

各〔都 道 府 県〕
〔保健所設置市〕 衛生主管部（局） 御中
〔特 別 区〕

厚生労働省健康・生活衛生局生活衛生課

改正旅館業法に基づく接客対応の研修等に係る周知広報資料について

生活衛生関係営業への取組につきましては、平素より、御高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、「生活衛生関係営業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図るための旅館業法等の一部を改正する法律」（令和 5 年法律第 52 号。以下「改正法」という。）において、旅館業の営業者は、高齢者、障害者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、その従業員に対して必要な研修の機会を与えるよう努めなければならないこととされました。

また、改正法の施行に向けて昨年設置された「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」のとりまとめにおいて、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する適切なサービスを提供するための内容に関して、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盛り込んだ研修ツール（以下「研修ツール」という。）を作成すべきとされたことを踏まえ、本年 5 月より「宿泊施設向け接客研修ツール作成等のための検討会」（以下「ツール検討会」という。）を開催し、平成 30 年 3 月に観光庁において作成した「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接客マニュアル【宿泊施設編】」の内容も参考に、研修ツールの作成に向けた検討を行っております。

こうした中で、改正法の施行（令和 5 年 12 月 13 日）から一定の期間が経過したことや、ツール検討会において実施したアンケート調査の結果において、配慮を要する宿泊者に対する接客対応の研修を実施している営業者が約 2 割であったことなどを踏まえ、今般、営業者の皆様が研修を企画・実施いただく際の基本的なポイント等をまとめたリーフレットを別添のとおり作成し、厚生労働省 HP に掲載するとともに、別紙のとおり宿泊業界団体に事務連絡を発出しましたので、情報提供いたします。

都道府県等におかれましては、管内の旅館業の営業者に対して周知いただくとともに、各営業者における研修の実施を促進いただきますようお願い申し上げます。

なお、研修ツールについては、令和 7 年度以降の研修にご活用いただけるよう、引き続きツール検討会において検討・作成を進め、令和 6 年度中に公表することを予定しておりますので、併せてお知らせいたします。

（参考）

- ・改正旅館業法特集ページ（厚生労働省 HP）

<https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/>

- ・宿泊施設向け接客研修ツール作成等のための検討会（厚生労働省 HP）

https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/ryokangyouhou-kentoukai_00010.html

- ・検討会で実施したアンケート調査結果概要

<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001302540.pdf>

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会
一般社団法人全日本ホテル連盟
一般社団法人日本旅館協会
一般社団法人日本ホテル協会

御中

厚生労働省健康・生活衛生局生活衛生課
観光庁参事官（産業競争力強化）

改正旅館業法に基づく接客対応の研修等に係る周知広報資料について

生活衛生関係営業への取組につきましては、平素より、御高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、「生活衛生関係営業等の事業活動の継続に資する環境の整備を図るための旅館業法等の一部を改正する法律」（令和5年法律第52号。以下「改正法」という。）において、旅館業の営業者は、高齢者、障害者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、その従業員に対して必要な研修の機会を与えるよう努めなければならないこととされました。

また、改正法の施行に向けて昨年設置された「改正旅館業法の円滑な施行に向けた検討会」のとりまとめにおいて、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する適切なサービスを提供するための内容に関して、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盛り込んだ研修ツール（以下「研修ツール」という。）を作成すべきとされたことを踏まえ、本年5月より「宿泊施設向け接客研修ツール作成等のための検討会」（以下「ツール検討会」という。）を開催し、平成30年3月に観光庁において作成した「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接客マニュアル【宿泊施設編】」の内容も参考に、研修ツールの作成に向けた検討を行っております。

こうした中で、改正法の施行（令和5年12月13日）から一定の期間が経過したことや、ツール検討会において実施したアンケート調査の結果において、配慮を要する宿泊者に対する接客対応の研修を実施している営業者が約2割であったことなどを踏まえ、今般、営業者の皆様が研修を企画・実施いただく際の基本的なポイント等をまとめたリーフレットを別添のとおり作成し、厚生労働省HP及び観光庁HPに掲載しました。

貴団体におかれましては、傘下の旅館業の営業者に対して周知いただくとともに、各営業者における研修の実施を促進いただきますようお願い申し上げます。

なお、研修ツールについては、令和7年度以降の研修にご活用いただけるよう、引き続きツール検討会において検討・作成を進め、令和6年度中に公表することを予定しておりますので、併せてお知らせいたします。

