

第2回 クリーニング師研修等事業 WG	
平成22年10月28日	資料1 (別冊 1/2)

(研修、講習関係者の代表)

**全国生活衛生営業指導センター
桑原研修部長**

全国指導センターのクリーニング師研修等事業について

2010/10/28

全国生活衛生営業指導センター

1 クリーニング師研修等制度の仕組み

- ① 厚生労働大臣が定める指定基準に従い、研修等を適正かつ確実に行うことができる公益法人たる主催者が都道府県知事の指定を受けて実施する仕組み。
- ② 全国指導センター（主催者）が指定申請。全国指導センターと都道府県指導センター（実施者）の関係は委託契約。
- ③ 都道府県知事は、全国指導センター及び都道府県指導センターに対し、適正な運営を図るための指導、保健所からの名簿提供等の協力を実施。一方で、クリーニング師、営業者等に対する受講指導や監視指導の実施（資料1）。

（留意点等）

- ① 全国団体である全国指導センターが知事から指定を受けている。これは、研修・講習が全国共通の基準で実施できるよう主催者として企画・調整を実施するため。
- ② 研修等事業の的確な実施のため、関係機関の役割分担を再確認（例えば、行政機関は受講指導、業界団体は組合員への受講勧奨。行政の役割は大きい。）。
- ③ 事業経費は、受講料収入のみで賄われる（第7クールの受講料収入は165,570千円、事業支出額は169,544千円）。

2 消費生活相談にみるクリーニングに関する相談の動向

- (1) クリーニング業の役割は、①衛生水準の維持向上を図ること（人の健康に危険・危害を及ぼさないか。）、②衣料品の「財産保全」の役割を担うこと（良好な状態でサービスの提供ができるか。）。この役割に対して、かつて十分でない面が非常に多くあり、研修等の法制化が行われたという経緯。このことを、消費生活年報を元に整理。
- (2) クリーニングに関する最近の相談件数（全国）は約1万件で推移。制度発足当時の平成元年度は第1位（ワースト1）、平成12年までは第10位以内に位置していたが、平成16年は第21位まで低下。しかし、その後上昇に転じ、2008年度は第14位（資料2）。
- (3) 相談内容の上位3位は、①品質、②取引、③接客対応（資料3、資料4）
 - ① 20年前と比べ、「品質」に関する相談が減少し、「取引」の相談が増加。しかし、今なお「品質」に関する相談が一番多い。
 - ② 「接客・応対」に関する相談は、20年前も今も、相変わらず2割以上
 - ③ 相談内容別の相談件数をみると、「品質」に関する相談件数はクリーニングが20年以上連続して「ワースト1」。「接客・応対」も「ワースト1～3」
- (4) 危害・危険に関する相談件数は、最近5年間で47件（資料5）。

(留意点) 消費生活相談の統計は、相談申し出により顕在化したものについて取りまとめたもの。

3 クリーニング師研修及び業務従事者講習の受講者数等の動向

(1) 施設数の推移

- ① クリーニング施設数は、平成9年度をピークに、以降毎年減少で推移。平成20年度はピーク時の▲16.5%減(資料6)。
- ② 「一般」は、平成元年度～20年度で▲29.3%の減少。この間の「従業クリーニング師数」は▲21.6%の減少

(2) 研修・講習の受講者数等

- ① 全国の研修・講習受講者数は、第6クールまで大幅減少で推移。第7クール(平成19年度～21年度)の受講者数をみると、研修は19,168名、講習14,843名となり、研修は第6クールに比べ707人減少したが、その減少幅は過去最小(▲3.6%)となった。講習は450人増加し、第2クール以降初めて(+)3.1%と増加に転じた(資料7)。
- ② 研修の第7クール受講率は32.0%で、第6クール(31.2%)に比べ0.8ポイント上昇した(資料8)。これを都道府県別受講率ランキングとして整理すると、全国平均以下には15都府県が位置するなど地域による差が大きいことが見て取れる(資料9)。さらに、これを地域別に整理すると、大都市地域、西日本地域で全国平均を下回るものが多い(資料10)。

