



愛研技術通信

掲示板:法令・告示・通知・その他

解説:国会提出された土壤汚染対策法の改正案 - 結局、何が変わるのか? -

測定営業部 大屋 渡

1. はじめに

平成20年11月14日に公表された中央環境審議会土壤農薬部会による「今後の土壤汚染対策の在り方について(案)」によって示された法改正の方向性は、これまで「自主調査」として比較的自由的な調査手法と対策実施が認められていた土地売買等に伴う多くの土壤汚染調査が、結果の届出の義務付けという形で法律に組み込まれ、その結果、対策等の実施に際して行政の監督下に置かれるということと、実際の対策においては現在多用されている「掘削除去」を抑制するというものであった。そのため、愛研技術通信第31号では、これによって資産価値保全に関してどのような影響が生じると予想されるかを解説した。しかし、実際に第171回通常国会に提出された改正案を見ると、「自主調査」の結果の届出を義務付けて法律の管理下に置くという部分が、当事者の申し出によっては法律の管理下に置くことができるという内容に、大きく後退している。実際の改正案の提出までに、そのように大きく後退した理由は不明であるが、この方向性の変化の結果、法改正による土壤汚染調査と対策への影響は、こと愛知県内においては比較的限定されたものとなると考えられる。

今後、改正土壤汚染対策法の運用についての細則が示される予定なので、現段階で言えることはそれほど多くないが、ここでは、国会提出された法律の条文を読み解いた結果として、それではどのような部分が変わるのか、一般に関心の高いと思われるポイントに絞って述べる。

2. 特定施設の廃止以外にどのような契機で法律の管理下に置かれるか?

現在、愛知県条例や名古屋市条例では、大規模土地改変(開発)時の土壤汚染調査の義務付けということで、改変前の工場等の有無に関わらず、その改変対象地の履歴を調査して行政に届出、その調査結果によっては土壤汚染対策法に準じる調査を行うことが義務付けられている。このたびの改正案では、この種の調査がそのまま土壤汚染対策法の管理下に置かれるようである。すなわち、これまで条例の管理下に置かれていたものが、法律の管理下になるだけで、愛知県内においては大きな変化とまでは言えない。ただ、これまで多用されていた掘削除去対策は法律の管理下ではやりにくくなるため、その影響はあると思われる。これについては後述する。あとは、自主調査の結果を法律の管理下に置くという問題の部分は、土地所有者の申請があればそれも可能ということで、実際問題としては、そういう申請が行われることは考えにくい。したがって、おそらく3000㎡となると思われるが、一定面積未満で特定有害物質とは関係のない土地における自主調査と対策については、事実上、これまでと変わらないのではないかとと思われる。

3. 現在の「指定区域」はどのように変わるか?

法律の管理下で行われる土壤汚染状況調査で、基準を超過した場合、これまでは一律の「指定区域」であったが、改正後は健康被害が発生するおそれがあるかないかで扱いが異なることになる。すなわち、健康被害が発生するおそれがある場合は「措置実施区域」といい、「おそれがある」という要件に該当しない場合は「形質変更届出区域」という。これらの扱いの違いを述べると、「措置実施区域」は、行政の指示に従って講じる対策以外は、災害等を除き「何人も、土地の形質の変更をしてはならない」と新たに明記された。これは、指定区域として指定される前に「なし崩し的に」土地に手がつけられることを防止することを目的としたのではないかと

と思われる。一方、「形質変更届出区域」では、これまでどおり、指定される前でも土地の形質を変更することができる。「措置実施区域」が行政の指示に従って対策が講じられたあとは、「形質届出区域」になるようである。その他、指定の解除等については、これまでと変わらないようである。

4. 掘削除去は抑制されるか？

改正案では、新設された第16条から第28条までのかなりのボリュームが、汚染土壌の搬出と汚染土壌処理業を規定するために割かれている。これらの規定は、これまでなかったというわけではなく、告示レベルで示されていた。告示から法律本文まで、一気に「格上げ」されたという印象であるが、これによって運用全般がどこまで厳しくなるかは不明である。例えば汚染土壌処理業は、これまで平成15年環境省告示20号に規定される認定浄化施設に相当すると思われるが、その認定基準がどのようになるかはわからない。ただ、処理業者の価格競争の抑制も含めて、土壌汚染対策法の管理下での掘削除去の処理コストは上がる方向に変化するのではないだろうか。

