

浄化槽の適正な維持管理促進のための方策について

～ 水環境保全と浄化槽の社会的信頼の確立に向けて ～

(「浄化槽の適正な維持管理促進のための検討会」における意見のとりまとめ)

平成 26 年 3 月

広島県環境県民局循環型社会課

はじめに

生活排水の適正な処理による水環境の保全対策は、県の重要な施策の一つであり、浄化槽は、下水道と並ぶ恒久的な汚水処理施設として大変重要な役割を果たしている。特に近年、人口減少など社会情勢の変化により、下水道等の集合処理施設の整備が地理的・経済的に困難な地域が広がる中、効果的・効率的な生活排水処理対策として、その役割はますます大きくなってきている。

浄化槽がその本来機能を発揮するには、維持管理（清掃・保守点検・法定検査）の適正かつ確実な実施が不可欠である。また、浄化槽は、住宅ごとに設置されるもので、本県には現在、約18万基の浄化槽が設置されており、各家庭において適正に維持管理されることが必要である。

浄化槽の保守点検や清掃は、専門的な技術が必要とされることから、原則として専門の事業者へ委託されている。保守点検・清掃業者においては、技術上の基準に則り適正に業務を行うとともに、浄化槽管理者に、その記録を説明、交付しなければならない。また、法定検査は、公平・中立な立場の公的機関である指定検査機関により実施される。指定検査機関は、法令等で規定された方法等に基づき、保守点検、清掃が適正に行われ、浄化槽の機能が正常に維持されているかを確認しなければならない。浄化槽管理者は、検査結果により、適正であることを確認し、あるいは必要な改善等を行うことで、その機能が維持されていくこととなる。

浄化槽の適正な維持管理がなされているか否かを図る指標の一つとして法定検査の受検率が挙げられる。本県では、第3次広島県廃棄物処理計画において、11条検査受検率で平成27年度末概ね70%を目標としているが、平成24年度末で58.7%であり、十分な維持管理が行われているとはいえない状況にある。各家庭の浄化槽管理者に、水環境の保全と、適正な維持管理を行って始めて、本来の機能が発揮され、地域の水環境が守られることへの理解を深めてもらうことが何より大切であるが、現状では十分に理解されているとはいえない状況にある。

維持管理に係る各業務の実施内容の違いが分かりづらいことや、その実施状況が十分伝わらずに、維持管理の必要性の浸透不足につながっている場合もあると考えられるが、維持管理に係る関係事業者等は、各業務について、浄化槽管理者の信頼を得られるよう、その適正な実施等に努める必要がある。また、行政においては、県及び県内全ての市町で、適正な維持管理や法定検査の受検の促進に取り組んでいるが、市町間で取組の度合いや受検状況に違いが生じてきており、全市町で、啓発、指導などに取り組む必要がある。

このような状況を踏まえ、県内の浄化槽管理者を対象とした浄化槽の維持管理に関する意識調査を実施し、浄化槽の維持管理に係る現状の分析を行うとともに、浄化槽管理者の浄化槽への理解を深め、適正な維持管理促進のため、関係業界及び行政において、関係者の役割を踏まえた連携、今後促進すべき対応方策や取組案について、学識経験者、住民代表なども含め、検討・意見交換を行った。本とりまとめは、浄化槽の適正な維持管理促進のための検討会における意見を集約したものである。

平成26年3月

循環型社会課長

目 次

1. 浄化槽の維持管理の現状とこれまでの取組	1
1-1 広島県における浄化槽整備状況	1
(1) 広島県汚水適正処理構想による適正な整備	1
(2) 浄化槽の設置状況	1
1-2 広島県における維持管理の現状	2
(1) 浄化槽関係事業者数	2
(2) 指定検査機関	3
(3) 法定検査受検率	3
(4) 法定検査結果（平成 23 年度）	4
(5) 11 条検査の検査項目の不可判定の内訳	5
1-3 これまでの適正な維持管理への取組	5
(1) 浄化槽法定検査体制の整備（平成 19 年～）	5
(2) 浄化槽関係者による主な取組	6
2. 浄化槽管理者の意識調査結果の分析による課題の抽出	8
(1) 浄化槽の基本的な認識状況	8
(2) 保守点検，清掃，法定検査に対する認識状況及び実施状況	9
(3) 法定検査の未受検理由と指導状況	12
(4) 浄化槽管理者の維持管理に関する実施義務の認識状況と情報源	14
(5) 行政の広報に対する認識状況・意見	17
(6) 浄化槽や維持管理業務に関する意識	19
3. 浄化槽の適正な維持管理により目指す姿	24

4. 適正な維持管理の促進に向けた対応策の方向性と各主体の考えられる取組	25
4-1 適正な維持管理の促進に向けた対応策の方向性と各主体の取組	25
(1) 浄化槽管理者への働きかけについて	25
(2) 維持管理関連業者等のスキルの維持・向上について	30
(3) 台帳等情報の精度向上について	34
(4) 適正維持管理や未受者指導について	35
4-2 対応策の方向性と各主体の取組の整理	38
4-3 適正な維持管理に向けた各主体の考えられる具体的な取組	39
(1) 保守点検・清掃業者等関係事業者の考えられる具体的な取組	39
(2) 指定検査機関の考えられる具体的な取組	45
(3) 行政の考えられる具体的な取組	52
4-4 適正な維持管理に向けた考えられる取組の一覧と各主体の連携について	58
(1) 適正な維持管理に向けた考えられる取組の一覧	58
(2) 各主体の連携した取組について	60

参考資料

1. 浄化槽の維持管理の現状とこれまでの取組

1-1 広島県における浄化槽整備状況

(1) 広島県污水適正処理構想による適正な整備

浄化槽を含む公共下水道、農業・漁業集落排水施設等の県全域の污水处理施設については、県民誰もが享受すべき生活基盤施設として、計画的、効率的な整備を進めるため、構想において、将来を見据えた整備手法や整備期間等を設定し、各施設の適正な配置と整備促進を図っている。

特に、浄化槽については、人口規模の小さな地域において、効率的な整備が可能であり、その普及率は全国的にも高い傾向にある。近年の人口減少、高齢化といった地域社会情勢の変化もあり、今後の污水处理における浄化槽の役割は、ますます重要になってきている。

表 1-1 広島県污水適正処理構想・各施設による普及率（予定）

区 分		事 業	処理人口普及率(単位：%)	
			平成 25 年度末(予定)	全体計画
污水 処理 施設	集合処理	公共下水	71.0	85.4
		農業・漁業集落排水	2.1	2.4
	個別処理	合併処理浄化槽等	10.8	12.2
	小 計		83.9	100.0
污水処理施設未整備人口 (単独処理浄化槽を含む)			16.1	0.0
全 体			100.0	100.0

※污水处理人口普及率・・・各処理施設を利用可能な人口を、行政人口で除したもの

※平成 25 年度に、平成 37 年度末を計画期間とする見直しを実施予定

(2) 浄化槽の設置状況

浄化槽の設置基数は、集合処理施設（下水、農業集落排水等）への接続や廃止等によって、平成 14 年度以降横ばいから減少傾向を示している。平成 24 年度末における県内浄化槽の設置基数は約 181 千基である。

浄化槽の種類別設置数を見ると、浄化槽法の改正（平成 13 年 4 月施行）により、単独処理浄化槽の新設が禁止されたため、近年では単独処理浄化槽は減少している。一方、合併処理浄化槽は既設の単独処理浄化槽からの転換や新設によって増加している。

表 1-2 浄化槽設置基数

		全国		広島県		
		平成 23 年度	前年度比較	平成 23 年度	平成 24 年度	前年度比較
単独処理浄化槽	(千基) (%)	4,685 (59.8)	-209	97 (53.4)	94 (47.9)	-3
合併処理浄化槽	(千基) (%)	3,143 (40.2)	+87	85 (46.6)	87 (52.1)	+1
合計	(千基)	7,818	-122	183	181	-2

※四捨五入により数値が合わない場合がある

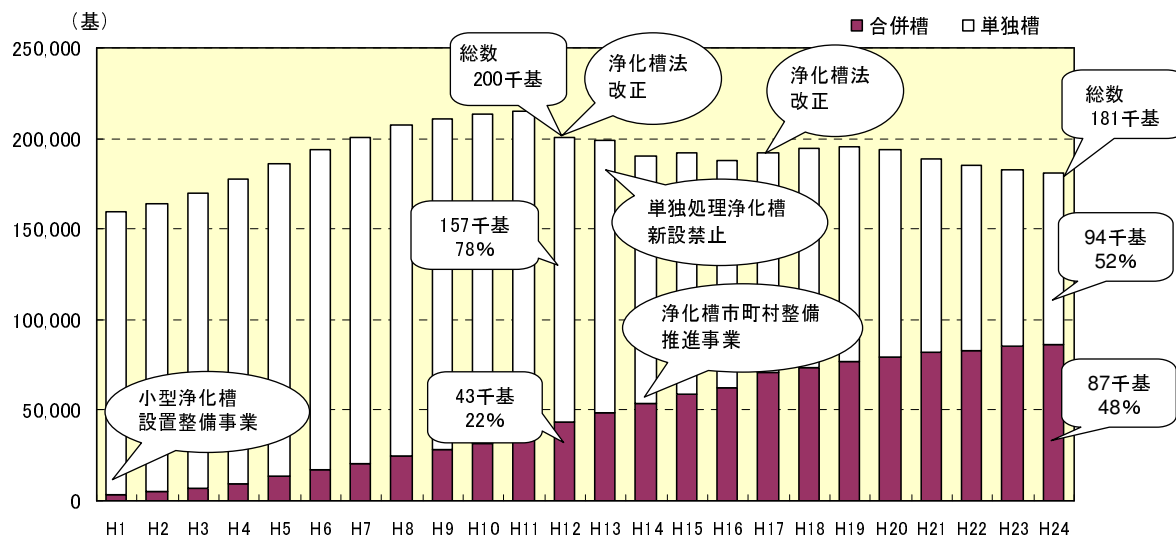


図 1-1 県内浄化槽の設置基数の推移

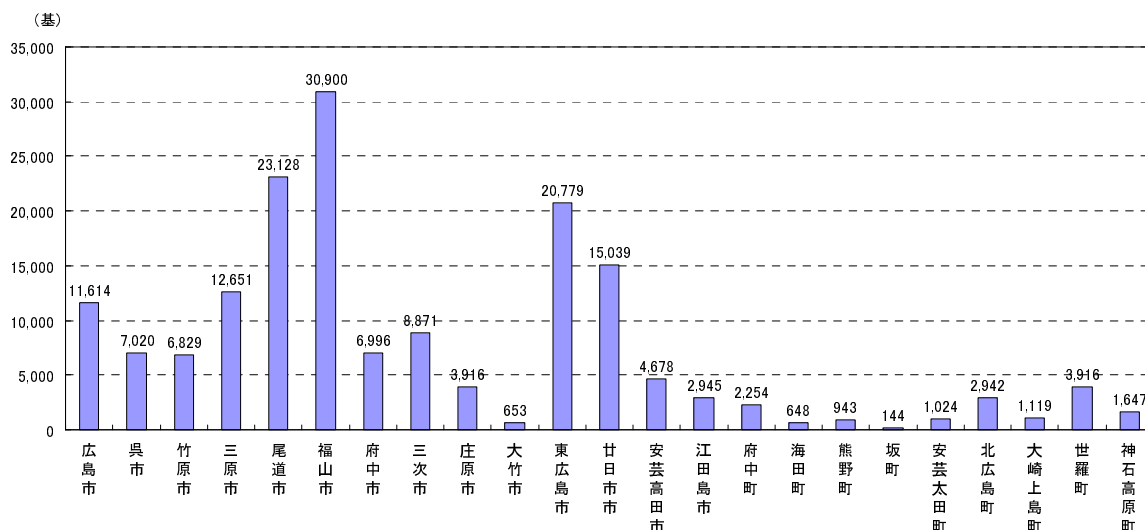


図 1-2 市町別設置基数（平成 24 年度）

1-2 広島県における維持管理の現状

(1) 浄化槽関係事業者数

県内の工事・保守点検・清掃工事業者数は次のとおりである。

表 1-3 浄化槽関係事業者数

		全 国	広島県
工事業者数		32,558	1,091
内 訳	浄化槽法に基づく業者	3,297	135
	土木工事業者	18,961	629
	建築工事業者	8,567	345
	管工事業者	26,459	872
保守点検業者数		12,599	243
内 訳	保守点検専業	3,062	17
	清掃業と兼業	3,750	133
	その他の業と兼業	5,724	93
清掃業者数		5,257	126

※平成 24 年度浄化槽行政組織等調査結果（環境省）による

(2) 指定検査機関

県内の法定検査は、次の指定検査機関により実施している。

表 1-4 法定検査の実施体制（平成 19 年 4 月以降）

検査機関名	公益社団法人 広島県環境保全センター	公益社団法人 広島県浄化槽維持管理協会
検査区分	7 条検査（設置後水質検査）	—
	11 条検査（ガイドライン検査） 対象：10 人槽以下（5 年に 1 回） 11 人槽以上（毎年 1 回）	11 条検査（効率化検査） 対象：10 人槽以下（5 年に 4 回）

(3) 法定検査受検率

浄化槽設置後に義務付けられている 7 条検査の受検率は 99.6%（平成 24 年度速報値），設置後 1 年毎に義務付けられている 11 条検査の受検率は 58.7%（平成 24 年度速報値）となっている。

第 3 次広島県廃棄物処理計画において，平成 27 年度末に 11 条検査の受検率を概ね 70%まで向上させることを目標に掲げている。

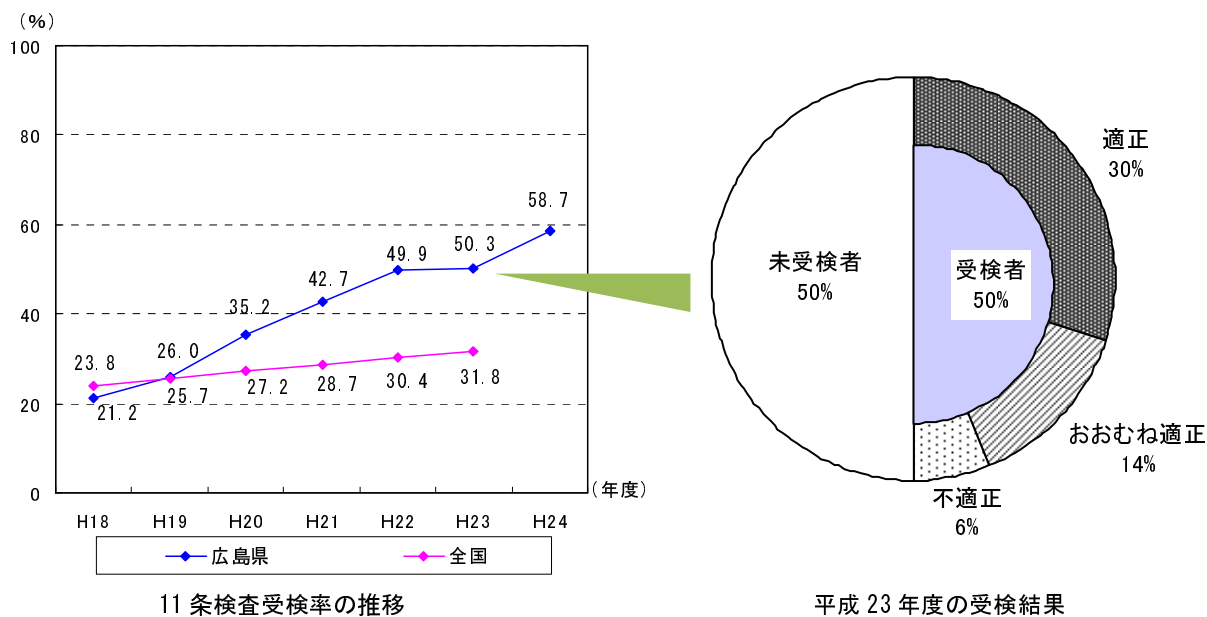
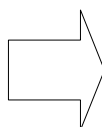


図 1-3 11 条検査受検率の推移と平成 23 年度の受検結果

※ 受検率向上の目標

＜平成 19 年度～平成 22 年度目標＞
平成 22 年度末までに 50%超まで向上
(第 2 次広島県廃棄物処理計画)



＜平成 23 年度～平成 27 年度目標＞
平成 27 年度末までに概ね 70%まで向上
(第 3 次広島県廃棄物処理計画)

各市町における法定検査の受検状況は、次のとおりである。

表 1-5 県内各市町における 11 条検査受検状況（平成 24 年度速報値）

区分	平成 24 年度（速報値）		
	対象基数	検査基数	受検率
広島市	11,614	7,449	64.1%
呉市	7,020	4,316	61.5%
竹原市	6,829	4,388	64.3%
三原市	12,651	9,280	73.4%
尾道市	23,128	11,252	48.7%
福山市	30,900	14,791	47.9%
府中市	6,996	3,207	45.8%
三次市	8,871	5,710	64.4%
庄原市	3,916	2,854	72.9%
大竹市	653	424	64.9%
東広島市	20,779	13,864	66.7%
廿日市市	15,039	6,163	41.0%
安芸高田市	4,678	4,161	88.9%
江田島市	2,945	1,852	62.9%
府中町	2,254	1,068	47.4%
海田町	648	329	50.8%
熊野町	943	595	63.1%
坂町	144	67	46.5%
安芸太田町	1,024	813	79.4%
北広島町	2,942	2,322	78.9%
大崎上島町	1,119	854	76.3%
世羅町	3,916	3,327	85.0%
神石高原町	1,647	1,114	67.6%
広島県合計	170,656	100,200	58.7%

※平成 24 年度対象基数は環境省浄化槽行政組織等調査の平成 22 年度末設置基数による。

(4) 法定検査結果（平成 23 年度）

法定検査は、外観検査、水質検査及び書類検査のそれぞれの検査項目を、「良」、「可」及び「不可」で評価し、その結果を総合的に「適正」、「おおむね適正」又は「不適正」で判定する。法定検査（第 7 条及び第 11 条）の結果を見ると、7 条検査結果では、実施基数のうち不適正と判定された浄化槽の割合は 7.4%、11 条検査結果では、不適正と判定された浄化槽の割合は 11.9%となっている。

表 1-6 法定検査結果（平成 23 年度）

		7 条検査	11 条検査
検査対象基数		4,320	178,941
実施数		4,310	89,920
受検率		99.8%	50.3%
検査結果	適正	件数	3,106
		比率	72.1%
	おおむね適正	件数	885
		比率	20.5%
	不適正	件数	319
		比率	7.4%

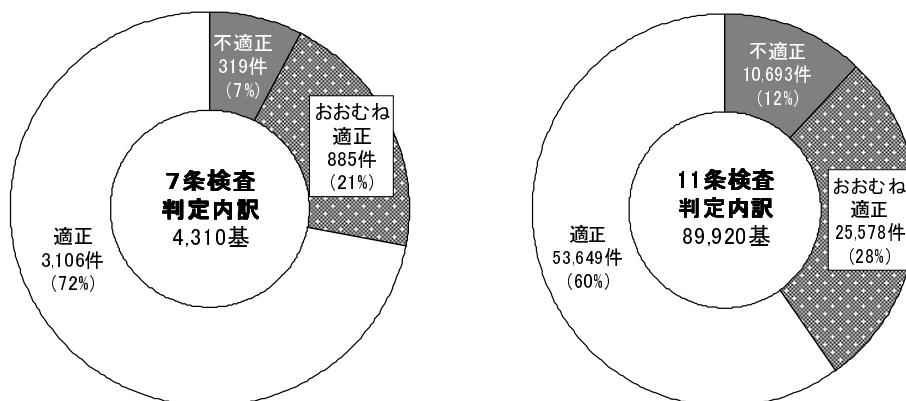


図 1-4 各検査の実施基数に対する判定結果の内訳（平成 23 年度）

(5) 11 条検査の検査項目の不可判定の内訳

11 条検査で「不可」と判定された項目の状況を見ると、書類検査での不可件数が最も多く、59%を占めている。その主な原因は、保守点検及び清掃の未実施や実施回数の不足であり、清掃関係の項目が全体的に多い。

なお、検査判定（適正、おおむね適正、不適正）は各検査項目における良、可、不可判定から総合的に判断され、「改善が必要」とされた浄化槽のみ不適正判定となるため、不可件数と不適正件数は必ずしも関連していない。

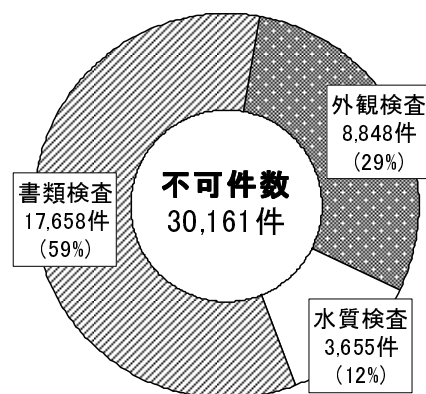


図 1-5 11 条検査の検査項目別不可件数の内訳（平成 23 年度）

1-3 これまでの適正な維持管理への取組

(1) 浄化槽法定検査体制の整備（平成 19 年～）

① 背景

浄化槽は適正な維持管理がなされて初めて本来の処理性能を発揮するものであるが、定期検査（11 条検査）の実施率が低い状況にあるなど、適正な維持管理の徹底が課題であった。

こうしたことから、平成 17 年の浄化槽法の一部改正により、適正な維持管理を確保するための都道府県の法定検査未受検者に対する指導監督権限が規定され、浄化槽の管理情報（廃止や検査結果等）の把握制度が設けられた。

浄化槽法の一部改正の趣旨も踏まえ、浄化槽の法定検査受検率の向上が急務となった。

② 効率化検査の導入

上記の背景から、11 条検査の受検率向上を目的として、10 人槽以下の浄化槽に効率化検査を導入した。

- (内容) ・ BOD検査を導入し、ガイドライン検査項目の一部を軽減
- ・ 5年間で効率化検査4回、ガイドライン検査1回実施
 - ・ 検査体制の適正化・透明化を図るため、「クロスチェック制度（指定検査機関による抜き打ち検査）」、BOD検査が不適合であった場合の二次検査を導入
 - ・ 受検対象件数に応じた検査体制の強化を図るため、「検査補助員制度」を導入
- ※ガイドライン検査：浄化槽法定検査判定ガイドラインによる検査（平成8年3月25日付け衛
 浄第17号厚生省生活衛生局水道環境部環境整備課浄化槽対策室長通知、
 一部改正平成14年2月7日付け環廃対第105号）

③ 実施体制の整備

円滑な検査業務の実施を目的として、効率化検査を担う指定検査機関に（公社）広島県浄化槽維持管理協会を指定し、7条検査及び11条検査のガイドライン検査を実施する（公社）広島県環境保全センターとの連携を図った2機関体制とした。

(2) 浄化槽関係者による主な取組

① 平成17年法の一部改正及び新法定検査体制を踏まえた取組

1) 普及啓発（平成17年法の一部改正及び新法定検査体制等）

県において啓発チラシを作成し、県、市町、指定検査機関、関係事業者の協力を得て、浄化槽管理者へ配布するとともに、県や市町のHP等への掲載を行っている。

2) 法定検査受検促進の立入指導

県において、環境への影響の大きい101人槽以上の浄化槽の法定検査未受検者を対象に、立入指導を実施している。

② 県、市町、指定検査機関の連携・調整に関する取組

県、市町、指定検査機関が、調整会議（環境行政総合調整会議浄化槽部会等）を設け、定期的な意見交換、調整等により連携して取組を促進している。

③ 市町を中心とした取組

1) 浄化槽法に関する事務の県から市町への事務移譲

住民に身近な事務や市町の業務と関連のある業務については、県から市町への事務移譲が行われている。浄化槽法関係の事務についても、平成17年度から平成22年度までに20市町に移譲され、保健所設置市3市を含め、現在県内すべての市町で事務を実施している。これにより、下水道、住居表示など市町の情報による台帳精査や、文書指導等の未受検者へのきめ細かな指導が可能となった。

（移譲した事務の内容）

設置届等の受理（第5条）、使用開始報告等の受理（第10条の2）、改善命令・使用停止命令等（第12条）、報告徴収・立入検査（第53条）等

2) 各市町の適正な維持管理促進（受検率向上等）に係る取組

ア) 台帳整備（各種情報の相互提供による浄化槽台帳の精度向上）

- ・ 新規設置届、廃止届、管理者変更報告（各市町→指定検査機関）
- ・ 両検査機関の受検状況、未受検者データ（指定検査機関→各市町）
- ・ 保守点検業者の受託状況（県→各市町、指定検査機関）

イ) 補助対象浄化槽の法定検査の実施の確保

- ・ 国の浄化槽設置整備事業実施要綱を踏まえ、補助金交付の際に 11 条検査受検契約書の写しの添付を求める等

ウ) 未受検者への文書指導、立入指導等

- ・ 11 条検査未受検者に対する標準的な指導フローを県、市町、指定検査機関で調整・整備し、平成 25 年度から運用

エ) 広報

- ・ 浄化槽月間（毎年 10 月）等の広報紙、ホームページへの掲載
- ・ 指定検査機関との共催による浄化槽管理者講習会の実施

表 1-7 浄化槽管理者講習会の実施状況

主催者等	開催回数	講習会の対象者	講習会の内容	開始年	備考
市と（公社）広島県環境保全センターとの共催（4 市で実施）	年 1 回	新規設置者	浄化槽法・浄化槽の仕組み・適正な使用・管理について	H21 年度	対象： 過去 5 年間（1 市）、 過去 2 年間（1 市）、 過去 1 年間（2 市）の 新規設置者

オ) 浄化槽市町村整備推進事業等による浄化槽の維持管理（6 市）

- ・ 市町村が設置主体となって浄化槽の面的整備を行い、維持管理を管理者である市町村が行う。（下水道等と同等の負担とする場合や、個人設置の既存合併処理浄化槽を寄付等の形で管理対象とする市町もある。）

カ) 市町の参画する住民維持管理組織の整備（1 町(2 地区)）

キ) 市町による維持管理費への補助（3 町）

④ 適正な保守点検、清掃の実施に向けた取組

平成 23 年度に、浄化槽法施行規則に規定された技術上の基準に沿った保守点検・清掃の実施、及び記録票作成の参考となる記録票様式を作成した。（（公財）日本環境整備教育センター監修）県及び市町で事業者への指導等に活用し、ホームページにも掲載している。

⑤ 関係事業者及び指定検査機関の取組

1) 適正な保守点検、清掃の実施に向けた取組

ア) 保守点検・清掃業者、業界での記録票様式を活用した研修会や、維持管理に係る講演会の開催

イ) 技術力向上や適正な維持管理の促進に向けた取組の実施等

2) 法定検査受検促進の取組

ア) 指定検査機関による、未受検者に対する行政の文書指導と連携した受検案内の送付、行政との共催による浄化槽管理者講習会の実施、ポスター、リーフレット等による法定検査の啓発

イ) 保守点検、清掃事業者による、業務を受託している浄化槽管理者に対する受検の働きかけなどの協力等

2. 浄化槽管理者の意識調査結果の分析による課題の抽出

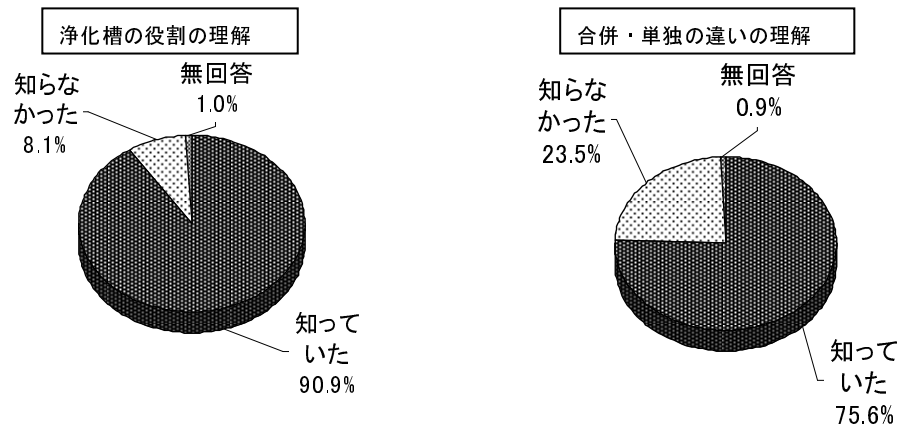
県内の浄化槽管理者（県民）を対象に浄化槽の維持管理に関する意識調査を行い、「浄化槽管理者への意識調査結果（浄化槽の適正な維持管理に関するアンケート）」としてまとめた。この調査結果の分析を基に、浄化槽の適正な維持管理についての課題を整理した。結果は次のとおりである。

