

◎飲食店営業（めん類）の振興指針

平成22年3月5日
厚生労働省告示第77号

生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律(昭和32年法律第164号)第56条の2第1項の規定に基づき、飲食店営業(めん類)の振興指針(平成17年厚生労働省告示第68号)の全部を次のように改正し、平成22年4月1日から適用する。

飲食店営業（めん類）の振興指針

めん類飲食店営業(主としてめん類(中華そばを除く。))を扱う飲食店営業をいう。以下同じ。)の営業者は、食品衛生法(昭和22年法律第233号)等の衛生規制を遵守しつつ、新たな衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。

また、より高い消費者ニーズへの対応など経営上の課題への取組が求められているにもかかわらず、個々の営業者による取組だけでは、十分な対策を講じられなかったり、成果を得るまでに時間を要したりする面がある。このため、生活衛生同業組合(生活衛生同業小組合を含む。以下「組合」という。)及び全国麺類生活衛生同業組合連合会(以下「連合会」という。)が実施する共同事業及び研修事業、都道府県生活衛生営業指導センター(以下「都道府県指導センター」という。)等が実施する経営相談による支援に加え、株式会社日本政策金融公庫(以下「日本公庫」という。)による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。

本指針は、現在、めん類飲食店営業が抱えている諸問題を克服し、専門店としての独自性を発揮できるよう、計画的に営業の振興を図り、もって公衆衛生の向上と消費者の利益の擁護に資することを目的として定めるものである。営業者及び組合においては、本指針を踏まえ、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組み、国民生活の向上に貢献することが期待される。

また、本指針は、めん類飲食店営業が活力ある発展を遂げるための方策について取りまとめたものである。本指針の積極的な活用により、食生活の質の向上を実感できる国民生活の実現、活力ある地域社会づくりへの参画など、めん類飲食店営業の役割を増大させるとともに、新たな発展の可能性をもたらすことが期待される。

第一 営業の振興の目標に関する事項

一 めん類飲食店営業を取り巻く環境

めん類飲食店営業は、伝統的な飲食業として古くから親しまれるとともに、国民の食生活に密接に関連し、日常生活の充実と日本の食文化に大きく貢献してきたものである。

しかし、近年、経済状況についての先行き不透明感、消費者の食生活の多様化及び嗜好の変化、コンビニエンスストア、弁当チェーン店等のいわゆる中食産業及びファーストフードやファミリーレストランに代表される外食産業の増加並びにそれらのメニューの低価格化など、めん類飲食店営業を取り巻く経営環境は大きく変化している。こうした中、事業者数は、平成13年の約3万5千箇所から平成18年は約3万4千箇所に、従業者数は同時期で約21万1千人から約20万5千人にそれぞれ微減している。また、一世帯当たりのそば・うどんの年間外食費についても、平成13年の5,341円から平成20年は5,291円に微減していることから、新規需要の掘り起こしに取り組む必要がある。

また、近年の偽装表示等食品をめぐる問題により、食品の安全・安心や原産地等の情報に関して消費者の関心が高まっており、めん類飲食店営業においても、食品衛生法等の関係法令を遵守し、消費者に納得と安心を提供することが重要な課題となっている。

また、社会全体の高齢化の中で、営業者自身の高齢化による後継者問題に加え、増加する高齢者層の顧客への対応も求められている。

さらに、そば及びうどんの主原料である玄そば及び小麦はいずれもその多くの割合を輸入に依存している状態であり、世界の穀物相場の影響を受けやすい品目であることから、安定的な原料の確保が重要な課題となっている。

二 今後5年間(平成26年度末まで)における営業の振興の目標

めん類飲食店営業は、食品を調理し、消費者に飲食させる営業であるため、細菌等の汚染を受けやすく、食中毒等食品衛生上の問題が起こり得る環境にある。したがって、これらの衛生上の危険を防止し、消費者に対して安全で良質な商品を提供することは、営業者の責務である。

