

省力化投資促進プラン —宿泊業—

令和7年6月13日
国土交通省観光庁・厚生労働省

- 0 プランの概要
- 1 実態把握の深掘
 - 1.1 人手不足の状況把握
 - 1.2 優良事例と効果的な省力化投資のポイントの収集と整理（モデル化）
- 2 多面的な促進策
 - 2.1 投資補助・金融支援
 - 2.2 優良事例の横展開のための支援策
 - 2.3 規制・制度の見直し
 - 2.4 サプライチェーン全体での標準化と協調領域の深掘
- 3 サポート体制の整備・周知広報
 - 3.1 政府・自治体・関係団体等のサポート体制の構築
 - 3.2 中小企業・小規模事業者への徹底普及のための工程表
- 4 目標とKPIの設定
- 5 スケジュール

省力化投資促進プラン（宿泊業）概要

実態把握の深堀

- 宿泊業は、構造的な課題として人手不足に陥っており、直近では、観光需要の回復等に伴い、人手不足感がさらに高まっている。また、小規模の事業者が多く、省力化が十分に進んでいない傾向。
- 宿泊業における省力化に当たっては、事務関係の作業と接客関係の業務に分けて分析するとともに、事業者の規模によって直面している課題が異なることにも留意する必要がある。

多面的な促進策

- 人手をかけるべき業務に人材を集中投下し、サービスの向上等を実現するため、省力化に資する設備投資を補助。
- 中小企業省力化投資補助金や、日本政策金融公庫における資金繰り支援等も活用。
- また、自動チェックイン機器等を通じた本人確認により、従業員との面接を不要とする通知改正を実施。
- 今後は、省力化の好事例に関する周知を始めとした、専門家による相談体制の構築に注力。

サポート体制の整備・周知広報

- 補助事業の説明会について、自治体や関係省庁とも連携しながら、地元に入り込む形で実施することで、補助事業の周知のみならず、省力化の内容面でのアドバイス等、幅広いサポート体制を構築。
- 各都道府県に設置する生活衛生営業指導センターにおいて、専門家による伴走型の相談支援を実施。

目標、KPI、スケジュール

- 2029年までに対2024年度比35%増を目標に①補助金利用実績を「9,000件」、②ホームページPV数を「年40万PV」、及び③説明会・相談会の参加人数を「年500人」をKPIとして設定。

1 実態把握の深掘

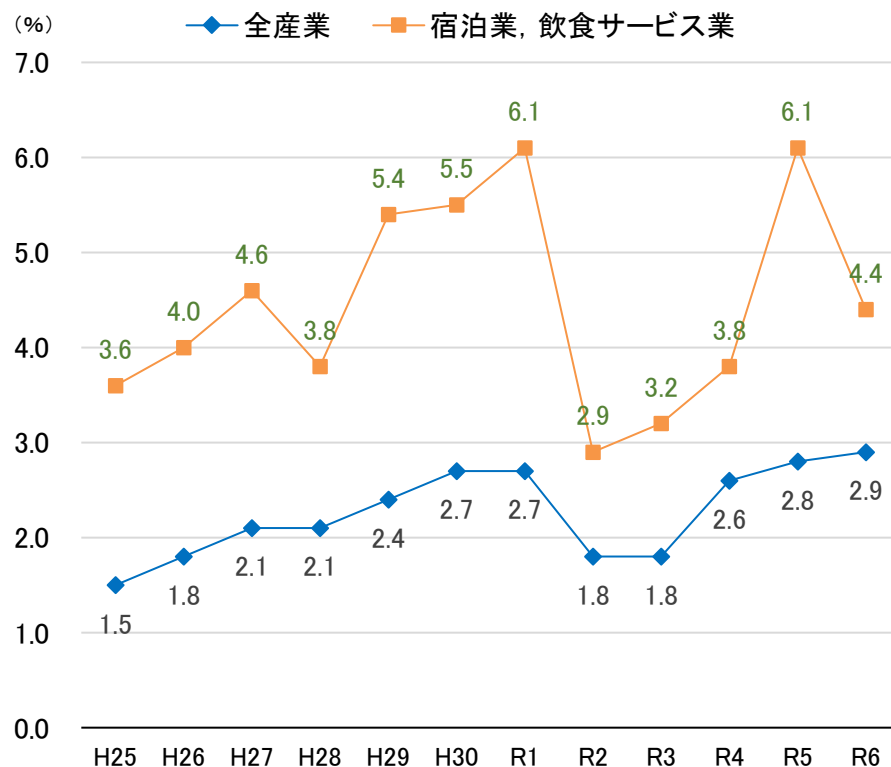
1.1 人手不足の状況把握

宿泊業における人手不足の状況

1.1 人手不足の状況把握

- 宿泊業については、他業種と比較して欠員率が高く、構造的な課題として人手不足に陥っている状況。
- 直近においては、観光需要の回復等に伴い、雇用人員判断DIが悪化するなど人手不足感が高まっている状況。

