Ⅳ　振 興 指 針

1　クリーニング業の振興指針

令 和 6 年 3 月 21 日
厚生労働省告示第 98 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、クリーニング業の振興指針（平成三十一年厚生労働省告示第五十九号）の全部を次のように改正し、令和六年四月一日から適用する。

クリーニング業の振興指針

クリーニング業の営業者（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２条第２項において規定する営業者をいう。）が、クリーニング業法（昭和25年法律第207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。

このため、生衛法第56条の２第１項に基づき、クリーニング業の振興指針を定めてきたところであるが、今般、営業者、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、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。

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、適時かつ適切に本指針を改定するものとする。

第一　クリーニング業を取り巻く状況

一　クリーニング業の事業者の動向

クリーニング業は、国民の衛生的で快適な衣料及び住環境を確保するとともに、家事労働の代替サービスを提供することにより、国民生活の向上に大いに寄与してきたところである。しかし、近年、家庭用洗濯機及び洗剤の進歩、コインランドリーの普及、形態安定素材を使用した衣料の普及、大規模企業による取次チェーン店の展開や無店舗型取次サービス、さらにはインターネット宅配型サービスといった新しい営業形態を採る企業との競争の激化など、クリーニング業を取り巻く経営環境は大きく変化している。

クリーニング業の施設数は74,083施設（令和４年度末）であり、10年前と比較して42,297施設の減となっている。従業クリーニング師数は34,869人であり、10年前と比較して16,243人の減となっている（厚生労働省『衛生行政報告例』による）。従業者数５人未満の事業者が76.9％で、令和５年度において経営者の年齢については、60歳から69歳の者の割合が21.2％（平成27年度は26.9％）、70歳以上の者の割合が42.5％（平成27年度は47.0％）となっており、経営者の高齢化の状況が伺える（（公財）全国生活衛生営業指導センター『生活衛生関係営業経営状況調査－令和５年４月～６月－』による）。

経営上の課題としては（複数回答）、「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、「原材料費・諸経費の増加」、「客単価の減少」、「立地条件・環境の変化」等となっている（（公財）全国生活衛生営業指導センター『生活衛生関係営業経営状況調査－特別調査－』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結果（令和５年７～９月期）』において、クリーニング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」（57.9％）、「顧客数の減少」（46.7％）、「客単価の低下」（25.7％）となっている。

仕入価格・販売価格の動向としては、仕入価格が「上昇した」営業者が88.5％となっている一方で、販売価格を前年に比べて「引き上げた」営業者は45.4％に留まっている（日本公庫『価格動向に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等調査・特別調査結果　令和４年７～９月期）』による）。

従業員の過不足感としては、「適正」が70.7％となっている一方で、「不足」が22.4％となっている（日本公庫『雇用動向に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等調査・特別調査結果　令和４年10～12月期）』による）。

また、令和元年12月に確認された新型コロナウイルス（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、我が国のクリーニング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、クリーニング業の営業者で、売上が減少したと回答した者は93.7％で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大前の令和元年７～９月の同期比の売上の減少幅は、「20％未満」が56.2％、「20％以上50％未満」が37.6％、「50％以上80％未満」が6.2％、「80％以上」が0％となっている（日本公庫『生活衛生関係営業の新型コロナウイルス感染症に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等調査・特別調査結果　令和４年７～９月期）』による）。

二　消費動向

令和４年の１世帯（２人以上の世帯）当たりの年間の洗濯代の平均支出額は4,628円で前年比408円の増で、平成24年の支出額を100とした場合、令和４年の支出額は62.8となっている（総務省『家計調査報告』による）。

また、クリーニング店１回当たりの費用は、「2,000～2,999円」が26.8％と最も多く、「3,000～3,999円」が18.1％、「1,000～1,999円」が16.0％となっている（（公財）全国生活衛生営業指導センター『生活衛生関係営業経営状況調査－令和５年４月～６月－』による）。なお、平成30年は「2,000～2,999円」が25.1％と最も多く、「1,000～1,999円」が23.3％、「3,000～3,999円」が16.6％となっている。

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としては（複数回答）、「価格の再設定」90.4％、「接客サービスの向上」85.2％、既

存の商品サービスの改善･強化」81.5%となっている（（公財）全国生活衛生営業指導センター『生活衛生関係営業経営状況調査－特別調査－』による）。

また、クリーニング業を営む者が、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、「広報活動の強化」が31.3%、次いで「新たな販売方法の開拓」が25.5%、「新商品、新メニューの開発」が13.1%となっている一方、「特にない」が51.7%となっている（日本公庫『生活衛生関係営業の新型コロナウイルス感染症に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等調査・特別調査結果　令和２年４～６月期）』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クリーニング業の組合（令和４年 12 月末現在で 47 都道府県で設立）においては、前期のクリーニング業の振興指針（平成 31 年厚生労働省告示第 59 号）を踏まえ、振興計画を策定、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ヵ年のうち４ヵ年終了時である令和４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

	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	32%	44%	・衛生管理等に関する講習会の開催 ・衛生管理マニュアルの作成・配布 ・ドライチェッカーの普及
2	施設及び設備の改善に関する事業	5%	35%	・店舗特性を踏まえた改装や設備の導入投資
3	消費者利益の増進に関する事業	13%	38%	・講習会の開催 ・ホームページの開設 ・苦情相談窓口の開設 ・標準営業約款の登録促進 ・ギフト券の普及促進
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	18%	48%	・経営講習会、各種研修会の開催 ・IT機器、POSレジ導入の普及
5	経営課題に即した相談支援に関する事業	26%	33%	・経営に関する相談会の開催
6	営業者及び従業員の技能の向上に関する事業	16%	38%	・技術講習会の開催 ・ワイシャツ仕上げ競技大会の開催 ・洗濯絵表示改正講習会の開催
7	事業の共同化及び協業化に関する事業	23%	35%	・共同購入の実施 ・共同宣伝の実施 ・マシーンリングの検討
8	取引関係の改善に関する事業	11%	30%	・関係業界等との情報交換会の開催
9	従業員の福利の充実に関する事業	9%	28%	・共済制度の加入促進 ・定期健康診断実施の促進 ・熱中症予防対策講習会の実施
10	事業の承継及び後継者支援に関する事業	23%	39%	・後継者育成支援のための研修会等の開催 ・青年部の育成
11	環境の保全及び省エネルギーの強化、リサイクル対策の推進に関する事業	15%	41%	・講習会の開催 ・ＶＯＣ対策の実施 ・ハンガーリサイクルの推進
12	少子・高齢化社会等への対応に関する事業	11%	30%	・高齢者住宅向け訪問サービスの推進 ・店舗バリアフリー化の推進
13	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	23%	30%	・地域イベントへの参加 ・各種ボランティア事業への協力
14	禁煙等の対策に関する事業	28%	22%	・機関誌やパンフレット等による周知
15	災害への対応と節電行動の徹底に関する事業	5%	32%	・被災事業者への支援 ・広報誌等での節電の啓発 ・防災講習会の実施
16	最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く）に関する事業	19%	33%	・機関誌やパンフレット等による周知

（注）組合からの実施状況報告を基に作成したもの。

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、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現に向けて、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、組合未加入の営業者への加入勧誘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、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　クリーニング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

クリーニング業は、国民の衛生的で快適な衣料及び住環境を確保するとともに、家事労働の代替サービスを提供することにより、国民生活の向上に大いに寄与してきた。こうした重要な役割をクリーニング業が引き続き担い、国民生活の向上に貢献できるよう、経営環境や国民のニーズ、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、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。

また、異なる素材を組み合わせる等、繊維製品の多様化により、クリーニング事故等が生じているため、事故等の防止の取組を推進し、利用者の信頼を得る営業を目指すことが必要である。

さらに、環境保全についての国民の関心は一層高くなっており、ドライクリーニング溶剤等の化学物質を使用する機会が多いクリーニング業にとっては、ドライクリーニング溶剤等の化学物質に対する環境規制の強化も踏まえ、臭気、騒音等のクリーニング所の環境面での配慮、環境保全対策に積極的に取り組んでいくことが重要である。また、住居地域等において引火性溶剤を用いるクリーニング所については建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）への対応が求められている。さらに、令和４年４月にはプラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律（令和３年法律第 60 号。以下「プラスチック資源循環法」という。）が施行され、洗濯業の事業者は、特定プラスチック使用製品として指定された衣類用ハンガー、衣類用カバーの排出抑制が求められている。

また、高齢者や障害者等のニーズに的確に即応することで、クリーニング業の営業者の地域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地域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。

また、社会全体の少子高齢化の中で、営業者自身の高齢化による後継者問題に加え、深刻な労働力不足、従業員等への育児支援等も課題となっている。併せて、令和３年６月に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。）が改正され、民間事業者による障害者に対する合理的な配慮の提供が義務化された（施行は令和６年４月１日）。民間事業者は、環境の整備として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に一層努めるとともに、障害者の個別の状況に応じて合理的配慮の提供を行う必要がある。

各営業者は、これらを十分に認識し、衛生水準の向上、技術及びサービスの向上、クリーニング事故の防止及び利用者への情報提供、環境保全の推進等、各般の安全安心対策に積極的に取り組むことにより、クリーニング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。

また、新型コロナウイルス感染症や物価高騰の影響により、厳しい経営状況が続く中、価格転嫁や雇用の維持・確保が難しい営業者も見受けられる。クリーニング業は、ボイラー、原油から生成される洗剤、ドライクリーニングの溶液、ハンガー、衣服カバー等、特に石油が原料となる製品やドライ機、プレス機等の機器を動かすための電気を多く使用しており、物価高騰の影響が顕著である。これらに対応するため、日本公庫の融資や国・自治体の補助金・助成制度や税制優遇措置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（令和６年度から令和 10 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

クリーニング業は、人体の分泌物、ほこり、微生物等により汚染された衣料等を処理する営業であり、病原微生物に汚染されたおそれのある衣料等を洗濯することによる公衆衛生上の危害の発生を防止するため、その取扱い及び処理を衛生的かつ適正に行うことは、営業者の責務である。

新型コロナウイルス感染症については感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成 10 年法律第 114 号。以下「感染症法」という。）の位置付けが５類感染症に変更され、政府から営業者に対し、感染対策を一律に求めることはなくなった。以降は、他の感染症への対応と同様、営業者による自主的な感染対策を行う。

また、石油系溶剤等の残留による健康被害が生じないように留意することが必要である。衛生課題は、営業者の地道な取組が中心となる課題と、新型インフルエンザへの対応のように、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べき課題とに大別される。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、通常、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、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。また、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、地域で孤立する中小規模あるいは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ことから、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。

さらに、クリーニング師研修については、営業者のニーズを踏まえ、研修内容の充実や受講しやすい環境の整備を図

りながら、受講率の向上に向けた取組をさらに進めていく必要がある。

2　経営方針の決定と消費者及び地域社会への貢献

家庭用洗濯機及び洗剤の進歩、コインランドリーの普及、形態安定素材を使用した衣料の普及、衣類の簡素化等により消費者の家計支出に占めるクリーニングに関する支出も減少している。また、大規模企業による取次チェーン店の展開や無店舗型取次サービス、さらにはインターネット宅配型サービスといった新しい営業形態を採る企業の参入等による過当競争の激化が見られるとともに、物価高騰、賃金引き上げ等に対応するため、価格転嫁等による経営状況の改善が必要であるなど、営業者を取り巻く経営環境は厳しいものとなっている。

こうした中で、営業者は、消費者のニーズや世帯動向、地域の特性等を的確に把握し、専門性や地域密着、対面販売等の特性を活かし、競争軸となる強みを見出し、独自性を十分に発揮し、経営展開を行っていくことが求められる。

⑴　消費者ニーズの把握と創意工夫による経営展開

消費者のニーズも高度化する中で、専門性や技術力を活かして、消費者の立場に立って付加価　値を高めるとともに、仕上げ等のサービスの質やこれに対応した価格に関する認知度を高め、価格が低廉なチェーン店等とのサービスの違いを明確に打ち出すことによって、差別化を図り、顧客を増やしていくことが重要である。

また、衣類の素材が多様化する中で、衣類等の保全に係る総合的なサービス業として、地域の　衣類に関する情報ステーションとしての役割を担い、衣類以外の洗濯物の取扱いや保管サービスなどサービスの多様化を図ることも重要である。

加えて、安定した経営のためには、組合等が推進する共同事業や、組合や経営方針を同じくする営業者間でクリーニング工場の共同化、自店では特定の分野の商品の処理に特化し、それ以外の商品は各々の分野に特化した他の営業者へ依頼を行うマシーンリング方式の活用による経営の効率化に努めることも重要である。

さらに、利用者の苦情や事故を防ぐために、受付を行う従業員の知識や説明の水準の向上、事故が生じた後の苦情処理の適正化、責任賠償保険への加入促進に業界をあげて取り組んでいくことが期待される。

また、消費者の利益擁護の観点から、標準営業約款に従って営業を行い、提供するサービスや　技術、施設又は設備の内容等を適正かつ明確に表示することにより、消費者が営業者からサービスを受ける際や商品を購入する際の、選択の利便性が図られることが期待される。

⑵　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「買い物弱者等」の問題を顕在化させる。地域に身近な営業者の存在は、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が期待される。

特に、高齢化が進展し、共働き世帯が増加する中で、来店することが困難な顧客が増加していくことが予想されることから、これらの者に対する集配サービスを推進していくことが期待される。こうした顧客層向けのサービスの提供は、単に売上げを伸ばすだけでなく、地域社会が抱える問題の課題解決や地域経済の活性化にも貢献するものであり、これら取組を通じた経営基盤の強化により、大手資本によるチェーン店との差別化にもつながるものと期待できる。

また、令和３年６月に障害者差別解消法が改正され、民間事業者による、障害者に対する合理　的な配慮の提供が義務化された（施行は令和６年４月１日）。民間事業者は、環境の整備としてソフト、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に一層努めるとともに、障害者の個別の状況に応じて合理的配慮の提供を行う必要がある。

⑶　省エネルギーへの対応

エネルギー価格が高騰する中、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待される。

⑷　訪日・在留外国人への配慮

人口減少を迎えている我が国において、国内外からの交流人口を生み出す観光は、成長戦略の柱、地域活性化の切り札として期待されている重要な分野である。政府は今後の観光政策の方向性として、インバウンドの回復や高付加価値化で持続可能な観光地域づくり等に取り組むこととしている。

日本公庫の『インバウンド対応に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等　調査・特別調査結果　令和元年４～６月期）』によると、インバウンド対応に前向きであるとの回答があったクリーニング業の事業者は３割ほどに留まっており、営業者が訪日外国人旅行者受入れの課題として特に多くあげているものとして、外国語対応（「従業員の語学力の向上」（38.7%）、「多言語でのパンフレット、コミュニケーションツールの作成」（25.3%））や機械・設備の導入（「キャッシュレス決済の導入」（26.7%））等がある。

なお、今後の訪日外国人旅行者を始めとして、外国人労働者及び在留外国人の増加を踏まえ、　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を図るなど、外国人が入りやすい店づくりが求められる。

⑸　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、クリーニング業においても、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

クリーニング業の組合又は組合員には、生活衛生関係営業の一つとして、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、振興計画に基づき組合等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、組合において各種クリーニング機器の購入時や共同工場の建設、共同研修施設の整備、共同車輌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事業者においては、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、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、振興指針及び振興計画の内容について広く広報を行い、組合未加入の営業者への加入勧誘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、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事業者に対し、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、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。）、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関係営業経営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適切に連携を図り、信頼性の高い情報の発信、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、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ずるとともに、制度の活性化に向けた不断の改革の取組が必要である。

国は都道府県等に対し、営業許可申請等各種申請や届出等の機会に組合未加入の営業者への組合に関する情報提供や組合活動の活性化のための取組等を求めるものとする。

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あるいは零細な営業者のほか、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。

さらに、消費者の利益擁護の観点から、標準営業約款制度の普及を図るため、営業者はもちろんのこと、広く消費者に対する制度の普及・啓発活動の取組が求められる。

第四　クリーニング業の振興の目標を達成するために必要な事項

クリーニング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クリーニング業への信

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

⑴　日常の衛生管理に関する事項

近年のセレウス菌、ノロウィルス等の感染症の発生状況を踏まえ、クリーニング業においても、公衆衛生の見地から感染症対策の充実を図ることが要請されている。このため、クリーニング業法第３条に規定する衛生措置等を講じる必要があるほか、クリーニング所における衛生管理要領を遵守し、洗濯前の衣料と洗濯後の衣料の適切な区分け、消毒等の処理、施設及び設備の清潔保持、引火性溶剤の適切な取扱い及び従業員への衛生教育の徹底や健康管理を行うべきである。また、石油系溶剤の残留による化学やけどの防止のため、ドライチェッカー（石油系溶剤残留測定機）による溶剤の乾燥状態の確認の励行にも取り組むべきである。

また、新型コロナウイルス感染症については感染症法の位置付けが５類感染症に変更され、政府から営業者に対し、感染対策を一律に求めることはなくなった。以降は、他の感染症への対応と同様、営業者による自主的な感染対策を行う。

⑵　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、店舗の内外装を美しく、かつ、衛生的にすることが基本であり、取次所や洗濯物の集配車を含めて、洗濯前の衣料と洗濯後の衣料を区分するなど、一定の衛生水準を保つ構造設備にするよう留意するとともに、石油系溶剤の残留による健康被害が生じないような設備の点検及び整備に努めるものとする。

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サービスを提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、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、家族経営等の小規模店は、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い面があるが、経営意識の改革を図り、以下の事項に選択的に取り組んでいくことが期待される。

⑴　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、自店舗の専門性や技術力、地域の特性を踏まえ、強みを見出し、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、顧客層、資本力、経営能力、技術力等の経営上の特質の把握
イ　周辺競合店に関する情報収集と比較
ウ　ターゲットとする顧客層の特定
エ　重点サービスの明確化
オ　店舗のコンセプト及び経営戦略の明確化
カ　経営手法、熟練技能、専門的知識の習得・伝承や後継者の育成
キ　若手人材の活用による経営手法の開拓
ク　共同仕入れ等の共同事業の推進
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
コ　地区、グループ単位の個性あるサービスの共同実施や共同仕入れ、共同配送等の共同事業の推進
サ　団体契約等コスト削減の取組の促進

⑵　サービスの見直し及び向上に関する事項

多様化する消費者のニーズやライフスタイル、世帯構造の変化等に適確に対応し、消費者が安心して利用できるよう、サービス及び店づくりの充実や情報提供の推進に努め、利用者の満足度を向上させることが重要であることから、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。なお、⑮に関しては、障害者差別解消法の改正が令和６年４月１日に施行され、民間事業者も合理的配慮の提供が義務化されることに留意する必要がある。

ア　サービスの充実

①　「技術」と「こだわり」による独自サービスの提供
②　仕上がりの違いの体験のためのお試しサービス
③　特殊なシミ抜き、丁寧な仕上げ等のサービスの見直し
④　抗菌・ＵＶ加工等付加価値加工
⑤　和服のクリーニング
⑥　布団、靴、鞄等衣類以外のクリーニングサービスの提供
⑦　季節外衣料の有料保管の実施
⑧　リフォーム
⑨　集配サービス
⑩　衣料の特徴に合った洗濯・保管に関する知識の消費者への情報提供
⑪　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）」による温もりのあるサービスの提供
⑫　顧客との信頼関係の構築
⑬　立地条件及び経営方針に照らした営業日及び営業時間の見直し
⑭　外国人に配慮したサービスの提供
⑮　障害者に配慮したサービスの提供
⑯　子育て世代に配慮したサービスの提供

⑰　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及

イ　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づくり

①　清潔で入りやすい店づくり

②　立地条件及び経営方針に照らした営業日及び営業時間の見直し

③　ホームページ等による店舗、サービス等の紹介

④　分かりやすい価格設定

⑤　コインランドリーやチェーン店では対応が難しいサービスの提供

⑶　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、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。なお、各法令の遵守に留意する必要がある。

ア　安全で衛生的な店舗とするための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の醸成

ウ　高齢者、障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施

エ　サービスの高付加価値化、生産性の向上

オ　従業員の安全衛生の確保、労働条件の改善

カ　環境保全の推進

キ　節電・省エネルギーの推進

ク　建築基準法への対応

ケ　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業務の合理化及び効率化

コ　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

サ　賠償責任保険への加入

⑷　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、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　インターネット等の活用によるサービスの提供、異業種との提携

イ　ホームページの開設等、積極的な情報発信によるプロモーションの促進

ウ　ＰＯＳレジの導入やデータベース化等による顧客情報の適正管理及び預かり品管理

エ　誕生日や記念日などのダイレクトメールの郵送や広報チラシの配布

オ　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及

カ　スマートフォンアプリ等を介したサービスの提供

キ　外国人客に対応するための多言語音声アプリ等の活用

⑸　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、店外を始めとして、消費者の見やすい場所にサービスの項目及び料金を明示するものとする。また、営業者は、クリーニング業法第３条の２第２項に基づき、苦情の申出先を明示しなければならない。

また、営業者は、全国指導センターが定めるサービスの内容並びに施設及び設備の表示の適正化に関する事項等を内容とするクリーニング業の標準営業約款に従って営業を行う旨の登録をし、標識及び当該登録に係る約款の要旨を掲示するよう努めるものとする。

さらに、クリーニング師研修及び業務従事者講習を修了した旨を店頭やホームページ等に表示するよう努めるものとする。

クリーニング業は、受託した衣料の破損、仕上がりへの不満等事故や苦情が生じやすい業態である。このため、洗濯物の受取及び引渡しの際に衣料の破損等の相互確認を徹底するとともに、クリーニング業法第３条の２第１項の規定に基づき、あらかじめ処理方法等について利用者に対する十分な説明に努めなければならない。そのため、新たな衣料に関する知識の取得等により、事故の未然防止に努めるとともに、事故が生じた場合には、適切かつ誠実な苦情処理と賠償責任保険等を活用した損害の補填により、利用者との信頼関係の維持向上に努めるものとする。

加えて、利用者が長期にわたり洗濯物を引き取りに来ないことを防ぐため、各営業者が仕上がり予定日から処分までの日数を定め、洗濯物の受取時に契約内容を説明し、期間経過後は洗濯物を処分する可能性のあることを利用者に提示するよう努めるものとする。

⑹　人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

クリーニング業の新たな発展を期するためには、技術力、情報収集力、人的能力等の質的な経営資源を充実し、経営力の強化を図る必要があるが、特に従業員の人材の育成は、経営上の重要な点である。

営業者は、従業員の資質の向上に関する情報を収集し、繊維製品に関する知識を習得するなど、進んで自己研さんに努め、従業員が衣料の受取時に利用者に対して行う素材、色、デザイン、仕上がりに関する事前説明を徹底するなど、職場内指導の充実に努めるとともに、クリーニング業法の規定を踏まえ、従業員にクリーニング師研修会及び業務従事者に対する講習会を受講させる必要がある。あらゆる機会を活用して従業員の資質の向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めるとともに、安全衛生履行の観点も含め、従業員に対する適正な労働条件の確保に努めるものとする。

さらに、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、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ものとする。

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。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

営業者に対して衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、営業者及びクリーニング　師の衛生管理の手引の作成等による普及啓発、基礎的技術の改善、感染症、化学やけど等の新たな健康被害に関する研究の推進及び新技術の研究開発並びに衛生管理体制の整備充実に努めることが期待される。

⑵　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、建築基準法へ　の対応等のため、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、情報提供等を行い、業界全体で新型コロナウイルス感染症や物価高騰などの影響による業績悪化からの回復を目指すとともに、今後デジタル化が推進され、事業の効率化・高付加価値化が進むよう、高齢の営業者にも配慮した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。

⑶　消費者利益の増進に関する事項

サービスの適正表示や苦情処理の対応に関するマニュアルの作成による普及啓発、クリーニング物の誤配防止のための取組の推進に努めることが期待される。

また、時代の変化を踏まえた「クリーニング事故賠償基準」の見直しを適宜行うとともに、クリーニング製品の安全・安心に係る危機管理マニュアルの作成、賠償責任保険への加入促進、利用者の意見等に関する情報の収集及び提供並びに消費者教育支援センター等との連携による利用者のクリーニング業に対する正しい知識の啓発普及に努めることが期待される。

⑷　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、立地条件等経営環境に関する情報並びにクリーニング業界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提供に努めるものとする。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・相談の取組の推進が期待される。

⑸　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。

さらに、複雑な税制を営業者に分かりやすく周知し、税制に関する知識の普及を図り、経営改　善につなげることが期待される。

⑹　営業者及び従業員の技能の向上に関する事項

クリーニング師等の資質の改善向上を図るための研修会、講習会及び技能コンテストの開催等　教育研修制度の充実強化に努めるものとする。また、自治体が主催するクリーニング師研修会の受講の支援及び受講促進に努めることが期待される。

⑺　事業の共同化及び協業化に関する事項

生活衛生関係営業は、大半が小規模・零細事業者である。少子高齢化、環境・エネルギー問　題、物価高騰等の課題が生じる中で、個々の事業者が単独で施設整備や技術力向上等を進めるには限界があり、組合が中心となり、業界として、共同事業や協業化の取組を進めていくことが必要である。このため、組合においては、地域との連携を図りつつ、諸課題に対応するための共同事業や協業化の取組を行うことが望ましい。特に、経営環境の悪化や住宅密集地域におけるクリーニング所の立地の困難化及び営業者の高齢化が進む中で、マシーンリング方式についての指導に努めることが期待される。また、公害防止用設備及び付帯設備の導入においても、営業者間での協業化の推進及び指導に努めることが期待される。その際、税制及び融資の支援措置を積極的に活用することが期待される。

⑻　取引関係の改善に関する事項

共同購入等取引面の共同化の推進、クリーニング機械業界、資材業界等の関連業界の協力を得ながらの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に努めることが期待される。

また、関連業界と連携を深め、情報の収集及び交換の機会の確保に努めることが期待される。

⑼　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、社会保険（医療保険、年金保険、介護保険及び労働保険）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充実並びに共済等制度（退職金、生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めるものとする。

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、従業員の福利の充実に努めることが期待される。

⑽　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、生活衛生関係営業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図るための旅館業法等の一部を改正する法律（令和５年法律第 52 号。以下「改正法」という。）により措置された事業譲渡に係る手続の整備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努めることが期待される。

また、次代を担う子どもや職業選択の時期にある若者に対してクリーニング業の魅力を伝える広報や啓発活動に努めることで、後継者の創出の基礎をつくっていくことが期待される。

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

⑴　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　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、営業者に対する経営改善の具体的指導、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（保健所）と連携した組合加入促進に向けた取組

オ　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

⑵　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　関係機関等が作成する手引や好事例集等、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　標準営業約款の登録の促進

オ　クリーニング師研修及び従事者講習の充実、受講しやすい環境の整備

カ　効果測定の支援及び政策提言機能の強化

キ　公衆衛生情報の提供機能の強化

⑶　国及び都道府県等

クリーニング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。

ア　クリーニング業法等関係法令の施行業務等を通じたクリーニング師研修及び従事者講習の実施、研修内容の充実、受講しやすい環境の整備、指導監督

イ　安全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

⑷　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　事業承継の相談窓口に関する情報提供

第五　営業の振興に際し配慮すべき事項

クリーニング業においては、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の強化、リサイクル対策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、地域との共生、受動喫煙対策、禁煙等に関する対策、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、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といった課題に応え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り、これらの取組を通じて、現在、国連の国際目標であり、我が国の政府や多数の企業・地方自治体・関係団体でも取り組まれているＳＤＧｓ（持続可能な開発目標）に貢献し、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　環境の保全及び省エネルギーの強化、リサイクル対策の推進

1　営業者に期待される役割

営業者は、将来に向けた持続可能な消費と生産のパターンを確保する社会的役割・責任が求められており、限りある資源エネルギーや環境の保全、資源循環型社会を実現するため、以下に掲げる事項を中心に積極的に取り組むことが期待される。

⑴　公害防止用設備の導入、産業廃棄物の適正処理

⑵　省エネルギー対応のボイラー機器、空調設備、太陽光発電設備、低公害（ハイブリッド）車、電気自動車等の導入

⑶　節電に資する人感センサー、ＬＥＤ照明、蓄電設備等の導入

⑷　温室効果ガス排出の抑制

⑸　エコバッグ利用の推奨

⑹　プラスチック資源循環法第28条により特定プラスチック使用製品に指定されている衣類用ハンガー及び衣類用カバーの排出の抑制をはじめとした３Ｒ（廃棄物の発生抑制、再使用及び再資源化）の推進

⑺　サステナブルファッションの考え方の普及

2　組合及び連合会に期待される役割

⑴　公害防止、省エネルギー、リサイクルの各取組方法の構築・普及啓発

⑵　エコバッグ利用の推奨

⑶　業種を超えた組合間の相互協力

⑷　サステナブルファッションの考え方の普及

3　日本公庫に期待される役割

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。

二　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。

⑴　高齢者、障害者、妊産婦及び子ども連れの顧客等に配慮した店舗の積極的なバリアフリー対策の実施
⑵　集荷・配達サービスの実施
⑶　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
⑷　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
⑸　従業員に対する教育及び研修の充実・強化
⑹　子育て世帯、共働き世帯等が働きやすい職場環境の整備
⑺　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、地域住民に対してクリーニング業の存在、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が期待される。

⑴　地域の街づくりへの積極的な参加
　ア　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
　イ　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
⑵　「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
⑶　商店街の空き店舗の有効的活用
⑷　共同ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施
⑸　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
⑹　災害対応能力及び危機管理能力の維持向上
⑺　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
⑻　暴力団排除等への対応
⑼　商店街運営店主との共同経営店舗の出店

2　組合及び連合会に期待される役割

⑴　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
⑵　業種を超えた相互協力の推進
⑶　地域における特色ある取組の支援
⑷　自治会、町内会、地区協議会、ＮＰＯ、大学等との連携活動の推進
⑸　地域・商店街役員へのクリーニング業の若手経営者の登用
⑹　地域における事業承継の推進（承継マッチング支援）
⑺　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、指導、融資の実施のほか、改正法により措置された事業譲渡に係る手続の整備についての情報提供等により営業者及び新規開業希望者を支援する。

四　禁煙等に関する対策

1　営業者に求められる役割

店舗や工場内の禁煙の徹底及び喫煙専用室等の設置により受動喫煙を防止する。

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

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。

五　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）

⑴　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
⑵　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

⑶　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
⑷　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
⑸　災害発生時における、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
⑹　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、サービスの確保・充実や地域コミュニティの復元
⑺　従業員及び顧客に対する節電啓発
⑻　中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入
⑼　節電を通じた経営の合理化
⑽　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
⑴　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
⑵　同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）
⑶　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
⑷　被災した地域住民へのボランティアに関する呼びかけ
⑸　節電啓発や節電行動に対する支援
⑹　災害発生時の電源確保や節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置

3　国及び都道府県等の役割
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に努める。
⑴　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
⑵　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し低利融資を実施し、きめ細やかな相談及び支援を行う。

六　最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く）

最低賃金については、政府の目標として「2030年代半ばまでに全国加重平均が1500円となることを目指す」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に努めることが必要である。

1　営業者に求められる役割
⑴　最低賃金の遵守
⑵　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
⑶　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
⑷　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
⑴　最低賃金の制度周知
⑵　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。
⑶　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
⑴　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。
⑵　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。
⑶　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。
⑷　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
働き方改革推進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　国及び都道府県等の役割
⑴　営業許可等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
⑵　営業許可等の際における窓口での個別周知
⑶　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

5　日本公庫に期待される役割
従業員の賃金引上げや人材確保に必要な融資、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。

七　働き方・休み方改革に向けた対応

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、雇用形態に関わらない公正な待遇の確保、また、職場のハ

ラスメント対策に必要な措置を図ることが求められる。

1　営業者に求められる役割

⑴　時間外労働の上限規制及び月60時間超の時間外労働の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

⑵　年５日の年次有給休暇の確実な取得

⑶　雇用形態又は就業形態に関わらない公正な待遇の確保

⑷　従業員に対する待遇に関する説明

⑸　セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント、カスタマーハラスメント等職場のハラスメント対策

2　組合及び連合会に期待される役割

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。

3　都道府県指導センターに期待される役割

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。

4　国及び都道府県等の役割

⑴　営業許可等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制度周知

⑵　営業許可等の際における窓口での制度周知

⑶　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。

2　飲食店営業（すし店）の振興指針

令和５年３月27日
厚生労働省告示第91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32年法律第164号）第56条の２第１項の規定に基づき、飲食店営業（すし店）の振興指針（平成31年厚生労働省告示第60号）の全部を次のように改正し、令和５年４月１日から適用する。

飲食店営業（すし店）の振興指針

すし店営業（主としてすしを扱う飲食店営業をいう。）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。

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（すし店）の振興指針を定めてきたところであるが、今般、営業者、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、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。

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、適時かつ適切に本指針を改定するものとする。

第一　すし店営業を取り巻く状況

一　すし店営業の事業者の動向

すし店営業は、伝統的飲食業種として国民の日常生活に密接に関連し、食生活の充実と日本の食文化に大きく貢献してきた。しかし、近年、消費者の食生活の多様化及び嗜好の変化、法人等の交際費による需要の減少、原材料の価格上昇、「回転すし」に代表されるようなチェーン店を中心とした新規開業の増加、持ち帰り専門店や宅配専門店との競争の激化など、すし店営業を取り巻く経営環境は大きく変化している。

すし店営業の平成28年の事業所数は20,135事業所、従業者数は232,443人、売上（収入）金額は1,199,457百万円で（総務省・経済産業省「平成28年経済センサス－活動調査」による。）、10年前と比較して、事業所数は12,205事業所の減、従業者数は15,417人の増となっている（総務省「平成18年事業所・企業統計調査」による。）。また、営業者の規模は、従業者数５人未満の事業者が56.6%であり、経営者の年齢は、60歳から69歳の者の割合が21.2%、70歳以上の者の割合が36.5%となっており、60歳以上の者の割合が57.7%となっている（（公財）全国生活衛生営業指導センター「生活衛生関係営業経営状況調査-令和４年４月～６月-」による。）。

後継者（候補者を含む。）の有無は、「あり」が39.6%、「なし」が60.4%となっており、また、経営上の課題・問題点（複数回答）としては、「原材料費・諸経費の増加」が97.2%、「客数の減少」が91.8%、「客単価の減少」が78.1%となっている（（公財）全国生活衛生営業指導センター「生活衛生関係営業経営状況調査-特別調査-令和４年４月～６月」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４年７～９月期）」において、すし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」が68.6%、「顧客数の減少」が63.4%、「客単価の低下」が16.6%となっている。

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、我が国のすし店営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、飲食業の営業者で、売上が減少したと回答した者は95.6%で、その売上の減少幅（令和４年７月～９月の令和元年７～９月比）は、「20%未満」が35.7%、「20%以上50%未満」が45.3%、「50%以上80%未満」が16.9%、「80%以上」が2.1%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・特別調査結果令和４年７～９月期」による。）。

二　消費動向

令和３年の１世帯当たり（２人以上の世帯）の一般外食支出は115,296円で、前年比5,625円の減少であった。そのうち「すし（外食）」については、13,223円で、前年比472円の増であった（総務省「家計調査　家計収支編」による。）。

また、令和２年のすし店の市場規模は12,639億円で、前年比18.3%減少となっている（一般社団法人フードサービス協会「令和２年（令和２年１月～令和２年12月）外食産業市場規模推計について」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、「価格の再設定」が89.0%、「接客サービスの向上」が88.0%、「既存の商品サービスの改善」が86.8%となっている（（公財）全国生活衛生営業指導センター「生活衛生関係営業経営状況調査-特別調査-」による。）。

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、「特にない」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

都道府県別に設立されたすし店営業の組合（令和４年３月末現在で42都道府県で設立）においては、前期の飲食店営業（すし店）の振興指針（平成31年厚生労働省告示第60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３か年終了時である令和３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：％）

