

◎旅館業の振興指針

平成22年3月5日
厚生労働省告示第78号

生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律(昭和32年法律第164号)第56条の2第1項の規定に基づき、旅館業の振興指針(平成17年厚生労働省告示第69号)の全部を次のように改正し、平成22年4月1日から適用する。

旅館業の振興指針

旅館業の営業者は、旅館業法(昭和23年法律第138号)等を遵守しつつ、新たな衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。

また、より高い利用者ニーズへの対応など経営上の課題への取組が求められているにもかかわらず、個々の営業者による取組だけでは、十分な対策が講じられなかったり、成果を得るまでに時間を要したりする面がある。このため、生活衛生同業組合(生活衛生同業組合小組合を含む。以下「組合」という。)及び全国旅館生活衛生同業組合連合会(以下「連合会」という。)が実施する共同事業及び研修事業、都道府県生活衛生営業指導センター(以下「都道府県指導センター」という。)等が実施する経営相談による支援に加え、株式会社日本政策金融公庫(以下「日本公庫」という。)による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。

本指針は、現在、旅館業が抱えている諸問題を克服し、利用者の要望の変化に的確に対応できる経営形態に移行できるよう、計画的に営業の振興を図り、もって公衆衛生の向上と利用者の利益の擁護に資することを目的として定めるものである。営業者及び組合においては、本指針を踏まえ、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組み、国民生活の向上に貢献することが期待される。

また、本指針は、旅館業が活力ある発展を遂げるための方策について取りまとめたものであり、本指針の積極的な活用により、日常生活の質の向上を実感できる国民生活の実現、活力ある地域社会づくりへの参画、日本の重要な政策の柱として位置づけられた観光の発展への貢献など、旅館業の役割を増大させ、新たな発展の可能性をもたらすことが期待される。

第一 営業の振興の目標に関する事項

一 旅館業を取り巻く環境

旅館業は、国民に健全で、快適な宿泊サービスを提供することにより、国民生活の充実に大いに貢献してきたところである。旅館業は、大きく分けて和風様式の旅館営業と洋風様式のホテル営業の二つに分類できる。それぞれの施設数は、旅館は、平成15年度の約6万軒から平成20年度は約5万1千軒に減少し、ホテルは同時期で約8千7百軒から9千6百軒に増加している。1軒当たりの客室数は、同時期で、旅館は約15.0室から約15.9室に増加し、ホテルは約76.5室から約81.3室に増加している。以上のことから、この5年間の状況として、旅館営業においては規模の小さな旅館の廃業が、ホテルにおいては規模の大きなホテルの開業が、それぞれ多い傾向にあったと考えられる。

また、近年、国内旅行の主流は、団体旅行から個人旅行や少人数のグループ旅行に移るとともに、ニューツーリズム等の新しい旅行形態の出現など、宿泊に対する旅行者のニーズも多様化していることから、泊食分離を導入した旅館、低価格で高稼働率を目指す宿泊特化型のホテル、高価格を設定した高級小規模旅館、外資系チェーンの高級都市型ホテルなど経営形態の多様化が進んでいる状況にあるが、経営改善の遅れ、景気の低迷等社会的環境の変化に対応できずに廃業する旅館・ホテルも多く、それを安価な価格で買収し、料金を低廉にして大量の宿泊客を取り込む経営手法も見られるなど、所有形態や運営方法についても多様化する傾向にある。

さらに、観光産業全体を取り巻く事項として、平成18年12月に観光立国推進基本法(平成18年法律第117号)が成立し、観光が21世紀における日本の重要な政策の柱として明確に位置づけられるとともに、同法に基づき平成19年6月に観光立国の実現に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため観光立国推進基本計画が閣議決定され、平成20年10月に観光立国推進基本法及び観光立国推進基本計画を着実に推進し、観光立国を実現するため観光庁が設立されるなど、今後、旅館業を含めた観光関連産業の活性化が期待されているところである。

