

旅館業の振興指針（案） 新旧対照表

「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）新旧対照表（案）

<p>(新)</p>	<p>(旧)</p>
<p style="text-align: center;">旅館業の振興指針</p> <p>旅館業の営業者が、旅館業法(昭和 23 年法律第 138 号)等の衛生規制に的確に対応しつつ、現下の諸課題にも適切に対応し、経営の安定及び改善を図ることは、国民生活の向上に資するものである。</p> <p>このため、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。以下「生衛法」という。)第 56 条の 2 第 1 項に基づき、旅館業の振興指針を定めてきたところであるが、今般、営業者、生活衛生同業組合(生活衛生同業小組合を含む。以下「組合」という。)等の事業の実施状況を踏まえ、営業者、組合等の具体的活用を資するよう、実践的かつ戦略的な指針として全部改正を行った。</p> <p>今後、営業者、組合等において本指針が十分に活用されることを期待するとともに、新たな衛生上の課題や経済社会情勢の変化、営業者及び利用者等のニーズを反映して、適時かつ適切に指針を改定するものとする。</p> <p>第一 旅館業を取り巻く状況</p> <p>一 旅館業の営業者の動向</p> <p>旅館業は、国民に健全で、衛生的かつ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するとともに、近年の訪日外国人旅行者の増加を踏まえ、外国人宿泊者についても積極的に受け入れ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 21 年度の 48,966 軒から平成 25 年度は 43,363 軒に減少する一方で、ホテルは同時期で 9,688 軒から 9,809 軒に増加して</p>	<p style="text-align: center;">旅館業の振興指針</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>

(新)	(旧)
<p>いる。客室数は、旅館は同時期で791,893室から735,271室に減少する一方で、ホテルは798,070室から827,211室に増加している。1軒当たりの客室数は、同時期で、旅館は約16.2室から約17.0室に増加し、ホテルは約82.4室から約84.3室に増加している（厚生労働省「衛生行政報告例」による。）。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。</p> <p>また、外国人宿泊者向け売上の動向について、平成24年12月から平成25年11月までの動向と平成23年12月から平成24年11月までの動向を比較した調査では、旅館業においては、「増加」と回答した割合が22.4%、「変わらない」が72.0%、「減少」が5.6%となっており、平成32年に「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」の開催が決まったことを受けての外国人宿泊者の受け入れ姿勢として、「今後、受け入れを強化していきたい」と回答した割合が29.3%となっている（株式会社日本政策金融公庫（以下「日本公庫」という。）「生活衛生関係営業の景気動向等調査」による。）。</p> <p>二 消費動向</p> <p>平成25年の1世帯あたり（2人以上の世帯）の宿泊料支出は22,519円で、前年比1,649円増であった。また、「国内パック旅行費」については、34,233円で、前年比1,445円増であった。（総務省「家計調査報告」による。）。</p>	<p>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。</p>

(新)	(旧)
<p>また、平成 25 年の延べ宿泊者数は約 4 億 6,589 万人泊で、対前年度比 6.0% の高い伸びを示しており、そのうち、外国人延べ宿泊者数は約 3,350 万人泊で、対前年度比 27.3% と大幅な伸びを示している。国籍（出身地）別では、第 1 位は台湾、第 2 位が中国、第 3 位が韓国となっている（観光庁「宿泊旅行統計調査」による。）。</p> <p>平成 23 年 11 月から平成 24 年 10 月までの国内旅行の動向についての調査によれば、国内旅行の回数は 2 回以内が約 6 割、宿泊日数（年間合計）は 2 日以内が約半数を占めている。国内旅行に伴う支出額（年間合計）は、以前に比べて宿泊日数、支出金額が「増えた」割合は 25.9% となっているが、若者（20 代）は他の年代に比べて「増えた」割合が高く、特に、20 代女性は 37.1% となっている。背景の一つとして、20 代女性では一人旅が増えたことが挙げられる。シニア層（60 歳以上）は、宿泊日数、支出金額が他の年代より多くなっている（日本公庫「国内宿泊施設の利用に関する消費者意識と旅館業の経営実態調査」による。）。</p> <p>三 営業者の考える今後の経営方針</p> <p>営業者の考える今後の経営方針（複数回答）としては、「宿泊プランの見直し」43.1%、「顧客サービスの充実」42.4%、「施設・設備の改装」38.1%、「食事メニューの工夫」31.4% となっている（厚生労働省「生活衛生関係営業経営実態調査」による。）。</p> <p>第二 前期の振興計画の実施状況</p> <p>都道府県別に設立された旅館業の組合（平成 26 年 12 月末現在で</p>	

(新)

47 都道府県で設立されている組合)においては、前期の旅館業の振興指針(平成22年厚生労働省告示第78号)を踏まえ、生衛法第56条の3に基づき、振興計画を策定、実施しているところであるが、当該振興計画について、全5か年のうち4か年終了時である平成25年度末に実施した自己評価は次表のとおりである。

国が行う補助金による予算措置(以下単に「予算措置」という。)については、平成23年度より、外部評価の導入を通じた効果測定のため、PDCAサイクル(事業を継続的に改善するため、Plan(計画)－Do(実施)－Check(評価)－Act(改善)の段階を繰り返すことをいう。)の確立を目的として、「生活衛生関係営業の振興に関する検討会」の下に設けられた「生活衛生関係営業対策事業費補助金審査・評価会」において、審査から評価まで一貫して行う等、必要な見直し措置を講じている。

このため、組合及び生活衛生同業組合連合会(以下「連合会」という。)等においても、振興計画に基づき事業を実施する際は、成果目標及び事業目標を可能な限り明確化した上で、達成状況についても評価を行う必要がある。

