

## 4. 飲食店営業（めん類）振興指針改正素案

第34回 厚生科学審議会生活衛生適正化分科会

令和元年12月10日

資料4

### 飲食店営業（めん類）の振興指針 新旧対照表（素案 191210）

新	旧
<p>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（以下「営業者」という。）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、現下の諸課題にも適切に対応し、経営の安定及び改善を図ることは、国民生活の向上に資するものである。</p> <p>このため、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、めん類飲食店営業の振興指針を定めてきたところであるが、今般、営業者及び生活衛生同業組合（生活衛生同業小組合を含む。以下「組合」という。）等の事業の実施状況等を踏まえ、営業者及び組合等の具体的活用に資するよう、実践的かつ戦略的な指針として全部改正を行った。</p> <p>今後、営業者及び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、適時かつ適切に本指針を改定するものとする。</p> <p>第一 めん類飲食店営業を取り巻く状況</p> <p>一 営業者の動向</p> <p>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。</p> <p>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うどん類の大規模チェーン店、ファーストフード、ファミリー</p>	<p>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（以下「営業者」という。）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、現下の諸課題にも適切に対応し、経営の安定及び改善を図ることは、国民生活の向上に資するものである。</p> <p>このため、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、めん類飲食店営業の振興指針を定めてきたところであるが、今般、営業者及び生活衛生同業組合（生活衛生同業小組合を含む。以下「組合」という。）等の事業の実施状況等を踏まえ、営業者及び組合等の具体的活用に資するよう、実践的かつ戦略的な指針として全部改正を行った。</p> <p>今後、営業者及び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、適時かつ適切に本指針を改定するものとする。</p> <p>第一 めん類飲食店営業を取り巻く状況</p> <p>一 営業者の動向</p> <p>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。</p> <p>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うどん類の大規模チェーン店、ファーストフード、ファミリ</p>

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による競争の激化など、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。

めん類飲食店営業の平成 28 年の事業所数は 29,137 事業所、従業者数は 202,629 人、売上高は 802,857 百万円で（総務省「平成 28 年経済センサスー活動調査」による。）、平成 24 年と比較して、事業所数は、2,732 事業所の減、従業者数は 15,533 人の減となっている（総務省「平成 24 年経済センサスー活動調査」による。）。また、従業者数 5 人未満の零細事業所が 59.3% で、経営者の年齢が 60 歳から 69 歳の割合が 35.2%、経営者の年齢が 70 歳以上の割合が 34.4% で、経営者の年齢が 60 歳以上の割合が 69.7% 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。）。

経営上の問題点（複数回答）としては、「材料費の上昇」(57.9%) を最も多く挙げており、次に多い問題点としては、「客数の減少」(54.8%)、「施設・設備の老朽化」(34.9%)、「人手不足・求人難」(23.4%) 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。）。

また、日本政策金融公庫（以下「日本公庫」という。）が行った『生活衛生関係営業の景気動向等調査（令和元年 7～9 月期）』において、めん類飲食店営業の経営上の問題点は、多い順に「仕入価格・人件費等の上昇を価格に転嫁困難」(53.6%)、「顧客数の減少」(35.8%)、「従業員の確保難」(34.6%) となっている。

また、めん類飲食店営業における出前の実施状況は、立ち食いそば・うどん店を除いた営業者の 32.6% が実施となっている（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

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による競争の激化など、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。

めん類飲食店営業の平成 24 年の事業所数は 31,869 事業所、従業者数は 218,162 人、売上高は 602,929 百万円で（総務省「平成 24 年経済センサスー活動調査」による。）、平成 21 年と比較して、事業所数は、1,123 事業所の減、従業者数は 2,137 人の減となっている（総務省「平成 21 年経済センサスー基礎調査」による。）。また、従業者数 5 人未満の零細事業所が 58.8% で、経営者の年齢が 60 歳から 69 歳の割合が 36.9%、経営者の年齢が 70 歳以上の割合が 22.0% で、経営者の年齢が 60 歳以上の割合が 58.9% 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。）。

経営上の問題点（複数回答）としては、「客数の減少」を最も多く挙げており、次に多い問題点としては、「材料費の上昇」、「施設・設備の老朽化」、「光熱費の上昇」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。）。

また、めん類飲食店営業における出前の実施状況は、立ち食いそば・うどん店を除いた営業者の 55.9% が実施となっている（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 30 年の 1 世帯当たり（2 人以上の世帯）の一般外食支出は 161,488 円で、前年比 2,798 円の増加であった。そのうち「そば・うどん店」については、6,164 円で、前年比 148 円の増加であった（総務省「家計調査報告」による。）。

また、平成 30 年の飲食店営業の市場規模は 143,335 億円で、前年比 0.5% の増加となっているが、そのうち「そば・うどん店」（立ち食いそば・うどん店を含む。）については、13,041 億円で、前年比 1.3% の増加となっている（公益財団法人食の安全・安心財団附属機関外食産業総合調査研究センター「平成 30 年外食産業市場規模推計」による。）。

### 三 営業者の考える今後の経営方針

営業者の考える今後の経営方針（複数回答）としては、「食事メニューの工夫」39.0%（前回振興指針では 48.2%）、「価格の見直し」26.8%（前回振興指針では 17.4%）、「接客サービスの充実」23.0%（前回振興指針では 27.4%）、「廃業」14.3%（前回振興指針では記述なし）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。）。

## 第二 前期の振興計画の実施状況

都道府県別に設立された、めん類飲食店営業の組合（平成 30 年 12 月末現在で 23 都道府県で設立されている組合）においては、前期の飲食店営業（めん類）の振興指針（平成 27 年厚生労働省告示第 23 号）を踏まえ、生衛法第 56 条の 3 に基づき、振興計画を策定及び実施しているところであるが、当該振興計画について、全 5 か年のうち 4 か年終了時である平成 30 年度末に実施した自己評価は次表のとおりである。

平成 25 年の 1 世帯当たり（2 人以上の世帯）の一般外食支出は 154,533 円で、前年比 8,174 円の増加であった。そのうち「そば・うどん店」については、5,734 円で、前年比 461 円の増加であった（総務省「家計調査報告」による。）。

また、平成 25 年の飲食店営業の市場規模は 128,473 億円で、前年比 3.0% の増加となっているが、そのうち「そば・うどん店」（立ち食いそば・うどん店を含む。）については、11,474 億円で、前年比 7.1% の増加となっている（公益財団法人食の安全・安心財団附属機関外食産業総合調査研究センター「平成 25 年外食産業市場規模推計」による。）。

### 三 営業者の考える今後の経営方針

営業者の考える今後の経営方針（複数回答）としては、「食事メニューの工夫」48.2%、「接客サービスの充実」27.4%、「価格の見直し」17.4%、「広告・宣伝等の強化」15.9%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。）。

## 第二 前期の振興計画の実施状況

都道府県別に設立されためん類飲食店営業の組合（平成 26 年 12 月末現在で 23 都道府県で設立されている組合）においては、前期の飲食店営業（めん類）の振興指針（平成 22 年厚生労働省告示第 77 号）を踏まえ、生衛法第 56 条の 3 に基づき、振興計画を策定及び実施しているところであるが、当該振興計画について、全 5 か年のうち 4 か年終了時である平成 25 年度末に実施した自己評価は次表のとおりである。

表 振興計画の実施状況についての各組合による自己評価

(単位：%)

**データ更新中**

表 振興計画の実施状況についての各組合による自己評価

(単位：%)

	事業名	達成	概ね達成	主な事業
1	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業	42%	42%	<ul style="list-style-type: none"> <li>衛生管理講習会の開催</li> <li>衛生マニュアルの作成及び配布</li> </ul>
2	施設及び設備の改善に関する事業	5%	36%	<ul style="list-style-type: none"> <li>店舗特性を踏まえた改装や設備の導入投資</li> </ul>
3	消費者の利益の増進に関する事業	19%	43%	<ul style="list-style-type: none"> <li>標準営業約款制度の推進</li> <li>賠償責任保険への加入促進</li> <li>講習会の開催</li> <li>メニュー開発の促進</li> </ul>
4	経営管理の合理化及び効率化に関する事業	29%	33%	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営講習会又は各種研修会の開催</li> <li>経営に関する相談及び指導</li> </ul>
5	従業者の技能の改善向上に関する事業	41%	27%	<ul style="list-style-type: none"> <li>技術講習会の開催</li> </ul>
6	取引関係の改善及び事業の共同化等に関する事業	38%	48%	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係業界等との情報交換会の開催</li> <li>共同購入の実施</li> </ul>
7	従業者の福祉の充実に関する事業	36%	45%	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種保険の加入促進</li> <li>共済制度の加入促進</li> </ul>
8	事業の承継及び後援者支援に関する事業	25%	50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>後継者育成支援のための研修会等の開催</li> <li>青年部の活動支援</li> </ul>
9	食品関連情報の提供及び行	45%	30%	<ul style="list-style-type: none"> <li>機関誌等による情報提供</li> </ul>