	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	43%	49%	・食品衛生等に関する講習会の開催 ・巡回指導の実施
2	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事業	29%	33%	・施設等の整備及び改装
3	消費者利益の増進及び商品の提供方法に関する事業	52%	33%	・テイクアウト商品の販売 ・すしイベントの開催 ・賠償責任保険等への加入促進
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	24%	48%	・経営講習会又は各種研修会の開催
5	経営課題に即した相談支援に関する事業	27%	48%	・経営に関する相談及び指導の実施
6	営業者及び従業員の技能の向上に関する事業	31%	31%	・技術講習会の開催 ・テイクアウトレシピ集の作成
7	事業の共同化及び協業化に関する事業	43%	23%	・資材等の共同購入 ・すし券の発行 ・地産地消メニューの開発
8	取引関係の改善に関する事業	16%	41%	・関係業界等との情報交換会の開催
9	従業員の福利の充実に関する事業	29%	32%	・各種保険・共済制度への加入促進 ・優良従業員の表彰 ・定期健康診断の実施
10	事業の承継及び後継者育成支援に関する事業	30%	24%	・出前授業や職場体験の実施 ・青年部の活動支援
11	食品関連情報の提供や行政施策の推進に関する事業	39%	30%	・機関誌やパンフレット等による周知 ・フードロス削減プロジェクトへの参加 ・地産地消メニューのPR
12	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に関する事業	32%	32%	・機関誌やパンフレット等による周知
13	少子高齢化社会等への対応に関する事業	27%	30%	・地域イベントへの参加 ・福祉施設への慰問 ・高齢者向けメニュー講習会の開催
14	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に関する事業	29%	40%	・出前授業の実施
15	禁煙等に関する対策に関する事業	29%	40%	・機関誌やパンフレット等による周知 ・講習会や研修会の開催
16	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	28%	31%	・地域イベントへの参加 ・地域における防犯活動への参加
17	災害への対応と節電行動の徹底に関する事業	35%	35%	・機関誌やパンフレット等による周知 ・防災設備の自主点検
18	最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く）に関する事業	50%	28%	・機関誌やパンフレット等による周知 ・講習会や研修会の開催
19	働き方・休み方改革に向けた対応に関する事業	36%	21%	・機関誌やパンフレット等による周知

（注）組合からの実施状況報告を基に作成。

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、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、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、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　すし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

すし店営業の営業者は、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、お祝い等の場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すし店営業が引き続き担い、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、各々の営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。

すし専門店は、職人の資質がサービスの質を左右することから、人材育成を図ることが極めて重要であるが、高い調理技術を持った職人の高齢化が進む一方、高い調理技術を持った若者の採用も難しいため、職人の育成が重要な課題である。

また、いわゆる「買い物弱者等」になりやす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対応することで、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。

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。

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、すし店営業においても、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。

さらに、受動喫煙防止への対応が求められる。

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むことにより、すし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。

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（令和５年度から令和９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

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。

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、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、処理、調製、加工、流通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等から、日頃からの地道な衛生管理の取組が重要である。

特に、すし店営業の場合、その取り扱う食品が主として生鮮魚介類であり、その調理方法が直接人の手指によるものであることから、食中毒等食品衛生上の問題が起こ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。

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、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あるいは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るため、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及び地域社会への貢献

すし店営業といえば、高級で、単価が高いといった印象や、初めての顧客が店に入りにくく、単価の表示も明確でないという店が多かったため、消費者の需要が回転すし等のチェーン店や他の外食産業に向かう状況にあり、従来型の専門店の業績悪化につながっている。また、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中で、原材料価格の高騰やスーパーやコンビニエンスストア等でもすしが広く販売されるなど、専門店の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等を的確に把握し、専門性や地域密着、対面販売等の特性を活

かし、競争軸となる強みを見いだし、独自性を十分に発揮し、以下の点に留意しつつ、創意工夫を凝らして経営展開を行っていくことが求められる。

⑴　消費者ニーズの把握と創意工夫による経営展開

高級店、地域に密着した店等の目指すべき経営戦略にもよるが、このような専門店離れの傾向に対処するためには、会計の明朗化、店の雰囲気、経営者及びすし職人等従事者の接客態度の改善を図ることにより、店に入りやすくする工夫に努めていく必要がある。特に、料金についても総額表示にすることが必要であり、「立ち」（カウンター等におけるお好み販売）において、すしの提供個数と単価表示の内容について誤解を与えないよう分かりやすい単価表示に努めることが望まれる。

さらに、多様化する消費者のニーズを的確に捉え、新たな顧客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、食を通じた健康づくりに関心が高まっていることを踏まえ、新鮮で栄養素に富んだすしの良さを情報提供するとともに、「量をたくさん食べたい」、「美味しいものを少しずつ食べたい」、さらに「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、消費者のすしに対する様々な要望に対して積極的に応えていくことが必要である。

また、熟練の職人による技術や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。

⑵　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「買い物弱者等」の問題を顕在化させる。地域に身近な営業者の存在は、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が期待される。

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。

※　障害者差別解消法が令和３年６月に改正され、合理的配慮の提供について、民間営業者も義務化される。（施行は改正法公布日（令和３年６月４日）から３年以内の政令で定める日）

また、子育て世帯が安心・安全にサービスを利用できるための配慮も合わせて求められる。

⑶　省エネルギーへの対応

エネルギー価格が高騰する中、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待される。

⑷　訪日・在留外国人への配慮

人口減少を迎えている我が国において、国内外からの交流人口を生み出す観光は、成長戦略の柱、地域活性化の切り札として期待されている重要な分野である。政府は今後の観光政策の方向性として、インバウンドの回復や高付加価値化で持続可能な観光地域づくり等に取り組むこととしている。

さらに、国際的にすしの人気が高まる中、「和食；日本人の伝統的な食文化」が国連教育科学文化機関（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。

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（令和元年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」（38.5%）、「メニューや施設内の案内等の外国語表記の実施」（27.0%））や機械・設備の導入（「キャッシュレス決済の導入」（24.5%））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いる。

今後の訪日外国人旅行者、外国人労働者及び在留外国人の増加を踏まえ、すし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の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。

⑸　受動喫煙防止対策への対応

受動喫煙（人が他人の喫煙によりたばこから発生した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、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。そのため、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、健康増進法の一部改正（平成30年法律第78号）及び労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）により、望まない受動喫煙が生じないよう、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ずることとされており、すし店営業においても、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。

⑹　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、食物アレルゲン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

すし店営業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償却制度が設けられており、組合において共同研修施設の整備、共同配送用車両、共同冷蔵・冷凍設備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制度が設けられており、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、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、振興指針及び振興計画の内容について広く広報を行い、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分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零細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関係営業経営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適切に連携を図り、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ずるとともに、制度の活性化に向けた不断の改革の取組が必要である。

国は都道府県等に対し、営業許可申請等各種申請や届出等の機会を捉えた組合未加入の営業者への組合に関する情報提供や組合活動の活性化のための取組等を求めるものとする。

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　すし店営業の振興の目標を達成するために必要な事項

すし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すし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

⑴　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、生鮮魚介類を保管する冷蔵設備の温度管理については、毎日定期的に実施するとともに、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。

⑵　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、生鮮魚介類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、ショーケース、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。

⑴　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、自店舗の専門性や技術力、地域の特性、対面接客等の特性を踏まえ、強みを見いだし、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、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
コ　地区、グループ単位の個性あるサービスの共同実施や共同仕入れ、共同配送などの共同事業の推進
サ　団体契約等コスト削減の取組の促進

⑵　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）」による温もりのあるサービスの提供
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　すしに関する情報提供
⑧　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
⑨　経営者自らによる消費者の要望の把握
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　経営手法・熟練技能の効率的な伝承
⑬　外国語表示の推進
⑭　高齢者、障害者及び子育て世代への対応
⑮　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及

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開発・提供
②　食材の原産地表示等への積極的な取組
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づくり
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　高級・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、季節の行事に合わせたメニューの提供
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や昼食時の営業に配慮した営業時間の設定
⑪　出前サービスの強化
⑫　インターネット等による注文、予約等の実施
⑬　シニア層が気軽に集える「場」の提供
⑭　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）
⑮　宅配サービス、御用聞き等の実施（買い物弱者等対策の強化）
⑯　中食（弁当・惣菜類）を含む新たなサービスの開発、展開
⑰　一人で気軽に入れる「場」の提供
⑱　生鮮魚介類以外の食材を使用したメニューの提供

⑶　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　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、蓄電池設備等の導入
キ　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
ク　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
ケ　受動喫煙の防止

⑷　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　誕生日又は記念日などの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、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
ケ　外国人客に対応するための多言語音声アプリ等の活用

⑸　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、消費者に納得感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、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及び情報提供への取組
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（苦情対応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
コ　地域の特性に応じた外国語商品表示や外国の文化（ハラール等）に配慮した表示の推進

⑹　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、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。

⑴　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

⑵　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、情報提供を行い、業界全体で新型コロナウイルス感染症や物価高騰などの影響による業績悪化からの回復を目指すとともに、今後デジタル化が推進され、事業の効率化・高付加価値化が進むよう、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。

⑶　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
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　消費者に対するすしに関する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

⑷　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すし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・相談の取組の推進が期待される。

⑸　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。

さらに、複雑な税制を生活衛生関係営業者に分かりやすく周知し、税制に関する知識の普及を図り、経営改善につなげることが期待される。

⑹　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。

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

⑺　事業の共同化及び協業化に関する事項

生活衛生関係営業は、大半が中小規模・零細事業者である。少子・高齢化、環境・エネルギー問題、物価高騰、賃

上げ等の課題が生じる中で、個々の事業者が単独で施設整備や技術力向上等を進めるには限界があり、組合が中心となり、業界として、すし券事業や共同利用施設の整備など共同事業や協業化の取組を進めていくことが必要である。

このため、組合においては、地域との連携を図りつつ、諸課題に対応するための共同事業や協業化の取組を行うことが期待される。

⑻　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

⑼　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充実並びに共済等制度（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、従業員の福利の充実に努めることが期待される。

⑽　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努めることが期待される。

⑾　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り、特に、令和５年10月１日から開始されるインボイス制度（適格請求書等保存方式）については国等が実施する説明会等により周知に努めることが期待される。また、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営業者の支援及び消費者の信頼の向上

⑴　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　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、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（保健所）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等と連携した振興計画の未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

⑵　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　関係機関等が作成する手引や好事例集等、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　苦情対応マニュアルの作成

エ　効果測定の支援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

⑶　国及び都道府県等

すし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。

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・更新及び各種支援策の周知

⑷　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　事業承継の相談窓口に関する情報提供

第五　営業の振興に際し配慮すべき事項

すし店営業においては、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、すし店営業に密接に関連する食育への対応、受動喫煙対策、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、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といった課題に応え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り、これらの取組を通じて、現在、国連の国際目標であり、我が国の政府や多数の企業・地方自治体・関係団体でも取り組まれているＳＤＧｓ（持続可能な開発目標）に貢献し、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

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に努めることが期待される。

⑴　食文化の継承のための食事マナー及び調理方法の普及
⑵　地域における食生活の改善の支援
⑶　食品の安全性に関する知識の普及の支援
⑷　食物アレルギー物質の有無の表示
⑸　安全な食材を使用した健康に良い食品の開発及び提供
⑹　総カロリー表示及び塩分量表示等の推進
⑺　訪日外国人旅行者への対応
⑻　健康増進への取組
⑼　食材の原産地表示の推進

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を実施する。

3　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。

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

⑴　従業員の待遇改善
⑵　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

⑴　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
⑵　高付加価値化・低コスト化の取組
すし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、一人暮らしの者及び妊産婦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。

⑴　出前サービスの実施（買い物弱者等対策の強化、他の生活衛生関係営業者等との連携を含む。）
⑵　高齢者に配慮したメニューや少量メニューの提供
⑶　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積極的なバリアフリー対策の実施
⑷　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
⑸　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
⑹　受動喫煙の防止
⑺　従業員に対する教育及び研修の充実及び強化
⑻　子育て世帯、共働き世帯等が働きやすい職場環境の整備
⑼　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、地域住民に対してすし店営業の存在、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が期待される。

⑴　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
　ア　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
　イ　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
⑵　「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
⑶　共同ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施
⑷　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
⑸　地産地消の推進
⑹　災害対応能力及び危機管理能力の維持向上
⑺　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
⑻　暴力団排除等への対応
⑼　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、地域ブランド品販売等へ利用）
⑽　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及びインターネット販売
⑾　郷土料理やご当地グルメ等地域資源を活用した地域おこし
⑿　地元農家や各種団体と連携した朝市の開催
⒀　福祉施設における食事の提供

2　組合及び連合会に期待される役割
⑴　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
⑵　業種を超えた相互協力の推進
⑶　地域における特色ある取組の支援
⑷　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
⑸　商店街役員へのすし店営業の若手経営者の登用
⑹　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
⑺　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、指導、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。

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等の推進

1　営業者に期待される役割
　営業者は、将来に向けた持続可能な消費と生産のパターンを確保する社会的役割・責任が求められており、限りある資源エネルギーや環境の保全、食品・資源循環型社会を実現するため、以下に掲げる事項を中心に積極的に取り組むことが期待される。
⑴　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
⑵　冷凍冷蔵設備入れ替え時における適切な廃棄処理
⑶　節電に資する人感センサー、ＬＥＤ照明及び蓄電設備等の導入
⑷　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
⑸　食品循環資源の再生利用等実施率の向上
⑹　廃棄物の最小化、再生品の利活用
⑺　温室効果ガス排出の抑制
⑻　プラスチック製買物袋の有料化等プラスチック製品削減に向けた取組

2　組合及び連合会に期待される役割
⑴　食品循環資源の再生利用の仕組みの構築
⑵　業種を超えた組合間の相互協力
⑶　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
　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。

六　禁煙等に関する対策

1　営業者に求められる役割
　営業者は、顧客層、経営方針、店舗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組に努めることが求められる。
⑴　望まない受動喫煙の防止
　ア　施設内の禁煙の徹底及び喫煙専用室等の設置
　イ　受動喫煙による健康影響が大きい子どもなど20歳未満の者、患者等への配慮
　ウ　従業員に対する受動喫煙防止対策
⑵　アルコール類の提供
　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。また、20歳未満の者へのアルコール類の提供禁止。

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

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、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）

⑴　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

⑵　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

⑶　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

⑷　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

⑸　災害発生時における、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

⑹　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、サービスの確保・充実及び地域コミュニティの復元

⑺　従業員及び消費者に対する節電啓発

⑻　中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入

⑼　節電を通じた経営の合理化

⑽　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

⑴　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

⑵　同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）

⑶　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

⑷　被災した地域住民へのボランティアに関する呼びかけ

⑸　節電啓発や節電行動に対する支援

⑹　災害発生時の電源確保や節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置

3　国及び都道府県等の役割

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に努める。

⑴　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

⑵　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し低利融資を実施し、きめ細やかな相談及び支援を行う。

八　最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く。）

最低賃金については、政府の目標として「景気や物価動向を踏まえ、地域間格差にも配慮しながら、できる限り早期に最低賃金の全国加重平均が1000円以上となることを目指し、引上げに取り組む」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に努めることが必要である。

1　営業者に求められる役割

⑴　最低賃金の遵守

⑵　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

⑶　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

⑷　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

⑴　最低賃金の制度周知

⑵　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。

⑶　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

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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)　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

働き方改革総合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　国及び都道府県等の役割

⑴　営業許可等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

⑵　営業許可等の際における窓口での個別周知

⑶　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

⑷　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

従業員の賃金引上げや人材確保に必要な融資、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。

九　働き方・休み方改革に向けた対応

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作ることで人材の確保や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雇用形態に関わらない公正な待遇の確保、また、職場のハラスメント対策に必要な措置を図ることが求められる。

1　営業者に求められる役割

⑴　時間外労働の上限規制及び月60時間超の時間外労働の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

⑵　年５日の年次有給休暇の確実な取得

⑶　雇用形態又は就業形態に関わらない公正な待遇の確保

⑷　従業員に対する待遇に関する説明義務

⑸　セクシャルハラスメントやパワーハラスメント、カスタマーハラスメント等職場のハラスメント対策

2　組合及び連合会に期待される役割

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。

3　都道府県指導センターに期待される役割

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。

4　国及び都道府県等の役割

⑴　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

⑵　営業許可等の際における窓口での制度周知

⑶　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。

3　理容業の振興指針

令和６年３月21日
厚生労働省告示第96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、理容業の振興指針（平成三十一年厚生労働省告示第五十七号）の全部を次のように改正し、令和六年四月一日から適用する。

理容業の振興指針

理容業の営業者（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２条第２項において規定する営業者をいう。）が、理容師法（昭和 22 年法律第 234 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。

このため、生衛法第 56 条の２第１項に基づき、理容業の振興指針を定めてきたところであるが、今般、営業者、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、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。

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、適時かつ適切に本指針を改定するものとする。

第一　理容業を取り巻く状況

一　理容業の事業者の動向

理容業は、頭髪の刈り込み、顔そり等により容姿を整えることから、国民の衛生的で快適な生活を確保するサービスとして国民生活の充実に大いに寄与してきたところである。

理容所の施設数は 112,468 施設（令和４年度末）であり、10 年前と比較して 17,742 施設の減となっている。従業理容師数は 204,883 人であり、10 年前と比較して 33,203 人の減となっている（厚生労働省『衛生行政報告例』による）。

令和５年度調査において、従業者数５人未満の事業者は 96.9％で（平成 27 年度は 87.0％）、経営者の年齢については、60 歳から 69 歳の者の割合が 25.5％（平成 27 年度は 31.1％）、70 歳以上の者の割合が 35.4％（平成 27 年度は 32.2％）となっており、経営者の高齢化の状況が伺える（（公財）全国生活衛生営業指導センター『生活衛生関係営業経営状況調査－令和５年４月～６月－』による）。

経営上の課題としては（複数回答）、「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、「原材料費・諸経費の増加」、「客単価の減少」、「立地条件・環境の変化」、「人件費の上昇」等となっている（（公財）全国生活衛生営業指導センター『生活衛生関係営業経営状況調査－特別調査－』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結果（令和５年７～９月期）』において、理容業の経営上の問題点は、多い順に「顧客数の減少」（50.2％）、「仕入価格・人件費等の上昇を価格に転嫁困難」（31.5％）、「客単価の低下」（18.8％）となっている。

従業員の過不足感としては、「適正」が 75.7％となっている一方で、「不足」が 21.2％となっている（日本公庫『雇用動向に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等調査・特別調査結果　令和４年 10～12 月期）』による）。

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、我が国の理容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、理容業の営業者で、売上が減少したと回答した者は 95.8％で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大前の令和元年７～９月の同期比の売上の減少幅は、「20％未満」が 71.6％、「20％以上 50％未満」が 27.1％、「50％以上 80％未満」が 1.3％、「80％以上」が 0％となっている（日本公庫『生活衛生関係営業の新型コロナウイルス感染症に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等調査・特別調査結果　令和４年７～９月期）』による）。

二　消費動向

令和４年の１世帯当たりの年間の理髪料の平均支出額は 4,347 円で前年比 219 円の減で、平成 24 年の支出額を 100 とした場合、令和４年の支出額は 83.6 となっている（総務省『家計調査報告』による）。

また、理容店１回当たりの費用は、「3,000～3,999 円」が 41.4％と最も多く、「4,000～4,999 円」が 33.7％、「2,000～2,999 円」が 9.7％となっている（（公財）全国生活衛生営業指導センター『生活衛生関係営業経営状況調査－令和５年４月～６月－』による）。平成 27 年は「3,000～3,999 円」が 53.7％と最も多く、「4,000～4,999 円」が 17.3％、「2,000～2,999 円」が 14.6％となっている。

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としては（複数回答）、「接客サービスの向上」88.9％、「既存の商品サービスの改善・強化」83.8％、「価格の再設定」80.6％、となっている（（公財）全国生活衛生営業指導センター『生活衛生関係営業経営状況調査－特別調査－』による）。

また、理容業を営む者が、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、「広報活動の強化」が 30.9％、次いで「新商品、新メニューの開発」が 24.9％、「新たな販売方法の開拓」が 13.1％となっている一方、「特にない」が 47.0％となっている（日本公庫『生活衛生関係営業の新型コロナウイルス感染症に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等調査・特別調査結果　令和２年４～６月期）』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理容業の組合（令和４年 12 月末現在で 47 都道府県で設立）においては、前期の理容業の振興

指針（平成 31 年厚生労働省告示第 57 号）を踏まえ、振興計画を策定、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ヵ年のうち４ヵ年終了時である令和４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

	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	55%	40%	・衛生消毒等に関する講習会の開催 ・自主点検の実施 ・自主点検表、ポスター、ステッカーの配布
2	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事業	30%	38%	・店舗特性を踏まえた改装や省エネ、福祉理容対応の設備の導入投資
3	消費者利益の増進に関する事業	43%	50%	・賠償責任保険への加入促進 ・講習会の開催 ・標準営業約款制度への登録促進 ・クレジットカードの導入促進
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	50%	37%	・経営講習会、各種研修会の開催
5	経営課題に即した相談支援に関する事業	57%	37%	・経営に関する相談会の開催
6	営業者及び従業員の技能の向上に関する事業	28%	47%	・技術講習会の開催 ・競技大会の開催
7	事業の共同化及び協業化に関する事業	44%	49%	・共同購入の実施
8	取引関係の改善に関する事業	33%	44%	・関連業界等との情報交換会の開催
9	従業員の福祉の充実に関する事業	32%	62%	・共済制度の加入促進 ・定期健康診断実施の促進
10	事業の承継及び後継者支援に関する事業	43%	48%	・後継者育成支援のための研修会等の開催 ・青年部、女性部の育成
11	少子・高齢化社会等への対応に関する事業	35%	43%	・訪問福祉理容の推進 ・ケア理容師養成研修会の開催
12	環境の保全及び省エネルギーの強化に関する事業	50%	35%	・クールビズヘアの推進 ・節電に関する啓発
13	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	53%	38%	・地域イベントへの参加 ・ボランティア活動の推進
14	禁煙等の対策に関する事業	58%	29%	・機関誌やパンフレット等による周知
15	災害への対応と節電行動の徹底に関する事業	57%	29%	・被災事業者への支援 ・広報誌等での節電の啓発 ・防災講習会の実施
16	最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く）に関する事業	59%	34%	・機関誌やパンフレット等による周知
17	働き方・休み方改革に向けた対応に関する事業	50%	38%	・機関誌やパンフレット等による周知

（注）組合からの実施状況報告を基に作成したもの。

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、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現に向けて、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、組合未加入の営業者への加入勧誘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、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　理容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

理容業は、国民の衛生的で快適な生活を確保するサービスとして、国民生活の充実に大いに寄与してきた。こうした重

要な役割を理容業が引き続き担い、国民生活の向上に貢献できるよう、経営環境や国民のニーズ、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、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。

また、新たな髪形の提案や、女性や子ども等の潜在的な需要の拡大のためのキャンペーン、メニューの開発を行うなど、21 世紀の理容業の姿を展望し、業界をあげて女性や若者の理容業のイメージ刷新に取り組んでいくことが事業の活性化の観点からも重要となっている。

さらに、高齢者や障害者等のニーズに的確に即応することで、理容業の営業者の地域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地域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。

一方で、染毛剤、育毛・スキャルプトリートメント、脱毛等の安全性やアレルギー等への影響に対する消費者の関心も高くなっていることから、利用者に対し施術等の説明を十分に行い納得と安心感を提供していくことが求められる。また、公衆衛生の見地から感染症の発生状況も踏まえた対策を行い、衛生管理の徹底を図ることが求められる。

また、理容所の多くは個人や家族経営の零細事業者であり、経営基盤の脆弱さや営業者の高齢化、これに伴う後継者問題等の課題を抱えている。

加えて、令和３年６月に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。）が改正され、民間事業者による障害者に対する合理的な配慮の提供が義務化された（施行は令和６年４月１日）。民間事業者は、環境の整備として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に一層努めるとともに、障害者の個別の状況に応じて合理的配慮の提供を行う必要がある。

各営業者は、これらを十分に認識し、利用者の安全衛生の確保、技術及びサービスの向上、消費者に対する情報提供等に積極的に取り組むことにより、理容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。

また、新型コロナウイルス感染症や物価高騰の影響により、厳しい経営状況が続く中、価格転嫁や雇用の維持・確保が難しい営業者も見受けられる。これらに対応するため、日本公庫の融資や国・自治体の補助金・助成制度や税制優遇措置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（令和６年度から令和 10 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

理容業は、頭髪の刈り込み、顔そり等利用者の皮ふに直接触れる営業であり、衛生上の問題に対して、特に注意を払わなければならない業種である。理容師は理容師法第９条に規定する措置を講じなければならず、理容所の開設者は同法第 12 条に規定する措置を講じなければならない。使用する器具の消毒をはじめ、衛生上の危害を防止し、利用者に対して安全で良質なサービスを提供することは営業者の責務である。

新型コロナウイルス感染症については感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成 10 年法律第 114 号。以下「感染症法」という。）の位置付けが５類感染症に変更され、政府から営業者に対し、感染対策を一律に求めることはなくなった。以降は、他の感染症への対応と同様、営業者による自主的な感染対策を行う。

衛生課題は、営業者の地道な取組が中心となる課題と、新型インフルエンザへの対応のように、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べき課題とに大別される。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、通常、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、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。

また、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、地域で孤立する中小規模あるいは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ことから、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。

さらに、管理理容師資格認定講習会については、店舗の管理者にふさわしい衛生管理に係る知識や意識を点検し、その徹底を図るための重要な制度であり、新規受講対象者を中心に管理理容師の資格取得を促していく必要がある。

２　経営方針の決定と消費者及び地域社会への貢献

物価高騰、賃金引上げ等に対応するため、価格転嫁による経営状況の改善が求められる中で、近年の個人所得の伸び悩みの中での低価格を売りものにするチェーン店の出現、理容サービスの利用頻度の低下、若い男性の一部の美容所志向、髪型に対する需要の多様化による競争の激化等により経営環境は厳しいものとなっている。

こうした中で、営業者は、消費者のニーズや世帯動向、地域の特性等を的確に把握し、専門性や技術力、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出し、独自性を十分に発揮し、経営展開を行っていくことが求められる。

⑴　消費者ニーズの把握と創意工夫による経営展開

生活水準の向上に伴い、国民が生活の質的充実を志向する中で、理容業に対する要望も多様化・高度化し、いわゆる癒し系（リラクゼーション）及び健康が重視される中で、消費者は、技術の質、料金、施設及び設備、接客態度等を合理的に選好することにより、理容所の選択を行っている。このため、一般の整髪、顔そり、洗髪等のサービスメニューを主体としつつ、さらに、全身エステティック、育毛・スキャルプトリートメントなど、消費者の多様なニーズを踏まえた新たなサービスを積極的に採り入れ、サービスの多様化を図り、付加価値を高めていくとともに、「満足度」を高め、「快適」に過ごし「優美」な気持ちで帰られるような個性のある店づくりを行うことが求められる。

特に、女性客へのサービスとして、顔そり、フェイシャルマッサージなどの女性向けメニューに加え、カットやパ

ーマ、カラーなどのニーズの高まりに対し、技術だけでなく、女性の嗜好を捉えた店づくりやきめ細かい接客が女性客の集客に必要となる。

また、消費者の利益擁護の観点から、標準営業約款に従って営業を行い、提供するサービスや技術、施設又は設備の内容等を適正かつ明確に表示することにより、消費者が営業者からサービスを受ける際や商品を購入する際の、選択の利便性が図られることが期待される。

⑵　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「買い物弱者等」の問題を顕在化させる。地域に身近な営業者の存在は、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が期待される。

特に、高齢化が進展する中で、在宅や老人福祉施設等で理容所に来店することが困難な高齢者等が増加していくことが予想されることから、これらの者に対して訪問福祉理容サービスや送迎を実施している営業者もある。理容サービスによって身だしなみを整えることは高齢者の気持ちを若返らせ、心身をリフレッシュさせる上での方策である。

こうしたシニア層向けのサービスの提供は、単に売上げを伸ばすだけでなく、地域社会が抱える問題の課題解決や地域経済の活性化にも貢献するものであり、これら取組を通じた経営基盤の強化により、大手資本によるチェーン店との差別化にもつながるものと期待できる。

また、令和３年６月に障害者差別解消法が改正され、民間事業者による、障害者に対する合理的な配慮の提供が義務化された（施行は令和６年４月１日）。民間事業者は、環境の整備としてソフト、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に一層努めるとともに、障害者の個別の状況に応じて合理的配慮の提供を行う必要がある。

⑶　省エネルギーへの対応

エネルギー価格が高騰する中、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待される。併せて、省エネの夏ヘアや冬ヘアといった体感温度を考慮した工夫の取組も望まれる。

⑷　訪日・在留外国人への配慮

人口減少を迎えている我が国において、国内外からの交流人口を生み出す観光は、成長戦略の柱、地域活性化の切り札として期待されている重要な分野である。政府は今後の観光政策の方向性として、インバウンドの回復や高付加価値化で持続可能な観光地域づくり等に取り組むこととしている。

日本公庫の『インバウンド対応に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等調査・特別調査結果令和元年４～６月期)』によると、理容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、営業者が訪日外国人旅行者受入れの課題として特に多くあげているものとして、外国語対応（「従業員の語学力の向上」（33.0%)、「メニューや施設内の案内等の外国語表記の実施」（24.0%））や機械・設備の導入（「キャッシュレス決済の導入」（34.8%））等がある。

なお、今後の訪日外国人旅行者、外国人労働者及び在留外国人の増加を踏まえ、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を図るなど、外国人が入りやすい店づくりが求められる。また、外国人客の選択の利便に資する外国人対応理容店検索サイトの構築や、インターネット経由での観光情報の入手を容易にし、外国人客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。

⑸　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、理容業においても、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

理容業の組合又は組合員には、生活衛生関係営業の一つとして、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、振興計画に基づき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、組合において共同研修施設の建設、共同車輌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事業者においては、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、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、振興指針及び振興計画の内容について広く広報を行い、組合未加入の営業者への加入勧誘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、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事業者に対し、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、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。）、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関係営業経営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適切に連携を図り、信頼性の高い情報の発信、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、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ずるとともに、制度の活性化に向けた不断の改革の取組が必要である。

国は都道府県等に対し、営業許可申請等各種申請や届出等の機会に組合未加入の営業者への組合に関する情報提供や組合活動の活性化のための取組等を求めるものとする。

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あるいは零細な営業者のほか、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。

さらに、消費者の利益擁護の観点から、標準営業約款制度の普及を図るため、営業者はもちろんのこと、広く消費者に対する制度の普及・啓発活動の取組が求められる。

第四　理容業の振興の目標を達成するために必要な事項

理容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理容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

⑴　日常の衛生管理に関する事項

理容業は、人の身体の一部である毛髪及び皮ふに鋭利な刃物を当て、又は化学薬品等を使用して容姿を整える営業であり、人の身体の安全及び衛生に直接関わる営業である。このため、営業者及び従業員は、理容師法等の関係法令を遵守することは当然のことであり、衛生上の問題発生の防止及び衛生水準の一層の向上を図るため、衛生に関する専門的な知識を深め、常時、施設及び設備、器具等の衛生管理に努めるとともに、各種器具、化学薬品、整髪剤等の適正な取扱い、毛髪など廃棄物の適切な処理にも十分留意し、衛生管理の改善に取り組み、感染症、皮ふ障害等の発生を防止するものとする。

また、新型コロナウイルス感染症については感染症法の位置付けが５類感染症に変更され、政府から営業者に対し、感染対策を一律に求めることはなくなった。以降は、他の感染症への対応と同様、営業者による自主的な感染対策を行う。

消費者の関心は、特に、肝炎、エイズ、新型インフルエンザ、新型コロナウイルス感染症等の感染症の発生状況や発生の可能性を踏まえた感染症対策の充実にある。また、小学生以下の児童にはアタマジラミの発生がしばしば見られることから留意が必要である。したがって、営業者は、皮ふに接するタオル及び布片並びにかみそり等刃物の消毒

の徹底に努めるとともに、作業中は汚れの目立ちやすい清潔な外衣の着用、顧客一人ごとの作業前後のうがい、手指の洗浄や消毒、つめの手入れ、顔そり等の場合のマスクの着用等の衛生管理を徹底し、さらに、従業員の健康管理に十分留意し、従業員に対する衛生教育及び指導監督に当たることが必要である。

特に、新しい施術の実施に際しては、従業員に、その施術のやり方及びリスクを認識させ、利用者に対してもより詳細な説明を行い、健康被害等の発生防止及び発生した場合の対応に配慮しなければならない。そして、これらの取組を利用者に分かりやすく伝えることが、利用者に納得と安心感を提供するために最も重要である。

⑵　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、店舗を衛生的に保つとともに、設備及び消毒器材について定期的かつ積極的にその改善に取り組むことが重要である。

また、消費者にとって安全及び衛生は最大の関心事項であるため、衛生管理を徹底した店舗であるとの印象を利用者に与えることが重要である。したがって、消毒器材等を利用者に見えやすい場所に設置するなどの改善に取り組むことも必要である。

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サービスを提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、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、家族経営等の小規模店は、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い面があるが、経営意識の改革を図り、以下の事項に選択的に取り組んでいくことが期待される。

⑴　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、自店舗の専門性や技術力、地域の特性を踏まえ、強みを見出し、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、顧客層、サービスメニュー、資本力、経営能力、技術力等の経営上の特質の把握
イ　周辺競合店に関する情報収集と比較
ウ　ターゲットとする顧客層の特定
エ　重点サービスの明確化
オ　店舗のコンセプト及び経営戦略の明確化
カ　経営手法、熟練技能、専門的知識の習得・伝承や後継者の育成
キ　若手人材の活用による経営手法の開拓
ク　地区、グループ単位の個性あるサービスの共同実施などの共同事業の推進
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
コ　地区、グループ単位の個性あるサービスの共同実施や共同仕入れなどの共同事業の推進
サ　団体契約等コスト削減の取組の促進

⑵　サービスの見直し及び向上に関する事項

多様化する消費者のニーズやライフスタイル、世帯構造の変化等に的確に対応し、消費者が安心して利用できるよう、サービス及び店づくりの充実や情報提供の推進に努め、利用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。なお、⑮に関しては、障害者差別解消法の改正が令和６年４月１日に施行され、民間事業者も合理的配慮の提供が義務化されることに留意する必要がある。

ア　サービスの充実

①　主として若者を対象とした新しいヘアスタイルの提供
②　クールビズヘア、冷シャンプー等の社会性を配慮したメニュー
③　毛染め（カラーリング）、ネイルケア等のファッション性を重視するメニュー
④　女性向けサービスの提供
⑤　美顔を含めた身体全体のエステティック等の肌の管理を重視するメニューの提供
⑥　シャンプーと頭皮ケア等の育毛・スキャルプトリートメントの提供
⑦　アロマセラピー等のリラクゼーションメニュー
⑧　中高年齢者を対象としたヘアカウンセリング
⑨　毛髪や顔そり後の肌の手入れ等の知識の提供
⑩　子どもに配慮したサービスの提供
⑪　在宅や施設の高齢者等への訪問理容及び来店が困難な顧客の送迎
⑫　ツーペ（かつら）の創作及び販売、特に病気や治療に伴う外見の変化のために使用するツーペへの対応
⑬　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）」による温もりのあるサービスの提供
⑭　外国人に配慮したサービスの提供
⑮　障害者に配慮したサービスの提供
⑯　子育て世代に配慮したサービスの提供
⑰　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及

イ　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づくり

①　地域に根ざした中高年齢者や家族客等を顧客とする家族的な店、若者等を対象に多様なメニューを提供する店などの店のコンセプトを踏まえた店づくり
②　リラクゼーションを重視した店の雰囲気づくり
③　高齢者や障害者にやさしい店づくり

④　地域住民が集えるサロンの提供
⑤　立地条件及び経営方針に照らした営業日及び営業時間の見直し
⑥　インターネット等による予約等の実施

⑶　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、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。なお、各法令の遵守に留意する必要がある。

ア　安全で衛生的な店舗とするための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の醸成
ウ　サービスの内容やメニューに合った快適な椅子、洗髪設備、毛髪診断設備、エステティックをはじめとするリラクゼーションメニューのための設備
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　訪問理容のための車両、携帯器具
カ　高齢者、障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施
キ　環境保全の推進
ク　節電・省エネルギーの推進
ケ　経営の合理化・効率化のための改善
コ　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業務の合理化及び効率化
サ　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
シ　賠償責任保険への加入

