

【事例－22】

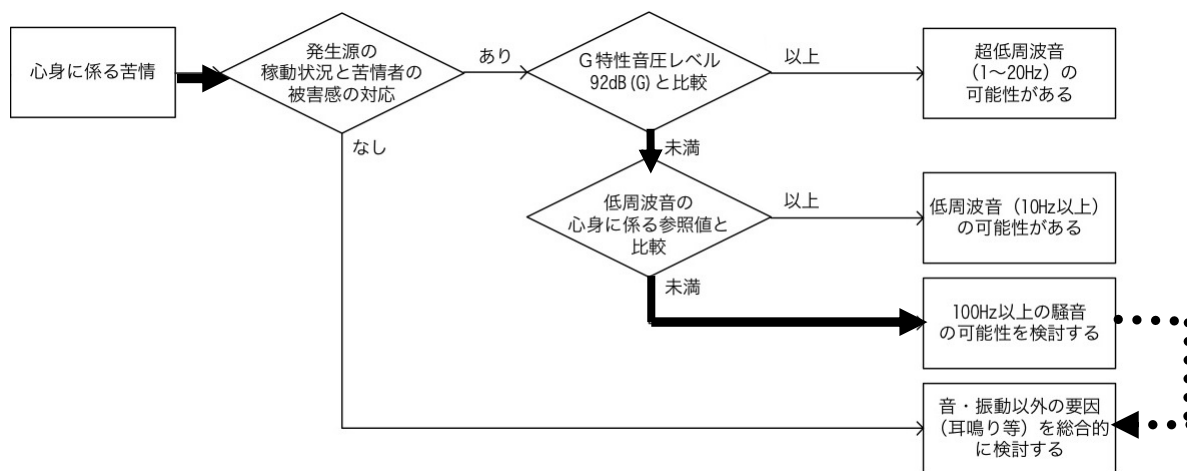
発生源 : 不明
苦情内容 : 連続的な音による不快感
対策方法 : 保健師に対応を依頼

< 苦情対応の概要 >

マンションの管理会社より、管理会社の職員には何も聞こえないが、住民が音の苦情を訴えているとの相談があった。調査を行ったところ、参照値を超える音は測定できず、保健所保健師に対応を依頼した。その後、苦情の訴えはない。

< 苦情対応の流れ >

低周波音問題の評価手順(心身に係る苦情)



* 発生源が不明のため、施設の稼働・停止による対応関係の確認は実施していない。

<苦情対応>

申し立て内容 の把握

マンションの管理会社より、住民が音の苦情を訴えているとの相談が寄せられた。

- ・ 苦情者宅で苦情を申し立てている人数は1人で、苦情者宅以外に周辺で苦情を申し立てる家はない。
- ・ 苦情者は集合住宅の3階に居住している。
- ・ 苦情者によると、6ヶ月前から、屋内でブ～ン、ゴロ～、ガラ～、ポワ～、ポ～といった連続的な音が一日中聞こえて不快であるという。
- ・ 窓の開閉によらず音が聞こえるが、窓を開けると楽になり、窓を閉めると苦しくなるという。
- ・ 家屋内ではトイレで最も音を感じる。
- ・ 本人は上階の住人が発生源かもしれないと主張している。

現場の確認

苦情者宅に出向き、調査員自ら苦情者が申し立てる被害感を感じるかを確認した。

○調査員の所感

- ・ 苦情者が問題とするような音は聞こえない（感じない）。
- ・ 圧迫感や振動感や違和感などの不快感もない。
- ・ 家屋内の部屋毎の感じ方の差はない。
- ・ 苦情者の申し立て内容と調査員の把握した内容の対応がとれていない。

測定

苦情者宅内のトイレで低周波音を測定した。

- ・ 室内に機器による影響の有無を調べるため、ブレーカを入れた場合と切った場合について測定を行った。
- ・ この時、苦情者は別の部屋におり、苦情者の反応は確認しなかった。
- ・ 測定結果を図3-22-1に示す。

発生源の稼働
状況と苦情と
の対応関係

発生源不明のため、実施できなかった。

↓

評 価

苦情者宅屋内での測定結果を心身苦情参照値と比較した。

○参照値との比較

- ・測定結果は、心身苦情参照値未満であった。
- ・この時、調査員も問題となるような音を感じなかった。

○結果の判定

- ・測定時、調査員にも問題となるような音が感じられなかったこと、参照値を上回る音圧レベルは測定されなかったことから、苦情者の体調の不調は、低周波音の発生によるものではないと判断した。

↓

対策の検討

測定結果を受けて、対応方法を検討した。

- ・苦情者が体調の不調も訴えていたことから、調査に向かう際に、保健師に同行を依頼した。体の調子を悪くするような低周波の音は出ていないことを説明し、同行した保健師から、体調について不安があるときは相談に乗ることを伝えた。その後苦情の訴えはない。

↓

対策の効果の
確認

行っていない。

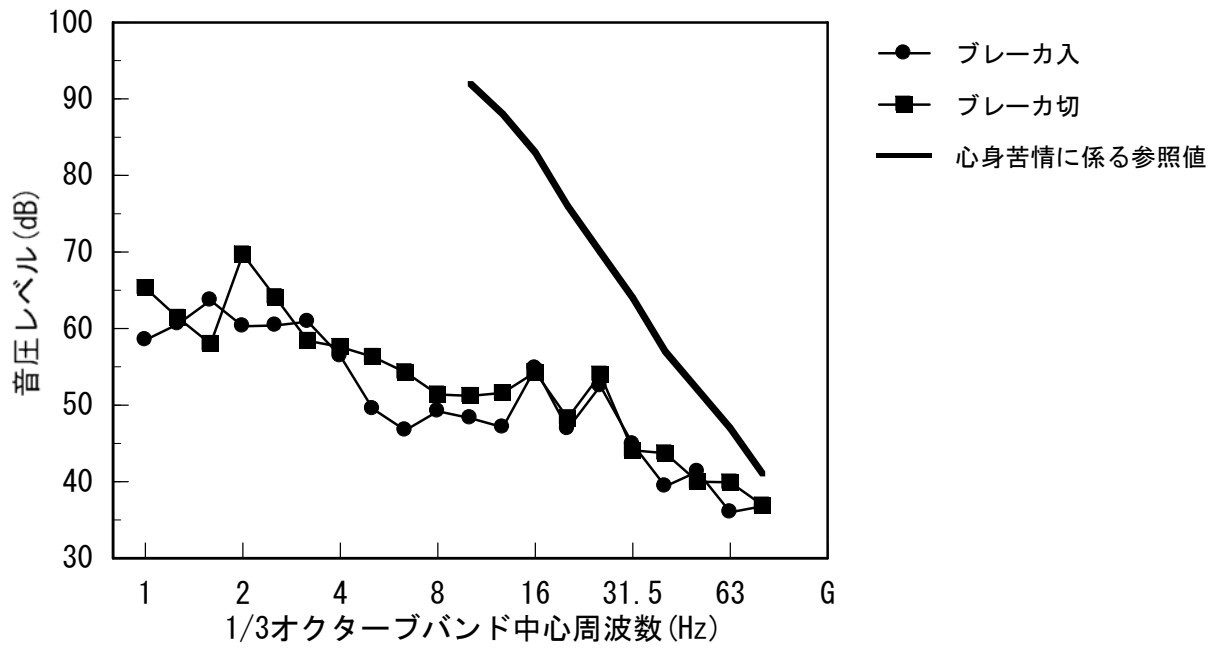


図 3-22-1 低周波音の周波数特性