(1) 浄化槽の基本的な認識状況

《アンケート結果及び現状の分析》

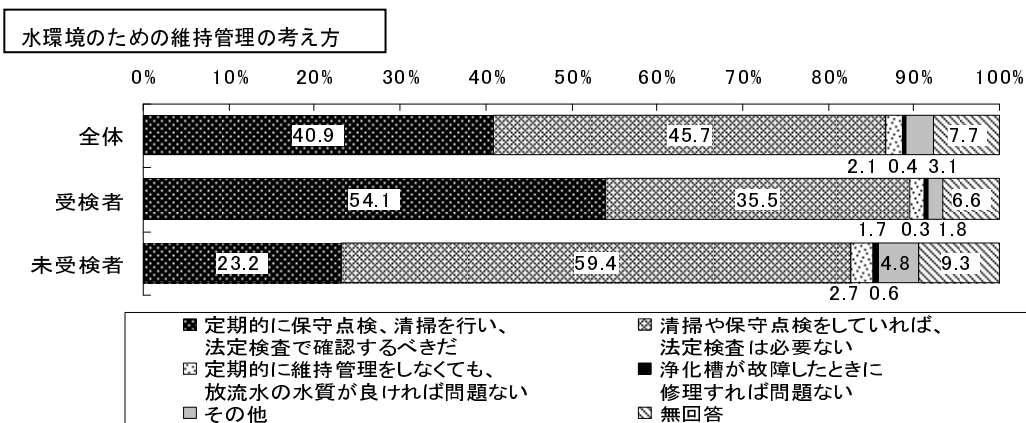
1) 浄化槽の役割や種類の違いに対する認識

浄化槽の役割（生活排水の浄化）については90.9%の回答者が認識しているが、合併処理浄化槽と単独処理浄化槽の公共用水域への汚濁負荷等の違いについての認識は75.6%であり、回答者のおおよそ4分の1には、認識されていない状況である。



2) 水環境保全のための維持管理の必要性に対する理解

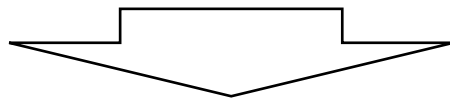
水環境保全のための維持管理の必要性の考え方を尋ねたところ、「定期的な保守点検、清掃、法定検査による確認が必要」と回答したのは40.9%、「保守点検、清掃をしているから法定検査は不要」は45.7%で、法定検査の必要性について理解が低い状況にある。回答者のうち受検者※1は、それぞれ54.1%と35.5%となっているのに対して、未受検者※2では、それぞれ23.2%、59.4%と、さらにその傾向が強くみられた。



- 法定検査の必要性について理解が低い状況にある。
- 受検者と未受検者を比較すると、「保守点検、清掃をしているから法定検査は不要」は受検者35.5%、未受検者59.4%と、未受検者にその傾向が強くみられる。

※1 受検者：各市町の浄化槽台帳データにおける法定検査（11条検査）受検者

※2 未受検者：各市町の浄化槽台帳データにおける法定検査（11条検査）未受検者



《適正な維持管理の促進に向けた課題について》

① 合併処理浄化槽と単独処理浄化槽の違いなど水環境保全に係る理解促進について

単独処理浄化槽は、平成12年度の浄化槽法の一部改正により、原則新規設置が禁止されている。既存単独処理浄化槽についても合併処理浄化槽等への転換の努力義務が規定されるなど、早期転換が必要とされているが、汚濁負荷の大きい雑排水を未処理で放流し、し尿による汚濁負荷も大きい単独処理浄化槽から放流される汚れは、合併処理浄化槽と比較して8倍になるとされ、閉鎖性水域等の水質汚濁の原因の一つと考えられている。しかし、水環境保全への浄化槽による役割や雑排水による影響について、浄化槽管理者の理解は十分とはいえない。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (1) 浄化槽管理者への働きかけ

② 水環境保全のための維持管理の必要性の理解促進について

浄化槽の機能を発揮し、水環境保全に資するためには、浄化槽管理者において浄化槽法で定める定期的な維持管理（保守点検、清掃、法定検査）を行っていくことが必要である。しかし、3つの維持管理が必要と理解している回答者は全体でも40.9%であり、うち未受検者については、法定検査が必要と理解している回答者は、23.2%に留まっている。また、3つの維持管理のうち、特に法定検査の必要性についての理解が低いと考えられる。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (1) 浄化槽管理者への働きかけ

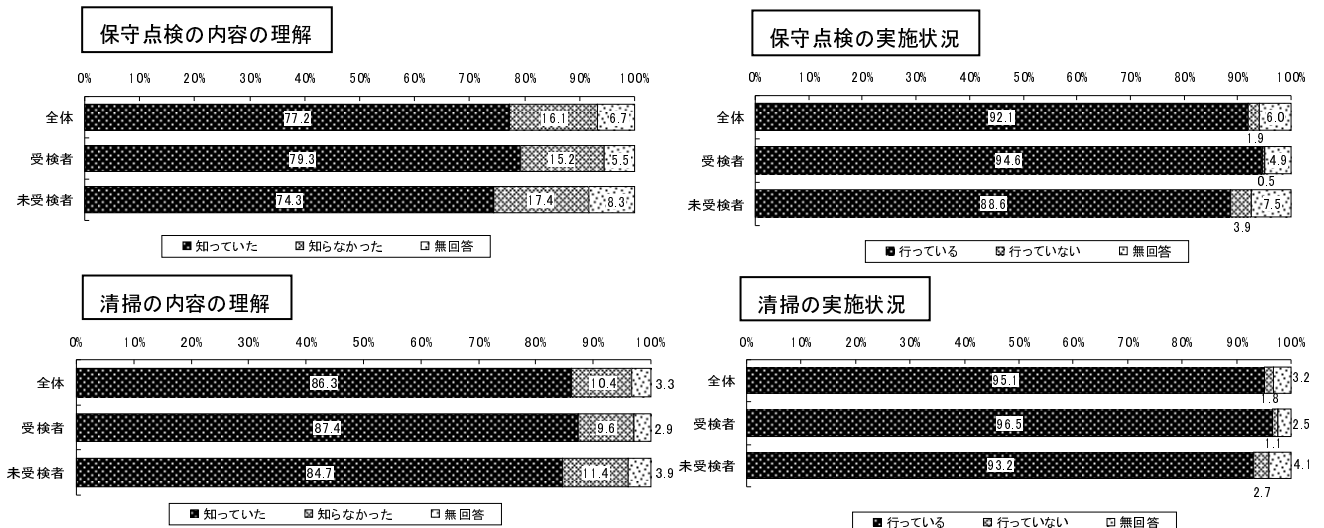
(2) 保守点検、清掃、法定検査に対する認識状況及び実施状況

《アンケート結果及び現状の分析》

1) 保守点検、清掃に対する理解及び実施状況

保守点検の内容は77.2%、清掃の内容は86.3%が理解していると考えられる。一方で、実施状況は保守点検、清掃ともに90%を超えており、理解している人より実施している人が多い状況にある。

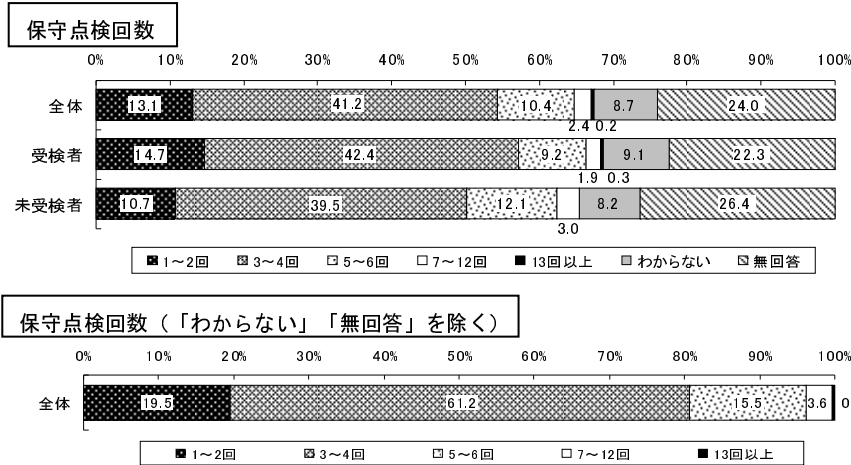
未受検者は、内容の理解、実施状況ともに受検者より低い傾向がみられる。



- 実施状況は保守点検、清掃ともに90%を超えている。
- 未受検者は、内容の理解の度合い、実施状況ともに受検者より低い傾向がみられる。

2) 保守点検の実施回数

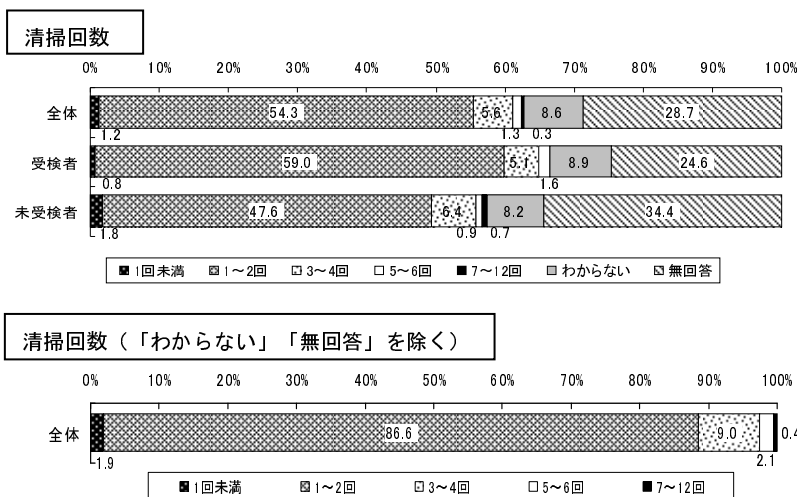
保守点検回数については、この調査の回答者の属性では10人槽以下の浄化槽が95.5%を占めており、浄化槽法では、20人槽以下の浄化槽で通常の使用状態の場合、処理方法や種類等により、3か月に1回又は4か月に1回と規定されている浄化槽がほとんどである。回数について回答が得られたものを見ると、80.5%は規定どおりの回数を実施していると考えられる。



- 回数について回答が得られたもののうち80.5%は、規定どおりの回数で保守点検を実施していると考えられる。
- 「無回答・分からない」が32.7%であり、回数についての意識が低い。

3) 清掃の実施回数

清掃回数については、浄化槽法における規定回数は年1回以上（全ばっ気方式単独処理浄化槽は6ヵ月に1回以上）実施とされており、回数について回答が得られたものを見ると、ほとんどの浄化槽管理者は、規定どおりの回数を実施していると考えられる。

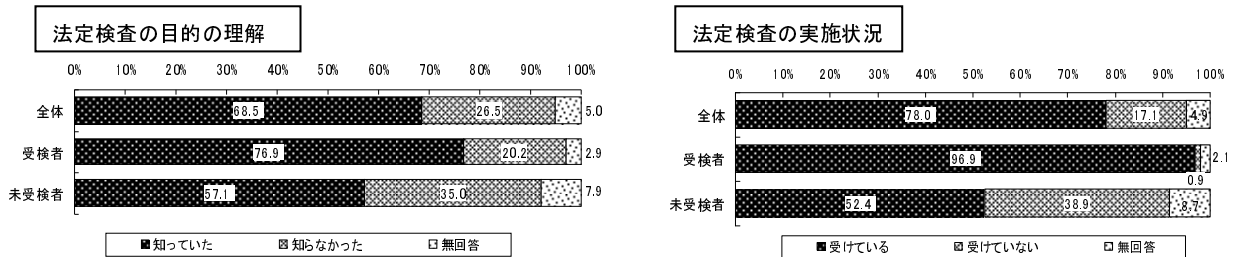


- 回数について回答が得られたもののうちほとんどの浄化槽管理者は、規定どおりの回数で清掃を実施していると考えられる。
- 「無回答・分からない」が37.3%であり、回数についての意識が低い。

4) 法定検査に対する理解及び実施状況

法定検査の目的は68.5%が理解していると回答している。一方で、実施状況は78%であり、保守点検、清掃の目的に対する理解、実施状況と比較すると、10~20%低い状況にある。また、未受検者では法定検査の目的を理解しているのは57.1%で、保守点検、清掃に対する理解と同様に、受検者よりも低い状況にある。

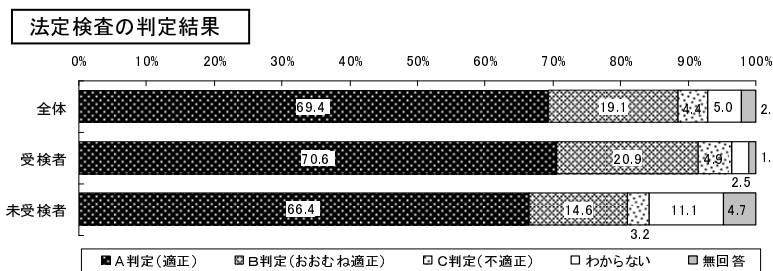
未受検者は、実施状況はもとより、目的に対する理解についても受検者より低い傾向がみられる。



- 保守点検、清掃の目的（内容）の理解、実施状況と比較すると、10~20%低い状況にある。
- 未受検者は、内容の認識状況が受検者より低い傾向がみられる。

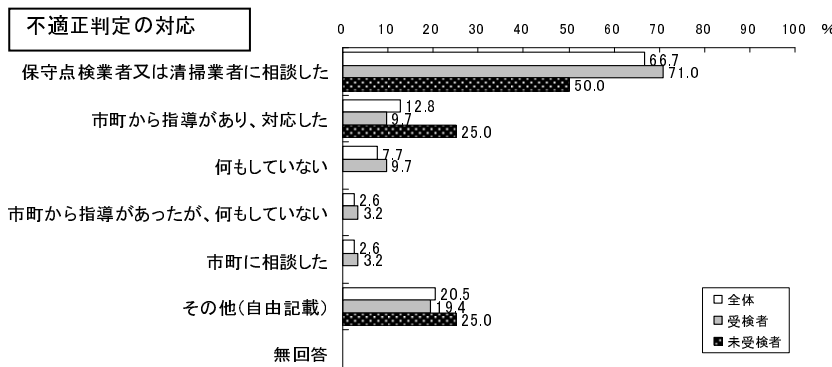
5) 法定検査の検査結果とその後の対応

法定検査を受検しているとした回答者に、検査結果を尋ねた。全体では「A判定（適正）」が69.4%、「B判定（おおむね適正）」が19.1%、「C判定（不適正）」（法に基づく構造、工事、保守点検及び清掃に係る諸基準に違反しているおそれがあり、改善を要する場合）が4.4%であった。

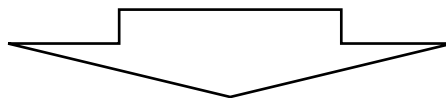


- 「C判定（不適正）」との回答は4.4%であった。

「C判定（不適正）」と判定された場合の対応については、「保守点検業者又は清掃業者に相談した」とした回答者が66.7%と最も多く、12.8%は市町からの指導があった後に対応していると回答している。



- 判定後の対応については、「保守点検・清掃業者に相談した」が66.7%、「市町からの指導があり、対応した」が12.8%であった。



《適正な維持管理の促進に向けた課題について》

① 保守点検、清掃、法定検査の目的や必要性の理解促進について

保守点検、清掃、法定検査全てにおいて、実施状況に関わらず業務の内容等の理解が不十分と考えられる。特に未受検者では、受検者に比べて、実施状況も業務内容を理解している割合も低い。

保守点検、清掃の実施回数については、「分からない」、「無回答」が32.7%となっており、回数に対する意識が低いと考えられる。

また、保守点検、清掃と比較すると、法定検査の目的や必要性に対する理解が不十分と考えられる。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (1) 浄化槽管理者への働きかけ

② 法定検査結果の不適正判定への対応について

法定検査により、不適正判定となった浄化槽については、回答者の66.7%が、保守点検・清掃業者に相談して対応している。

一方で、回答者の12.8%は市町からの指導があった後に対応しており、判定後の対応が徹底されておらず、検査結果に対して保守点検・清掃業者による速やかな対応ができていない可能性がある。不適正判定の場合は浄化槽機能に支障があり、改善に向けて速やかな対応が必要であることが十分に理解されていないと考えられる。

不適正判定のもとになる不可判定の主な要因は書類検査で、保守点検及び清掃の未実施や実施回数の不足であり、特に清掃関係に多い。日頃から、技術上の基準に沿って、法に規定する回数の保守点検、清掃を実施することが必要である。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (1) 浄化槽管理者への働きかけ

(2) 維持管理関連業者等のスキルの維持・向上

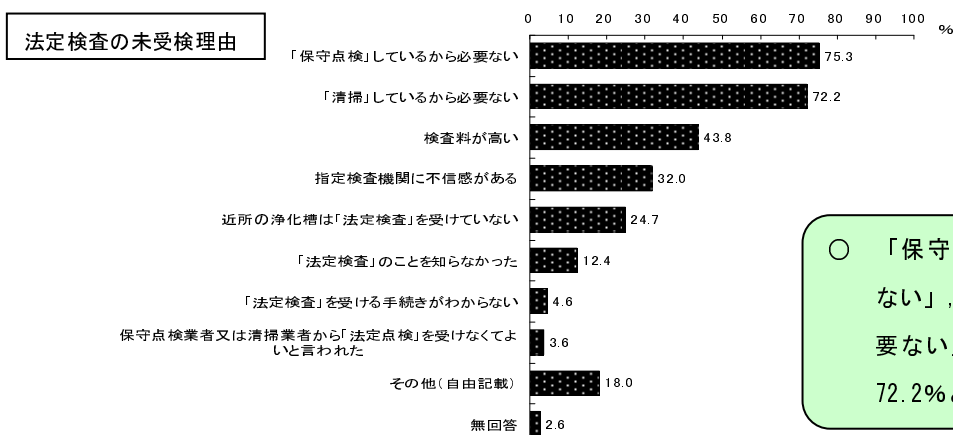
(4) 適正維持管理や未受検者指導

(3) 法定検査の未受検理由と指導状況

《アンケート結果及び現状の分析》

1) 法定検査を受検しない理由 ※法定検査を「受検していない」とした回答者対象

法定検査を受検しない理由について、「保守点検しているから必要ない」、「清掃しているから必要ない」がそれぞれ75.3%、72.2%と高い傾向がみられた。次いで「受検料が高い」が43.8%、「指定検査機関への不信感がある」が32.0%、「近所の浄化槽は法定検査を受けていない」が24.7%の順であった。

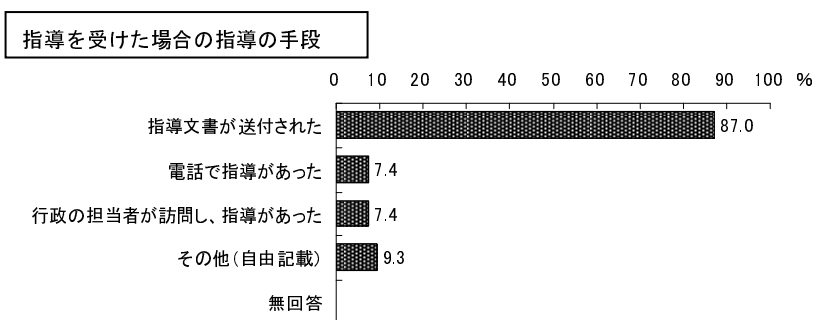
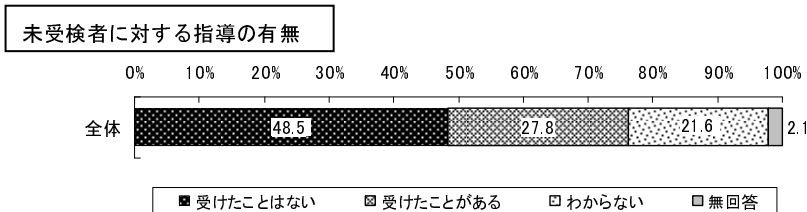


○ 「保守点検しているから必要ない」、「清掃しているから必要ない」がそれぞれ75.3%、72.2%と高くなっている。

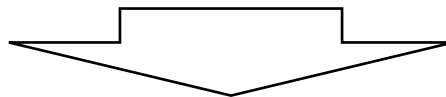
2) 未受検者への指導状況 ※法定検査を「受検していない」とした回答者対象

行政からの受検の指導状況について、「指導を受けたことがある」とした回答者は27.8%、「指導を受けたことはない」とした回答者は48.5%であった。未受検者の約半数は、行政の受検指導を受けていない状況にあると考えられる。

また、行政からの受検指導の方法については、文書による指導が最も多い87.0%であった。



- 未受検者の約半数は行政の受検指導を受けていない状況にある。
- 行政からの受検指導の方法については、文書による指導が87.0%と最も高い。



《適正な維持管理の促進に向けた課題について》

① 法定検査未受検者への法定検査への理解促進について

法定検査を受検しない理由として、70%以上の回答者「保守点検、清掃を受けているため法定検査は必要ない」と回答しており、法定検査の必要性が十分に理解されていない状況にあると考えられる。また、検査料金が高いことや検査機関への不信感についても理由として挙げられており、未受検者への法定検査の必要性や検査機関の業務内容、料金等の理解促進が課題である。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (1) 浄化槽管理者への働きかけ

② 法定検査未受検者への受検促進について

行政からの受検指導を受けたことがあるとした回答者は27.8%であり、行政の受検指導が不十分と考えられる。また、受検指導を受けていない近隣の未受検者に対する不公平感を理由として受検しない場合も見られることから、地域全体において受検促進を図っていく必要がある。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (3) 台帳等情報の精度向上

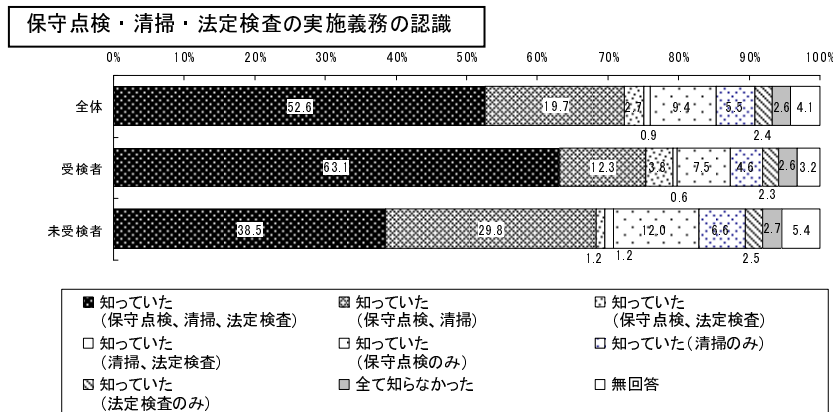
(4) 適正維持管理や未受検者指導

(4) 浄化槽管理者の維持管理に関する実施義務の認識状況と情報源

《アンケート結果及び現状の分析》

1) 維持管理に関する実施義務の認識状況

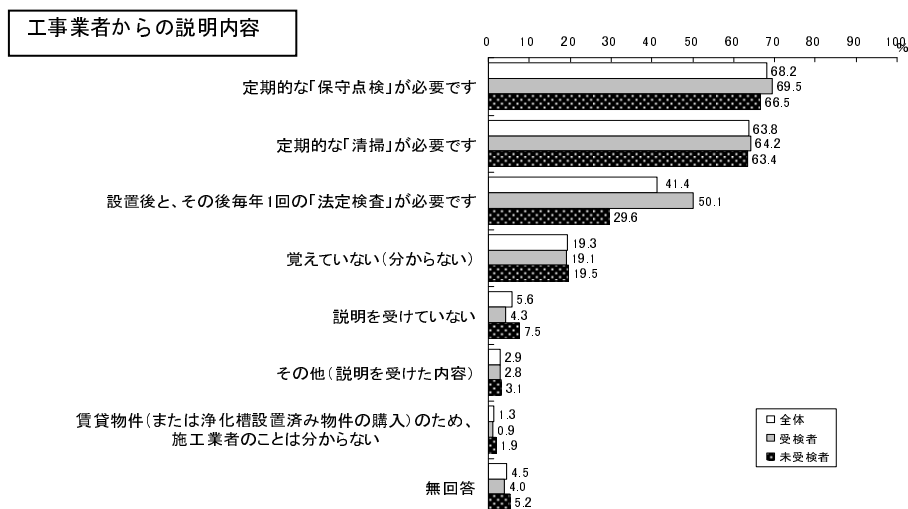
浄化槽法で規定する保守点検、清掃、法定検査の3つ全ての実施義務を認識している回答者は52.6%で、受検者では63.1%、未受検者では38.5%であった。保守点検、清掃のみを認識している回答者は、受検者では12.3%、未受検者では29.8%であった。未受検者は、受検者と比較して法定検査の必要性に関する認識が低い傾向が見られる。



- 定期的な維持管理（保守点検、清掃、法定検査）の実施義務の認識は全体でも52.6%の状況にある。
- 未受検者は、保守点検、清掃の実施義務は認識しているが、法定検査についての認識は低い状況にある。

2) 浄化槽管理者への説明状況

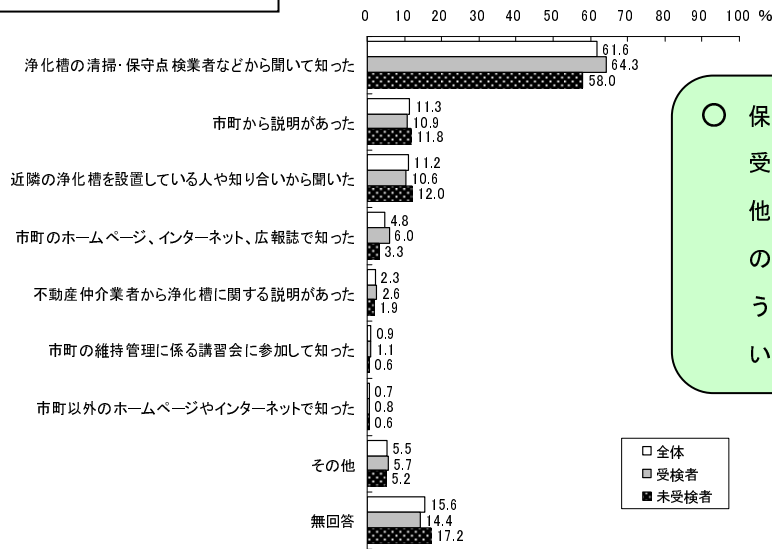
浄化槽の維持管理の説明について、回答者の約70%が、設置段階で浄化槽関係者として最初に接する工事業者から説明を受けている。その説明内容を見ると、保守点検、清掃が必要とする「説明を受けた」回答者がそれぞれ68.2%、63.8%となっているが、法定検査が必要とする「説明を受けた」回答者は、41.4%であった。特に未受検者は法定検査について「説明を受けた」という回答が、受検者では50.1%に対して、未受検者では29.6%と低く、結果に差が見られた。



- 工事業者から保守点検、清掃が「必要と説明を受けた」という回答はそれぞれ68.2%、63.8%であったが、法定検査が「必要と説明を受けた」という回答は41.4%と低く、特に未受検者は受検者より低い状況にある。

工事業者以外では、保守点検・清掃業者から「説明を受けた」という回答が61.6%と最も多く、次いで市町から11.3%、近隣の浄化槽管理者から聞いたという回答は11.2%となっており、浄化槽管理者に身近な保守点検、清掃などの浄化槽関係事業者、特に設置段階で最初に接する最初に接する工事業者からの説明が効果的であると考えられる。

工事業者以外からの情報源

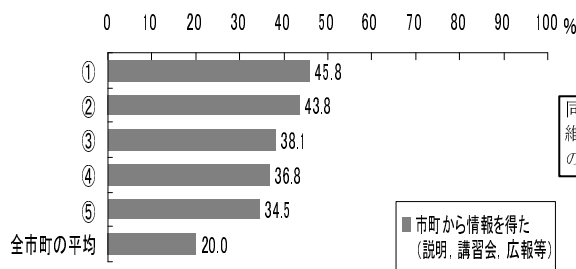


○ 保守点検・清掃業者から「説明を受けた」という回答は61.6%と他と比較して高いが、市町や近隣の浄化槽管理者から聞いたという回答はいずれも10%程度と低い状況にある。

施工業者以外からの維持管理に関する情報源と、維持管理の実施義務の認識状況について、市町別の割合を比較した。

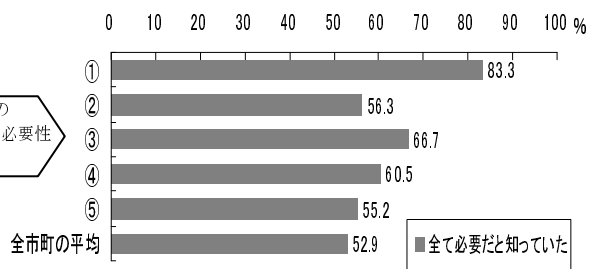
市町から何らかの手段（講習会への参加、HP閲覧等）で情報を得た回答者の多かった上位5位の市町では、維持管理の実施義務の認識状況も比較的高い傾向が見られ、いずれの市町においても「保守点検、清掃、法定検査の全てを必要と知っていた」とした回答者の割合が全体平均の52.9%を上回っていた。

