

# 点検推進 指導員 は語る

第2回

## 確認事務 マイマニユアル

一般財団法人岐阜県消防設備協会  
点検推進指導員  
高橋伸佳

県内全域の確認事務を担当したこの3年間。年間実施数約300~500件、業種を越えた多くの  
人との出会いを経て、消防用設備等に関する知識と経験のみならず接遇の重要性を痛感するなど、  
多くの事を学んだ。是非皆様も人との縁を大切に、自分なりの「やりがい」を。

### 点検推進指導員として

私どもの協会は昭和52年4月1日に設立され、平成22年度から点検推進指導員を配置し、確認事務を行っている。私が点検推進指導員となったのは平成30年4月で、はや3年が経過した。退職前は、岐阜市消防本部において13年間予防業務に携わっており、ある程度の消防用設備等に関する知識と経験は有していると自負している。

点検推進指導員は私一人であるため、確認事務の担当地域は県内全域となる。遠方の地域の確認事務は宿泊が伴うこともある。年間実施数は300~500件を目途としている。朝、協会所有の車で出掛け、昼食は現地の人気店ですませ、午後3時半頃には事務所へ戻り、その日の結果をまとめている。この3年間には、多くの人との出会いがあり、多くの事を学ぶことができた。ただ一つ気になる点は、岐阜県内の美味しいものを食べすぎたせいか、ベルトの穴の位置が一つ変わったり、私のおなか周りが少しぼちゃりしたかもしれない？ ことだ。

確認事務に訪れた防火対象物の関係者のなかには、訪問の主旨を丁寧に説明すると、理解を示され快く「自由に見て下さい。」と言う方もある。ときには消防用設備等の使用方法を尋ねられたり、消防署からの指導内容について相談を受けることもあった。また、どんなに説明をしても、「そ

んな名前の協会は全く聞いたことがない。」「色々な詐欺商法があるから信用ができない。」「法的に義務じゃないなら結構だ。」と不信感を抱かれることも多々あった。こういう場合は、笑顔だけを残して早々に退却することになっている。

この仕事は、初対面の人が相手なので、不愉快な思いをしたり落ち込んだりすることもあるが、自分が説明する内容を理解され快く協力していただければ、清々しい気分になることもある。人と接するときの態度や言葉使いの大切さを改めて学び、接遇の重要性を痛感している。

確認事務に協力していただいた防火対象物の関係者には、岐阜の観光名所の金華山(今年のNHK大河ドラマ「麒麟がくる」でも有名)の水彩画のクリアファイル(右図参照)をお礼に渡し、岐阜県消防設備協会の事業内容への理解と更なる協力をお願いした。このクリアファイルは大好評で、なかには地元を懐かしく思い出され、赤い市内電車に乗って高校まで通学していたことを話されたりして、お互いに話がはずみ確認事務の潤滑剤となった。私も気分が良くなりクリアファイルを追加して数枚差し上げたこともあった。

これらの経験を踏まえ、2年目以降は点検推進指導員マニュアルを再度読み直して、知識を整理し、試行錯誤しながら自分自身の「確認事務マイマニユアル」を心に描き、点検推進指導員としての業務を楽しんでいる。



### 確認事務マイマニユアル

3年間の点検推進指導員としての経験から自分自身の「確認事務マイマニユアル」を述べたいと思う。

#### (1)アポなし訪問

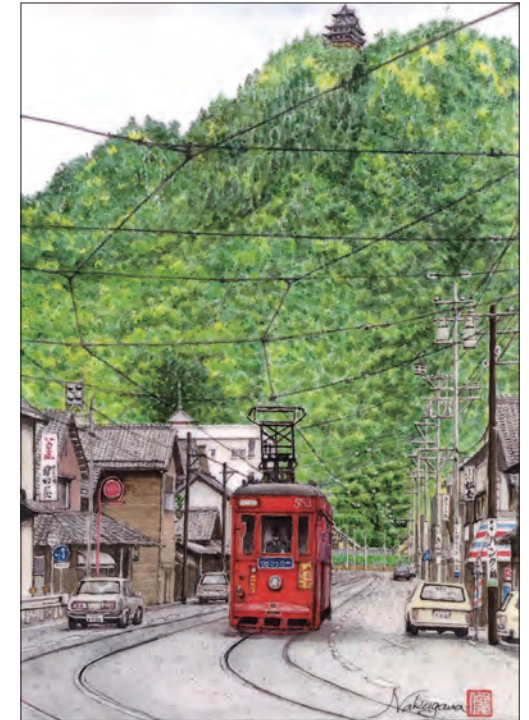
訪問する防火対象物は、アポはとらず、後述する条件を満たすものからその都度無作為に抜き打ちで訪問した。また、岐阜県内で往復に時間を要し日帰りが難しい地域は、宿泊して実施した。下呂温泉に宿泊して、温泉につかりリフレッシュができた。この温泉は、「日本三名泉の一つ」と称される天下の名泉。泉質はアルカリ性単純温泉、天然の石鹸効果で、滑らかな肌ざわりは美容や健康にも優れた効果がある。この滑らかさを文章ではお伝えできないのが残念である。ぜひ体験を!

