

苦情処理等に関する各市区騒音振動担当者へのアンケート調査—全国のとりのまとめ結果

1 はじめに

2000年に施行された「地方分権一括法」以降、市町村の合併や合理化が急速に行われ、職員の定数は大幅に減少した¹⁾。その中で専門性の確保から、「公害」及び「環境保全」に携わる職員定数は減少しておらず¹⁾、業務の執行には影響がないようにも思える。しかしながら、騒音及び振動に係る苦情処理を適切に行うためには、多くの経験と技術の習得が必要であるが、近年の行政においては短期間で人事異動が行われており、それらが継承されにくい状況にある。このような状況下において、求められる研修や技術支援のあり方を検討するため、騒音及び振動に係る苦情処理を担当している全国の市区騒音振動担当者を対象に、職員の任用の現状、研修の受講状況や測定等の業務についてアンケート調査を実施して、その結果を取りまとめたので報告する。

2 アンケート調査内容

① 調査対象及び回答数

平成25年5～6月に全国の市及び特別区(817)を対象に、以下に示すアンケート調査票を配布し、回答のあった539自治体(回収率66%)からの731人の回答を(1自治体に複数回答も可)を対象とした。

② アンケート内容

アンケートは、回答者の勤務形態、職種(事務、技術系、専門職)騒音振動担当者の経験年数、環境関連の苦情処理経験年数、騒音及び振動の測定経験、測定時に困ったこと、規制指導の経験、課題と受けたい支援内容について、複数選択肢からの選択とそれぞれの質問項目に対して自由意見を述べてもらった。

3 アンケート調査結果

① 回答者について

回答者の勤務形態について、回答者の96%は常勤職員、再任用・再雇用2%、非常勤、派遣は1%であった。職種は一般事務が71%を占めており、技術及び専門職はそれぞれ27%、2%である。技術の内訳は表1に示すとおり化学が大半を占め、保健衛生、薬剤師の順である。

表1 技術(内訳)

騒音振動法令の規制事務経験年数及び環境関連の苦情処理経験年数について図1～2に示す。騒音振動の規制事務の経験は3年未満が69%を占めていることからおおそ3年程度で異動するケースが多いと推察されるが、騒音振動に係る規制事務の経験が3年未満であっても、環境関連の苦情処理経験年数が5年未満は6%、5年以上は3%含まれており、職員の1/3は苦情処理経験のある職員を置く傾向にあるものと推察される。

過去10年以内の職務経験については図3に示す。ごみ・環境の割合が36%と高い。その他の区分のうち職種が事務の人は、福祉、教育委員会、社会保険や選挙管理委員会など、住民の日常生活に密着した職務があげられる一方で、技術や専門職では、水道、下水道、保健所の回答が比較的多い。

職種	人数
保健衛生	28
薬剤師	10
化学	112
環境	11
機械	11
電気	8
土木	8
建築	2
その他	6

② 研修について

参加したことのある騒音振動の研修について複数回答の結果は図4に示す。職場内研修の回答は9%で、他の機関、団体の研修を上げた割合の方が高く、技術継承は1自治体内だけで行うのは難しい状況にあることが伺える。他機関が実施する研修(表2参照)として、県の研修は44%と高いが、41都道府県から回答があるが全県ではない。また市区共同体が実施する研修については、南関東、中京圏と近畿圏の13都府県で回答があり、これらの地域では予算がなく参加できないという回答が少ないことから、研修

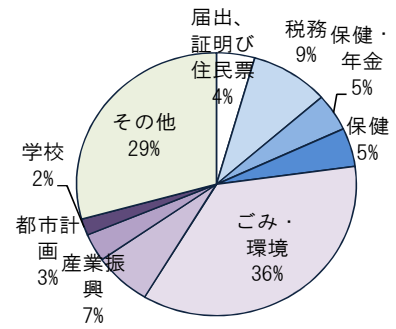
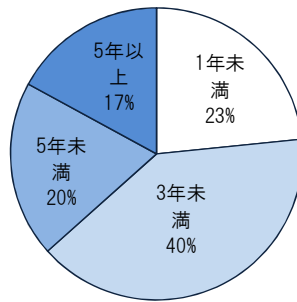
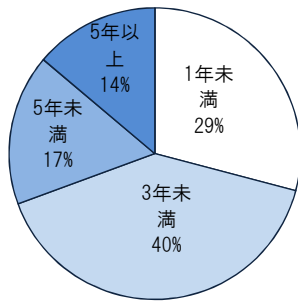


