

衛生基準や手続きに対する支援の機会を設け、その中で生衛法の趣旨の周知及び各種支援情報の提供と合わせて組合への加入勧奨を行うなど、組合加入活動を「ウェイト（待ち）」から「アクション（行動）」へ転換していくことが必要である。

また、保健所窓口においても、各組合のパンフレットの配置など組合の周知に協力することが望まれる。

③ 地域実情を反映した活性化促進事業の推進

現在、補助事業として実施している都道府県センターの活性化促進事業は、まちおこし推進事業、生活衛生営業健康推進事業（健康入浴推進事業、飲食店健康増進等普及支援事業等）に限定しているため、各地方の実情を反映しておらず、使いにくいものとなっていることから実施率が低くなっていると考えられるため、事業をメニュー化することにより各都道府県の生衛業の実情に応じた事業に対応できるようにすることが必要である。また、地域での実情に応じた事業が実施できるよう事業のメニューを都道府県や組合が実施している事業を参考に拡大することが必要である。

また、都道府県センターには、まちおこし、環境保全、食の安全・安心、福祉等において、地域の活性化につながる生衛業に関するアドバイザー又はコーディネーターとしての役割も期待される。

④ 消費者・利用者の苦情処理を円滑に行う体制の整備

現在、都道府県センターに消費者・利用者からの苦情相談はほとんど寄せられていない状況にあり、消費者・利用者が都道府県センターで苦情相談を実施していることを認知していないのが大きな理由であると思われる。生衛業は、対面サービスであることから消費者・利用者がその場では苦情を表明しづらいため、不満足顧客はその店舗を再び利用しないという対応を取り、顧客の不満が顕在化しにくい傾向がある。本年 10 月より消費者庁が設置されることから、苦情はサービスの質を高めるために重要なファクターであるという認識のもと、消費者・利用者の苦情に適切に対応ができるよう、窓口機能のあり方やマニュアル作成など体制整備のために関連消費者団体や組合との連携による対応が必要である。消費者に対してホームページ等による情報発信やイベント等の開催により都道府県センターを認知してもらうよう努めなければならない。併せて、消費者団体等からの意見を踏まえて、消費者・利用者の生衛業に対するニーズの把握を行うことも期待される。

また、営業者が抱える消費者・利用者からの苦情に対する悩みについても経営相談の一環として対応できる仕組みが必要である。

⑤ 地域社会への貢献に対する支援

生衛業は、国民の日常生活に欠かせない営業であり、家事負担の軽減、高齢者の安心した暮らしの実現、単身世帯の拠り所として、地域社会を支える公共性を持つと

もに、地域経済活動を側面から支えている重要な営業である。

特に、世界でも希な超高齢化社会を迎える我が国にとって、その営業の特性を生かした取組は欠かせないものである。

自治体及び都道府県センターは、生衛業を重要な地域資源として認識し、豊かで文化的な国民生活の実現のため、在宅高齢者への配食サービス、糖尿病やアレルギー疾患のある方に配慮したメニューの提供や表示、訪問理容美容サービス、空だきや自家風呂での事故を不安視している独居高齢者への入浴機会の確保、地域の旅館・ホテルを活用したデイサービスや託老機能での活用、食品リサイクルや省エネ対策の実施など都道府県センターを活用しその取組を積極的に推進することが必要である。

各県の組合も都道府県センターと連携して、自治体に対して積極的に働きかける必要がある。その際、個々の事業者や組合の活動であって他の参考となる優良事例については、都道府県センターとしても積極的に情報を収集するとともに、それらを他の都道府県センターとの間でも共有化し、生衛業全体で広く活用できるようにしていくことが望まれる。

⑥ 地方交付税財源の活用

生活衛生営業振興助成交付金が平成 11 年度に廃止され、その後、「生活衛生関係営業振興対策費」として約 4 億円が交付税措置されているが、約 2 億円強の執行にとどまっている状況であり、平成 20 年度においては、全国の 7 県で予算確保ができていない状況にある。都道府県センターとしても都道府県担当者及び各組合と連携を密にし、効果的な事業の予算確保に努めることが必要である。

(2) 全国センター関係

① 組合の振興事業の充実

生活衛生振興推進事業は、現在、全国センターにより各連合会及び各都道府県組合の事業に助成しており、各組合等の創意工夫により事業を実施していて組合の活性化に寄与しているが、全ての組合の要望に対応できない状況もあるので、事業の拡大を図るとともに、意欲を持った取組に対する一層の支援の強化が必要である。

