

# 平成27年度 事業報告書

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27年度事業を次のとおり実施した。

## 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、以下の事業を行った。

##### (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6市(札幌市、函館市、旭川市、帯広市、釧路市、北見市)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した。

##### <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  
平成27年度実績 : 開設 244 日、相談件数 905 件

##### <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  
対象者:相談室に同じ。  
相談料:無料  
平成27年度実績 : 11 回開催 相談者 23 名

##### (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った。

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った。

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27年4月1日現在の委嘱数207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した。

〈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

平成27年度実績 : 相談件数 584 件、推せん件数 108 件、推せん総額約 10 億円

〈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した。

開催日:平成28年1月28日(木)13:15~16:20

場 所:札幌市

講 師:日本政策金融公庫職員ほか

定 員:100名

参加費:無料

平成27年度実績 : 58 名参加

(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した。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った。

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

平成27年度実績 : 苦情等相談件数 10 件

(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した。

(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

ホームページアクセス数 400,751 件

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した。

〈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経営のあり方に関する研修を行った。

開催日:平成28年3月 8日(火)13:30~15:30

場 所:赤平市

講 師:日本政策金融公庫の職員及び中小企業診断士

参加費:無料

定 員:40名

平成27年度実績 : 33名参加

〈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・意見交換を行った。

開催日:平成28年 3月17日(木)

場 所:札幌市

平成27年度実績 : 1回開催 9名参加

### 3.生衛業健康・福祉対策等推進事業

(1)道民に広く生活衛生の重要性和生衛業に対する理解を深めてもらうため、道内における新規営業許可施設に関する情報を収集し普及啓発を実施した。具体的には、道内の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等を啓発促進した。

＜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＞

協議会：有識者、消費者及びリサイクル団体、行政機関、クリーニング業界等8名で構成  
平成27年度実績：1回開催

＜クリーニング包装材の再利用＞

実施時期：平成28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・再利用を啓発促進した。

平成27年度実績：ポスターの作成 800枚

(2)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。生衛業者もまた高齢社会の中で、後継者不足が大きな問題となっているため、若手経営者を育成支援し、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、セミナーを開催した。

開催時期：平成27年11月17日(火)

会場：札幌市

講師：中小企業診断士・MBA

参加費：無料

平成27年度実績：出席者 65名

### 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マークとは、安全(Safety)、安心(Standard)、清潔(Sanitation)で、利用者等に信頼を約束する目印です。

事業内容：当指導センターは、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った。

また、標準営業約款の登録業者は、(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。

平成27年度登録実績：新規登録者 8件、再登録者 402件、登録総数 1,177件

### 5.クリーニング師研修等事業

本事業は、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。)を実施した。

この研修・講習の対象者は、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した。

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必要があることから、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した。

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した。

開催時期及び会場（4会場）

苫小牧会場7月、函館会場8月、帯広会場10月、札幌会場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

受講者数（平成27年度実績）

クリーニング師 222名

クリーニング業務従事者 202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た。

- ・正副理事長打合せ会議等の開催 6回 指導センター事務所等
- ・評議員会の開催 6月 札幌すみれホテル
- ・理事会の開催 6月、3月 札幌すみれホテル
- ・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 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（山形県）
  - 都道府県指導センター理事長会議 3月（東京 生衛会館）