当該振興計画等の実施に向けて、組合及び連合会においては、振興指針、振興計画の内容について広く広報を図り、組合未加入営業者への加入勧誘を図ることが期待されている。

組合への加入、非加入は営業者の任意であるが、生衛法の趣旨、組合の活動内容等を詳しく知らない新規開設者等の営業者がいるこ

(旧)

(新)

(旧)

とも考えられるため、都道府県又は保健所設置市への営業の許可申請、届出等の際に、営業者に対して、生衛法の趣旨、関係する組合の内容、所在地、連絡先等について情報提供等の取組の実施が求められる。

表 振興計画の実施状況についての各組合による自己評価

事業名	達成	概ね達成	主な事業
1 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業	35%	49%	・衛生管理講習会の開催 ・衛生マニキュアルの作成及び配布
2 施設及び設備の改善に関する事業	6%	43%	・施設特性を踏まえた改装や設備の導入投資
3 利用者の利益の増進に関する事業	34%	56%	・講習会の開催 ・ネット事業サービスの充実化 ・パンフレット等の配布 ・シルバースター登録施設への加入促進
4 経営管理の合理化及び効率化に関する事業	26%	56%	・経営講習会又は各種研修会の開催 ・経営に関する相談及び指導

(新)

(旧)

5	従業者の技能の改善向上に関する事業	26%	48%	<ul style="list-style-type: none"> ・技術講習会の開催
6	取引関係の改善及び事業の共同化等に関する事業	32%	48%	<ul style="list-style-type: none"> ・関係業界等との情報交換会の開催 ・共同購入の実施
7	従業者の福祉に関する事業	21%	48%	<ul style="list-style-type: none"> ・共済制度等の加入促進 ・定期健康診断の実施
8	事業の承継及び後継者支援に関する事業	31%	53%	<ul style="list-style-type: none"> ・後継者育成支援のための研修会等の開催 ・青年部の活動支援
9	省エネルギーの強化等に関する事業	13%	48%	<ul style="list-style-type: none"> ・省エネ機器の導入 ・公害防止の遵守と設備改善の推進
10	食品循環資源等の再生利用の推進に関する事業	5%	49%	<ul style="list-style-type: none"> ・食品循環資源の再利用に関する情報提供
11	少子・高齢化社会等への対応に関する事業	20%	33%	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども又は高齢者向けメニューの作成 ・施設のバリアフリー化の促進 ・人に優しい地域の宿づくり

(新)

			の推進
12	地域との共生に関する事業	38%	46%
			<ul style="list-style-type: none"> ・地域イベントへの参加 ・福祉施設への慰問 ・ポスター等の作成及び配布

第三 旅館業の振興の目標に関する事項

一 営業者の直面する課題と地域社会から期待される役割

旅館業は、国民に健全で、衛生的かつ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するとともに、近年の訪日外国人旅行者の増加を踏まえ、外国人宿泊者についても積極的に受け入れてきたところである。こうした重要な役割を旅館業が引き続き担い、衛生課題に適切に対応しつつ、国民生活の向上に貢献するとともに、国際化に対応し、増加する訪日外国人旅行者に対し思い出に残る適切なサービスを提供できるよう、経営環境や利用者のニーズなど、各々の営業者の経営戦略に基づき、その特性を活かし、事業の安定と活力ある発展を図ることが求められる。

旅館業は、食品を取り扱う施設であることから、ノロウイルス等に起因するものをはじめとする食中毒の発生に対する防止対策を適切に講じるとともに、空調設備や入浴設備等におけるレジオネラ症の防止対策やトコジラミ等の衛生害虫の駆除対策など施設内の衛生的な環境の維持に取り組む必要がある。

ヒトやモノの国際的な往来が活発になってきていることから、感染

(旧)

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規模旅館、外資系チェーンの高級都市

(新)

症対策についても、行政機関と連携した対応が、これまで以上に求められる。

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、このようなニーズに的確に対応することが必要である。

社会全体の少子高齢化の進展や障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）の施行を踏まえ、全ての利用者が施設を円滑に利用できるよう、ソフト、ハード両面におけるバリアフリー化、ユニバーサルデザイン化の取組が求められる。

増加する訪日外国人旅行者への対応としては、宿泊施設においても、インターネットによる宿泊サービスの予約、公衆無線 LAN 環境の整備等の外国人宿泊者の受入れ体制を整備することが必要である。

ホテル、旅館、レストランにおける食品表示の不正事案が大きな社会問題となったところであり、不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号。以下「景品表示法」という。）等の関係法令を遵守し、表示の適正化を推進し、消費者に対して納得と安心感を提供していくことが求められる。

建築物の耐震改修の促進に関する法律の一部を改正する法律（平成 25 年法律第 20 号。以下「耐震改修促進法」という。）の施行を踏まえ、建築物の耐震診断を着実に実施するとともに、耐震改修を推進するこ

(旧)

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。

(新)

とが求められる。また、東日本大震災の際に見られたように、災害が発生した場合の被災者の受け入れ等にも積極的に取り組むことが期待される。

高騰するエネルギー価格の問題に的確に対応するため、省エネルギー関係設備の導入等を推進する必要がある。

そのほか、受動喫煙防止対策や生活習慣病予防対策への積極的な取り組みが期待され、各営業者は、これらを十分に認識し、各般の対策に積極的に取り組むことにより、旅館業に対する利用者の理解と信頼の向上を図ることを目標とすべきである。

二 今後5年間（平成27年度から平成31年度末まで）における営業の振興の目標

1 衛生問題への対応

衛生問題は、食中毒等食品衛生上の問題、レジオネラ症の防止対策、衛生害虫の問題、感染症の流行対策及び不正表示への対応等があり、営業者の地道な取組にとどまらず、保健所等衛生関係機関及び公益財団法人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。）等との連携を密にして対応することが求められる。

