

# 環衛ジャーナル

目次

2000年11月号

「技術・衛生・安心」のSマークのおすすめ 全国理容環境衛生同業組合連合会理事長 岩崎 国治 1

## お店探訪

有限会社 ヘアーサロン YAMAMOTO 編集部 2

## 特集コーナー

高齢者の事故防止のために 全国消費生活相談員協会消費生活専門相談員 鴨木 房子 6

環衛業の「サービスの品質」 神戸商科大学元学長、名誉教授 後藤 幸男 9

## 政策・短信

未成年者飲酒防止対策 厚生省生活衛生局指導課 12

生活関連企業(環衛業)の景気動向等調査概要 国民生活金融公庫環衛企画部 田上 和彦 13

全国環境衛生営業指導センターだより 16

平成12年秋 叙勲・褒章受章者(環境衛生功労) 18

## ホームページ

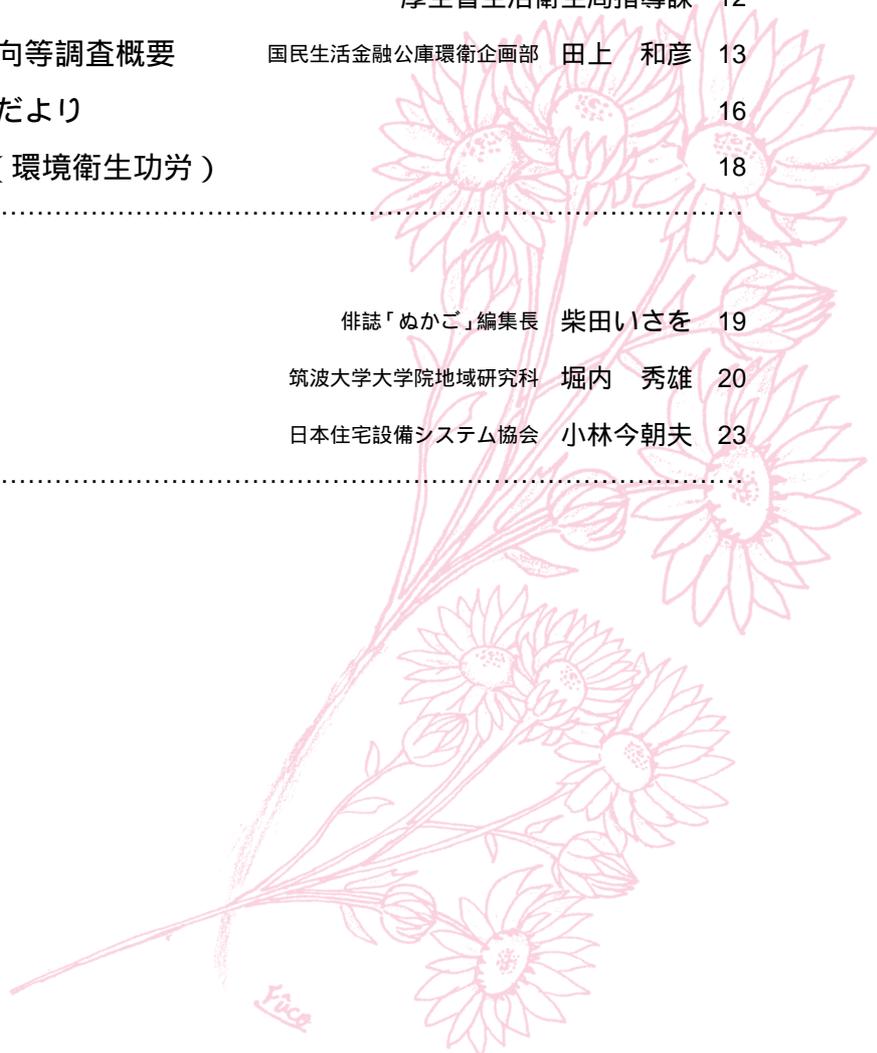
俳句の魅力 俳誌「ぬかご」編集長 柴田いさを 19

四国歩き遍路一人旅(その二) 筑波大学大学院地域研究科 堀内 秀雄 20

中央アルプスと駒ヶ岳周辺 日本住宅設備システム協会 小林今朝夫 23

表紙デザイン / 菅原デザイン事務所

目次イラスト / ふうこ・T



# 「技術・衛生・安心」のSマークのおすすめ

全国理容環境衛生同業組合連合会理事長

岩崎 国治

ながしかのお金を握って、理容店へ駆けこみ、髪を刈ってもらい、ある種の「すがすがしさ」と同時に、子供ながらも一人前の扱いを受けた「満足感」は忘れることが出来ないという、子供の頃の記憶をお持ちではないでしょうか。

この「すがすがしさ」と「満足感」が、ご承知の標準営業約款制度で具体化され、Sマークの標語「技術・衛生・安心」に生まれ変わったものと思います。

また、立場を変えてみれば、子供達にとっての貴重な社会参加の場であり、その生活体験の場を提供しているのが、理容店であると密かに自負するのは、私ひとりでありましょうか。

この「技術・衛生・安心」のSマークは、わが理容業においても徐々に定着し、昭和59年10月の告示、昭和60年8月の登録業務の実施で、本年12月現在、6万5900件の登録となっております。

もとより、全理連としても活発なPR活動を進め、一般消費者の皆さんへの、Sマークのさらなる周知徹底と未登録店の登録促進・再登録の推進につとめているところであります。

また、全国環境衛生営業指導センターとの連携を密にし、『約款登録促進月間』にあわせ「週刊現代・週刊ポスト・週刊新潮・週刊文春・女性自身」の5誌に、Sマークの広告を順次掲載しました。

理容店を、人と人との出会いのオアシスと位置付け、さらなる理容業の発展を願うならば、確固たる技術の提供による適正な価格は、自信を持って提示すべきであり、スキップも最大のサービスであることを忘れてはならないと思います。

最後に、阪神淡路大震災の被災者、三宅島避難児童等へのボランティア活動は、正に斯界の心意気を天下に示したものと自負するものであります。



# お 店 探 訪



有限会社

## ヘアサロン

# YAMAMOTO

オーナー 山本賢司

(栃木県宇都宮市鶴田町3377)

一方、若い人と話が合わせられる話題を収集するよりも、自分から若い人達の話に入って行けば、最初はわからなかった若い人の言葉も何回か聞いていこううちに理解できるようになるし、どんな事に興味を持っているのかも自然にわかるようになって来るとおっしゃる山本さんからは、今時の若い者は という言葉は聞かれないようです。

確かに若い人が近づいて来るのを待つていけるのではなく、自分のほうから近寄って行く姿勢は、若い人達を使って行く仕事にとっては重要なポイントになっている事でしょう。

### 一目見て判断できる店造り

「30年もの昔から理容院 いわゆる床屋さんで、造りが同じで変わっていないと思いませんか?」と山本さんに言われ、自分の生活エリアの理容院を思い浮かべて見ると、最近でこそ大きくガラスを使った店も出て来ているものの、ほとんどの店が昔と同じ店構えだという事に気づきました。

「それが嫌で、窓を大きく明るい店にしたいんです。これは7年前の改築の時から考えではなく、25年前から中が見える店造りを工夫して来ている」とおっしゃる山本さんは、一番最初にスカイライクのようなファミリーストランができた時、食事をしていられる様子が見える事に誰もが驚いた時代に、「これだ!」と思ったそうです。食事をしている様子が外から見れば、どんな物を食べさせている店かがわかるだけでなく、どんな人がどんなサービスをしてくれ、どんな雰囲気

宇都宮から日光線に乗り換え、一つ目の鶴田駅から数分の車の往來の激しい街道沿いの、とてもモダンな造りのお店がヘアサロンYAMAMOTOです。おしゃれな文字と、男も美顔 顔そり・エステ のキャッチコピー。黒を基調にしたシックな色合い、ガラス面を大きく取った斬新なデザイン、店の中にはグリーンがふんだんに置かれていて、中でキビキビ働くスタッフの姿が外からもわかり、見るからに明るい雰囲気、道行く人も何気なく店の中を見ながら通り過ぎて行くのがわかります。

### お店造りの基本理念

この店を、床面まで見える全面ガラスの店に造り直してから7年になるそうです。造る時に建築屋さんにも中が見え過ぎるから考え直すようにと言われました

が、「店を明るくしないとお客様の気持ちを引きつけられない。」とご自分の持論、信念を貫き通し今の店構えになりました。理容院に限らず全ての店は、中が見えればやっている事がわかり、入ってみる前にどんな店か店の雰囲気が掴めてお客様は安心できる というのがオーナーの山本さんが持ち続けている店造りの基本理念です。

店の中が見え過ぎて嫌だと、来なくなった年輩のお客様の中にはいたそうですが、若いお客様は今の明るい店の雰囲気を楽しんでいようようです。

### 若者が近づける雰囲気作りが大切

これからの時代は、若い人を呼べる店ではなくてはいけなとおっしゃる山本さん自身も、とても若々しい雰囲気、今風のおしゃれな人ですが、若い人に近づい



黒を基調にした明るい店内

気の店なのかも一目でわかります。

ドアを開けて店の中に足を踏み入れて、初めて店の様子がわかる状態では、自分がお客様だったらドアを開ける時に不安だろう。だから 外から一目でどんな店なのか、お客様が判断できる店に。と考えたのですが、「自分がお客様だったらどう感じるだろう。」というお客様の立場を意識した思いが、有限会社ヘアーサロンYAMAMOTOの店造りの根底に流れています。

### 他所から学ぶ接客術

山本さんは日常生活の中で、コンビニで買い物をする時も、レストランで食事をする時も、洋服を選ぶ時も、ご自分が客として感じる事に常に注意を払っています。

どんな態度が不快に感じるか、どんな応対が気持ち良いか、どんなサービスを受けるかと満足してその店を後にする事ができるかを考えながら、接客態度を観察する事が多いので、「またそんなにじつと見つめて。」と、一緒に出かけた奥様に注意される事も度々。でも、意識して見ているとレストランでの水の出し方ひとつでもご自分の商売の参考になり、ご自分が嫌だと思った事はお店のお客様にしない。気持ち良く感じた事でできることは、ご自分の店でも取り入れる事にしていくのですが、その考えは修行時代から培っているものだという事です。

修行時代に、店主がタバコを吸いながらお客様に接しているのを見て、感じが悪いと思った事から、自分がお客様として嫌な事は自分の店を持った時には絶対

にやらないようにしようと考えたそうです。この考え方は、店の若いスタッフにも伝えられています。

店に入った時の若いスタッフの方達のお客様を迎える雰囲気、目の配り、キビキビとした動き、コーヒーを出して下さった時の態度、どれを取っても教育が行き届いているという印象を受けました。

### 自分が経営者 との気持ちで接客

山本さんは、今いるスタッフは 親の後を継ぐ 自分で店を出す など将来必ず独立する人達だから、今後自分が経営者になるんだ という気持ちでお客様に接してないかと、「いらつしゃいませ」の一言にも感謝の気持ちをごもらない 今後自分が経営者になるんだ という目で仕事をするように常にスタッフに伝えていきます。

朝礼は、その日一日を明るく過ごせるように、「今日も元気に行きましょう！」という内容で、終礼は技術の反省・接客マナー・言葉使い・態度などを中心に自分が経営者になる視点での反省を考えさせるようにしています。

### サービスは客が入店する前から

店には11台分の駐車スペースがあり、車で来店されるお客様も多いので、車が入って来たらすぐ店の外に出て誘導するなど、お客様が店に入る前からサービスはもう始まっています。そつなく案内し、そつなく帰す事をモットーにし、自分が今、何をしなければいけないかと思った瞬間に、ぱつと動けるように絶えず目配りするように教えているそうです。

スタッフの方達の笑顔がとても感じが良かったので、これも教育の成果かと思ってお聞きすると、「いや、楽しいからだと思いますよ。楽しくなかったらいくら笑えといわれても、笑顔にはなれませんか。仕事が楽しいんですよ。」という答えが返ってきました。

### スタッフへの教育

山本さんは、きびしい。しかしきびしいだけでは人は育たないので注意を与えている時には、アフターフォローがとても大切で、良い所があったら誉めることか。また「必ず良くなって来るから努力を続けなさい」と暗示にかけるその教育方法は、長年人を育てて来たので無意識に身についたもの、使った人に教えられる事も多いとおっしゃいます。

以前は女性スタッフも使いましたが、女性より男性のほうがさっぱりして指導しやすい点から、現在スタッフは男性だけになっています。

### 信頼と安心を与える標準約款

標準約款について言えば、ここに掲げられている事は、理美容業をやって行くなら守らなければならない当然の内容で、私もは、組合から催促されるまでもなく加入しました。

かみそりの消毒もエイズ・伝染病問題が起る前から、お客様の目の前でエタノールで消毒する事を実行して来ました。自分がお客だったらぎたないもので施術されたくない、きれいなものでやってもらいたいという気持ちから始めた事ですが、たまに消毒を忘れると、お客様の方