なお、平成20年10月以降の世界的金融不況による外国人旅行者の伸び悩みや平成21年4月以降の新型インフルエンザ(A/H1N1)発生に伴う修学旅行等のキャンセルによる宿泊客の減少は、経営に大きな影響を及ぼしたことから、このような環境においても、旅館業の振興を図るため、危機への対応について事前に備えておくとともに、従来にも増して利用者の需要の変化に的確に対応できる経営形態に移行することが重要である。

二 今後五年間(平成26年度末まで)における営業の振興の目標

旅館業は、利用者を宿泊させる営業であるとともに、料理を提供することも多い営業であるため、衛生上及び安全上の問題に対して、特に注意が必要な業態である。具体的には、衛生的な寝具の提供、浴室等の施設及び設備の衛生管理、食品の調理、保存等の衛生的な取扱いなど利用者の衛生を確保するとともに、火災や災害に備えることは、営業者の責務である。

さらに、旅館業は、観光地においては温泉、名所、旧跡などの観光資源に、都市部においてはビジネス客に、それぞれ依存している等その立地条件により大きくサービス内容も異なる傾向にあるので、利用者の需要に応じたサービスの提供を行うことが必要である。さらに、平成20年5月に観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進に関する法律(平成20年法律第39号)が成立するなど、地域において観光関連産業全体で自主的な取組を行い、国際競争力の高い魅力ある観光地づくりを推進することが望まれていることから、旅館業においても滞在促進のための積極的な取組を行うことが求められている。

また、旅館業は、設備の改修等の設備投資に際して、借入金により資金調達する割合が高い業態であることから、過剰な設備投資等による過重債務や経営不振のため困窮を極めている営業者も多い。したがって、債務の圧縮、経営改善等事業再生を念頭に置き、将来を見通した明確な経営方針を確立し、利用者の要望の変化に対応し得る供給能力の整備に努め

る必要がある。

しかし、経営形態の変化、景気の低迷及び旅館等の飽和状態の中で、一旅館又はホテルの営業努力では対応できない部分も多くなり、地域の中での旅館業同士又は異業種との連携により経営改善を図ることも考慮する必要がある。

一方、訪日旅行の容易化と満足度の向上を図るため、訪日外国人旅行者の受け入れの中核である宿泊施設においても外国語対応等の体制整備を行うことにより、外国人宿泊客の受け入れを積極的に進めることが期待される。

各営業者は、これらを十分に認識し、安全及び衛生水準の向上、付加価値を創出するための経営改善、高齢者等に配慮した施設並びに設備の改善等に積極的に取り組むことにより、人に優しい施設づくりを目指し、自己の経営能力に適合した経営規模又は営業形態を実現することを目標とする。

第二 旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項

一 営業者が取り組むべき事項

(一) 衛生水準等の向上に関する事項

営業者は、近年のノロウイルスや新型インフルエンザの発生状況等を踏まえ、公衆衛生の観点から感染症対策の充実を図ることが要請されている。このため、自店の営業形態、施設及び設備等に応じた快適な温度及び空気環境の確保、浴室及び浴槽等の清掃の徹底、清潔な寝具等の提供、食品の衛生的な取扱いの徹底等衛生水準の維持向上のためのサービスの充実及び強化を図り、利用者が衛生的で快適な宿泊ができるよう衛生管理に努める必要がある。

また、営業者自ら従業員に対し衛生管理に関する模範を示すとともに、感染症の予防のために従業員の健康管理にも十分留意し、発熱等の感染症を疑う症状のある従業員に対する適切な対応など、従業員に対する正確な衛生教育の徹底及び危機管理体制を整備することが必要である。

さらに、営業者は、消防法(昭和23年法律第186号)等の関係法令に基づき、非常口表示等の防火安全対策を講じ、従業員の安全教育の徹底を図るとともに、利用者に対しては安全対策に関し適切な情報提供を行う必要がある。

