

# 大阪府旅館業衛生管理要領

## 目 次

|     |                 |    |
|-----|-----------------|----|
| 第1  | 目的              | 2  |
| 第2  | 用語の定義           | 2  |
| 第3  | 構造設備            | 3  |
|     | 1 施設一般          |    |
|     | 2 玄関帳場又はフロント    |    |
|     | 3 客室            |    |
|     | 4 客室内浴室         |    |
|     | 5 共同用浴場         |    |
|     | 6 洗面所           |    |
|     | 7 便所            |    |
|     | 8 調理室           |    |
|     | 9 給水設備          |    |
|     | 10 廃棄物集積場所      |    |
|     | 11 採光・照明設備      |    |
|     | 12 換気設備         |    |
|     | 13 寝具           |    |
|     | 14 いわゆるカプセル型の寝台 |    |
| 第4  | 衛生に必要な措置        | 7  |
|     | 1 施設一般管理        |    |
|     | 2 客室内浴室の管理      |    |
|     | 3 共同用浴場の管理      |    |
|     | 4 洗面所の管理        |    |
|     | 5 便所の管理         |    |
|     | 6 照明設備の管理       |    |
|     | 7 換気設備の管理       |    |
|     | 8 寝具の管理         |    |
| 第5  | 事故時の対応措置        | 9  |
| 第6  | 施設の利用基準         | 10 |
| 第7  | 従業員の衛生管理        | 10 |
| 第8  | 宿泊拒否の制限         | 10 |
| 第9  | 宿泊者名簿           | 11 |
| 第10 | 自主管理体制          | 12 |
| 第11 | 関係法令の遵守         | 12 |

# 大阪府旅館業衛生管理要領

## 第1 目的

この要領は、旅館業における構造設備及び衛生に必要な措置に関する望ましい事項を定めることにより、旅館業における一層の衛生水準の確保及び向上を図り、併せて善良の風俗を保持することを目的とする。

## 第2 用語の定義

- 1 この要領において用いる用語は、法及び条例で定めるところによる。
- 2 前項に定めるもののほか、次のとおり定義する。
  - (1) 「玄関帳場」又は「フロント」とは、旅館又はホテルの玄関に付設された会計帳簿等を記載する等のための設備をいう。
  - (2) 「寝具」とは、寝台、敷布団、掛け布団、毛布、敷布又はシーツ、枕、カバー（包布等）、寝衣(浴衣を含む。)等仮眠若しくは睡眠又はこれらに類似する行為において使用されるものをいう。
  - (3) 「宴会場」又は「ホール」とは、施設内において飲食、宴会等に興を添える形態で音楽、演芸、ショー等の興業行為ができるよう舞台又はその他の設備を有する室又は場所をいう。
  - (4) 「ロビー」とは、玄関帳場又はフロントに付属する場所で、待ち合わせ又は談話ができるよう椅子、テーブル等を有する室又は場所をいう。
  - (5) 「客室」とは、睡眠、休憩等宿泊者が利用し得る場所（客室に付属する浴室、便所、洗面所、板間、踏み込み等であって、床の間、押入れ、共通の廊下及びこれに類する場所を除く。）をいう。なお、その床面積は、壁、柱等の内側で測定する方法によって測定する。
  - (6) 「浴室」とは、浴槽等入浴設備を有する室又は場所をいう。
  - (7) 「脱衣場」とは、浴室に付属し、入浴者が衣類の着脱を行う室又は場所をいう。
  - (8) 「原湯」とは、浴槽の湯を再利用せずに浴槽に直接注入される温水をいう。
  - (9) 「原水」とは、原湯の原料に用いる水及び浴槽の水の温度を調整する目的で、浴槽の水を再利用せずに浴槽に直接注入される水をいう。
  - (10) 「上り用湯」とは、洗い場及びシャワーに備え付けられた湯栓から供給される温水をいう。
  - (11) 「上り用水」とは、洗い場及びシャワーに備え付けられた水栓から供給される水をいう。
  - (12) 「浴槽水」とは、浴槽内の湯水をいう。
  - (13) 「飲料水」とは、水道法（昭和 32 年法律第 177 号）第 3 条第 9 項に規定する給水装置により供給される水（以下「水道水」という。）その他飲用に適する水をいう。
  - (14) 「特定感染症」とは、次に掲げる感染症をいう。
    - 1) 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律(平成 10 年法律第 114 号。

