

## 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

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）等の衛生規則に的確に対応しつつ、現下の諸課題に適切に対応し、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。

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、飲食店営業及び喫茶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改正を行った。

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。

### 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1,424,920施設（平成28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220,138施設（平成28年3月末現在）であり、10年前（平成18年3月末）と比較してそれぞれ78,539施設の減、68,950施設の減となっている。平成24年度から平成27年度までの営業許可・使用確認新規件数は飲食店営業で650,828施設、喫茶店営業91,324施設、平成24年度から平成27年度までの営業廃止・営業取消件数は飲食店営業で654,530施設、喫茶店営業135,763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13.1%、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17.6%で、経営者の年齢が60歳以上の割合が54.5%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49.0%、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13.9%で、経営者の年齢が60歳以上の割合が44.5%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7.1%、経営者の年齢が60歳から69歳の割合が37.0%、経営者の年齢が70歳以上の割合が18.8%で、経営者の年齢が60歳以上の割合が55.8%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49.8%、経営者の年齢が60歳から69歳の割合が30.1%、経営者の年齢が70歳以上の割合が16.7%で、経営者の年齢が60歳以上の割合が46.8%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32.8%、経営者の年齢が60歳から69歳の割合が28.2%、経営者の年齢が70歳以上の割合が18.9%、経営者の年齢が60歳以上の割合が47.1%となっている。

経営上の課題（複数回答）としては、飲食店営業及び喫茶店営業の各業種において

「材料費の上昇」を最も多くあげており、次に多い問題点としては、「客数の減少」、「施設・設備の老朽化」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、株式会社日本政策金融公庫（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（平成28年7～9月期）」において、飲食業の経営上の問題点は、「顧客数の減少」（45.3%）、「仕入価格・人件費等の上昇を価格に転嫁困難」（39.6%）、「従業員の確保難」（23.9%）の順に高くなっている。

また、令和元年12月に確認された新型コロナウイルス感染症（COVID-19）（以下「新型コロナウイルス感染症」という。）の感染拡大は社会経済に大きな影響を与え、我が国の飲食業も多大な影響を受けたところである。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う事業への影響について、飲食業の事業者で、売上が減少したと回答した者は97.4%で、その売上の減少幅（令和2年2～5月の対前年比）は、「20%未満」が5.4%、「20%以上50%未満」が28.3%、「50%以上80%未満」が46.7%、「80%以上」が19.6%となっている（日本公庫「生活衛生関係営業の景気動向等調査（令和2年4～6月期）特別調査」による。）。

## 二 消費動向

平成27年の1世帯あたり（2人以上の世帯）の外食支出は169,626円で、前年比2,889円の増であった。主な外食支出の内訳は、中華そばが5,999円、和食が23,345円、中華食が4,691円、洋食が12,912円、喫茶代が5,973円となっている（総務省「家計調査報告」による。）。

平成27年の飲食店営業及び喫茶店営業の市場規模は160,108億円で、前年比2,861億円増であった。主な市場規模の内訳は、食堂・レストランが96,905億円、その他の飲食店が11,568億円、喫茶店が11,279億円となっている（一般社団法人日本フードサービス協会附属機関外食産業総合調査研究センター「平成27年外食産業市場規模推計」による。）。

日本公庫が行った「外食に関する消費者意識と飲食店の経営実態調査（平成25年12月18日）」によると、1年前に比べて外食の回数が「増えた」と回答した消費者の割合は16.9%となった。なお、日本公庫が行った「生活衛生関係営業の景気動向等調査特別調査（平成27年7～9月期）」において飲食業の販売価格の動向を見ると、「販売価格を引き上げた」と回答した事業者の割合が20.6%となっている。