アポをとらないのは、岐阜県は面積が広く公共交通機関による移動は時間を要し不便なため車で訪問することになるので、時間を確保できないこと、アポをとると拒否されることが多いことなどが理由として挙げられる。

#### (2)防火対象物の選定方法

訪問する防火対象物は、次のような建物に重点を置き通行中に目視で選んだ。

最低限、「消火器・自動火災報知設備・誘導灯」が設置してありそうな中規模の防火対象物。防火管理者を選任しなければならないと思われる防火対象物。工場や福祉施設で「屋内消火栓・スプリンクラー設備」が設置してありそうな大規模な防火対象物。博物館、美術館等で自分の興味がそそられる防火対象物。名の通った店や事業所が入っている防火対象物とし、業態が片寄らないよう万遍なく選定した。



岐阜県消防設備協会常務理事 中川俊彦氏が描いた水彩画を図柄としてクリアファイルを作成した(左:平成30年度配布、右:令和2年度配布)。

ただし、大規模な複合用途防火対象物並びに大規模な病院等は、関係者にたどりつくまで時間を要し、さらに、必ず「アポをとってくれ。」と断られるので、訪問するのは必要最小限とした。岐阜県内に本店がある防火対象物の支店等へ訪問する際には、あらかじめ本店総務課へ依頼書を渡し協力をお願いしていたので、スムーズに事が運んだ。やはり、消防の予防業務の経験が、訪問する防火対象物を選定するため役に立った。

#### (3)依頼書による協力要請

実施計画(県内消防本部の管轄区域を単位とした実施計画数の表)に基づき訪問予定の前月に、管轄消防本部の予防課長へ「点検推進指導員の調査・普及活動に対する協力について」の依頼書を持参して、確認事務業務の説明及び訪問防火対象物からの問い合わせがあった場合の対応について協力を依頼した。

#### (4)不信感を払拭し信頼を得る方策

身分証明書(本人の写真付き)を提示し、防火対象物関係者の承諾を得た後に名刺交換をし、「点検推進指導員の調査・普及活動に対する協力について」の依頼書を渡し、協会の業務、確認

事務の主旨、点検報告制度及び点検済表示制度を懇切丁寧に説明した。更に、消防の立入検査ではないこと、点検事業者ではないこと、消防用設備等の販売も行っていないことなどをキッチリと説明した。

確認事務を行う時は、必ず関係者の立会いを求め事故防止に努めるとともに関係者に対する接遇に十分に気を配った。確認事務は、法的根拠がなく、関係者に断られると実施できない。そうした場合でも相手に対して不快感や不信感を持たれないように資料等を渡し感じのいい笑顔を残し、立ち去ることとした。

当協会は、まだまだ知名度が低く、あまり世間に認知されていないため、悪徳消火器訪問販売業者等と間違えられて不信感を抱かれないようにすることが重要であると感じている。

#### (5)不適正事項の対応

過去に実施していない防火対象物で、特に官公庁以外の防火対象物（官公庁は概ね法令に基づく点検が実施されているため）を優先的に訪問することを重点とした。また、前年度に不適正事項が確認された防火対象物への再度訪問や、不適正事項を確認した防火対象物の同系列店へ事実確認のため訪問し是正に努めている。確認事務の際は、関係者に承諾を得て不適正な状況を写真に撮り記録に残した。しかし、写真撮影の承諾を得ることは難しいので、私は、「この人と話してよかった。」「この人の話はおもしろいしわかりやすい。」「そして、またこの人と話したい…」と相手に思わせ、「点検制度に理解があり予防対策が素晴らしい。」と相手を褒めることを心

掛けた。

不適正事項については、点検事業者に連絡し適宜適切な是正指導を行っている。岐阜県内の点検事業者の場合は、可能な限り事務局次長とともに直接会い指導をしている。他県の表示登録会員の点検事業者の場合は、平成26年の東海北陸消防設備協会連絡協議会の申合せにより、年2回文書で確認事務の不適正事項を報告している。

