ウ　営業者は、生活者のライフスタイルやニーズ変化に対応した店づくりを行えるよう、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。
①インターネット等による注文、予約等の実施
②シニア層が気軽に集える「場」の提供
③平日の昼の時間帯での宴会の受入れ（シニアの同窓会需要等への対応）
④宅配サービス、御用聞き等の実施（買い物弱者対策の強化）
⑤中食（弁当・惣菜類）を含む新たなサービスの開発、展開
⑥高級・高品質な商品の設定
⑦地産地消の食材を使用した商品の開発
⑧お得感を訴求したメニュー開発
⑨１人で気軽に入れる「場」の提供

⑶　施設及び設備の改善に関する事項
営業者は、自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、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。
ア　安全で衛生的な施設となるよう、定期的な内外装の改装
イ　各店舗の特性を踏まえた清潔な雰囲気の醸成
ウ　高齢者・障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施
エ　省エネルギー対応の冷凍・冷房設備、太陽光発電設備等の導入
オ　節電に資する人感センサー、ＬＥＤ照明、蓄電設備等の導入
カ　受動喫煙の防止

⑷　情報通信技術を利用した新規顧客の獲得及び顧客の確保に関する事項
営業者は、保有する情報資産の保護など情報セキュリティの管理に留意しつつ、インターネット等の情報通信技術を効果的に活用するなどし、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。
ア　誕生日又は記念日に合わせたダイレクトメールの郵送
イ　コンピュータ・情報システムを利用した業務の合理化及び効率化
ウ　ホームページの開設
エ　飲食情報サイト・スマートフォンアプリ等を介した割引サービスの実施
オ　インターネットを利用した注文、予約の受付
カ　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及
キ　店舗等における公衆無線ＬＡＮ環境の整備

⑸　表示の適正化と苦情の処理に関する事項
営業者は、消費者の食の安全及び健康志向への高まりに対応し消費者に納得と安心感を与えるとともに、消費者からの苦情に誠実に対応し、問題の早急かつ円満な解決に努めることが重要であることから、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。
ア　食材の原産地表示、食物アレルギー患者を中心とした健康被害防止を目的とした表示
イ　厚生労働省及び農林水産省が策定した食事バランスガイドの活用
ウ　総カロリー表示、塩分量表示等の情報提供
エ　標準営業約款への登録と当該標識等の掲示
オ　苦情対応マニュアルの作成
カ　従業員の危機管理教育の徹底
キ　賠償責任保険等の活用

二　営業者に対する支援に関する事項

１　組合及び連合会による営業者の支援
組合及び連合会においては、営業者における自立的な経営改革の取り組みを支援する都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、次に掲げる事項を中心に積極的な支援に努めること。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項
食品衛生上の安全を確保し、かつ良質な食材の調理及び調製を行うために必要な支援に努めること。
ア　衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催
イ　衛生管理に関するパンフレットの作成による普及啓発
ウ　衛生管理に関するポスターの掲示等による広報促進
エ　衛生基準の設定

⑵　施設及び設備の改善に関する事項
衛生水準の向上、経営マネジメントの合理化及び効率化、消費者の利益の増進等に対応するため、施設及び設備の改善に関する指導助言並びに情報提供等、必要な支援に努めること。

⑶　消費者利益の増進及び商品の提供方法に関する事項
消費者の利益を推進し、消費者に対する正しい情報の提供を行うために必要な支援に努めること。
ア　接客手引きの基本となるマニュアルの作成
イ　苦情相談窓口の開設
ウ　苦情処理マニュアルの作成
エ　危機管理マニュアルの作成
オ　賠償責任保険への加入促進
カ　地域の飲食店営業及び喫茶店営業に係る実態の整理と消費者に対する正しい情報の提供

⑷　経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項
先駆的経営マネジメント事例に関する情報、地域的経営環境条件に関する情報、飲食店営業及び喫茶店営業の将来展望に関する情報の収集及び整理に努めること。

⑸　営業者及び従業員の技能の向上に関する事項
営業者及び従業員の技能の向上を図るために必要な支援に努めること。
ア　研修会及び講習会の定期的開催等教育研修制度の充実強化
イ　技術講習会及び技能コンテスト等の開催による技術水準の向上
ウ　消費者の要望に対応したメニューやサービスの情報提供

⑹　事業の共同化及び協業化に関する事項
事業の共同化及び協業化の企画立案並びに実施に係る指導に努めること。

⑺　取引関係の改善に関する事項
取引関係の改善を図るために必要な支援に努めること。
ア　共同購入等取引面の共同化の推進
イ　食品等関連業界の協力の下、取引条件の合理的改善及び組合員等の経済的地位の向上

⑻　従業員の福祉の充実に関する事項
従業員の福祉の充実を図るために必要な支援に努めること。
ア　従業員の労働条件の整備
イ　作業環境の改善及び健康管理の充実のための支援
ウ　福利厚生の充実
エ　医療保険、年金保険及び労働保険の加入等の啓発
オ　共済制度（退職金、生命保険等）の整備及び強化

⑼　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及び成功事例等の経営知識の情報提供の促進を図るために必要な支援に努めること。

⑽　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・支援に努めること。