

資料1 クリーニング引き受け店における衣類の受け渡し

受け渡しの流れ

- ① 顧客がクリーニング引き受け店に衣類を持ち込む。
- ② 引き受け店の従業員が衣類を確認し、料金を計算する。衣類の種類によって料金は異なるが、衣類1点につきいくらかという形で料金は計算される。
- ③ 顧客が料金を支払い、衣類を預ける。
- ④ 衣類はクリーニング引き受け店からクリーニング工場に送られる。
- ⑤ クリーニング工場で洗濯が行われる。
- ⑥ 洗濯済みの衣類がクリーニング工場からクリーニング引き受け店に戻ってくる。
- ⑦ 顧客がクリーニング引き受け店で洗濯済みの衣類を受け取る。

特徴および問題点

- ・ クリーニング引き受け店を介して衣類が顧客とクリーニング工場の間を行き来する古典的な業務形態である。
- ・ 引き受け店の従業員が衣類を確認することができるため、問題のある衣類（指定洗濯物など）が持ち込まれた場合、その衣類の洗濯を断ることができる。
- ・ 顧客は洗濯方法などについて詳細な注文をすることが可能である。
- ・ 顧客は氏名や連絡先を登録している場合が多い。
- ・ クリーニング引き受け店が営業している時間帯でないと、顧客は衣類を預けることも受け取ることもできない。
- ・ 店内の衛生管理はクリーニング引き受け店の従業員に任せられていることが多く、その管理のレベルは店によって異なる。
- ・ 衣類の受け渡しを行う場所の清掃は行われてはいるが、その頻度は店によって異なる。
- ・ 汚染衣類を受け取る場所と洗濯済み衣類を返却する場所は原則として分けられている。しかし、店のスペースが狭いために、この二者の分別が十分でない店もある。

資料2 クリーニング引き受け店に併設されたロッカーによる衣類の受け渡し

受け渡しの流れ

- ① 顧客がクリーニング引き受け店に併設されたロッカーに衣類と洗濯の注文票を入れる。
- ② 引き受け店の従業員がロッカーから衣類を取り出し、料金を計算する。衣類の種類によって料金は異なるが、衣類1点につきいくらかという形で料金は計算される。
- ③ 衣類はクリーニング引き受け店からクリーニング工場に送られる。
- ④ クリーニング工場で洗濯が行われる。
- ⑤ 洗濯済みの衣類がクリーニング工場からクリーニング引き受け店に戻ってくる。
- ⑥ クリーニング引き受け店は洗濯済みの衣類をロッカーに入れておき、それを顧客が受け取る。
- ⑦ 顧客が電子決済などを用いて料金を支払う。

特徴および問題点

- ・ クリーニング引き受け店の顧客サービスとして行われている場合が多い。
- ・ ロッカーの設置位置は店舗の入り口の前のことが多い。しかし、店舗が集合住宅に入っている場合、ロッカーを集合住宅の住人が使いやすい場所に設置する例もある。
- ・ 衣類を預ける際はロッカーを用い、受け取りは店頭で行うことも可能である。この場合、衣類を受け取る際に会計を行う。
- ・ 逆に、店頭で衣類を預け、受け取りをロッカーで行うことも可能である。この場合、衣類を預ける際に会計を行う。
- ・ 顧客は氏名や連絡先を登録する必要がある。
- ・ 引き受け店の従業員が衣類を確認することができるため、問題のある衣類（指定洗濯物など）が持ち込まれた場合、その衣類の洗濯を断ることができる。
- ・ クリーニング引き受け店が営業している時間帯以外でも衣類の預けおよび受け取りが可能である。
- ・ ロッカーの衛生管理はクリーニング引き受け店の従業員に任せられていることが多く、その管理のレベルは店によって異なる。
- ・ ロッカー内部の清掃は行われてはいるが、その頻度は店によって異なる。店舗内の清掃に比べると、その頻度は低い傾向がある。
- ・ 汚染衣類を預けるロッカーと洗濯済み衣類を返却するロッカーが分けられていないことが多い。

