

## 第14回厚生科学審議会生活衛生適正化分科会議次第

日時：平成21年11月25日(水)

13:30～16:00

場所：中央合同庁舎第5号館17階

専用第21会議室

### 1 開 会

### 2 議 事

#### (1) 分科会長代理の指名

#### (2) 諮問及び審議

- ・ 旅館業の振興指針の改正について
- ・ 浴場業の振興指針の改正について
- ・ 飲食店営業(めん類)の振興指針の改正について

#### (3) その他

### 3 閉 会

## 第14回厚生科学審議会生活衛生適正化分科会

### － 配付資料一覧 －

資料 1	諮問書(写)
資料 2	付議書(写)
資料 3	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(抄)
資料 4	振興指針及び振興計画のあらまし
資料 5	旅館業の振興指針(案)
- 1	概要
- 2	新旧対照表
資料 6	浴場業の振興指針(案)
- 1	概要
- 2	新旧対照表
資料 7	飲食店営業(めん類)の振興指針(案)
- 1	概要
- 2	新旧対照表
資料 8	振興指針の見直し予定・振興指針に盛り込まれている新規事項(共通)
資料 9	統計資料(旅館業、浴場業、飲食店営業(めん類))
資料 10	今後の生活衛生関係営業の振興に関する検討会中間報告について

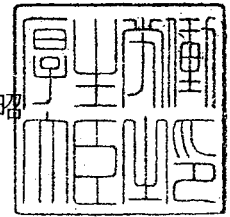


厚生労働省発健1110第1号

平成21年11月10日

厚生科学審議会会長 垣添 忠生 殿

厚生労働大臣 長 妻



諮 問 書

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項の規定に基づく飲食店営業（めん類）、旅館業、浴場業の振興指針を別紙のとおり改正することについて、同法第58条第2項の規定に基づき、貴会に意見を求めます。



厚科審第24号

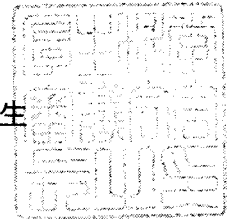
平成21年11月10日

生活衛生適正化分科会分科会長

原田 一郎 殿

厚生科学審議会会長

垣添 忠 生



飲食店営業（めん類）、旅館業、浴場業の振興指針の改正について（付議）

標記について、平成21年11月10日付け厚生労働省発健1110第1号をもって厚生労働大臣より諮問があったので、厚生科学審議会運営規程第3条の規定に基づき、貴分科会において審議方願いたい。

## 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)(抄)

### (振興指針)

第56条の2 厚生労働大臣は、業種を指定して、当該業種に係る営業の振興に必要な事項に関する指針(以下「振興指針」という。)を定めることができる。

- 2 振興指針には、次に掲げる事項について定めるものとする。
  - 一 目標年度における衛生施設の水準、役務の内容又は商品の品質、経営内容その他の振興の目標及び役務又は商品の供給の見通しに関する事項
  - 二 施設の整備、技術の開発、経営管理の近代化、事業の共同化、役務又は商品の提供方法の改善、従事者の技能の改善向上、取引関係の改善その他の振興の目標の達成に必要な事項
  - 三 従業員の福祉の向上、環境の保全その他の振興に際し配慮すべき事項
- 3 振興指針は、公衆衛生の向上及び増進を図り、あわせて利用者又は消費者の利益に資するものでなければならない。

### (振興計画の認定)

第56条の3 組合又は小組合は、組合員たる営業者の営業の振興を図るために必要な事業(以下「振興事業」という。)に関する計画(以下「振興計画」という。)(小組合にあつては、当該小組合の行う共同施設に係るものに限る。)を作成し、当該振興計画が振興指針に適合し、かつ、政令で定める基準に該当するものとして適当である旨の厚生労働大臣の認定を受けることができる。

- 2 振興計画には、次に掲げる事項を記載しなければならない。
  - 一 振興事業の目標
  - 二 振興事業の内容及び実施時期
  - 三 振興事業を実施するのに必要な資金の額及びその調達方法
- 3 前2項に規定するもののほか、振興計画の認定及びその取消しに関し必要な事項は、政令で定める。
- 4 第1項の認定を受けた組合又は小組合は、毎事業年度経過後3箇月以内に、当該計画の実施状況について厚生労働大臣に報告しなければならない。
- 5 第1項の規定による認定の申請及び前項の規定による報告は、都道府県知事を経由してするものとする。

(資金の確保)

第56条の4 政府は、前条第1項の規定による認定を受けた振興計画(以下「認定計画」という。)に基づく振興事業の実施に必要な資金の確保又はその融通のあつせんに努めるものとする。

(減価償却の特例)

第56条の5 第56条の3第1項の規定による認定を受けた組合又は小組合は、租税特別措置法(昭和32年法律第26号)で定めるところにより、当該認定計画に係る共同施設について特別償却をすることができる。

(審議会等)

第58条 (略)

2 厚生労働大臣は、第9条第1項、第55条若しくは第57条の12第1項の認可に関する処分、第9条第4項の基準の設定、第11条第1項(第56条及び前条において準用する場合を含む。)若しくは第57条第1項の規定による命令、第11条第1項若しくは第2項(これらを第56条及び前条において準用する場合を含む。)の規定による認可の取消し、第56条の2第1項の規定による振興指針の設定又は第56条の6第1項の規定による料金若しくは販売価格に係る勧告をしようとするときは、厚生科学審議会に諮問しなければならない。

3 (略)

4 (略)

## I 振興指針

### 1 振興指針の目的

生衛業の振興を計画的に推進して、公衆衛生の向上及び利用者の利益の増進に資することを目的とし設定する。

### 2 振興指針の性格

振興指針は、業界全体の振興を図るために設定されるものであり、組合又は小組合が策定する振興計画の基準になるものである。

### 3 設定業種の指定

厚生労働大臣が生衛業のうち、16業種を指定して設定する。(法第56条の2第1項)

### 4 振興指針の告示

振興指針を設定した場合には、厚生労働大臣は告示を行う。

## II 振興計画

### 1 振興計画の策定目的

組合等がその組合員たる営業者の営業の振興を計画的に推進するため策定するものであり、振興指針の内容を具体化するもの。

### 2 策定者

組合及び小組合

### 3 振興計画の記載事項

- (1) 振興事業の目標
- (2) 振興事業の内容及び実施時期
- (3) 振興事業を実施するのに必要な資金の額及びその調達方法等

### 4 振興計画の認定

組合又は小組合は、振興計画に基づいて営業の振興を図るときは、厚生労働大臣(地方厚生局)の認定を受けなければならない。

【各業種の認定状況 -平成21年4月1日現在-】

クリーニング業	47件	喫茶店営業	29件	食肉販売業	44件
理容業	47件	興行場営業	25件	飲食店営業(中華料理)	20件
飲食店営業(めん類)	23件	冰雪販売業	4件	飲食店営業(社交業)	37件
簡易宿所	1件	飲食店営業(すし店)	41件	食鳥肉販売業	17件
飲食店営業(一般飲食)	36件	美容業	47件	浴場業	21件
飲食店営業(料理業)	28件	旅館業	47件	合計	514件

### 5 実施状況の報告

振興計画の認定を受けた組合等は、事業年度経過後3箇月以内に、実施状況について厚生労働大臣(地方厚生局)に報告しなければならない。

## III 振興事業に対する国の特別配慮

### ・融資上の恩恵(法第56条の4)

振興事業に基づいて整備する施設設備については、日本政策金融公庫(生活衛生資金貸付)の融資が、有利な条件で適用される。また、振興事業を実施するのに必要な運転資金についても貸付の対象とされる。

## 第一 営業の振興の目標に関する事項

### 一 旅館業を取り巻く環境

- ・和風様式の旅館営業と洋風様式のホテル営業に二分
- ・旅館営業は減少しているが、ホテル営業は増加
- ・料金を低廉にして大量の宿泊客を取り込む経営手法などの経営形態の多様化
- ・観光庁の設立による活性化が期待される
- ・世界的金融不況と新型インフルエンザによる影響

### 二 今後五年間（平成二十六年度末まで）における営業の振興の目標

- ・安全上及び衛生上の問題に注意が必要な営業
- ・観光客又はビジネス客に依存し、利用者の形態によるサービス提供が重要
- ・設備投資に際し、借入金に依存する割合が高い業態
- ・債務の圧縮等の明確な経営方針の確立が必要
- ・地域の中の旅館業同士又は異業種との連携した経営が必要
- ・外国人旅行客の積極的な受入

## 第二 旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項

### 一 営業者が取り組むべき事項

#### (一) 衛生水準の向上等に関する事項

- ・ノロウイルスや新型インフルエンザの感染症対策の充実
- ・衛生水準の維持向上のためのサービスの充実
- ・衛生的で快適な宿泊環境の提供
- ・従業者に対する衛生教育の徹底や危機管理体制の整備
- ・従業者の安全教育の徹底

#### (二) 経営課題への対処に関する事項

##### ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

- ・景気の動向の受けやすい業態
- ・自店の立地条件等を把握し、経営方針を明確化
- ・宿泊機能、飲食機能等の機能毎の評価
- ・サービスを見直し、将来を見据えた経営方針の確立
- ・経営診断の活用

##### イ サービスの見直し及び向上に関する事項

- ・経営方針に照らした営業形態
- ・独自の経営方針とサービスの提供
- ・利用客のリピート率の向上のための工夫
- ・外国人旅行客の誘致のための接客的な取組

##### ウ 施設及び設備の改善に関する事項

- ・安全衛生、環境保全、バリアフリーを念頭に置いた改善
- ・衛生的な料理の提供及び飲食できる施設の整備
- ・食事場所の受動喫煙防止対策

##### エ 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得や顧客の確保に関する事項

- ・メール等での積極的な情報の発信
- ・ホームページ等の開設、宿泊予約サイト活用、外国語表示による新規利用客獲得
- ・ギャランティー・リザーベーション制度の導入及び電子決済サービスの普及



- オ 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項
  - ・料金等の明確な表示と温泉成分等の表示
  - ・利用者の意見や苦情に対しての誠意ある対応
- カ 人材育成に関する事項
  - ・経営力の強化のために人材育成は重要
  - ・営業者は、自己研鑽に努め、職場内指導の充実
  - ・研修会、講習会を活用し従業員の資質の向上
  - ・適正な労働条件の確保
- キ シルバースター登録制度の推進に関する事項
  - ・高齢者等が快適に利用しやすい宿泊施設の認定登録制度
  - ・認定登録を受ける努力

## 二 営業者に対する支援に関する事項

### (一) 組合及び連合会による営業者への支援

- ア 衛生水準の向上のための技術、知識及び意識の向上に関する事項
  - ・衛生管理の研修会及び講習会の開催
  - ・連合会作成の「旅館・ホテル安心安全管理マニュアル」等の普及啓発
- イ 施設及び設備の改善に関する事項
  - ・利用者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善
  - ・高齢者社会や省エネ、環境保全に配慮した施設及び設備の改善
- ウ 利用者の利益の増進に関する事項
  - ・サービスの適正表示、接客マニュアル等の作成
  - ・ホームページ等による利用客への啓発
  - ・共通利用券の発行、旅行案内所の設置及び施設便覧作成
  - ・還暦等を旅館で祝うキャンペーンや人に優しい地域の宿づくり賞等の推進
- エ 経営管理の合理化及び効率化に関する事項
  - ・経営管理の合理化に関する講習会及び研修会
  - ・経営環境に関する情報及び将来展望のデータ収集及び提供
  - ・経営オペレーターの養成
- オ 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項
  - ・接客、調理等の技術向上のための研修会及び講習会の開催
- カ 取引関係の改善及び事業の共同化等に関する事項
  - ・関連業界との連携
  - ・事業の共同化及び協業化の企画立案並びに実施
- キ 従業員の福祉の充実に関する事項
  - ・労働条件整備や作業改善及び健康管理の充実
  - ・医療保険、年金保険、労働保険の加入啓発
- ク 事業の承継及び後継者支援に関する事項
  - ・後継者支援事業の促進

### (二) 行政施策及び政策金融による営業者への支援並びに利用者の信頼の向上

- ア 都道府県生活衛生営業指導センター
  - ・営業者の経営改善のための経営指導、助言
  - ・利用者からの苦情及び要望への対応
  - ・保健所等との連携による新規組合員加入促進
- イ 全国生活衛生営業指導センター
  - ・経営改善に取り組みに役立つ情報収集及び提供
  - ・苦情処理マニュアルの作成

ウ 国、都道府県

- ・旅館業に対する指導監督、情報提供

工 株式会社日本政策金融公庫

- ・生活衛生資金貸付による融資の実施
- ・生衛業の経済金融事情の把握、分析及び情報提供

### 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

#### 一 省エネルギーの強化及び環境の保全の推進

- ・省エネルギー性能の高い機器の購入等への配慮
- ・環境規制を遵守と設備改善

#### 二 食品循環資源等の再生利用の推進

- ・リサイクル対策は、地域全体で取り組むことが効果的
- ・業種を超えた組合や組合員以外への普及啓発
- ・再生利用等の実施率を平成二十四年度まで四十%に向上

#### 三 少子・高齢化社会等への対応

- ・バリアフリー対策への積極的取組
- ・地域の福祉行政と連携した取組への期待
- ・身体障害者補助犬法の周知

#### 四 地域との共生

- ・地域社会におけるイベント等の積極的な参加
- ・大規模災害時の地域への支援
- ・組合及び連合会との相互の協力

## ○旅館業の振興指針 新旧対照表

改正案	現 行
<p>旅館業の振興指針</p> <p>目次</p> <p>第一 営業の振興の目標に関する事項</p> <p>一 旅館業を取り巻く環境</p> <p>二 今後五年間（平成二十六年末まで）における営業の振興の目標</p> <p>第二 旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項</p> <p>一 営業者が取り組むべき事項</p> <p>（一）衛生水準の向上等に関する事項</p> <p>（二）経営課題への対処に関する事項</p> <p>二 営業者に対する支援に関する事項</p> <p>（一）組合及び連合会による営業者への支援</p> <p>（二）行政施策及び政策金融による営業者への支援並びに利用者の信頼の向上</p> <p>第三 営業の振興に際し配慮すべき事項</p> <p>一 省エネルギーの強化及び環境保全の推進</p> <p>二 食品循環資源等の再生利用の推進</p> <p>三 少子・高齢化社会等への対応</p> <p>四 地域との共生</p> <p>旅館業の営業者は、旅館業法(昭和二十三年法律第百三十八号)等を遵守</p>	<p>旅館業の振興指針</p> <p>旅館業の営業者は、旅館業法(昭和二十三年法律第百三十八号)等を遵守</p>

しつつ、新たな衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。

また、より高い利用者ニーズへの対応など経営上の課題への取組が求められている一方、個々の営業者による取組だけでは、十分な対策が講じられなかったり、成果を得るまでに時間を要したりする面がある。このため、生活衛生同業組合(生活衛生同業組合小組合を含む。以下「組合」という。)及び全国旅館生活衛生同業組合連合会(以下「連合会」という。)が実施する共同事業や研修事業、都道府県生活衛生営業指導センター(以下「都道府県指導センター」という。)等が実施する経営相談による支援に加え、株式会社日本政策金融公庫(以下「日本公庫」という。)による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。

本指針は、現在、旅館業が抱えている諸問題を克服し、利用者の要望の変化に的確に対応できる経営形態に移行できるよう、計画的に営業の振興を図り、もって公衆衛生の向上と利用者の利益の擁護に資することを目的として定めるものである。営業者及び組合においては、本指針を踏まえ、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組み、国民生活の向上に貢献することが期待される。

また、本指針は、旅館業が活力ある発展を遂げるための方策について取りまとめたものであり、本指針の積極的な活用により、日常生活の質の向上を実感できる国民生活の実現、活力ある地域社会づくりへの参画、日本の重要な政策の柱として位置づけられた観光の発展への貢献など、旅館業

しつつ、新たな衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。

また、より高い利用者の利便への対応等の経営上の課題への取組が求められている。しかしながら、個々の営業者による取組だけでは、必ずしも十分な対策を講じることができず、十分な成果を得るまでに時間を要する面がある。このため、生活衛生同業組合(以下「組合」という。)及び全国旅館生活衛生同業組合連合会(以下「連合会」という。)が実施する共同事業や研修事業、都道府県生活衛生営業指導センター(以下「都道府県指導センター」という。)等が実施する経営相談、株式会社日本政策金融公庫による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。

本指針は、現在、旅館業が抱えている諸問題を克服し、利用者の要望の変化に的確に対応できる経営形態に移行できるよう、営業の振興を計画的に図り、もって公衆衛生の向上と利用者の利益の擁護に資することを目的として定めるものである。営業者及び組合においては、本指針を踏まえ、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組み、国民生活の向上に貢献することが期待される。

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

の役割を増大させ、新たな発展の可能性をもたらすことが期待される。

#### 第一 営業の振興の目標に関する事項

##### 一 旅館業を取り巻く環境

旅館業は、国民に健全で、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寄与し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、施設数の推移を見ると、旅館が、平成十五年度の約六万軒から平成二十年度は約五万千軒に減少し、ホテルが同時期で約八千七百軒から九千六百軒に増加し、一軒当たりの客室数の推移を見ると、旅館が同時期で約十五、〇室から約一五、九室に増加し、ホテルが約七六、五室から約八一、三室に増加している。以上のことから、この五年間の状況として、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思われる。

また、近年、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旅行形態、宿泊に対する旅行者ニーズも多様化していることから、泊食分離を導入した旅館や、低価格で高稼働率を目指す宿泊特化型のホテル、高価格を設定した高級小規模旅館、外資系チェーンの高級都市型ホテルなど経営形態の多様化が進んでいる状況にあるが、経営改善の遅れや、景気の低迷等社会的環境の変化に対応できず廃業する旅館・ホテルも多く、

#### 第一 営業の振興の目標に関する事項

##### 一 旅館業を取り巻く環境

旅館業は、国民に健全で、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寄与してきたところである。

しかし、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りつつあり、エコツーリズム等旅行形態の個性化も進みつつある。このことを反映するかのように、低価格を売りに高稼働率を維持する宿泊特化型のホテルがある一方、数か月も前に予約が満杯となる高価格を設定した高級小規模旅館や外資系チェーンの高級都市型ホテルの開業が続くなど、利用者層の二極化が進む中で、施設及び設備の老朽化、サービスの質の低下、経営改善の遅れ等により、利用

それを安価な価格で買収し、料金を低廉にして大量の宿泊客を取り込む経営手法もみられるなど、所有形態や運営方法についても多様化する傾向にある。

さらに、観光産業全体を取り巻く事項として、平成十八年十二月に観光立国推進基本法が成立し、観光が二十一世紀における日本の重要な政策の柱として明確に位置づけられるとともに、同法に基づき平成十九年六月には、観光立国の実現に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため観光立国推進基本計画が閣議決定され、平成二十年十月には観光立国推進基本法（平成十八年法律第百十七号）及び観光立国推進基本計画を着実に推進し、観光立国を実現するため観光庁が設立されるなど、今後旅館業を含めた観光関連産業の活性化が期待されているところである。

なお、平成二十年十月以降の世界的金融不況による外国人旅行者の伸び悩みや平成二十一年四月以降の新型インフルエンザ（A/H1N1）発生に伴う修学旅行等のキャンセルによる宿泊客の減少は、経営に大きな影響を及ぼしたことから、このような環境においても、旅館業の振興を図るため、危機への対応について事前に備えておくとともに、従来にも増して利用者が求める需要の変化に的確に対応できる経営形態に移行することが重要である。

二 今後五年間(平成二十六年末まで)における営業の振興の目標  
旅館業は、利用者を宿泊させる営業であるとともに、料理を提供す

者の要望に十分対応できない体質となり、さらには、景気の低迷等社会的環境の変化を読み切れず、大型旅館や老舗旅館の廃業が加速している。

また、ハンセン病元患者や障害者に対する違法な宿泊拒否、補助犬を伴う障害者等への配慮など、人権擁護の問題も重要な経営課題となっている。

このような環境の中で、旅館業の振興を図るためには、従来にも増して利用者の要望の変化に的確に対応できる経営形態に移行することが重要である。

二 今後五年間(平成二十一年末まで)における営業の振興の目標  
第一に、旅館業は、利用者を宿泊させて料理を提供する営業であり、

することも多い営業であることから、安全上及び衛生上の問題に対して、特に注意が必要な業態である。具体的には、衛生的な寝具の提供、浴室等の施設及び設備の衛生管理、食品衛生については、食品の調理、保存等の衛生的な取扱いなど、利用者の衛生を確保するとともに、火災や災害に備えることが、営業者の責務である。

さらに、旅館業は、温泉・名所旧跡などの観光資源に依存しているところや、都市型のビジネス客に依存しているところがあり、その立地条件により大きくサービス内容も異なる傾向にあるので、利用者の需要に応じたサービスの提供を行うことが必要である。さらに、平成二十年五月に観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進に関する法律（平成二十年法律第三十九号）が成立するなど、地域において観光関連産業全体で自主的な取組を行い、国際競争力の高い魅力ある観光地づくりを推進することが望まれていることから、旅館業においても滞在促進のための積極的な取組を行うことが求められている。

また、旅館業は、設備の改修等の設備投資に際して、借入金を資金調達する割合が高い業態であり、過剰な設備投資等のため過重債務や経営不振で困窮を極めている営業者も多い。したがって、債務の圧縮、経営改善等事業再生を念頭に置き、将来を見通した明確な経営方針を確立し、利用者の要望の変化に対応し得る供給能力の整備に努める必要がある。

しかし、経営形態の変化及び景気の低迷並びに旅館等の飽和状態の中で、一旅館又はホテルの営業努力では、対応できない部分も多くな

安全上及び衛生上の問題に対して、特に注意が必要な業態である。火災や地震に対する備え、衛生的な寝具の提供、浴室等の施設及び設備の衛生管理、食品衛生については、食品の調理、保存等の衛生的な取扱いなど、利用者の安全衛生の確保に努めることは、営業者の責務である。

第二に、旅館業においては、全体としては明確な経営方針が確立され経営が改善されつつあるものの、一方では、いわゆる「バブル経済時」における過剰な設備投資等で過大な債務を負っており、バブル崩壊後十数年を経過した現在でも、過重債務や経営不振で困窮を極めている営業者も多い。したがって、債務の圧縮、経営改善等事業再生を念頭に置き、将来を見通した明確な経営方針を確立し、利用者の要望の変化に対応し得る供給能力の整備に努める必要がある。

また、商品及び情報供給システムの改善、情報収集力の強化、人材の育成等質的な経営資源の充実に努めるとともに、営業者等の知識及び技能の高度化を図ることにより付加価値の高い業態への移行を図ることが重要である。

第三に、家族的な雰囲気でのこもった触れ合いを経営の基本とし、高齢者や障害者を含むすべての利用者や地域住民の人々が、安心して快適に利用するための配慮がなされた、人に優しい地域の宿づくりを目指す必要がある。

り、地域の中での旅館業同士又は異業種との連携により経営改善を図ることも考慮する必要がある。

一方、訪日旅行の容易化と満足度の向上を図るため、訪日外国人旅行者の受入れの中核である宿泊施設においても外国語対応等の体制整備を行うことにより、外国人宿泊客の受入れを積極的に行うことが期待される。

各営業者は、これらを十分に認識し、安全及び衛生水準の向上、付加価値を創出するための経営改善、高齢者等に配慮した施設及び設備の改善等に積極的に取り組むことにより、人に優しい施設作りを目指し、自己の経営能力に適合した経営規模又は営業形態を実現することを目標とする。

## 第二 旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項

### 一 営業者が取り組むべき事項

#### (一)衛生水準の向上等に関する事項

営業者は、近年のノロウイルスや新型インフルエンザの発生状況等に配慮しつつ、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、自店の営業形態、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、浴室及び浴槽等の清掃の徹底、清潔な寝具等の提供、食品の衛生的な取扱いの徹底等衛生水準の維持向上のためのサービスの充実及び強化を図り、利用者が衛生的で快適な宿泊ができるよう衛生管理に努める必要がある。

各営業者は、これらを十分に認識し、安全及び衛生水準の向上、付加価値を創出するための経営改善、高齢者等に配慮した施設及び設備の改善等に積極的に取り組むことにより、自己の経営能力に適合した経営規模又は営業形態を実現することを目標とすることが必要である。

## 第二 旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項

### 一 営業者が取り組むべき事項

#### (一)衛生水準の向上等に関する事項

営業者は、近年の「0一五七を含む腸管出血性大腸菌感染症」や、新たな感染症等の発生状況等に配慮しつつ、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、自店の営業形態、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、浴室及び浴槽等の清掃の徹底、衛生教育の充実による従業員の資質の向上、食品の衛生的な取扱いの徹底等衛生水準の維持向上のためのサービスの充実及び強化を図り、利用者が衛生的で快適な宿泊が



また、営業者自ら従業員に対し衛生管理に関する模範を示すとともに、感染症の予防のために従業員の健康管理にも十分留意し、発熱等の感染症を疑う症状のある従業員への適切な対応など、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。

さらに、営業者は、消防法(昭和二十三年法律第百八十六号)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、利用者に対しては安全配慮に関し適切な情報提供を行う必要がある。

## (二)経営課題への対処に関する事項

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

### ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

旅館業は、多額な設備投資を要し、景気動向の影響を受けやすい業態であるので、営業者は、自店の立地条件、顧客層、経営規模、営業形態等自店の経営上の特質を十分把握した上で、自店がどのような顧客層を対象にどのようなサービスを重点的に提供するのかという経営方針を明確化することが重要である。

できるよう衛生管理に努めるものとする。

また、営業者自ら従業員に対し衛生管理に関する模範を示すとともに、感染症の予防のために従業員の健康管理にも十分留意し、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。

さらに、営業者は、消防法(昭和二十三年法律第百八十六号)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るとともに、利用者に対しては安全配慮に関し適切な情報提供を行う必要がある。

## (二)経営課題への対処に関する事項

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

### ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮

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

また、現在の旅館業は、宿泊機能、飲食機能、レジャー機能、物販機能等の複数機能を有しているところが多く、営業者は、その機能ごとに評価検証し、サービスの見直しなど、利用者に受け入れられるサービス提供に努めることが重要であり、既に地域に定着している旅館・ホテルであっても、顧客層の変化、周囲の競合店の状況等の情報を収集し、自らの店が利用者に提供すべき付加価値を見直すなど、常に経営改善について意識するとともに、将来まで見据えた経営方針を策定する必要がある。

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

#### イ サービスの見直し及び向上に関する事項

営業者は、自店の立地条件や経営方針に照らし、サービスの内容を見直し、付加価値を高めるよう努める必要がある。

経営方針として、特徴のある料理の提供や家庭的な雰囲気を強調した施設等、各旅館ごとの独自の経営方針のもと他の旅館等との「違い」をアピールする必要がある。その中で、利用客のリピーター率を高めるために、対価以上と感じるサービスの提供や手ごろ感のある料金の設定、季節にあった地元の農水産物等による料

