

彩の国ホテル旅館ニュース

THE SAINOKUNI HOTEL RYOKAN NEWS

2016.3(平成28年3月)

第110号

春期号

年2回発行

「共有と結束」「連携と協働」

埼玉県ホテル旅館生活衛生同業組合
埼玉県さいたま市浦和区高砂 4-4-17
〒330-0063 TEL 048-861-9511/FAX 048-866-2374

発行日：平成28年3月10日
発行人：編集人：北堀篤

URL <http://www.saiyado.com>

今年度の事業活動日誌

支部長会議と理事会を開催

民泊問題で業界としての考えを示す… 1



埼玉組が新春賀詞交歓会を開催

多くの来賓を迎え第二地区の川越市で… 3



埼玉県おもてなしセミナー開く

おもてなし大賞には埼玉組から3組合員が受賞… 4



「民泊」は建築基準法の用途地域の規制が最大の論点に … 6

全旅連が民泊問題で記者会見

違法民泊の早急な取締まりと許可を取り現行法の下での営業を求めて訴え… 7



平成28年度旅政連支部長会議

平成27年度第2回理事会を開催

どうなる政府内の調整 予断許さない民泊問題

なし崩しの規制緩和には断固反対
「許可制」後に続く今後重要課題

北原会長語気強め有識者会議で発言

全国大会は6月8日、東京で 小規模旅館活性化委員会設置へ

平成28年度全国旅館政治連盟支部長会議と平成27年度第2回理事会が2月22日、東京・千代田区の都道府県会館で行われ、支部長会議では、平成27年度の活動報告及び収支報告と監査報告、平成28年度の活動方針、パーティ券購入、収支予算の各案、また、理事会では平成28年度の事業計画、会費賦課金、収支予算の各案を満場一致で可決・承認したほか、民泊サービスのあり方などの各議案を審議した。

支部長会議では冒頭、北原理事長は「民泊問題は、旅館業法の適用除外とする形で認めていくことには真っ向から反対していくというのが業界としての基本的なスタンスだ。政府は民泊の普及を後押ししたいと考えて、今年度内に方向性をまとめている。これに対し、厚労省、観光庁は有識者会議を開き、民泊の規制緩和を慎重に検討し、検討課題については短期と長期に分けて議論を進めているが、支部長のみ



次年度の事業計画を説明する佐藤副会長



上から支部長会議。理事会であいさつする北原会長と理事ら

なさんには、地域の実情に合わせた考えをも含め、いろいろと意見をだしていただきたい。その上で、今後、業界としてどのように訴えていくべきかをあらためて考えていきたい」と述べ、理解と協力を求めた

支部長会では平成28年度の活動方針も審議され、「耐震改修促進法改正による、改修工事補助制度の全県制度化と公表時期の猶予」「旅館営業許可を持たない民泊の取締りと施設提供者の業法順守の徹底」「国家戦略区制度における安易なる地域の拡大化」など14項目への取り組みが承認されたが、全旅連東北ブロック協議会のインバウンド推進委員会の松村委員長(秋田県支部長)から「東

全旅連が支部長会議と理事会開催

支部長会議でありさつする北原理事長、左は対合副理事長



左から全国大会への大勢の参加を呼び掛ける東京都の齊藤理事長、平成 29 年度全国大会を担当する石川県の多田理事長



旅政連「全国の集い」で出席した各議員と懇談する支部長や理事のみなさん



懇談する伊吹生衛議連会長と細田観議連会長



支部長会議と理事会での民泊問題で発言する北堀理事長

「全国の集い」で観議連と生衛議連の各議員と懇談
「業界の諸問題には果敢に取組んでいきたい」とあいさつ



上から観議連の細田、望月、高階、岩屋、赤澤の各議員、生衛議連の伊吹、尾辻、金田の各議員



政策的課題への取組みなどの活動を進める全旅連の平成 28 年度事業計画
税制改正では消費税の外税表示の恒久化など シルバスター登録制度への加入促進も

北地方のインバウンドは、2010年の観光客数と比較した場合、それに届かない県が多い。これは日本全体の1%以内にとどまっているというのが現状だ。東北全県による対応が必要だが、旅政連の活動方針にも加えていただきたい」との要望があり、承認された。

理事会では、平成 28 年度通常総会提出議案である平成 28 年度事業計画案について佐藤副会長（会長代行）が説明。前年度の「税制改正要望の実現」の項目の中の「交際費の全額損金算入」については、「交際費課税の特例の恒久化」に変更、また、「政策的課題への対応」の項目

における「耐震改修促進改正に関する対応」は「耐震改修促進法に関する地方自治体の補助制度の拡充と公表時期について」とした取組み内容となった。同項では新たに「ノロウイルス感染症の行政処分のあり方について」が加えられた。食事を提供する施設が原因としない部分でも結果として営業停止処分受けたり、新聞等で公表されることによって事実上の処罰となってしまふということへの対策に取り組む。また、「自民党観議連、都道府県議連との連携強化」は新たに連携先として「生活衛生議連」も加えた。このほか「旅館会館ビル建て替えに向けての準備

