

第7章 維持管理、使用者への対応

1 維持管理

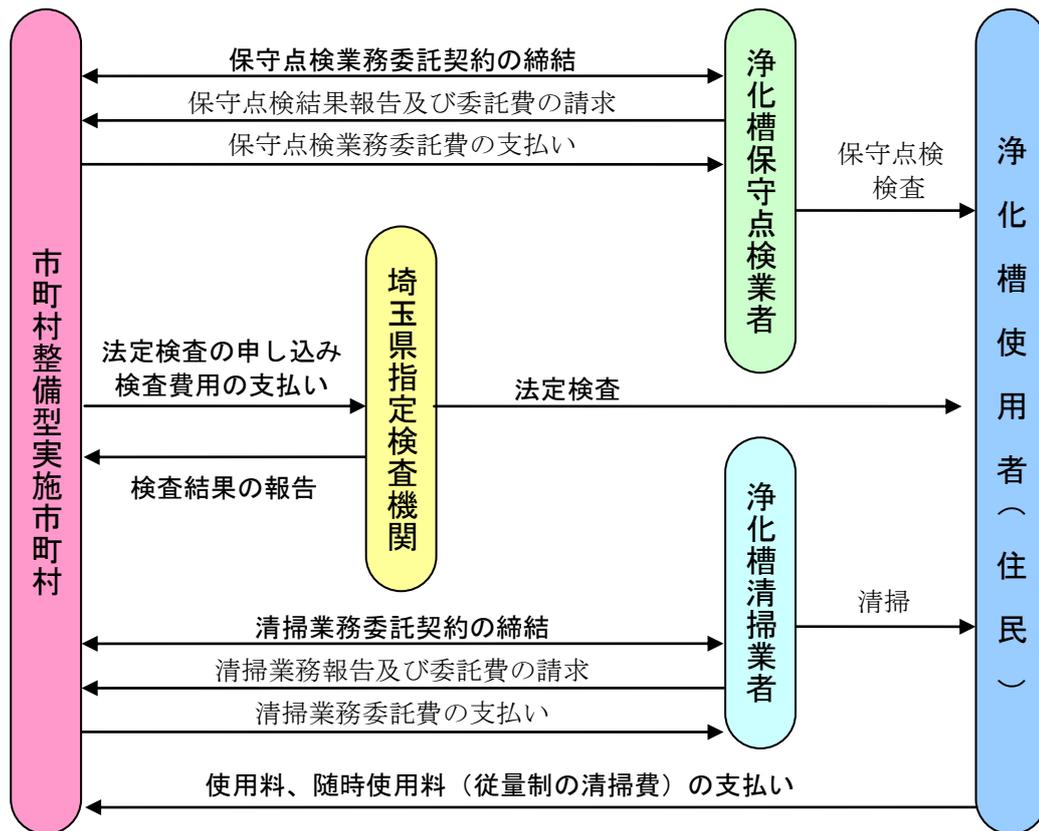
(1) 維持管理業者の選定方法など

(ア) 維持管理業者の選定方法

▶ 浄化槽は、法定検査、保守点検、清掃の実施が義務付けられており、それぞれの回数及び委託できる事業者等は表に示すとおりである。

項目	実施回数等	委託できる事業者等
法定検査	7条：使用開始後3ヶ月～8ヶ月以内に1回のみ 11条：年1回	●指定検査機関（地域ごとに指定）※ （社）埼玉県浄化槽協会 （社）埼玉県環境検査研究協会
保守点検	処理対象人員が20人以下は4ヶ月に1回（年3回以上） *21人以上50人以下は年4回以上	●県に浄化槽保守点検業の登録を行っている事業者 ●営業区域（市町村）の登録をしていない市町村では保守点検業を行えない
清掃	年1回以上	●市町村から浄化槽清掃業の許可を受けた事業者