衛生問題は、一定水準の衛生管理をしている営業者の場合、頻繁に発生するものではないことから、発生防止に必要な費用及び手間について判断しにくい特質があるが、一旦、調理及び調製並びに流通の過程において細菌等の汚染により食中毒等食品衛生上の問題が

(旧)

二 今後5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

(新)

生じた場合や、空調設備や入浴設備等の設備又はその周辺が発生源となる感染症が発生した場合には、多くの利用者に被害が及ぶことはもとより、営業自体の存続が困難になる可能性があることから、日頃からの地道な衛生管理の取組が重要である。

さらに、食の安全性、信頼性に対する国民の関心が高まる中、産地、種類等品質に関する情報を、消費者に対し正確に提供し、消費者の納得や安心感を得ていく必要がある。

また、こうした衛生問題は、個々の事業者の問題にとどまらず、業界全体に対する信頼を損ねることにもつながることから、組合及び連合会には、組合員、非組合員双方の事業者が食品の安全性の確保及び感染症対策に関する自覚と責任感を持ち、衛生水準の向上が図られるよう、継続的に知識及び意識向上に資する普及啓発や適切な指導及び支援に努めることが求められる。

とりわけ、地域で孤立する中小事業者は重要な公衆衛生情報の把握が困難となる場合が考えられ、また、大規模チェーン店では経費節減を目的として衛生確保が損なわれやすいよう注意が必要であるため、これら事業者に対する組合加入の促進や公衆衛生情報の提供が円滑に行われることが期待される。

2 経営方針の決定と利用者及び地域社会への貢献

旅館業は、訪日外国人旅行者の増加や時間に比較的余裕のある高齢者の増加により今後の市場拡大が見込まれる反面、大手外国資本の我が国への進出や既存施設を利用した新たな宿泊形態の出現によ

(旧)

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事業者も多い。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行うことが期待される。

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。

(新)

る競争の激化、宿泊に対する旅行者のニーズの多様化への対応などの課題があり、営業者を取り巻く経営環境は厳しい。

こうした中で、営業者は、利用者のニーズや世帯動向を的確に把握し、専門性や地域密着、対面接客等の特性を活かし、競争軸となる強みを見出し、独自性を十分に発揮し、以下の点に留意しつつ、拡大する市場の中で経営展開を行っていくことが求められる。

(1) 個人旅行及び少人数のグループ旅行並びにニューツーリズム等の新しい体験型及び交流型の旅行形態への対応

多様化する宿泊に対する利用者のニーズに的確に対応するため、旅館ごとの独自の経営方針の下、他の旅館との「違い」をアピールし、利用者のリピート率を高める必要がある。また、これまで観光資源としては気付かれていなかったような地域固有の資源を新たに活用し、エコツーリズム、グリーンツーリズム、ヘルスツーリズム及び産業観光等の取組を進めるとともに、地域の飲食店等と連携した取り組みを行うなど、地域活性化につながる新しい旅行の仕組みに対応することが望まれる。

(2) 高齢者、障害者への配慮

高齢化の進展は、高齢者向けのサービス需要の拡がりにもつながり、また、障害者差別解消法の制定を受けて、障害者の社会参加の推進がますます求められていることを踏まえ、専門性や独自のこだわり等の特性を活かしつつ、高齢者や障害者のニーズにきめ細かに応じたサービスの提供を積極的に行っていくことが求め

(旧)

(新)	(旧)
<p>られる。特に、障害者差別解消法では、民間事業者において、障害者に対し合理的な配慮を行うよう努めなければならないとされていることから、これを踏まえ、ソフト、ハード両面におけるバリアフリー化、ユニバーサルデザイン化の取組を進める必要がある。</p> <p>(3) 訪日外国人旅行者への配慮</p> <p>平成 25 年度の訪日外国人旅行者数は、史上初めて 1,000 万人を突破し、今後、アジア各国からの富裕層旅行者の増加や、「東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会」を含む各種イベントの開催等による我が国への関心の高まりにより、訪日外国人旅行者数の更なる増加が見込まれる。</p> <p>政府は、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014」において、2020 年までに訪日外国人旅行者を 2,000 万人まで増加させることを目指し、ビザ要件の緩和やいわゆる ICC（ローコストキャリア）の参入促進による航空ネットワークの充実等に取り組むこととしており、旅館業においても、外国語表記の充実や外国人とのコミュニケーション能力の向上を図ることが求められる。</p> <p>(4) インターネットの活用の推進</p> <p>個人旅行及び少人数のグループ旅行においては、旅行者が自ら宿泊施設を予約するケースが多いことから、旅館自らによるホームページ等の開設や、宿ネット等の宿泊予約サイトの活用が、これまで以上に求められる。</p>	

(新)

また、インターネットの活用は、外国人宿泊者の獲得にも有効であり、また、訪日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・リザーベーション制度（クレジットカードで予約を受けた場合、不泊であっても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。）の導入は、旅館業の経営を安定させる観点からも有効である。

さらに、公衆無線LANの環境整備により、インターネット経由で情報にアクセスしやすくなることで、観光情報の入手のみならず、災害時における情報の受発信も容易となることから、その推進が求められる。

(5) メニュー表示等の食品表示に関する対応

平成26年に、景品表示法が二度にわたり改正され、表示に対する監視指導体制の強化や事業者の表示管理体制の強化に加え、不当な表示を行った事業者に対する課徴金の制度が設けられた。このため、営業者においても、これまで以上に表示の重要性を認識し、コンプライアンスの強化を図ることが求められる。

また、アレルギ－疾患対策基本法（平成26年法律第98号）の制定により、国としてアレルギ－疾患対策を総合的かつ計画的に推進することとされたことから、営業者においても、食物アレルゲン情報の自主的な情報提供の促進に向けた対応が望まれる。

