

## 平成 2 9 年度事業計画書

厳しい経営環境の中、道内における生活衛生関係営業（以下、「生衛業」という。）の経営の健全化及び振興を通じて衛生水準の維持向上を図るとともに、利用者又は消費者の利益の擁護を目的として、平成 2 9 年度事業を次のとおり実施する。

### I 生活衛生関係営業指導等事業（公益目的事業）

#### 【事業の趣旨】

本事業は、理容業、美容業、クリーニング業、公衆浴場業、ホテル旅館業、各種の飲食店営業など道民の日常生活に極めて関係の深い生活衛生関係の営業（以下「生衛業」という。）について、「生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律」（以下「生衛法」という。）に基づき、衛生施設の改善向上、経営の健全化、振興等を通じてその衛生水準の維持向上を図ることにより、道内の利用者・消費者（以下、「利用者等」という。）の利益の擁護に資するものである。

なお、生衛業の特徴としては、中小零細な個人経営が多数（業種別に 5～8 割）を占める経営実態にあるが、「中小企業は経済をけん引する力であり社会の主役であって、中小企業がその力と才能を発揮することが、疲弊する地方経済を活気づける」（中小企業憲章前文 2010 年 6 月閣議決定）ことから、生衛業の振興等を図ることは、地域住民の暮らしや雇用を支えるなど地方経済の活性化に繋がるものである。

#### 【事業の内容】

##### 1 生活衛生関係営業相談指導事業

生衛業の多くは家族経営形態を執り、地域社会の安定をもたらすものであるが、経営資金や人材の確保に制約があることから、生衛業者、生活衛生同業組合（以下、「生衛組合」という。）、新規の生衛業起業・転業者（以下、「生衛業起業家」という。）に対して、衛生施設の改善向上、経営の健全化、振興等に関する相談指導や情報提供、生衛業に関する利用者等からの苦情処理に対応するため、以下の事業を行う。

##### (1) 相談指導事業

道内の全ての生衛業者等からの経営、融資及び衛生等に関する相談に応じるため、生衛業経営指導員 3 名を配置する相談室を設置するとともに、道内主要都市（札幌市、旭川市等）に無料地区相談室を開設して、中小企業診断士による専門的な相談指導に対応する。

##### <相談室の設置>

場 所：指導センター相談室

開設日：通年（土日、祝祭日を除く。） 9:00～17:00

対象者：生衛業者、生衛業起業家、生衛組合ほか

相談料：無料

29 年度計画：相談室開設 240 日以上、利用者数 300 人以上（見込み）

##### <地区相談室の開設>

場 所：札幌市、函館市、旭川市、帯広市、釧路市、北見市、小樽市、室蘭市

対象者：相談室に同じ

相談料：無料

29 年度計画：11 回開催、相談者 33 名（見込み）

(2) 生衛業生活衛生貸付資金融資等指導事業

日本政策金融公庫が行う融資制度のうち、生衛組合未加入者が生活衛生資金貸付の申込みを行うにあたっては、知事の推せん書が必要であるため、北海道からの委託を受けて、道内全域の借入申込者からの推せん書交付願について、審査、推せん書の発行等の業務を行う。

また、従業員5人以下の生衛業者を対象とした無担保無保証人の融資制度である「生活衛生関係営業経営改善資金貸付制度」に関する普及啓発を行う。

なお、生衛業者が当該貸付制度の申込みを行うにあたっては、道内の生衛業者のうち経営指導を行うことができる者として、知事が委嘱する生衛業経営特別相談員（以下、「特別相談員」という。平成28年4月1日現在の委嘱数196名）の事前調査を受けることになっており、これら特別相談員の資質の向上等を図るための研修会、情報交換会等を開催する。