## 三 事業者の考える今後の経営方針

事業者の考える今後の経営方針（複数回答）として、一般飲食業では、「食事メニューの工夫」が61.2%、「接客サービスの充実」が55.0%、「価格の見直し」が33.0%、「広告・宣伝等の強化」が25.1%、中華料理業では、「食事メニューの工夫」が56.8%、「接客サービスの充実」が34.7%、「価格の見直し」が24.0%、「広告・宣伝等の強化」が18.9%、料理業では、「食事メニューの工夫」が64.5%、「接客サービスの充実」が50.7%、「広告・宣伝等の強化」が25.4%、「価格の見直し」が22.5%、社交業では、「接客サービスの充実」が49.6%、「食事メニューの工夫」が22.5%、「広告・宣伝等の強化」が21.8%、喫茶店営業では、「食事メニューの工夫」が48.8%、「接客サービスの充

実」が44.2%、「価格の見直し」が24.6%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、日本公庫が行った「外食に関する消費者意識と飲食店の経営実態調査（平成25年12月18日）」において、集客に向けた取組は、「ホームページの開設・公開」、「飲食店情報検索サイトへの登録・活用」、「ブログ、SNSの活用」の順に高くなっている。また、経営面の管理に向けた取組は、「お店の損益状況（売上高、利益の数値）の定期的な把握」、「材料費の管理」、「目標売上、利益の設定」の順に高くなっている。

また、飲食業を営む者が、新型コロナウイルス感染症収束後に予定している取組としては、「新商品、新メニューの開発」が39.6%、次いで「新たな販売方法の開拓」が37.4%、「広報活動の強化」が37.1%となっている一方、「特になし」が31.0%となっている（日本公庫「生活衛生関係営業の景気動向等調査（令和2年4～6月期）特別調査」による。）。

## 第二 前期の振興計画の実施状況

組合については、平成27年12月末現在で、一般飲食業が36都府県、中華料理業が24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27都道府県で設立されており、前期の振興指針（平成24年厚生労働省告示第148号）を踏まえ、生衛法第56条の3第1項に基づき、振興計画を策定し、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27年度末に実施した自己評価は表1から表5までのとおりである。

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）

	事業名	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	36%	48%	・ 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 ・ 関連団体主催の研修会等への参加
2	施設及び設備の改善に関する事業	21%	59%	・ 省エネ設備・リサイクル施設等の導入
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	24%	59%	・ 外国人客への対応マニュアルの配布 ・ ホームページ・情報誌による情報提供 ・ 組合ホームページにおける組合加入店舗の周知 ・ ITに関する講習会の開催 ・ 融資に対する特別相談員の設置 ・ 経営改善講習会、各種研修会の開催
4	経営マネジメントの合理化及び効率	34%	50%	・ 経営改善講習会、各種研修会の開催 ・ 各都道府県の生活衛生営業指導センタ

	化に関する事業			一、日本公庫との連携
5	経営者及び従業員の技能の向上に関する事業	22%	34%	<ul style="list-style-type: none"> <li>ヘルシーメニュー開発等調理技術講習会の開催</li> <li>調理技術等の周知</li> <li>調理師・ふぐ調理師免許や各種資格等取得の推進</li> </ul>
6	事業の共同化及び協業化に関する事業	16%	52%	<ul style="list-style-type: none"> <li>パンフレット等による周知</li> <li>他団体主催の研修会等への参加</li> <li>共同購入の実施</li> </ul>
7	取引関係の改善に関する事業	44%	34%	<ul style="list-style-type: none"> <li>商社及び設備機器メーカー等との情報交換会の開催</li> </ul>
8	従業員の福祉の充実に関する事業	25%	56%	<ul style="list-style-type: none"> <li>共済制度の加入促進</li> <li>優良従業員の表彰</li> <li>定期健康診断の実施</li> <li>レクリエーションの実施</li> </ul>
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	22%	41%	<ul style="list-style-type: none"> <li>後継者育成支援のための講習会の実施</li> <li>事業承継に係る経営相談会の実施</li> </ul>
10	食品関連情報の提供や行政施策の推進に関する事業	30%	55%	<ul style="list-style-type: none"> <li>機関誌・ホームページ・パンフレット等による情報提供</li> <li>原産地表示の徹底</li> </ul>
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	19%	52%	<ul style="list-style-type: none"> <li>ゴミ減量化に関する広報</li> <li>廃油回収の促進</li> <li>食品循環資源の再生利用に関する講習会・協議会の開催</li> </ul>
12	人口減少・高齢化等への対応に関する事業	17%	37%	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者向けメニューの開発推進</li> <li>宅配サービス講習会の開催</li> <li>バリアフリー改装に向けた指導</li> <li>高齢者向けの料理の講習会</li> </ul>
13	食育への対応に関する事業	27%	57%	<ul style="list-style-type: none"> <li>親子料理教室の開催</li> <li>機関誌・ホームページ・パンフレット等による情報提供</li> <li>食育に関する講習会の開催</li> <li>保健所等による講習会への参加</li> </ul>
14	禁煙等に関する事業	35%	52%	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>・講習会（飲酒運転防止・受動喫煙防止）の開催</li> <li>・分煙の推進</li> </ul>
15	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））に関する事業	52%	26%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域イベント（祭り・交通安全教室・物産展等）への参加</li> <li>・地元住民を対象とした地産地消メニュー講習会の開催</li> <li>・地域における防犯活動の協力（監視カメラの設置等）</li> </ul>
16	東日本大震災への対応と節電行動の徹底に関する事業	29%	46%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・都道府県内の支部ごとでの災害時における支援体制確立に対する支援</li> <li>・節電に関する啓発活動やマニュアルの配布</li> </ul>

