

窓口対応の実践例

住民からのねずみに関する窓口対応を行うにあたり、対応の平準化と的確な状況把握のために「窓口対応マニュアル」を作成すると便利である。

相談対応で大事なのは、相談者に対し、ねずみ被害の解決のためには侵入したねずみを駆除することは勿論であるが、被害の根本的解決と、効果を持続するためには、ねずみの発生・侵入防止のための環境的対策が最も重要であることを十分に理解させ、そのための指導を適切に図ることが肝要である。

ここでは、 - 4「防除の進め方」に基づき、次のような手順でねずみの種類と侵入経路、生息の要因を把握し、ねずみ被害発生の原因を明らかにするとともに、適切な改善指導を行うための窓口対応（例）を示すので、参考にされたい。

1 種類と生息要因の確認

ねずみの相談があった場合、まず、そのねずみの種類を推測することと、侵入経路や生息要因を明らかにした上で、適切な防除指導を行わなければならない。そのためには、必要な事項を網羅したチェック表を用いる方法がある。

チェック表の活用方法は、 窓口で相談者にチェック表を渡し、相談者が持ち帰って自らチェックし、結果を担当者が確認し指導する方法 チェック表をもとに担当者が相談者と対話しながら記入する方法 また、 相談者に行政の支援が必須である事情があるケースなどにおいて、担当者による現場調査の際に用いる方法、等を想定している。

の場合は、担当者による記入方法や調べ方の説明が必要であり、ねずみの生態や設問の意味などについて、担当者が熟知している必要がある。

の場合は、担当者が聞き取りながら、ねずみの種類を推測したり、相談者の居住環境を想定したりできるとともに、派生的な質問を加えることで、一層的確な指導が行えるメリットがある。また同時に、聞き取りや対話の過程を通じて、相談者が自らねずみ対策のポイントを理解することも期待できる。

の場合の注意点は と同じである。

(1) ねずみの種類を明らかにする

で既に述べたように、ねずみは種類によって適切な防除方法が異なるので、まず第一に、種類を明らかにする必要がある。なお、住宅にはねずみ以外の動物が侵入し、ねずみに類似した被害を生じさせる場合があることに注意する。例えばノラネコ、イエコウモリ、多摩地区においてはハクビシンなど野生動物の例がある。

ねずみの種類を明らかにすることを目的とするチェック表を、例1に示す。

このチェック表の記入で注意することは、ねずみの大きさや形態に関する設問は、たまたまトラップで捕らえられた個体を得たなどの場合以外は記入することができず、また大きさに関しても、幼獣の場合は適用できない。従って、大きさや形態の項目については正確に記入できる場合のみ利用し、種の推測は他の項目（行動や糞

など)により総合的に判断した方が、実際的である。

(2) ねずみの侵入経路と生息要因を明らかにする

ねずみ対策の基本は、餌を与えないこと 巣材を与えないこと 住まいへの出入り及び建物内部での移動を防ぐこと の3つである。いかに殺そ剤や粘着シートによる駆除を行っても、この3つに関する対応を適切にとらないことには、ねずみ被害は解決しない。

従って、調査の第二段階は、被害者宅の環境状態から、ねずみの侵入箇所と生息要因(餌場要因、営巣場所要因)の有無を明らかにすることを目的に実施する。

そのためのチェック表を、例2に示す。

チェックにあたり、クマネズミは壁や配管を上り下りし、配線や針金を渡り、1.5m程の幅を飛び越えることができ、また、1.25cm程度以上のすき間があれば通り抜けるため、このような隙間がないか、建物外部の屋上から地上まで、及び建物内部を丹念に探ることが大切である。

(3) 見取図の作成

建物の見取図を作成し、内部の構造や調度品の位置を記入したうえで、(1)で調べたねずみの出没ポイントや、ラットサインのある場所、及び(2)で調べたねずみの侵入や利用の可能性のある箇所、餌場や営巣の可能性のある場所を書き込んでいく。