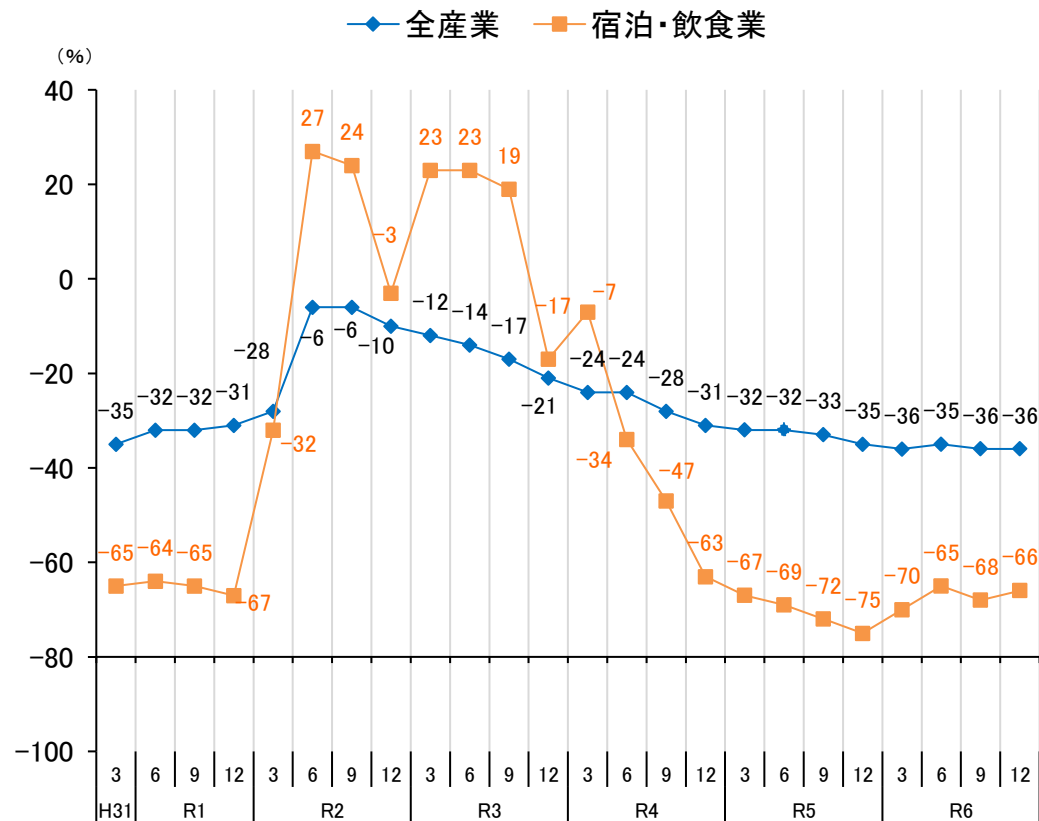
(1) 欠員率の推移



注) 欠員率 = 求人数 ÷ 従業員数
(各年6月末日現在の求人数・従業員数で算出)

(出典) 厚生労働省「雇用動向調査」
※全業種で9,024者が回答 (R6年上半期調査)

