

配食サービス提供事業者が遵守すべき ガイドライン

介護関連サービス事業協会
配食サービス分科会

策定：2025年3月30日

内容

第1章 配食サービスガイドラインについて	1
1. ガイドライン策定の背景と目的	1
2. ガイドラインの適用範囲	1
3. 用語の定義	1
4. 想定される仲介者及び利用者	2
5. 品質を確保するための仕組み：ガイドラインの遵守状況の確認（認証制度）	2
6. ガイドライン策定事業者一覧（介護関連サービス事業協会 配食サービス分科会）	2
7. ガイドライン策定委員会 委員名簿	2
第2章 契約の締結にあたって留意すべき事項	3
1. 契約内容及び手順等の適正な説明	3
2. 不当な働きかけの禁止	3
第3章 サービスの提供にあたって留意すべき事項	3
1. 栄養管理に関する事項	3
2. 衛生管理に関する事項	6
3. 調理に関する事項	6
4. 職員の教育・研修	7
5. 見守り（関係者との情報共有）	7
6. 満足度調査	7
第4章 事業者の体制に関する留意事項	7
1. 事故対策	7
2. 安定的なサービス提供の確保	7
3. 苦情等の相談体制の整備	7
4. 個人情報の適正な取扱い	7
第5章 関連法規	8
第6章 ガイドラインの有効期限、見直し	8
別紙 契約内容及び手順等に関する説明項目一覧	9
別添 認証要件チェックリスト	10

第1章 配食サービスガイドラインについて

1. ガイドライン策定の背景と目的

高齢化の進行に伴い、単身や夫婦のみの高齢者世帯や認知症の高齢者が増加している。また、仕事をしながら家族等を介護する者が増加しており、企業への影響も見込まれているところ。

今後、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし続け、家族介護者等の負担軽減を行っていく観点で、介護保険サービスだけではなく、介護保険給付の対象とはならない多様なニーズに対応する介護保険外サービスが普及することが重要である。

そこで、生活支援や、食事宅配などのサービスを提供する介護保険外サービス事業者による業界団体「介護関連サービス事業協会」が設立された。介護関連サービス事業協会は、多様なステークホルダー間の協調を促進し、介護保険外サービス産業の発展を通じて、高齢者の健康寿命の延伸や豊かで幸福な生活（Well-being）の実現、介護者の負担軽減に貢献することとしている。

一方、多種多様な民間の公的介護保険外サービスが存在する中で、高齢者やその家族、周囲の支援者等が適切なサービス選択を行い、安心して利用するためには、一定の品質を保証する仕組みが必要である。

そこで、介護関連サービス事業協会配食サービス分科会では、配食サービスの品質に関するガイドラインを作成することにより、配食サービス全体の品質の維持・向上に貢献する。

なお、本ガイドラインの一部については、過去に厚生労働省において作成された「民間事業者による在宅配食サービスのガイドラインについて」（平成8年度）及び「地域高齢者等の健康支援を推進する配食事業の栄養管理に関するガイドライン」（平成28年度）を参考もしくは引用した内容となっている。

2. ガイドラインの適用範囲

本ガイドラインは、配食サービスを提供する事業者が、消費者に正しく情報を伝えることができるように支援する具体的な指針として定めるものである。当協会の会員及び配食サービスを提供する事業者は、ガイドラインの内容及びその趣旨を十分理解の上、関係法令に抵触する行為が行われないよう、ガイドラインの遵守に努めていただきたい。

なお、配食サービスにおいては、複数の事業所で展開している事業者も多いと想定される。その場合、本ガイドラインにおける記載内容については、原則、個別の事業所単位ではなく、本部としての対応（事業者によっては結果的に個別の事業所に対する管理も含まれる場合がある）について言及しているものと理解されたい。

また、自治体から委託を受けて配食サービスを提供する場合も本ガイドラインの適用対象となり得るが、そのような場合の本ガイドラインの取扱いは各自自治体の判断による。

本ガイドラインは、必要に応じて今後も適時改訂されることに留意されたい。

3. 用語の定義

(1) 高齢者

「高齢者」とは、自宅等の住まいに在住する65歳以上の高齢者（在宅療養者、通所介護等の在宅サービスを利用する要介護者等を含み、医療施設の入院患者、介護保険施設の入所者等であって医師、管理栄養士、栄養士等により栄養管理が行われている者を除く。）をいう。