も新項目となった。

民泊問題に関しては現在、自民党内や内閣府および各種有識者会議において様々な検討が行われているが、全旅連では自由民主党の政調会長に対して請願書（または要望書）を提出していく準備を進めており、北原会長はその請願内容について次のように説明した。

◇われわれの基本的な考えは、民泊を簡易宿所と位置づけ、その許可の要件のハードルを引き下げ、将来的に民泊を旅館業法の適用除外とすることには大反対である。

◇また、インターネット事業者（仲介者）の責任の明確化も同じく刻下の急務であり、われわれ業界は、不法民泊撲滅運動を推し進める中で国民にこのことを強く訴え続けておき

多くの来賓を迎え賑々しく開催 北堀理事長が民泊問題で「法治国家」を強調



左から参議院議員の片山(組合顧問)、関口、西田の各議員、川合川越市長、宮谷川越警察署長
あいさつする北堀理事長と第二地区の伊藤川越支部長



南田島の足踊り、右は会員を出迎える第二地区と執行部の皆さん

埼旅組は1月21日、多くの来賓が臨席するなか、新春賀詞交歓会を川越市の川越東武ホテルで開催した。

橋本専務理事の司会で、伊藤幾造川越支部長の開会のことばに続いて北堀理事長が年頭のあいさつの中で民泊問題に触れ、「現在、自民党内や内閣府および各種有識者会議において様々な検討が行われているが、先ず言うことは、現在の日本の法の下ではその多くが違法状態で営まれており早急に取り締まるべきであるということ。民泊はわれわれと同様に旅館業法、消防法、建築基準法、旅行業法といった法の下で、しっかりとしたルールにのっとって営業されなくてはならないものだ。管理者がないため犯罪やテロの拠点として利用されかねないといった問題もあり、お客さまの安全・安心も第一義として考えていくべきである。宿泊施設の不足問題だが、埼玉

たい。日本には古くから、民宿・ペンションといった地域に密着した施設が沢山あり、地方創成のためにはこういった施設に光をあてるべきである。

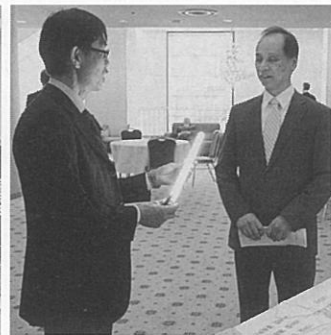
また、議事の対象となっている「平成28年度理事会並びに通常総会日時・場所決定」(平成28年6月7日、明治記念館「最寄り駅」JR信濃町駅徒歩3分、地下鉄青山1丁目駅徒歩

6分)と「平成28年度全国大会開催並びに平成29年度全国大会開催地」(平成28年6月8日、京王プラザホテル南館5階、緑化推進基金贈呈/平成29年度全国大会の開催地：石川県金沢市)の各議案は承認された。このほか、先の正副会長会議で承認された「小規模旅館活性化委員会」の立ち上げについては、理事会でも了承され、委員長を務める

長野県組合の稲池氏があいさつした(5ページの情報交差点に関連記事を掲載)。

理事会終了後に行われた平成28年度全国旅館政治連盟「全国集い」には、観議連から細田会長、望月幹事長、高階事務局長、岩屋幹事長代理、赤澤事務局長代理、そして、生衛議連から伊吹会長、尾辻会長代行、金田勝年事務局長らが出席した。

賀詞交歓会には指定商社「彩国会」からの多くの出展も



停電感知付ヘルパー防災灯について説明するトコメエブコスとくろろシアターについて説明するASXのみさん



左から「選ばれる宿に生まれ変わる旅館・ホテルのリニューアルについて説明するミサワホームイング。電気エネルギーに関する総合サービスを提供する日本テクノ株式会社。そして「もっと美味しく・もっと便利に」の日本食研と「カーテン・数物・内装施工」の日本ベターリビング株式会社

県にも多くの宿泊施設がある。そうした地方の活性化にも目をしっかりと向けた施策をしてもらいたい」と語った。

また、来賓を代表して片山さつき参議院議員(組合顧問)、関口昌一参議院議員、西田実仁参議院議員、川合善明川越市長、宮谷定雄川越警察署長らがあいさつした。

第2部は青年部の村山勝氏が司会を務め、関森副理事長の開会のことばに続いて、長谷川隆春・生活衛生同業組合連合会会長、山邊伸夫・日本政策金融公庫熊谷支店長のあいさつのもと神谷副理事長の乾杯で歓談した。交歓会は伊丹彩国会会長の指定商社「彩国会」の会員紹介、各部会の紹介、彩国会主催の豪華抽選会が行われたほか、アトラクションとして川越市無形民俗文化財「南田島の足踊り」が披露されるなど、賀詞交歓会は終始賑々しく進められた。

