

## 目次

【リゾートホテル・旅館の手引き】	3
I 旅館業法の定義	3
1. 「ホテル営業」とは	3
(1) ホテル営業の施設の構造設備の基準	3
2. 「旅館営業」とは	4
(1) 構造設備の基準	4
(2) 営業施設の名称	5
(3) 概要	5
(4) 現状	7
3. 「簡易宿所営業」とは	7
1) 構造設備の基準	7
2) 民宿	8
4. 「下宿営業」とは	8
II ホテル・旅館施設の定義	9
1. ホテルの施設基準	9
2. 旅館の施設基準	11
3. 人的側面や経営状況に関する基準について	11
◇ 【政府登録国際観光旅館】基準	12
1. 洋室	13
2. 和室	13
III ホテル種類・形態	14
1. 種類	14
2. 経営形態	16
3. 収益構造	17
IV 温泉旅館の不振の原因]	18
1. 旅行形態の変化	18
2. 経営者の高齢化・後継者難	18
3. 食事へのニーズ	18
4. 温泉の質へ	18
5. 湯の町情緒の衰退	18
6. 建物の老朽化・耐震構造	19
7. エージェント依存、インターネット対応の遅れ	19
8. 過剰借入れ	19
9. 新興温泉地の乱立	19

◇ 【旅館業の振興指針】厚生労働省健康局生活衛生課	20
第1章 営業の振興の目標に関する事項	20
1. 旅館業を取り巻く環境	20
2. 今後5年間（平成26年度末まで）における営業の振興の目標	21
第2章 旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項	21
1. 営業者が取り組むべき事項	21
2. 営業の振興に際し配慮すべき事項	24
V 【宿泊業（ホテル・旅館）の位置づけ】	26
◇ 宿泊業（ホテル・旅館）の平均月収	26
◇ 宿泊業（ホテル・旅館）の月間労働時間	26
◇ 旅館の労働生産性	26
◇ 宿泊業のパートタイマー比率と離職率	27
◇ 宿泊業（ホテル・旅館）の離職率	27
◇ 旅館の稼働率（定員稼働、客室稼働）	28
◇ ホテル・旅館の倒産動向	28
◇ 2011年度の経営状況：国際観光旅館営業状等統計調査から抜粋	29
◇ 平成25年度都道府県別 客室稼働率	29
◇ ホテル数及び客室数等の推移	31
◇ 旅館数及び客室数等の推移	31
◇ 宿泊業（ホテル・旅館）の施設数・客室数の推移 施設軒数	31
◇ 平成24年度ホテルー旅館営業の施設・客室数・簡易宿所・下宿営業の施設数	32
◇ 国内宿泊旅行者数及び消費額	34
◇ 国内宿泊旅行者数	34
◇ 日本シティホテル協会加盟ホテル数・客室数及び収容客数	35

## 《 就職したくなるようなリゾートホテル・旅館 》

### 【リゾートホテル・旅館の手引き】

#### I 旅館業法の定義

基本的な定義として日本においては、[旅館業法](#)の第二条に規定された[旅館業](#)で、施設の構造や設備によって[ホテル](#)営業・[旅館](#)営業・[簡易宿所](#)営業・下宿営業に分類しており、それぞれの内容、および「宿泊」の定義は次のような規定となっている。

##### 1. 「ホテル営業」とは

日本の法令上は[旅館業法](#)（昭和23年7月12日法律第138号）に規定する「旅館業」に規定される営業の一種であり（旅館業法2条1項）、「洋式の構造及び設備を主とする施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業で、簡易宿所営業及び下宿営業以外のもの」を行う施設を指す（旅館業法2条2項）。旅館業法のホテル営業は客室の形式は、洋式の宿泊施設であり[ベッド](#)を備えた洋室の個室が基本となる。

ホテル営業を含め旅館業を經營しようとする者は、[都道府県知事](#)（保健所を設置する市又は特別区では市長又は区長）の許可を受ける必要がある（旅館業法3条1項）。許可を受ける際には申請書に営業の種別（旅館業法上のホテル営業、旅館営業、簡易宿所営業、下宿営業の種別）を記載しなければならないが、これとは別に営業施設の名称も記載することとなっている（旅館業法施行規則1条）。

##### （1）ホテル営業の施設の構造設備の基準

旅館業法施行令で次のように定められている（旅館業法施行令1条1項）。

- ① 客室の数は、10室以上であること。
- ② 洋式の構造設備による客室は、次の要件を満たすものであること。
- ③ 一客室の床面積は、9平方メートル以上であること。
- ④ 寝具は、洋式のものであること。
- ⑤ 出入口及び窓は、かぎをかけることができるものであること。
- ⑥ 出入口及び窓を除き、客室と他の客室、廊下等との境は、壁造りであること。
- ⑦ 和式の構造設備による客室は、旅館業法施行令第1条第2項第2号に該当するものであること（和式の構造設備による客室の床面積は、それぞれ7㎡以上であること）。
- ⑧ 宿泊しようとする者との面接に適する玄関帳場その他これに類する設備を有すること。

- ⑨ 適当な換気、採光、照明、防湿及び排水の設備を有すること。
- ⑩ 宿泊者の需要を満たすことができる適当な数の洋式浴室又はシャワー室を有すること。
- ⑪ 宿泊者の需要を満たすことができる適当な規模の洗面設備を有すること。
- ⑫ 当該施設の規模に応じた適当な暖房の設備があること。
- ⑬ 便所は、水洗式であり、かつ、座便式のものがあり、共同用のものにあつては、男子用及び女子用の区分があること。
- ⑭ 当該施設の設置場所が学校等の敷地（これらの用に供するものと決定した土地を含む）の周囲おおむね100メートルの区域内にある場合には、当該学校等から客室又は客にダンス若しくは射幸心をそそるおそれがある遊技をさせるホールその他の設備の内部を見とおすことをさえぎることができる設備を有すること。
- ⑮ その他都道府県が条例で定める構造設備の基準に適合すること。
- ⑯ 用途規制  
建築基準法による用途規制により、ホテルは第一種住居地域（用途に供する部分が3000㎡以下に限る）、第二種住居地域、準住居地域、近隣商業地域、商業地域、準工業地域でのみ設置できる。

## 2. 「旅館営業」とは、

旅館業法にいう「旅館業」とは「ホテル営業」、「旅館営業」、「簡易宿所営業」、「下宿営業」の4種の営業の総称をいう（旅館業法2条1項）。

通常、単に「旅館」と言う場合には、「和式の構造及び設備を主とする施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業で、簡易宿所営業及び下宿営業以外のもの」を行う施設のことを指す（旅館業法2条3項）。

### （1）構造設備の基準

旅館営業の施設の構造設備の基準については、旅館業法施行令で次のように定められている（旅館業法施行令1条2項）。

- ① 客室の数は、5室以上であること。
- ② 和式の構造設備による客室の床面積は、それぞれ7㎡以上であること。
- ③ 洋式の構造設備による客室は、前項第2号に該当するものであること（ホテル営業における洋式の構造設備の客室の基準を満たすものであること）。
- ④ 宿泊しようとする者との面接に適する玄関帳場その他これに類する設備を有すること。
- ⑤ 適当な換気、採光、照明、防湿及び排水の設備を有すること。
- ⑥ 当該施設に近接して公衆浴場がある等入浴に支障をきたさないと認められる場合を除き、宿泊者の需要を満たすことができる適当な規模の入浴設備を有すること。
- ⑦ 宿泊者の需要を満たすことができる適当な規模の洗面設備を有すること。

- ⑧ 適当な数の[便所](#)を有すること。
- ⑨ 当該施設の設置場所が[学校](#)等の敷地の周囲おおむね100メートルの区域内にある場合には、当該学校等から客室又は客に[ダンス](#)若しくは射幸心をそそるおそれがある遊技をさせるホールその他の設備の内部を見とおすことをさえぎることができる設備を有すること。
- ⑩ その他都道府県が[条例](#)で定める構造設備の基準に適合すること。

## (2) 営業施設の名称

旅館業を営もうとする者は、[都道府県知事](#)（保健所を設置する市又は特別区では市長又は区長）の許可を受けなければならない（旅館業法3条1項）。この際には申請書に営業の種別（旅館業法上のホテル営業、旅館営業、簡易宿所営業、下宿営業の種別）を記載しなければならないが、これとは別に営業施設の名称も記載することとなっている（旅館業法施行規則1条）。

したがって、営業の種別については旅館営業として申請している場合であっても、営業施設の名称については「旅館」、「民宿」、「[ホテル](#)」、「[ペンション](#)」など経営者の設定に委ねられている為、実際には各個のイメージ戦略などから規模の大小、経営形態に関わらず自由に名乗っているのが実情でもある。そのため、「旅館」、「民宿」、「ホテル」、「ペンション」などの線引きは曖昧である。洋式のホテルと和式の旅館が混在しているという、[日本](#)独特の[文化](#)として和の風雅を感じさせてくれる場所として貴重な存在といえる。

## (3) 概要

### 1) 客室

客室が和室であり、一部屋二人以上の設定である。比較的低価格のビジネス利用主体の旅館では、古くから1人1部屋利用が多いが、観光旅館や温泉旅館では、1部屋を2人以上で利用することを前提とした運営となっているところが多く、1人での宿泊を認めない場合も多く、1部屋の1人利用は大幅に割高になっているのが現状である。

### 2) 和室の宴会場

団体客の場合、夕食の宴会はつき物といえる。

### 3) 共同浴室中心

露天風呂ないし室内大浴場を備える。

最近では、高級旅館を中心に部屋[風呂](#)の普及が進み、露天風呂付きの客室を売り物にする旅館もみられるようになってきた。ただ、温泉旅館の場合、[源泉](#)から供給される湯量に制限があり、「[源泉かけ流し](#)」大きなセールスポイントになっている。

#### 4) 浴衣の使用

寒い時期には、[羽織](#)や[丹前](#)が添えられる。温泉街の旅館では、浴衣を着て外出する宿泊客のために、[下駄](#)や[和傘](#)も用意しているところもある。

