

宿泊業の 「新しい働き方」セミナー

～ 宿泊業における課題解決の道筋と事例紹介 ～

岐阜労働局

セミナー内容

1. 宿泊業における課題の整理
2. 課題解決の道筋
 - ①働きやすい職場づくり
 - ②業務改善・効率化
3. 助成金の紹介
4. 働き方改革推進支援センター

1. 宿泊業における課題の整理

ハローワーク 有効求人倍率（R6年3月）

	県名	有効求人倍率 (令和6年3月)
1位	福井県	1.80倍
2位	東京都	1.76倍
3位	岐阜県	1.60倍
47位	神奈川県	0.93倍
全国計		1.28倍

【有効求人倍率とは？】
求職者に対する求人数の割合のこと
(率が高いほど人手不足)

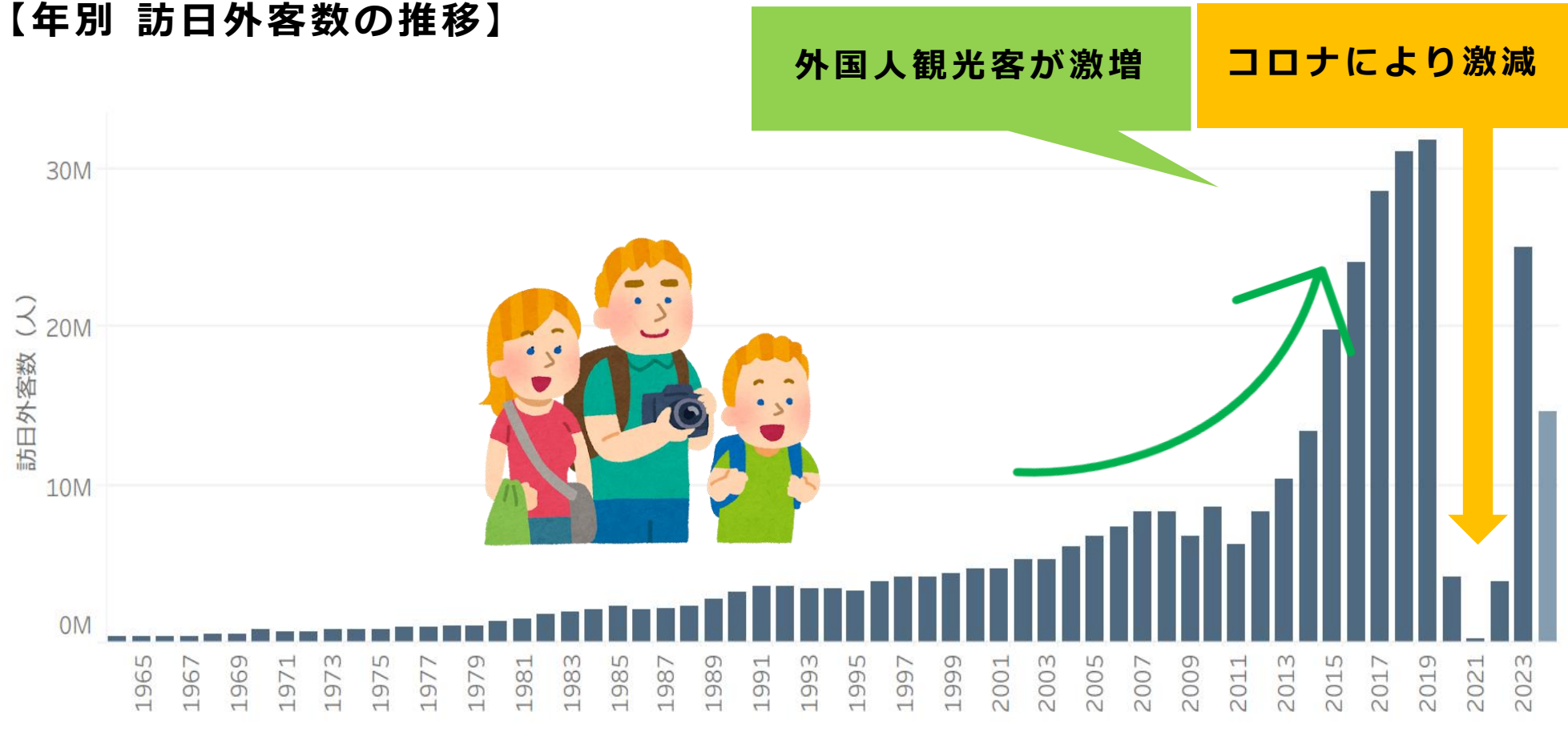
岐阜県は
全国 3位 の人手不足
近隣他県より厳しい実態
20位 愛知県 (1.31倍)

