

## 平成 29 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 29 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）

#### 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、次の事業を行った。

##### (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 8 市（札幌市、函館市、旭川市、小樽市、室蘭市、帯広市、釧路市及び北見市）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を行った。

##### <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

実 績：開設日数 244 日、利用者数 169 名

##### <地区相談室の開設>

場 所：札幌市、函館市、旭川市、小樽市、室蘭市、帯広市、釧路市及び北見市

対象者：相談室に同じ

実 績：11 回開催、相談者 24 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、推せん書の発行等を行ったほか、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。

また、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 29 年 4 月 1 日現在の委嘱数 188 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

実 績：相談件数 186 件、推薦書交付数 54 件、推薦総額 約 6 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 30 年 1 月 31 日（水）

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

実 績：98 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を行った。

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：面談、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

実 績：苦情等相談件数 11 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、次のとおり情報を提供した。

- ・利用者等に対しては、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を情報提供
- ・生衛業者等に対しては、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を提供
- ・ホームページアクセス数 579, 214 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>

道内の生衛業者、生衛業起業者を対象に、経営課題解決や日本政策金融公庫（国民生活事業）の生活衛生貸付制度等に関する研修を行った。

- ① 稼ぐ力応援 収益力向上セミナー  
開催日：平成 29 年 6 月 20 日（火）  
場 所：札幌市  
講 師：中小企業診断士及び北海道労働局職員  
参加者：19 名
- ② 収益力向上セミナー in 帯広  
開催日：平成 29 年 8 月 29 日（火）  
場 所：帯広市  
講 師：中小企業診断士及び特定社会保険労務士  
参加者：30 名参加
- ③ 南空知地区経営者研修会  
開催日：平成 29 年 10 月 4 日（木）  
場 所：栗山町  
講 師：中小企業診断士及び日本政策金融公庫職員  
参加者：30 名
- ④ 収益力向上セミナー in 赤平  
開催日：平成 29 年 10 月 16 日（月）  
場 所：赤平市  
講 師：中小企業診断士、社会保険労務士並びに日本政策金融公庫及び赤平商工会議所職員  
参加者：33 名
- ⑤ 収益力向上セミナー in 岩内  
開催日：平成 29 年 11 月 9 日（木）  
場 所：岩内町  
講 師：中小企業診断士、特定社会保険労務士並びに日本政策金融公庫及び岩内商工会議所職員  
参加者：15 名
- ⑥ 生衛業支援セミナー  
開催日：平成 29 年 11 月 28 日（火）  
場 所：札幌市  
講 師：中小企業診断士及び日本政策金融公庫職員  
参加者：43 名

<相談支援連絡協議会の開催>

生衛組合、日本政策金融公庫等による情報・意見交換を行った。

開催日：平成 30 年 2 月 9 日（金）

場 所：札幌市

実 績：参加者 11 名

### 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>

有識者、消費者及び行政機関、クリーニング業界等関係者 8 名で構成する検討協議会を平成 30 年 2 月 9 日、札幌市で開催し、情報交換、意見交換等を行った。

#### ＜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付し、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・再利用及びマイバック使用を啓発促進した。

実績：ポスターの作成・配付 800 枚

#### (2) 衛生水準の確保・向上を目的としたセミナーの開催

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が求められていることから、生衛事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、セミナーを開催した。

開催日：平成 29 年 11 月 2 日（木）

会場：釧路市

講師：中小企業診断士及び北海道釧路保健所職員

実績：受講者 22 名

#### 4 標準営業約款登録等事業

標準営業約款登録制度は、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り、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。

当センターは、生衛法第 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事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を行うとともに、当該制度の普及啓発を行った。

平成 29 年度実績：再登録 319 件、新規登録 11 件（登録総店舗数 1,055 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・クレーム等が多発していること（国民生活センター 毎年度約 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、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からの委託により、クリーニング師研修及びクリーニング業務従事者講習を実施した。

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、道内主要都市に会場を設けて実施（1 型）したほか、会場での受講が困難な方等のために自宅等学習で受講（通信制）する研修・講習（2 型）を 2 回実施した。

##### 1 型会場及び実施時期

旭川会場：7 月 23 日 旭川市民文化会館

北見会場：9 月 24 日 北見市民会館

小樽会場：10 月 15 日 小樽市民会館

札幌会場：11月19日 札幌市産業振興センター

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 クリーニング業務従事者講習 4,500円

実績：（1型）：クリーニング師研修 167名、クリーニング業務従事者講習 135名

（2型）：クリーニング師研修 41名、クリーニング業務従事者講習 66名

（合計）：クリーニング師研修 208名、クリーニング業務従事者講習 201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。

### 1 正副理事長打合せ会議等の開催

6回開催 指導センター事務所等

### 2 定時評議員会の開催

平成29年6月19日 札幌すみれホテル

### 3 理事会の開催

平成29年6月1日 札幌全日空ホテル

平成30年3月20日 ホテルモントレエーデルホフ札幌

### 4 全国又はブロック会議等

#### (1) 都道府県指導センター事務局代表者会議

平成29年4月26日（東京都 全国生衛会館） 専務理事出席

#### (2) 北海道・東北ブロック指導センター職員協議会

平成29年10月5日（札幌市） 理事長及び専務理事他事務局職員出席

#### (3) 都道府県指導センター理事長会議

平成30年3月16日（東京都 全国生衛会館） 理事長及び専務理事出席