資料3 公共の場に設置されたロッカーによる衣類の受け渡し

受け渡しの流れ

- ① 顧客が公共の場に設置されたロッカーに衣類と洗濯の注文票を入れる。衣類は指定されたバックに入れる必要がある。料金はこのバック1つあたりいくらという形で計算される。
- ② クリーニング工場と提携した業者がロッカーの中から衣類を取り出し、クリーニング工場に送る。
- ③ クリーニング工場での洗濯が行われる。
- ④ 洗濯済みの衣類がクリーニング工場から提携業者に戻ってくる。
- ⑤ 提携業者は洗濯済みの衣類を指定のバックに入れた状態でロッカーに入れておき、それを顧客が受け取る。
- ⑥ 顧客が電子決済などを用いて料金を支払う。

特徴および問題点

- ・ クリーニング引き受け店を介さず、クリーニング工場がロッカーを用いて衣類を集める業務形態である。
- ・ 提携業者はバック内の衣類を確認することはしない。したがって、クリーニング工場に問題のある衣類（指定洗濯物など）が持ち込まれることがある。その場合、その衣類の洗濯を断ることが難しい。
- ・ 問題のある衣類（指定洗濯物など）をロッカーに入れないように、顧客にインフォメーションを出してはいるが、十分とはいえない。
- ・ 顧客は氏名や連絡先を登録する必要がある。
- ・ 公共の場にロッカーが設置されているので、衣類の預けおよび受け取りの便はよい。
- ・ 衣類の預けおよび受け取りの時間帯はロッカーが設置されている公共の場の管理時間帯に依存する。
- ・ ロッカーの衛生管理は提携業者に任せられており、ロッカー内部の清掃がどの程度行われているのかを確認することができなかった。
- ・ 汚染衣類を預けるロッカーと洗濯済み衣類を返却するロッカーが分けられていないことが多い。

資料4 宅急便を用いた衣類の受け渡し

受け渡しの流れ

- ① 顧客が衣類と洗濯の注文票を指定のバックもしくは箱に入れ、それを宅急便の荷物としてクリーニング工場に送る。衣類を宅急便業者の窓口で渡してもよいし、業者を自宅に呼んでもよい。料金はこのバックもしくは箱1つあたりいくらかという形で計算される。
- ② クリーニング工場で洗濯が行われる。
- ③ 洗濯済みの衣類がクリーニング工場から顧客に宅急便で送られてくる。
- ④ 顧客は電子決済などを用いて料金を支払う。

特徴および問題点

- ・ クリーニング引き受け店を介さず、クリーニング工場が宅急便を用いて衣類を集める業務形態である。
- ・ 宅急便業者は衣類を確認することはしない。したがって、クリーニング工場に問題のある衣類（指定洗濯物など）が持ち込まれることがある。その場合、その衣類の洗濯を断ることが難しい。
- ・ 問題のある衣類（指定洗濯物など）を出さないように、顧客にインフォメーションを出してはいるが、十分とはいえない。
- ・ 顧客は氏名や連絡先を登録する必要がある。
- ・ 宅急便を用いるので、衣類の受け渡しは宅急便業者の業務時間内に行うことになる。
- ・ 宅急便業者の店内の衛生管理は各業者に任せられている。一般に宅急便の受け渡しを行っている場所は頻回に清掃が行われているわけではない。

資料5 コンビニエンスストアでの衣類の受け渡し

受け渡しの流れ

- ① 顧客が衣類と洗濯の注文票を指定のバックもしくは箱に入れ、それをコンビニエンスストアに預ける。その際に料金を支払う。料金はこのバックもしくは箱1つあたりいくらかという形で計算される。
- ② コンビニエンスストアは衣類を宅急便でクリーニング工場に送る。
- ③ クリーニング工場で洗濯が行われる。
- ④ 洗濯済みの衣類がクリーニング工場から宅急便でコンビニエンスストアに送られてくる。
- ⑤ 顧客はコンビニエンスストアで衣類を受け取る。

