

第1回 クリーニング師研修等事業 WG

平成22年10月15日

参考資料3

# 行政刷新会議事業仕分け 議事録 (内閣府行政刷新会議HPによる)

## 行政刷新会議ワーキンググループ 「事業仕分け」WG-B

日 時：平成 22 年 5 月 24 日（月）17:32～17:59

項目番号：B-42

項目名：クリーニング師研修等事業

法人名：（財）全国生活衛生営業指導センター

内閣府 行政刷新会議事務局

○出席者

進行役：熊谷進行役

評価者：菊田衆議院議員、寺田衆議院議員、亀井参議院議員、市川評価者、木下評価者、

福嶋評価者、水上評価者、南評価者

説明者：厚生労働省 上田健康局長、松岡健康局生活衛生課長

(財) 全国生活衛生営業指導センター 井元理事長、小宮山専務理事

全国クリーニング生活衛生同業組合連合会 青山会長、柴田専務理事

改革推進部局：内閣府公益法人行政担当室 新井参事官

○熊谷進行役 それでは、全国生活衛生営業指導センターの行っているクリーニング師研修等事業について、始めさせていただきます。御説明を、5分程度でお願いいたします。

○説明者（厚生労働省） それでは、クリーニング師研修等事業について御説明をさせていただきます。

資料につきましては、126ページからがこの項目でございますけれども、恐縮ですけれども、128ページをお開きいただければと思います。まず、クリーニング業法の全体の体系について、簡単に御説明します。クリーニング業法は、公衆衛生等の見地からクリーニング業に衛生規制を行っているものでございます。クリーニング所には、施設内で洗濯を行う一般クリーニング所と、受け取り、引き渡しのみを行う取次所に分かれます。一般クリーニング所には、都道府県知事免許によるクリーニング師を置くことが必要でございます。また、クリーニング所で業務に従事する方を業務従事者と言いまして、5人に1人以上の割合でクリーニング従事者講習を受ける必要があります。

次に、クリーニング師研修等事業について御説明します。128ページの下の部分でございます。この制度は、業務に関する知識、技能の向上によりまして、事故を防止し、消費者の利益の保護、経営の健全化を目的としておりまして、平成元年より実施しております。クリーニング師とは、クリーニング業法に基づきまして、業務従事後1年以内に研修を受けまして、その後、3年以内に再研修を受けることが必要であります。研修は都道府県知事の指定業務でありますと、現在すべて全国生活衛生営業指導センターを指定しております。

全国センターは、研修事業の企画・立案、カリキュラム、テキストの作成等を行いまして、都道府県生活衛生営業指導センターにおいて実際の研修を実施しております。この事業の背景といしましては、衣料素材の多様化、環境衛生の変化等の中でクリーニング師等の資質の向上を図ることをねらいとしておるものでございます。

次に、クリーニング師研修等事業の内容について、129ページの上の部分で御説明いたします。主な内容、ここに4つほど書いておりますが、利用者からクレームのあった問題事例への適切な対応や繊維素材の基礎知識や洗濯物の処理のあり方などの最新情報、留意点、あるいは環境規制や感染症など公衆衛生の動向などを教えることとしております。これらの状況は変化が激しく、3年に1度程度は研修を行うことが必要であります。一回の研修は4時間以上でございまして、テキストをもとにそれぞれ専門の方が講師となって教えております。

次に、事業の予算等についてでございます。126 ページをお開きいただければと思います。事業の収入については、平成 22 年度で、大体平均で見ますと、事業費で 5,100 万でございますが、下の欄にございますように、事業収入、大体平均すると 5,300 万円程度でございまして、支出もこれに見合ったものとなっております。支出の変動ございます、収支の変動ございますが、受講者の増減やテキストの購入部数の違い等で変動がございます。受講料は、クリーニング研修で 5,000 円でありますと、事業の費用について国庫補助はなく、すべて受講料収入によっております。

続きまして、事業の実績等についての説明でありますと、127 ページをお開きいただければと思います。クリーニング師の研修は、平成 21 年度活動実績のところでありますように、約 7,000 人でございます。3 年を単位として一まとめに見て、3 年間の受講者数が、従事クリーニング師に占める割合を受講率として見ております。平成元年から 3 年度を第 1 クール、4 ~ 6 年度を第 2 クールとして、19 ~ 21 年度を第 7 クールとしておりまして、ここに、成果実績にありますように、32% というのがその実績となっております。