図1 騒音振動法令の規制事務経験年数

図2 環境関連の苦情処理経験年数

図3 過去10年以内の職務経験

を受けられる機会の多さや受けやすさは地域により差が見られる。なお、その他には環境省が委託した自動車騒音の面的評価、計測機器メーカーの研修等となっている。

③ 騒音測定について

回答者の騒音測定の経験については図5に示す。半数近くが測定の経験がないか1~2回と少ない傾向にあり、定常的に測定を実施しているのは18%であった。職務経験年数との関係については、全体的に経験年数が増加すると測定経験が増える傾向にはあるが、「測定したことがない」の回答者の経験年数が3年以上でも全体の3%は測定経験がないと回答している一方で、経験年数1年未満でも「3回以上経験がある」、「定常的に測定を実施」の回答は全体の3%あり、測定の経験は必ずしも経験年数によらない。

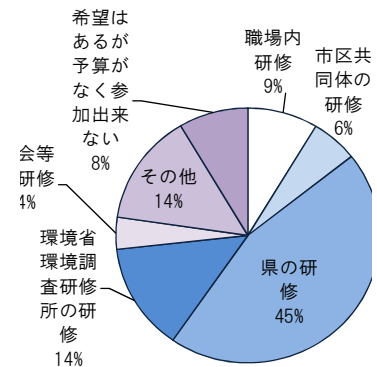


図4 参加したことがある研修

表2 都道府県別 研修受講状況

都道府県名	県	市区共同体	環境省環境調査研究所の研修	学会等の研修	その他	希望はあるが予算がなく参加出来ない	都道府県名	県	市区共同体	環境省環境調査研究所の研修	学会等の研修	その他	希望はあるが予算がなく参加出来ない
1 北海道							25 滋賀県						
2 青森県							26 京都府						
3 岩手県							27 大阪府						
4 宮城県							28 兵庫県						
5 秋田県							29 奈良県						
6 山形県							30 和歌山県						
7 福島県							31 鳥取県						
8 茨城県							32 島根県						
9 栃木県							33 岡山県						
10 群馬県							34 広島県						
11 埼玉県							35 山口県						
12 千葉県							36 徳島県						
13 東京都							37 香川県						
14 神奈川県							38 愛媛県						
15 新潟県							39 高知県						
16 富山県							40 福岡県						
17 石川県							41 佐賀県						
18 福井県							42 長崎県						
19 山梨県							43 熊本県						
20 長野県							44 大分県						
21 岐阜県							45 宮崎県						
22 静岡県							46 鹿児島県						
23 愛知県							47 沖縄県						
24 三重県													

次に、騒音測定経験のある人を対象に、騒音測定評価で困ったことを複数回答してもらった結果を図6に示す。暗騒音の影響や評価全般をあげる回答が2割を超え、測定場所の位置、測定時間の長さが続く。測定経験が少ないと「測定機器の使い方」の回答が増えるものの、全体に占める割合は測定経験や職務経験年数には余り影響しない。その他に測定機器が1台しかない、予算がないという意見があった。