※ 都道府県・地域別有効求人倍率（受理地別・季節調整値）（新規学卒者を除きパートタイムを含む）

出典：一般職業紹介状況(令和6年3月分及び令和5年度分)について（厚生労働省）

1. 宿泊業における課題の整理

【年別 訪日外客数の推移】

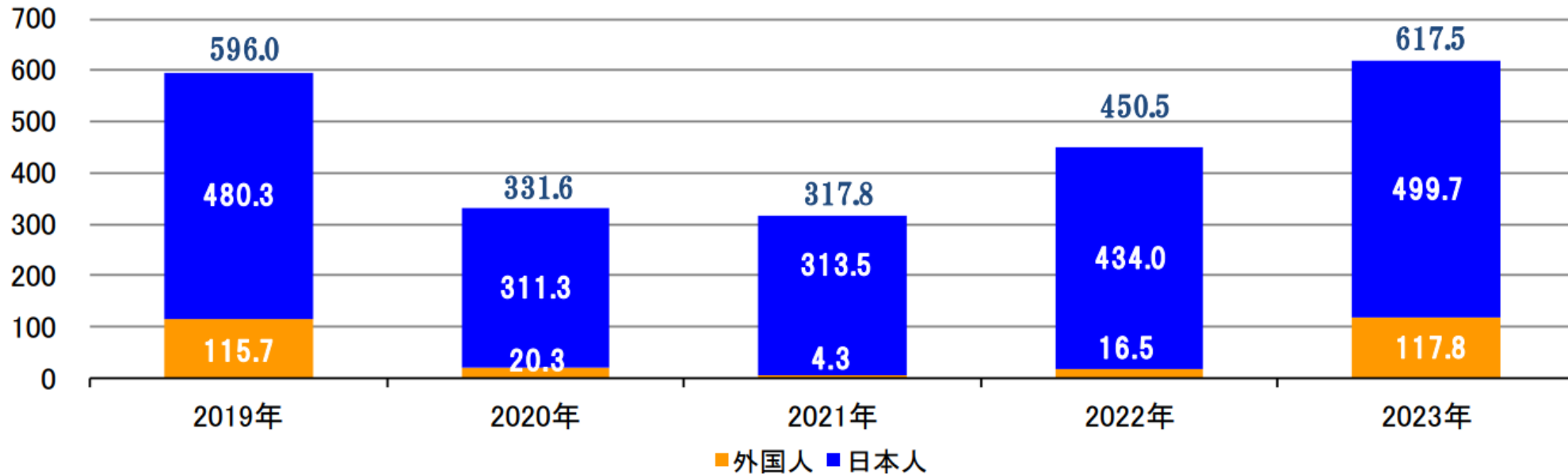


出典：日本政府観光局（JINTO）

1. 宿泊業における課題の整理

— 一年別・延べ宿泊者数推移(2019～2023) —

(単位:百万人泊)