工事業者以外からの情報源 (市町別集計 上位5位)



同じ5市町の維持管理の必要性の認識状況

維持管理の必要性についての認識状況 (市町別集計)

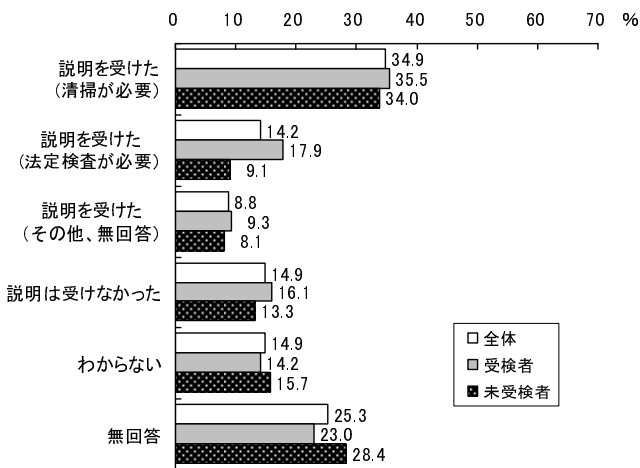


○ 「市町から情報を得た」回答者の多い市町では、維持管理の実施義務の認識状況が全体平均よりも高い傾向がある。

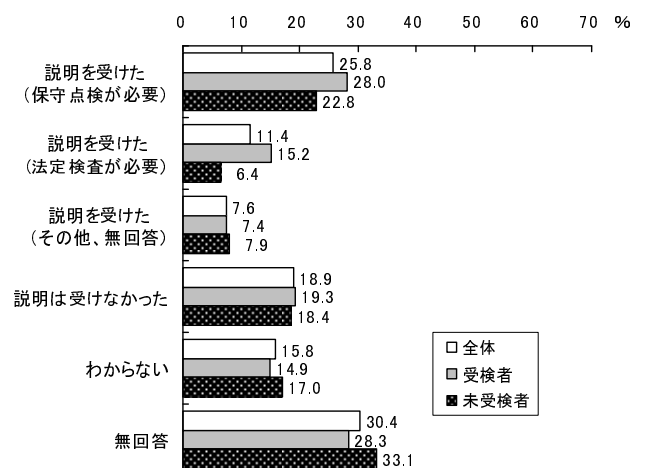
浄化槽関係事業者から、他の維持管理業務の必要性について説明を受けているかということについて、保守点検・清掃業者から他の業務が必要であるとの説明を受けたことがあるとする回答は、それぞれ 34.9%、25.8%であった。

また、保守点検・清掃業者から、法定検査について「説明を受けた」とする割合は、保守点検業者から清掃、清掃業者から保守点検が必要との「説明を受けた」とする割合よりも低いという結果であった。また、未受検者が「説明を受けた」とする割合は、受検者よりも低い傾向にあり、特に法定検査について、その傾向が強く見られた。

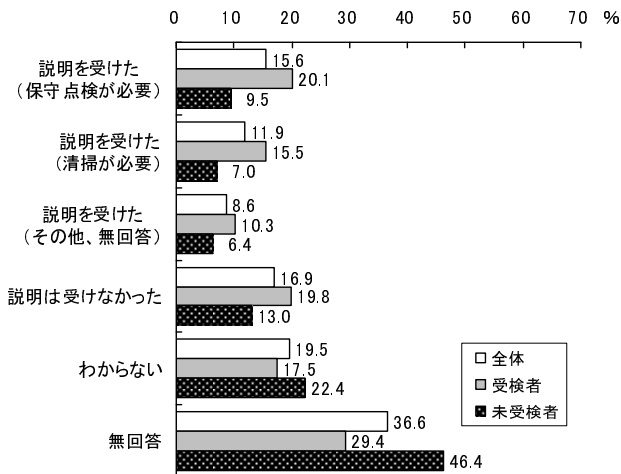
保守点検業者からの説明



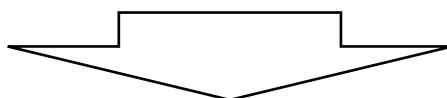
清掃業者からの説明



指定検査機関からの説明



- 保守点検・清掃業者から、法定検査について「説明を受けた」との回答は、他の業務についての「説明を受けた」という回答よりも低い状況にある。
- 未受検者は、法定検査について「説明を受けた」という回答が受検者より低い状況にある。



《適正な維持管理の促進に向けた課題について》

○ 浄化槽の維持管理に係る関係事業者等からの説明促進について

浄化槽がその機能を発揮するには、浄化槽管理者に浄化槽法で定める3つの維持管理の業務内容や必要性について理解され、実施されることが大切であるが、3つの維持管理が十分に認識されているという状況ではなく、維持管理業務の中では法定検査についての認識が低い。特に、法定検査の未受検者においてその傾向が強く、法定検査の必要性の浸透不足が受検状況に影響していると考えられる。

現在、維持管理についての説明は、浄化槽の設置段階から、各浄化槽関係者(工事業者、保守点検・清掃業者、指定検査機関、行政)による説明や広報活動等を通じて実施しているが、十分でないことが考えられる。また、市町からの説明等を受けていると認識が高い傾向がみられるが、市町により説明等の取組にばらつきがあるなどの課題もある。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (1) 浄化槽管理者への働きかけ

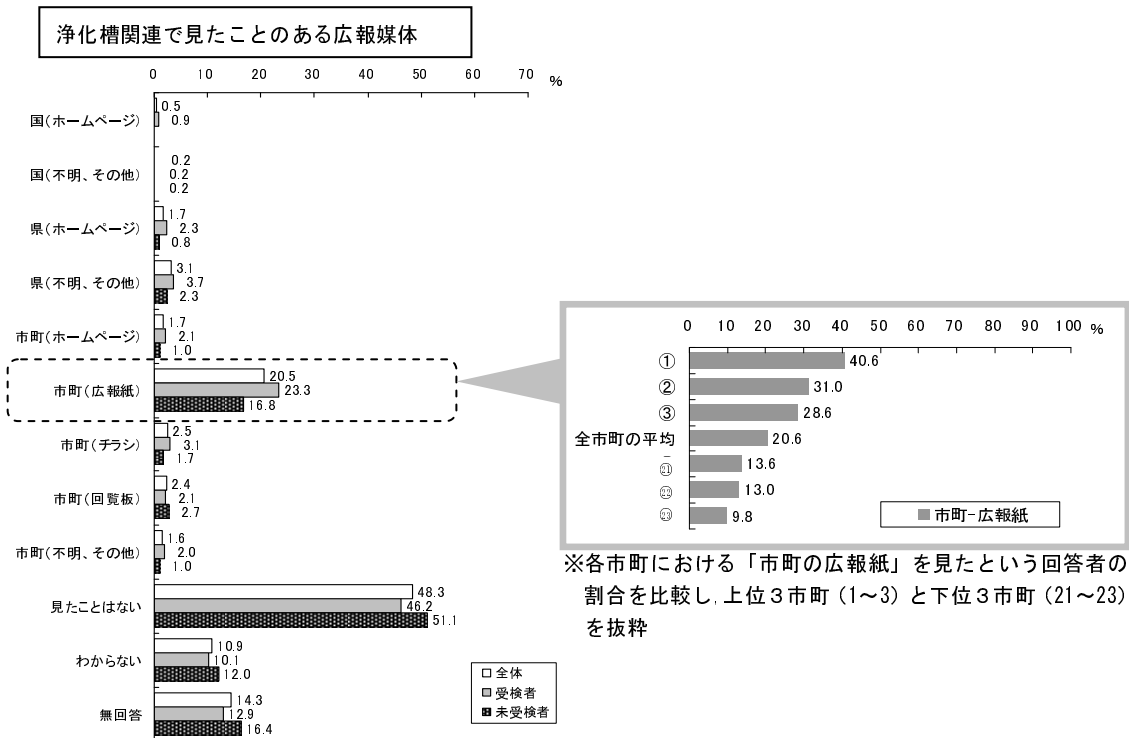
(5) 行政の広報に対する認識状況・意見

《アンケート結果及び現状の分析》

1) 行政の広報の認識状況

国、県、市町が実施している広報（ホームページ、広報紙等）については「見たことはない」（48.3%）が最も多く、「見たことがある」という回答の中では、「市町の広報紙」（20.5%）が最も多かった。

また、「市町の広報紙」を見たという回答者の割合を市町別に比較すると、約10～40%となっており、市町によってばらつきが見られた。



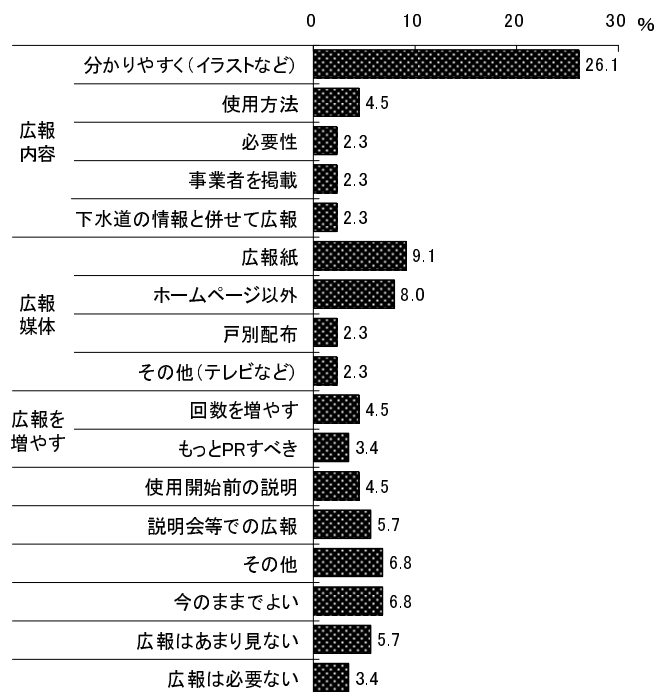
○ 広報手段の中では「市町の広報紙」を情報源としている回答者が多い。

○ 行政の実施する広報を「見たことはない」とした回答者が最も多い

2) 行政の広報に対する意見

浄化槽の広報の方法に対する意見について、自由記述式で質問した。

広報に対する全意見数は88件であり、イラストを活用して「分かりやすく」など、広報内容に対する意見（26.1%）が最も多かった。



○イラスト等を活用した分かりやすい内容の要望が多い。

○媒体に対する要望は広報紙が多い。



《適正な維持管理の促進に向けた課題について》

○ より効果的な広報手段や分かりやすい説明による周知について

県や県内市町の広報において、浄化槽の機能や維持管理に関する情報を発信しているが、見たことがない浄化槽管理者が多いと考えられる。

広報媒体別に見ると、広報紙を見たという回答は20.5%となっているが、ホームページを見たという回答は3.9%で、インターネット等の利用環境の制限を受けないホームページ以外の方法を要望する意見がみられた。

また、分かりやすさを求める意見が多く、目に留まりやすい広報手段や理解につながる表現方法の観点から、従来の広報について見直しが必要であると考えられる。

また、市町によってホームページや広報紙での浄化槽に関する広報の項目や内容にも多寡があり、浄化槽管理者が広報紙で情報を得ている状況にもばらつきがみられた。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (1) 浄化槽管理者への働きかけ

(6) 浄化槽や維持管理業務に関する意識

浄化槽や維持管理業務に関して、自由記述により回答のあった要望、意見内容をいくつかの項目によって区分し、以下の分類でとりまとめた。

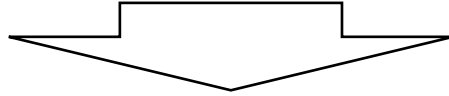
1) 保守点検、清掃、維持管理業務全般に対する意見

《アンケート結果及び現状の分析》

区分	
料金に対する不満がある	
119件 (28.5%)	・高い ・下水道に比べて高い ・他業務と実施日が近く負担が重い ・費用の内容や決め方が分からない ・今の点検なら個人でもできる ・税負担をお願いしたい ・引き出し量を適当に何れと言って請求される
日程調整・対応に対する不満がある	
34件 (8.1%)	・日程調整がされない ・前もって連絡してほしい ・勝手に日程を決められる ・他業務と実施日が近く負担が重い ・実施日の前倒しはやめてほしい ・説明してくれない, 説明がいい加減, 説明ができる質の向上を
回数に対する不満がある	
29件 (6.9%)	・保守点検回数, 清掃回数が多い ・人槽に比べ使用人数は少ない ・年3回で良いのに年4回の保守点検
作業内容に対する不信感がある	
21件 (5.0%)	・開けて見るだけ, 10~15分で帰る ・槽内をブラシで清掃してほしい ・引き出し量を適当に何れと言って請求される ・川に汚泥を落としている
競争がないことに対する不満がある	
11件 (2.6%)	・独占的, 事業者が選べない ・競争がない, 地区割り
満足が得られている (肯定意見)	
159件 (38.0%)	・挨拶が良い ・来る人が一緒に安心 ・分かりやすい説明, 相談できる ・日程案内・調整してもらっている ・定期的に実施, 丁寧に実施 ・今のままで良い, 問題ない ・報告を受けている



- ・維持管理費に対する不公平感や負担感などがある。
- ・日程調整や業務内容の説明がないことについて不満がある一方で、日程の案内や調整、分かりやすい説明を受けている場合、業者の良かった点として挙げられている。
- ・保守点検、清掃、法定検査が短期間に実施されると、費用の支払いなどに不満が生じている。
- ・短時間の作業など、業務内容に不信感を持たれている。
- ・保守点検、清掃回数について不満がある。
(特に浄化槽の人槽規模よりも少ない人員で使用している場合に不満が多い。)
- ・業者が選べないことに不満がある。
- ・単独処理浄化槽設置者に不満がある。



《適正な維持管理の促進に向けた課題について》

① 保守点検、清掃の実施回数や料金等について

浄化槽法で規定される回数の保守点検、清掃を実施する必要があること、維持管理の制度や作業内容、地域における清掃業務の体制、料金についての下水道使用料との比較や業務内容に見合った料金となっているのかなど、保守点検、清掃の業務や料金についての浄化槽管理者への説明が不十分である。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (1) 浄化槽管理者への働きかけ

② 日程調整について

実施日程の調整が実施されなかった場合や保守点検、清掃と法定検査の日程が集中した場合など、日程調整に対する不満がある。一方で、日程調整が実施されている場合や、作業内容等について説明を受けているような場合は、肯定的な意見につながっている。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (1) 浄化槽管理者への働きかけ
(2) 維持管理関連業者等のスキルの維持・向上

③ 作業内容について

現場での業務の実施状況や作業時間から、業務に不信感を持たれている場合や業務内容を十分に説明できていない場合などがある。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (2) 維持管理関連業者等のスキルの維持・向上

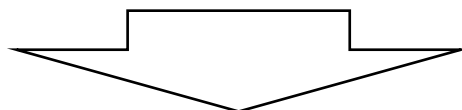
2) 法定検査, 指定検査機関, 維持管理業務全般に対する意識

《アンケート結果及び現状の分析》

区分	
料金に対して不満がある	
145件 (28.8%)	<ul style="list-style-type: none"> ・高い ・検査内容に対して高い ・下水道と比較して高い ・未受検者がいるのに不公平 ・他業務と実施日が近く負担が重い ・費用の内訳が分からない
法定検査は不要と感じている	
114件 (22.6%)	<ul style="list-style-type: none"> ・保守点検, 清掃を実施しているから法定検査は必要ない ・毎年の法定検査は必要ない ・未受検者がいるのに不公平 ・何のために法定検査があるのか分からない
未受検者に対する不公平感がある	
47件 (9.3%)	<ul style="list-style-type: none"> ・法定検査を受けていないところがあり, 不公平 ・全員受けるべき
日程調整・対応に対する不満がある	
25件 (5.0%)	<ul style="list-style-type: none"> ・日程調整がされない ・勝手に日程を決められる ・他業務と実施日が近く負担が重い ・説明がない, 説明ができる質の向上を
その他不満や不信感を感じている	
92件 (18.3%)	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年いらない, 5年に1回でよい ・天下り(県のOBが在籍) ・検査機関が分かりにくい, 競争がない ・10分間で帰る, 水を持って帰るだけ ・保守点検業者が検査している ・質問しても答えられない ・2機関必要なのか ・記録票は業者からもらってほしい
満足が得られている(肯定意見) (維持管理全体)	
81件 (16.1%)	<ul style="list-style-type: none"> ・日程の案内がある ・挨拶が良い ・分かりやすい説明



- ・維持管理費に対する負担感や不透明感がある。
- ・「保守点検, 清掃をしているから法定検査は不要」や「保守点検と二重」と感じている。
- ・未受検者に対して不公平感を感じている。
- ・保守点検, 清掃, 法定検査が短期間に実施されると, 費用の支払いなどに不満が生じている。
- ・日程調整や業務内容の説明がないことについて不満がある一方で, 日程の案内や調整, 挨拶や分かりやすい説明を受けている場合, 良かった点として挙げている。
- ・法定検査回数に不満がある。
- ・指定検査機関を天下り団体と感じており, 競争がないことに不満がある。
- ・短時間の作業や検査補助員の作業に不信感がある。



《適正な維持管理の促進に向けた課題について》

① 法定検査の必要性や料金、制度等について

法定検査は不要とする意見があり、法定検査の必要性の理解や保守点検との役割の違いが十分に認識されていないと考えられる。

また、検査内容、検査補助員を活用した検査制度や検査機関の2機関体制、下水道使用料と浄化槽の維持管理費の比較や業務内容に見合った料金となっているのかなど、法定検査の業務、料金及び検査機関についての説明が不十分である。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (1) 浄化槽管理者への働きかけ

② 未受検者に対する不公平感について

法定検査受検者の知り合いや近隣に、法定検査を受けていない、または未受検にも関わらず指導等を受けていない浄化槽管理者がいる場合、受検者は費用負担等の理由から不公平感を感じる場合がある。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (4) 適正維持管理や未受検者指導

③ 日程調整について

検査日程の調整が実施されなかった場合や保守点検、清掃と法定検査の日程が集中した場合などについての不満がある。一方で、日程調整が実施されている場合や、検査について説明を受けているような場合は、肯定的な意見につながっている。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (1) 浄化槽管理者への働きかけ

(2) 維持管理関連業者等のスキルの維持・向上

④ 作業内容について

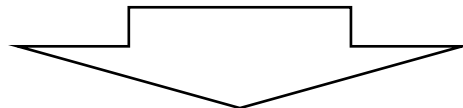
現場での業務の実施状況や作業時間から法定検査に不信感を持たれている場合や、業務内容の説明が浄化槽管理者に十分に伝わっていない場合などがある。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (2) 維持管理関連業者等のスキルの維持・向上

3) その他浄化槽に関する意見（指定検査機関，維持管理業務全般以外）

《アンケート結果及び現状の分析》

区分	
単独処理浄化槽に対する不満	
3件 (0.6%)	・汚水の垂れ流しに目を向けるべき
既に浄化槽はない	
4件 (0.8%)	・転居済み ・下水道接続済み



《適正な維持管理の促進に向けた課題について》

① 単独処理浄化槽から合併処理浄化槽等への転換について

単独処理浄化槽による水環境保全への影響等に対する意見があり，合併処理浄化槽等への転換を推進する必要がある。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (1) 浄化槽管理者への働きかけ

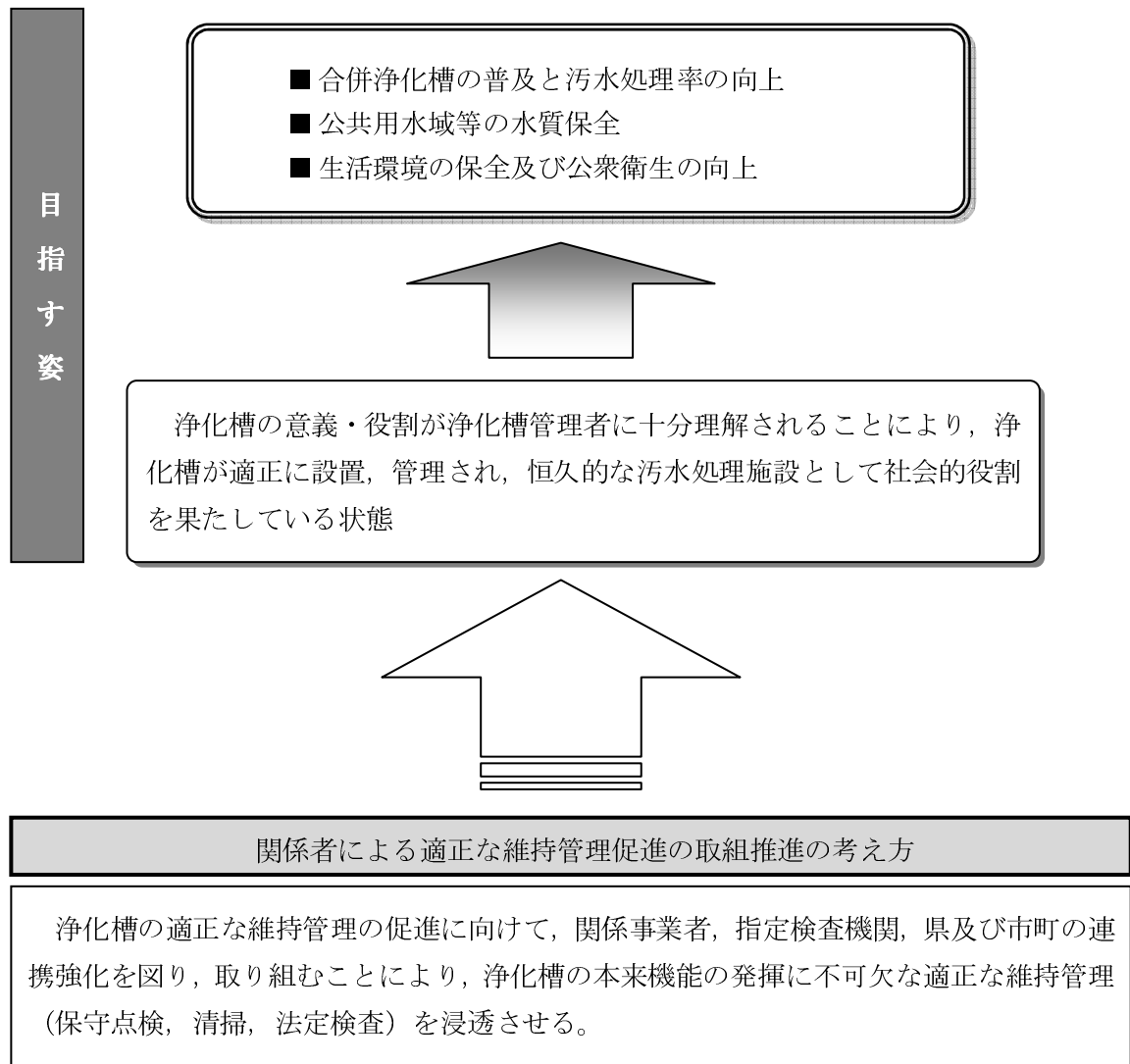
② 浄化槽管理者情報の把握について

浄化槽の維持管理の基礎となる管理者台帳は，廃止状況等の現状が把握できていない状況があり，関係情報の把握とその情報の反映による台帳の精査を進める必要がある。

《課題の整理》 ⇒ 4 4-1 (1) 浄化槽管理者への働きかけ
(3) 台帳等情報の精度向上

3. 浄化槽の適正な維持管理により目指す姿

生活排水処理のための社会的基盤の一つである浄化槽について、適正な維持管理を促進することにより、目指す姿は次のとおりである。



4. 適正な維持管理の促進に向けた対応策の方向性と各主体の考えられる取組

4-1 適正な維持管理の促進に向けた対応策の方向性と各主体の取組

1-3 のこれまでの適正な維持管理への取組、2 の浄化槽管理者への意識調査結果の分析により抽出された各課題や浄化槽関係者が抱えている課題等を踏まえ、適正な維持管理に向けて、以下の4項目に課題を整理した。

(1) 浄化槽管理者への働きかけ

(課題) 分かりにくい広報資料、各主体による啓発・広報の統一性の無さ、管理者に接する事業者からの説明不足や説明時期が遅いため効果の減退など

(2) 維持管理関連業者等のスキルの維持・向上

(課題) 業界団体内開催による研鑽意識の後退、外部情報の反映等スキルアップツールの不足、管理者の信頼獲得意識の低さなど

(3) 台帳等情報の精度向上

(課題) 不存在施設の混在など精度を欠く管理者情報による指導事務の手戻りの発生、独自仕様による情報処理労力の肥大など

(4) 適正維持管理や未受検者指導

(課題) 指定検査機関による受検案内の効果も限界、市町の取組意欲や指導状況の相違、関係団体による個別実施

上記の課題の整理に対して、今後促進すべき対応策の方向性を検討した。検討の結果は次のとおりである。

(1) 浄化槽管理者への働きかけについて

(課題)

分かりにくい広報資料、各主体による啓発・広報の統一性の無さ、管理者に接する事業者からの説明不足や説明時期が遅いため効果の減退など

《課題の内容》

① 浄化槽管理者への説明不足

浄化槽の適正な維持管理を促進するためには、浄化槽を設置している各家庭の浄化槽管理者に、水環境の保全や適正な維持管理の必要性などについての理解を深めてもらうことが何より大切であり、浄化槽管理者に対して、行政、関係事業者及び指定検査機関により説明や啓発が実施されているが、意識調査結果からは、現状では十分に理解されているとはいえない状況にある。

浄化槽の維持管理の促進に関係する主な啓発事項としては、次のようなものが考えられる。

- ア) 水環境保全の大切さ
- イ) 単独処理浄化槽から合併処理浄化槽への転換の必要性
- ウ) 水環境保全のための浄化槽の維持管理（保守点検、清掃、法定検査）の必要性
- エ) 保守点検、清掃、法定検査の目的、内容、実施の義務（特に法定検査の受検の必要性）
- オ) 法定検査結果の活用（不適正判定への対応）
- カ) 市町への浄化槽の設置の届出等の手続き
- キ) 保守点検業者、清掃業者、指定検査機関の自らの業務や取組など浄化槽管理者からの信頼獲得のための説明 等

② 分かりにくい広報資料

① ア)～ウ)の水環境保全の大切さ、水環境の保全のための単独処理浄化槽から合併処理浄化槽等への転換や浄化槽の維持管理の必要性等について、これまで、県や市町のチラシ配付、ホームページ・広報紙への掲載、浄化槽の日（毎年10月1日）及び浄化槽月間（毎年10月）の啓発活動、管理者講習会の開催などを通じて、浄化槽管理者に、広報、啓発を実施してきているところである。

また、維持管理業務の必要性については、行政からの広報と併せて、保守点検・清掃業者及び指定検査機関、さらには工事業者の協力を得て、それぞれが浄化槽管理者に接する機会などをとらえて、説明を行ってきたところである。

法定検査の受検や維持管理指導を強化する規定などの整備を図る平成17年法の一部改正や、改正を踏まえた新法定検査体制の整備等の周知については、県において啓発チラシを作成し、県、市町、指定検査機関、関係事業者の協力を得て、浄化槽管理者へ配布するなどし、法定検査の必要性の理解及び受検の促進について、一定の効果があつたものと考えられる。

現状の行政の啓発、広報について、意識調査結果からは、広報手段や広報内容について、広報紙等のような誰でも簡単に手に取りやすい広報手段や、広報紙等で内容の分かりやすさを求める意見が多く、浄化槽管理者に浄化槽の維持管理について周知拡大を図るためには、ホームページだけでなく、浄化槽管理者の高齢化等の状況を踏まえて、手に取りやすさ、分かりやすさ等の観点から広報手段や広報内容を検討する必要がある。また、浄化槽管理者が市町から情報を得ている状況は、市町によりばらつきが生じている状況がみられ、全市町において、より一層の説明、普及啓発を行っていく必要があると考えられる。

また、維持管理に必要な情報の把握に必要となる、①カ)の浄化槽の設置、使用開始及び使用廃止の届出等の手続きについて、十分に理解されていない状況にあると考えられ、浄化槽管理者に対して周知を図る必要がある。

③ 浄化槽管理者に接する事業者等からの説明不足や説明時期が遅いための効果の減退

1) 浄化槽管理者に接する事業者等からの説明不足

保守点検・清掃業者及び指定検査機関からは、主に、①エ)の保守点検、清掃、法定検査の目的、内容、実施の義務についての説明・啓発や①キ)の自らの業務の実施状況の説明、日ごろの浄化槽管理者からの業務への要望や疑問に回答するような形での説明が行われている。これらの関係事業者等は、日程の調整や業務の実施結果の報告などで、浄化槽管理者に直接説明する機会を有しているが、浄化槽管理者の信頼を獲得しようという意識