過重債務等により自力での再生不能な場合には、経営力及び営業力のある第三者や新会社設立による営業譲渡、債権の売却等を行うことにより、新組織のもとで債務圧縮を図ることも必要である。この場合は、従来の経営者の経営責任を問われることとなるが、従来の経営者が支配人や新運営会社の代表となることも可能であり、再生チームの一員として経営の支援に徹する覚悟も必要となる。

また、既に地域に定着している店であっても、客層の変化、周囲の競合店の状況等の情報を収集し、自らの店が利用者に提供すべき付加価値を見直すなど、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まで見据えた上で改めて検討する必要がある。

#### イ サービスの見直し及びメニューの開発

営業者は、サービスの向上の意識を持ち、高齢化及び国際化の進展にも対応できる接客の手引を作成し、これを従業員に周知徹底させ、利用者の信頼及び好感が得られるよう、サービスの内容を見直し、付加価値を高めるよう努める必要がある。例えば、対価以上と感じるサービスの提供や手ごろさを感じさせる料金の設定、いわゆる「リピーター」の獲得を目的とした独自のポ

理の提供、利用者の要望に柔軟に対応できる調理体制、食事と入浴をセットにした日帰りプラン、還暦等の祝を旅館で行う場合などの家族向け割引制度や連泊割引制度の導入、館内での各種イベントの企画、オリジナリティのある土産物の販売、受動喫煙防止への配慮、数種類の浴衣等を顧客に選択させることなど、独自のサービスの開発が期待される。しかし、リピート率を高めるためには、サービス内容だけでなく、真心のこもった接客、周辺の観光地や文化に精通した接客も重要であることを常に意識する必要がある。

さらに、観光立国実現に向け、「訪日外国人旅行者数を将来的に三千万人、平成三十一年までに二千五百万人」の目標設定を目指して、外国人旅行客誘致のためのパンフレットの作成、従業員の語学研修等に積極的な取組が必要である。特に、韓国、中国等近隣アジア諸国からの旅行客に対応した体制整備を行うことは、外国人宿泊客増加のための取組として有効である。

#### ウ 施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、顧客が安心して施設を利用することができるよう、ボイラーやエレベーター等の設備を定期的に点検するとともに、利便性、快適性、環境保全、バリアフリー化を念頭に置いた施設及び設備の改善に努める必要がある。

イントカードの発行、季節にあった地元の農水産物等の食材による料理の提供、利用者のし好の要望に柔軟に対応できる調理体制、食事と入浴をセットにした日帰りプラン、家族向け割引制度や連泊割引制度の導入、館内での各種イベントの企画、オリジナリティのある土産物の販売、数種類の浴衣等を顧客に選択させることなど、新たなサービスの開発が期待される。

また、閑散期対策として、地元企業や市民を対象とした宴会又は会食の積極的な受入れ、キャンペーン等の期間限定割引、インターネット利用者割引等のメニューの開発も期待される。

さらに、「観光立国推進戦略会議報告書」(平成十六年十一月三十日付け観光立国戦略推進会議提言)を踏まえ、外国人旅行客の誘致のための看板やパンフレット等の作成、環境保全等に配慮したエコツーリズムなどの積極的な取組も必要である。

#### ウ 施設及び設備の改善

営業者は、特に今後の利用の増加が見込まれる高齢者等が安心して利用できるようにするため、安全衛生、利便性、快適性、災害に対する安全性、利用者の要望の充実等を確保し、バリアフリー化を念頭に置いた施設及び設備の適切な整備を図る必要がある。

また、従業員の安全衛生の確保及び労働条件の改善並びに環境保全や省エネルギーの観点から、必要な施設及び設備の改善及び整備に努めることも必要である。

さらに、営業者は、清潔で衛生的な料理を調理し、保管し、又は飲食させるために必要な設備及び機器の整備を図るとともに、食事場所の分煙や禁煙等受動喫煙を防止するために必要な措置を講ずるように努めなければならない。

#### 工 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得や顧客の確保に関する事項

旅館業は比較的、情報通信技術の導入が普及していることから、顧客との信頼関係に基づき顧客情報を適正に管理し、その情報を基に定期的にイベント案内をメール等で配信し、顧客に積極的に働きかけ、継続的な利用を促すものとする。

また、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、外国語表示を行うことで外国人旅行者の獲得を目指すなど、新たな利用者の拡大を図るとともに、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・リザーベーション（クレジットカードで予約を受けた場合、連絡無しに不泊であれば一泊分の

る。

また、従業者の安全衛生の確保及び労働条件の改善並びに環境保全や省エネルギーの観点から、必要な施設及び設備の改善及び整備に努めることも必要である。

また、営業者は、清潔で衛生的な料理を調理し、保管し、又は飲食させるために必要な設備及び機器の整備を図るとともに、店内の分煙や禁煙等受動喫煙を防止するために必要な措置を講ずるように努めなければならない。

#### 工 情報通信技術を活用した新規顧客の獲得や顧客の確保

旅館業は比較的、情報通信技術の導入が普及しているが、情報化についての認識が必ずしも十分とは言えない状況にある。営業者は利用者の要望を把握するため、リアルタイムで直接利用者の声を聞く体制が重要であり、インターネット上でホームページを開設することによって双方向の情報交換を行うことや、定期的にイベント案内のメールを発信するなど、情報通信技術を新しい広告媒体として活用することが必要である。

また、宿ネット等の宿泊予約サイトを活用して客室稼働率を高めたり、外国語表示により伝統的な日本旅館等の良さを外国人旅行者に伝えたりすることにより、新たな利用者の拡大を図ることも必要である。

宿泊代をカード会社に請求することができる制度) 制度の導入を推進することも必要である。

さらに、利用者の利便を考慮して、クレジットカードによる決済サービスや電子マネーによる電子決済サービス等の普及に努めるものとする。

なお、営業者は、宿泊者名簿等により利用者の個人情報を取り扱う立場であることを自覚し、個人情報について適正に管理することが必要である。

#### オ 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、提供するサービス内容や料金表示を明確に表示し、利用者の利便を図るとともに、温泉を利用している営業者にあつては、源泉及び浴槽の温泉成分、循環ろ過や加水等の有無の表示に努めるものとする。

また、国民の安全・安心に対する意識の向上と消費者保護が一層求められている中で、営業者は、利用者からの意見や苦情に対しては、誠意をもって対応し、問題の早急かつ円滑な解決に努めることが必要である。

#### オ 表示の適正化及び苦情の適切な処理

営業者が、料金表示を行う場合は、その表示の料金が実際に支払う金額と相違するかのような印象を与え、利用者に誤解及び不信を招かぬよう分かりやすい料金表示に努めるとともに、それぞれの経営の特質に応じた料金の適正化を図ること等により、利用者に納得及び安心が得られるよう努めるものとする。また、温泉を使用している営業者にあつては、源泉及び浴槽の温泉の成分、循環ろ過や加水等の有無を表示するよう努めるものとする。

営業者は、利用者から意見及び苦情に対して適切に対応することが、利用者の信頼の確保や利用者の要望の動向の把握に資することからも、宿泊サービスに係る利用者の意見及び苦情に対しては、誠意をもって対応し、問題の早急かつ円滑な解決に努めるこ

#### カ 人材育成に関する事項

旅館業の新たな発展を期するためには、接客技術力、調理技術力、情報収集力等の質的な経営資源を充実させ、経営力の強化を図る必要があるが、特に人材の育成は、経営力の強化の観点から重要である。したがって、営業者は、自ら進んで情報の収集、調理技術の開発、接客技術の向上等自己研さんに努め、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、講習会への参加、技術検定試験の受験、外国人接客のための語学研修等により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も必要である。

なお、外国人接客のための語学研修等に当たっては、英語のみならず、韓国語、中国語等近隣アジア諸国の言語についても充実に努めるほか、在留外国人と交流し、外国人宿泊客とのコミュニケーション能力の向上を図ることは、外国人宿泊客の増加のための取組として有効である。

とが必要である。

#### カ 従業員の資質の向上

旅館業の新たな発展を期するためには、接客技術力、調理技術力、情報収集力等の質的な経営資源を充実させ、経営力の強化を図る必要があるが、特に人材の育成は、経営力の強化の観点から重要である。したがって、営業者は、自ら進んで情報の収集、調理技術の開発、接客技術の向上等自己研さんに努め、職場内指導を充実するとともに、従業員に組合等の実施する研修会及び講習会への参加、技術検定試験の受験、外国人接客のための語学研修等を行わせ、従業員の資質の改善や向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めることが必要である。さらに、従業員に意欲と働きがいを持たせるよう、適正な労働条件の確保に努めることも必要である。

#### キ 経営診断の活用

営業者は、旅館業においては、経営者が変わることがほとんどないため、経営手法が固定的になりやすく、新たな経営課題が発

キ 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、サービス内容を利用者に容易に分かるよう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

(一)組合及び連合会による営業者への支援

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

ア 衛生水準の向上のための技術、知識及び意識の向上に関する事

生した場合に、経営の改善に取り組むことが難しい面がある。このため、このような営業者は、都道府県指導センター等の経営指導機関による経営診断や連合会が運営する経営改善金融委員会を積極的に活用することが望まれる。

ク シルバースター登録制度の推進

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の整備及びサービスの提供に努めるとともに、高齢者等に配慮した施設であることが利用者に容易に分かるよう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

(一)組合及び連合会による営業者の支援

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

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に努める。

また、連合会が営業者及び従業員の衛生管理の手引として作成している「旅館・ホテル安心安全管理マニュアル」及びそれに伴う検定サイト並びに「ここまでやろう新型インフルエンザ予防・対策」等の普及啓発、衛生管理体制の整備充実に努めるものとする。

イ 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の合理化及び効率化、利用者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善に関する指導助言及び情報提供に努めるものとする。

また、少子・高齢化社会等や省エネルギー、環境保全に配慮した施設及び設備の改善に対しても指導等に努めるものとする。

ウ 利用者の利益の増進に関する事項

サービスの適正表示や接客手引及び作業手引の基本マニュアル、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及び見直し、連合会が運営する宿ネットの充実及び普及啓発、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ものとする。

ア 衛生水準の向上のための技術、知識及び意識の向上に関する事項

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、衛生管理体制の整備充実

イ 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の近代化、利用者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善の推進

ウ 利用者の利益の増進及び役務の提供方法に関する事項

サービスの適正表示や営業者が自店の特質に応じ作成す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及び苦情処理の対応に関するマニュアルの作成、宿泊施設に関する利用者への啓発活動、共通利用券の発行、旅行案内所の



また、国際化に伴う外国人観光客の受入促進のため、語学及び  
接客等の研修の充実及び研修を効率的に行うためのマニュアル作  
成に努めるものとする。

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  
ンの推進や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(高齢者や障害者を含むすべての利用者や地域住民の  
人々が安心して快適に利用するための配慮がなされた施設等に贈  
る賞)等の顕彰制度の推進に努めるものとする。

#### エ 経営管理の合理化及び効率化に関する事項

経営管理の合理化等に関する講習会及び研修会、経営環境に関  
する情報及び旅館業の将来の展望に関するデータの収集並びにこ  
れらの情報提供、クレジットカードによる決済サービスや電子マ  
ネーによる電子決済サービス等の推進、事業再生のための調査及  
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人)養成の推進に努めるものとする。

#### オ 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項

接客、調理等の基礎的な技術の向上及び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、技能コンテストの開  
催及び技能評価制度の検討等教育制度の充実強化に努めるものと

#### 設置及び施設便覧等の作成

シルバースター登録制度の普及活動や人に優しい地域の宿づく  
り賞(高齢者や障害者を含むすべての利用者や地域住民の人々が  
安心して快適に利用するための配慮がなされた施設等に贈る賞)  
等の顕彰制度の推進

#### エ 経営管理の近代化及び合理化に関する事項

先駆的な経営事例等経営管理の近代化に必要な情報、立地条件  
等経営環境に関する情報及び旅館業界の将来の展望に関するデー  
タ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、情報  
通信技術による経営近代化システムの構築及び活用、電子決済シ  
ステム及びデビットカードの推進、事業再生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  
な支援に携わる人)養成の推進

#### オ 営業者及び従業者の技能の改善向上に関する事項

接客、調理等の基礎的な技術の向上及び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、技能コンテストの開

する。

カ 取引関係の改善及び事業の共同化等に関する事項

旅行業等の関連業界との連携強化及び誘客宣伝事業、購入事業等の事業の共同化及び協業化の企画立案並びに実施に係る指導に努めるものとする。

キ 従業員の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件整備、作業環境の改善及び健康管理の充実のための支援、医療保険（国民健康保険又は健康保険）、年金保険（国民年金又は厚生年金保険）及び労働保険（雇用保険及び労働者災害補償保険）の加入等に係る啓発、組合員等の利用する福利厚生の充実並びに共済制度（退職金、生命保険等）の整備及び強化に努めるものとする。

また、男女共同参画社会の推進及び少子・高齢化社会への適切な対応に配慮した従業員の福祉の充実に努めるものとする。

ク 事業の承継及び後継者支援に関する事項

催及び技能評価制度の検討等教育制度の充実強化

カ 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

キ 取引関係の改善に関する事項

旅行業界、機器業界等の関連業界との連携の強化及び共同購入等取引面の共同化の推進

ク 従業員の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件の整備や健康管理の充実のための支援、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の充実並びに共済制度（生命保険等）の整備及び強化

事業の円滑な承継に関するケーススタディ、成功事例等の経営知識の情報提供及び後継者支援事業の促進に努めるものとする。

(二)行政施策及び政策金融による営業者への支援並びに利用者の信頼の向上

ア 都道府県指導センターにおいては、組合との連携を密にし、営業者に対する経営改善のため経営指導員、経営特別相談員等による具体的な指導、助言等の支援を行うとともに、利用者からの苦情や要望に対しても組合及び営業者と連携して対処するなど、利用者の信頼の向上に積極的に取り組むものとする。

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

イ 財団法人全国生活衛生営業指導センター（昭和五十五年三月二十四日に財団法人全国環境衛生営業指導センターという名称で設立された法人をいう。）においては、アの都道府県指導センターの取組を推進するため、利用者の意見も反映した営業者の経営改善の取組に役立つデータの収集や整備、営業者へのこれら情報の提供、苦情処理マニュアルの作成等に積極的に取り組むものとする。

ケ 事業の承継及び後継者支援に関する事項

事業の円滑な承継に関するケーススタディ等の経営知識の情報提供の促進

(二)行政施策及び政策金融による営業者の支援、利用者の信頼性の向上

ア 都道府県指導センターにおいては、組合との連携を密にし、営業者に対する経営改善のための具体的指導及び助言等の支援を行うとともに、利用者からの苦情及び要望を組合を通じて個々の営業者に伝え、その営業に反映させるなど、利用者の信頼性の向上に積極的に取り組むものとする。また、保健所をはじめとする都道府県生活衛生営業関係部局と連携を図り、新規開業者等に対する組合加入促進策を講じるものとする。

イ 全国生活衛生営業指導センターにおいては、これらの都道府県指導センターの取組を推進するため、利用者の意見も反映した営業者の経営改善の取組に役立つデータの収集や整備、営業者への当該情報の提供、苦情処理マニュアルの作成等に積極的に取り組むものとする。

ウ 国、都道府県等においては、営業の健全な振興を図る観点から、旅館業法等関係法令の施行業務等を通じ、営業者に対し、旅館業に関する監督指導、安全衛生に関する情報の提供その他必要な支援に努めるものとする。

エ 日本公庫においては、施設及び設備の改善等について、営業者等が利用しやすい生活衛生資金貸付による融資の実施、災害時における相談窓口の設置等必要な支援を行うとともに、生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握、分析及び関係団体への情報提供に努めるものとする。

### 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

#### 一 省エネルギーの強化及び環境保全の推進

営業者は、施設の改修、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導入について配慮するとともに、毎月のエネルギー使用量をグラフ化する等の「見える化」による管理等営業者及び従業員による取組等により、温室効果ガス排出の抑制に努めるものとする。

また、営業活動に伴う水質汚濁、大気汚染、悪臭、騒音等が地域の環境に悪影響を及ぼさないよう、適正な処理のため、公害防止に係る関係法令等を十分理解し、遵守するとともに、設備の改善等の必要な措置を講じ、環境の保全に積極的に努めるものとする。

ウ 国、都道府県等においては、営業の健全な振興を図る観点から、旅館業法等関係法令の施行業務等を通じ、営業者に対し、旅館業に関する監督指導、情報の提供その他支援措置に努めるものとする。

エ 株式会社日本政策金融公庫においては、施設及び設備の改善等について、営業者等が利用しやすい生活衛生貸付による融資の実施等必要な支援に努めるものとする。

### 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

#### 一 環境の保全及びリサイクル対策の推進

営業者は、営業活動に伴う水質汚濁、悪臭、騒音等の公害の発生の防止及び産業廃棄物の適正な処理のために、公害防止関係法令等を十分理解し、遵守するとともに、設備の改善等の必要な措置を講じ、環

## 二 食品循環資源等の再生利用の推進

旅館業は宿泊客に対して食事を提供することが多いため、食品残さや割り箸等の廃棄物が発生しやすいが、食品廃棄物等の量が多く、食品循環資源として分別するのに経費等がかかり、リサイクル対策が必ずしも十分でないため、組合等が営業者に対し十分なリサイクル対策がなされるよう積極的に支援する必要がある。また、これらの対策は、住民の生活環境に身近な問題であり、個々の営業者や組合だけでなく、地方公共団体や自治会が関与しながら、地域と共に取り組むことにより、効果的で効率的な取組が可能となる。

このため、組合及び連合会においては、地方公共団体等と連携しながら、旅館業における食品資源等を再生利用するための体系を構築するとともに、業種を超えた組合間で相互に協力し、組合員以外の営業者にも参加を促す等の普及啓発を行い、旅館業の営業における環境の保全やリサイクル対策に関する取組を推進するよう努めるものとする。

これらの取組を通じて、旅館業の営業者においては、食品循環資源の再生利用等の実施率を平成二十四年度までに四十パーセントに向上させるよう、食品循環資源の再生利用並びに食品残さ等の発生の抑制及び減量に努めるものとする。

境の保全に積極的に努めるものとする。

なお、旅館業は宿泊客に対して食事を提供するため、食品廃棄物が発生しやすいが、食品廃棄物の量が多く、食品循環資源として分別するのに経費等がかかり、リサイクル対策が必ずしも十分でないため、組合等が積極的に支援する必要がある。また、これらの対策は、住民の生活環境に身近な問題であり、個々の営業者や組合だけでなく、地域の自治体や自治会が関与しながら、地域全体で取り組むことにより、効果的で効率的な取組が可能となる。

このため、組合及び連合会においては、地域の自治体等と連携しながら、旅館業における食品資源等を再生利用するための体系を構築するとともに、業種を超えた組合間で相互に協力し、組合員以外の営業者にも参加を促す等の普及啓発を行い、旅館業の営業における環境の保全やリサイクル対策に関する取組を推進する。

これらの取組を通じて、旅館業の営業者においては、食品循環資源の再生利用等の実施率を平成十八年度までに二十パーセントに向上させるよう、食品循環資源の再生利用並びに食品廃棄物の発生の抑制及び減量に努めるものとする。また、株式会社日本政策金融公庫においては、これらの営業者の取組に対して、生活衛生貸付による融資の実

### 三 少子・高齢化社会等への対応

営業者は、人に優しい地域の宿づくりを目指すために、足腰の弱い高齢者や障害者、乳幼児連れの家族等でも気軽に宿泊できるよう、バリアフリー対策に積極的に取り組むとともに、高齢者や幼児が食べやすい食材を使ったメニューの開発や聴覚障害者向けの振動で知らせる目覚まし時計、文字放送を放映できるテレビ、エレベーターの点字案内板やユニバーサルデザインに配慮した備品の整備など、少子・高齢化社会における幅広い取組が期待される。

また、高齢者等の健康増進や機能回復のためのリハビリ機能も取り入れるなど、高齢者等の健康に配慮した取組も期待される。その場合には、利用者に対する効果的な入浴方法の指導、健康管理のための専門医師との連携等管理できる体制を整えておくことが重要である。なお、営業者は、行政等との連携のもとに、生きがい対応型デイサービス事業(高齢者生きがい活動支援通所事業)に参加するなど、地域住民の福祉の向上に貢献するよう努めるものとする。

このほか、営業者は、旅館業の施設が身体障害者補助犬法（平成十四年法律第四十九号）により身体障害者が同伴する身体障害者補助犬の受入を拒否できないことを十分認識し、対応することが必要である。

施等必要な支援に努めるものとする。

### 三 少子高齢社会への対応

営業者は、人に優しい地域の宿づくりを目指すために、足腰の弱い高齢者や障害者、幼児連れの家族等でも気軽に宿泊できるよう、バリアフリー対策に積極的に取り組むとともに、高齢者や幼児が食べやすい食材を使ったメニューの開発や聴覚障害者向けの振動で知らせる目覚まし時計、文字放送を放映できるテレビ、エレベーターの点字案内板等備品の整備など、少子高齢社会における幅広い取組が期待される。

また、高齢者等の健康増進や機能回復のためのリハビリ機能も取り入れるなど、高齢者等の健康に配慮した取組も期待される。その場合には、利用者に対する効果的な入浴方法の指導、健康管理のための専門医師との連携等管理できる体制を整えておくことが重要である。なお、営業者は、行政等との連携のもとに、生きがい対応型デイサービス事業(高齢者生きがい活動支援通所事業)に参加するなど、地域住民の福祉の向上に貢献するよう努めるものとする。

このため、組合及び連合会においては、地域の自治体等と連携しながら、生きがい対応型デイサービス事業を推進し、効果的な入浴法をアドバイスできる人材の養成等に積極的に取り組むとともに、高齢者等の利便性を考慮した施設の設計やサービスの提供の研究、健康志向に対応した新しいプログラムの開発等を行うことにより、営業者の取

#### 四 地域との共生

営業者は、商店街や温泉街の重要な構成員であることから、地域社会における行事等に積極的に参加し、地域における防犯活動への協力や地震等の大規模災害が発生した場合の地域住民への支援など、地域と共生していくことが望まれる。

また、地場産業と協力し、地域に潜在している食文化や伝統工芸等の発掘と、その実体験を通じた地域の伝統文化とのふれあいや地産地消の推進に向け、地場産物を使用した料理を観光客に提供するなど、地域内の関係者と連携を図ることにより、地域の活性化が促進されることが期待される。

このため、組合及び連合会においても、地方公共団体等と連携しながら、地域社会における様々な活動を企画し、指導又は援助を行うことができる指導者の育成に積極的に取り組むとともに、営業者を支援することが期待される。

また、業種を超えて相互に協力を推進し、地域における特色ある取組を支援することが期待される。

組を支援することが重要である。

株式会社日本政策金融公庫においては、これら営業者の取組に対して生活衛生貸付による融資の実施等必要な支援に努めるものとする。

#### 三 地域との共生

旅館業の営業者は、地域にとって集客の促進に必要不可欠なサービスの身近な供給者であるとともに、商店街や温泉街の重要な構成員でもあり、地域社会の活性化に欠くことのできない存在である。

また、旅館業は、地域住民のつながりの場として期待される役割が大きいため、営業者においては、例えば、地域と旅館等が一体となったイベントの企画、旅館等施設でのコミュニティ機能を生かした街の情報発信及び収集の提供など、地域におけるまちづくりに積極的に参加するとともに、様々な地域社会活動の一翼を担うなど地域と共生していくことが期待される。

このため、組合及び連合会においても、業種を超えて相互に協力を推進し、地域における特色のある取組を支援することが期待される。特に、「観光立国行動計画」(平成十五年七月三十一日付け観光立国関係閣僚会議決定)の一環である、「トラディショナル・ジャパン運動」(旅館業と地場産業等との連携により、宿泊客に対し、古き良き日本の伝統を衣食住のすべての面で体感してもらおう運動)を円滑に展開するため、地場産業(商店街や伝統及び工芸産業)等と協力し、地域に潜在している食文化や伝統工芸等を発掘することや、その実体験を通じた

地域の伝統文化との触れ合いの場を観光客に提供するために、地域自治体等と連携を図ることも必要である。また、温泉地にあっては、「温泉と観光」、「温泉と健康」、「温泉と美容」、「温泉と介護」等をテーマとした温泉再生フォーラムを開催することや、温泉の専門家を養成し、地元医療機関における人間ドックや「トラディショナル・ジャパン運動」とを組み合わせた特徴ある街づくりも期待される。



## 第一 営業の振興の目標に関する事項

### 一 浴場業を取り巻く環境

- ・一般公衆浴場（銭湯）は減少しているが、公衆浴場全体では増加
- ・一般公衆浴場の利用者減、経営者の高齢化、施設の老朽化
- ・身体をきれいにする目的以外の心の癒しの場としての活用

### 二 今後五年間（平成二十六年末まで）における営業の振興の目標

- ・安全な入浴サービスの提供
- ・地域に密着したサービスを提供し、地球環境に配慮した経営
- ・地域住民の健康増進の役割
- ・浴場の経済性や癒しの場としての効果の積極的な情報提供

## 第二 浴場業の振興の目標を達成するために必要な事項

### 一 営業者が取り組むべき事項

#### （一）衛生水準の向上に関する事項

- ・レジオネラ症や新型インフルエンザ等の感染症対策の充実
- ・自主管理手引書及び点検表による自主管理対策の充実
- ・施設等の清掃による衛生的環境の提供
- ・従業員の健康管理

#### （二）経営課題への対処に関する事項

##### ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

- ・利用者の要望や客層の動向、競合店の情報収集
- ・経営意識の改革に努め、経営方針を見直す
- ・経営診断の活用

##### イ サービスの見直し及び向上に関する事項

- ・経営方針に照らした営業形態
- ・独自の新しいサービスの提供
- ・子供へアピールし、将来の需要に繋ぐ
- ・地域住民の健康増進を図るための健康入浴推進事業の推進

##### ウ 施設及び設備の改善に関する事項

- ・健康増進に取り組むための施設の充実
- ・地域のふれあいと文化活動の場としての活用
- ・利用者の利便及び快適性を確保するための施設の改善

##### エ 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得や顧客の確保に関する事項

- ・インターネットを利用した顧客の確保
- ・顧客情報の適正な管理と各種サービスの案内

##### オ 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

- ・利用者の見やすい場所への表示
- ・利用者の意見や苦情に対しての誠意ある対応

##### カ 人材育成に関する事項

- ・自己研鑽に努め、職場内指導の充実
- ・研修会、講習会を活用し従業員の資質の向上
- ・適正な労働条件の確保

## 二 営業者に対する支援に関する事項

### (一) 組合及び連合会による営業者の支援

- ア 衛生水準の向上のための技術、知識及び意識の向上に関する事項
  - ・衛生管理の研修会及び講習会の開催、手引きの作成やパンフレット等の普及啓発
- イ 施設及び設備の改善に関する事項
  - ・利用者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善
  - ・高齢者社会や省エネ、環境保全に配慮した施設及び設備の改善
- ウ 利用者の利益の増進に関する事項
  - ・サービスの適正表示、苦情処理の対応に関するマニュアル作成
  - ・利用者の意見等の情報収集及び銭湯マップによる店舗紹介
  - ・スタンプラリーの実施や銭湯文化の周知
- エ 経営管理の合理化及び効率化に関する事項
  - ・一般公衆浴場の将来展望に関する情報収集及び提供
- オ 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項
  - ・健康入浴法等の研修会及び講習会の開催
- カ 取引関係の改善及び事業の共同化等に関する事項
  - ・関連業界との連携
  - ・事業の共同化及び協業化の企画立案並びに実施
- キ 従業員の福祉の充実に関する事項
  - ・労働条件整備や作業改善及び健康管理の充実
  - ・医療保険、年金保険、労働保険の加入啓発
- ク 事業の承継及び後継者支援に関する事項
  - ・後継者支援事業の促進

