

# PCO業界によるインフォームド・コンセントとは

(公社)東京都ペストコントロール協会 理事・技術委員長 谷川 力

## 1. はじめに

2015年東京都ペストコントロール協会は日本ペストコントロール協会と連名で「PCOのためのインフォームド・コンセントの手引き」を発行した。

まず、我々の業務の目的は、顧客を有害生物の害から守ること、すなわち有害生物を防除することである。そのために我々は日々勉強しながら技術の向上に努めている。もちろん、その防除の目的を達するためには、有害生物それぞれの生態や防除効果のある薬剤・機器類を知ることが大切だが、さらに、顧客には防除対象種の生態や防除方法・薬剤の効果と影響等をわかりやすく説明することも必要である。

本来、インフォームド・コンセントとは、医療分野では患者が医師から十分な説明を受け、その説明を理解し、それに基づいて、どのような治療方針で疾患に対処するのかを判断するものである。したがって、医師は常に疾患に対する診断や知見とその根拠、治療方法、治療の目的と効果、ならびに予後の見通しについて説明し、同意を得ていくことが必要不可欠になる。つまり、患者を顧客に、医師をPCOに置き換えると理解しやすいと思う。

PCO業界のクレームで多いのは、防除効果が不良な場合と高価格の理由の説明不足がある。これらのクレームもPCO業界にインフォームド・コンセントがしっかりと確立されていれば回避できるところも多い。

## 2. 東京都ペストコントロール協会の害虫相談所対応

東京都ペストコントロール協会では都民へのサービス提供として害虫相談所を開設している。害虫相談を受ける中で、相談のみならず、害虫獣防除の調査・見積を行い、契約後に防除作業を請負うこともある。自社物件はもちろんのこと、害虫相談所の相談から防除作業に至る中で、クレームを受けることがある。さらに、東京協会では、防除作業を依頼された皆様にアンケートを送付し意見を頂いている。そのアンケートにはお礼の他、クレームを記入される方もいる。

このようにして寄せられたクレームは、対象者や物件、対応種によって違うが、①顧客対応(言葉・態度)面、②金銭(支払)面、③技術面、④契約(書類)面、⑤対人・対物損害面の5つに関する内容であった。

クレーム件数は相談数の多い種ほど多く、東京協会ではネズミとハチが圧倒的に多かった。そこで、各害虫獣種に分けてクレーム・不満の傾向を取りまとめてみると、種に関わらず同じような内容が多いことが明らかとなった。その対応策を各調査研究グループ委員にシミュレーションして回答案を出してもらおうと、これも客観的に似た回答になった。

その問題点を整理すると、クレーム・不満には共通点があり、そのほとんどが事前のコミュニケーション不足が原因であった。すなわち、PCO業界では、医学でいうところのイ

ンフォームド・コンセントが足りないのではないかという結論に達した。

PCO業界において、相談者の気持ちや立場を理解しない、話を聞きいれていないまま、こちらの都合や要望を優先するあまりに一方的な商談になるケースが現実には起きている。さらに、納得と十分な理解を相互で確認するための説明不足で、クレームが発生する事例が多々ある。

このクレームを防ぐためには、協会会員にインフォームド・コンセントを周知徹底させる必要があったのである。つまり、PCOにおけるインフォームド・コンセントはクレームとは別々のものではなく、同一視すべきことであると理解し、各社においてPCO業界にとってのインフォームド・コンセントを討議の材料とすることを強く求めたい。

### 3. PCOのためのインフォームド・コンセントとは

顧客の依頼により有害生物を防除する目的は、顧客の受ける被害防止とクオリティ・オブ・ライフ(生活と人生の質)の確保・向上である。これを達成するためには顧客とPCOが互いに理解し協力し合う環境を築くことが重要である。つまり、医師と患者の間で交わされるインフォームド・コンセント(説明と同意)の考え方をPCOに適用したものである。我々PCOは、顧客に対し十分に防除法などの情報を提供した上で、顧客から同意を得ることである。承諾を得ないで実施された防除業務はトラブルの原因となることが多い。ペストコントロール技術者が説明したつもりでも、顧客が理解できていなければインフォームド・コンセントが成立しているとは言えない。顧客に対しては書面を用い

て十分な説明を行い、理解を得ることが重要である。

### 4. インフォームド・コンセントの指針

ペストコントロール協会会員で顧客に対してインフォームド・コンセントを実施するにあたっての指針は、以下の通りとする。

#### 1) 顧客とPCOの間のより良いコミュニケーション成立への努力として

- ・人権とプライバシーを配慮し、相談場所等の工夫をする
- ・顧客が質問しやすい雰囲気作りを心がける
- ・説明には顧客の年齢、理解度、心理状態、家族的あるいは社会的背景を考慮する
- ・初めての依頼時や調査時には、十分時間を取って説明する
- ・専門用語や難解な用語を用いない平易な言葉・表現による説明をする
- ・特に必要な場合(例えば顧客が高齢者等)には、身近な立ち会い者(または同席者)の下で説明を行う
- ・調査の目的や内容について不必要な恐怖感を取り除くように心がける

#### 2) 説明項目には次のものが含まれる必要がある

- ・調査で判明した被害状況や加害種の説明
- ・調査結果に対して実施する防除の方法
- ・使用する薬剤とその影響(臭い、汚れ、アレルギーなど)
- ・防除のために必要な対策(工事、清掃など)
- ・防除によって得られる効果と予想される不具合
- ・薬剤を使用しない場合の防除方法と期待される効果
- ・事後に必要なと思われる対策

# PCO業界によるインフォームド・コンセントとは

- ・防除の効果と危険性、ペストコントロール技術者の経験
- ・防除の第一選択肢以外に選択肢として可能な防除方法とその長所・短所
- ・調査や防除行為に伴って生じる生活上の影響
- ・防除のために利用可能な各種の保険、その他サービス
- ・防除にかかる費用(税込)

## 5. 説明・同意書

### 1) 書面による説明書・同意書

薬剤による防除、侵入経路の遮断工事などによる防除、捕獲などによる防除等の顧客の身体や建物に影響を与える行為のみならず、防除方針、結果予測などのインフォームド・コンセントを行う場合は、必ず説明書及び同意書を作成し、仕様書や防除記録に添付する。

作成する説明書・同意書は、その中の欄に、「防除(調査)同意書」、「説明同意書」として以下の内容が含まれるようにする。

- ・現在発生が確認されている害虫・獣の種名、被害とその原因
- ・予定している防除方法(薬剤、捕獲、調査、環境改善等)の内容
- ・上記防除の実施により期待される効果と限界

- ・予測される弊害と危険性及びそれに対する回避策
- ・予測できない弊害の可能性とそれに対する説明
- ・実施しない場合に予測される被害の推移

### 2) 個別の説明書・同意書

顧客に提示した防除方法で合意を得た個別の説明書・同意書を準備し、それを用いてインフォームド・コンセントを行うことが最も望ましい。個別の防除方法で準備・使用されている防除対象種固有の説明書や薬剤使用を含む防除方法、各種調査の説明書を同意書に添える。

現場写真、画像調査等を含む調査や実際の防除工程で使用する薬剤、機器類等を書面で準備・提示し、顧客と共に確認する(説明書・同意書)。

防除対象種ごとに説明書・同意書によりインフォームド・コンセントを行う。同意書は2部作成し、依頼者の署名捺印を受領し、双方が保管しておく。

## 引用文献

PCOのためのインフォームド・コンセントの手引き(2015)日本ペストコントロール協会