#### 5) 接客

客室係は、部屋への案内、館内説明、客室で食事の提供、布団の上げ下げや、客室清掃も担っている場合もある。

最近では、人件費削減のために食事の提供を部屋でしている施設は少なくなり、食事処、又はバイキング形式のサービスが主流になっている。

また、布団の上げ下げ、客室清掃はパート、臨時雇用社員に依存している施設がほとんど。

一部施設では、チェックイン時に布団が敷かれているところやお客自身で敷かなければならない旅館も出てきている。

#### 6) 一泊二食付きの料金設定

通常は宿泊料金が多くは夕食・朝食ともに込み（一泊二食付き）食事代込みの設定となっている。

最近の一部で泊食分離を打ち出し、素泊まり（食事なし）や夕食のみ、朝食のみなど食事の有無の選択できるようにしている旅館もある。

#### 7) 食事

食事のメニューはあらかじめ旅館側で決められているが、お客様の体質や好みに合わせて数種類の食事プランが用意されて、宿泊客が選択できる旅館もある。

また、会席（懐石）料理にこだわらず、[郷土料理](#)や地元名産の[食材](#)を用いた料理など、食事の質の高さをセールスポイントとしている旅館が多い。

#### 8) サービス利用時間の制限

食事時間はある程度選択の余地がある旅館は多いが、時間帯が指定されることもあり、遅いチェックインなどの場合、提供されない場合もある。

また、共同浴場では清掃の時間、管理の問題もあり利用時間が決められている旅館が多い。

#### 9) 営業システム・予約システム・インターネットでの情報提供

電話や各旅館のインターネットサイト等の直接予約のほか、一般旅行代理店に依存している割合が多く、最近ではインターネット旅行業者からの送客が顕著になってきている。

#### (4) 現状

ターゲットを外国人に切り替えて経営を立て直した、。しばしばテレビなどの[マスメディア](#)で取り上げられる。

多様化の流れの中で、団体客のニーズに合わせて建設された多くの旅館は、団体客が激減し、個人のお客様の集客に対応しきれず、更に、バブル景気の最中に建設された施設の中には[倒産](#)や閉店に追い込まれた施設も出ている。

都市部の旅館も、ビジネスホテルへのシフトや、少子化による修学旅行の減少やホテルへのシフトによって経営の苦しい施設が多く、ビジネスホテルに転じた施設が多い。

特殊なケースでは、和室の低価格宿泊施設（いわば[B&B](#)）を売りに[外国人](#)や[学生合宿](#)を主なターゲットに切り替え、成功を収めたところもある。

例：[谷中](#)の「[澤の屋旅館](#)」

### 3. 「簡易宿所営業」とは、

簡易宿所は旅館業法でいう「簡易宿所営業」すなわち「宿泊する場所を多数人で共用する構造及び設備を主とする施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業で、下宿営業以外のもの」（旅館業法2条4項）を行う施設いう。

旅館業法施行令に定められる構造設備の基準によれば、旅館業のうち旅館営業をなすには原則として5部屋以上の客室とそれに伴う定員を必要とすることから（旅館業法施行令1条2項）、その基準に達しない4部屋までとか2段ベッド等階層式寝台を設置している施設が簡易宿所に該当することとなる。[スポーツ合宿所](#)、[民宿](#)もこれに該当する事が多い。また、[カプセルホテル](#)もこれに該当する。

#### 1) 構造設備の基準

- ① 簡易宿所営業の施設の構造設備の基準については、旅館業法施行令で次のように定められている（旅館業法施行令1条3項）。
- ② 客室の延床面積は、33平方メートル以上であること。
- ③ 階層式寝台を有する場合には、上段と下段の間隔は、おおむね1メートル以上であること。
- ④ 適当な[換気](#)、[採光](#)、[照明](#)、[防湿](#)及び[排水](#)の設備を有すること。
- ⑤ 当該施設に近接して[公衆浴場](#)がある等入浴に支障をきたさないと認められる場合を除き、宿泊者の需要を満たすことができる規模の入浴設備を有すること。
- ⑥ 宿泊者の需要を満たすことができる適当な規模の洗面設備を有すること。
- ⑦ 適当な数の[便所](#)を有すること。
- ⑧ その他都道府県が[条例](#)で定める構造設備の基準に適合すること。

## 2) 民宿

[旅館業法](#)の分類では施設基準により、[簡易宿所](#)営業の許可を取得していることが多い。なお、日本の法体系上「民宿」という用語が出てくるのは、農山漁村余暇法2条5項で「農林漁業体験民宿業」が定義された1994年が最初である。

2003年には農山漁村滞在型余暇活動の促進に関する法律が発布され、旅館業法が全国的に規制緩和され、農林漁業者が営む農林漁業体験民宿は客室延床面積が33平米に満たなくても簡易宿所営業が許可されるようになった。近年では、この規制緩和を利用した小規模な農林漁家民宿が急増している。

[寝室](#)を除き、[廊下](#)・[風呂](#)・[便所](#)などの宿泊客の利用する共有部分は、民家で生活する経営者とその[家族](#)との共有施設となっていた。

旅行者だけではなく、地方の建築現場・工業地帯では建築関係者専門に泊める民宿もある。宿泊料金も低価格に抑えているところが多い。

### ・もぐり営業「民泊」

マンションや一軒屋に仕切りを施し、2段ベッドなどを数台設置しただけの簡素な宿泊施設が、東京都内だけでも100以上あると言われている。サービスは食事付きの[ゲストハウス](#)といった趣であるが、しかしそれらの多くは「旅館業」としての事業登録はしておらず、違法操業率は、ほぼ100%に近い。また、看板自体を掲げてないことがほとんどで、税務実態さえつかめていない。

## 4. 「下宿営業」とは、

施設を設け、一月以上の期間を単位とする宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業をいう。



## II ホテル・旅館施設の定義

### 1. ホテルの施設基準

#### (1-1) ホテル基準客室

次の1～7の要件をすべて満たす客室（基準客室）の数が最低15室以上あり、かつ、客室総数の2分の1以上あること

##### 1) 洋室の構造および設備をもって造られていること

- 机、テーブル、いす及び洋服を掛ける設備（フック等を除く）を備えている（シングルルームにあっては、テーブルを省略することができる）
- 和洋折衷の客室については、畳敷きの部分の床面積が洋式の居室部分の床面積を超えるものは、ホテル基準客室には含まれない
- 入口の建具は堅牢で防音に適したものでなければならない

##### 2) 床面積が、シングルルームについては9㎡以上、その他の客室については13㎡以上あること

##### 3) 適当な採光のできる開口部があること

##### 4) 浴室又はシャワー室及びトイレがあること

##### 5) 冷水及び温水を出すことのできる洗面設備があること

##### 6) 入口に施錠設備があること

##### 7) 電話があること

#### (1-2) ロビー

次の1) 2) の要件をともに満たす、ロビーなどの客の共用に供するスペースが必要

##### 1) 洋式の構造及び設備をもって造られていること

##### 2) 付近に入口から男女の区別がある共同用トイレがあること

＜ロビーの必要面積＞

収容人員	面積
100人以下	20㎡
101人～500人	0.2㎡×収容人員
501人～1000人	0.15㎡×収容人員+25㎡
1001人～2000人	0.075㎡×収容人員+100㎡
2001人以上	0.05㎡×収容人員+150㎡

注) ロビーの面積は、その室全体の面積からフロント前1m、店舗部分、エレベーター前1mの部分や通路専用の部分及びエスカレーターや池などの非有効部分の面積を除いたものとする

#### (1-3) 食堂

次の1) 2) の要件を満たす食堂が必要

##### 1) 食事を提供することができる適当な厨房が付属しており、適当な数のいす及びテーブルが備え付けられていること

##### 2) 付近に入口から男女の区別がある共同用トイレがあること

注) 食堂は、客席部分の面積が[0.2㎡×収容人員]以上必要。

厨房、配膳室、待合場所、食堂内の畳敷きの部分等の面積はこれに含まれない

(1-4) 安全性、環境

旅館業法、消防法、建築基準法や関係する条例の規定に適合していること

(1-5) 建物

客室等の配置が適正で、建物の意匠、使用材料、施工等が良好であること

(1-6) 玄関

客その他の関係者が営業時間中自由に出入りすることができる玄関が必要

(1-7) フロント

客の応接、宿泊者名簿の記入などの用に供されるフロントが必要

(1-8) 冷・暖房設備

ロビー等、フロント、ホテル基準客室、食堂、これらの施設を利用する客の使用廊下に冷・暖房を施すことができるものが必要。ただし、冷涼もしくは温暖な地域にあるホテルでその必要がないと認められるものについては不要

(1-9) エレベーター・エスカレーター

客の利用に供する最下の階から数えて4番目以上の階を客の利用に供する場合は、客の利用に供する階の相互の間で利用できる乗用の昇降機が必要

(1-10) 標示

次に掲げる表示が、それぞれの場所に外国人客にわかりやすく標示されていること

◎ 標示 標示すべき場所

館内施設・設備の配置標示（館内配置図）

玄関、ロビー、フロントのいずれかの場所

客室名（室番号）及び食堂その他客の共用に供する主な施設の標示  
（例：Restaurant）

当該室等の外側 会計場所の表示（例：Cashier） 会計場所

避難設備、消火器等の配置図及び非常の際の避難経路の標示  
（例：客室ドアの内側の避難経路図）

客室

・非常口への道順の標示（例：←EXIT） ・廊下、階段その他の通路

避難設備、消火器等の標示及びこれらの設備の使用方法  
（例：Fire Extinguisher） 当該設備の設置場所

※ 標示は、外国語（英語に限らない）又はわかりやすい絵文字等で明瞭に掲げる

※ 「館内施設」は、客室、ロビー、食堂、フロント、共同用トイレ、エレベーターやエスカレーター、階段などをいう

(1-11) 非常時の案内書

客室には、非常の際に安全を確保する上で必要な事項を日本語及び外国語により記載した案内書が備え置かれていなければならない

(1-12) 損害賠償責任保険

保険金限度額は、最低1名当たり7,000万円以上、1事故当たり7億円以上であること

## 2. 旅館の施設基準

### (1-1) 旅館基準客室

次の1)～7)の要件をすべて満たす客室(基準客室)の数が最低10室以上あり、かつ、客室総数の3分の1以上あること

1) 客室全体が、日本間として調和のとれたものであること

○ 床の間、洋服を掛ける設備(フック等を除く)及び踏込みがあり、隣室との間は壁仕切りでなければならない

○ 床の間には床柱と床板(床畳)が必要。

つり床、置床等は床の間には含まない

2) 畳敷きの部屋の床面積が、通常1人で使用する客室については7㎡(4畳半相当)