また、営業者には、消費者から信頼され得る商品を提供することも求められている。このため、主原料である玄そば等の産地や商品の品質等消費者が求める情報の提供に努めること等により、消費者に安全・安心をアピールすることが重要である。

さらに、そば・うどんの年間外食費が微減しているものの、近年、健康的な食品としての関心が高まってきており、また、特色のある専門店が開設されてきていることから、今後は、女性客及び若年層の需要の掘り起こしを図ることが有効である。

一方、従来、めん類飲食店営業においては出前営業が大きな比重を占めていたが、社会状況の変化及び他業態の進出により出前営業の比重は落ち込んでいる傾向にある。このように、多様化する消費者の要望を的確にとらえ、新たな顧客を確保するためには、宣伝活動や新メニューの開発が必要である。すなわち、生活習慣病の予防等食を通じた健康づくりに関心が高まっていることを踏まえ、栄養素に富んだめん類の良さを情報提供するとともに、消費者の嗜好の変化を汲み取り、子どもから高齢者までの様々な要望に合うメニューを開発することにより、消費者のめん類に対する要望に対して積極的に応えていくことが必要である。

特に、そばについては、そば粉の割合の高いそばに対する需要が高まっていることから、営業者は、より品質の良い原料を使用すること、従来の製めん方法を見直すことなどにより、高品質のそばを提供することが必要である。

各営業者は、これらを十分に認識し、衛生水準の向上、消費者に対する情報提供、新メニューの開発等に積極的に取り

組むことにより、専門店としての独自性を発揮し、消費者の理解及び信頼の向上を図ることを目標とする。

第二 めん類飲食店営業の振興の目標を達成するために必要な事項

一 営業者が取り組むべき事項

(一) 衛生水準の向上に関する事項

ア 日常の衛生管理に関する事項

営業者は、食品衛生法等の関係法令を遵守することは当然であり、加えて、衛生水準の一層の向上を図るため、食品衛生に関する専門的な知識を深めるとともに、食品衛生責任者の活用や調理器具、容器、食器等の衛生管理の改善に取り組むことが必要である。

さらに、営業者は、消費者が安心し、信頼できるメニューを提供するために、店舗の衛生管理及び従業員の健康管理に留意するとともに、安全な食材を使用し、食中毒等食品衛生上の問題が発生しないように努めることが重要である。

また、営業者は、衛生管理状況の自主点検を行い、その結果を店内に表示するなど、衛生管理のために自店が講じている措置について消費者に対し積極的に周知することが必要である。また、従業員の清潔な着衣の使用及び手洗いの励行、店舗の清掃等により、消費者に不快感を与えることのないよう配慮が必要である。

イ 衛生面における施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、日常の衛生的管理の取組に加えて、定期的かつ適切に自店の施設及び設備の衛生面の改善に取り組むとともに、衛生的に調理し、消費者に飲食させるために必要な設備の整備を図ることが必要である。

(二) 経営課題への対処に関する事項

経営課題への対処については、営業者の自立的な取組が前提であるが、多様な消費者の要望に対応する良質なめん類を提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、以下に掲げる事項を念頭に置き、経営の改善に積極的に取り組むことが期待される。

ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

営業者は、自店の立地条件、顧客層、経営規模、メニュー等の自店の経営上の特質を十分把握した上で、例えば、食材、技術等にこだわりを持った伝統的な専門店、地域に根ざした出前専門店、家族客等を対象とする多様なメニューを提供する店を目指すなど、自店がどのような顧客層を対象にどのようなサービスを重点的に提供するのかという経営方針を明確化することが重要である。

その際、顧客層の変化、消費者の要望の変化、新しい顧客に対する店の印象等顧客に関する情報やめん類飲食店営業以外の外食店も含めた周囲の競合店の状況に関する情報等を収集し、他店のサービスと比較して、食材の品質に比して割安感のある価格設定、技術力、接客態度等について、自店が消費者に提供すべき付加価値を見直すなど、経営意識の改革に努めるとともに、経営方針について将来を見据えた上で改めて検討する必要がある。

