

IPM施行後、PCOはどう変わったか？

出席者：（公社）東京都ペストコントロール協会有志

平成 28 年 10 月 11 日開催

東京都ペストコントロール協会（東京都PCO）が、IPM（総合的有害生物管理）の手法を導入して約8年が経過しました。

そこで、この8年間で我々の仕事はどう変わってきたのか、現状はどうなっているのか、また、今後の課題は何かについて、問題提起も含めて、経営面、営業面、技術面、すべての面に亘って、ざっくりばらんにお話いただく座談会を企画いたしました。

座談会は約3時間にわたり、内容も多岐に及んでいるため、その詳細のすべてを掲載することは出来ませんが、要旨を編集してご紹介いたします。



IPM導入以前は、 薬剤の大量散布こそが正義

——最初に、IPM導入当時の状況について伺いたと思います。

A 私が入社したのは昭和44年ですが、当時は三兼機、それからスイングフォッグを使ってそれこそあたり一面、真っ暗闇になるほど薬剤を煙霧し、視界不良でドアに激突してケガをしたり、そのまま閉じ込められた

り、外に食事に行くと臭いが染みついているものですから、みんなに嫌な顔をされ、恥ずかしい思いをしたものです。

D 向こう側のカーテンが見えると、手抜きだとお客さんに怒られ、向こう側が見えなくなるまで煙霧機を使えと言われて、あたり一面ベタベタの状態になりました。

A 当然、環境衛生上の問題もあり、将来的には反農薬の人たちの標的にもなりかねない、このままではダメだということで、平成14年にIPM宣言をしたわけです。

当初は、営業的に非常に打撃になるのではないかと、やって行けなくなるのではという心配もありました。しかし、殺虫剤は極力使わないということで事故も減り、技術的にも発展し、知識も上がって、今はIPM導入前とは比べものにな



IPM導入前、真っ暗闇になるほどの煙霧

IPM施行後、PCOはどう変わったか？

らないほど様変わりしてきています。

C 私の会社は27年前からIPMの考え方を取り入れて、いろいろやってきました。保育園、病院、特に病院には免疫の無い、抵抗力の弱い人が大勢おられます。そうしたところで大量の薬剤を散布してもいいのかという疑問を持ち、独自のシステムを導入しました。しかし、薬を撒くことが害虫駆除であり、撒くことでお客さんが喜んでくれた時代でしたから、それでは虫の発生は止まらないだろうとか、「今までのように薬剤を撒くのではないのなら当然値引きになるはず」という困った話がいっぱいありました。

F 私は、一番混乱している過渡期に入りましたので、みなさんがIPMになったら仕事が無くなって、ビルメンさんに全部仕事をとられてしまうとか、ものすごい価格の下落を招くとか、おたおたしていた姿を目の当たりにしていました。当時は消毒屋の正義みたいなものがあって、それこそ1平方メートル当たり50ミリリットルの薬剤を噴霧し、煙で真っ白というのが当たり前でした。それが今は調査が当然で、調査なしに現場に乗り込むことはあり得ないというのが正義になっています。

H 私もこの仕事を始めたのは、ちょうど切り替えの時期でした。ビルの管理では、やはりスイングフォッグを使って大量に散布していました。お客さんも臭いがしていた方が、しっかりやってくれた、臭いが少ないと撒いたのかという反応でした。

G 殺虫剤を撒くという契約になっているのだから、撒かないなら、その分を安くしろと言われ、逆に我々も管理費をもらう以上は何かやった方が貰いやすいという考えで、



乳剤散布風景

とにかく撒くという習慣がけっこう残っていました。

H それが変わったのは、オーム真理教のサリン事件の後です。あれ以降、薬剤の臭いがただけで気分が悪くなる人が出て、撒かないでくれという事例が非常に多くなりました。中にはマスコミに振り回されて、本質的なことはわからないまま、「気持ちが悪い」「毒でしょう」「有機リンでしょう」「サリンでしょう」などと言う工場のパートさんもいて、こういうものだから大丈夫ですと、細かく説明しなければならなかったこともありました。

G あの頃は何が重要だったかというと、いかに的確に殺虫剤を散布して害虫を駆除出来るかであって、昆虫の名前などあまり重要視されていませんでした。対象害虫もネズミ、ゴキブリ、カ、チョウバエなどに限定されていて、それ以外の虫が出て、スイングフォッグとか、ULVとか、空間噴霧をやって終わり。その生き物の生態を調べることはあまりやっていませんでした。薬を撒いてなんぼでしたから、専門性というのは薬剤を散布する能力を問われた程度です。