## データ更新中

(注) データは、平成 22 年度から平成 25 年度までの評価結果を集計したもの。

なお、国庫補助金としての予算措置（以下「予算措置」という。）については、平成 23 年度より、外部評価の導入を通じた効果測定の検証や PDCA サイクル（事業を継続的に改善するため、P l a n（計画）－D o（実施）－C h e c k（評価）－A c t（改善）の段階を繰り返すことをいう。）の確立を目的として、「生活衛生関係営業の振興に関する検討会」の下に設けられた「生活衛生関係営業対策事業費補助金審査・評価会」において、補助対象となる事業の審査から評価までを一貫して行う等、必要な見直し措置を

	政施策の推進に関する事業			・講習会の開催
10	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%	44%	・食品循環資源の再利用に関する情報提供
11	省エネルギーの強化等に関する事業	23%	46%	・省エネルギー機器の導入
12	少子高齢化社会等への対応に関する事業	16%	42%	・子ども又は高齢者向けメニューの作成 ・施設のバリアフリー化への促進
13	食育への対応に関する事業	26%	53%	・食育に関する講習会の開催
14	禁煙等に関する事業	37%	53%	・研修会又は講習会の開催 ・店舗改装の実施
15	地域との共生に関する事業	64%	32%	・地域イベントへの参加 ・福祉施設への慰問 ・ポスター等の作成及び配布

(注) データは、平成 22 年度から平成 25 年度までの評価結果を集計したもの。

国庫補助金としての予算措置（以下「予算措置」という。）については、平成 23 年度より、外部評価の導入を通じた効果測定の検証や PDCA サイクル（事業を継続的に改善するため、Plan（計画）－Do（実施）－Check（評価）－Act（改善）の段階を繰り返すことをいう。）の確立を目的として、「生活衛生関係営業の振興に関する検討会」の下に設けられた「生活衛生関係営業対策事業費補助金審査・評価会」において、補助対象となる事業の審査から評価までを一貫して行う等、必要な見直し措置を講じている。

講じている。

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。）等においても、振興計画に基づき事業を実施する際は、事業目標及び成果目標を可能な限り明確化した上で、達成状況についても評価を行う必要がある。

当該振興計画等の実施に向けて、組合、連合会等においては、本指針及び振興計画の内容について広報を行い、組合未加入業者への加入勧誘及び組合未結成地域の業者への組合結成の支援を図ることが期待される。

組合への加入、非加入は業者の任意であるが、生衛法の趣旨及び組合の活動内容等を詳しく知らない新規開設者等の業者がいることも考えられるため、都道府県、保健所設置市又は特別区（以下「都道府県等」という。）は、業者による営業の許可申請又は届出等の際に、業者に対して、生衛法の趣旨並びに関係する組合の活動内容、所在地及び連絡先等について情報提供を行う等の取組みの実施が求められる。

### 第三 めん類飲食店営業の振興の目標に関する事項

#### 一 業者の直面する課題と地域社会から期待される役割

業者は、伝統的日本食文化の担い手として、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及び団らん等の提供など大きな役割を果たしてきた。こうした重要な役割を業者が引き続き担い、国民生活の向上に貢献できるよう、経営課題や国民のニーズ、衛生課題に適切に対応しつつ、各々の業者の経営戦略に基づき、その特性を活かし、事業の安定と活力ある発展を図ることが求められる。特に、めん類飲食店営業は、人材育成を図ることが極めて重要であるが、業者の高齢化が進む一方、若者の採用も難

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。）等においても、振興計画に基づき事業を実施する際は、成果目標及び事業目標を可能な限り明確化した上で、達成状況についても評価を行う必要がある。

当該振興計画等の実施に向けて、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、組合未加入の業者への加入勧誘及び組合未結成地域の業者への組合結成の支援を図ることが期待される。

組合への加入、非加入は業者の任意であるが、生衛法の趣旨及び組合の活動内容等を詳しく知らない新規開設者等の業者がいることも考えられるため、都道府県、保健所設置市又は特別区への営業の許可申請又は届出等の際に、業者に対して、生衛法の趣旨、関係する組合の内容、所在地及び連絡先等について情報提供を行う等の取組の実施が求められる。

### 第三 めん類飲食店営業の振興の目標に関する事項

#### 一 業者の直面する課題と地域社会から期待される役割

業者は、伝統的日本食文化の担い手として、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及び団らん等の提供など大きな役割を果たしてきた。こうした重要な役割を業者が引き続き担い、国民生活の向上に貢献できるよう、経営課題や国民のニーズ、衛生課題に適切に対応しつつ、各々の業者の経営戦略に基づき、その特性を活かし、事業の安定と活力ある発展を図ることが求められる。特に、めん類飲食店営業は、人材育成を図ることが極めて重要であるが、業者の高齢化が進む一方、若者の採用

しいため、重要な課題である。

また、いわゆる「買い物弱者」になり易いことが危惧される高齢者、障害者及び一人暮らしの者並びに子育て世帯及び共働き世帯等のニーズに的確に即応することで、営業者が営業を行う地域の住民が日常生活を送るために必要なセーフティー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付けが強化され、生活者の安心を支える役割を担うことが期待される。

併せて、社会全体の少子高齢化の進展や障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）の施行を踏まえ、全ての消費者が店舗を円滑に利用できるよう、ソフト、ハード両面におけるバリアフリー化及びユニバーサルデザイン化の取組みが求められる。

さらには、国際的に日本食の人気が高まる中、「和食；日本人の伝統的な食文化」が国連教育科学文化機関（以下「ユネスコ」という。）の無形文化遺産に登録され、今後、国際化への更なる対応を行うことで、海外での事業展開や訪日外国人旅行者の増加につなげていくことが期待される。

一方で、ホテル、旅館及びレストランにおける食品表示の不正事案が大きな社会問題となったところであり、めん類飲食店営業においても、食品表示法（平成 25 年法律第 70 号）、不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号。以下「景品表示法」という。）等の関係法令を遵守し、表示の適正化を推進し、消費者に対し納得感と安心感を提供していくことが求められる。そのほか、高騰するエネルギー価格の問題に的確に対応するため、省エネルギー関係設備の導入等についても推進する必要がある。

そのほか、受動喫煙防止対策への積極的な取組みが期待される。

も難しいため、重要な課題である。

また、いわゆる「買い物弱者」になり易いことが危惧される高齢者、障害者及び一人暮らしの者並びに子育て世帯及び共働き世帯等のニーズに的確に即応することで、営業者が営業を行う地域の住民が日常生活を送るために必要なセーフティー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付けが強化され、生活者の安心を支える役割を担うことが期待される。併せて、社会全体の少子高齢化の進展や障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）の施行を踏まえ、全ての消費者が店舗を円滑に利用できるよう、ソフト、ハード両面におけるバリアフリー化及びユニバーサルデザイン化の取組が求められる。

さらには、国際的に日本食の人気が高まる中、「和食；日本人の伝統的な食文化」が国連教育科学文化機関（以下「ユネスコ」という。）の無形文化遺産に登録が決まったところであり、国際化に対応し、今後はさらに海外での事業展開や訪日外国人旅行者の増加につなげていくことが期待される。

一方で、ホテル、旅館及びレストランにおける食品表示の不正事案が大きな社会問題となったところであり、めん類飲食店営業においても、不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号。以下「景品表示法」という。）等の関係法令を遵守し、表示の適正化を推進し、消費者に対して納得と安心感を提供していくことが求められる。

高騰するエネルギー価格の問題に的確に対応するため、省エネルギー関係設備の導入等を推進する必要がある。

そのほか、受動喫煙防止対策への積極的な取組が期待される。

各々の営業者は、これらを十分に認識し、各般の対策に積極的に取り組

各々の営業者は、これらを十分に認識し、各般の対策に積極的に取り組むことにより、めん類飲食店営業に対する消費者の理解と信頼の向上を図ることを目標とすべきである。

## 二 今後5年間における営業の振興の目標

### 1 衛生問題への対応

食をとりまく環境の変化等に対応し食品の安全を確保するため食品衛生法が改正され（平成30年法律第46号）、HACCPの考え方を取り入れた営業者による衛生管理、広域的な食中毒事案の発生や拡大防止等のために必要な対応等が盛り込まれており確実な実施が求められる。

また、食中毒等の衛生問題に対しては、営業者、保健所等衛生関係行政機関や都道府県生活衛生指導センター（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。

衛生問題は、営業者が一定水準の衛生管理を行っている場合、発生リスクが軽減されるため、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。しかし、一旦、調理等の過程において細菌等の汚染により食中毒等の食品衛生上の問題が発生した場合には、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。

さらに、食の安全性及び信頼性に対する国民の関心が高まる中、産地及び種類等品質に関する情報を消費者に対し正確に提供し、消費者の納得感や安心感を得ていく必要がある。

こうした衛生問題は、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

むことにより、めん類飲食店営業に対する消費者の理解と信頼の向上を図ることを目標とすべきである。

## 二 今後5年間（平成27年度から平成31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

衛生問題は、食中毒等食品衛生上の問題、感染症の流行対策、不当表示への対応など、営業者の地道な取組にとどまらず、保健所等衛生関係機関及び公益財団法人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。

