

○厚生労働省告示第二十四号

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（昭和三十二年法律第百六十四号）第五十六条の二第一項の規定に基づき、旅館業の振興指針（平成二十二年厚生労働省告示第七十八号）の全部を次のように改正し、平成二十七年四月一日から適用する。

平成二十七年二月十一日

厚生労働大臣 塩崎 恭久

旅館業の振興指針

旅館業の営業者（以下「営業者」という。）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。

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、営業者及び生活衛生同業組合（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等を踏まえ、営業者及び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。

今後、営業者及び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、適時かつ適切に本指針を改定するものとする。

第一 旅館業を取り巻く状況

一 営業者の動向

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。

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。）。

二 消費動向

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。）。

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。）。

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。）。

三 営業者の考える今後の経営方針

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。）。

第二 前期の振興計画の実施状況

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、振興計画を策定及び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。

国庫補助金としての予算措置（以下「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を検証や 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、補助対象となる事業の審査から評価までを一貫して行う等、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、振興指針及び振興計画の内容について広く広報を図り、組合未加入の営業者への加入勧誘を図ることが期待される。

組合への加入、非加入は営業者の任意であるが、生衛法の趣旨及び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とも考えられるため、都道府県、保健所設置市又は特別区への営業の許可申請又は届出等の際に、営業者に対して、生衛法の趣旨、関係する組合の内容、所在地及び連絡先等について情報提供を行う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%	<ul style="list-style-type: none"> ・衛生管理講習会の開催 ・衛生マニ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%	<ul style="list-style-type: none"> ・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%	<ul style="list-style-type: none"> ・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%	<ul style="list-style-type: none"> ・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
5	従業員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	従業員の福祉の充実に関する事業	21%	48%	<ul style="list-style-type: none"> ・共済制度等の加入促進

	業			<ul style="list-style-type: none"> ・ 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及び環境保全の推進に関する事業	13%	48%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 省エネルギー機器の導入 ・ 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

(注) データは、平成22年度から平成25年度までの評価結果を集計したもの。

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及び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、旅館及び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「改正耐震改修促進法」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組が期待される。

各々の営業者は、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当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、食の安全性及び信頼性に対する国民の関心が高まる中、産地及び種類等品質に関す

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並びに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規模の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な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る競争の激化、宿泊に対する利用者のニーズの多様化への対応などの課題があり、事業者を取り巻く経営環境は厳しい。

こうした中で、事業者は、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いだし、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組を行うなど、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) 高齢者及び障害者等への配慮

高齢化の進展は、高齢者向けのサービス需要の広がりにもつながり、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、高齢者や障害者等が利用しやすい設備の整備など、これら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及びユニバーサルデザイン化の取組を進める必要がある。

(3) 訪日外国人旅行者への配慮

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、今後も、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。

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LCC（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。

(4) インターネットの活用の推進

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。

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（クレジットカード会社（以下「カード会社」という。）が間に入って宿泊予約をすることにより、予約者に対して、宿泊する部屋の確保を保証する制度であって、予約者が不泊であった場合に、旅館に対して、カード会社を通じた、キャンセル料の支払が行われるものをいう。以下同じ。）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することで、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體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、アレルギー疾患対策基本法（平成26年法律第98号）の制定により、国としてアレルギー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

物アレルギー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入れ等

改正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、被災者にとって、長期の避難所生活は心身への負担が大きいことから、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、分煙及び時間分煙等の対策に取り組むことが期待される。

また、生活習慣病予防等を目的とした宿泊型の保健指導プログラムの活用について、医療保険者等と連携して、積極的に協力することが期待される。

3 税制及び融資の支援措置

組合又は組合員には、税制優遇措置及び日本公庫を通して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など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利の融資を受けることができる。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における低利融資の仕組み（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利用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る。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、独自の財源や予算措置を活用して、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。

