

各〔都道府県
保健所設置市
特別区〕衛生主管部（局） 御中

厚生労働省健康・生活衛生局生活衛生課

高齢の方、障害のある方など配慮を要する宿泊者に対する接遇研修ツールについて

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、令和5年に設置された「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を作成すべきとされたことを踏まえ、令和6年5月より「宿泊施設向け接遇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、研修ツールの作成に向けた検討を行ってまいりました。

今般、ツール検討会における議論及びツール検討会の下でのワーキンググループにおける当事者団体からのヒアリングを経て、別添のとおり、研修ツール（基礎編及び本編）を策定・公表しましたので、お知らせいたします。

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推進いただきますようお願い申し上げます。

（参考）研修ツールの掲載先

- ・ 改正旅館業法特集ページ（厚生労働省 HP）
<https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/>
- ・ 宿泊施設向け接遇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
- ・ 観光庁ウェブサイト
https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/kokunaikoryu/kaitaku/universal-tourism.html