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ため、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。しかし、一旦、調理等の過程において細菌等の汚染により食中毒等の食品衛生上の問題が発生した場合には、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が重要である。

さらに、食の安全性及び信頼性に対する国民の関心が高まる中、産地及び種類等品質に関する情報を、消費者に対し正確に提供し、消費者の納得や安心感を得ていく必要がある。

こうした衛生問題は、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



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、中小規模の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及び地域社会への貢献

めん類飲食店営業は、そばやうどんという我が国の伝統的食品を提供するものであり、また、近年、健康的な食品としての関心が高まってきていることから、今後も日常生活の充実と日本の食文化に大きく貢献していくと考えられるが、他方で、原材料価格の高騰やコンビニエンスストア等のいわゆる中食産業及びうどん類の大規模チェーン店等に代表される外食産業の増加等により、営業者を取り巻く経営環境は厳しい。

こうした中で、営業者は、消費者のニーズや世帯動向を的確に把握し、専門性や地域密着、対面接客等の特性を活かし、競争軸となる強みを見だし、独自性を十分に発揮し、以下の点に留意しつつ、拡大する市場の中で経営展開を行っていくことが求められる。

### (1) 消費者ニーズの把握と創意工夫による経営展開

多様化する消費者のニーズを的確に捉え、新たな消費者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。例えば、「材料等へのこだわり」、「オリジナル性のあるメニュー」、「見た目の美味しさ」等の若者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様々な要望に対して積極的に応えて行くことが必要である。また、創意工夫を活かした看板メ

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、地域で孤立する中小規模の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及び地域社会への貢献

めん類飲食店営業は、そばやうどんという我が国の伝統的食品を提供するものであり、また、近年、健康的な食品としての関心が高まってきていることから、今後も、引き続き、日常生活の充実と日本の食文化に大きく貢献することになると考えられるが、他方で、原材料価格の高騰やコンビニエンスストア等のいわゆる中食産業及びうどん類の大規模チェーン店等に代表される外食産業の増加等により、営業者を取り巻く経営環境は厳しい。

こうした中で、営業者は、消費者のニーズや世帯動向を的確に把握し、専門性や地域密着、対面接客等の特性を活かし、競争軸となる強みを見だし、独自性を十分に発揮し、以下の点に留意しつつ、拡大する市場の中で経営展開を行っていくことが求められる。

### (1) 消費者ニーズの把握と創意工夫による経営展開

多様化する消費者のニーズを的確に捉え、新たな消費者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。例えば、「材料等へのこだわり」、「オリジナル性のあるメニュー」、「見た目の美味しさ」等の若者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様々な要望に対して積極的に応えて行くことが必要である。また、創意工夫を活かした看板メ

ニューの提供など、専門店としての独自性を発揮し、付加価値を高め、差別化を図っていくことが重要である。

(2) 高齢者、障害者及び子育て世帯等への配慮

人口減少、少子高齢化及び過疎化の進展は、営業者の経営環境を厳しくする一方、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そのものを弱体化させる側面があることから、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便・不安を感じる、いわゆる「買い物弱者」の問題を顕在化させる。地域に身近な営業者の存在は、買い物弱者になりがちな高齢者等から頼られる位置付けを確立し、中長期的な経営基盤の強化につながることを期待される。

高齢化の進展は、シニア向けのサービス需要の拡がりにもつながることから、専門性や独自のこだわり等の特性を活かしながら、地域密着で高齢者世帯のニーズにきめ細かに応じた商品やサービスの提供を積極的に行っていくことが、大手資本によるチェーン店との差別化の観点からも求められる。

また、障害者差別解消法において、民間営業者は、障害者に対し合理的な配慮を行うよう努めなければならないとされていることから、ソフト、ハード両面におけるバリアフリー化及びユニバーサルデザイン化の取組みを進める必要がある。

(3) 省エネルギーへの対応

節電などの省エネルギーによる経営の合理化、コスト削減、環境保全に資するため、不要時の消灯や照明ランプの間引き、LED照明装置やエネルギー効率の高い空調設備等の導入等を推進することが期

ニューの提供など、専門店としての独自性を発揮し、付加価値を高め、差別化を図っていくことが重要である。

(2) 高齢者、障害者等への配慮

高齢化の進展は、高齢者向けのサービス需要の広がりにもつながり、また、障害者差別解消法の制定を受けて、障害者の社会参加の推進がますます求められていることを踏まえ、専門性や独自のこだわり等の特性を活かしつつ、高齢者や障害者等が利用しやすい設備の整備など、これらのニーズにきめ細かに応じたサービスの提供を積極的に行っていくことが求められる。特に、障害者差別解消法では、民間事業者において、障害者に対し合理的な配慮を行うよう努めなければならないとされていることから、これを踏まえ、ソフト、ハード両面におけるバリアフリー化及びユニバーサルデザイン化の取組を進める必要がある。

また、人口減少、少子高齢化及び過疎化の進展は、営業者の経営環境を厳しくする一方、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そのものを弱体化させる側面があることから、高齢者、障害者及び一人暮らしの者並びに子育て世帯及び共働き世帯等に対して身近な買い物についての不便や不安を感じさせ、「買い物弱者」の問題を顕在化させる。地域の身近な営業者には、地域社会に必要な商品及びサービスを提供することにより、「買い物弱者」になりがちな高齢者等から頼られる位置付けを確立し、中長期的な経営基盤の強化を図ることが期待される。

(3) 訪日外国人旅行者への配慮

平成25年度の訪日外国人旅行者数は、史上初めて1,000万人を突

待される。

(4) 訪日・在留外国人への配慮

平成 30 年度の訪日外国人旅行者数は、史上初めて 3,000 万人 を突破し、5 年前と比較して 3 倍程度に増加しており、今後も訪日外国人旅行者数の更なる増加が見込まれる。

政府においては、東京オリンピック・パラリンピックが開催される 2020 年度までに訪日外国人旅行者 4,000 万人、2030 年度までに 6,000 万人を目標に掲げ、「観光先進国」への新たな国づくりに向けて取り組みを進めている。

さらに、国際的に日本食の人気の高まる中、「和食：日本人の伝統的な食文化」が国連教育科学文化機関（ユネスコ）の無形文化遺産に登録され、今後、国際化への更なる対応を行うことで、海外での事業展開や外国人旅行者の増加につなげていくことが期待される。

また、訪日外国人旅行者の急増に加え、外国人労働者や在留外国人も増加していることから、めん類飲食店営業者においても、外国語表記の充実や外国人とのコミュニケーション能力の向上、キャッシュレス決済等の導入、宗教上の理由により特定の食材を忌避する必要があるケースに配慮するなど、外国人が入りやすい店づくりが求められる。さらに、インターネット経由での観光情報の入手を容易にし、訪日外国人旅行者の利便性を向上させるため、公衆無線 LAN の環境整備が期待される。

(5) 受動喫煙防止対策への対応

受動喫煙（他人のたばこの煙にさらされること）については、健康に悪影響を与えることが科学的に明らかにされており、受動喫煙によ

破し、今後も、アジア各国からの富裕層旅行者の増加や、「東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会」を含む各種イベントの開催等による我が国への関心の高まりにより、訪日外国人旅行者数の更なる増加が見込まれる。

政府は、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014」において、2020 年までに訪日外国人旅行者を 2,000 万人まで増加させることを目指し、ビザ要件の緩和やいわゆる LCC（ローコストキャリア）の参入促進による航空ネットワークの充実等に取り組むこととしており、めん類飲食店営業においても、外国語表記の充実や外国人とのコミュニケーション能力の向上を図ることが求められる。

加えて、国際的に日本食の人気の高まる中、「和食；日本人の伝統的な食文化」がユネスコの無形文化遺産に登録が決まったところであり、今後、国際化への更なる対応を行うことで、海外での事業展開や訪日外国人旅行者の増加につなげていくことが期待される。

また、インターネット経由での観光情報の入手を容易にし、訪日外国人旅行者の利便性を向上させるため、公衆無線 LAN の環境整備が期待される。

(4) メニュー表示等の食品表示に関する対応

平成 26 年に、景品表示法が二度にわたり改正され、表示に対する監視指導体制の強化や事業者の表示管理体制の強化に加え、不当な表示を行った事業者に対する課徴金の制度が設けられた。このため、営業においても、これまで以上に表示の重要性を認識し、コンプライアンスの強化を図ることが求められる。

また、アレルギー疾患対策基本法（平成 26 年法律第 98 号）の制

る健康への悪影響をなくし、国民・労働者の健康の増進を図る観点から、健康増進法（平成 14 年法律第 103 号）及び労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）により、多数の者が利用する施設の管理者や営業者は受動喫煙を防止するための措置を講じることとされている。国際的に見ても、「たばこの規制に関する世界保健機関枠組条約」の締結国として、国民の健康を保護するために受動喫煙防止対策を推進することが求められている。これらのことから、めん類飲食店営業においても、受動喫煙防止対策の強化を図り、その実効性を高めることが求められる。