それが今は害虫の知識、薬剤や機器の知識など、すべてを勉強しなければ専門家とは言えなくなりました。かつての撒き屋から今はPCOの専門家という、ある程度の地位まで上がってきているのかなという気が

しています。

E 私はIPMが導入されてからの入社ですから、向こうが見えなくなるくらい撒いたという話は、正直、実感がありませんね。IPMで変わったというよりも、IPMが当たり前という認識です。ただ、IPMを進める上で一言言わせていただくと、マニュアルがちょっと現場に合わない、基本的なIPMが出来ていないところがけっこうあると感じています。

B IPMの基本は仕様書に基づいて契約を行い、それを履行するわけですが、最近の新しいビルでは、ビルメンさんから話があった時には、もうビル共通の仕様書が出来ていて、その中の関係部分だけをコピーして、この通りやってくださいと言われるケースが多く、しかもその仕様書がけっこう雑です。その上、以前の撒き屋時代の感覚そのままに、平方メートル何円でと言われると全然割に合いません。おそらくこれは皆さんも相当苦労しているところではないかと思います。

ビルメンさんが平方メートル幾らと勝手に決めてくるだけでなく、その面積も建築面積ではなく清掃の床面積、ひどい時には賃貸面積だけとか、共用部分だけだったりすることもあります。加えて雑居ビルの中には、

ビルの管理会社とテナントの関係が二重、三重になっているところもあり、何か提案してもなかなか浸透しない、改善が進まない。特に修理などの物理的な改善が難しいという

ことがあります。

F ビルメンさんから下りてくる仕様書はいまいな部分が多く、ものすごくもどかしいです。ですから、IPMが7年、8年経った今、もう一度正しい手順は何だったのか、これが正しいやり方だという合理的な標準仕様書みたいなものを出し直す時期に、そろそろ来ているのではないかという印象が強くなります。

対象種ごとの契約で、
管理水準を明確化

——とりあえず一言ずつ発言いただきました。

ポイントはいろいろありますが、まずマニュアルの問題、マニュアルには、害虫種、対象種によって維持管理水準を設けて、まず、発生を目標数値以下に抑える。許容と警戒と措置という三つの段階で管理を分けて行こうと書かれています。実際に対象種ごとに契約を分けることが出来ているのでしょうか。

A うち管理する種はネズミ、ゴキブリ、カ、コバエと決めて、それ以外のものは別契約という形を取っています。

C 種類を決めておかないと、何でも入ってしまいます。もともと官公庁との契約が「衛生害虫、その他」となっていますから、それが影響しているのだと思います。大体、「その他」という害虫はいません。(笑)

H ネズミ、ゴキブリは誰が見てもパッとわかりますが、コバエとか、カとか、その辺を飛んでいる小さな虫は、お客さんから見るとどれも似たようなもの。これも契約に入っているのでしょうか、やってよ、と言われると、別途費用がかかりますとはなかなか言えずに、現場サイドでちょこちょこっ

PCOのためのIPM
害虫別・施設別IPMマニュアル

RA 社団法人 日本ペストコントロール協会

IPM仕様書

IPM施行後、PCOはどう変わったか？

とやってしまうことが、けっこう多いと思います。契約云々というのは確かに非常に重要なことですが、それでしばってやって行けるかどうかとなると難しい面があります。お客さんにも虫に対する知識を啓蒙して行くことが必要ですが、虫嫌いという方が多いですから簡単ではないですね。

C これはやります、これはやりませんと、契約書に対象種の写真を付けた方がいいかもしれませんね。

H トラップに捕まっているのはこれですと、現場サイドでパッと見せて、これがこうだからと、的確に説明出来る知識を持つことも、これからは必須なことだと思います。

B ビル管理に限って言えば健康管理のために、労働安全衛生とか、建築物衛生の観点からやるのであって、それに関係ある虫は決まっているわけです。ですからうちでは、それらはいわゆる衛生害虫で、それ以外は不快害虫という形で区別して、お客さんの要望に応じて対応しますということをやっています。

G 下手に何でも入れちゃうと、トコジラミも入ってきますからね。それは契約だからやれるかと言われても出来ません。

C ゴキブリとネズミで言うと、ゴキブリは駆除するけれども、ネズミは経費がかかりますから点検だけです。出たらお金をいただきますという別途契約で契約書は作っています。

A IPMになって結果責任が出てきました。しかし、PCOだけで全部が解決出来るかというと、日常の清掃などの問題もありますから、結果責任だと言われても出来ない部分もあるわけです。そうした点をきちんと契