「埼玉県おもてなしセミナー」開催

セミナーでは基調講演も おもてなし大賞の受賞者も発表

「観光立国とおもてなし、そして愛県心とは」
受賞者と玉井先生によるディスカッションも



おもてなし気運の醸成を図るため、県内の観光事業者や観光関係団体等を対象とした「埼玉県おもてなしセミナー」が2月5日、浦和コミュニティセンターで開かれた。平成25年度から開催し、今回で3回目となる。

埼玉県産業労働部長のあいさつのあと基調講演が行われ、玉井和博・立教大学観光部特任教授が、「観光立国と“おもてなし”そして愛県心とは・・・～IT社会とサービス&ホスピタリティー」をテーマに講演。また、埼玉県おもてなし大賞各受賞者の取組紹介、受賞者と玉井先生による質疑応答・ディスカッションが行われた。

玉井氏は大きく4項目に分けて講演。「今なぜ」観光立国“なのか”ではGDP推移と人口問題、インバウンドの現状と実態、社会変化の構造と兆しなど「技術革新と社会構造の激変」を通じて語った。また、「新たな経済価値の胎動」では、シェアリング・エコノミーや民泊の現状と課題、ロボット&人工知能と職業などについて述べ、「文明・科学の進化と欲望の変質」を通して触れ、3つ目の「日本のおもてなしとサービス&ホスピタリティー」では、そ似て非なるものについて、欲望の変質と消費者意識、サービスとホスピタリティー、ホスピタリティーの本質と日本のおもてなしなどに触れながら説明。そして、愛県心、インバウンド戦略、目指すべき社会（住んでよし、訪れてよし）などをポイントとして挙げ、「地域社会の進む方向性」について講話した。

おもてなし大賞受賞者は5団体で、大賞を宮本荘グループ（小鹿野町）、奨励賞を忍城おもてなし甲冑隊（行田

「2025年問題」への挑戦

埼玉県知事 上田 清司



皆様には日ごろ、観光の振興をはじめとする県政の推進に、多大なる御理解、御協力を頂戴し、厚くお礼申し上げます。

さて昨年は首都圏中央連絡自動車道（圏央道）の県内区間が全線開通し、本県の立地優位性がより高まりました。また、ラグビーのワールドカップが2019年に日本で開催され、熊谷市が会場の一つになることが決まりました。2020年の東京オリンピック・パラリンピックでも本県が会場となります。さらに、本県にゆかりの深い方々がノーベル賞を受賞されました。これらは本県の隆盛と可能性を象徴する出来事だと私は感じています。

一方で、「2025年問題」が将来の課題となっています。2025年には団塊の世代が後期高齢者となり、医療・介護需要の爆発的な増大と、生産年齢人口の減少による社会活力の低下が懸念されています。これに対応するために、私は3つの大きな取組に挑戦します。

第一は「シニア革命」です。超高齢社会の暗いイメージを変えるためには、高齢者も活躍できる社会をつくる必要があります。高齢となっても働く意欲のある方は働き続け、地域活動に協力いただける方には様々な分野で社会貢献していただく。こうした社会を構築する、言わば「シニア革命」を大きなムーブメントにしていきたいと思います。そこで、「健康長寿埼玉プロジェクト」を全県展開し、健康寿命を延ばします。また、地域で安心して医療や介護サービスを受けることができる「地域包括ケアシステム」を、市町村と連携して構築します。

第二は「人財」の開発です。「埼玉版ウーマノミクスプロジェクト」を一層推進し、女性が活躍する埼玉を築きます。また、職業教育の充実で若者の活躍を促す一方、生活困窮世帯の子供への学習支援を更に進めます。

第三は「稼ぐ力」の強化です。「先端産業創造プロジェクト」をより加速させ、成長可能性の高い分野の事業化を支援し、新たな産業を県内に集積させます。また、中小企業の経営革新を支援し、生産性向上を図ります。

皆様の御支援、御協力をよろしくお願い申し上げます。

市）、特別賞を井上スパイス工業（株）（上尾市）、秩父小鹿野温泉旅館梁山泊（小鹿野町）、（株）ヘリテイジリゾート（熊谷市）がそれぞれ受賞した。ディスカッションは玉井氏のほか受賞者らによって行われ、埼玉旅組関係からは、宮本荘グループ、秩父小鹿野温泉旅館梁山泊、ヘリテイジリゾートからの代表者らが出席した。