以下「感染症法」という。)第6条第2項に規定する一類感染症(以下単に「一類感染症」という。)

2)感染症法第6条第3項に規定する二類感染症(以下単に「二類感染症」という。)

3)感染症法第6条第7項に規定する新型インフルエンザ等感染症(以下単に「新型インフルエンザ等感染症」という。)

4)感染症法第6条第8項に規定する指定感染症であって、感染症法第44条の9第1項の規定に基づく政令によって感染症法第19条若しくは第20条又は第44条の3第2項の規定を準用するもの(以下単に「指定感染症」という。)

5)感染症法第6条第9項に規定する新感染症(以下単に「新感染症」という。)

(15)「特定感染症の患者等」とは、特定感染症(新感染症を除く。)の患者、一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症又は指定感染症の患者とみなされる者及び新感染症の所見がある者をいい、宿泊することにより旅館業の施策において特定感染症をまん延させるおそれがあるものとして旅館業法施行規則(昭和23年厚生省令第28号 以下単に「規則」という)第5条の4で定めるものを除く。

### 第3 構造設備

#### 1 施設一般

- (1) 施設は、適当な防湿及び排水の設備を有すること。
- (2) 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(平成18年法律第91号)において、ホテルや旅館は、特別特定建築物と位置付けられており、一定規模以上の特別特定建築物の建築等を行う場合には、建築物移動円滑化基準への適合が義務付けられているほか、一定規模未満の特別指定建築等を行う場合や、既に建築されている特別建築物については、建築物移動等円滑化基準への適合に向けた措置が努力義務となっていることから、同法及び大阪府福祉のまちづくり条例を踏まえた対応を行うこと。

#### 2 玄関帳場又はフロント

##### (1) 旅館・ホテル営業及び下宿営業の場合

善良風俗の保持上、宿泊しようとする者との面接に適し、次の1)及び2)の要件を満たす構造設備の玄関帳場又はフロントを有すること。ただし、3)の要件を満たす場合は、玄関帳場又はフロントに代替する機能を有する設備を備えているものとして、玄関帳場又はフロントを設置しないことができること。

- 1)宿泊者が通過する場所に位置し、囲いを設けない等により、宿泊者の出入りを容易に見ることができる構造設備であること。
- 2)事務をとるのに適した広さを有し、相対する宿泊者と従事者が直接面接できる構造であること。
- 3)次の全ての要件を満たし、宿泊者の安全や利便性の確保ができていないこと。

- a. 事故が発生したとき、宿泊者専用区域（客室その他の専ら宿泊者の利用に供する区域をいう。以下同じ。）に無断侵入する者がいるときその他の緊急時における迅速な対応のための体制が整備されていること。緊急時に対応できる体制については、宿泊者の緊急を要する状況に対し、その求めに応じて、通常おおむね 10 分程度で職員等が駆けつけることができる体制を想定しているものであること。
- b. 次の①又は②のいずれかの方法により宿泊者の本人確認や宿泊者以外の出入りの状況の確認を実施すること。
  - ① 営業者自らが設置したビデオカメラ等を用いて、常時鮮明な画像により実施すること。
  - ② 第9宿泊者名簿（3）の2)の要件に該当するICTを活用した方法により本人確認を実施するとともに、本人確認を受けた者に交付した鍵がなければ宿泊者専用区域に無断で出入りできないこととしつつ、宿泊者専用区域に入ろうとする者の出入りの状況について、当該者の顔を判別できる角度で、防犯のために営業者自らが設置したビデオカメラ等により鮮明な画像で録画して、宿泊者専用区域に無断侵入する者がいるときその他の必要なときに録画した画像の確認を実施すること。
- c. 鍵の受渡しを適切に行うこと。