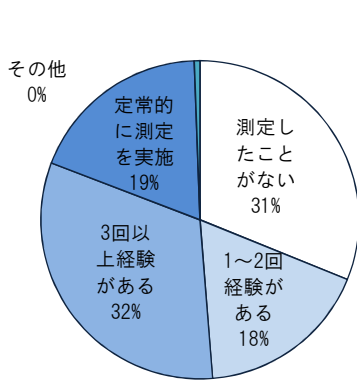


図5 騒音測定の経験

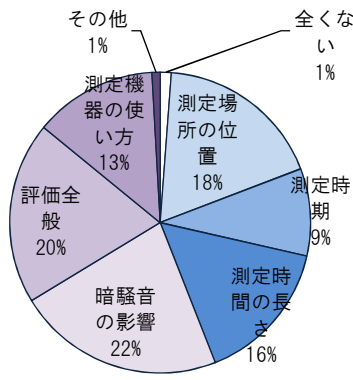


図6 騒音測定評価で困ったこと

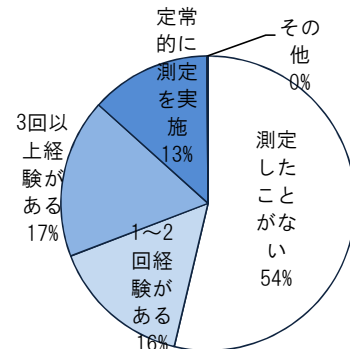


図7 振動測定の経験

④ 振動測定について

振動測定の経験は図7に示す。騒音と比較して振動の測定をしたことがない割合は54%と高く、「3回以上経験がある」、「定常的に測定を実施」の割合が騒音測定と比べて低い。全般的に職務経験年数が多くなると計測経験も多くなる傾向が見られるが、職務経験3年以上でも計測経験がない人は全体の8%に及ぶ。また職務経験1年未満で3回以上の計測経験を有するのはごく一部で、9割近くは測定の経験がないと回答しており、振動の計測は騒音と比べて頻度が少ないと考えられる。

振動計測経験のある人を対象に、振動計測評価で困ったことを複数回答してもらった結果を図8に示す。測定場所の位置が最も多くなっているが、振動は敷地境界よりも後方でレベルが高くなることや住宅内で増幅する傾向があるためと考えられる。その他意見として、予算がない、測定器が1台しかない、測定機器が古くてデータをPCに取り込めない、振動源の特定、測定頻度が低く経験不足、研修のみで実測経験がない、とあった。

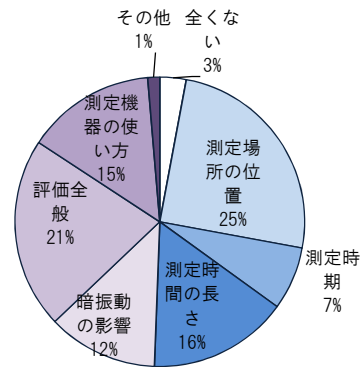


図8 振動計測評価で困ったこと

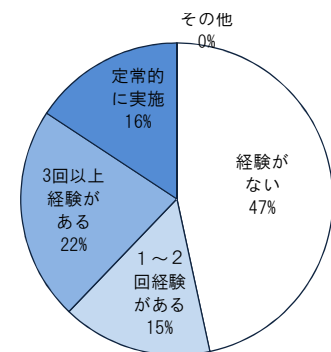


図9 規制指導の経験

⑤ 規制指導について

規制指導の経験は図9に示すとおり、「経験がない」が47%を占め、「1~2回経験がある」15%を含めて経験が少ない職員が多く、定常的に実施しているのは16%である。規制指導の経験は、表3に示すとおり職務経験年数の増加とともに増加する傾向にはあるが、3年未満の職員のうち3回以上経験と定常的に実施とをあわせて36%、5年以上を見るとあわせて77%である。なお、3年を超える職務経験者で指導経験がなく騒音及び振動の計測経験もないと回答した人は43人であった。

表3 職務経験年数と規制指導の経験

	回答数	経験がない	1~2回経験がある	3回以上経験がある	定常的に実施
1年未満	208	75%	14%	6%	5%
3年未満	289	46%	18%	25%	11%
5年以内	120	29%	17%	34%	20%
5年以上	101	12%	12%	32%	45%

規制指導の経験者を対象に、規制指導で測定した事のある対象については図10に示すとおり、苦情処理の割合が高く、定期的に調査を行っているのは3%であった。

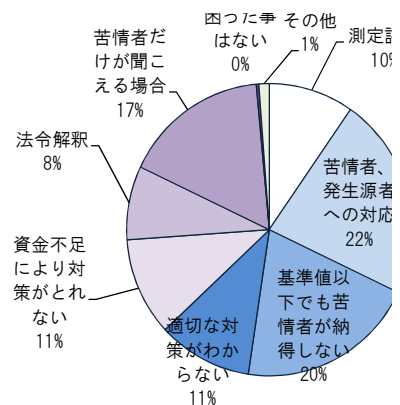


図10 規制指導の測定対象

⑥ 苦情処理について

規制指導を経験したことがある人を対象に、苦情処理で困った内容についての複数回答を図11に示す。規制指導の経験者で、特定地域内の規制対象に苦情が寄せられた場合に測定を実施すると回答した85人について、苦情処理で困った内容の回答を図12に示した。また同様に測定しないと回答した31人については図13に示した。測定を実施すると回答した85人は、全員が騒音測定の経験を有し、職務経験も3年以上が多数を占めていた。一方、測定しないと回答した31人は、職務経験は3年未満で騒音、振動の測定経験はないか、1～2回程度の経験であった。