### (二) 行政施策及び政策金融による営業者への支援並びに利用者の信頼の向上

- ア 都道府県生活衛生営業指導センター
  - ・営業者の経営改善のための経営指導、助言
  - ・利用者からの苦情及び要望への対応
  - ・保健所等との連携による健康入浴推進事業の推進
- イ 全国生活衛生営業指導センター
  - ・経営改善に取り組みに役立つ情報収集及び提供
  - ・苦情処理マニュアルの作成
- ウ 国、都道府県
  - ・公衆浴場業に対する指導監督、情報提供
- エ 株式会社日本政策金融公庫
  - ・生活衛生資金貸付による融資の実施
  - ・生衛業の経済金融事情の把握、分析及び情報提供

## 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

### 一 省エネルギーの強化及び環境保全の推進

- ・省エネルギー性能の高い機器の購入等への配慮
- ・環境規制を遵守と設備改善

### 二 少子・高齢化社会等への対応

- ・バリアフリー対策
- ・高齢者、傷患者、妊婦等にやさしい環境の実現

### 三 地域との共生

- ・地域のまち作りに積極的に参加
- ・大規模災害時の地域への支援
- ・組合及び連合会との相互の協力

## ○浴場業の振興指針 新旧対照表

改正案	現 行
<p>浴場業の振興指針</p> <p><u>目次</u></p> <p><u>第一 営業の振興の目標に関する事項</u></p> <p>一 <u>浴場業を取り巻く環境</u></p> <p>二 <u>今後五年間（平成二十六年末まで）における営業の振興の目標</u></p> <p><u>第二 浴場業の振興の目標を達成するために必要な事項</u></p> <p>一 <u>営業者が取り組むべき事項</u></p> <p>（一）<u>衛生水準の向上に関する事項</u></p> <p>（二）<u>経営課題への対処に関する事項</u></p> <p>二 <u>営業者に対する支援に関する事項</u></p> <p>（一）<u>組合及び連合会による営業者への支援</u></p> <p>（二）<u>行政施策及び政策金融による営業者への支援並びに利用者の信頼の向上</u></p> <p><u>第三 営業の振興に際し配慮すべき事項</u></p> <p>一 <u>省エネルギーの強化及び環境保全の推進</u></p> <p>二 <u>少子・高齢化社会等への対応</u></p> <p>三 <u>地域との共生</u></p>	<p>浴場業の振興指針</p>

浴場業の営業者は、公衆浴場法（昭和二十三年法律第百三十九号）等を遵守しつつ、新たな衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。

また、より高い利用者ニーズへの対応など経営上の課題への取組が求められている一方、個々の営業者による取組だけでは、十分な対策が講じられなかったり、成果を得るまでに時間を要したりする面がある。このため、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。）及び全国公衆浴場業生活衛生同業組合連合会（以下「連合会」という。）が実施する共同事業や研修事業、都道府県生活衛生営業指導センター（以下「都道府県指導センター」という。）等が実施する経営相談による支援に加え、株式会社日本政策金融公庫（以下「日本公庫」という。）による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。

本指針は、現在、浴場業が抱えている諸問題を克服し、利用者の要望の変化に的確に対応できる経営形態に移行できるよう、計画的に営業の振興を図り、もって公衆衛生の向上と利用者の利益の擁護に資することを目的として定めるものである。営業者及び組合においては、本指針を踏まえ、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組み、国民生活の

浴場業の営業者は、公衆浴場法（昭和二十三年法律第百三十九号）等を遵守しつつ、新たな衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。

また、より高い利用者の利便への対応等の経営上の課題への取組が求められている。しかしながら、個々の営業者による取組だけでは、必ずしも十分な対策を講じることができず、十分な成果を得るまでに時間を要する面がある。このため、生活衛生同業組合（以下「組合」という。）及び全国公衆浴場業生活衛生同業組合連合会（以下「連合会」という。）が実施する共同事業や研修事業、都道府県生活衛生営業指導センター（以下「都道府県指導センター」という。）等が実施する経営相談、株式会社日本政策金融公庫による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。

本指針は、現在、浴場業が抱えている諸問題を克服し、利用者の要望の変化に的確に対応できる経営形態に移行できるよう、営業の振興を計画的に図り、もって公衆衛生の向上と利用者の利益の擁護に資することを目的として定めるものである。営業者及び組合においては、本指針を踏まえ、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組み、国民生活の

向上に貢献することが期待される。

また、本指針は、浴場業が活力ある発展を遂げるための方策について取りまとめたものであり、本指針の積極的な活用により、日常生活の質の向上を実感できる国民生活の実現、活力ある地域社会づくりへの貢献など、浴場業の役割を増大させ、新たな発展の可能性をもたらすことが期待される。

#### 第一 営業の振興の目標に関する事項

##### 一 浴場業を取り巻く環境

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」「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。

しかし、一般公衆浴場（いわゆる「銭湯」）にあっては、自家風呂の普及や一般公衆浴場以外の施設であるスーパー銭湯、健康ランドなどの大型入浴施設や、スポーツ施設に併設される浴場の増加により経営環境は極めて厳しくなっており、施設数は平成十五年度の約七千三百軒から平成二十年度は約五千七百軒に減少している。一方、サウナ、

向上に貢献することが期待される。

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

#### 第一 営業の振興の目標に関する事項

##### 一 浴場業を取り巻く環境

浴場業は、高温多湿な我が国の気候風土の中で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。

しかし、一般公衆浴場（いわゆる「銭湯」）にあっては、住宅環境の改善による自家風呂の普及やヘルスセンター、健康ランド等郊外の大型レジャー浴場等の増加に加え、一般公衆浴場並みの料金で食事や休憩、娯楽施設も併せ持つ公衆浴場（以下「スーパー銭湯」という。）や第三セクター方式等による入浴施設の増加等により経営環境は極め

スーパー銭湯等を含めた公衆浴場全体では同時期の調査では約二万七千軒から約二万九千軒に増加していることから、国民の入浴を楽しむ傾向は依然健在であると思われるものの、一般公衆浴場の利用者は減少傾向にあると考えられる。

また、一般公衆浴場は、物価統制令（昭和二十一年勅令第百十八号）第四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（昭和五十六年法律第六十八号。以下「確保法」という。）第三条の規定に基づき、金融、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や、家族経営による長時間労働、相続税の負担増等による後継者の確保難により転廃業が進んでいる。

しかしながら、一般公衆浴場は、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、「浴槽が大きくりラックスできる」「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、今後とも、快適で衛生的な状態を確保し、国民生活の充実に大きく貢献することが期待されている。

て厳しい状況にある。

また、一般公衆浴場は、物価統制令（昭和二十一年勅令第百十八号）第四条の規定に基づき入浴料金が指定されていることもあり、公衆浴場の確保のための特別措置に関する法律（昭和五十六年法律第六十八号。以下「確保法」という。）第三条の規定に基づき、金融、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、物価高による経営費用の高騰、高齢化による人手不足、施設及び設備の老朽化等による経営環境の悪化や、家族経営による過酷な長時間労働、相続税の負担増等による後継者の確保難により転廃業が進み、施設数が激減しているところである。

しかしながら、一般公衆浴場は、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、自家風呂保有者に対しても手軽に利用でき、ゆとりと安らぎを与えることなどから、衛生的で快適な生活を確保し、国民生活の充実に大きく貢献するものであり、今後ともその確保は社会的要請となっている。

二 今後五年間（平成二十六年度末まで）における営業の振興の目標

浴場業は、不特定多数の者を入浴させるという公益性の高い営業であり、衛生上の問題、特にレジオネラ属菌に注意が必要な業態である。衛生上の危害を防止し、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。

また、一般公衆浴場は、利用客の減少している中においても、例えば、ジョギングブームによる新規利用者の掘り起こしなど地域に密着したサービスの提供により、経営の安定化を図るとともに、地球環境に配慮したボイラー燃料の転換を含めた自店の経営方針やサービスの見直しを行い、経営の効率化に努める必要がある。

特に、新規利用者の掘り起こしについては、自家風呂保有率の上昇の結果、一般公衆浴場について関心が低くなっていることから、現在の利用者以外に向けて、インターネットのホームページ等により、浴場の有用性や癒しの場としての効果を積極的に情報提供するなど、創意工夫した広告や宣伝を行うことにより、利用者の拡大に努めることが必要である。

一方、一般公衆浴場は、自家風呂のない人々には日常生活において 欠くことのできない施設であることから、営業者は地域住民の健康の

二 今後五年間（平成二十一年度末まで）における営業の振興の目標

第一に、浴場業は、不特定多数の者を入浴させるという公益性の高い営業であり、衛生上の問題に対して、特に注意が必要な業態である。 衛生上の危険を防止し、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。

第二に、競争が激化する中で、一般公衆浴場は、立地条件等を活かしたレジャー機能や地域の密着度を高め、経営の安定化を図るために、経営方針を明確化するとともに、自家風呂所有者にも積極的に利用してもらえよう利用者の立場に立った付加価値を創出するためのサービスの見直しを行い、経営の効率化に努める必要がある。

第三に、一般公衆浴場は、地域住民の日常生活において欠くことのできない施設であるとともに、地域住民の健康の増進、住民相互の交流の促進等住民の福祉の向上に関し重要な役割を担っており、営業者は、国及び地方公共団体による住民の福祉のための施策に協力するよう努めなければならない。

第四に、自家風呂保有率の上昇により、一般公衆浴場について無関心の層が増えているところであり、未利用者に対して、インターネットのホームページ等により、一般公衆浴場の良さを積極的に情報提供

増進、住民相互の交流の促進等住民の福祉の向上に関し重要な役割を担っていることを認識し、国及び地方公共団体が行う住民の福祉のための施策に協力するよう努めなければならない。

各営業者は、これらを十分に認識し、衛生水準の向上、利用者への情報提供に積極的に取り組むとともに、住民の福祉の向上や環境に優しい浴場を目指し、一般公衆浴場としての独自性を発揮し、自己の経営能力に適合した経営規模又は営業形態を実現することを目標とする。

## 第二 浴場業の振興の目標を達成するために必要な事項

### 一 営業者が取り組むべき事項

#### (一)衛生水準の向上に関する事項

浴場業においては、レジオネラ症や新型インフルエンザ等の感染症の発生状況を踏まえ、公衆衛生の見地から感染症対策の充実を図るとともに、より清潔で快適な浴場の整備を図ることが必要である。

特に、入浴設備の衛生管理については、レジオネラ症等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。一方、換気、防湿、衛生害虫

し、創意工夫した広告や宣伝を行い、利用者の拡大に努めることが必要である。

各営業者は、衛生水準の向上、付加価値を創出するための経営改善、住民の福祉の向上、利用者への情報提供等に積極的に取り組むことにより、一般公衆浴場としての独自性を発揮し、自己の経営能力に適合した経営規模又は営業形態を実現することを目標とする。

## 第二 浴場業の振興の目標を達成するために必要な事項

### 一 営業者が取り組むべき事項

#### (一)衛生水準の向上等に関する事項

営業者は、感染症等の発生状況等に配慮しつつ、より清潔で快適な浴場の整備を図ることが必要である。

特に、入浴設備の衛生管理については、レジオネラ症等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



等の駆除、脱衣室及びトイレ等の清掃、足拭きマットその他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も必要である。

また、感染症の予防のため、発熱等の感染症を疑う症状のある従業員に対する適切な対応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。

## (二)経営課題への対処に関する事項

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

### ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

営業者は、自店の経営方針や地域の状況を適切に把握し、それに適合した経営を実現するとともに、経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要である。

対策の充実を図ることが必要である。また、換気、防湿、衛生害虫等の駆除、脱衣室及びトイレ等の清掃、足拭きマットその他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も必要である。

また、感染症の予防のために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。

## (二)経営課題への対処に関する事項

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

### ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮

一般公衆浴場においては、一般に、明確な企業的経営方針が確立されないまま、現状維持的経営が行われ、収益の向上や経営の近代化が遅れているのが実状である。したがって、営業者は、利

一般公衆浴場は、すでに地域に定着しているところが多いことから、利用者の要望や客層等の動向、周囲の競合店の情報を収集し、自店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、新規顧客の獲得等将来を見据えた経営方針を改めて見直すことが必要である。

また、一般公衆浴場は小規模の施設が多く、営業者や従業員が変わることがほとんどないため、経営手法が固定的になりやすく、新たな経営課題が発生した場合に、経営の改善に取り組むことが難しい面がある。このため、営業者は、都道府県指導センター等の経営指導機関による経営診断を積極的に活用することが望まれる。

#### イ サービスの見直し及び向上に関する事項

営業者は、自店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に努める必要がある。

例えば、こどもの日、母の日、父の日、敬老の日等の無料優待制度、菖蒲湯、柚子湯、ハーブ湯、薬湯等のサービス、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、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

利用者の数、客層等の動向、利用者の要望の多様化等現在置かれている社会的又は経済的諸条件及びその見通しを十分に考慮することはもとより、自己の経済力を十分参酌し、自店がどのような客層を対象にどのようなサービスを重点的に提供するのかという経営方針を明確化することが重要である。

#### イ サービスの見直し及びメニューの開発

一般公衆浴場の数は激減しているが、一方ではスーパー銭湯等が増えているように、国民の風呂好きに変わりはなく、風呂への要求は根強いものがある。これを念頭に、利用者が満足できるよう、付加価値を創出するためのサービスの見直しに努めることが必要である。例えば、敬老の日、母の日、子供の日等の無料優待制度、菖蒲湯、柚子湯、ハーブ湯、薬湯等のサービス、冷水や麦

化、清涼飲料水や氷菓等多様な飲食物等の提供、BGMの放送等  
自由な発想で自店に適した新たなサービスの開発が期待される。

また、地方公共団体や関係機関等と連携して活性化のために  
様々な取組を行うことが求められており、例えば自家風呂の普及  
により銭湯を利用したことのない子どもが多い中、体験入浴、親  
子ふれあい入浴など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の場合は、自店の特  
色を含めた銭湯文化の紹介・発信を行うことなどにより、公衆浴  
場についての関心を高める工夫が必要である。

さらに、営業者は、自ら進んで健康入浴法の効果的な方法等知識  
向上の自己研さんに努め、職場内指導を充実するとともに、地  
域住民の健康の増進を図るために、高血圧、糖尿病等生活習慣病  
患者に対する入浴指導、広い浴槽を活用した生活習慣病予防活動  
のための水中運動の推進、専門家による健康講座や相談の実施等  
健康入浴推進事業の推進に努めることが期待される。

ウ 施設及び設備の改善に関する事項

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、  
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、ビール、ジュース等多様な飲み物等の提供、BGMの放送等自  
由な発想で新たなサービスの開発が期待される。

また、営業者は、自ら進んで健康入浴法の効果的な方法等知識  
向上の自己研さんに努め、職場内指導を充実するとともに、地域  
住民の健康の増進を図るために、高血圧、糖尿病等生活習慣病患  
者に対する入浴指導、広い浴槽を活用した生活習慣病予防活動の  
ための水中運動の推進、専門家による健康講座や相談の実施等に  
努めることが期待される。

ウ 施設及び設備の改善

一般公衆浴場においては、福祉入浴援助事業（デイセントリー事業）及び確保法により、健康増進等の取組を推進することが求められている。例えば、健康情報誌等を備えた図書コーナー等、健康の維持又は増進の場の設置、休憩室、談話室、趣味の教室等、地域のふれあいと文化活動の場の設置、また、インターネット端末の設置、ケーブルテレビ等による情報の提供や、軽食コーナー、健康機器の設置を行う等、利用者の利便に配慮した施設及び設備の多様化を推進するとともに、コミュニティセンター、デイサービスセンター等の機能を有する公共的施設との連携又は複合化を推進するなど、地方公共団体の協力を得ながら地域コミュニティの核となるべく施設及び設備の改善を図ることが期待される。

また、一般公衆浴場においては、営業者の高齢化や後継者不足等により事業継続の先行きが不透明なことから、設備投資に迷っ

一般公衆浴場においては、平成九年よりデイセントリー事業（「福祉入浴援助事業（デイセントリー事業）を行う公衆浴場の施設・設備及び運営基準について」（平成九年七月二十二日付け衛指第百三十九号厚生省生活衛生局長通知））を実施するに当たり、健康福祉の施設及び設備の整備に努めてきたところであるが、平成十六年確保法の一部改正（平成十六年法律第三十二号）により、公衆浴場を活用した健康の増進、地域住民の交流の促進が追加されたことに伴い、更なる健康増進等の取組を推進することが必要である。例えば、エアロビクススタジオ、アスレチックルーム、健康情報誌等の図書コーナー等健康の維持又は増進の場や休憩室、談話室、趣味の教室等地域のふれあいと文化活動の場を設け、また、CATV等による情報の提供や、コインランドリー、軽食コーナー、健康機器の設置を行う等利用者の利便に配慮した施設及び設備の多様化を推進するとともに、コミュニティセンター、デイサービスセンター等の機能を有する公共的施設との複合化を推進する等地域の特性、利用者の要望に沿った施設及び設備の近代化を図ることが期待される。

また、一般公衆浴場においては、事業継続の不透明、後継者問題等で設備投資を実施する意思決定に迷っている営業者も少なく

ている営業者も少なくないが、老朽化した設備では新規利用客に対してアピールできないことも事実であるため、経営方針を明確化した上で、利用者の利便及び快適性を確保し、改築、改修等を行うよう努めることも必要である。さらに、気泡風呂やジェット風呂、露天風呂、大型浴槽、サウナ等を備えた浴室、マッサージ設備等家庭にはないリラクゼーション設備を整備するとともに、脱衣室の冷暖房化やハンガー付きロッカーの設置の推進、施設内の分煙や禁煙等受動喫煙の防止のための対策、シャワーの配置にも十分配慮するなど、ゆとりある質の高い空間づくりに努めることが期待される。

#### 工 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得や顧客の確保に関する事項

一般公衆浴場の営業者の中には、広告や宣伝は不必要と考えている営業者も少なくないが、公衆浴場の存在を近隣住民に周知するうえでもインターネット等の活用が効果的である。営業者は、各種サービスの実施等の催事情報をホームページ等に掲載し、顧客への積極的な働きかけをするとともに、パーソナルコンピュータを利用して管理及び運營業務の合理化及び効率化を図ることが

はないが、経営方針を明確化した上で、利用者の利便及び快適性を確保し、それにより、自家風呂保有者等の利用の増加を図るため、老朽化の目立つ施設については建て替え、改築等を行うよう努めることも必要である。さらに、気泡風呂やジェット風呂、露天風呂、大型浴槽、サウナ等を備えた浴室、マッサージ設備等家庭にはないリラクゼーション設備を整備するとともに、脱衣室の冷暖房化やハンガー付きロッカーの設置の推進、店内の分煙や禁煙等受動喫煙の防止のための対策、シャワーの配置にも十分配慮するなど、ゆとりある質の高い空間づくりに努めることが期待される。

#### 工 情報通信技術を活用した新規顧客の獲得や顧客の確保

我が国の情報通信技術は近年飛躍的に進展し、コンピュータの単体利用からオンライン情報ネットワークを形成する段階に入っているが、一般公衆浴場においては、導入が必ずしも十分とは言えない状況にある。また、一般公衆浴場では広告や宣伝は不要と考えている営業者も少なくはないが、自家風呂保有率の上昇に伴い、一般公衆浴場の入浴料金、浴槽の種類等を知らない住民も少

重要である。

なお、営業者は、顧客データ等の取扱いに当たっては、適正に管理することが必要である。

オ 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、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し、利用者の利便を図るとともに、利用者に対し入浴効果、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、最近の国民のサービスの安全・安心に対する意識の向上により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繋がることを認識し、利用者からの意見や苦情に対しては、誠意をもって対応し、

なくはない。したがって、営業者は、インターネットによるホームページの開設によって地域に密着した公衆浴場特有の癒し（リラクゼーション）、開放感のある空間、安全性等一般公衆浴場の良さを未利用者に積極的に訴えることにより、新たな利用者の拡大を図ることが必要である。

また、顧客管理を行い、定期的にイベント案内のメールを発信するなど、情報通信技術を新しい広告媒体として活用することも必要である。

オ 表示の適正化等利用者への情報提供及び苦情の適切な処理

営業者は、営業時間、休業日、施設及び設備等の提供するサービス内容及び料金について利用者の見やすい場所に明確に表示し、利用者の選択の利便を図るとともに、利用者に対し入浴効果、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、営業者は、利用者からの意見及び苦情に対して適切に対応することが、利用者の信頼の確保や利用者の要望の動向の把握に資することからも、一般公衆浴場に係る利用者の意見及び苦情に対しては、誠意をもって対応し、問題の早急かつ円滑な解決に

問題の早急かつ円滑な解決に努めることが必要である。

#### カ 人材育成に関する事項

一般公衆浴場業の新たな発展を期するためには、従業員の資質の向上に関する情報を収集することや銭湯の持つ医学的効用に関する知識を習得することなど、進んで自己研さんに努め、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、講習会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も必要である。

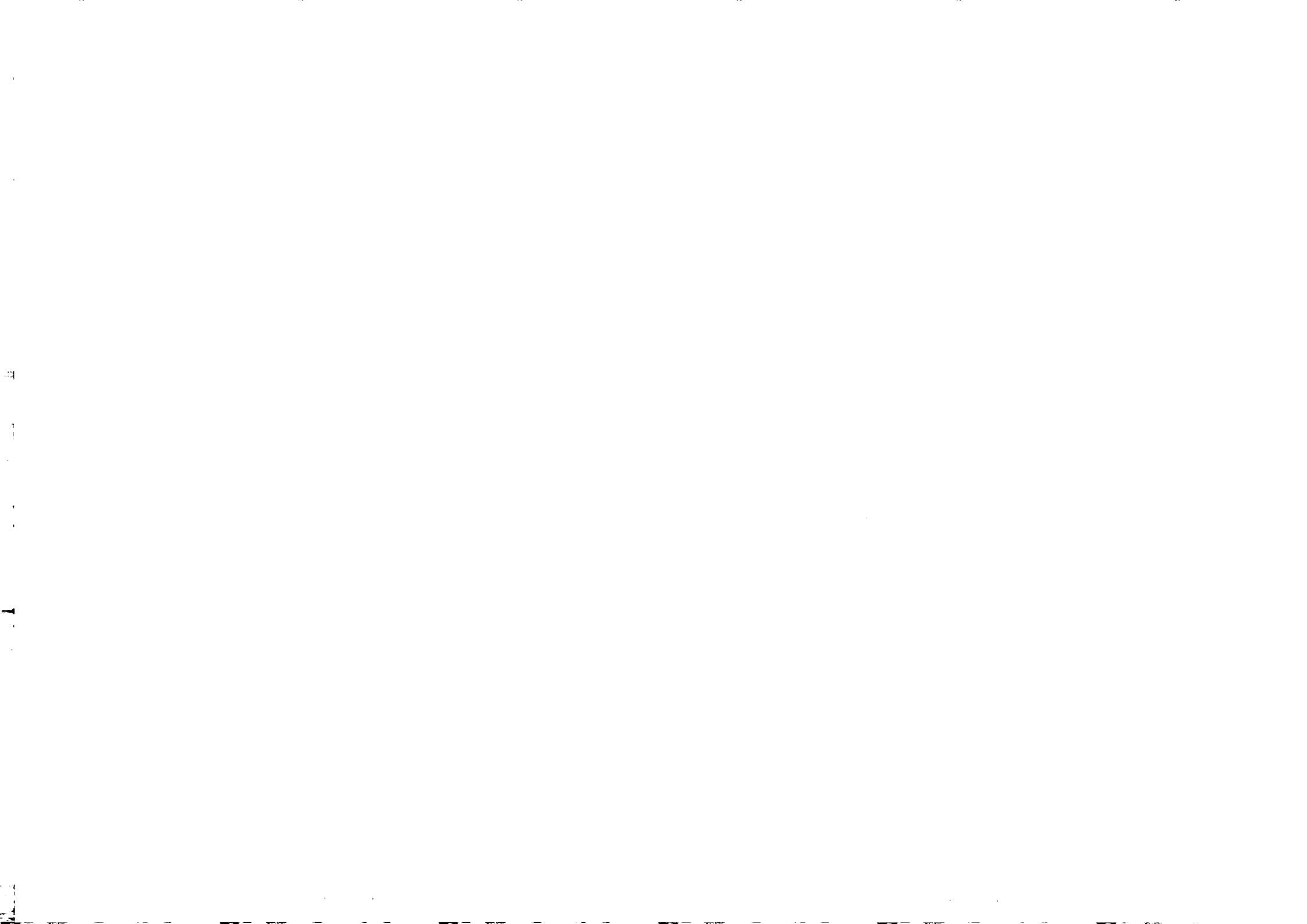
努めることが必要である。

#### カ 人材育成及び自己啓発の推進

営業者は、一般公衆浴場業の新たな発展を期するため、従業員の資質の向上に関する情報を収集することや銭湯の持つ医学的効用に関する知識を習得することなど、進んで自己研さんに努め、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、講習会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ことが必要である。さらに、従業員に意欲及び働きがいを持たせるよう、適正な労働条件の確保に努めることも必要である。

#### キ 経営診断の活用

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





## 二 営業者に対する支援に関する事項

### (一)組合及び連合会による営業者への支援

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

#### ア 衛生水準の向上のための技術、知識及び意識の向上に関する事項

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、衛生管理体制の整備充実に努めるものとする。

#### イ 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の合理化及び効率化、利用者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善に関する指導助言及び情報提供に努めるものとする。

また、少子・高齢化社会等や省エネルギー、環境保全に配慮した施設及び設備の改善に対しても指導等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

### (一)組合及び連合会による営業者の支援

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

#### ア 衛生水準の向上のための技術、知識及び意識の向上に関する事項

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、衛生管理体制の整備充実

#### イ 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の近代化、利用者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善の推進

ウ 利用者の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及びその見直し、利用者の意見等に関する情報の収集及び提供、銭湯マップによる組合員の店舗紹介に努めるものとする。