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）

	事業名	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	48%	24%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食品管理、衛生管理等に関する講習会の開催</li> <li>・衛生指導員による衛生検査の実施</li> </ul>
2	施設及び設備の改善に関する事業	19%	33%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・厨房設備・IT関連設備の導入</li> </ul>
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	52%	19%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品の原産地、カロリー、アレルギー等の情報の提供</li> <li>・ホームページ・情報誌による情報提供</li> <li>・苦情処理相談窓口の設置</li> <li>・中華まつりの実施</li> <li>・賠償責任保険への加入促進</li> </ul>
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	25%	60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営管理講習会、各種研修会の開催</li> <li>・経営相談・税務相談会の開催</li> <li>・機関誌・ホームページ等による情報提供</li> </ul>
5	経営者及び従業員の技能の向上に関する事業	57%	33%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講習会やコンクールの開催</li> <li>・新メニュー開発等調理技術講習会の開催</li> <li>・調理師免許取得の推進</li> </ul>
6	事業の共同化及び	26%	53%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共通食材・調理器具等の展示会・商談</li> </ul>

	協業化に関する事業			会の開催 ・ 商社との懇談会の実施 ・ 共同購入の実施
7	取引関係の改善に関する事業	48%	33%	・ 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に関する事業	26%	52%	・ 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 ・ レクリエーションの実施
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	38%	33%	・ 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	43%	48%	・ 機関誌・ホームページ・パンフレット等による情報提供 ・ 各都道府県の生活衛生営業指導センターとの連携
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	16%	42%	・ 生ごみ・廃油回収システムの構築 ・ ポスターや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	人口減少・高齢化等への対応に関する事業	24%	35%	・ 地域の子どもや高齢者に対する「見守り隊」の活動推進 ・ 高齢者等向けの食事メニューの開発 ・ 店舗のバリアフリー推進
13	食育への対応に関する事業	37%	32%	・ 料理教室の開催 ・ 機関誌・ホームページ・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
14	禁煙等に関する事業	32%	21%	・ 飲酒運転・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 ・ 店舗内禁煙タイムの設定
1	地域との共生（地	44%	44%	・ 地域イベント（まつり・商店街での清

5	域コミュニティの再生及び強化（商店街の活性化）に関する事業			掃等）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 ・地域振興の商品券の普及推進
1 6	東日本大震災への対応と節電行動の徹底に関する事業	46%	31%	・災害対策セミナーの実施 ・被災地域の食材を用いた研修会の実施