## (2) 簡易宿所営業の場合

適当な規模の玄関、玄関帳場又はフロント及びこれに類する設備を設けることが望ましいこと。ただし、次の各号のいずれにも該当するときは、これらの設備を設けることは要しないこと。

- 1) 玄関帳場等に代替する機能を有する設備を設けることその他善良の風俗の保持を図るための措置が講じられていること。玄関帳場等に代替する機能を有する設備については、
  - a 又は b のいずれかの方法により宿泊者の本人確認や宿泊者以外の出入りの状況の確認を実施することができる設備である必要があること。
  - a. 営業者自らが設置したビデオカメラ等を用いて、常時鮮明な画像により実施すること。
  - b. 第9宿泊者名簿（3）の2)の要件に該当するICTを活用した方法により本人確認を実施するとともに、本人確認を受けた者に交付した鍵がなければ宿泊者専用区域に無断で出入りできないこととしつつ、宿泊者専用区域に入ろうとする者の出入りの状況について、当該者の顔を判別できる角度で、防犯のために営業者自らが設置したビデオカメラ等により鮮明な画像で録画して、宿泊者専用区域に無断侵入する者がいるときその他の必要なときに録画した画像の確認を実施すること。
- 2) 鍵の受渡しを適切に行うこと。
- 3) 事故が発生したとき、宿泊者専用区域に無断侵入する者がいるときその他の緊急時における迅速な対応のための体制が整備されていること。緊急時に対応できる体制については、宿泊者の緊急を要する状況に対し、その求めに応じて、通常おおむね 10 分程度で職員等が駆けつけることができる体制を想定しているものであること。

### 3 客室

客室の前面に空地があるなど衛生上支障がない場合を除き、客室は、地階に設けてはならないこと。また、窓のない客室は、設けないこと。

### 4 客室内浴室

- (1) 浴室(脱衣場を含む。)の内部が、当該浴室の外から容易に見えるような性的好奇心をそそる構造であってはならないこと。
- (2) 清潔で衛生上支障のないよう清掃が容易に行える構造であること。
- (3) 入浴用給湯・給水設備は次の要件を十分に満たしていること。
  - 1) 原水、原湯、上り用水及び上り用湯として使用する水の水質は、「公衆浴場における水質基準等に関する指針」（平成12年12月15日生衛第18号厚生省生活衛生局長通知）に適合していることを確認したものであること。
  - 2) 放熱管及び給配湯は、露出せず、直接身体に接触させない設備とすること。

### 5 共同用浴場

- (1) 浴槽内面積は、収容定員に応じて適当な広さを有すること。
- (2) 洗い場の面積は、収容人員に応じて適当な広さを有すること。
- (3) 脱衣場は、収容定員に応じて十分な広さを有し、入浴者の需要を満たすことができる適当な数の洗面設備(脱衣場に隣接するものを含む。)及び衣類を収納する保管設備を有すること。
- (4) その他「大阪府公衆浴場法施行条例第3条(構造設備の基準)」及び「大阪府公衆浴場衛生等管理要領」に準じて設けること。

### 6 洗面所

- (1) 共同洗面所を設ける場合、その洗面設備の給水栓は、適当な数を有すること。
- (2) 共同洗面所に共同洗面設備(2給水栓以上を隣接して設け、ひとつの受水槽を共用するものをいう。)を設ける場合は、給水栓の間が適当な間隔を有していること。

### 7 便所

- (1) 手洗設備は、前記の6(洗面所)に係る基準に準じて設けること。
- (2) 便所は、宿泊者等の利用しやすい位置に設け、適当な数を有すること。  
なお、共同便所を設ける場合は、男子用、女子用の別に分けて、適当な数を備え付けること。
- (3) 便所は、悪臭を排除するため適当な換気設備を備え付けること。

