

**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。**



# 働ける高齢者は、今後、ますます増加します。 旅館業で有効に活用しましょう。

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、働ける高齢者は増えていきます。

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。うまく活用しましょう。

## 高齢者をうまく活用した事例は、たくさんあります。 雇用する絶好のチャンスです!

- 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。



### ○ 高齢者の豊かな経験を活かしていますか。



伊豆・網代温泉  
大成館 社長  
駒嶺 洋氏

## 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

私は、“旅のソムリエ”として高齢者を高齢者ならではの特質を活かし、活用しています。“旅のソムリエ”とは、旅行形態が、団体から小間・グループへとシフトしてきた現在、観光客一人ひとりのニーズに細かく対応するため、料理界の「ソムリエ」に習い、地元若手経営者有志による宿泊システム研究会が創設した画期的なシステムの一つです。

この“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、街の魅力を充分に知りつくしているということです。

そうした技量を兼ねそなえている地元在住の高

齢者のお客様を案内することで、個人客のお世話サービスが向上し、好印象による評判とリピーターの獲得につながるはず。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。

まさに旅館業こそ“高齢者活用のステージ”であると考えます。

### “旅のソムリエ”憲章

- 一. 我々は、お客様に伊豆を楽しんでもらうため地元の旬の情報を提供します。
- 二. 我々は、情報の共有とソムリエとしてのネットワーク創りに努力します。
- 三. そして我々は、皆様と共に伊豆を守り育てます。

高齡者の豊かな経験を活かしていますか。



## 私は、“環境美化”の専門職として活用しています。

平戸千里ヶ浜温泉  
平戸千里ヶ浜温泉ホテル蘭風 社長  
田口 満氏

### 女性高齡者の感性を活かし、環境美化業務を設置

窓ガラスの汚れや壁の破損、廊下の小さな空間など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ないことから毎日敢行するのは困難です。

当社はそうした経緯から、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、館内の共用部分の生け花、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。

このスタッフは近郊の政令都市で外交員をやっていた高齡者ですが、年下上司との折り合いや組織につぶされないことを考慮し、あえて無所属としました。採用に際して豊富な経験と女性の感性

を期待したわけですが、とても良い結果が得られました。

私は高齡者を雇う場合、本人の感性があれば前職経験は不問だと考えています。今後の理想は登録制を敷き、高齡者の希望の日時に合わせた2交代制を考えながら、働きやすい勤務体制を整えていきたいと思っています。

### 環境美化業務

保全部門において監視・点検・保全などを扱う作業工程のひとつに美化点検がある。旅館業は館内・客室の生け花等に専門担当を置くケースはあるが、美化点検を含む総合的な環境美化を業務として定めているところは少ない。



高齢者の活用は短時間勤務が有効です。



有馬温泉  
兵衛向陽閣 社長

風早 和喜氏

## 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

当社は1年ほど前から「1勤務4時間単位の労働制」で高齢者を活用しています。特に調理部門での活用が主ですが、料理の盛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。また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ることもできます。

こうした仕組みを全社的に作っていけば、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、など将来性が見込めるのではないかと思います。

### 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。

高年齢者の活用は分業化が有効です。



会津芦ノ牧温泉  
丸峰観光ホテル 専務

星 保 洋氏

## 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

会津芦ノ牧という土地柄は都市部からの社員に頼っていますが、特に客室係の確保が難しく、恒常的に人手が不足しています。しかも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ます。途中で退職してしまうこともよくありました。

そこで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。

また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。

### 客室係の分業化

客室係は部屋持ち制の下でお着きからお帰りまで多様な作業工程を1人で担当するため、長い経験を必要とする。そこで出迎え、客室案内、夕食対応などサービス工程を短く分けて分担する運営方法。近年は部屋出し料理を食事処に切り替えるなどで分業化が進んでいる。

前職経験を活かし、旅館で生き生き働いています。



内海・山海温泉  
海栄館誠亭 社長

渡邊 幸一氏

## 私は、高齢者の“前職経験”を活かしています。

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供する案内が人気を呼んでいます。

このように高齢者雇用は採用者ばかりでなく、当初は思いもよらない副産物効果が経営にもお客様にも良い形になっていく土壌はいくらでもあるはず。今後も「前職経験」を活かした雇用を創生したいと考えています。

### バス会社設立から運行業務まで高齢者OBを活用

当社は前職経験をモットーに高齢者を採用しています。例えば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、また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。ここでは「南知多周遊ぐるり〜バス」をご紹介します。