（参考）

- ・改正旅館業法特集ページ（厚生労働省HP）

<https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/>

- ・宿泊施設向け接客研修ツール作成等のための検討会（厚生労働省HP）

https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi/ryokangyohou-kentoukai_00010.html

- ・検討会で実施したアンケート調査結果概要

<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001302540.pdf>

- ・観光庁ウェブサイト

https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/kokunaikoryu/kaitaku/universal-tourism.html

高齢者、障害者等の配慮を要する方への 接遇対応の研修を実施する際の基本的ポイント

～宿泊者も従業員も、誰もが気持ちよく過ごせる宿泊施設を目指して～

改正旅館業法（令和5年12月13日施行）の概要

1. 宿泊拒否事由の追加
2. 感染防止対策の充実
3. 差別防止の更なる徹底等
4. 事業譲渡に係る手続の整備

旅館業の営業者は、高齢の方、障害のある方など、**特に配慮を要する宿泊者への適切な宿泊サービスの提供のため、従業員に対して必要な研修の機会を与えるよう努めなければならないこととされました。**（旅館業法第3条の5第2項）

＜旅館業法第5条の2に基づく営業者向け指針（令和5年11月15日決定）＞

研修に当たっては、国において作成する研修ツールや障害者差別解消法に基づく衛生事業者向けガイドラインを活用するほか、

- ・ 旅館・ホテル関係団体等の研修に参加すること
- ・ 障害者団体や自治体の障害者部局と協力して、実際に障害者の話を聞くこと（どのような行為を差別と感じるかの質疑応答を含む。）
- ・ 社会的障壁の除去の必要性を理解するための社会モデル研修を行うこと
- ・ 患者団体等と協力して実際に感染症患者等の話を聞くこと 等が考えられる。

（参考）障害者差別解消法について

令和6年4月1日から、民間事業者による合理的配慮の提供が義務となりました。

＜合理的配慮とは＞

事業者や行政機関等が、障害のある人から、社会の中にあるバリア（障壁）を取り除くために何らかの対応を求められたときに、負担が重すぎない範囲で対応を行うこと。

＜合理的配慮の流れ＞

1 社会的バリア（障壁）を取り除くための申出

2 建設的対話

障害のある人と事業者等が話し合っ、ともに対応策を検討

3 合理的配慮の提供

例）数センチの段差があり、車椅子が進めなくなる事象が生じたため、建設的対話の結果、段差に一時的に板等でスロープを渡す 等



次ページ以降で、配慮を要する方への接遇について、従業員の皆様にお伝えいただきたい基本的ポイントを紹介します。

「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接客マニュアル(宿泊施設編) / 観光庁」(以下「接客マニュアル」という。)の中から、配慮を要する方への接客のポイントをご紹介します。詳細は巻末のリンクをご確認下さい。