特に、小規模の店では営業者及び従業員が変わることがほとんどないため、経営手法が固定的になりやすく、新たな経営課題が発生した場合に、経営の改善に取り組むことが難しい面がある。このため、営業者は、都道府県指導センター等の経営指導機関による経営診断を積極的に活用することが望まれる。

イ サービスの見直し及び向上に関する事項

営業者は、自店の立地条件及び経営方針に照らし、営業日、営業時間の設定、禁煙席の設置等の検討を行うとともに、清潔で入りやすい店内の雰囲気づくり、接客態度、消費者の関心の高い情報の提供等顧客の立場に立ったサービスの見直しに努める必要がある。

また、使用しているめん、つゆ等の素材、製法及びその取扱いに十分な配慮を行い、消費者に高品質のめん類を提供することが必要である。特に、そばの質の向上を図る一環として、そば粉の混合割合を高めることが望ましい。

メニューの開発に当たっては、従来の伝統的なそば、うどん等の味に加えて、産地、調理方法等の特色により、店として中核的な商品となるものを開発するとともに、消費者の健康に関する意識に留意し、栄養素、総カロリー量、塩分量等に配慮した商品を提供することが重要である。さらに、このような商品の情報を消費者に積極的に提供することが望ましい。

さらに、昼食時のメニュー、季節感を味わえるオリジナルメニュー、野菜等を使用した健康的なメニュー、女性、子ども、高齢者等の要望に対応したメニュー、そば懐石など、自店の経営方針と消費者の要望に的確に対応したメニューの開発に努めることも必要である。また、伝統的な専門店であっても、専門店の特色を活かしつつ、メニューに変化を持たせるよう工夫することも必要である。例えば、地域の生産者団体等と共同して、その地域で生産された玄そば、小麦等の原料を使用したメニュー、地域外の消費者を獲得することを視野に入れた地域の歴史・文化等と関連させたメニュー等、地域の特徴を活かした郷土食としての地場産業商品の開発等が期待される。

なお、そば及びうどんは我が国の伝統的食品であり、政府として観光立国を推進し、訪日外国人旅行者の増加のための取組を進めていることから、外国人旅行者等の顧客の利便性を図るため、メニュー等の外国語表示についても充実させることが望まれる。

ウ 施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、飲食物を提供する営業者であることを十分認識し、使用する施設及び設備について安全で衛生が確保された施設となるよう定期的な内外装の改装に努めるとともに、顧客層、経営方針、店の規模等に応じ、各店舗の特性を踏まえつつ、伝統を重んじた清潔な雰囲気醸成、高齢者等に配慮したバリアフリー対策の実施、省エネルギー対応の照明、空調設備等の導入など、合理的で効率的な経営のために必要な施設及び設備の改善に努める必要がある。

また、営業者は、高品質のめん類を消費者に提供するために、店独自の質の良いめん類を製造するための自家製めん設備の整備を図るよう努めるものとする。

さらに、施設及び設備を改善するに当たっては、経営方針、顧客層、店の規模等を考慮した上で、店内の禁煙等受動喫煙を防止するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

エ 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得や顧客の確保に関する事項

営業者は顧客情報を適正に管理し、その情報を基に誕生日又は記念日に合わせて特別なメニューやサービス等につい

て顧客へのダイレクトメールを発送するなど、顧客への積極的な働きかけを行うとともに、パーソナルコンピュータを利用して業務の合理化及び効率化を図ることが重要である。

また、インターネット等の情報通信技術を効果的に活用し、ホームページの開設、インターネット予約、割引サービスの実施、異業種との提携等を行うなど、新たな顧客の確保に努めることが必要である。