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）

	事業名	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	48%	24%	・食品管理、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 ・食中毒防止対策の啓発
2	施設及び設備の改善に関する事業	19%	33%	・換気設備・バリアフリー施設への更新
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	52%	19%	・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 ・経営改善講習会の実施 ・伝統文化の紹介イベントの開催
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	25%	60%	・経営改善講習会、各種研修会の開催 ・インターネットを用いた産地との直販事業の拡大
5	経営者及び従業員の技能の向上に関する事業	57%	33%	・新メニュー開発等調理技術研修会の開催 ・産地食材の試食サンプル会の開催 ・広報誌の発行
6	事業の共同化及び協業化に関する事業	26%	53%	・ホームページによる組合員店舗の宣伝 ・組合員と原材料仲介業者との情報交換会の実施
7	取引関係の改善に関する事業	48%	33%	・商社及び設備機器メーカー、ホームページ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	26%	52%	・共済制度の加入促進 ・定期健康診断の実施

				<ul style="list-style-type: none"> <li>・レクリエーションの実施</li> <li>・優良従業員の表彰</li> </ul>
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	38%	33%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・後継者育成支援のための研究会の実施</li> <li>・事業承継に係る経営セミナー等への講師派遣</li> <li>・若手経営者の会合の支援</li> </ul>
10	食品関連情報の提供や行政施策の推進に関する事業	43%	48%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機関誌・ホームページ・パンフレット等による情報提供</li> <li>・研究会・講習会の開催</li> </ul>
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	16%	42%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境保全・食品循環資源の再生利用に関する広報</li> <li>・LED照明の活用の推進</li> <li>・廃油・使用済割り箸の再利用に関する事業の推進</li> </ul>
12	人口減少・高齢化等への対応に関する事業	24%	35%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者向け献立の作成、情報提供</li> <li>・宅配サービス研修会の開催</li> <li>・行政主催の子育て支援講習会への協力</li> </ul>
13	食育への対応に関する事業	37%	32%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページでの情報提供</li> <li>・学生インターンシップの受入れ</li> <li>・食育に関する講習会の開催</li> <li>・カロリー表示付き会席料理のリーフレットの作成・配布</li> </ul>
14	禁煙等に関する事業	25%	46%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ポスター・ステッカーの作成及び配布</li> <li>・講習会・研究会（飲酒運転防止・受動喫煙防止）の開催</li> <li>・受動喫煙防止に関する先進事例の収集</li> <li>・分煙化の推進</li> </ul>
15	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））に関する事業	25%	58%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域イベント（街おこし・商店街事業等）への参加</li> <li>・地域での防犯活動への協力</li> <li>・暴力団追放運動の会議への参加</li> </ul>
16	東日本大震災への対応と節電行動の徹底に関する事業	16%	47%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・節電に関するマニュアルの配布</li> <li>・被災地同業者への支援の継続</li> </ul>

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）



	事業名	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	48%	24%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食品管理、衛生管理等に関する講習会の開催</li> <li>・保健所による従業員に対する保菌検査の実施</li> <li>・食中毒の流行状況等の情報提供</li> </ul>
2	施設及び設備の改善に関する事業	19%	33%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・省エネ設備・音響設備等の導入</li> </ul>
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	52%	19%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ・情報誌による情報提供</li> <li>・苦情処理相談窓口の設置</li> <li>・研究会の実施</li> <li>・地域の酒造メーカーと連携した安価での商品提供</li> </ul>
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	25%	60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営者育成セミナー、各種研修会の開催</li> <li>・経営相談会の開催</li> </ul>
5	経営者及び従業員の技能の向上に関する事業	57%	33%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘルシーメニュー開発等調理技術講習会の開催</li> <li>・他団体が主催する研修会等への参加</li> <li>・組合新聞の発行</li> </ul>
6	事業の共同化及び協業化に関する事業	26%	53%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共通食材・調理器具等の展示会・商談会の開催</li> <li>・インターネットを活用した原材料購入の推進</li> <li>・試飲会の実施</li> </ul>
7	取引関係の改善に関する事業	48%	33%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商社及び設備機器メーカー等との情報交換会の開催</li> </ul>
8	従業員の福祉の充実にに関する事業	26%	52%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共済制度の加入促進</li> <li>・優良従業員の表彰</li> <li>・定期健康診断の実施</li> <li>・労働条件等見直しの啓蒙</li> <li>・法定労働時間等への対応</li> </ul>
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	38%	33%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・後継者育成セミナーの実施</li> <li>・人材育成システムの検討</li> <li>・相談室の設置</li> </ul>
1	食品関連情報の提	43%	48%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機関誌・ホームページ・パンフレット</li> </ul>