平成 27 年度合同部会を開催

8 部会が活動予定について報告

「ふるさと名物商品・旅行券事業」も議事に



埼玉旅組は平成 27 年 12 月 7 日、平成 27 年度合同部会＝写真＝を大宮市のパイオランドホテルで開いた。議事は各部会の活動予定のほか、第 4 回執行部会・理事会の日程、国の地域住民等緊急支援助交付金を活用し、埼玉県の観光物産に対する消費の喚起・拡大を図るとした「ふるさと名物商品・旅行券事業」など 6 項目。ふるさと旅行券事業は、県内を宿泊する募集型企画旅行商品の販売に対し、一定の助成をすることで誘客を図り、本県観光客の増加を目指すというもので、期間は 11 月～2 月。実施主体は埼玉県物産観光協会（県補助）で、事業費は 123,000 千円。「新たな旅行ルートが開拓され、本県のさらなる魅力発信に寄与する」「日帰り観光が主流となっている本県において、県内宿泊施設の認知度が高まり、本事業終了後も利用者が増加する」といった効果が期待できるものだ。



環境衛生大会で野口、鈴木の両氏が知事表彰を受賞



表彰された野口（左）、鈴木
の両氏

埼玉県と埼玉県環境衛生協会が主催する平成 27 年度第 64 回埼玉県環境衛生大会が 10 月 26 日、埼玉県県民健康センターで行われ、表彰式では知事表彰でシティ・イン鶴ヶ島（鶴ヶ谷市、野口宏社長）が優良施設表彰を受賞、協会長表彰で鈴木重治氏（埼玉グランドホテル深谷）が優良従業員表彰を受賞した。

埼玉県ホテル旅館NEWS

情 / 報 / 交 / 差 / 点



■平成 27 年度全旅連関東甲信越ブロック会（野澤幸司会長＝新潟県理事長）は 2 月 9 日、群馬県のホテルメトロポリタン高崎で第 2 回代表者会議＝写真＝を開いた。議事は民泊問題、全旅連正副会長会議報告など。埼玉県組合からは北堀理事長、関森副理事長、橋本専務理事らが出席した。正副会長会議では、長野県組合から出されている「小規模旅館活性化委員会」の設置に関する要望が審議され、同委員会を発足していくことを決めた。長野県組合では、すでに同委員会を立ち上げているが、最近では県単位での対応では抗しきれない課題が山積していると、全国組織での対策の必要性を求めたもの。

■第 94 回全旅連全国大会の式典・懇親会が 6 月 8 日、東京都新宿区の「京王プラザホテル」で開催される。多くのおみなさんの参加が待たれている。

■女旅組女性部会（坂本千枝子会長）は平成 27 年 12 月 15 日、第 1 回会議を川越の佐久間旅館で開いた。参加者は 8 名。議事は会員の名刺の作成と埼玉旅組パピデザインについて。女性部会に委任されたデザインについては、3 月 1 日の理事会に提案していく。

次回はさいたま市で開催し、大宮区の鉄道博物館等を見学する予定。会議では現場の意見が多くだされ、会長は「埼玉の魅力発見に努めていきたい」と語った。

■～テロの未然防止のため～<<対策のご理解とご協力を

埼玉警察本部からお願い
>>＝組合員の皆様には、日頃よりテロの未然防止のため、ご協力



力いただいておりますことに、厚く御礼申し上げます。今年 5 月 26 日、27 日には、伊勢志摩サミットが開催されます。サミット期間には、主要国首脳会議のほか、宮城県、茨城県、新潟県等国内 10 か所において関係閣僚会合が行われる予定です。

テロ事件の発生は、開催地に限らず、国内のすべての地域・場所が標的となります。

不法行為を企図しているテロリストは、ホテル等を一時滞り場所として利用し、潜伏するおそれがあることから、テロの未然防止のため、これまで同様に、◎外国人宿泊者の身分確認◎不審な利用客に関する警察への通報◎宿泊者名簿の閲覧について、ご協力をお願いいたします。

簡易宿所の許可取得促進に向けて4月施行 「用途地域」の規制は最大の論点に



2月8日に開催された全旅連正副会長会議で、民泊サービスについて語る厚労省の担当官。全旅連会議室で。

自宅の空き部屋などを有料で観光客らに貸し出す「民泊」について、厚生労働省と観光庁の有識者会議である『民泊サービス』のあり方に関する検討会（北原全旅連会長も委員となっている）は、第4回会議で旅館業法上の営業許可を得た物件のみを認める「許可制」とする方針を明らかにし、さらに、1月25日の第5回会議では、現行の旅館業法の「簡易宿所」として許可を取りやすくするため、面積基準（33㎡）や玄関帳場などの通知に記載されている要件を緩和することを決めた。厚労省は3月末までに政令と通知を改正し、簡易宿所の許可取得促進に向けて4月に施行する方針を立てている。

民泊は、インターネット上で旅行者と部屋の提供者をつなげる米国発祥の民泊仲介サービス「Airbnb（エアビーアンドビー）」が日本に上陸したことで、民間で拡大してきたもので、政府は近年の外国人観光客の増加や2020年の東京五輪開催時のホテル不足を見据え、この「民泊」を外国人観光客の宿泊需要の受け皿として利用する方法を検討してきた。