※埼玉県水環境課ホームページ参照 <http://www.pref.saitama.lg.jp/page/ijikanri.html>



維持管理体制スキーム

(イ) 保守点検・清掃に係る委託仕様

保守点検に係る委託仕様	浄化槽法で定める浄化槽保守点検の技術の基準に基づく作業の遵守
清掃に係る委託仕様	環境省令に基づく清掃基準の遵守

※基本的に、処理方式・人槽規模に応じた保守点検回数や清掃回数の遵守が前提

(2) 県内実施5市町村の状況

➤ 保守点検

【契約方法】

秩父市	エリアごとに4社、単価契約、見積り合わせ
小鹿野町	エリアごとに2社、単価契約、随意契約、清掃業者とは別の事業者
ときがわ町	エリア分けなし、5社、単価契約、随意契約、清掃業者4社+1社
東秩父村	エリア分けなし、6社、単価契約、随意契約、清掃業者5社+1社
鳩山町	エリア分けなし、5社、単価契約、随意契約、清掃業者と同じ

【対象世帯の把握と点検方法】

秩父市	過年度分の点検対象一覧を年度当初に事業者へ渡す その後、対象浄化槽が増えるごとに事業者へ渡し対応
小鹿野町	//
ときがわ町	//
東秩父村	//
鳩山町	毎月保守点検を行う浄化槽のリストを打ち出し、事業者へ連絡

➤ 清掃

【契約方法】

秩父市	*住民が個別に事業者と契約するため市は関与しない
小鹿野町	エリアごとに2社、単価契約、随意契約、保守点検業者とは別
ときがわ町	エリア分けなし、4社、単価契約、随意契約、保守点検業者と同じ
東秩父村	エリア分けなし、5社、単価契約、随意契約、保守点検業者と同じ
鳩山町	エリア分けなし、5社、単価契約、随意契約、保守点検業者と同じ

【料金徴収方法】(住民→市町村→事業者)

秩父市	*住民が個別に事業者と契約するため市は関与しない
小鹿野町	定額使用料徴収の際に、随時使用料としている清掃代金(従量制)も一緒に徴収
ときがわ町	//
東秩父村	//
鳩山町	使用料徴収とは別に、清掃料金として対象世帯に納通発行 *秩父市：清掃の状況は、法定検査の結果連絡等で把握している

【立ち会いの有無】

秩父市	*住民が個別に事業者と契約するため市は関与しない
小鹿野町	一部立ち会い (20人槽以上の大きいところや、過去問題のあったところ)
ときがわ町	問題があった事案以外は基本的に立ち会いなし
東秩父村	//
鳩山町	すべて立ち会い(92件)、事業者の不正防止のため、バキュームカーのメーターが0になっていることを1件ごとに確認

(3) 浄化槽のメーカー保証

- 浄化槽本体のメーカー保証があれば、保証期間中は日常の維持管理上の消耗品費や修繕費を市町村が負担する必要がないため、浄化槽発注の際の重要なポイントの一つになる。
- 事業開始当初は保証期間が短くても、徐々に競争の原理が働き、メーカー側の営業努力で保証期間が長くなっていく例もあるので、本体調達の際の参考にするとよい。