また、メタボリック・シンドロームや生活習慣病の予防や改善等に役立つ指導や情報提供、ストレス解消の効果等入浴に関する正しい知識の普及啓発に努めるものとする。

さらに、スタンプラリーの実施や銭湯文化の周知など、公衆浴場の良さを利用者その他に広くアピールする機会を増やすことも必要である。

エ 経営管理の合理化及び効率化に関する事項

経営管理の合理化等に関する講習会及び研修会、経営環境に関する情報及び一般公衆浴場業の将来の展望に関するデータの収集並びにこれらの情報提供に努めるものとする。

オ 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項

銭湯の持つ医学的効用や健康入浴法に関する知識、基礎的な接

ウ 利用者の利益の増進及び役務の提供方法に関する事項

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、利用者の意見等に関する情報の収集及び提供、銭湯マップによる組合員の店舗紹介、銭湯の温熱効果を利用した健康づくりのための正しい知識の啓発普及

エ 経営管理の近代化及び合理化に関する事項

先駆的な経営事例等経営管理の近代化に必要な情報、立地条件等経営環境に関する情報及び一般公衆浴場業の将来の展望に関するデータ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

オ 営業者及び従業者の技能の改善向上に関する事項

銭湯の持つ医学的効用や健康入浴法に関する知識、基礎的な接

遇等に関する研修会及び講習会の開催や健康入浴推進員の養成に努めるものとする。

カ 取引関係の改善及び事業の共同化等に関する事項

機器業界等の関連業界との連携強化及び共通入浴券事業、購入事業等の共同化及び協業化の企画立案並びに実施に係る指導に努めるものとする。

キ 従業員の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件整備、作業環境の改善及び健康管理充実のための支援、医療保険（国民健康保険又は健康保険）、年金保険（国民年金又は厚生年金保険）及び労働保険（雇用保険及び労働者災害補償保険）の加入等に係る啓発、組合員等の利用する福利厚生  
の充実並びに共済制度（退職金、生命保険等）の整備及び強化に努めるものとする。

遇等に関する研修会及び講習会の開催

カ 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

キ 取引関係の改善に関する事項

機器業界等の関連業界との連携の強化及び共同購入等取引面の共同化の推進

ク 従業員の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件の整備や健康管理の充実のための支援、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生  
の充実並びに共済制度（生命保険等）の整備及び強化

また、男女共同参画社会の推進及び少子・高齢化社会への適切な対応に配慮した従業員の福祉の充実に努めるものとする。

ク 事業の承継及び後継者支援に関する事項

事業の円滑な承継に関するケーススタディ、成功事例等の経営知識の情報提供及び後継者支援事業の促進に努めるものとする。

(二)行政施策及び政策金融による営業者への支援並びに利用者の信頼の向上

ア 都道府県指導センターにおいては、組合との連携を密にし、営業者に対する経営改善のため経営指導員、経営特別相談員等による具体的な指導、助言等の支援を行うとともに、利用者からの苦情や要望に対しても組合及び営業者と連携して対処するなど、利用者の信頼の向上に積極的に取り組むものとする。

また、保健所をはじめとする都道府県生活衛生営業関係部局と連携を図り、健康入浴推進事業の推進に努めるものとする。

イ 財団法人全国生活衛生営業指導センター（昭和五十五年三月二

ケ 事業の承継及び後継者支援に関する事項

事業の円滑な承継に関するケーススタディ等の経営知識の情報提供の促進

(二)行政施策及び政策金融による営業者の支援、利用者の信頼性の向上

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

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

イ 全国生活衛生営業指導センターにおいては、これらの都道府県

十四日に財団法人全国環境衛生営業指導センターという名称で設立された法人をいう。)においては、アの都道府県指導センターの取組を推進するため、利用者の意見も反映した営業者の経営改善の取組に役立つデータの収集や整備、営業者へのこれらの情報の提供、苦情処理マニュアルの作成等に積極的に取り組むものとする。

ウ 国、都道府県等においては、営業の健全な振興を図る観点から、公衆浴場法等関係法令の施行業務等を通じ、営業者に対し、公衆浴場業に関する監督指導、安全衛生に関する情報の提供その他必要な支援に努めるものとする。

エ 日本公庫においては、施設及び設備の改善等について、営業者等が利用しやすい生活衛生資金貸付による融資の実施、災害時における相談窓口の設置等必要な支援を行うとともに、生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握、分析及び関係団体への情報提供に努めるものとする。

### 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

指導センターの取組を推進するため、利用者の意見も反映した営業者の経営改善の取組に役立つデータの収集や整備、営業者への当該情報の提供、苦情処理マニュアルの作成等に積極的に取り組むものとする。

ウ 国、都道府県等においては、営業の健全な振興を図る観点から、公衆浴場法等関係法令の施行業務等を通じ、営業者に対し、公衆浴場業に関する監督指導、情報の提供その他支援措置に努めるものとする。

エ 株式会社日本政策金融公庫においては、施設及び設備の改善等について、営業者等が利用しやすい生活衛生貸付による融資の実施等必要な支援に努めるものとする。

### 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

## 一 省エネルギーの強化及び環境保全の推進

営業者は、施設の改修、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ついて配慮するとともに、毎月のエネルギー使用量をグラフ化する等の「見える化」による管理等営業者及び従業員による取組等により、温室効果ガス排出の抑制に努めるものとする。

また、営業活動に伴う水質汚濁、大気汚染等が地域の環境に悪影響を及ぼさないよう、適正な処理のため、公害防止に係る関係法令等を十分理解し、遵守するとともに、設備の改善等の必要な措置を講じ、環境の保全に積極的に努めるものとする。

## 二 少子・高齢化社会等への対応

一般公衆浴場業は、住宅街で営業していることが多いため、地域に密着した業態であるといえる。営業者は、高齢者や障害者が住み慣れた地域社会で安心して充実した日常生活を営むことができるよう、浴槽への手すりの設置等のバリアフリー対策に積極的に取り組むことが期待される。

## 一 環境の保全の推進

営業者は、営業活動に伴う水質汚濁、大気汚染等が地域の環境に悪影響を及ぼさないよう、適正な処理のため、公害防止関係法令等を十分理解し、遵守するとともに、設備の改善等の必要な措置を講じ、環境の保全に積極的に努めるものとする。

また、組合及び連合会においては、これらの環境保全についての知識の啓発に努めるものとする。

## 二 少子高齢社会への対応

営業者は、足腰の弱い高齢者や障害者が安全かつ容易に入浴が行えるよう、玄関から浴槽まで施設内の段差の解消のためのスロープの設置、浴槽やトイレ等への手すりの設置、蛇口等の改良、滑りにくい床への改良等のバリアフリー化、入浴に便利なシャワー用椅子等の福祉用具の整備、高齢者割引等を講じるといった、高齢社会における幅広

また、営業者は利用者が高齢化することを考慮した従業員の人材教育及び研修に努め、高齢者、障害者、妊産婦等に対して優しい環境の実現等について取り組むことが必要である。

さらに、一般公衆浴場は子育て経験豊かな高齢者の利用が多いことにより、乳幼児を持つ母親等を対象とした子育て相談の実施等必要な取組に努めることも期待される。

### 三 地域との共生

い取組が期待される。

また、営業者は、行政等との連携のもとに、デイサービス事業に参加するなど、地域住民の福祉の向上に貢献するよう努めるものとする。

このため、組合及び連合会においては、地域の自治体等と連携しながら、デイサービス事業の推進に積極的に取り組むとともに、高齢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うことにより、営業者の取組を支援することが重要である。

株式会社日本政策金融公庫においては、これら営業者の取組に対して生活衛生貸付による融資の実施等必要な支援に努めるものとする。

また、営業者は、少子化の中で子供たちに入浴の楽しさを知ってもらうために、例えば、地域の実状に応じた朝湯会の実施、未就学児童に対する親子ふれあい入浴や小学生の低学年児童等に対する体験入浴の実施等により、若い世代の公衆浴場ファンを育てる工夫が期待される。

さらに、一般公衆浴場は子育て経験豊かな高齢者の利用が多いことにより、乳幼児を持つ母親等を対象とした子育て相談の実施等必要な取組に努めることも期待される。

### 三 地域との共生

営業者は、地域住民に対して公衆浴場の存在、提供するサービスの内容をアピールする機会を設けるものとする。例えば、脱衣場を開放し、ミニコンサート、寄席、カラオケ大会等の地域交流の場として提供することや、地域におけるまちづくりへの積極的な参加、防犯活動への協力、地震等の大規模災害が発生した場合の地域住民の支援など、様々な地域社会活動の一翼を担い、地域と共生していくことが望まれる。

このため、組合及び連合会においても、地方公共団体等と連携しながら、地域社会において様々な活動を企画し、指導又は援助を行うことができる指導者の育成に積極的に取り組むとともに、営業者を支援することが期待される。

また、業種を超えて相互に協力を推進し、地域における特色ある取組を支援することが期待される。

一般公衆浴場は、比較的地域の中心にあり、かつ、適当な広さの敷地を有しているため、ただ入浴するだけの施設ではなく、地域住民相互の対話の場であり、また文化活動の場として期待される役割が大きい。このため、営業者は、例えば、浴場施設内に集会場や休憩室を設けて開放的なコミュニティの場を提供したり、営業時間外に脱衣室、ロビー等を集会その他の行事に提供するほか、広い脱衣場を利用したミニコンサート、寄席等の娯楽活動の場、囲碁・将棋大会等異世代間交流の場、ミニ画廊等としての活用等地域住民との緊密化を図り、地域におけるまちづくりに積極的に参加するとともに、様々な地域社会活動の一翼を担うなど、地域と共生していくことが期待される。

このため、組合及び連合会においても、地域の自治体等と連携しながら、社会活動を企画し、指導又は援助できる地域指導者の育成に積極的に取り組み、営業者を支援することが期待される。

また、組合及び連合会においては、業種を超えて相互に協力を推進し、地域における特色のある取組を支援することが期待される。



## 第一 営業の振興の目標に関する事項

### 一 めん類飲食店営業を取り巻く環境

- ・古くから親しまれた伝統的飲食業
- ・中食産業、外食産業の増加による経営環境の変化
- ・営業者数、従業者数は、微減状態
- ・一世帯あたりのそば・うどんの外食費は横ばい状態
- ・消費者の食の安全、安心に対する関心が高い
- ・営業者の高齢化と後継者問題
- ・主原料のそば、小麦の輸入依存が高い

### 二 今後五年間(平成二十六年末まで)における営業の振興の目標

- ・消費者に安全で良質な商品の提供
- ・消費者の信頼を得るための産地情報等の情報提供が重要
- ・健康的な食品としての需要の掘り起こし
- ・新メニュー等の開発等による消費者の要望に応える
- ・そばについては、製麺方法の見直しによる高品質のそばの提供

## 第二 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

### 一 営業者が取り組むべき事項

#### (一) 衛生水準の向上等に関する事項

- ア 日常の衛生管理に関する事項
  - ・食品衛生法の遵守による衛生管理の改善
  - ・店舗の衛生管理及び従業者の衛生管理
  - ・衛生管理状況の自主点検
- イ 衛生面における施設及び設備の改善に関する事項
  - ・定期的な施設及び設備の衛生面の改善

#### (二) 経営課題への対処に関する事項

- ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項
  - ・自店の立地条件等を把握し、経営方針を明確化
  - ・顧客情報の収集や競合店の情報収集
  - ・サービスの付加価値を見直し、将来を見据えた経営方針の確立
  - ・経営診断の活用
- イ サービスの見直し及び向上に関する事項
  - ・経営方針に照らした営業形態
  - ・消費者に高品質のめん類の提供
  - ・健康に関する栄養素等に配慮したメニューの開発
  - ・昼食メニュー等の開発における独自性
- ウ 施設及び設備の改善に関する事項
  - ・安全で衛生的な施設となるよう改善
  - ・バリアフリーや省エネ等に対応した施設改善
- エ 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得や顧客の確保に関する事項
  - ・メール等での積極的な情報の発信
  - ・インターネット等の情報通信技術の効果的活用
  - ・電子決済等の普及、講習会を活用し従業者の資質の向上

オ 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

- ・消費者にわかりやすいメニュー表示
- ・食材の産地表示、カロリー表示等の情報提供
- ・標準営業約款への登録及び掲示
- ・苦情対応マニュアルの作成及び従業員の危機管理教育の徹底

カ 人材育成に関する事項

- ・経営力の強化のために人材育成は重要
- ・適正な労働条件を確保することによる人材確保
- ・研修会、講習会を活用し従業者の資質の向上

二 営業者の対する支援に関する事項

(一) 組合及び連合会による営業者の支援

ア 衛生水準の向上のための技術、知識及び意識の向上に関する事項

- ・衛生管理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等による普及啓発

イ 施設及び設備の改善に関する事項

- ・消費者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善
- ・高齢者等に配慮した施設及び設備の改善

ウ 消費者の利益の増進に関する事項

- ・接客マニュアル等の作成
- ・賠償責任保険の加入促進

エ 経営管理の合理化及び効率化に関する事項

- ・めん類飲食店営業の将来展望に関する情報収集及び提供

オ 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項

- ・基礎的な調理技術や接客に関する研修会及び講習会

カ 取引関係の改善及び事業の共同化等に関する事項

- ・食品関連業界との連携
- ・事業の共同化及び協業化の企画立案並びに実施

キ 従業者の福祉の充実に関する事項

- ・労働条件整備や作業改善及び健康管理の充実
- ・医療保険、年金保険、労働保険の加入啓発

ク 事業の承継及び後継者支援に関する事項

- ・後継者支援事業の促進

ケ 食品関連情報の提供や行政施策の推進に関する事項

(二) 行政施策及び政策金融による営業者への支援並びに消費者の信頼の向上

ア 都道府県生活衛生営業指導センター

- ・営業者の経営改善のための経営指導、助言
- ・消費者からの苦情及び要望への対応
- ・保健所等との連携による新規組合員加入促進

イ 全国生活衛生営業指導センター

- ・経営改善に取り組みに役立つ情報収集及び提供
- ・苦情処理マニュアルの作成

ウ 国、都道府県

- ・食品衛生に関する指導監督、情報提供

エ 株式会社日本政策金融公庫

- ・生活衛生資金貸付による融資の実施
- ・生衛業の経済金融事情の把握、分析及び情報提供

### 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

#### 一 環境の保全及び食品循環資源の再生利用の推進

- ・リサイクル対策は、地域全体で取り組むことが効果的
- ・業種を超えた組合や組合員以外への普及啓発
- ・再生利用等の実施率を平成二十四年度まで四十%に向上

#### 二 省エネルギーの協会

- ・温室効果ガス排出抑制

#### 三 少子・高齢化社会等への対応

- ・高齢者等に配慮したサービスの提供
- ・高齢者、障害者、妊産婦等に優しい環境実現
- ・身体障害者補助犬法の対象

#### 四 食育への対応

- ・食文化の継承と食事マナー等の普及
- ・「そばの花観察運動」の積極的活動

#### 五 禁煙等に関する事項

- ・店内の受動喫煙の防止措置

#### 六 地域との共生

- ・地域のまちづくりに積極的に参加
- ・大規模災害時の地域への支援
- ・組合及び連合会との相互の協力

## ○飲食店営業(めん類)の振興指針 新旧対照表

改正案	現 行
<p>飲食店営業(めん類)の振興指針</p> <p>目次</p> <p>第一 営業の振興の目標に関する事項</p> <p>一 <u>めん類飲食店営業を取り巻く環境</u></p> <p>二 <u>今後五年間（平成二十六年末まで）における営業の振興の目標</u></p> <p>第二 <u>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</u></p> <p>一 <u>営業者が取り組むべき事項</u></p> <p>（一）<u>衛生水準の向上に関する事項</u></p> <p>（二）<u>経営課題への対処に関する事項</u></p> <p>二 <u>営業者に対する支援に関する事項</u></p> <p>（一）<u>組合及び連合会による営業者への支援</u></p> <p>（二）<u>行政施策及び政策金融による営業者への支援並びに消費者の信頼の向上</u></p> <p>第三 <u>営業の振興に際し配慮すべき事項</u></p> <p>一 <u>環境の保全及び食品循環資源の再生利用の推進</u></p> <p>二 <u>省エネルギーの強化</u></p> <p>三 <u>少子・高齢化社会等への対応</u></p> <p>四 <u>食育への対応</u></p> <p>五 <u>禁煙等に関する事項</u></p> <p>六 <u>地域との共生</u></p>	<p>飲食店営業(めん類)の振興指針</p>

めん類飲食店営業(主としてめん類(中華そばを除く。)を扱う飲食店営業をいう。以下同じ。)の営業者は、食品衛生法(昭和二十二年法律第二百三十三号)等の衛生規制を遵守しつつ、新たな衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。

また、より高い消費者ニーズへの対応など経営上の課題への取組が求められている一方、個々の営業者による取組だけでは、十分な対策を講じられなかったり、成果を得るまでに時間を要したりする面がある。このため、生活衛生同業組合(生活衛生同業小組合含む。以下「組合」という。)及び全国麺類生活衛生同業組合連合会(以下「連合会」という。)が実施する共同事業や研修事業、都道府県生活衛生営業指導センター(以下「都道府県指導センター」という。)等が実施する経営相談による支援に加え、株式会社日本政策金融公庫(以下「日本公庫」という。)による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。

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

また、本指針は、めん類飲食店営業が活力ある発展を遂げるための方策

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。)の営業者は、食品衛生法(昭和二十二年法律第二百三十三号)等の衛生規制を遵守しつつ、新たな衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。

また、より高い消費者の利便への対応等の経営上の課題への取組が求められる一方、個人経営が多いため、個々の営業者による取組だけでは、必ずしも十分な対策を講じることができず、十分な成果を得るまでに時間を要する面がある。このため、生活衛生同業組合(以下「組合」という。)及び全国麺類生活衛生同業組合連合会(以下「連合会」という。)が実施する共同事業や研修事業、都道府県生活衛生営業指導センター(以下「都道府県指導センター」という。)等が実施する経営相談、株式会社日本政策金融公庫による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。

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

また、本指針は、めん類飲食店営業が活力ある発展を遂げるための方策

について取りまとめたものであり、本指針の積極的な活用により、食生活の質の向上を実感できる国民生活の実現、活力ある地域社会づくりへの貢献など、めん類飲食店営業の役割を増大させ、新たな発展の可能性をもたらすことが期待される。

#### 第一 営業の振興の目標に関する事項

##### 一 めん類飲食店営業を取り巻く環境

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、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や弁当チェーン店などのいわゆる中食産業とファーストフードやファミリーレストランに代表される外食産業の増加及びそのメニューの低価格化など、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。こうした中、事業者数は、平成十三年の約三万五千か所から平成十八年は約三万四千か所、従業者数は同時期で約二十一万一千人から約二十万五千人とそれぞれ微減しており、一世帯あたりのそば・うどんの年間外食費についても、平成十三年の五千三百四十一円から平成二十年は五千二百九十一円と微減していることから、新規需要の掘り起こしに取り組む必要がある。

また、近年の偽装表示等食品をめぐる問題により、食品の安全・安

について取りまとめたものであり、本指針の積極的な活用により、真の豊かさを実感できる国民生活の実現、地域社会づくりへの貢献など、めん類飲食店営業の役割を増大させ、新たな発展の可能性をもたらすものである。

#### 第一 営業の振興の目標に関する事項

##### 一 めん類飲食店営業を取り巻く環境

めん類飲食店営業は、伝統的な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、長引く景気の低迷による先行不安感、消費者の食生活の多様化及び嗜好の変化、讃岐うどん等地方特有の味わいを売りにした専門店や車社会に対応した駐車場を有する郊外の大手チェーン店等の新規開業、コンビニエンスストアや低価格の弁当屋の増加など、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。

さらに、近年の偽装表示等食品をめぐる問題により、食品の安全性

心や原産地等の情報に関して消費者の関心が高まっており、めん類飲食店営業においても、食品衛生法等の関係法令を遵守し、消費者に納得と安心感を提供することが重要な課題となっている。

また、社会全体の高齢化の中で、営業者自身の高齢化による後継者問題に加え、増加する高齢者層の顧客への対応も求められている。

さらに、そば、うどんの主原料である玄そば、小麦は、ともに多くを輸入に依存している状態であり、世界の穀物相場の影響を受けやすい品目であることから、安定的な原料の供給が重要な課題となっている。

## 二 今後五年間(平成二十六年度末まで)における営業の振興の目標

めん類飲食店営業は、食品を調理し、消費者に飲食させる営業であって、細菌等の汚染を受けやすく、食中毒等食品衛生上の問題が起り得る環境にある。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。

また、営業者には、消費者から信頼され得る商品を提供することも求められている。このため、主原料である玄そば等の産地や商品の品質等消費者が求める情報の提供に努め、消費者に安全・安心をアピールすることが重要である。

さらに、そば、うどんの外食費が微減しているものの、近年、健康

や産地、栄養素等を含めた情報開示に関する消費者の関心が高まっており、めん類飲食店営業においても、消費者に対して納得及び安心感を提供することが重要な経営課題となっている。

また、社会全体の高齢化の中で、営業者自身の高齢化による後継者問題が見られるとともに、高齢者層の顧客の増加への対応も求められている。

## 二 今後五年間(平成二十一年度末まで)における営業の振興の目標

第一に、めん類飲食店営業は、食品を調理し、消費者に飲食させる営業であって、細菌等の汚染を受けやすく、食中毒等食品衛生上の問題が起りやすい環境にある。したがって、これらの衛生上の危険を防止し、消費者に対して安全で良質な商品を提供することは営業者の責務である。

第二に、めん類飲食店営業の営業者には、消費者から信頼され得る商品を提供することも求められている。このため、主原料であるそば粉等の産地や商品の品質等消費者が求める情報の提供に努め、消費者に納得及び安心感を提供することが重要である。

的な食品としての関心が高まってきており、また、特色のある専門店が開設されてきていることから、今後は、女性客や若年層の需要の掘り起こしを図ることが有効である。

一方、従来からめん類飲食店営業は出前営業が大きな比重を占めていたが、社会状況の変化及び他業態の進出により出前営業の比重は落ち込んでいる傾向にある。このように多様化する消費者の要望を的確にとらえ、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。すなわち、食を通じた健康づくり等生活習慣病予防に関心が高まっていることを踏まえ、栄養素に富んだめん類の良さを情報提供するとともに、消費者の嗜好の変化を汲み取り、子ども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要望に対して積極的に応えていくことが必要である。

特にそばについては、そば粉の割合の高いそばに対する需要が高まっていることから、営業者は、より品質の良い原料の使用や従来からの製めん方法を見直すことなどにより高品質のそばを提供することが必要である。

各営業者は、これらを十分に認識し、衛生水準の向上、消費者に対する情報提供、新メニューの開発等に積極的に取り組むことにより、専門店としての独自性を発揮し、消費者の理解と信頼の向上を図ることを目標とする。

第三に、近年では、めん類の健康的な食品としての関心が高まってきたこともあり、特にそばについては、そば粉の割合の高いそばが求められている。このため、営業者は、より品質の良い原料の使用や従来からの製めん方法を見直すことなどにより高品質のそばを提供することが必要である。

第四に、多様化する消費者の要望を的確にとらえ、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。すなわち、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、栄養素に富んだめん類の良さを情報提供するとともに、消費者の嗜好の変化を汲み取り、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要望に対して積極的に応えていくことが必要である。

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



第二 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

一 営業者が取り組むべき事項

(一)衛生水準の向上に関する事項

ア 日常の衛生管理に関する事項

営業者は、食品衛生法等の関係法令を遵守することは当然であり、加えて、衛生水準の一層の向上を図るため、食品衛生に関する専門的な知識を深めるとともに、食品衛生責任者の活用や調理器具、容器、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、消費者が安心し、信頼できるメニューを提供するために、店舗の衛生管理及び従業員の健康管理に留意するとともに、安全な食材を使用し、食中毒等食品衛生上の問題が発生しないように努めることが重要である。

また、営業者は、衛生管理状況の自主点検を行い、その結果を店内に表示するなど、衛生管理のために自店が講じている措置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。また、従業員の清潔な着衣の使用、手洗いの励行、店舗の清掃等により、消費者に不快感を与えることのないよう配慮が必要である。

イ 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

第二 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

一 営業者が取り組むべき事項

(一) 衛生水準の向上に関する事項

ア 日常の衛生管理に関する事項

営業者は、食品衛生法等の関係法令を遵守することは当然であり、加えて、衛生水準の一層の向上を図るため、食品衛生に関する専門的な知識を深めるとともに、食品衛生責任者の活用や調理器具、容器、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、消費者が納得し、安心できるメニューを提供するために、店舗や従業員の清潔を保ち、従業員の健康管理を行うとともに、食材の衛生的取扱いにも留意し、食中毒等食品衛生上の問題の発生防止に努めることが重要である。

また、営業者は、衛生管理状況の自主点検を行い、その結果を店内に表示するなど、衛生管理のために自店が講じている措置について顧客に対し積極的に周知することが必要である。特に、従業員の清潔な着衣の使用や手洗いの励行、清潔な食器類や台ふきんの使用等により消費者に不快感を感じさせない配慮が必要である。

イ 衛生面における施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、日常の衛生的管理の取組に加えて、定期的かつ適切

に自店の施設及び設備の衛生面の改善に取り組むとともに、衛生的に調理し、消費者に飲食させるために必要な設備の整備を図ることが必要である。

(二)経営課題への対処に関する事項

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

ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

営業者は、自店の立地条件、顧客層、経営規模、メニュー等の自店の経営上の特質を十分把握した上で、例えば、食材や技術にこだわりを持った伝統的な専門店、地域に根ざした出前専門店、家族客等を対象とする多様なメニューを提供する店を目指すなど、自店がどのような顧客層を対象にどのようなサービスを重点的に提供するのかという経営方針を明確化することが重要である。

その際、顧客層の変化、消費者の要望の変化、新しい顧客に対する店の印象等顧客に関する情報やめん類飲食店営業以外の外食店も含めた周囲の競合店の状況に関する情報等を収集し、他店のサ-

に自店の施設及び設備の衛生面の改善に取り組むとともに、衛生的に調理し、消費者に飲食させるために必要な設備の整備を図ることが必要である。

(二)経営課題への対処に関する事項

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

ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮

営業者は、自店の立地条件、客層、経営規模、メニュー等自店の経営上の特質を十分把握した上で、食材や技術にこだわりを持った伝統的な専門店、地域に根ざした出前専門店、家族客等を対象とする多様なメニューを提供する店など、自店がどのような顧客層を対象にどのようなサービスを重点的に提供するのかという経営方針を明確化することが重要である。

その際、客層の変化、消費者の要望の変化、新しい顧客に対する店の印象等顧客に関する情報やめん類飲食店営業以外の外食店も含めた周囲の競合店の状況に関する情報等を収集し、他店のサ-

サービスと比較して、食材の品質に比して割安感のある価格設定、技術力、接客態度等について、自らの店が消費者に提供すべき付加価値を見直すなど、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まで見据えた上で改めて検討する必要がある。