(二) 経営課題への対処に関する事項

経営課題への対処については、営業者の自立的な取組が前提であるが、営業を通じて快適な余暇を提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、以下に掲げる事項を念頭に置き、経営の改善に積極的に取り組むことが期待される。

ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

旅館業は、多様な設備投資を要し、景気動向の影響を受けやすい業態であるので、営業者は、自店の立地条件、顧客層、経営規模、営業形態等の自店の経営上の特質を十分把握した上で、自店がどのような顧客層を対象にどのようなサービスを重点的に提供するのかという経営方針を明確化することが重要である。

また、現在の旅館業は、宿泊機能、飲食機能、レジャー機能、物販機能等の複数機能を有しているところが多く、営業者は、その機能ごとに評価・検証し、サービスの見直しを行うことで、利用者を受け入れられるサービス提供に努めることが重要であり、既に地域に定着している旅館・ホテルであっても、顧客層の変化、周囲の競合店の状況等の情報を収集し、自店が利用者に提供すべき付加価値を見直すなど、経営意識の改革に努めるとともに、経営方針について将来を見据えた上で改めて検討する必要がある。

特に、小規模な旅館等においては、営業者及び従業員が変わることがほとんどないため、経営手法が固定的になりやすく、新たな経営課題が発生した場合に、経営の改善に取り組むことが難しい面がある。このため、営業者は、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を積極的に活用することが望まれる。

イ サービスの見直し及び向上に関する事項

営業者は、自店の立地条件や経営方針に照らし、サービスの内容を見直し、付加価値を高めるよう努めることが必要である。

経営方針として、特徴のある料理の提供、家庭的な雰囲気や強調した施設等、旅館ごとの独自の経営方針の下、他の旅館等との「違い」をアピールする必要がある。その中で、利用客のリピート率を高めるために、対価以上と感じるサービスの提供や手ごころ感のある料金設定、季節にあった地元産の農水産物等による料理の提供、利用者の要望に柔軟に対応できる調理体制、食事と入浴をセットにした日帰りプラン、還暦等の祝いを旅館で行う場合などの家族向け割引制度や連泊割引制度の導入、館内での各種イベントの企画、オリジナリティのある土産物の販売、受動喫煙防止への配慮、数種類の浴衣等を顧客に選択させることなど、独自のサービスの開発が期待される。しかし、リピート率を高めるためには、サービス内容だけでなく、真心のこもった接客、周辺の観光地や文化に精通した接客も重要であることを常に意識する必要がある。

さらに、観光立国実現に向け、「訪日外国人旅行者数を将来的に3千万人、平成31年までに2千5百万人」の目標を目指して、外国人旅行客誘致のためのパンフレットの作成、従業員の語学研修等に積極的な取り組みが必要である。特に、韓国、中国等近隣アジア諸国からの旅行客に対応した体制整備を行うことは、外国人宿泊客増加のための取組として有効である。

ウ 施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、顧客が安心して施設を利用することができるようボイラー、エレベーター等の設備を定期的に点検するとともに、利便性、快適性、環境保全、バリアフリー化を念頭に置いた施設及び設備の改善に努める必要がある。

また、従業員の安全衛生の確保及び労働条件の改善並びに環境保全や省エネルギーの観点から、必要な施設及び設備の改善及び整備に努めることも必要である。

さらに、営業者は、清潔で衛生的な料理を調理し、保管し、又は飲食させるために必要な設備及び機器の整備を図るとともに、食事場所の分煙や禁煙等受動喫煙を防止するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

エ 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得や顧客の確保に関する事項

旅館業は、比較的情報通信技術の導入が普及していることから、顧客情報を適正に管理した上で、その情報を基に定期的にイベント案内をメール等で配信し、顧客への積極的な働きかけを行い、継続的な利用を促すものとする。