さらに、消費者の利便を考慮して、クレジットカードによる決済サービスや電子マネーによる電子決済サービス等の普及に努めることも必要である。

オ 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、消費者に納得及び安心を与えるため、店頭及び店内に表示するメニューに写真等を活用して分かりやすくすることにより、店舗及びメニューの選択を容易にすることが必要である。特に、消費者の食の安全・安心に対する高い関心に対応するため、食材の産地表示、食物アレルギーなど消費者の健康被害防止を目的とした表示を心がけるとともに、生活習慣病の予防を中心とした健康づくりという観点から、食事バランスガイドの活用、総カロリー表示、塩分量表示等の情報提供に努めるものとする。なお、そばによるアレルギー症状は、重篤となる例も報告されていることから、従業者は食物アレルギーに対する認識を向上するよう努めるものとする。

また、営業者にあつては、財団法人全国生活衛生営業指導センター(昭和55年3月24日に財団法人全国環境衛生営業指導センターという名称で設立された法人をいう。以下「全国指導センター」という。)が定めるサービス、施設及び設備の表示の適正化に関する事項等を内容とするめん類飲食店営業の標準営業約款に従って営業を行う旨の登録を行い、標識及び当該登録に係る約款の要旨を掲示するよう努めるものとする。

消費者からの苦情には、誠実に対応することにより、問題を早急かつ円満に解決することが重要であるので、あらかじめ、問題発生時の対応マニュアルを作成し、従業員の危機管理教育を徹底するほか、事故が生じた場合には、賠償責任保険等の活用により、消費者の信頼回復に努めるものとする。

カ 人材育成に関する事項

めん類飲食店営業の新たな発展を期するためには、我が国の伝統的食品としてのめん類の調理技術、接客技術、衛生知識、消費者の要望等に関する情報の収集等の質的な経営資源を充実させるとともに、経営力の強化を図るために人材の獲得及び育成を図ることが必要である。特に、めん類の専門店は、職人の資質がサービスの質を左右することから、優秀な人材の獲得及び育成を図ることが極めて重要な課題である。

しかし、高い調理技術を持った職人の高齢化が進む一方、若年者の採用が難しいことから、めん類飲食店営業の魅力を積極的に伝えることにより人材の獲得に努めるとともに、適正な労働条件を確保することが必要である。

また、営業者は、従業員が経営、顧客管理、労務管理等の技能を取得できるよう、都道府県指導センターや組合等の実施する研修会、講習会等あらゆる機会を活用し、従業員の資質の向上を図り、人材育成に努めるものとする。

二 営業者に対する支援に関する事項

(一) 組合及び連合会による営業者の支援

組合及び連合会においては、営業者における自立的な経営改善の取組を支援するため、都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、以下に掲げるような事項についての取組を行うよう努めるものとする。

ア 衛生水準の向上のための技術、知識及び意識の向上に関する事項

営業者に対して衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、衛生管理に関するパンフレットの作成等による普及啓発、商品の衛生的取扱い、食材の調理及び衛生基準の設定など、食品衛生上の安全を確保し、かつ、良質な食材の調理及び調達を行うために必要な支援に努めるものとする。

イ 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の合理化及び効率化、消費者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善に関する指導、助言及び情報提供に努めるものとする。

また、少子・高齢化社会等、省エネルギー、環境保全等に配慮した施設及び設備の改善に対しても指導等に努めるものとする。

ウ 消費者の利益の増進に関する事項

消費者を対象としためん類に関する啓発講座の実施及び啓発パンフレットの作成、営業者が自店の特質に応じ作成する接客手引の基本となるマニュアル、苦情相談窓口の開設や苦情処理の対応に関するマニュアル、危機管理に関するマニュアルの作成並びにそれらの見直しを行うとともに、賠償責任保険への加入が図られるよう努めるものとする。

エ 経営管理の合理化及び効率化に関する事項

経営管理の合理化等に関する講習会及び研修会の開催、経営環境に関する情報及びめん類飲食店営業の将来の展望に関するデータの収集並びにこれらの情報提供に努めるものとする。