(6) メニュー表示等の食品表示に関する対応

平成 26 年に、景品表示法が二度にわたり改正され、表示に対する監視指導體制の強化や営業者の表示管理体制の強化に加え、不当な表示を行った営業者に対する課徴金の制度が設けられた。このため、営業者においても、これまで以上に表示の重要性を認識し、コンプライアンスの強化を図ることが求められる。

また、アレルギー疾患対策基本法（平成 26 年法律第 98 号）の制定により、国としてアレルギー疾患対策を総合的かつ計画的に推進することとされたことから、営業者においても、食物アレルギー情報の自主的な情報提供の促進に向けた対応が望まれる。

3 税制及び融資の支援措置

めん類飲食営業者の組合又は組合員は、生活衛生関係営業の支援策の一つとして、税制優遇措置及び日本公庫を通した低利融資を受ける仕組みがある。

税制優遇措置については、組合が共同利用施設を取得した場合の特別

定により、国としてアレルギー疾患対策を総合的かつ計画的に推進することとされたことから、営業者においても、食物アレルギー情報の自主的な情報提供の促進に向けた対応が望まれる。

(5) 省エネルギーへの対応

高騰するエネルギー価格の問題に的確に対応するため、LED 照明装置やエネルギー効率の高い空調設備等の導入を進めることが期待される。

(6) 受動喫煙防止対策への対応

受動喫煙防止について、非喫煙者及び喫煙者への配慮とそれぞれが自由に選択できる環境の整備、分煙及び時間分煙等の対策に取り組むことが期待される。

3 税制及び融資の支援措置

組合又は組合員には、税制優遇措置及び株式会社日本政策金融公庫（以下「日本公庫」という。）を通して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輛及び共同蓄電設備

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や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である営業者が借りた場合は、組合員でない営業者が借りる場合よりも低利の融資を受けることができる。また、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には、さらに低利の融資を受けることができる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。

加えて、組合の経営指導を受けている小規模営業者においては、低利かつ無担保・無保証で融資を受けることができる生活衛生関係営業経営改善資金特別貸付が設けられており、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

組合は、公衆衛生の向上及び消費者の利益の増進に資する目的で、組合員たる営業者の営業の振興を図るための振興計画を策定することができる。組合には、地域の実情に応じ、適切な振興計画を策定することが求められる。

組合及び連合会には、予算措置や独自の財源を活用して、営業者の直面する衛生問題及び経営課題に対する適切な支援事業を実施することが期待される。

事業の実施に際しては、有効性及び効率性（費用対効果）の観点から、

の購入時や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である営業者が借りた場合に、対象設備については、日本公庫の基準金利よりも低利の融資を受けることができる。また、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における低利融資の仕組み（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

組合は、公衆衛生の向上及び消費者の利益の増進に資する目的で、組合員たる営業者の営業の振興を図るための振興計画を策定することができる。組合及び連合会には、適切な振興計画を策定するとともに、独自の財源や予算措置を活用して、営業者の直面する衛生問題及び経営課題に対する適切な支援事業を実施することが期待される。

事業の実施に際しては、有効性及び効率性（費用対効果）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及び実施を行い、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

計画期間に得られる成果目標を明確にしなが事業の企画立案及び実施を行い、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。

加えて、組合及び連合会には、振興指針及び振興計画の内容について広く広報を図り、組合未加入の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る。広報を行う際には、組合活動への参画のイメージを分かりやすく提示するなど、営業者の目線に立った情報提供を行うことが求められる。

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、保健所等衛生関係行政機関及び日本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 都道府県等、都道府県指導センター及び日本公庫に期待される役割

営業許可申請等各種申請や届出、研修会、融資相談などの様々な機会を捉え、新規営業者をはじめとする組合未加入の営業者に対し、組合に関する情報提供を行うとともに組合活動の活性化のための取組み等を積極的に行うことが期待される。

また、多くの営業者が経営基盤の脆弱な中小規模の営業者であることに鑑み、都道府県指導センター及び日本公庫において、組合と連携しつつ、営業者へのきめ細かな相談及び指導その他必要な支援等を行い、予算措置、融資による金融措置（以下「金融措置」という。）及び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、金融措置については、審査及び決定を行う日本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

つ効果的な実施に努めることが求められる。

加えて、組合及び連合会には、振興指針及び振興計画の内容について広く広報を図り、組合未加入の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る。広報を行う際には、組合活動への参画のイメージを分かりやすく提示するなど、営業者の目線に立った情報提供を行うことが求められる。

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及び日本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公庫に期待される役割

多くの営業者が経営基盤の脆弱な中小規模の営業者であることに鑑み、都道府県指導センター及び日本公庫において、組合と連携しつつ、営業者へのきめ細かな相談及び指導その他必要な支援等を行い、予算措置、融資による金融措置（以下「金融措置」という。）及び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、金融措置については、審査及び決定を行う日本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、日本公庫と都道府県指導センターが協力して、融資手続や事業計画の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及び融資手続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、各々の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

公庫と都道府県指導センターが協力して、融資手続きや事業計画の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、各々の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行うことが求められる。

加えて、都道府県指導センターにおいて、組合が行う生活衛生関係営業改善資金特別貸付に係る審査を代行するなど、金融措置の利用の促進を図ることが期待される。

### 3 国及び公益財団法人全国生活衛生営業指導センターに期待される役割

国及び公益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。）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、都道府県等及び連合会と連携を図り、信頼性の高い情報の発信及び的確な政策ニーズの把握等を行う必要がある。また、予算措置、金融措置及び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及び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、地域で孤立する中小規模の営業者のほか、大規模チェーン店に対しても、組合加入の働きかけや公衆衛生情報の提供機能の強化を行うため、関係の組合及び連合会との連携を促すための取組みが求められる。

## 第四 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

めん類飲食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

え、営業者の戦略性を引き出す形での指導を行うことが求められる。

加えて、都道府県指導センターにおいて、組合が行う生活衛生改善貸付に係る審査を代行するなど、金融措置の利用の促進を図ることが期待される。

### 3 国及び公益財団法人全国生活衛生営業指導センターに期待される役割

国及び公益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。）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、都道府県及び連合会と連携を図り、信頼性の高い情報の発信及び的確な政策ニーズの把握等を行う必要がある。また、予算措置、金融措置及び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及び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、地域で孤立する中小規模の営業者のほか、大規模チェーン店に対しても、組合加入の働きかけや公衆衛生情報の提供機能の強化を行うため、関係の組合及び連合会との連携を促すための取組みが求められる。

## 第四 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

めん類飲食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等に対する指導及び支援並びに消費者のめん類飲食店営業への信頼向上に資する事業の計画的な推進が求められる。

このために必要となる具体的取組<sup>み</sup>としては、次に掲げるとおりである。

#### 一 営業者の取組<sup>み</sup>

##### 1 衛生水準の向上に関する事項

###### (1) 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、容器及び食器等の衛生管理の改善に取り組むことが必要である。

また、営業者は、消費者が信頼し、安心できる商品を提供するために、店舗の衛生管理及び従業員の健康管理を行い、食中毒等食品衛生上の問題が発生しないようにすることが重要である。特に、食材を保管する冷蔵設備の温度管理については、毎日定期的実施するとともに、これらの工程管理を徹底し、HACCPに沿った衛生管理を行う必要がある。

また、衛生管理上の自主点検を行い、その結果を店内に表示するなど、衛生管理のために自店舗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。さらに、従業員の清潔な着

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等に対する指導及び支援並びに消費者のめん類飲食店営業への信頼向上に資する事業の計画的な推進が求められる。

このために必要となる具体的取組としては、次に掲げるとおりである。

#### 一 営業者の取組

##### 1 衛生水準の向上に関する事項

###### (1) 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、容器及び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、消費者が信頼し、安心できる商品を提供するために、店舗の衛生管理及び従業員の健康管理を行い、食中毒等食品衛生上の問題が発生しないようにすることが重要である。特に、食材を保管する冷蔵設備の温度管理については、毎日定期的実施することが必要である。

また、営業者は、衛生管理上の自主点検を行い、その結果を店内に表示するなど、衛生管理のために自店舗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。

加えて、従業員の清潔な着衣の使用、手洗いの励行及び店舗の清



衣の使用、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ない配慮が必要である。

(2) 衛生面における店舗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みに加えて、定期的かつ適切に自店舗の施設及び設備の衛生面の改善に取り組むことが必要である。特に食材の保管管理を徹底することが重要であるため、その管理に必要な冷蔵設備、保管庫及び容器等の改善に取り組むことが必要である。

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みが前提であるが、多様な消費者の要望に対応する商品及び良質なサービスを提供し、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。

特に、家族経営等の場合、営業者や従業員が変わることはほとんどないため、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、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

(1) 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や市場を十分に把握、分析し、自店舗や地域の特性を踏まえ、強みを見だし、経営方針を明確化し、自店舗の付加価値や独自性を高めていくとともに、経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要である。