(4) その他

チェック表の項目にはないが、ねずみ由来の感染症が危惧される場合(相談者が体調不良を訴える場合など)には、ねずみが周辺に出没して以降の体調変化か否かなどを聞き取り、必要な場合は医療関係者との協働を考える。

(例1) ねずみ被害チェック表			
相談日時		対応者	
相談者住所		電話番号	
氏名		家族数	人
建物の状況	木造・鉄筋	階	建築年次 年
建物の用途	一般住宅	集合住宅(戸)	店舗() その他()
被害発生時	()頃から	被害者	本人のみ 家族 従業員 その他()
以下の設問についてお答え下さい。			
1 姿を見た	(1)大きさ： 20～26cm(ドブネズミ)、 15～20cm(クマネズミ)、 6～9cm(ハツカネズミ) (2)形態 耳の大きさ： 小さい(ドブネズミ)、 大きい(クマネズミ) (ハツカネズミ) 尾の長さ： 体より短い(ドブネズミ)(ハツカネズミ)、 長い(クマネズミ) 手足の甲の色： 白っぽい(ドブネズミ)、 黒っぽい(クマネズミ) (3)目撃した場所 () (4)頭数 () (5)行動の状況 ()		
2 音がした	(1)場所 () (2)時間 () どんな音 ()		
3 声がした	(1)場所 () (2)時間 () どんな音 () クマネズミの成獣は鳴かないが、幼獣はよく鳴く。		
4 糞	(1)場所 () (2)大きさ： 1～1.5cm(ドブネズミ)、 1cm前後(クマネズミ)、 0.5cm(ハツカネズミ) (3)新しさ： 新しい(生息の可能性)、 古い(迷入?) 大小の糞が同じ場所で見つければ、繁殖している可能性		
5 食害	(1)場所 () (2)齧られたもの ()		
6 齧害	(1)場所 () (食品以外) (2) 齧られたもの ()		
7 ラットサイン	(1)場所 () (汚れ、足跡など) (2)種類 ()		
8 痒み	(1)痒い場所 () (2)被害者 ()		
備考(周囲の環境、相談者の特別な事情など)			
推定される種類	クマネズミ・ドブネズミ・ハツカネズミ・その他()		

(例2) 住環境チェック表			
住所			
氏名		電話番号	
該当する場合は をしてください。			
1 建物周囲の状況			
床下通気口	破損 ・ 格子の隙間が大きい(1.25cm 以上) ・ 周囲に隙間		
基礎部分	基礎と壁の隙間 ・ 床下開口部 ・ その他 ()		
壁の穴	破損 ・ ひび割れ ・ その他 ()		
換気扇	取付部周囲の隙間 ・ 汚れなどによりダンパーが閉じない		
壁の配管貫通部分の隙間	水道管 ・ ガス管 ・ 電線 ・ 電話線 ・ エアコンダクト 風呂バランス釜排気口周囲		
戸袋	戸袋部分の壁の隙間、穴		
屋根	屋根と壁の間の隙間		
床下の排水管貫通部分の隙間	洗濯機 ・ 浴室 ・ 台所 ・ 洗面所		
2 台所			
天井・壁	穴 ・ 破損 ・ 亀裂		
戸棚、収納庫	壁面の破損、穴 ・ 扉の開閉不良		
食品の保管	そのまま放置・ビニール袋に入れて放置・ダンボール箱に収納		
生ごみ	むき出しで放置・ごみ入れ密閉不良		
整理・整頓	紙類、布片類の放置、食品残渣等の放置		
3 居室			
天井・壁	穴 ・ 破損 ・ 亀裂 ・ 隙間		
押入、たんす	壁面の破損、穴・密閉不良・収納物の持ち出し(巣材に利用)		
分電盤	壁に貫通する穴		
整理・整頓	紙類、布片類の放置 ・ 食品の放置		
ソファなど家具等	咬害(巣材に利用) ・ 穴 ・ 破損 ・ 内部で営巣		
4 風呂場・洗面所			
排水管貫通部	排水管、洗濯機排水口と床、壁との間の隙間		
浴室の床	洗い場排水口の目皿なし		
天井・壁	穴 ・ 破損 ・ 亀裂 ・ 隙間		
整理・整頓	タオル類、石鹸類の放置		
収納	壁面の破損、穴・密閉不良・収納物の持ち出し(巣材に利用)		