オ 従事者の技能の改善向上に関する事項

基礎的な調理技術や接客に関する研修会及び講習会、めん職人を対象とした新しいメニュー開発などの技術講習会、技能コンテスト等の開催による技能水準の向上並びに消費者の要望に対応したメニューやサービスに関する情報提供に努めるものとする。

カ 取引関係の改善及び事業の共同化等に関する事項

食品関連業界との連携強化による取引条件の改善及び宣伝事業、購入事業等の共同化及び協業化の企画立案並びにこれらの実施に係る指導に努めるものとする。

キ 従業者の福祉の充実に関する事項

従業者の労働条件の整備、作業環境の改善及び健康管理の充実のための支援、医療保険(国民健康保険又は健康保険をいう。)、年金保険(国民年金又は厚生年金保険をいう。)及び労働保険(雇用保険及び労働者災害補償保険をいう。)の加入等に係る啓発、組合員等の利用する福利厚生の実施並びに共済制度(退職金、生命保険等をいう。)の整備及び強化に努めるものとする。

また、男女共同参画の推進及び少子・高齢化社会等への適切な対応に配慮した従業者の福祉の充実にも努めるものとする。

る。

ク 事業の承継及び後継者支援に関する事項

事業の円滑な承継に関するケーススタディ、成功事例等の経営知識の情報提供及び後継者支援事業の促進に努めるものとする。

ケ 食品関連情報の提供及び行政施策の推進に関する事項

国内外における食に関する最新の情報や行政施策の動向の把握、行政機関との連携等を通じた組合員等への適切な情報提供及び行政施策に基づく指導・支援に努めるものとする。

(二) 行政施策及び政策金融による事業者の支援並びに消費者の信頼の向上

ア 都道府県指導センターにおいては、組合との連携を密にし、事業者に対する経営改善のため、経営指導員、経営特別相談員等による具体的な指導、助言等の支援を行うとともに、消費者からの苦情や要望に対して組合及び事業者と連携して対処するなど、消費者の信頼の向上に積極的に取り組むものとする。

また、保健所を始めとする都道府県生活衛生営業関係部局と連携を図り、新規開業者及び未加入事業者に対する組合への加入の促進策を講じるものとする。

イ 全国指導センターにおいては、アの都道府県指導センターの取組を推進するため、消費者の意見も反映した事業者の経営改善の取組に役立つデータの収集や整備、事業者へのこれらの情報の提供、苦情処理マニュアルの作成等に積極的に取り組むものとする。

また、標準営業約款制度に関し、都道府県指導センターと連携を図り、各事業者の標準営業約款の登録の促進策を講じるものとする。

ウ 国、都道府県等においては、めん類飲食店営業に対する消費者の信頼性の向上及び営業の健全な振興を図る観点から、食品衛生法等関係法令の施行業務等を通じ、事業者に対し、食品衛生に関する監督指導、安全衛生に関する情報の提供その他必要な支援に努めるものとする。

また、災害、事故等に際し、事業者が風評被害を受けた際の影響を低減することができるよう、適時適切な情報発信等の対策を講じるものとする。

エ 日本公庫においては、施設及び設備の改善等について、事業者等が利用しやすい生活衛生資金貸付による融資の実施、災害時における相談窓口の設置等必要な支援を行うとともに、生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握・分析及び関係団体への情報提供に努めるものとする。

第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

一 環境の保全及び食品循環資源の再生利用の推進

めん類飲食店営業は、顧客に飲食を提供するため食品廃棄物が発生しやすい業態であるが、小規模の店が大部分であり、事業者が取り組む環境の保全やリサイクル対策が必ずしも十分ではないため、組合等が積極的に支援する必要がある。また、これらの対策は、住民の生活環境に身近な問題であり、個々の事業者や組合だけでなく、地方公共団体や自治会と連携しながら、消費者も含めて地域全体で取り組むことにより、効果的かつ効率的な取組が可能となる。