平成元年の制度導入の契機になりましたのは、クリーニングトラブルが多いということでございましたが、これは国民生活センターの消費生活相談件数の種別順位で平成元年ごろは 1 位でございましたが、この研修事業開始とともに低下をいたしまして、20 年度で 8,400 件でございまして、順位としては 14 位に下がっているところでございます。この事業は都道府県知事の指定事業でございまして、知事の指定で実施能力がある事業体に委託できる仕組みでございますが、現在、全国指導センターにすべての都道府県から指定が行われております。

こうした現状につきましては、テキストの作成や実施方法など、全国統一にし、質を担保することに有益でありますと、都道府県指導センターとのネットワークを活用することになりますので、コスト的にも有益だと考えられるところであります。

続きまして、事業の改革案についての御説明です。129 ページの下の部分でございます。受講率が低いといったような点がございますので、この点については、保健所による立入検査、受講指導の増加に向けた取り組みを国からも技術的助言の形で求めるよう対応を図りたいと考えております。それから受講ニーズを踏まえた研修テキスト、研修計画の大幅な改善等を行うほか、指導センターからの周知の強化を行うことを考えております。

次に、全国生活衛生営業指導センターでございますが、130 ページでございます。この事業を行っています法人でありますが、昭和 34 年の当時、環境衛生関係営業の運営の適正化に関する法律の一部改正で全国指導センターが位置付けられまして、昭和 55 年に厚生大臣の指定を受けて、生衛業の健全な発達のための指導、支援の事業を行っております。クリーニング研修は、平成元年に知事からの指定を受けて実施をしております。常勤職員 9 名、事業費は 20 年度で全体で約 6 億円となっているところでございます。

以上でございます。

○熊谷進行役 それでは、改革推進部局としてのお考えをお示しください。

○改革推進部局 論点シート、132 ページでございます。御説明のとおりでございまして、クリーニング師及び業務従事者研修等が義務付けられておりますが、右の 133 ページ、ごらんいただけま

すとおり、これはクリーニング師の研修でございますが、受講率は32%となっているということでございます。したがいまして、研修・講習の内容、これがおよそクリーニング師ならば知っておくべきようなことがかなりあるのではないか。果たして義務付けするにふさわしい内容となっているのか。また、これを義務付けるにしても3年ごとに受講する必要性があるのかといった点から御議論いただきたいと思います。

○熊谷進行役 それでは、取りまとめの寺田議員から主な論点をお示しいただきます。

○寺田衆議院議員 この事業も、先ほどの事業と一緒に、特定の業の方に何かしらの講習を義務付けているということです。いろいろな情報を聞いて、技能を高めていくこと自体は否定するつもりはありませんけれども、義務化していることはどうなのかというところも含めて議論いただきたいと思います。

○熊谷進行役 それでは、御議論をお願いします。

○木下評価者 クリーニングのトラブルが多発しているというお話を聞きましたけれども、それがどういう内容かというのを細かく分析されていらっしゃるでしょうか。

○説明者（厚生労働省） クリーニングの受け渡しの際に、例えば衣服が色落ちしたとか、それからボタンが取れたりとかいったようなことがあったり、そういったようなことが挙げられておりまして、相談の多い内容といたしましては、例えば品質の内容、それから傷んだりした場合にどうする、損害をどうするのか、あるいは接客態度の問題といったようなことなどが挙げられているところでございます。

○木下評価者 そこまでしか分析していないんだったら、何の講習が必要か絶対出てこないですね。例えば、看護婦さんの方のヒヤリハットはもっと細かく分析されていらっしゃいますけれども、このクリーニングをやっている方が開業して何年だとか、それから技術的な問題が発生した場合に、それが工場の機械によるものなのか、それとも原料の調達によるものなのかとか、どういった時期に発生しているのかとか、地域がどうだとか、そういう細かな分析をしていかない限り絶対に原因なんかわからないですよ。それも経年で年ごとにどう変化しているかも見ていって、それで初めて解決策出しますよね。それを全然されてなくて、この講習がいいのだということだけ言わされたって絶対解決しないですよ。全然クリーニングの問題は減っていないですか。

これはさっきのやつと全く同じで、何でこうなっているのかということの分析をおざなりのままでやっていますよね。だから、何でこの研修が必要なんだと言われても、もう空理空論、抽象的な水掛け論をやるしかないですよね。エビデンスを出してもらって、これまで10年間で経験の浅い人がやっているんだとか、経験はたっぷり積んでいるけれども講習を受けてない人ばかりがトラブルを起こしているとか、特に技術的な問題でこういう問題が急激に増えているとかいうのを押さえていかない限り、講習の内容なんて組めないでしょう。どうですか。それは霞が闇に共通する問題だということは私もよくわかった上で聞いているんですけども。