2 対策のための指導

(1) ねずみの餌場となっている場合の対策

1(1)のねずみ被害チェック表で、食品に対する食害が主たる被害となっている場合、相談者宅がねずみの餌場になっている可能性がある。餌になるものは、台所の食品以外に、鉢植えの植物や、仏壇の供え物、生ごみ、ペットフードなど、意外なものが餌になっている場合がある。

従って、このような場合には、餌になるものを極力放置せず、徹底的にしまうか、置き場所を替えてねずみに触れさせないようにするとともに、1(2)の調査により推定される侵入経路をしっかりと塞ぐことが対策となる。

以下を参考に、餌場対策を指導すること。

食品やペットフード等餌になるものは、蓋付き容器や戸棚、冷蔵庫にしまう。

- ・戸棚の引き戸や観音扉は、ねずみが開けてしまうこともあるので様子を見る。
- ・高齢者宅などで枕もとに食事やおやつを置いたままにする場合は、蓋付き容器に入れる等の工夫をする。

仏壇のお供え物や花は、夜には片付ける。

犬やネコの餌は食べきれただけ与えて、器に残さないようにする。

野鳥のための餌は、夜間には片付ける。

生ごみは蓋付き容器に入れ、蓋をしっかりと閉める。

ゴキブリを退治する。

ベランダの鉢植えが食べられている場合は、室内に置くなどの工夫をする。

飲食店・食品製造所は、夜間には食材を保管庫に収納し、入口を閉める。

飲食店・食品製造所は厨房の床の隅まで掃除する。

飲食店・食品製造者は、閉店後には厨房を片付けてから帰宅する。

クマネズミもドブネズミも雑食だが、クマネズミは穀物、イモ類、その加工品、野菜や果物のほか、観葉植物などの植物性のものを好む。また、ミネラルを補うために昆虫を食べる。

なお、餌を与えない対策を施しても、居続けるかを確認する。居続ける場合は、寝場所や繁殖場所になっている可能性があり、それを防ぐ対策を施す。

(2) ねずみの寝場所、繁殖場所になっている場合の対策

台所や収納場所などでの食害があまりなく、餌になるものが見あたらないにもかかわらずねずみに侵入される家は、ねずみの寝場所、繁殖場所に使われている可能性が高い。クマネズミが営巣場所として選ぶのは、すきま風などが入らない保温された空間で、人の出入りが少なく、かつ巣の材料となる紙や布が手に入りやすい場所である。具体的には、天井裏や壁の中、押し入れ、家具の裏などである。冷蔵庫や自動販売機の放熱盤の近くにいることもある。コンクリートや板、地面の上で直接寝ると冷えるので、紙や布、ビニール類などを集めて巣にし、下に敷いたり中にもぐりこんで寝る。ねずみの子は毛がなく体温調節が良くできないので、巣材は絶

対必要である。めったに開けない押入れやタンス、引出しで、衣類の中にそのままもぐりこんだり、住宅の断熱材やソファーに直接穴を開けて巣にするのはそれ自体が巣材になるからである。

従って、(1)の場合と同様、巣材になるものは放置せずに整理整頓し、堅固な収納庫に収納するなどして、ねずみに巣材を持ち出されないようにするとともに、ねずみの侵入経路を塞ぐことが対策となる。