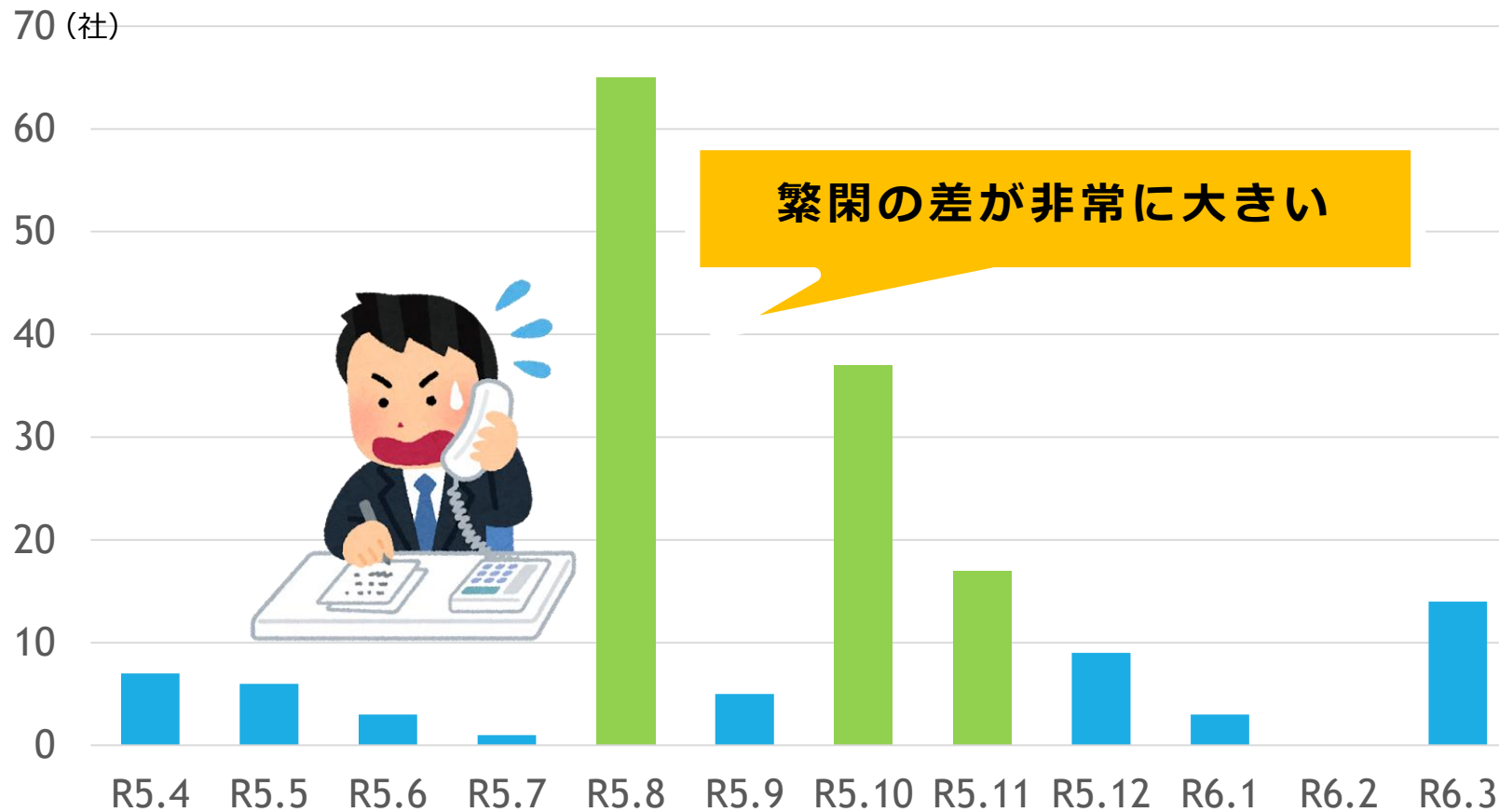


※上表の青字にした数値は、日本人及び外国人の延べ宿泊者数を合計した全体の数値である。

出典：観光庁宿泊旅行統計調査 (2023年 1-12月 確定値)

1. 宿泊業における課題の整理

【令和5年度のうち最も繁忙な月】



出典：岐阜労働局 宿泊業自主点検（令和6年）

1. 宿泊業における課題の整理

- 人手不足
- 外国人観光客の急増
- 繁閑の差が大きい



働きやすい職場づくり



業務改善・効率化



課題解決の道筋

繁忙期を乗り切れる職場に！

- ① **働きやすい職場づくり** ⇒ 人材の定着とモチベーションアップ
- ② **業務改善・効率化** ⇒ 少人数でも業務推進できる体制づくり

セミナー内容

1. 宿泊業における課題の整理
2. 課題解決の道筋
 - ①働きやすい職場づくり
 - ②業務改善・効率化
3. 助成金の紹介
4. 働き方改革推進支援センター

2. 課題解決の道筋

① 働きやすい職場づくり

労働時間とは

- **労働時間とは、使用者の指揮命令下に置かれている時間のことをいいます。**
- 使用者の**明示または黙示の指示**により**労働者が業務に従事する時間**は、**労働時間に該当**します。

労働時間の把握

日ごとの始業・終業時刻を確認し、適正に記録する必要があります。

- 使用者が自ら現認すること
- タイムカード、ICカード、パソコンの使用時間等の客観的な記録

※ やむを得ない場合のみ自己申告可

～ 労働時間の適切な把握は 働きやすい職場づくりの基本～

限りある人材を適材適所に配置するためにも労働時間管理が必要

2. 課題解決の道筋

① 働きやすい職場づくり

休憩時間とは

休憩時間は労働者が権利として労働から離れることが保障されていなければなりません。

- × **いつでも業務ができるように待機している**
→ 休憩時間には該当しません
- × **昼休み中の電話や来客対応**
→ 明らかに業務とみなされ、勤務時間に含まれます