⑷　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、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　インターネット等の活用による予約の受付、割引サービスの実施、異業種との提携
イ　ホームページの開設等、積極的な情報発信によるプロモーションの促進
ウ　顧客情報のデータベース化等による適切な管理
エ　誕生日や記念日などのダイレクトメールの郵送や広報チラシの配布
オ　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及
カ　スマートフォンアプリ等を介したサービスの実施
キ　外国人客に対応するための多言語音声アプリ等の活用

⑸　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、店外など消費者の見やすい場所にメニューとサービスごとの料金を明示すべきであり、利用者にとって初めてとなるメニューの施術に際しては、十分な事前の説明を行うべきである。

このため、営業者は、全国指導センターが定めるサービスの内容並びに施設及び設備の表示の適正化に関する事項等を内容とする理容業の標準営業約款に従って営業を行う旨の登録をし、標識及び当該登録に係る約款の要旨を掲示するよう努めるものとする。

さらに、営業者は、事故が生じた場合には、適切かつ誠実な苦情処理と賠償責任保険等を活用した損害の補填を行い、顧客との信頼関係の維持向上に努めるものとする。

⑹　人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

理容業は、対人サービスであり、従業員の資質がサービスの質を左右することから、優秀な人材の獲得及び育成を図ることが極めて重要な課題である。特に、若手従業員の育成及び指導を図るとともに、若者に魅力ある職場作りに努めることが必要である。

したがって、営業者は、従業員が新しいヘアスタイルやネイルケア、エステティック等の新しいメニューやサービス内容の拡充、機材や薬剤の進歩等に対応できるよう、技術面を向上させるとともに、接客技術、顧客への知識提供等の面での技能向上にも努める必要がある。また、安全衛生履行の観点も含め、従業員に対する適正な労働条件の確保に努めるものとする。

また、理容業の職業としての可能性や魅力を若者に伝える啓発活動も行っていくことが求められる。

さらに、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、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ものとする。

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。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

営業者に対して衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、衛生管理の手引の作成等による普及啓発、毛髪及び肌の健康管理等に関する新技術の開発、衛生管理体制の整備充実、化粧品の組合せによる事故防止並びに各種感染症対策等の情報提供に努めることが期待される。

⑵　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、情報提供等を行い、業界全体で新型コロナウイルス感染症や物価高騰などの影響による業績悪化からの回復を目指すとともに、今後デジタル化が推進され、事業の効率化・高付加価値化が進むよう、高齢の営業者にも配慮した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。

また、高齢者や障害者等の利便性を考慮したバリアフリーの店舗構造、高齢者や障害者等向けサロン経営のあり方等の研究を行うことにより、営業者の取組を支援することに努めることが期待される。

⑶　消費者利益の増進に関する事項

サービスの適正表示、営業者が自店の特質に応じ作成する接客手引の基本となるマニュアルの作成、利用者意識調査、利用者を対象とした理容啓発講座の実施及び利用者の理容施術に対する正しい知識の啓発のためのパンフレットの作成に努めることが期待される。

⑷　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並びに理容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提供に努めるものとする。さらに、関係機関との連携の下で、創業や事業承継における助言・相談の取組の推進が期待される。

⑸　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。

さらに、複雑な税制を営業者に分かりやすく周知し、税制に関する知識の普及を図り、経営改善につなげることが期待される。

⑹　営業者及び従業員の技能の向上に関する事項

新しいヘアスタイル、福祉理容、ヘアカウンセラー、美顔・全身エステティック等新しいサービスに関する講習会や技能コンテストの開催、ケア理容師等の連合会独自の技能資格制度の推進等による、新しい顧客需要に対応した理容技術の向上及び普及啓発に努めることが期待される。

⑺　事業の共同化及び協業化に関する事項

生活衛生関係営業は、大半が小規模・零細事業者である。少子高齢化、環境・エネルギー問題、物価高騰等の課題が生じる中で、個々の事業者が単独で施設整備や技術力向上等を進めるには限界があり、組合が中心となり、業界として、共同事業や協業化の取組を進めていくことが必要である。このため、組合においては、地域との連携を図りつつ、諸課題に対応するための共同事業や協業化の取組を行うことが期待される。その際、税制及び融資の支援措置を積極的に活用することが期待される。

⑻　取引関係の改善に関する事項

共同購入等取引面の共同化の推進、理容用品業界の協力を得ながらの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に努めることが期待される。

また、関連業界と連携を深め、情報の収集及び交換会の機会の確保に努めることが期待される。

⑼　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、社会保険（医療保険、年金保険、介護保険及び労働保険）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充実並びに共済等制度（退職金、生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めるものとする。

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、従業員の福利の充実に努めることが期待される。

⑽　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、生活衛生関係営業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図るための旅館業法等の一部を改正する法律（令和５年法律第 52 号。以下「改正法」という。）により措置された事業譲渡に係る手続の整備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努めることが期待される。

また、次代を担う子どもや職業選択の時期にある若者に対して理容業の魅力を伝える広報や啓発活動に努めることで、後継者の創出の基礎をつくっていくことが期待される。

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

⑴　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　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、営業者に対する経営改善の具体的指導、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（保健所）と連携した組合加入促進に向けた取組

オ　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

⑵　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　関係機関等が作成する手引や好事例集等、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　標準営業約款の登録の促進
オ　効果測定の支援及び政策提言機能の強化
カ　公衆衛生情報の提供機能の強化

⑶　国及び都道府県等

理容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。

ア　理容師法等関係法令の施行業務等を通じた指導監督
イ　安全衛生、苦情対応に関する情報提供その他必要な支援
ウ　災害又は事故等における適時、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

⑷　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　事業承継の相談窓口に関する情報提供

第五　営業の振興に際し配慮すべき事項

理容業においては、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、時代の要請である少子高齢化社会等への対応、営業者の社会的責任としての環境の保全及び省エネルギーの強化、地域との共生、受動喫煙対策、禁煙等に関する対策、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、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といった課題に応え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り、これらの取組を通じて、現在、国連の国際目標であり、我が国の政府や多数の企業・地方自治体・関係団体でも取り組まれているＳＤＧｓ（持続可能な開発目標）に貢献し、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　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。

⑴　高齢者、障害者及び妊産婦の顧客等に配慮した店舗の積極的なバリアフリー対策の実施
⑵　子ども連れの顧客に対応した店内設備等の改善
⑶　在宅や施設への訪問理容
⑷　寝たきりの方や高齢者、障害者に配慮した理容施術の開発
⑸　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
⑹　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
⑺　従業員に対する教育及び研修の充実・強化
⑻　子育て世帯、共働き世帯等が働きやすい職場環境の整備
⑼　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、障害者等の交流の場としての務め

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的に活用されるよう、引き続き制度の周知等を図る。

二　環境の保全及び省エネルギーの強化、リサイクル対策の推進

1　営業者に期待される役割

営業者は、将来に向けた持続可能な消費と生産のパターンを確保する社会的役割・責任が求められており、限りある資源エネルギーや環境の保全、資源循環型社会を実現するため、以下に掲げる事項を中心に積極的に取り組むことが期待される。

⑴　省エネルギー対応の空調設備、太陽光発電設備等の導入
⑵　節電に資する人感センサー、ＬＥＤ照明、蓄電設備等の導入
⑶　廃棄物の最小化、分別回収の実施
⑷　薬品、化粧品等の各種容器や廃液、毛髪等の廃棄物の適切な処置
⑸　温室効果ガス排出の抑制につながる施術及び省エネへの啓発
⑹　クールビズヘア等の体感温度を下げるヘアスタイルやメニューの提案

2　組合及び連合会に期待される役割

⑴　省エネルギー、リサイクルの各取組方法の構築・普及啓発
⑵　廃棄物の最小化、分別回収の普及啓発
⑶　業種を超えた組合間の相互協力

3　日本公庫に期待される役割

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。

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、地域住民に対して理容業の店舗の存在、提供する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が期待される。

⑴　地域の街づくりへの積極的な参加

ア　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

イ　地域・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

⑵　「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

⑶　福祉施設における訪問福祉理容の実施

⑷　共同ポイントサービス事業及びスタンプ事業への参加

⑸　地域の防犯（「理容こども 110 番の店」など）、消防、防災、自殺防止、交通安全及び環境保護活動の推進に対する協力

⑹　災害対応能力及び危機管理能力の維持向上

⑺　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

⑻　暴力団排除等への対応

⑼　商店街の空き店舗の有効的活用

⑽　商店街運営店主との共同経営店舗の出店

2　組合及び連合会に期待される役割

⑴　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

⑵　業種を超えた相互協力の推進

⑶　地域における特色ある取組の支援

⑷　講習会の開催

⑸　自治会、町内会、地区協議会、ＮＰＯ、大学等との連携活動の推進

⑹　地域・商店街役員への理容業の若手経営者の登用

⑺　地域における事業承継の推進（承継マッチング支援）

⑻　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、指導、融資の実施のほか、改正法により措置された事業譲渡に係る手続の整備についての情報提供等により営業者及び新規開業希望者を支援する。

四　禁煙等に関する対策

1　営業者に求められる役割

店舗内の禁煙の徹底及び喫煙専用室等の設置により受動喫煙を防止する。

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

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。

五　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）

⑴　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

⑵　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

⑶　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

⑷　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

⑸　災害発生時における、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理容師ボランティア等の役割発揮

⑹　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、サービスの確保・充実及び地域コミュニティの復元

⑺　従業員及び顧客に対する節電啓発

⑻　中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入

⑼　節電を通じた経営の合理化

⑽　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

⑴　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

⑵　同業者による義援金及び業務器材の支援をはじめ営業再開に向けての呼びかけ

⑶　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

⑷　被災した地域住民への理容ボランティアに関する呼びかけ
⑸　節電啓発や節電行動に対する支援
⑹　災害発生時の電源確保や節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置

3　国及び都道府県等の役割

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に努める。

⑴　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
⑵　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し低利融資を実施し、きめ細やかな相談及び支援を行う。

六　最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く）

最低賃金については、政府の目標として「2030年代半ばまでに全国加重平均が1500円となることを目指す」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に努めることが必要である。

1　営業者に求められる役割

⑴　最低賃金の遵守
⑵　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
⑶　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
⑷　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

⑴　最低賃金の制度周知
⑵　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。

⑶　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

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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。

⑷　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

働き方改革推進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　国及び都道府県等の役割

⑴　営業許可等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
⑵　営業許可等の際における窓口での個別周知
⑶　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

5　日本公庫に期待される役割

従業員の賃金引上げや人材確保に必要な融資、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。

七　働き方・休み方改革に向けた対応

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、雇用形態に関わらない公正な待遇の確保、また、職場のハラスメント対策に必要な措置を図ることが求められる。

1　営業者に求められる役割

⑴　時間外労働の上限規制及び月60時間超の時間外労働の割増賃金率の引上げへの対応による長時間労働の是正
⑵　年5日の年次有給休暇の確実な取得
⑶　雇用形態又は就業形態に関わらない公正な待遇の確保
⑷　従業員に対する待遇に関する説明
⑸　セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント、カスタマーハラスメント等職場のハラスメント対策

2　組合及び連合会に期待される役割

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。

3　都道府県指導センターに期待される役割

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。

4　国及び都道府県等の役割

⑴　営業許可等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制度周知
⑵　営業許可等の際における窓口での制度周知

⑶　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。

4　美容業の振興指針

令和６年３月21日
厚生労働省告示第97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、美容業の振興指針（平成三十一年厚生労働省告示第五十八号）の全部を次のように改正し、令和六年四月一日から適用する。

美容業の振興指針

美容業の営業者（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２条第２項において規定する営業者をいう。）が、美容師法（昭和 32 年法律第 163 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。

このため、生衛法第 56 条の２第１項に基づき、美容業の振興指針を定めてきたところであるが、今般、営業者、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、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。

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、適時かつ適切に本指針を改定するものとする。

第一　美容業を取り巻く状況

一　美容業の事業者の動向

美容業は、衛生的で、かつ、容姿を美しくしたいという国民の文化的欲求に応えるサービスを提供することで、国民生活の充実に大いに寄与してきたところである。

美容所の施設数は 269,889 施設（令和４年度末）であり、10 年前と比較して 38,755 施設の増となっている。平成 16 年から平成 17 年頃に美容師免許取得者数が約３万人となる高い水準となっていたことから、美容所の新規開設希望者が増大することが予想される。従業美容師数は 571,810 人であり、10 年前と比較して 92,301 人の増となっている（厚生労働省『衛生行政報告例』による）。

令和５年度調査において、従業者数５人未満の事業者は 86.7％で（平成 27 年度は 78.2％）、経営者の年齢については、60 歳から 69 歳の者の割合が 32.7％（平成 27 年度は 32.4％）、70 歳以上の者の割合が 23.4％（平成 27 年度は 19.0％）となっており、経営者の高齢化が着実に進んでいる（(公財）全国生活衛生営業指導センター『生活衛生関係営業経営状況調査－令和５年４月～６月－』による）。

住宅地に立地し、中高年の経営者による小規模個人経営の店と、商業地や交通至便の場所に立地する比較的新しい店や法人経営の中規模・大規模店が見られるなど、二層分化の傾向も見られる。

経営上の課題としては（複数回答）、「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、「原材料費・諸経費の増加」、「客単価の減少」、「立地条件・環境の変化」、「人件費の上昇」等となっている（(公財）全国生活衛生営業指導センター『生活衛生関係営業経営状況調査－特別調査－』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結果（令和５年７～９月期）』において、美容業の経営上の問題点は、多い順に「顧客数の減少」（51.6％）、「仕入価格・人件費等の上昇を価格に転嫁困難」（32.4％）、「客単価の低下」（21.7％）となっている。

従業員の過不足感としては、「適正」が 70.1％となっている一方で、「不足」が 26.2％となっている（日本公庫『雇用動向に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等調査・特別調査結果　令和４年 10～12 月期）』による）。

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、我が国の美容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、美容業の営業者で、売上が減少したと回答した者は 95.3％で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大前の 2019 年７～９月の同期比の売上の減少幅は、「20％未満」が 68.4％、「20％以上 50％未満」が 28.6％、「50％以上 80％未満」が 2.6％、「80％以上」が 0.3％となっている（日本公庫『生活衛生関係営業の新型コロナウイルス感染症に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等調査・特別調査結果　令和４年７～９月期）』による）。

二　消費動向

令和４年の１世帯当たりの年間のパーマネント代の平均支出額は 2,376 円で前年比 291 円の減、カット代の平均支出額は 5,790 円で前年比 317 円の減で、平成 24 年の支出額を 100 とした場合、令和４年のパーマネント代の支出額は 49.0、カット代の支出額は 104.2 となっている（総務省『家計調査報告』による）。

また、美容店１回当たりの費用は、「6,000～7,999 円」が 33.9％と最も多く、「4,000～5,999 円」が 23.9％、「8,000～9,999 円」が 21.0％となっている（(公財）全国生活衛生営業指導センター『生活衛生関係営業経営状況調査－令和５年４月～６月－』による）。なお、平成 27 年は「4,000～4,999 円」が 35.9％と最も多く、「6,000～7,999 円」が 22.2％、「2,000～2,999 円」が 19.7％）となっている。

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としては（複数回答）、「接客サービスの向上」92.2％、「既存の商品サービスの改善･強化」90.6％、「価格の再設定」84.3％となっている（(公財）全国生活衛生営業指導センター『生活衛生関係営業経営状況調査－特別調査－』による）。

また、美容業を営む者が、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、「広報活動の強化」が 35.4％、次いで「新商品、新メニューの開発」が 32.4％、「新たな販売方法の開拓」が 20.1％となっている一方、「特にな

い」が 41.5%となっている（日本公庫『生活衛生関係営業の新型コロナウイルス感染症に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等調査・特別調査結果　令和２年４～６月期)』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美容業の組合（令和４年 12 月末現在で 47 都道府県で設立）においては、前期の美容業の振興指針（平成 31 年厚生労働省告示第 58 号）を踏まえ、振興計画を策定、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ヵ年のうち４ヵ年終了時である令和４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

	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	60%	32%	・衛生管理等に関する講習会の開催 ・自主点検の実施 ・ホームページ、情報誌による情報提供
2	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事業	26%	57%	・店舗特性を踏まえた改装や省エネ、バリアフリー対応の設備、営業用車両の導入投資
3	消費者利益の増進に関する事業	43%	48%	・小冊子、ポスター配布 ・賠償責任保険への加入促進 ・接客講習会の開催 ・標準営業約款制度への登録促進
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	26%	55%	・経営講習会、各種研修会の開催
5	経営課題に即した相談支援に関する事業	42%	47%	・経営に関する相談会の開催
6	営業者及び従業員の技能の向上に関する事業	15%	57%	・技術講習会の開催 ・技能コンテストの開催
7	事業の共同化及び協業化に関する事業	43%	38%	・共同購入の実施 ・講習会の開催 ・共同研修機器の整備
8	取引関係の改善に関する事業	18%	42%	・関連業界等との定期的協議会の開催
9	従業員の福利の充実に関する事業	38%	40%	・共済制度の加入促進・研修会・研修会、講習会の開催 ・定期健康診断実施の促進
10	事業の承継及び後継者支援に関する事業	28%	43%	・後継者育成支援のための研修会等の開催 ・若手経営者組織の育成
11	少子・高齢化社会等への対応に関する事業	16%	56%	・福祉ボランティアの推進
12	環境の保全及び省エネルギーの強化に関する事業	29%	50%	・研修会、講習会の開催 ・廃棄物のリサイクル推進
13	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	18%	59%	・地域行事への参加・ボランティア活動の推進
14	禁煙等の対策に関する事業	34%	43%	・機関誌やパンフレット等による周知
15	災害への対応と節電行動の徹底に関する事業	38%	48%	・被災事業者への支援 ・広報誌等での節電の啓発 ・防災講習会の実施
16	最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く）に関する事業	47%	47%	・機関誌やパンフレット等による周知
17	働き方・休み方改革に向けた対応に関する事業	37%	41%	・機関誌やパンフレット等による周知

(注) 組合からの実施状況報告を基に作成したもの。

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、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現に向けて、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、組合未加入の営業者への加入勧誘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、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　美容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

美容業は、衛生的で、かつ、容姿を美しくしたいという国民の文化的欲求に応えるサービスを提供することで、国民生活の充実に大いに寄与してきた。こうした重要な役割を美容業が引き続き担い、国民生活の向上に貢献できるよう、経営環境や国民のニーズ、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、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。

また、国民の「美と健康（ビューティーアンドヘルシー）」に対する需要はますます高まってきており、その需要に応えて質の高いサービスを提供できるよう、業界全体が変わっていくことが必要である。

さらに、高齢者や障害者等のニーズに的確に即応することで、美容業の営業者の地域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地域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。

一方で、パーマネントウェーブ用剤、染毛剤、化粧品等の安全性やアレルギー等への影響に対する消費者の関心も高くなっていることから、利用者に対し施術等の説明を十分に行い納得と安心感を提供していくことが求められる。また、公衆衛生の見地から感染症の発生状況を踏まえた対策を行い、衛生管理の徹底を図ることが求められる。

また、まつ毛エクステンションの普及に伴い、こうした新たな技術やサービスへの対応については、美容師の養成段階はもとより、美容師免許取得後も新たな技術への対応のための取組が求められる。

さらに、美容所の多くは個人や家族経営の零細事業者であり、経営基盤の脆弱さや営業者の高齢化、これに伴う後継者問題等の課題を抱えている。

加えて、令和３年６月に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。）が改正され、民間事業者による障害者に対する合理的な配慮の提供が義務化された（施行は令和６年４月１日）。民間事業者は、環境の整備として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に一層努めるとともに、障害者の個別の状況に応じて合理的配慮の提供を行う必要がある。

各営業者は、これらを十分に認識し、利用者の安全衛生の確保、技術及びサービスの向上、消費者に対する情報提供等に積極的に取り組むことにより、美容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。

また、新型コロナウイルス感染症や物価高騰の影響により、厳しい経営状況が続く中、価格転嫁や雇用の維持・確保が難しい営業者も見受けられる。これらに対応するため、日本公庫の融資や国・自治体の補助金・助成制度や税制優遇措置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（令和６年度から令和 10 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

美容業は、人の身体の一部である毛髪及び皮ふに化粧品などを使用して容姿を美しくする営業であり、衛生上の問題に対して、特に注意が必要な業態である。美容師は美容師法第８条に規定する措置を講じなければならず、美容所の開設者は同法第 13 条に規定する措置を講じなければならない。衛生上の危害を防止し、利用者に対して安全で良質なサービスを提供することは営業者の責務である。

新型コロナウイルス感染症については感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成 10 年法律第 114 号。以下「感染症法」という。）の位置付けが５類感染症に変更され、政府から営業者に対し、感染対策を一律に求めることはなくなった。以降は、他の感染症への対応と同様、営業者による自主的な感染対策を行う。

衛生課題は、営業者の地道な取組が中心となる課題と、新型インフルエンザへの対応のように、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べき課題とに大別される。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、通常、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、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。

また、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、地域で孤立する中小規模あるいは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ことから、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。

さらに、管理美容師資格認定講習会については、店舗の管理者にふさわしい衛生管理に係る知識や意識の点検を図り、その徹底を図るための重要な制度であり、新規受講対象者を中心に管理美容師の資格取得を促していく必要がある。

２　経営方針の決定と消費者及び地域社会への貢献

物価高騰、賃金引上げ等に対応するため、価格転嫁等による経営状況の改善が求められるとともに、美容所の施設数が増加する中で、チェーン店の増加や個人所得の伸び悩み、利用頻度の低下もあいまって、経営環境は一層厳しいものとなっている。

こうした中で、営業者は、消費者のニーズや世帯動向、地域の特性等を的確に把握し、専門性や技術力、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出し、独自性を十分に発揮し、経営展開を行っていくことが求めら

れる。

⑴　消費者ニーズの把握と創意工夫による経営展開

生活水準の向上に伴い、国民が生活の質的充実を志向し、美容業に対する要望の多様化、高度化、ファッション化及び個性化の傾向が強まっているとともに、精神的な癒し（リラクゼーション）及び健康が重視される中で、消費者は、技術の質、料金、施設及び設備、接客態度等を合理的に選好することにより、美容所の選択を行っている。このため、ヘアスタイル等の流行に合った施術内容の見直しと、その技術の研さん向上を図るとともに、顧客に総合的な美（トータルビューティ）を提供するという観点から、サービスの総合化を推進し、個々の店の経営方針に沿って、美と健康を求める消費者の需要に対応して、激化する競争の中で安定した経営を確保するための付加価値を提供することを経営の目標とする必要がある。

また、消費者の利益擁護の観点から、標準営業約款に従って営業を行い、提供するサービスや　技術、施設又は設備の内容等を適正かつ明確に表示することにより、消費者が営業者からサービスを受ける際や商品を購入する際の、選択の利便性が図られることが期待される。

⑵　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「買い物弱者等」の問題を顕在化させる。地域に身近な営業者の存在は、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が期待される。

特に、高齢化が進展する中で、在宅や老人福祉施設等で美容所に来店することが困難な高齢者が増加していくことが予想されることから、これらの者に対する訪問美容サービスや送迎を推進していくことが期待される。美容サービスによって身だしなみを整えることは高齢者の気持ちを若返らせ、心身をリフレッシュさせる上でも重要である。

こうしたシニア層向けのサービスの提供は、単に売上げを伸ばすだけでなく、地域社会が抱える問題の課題解決や地域経済の活性化にも貢献するものであり、これら取組を通じた経営基盤の強化により、大手資本によるチェーン店との差別化にもつながるものと期待できる。

また、令和３年６月に障害者差別解消法が改正され、民間事業者による、障害者に対する合理　的な配慮の提供が義務化された（施行は令和６年４月１日）。民間事業者は、環境の整備としてソフト、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に一層努めるとともに、障害者の個別の状況に応じて合理的配慮の提供を行う必要がある。

⑶　省エネルギーへの対応

エネルギー価格が高騰する中、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待される。

⑷　訪日・在留外国人への配慮

人口減少を迎えている我が国において、国内外からの交流人口を生み出す観光は、成長戦略の柱、地域活性化の切り札として期待されている重要な分野である。政府は今後の観光政策の方向性として、インバウンドの回復や高付加価値化で持続可能な観光地域づくり等に取り組むこととしている。

日本公庫の『インバウンド対応に関するアンケート調査結果（生活衛生関係営業の景気動向等調査・特別調査結果令和元年４～６月期）』によると、インバウンド対応に前向きであるとの回答があった美容業の事業者は４割ほどに留まっており、営業者が訪日外国人旅行者受入れの課題として特に多くあげているものとして、外国語対応（「従業員の語学力の向上」（47.0%）、「メニューや施設内の案内等の外国語表記の実施」（19.7%））や機械・設備の導入（「キャッシュレス決済の導入」（26.2%））等がある。

なお、今後の訪日外国人旅行者、外国人労働者及び在留外国人の増加を踏まえ、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を図るなど、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、外国人客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。

⑸　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、美容業においても、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

美容業の組合又は組合員には、生活衛生関係営業の一つとして、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、振興計画に基づき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、組合において共同研修施設の建設、共同車輌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事業者においては、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、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、振興指針及び振興計画の内容について広く広報を行い、組合未加入の営業者への加入勧誘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、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。

さらに、美容師の資質向上、衛生上の諸問題への対応、消費者ニーズに適応したサービス内容の充実等のため、公益財団法人理容師美容師試験研修センター及び公益社団法人日本理容美容教育センターと連携して取り組むことが期待される。

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事業者に対し、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、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。）、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関係営業経営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適切に連携を図り、信頼性の高い情報の発信、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、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ずるとともに、制度の活性化に向けた不断の改革の取組が必要である。

国は都道府県等に対し、営業許可申請等各種申請や届出等の機会に組合未加入の営業者への組合に関する情報提供や組合活動の活性化のための取組等を求めるものとする。

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あるいは零細な営業者のほか、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。

さらに、消費者の利益擁護の観点から、標準営業約款制度の普及を図るため、営業者はもちろんのこと、広く消費者に対する制度の普及・啓発活動の取組が求められる。

第四　美容業の振興の目標を達成するために必要な事項

美容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美容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

⑴　日常の衛生管理に関する事項

美容業は、人の体の一部である毛髪及び皮ふを対象として、パーマネントウェーブ用剤、化粧　品等を使用して容姿を美しくする営業であり、人の身体の安全及び衛生に直接関わる営業である。このため、営業者及び従業員は、美容師法等の関係法令を遵守することは当然のことであり、衛生上の問題発生の防止及び衛生水準の一層の向上を図る

ため、衛生に関する専門的な知識を深め、常時、施設及び設備、器具等の衛生管理に努めるとともに、各種器具、薬品、化粧品等の適正な取扱い、毛髪など廃棄物の適切な処理にも十分留意し、衛生管理の改善に取り組むことが必要であり、感染症、皮ふ障害等の発生を防止するものとする。

また、新型コロナウイルス感染症については感染症法の位置付けが５類感染症に変更され、政府から営業者に対し、感染対策を一律に求めることはなくなった。以降は、他の感染症への対応と同様、営業者による自主的な感染対策を行う。

消費者の関心は、特に、器具の消毒、パーマネントウェーブ用剤、染毛剤、化粧品等の肌への健康被害並びに肝炎、エイズ、新型インフルエンザ、新型コロナウイルス感染症等の発生状況及び発生の可能性を踏まえた予防策等の衛生上の問題にある。また、小学生以下の児童にはアタマジラミの発生がしばしば見られることから留意が必要である。したがって、営業者は、皮ふに触れる物の消毒の徹底、化粧品等と顧客の体質等の関係についての従業員の教育、汚れの目立ちやすい清潔な外衣の着用、顧客一人ごとの作業前後のうがい、手指の洗浄や消毒、つめの手入れ、風邪等の流行時のマスクの着用等自ら衛生管理を徹底し、従業員の健康管理に十分留意し、従業員に対する衛生教育及び指導監督に当たることが必要である。

特に、新しい施術の実施に際しては、従業員に、その施術のやり方及びリスクを認識させ、利用者に対してもより詳細な説明を行い、健康被害等の発生防止及び発生した場合の対応に配慮しなければならない。そして、これらの取組を利用者に分かりやすく伝えることが、利用者に納得と安心感を提供するために最も重要である。

⑵　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、店舗を衛生的に保つとともに、設備及び消毒器材について定期的かつ積極的にその改善に取り組むことが重要である。

また、消費者にとって安全及び衛生は最大の関心事項であるため、衛生管理を徹底した店舗であるとの印象を利用者に与えることが必要である。したがって、消毒器材等を利用者に見えやすい場所に設置するなどの改善に取り組むことも必要である。

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サービスを提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、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、家族経営等の小規模店は、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い面があるが、経営意識の改革を図り、以下の事項に選択的に取り組んでいくことが期待される。

⑴　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、自店舗の専門性や技術力、地域の特　性を踏まえ、強みを見出し、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、顧客層、サービスメニュー、資本力、経営能力、技術力等の経営上の特質の把握
イ　周辺競合店に関する情報収集と比較
ウ　ターゲットとする顧客層の特定
エ　重点サービスの明確化
オ　店舗のコンセプト及び経営戦略の明確化
カ　経営手法、熟練技能、専門的知識の習得・伝承や後継者の育成
キ　若手人材の活用による経営手法の開拓
ク　共同仕入れ等の共同事業の推進
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
コ　地区、グループ単位の個性あるサービスの共同実施や共同仕入れなどの共同事業の推進
サ　団体契約等コスト削減の取組の促進

⑵　サービスの見直し及び向上に関する事項

多様化する消費者のニーズやライフスタイル、世帯構造の変化等に的確に対応し、消費者が安心して利用できるよう、サービス及び店づくりの充実や情報提供の推進に努め、利用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。

なお、⑯に関しては、障害者差別解消法の改正が令和６年４月１日に施行され、民間事業者も合理的配慮の提供が義務化されることに留意する必要がある。

ア　サービスの充実

①　ヘアスタイル等の流行に合わせたメニューの見直し
②　若者等ファッションに関心の高い顧客向けの新しいヘアスタイルの提案、総合的な美のためのコーディネイト
③　傷んだ髪等のトリートメント、ヘアカラー、ヘアマニキュア
④　ネイルケアやネイルアート
⑤　新しい手法を採りこんだメイクコース
⑥　まつ毛エクステンション
⑦　フェイシャルエステ、エステティックサービス
⑧　結髪及び着付けの伝統的技術
⑨　ウエディングドレス着付け
⑩　若い男性を対象としたメニュー、中高年齢者を対象としたリラクゼーションに配慮したメニュー

⑪　毛髪や化粧等の知識の提供、顧客層に合った化粧品等の提供
⑫　在宅や施設の高齢者等への訪問美容
⑬　高齢者等の来店が困難な顧客の送迎
⑭　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）」による温もりのあるサービスの提供
⑮　外国人に配慮したサービスの提供
⑯　障害者に配慮したサービスの提供
⑰　子育て世代に配慮したサービスの提供
⑱　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及

イ　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づくり
①　地域の顧客や高齢者等を対象とした地域に根ざした店づくり、ファッションの最先端のサービスの拡充に取り組む店づくり、などの店のコンセプトを踏まえた店づくり
②　リラクゼーションを重視した店の雰囲気づくり
③　高齢者や障害者にやさしい店づくり
④　地域住民が集えるサロンの提供
⑤　立地条件及び経営方針に照らした営業日及び営業時間の見直し
⑥　インターネット等による予約等の実施

⑶　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、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。なお、各法令の遵守に留意する必要がある。

ア　安全で衛生的な店舗とするための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の醸成
ウ　サービスの内容やメニューに合った椅子等調度品、洗髪設備
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　訪問美容のための車両、携帯器
カ　高齢者、障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施
キ　環境保全の推進
ク　節電・省エネルギーの推進
ケ　経営の合理化・効率化のための改善
コ　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業務の合理化及び効率化
サ　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
シ　賠償責任保険への加入

⑷　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、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　インターネット等の活用による予約の受付、割引サービスの実施、異業種との提携
イ　ホームページの開設等、積極的な情報発信によるプロモーションの促進
ウ　顧客情報のデータベース化等による適切な管理
エ　誕生日や記念日などのダイレクトメールの郵送や広報チラシの配布
オ　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及
カ　スマートフォンアプリ等を介したサービスの実施
キ　外国人客に対応するための多言語音声アプリ等の活用

⑸　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、店外など消費者の見やすい場所にメニューとサービスごとの料金を明示すべきであり、利用者にとって初めてとなるメニューの施術に際しては、十分な事前の説明を行うべきである。

このため、営業者は、全国指導センターが定めるサービスの内容並びに施設及び設備の表示の　適正化に関する事項等を内容とする美容業の標準営業約款に従って営業を行う旨の登録をし、標識及び当該登録に係る約款の要旨を掲示するよう努めるものとする。

さらに、営業者は、事故が生じた場合には、適切かつ誠実な苦情処理と賠償責任保険等を活用　した損害の補填を行い、顧客との信頼関係の維持向上に努めるものとする。

⑹　人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

美容業は、対人サービスであり、従業員の資質がサービスの質を左右することから、優秀な人　材の獲得及び育成を図ることが極めて重要な課題である。特に、若手従業員の育成及び指導を図るとともに、若者に魅力ある職場作りに努めることが必要である。

したがって、営業者は、従業員が新しいヘアスタイルやネイルケア、エステティック等の新し　いメニューやサービス内容の拡充、機材や薬剤の進歩等に対応できるよう、技術面を向上させるとともに、接客技術、顧客への知識提供等の面での技能向上にも努める必要がある。また、安全衛生履行の観点も含め、従業員に対する適正な労働条件の確保に努めるものとする。

さらに、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、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ものとする。

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。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

営業者に対して衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、衛生管理の手引の作成等　による普及啓発、毛髪及び肌の健康管理等に関する新技術の開発、衛生管理体制の整備充実、化粧品の組合せによる事故防止並びに各種感染症対策等の情報提供に努めることが期待される。

⑵　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、情報提供等を行い、業界全体で新型コロナウイルス感染症や物価高騰などの影響による業績悪化からの回復を目指すとともに、今後デジタル化が推進され、事業の効率化・高付加価値化が進むよう、高齢の営業者にも配慮した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。

また、高齢者や障害者等の利便性を考慮したバリアフリーの店舗構造、高齢者や障害者等向け　サロン経営のあり方等の研究を行うことにより、営業者の取組を支援することに努めることが期待される。

⑶　消費者利益の増進に関する事項

サービスの適正表示、営業者が自店の特質に応じ作成する接客手引の基本となるマニュアルの作成、利用者意識調査、利用者を対象とした美容啓発講座の実施及び利用者の美容施術に対する正しい知識の啓発のためのパンフレットの作成に努めることが期待される。

⑷　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並びに美容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提供、さらに、新規開業希望者の増加を踏まえ、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・相談の取組の推進が期待される。

⑸　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。

さらに、複雑な税制を営業者に分かりやすく周知し、税制に関する知識の普及を図り、経営改　善につなげることが期待される。

⑹　営業者及び従業員の技能の向上に関する事項

新しいヘアスタイル、メイク、まつ毛エクステンション、ネイルケア、エステティック、訪問美容等多様化する需要に対応した講習会、技能コンテストの開催、着付社内検定等の独自の技能資格制度及びエステティック、ネイル、メイクの評価認定制度の推進等による、新しい顧客需要に対応した美容技術の向上及び普及啓発に努めることが期待される。

⑺　事業の共同化及び協業化に関する事項

生活衛生関係営業は、大半が小規模・零細事業者である。少子高齢化、環境・エネルギー問題、物価高騰等の課題が生じる中で、個々の事業者が単独で施設整備や技術力向上等を進めるには限界があり、組合が中心となり、業界として、共同事業や協業化の取組を進めていくことが必要である。このため、組合においては、地域との連携を図りつつ、諸課題に対応するための共同事業や協業化の取組を行うことが期待される。その際、税制及び融資の支援措置を積極的に活用することが期待される。

⑻　取引関係の改善に関する事項

共同購入等取引面の共同化の推進、美容用品業界の協力を得ながらの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に努めることが期待される。

また、関連業界と連携を深め、情報の収集及び交換会の機会の確保に努めることが期待される。

⑼　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、社会保険（医療保険、年金保険、介護保険及び労働保険）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充実並びに共済等制度（退職金、生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めるものとする。