0	供や行政施策の推進に関する事業			<ul style="list-style-type: none"> <li>等による情報提供</li> <li>・研修会・講習会の開催</li> <li>・県主催の講習会への参加</li> <li>・地元食材の普及活動への協力</li> </ul>
1 1	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	16%	42%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定ゴミ袋の安価での供給</li> <li>・食品循環資源の再生利用に関する講習会・協議会の開催</li> </ul>
1 2	人口減少・高齢化等への対応に関する事業	24%	35%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者・女性向けのメニューの開発推進</li> <li>・バリアフリー対策の推進</li> <li>・夜間保育所の紹介</li> </ul>
1 3	食育への対応に関する事業	37%	32%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機関誌・ホームページ・パンフレット等による情報提供</li> <li>・食育に関する講習会の開催</li> </ul>
1 4	禁煙等に関する事業	27%	42%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・講習会（飲酒運転防止・受動喫煙防止）の開催</li> <li>・喫煙ルールに関するステッカーの配布</li> </ul>
1 5	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））に関する事業	56%	38%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暴力団排除活動講習会への参加</li> <li>・自治体との情報共有</li> <li>・防犯パトロールの実施</li> <li>・地域の防災・防犯活動への協力</li> </ul>
1 6	東日本大震災への対応と節電行動の徹底に関する事業	20%	40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被災地同業者への支援の継続</li> <li>・節電に関する啓発活動やマニュアルの配布</li> </ul>

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）

	事業名	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	48%	24%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食品管理、衛生管理等に関する講習会の開催</li> <li>・衛生管理に係るパンフレット等の作成・配布</li> <li>・食中毒防止の啓発</li> </ul>

2	施設及び設備の改善に関する事業	19%	33%	・省エネ設備・音響設備等の導入
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	52%	19%	・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 ・パンフレットの配布 ・苦情窓口の設置
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	25%	60%	・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	経営者及び従業員の技能の向上に関する事業	57%	33%	・調理師技術講習会の開催 ・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	26%	53%	・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	48%	33%	・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	26%	52%	・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 ・レクリエーションの実施
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	38%	33%	・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	43%	48%	・機関誌・ホームページ・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	16%	42%	・環境保全・食品循環資源の再生利用に関する広報 ・リサイクル施設の見学
12	人口減少・高齢化等への対応に関する事業	24%	35%	・高齢者等向けのメニューの開発推進 ・補助犬に関する知識の普及 ・バリアフリー対策の推進

1 3	食育への対応に関する事業	37%	32%	・機関誌・ホームページ・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
1 4	禁煙等に関する事業	38%	46%	・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 ・地域の飲酒運転防止イベントへの参加
1 5	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））に関する事業	39%	26%	・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 ・暴力団追放運動への協力
1 6	東日本大震災への対応と節電行動の徹底に関する事業	22%	44%	・LED照明への変更の推進 ・節電マニュアルの配布 ・被災地同業者への支援の継続

（注）データは、平成24年度から平成27年度までの評価結果を集計したものの。

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を検証や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。

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、組合及び連合会においては、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。

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営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、営業者による営業の許可申請又は届出等の際に、営業者に対して、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の実施が求められる。

### 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、各々の事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、いわゆる「買い物弱者」になりやすいと考えられる高齢者、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、飲食店営業及び喫茶店営業の事業者の商店街における重要な構成員としての位置付けを強化し、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。

また、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ことを受け、消費者に対して納得と安心感を提供していくため、食品表示法（平成25年法律第70号）等の関係法令を遵守し、表示の適正化を推進することが求められる。