このため、組合及び連合会においては、地方公共団体等と連携しながら、めん類飲食店営業における食品循環資源等を再生利用するための体系を構築するとともに、業種を超えた組合間で相互に協力し、組合員以外の事業者にも参加を促す等の普及啓発を行い、めん類飲食店営業における環境の保全や食品循環資源の再生利用に関する取組を推進するよう努めるものとする。特に、連合会が推進する食用廃油のリサイクルには、成果が期待される。

これらの取組を通じて、事業者においては、食品循環資源の再生利用等の実施率を平成24年度までに40パーセントに向上させるよう努めるものとする。このため、食品循環資源の再生利用並びに食品残さの発生の抑制及び減量を推進するものとする。

二 省エネルギーの強化等

事業者は、施設の改修、ボイラー等の機器の購入及び更新に際しては、省エネルギー性能の高い機器の購入について配慮する。また、毎月のエネルギー使用量をグラフ化する等のいわゆる「見える化」による管理等従業者による取組等により、温室効果ガス排出の抑制に努めるものとする。

三 少子・高齢化社会等への対応

めん類飲食店営業は、商店街にある店舗が多いため、地域に密着した業態であるといえる。事業者は、高齢者や障害者、乳幼児連れの家族等でも気軽に利用できるよう、バリアフリー対策に積極的に取り組むとともに、出前サービス、出前時における高齢者等との触れ合い、高齢者等に配慮した食材を使用したメニューや少量メニューの開発、ユニバーサルデザインに配慮した食器等の採用など、少子・高齢化社会等における幅広い取組が期待される。

また、組合が中心となって行っている社会福祉施設での手打ちそばの実演、提供等の訪問活動に関しては、継続的な活動が期待される。

さらに、事業者は、高齢者、障害者、妊産婦等の消費者に配慮した営業ができるよう従業員への人材教育及び研修に努め、優先席の確保等、優しい環境の実現のための取組を行うことが必要である。

このほか、事業者は、めん類飲食店営業の施設が身体障害者補助犬法(平成14年法律第49号)により身体障害者が同伴する身体障害者補助犬の入店を拒否できないことを十分認識しつつ、身体障害者補助犬を同伴した身体障害者に対応することが必要である。

四 食育への対応

めん類飲食店営業は、国民の食生活に密接に関連していることから、健康づくりのための食育に積極的に取り組むことが期待される。具体的には、食文化の継承のための食事マナー、調理方法の普及等を通じて、地域における食生活の改善、食品の安全性に関する知識の普及などの支援に努めるものとする。

特に、そばについては、事業者は、少子化の中で、子どもたちにそばへの関心を持たせることにより日本の伝統的食文化を次世代に残していくために、例えば、学校やカルチャースクール等でのそば打ちの講師、小学生にそばを栽培してもらう「そばの花観察運動」等の活動に積極的に参加することが期待される。

五 禁煙等に関する事項

営業者は、顧客層、経営方針、店の規模等を考慮しつつ、店内の分煙や喫煙時間の設定を含む禁煙等受動喫煙を防止するための必要な措置を講ずるよう努めるものとする。また、酒類を提供する営業者は、飲酒運転の防止に貢献するために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

六 地域との共生

営業者は、地域社会や商店街における行事等に積極的に参加することにより、地域住民に対して、めん類飲食店営業の店舗の存在、提供する商品、サービス内容等をアピールする機会を設けるものとする。例えば、地域におけるまちづくりへの積極的な参加、地域福祉や地域防犯活動への協力、地震等の大規模災害が発生した場合の地域住民への支援の展開など、様々な地域社会活動の一翼を担い、地域と共生していくことが望まれる。

このため、組合及び連合会においても、地方公共団体等と連携しながら、地域社会において様々な活動を企画し、指導又は援助することができる指導者の養成に積極的に取り組むことにより、営業者を支援することが期待される。

また、業種を超えて相互に協力を推進し、地域における特色ある取組を支援することが期待される。