- ◎ 仮眠室などにおける仮眠の時間について、電話等に対応する必要はなく、**実際に業務を行うこともない**
→ 労働時間に該当しません

休憩時間の確保は、拘束時間短縮のためのファーストステップ

2. 課題解決の道筋

② 業務の改善



労働環境改善にむけた現状把握

- 休日が取れない部署がある
- 残業が多い
- タイムカードと勤務実態が乖離
- 繁閑差が大きく、各現場で対応することが難しい
- 採用難は解消しにくい

- 想定外に休憩が取れていない
- 特定の社員に業務が偏り社員間格差がある（レベル・キャリア・年齢）

- **業務時間を正確に把握**し、見合わない業務を削減（不必要な慣例等）
- **簡易業務を切り出し**、部門を超えた**ヘルプ体制により繁閑差に対応**

しっかりと現状を分析 → 繁閑差に対応できる体制を構築

2. 課題解決の道筋

② 業務の改善

1. 写真付き配膳マニュアル

- ・簡易業務の切り分け
- ・宴会場の配膳準備において、初心者社員（外国人技能実習生やアルバイト）でも、すぐに業務ができるように写真付きのマニュアルを作成した。

3. 館内案内の効率化

- ・業務の削減
- ・これまでスタッフが行っていたチェックイン時の案内を、サイネージディスプレイやQRコードでの読み取りに変更した。アメニティはフロント前に設置し、必要な分だけ利用いただけるよう工夫した。

2. IT化による伝票事務効率化

- ・設備の導入
- ・レストラン客席での注文用タブレットを導入し、注文～伝票処理まで一貫したシステムで事務作業の効率化を行った。オーダー注文が増加するという副効果もあった。

4. 業務区分を平準化

- ・業務の再配分
- ・男女それぞれ特有の業務としていたものを平準化した。お客様情報の整理は女性、団体顧客用の封筒作成は男性が行っていたが、男女の区別をなくしたことで、スタッフの配置に柔軟性ができた。

2. 課題解決の道筋

② 業務の改善

1. 稼働式パーテーション導入

- ・設備の導入
- ・宴会場のパーテーションを、キャスター付きのものに入れ替えた。一人でも移動・設置ができるようになり、身体的負担が軽減された。

3. 紙おしぼりの導入

- ・業務の削減
- ・レストランや宴会場の布おしぼりを全て紙おしぼりに変更。おしぼりをチェックする作業時間がなくなり、宴会準備に余裕ができた。

2. 撥水テーブルクロス導入

- ・業務の削減
- ・宴会場のテーブルクロス交換に工数がかかっていたため、撥水テーブルクロスを導入。拭くだけで良いため、リネン代も大幅に削減できた。社員に大好評。

4. 下膳用台車の大型化

- ・設備の導入
- ・棚数が多い台車に交換し（3棚→5棚）、下膳の効率が上がった。腰をかがめた作業が減り、身体的負担も削減された。

② 業務の改善

(ご参考)

岐阜県

生産性向上のための手法解説

- 1 マルチタスク化 (標準化・スキルマップ・シフト改善)
- 2 5S・3S
- 3 作業改善
- 4 DX(PMS)
- 5 販売促進

岐阜県内12社の取組み事例を掲載

改善の
テーマ

業務を見直して、もっとお客様を受け入れよう①

作業改善による販売可能客室数の増加



改善の
背景

人手不足によって減少した販売可能な客室数を回復させたかった。

1. 改善前

- ・ 宿泊と会食の2つのサービスを提供しているが、従業員の高齢化により手が回らなくなっていた。
- ・ 新しい従業員も業務の複雑性から定着せず、人員不足が常態化しており、販売可能な客室数を減少させざるを得なかった。

2. 改善後(取り組み内容)

(1) 1日の作業を時系列に書き出し可視化し、改善方法を検討

1日の作業と、作業時間を洗い出し、負担の大きい時間帯の作業から「無くす」「まとめる」「入れ替える」「簡単にする」を軸に業務の改善、効率化を行った。

業務種別	清掃	清掃2	清掃3	食事	会食	調理
5:00	朝食準備					
6:30						
7:00				朝食配膳		会食調理
7:30				朝食片付け		
8:00				朝食下皿		
8:30				洗濯	下皿、洗い物	準備
9:00						
9:30						
10:00	1階電話設備					
10:30	2階電話設備					
11:00						
11:30						配膳

② 業務の改善

(ご参考)

「プチ勤務」で人材を確保する動きが広がる

～多様化する働き手のニーズにマッチ～

簡易業務を切り出し、1日4時間程度の「プチ勤務」として人材募集

<企業の声>

- ・ 正社員の拘束時間を短くし、8時間で帰れる環境をつくりたい
- ・ 中抜けへの対策になる
- ・ 従業員がお客様に集中できる

<働き手の声>

- ・ 希望だった接客ができ、毎日充実している
- ・ 働けるうちは働きたい (70代の方)

宿泊業 人材確保へ「プチ勤務」



時給より勤務日数・時間
60歳以上 求職時の「絶対条件」調査

最低賃金の引き上げと人手不足で時給は上昇傾向にある。リクルートジョブズリサーチセンターによると、2023年度のアパート・パートの募集時平均時給は、前年度比30円増の1125円で、比較可能な18年度以降で過去最高だった。