(3) クリーニング研修等の統計に関する留意点

- ① クリーニング業法の改正により研修・講習が制度化されたが、当初から受講者数等に関する公的統計(例:衛生行政報告例)の作成は行われなかった。このことで、都道府県等では評価指標となる統計がなく、地域における自県の受講水準が確認できない状況にあったと推察。
- ② 全国指導センターが作成する受講者数の統計で、受講率については、各クルールの受講者数をクール初年度の「従業クリーニング師数」(第7クルールの場合は、平成20年3月31日現在)で除して算出。従業クリーニング師数は年々減少しているが、クール2年目、3年目の変化分が母集団情報として反映されない。しかし、受講率の算出方法としては、現行の方法で妥当と判断。

4 全国指導センターの受講促進対策の取り組み

(1) ニーズに即した研修・講習の企画・運営(平成22年度実施分)

- ① サブテキストの作成(クリーニング事故賠償基準、新型インフルエンザ)
- ② 研修・講習用スライドデータの作成・提供(衛生法規、新型インフルエンザ)
- ③ 他の都道府県で開催される研修等講師を受諾可能な講師の登録制度の実施(準備中)
- ④ 受講者に訴求するチラシの作成(消費生活相談の内容、受講のQ&A等)

(2) 都道府県指導センターに対する実施計画作成、運営等に関する指導

- ① 受講対象者の正確な把握（行政の協力を得て実施）と全営業者に対する受講案内の実施（平成 20 年度～）
- ② 実施計画作成に当たっての関係機関（団体）との協議の実施
- ③ 実施地域、回数、開催曜日、開始時間等の再検討（受講機会の拡大を図る等）
- ④ 研修・講習の同一期日・同一会場（ただし、別会議室）での実施による効率化、講師の負担軽減 等

(3) 関係機関との連携（平成 20 年度～平成 22 年度）

都道府県・政令市・保健所、都道府県組合、全ク連、都道府県指導センター及び全国指導センターが一堂に会し、「受講促進のための関係者懇談会」の開催。各機関の役割分担や受講促進の具体的方策、改善事項等を協議。これまでの実施状況は、次のとおり。

なお、平成 20 年度～平成 21 年度懇談会開催都道府県における第 7 クールの研修＋講習受講者数をみると、第 6 クールと比べほとんどの都道府県で増加となった（資料 11）。

ブロック	北海道・東北	関東甲信越静	東海北陸	近 畿	中国四国	九州沖縄
平成 20 年度	北海道	茨城県	愛知県	滋賀県	愛媛県	福岡県
平成 21 年度	岩手県	東京都	福井県	大阪府 和歌山県	岡山県	—
平成 22 年度			三重県	奈良県	徳島県 香川県	長崎県 大分県

（注）以上は全国指導センター主催による懇談会。都道府県指導センター主催による懇談会も実施されている。

(4) 都道府県等（保健所）・組合に対する情報提供等

平成 20 年度から、都道府県に対しクリーニング研修等の実施結果（統計図表）を連絡するとともに、全国の全保健所に研修・講習テキストを配付している。

5 関係機関（団体）の国及び全国指導センターに対する意見・要望

上述「受講促進のための関係者懇談会」において参加機関から国及び全国指導センターに対して、次のような意見・要望があった。

(1) 制度に関する意見要望

① 制度の仕組み

- ・ クリーニング師免許、クリーニング店の更新制を導入すべき（研修等を受けて更新）。
- ・ 3 年毎の受講を 5 年毎の受講に期間を延長すべき。

② カリキュラム・時間

- ・ 消費者行政、営業者の観点からの科目追加。
- ・ 組合主催の講習会に参加した店に対しては、研修・講習の受講時間を短縮又は免

除できないか。

③ 受講料

- ・ 現行の受講料を引き下げ。
- ・ 継続の受講者については受講料を引き下げるべき。
- ・ 無料化できないか。

(2) 企画・運営に関する意見要望

① テキスト・資料等

- ・ 継続受講者にはテキストの簡略版（変更点等のみ）を配付。
- ・ 研修・講習内容は全国統一とし、それが可能なよう重点講習項目について行う。
- ・ タイムリーな話題の副教材を作成・配付。
- ・ DVDをクールごとに作成（開催地域で研修等内容に大きな差が出ないようにする。）
- ・ 新素材や事故品のサンプル品を使用する。

