

### Ⅲ そば・うどん店の経営改善方策

#### 1. 飲食店営業（めん類）の「振興指針」の概要

以下、振興指針の概要について紹介する。

（注）文中に使用される略号は次の通りである。

「生活衛生同業組合」⇒「組合」、

「全国麺類生活衛生同業組合連合会」⇒「連合会」

「都道府県生活衛生営業指導センター」⇒「都道府県指導センター」

「全国生活衛生営業指導センター」⇒「全国指導センター」

我が国独自のめん類飲食店営業（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。）は、伝統的な飲食業種として国民の食生活に欠かせない位置を占めて発展してきたが、近年、消費者の食生活の多様化及び食事に対するし好の変化、新たな飲食店の種類や業態の出現による競争の激化、小規模営業特有の経営体質のせい弱性等経営上の問題が山積している。したがって、これらの諸問題を克服し、消費者の要望の変化に的確に対応できる近代的な経営形態に脱皮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生活向上に資することを目的として、今般、めん類飲食店営業の振興のために必要な指針を定めるものである。

#### 第1 平成16年度末における経営振興の目標に関する事項

##### 一 需要・供給の見通し

（1）めん類飲食店営業は、伝統的飲食業種として国民の日常生活に密接に関連し、食生活の充実に大きく貢献してきたが、食生活の多様化及び食事に対するし好の変化、他の外食産業の増加等により、めん類飲食店に対する需要は、外食産業全体に対する需要の伸びに比して、低い伸びにとどまっている。

したがって、営業者は、新しい商品の開発、創意工夫に満ちた個性的なサービスの提供、経営の合理化、技術の開発、取引条件の改善等に努め、めん類飲食店におけ需要の増加を図る必要がある。

（2）以上を踏まえて、平成16年度におけるめん類飲食店営業の需要額を、売上額等の動向から、1兆4000億円と見込み、これに対応した供給を行うことを目標とする。

##### 二 商品メニューの品質の維持向上

（1）営業者は、自店の業態や他の外食産業の提供する味を十分考慮した上で、良質な食材でめん類固有の風味を生かした調理を行うとともに、消費者のし好の変化に対応した味及びヘルシーメニュー等の各種商品メニューの開発に努めるほか、盛り付け、提供方法、食器等に工夫を凝らすこと等により、めん類の品質の

維持向上を図ること。なお、商品メニューの開発に当たっては、近年における消費者の健康に対する意識の変化に特に留意して、栄養のバランス、総カロリー量、及び塩分量に配慮した商品メニューを用意するとともに、これらを店内等に表示することが望ましい。

(2) また、組合及び連合会は、食材の品質を損なわない冷凍・解凍技術、保存方法の開発・研究により仕入に係わる経費と品質を安定させるよう努めること。

### 三 サービスの向上

営業者は、商品メニューの提供に当たっては、サービスの重要性が高いことにかんがみ、常にサービスの維持・向上を図ることによって、付加価値を高め、多様化する消費者の要望に的確に対応し、消費者が安心して利用できるよう接客サービスの維持・向上に努めること。

### 四 経営規模及び経営管理の目標

めん類飲食店営業においては、一般に、明確な経営方針が確立されないまま現状維持的な経営が行われ、収益性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、消費者の要望の多様化等現在置かれている社会的経済的諸条件やその見通しを十分斟酌し、それらに適切に対応する経営方針を確立し、消費者の要望を充足し得る供給能力の整備充実に努め、自店の経営能力に適合した経営規模を実現することを目標とすること。加えて、営業者は、財務内容の改善に努め、経営管理の近代化を図ること。

### 五 経費の節減及び適正配分

飲食店営業の原価構成をみると、原材料費及び人件費の占める割合が高いが、めん類飲食店営業においても同様の特徴がある。したがって、営業者は、食材の有効利用及び調理技術の開発、食材等の共同購入などに努めるとともに、経営管理の適正化、設備の近代化、作業の効率化、省エネルギーの徹底、取引条件の改善などにより、経費の節減や適正配分を図ることを目標とすること。