ア 自店舗の立地条件、消費者層、資本力、経営能力及び技術力等の経営上の特質の把握

掃等により、消費者に不快感を与えない配慮が必要である。

(2) 衛生面における店舗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みに加えて、定期的かつ適切に自店舗の施設及び設備の衛生面の改善に取り組むことが必要である。特に食材の保管管理を徹底することが重要であるため、その管理に必要な冷蔵設備、保管庫及び容器等の改善に取り組むことが必要である。

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及び良質なサービスを提供し、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。

特に、家族経営等の場合、営業者や従業員が変わることはほとんどないため、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、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

(1) 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や市場を十分に把握した上で分析し、自店舗や地域の特性を踏まえ、強みを見だし、経営方針を明確化し、自店舗の付加価値や独自性を高めていくとともに、経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要である。

ア 自店舗の立地条件、消費者層、資本力、経営能力及び技術力等の経営上の特質の把握

- イ 周辺競合店舗に関する情報収集と比較
- ウ ターゲットとする消費者層の特定
- エ 重点商品の明確化
- オ 店舗のコンセプト及び経営戦略の明確化
- カ 売上状況の把握とそれを踏まえた仕入れの管理
- キ 経営手法、熟練技能及び専門的知識の習得及び伝承並びに後継者の育成
- ク 若手人材の活用による経営手法の開拓
- ケ 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

(2) サービスの見直し及び向上に関する事項

消費者のニーズやライフスタイル、世帯構造の変化、国民の食の安全への意識の高まりや健康志向に的確に対応し、消費者が安心して利用できるよう、商品、サービス及び店作りの充実や情報提供の推進に努め、消費者の満足度を向上させるとともに、新たな消費者を獲得することが重要であることから、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア サービスの充実

- ① 従業員等の教育及び研修の徹底
- ② 「手間」と「こだわり」による独自サービスの提供
- ③ そば粉の割合が高い高品質のそばの提供
- ④ 伝統的なつゆの継承並びに消費者の嗜好に合ったつゆの研究及び提供
- ⑤ マニュアルを超えた「おもてなしの心（気配り・目配り・心

- イ 周辺競合店舗に関する情報収集と比較
- ウ ターゲットとする消費者層の特定
- エ 重点商品の明確化
- オ 店舗のコンセプトの明確化
- カ 売上状況の把握とそれを踏まえた仕入れの管理
- キ 経営手法、熟練技能及び専門的知識の習得及び伝承並びに後継者の育成
- ク 若手人材の活用による経営手法の開拓
- ケ 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

(2) サービスの見直し及び向上に関する事項

消費者のニーズやライフスタイル、世帯構造の変化、国民の食の安全への意識の高まりや健康志向に的確に対応し、消費者が安心して利用できるよう、商品、サービス及び店作りの充実や情報提供の推進に努め、消費者の満足度を向上させるとともに、新たな消費者を獲得することが重要であることから、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア サービスの充実

- ①従業員等の教育及び研修の徹底
- ②「手間」と「こだわり」による独自サービスの提供
- ③そば粉の割合が高い高品質のそばの提供
- ④伝統的なつゆの継承並びに消費者の嗜好に合ったつゆの研究及び提供
- ⑤マニュアルを超えた「おもてなしの心（気配り・目配り・心配

配り)」による温もりのあるサービスの提供

- ⑥ 消費者との信頼関係の構築
- ⑦ 専門性を高めた高付加価値の提供
- ⑧ 看板商品へのこだわり (高い商品力・価値訴求)
- ⑨ めん類に関する情報提供
- ⑩ 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
- ⑪ 経営者自らによる消費者の要望の把握
- ⑫ 優秀な人材の獲得並びに若手従業員の育成、指導及び資質向上
- ⑬ 魅力ある職場づくり（人と人の心のチームワーク）
- ⑭ 経営手法・熟練技能の効率的な伝承
- ⑮ 外国語表示の推進

イ 食の安全への関心の高まりや食を通じた健康づくりなどの健康志向への対応

- ① 安全な食材を使用し健康志向に対応したメニューの提供
- ② 食材の原産地表示等への積極的な取組み
- ③ 食物アレルギー物質の有無の表示
- ④ 総カロリー表示及び塩分量表示等の推進
- ⑤ 生活習慣病を予防する取組みへの参画

ウ 消費者のニーズやライフスタイルの変化等に対応した店作り

- ① 清潔で入りやすく、誰もがくつろぎやすい店舗の雰囲気作り
- ② 分かりやすい価格表示
- ③ 高品質な商品の設定

り)」による温もりのあるサービスの提供

- ⑥消費者との信頼関係の構築
- ⑦専門性を高めた高付加価値の提供
- ⑧看板商品へのこだわり
- ⑨めん類に関する情報提供
- ⑩優秀な人材の獲得並びに若手従業員の育成、指導及び資質向上
- ⑪魅力ある職場づくり（人と人の心のチームワーク）
- ⑫外国語表示の推進

イ 消費者の食の安全への関心の高まりや健康志向等に対応した取組

- ①食材の原産地表示等への積極的な取組
- ②食物アレルギー物質の有無の表示
- ③総カロリー表示及び塩分量表示等の推進
- ④健康志向に対応したメニューの提供

ウ 消費者のニーズやライフスタイルの変化等に対応した店作り

- ①清潔で入りやすく、誰もがくつろぎやすい店舗の雰囲気作り
- ②分かりやすい価格表示
- ③高品質な商品の設定
- ④お得感を訴求したメニュー開発
- ⑤地産地消の食材を使用したメニューの提供
- ⑥四季折々の食材を使用したメニューの提供
- ⑦昼食時の特別メニューの提供
- ⑧子どもや高齢者等に配慮したメニューの提供
- ⑨視覚からおいしさを伝えるための食材に応じた盛りつけの工夫

- ④ お得感を訴求したメニュー開発
- ⑤ 地産地消の食材を使用したメニューの提供
- ⑥ 四季折々の食材を使用したメニューの提供
- ⑦ 昼食時の特別メニューの提供
- ⑧ 子どもや高齢者等に配慮したメニューの提供
- ⑨ 視覚からおいしさを伝えるための食材に応じた盛りつけの工夫及び器等で店舗の特色を表す工夫
- ⑩ 家族客をターゲットとした休日営業の実施
- ⑪ 出前サービスの強化

(3) 店舗及び設備の改善並びに業務改善等に関する事項

営業者は、鮮度管理の求められる食品を提供する営業店舗であることを十分認識するとともに、近年の省エネルギー及び節電の要請にも応じ、店舗及び設備の改善並びに業務の効率化等のため、以下の事項に取り組むことが期待される。

- ア 安全で衛生的な店舗となるような定期的な内外装の改装
- イ 各店舗の特性に合致するような伝統を重んじた清潔な雰囲気の醸成
- ウ 高齢者及び障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施
- エ 省エネルギー対応の冷凍冷蔵設備、空調設備、太陽光発電設備等の導入
- オ 節電に資する人感センサー、LED照明、蓄電池設備等の導入
- カ 作業手順の標準化・見える化やコンピュータ・情報システムの導入等による合理化・効率化
- キ 都道府県指導センターなどが開催する生産性向上等を図るため

及び器等で店舗の特色を表す工夫

- ⑩家族客をターゲットとした休日営業の実施
- ⑪出前サービスの強化

(3) 店舗及び設備の改善に関する事項

営業者は、鮮度管理の求められる食品を提供する営業店舗であることを十分認識するとともに、近年の省エネルギー及び節電の要請にも応じ、施設及び設備の改善のため、以下の事項に取り組むことが期待される。

- ア 安全で衛生的な店舗となるような定期的な内外装の改装
- イ 各店舗の特性に合致するような伝統を重んじた清潔な雰囲気の醸成
- ウ 高齢者及び障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施
- エ 節電及び省エネルギーの推進
- オ 経営の合理化及び効率化のための改善
- カ 受動喫煙の防止

(4) 情報通信技術を利用した新規消費者の獲得及び消費者の確保に関する事項

営業者は、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等、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

- ア ホームページの開設等による積極的な情報発信
- イ 消費者情報のデータベース化等による適切な管理
- ウ 季節の行事に応じたダイレクトメールの郵送や広報チラシの配布

のセミナー等への参加及び業務改善助成金等各種制度の活用

ク 受動喫煙の防止

- (4) 情報通信技術を利用した新規消費者の獲得及び消費者の確保に関する事項

営業者は、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等、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア ホームページの開設等による積極的な情報発信

イ 消費者情報のデータベース化等による適切な管理

ウ 季節の行事に応じたダイレクトメールの郵送や広報チラシの配布

エ 飲食情報サイト及びスマートフォンアプリ等を介した割引サービスの実施

オ インターネット等の活用による注文及び予約の受付

カ クレジットカード決済及び電子決済の導入及び普及

キ 店舗等における公衆無線LAN環境の整備

ク コンピュータ及び情報システムを利用した業務の合理化及び効率化

- (5) 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、消費者の食の安全への関心の高まり及び健康志向等に対応し、景品表示法等の関係法令を遵守し、表示の適正化を図り、適切な情報提供を行い、消費者に納得と安心感を与えとともに、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、以下の事項に取り組むことが期待される。

