

○氷雪販売業の振興指針

(平成十八年二月七日)

(厚生労働省告示第十九号)

生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律(昭和三十二年法律第百六十四号)第五十六条の二第一項の規定に基づき、氷雪販売業の振興指針(平成三年厚生省告示第百四十一号)の全部を次のように改正し、平成十八年四月一日から適用する。

氷雪販売業の振興指針

氷雪販売業の営業者は、食品衛生法(昭和二十二年法律第二百三十三号)等の衛生規制を遵守しつつ、衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。また、より高い消費者の利便への対応等の経営上の課題への取組が求められる一方、個人経営が多いため、個々の営業者による取組だけでは、必ずしも十分な対策を講じることができず、十分な成果を得るまでに相当な時間を要する面がある。このため、生活衛生同業組合(以下「組合」という。)及び全国氷雪販売業生活衛生同業組合連合会(以下「連合会」という。)が実施する共同事業や研修事業、都道府県生活衛生営業指導センター(以下「都道府県指導センター」という。)等が実施する経営相談による支援に加え、国民生活金融公庫による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。

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

また、本指針は、氷雪販売業が活力ある発展を遂げるための方策について取りまとめたものであり、本指針の積極的な活用により、真の豊かさを実感できる国民生活の実現、地域社会づくりへの貢献など、氷雪販売業の役割を増大させ、新たな発展の可能性をもたらすものである。

第一 営業の振興の目標に関する事項

一 氷雪販売業を取り巻く環境

氷雪販売業は、国民生活の向上に伴う氷への需要の高まりとともに、国民の食生活の充実と日本の食文化に大きく貢献してきたところであるが、現在は、氷そのものに対する需要は高い一方で、家庭用電気冷蔵庫及び飲食店等における小型業務用製氷器の普及、スーパーマーケット、コンビニエンスストア等における氷の販売量の増加等により、氷雪販売業の取り扱う氷の需要は減少傾向が続いている。

また、これまでの景気の低迷に伴う販売先の廃業等による売上げの減少、営業者の高齢化による後継者問題、施設設備の老朽化、諸経費の上昇等氷雪販売業を取り巻く現状は極めて厳しいものとなっている。

しかし、一方においては、氷雪販売業で取り扱ういわゆる純氷は、良質な氷として高い評価を受けていることから、丸氷、ダイヤアイス等様々な形態の純氷商品を提供することによって、今後も需要の拡大が見込まれる。

二 今後五年間(平成二十二年度末まで)における営業の振興の目標

第一に、氷雪販売業は、純氷を処理及び加工して販売する営業であり、処理、加工及び流通の過程で細菌等の汚染を受けやすく、食中毒等食品衛生上の問題が起りやすい環境にある。したがって、これらの衛生上の危険を防止し、消費者に対して安全で良質な商品を提供することは営業者の責務である。

第二に、営業者は、営業の振興のために多様化する消費者の要望を的確に把握することが必要であり、顧客購買履歴等を活用し、顧客サービスの充実を図るための顧客情報のデータベース化や注文方法の電子化等をより一層推進し、業務の効率化に努めることが必要である。

第三に、営業者は、多様化する消費者の要望に迅速に応えるために、用途に応じた大きさや形状の氷を提供することを目的として、積極的に新商品の開発を行うことが必要である。

また、純氷に対する認知度を高めることを目的として、純氷の上手な利用方法等を紹介するなど、広告及び宣伝を強化することも必要である。さらに、営業者数の減少により、以前と比較して純氷が購入することが困難となっている現状を踏まえ、「身近で気軽に良質の氷が購入できる氷雪販売店」のイメージを広めるために、地域住民等とのコミュニケーションを高めることにより、純氷及び氷雪販売店の存在を積極的に宣伝することも営業者に求められる視点である。