## 8 調理室

宿泊者の食事の需要を満たすことができるよう十分な広さを有し、構造設備については、「食品衛生法」（昭和 22 年法律第 233 号）第 51 条の規定に基づき都道府県知事等が定める飲食店営業の施設基準に適合するものであること。また、その他同法に基づく良好な構造設備にすること。

なお、共同自炊用の調理室を設ける場合は、宿泊者の自炊の需要を満たすことができるよう十分な広さを有し、適当な調理設備を備え付けていること。

## 9 給水設備

- (1) 飲料水を、衛生的で十分に供給し得る設備を適切に配置すること。

なお、水道水以外の井戸水又は自家用水道を飲用に供する場合にあっては、殺菌装置及び浄水装置を備え付けること。

- (2) 井戸水を飲料水として使用する場合、浅井戸にあっては、便所、汚水溜等不潔な場所から 20m 以上の距離を有して位置し、その他の井戸は、少なくとも 5 m 以上の距離を有して位置すること。
- (3) 雑用水を供給する設備を設ける場合は、飲料水との誤飲を避けるためその旨の表示を当該設備の周囲の容易に見えるところに掲示すること。

## 10 廃棄物集積場所

不浸透性の材料で作られ、かつ、汚液（汚水を含む。）、ごみ等が飛散流出しない構造のごみ箱を、必要に応じて十分な数を適当な位置に置くこと。

また、廃棄物の量が著しく多い大規模な施設にあっては、不浸透性の材料で作り、かつ、給水栓を設ける等清掃が容易にできる構造の専用の廃棄物の集積場又は処理設備を適当な位置に設けること。

## 11 採光・照明設備

- (1) 客室は、窓等により自然光線が十分に採光できる構造とすること。
- (2) 照明設備は、施設内のそれぞれの場所で宿泊者の安全衛生上又は業務上の必要な照度を満たすものとする。

## 12 換気設備

- (1) 外気に面して開放することのできる換気口を設けるなど自然換気設備により衛生的な空気環境を十分に確保するか、又は内部の汚染空気の排除、温度、湿度の調整等を行うため適当な機械換気設備（空気を浄化し、その流量を調節して供給・排出をすることができる設備）若しくは空気調和設備（空気を浄化し、その温度、湿度及び流量を調節して供給・

排出をすることができる設備)を有し、次の(2)を十分に満たすものであること。

- (2) 機械換気設備及び空気調和設備は、次の要件を満たす構造設備であること。
  - 1)外気取入口は、汚染された空気を取り入れることができないように適当な位置に設けること。
  - 2)外気の清浄度が不十分なときは、空気を浄化する適当な設備を設けること。
  - 3)給気口は、内部に取り入れられた空気の分布を均等にし、かつ、局部的に空気の流れが停滞しないよう良好な気流分布を得るため適当性能のものを、また排気を効果的にできる適当な吸引性能のものを、適当な位置に設けること。
  - 4)送風機(給気用・排気用)は、風道その他の抵抗及び外風圧に対して、安定した所定の風量が得られる機能を有すること。
  - 5)風道は、漏れが少ない気密性の高い構造であること。  
また、風道の材料は、容易に劣化し、又は吸気を汚染するおそれがないものであること。
  - 6)送風機、風道の要所、給気口、排気口その他機械換気設備の重要な部分は、保守点検、整備が容易にできる構造であること。
  - 7)給気口及び排気口(排気筒の頂部を含む。)には、雨水又は昆虫、鳥、ほこりその他衛生上有害なものの侵入を防止するための設備を備え付けること。
- (3) 空気調和設備を設けているところは、客室、廊下等の適当な位置に容易に見えるよう温度計及び湿度計を備え付けること。