以上、その他の客室については9.3㎡(6畳相当)以上あること(床の間、押入れ等の面積は含まない)

3) 適当な採光のできる開口部があること

4) 冷・暖房設備があること(ただし、冷涼もしくは温暖な地域にある旅館で、その必要がないと認められる場合は不要)

5) 洗面設備があること

6) 入口に施錠設備があること

7) 電話があること

(1-2) バス(シャワー)・トイレ付きの旅館基準客室の数 浴室又はシャワー室及びトイレの設備のある基準客室の数が2室以上あること

(1-3) 冷・温水洗面設備のある旅館基準客室の数 冷水及び温水を出すことのできる洗面設備のある旅館基準客室の数が4室(旅館基準客室の数が15室を超えるときは、その超える旅館基準客室の数の4分の1に4室を加えた数)以上なければならない

(1-4) ロビー

次の1) 2)の要件をともに満たす、ロビーなどの客の利用に供するスペースが必要

1) 建築内部と調和がとれており、客の通常の利用に適したものであること

2) 付近に入口から男女の区分がある共同用トイレがあること

(1-5) 安全性、環境 旅館業法、消防法、建築基準法や関係する条例の規定に適合していること

(1-6) 建物 客室等の配置が適正であり、建物の意匠、使用材料、施工等が良好であること。庭又はこれに類する造作物が敷地内にあること

(1-7) フロント 客の応接、宿泊者名簿の記入などの用に供されるフロントが必要

## 3. 人的側面や経営状況に関する基準について

### (1) 外客接遇主任者関係

登録ホテル・旅館は、それぞれの登録ホテル・旅館ごとに最低1名、「外客接遇主任者」を選任しなければならない

(1-1) 外客接遇主任者に求められる業務

- 1) 外国人客に対する接し方について、常日頃から従業員に個別に指導・助言を行う
- 2) 外国人客から実際にクレームが出た場合、責任を持ってそれに対処する
- 3) 外国人客に接する従業員の研修計画に関する業務を行う

(1-2) 外客接遇主任者の要件

- 1) ホテル（旅館）で最低3年以上フロント係などの接客業務経験があること。  
当該ホテル・旅館でなくても、既存の登録ホテル・旅館で3年以上の接客経験があれば良い
- 2) ホテル・旅館において外国人に対応できるだけの語学能力があること（下記参照）
  - 英検3級以上
  - TOEIC220スコア以上
  - TOEFL373スコア以上
  - 外国語学部、学科卒（短大・専門学校・大学）
  - 「外客接遇研修会」（平成4年～11年度実施）受講者等

(2) 処罰の前歴関係

登録の申請者が、国際観光ホテル整備法に関する違反行為によって罰金以上の刑に処せられてその執行を終わった日から1年を経過していない場合は、登録を受けることができない

(3) 登録取消しの前歴関係

登録の申請者が、かつて登録を取り消されたことがあり、その取消しの日から1年を経過していない場合は、登録を受けることができない

(4) 破産の宣告等の関係

成年被後見人若しくは被保佐人又は破産の宣告を受け復権を得ない者は登録を受けることができない

(5) 経営状況関係

当該ホテル業・旅館業が風俗関連営業（いわゆるラブホテル等）に当たる場合や、資産に対し債務が著しく大きかったり、営業収入が著しく少なかったりするなど、当該ホテル・旅館の経営が著しく不健全又は不確実である場合は、登録を受けることはできない

【政府登録国際観光旅館】 出典: フリー百科事典『ウィキペディア (Wikipedia)』

政府登録国際観光旅館とは、[1949年](#)（昭和24年）[12月24日](#)に施行された[国際観光ホテル整備法](#)（昭和24年12月24日法律第279号）に基づき、観光庁長官が登録を行った[旅館](#)や[ホテル](#)のこと。全国に旅館が1996、ホテルが1127ある。（平成16年度 総合政策局観光地域振興課調べ）下記の要件を満たしたものが承認される。

## 1. 洋室[編集]

- ① 机、いす、クローゼットまたはその代替品を備え、椅子式の生活と[ベッド](#)での睡眠に適していること。
- ② 浴室は自由にシャワーの温度を変えられること。
- ③ トイレは水洗式かつ洋式便器であること。
- ④ シリンダー錠（または同等の錠前）、電話機を備えていること。
- ⑤ ロビーが指定面積以上であること。
- ⑥ 食堂では洋朝食が提供でき、椅子と机があること。
- ⑦ 外国語（主に[英語](#)）表記が準備されていること。
- ⑧ 外国語（主に英語）が話せるスタッフを雇うこと。

## 2. 和室

基本は上記の洋室と同様だが、次のような違いがある。

- ① 床の間、踏込み、クローゼットがあること。
- ② 適当な[冷暖房設備](#)があること。

### ■ 外国人接客、国際観光ホテルの4割守らず 朝日新聞 14.0719

総務省は18日、国際観光ホテルとして登録された宿泊施設のうち、4割が外国人の接客規定を守っていないとして、観光庁に制度の見直しを勧告した。登録施設は減少傾向で、2012年度末時点で全ホテル・旅館に占める割合は5%。総務省で非登録を含む41施設に聞き取り調査したところ、登録が誘客につながるとの回答はゼロだった。

### Ⅲ ホテル種類・形態

ホテル（英: hotel）とは、語源はラテン語の「ホスピタリア」であり、無償の接待部屋という意味であった。

#### 1. 種類

##### ① シティホテル[編集]

都市の繁華街に立地する大型ホテル。いわゆる有名一流ホテルと称するものの多くはこれに入る。シティホテルの語は、1794年にニューヨークに出来たシティ・ホテル（74室）で最初に使われ、以降、各地に普及した。

全国規模の業界団体として、1903年創立の[社団法人日本ホテル協会](#)と1971年設立の社団法人[全日本シティホテル連盟](#)があり、前者は（構造上の）シティホテルおよび同等の設備を持った都市型リゾートホテルのみが正会員であるため、ビジネスホテルとの判別の目安となる。

##### ② ビジネスホテル[編集]

日本でいうビジネスホテルとは、都市の繁華街（日本の場合は最寄駅前から徒歩15分程度までの場所を中心とする市街地）に立地する、主に業務出張客の宿泊を想定した比較的小型で低料金のホテル。

なお、日本におけるビジネスホテルという業態を考案し、最初に始めたのは[法華俱樂部](#)（ホテル法華クラブチェーン・[1920年](#)（[大正9年](#)）9月12日に京都にて1名1室形態の個室旅館を創業）である。

##### ③ 高級ビジネスホテル[編集]

大都市部の駅前や[再開発](#)地区などに新築した建物（複合[オフィスビル](#)など）に立地しているビジネスホテル。シティホテルと遜色ない広さと設備を備えた客室を備え、宿泊価格は旧態型のビジネスホテルとシティホテルの中間に位置している事が多い。客室の構造に限ればシティホテルとの格差は殆どなく、ビジネスホテルと差別化を図っている。

一例としては[リッチモンドホテル](#)、[ホテルメッツ](#)、[ヴィラフォンテーヌ](#)、[カンデオホテルズ](#)、概ね2000年代以降に開業した[サンルートホテルチェーン](#)、[ワシントンホテル](#)、[三井ガーデンホテル](#)などが該当する。

##### ④ モーター

モーターホテル、モーターインともいう。元々の意味は、自動車で旅行をする人を想定して設置された、セルフサービスを基本とするホテルである。米国でのモーターは、日本における、国道沿いや高速道路のインターチェンジ付近にある[ビジネスホテル](#)（[ホテルルートイン](#)チェーンなど）に近いものである。

日本で唯一モーター型式の郊外宿を展開している[ファミリーロッジ旅籠屋](#)（[日光店が第一号店で、現在都内含めて47店を展開](#)）が典型である。

⑤ 観光ホテル・リゾートホテル[編集]

[温泉地](#)、[ビーチ](#)や[高原](#)などの[リゾート](#)地に立地する宿泊施設。大規模なものから小規模のものまで存在する。一方では、[ヴィラ](#)様式（1棟建て）の施設も多い。

日本では、主に温泉地で営業するリゾートホテルの場合、館内に共同大浴場や場所によっては露天風呂を持っているため、旅館との区別が曖昧である。家族連れや団体での利用を想定しており、靴を脱いでゆったりとした気分を味わってもらうため、[畳敷き](#)の和室を設けるホテルも多く、洋室と和室を兼ねた和洋室が用意されていることもある。

ほとんどが旅館業法のホテル営業ではなく旅館営業である。料金は一般的には一泊二食で設定され、時期によって大きく異なる。

旅館との区別が曖昧であるため、日本旅館がホテルを名乗ることも少なくない。

リゾート旅館・ホテルとして、安心・安全・クォリティなど、お客様が施設選択をする欧米にある星の数などのグレードは判断する基準が無いいため、ステータスをイメージさせる、[政府登録国際観光旅館](#)登録、または日本旅館協会（2012年に国際観光旅館連盟と日本観光旅館連盟が合併）に加盟している施設が多い。

⑥ 「会員制リゾートホテル」「会員制ホテル」

1980年代以降は「[リゾート会員権](#)」の売り出しで資金調達し、その所有者の宿泊（滞在）用途に特化した会員制の施設。

これらは区分占有型の[リゾートマンション](#)とは区別されている。

⑦ [デザイナーズホテル](#)

外装や内装にデザイン・コンセプトを明らかにして工夫を凝らし設計させたホテル・旅館を指す。

このため、日本では著名な建築家が建物のコンペに参画したシティホテルやリゾートホテル（[ザ・ウィンザーホテル洞爺リゾート&スパ](#)）もデザイナーズホテルと見なされる事がある。また、「[CLASKA 目黒](#)」など旧態化した建物や旅館を[リノベーション](#)させる形の施設も多い。

⑧ カプセルホテル[編集]

カプセル状の簡易ベッドが提供される宿泊施設。日本独自の形態のホテルである。旅館業法ではホテル営業ではなく[簡易宿所](#)営業になる。施設としては[サウナ](#)店に併設されるケースも多く、比較的安価で宿泊できるのも特徴である。