また、ホームページ等の開設、宿ネット等の宿泊予約サイトの活用、外国語表示を行うことで外国人旅行者の獲得を

目指すなど、新たな利用者の拡大を図るとともに、外国人旅行者の無断キャンセルに対応するためのギャランティ・リザベーション制度(クレジットカードで予約を受けた場合、連絡無しに不泊であれば一泊分の宿泊代をカード会社に請求することができる制度をいう。)の導入を推進することも必要である。

さらに、利用者の利便を考慮して、クレジットカードによる決済サービスや電子マネーによる電子決済サービス等の普及に努めるものとする。

なお、営業者は、宿泊者名簿等により利用者の個人情報を取り扱う立場であることを自覚し、個人情報について適正に管理することが必要である。

オ 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、提供するサービス内容及び料金について明確に表示することで利用者の利便を図るとともに、温泉を利用している営業者にあっては、源泉及び浴槽の温泉成分、循環ろ過や加水等の有無の表示に努めるものとする。

また、最近の国民の安全・安心に対する意識の向上及び消費者保護が一層求められてきていることから、営業者は利用者への真摯な対応が利用者の信頼確保に繋がることを認識し、利用者からの意見や苦情に対しては、誠意をもって対応することにより、問題の早急かつ円滑な解決に努めることが必要である。

カ 人材育成に関する事項

旅館業の新たな発展を期するためには、接客技術力、調理技術力、情報収集力等の質的な経営資源を充実させ、経営力の強化を図る必要があるが、特に、人材の育成は、経営力の強化の観点から重要である。したがって、営業者は、自ら進んで情報の収集、接客技術の向上、調理技術の開発等自己研さんに努め、職場内指導を充実するとともに、都道府県指導センターや組合等の実施する研修会及び講習会への参加、技術検定試験の受験、外国人接客のための語学研修等により従業員の資質の向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めるとともに、適正な労働条件の確保に努めることも必要である。

なお、外国人接客のための語学研修等に当たっては、英語のみならず、韓国語、中国語等近隣アジア諸国の言語についても充実するほか、在留外国人と交流し、外国人宿泊客とのコミュニケーション能力の向上を図ることは、外国人宿泊客の増加のための取組として有効である。

キ シルバースター登録制度の推進に関する事項

シルバースター登録制度とは、高齢者等が快適に過ごせる利用しやすい宿泊施設の整備を図る必要から、設備、サービス及び料理面で一定の基準を充足する旅館を対象に、連合会が認定登録する制度である。

営業者は、高齢者等が安心して利用できる施設整備等の重要性を認識し、利用者の利便を図るため、シルバースターの認定登録を受けるよう努めるものとする。

二 営業者に対する支援に関する事項

(一) 組合及び連合会による営業者への支援

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善の取組を支援するため、都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、以下に掲げるような事項についての取組を行うよう努めるものとする。

ア 衛生水準の向上のための技術、知識及び意識の向上に関する事項

営業者に対して衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催に努める。

また、連合会が営業者及び従業員の衛生管理の手引として作成している「旅館・ホテル安心安全管理マニュアル」及びそれに伴う検定サイト並びに「ここまでやろう新型インフルエンザ予防・対策」等の普及啓発、衛生管理体制の整備充実のために必要な支援に努めるものとする。

イ 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の合理化及び効率化、利用者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善に関する指導、助言及び情報提供に努めるものとする。

また、少子・高齢化社会等、省エネルギー、環境保全等に配慮した施設及び設備の改善に対しても指導等に努めるものとする。

ウ 利用者の利益の増進に関する事項

サービスの適正表示や接客手引及び作業手引の基本となるマニュアル、苦情相談窓口の開設や苦情処理の対応に関するマニュアルの作成及びその見直し、連合会が運営する宿ネットの充実及び普及啓発、共通利用券の発行、旅行案内所の設置及び施設便覧等の作成に努めるものとする。