### 1 3 寝具

寝具は、宿泊者の定員に応じて十分な数を備え、清潔で衛生的なものであり、後記「第4.衛生に必要な措置8(寝具の管理)」の基準を満たすものであること。

### 1 4 いわゆるカプセル型の寝台

簡易宿所営業の場合は、次の要件を満たすものであること。

- (1) 良好な空気環境を保つことができる構造であること。
- (2) 適当な照明設備を有すること。
- (3) 就寝に支障が生じないよう適当な広さを有すること。
- (4) その他条例で定める階層式寝台の基準を満たす構造であること。

## 第4 衛生に必要な措置

### 1 施設一般管理

- (1) 施設設備は、定期的に清掃し、必要に応じて補修及び消毒を行い、清潔で衛生上支障がないように保つこと。

なお、施設の維持管理のうち空気環境の調整、給水及び排水の管理、清掃、ねずみ、昆虫



等の防除については、建築物における衛生的環境の確保に関する法律（昭和 45 年法律第 20 号）に規定される「建築物環境衛生管理基準」を遵守すること。（3,000 m<sup>2</sup>未満の施設については、努力義務。）

- (2) 施設の周囲は、定期的に清掃し、常に清潔に保ち、ねずみ、衛生害虫等の発生源が発見された場合は、直ちに、その撤去、埋去覆土、焼却、殺虫剤の散布等必要な措置を講ずること。

また、周囲の排水溝は、定期的に清掃、補修等を行い、排水に常に支障が生じないように保つこと。

## 2 客室内浴室の管理

- (1) 浴室は、湯気抜きを常に適切に行い、入浴設備は、常に使用できるよう定期的に保守点検すること。
- (2) 洗いおけ、腰掛等入浴者が直接接触する器具及び浴室内は、湯垢を除くなど適切に清掃し、必要に応じて補修し、常に清潔で衛生的に保つこと。
- (3) 浴槽、浴室内の排水口等の設備は、毎日完全に換水して浴槽を清掃し、清潔で衛生的に保つこと。

## 3 共同用浴場の管理

「大阪府公衆浴場法施行条例第 5 条（公衆浴場について講ずべき措置の基準）」及び「大阪府公衆浴場衛生等管理要領」に準じて管理すること。

## 4 洗面所の管理

- (1) 洗面用として飲用に適する湯又は水を十分に供給し、適切に清掃し、常に清潔に保つこと。
- (2) 石ケン、ハンドソープ等を常に使用できるよう備えること。タオル、くし、ヘアブラシを備える場合は、客 1 人ごとに消毒するなど衛生的なものを置き、くし及びヘアブラシの置き場所は、消毒済のものと使用後のものに区分し、その旨を周辺の適切なところに表示すること。カミソリを備える場合は、新しいものとする。

## 5 便所の管理

- (1) 臭気の防除に努め、便器の汚れを十分に除去するなど 1 日 1 回以上清掃し、必要に応じて消毒し、常に清潔で衛生的に保つこと。
- (2) 便座式の便器において人に直接接触する便座の部分は、1 日 1 回以上消毒し、客室に付設されたものについては、消毒後、その旨を表示すること。
- (3) 手洗い設備は、消毒液、石ケン、ハンドソープ等を備えるなど手洗いに常に支障が生じないように措置すること。

