

飲食店営業（一般飲食業、中華料理業、料理業及び社交業）及び喫茶店営業の振興指針（案）

飲食店営業（一般飲食業、中華料理業、料理業及び社交業を営む飲食店営業をいう。以下同じ。）及び喫茶店営業の営業者が食品衛生法（昭和22年法律第233号）等の衛生規制に的確に対応しつつ、現下の諸課題に適切に対応することにより、経営の安定及び改善を図り、もって国民生活の向上に資するよう飲食店営業及び喫茶店営業の振興指針を策定する。本指針は、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。以下「生衛法」という。）第56条の2第1項に基づき定めるものである。

本指針の作成にあたっては、営業者、生活衛生同業組合（以下「組合」という。）等の前期間での事業実施状況を踏まえ、予算措置（補助金）、金融措置（融資）、税制措置等の制度やこれらの改革の内容を新たに加えるとともに、営業者、組合等が当該支援制度の具体的な活用にあたって理解を深められるよう、実践的かつ戦略的な指針として全部改正を行った。

今後、営業者、組合等において本指針が十分に活用されることを期待するとともに、新たな衛生上の課題や経済社会情勢の変化、営業者及び消費者等のニーズを反映して、適時かつ適切に指針を改定するものとする。

第一 飲食店営業及び喫茶店営業を取り巻く状況

一 飲食店営業及び喫茶店営業の事業者数の動向

飲食店営業の許可を受けた施設数は全国で1,419,489施設（平成23年3月末現在）、喫茶店営業の許可を受けた施設数は全国で270,933施設（平成23年3月末現在）であり、10年前と比較してそれぞれ125,231施設の減、6,993施設の増となっている。平成19年度から22年度までの営業許可・使用確認新規件数は飲食店営業で630,639施設、喫茶店営業119,488施設、平成19年度から22年度までの営業廃止・営業取消件数は飲食店営業で707,630施設、喫茶店営業141,957施設といずれも営業廃止・営業取消件数が営業許可・使用確認新規件数を上回っている（厚生労働省『衛生行政報告例』による。）。

一般飲食業では、従業者数5人未満の零細事業者が14.4%、経営者の年齢が60歳から69歳の割合が39.5%、経営者の年齢が70歳以上の割合が22.4%、経営者の年齢が60歳以上の割合が61.9%となっている。中華料理業では、従業者数5人未満の零細事業者が22.2%、経営者の年齢が60歳から69歳の割合が31.2%、経営者の年齢が70歳以上の割合が8.0%、経営者の年齢が60歳以上の割合が39.2%となっている。料理業では、従業者数5人未満の零細事業者が30.5%、経営者の年齢が60歳から69歳の割合が32.7%、経営者の年齢が70歳以上の割合が14.5%、経営者の年齢が60歳以上の割合が47.2%となっている。社交業では、従業者数5人未満の零細事業者が24.9%、経営者の年齢が60歳から69歳の割合が33.1%、経営者の年齢が70歳以上の割合が13.0%、経営者の年齢が60歳以上の割合が46.1%となっている。喫茶店営業では、従業者数5人未満の零細事業者が17.4%、経営者の年齢が60歳から69歳の割合が30.6%、経営者の年齢が70歳以上の割合が10.8%、経営者の年齢が60歳以上の割合が41.4%となっている。経営上の課題としては（複数回答）、飲食店営業及び喫茶店営業の全ての業種において「客数の減少」を最も多くあげており、次に多い問題点としては、「材料費の上昇」、「客単価の減少」、「光熱費の上昇」、「燃料費の上昇」等となっている（厚生労働省『生活衛生関係営業経営実態調査』による。）。

二 消費動向

平成 22 年の 1 世帯あたり（2 人以上の世帯）の外食支出は 160,230 円で、前年比 1,084 円の減であった。主な外食支出の内訳は、中華そばが 5,731 円、和食が 21,622 円、中華食が 4,634 円、洋食が 16,993 円、喫茶代が 5,143 円となっている（総務省『家計調査報告』による）。平成 22 年の飲食店営業及び喫茶店営業の市場規模は 113,365 億円で、前年比 1,360 億円増であった。市場規模の内訳は、食堂・レストランが 89,301 億円、その他の飲食店が 13,690 億円、喫茶店が 10,104 億円となっている（財団法人食の安全・安心財団附属機関外食産業総合調査研究センター『平成 22 年外食産業市場規模推計』による。）。株式会社日本政策金融公庫（以下「日本政策金融公庫」という。）が行った『生活衛生関係営業の東日本大震災等による影響及び価格の動向（平成 23 年 7～9 月期）』で飲食業の販売価格の動向を見ると、「販売価格を引き下げた」割合が 7.4%となっている。これら販売価格（客単価）の下落は、大手チェーンストア及び中食市場との厳しい競争環境等を背景としていることが伺えるが、「販売価格の引き下げにより客数は増加」は 15.1%にとどまっている。

また、東日本大震災の影響により、平成 23 年度前半は外食支出のマイナス基調が見られたものの、消費自粛の緩和から徐々に回復基調が見られているが、所得環境や雇用環境など外部環境の懸念もあり、依然として厳しい経営環境が続く見通しである。

三 営業者の考える今後の経営方針

厚生労働省が行った『生活衛生関係営業経営実態調査』によれば、一般飲食業では「食事メニューの工夫」が 48.9%、「価格の見直し」が 25.2%、「接客サービスの充実」が 22.2%、「廃業」が 18.1%、中華料理業では「食事メニューの工夫」が 50.7%、「接客サービスの充実」が 36.7%、「広告・宣伝等の強化」が 21.2%、「価格の見直し」が 17.4%、料理業では「食事メニューの工夫」が 56.3%、「接客サービスの充実」が 46.4%、「価格の見直し」が 26.1%、「広告・宣伝等の強化」が 22.1%、社交業では「接客サービスの充実」が 58.0%、「食事メニューの工夫」が 25.1%、「価格の見直し」が 21.5%、「広告・宣伝等の強化」が 21.2%、喫茶店営業では「食事メニューの工夫」が 42.2%、「接客サービスの充実」が 31.4%、「価格の見直し」が 25.1%であった。

また、日本政策金融公庫が行った『飲食店の経営取り組みと消費者意識調査』によれば、販売促進に向けた集客への取り組みとしては「ロコミ」が、店内の雰囲気・居心地の向上に向けた取り組みとしては「店内の清潔さ」が、コスト削減の取り組みとしては「原材料の見直し」が、人材育成の取り組みとしては「職場の雰囲気づくり」が、それぞれ最も多くなっている。