② 約款制度（Sマーク）の普及拡大

現在、「理容」「美容」「クリーニング業」「一般飲食業」「めん類業」の 5 業種で導入しており、理容、美容、クリーニングについては、制定以来約 25 年経過し登録店舗数もある程度あるが、一般飲食業、めん類飲食業は制定後 5 年ほどであることもあり少数にとどまっている。全般的に S マークの認知度が消費者に低く、営業者においてもよく理解されていない部分があることから認知度を高める必要がある。そのための方策として、全業種において約款制度を制定して普及させることが考え

られる。また、策定されていない業種においても策定に向けた検討が必要である。

すでに、約款制度を導入している業界においても、その後の環境規制の強化、サービス内容・技術の進展などが十分に反映されているとは言い難いため、見直しを行うことが必要である。

なお、約款制度を消費者、営業者へ周知することは、もちろん重要であるが、消費者センターの相談員にも周知し、消費者とのトラブル解決のための一つの方法として活用してもらうことが重要と考える。

③ 「生衛業情報ネットワークシステム」等の活用

全国センターの運営している生衛業者の経営相談等の情報提供システムである「生衛業情報ネットワークシステム」の機能を活用し、各都道府県センターの相談・指導業務や情報共有化等の充実を図る必要がある。また、外部専門機関と連携して営業者が利用しやすい相談・指導体制の方策を検討することも必要である。

また、情報発信の内容についても、環境保全、CO2削減対策等の営業者が活用できる情報を選択し、きめ細やかな情報発信を行うことも望まれる。

(3) 生活衛生貸付制度関係

① 生活衛生貸付制度の利用促進のための運用の改善

生活衛生貸付制度の利用を促進するためには、他の貸付制度と比べた制度面の優位性を確保するとともに、提出書類や手続の必要性を再度確認して簡素化するなど申請時の負担を軽減していくことが必要である。その際、都道府県によって申請に必要な書類がまちまちな状況については、国として最低限必要なものを示すことにより、できるだけ共通化していくことが期待される。

② 生活衛生改善貸付制度（衛経）の手続の改善

生活衛生改善貸付制度（衛経）については、審査にあたる特相員が同業者であることから詳細な経営状況を知られてしまうことが、利用が進まない要因の一つとして指摘されている。このことから、従来の方法に加え、組合からの要請に基づき都道府県センターの経営指導員が審査を行うなど、組合と都道府県センターが連携を図り、利用者にとって利用しやすい貸付制度にすることが望まれる。また、組合事務局職員を特相員に指名することも一つの方法と考えられる。

③ 振興事業貸付制度の充実

平成21年度より振興事業貸付は、事業計画書を作成し、組合の検証を受けた場合には、利率が更に引き下げられる措置が講じられたが、当面は21年度限りの時限措置とされているので、より有効に活用し、組合員の振興事業への取組の支援とするために恒久的な措置となるよう取り組む必要がある。

④ 制度の周知及び情報提供

日本公庫の融資制度は、歴史的な経緯もあって複雑多岐であり、生衛業者にとってわかりづらい貸付制度となっていることから、日本公庫は、都道府県センターや組合と連携しながら生衛業者に対して説明会や相談会を開催するなどして、より一層制度の周知に努める必要がある。

また、生衛業者の営業や組合の事業の参考となるよう、日本公庫は、生衛業に係る経済金融事情等を把握、分析し都道府県センターや組合等を通じて広く情報提供していくことが期待される。

(4) 国や都道府県の対応

① 財政的支援

国（厚生労働省）は、国庫補助を通じて全国センターや都道府県センターの事業を支援しており、引き続き、都道府県センターや各連合会等の要望を踏まえつつ、事業の充実が図られるよう財政的支援を行うことが必要である。

都道府県も、都道府県センターが実施する国庫補助事業及び都道府県単独事業への積極的な財政支援を行うことが重要である。

② 振興計画のフォローアップ

現在、国において、生衛業の振興を計画的に推進して、公衆衛生の向上及び利用者の利益の増進を図る目的で、各業種の振興指針を5年サイクルで策定し、それを基に各組合において振興計画を策定し、国（各地方厚生局）の認可を受けている。

国においては振興計画の実施状況をフォローアップし、その情報を各都道府県及び各組合に提供する等により、着実な事業の推進や必要な支援に活用できるようにすることが必要である。

③ 各種情報提供

また、国や都道府県は、新型インフルエンザ等に関する衛生関係の情報等、都道府県センターや連合会、組合が必要な行政施策等に関する正確な情報を、引き続き迅速に提供することが求められる。

VI おわりに

今回の報告書をもとにして、生衛業の振興のための施策に生かされるとともに、生衛業関係者などにおいて、今後の生衛業振興のための議論が活発に行われることを望むものである。