(2) 配食サービス

「配食サービス」とは、特定かつ多数の高齢者等に対し、主に在宅での摂取用として、次に掲げる食事を継続的に宅配する事業をいう。

- ・ 主食、主菜及び副菜の組合せを基本（主食なしのものを含む。）とする、1食分を単位とした調理済みの食事（冷凍食品、チルド食品等を含む。）

したがって、例えば、次に掲げるものに係る事業は、本ガイドラインの対象とはならない。

- ・ 外食（不特定かつ多数の者による、店舗での摂取が前提）
- ・ 小売店で販売される弁当等（不特定かつ多数の者による利用が前提）
- ・ 宅配される寿司、ピザ等（不特定かつ多数の者による、継続的ではない利用が前提）

- ・ 宅配される食材料
- ・ 宅配される単品のゼリー、ムース等

(3) 栄養素等調整食

「栄養素等調整食」とは、在宅療養者等向けの食種として、エネルギー量、たんぱく質量、食塩相当量等を1つ又は複数調整したものをいう。

(4) 物性等調整食

「物性等調整食」とは、摂食嚥下機能が低下した者に対する食種として、硬さ、付着性、凝集性等に配慮して調理したものをいう。

4. 想定される仲介者及び利用者

(1) 仲介者

「仲介者」とは、自治体、地域包括支援センター、社会福祉協議会、居宅介護支援事業所及び介護支援専門員（以下、「ケアマネジャー」という。）、業界団体、同業の事業者など消費者と配食サービス事業者を媒介する者を指す。

(2) 利用者

「利用者」とは、3（2）に掲げるサービスを利用する者（これから利用しようとする者を含む。）をいう。

なお、「利用者等」とは、利用者本人に代わり配食の選択や管理等を行う家族等を含むものをいう。

5. 品質を確保するための仕組み：ガイドラインの遵守状況の確認（認証制度）

策定した本ガイドラインの遵守状況についての評価をする仕組みが必要であることから、本分科会が属する一般社団法人介護関連サービス事業協会において、認証制度の運用、継続的な評価を行う。認証基準に関しては、本ガイドラインの内容を基に、必須要件と努力目標の別を整理したものを運用する。

認証後の事業者の遵守状況によっては、業界全体の信頼度を損ねる恐れがあるため、必要に応じて、遵守状況を定期的に把握、公開する。また遵守ができていないと確認された場合は、必要に応じて、本協会から事業者に対し注意を行い、改善を求めていく。改善されない場合等においては、事業者名・サービス名等の情報開示や認証の利用禁止等についても検討していく。

6. ガイドライン策定事業者一覧（介護関連サービス事業協会 配食サービス分科会）

本ガイドラインの策定主体の介護関連サービス事業協会 配食サービス分科会に所属する企業は下記の通り。

株式会社シニアライフクリエイト
株式会社シルバーライフ
ワタミ株式会社

7. ガイドライン策定委員会 委員名簿

ガイドライン策定にあたり、下記の有識者による委員会を開催し、意見を聴取した。

氏名（50音順、敬称略）	所属・役職等
石山 麗子	国際医療福祉大学大学院 教授
菊池 一	松戸市福祉長寿部高齢者支援課 課長補佐
七種 秀樹	一般社団法人日本介護支援専門員協会 副会長
武見 ゆかり	女子栄養大学 副学長
成本 迅	京都府立医科大学大学院 教授

第2章 契約の締結にあたって留意すべき事項

1. 契約内容及び手順等の適正な説明

(1) 契約の内容等

サービスの内容及び利用手順等については、別紙に定めるすべての項目について、事前に説明を行うか、自社Webサイトやパンフレット等に情報を掲載する必要がある。なお、通信販売等によるサービス提供形態であって、特定商取引に関する法律の対象となる場合には、自社Webサイトやパンフレット等において、同法律に基づく項目を表示する必要がある。

(2) 料金

料金は、サービス提供に要する費用に応じた適切な金額とすることが望ましい。

2. 不当な働きかけの禁止

配食サービス事業者は、契約の締結に際し、消費者の不安をあおる等の不当な働きかけを行ってはならない。（消費者契約法第4条参照）

第3章 サービスの提供にあたって留意すべき事項

1. 栄養管理に関する事項

(1) 献立作成

①対応体制

献立作成は当該技能を十分に有する者が担当することが望ましい。

ただし、事業規模が一定以上の場合、栄養管理が特に適切に行われる必要があることから、次に掲げる献立作成については、管理栄養士又は栄養士（栄養ケア・ステーション等、外部の管理栄養士又は栄養士を含む。以下同じ。）が担当（監修を含む。）することが望ましい。