から「消毒してよ。」と言われるくらいヘアーサロンYAMAMOTOにとっては当たり前前の事でした。

衛生面に関しても、今の若い人は自身では気づかないので、使っている立場の人が気をつけてやらなければならぬと思ひ、スタッフには毎年健康診断を受けさせています。

だから、加入したから新しく始めたという内容はないのですが、業界で「あの人がやっているなら。」山本さんが入っているなら。」と言われるという自負もありますし、組合からも「お前がやっている」とみんなが真似するからやれ。」と言われる部分があるので進んで加入したという事です。

衛生・サービスに関して最低やらなければいけない内容ではありませんが、それを今まで実施していない人にとっては新鮮な内容でもあるし、実施するのは辛い部分もあるかもしれませんが、理容業に携わる人なら 最低限こうやらなければいけない。こうやってもらいたい という内容ばかりですから、「加入してない人は是非加入して欲しい」というお勧めの言葉がありました。

ヘアーサロン山本では標準約款の内容を表示したプレートを、店の正面の一番目立つ壁面に掲げ、店に対する信頼と安心感をお客様に与えています。

### 独立9年目の栄光

二階にもグリーンがふんだんに置かれミーティングができる大きなテーブルがあり、おしゃれな中にも、ここでミーティングをする人達の気持ちを癒すだろう



信頼と安心のSマーク

と思える雰囲気がありました。

また、店の一角に驚く程の数のトロフィーが並んでいることに気づきました。何のトロフィーがお尋ねすると、自慢になつてしまうのが嫌なのでこの事はお話ししないでおこうと思つていたので、と前置きしてお話し下さいました。

一番思い出深いトロフィーは、1977年に全国理容競技大会に出場しカットが一番難しいと言われるファッシュシヨンプロースで、全国1位の座を獲得した時の物。25才で独立し9年目に得た栄光でした。毎年10月に行われるこの全国大会をめざして各地で開催されるオープン大会などに出場して腕を磨き、力をつけて全国大会に臨むという事です。ですから、全国大会で優勝したということは、その前のブロック大会でも、その前の県大会でもトロフィーを獲得しているという事

になります。その他に各地でのオープン大会で得た物もありますから、驚く程の数になるわけです。

二人の息子さんも同じ理容業の道を進み、31才の長男は、7年間の修行時代を経て現在は、少し離れた場所にあるスタッフ5名の支店を任されています。修行時代が終わつてからは地元のお客様に慣れてからという考えの元に、また更に本店で2年間研修を経験してから支店を任されました。東京の仕事は宇都宮には合わない面もあるから、というのもお客様本位の考え方の現れでしょう。

### 長男は晴れて国際大会へ

その息子さんにも快挙がありました。昨年10月に仙台市の体育館で開催された全国大会で優勝し、ドイツ国際大会に出場できる日本代表のナショナルチーム3

名の中の1人に選ばれたのです。国際大会は今までイタリア、アメリカ、イギリス、フランスなど世界各地で開催されていますが、栃木県から国際大会に出場するのは初めての事で、また親子二代で全国優勝をはたし、日本一になつたというのも全国でも初めてだという事です。ここまでお話を伺い、何となくこの店におじゃましているんだという感がありました。

次男のかたも、修行時代が終わり本店を手伝うようになって1年半になるのですが、お父さんに良く似たやわらかい雰囲気を持った方で、キビキビと気持ちの良い態度で接客していらっしゃいました。



数々の思い出のトロフィー

### 後継者問題

今、理容業に限らず、どんな商売でもどこのお店でも子供が店を継いでくれないと、後継者問題で悩んでいる人の多い中、息子さんが2人ともに自分と同じ道を歩んでくれているという事は、何と嬉しくまた心強い事でしょう。

### 毎日が研究と工夫

「営業時間を過ぎても夜も店の明かりは全部は消してしまわないんですよ。ここは車の往来が多いだけではなく、丁度信号で車が止まる場所になっていきますから、明かりがついていると目立つんですよ。車の中のお客様にもうちの店を覚えてもらえると思つて、つけているんです。」営業時間が終わつたらその日の商売は終わりという考えではなく、営業時間が過ぎても商売は続いているんだというお考えなのでしょう。

山本さんはいつもお客様が今満足して下さっているかどうかお客様の顔色で判断すると言います。しゃべってくれるお客様は、技術やサービスについて満足してくれているかどうかわかりますが、しゃべってくれないお客様はどう感じているかわかりません。ですからお客様が満足して帰ってくれたかどうか、いつも自問自答しているそうです。

「毎日毎日が研究と工夫です。お客様に対するサービスはこれでいいということはありません。」とおっしゃる山本さんはいつも明日をみつめて仕事をしているかたでした。

こだわる人は、選んでいる。

Sマークは、厚生大臣認可の標準営業約款に従って営業しているお店の表示です。全国どこでも、このSマークを店頭に掲げているお店では、

クオリティの高いサービスをお約束いたします。

また、万一のトラブルの際にも、事故賠償基準に基づいた補償をいたします。

安心、清潔、確かな技術をお望みなら、このSマークのあるお店をお選びください。



理容・美容・クリーニング店のSマークは、  
3つのSをお約束するマークです。



厚生大臣認可  
標準営業約款 Sマーク

Safety=安心であること。

万一のトラブルの際には、事故賠償基準に基づき、お客さまに迅速な損害賠償をお約束します。

Sanitation=清潔であること。

厳しい管理基準に使い、営業施設の維持・管理を行い、お客さまに衛生的で快適なサービスをお約束します。

Standard=確かな技術であること。

お客さまに提供するサービスの特別・内容を明確に表示し、確かな技術と高め確かな対応をお約束します。

11月は、Sマーク標準営業約款普及登録促進月間です。

●主催/財団法人全国環境衛生営業指導センター ●後援/厚生省・都道府県

# 高齢者の事故防止のために

高齢者の事故は思わぬ時に発生！その約9割が転倒、転落等の事故

鴨木房子

全国消費生活相談員協会消費生活専門相談員

本稿につきましては、先月号及び今十一月号に分割掲載する予定でしたが、読者の方々から、本稿は近年の高齢化時代においては貴重なアンケート結果で、資料としても大変有益なものであるので、是非一括で纏めて欲しい旨のご要望が寄せられております。つきましては、検討の結果、前段部分は再掲となりますが、この度一括掲載させて頂く事といたしましたので、ご了承願います。

(編集部)

平成11年度の人口動態調査によれば、総人口の6人に1人が65歳以上の高齢者となっている。高齢者の約8割は自立して元気に暮らしていると推定されているが、加齢につれて心身機能の低下に伴う安全能力の低下が、事故の回避を困難にしていると云われる。

高齢者自らが安全な暮らしをするには、事故防止を防ぐ為に日常生活においてどんな努力をすればよいか、東京都が「平成11年度高齢者危害・危険情報アンケート調査」で報告している。

当協会では、平成11年度東京都生活文化局の委託を受け、消費生活専門相談員が左記「高齢者の危害危険情報アンケート調査」を実施した。この調査は、高齢者が商品・サービス・施設などで受けた危害や危険についてアンケート調査(有効回収率67・3%)、及び危害事例募集調査(有効回答率9・2%)に加え、面接による調査も行い事故の解明をすることにより、高齢者の事故防止を図ることを目的として行ったものである。調査期間は、高齢者一般アンケート調査を平成11年11月15日～11月30日、危害事例募集調査を同11月15日～12月16日、追跡調査を同12月17日～平成12年2月18日である。

まず、この調査結果をみて驚いたことは、65歳以上の高齢者のうち、25・7%が商品・サービス・施設などにより危害を受け、11%が危険な目にあっている(いずれも1年間)ということである。すなわち、高齢者は1年間に4人に1人は、何らかの危害(身体にケガ・病気などの危害を受けた場合)にあり、10人に1人は、ひやりとするような危険(危害を受けたわけではないが、その恐れがあるもの)にあっていることになる。

具体的事例については、東京都生活文化局消費生活部が発行している報告書「高齢者の危害の実態、事故防止の課題」に詳しいが本稿ではその具体例の一部を紹介したい。

## 1 危害の人体への影響は？

商品・サービス・施設などにより危害を受けた高齢者の状況は、62・8%が医者にかかり、そのうち52・8%が1か月以上医者が必要とし、23・5%が入院するという重症例が多かった。また、危害を受けた人の22・3%に後遺症が残り、骨折・脱臼などの事故が目立った(図2参照)。

図3は、商品・サービス・施設などにより危害を受

図2 医者にかかった割合と期間

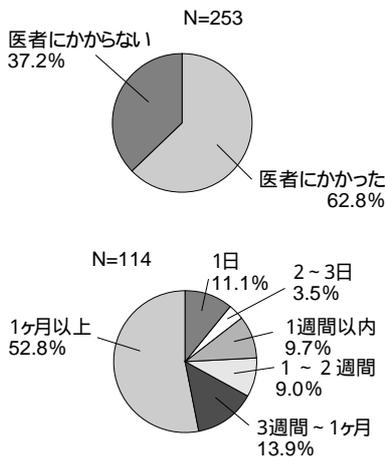


図1 高齢者の危害と危険

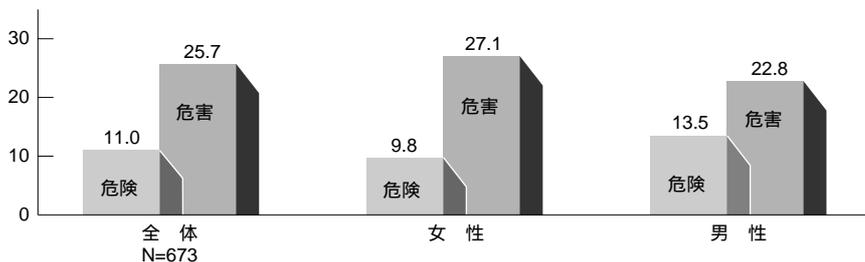


図4 けがの部位

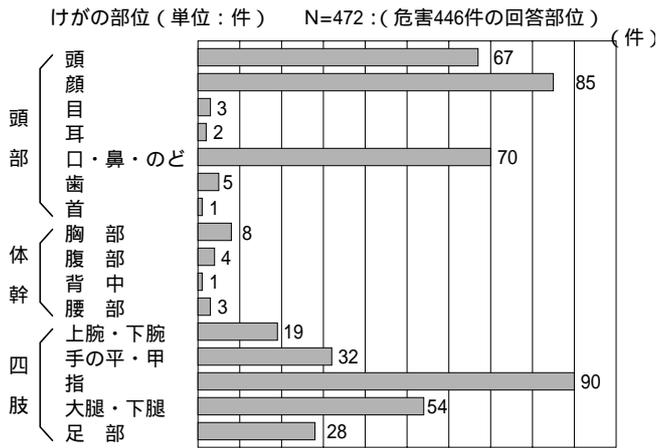
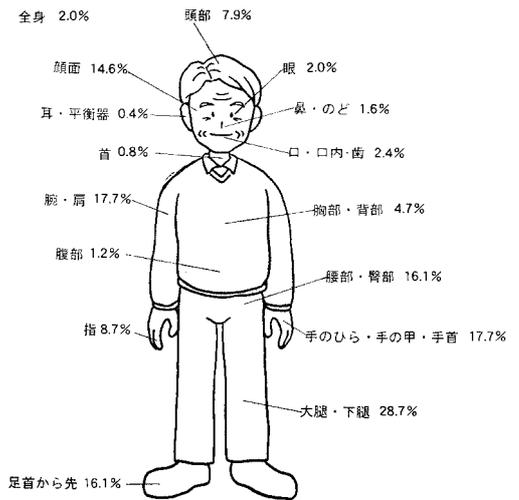
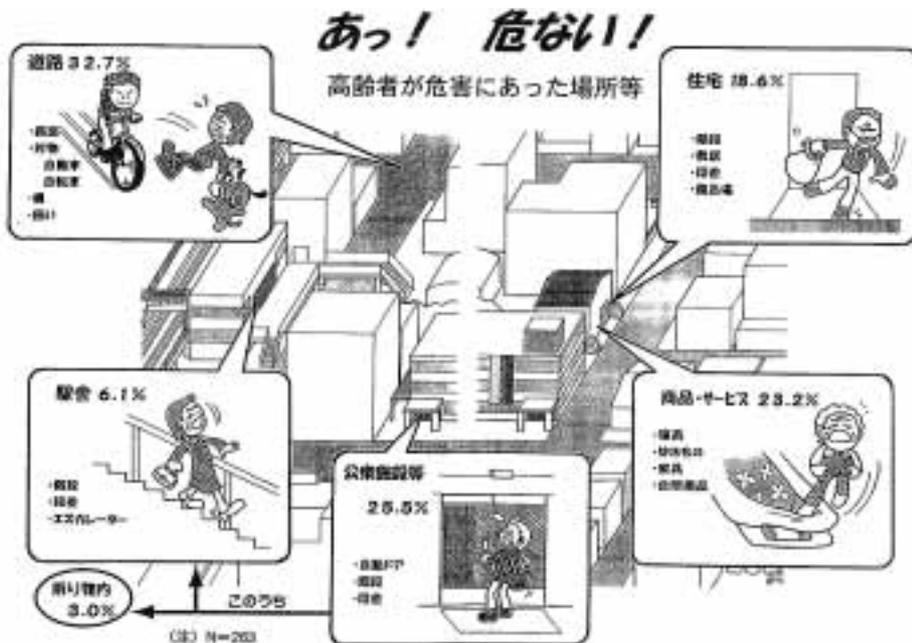