が必ずしも高いとは言えず、事業者によっては浄化槽管理者に積極的に説明をしていない場合や、指定検査機関の説明も十分でなかったり、内容が十分に伝わっていない場合もある。そのことが、浄化槽管理者の保守点検、清掃の回数や法定検査受検についての認識不足につながり、結果、保守点検、清掃、法定検査への不満に結びついている場合もあると考えられる。

指定検査機関は、法定検査の受検の必要性等についての説明、啓発について、受検案内での法定検査の概要ちらしの配付、市町と共催による管理者講習会の開催、浄化槽の日の新聞広告、ポスター、リーフレットによる普及啓発などに取り組んでいるが、意識調査結果で保守点検・清掃と法定検査の違いが分かりにくいこと、保守点検、清掃をしているから法定検査の受検は必要性がないと感じていること、検査機関の業務・体制や料金への不満があることなどが、未受検の理由として挙げられており、こうした意見に対する説明、啓発活動を実施していく必要であると考えられる。また、意識調査結果では、保守点検、清掃に比べて、特に法定検査の必要性の理解や義務の認識が低く、特に未受検者は受検者に比べて、受検の必要性の理解も受検の義務の認識も低い傾向が表れており、重点を置いて啓発を行う必要がある。

法定検査結果への対応では、①オ)の不適正判定結果への対応について、検査により不適正判定結果となった浄化槽は機能に支障があるため、浄化槽管理者は保守点検・清掃業者に相談するなど、速やかに措置を講ずる必要があるが、そのことが浄化槽管理者に十分に理解されていない場合もあると考えられる。この要因の一つとして、指定検査機関からの説明が十分に伝わっていないことなどが考えられる。

2) 説明時期が遅いための効果の減退

水環境の保全や保守点検、清掃、法定検査の3つの維持管理の実施義務等についての説明を充実していく必要があるが、浄化槽管理者がどこから必要な維持管理の情報を得ているかについて、意識調査結果から、行政からの広報よりも、設置段階で最初に接する工事業者や、日常的に接する機会の多い保守点検・清掃業者からの説明で情報を得ているとする浄化槽管理者が多く、理解の促進には、設置から維持管理実施の各段階で、各関係事業者から適切な説明が行われることが、効果的であると考えられる。

特に、浄化槽管理者が、浄化槽の設置段階で設置後に必要な維持管理について適切な説明を受けていない場合、設置後の維持管理について理解されないまま使用を開始し、維持管理の責任意識がなく、誤使用や必要な維持管理の未実施に結びついたり、その後に維持管理の必要性等についての説明を受けても、なかなか理解に至らない状況につながっているものと考えられ、設置時に最初に浄化槽管理者と接する工事業者からの説明は重要なものと考えられる。

保守点検・清掃業者においては、自らが行う維持管理業務以外の必要性の説明は、現状ではあまり行われていない状況にあると考えられ、自己の業務のみならず、他の業務についても合わせて説明していくことが理解促進に効果的と考えられる。特に法定検査については、関係者から未受検者に対して丁寧な説明が必要である。

④ 各主体による啓発・広報の統一性の無さ

各主体からの説明不足による浄化槽管理者の理解不足だけでなく、行政、保守点検・清掃業者、指定検査機関それぞれの説明内容が異なることなどによって、浄化槽管理者が混乱していることも考えられる。たとえば、法定検査の受検促進の啓発について、保守点検・清掃業者の協力で啓発が進んでいる地域もあるが、事業者の中には、浄化槽管理者に対して法定検査受検の必要性を適切に説明していない事業者もいるものと考えられる。

(対応策の方向性と各主体の取組)

○ 浄化槽管理者に対する行政の取組強化（分かりやすい広報）

行政は、浄化槽管理者の浄化槽維持管理に関する理解促進を図るため、ホームページだけでなく、浄化槽管理者の高齢化等の状況を踏まえて、手に取りやすさ、分かりやすさ等の観点から広報手段や広報内容を検討する必要がある。

市町によるホームページや広報紙での浄化槽についての広報では、項目や内容にもばらつきがみられることから、県、市町で、必要と考えられる共通的な説明項目や内容等も検討し、全市町でより一層の説明、普及啓発を行っていく必要がある。また、市町のホームページについて、浄化槽設置の補助金申請以外の維持管理や浄化槽の意義などの情報には簡単にアクセスできるようになっていない場合もあり、情報へのアクセスのしやすさの点からも改善していく必要がある。

○ 浄化槽管理者に対する保守点検・清掃業者の取組強化

保守点検・清掃業者は、日程の調整や業務の実施結果の報告など、浄化槽管理者に直接説明する機会を通じて、浄化槽管理者の信頼を得る意識を持って、保守点検、清掃の必要性や料金・作業内容などについて、根気強い説明・啓発を行い、保守点検、清掃への不満・不信感を解消していくことが必要である。

・ 保守点検、清掃の回数について

保守点検、清掃は、毎年、浄化槽の処理方式及び処理対象人員ごと浄化槽法で規定される回数を実施する必要がある。法で規定する必要回数を浄化槽管理者に十分説明した上で業務を実施する必要がある。また、意識調査結果では、「最低限の回数ではないのではないか」とする意見もある。規定の回数を超えて実施する場合は、技術上の基準を踏まえ、その必要性や作業内容等も含め十分説明する必要がある。

・ 料金について

料金の不満は、絶対的に高いという意識、作業内容に見合わないと感じていること、保守点検、清掃と法定検査の実施時期が重なったことによる支払時期の重複による負担感、下水道使用料との比較など様々な要因が考えられる。技術上の基準に沿った業務の実施と必要な料金の説明、浄化槽管理者の負担とならないような日程調整を行っていくことが必要である。

○ 浄化槽管理者に対する指定検査機関の取組強化

指定検査機関は、法定検査の不満・不信感を解消していくため、浄化槽管理者の信頼を得る意識を持って、日程の調整や検査結果の報告など、浄化槽管理者に直接説明する機会を通じて、保守点検、清掃との違い、法定検査の必要性、料金や検査内容、検査補助員を活用した検査制度や検査体制などについて、根気強い説明・普及啓発の取組を促進していく必要がある。また、不適正判定の場合は、浄化槽機能に支障があるため、速やかに改善する必要があることを、分かりやすく説明する必要がある。

○ 浄化槽管理者に対する関係者が連携した取組強化（共通の啓発素材の検討と関係者の連携した説明及び工事業者による設定初期の維持管理の認識付け）

環境保全意識や適正な浄化槽の維持管理に関する普及啓発は、行政だけでなく関係者において総合的に行っていくことが効果的であると考えられる。また、浄化槽管理者の浄化槽についての理解が深まることは、関係事業者等にとっても、自らの業務の円滑な実施に資するものと考えられる。

行政においては、各主体によって説明内容に相違や矛盾が生じないように、理解の得られる分かりやすい共通の説明内容、方法を十分検討したうえで、共通の啓発素材等を検討・作成し、工事業者も含め関係事業者等や行政が連携し、各関係者の役割を踏まえた効果的な説明時期や説明事項等を調整した上で、日常の業務、浄化槽の日や浄化槽管理者講習会等の様々な機会を通じて、より一層の普及啓発、説明を行っていく必要がある。

工事業者は、浄化槽管理者が最初に接する浄化槽関係者であり、浄化槽の維持管理に不案内な浄化槽管理者が、設置段階において、工事業者から、設置後に必要となる維持管理の概要等の適切な説明を受けることは、設置に伴う維持管理への理解促進や責任意識の醸成につながり、効果的であると考えられる。このため、行政や他の関係事業者等と連携して、適切な説明を行っていくことについて協力を求めていく必要がある。

また、特に法定検査の必要性について、未受検者に対して重点を置いた説明をしていく必要がある。保守点検業者には、保守点検業者登録条例により受検促進の努力義務が規定されている。浄化槽管理者に維持管理で身近に接する保守点検・清掃業者からの説明は受け入れられやすいと考えられ、指定検査機関や行政だけでなく、事業者も協力して、保守点検、清掃の際に受検促進のちらし等を配付するなど、法定検査の理解促進に関係者の連携した取組が必要である。

➡ **〈対応の方向性：浄化槽管理者に対する取組強化〉**

☞ **各主体の取組**

(1) 保守点検・清掃業者等

1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進

(2) 指定検査機関

1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進

(3) 行政

1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進

(2) 維持管理関連業者等のスキルの維持・向上について

(課題)

業界団体内開催による研鑽意識の後退、外部情報の反映等スキルアップツールの不足、管理者の信頼獲得意識の低さなど

《課題の内容》

① 業界団体内開催による研鑽意識の後退、外部情報の反映等スキルアップツールの不足

意識調査結果から、保守点検・清掃業者について、現場での業務の作業時間や実施状況から業務に不信感を持たれている場合や、業務内容が十分に説明されず業務に不信感を持たれている場合などが、浄化槽管理者の意見として寄せられている。

保守点検・清掃業者は、浄化槽法に規定する技術上の基準に沿った保守点検、清掃を行うとともに、実施状況の分かる記録票を作成し、浄化槽管理者に説明、交付する必要がある。適正な保守点検、清掃が実施されるよう、県において、業界や市町と協議・調整し、技術上の基準で定める項目を網羅した参考となる記録票様式を作成するなどし、技術上の基準に沿った適正な保守点検、清掃の実施について、市町とともに指導等を行っている。また、保守点検、清掃業界においても、記録票様式を活用した実務研修会を開催するなどしているところであるが、業界全体や個々の業務実務者には、まだ十分に浸透していない状況にある。

浄化槽は、下水道と並ぶ恒久的な汚水処理施設としての役割を担うものとなってきたが、業界の一部や個々の業務実務者には、そうした認識を十分に持っていない者もあり、業界内の研修においても、業務に係る技術力向上や浄化槽管理者の信頼を獲得していくサービス意識の向上等についての研鑽意識が停滞している面も感じられる。保守点検の浄化槽管理士などは浄化槽法で資格が定められているが、資格取得後に特に更新制度などはなく、清掃の業務実務者を含め、スキルアップへの意欲が低いことなども考えられる。

各業界内での研修においては、機能向上している新型の浄化槽に対応した維持管理技術の向上のための情報を獲得する機会等も十分に設けられていないことなど、業務実務者が適切なスキルアップのための研修等を受講する機会も少ないものと考えられる。

法定検査についても、現場での検査業務の作業時間や実施状況から検査に不信感を持ったという場合や、業務内容が十分に説明されず検査に不信感を持ったという場合などが意見として寄せられている。指定検査機関として信頼されるよう、法令等に規定された方法等に沿って法定検査を実施していく必要がある。このため、検査員だけでなく、10人槽以下の11条検査の効率化検査の一部業務を実施している検査補助員も含めて、検査に係る技術向上や検査に従事する者としての浄化槽管理者の信頼を獲得していく意識の向上を図る必要がある。

法定検査は県が指定する2機関で実施しており、検査員等の技術力の向上について、各機関での事例検討等で個別に取り組んでいるが、検査機関相互の検査員等の情報交換や保守点検、清掃事業者等と連携した研修の機会等を設けることなども必要であると考えられる。

② 管理者の信頼獲得意識の低さなど

保守点検・清掃業者は、日程の調整や業務の実施結果の報告などで、浄化槽管理者に直接説明する機会を有しているが、実施日時の調整が十分に行われなかったり、浄化槽管理者に業務

の実施時期や年間の必要回数、料金、実施結果等についての説明が十分でないことなどから、浄化槽管理者の保守点検、清掃の業務内容や回数などについての浄化槽管理者の認識不足につながり、不満にもつながっている場合もあると考えられる。

また、指定検査機関も同様に、日程の調整や検査結果の通知などで、浄化槽管理者に直接説明する機会を有しているが、検査日時調整が十分に行われなかったり、浄化槽管理者に検査制度、検査日程や検査手数料等についての説明が十分でない場合や、検査結果等の説明が十分に伝わっていないことなどから、法定検査の業務内容や検査の必要性、検査体制などに関する浄化槽管理者の認識不足や不満につながっている場合もあると考えられる。

こうしたことは、いずれの業務も浄化槽法で浄化槽の維持管理に必要な業務として規定され、また、県の指定や市町の許可を受けた事業者等であることなどから、浄化槽管理者の信頼を獲得しようという意識が低いことなどが理由として考えられる。

(対応策の方向性と各主体の取組)

○ 業務実務者や検査員等のスキルアップのための研修会等の開催

保守点検・清掃業者は、新型の浄化槽にも対応していくことのできる技術上の基準に沿った保守点検、清掃の実施や業務内容について浄化槽管理者に理解される説明ができるよう、業務実務者のスキルアップを図っていく必要がある。また、浄化槽管理者の満足が得られる丁寧な対応や適切な業務実施など、保守点検、清掃の適正な実施につながる取組を業界全体へ広げていくことが必要であり、このため、業界での自主的で、より積極的な研修会の開催等の取組を進めていく必要がある。

また、指定検査機関は、指定検査機関として信頼されるよう法令等に規定された方法等に沿って法定検査を実施していく必要がある。併せて、適正な検査と業務内容について浄化槽管理者に理解される説明ができるよう、検査員及び検査補助員のスキルアップを図っていく必要がある。これまでも、指定検査機関内でのスキルアップの取組は行われているが、たとえば、両機関による研修会等を開催し、それぞれの管理事例の紹介等により、検査員や検査補助員の技術の平準化や維持向上を図ることなども必要であると考えられる。また、管理事例については、保守点検・清掃業者の業務にも参考となると考えられるため、保守点検、清掃の業界とも連携して、こうした事業者も参加する研修会を開催することで、浄化槽に係る業界全体の維持管理業務に係る技術力向上や、業務等についての説明力の向上につなげることができると考えられる。

行政としても、保守点検・清掃業者に対し、技術上の基準で定める項目を網羅した参考となる記録票様式を活用するなどした技術上の基準に沿った保守点検、清掃業務実施についての指導や、業界の講習会等への開催協力、講師の派遣等によるスキルアップへの協力、事業者の自主的な取組が促進されるようなインセンティブの付与の検討等、業界の取組を支援していく必要がある。また、指定検査機関の指導、検査員講習会等への開催協力、講師の派遣等による検査員や検査補助員のスキルアップへの協力などを通じて、指定検査機関の取組を支援していく必要がある。

○ 浄化槽管理者の信頼を獲得するための取組の推進

現在設置されている浄化槽のうち、約9割が一般家庭の5～20人槽の浄化槽で、多くの場合、維持管理業務は事業者が一般家庭を訪問する形で実施される。

このため、保守点検・清掃業者については、一般家庭を顧客とする業務としての配慮やサービスが要求されるが、意識調査結果で訪問日の調整等に対する不満や、作業に関する説明の不足による不信感が見られ、一方で、日程調整や説明に対する肯定的な意見も多く見られたため、事業者若しくは業務実務者によって対応に違いがあると考えられる。

保守点検・清掃業者は、浄化槽管理者の信頼を獲得する意識を持って、日程調整や説明等の対応を行っていくことが、浄化槽管理者の保守点検・清掃業務や維持管理費の負担への理解、ひいては、適正な維持管理の実施につながるものと考えられる。浄化槽管理者が納得し、満足できる業務実施に向けて、業界全体の更なる取組が必要と考えられる。このため、業界での研修会において、水環境保全や浄化槽についての幅広い知識、サービス業としての意識や接遇等の内容を研修に取り入れるなどして、そうした面からの業務実務者のスキルアップを図っていく必要がある。

また、保守点検、清掃の必要性や料金・作業内容などについて、現場での説明だけでなく、自社ホームページ等で積極的に情報を発信していくことなども必要である。

指定検査機関は、意識調査結果によると、検査時等の対応への不満から指定検査機関に対して不信感を持っているという意見が寄せられており、また、この不信感が、法定検査未受検理由の一つとして挙げられている。このことは、適正な維持管理の妨げとなるものであり、浄化槽管理者の不信感を払しょくし、指定検査機関としての社会的信頼を獲得する必要がある。

法定検査の受検は浄化槽法に規定されたものではあるが、日程調整をしてもらえない、検査の説明がない、検査料金が高等意見踏まえて、指定検査機関として浄化槽管理者の信頼を確保する意識を持って対応することが必要であり、検査員、検査補助員の信頼獲得意識の向上を図るとともに、丁寧な説明や日程調整など、浄化槽管理者の満足が得られる対応を行っていくことが必要となる。

このため、指定検査機関での研修会において、水環境保全や浄化槽についての分かりやすい説明方法、サービスの意識や信頼を得られる接遇等の内容を研修に取り入れるなど、そうした面からの業務実務者のスキルアップを図っていく必要がある。

また、法定検査の必要性、料金や検査内容、検査補助員を活用した検査制度や検査体制などについて、現場での説明だけでなく、指定検査機関のホームページ等で積極的に情報を発信していくことなども必要である。

保守点検・清掃業者、指定検査機関が浄化槽管理者の信頼を獲得しようとする意識の低さについては、たとえば、日程調整してもらえないことに対する浄化槽管理者の不満などに表れている。この日程調整の不満には、保守点検、清掃、法定検査の各業務についての浄化槽管理者との作業日時の調整がなされないことと、3つの業務が短期間で重なる場合がある。

個々の業務の日程調整については、各業務とも1日のうちに複数箇所で業務を実施する関係から、計画的・効率的な業務実施のため、時間的な調整までは困難であると考え

られるが、可能な限り調整に努めることが適当であると考えられる。

保守点検、清掃、法定検査の日程が短期間に重なった場合、料金への負担感につながることもあり、保守点検、清掃が適正に実施されているかを確認する役割を持つ法定検査業務の客観性、公正・中立性にも配慮しつつ、できるだけ浄化槽管理者の負担にならないような日程調整を行っていく必要がある。

⇒ 〈対応の方向性：事業者等の自主的な取組強化〉

☞ 各主体の取組

(1) 保守点検・清掃業者等

2) 技術上の基準に沿った保守点検・清掃実施等のための取組促進

3) 浄化槽管理者からの信頼が得られる事業者としての取組促進

(2) 指定検査機関

2) 浄化槽管理者からの信頼が得られる法定検査業務の実施のための取組促進

3) 指定検査機関としての社会的信頼の向上のための取組促進

(3) 行政

2) 関連事業者等の適正な維持管理業務の実施と信頼性向上の取組促進

(3) 台帳等情報の精度向上について

(課題)

廃止施設等の混在など精度を欠く管理者情報による指導事務の手戻りの発生, 独自仕様による情報処理労力の肥大など

《課題の内容》

① 廃止施設等の混在など精度を欠く管理者情報による指導事務の手戻りの発生

市町においては, 設置された浄化槽について, 浄化槽の基本的事項や浄化槽管理者などの情報を記載した浄化槽台帳を作成し, 浄化槽管理者への適正な維持管理の指導や法定検査未受検者への受検指導など, 浄化槽の適正管理の基礎資料としている。

この浄化槽台帳については, 廃止届の制度化前の廃止状況等の把握が十分できていないことや, 浄化槽管理者の変更があった場合の手続き等が十分に理解されておらず, 設置後の異動, 廃止状況等の把握が十分できていない状況である。このため, 受検指導の文書を送付した際に, 家屋そのものの消失や管理者の変更によって文書が届かない場合や, 公共下水道に接続済みとなり, 既に浄化槽が撤去されているのにも関わらず指導文書が届いている場合があり, 管理者未変更や不存在施設が混在するなど精度を欠く管理者情報による指導事務の手戻りが生じている。

また, 指定検査機関においても, 法定検査の対象となる浄化槽情報の台帳を整備しており, 毎年の検査を適切に実施する基礎資料となるもので, 未受検者への受検案内等にも活用されている。この台帳については, 設置時の7条検査依頼書の情報を基に, その後の指定検査機関での毎年の検査実施に伴い把握した状況や, 市町からの浄化槽設置, 管理者変更, 使用廃止など届出のあった情報などの提供を受け, 対象となる浄化槽や管理者の情報の更新を行っている。

指定検査機関の台帳についても, 浄化槽管理者からの異動の無連絡, 市町からの変更情報の精度の欠如によって, 市町と同様に, 設置後の異動, 廃止状況等の把握が十分できていない状況であり, 当該年度の検査日程の調整文書や未受検者への受検案内文書を送付した際に, 手戻りが生じている。

② 浄化槽台帳システム等の独自仕様による情報処理労力の肥大

市町においては, 浄化槽の維持管理の基礎となる浄化槽台帳について, 台帳の精査を進めている。各市町内の住民基本台帳や下水道接続の情報と併せ, 指定検査機関との相互提供情報などを活用して, 台帳情報の精査を進めている。しかし, 市町内の各情報システムや台帳システム, 指定検査機関の台帳システムそれぞれの仕様が異なっており, 同一の浄化槽管理者の各情報を手作業で突合, 確認, 入力しなければならないなど時間を要し, 現地での確認等も必要となることから, 精査がなかなか進んでいない市町もある。また, 指定検査機関においても, 市町の相互提供情報などを活用して台帳データの更新を行っているが, 市町と同様に情報の突合, 確認, 入力に時間を要し, 現地での確認等で作業に時間を要している状況がある。

③ 不適正判定結果の情報共有不足

法定検査の検査結果で不適正判定となった場合は、浄化槽機能に支障があるため、速やかに改善する必要がある。浄化槽管理者は、業務を委託している保守点検・清掃業者に連絡し、機器の調整を行う等必要な措置を講じる必要がある。浄化槽管理者から事業者に連絡することが基本となるが、連絡がない場合、必要な対応がとられない状況となるため、不適正判定結果が、保守点検・清掃業者に伝達される仕組みづくりなどの検討も必要である。

(対応策の方向性と各主体の取組)

市町においては、市町内の他の情報と台帳データの対応関係を整理し、容易に変更内容の更新が行えるよう精査事務の効率化を図り、浄化槽管理者情報の把握に努める必要がある。また、市町及び指定検査機関において使用しているシステム台帳は、仕様がそれぞれ異なっており、同一の浄化槽管理者のデータが容易に突合できるような効率的な方法を協力して検討することも必要である。

また、法定検査結果をはじめ維持管理の実施状況の情報など、今後適正な維持管理を進める上で必要となる情報項目や、データの更新、活用などを想定した効率的な台帳システムについて、市町や指定検査機関が協力して検討していく必要がある。



〈対応策の方向性：台帳等情報の精度向上・効率化の取組強化〉

各主体の取組

- | | |
|------------|---------------------|
| (2) 指定検査機関 | 4) 法定検査受検促進のための取組促進 |
| (3) 行政 | 3) 浄化槽の適正な管理促進 |

(4) 適正維持管理や未受者指導について

(課題)

指定検査機関による受検案内の効果の低下、市町の取組意欲や指導状況の相違、関係団体による個別実施など

《課題の内容》

① 受検率の向上と未受検者への不公平感

定期検査（11条検査）の実施率が低い状況にあるなど、適正な維持管理の徹底が課題であったことから、平成17年の浄化槽法の一部改正により、適正な維持管理を確保するための都道府県の未受検者に対する指導監督権限が規定され、浄化槽の管理情報（廃止や検査結果等）の把握制度が設けられた。一部改正の趣旨も踏まえ、浄化槽の法定検査率の向上が急務となった。このため、11条検査について、10人槽以下の浄化槽を対象にBOD検査を導入し、ガイ

ドライン検査項目の一部を軽減した「効率化検査」を実施することとし、検査体制を整備するなど、受検率の向上に取り組んでいる。

法定検査の受検率は、浄化槽の適正な維持管理がなされているか否かを図る一つの指標であり、本県では、第3次広島県廃棄物処理計画において、11条検査受検率で平成27年度末概ね70%を目標としているが、平成24年度末で58.7%であり、目標達成に向けた対策が必要な状況にある。

また、浄化槽管理者の半数近くが未受検者であり、未受検理由の一つとして、周囲に未受検者がいることやそうした未受検者に対する受検指導が徹底されていないことなどに対する不公平感を挙げており、地域での一体的な受検指導を行っていく必要がある。

② 指定検査機関による受検案内の効果の低下

指定検査機関は、未受検者に対して受検契約の案内を送付し、それでも受検しない者に対しては、電話、訪問等により受検を促している。しかし、それらの取組を繰り返す中で、受検促進に応じない未受検者が割合として増加するため、受検促進の効果は低下してきている。

③ 市町の実行意欲や指導状況の相違

指定検査機関からの案内等で受検しない者については、指定検査機関と市町が連携し、市町の受検指導文書と合わせて受検案内を送付するなどの取組を行っている。指定検査機関の受検案内だけでなく、市町からの指導文書を同封することによって受検に結び付く場合や、受検に対する問い合わせが増加するなど受検促進の効果が得られている市町もある。一方で、市町によっては、対象基数の多さや対象となる浄化槽の把握状況などから、一部の未受検者に対する指導文書の送付に留まっているところもあるなど、地域により受検促進の取組状況に違いが出てきている。

また、法定検査により不適正判定となった浄化槽について、浄化槽機能に支障があるため、浄化槽管理者は、保守点検・清掃業者に相談するなどして、速やかに適切な対応を行う必要がある。

市町は、不適正判定浄化槽について、水環境の保全等に影響のないよう、必要な助言や指導等を行っている。指定検査機関からの報告を踏まえ、浄化槽管理者に対応状況の報告を求めたり、市町によっては、周辺環境への影響があることなどにより、早急な対応が必要と考えられる場合などには、関係の保守点検・清掃業者にその状況を連絡するなどしているところもあるが、これらの適正な維持管理指導についても、地域により取組状況に違いが生じてきている。

④ 関係団体による個別実施

法定検査により適正な維持管理の実施が確認されることは、浄化槽への社会的な信頼が高まるものであり、関係事業者においても、それぞれの業務の円滑な実施に資するものと考えられる。

保守点検業者には、保守点検業者登録条例により、業務を受託している浄化槽管理者に対する法定検査の受検促進指導の努力義務が規定されている。保守点検・清掃業者の協力によって啓発が進んでいる地域もあるが、事業者の中には、浄化槽管理者に対して法定検査受検の必要性を適切に説明していない事業者もいるものと考えられる。

また、関係団体それぞれによって行われている適正な維持管理促進に向けた取組についても、浄化槽管理者の理解促進や取組効果の向上に向けて、協力体制を検討していく必要がある。

(対応策の方向性と各主体の取組)

○ 未受検者への指導の徹底

浄化槽法では、未受検者に対する行政の受検指導や浄化槽管理者に対する浄化槽の維持管理に関する助言・指導が規定されており、県から各市町への浄化槽事務の事務移譲により、市町において、未受検者に対する受検指導や維持管理指導が行われている。

未受検者の存在による法定検査受検への不公平感を解消し、法定検査の受検及び適正な維持管理を促進するため、指定検査機関と各市町が連携し、すべての地域で継続して、未受検者に対する指導文書の送付等の計画的な受検指導の取組を進める必要がある。また、浄化槽管理者に身近に接する保守点検・清掃業者などの関係事業者から、法定検査の受検の必要性を適切に説明してもらうなど、指定検査機関、関係事業者と行政が連携して、より一層の受検指導を進めていく必要がある。

市町においては、受検の促進のため、浄化槽設置者からの浄化槽整備補助申請の際に、検査契約書(写)の添付を求める取組を進めるなど、浄化槽設置時に受検を確認する仕組みづくりなどを検討することも必要である。

○ 不適正判定浄化槽への指導の徹底

不適正判定浄化槽に対する指導について、いずれの市町においても、浄化槽管理者に対して対応状況の報告を求めたり、必要な場合は立入調査等を実施するとともに、保守点検、清掃業者に不適正判定の情報が共有される方法を検討するなど、改善のために速やかに必要な措置が講じられるよう、指定検査機関、関係事業者と連携したより一層の維持管理指導の取組を進めていく必要がある。

また、市町によって法定検査の受検状況等も異なり、法定検査の受検や適正な維持管理に向けた指導状況、それらの指導の基礎資料となる浄化槽管理者情報の台帳システムの整備等の取組状況にも違いが見られることから、県においては、これらの取組が全県的に進められるよう、市町へ技術的な支援を行っていくことなどで、市町の取組を促進していくことも必要である。

浄化槽の適正な維持管理指導や未受検者指導の促進のため、県、市町、指定検査機関、更には関係事業者の協力体制を構築し、継続・連携して、取組を着実に進めていくことが必要である。