・継続的な（利用者1人につき、おおむね週当たり2食以上の配食を継続して提供しているものをいう。以下同じ。）提供食数がおおむね1回100食以上又は1日250食以上の事業者であって、提供食数の全部又は一部が栄養素等調整食又は物性等調整食であるものにおける当該食種の献立作成¹

なお、継続的な提供食数がおおむね1回100食以上又は1日250食以上の事業者については、栄養素等調整食又は物性等調整食を提供しない場合であっても、管理栄養士又は栄養士が献立作成を担当（監修を含む。）する必要がある。

②献立作成の基本手順

献立作成は次の手順を基本とするが、これに限定するものではなく、他の合理的な手順でも差し支えない。

ア 想定される利用者の決定と特性の把握

事業者の個々の配食提供体制を踏まえ、どのような者を対象に配食を行うかを決定し、想定される利用者（以下「対象者」という。）の身体状況（体格指数（body mass index：BMI）、身体活動レベル、摂食嚥下機能等を含む。）、食の嗜好、食事状況（食事摂取量を含む。）等を把握する。

ただし、配食事業開始前にこれらの把握を行うことは困難な場合が多いため、事業開始前は

¹ 健康増進法に基づき、特定かつ多数の者に対して継続的に食事を提供する施設（特定給食施設）に係る基準を参考に設定した（健康増進法第20条第1項及び健康増進法施行規則第5条参照）。

各種統計資料や文献等を参照するのみでも差し支えないが、事業開始後は利用者の身体状況等の把握にも努め、献立やサービスの見直しに適宜つなげていく。

なお、地域密着型で行う配食事業の場合は、事業圏域の自治体から地域高齢者等の身体状況等に関する統計資料を入手し、参照することも有用と考えられる。

イ 食種及び給与目安量等の決定

アの対象者の身体状況や日本人の食事摂取基準（厚生労働省策定。以下「食事摂取基準」という。）の参照体位等をもとに、エネルギー及び栄養素の給与目安量を設定し、取り扱う食種（1種類でも差し支えない。以下同じ。）を決定する。

ただし、疾患を有していたり、疾患に関する高いリスクを有していたりする者向けの食種を設定するに当たっては、食事摂取基準におけるエネルギー及び栄養素の摂取に関する基本的な考え方を理解した上で、その疾患に関連する治療ガイドライン等の栄養管理指針を参照する。

ウ 食品構成の設定

食種ごとに食品構成を設定する。設定に当たっては、配食以外の食事において不足しがちな食品群のほか、積極的に摂取するのが望ましい食品群をできるだけ取り入れるようにする。

また、摂食嚥下機能等の身体状況に応じた食品群の選択にも留意する。

エ 献立作成基準の設定

栄養価、食品構成、料理構成、調理法、メニューサイクル等の献立作成基準を、食種ごとに設定する。

なお、食品構成、料理構成、調理法については、対象者の摂食嚥下機能等の身体状況や嗜好等を踏まえたものとするのが重要である。

オ 献立作成基準の定期的な見直し

いずれの食種においても、配食の提供開始後に利用者の身体状況と摂取状況の関係について定期的に把握しつつ、PDCAサイクルの要領で献立作成基準の見直しを適宜検討する。

なお、イの給与目安量及びエの献立作成基準の栄養価は、基本的には最新版の食事摂取基準を参考に決定していくことになるため、食事摂取基準についてよく理解しておくことが重要である。

ただし、食事摂取基準の対象は、歩行や家事等の身体活動を行っている者（高血圧、脂質異常、高血糖、腎機能低下に関するリスクを有していても自立した日常生活を営んでいる者を含む。）であり、体格（BMI）が標準より著しく外れている者や疾患について保健指導レベルを超えているような者については、食事摂取基準の範囲外である。こうした者を対象とした食種に係る献立作成基準の栄養価については、関連する各種疾患の治療ガイドライン等（例：高血圧については「高血圧治療ガイドライン」（日本高血圧学会）等）の栄養管理指針を参照の上、決定することになる。

③栄養価のばらつきの管理

配食については週に数回程度の利用者も少なくなく、そのような利用者が配食の献立構成を参考に、配食以外の食事でもできるだけ適切なものができるよう、栄養価のばらつきを一定の範囲内に管理していくことが望ましい。