## ⑨ 旅館

温泉地を中心として、原則1泊2食で宿泊をさせる施設。

団体客激減のため、個人客の誘致に方針変更をしなければならないが、資金面後継者難などとともに旧態依然の経営方針から脱却できず、対応が遅れ低迷を余儀なくされている。

大規模老舗旅館より、比較的30室以内小規模旅館の稼働率が堅調。一方で新たな発想を取り入れた新興旅館の台頭が目立っている。

## 2. 経営形態

そのホテルの土地建物（[不動産](#)）の所有形態と経営システムの組み合わせによっていくつかに区別される。

### 1) 直営

自社でホテルの土地建物を所有し、自ら経営・運営にあたる方式。実際には一社単体の体制では無く、[子会社](#)をはじめとする関係会社へ施設毎に[コミットメント](#)を委譲させ、[独立採算](#)や[グループ経営](#)を図る形態もある。ホテルの[ブランド](#)や経営ノウハウは自ら構築しなければならない。[帝国ホテル](#)、[リーガロイヤルホテル](#)、[藤田観光](#)、[プリンスホテル](#)といったホテル専門企業や、鉄道会社のホテル事業によく見られる。

### 2) リース

土地建物のオーナーから、ホテル運営企業がホテルを長期間一括借り上げて経営する形、契約期間中は契約で定めた賃借料（リース料）をオーナーに支払う。オーナーが建物を骨組みだけの状態で貸す場合と、内装や設備まで込みで貸す場合がある。[東横イン](#)（[東横イン開発](#)）・[ホテルルートイン](#)（[ルートイン開発](#)）によるチェーンの多くで該当する。

### 3) 運営委託

土地建物を所有しホテルを経営するオーナーが、運営についてはホテル運営企業と管理運営委託契約を締結して運営を委託する方式。ホテル運営企業は、総支配人などのホテル幹部の派遣、ブランド使用权や運営ノウハウの提供、チェーンブランドを利用した販売促進などを行う。それに対してオーナーは運営委託料を支払う。

### 4) フランチャイズ

オーナーが所有し、自ら経営に当たるが、ホテルチェーンと[フランチャイズ](#)契約を結んでブランド使用权や運営ノウハウの提供を受ける方式。フランチャイズ加盟ホテルは、チェーン本部に対して加盟料を支払う。



### 5) コンドミニアム・デェイシェア

アメリカなどでは「分譲[マンション](#)」のことだが、日本では、台所や洗濯機などがあり、食料品などを持ち込みが可能な「[リゾートマンション](#)」のことをいう。家族やグループ単位の長期休暇に適した施設

### 6) 会員制

東急ハーベストクラブ  
リゾートトラスト

## 3. 収益構造[\[編集\]](#)

ホテルの収益構造は、そのホテルの立地や形態によって大きく変わるものであるが、概ね以下のように言うことができる。主要な収益源として、宿泊部門・[レストラン](#)部門・[宴会](#)部門が挙げられる。

### 1) 宿泊部門

ホテルの売上の根幹となる部門

経営形態により売上比率も大きく異なり、一度設備をしてしまうと、固定費はほとんどかからず、流動費として、アメニティ費、水道光熱費、客室清掃費、メンテナンス費の支出程度で、収益面では最も貢献する部門。

最近では収益率が高い宿泊に特化した都市ホテルクラスの進出も目立つ。

### 2) 宴会部門

都市ホテルでは、宿泊とともに業績を左右する重要な部門。

レストラン営業と異なり、受注に応じてその都度流動的な対応ができるため、固定人件費は低く抑えられ、利益率は高く、中には全売上の6割から7割に達することも珍しくはない。

その中でも全体の売上をブライダルの上回る位置づけが高い。宴会部門の売上には会議、展示会、講演会、ディナーショーなどのホテル主催のイベントなどが含まれる。

但し、不況などによる宴会需要の低下、受入体制の不備、外資系ホテルを含めた競合ホテルとの過当競争となっており、多機能なシティホテルやリゾートホテルは熾烈な状況にある。

### 3) レストラン・喫茶コーナー・バーその他

そのような中、収益率の高い宿泊部門のみに特化したビジネスホテルや、あるいは特徴を打ち出したホテルが多く見られるようになった。

## IV 温泉旅館の不振の原因]

旅館のうち、温泉旅館の大半は、不振が続いている。ここでは温泉旅館に特有の不振の原因について順不同で挙げてみよう。

### 1. 旅行形態の変化

旅行の形態が団体旅行から、家族、友人・知人との個人・小グループ中心へと移り、旅行ニーズも多様化し、物見遊山型から、じっくりのんびりと1ヶ所に留まり、それぞれの目的を追求する、ニューツーリズムの時代を迎えている。

ニーズ・トレンドの把握の対策に欠け、宿泊者の誘致のための努力、企画力が乏しいまま、旧態の体質にどっぷり使っていて時代の流れに取り残されている経営者（世襲制の二代目が顕著）が多く見受けられる。

### 2. 経営者の高齢化・後継者難

一世を風靡した旅館によっては経営者の[高齢化](#)が進み、後継者難で次世代の代替わりがスムーズに行なわれていない。

### 3. 食事へのニーズ

脱日常を目指す宿泊者の志向は、都会から離れた旅館に来てまで、食事は旅館のお仕着せの宴会料理や会席料理ではなく、盛り沢山でもなくとも、その地ならではの素材をその施設ならではの調理の工夫した料理を食べたいものである。

品数・皿数などの豪華さを競う風潮から抜け出せていない。  
人件費削減による、従業員不足をカバーするために夕朝食ともバイキング、しかも山奥に行っても、カニの食べ放題などを目玉企画にしている施設も増えている。

### 4. 温泉の質へ

温泉偽装による温泉の泉質、温浴施設で発生しているレジオネラ菌に対する衛生管理などの問題に、利用客は泉質に厳しい眼を注いでいる。

源泉の配湯の権利は特定の組合や自治体等が持っており、使える容量は限られており、「源泉掛け流し」とするための抜本的な改善は難しい。

### 5. 湯の町情緒の衰退

かつては温泉街には、共同浴場があり、そのまわりを温泉旅館が囲み、さらにその周囲に土産物店、飲食店、等の町並みを形成していたが、温泉旅館の不振と共にこうした小規模施設も廃業が続き、旅情を醸し出す情緒が失っている温泉地が多い。

## 6. 建物の老朽化・耐震構造

老朽化に伴っての改築の資金調達ができたとしても、建築基準法との関係で新店舗の建設の場合、時代の流れで建坪率が厳しくなり、従来の建坪率では新店舗の建設ができないケースも見られる。

一方、景気や経営の不振による業績悪化に並行して、不特定多数の人が利用する5,000㎡を超えるホテル旅館は、新耐震基準（昭和57年以降）の診断が義務づけられ、更に、耐震不適格の場合は改修工事を完了することの通達が出され、建設資金の調達も厳しく、建物の更新ができず老朽化のままの状態と施設が増えている。

## 7. エージェント依存、インターネット対応の遅れ [編集]

旅行者のインターネット対応が進み、温泉旅館は依存度が高かった既存の一般旅行者からの送客が減り、インターネット旅行者からの送客の依存度が高まってきている。各施設の自社サイトを含めてインターネット、スマホを含めたIT媒体への対応が大きな課題となっている。

## 8. 過剰借入れ

温泉旅館は季節変動があり、高収益な事業構造ではない。

常にリノベーションが要求され、施設・設備の更新競争・大型化のための投資が必要となり、借入を重ねて資金調達をしてきた結果借入過剰を招き、金融機関との不透明の関係も関連し返却できず、倒産ないし、運営ファンドの傘下に入らざるを得ない施設が増加している。

## 9. 新興温泉地の乱立

温泉の技術が上がったことと、掘削料金は1億円から2億円が相場で、安価で掘削が可能となったため多くの地区で温泉が掘削された。法に定める「温泉」の基準が緩やかさもあり、掘削傾向に拍車をかけている。こうした温泉による外来入浴のできる温浴施設は当然、浴槽を含め、新しいニーズの先取りした癒しを追求する豪華な感覚で、料金もリーズナブルな日帰り中心の施設も多い。このため、古くからの温泉地というだけでは温泉旅館はお客を呼ぶことは難しくなった。

## 10. ホテル運営ファンド・企業買収型の運営会社の台頭

- ① アビリティス ホスピタリティ・ゴールドマン・サックス傘下のホテル運営会社
- ② イシン・ホテルズ・グループ
- ③ ソラーレ ホテルズ アンド リゾーツ
- ④ ホテルマネージメントインターナショナル
- ⑤ ミドルウッドキャピタルジャパン系 ニュー岡部
- ⑥ 湯快リゾート株式会社
- ⑦ 東京温泉物語
- ⑧ 伊藤園グループ
- ⑨ おおるりグループ

## 【旅館業の振興指針】 厚生労働省健康局生活衛生課

(平成22年3月5日)

(厚生労働省告示第78号)

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。

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、計画的に営業の振興を図り、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。

また、本指針は、旅館業がより高い利用者ニーズへの対応など活力ある発展を遂げるための経営上の課題への取組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、日常生活の質の向上を実感できる国民生活の実現、活力ある地域社会づくりへの参画、日本の重要な政策の柱として位置づけられた観光の発展への貢献など、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ことが期待される。

### 第1章 営業の振興の目標に関する事項

#### 1. 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貢献し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15年度の約6万軒から平成20年度は約5万1千軒に減少し、ホテルは同時期で約8千7百軒から9千6百軒に増加している。1軒当たりの客室数は、同時期で、旅館は約15.0室から約15.9室に増加し、ホテルは約76.5室から約81.3室に増加している。

また、近年、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、泊食分離を導入した旅館、低価格で高稼働率を目指す宿泊特化型のホテル、高価格を設定した高級小規模旅館、外資系チェーンの高級都市型ホテルなど経営形態の多様化が進んでいる。一方で、経営改善の遅れ、景気の低迷等社会的環境の変化に対応できずに廃業する旅館・ホテルも多く、それを安価な価格で買収し、料金を低廉にして大量の宿泊客を取り込む経営手法も見られるなど、所有形態や運営方法についても多様化する傾向にある。

