

## ▶旅館業

# 旅館業は高齢者活用の絶好の ステージです。旅館業で高齢者を活用 してみませんか。

社団法人国際観光旅館連盟  
旅館業高齢者雇用推進委員会



### >>目次

高齢者の豊かな経験を活かしていますか。  
ハローワークやシルバー人材センターを活用していますか。  
高齢者を雇用すると助成金等が受けられるのをご存知ですか。  
高齢者の活用は短時間勤務や分業化が有効です。  
前職経験を活かし、旅館で生き生き働いています。

旅館業にはいろいろな仕事や勤務時間帯、雇用形態のあることが他産業と大きく違う点です。旅館業はまさに高齢者活用のステージです。すでに求職者の多様なニーズを受け入れる基盤ができているため、高齢者の活用は経営に大きなメリットがあります。本ガイドラインでは7つの事例をご紹介します。ぜひご覧になってご参考にしてください！

わが国の労働力人口の5人に1人は60歳以上の高齢者になり、少子高齢社会が到来しました。今後、働ける高齢者はますます増えていきます。旅館業で有効に活用しましょう。高齢者をうまく活用した事例は、たくさんあります。以下、高齢者雇用を行っている企業の経営者の方々の声です。



### ○ 高齢者の豊かな経験を活かしていますか。

「私は、「旅のソムリエ」として活用しています。」

(地元の楽しみ方を案内する専門家の配置)

- ・「旅のソムリエ」とは、観光客一人ひとりのニーズに細かく対応するシステムの一つです。
- ・「旅のソムリエ」に要求されることは、お客様へのホスピタリティはもちろんのこと、地元ならではの楽しみ方、街の魅力を十分に知りつくしているということ。そうした技量を兼ね備えている地元在住の高齢者がお客様を案内します。
- ・担当する高齢者にとっても、お客様に喜ばれることに働きがい、生きがいを感じることができます。

「私は、「環境美化」の専門職として活用しています。」

(女性高齢者の感性を活かし、環境美化業務を配置)

- ・館内を見まわる日常の美化点検は旅館業に欠かせない業務ですが、一方では責任範囲が明確ではないことから毎日敢行するのは困難です。
- ・お客様が出発された11時から入込み前の3時までの定時業務として、館内の共有部分の生け花、装飾等を含む環境美化と点検を行う専門職を置きました。
- ・今後の理想は登録制を敷き、高齢者の希望の日時に合わせた2交代制を考え、働きやすい勤務体制を整えていきたいです。

### ○ ハローワークやシルバー人材センターを活用していますか。

「私は、「シルバー人材センター」を活用しています。」

(時間契約制のメリットを活かし、送迎バス業務を依頼)

- ・シルバー人材センターは時間契約制なので必要な時間帯だけ業務を頼むことができます。
- ・トップシーズンはどの民間会社でも人材不足で対応できない場合もありますが、人材センターは登録者が充実しているので迅速に対応してくれることも大きなメリットです。

**（高齢求職者の地域共同訓練と面接会の開催）**

地元でシニアワークプログラム事業を開催すれば、高齢者向けに1週間のカリキュラムに沿った業務訓練が行えます。旅館業の接客マナーや配膳、清掃といった実地講習のほかに、食品衛生、観光視察など一連の新人訓練が事業経費でできると同時に合同面接会もあります。求人募集にメリットがあり、地域として毎年積極的に取り組んでいます。

**シニアワークプログラム**

事業主団体と公共職業安定機関の連携の下、雇用を前提とした技能講習（旅館実務・座学など1週間のカリキュラム）と合同面接会を一体化して実施する事業。シルバー人材センター連合会が60歳代前半層の高齢求職者を対象に行っている。