こうした観点から、エネルギー、たんぱく質、脂質、炭水化物の量及び食塩相当量については、栄養価計算（日本食品標準成分表又はこれに準じる食品成分データベース等による栄養価の算出をいう。以下同じ。）又は分析により得られた1食当たりの値が、事業者で設定された献立作成基準の栄養価の±20%以内となるように管理する。ただし、栄養素等調整食における食塩相当量については、栄養価計算又は分析により得られた1食当たりの値が、事業者で設定した献立作成基準の栄養価を上回らないように管理する（例：1食当たりの食塩相当量を2.0g未満と設定して管理する。）。

なお、特別な日に提供される行事食等に係る栄養価の管理は必ずしも以上の考え方によらなくてもよいが、行事食等を栄養素等調整食の利用者に提供できるかどうかについては、注文時のアセスメント、継続時のフォローアップでの確認事項、当該行事食等の栄養価等を踏まえた、管理栄養士（栄養ケア・ステーション等、外部の管理栄養士を含む。以下同じ。）により判断することが望ましい。

④メニューサイクルの設定

利用者の配食利用頻度や利用者の声を踏まえ、飽きの来ないサイクルとすることが望ましい。

なお、口から食べる楽しみを支援する観点から、できるだけ季節感を踏まえたサイクルとする。

（2）栄養素等調整食への対応

在宅医療・介護の推進の流れの中、医療・介護関連施設と住まいをできるだけ切れ目なくつなぐものとして、栄養素等調整食を取り扱うことが望ましい。

栄養素等調整食の基本としては、エネルギー量、たんぱく質量、食塩相当量を1つ又は複数調整したものが考えられる。各事業者での実行可能性に鑑み、対応可能なものから順次取扱いを広げていくこととするが、対応可能なもののみ取り扱うことでもよい。

なお、栄養素等調整食におけるエネルギー量やたんぱく質量等の調整については、

ア 主食の量又は種類で調整

イ 主食以外（主菜、副菜等）の量又は種類で調整

ウ ア及びイを組み合わせた調整

等が考えられる。

アのうち、主食の量の調整については、利用者の必要量に応じて何らかの対応ができるようにしておくことが望ましい。なお、主食、主菜、副菜を問わず、量を減らして調整を行う事業者については、その場合でも必須栄養素等の量が不足しないよう、献立作成に当たって工夫が求められる。

（3）物性等調整食への対応

地域高齢者の中には摂食嚥下機能が低下した者もみられるため、これらの者への配食として、物性等調整食の提供が重要となる。各事業者での実行可能性を踏まえ、これらの食種への

対応を検討することが望ましい。

物性等調整食については、調理完了から摂取までの保存の状態や時間等の諸条件を踏まえ、万全な衛生管理体制の下で調理・提供を行うことが望ましい。また、物性等調整食については、医療・介護領域を中心に普及している日本摂食嚥下リハビリテーション学会の嚥下調整食分類（以下「学会分類」という。）のコードに基づく物性等の管理が望まれるが、健康増進法（平成14年法律第103号）（以下「法」という。）第26条第1項に規定する特別用途表示の許可を受けていない食品について、えん下困難者の用に適する旨の表示や学会分類の該当コード等の表示（広告での記載等を含む。）をした場合、法に抵触する可能性がある。本ガイドラインの公表時点で最新版の学会分類である「嚥下調整食分類2021」の場合、コード2から4までの取扱いがあると望ましい。各事業者の実行可能性に鑑み、対応可能なコードから順次取扱いを広げていくこととするが、対応可能なコードのみ取り扱うことでもよい。なお、コード2についてはミキサーを使ったペースト・ムース食が望ましい。また、コード3及び4については、ソフト食又は「軟菜」の工夫（硬い可食部の除去等）による対応が望ましい。

2. 衛生管理に関する事項

事業者は配達に至るまでの衛生管理について、食品衛生法（昭和22年法律第233号）等の関係法令を遵守するとともに、大量調理施設衛生管理マニュアル（平成9年3月24日付け衛食第85号別添）の趣旨を踏まえ、衛生管理の徹底を図る必要がある。

なお、食品衛生法の改正に基づき、令和3年6月1日からHACCPに沿った衛生管理が制度化されたことを受け、配食サービス事業者においても、その規模等に応じて「HACCPに基づく衛生管理」又は「HACCPの考え方を取り入れた衛生管理」のいずれかの衛生管理を実施する必要がある。

