

クリーニング業の振興指針の概要

第 1 営業の振興の目標に関する事項

I クリーニング業を取り巻く環境

- ・クリーニングの支出の減少（家庭用洗濯機の及び洗剤の進歩、形状安定素材の普及）
- ・大規模店の取次店の増加
- ・施設数、従事者数、従事クリーニング師数の減少
- ・苦情の増加、環境問題の対応の増加
- ・原材料の価格上昇

II 今後五年間（平成二十五年度末まで）における営業振興の目標

- ・公衆衛生上の危害発生防止
- ・経営方針の明確化
- ・新しい繊維製品の普及への対応
- ・苦情及び事故を防止するための従業員の知識及び説明の水準アップ
- ・積極的な環境保全対策
- ・衛生水準の確保

第 2 クリーニング業の振興の目標を達成するために必要な事項

I 営業者が取り組むべき事項

1 衛生水準の向上に関する事項

(1) 日常の衛生管理に関する事項

- ・公衆衛生上の見地からの感染症対策
- ・洗濯前と洗濯後の衣類の適切な区分と衛生管理
- ・石油系溶剤の残留確認（ドライチェッカー）
- ・従業員の清潔保持

(2) 衛生面における施設及び設備の改善に関する事項

- ・衛生的な店舗（取次所、集配車含む）
- ・一定の衛生水準の構造設備

2 経営課題への対処に関する事項

(1) 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

- ・経営能力や市場の状況把握
- ・自店の経営上の把握（立地条件、客層、メニュー、技術力）
- ・情報収集と将来を見据えた経営方針
- ・経営診断

(2) サービスの見直し及び向上に関する事項

- ・経営方針に照らした営業形態（営業日、営業時間）

- ・有料保管等のサービスの選択
- ・個性のある店舗づくり
- (3) 施設及び設備の改善に関する事項
 - ・定期的な内外装の改装
 - ・高齢者等に施設及び設備（バリアフリー対応）
 - ・環境保全や省エネルギーの観点からの改善及び整備
- (4) 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得及び顧客の確保に関する事項
 - ・顧客情報のデータベース化、DM、
 - ・ホームページを活用した顧客の確保
 - ・クリーニングギフト券及び電子決済等の普及
 - ・個人情報の管理の事項
- (5) 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項
 - ・見やすい料金表及び苦情の申し出先の明示
 - ・標準営業約款の登録と掲示
 - ・受取及び引渡時の十分な説明
 - ・衣料に関する知識の取得により事故防止
 - ・賠償責任保険等の活用
- (6) 従業員の資質の向上に関する事項
 - ・事前説明の徹底のための知識の習得
 - ・クリーニング師研修会等による資質向上
 - ・適正な労働条件の確保

II 営業者に対する支援に関する事項

1 組合及び連合会による営業者の支援

- (1) 衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項
 - ・衛生管理の研修会及び講習会の開催
 - ・衛生管理の手引きの作成等
- (2) 施設及び設備の改善に関する事項
- (3) 利用者の利益の増進に関する事項
 - ・苦情処理の対応の作成
 - ・クリーニング事故防止システムの改善及び普及
 - ・クリーニング物の誤配防止に係る品物管理システムの普及
 - ・利用者の意見収集及び消費者教育支援センターとの連携
 - ・知識啓発のためのパンフレット作成
- (4) 経営管理の合理化及び効率化に関する事項
- (5) 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項
 - ・講習会及び技能コンテストの開催
- (6) 事業の共同化及び協業化に関する事項
 - ・「マシーン・リング方式」の指導
 - ・公害防止設備の協業化

- (7) 取引関係の改善に関する事項
- (8) 従業員の福祉の充実に関する事項
 - ・労働条件及び福利厚生の実充、共済制度の整備、強化
 - ・医療保険、年金保険、労働保険の加入の啓発
- (9) 事業の承継及び後継者支援に関する事項
 - ・ケーススタディ等の成功事例等の経営知識の情報提供
 - ・後継者支援事業の促進

2 行政施策及び政策金融による営業者の支援並びに利用者の信頼の向上

- (1) 都道府県指導センター
 - ・営業者に対する経営改善のため、経営指導員等による指導、助言等の支援
 - ・利用者からの苦情や要望の伝達
 - ・保健所等との連携による新規組合加入促進
- (2) 全国指導センター
 - ・経営改善の取組に役立つ情報収集、苦情処理マニュアル作成
 - ・標準営業約款の登録の促進
- (3) 国、都道府県
 - ・クリーニング師研修及び講習会の実施
 - ・クリーニング業に関する指導監督、情報提供等
- (4) 日本政策金融公庫
 - ・生活衛生資金貸付に融資の実施等
 - ・経済金融事情等の把握、分析及び情報提供

第3 営業の振興に際し配慮すべき事項

- I 環境の保全
 - ・公害の発生防止及び産業廃棄物の適正処理
 - ・公害防止関係法令の理解と遵守及び設備改善
 - ・資金、人材等の組織的対応
- II 省エネルギーの強化及びリサイクル対策の推進
 - ・省エネルギー性能の高い機器購入等への配慮
 - ・ハンガー等のリサイクルの推進
- III 少子・高齢化社会等への対応
 - ・洗濯物の集荷・配達サービス
 - ・身体障害者補助犬法
 - ・高齢者、障害者、妊婦等への配慮
- IV 地域との共生
 - ・地域における街づくりへの参加
 - ・大規模災害時の地域の支援
 - ・組合及び連合会との相互協力