エ 飲食情報サイト及びスマートフォンアプリ等を介した割引サービスの実施

オ インターネット等の活用による注文及び予約の受付

カ クレジットカード決済及び電子決済の導入及び普及

キ 店舗等における公衆無線LAN環境の整備

ク コンピュータ及び情報システムを利用した業務の合理化及び効率化

- (5) 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、消費者の食の安全への関心の高まり及び健康志向等に対応し、景品表示法等の関係法令を遵守し、表示の適正化を図り、適切な情報提供を行い、消費者に納得と安心感を与えとともに、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、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア 食材の原産地表示、天然と養殖を区別する表示等への積極的な取組

イ 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

ウ 厚生労働省及び農林水産省が作成した食事バランスガイドや「健康な食事」に係るガイドラインの活用

エ カロリーや塩分量に関する表示

オ 分かりやすい価格表示

カ 消費者の疑問や苦情への適確な対応(苦情処理マニュアルの作成等)

キ 従業員に対する危機管理教育の徹底

- ア 関係法規等を遵守した適切な食材の原産地表示、天然と養殖を区別する表示等への積極的な取組み
- イ 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
- ウ 厚生労働省及び農林水産省が作成した食事バランスガイドや「健康な食事」に係るガイドラインの活用
- エ 総カロリーや塩分量に関する表示
- オ 分かりやすい価格表示
- カ 消費者の疑問や苦情への適確な対応(苦情処理マニュアルの作成等)
- キ 従業員に対する危機管理教育の徹底
- ク 賠償責任保険等の活用
- ケ 訪日外国人旅行者等の習慣に配慮した取組み

(6) 人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

営業者は、職人の技術を向上させ、接客態度、消費者への知識提供等の面でのサービスの向上にも努めるとともに、適正な労働条件の確保に努めることが期待される。

また、営業者は、後継者及び独立を希望する従業員が、経営、顧客管理及び従業員管理等の技能を取得できるよう、自己啓発を促すとともに、後継者及び従業員の人材育成に努めることが望まれる。

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、営業者の自立的な経営改革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

- ク 賠償責任保険等の活用
- ケ 訪日外国人旅行者等の習慣に配慮した取組

(6) 人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

営業者は、職人の技術を向上させ、接客態度、消費者への知識提供等の面でのサービスの向上にも努めるとともに、適正な労働条件の確保に努めることが期待される。

また、営業者は、後継者及び独立を希望する従業員が、経営、顧客管理及び従業員管理等の技能を取得できるよう、自己啓発を促すとともに、後継者及び従業員の人材育成に努めることが望まれる。

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、営業者の自立的な経営改革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が期待される。

また、支援に当たっては、関係機関等が作成する、営業者の経営改善に役立つ手引や好事例集等を効果的に活用すること、及び関係機関が開催する生産性向上等を推進するためのセミナー等に関して組合員に対する参加の促進等必要な協力を行うことが期待される。

(1) 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が期待される。

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

オ HACCPの考え方を取り入れた衛生管理を推進するための手引書作成

(2) サービス、店舗及び設備並びに業務の効率化に関する事項

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のため、サービス、店舗及び設備の改善並びに業務の効率化に関する指導、助言、情報提供、ICTの活用に係るサポート等必要な支援に努めることが期待される。

(3) 消費者利益の増進及び商品の提供方法に関する事項

消費者の利益を増進し、消費者に対する正しい情報の提供を行うため、以下の事項に取り組むことが期待される。

- ア 接客手引の基本となるマニュアルの作成
- イ 苦情相談窓口の開設

中心に積極的な支援に努めることが期待される。

(1) 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。

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

(2) 店舗及び設備並びにサービス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資するための、店舗及び設備の改善に関する指導、助言及び情報提供等、必要な支援に努めること。

(3) 消費者利益の増進に関する事項

消費者の利益を増進し、消費者に対する正しい情報の提供を行うために必要な支援に努めること。

- ア 接客手引の基本となるマニュアルの作成
- イ 苦情相談窓口の開設
- ウ 苦情処理マニュアルの作成
- エ 危機管理マニュアルの作成
- オ 消費者に対するめん類についての正しい知識に関する普及啓発
- カ 賠償責任保険への加入促進

(4) 経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項

先駆的経営事例、地域的経営環境条件及びめん類飲食店営業の将来展望に関する情報の収集及び整理に努め、営業者への助言等に活用

- ウ 苦情対応マニュアルの作成及び普及啓発
- エ 危機管理マニュアルの作成及び普及啓発
- オ 商品の適正表示マニュアルの作成及び普及啓発
- カ トレーサビリティを確保する取組みの推進
- キ 生産者、生産地等に関する情報の収集及び提供
- ク 消費者調査に基づく消費者指向の把握
- ケ 消費者の要望に対応したメニュー及びサービスについての情報提供
- コ 消費者に対するめん類についての正しい知識に関する普及啓発
- サ 賠償責任保険への加入促進

(4) 経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項

先駆的経営事例、地域的経営環境条件及びめん類飲食店営業の将来展望に関する情報の収集及び整理に努め、営業者への助言等に活用することが期待される。

さらに、関係機関との連携の下での、創業や事業承継における助言・相談の取組みの推進が期待される。

(5) 経営課題に即した相談支援に関する事項

営業者が直面する様々な経営課題に対して、経営特別相談員による経営指導事業の周知に努めるとともに、これを金融面から補完する生活衛生関係営業経営改善資金特別貸付制度の趣旨や活用方法の周知が期待される。

(6) 営業者及び従業員の技能の向上に関する事項

営業者及び従業員の技能の向上を図るために必要な支援に努めることが期待される。

すること。

(5) 営業者及び従業員の技能の向上に関する事項

営業者及び従業員の技能の向上を図るために必要な支援に努めること。

ア 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

イ 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

(6) 事業の共同化及び協業化に関する事項

事業の共同化及び協業化の企画立案及び実施に係る指導に努めること。

(7) 取引関係の改善に関する事項

取引関係の改善を図るため、必要な支援に努めること。

ア 共同購入等取引面の共同化の推進

イ 食品等関連業界の協力の下で行う、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

(8) 従業員の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件整備、作業環境の改善及び健康管理充実のための支援、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、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の実施並びに共済制度（退職金及び生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めること。

また、男女共同参画社会の推進及び少子高齢化社会への適切な対応に配慮した従業員の福祉の充実を努めること。

(9) 事業の承継及び後継者支援に関する事項



- ア 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
- イ 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

(7) 事業の共同化及び協業化に関する事項

事業の共同化及び協業化の企画立案及び実施に係る指導に努めることが期待される。

(8) 取引関係の改善に関する事項

取引関係の改善を図るため、必要な支援に努めることが期待される。

ア 共同購入等取引面の共同化の推進

イ 食品等関連業界の協力の下で行う、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

(9) 従業員の福利の充実に関する事項

従業員の労働条件整備及び労働関係法令の遵守に関する助言、作業環境の改善及び健康管理充実（定期健康診断の実施等を含む。）のための支援、医療保険、年金保険及び労働保険の加入等に係る啓発、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の実施並びに共済等制度（退職金及び生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めること。

さらに、男女共同参画社会の推進及び少子高齢化社会の進展を踏まえ、従業員の福利の充実を努めることが期待される。

(10) 事業の承継及び後継者育成支援に関する事項

営業者の高齢化が急激に進んでいることから、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や各地域にある事業承継に関する相談機関及び最新の関連税制についての情報提供並びに後継者育成支援の促進を図るために必要な支援体制の整備に

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こと。

(10) 食品関連情報の提供や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等について、行政機関との連携等を通じ、組合員等への適切な情報提供を図るとともに、行政施策に基づく指導及び支援に努めること。

努めることが期待される。

(11) 食品関連情報の提供や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等について、行政機関との連携等を通じ、組合員等への適切な情報提供を図るとともに、行政施策に基づく指導及び支援に努めることが期待される。