② カリキュラム等

- ・ 産業クリーニング、技術系の研修を実施して欲しい。
- ・ 事例紹介、事例発表や実演の導入。
- ・ 受講者ニーズを把握するためのアンケートを実施してはどうか。

③ 講師

- ・ 指導力に優れた講師を派遣して欲しい。
- ・ 様々な専門講師を選任する。
- ・ 講師のプレゼンテーションのテクニック向上を図るべき。
- ・ 高度な質問にも対応できる詳細事項を記載した講師用マニュアルを作成すべき。

④ 開催場所、回数、曜日等

- ・ 参加し易いよう場所、曜日等を多様化すべき。受講対象者のニーズに合致していないのではないかな。

⑤ 通信制

- ・ 自宅で受講できる通信制の研修内容（教材等）の充実

(3) 修了者の優位性等に関する意見要望

① 受講済みステッカー

- ・ 法令遵守の店であることをお客様にアピールするセンスのよいステッカーの作成。
- ・ 3回以上連続受講者にはゴールドステッカーや称号を与えてはどうか。

② 修了者の優位性

- ・ 公庫融資の特典を付与。
- ・ 行政機関におけるクリーニングの入札で、受講者を条件とするなどの優遇措置。

(4) PRに関する意見要望

- ・ 研修・講習制度があるという消費者へのPRが必要。

- ・ 受講者に対して年に1回程度、「最近のクリーニング情報」を作成し、都道府県指導センターを通じて配付し、次回の研修参加に結びつける。
- ・ TVの全国放送で「クリーニング師の技術向上の実態」というテーマの番組を放映する。

(5) 都道府県指導センターの実施経費に関する意見要望

- ・ 受講率向上を図るためには、赤字覚悟の取り組みも必要。
- ・ 全国指導センターの十分な経費負担（特に、郵送料、旅費）。不採算時の補填。

6 全国指導センターにおける今後の取り組み方針等

(1) 研修等事業の仕組みについて

- 全国指導センター及び都道府県指導センターのネットワーク体制を基本に、全国共通の基準で実施される仕組みは、行政事務の効率化、減量化を下支え。研修等事業の適正かつ確実な実施には、行政機関の主催者及び受講者・営業者に対する的確な指導が必要。

(2) 受講者のニーズに即した研修等の企画・運営

- これまでの全国指導センターの取り組みに加えて、受講者ニーズに関するアンケート等の実施によりカリキュラム及び教材の改善等を検討。
- 講師の養成方策及び講義方法の改善等を検討。

(3) 関係機関（団体）との連携

- 「受講促進のための関係者懇談会」を全国の都道府県で実施。

(4) 一定の受講率の確保とその地域格差の解消

- 現行の取り組み内容の見直し・改善、(2)及び(3)の措置により、受講率の地域格差をできるだけ少なくし、受講率を一定の水準に引き上げる。

(5) 上記の取り組みを行う上での関係機関に対する要望

- 国の指定基準の見直し。具体的には、科目・時間について、平成16年法改正に対応した「利用者の利益の擁護」関係のカリキュラム追加、現行4科目各1時間＝合計4時間（新規の場合）を4時間枠内で内容、時間を弾力化（厚生労働省）。
- 研修・講習に関する受講者数の公的統計（衛生行政報告例）の作成・提供。これにより、都道府県・保健所における研修等事業に対する認識も高まると期待（厚生労働省）。
- クリーニング師名簿、営業者名簿等の整備と都道府県指導センターに対する提供（都道府県）
- クリーニング師及び営業者に対する受講指導の強化、指導内容の工夫等（都道府県）