約しておかないと、すべてが結果責任にされてしまいかねません。

B もととの話をさせていただきますと、平成の一桁台の時に日本ペストコントロール協会の技術委員会と研究図書等検討委員会で、今後は学術的な知見に基づいて防除することが必要で、そうした方向に業界を変えて行くためには、いろいろな文献を揃え、情報発信して行かなければならないという話が出されました。そしてその時に指摘されたのは、PCOにはちゃんと数値で判断出来るようなものが無い。品質管理と同じように規格を決めてはどうかという話になり、その中でアラート(警戒心)とリミット(限界)とコレクション(是正)という三つの概念が、ISOから取り入れられました。

D 日本ペストコントロール協会のマニュアルでも、一匹もいないことが管理ではないと書いてあります。しかし実際に何匹以下ならOKとか、お客さんに納得してもらっているかどうかです。

C 指数は出ているわけですか。

B こういうサンプリングしたら何匹以下とかというのはあります。

D 実際は現場に対応して自社内で目標水準を設けるわけです。業界で固定的な数値は決められませんね。

G 小さな昆虫で沢山出る生き物というのは、おそらく指数で管理しても、慣れればお客さんはあまり気にしなくなるはずですが。しかしネズミの場合は、どうしてもゼロを求めてきます。ネズミはゼロ。ゴキブリもそれに近いニーズはあると思います。それだけに目標値の設定は難しい。それと、その目標基準でいいですと納得してもらって

ても、いい環境が維持されてくると、もっと上の基準が求められてきます。

A それについては随分議論をしました。やはりネズミは人のいるところにいて目撃されてはいけない。ゴキブリの場合も我々協会の見解では1以下にしようというのが目標でした。それを今回は0.5に下げよう、とりあえずそれでやって、建物によっては0.1以下とかゼロにしようという提案をしています。

D 顧客の要望は千匹いたのが百匹に減るとものすごく減った。百匹が十匹になったらまあまあ。十匹が一匹に減っても、まだいっぱいいるよ。一匹の時は何やっているのと、基準値のレベルが上がって行きます。

F 本来は、それに振り回されないための管理水準です。

駆除はあくまで手段、
目標は健康管理

——毎年契約を更新する時に、管理水準の数値を変えて契約が出来ていますか。

G 顧客といってもいろいろで、飲食店などが複数入っている雑居ビルの場合、テナントが20あれば20の店長の考えがあります。ですからビルの管理側が管理水準を決めても、実際の対応としては、テナントとして入居している有名な寿司屋であれば、その数値ではダメと言うかも分からないし、バイトの多い居酒屋などはどうぞと言うかも知れない。単純には行きません。

H 食品工場の場合、工場によって建物や設備が古かったり新しかったりしますし、虫といっても種類が多く、人間と同じ出入口、窓、空調、建物の壊れているところなど、いろいろなところから入ってきますので、

数値を出しても当てはまらないところが多いです。

幸いうちでは、調査を長く継続してやっているところが多いので、日頃の話の中で、この数値目標が達成出来たらランクを一つ上げましょうとお客さんと決めて、次年度の契約に結びつけることが出来ていますが、求められる環境基準というか、品質管理についても、統括責任者と現場サイドで考えに違いがあることもあって、虫一匹でもいたらダメだという方もいます。そうした時に相手に納得していただける理にかなった説明がいかに行けるかが、我々に求められる資質の一つになっています。

F 病院の場合は、絶対に汚いものがあってはいけない。かつ、殺虫剤が大量に持ち込まれてもいけない。どうするかといった時にはIPMで対応するしかありません。それでも病院とか工場は管理系統が一本で、施設管理部長さんとか、総務部長さんの命令一下、厨房の栄養士さんのところにまで指示が下るからいいですが、テナントが何十店も入っているビルの場合、ビルの管理者にしてみればテナントはお客様です。「あなたのところは汚い、掃除してください」と業者が言っていますよ、といっても、知りませんよと言われれば、そこで止まってしまうことが多いです。だからIPMがきちんと運用されるか、されないかは、我々は当然のこと、ビルの管理者さんがそれを理解して、自分のところのテナントさんなり、直接の業務のセクションに徹底してもらえるかどうかにかかっていると思います。

A 同感ですね。今、ビル管理者といっても二次下請け、三次下請、我々はさらにその下

IPM施行後、PCOはどう変わったか？

請けとなると、IPMがなかなか相手に浸透しません。もっとPCO業界のこと、IPMのことをよく知ってもらうための広報活動が必要になってきています。

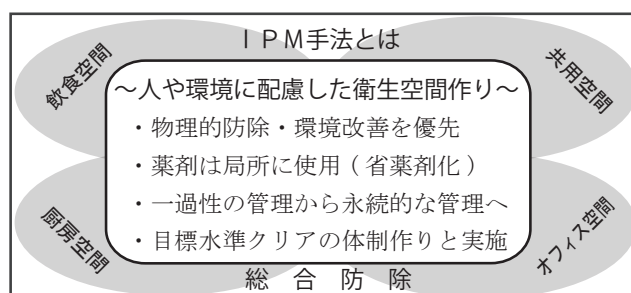
D ポイントはそこですね。建物の管理権原者が大本にいて、管理権原者の下に実質管理者がいる。いわゆる管理人ですね。しかし、管理人に話をしても、一番上の管理権原者が理解していないと、いつまで経っても話が進まない。当然お金の出所も違いますし、仕様書の変更や金額の改定などとても出来ません。