加えて、組合及び連合会には、振興指針及び振興計画の内容について広く広報を図り、組合未加入の営業者への加入勧誘を図ることが期待される。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。

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及び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。

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

多くの営業者が経営基盤の脆弱な中小規模の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「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。

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、融資手続や事業計画の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、各々の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、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及び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及び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規模の事業者のほか、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

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、空調設備及び入浴設備等の的確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（昭和22年法律第233号）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、寝具、空調設備及び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ない。

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中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、手洗いの励行及び施設の清掃等により、利用者には不快感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、容器及び食器等の衛生管理の改善に取り組むことや、清潔で快適な入浴設備を整備するために、換気、防湿、衛生害虫等の駆除並びに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良質なサービスを提供し、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、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した上で分析し、自施設や地域の特性を踏まえ、強みを見だし、経営方針を明確化し、自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 自施設の立地条件、利用者層、資本力及び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 施設のコンセプトの明確化

- 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マニュアルを超えた「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子育て中の者への対応
- ⑦若者の一人旅への対応
- ⑧利用者との信頼関係の構築
- ⑨専門性を高めた高付加価値の提供
- ⑩看板サービスへのこだわり
- ⑪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
- ⑫魅力ある職場作り（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
- ③総カロリー表示及び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

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作り

- ①清潔で入りやすく、誰もがくつろぎ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地産地消の食材を使用したメニューの提供

④四季折々の食材を使用したメニューの提供

エ 訪日外国人旅行者の受入れ対応

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ギャランティ・リザーベーション制度の導入

(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ことが期待される。

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

- イ 各施設の特性に合致するような伝統を重んじた清潔な雰囲気醸成（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。）
- ウ 高齢者及び障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施
- エ 節電及び省エネルギーの推進
- オ 経営の合理化及び効率化のための改善
- カ 受動喫煙の防止
- キ 耐震改修の推進

(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

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。

- ア ホームページの開設等による積極的な情報発信
- イ 利用者情報のデータベース化等による適切な管理
- 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
- エ インターネット等による予約等の実施
- オ クレジットカード決済及び電子決済の導入及び普及
- カ 施設等における公衆無線 LAN 環境の整備

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

(5) 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、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るとともに、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。

ア 食材の原産地表示等への積極的な取組

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

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

エ 分かりやすい価格表示

オ 利用者の疑問や苦情への的確な対応（苦情処理マニュアルの作成等）

カ 従業員に対する危機管理教育の徹底

キ 賠償責任保険等の活用

ク 訪日外国人旅行者等の習慣に配慮した取組

(6) 従業員の資質の向上に関する事項

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

1 組合及び連合会による営業者の支援

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。

(1) 衛生に関する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、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係る指導及び助言に努めること。

(2) 施設、設備及びサービスの改善に関する事項

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、障害者及び外国人宿泊者等への対応並びに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、助言及び情報提供等、必要な支援に努めること。

(3) 利用者の利益の増進に関する事項

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こと。

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、旅行案内所の設置及び施設

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旅行者の受入れ促進のため、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努めること。

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こと。

(4) 経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項

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及び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。

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こと。

さらに、関係機関との連携の下、新規開業希望者を対象として、創業や事業承継に関する助言及び相談を行う取組の推進に努めること。

(5) 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項

接客及び調理等の基礎的な技術の向上並びに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並びに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こと。

(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及び実施に係る指導に努めること。

(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、食品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こと。

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こと。

(8) 従業員の福祉の充実にに関する事項

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充実並びに共済制度（退職金及び生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めること。

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に努めること。

(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こと。

2 行政施策及び政策金融による事業者の支援及び利用者の信頼の向上

(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。

ア 事業者に対する経営改善の具体的指導及び助言等の支援

イ 利用者からの苦情及び要望の事業者への伝達

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に向けた取組

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

(2) 全国指導センター

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。

ア 事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

- イ 危機管理マニュアルの作成
- ウ 苦情処理マニュアルの作成
- エ 効果測定の実施及び政策提言機能の強化
- オ 公衆衛生情報の提供機能の強化

(3) 国及び都道府県

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。

- ア 旅館に関する指導監督
- イ 旅館に関する情報提供その他必要な支援
- 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

