

害虫相談所の仕組みと機能

(公社)東京都ペストコントロール協会 理事 葛西 晋平

要 約

害虫相談所(以下「相談所」)業務とは、都民及び各行政(都区市町村)から寄せられるねずみ・衛生害虫等の被害で発生する諸問題について、電話で助言を行ったり、場合によっては直接相談者の元に赴いて簡易な調査など無償にて行う事である。また、時には各行政機関の依頼により、それぞれが開催するイベントなどに害虫相談所を出展し、訪れる人の相談に対応する。

それら業務は害虫相談員(以下「相談員」)が行う。相談員は東京都ペストコントロール協会(以下「協会」)から指定される研修会を修了し、且つ専門的な知識と技術を持ち合わせている事が条件となり、相談者から寄せられる問題に対し誠意を持って懇切丁寧に対応する事とされている(害虫相談所設置細則)。

以下、多くの都民に利用されている害虫相談所業務と、その流れについて述べる。

害虫相談所とは

協会は、東京都における健康で快適な生活環境の保持増進を図るため、害虫相談所(以下「相談所」)を昭和61年5月1日に設置して、ねずみ・衛生害虫等の防除知識の普及啓発を行っている。

協会は、知識・技術・接遇に関して相談員・統括責任者としてふさわしい能力を有すると判定される者に、害虫相談員・統括責任者の資格を認定し毎年更新して相談業務を担当させている。相談員は年2回以上、統括責任者は年1回以上の研修受講を義務付ける等知識の充実に力を入れている。

相談所は、これらの協会から認定された害虫相談員及び統括責任者を配置し、都民からの電話等による害虫相談に応じている。また、協会認定の害虫相談員・統括責任者であることを明示する協会発行のネームプレートを着用して現場調査等に赴くことを定めている。

現在協会では73カ所の害虫相談所を設置し、以下を配置している。

統括責任者 74名、相談員 99名
被相談件数は後述する。

害虫相談所の役割

相談所設置規定に於いて、その業務は「ねずみ・衛生害虫等の防除知識の普及啓発及び防除相談を無償で行う」となっている。

これは我々 PCOの持つ専門的な知識と経験をもって、都民及び各行政機関が抱える生活環境における問題解決の一助を成すという事であるが、従属的に発生する有償作業も本来の相談所業務の延長線上にあることを否定するものではない。

おおよその害虫相談は、防除・駆除に困っている都民が、保健所や都区市町村の環境衛生整備を受持つ部署を直接訪れるか、電話な

害虫相談所の仕組みと機能

どで持ち込み、その内容如何によって協会を紹介される。軽微なものは相談者自身に対応するようアドバイスされるが、行政で判断し兼ねるもの、被害の程度が大きいと判断されたもの、危険が伴うと考えられるものは、協会の害虫相談所に相談するよう助言される。

また、それに伴って費用発生が考えられる場合、協会所属の会員複数社に見積り依頼が可能で、内容・金額等比較して相談者自身が納得したサービスを受けられるなど、補足的説明がなされる。

続いて、相談者は協会に連絡を入れる。その内容は多岐に渡り、具体的に困っている状況(何に、何を、どうされている)を話す人もいれば、「痒いんだけどダニがいるのでは?」や「ねずみがいるみたいだけど、退治するのに金額は幾らになるのか?」など抽象的であったり、具体性に欠け解りづらいものなどがある。相談に直接対応する協会事務局の担当者が十分に聴取した上で、最終的に相談員に対応させるべきか、アドバイスだけで解決出来るのかを判断する。

簡易な調査を行い、具体的な見積もりが欲しいと依頼があった時や、相談員が直接対応する必要があると判断した場合は、相談者自身が直接相談所に依頼するよう助言し、住まい近くの相談所を2～3社紹介する。連絡を受けた相談所では被害の程度、発生している状況など詳細を聞き取り、それに対する対処方法をアドバイスし、必要があれば調査の上見積もりをする事を説明し了承を得る。調査が、特別な機材・車両の確保、極端な高所作業、工事、時間を要する同定などが必要な場合等やむを得ず有料になる場合は、説明を十分に行った上で、了解を必ず得ることと定めてい