そのほか、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。

各々の事業者は、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、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。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う売上減や経営維持、雇用確保等に対応するため、日本公庫の融資や国・自治体の補助金・助成制度を積極的に活用して早期に業績回復を図る必要がある。

## 二 今後5年間（平成29年度から平成33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

食中毒、口蹄疫や高病原性鳥インフルエンザ等衛生問題に対しては、事業者、保健所等衛生関係行政機関や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。）等が連携を密にして対応することが求められる。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、我が国でも3つの「密」（密閉・密集・密接）の回避、人と人との距離を空ける、消毒や換気の徹底、業種別の感染拡大予防ガイドラインの遵守・徹底など、感染症対策に関する「新しい生活様式」に向けて徹底した衛生対策が求められている。

衛生問題は、一定水準の衛生管理をしている事業者の場合、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、調理等の過程において細菌等の汚染により食中毒等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等から、日頃からの地道な衛生管理の取組が重要である。

また、ひとたび問題が発生すると、個々の事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、非組合員双方の事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、知識及び意識の向上に資する普及啓発を行うとともに、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を把握しにくいことも考えられ、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、これら営業者に対し組合加入を促進するなど、公衆衛生情報の提供が円滑に行われるよう取り組むことが期待される。

## 2 経営方針の決定と消費者・地域社会への貢献

経済の停滞と人口減少・少子高齢化により国内市場が縮小する一方、大手資本等による大型店、チェーン店、コンビニエンスストア等の進出による競争の激化、低価格化により、営業者を取り巻く経営環境は非常に厳しい状況となっているが、経営者には、消費者ニーズを的確に把握し、創意工夫を凝らして経営展開をし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り、「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」といった創意工夫を活かした看板商品の提供など、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

高齢化の進展により、高齢者向けのサービス需要が増大していることから、営業者の専門性や独自のこだわり等の特性を活かしつつ、高齢者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。

また、障害者差別解消法において、民間事業者は、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を進める必要がある。

人口減少、少子高齢化及び過疎化の進展は、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り、「買い物弱者」が身近な買い物に不便や不安を感じることも多い。地域の営業者には、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」等からの信頼を得、中長期的な経営基盤の強化を図ることが期待される。

### (3) 訪日外国人旅行者等への配慮

政府は平成32年度に4千万人、平成42年に6千万人とする目標を掲げ、これを強力に推進するため、「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成28年3月30日明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定）を踏まえた短期的な政府の行動計画として「観光ビジョン実現プログラム2016」（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム2016）を策定し、観光ビジョンの確実な実現を図ることとしている。日本公庫の「生活衛生関係営業の景気動向等調査特別調査（平成28年4～6月期）」によると、飲食店営業の過半数がインバウンド対応に前向きであるとの回答があった一方で、外国語対応（「従業員の語学力の向上」（36.7%）、「メニューや施設内の案内等の外国語表記の実施」（34.1%）、「従業員の接客スキルの向上」（21.8%）等）を訪日外国人旅行者受入れの課題としてあげる営業者が多くなっており、飲食店営業及び喫茶店営業においても、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。

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年に不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）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。

#### (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（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事業者は受動喫煙を防止するための措置を講ずるよう努めることとされている。

また、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、飲食店営業及び喫茶店営業においても、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。

### 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公庫を通じ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冷蔵・冷凍施設の購入時や共同研修施設を建て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。

### 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。

また、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、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、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わかりやすく提示するとともに、日本公庫の組合員向けの融資制度を周知するなど、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。）及び税制優遇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、金融措置及び税制優遇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等に対する指導及び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

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、我が国でも3つの「密」（密閉・密集・密接）の回避、人と人との距離を空ける、消毒や換気の徹底、業種別の感染拡大予防ガイドラインの遵守・徹底など、感染症対策に関する「新しい生活様式」に向けて徹底した衛生対策を行う必要がある。

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加工機器、容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、毎日定期的を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、日常の衛生管理の取組に加えて、定期的かつ適切に自店舗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、加工機器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。

