⑸　表示の適正化、苦情処理等に関する事項

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、食品表示法等の関係法令を遵守し、表示の適正化を図り、適切な情報提供を行い、消費者に納得と安心感を与えるとともに、消費者からの苦情に誠実に対応し、問題の早急かつ円満な解決に努めることが重要であることから、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　関係法規等を遵守した適切な食材の原産地表示、食物アレルギー患者を中心とした健康被害防止を目的とした表示及び情報提供への取組

イ　商品の品目、飼育者、飼育方法、処理日時、加工方法等の情報提供

ウ　カロリーや塩分に関する表示

エ　商品の展示及び包装方法の工夫

オ　消費者の疑問や苦情への適確な対応（苦情対応マニュアルの作成等）

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

キ　従業員に対する危機管理教育の徹底

⑹　人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

営業者は、従業員の技術を向上させ、接客態度、消費者への知識提供等の面でのサービスの向上に努めるとともに、適正な労働条件の確保に努めることが期待される。

また、営業者は、後継者及び独立を希望する従業員が、経営、消費者管理、従業員管理等の技能を取得できるよう、自己啓発を促すとともに、後継者及び従業員の人材育成に努めることが望まれる。

二　営業者に対する支援に関する事項

1　組合及び連合会による営業者の支援

組合及び連合会においては、営業者の自立的な経営改革を支援する都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、次に掲げる事項を中心に積極的な支援に努めることが期待される。

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、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催

イ　衛生管理に関するパンフレットの作成による普及啓発

ウ　衛生管理に関するポスターの掲示等による広報促進

エ　衛生基準の設定

⑵　サービス、店舗及び設備の改善並びに業務の効率化に関する事項

衛生水準の向上、経営マネジメントの合理化及び効率化、消費者の利益の増進等のため、サービス、店舗及び設備の改善並びに業務の効率化に関する指導、助言、情報提供、ＩＣＴの活用に係るサポート等、必要な支援に努めることが期待される。

また、生産性向上や業務改善について、以下の事項に取り組むことが特に期待される。

ア　生産性向上や業務改善に関する成功事例集の周知

イ　関係機関が開催する生産性向上等を推進するためのセミナー等に関し、組合員に対する参加の促進等必要な協力を行うこと

⑶　消費者利益の増進及び商品の提供方法に関する事項

消費者の利益を増進し、消費者に対する正しい情報の提供を行うため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　苦情相談窓口の設置

イ　商品の適正表示マニュアルの作成及び普及啓発

ウ　苦情対応マニュアルの作成及び普及啓発

エ　危機管理マニュアルの作成及び普及啓発

オ　トレーサビリティーを確保する取組の推進

カ　生産者・生産地等の情報収集及び提供

キ　消費者調査に基づく消費者嗜好の把握

ク　消費者に対する食鳥肉に関する正しい知識に関する普及啓発

ケ　消費者の要望に対応したメニュー及びサービスについての情報提供

コ　賠償責任保険への加入促進

⑷　経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項

先駆的経営事例、地域的経営環境条件及び食鳥肉販売業の将来展望に関する情報の収集及び整理に努め、営業者への助言等に活用することが期待される。

⑸　経営課題に即した相談支援に関する事項

営業者が直面する様々な経営課題に対して、経営特別相談員による経営指導事業に努めるとともに、これを金融面から補完する生活衛生関係営業経営改善資金特別貸付を積極的に活用することが期待される。

⑹　営業者及び従業員の技能の向上に関する事項

営業者及び従業員の技能の向上を図るため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　研修会及び講習会の定期的開催等教育研修制度の充実強化（苦情対応マニュアル研修等を含む。）

イ　技術講習会、技能コンテスト等の開催による技術水準の向上

ウ　消費者の要望に対応した商品やサービスの情報提供

⑺　事業の共同化及び協業化に関する事項

事業の共同化及び協業化の企画立案並びに実施に係る指導に努めることが期待される。

⑻　取引関係の改善に関する事項

取引関係の改善を図るため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　生産者・生産地等の情報収集及び処理加工業者等との連携・交流

イ　共同購入等取引面の共同化の推進

ウ　食品関連業界の協力の下で行う、取引条件の合理的改善及び組合員等の経済的地位の向上

⑼　従業員等の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件整備及び労働関係法令の遵守に関する助言、作業環境の改善及び健康管理充実（定期健康診断の実施等を含む。）のための支援、医療保険、年金保険及び労働保険の加入等に係る啓発、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の充実並びに共済等制度（退職金、生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めることが期待される。

また、男女共同参画社会の推進及び少子高齢化社会の進展を踏まえ、従業員の福祉の充実に努めることが期待される。

⑽　事業の承継及び後継者育成支援に関する事項

事業の円滑な承継に関するケーススタディ、成功事例等の経営知識や最新の関連税制についての情報提供並びに後継者育成支援の促進を図るために必要な支援体制の整備に努めることが期待される。

⑾　食品関連情報の提供や行政施策の推進に関する事項

国内外における食に関する最新の情報や行政施策の動向等について、行政機関との連携等を通じ、組合員等への適切な情報提供を図るとともに、行政施策に基づく指導・支援に努めることが期待される。