図3 危害の発生しやすい部位



(注) 危害にあった人254人、延べ危害部位数362箇所、1人1事故あたり1.4箇所の危害

図5 高齢者が危害にあった場所



けた高齢者の254人が、人体のどの部位に危害を受けたかを示している。大腿・下腿、腰部・臀部、足首から先、腕・肩、手、顔面、頭部と、高齢者の危害は体全体にわたっており、中でも骨折が多くその場合は長期化している。

これは、幼児の危害が、「頭部5割、四肢5割弱と頭部と手足の部位にとどまり、重症化しない場合が多い」(平成10年度の幼児の危害危険情報アンケート調査による)という状況と大きく異なる。

以上の幼児と高齢者の危害状況を見ると、加齢とともに高齢者の事故回避能力、周囲の環境や環境の変化に対する認知判断能力とバランス修正能力の低下などが事故原因の大きな要因と推定できる。

## 2 危害の発生しやすい場所は?

高齢者の事故の約9割が転倒・転落によるといわれるが、その発生場所を図5で示している。最も多いのが道路で32.7%、自動ドア・階段・段差など公衆施設が25.5%、屋内の寝具・履物・家具・台所用品などの商品・サービスが23.2%と続いて、住宅の階段・敷居・段差・風呂場などが18.6%となっている。

## 3 高齢者の心身機能低下

人間工学的研究成果から

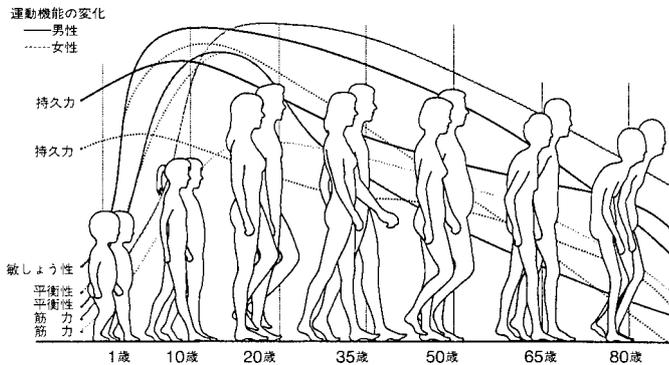
なぜ、高齢者は事故に遭いやすいのか。それについて専門家が心身機能の低下を人間工学的研究成果より分析している。とても興味深いので一部引用し紹介する。

「一般的に、日常生活の中で生ずる危険を予知し、主体的に対処できる能力を安全能力という。そして、この安全能力は、体力とは異なり、生理・感覚的要素、知能・認知的要素、身体運動的要素、情緒・性格的要素の4種類から成り立っているとされている。

体力は、体の行動力及びストレスに耐える抵抗力を示しており、安全能力とは異なる能力である。そして、人間のこれらの能力は、個人差、性差、地域差、人種差などがあるといわれているが、加齢と心身機能の低下には一定の相関関係がある。

たとえば、高齢者の歩行の歩幅は、加齢につれて狭くなり、両足が地面についている時間が長くなる。歩行能力が低下した高齢者は、地面を足ですって歩くことが多くなる。

図7 加齢によるからだの変化



〔「日本の体力値第4版」(東京都立大学体育学研究室)を基に作図]  
 ~高齢者・障害者にも使いやすい家電製品開発指針(財団法人家電製品協会)より~

図6 閉眼片脚立ちの年齢推移

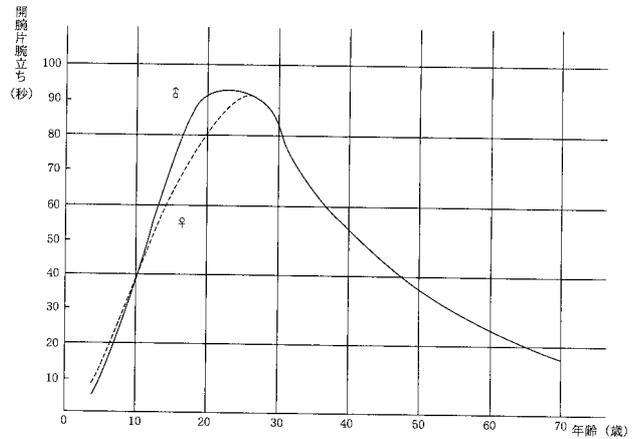


図8 住宅の危ない場所

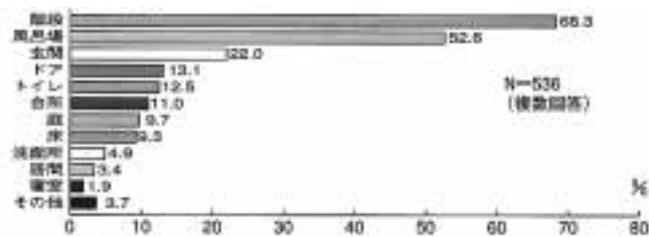
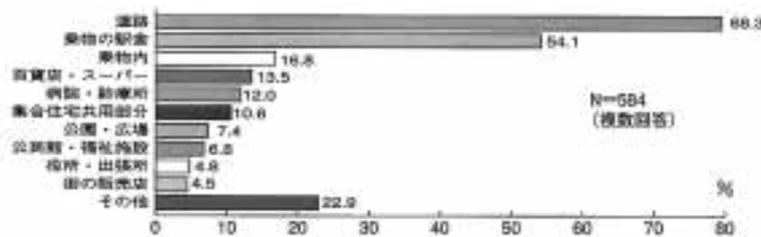


図9 バリアフリー化の必要な場所



バランス能力は、様々な心身機能の総合として成り立っているとされているが、加齢とともに高齢者の衰えはバランス能力の低下となって現れる。」

(報告書12ページ人間工学的成果から10行引用)

次に大変興味深い「閉眼片脚立ちの年齢推移」の図6を紹介する。閉眼片脚立ちは、歩行感覚やバランス感覚の能力と密接に関連する能力とみなされているが、グラフにあるように20歳代をピークに加齢に従い男女共に能力は下降していることが一目瞭然と分かる。

図7は、「加齢によるからだの変化」を男女別に運動機能の持久力、敏捷性、平衡性、筋力別に表している。男女共にどの項目も、10歳から20歳をピークに下降線をたどっている。これらが、高齢者の安全能力の低下

にどう関連するのか無関心ではられない。

#### 4 高齢者の事故防止のために

高齢者の危害危険情報アンケート調査によると、高齢者の事故情報は、なかなか表面化しないことが伺える。それは、調査にみられるように多くの高齢者は、事故原因を「自分の不注意」と捉えているため、各消費生活センターの相談窓口や関連する企業の窓口にも事故情報は届いていない。高齢者を対象にきめ細かく調査した結果、高齢者の身近な事故情報が把握できたと云ってよい。それ故に、報告書は高齢者のための事故防止対策の事例をふまえて提言している。

例えば、図8の「住宅の危ない場所」、図9の公共施設における「バリアフリー化の必要な場所」は、その一例である。

住宅の危ない場所【複数回答】のトップは、階段が68・3%、続いて風呂場が52・6%と危険率が高く、どちらも使用頻度の多い場所でもある。高齢者の機能低下に加え、階段の材質、設計などの見直しとともに、住宅における安全対策には家族の協力が必要であると強調している。

一方、図9の公共施設における「バリアフリー化の必要な場所」のトップは、道路が68・3%、続いて乗り物の駅舎が54・1%で、利用頻度はすこぶる高い。最近の道路は、デザインを優先するあまり滑りやすい、水はけが悪いなど安全能力の低下する傾向にある高齢者には厳しい環境である。材質の選択、構造上の欠点、公共施設の改善には、利用者の声が必要で事故情報を関係者に届ける協力を利用者は心がけたいものである。

この「高齢者の危害危険アンケート調査」において提言された事故防止対策が、公共施設において実施されることを願い、また、環境衛生関係の各種営業店においてもより配慮されるよう願っている。

# 環衛業のサービスの品質

神戸商科大学元学長、名誉教授

後藤幸男

## 1 ある日かかってきた電話から

「奥さんですか。今まで一か所綺麗にして5000円だったところを、今月中なら二か所で50000円にします。御都合の良い日と時間をおっしゃって下さい。」  
今まで聞いたことのない女性の電話。

「いえ結構です。つい先日やりましたから。」家内の応答。

「そんなことおっしゃって、素人さんではしつかりやれませんよ。何しろ私共は専門家がやるのですから……。目に見えないところも、キッチリ手入れしますよ。」

「いつも自分で気の済むように、好きな時にやっていますから……。」家内はつきり屋内の掃除サービス業者の押し売りかと思っ、こんな返事をしていった。

しかし数十秒後、それがエステの訪問サービス業者からの電話とわかって、大笑いした。顔面のどの部分か知らないけれども、多分何十分かけてクリームをすりこんだり、マッサージをしたり、拭いたり、無駄毛を抜いたりするのであるが、今どきこんな訪問販売もあるようだ。

そういえば、インターホンで、「下水道の清掃をしないと不衛生だからマンホールを見せて下さい」という検査と掃除の押し売りもあったし、縁の下の風通しが悪いとへびやムカデが巣を作り、何かと怖い思いをした、不潔だから、とお為ごかしに家の中へ強引に入る

うとする白昼強盗？まがいの手合いもあった。そうかといえ、免許をもたないカリスマ美容師もいたし、何とかミロードは、何百万円もの会費を取っておいて会社を倒産させ、行方をくらます高等？戦術をとった、また大阪のミナミでは「ぼったくりバー」が殺人事件まで引き起こしたりしている。環境衛生に関係する業種や店でこんな悪事が頻繁に起きたら、一体環衛業のサービスとは何なのか、そのサービスの「品質」はどういうものなのか、一べん考え直してみなければならなくなっている。

## 2 環衛業のサービスは？

御存知のように環境衛生業といわれる範疇に入る業種にもいろいろあり、これに難しい法律の規定も加わって、素人には全く、環衛業のサービス、とくに対象となる「衛生」とは何なのか、わかりにくくなっている。「衛生」は文字どおり「生命を守る」ことであり、昔の広辞林では「健康を保ち、長寿を全うする」「健康をはかり、疾病の治療を怠らざる」と、などと書いてある。大学の講義は「わかりきったことをなるべくわかりにくく教えること」といわれるが、広辞林による衛生の中身も、大学の講義ながら難解である。

この頃よくテレビなどで見る倒産企業の経営者のお詫び会見は、精神衛生的にいつて極めて不健康そのものであるし、こんな会社の株式を持っている人の寿命は、大分縮むことだろう。しかしこれは環境衛生でい

う「衛生」の範囲に入っていないし、もちろん鉄砲や刃物で危害を加えられることから生命を守る「防衛」の意味も入っていない。

またサービスの意味も不明なところが多い。語源はラテン語の *servitium* で「奴隷の強制労働」ということらしい。転じて「主人や上司に仕えること」「召使いの地位や義務、奉公」といった暗いイメージもある。しかし今は「消費の対象となるものを『財』といい、形のある財を有形財、形のない財を無形財という。そしてサービスはこの無形財のこと」と考えられている。いささか学のあるところをヒケらかして申し訳ないが、大学の先生は、このようにシカツメらしく言わないと、学生が授業料を払ってくれないので、御諒承願いたい。

それはさておき、形のない財をサービスといっても、その中身はいろいろあるからややこしい。どつやら皆さんがサービスと考えるところを要約すると、  
(ア) 利用者や消費者の要求に応じて、人手をかけて世話をしたり、接待すること

(イ) 物づくりや消費の促進、あるいは使い勝手をよくするために必要な修繕や検査、あるいはこれらに関する知識や技能を提供すること

(ウ) 商売として客に奉仕し、満足を与えること  
(エ) 売価の値引や小物をおまけにつけて、何がしかの利益を提供すること

(オ) 医療や通信その他公共的な部面での技術や労働力の提供  
(カ) テニスやバレーボールなどで相手側にボールを打込む行為

(キ) 個人的に他人のために無償で尽くす行為などになる。このうち(オ)と(カ)を除き、環衛業ではこれらのサービスがときには重複したり、ときにはいろいろ形を変えたりして提供されるものの、結局のところ利用者、消費者、お客様にできるだけ多く満足のいくように提供されているから、一概にサービスといっても、その中身は千差万別である。

またサービスは形のないものだけに、提供する側のレベルの高低、質の良し悪し、受ける側の心理状態、時と場合、場所や雰囲気など、いわゆるTPOによって、いろいろ評価が異なってくる。もちろんサービス

は多くの場合、その提供と消費が同一場所で行われ  
たり、返品や交換ができない、提供者の個人差によ  
ってサービスの内容や質が一定でない、言葉遣いや動作  
手順、タイミングなどの差によって利用者の満足感も  
異なり、またお客の要求も多様化しているから、一様  
の満足感が得られるとは限らない、等々、多くの問題  
が生じている。