第二 前期の振興計画の実施状況

組合については、平成 22 年 12 月末現在で、一般飲食業が 36 都府県、中華料理業が 21 都道府県、料理業が 30 都道府県、社交業が 38 都道府県、喫茶店営業 29 都道府県で設立されている。

振興計画については、平成 24 年 1 月 25 日現在で、一般飲食業が 36 都府県、中華料理業が 20 都道府県、料理業が 28 都道府県、社交業が 38 都道府県、喫茶店営業 28 都道府県で認定されている。

この振興計画を策定している組合に加入している営業者は、基礎的な事業活動を支える金融・税制措置として、日本政策金融公庫を通じた特別利率による設備資金及び運転資金の貸付けや組合が特別償却制度を用いて取得した共同利用施設を利用することができる。

平成 19 年度から 23 年度までの 5 ヶ年の振興計画を策定している組合が、4 ヶ年終了時である平成 22 年度末に実施した自己評価は表 1 から表 5 のとおりであるが、各組合の積

極的な取り組みの結果、計画内容の相当程度の達成が見受けられる。

なお、組合が実施する事業の一部については、政策的見地から生衛法に基づき国による予算措置（補助金）の対象とされているが、平成22年度の行政刷新会議ワーキンググループの事業仕分けにおいて、効果測定が不十分であるとの観点から見直しを求められたことを踏まえ、国による予算措置（補助金）については、政策目的の達成状況の検証と事業の適切かつ効果的な実施の観点から、予算執行過程において「生活衛生関係営業の振興に関する検討会」の下に「生活衛生関係営業対策事業費補助金審査・評価会」が設けられ、審査から評価まで一貫して行われるなど必要な見直し措置が講じられている。

このため、組合及び生活衛生同業組合連合会（以下「連合会」という。）において振興計画に基づき事業を実施する際は、成果目標や事業目標を可能な限り明確化するなどし、達成状況の評価を行っていくことが必要である。

組合及び連合会においては、振興指針、振興計画の内容について広く広報を図り、組合未加入営業者への加入勧誘及び組合未結成地域の営業者への組合結成の支援を図ることが期待されている。

組合への加入、非加入は、営業者の任意であるが、生衛法の趣旨、組合の活動内容等を詳しく知らされていない新規開設者等の営業者がいることも考えられるため、都道府県（保健所）への営業の許可申請、届出等の際に、営業者に対して、生衛法の趣旨、関係する組合の内容、所在地、連絡先等について情報提供を行うよう、「新規に開設する生活衛生関係営業者への生衛法に係る情報提供について」（平成23年7月26日健衛発0726第1号厚生労働省健康局生活衛生課長通知）が通知されている。

また、振興計画を未作成の組合に対して、営業者の営業の振興が計画的に推進され、日本政策金融公庫からの貸付に有利な条件が適用されるよう、「振興計画を未作成の生活衛生同業組合に対する指導について」（平成23年5月17日健衛発0517第1号厚生労働省健康局生活衛生課長通知）が通知されている。

表1 振興計画の実施状況についての各組合による自己評価（一般飲食業）

（単位：％）

		達成	概ね達成	主な事業
1	衛生に関する知識及び意識の向上に関する事業	49%	40%	<ul style="list-style-type: none"> 食品管理、衛生管理等に関する講習会の開催 衛生管理の調査研究 苦情処理への対応 衛生マニュアルの作成
2	施設及び設備の改善に関する事業	23%	34%	<ul style="list-style-type: none"> 消費動向の不透明感が下押し要因となっているなか、店舗特性を踏まえた改装や省エネ対応の設備の導入投資が見られ、計画を概ね達成している割合が高くなっている
3	消費者の利益の増進及び商品の提供方法に関する事業	23%	57%	<ul style="list-style-type: none"> 標準営業約款制度の広報 ホームページ・情報誌による情報提供 苦情処理相談窓口の設置 地域イベントへの参加 賠償責任保険への加入促進
4	経営管理の合理化及び効率	34%	54%	<ul style="list-style-type: none"> 経営改善講習会、各種研修会の開催

	化に関する事業			<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営相談会の開催、携帯サイトの構築
5	営業者及び従業員の技能の改革向上に関する事業	17%	46%	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヘルシーメニュー開発等調理技術講習会の開催 ・ 調理技能競技大会の開催 ・ 調理師・ふぐ調理師免許取得の推進
6	事業の共同化及び協業化に関する事業	20%	26%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共通食材・調理器具等の展示会・商談会の開催 ・ 共同飲食券の販売 ・ 割引宿泊券の配布 ・ 共同購入の実施
7	取引関係の改善に関する事業	49%	31%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商社及び設備機器メーカー等との情報交換会の開催
8	従業員の福祉の充実に関する事業	34%	43%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共済制度の加入促進 ・ 優良従業員の表彰 ・ 定期健康診断の実施 ・ 労働条件等見直・整備の啓蒙
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	14%	48%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 後継者育成支援のための講習会の実施 ・ 事業承継に係る経営相談会の実施
10	食品関連情報の提供や行政施策の推進に関する事業	37%	51%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機関誌・HP・パンフレット等による情報提供 ・ 研究会・講習会の開催
11	環境の保全及び食品循環資源の再生利用の推進に関する事業	23%	51%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 割り箸・食用油回収に向けた説明会の開催 ・ エコバックの作成・配布 ・ 食品循環資源の再生利用に関する講習会・協議会の開催
12	少子・高齢化社会への対応に関する事業	6%	43%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者向けメニューの開発推進 ・ 宅配サービス講習会の開催 ・ バリアフリー改装に向けた指導 ・ 高齢者施設での食事提供事業
13	食育への対応に関する事業	20%	63%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 親子料理教室の開催 ・ 機関誌・HP・パンフレット等による情報提供 ・ 食育に関する講習会の開催 ・ 保健所等による講習会への参加
14	禁煙等に関する対策に関する事業	34%	52%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 飲酒運転防止対策のポスター・ステッカーの作成及び配布 ・ 講習会(飲酒運転防止・受動喫煙防止)の開催
15	地域との共生に関する事業	40%	43%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域イベント(祭り・交通安全教室・物産展等)への参加 ・ 地元住民を対象とした地産地消メニュー講習会の開催 ・ 地域における防犯活動の協力(監視力

表2 振興計画の実施状況についての各組合による自己評価（中華料理業）

(単位：%)