### 六 施設・設備の近代化

営業者は、安全衛生、快適性の確保のみならず、若年層、高齢者、女性客及び家族客等が利用しやすいよう配慮した施設・設備の適正かつ適切な整備を図ること。また、作業能率の向上、省エネルギーの推進、従業員の労働安全衛生、福利厚生の実施など経営の近代化のために必要な施設・設備の整備に努めること。

なお、施設・設備の整備に当たっては、地域の街づくりに対し積極的に参加、協力するよう努めること。

### 七 衛生水準の向上及び衛生管理

めん類飲食店営業は、飲食物を調理し調製し販売を行い、又は直接消費者に飲食させる営業であり、細菌等の汚染を受けやすく、食中毒等食品衛生上の問題を起こしやすい環境条件にある。

したがって、営業者は、食品衛生責任者を従来にも増して十分機能させ、消費者の安全衛生の確保に務めるとともに、食材の衛生的取扱い及び施設・設備、調理器具、容器、食器等の清潔保持に留保するなど、衛生管理及び従業員の健康管理

理を十分行い、さらには、衛生設備の整備など必要な措置を講じ、めん類飲食店の衛生水準の維持向上に努めることを目標とすること。

## 第2 経営振興の目標を達成するために必要な事項

### 一 経営管理の近代化、合理化

#### (1) 経営方針の確立

ア 営業者は、消費者の要望の変化に適応し、新しい意識に基づく意欲的経営を押し進めるため、積極的に研修会及び講習会等に参加し、新しい経営知識の摂取する等常に自己啓発に努めること。

イ 営業者は、都道府県指導センター等経営指導機関の診断及び指導を受け、立地条件、顧客層、資本力、経営能力、技術力等自己の経営上の特質を十分に把握して、経営方針を確立し、適切な経営管理の推進に努めること。

このため、全国指導センターは、経営に役立つデータの整理及び提供に努めること。

また、営業者は、客層の分析等を行い、どのような経営方式（専門店、一般店等）を採用するかなどを明確にし、それに適合した営業の推進を図ること。

ウ 組合は、営業者の努力を援助する事業を実施するとともに、経営上必要な情報、特に輸入食材の増加等、情報を提供すること。また、地域的な経営環境条件に関する情報及びこれに基づく将来の展望に関するデータを適切に収集整理し、組合員に速やかに提供することに努めるほか、情報を容易に収集し、分析するためコンピュータ等の情報機器を導入し、併せて、業界の利用に適したソフトウェア類の開発を図ること。

エ 連合会は、各組合等が収集整理した将来の展望に関するデータ等を基礎に定められためん類飲食店営業の将来指針の普及、活用に努めること。

#### (2) 経営の計画化

営業者は、経営規模、経営形態、季節別・曜日別・時間帯別需要動向等を基に適切な経営計画を定め、安定的な需要確保のため繁閑の差を克服する経営に努めるとともに、消費者の利便に対応した営業時間の設定、1日の時間の計画的な配分等を通じ、効率的な経営を行うよう努めること。

#### (3) 作業管理の近代化

営業者は、生産性の向上、経費の低減及び商品メニュー等の品質の維持管理を図るため、作業手順、作業方法、作業日程計画を設定し、これに基づき従業者に対する作業指導及び作業管理を行うよう努めること。

#### (4) 経理の改善

ア 営業者は、家計と営業会計を分離し、経理の適正化に努めるとともに、営業活動のための財務計画を作成し、財務内容の改善を図ること。

イ このため、都道府県指導センターは、営業者に対する経理改善のための相談事業、指導事業を強力に推進すること。

また、全国指導センター及び連合会は、共通伝票、統一経理基準及び原価計算

基準の作成、普及等により、経理の規格化及び標準化を図るとともに、経営改善に役立つデータの整備及び提供に努めること。

#### (5) 経費の節減及び適正配分

営業者は、経営管理の適正化、作業の標準化、省エネルギーの徹底、食材等の共同購入、正常な取引関係の確立、自家製麺設備の整備などに努め、経費の節減を図ること。また、営業方針に応じた経費の適正な配分により、経営の合理化や個性化に努めること。

## 二 施設・設備の整備

#### (1) 店舗の立地等の適正化

営業者は、その立地する地域の経済環境の変化に対応して、自店の新たな経営方針の確立のため、必要な場合には、立地の転換又は店舗の建替え等を行い、経営の近代化に努めること。