一方で、日本では現行の旅館業法上、宿泊業を営む場合に都道府県の許可が必要で、許可を取らないものは「違法」となる。このことから全旅連は「民泊については、その多くが違法状態にあり、早急に取り締まるべきである」と主張。「ホテルや旅館などには設備や衛生面で厳しい要件が課せられているにもかかわらず、民泊だけがあらゆる規制の対象外になるのは極めて危険だとして、政府の民泊推進の姿勢に反発してきた。

民泊が旅館業法に組み込まれれば、都道府県の営業許可が必要となり、国や自治体の定める設備や衛生基準を満たす必要が生まれる。しかし、現行法で「簡易宿所」として認められるためには33平方メートル以上の客室面積が必要だが、検討会は「民泊」の物件がこの広さを満たすのは厳しいとして、面積要件を緩和する方針を示

マスコミは「未だ予断を許さない民泊問題」と報道



産経新聞は、厚生労働省と観光庁が開いた「民泊サービス」のあり方に関する検討会の第4回会議＝写真＝について述べ「北原全旅連会長は語気を強めて発言」と伝え「政府内の調整がどう落ち着くかは未だ予断を許さない」と報じている。

している。厚生労働省の担当者は「（33平方メートル以上という）今までの面積要件が緩和されれば、簡易宿所として『民泊』の開業許可を取ることへの障害はほぼなくなる。当面は、現行法上の枠組みで『民泊』という新たな宿泊ニーズに対応できる形になる」と話す。厚労省は、定員1人当たりの「望ましい面積」を「3.3平方メートル以上」としており、これを軸に検討していく考えだ。

しかしながら、この後に続く最大の問題は、旅館業法上で簡易宿所が営業できる場所は限られており、原則として住居専用地域では営業できないということ。全旅連は「簡易宿所を含む旅館業は、都市計画法に基づく第一種および第二種低層住居専用地域では一切営業できないが、民泊が行われることになると、良好な住環境を求めて住んでいる人に大きな影響を及ぼすことになる」とし、強い懸念を抱いている。「利用者の安全・安心を第一義として考える場合、衛生管理や災害時の避難誘導などが確保されることが必要となるが、民泊の場合、管理者が常駐していないため、犯罪やテロの拠点として利用されかねない」、「生活文化の違いから近隣住民とのトラブルが起りかねない」と強く主張している。

今後の有識者会議においては建築基準法の「用途地域」の規制は最大の論点の一つとなっている。また、「サービス提供者や仲介事業者が外国人（外国法人）の場合も含め、規制の適切な執行体制を確保すべきだ」「仲介事業者に対し、サービス提供者が旅館業法の許可を得ているかを確認させるべきだ」などといった意見も出されており、仲介業者への規制の在り方についても引き続き検討していく方針だ。

なお、東京都大田区や大阪府が進める「国家戦略特区」による民泊は旅館業法の適用除外とされ、外国人客の7日以上滞留を条件としている。

民泊問題で記者会見開く

違法民泊の早急な取締りを強く主張

「許可を取り現行法の下での営業をしてほしい」と強調

規制緩和がはらむ数々の危険性も指摘

実態が先行しながらも、ルールづくりが追いつかずトラブルが目立ち始めている「民泊」に関しては、現在、さまざまところで議論が活発化し、制度化に向けて急速に環境整備が進んでいるが、全旅連は1月25日、新聞やテレビなど大手メディア各社が出席するなか、全旅連会議室で記者会見を行った。会見には北原会長はじめ、佐藤勘三郎会長代行、清澤正人専務理事、また、日本旅館協会の佐藤英之専務理事が出席した。

冒頭、佐藤会長代行が、民泊についての全体的な概要と会見の趣旨について説明し、「民泊サービスについては衛生や治安、課税、また既存の法律である旅館業法、建築基本法、消防法、旅行業法など多面的な視点から議論されるべき問題であり、このことで宿泊業界がどのように考えているかを国民に伝えてほしい」と述べた。

北原会長は「民泊サービスは、現在の日本の法の下では、その多くが違法状態にあり、早急に取り締まるべきである」と語り、現行の法律に基づき営業許可を取り、既存の宿泊施設に対して宿泊サービスの競争環境のイコールフットイング（平等化）を図るべきだと強調した。

業界が強く主張したい事項については「利用者の安全・安心を第一義として考える場合、衛生管理や災害時の避難誘導などが確保されることが必要となるが、民泊の場合、管理者が常駐していないため、犯罪やテロの拠点として利用されかねない」、