## 6 照明設備の管理

定期的に照度を測定するなど保守点検を適切に行い、照度不足、故障等が生じた場合は、速やかに取り替え、又は補修すること。

また、定期的に清掃し、常に清潔に保つこと。

## 7 換気設備の管理

(1) 換気設備は、適切に清掃し、換気用の開口部は、常に開放すること。

(2) 機械換気設備及び空気調和設備は、定期的に保守点検し、故障、破損等がある場合は、速やかに補修すること。

## 8 寝具の管理

(1) 布団、枕、毛布は、原則として敷布又はシーツ、カバーで適切に覆うこと。

(2) 寝衣、敷布又はシーツ、布団カバー、枕カバー、包布等直接人に接触するものは、宿泊者 1 人ごとに洗濯したものと取り替えること。

なお、同一の宿泊者にあつては、寝衣は毎日、その他のものにあつては少なくとも 3 日に 1 回は取り替えること。

(3) 寝具は、適切に洗濯・管理等を行うこと。

(4) 寝具を収納する押し入れその他保管室にあつては、適切に清掃し、常に清潔に保つこと

## 第5 事故等の対応措置

(1) 宿泊者等の傷害、事故等の発生に備え、これに必要な措置を次に掲げるところにより講ずること。

1) 救急医薬品及び衛生材料を適切に備えておくこと。

2) 事故等の発生に迅速で適切に対応できるよう医療機関等との通報網の整備等組織的体制を確立しておくこと。

3) 特定感染症に宿泊者等がかかっており、又はその疑いがあるときは、保健所等の指示を受け、その使用した客室、寝具及び器具類を消毒、廃棄等必要な措置を行うこと。

4) 浴槽水からレジオネラ属菌の検出を知ったとき及び施設利用者中にレジオネラ症又はその疑いのある患者が発生した旨の連絡を受けたときは、「大阪府公衆浴場衛生等管理要領 第9」に準じて措置を講じること。

(2) 営業者は、宿泊しようとする者に対し、旅館業の施設における特定感染症のまん延の防止に必要な限度において、特定感染症国内発生期間に限り、旅館業法（昭和 23 年法律第 138 号以下単に「法」という）第 4 条の 2 第 1 項に基づいて協力を求めることができるが、その詳細については、「旅館業の施設において特定感染症の感染防止に

必要な協力の求めを行う場合の留意事項並びに宿泊拒否制限及び差別防止に関する指針」(令和5年11月15日大臣決定。以下単に「指針」という。)を参照すること。  
なお、特定感染症国内発生期間は、次に掲げる特定感染症の区分に応じ、それぞれ次の期間(結核にあたっては、旅館業法施行令第7条で定める期間)であること。

- 1)一類感染症及び二類感染症 当該感染症が国内で発生した旨の公表が行われたときから、国内での発生が無くなった旨の公表が行われるまでの間
- 2)新型インフルエンザ等感染症及び新感染症 当該感染症が国内で発生した旨の公表が行われたときから、当該感染症が新型インフルエンザ等感染症として認められなくなった旨の公表又は当該感染症について一類感染症にかかる感染症法の規定を適用することを定める政令の廃止が行われるまでの間
- 3)指定感染症 感染症法第44条の7第1項の規定により国内で発生した旨の公表が行われ、かつ、当該感染症について入院又は宿泊療養若しくは自宅療養に係る感染症法の規定が準用されたときから、当該感染症について全国的かつ急速なまん延のおそれが無くなった旨の公表が行われ、又は当該感染症について入院並びに宿泊療養及び自宅療養に係る感染症法の規定がいずれも準用されなくなるときまでの間
- (3) 施設の機械室、ボイラー室等の危険な場所には、子ども等の宿泊者が容易に入ることができないようその旨が明らかに分かる措置を講ずること。
- (4) 営業者は、災害時の事故防止を図るため従業員の防火対策、火災時の措置等については、常時消防関係機関の指導を受ける等災害時の態勢を常に整えておくこと。

## 第6 施設の利用基準

営業者は、旅館業の施設を利用させるについては、次の基準によらなければならない。

- (1) 人の性的好奇心をそそるおそれのある性具及び彫刻等善良な風俗が害されるような文章、図面その他の物件を旅館業の施設に掲示し、又は備え付けないこと。
- (2) 色彩がけばけばしく、著しく奇異なネオン、広告設備等善良の風俗が害されるような広告物を掲示しないこと。

## 第7 従業員の衛生管理

営業者は、次の基準により従業員の衛生管理に努めなければならない。

- (1) 感染症により就業が制限される感染症にかかっている者又はその疑いのある者は、当該感染症をまん延させるおそれなくなるまでの期間業務に従事させないこと。
- (2) 客に接する従業員は、定期的に健康診断を受けること。
- (3) 従業員は、衛生及び善良風俗の保持に支障が生じないよう適当な人数を置くこと。

