

# 本検討会における検討事項及び今後の進め方（案）

厚生労働省 健康・生活衛生局  
生活衛生課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

# 本検討会における検討事項（案）

## 1. 検討事項

- 「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」とりまとめにおいて、国土交通省が作成した公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン・接遇研修プログラムも参考に、「営業者、患者等団体や障害者団体等の協力を得て、経験や事例に即し、高齢者、障害者、患者等その他の特に配慮を要する宿泊者に対してその特性に応じた適切な宿泊に関するサービスを提供するための内容に関し、旅館業の施設特有の接客シーンを想定した具体的な内容をできる限り盛り込んだ研修ツール」（以下「宿泊施設向け接遇研修ツール」という。）の作成等を厚生労働省において検討すべきとされた。
- これを受けて、平成30年3月に観光庁が作成した「**高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル 宿泊施設編**」及び国土交通省が作成した「**交通事業者向け接遇研修モデルプログラム**」を参考にして、**宿泊施設向け接遇研修ツールの作成等について検討していただきたい。**

## 2. 検討内容

### （1）宿泊施設向け接遇研修ツールを作成する上での調査研究

- ① **高齢者、障害者、患者等その他の特に配慮を要する宿泊者の目線における宿泊事業者の対応の実態及びニーズの把握**  
（当事者・関係者等へのアンケート及びヒアリング調査） ※調査対象：高齢者関係団体、障害者団体、患者団体等
- ② **宿泊事業者に対する接遇の実態及びニーズの調査**  
※ 調査対象：全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、日本ホテル協会、全日本ホテル連盟及び日本旅館協会の傘下の事業者

### （2）宿泊施設向け接遇研修ツールの作成

- ① （1）の調査結果を踏まえ、平成30年3月に観光庁が作成した「**高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル 宿泊施設編**」を参考にして、**旅館業の施設特有の接客シーンを想定した具体的な内容をできる限り盛り込んだ宿泊施設向け接遇研修ツール素案を作成する。**  
※ 接遇研修ツールの作成に当たっては、**改正法等の趣旨を踏まえ、作成したツールが現場で有効に活用されるようにする観点から、国土交通省が作成した「交通事業者向け接遇研修モデルプログラム」を参考にして、研修サービスを提供する団体の一覧等、宿泊施設が研修を企画・実行する上で有益な情報についても参考資料として盛り込む。**
- ② **ワーキンググループで議論し、その結果を踏まえて検討会で、宿泊施設向け接遇研修ツールを作成する。**

# 検討会のスケジュール（案）

- **令和6年5月28日**                      **第1回検討会**
  - ・ 検討会における検討内容及び今後の進め方案

（当事者団体及び事業者団体への実態・ニーズ調査）
- **令和6年夏頃**                        **第2回検討会**
  - 宿泊施設向け接遇研修ツール素案

（ワーキンググループでの議論）
- **令和6年中目処**                      **第3回検討会**
  - ワーキンググループでの議論を踏まえた接遇研修ツール修正案

# ワーキンググループの進め方（案）

## 【ワーキンググループの設置・構成】

- 患者等団体、障害者団体、高齢者等関係団体のうち、打診して応じていただけた団体への意見聴取を実施するため、検討会の下に数個のワーキンググループ（以下「WG」とする。）を設置する。
- 各WGの主査及び構成員は、本検討会の構成員の中から選出することとし、その構成及び意見聴取を行う団体は、座長一任とする。
  - ※ なお、本検討会の構成員が他のWGの意見聴取への参加を希望する場合、その参加を認めることとする。
- WGは、原則公開とし、会議資料及び議事録も、後日厚生労働省ホームページで公開する。

## 【今後の流れ】

- 第1回検討会終了後 WGの構成及び意見聴取団体に係る検討・調整
- 第2回検討会終了後 各WGにおいて、検討会での議論を踏まえた案の内容について意見聴取を実施。
  - ※ 第2回検討会での議論を踏まえた案に対する意見聴取団体からの意見表明及び構成員との議論を実施する。意見表明及び議論の時間は、意見聴取団体数に応じて設定。
- 第3回検討会において、各WGの議論内容を全構成員で共有するとともに、各WGの議論を踏まえた接遇研修ツールの修正案について議論。