#### (2) 省エネルギーの推進

営業者は、自店の電気、ガス等の使用量を定期的に正確に把握し、省エネルギーの観点から総点検し、サービス面及び業務面への影響を配慮して、効率的な省エネルギーの取組みに努めるとともに、必要に応じて、ソーラー・システムなどの設備を導入し、省エネルギーの推進に極力努めること。

#### (3) 店舗形態及び内部構成の改善

営業者は、今後、若年層、女性客等の利用に配慮した施設・設備の整備を図るとともに、自店の立地条件、経営規模等を考慮し、消費者に対して清潔で明るい好感もてるイメージを与え、利便と快適性を確保するよう店舗構成に努めること。この場合、店舗の規模、形態及び内部構成が食材の衛生的取扱の確保、作業能率の向上並びに消費者及び従業員の安全衛生の確保を図る上から、適正で合理的なものとなるよう努めること。

また、一層の高齢化の進展が見込まれることから、施設の新・増改築を行う場合には、段差の解消のためのスロープの設置等高齢者等の利用にも配慮した施設・設備の整備に努めること。

#### (4) 設備の整備

ア 営業者は、業務の合理化、サービス及び衛生水準の向上を促進するために必要な設備及び機器の整備を図るとともに、清潔かつ衛生的に調理し、調製し、保管し、販売し、又は直接客に飲食させるために必要な設備の整備を図ること。

イ 特に営業者は、飲食料品店等で販売されているめん類に優れるもの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麺設備の整備を図るよう努めること。

ウ 組合及び連合会は、店舗の標準設計、設備の合理的配置等について研究開発し、その普及を図ること。

## 三 事業の共同化、協業化、連鎖化

(1) 営業者は、経営近代化のための情報の収集・管理、調理技術の研究開発並びに従業者に対する教育・研修及び福利厚生を共同で推進し、質的な経営資源の充実に努めるとともに、規模の利益が生ずる分野において食材等の購入、保管、需

要開拓（宣伝、催事、共通利用券発行等）、店頭販売品の開発その他の業務の共同化を図るよう務めること。

（２）営業者は、必要に応じ冷凍倉庫、冷凍配送車、冷凍低温配送車、保管倉庫、教育・研修施設、福利厚生施設等を共同で設置し、又は強い協業意思のもとに事業を協業化することにより、生産性の向上、経営に係わる経費の低減、施設設備の近代化、顧客吸引力の増大、経営力の強化及び従業員の福祉の向上を図るよう務めること。

（３）営業者は、単独では高度の経営技術や商品の開発機能、情報機能等を備えることが概して困難である。したがって、営業者は、必要な場合には、適切な内容の連鎖化事業を共同で推進することにより経営の近代化と営業力の強化に努めること。

（４）組合及び連合会は、組合員における事業の共同化、協業化、連鎖化を積極的に奨励し、これらの事業活動が円滑に推進されるよう適切な指導を行うとともに、必要に応じ、これらの事業を自ら企画、実施するよう務めること。

例えば、地方自治体、生産者団体等と共同して、その地で生産された原料（小麦、そば等）をもとに、地域の特徴を生かした郷土食としての地場産業商品の開発、普及等が考えられる。

なお、共同事業の実施に当たっては、組合員の多数がこれに参加できるよう配慮し、特に物的共同施設の設置については、組合員の大部分にその施設が公平かつ有効に利用されるとともに、その設置及び維持管理に要する費用の負担が過重とならないよう配慮すること。

さらに、事業の共同化、協業化、連鎖化を推進するに当たっては、個々の営業者に商品やサービスの画一化が生じないよう配慮すること。

#### 四 役務及び商品の提供方法の改善

（１）営業者は、接客の手引を作成し、これを従業者に周知徹底させ、消費者の信頼と好感を得られる飲食サービスの提供に努めること。

また、作業の標準化、専門化及び能率化を進めるため、作業の手引を作成し従業者に周知させる一方、効率第一主義に偏ること無く、丁寧な技術で質の良いめん類等の提供に努めること。

