最近の公害苦情処理事例から

公害等調整委員会事務局

〇保健所が飲食店における悪臭の原因を解明し、具体的な再発防止策の指導を行い、解決した事例

（苦情要旨）

大手飲食チェーンＡ店から悪臭がする。

（処理概要）

浄化槽は設置されたばかりで、装置の安定稼働（ばっ気槽のエアー量の設定や菌類の安定化）や人的な維持管理（排水中の油分を浄化槽へ流さない）ができていなかったため、Ａ店に原因と対処方法について説明し、悪臭の再発防止を徹底させた。

（発生源の状況等現地調査の結果）

Ａ店周辺には民家と飲食店がある。Ａ店の駐車場と敷地境界にある側溝付近において、悪臭を確認した。発生源は、Ａ店駐車場の地下にある合併処理浄化槽であった。浄化槽の排水が側溝へ流れ込んでいる。Ａ店の店長と浄化槽管理会社の担当者の立会いの下、浄化槽内部を確認したところ、ばっ気槽に大量の油分が溜まり、悪臭が発生していた。Ａ店ではグリーストラップが設けられており、これにより店内で発生する排水中の油分が浄化槽へ流れ込まない構造になっている。しかし、グリーストラップが正常に機能せず、大量の油分が浄化槽に流入していた。

Ａ店は、平成22年１月に開店したばかりの大手飲食チェーン店で、全国に店舗がある。Ａ店の店長はパート社員であり、実際の管理責任者がＡ店に常駐していない。

（処理経過）

４月

- 地元の県議会議員（以下、議員）から保健所に苦情の通報が入った。
  議員「Ａ店から悪臭がしており、付近住民から苦情が出ている。」
- 直ちに現場へ向かった。Ａ店駐車場及び敷地境界にある側溝付近から悪臭（腐敗臭のようなもの）を確認した。Ａ店駐車場の地下には浄化槽があり、そこが発生源と考えられた。
- 市の浄化槽担当課に連絡し、翌日現場を再確認することとした。

４月　・　市担当者と保健所職員が現場に行き、同じ場所から悪臭を再度確認した。

・　Ａ店を訪問し、店長に状況を伝えるとともに、浄化槽を管理する会社の担当者を呼んだ。

・　店長及び浄化槽管理会社の担当者立会いの下、浄化槽内部を調べたところ、ばっ気槽に大量の油分が停留し、そこから強烈な悪臭が発生していた。悪臭の発生源が当該浄化槽であることが判明した。

・　Ａ店内の厨房においてグリーストラップを開けたところ、グリーストラップ内には大量の油分が溜まっており、そこからも同様の悪臭がした。

・　Ａ店の店長から状況について聞き取りをした。

店長「以前から悪臭を感じていた。店内のバックヤードや従業員用トイレからも悪臭を感じていたが、当店の浄化槽が原因であったとは知らなかった。グリーストラップの清掃は従業員が毎日夜間に１回実施しているはずだが、記録等はつけていない。」

・　続いて、浄化槽管理会社の担当者から状況について聞き取りをした。

担当者「当該浄化槽はＡ店開店時（３ヶ月程前）に設置したばかりで、点検は１ヶ月程前に実施した。浄化槽の処理能力に対して負荷が大きいことを懸念していた。悪臭についても以前から認識していた。」

・　保健所は店長に対し、以下の事項①～③について、本社へ報告の上、早急に対処するよう指導した。

（指導事項）

①浄化槽内部の油分を早急に除去すること

②グリーストラップの清掃を徹底し、油分を浄化槽へ流さないこと

③浄化槽管理会社と協議の上、浄化槽の処理能力の向上について検討すること

（浄化槽管理会社の担当者「ばっ気槽のエアー量を増加することで対処可能。」と説明した。）

・　保健所からＡ店へ電話し、改善状況を聞く。

店長「４月 18 日に浄化槽清掃業者が浄化槽内部の油分を除去した。店内の悪臭はかなり改善したが、駐車場ではまだ悪臭がする。」

・　依然悪臭があることから、指導事項②③の実施について、再度、指示した。

・　議員が保健所へ来所した。

議員「付近住民がまだ悪臭がすると言っている。再度Ａ店に確認してほしい。」

・　店長に電話し、状況が改善されていないので本社の管理責任者と直接連絡を取りたい旨伝える。

４月　・　本社の管理責任者と連絡を取って、状況を確認した。
責任者「４月 18 日に浄化槽の清掃業者が浄化槽内部の油分を除去したが、まだ悪臭がしているようだ。」

・　責任者に対し、依然として付近住民から、苦情が出ていることを伝え、早急に確認し、改善するよう指示する。

・　店へ行ったところ、浄化槽からの悪臭を認めた。グリーストラップ内を確認したところ、依然として大量の油分が溜まったままであった。再度店長に対し、以下の事項④、⑤、⑥について指導した。