		達成	概ね 達成	主な事業
1	衛生に関する知識及び意識の向上に関する事業	35%	45%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食品管理、衛生管理等に関する講習会の開催 ・ パンフレット・情報誌による情報提供
2	施設及び設備の改善に関する事業	30%	4%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費動向の不透明感が下押し要因となっているなか、店舗特性を踏まえた改装や省エネ対応の設備の導入投資が見られる
3	消費者の利益の増進及び商品の提供方法に関する事業	40%	30%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 割引クーポン券の配布 ・ ホームページ・情報誌による情報提供 ・ 苦情処理相談窓口の設置 ・ 中華まつりの実施 ・ 賠償責任保険への加入促進 ・ 中華料理教室の開催 ・ 講習会の開催
4	経営管理の合理化及び効率化に関する事業	35%	35%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営管理講習会、各種研修会の開催 ・ 経営相談・税務相談会の開催 ・ 機関誌・HP等による情報提供
5	営業者及び従業員の技能の改革向上に関する事業	45%	25%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新メニュー開発等調理技術講習会の開催 ・ 組合員の技術水準の向上を目的とした研修会の開催 ・ 調理師免許取得の推進
6	事業の共同化及び協業化に関する事業	30%	25%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共通食材・調理器具等の展示会・商談会の開催 ・ のぼり旗・謝恩サービス券の配布 ・ 共同購入の実施
7	取引関係の改善に関する事業	35%	35%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商社及び設備機器メーカー等との情報交換会の開催
8	従業者の福祉の充実にに関する事業	40%	30%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会保険・共済制度の加入促進 ・ 優良従業員の表彰 ・ 定期健康診断の実施 ・ 最低賃金制度の周知
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	30%	35%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 後継者育成支援のための講習会の実施 ・ 事業承継に係る経営相談会の実施 ・ 出前授業の実施
10	食品関連情報の提供や行政施策の推進に関する事業	50%	20%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機関誌・HP・パンフレット等による情報提供 ・ 研究会・講習会の開催

11	環境の保全及び食品循環資源の再生利用の推進に関する事業	25%	25%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 割り箸・食用油回収に向けた説明会の開催 ・パンフレット等の作成・配布 ・食品循環資源の再生利用に関する講習会・協議会の開催
12	少子・高齢化社会への対応に関する事業	20%	20%	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者等向けメニューの開発推進 ・介護資格取得の推進 ・バリアフリー改装に向けた指導 ・高齢者施設での食事提供事業 ・補助犬同伴ステッカーの配布
13	食育への対応に関する事業	25%	15%	<ul style="list-style-type: none"> ・料理教室の開催 ・機関誌・HP・ポスター等による情報提供 ・食育に関する講習会の開催 ・食育ボランティアへの登録 ・地域行事（健康フェスタ等）への参加
14	禁煙等に関する対策に関する事業	20%	10%	<ul style="list-style-type: none"> ・飲酒運転防止対策のポスター・ステッカーの作成及び配布 ・講習会（飲酒運転防止・受動喫煙防止）の開催 ・機関誌・HP・ポスター等による情報提供
15	地域との共生に関する事業	40%	25%	<ul style="list-style-type: none"> ・地域イベント（24時間テレビ・まつり・B級グルメ・商店街等）への参加 ・地元住民を対象とした地産地消メニュー講習会の開催 ・福祉施設での食事提供 ・募金活動の実施

表3 振興計画の実施状況についての各組合による自己評価（料理業）

（単位：％）

		達成	概ね達成	主な事業
1	衛生に関する知識及び意識の向上に関する事業	42%	42%	<ul style="list-style-type: none"> ・食中毒防止、衛生管理等に関する講習会の開催 ・衛生マニュアルの作成・配布 ・インターネットによる情報提供 ・特別相談員による巡回指導
2	施設及び設備の改善に関する事業	19%	31%	<ul style="list-style-type: none"> ・消費動向の不透明感が下押し要因となっているなか、店舗特性を踏まえた改装や省エネ対応の設備の導入投資が見られ、計画を概ね達成している割合が高くなっている
3	消費者の利益の増進及び商品の提供方法に関する事業	27%	42%	<ul style="list-style-type: none"> ・おもてなし・接客講習会の開催 ・ホームページ・情報誌による情報提供

				<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情処理相談窓口の設置 ・ デビットカード関連機器の導入促進 ・ 賠償責任保険への加入促進 ・ 消費者アンケートの実施
4	経営管理の合理化及び効率化に関する事業	23%	42%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営改善講習会、各種研修会の開催 ・ 税務相談・経営相談会の開催
5	営業者及び従業員の技能の改革向上に関する事業	35%	46%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新メニュー開発等調理技術研修会の開催 ・ 産直食材の試食サンプル会の開催 ・ 調理師・ふぐ調理師免許取得の推進 ・ 献立研究会の開催
6	事業の共同化及び協業化に関する事業	15%	35%	<ul style="list-style-type: none"> ・ HPによる組合員店舗の宣伝 ・ デパートへの共同出店 ・ 共同購入の実施
7	取引関係の改善に関する事業	27%	46%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商社及び設備機器メーカー、HP制作会社等との情報交換会・商談会の開催
8	従業員の福祉の充実にに関する事業	27%	35%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共済制度の加入促進 ・ 法定労働時間等への対応 ・ 定期健康診断の実施 ・ 最低賃金制度の周知 ・ 優良従業員の表彰
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	38%	35%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 後継者育成支援のための研修会の実施 ・ 事業承継に係る経営セミナー等への講師派遣 ・ 繁盛店の視察
10	食品関連情報の提供や行政施策の推進に関する事業	15%	54%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機関誌・HP・パンフレット等による情報提供 ・ 研究会・講習会の開催
11	環境の保全及び食品循環資源の再生利用の推進に関する事業	11%	38%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 環境保全・食品循環資源の再生利用に関する広報 ・ 食品循環資源の再生利用に関する講習会・協議会の開催
12	少子・高齢化社会への対応に関する事業	12%	35%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者向け献立の作成 ・ 宅配サービス研修会の開催 ・ バリアフリー対策に係る研修会の開催 ・ 高齢者施設での食事提供事業
13	食育への対応に関する事業	23%	27%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 郷土料理教室、親子料理教室の開催 ・ 郷土料理の伝承 ・ 食育に関する講習会の開催 ・ カロリー表示付き会席料理のリーフレットの作成・配布
14	禁煙等に関する対策に関する事業	27%	35%	<ul style="list-style-type: none"> ・ ポスター・ステッカーの作成及び配布 ・ 講習会・研究会（飲酒運転防止・受動