(6) 耐震改修の促進と災害時の被災者の受け入れ等

耐震改修促進法の施行を踏まえ、一定規模以上の建築物につい

(旧)

(新)

て耐震診断の実施が義務づけられるとともに、耐震化の円滑な促進のための措置が講じられることとなったことから、対象建築物の耐震診断を着実に実施するとともに、耐震改修の促進を図ることが求められる。また、災害の被災者にとって、長期の避難所生活は心身への負担が大いことから、東日本大震災時に積極的な取組がなされたように、プライバシーが確保され、心身の疲労を癒やせる施設の提供にも積極的に取り組むことが期待される。

(7) 省エネルギーへの対応

高騰するエネルギー価格の問題に的確に対応するため、LED照明装置やエネルギー効率の高い空調設備等の導入を進めることが期待される。

(8) 健康増進活動の推進

受動喫煙防止について、非喫煙者及び喫煙者への配慮とそれぞれが自由に選択できる環境の整備、分煙、時間分煙等の対策に取り組むことが期待される。

また、生活習慣病を予防するためには、宿泊型のプログラムの活用が有効であることから、医療保険者等と連携して、これらの取り組みに積極的に協力することが期待される。また、ヘルスツーリズムに結びつけた観光資源プロジェクトへの協力など、旅行をきっかけとした健康増進活動への積極的な協力が期待される。

3 税制及び融資の支援措置

旅館業の組合又は組合員には、税制優遇措置及び日本公庫を通じ

(旧)

(新)

た低利融資を受ける仕組みがある。

税制措置については、組合が共同利用施設を取得した場合の特別償却制度が設けられており、組合において共同配送用車両及び共同蓄電設備の購入時や組合の会館を建て替える際に活用することができる。

融資については、耐震改修や耐震診断を含め、対象設備及び運転資金について、振興計画を策定している組合の組合員である営業者が借りた場合に、日本公庫の基準金利よりも低率の融資を受けることができ、また、各都道府県の組合が作成した振興計画に基づき、一定の会計書類を備えている営業者が所定の事業計画を作成して設備資金及び運転資金を借りた場合、より低い低利融資の仕組み（振興事業促進支援融資制度）が設けられており、特に設備投資を検討する営業者には、積極的な活用が期待される。

三 関係機関に期待される役割

1 組合及び連合会に期待される役割

組合は、公衆衛生の向上及び消費者の利益の増進に資する目的で、組合員たる営業者の営業の振興を図るための振興計画を策定することができ、組合及び連合会には、適切な振興計画を策定するとともに、独自の財源や国から受ける生活衛生関係営業対策事業費補助金を活用して、営業者の直面する衛生問題及び経営課題に対する適切な支援事業を実施することが期待される。

事業の実施に際しては、有効性及び効率性（費用対効果）の観点

(旧)

(新)	(旧)
<p>から、計画期間に得られる成果目標を明確にしながら事業の企画立案及び実施を行い、得られた成果については適切に効果測定する等、事業の適切かつ効果的な実施に努めることが求められる。</p> <p>加えて、組合及び連合会には、振興指針、振興計画の内容について広く広報を図り、組合未加入営業者への加入勧誘を図ることが期待されている。広報を行う際には、組合活動への参画のイメージを分かりやすく提示するなど、営業者の目線に立った情報提供を行うことが求められる。</p> <p>また、事業効果を最大限発揮し事業成果を広く国民や社会に還元できるよう、都道府県指導センター、保健所等衛生関係機関、日本公庫支店等との連携及び調整を行うことが期待される。</p> <p>2 都道府県指導センター及び日本公庫に期待される役割</p> <p>多くの営業者が経営基盤の脆弱な中小営業者であることに鑑み、都道府県指導センター及び日本公庫において、組合と連携しつつ、営業者へのきめ細かな相談及び指導その他必要な支援等を行い、予算措置、融資による金融措置（以下単に「金融措置」という。）及び税制措置等の有効的な活用を図ることが期待される。</p> <p>とりわけ、金融措置については、審査及び決定を行う日本公庫において営業者が利用しやすい融資の実施、生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握及び分析に努め、関係団体に情報提供するとともに、日本公庫と都道府県指導センターが協力して、手続や振興計画作成に不慣れな営業者への支援の観点から、融資に係るきめ細</p>	

(新)

かな相談及び融資手続の簡素化を行うことが期待される。低利融資制度については、各営業者の事業計画作成が前提とされることから、本指針の内容を踏まえ、営業者の戦略性を引き出す形での指導を行うことが求められる。

加えて、都道府県指導センターにおいて、組合が行う生活衛生改善貸付に係る審査を代行するなどにより、金融措置の利用の促進を図ることが期待される。

3 国及び公益財団法人全国生活衛生営業指導センターに期待される役割

国及び公益財団法人全国生活衛生営業指導センター（以下「全国指導センター」という。）は、公衆衛生の向上及び営業の健全な振興を図る観点から、都道府県及び連合会と連携を図り、信頼性の高い情報の発信、的確な政策ニーズの把握等を行う必要がある。また、予算措置、金融措置及び税制措置を中心とする政策支援措置については、営業者の衛生水準の確保、経営の安定に最大限の効果が発揮できるよう、安定的に所要の措置を講じるとともに、制度の活性化に向けた不断の改革の取組が必要である。

また、全国指導センターにおいては、地域で孤立する中小営業者のほか、大規模チェーン店に対しても、組合加入の働きかけや公衆衛生情報の提供機能の強化を行うため、関係の組合及び連合会との連携を促すための取組が求められる。

第四 旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項

(旧)

第二 旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項

(新)