**高齢者を雇用すると助成金等が受けられるのをご存知ですか。**

**「私は、高齢者を雇用して、“助成金等の支援”を受けています。経営にメリットがあります。」**

（経営の視点で高齢者の継続雇用を推進）

- ・高齢者の技術・能力を活かしつつ、いかに合理的に雇用するかは大切なテーマです。
- ・継続雇用制度奨励金「第1種」と特定求職者雇用開発助成金（60～65歳対象）を受給しています。
- ・再雇用制度対象者は当社の申請により高年齢雇用継続給付金を受給しています。
- ・給付金と在職老齢年金との抱き合わせにより、賃金調整として在職時賃金を25%～45%程度引き下げることで人件費の圧縮を図っています。

**高齢者の活用は短時間勤務が有効です。**

**「私は、“1勤務4時間単位”で活用しています。」**

（短時間勤務者の活用による業務の効率化）

- ・特に調理部門での活用が主ですが、料理の盛り付けや食器洗浄等の作業として1勤務4時間を基本単位とした高齢者を採用しました。
  - ・繁閑の状況により2単位8時間働くケースもあります。
  - ・単純な盛付け作業を短時間パートの高齢者に任すことにより、調理人は本来の調理業務に専念できるので全体の生産性が高められます。
  - ・盛付けのアイドルタイムにうまく食器洗浄作業を組み入れることによって、無駄な待ち時間を無くすこともできます。
- ⇒①職務範囲が明確になり効率的な分業体制が図れる  
 ②短時間勤務かつ未経験者の求職需要を掘り起こすことができる  
 ③高齢者を含むワークシェアリングの基礎がつけられる

**1勤務4時間単位**

高齢者は短時間勤務を望んでいること、旅館の単純作業の多くは4時間以上同じ工程が続かないことから、主に高齢者（パートタイマー）向けに1日4時間勤務を労働条件として明示する独自の労働制。

**高齢者の活用は分業化が有効です。**

**「私は、客室係の仕事を“分業化”して活用しています。」**

（分業の仕組みをつくり、経験の浅い高齢者を活用）

- ・客室係の業務はチェックインからチェックアウトまで2日間にわたって担当しているため工程数が多く、ベテランになるまで時間がかかり、途中で退職することもよくありました。
- ・経験の浅い高齢者が活躍できるように今までの作業を分析し、経験の伴う業務を分担する分業体制に変更したところ、今まで客室係個人のノウハウだったものが単純明瞭になり、サービス工程が見えるようになりました。
- ・高齢者であっても若手に引けをとらず仕事に打ち込めるようになり、離職率も徐々に減ってきています。
- ・教育訓練がしやすくなり新入社員のスキルアップにもつながっています。将来は人事考課と連動させ、社員の活性化を図りたいと考えています。

**前職経験を活かし、旅館で生き生き働いています。**

**「私は、高齢者の“前職経験”を活かしています。」**

（バス会社設立から運行業務まで高齢者OBを活用）

- ・前職経験をモットーに高齢者を採用しています。
- ・製造業出身者は現場実務のほかに作業マニュアル作成のアドバイザー的な役割をお願いしています。
- ・営業出身者は今までの「顔」を活かした旅館セールスと新規開拓をお願いしています。
- ・地元のバス会社OBの高齢者を対象に乗務員を募り、その方たちの知識と経験を活かし、乗務マニュアルや効率の良いルートづくりを設定しました。
- ・今では運転手自らガイド役となり、土地の由来・風物詩、今が旬の魚など観光ブックに載らない耳より情報をお客様に提案する案内が人気を呼んでいます。

**前職経験が活かせる仕事（例）**

- バス運転手→前職経験をそのまま活かした送迎サービス
- 建設工事関係者・大工→前職経験や資格を活かした営繕業務
- 教員・学芸員→地域小イベントの企画・開催
- コンピュータ関係者→新しい運営システムの構築
- アート園芸関係者→ガーデニング技術の応用
- 消防・警察関係者→防災・防犯の専門職
- 観光ボランティアガイド→宿泊客の観光スポット案内
- 受付・電話交換関係者→電話業務の請負（コールセンター）