(2) 雇用人員判断DI(日銀短観)の推移

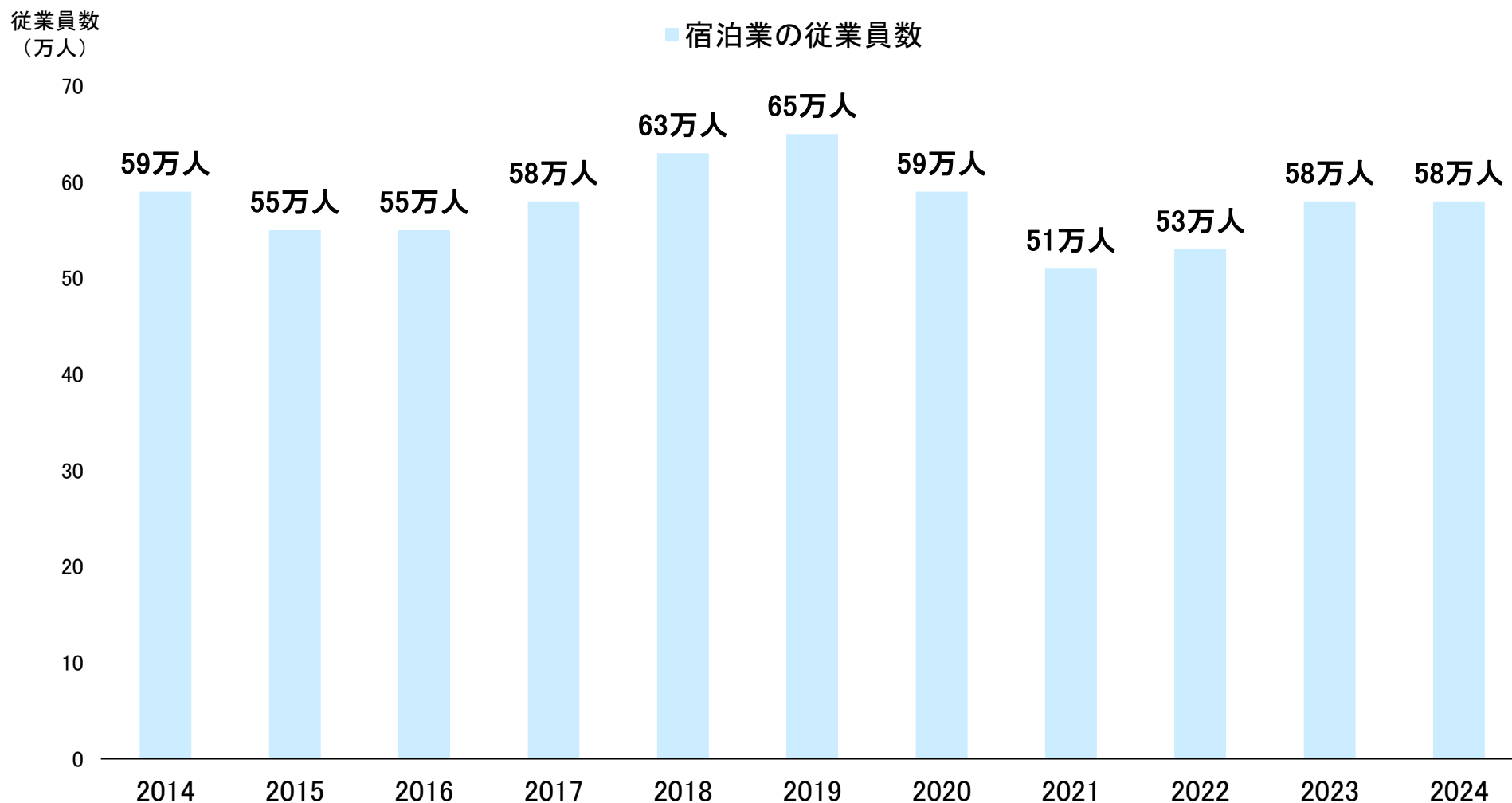


注) 雇用人員判断DI:
雇用人員の過不足について、各者に「過剰」、「適正」、「不足」のいずれかで回答させ、
【「過剰」と回答した者の構成比(%)】-【「不足」と回答した者の構成比(%)】で集計したもの
(出典) 日本銀行「全国企業短期経済観測調査」(日銀短観)
※全業種で9,004社が回答 (R6年12月調査)

宿泊業における従業員数の推移

1.1 人手不足の状況把握

○ 宿泊業の従業員数は、2024年時点で58万人であり、コロナ前（2019年）の65万人まで回復していない。



出典：総務省「労働力調査」

1.2 優良事例と効果的な省力化投資のポイントの 収集と整理（モデル化）

省力化レベルの策定フォーマット

1.2 優良事例と効果的な省力化投資のポイントの
収集と整理（モデル化）

- 宿泊業においては、小規模の事業者が多く、紙帳簿を使用する場合もある等、省力化が十分に進んでいない傾向。
- 一方で、宿泊施設の経営戦略に基づくサービス内容・水準を保ちつつ、省力化を進めることが重要な課題。

