

<見え消し版>

旅館業の振興指針（案）

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、より高い利用者の利便への対応等の経営上の課題への取組が求められている。しかしながら、個々の営業者による取組だけでは、必ずしも十分な対策を講じることができなかつたり、十分な成果を得るまでに時間を要する面がある。このため、生活衛生同業組合（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や研修事業、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、国民生活金融公庫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、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、旅館業における時代の流れを的確に捉え、新たな時代の社会的要請に積極的に応え、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、真の豊かさを実感できる生活の実現、地域社会づくりへの貢献など、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ものである。

第1 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寄与してきたところである。しかし、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りつつあり、近年の温泉ブームやエコツーリズム等旅行形態の個性化が進みつつある。このことを反映するかのようになり、低価格を売りに高稼働率を維持する宿泊特化型のホテルがある一方、予約満杯で数ヶ月も予約がとれない超高級小規模旅館や外資系チェーンの高級都市型ホテルの開業が続くなど利用者層の二極化が進む中で、大型旅館や老舗旅館の廃業が加速し

ている。

これらの旅館業は、施設・設備の老朽化、サービス内容の陳腐化、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環境の変化を読み切れなかったものと思われる。

また、ハンセン病元患者や障害者の宿泊拒否、エイズ患者の宿泊、補助犬を伴う障害者等への配慮など、人権擁護の問題も重要な経営課題となっている。

このような環境の中で、旅館業の振興を図るためには、従来にも増して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することが重要である。

二 今後5年間（平成21年度末まで）における営業の振興の目標

第1に、旅館業は、利用者を宿泊させて料理を提供する営業であり、安全上、衛生上の問題に対して、特に注意が必要な業態である。火災や地震に対する備え、清潔かつ衛生的な寝具の提供、浴室等の施設・設備の衛生管理をはじめ、食品衛生については、食品の調理、保存等の衛生的取扱いなど、利用者の安全衛生の確保に努めることは、営業者の責務である。

第2に、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、一方では、バブル経済時における設備投資等で過大な債務を負っており、バブル崩壊後十数年を経過した現在でも、過重債務や経営不振で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。

また、商品及び情報供給システムの改善、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が重要である。

第3に、家族的な雰囲気や心こもった触れ合いを経営の基本とし、高齢者や障害者を含む全ての利用者や地域住民の人々が、安心して快適に楽しむための優しい配慮がなされた、人に優しい地域の宿づくりを目指す必要がある。

各営業者は、これらを十分に認識し、安全・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・設備の改善等

を積極的に取り組むことにより、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2 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

1 衛生水準の向上等に関する事項

営業者は、近年の腸管出血性大腸菌（O157）や、新たな感染症等の発生状況等に配慮しつつ、公衆衛生の見地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・設備等に応じた、快適な温度及び空気環境の確保、浴室・浴槽等の清掃の徹底、衛生教育の充実による従業員の資質の向上、食品の衛生的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・強化を図り、利用者が清潔かつ衛生的で快適な宿泊ができるよう衛生管理に努めるものとする。

また、営業者自ら従事者に対し衛生管理に関する模範を示すとともに、SARS等の感染症防止のために従業員の健康管理に十分留意し、従業者に対する正確な衛生教育の徹底と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）等の関係法令を踏まえた非常口表示等の防火安全対策を講じるとともに、利用者に対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

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。

（1）経営方針の明確化・独自性の発揮

営業者は、自店の立地条件、客層、経営規模、営業形態等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。

過重債務等により自力再生不能な場合には、経営力、営業力のある第三者や新会社設立による営業譲渡、債権の売却等を行うことにより、新組織のもとで債務圧縮を図ることも必要である。この場合は従来の経営者の経営責任を問われることとなるが、従来

の経営者が支配人や新運営会社の代表となることも可能であり、再生チームの一員として経営の支援に徹する覚悟も必要となる。

また、既に地域に定着している店であっても、客層の変化、周囲の競合店の状況等の情報を収集し、自らの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、将来を見据えた経営方針を改めて検討する必要がある。

(2) サービスの見直し及びメニューの開発

国内旅行は海外旅行に比べて割高感があり、ありきたりのものを提供したうえで割高の価格では利用者は遠のくばかりである。したがって、営業者は、サービスの向上の意識を持つにとどまらず、高齢化及び国際化の進展にも対応できる接客の手引を作成し、これを従業員に周知徹底させ、利用者の信頼と好感が得られるよう、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。例えばたとえば、対価以上のサービスの提供と手ごろ手心と感じさせる料金の設定、リピーター獲得のための独自のポイントカードの発行、季節にあった地元の農水産物等の食材による料理の提供、利用者の嗜好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、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、オリジナリティーのある土産物の販売、数種類の浴衣等を顧客に選択させる等新たなサービスの開発が期待されるを行う必要がある。