## 第8 宿泊拒否の制限

- (1) 営業者は、次に掲げる場合を除いては、宿泊を拒んではならない。
  - 1) 宿泊しようとする者が特定感染症の患者等であるとき。
  - 2) 宿泊しようとする者が賭博その他の違法行為又は風紀を乱す行為をするおそれがあると認められるとき。具体的には、例えば、宿泊しようとする者が次に該当するものと解釈される。
    - a. 暴力団員等であるとき。
    - b. 他の宿泊者に著しい迷惑を及ぼす言動をしたとき。
    - c. 宿泊に関し暴力的要求行為が行われ、又は合理的な範囲を超える負担を求められたとき。  
(法第5条第1項第3号に該当する場合や宿泊しようとする者が障害者差別解消法第7条第2項又は第8条第2項の規定による社会障壁の除去を求める場合は除く。)
  - 3) 宿泊しようとする者が、営業者に対し、その実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき。「厚生労働省令で定めるもの」は、次のいずれかに該当するものであって、他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのあるものとする。
    - ・ 宿泊料の減額その他のその内容の実現が容易でない事項の要求（宿泊に関して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）第2条第2号に規定する社会的障壁の除去を求める場合を除く。）
    - ・ 粗野又は乱暴な言動その他の従業者の心身に負担を与える言動（営業者が宿泊しようとする者に対して障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第8条第1項の不当な差別的取扱いを行ったことに起因するものその他条例に準ずる合理的な理由があるものを除く。）を交えた要求であって、当該要求をした者の接遇に通常必要とされる以上の労力を要することとなるもの
  - 4) 宿泊施設に余裕がないとき。
  - 5) 他の宿泊者に著しく迷惑を及ぼすおそれがあるとみとめられるとき。
- (2) 営業者は、旅館業の公共性を踏まえ、かつ、宿泊しようとする者の状況等に配慮して、みだりに宿泊を拒むことが無いようにするとともに、宿泊を拒む場合には、上記の(1)のいずれかに該当するかどうかを客観的な事実に基づいて判断し、及び宿泊しようとする者からの求めに応じてその理由を丁寧に説明することができるようにするものとする。
- (3) 多様な消費者ニーズに応えられるよう、合理性が認められる範囲内において、例えば、大人向け等営業上の工夫として利用者の良識と任意の協力の下において実施される場合、宿泊拒否には当たらない。
- (4) 宿泊者の性的指向、性自認等を理由に宿泊を拒否（宿泊施設におけるダブルベッドの予約制限を含む。）することなく、適切に配慮すること。

- (5) 営業者は、当分の間、法第5条第1項第1号又は第3号のいずれかに該当することを理由に宿泊を拒んだときは、同各号に掲げる場合ごとに、書面又は電磁的記録に宿泊を拒んだ理由等を記載し、当該書面又は電磁的記録を作成した日から3年間保存する方法により、宿泊を拒んだ理由のほか、その日時や拒否された者及びその対応に係る責任者の氏名、同項第3号に該当することを理由とする場合にあっては宿泊を拒むまでの経過の概要等を記録しておく必要があること。
- (6) その他、宿泊拒否の制限については指針を参照すること。