【宿泊業】	業務一覧(計10業務)									
	業種横断的(計6業務)						業種別(計4業務)			
	総務・人事・ 労務・給与	会計・財務・ 経営	決済・債権債務・ 資金回収	営業・広報	受注・ 在庫管理	清掃	フロント	調理	接客	防犯
レベル3 (目標となる優良事例)	◎	◎	○	◎	◎	◎	○	◎	○	◎
レベル2 (ベンチマークとなる事例)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
レベル1 (平均的な事例)	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-

省力化の取組基準

1.2 優良事例と効果的な省力化投資のポイントの
収集と整理（モデル化）

- 宿泊業における省力化に当たっては、事務関係の作業と接客関係の業務に分けて分析することが必要。
- 各業務の省力化においては、事業者の規模によって直面している課題が異なることにも留意する必要がある。

			○となる目安 (取組例)	◎となる目安 (取組例)
業務一覽	業種横断的	総務・人事・労務・給与	・ ITツール(労務管理ソフト等)の導入	・ 業務の棚卸と見直し、人事制度や勤務形態の変更
		会計・財務・経営	・ ITツール(会計ソフト等)の導入	・ 原価管理の最適化、収益の最大化
		決済・債権債務・資金回収	・ 省力化製品(自動チェックイン機等)の導入	・ 無人決済
		営業・広報	・ ホームページの整備	・ 各種データ活用によるマーケティング
		受注・在庫管理	・ オンライン予約サイトの充実 ・ ITツール(受発注システム、在庫管理システム)の導入	・ AIや各種データを活用した受注・在庫管理の最適化
		清掃	・ 省力化製品(清掃ロボット等)の導入	・ 省力化製品(清掃ロボット等)を活用しやすいレイアウトへの変更
	業種別	フロント	・ 省力化製品(自動チェックイン機等)の導入	・ 無人・リモートでの対応、利用者満足度の向上
		調理	・ 省力化製品(効率的な調理機器等)の導入	・ スタッフの最適配置化
		接客	・ ITツール(AIチャットボット等)の導入	・ 効率的な人員配置、利用者満足度の向上
		防犯	・ 省力化製品(AI防犯カメラ・セキュリティロボット等)の導入	・ スタッフの最適配置化

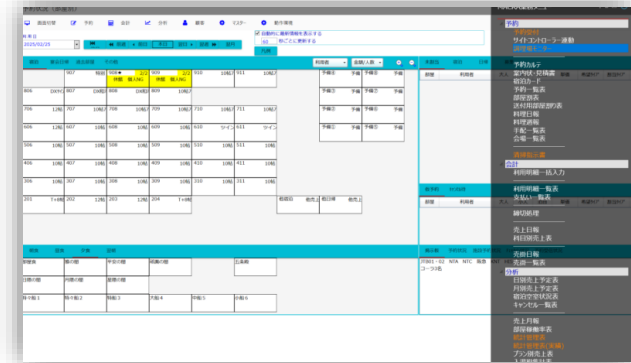
【会計・財務・経営/受注・在庫管理関係】

PMS（予約等管理システム）

リアルタイムでどこからでも予約情報の確認を行うことができる。具体的には、各部署にモニターやタブレットを設置して、紙運用を廃止し、予約情報の共有や注文、会計連携など全体の業務フローを整理することが可能。

💡 導入による効果

- 01 全スタッフがリアルタイムで予約情報を確認でき、紙の印刷・配布が不要に
- 02 手入力による転記・入力ミスがなくなり、作業時間を大幅に短縮
- 03 経理業務が自動化され、仕分け作業の時間を1～2時間削減
- 04 営業先からの空室確認が即時対応可能となり、営業効率と成約率が向上
- 05 クラウドにより予約・売上情報を一元管理でき、迅速で的確な経営判断が可能に