民泊については衛生や治安、課税、また既存の法律である旅館業法、建築基本法、消防法、旅行業法など多面的な視点から議論されるべき問題であるとした記者会見。北原会長、佐藤会長代行、清澤専務理事、日本旅館協会から佐藤専務理事らが出席。下北消は会見終了後も個別に質問を行う記者たち。桑田青年部長も質問に答えた



「生活文化の違いから近隣住民とのトラブルが起りかねない」、「住宅専用地域での営業となると、これまで閑静な住宅地の環境が損なわれるほか、建物の資産価値への影響も憂慮される」、「国家戦略特区での取り組みでは徹底した検証を実施してほしい」、「宿泊施設の不足問題は、既存の宿泊施設を活用すれば解決できる地域も多くある」などを挙げた。

また、1月23日の一部新聞が「民泊、2段階で解禁へ」と報じていることについて触れ、「そこには、厚生労働省と観光庁が進める『民泊サービス』のあり方に関する検討会（北原氏は業界代表として構成員を務めている）が議論したことのない事柄や、またタイムスケジュールまで踏

み込んだという内容まで記載されているが、これらは確認されている確定的な情報ではなく、このような報道には強い憤りを感じている」と述べた。

北原会長は最後に「われわれは新しい事業形態をすることによって、お客さまを取られるからやってもらっては困るというような狭い考え方で述べているのではない。むしろ、ホームステイ型の民泊に対しては新しい需要があるわけだからその事業者がしっかりとルールにのっとった形で営業を行い、われわれと同じ土俵の上で競争することに対しては全く異論はない。現在、無法で行っている民泊事業者には今のルールをしっかりと守ってもらい、また、政府も取り締まりをしっかりと行ってもらいたい」と述べ、宿泊業界の考えを明確に示した。

健康志向のメニュー間もなく完成へ 宿泊型新保健指導プログラムの普及を促進



「新たなメニューや専門性を活かした顧客づくりの推進」事業（平成27年度生活衛生関係営業対策事業）を進める健康志向のメニューづくり推進委員会（野澤幸司委員長）は10月19日、健康志向のメニューに関する冊子作成のために、新潟県阿賀野市の開湯700年の歴史を持つ五頭温泉郷村杉温泉を訪ね、現地調査を行った。

角屋旅館は築百年、古民家風の温泉宿。魚と野菜を中心とした新鮮な健康志向の食事の提供に努めている同館は「お客様は年代も体調も好みも十人十色。決まりきった料理コースでは、すべてのお客様に満足してもらえない」と予約の電話が入ったときから料理の検討を始め、一人ひとりのお客様に配慮した最適な料理づくりを常に心がけている宿でもある。

同館では症状・食事制限に合わせた料理をも用意している。糖質制限を実践のお客様には、海の幸コース、黒毛和牛コース+ステーキ付、旬野菜コースがおすすめ。「糖質制限をしている時は、糖質を殆んど含まない食品は普通に食べることができるので、肉、魚、緑黄色野菜、豆腐などでメニューを用意します。米、麦、トウモロコシ、根菜類、砂糖、果物などは使わないようにします」と館主の安永俊氏は語る＝写真上＝。

調査団が試食したのは、「ある日の糖尿病のお客様のために」とした「おまかせコース」。お品書きには、お客様からの「うす味にしてください、カロリー控えめ、揚げ物は控えて、糖分・糖質を控えて、野菜を多めに、ご飯は玄米ご飯に」という要望もしっかりと記されている。料理は次の通り。「お茶菓子」黒豆の煎り豆、「先付」かきのもと浸し・糸がき、「前菜」白ごま豆腐・岩海苔あん・わさび、椎茸とマコモ茸の白和え、五泉の里芋衣かつぎ・バイ貝・五頭山麓のかやの実、「造り」秋の新潟漁港より平目薄造り・五頭山水の刺身蒟蒻・出汁割ポン酢、「焼物」帆立と野菜の村杉豆腐グラタン、「煮物」鮎並（あい

糖尿病等生活習慣病対策を通して顧客づくりを 今すぐ実践できる！健康志向のメニューづくりのコツを掲載

厚生労働省では、循環器疾患・糖尿病等生活習慣病対策の一環として、宿泊型保健指導プログラムの普及促進に向けた取り組みを進めている



が、これを受けて全旅連は「健康志向のメニューづくり推進委員会」（野澤浩司委員長）を立ち上げ、「新たなメニューや専門性を活かした顧客づくりの推進」事業を行っており、その第3回会議を1月21日、第4回会議＝写真＝を2月17日に全旅連会議室で開き、最終的なメニュー冊子の内容の検討と冊子作成でのまとめに入った。