A 仮に管理権原者が非常によく理解してくれても、テナントさんとの力関係で、テナントさんの方が強いと、出て行かれたら困るから、あまり言えないという事情もあります。

G ビルによりますね。営業的に立地がいいビルは、いくらでも入る店舗あるから、テナントに対しても管理側が強気でものが言えます。しかし、なかなかテナントが埋まらないところでは、テナント大事でテナントの言うことが最優先ということになります。

D 東京都では講習会を毎年必ず開いています。そこに出席した実質管理者からオーナーに対して、「今は法律でこうなっていますよ」と言って、変わってきた現場もけっこうあります。でもそこからもう一歩進むとなるとまだまだです。

B 今の管理者というのは建物の管理権原者ですね。しかし、我々が本来お付き合いしなければならないのは、衛生を管理する管理者だと思います。ビルには必ず衛生管理者がいますが、その人との接触はほとんど無いですね。なぜそんなことを言うかという、病院を例に取ると分かりやすいので



すが、病院の場合、我々が最初に行くのは施設管理課です。「院内の消毒はどうですか、おたくやっていますか、見積もってきます」とやるわけです。ところが本当に我々が話をしなければならないのは、病院の中の感染症委員会です。どうもこの手術室は良くないとか、どうもここは虫が出てしょうがないとか、苦情が多いとか、そうした問題を解決するためには、病院内に必ずある感染症委員会の人たちを交えて会議をやらせてもらおうと、話が進みやすくなります。それでうちも仕事を取りやすくなった事例があります。

虫を駆除するのは手段であって、目的は健康管理です。もっと我々の技術の本来の目的は何かということを考えなければならないのではないのでしょうか。たとえば100だったものが10になった。では、その10を来年は幾つにするという目標を立てる。この辺のデシジョンメイキング(意思決定)がブラックボックスのままです。やはり戦略というものがあるはずですね。扉一枚設ける、あるいはマットをつけることによって指数が減るかも知れない。そういうことを総合的に、できれば数学的にマトリックス(行と列で表現する表)を組んで目標を立てて考えて、マネジメント出来るようにAI(人工知能)かなんかでやって行かないと、業界そのものがいつまで経っても土方のままになっ

てしまう。これからはIPM2.0バージョンを開発し、その世界観を作らないとダメじゃないかなと思います。

顧客とのコミュニケーションの
深化を図ろう

——お客さんと維持管理水準について話が出てきている現場はありますか。

F 維持管理水準は甲乙協議の上で決定されるもので、それがスタートラインです。それを示さない限り、先方さんは何でお金を払うのか分からない。もちろん、それを達成出来るか、協力をちゃんと得られるかは別の問題ですが、スタートラインは「この状態を維持します。我々はこうします。お客さんはこの手引きで協力してください」というところから始めるのが原則ではないですか。

——もし達成しなかったらどうなります。

F 怒られる。次の年切られます。(笑)

E 数値はお客さんにも指摘した事項をちゃんとやっていただかないと達成出来ませんから、我々だけの責任ではないはずです。

C だからこそ、ペストコントロールはお客様と業者が一体となってやる必要があります。さらに外国の場合は行政が強くて、レストランなどはランク付けされています。衛生管理が害虫関係を含めて衛生管理水準5項目をクリアのところはA。これはまだまずいよというのがB。Cは営業停止。店側はそれを表示する義務があります。日本はまだそこまでは行っていません。

A うちでモデル的にやっているところがあります。維持管理水準をきちんと明示して、毎月、すべての飲食店舗の維持管理水準を評価します。それで警戒水準であれば処置

をする。別途負担してもらって防鼠工事をやることもあります。そして毎月の評価を数値で出して、それが昨年とどう変わっているかという比較が出来るようになっていきます。問題点を分析して、店側の清掃が悪ければやってもらいます。ビル側にも説得力があるから、うちには苦情は来ないです。

D それがIPMを成り立たせるというか、お客さまと対応する最後の手段でしょうね。しかし、その線引きというのは本当に微妙なところがあります。水準というのは各社によって考え方が違う、お店によっても違う、複合施設の場合どうするか、感覚的な問題が出て来ても困ります。どういう発想を持った方がいいのか悩みどころです。