(ア) 浄化槽メーカーの一般的な保証の場合

- 通常のメーカー保証期間

- 本体 3年
- 機械部分（ブローアなど） 1年

※機械部分の保証1年には消耗品も含むとのこと

*ただし、付帯条件※を盛り込み、契約時にこの期間を延長することについては、柔軟に対応している場合が多く、5年程度まで延長している。

※付帯条件としては、以下のとおりである。

- 維持管理が適切になされていること
- 清掃が適切になされていること

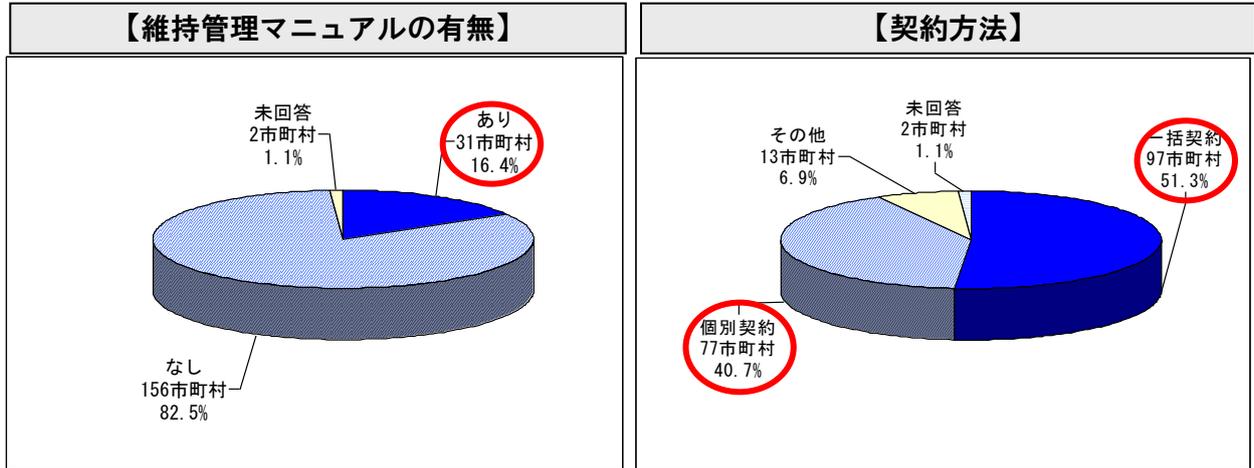
(イ) 県内実施市町村（ときがわ町）の例

- メーカー保証期間は、本体10年、ブローア5年、ブローア消耗品3年。
- 年度当初の見積り取得時に、保証期間も提示してもらい、金額だけではなく、保証期間なども含め、選定を行っている。
- 以前は、保証期間がもう少し短かったが、徐々に期間が長くなり、過去の浄化槽についても現在の保証期間を適用してもらっている。
- また、保証期間や付帯条件について、契約書を交わしているものではなく、保証期間については見積り取得時の内容で、付帯条件は特にない。

(4)全国アンケート調査結果

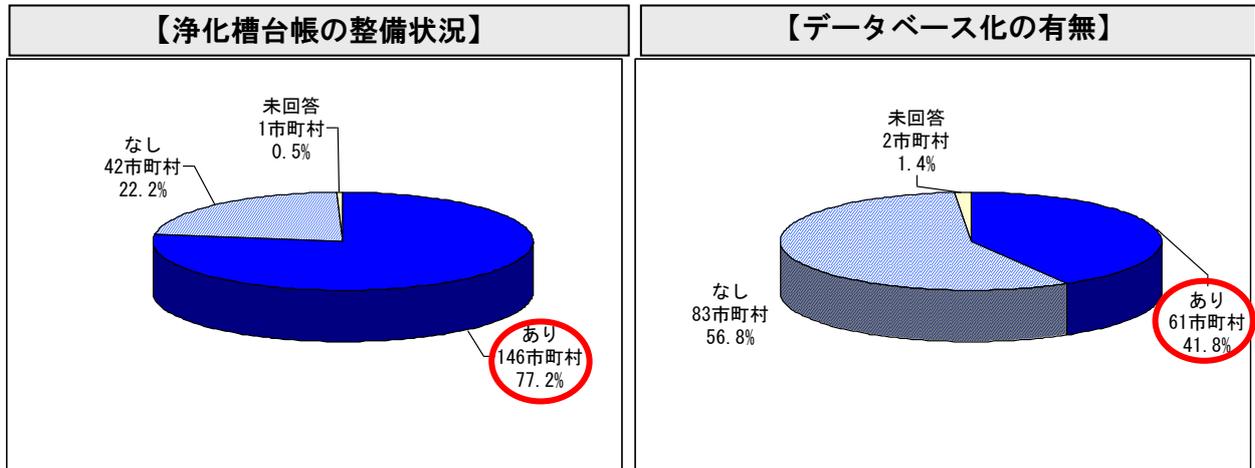
(ア)維持管理体制

- 浄化槽の維持管理に係るマニュアルを整備している自治体は2割に満たない。
- また、保守点検、清掃等の維持管理について一括契約を行っている市町村が51.3%、個別契約を行っている市町村は40.7%となっている。



(イ)浄化槽台帳の整備状況

- 8割近い市町村において浄化槽台帳を整備している。
- そのうち、4割以上が浄化槽設置状況等のデータベース化を図っている。



県内実施5市町村の状況

市町村	浄化槽台帳の整備状況	データベース化	GISとの対応
秩父市	○	○	○
小鹿野町	○	○	×
ときがわ町	○	×	×
東秩父村	○	×	×
鳩山町	○	×	×