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

#### イ サービスの見直し及び向上に関する事項

営業者は、自店の立地条件及び経営方針に照らし、営業日、営業時間の設定、禁煙席の設置等の検討を行うとともに、清潔で入りやすい店内の雰囲気作り、接客態度、消費者の関心の高い情報の提供等顧客の立場に立ったサービスの見直しに努める必要がある。

また、使用しているめんやつゆの素材、製法及びその取扱いに十分な配慮を行い、消費者に高品質のめん類を提供することが必要である。特に、そばの質の向上を図る一環として、そば粉の混合割合を高めることが望ましい。

メニューの開発に当たっては、従来の伝統的なそば、うどんの味に加えて、産地、調理方法等の特色により、店として中核的な

ビスと比較して、食材の品質に比して割安感のある価格設定、技術力、接客態度等について、自らの店が消費者に提供すべき付加価値を見直すなど、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まで見据えた上で改めて検討する必要がある。

#### イ サービスの見直し及びメニューの開発

営業者は、自店の立地条件及び経営方針に照らし、営業日、営業時間の設定、禁煙席の設置等の検討を行うとともに、清潔で入りやすい店内の雰囲気作り、接客態度、消費者の関心の高い情報の提供等顧客の立場に立ったサービスの見直しに努める必要がある。

また、使用しているそば粉や小麦粉等の素材並びにめんの製法及びその取扱いに十分な配慮を行い、利用者に高品質のめん類を提供することが必要である。特に、そばの質の向上を図る一環として、そば粉の混合割合を高めることが望ましい。

メニューの開発に当たっては、従来の伝統的なそばの味に加えて、産地、調理方法等の特色により、店として中核的な商品とな

商品となるものを開発するとともに、消費者の健康に関する意識に留意し、栄養素、総カロリー量、塩分量等に配慮した商品を提供することが重要である。さらに、このような商品の情報を消費者に積極的に提供することが望ましい。

さらに、昼食時のメニュー、季節感を味わえるオリジナルメニュー、女性、子ども、高齢者等の要望に対応した健康的なメニュー、そば懐石など、自店の経営方針と消費者の要望に的確に対応したメニューの開発に努めることも必要である。また、伝統的な専門店であっても、専門店の特徴を活かし、メニューの変化を持たせるよう工夫することも必要である。例えば、地域の生産者団体等と共同して、その地域で生産された原料(玄そば、小麦等)を使用したメニューや、地域外の消費者を獲得することを視野に入れ、地域の歴史・文化等と関連させたメニュー等、地域の特徴を活かした郷土食としての地場産業商品の開発等が期待される。

なお、そば、うどんは我が国の伝統的食品であることから、外国人観光客等の顧客の利便性を図るため、メニュー等の外国語表示についても充実させることが望まれる。

#### ウ 施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、飲食物を提供する営業者であることを十分認識し、使用する施設及び設備について安全で衛生が確保された施設となるよう定期的な内外装の改装に努めるとともに、顧客層、経営方

るものを開発するとともに、消費者の健康に関する意識に留意し、栄養素、総カロリー量、塩分量等に配慮した商品を提供することが重要である。さらに、このような中核的な商品の情報を消費者に積極的に提供することが望ましい。

さらに、昼食時のメニュー、季節感を味わえるオリジナルメニュー、女性、子供、高齢者等の要望に対応した健康的なメニュー、そば懐石など、自店の経営方針と消費者の要望に的確に対応したメニューの開発に努めることも必要である。また、伝統的な専門店であっても、専門店の特徴を活かし、メニューの変化を持たせるよう工夫することも必要である。例えば、地域の生産者団体等と共同して、その地域で生産された原料(小麦、そば等)をもとに、地域の特徴を活かした郷土食としての地場産業商品の開発等が期待される。

#### ウ 施設及び設備の改善

営業者は、めん類飲食店が飲食物を提供する営業施設であることを十分認識し、清潔で好ましい店となるよう、定期的な内外装の改装に努めるとともに、客層、経営方針、店の従業員規模等に

針、店の規模等に応じ、各店舗の特性を踏まえ伝統を重んじた清潔な雰囲気の醸成、高齢者等に配慮したバリアフリー対策の実施や省エネルギー対応の照明、空調設備等の導入など、合理的で効率的な経営のために必要な施設及び設備の改善に努める必要がある。

また、営業者は、高品質のめん類を消費者に提供するために、店独自の質の良いめん類を製造するための自家製めん設備の整備を図るよう努めるものとする。

さらに、施設及び設備を改善するに当たっては、経営方針、顧客層、店の規模等に配慮した上で、店内の禁煙等受動喫煙を防止するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

#### エ 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得や顧客の確保に関する事項

営業者は顧客との信頼関係に基づき顧客情報を適正に管理し、その情報を基に誕生日又は記念日に合わせて季節のメニューやサービス等について顧客へのダイレクトメールを発送するなど、顧客への積極的な働きかけを行うとともに、パーソナルコンピュータを利用して業務の合理化及び効率化を図ることが重要である。

また、インターネット等の情報通信技術を効果的に活用し、ホームページの開設、インターネット予約、割引サービスの実施、異業種との提携等を行うなど、新たな顧客の確保に努めることが

応じ、伝統を重んじた雰囲気の構成、高齢者等に配慮したバリアフリー対策の実施など、施設及び設備の改善に努める必要がある。

また、営業者は、高品質のめん類を消費者に提供しなければならないことを十分認識し、店独自の質の良いめん類を製造するための自家製めん設備の整備を図るよう努めるものとする。

経営方針、客層、店の構造や規模に配慮した上で、店内の分煙や喫煙時間の設定を含む禁煙等受動喫煙を防止するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

#### エ 情報通信技術を活用した新規顧客の獲得や顧客の確保

営業者はパーソナルコンピュータを使用した顧客管理情報のデータベース化により、季節メニュー、誕生日又は記念日に合わせたサービス等について顧客へのダイレクトメールを発送し、また、ホームページを使用した店の広告に割引サービスを付けて新たな顧客を獲得するなど、情報通信技術の活用を進めることも必要である。

必要である。

さらに、消費者の利便を考慮して、クレジットカードによる決済サービスや電子マネーによる電子決済サービス等の普及に努めることも必要である。

オ 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、消費者に納得と安心感を与えるため、自店の特性に応じ、分かりやすいメニューの店頭表示に努めることが必要である。特に、消費者の食の安全・安心に対する高い関心に対応するため、食材の産地表示、食物アレルギーなど消費者の健康被害防止を目的とした表示に心がけるとともに、生活習慣病予防を中心とした健康づくりという観点から、食事バランスガイドの活用、総カロリー表示、塩分量表示等の情報提供にも努めるものとする。なお、そばによるアレルギー症状は、重篤となる例も報告されていることから、従業員は食物アレルギーに対する認識を向上するよう努めるものとする。

また、営業者にあっては、財団法人全国生活衛生営業指導センター(昭和五十五年三月二十四日に財団法人全国環境衛生営業指導センターという名称で設立された法人をいう。以下「全国指導センター」という。)が定めるサービス、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めん類飲食店営業の標準営業約款に従って営業を行う旨の登録を行い、標識及び当該登録に係る

オ 表示の適正化と苦情の適切な処理

営業者は、消費者に納得と安心感を与えるため、自店の特質に応じ、分かりやすいメニュー表示に努めることが必要である。特に、消費者に対し、めん類に関する食文化、食材、調理技術、流通形態等の様々な知識の提供にも努める必要がある。

また、営業者は、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。)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めん類飲食店営業の標準営業約款に従って営業を行う旨の登録を行い、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。

約款の要旨を掲示するよう努めるものとする。

消費者からの苦情には、誠実に対応し、問題の早急かつ円満な解決が重要であるので、あらかじめ、問題発生時の対応マニュアルを作成し、従業員の危機管理教育を徹底するなど、日頃から様々な事故が生じた場合には、賠償責任保険等の活用により、消費者との信頼回復に努めるものとする。

#### カ 人材育成に関する事項

めん類飲食店営業の新たな発展を期するためには、我が国の伝統的食品としてのめん類の調理技術、接客技術、衛生知識、消費者の要望等に関する情報の収集等の質的な経営資源を充実させ、経営力の強化を図るためには人材の獲得及び育成を図ることが必要である。特に、めん類の専門店は、職人の資質がサービスの質を左右することから、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。

しかし、高い調理技術を持った職人の高齢化が進む一方、若年者の採用が難しいことから、めん類飲食店営業の魅力を積極的に

消費者からの苦情には、誠実に対応し、問題の早急かつ円満な解決に努めるとともに、サービスの改善に反映させるよう努めるものとする。また、万が一、食中毒事故等が生じた場合には、賠償責任保険等の活用により、顧客との信頼回復に努めるものとする。

最近の消費者の食品の安全への関心の高まり及び健康志向に対応するため、産地、栄養素、総カロリー量、塩分量等の食材の品質や、栄養素に富んだ食品であるめん類の良さを積極的に情報提供することが望ましい。さらに、地域によっては当該情報の外国語表示も望ましい。

#### カ 人材育成及び自己啓発の推進

めん類飲食店営業の新たな発展を期するためには、我が国の伝統的食品としてのめん類の調理技術、接客技術、衛生知識、消費者の要望等に関する情報の収集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、特に人材の育成は、経営力の強化の観点から重要である。また、めん類の専門店は、職人の資質がサービスの質を左右することから、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。したがって、職人の技術向上を向上させる一方、従業者の接客態度の向上、顧客に提供すべき情報の習得にも努めるとともに、適正な労働条件の確保に努める。

伝えることにより人材の獲得に努め、適正な労働条件を確保することが必要である。

また、営業者は、従業員が、経営、顧客管理、労働管理等の技能を取得できるよう、都道府県指導センターや組合等の実施する研修会、講習会等あらゆる機会を活用し、従業員の資質の向上を図り、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

### (一) 組合及び連合会による営業者への支援

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

ア 衛生水準の向上のための技術、知識及び意識の向上に関する事

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必要がある。

## キ 経営診断の活用

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

## 二 営業者に対する支援に関する事項

### (一) 組合及び連合会による営業者の支援

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

ア 衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項



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の作成等による普及啓発、商品の衛生的取扱い、食材の調理及び衛生基準の設定など、食品衛生上の安全を確保し、かつ、良質な食材の調理及び調達を行うために必要な支援に努めるものとする。

イ 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の合理化及び効率化、消費者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善に関する指導助言及び情報提供に努めるものとする。

また、少子・高齢化社会等や省エネルギー、環境保全に配慮した施設及び設備の改善に対しても指導等に努めるものとする。

ウ 消費者の利益の増進に関する事項

消費者を対象としためん類に関する啓発講座の実施や啓発パンフレットの作成、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、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、危機管理に関するマニュアルの作成及びその見直し、また、賠償責任保険への加入促進が図られるよう努めるものとする。

衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、衛生管理に関するパンフレットの作成等による営業者に対する普及啓発、ポスター等による消費者に対する広報の推進

イ 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の近代化、消費者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善の推進

ウ 消費者の利益の増進及び商品の提供方法に関する事項

営業者が自店の特質に応じ作成する接客手引の基本となるマニュアルの作成、消費者を対象としためん類に関する啓発講座の実施や啓発パンフレットの作成、苦情相談窓口の開設や苦情処理の対応に関するマニュアルの作成、賠償責任保険への加入促進

エ 経営管理の合理化及び効率化に関する事項

経営管理の合理化等に関する講習会及び研修会、経営環境に関する情報及びめん類飲食店営業の将来の展望に関するデータの収集並びにこれらの情報提供に努めるものとする。

オ 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項

基礎的な調理技術や接遇に関する研修会及び講習会、新しいメニュー開発やめん職人を対象とした技術講習会、技能コンテスト等の開催による技能水準の向上並びに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に努めるものとする。

カ 取引関係の改善及び事業の共同化等に関する事項

食品関連業界との連携強化による取引条件の合理的改善及び宣伝事業、購入事業等の共同化及び協業化の企画立案並びに実施に係る指導に努めるものとする。

エ 経営管理の近代化及び合理化に関する事項

先駆的な経営事例等経営管理の近代化に必要な情報、地域的な経営環境条件に関する情報及びめん類飲食店営業の将来の展望に関するデータ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

オ 営業者及び従業者の技能の改善向上に関する事項

基礎的な調理技術や接遇に関する研修会及び講習会の開催、新しいメニュー開発やめん職人を対象とした技術講習会、技能コンテスト等の開催による技能水準の向上、新しい消費者の要望に対応したメニューやサービスの普及啓発

カ 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

キ 取引関係の改善に関する事項

そば粉の原産地表示を徹底する等安心して信頼されるめん類を消費者に提供するために必要な製粉業界との連携の強化、共同購入等取引面の共同化の推進

キ 従業員の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件整備、作業環境の改善及び健康管理充実のための支援、医療保険（国民健康保険又は健康保険）、年金保険（国民年金又は厚生年金保険）及び労働保険（雇用保険及び労働者災害補償保険）の加入等に係る啓発、組合員等の利用する福利厚生  
の充実並びに共済制度（退職金、生命保険等）の整備及び強化に努めるものとする。

また、男女共同参画社会の推進及び少子・高齢化社会への適切な対応に配慮した従業員の福祉の充実に努めるものとする。

ク 事業の承継及び後継者支援に関する事項

事業の円滑な承継に関するケーススタディ、成功事例等の経営知識の情報提供及び後継者支援事業の促進に努めるものとする。

ケ 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の把握、行政機関との連携等を通じた組合員等への適切な情報提供及び行政施策に基づく指導、支援に努めるものとする。

(二)行政施策及び政策金融による営業者への支援並びに消費者の信頼  
の向上

ア 都道府県指導センターにおいては、組合との連携を密にし、営

ク 従業員の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件の整備や健康管理の充実のための支援、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の充実並びに共済制度（生命保険等）の整備及び強化

ケ 事業の承継及び後継者支援に関する事項

事業の円滑な承継に関するケーススタディ等の経営知識の情報提供の促進

(二)行政施策及び政策金融による営業者の支援、消費者の信頼性の向上

ア 都道府県指導センターにおいては、組合との連携を密にし、営

業者に対する経営改善のため経営指導員、経営特別相談員等による具体的な指導、助言等の支援を行うとともに、消費者からの苦情や要望に対しても組合及び営業者と連携して対処するなど、消費者の信頼の向上に積極的に取り組むものとする。

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

イ 全国指導センターにおいては、アの都道府県指導センターの取組を推進するため、消費者の意見も反映した営業者の経営改善の取組に役立つデータの収集や整備、営業者へのこれらの情報の提供、苦情処理マニュアルの作成等に積極的に取り組むものとする。

また、標準営業約款制度に関し、都道府県指導センターと連携を図り、各営業者の標準営業約款の登録の促進策を講じるものとする。

ウ 国、都道府県等においては、めん類飲食店営業に対する消費者の信頼性の向上及び営業の健全な振興を図る観点から、食品衛生法等関係法令の施行業務等を通じ、営業者に対し、食品衛生に関する監督指導、安全衛生に関する情報の提供その他必要な支援に努めるものとする。

また、災害、事故等に際し、営業者が風評被害を受けた際の影

業者に対する経営改善のための具体的な指導及び助言等の支援を行うとともに、消費者からの苦情及び要望を組合を通じて個々の営業者に伝え、その営業に反映させるなど、消費者の信頼性の向上に積極的に取り組むものとする。

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

イ 全国指導センターにおいては、これらの都道府県指導センターの取組を推進するため、消費者の意見も反映した営業者の経営改善の取組に役立つデータの収集や整備、営業者への当該情報の提供、苦情処理マニュアルの作成等に積極的に取り組むものとする。

また、標準営業約款制度に関し、都道府県指導センターと連携を図り、各営業者の標準営業約款の登録の促進策を講じるものとする。

ウ 国、都道府県等においては、めん類飲食店営業に対する消費者の信頼性の向上及び営業の健全な振興を図る観点から、食品衛生法等関係法令の施行業務等を通じ、営業者に対し、食品衛生に関する監督指導、情報の提供その他支援措置に努めるものとする。

響を低減することができるよう、適時、適切な情報発信等の対策を講じるものとする。

エ 日本公庫においては、施設及び設備の改善等について、営業者等が利用しやすい生活衛生資金貸付による融資の実施、災害時における相談窓口の設置等必要な支援を行うとともに、生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握、分析及び関係団体への情報提供に努めるものとする。

### 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

#### 一 環境の保全及び食品循環資源の再生利用の推進

めん類飲食店営業は、顧客に飲食を提供するため食品廃棄物が発生しやすい業態であるが、小規模の店が大部分であり、営業者が取り組む環境の保全やリサイクル対策が必ずしも十分ではないため、組合等が積極的に支援する必要がある。また、これらの対策は、住民の生活環境に身近な問題であり、個々の営業者や組合だけでなく、地方公共団体や自治会と連携しながら、消費者も含めて地域全体で取り組むことにより、効果的で効率的な取組が可能となる。

このため、組合及び連合会においては、地方公共団体等と連携しながら、めん類飲食店営業における食品資源等を再生利用するための体系を構築するとともに、業種を超えた組合間で相互に協力し、組合員以外の営業者にも参加を促す等の普及啓発を行い、めん類飲食店営業

エ 株式会社日本政策金融公庫においては、施設及び設備の改善等について、営業者等が利用しやすい生活衛生貸付による融資の実施等必要な支援に努めるものとする。

### 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

#### 一 環境の保全及びリサイクル対策の推進

めん類飲食店営業は、客に飲食させる営業であるため、食品廃棄物が発生しやすいが、家族経営等の店が大部分であり、営業者が取り組む環境の保全やリサイクル対策が必ずしも十分でないため、組合等が積極的に支援する必要がある。また、これらの対策は、住民の生活環境に身近な問題であり、個々の営業者や組合だけでなく、地域の自治体や自治会が関与しながら、消費者も含めて地域全体で取り組むことにより、効果的で効率的な取組が可能となる。

このため、組合及び連合会においては、地域の自治体等と連携しながら、めん類飲食店営業における食品資源等を再生利用するための体系を構築するとともに、業種を超えた組合間で相互に協力し、組合員以外の営業者にも参加を促す等の普及啓発を行い、めん類飲食店営業

における環境の保全や食品循環資源の再生利用に関する取組を推進するよう努めるものとする。特に連合会が推し進める、食用廃油のリサイクルには成果が期待される。

これらの取組を通じて、営業者においては、食品循環資源の再生利用等の実施率を平成二十四年度までに四十パーセントに向上させるよう努め、食品循環資源の再生利用並びに食品残さの発生の抑制及び減量を推進するものとする。

## 二 省エネルギーの強化

営業者は、施設の改修、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ついて配慮するとともに、毎月のエネルギー使用量をグラフ化する等の「見える化」による管理等営業者及び従業員による取組等により、温室効果ガス排出の抑制に努めるものとする。

## 三 少子・高齢化社会等への対応

めん類飲食店営業は、商店街にある店舗が多いため、地域に密着した業態であるといえる。営業者は、高齢者や障害者、乳幼児連れの家族等でも気軽に利用できるよう、バリアフリー対策に積極的に取り組むとともに、出前サービスや出前時における高齢者等とのふれあい、

における環境の保全やリサイクル対策に関する取組を推進する。

これらの取組を通じて、めん類飲食店営業の営業者においては、食品循環資源の再生利用等の実施率を平成十八年度までに二十パーセントに向上させるよう、食品循環資源の再生利用並びに食品廃棄物の発生の抑制及び減量に努めるものとする。また、国民生活金融公庫においては、これらの営業者の取組に対して、生活衛生貸付による融資の実施等必要な支援に努めるものとする。

## 二 少子高齢社会への対応

めん類飲食店営業は、商店街にある店舗が多いため、地域に密着した業態であるといえる。営業者は、足腰の弱い高齢者や障害者が住み慣れた地域社会で安心して充実した日常生活を営むことができるよう、バリアフリー対策に積極的に取り組むとともに、店に来ることが

高齢者等に配慮した食材を使用したメニューや少量メニューの開発、ユニバーサルデザインに配慮した食器等の採用など、少子・高齢化社会における幅広い取組が期待される。

また、組合が中心となっていて行っている社会福祉施設での手打ちそばの実演と提供等の訪問活動に関して、継続的な活動が期待される。

さらに、営業者は、高齢者、障害者、妊産婦等の消費者に配慮した営業ができるよう従業員への人材教育及び研修に努め、優先的席の確保等、優しい環境の実現のための取組を行うことが必要である。

このほか、営業者は、めん類飲食店営業の施設が身体障害者補助犬法（平成十四年法律第四十九号）により身体障害者が同伴する身体障害者補助犬の入店を拒否できないことを十分認識し、対応することが必要である。

#### 四 食育への対応

めん類飲食店営業は、国民の生活に密接に関連していることから、健康づくりのための食育を積極的に取り組むことが期待される。具体的には、食文化の継承のための食事マナー、調理方法の普及等を通じて、地域における食生活の改善、食品の安全性に関する知識の普及などの支援に努めるものとする。

また、営業者は少子化の中で、子どもたちにそばへの関心を持たせ、日本の伝統的食文化を次世代に残していくために、例えば、学校やカルチャースクール等でのそば打ちの講師、小学生にそばを栽培しても

できない場合の出前サービス、食べやすい食材を使ったメニューの開発など、高齢社会における幅広い取組が期待される。

また、組合及び連合会においては、例えば、高齢者等の利便性を考慮した店舗の設計やサービスの提供等について研究を行うことにより、営業者の取組を支援することが重要である。

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

また、営業者は少子化の中で、子供たちにそばへの関心を持たせ、日本の伝統的食文化を次世代に残していくために、例えば、学校やカルチャースクール等でのそば打ちの講師、小学生にそばを栽培しても

らう「そばの花観察運動」等の活動に積極的に参加することが期待される。

#### 五 禁煙等に関する事項

営業者は、顧客層、経営方針、店の規模等に配慮したうえで、店内の分煙や喫煙時間の設定を含む禁煙等受動喫煙を防止するための必要な措置を講ずるよう努めるものとする。また、酒類を提供する営業者は、飲酒運転の防止に貢献するために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

#### 六 地域との共生

営業者は、地域社会や商店街における行事等に積極的に参加し、地域住民に対してめん類飲食店営業の店舗の存在、提供する商品やサービス内容をアピールする機会を設けるものとする。例えば、地域における街づくりへの積極的な参加や、地域における防犯活動への協力、地震等の大規模災害が発生した場合の地域住民への支援の展開など、さまざまな地域社会活動の一翼を担い、地域と共生していくことが望まれる。

このため、組合及び連合会においても、地方公共団体等と連携しながら、地域社会において様々な活動を企画し、指導又は援助を行うことができる指導者の養成に積極的に取り組むとともに、営業者を支援

らう「そばの花観察運動」等に積極的に参加することが期待される。

#### 三 地域との共生

めん類飲食店営業は、主に地域の商店街において、地域を支える文化生活拠点となっており、地域住民のつながりの場として期待される役割が大きい。このため、営業者においては、例えば、出前用のバイク等に消火器を積載するなど、出前をしながらの地域の防犯及び防火パトロールや出前時における高齢者等とのふれあい及び交流等地域住民との緊密化を図り、地域におけるまちづくりに積極的に参加するとともに、様々な地域社会活動の一翼を担う等地域と共生していくことが期待される。

このため、組合及び連合会においては、地域の自治体等と連携しながら、防犯及び防火パトロール体制の構築等に積極的に取り組み、営業者を支援することが重要である。また、組合及び連合会においては、



<p>することが期待される。</p> <p>また、業種を超えて相互に協力を推進し、地域における特色ある取組を支援することが期待される。</p>	<p>業種を超えて相互に協力を推進し、地域における特色のある取組を支援することが期待される。</p>
---	--

# 振興指針の見直し予定

資料8 2009.11.25

生活衛生適正化分科会

## 20年度

理容業 美容業 クリーニング業 飲食店営業(すし店) 興行場営業

## 21年度

飲食店営業(めん類) 旅館業 浴場業

## 22年度

食肉販売業 氷雪販売業

## 23年度

飲食店営業 (一般飲食) (中華料理) (社交業) (喫茶)

## 24年度

食鳥肉販売業

## 振興指針に盛り込まれている新規事項(共通)

### 第三 業の目標を達成するために必要な事項

#### 三 営業者に対する支援に関する事項 (一) 組合及び連合会による営業者への支援

- 施設及び設備の改善  
少子・高齢化社会等や省エネルギー、環境保全に配慮した施設及び設備の改善の指導等に努めること。
- 社会保険、労働保険等の加入の啓発  
従業者の労働条件整備のための支援、医療保険(国民健康保険又は健康保険)、年金保険(国民年金又は厚生年金保険)及び労働保険の加入等を啓発すること。
- 社会に対応した福祉の充実  
男女共同参画社会の推進及び少子・高齢化社会への適切な対応に配慮した、従業者の福祉の充実に努めること。

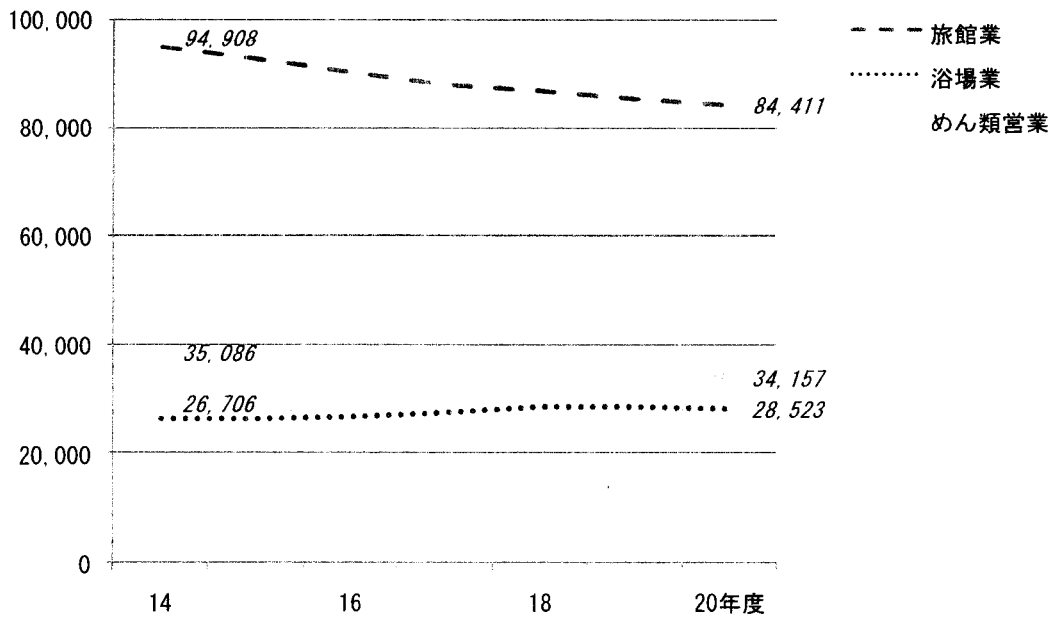
### 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

