

[資 料]

悪臭苦情対応で行政が心掛けたいこと

梅沢夏実

1 はじめに

昭和46年(1971年)に悪臭防止法が制定されて以来、これまで悪臭防止行政として様々な施策が講じられてきた。行政は同法第一条に掲げられている「生活環境の保全」を目的として規制事務等を行っている。その中でも市町村が行っている苦情対応の業務は、住民から悪臭問題の状況を聴き、発生源の指導を行うなど、その悪臭問題の行方を担う重要な役割を果たしている。

このような行政が行っている業務の中で、臭気測定をどのように位置付けどのように実施していけばよいかなどを中心に、苦情対応で心掛けたいことについて考えてみたい。

2 行政の悪臭苦情対応の実態

生活環境における通常の濃度レベルでは悪臭物質により健康被害を生ずることはないと考えられることから、悪臭防止法では「国民の健康保護」ではなく「生活環境の保全」言い換えれば「悪臭に悩まされない快適な環境を保全すること」を目的としている。ところが、実際の悪臭の苦情件数を見ると、図1に示すように平成5年の約1万件を境として急激に増加し、最近では年間2万件程度の苦情があり、悪臭に悩まされている人々の数はなかなか減少していない。

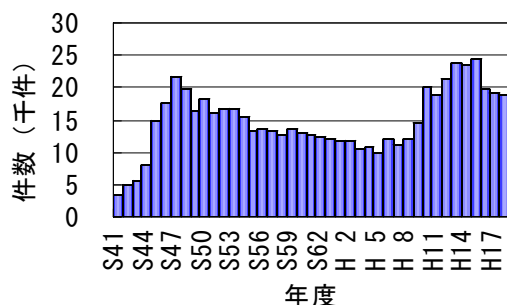


図1 全国の悪臭苦情件数の推移

このような状況下で、悪臭問題は多様な発生源があること、悪臭防止の知識や経験の習得が困難なこと、悪臭防止法が届出制をとっていないことなどの理由から、行政による

未然防止の推進には残念ながら限界がある。そこで、寄せられた苦情を迅速かつ適切に解決することが行政の目標となっていることから、以下、苦情対応の中における苦情者や行政について考えていきたい。

3 苦情者の心理・心情

個人差が大きいため一律には言えないものの、悪臭に困っている人が行政に苦情を持ち込むまでには、多くの場合相当な心の葛藤があった末のことと思われる。したがって、行政は苦情対応の中でそのような苦情者の状況や心情を十分に察して対応することが重要である。この意識が不足していると、苦情を受け付けるときに、不用意な一言を発したがために苦情者に不快な思いをさせてしまったり、行政に対する不信感を持たれてしまう可能性がある。また、苦情受理後の対応についても、初動までの時間が長過ぎたり、苦情者に対して途中経過の報告が全くなされないまま長期間が経過してしまったりすることにより、苦情者の不安や行政に対する不信感を増大させてしまう危険性がある。

苦情者の心理のうち明らかであることは、すべての苦情者が「苦情の解決」を願っているということである。したがって、行政の担当者はこの「苦情の解決」が目的であることを、常に念頭に置かなければならない。

余談となるが、特定の案件について「苦情者」という呼び方をすると本人が聞いた場合に悪い印象を受ける可能性がある。苦情者の心理に十分配慮するならば、「相談者」と呼ぶ方が望ましい。(本文中では「苦情者」に統一しているが、ここでは特定の個人を指し示すものではなく、一般的な意味で「悪臭で悩まされている人」を表すために使用しているということで御容赦願いたい。)

4 行政の対応

これまで感覚公害を20年以上担当してきたが、県では直接には苦情処理を行わないことから、実際のところは市町村が対応に困った事例の相談を年に数回受けるといった程度の経験しかない。しかし、県に相談がある場合には比較的こじれた事例であることが多いため、「どんなケースで問題がこ

じれるか」といった点では気付かされることも多く、特に調査・研究機関として調査依頼を受け現地へ行った際には、苦情者の生の声を聞くとともに苦情現場の実際を体験する機会があった。

それらの体験の中で、苦情者と事業者、あるいは苦情者と市町村の関係がこじれて険悪な状態になっていることがうかがわれ、行政の対応がうまくいっていないと感じられた事例が多々あった。

このような事例では、元々は何らかの小さなトラブルがきっかけとなり、それが解消されずに感情問題に発展し、そのために少しのことで不満となり、その不満が増大し、その結果としてたまたま悪臭の苦情を訴えている。したがって、このような場合、たとえ苦情内容の悪臭については解決されたとしても、新たに別の悪臭や別の苦情を訴え、完全解決が困難であることが多い。

少なくとも行政と苦情者の間でこのようなこじれた感情問題を引き起こすことがないように、行政担当者による親身の対応が大切であることを痛感させられる。

5 行政における臭気測定

図2は全国の悪臭測定件数と測定率(苦情件数に対する割合)を表したものであるが、測定率は例年1%程度であり、苦情の大半は測定せずに解決していることが分かる。測定には費用が掛かることなどから当然の結果ではあるが、見方を変えると、「測定を行わなくても悪臭の苦情解決はできる」ということになる。

