

⑤苦情相談及び緊急時等への対応



騒音、振動、悪臭等の苦情相談があった際には、適宜、現場等を確認して、騒音規制法、振動規制法、悪臭防止法などの法律や市条例に基づき適切に対応しています。

また、大気汚染物質の漏洩時や、河川や海域に汚水や油等が流れ込み水質が著しく汚染される水質事故の発生時に関連機関と連携するなど、緊急時等の対応を適切に行っています。

1 苦情相談対応

(1) 苦情件数（I-1-⑤-1、I-1-⑤-2 関係）

公害に関する苦情は、大気汚染、水質汚濁、騒音、振動、悪臭等、その種類は多岐にわたっており、公害問題が産業型から生活型公害へとその比率を移しつつある中で、日常生活において発生する苦情が多くなっています。また、騒音振動に係る苦情相談は、工場・事業場のような固定発生源、自動車、鉄道、航空機のような移動発生源など発生源の性質により、対応の方法も異なります。また、事業活動に係る騒音のほか、一般の家庭生活から発生する生活騒音に係る相談も一定数受け付けています。

令和5（2023）年度の苦情発生件数は728件で、前年度より74件減少しました。

（種類別、区別、発生源別等の苦情発生件数、処理件数は参考資料 P. 203を参照）

苦情の発生種類別の年度別経年推移

種類 年度	大気汚染				水質 汚濁	土壌 汚染	騒音※	振動	地盤 沈下	悪臭	その他	合計
	ばい煙	粉じん	ガス	その他								
2019	33	47	1	2	17	1	236	71	0	79	11	498
2020	34	60	0	3	22	0	564	109	0	109	6	907
2021	35	71	0	3	18	1	470	116	0	91	16	821
2022	40	72	0	0	22	0	459	123	0	68	18	802
2023	28	83	1	0	19	0	423	108	0	60	6	728

※ 騒音苦情件数については、2020年度から生活騒音に係るものを加算しています。

(2) 悪臭対策 (I-1-⑤-2 関係)

ア 法令等による規制

(ア) 「悪臭防止法」による規制

昭和46(1971)年に制定された「悪臭防止法」に基づき、特定悪臭物質(アンモニア等22物質。下表参照。)について、敷地境界線での規制基準を定めています。

特定悪臭物質の敷地境界線での規制基準

(単位: ppm)

物質名	規制基準	物質名	規制基準
アンモニア	1	イソバレルアルデヒド	0.003
メチルメルカプタン	0.002	イソブタノール	0.9
硫化水素	0.02	酢酸エチル	3
硫化メチル	0.01	メチルイソブチルケトン	1
二硫化メチル	0.009	トルエン	10
トリメチルアミン	0.005	スチレン	0.4
アセトアルデヒド	0.05	キシレン	1
プロピオンアルデヒド	0.05	プロピオン酸	0.03
ノルマルブチルアルデヒド	0.009	ノルマル酪酸	0.001
イソブチルアルデヒド	0.02	ノルマル吉草酸	0.0009
ノルマルバレルアルデヒド	0.009	イソ吉草酸	0.001

(イ) 「川崎市公害防止等生活環境の保全に関する条例(市条例)」による規制

市条例では、悪臭を発生させる作業全般について脱臭装置の設置、建屋の密閉化、作業場所の選定、臭気指数の許容限度の適合*等の措置を講ずるよう定めています。

※ 臭気指数については平成17(2005)年4月から導入されました。

規制許容値早見表(臭気指数)

午後11時～午前8時

		敷地境界	排出口		高さ30 m以上	排水水
			高さ30 m未満			
			排出ガス量300 m ³ /min以上	排出ガス量300 m ³ /min未満		
地域1(住居系地域)		12	27	30	32	28
	飲食店・小規模事業所	15	30	33		31
地域2(その他の地域)		15	30	33	35	31
	飲食店・小規模事業所	18	33	36		34