- 省エネルギーの強化  
店舗の改修、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導入に配慮するとともに、エネルギー使用量の「見える化」による管理等営業者及び従業員による取組等により、温室効果ガス排出抑制に努めること。
- 身体障害者補助犬への対応  
身体障害者補助犬法において、身体障害者が同伴する身体障害者補助犬の入店を拒否できない。
- 食品リサイクルの推進(飲食系)  
環境保全のため食品廃棄物のリサイクルを推進し、食品残さの発生抑制及び減量を推進すること。
- 食育への対応(飲食系)  
食文化の継承のための、食事マナー、調理方法の普及等を通じて、食生活の改善、食品の安全性に関する普及の支援すること。

生活衛生関係営業施設数の推移

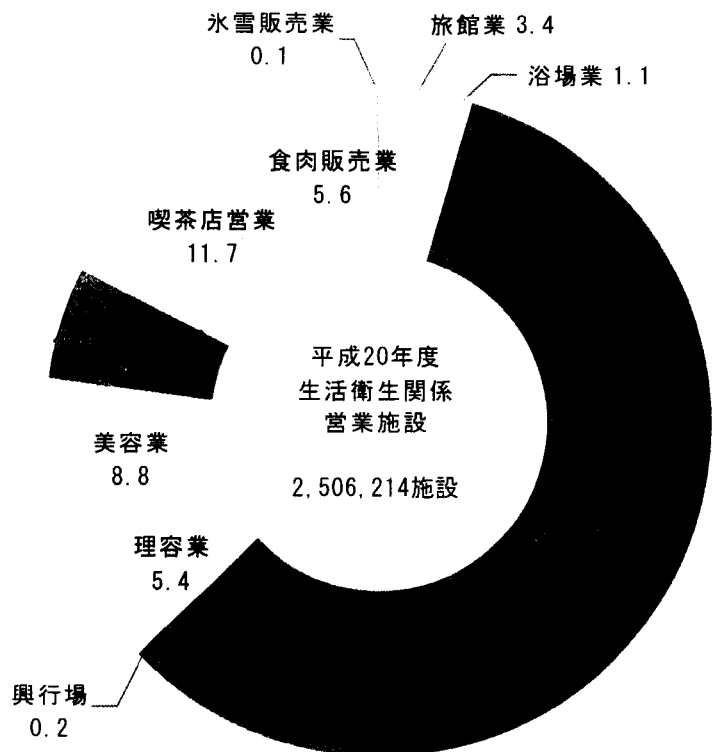
	11年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	対前年比 増 減	増減率	
										(H20/19)	(H20/11)
総 数	2,567,847	2,604,773	2,590,794	2,570,853	2,568,310	2,560,450	2,535,169	2,506,214	-28,955	△ 1.1	△ 2.5
旅 館 業	101,494	94,908	92,744	90,343	87,927	86,818	85,566	84,411	-1,155	△ 1.3	△ 20.2
浴 場 業	26,870	26,706	26,831	27,074	27,674	28,753	28,792	28,523	-269	△ 0.9	5.8
飲 食 店 営 業	1,502,891	1,537,720	1,526,198	1,506,751	1,503,459	1,496,480	1,479,218	1,457,371	-21,847	△ 1.5	△ 3.1
興 行 場	5,092	5,113	5,032	5,063	5,034	5,001	4,987	4,959	-28	△ 0.6	△ 2.7
理 容 業	141,321	140,374	140,130	139,548	138,855	137,292	136,768	135,615	-1,153	△ 0.8	△ 4.2
美 容 業	200,682	208,311	210,795	213,313	215,719	217,769	219,573	221,394	1,821	0.8	9.4
ク リ ー ニ ン グ 業	163,027	157,112	155,109	150,753	147,395	143,989	141,190	137,097	-4,093	△ 2.9	△ 18.9
喫 茶 店 営 業	252,134	271,536	275,202	282,853	289,088	293,402	291,587	292,889	1,302	0.4	13.9
食 肉 販 売 業	170,922	159,919	155,791	152,317	150,397	148,324	144,981	141,571	-3,410	△ 2.4	△ 20.7
氷 雪 販 売 業	3,414	3,074	2,962	2,838	2,762	2,622	2,507	2,384	-123	△ 4.9	△ 43.2

厚生労働省「衛生行政報告例」



平成20年度施設数の構成割合 (単位: %)

	施設数	構成割合
総 数	2,506,214	100.0
旅 館 業	84,411	3.4
浴 場 業	28,523	1.1
飲 食 店 営 業	1,457,371	58.1
興 行 場	4,959	0.2
理 容 業	135,615	5.4
美 容 業	221,394	8.8
ク リ ー ニ ン グ 業	137,097	5.5
喫 茶 店 営 業	292,889	11.7
食 肉 販 売 業	141,571	5.6
氷 雪 販 売 業	2,384	0.1



厚生労働省「衛生行政報告例」

旅館業施設数の推移

	11年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	対前年比 増 減	増減率	
										(H20/19)	(H20/11)
総数	101,494	94,908	92,744	90,343	87,927	86,818	85,566	84,411	-1,155	△ 1.3	△ 20.2
ホテル営業	8,110	8,518	8,686	8,811	8,990	9,180	9,442	9,603	161	1.7	15.5
旅館営業	66,766	61,583	59,754	58,003	55,567	54,107	52,295	50,846	-1,449	△ 2.8	△ 31.3
簡易宿所営業	24,778	23,268	22,931	22,475	22,396	22,590	22,900	23,050	150	0.7	△ 7.5
下宿営業	1,840	1,539	1,373	1,054	974	941	929	912	-17	△ 1.8	△101.8

都道府県別旅館業施設数

	ホテル営業			旅館営業			組 合 設置数
	19年度	20年度	対前年比	19年度	20年度	対前年比	
全 国	9,442	9,603	1.7	52,295	50,846	△ 2.8	47
北海道	653	660	1.1	2,903	2,844	△ 2.0	●
青 森	126	131	4.0	846	827	△ 2.2	●
岩 手	160	163	1.9	886	860	△ 2.9	●
宮 城	255	260	2.0	721	700	△ 2.9	●
秋 田	88	87	△ 1.1	611	595	△ 2.6	●
山 形	133	132	△ 0.8	940	918	△ 2.3	●
福 島	251	256	2.0	1,738	1,695	△ 2.5	●
茨 城	280	289	3.2	1,190	1,152	△ 3.2	●
栃 木	152	161	5.9	1,620	1,513	△ 6.6	○
群 馬	196	202	3.1	1,283	1,218	△ 5.1	●
埼 玉	364	369	1.4	512	486	△ 5.1	●
千 葉	173	175	1.2	1,470	1,440	△ 2.0	●
東 京	694	691	△ 0.4	1,305	1,290	△ 1.1	●
神 奈 川	322	334	3.7	1,397	1,344	△ 3.8	○
新 潟	284	291	2.5	2,523	2,453	△ 2.8	●
富 山	84	87	3.6	468	450	△ 3.8	●
石 川	124	127	2.4	820	804	△ 2.0	●
福 井	77	78	1.3	1,165	1,141	△ 2.1	●
山 梨	107	107	0.0	1,479	1,448	△ 2.1	○
長 野	540	535	△ 0.9	2,902	2,832	△ 2.4	○
岐 阜	187	192	2.7	1,284	1,235	△ 3.8	●
静 岡	370	367	△ 0.8	3,737	3,661	△ 2.0	●
愛 知	300	302	0.7	1,294	1,265	△ 2.2	●
三 重	66	74	12.1	1,903	1,822	△ 4.3	●
滋 賀	117	120	2.6	452	448	△ 0.9	○
京 都	177	178	0.6	813	799	△ 1.7	●
大 阪	341	351	2.9	964	932	△ 3.3	●
兵 庫	392	402	2.6	1,487	1,445	△ 2.8	●
奈 良	51	55	7.8	439	435	△ 0.9	○
和 歌 山	95	96	1.1	881	865	△ 1.8	●
鳥 取	54	55	1.9	451	424	△ 6.0	○
島 根	61	63	3.3	496	478	△ 3.6	○
岡 山	151	156	3.3	817	782	△ 4.3	●
広 島	158	159	0.6	714	676	△ 5.3	○
山 口	87	87	0.0	960	943	△ 1.8	●
徳 島	35	35	0.0	700	691	△ 1.3	○
香 川	139	138	△ 0.7	387	368	△ 4.9	●
愛 媛	170	171	0.6	432	415	△ 3.9	●
高 知	93	93	0.0	484	483	△ 0.2	○
福 岡	341	354	3.8	865	813	△ 6.0	○
佐 賀	53	55	3.8	372	362	△ 2.7	●
長 崎	56	59	5.4	750	733	△ 2.3	●
熊 本	110	114	3.6	1,359	1,314	△ 3.3	●
大 分	147	151	2.7	1,225	1,228	0.2	●
宮 崎	127	129	1.6	429	419	△ 2.3	●
鹿 児 島	183	185	1.1	1,199	1,165	△ 2.8	○
沖 縄	318	327	2.8	622	635	2.1	●

●印は出資  
○印は非出資

厚生労働省「衛生行政報告例」

旅館業客室数の推移

	ホテル営業		旅館営業	
	客室数	1施設あたり	客室数	1施設あたり
11年度	612,581	75.5	967,645	14.5
12年度	622,175	75.7	949,956	14.7
13年度	637,850	76.3	934,377	14.7
14年度	649,225	76.2	915,464	14.9
15年度	664,460	76.5	898,407	15.0
16年度	681,025	77.3	870,851	15.0
17年度	698,378	77.7	850,071	15.3
18年度	721,903	78.6	843,197	15.6
19年度	766,297	81.2	822,568	15.7
20年度	780,505	81.3	807,697	15.9

厚生労働省「衛生行政報告例」

旅行回数及び単価の推移

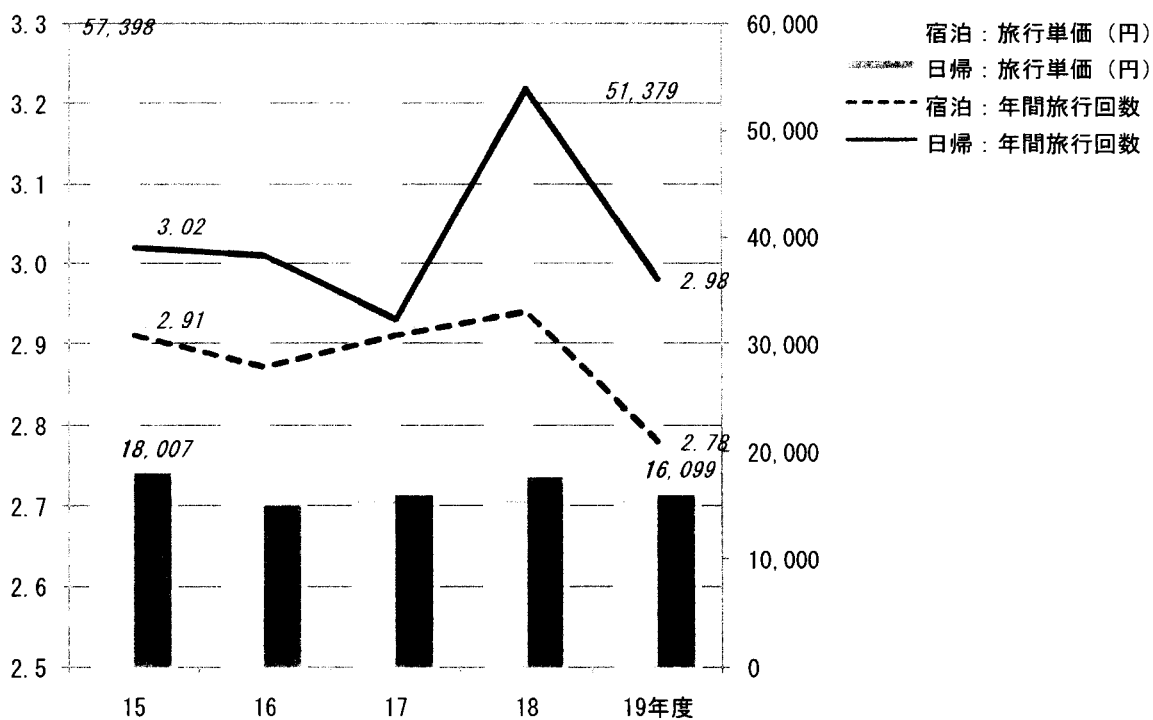
宿泊旅行（国内）

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
1人あたりの年間旅行回数	2.91	2.87	2.91	2.94	2.78
1回あたりの旅行単価（円）	57,398	55,518	54,833	54,301	51,379

日帰り旅行（国内）

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
1人あたりの年間旅行回数	3.02	3.01	2.93	3.22	2.98
1回あたりの旅行単価（円）	18,007	15,010	16,087	17,683	16,099

観光庁「旅行・観光消費動向調査」



浴場業施設数の推移

	11年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	対前年比 増 減	増減率	
										(H20/19)	(H20/11)
総数	26,870	26,706	26,831	27,074	27,674	28,753	28,792	28,523	-269	△ 0.9	5.8
一般公衆浴場	8,422	7,516	7,324	7,130	6,653	6,326	6,009	5,734	-275	△ 4.6	△ 46.9
個室付浴場	1,320	1,343	1,346	1,343	1,364	1,340	1,367	1,406	39	2.9	6.1
ヘルスセンター	2,010	2,167	2,291	2,287	2,396	2,359	2,331	2,340	9	0.4	14.1
サウナ風呂	2,583	2,181	2,140	2,169	2,070	2,299	2,334	2,276	-58	△ 2.5	△ 13.5
スポーツ施設	...	...	...	...	2,650	2,958	3,090	3,241	151	4.9	...
その他	12,535	13,499	13,730	14,145	12,541	13,471	13,661	13,526	-135	△ 1.0	7.3

都道府県別浴場業施設数

	総数			一般公衆浴場			組 合 設置数
	19年度	20年度	対前年比	19年度	20年度	対前年比	
全 国	28,792	28,523	△ 0.9	6,009	5,734	△ 4.6	44
北海道	1,706	1,652	△ 3.2	478	450	△ 5.9	○
青 森	488	481	△ 1.4	354	345	△ 2.5	●
岩 手	263	273	3.8	41	40	△ 2.4	○
宮 城	390	386	△ 1.0	17	15	△ 11.8	○
秋 田	335	338	0.9	19	* 28	47.4	●
山 形	254	256	0.8	3	2	△ 33.3	○
福 島	544	545	0.2	25	21	△ 16.0	○
茨 城	560	553	△ 1.3	9	8	△ 11.1	○
栃 木	584	571	△ 2.2	16	13	△ 18.8	●
群 馬	484	488	0.8	38	37	△ 2.6	●
埼 玉	778	759	△ 2.4	108	101	△ 6.5	●
千 葉	961	935	△ 2.7	94	83	△ 11.7	●
東 京	2,638	2,529	△ 4.1	914	871	△ 4.7	○
神 奈 川	1,224	1,208	△ 1.3	255	240	△ 5.9	○
新 潟	637	647	1.6	39	40	2.6	○
富 山	350	349	△ 0.3	135	130	△ 3.7	●
石 川	391	393	0.5	118	111	△ 5.9	●
福 井	168	167	△ 0.6	40	37	△ 7.5	●
山 梨	313	314	0.3	19	20	5.3	○
長 野	1,135	1,135	0.0	64	61	△ 4.7	○
岐 阜	669	680	1.6	52	51	△ 1.9	○
静 岡	1,229	1,240	0.9	20	19	△ 5.0	○
愛 知	990	965	△ 2.5	194	188	△ 3.1	○
三 重	386	385	△ 0.3	83	76	△ 8.4	●
滋 賀	297	305	2.7	33	33	0.0	○
京 都	539	517	△ 4.1	252	240	△ 4.8	○
大 阪	1,504	1,474	△ 2.0	1,030	988	△ 4.1	●
兵 庫	1,310	1,291	△ 1.5	274	262	△ 4.4	○
奈 良	274	275	0.4	86	83	△ 3.5	●
和 歌 山	264	260	△ 1.5	56	53	△ 5.4	●
鳥 取	163	158	△ 3.1	19	18	△ 5.3	●
島 根	178	179	0.6	4	4	0.0	○
岡 山	396	399	0.8	40	37	△ 7.5	●
広 島	565	550	△ 2.7	95	92	△ 3.2	●
山 口	384	385	0.3	43	40	△ 7.0	●
徳 島	227	224	△ 1.3	38	33	△ 13.2	●
香 川	259	254	△ 1.9	40	35	△ 12.5	○
愛 媛	580	634	9.3	74	64	△ 13.5	●
高 知	186	179	△ 3.8	20	16	△ 20.0	●
福 岡	893	880	△ 1.5	83	79	△ 4.8	○
佐 賀	305	298	△ 2.3	4	2	△ 50.0	○
長 崎	358	370	3.4	32	29	△ 9.4	○
熊 本	723	724	0.1	84	83	△ 1.2	○
大 分	506	511	1.0	201	191	△ 5.0	○
宮 崎	279	278	△ 0.4	22	22	0.0	○
鹿 児 島	850	852	0.2	335	335	0.0	●
沖 縄	275	277	0.7	9	8	△ 11.1	○

●印は出資

○印は非出資

\* 秋田県の20年度一般公衆浴場のデータに疑義が生じたため確認したところ、一般公衆浴場の28施設は誤りであり、正しくは16施設であることを確認しました。(衛生行政報告例の修正は後日対応)

【修正後】

19年度 19施設  
20年度 16施設  
対前年比 △15.8

公衆浴場入浴料金統制額一覧表

	施行年月日	入浴料金(円)			
		大人	中人	小人	洗髪
北海道	平成20年 8月11日	420	140	70	0
青森	平成20年10月20日	420	150	60	0
岩手	平成18年10月15日	390	150	70	0
宮城	平成19年 4月 1日	400	140	80	0
秋田	平成12年 4月 1日	360	130	90	0
山形	平成 7年 4月 1日	300	120	80	0
福島	平成19年 9月 1日	400	150	90	0
茨城	平成10年 3月 1日	350	130	70	0
栃木	平成19年 8月24日	390	150	80	0
群馬	平成 9年12月 1日	360	150	70	0
埼玉	平成18年12月26日	410	180	70	0
千葉	平成18年12月 1日	420	170	70	0
東京	平成20年 6月15日	450	180	80	0
神奈川	平成20年 8月 1日	450	180	80	0
新潟	平成19年 1月 1日	390	140	70	0
富山	平成20年 6月 5日	400	120	60	0
石川	平成20年 4月 1日	420	130	50	0
福井	平成20年10月 1日	400	120	60	0
山梨	平成21年 2月 1日	400	170	70	0
長野	平成19年 1月 1日	380	150	70	0
岐阜	平成19年 4月 1日	400	150	70	0
静岡	平成17年 4月 1日	360	140	70	0
愛知	平成18年 8月30日	400	150	70	0
三重	平成20年 7月 1日	380	150	70	0
滋賀	平成20年 5月 1日	400	140	80	0
京都	平成20年 8月 1日	410	150	60	0
大阪	平成20年 4月21日	410	130	60	0
兵庫	平成21年 1月15日	410	150	60	0
奈良	平成20年12月 1日	400	140	80	0
和歌山	平成21年 2月 1日	420	140	80	0
鳥取	平成18年 1月 1日	350	120	60	0
島根	平成17年 9月 6日	350	130	70	0
岡山	平成20年10月22日	410	160	70	0
広島	平成20年 1月 1日	400	150	70	0
山口	平成20年 7月 1日	390	150	80	0
徳島	平成20年10月 1日	360	150	60	0
香川	平成20年 4月 1日	360	150	60	0
愛媛	平成20年 8月 1日	360	150	70	0
高知	平成20年 7月15日	360	150	60	0
福岡	平成21年 2月16日	440	180	70	0
佐賀	平成19年 3月15日	350	150	80	0
長崎	平成 8年 2月15日	280	130	80	50
熊本	平成19年 1月12日	380	150	70	0
大分	平成19年 2月 1日	360	120	60	0
宮崎	平成20年 2月 1日	350	130	60	0
鹿児島	平成18年 6月20日	360	140	80	0
沖縄	平成18年 2月11日	370	170	100	0

大人(だいにん)……12歳以上の者 中人(ちゆうにん)…6歳以上12歳未満の者  
 小人(しょうにん)…6歳未満の者 洗髪(洗髪料)………12歳以上の者に限る

飲食店営業施設数及び従業者数の推移

	施設数					従業者数				
	13年	16年	18年	対前 対前 増 減	増減率 (H18/13)	13年	16年	18年	対前 対前 増 減	増減率 (H18/13)
そば・うどん店 (参考)	35,086	34,639	34,157	-482	△ 2.6	211,452	209,529	205,019	-4,510	△ 3.0
すし店	39,539	34,877	32,340	-2,537	△ 18.2	234,069	217,679	217,026	-653	△ 7.3
一般食堂	80,438	74,618	73,298	-1,320	△ 8.9	561,687	528,226	548,939	20,713	△ 2.3
中華料理店	62,989	60,942	59,574	-1,368	△ 5.4	369,667	366,838	369,056	2,218	△ 0.2
料亭	5,831	5,249	4,843	-406	△ 16.9	44,141	40,490	35,698	-4,792	△ 19.1

総務省「事業所・企業統計調査」

都道府県別飲食店営業施設数

	そば・うどん店			組 合 設置数
	16年	18年	対前 対前 増 減	
全 国	34,639	34,201	△ 1.3	23
北海道	1,307	1,349	3.2	○
青 森	148	169	14.2	
岩 手	211	220	4.3	
宮 城	475	488	2.7	○
秋 田	140	149	6.4	●
山 形	428	444	3.7	○
福 島	367	391	6.5	○
茨 城	997	994	△ 0.3	○
栃 木	931	947	1.7	●
群 馬	1,042	1,055	1.2	○
埼 玉	2,588	2,545	△ 1.7	○
千 葉	1,537	1,494	△ 2.8	●
東 京	5,999	5,775	△ 3.7	○
神 奈 川	2,156	2,030	△ 5.8	○
新 潟	364	363	△ 0.3	○
富 山	229	227	△ 0.9	●
石 川	317	312	△ 1.6	●
福 井	252	268	6.3	○
山 梨	345	359	4.1	
長 野	756	800	5.8	○
岐 阜	442	442	0.0	
静 岡	988	986	△ 0.2	●
愛 知	2,133	2,013	△ 5.6	●
三 重	366	347	△ 5.2	○
滋 賀	165	160	△ 3.0	
京 都	743	722	△ 2.8	○
大 阪	2,323	2,184	△ 6.0	●
兵 庫	1,155	1,127	△ 2.4	●
奈 良	184	199	8.2	*
和 歌 山	115	125	8.7	
鳥 取	82	90	9.8	
島 根	134	132	△ 1.5	
岡 山	391	377	△ 3.6	
広 島	441	471	6.8	
山 口	230	231	0.4	
徳 島	256	268	4.7	
香 川	665	657	△ 1.2	
愛 媛	351	336	△ 4.3	
高 知	140	149	6.4	
福 岡	1,217	1,189	△ 2.3	
佐 賀	146	148	1.4	
長 崎	174	180	3.4	
熊 本	267	266	△ 0.4	
大 分	216	213	△ 1.4	
宮 崎	262	259	△ 1.1	
鹿 児 島	262	272	3.8	
沖 縄	202	279	38.1	

●印は出資

○印は非出資

奈良の \* は飲食に一括

厚生労働省「衛生行政報告例」



1世帯あたり年間支出金額の推移（単位：円）

	13年	14年	15年	16年	17年	18年	19年	20年	対前年比 増 減	増減率	
										(H20/19)	(H20/13)
そば・うどん店	5,341	5,391	5,359	5,327	5,413	5,282	5,333	5,291	-42	△ 0.8	△ 0.9
（参考）	16,170	16,133	14,956	14,826	14,517	13,822	14,667	14,433	-234	△ 1.6	△ 10.7
すし店	16,170	16,133	14,956	14,826	14,517	13,822	14,667	14,433	-234	△ 1.6	△ 10.7
和食料理店	22,396	22,852	22,227	21,744	22,169	22,901	23,304	21,974	-1,330	△ 5.7	△ 1.9
中華料理店	5,787	5,389	5,226	5,116	5,411	5,082	5,054	4,924	-130	△ 2.6	△ 14.9

総務省「家計調査」

平成19年度外食産業市場動向（単位：％）

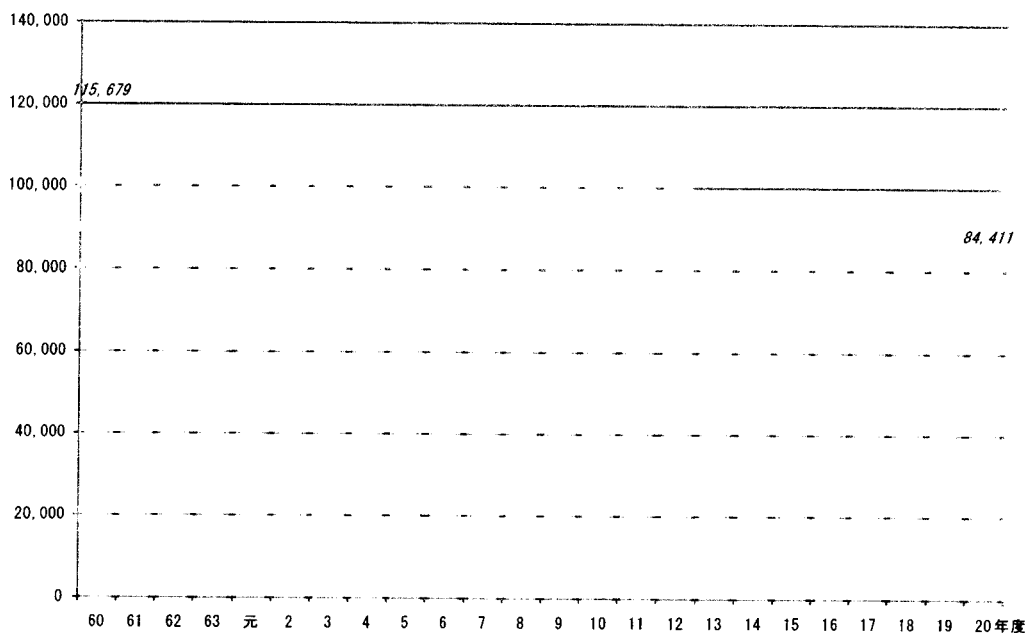
	対前年比 売上高	対前年比 客 数	対前年比 客 単 価
ファストフード	104.7	105.1	99.7
洋風	106.5	108.2	98.4
和風	106.6	103.0	103.5
めん類	99.1	98.4	100.7
回転寿司	102.2	99.7	102.5
その他	99.6	97.1	102.6
ファミレス	97.0	96.7	100.3
洋風	97.6	97.2	100.4
和風	96.4	95.1	101.3
中華	94.8	96.6	98.2
焼き肉	98.0	95.7	101.4