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、従業員の福利の充実に努めることが期待される。

⑽　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、生活衛生関係営業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図るための旅館業法等の一部を改正する法律（令和５年法律第 52 号。以下「改正法」という。）により措置された事業譲渡に係る手続の整備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努めることが期待される。

また、次代を担う子どもや職業選択の時期にある若者に対して美容業の魅力を伝える広報や啓　発活動に努めることで、後継者の創出の基礎をつくっていくことが期待される。

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

⑴　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　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、営業者に対する経営改善の具体的指導、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（保健所）と連携した組合加入促進に向けた取組
オ　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

⑵　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　関係機関等が作成する手引や好事例集等、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　標準営業約款の登録の促進
オ　効果測定の支援及び政策提言機能の強化
カ　公衆衛生情報の提供機能の強化

⑶　国及び都道府県等

美容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。
ア　美容師法等関係法令の施行業務等を通じた指導監督
イ　安全衛生、苦情対応に関する情報提供その他必要な支援
ウ　災害又は事故等における適時、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

⑷　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　事業承継の相談窓口に関する情報提供

第五　営業の振興に際し配慮すべき事項

美容業においては、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、時代の要請である少子高齢化社会等への対応、営業者の社会的責任としての環境の保全及び省エネルギーの強化、地域との共生、受動喫煙対策、禁煙等に関する対策、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、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といった課題に応え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り、これらの取組を通じて、現在、国連の国際目標であり、我が国の政府や多数の企業・地方自治体・関係団体でも取り組まれているＳＤＧｓ（持続可能な開発目標）に貢献し、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　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。
⑴　高齢者、障害者及び妊産婦の顧客等に配慮した店舗の積極的なバリアフリー対策の実施
⑵　子ども連れの顧客に対応した店内設備等の改善
⑶　在宅や施設への訪問美容
⑷　高齢者や障害者に配慮した美容施術の開発
⑸　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
⑹　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
⑺　従業員に対する教育及び研修の充実・強化
⑻　子育て世帯、共働き世帯等が働きやすい職場環境の整備
⑼　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的に活用されるよう、引き続き制度の周知等を図る。

二　環境の保全及び省エネルギーの強化、リサイクル対策の推進

1　営業者に期待される役割

営業者は、将来に向けた持続可能な消費と生産のパターンを確保する社会的役割・責任が求められており、限りある資源エネルギーや環境の保全、資源循環型社会を実現するため、以下に掲げる事項を中心に積極的に取り組むことが期待される。
⑴　省エネルギー対応の空調設備、太陽光発電設備等の導入

⑵　節電に資する人感センサー、ＬＥＤ照明、蓄電設備等の導入
⑶　廃棄物の最小化、分別回収の実施
⑷　薬品、化粧品等の各種容器や廃液、毛髪等の廃棄物の適切な処置
⑸　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
⑴　省エネルギー、リサイクルの各取組方法の構築・普及啓発
⑵　廃棄物の最小化、分別回収の普及啓発
⑶　業種を超えた組合間の相互協力

３　日本公庫に期待される役割
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。

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、地域住民に対して美容業の店舗の存在、提供する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が期待される。
⑴　地域の街づくりへの積極的な参加
ア　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
イ　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
⑵　「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
⑶　福祉施設における訪問美容の実施
⑷　共同ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施
⑸　地域の防犯、消防、防災、自殺防止、交通安全及び環境保護活動の推進に対する協力
⑹　災害対応能力及び危機管理能力の維持向上
⑺　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
⑻　暴力団排除等への対応
⑼　商店街の空き店舗の有効的活用
⑽　商店街運営店主との共同経営店舗の出店

２　組合及び連合会に期待される役割
⑴　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
⑵　業種を超えた相互協力の推進
⑶　地域における特色ある取組の支援
⑷　自治会、町内会、地区協議会、ＮＰＯ、大学等との連携活動の推進
⑸　商店街役員への美容業の若手経営者の登用
⑹　地域における事業承継の推進（承継マッチング支援）
⑺　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、指導、融資の実施のほか、改正法により措置された事業譲渡に係る手続の整備についての情報提供等により営業者及び新規開業希望者を支援する。

四　禁煙等に関する対策

１　営業者に求められる役割
店舗内の禁煙の徹底及び喫煙専用室等の設置により受動喫煙を防止する。

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
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。

五　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）
⑴　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
⑵　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
⑶　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
⑷　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
⑸　災害発生時における、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
⑹　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、サービスの確保・充実や地域コミュニティの復元

⑺　従業員及び顧客に対する節電啓発
⑻　中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入
⑼　節電を通じた経営の合理化
⑽　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
⑴　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
⑵　同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）
⑶　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
⑷　被災した地域住民への美容ボランティアに関する呼びかけ
⑸　節電啓発や節電行動に対する支援
⑹　災害発生時の電源確保や節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置

3　国及び都道府県等の役割
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に努める。
⑴　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
⑵　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し低利融資を実施し、きめ細やかな相談及び支援を行う。

六　最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く）

最低賃金については、政府の目標として「2030 年代半ばまでに全国加重平均が 1500 円となることを目指す」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に努めることが必要である。

1　営業者に求められる役割
⑴　最低賃金の遵守
⑵　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
⑶　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
⑷　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
⑴　最低賃金の制度周知
⑵　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。
⑶　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
⑴　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。
⑵　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。
⑶　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。
⑷　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
働き方改革推進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　国及び都道府県等の役割
⑴　営業許可等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
⑵　営業許可等の際における窓口での個別周知
⑶　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

5　日本公庫に期待される役割
従業員の賃金引上げや人材確保に必要な融資、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。

七　働き方・休み方改革に向けた対応

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、雇用形態に関わらない公正な待遇の確保、また、職場のハラスメント対策に必要な措置を図ることが求められる。

1　営業者に求められる役割
⑴　時間外労働の上限規制及び月 60 時間超の時間外労働の割増賃金率の引上げへの対応による長時間労働の是正
⑵　年５日の年次有給休暇の確実な取得
⑶　雇用形態又は就業形態に関わらない公正な待遇の確保
⑷　従業員に対する待遇に関する説明

⑸　セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント、カスタマーハラスメント等職場のハラスメント対策

2　組合及び連合会に期待される役割

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。

3　都道府県指導センターに期待される役割

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。

4　国及び都道府県等の役割

⑴　営業許可等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制度周知

⑵　営業許可等の際における窓口での制度周知

⑶　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。

5　飲食店営業（めん類）の振興指針

令和５年３月27日
厚生労働省告示第79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、飲食店営業（めん類）の振興指針（令和二年厚生労働省告示第五十四号）の全部を次のように改正し、令和五年四月一日から適用する。

飲食店営業（めん類）の振興指針

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。

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。

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　めん類飲食店営業を取り巻く状況

一　営業者の動向

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。

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・経済産業省「平成28年経済センサス―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―活動調査」による。）。また、営業者の規模は、従業者数5人未満の零細事業所者が46.4%であり、経営者の年齢は、60歳から69歳の割合が29.9%、70歳以上の割合が30.9%で、60歳以上の割合が60.8%となっている（（公財）全国生活衛生営業指導センター「生活衛生関係営業経営状況調査-令和４年４月～６月-」による。）。

後継者（候補者を含む）の有無は、「あり」が43.2%、「なし」が56.8%となっており、また、経営上の課題・問題点（複数回答）としては、「原材料費・諸経費の増加」が97.4%、「客数の減少」が86.4%、「人件費の上昇」が73.5%となっている（（公財）全国生活衛生営業指導センター「生活衛生関係営業経営状況調査-特別調査-令和４年４月～６月」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４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」が71.0%、「顧客数の減少」が45.9%、「従業員の確保難」が19.1%となっている。

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、我が国のめん類飲食店営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、飲食業の営業者で、売上が減少したと回答した者は95.6%で、その売上の減少幅（令和４年７～９月の令和元年７～９月比）は、「20%未満」が35.7%、「20%以上50%未満」が45．3%、「50%以上80%未満」が16.9%、「80%以上」が2.1%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・特別調査結果　令和４年７月～９月期』による。）。

二　消費動向

令和３年の１世帯当たり（２人以上の世帯）の一般外食支出は115,296円で、前年比5,625円の減少であった。そのうち「日本そば・うどん」については、4,986円で、前年比153円の増加であった（総務省「家計調査　家計収支編」による。）。

また、令和２年の外食産業の市場規模は182,005億円で、前年比30.7%の減少となっているが、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、9,613億円で、前年比26.9%の減少となっている（一般社団法人日本フードサービス協会「令和２年（令和２年１月～令和２年12月）外食産業市場規模推計について」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、「価格の再設定」が92.0%、「既存の商品サービスの改善・強化」が89.4%、「接客サービスの向上」が87.8%となっている（（公財）全国生活衛生営業指導センター「生活衛生関係営業経営状況調査-特別調査-」による。）。

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、「特にない」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

都道府県別に設立された、めん類飲食店営業の組合（令和４年３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（令和２年厚生労働省告示第54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２か年終了時である令和３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：％）

	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	53%	21%	・食品衛生等に関する講習会の開催 ・自主点検の実施
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業	18%	53%	・施設等の整備及び改装
3	消費者利益の増進及び商品の提供方法に関する事業	21%	47%	・標準営業約款への登録促進 ・賠償責任保険等への加入促進
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	24%	35%	・経営講習会又は各種研修会の開催
5	経営課題に即した相談支援に関する事業	39%	22%	・経営に関する相談会の開催
6	営業者及び従業員の技能の向上に関する事業	14%	43%	・技術講習会の開催 ・優良従業員の表彰
7	事業の共同化及び協業化に関する事業	14%	50%	・食材の共同購入 ・イベントの実施
8	取引関係の改善に関する事業	7%	47%	・関係業界等との情報交換会の開催 ・共同広報の実施
9	従業員の福利の充実に関する事業	33%	45%	・各種保険・共済制度への加入促進
10	事業の承継及び後継者育成支援に関する事業	20%	40%	・講習会や研修会の開催 ・青年部の活動支援
11	食品関連情報の提供や行政施策の推進に関する事業	25%	50%	・機関誌やパンフレット等による周知
12	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に関する事業	33%	30%	・講習会や研修会の開催
13	少子高齢化社会等への対応に関する事業	30%	31%	・子ども又は高齢者向けメニュー講習会の開催
14	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%	36%	・地域イベントへの参加 ・福祉施設への慰問 ・地産地消メニューの開発
15	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に関する事業	29%	17%	・廃油や割り箸のリサイクル
16	禁煙等に関する対策に関する事業	44%	26%	・機関誌やパンフレット等による周知
17	災害への対応と節電行動の徹底に関する事業	47%	33%	・防災訓練の実施 ・節電に関する啓発
18	最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く。）に関する事業	47%	21%	・機関誌やパンフレット等による周知
19	働き方・休み方改革に向けた対応に関する事業	44%	17%	・機関誌やパンフレット等による周知

（注）組合からの実施状況報告を基に作成。

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、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　めん類飲食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

営業者は、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営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、各々の営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、営業者の高齢化が進む一方、若者の採用も難しいため、重要な課題である。

また、いわゆる「買い物弱者等」になりやす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対応することで、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。

さらに、受動喫煙防止への対応が求められる。

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。

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（令和５年度から令和９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

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。

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、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。

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、地域で孤立する中小規模あるいは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るため、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。他方で、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中で、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等を的確に把握し、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いだし、独自性を十分に発揮し、以下の点に留意しつつ、創意工夫を凝らして経営展開を行っていくことが求められる。

⑴　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い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。

⑵　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「買い物弱者等」の問題を顕在化させる。地域に身近な営業者の存在は、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が期待される。

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を進める必要がある。

※　障害者差別解消法が令和３年６月に改正され、合理的配慮の提供について、民間営業者も義務化される。（施行は改正法公布日（令和３年６月４日）から３年以内の政令で定める日）

また、子育て世帯が安心・安全にサービスを利用できるためへの配慮も合わせて求められる。

⑶　省エネルギーへの対応

エネルギー価格が高騰する中、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待される。

⑷　訪日・在留外国人への配慮

人口減少を迎えている我が国において、国内外からの交流人口を生み出す観光は、成長戦略の柱、地域活性化の切り札として期待されている重要な分野である。政府は今後の観光政策の方向性として、インバウンドの回復や高付加価値化で持続可能な観光地域づくり等に取り組むこととしている。

さらに、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。

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（令和元年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」（38.5%）、「メニューや施設内の案内等の外国語表記の実施」（27.0%））や機械・設備の導入（「キャッシュレス決済の導入」（24.5%））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いる。

今後の訪日外国人旅行者、外国人労働者及び在留外国人の増加を踏まえ、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の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。

⑸　受動喫煙防止対策への対応

受動喫煙（人が他人の喫煙によりたばこから発生した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、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を推進することが求められている。

そのため、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）の一部改正（平成30年法律第78号）及び労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）により、望まない受動喫煙が生じないよう、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おり、めん類飲食店営業においても、受動喫煙防止の強化を図り、その実効性を高めることが求められる。

⑹　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、食物アレルゲン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

めん類飲食店営業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償却制度が設けられており、組合において共同研修施設の整備、共同配送用車輌、共同冷蔵・冷凍設備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制度が設けられており、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、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、振興指針及び振興計画の内容について広く広報を行い、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分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零細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関係営業経営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適切に連携を図り、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。

国は都道府県等に対し、営業許可申請等各種申請や届出等の機会を捉えた組合未加入の営業者への組合に関する情報提供や組合活動の活性化のための取組等を求めるものとする。

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　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

⑴　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、毎日定期的に実施するとともに、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。

⑵　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。

⑴　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、自店舗の専門性や技術力、地域の特性を踏まえ、強みを見いだし、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
コ　地区、グループ単位の個性あるサービスの共同実施や共同仕入れ、共同配送などの共同事業の推進
サ　団体契約等コスト削減の取組の促進

⑵　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　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
⑯　高齢者、障害者及び子育て世代への対応
⑰　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及

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開発・提供
②　食材の原産地表示等への積極的な取組
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づくり
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　高級・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、季節の行事に合わせたメニューの提供
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や昼食時の営業に配慮した営業時間の設定
⑪　出前サービスの強化
⑫　インターネット等による注文、予約等の実施
⑬　シニア層が気軽に集える「場」の提供
⑭　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）
⑮　宅配サービス、御用聞き等の実施（買い物弱者等対策の強化）
⑯　中食（弁当・惣菜類）を含む新たなサービスの開発、展開
⑰　一人で気軽に入れる「場」の提供

⑶　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　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、蓄電池設備等の導入
キ　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
ク　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
ケ　受動喫煙の防止

⑷　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　誕生日又は記念日などの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、電子決済の導入・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
ケ　外国人客に対応するための多言語音声アプリ等の活用

⑸　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、消費者に納得感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、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及び情報提供への取組

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（苦情対応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

コ　標準営業約款の登録と当該標識等の掲示

サ　地域の特性に応じた外国語商品表示や外国の文化（ハラール等）に配慮した表示の推進

⑹　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。

⑴　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

⑵　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、情報提供等を行い、業界全体で新型コロナウイルス感染症や物価高騰などの影響による業績悪化からの回復を目指すとともに、今後デジタル化が推進され、事業の効率化・高付加価値化が進むよう、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。

⑶　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

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

⑷　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・相談の取組の推進が期待される。

⑸　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。

さらに、複雑な税制を生活衛生関係営業者に分かりやすく周知し、税制に関する知識の普及を図り、経営改善につなげることが期待される。

⑹ 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。

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

⑺ 事業の共同化及び協業化に関する事項

生活衛生関係営業は、大半が中小規模・零細事業者である。少子・高齢化、環境・エネルギー問題、物価高騰、賃上げ等の課題が生じる中で、個々の事業者が単独で施設整備や技術力向上等を進めるには限界があり、組合が中心となり、業界として、共同事業や協業化の取組を進めていくことが必要である。このため、組合においては、地域との連携を図りつつ、諸課題に対応するための共同事業や協業化の取組を行うことが期待される。

⑻ 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

⑼ 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充実並びに共済等制度（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、従業員の福利の充実に努めることが期待される。

⑽ 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努めることが期待される。

⑾ 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り、特に、令和５年10月１日から開始されるインボイス制度（適格請求書等保存方式）については国等が実施する説明会等により周知に努めることが期待される。また、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営業者の支援及び消費者の信頼の向上

⑴ 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 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、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（保健所）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等と連携した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

⑵ 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 関係機関等が作成する手引や好事例集等、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 苦情対応マニュアルの作成

エ 標準営業約款の登録の促進

オ 効果測定の支援及び政策提言機能の強化

カ 公衆衛生情報の提供機能の強化

⑶ 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・更新及び各種支援策の周知

⑷ 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

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、受動喫煙対策、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、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といった課題に応え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り、これらの取組を通じて、現在、国連の国際目標であり、我が国の政府や多数の企業・地方自治体・関係団体でも取り組まれているＳＤＧｓ（持続可能な開発目標）に貢献し、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

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に努めることが期待される。

⑴　食文化の継承のための食事マナー及び調理方法の普及
⑵　地域における食生活の改善の支援
⑶　食品の安全性に関する知識の普及の支援
⑷　食物アレルギー物質の有無の表示
⑸　安全な食材を使用した健康に良い食品の開発及び提供
⑹　総カロリー表示及び塩分量表示等の推進
⑺　訪日外国人旅行者への対応
⑻　健康増進への取組
⑼　食材の原産地表示の推進

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を実施する。

3　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。

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

⑴　従業員の待遇改善
⑵　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

⑴　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
⑵　高付加価値化・低コスト化の取組
めん類飲食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、一人暮らしの者及び妊産婦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。

⑴　出前サービスの実施（買い物弱者等対策の強化、他の生活衛生関係営業者等との連携を含む。）
⑵　高齢者に配慮したメニューや少量メニューの提供
⑶　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積極的なバリアフリー対策の実施
⑷　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
⑸　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
⑹　受動喫煙の防止
⑺　従業員に対する教育及び研修の充実及び強化
⑻　子育て世帯、共働き世帯等が働きやすい職場環境の整備

⑼　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が期待される。

⑴　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

ア　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

イ　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

⑵　「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

⑶　共同ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施

⑷　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

⑸　地産地消の推進

⑹　災害対応能力及び危機管理能力の維持向上

⑺　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

⑻　暴力団排除等への対応

⑼　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、地域ブランド品販売等へ利用）

⑽　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及びインターネット販売

⑾　郷土料理やご当地グルメ等地域資源を活用した地域おこし

⑿　地元農家や各種団体と連携した朝市の開催

⒀　福祉施設における食事の提供

2　組合及び連合会に期待される役割

⑴　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

⑵　業種を超えた相互協力の推進

⑶　地域における特色ある取組の支援

⑷　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

⑸　商店街役員へのめん類飲食店営業の若手経営者の登用

⑹　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

⑺　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、指導、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。

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等の推進

1　営業者に期待される役割

営業者は、将来に向けた持続可能な消費と生産のパターンを確保する社会的役割・責任が求められており、限りある資源エネルギーや環境の保全、食品・資源循環型社会を実現するため、以下に掲げる事項を中心に積極的に取り組むことが期待される。

⑴　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

⑵　冷凍冷蔵設備入れ替え時における適切な廃棄処理

⑶　節電に資する人感センサー、ＬＥＤ照明及び蓄電設備等の導入

⑷　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

⑸　食品循環資源の再生利用等実施率の向上

⑹　廃棄物の最小化、再生品の利活用

⑺　温室効果ガス排出の抑制

⑻　プラスチック製買物袋の有料化等プラスチック製品削減に向けた取組

2　組合及び連合会に期待される役割

⑴　食品循環資源の再生利用の仕組みの構築

⑵　業種を超えた組合間の相互協力

⑶　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

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。

六　禁煙等に関する対策

1　営業者に求められる役割

営業者は、顧客層、経営方針、店舗の規模等を配慮した上で、以下に掲げる事項を中心に必要な対応を図ることが求められる。

⑴　望まない受動喫煙の防止

ア　施設内の禁煙の徹底及び喫煙専用室等の設置

イ　受動喫煙による健康影響が大きい子どもなど20歳未満の者、患者等への配慮

ウ　従業員に対する受動喫煙防止対策

⑵　アルコール類の提供

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。また、20歳未満の者へのアルコール類の提供禁止。

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

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、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）

⑴　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

⑵　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

⑶　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

⑷　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

⑸　災害発生時における、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

⑹　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、サービスの確保・充実及び地域コミュニティの復元

⑺　従業員及び消費者に対する節電啓発

⑻　中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入

⑼　節電を通じた経営の合理化

⑽　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

⑴　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

⑵　同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）

⑶　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

⑷　被災した地域住民へのボランティアに関する呼びかけ

⑸　節電啓発や節電行動に対する支援

⑹　災害発生時の電源確保や節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置

3　国及び都道府県等の役割

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に努める。

⑴　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

⑵　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し低利融資を実施し、きめ細やかな相談及び支援を行う。

八　最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く。）

最低賃金については、政府の目標として「景気や物価動向を踏まえ、地域間格差にも配慮しながら、できる限り早期に最低賃金の全国加重平均が1000円以上となることを目指し、引上げに取り組む」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に努めることが必要である。

1　営業者に求められる役割

⑴　最低賃金の遵守

⑵　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

⑶　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

⑷　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

⑴　最低賃金の制度周知

⑵　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。

⑶　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

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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。

⑷　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

働き方改革総合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　国及び都道府県等の役割

⑴　営業許可等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

⑵　営業許可等の際における窓口での個別周知

⑶　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

⑷　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

従業員の賃金引上げや人材確保に必要な融資、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。

九　働き方・休み方改革に向けた対応

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作ることで人材の確保や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雇用形態に関わらない公正な待遇の確保、また、職場のハラスメント対策に必要な措置を図ることが求められる。

1　営業者に求められる役割

⑴　時間外労働の上限規制及び月60時間超の時間外労働の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

⑵　年５日の年次有給休暇の確実な取得

⑶　雇用形態や就業形態に関わらない公正な待遇の確保

⑷　従業員に対する待遇に関する説明義務

⑸　セクシャルハラスメントやパワーハラスメント、カスタマーハラスメント等職場のハラスメント対策

2　組合及び連合会に期待される役割

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。

3　都道府県指導センターに期待される役割

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。

4　国及び都道府県等の役割

⑴　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

⑵　営業許可等の際における窓口での制度周知

⑶　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。

6　旅館業の振興指針

令和３年３月18日
厚生労働省告示第79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32年法律第164号）第56条の２第１項の規定に基づき，旅館業の振興指針（平成27年厚生労働省告示第24号）の全部を次のように改正し，令和２年４月１日から適用する。

旅館業の振興指針

旅館業の営業者（以下「営業者」という。）が、旅館業法（昭和23年法律第138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。

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、旅館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、営業者及び利用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　旅館業を取り巻く状況

一　旅館業の営業者の動向

旅館業は、国民に健全で、衛生的かつ快適な宿泊サービスを提供することにより、国民生活の充実に大いに貢献するとともに、近年の訪日外国人旅行者の増加を踏まえ、外国人宿泊者についても積極的に受け入れてきたところである。旅館業は、大きく分けて和風様式の旅館営業と洋風様式のホテル営業の二つに分類できる。それぞれの施設数は、旅館は、平成25年度の43,363軒から平成29年度は38,622軒に減少する一方で、ホテルは同時期で9,809軒から10,402軒に増加している。客室数は、旅館は同時期で735,271室から688,342室に減少する一方で、ホテルは827,211室から907,500室に増加している。１軒当たりの客室数は、同時期で、旅館は約17.0室から約17.8室に増加し、ホテルは約84.3室から約87.2室に増加している（厚生労働省『衛生行政報告例』による。）。以上のことから、この５年間の状況として、旅館営業においては規模の小さな旅館の廃業が、ホテルにおいては規模の大きなホテルの開業が、それぞれ多い傾向にあったと考えられる。

経営上の問題としては、「店舗施設の狭隘・老朽化」（49.2%）が最も多く、次いで、「従業員の確保難（36.4%）」、「顧客数の減少」（36.2%）となっている（日本政策金融公庫（以下「日本公庫」という。）『生活衛生関係営業の景気動向等調査（令和元年７～９月期）』による。）。

従業員の過不足感としては、「適正」が37.3%となっている一方で、「不足」が62.1%と約６割を占めている（日本公庫『生活衛生関係営業の景気動向等調査特別調査（平成30年10～12月期）』による。）。

また、外国人観光客の利用の有無については、「利用がある」が83.1%、「利用は全くない」が16.9%となっており、外国人観光客に対する今後の受け入れ方針としては、「積極的に受け入れていきたい」が36.1%、「受け入れてもよい」が42.6%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特別調査（令和元年４～６月期）』による。）。

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、我が国の旅館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、ホテル・旅館業の営業者で、売上が減少したと回答した者は97.9%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1.5%、「20%以上50%未満」が8.7%、「50%以上80%未満」が35.0%、「80%以上」が54.6%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30年の１世帯あたり（２人以上の世帯）の宿泊料支出は23,927円で、前年比670円増であった。また、「国内パック旅行費」については、28,726円で、前年比2,315円減であった。（総務省『家計調査報告』による。）。

また、平成30年の延べ宿泊者数は約5億3,800万人泊で、対前年度比5.6%の高い伸びを示しており、そのうち、外国人延べ宿泊者数は約9,428万人泊で、対前年度比18.3%と大幅な伸びを示している。国籍（出身地）別では、第１位は中国、第２位が台湾、第３位が韓国となっている（観光庁『宿泊旅行統計調査』）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としては（複数回答）、「接客サービスの充実」58.9%（前回振興指針では42.4%）、「広告・宣伝等の強化」48.6%（前回振興指針では記述なし）、「施設・設備の改装」47.7%（前回の振興指針では38.1%）、「食事メニューの工夫」46.7%（前回指針では31.4%）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、ホテル・旅館業を営む者が、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、「広報活動の強化」が53.5%、次いで「新たな販売方法の開拓」が50.8%、「新商品、新メニューの開発」が44.9%となっている一方、「特にない」が20.9%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

都道府県別に設立された旅館業の組合（令和元年12月末現在47都道府県で設立されている組合）においては、前期の旅館業の振興指針（平成27年厚生労働省告示第24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。

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	衛生に関する知識及び意識の向上に関する事業	49%	38%	・衛生管理講習会の開催 ・衛生マニュアルの作成及び配布
2	施設及び設備並びにサービスの改善に関する事業	22%	51%	・施設特性を踏まえた改装や設備の導入投資
3	利用者の利益の増進に関する事業	40%	40%	・講習会の開催 ・ネット事業サービスの充実化 ・パンフレット等の配布 ・シルバースター登録施設への加入促進
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	27%	61%	・経営講習会又は各種研修会の開催 ・経営に関する相談及び指導
5	営業者及び従業員の技能の向上に関する事業	26%	55%	・技術講習会の開催
6	事業の共同化及び協業化に関する事業	38%	48%	・共同購入の実施
7	取引関係の改善に関する事業	40%	43%	・関係業界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%	34%	・共済制度等の加入促進 ・定期健康診断の実施
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	30%	52%	・後継者育成支援のための研修会等の開催 ・青年部の活動支援
10	環境の保全及び食品循環資源の再生利用の促進に関する事業	11%	49%	・省エネルギー機器の導入 ・公害防止の遵守と設備改善の推進 ・食品循環資源の再利用に関する情報提供
11	少子高齢化社会等への対応に関する事業	12%	44%	・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の促進 ・人に優しい地域の宿づくりの推進
12	食の安全への関心の高まりや健康志向等に関する事項	20%	63%	・保健所等と連携した講習会の開催
13	禁煙等に関する対策に関する事項	28%	54%	・分煙設備の整備 ・施設内消臭対応の推進
14	地域との共生に関する事業	32%	59%	・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
15	東日本大震災への対応と節電行動の徹底に関する事業	31%	47%	・災害時に避難所とするための受け入れの推進 ・節電への意識向上、啓発

（注）組合からの実施状況報告を基に作成。

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、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、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、組合未加入の営業者への加入勧誘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　旅館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

旅館業は、国民に健全で、衛生的かつ快適な宿泊サービスを提供することにより、国民生活の充実に大いに貢献するとともに、近年の訪日外国人旅行者の増加を踏まえ、外国人宿泊者についても積極的に受け入れてきたところである。こうした重要な役割を旅館業が引き続き担い、衛生課題に適切に対応しつつ、国民生活の向上に貢献するとともに、国際化に対応し、増加する訪日外国人旅行者に対し、思い出に残る適切なサービスを提供できるよう、経営環境や利用者のニーズなど、各々の営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。

また、旅館業は、食品を取り扱う施設であることから、ノロウイルス等に起因する食中毒の発生防止対策を適切に講じるとともに、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（昭和22年法律第233号）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いることから、その確実な実施が求められる。

また、空調設備や入浴設備等におけるレジオネラ症の防止対策やトコジラミ等の衛生害虫の駆除対策など施設内の衛生的な環境の維持に引き続き取り組む必要があるとともに、ヒトやモノの国際的な往来が活発になってきていることから、感染症対策についても、行政機関と連携した対応がこれまで以上に求められる。

国内旅行の主流は、団体旅行から個人旅行や少人数のグループ旅行に移るとともに、ニューツーリズム等の新しい旅行形態の出現など、宿泊に対する旅行者のニーズも多様化していることから、このようなニーズに的確に対応することが必要である。

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、全ての利用者が施設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。

増加する訪日外国人旅行者への対応としては、宿泊施設においても、インターネットによる宿泊サービスの予約、公衆無線ＬＡＮ環境の整備等の外国人宿泊者の受入れ体制を整備することが必要である。

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、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。

建築物の耐震改修の促進に関する法律の一部を改正する法律（平成25年法律第20号。以下「改正耐震改修促進法」という。）の施行を踏まえ、建築物の耐震診断を着実に実施するとともに、耐震改修を推進することが求められる。また、東日本大震災の際に見られたように、災害が発生した場合の被災者の受入れ等にも積極的に取り組むことが期待される。

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、受動喫煙防止対策や生活習慣病予防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むことにより、旅館業に対する利用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年間における営業の振興の目標

１　衛生問題への対応

食中毒の防止やＨＡＣＣＰに沿った衛生管理等食品衛生上の問題、レジオネラ症の防止対策、衛生害虫の問題、感染症の流行対策及び食品の不当表示への対応等、営業者の地道な取組にとどまらず、保健所等衛生関係行政機関及び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。

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、営業者が一定水準の衛生管理を行っている場合、通常、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や、空調設備や入浴設備等の設備又はその周辺が発生源となる感染症が発生した場合には、一旦、衛生上の問題が発生した場合には、多くの利用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、消費者の納得感や安心感を得ていく必要がある。

また、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及び感染症対策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並び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、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、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　経営方針の決定と利用者及び地域社会への貢献

旅館業は、訪日外国人旅行者の増加や時間に比較的余裕のある高齢者の増加により今後の市場拡大が見込まれる反面、大手外国資本の我が国への進出や既存施設を利用した新たな宿泊形態の出現による競争の激化、宿泊に対する利用者のニーズの多様化への対応などの課題があり、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、利用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いだし、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。

⑴　消費者ニーズの把握と創意工夫による経営展開

多様化する宿泊に対する利用者のニーズに的確に対応するため、旅館ごとの独自の経営方針の下、他の旅館との「違い」をアピールし、利用者のリピート率を高める必要がある。また、これまで観光資源としては気付かれていなかったような地域固有の資源を新たに活用し、エコツーリズム、グリーンツーリズム、ヘルスツーリズム及び産業観光等の取組を進めるとともに、地域の飲食店等と連携した取組を行うなど、地域活性化につながる新しい旅行の仕組みに対応することが望まれる。

⑵　高齢者、障害者及び子育て世帯等への配慮

高齢化が進展する中で、シニア層向けのサービスの提供は、単に売上げを伸ばすだけでなく、地域社会が抱える問題の課題解決や地域経済の活性化にも貢献するものである。

また、障害者差別解消法において、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とともに、同法において、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が求められる。

また、子育て世帯が安心・安全にサービスを利用できるための配慮も合わせて求められる。

⑶　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、地球環境の保全に資するため高騰するエネルギー価格の問題に的確に対応するため、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待される。

⑷　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（日本政府観光局（ＪＮＴＯ）「訪日外客数」による。）。

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た取組を進め、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の取組を進めている。

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、旅館業においても、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、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の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、外国人客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。

⑸　受動喫煙防止への対応及び健康増進活動の推進

受動喫煙（人が他人の喫煙によりたばこから発生した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、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を推進することが求められている。

そのため、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）の一部改正（平成30年法律第78号）及び労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）により、望まない受動喫煙が生じないよう、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おり、旅館業においても、受動喫煙防止の強化を図り、その実効性を高めることが求められる。

また、生活習慣病予防等を目的とした宿泊型の保健指導プログラムの活用について、医療保険者等と連携して、積極的に協力することが期待される。

⑹　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、事業者においても、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、食物アレルゲン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。

⑺　インターネットの活用の推進

個人旅行及び少人数のグループ旅行においては、旅行者が自ら宿泊施設を予約するケースが多いことから、旅館自らホームページ等の開設や宿ネット等の宿泊予約サイトの活用がこれまで以上に求められる。

また、インターネットの活用は外国人宿泊者の獲得にも有効であり、訪日外国人旅行者の無断キャンセルに対応するためのギャランティ・リザベーション制度（クレジットカード会社（以下「カード会社」という。）が間に入って宿泊予約をすることで、予約者に対しては宿泊部屋の確保を保証する制度であり、予約者が不泊となった場合でも、旅館に対しカード会社を通じてキャンセル料の支払が行われるものをいう。以下同じ。）の導入は、旅館業の経営を安定させる観点からも有効である。

さらに、公衆無線ＬＡＮの環境整備により、インターネット経由で情報にアクセスしやすくすることで、観光情報の入手のみならず、災害時における情報の受発信も容易となることから、その推進が求められる。

⑻　耐震改修の促進と災害時の被災者の受入れ等

改正耐震改修促進法の施行を踏まえ、一定規模以上の建築物について耐震診断の実施が義務付けられるとともに、耐震化の円滑な促進のための措置が講じられることとなったことから、対象建築物の耐震診断の着実な実施と耐震改修の促進を図ることが求められる。

また、被災者にとって、長期の避難所生活は心身の負担が大きいことから、東日本大震災時に積極的な取組がなされたように、プライバシーが確保され、心身の疲労を癒やせる施設の提供にも積極的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

組合又は組合員は、生活衛生関係営業の支援等の一つとして、税制優遇措置及び日本公庫を通して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輌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事業者においては、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制度が設けられており、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利用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、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、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、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関係営業経営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　旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項

旅館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利用者の旅館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

⑴　日常の衛生管理に関する事項

旅館業は、食品に加え、寝具、空調設備及び入浴設備等の的確な衛生管理が求められる営業である。このため、営業者は、食品衛生法や旅館業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、食品衛生や感染症の予防に関する専門的な知識を深めるとともに、施設の衛生管理及び従業員の健康管理にも十分留意し、調理器具、寝具、空調設備及び入浴設備等の衛生管理の改善に取り組むことが必要である。

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を行う必要がある。

また、食品取扱施設でのノロウイルス等に起因する食中毒の発生や二次感染を防止するため、手洗いの徹底、調理器具の消毒、従業員の健康管理及び施設の衛生管理上の自主点検を行い、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、ノロウイルスの感染を拡大させないよう、おう吐物等の処理や寝具等の消毒に関して適切に対応しなければならない。特に、食材を保管する冷蔵設備の温度管理については、毎日定期的に実施するとともに、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。

空調設備や入浴設備の衛生管理においては、レジオネラ症の発生を防止するために、自主管理手引書及び点検表を作成し、営業者又は従業員の中から日常の衛生管理に係る責任者を定める等の対策の充実を図ることが必要である。

加えて、トコジラミ等の衛生害虫の駆除対策として、トコジラミ等に関する正しい知識を持ち、適切な防除法を選択して対応することが必要である。

また、営業者は、従業員に対し、衛生管理を徹底するための研修会及び講習会を受講させ、衛生管理の手引の作成等による普及啓発を行うとともに、施設内における感染症の予防のため、発熱等の感染症が疑われる症状のある従業員に適切な対応を行うなど従業員の健康管理に十分留意するとともに、感染症が疑われる利用者への対応も含めた危機管理体制を整備することが必要である。