特徴および問題点

- ・ クリーニング引き受け店を介さず、クリーニング工場がコンビニエンスストアを用いて衣類を集める業務形態である。
- ・ コンビニエンスストアは衣類を確認することはしない。したがって、クリーニング工場に問題のある衣類（指定洗濯物など）が持ち込まれることがある。その場合、その衣類の洗濯を断ることが難しい。
- ・ 問題のある衣類（指定洗濯物など）を出さないように、顧客にインフォメーションを出してはいるが、十分とはいえない。
- ・ 顧客は氏名や連絡先を登録する必要がある。
- ・ コンビニエンスストアは24時間営業しているので、顧客は好きな時間帯に衣類の受け渡しを行うことができる。
- ・ 衣類の受け渡しはコンビニエンスストアのレジで行われるが、ここは食料品なども扱う場所である。
- ・ レジ付近の清掃はコンビニエンスストアの従業員（主にアルバイト）に任せられている。その清掃の方法や頻度は各コンビニエンスストアチェーンのマニュアルによって決められている。

資料6 洗濯代行業による衣類の受け渡し

受け渡しの流れ

- ① 洗濯代行業者が顧客に自宅に行き、そこで衣類を受け取る。
- ② 洗濯代行業者は自分で所有している洗濯機で預かった衣類の洗濯を行う。洗濯代行業者はコインランドリーの経営者である場合が多く、自分の経営しているコインランドリーで洗濯を行う場合が多い。
- ③ 洗濯代行業者は顧客の自宅に行き、洗濯の済んだ衣類を渡し、代金を支払ってもらう。代金の算出方法は2つある。洗濯物を所定のバッグに入れ、バック1つあたりで代金が産出される場合。衣類の重量で代金が算出される場合。

特徴および問題点

- ・ 顧客にとっては自宅で衣類の受け渡しができるので、たいへん楽である。
- ・ クリーニングに出せない（本来なら家庭で洗うべき）衣類の洗濯を依頼できる。具体的には、パンツや靴下の洗濯も依頼できる。
- ・ 明らかに指定洗濯物と判断されるものの洗濯が依頼されている。
- ・ 洗濯の内容およびレベルは通常の家での洗濯と変わらない。
- ・ クリーニング業に含めるべきか、家政婦業の延長と考えるべきか、法的な扱いが曖昧である。（今回の研究の対象になるのかも疑問である。）
- ・ 衛生面の検証は全く行われていない。

資料7 クリーニング引き受け店の店内環境の細菌汚染の状況

方法

- ① 協力店舗は5店舗である。
- ② クリーニング引き受け店の多くは週に1回の定休日を設けている。
- ③ 定休日の翌日の始業の前に、調査個所（衣類を受け付ける場所および衣類を返却する場所）を清拭および消毒した。
- ④ 調査個所の環境表面の細菌汚染をスタンプ培地（環境表面を調査する目的で作られた培地）を用いて調査した。
- ⑤ この調査を1日に1回（終業時）6日間連続で行った。この間、調査個所の清掃は行わなかった。

結果

- ・ 研究開始日は検出菌数は少なかった。しかし、日が進むにつれ、検出される細菌数が増加した。
- ・ 衣類を返却する場所に比べ、衣類を受け付ける場所の方がやや多数の細菌が検出された。
- ・ 詳細な菌種同定は今後の仕事であるが、簡易同定の結果、検出細菌の多くは、バシラス属、ブドウ球菌属、コリネバクテリウム属および真菌であった。
- ・ 以上の傾向は、調査したどの店舗でも同様に見られた。店舗間で大きな結果の違いは見られなかった。