旅館業の目標を達成するために必要な事項としては、次に掲げるように多岐にわたるが、営業者においては、衛生水準の向上等のために必須で取り組むべき事項と、戦略的経営を推進するために選択的に取り組むべき事項の区別を行うことで、課題解決と継続的な成長を可能にし、国民生活の向上に貢献することが期待される。

また、組合及び連合会においては、組合員である営業者等に対する指導及び支援並びに利用者の旅館業への信頼向上に資する事業の計画的な推進が求められる。

このために必要となる具体的取組としては、次に掲げるとおりである。

一 営業者の取組

1 衛生水準の向上に関する事項

(1) 日常の衛生管理に関する事項

旅館業は、食品に加え、寝具、空調設備、入浴設備等の確かな衛生管理が求められる営業である。このため、営業者は、食品衛生法や旅館業法等の関係法令を遵守することは当然であり、加えて衛生水準の一層の向上を図るため、食品衛生や感染症の予防に関する専門的な知識を深めるとともに、従業員の健康管理にも十分留意し、調理器具や寝具、空調設備、入浴設備等の衛生管理の改善に取り組むことが必要である。

食品取扱施設でのノロウイルス等に起因する食中毒の発生や二次感染を防止するため、手洗いの徹底、調理器具の消毒、従業員

(旧)

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れば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へ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

(新)

の健康管理及び施設の衛生管理上の自主点検を行い、食中毒等食品衛生上の問題が発生しないようにすることが必要である。特に、ノロウイルスの感染を拡大させないよう、おう吐物等の処理や寝具等の消毒に関して適切に対応しなければならぬ。

空調設備や入浴設備の衛生管理においては、レジオネラ症の発生を防止するために、自主管理手引書及び点検表を作成し、営業者又は従業員のうちから日常の衛生管理に係る責任者を定める等の対策の充実を図ることが必要である。

加えて、トコジラミ等の衛生害虫の駆除対策として、トコジラミ等に関する正しい知識を持ち、適切な防除法を選択して対応することが必要である。

また、営業者は、従業員に対し、衛生管理を徹底するための研修会及び講習会を受講させ、衛生管理の手引の作成等による普及啓発を行うとともに、施設内における感染症の予防のため、発熱等の感染症が疑われる症状のある従業員に適切な対応を行うなど従業員の健康管理に十分留意するとともに、感染症が疑われる利用者への対応も含めた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、自主点検の結果を施設内に表示するなど、衛生管理のために自施設が講じている措置について、利用者に対し積極的に周知することが必要である。また、従業員の清潔な着衣の使用、手洗いの励行、施設の清掃等により、利用者には不快感

(旧)

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。

(新)

を与えない配慮が必要である。

(2) 衛生面における施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、日常の衛生的管理の取組に加えて、定期的かつ適切に施設及び設備の衛生面の改善に取り組むことが必要である。特に、食事を提供するための調理器具、容器、食器等の衛生管理の改善に取り組むことや、清潔で快適な浴場を整備するために、換気、防湿、衛生害虫等の駆除、脱衣室及びトイレ等の清掃を行うほか、足拭きマット等の設備についても衛生の保持を図り、利用者が衛生的な環境で快適な入浴が行えるよう衛生管理に努めることが必要である。

また、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、利用者に対して安全対策に関する適切な情報提供を行う必要がある。

2 経営課題への対処に関する事項

個別の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、多様な利用者の要望に対応する商品を提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、次に掲げる事項を念頭に置き、経営改革に積極的に取り組むことが期待される。

特に、家族経営等の場合は、営業者や従業員が変わることはほとんどないため、経営手法が固定的になりやすく、経営改革に取り組むことが重要であることから、以下の事項に選択的に取り組むこと

(旧)

(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。

(新)

が期待される。

(1) 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

現在置かれている経営環境や市場を十分に把握、分析し、施設や地域の特徴を踏まえ、強みを見いだし、経営方針を明確化し、施設の付加価値や独自性を高めていくとともに、経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要である。

ア 施設の立地条件、利用者層、資本金、経営能力等の経営上の特質の把握

イ 周辺競合施設に関する情報収集と比較

ウ ターゲットとする利用者層の特定

エ 重点サービスの明確化

オ 施設のコムセプトの明確化

カ 売上状況の把握とそれを踏まえた仕入れの管理

キ 経営手法、熟練技能及び専門的知識の習得及び伝承並びに後継者の育成

ク 施設の有効活用による収益源の多様化

ケ 若手人材の活用による経営手法の開拓

コ 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の積極的活用

(2) サービスの見直し及び向上に関する事項

利用者のニーズやライフスタイルの変化に的確に対応し、利用

(旧)

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、多額な設備投資を要し、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が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みる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

(新)

者が安心して利用できるように自施設の魅力を増し、利用者の満足度を向上させるとともに、新たな利用者を獲得することが重要であることから、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア サービスの充実

- ①従業員等の教育及び研修の徹底
- ②「手間」と「こだわり」による独自サービスの提供
- ③マニキュアを超える「おもてなしの心（気配り・目配り・心配り）」による温もりのあるサービスの提供
- ④飲食等の附帯的サービスの充実
- ⑤高齢者及び障害者への対応
- ⑥若者の一人旅への対応
- ⑦利用者との信頼関係の構築
- ⑧専門性を高めた高付加価値の提供
- ⑨看板サービスへのこだわり（高い価値訴求）
- ⑩優秀な人材の獲得並びに若手従業員の育成、指導及び資質向上

⑪魅力ある職場づくり（人と人の心のチームワーク）

イ 利用者の食の安全への関心の高まりや健康志向等に対応した取組

- ①食材の原産地表示等への積極的な取組
- ②食物アレルギー物質の有無の表示

(旧)

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、利用者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ろ感のある料金の設定、季節にあつた地元の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、オリジナル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、外国人旅行者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者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。