また、衛生管理上の自主点検を行い、その結果を施設内に表示するなど、衛生管理のために自施設が講じている措置について、利用者に対し積極的に周知することが必要である。また、従業員の清潔な着衣の使用、手洗いの励行及び施設の清掃等により、利用者に不快感を与えない配慮が必要である。

⑵　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、食事を提供するための調理器具、容器及び食器等の衛生管理の改善に取り組むことや、清潔で快適な入浴設備を整備するために、換気、防湿、衛生害虫等の駆除並びに脱衣室及びトイレ等の清掃を行うほか、足拭きマット等の設備についても衛生の保持を図り、利用者が衛生的な環境で快適な入浴が行えるよう衛生管理に努めることが必要である。

また、営業者は、消防法（昭和23年法律第186号）等の関係法令に基づき、非常口表示等の防火安全対策を講じ、従業員の安全教育の徹底を図るとともに、利用者に対して安全対策に関する適切な情報提供を行う必要がある。

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、多様な利用者の要望に対応する良質なサービスを提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、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。

⑴　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、自施設や地域の特性を踏まえ、強みを見いだし、経営方針を明確化し、自施設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　自施設の立地条件、利用者層、資本力及び経営能力等の経営上の特質の把握
イ　周辺競合施設に関する情報収集と比較
ウ　ターゲットとする利用者層の特定
エ　重点サービスの明確化
オ　施設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　施設の有効活用による収益源の多様化
ケ　若手人材の活用による経営手法の開拓
コ　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

⑵　サービスの見直し及び向上に関する事項

利用者のニーズやライフスタイルの変化に的確に対応し、利用者が安心して利用できるよう、自施設の魅力を増し、利用者の満足度を向上させるとともに、新たな利用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）」による温もりのあるサービスの提供
④　飲食等の附帯的サービスの充実
⑤　高齢者及び障害者への対応
⑥　子育て世帯への対応
⑦　若者の一人旅への対応
⑧　利用者との信頼関係の構築
⑨　専門性を高めた高付加価値の提供
⑩　看板サービスへのこだわり
⑪　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
⑫　魅力ある職場作り（人と人の心のチームワーク）

⑬　経営手法・熟練技能の効率的な伝承
⑭　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
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への参画

ウ　利用者のニーズやライフスタイルの変化等に対応した施設作り
①　清潔で入りやすく、誰もがくつろぎやすい施設の雰囲気作り
②　インターネット等による予約等の実施
③　地産地消の食材を使用したメニューの提供
④　四季折々の食材を使用したメニューの提供

エ　訪日外国人旅行者の受入れ対応
①　訪日外国人旅行者とのコミュニケーション能力の向上
②　外国語表示の推進
③　施設等における公衆無線ＬＡＮ環境の整備
④　インターネット等による予約等の実施
⑤　旅行ガイドブックへの掲載
⑥　外国語エリアマップの提供
⑦　我が国の伝統行事等に触れる機会の創出
⑧　訪日外国人旅行者の習慣への対応
⑨　クレジットカード決済及び電子決済の導入及び普及
⑩　ギャランティ・リザベーション制度の導入

⑶　施設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、施設及び設備並びに業務改善等のため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　安全で衛生的な施設となるような定期的な内外装の改装
イ　各施設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（個人旅行や少人数のグループ旅行への対応のための施設の改修を含む。）
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
ケ　耐震改修の推進

⑷　情報通信技術を利用した新規利用者の獲得及び利用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　利用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　インターネット等による予約等の実施
オ　クレジットカード決済及び電子決済の導入及び普及
カ　施設等における公衆無線ＬＡＮ環境の整備
キ　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

⑸　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、景品表示法等の関係法令を遵守し、提供するサービス内容及び料金について表示の適正化を図り、適切な情報提供を行い、利用者に納得と安心感を与えるとともに、利用者からの苦情に誠実に対応し、問題の早急かつ円滑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　源泉の温泉成分、浴槽の循環ろ過や加水等の有無の表示
エ　分かりやすい価格表示
オ　利用者の疑問や苦情への的確な対応（苦情処理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　訪日外国人旅行者等の習慣に配慮した取組

⑹　人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

旅館業は、対人サービスであり、従業員の資質がサービスの質を左右することから、優秀な人材の確保及び育成を図

ることが極めて重要な課題である。特に、若手従業員の育成及び指導を図るとともに、若者に魅力ある職場作りに努めることが必要である。

したがって、営業者は、従業員の資質の向上に関する情報を収集し、接客技術や調理技術に関する知識の習得を目指した職場内指導を充実するとともに、都道府県指導センターや組合等の実施する研修会及び講習会への積極的参加等、あらゆる機会を活用して従業員の資質の向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めるとともに、適正な労働条件の確保に努めるものとする。

特に、今後増加する外国人宿泊者への対応能力の向上は重要な課題であり、先進的な取組事例等も参考にしつつ、外国人宿泊者とのコミュニケーション能力の向上を図る。

⑺　シルバースター登録制度の推進に関する事項

シルバースター登録制度とは、高齢者等が快適に過ごせる利用しやすい宿泊施設の整備を図る必要から、設備、サービス及び料理面で一定の基準を充足する旅館を対象に、連合会が認定登録する制度である。

営業者は、高齢者等が安心して利用できる施設整備等の重要性を認識し、利用者の利便を図るため、シルバースターの認定登録を受けるよう努めるものとする。

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。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

営業者に対して衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、衛生管理に関するマニュアル等の普及、衛生管理に関するパンフレット及び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の作成等に係る指導及び助言に努めることが期待される。

⑵　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、利用者の利益の増進等、高齢者、障害者及び外国人宿泊者等への対応並びに省エネルギーへの対応等に資するための施設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。

また、高齢者、障害者等の利便性を考慮した施設の設計やサービスの提供等について研究を行い、その成果の普及に努めることが期待される。

⑶　利用者利益の増進及び商品の提供方法に関する事項

サービス内容の適正表示や営業者における接客手引及び作業手引の基本となるマニュアルの作成、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ことが期待される。

また、連合会が運営する宿ネットの充実、共通利用券の発行、旅行案内所の設置及び施設便覧等の作成に努めるとともに、国際化に伴う訪日外国人旅行者の受入れ促進のため、外国人宿泊者に対するコミュニケーション能力向上に関する研修の充実に努めることが期待される。

さらに、連合会が実施している還暦等を旅館で祝うキャンペーンの推進、シルバースター登録制度の普及及び人に優しい地域の宿づくり賞等の顕彰制度の推進に努めることが期待される。

⑷　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旅館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提供に努めることが期待される。

また、事業再生を進める観点から、そのための調査及び研究並びに経営オペレーター（事業再生を行うために、経営の専門的な支援に携わる者をいう。）の養成の推進に努め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・相談の取組の推進が期待される。

⑸　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。

⑹　営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項

接客及び調理等の基礎的な技術の向上並びに効果的な入浴方法の指導に資するための研修会及び講習会の開催並びに技能コンテストの開催等の教育制度の充実強化に努めることが期待される。

⑺　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。

⑻　取引関係の改善に関する事項

共同購入等取引面の共同化を推進するとともに、食品業界や宿泊施設関係設備業界等関係業界の協力を得ながら、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に努めることが期待される。

また、旅行業等の関連業界と連携し、情報の収集及び交換の機会の確保に努めるとともに、誘客宣伝事業の推進に努めることが期待される。

⑼　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充実並びに共済等制度（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に努めることが期待される。

⑽　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努めることが期待される。

⑾　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営業者の支援及び利用者の信頼の向上

⑴　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　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、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　利用者からの苦情及び要望の営業者への伝達

ウ　利用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

⑵　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　関係機関等が作成する手引や好事例集等、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　効果測定の支援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

⑶　国及び都道府県等

旅館業に対する利用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。

ア　旅館に関する指導監督

イ　旅館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・更新及び各種支援策の周知

⑷　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

第五　営業の振興に際し配慮すべき事項

旅館業においては、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の強化、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、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応え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とともに、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

営業者は、食の安全への関心の高まりや健康志向等について、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　営業者に期待される役割

⑴　食品の安全性に関する知識の普及の支援

⑵　食物アレルギー物質の有無の表示

⑶　健康増進への取組

⑷　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

食の安全への関心の高まりや健康志向等へ効果的に対応する方法についての研究を実施する。

3　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。

二　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。

⑴　高齢者に配慮したメニューや少量メニューの提供
⑵　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
⑶　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
⑷　受動喫煙の防止
⑸　従業員に対する教育及び研修の充実及び強化
⑹　子育て世帯、共働き世帯等が働きやすい職場環境の整備
⑺　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、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、妊産婦及び子供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

⑴　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
⑵　「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
⑶　共同ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施
⑷　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
⑸　暴力団排除等への対応
⑹　災害対応能力及び危機管理能力の維持向上
⑺　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

⑴　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の育成
⑵　業種を超えた相互協力の推進
⑶　地域における特色ある取組の支援
⑷　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
⑸　地域・商店街役員への旅館業の若手経営者の登用
⑹　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
⑺　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

⑴　省エネルギー対応の空調設備及び太陽光発電設備等の導入
⑵　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
⑶　廃棄物の最小化及び分別回収の実施
⑷　温室効果ガス排出の抑制につながる施策及び省エネルギーへの啓発
⑸　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
⑹　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

⑴　食品循環資源の再生利用の仕組みの構築
⑵　業種を超えた組合間の相互協力
⑶　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

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　営業者に求められる役割

営業者は、顧客層、経営方針、施設の規模等を考慮した上で、以下に掲げる事項を中心に必要な対応を図ることが求められる。

⑴　望まない受動喫煙の防止
ア　施設内の禁煙の徹底及び喫煙専用室等の設置
イ　受動喫煙による健康影響が大きい子どもなど20歳未満の者、患者等への配慮
ウ　従業員に対する受動喫煙防止対策

⑵　アルコール類の提供
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。

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。）
⑴　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
⑵　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
⑶　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
⑷　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
⑸　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
⑹　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
⑺　災害時等に対応した非常用電源設備の整備
⑻　従業員及び利用者に対する節電啓発
⑼　中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入
⑽　節電を通じた経営の合理化
⑾　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
⑴　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
⑵　同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）
⑶　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
⑷　被災した地域住民へのボランティアに関する呼びかけ
⑸　節電啓発や節電行動に対する支援
⑹　節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置

3　国及び都道府県等の役割
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に努める。
⑴　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
⑵　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し低利融資を実施し、きめ細やかな相談及び支援を行う。

七　最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く。）

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1,000円となることを目指す」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に努める必要がある。

1　営業者に求められる役割
⑴　最低賃金の遵守
⑵　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
⑶　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
⑴　最低賃金の制度周知
⑵　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
⑴　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。
⑵　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。
⑶　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
⑴　営業許可等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
⑵　営業許可等の際における窓口での個別周知
⑶　研修会等を通じた助成金制度の周知

5　日本公庫に期待される役割
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。

八　働き方・休み方改革に向けた対応

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作ることで人材の確保や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雇用形態に関わらない公正な待遇の確保、また、職場のハラスメント対策に必要

な措置を図ることが求められる。

1　営業者に求められる役割

⑴　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上げへの対応による長時間労働の是正

⑵　年５日の年次有給休暇の確実な取得

⑶　雇用形態や就業形態に関わらない公正な待遇の確保

⑷　従業員に対する待遇に関する説明義務

⑸　セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント等職場のハラスメント対策

2　組合及び連合会に期待される役割

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。

3　都道府県指導センターに期待される役割

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。

4　国及び都道府県等の役割

⑴　営業許可等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制度周知

⑵　営業許可等の際における窓口での制度周知

⑶　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。

7　食肉販売業の振興指針

令和３年３月18日
厚生労働省告示第76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32年法律第164号）第56条の２第１項の規定に基づき，食肉販売業の振興指針（平成23年厚生労働省告示第53号）の全部を次のように改正し，令和３年４月１日から適用する。

食肉販売業の振興指針

食肉販売業の営業者（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。

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、食肉販売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。

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　食肉販売業を取り巻く状況

一　営業者の動向

食肉販売業の許可を受けた施設数は、全国で144,963施設（平成30年度末現在）であり、10年前（平成20年度末）と比較して3,392施設の増となっている。平成27年度から平成30年度までの新規営業施設数は57,915施設、廃業施設数は55,577施設と新設の施設数が廃業を上回っている（厚生労働省「衛生行政報告例」による。）。

令和２年９月現在の営業者の規模は、従業者数５人未満の零細事業者が61.8％であり、また、経営者の年齢は、60から69歳が25.2％、70歳以上が26.8％と、60歳以上が全体の52.0％となっている。後継者の有無は、40.7％が「あり」、55.4％が「なし」と回答している。

また、経営上の課題（複数回答）として、80.5％が「原材料費・諸経費の増加」、74.8％が「客数の減少」、70.0％が「客単価の減少」と回答している（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。）「令和２年度生活衛生関係営業経営状況調査」による。）。

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、我が国の食肉販売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、食肉・食鳥肉販売業の営業者で、売上が減少したと回答した者は75.6％となっており、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24.9％、「20％以上50％未満」が46.2％、「50％以上80％未満」が26.4％、「80％以上」が2.5％となっている（株式会社日本政策金融公庫（以下「日本公庫」という。）「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

消費者の意識調査において、令和元年度の食肉の種類別購入頻度は、牛肉では27.1％が「週に１日程度」、21.7％が「月に２～３日程度」と合わせて約５割を占めている。豚肉は24.8％が「週に２～３日程度」、37.2％が「週に１日程度」、鶏肉は20.6％が「週に２～３日程度」、37.8％が「週に１日程度」と、いずれも合わせて６割程度を占めている。過年度調査（平成29年度調査及び平成30年度調査）との比較においては、牛肉はいずれの購入頻度もほぼ変わらないが、若干減少傾向となっている。

また、食肉購入時に重視する項目については、いずれも「価格が手頃であること」が最も多くなっており、消費者の節約志向が続いている（公益財団法人日本食肉消費総合センター「食肉に関する意識調査」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）については、「接客サービスの向上」が71.5％と最も多く、次いで「広告宣伝の強化」が63.4％となっている（全国指導センター「令和２年度生活衛生関係営業経営状況調査」による。）。

また、食肉・食鳥肉販売業を営む者が、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、「新たな販売方法の開拓」が40.0％、次いで「新商品、新メニューの開発」が28.1％、「広報活動の強化」が20.6％となっている一方、「特にない」が43.8％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

都道府県別に設立された食肉販売業の組合（令和元年12月末現在、46都道府県で設立されている組合）においては、前期の食肉販売業の振興指針（平成28年厚生労働省告示第40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か年終了時である令和元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：%）

	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	71%	27%	・衛生管理講習会の開催 ・衛生マニュアル等の作成及び配布 ・巡回指導、消費者意識調査
2	施設、設備及びサービスの改善に関する事業	14%	43%	・施設等の整備及び改装 ・資金の借入れ等に関する講習会の開催
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	68%	26%	・食肉に関する正しい知識の普及啓発 ・苦情相談窓口の設置 ・食肉料理教室等の開催
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	43%	33%	・経営講習会又は各種研修会の開催 ・経営に関する相談及び指導の実施
5	営業者及び従業者の技能向上に関する事業	46%	27%	・技術講習会の開催 ・地域支援事業の実施
6	事業の共同化及び協業化に関する事業	49%	32%	・関係業界等との情報交換会の開催 ・冷凍車の共同購入の実施、共通利用券の販売
7	仕入れ方法の工夫及び取引関係の改善に関する事業	49%	27%	・食肉等の共同購入供給の推進 ・情報交換会の開催
8	従業者の福祉の充実に関する事業	45%	35%	・共済制度の加入促進 ・定期健康診断の受診促進
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	29%	29%	・後継者育成支援のための研修会等の開催 ・組合員への現況調査の実施
10	環境の保全及びリサイクル対策の推進に関する事業	27%	23%	・講習会等の開催 ・パンフレット等の配布
11	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に関する事業	63%	28%	・消費者に対する啓発セミナーの開催 ・パンフレット等の配布
12	少子高齢化社会への対応に関する事業	37%	20%	・講習会等の開催 ・地域イベントへの参加 ・少子高齢化対応のための調査研究
13	地域との共生に関する事業	57%	30%	・地域イベントへの参画

（注）　組合からの実施状況報告を基に作成。

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。

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　食肉販売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

営業者は、家庭の食卓に欠かせない食材を身近に提供する役割を果たしてきた。こうした重要な役割を営業者が引き続き担い、国民生活の向上に貢献するため、経営課題や国民のニーズ、衛生課題に適切に対応しつつ、各々の営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、食肉販売業においては、営業者の高齢化が進む一方、若者の採用も難しいという状況の中で、いかに人材育成を図るかということが重要な課題である。

また、いわゆる「買い物弱者」等になりやすいことが危惧されると考えられる高齢者、障害者、妊産婦及び子育て・共働き世帯等のニーズに的確に対応することで、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。

あわせて、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。

一方で、これまでホテル、旅館及びレストランにおける食品表示の不正が生じてきたことを踏まえ、食肉販売業においても、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、消費者に対して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。

さらに、受動喫煙（人が他人の喫煙によりたばこから発生した煙にさらされることをいう。以下同じ。）防止への対応も求められる。

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むことにより、食肉販売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。

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及び自治体の補助金や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（令和３年度から令和７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

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。

食を取り巻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、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うことが必要最低条件である。しかし、一旦、処理、調製、加工、流通、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、消費者に対し、産地及び種類等の品質に関する情報を正確に提供し、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を把握しにくいことも考えられるため、当該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及び地域社会への貢献

食肉販売業は、スーパーマーケット、コンビニエンスストア等の進出によって、商店街や小規模店舗の多くが激しい価格競争を求められるなど、非常に厳しい経営環境となっている。

こうした中、営業者は、消費者のニーズや地域の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いだし、独自性を十分に発揮し、次に掲げる点に留意しつつ、経営展開を行っていくことが求められる。

⑴　消費者ニーズの把握と創意工夫による経営展開

食肉販売業は、身近な営業者としての役割が発揮されるよう、消費者の要望にきめ細やかに対応した品揃え、弁当・惣菜の宅配や移動販売の実施、御用聞きといった消費者の様々な要望に対して積極的に応えていくことが必要である。また、創意工夫を活かした看板商品の提供など、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。

⑵　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いものとするだけでなく、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、高齢者、障害者、妊産婦及び子育て・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」等の問題を顕在化させる。地域に身近な営業者の存在は、買い物弱者等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が期待される。

高齢化の進展は、高齢者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、対面販売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求められる。

また、障害者差別解消法により、民間事業者は、障害者に対する合理的な配慮を求められていることから、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。

また、子育て・共働き世帯等が安心・安全にサービスを利用できるための配慮も併せて求められる。

⑶　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待される。

⑷　受動喫煙防止への対応

受動喫煙については、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、国際的にも、「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を推進することが求められている。

このため、受動喫煙による健康への悪影響をなくし、国民及び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、望まない受動喫煙が生じないよう、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おり、食肉販売業においても、受動喫煙防止の強化を図り、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

食肉販売業の組合又は組合員には、生活衛生関係営業の一つとして、税制優遇措置及び日本公庫を通して低利融資を受ける仕組みがある。

税制優遇措置としては、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輌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で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、更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、組合等の経営指導を受けている小規模事業者においては、低利かつ無担保・無保証人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、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など、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、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

営業許可申請等の各種申請や届出、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。）、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関係営業経営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　国及び全国指導センターに期待される役割

国及び全国指導センターは、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　食肉販売業の振興の目標を達成するために必要な事項

食肉販売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を区別することで、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食肉販売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

⑴　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、処理段階での対策の強化や生産段階との連携の強化、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。

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については、毎日定期的に温度管理を行うとともに、これらの工程を徹底し、ＨＡＣＣＰに沿った衛生管理を行う必要がある。

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。さらに、従業員の清潔な衣類の着用の徹底、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。

⑵　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の施設及び設備について衛生面の改善に取り組むことが必要である。特に食肉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。

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いことから、経営改革に取り組むことが重要であり、次に掲げる事項に選択的に取り組むことが期待される。

⑴　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、強みを見いだし、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、次に掲げる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、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、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

⑵　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、次に掲げる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　競争力の高い良質なサービスや付加価値の高い食材の提供
　③　「顔の見える」サービスならではの顧客へのきめ細かなサービス提供
　④　消費者との信頼関係の構築及び懇切丁寧な接客
　⑤　経営者自らによる顧客の要望の把握
　⑥　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
　⑦　魅力ある職場づくり（人と人の心のチームワーク）
　⑧　経営手法及び熟練技能の効率的な伝承
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
　③　生活習慣病を予防する取組への参画
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づくり
　①　専門性を活かした付加価値の高い商品や看板商品の提供（高い商品力・提案力）
　②　自家製ソーセージ等付加価値の高い商品の提供
　③　食肉の特性を活かしたおいしい調理方法や季節に応じた料理メニューに関する情報提供

④　豊富な品揃えによる、専門店にふさわしい商品力の充実
⑤　肉惣菜類（自家製商品）を含む新たなサービスの開発及び展開
⑥　お得感を訴求した商品の開発及び提供
⑦　地産地消の食材を使用した商品の開発及び提供
⑧　高齢者層が気軽に集える「場」の提供
⑨　宅配、御用聞き等の実施（買い物弱者等の対策の強化）

⑶　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、業務の効率化等のため、次に掲げる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するための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の醸成
ウ　高齢者、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施設、冷凍設備等の整備
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、蓄電池設備等の導入
キ　作業手順の標準化及び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及び効率化
ク　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
ケ　受動喫煙の防止
コ　賠償責任保険への加入促進

⑷　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、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、次に掲げる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、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　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

⑸　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及び健康志向の高まり等に対応し、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、消費者に納得感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、次に掲げる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
イ　商品の品目、飼育者、飼育方法、処理日時、加工方法等の情報提供
ウ　商品の展示及び包装方法の工夫
エ　分かりやすい価格表示
オ　消費者の疑問や苦情への的確な対応（苦情処理マニュアルの作成等）
カ　地域の特性に応じた外国語商品表示や外国の文化に配慮（ハラール等）した表示の推進
キ　従業員に対する危機管理教育の徹底

⑹　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、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。

⑴　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、良質な商品の提供を行うため、次に掲げる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
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

⑵　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、消費者利益及び健康の増進等のため、サービス、店舗及び設備の改善、業務の効率化に関する指導、助言及び情報提供、ＩＣＴの活用に係るサポートなど、必要な支援に努めることが期待される。

⑶　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、次に掲げる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
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　トレーサビリティーを確保する取組の推進
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嗜好の把握
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　消費者に対する食肉についての正しい知識に関する普及啓発

⑷　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食肉販売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・相談の取組の推進が期待される。

⑸　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。

⑹　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、次に掲げる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　接客の基本となるマニュアルの作成
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

⑺　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。

⑻　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、次に掲げる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

⑼　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充実並びに共済等（退職金、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に努めることが期待される。

⑽　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、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努めることが期待される。

⑾　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営業者の支援及び消費者の信頼の向上

⑴　都道府県指導センター

組合との連携を密にして、次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を効果的に活用した、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

⑵　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、次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など、営業者の経営改革の取組に役立つ情報の収集、整理及び情報提供の

実施
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　効果測定の支援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

⑶　国及び都道府県

食肉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、次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かつ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及び更新並びに各種支援策の周知

⑷　日本公庫

営業者の円滑な事業実施に資するため、次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、分析及び情報提供の実施
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の実施
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の実施

第五　営業の振興に際し配慮すべき事項

食肉販売業に対しては、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、営業者の社会的責任としての環境の保全や省エネルギーの推進、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、食肉販売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を踏まえた対応並びに働き方・休み方改革への対応といった課題に応え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り、その対応を通じて、現在、我が国の政府や多数の企業・地方自治体・関係団体でも取り組まれている国際連合の持続可能な開発目標（ＳＤＧｓ）に貢献し、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

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、次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。

⑴　食文化の継承のための食事マナー及び調理方法の普及
⑵　地域における食生活の改善の支援
⑶　食品の安全性に関する知識の普及の支援
⑷　安全な食材を使用した健康に良い食品の開発及び提供
⑸　ヘルシーメニューの開発及び提供
⑹　食材の原産地表示の推進
⑺　提供商品に応じた食物アレルギー物質の有無の表示及び総カロリーの表示

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。

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を支援する。

二　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、妊産婦及び子育て・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、次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。

⑴　宅配、御用聞き等の実施（他の生活衛生関係営業者等との連携を含む）
⑵　小分けや加工食品（惣菜・惣菜半製品等）の販売の実施
⑶　高齢者に配慮したメニューや少量メニューの提供
⑷　高齢者、障害者、妊産婦や子供連れの顧客等に配慮した店舗のバリアフリー化
⑸　身体障害者補助犬を同伴する身体障害者等への適切な対応
⑹　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
⑺　受動喫煙の防止
⑻　従業員に対する教育及び研修の充実及び強化
⑼　子育て・共働き世帯等が働きやすい職場環境の整備
⑽　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、妊産婦及び子供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、妊産婦及び子供連れの顧客等の利用の円滑化を図るために必要な設備（バリアフリー設備等）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　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、地域住民に対して食肉販売業の存在、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」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、次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。

⑴　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
⑵　「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
⑶　ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施
⑷　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
⑸　地産地消の推進
⑹　災害対応能力及び危機管理能力の維持向上
⑺　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
⑻　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

⑴　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
⑵　業種を超えた相互協力の推進
⑶　地域における特色ある取組の支援
⑷　自治会、町内会、地区協議会、ＮＰＯ、大学等との連携活動の推進
⑸　商店街役員への食肉販売業の若手経営者の登用
⑹　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
⑺　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

営業者は、将来に向けた持続可能な消費と生産のパターンを確保する社会的役割・責任が求められており、限りある資源エネルギーや環境保全、食品・資源循環型社会を実現するため、次に掲げる事項を中心に積極的に取り組むことが期待される。

1　営業者に期待される役割

⑴　省エネルギーや自然冷媒へのアクセスなど、環境保護にも対応した冷凍冷蔵設備、冷房設備及び太陽光発電設備等の導入
⑵　冷凍冷蔵設備入れ替え時における適切な廃棄処理
⑶　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
⑷　食品循環資源の再生利用等実施率の向上
⑸　食品ロスの削減並びに食品廃棄物の発生抑制及び減量
⑹　廃棄物の最小化及び分別回収の実施
⑺　温室効果ガス排出の抑制
⑻　プラスチック製買物袋の有料化等プラスチック製品削減に向けた取組

2　組合及び連合会に期待される役割

⑴　食品循環資源の再生利用の仕組みの構築
⑵　業種を超えた組合間の相互協力の実施
⑶　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

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

五　禁煙等に関する対策

1　営業者に求められる役割

営業者は、望まない受動喫煙防止のため、顧客層、経営方針、店舗の規模等を考慮した上で、次に掲げる事項を中心に必要な対応を図ることが求められる。

⑴　施設内の禁煙の徹底や喫煙専用室等の設置
⑵　受動喫煙による健康影響が大きい子供など 20 歳未満の者、患者等への配慮
⑶　従業員に対する受動喫煙防止対策

2　組合及び連合会に期待される役割

受動喫煙防止対策及び飲酒運転根絶等に関する効果的な情報提供を行い、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。

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、次に掲げる事項を中心に必要な対応を図ることが求められる。

⑴　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
⑵　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
⑶　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
⑷　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
⑸　被災した営業者のみならず営業者全体による相互扶助の実施と営業者間の連携の下での役割の発揮
⑹　災害発生時における、被災した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
⑺　従業員及び消費者に対する節電啓発
⑻　中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入
⑼　節電を通じた経営の合理化
⑽　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

⑴　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
⑵　同業者による支え合い（太い「絆」による再強化）
⑶　災害発生時の被災者の避難誘導等を通じた帰宅困難者の発生抑制、帰宅支援等の取組
⑷　被災した地域住民を支援するボランティア参加について、組合員への呼びかけ
⑸　節電啓発や節電行動に対する支援
⑹　節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置

3　国及び都道府県等の役割

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、次に掲げる事項を中心に積極的な取組に努める。

⑴　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、減災等の施策の実施
⑵　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し低利融資を実施し、きめ細やかな相談及び支援を行う。

七　最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く。）

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 円となることを目指す」ことが示されていることから、次に掲げる事項を中心に積極的な取組に努める必要がある。

1　営業者に求められる役割

⑴　最低賃金の遵守
⑵　業務改善助成金、キャリアアップ助成金等各種制度の必要に応じた活用
⑶　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

⑴　最低賃金の制度周知
⑵　助成金の利用促進

助成金等の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

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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

⑴　営業許可等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
⑵　営業許可等の際における窓口での個別周知
⑶　研修会等を通じた助成金制度の周知

5　日本公庫に期待される役割

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、引き続きこうした制度の周知等を図る。

八　働き方・休み方改革に向けた対応

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作ることで人材の確保や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雇用形態に関わらない公正な待遇の確保、また、職場におけるハラスメント対策を行うことが求められる。

1　営業者に求められる役割

⑴　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上げへの対応による長時間労働の是正
⑵　年５日の年次有給休暇の確実な取得

⑶　雇用形態や就業形態に関わらない公正な待遇の確保
⑷　従業員に対する待遇に関する説明義務
⑸　セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント等の職場におけるハラスメント対策

2　組合及び連合会に期待される役割
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。

3　都道府県指導センターに期待される役割
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。

4　国及び都道府県等の役割
⑴　営業許可等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制度周知
⑵　営業許可等の際における窓口での制度周知
⑶　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、引き続きこうした制度の周知等を図る。

8　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

令和５年３月27日
厚生労働省告示第90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、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（平成二十九年厚生労働省告示第六十八号）の全部を次のように改正し、令和五年四月一日から適用する。

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）等の衛生規制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全部改正を行った。

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1,406,938施設（令和３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174,598施設（令和３年３月末現在）であり、10年前（平成23年３月末）と比較してそれぞれ12,551施設の減、96,335施設の減となっている。平成29年度から令和２年度までの新規営業許可施設数は飲食店営業で628,600施設、喫茶店営業64,009施設、平成29年度から令和２年度までの廃止施設数は飲食店営業で647,913施設、喫茶店営業99,888施設といずれも廃業が新設を上回っている（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61.4%、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26.8%で、経営者の年齢が60歳以上の割合が55.1%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59.2%、経営者の年齢が60歳から69歳の割合が21.8%、経営者の年齢が70歳以上の割合が37.9%で、経営者の年齢が60歳以上の割合が59.7%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37.9%、経営者の年齢が60歳から69歳の割合が23.4%、経営者の年齢が70歳以上の割合が31.5%で、経営者の年齢が60歳以上の割合が54.8%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79.6%、経営者の年齢が60歳から69歳の割合が28.5%、経営者の年齢が70歳以上の割合が24.4%で、経営者の年齢が60歳以上の割合が52.9%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70.1%、経営者の年齢が60歳から69歳の割合が24.3%、経営者の年齢が70歳以上の割合が40.2%、経営者の年齢が60歳以上の割合が64.5%となっている（(公財) 全国生活衛生営業指導センター「生活衛生関係営業経営状況調査－令和４年４月～６月－」による。）。

後継者（候補者を含む。）の有無については、一般飲食業では「あり」が28.4%、「なし」が71.6%、中華料理業では「あり」が34.4%、「なし」が65.6%、料理業では「あり」が48.7%、「なし」が51.3%、社交業では「あり」が16.9%、「なし」が83.1%、喫茶店営業では「あり」が22.1%、「なし」が77.9%となっており、また、経営上の課題・問題点（複数回答）としては、一般飲食業では、「原材料費・諸経費の増加」が95.5%、「客数の減少」が92.9%、「客単価の減少」が76.6%、中華料理業では、「原材料費・諸経費の増加」が96.7%、「客数の減少」が90.9%、「客単価の減少」が83.0%、料理業では、「客数の減少」が97.5%、「原材料費・諸経費の増加」が89.7%、「客単価の減少」が76.1%、社交業では、「客数の減少」が96.7%、「原材料費・諸経費の増加」が85.4%、「客単価の減少」が72.6%、喫茶店営業では、「原材料費・諸経費の増加」が95.5%、「客数の減少」が88.3%、「客単価の減少」が69.6%となっている（(公財) 全国生活衛生営業指導センター「生活衛生関係営業経営状況調査-特別調査－令和４年４月～６月－」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（令和４年７～９月期）」において、飲食業（全体）の経営上の問題点は、「顧客数の減少」が63.4%、「仕入価格・人件費等の上昇を価格に転嫁困難」が62.0%、「従業員の確保難」が14.5%となっている。

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、飲食業の営業者で、売上が減少したと回答した者は95.6%で、その売上の減少幅（令和４年７月～９月の令和元年７～９月期比）は、「20%未満」が35.7%、「20%以上50%未満」が45.3%、「50%以上80%未満」が16.9%、「80%以上」が2.1%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・特別調査令和４年７～９月期」による。）。

二　消費動向

令和３年の１世帯あたり（２人以上の世帯）の一般外食支出は115,296円で、前年比5,625円の減少であった。主な外食支出の内訳は、中華そばが5,647円、和食が17,988円、中華食が3,732円、洋食が8,338円、喫茶代が6,212円となっている（総務省「家計調査　家計収支編」による。）。

また、令和２年の外食産業の市場規模は182,005億円で、前年比30.7%の減少であった。主な市場規模の内訳は、食堂・レストランが73,780億円、その他の飲食店が13,748億円、喫茶店が8,055億円

となっている（一般社団法人日本フードサービス協会「令和２年（令和２年１月～令和２年12月）外食産業市場規模推計について」による。）。

日本公庫が行った「令和２年10月　外食に関する消費者調査結果」によると、新型コロナウイルス感染症の感染が拡大する前（令和２年１月以前）と比べた、最近１ヶ月の外食頻度について、「減った」が70.9%となっている。

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、一般飲食業では、「既存の商品サービスの改善・強化」が87.6%、「接客サービスの向上」が86.6%、「価格の再設定」が86.4%、中華料理業では、「価格の再設定」が84.9%、「接客サービスの向上」が82.7%、「既存の商品サービスの改善・強化」が81.2%、料理業では、「接客サービスの向上」が91.5%、「既存の商品サービスの改善・強化」が91.3%、「広告宣伝の強化」が85.3%、社交業では、「接客サービスの向上」が80.9%、「価格の再設定」が77.3%、既存の商品サービスの改善・強化」が75.9%、喫茶店営業では、「既存の商品サービスの改善・強化」が85.1%、「価格の再設定」が84.2%、「接客サービスの向上」が83.1%となっている（（公財）全国生活衛生営業指導センター「生活衛生関係営業経営状況調査－特別調査－」による。）。

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、「特にない」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、令和４年３月末現在で、一般飲食業が36都府県、中華料理業が22都道府県、料理業が30都道府県、社交業が39都道府県、喫茶店営業25都道府県で設立されており、前期の振興指針（平成29年厚生労働省告示第68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６か年のうち５か年終了時である令和３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	35%	39%	・食品衛生等に関する講習会の開催 ・賠償責任保険等への加入促進
2	店舗及び設備並びにサービスの改善に関する事業	31%	53%	・施設等の整備及び改装
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	39%	45%	・標準営業約款への登録促進 ・賠償責任保険等への加入促進 ・講習会又は研修会の開催
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	26%	52%	・経営講習会又は各種研修会の開催
5	経営課題に即した相談支援に関する事業	47%	34%	・経営に関する相談及び指導の実施 ・経営講習会又は各種研修会の開催
6	営業者及び従業員の技能の向上に関する事業	20%	27%	・調理技術講習会の開催 ・優良技能者・従業員の表彰 ・接客改善講習会の開催
7	事業の共同化及び協業化に関する事業	22%	26%	・展示会や商談会の開催 ・地域イベントへの参加
8	取引関係の改善に関する事業	26%	52%	・関係業界等との情報交換会の開催
9	従業員等の福祉の充実に関する事業	22%	50%	・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
10	事業の承継及び後継者支援に関する事業	19%	47%	・体験授業やインターシップ事業の実施 ・相談会の実施
11	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に関する事業	13%	66%	・機関誌やパンフレット等による周知 ・料理講習会の実施 ・地域イベントへの参加
12	サービス産業の活性化及び生産性向上への対応に関する事業	24%	45%	・栄養バランスを考慮したレシピの配布 ・外国人対応パンフレットの配布 ・SNSを活用した周知
13	少子高齢化社会等への対応に関する事業	14%	39%	・福祉施設への慰問 ・高齢者向けメニュー講習会の開催
14	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	13%	66%	・地域イベントへの参加 ・地域における防犯活動への参加 ・飲酒運転撲滅活動への参加
15	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に関する事業	16%	61%	・廃油やペットボトルキャップのリサイクル ・マイ箸運動の実施