E マニュアルを見ると、指数の出し方がけっこうマニアックで、特にゴキブリの上位30パーセント。本当に今それをやっている人がいますか。

D 上位30パーセントという発想は、統計的には悪くは無いかも知れないけれども、正確とは言えませんからね。

E 毎回モニタリングするポイントが変わっていいのかどうか、上位30パーセントという考え方はなじまないと思っています。それとマニュアルにはモニタリングのインターバルが、3日とか一週間とか書いてありますが、今はそんな劣悪な箇所ほとんど無いです。

A これは厚生労働省でやった内容で、すごい議論をしています。要するに問題を洗い出すのが目的ですから、ゴキブリが沢山いる時はそうしないと意味がない。

E けっこう時間に追われて、みんなシビアにやっている中で、そんな無駄打ちは出来ないと思います。

IPM施行後、PCOはどう変わったか？

H 現場サイドからすると、トラップを一番置きたいところは分かっていて、そこにはトラップを置けない。棚の上しかないからそこに置く。ほとんど捕まらない。テーブルの上にはごまんという。こうした場合には、数値としてはなかなか反映されません。

B 数値というのは、今までのように殺虫剤を全面的に撒かなくてもいいと説得するための資料的な側面もあると思います。1つのビルで我々の感覚でトラップ置くと、何個ぐらい置くのが良いのか、日本環境衛生センターで随分検討しました。飲食店では何平方メートルにこれぐらいとか、そうじゃないところはこれぐらいとか、そういう数値をみんなで持ち寄って決めたわけです。

F 工場は分かります。たとえば飛来昆虫を捕虫機で捕まえて、それをグラフに書いてこんなに減りましたとやる。絶対これで満足してもらえます。もともと工場が河川に面した立地であったり、周りの環境条件が悪いところではゼロにはなりません。それに対してビルの会議室などでは、一匹でもいたら絶対だめ。だから業態、環境条件、立地条件によって全部違うから、その辺を理解してもらうにはコミュニケーションしかないです。

G ヒヤリングする場合でも、お互いのコミュニケーションが出来ていないと、正確というか、正直なところは聞き取れませんね。IPMではその辺はかなり重要な要素です。



トラップ

C 知識・技術・人、この三位一体がないとIPMをクリアすることは、なかなか出来ないと思います。



同定器具実体顕微鏡

A 今までは我々の中の努力でIPMが進んで、効果も出てきましたが、これから相手を巻き込んでやっていかないと、次には進めないと思います。

H この仕事の法律の部分で、もう少しお客さんに知っていただくことが必要だと思います。たとえば工場だと普段からQCとか衛生管理を非常に求められていますので、担当の方と話をしても、知識もっているから、数値でこれだけ減っていればよしとしましょうと理解してくれます。

C 飲食店は品質管理なんてないところが多いからね。

H 食中毒とかという話は、ある程度頭があり、聞いたことはあるけど、何に注意したらいいのかまでは分からない。手を洗えばいいのでしょうという程度です。

C ですから、うちは店長が集まる会議の時に、1時間はムリでも30分でも時間をもらって、基本的な整理整頓とか清掃とか、害虫の知識を教えることをやらせてもらっています。

企画力を高め、
提案型営業を強化しよう

——改めて伺いますが、IPMの手法を取り入

れたことで、現場はもちろん、技術・営業・経営が以前と変わったのかどうか。

A うちの社内でいえば、かなり変わっています。今までは事前調査とか効果判定とかはほとんどなかった。今はまずやっています。ペストコントロールに対する興味も非常に高くなってきています。その一方で作業員もそれだけの能力を求められるわけで、それに適合する人がなかなか育たないというのも現実です。

C 個人の資質に非常に左右される仕事です。レベルが上がる者はすごく上がる。そこそこの者はそこそこ。ダメな者はまったくダメ。一斉に上がって行くわけではないですね。

A アンケート調査を見ると、着実に上がってきています。

F 今の時点で変わらないっていうのは半数ぐらいですかね。

D 問題点があることはみんな知っています。しかし、厳しい言い方になりますが、それを改善するための話し合いはあまり行われていないように思います。そのまま放棄して、他社とのコミュニケーションもとっていない、協会主導でも何も動かない、変わらないPCOもあるのではないのでしょうか。

C IPMの普及と同時に、一般の人でもインターネットでいろいろ調べることが出来るようになってきて、トコトン調べる店も出て来ています。

B 積算方法も変わってきました。この面積だから、薬剤の使用量は何リットルになる。それから人工(にんく＝作業者の手間)は、これだけの距離を歩くから、平方メートル掛ける幾らで、このぐらいの人工じゃないかというようなことで見積額を算出すると

