三　関係機関に期待される役割

1　補助金による支援措置

組合及び連合会は、営業者の直面する衛生問題及び経営課題に対して適切に支援をすることが求められる。具体的には、営業者の必要性に即した事業について、独自の財源や国から受ける生活衛生関係営業対策事業費補助金を活用して実施することが期待される。

事業の実施に際しては、効率性（費用対効果）及び有効性の観点から、計画期間に得られる成果目標を明確にしながら事業の企画立案・実施を行い、得られた成果については適切に効果測定する等、事業の適切かつ効果的な実施に努めることが求められる。

また、事業効果を最大限発揮し事業成果を広く国民や社会に還元できるよう、都道府県指導センター、保健所等衛生関係機関、日本政策金融公庫支店等との連携及び調整を行うことが期待される。

2　都道府県指導センター及び日本政策金融公庫に期待される役割

多くの営業者が経営基盤が脆弱な中小零細事業者であることに鑑み、都道府県指導センター及び日本政策金融公庫において、営業者へのきめ細かな相談・指導その他必要な支援を行うなどし、予算措置（補助金）、金融措置（融資）、税制措置等の有効的な活用を図ることが期待される。

とりわけ、金融措置（融資）については、審査・決定を行う日本政策金融公庫において営業者が利用しやすい融資の実施、生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握及び分析に努め、関係団体に情報提供するとともに、日本政策金融公庫と都道府県指導センターが協力して、手続きや計画作成に不慣れな営業者への支援の観点から、融資に係るきめ細かな相談・指導及び融資手続きの簡素化を行うことが期待される。低利融資制度については、各営業者の事業計画作成が前提とされることから、本指針の内容を踏まえ、営業者の戦略性を引き出す形での指導をすることが求められる。

3　国及び財団法人全国生活衛生営業指導センターの役割

国及び財団法人全国生活衛生営業指導センター（以下「全国指導センター」という。）においては、公衆衛生の向上及び営業の健全な振興を図る観点から、都道府県や連合会と適切に連携を図り、信頼性の高い情報発信や的確な政策ニーズの把握が求められる。また、予算措置（補助金）、金融措置（融資）、税制措置を中心とする政策支援措置については、営業者の衛生水準の確保、経営の安定に最大限の効果が発揮できるよう、安定的に所要の措置を講じるとともに、制度の活性化に向けた不断の改革の取り組みが必要である。

また、全国指導センターにおいては、地域で孤立する小規模営業者及び大規模チェーン店に対する組合加入の働きかけや公衆衛生情報の提供機能の強化について、関係の組合及び連合会と連携を取った取り組みが求められる。

第四　飲食店営業及び喫茶店営業の振興の目標を達成するために必要な事項

飲食店営業及び喫茶店営業の目標を達成するために必要な事項としては、次に掲げるように多岐にわたるが、営業者においては、衛生水準の向上等のために必須で取り組むべき事項と、戦略的経営を推進するために選択的に取り組むべき事項の区別を行うことで、課題解決と継続的な成長を可能にし、国民の食生活の向上に貢献することが期待される。

また、組合及び連合会においては、組合員である営業者の指導・支援並びに消費者の飲食店営業及び喫茶店営業への信頼向上に資する事業を計画的に推進することが求められる。

一　営業者の取り組み

1　衛生水準の向上に関する事項

⑴　日常の衛生管理に関する事項

ア　食品衛生法等の関係法令の遵守

イ　食品衛生に関する専門的な知識の取得

ウ　食品衛生責任者の活用

エ　使用する器具の衛生管理の改善

オ　店舗及び従業員の清潔確保、手洗いの励行

カ　店舗の清掃

キ　従業員の健康管理

ク　商品の衛生的取扱

ケ　衛生管理状況の自主点検と点検結果の店内表示

⑵　衛生面における施設及び設備の改善に関する事項

ア　定期的かつ適切な自店の施設及び設備の衛生面の改善

イ　衛生的な食材の調理及び調製に必要な設備の整備

2　経営課題への対処に関する事項

個別の経営課題への対処については、営業者の自立的な取り組みが前提であるが、多様な消費者の要望に対応する商品を提供し、国民の食生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、次に掲げる事項を念頭に置き、経営改革に積極的に取り組むことが期待される。

⑴　経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

現在置かれている経営環境を十分に考慮し、自店の経営能力に適合した経営規模を実現するとともに、経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要。特に、小規模経営の店舗では、経営手法が固定的になりやすく、経営改革に取り組むことが重要であることから、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

ア　自店の立地条件、顧客層、資本力、経営能力、技術力等の経営上の特質の把握

イ　ターゲットとする顧客層の特定

ウ　重点商品の明確化

エ　都道府県指導センター等の経営指導機関による経営診断の積極的活用

⑵　サービスの見直し及び向上に関する事項

消費者のニーズ変化に的確に対応し、消費者が安心して利用できるよう、業種業態に合ったサービスの充実に努め、消費者の満足度を向上させることが重要であることから、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

ア　営業者は、営業におけるサービスの比重が高いことに考慮し、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

①従業員等の教育・研修の徹底

②「手間」と「こだわり」による独自サービスの提供

③マニュアルを超えた「おもてなしの心（気配り・目配り・心配り）」によるサービスの提供

④消費者との信頼関係

⑤専門性を高めた高付加価値の提供

⑥看板商品へのこだわり（高い商品力・価値訴求）

⑦専門店ならではの「楽しさ」、「賑わい」の演出、明確なコンセプトの提案

⑧優秀な人材の獲得、若手従業員の育成・指導、資質向上

⑨魅力ある職場づくり（人と人の心のチームワーク）

⑩経営手法・熟練技能の効率的な伝承

イ　営業者は、食の安全への高まりや食を通じた健康づくりなどの健康志向に対応するため、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

①食材の原産地表示等への積極的な取り組み

②食物アレルギー物質の有無の表示

③安全な食材を使用した健康に良い食の開発・提供

④総カロリー表示、塩分量表示等の推進

⑤外国語表示の推進