				喫煙防止)の開催 ・ キャンペーンへの協力 ・ アンケート調査の実施 ・ 広報誌等による情報提供
15	地域との共生に関する事業	27%	35%	・ 地域イベント(街おこし・商店街事業等)への参加 ・ ひなまつり会席料理の創作 ・ 暴力団追放銃器根絶運動の会議への参加 ・ 災害時における飲料水、備蓄食材の提供等の検討

表4 振興計画の実施状況についての各組合による自己評価(社交業)

(単位: %)

		達成	概ね達成	主な事業
1	衛生に関する知識及び意識の向上に関する事業	33%	39%	・ 食品管理、衛生管理等に関する講習会の開催 ・ 衛生管理の調査研究 ・ 賠償責任保険への加入促進
2	施設及び設備の改善に関する事業	20%	33%	・ 消費動向の不透明感が下押し要因となっているなか、店舗特性を踏まえた改装や省エネ対応の設備の導入投資が見られ、計画を概ね達成している割合が高くなっている
3	消費者の利益の増進及び商品の提供方法に関する事業	22%	36%	・ 消費者アンケートの実施 ・ ホームページ・情報誌による情報提供 ・ 苦情処理相談窓口の設置 ・ 研究会の実施 ・ 賠償責任保険への加入促進 ・ 小冊子作成・配布 ・ 携帯サイトの構築
4	経営管理の合理化及び効率化に関する事業	31%	39%	・ 経営者育成セミナー、各種研修会の開催 ・ 経営相談会の開催 ・ 特別相談員による巡回指導
5	営業者及び従業員の技能の改革向上に関する事業	14%	36%	・ ヘルシーメニュー開発等調理技術講習会の開催 ・ 接客マニュアルの作成・配布 ・ 調理師免許取得の推進
6	事業の共同化及び協業化に関する事業	20%	19%	・ 共通食材・調理器具等の展示会・商談会の開催 ・ ドリンクラリーの開催 ・ タクシーチケットの販売 ・ 共同購入の実施

				<ul style="list-style-type: none"> ・ 試飲会の実施
7	取引関係の改善に関する事業	39%	34%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商社及び設備機器メーカー等との情報交換会の開催
8	従業員の福祉の充実に関する事業	22%	31%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共済制度の加入促進 ・ 優良従業員の表彰 ・ 定期健康診断の実施 ・ 労働条件等見直しの啓蒙 ・ 法定労働時間等への対応
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	22%	25%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 後継者育成セミナーの実施 ・ 経営相談会の実施 ・ 青年部の立ち上げ
10	食品関連情報の提供や行政施策の推進に関する事業	39%	36%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機関誌・HP・パンフレット等による情報提供 ・ 研究会・講習会の開催 ・ 暴力団追放パレードの実施 ・ ピンクチラシ配布防止のための巡回
11	環境の保全及び食品循環資源の再生利用の推進に関する事業	25%	28%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 環境保全・食品循環資源の再生利用に関する広報 ・ 食品循環資源の再生利用に関する講習会・協議会の開催
12	少子・高齢化社会への対応に関する事業	11%	22%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者・女性向けメニューの開発推進 ・ 身体障害者補助犬講習会の開催 ・ バリアフリー対策の推進 ・ 夜間保育所の紹介
13	食育への対応に関する事業	11%	25%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機関誌・HP・パンフレット等による情報提供 ・ 食育に関する講習会の開催
14	禁煙等に関する対策に関する事業	22%	39%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 飲酒運転防止対策のポスター・ステッカーの作成及び配布 ・ 講習会(飲酒運転防止・受動喫煙防止)の開催 ・ 飲酒運転防止の街頭行事の参加
15	地域との共生に関する事業	50%	34%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 暴力団排除活動講習会への参加 ・ 客引き防止のための夜回り ・ 防犯パトロールの実施 ・ 迷惑タクシーの苦情受け付け

表5 振興計画の実施状況についての各組合による自己評価（喫茶店営業）

(単位：%)

		達成	概ね達成	主な事業
1	衛生に関する知識及び意識の向上に関する事業	46%	35%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食品管理、衛生管理等に関する講習会の開催 ・ 衛生管理に係るパンフレット等の作成・配布

				<ul style="list-style-type: none"> ・ 自主管理の徹底
2	施設及び設備の改善に関する事業	8%	31%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費動向の不透明感が下押し要因となっているなか、店舗特性を踏まえた改装や省エネ対応の設備の導入投資が見られ、計画を概ね達成している割合が高くなっている
3	消費者の利益の増進及び商品の提供方法に関する事業	35%	27%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接客マニュアルの作成 ・ ホームページ・情報誌による情報提供 ・ 消費者アンケートの実施 ・ 新商品試食会・勉強会の実施 ・ 賠償責任保険への加入促進 ・ 携帯サイトの構築
4	経営管理の合理化及び効率化に関する事業	42%	19%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営改善講習会、各種研修会の開催 ・ 税務相談・経営相談会の開催
5	営業者及び従業員の技能の改革向上に関する事業	31%	27%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調理技術講習会の開催 ・ 外国語表現集発行によるおもてなし力の向上 ・ 調理師免許取得の推進
6	事業の共同化及び協業化に関する事業	19%	23%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共通食材・調理器具等の展示会の開催 ・ 共同購入の実施
7	取引関係の改善に関する事業	38%	31%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商社及び設備機器メーカー等との情報交換会の開催
8	従業員の福祉の充実に関する事業	27%	31%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共済制度の加入促進 ・ 優良従業員の表彰 ・ 定期健康診断の実施 ・ 労働条件等見直しの啓蒙
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	42%	27%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 後継者育成支援のための講習会の実施 ・ 事業承継に係る経営相談会の実施 ・ 若手経営者の理事への積極的登用
10	食品関連情報の提供や行政施策の推進に関する事業	38%	35%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機関誌・HP・パンフレット等による情報提供 ・ 研究会・講習会の開催
11	環境の保全及び食品循環資源の再生利用の推進に関する事業	15%	35%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 環境保全・食品循環資源の再生利用に関する広報 ・ 食品循環資源の再生利用に関する講習会・協議会の開催 ・ みどりの募金事業の実施
12	少子・高齢化社会への対応に関する事業	8%	27%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者向けメニューの開発推進 ・ 各種講習会の開催 ・ バリアフリー対策の推進 ・ 高齢者施設への慰問 ・ お見合いパーティーの開催
13	食育への対応に関する事業	23%	31%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機関誌・HP・パンフレット等による情報提供