冊子はA4判、カラー、16頁（表紙を含む）。内容はPart1の「なぜ今健康志向のメニューが必要なのか？」では「概要（健康志向メニューの必要性とスマート・ライフ・プログラム）」、「糖尿病とは？（まずは糖尿病について知ろう！）」、「糖尿病・糖尿病予備軍の方の食事（正しい知識を身につけよう！）」。また、Part2の「健康志向のメニュー・取り組み事例集（委員会現地調査報告）」では「あらゆる食事療法に対応している宿（新潟県・角屋）」、「アンチエイジングの宿（新潟県・長生館）」、「スマート・ライフ・ステイ（宿泊型新保健指導）プログラムの実施の宿」。そして、Part3の「これからの健康志向メニューづくりに向けて」では「健康志向のメニューづくりのヒント」として何に気をつければ良いか、糖尿病・糖尿病予備軍でも安心して召し上がれる食材（ローカロリー・ローカーボの食材、カロリーオフ・糖質オフのポイントのほか、「今すぐ実践できる！メニューレシピ集」を掲載内容としている。

なめ）あんかけ・焼き長芋・角屋農園の青梗菜、「酢の物」もずく・たこ・すだち、「水菓子」金時豆入り寒天、「御飯」五頭山麓の無農薬有機栽培の新米コシヒカリ玄米、「香の物」角屋農園の小蕪と青梗菜、「味噌汁」しじみ汁・自家製二年熟成味噌。「再度来館する際には、前回の記録を元にさらなる提言をしています」と語る館主。そんな「かかりつけ温泉宿になりたい」という気持ちがしっかりと伝わる料理づくりとなっている。同館のカラダにやさしい素材で作った数々のデザートや飲み物、また、宿の近くの野山で木の実を採り、花を摘んで作ったという11種に及ぶ果実酒などによる楽しいひと時もまたこの宿ならではのものとなっている。

JKK が外国人利用者の受入で応接指南用の動画を作成

You tube や SNS で配信
都道府県組合には DVD

年度内の完成を目指し現在撮影中

旅連女性経営者の会 (JKK・岡本尚子会長) は今、厚生労働省が進める外国人利用者の受入体制の整備事業の一環となっている「動画」づくりに取り組んでいる。外国人旅行者を受け入れる宿泊施設を増やすことと、外国人旅行者に旅館での過ごし方を知ってもらうことが目的。JKK のインバウンド委員会が数多く会議を重ね、今、動画の撮影にこぎつけた。このあと収録した内容の精査に当たり、年度内の完成を目指す。

外国人旅行者数は年々増加を続け、2014 年の訪日外客数は前年比 29.4% 増の 1341 万人にまでなっている。このため、外国人旅行者を受け入れる宿泊施設を増やす必要がある。しかし、言葉や習慣の違いなどから、外国人旅行者の受入に不安を感じている宿泊施設が多く、また、日本の伝統やマナー、文化などを通して、旅館での過ごし方を知らない外国人旅行者の多いのが現状となっている。

事業での取り組みでは、インバウンドでの問題点や接客に対する不安点・疑問点について話し合い、解決策を模索していく。これらを取りまとめ、旅館の女将や従業員が問題点から解決策まで収録したビデオ (動画) を作成、あわせて、外国人旅行者が見て、わかりやすい旅館での過ごし方 (大浴場の入り方、スリッパの脱ぎ方、心づけのタイミング) も解説していく。動画作成は外国人旅行者の受入に積極的に取り組んでいる旅館で実施し、旅館の女将や従業員を中心に、大阪の旅館を舞台として作成。配信方法は YouTube や SNS を使用

JKK の会員や青年部員らが出演

外国人旅行者には旅館での過ごし方も

動画で外国人観光客を生き生きと演ずる二人も楽しそう



写真上から女将と仲居さんたち。英語が話せなくても大事な要件を伝えられるようにと準備したチェックインシートでの応接シーンと外国からのお客様の受入準備で折り紙を折っている仲居さんたち。女将と食事のシーン。そして旅館外での見送りシーン。見送る社長、専務、女将、仲居のみなさん

し、また動画を DVD に録画し、各都道府県組合に配布していく。

現在、動画のあらすじ・台本の内容のチェックを経て、1月13日には、大阪府の南天荘での撮影の段階を迎えている。動画では、外国人旅行者 (男女2名) のほか、旅館の社長を山本亨平 (青年部・滋賀県)、専務を大野昌帝 (青年部・京都府)、女将を小関由紀子 (JKK・山形県)、仲居を JKK の野澤奈央 (新潟県)、山田佐知 (兵庫県)、穴澤恵子 (新潟県)、谷口真理 (徳島県)、田中佐智子 (山梨県)、また、インバウンド女将 (見守り案内人) を山崎友起子 (大阪府) のみなさんが演じている。

撮影はチェックイン、客室、入浴、食事、支払いなどのおもてなしシーンと旅館外での見送りシーンとなっている。旅館の空き部屋では数名

の仲居さんが集まり、折り紙を折っているシーンでは「ねえねえ知っている？外国人のお客さんがお越しになるのだから」「知っている。知っている。でも大丈夫やろか？」「大丈夫やって、女将さんが心を込めておもてなししたら気持ちも伝わる・・・って」—などといったやりとりもある。来訪した外国人をあたたかく迎え、「来てよかった」「また来たい」という気持ちになってもらうような接し方をすることが、より大事であることを伝えている。