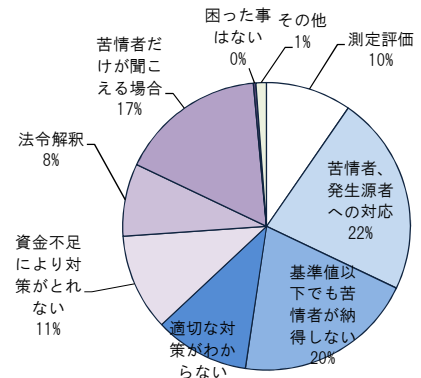


図11 苦情処理の困った内容(全体)

測定する、しないの2つの苦情処理で困ったことを比較すると、測定評価、基準値以下で苦情者が納得しないを上げる割合はしない回答グループと比較して高く、逆に苦情者、発生源者への対応、適切な対応がわからない、苦情者だけが聞こえる場合の割合は低くなっている。この比較を測定評価の経験のあるなし、技術のあるなしとしてみると、経験や技術を有する方が「苦情者、発生源者への対応」の困難さを減らせるのではないかと考えられる。

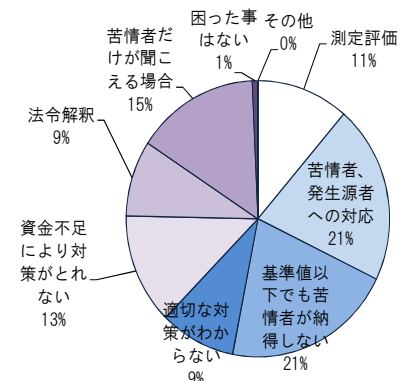


図12 苦情処理の困った内容(測定する)

⑦ 測定経験と研修の受講状況

測定経験の有無と研修の受講状況について図14に示す。これによると3回以上測定経験のある人は、測定経験のない人と比較して市区共同体の研修や環境省環境調査研究所における研修の受講率が高い。一方、測定経験のない人は「希望はあるが予算がなく参加できない」の割合が高く、研修を受けやすくするための財政的な支援も含めた環境整備が必要と考えられる。

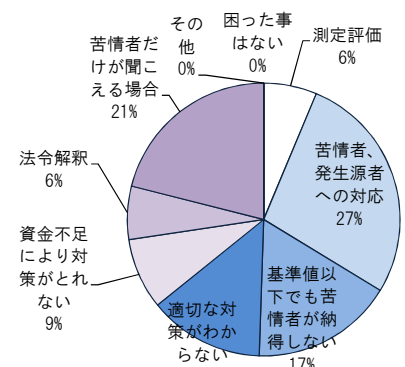


図13 苦情処理の困った内容(測定しない)

4 まとめ

全国の市及び区の騒音振動担当者の多くは、事務職で、苦情処理経験年数も3年以内の場合が多く、騒音測定の経験を有する割合は7割程度であるが、振動は5割を割っていた。測定経験が乏しいと苦情処理を行う際に、苦情者及び発生源者への対応、すなわちコミュニケーション能力にも影響することから、測定評価技術の習得が苦情処理等に係る課題の解決に結びつくものと考えられる。特に測定経験のない人は研修の希望があっても参加できない割合が高いため、今後は多くの人を受講している「県の研修」は比較的安価であるため、その内容等を調査し、研修の在り方について検討していきたい。最後に、この調査は多くの自治体関係者の協力により得られた成果であり、関係者に御礼申し上げる。

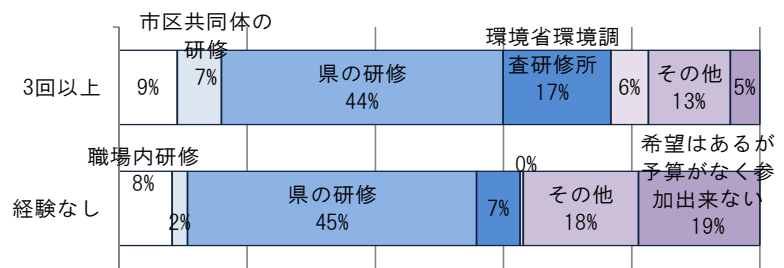


図14 騒音測定経験と研修の受講状況

(参考文献)

1) 地方公共団体の行政改革等(総務省) <http://www.soumu.go.jp/iken/kazu.html>