				<ul style="list-style-type: none"> ・ 食育に関する講習会の開催
14	禁煙等に関する対策に関する事業	27%	46%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 飲酒運転防止・受動喫煙防止対策のポスター・ステッカーの作成及び配布 ・ 講習会(飲酒運転防止・受動喫煙防止)の開催
15	地域との共生に関する事業	46%	27%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域イベント(チャリティ祭り・ドリンクラリー等)への参加 ・ 地域の食材を使用した試食会の開催 ・ 地域における防犯活動の協力(青少年補導員としてパトロール) ・ 歳末助け合い募金の実施 ・ 老人福祉施設への寄贈

第三 飲食店営業及び喫茶店営業の振興の目標に関する事項

一 営業者の直面する課題と地域社会から期待される役割

飲食店営業及び喫茶店営業の営業者は、国民生活に欠かせない位置を占めており、食生活の充実や交友・団らん等の場として大いに貢献するとともに、人的サービスの比重が高い産業として、生活者の日常生活に溶け込んで発展してきた。こうした重要な機能を引き続き担えるよう、衛生課題に適切に対応しつつ、各々の営業者の経営戦略に基づき、事業の安定と発展を図ることが求められる。また、買い物弱者になり易いことが危惧される高齢者や障害者、子育て・共働き世帯等の増加による新たなニーズに的確に即応することで、飲食店営業及び喫茶店営業の営業者の地域におけるセーフティネットとしての役割や商店街における重要な構成員としての位置づけが強化され、生活者の安心を支える役割を担うことが期待される。

二 今後5年間(平成24年度から平成28年度末まで)における営業の振興の目標

(1) 衛生問題への対応

衛生課題は、食中毒等食品衛生上の問題防止のような営業者の地道な取組みが中心となる課題と、口蹄疫やウシ伝達性海綿状脳症(BSE)問題、原産地偽装への対応のような、営業者にとどまらず、保健所等衛生関係機関や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。)等との連携を密にして対応することが求められる課題とに大別される。

衛生問題は、一定水準の衛生管理をしている営業者の場合、頻繁に発生するものではないことから、発生防止に必要な費用及び手間について判断しにくい特質があるが、一旦、調理及び調製並びに流通の過程において細菌等の汚染により食中毒等食品衛生上の問題が生じた場合、多くの消費者に被害が及ぶことはもとより、営業自体の存続が困難になる可能性があることから、日頃からの地道な衛生管理の取組みが重要である。

また、個々の営業者の問題にとどまらず、業界全体に対する信頼を損ねることにもつながることから、組合及び連合会には、組合員、非組合員双方の営業者が食品の安全性の確保に関する自覚と責任感を持ち、衛生水準の向上が図られるよう、継続的に知識及び意識向上に資する普及啓発や適切な指導及び支援に努めることが求められる。

とりわけ、零細な営業者は重要な公衆衛生情報の把握が困難となる場合が考えられ、また、大規模チェーン店では経費節減を目的として衛生確保が損なわれないよう注意

が必要であるため、これら営業者に対する組合加入の促進や公衆衛生情報の提供が円滑に行われることが期待される。

(2) 経営方針の決定と消費者・地域社会への貢献

人口減少・高齢化による国内市場の縮小並びに大手資本等による大型店、チェーンストア及びコンビニエンスストア等の進出による競争の激化と低価格化、消費者の食生活の多様化により、小規模営業特有の経営体質の脆弱性等と相まって、経営上の問題が深刻なものとなっており、消費者ニーズに呼応した営業者の創意工夫により、経営展開していくことが求められる。

また、人口減少・高齢化の進展や過疎化の進行に伴い、買い物の場所や移動手段など日常生活に不可欠な生活インフラが弱体化し、高齢者や障害者、子育て・共働き世帯等が身近な買い物に不安を感じる、いわゆる「買い物弱者」の問題が顕在化してきている。

このため、身近な営業者の役割が発揮されるよう、小規模専門店として、「個性」と「おもてなしの心」を活かした独自メニューや専門性を高めた高付加価値の提供、宅配サービス及び持ち帰り等中食（弁当・惣菜類）販売の実施といった買い物弱者の生活利便性を向上する取り組みが求められる。

さらに、急速な高齢者率の高まりにより、シニア層向けのサービス提供が必要となっている。シニア層は若年層に比べ行動範囲が狭くなる一方、自分のライフスタイルにこだわりを持つなど、マス・マーケティングの手法が成立しにくい市場であることから、企業体力で劣る中小零細事業者であっても、地域密着型の経営展開で顧客層を捉え、ニーズにあった付加価値を提供することで、成功し得る市場である。このため、塩分表示や健康状態に合わせた料理の提供や平日の昼の時間帯での宴会の受入れ、シニア層が気軽に集える「場」の提供等、シニア層の需要に応じたサービスを積極的に開発をしていく経営姿勢も求められる。

こうした新たな買い物機能やシニア層向けのサービス提供は、単に売上げを伸ばすだけでなく、地域で抱える問題の課題解決や地域経済の活性化につながるものであり、地域社会への貢献を通じた中長期的な経営基盤の確立は、大規模店との差別化にもつながることが期待される。

(3) 税制及び融資の支援措置

飲食店営業及び喫茶店営業の組合又は組合員には、税制優遇措置及び日本政策金融公庫を通じた低利融資を受ける仕組みがある。

税制措置については、組合が共同利用施設を取得した場合の特別償却制度が設けられており、組合において共同配送用車両及び共同蓄電設備の購入時、組合の会館を建て替える際などに活用することができる。

融資については、対象設備（別表1）及び運転資金について、振興計画を策定している組合の組合員（営業者）が借りた場合に、日本政策金融公庫の基準金利よりも低率の融資を受けることができ（別表2）、平成24年度予算（案）においても、各都道府県の組合が作成した振興計画に基づき、一定の会計書類を備えている営業者が所定の事業計画を作成して設備資金及び運転資金を借りた場合、より低い低利融資の仕組み（振興事業促進支援融資制度）が設けられており、特に設備投資を検討する営業者には、積極的な活用が期待される。

三 関係機関に期待される役割

(1) 組合及び連合会に期待される役割

組合及び連合会は、営業者の直面する衛生問題及び経営課題に対して適切に支援をすることが求められる。具体的には、営業者の必要性に即した事業について、独自の財源や国から受ける生活衛生関係営業対策事業費補助金を活用して実施することが期待される。

事業の実施に際しては、効率性（費用対効果）及び有効性の観点から、計画期間に得られる成果目標を明確にしながら事業の企画立案・実施を行い、得られた成果については適切に効果測定する等、事業の適切かつ効果的な実施に努めることが求められる。

また、事業効果を最大限発揮し事業成果を広く国民や社会に還元できるよう、都道府県指導センター、保健所等衛生関係機関、日本政策金融公庫支店等との連携及び調整を行うことが期待される。