【フロント関係】

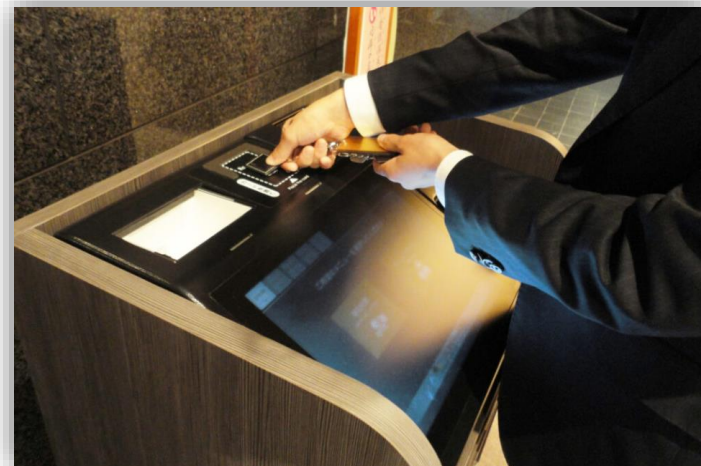
① 自動チェックイン機

チェックイン機能、精算・会計機能を有し、専用のタブレット、機器又は宿泊者のスマートフォン等で、顧客が自動でチェックインを行えるようになる機器及びシステム。

 導入による効果（導入した宿泊施設での事例）

01 フロント業務は1日で6-7時間の作業負担の削減

02 事業者からは「想定を大きく超える効果（1ヶ月に1.5人削減）を得られた」との声がある。



② AIチャットボット（AIコンシェルジュシステム）

「AIチャットボット」は、宿泊施設や観光施設において、顧客からの問合せに対し、自動で回答するシステム。

【調理関係】

① 配膳ロボット・オーダーシステム

●配膳ロボット：

4段トレイで最大40kgの食事、飲み物、食器等の配膳・下膳が可能。

●オーダーシステム：

顧客がテーブルに配置されているタブレットからセルフ注文が可能。



② スチームコンベクションオーブン・温蔵庫

●スチームコンベクションオーブン：

蒸気と熱風を組み合わせた調理により、煮る・焼く・蒸すなど複数の加熱工程を1台で効率的に対応。食材の仕上がりや味を安定させつつ、同時に多品目の調理が可能となり、作業時間の短縮と省エネを実現。

●温蔵庫：

調理済みの料理を適温で保管できるようになり、提供までの時間調整や作業の分散が可能。

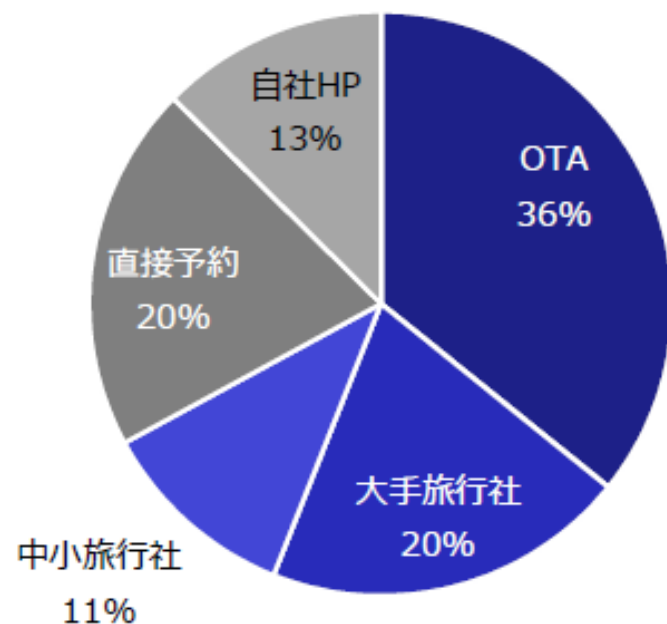


参考：宿泊施設の予約経路と紙台帳使用状況

1.2 優良事例と効果的な省力化投資のポイントの
収集と整理（モデル化）

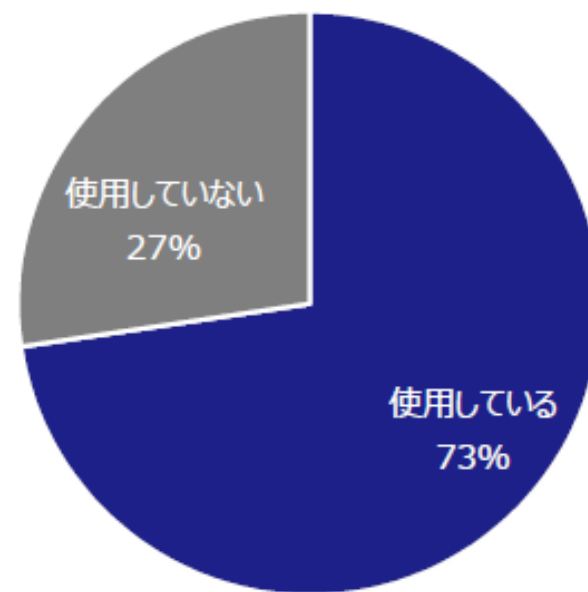
○ OTAや自社HPを通じた宿泊が一般化する中、紙台帳も引き続き使用される状況。

