

ハチのインフォームド・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 佐々木 健

ハチ類については、毎年施工内容や金額についてのクレームが寄せられており、その防除方法や施工後のリスク等の顧客への詳しい説明が求められている。

ハチ類防除に関するインフォームド・コンセントを行うことは、施工についての顧客の理解を得る事で、スムーズな施工を行うためにも重要である。

ここでは、「PCOのためのインフォームド・コンセントの手引き」に記載された「ハチ類防除に関する説明書・同意書(例)」(以下、説明書・同意書)について、顧客への説明時のポイントを解説する。

説明書・同意書をそのまま使用せず、各社に合わせた形で変更し使用していいものであるが、以下のポイントを押さえた上での使用を推奨する。

説明書・同意書を参照しながら読んでいただければ幸いである

1. 防除対象のハチの種類、巣の場所、作業時間について

ハチ類の防除を行う際、顧客からの依頼時の連絡内容はスズメバチということであったが、作業に行ってみるとアシナガバチであった等、顧客が考えているハチの種類とPCOが判断した種類が違うケースがある。

こういった場合に説明が不十分だと、作業時間や作業内容についてのクレームの発生原因となる。また建物の一部を壊す施工が必要

となる場合にも事前説明がいる。

スズメバチ類やミツバチ類の営巣箇所が天井裏や壁内にある場合は、巣の除去に時間や労力を必要とし、低い位置にアシナガバチ類やドロバチ類の巣がある場合は、巣の除去が簡単に済むこともある。

巣の場所や作業に要する大まかな時間を説明し、それをもとに金額を提示することが大切である。

2. 作業方法について

作業方法については、まず天井や壁等の家屋や施設の一部を剥がすことや、樹木の一部を切断する必要があるかどうか、またそのような作業が生じるケースがあることを事前に説明する必要がある。

事前に現場を下見できればよいが、ハチ類防除の場合は依頼後現場へ出勤し、そのまま作業をすることが多いため、その場で判断された事項を説明書・同意書に記入し、提示する。

また、殺虫剤の使用を好まない顧客がいるケースがあることや、化学物質過敏症の顧客がいる場合にも配慮し、殺虫剤の使用は必ず同意を得るようにする。その際使用する殺虫剤の種類も記載すること。

ハチ類の防除では、高所の巣を除去する場合等、高所作業機材が必要となることがある。脚立が立てられるのか、梯子を使用するのか、また高所作業車が必要となるかを判断し説明書・同意書に記入する。

巣の除去については不可能なケースもあるが、顧客は当然除去してくれるものだと考えていることも多い。現地を確認した際に巣の除去回収が可能かどうかを説明書・同意書に記入し、通常不可能な場合でも壁等を壊すことによって回収が可能であるならば、その旨を記入すると防除後の追加提案にも有効である。

3. 作業料金について

作業料金はクレームの多い部分でもあるため、事前に、または現地を確認した際に十分な説明が必要となる。

前述の作業方法までの説明と理由を踏まえ、金額欄に記入しておく。

ハチ類防除は防護服等の万全な準備があったとしても作業者が刺傷被害にあうリスクや、高所作業等のリスクが生じる。また準備や移動、待機に要する時間も料金に含まれている。

4. 作業予定回数、注意事項等について

ハチ類の防除は通常巣を除去することで終了することが多いが、キイロスズメバチ等一

部の種類によっては、巣の引越し途中の時期の防除では、巣の除去後何度も巣が再生し、複数回の作業が必要となることがある。また、アシナガバチ類においても、営巣初期の季節に巣の除去後、別のアシナガバチ類がほぼ同箇所に営巣し始めるというケースもある。

このためハチ類の種類と同定(特にスズメバチ類)は重要であり、複数回作業が必要となるケースもあることを説明することが大切である。

また、防除時は大量のハチの死骸が出ることがあり、死んでいても毒針に刺されることがある。死骸は極力清掃することが望ましいが、触れないよう注意喚起は必要である。

最後に、巣の除去後も餌を捕るために巣外へ出ていたハチが戻ってくることがあるため、1週間程度は巣のあった箇所に近づかないよう説明しておく。

以上の事項を踏まえ、インフォームド・コンセントとして説明書・同意書を活用されることをお勧めしたい。