2 行政施策及び政策金融による事業者の支援及び消費者の信頼の向上

(1) 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組みに努めることが期待される。

ア 関係機関等が作成する手引や好事例集等を効果的に活用した、事業者に対する経営改善の具体的指導及び助言等の支援

イ 消費者からの苦情及び要望の事業者への伝達

ウ 消費者の信頼の向上に向けた積極的な取組み

エ 都道府県等と連携した組合加入促進に向けた取組み

オ 連合会及び都道府県等と連携した組合の振興計画の策定に対する指導及び支援

カ 生産性向上や業務改善を推進するためのセミナー等の開催

(2) 全国指導センター

都道府県指導センターの取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組に努めることが期待される。

ア 関係機関等が作成する手引や好事例集等、事業者の経営改革の取組みに役立つ情報の収集、整理及び情報提供

イ 危機管理マニュアルの作成

2 行政施策及び政策金融による事業者の支援及び消費者の信頼の向上

(1) 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組に努めることが期待される。

ア 事業者に対する経営改善の具体的指導及び助言等の支援

イ 消費者からの苦情及び要望の事業者への伝達

ウ 消費者の信頼の向上に向けた積極的な取組

エ 都道府県、保健所設置市及び特別区と連携した組合加入促進に向けた取組

オ 連合会及び都道府県と連携した組合の振興計画の策定に対する指導及び支援

(2) 全国指導センター

都道府県指導センターの取組を推進するため、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

ア 事業者の経営改革の取組に役立つ情報の収集、整理及び情報提供

イ 危機管理マニュアルの作成

ウ 苦情処理マニュアルの作成

エ 効果測定の実施及び政策提言機能の強化

ウ 苦情処理マニュアルの作成

エ 効果測定の実施及び政策提言機能の強化

オ 公衆衛生情報の提供機能の強化

(3) 国及び都道府県等

めん類飲食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組みに努める。

ア 食品衛生に関する指導監督

イ 食品衛生に関する情報提供その他必要な支援

ウ 災害又は事故等の発生時における適時、適切な風評被害防止策の実施

エ 営業者の経営改善に役立つ手引や好事例集等の作成・更新及び周知

(4) 日本公庫

営業者の円滑な事業実施に資するため、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組みに努めることが期待される。

ア 営業者が利用しやすい融資の実施

イ 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

ウ 組合等と連携した経営課題の解決に資するセミナーの開催及び各種印刷物の発行による情報提供

エ 災害時等における速やかな相談窓口の設置

オ 事業承継の円滑化に資する情報提供

オ 公衆衛生情報の提供機能の強化

(3) 国及び都道府県

めん類飲食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組みに努めること。

ア 食品衛生に関する指導監督

イ 食品衛生に関する情報提供その他必要な支援

ウ 災害又は事故等の発生時における適時、適切な風評被害防止策の実施

(4) 日本公庫

営業者の円滑な事業実施に資するため、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組みに努めることが期待される。

ア 営業者が利用しやすい融資の実施

イ 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

ウ 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

めん類飲食店営業においては、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省エネルギー強化、食品循環資源の再生利用等の推進に努めるとともに、時代の要請である少子高齢化社会等への対応、めん類飲食店営業に密接に関連する食育への対応、禁煙等に関する対策、地域との共生、災害への対応及び従業員の賃金引上げに向けた対応、働き方・休み方改革への対応といった課題に对应していくことが要請される。こうした課題への対応は、個々の営業者が中心となって関係者の支援の下で行われることが必要である。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付けを確保することが期待される。

### 二 食育、食の安全への関心の高まり及び健康志向等への対応

#### 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組みに努めることが期待される。

- (1) 食文化の継承のための食事マナー及び調理方法の普及
- (2) 地域における食生活の改善の支援
- (3) 食品の安全性に関する知識の普及の支援
- (4) 食物アレルギー物質の有無の表示
- (5) 安全な食材を使用した健康に良い食品の開発及び提供
- (6) 総カロリー表示及び塩分量表示等の推進
- (7) 訪日外国人旅行者への対応

#### 2 組合及び連合会に期待される役割

効果的な食育の実施方法についての研究を実施する。

## 第五 営業の振興に際し配慮すべき事項

めん類飲食店営業においては、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、めん類飲食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、地域との共生及び東日本大震災への対応といった課題に对应していくことが要請される。個々の営業者の取組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付けを確保することが期待される。

### 一 環境の保全、省エネルギー強化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

- (1) 省エネルギー対応の冷凍設備、冷房設備及び太陽光発電設備等の導入
- (2) 節電に資する人感センサー、LED照明装置及び蓄電設備等の導入
- (3) 食品循環資源の再生利用等実施率の向上
- (4) 食品循環資源の再生利用並びに食品残さの抑制及び減量

#### 2 組合及び連合会に期待される役割

- (1) 食品循環資源の再生利用の仕組みの構築
- (2) 業種を超えた組合間の相互協力
- (3) 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及び普及啓発

#### 3 日本公庫に期待される役割

3 日本公庫に期待される役割

融資の実施等によりり業者を支援する。

二 少子高齢化社会等への対応

1 業者に期待される役割

業者は、高齢者、障害者及び一人暮らしの者、妊産婦並びに子育て世帯、共働き世帯等が住み慣れた地域社会で安心かつ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組みに努めることが期待される。

- (1) 出前サービスの実施 (他の生活衛生関係業者等との連携を含む)
- (2) 高齢者に配慮したメニューや少量メニューの提供
- (3) 高齢者、障害者、妊産婦や子ども連れの顧客等に配慮した店舗のバリアフリー対策
- (4) 障害者差別解消法の規定に基づく障害者への合理的配慮
- (5) 受動喫煙の防止
- (6) 従業員に対する教育及び研修の充実及び強化
- (7) 子育て世帯、共働き世帯等が働きやすい職場環境の整備
- (8) 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

高齢者、障害者、妊産婦及び子ども連れの顧客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を実施する。

3 日本公庫に期待される役割

高齢者、障害者、妊産婦及び子ども連れの顧客等の利用の円滑化を図るために必要な設備(バリアフリー化等)導入時に、振興事業貸付等が積極

融資の実施等による業者の支援

二 少子高齢化社会等への対応

1 業者に期待される役割

業者は、高齢者、障害者及び一人暮らしの者並びに子育て世帯及び共働き世帯等が住み慣れた地域社会で安心かつ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組に努めること。

- (1) 出前サービスの実施
- (2) 積極的なバリアフリー対策の実施
- (3) 高齢者に配慮したメニューや少量メニューの提供
- (4) 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
- (5) 受動喫煙の防止
- (6) 従業員に対する教育及び研修の充実及び強化
- (7) 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、障害者及び女性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

高齢者、障害者及び子育て中の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 日本公庫に期待される役割

融資の実施等による業者の支援

的に活用されるよう、引き続き制度の周知等を図る。

### 三 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、地域住民に対してめん類飲食店営業の存在、提供する商品及びサービスの内容並びに営業の社会的役割及び意義をアピールするとともに、地域で増加する「買い物弱者」の新たなニーズに対応し、地域のセーフティー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付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、地域コミュニティの再生及び強化や商店街の活性化につなげること が期待される。

(1) 地域の街づくりへの積極的な参加 及び地域の営業者と連携したサービスの提供

(2) 「賑わい」や「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

(3) ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施

(4) 地域の防犯、消防、防災、交通安全及び環境保護活動の推進に対する協力

(5) 地産地消の推進

(6) 災害対応能力 及び危機管理能力の維持向上

(7) 地震等の大規模災害が発生した場合における、地域住民への支援

(8) 暴力団排除等への対応

#### 2 組合及び連合会に期待される役割

(1) 地域の自治体等と連携し、社会活動の企画、指導及び援助ができる指導者を育成

### 三 食育、食の安全への関心の高まり及び健康志向等への対応

#### 1 営業者に期待される役割

(1) 食文化の継承のための食事マナー及び調理方法の普及

(2) 地域における食生活の改善の支援

(3) 食品の安全性に関する知識の普及の支援

(4) 食物アレルギー物質の有無の表示

(5) 安全な食材を使用した健康に良い食品の開発及び提供

(6) 総カロリー表示及び塩分量表示等の推進

(7) 訪日外国人旅行者への対応

#### 2 組合及び連合会に期待される役割

効果的な食育の実施方法についての研究の実施

#### 3 日本公庫に期待される役割

融資の実施等による営業者の支援

- (2) 業種を超えた相互協力の推進
- (3) 地域における特色ある取組みの支援
- (4) 自治会、町内会、地区協議会、N P O、大学等との連携活動の推進
- (5) 商店街役員へのめん類飲食店営業の若手経営者の登用
- (6) 地域における事業承継の推進（承継マッチング支援）及び新規開業希望者の育成

(7) 地域、商店街活性化に資する組合活動事例の周知

3 日本公庫に期待される役割

きめ細かな相談、融資の実施等により 営業者及び新規開業希望者を支援する。

四 環境の保全、省エネルギー強化及び食品循環資源の再生利用等の推進

1 営業者に期待される役割

- (1) 省エネルギー対応の冷凍冷蔵設備、冷房設備及び太陽光発電設備等の導入
- (2) 冷凍冷蔵設備入れ替え時における適切な廃棄処理
- (3) 節電に資する人感センサー、LED照明装置及び蓄電設備等の導入
- (4) 食品循環資源の再生利用並びに食品廃棄物等の発生の抑制及び減量
- (5) 食品循環資源の再生利用等実施率の向上

2 組合及び連合会に期待される役割

- (1) 食品循環資源の再生利用の仕組みの構築
- (2) 業種を超えた組合間の相互協力
- (3) 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及び普及啓発

3 日本公庫に期待される役割

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、消費者層、経営方針及び店舗の規模等を考慮した上で、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めること。