ましてや環衛業のサービスとなるとますますややこ  
しくなる。現在兵庫県環衛指導センター傘下の環境  
衛生同業組合は、理容、美容、クリーニング、浴場、食  
肉販売業など15業種もあり、それぞれの業種のサービ  
スも当然さまざまである。ただ共通していえることは、  
一般にどの経営にも必要な要素は、ヒト、カネ、モノ、  
情報、時間の管理、および場所（立地条件）であり、環  
衛業も例外でないことである。環衛業では、これらの  
要素の良し悪しや使い方の上手下手、つまりサービス  
の「質」の良否や利用の仕方、客との接し方如何が環  
衛店の業績を大きく左右するから、経営者も従業員も  
まずこれらの要素と利用の仕方に充分注意を払うこと  
が大切である。

もう少し具体的にいえば、まず(A)ヒトの質、すなわ  
ち従業員の労働力、知識、技能などを向上させ、(イ)使  
用する資材、設備、店舗の立地などの物理的条件を良  
くし、(ウ)さらに過大な投資を無理に借金をしてまでや  
ったりしないで、(エ)業界の情報もしっかり把握すると  
ともに、(オ)開業時間やサービス提供のタイミングなど  
を上手に（最近の流行語でいえば「しなやか」に）行  
うなどして、「品質の良い」サービスを提供することが  
肝要である。

### 3 一にも二にもホスピタリティー

「にぎり一丁頼むよ」とお客  
「はい。喜んで」と店員。  
「盛合わせ上ったよ」と板場から。  
「はい。喜んで」と店員。

これはある寿司屋の風景である。ここには奉仕と感  
謝の心がみなぎっている気がする。

環衛業が「人的要素」によって大きく左右される商  
売である以上、まずもってこういうお客と店員、店員  
と店員相互の心の通いが大切であることはいうま  
でもない。むづかしい外来語でいえば「ホスピタリ  
ティー」である。これは「もてなしの心」とか「真心を  
こめてもてなすこと」という意味をもっているが、こ  
の寿司屋のように、具体的に言葉や態度でそれが示さ  
れていると気持ちが良い。「サービスの品質」の根幹は  
まさにここにある。

またサービスの品質には、普通「目に見える品質」  
と「見えない品質」があるとされる。見える品質は  
物的条件、つまり設備、器具、照明、調度その他サー  
ビスの機能をよくするモノを利用しての品質である。  
しかしこれがいくら良くても、従業員の応対が悪かつ  
たり、タイミングを誤ってお客を無茶苦茶待たせてイ  
ライラさせたり、お客の注文を間違えたり…では、「も  
う二度とこんな店に来てやるもんか」と思われてしま  
う。ここにモノや数字などでは示されない、お客の心  
理的な満足度を高める別の品質、すなわち「見えない  
品質」がある。快適さ、清潔さ、従業員の接客態度や  
マナー等々がこれである。この品質は、見える品質に  
まさるものである。

だが目に見えても見えなくても、いずれにしても、  
帰するところはお客様がどれほど満足してお帰り下さ  
るか、であり、そのキメ手となるものは、経営者をは  
じめ店長、店員その他全従業員がこぞって、お客様に  
対して、「真心こめて接し、ホスピタリティーとはこう  
いうものですよ」というところを身をもって示すこと  
である。

### 4 ヘソップとは何？ Sマークって何のこと？

「ヘソップ、ヘソップとおっしゃるけれども、われわれ  
業者がいくらヘソップのマニュアルどおり衛生管理  
に気を付けても、最後に奥様が汚い手で調理して、  
それで家族が病気がしたら、その責任はわれわれ業者の  
ところへ来るじゃないですか。これでは割の合わない  
ことおぼたらしい。」とある食肉業者の弁。

「Sマークって何のこと？ わたし達の中にそんな人  
いやしないわ。」とある女子学生。

ヘソップというのは、どうやらHACCPのことを  
この業者流に発音したもののようである。HACCP  
が今夏にわかに皆さんの口の上ようになったのは、  
あの雪印乳業の食中毒事件によってである。実際には  
平成8年に学校給食施設においてO157腸管出血  
性大腸菌による食中毒事件が大規模に発生し、その結  
果、NASA（アメリカ航空宇宙局）によって開発さ  
れた宇宙食の衛生管理システムHACCPを導入する  
ことになってから急に人々の関心を集めることとな  
った。各都道府県では、食品衛生の重要管理点のマニ  
ュアル化が進められ（私もこの兵庫県の委員長を仰  
せつかつた）、関連業界では、それぞれ個別に、実情に  
合ったマニュアル作りが行われた。

しかしノド元を過ぎれば熱さを忘れる、の譬えのと  
おり、O157事件のホットボリが冷めるとともに、  
いつしか関心と呼ばなくなってしまうが、今夏突如  
として、雪印乳業の事件によって、再び一大関心を喚  
起したわけである。

一方Sマークも、折角指導センターが「き」となっ  
て「SマークのSは、STANDARD（標準）、SA  
FETY（安全）、SANITATION（衛生）」の三  
つのSですよ」と宣伝しても、一向に皆さん方がこっ  
ちを向いて下さらない。第一、理容、美容、クリーニ  
ングの業者の中にも、「これといったメリットがない」  
「保険なら組合でやっているから、ダブって入る必要は  
ない」「カネが少しでもかかるのはいや」などという  
加入しない人もある。いわんやアウトサイダーにおい  
ては、なおさらである。

先の女子学生は、どうやら女性同士の同性愛関係、  
シスターという隠語の頭文字のことと誤解し、「まあ不  
潔ね」と、本来の衛生の意味と反対の解釈をしたり  
している。

HACCPといい、Sマークといい、いざ事故を起  
こしたらその業者は慌てて大騒ぎするくせに、処理が  
一段落すると、今度は知らぬ顔の半兵衛をきめ込む。  
もちろん一般市民にもすぐ忘れられてしまう。これは  
全く憂すべき状態であり、環境衛生の「衛生」そのも

のに対する一般の認識を高める「環境づくり」から先にやらねばなるまい。

だから環衛業のサービスの品質を向上させる第二のポイントは、衛生に対する一般の認識を一層高めるとともに、「不衛生のリスク」を充分考慮して、業者は絶対に事故を起こさない、という強い心構えをもつことが必要である。こういう意識改革の乏しい業界は、まもなく衰退すること必定とさえいつてよい。HACCPの認証を受けたり、Sマークに加入することを、「品質管理」の入門部分として是非お勧めしておきたい。

## 5 じゃ、環衛業サービスの品質向上はどうするの？

「まあお久しぶりね。オグシが大分伸びてますわ。それに以前より薄くもなっているようですし……」。A理髪店。

「お客さん。まあ一服して下さい。コーヒーでもいれましょう。」B理髪店。

「肩凝ってるわね。先に少し揉んであげましょう。このバンプレーター使った方がいい？」C理髪店。

「はい、こつちへ坐って。刈り方は普通でいいですか。じゃバリカンで。」D理髪店。

いずれも女性理髪師が私の調髪にとりかかるときの最初の言葉である。A店は百貨店の理髪部。値段は3800円、これに1000円チップをはずすと5000円近くになる。とても清潔感のある店だから、年末に利用することになっている。

B理髪店は旅行先でふらりと入った店だが乗物の待時間を活用するためだったので、たいして期待をしていなかった。喫茶店に入るよりも……と思ったのだが、思いがけなく席の空く迄の10分程をゆっくり過ごすことができた。値段は3000円、コーヒー代がちゃっかり含まれていた。

C店は夫婦二人の働き者が経営する店で、中堅都市の商店街に面し、なかなか繁盛しているようだ。奥さんは気のいい世話好きの小母さんで、「ハサミは一丁、箸は二本、二人で働かなきゃね。」と陽気な人柄。ヒゲをしっかりと「掘る」ように剃ってくれて、値段は2

000円。お陰で一週間ぐらいカミソリをあてなくてよかった。

D店は、いわばスーパー。バリバリとバリカンでサツとソを刈り上げ、チョンチョンチョンとハサミで揃えて「はい、一丁上り」ときた。ヘア・トニックなど化粧品も安物らしく、もう一度フロで洗髪しなければならなかったが、調髪時間は20分ほど。値段はC店よりもさらに一割安く1800円。タオルなども少々不潔な気がした。

さて皆さんは、どの店を好まれますか？ 丁寧かつ清潔そうでやさしく応対してくれるA店は、少々高くても気分が良いからここ、と思う人も多いだろう。B店は、急がしい人、次の予定のある人には良いかもしれないが、ムリにコーヒーなど飲みたくない人もあるだろう。C店は庶民的で気楽に調髪できる点は好ましいが、生活の苦勞を押し付けられそうな気がして、少し静かにしてくれないか、と言いたくなる人もあるかもしれない。そしてD店は、安かろう悪かろう、だがセツカチな人、受ければ良い、という人には向いている。

結局人それぞれの好みやその時の状況によって店が選ばれるであろうが、ここで大切なことは、理髪に限らず、環衛業サービスの品質の良否は、それを提供する「人の品質」（いささか語弊があるが）によってきまる、ということである。つまりお客に対する気配りをする人、お客の好むところを逸早く察知してその好みに合う仕事をやる人など、いろいろの面でお客の心をうまくキャッチする人である。

しかしこつちいう「よく出来た人」は、そうザラに居るわけではない。とすれば、いま居る従業員に、それぞれウデや能力を上げるべく、訓練や教育によって、自分をよく「磨いて貰う」より仕方がない。いわゆる品質向上を自分でやって貰うのである。

モノ作りなら「統計的品質管理」によって随分と良品が生産されてきている。ソニーのある下請会社などは、イヤホンの部品の為損品を3ppmに押えられているという。100万個作って僅か3個迄なら納品が許されるという厳しさだそうである。

しかしヒト作りの品質管理は、こんなわけにはいかない。だが多くのメーカーの人事や販売、経理といっ

た事務サービス部門では、総合品質管理(TQC)やZD運動(間違いをゼロに近づける運動)などで、多大の効果を上げてきた。これは環衛業でも大変参考になる。

たとえばある課の電話代が年間10万円であったとする。しかしその話の中身を検討してみると、余計な挨拶や無駄なおしゃべりがあるから、これをお互いに無くするように注意して8万円に減らすという目標をきめ、みんなでチャレンジする、というのがZD運動の一つである。こういう運動やチャレンジなら、環衛業のサービスでも意外と多くやれそうである。

お客の不満に何が一番多く、それをどうしたら減らすことができるか、みんなで検討して目標をきめ、みんなが話し合いながら改善にチャレンジするの唯一の方法である。また接客の仕方、マナーなどの訓練をし、客の不満の数を減らす方法を考えるのもよいことである。お客の褒め言葉も従業員を元気づけるから、その数を競うのもよいだろうし……。

要は、こつちいうことによって従業員自身の資質を向上すれば、それによってサービスの品質が高まるから、店長を筆頭にみんなで取組むことが先決である。先のC店のようにたとえ夫婦二人の店であっても、お互いの優れている点を出し合って仕事を分担する一方、今年の有名人の流行のヘアスタイルはどういうものか、を研究して若者に薦めたり、頭髪の薄い人には「こつちいう良い養毛剤が発表されたがどうですか」と売込むこともよい売上増加法であろう。

こつちいった「自分を向上」させる努力が環衛業のサービスの品質向上につながることは、これ以上クドクド言う必要はあるまい。要するに「その気になって「ヤル気」を出すこと」これがサービスの品質向上の第三のキメ手となるのである。ホスピタリティーが第一のHACCPやSマーク等を充分認識し、「不衛生のリスク」を回避することが第二の、そしてみんなで「ヤル気」をもって自分の資質を向上させることが第三の、環衛業サービスの品質向上のキメ手であることを充分知って欲しいものである。

# 未成年者飲酒防止対策

厚生省生活衛生局指導課

政府は、8月30日、酒類販売に係る需給調整規制が平成12年末をもって廃止されることとなったことに伴い、未成年者飲酒防止等のための社会的規制及び酒類販売の公正な取引環境の整備が強く要請されていることにかんがみ、「未成年者の飲酒防止等対策及び酒類販売の公正な取引環境の整備に関する施策大綱」を酒類に係る社会的規制等関係省庁等連絡協議会において決定した。主な内容は次のとおりであり、飲食店営業者等においても未成年者の飲酒防止に積極的に取り組むことが求められている。

## 1 未成年者の飲酒防止等対策

販売体制、販売方法等の改善  
小売店のみならずコンビニエンスストア、スーパーマーケット等も一体となつて、新たな研修システムの検討を行うなど未成年者による酒類の入手を防止するための自主的取組を強化する。

取組りの強化等  
法令に基づく取組りを強化するとともに、特に補導については、地域における関係機関の連携を密にしてその取組を強化する。

意識啓発の推進  
未成年者自身の意識の啓発はもとより、未成年者と接する親、教師等の大人の意識啓発の徹底を図り、実効あ

る教導環境を整備する。

地域レベルでの総合的な取組

核家族化、少子化等による現在の我が国の地域社会では失われつつあるいわゆる地域の未成年者に対する保育機能の回復を図る。

医学的、精神保健的取組の強化

未成年者の飲酒の防止対策という観点から、医学的な研究や予防対策の推進を図る。

## 2 酒類販売の公正な取引環境の整備

酒類の不当販売等不公正な販売方法を排除していくため、酒類の取引実態調査を充実強化し、不公正な取引方法に関するルールの一層の明確化、指導・取組りの徹底、関係行政機関の連携強化等を図る。