（２）このため、組合及び連合会は、営業者が自店の特質に応じて作成する接客の手引及び作業の手引の基本となるものを作成・普及するよう努め、日本の伝統的食文化としてのめん類料理が外国人観光客にも賞味されるための広報や外国語によるメニューの作成に努めること。

（３）営業者は、消費者の選択の利便を考慮して、分かりやすいメニュー表示に努めるとともに、自店の特質に応じた価格の適正化を図るなどにより、消費者に納得と安心感を与えるサービスの提供に努めること。

（４）営業者は、量の多寡などの消費者個々の要望に適応した商品メニューの多様化又は同一料金帯における選択の可能性の増大を図り、消費者の選択の利便を図るよう努めること。

## 五 新技術の開発等

- (1) 組合及び連合会は、消費者の要望の多様化にこたえるため、その調査を行うことにより消費者の要望を的確に把握し、研究体制の整備や研究機関の設置により新技術を開発し、その普及に努めること。
- (2) 組合及び連合会は、めん類固有の風味を確保し、消費者の本物志向に対応するため、めん類の質の平均的な水準を高めるとともに、その品質を的確に、かつ、容易に把握するための食材の基準の設定や技術の開発を行いその普及を図ること。
- (3) 組合、連合会は、外部の検査機関との連携、独自の機器等の検査機関の設置により検査機能を充実し、機器の性能等の確保に努めること。また、優良な機器等については、指定し、又は推薦できるような体制を整備すること。

## 六 従業者の資質の改善向上

- (1) めん類飲食店営業の新たな発展を期するためには、めん類の調理技術、接客技術、衛生知識、消費者の要望に関する情報収集により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、特に人材の育成はめん類飲食店経営上の重要な点である。

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、接客技術の向上など自己研さんに努め、職場内指導を充実するとともに、組合等の実施する研修会、講習会への参加等あらゆる機会を活用し、従業者の資質の改善向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めること。

- (2) 組合及び連合会は、めん類調理の基礎的な技術を広く業界に確立し、その普及を効果的に推進するため、技能審査制度を活用するとともに、研修会、講習会、技能コンテストの定期的な開催などによる教育・研修制度の充実強化にも努め、従業者の資質の向上を図ること。

## 七 取引関係の改善

組合及び連合会は、共同購入など取引面の共同化を推進するとともに、製粉業界等の関連業界の協力を得て、取引条件の合理的改善や組合員等の経済的地位の向上を図ること。また、関連業界との連携を深め、情報の収集及び交換の機会の確保に努めること。

## 八 需要の拡大

- (1) 営業者は、意見聴取（モニター）制度の導入、需要の拡大を図るための自店アンケートの実施、顧客名簿の作成等の市場調査の実施により、消費者の要望を的確に把握し、営業時間、出前、店頭販売、メニュー内容、価格設定、店舗構成、接客サービス等自店の営業のあり方について検討を加え、自店の特質を十分に生かして消費者に満足を与えることができる営業を行うよう努め、需要の喚起を図ること。
- (2) また、営業者は、自店の明確な経営方針に基づき、必要に応じて、高級店、専門店等消費者の要望に適合した業態への移行、新商品の開発、接客技術の工夫、ランチタイムにおけるユニークな販売方法の工夫、閑散時間の有効利用、サービス券の配布、店舗の改装など消費者の多様な要望に対応した、とりわけ、めん類飲食店営業の需要予備軍としての若年層、女性及び家族客のし好を重視した営業を

行うことにより、新たな需要の開拓に努めること。

(3) このため、営業者は、工夫を凝らした自店の広告、宣伝を的確に行うとともに、組合及び連合会は、消費者意識調査の実施、めん類教室の開催、パンフレットの作成・配布など消費者に対してめん類に関する啓蒙活動を行うほか、催事の開催、共通利用券の発行など、めん類飲食店の販売促進に資する効果的な事業の実施を図ること。

(4) 組合及び連合会は、インターネット等による情報発信システム構築と活用のほか、電子決済システムやデビットカードの普及にも努めること。

## 九 組合活動の活性化

組合は、これからの業界の発展の方向性を示し、衛生水準の維持向上を図る等の指導活動を充実させ、営業者の自主的努力を支援するほか、様々な共同活動を展開することにより、誰もが参加したくなるような魅力のある組合として発展することが求められている。