一方、活躍が期待されるシニア層などが、重きを置くのは勤務時間のようだ。同センターによると、60歳以上を対象に仕事を探するときの「絶対条件」を聞いた調査では、「給与」よりも「勤務日数」「勤務時間」を選んだ人が多かった。60代の男性は1日8時間以上の勤務を希望する割合が高かったが、70代男性や60代以上の女性では4～5時間ほどの割合が高い。子どもを持つ20～49歳の女性に聞いた調査でも、「専業主婦・無職」は4～5時間ほどを選ぶ人が多かった。

宇佐川邦子センター長は「従来のターゲットに従来の労働条件を提示しては、獲得は難しい。これまでは求める業務の単位が大きすぎ、ミスマッチになる場合もあった。業務と時間を最小化しておけば、ライフイベントによる変化にも対応しやすい」と指摘する。

人手不足が深刻化する中、宿のプチ勤務時間を工夫して人材を確保している。コロナ禍で経営体質は、高い時給で呼び込むことが、多様化する働き手のニーズに始めている。

神奈川県箱根町の宿「ス」で働は早い。午前6時ごろから食事や飲み物の準備を始める。食器を下げ、テーブルの拭き上げを終えるころには、午前11時をまわる。

さんは昨年、ここで働き始めた。1日5時間ほどの勤務に週4回ほど入る。「働けるうちは働きたかった。希望だった接客もでき、毎日充実している」と話す。

創業から40年近い老舗・一の湯は箱根周辺で9のうちに、約1800人をパに切り分けた。

現在、従業員約2500人回復し、慢性的な人手不足に拍車がかかっている。コロナ禍が明けて需要が急激に回復し、慢性的な人手不足に拍車がかかっている。

岐阜県高山市の「高山グリーンホテル」では、フロント業務から切り出し、館内案内をキーケースに挟む…等

このほか、時給の設定を工夫するケースも。札幌市の「変動型時給」を取り入れた。週2日勤務で1千円、3日で1100円、4日で1200円と、勤務日数に応じて時給を上げる仕組みだ。

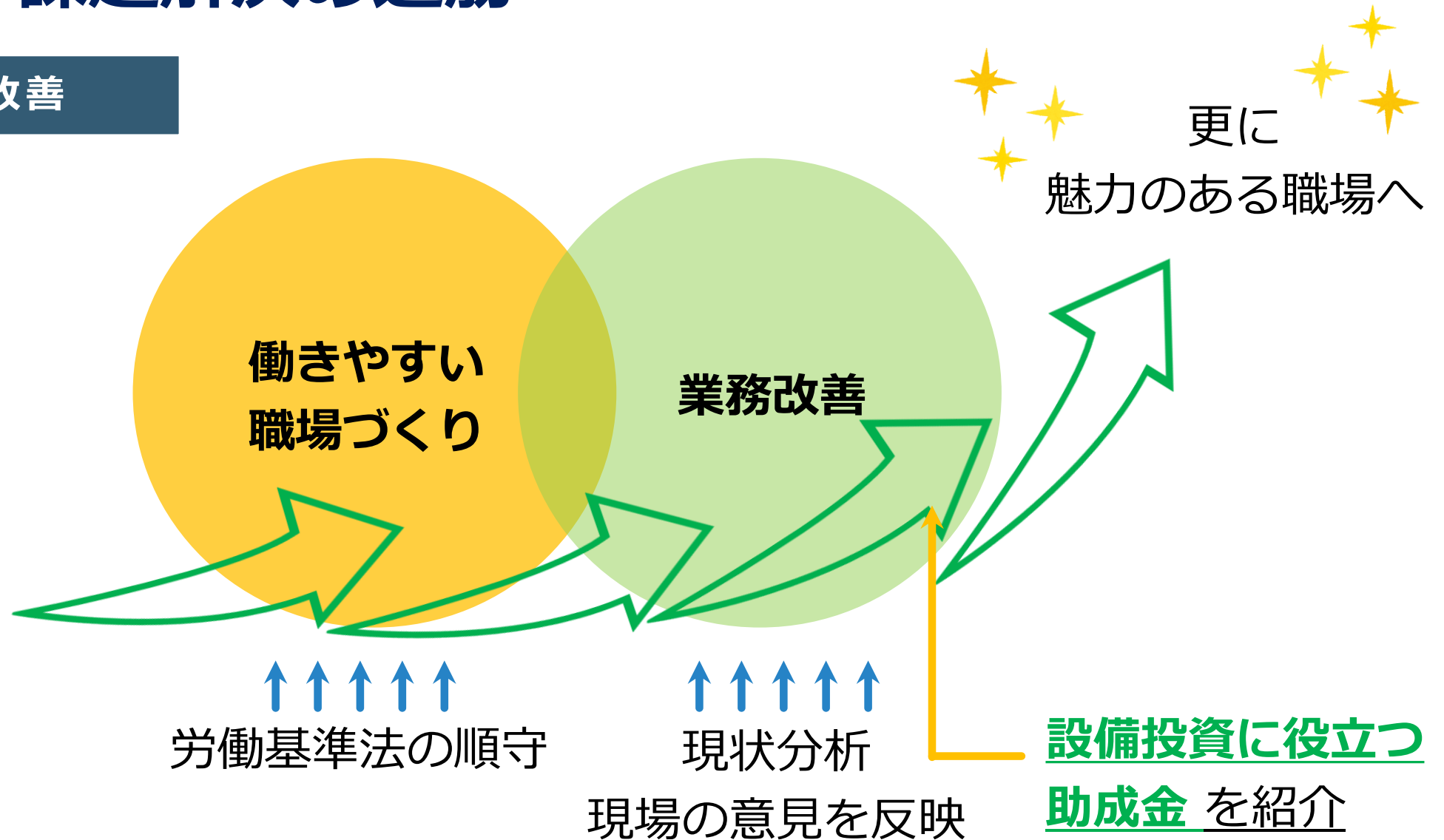
管理部長は「コロナ禍で打撃を受けた。単純な時給のアップは難しい。変動型時給で、長く働けばスキルも高まるので、合理性もある」と説明する。