## 第9 宿泊者名簿

- (1) 営業者は、法令で定められた事項の他、日本国内に住所を有しない外国人宿泊者については、正確を期するため、旅券の呈示を求めるとともに、旅券の写しを宿泊者名簿とともに保存（自動チェックイン機器等による電子的な保存を含む。）すること。
- なお、旅券の写しの保存により、当該宿泊者に対する宿泊者名簿の氏名、国籍及び旅券番号の欄への記載を代替しても差し支えないこと。
- また、団体で宿泊するとき、代表者又は引率責任者において、当該団体の構成員の氏名、住所、連絡先等が確実に把握されている場合においては、当該代表者等に係る必要事項のほか、当該団体の名称、宿泊者の男女別人数等その構成を明らかにするための必要な事項が記載されれば、この限りでないこと。
- (2) 宿泊者名簿は、以下のいずれかの場所に備えることとすること。
- 1) 営業を行う施設
  - 2) 営業者の事務所
- (3) 宿泊者名簿の正確な記載を確保するための措置として、本人確認を行うこと。具体的には、対面又は対面と同等の手段として以下 1) 又は 2) のいずれかの要件に該当する ICT を活用した方法等により行うこと。
- 1) ①宿泊しようとする者の顔及び旅券が鮮明な画像により確認でき、②当該画像が施設の近傍から発信されていることを確認できること。②の方法の例としては、施設等に備え付けたテレビ電話やタブレット端末等による方法が考えられる。
  - 2) 営業者と宿泊しようとする者が氏名、住所、連絡先その他本人確認に必要な情報（以下「本人確認情報」という。）及び営業者の発行する二次元コードや暗証番号等（以下「事前共有情報」という。）を事前に共有した上で、宿泊しようとする者本人が施設の自動チェックイン機器等に示した事前共有情報及び本人確認情報と、営業者の保有する事前共有情報及び本人確認情報を照合することができること。その際、本人確認の状況について、宿泊しようとする者の顔を判別できる角度で、防犯のために営業者自らが設置したビデオカメラ等により鮮明な画像で録画し、必要時に確認できること。この場合において、営業者は、宿泊しようとする者が自動チェックイン機器等の操作について問合せが

できるような設備や体制を確保すること。

- (4) 営業者の求めにもかかわらず、当該宿泊者が旅券の呈示を拒否する場合には、当該宿泊者は旅券不携帯の可能性があるものとして、最寄りの警察署に連絡する等適切な対応を行うこと。
- (5) 警察官からその職務上宿泊者名簿の閲覧要求があった場合には、捜査関係事項照会書の交付の有無にかかわらず、当該職務の目的に必要な範囲で協力すること。なお、この場合には、捜査関係事項照会書の交付がないときであっても、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第 27 条第 1 項第 4 号の場合に該当し、本人の同意を得る必要はない。

## 第 10 自主管理体制

- (1) 営業者は、施設又はその部門ごとに、当該従業者のうちから公衆衛生の保持に関する責任者(以下「宿泊衛生責任者」という。)を定めて置くこと。
- (2) 営業者又は宿泊衛生責任者は、施設の管理が適切に行われるよう従業者の衛生等の教育に努めなければならないこと。

また、営業者は、旅館業の施設において特定感染症のまん延の防止に必要な対策を適切に講じ、及び高齢者、障がい者その他の特に配慮を要する宿泊者に対してその特性に応じた適切な宿泊に関するサービスを提供するため、その従業者に対して必要な研修の機会を与えるよう努めなければならないこと。その詳細については、指針を参照すること。

- (3) 営業者は、公衆衛生の改善向上及び善良風俗の保持を図り、もってその経営を公共の福祉に適合させることを目的として、営業者相互の連携を密にするとともに、本要領に基づき自主管理の強化に努めなければならない。

## 第 11 関係法令の遵守

旅館業における施設、設備等の管理等については、旅館業法（昭和 23 年法律第 138 号）、旅館業法施行令（昭和 32 年政令第 152 号）、大阪府旅館業法施行条例やこの要領によることとするほか、建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）、消防法（昭和 23 年法律第 186 号）その他各種関係法令の遵守が必要である。

### 附則

この要領は、平成 16 年 5 月 7 日から施行する。

### 附則

この要領は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。

### 附則

この要領は、平成 30 年 6 月 15 日から施行する。

附則

この要領は、令和6年6月26日から施行する。

附則

この要領は、令和7年4月1日から施行する。