衣類を受け付ける場所（清掃なし）の細菌汚染（細菌数/dm ² ）						
	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
店舗A	8	22	21	45	59	68
店舗B	5	31	35	44	51	65
店舗C	8	16	15	22	39	49
店舗D	9	21	25	24	49	52
店舗E	10	25	36	41	56	65

衣類を返却する場所（清掃なし）の細菌汚染（細菌数/dm ² ）						
	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
店舗A	5	20	21	31	41	51
店舗B	7	18	25	33	44	49
店舗C	8	13	15	20	26	38
店舗D	10	15	20	22	39	45
店舗E	9	22	31	35	45	51

考察

- ・ クリーニング引き受け店における衣類の受け渡し場所は細菌に汚染されている。
- ・ 衣類を返却する場所より衣類を受け付ける場所の方が汚染されている。
- ・ 清掃を行わないと、汚染菌量は増加する。
- ・ 汚染菌種は、生活環境中に存在する菌（バシラス属、真菌）の他に、ヒトの皮膚由来の細菌（ブドウ球菌属、コリネバクテリウム属）が存在することから、衣類に起因する細菌汚染が起きていると考えるべきである。

資料8 クリーニング引き受け店の店内環境の細菌汚染の除去

方法

- ① 協力店舗は5店舗である。
- ② 定休日の翌日の始業の前に、調査箇所（衣類を受け付ける場所および衣類を返却する場所）を清拭および消毒した。
- ③ 調査箇所の環境表面の細菌汚染をスタンプ培地を用いて調査した。
- ④ この調査を1日に1回（終業時）6日間連続で行った。この間、始業時と終業時の間に必ず1日に1回、以下のワイプを用いて調査箇所の清拭を行ってもらった。
- ⑤ 使用したワイプはエタノール含侵ワイプと消毒薬を含まないワイプの2種類である。

結果

- ・ 1日1回の清拭を行うだけで、衣類を返却する場所も衣類を受け付ける場所も検出される菌数は少ないままであった。
- ・ 消毒薬（エタノール）を含侵するワイプを用いた場合も、消毒薬を含まないワイプを用いた場合も、同様の結果が得られた。
- ・ 以上の傾向は、調査したどの店舗でも同様に見られた。店舗間で大きな結果の違いは見られなかった。

衣類を受け付ける場所（エタノール清拭）の細菌汚染（細菌数/dm ² ）						
	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
店舗A	7	11	12	10	12	15
店舗B	8	15	18	15	10	15
店舗C	10	16	15	16	19	21
店舗D	8	14	19	10	20	18
店舗E	7	10	11	14	13	15

衣類を返却する場所（エタノール清拭）の細菌汚染（細菌数/dm ² ）						
	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
店舗A	11	10	25	18	15	18
店舗B	15	18	22	19	16	17
店舗C	8	15	16	21	18	22
店舗D	10	11	22	18	19	24
店舗E	11	20	21	16	15	16

衣類を受け付ける場所（消毒なし清拭）の細菌汚染（細菌数/dm ² ）						
	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
店舗A	5	10	19	15	20	18
店舗B	5	15	25	18	15	11
店舗C	11	15	15	16	11	18
店舗D	15	16	21	20	15	21
店舗E	12	18	25	21	18	25

衣類を返却する場所（消毒なし清拭）の細菌汚染（細菌数/dm ² ）						
	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
店舗A	8	12	21	28	15	21
店舗B	10	15	21	21	16	18
店舗C	8	13	17	15	16	15
店舗D	9	18	25	18	21	14
店舗E	6	20	28	21	24	18

考察

- ・ 1日1回の清拭を行うだけで、クリーニング引き受け店における衣類の受け渡し場所は細菌汚染を最小限に抑えることができる。
- ・ 清拭に用いるワイプは消毒薬を含むものであっても、含まないものであっても、その効果に大きな違いはない。

