

[戻る](#)**資料6**

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の概要

第1 営業の振興の目標に関する事項

I 飲食店営業を取り巻く環境

- ・ 同業種内の競争（大手資本による大型店、チェーンストア等の低価格販売店）
- ・ 国民の生活様式の変化による食生活の多様化、嗜好の変化
- ・ 消費者への情報提供（原産地表示等）
- ・ 高齢化、後継者問題

II 今後5年間（平成23年度末まで）における営業の振興の目標

- ・ 衛生水準の維持向上（食中毒）
- ・ 消費者に対して安全で良質な商品の提供
- ・ インターネットを利用した情報の収集・発信等
- ・ 商品の品質に対する正確かつ詳細な情報の提供
- ・ 自店の特色や地域の特色を生かした経営
(衛生水準の向上、顧客に対する情報提供等)

第2 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

I 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

(1) 日常の衛生管理に関する事項

- ・ 食品衛生法等の関係法令の遵守
- ・ 食品衛生に関する専門的な知識の取得
- ・ 食品衛生責任者の活用
- ・ 使用する機材の衛生管理の改善
- ・ 店舗及び従業員の清潔保持及び健康管理
- ・ 食中毒等食品衛生上の問題発生の防止

(2) **衛生面における施設及び設備の改善に関する事項**

- ・ 定期的な施設及び設備の見直し及び改善
- ・ 冷蔵設備等の衛生面の改善

2 経営課題への対処に関する事項

(1) **経営方針の明確化及び独自性の発揮**

- ・ 自店の経営上の特質の把握（立地条件、客層、商品の特色、技術力等）
- ・ 経営方針の明確化（対象客層、提供商品）
- ・ 独自性の発揮（良質な食材及び付加価値の高い食材の提供）
- ・ 都道府県指導センター等の経営指導機関の活用

(2) **サービスの見直し及び向上**

- ・ 従業員の教育等の徹底、丁重なもてなし等サービスの充実
- ・ 食を通じた健康づくりなどへの対応
- ・ 食品の安全に対する取組（食材の原産地表示等）
- ・ 販売方法の幅広い取組（インターネット等による注文等）
- ・ 業種業態にあった顧客満足度の向上への取組

(3) **施設及び設備の改善**

- ・ 定期的な内外装の改装
- ・ 高齢者等に配慮した整備（バリアフリー対応、省エネルギー機器の導入等）
- ・ 禁煙等受動喫煙の防止措置

(4) **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**

- ・ 顧客管理情報のデータベース化、ダイレクトメール、ホームページ
- ・ インターネット等情報通信技術の活用した顧客の確保
- ・ 電子決済の普及

- ・個人情報の管理に関する事項

(5) 表示の適正化と苦情の適切な処理

- ・自店の特質を生かした分かりやすい献立等の表示への取組
- ・食事バランスガイドの活用
- ・一般飲食店営業にあっては、標準営業約款の登録推進及び掲示
- ・苦情処理の対応（問題発生時の対応マニュアルの作成、従業員の教育等）

II 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

(1) 衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

- ・衛生管理の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

(2) 施設及び設備の改善に関する事項

(3) 消費者の利益の増進、商品の提供方法に関する事項

- ・消費者を対象とした啓発講座の実施
- ・苦情相談窓口の開設、苦情対応に関するマニュアル等の作成並びに普及啓発

(4) 経営管理の近代化及び合理化に関する事項

(5) 営業者及び従業者の技能の改善向上に関する事項

- ・教育研修制度の充実強化（研修会、講習会、技能コンテストの開催等）

(6) 事業の共同化及び協業化に関する事項

(7) 取引関係の改善に関する事項

(8) 従業員の福祉の充実に関する事項

- ・福利厚生の充実、共済制度（退職金、生命保険等）の整備及び強化

(9) 事業の承継及び後継者支援に関する事項

- ・ケーススタディ及び成功事例等の経営知識の情報提供

(10) 食品関連情報の提供や行政施策の推進に関する事項

- ・食に関する最新情報・行政施策の指導・支援

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性の向上

(1) 都道府県指導センター

- ・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

- ・ 消費者からの苦情及び要望の伝達
 - ・ 保健所等との連携による新規組合加入促進
- (2) 財団法人全国生活衛生営業指導センター**
- ・ 情報の提供、苦情処理マニュアルの作成等
- (3) 国、都道府県等**
- ・ 食品衛生に関する監督指導、情報提供等
- (4) 国民生活金融公庫**
- ・ 生活衛生資金貸付による融資の実施等

第3 営業の振興に際し考慮すべき事項

I 環境の保全及び食品循環資源の再生利用の推進

- ・ 食品リサイクル

II 少子高齢社会等への対応

- ・ バリアフリー対策
- ・ 補助犬への対応
- ・ 妊産婦への配慮

III 食育への対応

IV 禁煙、分煙対策

V 地域との共生

- ・ 地域における街づくりへの参加
- ・ 大規模災害時の地域への支援
- ・ 組合及び連合会の相互協力

[トップへ](#)

[戻る](#)