

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/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>

- ・観光庁ウェブサイト

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