（２）都道府県指導センター及び日本政策金融公庫に期待される役割

多くの営業者が経営基盤が脆弱な中小零細事業者であることに鑑み、都道府県指導センター及び日本政策金融公庫において、営業者へのきめ細かな相談・指導その他必要な支援を行うなどし、予算措置（補助金）、金融措置（融資）、税制措置等の有効的な活用を図ることが期待される。

とりわけ、金融措置（融資）については、審査・決定を行う日本政策金融公庫において営業者が利用しやすい融資の実施、生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握及び分析に努め、関係団体に情報提供するとともに、日本政策金融公庫と都道府県指導センターが協力して、手続きや計画作成に不慣れな営業者への支援の観点から、融資に係るきめ細かな相談・指導及び融資手続きの簡素化を行うことが期待される。低利融資制度については、各営業者の事業計画作成が前提とされることから、本指針の内容を踏まえ、営業者の戦略性を引き出す形での指導をすることが求められる。

（３）国及び財団法人全国生活衛生営業指導センターの役割

国及び財団法人全国生活衛生営業指導センター（以下「全国指導センター」という。）においては、公衆衛生の向上及び営業の健全な振興を図る観点から、都道府県や連合会と適切に連携を図り、信頼性の高い情報発信や的確な政策ニーズの把握が求められる。また、予算措置（補助金）、金融措置（融資）、税制措置を中心とする政策支援措置については、営業者の衛生水準の確保、経営の安定に最大限の効果が発揮できるよう、安定的に所要の措置を講じるとともに、制度の活性化に向けた不断の改革の取り組みが必要である。

また、全国指導センターにおいては、地域で孤立する小規模営業者及び大規模チェーン店に対する組合加入の働きかけや公衆衛生情報の提供機能の強化について、関係の組合及び連合会と連携を取った取り組みが求められる。

第四 飲食店営業及び喫茶店営業の振興の目標を達成するために必要な事項

飲食店営業及び喫茶店営業の目標を達成するために必要な事項としては、次に掲げるように多岐にわたるが、営業者においては、衛生水準の向上等のために必須で取り組むべき事項と、戦略的経営を推進するために選択的に取り組むべき事項の区別を行うことで、課題解決と継続的な成長を可能にし、国民の食生活の向上に貢献することが期待される。

また、組合及び連合会においては、組合員である営業者の指導・支援並びに消費者の飲食店営業及び喫茶店営業への信頼向上に資する事業を計画的に推進することが求められる。

一 営業者の取り組み

(1) 衛生水準の向上に関する事項

イ 日常の衛生管理に関する事項

- (イ) 食品衛生法等の関係法令の遵守
- (ロ) 食品衛生に関する専門的な知識の取得
- (ハ) 食品衛生責任者の活用
- (ニ) 使用する器具の衛生管理の改善
- (ホ) 店舗及び従業員の清潔確保、手洗いの励行
- (ヘ) 店舗の清掃
- (ト) 従業員の健康管理
- (チ) 商品の衛生的取扱
- (リ) 衛生管理状況の自主点検と点検結果の店内表示

ロ 衛生面における施設及び設備の改善に関する事項

- (イ) 定期的かつ適切な自店の施設及び設備の衛生面の改善
- (ロ) 衛生的な食材の調理及び調製に必要な設備の整備

(2) 経営課題への対処に関する事項

個別の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商品を提供し、国民の食生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、次に掲げる事項を念頭に置き、経営改革に積極的に取り組むことが期待される。

イ 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

現在置かれている経営環境を十分に考慮し、自店の経営能力に適合した経営規模を実現するとともに、経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要。特に、小規模経営の店舗では、経営手法が固定的になりやすく、経営改革に取り組むことが重要であることから、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

- (イ) 自店の立地条件、顧客層、資本力、経営能力、技術力等の経営上の特質の把握
- (ロ) ターゲットとする顧客層の特定
- (ハ) 重点商品の明確化
- (ニ) 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の積極的活用

ロ サービスの見直し及び向上に関する事項

消費者のニーズ変化に的確に対応し、消費者が安心して利用できるよう、業種業態に合ったサービスの充実に努め、消費者の満足度を向上させることが重要であることから、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

- (イ) 営業者は、営業におけるサービスの比重が高いことに考慮し、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

- ① 従業員等の教育・研修の徹底
- ② 「手間」と「こだわり」による独自サービスの提供
- ③ マニュアルを超えた「おもてなしの心（気配り・目配り・心配り）」によるサービスの提供
- ④ 消費者との信頼関係
- ⑤ 専門性を高めた高付加価値の提供
- ⑥ 看板商品へのこだわり（高い商品力・価値訴求）
- ⑦ 専門店ならではの「楽しさ」、「賑わい」の演出、明確なコンセプトの提案
- ⑧ 優秀な人材の獲得、若手従業員の育成・指導、資質向上

⑨魅力ある職場づくり（人と人の心のチームワーク）

⑩経営手法・熟練技能の効率的な伝承

(ロ) 営業者は、食の安全への高まりや食を通じた健康づくりなどの健康志向に対応するため、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

①食材の原産地表示等への積極的な取り組み

②食物アレルギー物質の有無の表示

③安全な食材を使用した健康に良い食の開発・提供

④総カロリー表示、塩分量表示等の推進

⑤外国語表示の推進

(ハ) 営業者は、生活者のライフスタイルやニーズ変化に対応した店づくりを行えるよう、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

①インターネット等による注文、予約等の実施

②シニア層が気軽に集える「場」の提供

③平日の昼の時間帯での宴会の受入れ（シニアの同窓会需要等への対応）

④宅配サービス、御用聞き等の実施（買い物弱者対策の強化）

⑤中食（弁当・惣菜類）を含む新たなサービスの開発、展開

⑥高級・高品質な商品の設定

⑦地産地消の食材を使用した商品の開発

⑧お得感を訴求したメニュー開発

⑨1人で気軽に入れる「場」の提供

ハ 施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、自店が飲食物を提供する営業施設であることを十分認識し、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

(イ) 安全で衛生的な施設となるよう、定期的な内外装の改装

(ロ) 各店舗の特性を踏まえた清潔な雰囲気醸成

(ハ) 高齢者・障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施

(ニ) 省エネルギー対応の冷凍・冷房設備、太陽光発電設備等の導入

(ホ) 節電に資する人感センサー、LED照明、蓄電設備等の導入

(ヘ) 受動喫煙の防止

ニ 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得及び顧客の確保に関する事項

営業者は、保有する情報資産の保護など情報セキュリティの管理に留意しつつ、インターネット等の情報通信技術を効果的に活用するなどし、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