また、オフシーズン対策として、地元企業や市民を対象とした宴会、会食の積極的な受け入れ、キャンペーン等の期間限定割引、インターネット利用者割引等のメニューの開発も期待されるに努めることも必要である。

観光立国宣言の推進における外客誘致のための看板やパンフレット等の作成、環境保全等に配慮したエコツアーを付加させた事業など、積極的な取り組みも必要である。

(3) 施設・設備の改善

営業者は、利用者特に今後の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、利用者の要望の充実等の確保のため、バリアフリー化を念頭に置いた施設・設備の適正かつ適切な整備を図るとともに、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の施設・設備の必要な改善及び整備に努める。

また、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、店内の分煙や禁煙等最近増加している利用者からの受動喫煙の防止の要望への対策についても検討することが望ましい。

(4) 情報通信技術を活用した新規顧客の獲得や顧客の確保

旅館業は比較的、情報通信技術の導入が普及しているが、情報化についての認識が必ずしも十分とは言えない状況にある。利用者の要望を把握するためには、リアルタイムで直接利用者の声を聞く体制が重要であり、インターネットでホームページの開設によって双方向の情報交換を行うことや、定期的にイベント案内のメールの発信等新しい広告媒体として活用することが必要である。

また、宿ネット等の宿泊予約サイトを活用して客室稼働率を高めたり、外国語表示により伝統的な日本旅館等の良さを外客に訴えることにより、新たな需要の拡大を図ることも必要である。

(5) 表示の適正化と苦情の適切な処理

営業者が、料金表示を行う場合は、その表示の料金が実際に支払う金額と相違するかのような印象を与え、利用者に誤解及び不信を招かぬよう分かりやすい料金表示に努めるとともに、それぞれの経営の特質に応じた料金の適正化を図ること等により、利用者に納得と安心の得られるよう努めるものとする。また、温泉を使用している営業者にあつては、源泉及び浴槽の温泉の成分、循環濾過や加水等の有無を表示するよう努めるものとする。

営業者は、利用者から意見及び苦情に対して適切に対応することが、利用者の信頼の確保、利用者の要望の動向の把握に資することからも、宿泊サービスに係る利用者の意見及び苦情に対しては、誠意をもって対応し、問題の早急かつ円滑な解決に努めることが必要である。

(6) 従業者の資質の向上

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し、経営力の強化を図る必要があるが、特に人材の育成は、経営上の重要な点である。したがって、営業者は、自ら進んで情報の収集、調理技術の開発、接客技術の向上等自己研さんに努め、職場内指導を充実するとともに、従業者に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を行わせ、従業

者の資質の改善向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めることが必要である。さらに、従業者に意欲と働きがいを持たせるよう、適正な労働条件の確保に努めることが必要である。

(7) 経営診断の活用

旅館業においては、経営者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、このような営業者においては、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や連合会が運営する経営改善金融委員会を積極的に活用することが望まれる。

(8) シルバースター登録制度の推進

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はかる必要から、設備・サービス・料理面で一定の基準を充足する旅館業を対象に、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の整備及びサービスの提供に努めるとともに、高齢者等に配慮した施設であることが利用者に容易に分かるよう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。

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。

(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項

衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、営業者及び従業者の衛生管理の手引の作成等による普及啓発、衛生管理体制の整備充実

(2) 施設・設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の近代化、利用者の利益の増進等に対応するための施設・設備の改善の推進

(3) 利用者の利益の増進及び役務の提供方法に関する事項

サービスの適正表示や営業者が自店の特質に応じ作成する接客

手引及び作業手引の基本となるマニュアルの作成による普及啓発、苦情相談窓口の開設及び苦情処理の対応に関するマニュアルの作成、宿泊施設に関する利用者への啓発活動、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

シルバースター登録制度の普及活動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楽しむための優しい配慮がなされた施設等に贈る賞）等の顕彰制度の推進

(4) 経営管理の近代化及び合理化に関する事項

先駆的な経営事例等経営管理の近代化に必要な情報、立地条件等経営環境に関する情報及び旅館業界の将来の展望に関するデータ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、情報通信技術による経営近代化システムの構築及び活用、電子決裁システム及びデビットカードの推進、事業再生のための調査・研究及び経営オペレーター（事業再生を行うために、経営の専門的な支援に携わる人）養成の推進

(5) 営業者及び従業者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、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