## 2. 今後5年間（平成26年度末まで）における営業の振興の目標

旅館業は料理を提供することも多い営業であるため、衛生上及び安全上の問題に対して、特に注意が必要な業態である。具体的には、衛生的な寝具の提供、浴室等の施設及び設備の衛生管理、食品の調理、保存等の衛生的な取扱いなど利用者の衛生を確保するとともに、火災や災害に備えることは、営業者の責務である

さらに、旅館業は、利用者の需要に応じたサービスの提供を行うことが必要である。さらに、地域において観光関連産業全体で自主的な取組を行い、国際競争力の高い魅力ある観光地づくりを推進することが望まれていることから、旅館業においても滞在促進のための積極的な取組を行うことが求められている。

また、旅館業は、設備の改修等の設備投資に際して、借入金により資金調達する割合が高い業態であることから、過剰な設備投資等による過重債務や経営不振のため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。

しかし、経営形態の変化、景気の低迷及び旅館等の飽和状態の中で、一旅館又はホテルの営業努力では対応できない部分も多くなり、地域の中での旅館業同士又は異業種との連携により経営改善を図ることも考慮する必要がある。

一方、訪日旅行の容易化と満足度の向上を図るため、訪日外国人旅行者の受け入れの中核である宿泊施設においても外国語対応等の体制整備を行うことにより、外国人宿泊客の受入れを積極的に行うことが期待される。

各営業者は、これらを十分に認識し、安全及び衛生水準の向上、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並びに設備の改善等に積極的に取り組むことにより、人に優しい施設づくりを目指し、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章旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項

### 1. 営業者が取り組むべき事項

#### (1) 衛生水準等の向上に関する事項

営業者は、近年のノロウイルスや新型インフルエンザの発生状況等を踏まえ、公衆衛生の観点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、施設及び設備等に応じた快適な温度及び空気環境の確保、浴室及び浴槽等の清掃の徹底、清潔な寝具等の提供、食品の衛生的な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及び強化を図り、利用者が衛生的で快適な宿泊ができるよう衛生管理に努める必要がある。

また、営業者自ら従業員に対し衛生管理に関する模範を示すとともに、感染症の予防のために従業員の健康管理にも十分留意し、発熱等の感染症を疑う症状のある従業員に対する適切な対応など、従業員に対する正確な衛生教育の徹底及び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、利用者に対しては安全対策に関し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 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

旅館業は、多額な設備投資を要し、景気動向の影響を受けやすい業態であるので、営業者は、自店の立地条件、顧客層、経営規模、営業形態等の自店の経営上の特質を十分把握した上で、自店がどのような顧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。

また、現在の旅館業は、宿泊機能、飲食機能、レジャー機能、物販機能等の複数機能を有しているところが多く、営業者は、その機能ごとに評価・検証し、サービスの見直しを行うことで、利用者に受け入れられるサービス提供に努めることが重要であり、既に地域に定着している旅館・ホテルであっても、顧客層の変化、周囲の競合店の状況等の情報を収集し、自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、経営方針について将来を見据えた上で改めて検討する必要がある。

特に、小規模な旅館等においては、営業者及び従業員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、営業者は、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を積極的に活用することが望まれる。

### ② サービスの見直し及び向上に関する事項

営業者は、自店の立地条件や経営方針に照らし、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。

経営方針として、特徴のある料理の提供、家庭的な雰囲気強調した施設等、旅館ごとの独自の経営方針の下、他の旅館等との「違い」をアピールする必要がある。その中で、利用客のリピート率を高めるために、対価以上と感じるサービスの提供や手ごろ感のある料金設定、季節にあった地元の農水産物等による料理の提供、利用者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、還暦等の祝いを旅館で行う場合などの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、オリジナリティのある土産物の販売、受動喫煙防止への配慮、数種類の浴衣等を顧客に選択させることなど、独自のサービスの開発が期待される。しかし、リピート率を高めるためには、サービス内容だけでなく、真心のこもった接客、周辺の観光地や文化に精通した接客も重要であることを常に意識する必要がある。

さらに、観光立国実現に向け、「訪日外国人旅行者数を将来的に3千万人、平成31年までに2千5百万人」の目標を目指して、外国人旅行者誘致のためのパンフレットの作成、従業員の語学研修等に積極的な取り組むことが必要である。特に、韓国、中国等近隣アジア諸国からの旅行者に対応した体制整備を行うことは、外国人宿泊客増加のための取組として有効である。

### ③ 施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、顧客が安心して施設を利用することができるようボイラー、エレベーター等の設備を定期的に点検するとともに、利便性、快適性、環境保全、バリアフリー化を念頭に置いた施設及び設備の改善に努める必要がある。

また、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、必要な施設及び設備の改善及び整備に努めることも必要である。

さらに、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、食事場所の分煙や禁煙等受動喫煙を防止するために必要な措置を講ずるように努めなければならない。

### ④ 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得や顧客の確保に関する事項

旅館業は、比較的情報通信技術の導入が普及していることから、顧客情報を適正に管理した上で、その情報を基に定期的にイベント案内をメール等で配信し、顧客への積極的な働きかけを行い、継続的な利用を促すものとする。

また、ホームページ等の開設、宿ネット等の宿泊予約サイトの活用、外国語表示を行うことで外国人旅行者の獲得を目指すなど、新たな利用者の拡大を図るとともに、外国人旅行者の無断キャンセルに対応するためのキャンセル・リザーベーション制度（クレジットカードで予約を受けた場合、連絡無しに不泊

であれば一泊分の宿泊代をカード会社に請求することができる制度をいう。)の導入を推進することも必要である。

さらに、利用者の利便を考慮して、クレジットカードによる決済サービスや電子マネーによる電子決済サービス等の普及に努めるものとする。

なお、営業者は、宿泊者名簿等により利用者の個人情報を取り扱う立場であることを自覚し、個人情報について適正に管理することが必要である。

#### 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、提供するサービス内容及び料金について明確に表示することで利用者の利便を図るとともに、温泉を利用している営業者にあっては、源泉及び浴槽の温泉成分、循環ろ過や加水等の有無の表示に努めるものとする。

また、最近の国民の安全・安心に対する意識の向上及び消費者保護が一層求められてきていることから、営業者は利用者への真摯な対応が利用者の信頼確保に繋がることを認識し、利用者からの意見や苦情に対しては、誠意をもって対応することにより、問題の早急かつ円滑な解決に努めることが必要である。

## 2. 営業の振興に際し配慮すべき事項

### (1) 省エネルギーの強化及び環境保全の推進

営業者は、施設の改修、ボイラー等の機器の購入及び更新に際しては、省エネルギー性能の高い機器の購入について配慮する。また、毎月のエネルギー使用量をグラフ化する等のいわゆる「見える化」による管理等営業者及び従業員による取組等により、温室効果ガス排出の抑制に努めるものとする。

また、営業活動に伴う水質汚濁、大気汚染、悪臭、騒音等が地域の環境に悪影響を及ぼさないよう、適正な処理のため、公害防止に係る関係法令等を十分理解し、遵守するとともに、設備の改善等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。

### (2) 食品循環資源等の再生利用の推進

旅館業は宿泊客に対して食事を提供することが多いため、食品廃棄物や割り箸等の廃棄物が発生しやすいが、食品廃棄物等の量が多く、食品循環資源として分別するのに経費等がかかり、リサイクル対策が必ずしも十分ではないため、組合等が営業者に対し十分なリサイクル対策がなされるよう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、地方公共団体や自治会と連携しながら、地域と共に取り組むことにより、効果的かつ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、地方公共団体等と連携しながら、旅館業における食品循環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、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食品循環資源の再生利用に関する取組を推進するよう努めるものとする。

これらの取組を通じて、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24年度までに40パーセントに向上させるよう努めるものとする。このため、食品循環資源の再生利用並びに食品残さ等の発生の抑制及び減量を推進するものとする。

### (3) 少子・高齢化社会等への対応

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、乳幼児連れの家族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、高齢者や幼児が食べやすい食材を使ったメニューの開発や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やユニバーサルデザインに配慮した備品の整備など、少子・高齢化社会等における幅広い取組が期待される。

このほか、営業者は、身体障害者が同伴する身体障害者補助犬の受入を拒否できないことを十分認識しつつ、身体障害者補助犬を同伴した身体障害者に対応することが必要である

### (4) 地域との共生

営業者は、商店街や温泉街の重要な構成員であることから、地域社会における行事等に積極的に参加し、地域福祉や地域防犯活動への協力、地震等の大規模災害が発生した場合の地域住民への支援など、地域と共生していくことが望まれる。

また、地場産業と協力し、地域に潜在している食文化や伝統工芸等の発掘と、その実体験を通じた地域の伝統文化とのふれあいや地産地消の推進に向け、地場産物を使用した料理を観光客に提供するなど、地域内の関係者と連携を図ることにより、地域の活性化が促進されることが期待される。

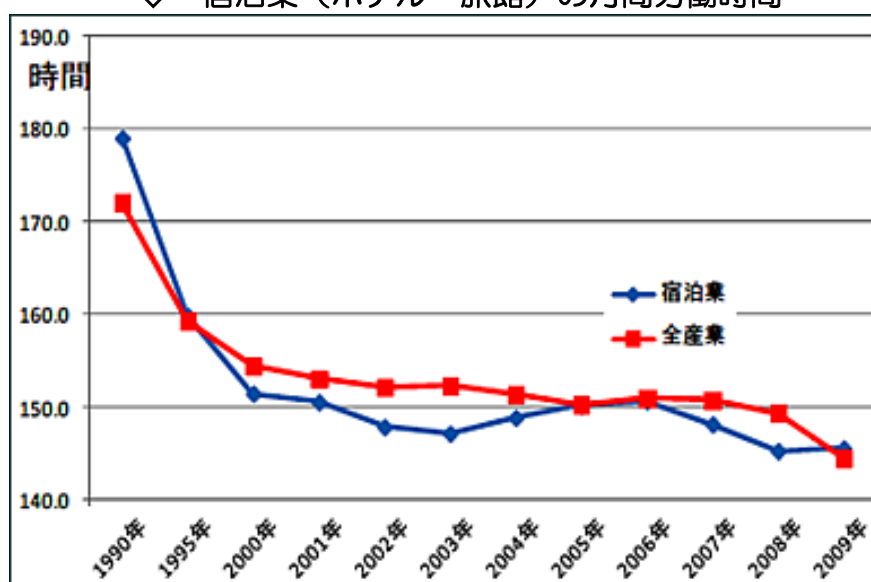
このため、組合及び連合会においても、地方公共団体等と連携しながら、地域社会における様々な活動を企画し、指導又は援助することができる指導者の養成に積極的に取り組むことにより、営業者を支援することが期待される。