16	禁煙等に関する事業	50%	38%	・機関誌やパンフレット等による周知
17	災害への対応と節電行動の徹底に関する事業	26%	58%	・LEDへの切り替え促進 ・機関誌やパンフレット等による周知 ・講習会や研修会の開催
18	最低賃金の引上げに向けた対応（生産性向上を除く）に関する事業	48%	35%	・機関誌やパンフレット等による周知 ・講習会や研修会の開催

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	47%	37%	・食品衛生等に関する講習会の開催
2	店舗及び設備並びにサービスの改善に関する事業	17%	33%	・施設等の整備及び改装
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	39%	39%	・標準営業約款への登録促進 ・苦情相談窓口の設置 ・講習会や研修会の開催
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%	50%	・経営講習会又は各種研修会の開催 ・接客マナー講習会の実施
5	経営課題に即した相談支援に関する事業	56%	33%	・講習会や研修会の開催 ・相談会の開催
6	営業者及び従業員の技能の向上に関する事業	53%	35%	・調理技術講習会の開催 ・新メニューの開発
7	事業の共同化及び協業化に関する事業	63%	19%	・食材等の共同購入
8	取引関係の改善に関する事業	59%	29%	・関係業界等との情報交換会の開催
9	従業員等の福祉の充実に関する事業	37%	32%	・各種保険・共済制度への加入促進 ・定期健康診断の実施
10	事業の承継及び後継者支援に関する事業	18%	35%	・講習会や研修会の開催 ・青年部の活動支援
11	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に関する事業	31%	50%	・料理講習会の開催 ・優秀作品レシピ集の配布 ・地産地消メニューの普及支援
12	サービス産業の活性化及び生産性向上への対応に関する事業	56%	13%	・機関誌やパンフレット等による周知 ・電子決済サービス導入説明会の開催 ・イベントの実施
13	少子高齢化社会等への対応に関する事業	36%	14%	・高齢者配慮に関する講習会や研修会の開催
14	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	50%	36%	・地域イベントへの参加 ・福祉施設への慰問 ・飲酒運転撲滅活動への参加
15	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に関する事業	50%	17%	・機関誌やパンフレット等による周知
16	禁煙等に関する事業	71%	18%	・ポスターやステッカー等による周知
17	災害への対応と節電行動の徹底に関する事業	29%	24%	・LEDへの切り替え促進 ・機関誌やパンフレット等による周知
18	最低賃金の引上げに向けた対応（生産性向上を除く）に関する事業	38%	44%	・機関誌やパンフレット等による周知 ・講習会や研修会の開催

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	33%	63%	・食品衛生等に関する講習会の開催
2	店舗及び設備並びにサービスの改善に関する事業	30%	39%	・施設等の整備及び改装
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	13%	63%	・賠償責任保険等への加入促進 ・おもてなし講習会の開催
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	22%	48%	・経営講習会又は各種研修会の開催

5	経営課題に即した相談支援に関する事業	18%	59%	・講習会や研修会の開催 ・相談窓口の設置
6	営業者及び従業員の技能の向上に関する事業	26%	48%	・技術講習会の開催 ・接遇向上研修会の開催 ・郷土料理の勉強会
7	事業の共同化及び協業化に関する事業	14%	59%	・地産地消メニューの開発 ・共同広報の実施
8	取引関係の改善に関する事業	22%	52%	・関係業界等との情報交換会の開催
9	従業員等の福祉の充実に関する事業	35%	48%	・優良従業員の表彰 ・各種保険・共済制度への加入促進
10	事業の承継及び後継者支援に関する事業	25%	54%	・体験授業や出張講座の実施
11	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に関する事業	29%	57%	・体験授業や出張講座の実施 ・料理講習会の実施 ・地産地消メニューのPR
12	サービス産業の活性化及び生産性向上への対応に関する事業	17%	52%	・地産地消メニューの開発
13	少子高齢化社会等への対応に関する事業	17%	52%	・講習会や研修会の開催 ・高齢者向けメニュー講習会の開催
14	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	14%	52%	・地域イベントへの参加 ・高齢者向けメニューの開発 ・バリアフリー店舗への改装促進
15	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に関する事業	18%	64%	・LEDへの切り替え促進 ・機関誌やパンフレット等による周知
16	禁煙等に関する事業	46%	50%	・ポスターやステッカー等による周知
17	災害への対応と節電行動の徹底に関する事業	13%	71%	・防災訓練の実施 ・節電に関する啓発
18	最低賃金の引上げに向けた対応（生産性向上を除く）に関する事業	30%	61%	・機関誌やパンフレット等による周知

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	34%	50%	・食品衛生等に関する講習会の開催 ・自主点検の実施
2	店舗及び設備並びにサービスの改善に関する事業	19%	41%	・施設等の整備及び改装
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%	・地産地消メニューの開発 ・外国人対応メニューの作成 ・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	26%	45%	・経営講習会又は各種研修会の開催
5	経営課題に即した相談支援に関する事業	35%	48%	・相談会の開催
6	営業者及び従業員の技能の向上に関する事業	13%	50%	・技術講習会の開催 ・接遇向上研修会の開催 ・カクテル講習会の開催
7	事業の共同化及び協業化に関する事業	32%	40%	・食材等の共同購入 ・イベントの開催
8	取引関係の改善に関する事業	16%	45%	・関係業界等との情報交換会の開催
9	従業員等の福祉の充実に関する事業	16%	48%	・優良従業員の表彰 ・定期健康診断の実施
10	事業の承継及び後継者支援に関する事業	20%	30%	・講習会や研修会の開催 ・事業承継相談窓口の設置
11	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に関する事業	24%	34%	・機関誌やパンフレット等による周知
12	サービス産業の活性化及び生産性向上への対応に関する事業	34%	38%	・好事例集の配布 ・組合加入マップの作成
13	少子高齢化社会等への対応に関する事業	14%	36%	・出前サービスの実施 ・ヘルシーメニューレシピ集の配布

14	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	30%	36%	・地域イベントへの参加 ・新規開業希望者への相談指導 ・機関誌やパンフレット等による周知
15	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に関する事業	24%	41%	・講習会や研修会の開催 ・節電に関する啓発
16	禁煙等に関する事業	38%	56%	・ポスターやステッカー等による周知 ・講習会や研修会の開催
17	災害への対応と節電行動の徹底に関する事業	21%	38%	・機関誌やパンフレット等による周知 ・講習会や研修会の開催
18	最低賃金の引上げに向けた対応（生産性向上を除く）に関する事業	28%	31%	・機関誌やパンフレット等による周知

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	50%	33%	・食品衛生等に関する講習会の開催 ・巡回指導の実施
2	店舗及び設備並びにサービスの改善に関する事業	18%	41%	・施設等の整備及び改装 ・好事例店舗への視察
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	44%	38%	・講習会や研修会の開催 ・苦情相談窓口の設置 ・賠償責任保険等への加入促進
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	39%	28%	・経営講習会又は各種研修会の開催
5	経営課題に即した相談支援に関する事業	24%	53%	・経営に関する相談及び指導の実施
6	営業者及び従業員の技能の向上に関する事業	38%	25%	・調理技術講習会の開催 ・地産地消メニューの開発
7	事業の共同化及び協業化に関する事業	33%	40%	・食材等の共同購入
8	取引関係の改善に関する事業	39%	39%	・関係業界等との情報交換会の開催
9	従業員等の福祉の充実に関する事業	39%	28%	・各種保険・共済制度への加入促進 ・優良従業員の表彰
10	事業の承継及び後継者支援に関する事業	25%	38%	・珈琲文化のPR ・事業承継に関する相談会の開催
11	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に関する事業	41%	29%	・講習会や研修会の開催 ・展示会の開催
12	サービス産業の活性化及び生産性向上への対応に関する事業	19%	50%	・機関誌やパンフレット等による周知 ・外国人向け指さしコミュニケーションツールの配布
13	少子高齢化社会等への対応に関する事業	19%	31%	・講習会や研修会の開催 ・好事例店舗の視察
14	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	44%	22%	・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 ・地域イベントへの参加 ・地域における防犯活動への参加
15	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に関する事業	29%	41%	・廃油のリサイクル ・マイ箸運動の実施 ・講習会や研修会の開催
16	禁煙等に関する事業	53%	47%	・ポスターやステッカー等による周知 ・講習会や研修会の開催
17	災害への対応と節電行動の徹底に関する事業	19%	63%	・LEDへの切り替え促進 ・機関誌やパンフレット等による周知 ・地域における熱中症対策への参加
18	最低賃金の引上げに向けた対応（生産性向上を除く）に関する事業	27%	47%	・機関誌やパンフレット等による周知

（注）組合からの実施状況報告を基に作成。

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、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及び団らん等の提供など大きな役割を果たすとともに、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。こうした重要な役割を営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、各々の営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。

また、いわゆる「買い物弱者等」になりやす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対応することで、飲食店営業及び喫茶店営業の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。

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、飲食店営業及び喫茶店営業の営業者においても、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。

さらに、受動喫煙防止への対応が求められる。

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むことにより、飲食店営業及び喫茶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。

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（令和５年度から令和９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

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。

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、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。

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あるいは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るため、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及び地域社会への貢献

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中で、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、原材料価格の高騰により、営業者を取り巻く経営環境は非常に厳しい。こうした中で、営業者は、消費者のニーズや世帯動向等を的確に把握し、専門性や地域密着、競争軸となる強みを見いだし、独自性を十分に発揮し、以下の点に留意しつつ、創意工夫を凝らして経営展開を行っていくことが求められる。

⑴　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、消費者の様々な要望に対して積極的に応えてい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。

⑵　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「買い物弱者等」の問題を顕在化させる。地域に身近な営業者の存在は、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が期待される。

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を進める必要がある。

※　障害者差別解消法が令和３年６月に改正され、合理的配慮の提供について、民間営業者も義務化される。（施行は改正法公布日（令和３年６月４日）から３年以内の政令で定める日）

また、子育て世帯が安心・安全にサービスを利用できるためへの配慮も合わせて求められる。

⑶　省エネルギーへの対応

エネルギー価格が高騰する中、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待される。

⑷　訪日・在留外国人への配慮

人口減少を迎えている我が国において、国内外からの交流人口を生み出す観光は、成長戦略の柱、地域活性化の切り札として期待されている重要な分野である。政府は今後の観光政策の方向性として、インバウンドの回復や高付加価値化で持続可能な観光地域づくり等に取り組むこととしている。

さらに、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（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。

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（令和元年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」（38.5%）、「メニューや施設内の案内等の外国語表記の実施」（27.0%））や機械・設備の導入（「キャッシュレス決済の導入」（24.5%））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いる。

今後の訪日外国人旅行者、外国人労働者及び在留外国人の増加を踏まえ、飲食店営業及び喫茶店営業の営業者においても、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の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。

⑸　受動喫煙防止対策への対応

受動喫煙（人が他人の喫煙によりたばこから発生した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、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を推進することが求められている。そのため、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）の一部改正（平成30年法律第78号）及び労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）により、望まない受動喫煙が生じないよう、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おり、飲食店営業及び喫茶店営業においても、受動喫煙防止の強化を図り、その実効性を高めることが求められる。

⑹　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病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、食物アレルゲン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

飲食店営業及び喫茶店営業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償却制度が設けられており、組合において共同研修施設の整備、共同配送用車輌、共同冷蔵・冷凍設備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制度が設けられており、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、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、振興指針及び振興計画の内容について広く広報を行い、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分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零細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関係営業経営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適切に連携を図り、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。

国は都道府県等に対し、営業許可申請等各種申請や届出等の機会を捉えた組合未加入の営業者への組合に関する情報提供や組合活動の活性化のための取組等を求めるものとする。

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

⑴　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、毎日定期的に実施するとともに、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、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。さらに、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。

⑵　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。

⑴　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、自店舗の専門性や技術力、地域の特性を踏まえ、強みを見いだし、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
コ　地区、グループ単位の個性あるサービスの共同実施や共同仕入れ、共同配送などの共同事業の推進
サ　団体契約等コスト削減の取組の促進

⑵　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）」による温もりのあるサービスの提供
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　一般飲食業、中華料理業、料理業、社交業、喫茶店営業に関する情報提供
⑧　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
⑨　経営者自らによる消費者の要望の把握
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　経営手法・熟練技能の効率的な伝承
⑬　外国語表示の推進
⑭　高齢者、障害者及び子育て世代への対応
⑮　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及

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開発・提供
② 食材の原産地表示等への積極的な取組
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づくり
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 高級・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、季節の行事に合わせたメニューの提供
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や昼食時の営業に配慮した営業時間の設定
⑪ 出前サービスの強化
⑫ インターネット等による注文、予約等の実施
⑬ シニア層が気軽に集える「場」の提供
⑭ 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）
⑮ 宅配サービス、御用聞き等の実施（買い物弱者等対策の強化）
⑯ 中食（弁当・惣菜類）を含む新たなサービスの開発、展開
⑰ 一人で気軽に入れる「場」の提供

⑶　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　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、蓄電池設備等の導入
キ　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業務の合理化及び効率化
ク　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
ケ　受動喫煙の防止

⑷　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　誕生日又は記念日などの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、電子決済の導入・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
ケ　外国人客に対応するための多言語音声アプリ等の活用

⑸　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、消費者に納得感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、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及び情報提供への取組
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（苦情対応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
コ　標準営業約款の登録と当該標識等の掲示
サ　地域の特性に応じた外国語商品表示や外国の文化（ハラール等）に配慮した表示の推進

⑹　人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

営業者は、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。

⑴　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

⑵　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、情報提供等を行い、業界全体で新型コロナウイルス感染症や物価高騰などの影響による業績悪化からの回復を目指すとともに、今後デジタル化が推進され、事業の効率化・高付加価値化が進むよう、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。

⑶　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
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　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
サ　賠償責任保険への加入促進

⑷　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。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・相談の取組の推進が期待される。

⑸　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。

さらに、複雑な税制を生活衛生関係営業者に分かりやすく周知し、税制に関する知識の普及を図り、経営改善につなげることが期待される。

⑹　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。

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

⑺　事業の共同化及び協業化に関する事項

生活衛生関係営業は、大半が中小規模・零細事業者である。少子・高齢化、環境・エネルギー問題、物価高騰、賃上げ等の課題が生じる中で、個々の事業者が単独で施設整備や技術力向上等を進めるには限界があり、組合が中心となり、業界として、共同事業や協業化の取組を進めていくことが必要である。このため、組合においては、地域との連携を図りつつ、諸課題に対応するための共同事業や協業化の取組を行うことが期待される。

⑻　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

⑼　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充実並びに共済等制度（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、従業員の福利の充実に努めることが期待される。

⑽　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努めることが期待される。

⑾　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り、特に、令和５年10月１日から開始されるインボイス制度（適格請求書等保存方式）については国等が実施する説明会等により周知に努めることが期待される。また、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営業者の支援及び消費者の信頼の向上

⑴　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　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、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（保健所）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等と連携した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

⑵　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　関係機関等が作成する手引や好事例集等、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　苦情対応マニュアルの作成

エ　標準営業約款の登録の促進

オ　効果測定の支援及び政策提言機能の強化

カ　公衆衛生情報の提供機能の強化

⑶　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。

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・更新及び各種支援策の周知

⑷　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　事業承継の相談窓口に関する情報提供

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、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、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、受動喫煙対策、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、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といった課題に応え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り、これらの取組を通じて、

現在、国連の国際目標であり、我が国の政府や多数の企業・地方自治体・関係団体でも取り組まれているＳＤＧｓ（持続可能な開発目標）に貢献し、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

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に努めることが期待される。

⑴　食文化の継承のための食事マナー及び調理方法の普及
⑵　地域における食生活の改善の支援
⑶　食品の安全性に関する知識の普及の支援
⑷　食物アレルギー物質の有無の表示
⑸　安全な食材を使用した健康に良い食品の開発及び提供
⑹　総カロリー表示及び塩分量表示等の推進
⑺　訪日外国人旅行者への対応
⑻　健康増進への取組
⑼　食材の原産地表示の推進

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を実施する。

3　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。

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

⑴　従業員の待遇改善
⑵　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

⑴　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

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、一人暮らしの者及び妊産婦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。

⑴　宅配サービス、御用聞き等の実施（買い物弱者等対策の強化、他の生活衛生関係営業者等との連携を含む。）
⑵　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
⑶　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積極的なバリアフリー対策の実施
⑷　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
⑸　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
⑹　受動喫煙の防止
⑺　従業員に対する教育及び研修の充実及び強化
⑻　子育て世帯、共働き世帯等が働きやすい職場環境の整備
⑼　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が期待される。

⑴　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

ア　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
イ　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
⑵　「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
⑶　共同ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施
⑷　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
⑸　地産地消の推進
⑹　災害対応能力及び危機管理能力の維持向上
⑺　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
⑻　暴力団排除等への対応
⑼　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、地域ブランド品販売等へ利用）
⑽　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及びインターネット販売
⑾　郷土料理やご当地グルメ等地域資源を活用した地域おこし
⑿　地元農家や各種団体と連携した朝市の開催
⒀　福祉施設における食事の提供

2　組合及び連合会に期待される役割
⑴　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
⑵　業種を超えた相互協力の推進
⑶　地域における特色ある取組の支援
⑷　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
⑸　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
⑹　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
⑺　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、指導、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。

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等の推進

1　営業者に期待される役割
営業者は、将来に向けた持続可能な消費と生産のパターンを確保する社会的役割・責任が求められており、限りある資源エネルギーや環境の保全、食品・資源循環型社会を実現するため、以下に掲げる事項を中心に積極的に取り組むことが期待される。
⑴　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
⑵　冷凍冷蔵設備入れ替え時における適切な廃棄処理
⑶　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
⑷　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
⑸　食品循環資源の再生利用等実施率の向上
⑹　廃棄物の最小化、再生品の利活用
⑺　温室効果ガス排出の抑制
⑻　プラスチック製買物袋の有料化等プラスチック製品削減に向けた取組

2　組合及び連合会に期待される役割
⑴　食品循環資源の再生利用の仕組みの構築
⑵　業種を超えた組合間の相互協力
⑶　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
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。

六　禁煙等に関する対策

1　営業者に求められる役割
営業者は、顧客層、経営方針、店舗の規模等を配慮した上で、以下に掲げる事項を中心に必要な対応を図ることが求められる。
⑴　望まない受動喫煙の防止
ア　施設内の禁煙の徹底及び喫煙専用室等の設置
イ　受動喫煙による健康影響が大きい子どもなど20歳未満の者、患者等への配慮
ウ　従業員に対する受動喫煙防止対策
⑵　アルコール類の提供
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。また、20歳未満の者へのアルコール類の提供禁止。

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
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、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）

⑴　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

⑵　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

⑶　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

⑷　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

⑸　災害発生時における、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

⑹　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、サービスの確保・充実及び地域コミュニティの復元

⑺　従業員及び消費者に対する節電啓発

⑻　中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入

⑼　節電を通じた経営の合理化

⑽　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

⑴　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

⑵　同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）

⑶　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

⑷　被災した地域住民へのボランティアに関する呼びかけ

⑸　節電啓発や節電行動に対する支援

⑹　災害発生時の電源確保や節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置

3　国及び都道府県等の役割

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に努める。

⑴　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

⑵　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し低利融資を実施し、きめ細やかな相談及び支援を行う。

八　最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く。）

最低賃金については、政府の目標として、「景気や物価動向を踏まえ、地域間格差にも配慮しながら、できる限り早期に最低賃金の全国加重平均が1000円以上となることを目指し、引上げに取り組む」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に努めることが必要である。

1　営業者に求められる役割

⑴　最低賃金の遵守

⑵　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

⑶　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

⑷　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

⑴　最低賃金の制度周知

⑵　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。

⑶　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

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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。

⑷　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

働き方改革総合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　国及び都道府県等の役割

⑴　営業許可等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

⑵　営業許可等の際における窓口での個別周知

⑶　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
⑷　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

従業員の賃金引上げや人材確保に必要な融資、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。

九　働き方・休み方改革に向けた対応

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作ることで人材の確保や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雇用形態に関わらない公正な待遇の確保、また、職場のハラスメント対策に必要な措置を図ることが求められる。

1　営業者に求められる役割

⑴　時間外労働の上限規制及び月60時間超の時間外労働の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
⑵　年5日の年次有給休暇の確実な取得
⑶　雇用形態や就業形態に関わらない公正な待遇の確保
⑷　従業員に対する待遇に関する説明義務
⑸　セクシャルハラスメントやパワーハラスメント、カスタマーハラスメント等職場のハラスメント対策

2　組合及び連合会に期待される役割

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。

3　都道府県指導センターに期待される役割

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。

4　国及び都道府県等の役割

⑴　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
⑵　営業許可等の際における窓口での制度周知
⑶　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。

9　食鳥肉販売業の振興指針

令和３年３月18日
厚生労働省告示第58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32年法律第164号）第56条の２第１項の規定に基づき，食鳥肉販売業の振興指針（平成30年厚生労働省告示第58号）の全部を次のように改正し，令和３年４月１日から適用する。

食鳥肉販売業の振興指針

食鳥肉販売業の営業者（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。

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、食鳥肉販売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。

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、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　食鳥肉販売業を取り巻く状況

一　食鳥肉販売業の事業者の動向

令和２年９月現在の食鳥肉販売業の従業員規模については、従業者数５人未満の零細事業者が45.5％であり、前回調査時（平成26年度）（54.9％）から少し減少している。また、経営者の年齢については、60歳から69歳までが20.5％、70歳以上が43.2％となっており、60歳以上が63.7％となっており、前回調査時（63.0％）と同様に６割を超えている。このことから、食鳥肉販売業においては、引き続き経営全般が零細化かつ高齢化の状況であると考えられる。後継者の有無は、63.6％が「あり」、27.3％が「なし」と回答している。また、経営上の課題（複数回答）として、72.7％が「人件費の上昇」、70.5％が「客数の減少」、65.9％が「客単価の減少」と回答している（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。）「令和２年度生活衛生関係営業経営状況調査」による。）。

また、令和元年12月に確認された新型コロナウイルス（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、我が国の食鳥肉販売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、食肉・食鳥肉販売業の営業者で、売上が減少したと回答した者は75.6％となっており、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24.9％、「20％以上50％未満」が46.2％、「50％以上80％未満」が26.4％、「80％以上」が2.5％となっている（株式会社日本政策金融公庫（以下「日本公庫」という。）「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

我が国における、１世帯当たり支出金額（2019年）は、豚肉に22,138円、牛肉に16,343円、鶏肉に11,663円となっており、それぞれ前年と比較して豚肉は826円減、牛肉は704円減、鶏肉は293円減となっている。（総務省「家計調査」による）。

また、国内流通量（令和元年度）について、鶏肉（約222万トン）は、豚肉（約181万トン）や牛肉（約94万トン）を上回っている。（独立行政法人農畜産業振興機構「令和元年度の食肉の需給動向について」による）。

一方、平成27年10月の消費者の意識調査において、鶏肉の購入頻度は、38.7％が「週に１日程度」、24.2％が「月に２～３日程度」と、合わせて約６割以上を占めているが、過年度調査（平成24年度から平成26年度調査まで）との比較においては、鶏肉は過年度に比べて購入頻度が減少傾向にある。また、鶏肉購入時に重視する項目については、「価格が手頃であること」が最も大きくなっており、消費者の節約志向が続いている（財団法人日本食肉消費総合センター「食肉に関する意識調査」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）については、「接客サービスの向上」が59.1％と最も多く、次いで「店舗・設備の改装」が52.3％となっている（全国指導センター「令和２年度生活衛生関係営業経営状況調査」による。）。

また、食肉・食鳥肉販売業を営む者が、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、「新たな販売方法の開拓」が40.0％、次いで「新商品、新メニューの開発」が28.1％、「広報活動の強化」が20.6％となっている一方、「特にない」が43.8％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（2020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

都府県別に設立された、食鳥肉販売業の組合（令和元年12月末現在で16都府県で設立）においては、前期の食鳥肉販売業の振興指針（平成30年厚生労働省告示第58号）を踏まえ、振興計画を策定、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２か年終了時である令和元年度末に実施した自己評価は次表のとおりである。

各組合の積極的な取組の結果、達成率の高い項目も見られるが、施設及び設備の改善に関する事業など一部の項目については達成の割合が小さくなっている。

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：%）

	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	46%	31%	・食品衛生等に関する講習会の開催 ・自主点検の実施 ・パンフレット・情報誌による情報提供
2	施設、設備及びサービスの改善に関する事業	8%	31%	・施設等の整備及び改装 ・研修会、講習会の実施
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	54%	46%	・適正表示の推進 ・食鳥肉に関する料理方法等パンフレット配布 ・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業	8%	58%	・経営講習会，各種研修会の開催 ・販売状況の調査 ・経営相談の実施
5	営業者及び従業者の技能の改善向上に関する事業	31%	38%	・調理技講習会の開催 ・食鳥処理衛生管理者資格取得の促進
6	事業の共同化及び協業化に関する事業	46%	8%	・共同購入の実施
7	取引関係の改善に関する事業	50%	42%	・生産者，商社等との情報交換会の開催
8	従業者の福祉の充実に関する事業	15%	46%	・共済制度の加入促進 ・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	23%	38%	・後継者育成支援のための研修会等の実施 ・青年部加入の推進
10	食品関連情報の提供や行政施策の推進に関する事業	25%	75%	・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	18%	18%	・食品残渣発生の抑制の徹底 ・食品循環資源の再生利用に関する情報提供
12	少子・高齢化社会等への対応に関する事業	25%	33%	・高齢者向けメニューの作成 ・高齢者向けメニュー講習会の開催
13	食育、食の安全の関心の高まり及び健康志向等への対応に関する事業	0%	75%	・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	地域との共生に関する事業	58%	33%	・地域イベントへの参加 ・地域活性化に関する事例情報の提供

（注）　組合からの実施状況報告を基に作成。

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年度から、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など、必要な見直し等の措置を講じている。

このため、組合、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、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、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　食鳥肉販売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

営業者は、食鳥肉の専門店として、国民生活に欠かせない位置を占めており、家庭の食卓に欠かせない食材を新鮮かつ身近に提供する役割を果たしてきた。こうした重要な役割を引き続き担い、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、各々の営業者の経営戦略に基づき、専門店としての特性を活かし、事業の安定と活力ある発展を図ることが求められる。

また、いわゆる「買物弱者」等になりやすいことが危惧される高齢者や障害者、妊産婦及び子育て・共働き世帯等のニーズに的確に対応することで、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。

あわせて、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。

一方で、これまでホテル、旅館及びレストランにおける食品表示の不正が生じてきたことを踏まえ、食鳥肉販売業においても、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、消費者に対して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。

さらに、受動喫煙（人が他人の喫煙によりたばこから発生した煙にさらされることをいう。以下同じ。）防止への対応も求められる。

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むことにより、食鳥肉販売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。

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及び自治体の補助金や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（令和３年度から令和７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

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。

また、食を取り巻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、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、営業者が一定水準の衛生管理を行うことが必要最低条件である。しかし、一旦、処理、調製、加工、流通、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。

また、食鳥肉は、処理後、熟成が終わるまでの時間が短く、「朝びき」（食鳥を早朝にと殺してその日のうちに販売すること）という言葉に象徴されるように、鮮度管理を最大の特徴とする食材であることから、他の生鮮食品よりも一層の鮮度管理の徹底が求められる。

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、消費者に対し、産地及び種類等の品質に関する情報を正確に提供し、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を把握しにくいことも考えられるため、当該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及び地域社会への貢献

食鳥肉販売業は、スーパーマーケット、コンビニエンスストア等の進出によって、商店街や小規模店舗の多くが激しい価格競争を求められるなど、非常に厳しい経営環境となっている。

こうした中、営業者は、消費者のニーズや地域の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いだし、独自性を十分に発揮し、次に掲げる点に留意しつつ、経営展開を行っていくことが求められる。

⑴　消費者ニーズの把握と創意工夫による経営展開

食鳥肉販売業は、食鳥肉の最大の特徴である鮮度の管理に関する専門的知識やノウハウを活かし、さばきたての鶏肉等、他店よりも新鮮で付加価値を高めた商品等豊富な商品の提供を行うほか、低カロリー等の食鳥肉の特性を活かした惣菜の提供や、鶏肉のおいしい料理方法やメニューに関する情報提供等を行い、消費者のニーズや健康志向の高まり等に訴えるような商品づくりを進めるなど、創意工夫を積極的に行っていくことが必要である。

また、食鳥肉販売業の店舗は、通常、鶏の「一羽買い」を行っていることから、商品ごとの売れる時間帯や曜日ごとの販売状況を把握し、適切な仕入れを行い、部位ごとの歩留まり率の状況や変化に応じて適切に処理や管理をするとともに、惣菜や惣菜半製品（消費者が購入後、加熱等の最終調理を行えば、喫食できる状態の製品）の販売等を通じて鶏の各部位を有効に活用し、食品ロスを減らすことは、経営効率の面でも重要である。

また、創意工夫を活かした看板商品の提供など、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。

⑵　高齢者、障害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いものとするだけでなく、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、高齢者、障害者、妊産婦及び子育て・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」等の問題を顕在化させる。地域に身近な営業者

の存在は、買い物弱者等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が期待される。

高齢化の進展は、高齢者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、対面販売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求められる。

また、障害者差別解消法により、民間事業者は、障害者に対する合理的な配慮を求められていることから、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。

また、子育て・共働き世帯が安心・安全にサービスを利用できるための配慮も併せて求められる。

⑶　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待される。

⑷　受動喫煙防止への対応

受動喫煙については、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、国際的にも、「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を推進することが求められている。

このため、受動喫煙による健康への悪影響をなくし、国民及び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、望まない受動喫煙が生じないよう、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おり、食鳥肉販売業においても、受動喫煙防止の強化を図り、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

食鳥肉販売業の組合又は組合員には、生活衛生関係営業の支援策の一つとして、税制優遇及び日本公庫を通した低利融資を受ける仕組みがある。税制優遇措置としては、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保冷車輌及び共同冷凍庫の購入時や共同研修施設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、更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、組合等の経営指導を受けている小規模事業者においては、低利かつ無担保・無保証人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、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など、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、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

営業許可申請等の各種申請や届出、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、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。）、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関係営業経営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　国及び全国指導センターに期待される役割

国及び全国指導センターは、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　食鳥肉販売業の振興の目標を達成するために必要な事項

食鳥肉販売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を区別することで、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食鳥肉販売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

⑴　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、処理段階での対策の強化や生産段階との連携の強化、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。

また、近年の食品流通の更なる国際化や、食品製造の現場での外国人労働者の増加、訪日外国人観光客の増加、さらに、東京オリンピック・パラリンピックの開催等を見据えると、我が国の食品衛生管理の水準が国際的に見ても遜色のないものであることを、国内外に示していく必要性が高まっている。

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については、毎日定期的に温度管理を行うとともに、これらの工程を徹底し、ＨＡＣＣＰに沿った衛生管理を行う必要がある。

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。さらに、従業員の清潔な衣類の着用の徹底、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。

⑵　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、日常の衛生管理の取組に加えて、定期的かつ適切に自店舗の施設及び設備について衛生面の改善に取り組むことが必要である。特に食鳥肉の鮮度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、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いことから、経営改革に取り組むことが重要であり、次に掲げる事項に選択的に取り組むことが期待される。

⑴　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、専門性や地域、対面販売等の特性を踏まえ、強みを見いだし、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、次に掲げる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、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　部位ごとの歩留まり率の把握とそれを踏まえた適切な処理や管理
ク　商品の販売や加工状況等のデータ管理（「見える化」）の推進
ケ　他の生鮮食品等の需給や価格動向の把握とそれに応じた計画的な仕入れと販売
コ　経営手法、熟練技能、専門的知識の習得及び伝承並びに後継者の育成
サ　若手人材の活用による経営手法の開拓
シ　共同仕入れ、共同配送等の共同事業の推進
ス　団体契約等コスト削減の取組の促進
セ　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

⑵　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適確に対応し、

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ことが重要であることから、次に掲げる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　競争力の高い良質なサービスや付加価値の高い食材の提供
　③　「手間」と「こだわり」による独自サービスの提供
　④　「顔の見える」サービスならではの消費者へのきめ細かなサービス提供
　⑤　消費者との信頼関係の構築、懇切丁寧な接客の実施
　⑥　経営者自らによる消費者の要望の把握
　⑦　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
　⑧　魅力ある職場づくり（人と人の心のチームワーク）
　⑨　経営手法及び熟練技能の効率的な伝承

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
　③　生活習慣病を予防する取組への参画

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づくり
　①　専門性を活かした付加価値の高い商品や看板商品の提供（高い商品力・提案力）
　②　健康志向に対応した低カロリー惣菜（ロティサリーチキン等）の提供
　③　食鳥肉の特性を活かしたおいしい調理方法や季節に応じた料理メニューに関する情報提供
　④　豊富な品揃えによる専門店にふさわしい商品力の充実
　⑤　さばきたての新鮮な鶏肉の提供、顧客にさばくところを見せる演出と信頼感の獲得
　⑥　中食（弁当・惣菜・惣菜半製品類）を含む新たなサービスの開発及び展開
　⑦　地産地消の食材を使用した商品の開発及び提供
　⑧　お得感を訴求した商品の開発及び提供
　⑨　高齢者層が気軽に集える「場」の提供
　⑩　宅配、御用聞き等の実施（買い物弱者等の対策の強化）

⑶　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、業務の効率化等のため、次に掲げる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するための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の醸成
ウ　高齢者、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　消費者の安全衛生及び従業者の労働安全衛生の観点からの店舗、設備等の整備
キ　作業手順の標準化及び見える化やコンピュータ及び情報システムの導入等による業務の合理化・効率化
ク　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
ケ　受動喫煙の防止
コ　賠償責任保険への加入促進

⑷　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、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、次に掲げる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、積極的な情報発信によるプロモーションの促進
イ　消費者情報のデータベース化等による適切な管理
ウ　季節に応じた商品の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、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、電子決済の導入・普及
キ　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

⑸　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及び健康志向の高まりに対応し、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、消費者に納得感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、次に掲げる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
イ　商品の品目、飼育者、飼育方法、処理日時、加工方法等の情報提供
ウ　商品の展示及び包装方法の工夫
エ　分かりやすい価格表示
オ　消費者の疑問や苦情への適確な対応（苦情対応マニュアルの作成等）

カ　地域の特性に応じた外国語商品表示や外国の文化に配慮（ハラール等）した表示の推進
キ　従業員に対する危機管理教育の徹底

⑹　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。

⑴　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、かつ良質な商品の提供を行うため、次に掲げる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
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

⑵　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、消費者の利益及び健康の増進等のため、サービス、店舗及び設備の改善、業務の効率化に関する指導、助言、情報提供、ＩＣＴ活用に係るサポートなど、必要な支援に努めることが期待される。

⑶　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、次に掲げる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　苦情相談窓口の設置
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　トレーサビリティーを確保する取組の推進
キ　生産者、生産地等の情報収集及び提供
ク　消費者調査に基づく消費者嗜好の把握
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　消費者に対する食鳥肉に関する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

⑷　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食鳥肉販売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・相談の取組の推進が期待される。

⑸　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の趣旨や活用方法の周知が期待される。

⑹　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、次に掲げる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、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商品やサービスの情報提供

⑺　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ことが期待される。

⑻　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、次に掲げる事項に取り組むことが期待される。

ア　生産者・生産地等の情報収集及び処理加工業者等との連携・交流
イ　共同購入等取引面の共同化の推進
ウ　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