営業者は、これらを十分に認識し、衛生水準の向上、顧客に対する情報提供、商品の安定的な供給等に積極的に取り組むことにより、専門店としての独自性を発揮し、消費者の理解及び信頼の向上を図ることを目標とする。

第二 氷雪販売業の振興の目標を達成するために必要な事項

一 営業者が取り組むべき事項

1 衛生水準の向上に関する事項

(一) 日常の衛生管理に関する事項

営業者は、食品衛生法等の衛生規制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及び使用する機材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、消費者が納得し、安心して購入できる商品を提供するために、店舗及び従業者の着衣等を清潔に保ち、従業者の健康管理を行うとともに、商品の衛生的取扱いに留意し、食中毒等食品衛生上の問題の発生を防止することが必要である。

また、営業者は、衛生管理状況の自主点検を行い、その結果を店内に表示するなど、衛生管理のために自店が講じている措置を顧客に対し積極的に周知することが必要である。特に、従業者の清潔な着衣の使用、手洗いの励行、店舗の清掃等により、顧客に不快感を感じさせない配慮が必要である。

(二) 衛生面における施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、日常の衛生的管理の取組に加えて、定期的かつ適切に自店の施設及び設備の衛生面の改善に取り組むとともに、衛生的に純氷を処理及び加工し、消費者に提供するために必要な設備の整備を図ることが必要である。

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良質な純氷を提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、以下に掲げる事項を念頭に置き、経営の改善に積極的に取り組むことが期待される。

(一) 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

営業者の中には、明確な経営方針が確立されないまま現状維持的な経営を行っている者もあり、経営の合理化及び効率化が遅れているのが現状である。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、財務内容の改善及び経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要である。

また、営業者は、自店の立地条件、客層、経営規模等自店の経営上の特質を十分把握した上で、自店がどのような客層を対象に、どのような商品を重点的に提供するのかという経営方針を明確化することが重要である。

(二) サービスの見直し及び向上に関する事項

営業者は、グルメブームを端緒とする本物志向等により、純氷への評価が高まっていることなどから十分に純氷の需要の開拓をすることができる。営業者は、多様化する要望に応えるための商品の品揃え、価格の改善、消費者への注文配達、個性的なサービスと情報の提供など、新たなサービスの開発及び展開を行い、経営の合理化等に取り組むことによって、顧客満足度を向上させるなどの方策を用いて需要の増加を図ることが重要である。

(三) 施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、自店が食品としての純氷を販売する営業施設であることを十分に認識し、清潔で好ましい施設となるよう、定期的な内外装の改装に努めるとともに、施設、冷凍設備等の衛生面の改善に努める必要がある。

また、営業者は、顧客の増加、作業能率の向上、消費者の安全衛生及び従業員の労働安全衛生の確保のため、施設、冷凍設備等の適正かつ適切な整備を図るとともに、消費者の要望の充足、省エネルギーの推進等、合理的かつ効率的な経営のために必要な施設及び設備の改善に努めることが重要である。

(四) 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、パーソナルコンピュータを使用した顧客管理情報のデータベース化、営業店舗が少ないことから遠方の消費者からも利用しやすいようホームページ上に店舗を開設するなど情報通信技術の効果的な活用を進めることが望まれる。

(五) 経営診断の活用に関する事項

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

(六) 個人情報の管理に関する事項

営業者は、必ずしも個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号

）に規定される個人情報を取り扱う事業者となるとは限らないが、同法の趣旨を踏まえ、顧客情報の管理に当たっては、適正に対応することが必要である。

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

(一) 衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、衛生管理に関するパンフレットの作成等による営業者に対する普及啓発、商品の衛生的取扱い、施設、設備、氷の加工機器等の清潔の保持並びに流通過程における衛生管理に関する氷雪販売業の衛生基準の設定など、食品衛生上の安全を確保し、かつ良質な商品の製造及び販売を行うために必要な支援及びポスター等による消費者に対する広報の推進に努めるものとする。

(二) 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の合理化及び効率化、消費者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善の推進に努めるものとする。