内案内をキーケースに挟むなどの仕事をつくらせた。フロントで募集をかけても応募は年々、3件ほど。負担を和らげようと、軽作業だけの人材を雇った。近藤剛史総務課長は「完全に人材が足りたわけではないが、従業員がお客様に集中できる」と話す。

業務小分けし簡素・短時間化 働き手も歓迎

2. 課題解決の道筋

② 業務の改善



セミナー内容

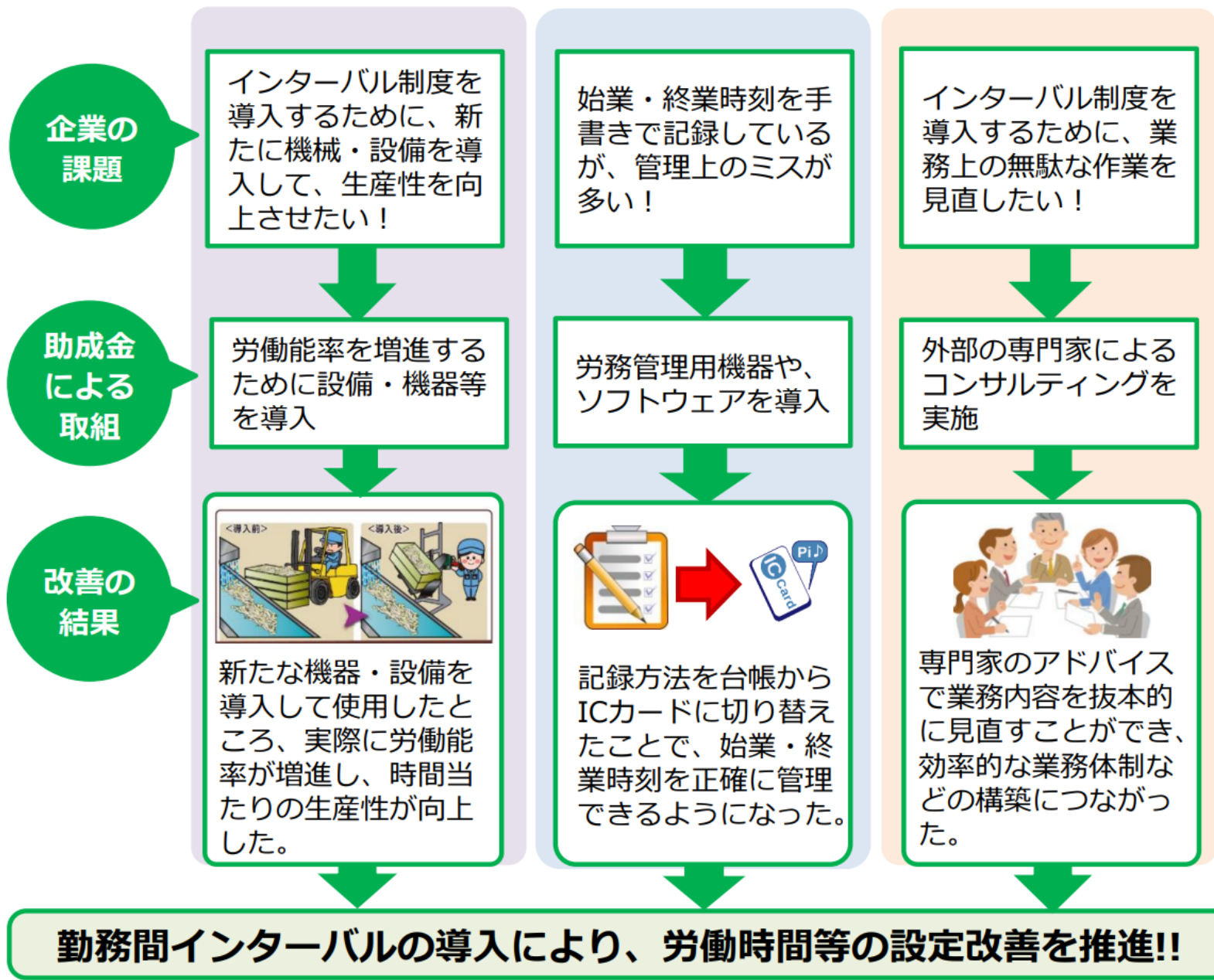
1. 宿泊業における課題の整理
2. 課題解決の道筋
 - ①働きやすい職場づくり
 - ②業務の改善
3. 助成金の紹介
4. 働き方改革推進支援センターの紹介