<推せん書の交付事務>

場 所：指導センター相談室

対象者：生衛業者、生衛業起業者

手数料：無料

29年度計画：相談件数250件（見込み）、推薦書交付件数70件（見込み）

<経営特別相談員研修会の開催>

内 容：道内各地において生衛業者の相談指導にあたる経営特別相談員を対象に、経営、融資相談等に関する研修会を開催する。

開催日：平成30年1月（予定）

場 所：札幌市

講 師：中小企業診断士、日本政策金融公庫の職員ほか

定 員：100名

参加費：無料

29年度計画：70名参加（見込み）

(3) 利用者・消費者からの苦情相談事業

利用者等が安心して生衛業を利用できる環境を整えるため、利用者等からのサービス内容等に関する苦情相談に応じるとともに、該当する生衛業者及び生衛組合等に対し適切な対応について指導助言を行う。

また、これらの苦情相談等にあたっては、消費者相談窓口とも連携して対応を行う。

場 所：指導センター相談室

受付日：通年（土日、祝祭日を除く） 9:00～17:00

対応者：生衛業経営指導員 3名

方 法：面接、電話、ファックス、メール等

対象者：道内の生衛業の利用者等、生衛業者、生衛組合、消費者相談機関ほか

29年度計画：苦情等相談5件（見込み）

(4) 生衛業情報化整備事業

経営状況調査等を通じ、生衛業の衛生施設の改善向上、経営の健全化、振興等にとって有益な情報や、利用者等に対する良質なサービスの提供に関する情報を収集、分析し、ホームページ等を通じて、道内のすべての生衛業者及び利用者等に対して最新の情報を提供する。

（ホームページの掲載情報）

利用者等に対して：生衛業に関する苦情・クレーム事例集の掲載、各生衛組合及び実施事業の紹介、関連行事の参加案内等

生衛業者等に対して：指導センター相談室・無料地区相談室の利用案内、各種の融資制度の紹介、一般貸付に係る知事推せん書の交付案内、研修・講習会の受講案内、衛生管理に関する情報の提供

## 2 生衛業経営改善促進事業

道内全ての生衛業者を対象として、経営の健全化・効率化を図るための研修会等を開催するとともに、関係行政機関、日本政策金融公庫、生衛組合等との情報交換等を実施する。

### 〈経営者研修会の開催〉

内 容：道内の生衛業者、生衛業起業者を対象に、日本政策金融公庫（国民生活事業）の生活衛生貸付制度等や感染症・食中毒等の衛生に関する研修を行う。

開催日：平成29年11月（予定）

場 所：未定

講 師：北海道保健福祉部及び日本政策金融公庫の職員等

参加費：無料

定 員：40名

29年度計画：30名参加（見込み）

### 〈相談支援連絡協議会の開催〉

内 容：生衛組合、日本政策金融公庫等の関係者が一堂に会して、情報・意見交換を行う。

開催日：平成29年10月（予定）

場 所：札幌市

29年度計画：1回開催（予定）

## 3 生衛業健康・福祉対策等推進事業

### (1) クリーニング包装材の再利用の促進

クリーニング業界及び消費者団体等と連携協力して、地球環境保全の観点から、クリーニング包装材の再利用を促進する。

#### 〈クリーニング包装材の再利用等に係る検討協議会の開催〉

構 成：有識者、消費者及び行政機関、クリーニング業界等8名で構成

29年度計画：1回開催（予定）

#### 〈クリーニング包装材の再利用〉

実施時期：平成30年1月～

事業内容：啓発用ポスター等を作成配布し、広くクリーニング店の利用者等に対して、プラスチック製ハンガーの回収・再利用を啓発促進する。

29年度計画：ポスター作製・配付800枚

### (2) セミナー等の開催

本格的な高齢社会に向けて、道内の生衛事業者が利用者・消費者ニーズに対応した衛生的で良質なサービスの提供を求められている。

このため、生衛業者が高齢者等に配慮したサービス向上の取組みを一層促進することにより、道内生衛業の活性化に資するとともに、衛生水準の確保・向上を目的として、セミナー等を開催する。