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特に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 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、業種業態に合った商品、サービス及び店づく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 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の構築
- 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 経営者自らによる消費者の要望の把握
- ⑨ 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

- ⑩ 魅力ある職場づくり（人と人の心のチームワーク）
- ⑪ 経営手法・熟練技能の効率的な伝承
- イ 食の安全へ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 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 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
- ウ 消費者のライフスタイルやニーズ変化に対応した店づくり
  - 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
  - ⑨ 1人で気軽に入れる「場」の提供

(3) 店舗及び設備の改善に関する事項

営業者は、自店舗が飲食物を提供する営業施設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 安全で衛生的な施設となるよう定期的な内外装の改装
- イ 各店舗の特性を踏まえた清潔な雰囲気醸成
- 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 消費者の安全衛生及び従業員の労働安全衛生の観点からの店舗及び設備等の整備
- オ 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
- カ 節電に資する人感センサー、LED照明、蓄電設備等の導入
- キ 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定着に関する事項

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し、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

- ア 誕生日又は記念日に合わせたダイレクトメールの郵送
- イ 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
- ウ ホームページの開設等による積極的な情報発信
- エ 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
- 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

(5) 表示の適正化と苦情の処理に関する事項

営業者は、消費者の食の安全への関心及び健康志向の高まり等に対応し、食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、以下の事項に取り組むことが期待される。

- ア 関係法規等を遵守した適切な食材の原産地表示、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及び情報提供への取組
- イ 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
- ウ 総カロリー表示、塩分量表示等の情報提供
- エ 標準営業約款の登録と当該標識等の掲示
- オ 消費者の疑問や苦情への的確な対応（苦情対応マニュアルの作成等）
- カ 従業員に対する危機管理教育の徹底
- キ 賠償責任保険等の活用
- ク わかりやすい価格表示
- ケ 外国語表示の推進

## 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。

#### (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、以下の事項に取り組むことが期待される。

- 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

#### (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のため、店舗及び設備並びにサービス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 接客手引き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 苦情対応マニュアルの作成及び普及啓発
- エ 商品の適正表示マニュアルの作成及び普及啓発
- オ トレーサビリティの推進
- カ 生産者、生産地等に関する情報の収集及び提供
- キ 危機管理マニュアルの作成

- 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 賠償責任保険への加入促進
- サ 地域の飲食店営業及び喫茶店営業に係る実態の整理と消費者に対する正しい情報の提供

(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並びに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に努め、営業者への助言等に活用することが期待される。

(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を積極的に活用することが期待される。

(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、以下の事項に取り組むことが期待される。

- 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 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
- ウ 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

事業の共同化並びに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、以下の事項に取り組むことが期待される。

- 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) 従業員等の福祉の充実にに関する事項

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、生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めることが期待される。

また、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、従業員の福祉の充実に努めることが期待される。

(10) 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ことが期待される。

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

(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 営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営業者への伝達
- ウ 消費者の信頼の向上に向けた積極的な取組
- エ 都道府県等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 営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
- オ 公衆衛生情報の提供機能の強化

(3) 国及び都道府県等

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組に努めることが期待される。

- 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

(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情報提供
- エ 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対しては、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、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、サービス業界全体の活性化や生産性向上に向けた取組の推進、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、環境の保全、食品循環資源の再生利用の推進、受動喫煙対策、災害への対応及び従業員の賃金引き上げに向けた対応といった課題に応じ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、関係者の適切な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。