このため、情報網の構築、労働環境の改善、人材育成システムの確立、環境の保全対策、地域社会への貢献等のあらゆる活動を検討するとともに、組合への加入を促進するため、組合員としての利点についての啓発などに積極的に取り組むよう努めること。

全国指導センター、都道府県指導センター及び連合会は、組合の活性化の方策について、常時検討を加え、必要な措置を講ずること。

## 第3 経営振興に際し配慮すべき事項

### 一 従業者に対する労働条件の改善及び福利厚生 of 充実

(1) 営業者は、全従業員が意欲と働きがいを持って継続的に従事することができる魅力的な企業経営を行うことにより従業者の確保、勤労意欲の増進を図るため、労働基準法を十分に理解し遵守することはもとより、適正な賃金水準の確保、休業日及び年次有給休暇の増加、労働時間の短縮等の労働条件について消費者の利便や経営の安定に配慮しつつ、その改善に努めること。また、必要に応じ、人手不足、経費の上昇に対処するため、パートタイマー等の活用を図ること。

(2) 営業者は、従業者にとって働きやすい職場環境を形成するため、自ら又は他の経営者と共同して福利厚生の充実に努めること。

(3) 組合及び連合会は、必要に応じ、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の充実に努めるとともに、共済制度（退職金、生命保険等）や年金基金等の整備・充実を図ること。

また、組合員は、これらを積極的に活用し、従業者の福祉の向上及び生活基盤の安定に努めること。

### 二 衛生管理

(1) 営業者及び食品衛生責任者は、めん類飲食店における食中毒等衛生上の問題発生の防止及び衛生水準の維持向上を図るため、日頃から食材の衛生的取扱いに留意し、施設・設備、容器及び食器等の衛生管理に努めるとともに、従業者の健

健康管理に十分留意すること。また、服装や手指、頭髪などの身体の清潔保持について率先垂範するとともに、従業者に対する衛生教育の徹底及び指導監督に努めること。

- (2) 組合及び連合会は、保険所その他の関係行政機関等との連携を密にし、衛生管理に関する研修会及び講習会の開催、営業者及び食品衛生責任者の衛生管理の手引の作成等の業界における衛生思想の啓発普及、及び自主的な衛生管理体制の整備充実に努めること。

### 三 従業者の安全衛生の確保

- (1) 営業者及び食品衛生責任者は、食品衛生法、労働安全衛生法などの関係法令を十分理解・遵守し、作業環境の改善・整備、従業者の健康診断の実施、従業者に対する安全衛生教育の実施など必要な措置を講ずるよう努めること。
- (2) 組合及び連合会は、保険所その他関係行政機関等との連携を密にし、組合に安全衛生の確保のために管理指導に当たる者を置くように努め、健康診断の実施を促進するなど組合員等の安全衛生のための自主管理体制を確立し、その効果的運用を図るよう努めること。

### 四 環境の保全

- (1) 営業者は、営業活動に伴って生じる廃棄物等が地域の環境に悪影響を及ぼさないよう必要な措置を講じ、環境の保全に努めること。また、近隣商店街における共同清掃事業に参加する等、地域の環境保全に努めること。
- (2) 組合及び連合会は、容器や包装の再生利用システムを構築するなど、環境の保全に努めること。

## 第4 消費者利益の増進に関する事項

### 一 啓発教育

- (1) 営業者は、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務め、めん類飲食店に関する消費者の理解を深めること。
- (2) 組合及び連合会は、消費者を対象としためん類に関する啓発講座の実施、めん類に関するパンフレットの作成、配布等により、消費者に対する正しい知識の啓発普及、及びめん類飲食店に対する理解と信頼の確保に努めること。

### 二 表示の適正化

- (1) 営業者は、利用者の選択の利便を図るため、商品メニューの価格や内容については、消費者保護基本法、その他の関係法律、消費者保護条例等を十分参酌し、品目ごとに適正な表示に努めること。
- (2) 全国指導センターは、サービス及び商品の内容、施設・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を定め、営業者は、進んでこの約款に従って営業を行う旨の登録をし、標識及び当該登録に係る約款の要旨を掲示するよう努めること。