令和6年度 働き方改革 推進支援助成金

勤務間インターバル 導入コース



課題別にみる助成金の活用事例



3. 助成金の紹介

※ 厚労省リーフレットより抜粋
詳細は前ページQRコードからご確認ください

令和6年度「働き方改革推進支援助成金」勤務間インターバル導入コース

成果目標

以下の「成果目標」の達成を目指して取組を実施してください。

- **新規導入**【対象事業主4.①に該当する場合】
新規に所属労働者の半数を超える労働者を対象とする勤務間インターバルを導入すること。
- **適用範囲の拡大**【対象事業主4.②に該当する場合】
対象労働者の範囲を拡大し、所属労働者の半数を超える労働者を対象とすること。
- **時間延長**【対象事業主4.③に該当する場合】
所属労働者の半数を超える労働者を対象として休息時間数を2時間以上延長して、9時間以上とすること。

上記の成果目標に加えて、指定する労働者の時間当たりの賃金額を3%以上または、5%以上で賃金引上げを行うことを成果目標に加えることができます。

助成額

上記「成果目標」の達成状況に応じて、助成対象となる取組の実施に要した経費の一部を助成します。
【助成額最大580万円】

【表1】新規導入に該当するものがある場合

休息時間数(※6)	補助率(※7)	1企業当たりの上限額
9時間以上 11時間未満	3/4	100万円
11時間以上	3/4	120万円

【表2】適用範囲の拡大・時間延長のみの場合

休息時間数(※6)	補助率(※7)	1企業当たりの上限額
9時間以上 11時間未満	3/4	50万円
11時間以上	3/4	60万円

(※6) 事業実施計画で指定した事業場に導入する勤務間インターバルの休息時間数のうち、最も短いものを指します。
(※7) 常時使用する労働者数が30人以下かつ、「支給対象となる取組」で⑥から⑦を実施する場合で、その所要額が30万円を超える場合の補助率は4/5となります。

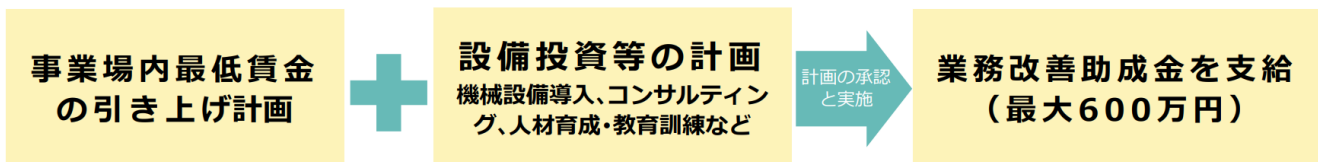
3. 助成金の紹介

令和6年度業務改善助成金のご案内

業務改善助成金とは？

申請期限：令和6年12月27日
 (事業完了期限：令和7年1月31日)

業務改善助成金は、事業場内で最も低い賃金（事業場内最低賃金）を30円以上引き上げ、生産性向上に資する設備投資等を行った場合に、その設備投資等にかかった費用の一部を助成する制度です。



※ 事業場内最低賃金の引上げ計画と設備投資等の計画を立てて申請いただき、交付決定後に計画どおりに事業を進め、事業の結果を報告いただくことにより、設備投資等にかかった費用の一部が助成金として支給されます。