いうことをやっていました。

しかし、1平方メートル当たり50ミリリットル撒くといっても、本当にそれだけ撒けるのか、それとゴキブリの場合は、平面ではなく立体ではないのか、その場合平面の何倍撒いているのだろうか、そういう疑問が生じてきました。その疑問を東京都PCOの技術委員会でひとつひとつ解いていこうと研究をし、これは機関誌にも載っているし、ペストロジー学会にも出しております。

F それ見た覚えがありますよ。

B 今までなかった資材、たとえばゴキブリホイホイだとかムシポンだとか、そういうものもあります。少なくともお金の掛かり方、コストの割合がまず違ってき



ゴキブリ防除基準
東京都PCO協会発刊

ています。今までの平方メートル幾ら、薬剤幾らの時代であれば露出しなかったことがどんどん営業的には湧いてきて、いろいろな問題が生じているのではないのでしょうか。

G それと、もう価格ではどうにもならないところまで単価が下がってきていますから、企画力とか、提案書の内容で評価される方向性に行かなければダメです。

F 新規物件で、入札というほどの金額ではありませんでしたが、提案内容と価格を見て選ぶ競争になったケースが何件あります。これはいいなと思いましたね。

D 内容で勝負することで、それが今後のPCOのレベル向上を図るきっかけになるような気がします。ただし、今はまだ二極化しています。旧態依然としているところも

IPM施行後、PCOはどう変わったか？

まだまだあります。

B ありますね。ただ、うちの場合は平方メートル何円でやって下さい、と言われてそのまま出来るほどの体力はないですから、手の掛かるところ、受けられないところは、どんどん捨てています。冷静に一件一件精査して、特に問題ある物件は見積りするだけでも経費をいただきます。いただけないところとはお付き合いしない。おかげで物件はだいぶ減ってしまいましたけれども、赤字にしないことが第一です。(笑)

D マニュアルにも同じことが書いてあります。設計が一番重要。IPMを取り入れるためには自社で設計し企画しない限りは、IPM成り立たないと書いてありますが、現実に向こうが作る仕様書に乗っていた現場があまりにも多かったから、値段もなかなかこちらから提示出来なかったという気がします。

A 過去にリバースオークションで、半値でとられて、状況が悪くなって5年後に戻ってきた物件では、契約金額は元に戻りました。低価格では品質は確保できないですね。

D 価格競争でとられちゃって、また自分のところに戻ってくるといのは多々ありますよ。我々はもっと提案型の営業を強化して、企画力で勝負出来るようにして行かないと生き残れないという感じがします。

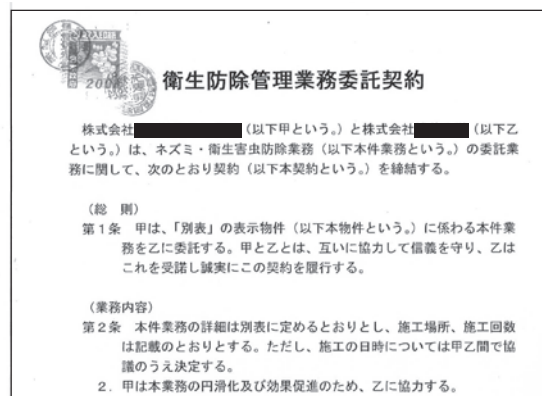
G 昔は衛生害虫だけの駆除契約だけでも、虫の同定もしないから、出たら全部やりますということをやっていました。今は一個一個の虫について、これはコバエだけれども発生源がこっちの観葉植物にありますよとか、これはクロバエで普通のコバエとは違うからと説明をして提案すると、お客さ

んも自分で調べて、必要性をちゃんと理解するようになってきています。おかげで衛生害虫の単価は下がってきているけれども、その中から出てくるスポット的な仕事には、ちゃんとお金がもらえるようになってきています。そういう面ではIPMになって良かったと思いますね。

E 端境期の時によく議論になっていたのが、調査は幾らですと予算を取り、たとえばネズミが出たら駆除は別料金と言った時に、出るか出ないか分からないものについては、向こうも予算の用意が出来ないということでした。2ヶ月ごとの調査を年6回やって、本来は18万で済むところが、1回ネズミが出ると20万追加でかかる。それをポンとはなかなか出して貰えません。

C 日本人ってそうだけど、いざとならないと出さない。予防でこれ全部やりますよ、130万かかりますよと言うと、じゃあ出てからでいい。(笑)

D 今の話は生命保険がそれに近いところがありますね。予防でいろいろ掛けられるけど、掛ければ掛けるほどお金がかかってくる。それなら癌だけに掛けようという、癌の中にも条件がいっぱい入っていて、こういうものには出ません。こういうものに