（指導事項）

④グリーストラップ内の清掃を直ちに実施し、溜まっている油分をすべて除去すること。

⑤浄化槽の清掃会社を再度呼んで浄化槽内部の油分をすべて除去するとともに、③の対策を行い、その結果を保健所へ報告すること。

⑥グリーストラップの清掃については、毎回、油分の除去を行い、それを記録（清掃・油分除去）させること。店長はそれを確認し、管理の徹底を図ること。

・　また、④に関しては、実施後、直ちに保健所が確認する旨伝えた。

・　保健所は、数時間後、Ａ店において、グリーストラップの油分が除去されていることを確認した。

・　Ａ店の管理責任者から保健所に電話があった。
責任者「浄化槽の清掃作業はゴールデンウィーク明けになる。」

・　責任者に対し、悪臭の状況は４月 13 日（最初の苦情通報時）と全く変わっていなかったこと、グリーストラップの清掃が不十分で、内部の油分が溜まったままであったこと、このことが原因で依然、悪臭が改善されていないことを伝え、重大な問題であり、早急に対処する旨を指導した。

５月　・　Ａ店の責任者に連絡する。
責任者「浄化槽の清掃については５月 10 日に汚泥の抜き取りを実施した。グリーストラップの油分除去も毎回実施しており、悪臭はかなり改善されたと店長から報告を受けている。まだ悪臭がするようであれば、指導事項③について検討するつもりである。」

・　店長に連絡し、グリーストラップの清掃状況について聞く。
店長「グリーストラップの清掃は、従業員が毎日、午前、午後、深夜の３回実施し、油分を除去している。また、店長自身、翌日出勤の際に、目視により確認している。」

６月　・　店長、浄化槽管理会社、市担当課、保健所の立会いの下、現地を確認したところ、以前のような悪臭は認められなかった。指導事項⑤について、店長から５月 10 日実施の浄化槽清掃記録の提出があり、内容を確認した。浄化槽管理会社によると、５月 10 日に実施した汚泥の抜き取り後、浄化槽は順調に稼動しているとのことであった。しかし、今後の維持管理に当たっては、指導事項③の浄化槽の処理能力の改善についても実施した方がよいとの意見が出され、このことを店長に伝え、指導事項③についても実施することとなった。

・　店長に指導事項⑥のグリーストラップの清掃の管理状況について確認すると、店舗設備の衛生清掃チェック表の提出があり、毎日の清掃と記録が行われていることを確認した。この記録は本社へも定期的に報告しているとのことであった。

・　浄化槽の清掃作業が行われた５月 10 日以降、悪臭苦情がないこと、また、６月２日の現地確認において指導事項が全て履行されたことを確認したため、本件は終了とした。