対象事業者・申請の単位

- ・ 中小企業・小規模事業者であること
- ・ 事業場内最低賃金と地域別最低賃金の差額が50円以内であること
- ・ 解雇、賃金引き下げなどの不交付事由がないこと



➡ 以上の要件を満たした事業者は、事業場内最低賃金の引上げ計画と設備投資等の計画を立て、(工場や事務所などの労働者がいる) **事業場ごとに申請**いただきます。

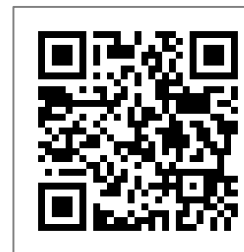
助成上限額

コース区分	事業場内最低賃金の引き上げ額	引き上げる労働者数	助成上限額	
			右記以外の事業者	事業場規模30人未満の事業者
30円コース	30円以上	1人	30万円	60万円
		2～3人	50万円	90万円
		4～6人	70万円	100万円
		7人以上	100万円	120万円
		10人以上※	120万円	130万円
45円コース	45円以上	1人	45万円	80万円
		2～3人	70万円	110万円
		4～6人	100万円	140万円
		7人以上	150万円	160万円
		10人以上※	180万円	180万円
60円コース	60円以上	1人	60万円	110万円
		2～3人	90万円	160万円
		4～6人	150万円	190万円
		7人以上	230万円	230万円
		10人以上※	300万円	300万円
90円コース	90円以上	1人	90万円	170万円
		2～3人	150万円	240万円
		4～6人	270万円	290万円
		7人以上	450万円	450万円
		10人以上※	600万円	600万円

※ 10人以上の上限度区分は、特例事業者が、10人以上の労働者の賃金を引き上げる場合に対象になります。

助成率 詳細はQRコードより参照下さい

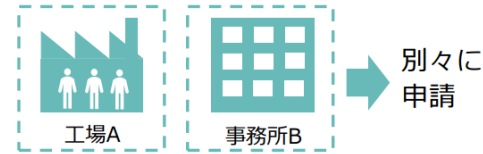
900円未満	9/10
900円以上 950円未満	4/5(9/10)
950円以上	3/4(4/5)



3. 助成金の紹介

対象事業者・申請の単位

- 中小企業・小規模事業者であること
- 事業場内最低賃金と地域別最低賃金の差額が50円以内であること
- 解雇、賃金引き下げなどの不交付事由がないこと



➡ 以上の要件を満たした事業者は、事業場内最低賃金の引上げ計画と設備投資等の計画を立て、（工場や事務所などの労働者がいる）**事業場ごとに申請**いただきます。

対象となる設備投資など

助成対象事業場における、**生産性向上に資する設備投資等**が助成の対象となります。
また、一部の事業者については、**助成対象となる経費が拡充**されます。

経費区分	対象経費の例
機器・設備の導入	<ul style="list-style-type: none">• POSレジシステム導入による在庫管理の短縮• リフト付き特殊車両の導入による送迎時間の短縮
経営コンサルティング	国家資格者による、顧客回転率の向上を目的とした業務フロー見直し
その他	顧客管理情報のシステム化



詳細はQRコードより参照下さい

【設備投資の事例】

- 厨房のオーブン、製氷機、ミキサーなど
- 業務用食洗器
- 湯舟の温度自動制御機
- 布団乾燥機
- 社員の語学教育…など

4. 働き方改革推進支援センターのご紹介

中小企業・小規模事業者の皆様へ
職場環境の整備・社員の待遇改善は??

ぎふ働き方改革推進支援センター
が、事業主の皆様を **無料**で支援します!



無料 個別企業訪問

特に、以下のお悩みや課題は
迷わずご相談ください。

- 時間外労働・休日労働
- 是正勧告
- 36協定
- 就業規則の見直し
- ハラスメント対策
- パート、アルバイト、派遣の
「同一労働・同一賃金」

※これらは相談事例の一部です。他の相談もOK。

4. 働き方改革推進支援センターのご紹介

裏面は無料出張相談申込表になっております。FAX または E-mail にてお申し込み下さい。

中小企業・小規模事業者等に対する働き方改革推進支援事業
(厚生労働省 岐阜労働局 委託事業)

専門家による無料出張相談 申込票

ぎふ働き方改革推進支援センター 宛

E-Mail の方は、info@task-work.com へ下記内容をお送りください。

 **058-201-5833**

申込日： 年 月 日



QRコードから
簡単にお申し込みできます



お気軽にご利用ください

希望日に専門家が貴社を訪問し
課題解決を支援します。
ハラスメント等のセミナーもお受けします。

無料 個別企業訪問

原則 1 テーマ 3 回まで訪問可能

ご清聴
ありがとうございました



制作協力:



社会保険労務士事務所

紬 つむぎや 屋