## 【宿泊業（ホテル・旅館）の位置づけ】

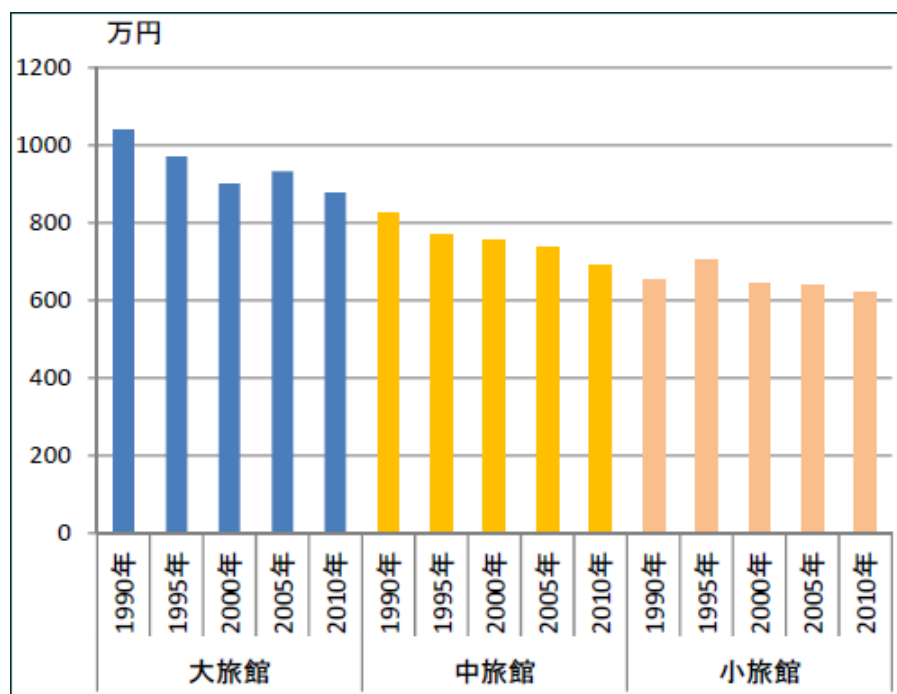
### ◇ 宿泊業（ホテル・旅館）の平均月収

従業員数	1990年	1995年	2000年	2005年	2010年	
					月収	年収
30人以上	228,947	263,620	265,062	253,497	245,687	3316774
5人以上	228,947	201,787	201,520	188,064	190,207	2567794
5人以上(パート)	165,580	185,957	180,862	175,190	170,833	2306245
第1種旅行業者				500万円		527万円

