

ゴキブリのインフォームド・コンセント

(公社)東京都ペストコントロール協会 技術委員 小松 謙之

PCOにとって、ゴキブリの防除は日常的な業務である。しかし、対象となるゴキブリの種類により生息場所や侵入箇所、殺虫剤抵抗性が違う場合がある。防除を行う場所は、顧客の業態、要求、現場の環境などが変わるため防除方法も変わってくる。そういった場面で発生するクレームは以下の例に示すように様々である。

- ・防除を実施した後も生きてゴキブリを見かける。
- ・防除数日後にゴキブリを見たので補修してくれ。
- ・防除後、死骸が落ちていて気持ち悪い。
- ・薬剤臭が残った。
- ・気分が悪くなった
- ・ペット(魚等)が死んだ。
- ・シミができた。
- ・機械が壊れた。
- ・作業にいったら事前準備ができておらず、延期となった。
- ・最初の打ち合わせと施工回数や料金が違う。

クレームは、些細なものでも処理に時間と費用をとられ、会社の信用を失うことになりかねない。クレームの原因としては、「言った、言わない」から発生することが多い。そこで、文章に残してお互いが確認しあうことにより無用なトラブルを減らすことが重要となる。

ゴキブリ防除におけるインフォームド・コンセントの重要点はいくつかある。

一つ目は、防除対象を明確にすることであ

る。ゴキブリは種によって、施工範囲や施工方法、効果の判定の仕方などが変わってくる。チャバネゴキブリは厨房内を中心として発生し、屋外には生息していないため、防除作業後すぐに発生しても、防除が不十分であった可能性がある。一方、クロゴキブリは屋外や天井裏、壁の内部にも生息するため、室内の防除をどれだけ完璧に実施しても、壁一枚外で大発生していたら、侵入口を遮断しないとすぐに侵入してきてクレームとなる。また、最近ホテルなどでチャバネゴキブリに大きさがよく似たチャオビゴキブリの発生が多くなっている。この種の生息場所は、チャバネゴキブリと違い、厨房以外の乾燥した場所を好む。

一般的に防除を依頼する人は、ゴキブリが嫌いであり、ゴキブリは種など関係なくすべてがゴキブリである。防除対象種を明確にすることで、チャバネゴキブリは防除できたが、クロゴキブリが出たので補修作業を無料で行うなど無駄な作業を減らすことができる。

二つ目は防除効果に関する説明である。防除対象となる場所の環境整備ができていない状況では、効果は出にくいと考えたほうがよい。防除する場所の餌となる物の清掃や潜み場所をなくす整理整頓、クロゴキブリなどは配水管貫通部周りの隙間や、扉周りの隙間など侵入してくる箇所の遮断。また、チャバネゴキブリの場合、根絶を目指すことは難しく、リーズナブルな施工費用で根絶を求める顧客に対して、ゴキブリ指数などを設定すること

により、無駄な補修作業を減らし、お互いに満足いく結果を共有できるようにする。

三つ目は薬剤に対する説明である。近年、殺虫剤や芳香剤などの化学物質を避ける風潮があり、また、微量の化学物質で発症するアレルギー疾患が増えてきている。事前に殺虫剤に対するアレルギーの有無や、殺虫剤を使用することへの承諾、また、使用する殺虫剤の臭気や剤型、残効性、効果などを説明することにより、不測の事故を減らすことができる。

四つ目は保証期間を明確にすること。保証期間というものは今までなんとなくここまではOK、ここからはNGとした漠然とした判断が多く、防除後何日も経過している場合でも再発生を補修で行ったりすることがあったと

思われる。人と人との取引なので、お願いされるとやらざるをえない場合が多いが、書面で明確にすることで、お互い無理を言いにくくなり、適正な取引ができるようになる。

顧客の要望は千差万別である。ゴキブリの種類も地域や建物によってまちまちである。「PCOのためのインフォームド・コンセントの手引き」は、すべてに対応しているわけではない。そこで、ゴキブリの種、施工現場の業種、顧客の求める品質など必要な事項を追加・変更することにより、各社専用の書類を作成し、無用なトラブルの減少と、顧客満足度の高い仕事を行い、業界の信頼性の向上に役立ててほしい。