また、国際化に伴う外国人観光客の受入促進のため、語学及び接客等の研修の充実及び研修を効果的に行うためのマニュアル作成に努めるものとする。

さらに、連合会が実施している還暦等を旅館で祝うキャンペーンの推進、シルバースター登録制度の普及及び人に優しい地域の宿づくり賞(高齢者や障害者を含むすべての利用者や地域住民の人々が安心して快適に利用するための配慮がなされた施設等に贈る賞をいう。)等の顕彰制度の推進に努めるものとする。

エ 経営管理の合理化及び効率化に関する事項

経営管理の合理化等に関する講習会及び研修会の開催、経営環境に関する情報及び旅館業の将来の展望に関するデータの収集並びにこれらの情報提供、クレジットカードによる決済サービスや電子マネーによる電子決済サービス等の推進、事業再生のための調査及び研究並びに経営オペレーター(事業再生を行うために、経営の専門的な支援に携わる者をいう。)の養成の推進に努めるものとする。

オ 従業員の技能の改善向上に関する事項

接客、調理等の基礎的な技術の向上及び効果的な入浴方法の指導に資するための研修会及び講習会の開催、技能コンテストの開催及び技能評価制度の検討等教育制度の充実強化に努めるものとする。

カ 取引関係の改善及び事業の共同化等に関する事項

旅行業等の関連業界との連携強化及び誘客宣伝事業、購入事業等の事業の共同化及び協業化の企画立案並びにこれらの実施に係る指導に努めるものとする。

キ 従業員の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件の整備，作業環境の改善及び健康管理の充実のための支援，医療保険（国民健康保険又は健康保険をいう。），年金保険（国民年金又は厚生年金保険をいう。）及び労働保険（雇用保険及び労働者災害補償保険をいう。）の加入等に係る啓発，組合員等の利用する福利厚生の実施並びに共済制度（退職金，生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めるものとする。

また，男女共同参画の推進及び少子・高齢化社会等への適切な対応に配慮した従業員の福祉の充実を努めるものとする。

ク 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，成功事例等の経営知識の情報提供及び後継者支援事業の促進に努めるものとする。

(二) 行政施策及び政策金融による事業者の支援並びに利用者の信頼の向上

ア 都道府県指導センターにおいては，組合との連携を密にし，事業者に対する経営改善のために経営指導員，経営特別相談員等による具体的な指導，助言等の支援を行うとともに，利用者からの苦情や要望に対して組合及び事業者と連携して対処するなど，利用者の信頼の向上に積極的に取り組むものとする。

また，保健所を始めとする都道府県生活衛生営業関係部局と連携を図り，新規開業者及び未加入事業者に対する組合への加入の促進策を講じるものとする。

イ 財団法人全国生活衛生営業指導センター（昭和55年3月24日に財団法人全国環境衛生営業指導センターという名称で設立された法人をいう。）においては，アの都道府県指導センターの取組を推進するため，利用者の意見も反映した事業者の経営改善の取組に役立つデータの収集や整備，事業者へのこれらの情報の提供，苦情処理マニュアルの作成等に積極的に取り組むものとする。

ウ 国，都道府県等においては，営業の健全な振興を図る観点から，旅館業法等関係法令の施行業務等を通じ，事業者に対し，旅館業に関する監督指導，安全衛生に関する情報の提供その他必要な支援に努めるものとする。

エ 日本公庫においては，施設及び設備の改善等について，事業者等が利用しやすい生活衛生資金貸付による融資の実施，災害時における相談窓口の設置等必要な支援を行うとともに，生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握・分析及び関係団体への情報提供に努めるものとする。

第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

一 省エネルギーの強化及び環境保全の推進

事業者は，施設の改修，ボイラー等の機器の購入及び更新に際しては，省エネルギー性能の高い機器の購入について配慮する。また，毎月のエネルギー使用量をグラフ化する等のいわゆる「見える化」による管理等事業者及び従業員による取組等により，温室効果ガス排出の抑制に努めるものとする。

