

旅 館 業 の 振 興 指 針

昭和59年 8 月 28 日
厚生省告示第141号
一部改正
平成元年 3 月 22 日
厚生省告示第46号
平成 2 年 3 月 14 日
厚生省告示第33号
平成 7 年 2 月 2 日
厚生省告示第14号
平成12年 2 月 29 日
厚生省告示第51号

厚生省生活衛生局指導課

目 次

前 文	1
第一 平成十六年度末における経営振興の目標に関する事項	2
一 需要・供給の見通し	2
二 産業としての旅館業の位置付け	2
三 提供する役務及び商品の内容	2
四 経営規模及び管理の目標	3
五 経費の節減及び適正配分	3
六 施設・設備の近代化	3
七 公正競争の確保	4
八 衛生水準の向上及び衛生管理	4
第二 経営振興の目標を達成するために必要な事項	5
一 経営管理の近代化、合理化	5
（一）経営方針の確立	5
（二）経営の計画化	5
（三）作業管理の近代化	5
（四）経理の改善	5
（五）経費の節減及び適正配分	6
二 施設・設備の整備	6
（一）宿泊施設の立地等の適正化	6
（二）施設・設備の適正規模	6
（三）宿泊施設街の整備	6
（四）省エネルギー及び省資源の推進	6
（五）宿泊施設形態及び内部構成の改善	6
（六）施設・設備等の近代化	7
三 事業の共同化、協業化、連鎖化	7
四 役務及び商品の提供方法の改善	8
五 新技術の開発等	8
六 従業員の技能の改善向上	8
七 取引関係の改善	9
八 需要の拡大	9
九 組合活動の活性化	9
第三 経営振興に際し配慮すべき事項	10
一 従業員の確保対策及び福利厚生の充実	10
二 衛生管理	10
三 従事者の安全の確保	10
四 環境の保全	11
第四 利用者利益の増進に関する事項	12
一 啓発普及活動	12

二	表示の適正化	12
三	シルバースター登録制度等の推進	12
四	適正な競争条件の確保	12
五	利用者の信頼の確保	13
六	事故の防止	13
七	その他利用者利益の擁護	13
第五	振興指針の有効活用の方策	14

旅館業の振興指針

環境衛生関係営業は、国民の日常生活に密着して、その充実に大いに貢献している。

今日、環境衛生関係営業の施設総数は、二百五十四万施設を超え、我が国経済に占める割合も増大している。しかし、環境衛生関係営業は、その大部分が経営基盤のぜい弱な中小零細企業であり、慢性的な過当競争という厳しい経営環境にあるため、衛生水準の維持向上等を通じ、利用者又は消費者の生活向上に資するという社会的要請に必ずしも十分に応えられていないのが実状である。

このような現状に照らして考えると、環境衛生関係営業の振興を積極的に図り、その社会的責務を果たしていくことが、国民経済の安定の上からも重要な課題となっている。

特に、旅館業は、国民に健全で、快適な余暇を提供することにより、国民生活の充実に大いに寄与している。しかし、近年国民の宿泊サービスへのニーズが多様化し、個性化、複合化及び高度化の傾向が進む中で、旅館業はそれらへの的確な対応が迫られている。加えて、近年、宿泊施設の多様化等による競争の激化、旅行業者と営業者との関係、経営の前近代的な体質の払しょく等改善を要する経営上の問題が山積している。したがって、これらの諸問題を克服し、利用者の要望の変化に的確に対応できる近代的な経営形態に脱皮できるよう営業の振興を計画的に図り、もって、公衆衛生の向上と利用者の生活の向上に資することを目的として、今般、旅館業の振興のために必要な指針を定めるものとする。

第一 平成十六年度末における経営振興の目標に関する事項

一 需要・供給の見通し

(一) 近年、我が国の旅館業は、国民生活の向上に伴う観光旅行の需要拡大を背景に供給能力を整備拡大するとともに、宿泊施設数もホテル営業を中心に急激に増加しているため、地域によつては、過当競争現象を呈している。

他方、旅館業に係る需要の動向をみると、利用者の要望の変化に対応している旅館業の需要の伸びは堅調に推移しているが、旅館業の大多数を占める中小旅館は、施設・設備の老朽化、サービスの低下、経営改善の遅れ等により、利用者の要望に十分対応できない体質となり、さらには、景気の低迷等社会的経済的環境の変化の影響をも受け、その伸びは停滞している。

こうした現状に照らして考えると、旅館業界は従来にも増して需要の喚起、拡大策を検討し、宿泊需要の拡大を図る必要がある。

(二) 以上を踏まえて、平成十六年度における旅館業の需要額を九兆八千億円と見込み、これに対応したサービス及び商品の供給体制を整備することを目標とする。

二 産業としての旅館業の位置付け

高度経済成長期においては、観光宿泊需要の増大、経済活動の活発化によるビジネス往来の増大等により、宿泊施設の新増設に対する要求が高まり、規模の利益の追求が業界のすう勢であった。それは、生産性の向上等を通じ、近代化に大いに寄与したが、反面、大規模化指向は、市場の獲得競争をし烈化させ、低価格営業政策等の過当競争を招来させたといわれている。さらに、今日、人件費、原材料費の上昇等により、企業経営の圧迫要因が増大している。