⑼　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

する福利厚生の充実並びに共済等制度（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。
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に努めることが期待される。

⑽　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、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努めることが期待される。

⑾　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営業者の支援及び消費者の信頼の向上

⑴　都道府県指導センター
組合との連携を密にして、次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を効果的に活用した、営業者に対する経営改善の具体的な指導、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等と連携した振興計画を未策定の組合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

⑵　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、次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など、営業者の経営改革の取組に役立つ情報の収集、整理及び情報提供の実施
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　効果測定の支援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

⑶　国及び都道府県等
食鳥肉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、次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かつ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及び更新並びに各種支援策の周知

⑷　日本公庫
営業者の円滑な事業実施に資するため、次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、分析及び情報提供の実施
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の実施
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

第五　営業の振興に際し配慮すべき事項

食鳥肉販売業に対しては、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、営業者の社会的責任としての環境の保全や省エネルギーの推進、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、食鳥肉販売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を踏まえた対応並びに働き方・休み方改革への対応といった課題に応え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り、その対応を通じて、現在、我が国の政府や多数の企業・地方自治体・関係団体でも取り組まれている国際連合の持続可能な開発目標（ＳＤＧｓ）に貢献し、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
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、次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。

⑴　食文化の継承のための食事マナー及び調理方法の普及
⑵　地域における食生活の改善の支援
⑶　食品の安全性に関する知識の普及の支援
⑷　安全な食材を使用した健康に良い食品の開発及び提供
⑸　ヘルシーメニューの開発及び提供
⑹　食材の原産地表示の推進

⑺　提供商品に応じた食物アレルギー物質の有無の表示及び総カロリーの表示

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。

3　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。

二　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、妊産婦及び子育て・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、次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。

⑴　宅配、御用聞き等の実施（他の生活衛生関係営業者等との連携を含む）

⑵　小分けや加工食品（惣菜・惣菜半製品等）の販売の実施

⑶　高齢者に配慮したメニューや少量メニューの提供

⑷　高齢者、障害者、妊産婦や子供連れの顧客等に配慮した店舗のバリアフリー化

⑸　身体障害者補助犬を同伴する身体障害者等への適切な対応

⑹　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

⑺　従業員に対する教育及び研修の充実及び強化

⑻　子育て・共働き世帯等が働きやすい職場環境の整備

⑼　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、妊産婦及び子供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、妊産婦及び子供連れの顧客等の利用の円滑化を図るために必要な設備（バリアフリー設備等）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　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、地域住民に対して食鳥肉販売業の店舗の存在、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」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、次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。

⑴　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

ア　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

イ　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

⑵　「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

⑶　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、地域ブランド品販売等へ利用）

⑷　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及びインターネット販売

⑸　Ｂ級ご当地グルメ等地域資源を活用した地域おこし

⑹　地元農家や各種団体と連携した朝市の開催

⑺　福祉施設における食事の提供

⑻　ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施

⑼　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

⑽　地産地消の推進

⑾　災害対応能力及び危機管理能力の維持向上

⑿　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

⒀　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

⑴　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

⑵　業種を超えた相互協力の推進

⑶　地域における特色ある取組の支援

⑷　自治会、町内会、地区協議会、ＮＰＯ、大学等との連携活動の推進

⑸　商店街役員への食鳥肉販売業の若手経営者の登用

⑹　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

⑺　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

営業者は、将来に向けた持続可能な消費と生産のパターンを確保する社会的役割・責任が求められており、限りある資源エネルギーや環境保全、食品・資源循環型社会を実現するため、次に掲げる事項を中心に積極的に取り組むことが期待される。

1　営業者に期待される役割

⑴　省エネルギーや自然冷媒へのアクセスなど、環境保護にも対応した冷凍冷蔵設備、冷房設備及び太陽光発電設備

等の導入
⑵　冷凍冷蔵設備入れ替え時における適切な廃棄処理
⑶　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
⑷　食品循環資源の再生利用等実施率の向上
⑸　食品ロスの削減並びに食品廃棄物の発生抑制及び減量
⑹　廃棄物の最小化及び分別回収の実施
⑺　温室効果ガス排出の抑制
⑻　プラスチック製買物袋の有料化等プラスチック製品削減に向けた取組

２　組合及び連合会に期待される役割
⑴　食品循環資源の再生利用の仕組みの構築
⑵　業種を超えた組合間の相互協力の実施
⑶　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
省エネルギー設備導入時に、振興事業貸付等の制度が積極的に活用されるよう、引き続きこうした制度の周知を図る。

五　禁煙等に関する対策

１　営業者に求められる役割
営業者は、望まない受動喫煙の防止のため、顧客層、経営方針、店舗の規模等を考慮した上で、次に掲げる事項を中心に必要な対応を図ることが求められる。
⑴　施設内の禁煙の徹底や喫煙専用室等の設置
⑵　受動喫煙による健康影響が大きい子供など20歳未満の者、患者等への配慮
⑶　従業員に対する受動喫煙防止対策

２　組合及び連合会に期待される役割
受動喫煙防止対策及び飲酒運転根絶等に関する効果的な情報提供を行い、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。

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、次に掲げる事項を中心に必要な対応を図ることが求められる。
⑴　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
⑵　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
⑶　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
⑷　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
⑸　被災した営業者のみならず営業者全体による相互扶助の実施と営業者間の連携の下での役割の発揮
⑹　災害発生時における、被災した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
⑺　従業員及び消費者に対する節電啓発
⑻　中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入
⑼　節電を通じた経営の合理化
⑽　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
⑴　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
⑵　同業者による支え合い（太い「絆」による再強化）
⑶　災害発生時の被災者の避難誘導等を通じた帰宅困難者の発生抑制、帰宅支援等への取組
⑷　被災した地域住民を支援するボランティア参加について、組合員への呼びかけ
⑸　節電啓発や節電行動に対する支援
⑹　節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置

３　国及び都道府県等の役割
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、次に掲げる事項を中心に積極的な取組に努める。
⑴　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、減災等の施策の実施
⑵　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し低利融資を実施し、きめ細やかな相談及び支援を行う。

七　最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く）

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円となることを目指す」ことが示されていることから、次に掲げる事項を中心に積極的な取組に努める必要である。

１　営業者に期待される役割

⑴　最低賃金の遵守
⑵　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
⑶　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
⑴　最低賃金の制度周知
⑵　助成金の利用促進
助成金等の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
⑴　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。
⑵　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。
⑶　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
⑴　営業許可等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
⑵　営業許可等の際における窓口での個別周知
⑶　研修会等を通じた助成金制度の周知

5　日本公庫に期待される役割
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、引き続きこうした制度の周知等を図る。

八　働き方・休み方改革に向けた対応
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作ることで人材の確保や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雇用形態に関わらない公正な待遇の確保、また、職場におけるハラスメント対策を行うことが求められる。

1　営業者に求められる役割
⑴　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上げへの対応による長時間労働の是正
⑵　年５日の年次有給休暇の確実な取得
⑶　雇用形態や就業形態に関わらない公正な待遇の確保
⑷　従業員に対する待遇に関する説明義務
⑸　セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント等の職場におけるハラスメント対策

2　組合及び連合会に期待される役割
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。

3　都道府県指導センターに期待される役割
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。

4　国及び都道府県等の役割
⑴　営業許可等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制度周知
⑵　営業許可等の際における窓口での制度周知
⑶　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、引き続きこうした制度の周知等を図る。

10　興行場営業の振興指針

令和３年３月18日
厚生労働省告示第79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32年法律第164号)第56条の２第１項の規定に基づき，興行場営業の振興指針(平成26年厚生労働省告示第76号)の全部を次のように改正し，令和２年４月１日から適用する。

興行場営業の振興指針

興行場営業の営業者（以下「営業者」という。）が、興行場法（昭和23年法律第137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。

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、興行場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、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、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、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、営業者及び利用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。

なお、現時点においては、興行場の多くを映画館が占めているため、今回の指針では特に映画館を例に記述することとする。

第一　興行場営業を取り巻く状況

一　興行場営業の営業者の動向

興行場営業は、国民生活における身近な娯楽を提供するものとして、その地位を保ってきたところである。その施設数及び入場者数は、昭和30年代半ばのピーク時から平成７、８年頃にかけて、娯楽の多様化、テレビ、家庭用ビデオ、パーソナルコンピュータ、家庭用ゲーム機、衛星放　　送等の普及により、長期間減少傾向にあったが、近年、邦画を中心とした話題作の増加、郊外地域を中心とした複数のスクリーンを有する映画館(以下「シネマコンプレックス」という。)の増加等により、スクリーン数は、平成20年末の3,359スクリーンから平成30年末には3,561スクリーンと増加傾向にある。スクリーン数の増加は、シネマコンプレックスの増加によるところが大きく、５スクリーン以上を有するシネマコンプレックスのスクリーン数は10年前と比較して491スクリーンの増となっており、全スクリーン数の88%を占めるまでに至っている（一般社団法人日本映画製作者連盟の統計による。）。他方、興行場（映画館）の許可を受けた施設数は、1,475施設（平成29年度末）であり、10年前と比較して286施設の減となっている（厚生労働省『衛生行政報告例』による)。

経営上の課題としては（複数回答)、「人件費の上昇」が49.8%（前回振興指針では記述なし）と最も多くあげており、次いで、「人手不足・求人難」が44.9%（前回振興指針では記述なし)、「施設・設備の老朽化」が35.2%（前回振興改正では34.1%)、「光熱費の上昇」が30.0%（前回振興指針では27.2%)、「他経費の上昇」が26.8%（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。)。

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、興行場営業の経営上の問題点は、多い順に「店舗施設の狭隘・老朽化」（54.5%)、「従業員の確保難（36.4%)」、「顧客数の減少（30.9%)」となっている。

従業員の過不足感としては、「適正」が54.0%となっている一方で、「不足」が44.0%と約４割を占めている（日本公庫『生活衛生関係営業の景気動向等調査特別調査（平成30年10～12月期)』による。)。

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、我が国の興行場営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、興行場営業（映画館）の営業者で、売上が減少したと回答した者は98.2%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0.0%、「20%以上50%未満」が8.9%、「50%以上80%未満」が39.3%、「80%以上」が51.8%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

１世帯あたり（２人以上の世帯）の映画・演劇等入場料の支出（平成29年）は6,447円で、10年前と比較して204円の増となっている（総務省『家計調査年報』による。)。

映画館入場者数（平成30年）は169,210千人で、10年前と比較して8,719千人の増となっている（一般社団法人日本映画製作者連盟の統計による。)。

また、総務省『平成28年社会生活基本調査』によれば、映画館以外での映画鑑賞をしている者は男性が52.6%、女性が51.6%、映画館での映画鑑賞をしている者は男性が36.8%、女性が42.2%となっている。

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としては（複数回答)、「接客サービスの充実」が58.9%（前回振興指針では47.2%)、「広告・宣伝等の強化」が48.8%（前回振興指針では32.1%)、「施設・設備の改装」が47.7%（前回振興指針では35.4%)、「飲食メニューの工夫」が46.7%（前回振興指針では27.6%)、「新しい映像技術の導入」が28.6%（前回振興指針では52.8%)、「営業時間の変更」が27.2%（前回振興指針では11.4%)、「感謝デー等の行事の開催」が13.2%（前回振興指針では15.0%）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、興行場営業（映画館）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、「広報活動の強化」が57.9%、次いで「新たな販売方法の開拓」が36.8%、「新商品、新メニューの開発」が24.6%となっている一方、「特にない」が12.3%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

都道府県別に設立された興行場営業の組合（令和元年12月末現在で45都道府県で設立）においては、前期の興行場営業の振興指針（平成26年厚生労働省告示第76号）を踏まえ、振興計画を策定、実施しているところであるが、当該振興計画について、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。

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	衛生に関する知識及び意識の向上に関する事業	36%	46%	・衛生管理等に関する講習会の開催 ・衛生管理マニュアル作成・配布
2	施設及び設備並びにサービスの改善に関する事業	35%	48%	・改装やデジタル化対応の設備の導入投資
3	利用者の利益の増進に関する事業	83%	17%	・各種マニュアルの作成 ・中高生等の映画教室の開催 ・映画サービスデーの実施
4	経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事業	33%	52%	・経営管理講習会，経営相談会の開催 ・映画盗撮防止セミナーの開催
5	営業者及び従業員の技能の向上に関する事業	32%	43%	・講習会の開催 ・接客マニュアルの作成・配布
6	配給会社等との良好な関係の構築に関する事業	64%	25%	・関係業界との情報交換会の開催
7	事業の共同化及び協業化に関する事業	38%	42%	・共同購入・共同広報の実施
8	従業者の福祉の充実に関する事業	506%	32%	・永年勤続者・優良従業員の表彰 ・定期健康診断の実施
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	37%	41%	・後継者育成支援のための研修会等の開催 ・青年部員の活動支援
10	環境の保全及び省エネルギー強化に関する事業	36%	50%	・省エネ機器の導入
11	少子・高齢化社会への対応に関する事業	59%	24%	・シニア料金制度の実施指導
12	地域との共生に関する事業	56%	22%	・地域イベントへの参加 ・出張上映会の実施
13	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%	36%	・被災地域での映画上映会の実施 ・不要時の消灯等、節電の啓発

（注）組合からの実施状況報告を基に作成。

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、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指針に関する検討会」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現に向けて、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、連絡先等について情報提供を行う取組の実施が求められる。

第三　興行場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

興行場営業は、娯楽・文化の身近な担い手として、国民生活を豊かにする上で欠かせない役割を果たしてきた。映画は、鑑る者に楽しさはもとより、感動や安らぎ、興味、関心を喚起し、学習の機会を提供するなど、人生に潤いをもたらし、豊かにさせるものといえる。こうした重要な役割を興行場営業が引き続き担い、国民生活の豊かさの向上に貢献できるよう、経営環境や国民のニーズ、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、事業の安定と活力ある発展を図ることが求められる。

特に、娯楽の多様化、家庭用ＤＶＤ・ブルーレイ、パーソナルコンピュータ、スマートフォン、タブレット端末、家庭用ゲーム機、衛星放送、都市型ケーブルテレビ等が普及する中で、他の娯楽との競争に打ち克ち、映画を発展させるためには、業界を挙げた対応が求められる。

また、少子高齢化が進む中で、地域で身近で手軽な娯楽サービスとして年齢や障害の有無に関わらず、全ての国民が楽

しめる拠点としての機能を積極的に担っていくことが期待される。特に、単独館の多くは中心市街地に立地しており、中心市街地の娯楽機能や賑わいの維持の観点からもその活性化が重要であり、地域のニーズを踏まえ独自性を発揮するなどの対応が期待される。

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年間における営業の振興の目標

1　衛生問題への対応

興行場営業は、一時に不特定多数の利用者を密閉性の高い施設に長時間収容して行うという営業形態上の特殊性を有している。利用者の安全衛生を確保するために、適切な空調設備の整備保全、清掃の励行や洗面所等汚染されやすい区画の消毒等清潔で安全な環境の維持に努めることは、営業者の責務である。

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。

また、病原性が高い新型インフルエンザや同様に危険性のある新感染症が発生した場合に、国民生活・経済への影響を最小化する観点から、新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成24年法律第31号）に基づく使用制限等の要請に適切かつ迅速に対応することが求められる。

また、施設によってはホットドッグ等の食品を取り扱う施設もあることから、食中毒の発生防止策を適切に講じるとともに、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（昭和22年法律第233号）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に必要な措置等が盛り込まれており、その確実な実施が求められる。

衛生課題は、営業者の地道な取組が中心となる課題と、新型インフルエンザへの対応のように、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べき課題とに大別される。

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、通常、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、衛生上の問題が発生した場合には、多くの利用者に被害が及ぶことはもとより、営業自体の継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。

また、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の失墜、国民の健康被害やこれに伴う社会的影響をもたらす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　経営方針の決定と利用者及び地域社会への貢献

映画は古くから国民の間に定着した代表的な娯楽であるが、家庭でも楽しめる娯楽が増加するなど、娯楽の多様化が進んでいる。映画の入場者数は、ヒット作品の有無など映画作品に大きく左右されるが、営業者としても、利用者のニーズを的確に把握し、利用者が望む映画を快適な環境で鑑賞できるような魅力的な施設づくりを進める必要がある。

⑴　消費者ニーズの把握と創意工夫による経営展開

映画人口の底上げを図るため、家庭では体験できない映画館ならではの大画面・高音質・臨場感を他の観客と同時に共有できるといった映画館の魅力を消費者に訴求していくことが業界の課題といえる。

このため、年齢、日時、対象者に応じた戦略的な割引制度や会員カードの発行、各種イベントの実施などを通じて、映画館の魅力を伝える機会を創出することが重要である。特に、今後、高齢化の進展により、シニア層向けのサービス需要の拡がりが期待されることから、シニア層のニーズに応じたサービスの展開が重要となる。また、若い世代を取り込むための工夫や、子育て世帯など新たな顧客層の開拓を進めていくことも必要である。さらに、映画紹介、独自の上映企画の企画、上映リクエストの多い映画の上映など、創意工夫を活かし、地域の映画ファンを増やしていくような取組も期待される。

さらに、収益源の多様化の観点から、ＯＤＳ（アザー・デジタル・スタッフ）と呼ばれるスポーツや演劇、コンサートのライブ中継など映画作品以外のコンテンツ上映を拡大していくことも考えられる。また、結婚披露宴などイベント事業に映画館を有効に活用することも、地域の人々に映画館の魅力を伝える機会にもつながるものと期待される。

こうした新たなサービスの構築は、映画館の営業はもとより、映画鑑賞前後の消費や地域の賑わいにつながるなど、地域の活性化にも貢献することが期待される。

また、映画館におけるデジタル化への設備投資は進んでおり、現在、概ね９割の映画館でデジタル化が行われている。デジタル化は経営の合理化に資することはもとより、映画館の機能の多様化の面でも有効であり、更なる推進が重要である。

さらに、建築物の耐震改修の促進に関する法律（平成７年法律第123号）の一部改正（平成17年法律第120号）により、興行場をはじめ不特定多数の者が利用する建築物について耐震化の対応が求められている。

また、映画の盗撮の防止に関する法律（平成19年法律第65号）（以下「映画盗撮防止法」という。）により、映画館における録音・録画行為は著作権の侵害となり違法であることについて、利用者へ周知を図っていく必要がある。

⑵　高齢者、障害者及び子育て世帯等への配慮

高齢化が進展する中で、シニア層向けのサービスの提供は、単に売上げを伸ばすだけでなく、地域社会が抱える問題の課題解決や地域経済の活性化にも貢献するものである。

また、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。）において、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ているとともに、同法において、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。

また、子育て世帯が安心・安全にサービスを利用できるための配慮も合わせて求められる。

⑶　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待される。

⑷　訪日・在留外国人への配慮

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、興行場営業においても、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、キャッシュレス決済等の導入を図ることが求められる。

⑸　受動喫煙防止への対応

受動喫煙（人が他人の喫煙によりたばこから発生した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、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を推進することが求められている。

そのため、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）の一部改正（平成30年法律第78号）及び労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）により、望まない受動喫煙が生じないよう、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おり、興行場営業においても、受動喫煙防止の強化を図り、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

組合又は組合員は、生活衛生関係営業の支援等の一つとして、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償却制度が設けられており、組合において共同研修施設の建設、共同蓄電設備等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事業者においては、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制度が設けられており、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利用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、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。

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、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事業者に対し、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が脆弱な中小零細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、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関係営業経営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適切に連携を図り、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。

国は都道府県等に対し、営業許可申請等各種申請や届出等の機会に組合未加入の営業者への組合に関する情報提供ならびに組合活動の活性化のための取組等を求めるものとする。

第四　興行場営業の振興の目標を達成するために必要な事項

興行場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利用者の興行場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

営業者は、シックハウス等室内の化学物質による健康への影響についての関心の高まりや新たな感染症の発生状況等に配慮しつつ、公衆衛生の見地からの対策を講じることを要請されている。このため、自館の営業形態、施設及び設備等に応じた、快適な温度及び空気環境の確保、トイレ等の清掃の徹底、衛生教育の充実による従業員の資質の向上等衛生水準の維持向上のためのサービスの充実・強化を図り、利用者が清潔かつ衛生的な環境で快適に映画を楽しめるよう衛生管理に努めるものとする。特に最近、新型インフルエンザの発生が危惧されていることから、営業者自らが、従業員に対し衛生管理に関する模範を示すとともに、従業員の健康管理に十分留意し、従業員に対する衛生教育及び監督指導に当たることが必要である。

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を行う必要がある。

また、営業者は、利用者が信頼し、安心できる商品を提供するため、店舗の衛生管理、従業員の清潔な着衣の使用、手洗いの励行等により食中毒等食品衛生上の問題が発生しないよう努めるとともに、ＨＡＣＣＰに沿った衛生管理を行う必要がある。

さらに、営業者は、消防法（昭和23年法律第186号）等の関係法令を踏まえた非常口表示等の措置を講じ、従業員の安全教育の徹底を図るとともに、地域との連携を密にした防災・避難対策や上映前の入場者に対する適切な情報提供を行うことが必要である。

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、営業を通じて娯楽を提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、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、地方都市の単独館では、営業者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い面があるが、シネマコンプレックスとの間で広域的な競争のもと厳しい競争にあることから、以下の事項も積極的に採り入れ、地域の実情に応じた方策を検討することが期待される。

⑴　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、自館や地域の特性を踏まえ、強みを見出し、経営方針を明確化し、自館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　自館の立地条件、顧客層、資本力、経営能力等の経営上の特質の把握
イ　周辺競合館に関する情報収集と比較
ウ　ターゲットとする顧客層の特定
エ　自館のコンセプト及び経営戦略の明確化
オ　多様な顧客層の開拓・周知のための企画
カ　飲食等の附帯的サービスの強化
キ　自館の有効活用による収益源の多様化
ク　地域の飲食店等との提携
ケ　若手人材の活用による経営手法の開拓
コ　顧客や地域のニーズに沿った上映時間の見直し
サ　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

⑵　サービスの見直し及び向上に関する事項

利用者のニーズやライフスタイルの変化に的確に対応し、利用者が安心して利用できるよう、自館の魅力を増し、顧客の満足度を向上させるとともに、新たな顧客を獲得す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。

ア　映画紹介イベントや交流会の開催など映画ファンの拡大
イ　年齢、日時、対象者に応じた割引制度の実施
ウ　会員カードの発行
エ　スポーツや演劇、コンサートのライブ中継など映画作品以外のコンテンツの上映
オ　結婚披露宴などイベント事業の展開
カ　上映リクエストの多い映画の上映

キ　関連書籍、ＤＶＤ、ブルーレイ、キャラクターグッズ等の関連物品の販売
ク　喫茶、売店コーナー等附帯事業の充実
ケ　子育て世帯など新たな顧客層の開拓のための独自サービスの実施
コ　地域の飲食店等と提携したサービスの提供
サ　利用者のアンケート箱の設置などによる利用者の要望の調査
シ　優秀な人材の獲得、若手従業員の育成・指導、資質向上
ス　魅力ある職場づくり（人と人の心のチームワーク）
セ　ホームページの開設等情報通信技術を活用した積極的な情報発信
ソ　地域のケーブルテレビ等を活用した広告宣伝
タ　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及

⑶　施設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、利用者が清潔かつ衛生的な環境で快適に映画を楽しめるよう衛生管理に努めるとともに、近年の省エネルギー及び節電の要請やバリアフリーの視点を踏まえた施設及び設備の改善並びに業務改善等を図るため、以下の事項に　取り組むことが期待される。

ア　清潔で魅力的な施設に向けた定期的な内外装の改装
イ　快適な椅子の設置
ウ　映像・音響設備の改善
エ　デジタル化への対応
オ　３Ｄ（立体映画）上映対応
カ　施設の耐震化
キ　高齢者、障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施
ク　バリアフリー映画への対応
ケ　利用者の安全衛生及び従業者の労働安全衛生の観点から施設の整備・改善
コ　節電・省エネルギーの推進
サ　経営の合理化・効率化のための改善
シ　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

⑷　人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

従業員の企画、顧客管理、接客等の技術の向上、映写技師の確保等を図るため、組合等の研修会、講習会等も活用しつつ、その資質の向上を図るとともに、適切な労働条件や健康管理を図る必要がある。

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。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

営業者に対して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及び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の作成等に係る指導及び助言に努めることが期待される。

⑵　サービス、施設及び設備の改善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、施設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。

また、高齢者、障害者等の利便性を考慮した施設の設計やサービスの提供等について研究を行い、その成果の普及に努めることが期待される。

⑶　利用者利益の増進及び商品の提供方法に関する事項

利用者のニーズの多様化に応えるために必要な新技術の研究、催事の開催等利用者に対する映画館営業に関する啓発活動、共通利用ができる映画鑑賞券の発行の検討並びに利用者の動向や意識を把握するための市場調査及び映画制作会社、映画配給会社等関連業界に対する当該情報の提供に努めるとともに、国民に対して映画館における映画鑑賞の魅力を宣伝することに努めることが期待される。

⑷　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業界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提供に努めるものとする。さらに、関係機関との連携の下で、創業や事業承継における助言・相談の取組の推進が期待される。

また、映画盗撮防止法の施行により映画館における録音・録画行為は著作権の侵害となり禁止されたことに伴う利用者への周知方法等について営業者に情報提供するとともに、国民に対し映画盗撮防止法の趣旨の伝達に努めるものとする。

さらに、映画産業のデジタル化に伴うデジタルシネマへの移行について、情報提供等による支援に努めることが期待される。

⑸　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。

⑹　営業者及び従業員の技能の向上に関する事項

営業者の特質に応じて作成する接客マニュアルの作成の指導助言に努めることが期待される。

⑺　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ことが期待される。

⑻　配給会社等取引関係との良好な関係の構築に関する事項

単独館が、配給制度、割引制度等について、配給会社等との間で良好な関係を築くために行う情報収集及び連絡調整の支援に努めることが期待される。

⑼　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充実並びに共済等制度（退職金、生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めるものとする。

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に努めることが期待される。

⑽　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

⑴　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　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、営業者に対する経営改善の具体的指導、助言等の支援

イ　利用者からの苦情及び要望の営業者への伝達

ウ　利用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等と連携した振興計画を未策定の組合に対する指導・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

⑵　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　関係機関等が作成する手引や好事例集等、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　効果測定の支援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

⑶　国及び都道府県等

興行場営業に対する利用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。

ア　興行場に関する指導監督

イ　興行場に関する情報提供その他必要な支援

ウ　災害又は事故、新型インフルエンザ発生時等における適時、適切な対策、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・更新及び各種支援策の周知

⑷　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

第五　営業の振興に際し配慮すべき事項

興行場営業においては、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の強化に努めるとともに、時代の要請である少子高齢化社会等への対応、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応え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り、かつ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　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、一人暮らしの者、妊産婦、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。

⑴　高齢者、障害者、妊産婦及び子ども連れの利用者等に配慮した積極的なバリアフリー対策の実施

⑵　車椅子用の鑑賞スペースの確保
⑶　バリアフリー映画の普及に向けた取組
⑷　託児施設との連携
⑸　授乳室やベビーチェアの設置
⑹　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
⑺　従業員に対する教育及び研修の充実・強化
⑻　子育て世帯、共働き世帯等が働きやすい職場環境の整備
⑼　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
⑽　受動喫煙防止への対応
⑾　高齢者、障害者、妊産婦等への優しい環境の実現

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利用者等の利便性を考慮した施設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利用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。

二　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、地域住民に対して興行場営業の存在、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、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。

⑴　地域の街づくりへの積極的な参加
ア　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
イ　地域・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
⑵　地域、地方公共団体、関係機関との連携による災害時の帰宅困難者への支援
⑶　福祉施設等での移動映画の上映
⑷　共同ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施
⑸　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
⑹　青少年に対する風紀面の配慮
⑺　暴力団排除等への対応
⑻　災害対応能力及び危機管理能力の維持向上

2　組合及び連合会に期待される役割

⑴　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
⑵　業種を超えた相互協力の推進
⑶　地域における特色ある取組の支援
⑷　自治会、町内会、地区協議会、ＮＰＯ、大学等との連携活動の推進
⑸　地域・商店街役員への興行場営業の若手経営者の登用
⑹　地域における事業承継の推進（承継マッチング支援）
⑺　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。

三　環境の保全及び省エネルギーの強化

1　営業者に期待される役割

⑴　省エネルギー対応の空調設備、太陽光発電設備等の導入
⑵　節電に資する人感センサー、ＬＥＤ照明、蓄電設備等の導入
⑶　廃棄物の最小化、分別回収の実施
⑷　温室効果ガス排出の抑制につながる施策及び省エネルギーへの啓発

2　組合及び連合会に期待される役割

⑴　廃棄物の最小化、分別回収の普及啓発
⑵　業種を超えた組合間の相互協力

3　日本公庫に期待される役割

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。

四　禁煙等に関する対策

1　営業者に求められる役割

望まない受動喫煙の防止を図るため、以下の措置を講じることが求められる。

⑴　施設内の禁煙の徹底及び喫煙専用室等の設置
⑵　受動喫煙による健康影響が大きい子どもなど20歳未満の者、患者等への配慮
⑶　従業員に対する受動喫煙防止対策

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
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。

五　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。）
⑴　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
⑵　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
⑶　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
⑷　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
⑸　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
⑹　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
⑺　従業員及び利用者に対する節電啓発
⑻　中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入
⑼　節電を通じた経営の合理化
⑽　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
⑴　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
⑵　同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）
⑶　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
⑷　被災した地域住民へのボランティアに関する呼びかけ
⑸　節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置
⑹　節電啓発や節電行動に対する支援
3　国及び都道府県等の役割
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に努める。
⑴　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
⑵　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し低利融資を実施し、きめ細やかな相談及び支援を行う。

六　最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く。）

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1,000円となることを目指す」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に努める必要がある。

1　営業者に求められる役割
⑴　最低賃金の遵守
⑵　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
⑶　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
⑴　最低賃金の制度周知
⑵　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
⑴　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。
⑵　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。
⑶　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
⑴　営業許可等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
⑵　営業許可等の際における窓口での個別周知
⑶　研修会等を通じた助成金制度の周知
5　日本公庫に期待される役割
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。

七　働き方・休み方改革に向けた対応

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作ることで人材の確保や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雇用形態に関わらない公正な待遇の確保、また、職場のハラスメント対策に必要な措置を図ることが求められる。

1　営業者に求められる役割

⑴　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上げへの対応による長時間労働の是正

⑵　年５日の年次有給休暇の確実な取得

⑶　雇用形態や就業形態に関わらない公正な待遇の確保

⑷　従業員に対する待遇に関する説明義務

⑸　セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント等職場のハラスメント対策

2　組合及び連合会に期待される役割

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。

3　都道府県指導センターに期待される役割

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。

4　国及び都道府県等の役割

⑴　営業許可等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制度周知

⑵　営業許可等の際における窓口での制度周知

⑶　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。

11　浴場業の振興指針

令和３年３月18日
厚生労働省告示第79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32年法律第百64号）第56条の２第１項の規定に基づき，浴場業の振興指針（平成27年厚生労働省告示第25号）の全部を次のように改正し，令和２年４月１日から適用する。

浴場業の振興指針

浴場業の営業者（以下「営業者」という。）が、公衆浴場法（昭和23年法律第139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。

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、浴場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、営業者及び利用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　浴場業を取り巻く状況

一　営業者の動向

浴場業は、高温多湿な我が国の気候風土の中で古くから「施浴」や「町湯」として栄え、多くの人々に入浴の機会を提供し、地域の保健衛生水準の維持向上に大いに役立ってきたところであり、地域の触れ合いの場としても重要な役割を担うなど、我が国独特の生活文化を築いてきたものである。

公衆浴場は、平成25年度の26,580施設から平成29年度の25,121施設に減少している。このうち、一般公衆浴場（いわゆる「銭湯」をいう。以下同じ。）は、同時期で、4,542施設から3,729施設に減少している（厚生労働省「衛生行政報告例」による。）。

一般公衆浴場は、物価統制令（昭和21年勅令第118号）第４条の規定に基づき入浴料金を都道府県知事が指定していることもあり、公衆浴場の確保のための特別措置に関する法律（昭和56年法律第68号）第３条の規定に基づき、金融及び税制上の優遇措置等の諸施策を実施しているが、利用者数の減少に伴う収益の減少、経営者の高齢化、施設及び設備の老朽化等による経営環境の悪化、家族経営による長時間労働並びに相続税の負担増等による後継者の確保難により転業及び廃業が進んでいる。

さらに、営業者が抱える経営上の問題点としては、「客数の減少」と回答した割合が69.2％（前回振興指針では77.4％）となっており、以下、「施設・設備の老朽化」が68.0％（前回振興指針では57.1％）、「燃料費の上昇」が37.0％（前回振興指針では63.5％）、「光熱費の上昇」が33.7％（前回振興指針では49.6％）と続いている。このことから、客数の減少とともにエネルギー価格等の問題が経営上の問題点となっていることが伺われる（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、浴場業の経営上の問題点は、多い順に「店舗施設の狭隘・老朽化」（62.0％）、「顧客数の減少」（55.6％）、「仕入価格・人件費等の上昇を価格に転嫁困難」（25.0％）となっている。

一方、近年増加している訪日外国人旅行者の集客に向けた取組の実施状況については、令和元年６月時点で、「実施している」と回答した割合が21.3％と、生活衛生関係営業の中では、旅館業に次いで多くなっており、訪日外国人旅行者に対する今後の受け入れ方針としては、「積極的に受け入れていきたい」が17.4％、「受け入れてもよい」が58.7％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特別調査（令和元年４～６月期）』による。）。

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、我が国の浴場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、公衆浴場業の営業者で、売上が減少したと回答した者は76.8％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50.0％、「20％以上50％未満」が38.4％、「50％以上80％未満」が10.5％、「80％以上」が1.2％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30年の１世帯あたり（２人以上の世帯）の温泉・銭湯入浴料支出は1,795円で、前年比184円の減少であった（総務省「家計調査報告」による。）。

また、１日平均客数別施設数の構成割合は、総数では「50人～99人」が29.3％で最も多く、次いで「100人～199人」が27.3％となっている。立地条件別にみると、「住宅地区」では「100人～199人」が32.6％、「50人～99人」が30.8％と来客数が多くなっている（厚生労働省「生活衛生関係営業経営実態調査」による。）。

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、「接客サービス充実」30.5％（前回振興指針では24.6％）、「施設・設備の改装」29.0％（前回振興指針では23.4％）、「集客のためのイベント実施」23.5％（前回振興指針では20.2％）、「広告・宣伝等の強化」及び「サービスデー等の工夫」18.2％（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。）。

また、公衆浴場業を営む者が、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、「広報活動の強化」が33.0％、次いで「生産性向上に資する設備投資の実施」が13.4％、「新商品、新メニューの開発」が8.0％となっている一方、「特にない」が50.9％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

都道府県別に設立された浴場業の組合（平成30年12月末現在、41都道府県で設立されている組合）においては、前期の浴場業の振興指針（平成27年厚生労働省告示第25号）を踏まえ、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。

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	衛生に関する知識及び意識の向上に関する事業	56%	36%	・衛生管理講習会の開催 ・衛生マニュアルの作成及び配布 ・自主管理対策
2	施設及び設備並びにサービスの改善に関する事業	25%	50%	・施設特性を踏まえた改装や設備の導入投資
3	利用者の利益の増進に関する事業	64%	36%	・行事湯の実施・講習会の開催 ・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業	28%	40%	・経営講習会又は各種研修会の開催 ・経営に関する相談及び指導
5	営業者及び従業員の技能の向上に関する事業	48%	26%	・技術講習会の開催
6	事業の共同化等に関する事業	64%	12%	・共同購入の実施
7	取引関係の改善に関する事業	38%	46%	・関係業界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	25%	42%	・共済制度等の加入促進 ・定期健康診断の実施
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	13%	35%	・後継者育成支援のための研修会等の開催 ・青年部の活動支援
10	環境の保全及び省エネルギーの強化に関する事業	29%	42%	・省エネルギー機器の導入
11	少子高齢化社会等への対応に関する事業	38%	21%	・子ども又は高齢者向け入浴サービスの作成
12	「浴育」への対応に関する事業	64%	36%	・小学生等を対象とした体験入浴の実施 ・入浴マナー啓発
13	禁煙等に関する対策に関する事項	45%	41%	・講習会の開催 ・施設における禁煙・分煙の推進
14	地域との共生に関する事業	48%	26%	・地域イベントへの参加 ・コミュニティの場としての施設の開放 ・ポスター等の作成及び配布
15	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%	38%	・災害時における施設の提供 ・節電に関する啓発