3. 調理に関する事項

次に掲げる調理については、事業規模が一定以上の場合、調理、衛生管理等が特に適切に行われる必要があることから、調理師又は専門調理師（給食用特殊料理専門調理師等）が担当することが望ましい。

・厨房施設を設けて調理を行う事業者がおおむね1回100食以上又は1日250食以上を継続的に提供し、その食数の全部又は一部が栄養素等調整食又は物性等調整食である場合の調理²

なお、厨房施設を設けて調理を行う事業者で以上の食数規模を満たすものについては、栄養素等調整食又は物性等調整食を提供しない場合であっても、調理師又は専門調理師が調理を担当することを検討することが望ましい。

² 健康増進法に基づき、特定かつ多数の者に対して継続的に食事を提供する施設（特定給食施設）に係る基準を参考に設定した（健康増進法第20条第1項及び健康増進法施行規則第5条参照）。

4. 職員の教育・研修

サービス提供方法を業務マニュアルとして定め、従事者に周知・徹底することが望ましい。

なお、マニュアルの周知に当たっては、研修計画等を定め、定期的に研修（集合研修のほか、オンライン研修、動画配信等を含む）を実施することが望ましい。

5. 見守り（関係者との情報共有）

事業者において、食事の配達等を兼ねた見守りサービスを提供する場合は、サービス提供内容及び有償・無償の別（有償の場合は金額も含む）をWebサイトやパンフレット等に明示する必要がある。

6. 満足度調査

サービス提供後、適切なタイミングで、アンケートや電話や対面等でのヒアリング等により利用者の満足度調査を実施し、必要に応じて改善に努めることが望ましい。

第4章 事業者の体制に関する留意事項

1. 事故対策

- ① 事故が発生した場合の対応方針を定める必要がある。
- ② 損害賠償すべき事故が発生した場合に、速やかに賠償を行うための対策を講じる必要がある。
- ③ 再発防止のための取り組みを行う必要がある。
- ④ 事故発生時は、事故報告および対応経過を記録する必要がある。

2. 安定的なサービス提供の確保

- ① 事業者は、配食サービスを確実に提供するという観点から、本サービスの全部又は一部の遂行が困難となった場合に備えて、利用者に対する食事の提供が滞ることのないよう必要な措置を講じる必要がある。
- ② 事業の継続性の担保として、一定期間以上の事業実績があることを自社Webサイトやパンフレット等において示す必要がある。

3. 苦情等の相談体制の整備

- ① 利用者および契約者からの苦情等の相談の受付窓口を設置する必要がある。
- ② 利用者および契約者からの求めに応じて、苦情等の相談の受付窓口および責任者、また、国民生活センター等の公的窓口を案内する必要がある。
- ③ 利用者および契約者からの苦情等の相談内容は適切に記録し、保管する必要がある。
- ④ 利用者および契約者からの苦情等の相談を踏まえ、サービス品質の向上の取り組みを行う必要がある。

4. 個人情報の適正な取扱い

- ① 個人情報の取扱いに関する社内規定・マニュアル等を定める必要がある。
- ② 個人情報の取扱い（個人情報保護方針やプライバシーポリシー等）について、利用者が確認できるよう、HPやチラシ等に掲載する必要がある。

第5章 関連法規

事業者が提供する商品及びサービスが、消費者の身体の安全の確保や利益等を保護するための関係法令を遵守する必要がある。なお、以下に掲げる法令は代表的なものであり、サービス提供実態に応じて適切な法令を遵守すること。

- ・食品衛生法（昭和二二年法律第二三三号）
- ・栄養士法（昭和二二年法律第二四五号）
- ・健康増進法（平成十四年法律第一〇三号）
- ・調理師法（昭和三三年法律第一四七号）
- ・不当景品類及び不当表示防止法（昭和三十七年法律第百三十四号）
- ・消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）
- ・特定商取引に関する法律（昭和三十七年法律第五十七号）
- ・個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）

第6章 ガイドラインの有効期限、見直し

事業者における、ガイドラインに定めた事項の遵守状況や、個人情報保護法、景品表示法などの関係法令、関係ガイドライン等の発出や改訂、個人情報保護と事業者が提供するサービスへの消費者意識・要求度の変化や、配食サービスの安全性など、社会環境の変化等に応じて、随時見直しを行う。また、2年経過時には見直しを行うものとする。

本ガイドラインを改正したときは、保険外サービス認証の申請事業者および認証事業者に通知するものとする。また、介護関連サービス事業協会の媒体（ホームページ等）を通じて、公表する。