(新)	(旧)
<p>③総カロリー表示、塩分量表示等の推進 ④健康志向に対応したメニューの提供 ⑤生活習慣病を予防する取組への参画</p> <p>ウ 利用者のニーズやライフスタイルの変化等に対応した施設づくり</p> <p>①清潔で入りやすい施設の雰囲気作り ②インターネット等による予約等の実施 ③四季折々の食材を使用したメニューの提供 ④地産地消の食材を使用したメニューの提供</p> <p>エ 訪日外国人旅行者の受入対応</p> <p>①訪日外国人旅行者とのコミュニケーション能力の向上 ②外国語表示の推進 ③施設等における公衆無線LAN 環境の整備 ④インターネット等による予約等の実施 ⑤旅行ガイドブックへの掲載 ⑥外国語エリアマップの提供 ⑦我が国の伝統行事等に触れる機会の創出 ⑧訪日外国人旅行者の習慣への対応 ⑨クレジットカード決済及び電子決済の導入及び普及 ⑩ギャンランティ・リザーブション制度の導入</p> <p>(3) 施設及び設備の改善に関する事項 営業者は、施設及び設備の改善のため、以下の事項に取り組む</p>	<p>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</p>

(新)	(旧)
<p>ことが期待される。</p> <p>ア 安全で衛生的な施設となるような定期的な内外装の改装</p> <p>イ 各施設の特徴性に合致するような伝統を重んじた清潔な雰囲気 の醸成（個人旅行や少人数のグループ旅行への対応のための施 設の改修を含む。）</p> <p>ウ 高齢者、障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施</p> <p>エ 節電及び省エネルギーの推進</p> <p>オ 経営の合理化及び効率化のための改善</p> <p>カ 受動喫煙の防止</p> <p>キ 耐震改修の推進</p> <p>(4) 情報通信技術を利用した新規利用者の獲得及び利用者の確保に 関する事項</p> <p>営業者は、情報セキュリティの管理に留意しつつ、インターネ ット等の情報通信技術を効果的に活用する等、以下の事項に選択 的に取り組むことが期待される。</p> <p>ア ホームページの開設等による積極的な情報発信</p> <p>イ 利用者情報のデータベース化等による適切な管理</p> <p>ウ 季節の行事に応じたダイレクトメールの郵送や広報チラシの 配布</p> <p>エ インターネット等による予約等の実施</p> <p>オ クレジットカード決済及び電子決済の導入及び普及</p> <p>カ 施設等における公衆無線 LAN 環境の整備</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>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・リザーベーション制度(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</p>

(新)	(旧)
<p>キ コンピュータ及び情報システムを利用した業務の合理化及び効率化</p> <p>(5) 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項</p> <p>事業者は、景品表示法等の関係法令を遵守し、提供するサービス内容及び料金について表示の適正化を図り、適切な情報提供を行い、利用者に納得と安心感を与えとともに、利用者からの苦情に誠実に対応し、問題の早急かつ円滑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。</p> <p>ア 食材の原産地表示等への積極的な取組</p> <p>イ 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</p> <p>ウ 源泉の温泉成分、浴槽の循環ろ過や加水等の有無の表示</p> <p>エ わかりやすい価格表示</p> <p>オ 利用者の疑問や苦情への的確な対応（苦情対応マニュアルの作成等）</p> <p>カ 従業員に対する危機管理教育の徹底</p> <p>キ 賠償責任保険等の活用</p>	<p>入を推進することも必要である。</p> <p>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。</p> <p>なお、事業者は、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。</p> <p>オ 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項</p> <p>事業者は、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つては、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。</p> <p>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、事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。</p>

(新)

(6) 人材育成及び自己啓発に関する事項

旅館業は、対人サービスであり、従業員の資質がサービスの質を左右することから、優秀な人材の確保及び育成を図ることが極めて重要な課題である。特に、若手従業員の育成及び指導を図るとともに、若者に魅力ある職場作りに努めることが必要である。

従って、営業者は、従業員の資質の向上に関する情報を収集し、接客技術や調理技術に関する知識の習得を目指した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積極的参加等、あらゆる機会を活用して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に努めるとともに、適正な労働条件の確保に努めるものとする。

特に、今後増加する外国人宿泊者への対応能力の向上は重要な課題であり、先進的な取組事例等も参考にしつつ、外国人宿泊者とのコミュニケーション能力の向上を図る。

(7) 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

(旧)

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に努めるとともに、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しに努めるほか、在留外国人と交流し、外国人宿泊者とのコミュニケーション能力の向上を図ることは、外国人宿泊者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

(新)	(旧)
<p>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よう努めるものとする。</p> <p>二 営業者に対する支援に関する事項</p> <p>1 組合及び連合会による営業者の支援</p> <p>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。</p> <p>(1) 衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項</p> <p>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、衛生管理に関するマニュアル等の普及並びに衛生管理に関するパンフレットの作成等に関する指導助言に努めるものとする。</p> <p>(2) 施設及び設備並びにサービスの改善に関する事項</p> <p>衛生水準の向上、経営マネジメントの合理化及び効率化、利用者の利益の増進等、高齢者、障害者、外国人宿泊者等への対応、省エネルギーへの対応等に資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。</p>	<p>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よう努めるものとする。</p> <p>二 営業者に対する支援に関する事項</p> <p>(一) 組合及び連合会による営業者への支援</p> <p>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。</p> <p>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</p> <p>項</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>イ 施設及び設備の改善に関する事項</p> <p>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。</p> <p>また、少子・高齢化社会等、省エネルギー、環境保全等に配慮</p>