(イ) 誕生日又は記念日に合わせた季節のメニュー等のダイレクトメール郵送

(ロ) コンピュータ・情報システムを利用した業務の合理化及び効率化

(ハ) ホームページの開設

(ニ) 飲食情報サイト、スマートフォンアプリ等を介した割引サービスの実施

(ホ) インターネットを利用した注文、予約の受付

(ヘ) クレジットカード決済、電子決済の導入・普及

(ト) 店舗等における公衆無線LAN環境の整備

ホ 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、消費者の食の安全及び健康志向への高まりに対応し消費者に納得と安心感を与えるとともに、消費者からの苦情に誠実に対応し、問題の早急かつ円満な解決に努めることが重要であることから、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

(イ) 食材の原産地表示、食物アレルギー患者を中心とした健康被害防止を目的と

した表示

- (ロ) 厚生労働省及び農林水産省が策定した食事バランスガイドの活用
- (ハ) 総カロリー表示、塩分量表示等の情報提供
- (ニ) 標準営業約款への登録と当該標識等の掲示
- (ホ) 苦情対応マニュアルの作成
- (ヘ) 従業員の危機管理教育の徹底
- (ト) 賠償責任保険等の活用

二 営業者に対する支援に関する事項

(1) 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革の取組を支援する都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、次に掲げる事項を中心に積極的な支援に努めること。

イ 衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

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製を行うために必要な支援に努めること。

- (イ) 衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催
- (ロ) 衛生管理に関するパンフレットの作成による普及啓発
- (ハ) 衛生管理に関するポスターの掲示等による広報促進
- (ニ) 衛生基準の設定

ロ 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営マネジメント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、必要な支援に努めること。

- (イ) 施設及び設備の改善に関する指導助言並びに情報提供

ハ 消費者利益の増進に関する事項

- (イ) 接客手引きの基本となるマニュアルの作成
- (ロ) 苦情相談窓口の開設
- (ハ) 苦情処理マニュアルの作成
- (ニ) 危機管理マニュアルの作成
- (ホ) 賠償責任保険への加入促進
- (ヘ) 消費者に対する地域の飲食店営業及び喫茶店営業の役割に係る広報
- (ト) 消費者に対する地域の飲食店営業及び喫茶店営業の正しい情報の提供

ホ 経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項

- (イ) 先駆的経営マネジメント事例に関する情報、地域的経営環境条件に関する情報、飲食店営業及び喫茶店営業の将来展望に関する情報の収集及び整理

ヘ 営業者及び従業員の技能の向上に関する事項

- (イ) 研修会及び講習会の定期的開催等教育研修制度の充実強化
- (ロ) 技術講習会及び技能コンテスト等の開催による技術水準の向上
- (ハ) 消費者の要望に対応したメニューやサービスの情報提供

ト 事業の共同化及び協業化に関する事項

- (イ) 事業の共同化及び協業化の企画立案並びに実施に係る指導
- (ロ) 取引関係の改善に関する事項
- (ハ) 共同購入等取引面の共同化の推進
- (ニ) 食品等関連業界の協力の下、取引条件の合理的改善及び組合員等の経済的地位の向上
- (ホ) 従業員の福祉の充実に関する事項

- (ヘ) 従業員の労働条件の整備
- (ト) 作業環境の改善及び健康管理の充実のための支援
- (チ) 福利厚生の実施
- (リ) 医療保険、年金保険及び労働保険の加入等の啓発
- (ヌ) 共済制度（退職金、生命保険等）の整備及び強化
- チ 事業の承継及び後継者支援に関する事項
 - (イ) 事業の円滑な承継に関するケーススタディ及び成功事例等の経営知識の情報提供の促進

(2) 行政施策及び政策金融による営業者の支援及び消費者の信頼の向上

イ 都道府県指導センター

組合との連携を密にして、以下に掲げる事項を中心に積極的な取り組みに努めること。

- (イ) 営業者に対する経営改善の具体的指導、助言等の支援
- (ロ) 消費者からの苦情及び要望を組合を通じて営業者に伝達
- (ハ) 消費者の信頼の向上に向けた積極的な取り組み
- (ニ) 保健所・都道府県と連携した組合加入促進に向けた積極的な取り組み
- (ホ) 連合会・都道府県と連携した振興計画未作成組合に対する指導・支援

ロ 全国指導センター

都道府県指導センターの取り組みを推進するため、以下に掲げる事項を中心に積極的な取り組みに努めること。

- (イ) 営業者の経営改革の取り組みに役立つ情報の収集・整理・情報提供
- (ロ) 危機管理マニュアルの作成
- (ハ) 苦情処理マニュアルの作成
- (ニ) 効果測定の実施及び政策提言機能の強化
- (ホ) 公衆衛生情報の提供機能の強化

ハ 国及び都道府県

飲食店営業及び喫茶店営業に対する消費者の信頼の向上及び営業の健全な振興を図る観点から、以下に掲げる事項を中心に積極的な取り組みに努めること。

- (イ) 食品衛生に関する指導監督
- (ロ) 食品衛生に関する情報提供

ニ 日本政策金融公庫

- (イ) 営業者が利用しやすい融資の実施
- (ロ) 生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握・分析及び情報提供
- (ハ) 災害時等における速やかな相談窓口の設置

第五 営業の振興に際し配慮すべき事項

飲食店営業及び喫茶店営業においては、他の生活衛生関係営業と同様に、衛生水準の確保と経営の安定のみならず、営業者の社会的責任として環境の保全や食品循環資源の再生利用の推進に努めるとともに、飲食店営業及び喫茶店営業に密接に関連する食育への対応、時代の要請である少子・高齢化社会等への対応、地域との共生、東日本大震災への対応といった課題に応じていくことが要請される。個々の営業者の取り組みが中心となる課題と、関係者が営業者を支援することで推進が図られる課題とがある。こうした課題に適切に対応することを通じて、地域社会に確固たる位置づけを確保することが期待される。

一 環境の保全及び食品循環資源の再生利用の推進

- (1) 営業者に期待される役割
 - イ 省エネルギー対応の冷凍・冷房設備、太陽光発電設備等の導入
 - ロ 節電に資する人感センサー、LED照明、蓄電設備等の導入
 - ハ 食品循環資源の再生利用等実施率の向上
 - ニ 食品循環資源の再生利用並びに食品残さの抑制・減量
- (2) 組合及び連合会に期待される役割
 - イ 食品循環資源の再生利用の仕組みを構築
 - ロ 業種を超えた組合間で相互に協力
 - ハ 食品循環資源の再生利用に向けた組合員以外の営業者への参加促進・普及啓発
- (3) 日本政策金融公庫に期待される役割
 - イ 融資の実施等による営業者の支援