〈対応の方向性：関係者が連携した維持管理や未受検者指導強化〉

☞ 各主体の取組

- (2) 指定検査機関
- (3) 行政
- 4) 法定検査受検促進のための取組促進
- 3) 浄化槽の適正な管理促進

4-2 対応策の方向性と各主体の取組の整理

4-1 で検討した「適正な維持管理の促進に向けた対応策の方向性と各主体の取組」を表にまとめると、次のとおりとなる。

課題の整理	対応策の方向性	各主体の取組のまとめ		
		保守点検・清掃業者等関係事業者	指定検査機関	行政
(1) 浄化槽管理者への働きかけ	浄化槽管理者に対する取組強化	浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進		
(2) 維持管理関連業者等のスキルの維持・向上	事業者の自主的な取組強化	技術上の基準に沿った保守点検・清掃実施等のための取組促進	浄化槽管理者からの信頼が得られる法定検査業務の実施のための取組促進	関連事業者等の適正な維持管理業務の実施と信頼性向上の取組促進
		浄化槽管理者からの信頼が得られる事業者としての取組促進	指定検査機関としての社会的信頼の向上のための取組促進	
(3) 台帳等情報の精度向上	台帳等情報の精度向上・効率化の取組強化	—	法定検査受検促進のための取組促進	浄化槽の適正な管理促進
(4) 適正維持管理や未受検者指導	関係者が連携した維持管理や未受検者指導強化	—		

4-3 適正な維持管理に向けた各主体の考えられる具体的な取組

4-2 における各主体の取組の整理に基づき、今後検討・促進すべきと考えられる具体的な取組を、保守点検・清掃業者等の関係事業者、指定検査機関、行政の視点に区分して、以下のとおりとりまとめた。

(1) 保守点検・清掃業者等関係事業者の考えられる具体的な取組

保守点検・清掃業者等関係事業者の取組

1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進について

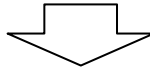
- 工事・保守点検・清掃業者による浄化槽管理者への説明，普及啓発
(水環境保全等への理解，保守点検，清掃，法定検査の維持管理の必要性)

浄化槽による環境保全意識や浄化槽の維持管理の必要性等についての啓発活動は，行政の広報紙やホームページ等でも実施してきているが，現状では浄化槽管理者に十分浸透していないと考えられる一方で，浄化槽管理者は，浄化槽について工事業者や保守点検・清掃業者など，実際に設置や維持管理で関わる業者から情報を多く得ていることから，関係事業者からも説明等を行っていくことが，浄化槽管理者の理解促進のために必要であり，また，効果的であると考えられる。

また，関係事業者においても，自らの実施する業務内容だけでなく，浄化槽が水環境の保全に必要な施設であることや，適正な維持管理が必要であることなど，浄化槽についての浄化槽管理者の理解と信頼が深まることは，それぞれの業務の円滑な実施に資するものとなる考えられる。

こうしたことから，浄化槽管理者の理解促進のため，関係事業者からより一層の説明，啓発を行っていく必要がある。

考えられる具体的な取組



工事業者等

- ・ 工事業者から浄化槽管理者への適正な維持管理義務の分かりやすい説明及びリーフレット等配布

県内では，毎年，およそ 3,500～4,000 基の浄化槽が設置されている。意識調査結果では，約 70%が浄化槽を設置する工事業者から維持管理について説明を受けたとしている。工事業者は，浄化槽管理者が最初に接する浄化槽関係者であり，浄化槽の維持管理に不案内な浄化槽設置者が，設置段階において，工事業者から設置届の提出等の手続きと併せ，設置後に必要となる維持管理の概要等の適切な説明を受けることは，設置に伴う維持管理への理解促進や責任意識の醸成につながり，効果的であると考えられる。

- ・ メーカーパンフレットへの維持管理内容の掲載

浄化槽は適正に設置，維持管理されて初めてその本来機能を発揮する。浄化槽製造業者の浄化槽の取扱説明書や製品紹介パンフレット等においても，設置後に必要となる維持管理等について記載することで，工事業者や保守点検・清掃業者の維持管理の説明についての意識を高めるとともに，浄化槽管理者への説明を行う場合のパンフレット等の活用は，維持管理の必要性の説明の裏付けにもなり，浄化槽管理者の理解につながるものとなる考えられる。

保守点検・清掃業者

- ・ 保守点検・清掃業者から浄化槽管理者への適正な維持管理義務の分かりやすい説明及びリーフレット等配布（重点対象：未受検者，重点内容：法定検査）

意識調査結果では、61.8%が保守点検・清掃業者から維持管理について説明を受けたとしている。また、法定検査結果が不適正判定となった場合、浄化槽管理者の66.7%が保守点検・清掃業者に相談して対応している。その他、丁寧な説明をしてもらえる事業者には満足しているという意見も多い。

保守点検・清掃業者は、浄化槽管理者からの委託を受け、保守点検は年に3～4回以上、清掃は年1回以上の業務を実施するため、浄化槽管理者にとっては維持管理に関して直接的に接する最も身近な浄化槽関係者と言える。このため保守点検・清掃業者からの説明は受け入れられやすいものと考えられ、保守点検・清掃業者から、直接現場で、浄化槽による水環境の保全や維持管理の必要性等（特に法定検査の未受検者に対する受検の必要性）を説明していくことが、浄化槽管理者の理解促進に効果的であると考えられる。

また、説明に当たっては、行政等とも連携して、分かりやすい説明資料等を用いて、関係者で協力して共通した説明を行っていく必要がある。

- ・ 自らの業務内容の説明（業務前説明や事業者のホームページを活用した説明）

意識調査結果から、浄化槽の保守点検、清掃に関して、作業内容や実施回数について、不信、不満等の意見がみられる。

保守点検、清掃について、法で規定するそれぞれの技術上の基準に沿って、浄化槽の処理方式や種類に応じて、規定される回数を毎年実施する必要がある。保守点検・清掃業者においては、基準に沿って必要な回数を適正に実施することと合わせて、法で定められた業務内容や回数の必要性を、浄化槽管理者に説明した上で実施することが大切である。現場において説明するとともに、自らのホームページ等を活用して、業務内容等の情報を発信していく必要がある。

- ・ 行政による取組と合わせて行う業界による「浄化槽の日」などを機会とした広報活動

浄化槽法が、昭和60年10月1日に全面施行されたことを記念し、浄化槽の普及促進等を通じ、公共用水域の水質保全に資することを目的として、昭和62年に厚生省、建設省、環境庁の主唱により10月1日を「浄化槽の日」と定め、全国で関連行事が開催されている。また、「浄化槽の日」にちなみ、毎年10月を浄化槽月間として、県や市町でも、ホームページや広報紙への掲載、関係イベントの開催等による、浄化槽に対する正しい知識の普及啓発を実施している。

業界においても、こうした機会を活用して、行政による広報活動と合わせて、関連行事の開催、行政と連携したイベントの実施等に積極的に取り組むことにより、浄化槽関係者全体で普及啓発活動を実施していくことが、浄化槽管理者の理解促進に効果的であると考えられる。

保守点検・清掃業者等関係事業者の取組

2) 技術上の基準に沿った保守点検・清掃実施等のための取組促進について

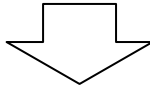
- 技術上の基準に沿った保守点検・清掃の適正実施に向けた取組
- 業務実務者のスキルアップ

意識調査結果からは、保守点検、清掃について、現場での作業時間や業務の実施状況から業務に不信感を持たれている場合や、業務内容を十分に説明されず不信感を持たれている場合などがみられる

保守点検・清掃業者は、技術上の基準に沿った保守点検、清掃を行うとともに、実施状況の分かる記録票を作成し、浄化槽管理者に説明、交付する必要がある。

業界においても、適正な維持管理が実施されるよう実務研修会を開催するなどしているところであるが、業界全体や個々の業務実務者には、まだ十分に浸透しておらず、技術上の基準に沿った保守点検、清掃の実施や、業務内容について浄化槽管理者に理解される説明ができるよう、業務実務者のスキルアップを図っていく必要がある。

また、浄化槽管理者の満足を得られる業務の取組や管理事例等について、業界全体で共有していく取組などを更に進めていく必要がある。



考えられる具体的な取組

保守点検・清掃業者

・ 技術講習会等の開催（業務の取組や管理事例の紹介等）

浄化槽の保守点検、清掃は、浄化槽法及び浄化槽法施行規則に規定する技術上の基準に沿って行う必要がある。また、記録票を作成し、浄化槽管理者に、記録票を作成し、その内容を説明、交付する必要がある。

このため、技術上の基準に沿った保守点検、清掃の実施や業務内容について、浄化槽管理者に理解される説明ができるよう、業務実務者のスキルアップを図っていく必要がある。業界においても、保守点検、清掃について適正な維持管理が実施されるよう、地域で、事業者、行政、住民代表が参加する研修会の開催等に取り組んでいるところであるが、浄化槽管理者の満足を得られる業務の取組や管理事例等について、業界全体で共有し、各事業者や業務実務者に広めていくための技術講習会の開催等といった取組を、一層進めていくことが必要である。

保守点検・清掃業者

・ 標準的な記録票様式を参考として活用するなどした技術上の基準に沿った保守点検，清掃の実施

県では，技術上の基準に沿った保守点検，清掃の実施及び記録票作成の参考となるよう，（公財）日本環境整備教育センターの監修を受け，保守点検，清掃の技術上の基準項目を網羅し，浄化槽管理者へ分かりやすく説明ができるよう状況説明図の入った記録票様式を作成し，県，市町で，事業者への指導等に活用している。また，ホームページにも掲載するなどしており，事業者においても，この記録票様式を参考にするなどして，技術上の基準に沿った保守点検，清掃の実施や記録票の作成，交付を行っていく必要がある。

・ 不適正判定浄化槽の適正な維持管理

意識調査結果から，法定検査の検査結果が不適正判定となった浄化槽については，回答者の66.7%が，保守点検・清掃業者に相談して対応している。

不適正判定のもとになる不可判定の主な要因は，書類検査での保守点検，清掃の未実施や実施回数不足であり，清掃関係に多いという結果となっている。保守点検・清掃業者において，こうした結果も踏まえて，普段から，技術上の基準に沿った保守点検，清掃の実施に努める必要がある。また，浄化槽管理者に対して，受託している浄化槽の判定結果について，円滑に情報提供を行ってもらうように説明しておくとともに，受託した浄化槽に不適正判定が出た場合は，検査結果を踏まえて，速やかな対応に努める必要がある。

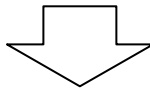
3) 浄化槽管理者からの信頼が得られる事業者としての取組促進について

- 浄化槽管理者との日程調整や自らの業務内容等の丁寧な説明
- 浄化槽管理者の満足が得られる業務実施を業界全体へ広げるための取組

現在設置されている浄化槽のうち、約 90%が主に一般家庭で使用されている 5～20 人槽の小規模浄化槽であり、多くの場合、維持管理業務は事業者が一般家庭を訪問する形で実施されることになる。

このため、一般家庭を顧客とする業務としての配慮やサービスが要求されるが、意識調査の結果から、訪問日の調整等に対する不満や、作業に関する説明の不足による不信感が見られた。一方で、日程調整や説明に対する肯定的な意見も多く見られたため、事業者若しくは業務実務者によって対応に違いがあると考えられる。

浄化槽管理者の信頼を獲得する意識を持って、日程調整や説明等の対応を行っていくことが、浄化槽管理者の保守点検、清掃業務や維持管理費の負担への理解、ひいては、適正な維持管理の実施につながるものと考えられる。浄化槽管理者が納得し、満足できる業務実施に向けて、業界全体の更なる取組が必要と考えられる。



考えられる具体的な取組

保守点検・清掃業者

- ・ 自らの業務内容の説明（業務前説明や事業者のホームページを活用した説明）（再掲）や料金等の理解を得るための説明

意識調査の結果から、維持管理費を高いと感じている浄化槽管理者が多いと考えられるが、保守点検、清掃の実施日程の調整不足、作業の実施状況や必要回数の説明不足など事業者に対する不満などから生じている部分もあると考えられる。浄化槽管理者にこうした不満を持たれることは、必要な維持管理を実施していく上での妨げとなる可能性もあり、保守点検・清掃業者は、適正に業務を実施するとともに、業務に関する情報を丁寧に説明し、日程調整や浄化槽に関する相談などに、浄化槽管理者の信頼を獲得する意識を持って、対応していく必要がある。

浄化槽管理者の理解を得るために、業務についての現場での説明だけでなく、自社ホームページ等を活用して、積極的に業務についての情報を発信していくことが必要である。

保守点検・清掃業者

・ 技術講習会等の開催（接遇研修等）（再掲）

保守点検，清掃については，技術上の基準に沿った業務の実施が必要であり，そのための技術向上が必要とされる。加えて，浄化槽管理者に対して，業務についてだけでなく，浄化槽と水環境の保全等についての分かりやすい説明や信頼を得られるような接遇，応対等も事業者に求められており，保守点検・清掃業者は，浄化槽管理者の信頼を獲得していく意識を持って，業務を実施していく必要がある。

このため，浄化槽に関する専門的な情報を浄化槽管理者へ分かりやすく説明する方法や接遇なども研修内容として取り入れ，浄化槽管理者の満足度を高める説明や満足を得られる応対の具体的な取組事例等について，業界全体で共有するとともに，各事業者や業務実務者に広め，スキルアップを図る技術講習会の開催等の取組を進めていく必要がある。

・ 浄化槽管理者の負担にならない日程調整

意識調査結果での保守点検・清掃業者に対する浄化槽管理者の意見として，保守点検，清掃の実施にあたって日程を調整してもらえないことが不満として挙げられている。

保守点検，清掃業務は，1日に別々の場所にある複数箇所の浄化槽について実施する必要がある，計画的・効率的に業務を実施していくことは必要であるが，管理者の信頼向上の観点から，可能な限り実施日について浄化槽管理者と調整する等，サービス性を持って対応する必要がある。

また，保守点検，清掃，法定検査の日程が短期間に重なった場合，浄化槽管理者は，支払時期が重なってしまい，維持管理費への負担感を感じる場合もある。保守点検，清掃が適正に実施されているかを確認する役割を持つ法定検査業務の客観性，公正・中立性にも配慮しつつ，できるだけ浄化槽管理者の負担にならないような日程調整を行っていく必要がある。

(2) 指定検査機関の考えられる具体的な取組

指定検査機関の取組

1) 浄化槽維持管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進について

- 指定検査機関による浄化槽管理者に法定検査の必要性の理解が得られる説明，普及啓発（水環境保全等への理解，保守点検，清掃，法定検査の維持管理の必要性）

前述のとおり，行政，指定検査機関，関係事業者において浄化槽の維持管理に関する説明や啓発活動が行われているが，意識調査の結果によると浄化槽管理者の理解は十分とは言えない状況と考えられる。特に法定検査は，保守点検，清掃と比較して，その必要性等についての認識や理解が十分に得られていない状況にある。

法定検査について，分かりやすい啓発資料等を検討し，日常的に浄化槽管理者と接する関係事業者などの協力を得て，浄化槽の適正な維持管理と水環境保全への理解と併せて，統一的な啓発を行っていくことが効果的であると考えられる。また，指定検査機関は，法定検査の内容だけでなく検査制度や検査体制等についても，様々な媒体や機会を活用して，情報発信を行い，法定検査についての浄化槽管理者の理解を得ることが必要と考えられる。

考えられる具体的な取組

指定検査機関

- ・ 工事業者を含めた関係機関による適正な維持管理義務の分かりやすい説明及びリーフレット等配布（重点対象：未受検者，重点内容：法定検査）

指定検査機関は，浄化槽管理者への毎年の受検日程の案内や検査時に，法定検査や必要な維持管理に係る説明，リーフレット等の配布を継続して実施していく必要がある。

また，浄化槽設置の際に，浄化槽管理者に対して，設置後の維持管理情報を提供することは，浄化槽管理者が，今後必要となる維持管理について十分納得した上で浄化槽を設置することになり，その後の適正な維持管理に結びつく，大切な説明となると考えられる。このため，まず設置時に浄化槽管理者に接する工事業者から，適切な説明が行われることが効果的と考えられる。

意識調査結果からは，工事業者のほか維持管理で日常的に接する保守点検・清掃業者から情報を得ている浄化槽管理者が多いと考えられる。法定検査の未受検者も含め，身近な保守点検・清掃業者からの説明は，浄化槽管理者に受け入れられやすいものと考えられる。

3つの維持管理の中で，法定検査に対する認識状況が低いことから，法定検査の必要性について共通の分かりやすい説明資料内容を検討した上で，指定検査機関はもとより，関係事業者の協力を得て，法定検査の適切な情報提供に努めていくことが効果的であると考えられる。

指定検査機関

・ 自らの業務内容の説明（業務前説明やホームページを活用した説明）

指定検査機関において、法定検査の必要性や実施内容、料金等に関する情報をホームページやリーフレット等で広報している。しかし、意識調査結果からは、法定検査の未受検者だけでなく受検者においても、法定検査の必要性等について十分に理解されていない状況がみられた。

検査の際の丁寧な説明によって受検者に検査についての理解を深めてもらい、検査結果を適切に維持管理に活かしてもらうことや、未受検者の受検への理解促進にもつながるようホームページでの業務内容の情報発信を充実させ、法定検査の必要性等について正確な情報を広める必要がある。

・ 興味を引く広報（ポスター・懸垂幕等の掲示）

法定検査に係る情報の周知方法として、ホームページの活用やポスターの掲示、リーフレットの配布等が実施されている。これらの方法は、法定検査受検率の改善に必ずしも直接的に結びつく手段とは言えないが、法定検査への理解や環境保全に対する意識の醸成等に向けて、今後も継続して行う必要がある。

より効果的な広報となるよう、浄化槽管理者の興味を引き、目に留まる形で維持管理に関する情報を提供する等方法を検討する必要がある。

・ 「浄化槽の日」などを機会とした広域的な広報活動

毎年10月1日の「浄化槽の日」及び10月の「浄化槽月間」には、各関係機関や行政等により、全国的に浄化槽に関する各種行事が開催され、事業者の適正な業務実施や維持管理に関する集中的な広報活動等が行われている。

指定検査機関では、日常的な啓発活動と合わせて、この期間に、新聞による広報、ポスターリーフレットを活用した啓発活動などを実施しているが、こうした取組に加えて、行政等との連携した取組や広域的な啓発イベントなどの活動も検討していく必要がある。

・ 浄化槽管理者講習会等の開催

現在、県内4市で（公社）広島県環境保全センターとの共催により、新規設置者を対象とした浄化槽管理者講習会が開催されている。

講習会は、これから実際に維持管理を始める浄化槽管理者に対して、維持管理の必要性や必要な手続き等を直接的かつ丁寧に説明することが可能であり、適正な維持管理への理解促進に効果的な機会となっていると考えられる。

設置時に市町と指定検査機関が連携して説明を行うことで、法定検査について正確な情報を伝えることができ、受検につながるものであり、指定検査機関としても、市町と調整し、参加者の増加とより一層の理解の促進につながるような講習内容や講師等について検討し、今後も積極的に取り組んでいく必要がある。

指定検査機関の取組

2) 浄化槽管理者からの信頼が得られる法定検査業務の実施のための取組促進について

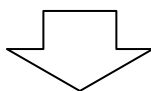
- 規定された方法等に沿った法定検査の実施
- 検査員・検査補助員のスキルアップ

法定検査については、指定検査機関として信頼されるよう法令等に規定された方法等に沿って法定検査を実施していく必要があるが、意識調査の自由意見で、現場での検査業務の作業時間や作業の実施状況から検査に不信感を持ったという場合や、業務内容が十分に説明されず検査に不信感を持ったという場合などが寄せられている。

検査業務は、検査員、検査補助員により実施されており、指定検査機関においては、適正な検査と業務内容について浄化槽管理者の理解につながる説明ができるよう、検査員及び検査補助員がそれぞれの検査業務の事例の紹介、研究等を通じて、スキルアップを図っていく必要がある。

また、検査業務に係る不適切対応事案について、浄化槽管理者等から連絡があった場合は、速やかに確認し、浄化槽管理者に状況を説明する等必要な対応を行う仕組みを検討し、整備しておく必要がある。

その他、検査の不適正判定結果に対応して、浄化槽管理者により、浄化槽の適正な維持管理のために必要な措置が速やかに取られるよう、不適正判定結果が業務を受託している保守点検・清掃業者にも伝わるような仕組みの検討も必要である。



考えられる具体的な取組

指定検査機関

・ 技術講習会等の開催（業務の取組や管理事例の紹介等）

検査業務は、浄化槽法施行規則に規定する検査員と、効率化検査の一部業務について検査補助員により実施されている。

法定検査については、指定検査機関として信頼されるよう法令等に規定された方法等に沿って実施していく必要があるが、意識調査の自由意見で、現場での検査業務の作業時間や実施状況から検査に不信感を持ったという場合や、業務内容が十分に説明されず検査に不信感を持ったという場合などが寄せられている。

これまでも、検査機関内でのスキルアップの取組は行われているが、両機関による技術講習会等を開催し、それぞれの業務の取組や管理事例の紹介等により、検査員や検査補助員の技術の平準化や維持向上を図ることなども効果的であると考えられる。また、管理事例については、保守点検・清掃業者の業務にも参考となると考えられるため、こうした事業者も参加する講習会を開催することで、事例検討や意見交換などを通じて、業界全体の維持管理業務に係る技術力向上に繋げることができると考えられる。

指定検査機関

・ 不適正判定結果が保守点検・清掃業者へ伝達される仕組みづくり

法定検査は日常の保守点検、清掃が適正に行われているかを確認する役割を持っており、検査の判定結果は、指定検査機関から各市町及び浄化槽管理者へ通知されている。

浄化槽について、何らかの改善が必要となる「不適正」と判定された場合、浄化槽管理者から保守点検・清掃業者へ連絡し、判定結果を踏まえて必要な機器の調整等を行うこととなる。意識調査の結果から、「不適正」と判定された浄化槽管理者のうち7割弱は保守点検・清掃業者へ相談しているが、不適正判定の浄化槽への適切な対応を徹底するため、浄化槽管理者や各市町に加えて、浄化槽の維持管理を受託し、実際に業務を行う保守点検・清掃業者にも不適正判定結果が伝達される仕組みづくりを検討する必要がある。また、将来的には不適正判定だけではなく、すべての判定結果を関係事業者が把握できるような仕組みなども検討できれば、判定結果内容を効果的にその後の維持管理業務に反映させ、より適切な維持管理に役立てることが期待できると考えられる。

・ 浄化槽管理者への不適切対応の対処規定等の整理

意識調査の自由意見で、現場での検査業務の作業時間や実施状況から検査に不信感を持ったという場合や、業務内容が十分に説明されず検査に不信感を持ったという場合などが寄せられている。法定検査については、指定検査機関として信頼されるよう法令等に規定された方法等に沿って法定検査を実施していく必要があり、指定検査機関においては、適正な検査や業務内容についての浄化槽管理者への的確な説明等について、研修等により、検査員及び検査補助員のスキルアップを図っている。

検査業務での不適切対応の事案について連絡があった場合は、これまでも事実確認を行い、実施状況を説明するなど適切に対応しているが、こうした連絡のあった場合の対処規定等を整備し、検査員等にも徹底するとともに、不適正対応の事実が確認された場合には厳正な措置をとる必要がある。

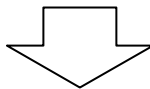
指定検査機関の取組

3) 指定検査機関としての社会的信頼の向上のための取組促進について

- 浄化槽管理者との日程調整や自らの業務内容等の丁寧な説明
- 浄化槽管理者の満足が得られる業務実施

法定検査は県が指定する2機関で実施しているが、意識調査の結果で検査時等の応対へ不満から検査機関に対して不信感を持っているという意見が寄せられており、また、検査機関に対する不信感が、法定検査を受検しない理由の一つとしてあげられている。このことは、適正な維持管理を行っていく上での妨げとなるものであり、浄化槽管理者の不信感を払しょくし、指定検査機関としての社会的信頼を獲得する必要がある。

法定検査の受検は浄化槽法に規定されたものではあるが、日程調整をしてもらえない、検査の説明がない、検査料金が高等の意見を踏まえて、指定検査機関として浄化槽管理者の信頼を確保する意識を持って浄化槽管理者に対応することが必要であり、浄化槽の適正な維持管理のため、現地で検査を行う検査員、検査補助員の信頼獲得意識の向上を図るとともに、丁寧な説明や日程調整など、浄化槽管理者の満足が得られる対応を行っていくことが必要となる。



考えられる具体的な取組

指定検査機関

・ 自らの業務内容の説明（再掲）や料金等の理解を得るための説明

意識調査結果で、法定検査については、浄化槽管理者から、その検査業務の内容についてだけでなく、保守点検業務との違い、料金、検査の必要性、検査員の応対、日程調整などについて、様々な意見をいただいている。

日程調整や検査の際に、受検者に検査及び検査機関への理解を深めてもらえるよう、検査業務の内容以外の検査の必要性や料金などの事項についても、丁寧な説明を行うとともに、併せて法定検査の必要性や指定検査機関に関して理解促進につながるよう、ホームページでの情報発信等によって正確な情報を伝えていく必要がある。

・ 技術講習会等の開催（接遇研修等）（再掲）

前述のとおり、法定検査については、浄化槽の関係法令等に規定された方法等に沿った検査を実施していく必要があり、検査業務に係る技術の維持・向上が必要とされる。加えて、浄化槽管理者に対して、業務についてだけではなく浄化槽と水環境の保全についての分かりやすい説明を行えることや、信頼を得られるような接遇、応対等も大切である。こうした内容についても研修に取り入れ、浄化槽管理者の信頼を得られる業務を実施していく必要がある。

指定検査機関

・ 浄化槽管理者の負担にならない日程調整

指定検査機関において、法定検査業務の実施にあたっては、検査日の1～2週間前に日程の案内を送付し、浄化槽管理者から日程変更の依頼があった場合には日程調整を行い、調整した日に実施することとしているが、意識調査での浄化槽管理者の意見として、法定検査の実施にあたって日程を調整してもらえないことが不満として挙げられている。

日程調整が可能であることについて、分かりやすい案内等を行うよう工夫することが必要であると考えられる。また、法定検査業務は、1日に別々の場所にある複数箇所の浄化槽について、計画的・効率的に検査を実施していくことが必要であり、実施時間の調整を全面的に浄化槽管理者に対応することは困難と考えられるが、可能な限り調整に努めることが適当であると考えられる。

また、保守点検、清掃、法定検査の日程が短期間に重なった場合、浄化槽管理者は、支払時期が重なってしまい、維持管理費への負担感を感じる場合もあり、保守点検、清掃が適正に実施されているかを確認する役割を持つ法定検査業務の客観性、公正・中立性にも配慮しつつ、できるだけ浄化槽管理者の負担にならないような日程調整を行っていく必要がある。

例えば、指定検査機関は、清掃等の記録票からの実施時期等のデータを参考に、次年度の検査時期を配慮することなども一つの方法である。

4) 法定検査受検促進のための取組促進について

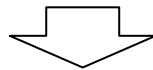
○ 市町と連携した未受検者に対する受検指導

指定検査機関は、未受検者への受検契約の案内送付などによって、法定検査の受検を促しているが、案内の繰り返しなどにより、受検促進効果は低下してきている。

浄化槽法では、未受検者に対する行政の受検指導が規定されており、県から各市町への浄化槽事務の移譲により、市町において、未受検者に対する受検指導が行われている。指定検査機関から案内を受けたにも関わらず受検しない浄化槽管理者については、市町と連携し、市町の受検指導文書と合わせて受検案内を送付するなどの取組を行っているが、指定検査機関と各市町が連携して、すべての地域で継続し、指導文書の送付等の計画的な取組を進める必要がある。

また、受検対象浄化槽の管理や未受検者への受検案内等の基本的な資料となる指定検査機関の浄化槽台帳について、市町との情報の相互提供等により、管理者情報の更新や対象浄化槽の精査を行っているが、相互の効率的な提供情報の更新等のための市町と連携した検討等も行っていく必要がある。

考えられる具体的な取組



指定検査機関

・ 台帳整備の促進（市町との浄化槽台帳データの相互提供による浄化槽管理者の適切な把握）

指定検査機関は、法定検査の対象となる浄化槽情報の台帳を整備している。毎年の検査を適切に実施する基礎資料となるもので、未受検者への受検案内等にも活用されている。この台帳については、指定検査機関での毎年の検査実施状況や市町からの浄化槽設置、管理者変更、使用廃止など届出のあった情報などの提供を受け、対象となる浄化槽や管理者の情報の更新を行っている。

市町においても、法定検査受検や維持管理指導等浄化槽の適正管理の基礎となる浄化槽台帳について、各市町内の住民基本台帳や下水道接続の情報と併せ、指定検査機関との相互提供情報などを活用して、台帳情報の精査を進めている。

指定検査機関と各市町の持つ台帳は使用しているシステムが、それぞれ異なっており、同一浄化槽の情報の突合、確認に時間を要している。このため、それぞれのデータに共通のコードを設けることなどにより、台帳の更新事務を効率的に進めることなどを検討していく必要がある。