開催時期：平成29年11月（予定）

開催場所：札幌市

講 師：北海道保健福祉部職員及び生衛業精通者

参加費：無料

29年度計画：受講者60名（見込み）

#### 4 標準営業約款登録等事業

本事業は、利用者等の皆様に理容、美容、クリーニング業者等が役務サービスを提供するにあたり、安全・安心・清潔を基準にサービスの内容や店内の表示を均一化するとともに、万一の事故等に備えた損害賠償保険の加入等の契約要件を満たすことにより、良質なサービス提供ができる店舗として登録するものである。

この登録制度については、生衛法第57条の12の規定に基づき、厚生労働大臣が認可した標準営業約款（通称「Sマーク」という。）に基づいており、道内の利用者等が店舗を利用する際の目印となるものである。

\* Sマークは、安全（Safety）、安心（Standard）、清潔（Sanitation）で、消費者に信頼を約束するものです。

事業内容：同法第57条の13第1項の規定に基づき、理容業、美容業、クリーニング業、麺類飲食業、一般飲食業を対象に、道内における営業者からの登録の申し出に対して、新規及び更新登録等の業務及び当該制度の普及啓発を行う。

なお、標準営業約款の登録営業者は、（公財）全国生活衛生営業指導センター（以下「全国指導センター」という。）のホームページを通じて一般に公開されており、利用者等が生衛業者を選択する際の有益な情報として活用することができる。

29年度再登録対象者：393件（登録総件数 1, 125件）

#### 5 クリーニング師研修等事業

クリーニング店の利用に際して、洗たく物の紛失、取り違え、衣類の伸縮、変色、変形など利用者等から様々な苦情・クレームが多発していること（国民生活センター 毎年度1万件弱）から、利用者等の利益の擁護を目的として、衛生管理や接客サービスの向上、クリーニングや繊維製品に関する最新の知識や技術の習得、クリーニング業法や廃棄物処理法等の関係法令の遵守（コンプライアンス）を図るため、道内においてクリーニング師研修及びクリーニング業務従事者講習（以下、「クリーニング師研修等」という。）を実施する。

この研修・講習は、クリーニング業法の規定に基づき、3年に1度の受講が義務付けされており、研修会・講習会の実施機関として北海道知事の指定を受けた全国指導センターの委託により、当指導センターが道内の主要都市に会場を設けて実施する。

事業内容：クリーニング師研修等は、47都道府県において同一のカリキュラムで実施することから、全国指導センターが共通テキストの編集、講師の選定基準等を定めており、当指導センターは、保健所と連携して対象者への開催案内を行うとともに、研修会及び講習会の開催実務を担当する。

なお、講師は、洗たく物の処理、繊維製品、洗たく物の受取・保管・引渡、衛生法規及び公衆衛生に関して、業務経験が豊富なクリーニング師、繊維製品に関する専門家（TES：繊維製品品質管理士）、公衆衛生獣医師等の専門家に依頼して実施する。

開催時期：旭川地区：7月、北見地区：9月、小樽地区：10月、札幌地区：11月

講師：クリーニング師、繊維製品品質管理士（TES）、公衆衛生獣医師ほか

受講料：クリーニング師研修 5,000円/人、クリーニング業務従事者講習 4,500円/人

受講予定：クリーニング師245名、クリーニング業務従事者280名

## II 各種会議等の開催事業

定款の規定に基づき、理事会及び評議員会を定期的を開催するとともに、全国指導センター等が主催する各種会議等に出席することにより、指導センターの円滑な運営に努める。

- ・ 正副理事長打合せ会議等の開催 年6回開催
- ・ 評議員会の開催 定時評議員会6月に開催
- ・ 理事会の開催 6月及び3月に開催
- ・ 全国又はブロック会議等
  - 都道府県指導センター代表者会議 4月（東京都 全国生衛会館）
  - 北海道・東北ブロック指導センター職員協議会 10月（北海道札幌市）
  - 都道府県指導センター理事長会議 3月（東京都 全国生衛会館）