このため、経費の引下げと同時に高付加価値化対策が要求され、従来の宿泊施設の新増設等による販売能力の拡大といった物的な経営資源の強化にとどまらず、商品及び情報提供システムの改善、情報収集力の強化、人材の育成等質的な経営資源を重視した総合的な経営力の強化が重要となっている。

したがって、今後は、これらの質的な経営資源の充実に努めるとともに、知識及び技能の高度化を図ることにより付加価値生産性の高い業態への移行を図ることを目標とする。

三 提供する役務及び商品の内容

(一) 利用者の宿泊施設に対する要望には、高度化、多様化等の変化がみられ、外的な要件としては、所在地の性格及び魅力、交通の利便等があり、内的な要件としては、料金、接客態度、料理の内容と提供方法、施設・設備等があるが、これらによつて清潔、安全、憩い、ゆとり、豊かさ、健康志向、快適性等多くの観点から満足感を合理的に選好し、宿泊施設を選択がなされてくるのが実状である。

また、国民生活の向上に伴い生活の質的充実を指向して、利用者の要望も多様化し、個性化、複合化及び高度化の傾向にあり、今後は、し好性の強い選択的な利用者の要望の拡大が予想される。その他、高齢化、国際化の進展により新たな利用者層の拡大が見込まれる。

したがって、旅館業は、常に利用者の立場を念頭に置き、宿泊施設に対する要望の変化

- に対応した施設・設備の整備やサービスの提供を行うのみならず、さらには、サービス及び商品に関する利用者への知識、情報の提供といったサービスを行うこと等により、利用者の潜在的要望を積極的に引き出すことのできるような経営を実現することを目標とする。
- (二) 営業者は、その宿泊施設の立地及び業態を十分考慮した上で、季節感あふれる地方色豊かな質の良い料理等の提供を行うとともに、地元の産物等の調理方法の工夫、利用者のし好に対応して料理の開発に努めるほか、料理の盛り付け、食膳への出し方、食器等に改善や工夫を凝らすこと等により、料理の品質の維持向上を図ることを目標とする。
- また、食事を提供しない都市型中小旅館等にあつては、むしろ地域における各種の飲食店の情報を提供すること等により、宿泊客に選択性のある食事を提供することも考える必要がある。

四 経営規模及び管理の目標

旅館業においては、全体としては明確な経営方針が確立され経営が改善されつつあるものの、依然として収益性の向上や経営の近代化に向けた取組が遅れている営業者も多い。また、旅館業は、基本的にはサービス業であるが、装置産業的性格も持ち合わせているという特性があるところから、単純に規模の利益を指向し、施設に対する積極的な投資が実施され、需要に比して過剰設備に陥っているところが見受けられる。

したがって、営業者は、労働力の不足、諸経費の上昇、顧客の動向、利用者の要望の個性化、複合化及び高度化等現在置かれている社会的経済的諸条件やその見通し、自店の経営能力等を十分参酌し、それらに適切に対応することはもとより、常に経済合理性を念頭に置き、ある程度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の対応し得る供給能力の整備充実に努め、自店の経営能力に適合した経営規模の実現を図るものとする。

加えて、営業者は、QC活動の導入等による合理的な事業活動により経営経費の低減に努めるなど経営管理の近代化を図ることを目標とする。

特に施設に対する投資に当たっては、これが営業の性格を長期的に固定するものであるから、将来における需要の変化を十分に予測し、これに適宜、対応できるような形で実施するものとする。

五 経費の節減及び適正配分

旅館業の原価構成をみると、原材料費及び人件費の占める割合が高い。

したがって、営業者は、食材の有効利用、食材等の共同購入、人材の活用等に努めるとともに、経営管理の適正化、施設・設備の近代化、作業の効率化、省エネルギーの徹底、取引条件の改善等による経費の節減及び適正配分を図ることを目標とする。ただし、無定見な経費削減は、顧客に対するサービスの低下につながり、かえって需要減退による経営の悪化を招くこともあるのでサービスや商品の内容の低下を来さない範囲でこれを実施することを原則とすべきである。

六 施設・設備の近代化

営業者は、利用者特に今後利用の増加が見込まれる高齢者等が安心して利用できるよう安全衛生、利便、快適性、災害に対する安全性、利用者の要望の充足等の確保のため、施設・設備の適正かつ適切な整備を図るとともに、従業者の労働安全衛生、作業能率の向上、福利

厚生の充実及び省エネルギーの推進等経営の近代化のために必要な施設・設備の整備を図るものとする。

七 公正競争の確保

旅館業の一部には、過当競争が存在し、それによつて、サービスや商品の品質及び衛生水準の低下が生ずるおそれがあり、利用者の要望に十分こたえられない実状にある。

したがつて、当該地域の営業者は、その要望にこたえるため公正な競争の確保に努めるものとする。

八 衛生水準の向上及び衛生管理

近年の旅館業に対する利用者の要望は多様化し、個性化、複合化及び高度化の傾向にあり、その営業形態、施設・設備も多種多様になっているので、それらに対応した衛生サービスを提供するため、清潔かつ衛生的な寝具の提供、適切な廃棄物処理及び廃水処理施設の設置、維持及び管理、その他施設・設備等の改善向上を図るとともに、食品衛生については、食品の調理、保存等の衛生的取扱いに留意する必要がある。

したがつて、営業者は、利用者等の安全衛生の確保を図るため「旅館業における衛生等の管理要領」に基づき、的確な衛生管理、従業者の健康管理等に努め、衛生水準の向上を図ることを目標とする。