いずれにせよ、汚染土壌の搬出のための届出が法律本文に規定されたことは明確な変化であり、これまで、汚染土壌の除去計画の一環として不溶化処理などと并列に扱われていた掘削除去の位置付けが、非常に重い位置付けに変わったと考えることができる。派生するコストの問題も含め、特に大規模土地改変のケースを中心として、手続き上は充分掘削除去抑制の方向が打ち出されたと言って良いだろう。

5. 自主調査を契機とした掘削除去の抑制は？

2. で述べたように、今回、特定施設の廃止でもなく、大規模土地改変でもないケースに行われる調査は、申請しない限り、土壌汚染対策法の管理下に置かれることにならない。したがって、いわゆる自主調査は、これまでどおり行われることになると思われるが、ここで大きな関心を持つことは、自主調査によって発見された汚染土壌の掘削除去に対する抑制である。改正案における「汚染土壌」の定義については、第16条に「措置実施区域又は形質変更届出区域（以下「措置実施区域等」という）内の土地の土壌」と規定されている（正確には基準に適合するものを除くという趣旨の添え書きがある）。これをそのまま読むと、土壌汚染対策法に基づかない、自主調査によって発見された基準超過の土壌は、土地所有者が申請をしない限り措置実施区域等にならないため、通常は土壌汚染対策法にいうところの「汚染土壌」には該当しないことになる。したがって、もし、これがそのまま運用されるとなると、このような自主調査を契機とする掘削除去については、搬出の届出も、土壌汚染処理業も適用されず、実際には特に抑制効果を持たないとも予想される。

6. おわりに

本稿では、国会に提出された改正案について、どういったことが読み取れるか解説を試みた。その結果、法改正による大きな変化としては、大規模土地開発の際に土壌汚染対策法に基づくものとして土壌汚染調査が行われるケースが出ること（これまでは条例に基づくものだった）そして、土壌汚染対策法の管理下で行なわれる土地の改変（とりわけ掘削除去）に関して、手続きが厳密になったことが挙げられる。しかし、「今後の土壌汚染対策の在り方について（案）」では目玉とも思われた「自主調査」の土壌汚染対策法への組み込みは、現実のケースとしては限定されたものになるようである。このことから、こと愛知県内においては今回の法改正によって、大規模土地改変での掘削除去が手続き面やコスト面から難しくなる以外は、本質的に大きな変化があるとまでは言いにくい。しかし、実際の改正法の運用時に具体的にどうなるかは不明であるし、たとえ法改正前であっても、法律調査、条例調査、自主調査のそれぞれを確実かつ効果的に実施するのは難しい。繰り返しになるが、土壌汚染対策をトータルで効果的に実施するためには、もちろん弊社に限るものではないが、信頼できる専門家にできるだけ早い時期に相談することが肝要であろう。

平成 20 年度マネジメントレビュー報告

平成 21 年度全社品質目標の提案理由

全社品質目標を「苦情・不適合の真因にたどり着くまで考えてもう一段レベルアップした仕事を目指す。」とする理由は以下のとおりです。

平成 20 年度は、「心のかもったコミュニケーション」を実践して苦情と不適合を削減する」を目標に掲げ、品質システムに取り組んできた結果、コミュニケーション不足に直接起因する苦情削減には一定の成果が認められた。これは、コミュニケーションの重要性について認識が高まり、一定の注意を払うようになったためである。しかし、未だコミュニケーションは必ずしも充分ではない。それは、例えば、顧客とのやり取りについて社内での情報共有に改善の余地があることや、社内での色々な場面においてコミュニケーションが充分取られているかどうか、満足という実感を依然として多くの職員が持つに至っていないことが挙げられる。