### ◇ 宿泊業（ホテル・旅館）の月間労働時間



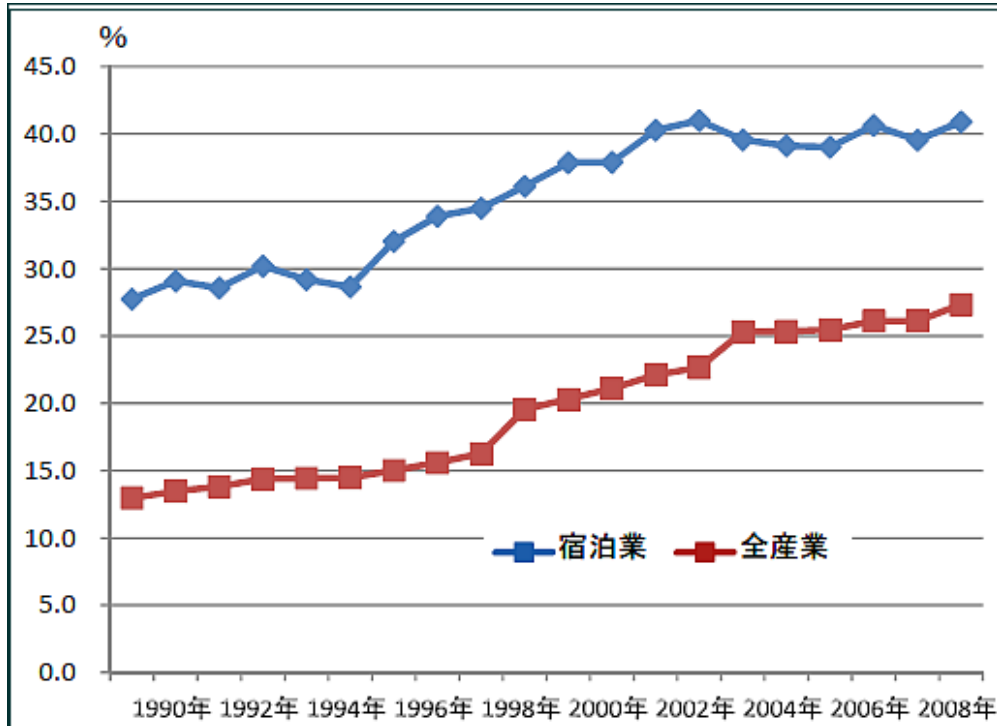
### ◇ 旅館の労働生産性



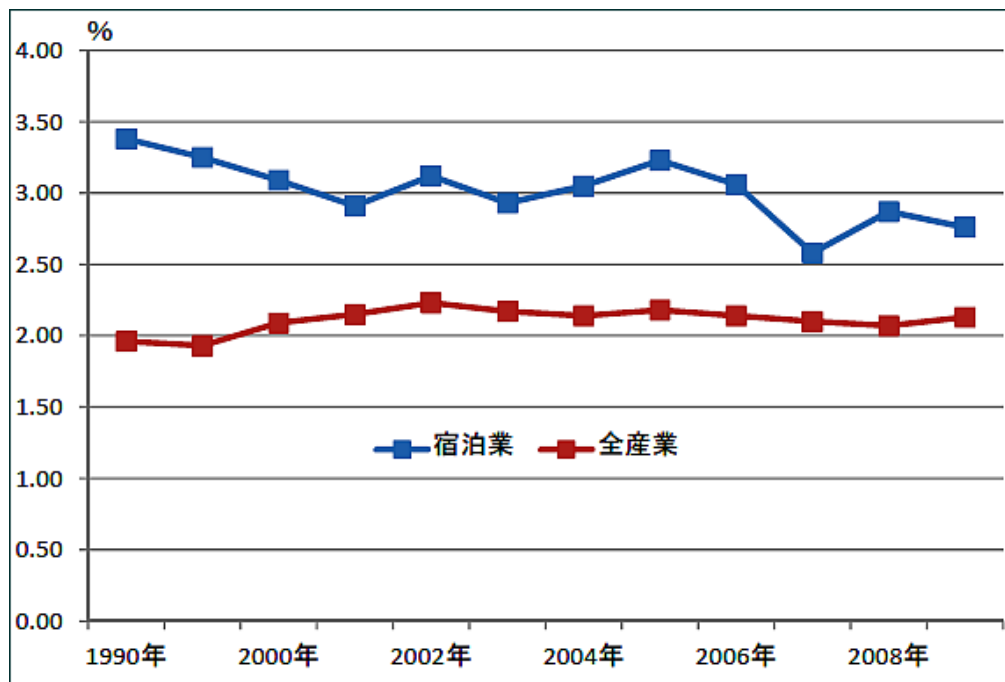
◇ 宿泊業のパートタイマー比率と離職率

- 宿泊業のパートタイマー比率は全産業平均よりも 10%程度高い推移を示し、また年々上昇している。
- 宿泊業の離職率は全産業平均に比べ高い。

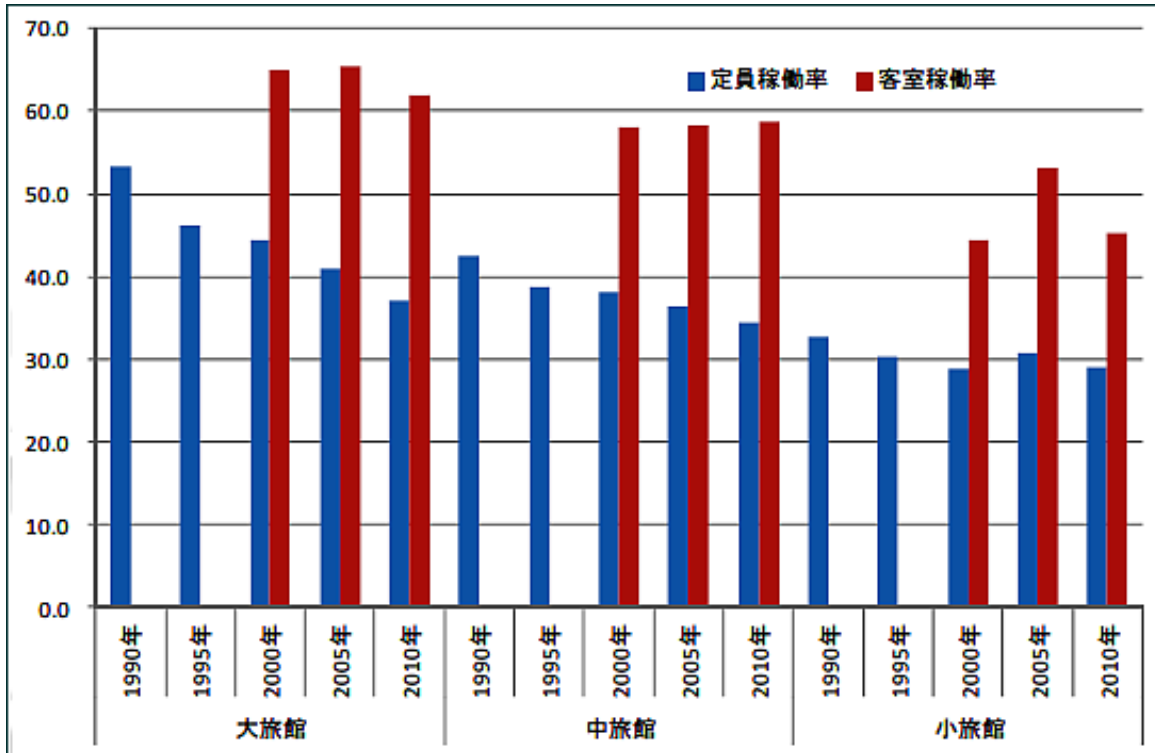
宿泊業（ホテル・旅館）のパートタイマー比率



宿泊業（ホテル・旅館）の離職率



旅館の稼働率（定員稼働、客室稼働）：



社団法人  
国際

観光旅館連盟「国際観光旅館営業状況等統計調査」

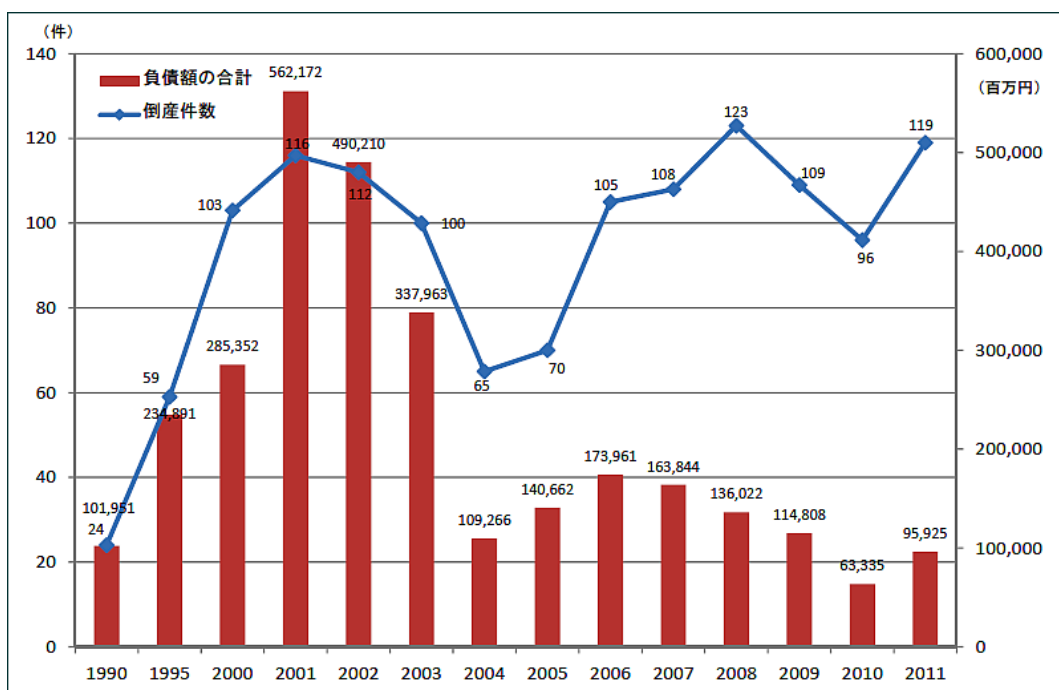
<定員稼働率> 定員稼働率＝宿泊人員÷（収容定員×営業日数）×100

<客室稼働率> 客室稼働率＝利用客室数÷（客室数×営業日数）×100

◇ ホテル・旅館の倒産動向

○ ホテル・旅館の倒産動向の推移をみると、2000年以降年間100件以上の倒産が続いていたが、2004年、2005年は減少した。

○2006年以降に再び増加しているが、負債額の合計は減少している。



◇ 2011年度の経営状況（日本旅館協会=国際観光旅館営業状等統計調査から抜粋）

主な項目	大旅館		中旅館		小旅館		
		前年度比		前年度比		前年度比	
総売上高(万円)	161,591	-9.9	70,105	-1.6	19,536	-11.6	
宿泊人員(人)	91,105	-1.7	35309	5.4	8,492	-10.0	
客一人宿泊料 売上(円)	12,153	-9.1	13,209	-5.8	14,772	-5.4	
定員稼働率(%)	34.3	-2.6	357	1.4	25.7	-3.3	
GOP 比率(%)	9.2	-0.1	6.5	0.0	0.2	-4.1	
送客経路	旅行会社	58.7	-1.3	50.8	-7.0	30.0	-8.8
	インターネット	17.1	3.0	19.3	4.6	37.8	14.7
	ネット 自社サイト	5.6	0.5	6.5	0.9	17.8	6.0

調査は日本旅館協会の発足前の実施で、旧国際観光旅館連盟の会員の11年度の経営状況が対象。

有効回答は194軒で、規模別の内訳は「大旅館」（100室以上）が55軒、「中旅館」（31～99室）が106軒、「小旅館」（30室以下）が33軒。

※ 運営の指標であるGOP（償却前営業利益）の総売上高に占める比率

◇ 平成25年度都道府県別 客室稼働率

（左、単位：％、右：宿泊施設タイプ別の都道府県順位） 調査対象 50,929

	旅館		リゾート ホテル		ビジネス ホテル		シティホ テル		会社一団体 の宿泊所	
全国	33.7		52.3		69.5		75.7		30.6	
北海道	44.0	4	43.4	28	66.9	21	69.3	19	38.0	9
青森県	33.6	23	41.0	34	66.5	23	50.8	45	14.7	40
岩手県	45.1	3	36.0	40	66.8	22	67.4	24	66.6	1
宮城県	46.5	2	44.4	26	78.7	4	69.1	20	23.4	27
秋田県	30.8	30	43.2	30	60.4	38	62.2	36	22.5	29
山形県	30.4	31	36.6	39	68.0	16	61.9	38	29.5	19
福島県	31.1	28	35.2	42	79.2	3	72.3	12	19.9	34
茨城県	23.8	42	52.3	15	60.7	37	64.0	30	14.5	41
栃木県	36.5	16	43.4	28	65.4	25	57.2	43	28.7	20

群馬県	42.5	5	43.6	27	61.0	36	63.9	31	37.3	10
埼玉県	23.8	42	33.0	45	75.5	7	73.4	10	18.9	35
千葉県	29.6	37	80.6	1	71.5	8	78.1	6	21.8	32
東京都	34.8	21	69.4	3	82.7	1	85.0	1	62.6	2
神奈川県	40.7	8	62.8	5	77.8	6	79.6	5	33.9	13
新潟県	23.4	44	30.1	46	62.9	30	62.1	37	53.0	5
富山県	30.4	31	46.9	24	62.6	31	70.6	16	35.8	11
石川県	60.2	1	50.2	21	66.0	24	70.7	15	45.7	6
福井県	21.1	46	40.6	35	55.2	44	46.4	47	21.9	31
山梨県	30.4	31	53.8	14	64.6	27	71.6	14	15.9	38
長野県	22.5	45	38.0	37	64.1	28	72.2	13	23.6	26
岐阜県	33.6	23	52.0	17	59.1	39	58.3	41	24.8	25
静岡県	39.2	12	51.2	19	61.6	35	63.2	33	27.8	21
愛知県	30.0	35	42.6	32	67.7	18	77.4	7	39.6	7
三重県	31.0	29	50.5	20	67.6	19	68.3	22	22.4	30
滋賀県	37.5	15	54.5	13	56.8	42	70.1	17	17.4	37
京都府	41.7	6	56.9	11	80.7	2	82.9	2	55.6	4
大阪府	40.1	10	79.5	2	78.6	5	82.5	3	31.9	15
兵庫県	35.3	19	51.4	18	68.2	14	73.3	11	30.3	18
奈良県	25.8	41	55.4	12	68.6	13	74.9	9	33.9	13
和歌山県	35.1	20	42.8	31	54.9	45	64.7	27	27.5	22
鳥取県	39.2	12	33.9	44	68.7	11	69.6	18	0.0	46
島根県	38.2	14	29.7	47	71.2	9	62.3	35	57.1	3
岡山県	33.5	26	34.7	43	68.0	16	58.8	40	10.6	43
広島県	29.9	36	52.1	16	68.1	15	80.8	4	21.5	33
山口県	33.6	23	49.8	22	62.2	33	58.3	41	9.8	44
徳島県	27.0	40	42.3	33	59.1	39	56.3	44	23.2	28
香川県	31.8	27	57.1	9	52.6	47	62.4	34	35.0	12
愛媛県	41.7	6	35.8	41	58.9	41	64.1	29	25.1	24
高知県	29.1	38	44.6	25	54.9	45	61.6	39	11.5	42
福岡県	20.7	47	57.9	8	70.2	10	75.9	8	39.4	8
佐賀県	40.5	9	47.5	23	65.0	26	48.4	46	8.6	45
長崎県	35.5	18	57.1	9	67.5	20	64.6	28	30.4	17
熊本県	36.3	17	59.2	7	63.5	29	68.9	21	25.4	23
大分県	39.7	11	61.9	6	61.7	34	65.8	25	31.2	16
宮崎県	28.5	39	39.5	36	56.0	43	63.8	32	0.0	46
鹿児島県	33.8	22	38.0	37	62.4	32	64.9	26	14.8	39
沖縄県	30.2	34	66.1	4	68.7	11	68.2	23	17.8	36

【日本旅行業協会2012年度統計資料から】

◇ ホテル数及び客室数等の推移

2010年度末現在の1ホテル当たりの平均客室数は83.3室となっている。

年度	区分ホテル		うち登録ホテル	
	施設数	客室数	施設数	客室数
2007	9,442	766,297	1,122	196,647
2008	9,603	780,505	1,105	193,047
2009	9,688	798,070	1,070	191,926
2010	9,629	802,060	1,020	185,191
2011	—	—	1,023	184,877

※「登録ホテル」とは、「国際観光ホテル整備法」による登録を受けているホテルのこと。

◇ 旅館数及び客室数等の推移

2010年度末の1旅館当たりの平均客室数は16.3室となっている。

年度	区分旅館		うち登録旅館	
	施設数	客室数	施設数	客室数
2007	52,295	822,568	1,965	115,092
2008	50,846	807,697	1,958	114,958
2009	48,966	791,893	1,848	109,797
2010	46,906	764,316	1,672	100,883
2011	—	—	1,658	99,963