また、フロントには事前に英語を話せなくても、大事な要件を伝えられるようにとチェックインシートを用意しておくなど、外国人利用者対応指南用のハウツー動画となっており、今、完成が待たれている。

「差別的取扱い」「合理的配慮の不提供」を禁止

民間業者における合理的配慮の提供は努力義務

障害を理由とする差別の解消を推進することにより、すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現を目指すとした「障害者差別解消法」が平成25年6月26日に公布されたが、今年4月1日から施行されることになった。

同法では、国の行政機関や地方公共団体および民間事業者による「障害を理由とする差別」を禁止することなどを定めているが、本法のポイントは、障害を理由とする差別を解消するための措置として、「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮の不提供」が禁止されているということ。この場合、民間事業者（個人事業者、NPO等の非営業者も含む）は「合理的配慮」については努力義務となっている。

どのような配慮が「合理的配慮」に当たるかは個別のケースで異なるが、典型的な例としては、車いすの方が乗り物に乗る時に手助けをすることや、窓口で障害ある方の障害の特性に応じたコミュニケーション手段（筆談、読み上げ）で対応することなどが挙げられる。（これは一般の人の個人的な関係や、思想、言論といったものは対象にはしていない）。

また、民間事業者による取組みがきちんと行われるようにする仕組みもとられており、同一の民間事業者によって繰り返し障害を理由とする差別が行われ、自主的な改善が期待できない場合などには、その民間事業者の事業を担当する大臣が民間事業者に対し、報告を求めるとことや、助言・指導、勧告を行うことができることにしている。

この法律に基づき、厚生労働省では、衛生分野の事業者が適切に対応するために必要な考え方を示したガイドラインを公表している。これによると、「不当な差別的取扱い」と考えられる例として、人的体制、設備体制が整っており、対応可能であるにもかかわらず、医療的ケアの必要な障害者、重度の障害者、多動の障害者の衛生サービスの利用を拒否すること、身体障害者補助犬の同伴を拒否することなどのサービス利用の拒否のほか、サービスの利用に当たって制限（場所・時間帯などの制限）すること、条件を付すこと、他の者とは異なる取扱いをすることなどを挙げている。また、「合理的配慮」と考える例としては、障害者の性別、年齢、状態等への十分な配慮のほか、障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール、慣行に対する柔軟な変更、施設内の段差にスロ

総務省は字幕放送等の普及目標定め指針策定

総務省は、視聴覚障害者向け放送の普及に向けて、「視聴覚障害者向け番組の放送努力義務化」「字幕・解説放送普及目標の策定、進捗状況の公表」「字幕・解説番組等制作費の一部助成」を実施し、各放送事業者の自主的な取組を促してきた。

これらの取組を通じて、各放送局の自主的な取組を促進しており、現在、NHK、民放キー5局、在阪準キー4局、テレビ大阪、在名広域4局、テレビ愛知において字幕拡充計画・解説拡充計画の策定が進められている。

現在では、新聞のテレビ番組を見ると深夜枠を除き、ほとんどの番組に「字幕放送・解説放送あり」を示す「字」と「解」のマークがついている。

字幕放送で聴覚障害者のニーズに応えるのも「合理的配慮」

今年、新年早々に全旅連に「所属する旅館・ホテルに宿泊する聴覚障害者から、テレビの字幕を出して欲しいとの希望があった場合、その対応を確実にしてほしい旨、伝達してほしい」との要望があった。

市販のデジタルテレビには、字幕ボタンがついており、リモコンによって例えば、「字幕ボタン」→「字幕設定」→「入・切」で字幕入りの放送をみることができるようになっている。

また、リモコンに「字幕ボタン」がない場合の設定方法は、メーカーや機種によって様々だが、字幕入りを見ることは可能となっている。お客さまから依頼があった場合にそなえて事前に字幕の出し方を習得しておくことが大切だ。聴覚障害者にとっては、特に地域に密着したニュースや気象情報・災害情報などでは字幕放送は欠かせないものとなっているが、今や600万人といわれる聴覚障害者は高齢化に伴い更に増加し、「字幕」の必要性は益々高まっていくものとされている。テレビのそばに「字幕の必要な方はフロントまでお申しつけください」などと表示することも、障害者差別解消法での合理的配慮と言えるものだ。

ープを渡す、エレベータがない施設の上下階に移動する際、マンパワーによるサポートをするなどといった物理的環境への配慮、補助器具・サービスの提供などを挙げている。

（厚生労働省のホームページでの資料1-3「障害者差別解消法衛生事業者向けガイドライン」からの抜粋）。