## 3 フォローアップ

以上の新たな施策については、1年後に実施状況のフォローアップを行い、公表する。

また、これを受けて、酒類に係る社会的規制等関係省庁等連絡協議会幹事会は、本年12月を「未成年者飲酒防止強調月間」と定め、関係省庁は未成年者の飲酒防止対策を集中的に実施することとしている。

# 生活関連企業(環衛業)の景気動向等調査概要

## 平成12年度第2・四半期(7～9月期)

田上和彦 国民生活金融公庫環境企画部調査課

この調査は、国民生活金融公庫が財団法人全国環境衛生営業指導センターに委託して、生活関連企業の景気動向や設備投資動向などを把握するため、四半期ごとに実施しているものです。  
今回は、平成12年度第2・四半期(7～9月期)の調査結果の中から一部をご紹介します。

### 景気の動向

～回復に向けた動き変わらぬ  
生活関連企業の景況

#### (概況)

今期、業況DI、売上DIはわずかに後退しましたが、来期は業況DI、売上DIともに改善の見通しとなっているほか、採算水準DIは前年同期比較で4期連続してプラスとなっており、生活関連企業の景況は一進一退をたどりながら、回復に向けた動きに変わりはないとみられます。

### 1 業況

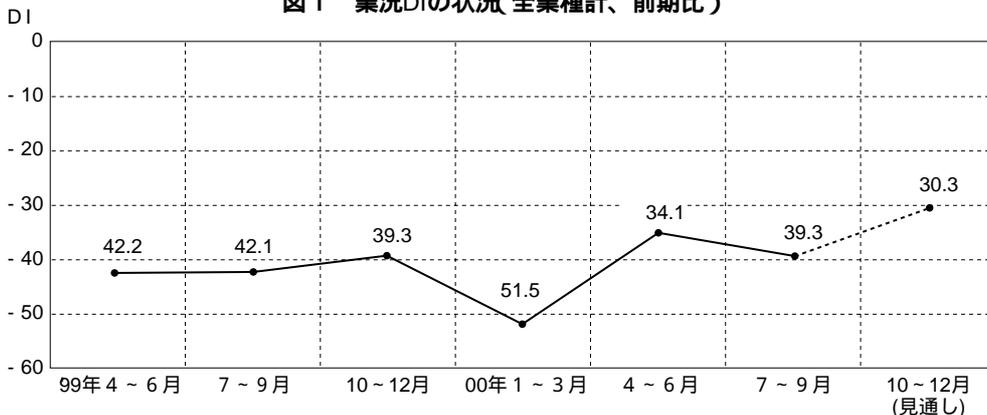
・今期の業況DI(前期より「好転」「悪化」)は39・3で前期(34・1)より5・2ポイント

ント悪化しており、前期の17・4ポイントの大幅改善から、やや足踏みをした状態となりました。来期の見通しは、30・3で今期に比べ9・0ポイントの改善を予想しており、DIの動きには波形がありますが、業況回復に向けての動きに変わりはないとみられます。

#### (図1)

・業種別にみると、前期に比べ大きく改善したのは「氷雪販売業」、「映画館」、「ホテル・旅館業」、「公衆浴場業」ですが、そのなかで「氷雪販売業」のみDI水準がプラスに転じています。悪化したのは、「飲食業」、「美容業」、「クリーニング業」の4業種で、「飲食業」は前回調査時点では、夏休みの入り込みを期待し、大幅な業況改善を予想していましたが、期待はずれに終わっています。「クリーニング業」は、前期プラスから大幅なマイナスに転じています。

図1 業況DIの状況(全業種計、前期比)



(注)業況DI(前期比)とは、前期に比べて当該期の業況が「好転した」とする企業割合から「悪化した」とする企業割合を差し引いたものである。

図2 業種別業況DIの推移(前期比)

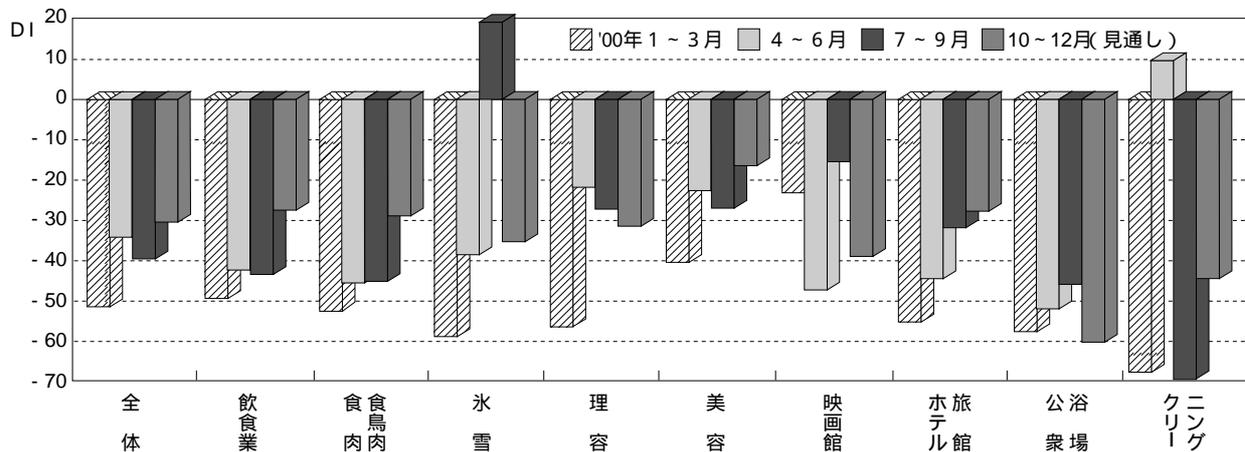
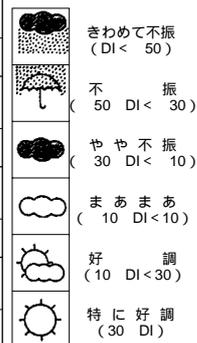


図3 地域別景況天気図

地域ごとに業況を天気図で示してみました。

地域	'00年 4~6月	7~9月	10~12月 (見通し)
全国	34.1	39.3	30.3
北海道・東北	34.1	36.3	33.1
関東	39.8	38.6	28.6
甲信越	37.1	25.7	39.5
東海	53.9	53.9	37.5
北陸	21.0	28.1	12.4
近畿	24.5	41.7	35.7
中国	31.7	39.4	27.4
四国	36.4	46.8	40.7
九州	30.0	38.6	20.6



(注) 表中の天気マークは、業況DIを右のように分類したものです。

2 売上

・今期の売上DI(前年同期より「増加」「減少」)は、42・9と前期(40・3)に比べ2・6ポイント悪化しています。また、前期調査の来期見通しも下回っており、個人消費

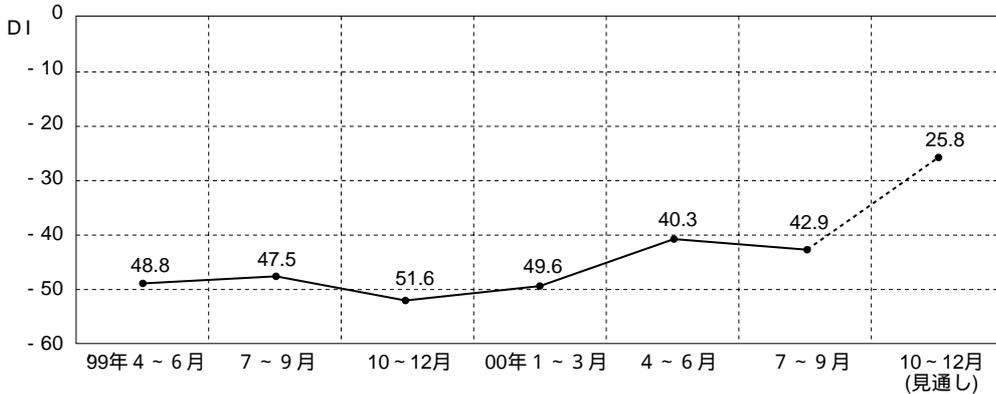
・来期については改善予想は「飲食業」、「食鳥肉販売業」、「美容業」、「ホテル・旅館業」、「クリーニング業」の5業種となっています。季節柄、「飲食業」は忘年会に、「食鳥・食鳥肉販売業」は年末商戦に期待してか、大幅な改善を予想しています。(図2)

・地域別に見ると、「関東」、「甲信越」は前期より改善し、「東海」が横ばいとなり、「近畿」等6地域で悪化しました。来期については、「甲信越」を除く8地域で業況が改善する見通しとなっております。(図3)

の立ち直りの遅れから、売上回復の期待感の高まりに反して、実際の回復の歩みはゆっくりとしたペースのようです。(図4)

・業種別に売上DIをみると、前期はすべての業種が改善したものの今期の改善は4業種に過ぎません。そのなかで、「氷雪販売業」は猛暑の影響でDI水準が唯一プラスに転じています。ほかに改善したのは、「食鳥・食鳥肉販売業」、「ホテル・旅館業」、「公衆浴場業」です。反対に悪化したのは「飲食業」、「理容業」、「美容業」、「映画館」、「クリーニング業」の5業種で、なかでも「クリーニング業」は、猛暑の影響に加え、大型コインランドリー人気やあるいは衣服の素材改良や洗濯機・洗剤の開発に伴い自宅で洗濯が可能となってきたことなどから、需要が落ち込み売上DIは大幅に低下しています。

図4 売上の状況(全業種計、前年同期比)



(注)売上DI(前年同期比)とは、前年同期に比べて当該期の売上が「増加した」とする企業割合から「減少した」とする企業割合を差し引いたものである。

・来期については、「氷雪販売業」を除いた各業種が改善する見通しであり、特に「飲食業」、「食肉・食鳥肉販売業」、「理容業」、「美容業」、「クリーニング業」は大幅な改善を予想しております。(図5)

図5 業種別売上の状況(前年同期比)

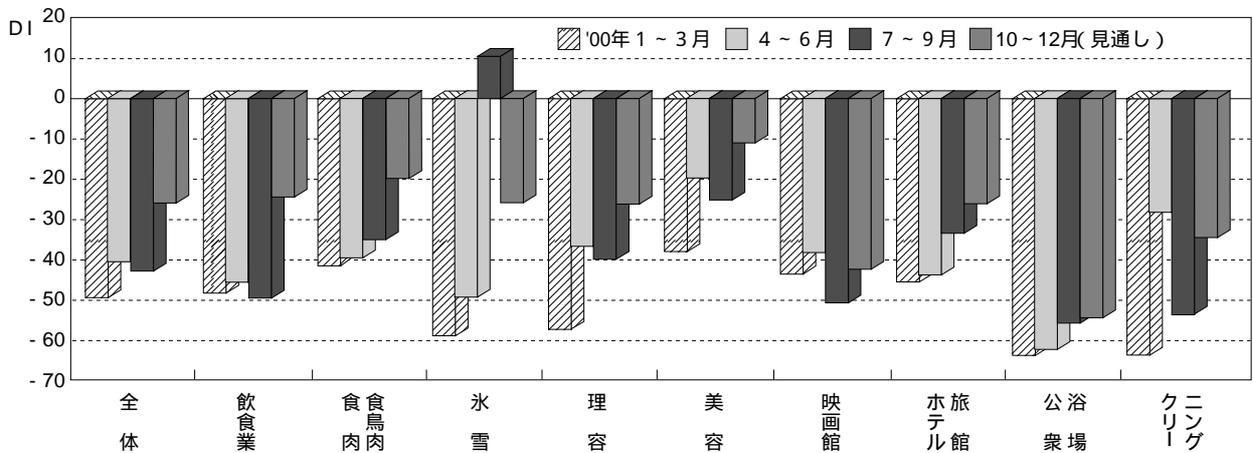
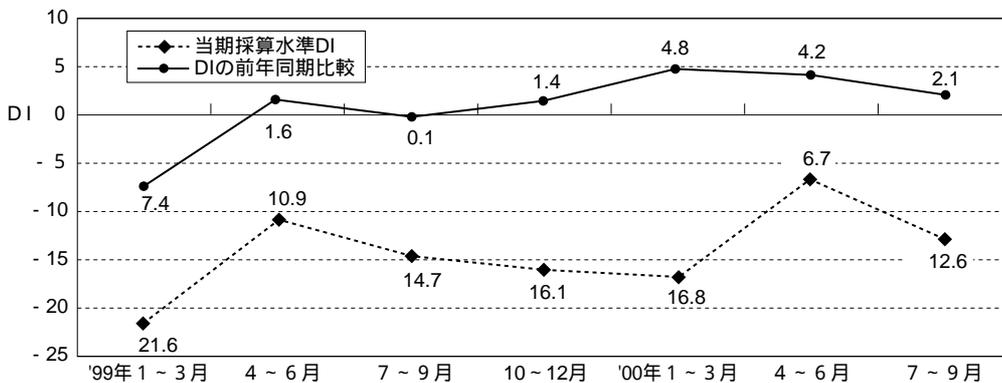