（社）日本フードサービス協会：「外食産業市場動向調査」

## 旅館業、浴場業、飲食店営業の年度推移

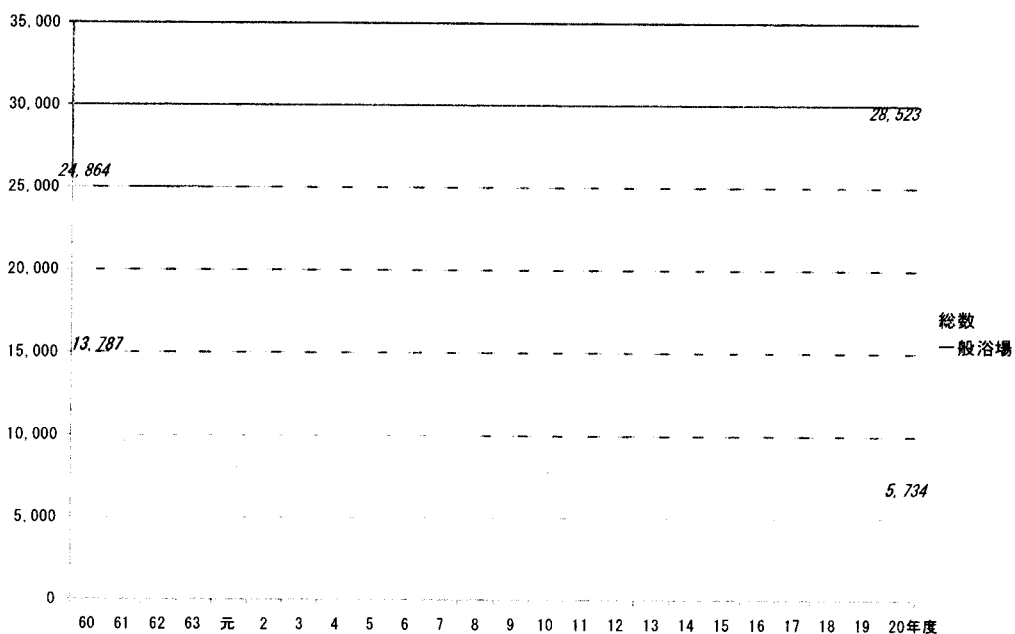
### 旅館業

		施設数
昭和	60	115,679
	61	114,703
	62	113,357
	63	112,918
	元	112,071
平成	2	110,710
	3	109,580
	4	108,666
	5	108,032
	6	107,525
	7	106,741
	8	105,473
	9	104,046
	10	102,854
	11	101,494
	12	99,176
	13	97,267
	14	94,908
	15	92,744
	16	90,343
	17	87,927
18	86,818	
19	85,566	
20	84,411	



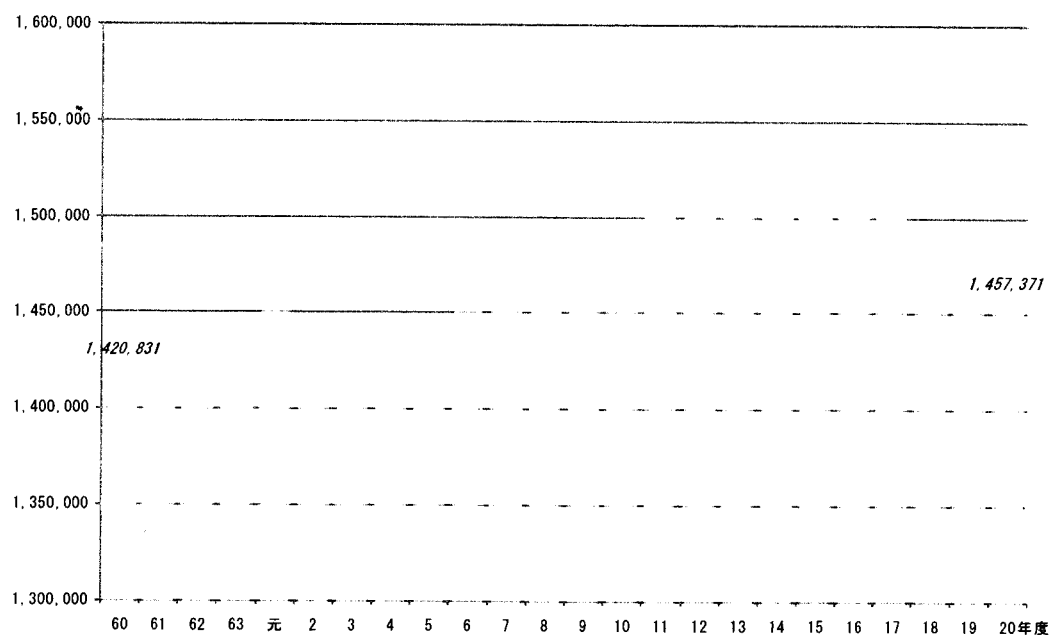
### 浴場業

		総数	一般浴場
昭和	60	24,864	13,787
	61	24,899	13,374
	62	24,692	13,015
	63	24,674	12,625
	元	24,755	12,228
平成	2	24,750	11,725
	3	24,952	11,234
	4	25,057	10,783
	5	25,307	10,388
	6	25,540	10,112
	7	25,790	9,741
	8	26,009	9,461
	9	26,377	9,020
	10	26,774	8,790
	11	26,870	8,422
	12	26,732	8,117
	13	26,827	7,851
	14	26,706	7,516
	15	26,831	7,324
	16	27,074	7,130
	17	27,674	6,653
18	28,753	6,326	
19	28,792	6,009	
20	28,523	5,734	



### 飲食店営業

		施設数
昭和	60	1,420,831
	61	1,432,277
	62	1,440,510
	63	1,445,566
	元	1,448,985
平成	2	1,445,144
	3	1,434,480
	4	1,432,076
	5	1,436,024
	6	1,448,361
	7	1,460,686
	8	1,480,669
	9	1,475,160
	10	1,485,701
	11	1,502,891
	12	1,544,720
	13	1,546,154
	14	1,537,720
	15	1,526,198
	16	1,506,751
	17	1,503,459
18	1,496,480	
19	1,479,218	
20	1,457,371	



平成 21 年 8 月 7 日  
健康局生活衛生課  
(担当・内線) 課 長 松 岡 (2411)  
課長補佐 久保田 (2433)  
(代 表 電 話) 03(5253)1111  
(ダイヤルイン) 03(3595)2301

報道関係者 各位

### 今後の生活衛生関係営業の振興に関する検討会 中間報告について

今後の生活衛生関係営業の振興について、平成 21 年 4 月から標記検討会が 4 回にわたり開催され、これまでの議論から、今般、中間報告がとりまとめられましたので公表します。

- 中間報告概要
- 中間報告（資料：参考 1、参考 2）

#### 【中間報告のポイント】

当面取り組む事項として、以下の点について提言

- ・ 都道府県生活衛生営業指導センターにおける経営指導支援体制の強化、組合加入に係る支援強化、活性化促進事業の推進、苦情処理を円滑に行う体制の整備等
- ・ 全国生活衛生営業指導センターにおける組合の振興事業の充実、標準営業約款制度の普及拡大等
- ・ 日本政策金融公庫の生活衛生貸付制度の制度面や運用面の改善及び充実等
- ・ 国及び都道府県による財政的支援、振興計画のフォローアップ等

## 検討会中間報告概要

### I はじめに

### II 生衛業の特性と現状

#### 1 生活衛生関係営業の特性

- ・生衛業は、国民に密着したサービスで衛生的で安心できるサービスの提供を求められている
- ・衛生規制の下、衛生管理を行い、衛生水準の維持向上を図ることを基本とした営業
- ・地域に密着したサービスであり地域社会との共生の中で営業
- ・生活水準向上、高齢化等による利用者・消費者ニーズの変化に対応したサービスの提供が求められる

#### 2 経営の状況

- ・生衛業全体で、121 万事業所、従業者数 628 万人で約 36 兆円規模の事業を展開
- ・労働集約型で、雇用の受け皿の期待
- ・小規模資本の営業が可能で、過当競争になりやすい
- ・景気が停滞する中、景気動向調査では平成 9 年以降最低の水準

#### 3 生活衛生同業組合の現状

- ・昭和 32 年の環衛法の成立し、適正化規程等の制定が組合の重要な役割
- ・その後、護送船団方式から自由競争原理の下での営業に転換されている。
- ・生衛組合は、17 業種で 576 組合（小組合は、3 組合）
- ・組合及び連合会は、業界の地位向上を図るうえで重要な役割を担う
- ・組合員数の減少及び高齢化が課題

### III 生活衛生営業指導センターについて

#### 1 生活衛生営業指導センターの役割

- ・生衛業の指導、消費者の苦情対処のための第三者機関
- ・都道府県センターと全国センターで役割を分担

#### 2 都道府県センターの現状と課題

##### (1) 財務状況

- ・収支状況は、各都道府県センターの平均で約 4,000 万円
- ・補助金に 7 割以上依存
- ・地方財政の危機的状態の中、十分な予算措置が講じられない状態が見られる

- (2) 都道府県センターの認知度
  - ・消費者・利用者の認知度が低い
  - ・組合員には認知されているが、組合員以外の営業者への認知度が低い
- (3) 相談・指導事業
  - ・経営指導員は、全国で 135 名配置
  - ・全国で年間 5 万件の相談指導業務
  - ・相談、指導内容で融資相談が約半数を占めている
  - ・経営指導員が約 2 ～ 3 年で交代し、スキルの向上及び事業の継続性に課題
  - ・相談指導顧問による専門相談は、雇い上げ人数が限定
  - ・一部都道府県において特相員制度が形骸化
- (4) 都道府県が行う生活衛生営業指導事業に対する協力
  - ・クリーニング師研修及び業務従事者講習を実施しているが、参加者が低調
  - ・「生活衛生貸付制度」の都道府県推薦事務の委託
- (5) 標準営業約款登録事業
  - ・消費者利益を擁護するためのサービスの基準
  - ・5 業種（理容、美容、クリーニング業、一般飲食業、めん類業）で制定しているが、登録率にバラツキがあり、一部で登録が低調
- (6) 各種振興事業の実施
  - ・国庫補助事業において、各事業 10 ～ 20 程度の都道府県センターが実施している状況
  - ・県単独事業で実施している都道府県もある
  - ・全国センターにおいては、振興推進事業等を実施
- (7) 組合加入の促進
  - ・都道府県センターで貸付制度の知事推薦等の際に、組合未加入者への加入勧奨をしているが効果は少ない

#### IV 生活衛生貸付制度について

##### 1 日本政策金融公庫の経緯と役割

- ・昭和 42 年環境衛生金融公庫として設立（生衛業の衛生状態確保のため）
- ・平成 11 年国民金融公庫と統合し国民生活金融公庫
- ・平成 20 年日本政策金融公庫
- ・生活衛生貸付制度には、大きく分けて 3 つの制度
  - 〔一般貸付（生衛業の衛生上の措置及び設備の近代化の支援）
  - 振興事業貸付（振興計画の認定を受けた組合員の事業の支援）
  - 生活衛生改善貸付（組合等の経営指導を受けている者の支援）
- ・経営基盤の脆弱な生衛業の経営にとって不可欠な融資制度

## 2 生活衛生貸付制度の現状と課題

- ・平成10年度と平成20年度を比較すると貸付規模（3,200億円→1,750億円）貸付実績は（2,271億円→693億円）と70%減少している。
- ・平成20年度の貸付内訳は、振興貸付315億円、一般貸付316億円、衛経46億円となっている。設備資金95%で運転資金は5%となっている。
- ・衛経において、同業者の特相員による経営指導に抵抗感を抱く営業者もいる。
- ・推薦等の事務手続きで、申請手続きに必要な書類が都道府県による相違

## V 当面取り組むべき事項

### 1 基本的方向

- ・組合による衛生水準確保のための自主的努力が重要  
また、連合会等による業界全体の活性化への取組が必要
- ・都道府県センターによる組合活動への支援強化等及び連携協力体制の強化
- ・全国センターにおける振興助成事業の拡充及び研修等の充実
- ・生活衛生貸付制度の制度面や運用面の改善、制度の周知及び情報の提供
- ・国及び都道府県による効果的な予算措置及び情報提供

### 2 具体的方策

#### (1) 都道府県センター関係

- ① 都道府県センターにおける経営指導支援体制の強化
  - ・融資に精通した経営指導員の育成
  - ・営業者が利用しやすい相談指導体制の確立（インターネットの活用、外部専門機関との連携・活用等）
  - ・振興指針及び振興計画を把握することによる効果的な経営指導
  - ・保健所と連携した支援及び環境衛生監視員との連携
  - ・各都道府県の実情に応じた経営指導員等の増員
- ② 都道府県センター等による組合加入に係る支援強化
  - ・都道府県窓口と連携して開業に関する相談等の段階での新規開業者へ積極的な働きかけ
  - ・保健所との連携
- ③ 地域実情を反映した活性化促進事業の推進
  - ・各地方の実情を考慮した事業が実施できるよう事業のメニュー化及びメニューの拡大
- ④ 消費者・利用者の苦情処理を円滑に行う体制の整備
  - ・消費者からの苦情に適切に対応できる体制等の整備
  - ・関連消費者団体との連携による対応
  - ・営業者が抱える消費者からの苦情に対する悩みにも対応できる仕組み

⑤ 地域社会への貢献に対する支援

- ・ 生衛業は、国民生活に欠かせない公共性のあるサービスであり、地域経済活動を側面から支えている営業
- ・ 生衛業の特性を生かした取組を組合と連携して自治体に働きかけることが必要
- ・ 優良事例の情報収集及び提供

⑥ 地方交付税財源の活用

- ・ 都道府県担当者及び各組合と連携して、効果的な事業の実施

(2) 全国センター関係

① 組合の振興事業の充実

- ・ 生活衛生振興推進事業の拡大と強化

② 約款制度（Sマーク）の普及拡大

- ・ 認知度を高めるため、全業種での制度の導入を目指す
- ・ 約款制度導入の業種においても、時代を反映した見直し

③ 「生衛業情報ネットワークシステム」等の活用

- ・ 相談、指導業務や情報共有化等の充実強化

(3) 生活衛生貸付制度関係

① 生活衛生貸付制度の利用促進のための運用の改善等

- ・ 制度面の優位性の確保
- ・ 生活衛生貸付申し込みに際しての提出書類の整理

② 生活衛生改善貸付制度（衛経）の手続の改善

- ・ 衛経貸付の審査にかかる都道府県センターと組合の連携

③ 振興事業貸付制度の充実

- ・ 振興事業貸付の利率の更なる引下げ措置の恒久化への取組

④ 制度の周知及び情報提供

- ・ 都道府県センターや組合との連携による説明会や相談会の開催
- ・ 経済金融事情等に関する情報提供

(4) 国や都道府県の対応

① 財政的支援

- ・ 国においては、地方及び組合の要望を踏まえた財政的支援が必要
- ・ 都道府県においては、都道府県センターの実施事業への財政的支援が必要

② 振興計画のフォローアップ

- ・ 振興計画のフォローアップによる情報提供と着実な事業の推進

③ 各種情報提供

- ・ 都道府県センターや連合会、組合が必要な衛生関係や行政施策等の情報提供

VI おわりに

# 今後の生活衛生関係営業の振興に関する検討会

## - 中間報告 -

平成21年8月7日  
健康局生活衛生課

---



## 今後の生活衛生関係営業の振興に関する検討会中間報告

### I はじめに

昨今の厳しい経済情勢や国民の生活の変化の中で、今後、生活衛生関係営業（以下「生衛業」という。）をいかに振興し、衛生水準の維持向上を図り、国民生活の安定に寄与していくかが課題となっている。

こうした中で、都道府県生活衛生営業指導センター（以下「都道府県センター」という。）による生活衛生関係営業者（以下「生衛業者」という。）への支援の強化の必要性が高まっており、関係者からの期待に十分応えられるよう、都道府県センターの運営のあり方等を検討することが必要となっている。さらに、平成20年10月に発足した株式会社日本政策金融公庫（以下「日本公庫」という。）の生活衛生貸付制度の活用策や生活衛生同業組合（以下「組合」という。）の活動の促進等についても検討が必要となっている。

以上の状況を踏まえ、今後の生衛業の振興について有識者等関係者の参加を求めて本年4月から本検討会を開催し4回にわたり議論を行ってきた。これまでの議論から、当面取り組む事項をとりまとめたので、以下のとおり報告する。

### II 生活衛生関係営業の特性と現状

#### 1 生活衛生関係営業の特性

- ・ 生衛業は、国民生活に密着したサービスを提供する営業であり、飲食・食品関係の飲食店営業、喫茶店営業、食肉販売業及び冰雪販売業、サービス関係の理容業、美容業、興行場営業、旅館業、公衆浴場業及びクリーニング業からなっている。生衛業の最大の特性としては、国民に対して常に衛生的で安心できるサービスの提供が求められていることであり、飲食・食品関係については食品衛生法による衛生規制、サービス関係については営業6法（興行場法、公衆浴場法、旅館業法、理容師法、美容師法、クリーニング業法）による衛生規制の下で感染症の発生防止等衛生管理を行い、衛生水準の維持向上を図ることを基本として営業を行っている。
- ・ また、生衛業は国民生活に不可欠で身近なサービスであることから、商店街や住宅地などに店舗を構えるものが多く、地域に密着したサービスを提供しており、地域社会との共生の中で営業を行っている。我が国の国民生活の中から形成され定着してきた営業であることから、文化と伝統を引き継いでいる業態も多い。

他方で、身近な地域社会の中で営業するものが多いことから、営業活動に伴う水質汚濁、大気汚染、騒音、悪臭等の公害発生の防止や食品残さ等の廃棄物の適正な処理など環境の保全にも注意して営業を行うことが求められている。

- ・ さらに、生活水準の向上に伴う見合った消費者ニーズの高度化・多様化に対応した質の高いサービスの提供とともに、低価格のサービスを求めるニーズへの対応、日本

社会の高齢化によるニーズの変化への対応など、日常生活の中での消費者・利用者のニーズに合致したサービスの提供が求められ、消費者・利用者のニーズの変化に対応できなければ取り残されてしまう厳しい分野でもある。

- ・ 以上のように、衛生水準の維持向上を図り適切なサービスを提供するためには、生衛業の経営の健全化が必要であることから、「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」（以下「生衛法」という。）に基づき、組合による自主的活動の促進、生活衛生営業指導センターによる経営指導等が実施されている。

## 2 経営の状況

- ・ 我が国において、生衛業に携わる事業者数は、総務省「平成 18 年事業所・企業統計」によると、約 121 万事業所で全事業所の 21 %を占めており、飲食店 72 万事業所、美容業 18 万事業所、理容業 12 万事業所、クリーニング業 10 万事業所、旅館業 6 万事業所等となっている。従業者数も約 628 万人で民営の全産業のうち 12 %に達しており、飲食店 412 万人、旅館業 75 万人、美容業 46 万人、クリーニング業 44 万人、理容業 24 万人等となっている。
- ・ 生衛業の収入額は、総務省「平成 16 年サービス業基本調査」によると、一般飲食店 14.6 兆円、宿泊業 6.6 兆円、洗濯業 2.4 兆円、理容業 0.8 兆円、美容業 2 兆円、公衆浴場業 0.2 兆円、映画館 0.3 兆円で合計 26.9 兆円になりサービス業全体の収入額 152 兆円の 18 %を占めている。その他の調査（※）において、食肉販売業 6.5 兆円、食鳥肉販売業 0.5 兆円、料亭・バー等 3 兆円であり、前記とあわせると 36.9 兆円に上る。
- ・ このように、生衛業は我が国の経済活動の中でも相当の規模を持った分野であり、雇用の面でも大きな役割を担っている。全体として労働集約型産業の側面もあり、新規の就業のハードルも高くなく、女性や高齢者雇用の受け皿にもなっている。一方、理容業、美容業、クリーニング業などの資格を必要とする業種もあり、良質なサービスを提供するために技能を上げていくことが必要な分野である。
- ・ 生衛業の事業の規模は、7 割が従業員 5 人以下の小規模事業者であり、かつ個人経営が 9 割近くを占めている。家族経営で堅実に営業しているところが多いが、小規模の資本でも開業できることから、需要が伸びている分野を中心に新規参入が多くなり過当競争になりやすい傾向にある。また、大資本が参入した場合には、小規模の生衛業者は厳しい状況に追い込まれる可能性もある。一方、時代の変遷や新たな代替手段の登場により、消費者のニーズが変化して需要が大幅に減少してしまった分野もある。このような厳しい状況の中においても生衛業は、提供するサービスの衛生水準の確保が必要であり、このためにも経営の健全化が重要である。
- ・ 生衛業の最近の経営環境を見ると、昨年の石油等原材料価格の高騰に続き、世界的な金融危機を発端として景気が停滞し、企業倒産の増加や生産縮小、解雇や賃金カットなどの影響による消費の低迷が見られ、生衛業を取り巻く環境は非常に厳しい状況となっている。日本公庫の景気動向調査においても、平成 21 年の第 1 四半期（1 月～3 月）は、比較できるデータのある平成 9 年以降で最低の水準を示している。

\*食肉・食鶏肉販売業の収入額は、経済産業省「平成 19 年商業統計」より出典

### 3 生活衛生同業組合の現状

- ・ 組合は、生衛法に基づき、生衛業者が自主的に衛生措置の基準を遵守し、衛生施設の改善向上を図るために、政令で定める業種毎に都道府県単位で組織されるものである。適用業種は、飲食店営業（すし、めん類、中華料理、社交、料理、一般飲食）、喫茶店営業、食肉販売業（食鳥肉、食肉）、冰雪販売業、理容業、美容業、興行場営業、旅館業（旅館・ホテル、簡易宿所）、公衆浴場業、クリーニング業の17業種となっており、平成20年12月末現在で576組合設立されている。
- ・ 組合は、①組合員に対する衛生施設の維持及び改善向上、経営の健全化の指導、②組合員の営業に関する共同施設、③組合員に対する施設・設備の改善、営業の健全化のための資金のあっせん、④組合員の営業に関する技能の改善向上、⑤組合員の福利厚生、共済事業等が事業内容となっている。また、組合員の振興事業に関する計画を策定して、計画に基づく事業も実施している。なお、昭和32年に環境衛生関係営業の運営の適正化に関する法律（以下「環衛法」という。）制定された当初は、過当競争による正常な経営の阻害、衛生措置の低下を防止するため、料金、営業方法等について制限を定め、組合員がこれを遵守するという適正化基準・適正化規程を定めることが組合の重要な役割であったが、規制緩和の流れの中、個々の適正化規程制度は平成10年に全廃され、生衛業は、いわゆる護送船団方式から自由競争原理の下での営業へと転換されている。
- ・ また、組合の地域内の一部の区域において共同施設を行うために、生活衛生同業小組合を設立することができるが、現在、一般飲食業2小組合、食肉販売業で1小組合の3小組合のみの設立にとどまっている。
- ・ 各業種ごとに全国単位の団体として、生衛法に基づき、生活衛生同業組合連合会（以下「連合会」という。）が設立され、各都道府県の組合が加入しており、平成21年4月末現在で16の連合会が設立されている。連合会は、①振興計画の作成に関する指導、②組合に対する衛生施設の維持・改善向上、経営の健全化に関する指導、③組合の組合員に営業に関する技能の改善向上、④組合の組合員の福利厚生、共済等が事業内容となっている。
- ・ 組合及び連合会については、衛生水準の維持向上を業界自らの努力で進める上での中核になるものであり、また今後の業界の進むべき方向を示すとともに、共同事業や共済事業の実施、振興計画を基にした融資制度の活用や経営指導、資格制度や研修などによるサービスの質の向上、就業者や後継者の育成・確保の支援等により営業者にメリットを提供するとともに、消費者・利用者に対しては業に関する必要な情報提供や啓発を行い、安全で質の高いサービスの提供を通じて国民生活の向上に貢献し、業界の地位向上を図る上で重要な役割を担っている。
- ・ 各組合が共通に抱える問題としては、組合員の高齢化、新規開業者の組合未加入による組合員の減少が見られており、今後の組合活動に影響しかねない状況が見られる。また、このことにより、組合を通じて各業界における衛生水準の維持向上を図ること

が困難な事態にもなりかねないことが懸念される。

### Ⅲ 生活衛生営業指導センターについて

#### 1 生活衛生営業指導センターの役割

- 生活衛生営業指導センターは、昭和 54 年に環衛法の一部改正により、経営健全化のための指導の充実強化、消費者・利用者の苦情への対処などを行う第三者的機関として設けられたものであり、都道府県単位で都道府県センターが設けられ、さらに都道府県センター及び連合会の健全な発達を図るため、全国生活衛生営業指導センター（以下「全国センター」という。）が設けられている。
- 都道府県センターは、①衛生施設の維持及び改善向上、経営健全化に関する相談・指導、②利用者・消費者の苦情処理、当該苦情に関し業者及び組合の指導、③標準営業約款に関する業者の登録、④講習会等の開催・あっせん、⑤情報の収集・提供等が事業内容となっている。中小企業全般にわたっては、商工会、商工会議所による指導が行われているが、これでは十分な指導が期待できないとされた生活衛生関係の小規模なサービス業を対象に経営指導を行う役割を担ってきたと言える。
- 全国センターは、①生衛業全般に関する情報収集・提供、②調査研究の実施、③都道府県センターの事業の連絡調整及び指導、④連合会相互の連絡調整及び事業の指導等が事業内容となっている。

#### 2 都道府県センターの現状と課題

##### (1) 財務状況

- 都道府県センターの平成 20 年度の収支状況を見ると、最大は約 9,900 万円、最小が約 1,800 万円となっており各都道府県で非常にバラツキはあるが、平均すると約 4,000 万円となっている。
- 一部の都道府県センターを除きそのほとんどが運営の 7 割以上を補助金に依存しているが、都道府県に一つという唯一の指定団体で他にかわる機関もない一方、生衛業は小企業の零細事業者がほとんどで有償による支援が行いがたい状況から、衛生水準の維持向上を図るといふ都道府県センターの役割において、こうした財務状況はやむを得ないものと考えられる。
- しかし、地方自治体の財政が危機的状況の中で十分な予算措置が講じられない状況が見られ、事業の実施に支障をきたす状況となっている。

##### (2) 都道府県センターの認知度

- 都道府県センターの業務は、業者に対する経営相談・指導等を中心としているが、平成 19 年 3 月の全国センターの「生活衛生同業組合等に関する意識調査報告書」によると、業者のうち組合員の認知度は 76 % と高いものの、非組合員は 8 ~ 16 % とかなり低い状況にある。また、消費者・利用者の苦情処理も業務内容としているが、この面での活動は低調であり、消費者・利用者の認知度は低いものと

考えられる。

- ・ 都道府県センターの活動が対組合員に偏っていることもひとつの要因と推測されるが、本来果たすべき役割から、地域での存在意義を高めるための努力をする必要がある。