契約書の一例

は出ます。全部詳細に契約書に書かれていますと言われてしまう。PCOも同じです。この場合はどうこうと契約書に小さくいっぱい書いておけばいい。(笑)

情報発信力が、 顧客対応の決め手に

H お客様の認識、話し合いのレベルを底上げして行くために、もっと協会で情報発信して認識を高め、意識を植え付けていかなければならないという感じがします。

E 従事者研修の時に使う資料に、環境的、物理的、化学的対応が、マトリックスになっていて、費用対効果が表になっている資料があります。コストを安くして、早く効果を上げるには薬剤散布が手っ取り早いけど、ここは環境問題などのリスクがいろいろあるので、「IPMの考え方で環境に配慮して物理的な対応も取り入れて対処します。最初の投資が必要ですし、時間もかかりますが、根本的な解決に向かうのはIPMです」という話はよくします。

B うちあまりやっていませんが、一杯飲み屋をやる時は必ずトラップ調査を先にやります。それが嫌だというお客さんは受けません。

E 一杯飲み屋でトラップを置かせてくれというのはハードル高いですね。

D 置くところないだろうと言われてちゃう。

A その技術の課題はインフォームドコンセント(説明と同意)でしょうね。生命保険の話があったけれども、書面でどこまで責任を持って出来るかということを説明して、きちんと認識してもらった上で、出来ることをやって行くというのが本来だと思います。

H 言い方は悪いけど逃げ口上をどう伝えておくかですよ。お客さんに対する注意や連絡も、やはり技術力と知識がないと難しいです。たとえばゴキブリ一つ取っても、増えましたから薬撒きますといっても、壁とか床にジャージャー撒くだけでいいのか、壁の中も処理しなければならないのか、どんな薬剤を使ったらいいのか、どの程度養生しなければならないのか、経験と知識と技術的なものすべて備わっていないと納得していただけるように説明をするのはなかなか難しいです。

D 説明が下手なPCOが多い。IPMをもっと活性化させる技量がない。お客さんを説得する会話が出来る人、出来ない人、レベル差があり過ぎます。結果に対して文句を言われるか言われなくても、最初の説明の仕方次第ですよ。

A 日本ペストコントロール協会の技術委員会で『インフォームドコンセントの手引き』を作って出しましたね。それはみんなに伝わっていますが、うちなんかも実際に余裕がなくでやれてない。そうしたらあるところで担当者が説明無しに単発でネズミを請け負って、3回やったら終わりますと言って、3回やってそのままにしておいたら補修が入り、半年経っても1年経っても



PCOのための
インフォームド・コンセントの手引き

IPM施行後、PCOはどう変わったか？

補修が終わらない。そのうちイエダニが出て、オーナーと女の子が刺されて、休業補償を出せ、慰謝料を出せという話になったことがあります。だから、きちんとしたものを作って、それを渡しておけばいいわけですが、それが頭では分かっているけど、なかなか実行できていないのが現実です。

PCOの先生と 呼ばれる実力を養おう

——インフォームドコンセントという重要なキーワードが出てきましたけれども、そのための書類作り、これが逆に課題になっているのではないのでしょうか。

D 確かに、書類作成が経営的な問題にも波及してきています。会社に戻ってから書類を作る時間が長くて、対価は安くなった上に残業代が増えたのでは何にもなりません。

C 帰るに帰れないというか、ようするに要求レベルの高い相手に対しては、現場で写真を撮って、それを書類に添付したり、提案書を作ったりするのに、1時間、2時間の残業が避けられない。これが今、一番の課題です。

D それもカラーコピーを添付してというと、時間と経費の両方が掛かりますからね。

B うちでは報告書のスタイルを、ある程度モデル化して、こういうレベルのものがほしいとか、カラーの8ページのものがほしいとか、一枚でいいですよとか、そういう松竹梅を作ってやっています。言い方は悪いけど、定食屋と同じで、「これとこれはいりません、これはほしい」と、お客さんにセレクトしてもらっています。

C 営業でやっているわけですか。

B 営業ではなくて、現場の写真、日報に基

づきミーティングを開いて話をまとめ、マネージャーのコメントも含んだ報告書を別の人間が作成しています。

A たとえばiPadとかを使って、現場で作ったものを取り込んで、会社に戻って印刷すればいいぐらいにまで持って行かないと、時間と経費の節減は難しいと思います。そうになるとやはり業界でそういうソフトを作ってみんなが使えるようにして行かないと、各社で個別に対応して行くのはなかなか難しいのではないのでしょうか。