○説明者（厚生労働省） 問題事例の代表事例などは、このクリーニング師の研修に主な、よく挙がっているような代表事例を20ほど挙げて、これにどういう対処をすればいいかというのを挙げております。これはやはりいろいろ挙がってきてる事例を取り出して、しっかり見た上で、かな

りあるようなものについて答えられるようにしていると、こういうものでございます。

○木下評価者 だから、講習内容を決めるに当たっては当然ですけれども、全国で何千件の事例があるって、そのうちどういうトラブルだということを分析されないと決められませんよね。データをお持ちなんでしょう。

○説明者（全国クリーニング生活衛生同業組合連合会） 今ここにはデータは持ち合わせませんが、やはり、何と申しますか、繊維の素材の進歩というのは日進月歩でもって、物すごい進み方をしている。新しい素材が出てくる。これを、洗濯の方法や何かを適正に教えないとやはり対応できない。例えばの話で、メーカーの名前なんか言っていいのかな、あるメーカーでは、例えば外国のメーカーですが、ファンション性ということで、縫製関係で、物すごい一流の品物であっても、糊で張りつけてある。持ってきて、私どもでは見分けがつかない。そういうのをやはり察知したら、こういう講習を通じて全国に。

○木下評価者 ええ、それはわかるんですよ。でも、それはまさに医学の世界と同じで、副作用が発生している薬があるんだったら、当然、すぐ通知ですよね。そんな物すごい貴重なもののトラブルがばんばん出ているんだったら、こんなの、講習を一回やるまで皆さん待ってくださいではなくて、業界を通じてすぐ周知しないと間に合わないでしょ。

○説明者（全国クリーニング生活衛生同業組合連合会） 勿論、それは業界を通じてやっておりますが、アウトサイダーまでは行き届かないというようなことであります。

○木下評価者 本当にさっきから議論がすごくくるくる回るのは、データがないんですよね。講習受けない人がトラブルが発生していて、ここをたたかないとだめなんだ、と説明してもらえば、私は、はい、わかりましたと言うだけなんですけれども、そういうデータもないんでしょうね、今回も。いや、ないならないと言つていただければ。

○説明者（全国クリーニング生活衛生同業組合連合会） データはあるんですが、ここにはちょっと持ち合わせていないものですから。

○木下評価者 いやいや、講習を受けてない方が圧倒的にトラブルが起こっているというんだったら、80%以上受けてない方ですと言つていただければそれで私は納得するんですが、そのデータ、お持ちですよね。

○説明者（厚生労働省） そういった、科学的にどう評価してやるといったような、そういう厳密なデータというのはございません。

○熊谷進行役 今の理事長のお話を伺いして、アウトサイダーの人には、生活同業組合を通じてもなかなか伝わらないという事実があると思うんですけども、実際、研修を受けている人が、この資料でいくと全体の3割ぐらいしかいないという、どっちがアウトサイダーかといったら、これは講習受けてない人の方がアウトサイダーなんではないんですか。

○説明者（全国クリーニング生活衛生同業組合連合会） この第1クール、第2クールでは、80%、60%という受講率だったんですが、ここのことろ、業界でも高齢化してきた、こんなことも一つの原因の要素ではないかなと思います。ともかく、技術者というのは自分にほれ込んでしまっていますから、なかなか人の言うことを聞こうとしない。この辺が難点でありますと、私どもは、組合を

通じて皆様に講習を受講するように大いに勧めているところであります。今年は受講率が高まってきたというようなことあります。

○菊田衆議院議員 このクリーニングトラブルというのがまだあるので、やはりこの研修、講習は必要だというお話なんですかけれども、結局のところ、過当競争ですね。最近物すごくクリーニング店も増えておりますので、例えば当日に預けて当日に引き渡し、こういうサービス合戦がどんどんいろんなところで行われている。こういったことが根底にあって、技術や知識が著しく低下していることがこういったクリーニングトラブルの原因ではないのではないかと思っています。だから、むしろ過当な、行き過ぎた競争をどのように防いでいくのかといった視点が大事ではないかなと思っています。

受講率が32%しかないということは、やはりクリーニング師自身が、この研修の有効性を認めていないということだろうと思います。そしてまた、受講せずとも、これは罰則がないわけですから、多分、このまま続けていっても受講率が著しく上がるということはそんなに簡単なことではないと思っています。そういう中で、仮にこれからもこの講習を続けて、研修を続けていくといったときに、全国指導センターを関与させずに、それぞれの都道府県がもう既に中核的な業務を担っておられる都道府県指導センターを直接指定をして、そして実施すれば、間接的な経費も削減できて、受講料の減額を行って、クリーニング師に負担が余りいかないような形で実施することができると思うんですけども、それをやるお考えはないですか。