### (3) 相談・指導事業

- ・ 都道府県センターの体制は、平成 21 年 4 月現在、各県経営指導員 135 名、補助員 49 名、相談指導顧問（税理士、中小企業診断士、弁護士等）は、全国で 47 名（平成 21 年度全国センター調査）となっている。一都道府県あたり、3 名の経営指導員、1 名の補助員の体制であり、職員数の最多は 6 名で最小は 2 名となっている。
- ・ 相談、指導事業の方法は、①都道府県センターの相談室における来所相談、電話相談②保健所等を使用して開設する地区生衛業相談室における来所相談③各営業者を個別に訪問する巡回相談により事業が実施されており、全都道府県センターの合計で年間約 5 万件の相談実績となっている。
- ・ 相談・指導内容は、平成 16 年度～平成 20 年度実績（平成 21 年度全国センター調査）によると、融資が 56 % と最も多く、経営が 18 %、衛生が 7 % となっており、その他税務、労務等と多岐にわたり、融資の相談と併せて他の様々な相談が行われる場合もある。このため、経営指導員も金融分野と衛生分野、経理・税務分野等のバランスのとれた構成による配置が望ましいが、財務状況の悪化により、巡回指導の中止や経営指導員の非常勤化を行っている都道府県センターもある。一方、標準以上の経営指導員を配置して積極的に相談指導業務に対応している都道府県もある。
- ・ また、経営指導員は、原則、都道府県センターの長が任命することとなっており、その配置は、衛生分野では環境衛生監視員経験者等の経験者が配置されているものの、相談・指導内容の半数以上を占める金融関係については、日本公庫出身者（旧国民生活金融公庫出身者含む）、民間金融機関出身者等の金融関係の経験者が配置されている都道府県センターは全体の半数程度にとどまっている。ほとんどが 2 ～ 3 年という短期間で交替しており、相談指導のスキルの向上や事業の継続性の確保、地域の抱える課題への積極的な取組という視点から不十分な状況の都道府県センターもある。
- ・ 他方、都道府県センターにおいては、専門知識を有した税理士、中小企業診断士、弁護士等を相談指導顧問として雇い上げ、無料相談会等が行われているが、雇上げ費用が高額であることもあって年間 5 日以下の雇用がほとんどであり、年間を通じて顧問契約を行っている都道府県センターは一部に限られている実態である。
- ・ なお、各組合ごとに、生活衛生営業経営特別相談員（以下「特相員」という。）が置かれ、生衛業者に対する①経理、税務、金融、労務管理等の経営指導、②営業設備の近代化、合理化に関する指導、③生活衛生関係営業経営改善資金融資制度（以下「生活衛生改善貸付（衛経）」という。）に係る申請書の審査及び当該営業者に対する相談、指導、④生活衛生営業の許可申請、営業の届出等の手続きに関する助言、⑤都道府県が行う生活衛生関係営業指導事業に対する協力など地域における重

要な活動が無償で行っている。特相員は各組合理事長の推薦により各都道府県知事が委嘱しているものであり、特相員の配置状況は、全国で 3,546 名が委嘱を受けており、最多は北海道の 278 名で、最少は山梨県の 23 名となっている。都道府県センターにおいては、特相員に対し講習会、研修会を毎年開催しており、営業者の抱える課題や生衛業の苦情事例等についての研修会等を実施しているが、一部都道府県では、名誉職的色彩を帯び形骸化している状況もある。

#### (4) 都道府県が行う生活衛生営業指導事業に対する協力

- ・ 都道府県センターにおいては、都道府県若しくは保健所が実施する食中毒や感染症の予防対策についての講習会、保健所・各組合との意見・情報交換会、特相員養成講習会の開催やクリーニング師研修及び業務従事者講習委託、日本公庫の貸付制度に係る都道府県知事の推薦事務の受託等が行われている。クリーニング師研修、業務従事者研修については、クリーニング業法の規定により、3年に1回の受講が義務づけられているが、例年、参加者が低調となっていることから、制度上、運営上問題となっており、制度の趣旨についての普及を図るとともに研修方法等の改善を図る必要がある。
- ・ また、日本公庫の一般貸付制度に係る都道府県知事推薦事務は、設備資金の用途について、生衛業を直接指導している都道府県知事の意見を融資に反映させることが、地域における生衛業の振興及び適正な営業の確保に資するものとして最も効果的であることから行われているが、現在、30県がその事務を都道府県センターに全部委託、11県が自ら実施、6県については一部都道府県センターに委託して実施している。平成20年度推薦書交付数のうち都道府県センターでの交付数は、3,487件であった。都道府県センターでこの業務の委託を受けることにより、組合員以外の者が都道府県センターで手続きを行う際に組合の説明等が可能になり、組合の存在を認識させることにもつながっている。

#### (5) 標準営業約款登録事業

- ・ 標準営業約款制度（以下「約款制度」という。）は、消費者の利益の擁護の観点から、昭和54年の環衛法改正により、提供する役務の内容又は商品の品質、施設又は設備の表示の適正化、損害賠償の実施の確保等を図ることによって、利用者や消費者が営業者からサービスや商品を購入する際の選択の利便性を図ることを目的として制定されたものである。
- ・ 当該約款は全国センターが厚生労働大臣の認可を受けて定め、都道府県センターにおいて審査と登録業務を行っており、都道府県センターは、これら登録店に対する苦情処理の窓口としての役割も担っている。
- ・ 約款制度は、昭和58年にクリーニング業が最初に導入し、その後、昭和59年に理容業、美容業、平成16年にめん類飲食業、一般飲食業の5業種において導入されている。登録者数は、平成21年3月現在、理容業45,633件、美容業20,323件、クリーニング業3,811件、めん類飲食業317件、一般飲食業353件となっており、

業種において登録率にバラツキがあるが、めん類飲食業と一般飲食業の登録率は極めて低調であり、安心・安全を求める消費者の志向が強まっている中、当該約款制度の普及が課題となっている。

#### (6) 各種振興事業の実施

- ・ 都道府県センターにおいては、生衛業が地域の実情に応じた社会的役割を果たすことを支援するため、「生活衛生営業健康推進等事業」を実施しており、国は予算の範囲内で事業費の1/2を国庫補助している。事業の内容は、健康入浴推進事業、飲食店健康増進等普及支援事業、生衛業地域生活支援事業、クリーニング包装材等リサイクル推進事業、まちおこし推進事業である。事業の実施状況を見ると各事業10カ所～20カ所程度の都道府県センターでのみ実施している状況となっている。
- ・ また、都道府県センターでは国庫補助事業以外に県単独事業の補助により事業を実施しているものがあり、20年度で36事業、21年度で33事業となっている。いくつか事例を挙げると、生活衛生営業者感染症予防対策事業、ふれ愛入浴事業、省エネ資源リサイクル推進事業等がある。
- ・ なお、全国センターにおいては、連合会及び組合の自主的な活動を促進する振興推進事業、後継者育成支援事業、経営改善推進事業、生衛業情報ネットワーク事業、生衛業振興調査・研究事業等を国庫補助事業として実施している。

#### (7) 組合加入の促進

- ・ 都道府県センターには、その活動を通じて新規開業者や組合未加入事業者に対して組合加入を促進する役割が期待される。これまでは、組合未加入事業者が知事推薦等の手続で都道府県センターを訪れる機会に加入勧奨が行われている場合が多いが、この時点では申請者の側に時間的な余裕がないこともあって、加入勧奨の効果がほとんど現れていない状況にある。このため、一部の都道府県センターにおいては、加入勧奨そのものが行われなくなってきた。

## IV 生活衛生貸付制度について

### 1 日本政策金融公庫の経緯と役割

- ・ 戦後の混乱期の中で、中小企業に対する金融の支援として、昭和24年に国民金融公庫が設立され生衛業者にも融資を実施していた。その後、昭和32年に「環衛法」が成立したが、零細企業の多い生衛業者に資金が回らない等の議論の中、昭和42年に生衛業者のために環境衛生金融公庫が設立され、設備資金の融資を一元的に実施し、運転資金については従来からの国民金融公庫で実施する仕組みでスタートした。
- ・ その後、貸付制度は幾多の変遷を繰り返し、組織としては、平成11年に環境衛生金融公庫は、国民金融公庫と統合し国民生活金融公庫となった。さらに、平成20年に国民生活金融公庫、農林漁業金融公庫、中小企業金融公庫及び国際協力銀行（国際金融等業務）の政府系4金融機関が統合し日本公庫となり、この中で国民生活事業本

部の生活衛生部門において生活衛生貸付制度を担っている。

- 生活衛生貸付制度は大きく分けて次の3つの制度がある。

ア 一般貸付制度

一般の生衛業者を対象にした衛生上の措置、設備の近代化を支援する貸付制度

イ 振興事業貸付制度

厚生労働大臣から振興計画の認定を受けた組合の組合員に対して振興計画に基づき実施する事業を支援する貸付制度

ウ 生活衛生改善貸付制度（衛経）

組合又は都道府県センターの実施する経営指導を金融面から補完し、経営指導事業の実効性を確保するため、小規模事業者が経営改善を行うに当たって必要とする小口資金を組合の長又は都道府県センターの長の推薦に基づき、日本公庫から無担保、無保証人で低利に融資し、小規模事業者の経営の改善を支援するための貸付制度

- その他、景気悪化に伴う資金繰り対策として生活衛生関係営業セーフティネット貸付制度や、感染症又は食中毒の発生により著しい衛生環境の変化が生じた際に発動される衛生環境激変対策特別貸付制度もあり、今回の新型インフルエンザ発生時にも発動されている。
- 以上のように、生活衛生貸付制度は、経営基盤の脆弱な生衛業の経営にとって不可欠な融資制度として重要な役割を担っている。

## 2 生活衛生貸付制度の現状と課題

- 生活衛生貸付の貸付規模は、平成10年度の3,200億円に対し平成20年度は1,750億円となっている。貸付実績は、平成10年度2,271億円が平成20年度693億円と70%減少しており、貸付規模に対する貸付実績の比率でも71%から40%に低下している。この間、日本公庫の国民生活事業（従来の国民金融公庫の事業部分）の事業資金貸付全体の貸付実績は3割程度の低下にとどまっていたことから、事業資金貸付に占める生活衛生貸付のシェアは6.2%から3.2%に低下している。
- 生活衛生貸付の平成20年度における貸付実績の内訳を見ると、振興事業貸付が315億円、一般貸付が316億円、生活衛生改善貸付（衛経）が46億円となっており、資金使途別では設備資金が91.1%、運転資金が8.9%の割合となっている。これに対して、同年度における日本公庫の国民生活事業の中の中小企業一般向けの普通貸付制度における生衛業者に対する貸付実績は1,293億円となっており、資金使途別では設備資金が33.1%、運転資金が66.9%の割合となっている。生活衛生貸付の貸付実績の減少要因として、昨年の世界的な金融危機を発端とした景気の停滞により消費の低迷がみられる中で、生衛業者においては設備投資をする余力がなく、生活衛生貸付制度の大部分を担っている設備資金への需要が低くなっている可能性がある。加えて、景気低迷局面においては運転資金に対する資金需要が増大するものの、生活衛生貸付の一般貸付には運転資金がないため、生活衛生関係営業者が普通貸付で運転資金を借りていることも、生活衛生貸付の貸付実績が伸びていない原因の一つとなっている。



- ・ 生活衛生改善貸付制度（衛経）は、都道府県知事が委嘱している特相員の経営指導の効果を高めるという補完的な側面から昭和 48 年に創設されているが、同業者である特相員に経営内容が知られることについて抵抗感をもつ営業者が多く、また、事故率も高い水準を示していることから推薦自体を控える組合もあるという問題も指摘されている。
- ・ なお、都道府県や都道府県センターで実施している知事の推薦等の事務手続の中には、全国的な貸付制度であるにもかかわらず、申請に必要な書類や手続が都道府県でまちまちといった状況がある。

## V 当面取り組むべき事項

### 1 基本的方向

- ・ 組合の活動は、衛生水準の確保のため生衛業者自らの自主的努力を進めることが重要であり、このための専門性の向上、経営支援、情報発信等が必要である。  
また、連合会や組合においては、消費者・利用者のニーズに対応し、需要を喚起するなど業界全体の活性化に向けた取組が望まれる。
- ・ 都道府県センターの活動については、全般的に見ると都道府県の財政状況が厳しい中で予算措置が減少したり職員の削減が行われたりすることにより活動に支障が生じかねない状況となっている。こうした状況を打開するために、都道府県センターにおいては、設立の趣旨に立ち返って、組合の活動への支援強化、生衛業者への経営指導の充実、消費者・利用者の苦情処理対応の充実、補助事業の有効活用等を行い、事業の活性化を図ることが望まれる。各組合においても、都道府県センターを活動の拠点として連携協力を強め、日常的に事業の活性化を促していくことが望まれる。
- ・ 全国センターにおいては、組合活動の促進を図るため、連合会及び組合に対する振興助成事業等の拡充、都道府県センター職員の研修や情報提供の充実等を行うことが必要である。
- ・ 生活衛生貸付制度については、生衛業者に十分活用されるように、制度面や運用面の改善を図る必要がある。また、制度を運営する日本公庫においては、都道府県センターや組合と連携しながら、より一層制度の周知や情報提供などを行うことが必要である。
- ・ 国及び都道府県においては、全国センター及び都道府県センターに対する予算措置について効果的なものとなるよう努めることが必要であり、また、組合及び連合会に対して最新の行政施策や衛生関係等の情報について、積極的に提供するよう努めることが必要である。

### 2 具体的方策

#### (1) 都道府県センター関係

- ① 都道府県センターにおける経営指導支援体制の強化

現在、都道府県センターで行っている経営指導において、窓口相談指導、地区相談室の開設、巡回指導により年間約5万件の相談指導を実施しているが、その中でも、融資相談がその半分近くを占めているため、融資に精通した経営指導員の確保が不可欠である。そのためには、外部からの実務経験者の登用や専任職員の育成が考えられるが、育成に当たっては、全国センターが中心となった支援の取組が必要である。なお、貸付制度の研修については、日本公庫による支援が期待される。

現代社会の多様化した中小企業のマーケティング診断指導への対応は非常に難しくなっているなかで、都道府県に1カ所しかないという都道府県センターの地理的環境や経営指導の専門家が少ないという抜本的な問題を解決するため、生衛業の支援に対する意欲の高い人材の確保・育成を図るとともにEメールを活用したインターネットによる相談指導を構築し、非常勤等の経営指導員の活用や中小企業診断協会等の外部専門機関との連携・活用も含め営業者が利用しやすい相談・指導体制を確立する必要がある。

また、相談指導の充実を図るためには、振興指針の内容や各組合の振興計画の事業内容を把握することが、より効果的な営業指導が可能になると推察される。なお、各都道府県組合においては、策定振興計画について都道府県センターに情報提供することが適切である。

一方、現状では一人の経営指導員が全ての生衛業の相談等に対応するには非常に難しい面もあるので、業界別又は目的別に経営指導員に役割分担して配置する等の見直しや資質向上のための研修の強化等も検討する必要がある。

さらに、各保健所と連携しながら、営業者自らが実施する自主的な衛生管理への取組や営業施設の衛生水準の維持向上を図っていく事業（自主的衛生管理事業）についての支援や環境衛生監視員等との連携協力が必要である。

また、相談・指導事業の実施にあたって、経営指導員等の配置については、国から示された基準人数等にとらわれず、各都道府県の実情に応じ適宜増員を図るなど弾力的な運用により組合員の要望に応える必要もある。

## ② 都道府県センター等による組合加入に係る支援強化

都道府県センターにおいては、組合未加入者に対する加入促進を図るため、新規開業を予定している営業者に対し、生活衛生貸付の知事推薦手続の機会を捉えるだけでなく、より早い段階から経営指導員等による開業に関する相談や講習会の開催、衛生基準や手続きに対する支援の機会を設け、その中で生衛法の趣旨の周知及び各種支援情報の提供と合わせて組合への加入勧奨を行うなど、組合加入活動を「ウエイト（待ち）」から「アクション（行動）」へ転換していくことが必要である。

また、保健所窓口においても、各組合のパンフレットの配置など組合の周知に協力することが望まれる。

## ③ 地域実情を反映した活性化促進事業の推進

現在、補助事業として実施している都道府県センターの活性化促進事業は、

まちおこし推進事業、生活衛生営業健康推進事業（健康入浴推進事業、飲食店健康増進等普及支援事業等）に限定しているため、各地方の実情を反映しておらず、使いにくいものとなっていることから実施率が低くなっていると考えられるため、事業をメニュー化することにより各都道府県の生衛業の実情に応じた事業に対応できるようにすることが必要である。また、地域での実情に応じた事業が実施できるよう事業のメニューを都道府県や組合が実施している事業を参考に拡大することが必要である。

また、都道府県センターには、まちおこし、環境保全、食の安全・安心、福祉、ボランティア活動等において、地域の活性化につながる生衛業に関するアドバイザー又はコーディネーターとしての役割も期待される。

#### ④ 消費者・利用者の苦情処理を円滑に行う体制の整備

現在、都道府県センターに消費者・利用者からの苦情相談はほとんど寄せられていない状況にあり、消費者・利用者が都道府県センターで苦情相談を実施していることを認知していないのが大きな理由であると思われる。生衛業は、対面サービスであることから消費者・利用者がその場では苦情を表明しづらいため、不満足顧客はその店舗を再び利用しないという対応を取り、顧客の不満が顕在化しにくい傾向がある。

本年10月より消費者庁が設置されることから、苦情はサービスの質を高めるために重要なファクターであり、特に生衛業は国民生活に密着したサービスであることから、より消費者・利用者の目線に立ったサービス提供が必要であるという認識のもと、消費者・利用者の苦情に適切に対応ができるよう、窓口機能のあり方やマニュアル作成など体制整備のために消費者相談員をはじめ消費者団体との協力を得るとともに各分野の専門知識を有する組合との連携による対応が必要である。また、消費者に対しては、ホームページ等による情報発信やイベント等の開催により都道府県センターを認知してもらうよう努めなければならない。併せて、消費者団体等からの意見を踏まえて、消費者・利用者の生衛業に対するニーズの把握を行うことも期待される。

また、営業者が抱える消費者・利用者からの苦情に対する悩みについても経営相談の一環として対応できる仕組みが必要である。

#### ⑤ 地域社会への貢献に対する支援

生衛業は、国民の日常生活に欠かせない営業であり、家事負担の軽減、高齢者の安心した暮らしの実現、単身世帯の拠り所として、地域社会を支える公共性を持つとともに、地域経済活動を側面から支えている重要な営業である。

特に、世界でも希な超高齢化社会を迎える我が国にとって、その営業の特性を生かした取組は欠かせないものである。

自治体及び都道府県センターは、生衛業を重要な地域資源として認識し、豊かで文化的な国民生活の実現のため、在宅高齢者への配食サービス、糖尿病やアレルギー

一疾患のある方に配慮したメニューの提供や表示、訪問理容美容サービス、独居高齢者への入浴機会の確保、地域の旅館・ホテルを活用したデイサービスや託老機能での活用、食品リサイクルや CO2 削減など省エネ対策の実施、認知症サポーターの養成などについて組合と連携協力して、その取組を積極的に推進することが必要である。

各県の組合も都道府県センターと連携して、自治体に対して積極的に働きかける必要がある。その際、個々の事業者や組合の活動であって他の参考となる優良事例については、都道府県センターとしても積極的に情報を収集するとともに、それらを他の都道府県センターとの間でも共有化し、生衛業全体で広く活用できるようにしていくことが望まれる。

#### ⑥ 地方交付税財源の活用

生活衛生営業振興助成交付金が平成 11 年度に廃止され、その後、「生活衛生関係営業振興対策費」として約 4 億円が交付税措置されているが、約 2 億円強の執行にとどまっている状況であり、平成 20 年度においては、全国の 7 県で予算確保ができていない状況にある。都道府県センターとしても都道府県担当者及び各組合と連携を密にし、効果的な事業の予算確保に努めることが必要である。

### (2) 全国センター関係

#### ① 組合の振興事業の充実

生活衛生振興推進事業は、現在、全国センターにより各連合会及び各都道府県組合の事業に助成しており、各組合等の創意工夫により事業を実施していて組合の活性化に寄与しているが、全ての組合の要望に対応できない状況もあるので、事業の拡大を図るとともに、意欲を持った取組に対する一層の支援の強化が必要である。

また、後継者確保に苦慮する業界を支援するための後継者支援事業、省エネルギー実施促進事業など喫緊の課題に対する事業の充実が必要である。

#### ② 約款制度（Sマーク）の普及拡大

現在、「理容業」「美容業」「クリーニング業」「一般飲食業」「めん飲食類業」の 5 業種で導入しており、理容業、美容業、クリーニング業については、制定以来約 25 年経過し登録店舗数もある程度あるが、一般飲食業、めん類飲食業は制定後 5 年ほどであることもあり少数にとどまっている。全般的に S マークの認知度が消費者に低く、営業者においてもよく理解されていない部分があることから認知度を高める必要がある。そのための方策として、全業種において約款制度を制定して普及させることが考えられる。また、策定されていない業種においても策定に向けた検討が必要である。

すでに、約款制度を導入している業界においても、その後の環境規制の強化、サービス内容・技術の進展などが十分に反映されているとは言い難いため、見直しを

行うことが必要である。

なお、約款制度を消費者、営業者へ周知することは、もちろん重要であるが、消費者センターの相談員にも周知し、消費者とのトラブル解決のための一つの方法として活用してもらうことが重要と考える。

### ③ 「生衛業情報ネットワークシステム」等の活用

全国センターの運営している生衛業者の経営相談等の情報提供システムである「生衛業情報ネットワークシステム」の機能を活用し、各都道府県センターの相談・指導業務や情報共有化等の充実を図る必要がある。また、外部専門機関と連携して営業者が利用しやすい相談・指導体制の方策を検討することも必要である。

また、情報発信の内容についても、環境保全、CO2 削減対策等の営業者が活用できる情報を選択するとともに、関連ホームページとのリンク等によりきめ細やかな情報発信が行われるようにすることも望まれる。

## (3) 生活衛生貸付制度関係

### ① 生活衛生貸付制度の利用促進のための運用の改善等

生活衛生貸付制度の利用を促進するためには、他の貸付制度と比べた制度面の優位性を確保するとともに、提出書類や手続の必要性を再度確認して簡素化するなど申請時の負担を軽減していくことが必要である。その際、都道府県によって申請に必要な書類がまちまちな状況については、国として最低限必要なものを示すことにより、できるだけ共通化していくことが期待される。

### ② 生活衛生改善貸付制度（衛経）の手続の改善

生活衛生改善貸付制度（衛経）については、審査にあたる特相員が同業者であることから詳細な経営状況を知られてしまうことが、利用が進まない要因の一つとして指摘されている。このことから、従来の方法に加え、組合からの要請に基づき都道府県センターの経営指導員が審査を行うなど、組合と都道府県センターが連携を図り、利用者にとって利用しやすい貸付制度にすることが望まれる。また、組合事務局職員を特相員に指名することも一つの方法と考えられる。

### ③ 振興事業貸付制度の充実

平成 21 年度より振興事業貸付は、事業計画書を作成し、組合の検証を受けた場合には、利率が更に引き下げられる措置が講じられたが、当面は 21 年度限りの時限措置とされているので、より有効に活用し、組合員の振興事業への取組の支援とするために恒久的な措置となるよう取り組む必要がある。

### ④ 制度の周知及び情報提供

日本公庫の融資制度は、歴史的な経緯もあって複雑多岐であり、生衛業者にとってわかりづらい貸付制度となっていることから、日本公庫は、都道府県センターや

組合と連携しながら生衛業者に対して説明会や相談会を開催するなどして、より一層制度の周知に努める必要がある。

また、生衛業者の営業や組合の事業の参考となるよう、日本公庫は、生衛業に係る経済金融事情等を把握、分析し都道府県センターや組合等を通じて広く情報提供していくことが期待される。

#### (4) 国や都道府県の対応

##### ① 財政的支援

国（厚生労働省）は、国庫補助を通じて全国センターや都道府県センターの事業を支援しており、引き続き、都道府県センターや各連合会等の要望を踏まえつつ、事業の充実が図られるよう財政的支援を行うことが必要である。

都道府県も、都道府県センターが実施する国庫補助事業及び都道府県単独事業への積極的な財政支援を行うことが重要である。

##### ② 振興計画のフォローアップ

現在、国において、生衛業の振興を計画的に推進して、公衆衛生の向上及び利用者の利益の増進を図る目的で、各業種の振興指針を5年サイクルで策定し、それを基に各組合において振興計画を策定し、国（各地方厚生局）の認可を受けている。

国においては振興計画の実施状況をフォローアップし、その情報を各都道府県及び各組合に提供する等により、着実な事業の推進や必要な支援に活用できるようにすることが必要である。

##### ③ 各種情報提供

また、国や都道府県は、新型インフルエンザ等に関する衛生関係の情報等、都道府県センターや連合会、組合が必要な行政施策等に関する正確な情報を、引き続き迅速に提供することが求められる。

## VI おわりに

今回の報告書をもとにして、生衛業の振興のための施策に生かされるとともに、生衛業関係者などにおいて、今後の生衛業振興のための議論が活発に行われることを望むものである。

(参考1)

## 生活衛生関係営業の振興に関する検討会 構成員名簿

東 康 七 Azex(エイゼックス)マーケティング研究所代表

喜多 捷二 元帝京大学経済学部教授

小岩 政次 全国クリーニング生活衛生同業組合連合会副会長

小宮山 健彦 (財)全国生活営業指導センター専務理事

紺野 昭治 (財)福島県生活衛生営業指導センター理事長

齋藤 隆 全日本美容業生活衛生同業組合連合会理事

宍道 榮一郎 全国飲食業生活衛生同業組合連合会副会長

中島 二三男 東京都福祉保健局健康安全部環境衛生課長

芳賀 康浩 青山学院大学経営学部准教授

◎ 原田 一郎 東海大学教養学部教授

前野 春枝 (社)全国消費生活相談員協会参与

松井 義三 全国理容生活衛生同業組合連合会理事

山岡 真弓 (財)京都府生活衛生営業指導センター指導部長

依田 晶男 (株)日本政策金融公庫国民生活事業本部生活衛生融資部長

(※ 50音順、敬称略)

◎: 座長

(参考2)

## 「今後の生活衛生関係営業の振興に関する検討会」開催状況

### ○第1回検討会

日時：平成21年4月23日(木) 15:00～17:00

議題：生活衛生関係営業対策の現状と課題について

### ○第2回検討会

日時：平成21年5月28日(木) 14:00～16:00

議題：・都道府県指導センターの現状について

・都道府県指導センターからのヒアリング

### ○第3回検討会

日時：平成21年6月18日(木) 14:00～17:00

議題：業界団体との意見交換会

### ○第4回検討会

日時：平成21年7月23日(木) 14:00～16:00

議題：検討会中間報告(案)のとりまとめ