(新)	(旧)
<p>(3) 利用者の利益の増進に関する事項</p> <p>サービス内容の適正表示や営業者における接客手引及び作業手引の基本となるマニュアルの作成、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に努めるものとする。</p> <p>また、連合会が運営する宿ネットの充実、共通利用券の発行、旅行案内所の設置、施設便覧等の作成に努めるとともに、国際化に伴う訪日外国人観光客の受入促進のため、外国人宿泊者に対するコミュニケーション能力向上に関する研修の充実にも努めるものとする。</p> <p>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等の顕彰制度の推進に努めるものとする。</p> <p>(4) 経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項</p> <p>先駆的な経営事例等経営管理の合理化及び効率化に必要な情報、地域的な経営環境条件に関する情報並びに旅館業の将来の展望に関する情報の収集及び整理並びに営業者に対するこれらの情報提供に努めること。</p> <p>また、事業再生を進める観点から、そ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</p>	<p>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。</p> <p>ウ 利用者の利益の増進に関する事項</p> <p>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。</p> <p>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率的に行うためのマニュアル作成に努めるものとする。</p> <p>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。</p> <p>エ 経営管理の合理化及び効率化に関する事項</p> <p>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</p>

(新)	(旧)
<p>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。</p> <p>さらに、新規開業希望者について、関係機関との連携の下に、創業や事業承継に関する助言及び相談の取組を推進することが期待される。</p> <p>(5) 営業者及び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、講習会の開催及び技能コンテストの開催等の教育制度の充実強化に努めるものとする。</p> <p>(6) 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。</p> <p>(7) 取引関係の改善に関する事項 共同購入等取引面の共同化を推進するとともに、食材業界や宿泊施設関係設備業界等関係業界の協力を得ながら、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に努めるものとする。 また、旅行業等の関連業界と連携し、情報の収集及び交換の機会の確保に努めるとともに、誘客宣伝事業の推進に努めるものとする。</p>	<p>とする。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>

(新)	(旧)
<p>(8) 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者の福祉の充実に関する事項</p> <p>(9) 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。</p> <p>2 行政施策及び政策金融による営業者の支援及び利用者の信頼の向上</p> <p>(1) 都道府県指導センター 組合との連携を密にして、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。</p> <p>ア 営業者に対する経営改善の具体的な指導、助言等の支援 イ 利用者からの苦情及び要望の営業者への伝達 ウ 利用者の信頼の向上に向けた積極的な取組 エ 都道府県、保健所設置市及び特別区と連携した組合加入促進</p>	<p>対応に配慮した従業者の福祉の充実に関する事項</p> <p>ク 事業の承継及び後継者支援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。</p> <p>(二)行政施策及び政策金融による営業者の支援並びに利用者の信頼の向上</p> <p>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、営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営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</p>

(新)	(旧)
<p>に向けた取組</p> <p>オ 連合会及び都道府県と連携した組合の振興計画の策定に対する指導及び支援</p> <p>(2) 全国指導センター</p> <p>都道府県指導センターの取組を推進するため、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。</p> <p>ア 営業者の経営改革の取組に役立つ情報の収集、整理及び情報提供</p> <p>イ 危機管理マニュアルの作成</p> <p>ウ 苦情処理マニュアルの作成</p> <p>エ 効果測定の実施及び政策提言機能の強化</p> <p>オ 公衆衛生情報の提供機能の強化</p> <p>(3) 国及び都道府県</p> <p>旅館業に対する利用者の信頼の向上及び営業の健全な振興を図る観点から、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めること。</p> <p>ア 旅館に関する指導監督</p> <p>イ 旅館に関する情報提供その他必要な支援</p> <p>ウ 災害又は事故等の発生時における適時、適切な風評被害防止策の実施</p> <p>(4) 日本公庫</p> <p>営業者の円滑な事業実施に資するため、以下に掲げる事項を中</p>	<p>促進策を講じるものとする。</p> <p>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営業者の経営改善の取組に役立つデータの収集や整備、営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。</p> <p>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、営業者に対し、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。</p> <p>エ 日本公庫においては、施設及び設備の改善等について、営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</p>

(新)	(旧)
<p>心に積極的な取組に努めることが期待される。</p> <p>ア 営業者が利用しやすい融資の実施</p> <p>イ 生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握、分析及び情報提供</p> <p>ウ 災害時等における速やかな相談窓口の設置</p> <p>第五 営業の振興に際し配慮すべき事項</p> <p>旅館業においては、他の生活衛生関係営業と同様に、衛生水準の確保と経営の安定のみならず、営業者の社会的責任として環境の保全や省エネルギーの強化に努めるとともに、時代の要請である少子高齢化社会等への対応、地域との共生、東日本大震災への対応といった課題に伝えていくことが要請される。個々の営業者の取組が中心となる課題と、関係者が営業者を支援することで推進が図られる課題とがある。こうした課題に適切に対応することを通じて、地域社会に確固たる位置づけを確保することが期待される。</p> <p>一 環境の保全及び食品循環資源の再生利用の推進</p> <p>1 営業者に期待される役割</p> <p>(1) 省エネルギー対応の空調設備、太陽光発電設備等の導入</p> <p>(2) 節電に資する人感センサー、LED 照明装置、蓄電設備等の導入</p> <p>(3) 廃棄物の最小化、分別回収の実施</p> <p>(4) 温室効果ガス排出の抑制</p> <p>(5) 食品循環資源の再生利用等実施率の向上</p> <p>(6) 食品循環資源の再生利用、食品残さの抑制及び減量</p>	<p>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。</p> <p>第三 営業の振興に際し配慮すべき事項</p> <p>一 省エネルギーの強化及び環境保全の推進</p> <p>営業者は、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」による管理等営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。</p> <p>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</p>