○説明者（全国クリーニング生活衛生同業組合連合会） 今のお話ですけれども、都道府県でやるという話になりますと、当然、教科書とかなんとかという話について、具体的に地域差が出てきますよね。ですから、そういうことが難しいので全国指導センターでやっていただいておりますので、その辺では、今、委員のおっしゃったこととはちょっと違うような感覚です。

○菊田衆議院議員 地域差があると悪いんですか。例えば、私なんか、雪国ですから、全然もともと衣類が南の方の人たちと違うし、取り扱うものも違うし、別に絶対全国統一でなければならぬということはないと思うんですね。それぞれみんな、各都道府県でクリーニングトラブルを減らすためにどういう研修をしたらいいのか、真剣に考えていい講習をやっていけばいいだけの話ですから、そこはそんなに、私は全然違う認識なんですけれども。

○熊谷進行役 まさに、でも、これは組合、組合の方ですよね。違います？ センターの方？

○説明者（全国クリーニング生活衛生同業組合連合会） 組合です。

○熊谷進行役 これはセンターの方に答えてもらう方がいいんではないですかね。

○説明者（全国生活衛生営業指導センター） 私どもの方でお預かりをしておりますのは、いろいろテキストとか衛生面からのアプローチでございまして、そこは全国統一性が取れた方がいいのだろうと。ウイルスや何かに県境や国境はないわけでございまして、その視点からのアプローチで、私ども指導センターがやらせていただいておりまして、47都道府県でそれぞれ教科書をつくる、あるいはそのための人員を増やすというようなことはかえって過大になるのではないかと考えております。

○亀井参議院議員 厚労省の方にお伺いしたいんですけども、先ほどの管理美容師・理容師も、

そしてこのクリーニング師の方も、担当は生活衛生課です。先ほどの管理美容師・理容師の方は、一度その講習を受ければ、ずっともう再受講する必要はない。一方、こちらのクリーニング師の方は3年ごとに研修を受けることが義務付けられている。これは非常に、私、不公平だなと思うんですけれども、このそれぞれの業界に必要な研修の法的な立て方、どのように基準をつくっておられるんでしょうか。随分アンバランスだという印象を私は受けます。

○説明者（厚生労働省） それぞれの時代背景があつてこの制度ができているといったところがありますわけで、整合性の問題、御指摘の点あろうかと思いますが、ただ、クリーニング師について申し上げますと、先ほど御説明しましたように、繊維とか、洗剤のやり方とか、かなり日進月歩でございますし、環境規制などかなり大幅に変わってきております。非常に変化が激しい分野でございますので、そういうところを、やはり3年に1度講習をやっていくことが必要であろうということであったわけでございます。平成元年のクリーニングトラブルがあつたりといったようなことが大きな問題としてあったということでございます。

○亀井参議院議員 ただ、それを言うならば、例えばシャンプーの成分ですか、そういう化学物質の方も進歩がありますし、同じなのではないかなと思います。

○福嶋評価者 同じ話なんですけれども、美容師・理容師のときのこのシートを見ますと、感染症だと、エイズですか、あるいは新型インフルエンザの最新動向をちゃんと把握してもらうというのがかなり目的として強調されていたんですね。それでも、一回受けたら終身なんですよ。今の繊維の日進月歩という話、だからこっちは3年だというのはとてもとても、聞いている方、だれも説得できる理由ではないと思うんですよね。

新しい繊維が出てきたら、さっき言ったように、通知すればいい話であつて、逆に研修では間に合わないだろうと思うんですね。だから、どうも理屈だけ、そのときそのときでつけているという印象を受けるんですけども、どうでしょう。

○説明者（厚生労働省） ある程度その時代の要請によって制度が成り立っているところはござりますけれども、整理をさせていただきますと、管理理容師・美容師などは、やはりある程度実践的なところを身につけた上で、あとはある意味で業界の中や自分で自助努力でやっていただくというところができるような部分でありましょうが、クリーニングについてはかなり大きな変動があります。環境規制とか、ございます。通常、業界の方からいろいろ通知は出しますけれども、やはりまとまった形でしっかり教えるということは非常に大事でございます。研修のテキストなどもかなりこのクールごとに変わってきておりまして、そういう意味で、新しい知識の付与が特に必要な分野であろうかと考えております。