C 報告書作成ソフトの共通化は必要かも知れませんね。

A 現場は、けっこう休み時間とか待ち時間が多から、そういう時間を使って報告書作って、会社に戻ったらそれ出せばいいというところまで行けばいいと思いますが、課題ですね。非常に負担が大きいです。

D それは経営的に大きな課題です。iPadを導入するにしても、それだけ費用が掛かるし、現場で全部やってきなさいと言っても、現場でそんなことやっている暇ないから、結局、会社へ帰ってからやらざるを得ないでしょう。

E 報告書はうちでも問題です。先程の松竹梅の話も新しいところでは言えるかも知れませんが、長年やっていて何年も出しているフォーマットがあると、それを松竹梅に変えましょうとはいづらいです。

F うちでは、やる気のある者は日曜日に出てきますね。それをコストに反映は出来ないところは課題ですが、どれだけ中味のある報告書が作れるかどうかということは、経営的にも大きな影響があります。本当に分かりやすいきちんとしたものが出せ

るか、通り一遍のものを出すのかでは、お付き合いが変わってくるのかなと思います。現状ではそれはしょうがないコストだと思っています。

C 傍から見れば5分、10分で終わる程度のもので、人によっては考え込んで30分以上かかっている人もいます。報告書を事務の人間がパソコンを打って作る時も、出されたメモの字が判読出来ないと、意味が分からないとか……。 (笑)

F 私は突っ返しますよ、何いっているか分からないって。

B そういう赤ペン先生をやって、それでみんなが同じように成長するとは限らない。ですから、要点だけ書いてくれ、あとは事務の人間がやるからという形にならざるを得ない。経営的に見ればコストと能率が全然違ってきます。

C あと件数ですね。うちは一日5件から7件、8件を受け持っている人がいます。そのため、次の現場での駐車場確保の問題もあって、少しでも早く次の現場へと焦って、なかなか現場でコンピュータに打ち込めない。IPMになって、ちょっと書類作りが負担になっています。

D 大きなビルなどの場合、各階のパーティションで仕切られた部屋ごとに、対象害虫を全部網羅してマイナスだのプラスだのと書いて、写真を添付して、コメントも入れるとなると、毎月、何十枚という書類を出さなければならず、その事務処理にはとんでもない手間がかかっています。

G 分かります。ただ、大きな物件というのは必ずと言っていいほど問題点が出てきます。ですから手を抜かずに指摘しておかな

いと、何か問題があった時に、こちらの責任にされかねません。

C IPMを始めた当初は、監査に来た東京都の職員もIPMを意識して、「これでは現場の報告書としては全然だめです」と、報告書を返された業者がすごく多かった。ところが最近そうした話は聞きません。この8年の経験の中で、それだけ変わってきたということも言えるのではないですか。

G 今でもありますよ。しかも言われた通りに変えても、別の職員がきたら、何やっているんだみたいなこと言われて困ったという話はよくあります。職員の方にも知識力の差がありますね。

A 報告書を作るのに追われて、調査が十分出来ていないという本末転倒な状況も出て来ていますね。

D 決まった場所を機械的にルーチンでやるようになると、観察する力がどんどん衰えていって、客観的に見る視野がまったく狭くなってしまいうんですよ。

E それが技術力というか、知識力、技術力、観察力ではないですか。同じ見るにしてもトラップだけ見りゃいいと、移動する間は何も見えていない。出来る人間というのは、トラップだけを見るのではなくて、移動の間も上下、壁面、あちこち見て、たとえばチョウバエが止まっているとか観察しています。そこでサービスの質も変わってくるわけです。

H 点検でトラップを見ることだけが仕事ではないと口を酸っぱく言っています。

G ただトラップ見るだけだったらバイトでも出来ます。その結果を分析・判断して指摘するところにPCOがいる意味があると思います。



C ですからPCO って医者であり、コンサルタントなんですよね。

F PCOの先生とか呼ばれる時代です。

C ドクターと言われればドクターですよ。結果をみて、「ここに害虫がいるから駆除しなければいけない、こうしなければいけない」というのはお医者さんと一緒です。

H そのためには、我々の地位をもっと高くして、言ったことをお客さんにやってもらえる信頼と環境を醸成することが非常に重要です。

——今後の方向性として経営、技術、両方の面で、取り入れなければならない、変えていかなければならないことが沢山あります。それをアウトサイダーの方も含めて発信して、この業界全体のレベルアップ、地位の向上を図って、PCOの先生ってすごいね、と言われるようになるための、これがキッカケになってほしいというのが、全体の話聞いていて感じたことです。

次にもう一歩進むための手法をどんどん取り入れて、発信していきましょう。長時間ありがとうございました。



IPM施行後、PCOはどう変わったか？