・ 未受検者への受検の働きかけによる受検の促進

未受検者に対しては、指定検査機関からの受検案内を送付し、それでも受検しない浄化槽管理者に対しては、電話、訪問等により受検を促している。さらに、指定検査機関からの案内等では理解を得られない管理者に対しては、市町と指定検査機関が連携し、市町の受検指導文書と合わせて指定検査機関の受検案内を送付するなどの取組を行っている。

指定検査機関の受検案内だけでなく、市町からの指導文書を同封することにより、受検に結び付く場合や受検に対する問い合わせが増加するなど受検促進の効果が得られている市町もあり、市町と連携して、すべての地域で継続して指導文書の送付等の取組を進める必要がある。

(3) 行政の考えられる具体的な取組

行政の取組

1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進について

- 各関連業者等と連携した浄化槽管理者に対する普及啓発（水環境保全等への理解、保守点検・清掃・法定検査の維持管理の必要性、浄化槽関連届出等の手続き）
- 浄化槽管理者の理解が得られる説明

環境保全意識や適正な浄化槽の維持管理に関する普及啓発は、関係者において総合的に行っていくことが効果的であると考えられる。そのためにも、指定検査機関はもちろん、工事業者や保守点検・清掃業者等に対して、協力の働きかけが重要となる。

また、維持管理や環境保全に関する分かりやすい説明や啓発資料、周知方法等を検討し、各関係者の不統一な説明によって浄化槽管理者が混乱することのないよう、共通的な啓発資料や説明内容、各関係者の役割を踏まえた効果的な説明時期や説明事項等を調整した上で、関係者の協力を得て、様々な機会を通じて、浄化槽管理者の理解の促進に効果的な普及啓発を実施していく必要がある。

考えられる具体的な取組

行政

- ・ 維持管理に関する周知手法の検討（より効果的な広報手段、分かりやすい説明内容等）
- ・ 広報紙・HP・ポスター・懸垂幕等による分かりやすく興味を引く広報の実施と「浄化槽の日」などを機会とした広報活動の充実

前述のとおり、県や各市町においてポスターやリーフレットの作成・配布、ホームページへの掲載、各種イベント時におけるPRを通して、適正な維持管理についての普及啓発が行われている。また、行政からの広報には届出に関する内容など、浄化槽法で定める維持管理に必要な手続きに関して重要な情報が多く掲載されている。

意識調査結果では、浄化槽管理者の高齢化等から、ホームページよりも広報紙といった手段による分かりやすい内容のものが望まれている。浄化槽管理者の目にとまり、分かりやすい内容で、理解促進に、より効果的なものとなるように、現在行っている広報手段や内容について評価・検討し、適宜改善する必要がある。

また、これまで「浄化槽の日」（10月1日）や浄化槽月間（毎年10月）において、行政や関係業界により、浄化槽に関する集中的な啓発活動を行っている。広報手段の見直しに加えて、「浄化槽の日」等に各主体がそれぞれ実施している浄化槽関連の行事を、より関係者が連携した活動の機会として、内容を充実することなどを検討する必要がある。

また、県や市町のホームページによる広報について、内容の充実、分かりやすさと併せ、情報へのアクセスしやすさといった観点からの改善や、スマートフォンやタブレット等の近年普及してきている情報端末への対応などを検討していく必要がある。

行政

- ・ 工事業者を含めた各関係事業者等や地域の環境活動等と連携・協力した説明（共通して使用できる説明素材の作成や関係事業者等への協力依頼等）（重点対象：未受検者，重点内容：法定検査）

浄化槽管理者は、関係事業者等の説明から情報を得ている割合が高いことから、各関係事業者等と連携・協力した維持管理の説明に向けて、各主体が共通して使用できる説明素材を検討するとともに、関係事業者等にその素材を活用した維持管理の説明について協力を得て、連携して行っていく必要がある。また、近隣住民から情報を得ている浄化槽管理者もあり、地域における環境活動などで活用してもらうことなども、理解の促進に効果的であると考えられる。

意識調査結果から、法定検査受検者は何らかの形で維持管理に関する説明を受けている傾向があるが、未受検者は、説明を受けている状況も、法定検査への理解も受検者と比較して低い状況にあることから、未受検者を対象として、法定検査について重点的に説明していく必要がある。

- ・ 浄化槽管理者からの問い合わせの多い事項についてのQ & A等の作成検討

県及び各市町において、浄化槽に関する問い合わせに対応する際、担当者によって対応や説明内容に差異が生じる場合がある。このような違いは浄化槽管理者の理解の混乱や不信感につながる可能性がある。

担当者が変わっても速やかに統一的な対応が可能となるように、普段から問い合わせの多い事項については、各市町において整理されているものと考えられるが、それぞれの対応事例等の情報共有や意見交換などを行い、基本的な問い合わせの参考となるような浄化槽に関するQ & A等の作成を検討する必要がある。

- ・ 浄化槽管理者講習会等の開催

現在も市町と指定検査機関の共催により、新たに浄化槽を設置した浄化槽管理者を対象とした講習会が開催されている。

意識調査結果から、市町から維持管理の必要性について直接説明を受けている場合、維持管理の必要性への理解が高い傾向がみられた。

講習会や町内会での講習等は、浄化槽管理者に対して維持管理の必要性や必要な手続き等を直接的かつ丁寧に説明することが可能であり、適正な維持管理への理解促進に効果的な機会となっていると考えられる。他県の自治体においては、浄化槽設置に係る補助金申請の際に講習会への参加を義務づけている事例なども見られる。

指定検査機関と連携して、参加者の増につながるような内容や仕組みの工夫などを検討して、積極的に開催していく必要がある。

2) 関連事業者等の適正な維持管理業務の実施と信頼性向上の取組促進について

- 技術上の基準，規定に沿った適正な維持管理実施に向けた取組の支援
- 適正実施や普及啓発活動に対するインセンティブの創設

維持管理業務については，浄化槽法の規定に基づいた適正な業務実施が必要となる。

各関係事業者等によって，技術やサービスの向上に関する取組が進められているが，各主体間の連携や情報の共有については必ずしも十分とは言えない状況である。

行政として，業界や指定検査機関の技術向上や浄化槽管理者の信頼獲得意識の向上などについての自主的な研修会等の取組への支援や，事業者の自主的な取組に対するインセンティブの創設等を検討し，関係事業者等の適正な業務の実施と信頼向上の取組の推進を図る必要がある。

考えられる具体的な取組

行政

・ 技術上の基準項目を網羅した記録票様式の活用等による適正な維持管理の周知指導等

浄化槽の保守点検・清掃業者は，保守点検，清掃を浄化槽法施行規則に規定された技術上の基準に沿って行うとともに，保守点検及び清掃の記録票を作成し，浄化槽管理者に説明，交付する必要がある。県では，技術上の基準で定める項目を網羅した参考となる記録票様式を作成，公開するとともに，業の許可や登録の更新時などにこの様式を用いるなどして，保守点検・清掃業者への適正な維持管理実施に係る指導を行っているが，意識調査結果で，作業状況や結果の説明の状況に対する不満等の意見をみると，まだ十分に浸透していない状況にあると考えられる。引き続き，業の許可・登録更新時や講習会等の機会を通じて，この様式を活用することなどにより，適正な保守点検・清掃の実施を指導する必要がある。

・ 関係業界，指定検査機関と連携した技術講習会等の開催（開催協力，講師の派遣等）

現在，関係業界等が主体となって，技術研修会やフォーラムなどが開催されている。このような取組は各事業者や業務実務者の技術的な向上と，業界としての全体的な底上げにつながる効果が期待できる。

行政としては，技術上の基準に沿った保守点検，清掃，規定された方法に沿った法定検査の実施や業務実務者，検査員等のスキルアップにつながるように，業界や指定検査機関による講習会などの開催への協力及び講師の派遣等を行うことによって，更なる取組の活性化を図る必要がある。

・ 優良事業者認証等の制度検討

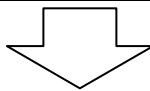
保守点検・清掃業者は，浄化槽の適正な維持管理に大きな役割を担っている。適正な保守点検，清掃業務の実施，業務実務者のスキルアップ，浄化槽管理者の理解促進に向けた法定検査の受検促進や浄化槽の普及啓発など，適正な維持管理を促進する自主的で活発な取組，活動を行う保守点検・清掃業者について，取組の一層の活性化につながるようなインセンティブの創設等を検討する必要がある。

3) 浄化槽の適正な管理の推進について

- 法定検査未受検者の指導の取組の推進
- 不適正判定浄化槽への助言・指導の取組の推進
- 浄化槽の管理者情報や管理情報の適切な把握

浄化槽管理者に対する浄化槽の維持管理に関する助言・指導については、県からの事務移譲により市町において実施されており、意識調査結果を踏まえ、関係事業者等と連携して、法定検査の未受検者への指導、不適正判定浄化槽の指導等を進めていく必要がある。また、浄化槽の受検指導や維持管理の基礎となる浄化槽台帳について、浄化槽の管理者情報や管理情報の適切な把握に努める必要がある。

しかし、各市町によって法定検査の受検状況等も異なっており、法定検査の受検指導や維持管理の指導、また浄化槽管理者情報の管理システムの整備等の取組状況などにも違いが見られる。これらの取組が全県的に進められるよう、県から市町へ技術的な支援を行っていくことも必要である。



考えられる具体的な取組

行政

・ 指定検査機関と連携した法定検査未受検者への指導

未受検者に対しては、指定検査機関からの受検案内が送付されているが、それでも受検しない浄化槽管理者については、市町と指定検査機関が連携し、市町の受検指導文書と合わせて指定検査機関の受検案内を送付するなどの取組を行っている。指定検査機関だけでなく、市町からの指導文書を同封することによって受検に結び付くケースや、受検に対する問い合わせが増加するなど受検促進の効果が得られている。市町によっては、対象者数や対象の把握の状況などから、未受検者の一部に対する指導文書の送付に留まっているところもあるなど、地域により取組状況に違いがみられるが、指定検査機関と連携して、指導文書の送付等の取組を継続して進める必要がある。

市町により未受検者数の状況等も異なるため、地域の状況に応じて、すべての未受検者に対する計画的な指導を進めるとともに、指導文書の内容を工夫する等により、理解の得られなかった浄化槽管理者に対する継続的な指導を行い、受検の必要性の理解及び受検につなげていく必要がある。

行政

・ 不適正判定浄化槽に対する助言、指導

法定検査で不適正判定となった浄化槽について、指定検査機関からの通知を受けた浄化槽管理者は、保守点検・清掃業者などに相談して、修理や清掃等必要な対応をとる必要がある。

市町は、不適正判定浄化槽について、指定検査機関からの報告を踏まえ、浄化槽管理者に対応状況の報告を求める等の対応を実施しており、周辺環境への影響が懸念され、早急な対応が必要と考えられる場合などには、関係の保守点検・清掃業者にその状況を連絡する等の対応を実施している市町もある。

不適正判定となった場合、浄化槽の機能に何らかの支障があるため、改善に向けた対応が必要であり、いずれの市町においても、不適正判定浄化槽について、その内容や浄化槽管理者の対応状況等を踏まえて、助言や指導を行う必要がある。

また、不適正判定結果が、浄化槽管理者から業務を委託している保守点検・清掃業者に伝えられていない場合もあり、不適正判定の浄化槽への適切な対応を徹底するため、不適正判定結果が、委託先の保守点検・清掃業者に伝達される仕組みづくりなどの検討も必要である。

・ 浄化槽台帳の精査、整備の促進（下水道台帳や指定検査機関の保有する台帳データの相互提供による浄化槽管理者の適切な把握、情報管理データシステムの構築）

法定検査の受検指導や維持管理の基礎となる浄化槽台帳については、市町において情報の精査が進められているが、浄化槽法による廃止届の制度化前の廃止状況等が把握できていない浄化槽もある。このため、指定検査機関との相互提供情報や各市町の住民基本台帳、下水道接続の情報などを活用して、情報の精査が進められているが、当該浄化槽管理者に係るそれらの情報との突合や確認に時間を要し、現地での実際の状況の確認等も必要となることから、精査の進捗が伸び悩んでいる市町もある。GISの導入や活用などにより、指定検査機関の情報や市町における他の情報と台帳データの対応関係の整理や精査の効率化を図るとともに、今後の適正な維持管理に資するような管理者情報及び管理情報の内容を検討した上で、各主体が活用しやすい維持管理のための台帳システムについて検討していく必要がある。

・ 浄化槽整備補助金申請への法定検査受検契約書（写）の添付など設置時に受検を確認できる仕組みづくりの検討

法定検査（11条検査）の受検率向上に向けた取組として、普及啓発や指導文書の送付等が行われている。市町においては、浄化槽の設置時に浄化槽管理者に法定検査の受検契約書の写しを提出させるなど、受検の意思を確認する仕組みをつくることによって、浄化槽管理者に受検の必要性の認識を促し、受検手続へとつなげることも考えられる。特に国の設置補助金の対象浄化槽については、補助金交付に際して法定検査の受検を確認できる書類の添付を求めるなど、法定検査の実施の確保に努めることとされている。11条検査の確実な実施のため、一部の市町では既に取り組みされており、市町における浄化槽整備補助金申請の際の11条検査の受検契約書（写）の添付の取組を進めるなど、設置時に受検を確認する仕組みづくりを検討することが必要と考えられる。

行政

・ 浄化槽の休止制度の適切な運用の検討

浄化槽管理者の一定期間を予定した転居や入院等による長期間の不在で、浄化槽の維持管理が不明確となる場合があるが、そうした場合の休止の扱いについては、浄化槽法では特に定められていない。高齢化の進展等により、今後事例の増加も予想され、法を適切に運用し、適正な維持管理を図る観点から、一定期間の使用の休止についてその状況を把握し、休止や再開の取扱いを整理する必要がある。現在、県内 10 市町において、浄化槽を長期間使用しない場合に休止届を提出させる等の取扱いが行われているが、高齢化、過疎化に伴う空き家の増加や住民の転居、または長期不在等に対応し、効率的で適正な浄化槽管理を行うため、休止制度の適切な運用を検討する必要がある。

・ 市町に対する技術的支援及び取組への協力（県）

意識調査結果では、市町間での浄化槽管理者の意識や維持管理の実施状況などにばらつきがみられる。

このため、未受検者指導や不適正判定浄化槽の適正維持管理指導等について、県から市町へ技術的な支援を行い、維持管理指導の促進やノウハウの蓄積、市町ごとの取組のアンバランスの解消を図り、市町で維持管理の状況や取組に違いが生じないように、全県的に適正な維持管理の促進に向けた取組を推進していく必要がある。

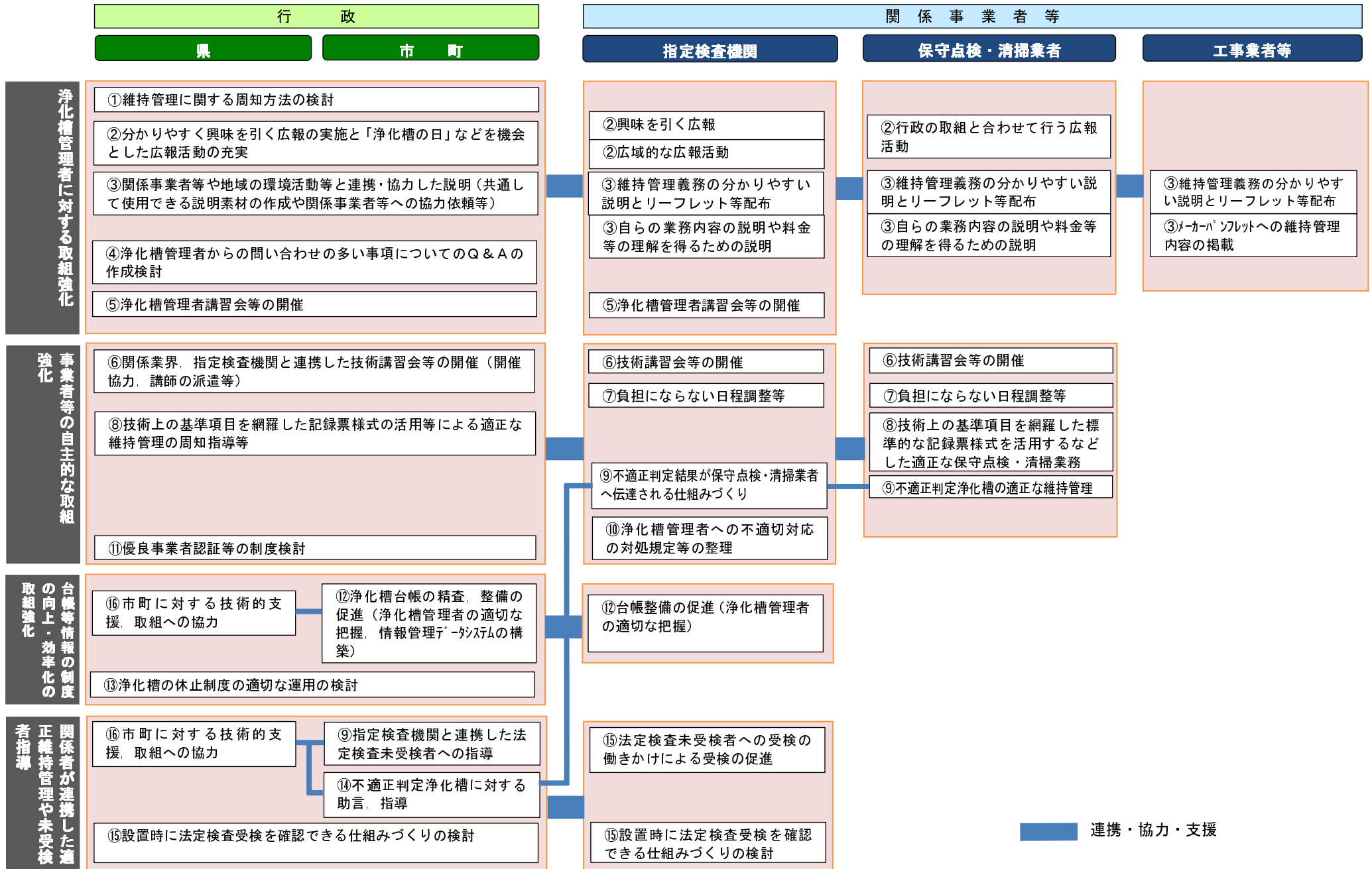
4-4 適正な維持管理に向けた考えられる取組の一覧と各主体の連携について

(1) 適正な維持管理に向けた考えられる取組の一覧

各主体の取組のまとめ		主体	検討・促進すべき具体的な取組案	対応策の方向性の区分			
				① 浄化槽管理者に対する取組強化	② 事業者等の自主的な取組強化	③ 台帳等情報の精度向上・効率化の取組強化	④ 関係者が連携した維持管理や未受検者指導強化
保守点検・清掃	浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進	工事業者等	工事業者から浄化槽管理者への適正な維持管理義務の分かりやすい説明及びリーフレット等配布	○			
			メーカーパンフレットへの維持管理内容の掲載	○			
		保守点検	保守点検・清掃業者から浄化槽管理者への適正な維持管理義務の分かりやすい説明及びリーフレット等配布（重点対象：未受検者、重点内容：法定検査）				
	自らの業務内容の説明（業務前説明や事業者のホームページを活用した説明）		○				
	行政による取組と合わせて行う業界による「浄化槽の日」などを機会とした広報活動						
	技術上の基準に沿った保守点検・清掃実施等のための取組促進	清掃業者	技術講習会等の開催（業務の取組や管理事例の紹介等）				
			標準的な記録票様式を参考として活用するなどした技術上の基準に沿った保守点検、清掃の実施		○		
			不適正判定浄化槽の適正な維持管理				
	浄化槽管理者からの信頼が得られる事業者としての取組促進		自らの業務内容の説明（業務前説明や事業者のホームページを活用した説明）（再掲）や料金等の理解を得るための説明		○		
技術講習会等の開催（接遇研修等）（再掲）							
浄化槽管理者の負担にならない日程調整							
法定検査	浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進	指定検査機関	工事業者を含めた関係機関による適正な維持管理義務の分かりやすい説明及びリーフレット等配布（重点対象：未受検者、重点内容：法定検査）				
			自らの業務内容の説明（業務前説明やホームページを活用した説明）	○			
			興味を引く広報（ポスター・懸垂幕等の掲示）				
			「浄化槽の日」などを機会とした広域的な広報活動				
	浄化槽管理者から信頼の得られる法定検査業務の実施のための取組促進		浄化槽管理者講習会等の開催				
			技術講習会等の開催（業務の取組や管理事例の紹介等）				
			不適正判定結果が保守点検・清掃業者へ伝達される仕組みづくり		○		
	指定検査機関としての社会的信頼の向上のための取組促進		浄化槽管理者への不適切対応の対処規定等の整理				
			自らの業務内容の説明（再掲）や料金等の理解を得るための説明		○		
			技術講習会等の開催（接遇研修等）（再掲）				
法定検査受検促進のための取組促進		浄化槽管理者の負担にならない日程調整					
		台帳整備の促進（市町との浄化槽台帳データの相互提供による浄化槽管理者の適切な把握）			○		
		未受検者への受検の働きかけによる受検の促進				○	

各主体の取組のまとめ		主体	検討・促進すべき具体的な取組案	対応策の方向性の区分			
				① 浄化槽管理者に対する取組強化	② 事業者等の自主的な取組強化	③ 台帳等情報の精度向上・効率化の取組強化	④ 関係者が連携した維持管理や未受検者指導強化
行政の取組	浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進	行政	維持管理に関する周知手法の検討（より効果的な広報手段、分かりやすい説明内容等）	○			
			広報紙・ホームページ・ポスター・懸垂幕等による分かりやすく興味を引く広報の実施と「浄化槽の日」などを機会とした広報活動の充実				
			工事業者を含めた各関係事業者等や地域の環境活動等と連携・協力した説明（共通して使用できる説明素材の作成や関係事業者等への協力依頼等）（重点対象：未受検者、重点内容：法定検査）				
			浄化槽管理者からの問い合わせの多い事項についてのQ & A等の作成検討				
			浄化槽管理者講習会等の開催				
	関係事業者等の適正な維持管理業務の実施と信頼性向上の取組促進	行政	技術上の基準項目を網羅した記録票様式の活用等による適正な維持管理の周知指導等		○		
			関係業界、指定検査機関と連携した技術講習会等の開催（開催協力、講師の派遣等）				
			優良事業者認証等の制度検討				
	浄化槽の適正な管理の推進	行政	指定検査機関と連携した法定検査未受検者への指導 不適正判定浄化槽に対する助言、指導				○
			浄化槽台帳の精査、整備の促進（下水道台帳や指定検査機関の保有する台帳データの相互提供による浄化槽管理者の適切な把握、情報管理データシステムの構築）				○
浄化槽整備補助金申請への法定検査受検契約書（写）の添付など設置時に受検を確認できる仕組みづくりの検討			○				
浄化槽の休止制度の適切な運用の検討			○				
						○	
		市町に対する技術的支援及び取組への協力（県）				○	

(2) 各主体の連携した取組について



連携・協力・支援

参 考 資 料

資料 1	浄化槽の位置づけと維持管理の概要	1
資料 2	浄化槽の適正な維持管理促進のための検討会委員構成	6
資料 3	浄化槽の適正な維持管理促進のための検討会開催概要	7
資料 4	浄化槽管理者への意識調査概要（浄化槽の適正な維持管理に関するアンケート）	8
資料 5	検討会における適正な維持管理の促進に向けた取組の検討概要	9
資料 6	適正な維持管理促進に向けた各主体の取組のまとめ	15
資料 7	浄化槽の適正な維持管理促進のための方策について 概要版	18

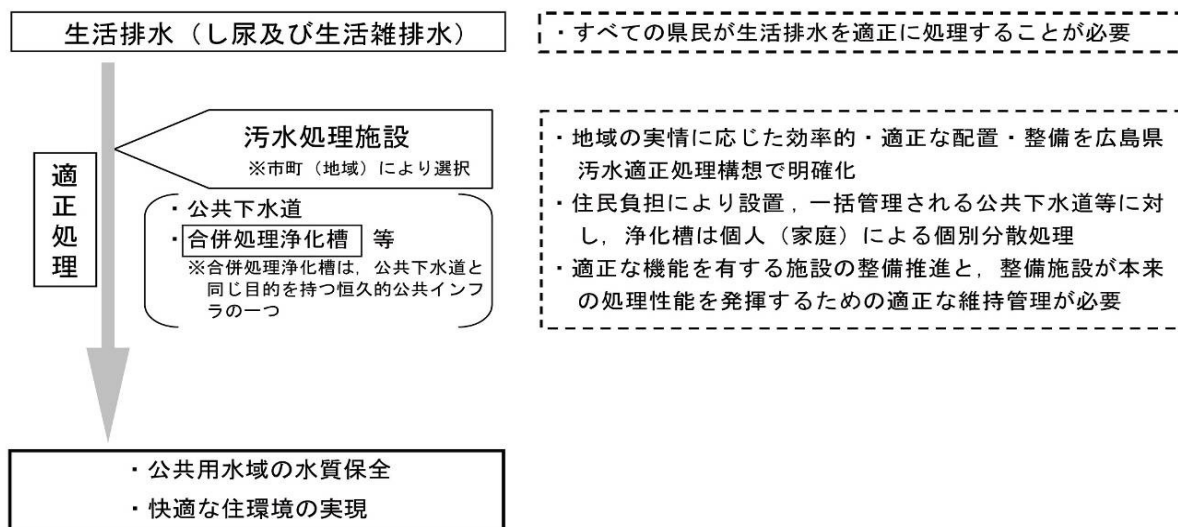
浄化槽の位置づけと維持管理の概要

1 浄化槽の位置づけ

1-1 浄化槽とは

浄化槽は、生活排水（し尿及び生活雑排水）を適正に処理し、公共用水域の水質を保全し、快適な住環境を実現するための汚水処理施設である。

汚水処理施設には、離れた建築物の生活排水を管渠で集水し、一括処理する下水道等の集合処理するシステムと、建築物の敷地内で生活排水を処理する個別処理システムがあり、個別処理の代表が浄化槽である。



1-2 浄化槽の特徴

浄化槽は住宅などの建物ごとに設置される民間主体の汚水処理施設であり、浄化槽法に基づき、専門の技術者によって各戸ごとに設置・維持管理（保守点検、清掃、法定検査）が行われることにより、良好な処理性能を有する。

下水道など集合処理に比べて管路が不要であり、設置に掛かる期間も7～10日と短く、人口規模の小さな市町村では、下水道よりも小さい費用で整備が可能である。

また、戸別に設置されることから住民の環境意識の向上が期待できる。

1-3 浄化槽の種類

合併処理浄化槽 … 水洗トイレの「し尿」と、台所や洗濯、風呂などの「生活雑排水」を処理し、下水道と同等の処理性能を持っている。

単独処理浄化槽 … 「し尿」のみを処理し、「生活雑排水」は処理されずに放流されるため、公共用水域への汚濁負荷は、未処理となる生活雑排水も合わせ、合併処理浄化槽の8倍となる。閉鎖性水域等の水質汚濁の大きな原因の一つであり、早期転換が必要とされる。（平成13年度以降は原則新設禁止）

2 浄化槽の維持管理の概要

2-1 維持管理の流れと浄化槽管理者の義務

維持管理とは、浄化槽の保守点検及び清掃を実施し、法定検査を受検するまでの一連の流れをいい、浄化槽管理者には、浄化槽法により定期的な維持管理が義務付けられている。

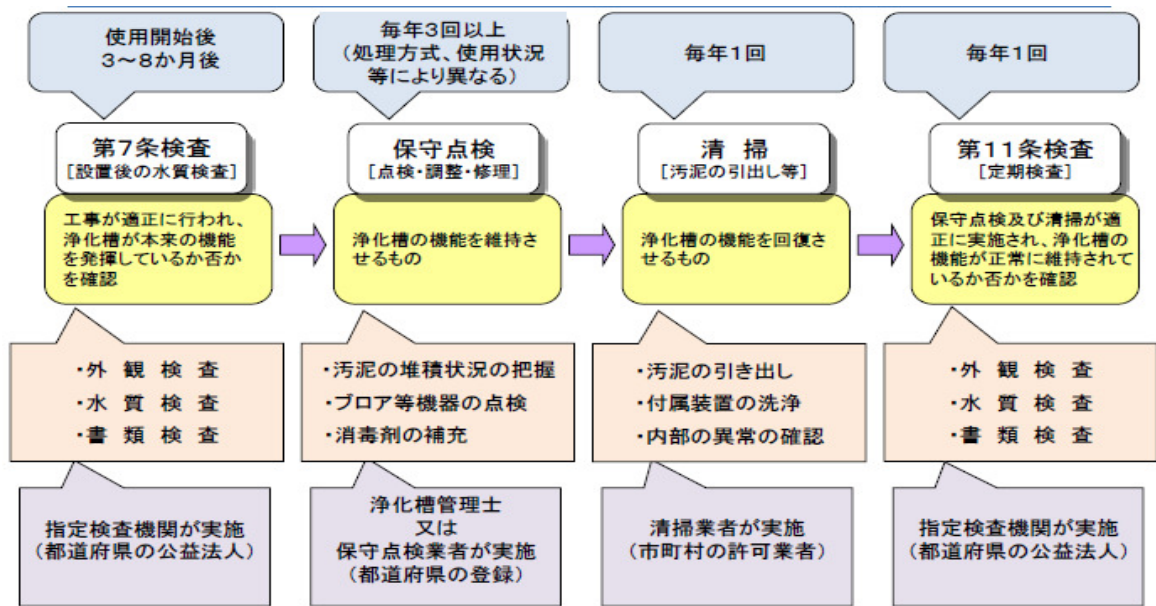


図 2-1 維持管理（保守点検，清掃，法定検査）の流れ

※ 維持管理の義務

- ・ 保守点検（浄化槽法第 10 条）
- ・ 清掃（浄化槽法第 10 条）
- ・ 法定検査（浄化槽法第 7 条：設置後の水質検査，第 11 条：定期検査）

浄化槽法（抜粋）

（設置後等の水質検査）

第 7 条 新たに設置され，又はその構造若しくは規模の変更をされた浄化槽については，環境省令で定める期間内に，環境省令で定めるところにより，当該浄化槽の所有者，占有者その他の者で当該浄化槽の管理について権原を有するもの（以下「浄化槽管理者」という。）は，都道府県知事が第五十七条第一項の規定により指定する者（以下「指定検査機関」という。）の行う水質に関する検査を受けなければならない。