一方、平成 20 年度の苦情としては、報告書、とりわけ計量証明書の記載ミスなど、古典的なものが再び増加した。これは、業務量が多かったことに起因しているが、業務が多くなった程度でミスが増加するのは、人の注意力に頼っているからであると考えられ、仕事のやり方に改良の余地があると考えざるを得ない。不適合でも報告書入力のほか、機器破損が増えるなど、同じ背景が認められる。その背景には、一つ一つのミスが「うっかりミスである」など、「大したことではない」とされ、ミスの真因に考えが至っていない状況があることが疑われる。

すでに本年 1 月の品質システム 17025 認定審査是正対応の勉強会で明らかにしたとおり、「大したことのないミス」は、多かれ少なかれ「やり直し」や「買い直し」につながり、積み重なると無視できない時間のロス、費用のロスになり、短縮できない納期、下げられないコスト、徐々に失われる信用という形で、いずれ、深刻な顧客満足低下をもたらす。また、統合版品質システム運用後 2 年が経過しているのに、未だ顧客からの苦情が散見される状況は、対処されるべき真因に手がついていないことを疑わせる。

品質システムの 1 月改訂から、特に力を入れることになっているのが、日常の苦情・不適合処理での原因の追究である。具体的には、「重大性の評価」の記述が強化され、具体的になるように求められるとともに、「容認の条件」は必ず再発防止の観点を含むことが求められるようになった。つまり、手続きは異なるが、ほとんどのミスが、いわゆる「是正処置」の対象となることが明確にされた。今後、これを地道かつ強力に推進することで、「やり直し」を減じ、信頼性の向上と共に、コストと時間の短縮につなげ、もって、顧客満足の向上のための確かな土台とするものである。

この目標は、平易に言えば、「昨日と同じような仕事のやり方で、また同じようなミスをするというのは、もういい加減にやめましょう」ということである。これを日常の業務の中で真剣に考えるためには、全社員がそれぞれの立場で人任せにせずに取り組む必要があり、その過程ではコミュニケーションの充実という効果も大いに期待されるため、全社としての目標にふさわしい。

(総括管理者 田中 庸央)

平成 20 年度に発生した苦情・不適合業務並びに実施された是正・予防処置のまとめ

企画推進室 小野寺茂美・大屋 渡

0. はじめに(この文書について)

本文書は、品質システムの規定に従って実施されるマネジメントレビューにおいて、総括管理者が経営者に対して品質システムの現状を報告するに際して、標記件について、企画推進室に対してとりまとめの指示があったことに基づき作成されたものである。この文書における解析及び評価は、平成 20 年 3 月 16 日から平成 21 年 2 月 27 日現在までの約 1 年間(以下、調査対象期間という)に全社で作成された「苦情・不適合報告書」「是正処置計画書」「予防処置計画書」を、企画推進室が全数調査することによって実施したものである。

1. 苦情について

調査対象期間内に寄せられた苦情は24件確認され、その全てが本社に寄せられたものであった。全体の件数は、18年度(9ヶ月間で38件) 19年度(35件)から減少しているものの、「報告書(計証外含む)」と「採取に来ない」については、発生件数が横ばい、もしくは増加傾向にある。

具体的に、「報告書(計証外含む)」については18年度が9ヶ月間で18件(47.4%) 19年度が14件(40%)に対し、20年度は15件(62.5%)となった。他の苦情が減っている中で横ばい状態であるために、割合が増加している。その原因を見ると、件数の3分の1(このうち1件が是正処置に移行)が、受注及び受入段階のミスが起因で発生していた。