図6 採算の状況(全業種計、採算水準DI及びDIの前年同期比較)



(注) 1. 採算水準DI=当該期「黒字」企業割合 - 「赤字」企業割合  
2. DIの前年同期比較=「当該期の採算水準DI」 - 「その前年同期の採算水準DI」

3 採算  
・今期の採算水準DI(「黒字」「赤字」)は、12・6と前期(6・7)より、5・9ポイント悪化しました。ただし、DIの前年同期比較は2・1と4期連続してプラスの水準となっており、売上が伸び悩むなか、生活関連企業の経営者が経費削減に努め、採算改善に取り組んでいることが伺われます。(図6)

# 全国環境衛生営業指導センターだより

## コンピュータ操作研修会

下記により開催する予定です。

日 時...平成12年12月11日 ~12日 及び  
14日 ~15日

場 所...全国環衛会館 5階・小研修室

対 象...各都道府県環境衛生営業指導センター職員

目 的...各都道府県環境衛生営業指導センターの情報化のより一層の推進を図ることを目的として、各都道府県環境衛生営業指導センターの業務(パソコン関連)について、ケーススタディ方式で研修を行います。

スケジュール...下記参照。

### コンピュータ操作研修詳細スケジュール(予定)

	時 間	内 容
1 日 目	13:40 }	基本機能の操作 ・アドレス帳の活用 ・添付ファイルの送受信 他
	15:00	
	休 憩	
目	15:15 }	会計機能の操作 ・勘定科目の追加と変更 ・予算登録および予算変更 ・総括表作成 他
	17:00	

	時 間	内 容
2 日 目	9:30 }	名簿情報管理機能およびExcelの操作 名簿情報管理機能 ・各種検索パターン ・Lotus変換 Excel ・名簿データの編集 ・会計決算書の作成 他
	12:00	
	昼 食	
	13:00 }	アンケート集計機能およびExcelの操作 アンケート集計機能 ・調査票(アンケート用紙)の作成 ・アンケート定義の作成 ・回答入力およびエラーチェック ・集計 Excel ・集計結果のまとめ
	15:00	
	休 憩	
	15:15 }	その他 ・漢字変換、外字の作成 ・エラー発生時の対処方法 他
	15:45	
	休 憩	
	16:00 }	フリー研修
16:45		
16:55	質疑応答	

## 環衛業経営セミナー開催のご案内(松山・道後)

環衛業の経営者の皆様方に、経営環境の変化に対応した経営を展開するために必要な知識を習得して頂くことを目的として、次のとおり企業経営セミナーを開催いたします。皆様方の積極的なご参加をお願いいたします。

開 催 期 日 平成13年1月17日 午前11時~

開 催 場 所 愛媛県松山市道後姫塚123 メルパルク TEL 089 945 6411

### カリキュラム

日 程	研修時間	講 座 名	研 修 内 容	講 師
11:00~11:10	10分	開 講		全国環境衛生営業指導センター
11:10~12:00	50分	環衛業の現状と課題	現下の環衛業を取り巻く経営環境、環衛業に対する各種行政施策の現状と問題点及び今後の行政指導の方向を解説する。	厚生省生活衛生局指導課
12:00	60分	休 憩 (昼食)		
13:00~14:00	60分	温かな心の通うコミュニケーション	フライトアテンダントとして講師として、世界の多くの人々とのふれ合いの体験談を中心に、お客様や職場の仲間と快い関係を育む秘訣を紹介します。“心がポッと温かくなる”そんな笑いと涙の楽しいひと時をお楽しみ下さい。	REFINE 代表取締役 トータルイメージコーディネーター 下平久美子 (元日航国際線シュワーズ)
	15分	休 憩		
14:15~15:45	90分	パーソナリティと期待される管理者像	管理者の資質は能力、意欲、活力である。管理者能力とパーソナリティは、どんな関係になるのだろうか?経営の日常の中で、どんな能力や意欲や活力が必要であるかを探る。	東京国際・キャリアダイナミクス 事務局長・主任研究員 井上 信雄
15:45		閉 講		

デビットカード、クレジットカード等、決済情報処理サービスのご案内



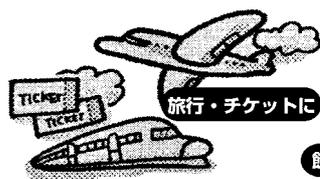
**C-REX**はJTBCのデビットカード、  
クレジットカードの  
決済情報処理サービス

(シーレックス)  
カード決済のことならC-REXにおまかせ！  
JTBC C-REX なら

- キャッシュカードがそのままデビットカードになります。
- デビットカードの決済手数料は2%、クレジットカードに比べ安くなります。
- 1台の端末でデビットカードとクレジットカードが決済できます。
- C-REXなら、バージョンアップすることによりICカードにも対応できます。




(キャッシュカードでお支払い)



旅行・チケットに



飲食店・美容院で



旅行・ホテルで



商店街で

環境業の組合員の皆様に  
多機能カード端末を特別価格(設置管理費のみ)にてご提供いたします。

C-REX加盟店は右記のマークをご確認ください

お問い合わせは下記のC-REX加盟店サービス事業部フリーダイヤルへ

加盟ご希望のみなさまの疑問やご相談にお応えいたします。

**C-REX 加盟店サービス事業部** E-メールもご利用いただけます。▶ [c-rex@ns.jtc.co.jp](mailto:c-rex@ns.jtc.co.jp)

**0120-188-730** JTBCデジタル コミュニケーション サービス

TEL.03-3257-8730 FAX.03-3257-8639

受付時間：月～金9：00～17：30 (土・日・祝日 休) 〒101-8547 東京都千代田区錦州2-9-12 神田徳カビル ジェイ・アイ・シー内



HOME PAGE  
<http://www.jtb.co.jp>

**環境業の皆様へ**

## お店の繁栄に「かんえい融資」を……

くわしくは最寄りの支店窓口または相談センターでご相談下さい。

相談センター：東京03(3270)4649、名古屋052(211)4649、大阪06(6536)4649

飲食店営業 喫茶店営業 冰雪販売業





食肉販売業 食鳥肉販売業




ホテル・旅館業  
簡易宿所営業 浴場業 クリーニング業 興行場営業 理容業 美容業







- お店の新築
- お店の増改築
- 設備・機械
- お店を賃借する場合の①入居保証金
- 店舗等の買取り
- 土地に要する資金
- 運転資金
- ②敷金・権利金



大きな明日へ いきいき融資

**国民生活金融公庫**

ホームページアドレス(URL)  
<http://www.iris.dti.ne.jp/~kan-ei>

# おめでとうございます

## 平成12年 秋 叙勲・褒章受賞者

### (環境衛生功労)

十一月八日(水曜日)、厚生省において叙勲の伝達式が行われ、引き続き皇居内の豊明殿において天皇陛下の拝謁を賜りました。受賞された方々のお名前は次の通りです。

勲四等瑞宝章	桑原 俊彦氏	現 全国旅館環境衛生同業組合会長
勲五等双光旭日章	嶋 忠夫氏	現 鳥根県クリーニング環境衛生同業組合連合会理事長
勲五等双光旭日章	三根 卓司氏	現 全日本美容環境衛生同業組合連合会副理事長
勲五等瑞宝章	板倉 正男氏	現 愛知県飲食環境衛生同業組合連合会理事長
勲五等瑞宝章	白井 一世氏	現 千葉県興業環境衛生同業組合理事長
勲五等瑞宝章	大場 常男氏	現 宮城県種類飲食環境衛生同業組合理事長
勲五等瑞宝章	奥河内武人氏	現 広島県公衆浴場環境衛生同業組合理事長
勲五等瑞宝章	小林 登氏	現 東京都クリーニング環境衛生同業組合理事長
勲五等瑞宝章	高野 春雄氏	現 山形県喫茶業環境衛生同業組合理事長
勲五等瑞宝章	武居 恒夫氏	現 山口県理容環境衛生同業組合理事長
勲五等瑞宝章	反保 義政氏	現 北海道社交飲料環境衛生同業組合副理事長
勲五等瑞宝章	土田 茂一氏	現 福井県旅館環境衛生同業組合理事長
勲五等瑞宝章	徳永 正和氏	現 愛媛県食肉販売業環境衛生同業組合理事長
勲五等瑞宝章	野村 重康氏	現 宮崎県美容環境衛生同業組合理事長
勲五等瑞宝章	藤家 宏之氏	現 岡山県喫茶環境衛生同業組合理事長
勲五等瑞宝章	星野 大八氏	現 群馬県食肉環境衛生同業組合理事長
勲五等瑞宝章	牧田 吾郎氏	現 神奈川県県商環境衛生同業組合理事長
勲吾等瑞宝章	村上 守正氏	現 東京都中華料理環境衛生同業組合理事長
勲六等単光旭日章	阿部 長氏	現 秋田県理容環境衛生同業組合副理事長
勲六等単光旭日章	岩見 邦夫氏	現 大阪府美容環境衛生同業組合理事長
勲六等単光旭日章	加奥 五男氏	現 兵庫県美容環境衛生同業組合副理事長
勲六等単光旭日章	金城 睦三氏	現 沖縄県クリーニング業環境衛生同業組合理事長
勲六等単光旭日章	黒須千代子氏	現 栃木県美容環境衛生同業組合理事長
勲六等単光旭日章	櫻井唯四郎氏	現 青森県理容環境衛生同業組合副理事長
勲六等単光旭日章	佐瀬トキコ氏	現 大分県美容環境衛生同業組合副理事長
勲六等単光旭日章	滝川 定男氏	現 三重県種類業環境衛生同業組合副理事長
勲六等単光旭日章	西谷 功氏	現 鳥取県理容環境衛生同業組合副理事長
勲六等単光旭日章	箱岩 周平氏	現 新潟県寿司商環境衛生同業組合副理事長

十一月十四日(火曜日)、厚生省において褒章の伝達式が行われ、引き続き皇居内の豊明殿において天皇陛下の拝謁を賜りました。受賞された方々のお名前は次の通りです。

藍綬褒賞	葛原 隆昭氏	元 北海道美容環境衛生同業組合連合理事長
藍綬褒賞	更科 久幸氏	現 全国公衆浴場環境衛生同業組合連合会副理事長
藍綬褒賞	本田 晃啓氏	現 新潟県食肉販売業環境衛生同業組合理事長
藍綬褒賞	井上 克彦氏	現 岐阜県飲食環境衛生同業組合理事長
藍綬褒賞	舟橋 左門氏	現 愛知県喫茶飲食環境衛生同業組合理事長
藍綬褒賞	則武 章二氏	現 岡山県旅館環境衛生同業組合理事長
藍綬褒賞	西山 隆則氏	現 鳥取県すし商環境衛生同業組合連理事長

### 平成12年度環境衛生功労者の表彰式

平成12年度の環境衛生功労者及び理容師・美容師養成功労者厚生大臣表彰並びに 全国環境衛生同業組合中央会理事長表彰の授与式が、津島雄二厚生大臣を迎えて、10月31日午後1時から、東京・紀尾井町「ホテルニューオータニ芙蓉の間」において行われた。

表彰式は、厚生省西本至生活衛生局長の開会の言葉で始まり、津島雄二厚生大臣から多年組織を通じて環境衛生営業の衛生向上と理・美容養成功労、健全営業に貢献した表彰者に対するお祝いの挨拶に続いて、209名の環境衛生功労者の方々が代表して村尾勝氏(青森)、16名の理容師・美容師養成功労者の方々が代表して小井出百合子氏(和歌山)に対して大臣表彰の授与が行われた。

この受賞に対して、それぞれ環境衛生功労者を代表して半田和正氏(大阪)、理・美容養成功労者を代表して小川和那氏(福島)が謝辞を述べた。続いて、中央会理事長表彰は、綾部雅昭理事長の挨拶に続いて受賞者179名の方々が代表して山下真二氏(神奈川)に対して理事長表彰の授与が行われ、これに対して、受賞者を代表して近藤永次郎氏(香川)が謝辞を述べた。

引き続き、来賓の 全国環境衛生営業指導センター柳瀬孝吉理事長及び国民生活金融公庫坂本龍彦副総裁の各位から祝辞が寄せられ、表彰式が終了した。



## 「現代俳句鑑賞」

この9月下旬から10月上旬にかけて、国勢調査員として各家庭を訪問して歩いた。大変協力的な家も半数以上あったが、非協力的な家庭も少なくなかった。国勢調査について無関心なのは普段、新聞テレビでの社会面について無関心なのではないかと想像する。国の国勢調査についての宣伝がいまひとつということもあるが、その効果に国民がいまひとつ納得してい

# 俳句の魅力

俳誌めぐり編集長

## 柴田いさを

ないのではないか。それぞれの事情もあるが、20代の若い人に無関心が多かった。マンションが多くなり、一人住まいの所も多く、家族とは何かという人間の根本的な問題を考えさせられた。個を重んじる風潮は最近とみに著しい傾向にあるが、人と人との交流の良さを知って欲しいとつくづくと思った。