（浄化槽管理者の義務）

第 10 条 浄化槽管理者は，環境省令で定めるところにより，毎年一回（環境省令で定める場合にあつては，環境省令で定める回数），浄化槽の保守点検及び浄化槽の清掃をしなければならない。

（定期検査）

第 11 条 浄化槽管理者は，環境省令で定めるところにより，毎年一回（環境省令で定める浄化槽については，環境省令で定める回数），指定検査機関の行う水質に関する検査を受けなければならない。

2-2 維持管理の役割

維持管理の役割は、浄化槽の機能を適正に保ち、浄化槽法で定められた放流水質の技術上の基準を満たすことにある。そのためには、保守点検、清掃を技術上の基準に従って適正に実施していくことが必要となる。また、法定検査の役割は、個々の浄化槽の設置状況や稼働状況、放流水の水質を検査し、その結果を毎年行政に報告することや、必要に応じて改善を促すことである。

<適正管理の考え方>

- ・ 浄化槽がその役割を達成するには、浄化槽管理者が浄化槽を適正に設置及び維持管理（保守点検、清掃、法定検査）することが必要
- ・ 専門的技術が必要であり、専門業者への委託が必要
- ・ 管理者の義務が適正に履行されているか、指定検査機関の法定検査による確認が必要

(1) 保守点検の概要

① 目的

微生物の機能を維持し、浄化槽に設けられた各設備機器が正常に作動するように点検、調整又はこれらに伴う修理を行い、浄化槽の機能を維持させることを目的としている。

② 技術上の基準

環境省関係浄化槽法施行規則第2条) で定める技術上の基準に沿って行うこととなっている。

③ 主な内容

- ・ 汚泥の堆積状況の把握
管渠の閉塞、各種装置・設備への異物の付着等がないようにする。
- ・ ブロワ等機器の点検
ブロワ等の各種機器が適正に作動するようにする。
- ・ 消毒剤の補充
吸着剤・凝集剤等、各種薬剤の供給量を適度に調整する。

④ 実施頻度

浄化槽の処理方式及び処理対象人員ごとに法律で定められており、環境省令で定める回数を実施する必要がある。(浄化槽法第十条第一項)

⑤ 記録票（環境省関係浄化槽法施行規則第5条）

浄化槽管理者は、保守点検の記録を作成し、3年間保存する必要がある。(この記録は、次回の保守点検、法定検査の際に、どのように維持管理が行われてきたかを示す書類となる。) なお、保守点検を委託した場合には、受託者が保守点検の記録を作成・交付し、浄化槽の維持管理者にその内容を説明する必要がある。

(2) 清掃の概要

① 目的

槽内に生じた汚泥、スカム等の引出し、汚泥等の調整並びに各装置及び附属機器類の洗浄、掃除等を行う作業を行い、浄化槽の機能を回復させることを目的としている。

② 技術上の基準

環境省関係浄化槽法施行規則第3条で定める技術上の基準に沿って行うこととなっている。

③ 主な内容

- ・汚泥の引き出し
汚泥、スカム等の適正量の引き出しを行う。
- ・附属装置の洗浄
必要に応じて単位装置、附属機器類の洗浄、清掃を行う。
- ・内部の異常の確認
浄化槽の正常な機能を維持するため必要な措置を講じる。

④ 実施頻度

特例を除くと毎年1回、または環境省令で定める場合にあつては、環境省令で定める回数を実施する必要がある。(浄化槽法第十条第一項)

⑤ 記録票(環境省関係浄化槽法施行規則第5条)

浄化槽の維持管理者は、清掃の記録を作成し、3年間保存する必要がある。(この記録は、次回の保守点検、法定検査の際に、どのように維持管理が行われてきたかを示す書類となる。)なお、清掃を委託した場合には、受託者が清掃の記録を作成・交付し、浄化槽の維持管理者にその内容を説明する必要がある。

(3) 法定検査の概要

① 目的・実施頻度

浄化槽が適正に設置され、併せて保守点検及び清掃が正しく行われているかを判断し、放流水質の技術上の基準が守られているかを検査することを目的としている。

検査は浄化槽法第7条第1項に基づく設置後等の水質検査及び第11条第1項に基づく定期検査に分けられる。

② 設置後の水質検査(浄化槽法第7条第1項)

使用開始後3ヶ月を経過した日から5ヶ月間に実施する。新しく設置された浄化槽が適正に設置されているか、正常に機能しているかを確認する。

③ 定期検査(浄化槽法第11条第1項)

定期的・継続的(年1回)に実施する。浄化槽の保守点検、清掃が適正に実施され、正常に機能しているかどうかを確認する。

④ 検査内容及び検査結果の報告

指定検査機関が外観検査、水質検査、書類検査を行い、総合的に勘案して検査結果(適正、おおむね適正、不適正)を判定する。検査結果は、浄化槽管理者及び行政に報告される。

<検査結果の判定>

- 「適正」 浄化槽の設置及び維持管理に問題があると認められない場合。
- 「おおむね適正」 浄化槽の設置及び維持管理に関し、一部改善することが望ましいと認められる場合、又は今後の経過を注意して観察する必要があると認められる場合であって「不適正」以外の場合。
- 「不適正」 浄化槽の設置及び維持管理に関し、法に基づく浄化槽の構造、工事、保守点検及び清掃に係る諸基準に違反しているおそれがあると考えられ、改善を要すると認められる場合。

2-3 保守点検、清掃、法定検査の役割と関係性

(1) 保守点検、清掃と法定検査の役割

保守点検、清掃は、いわば「日常の健康管理」にあたり、個々の浄化槽の機能を適正に保つことを目的とするもので、法定検査は、いわば「健康診断」にあたり、個々の浄化槽の設置状況や稼働状況、放流水の水質を検査し、その結果を毎年、浄化槽管理者に交付し、行政に報告すること、必要に応じて改善を促すことを目的として実施されるものである。

(2) 法定検査結果の活用と反映

- ・ 検査結果は、適正、おおむね適正及び不適正の判定に分かれる。
- ・ 管理者は、検査結果書の交付を確認し、内容に不明な点がある場合は、指定検査機関、保守点検業者、清掃業者等に説明を求めることも必要。
- ・ 適正と判断されなかった浄化槽は、保守点検または清掃に何らかの課題を抱えていることから、改善のための対策が必要。
- ・ 適切な維持管理を行うためには、保守点検業者や清掃業者などがしっかりと役割を果たすことが求められる。
- ・ 行政から保守点検業者または清掃業者へ必要な助言、指導等を行うことができるとされている。

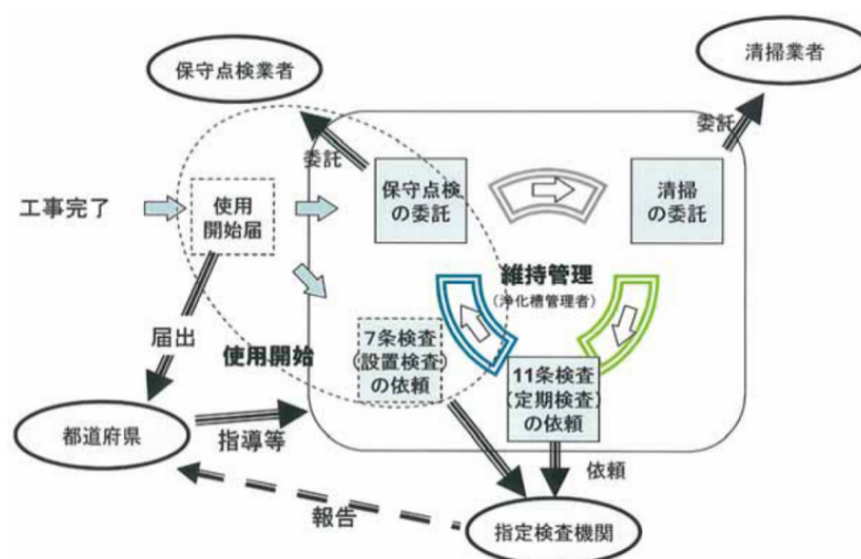


図 2-2 管理者から見た維持管理（保守点検、清掃及び法定検査）の関係性

資料 2

浄化槽の適正な維持管理促進のための検討会委員構成

区 分	所 属	役 職	氏 名
学識経験者	放送大学 社会と産業コース+社会経営科学プログラム	教授 (座長)	岡田 光正
	広島大学 総合科学研究科	准教授	浅野 敏久
	広島修道大学 人間環境学部	准教授	豊澄 智己
	広島シティ法律事務所	弁護士	栗田 博正
関係事業者等	公益社団法人 広島県環境保全センター	理事兼業務部長	佐伯 佳彦
	公益社団法人 広島県浄化槽維持管理協会	専務理事	高山 浩一
	広島県環境整備事業協同組合	副理事長	鉄本 秀樹
	広島県環境保全事業協同組合	理 事	松浪 俊博
	株式会社 ヒロキタ (広島市清掃業者)	代表取締役	山本 健一
	一般社団法人 広島県浄化槽保守点検協会	副理事長	谷山 紀行
	有限会社 茂本住設 (浄化槽保守点検業者)	常務取締役	坂本 政由
	特例社団法人 広島県浄化槽協会	理 事	廣谷 憲一
住民代表	公益社団法人 広島消費者協会	副会長	川本 季子
	芦田川環境マネジメントセンター	運営委員	梅田 圭吾
行政機関	広島市 環境局業務部業務第二課	課 長	四辻 博文
	呉市 環境部環境管理課	課 長	中谷 和嗣
	福山市 経済環境局環境部環境保全課	課 長	清水 直樹
	東広島市 生活環境部環境対策課	課 長	西村 克也
	北広島町 上下水道課	課 長	清水 繁昭
	広島県 土木局建設産業課	課 長	上村 守
	広島県 土木局建築課	課 長	山部 浩和
	広島県 環境県民局循環型社会課	課 長	兒玉 學

浄化槽の適正な維持管理促進のための検討会開催概要

■第1回検討会

- 日時 平成25年5月21日（火）
- 議題 ○検討会での検討事項等について
○浄化槽の現状と課題について
○浄化槽管理者への意識調査について

■第2回検討会

- 日時 平成25年8月20日（火）
- 議題 ○浄化槽の保守点検、清掃について
○浄化槽の適正な維持管理に関するアンケート調査結果報告について
○適正な保守点検・清掃の促進に向けた対応策等の検討について

■第3回検討会

- 日時 平成25年10月8日（火）
- 議題 ○適正な保守点検・清掃の促進に向けた対応策等の検討について
○浄化槽の法定検査について
○適正な法定検査の促進に向けた対応策等の検討について
○浄化槽の適正な維持管理促進のための検討会中間とりまとめ（案）について

■第4回検討会

- 日時 平成25年12月2日（月）
- 議題 ○適正な法定検査の促進に向けた対応策等の検討について
○浄化槽の適正な維持管理促進のための検討会中間とりまとめ（案）について
○適正な維持管理促進に向けた行政の対応策等の検討について

■第5回検討会

- 日時 平成26年2月10日（月）
- 議題 ○適正な維持管理の促進に向けた行政における対応策等の検討について
○浄化槽の適正な維持管理促進のための検討会最終とりまとめ（案）

資料 4

浄化槽管理者への意識調査概要（浄化槽の適正な維持管理に関するアンケート）

<調査概要>

広島県内の浄化槽管理者を対象として次の方法でアンケートを行い、「浄化槽の適正な維持管理に関するアンケート調査結果」のとおり、とりまとめた。

(1) 抽出方法

各市町の浄化槽管理者（法定検査受検者・未受検者）から無作為抽出

(2) 配布方法

郵送

(3) 調査機関計画

平成 25 年 6 月 5 日～6 月 18 日

※宛先不明による対象者減少などにより、未受検者を対象に追加発送を実施

(4) 調査対象数

計画 2,034 名（各市町設置基数の約 1%, 4,000 基未満の場合 40 名）

実施 2,379 名（計画対象数に未受検者 345 名を追加）

(5) 有効回答数

計画 1,119 名以上（各市町の法定検査受検者・未受検者各 10 名以上）

回収 1,136 名

※安芸高田市の未受検者については、予定の有効回答 10 名を下回った。

(6) 回収率

47.8%（うち法定検査受検者 64.3%, 未受検者 35.4%）

検討会における適正な維持管理の促進に向けた取組の検討概要

○法定検査に係るアンケート結果と課題及び取組のまとめ

1 浄化槽の基本的な認識状況

アンケート内容	分析	課題
問 1 浄化槽の働きについての理解	・ 90.9%が理解	
問 2 合併・単独の違いについての認識状況	・ 75.6%が理解	・ 浄化槽の違いの理解が不十分
問 17 水環境保全のための維持管理の必要性の理解	・ 「保守点検・清掃をしているから不要」が全体で45.7% ・ 未受検者では59.4%（問11未受検者は78.7%）	・ 維持管理の必要性の理解が不十分（特に未受検者） （特に法定検査）

取組のまとめ
○水環境保全（合併・単独の違いなど）のより一層の普及啓発 ○維持管理全体の必要性についてのより一層の説明 （重点内容：法定検査） （重点対象：未受検者）
⇒保守点検・清掃等(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進
⇒指定検査機関(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進
⇒行政(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進

具体的な取組案
保守点検・清掃等関係事業者
(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進について
・ 工事・保守点検・清掃業者から浄化槽管理者への適正な維持管理義務の分かりやすい説明及びリーフレット等配布（行政はリーフレットの作成や分かりやすい説明方法の整理等の協力） （重点内容：法定検査） （重点対象：未受検者）
・ 自らの業務内容の説明（業務前説明や事業者のホームページを活用した説明）（行政は各事業者が共通して使用できる普及開発素材の作成）
・ 行政による取組と合わせて行う業界による「浄化槽の日」などを機会とした広報活動
・ メーカーパンフレットへの維持管理内容の掲載
(2) 技術的な基準に沿った保守点検・清掃の実施等のための取組促進について
・ 技術講習会等の開催（業務の取組や管理事例の紹介等）
・ 標準的な記録票様式を参考として活用するなどした技術上の基準に沿った保守点検・清掃の実施（行政による周知・指導）
・ 不適正判定浄化槽の適正な維持管理
(3) 浄化槽管理者からの信頼が得られる事業者としての取組促進について
・ 自らの業務内容の説明（業務前説明や事業者のホームページを活用した説明）（再掲）や料金等の理解を得るための説明
・ 技術講習会等の開催（接遇研修等）（再掲）
・ 管理者の負担にならない日程調整

2 保守点検・清掃・法定検査に関する認識状況及び実施状況

アンケート内容	分析	課題
問 6 保守点検がどのようなことを行うか知っていたか	・ 内容についての理解77.2%に対し、実施は92.1% ・ 回数に対する意識が低い	・ 保守点検の業務内容・必要性の説明、普及啓発の促進（特に未受検者）
問 7 保守点検を実施しているか	・ 未受検者の理解・実施は、受検者より低い ・ 約80%が規定の保守点検回数を実施	
問 8 清掃がどのようなことを行うか知っていたか	・ 内容についての理解86.3%に対し、実施は95.1% ・ 回数に対する意識が低い ・ 未受検者の理解・実施は、受検者より低い	・ 清掃の業務内容・必要性の説明の促進（特に未受検者）
問 9 清掃を実施しているか	・ 約98%が規定の清掃回数を実施	
問 10 法定検査の目的の認識状況	・ 内容の理解68.5%に対し、実施は78.0% ・ 内容の理解は、保守点検、清掃より10～20%低い	・ 法定検査の目的・必要性の理解が不十分（特に未受検者）
問 11 法定検査を受検状況	・ 未受検者の理解57.1%（問11未受検53.7%）は、受検者76.9%より低い	
問 12 法定検査の結果	・ 「適正」「概ね適正」は、88.5% ・ 「不適正」判定の66.7%が保守点検・清掃業者に相談、7.7%は「何もしていない」	・ 適正な保守点検・清掃の実施及び必要性についての普及啓発の促進
問 13 「不適正」判定後の対応		・ 不適正判定は浄化槽機能に支障のあることを理解してもらうことが必要 ・ 不適正判定浄化槽に対する行政からの指導を進めることが必要

取組のまとめ
○保守点検・清掃の業務内容や必要性の説明・普及啓発 （重点対象：未受検者） ○法定検査の業務内容や必要性の説明・普及啓発 （重点対象：未受検者） ○水環境保全（浄化槽の機能の支障など）のより一層の普及啓発
⇒保守点検・清掃等(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進
⇒指定検査機関(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進
⇒行政(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進
○技術上の基準に沿った保守点検・清掃の実施等のための取組
⇒保守点検・清掃等(2) 技術的な基準に沿った保守点検・清掃の実施等のための取組促進
○不適正判定の浄化槽管理者に対するより一層の改善助言、指導
⇒行政(3) 浄化槽の適正な管理の推進

3 法定検査の未受検理由と指導状況

アンケート内容	分析	課題
問14 未受検の理由	<ul style="list-style-type: none"> 保守点検を実施している(75.3%) 清掃を実施している(72.2%) 検査料が高い(43.8%) 検査機関に不信感がある(32.0%) 近所は未受検(24.7%)など 	<ul style="list-style-type: none"> 法定検査の必要性の理解が不十分。 未受検理由を1つずつ解決する必要がある。
問15 未受検に対する行政からの受検指導の有無	<ul style="list-style-type: none"> 指導を受けたことがある未受検者回答者は27.8% 指導を受けていない未受検者回答者は48.5% 	<ul style="list-style-type: none"> 未受検者への受検指導を進める必要がある。 行政からの受検指導が不十分
問16 未受検に対する行政からの受検指導の方法	<ul style="list-style-type: none"> 87.0%が指導文書の送付による指導 	

取組のまとめ
<ul style="list-style-type: none"> ○法定検査の必要性や業務内容、料金についての根気強い説明・普及啓発の促進 ⇒指定検査機関(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進 ⇒行政(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進 ○未受検者へのより一層の受検指導の促進 ⇒指定検査機関(4) 法定検査受検促進のための取組促進 ⇒行政(3) 浄化槽の適正な管理の推進

具体的な取組案
<p>指定検査機関</p> <p>(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工事業者を含めた関係機関による適正な維持管理義務の分かりやすい説明及びリーフレット等配布(行政はリーフレットの作成や分かりやすい説明方法の整理等の協力) ・自らの業務内容の説明(業務前説明やホームページを活用した説明) ・興味を引く広報(ポスター・懸垂幕等の掲示) ・「浄化槽の日」などを機会とした広域的な広報活動 ・浄化槽管理者講習会等の開催 <p>(2) 浄化槽管理者から信頼の得られる法定検査業務の実施のための取組促進について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・技術講習会等の開催(業務の取組や管理事例の紹介等) ・不適正判定結果が保守点検・清掃業者へ伝達される仕組みづくり ・管理者への不適切対応の対処規定等の整理 <p>(3) 指定検査機関としての社会的信頼の向上のための取組促進について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自らの業務内容の説明(再掲)や料金等の理解を得るための説明 ・技術講習会等の開催(接遇研修等) ・管理者の負担にならない日程調整 <p>(4) 法定検査受検促進のための取組促進について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・台帳整備の促進(市町との浄化槽台帳データとの相互提供による浄化槽管理者の適切な把握)(特に単独処理浄化槽) ・未受検者への受検の働きかけによる受検の促進

4 維持管理に関する情報源

アンケート内容	分析	課題
問3 3つの維持管理が必要だと知っている	<ul style="list-style-type: none"> 全体では52.6%が理解 受検者の理解は63.1%に対し、未受検者では38.5%(問11受検47.0%⇔問11未受検31.4%) 法定検査の必要性の理解が低い 	<ul style="list-style-type: none"> 3つの維持管理の必要性についての理解が不十分(特に法定検査)(特に未受検者)
問4 施工業者から維持管理について説明を受けた	<ul style="list-style-type: none"> 保守・清掃が必要と説明を受けたのは60~70% 未受検者は、法定検査の説明を受けている割合が少ない(全体41.4%、未受検者29.6%(問11受検41.1%⇔問11未受検16.0%)) ⇒工事業者からの説明が効果的 	<ul style="list-style-type: none"> 設置者に始めて接する工事業者による維持管理の説明が必要(設置後の法定検査契約の促進)
問5 施工業者の説明以外で維持管理を何で知ったか	<ul style="list-style-type: none"> 1 保守点検・清掃業者からの説明は61.6% ⇒工事業者以外では、保守点検・清掃業者からの説明が有効 ・次点で市町からの説明、近隣の設置者や知り合いからが多い ・市町からの説明状況にばらつきがある ・市町からの説明に一定の効果が見られる 	<ul style="list-style-type: none"> 管理者に接する機会の多い保守点検・清掃業者による説明が必要(特に未受検者) ・行政や地域における維持管理についての説明・広報の拡充

取組のまとめ
<ul style="list-style-type: none"> ○維持管理の必要性の説明(重点内容:法定検査)(重点対象:未受検者) ○工事業者による設置時の説明(重点内容:法定検査) ○各事業者から維持管理についてのより一層の説明(重点対象:未受検者) ○保守点検・清掃・指定検査機関の連携による、維持管理業務についての統一的な説明(重点内容:法定検査)(重点対象:未受検者)(特に指定検査機関からの説明) ⇒保守点検・清掃等(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進 ⇒指定検査機関(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進

具体的な取組案
<p>(2) 浄化槽管理者から信頼の得られる法定検査業務の実施のための取組促進について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・技術講習会等の開催(業務の取組や管理事例の紹介等) ・不適正判定結果が保守点検・清掃業者へ伝達される仕組みづくり ・管理者への不適切対応の対処規定等の整理 <p>(3) 指定検査機関としての社会的信頼の向上のための取組促進について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自らの業務内容の説明(再掲)や料金等の理解を得るための説明 ・技術講習会等の開催(接遇研修等) ・管理者の負担にならない日程調整 <p>(4) 法定検査受検促進のための取組促進について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・台帳整備の促進(市町との浄化槽台帳データとの相互提供による浄化槽管理者の適切な把握)(特に単独処理浄化槽) ・未受検者への受検の働きかけによる受検の促進

アンケート内容		分析	課題	取組のまとめ	具体的な取組案
問 19	各事業者から他業務の説明	・未受検者は、「説明を受けた」の回答が低い	<ul style="list-style-type: none"> ・保守点検・清掃・指定検査機関の連携が不十分 ・他業務について、説明が必要 (特に未受検者) (特に法定検査) (特に指定検査機関) 	<ul style="list-style-type: none"> ○工事業者による設置時の確実な説明の連携・協力(説明協力の働きかけ) ○各関係事業者等による維持管理業務に関する説明の連携・協力(説明協力の働きかけ) ○説明内容の充実についての連携・協力(共通して使用できる説明資料の作成) ○維持管理の必要性について、より一層の説明・普及啓発の実施 	<p>行政</p> <p>(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・維持管理に関する周知手法の検討 ・広報紙・HP・ポスター・懸垂幕等による分かりやすく興味を引く広報の実施と「浄化槽の日」などを機会とした広報活動の充実 ・工事業者を含めた各関係業者等や地域の環境活動等と連携・協力した説明 ・浄化槽管理者からの問い合わせの多い事項についてのQ&A等の作成検討 ・浄化槽管理者講習会等の開催
	保守点検業者	<ul style="list-style-type: none"> ・「清掃が必要」34.9% ・「法定検査が必要」14.2% 			
	清掃業者	<ul style="list-style-type: none"> ・「保守点検が必要」25.8% ・「法定検査が必要」11.4% 			
	指定検査機関	<ul style="list-style-type: none"> ・「保守点検が必要」15.6% ・「清掃が必要」11.9% 			
					<p>⇒行政(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進</p>

5 行政からの広報について

アンケート内容		分析	課題	取組のまとめ	具体的な取組案
問 22	各種広報の認識状況	<ul style="list-style-type: none"> ・「見たことはない」48.3% ・「市町の広報紙」20.5% <p>→HP等広報が十分見られていない</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・周知方法として、より効果的な広報手段の検討が必要 ・分かりやすい広報資料の作成 	<ul style="list-style-type: none"> ○分かりやすく興味を引く広報内容の検討・実施 ○維持管理について周知拡大を達成するための維持管理者に対する説明手法の検討 	<p>(2) 関係事業者等の適正な維持管理業務の実施と信頼性向上の取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・技術的な基準項目を網羅した記録票様式の活用等による適正な維持管理の周知指導等 ・関係業界、指定検査機関と連携した技術講習会等の開催 ・優良事業者認証等の制度検討
問 23	浄化槽の広報の方法について	<ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすい内容表現に対する要望が多い 			

6 保守点検・清掃・法定検査・浄化槽に対する意見（自由記述）
（保守点検・清掃）

アンケート内容		分析	課題	取組のまとめ
問18	保守点検業者・清掃業者・指定検査機関への意見	料金に対して不満がある 119件(28.5%) <ul style="list-style-type: none"> 高い 下水道に比べて高い 他業務との実施日が近く負担が重い 	<ul style="list-style-type: none"> 保守点検・清掃についての説明が不十分 →料金の説明(下水道との比較や料金設定) →自らの業務の説明(作業内容の説明) 	<ul style="list-style-type: none"> ○保守点検・清掃の必要性や料金・業務内容についての説明・普及啓発の促進 ○各事業者からの日程調整や業務内容についての丁寧な説明など、より丁寧な対応 ○管理者の満足を得られる業務実施を業界全体へ広げる取組の促進 ○規定された回数の保守点検、清掃が必要な旨の説明 ○業務内容についての丁寧な説明 ⇒保守点検・清掃等(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進 ⇒保守点検・清掃等(3) 浄化槽管理者からの信頼が得られる事業者としての取組促進 ○業務の説明に合わせ、技術的な基準に沿った保守点検の実施 ⇒保守点検・清掃等(2) 技術的な基準に沿った保守点検、清掃の実施等のための取組促進 ○制度についての説明 ⇒保守点検・清掃等(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進
問24	浄化槽に関する疑問、意見、要望	日程調整に対する不満がある 34件(8.1%) <ul style="list-style-type: none"> 日程調整がされない 前もって連絡してほしい 勝手に決められる 他業務と実施日が近く負担が重い 前倒しはやめてほしい 説明してくれない、説明が正しい加減、説明ができる質の向上を 	<ul style="list-style-type: none"> →管理者の負担にならない日程調整 →作業内容の説明 ・技術上の基準に沿った保守点検・清掃の実施 →業務実務者のスキルアップ 	
		回数に対する不満がある 29件(6.9%) <ul style="list-style-type: none"> 保守点検・清掃回数が多い 人槽に比べ使用人数は少ない 年3回で良いのに年4回の保守点検 	<ul style="list-style-type: none"> →管理者の負担にならない日程調整 →作業内容の説明 ・業務実施について業界全体で管理者の満足が得られることが必要 	
		作業内容に対する不信感がある 21件(5.0%) <ul style="list-style-type: none"> 開けて見るだけ、10~15分で帰る 適当に何れと言って請求される 槽内をブラシで清掃してほしい 川に汚泥を落としている 		
		競争がないことに対する不満がある 11件(2.6%) <ul style="list-style-type: none"> 独占的、事業者が選べない 競争がない、地区割り 		
		満足が得られている（肯定意見） 159件(38.0%) <ul style="list-style-type: none"> 挨拶が良い 来る人が一緒に安心 分かりやすい説明、相談できる 日程案内・調整してもらっている 定期的の実施、丁寧に実施 今のままで良い、問題ない 報告がある 		