資料9 クリーニング引き受け店に併設されたロッカー内の細菌汚染の状況

方法

- ① 協力店舗は5店舗である。
- ② 定休日の翌日の始業の前に、店外に設置した衣類の受け渡し用のロッカーの内部を清拭および消毒した。
- ③ ロッカーの底面部の環境表面の細菌汚染をスタンプ培地を用いて調査した。
- ④ この調査を1日に1回（終業時）6日間連続で行った。この間、調査個所の清掃は行わなかった。

結果

- ・ 研究開始時は検出菌数は少なかった。しかし、日が進むにつれ、検出される細菌数が増加した。
- ・ 店内の環境に比べ多くの菌が検出される傾向が認められた。
- ・ 詳細な菌種同定は今後の仕事であるが、簡易同定の結果、検出細菌の多くは、バシラス属、ブドウ球菌属、コリネバクテリウム属および真菌であった。店内の環境に比べ多くのバシラス属が検出される傾向が認められた。
- ・ 以上の傾向は、調査したどの店舗でも同様に見られた。店舗間で大きな結果の違いは見られなかった。

ロッカー内部（清掃なし）の細菌汚染（細菌数/dm ² ）						
	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
店舗A	7	25	28	51	65	75
店舗B	8	30	35	45	61	78
店舗C	10	18	22	35	49	89
店舗D	10	28	29	38	59	75
店舗E	12	30	32	49	58	69

考察

- ・ クリーニング引き受け店が店外に設置したロッカーの内部は細菌に汚染されている。
- ・ 清掃を行わないと、汚染菌量は増加する。
- ・ 汚染菌種は、生活環境中に存在する菌（バシラス属、真菌）の他に、ヒトの皮膚由来の細菌（ブドウ球菌属、コリネバクテリウム属）が存在することから、衣類に起因する細菌汚染が起きていると考えるべきである。

資料 10 クリーニング引き受け店に併設されたロッカー内の細菌汚染の除去

方法

- ① 協力店舗は 5 店舗である。
- ② 定休日の翌日の始業の前に、店外に設置した衣類の受け渡し用のロッカーの内部を清拭および消毒した。
- ③ ロッカーの底面部の環境表面の細菌汚染をスタンプ培地を用いて調査した。
- ④ この調査を 1 日に 1 回（終業時）6 日間連続で行った。この間、始業時と終業時の間に必ず 1 日に 1 回、以下のワイプを用いてロッカー内部の清拭を行ってもらった。
- ⑤ 使用したワイプはエタノール含侵ワイプと消毒薬を含まないワイプの 2 種類である。

結果

- ・ 1 日 1 回の清拭を行うだけで、ロッカー内部から検出される菌数は少ないままであった。
- ・ 消毒薬（エタノール）を含侵するワイプを用いた場合も、消毒薬を含まないワイプを用いた場合も、同様の結果が得られた。
- ・ 以上の傾向は、調査したどの店舗でも同様に見られた。店舗間で大きな結果の違いは見られなかった。

ロッカー内部（エタノール清拭）の細菌汚染（細菌数/dm ² ）						
	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
店舗A	8	22	25	26	28	24
店舗B	10	21	23	20	22	20
店舗C	11	18	22	24	21	23
店舗D	11	18	28	30	25	29
店舗E	9	15	25	21	20	14

ロッカー内部（消毒なし清拭）の細菌汚染（細菌数/dm ² ）						
	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目
店舗A	6	23	26	28	28	25
店舗B	11	22	24	25	25	24
店舗C	12	20	25	26	22	25
店舗D	15	20	29	30	29	28
店舗E	8	19	28	25	21	25

考察

- ・ 1日1回の清拭を行うだけで、クリーニング引き受け店が店外に設置したロッカー内部の細菌汚染を最小限に抑えることができる。
- ・ 清拭に用いるワイプは消毒薬を含むものであっても、含まないものであっても、その効果に大きな違いはない。