- (1) 受動喫煙の防止
- (2) 酒類提供飲食店における飲酒運転根絶等に向けた必要な措置

2 組合及び連合会に期待される役割

効果的な受動喫煙防止対策及び飲酒運転根絶についての研究の実施

3 日本公庫に期待される役割

融資の実施等による営業者の支援

省エネルギー設備導入時に、振興事業貸付等が積極的に活用されるよう、引き続き制度の周知を図る。

## 五 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、店舗の規模等を考慮した上で、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組みに努めることが求められる。

- (1) 店舗内の禁煙の徹底及び喫煙専用室等の設置による受動喫煙の防止
- (2) 飲酒運転根絶に向けた必要な措置及びアルコール健康障害を発生させるような不適切な飲酒の誘因防止

### 2 組合及び連合会に期待される役割

効果的な受動喫煙防止対策及び飲酒運転根絶等に関する情報提供を行い、併せて制度周知を図る。

### 3 国及び都道府県等の役割

受動喫煙防止に関する制度周知や受動喫煙防止対策に有効な予算措置、金融措置等に関する情報提供を行う。

### 4 日本公庫に期待される役割

融資の実施等により営業者を支援する。

## 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、地域住民に対してめん類飲食店営業の存在、提供する商品及びサービスの内容並びに営業の社会的役割及び意義をアピールするとともに、地域で増加する「買い物弱者（高齢者、障害者及び一人暮らしの者並びに子育て世帯及び共働き世帯等）」の新たなニーズに対応し、地域のセーフティー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付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、地域コミュニティの再生及び強化や商店街の活性化につなげること。

- (1) 地域の街づくりへの積極的な参加
- (2) 「賑わい」や「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
- (3) ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施
- (4) 地域の防犯、消防、防災、交通安全及び環境保護活動の推進に対する協力
- (5) 地産地消の推進
- (6) 災害対応能力の維持向上
- (7) 地震等の大規模災害が発生した場合における、地域住民への支援

### 2 組合及び連合会に期待される役割

- (1) 地域の自治体等と連携し、社会活動の企画、指導及び援助ができる指導者を育成



## 六 災害への対応と節電行動の徹底

我が国は、その位置、地形、地質、気象等の自然的条件から、台風、豪雨、豪雪、洪水、土砂災害、地震、津波、火山噴火等による災害が発生しやすい国土となっており、継続的な防災対策及び災害時の地域支援を含めた対応並びに節電行動への取組みが期待される。

### 1 営業者に期待される役割 (災害時は営業者自身の安全を確保した上で対応する)

- (1) 災害発生前段階における防災対策の実施及び災害対応能力の維持向上
- (2) 地域における防災訓練への参加及び自店舗等での防災訓練の実施
- (3) 近隣住民等の安否確認や被災状況の把握及び自治体等への情報提供
- (4) 地震等の大規模災害が発生した場合における、地域住民への支援
- (5) 被災した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
- (6) 災害発生時における、被災営業者の営業再開を通じた被災者への支援及び地域コミュニティの復元

- (2) 業種を超えた相互協力の推進
- (3) 地域における特色ある取組の支援
- (4) 自治会、町内会、地区協議会、NPO 及び大学等との連携活動の推進
- (5) 商店街役員へのめん類飲食店営業の若手経営者の登用
- (6) 地域における新規開業希望者の育成

### 3 日本公庫に期待される役割

融資の実施等によるきめ細かな相談及び指導を通じた営業者及び新規開業希望者の支援

## 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した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及び将来を見据えた復興への取組を進めていくこと。

### 1 営業者に期待される役割

- (1) 被災した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
- (2) 被災した営業者の営業再開を通じた地域コミュニティの復元
- (3) 従業員及び消費者に対する節電啓発
- (4) 中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入
- (5) 節電を通じた経営の合理化
- (6) 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

### 2 組合及び連合会に期待される役割

- (1) 同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）
- (2) 震災発生時の消費者の避難誘導などを通じた帰宅困難者に対する支

<p>(7) 従業員及び消費者に対する節電啓発</p> <p>(8) 中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入</p> <p>(9) 節電を通じた経営の合理化</p> <p>(10) 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</p> <p>2 組合及び連合会に期待される役割</p> <p>(1) 営業者及び地域並びに災害種別を想定した防災対策への支援</p> <p>(2) 同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）</p> <p>(3) 災害発生時の被災者の避難誘導などを通じた帰宅困難者防止等への取組み</p> <p>(4) 被災した地域住民へのボランティアに関する呼びかけ</p> <p>(5) 節電啓発や節電行動に対する支援</p> <p>(6) 節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置</p> <p>3 国及び都道府県等の役割</p> <p><u>過去の災害を教訓とした防災対策や情報収集、広報の実施等、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組みに努める。</u></p> <p>(1) <u>過去の災害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</u></p> <p>(2) <u>節電啓発や節電行動の取組みに対する支援</u></p> <p>4 日本公庫に期待される役割</p> <p><u>災害発生時には、被災した営業者に対し低利融資を実施し、きめ細やかな相談及び支援を行う。</u></p> <p><u>七 最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く。）</u></p> <p><u>最低賃金については、政府の目標として「年率3%程度を目途として、名目GDP成長率にも配慮しつつ引き上げ、全国加重平均が1000円となる</u></p>	<p>援等の取組</p> <p>(3) 節電啓発や節電行動に対する支援</p> <p>(4) 節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置</p> <p>3 国及び都道府県</p> <p>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、被災した営業者及び被災した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組に努めること。</p> <p>(1) 被災した営業者の再生支援及び経営安定化のための施策</p> <p>(2) 被災した営業者の営業再開のための施策</p> <p>(3) 被災地における社会経済の再生及び生活再建と地域の復興のための施策</p> <p>4 日本公庫に期待される役割</p> <p>被災した営業者に対するきめ細やかな相談及び支援を通じた低利融資等の実施</p> <p>[新設]</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ことを目指す」ことが示されていることから、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組みに努めることが必要である。

#### 1 営業者に求められる役割

(1) 最低賃金の遵守

(2) 業務改善助成金及びキャリアアップ助成金等各種制度の必要に応じた活用

(3) 関係機関が開催する最低賃金に関するセミナー等への参加を通じた最低賃金制度の理解

#### 2 組合及び連合会に期待される役割

(1) 最低賃金の制度周知

(2) 助成金の利用促進

助成金等各種制度や関係機関が開催する最低賃金に関するセミナー等の周知を図る。

#### 3 都道府県指導センターに期待される役割

(1) 最低賃金の周知

従業員等の最低賃金違反に関する相談窓口（労働基準監督署等）の周知を図る。

(2) 助成金の利用促進に向けた体制の整備

助成金等の申請に係る支援の周知や相談体制の整備を図る。

(3) 関係機関との連携によるセミナー等の開催

労働局等との連携により経営相談事業等を実施するほか、関係機関との連携により最低賃金に関するセミナー等を開催する。

#### 4 国及び都道府県等の役割

(1) 営業許可等を行っている自治体における営業者向け講習会等の機会

<p><u>を利用した周知</u></p> <p><u>(2) 営業許可等における窓口での個別周知</u></p> <p><u>(3) 研修会等を通じた助成金制度の周知</u></p> <p><u>5 日本公庫に期待される役割</u></p> <p><u>従業員の賃金引上げや人材確保に必要な融資に、振興事業貸付等が積極的に活用されるよう、引き続き制度の周知等を図る。</u></p> <p><u>八 働き方・休み方改革に向けた対応</u></p> <p><u>従業員がそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる職場環境をつくることで人材の確保に繋がり、ひいては生産性の向上が図られるよう、営業者には長時間労働の是正や、公正な待遇の確保等のための措置が求められる。</u></p> <p><u>1 営業者に求められる役割</u></p> <p><u>(1) 時間外労働の上限規制及び月 60 時間超の時間外割増賃金率の引き上げへの対応による長時間労働の是正</u></p> <p><u>(2) 年 5 日の年次有給休暇の確実な取得</u></p> <p><u>(3) 雇用形態又は就業形態に関わらない公正な待遇の確保</u></p> <p><u>(4) 従業員に対する待遇に関する説明</u></p> <p><u>2 組合及び連合会に期待される役割</u></p> <p><u>相談窓口及び関係機関が開催するセミナー等の周知を図る。</u></p> <p><u>3 都道府県指導センターに期待される役割</u></p> <p><u>相談窓口及び関係機関が開催するセミナー等の周知を図る。</u></p> <p><u>4 国及び都道府県等の役割</u></p> <p><u>(1) 営業許可等を行っている自治体における営業者向け講習会等の機会を利用した制度周知</u></p>	<p>[新設]</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------

(2) 営業許可等における窓口での制度周知

(3) 研修会等を通じた制度周知

5 日本公庫に期待される役割

従業員の長時間労働の是正や非正規雇用の処遇改善に取り組むために必要な融資に、振興事業貸付等が積極的に活用されるよう、引き続き制度の周知等を図る。