以下を参考に、寝場所、繁殖場所対策を指導すること。

室内や収納場所など整理整頓する。

収納容器は紙箱ではなく、巣の材料にしにくい金属やプラスチックにする。

収納物にビニールをかぶせない。

買い物袋やビニール袋、布巾等、日常使うものを持ち去られないようにする。

取り込んだ洗濯物は、そのまま何日も放置せず、早めに片付ける。

ティッシュペーパーの減りが早いときは、ねずみが持ち去っている可能性があるので、注意して観察し、持ち去りの形跡がある場合には、夜中に片付ける。

燃えないごみはポリバケツに入れ、ビニールなどを持ち去られないようにする。家具と壁の隙間のような、ねずみの隠れ場所や営巣の場所になる可能性がある場所は、時々掃除や点検をし、巣は取り除く。

天井裏の断熱材が巣材に使われている場合は、住まいの侵入口を塞ぐ以外に方法はない。

(3) 防そ修繕のための指導

防そ修繕とは、ねずみの外からの侵入経路及び建物内部の通路を塞ぐことである。防そのための修繕と聞くと、経費のかかる大がかりな工事を想像する人が多いと思われるが、実際には、侵入経路さえ見つけられれば、修繕は手近にある材料で比較的簡単に行うことができる。ただし、天井裏や高所など危険な場所については、専門業者に依頼した方がよい場合もある。

以下を参考に指導すること。

<主にクマネズミの場合>

雨戸の戸袋

雨戸の戸袋部分の壁は、上部が2～6cm程度に隙間が開いていることがある。これは、雨で濡れた雨戸を戸袋に収納した際に雨戸や壁が腐らないようにするための通気口である。ねずみがここから壁内に入ることがある。その際には、戸袋の中に糞があったり、通気口を齧り広げてあったりする。

雨戸は戸袋をはずして、壁側の戸袋部分全面に金属板を打って、通気性のある戸袋を付ける。

応急処置としては、戸袋のすき間に棒状に丸めた亀甲網や金だわしを突っ込んでねずみの出入りを防ぐ。

配管の貫通部分

給排水管やガス管が外壁に貫通している部分にすき間がある場合は、不燃性の

パテやモルタルで埋める。

板壁の場合は、パンチングパネルやトタン板で2枚の座金を作り、両側から合わせて打ち付ける。座金は長辺が40cm程度の大きさにする。

座金を打ち付けることで壁内の断熱材を傷つけたり、壁の防水性を損ねる場合は、モルタルやパテを使用したり、座金を接着剤で貼るなどの配慮をする。

配線の貫通部分の穴

電気や電話線が外壁に貫通している部分にすき間がある場合は、不燃性や難燃性のパテで塞ぐ。パテは団子状に盛り上げるほど使う。それでも齧られるようなら、パテに唐辛子をたっぷり練りこむか、忌避剤入りのパテを使用する。

配線の回りをトタン板などの金属板で塞ぐと、配線を傷つけてショートする恐れがあり危険がある。

換気扇の排気口・周囲

換気扇の排気口からねずみが入り出す場合は、防火ダンパーや金属の格子・網を取り付ける。防火ダンパーに油が付いて閉まらない場合は、掃除をすること。

換気扇の周囲のすき間はパンチングパネルなどで塞ぐ。

エアコンの配管の貫通部分の穴

エアコンの配管の貫通部分のパテが不十分な場合は、たっぷり詰める。

ドア周り

木製ドアの周囲にすき間やねずみに齧られた穴がある場合は、トタンやステンレスなどの金属板で塞ぐ。

土台・根太・床板でできるすき間

床下が布基礎やべた基礎^(注)でない場合は、土台・根太・床板でできるすき間からねずみが入り出すことがあるので、周囲をヌキ(板材)で囲む。

通風口

格子がない場合や幅が広すぎる場合は、格子を入れるか金網を張る。格子のすき間は、1cm程度にする。

ひさしの下すき間

ひさしの下すき間には面戸(角材)を入れる。

壁の穴

モルタルなどで埋める。修繕をするまでの間は、取りあえず金ダワシを詰めておく。

サイジングのスソ

スソの埃を良く取り除いてから、シリコンで埋める。

雨水排水管

ベランダの雨水排水管を伝ってネズミが昇り降りする場合は、ねずみ返しを付ける。

パイプシャフト

配管やケーブルがスラブを貫通している部分は、速乾性のセメントや不燃性のパテなどで埋め戻す。

シャッター

シャッターの取り付け部分にすき間がある場合は、モルタルなどで埋め戻す。シャッターを下ろした状態で、シャッターボックスに大きくすき間が開く場合や、シャッターが地面まで届かない場合は、金ダワシを伸ばして亀甲金網で棒状に巻き、隙間にあてがう。新聞受けには、バネ付きの蓋を付ける。