(4) 日本公庫

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心に積極的な取組に努めることが期待される。

- ア 営業者が利用しやすい融資の実施
- 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
- ウ 災害時等における速やかな相談窓口の設置

第五 営業の振興に際し配慮すべき事項

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、地域との共生及び東日本大震災への対応といった課題に对应し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付けを確保することが期待される。

一 環境の保全及び食品循環資源の再生利用の推進

1 営業者に期待される役割

- (1) 省エネルギー対応の空調設備及び太陽光発電設備等の導入
- (2) 節電に資する人感センサー、LED 照明装置及び蓄電設備等の導入
- (3) 廃棄物の最小化及び分別回収の実施
- (4) 温室効果ガス排出の抑制
- (5) 食品循環資源の再生利用等実施率の向上
- (6) 食品循環資源の再生利用、食品残さの抑制及び減量

2 組合及び連合会に期待される役割

- (1) 食品循環資源の再生利用の仕組みの構築
- (2) 業種を超えた組合間の相互協力
- (3) 食品循環資源の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

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

二 少子高齢化社会等への対応

1 営業者に期待される役割

- (1) 積極的なバリアフリー対策の実施
- (2) 高齢者に配慮したメニューや少量メニューの提供
- (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
- (4) 受動喫煙の防止
- (5) 従業員に対する教育及び研修の充実及び強化
- (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、障害者及び女性等の積極的雇用の推進

2 組合及び連合会に期待される役割

高齢者、障害者及び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

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

三 食の安全への関心の高まりや健康志向等への対応

1 営業者に期待される役割

- (1) 食品の安全性に関する知識の普及の支援
- (2) 食物アレルギー物質の有無の表示
- (3) 健康増進への取組

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志向等へ効果的に対応する方法についての研究の実施

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

四 禁煙等に関する対策

1 営業者に期待される役割

- (1) 受動喫煙の防止
- (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

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

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

五 地域との共生

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及び地域の営業者と連携したサービスの提供
- (2) 「賑わい」や「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
- (3) ポイントサービス事業及びスタンプ事業の実施
- (4) 地域の防犯、消防、防災、交通安全及び環境保護活動の推進に対する協力
- (5) 暴力団排除等への対応
- (6) 災害対応能力の維持向上
- (7) 地震等の大規模災害が発生した場合における、地域住民への支援

2 組合及び連合会に期待される役割

- (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

- (2) 業種を超えた相互協力の推進
- (3) 地域における特色ある取組の支援
- (4) 自治会、町内会、地区協議会、NPO 及び大学等との連携活動の推進
- (5) 商店街役員への旅館業の若手経営者の登用
- (6) 地域における新規開業希望者の育成

3 日本公庫に期待される役割

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

六 東日本大震災への対応と節電行動の徹底

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した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及び将来を見据えた復興への取組を進めていくこと。

1 営業者に期待される役割

- (1) 被災した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
- (2) 被災した営業者の営業再開を通じた地域コミュニティの復元
- (3) 従業員及び利用者に対する節電啓発
- (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

- (5) 節電を通じた経営の合理化
- (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

2 組合及び連合会に期待される役割

- (1) 同業者による支え合い（太い「絆」で再強化）
- (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の取組
- (3) 節電啓発や節電行動に対する支援
- (4) 節電に資する共同利用施設（共同蓄電設備等）の設置

3 国及び都道府県

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、被災した営業者及び被災した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こと。

- (1) 被災した営業者の再生支援及び経営安定化のための施策
- (2) 被災した営業者の営業再開のための施策
- (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の施策

4 日本公庫に期待される役割

被災した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