一 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
  - 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
- 二 サービス産業の活性化及び生産性向上への対応
- 1 営業者に期待される役割
    - (1) 従業員の待遇改善
    - (2) 高付加価値化・低コスト化の取組
      - ア ICTの活用、高品質なサービスの提供等による高付加価値化
      - イ 団体契約等、コスト削減等の取組の促進
  - 2 組合、連合会及び都道府県指導センターに期待される役割
    - (1) 好事例の展開
      - ア 生産性向上に成功した事例をとりまとめた事例集の周知
      - イ 生活衛生関係営業対策事業費補助金等を利用した生産性向上に係るモデル事例の研究及び情報提供
      - ウ 地域、商店街活性化に資する組合活動事例の周知
    - (2) 高付加価値化・低コスト化の取組
      - 飲食店営業及び喫茶店営業における高付加価値化、共同購入をするための体制構築
  - 3 日本公庫に期待される役割
    - 電子商取引に必要な設備（電子マネー等）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等を図る。
- 三 少子高齢化社会等への対応
- 1 営業者に期待される役割
    - 営業者は、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が期待される。
      - (1) 宅配サービス、御用聞き等の実施（買い物弱者対策の強化）
      - (2) 積極的なバリアフリー対策の実施
      - (3) 高齢者に配慮した分かりやすい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) 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
      - (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及び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

高齢者、障害者及び子育て中の者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的に活用されるよう、引き続き制度の周知等を図る。

## 四 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
- (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) 福祉施設における食事の提供
- (7) 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
- (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) 商店街役員への飲食店営業及び喫茶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

## 五 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冷蔵設備、空調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) 食品ロスの削減、食品廃棄物の発生抑制
- (5) 廃棄物の最小化、再生品の利活用
- (6) 温室効果ガス排出の抑制

### 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

融資の実施等による営業者の支援

## 六 禁煙等に関する事項

### 1 営業者に期待される役割

- (1) 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引防止

### 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ついての研究の実施

### 3 日本公庫に期待される役割

受動喫煙防止設備の導入時に、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等を図る

## 七 災害への対応と節電行動の徹底

我が国は、その位置、地形、地質及び気象などの自然的条件から、台風、豪雨、豪雪、洪水、土砂災害、地震、津波及び火山噴火など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が期待される。

### 1 営業者に期待される役割

- (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) 地域との共生により培っている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) 災害発生時には、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
- (6) 災害発生時には、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
- (7) 従業員及び消費者に対する節電啓発
- (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
- (9) 節電を通じた経営の合理化
- (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

### 2 組合及び連合会に期待される役割

- (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
- (2) 同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）
- (3) 災害発生時の消費者の避難誘導などを通じた帰宅困難者防止等への取組
- (4) 節電啓発や節電行動に対する支援
- (5) 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

過去の災害を教訓とした防災対策や情報収集及び広報の実施など、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必要である。

(1) 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

(2) 節電啓発や節電行動の取組に対する支援

#### 4 日本公庫に期待される役割

災害発生時には、被災した営業者に対する低利融資の実施並びにきめ細やかな相談及び支援

### 八 最低賃金の引上げに向けた対応（生産性向上を除く）

最低賃金については、「ニッポン一億総活躍プラン」（平成28年6月2日閣議決定）において、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円となることを目指すことが示されたところであり、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必要である。

#### 1 営業者に期待される役割

(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活用

(3) 新たな環境等への対応

後継者育成、インバウンド対応等

#### 2 組合及び連合会に期待される役割

(1) 最低賃金の周知

(2) 助成金の利用促進

助成金等各種制度の周知

(3) 新たな環境等への対応

後継者の育成やインバウンド対応等の支援体制の整備

#### 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

(2) 助成金の利用促進

助成金等の申請に係る支援の周知や相談支援体制の整備

(3) 新たな環境等への対応

##### ア 経営支援

営業者の法律・税務相談に対応できるよう、都道府県指導センターにおける相談体制の整備

##### イ 経営相談支援事業と連携した支援

最低賃金総合相談支援センターとの連携による経営相談事業等の実施及び最低賃金引上げに向けた取組の支援

#### 4 国及び都道府県等に期待される役割

最低賃金の周知

##### ア 事業者への周知

・ 営業許可を行っている自治体における事業者向け講習会等の機会を利用した周知

・ 営業許可の際に窓口で個別に周知

- ・ 関係団体だけでなく、研修会等を通じた助成金制度の周知
- イ 監督の拡充
- 各労働基準監督署において実施する、最低賃金の履行確保を主眼とする監督指導の強化
- 5 日本公庫に期待される役割
- 事業承継時やインバウンド対応に必要な設備導入時に、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等を図る