ごみ保管場所

集合住宅などのごみ保管場所は、床と壁、天井の六面があることが好ましい。また、換気扇からねずみが入らないようにする。

<主にドブネズミの場合>

排水口

排水口には目皿をつける。

排水の通気管

通気管の開口部には金網を付ける。

排水ますの土

排水ますが十分にコンクリートに囲まれておらずに、土の部分があるとねずみが地面を掘って排水ますに入り、排水管の中を通過して家屋内に侵入することができるので、これを防ぐため土の部分にコンクリートを足す。

排水溝の格子

排水溝には金属の格子や網を取り付ける。

下水のマンホール

マンホールのずれや割れを直す。

(4) 駆除のための指導

駆除を指導する場合は、「防除の基本 4 防除の進め方(2)(3)」を参考に指導すること。

(注) 布基礎とべた基礎：布基礎とは、基礎の断面形状が逆T字型で、壁や間仕切りに連続一体化した基礎をいう。べた基礎とは、建物の底面全体に厚いコンクリートを敷き、床板全体で建物の荷重を受ける基礎をいう。

3 集合住宅、事業所、要介護高齢者宅などへの対応

(1) 集合住宅への対応

集合住宅では居住者全体（住宅全体）での対応が必要であり、分譲住宅の場合は管理組合の理事長、賃貸住宅の場合は家主が主体となる。そのため、個々の住民から相談があった場合には、まず理事長又は家主が主体となって対策をとることの了解を得た後に、管理組合又は家主と対策を協議すると効果的な対策がとりやすい。管理組合又は家主には、次のような流れの対応手順を説明する。

管理組合（または家主）への対処手順

- 1 アンケート調査を行い、各戸の被害状況を調べる
目的：ねずみ生息の拡散状況把握、侵入経路の予測
注意：全戸で実施する
- 2 全居住者に餌と巣材の除去等、環境整備の必要性を伝える
注意：テナント（特に飲食店等）の協力も必要である
- 3 アンケート調査結果及び共用部分の調査により、ねずみの出入り口を調べ、必要に応じた修繕をする
注意：業者に修繕を依頼する場合は、作業の仕様書を作成し見積もりを取る。
作業には立会う。仕様書には効果判定を含める。
- 4 ごみ保管場所等の共用部分が餌や巣材の提供場所になっている場合は、防そ修繕のみでなく、ごみの保管方法や入口の開閉等の生活ルールを決める

(2) 事業所への対応

事業所でのねずみ・昆虫等の点検・防除は、一般にPCO業者と年間委託契約を結んで実施するケースが多い。委託契約の場合、ねずみの生息状況については、聞き取り・目視・トラップ等による生息調査を実施し、その結果が「目撃や被害の有無」として報告される。この場合、最も望ましいのは、環境的防除のためのアドバイスがPCO業者から提示されることである。環境的防除のためのアドバイスとは、生息調査に基づき、当該ビルの中で、餌場や寝場所、繁殖場所になっている箇所及びねずみの通路や出入口などを示した上で、それらをいかに改善すべきかを、構造面及び維持管理面の両方について具体的に指摘することである。