本ガイドラインに記載されていない疑義が生じた場合については、介護関連サービス事業協会配食サービス分科会において適宜検討するものとする。

別紙 契約内容及び手順等に関する説明項目一覧

カテゴリ	項番	項目	備考
サービス内容	1	商品名	—
	2	商品説明	複数商品を提供している場合は、当該商品の特徴（品数、ボリューム等）を併せて記載することが望ましい。
	3	価格（1食あたり）	「おかずのみ（ご飯なし）」等複数の提供形態や複数の利用プランがある場合はそれぞれの価格を表示することが望ましい。
	4	栄養成分表示	当該商品の特徴となる主要な栄養素について、1食あたりの栄養価の目安を記載することが望ましい。 （【記載例】食塩相当量〇～〇gなど） また、主要な栄養素以外についても、消費者からの照会等があった場合には回答ができるように準備しておくことが望ましい。
利用手順	5	申込方法	—
	6	受取（お届け）方法	—
	7	支払方法とタイミング	—
	8	キャンセル方法とタイミング	—
	9	返品方法と条件	—
	10	保管方法・召し上がり方	—
	11	不在時の対応方法	—
特定商取引法 ※該当する場合のみ	12	事業者の氏名	—
	13	事業者の住所・電話番号	—
	14	商品やサービスの販売価格	—
	15	支払い方法と支払いのタイミング	—
	16	商品の引き渡し時期	—
	17	返品や交換についてのルール	—
	18	その他商品ごとに必要な情報	—
	19	問合せ先	—

別添 認証要件チェックリスト

カテゴリ	項番	認証要件	該当頁	チェック
契約の締結に あたって 留意すべき 事項	1	別紙「契約内容及び手順等に関する説明項目一覧」に定める項目について、事前に説明を行うか、自社Webサイトやパンフレット等に情報を掲載している	3,9	<input type="checkbox"/>
	2	契約の締結に際し、消費者の不安をあおる等の不当な働きかけを行っていない	3	<input type="checkbox"/>
サービス提供にあたって 留意すべき 事項	3	継続的な提供食数がおおむね1回100食以上又は1日250食以上の場合に、管理栄養士又は栄養士が献立作成を担当（監修を含む。）している ※栄養素等調整食又は物性等調整食の提供状況は問わない	3	<input type="checkbox"/>
	4	献立作成に当たり、以下の項目に対応している ア 想定される利用者の決定と特性の把握 イ 食種及び給与目安量等の決定 ウ 食品構成の設定 エ 献立作成基準の設定	3-5	<input type="checkbox"/>
	5	HACCPに対応している	6	<input type="checkbox"/>
事業者の体制に関する 留意事項	6	マニュアル等において以下に関連する項目を定めている ① 事故報告及び対応経過の記録記録 ② 損害賠償すべき事故が発生した場合に速やかに賠償を行うための対策 ③ 再発防止のための取組み ④ 事故が発生した場合の対応方針	7	<input type="checkbox"/>
	7	継続的なサービス提供のために必要な措置や体制について定めている	7	<input type="checkbox"/>
	8	1年以上の事業実績がある（事業の継続性を担保する参考値）	7	<input type="checkbox"/>
	9	マニュアル等において以下に関連する項目を定めている ① 利用者および契約者からの苦情等の相談の受付窓口の設置 ② 苦情等の相談の受付窓口および責任者もしくは国民生活センター等の公的窓口の案内（利用者および契約者からの求めに応じて） ③ 利用者および契約者からの苦情等の相談内容の適切な記録及び保管 ④ 利用者および契約者からの苦情等の相談を踏まえたサービス品質の向上の取組み	7	<input type="checkbox"/>
	10	個人情報の取扱いに係るマニュアル等を定めている	7	<input type="checkbox"/>
	11	個人情報の取扱い（個人情報保護方針、プライバシーポリシー等）について、対外的に説明できる状態で定めている	7	<input type="checkbox"/>
関連法規	12	以下の関連法規を遵守している ・食品衛生法（昭和二十二年法律第二三三号） ・栄養士法（昭和二十二年法律第二四五号） ・健康増進法（平成十四年法律第一〇三号） ・調理師法（昭和三三年法律第一四七号） ・不当景品類及び不当表示防止法（昭和三十七年法律第百三十四号） ・消費者契約法（平成十二年法律第六十一号） ・特定商取引に関する法律（昭和三十七年法律第五十七号） ・個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）	8	<input type="checkbox"/>