(新)	(旧)
<p>2 組合及び連合会に期待される役割</p> <p>(1) 食品循環資源再生利用の仕組みの構築</p> <p>(2) 業種を超えた組合間の相互協力</p> <p>(3) 食品循環資源再生利用に向けた組合員以外の営業者への参加促進及び普及啓発</p> <p>3 日本公庫に期待される役割</p> <p>融資の実施等による営業者の支援</p>	<p>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。</p> <p>二 食品循環資源等の再生利用の推進</p> <p>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、組合等が営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、個々の営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。</p> <p>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、組合員以外の営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。</p> <p>これらの取組を通じて、営業者においては、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の抑制及び減量を推進するものとする。</p> <p>三 少子・高齢化社会等への対応</p>
<p>二 少子高齢化社会等への対応</p>	

(新)	(旧)
<p>1 営業者に期待される役割</p> <p>(1) 積極的なバリアフリー対策の実施</p> <p>(2) 高齢者に配慮したメニューや少量メニューの提供</p> <p>(3) 身体障害者が同伴する身体障害者補助犬への適切な対応</p> <p>(4) 受動喫煙の防止</p> <p>(5) 従業員に対する教育及び研修の充実及び強化</p> <p>(6) 地域社会とのつながりを強化する観点も含めた地域の高齢者、障害者、女性等の積極的雇用の推進</p> <p>2 組合及び連合会に期待される役割</p> <p>高齢者、障害者、子育て中の者等の利便性を考慮した施設設計やサービス提供に係る研究の実施</p> <p>3 日本公庫に期待される役割</p> <p>融資の実施等による営業者の支援</p>	<p>営業者は、人に優しい地域の宿づくりを指すために、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。</p> <p>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、営業者は、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。</p> <p>このほか、営業者は、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。</p>
<p>三 食の安全への関心の高まりや健康増進志向等への対応</p> <p>1 営業者に期待される役割</p> <p>(1) 食品の安全性に関する知識の普及の支援</p> <p>(2) 食物アレルギー物質の有無の表示</p>	

(新)	(旧)
<p>(3) 健康増進への取組</p> <p>2 組合及び連合会に期待される役割 食の安全への関心の高まりや健康増進志向等へ効果的に対応する方法についての研究の実施</p> <p>3 日本公庫に期待される役割 融資の実施等による営業者の支援 禁煙等に関する対策</p> <p>1 営業者に期待される役割</p> <p>(1) 受動喫煙の防止</p> <p>(2) 飲酒運転根絶に向けた必要な措置及びアルコール健康障害を発生させるような不適切な飲酒の誘引防止</p> <p>2 組合及び連合会に期待される役割 効果的な受動喫煙防止対策及び飲酒運転根絶等についての研究の実施</p> <p>3 日本公庫に期待される役割 融資の実施等による営業者の支援</p> <p>四 地域との共生</p> <p>1 営業者に期待される役割 (1) 地域の街づくりへの積極的な参加、地域の営業者と連携したサービスの提供 (2) 「賑わい」、「つながり」を通じた豊かな人間関係（ソーシャル・キャピタル）の形成</p>	<p>四 地域との共生 営業者は、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</p>

(新)	(旧)
<p>(3) ポイントサービス事業、スタンプ事業の実施</p> <p>(4) 地域の防犯、消防、防災、交通安全、環境保護活動の推進に対する協力</p> <p>(5) 暴力団排除等への対応</p> <p>(6) 災害対応能力の維持向上</p> <p>2 組合及び連合会に期待される役割</p> <p>(1) 地域の自治体等と連携し、社会活動の企画、指導及び援助がで きる指導者の育成</p> <p>(2) 業種を超えた相互協力の推進</p> <p>(3) 地域における特色ある取組の支援</p> <p>(4) 自治会、町内会、地区協議会、NPO、大学等との連携活動の 推進</p> <p>(5) 商店街役員への旅館業の若手経営者の登用</p> <p>(6) 地域における新規開業希望者の育成</p> <p>3 日本公庫に期待される役割</p> <p>融資の実施等によるきめ細かな相談及び指導を通じた営業者及び 新規開業希望者の支援</p> <p>六 東日本大震災への対応と節電行動の徹底</p> <p>東日本大震災は未曾有の国難であり、被災地域における営業再開及 び被災営業者の生活の再建と活力ある地域の再生のため、総力を挙げ て、東日本大震災からの復旧、将来を見据えた復興への取組を進めて いくこと。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

(新)	(旧)
<p>1 営業者に期待される役割</p> <p>(1) 被災営業者のみならず営業者全体による相互扶助と連携の下での役割発揮</p> <p>(2) 被災営業者の営業再開を通じた地域コミュニティの復元</p> <p>(3) 従業員及び利用者に対する節電啓発</p> <p>(4) 中長期の節電に資する省エネルギー対応の設備の導入</p> <p>(5) 節電を通じた経営の合理化</p> <p>(6) 電力制約下における新たな需要（ビジネス機会）の取り込み</p> <p>2 組合及び連合会に期待される役割</p> <p>(1) 同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）</p> <p>(2) 震災発生時の利用者の避難誘導などを通じた帰宅困難者に対する支援等への取り組み</p> <p>(3) 節電啓発や節電行動に対する支援</p> <p>(4) 節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置</p> <p>3 国及び都道府県</p> <p>東日本大震災を乗り越えて復興を実現し、被災地域のコミュニティの維持回復を図るため、被災営業者及び被災組合の意向等を踏まえつつ、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めるものとする。</p> <p>(1) 被災営業者の再生支援・経営安定化のための施策</p> <p>(2) 被災営業者の営業再開のための施策</p> <p>(3) 被災地における社会経済の再生及び生活再建と地域の復興のため</p>	

(新)	(旧)
<p>めの施策</p> <p>4 日本公庫に期待される役割 被災営業者に対するきめ細やかな相談及び支援を通じた低利融資等の実施</p>	