ねずみの被害があった場合には、まずPCO業者に生息調査を依頼し、その結果に基づく環境的防除のためのアドバイスを提示してもらうようにする。

一般に事業所（ビル等）の場合は、所有者、管理会社、テナントなど複数の関係者がいるため、それぞれが環境整備の重要性を理解した上で、所有者、管理会社为中心になって、環境的防除のために必要な各々の役割分担を明確にすることが大切である。具体的には、所有者とテナントとが役割分担（次ページの表）を決め、それが円滑に遂行されているかの確認と進行管理を管理会社が行なう。その後に、再びPCO業者が効果判定を行なうような体制づくりが必要である。この体制ができないまま、漫然

と殺そ剤や粘着シートを用いた駆除を続けていても効果は期待できない。

事業所からの相談があった場合には、上記のような生息調査の実施と体制作りを相談者に伝えとよい。

事業所でのねずみ対策役割分担

1 所有者の役割

建築物や付帯設備の防そ修繕

テナントが代わる機会などに、配管・配線の貫通部分の防そ施工を行なう。

2 テナントの役割

内装の際に、ねずみが営巣しやすい空間を作らないようにするとともに、室内から化粧壁内部に入れないよう、配管・回線まわりを防そ施工する。

飲食物やごみの適正な保管、厨房の清掃の徹底

駐車場、バックヤード、ごみ保管場所の出入口開放禁止等のルールを守る。

ねずみの侵入があったら、速やかに管理会社に連絡する。

(3) 介護を要する高齢者宅への対応

介護を要する高齢者宅では、加齢に伴う身体機能の低下により室内の清掃を自力で行うことが困難になり、居住環境が悪化することが多い。その結果として行動範囲が狭められ、さらに身体機能が低下するという悪循環に陥ることがしばしば見られる。

また、高齢者の場合、ねずみが存在することで、次のような二次的な被害が生じることがある。

ねずみの活動で睡眠不足に陥り、日中に寝てしまうことで食事管理、服薬管理ができなくなったり、疲労により持病が悪化する。

痴呆、幻覚、せん妄等の発症の引き金になる。

ホームヘルパーにイエダニが付いた場合は着替えなければならず、次の要介護者宅への訪問時間が取れなくなるため、ねずみの発生している家は訪問を敬遠される。

居住環境の悪化によりねずみが発生した場合は、速やかに訪問介護の利用などによる室内の清掃を行う必要がある。通常、要介護の高齢者は介護保険制度を利用しており、ケアマネージャー（介護支援専門員）の立案するケアプランに基づいて、ホームヘルパーの各種援助を受けている。このことから、利用者本人の身体機能と生活意欲の向上に向けての適切なケアプランが組めるよう、担当するケアマネージャーと協議する必要がある。

また、要介護高齢者宅でのねずみ対策には行政の支援が必要なケースが多いため、できるだけ訪問調査を実施した方がよい。

介護を要する高齢者宅への対応手順

- 1 相談者がヘルパーや家族であった場合は、相談者からケアマネージャーに話を通して、ケアマネージャーから連絡をもらうようにする。
- 2 ケアマネージャーから高齢者本人の了承を得た上で、訪問調査を行う。
注意：・ねずみ対策の視点のみで居住環境要因を調べるのではなく、高齢者本人のADL（日常生活動作機能）を低下させている居住環境要因を総合的に調べる。
・刺咬や掻痒の訴えがある場合には、イエダニの有無を調べる。
- 3 ケアマネージャー、ヘルパー、家族等とともにケア・カンファレンス（共通理解と調整のための打合せ会議）を行い、医療体制、ケア体制、居住環境について総合的に改善するための計画を立てる。
注意：改善の主旨を全体が共有して認識し、改善後の日常ケアの中でその環境が維持されるようにする。
- 4 改善作業の際には立ち会う。
目的：居住環境の改善ができると自ずとねずみはいなくなり、本来のケースにふさわしいケア体制を組むことができるようになる。このことをケアマネージャーなどケアスタッフに体験してもらうことで、いわゆるバリアフリー以外の居住環境の視点を理解し、今後の業務の参考にしよう。

本章は、品川区が作成した「ネズミ相談窓口受付マニュアル」を参考に作成したものである。