(法定検査)

アンケート内容	分析	課題	取組のまとめ
<p>問 18 保守点検業者・清掃業者・指定検査機関への意見</p> <p>問 24 浄化槽に関する疑問, 意見, 要望</p>	<p>料金に対して不満がある 145 件(28.8%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高い ・ 検査内容に対して高い ・ 下水道と比較して高い ・ 未受検者に対して不公平感 ・ 他業務と実施日が近く負担が重い ・ 内訳が分からない <p>法定検査は不要と感じている 114 件(22.6%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保守点検・清掃を実施しているから法定検査は必要ない ・ 毎年は必要ない ・ 未受検者に対する不公平感 ・ 何のためにあるのか分からない <p>未受検者に対する不公平感がある 47 件(9.3%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 検査を受けていないところがあり, 不公平。 ・ 全員受けるべき <p>日程調整・対応に対する不満がある 25 件(5.0%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日程調整がされない ・ 勝手に決められる ・ 他業務と実施日が近く負担が重い ・ 説明がない, 説明ができる質の向上を <p>その他不満や不信感を感じている 92 件(18.3%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎年いらない, 5年に1回でよい ・ 天下り (県のOBが在籍) ・ 検査機関が分かりにくい, 競争がない ・ 10分で帰る, 水を持って帰るだけ ・ 保守点検業者が検査している ・ 質問に答えられない ・ 2機関必要なのか ・ 記録票を業者からもらってほしい <p>満足が得られている(肯定意見)(維持管理全体) 81 件(16.1%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日程の案内がある ・ 挨拶が良い, ・ 分かりやすい説明 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法定検査の必要性の理解が不十分 ・ 法定検査の説明が不十分 <p>→料金の説明(下水道との比較や料金設定) →検査内容の説明 →制度や体制の説明(検査補助員, 2機関制)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 未受検者への受検指導を進めることが必要 ・ 管理者の信頼が得られる業務実施 <p>→管理者の負担にならない日程調整 →作業内容の説明 →管理者の満足が得られることが必要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 規定に沿った検査の実施 ・ 検査員・検査補助員のスキルアップ ・ 法定検査の不满・不信感を1つずつ解消することが必要 	<p>○法定検査の必要性や業務内容, 料金についての根気強い説明・普及啓発の促進 (重点内容: 法定検査) (重点対象: 未受検者) (特に指定検査機関からの説明) ⇒指定検査機関(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進</p> <p>○未受検者への受検指導の促進 ⇒指定検査機関(4) 法定検査受検促進のための取組促進</p> <p>○管理者との日程調整や業務内容等の丁寧な説明 ○管理者の満足が得られる業務実施 ⇒指定検査機関(3) 指定検査機関としての社会的信頼の向上のための取組促進</p> <p>○規定された方法等に沿った法定検査の実施 ○検査員・検査補助員等のスキルアップ ⇒指定検査機関(2) 浄化槽管理者から信頼の得られる法定検査業務の実施のための取組促進</p>

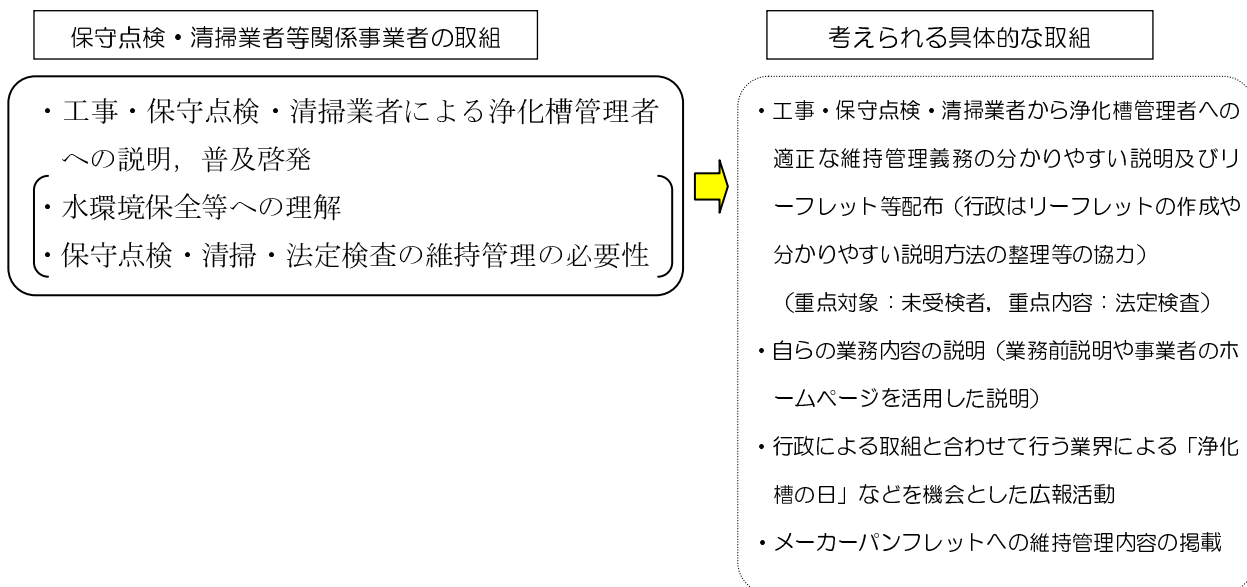
(全体)

アンケート内容	分析	課題	取組のまとめ
問 18 保守点検業者・ 清掃業者・指定 検査機関への 意見	料金に対して不満がある 176件(37.1%) ・ 高い(下水道との比較, 作業に 対する妥当性の認識) ・ 未受検者に対する不公平感 ・ 他業務と実施日が近く負担が重 い	・ 各維持管理業務の必要性 の説明が不十分 →料金の説明(下水道との比 較や料金設定) →実施内容の説明 →制度や体制の説明 (特に法定検査)	○各維持管理の必要性について のより一層の説明・普及啓発の実 施 (重点内容: 法定検査) (重点対象: 未受検者) ○地域における汚水処理について の説明
問 24 浄化槽に関する 疑問, 意見, 要望	法定検査は不要 114件(24.1%) ・ 保守点検・清掃を実施している から法定検査は必要ない ・ 毎年は必要ない	・ 未受検者への受検指導の 徹底 →設置等の状況の把握が必要	⇒行政(1) 浄化槽管理者の理解 を促進するための説明・普及啓 発の促進
	未受検者・下水道等に対する不公平感 47件(9.9%) ・ 近隣に未受検者がいるが, 指導 されていない ・ 下水道等よりも負担が大きい	・ 管理者の信頼が得られる 業務実施 →作業内容の説明 →管理者の満足が得られる ことが必要	○未受検者へのより一層の受検指 導の促進 ⇒行政(3) 浄化槽の適正な管理 の推進
	日程調整・対応に対する不満がある 38件(8.0%) ・ 日程調整の融通がきかない ・ 他業務と実施日が近く負担が重 い ・ 説明がない, 説明ができる質の 向上を	→管理者の負担にならない 日程調整 ・ 技術上の基準に沿った保 守点検・清掃の実施 ・ 規定に沿った検査の実施	○検査員・検査補助員のスキルア ップ ○管理者の満足が得られる業務実 施への取組の支援 ⇒行政(1) 浄化槽管理者の理解 を促進するための説明・普及啓 発の促進
	維持管理作業に対する不信感がある 24件(5.1%) ・ 開けて見るだけ, 10~15分で帰 る ・ 適当に何々と言って請求される ・ 保守点検・清掃回数が多い	・ 検査員・検査補助員のスキ ルアップ ・ 単独処理浄化槽から合併 処理への転換の促進が必要	⇒行政(2) 関係事業者等の適正 な維持管理業務の実施と信頼性 向上の取組促進
	その他不満や不信感を感じている 75件(15.8%) ・ 指定検査機関に対する不信感 (保守点検業者, 天下り等) ・ 競争がない ・ 質問に答えられない ・ 何をしているのか分からない		○単独処理浄化槽から合併処理浄 化槽への転換 ⇒行政(1) 浄化槽管理者の理解 を促進するための説明・普及啓 発の促進 ⇒保守点検・清掃等(1) 浄化槽管 理者の理解を促進するための説 明・普及啓発の促進
	単独浄化槽に対する不満 3件(0.6%) ・ 汚水の垂れ流しに目を向けるべ き		⇒指定検査機関(1) 浄化槽管理 者の理解を促進するための説 明・普及啓発の促進
	既に浄化槽はない 4件(0.8%) ※全送付分のうち, 宛先不明等を含む ・ 転居済み ・ 下水接続済み	・ 台帳の精査が必要 ・ 廃止届等の手続きの説明 不足	○浄化槽台帳の精査 ⇒行政(3) 浄化槽の適正な管理 の推進 ○浄化槽に関する届出等手続きの 周知 ⇒行政(1) 浄化槽管理者の理解 を促進するための説明・普及啓 発の促進

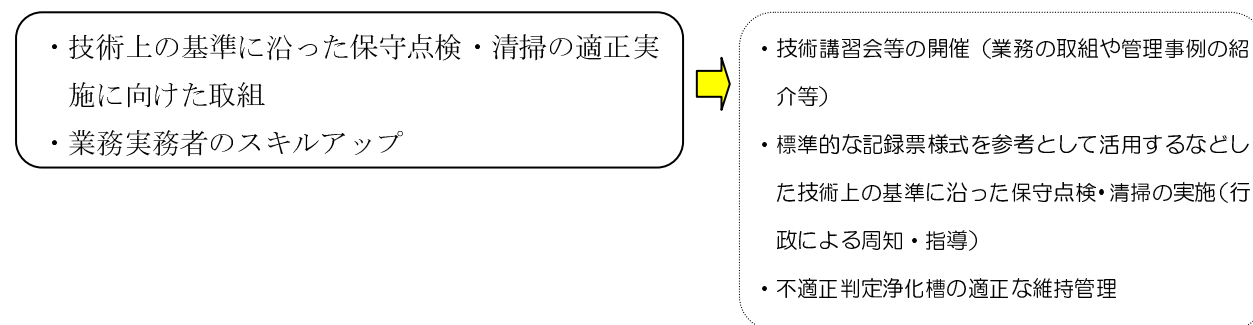
適正な維持管理促に向けた各主体の取組のまとめ

1 保守点検・清掃業者等関係事業者の取組

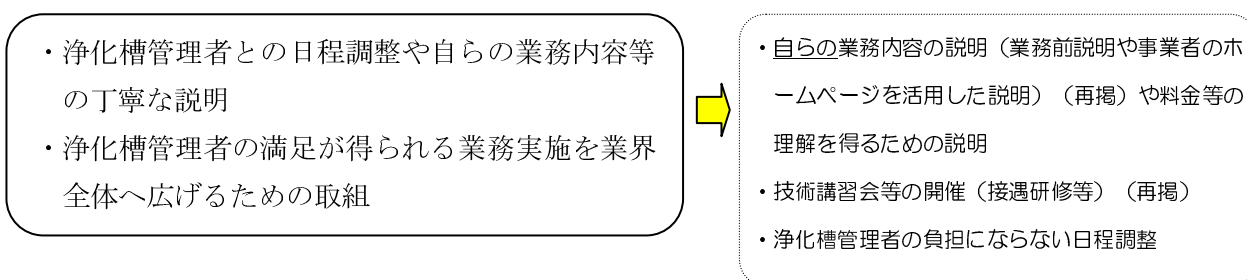
(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進について



(2) 技術上の基準に沿った保守点検・清掃の実施等のための取組促進について

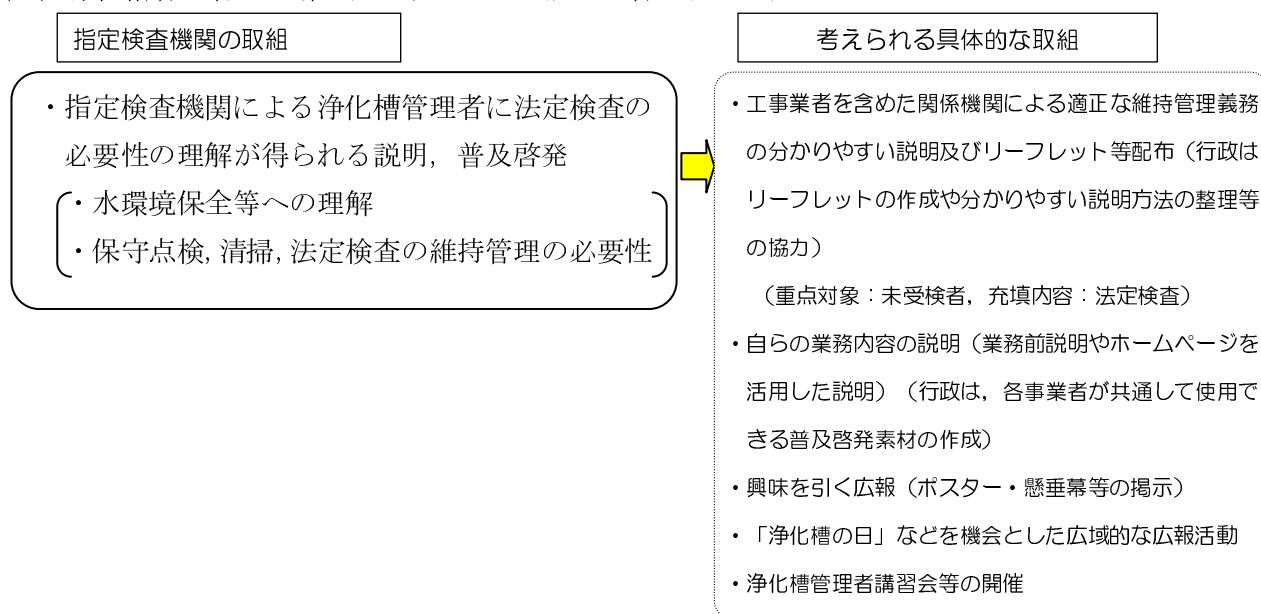


(3) 浄化槽管理者から信頼が得られる事業者としての取組促進について

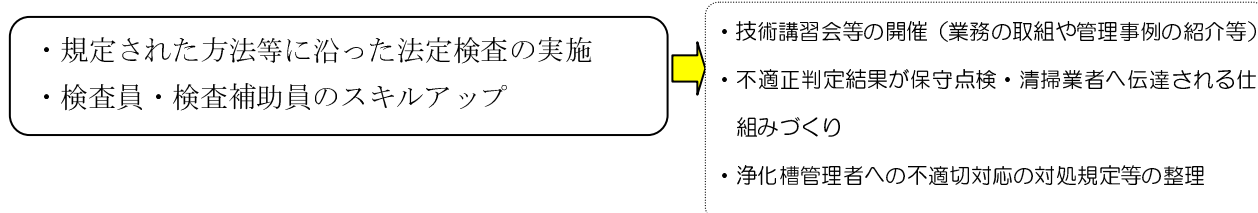


2 指定検査機関の取組

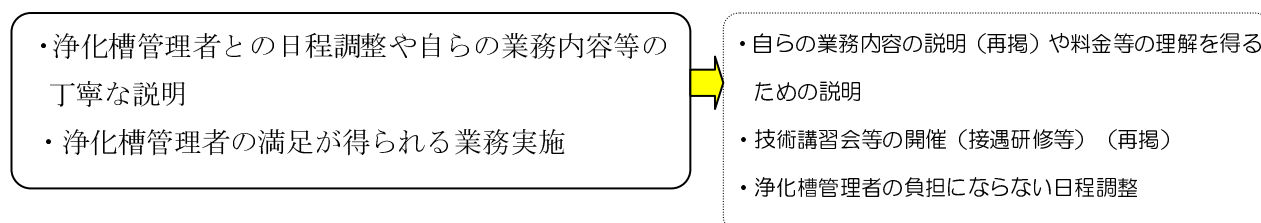
(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進について



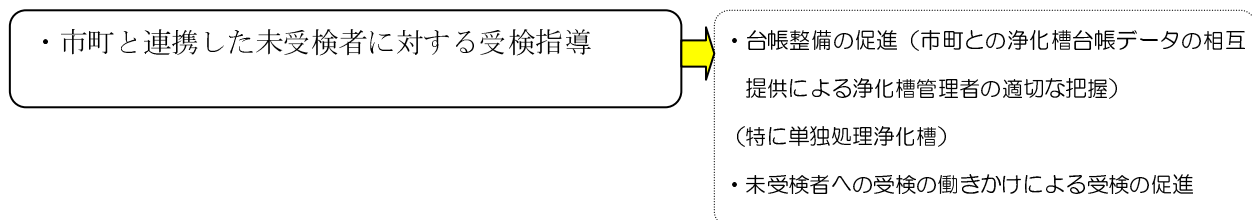
(2) 浄化槽管理者から信頼の得られる法定検査業務の実施のための取組促進について



(3) 指定検査機関としての社会的信頼の向上のための取組促進について

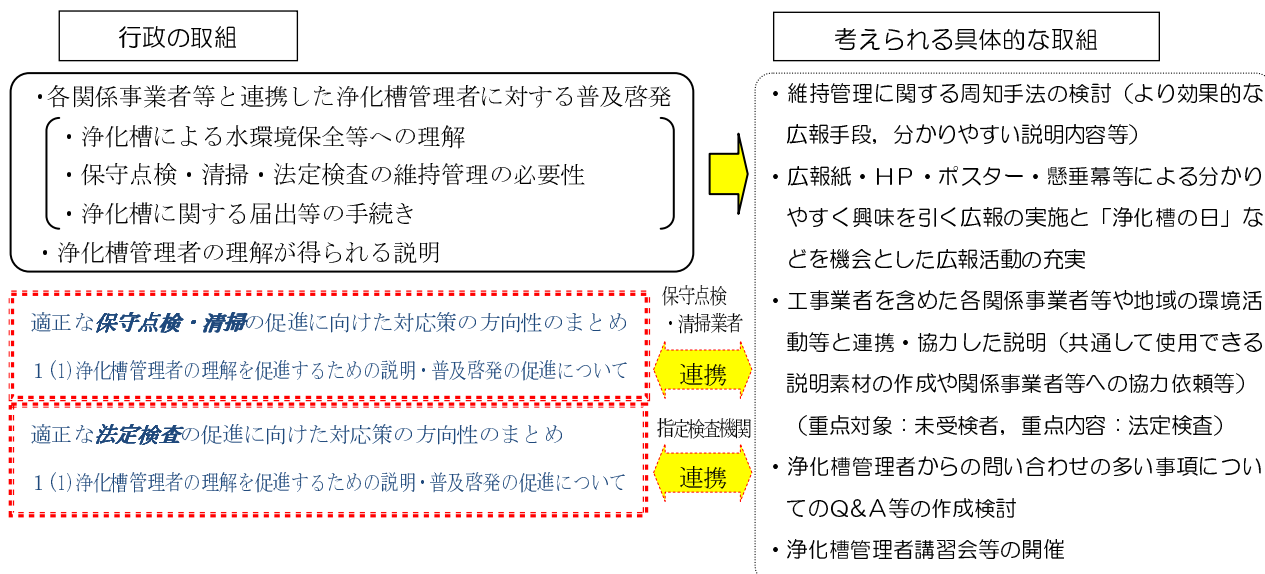


(4) 法定検査受検促進のための取組促進について

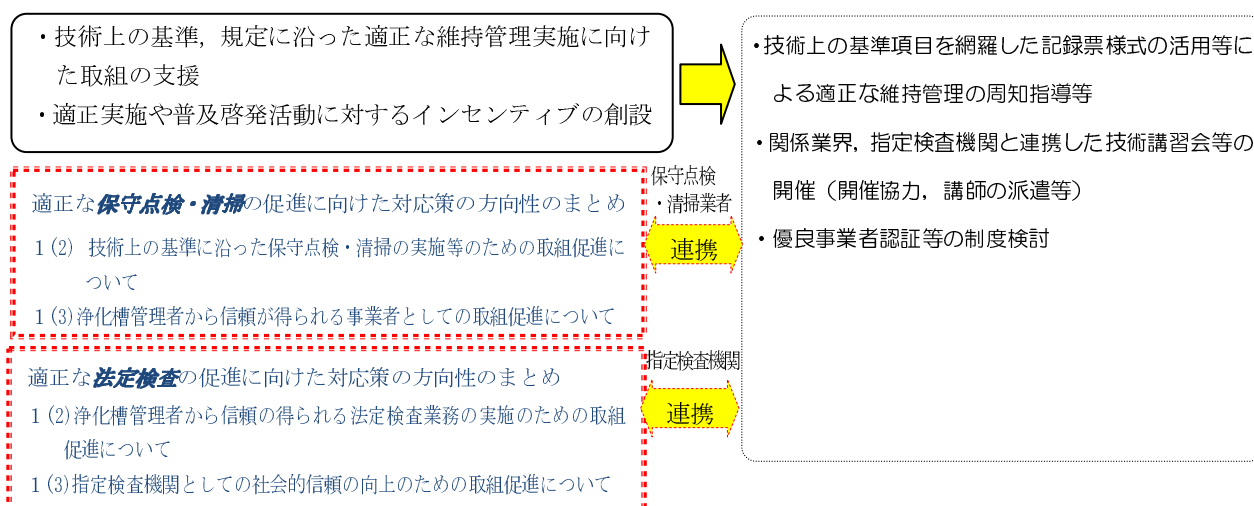


3 行政の取組

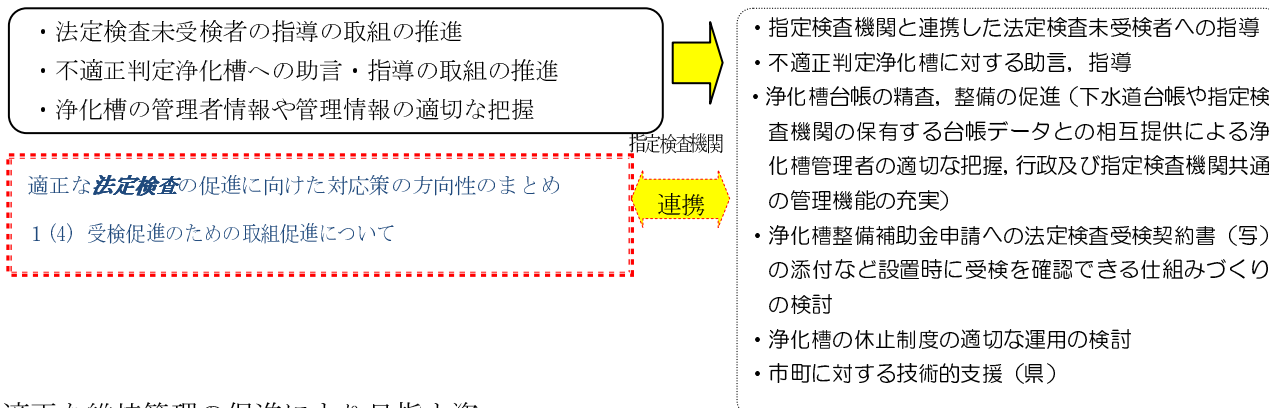
(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進について



(2) 関係事業者等の適正な維持管理業務の実施と信頼性向上の取組促進について



(3) 浄化槽の適正な管理の推進について



4 適正な維持管理の促進により目指す姿

浄化槽管理者の維持管理への理解が進み，浄化槽が適正に管理されるとともに，恒久的な汚水処理施設として社会的役割を果たしている状態



趣 旨

生活排水処理のための社会的基盤の一つである浄化槽について、適正な維持管理に向けた対応策を検討し、関係事業者、指定検査機関、県及び市町の連携強化を図り、取り組むことにより、浄化槽の本来機能の発揮に不可欠な適正な維持管理（保守点検・清掃・法定検査）を浸透させる。

浄化槽の適正な維持管理により目指す姿

浄化槽の意義・役割が浄化槽管理者に十分理解されることにより、浄化槽が適正に設置、管理され、恒久的な污水处理施設として社会的役割を果たしている状態

- 合併処理浄化槽の普及と污水处理率の向上
■ 公共用水域等の水質保全
■ 生活環境の保全及び公衆衛生の向上

現 状 と 課 題

広島県における維持管理の現状

- 設置基数約181千基（24年度末）の適正な維持管理が必要
■法定検査受検率(11条) 58.7%(24年度末)

<目標> 27年度末までに概ね70%まで向上(第3次広島県廃棄物処理計画)

これまでの取組

- ◆市町への浄化槽事務(設置届等の受理、維持管理指導の事務等)の移譲による効率的な維持管理事務の実施
◆技術上の基準項目を網羅した標準的な記録票様式を活用するなどした適正な保守点検・清掃業務の指導
◆各市町の受検指導など適正な維持管理促進に向けた取組(例:広報、台帳精査、未受検者への文書指導等)
◆効率化検査の導入及び指定検査機関2機関による法定検査体制の整備(BOD検査を導入しガイドライン検査項目の一部を軽減、新検査体制の広報)
◆法定検査実施や受検促進についての県、市町、指定検査機関の定期的な連携、調整等

浄化槽管理者への意識調査結果の分析による課題の抽出

Table with 2 columns: Issue/Concern and Analysis/Insight. Includes items like 'Basic recognition of septic tanks', 'Maintenance status', 'Administrative information', etc.

これまでの取組の評価や意識調査による課題等から得られる対応策の方向性を整理

各主体の取組のまとめ (※保:保守点検・清掃業者等、指:指定検査機関、行:行政)

課題の整理と対応策の方向性

- 浄化槽管理者への働きかけについて (課題) 分かりにくい広報資料、各主体による啓発・広報の統一性の無さ...
○維持管理関連業者等のスキルの維持・向上について (課題) 業界団体内開催による研鑽意識の後退、外部情報の反映等スキルアップツールの不足...
○台帳等情報の精度向上について (課題) 廃止施設等の混在など精度を欠く管理者情報による指導事務の手戻りの発生...
○適正維持管理や未受検者指導について (課題) 指定検査機関による受検案内の効果の低下、市町の取組意欲や指導状況の相違...

各主体の取組のまとめ

- 保守点検・清掃業者等関係事業者の取組
(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進
(2) 技術上の基準に沿った保守点検・清掃実施等のための取組促進
(3) 浄化槽管理者からの信頼が得られる事業者としての取組促進

- 指定検査機関の取組
(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進
(2) 浄化槽管理者から信頼の得られる法定検査業務の実施のための取組促進
(3) 指定検査機関としての社会的信頼の向上のための取組促進
(4) 法定検査受検促進のための取組促進

- 行政の取組
(1) 浄化槽管理者の理解を促進するための説明・普及啓発の促進
(2) 関係事業者等の適正な維持管理業務の実施と信頼性向上の取組促進
(3) 浄化槽の適正な管理の促進

今後の対応等
○検討内容を踏まえ、引き続き、県・市町や関係事業者等が具体的な取組について意見交換・協議を進める必要がある。
○取りまとめられた取組は、県・市町や関係事業者等が連携を図り、順次着実に推進する必要がある。

検討・促進すべき具体的な取組案

- 工事業者等
① 浄化槽管理者の理解促進に向けた維持管理業務の説明・普及啓発
保守点検・清掃業者
① 浄化槽管理者の理解促進に向けた維持管理業務の説明・普及啓発
② 技術講習会等の開催(事業者対象)
③ 標準的な記録票様式を参考として活用するなどした適正な維持管理
④ 不適正判定浄化槽の適正な維持管理
⑤ 浄化槽管理者の負担にならない日程調整

- 指定検査機関
① 浄化槽管理者の理解促進に向けた維持管理業務の説明・普及啓発
② 浄化槽管理者講習会等の開催(管理者対象)
③ 技術講習会等の開催(事業者対象)
④ 不適正判定浄化槽の適正な維持管理の仕組みづくり
⑤ 浄化槽管理者への不適切対応の対処規定等の整理
⑥ 浄化槽管理者の負担にならない日程調整
⑦ 台帳整備の促進
⑧ 未受検者指導等の促進

- 行政
① 浄化槽管理者の理解促進に向けた維持管理業務の説明・普及啓発
② 浄化槽管理者からの問い合わせの多い事項についてのQ&A等の作成検討
③ 浄化槽管理者講習会等の開催
④ 技術上の基準項目を網羅した記録票様式の活用等による適正な維持管理の周知指導等
⑤ 関係業界、指定検査機関と連携した技術講習会等の開催
⑥ 優良事業者認証制度等の検討
⑦ 浄化槽台帳の精査、整備の促進
⑧ 浄化槽の休止制度の適切な運用の検討
⑨ 指定検査機関と連携した法定検査未受検者への指導
⑩ 浄化槽整備補助金申請への法定検査受検契約書(写)の添付など設置時に受検を確認・認識できる仕組みづくりの検討
⑪ 不適正判定浄化槽に対する助言、指導
⑫ 維持管理指導や講習会への支援
⑬ 市町に対する技術的支援及び取組への協力(県)

現状とこれまでの取組

意識調査による課題の抽出

対応策の方向性の検討