従って、営業者は、従業員の資質の向上に関する情報を収集し、接客技術や調理技術に関する知識の習得を目指した職場内指導を充実するとともに、都道府県指導センターや組合等の実施する研修会及び講習会への積極的参加等、あらゆる機会を活用して従業員の資質の向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めるとともに、適正な労働条件の確保に努めるものとする。

特に、今後増加する外国人宿泊者への対応能力の向上は重要な課題であり、先進的な取組事例等も参考にしつつ、外国人宿泊者とのコミュニケーション能力の向上を図る。

⑺　シルバースター登録制度の推進に関する事項

シルバースター登録制度とは、高齢者等が快適に過ごせる利用しやすい宿泊施設の整備を図る必要から、設備、サービス及び料理面で一定の基準を充足する旅館を対象に、連合会が認定登録する制度である。

営業者は、高齢者等が安心して利用できる施設整備等の重要性を認識し、利用者の利便を図るため、シルバースターの認定登録を受けるよう努めるものとする。

二　営業者に対する支援に関する事項

1　組合及び連合会による営業者の支援

組合及び連合会においては、営業者の自立的な経営改革を支援する都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、次に掲げる事項を中心に積極的な支援に努めることが期待される。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

営業者に対して衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、衛生管理に関するマニュアル等の普及並びに衛生管理に関するパンフレットの作成等に係る指導及び助言に努めること。

⑵　施設、設備及びサービスの改善に関する事項

衛生水準の向上、経営マネジメントの合理化及び効率化、利用者の利益の増進等、高齢者、障害者及び外国人宿泊者等への対応並びに省エネルギーへの対応等に資するための施設及び設備の改善に関する指導、助言及び情報提供等、必要な支援に努めること。

⑶　利用者の利益の増進に関する事項

サービス内容の適正表示や営業者における接客手引及び作業手引の基本となるマニュアルの作成、苦情相談窓口の開設や苦情処理の対応に関するマニュアルの作成に努めること。

また、連合会が運営する宿ネットの充実、共通利用券の発行、旅行案内所の設置及び施設便覧等の作成に努めるとともに、国際化に伴う訪日外国人旅行者の受入れ促進のため、外国人宿泊者に対するコミュニケーション能力向上に関する研修の充実に努めること。

さらに、連合会が実施している還暦等を旅館で祝うキャンペーンの推進、シルバースター登録制度の普及及び人に優しい地域の宿づくり賞等の顕彰制度の推進に努めること。

⑷　経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項

先駆的な経営事例等経営管理の合理化及び効率化に必要な情報、地域的な経営環境条件に関する情報及び旅館業の将来の展望に関する情報の収集及び整理並びに営業者に対するこれらの情報提供に努めること。

また、事業再生を進める観点から、そのための調査及び研究並びに経営オペレーター（事業再生を行うために、経営の専門的な支援に携わる者をいう。）の養成の推進に努めること。

さらに、関係機関との連携の下、新規開業希望者を対象として、創業や事業承継に関する助言及び相談を行う取組の推進に努めること。

⑸　営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項

接客及び調理等の基礎的な技術の向上並びに効果的な入浴方法の指導に資するための研修会及び講習会の開催並びに技能コンテストの開催等の教育制度の充実強化に努めること。

⑹　事業の共同化及び協業化に関する事項

事業の共同化及び協業化の企画立案及び実施に係る指導に努めること。

⑺　取引関係の改善に関する事項

共同購入等取引面の共同化を推進するとともに、食品業界や宿泊施設関係設備業界等関係業界の協力を得ながら、取引条件の合理的改善及び組合員等の経済的地位の向上に努めること。

また、旅行業等の関連業界と連携し、情報の収集及び交換の機会の確保に努めるとともに、誘客宣伝事業の推進に努めること。

⑻　従業員の福祉の充実に関する事項

従業員の労働条件の整備、作業環境の改善及び健康管理の充実のための支援、医療保険（国民健康保険又は健康保険をいう。）、年金保険（国民年金又は厚生年金保険をいう。）及び労働保険（雇用保険及び労働者災害補償保険をいう。）の加入等に係る啓発、組合員等の利用する福利厚生の充実並びに共済制度（退職金及び生命保険等をいう。）の整備及び強化に努めること。

また、男女共同参画の推進及び少子高齢化社会等への適切な対応に配慮した従業員の福祉の充実に努めること。

⑼　事業の承継及び後継者支援に関する事項

事業の円滑な承継に関するケーススタディ、成功事例等の経営知識の情報提供及び後継者支援事業の促進に努めること。

2　行政施策及び政策金融による営業者の支援及び利用者の信頼の向上

⑴　都道府県指導センター

組合との連携を密にして、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

ア　営業者に対する経営改善の具体的指導及び助言等の支援
イ　利用者からの苦情及び要望の営業者への伝達
ウ　利用者の信頼の向上に向けた積極的な取組
エ　都道府県、保健所設置市及び特別区と連携した組合加入促進に向けた取組
オ　連合会及び都道府県と連携した組合の振興計画の策定に対する指導及び支援

⑵　全国指導センター

都道府県指導センターの取組を推進するため、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

ア　営業者の経営改革の取組に役立つ情報の収集、整理及び情報提供
イ　危機管理マニュアルの作成
ウ　苦情処理マニュアルの作成
エ　効果測定の支援及び政策提言機能の強化
オ　公衆衛生情報の提供機能の強化

⑶　国及び都道府県

旅館業に対する利用者の信頼の向上及び営業の健全な振興を図る観点から、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めること。

ア　旅館に関する指導監督
イ　旅館に関する情報提供その他必要な支援
ウ　災害又は事故等の発生時における適時、適切な風評被害防止策の実施

⑷　日本公庫

営業者の円滑な事業実施に資するため、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

ア　営業者が利用しやすい融資の実施
イ　生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握、分析及び情報提供
ウ　災害時等における速やかな相談窓口の設置