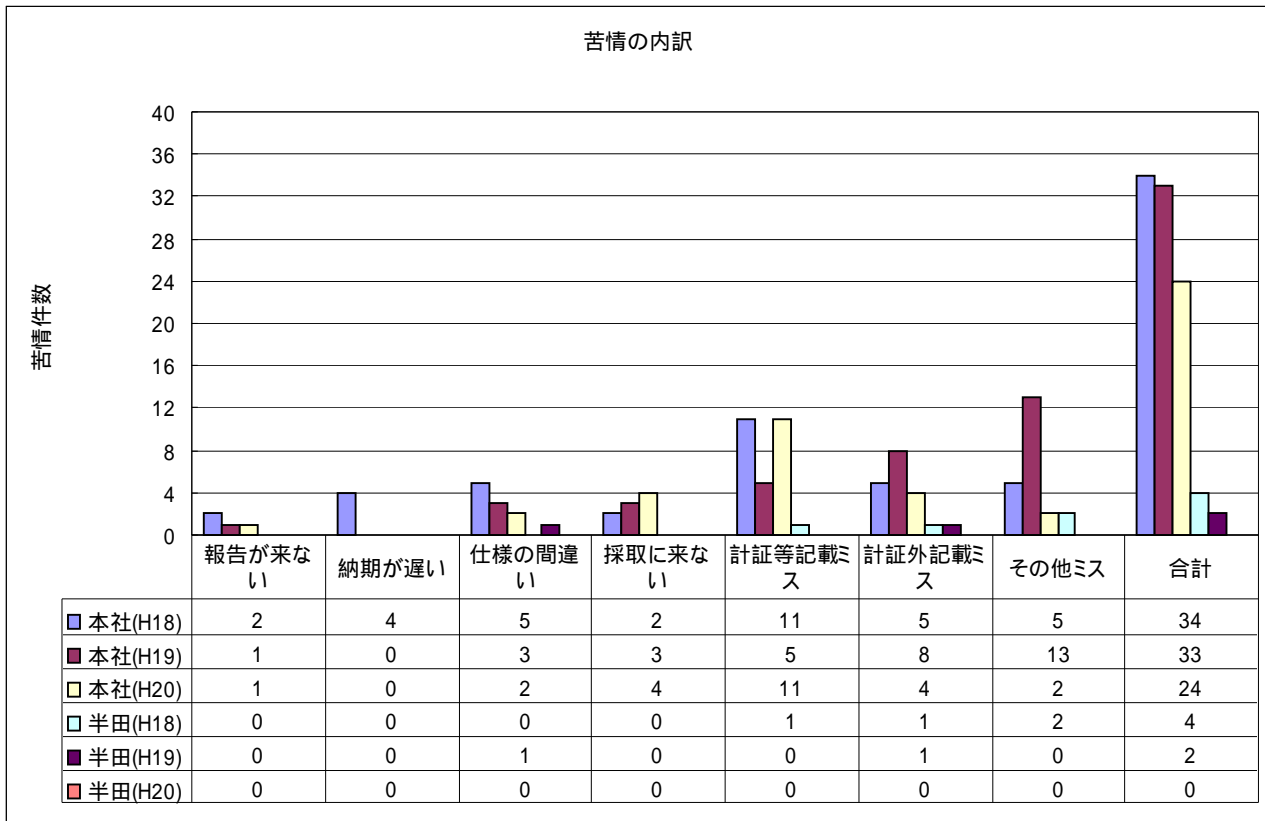


図1 苦情の内訳(H18~H20比較)

また、「採取に来ない」は18年が9ヶ月間で2件(5.3%) 19年度が3件(8.6%)に対して、20年度は4件(16.7%)と、件数、割合とも増加している。4件中3件は世界的景気低迷が始まった下期に寄せられているが、依頼者側から見れば、この不景気の中で仕事を依頼しているにもかかわらず採取に来ないのは怠慢そのもので、とりわけ顧客の当社への信頼を引き下げるものである。なお、苦情対応は、当然、再発を防止し、信頼回復につながる活動でなければならないが、そのような事態に結びついた背景とも言える部分については掘り下げが充分かどうか疑わしく、表面的な対処に留まっている感がある。今後、この種の苦情の発生状況には特に注意する必要がある。

2. 不適合について

調査対象期間内に特定された不適合は80件確認されたが、18年度(9ヶ月間で135件) 19年度(128件)から大きく減少した。その中では、「機器の破損等」と「受入段階のミス」については相対的な割合が増加し、重要度が増している。特に「機器の破損等」は18年度が9ヶ月間で63件(46.7%) 19年度が38件(29.7%)に対し、20年度は44件(55.0%)と、割合は過去最高となった。また、「受入段階のミス」は18年度が9ヶ月間で34件(25.2%) 19年度が24件(18.8%)に対し、今年度は16件(20%)と割合としては増大した。その発生時期は3. 是正処置及び予防処置についての中で実施した勉強会以降の下期に集中しており、この問題については、本質的には未解決であることを疑わせる。