なお、この際には、地震等の大規模災害が発生した場合を見据えた支援を行うよう努めるものとする。

(三) 消費者の利益の増進及び商品の提供方法に関する事項

営業者が自店の特質に応じた接客の基本となるマニュアルの作成、消費者を対象とした純氷に関するパンフレットの作成、苦情相談窓口の開設や苦情処理の対応に関するマニュアルの作成に努めるものとする。

(四) 経営管理の合理化及び効率化に関する事項

先駆的な経営事例等経営管理の合理化及び効率化に必要な情報、地域的な経営環境条件に関する情報及び氷雪販売業の将来の展望に関する情報の収集及び整理並びに営業者に対するこれらの情報の提供に努めるものとする。

(五) 営業者及び従業者の技能の改善向上に関する事項

基礎的な技術に関する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に努めるものとする。

(六) 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並びに実施に係る指導に努めるものとする。

(七) 取引関係の改善に関する事項

純氷を取り扱う際に使用する専用器具についての連合会による受注生産制度の維持、冷凍庫及び氷を形成する機器である「アイスモールド」について、製造業者との提携による営業者への安価での提供に努めるものとする。

(八) 従業者の福祉の充実に関する事項

従業者の労働条件の整備及び健康管理の充実のための支援、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、生命保険等）の整備及び強化に努めるものとする。

(九) 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成功事例等を含めた経営知識の情報提供の促進に努めるものとする。

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

(一) 都道府県指導センターにおいては、組合との連携を密にして、営業者に対する経営改善のための具体的指導、助言等の支援を行うとともに、消費者からの苦情及び要望を組合を通じて個々の営業者に伝え、その営業に反映させるなど、消費者の信頼の向上に積極的に取り組むものとする。

また、保健所を始めとする都道府県生活衛生営業関係部局と連携を図り、新規開業者に対する組合加入促進策を講じるものとする。

(二) 財団法人全国生活衛生営業指導センターにおいては、これらの都道府県指導センターの取組を推進するため、消費者の意見も反映した営業者の経営改善の取組に役立つ情報の収集及び整理並びに営業者に対するこれらの情報の提供、苦情処理マニュアルの作成等に積極的に取り組むものとする。

(三) 国、都道府県等においては、氷雪販売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、食品衛生法等関係法令の施行業務を通じ、営業者に対し、食品衛生に関する監督指導、情報提供等必要な支援に努めるものとする。

(四) 国民生活金融公庫においては、施設及び設備の改善等について、営業者が利用しやすい生活衛生資金貸付による融資の実施等必要な支援に努めるものとする。

第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

一 環境の保全の推進

営業者は、営業活動に伴い排出される汚水等が地球の環境に悪影響を及ぼさないよう適正な処理を実施するため、公害防止に関する法令を十分理解し、遵守するとともに、設備の改善等必要な措置を講じ、環境の保全に積極的に努めるものとする。

また、国民生活金融公庫においては、これら営業者の取組に対して、生活衛生資金貸付による融資の実施等必要な支援に努めるものとする。

二 少子高齢社会への対応

営業者は、少子化が進み消費者が高齢化することを考慮した従業者への教育及び研修の実施に努めるものとする。

三 地域との共生

営業者は、地域社会における行事等に積極的に参加し、地域住民に対して純水の良さをアピールできる機会を設けるものとする。例えば、地域の祭りなどの街づくりに積極的に参加するとともに、地域ぐるみの防犯活動の推進に対する協力、地震等の大規模災害が発生した場合において純水を災害支援物資として提供するなど、様々な地域社会活動の一翼を担い、地域と共生していくことが期待される。

また、組合及び連合会においては、地域の自治体等と連携しながら、社会活動を企画し、指導又は援助できる指導者の育成に積極的に取り組むなど営業者を支援することや、業種を超えて相互に協力を推進し、地域における特色のある取組を支援することが期待される。