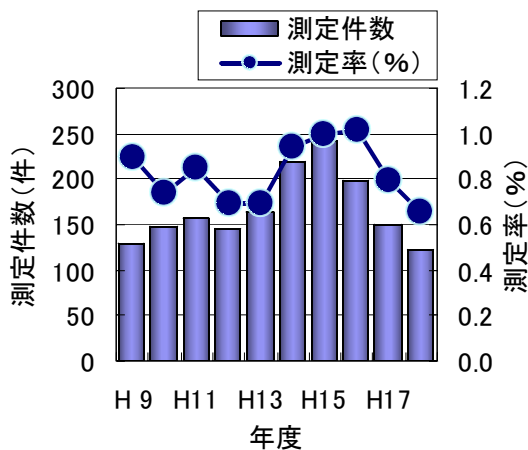


図2 全国の悪臭測定件数と測定率

このことを踏まえ、通常の市町村における苦情処理の手順の中で測定について考える。一般的には図3に示したように、苦情の受付→現地調査・状況確認(苦情者に苦情の詳細な内容を聴取)→発生源への対応依頼(しばらくの間、事業場の検討待ち)→発生源から出された対策案のチェック

・修正→対策実施後での対策結果の確認、といった手順で進められる。この手順の中で測定が必要または有効となる場合について表1に示したが、その内容について以下に説明する。

①発生源の対応を強制したい場合

行政指導に従わない発生源に対して、対応するように強制したい場合には、法の基準値との比較を行うため法に定められた方法による測定を行う。測定の結果が基準値を超え

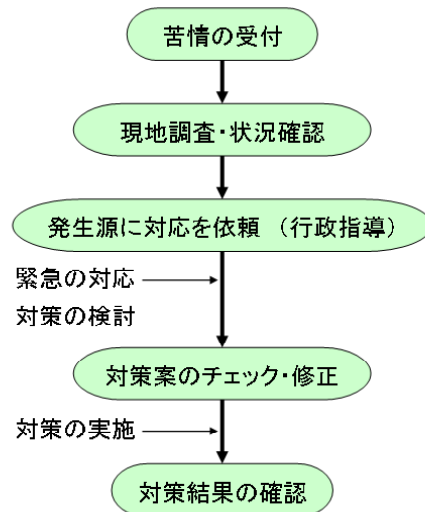


図3 市町村における苦情処理の手順

ていることを示して、法に基づく改善勧告等の強制力のある指導をできる利点がある。しかし、逆に基準値を超えなかった場合には指導は更に困難になる危険性もあるので、最も強いにいって確実に採取する工夫が重要である。

②脱臭対策の検討を行う場合

脱臭対策を検討したい場合、または改善案が妥当かどうかを評価したい場合は、排出口における測定を行う。物質濃度の測定が望ましいが、嗅覚測定法も利用できる。現在の排出濃度を知り、苦情解消のために必要な除去率を求め、脱臭装置選定の資料とすることができる。

③においの状況を監視したい場合

この場合は数々の簡便・安価な測定方法(検知管、においセンサー、簡易測定法など)を利用できる。操業状況との対比によって発生源や発生工程を特定するための資料となる。ただし、においセンサーは嗅覚と必ずしも一致するものではないので、あらかじめ苦情対象の悪臭とセンサーによる測定値の対応を調べて、センサーで測定可能なことを確認しておく必要がある。

6 行政の苦情対応へのヒント

悪臭苦情と一口に言っても、その内容は千差万別である。

しかし、苦情者は一律に悪臭被害の解消を願っていることから、行政はこれらの悪臭問題を円満な解決へと導く役割を担っており、その役割を果たすためには以下のようなことが重要ではないかと考えている。

①苦情者が悪臭を訴えているときに現場へ行く

これにより、苦情の対象となっている悪臭について、においの質や程度などを市町村の職員(苦情受付側)が体感でき、すぐにでも発生源へ立ち入って状況を確認することもでき、苦情解決の第一歩となる。

表1 苦情解決に向けた臭気測定

目的	内容	測定結果の利用方法	注意点ほか
強制指導	法基準値との比較	規制基準値を超えていることを証明して、強制力のある指導を行うことができる	規制基準値を超える測定値が得られなかった場合には、その後の指導が困難になる危険性がある
脱臭対策の検討	排出口濃度の測定	脱臭装置に必要とされる除去率を求めることができる	臭気の強いときに採取すること
においの状況の監視	各種簡易測定	操業状況と対比させることによって、発生源や発生工程の特定に利用する	測定値と実際の感覚の対応関係をあらかじめ確認しておくこと

しかし、市町村では悪臭のみではなく様々な業務を行っていることから、現実には苦情の連絡を受けてすぐに現場へ向かうことができないことの方が多くあると思われる。このような場合には、苦情者に事情を話して今後の対応方針(以後悪臭を感じたときに連絡をもらうこと/そのとき極力現地へ行くつもりであること/数回の連絡をもらう間には行けるであろうことなど)を相談しておけば、苦情者の不安感が募らず、より良い対応をとれるものと考えられる。

②悪臭の状況を正確に聞く

悪臭公害の被害状況を正確に知ることは苦情解決の基本である上に、早期解決への重要な手がかりとなる。特に、発生源となる工場が分からない場合や、工場は分かってもどの施設のどの工程から発生しているかが分からない場合などには、それを特定するための有力な情報となることがあるので、苦情者に対して悪臭の発生状況(発生時刻、においの質、

においの程度、感じる場所など)の記録を依頼するのも一つの方法であると思われる。

7 おわりに

悪臭苦情は、単に悪臭の事実関係に止まらず感情問題も交錯することが多い。これをこじらせずに解決へ導くには、苦情者、行政(市町村)及び事業者の三者が一丸となって取り組むことが大切である。そのために、行政は苦情者の立場に立って苦情者の心情を十分考慮しながら対応を進めていけば、必ず苦情は収束する方向へ向かうものと信じている。

(本稿は、平成19年6月8日に第20回におい・かおり環境学会で発表した内容を基に作成したものである)