る。電話相談・調査を実施した後、相談員は「原因が何であるか」、「現状はどうであるか」、「解決する為(料金も含め)にはどうすれば良いか」を正確に相談者に伝える。ここまでの一連の流れが害虫相談所の役割である。

その後には相談者が納得した上で作業を依頼される場合、それは協会が実施している害虫相談事業の延長なのであり、会員の事業活動の一部と万が一にも誤解を招かないように、相談所開設をしている協会員は十分注意して害虫相談業務にあたっている。

近年の害虫相談の傾向

平成23年度の害虫相談所統計(総相談件数5,420件)を見ると、最も多いのが蜂(スズメバチ、ミツバチ、その他及び不明)の2,028件(37.4%)、次いでネズミ(ドブネズミ、クマネズミ、ハツカネズミ)の1,747件(32.3%)、とハチとネズミだけで全体の約7割を占めている。その後ハクビシン341件(6.3%)、シロアリ267件(5%)、樹木害虫113件(2.1%)と続く。

平成24年度(10月末現在、相談件数5,922件)は、やはり蜂が2,691件(45.3%)とずば抜けて多く、次いでネズミの1,456件(24.6%)である。ここ数年の傾向を見ても、常にこの2種がトップであり、害虫相談の代表的なものと言える。

その他の害虫についても、23年と同様な傾向を示したが、トコジラミの相談件数が、平成23年には60件であったのに対し、同24年には85件になるなど、増加傾向にあるのは注目すべき点である。

また、相談には含まれていないがアメリカカンザイシロアリ、セアカゴケグモなどの外来生物は、近い将来必ず相談内容に含まれてくるものと思われるので、それらの生態や駆

表1 害虫相談所相談件数上位の実績(平成24年度)

害虫種	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	件数合計
ハチ類	6	8	3	31	142	206	558	905	571	261	2,691
ネズミ類	144	121	110	91	142	141	128	133	171	275	1,456
ハクビシン	28	23	21	30	37	50	32	27	22	60	330
シロアリ	8	9	5	12	114	19	46	13	21	22	269
樹木害虫	0	0	1	2	18	55	12	8	52	10	158
鳥類(巢含む)	8	12	8	12	36	33	21	5	8	9	152
アリ類	2	0	1	0	5	11	44	10	11	13	97
トコジラミ	0	1	1	5	4	7	24	20	12	11	85

除方法など、新たな知識を習得しておく必要もあるだろう。併せて、種によって発生時期に消長があるのを理解し、今後の対策にお立て頂きたい。

害虫相談員の研修

協会では、ねずみ・害虫等に悩まされ困っている都民が、安心して相談できるように「害虫相談」という場を設けている。そこでの成果は、相談にあたる相談員の能力資質に大きく依存しているので、次に述べるような内容の研修を重点に実施している。

第一は、相談員に求められる最大の要件はPCO業務に於ける専門的な知識である。対象となる衛生害虫(獣)の分類・生態はもとより、それらが発生する原因の特定、駆除効果が高い薬剤の知識、環境改善の方法などについて一貫して提案できるように研修を行っている。

第二はコンプライアンスの遵守である。協会会員一同努力はしているが、当業界は残念ながら都民から誤解されることが稀にある。少なくとも協会会員は以前にも増してコンプライアンスを重視した事業活動を行うことが必要なのでコンプライアンスに関する研修を行っ

ている。

さらに重点事項として、ホスピタリティに関する研修を充実させる。最近の相談傾向として、金銭的・身体的に、自らで解決することが難しく、同時にケアする人間にとっても健康被害が懸念されるなどの理由で、早期に解決して欲しいとの相談がなされるケースも増加している。このような場合、知識・技術の習得・コンプライアンスの遵守に加え、ホスピタリティの気持ちも必要になる。技術者であり奉仕活動に携わる人間であるという認識もまた大切になってきている。

各相談員は奉仕＝ボランティアの意識を持って、知識・経験、コンプライアンス、ホスピタリティ・人間性を高めていく努力が必要である。

総括

相談者は身の回りに害虫等が発生した際、不安になる。衛生面、安全面、経済的損失など、それらを一刻も早く解消したいが為に害虫相談所を頼ってくる。我々は、相談員として、PCO技術者として相談に耳を傾け、知識と技術を持って解決する事を常としなければならない。