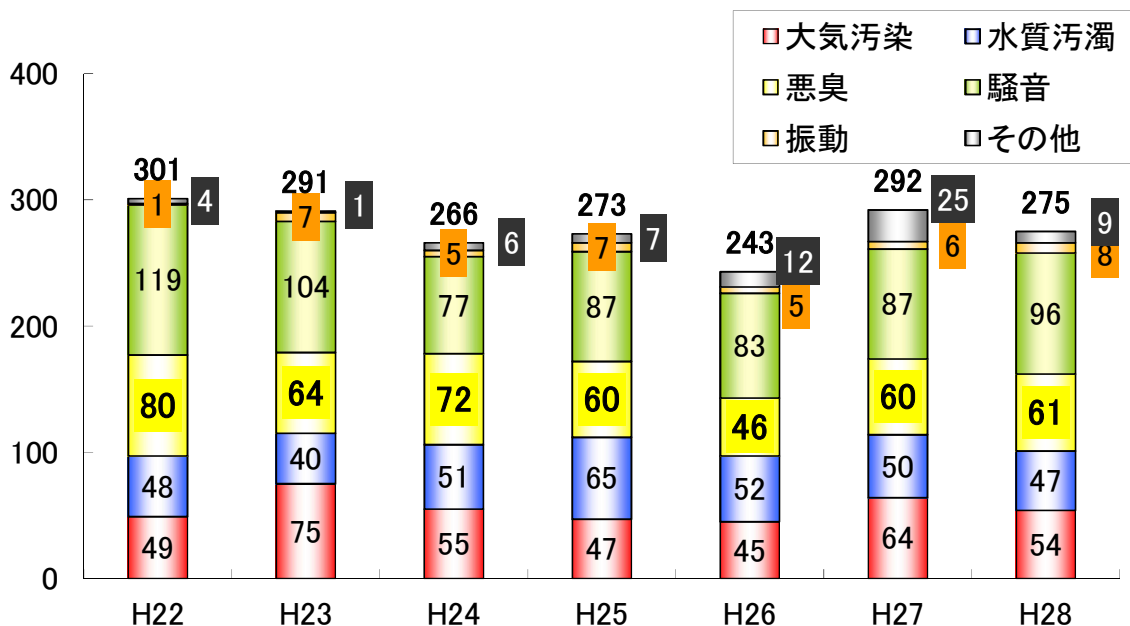


# 北九州市における悪臭問題とその対応



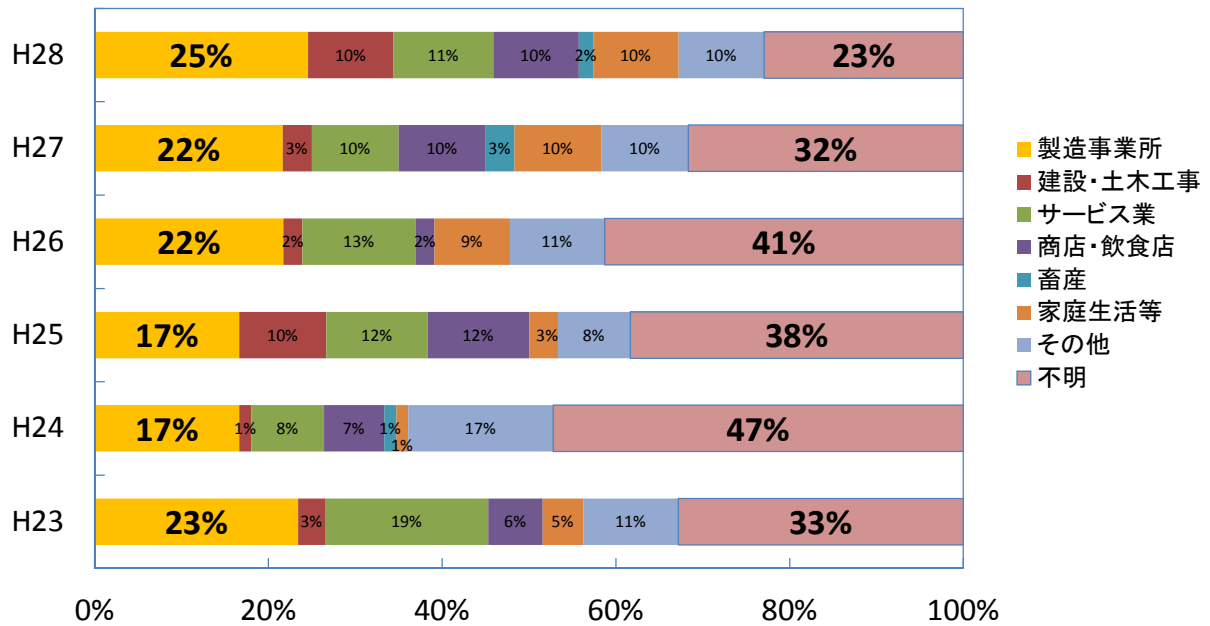
## 公害に関する苦情・要望の発生状況

▶本市では、年間300件程度の公害に関する苦情・要望が寄せられており、そのうち悪臭に関するものは、60～80件程度を占める。



## 悪臭苦情・要望の発生状況（発生源別）

製造事業所を発生源とする悪臭苦情は、苦情件数の20%前後を占める。

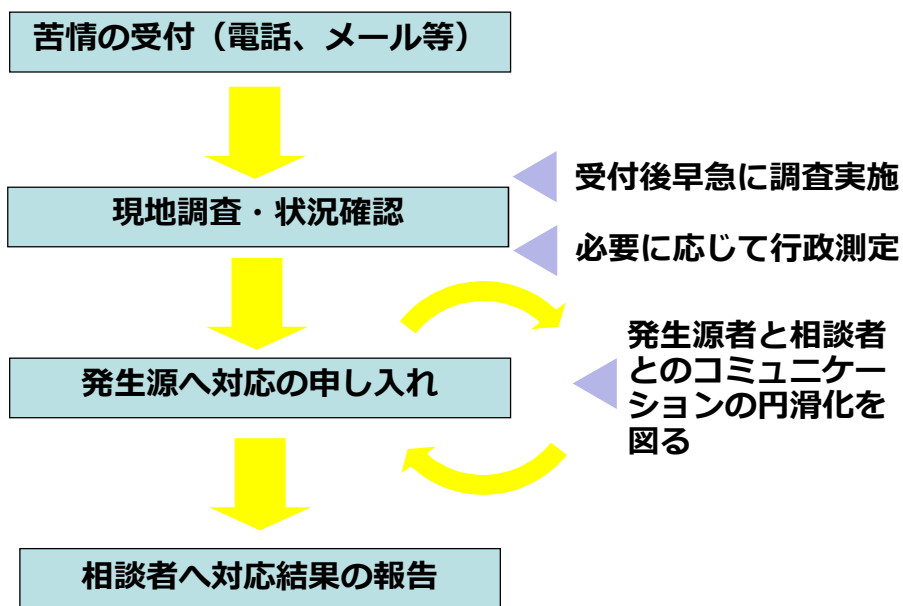


発生源が不明の苦情が30%前後あり、対応に苦慮している。



## 苦情・要望の対応フロー

- 市は、悪臭の苦情を受け付けた際は、できるだけ早く現地調査を行い、発生源の特定に努めている。
- 発生源を特定できた場合は、立入検査等を行い、対策の実施等の指導を行っている。



現地調査時に、においを確認できず、発生源の特定に至らないことも多い。



## 発生源不明の苦情・要望の例

▶においの表現は、相談者により異なるため共有が難しく、発生源の特定を困難にしている。

### <においの表現の例>

- ・薬品のようなにおい
- ・有機溶剤のようなにおい
- ・こげたようなにおい
- ・排ガスのようなにおい
- ・甘いにおい
- ・すっぱいにおい
- ・生臭いにおい
- ・空気全体がくさい

👉 可能であれば、相談者と一緒においを確認し、共有することとしている。



環境未来都市 北九州市

## 苦情・要望の対応事例

苦情概要	水路から悪臭がする
発生源	工場からの排水
処理概要	発生源に立入調査を行い、対策を指導した結果、排水処理装置が設置され、悪臭が改善された。
備考	苦情・要望は直接発生源にも寄せられており、市は当事者間のコミュニケーションの円滑化に努めた。



環境未来都市 北九州市