さてこうした人々の生活に思いを馳せながら、今月も生活句を見ていきたい。

冬鏡人に見せざる貌映す

林 美江

「冬鏡」の句はあるが、春鏡、夏鏡、秋鏡の句はない。なぜだろつか、詩情をかもしだす雰囲気が他の季節では、それほど関心がもてないからだろう。そこへいくと、「冬鏡」のもつ雰囲気は、冷酷に人を見つめるまなざしを感じるようだ。冬の駅でふつと己れの姿が映ってぎくつとした経験もありであろう。

この句は自分の部屋で鏡台に向かって己れの姿を詠んでいる。よそいきの顔と本来の自分の顔、その落差にとまどう女心の微妙な心理を巧みに詠んでいる。ここまで本音を言うには、かなりの勇気がいるものである。やはり「冬鏡」のつめたさが、この句の詩の原点であろう。他の季節ではどうにもならない。冬鏡ならではの凄みといえる。

旅に出て妻の輝く冬十日

渡辺 皓

しばらくぶりですと二人だけの旅行を楽しまれ、あるいはフルムーンの旅だったのであるまいか。素直にその喜びがあふれている句。春とか秋とかではなく、冬の旅行であるところに輝きもまたひとしおではあるまいか。裏返しに普段の生活も言外に語られているような気がする。何度か夫婦の危機を乗り越えられた姿が、ありのままの妻を描くことによって、読者にも素直にそのほほえましが伝わるようだ。

後向きに児は負はれぬ小春かな

岡 淑子

初めてこの後向きに負われている児を見たのは、外国の人だった。日本人の習

慣はおんぶにだつて、子供を後向きにおんぶするなど想像も出来なかつた。しかし初めて見たとき、その自由な動きに合点。日本のそれは、よく見れば首を動かすにも不自由である。さてこの句、季語「小春」が使われている。「小春」は、字面どおり春に似た穏やかな日和、11月半ばから12月はじめにかけて穏やかな日和が続くことがある。小春日和ともいう。本格的な冬の寒さがはじまる前、何となく心和む陽気でとくに日本人の好む季節である。そんな心情を持ち合わせながら、この後向きに負われた児の姿を見て、作者もなんとなく、ほんわかとした気分になつたのである。「小春」という季語が適切に使われた佳句ではなからうか。

車まで夫に傘さす初時雨

塩川祐子

「時雨」は初冬のころ、山越えの雪雲からさつと降る雨のこと。したがって一日中降っている雨は、たとえ初冬の頃でも時雨とはいわない。山に近く晴れていた空が急に曇り、ぱらぱらと雨を落とす。20〜30分でまた晴れてくることがある。これが時雨。その冬初めて降った時雨が「初時雨」である。

この句、家の中にいるときは、まさか降っているとは気付かず、夫を送るために外に出て初めて雨に気付く、門の外の車まで傘をさしかけて、「初時雨だわ」とつぶやいた情景。初時雨の情感がこの場面を演出しているようだ。映画の「コマを思い出す人もあろう。「時雨」とは日本人好みの季語、こつこつと季語のよしさは、永久に子孫に伝えなくてはなるまい。

# 四国歩き遍路一人旅

(その二：修行の道場・土佐路)

筑波大学大学院地域研究科

堀内 秀雄

## 1 はじめに

前々号から「四国歩き遍路一人旅」シリーズが始まったが、何人かの読者からユニークな遍路の話は面白いが、肝心の「何故敢えて難しい歩き遍路に挑戦するか」の理由が短い説明では必ずしも良く分からない、とのご指摘を戴いた。確かに前号での歩き遍路の動機説明は字数制約から不十分だったので、今回その背景の補足説明をすることにしたい。

実は歩き遍路の動機は前号で述べた他に、もう一つ大きな動機があった。それは昨年秋季に長年の夢であったあるテーマについて研究する為に30年勤続の勤務先を早期退職し、自宅通学可能な国立大学大学院の入学試験に挑戦中であった。その試験は語学・専門科目の論文試験を経、口頭試問の面接試験も年内に何とか

## 2

### 大学受験の背景と四国遍路への旅立ち

終了して、年明け以降は結果待ちとなった。年内は何十年振りに受験勉強に打ち込み、人事を尽くした入学試験の後は3月の発表・入学までの3か月間、初めて纏まった長い自由な時間が生まれてきた。そのような人生の大きな転換点にあり、歩きながら自分を見つめ今後の生き方を考える必要性に迫られた結果、長い間頭の片隅に眠っていた「歩き遍路」が急遽浮かび上がってきたのである。

大学卒業後総合化学会社の旭化成に入社、以降30年間主に輸出入業務を中心とした業務を担当、厳しい企業競争社会にあっても幸い成長性に富んだ事業分野で先輩・同僚にも恵まれ、楽しく充実した会社生活であった。

しかし50歳半ばに近づいた今「人生八十年」と定年後も20年以上も十分長く生きられる高齢化社会の中で会社を離れた後のこれからの人生をどう生きて行くかを考えると、会社の定年を迎える前の心身ともに元気な内に次の活躍場所の準備をすることが必要ではないかと思うようになった。

幸い3人の子供達は各々学校を卒業し就職して、親の役目を果たし終えたのを機会に前から抱いていた夢、すなわち「国際文化交流」の研究を通して、年齢制限の少ない職業である、留学生や海外の日本研究の外国人学生を教える公的資格を取得して、これまでの海外業務経験を生かして若い学生達と一緒に学ぶ仕事に就ければ、の可能性を検討することになった。

そのような時、千葉県佐原市の伊能忠敬記念館を訪れ、伊能忠敬の生き方に大変感動と共鳴を覚えた。彼は初めて日本地図を作った偉人として有名であるが、私は一度の人生で二つの高い山に登った、いわば「人生二山説」の実践者・成功者として心惹かれた。

前半生は貧しい生まれながらその優れた知力故に佐原の名家の伊能家に17歳で婿入りし、商才を発揮して酒造や米穀、海運倉庫業等で財を成し、落ち目の伊能家を再建し、更に発展させ揺るぎ無い基礎を確立。そして50歳になって家督を息子に譲り隠居。しかる後に長年の夢であった「文学・天文学・測量学」を学ぶために単身江戸に上京。まさに五十の手習いで学問を始め、5年後には当代一流の権威

者に成長、56歳から師匠の推薦で幕府の地図作成方として日本全国の海岸5万を隈なく徒歩測量して17年の歳月をかけて日本全国地図を完成させるという偉業を達成した。

50歳を境に人生の前半と後半をくつきりと分けた二つの山を描いた忠敬の生き方は「人生は八十年時代をいかに生きるか」の課題を背負う現代人、特に企業における中高年としての私の心を強く捉えるものがあった。

このように伊能忠敬の先例に励まされ、50歳を過ぎて新しい山への挑戦をすることになり、その結果生まれたまとまった自由な日数は自分の足で歩きながら考える「歩き」を試みることにした。忠敬のように全国5万を歩き通すには日に30を歩くとすると5年間もかかりとても出来ない相談である。しかし四国一周の15000なら50日程度で可能、全国一周の30分の1を経験することになることが出来、いよいよ四国遍路に挑戦することになった次第である。

## 3

### 第一次ステージ … 発心の道場・阿波路

先月号で報告したように、2月14日より21日までの8日間で発心の道場・阿波路23寺を歩いて巡り終え一時帰宅。ちょうど同日大学の合格発表があり、幸いにも第一志望校に合格することが出来た。

元勤務先の同期の仲間が早速関係者を召集し、同期生の中曽根文部大臣の就任祝いを兼ねて大学院の合格祝いをして励

ましてくれたことは、30年間同じ釜の飯を分かち合った仲間として心が通じ合っている結果であり、大変嬉しいことであった。

4 第二次ステージ  
： 修行の道場

第1日：3月6日(月)

24番最御崎寺  
宿泊地：最御崎寺

漸く室戸岬の最先端の最御崎寺に辿りついた。今夜の宿は最御崎寺の宿坊である。本堂の脇に立派な宿坊があるが、まだ遍路はシーズンオフで空いており、チエックインすると今夜の宿泊は歩き遍路



元勤務先の同期会の仲間達

の2人だけのようだ。早速もう一方の方に挨拶に伺うと、横浜から来られた年配の男性のF氏で、今回3回目の通し打ちとのこと。広い食堂で夕食を一緒にとりながらいろいろ先輩に教えて戴いた。ただビールを美味そうに飲みながらのお話は、禁酒中の我が身には大変辛い試練であったが、先を考えると何とか耐え忍ぶことが出来た。F氏とは以降土佐まで同道することとなった。

\* 札所参拝の仕方

霊場参拝のしきたりは決まっているので、先達のやり方を見習いながら覚えることが必要。阿波の国では始めのうち分からないことが多く、又頭でわかつたつもりでも身につけていないため順番を間違えたり抜かしてしまったりで何度もやり直しをしたり戸惑うことが多かった。



中曽根文部大臣と先輩諸公

しかし日に何度も練習を積むうちに土佐に到着する頃には自然と身につけて、考えなくとも手が自然と動く様になってきたのは不思議なものだ。

参拝手順・作法

- 1 先ず山門で一礼してから境内に入る。その際菅笠は着けたままで良い。
- 2 手水で口と手を漱ぎ、荷物を降ろして貴重品と参拝品のみの軽装で参拝に向かう。
- 3 禁止されていない限り梵鐘をつき、賽銭をあげる。
- 4 本堂でロウソクに火をつけ、灯明と線香をあげる。
- 5 本堂の本尊に向かつて、納め札を納め箱に納める。
- 6 賽銭をあげる。
- 7 般若心経を読み上げ、本尊・宝号を念じ、合掌。
- 8 本尊の参拝を終えたら、大師堂で同様に(4) (7)の礼拝を行う。
- 9 本堂・大師堂の礼拝が終了してから、納経所で納経帳に納経朱印をもらう。
- 10 山門を出る前に、本堂に向かつて合掌・参拝をする。

第2日：3月7日(火) 晴れ

24番最御崎寺、25番津照寺、26番金剛頂寺  
距離32、宿泊地：山郷屋旅館

朝6時から本堂で朝の勤行に参加したのは同宿の2人だけで、直接住職から色々

教えていただき満ち足りた気持ちを味わうことが出来た。6時半に庭に出ると眼前の海からちよつと朝日が昇りかけており、実に爽やかな気分である。

朝食を済ませ旅装を整えて、7時に出発。25番の津照寺は室戸岬から高知に向かう海岸線に沿って7の地点で、国道脇に沿った遍路道を辿れば大変判り良いところである。比較的健脚であったためこれまで歩き遍路に追い越されることはなかったが、途中で初めて若い男性に追い越された。暫く一緒に歩いて話をしてみると、四国松山の高校生で、野宿をし逆打ちで巡礼中とのこと。高校を休んだの遍路で何か人を寄せ付けないような雰囲気を感じられ、又歩くペースが速すぎてとても付いて行けず、先に行つて貰つた。遍路にもいろいろながいるが、目許の涼しげなこの若い修験者の後ろ姿に結願と心の平安の到来を願つた次第。

\* 高知のビニールハウス農業

高知を歩いて先ず気付くのはビニールハウス農業の多さである。水田は別にして畑の過半数はビニールハウス栽培のようだ。中を覗くと、トマト、ナス、キュウリ等の野菜やメロン、キウイ等の果物である。中で作業中の人に聞いてみると、路地物に比べ季節に先んじて出荷して高く売れるので、ビニールハウスのコストも十分元がとれて採算性が良いとのこと。

又高知県では米は二毛作と聞いていたが、今は殆ど行われていないようだ。地元の人にその訳を聞くと米はだぶついでいて減反政策下では二毛作はペイせず、代わつて畑でビニールハウスに力を入れ、



のどかな田舎道での一コマ

収益性を高める方針のようだ。

### 第3日：3月8日(水)晴れ

27番神峯寺  
距離30、宿泊地：住吉荘

海岸線に沿って伸びる国道を高知に向かつてひたすら歩く。左は太平洋の大海原、海岸に打ち寄せる波の音を聞きながら安芸に向かう。阿波では国道を歩くことは少なかったが、土佐では国道を歩くことが多い。しかも海岸線に沿った、見通しの良い単調で車が行き交う道を歩くのは体は楽としても、「何故歩くのか」を自問自答して歩くことは精神的には辛いものである。「修行の道場」というのは必ずしも体ではなく、精神の修業を言うのであろうと土佐を歩き終わってから気付

いた次第。

土佐の霊場は平地が多いが、例外は今日の神峯寺で、この寺は土佐には珍しく山の上に聳え立つ難所である。難所であるだけに神峯寺では歩き遍路は特別に抹茶の接待を受ける等大変鄭重な扱いを受けて感激した。四国八十八寺では一般的に「雲」「峯」「頂」の字のある寺は高所にある難所であることが多いようだ。

海岸線に沿って高知に向かっていく途中で安芸市に到着した。ここは阪神タイガースのキャンプ地として有名であり、野次馬根性で安芸市営球場に立ち寄りてみた。

キャンプのチームを見るとプロ口ではなく、若々しい高校生のようだ。練習振りを見ると人数も多く、素晴らしい体格の選手がグラウンドに分かれて激しい練習を続けている。ユニフォームから智弁和歌山高校の選手と分かったが、一流のチームの練習振りに驚いた次第。