2 使用者への対応等

(1) 使用者への啓発

- 市町村整備型では、市町村が維持管理を行っていくことから、使用者に適正に使用してもらうことが維持管理業務の負担軽減につながる。
- そこで、使用者に対する維持管理上の注意点として、以下のような内容について、啓発していくことが望ましい。

① 浄化槽

- ブロワーの電源は切らない。
- 通気口や送風機の空気取り入れ口はふさがない。
- マンホールの上に物を置かず、蓋はいつもきちんと閉めておく。
- 灯油などの可燃物が近くに置かれていないか日頃よく注意しておく。

② 水洗トイレで

- トイレの洗浄水は、適正量を流す。
- 便器の掃除には微生物に影響する塩酸などの薬剤を使用しない。
- トイレにトイレットペーパー以外の異物を流さない。

③ 台所で

- 台所から、野菜くずや天ぷら油などは流さない。

④ お風呂で

- 硫黄系入浴剤は頻繁に使わない。
- 洗濯などに残り湯を活用する。

⑤ 洗濯のときに

- 必要以上に洗剤を使用しない。
- 風呂の水と洗濯の水を同時に排水しない。

【啓発例】

- 埼玉県「浄化槽の維持管理（保守点検・清掃・法定検査）」
→<http://www.pref.saitama.lg.jp/page/ijikanri.html>
- 奈良県「家庭で浄化槽をご使用の皆様に」
→http://www.eco.pref.nara.jp/panf/jyoka_kai.pdf
- 千葉県「浄化槽は生きています」
→<http://www.pref.chiba.lg.jp/suiho/kasentou/joukasou/joukasou.html>
- 郡山市「浄化槽をお使いのみなさまへ」
→http://www.city.koriyama.fukushima.jp/upload/1/2791_joukasou-pr.pdf

(2) 苦情対応

- 市町村整備型は、浄化槽が市町村の管理となることから、多くの市町村が、維持管理業務における苦情対応に苦慮している。
- 具体的には、浄化槽の付帯設備であるブローヤや制御盤等の異常・故障が報告された場合に速やかに当該保守点検業者や浄化槽メーカーに連絡し、問題拡大を最小限に留めるとともに、故障・苦情等の原因等を究明・記録し、是正処置を講じることが重要である。
- しかし、こうしたブローヤなどの費用負担を市町村とするか住民とするかによって、受ける苦情の頻度や内容も変わってくる。市町村の負担とすると、より苦情が多くなることが懸念される。
- 下表は、主な苦情対応を項目別に整理したもの。

苦情内容と対応事例

項目	苦情内容	対応、改善策
①浄化槽の蓋	浄化槽の蓋がガタガタいう。	閉められるようであれば閉める。 閉められない場合、保守点検業者に連絡する。
②浄化槽の臭い（屋外）	普段より臭い。	保守点検業者に連絡する。
	*浄化槽設備に使用者で確認できるような明らかな異常が認められない場合。	*浄化槽の使用に関する注意を守り、数日様子を見てみる。 それでも改善がない場合、保守点検業者に連絡する。
③浄化槽の臭い（屋内）	部屋の中で、普段より臭い。	異物の詰まりが原因と考えられる。 保守点検業者に連絡する。
④ブローヤの音	以前と音が変わった、または、うるさくなった。	保守点検業者に連絡する。
⑤浄化槽の蓋の隙間（気泡）	蓋の隙間から泡が出ている。	洗剤に書かれている使用量を守る。 引き続き、発泡が継続するようであれば、保守点検業者に連絡する。
⑥浄化槽周辺（蚊やハエの発生）	浄化槽周辺から蚊やハエが著しく発生している。	専門的な判断が必要となるので、保守点検業者に連絡する。
⑦放流水の水質（色や濁り）	以前に比べて悪くなった。	保守点検業者に連絡する。
	*浄化槽設備に使用者で確認できるような明らかな異常が認められない場合。	*油は拭きとったり、紙などに吸わせて燃えるごみとして処理し、台所等から流さないようにする。 それでも改善がない場合、保守点検業者に連絡する。
⑧電源ランプ	電源ランプが消灯している。	電源を入れる。 それでも改善がない場合、保守点検業者に連絡する。
⑨警報ランプ	警報ランプがついている。	保守点検業者に連絡する。

※⑦については、放流水が見える場合だけでよい。蓋は開けたりしない。