## 苦情・要望の対応事例

苦情概要	西風の時、ストーブを消したようなにおいがする。
発生源	印刷工場に設置された乾燥機
処理概要	発生源に立入調査を行い、触媒の交換を指導した結果、臭気が改善された。
備考	触媒は非常に高価であり、金銭的に即時の対応が困難なケースも考えられる。




## 苦情・要望対応のポイント

▶初動対応時に対応を誤ると、相談者の理解が得られづらくなるため、丁寧な対応を行い、良好なコミュニケーションを図ることが重要。

○苦情申立時は感情的になりやすいので、電話による対応では特に注意し、相談者の話しをよく聴くようにする。

○悪臭発生 の時間や被害の程度などを聞き取るとともに、早急に操業状況等の確認を行い、変化点がないか調査する。

○相談内容や処理状況は、できるだけ詳細に記録しておく。

 自社のおいには気づきにくいので、第三者と確認する等、注意が必要



## 快適な生活環境の確保に向けて

- ▶皆様のご協力により、本市の大気環境及び水環境は大幅に改善しました。
- ▶環境が改善した一方で、人々のにおいに対する意識がより高まってきたこと、悪臭苦情の対象が多様化してきたことが考えられます。
- ▶法律による画一的な規制だけでなく、事業者の皆様の特性に応じたきめ細やかな取組が求められます。



☞ ご協力の程よろしくお願い申し上げます。



## 臭気対策に関するリンク集

### ■ 環境省ホームページ

→ におい・かおりについて

<http://www.env.go.jp/air/akushu/akushu.html>

### ■ 公益社団法人 におい・かおり環境協会

→ 臭気の測定の相談(臭気測定認定事業所)

<http://orea.or.jp/about/nintei.html>

→ 臭気対策の専門家への相談(臭気対策アドバイザー制度)

<http://orea.or.jp/about/adv.html>

### ■ 脱臭ナビ

→ 脱臭装置を選定する際の参考 <http://dashdb.jp/>