安芸市を過ぎて夜須町に入ると、松林と太平洋に面した静かな海岸に慰霊碑が建てられている。近づいて碑面をみると太平洋戦争末期、須崎で敵艦攻撃用に設計された1〜2人乗りの小型水上特攻船専用隊である「震洋隊」の鎮魂碑であった。20歳にも満たない若者160名が爆弾を抱えて自らの命を犠牲にして敵艦艦隊に当たりする訓練を受け、戦いの敗色の濃い昭和20年、特記に値する戦果もな

近い存在のようであるが、いづれにしても祖国を守る為に国に殉じた若者の心を考えると、今日の平和はこれら人々の犠牲の上に出来たもので、感謝の念とともに今日の平和を守っていく大事さが改めて思い出され、線香を手向けた。

### 第4日：3月9日(木)曇り

28番大日寺、29番国分寺、30番善楽寺  
距離32、宿泊地：ビジネスホテル高知空港

今日は久し振りに曇り空である。朝7時出発。静かな街並みの中の道を遍路道保存協力会の案内地図と道筋の遍路標識に従って進むと道に迷う心配は少ない。それにしても遍路道の案内表示はよく整備されており、曲がり角に表示された赤い標識を見ると心強くて有り難い。

28番大日寺から29番国分寺への道は約10程だが、ちよつと分かり難いところがあり通り道のご婦人に国分寺への道を尋ねると、親切に道を教えてくれた上に分かり易い大通りまで案内してもらった。地元の人は遍路に対して親切であり、地域全体が遍路を優しく見守っていているようである。

#### \* 旅先で便利なもの

1にコンビニ、2に宅急便、3に郵便局

歩き遍路で地域を歩いていて、昔に比べ非常に便利になったものの代表例としてコンビニ、宅急便と郵便局が上げられよう。

先ずコンビニは開店時間が早朝より深夜にわたり、24時間営業も多い。価格はやや高めで品数はやや少なめのきらいはあるが、不思議と必要なものは良く揃えられており便利である。特に歩いて旅をする物にとっては飲食物を始め必要なものがよく揃っていて大助かりである。

宅急便は、全国限なく張り巡らせたルートにより1000円程度で翌日中には荷物を送り届けることが出来、歩き遍路の場合にも不用になった着替え等を家に送り返したり、逆に必要となったものを電話で知らせて翌日の宿泊予定地に送り届けることが出来るので、携帯の手荷物を軽くして機動力を高めることが出来るようになった。

現金の扱いでは郵便局は営業所の数が多く、カードで預金の出し入れが出来ると、ようになり飛躍的に便利になってきた。市中銀行は田舎に来ると支店網が少なく殆ど利用出来ないが、郵便局は津々浦々に営業所が張り巡らされている。従って旅行費用として多額の現金を持ち歩かなくとも、郵便貯金通帳がキャッシュカードを持っていれば手数料なしで必要なだけ引出し出来る。これは口座開設店で印鑑と通帳が揃った場合しか預金引出しが出来なかつた昔と比べると隔世の感がする。

これら三つはいずれもコンビニユーザーのデータ処理の進展によって実現したものであり、そのお陰で旅先だけでなく生活全般にわたって便利化され、生活の質の向上に寄与していると言えよう。

(次号に続く)

# 中央アルプスと 駒ヶ岳周辺

日本住宅設備システム協会

小林今朝夫

中央アルプスは木曾谷と伊那谷に挟まれている。北の茶臼山から南の越百山まで極めて長い稜線を持った山脈である。広々とした稜線があると思えば、宝剣岳のように稜線が狭く荒々しい岩場もある。主脈の中心はもちろん駒ヶ岳（2956メートル）である。南アルプスの駒ヶ岳に対して、こちらの方を普通は木曾駒ヶ岳と呼んで区別をしている。

私が、中央アルプスの駒ヶ岳へ最初に登ったのは昭和39年7月のことだから、今からもう35年も前のことである。その後、何回か登ったことがあるが、信仰の山として古くから登られているにもかかわらず、案外流行というものとは無縁な山だったように思う。埃だらけになった「山日記」とポロポロになった五万分の1の地図を取り出し、初めて登ったときのその記憶を辿ってみた。

最初の駒ヶ岳へは木曾の上松から入っている。天気は相当悪く、今にも雨にな

りそうだとそのメモが残っている。上松からの駒ヶ岳へのルートは急登なため登山者には嫌われるコースである。メモにも一人の登山者にも逢わなかったと記されており、かなり不安を感じながら登り詰めていたことを思い出した。展望のないただひたすら頂上を目指す山行だったのである。

「中央アルプス」の名称はいつごろからそう呼ばれるようになったのか定かにはなっていない。しかし、「日本アルプス」の名付けの親であるW・ウエストンが駒ヶ岳へ登った時の記録には、その頂上から「日本アルプス」の連峰を眺めたとの記載があるから、駒ヶ岳のあるこの山脈を「日本アルプス」とは呼ばなかったことだけは確かである。ウエストンは駒ヶ岳へ凡そ100年余り前に、私と同じコースを案内人を伴って登っている。その時の頂上からの眺望を「日本アルプスの登山と探検」の著書の中で次のように克

明に描いている。

「駒ヶ岳は本州中央における最高峰、1万フットであり、その眺望の大きさはほとんど並ぶものはない。日本の案内書にはこれを誇張して、三十六の峰と八千の谷があると書いている。ここから真西に当たって、加賀の白山が、御岳の南の肩ごしにかすかに見え、その手前には日本アルプスの切り立った連峰が北に延びて日本海に達している。北東の紺碧の空に煙と水蒸気の白く立ちのぼっているのは、燃えさかる浅間の火焰を思い出させる。東の方には、美しい甲州山塊の峰々が連なり、その南端に赤石山の優美なヒラミッドが、雪に飾られた山脈の上に聳えている。」

私の「山日記」には、駒ヶ岳の頂上直下の鞍部辺りで一筋の雲が流れるように切れ、紺碧の空を背景に頂上がくっきり綺麗に望まれたとある。しかし、登山者は10人あまりしかいなかったとあるから、7月の登山シーズンであるにもかかわらず、中央アルプスがいかに人気がなかったかがわかる。3000メートルを越す頂がひとつもないこともその要因のひとつになっていたと思う。しかし、これほど静かな稜線の息づかいをじっくりと楽しむことができる大きな山は他にはなく、私の好きな稜線のひとつになっていた。

駒ヶ岳は、コブだらけの山で、喘ぎながらその頂を目指すのであるが、なかなか到達しない山と私の記憶にはつきり残っている。それだけに頂上に立ったときのあの感激と、そこからの何も遮ることのない展望は実に素晴らしく、私の眼は



木曾駒ヶ岳（平成12年夏）

暫くの間その光景から離れることはなかった。望みを果たした憧れの駒ヶ岳からおそらくウエストンも私と同じ山々を前にして感動していたに違いない。

千畳敷カールはとりわけ美しい響きのある場所として私の脳裏に収まっている。このカールは氷河時代に岩を削り取ってきたもので、カールは急勾配に囲まれたほとんどV字型の美しい形をしている。その時の岩がカールの末端に積み重なってモレーンとなっている。カールの規模はわが国最大で特別天然記念物に指定されている。堆積するモレーン付近は、ほかでは眼にすることができない珍しい草花の宝庫となっており、クロユリ、ミヤマゼンゴ、コイワカガミ、ウサギギク、ゴゼンタチバナ、チングルマなどの高山植物が地を這うように群生している。その種類は60種を越えるといわれている。シーズンには様々な花が咲き乱れる。その少し北側に圈谷湖底をもつ濃ヶ池カールがある。中央アルプスには千畳敷カールや濃ヶ池カールなど合わせて五つのカールがある。日が暮れるころに真っ赤に染まる千畳敷カールのシルエットはまさ

に感動であった。

伊那側からの登山ルートもかなり急登である。ウエストンは駒ヶ岳から壮大なパノラマをあとに駒ヶ岳を横断して伊那側へ下っている。私はこの伊那側から厳冬期に登ったことがあるが、その冬は思いの外雪が深かったため、途中で引き返している。ただ、朝4時の外気温マイナス20度と、私の「山日記」は寒かった当時の様子を伝えている。

深田久弥氏は、「日本百名山」の中で駒ヶ岳を次のように記している。

「その時はすばらしい天気恵まれて、四周の眺望をほしのままにした。何よりも立派なのは西方に大きく裾を拡げて泰然とそびえた御岳で、東の方には南アルプスと八ヶ岳、南に眼を移すと、鋭い岩峰の宝剣岳の右に、空木山と南駒ヶ岳の二つが背比べをするように並んで立っていた。頂上（本岳と呼ぶ）と中岳の間はお庭と称する広々とした美しい原で、そこをブラブラさまよっていると、時のたつのも忘れた。」

伊那側にロープウェイができたのは昭和42年7月のことである。しらび平から千畳敷平まで僅か8分で一気に登ってしまふ。それ以来中央アルプスの観光化が進み、登山者に混じって老若男女が中央アルプスに親しむようになったのである。

今年の夏、家内とそのロープウェイに乗って駒ヶ岳へ登ってみた。夏山のシーズンということもあって、ロープウェイの混雑ぶりには閉口した。千畳敷平付近はまるで都会並の賑わいを呈していた。頂上を目指す人の列が途切れることなく

### 全国環境衛生営業指導センター賛助会員 (11月25日現在)

A I U 保険会社  
東京都千代田区丸の内1 8 2 第1鉄鋼ビル2階

株式会社弘環  
東京都渋谷区代々木5 55 6 コンフォール参宮橋5階

芝サン陽印刷株式会社  
東京都中央区新川1 22 13

タカラベルモント株式会社  
大阪市中央区長堀橋筋2 1

株式会社第一興商  
東京都品川区北品川5 5 26

第一生命保険相互会社  
東京都千代田区有楽町1 13 1

株式会社大和銀行  
東京都千代田区丸の内2 4 1

中央法規出版株式会社  
東京都渋谷区代々木2 27 4

千代田生命保険相互会社  
東京都目黒区上目黒2 19 18

東京コンピュータサービス株式会社  
東京都文京区本郷1 18 6 トーコンビル

社団法人日本サウナ協会  
東京都千代田区六番町一・番町一番館ビル二階

日本標識株式会社  
東京都大田区大森本町2 4 9

日本ハム株式会社  
大阪市中央区南本町4 47

株式会社エレベータシステムズ  
東京都豊島区西池袋3 29 9

マニユライフセンチュリー生命保険株式会社  
東京都調布市国領町4 34 1

株式会社サンエイジ  
東京都中央区銀座5 9 17 銀座あづまビル5階

頂上までつながっていた。頂上からの展望は生憎ガスがかかっていた望むことができなかったが、それでも時折見せる雪を残した山々のその姿形は、いまま昔も何ら変わっていないかった。

ウエストンは千畳敷カールを下って、途中、伊那部村というところの古風な宿で一泊して汗を流している。その時の様子を次のように記している。

「日本では、家中の者が一つの風呂に水をとりかえずにはいるのである。お客たちがいれかわりたちかわり楕円形の浴槽にはいつて温まると、次にその家の男たちがはいる。物事がしばしばあべこべになるこの国では、風呂は男性の場所であって、女性の場所ではない。家族の女たちはその後に入浴し、次に雇い人たちがはいる。湯水のはねる音やおしゃべりの声がやんで静かになるのは、真夜中になることが普通で

ある。(中略)長い徒歩旅行のあとだから、その晩ほど入浴が嬉しかったことはない。浴衣を着て柔らかな座布団にくつろぐと、ようやくほっとした。中央アルプスは南北に長く連なっている。駒ヶ岳はその北側半分にある主峰で、南側半分の主峰は空木岳(ツギキダケト)である。空木岳は富士山を除けば、一番南に位置する最も高い山である。ここからの展望は言葉を失うくらい素晴らしいという。とくに遠くに北アルプスを配し、足下から北に長く延びる中央アル

プスの稜線の眺めは、他では味わうことができない光景だという。私はまだ空木岳へ登ったことがない。いつかはその頂に立つて心行くまで感動を味わってみたいと思っている。

親しげに岩鷲(いわじゆ)来る七竈(ななかま)

(小林 優子)

### 編集室だより

スペースの関係で「たより」は割愛。向寒のみぎり、身体ご自愛下さい。

## 環衛ジャーナル

11月号  
平成11年11月25日発行  
通巻322号  
定価420円(本体価格400円)  
編集・発行  
財団法人 全国環境衛生営業指導センター  
〒105-0004  
東京都港区新橋 6-8-2  
(全国環衛会館2階)  
TEL 03(5777)0341  
FAX 03(5777)0342

編集協力  
厚生省生活衛生局指導課  
編集長 亀川 潔  
編集主幹 今村 寛  
制作販売  
株式会社 まほろば  
〒105-0001  
東京都港区虎ノ門 1-25-12  
TEL 03(3503)7846  
FAX 03(3503)7847

本誌に掲載した論文等で、意見にわたる部分は、それぞれ筆者の個人的見解であることをお断りします。