二 人口減少・高齢化等への対応

- (1) 営業者に期待される役割
 - 営業者は、高齢者や障害者、子育て・共働き世帯が住み慣れた地域社会で安心して充実した日常生活を営むことができるよう、以下に掲げる事項を中心に積極的な取り組みに努めること。
 - イ 宅配サービス、御用聞き等の実施（買い物弱者対策の強化）
 - ロ 積極的なバリアフリー対策の実施
 - ハ 高齢者に配慮したメニューや少量メニューの提供
 - ニ 身体障害者が同伴する身体障害者補助犬への適切な対応
 - ホ 受動喫煙の防止
 - ヘ 従業員に対する教育及び研修の充実・強化
 - ト 地域社会とのつながりを強化する観点も含めた地域の高齢者・障害者等の積極的雇用の推進
- (2) 組合及び連合会に期待される役割
 - イ 高齢者等の利便性を考慮した店舗設計やサービス提供に係る研究の実施
- (3) 日本政策金融公庫に期待される役割
 - イ 融資の実施等による営業者の支援

三 食育への対応

- (1) 営業者に期待される役割
 - 営業者は、健康づくりのための食育の推進に積極的に取り組むため、以下に掲げる事項を中心に積極的な取り組みに努めること。
 - イ 食文化の継承のための食事マナー、調理方法の普及
 - ロ 地域における食生活の改善の支援
 - ハ 食品の安全性に関する知識の普及の支援
 - ニ 食物アレルギー物質の有無の表示
 - ホ 安全な食材を使用した健康に良い食の開発・提供
 - ヘ 総カロリー表示、塩分量表示等の推進
- (2) 日本政策金融公庫に期待される役割
 - イ 融資の実施等による営業者の支援

四 禁煙等に関する対策

- (1) 営業者に期待される役割
 - 営業者は、顧客層、経営方針、店の規模等に配慮した上で、以下に掲げる事項を

中心に積極的な取り組みに努めること。

イ 受動喫煙の防止

ロ 酒類提供飲食店における飲酒運転根絶に向けた必要な措置

(2) 日本政策金融公庫に期待される役割

イ 融資の実施等による営業者の支援

五 地域との共生（地域コミュニティの再生及び強化（商店街の活性化））

(1) 営業者に期待される役割

営業者は、地域住民に対して飲食店営業及び喫茶店営業の店舗の存在、提供する商品やサービスの内容及び営業の社会的役割・意義をアピールするとともに、地域で増加する生活弱者（高齢者、障害者、子育て・共働き世帯）の新たなニーズに対応し、地域のセーフティネットとしての役割や地域コミュニティの基盤である商店街における重要な構成員としての位置づけが強化されるよう、以下に掲げる事項を中心に積極的に取り組むことで、地域コミュニティを再生・強化や商店街の活性化につなげること。

イ 地域の街づくりへの積極的な参加

(イ) 祭りや商店街による手作りイベント等共同事業の立案及び参加

(ロ) 商店街の活性化を通じた地域生活者の「ふれあい」、「憩い」、「賑わい」の創出

ロ 「賑わい」、「つながり」を通じた豊かな人間関係（ソーシャル・キャピタル）の形成

ハ 商店街の空き店舗の有効的活用（子育て支援施設、高齢者交流サロン、特産品販売等へ利用）

ニ 商店街運営店主との共同経営店舗の出店、買い物代行サービス、インターネット販売

ホ B級ご当地グルメ等地域資源を活用した地域おこし

ヘ 地元農家や各種団体と連携した朝市の開催

ト 福祉施設における食事の提供

チ ポイントサービス事業、スタンプ事業の実施

リ 地域の防犯、消防、防災、交通安全、環境保護活動の推進に対する協力

ヌ 暴力団排除等への対応（社交業）

ル 地産地消の推進

ヲ 災害対応能力の維持向上

(2) 組合及び連合会に期待される役割

イ 地域の自治体等と連携し、社会活動の企画、指導・援助ができる指導者を育成

ロ 業種を超えた相互協力の推進

ハ 地域における特色ある取組の支援

ニ 自治会、町内会、地区協議会、NPO、大学等との連携活動の推進

ホ 商店街役員への飲食店営業及び喫茶店営業の若手経営者の登用

六 東日本大震災への対応と節電行動の徹底

東日本大震災は未曾有の国難であり、被災地域における営業再開及び被災営業者の生活の再建と活力ある地域の再生のため、総力を挙げて、東日本大震災からの復旧、将来を見据えた復興への取り組みを進めていくこと。また、発電施設の損壊等による電力制約が継続するなか、飲食店営業及び喫茶店営業の社会的責任として節電の徹底

に努めること。ただし、衛生状態が損なわれ食中毒等の問題が発生しないよう、十分な配慮をすること。

(1) 営業者に期待される役割

イ 被災営業者のみならず営業者全体による相互扶助と連携の下での役割発揮

ロ 被災営業者の営業再開を通じた地域コミュニティの復元

ハ 従業員・顧客に対する節電啓発

ニ 中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入

ホ 節電を通じた経営の合理化

ヘ 電力制約下における新たな需要（ビジネス機会）の取り込み

家庭での節電意識の高まりや節電行動の一環として企業が営業時間の短縮・シフト等に取り組む例が増えるなか、以下に掲げる新たな消費需要に対応した商品・サービスの開発提供に努めることで、営業活動の活性化を図ること。

(イ) 「朝活」・「アフター4」販促の実施

(ロ) 「節電商品」・「節電サービス」の提供

(2) 組合及び連合会に期待される役割

イ 同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）

ロ 震災発生時の顧客の避難誘導などを通じた帰宅困難者防止等への取り組み

ハ 節電啓発や節電行動に対する支援

ニ 節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置

(3) 国及び都道府県

東日本大震災を乗り越えて復興を実現し、被災地域のコミュニティの維持回復を図るため、被災営業者及び被災組合の意向等を踏まえつつ、以下に掲げる事項を中心に積極的な取り組みに努めること。

(イ) 被災営業者の営業再開のための施策

(ロ) 東日本大震災を教訓とした緊急に実施する必要性が高く、即効性の高い防災、減災等の施策

(4) 日本政策金融公庫に期待される役割

イ 必要な資金需要に対する円滑な低利融資等による被災営業者の支援