

がんばってまーす

苦情原因者とのコミュニケーション



鳥取県米子市市民生活部環境政策課
環境保全担当係長

口田 知則

米子市は人口 15 万人弱、面積は 132.42 km²、鳥取県の西部に位置し、南東に中国地方最高峰の大山、北に日本海、西にコハクチョウ渡来南限地でラムサール条約登録の中海を有する、豊かな自然環境に恵まれた街です。

四季を通じて海水浴、登山、サイクリング、スキーなど日常生活の中でレジャーを楽しめる環境が整っています。日本海に面した皆生温泉は、「トライアスロン日本発祥の地」であり、昭和 56 年から毎年開催している「全日本トライアスロン皆生大会」には全国から鉄人が集結し、過酷な熱いレースが繰り広げられます。同じく、日本海に面した弓ヶ浜海岸は「キス釣りの聖地」として知られており、毎年 7 月には投げ釣りの全国大会が開催されるほどです。



全日本トライアスロン皆生大会

大山山麓の地下水を原水とする水道水は、ブナ原生林の豊かな土壌に育まれてミネラルを適度に含んでおり、それをペットボトルに詰めた「よなごの水」は、まろやかでのどごしがよく名水として広く認められています。

市の大半は平坦な地形で、道路、鉄道、空港などの利便性も高く、古くから鉄道が整備され、山陰と山陽を結ぶ地域の交通結節点・宿泊拠点、人の行き来が盛んな「山陰の商都」として栄えてきました。

なお、本市の特色として、鳥取大学医学部附属病院を始め医療機関が充実していることが挙げられ、高齢者にも子育て世帯にもやさしい環境です。企業、商店等が集積する市街地と住宅地や農地がある郊外など、同じ市内でも地域により特徴があり、それらがうまく融合している暮らしやすい街、それが米子市です。

本市に寄せられる公害苦情相談は、環境保全担当 6 名で対応しており、うち 3 名が化学技師となっています。化学の知識を活かし、市民からの相談だけでなく、他部署からの相談に乗る機会も少なくありません。化学技師は事務職に比べ異動が少ないため、在籍年数が長くなる傾向にあります。そういう私も今年で 9 年目となりました。今年は新たに化学技師としては米子市初となる女性職員を迎え、日々、苦情対応と後輩の育成に励んでいます。

環境政策課に寄せられた環境に係る苦情相談件数は、直近5年は300件前後で推移しており、そのうち約半数が公害苦情となっています。平成30年度については297件で、相談件数の多い順に、雑草の繁茂などの土地の管理について、犬・猫等（咆哮やフン）について、悪臭（野焼、水路、化製場など）、騒音そして水質汚濁についてとなっています。雑草や動物関係の苦情相談は、春と秋にピークがありましたが、その他については特に目立ったピークはありませんでした。発生件数に多少違いはありますが、ここ数年は似たような傾向となっています。

苦情相談の一番多い土地の管理については、以前は空地の管理の相談が多くありましたが、近年は空き家の樹木や雑草が問題になるケースが目立ってきています。空地の場合よりも、所有者が県外におられる、家主が亡くなり相続者が不明であるなど、解決がより困難になる傾向にあります。また、昨今の台風などの災害に危機感を抱き、隣接する山林の木が倒れてこないか心配なので切ってほしい、という相談も来るようになりました。

二番目に多い悪臭苦情については、依然として野焼の苦情が多くあります。雑草の苦情の際と同様、隣近所の場合は直接お願いすることを勧めています。今後の近所付き合いもあるので、匿名を希望される方が多くおられます。中には廃掃法の例外規定のことを知らず、迷惑を受けてなくても通報してこられる方もおられました。

本市では、野焼の苦情があると、まず現場確認に向かい、家庭ごみ等の廃棄物等を焼却していないか確認します。廃掃法の例外規定に当たるとしても、「近隣から煙のことで相談が来ていますので、やめていただけないでしょうか。」と、やんわり焼却をやめるようお願いしています。「誰が言った。」「直接言ってくればいいのに。」など、多少不満はありつつも、迷惑をかけている

ことを認識していただき、ほとんどの場合すぐに焼却行為をやめていただいています。そして、雑草や落ち葉などの処分方法を見直していただきます。

つい先日も匿名での野焼苦情がありました。「隣の家の庭で野焼きをされ、洗濯物が干せない。10年我慢したがもう我慢できない。」とのことでした。現場は山裾の住宅地で、車で30分程度かかる場所だったので、到着する頃には終わっているかとも思いつつ現場に向かいましたが、狼煙のように白い煙がもうもうと上がり、まだ焼却序盤といった感じでした。燃やしているものは庭木を剪定したのか小さな枝葉が多く、家庭ごみはありませんでしたが、乾燥させてない状態だったため、大量の煙が発生していました。60代くらいの女性が2名おられたので、いつものとおり「ご近所から野焼きの煙のことで相談がありまして…。」と切り出すと、「なんで市役所が来た、誰が言った。」「これは野焼きではない。」「税金もらっとるくせに、他の仕事しろ。」などと大声を出され、騒ぎを聞きつけた娘さんまで参加され、こちらますます炎上する始末でした。「帰れ!」と怒鳴られつつも、可燃ごみとして出してほしい。どうしても焼くなら、よく乾燥させ、風向きを考慮し、少量ずつ短時間で終わるように気を付けてほしいと、30分以上説得を続けましたが力及ばずといった結果でした。

今まで何十件と野焼指導に出かけましたが、ここまで話を聞いてもらえなかったことはなく、まだまだ力不足を感じました。これにめげず、よいコミュニケーションをとるにはどうしたらよいか模索しつつ、市民のために「がんばってまーす」と胸を張って言えるよう、これからも努力していきたいと思っています。