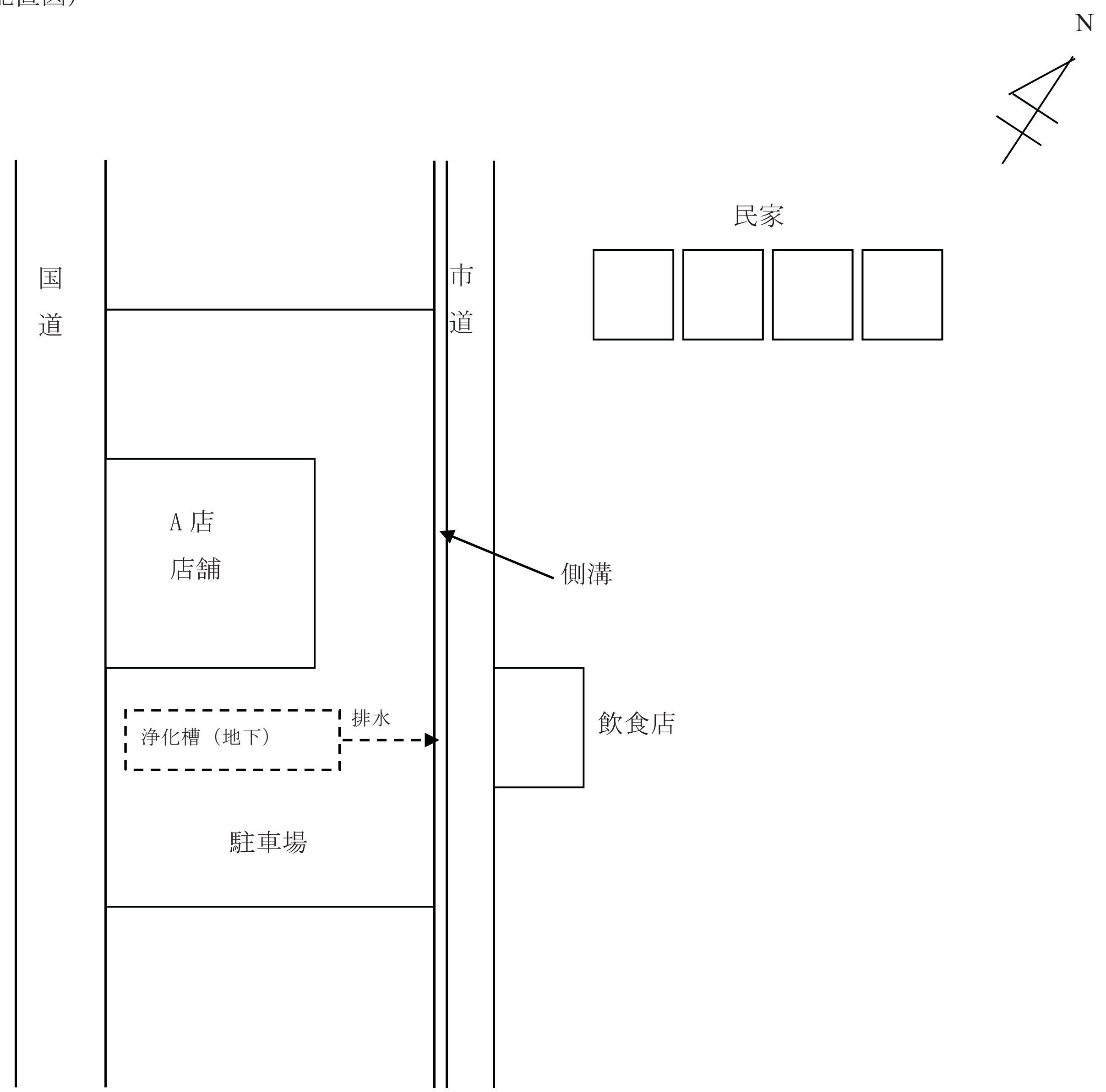
（事案の特色）

(1)　Ａ店の悪臭は、駐車場、側溝からだけでなく、店内においても確認された。店長によると、客からの苦情も実際にあったとのことであり、悪臭の範囲及び程度は相当なものであった。

　また、悪臭は店内のバックヤード付近でも認められ、店員自身も原因が分からず困っていた。店長は昼間のみ勤務するパート社員であり、フルタイムで店舗を管理する権限がなく、グリーストラップを清掃していた夜間については把握していなかった。また、本社の管理責任者はＡ店に常駐していないため、悪臭について全く把握していなかった。

(2)　法令の適用について………本件は、食品衛生法、悪臭防止法、県条例の適用外であり、また、浄化槽の設置に関する指導権限が平成 22 年度より保健所から市へ権限委譲されていた（法的な指導権限が保健所になかった。）。

(3)　内・外部機関との連絡・協力について………浄化槽設置の届出の事務を所管している市の浄化槽担当課へ連絡し、情報の共有及び現地調査を実施した。

(4)　その他………店長はパート社員であり、実際の管理責任者はＡ店に常駐していなかったため、施設管理に関する責任の所在が不明確で、管理が徹底されていないことが浮き彫りとなった。当初、店長はじめＡ店従業員は、悪臭が何故発生したのかについて気付いていなかった。また、本社の管理責任者は、店舗の状況について把握していなかった。Ａ店自体が悪臭の原因を正確に理解するのに時間がかかったため、改善に約１ヶ月を要した。店は原因と対処方法について理解した後は、速やかに対処した。

（配置図）