不適合業務についての発生件数については、全体としては減少しており、特に平成19年度に危惧したコミュニケーション不足に起因するものも減少しており、品質目標に掲げた取組みが一定の成果を挙げたとも思われるが、「機器の破損等」と「受入段階のミス」のほか、「報告書入力ミス」など、気を抜くとすぐに増加するような性質のもの重要性が増している。社会情勢が厳しくなる中で、

これらの対策について考えると、やはり、現在の対処は表面的であることが疑われ、もう一步踏み込んだ原因追求と、より根本的な再発防止措置を目指す必要性が浮かび上がる。不適合業務の管理そのものが、後述する是正処置によって、原因追求を強化する方向に根本的に変更されているが、それが効果的に運用されることを期待する。

3. 是正処置及び予防処置について

3-1. 是正処置

調査対象期間内に実施された是正処置は6件あり、その全てが本社で実施されたものであった。全体の件数としては概ね横ばいである（これまで、9件、6件と推移）。

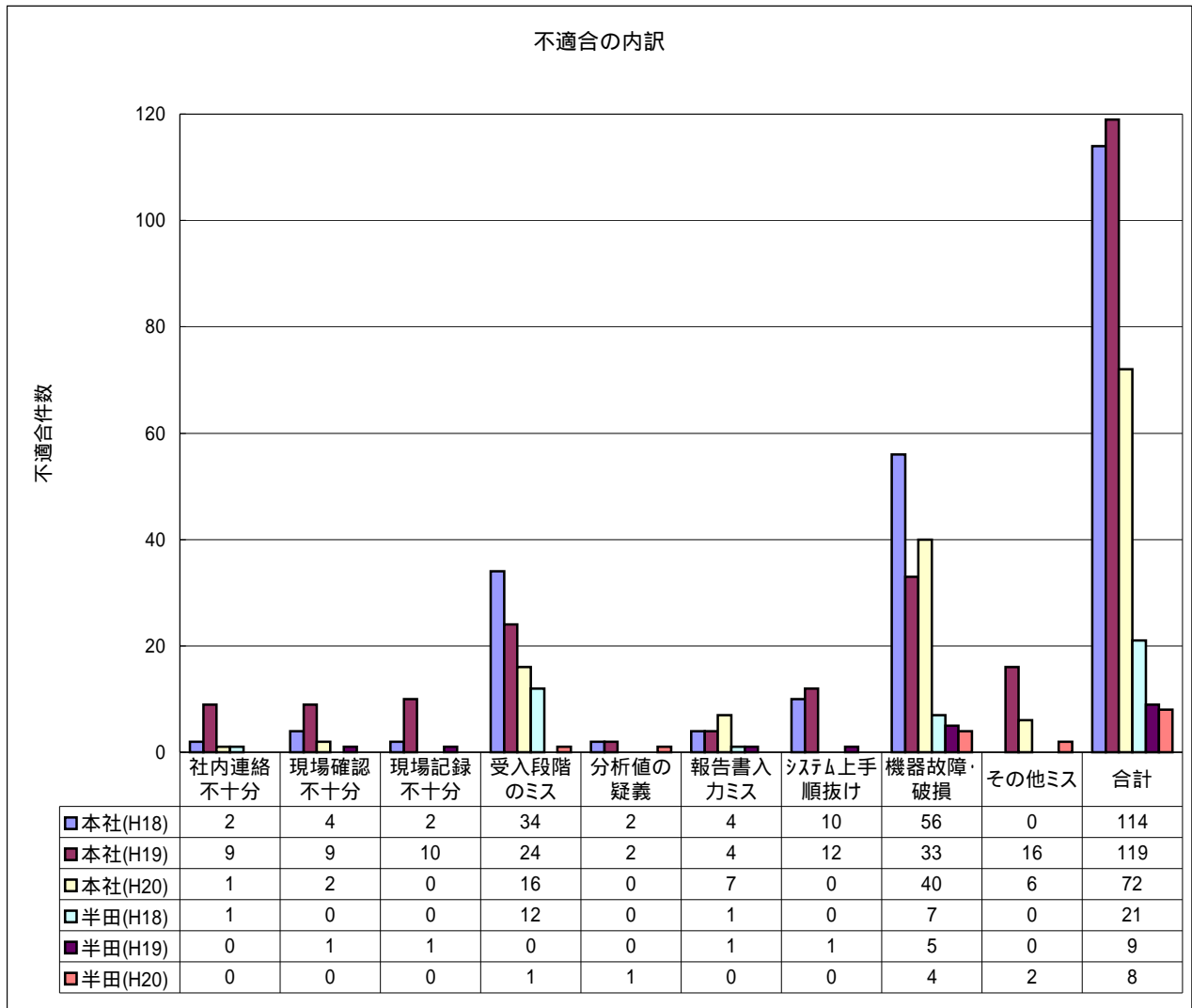


図2 不適合の内訳(H18～H20比較)

是正処置は審査対応及び技能試験を除けば3件しか実施されていない。苦情や不適合全体の発生件数102件から見れば、3件の実施は十分な件数かどうか、疑いがあり、表面的な対処に終始してしまったのではという懸念が同様に浮かび上がる。今後、日常の苦情・不適合管理でも原因追求が積極的に行われることで、是正処置との間にあった「不適合から是正処置へ移行するのは手続き上面倒」という心理的な壁がなくなり、是正処置報告書に沿った手続きも積極的に実施されることを期待する。

3-2. 予防処置

調査対象期間内にその必要性が検討された予防処置は14件あり、その全てが本社で実施されたものであった。件数は概ね横ばいである（これまで14件、16件と推移）。今年度も予防措置の必要性の検討や提案を行う部署に偏りが認められるので、全社的な活動になるようにすることが課題と言える。具体的には、実務部署での実務上の問題意識が、検討内容と検討結果と共に正式に記録され、