(注)「登録旅館」とは「国際観光ホテル整備法」による登録を受けている旅館のこと。

資料：旅館は厚生労働省による各年度3月末の集計データ

登録旅館は日本観光協会国際観光ホテル整備センターによる各年度12月末の集計データ

出典：(公社)日本観光振興協会「数字でみる観光2012-2013年度版」

◇ 宿泊業(ホテル・旅館)の施設数・客室数の推移 施設軒数 客室単位千室

年	2,001	2,002	2,003	2,004	2,005	2,006	2,007	2,008	2,009	2,010	
施設	ホテル	63,388	61,583	59,754	58,003	55,567	54,107	52,295	50,846	48,966	46,906
	旅館	8,363	8,518	8,686	8,811	8,990	9,180	9,442	9,603	9,688	9,629
客室	ホテル	638	649	664	681	598	722	756	781	798	802
	旅館	934	915	898	871	850	843	823	808	792	764

ホテル：洋式の構造及び設備を主とする施設旅館：和式の構造及び設備を主とする施設※旅館なのにホテルを名乗る施設も多く、施設名称と内容はかならずしも一致しない。

【厚生労働省統計】【生活衛生】

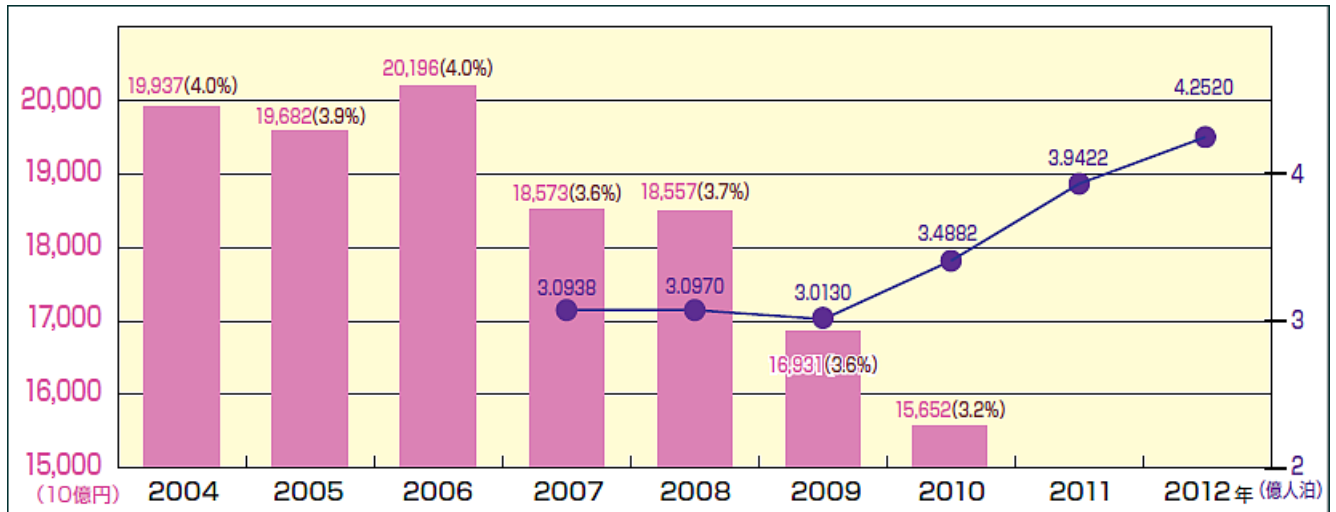
平成24年度 ホテル・旅館営業の施設数・客室数及び簡易宿所・下宿営業の施設数  
都道府県—指定都市—中核市(再掲)別(年度末現在)

	ホテル営業		旅館営業		簡易宿所 営業	下宿営業
	施設数	客室	施設数	客室数	施設数	施設数
全国	9,796	814,984	44,744	740,977	25,071	801
北海道	687	63,794	2,559	48,387	1,612	158
青森	138	10,984	752	11,056	603	28
岩手	160	10,583	763	10,677	272	25
宮城	252	19,270	597	12,159	267	34
秋田	87	7,590	528	9,151	246	20
山形	131	8,076	796	12,899	226	1
福島	259	16,313	1,512	22,621	752	132
茨城	297	15,026	949	13,386	147	45
栃木	167	10,570	1,350	25,426	223	3
群馬	218	11,985	1,088	19,067	683	1
埼玉	367	15,613	380	5,359	140	-
千葉	173	28,242	1,262	23,894	764	8
東京	684	95,878	1,230	44,768	962	17
神奈川	335	30,579	1,163	19,271	566	5
新潟	293	19,840	2,115	27,074	128	18
富山	92	8,027	399	7,173	189	1
石川	120	10,662	706	14,387	328	1
福井	76	4,970	1,050	12,013	394	8
山梨	109	6,761	1,345	18,170	1,201	6
長野	514	26,842	2,525	40,135	3,317	7
岐阜	202	11,259	1,031	14,286	348	10
静岡	374	28,198	3,090	45,923	1,038	17
愛知	294	27,344	1,077	28,657	98	12
三重	86	7,999	1,605	24,814	191	11
滋賀	122	8,012	414	6,160	223	5
京都	200	22,254	736	10,268	795	80
大阪	359	55,367	808	19,624	160	8
兵庫	410	26,774	1,253	16,515	565	34
奈良	59	3,598	409	5,685	265	-
和歌山	94	5,382	730	12,547	469	2



鳥取	59	4,501	385	6,548	360	-	
島根	69	4,484	420	6,310	334		10
岡山	169	13,044	649	9,441	178		13
広島	182	16,748	598	10,670	385		3
山口	87	7,075	825	13,341	117		9
徳島	34	2,567	597	7,647	106		3
香川	131	8,258	322	5,086	232		1
愛媛	171	10,022	369	6,136	465		5
高知	89	6,331	418	5,689	357		1
福岡	378	38,235	679	11,443	219		1
佐賀	56	4,481	322	5,398	92		1
長崎	62	6,098	616	14,428	1,079		2
熊本	122	8,055	1,241	16,886	464		6
大分	154	10,751	1,077	13,717	583		32
宮崎	131	10,778	380	4,892	364		3
鹿児島	183	14,739	1,040	14,195	768		12
沖縄	360	31,025	584	7,598	1,796		2
指定都市							
札幌市	171	24,950	99	3,456	20		3
仙台市	133	13,575	91	2,769	16		4
さいたま市	63	3,320	35	471	4	-	
千葉市	38	5,799	85	2,751	18	-	
横浜市	135	15,494	94	2,068	149	-	
川崎市	30	2,618	39	823	82		4
相模原市	27	2,172	61	1,172	32	-	
新潟市	80	7,728	149	1,703	3		6
静岡市	55	4,011	135	2,062	60	-	
浜松市	46	5,630	195	3,579	45	-	
名古屋市	44	9,200	257	16,209	36		3
京都市	145	19,279	402	5,778	360		79
大阪市	284	46,509	389	10,153	105		3
堺市	9	932	71	2,650	3		1
神戸市	127	12,809	160	3,621	75		9
岡山市	78	7,412	119	2,459	14		1
広島市	83	10,264	152	3,290	25	-	
北九州市	94	8,363	83	1,217	31	-	
福岡市	165	22,885	113	3,478	40	-	
熊本市	27	3,766	215	6,868	11		1

## 国内宿泊旅行者数及び消費額



資料：「旅行・観光産業の経済効果に関する調査研究報告書」（2010年版）

国内宿泊旅行者数は観光庁「宿泊旅行統計調査報告」より

### ◎国内宿泊旅行者数

2008年	3億 971万人泊
2007年	3億 938万人泊
2009年	3億 130万人泊
2010年	3億4,882万人泊
2011年	3億9,422万人泊
2012年	4億2,520万人泊

### ◇ 平成25年度 都道府県別宿泊者数

施設所在地	延べ宿泊者数	前年比	施設所在地	延べ宿泊者数	前年比
全国	467,207,970	6.3%	三重県	9,686,440	16.2%
北海道	30,970,470	8.3%	滋賀県	4,074,590	-3.4%
青森県	4,759,730	4.7%	京都府	20,087,510	23.70%
岩手県	5,590,690	-14.2%	大阪府	23,881,430	2.3%
宮城県	11,334,990	12.9%	兵庫県	13,226,080	7.1%
秋田県	3,493,090	0.9%	奈良県	2,480,220	11.2%
山形県	5,430,680	-2.3%	和歌山県	4,441,600	3.7%
福島県	10,748,340	1.5%	鳥取県	3,540,280	23.6%
茨城県	5,154,170	1.1%	島根県	3,274,100	24.6%
栃木県	9,717,140	-0.5%	岡山県	5,216,680	11.8%
群馬県	9,138,510	9.0%	広島県	7,942,310	-3.4%

埼玉県	3,974,240	6.4%	山口県	4,379,090	2.0%
千葉県	20,624,550	6.7%	徳島県	2,256,720	24.0%
東京都	52,824,060	7.4%	香川県	3,585,200	1.0%
神奈川県	16,840,830	-2.3%	愛媛県	3,599,020	-5.2%
新潟県	9,676,970	-5.2%	高知県	2,873,700	-7.0%
富山県	3,821,370	5.6%	福岡県	13,986,570	2.3%
石川県	8,538,570	17.9%	佐賀県	2,637,180	6.2%
福井県	3,250,950	-8.1%	長崎県	7,254,700	9.4%
山梨県	6,928,770	-1.3%	熊本県	7,057,610	-0.4%
長野県	18,750,560	2.5%	大分県	6,711,060	9.6%
岐阜県	6,042,480	3.6%	宮崎県	3,716,050	2.4%
静岡県	20,923,330	3.1%	鹿児島県	7,322,530	6.6%
愛知県	14,653,230	9.1%	沖縄県	20,789,590	33.4%

※ 日本ホテル協会 242加盟ホテル一覧

◇ 日本シティホテル協会加盟ホテル数・客室数及び収容客数>

	ホテル数	Single	Twin	その他	和室	総客室数	収容人員	
北海道	8	548	182	10	67	807	1,212	
東北	13	818	152	16	19	1,005	1,317	
関東	東京都	43	5,915	2,401	1,008	24	9,348	13,126
	その他	19	1,349	643	365	19	2,376	3,505
	合計	62	7,264	3,044	1,373	43	11,724	16,631
甲信越	26	2,529	628	69	19	3,245	4,197	
中部	27	2,056	697	75	50	2,878	3,974	
近畿	39	4,139	2,064	779	46	7,028	10,869	
中国四国	23	1,970	420	79	38	2,507	3,279	
九州	10	991	550	199	10	1,750	2,593	
合計	208	20,315	7,737	2,600	292	30,944	44,072	