最近の傾向として有名観光地の必須条件に回遊バスが挙げられています。規制緩和により営業ナンバー免許が取得しやすい環境となり、南知多でも平成12年に回遊バスが誕生しました。

設立に当たって、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

### ぐるり〜バス

知多半島の観光をより魅力的なものにするために観光スポットを定時巡回する回遊バス。地元の旅館有志でバス会社を設立し、ほかに観光施設・団体の協賛により無料で運行している。北南2コースあり、通常期は土日月・祝日のみ、トップシーズンは毎日運行する。

### 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)



# 高齢者雇用に関する制度紹介

(助成金・報奨金等は平成16年1月現在)

## ■主な助成金・奨励金の紹介

### ■継続雇用定着促進助成金

定年延長制度等により65歳以上の年齢まで継続して雇用する制度を導入または改善を行う事業主に対して支給される。詳しくは最寄りの「都道府県高齢者雇用開発協会」へお問い合わせください。

継続雇用制度奨励金（第Ⅰ種第Ⅰ号）

継続雇用制度奨励金（第Ⅰ種第Ⅱ号）

多数継続雇用助成金（第Ⅱ種）

### ■特定求職者雇用開発助成金

60歳以上65歳未満の求職者を継続して雇用する労働者として雇い入れた事業主に支給される。詳しくは最寄りの「ハローワーク（公共職業安定所）」へお問い合わせください。

### ■高齢雇用継続給付

60歳時点に比べて賃金が25%以下に低下した状態で働きつづける労働者（被保険者）に対して、事業主の申請により支給される。失業給付を①受給せずに継続して働く場合②受給後に再就職した場合がある。詳しくは最寄りの「ハローワーク」へお問い合わせください。

高齢雇用継続基本給付金

高齢再就職給付金

## ■その他の助成金・奨励金等の紹介

### 都道府県高齢者雇用開発協会

■移動高齢者等雇用安定助成金

■在職者求職活動支援助成金

■高齢者等共同就業機会創出助成金

### 都道府県高齢者雇用開発協会またはハローワーク

■緊急雇用創出特別奨励金

### ハローワーク

■試行雇用奨励金

## ■高齢者雇用に関わるホームページアドレスの紹介

厚生労働省（主な制度紹介）	<a href="http://www.mhlw.go.jp/general/seido/index.html">http://www.mhlw.go.jp/general/seido/index.html</a>
独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構	<a href="http://www.jeed.or.jp/">http://www.jeed.or.jp/</a>
ハローワークインターネットサービス	<a href="http://www.hellowork.go.jp/">http://www.hellowork.go.jp/</a>
雇用・能力開発機構	<a href="http://www.ehdo.go.jp/">http://www.ehdo.go.jp/</a>
独立行政法人日本労働政策研究・研修機構	<a href="http://www.jil.go.jp/">http://www.jil.go.jp/</a>
財団法人雇用情報センター	<a href="http://www.eicenter.or.jp/">http://www.eicenter.or.jp/</a>

(注) お問い合わせは、最寄りの都道府県高齢者雇用開発協会までお願いいたします。「都道府県高齢者雇用開発協会等一覧」をご参照ください。



○ 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。



越後湯沢温泉  
雪国の宿高半 会長  
高橋 宏氏

# 私は、“シルバー人材センター”を活用しています。

## 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。

## 時間契約制のメリットを活かし、送迎バス業務を依頼

派遣会社から雇い入れる場合、1日単位の賃金が一般的ですが、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。送迎バス運転手の人件費が抑えられることから、地元旅館では人材センターの活用が広がっています。

トップシーズンはどの民間会社でも人手不足に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。旅館業務に支障なく安心して利用できます。

**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。



皆生温泉  
皆生グランドホテル天水 社長  
伊坂 博氏

# 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

従業員の中高年齢化は旅館業に共通していますが、当社でも常用労働者の平均年齢は現在44歳であります。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。

平成10年高齢法（「高齢者雇用の安定等に関する法律」略称）改正により、60歳定年、65歳定年引き上げの労働情勢のなか、当社は翌11年2月1日付けで嘱託（再雇用）規定を採用しました。また雇用者との合意に基づき、65歳～70歳までパートタイマー（短時間雇用）契約を締結するなど高齢者を積極的に活用しています。

これにより雇用助成金等として、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歳～65歳対象）を受給しております。

一方、再雇用制度対象者は当社の申請により高齢雇用継続給付金を受給しております。この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%程度下げることによって人件費の圧縮を図っています。

高齢社会となった今、各企業は高齢者雇用の受け入れが経営環境の大切な骨子になると思われます。

詳しくは、『高齢者雇用に関する制度紹介』をご参照ください。