（注）組合からの実施状況報告を基に作成。

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、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、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く広報を行い、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　浴場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

浴場業は、国民の衛生的で快適な生活を確保するサービスとして、国民生活の充実に大いに寄与してきた。自家風呂を持たない人々に対して入浴の機会を提供するとともに、自家風呂普及率が95%を超える中で、「浴槽が大きくリラックスできる」、「よく温まる」などの利用者の声もあり、従来のような単に身体を洗うという目的以外に、疲れをとる、気分転換を図るなどの心の癒しの場としても重要な役割を果たしている。こうした重要な役割を浴場業が引き続き担い、国民生活の向上に貢献できるよう、経営環境や国民のニーズ、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、

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。

浴場業は不特定多数の者を入浴させる施設であることから、衛生上の問題、特に、レジオネラ症に注意が必要な業態であり、衛生上の危険を防止し、利用者に対して安全なサービスを提供することは営業者の責務である。

我が国においては、今後、一人暮らしの高齢者の増加が予想されるが、公衆浴場は、地域住民との交流の場を提供するのみならず、常に従業員や他の入浴者の目があり、入浴に起因する事故に対しても迅速な対応が可能であることから、このような利用者を積極的に取り込んでいくことが期待される。同時に、子ども世代等を対象にした「浴育」の推進により、日本の銭湯文化を幅広い層に伝えていくことも重要である。また、公衆浴場は、地域住民に身近な交流スペースとしても重要な地域資源であり、今後、地域コミュニティの核として、地域の様々な活動に積極的に開放していくとともに、ランニングブーム等に着目した健康増進関連の新規利用者の掘り起こしが望まれる。

今後、我が国においても、訪日外国人旅行者や在留外国人の増加が予想されるが、日本の伝統的な公衆浴場への関心は高いものと想定され、入浴マナーの紹介等をはじめ、その受入れ体制の整備が望まれる。その際、それぞれの国の文化や風習に配慮することが求められる。

また、地球環境問題や高騰するエネルギー価格の問題に的確に対応するため、環境に配慮したボイラー燃料への転換や、省エネルギー関係設備の導入等を推進する必要がある。

あわせて、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。）を踏まえ、全ての利用者が施設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、人工肛門又は人工膀胱を使用している者（以下「オストメイト」という。）及び入浴着を着用した乳がん患者・経験者への配慮が求められる。

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、浴槽等におけるレジオネラ症防止対策を講じることはもとより、インフルエンザ等の感染症への対応が必要であり、営業者にとどまらず、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。

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、営業者が一定水準の衛生管理をしている場合、通常、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、感染症が発生した場合には、多くの利用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。

また、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並び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、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　経営方針の決定と利用者及び地域社会への貢献

浴場業の中でも一般公衆浴場は、自家風呂普及率が95％を超える中で、設備の老朽化、後継者不足の問題等の課題を抱えており、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、利用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い出し、独自性を十分に発揮し、以下の点に留意しつつ、経営展開を行っていくことが求められる。

⑴　消費者ニーズの把握と創意工夫による経営展開

一般公衆浴場は、既に地域に定着しているところが多いことから、利用者の要望、利用者層等の動向及び周囲の競合施設の状況等の情報を収集し、自施設のサービスを見直すなど、経営意識の改革に努めるとともに、経営方針について将来を見据えた上で改めて検討する必要がある。

また、自施設の立地条件や経営方針に照らし、営業日や営業時間、利用者が満足するサービスの見直しを行い、例えば、こどもの日、母の日、父の日又は敬老の日等の無料優待制度、しょうぶ湯、ゆず湯、リンゴ湯又はハーブ湯等のサービス、冷水や麦茶の無料サービス、優待制度付きのプリペイドカード、回数券又は家族券の発行、個人のプライバシー保護を考慮した番台のロビー化、清涼飲料水や氷菓等多様な飲食物等の提供及びＢＧＭの放送等、自由な発想で自施設に適した新たなサービスを開発することが期待される。

⑵　地域コミュニティの核としての機能の発揮

我が国における一人暮らしの高齢者の数は、2010年の約480万人から2020年には約670万人と大幅に増加することが予想される。高齢者が地域社会でいきいきと暮らしていくためには、住民同士が会話する機会は非常に重要であり、公衆浴場は、リラックスしながら気軽な会話が行われる場として、地域の貴重な財産である。また、自宅での入浴時の事故を防止する観点からも、公衆浴場での入浴は有効であり、このような地域のニーズに的確に対応することが求められる。

また、自家風呂の普及により公衆浴場を利用したことのない子どもが多い中、体験入浴又は親子ふれあい入浴などの機会を通じて、子どもが利用しやすい企画を実践することや、歴史や構造で特色をアピールできる施設において、自施設の特色を含めた銭湯文化の紹介又は発信を行うことは、新規利用者を開拓する上でも有効な取組であり、積極的な対

応が期待される。

さらに、地方公共団体や地域の自治会等と連携して、地域住民のサロンとして公衆浴場のスペースを開放することにより、地域住民の活動の活性化に貢献することができることから、このような取組に積極的に対応することが求められる。

加えて、健康に対する国民の意識の高まりを踏まえ、ランニングブーム等に着目した対応や、高血圧、糖尿病等生活習慣病患者に対する健康的な入浴法の普及等により、新規利用者の掘り起こしを行うことが望まれる。

⑶　高齢者、障害者及び子育て世帯等への配慮

高齢化の進展は、高齢者向けのサービス需要の拡がりにもつながることから、また、障害者差別解消法において、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ているとともに、同法において、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が求められる。

また、オストメイト及び入浴着を着用した乳がん患者・経験者についても、衛生上問題ない形で入浴サービスを楽しんでいただくことは可能であり、その点を正しく認識し、適切に対処することが必要である。

また、子育て世帯が安心・安全にサービスを利用できるための配慮も合わせて求められる。

⑷　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、地球環境の保全、高騰するエネルギー価格の問題に的確に対応するため、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を進めることが期待される。

さらに、化石燃料の使用に伴う温室効果ガスの増加対策として、ボイラー等の機器の購入及び更新に際しては、省エネルギー性能の高い機器の購入に配慮することや、エネルギー価格増大に伴う電気料金の高騰などの対策として、普段から不要時の消灯、照明ランプの間引き及び設備面でのＬＥＤ照明装置等の導入を推進するなど、継続的な対策をする必要がある。

⑸　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組を進め、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いる。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、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を図ることが求められる。

また、訪日外国人旅行者の受入れに当たっては、我が国の入浴マナーを理解していただくとともに、旅行者の母国の文化や風習に対し配慮することが必要である。

⑹　受動喫煙防止への対応

受動喫煙（人が他人の喫煙によりたばこから発生した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、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を推進することが求められている。

そのため、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）の一部改正（平成30年法律第78号）及び労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）により、望まない受動喫煙が生じないよう、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おり、浴場業においても、受動喫煙防止の強化を図り、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

浴場業の組合又は組合員は、生活衛生関係営業の支援等の一つとして、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償却制度が設けられており、組合において共同配送用車輌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、一般公衆浴場に対する設備資金を営業者が借りた場合は、日本公庫の生活衛生資金貸付の金利で、最も優遇された金利による融資を受けることができる仕組みが設けられており、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利用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、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、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、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、都道府県指導センター及び日本公庫が協力して、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関係営業経営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が必要である。

全国指導センターにおいては、中小規模の営業者に対して、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　浴場業の振興の目標を達成するために必要な事項

浴場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利用者の浴場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

⑴　日常の衛生管理に関する事項

営業者は、入浴設備の衛生管理において、浴槽等におけるレジオネラ症の発生を防止するために、自主管理手引書及び点検表を作成し、営業者又は従業員の中から日常の衛生管理に係る責任者を定める等の自主管理対策の充実を図ることが必要である。

また、衛生管理を徹底するための研修会及び講習会を受講し、営業者及び従業員の衛生管理の手引の作成等による普及啓発及び衛生管理体制の整備充実に努めるものとする。

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を行う必要がある。

さらに、感染症の予防のため、発熱等の感染症が疑われる症状のある従業員に適切な対応を行うなど従業員の健康管理に十分留意し、従業員に対する正確な衛生教育の徹底及び危機管理体制を整備することが必要である。

⑵　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。清潔で快適な浴場を整備するために、換気、防湿、衛生害虫等の駆除並びに脱衣室及びトイレ等の清掃を行うほか、足拭きマット等の設備についても衛生の保持を図り、利用者が衛生的な環境で快適な入浴が行えるよう衛生管理に努め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、多様な利用者の要望に対応する良質なサービスを提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、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い面があるが、経営意識の改革を図り、以下の事項に選択的に取り組んでいくことが期待される。

⑴　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、自施設や地域の特性を踏まえ、強みを見いだし、経　営方針を明確化し、自施設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　自施設の立地条件、利用者層、資本力及び経営能力等の経営上の特質の把握

イ　周辺競合施設に関する情報収集と比較
ウ　ターゲットとする利用者層の特定
エ　重点サービスの明確化
オ　施設のコンセプト及び経営戦略の明確化
カ　地域コミュニティの中で期待されている役割の把握
キ　経営手法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

⑵　サービスの見直し及び利用者の確保に関する事項

利用者のニーズやライフスタイルの変化に的確に対応し、利用者が安心して利用できるよう、浴場の魅力を増し、利用者の満足度を向上させるとともに、新たな利用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　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）」による温もりのあるサービスの提供
③　回数券や家族券等の発行
④　季節風呂（しょうぶ湯、ゆず湯、リンゴ湯又はハーブ湯等）等のサービス
⑤　割引制度の実施
⑥　スタンプラリーの実施
⑦　清涼飲料水や氷菓子等の販売
⑧　冷水、お茶又はシャンプー等の無料サービス
⑨　高齢者、障害者及び妊産婦等への介助
⑩　身体障害者が同伴する身体障害者補助犬の待機場所やクレート（犬舎）の用意
⑪　利用者との信頼関係の構築
⑫　専門性を高めた高付加価値の提供
⑬　看板サービスへのこだわり
⑭　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
⑮　魅力ある職場作り（人と人の心のチームワーク）
⑯　経営手法・熟練技能の効率的な伝承
⑰　外国語表示の推進

イ　健康志向等に対応した取組
①　健康入浴法等の知識の普及
②　生活習慣病等の予防対策としての水中運動の推進
③　生活習慣病患者等に対する入浴指導
④　専門家による健康座談会の実施等
⑤　ランニング愛好家への対応

ウ　利用者のニーズやライフスタイルの変化等に対応した施設作り
①　清潔で入りやすく、誰もがくつろぎやすい施設の雰囲気作り
②　ＢＧＭ放送等による雰囲気作り
③　個人のプライバシーを考慮した番台のロビー化
④　親子又は子ども向け体験入浴の実施
⑤　銭湯文化や入浴マナーの紹介及び啓発
⑥　児童又は生徒の入浴体験学習への協力
⑦　地域のイベント等に対する場所（脱衣場等）の提供
⑧　訪日外国人旅行者への対応

⑶　施設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、施設及び設備の改善並びに業務改善等のため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　安全で衛生的な施設となるような定期的な内外装の改装
イ　各施設の特性を踏まえ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　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
キ　受動喫煙の防止
ク　サービスの高付加価値化及び生産性の向上
ケ　従業員の安全衛生の確保及び労働条件の改善
コ　環境保全の推進
サ　節電及び省エネルギーの推進

⑷　情報通信技術を利用した新規利用者の獲得及び利用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　インターネット等の活用による異業種との提携又は割引サービスの実施
イ　ホームページの開設等、積極的な情報発信によるプロモーションの促進
ウ　広報チラシの配布

⑸　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、施設外をはじめとして、利用者の見やすい場所に、営業時間、休業日、設備等、提供するサービス内容及び料金について明確に表示することにより、利用者の利便を図るとともに、利用者に対し入浴効果や正しい入浴マナー等の浴場に関する情報の提供に努めるものとする。

また、最近の国民の安全及び安心に対する意識の向上並びに消費者保護が一層求められてきていることから、営業者は利用者への真摯な対応が利用者の信頼確保につながることを認識し、利用者からの意見や苦情に対しては、誠意をもって対応することにより、問題の早急かつ円滑な解決に努めることが必要である。

⑹　人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

浴場業においては、公衆浴場の持つ医学的効用や健康入浴法に関する知識を従業員に習得させ、健康入浴推進員の養成に努め、若手従業員の育成及び指導を図り、若者に魅力ある職場作りに努めることが必要である。

したがって、営業者は、従業員の資質の向上に関する情報を収集し、基礎的な接遇等に関する知識の習得を目指した職場内指導を充実するとともに、都道府県指導センターや組合等の実施する研修会及び講習会への積極的参加等、あらゆる機会を活用して従業員の資質の向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めるとともに、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。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

営業者に対して衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、営業者及び従業員の衛生管理の手引の作成等による普及啓発並びに衛生管理体制の整備充実のために必要な支援に努めることが期待される。

⑵　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、利用者の利益の増進等のため、サービス、店舗施設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。

⑶　利用者の利益の増進及び商品の提供方法に関する事項

サービス内容の適正表示や営業者における接客手引及び作業手引の基本となるマニュアルの作成、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こと。

また、銭湯マップ等による組合員の施設紹介を進めるとともに、生活習慣病の予防及び改善等に資する知識や、入浴のストレス解消効果等、入浴に関する正しい知識の普及啓発に努めること。

さらに、スタンプラリーの実施や銭湯文化の周知など、一般公衆浴場の有用性を地域住民等に広くアピールする機会を増やすよう努め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・相談の取組の推進が期待される。

⑷　経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項

先駆的な経営事例等経営管理の合理化等に関する講習会及び研修会の開催、立地環境等経営環境に関する情報及び浴場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提供に努めること。

⑸　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。

⑹　営業者及び従業員の技能の向上に関する事項

公衆浴場の持つ医学的効用や健康入浴法に関する知識及び基礎的な接遇等に関する研修会及び講習会の開催等教育研修制度の充実強化、健康入浴推進員の養成に努めることが期待される。

⑺　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。

⑻　取引関係の改善に関する事項

設備業界や燃料業界等の関係業界の協力を得ることによる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に努めることが期待される。

⑼　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充実並びに共済等制度（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に努めることが期待さ

れる。

⑽　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利用者の信頼の向上

⑴　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　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、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　利用者からの苦情及び要望の営業者への伝達

ウ　利用者の信頼の向上に向けた積極的な取組

エ　都道府県等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

⑵　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　関係機関等が作成する手引や好事例集等、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　効果測定の支援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

⑶　国及び都道府県等

浴場業に対する利用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。

ア　浴場に関する指導監督

イ　浴場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・更新及び各種支援策の周知

⑷　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

第五　営業の振興に際し配慮すべき事項

浴場業においては、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の強化に努めるとともに、時代の要請である少子高齢化社会等への対応、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応え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り、かつ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　「浴育」への対応

1　営業者に期待される役割

営業者は、入浴を通じて生涯、心身の健康をより育むことを目的とされている「浴育」について、民間の取組と連携して以下に掲げる事項に積極的に取り組むことが期待される。

⑴　入浴マナーの普及

⑵　安全入浴の普及の支援

2　組合及び連合会に期待される役割

効果的な「浴育」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

融資の実施等により営業者を支援する。

二　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。

⑴　高齢者、障害者、妊産婦や子供連れの顧客等に配慮した積極的なバリアフリー対策の実施

⑵　高齢者、障害者及び妊産婦等が安心して入浴できる環境の実現

⑶　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

⑷　受動喫煙の防止

⑸　従業員に対する教育及び研修の充実及び強化
⑹　子育て世帯、共働き世帯等が働きやすい職場環境の整備
⑺　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、妊産婦及び子ども連れの顧客等の利便性を考慮した施設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、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

⑴　地域の街づくりへの積極的な参加
⑵　「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
⑶　共同ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施
⑷　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
⑸　暴力団排除等への対応
⑹　災害対応能力及び危機管理能力の維持向上
⑺　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

⑴　地域の自治体等と連携して行う、社会活動の企画、指導及び援助ができる指導者の育成
⑵　業種を超えた相互協力の推進
⑶　地域における特色ある取組の支援
⑷　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
⑸　地域・商店街役員への浴場業の若手経営者の登用
⑹　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
⑺　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、省エネルギーの強化

1　営業者に期待される役割

⑴　省エネルギー対応の空調設備及び太陽光発電設備等の導入
⑵　節電に資する人感センター、不要時の消灯、空調機設定温度の見直し並びにＬＥＤ照明装置及び熱電供給システム等の導入
⑶　廃棄物の最小化及び分別回収の実施
⑷　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

⑴　廃棄物の最小化及び分別回収の普及啓発
⑵　業種を超えた組合間の相互協力

3　日本公庫に期待される役割

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　営業者に求められる役割

望まない受動喫煙の防止を図るため、以下の措置を講じることが求められる。

⑴　施設内の禁煙の徹底及び喫煙専用室等の設置
⑵　受動喫煙による健康影響が大きい子どもなど20歳未満の者、患者等への配慮
⑶　従業員に対する受動喫煙防止対策

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

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。

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。）

⑴　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
⑵　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
⑶　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
⑷　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
⑸　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

⑹　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
⑺　従業員及び利用者に対する節電啓発
⑻　中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入
⑼　節電を通じた経営の合理化
⑽　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
⑴　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
⑵　同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）
⑶　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
⑷　被災した地域住民へのボランティアに関する呼びかけ
⑸　節電啓発や節電行動に対する支援
⑹　節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置

3　国及び都道府県等の役割
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に努める。
⑴　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
⑵　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し低利融資を実施し、きめ細やかな相談及び支援を行う。

七　最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く。）
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1,000円となることを目指す」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に努める必要がある。

1　営業者に求められる役割
⑴　最低賃金の遵守
⑵　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
⑶　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
⑴　最低賃金の制度周知
⑵　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
⑴　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。
⑵　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。
⑶　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
⑴　営業許可等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
⑵　営業許可等の際における窓口での個別周知
⑶　研修会等を通じた助成金制度の周知

5　日本公庫に期待される役割
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。

八　働き方・休み方改革に向けた対応
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作ることで人材の確保や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雇用形態に関わらない公正な待遇の確保、また、職場のハラスメント対策に必要な措置を図ることが求められる。

1　営業者に求められる役割
⑴　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上げへの対応による長時間労働の是正
⑵　年５日の年次有給休暇の確実な取得
⑶　雇用形態や就業形態に関わらない公正な待遇の確保
⑷　従業員に対する待遇に関する説明義務
⑸　セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント等職場のハラスメント対策

2　組合及び連合会に期待される役割
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。

3　都道府県指導センターに期待される役割
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。

4　国及び都道府県等の役割
⑴　営業許可等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制度周知

⑵　営業許可等の際における窓口での制度周知
⑶　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。

12　氷雪販売業の振興指針

令和３年３月18日
厚生労働省告示第78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（平成二十八年厚生労働省告示第四十一号）の全部を次のように改正し、令和３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（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。

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、氷雪販売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。

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、適時かつ適切に本指針を改定するものとする。

第一　氷雪販売業を取り巻く状況

一　営業者の動向

氷雪販売業の許可を受けた施設数は、全国で1,516施設（平成30年度末現在）であり、10年前（平成20年度末）と比較して868施設の減となっている。

平成27年度から平成30年度までの新規営業施設数は119施設、廃業施設数は418施設となっており、廃業が新設を大幅に上回っている（厚生労働省「衛生行政報告例」による。）。

令和２年９月現在の営業者の規模は、従業者数５人未満の零細事業者が73.5％であり、また、経営者の年齢は、60歳から69歳が26.5％、70歳以上が42.9％と、60歳以上が全体の69.4％となっている。後継者の有無は、34.7％が「あり」、57.1％が「なし」と回答している。また、経営上の課題（複数回答）として、87.8％が「客数の減少」、67.3％が「客単価の減少」、55.1％が「原材料費・諸経費の増加」と回答している（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。）「令和２年度生活衛生関係営業経営状況調査」による。）。

また、令和元年12月に確認された新型コロナウイルス（ＣＯＶＩＤ－19）（以下「新型コロナウイルス感染症」という。）の感染拡大は世界的に社会経済大きな影響を与え、我が国の氷雪販売業も大き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、氷雪販売業の売上の減少幅（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16.4％、「50％以上80％未満」が39.9％、「80％以上」が38.2％となっている（株式会社日本政策金融公庫（以下「日本公庫」という。）「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

家庭用電気冷蔵庫は、昭和48年には普及率が94.7％（内閣府「消費動向調査」による。）となり、昭和50年代からほぼ全戸に１台の時代を迎え、庫内を食材別により仕切るタイプが一般化するとともに、自動製氷機を搭載したものが商品化されるなど、製品の多様化が進んでいる。

また、大手資本によるチェーン店舗としてコンビニエンスストアの展開が急速に進み、消費者の消費動向にも変化が現れている。近年は猛暑の影響によって、若い世代の間でかき氷がブームになり、需要が増加しているが、これは季節的要因による特需が顕著に出た事例であって、主要販売先である飲食業の低迷という構造的問題を抱える中、氷雪販売業は依然として厳しい状況にある。

社交業や喫茶店営業においては、業務用自動製氷機の導入が進んでおり、純氷の品質の宣伝等の営業努力にもかかわらず、氷雪販売業への氷の需要が低迷する一因となっている。

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）については、「広告宣伝の強化」が59.2％と最も多く、次いで「接客サービスの向上」が55.1％となっている（全国指導センター「令和２年度生活衛生関係営業経営状況調査」による。）。

また、氷雪販売業を営む者が、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、「新たな販売方法の開拓」が36.4％、次いで「広報活動の強化」が23.6％、「新商品、新メニューの開発」が12.7％となっている一方、「特にない」が49.1％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

都道府県別に設立された氷雪販売業の組合（令和元年12月末現在、13都道府県で設立されている組合）においては、前期の氷雪販売業の振興指針（平成28年厚生労働省告示第41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か年終了時である令和元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：%）

	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	40%	60%	・食品衛生に関する講習会の開催 ・衛生管理の調査研究 ・消費者への信頼確保のための指導
2	施設、設備及びサービスの改善に関する事業	0%	75%	・店舗形態及び内部構造の改善 ・設備の整備
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	20%	80%	・営業時間、休業日等の表示の指導 ・苦情相談窓口の設置 ・消費者マニュアルの作成
4	経営マネジメント管理の合理化及び効率化に関する事業	0%	100%	・経営講習会、各種研修会の開催 ・経営に関する相談及び指導
5	営業者及び従業者の技能向に関する事業	40%	60%	・技術講習会の開催
6	事業の共同化及び協業化に関する事業	20%	80%	・共同購買の実施 ・コストの軽減及び配送システムの調査研究
7	仕入れ方法の工夫及び取引関係の改善に関する事業	0%	80%	・製氷メーカーとの懇談会の開催
8	従業者の福祉の充実に関する事業	20%	60%	・法定労働時間の指導 ・共済制度の加入促進 ・定期健康診断の実施
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	20%	80%	・後継者育成支援のための研修会等の開催 ・人材育成システムの確立
10	環境の保全の推進に関する事業	25%	75%	・公害防止に係る法令の遵守に関する指導
11	省エネルギーの強化に関する事業	25%	75%	・省エネ設備等の導入に関する指導
12	少子高齢化社会等への対応に関する事業	25%	50%	・少子高齢化対応のための調査研究の実施
13	地域との共生に関する事業	25%	75%	・地域イベントへの参加

（注）　組合からの実施状況報告を基に作成。

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、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、必要な見直し等の措置を講じている。

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、組合未加入の営業者への加入の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、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　氷雪販売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

営業者は、国民の食生活の充実と日本の食文化の向上に大きな貢献を果たしてきた。一方で、家庭用及び業務用の製氷機の普及が進み、また、スーパーマーケット等との競合関係もあることから、良質な氷として評価が高く、商品の差別化が可能な純氷商品の提供を推進するとともに、顧客である個々の飲食店等の要望に対応して、丸氷、ダイヤアイス等様々な形態の純氷商品や飲食店等に関連する商品を併せて提供することによって、氷雪販売業の社会的及び文化的な機能を守りながら、今後の更なる需要の拡大に向け努力することが期待される。

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。

さらに、受動喫煙（人が他人の喫煙によりたばこから発生した煙にさらされることをいう。以下同じ。）防止への対応も求められる。

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むことにより、氷雪販売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。

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及び自治体の補助金や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（令和３年度から令和７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

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。

純氷を処理及び加工して販売する営業は、その処理、加工及び流通の過程で細菌等の汚染を受けやすく、食中毒等の問題が起こりやすい環境にある。このような衛生問題に対しては、営業者、保健所等衛生関係行政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。）等が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うことが必要最低条件である。しかし、一旦、細菌等による汚染、異物の混入などにより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、日頃の地道な衛生管理の取組が重要である。

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、知識及び意識の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、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るため、当該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及び地域社会への貢献

氷雪販売業は、製氷業者からスーパーマーケットやコンビニエンスストア等への商品の直接供給や、インターネットを通じた消費者への直接販売の増加により、非常に厳しい経営環境となっている。

こうした中で、営業者は、消費者のニーズや地域の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いだし、独自性を十分に発揮し、次に掲げる点に留意しつつ、経営展開を行っていくことが求められる。

⑴　消費者ニーズの把握と創意工夫による経営展開

氷雪販売業は、多様化する消費者、とりわけ飲食業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を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積極的に行い、おしぼりやドライアイスなどの関連商品を必要に応じて提供することによって、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。

特に、有力な顧客であるバー、クラブ等の飲食店に対しては、開店準備中の店員不在時でも指定された商品を届けるサービスを提供するなど、顧客との強い信頼関係を前提とした商慣習が形成されている。

このような、顧客が必要とする大きさ、形状の純氷を適時に届けるサービスは、氷雪販売業の強みとなり得る。こうした強みを宣伝することは、氷雪販売業のサービスに対する高級感を定着させることにつながると考えられる。

⑵　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いものとするだけでなく、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、高齢者、障害者、妊産婦及び子育て・共働き世帯等が身近な買い物に不便や不安を感じる、いわゆる「買い物弱者」等の問題を顕在化させる。地域に身近な営業者の存在は、買い物弱者等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。

高齢化の進展は、高齢者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、対面販売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求められる。

また、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。）により、民間事業者は、障害者に対する合理的な配慮を求められていることから、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。

また、子育て・共働き世帯が安心・安全にサービスを利用できるための配慮も併せて求められる。

⑶　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待される。

⑷　受動喫煙防止への対応

受動喫煙については、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、国際的にも、「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を推進することが求められている。

このため、受動喫煙による健康への悪影響をなくし、国民及び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、望まない受動喫煙が生じないよう、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おり、氷雪販売業においても、受動喫煙防止の強化を図り、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

氷雪販売業の組合又は組合員には、生活衛生関係営業の支援策の一つとして、税制優遇及び日本公庫を通した低利融

資を受ける仕組みがある。

税制優遇措置としては、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輌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等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、更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、組合等の経営指導を受けている小規模事業者においては、低利かつ無担保・無保証人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、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など、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、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

営業許可申請等の各種申請や届出、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。）、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関係営業経営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　国及び全国指導センターに期待される役割

国及び全国指導センターは、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に対して、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　氷雪販売業の振興の目標を達成するために必要な事項

氷雪販売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を区別することで、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氷雪販売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

⑴　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。

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、氷の加工場や保存する冷蔵設備、配送車両等をきれいに保つため５Ｓ（整理・整頓・清掃・清潔・習慣）を実施するとともに、これらの工程を徹底し、ＨＡＣＣＰに沿った衛生管理を行う必要がある。

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。さらに、従業員の清潔な衣類の着用の徹底、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。

⑵　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に加えて、定期的かつ適切に自店舗の施設及び設備について衛生面の改善に取り組むことが必要である。特に氷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。

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いことから、経営改革に取り組むことが重要であり、次に掲げる事項に選択的に取り組むことが期待される。

⑴　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、強みを見いだし、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、次に掲げる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、商品の特色、経営能力、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　専門店としての独自性の発揮
キ　経営手法、熟練技能、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

⑵　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、次に掲げる事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア　飲食店等を対象にした、長持ちするおいしい純氷についての営業の推進
イ　純氷の形状、大きさ、配達時刻等顧客の多様化する要望に応えるための品揃えの充実
ウ　価格の改善、消費者への注文配達
エ　個性的なサービスと情報の提供
オ　おしぼり、ドライアイス等の関連商品を含む新たなサービスの開発及び展開
カ　氷の需要が下がる閑散期における関連サービスの提供

⑶　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、品質管理の求められる商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、業務の効率化等のため、次に掲げる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するための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　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、冷凍設備等の整備
キ　作業手順の標準化及び見える化やコンピュータ及び情報システムの導入等による業務の合理化・効率化
ク　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
ケ　受動喫煙の防止
コ　賠償責任保険への加入促進

⑷　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、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、次に掲げる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　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　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

⑸　苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、消費者に納得感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、次に掲げる事項に取り組むことが期待される。

ア　消費者の疑問や苦情への的確な対応（苦情処理マニュアルの作成等）
イ　従業員に対する危機管理教育の徹底

⑹　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、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。

⑴　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、かつ良質な商品の提供を行うため、次に掲げる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
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

⑵　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、業務の効率化に関する指導、助言、及び情報提供、ＩＣＴ活用に係るサポートなど、必要な支援に努めることが期待される。

⑶　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、次に掲げる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
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　消費者に対する地域の氷雪販売業の役割の広報
キ　消費者の要望に対応したサービスについての情報提供

⑷　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氷雪販売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・相談の取組の推進が期待される。

⑸　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の趣旨や活用方法の周知が期待される。

⑹　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、次に掲げる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　接客の基本となるマニュアルの作成

⑺　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。

⑻　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、次に掲げる事項に取り組むことが期待される。

ア　専用器具についての連合会による受注生産制度の維持
イ　冷凍庫及び機器等についての業者等との取引条件の改善

⑼　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充実並びに共済等制度（退職金、生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めること。

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に努めることが期待される。

⑽　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努めることが期待される。

⑾　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・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営業者の支援及び消費者の信頼の向上

⑴　都道府県指導センター

組合との連携を密にして、次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を効果的に活用した、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

⑵　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、次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など、営業者の経営改革の取組に役立つ情報の収集、整理及び情報提供の実施

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　効果測定の支援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

⑶　国及び都道府県等

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、次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かつ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及び更新並びに各種支援策の周知

⑷　日本公庫

営業者の円滑な事業実施に資するため、 次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、分析及び情報提供の実施

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

第五　営業の振興に際し配慮すべき事項

氷雪販売業に対しては、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、営業者の社会的責任としての環境の保全や省エネルギーの推進、時代の要請である少子高齢化社会等への対応、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を踏まえた対応並びに働き方・休み方改革への対応といった課題に応え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り、その対応を通じて、現在、我が国の政府や多数の企業・地方自治体・関係団体でも取り組まれている国際連合の持続可能な開発目標（ＳＤＧｓ）に貢献し、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　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、妊産婦及び子育て・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、次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。

⑴　高齢者、障害者、妊産婦や子供連れの顧客等に配慮した店舗のバリアフリー化

⑵　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

⑶　受動喫煙の防止

⑷　従業員に対する教育及び研修の充実及び強化

⑸　子育て・共働き世帯等が働きやすい職場環境の整備

⑹　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、妊産婦及び子供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、妊産婦及び子供連れの顧客等の利用の円滑化を図るために必要な設備（バリアフリー設備等）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。

二　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、地域住民に対して氷雪販売業の存在、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」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、次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。

⑴　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
⑵　「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
⑶　ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施
⑷　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
⑸　地産地消の推進
⑹　災害対応能力及び危機管理能力の維持向上
⑺　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
⑻　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

⑴　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
⑵　業種を超えた相互協力の推進
⑶　地域における特色ある取組の支援
⑷　自治会、町内会、地区協議会、ＮＰＯ、大学等との連携活動の推進
⑸　商店街役員への氷雪販売業の若手経営者の登用
⑹　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
⑺　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。

三　環境の保全及び省エネルギーの強化

営業者は、将来に向けた持続可能な消費と生産のパターンを確保する社会的役割・責任が求められており、限りある資源エネルギーや環境保全、食品・資源循環型社会を実現するため、次に掲げる事項を中心に積極的に取り組むことが期待される。

1　営業者に期待される役割

⑴　省エネルギーや自然冷媒へのアクセスなど、環境保護にも対応した冷凍冷蔵設備、冷房設備及び太陽光発電設備等の導入
⑵　冷凍冷蔵設備入れ替え時における適切な廃棄処理
⑶　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
⑷　温室効果ガス排出の抑制
⑸　プラスチック製買物袋の有料化等プラスチック製品削減に向けた取組

2　組合及び連合会に期待される役割

⑴　廃棄物の最小化、分別回収の普及啓発
⑵　業種を超えた組合間の相互協力の実施

3　日本公庫に期待される役割

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

四　禁煙等に関する対策

1　営業者に求められる役割

営業者は、望まない受動喫煙の防止のため、顧客層、経営方針、店舗の規模等を考慮した上で、次に掲げる事項を中心に必要な対応を図ることが求められる。

⑴　施設内の禁煙の徹底及び喫煙専用室等の設置
⑵　受動喫煙による健康影響が大きい子供など20歳未満の者、患者等への配慮
⑶　従業員に対する受動喫煙防止対策

2　組合及び連合会に期待される役割

受動喫煙防止対策及び飲酒運転根絶等に関する効果的な情報提供を行い、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　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、次に掲げる事項を中心に必要な対応を図ることが求められる。

⑴　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
⑵　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
⑶　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
⑷　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
⑸　被災した営業者のみならず営業者全体による相互扶助の実施と営業者間の連携の下での役割の発揮
⑹　災害発生時における、被災した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
⑺　従業員及び消費者に対する節電啓発
⑻　中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入
⑼　節電を通じた経営の合理化
⑽　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

⑴　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
⑵　同業者による支え合い（太い「絆」による再強化）
⑶　災害発生時の被災者の避難誘導等を通じた帰宅困難者の抑制、帰宅支援等への取組
⑷　被災した地域住民を支援するボランティア参加について、組合員への呼びかけ
⑸　節電啓発や節電行動に対する支援
⑹　節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置

3　国及び都道府県等の役割

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、次に掲げる事項を中心に積極的な取組に努める。

⑴　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、減災等の施策の実施
⑵　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を実施し、きめ細やかな相談及び支援を行う。

六　最低賃金の引上げを踏まえた対応（生産性向上を除く。）

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円となることを目指す」ことが示されていることから、次に掲げる事項を中心に積極的な取組に努める必要がある。

1　営業者に求められる役割

⑴　最低賃金の遵守
⑵　業務改善助成金、キャリアアップ助成金等各種制度の必要に応じた活用
⑶　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

⑴　最低賃金の制度周知
⑵　助成金の利用促進

助成金等の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

⑴　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。

⑵　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。

⑶　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

⑴　営業許可等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
⑵　営業許可等の際における窓口での個別周知
⑶　研修会等を通じた助成金制度の周知

5　日本公庫に期待される役割

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、引き続きこうした制度の周知等を図る。

七　働き方・休み方改革に向けた対応

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作ることで人材の確保や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雇用形態に関わらない公正な待遇の確保、また、職場におけるハラスメント対策を行うことが求められる。

1　営業者に求められる役割

⑴　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上げへの対応による長時間労働の是正
⑵　年５日の年次有給休暇の確実な取得
⑶　雇用形態や就業形態に関わらない公正な待遇の確保

⑷　従業員に対する待遇に関する説明義務
⑸　セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント等の職場におけるハラスメント対策

2　組合及び連合会に期待される役割
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。

3　都道府県指導センターに期待される役割
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。

4　国及び都道府県等の役割
⑴　営業許可等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制度周知
⑵　営業許可等の際における窓口での制度周知
⑶　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、引き続きこうした制度の周知等を図る。