確認事務実施結果は月報及び年報として報告書を作成し、不適正事項については月報に写真を添付し、その詳細及び是正指導結果を記録し、次年度の実施計画に反映している。

#### (6)消防用設備等の維持管理の重要性

訪問した防火対象物の関係者から、消防用設備等の点検や使用方法等について質問を受けることが多かった。消防用設備等の使用方法を熟知していない防火対象物の管理者や責任者が多く見受けられたことから、これらの関係者や点検済証の未貼付や点検期間が過ぎている防火対象物の関係者には、消防用設備等の設置の趣旨、適正な維持管理の重要性と必要性、消防法に基づく消防用設備等の点検、報告の制度、点検の時期と報告の時期が異なっていることなどを理解してもらうためリーフレットを渡し根気強く説明した。また、点検事業者が表示登録会員以外であったり点検済証が未貼付の場合は、当協会の「表示登録会員名簿」を渡して紹介している。

#### 確認事務実施結果

私が3年間確認事務を行った結果は一覧表の

年度別確認事務実施結果一覧表

実施年度	H30	R1	R2	合計	
実施件数(件)	522	557	240	1,319	
拒否件数	43	56	27	126	
不適正数(件)	46	34	12	92	
不適正内容	岐阜県表示登録会員が他県の点検済証を貼付		1	1	
	岐阜県表示登録会員が自社製の点検ラベルを貼付		1	1	
	岐阜県の旧点検済証を貼付等	4		4	
	他県表示登録会員が当該県の点検済証を貼付	32	24	7	63
	他県表示登録会員が自社製の点検ラベルを貼付	1		3	4
点検済証と類似の点検ラベルを貼付	9	8	2	19	



#### まとめ

点検推進指導員としての仕事をする上で、関係者に対する接遇能力と公務員意識を切り換える器用さは必須である。また、点検報告制度及び点検済表示制度の理解、最新の改正状況を含めた消防関係法令等の知識などを習得していることに加えて、予防実務経験も有していることに越したことはないが、営業と類似した側面もあるため、一般常識や時事を踏まえたコミュニケーション能力を備えている方が望ましいのではないと思う。また、欲を言えばフラストレーションやストレスの解消能力の高い人が適任ではないだろうか。

点検推進指導員になって自分にプラスになった点も多く発見できた。多くの人と出会えたこと。現職の時と異業種の会社などを訪問し世間が広がったと感じたこと。また、人とのふれあいにより自分自身が触発されたこと。車で県内を回るため、多くの裏道や通ったことのない道を覚えられたこと。観光名所や過去に訪れたことのない場所や穴場スポットを訪れることができたこと。更には、地元のグルメ、名物及び名産品に数多く出会えたことなどが挙げられる。これらのことは、今後の人生にきっと役に立ってくれるのではないかと感じている。

結びに、今後、点検推進指導員となられる方には、是非とも人との縁を大切に、自分なりの「やりがい」をみつけていただければと願う。

追伸 日本の中心部に位置する「岐阜県」には、長良川鵜飼や岐阜城、飛騨高山、世界遺産の「白川郷」、日本三名泉の「下呂温泉」、奥飛騨温泉郷、馬籠…など多くの魅力ある名所があります。是非お越しください。

とおりである。不適正内容の中で、他県の協会が交付する検査済証の貼付や類似の点検ラベルの貼付が多いことが分かる。3年間の不適正事項については、直接の是正指導や他県の協会へ指導を依頼することで是正は完了している。他県の協会のご尽力ご協力により、当協会の点検済証の交付申請が直ちに行われ、効果が上がっていることを実感している。

#### 新たな事業「点検業務の立会い」について

当協会では、今年度、点検業務の質を確保するため防火対象物の関係者から依頼を受けて、防火対象物の関係者に代わって点検推進指導員が点検作業に立会うという「消防設備等の点検業務立会い」を次の対象物で初めて実施した。

##### ○防火対象物

岐阜県消防学校

##### ○総合点検実施消防用設備等

消火器、自動火災報知設備、放送設備、屋内消火栓設備、誘導灯(自主設置)

##### ○立会い結果

点検実施人員は、点検項目ごとの必要最少人員(消防用設備等の点検制度のあり方についての検討会報告書・平成20年2月)が確保され、消防庁告示で定められた点検基準に従い適正、確実に行われていた。なお、業務の契約は点検のみで修繕は別契約であった。

#### 情報の共有

表示管理委員会を年2回開催しており、確認事務の結果や不適正事例の内容を報告するため点検推進指導員も出席している。不適正事例を含む会議結果は、県内消防本部及び表示登録会員に文書で報告し、情報の共有と是正に向けて周知徹底を図っている。

また、年2回発行の「設備会報」の中で、点検推進指導員の業務を発信するため「点検推進指導員の一言」を掲載し、表示登録会員に留意してほしいことや確認事務結果等をお知らせしている。