午前8時～午後11時

		敷地境界	排出口		高さ30 m以上	排水水
			高さ30 m未満			
			排出ガス量300 m ³ /min以上	排出ガス量300 m ³ /min未満		
地域1(住居系地域)		15	30	33	35	31
	飲食店・小規模事業所	18	33	36		34
地域2(その他の地域)		18	33	36	38	34
	飲食店・小規模事業所	21	36	39		37

住居系地域: 第一種低層住居専用地域、第二種低層住居専用地域、第一種中高層住居専用地域、第二種中高層住居専用地域、第一種住居地域、第二種住居地域、準住居地域

その他の地域: 近隣商業地域、商業地域、準工業地域、工業地域、工業専用地域、市街化調整区域

小規模事業所: 製造業その他では従業員20人以下、商業・サービス業では、従業員5人以下の事業所をいう。
従業員とはおおむね常時使用する従業員の数をいう。

イ 発生源対策

これまでの悪臭苦情は工場・事業場等から発生するものが多く、特定悪臭物質の濃度規制を行うことにより対応してきました。しかしながら、最近の悪臭苦情は飲食店等から発生する様々な臭いが混じりあった悪臭苦情が増えてきており、このような悪臭に対してはそれぞれの臭いの濃度が低いことから従来の濃度規制では対応できなくなってきています。

そのため、悪臭苦情対策として、現地調査や臭気測定等を行い、市条例で定めている規制許容値（臭気指数）を基に工場・事業場、飲食店等の発生源に対して指導等を行っています。

(7) 特定悪臭物質

「悪臭防止法」により、規制基準の定められている物質（特定悪臭物質）を使用している工場等に対して悪臭苦情が発生した場合には、同法に基づく濃度測定を行っています。令和5（2023）年度については特定悪臭物質を使用している工場等に起因した苦情がなかったため、特定悪臭物質の濃度測定は行いませんでした。

(4) 嗅覚測定

特定悪臭物質以外の物質による悪臭苦情に対応するため、三点比較式臭袋法による嗅覚測定を実施しています。令和5（2023）年度においては、2事業所で実施し、1事業所における排出口の臭気指数が許容限度値を超過し、改善に向けた指導を行いました。

三点比較式臭袋法とは？

悪臭を人の鼻（嗅覚）で測定する、官能試験法の一つで、悪臭を含む空気が入っている袋を1つと、無臭の空気だけ入っている袋を2つの計3つの袋の中から、パネル（判定試験に適した嗅覚を有すると認められた人）に悪臭の入っている袋を当ててもらう方法です。

6人以上のパネルによって行い、悪臭を次第に薄めながら、不正解になるまでこれを繰り返します。

その結果を統計的に処理して、希釈倍数を求め、その常用対数値に10を乗じた数値を臭気指数とします。

ウ 広域悪臭対策

(ア) 広域的悪臭防止に関する工場への管理徹底の要請

臨海地域を中心に初夏から秋にかけて市民から悪臭についての苦情が多く寄せられるため、悪臭発生の未然防止対策のひとつとして、川崎区の臨海部の工場に対し定期保全修理日程表等の提出依頼を行っています。

(イ) 悪臭原因調査の実施

原因不明の悪臭苦情が比較的多く寄せられる夏場に、川崎区臨海部において夜間パトロールを実施するなど、広域悪臭の防止と原因究明に努めています。

(ウ) 環境悪臭成分調査

悪臭防止法第11条に基づき、特定悪臭物質の一般環境における濃度を把握するため、令和5(2023)年度は、3物質の調査を行いました。

2 事故時の対応 (I-1-⑤-3 関係)

(1) 水質事故

公共用水域に汚水、廃液、油等が排出又は廃棄され、水質の著しい汚濁やそれらによる魚介類等への被害が発生することを異常水質事故といいます。異常水質事故の発生場所や原因等により関連部署は多岐にわたっており、本市では、平成30(2018)年4月に策定した「川崎市水質事故対応要領」に基づき対応しています。

令和5(2023)年度に発生した異常水質事故は、43件でした。(詳細は参考資料 P. 209 を参照)