接客とは？ 接客マニュアルP9

接客とは、「お客様のニーズに“気づき”、理解と尊厳を尊重して対応すること、サービスを提供すること」を指します。

高齢の方や障害のある方にとっての「バリア」を取り除いていくためには、コミュニケーションをとりながら、的確な支援・サービスを提供することが重要です。

接客の心構え・ポイント 接客マニュアルP9

■ ひとりひとりの**尊厳を尊重**する

特別な扱いを必要としているわけではありません。他の方と同じように対応します。同行者や介助者に話しかけるのではなく、ご本人としっかりと意思疎通を図ります。



■ **必要な支援をしっかりと確認して対応**する

心身機能や障害の程度、必要な支援は、ひとりひとり異なります。勝手な思い込みや判断をせずに、どのような支援が必要かをしっかりと伺います。

お手伝い
することは
ありますか？

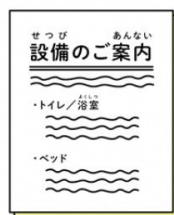
■ **できることはご本人に任せる、無理なことはしない**

高齢や障害があるからといって、あらゆる支援が必要なわけではありません。自主的な行動を尊重し、支援が必要ない時は、見守りましょう。



■ **施設や設備などの情報を発信**する

高齢の方や障害のある方がご自身で判断できるよう、詳細な情報を提供することも大切です。



接客の基本 接客マニュアルP21

ポイント1

困っている方がいたら積極的に声をかけ、お話を伺いましょう。

ポイント2

支援を断られた時は、そっと見守ります。

ポイント3

コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心がけましょう。

ポイント4

言葉づかいやプライバシーに配慮します。

接客シーン別の対応のポイント

接遇マニュアルP22～P33

宿泊施設において、「接遇」が求められる6つの場面を想定し、接客シーン別の対応のポイントを整理します。

情報提供・問合せ

- 1 ・宿泊できるかどうかを利用者がご自身で判断できるように、**施設内の設備や備品等に関するバリアフリー情報を提供**します。

チェックイン

- 2 ・積極的にお声がけします。介助者がいる場合でも、ご本人に声かけを行きましょう。
・部屋の番号やチェックアウトの時間などの**大切な情報は口頭だけでなく、メモにして渡すなどの配慮**が必要です。

設備や客室の案内・誘導

- 3 ・客室の**設備や備品の種類、位置などを、ご案内時にしっかりと伝え**します。



食事

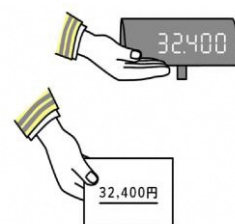
- 4 ・座席にご案内する際は、積極的に声をかけ、**ご本人や同行者と相談の上、可能な限り利用しやすい席をご用意**します。

入浴

- 5 ・家族や同行者、介助者と入浴されることが多いため、**家族風呂がある場合にはご案内し、利用しやすい時間帯を確保するなどの配慮**があると、安心して入浴していただけます。

チェックアウト

- 6 ・料金をお支払いいただく際は、**金額がわかりやすいように、**お客様の状況に応じた**配慮を心がけ**ます



災害など緊急時・非常時における対応の基本的ポイント

接遇マニュアルP34

- 宿泊中に地震や火災などが発生した場合を想定し、**あらかじめ避難する際の支援の必要性、支援の方法、連絡手段などをお客様と確認**します。
- 避難訓練などの機会に、高齢の方や障害のある方が**滞在中の支援方法、役割分担**などを確認し、**日頃から対応を検討しておくことが大切**です。

ドアを出て
左に10mほど行くと、
左側に非常階段があります



※緊急時・非常時に役立つ備品の一例



▲おんぶ隊プラス



▲キャリダン(非常用階段避難車)

関連資料



<<改正旅館業法関係>>

- 改正旅館業法特集ページ（厚生労働省）

(<https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/>)

→改正旅館業法の概要、これまでに作成した研修ツールや周知ポスター、動画などを掲載しています。



<<改正障害者差別解消法関係>>

- 改正障害者差別解消法 研修ツール（改定版衛生事業者向けガイドライン）

(<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001242271.pdf>)

→障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）に基づく衛生事業者向けガイドライン（旅館業関係）の内容を分かりやすくまとめた資料です。



<<関連マニュアル等>>

- 高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接客マニュアル【宿泊施設編】（観光庁）

(<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001226563.pdf>)

→宿泊施設において、高齢の方や障害のある方などをお迎えするための取組の第一歩につながる基本的内容を整理したマニュアルです。



- 宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル（観光庁）

(<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001250789.pdf>)

→宿泊施設がバリアフリー情報の発信に取り組む実践に向けた手引きとなるよう、情報発信の必要性や取組の方法を整理したマニュアルです。



厚生労働省及び観光庁では、令和6年5月から、「宿泊施設向け接客研修ツール作成等のための検討会」を立ち上げ、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盛り込んだ研修ツールを検討しています。令和7年度以降の研修にご活用いただけるよう、令和6年度中に公表を予定しております。

（ご参考）検討会で実施したアンケート調査結果概要

(<https://www.mhlw.go.jp/content/11130500/001302540.pdf>)

- 改正旅館業法に基づき宿泊事業者の努力義務とされた高齢者、障害者等に対する接客研修の実態等について、全国の宿泊事業者及び当事者団体（高齢者関係団体、障害者団体、患者団体等）にアンケート調査を実施しました。
- P9以降では、当事者の目線で、宿泊施設の接客シーン別に事業者の接遇に望む対応などがまとめられていますので、ご参考にしてください。