○水上評価者 繊維等々については日進月歩であると。それについてしっかり学んでもらうためには、この講習が必須であるということだとすると、今、現実、7割の方は受講されてないんだすると、今のクリーニング業界というのは相当ひどい状態だという認識をされているんでしょうか。

○説明者（厚生労働省） 受講率の問題については、その点はちょっと見直し、高めていくためにいろんな形で行政としても、保健所の方で受けてない方について指導をやったりとかいったこともしておりますけれども、行政としてもしっかりやっていく必要があるだろうと考えております。

○水上評価者 もし、本当にこの講習を受けないとクリーニング業界のサービスの品質を担保できないんだとすると、罰則をつけてでも何でも 100%にしなきゃいけないはずですね。逆に言うと、今、7割の人が受けてないけれども、私はまだクリーニング屋さんで特にものすごく不快なサービスを受けたことはないです。大変いつもいいサービスをクリーニング業界で受けています。ということだとすると、現実、3割しか受けてないけれども、市場としては、少なくとも消費者感覚としてものすごく重大な問題がある市場ではなくて回っているという実態があると思うんですが、その点についてはいかがですか。

○説明者（厚生労働省） この3割の人が受けているといったこと、そこが非常に核となって、新しい知識を付与している人が出てきていると。これは非常に大きなことだと思います。これを取つ払うと、やはりそこは平成元年のもとのような状況になりかねないと。こういうことが危惧されるのではないかと思います。

○寺田衆議院議員 重複している話になるかもしれません、端的に、国が公権力を使って義務付けなければいけないまでの切迫した理由というのは何なんですかね。

○説明者（厚生労働省） 平成元年のときに、クリーニングトラブルがかなり起きているといったようなことがあって、こういう時代背景のもとに、業界からの要望もありまして、国会の方で議論があって法律でされたと、法定化されたわけでございます。そういう意味で、非常にこのニーズが高かったと。業界サイドからも危機感を持っていたということだと思いますし、我々、行政としてもそういうふうに考えているところでございます。

○寺田衆議院議員 当時のニーズという、平成元年のときのニーズというものと、今、結局3割の方しか受講されてないということを比べた上でのニーズということの変化というのはどのようにお考えになっていますか。

○説明者（厚生労働省） やはり3割の方であります、こういう形の制度があるということで、まずそこを受講して、新しい知識を付与される方が3割いるというのは1つ大きなことだと思いますし、そこは十分でないという御指摘はありますので、そこはさらに広げていく必要があるだろうとは考えております。

○南評価者 そもそも3割しか受講していないというのは制度的欠陥ということは言えませんか。つまり、クリーニングの質的向上であれば、その業界がご要望であれば、自主的な管理基準をつくればいいし、それだったら皆さん納得して、いろんな形での講習形態だとかいろんなことがある。これを国で決めて義務付けをする。でも、3割しか受講しないで、それに対する罰則、あるいは対応がないとしたら、これは明らかに政策的な対応としては空洞化しているということですね。

○説明者（厚生労働省） 罰則については、やはりある意味で業者の方の自覚に任せるというふうなこともあって罰則はついてなかったということだと思います。ただ、その空洞化というよりも、これについては、かなり元年からの効果は上がってきてるところを見て、それから更にこれをいかに伸ばしていくかということを考えしていく方がいいのではないかと思っております。

○熊谷進行役 それでは、評価がまとまりましたので、最終的な結論、寺田議員からいただきます。

○寺田衆議院議員 クリーニング師研修事業について、8名の方から御評価いただきました。権限

付与自体の廃止という項目にまずマルをされた方が8名中8名いらっしゃいました。その内容は、この仕組み自体がうまくいっていないという御指摘と、この講習自体の意味というものがなかなか理解しがたいというものと、そもそもこういうものを国で義務付けることの正当性がないのではないかと。基本的に、クリーニング業界の方々、いろいろお考えあると思いますが、民間でやられていることですから、品質が落ちるんであれば、やはりそのお店は淘汰されていくわけですし、そういうものは業界内で十分頑張って品質向上やっていただければいいわけで、わざわざ国として義務付ける必要性というのはどこにあるのかということは、この場において十分な御説明をいただけなかったと思っております。

ですので、結果としては、権限付与自体の廃止という言葉になりますけれども、内容としては、国が義務付けていくこと自体を見直すべきではないかと。そして、もし義務付けるのであれば、その内容自体をしっかりと吟味しなければならないのではないかということを結論とさせていただきたいと思います。

○熊谷進行役 それでは、このクリーニング研修等事業については、国の義務付けの見直しという結論で終わらせていただきます。ありがとうございました。