外部にも見える形で改善に結びつくことが期待される。とりわけ、JCLA による 17025 認定審査において、本来、ブランク値や分析機器のパラメーターなどを日常的にモニタリングしている技術系の業務に関して、予防処置が出てしかるべきだというコメントを頂き、マニュアルもそのように改訂しているので、技術（分析値の信頼性など）の向上に向けた努力が、実際には現場で行われているのだから、予防処置として正式に提案されることを期待したい。

4. まとめ

苦情や不適合は発生件数だけ見ると確実に減少しているが、それぞれの不適合・苦情報告書を確認すると、その対処は表面的で、本来そこに潜む原因を追及していない状況があるという疑いを持たざるを得ない。現に、現在の取組みを開始して2年以上となった時期においても、未だに顧客からの苦情が散見され、揺り戻しともいえるような「気を抜く」ことによる不適合件数の増加が見られた。しかし、実際には気を抜いているわけではなく、多忙を極める中で必死になって業務をこなすうちに、「もうひと手間」「プラスアルファの配慮」が足りないことによるミスが発生しているという状況であると言える。

20年度のまとめから言えることは、現状の取組みでは限界が見えてきているのではないかと、ということである。この限界を越えるためには、苦情や不適合の発生原因を日常的に掘り下げて、ミスを誘う背景や、本質的な原因について、対策を講じていく必要がある。おりしも、平成21年1月17日の全体会議勉強会にて趣旨説明が行われ、1月19日から適用されている苦情・不適合管理の新しい手順を、着実かつ有効に実施し、原因をもっと深く掘り下げ、表面的・形質的な対処から脱して、本質的な工夫や改善を是正処置として実施していくことが今後の課題である。

また、今年度から内容を見直して顧客満足アンケートを行った結果、依頼者が我々に何を望んでいるかが明らかになった。「情報提供・納期・付加価値のある成果品・コミュニケーション・価格」について、何かしらの不満を持っているということであることから、愛研技術通信第31号で示された4つの社長方針も踏まえて、それぞれの部署からより本質的な工夫や改善が提案されることを期待する。