また，営業活動に伴う水質汚濁，大気汚染，悪臭，騒音等が地域の環境に悪影響を及ぼさないよう，適正な処理のため，公害防止に係る関係法令等を十分理解し，遵守するとともに，設備の改善等の必要な措置を講じ，環境の保全に積極的に努めるものとする。

二 食品循環資源等の再生利用の推進

旅館業は宿泊客に対して食事を提供することが多いため，食品廃棄物や割り箸等の廃棄物が発生しやすいが，食品廃棄物等の量が多く，食品循環資源として分別するのに経費等がかかり，リサイクル対策が必ずしも十分ではないため，組合等が事業者に対し十分なリサイクル対策がなされるよう積極的に支援する必要がある。また，これらの対策は，住民の生活環境に身近な問題であり，個々の事業者や組合だけでなく，地方公共団体や自治会と連携しながら，地域と共に取り組むことにより，効果的かつ効率的な取組が可能となる。

このため，組合及び連合会においては，地方公共団体等と連携しながら，旅館業における食品循環資源等を再生利用するための体系を構築するとともに，業種を超えた組合間で相互に協力し，組合員以外の事業者にも参加を促す等の普及啓発を行い，旅館業の営業における環境の保全や食品循環資源の再生利用に関する取組を推進するよう努めるものとする。

これらの取組を通じて，事業者においては，食品循環資源の再生利用等の実施率を平成24年度までに40パーセントに向上させるよう努めるものとする。このため，食品循環資源の再生利用並びに食品残さ等の発生抑制及び減量を推進するものとする。

三 少子・高齢化社会等への対応

事業者は，人に優しい地域の宿づくりを目指すために，足腰の弱い高齢者や障害者，乳幼児連れの家族等でも気軽に宿泊できるよう，バリアフリー対策に積極的に取り組むとともに，高齢者や幼児が食べやすい食材を使ったメニューの開発や聴覚障害者向けの振動で知らせる目覚まし時計，文字放送を放映できるテレビ，エレベーターの点字案内板やユニバーサルデザインに配慮した備品の整備など，少子・高齢化社会等における幅広い取組が期待される。

また，高齢者等の健康増進や機能回復のためのリハビリ機能も取り入れるなど，高齢者等の健康に配慮した取組も期待される。その場合には，利用者に対する効果的な入浴方法の指導，健康管理のための専門医師との連携等管理できる体制を整えておくことが重要である。なお，事業者は，行政等との連携のもとに，生きがい対応型デイサービス事業（高齢者生きがい活動支援通所事業をいう。）に参加するなど，地域住民の福祉の向上に貢献するよう努めるものとする。

このほか，事業者は，旅館業の施設が身体障害者補助犬法（平成14年法律第49号）により身体障害者が同伴する身体障害者補助犬の受入を拒否できないことを十分認識しつつ，身体障害者補助犬を同伴した身体障害者に対応することが必要である。

四 地域との共生

事業者は，商店街や温泉街の重要な構成員であることから，地域社会における行事等に積極的に参加し，地域福祉や地域防犯活動への協力，地震等の大規模災害が発生した場合の地域住民への支援など，地域と共生していくことが望まれる。

また，地場産業と協力し，地域に潜在している食文化や伝統工芸等の発掘と，その実体験を通じた地域の伝統文化とのふれあいや地産地消の推進に向け，地場産物を使用した料理を観光客に提供するなど，地域内の関係者と連携を図ること

により、地域の活性化が促進されることが期待される。

このため、組合及び連合会においても、地方公共団体等と連携しながら、地域社会における様々な活動を企画し、指導又は援助することができる指導者の養成に積極的に取り組むことにより、営業者を支援することが期待される。

また、業種を超えて相互に協力を推進し、地域における特色ある取組を支援することが期待される。