(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

(7) 取引関係の改善に関する事項

旅行業界、機器業界等の関連業界との連携の強化及び共同購入等取引面の共同化の推進

(8) 従業者の福祉の充実に関する事項

従業者の労働条件整備や健康管理充実のための支援、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の実施及び共済制度（生命保険等）の整備・強化

(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等の経営知識の情報提供の促進

2 行政施策及び政策金融による営業者の支援、利用者の信頼性の向上

(1) 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の具体的指導・助言等の支援を行う

とともに、利用者からの苦情や要望を組合を通じて個々の営業者に伝え、その営業に反映させるなど、利用者の信頼性の向上に積極的に取り組むものとする。また、保健所をはじめとする都道府県生活衛生営業関係部局と連携を図り、新規開業者等に対する組合加入促進策を講じるものとする。

- (2) 全国生活衛生営業指導センターにおいては、これら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・整備や営業者への当該情報の提供、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。
- (3) 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、情報の提供その他支援措置に努めるものとする。
- (4) 国民生活金融公庫においては、施設・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貸付による融資の実施等必要な支援に努めるものとする。

第3 営業の振興に際し配慮すべき事項

一 環境の保全及びリサイクル対策の推進

営業者は、営業活動に伴う水質汚濁、悪臭、騒音等の公害の発生防止及び産業廃棄物の適正な処理のために、公害防止関係法令等を十分理解し、遵守するとともに、設備の改善など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。

なお、旅館業は宿泊客に対して食事を提供するため、食品廃棄物が発生しやすいが、リサイクル対策が必ずしも十分でないため、組合等が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、地域の自治体や自治会が関与しながら、地域全体で取り組むことにより、効果的で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、地域の自治体等と連携しながら、旅館業における食品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たり、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リサイクル対策に関する取組を推進する。

これらの取組を通じて、旅館業の営業者においては、食品循環資源の

再生利用等の実施率を平成18年度までに20パーセントに向上させるよう、食品循環資源の再生利用並びに食品廃棄物の発生の抑制及び減量に努めるものとする。また、国民生活金融公庫においては、これらの営業者の取組に対して、生活衛生貸付による融資の実施等必要な支援に努めるものとする。

二 高齢社会への対応

営業者は、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、高齢者が食べやすい食材を使ったメニューの開発、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等備品の整備など、高齢社会における幅広い取組が期待される。

旅館業として伸びて行く1つの方法として、高齢者等をターゲットに健康増進、回復のためのリハビリ機関も取り入れ、長期滞在型・療養型旅館に切り替える方法もある。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態勢を整えておくことが重要である。

また、営業者は、行政等との連携のもとに、デイサービス事業（高齢者生きがい活動支援通所事業）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。

このため、組合及び連合会においては、地域の自治体等と連携しながら、デイサービス事業の構築、効果的な入浴法をアドバイス出来る人材の養成等に積極的に取組とともに、高齢者等の利便性を考慮した施設の設計やサービスの提供の研究、健康志向に対応した新しいプログラムの開発等を行うことにより、営業者の取組を支援することが重要である。

国民生活金融公庫においては、これら営業者の取組に対して生活衛生貸付による融資の実施等必要な支援に努めるものとする。

三 地域との共生

旅館業の営業者は、地域にとって集客の促進に必要不可欠なサービスの身近な供給者であるとともに、商店街や温泉街の重要な構成員でもあり、地域社会の活性化に欠くことのできない存在である。

また、旅館業は、地域住民のつながりの場として期待される役割が大きいため、営業者においては、例えば、地域と旅館等が一体となったイベントの企画、旅館等施設でのコミュニティ機能を生かした街の情報発信・収集の提供など、地域におけるまちづくりに積極的に参加するとともに、様々な地域社会活動の一翼を担うなど地域と共生していくことが

期待される。

組合及び連合会においても、業種を超えて相互に協力を推進し、地域における特色のある取組を支援することが期待される。特に、観光立国行動計画の一環である、トラディショナル・ジャパン運動（旅館業と地場産業等との連携により、宿泊客に対し、古き良き日本の伝統を衣食住のすべての面で体感してもらう運動）を円滑に展開するため、旅館業と地場産業（商店街、伝統・工芸産業）等と協力し、地域に潜在している食文化や伝統工芸等を発掘し、その実体験を通じた地域の伝統文化とのふれ合いの場を観光客に提供するために、地域自治体等と連携を図り推進して行く必要がある。

また、温泉地にあっては、「温泉と観光」「温泉と健康」「温泉と美容」「温泉と介護」等をテーマとした温泉再生フォーラムの開催や、温泉の専門家を養成し、地元医療機関における人間ドックやトラディショナル・ジャパン運動とを組み合わせた特徴ある街づくりも期待される。