■ 直近1年間の宿泊予約経路の構成比率



出典：リョケン「ネット予約・検索対策等の状況調査（2019年調査）」

■ 紙台帳の使用状況

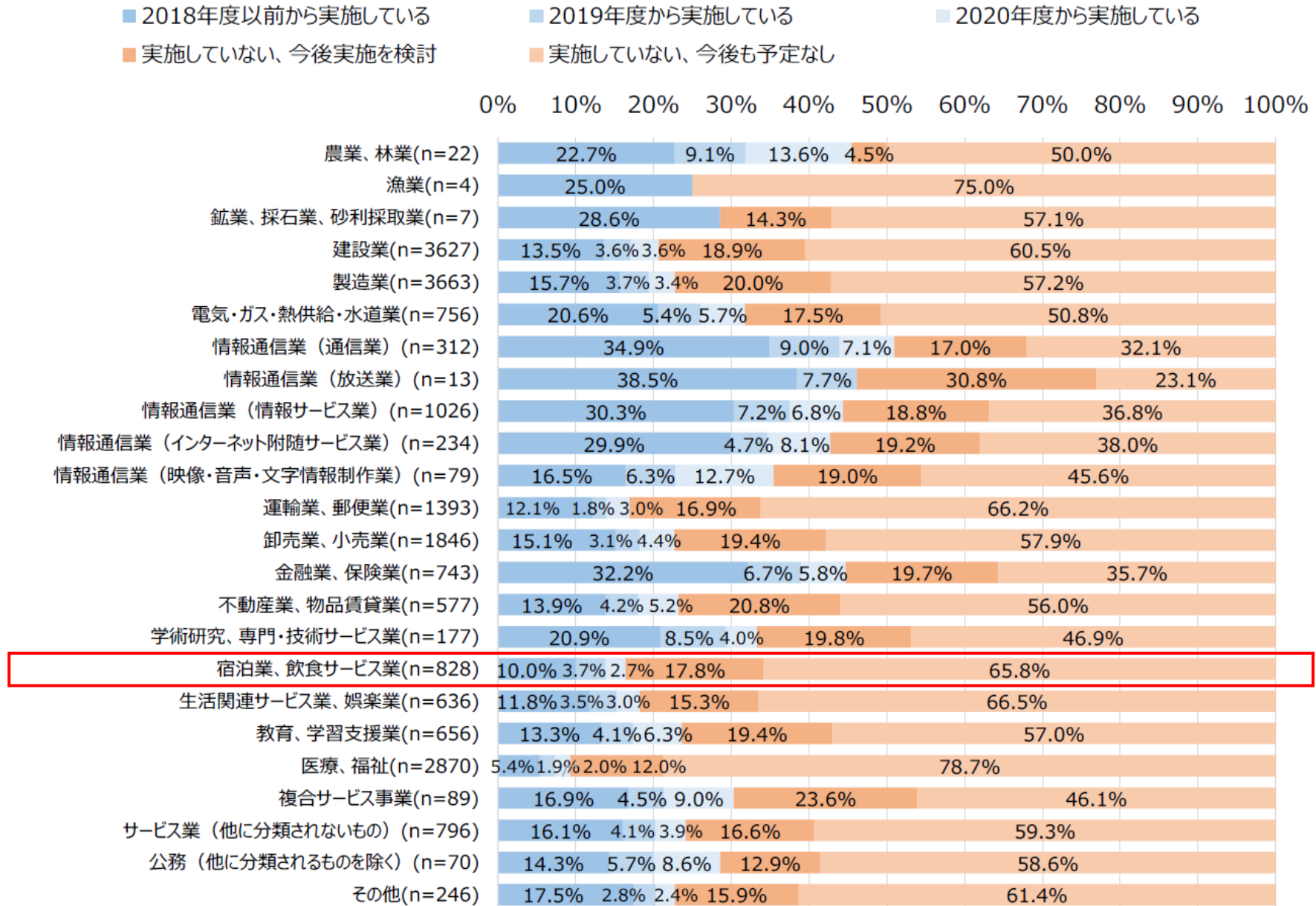


n=4,884

出典：2021年11月 観光庁調べ

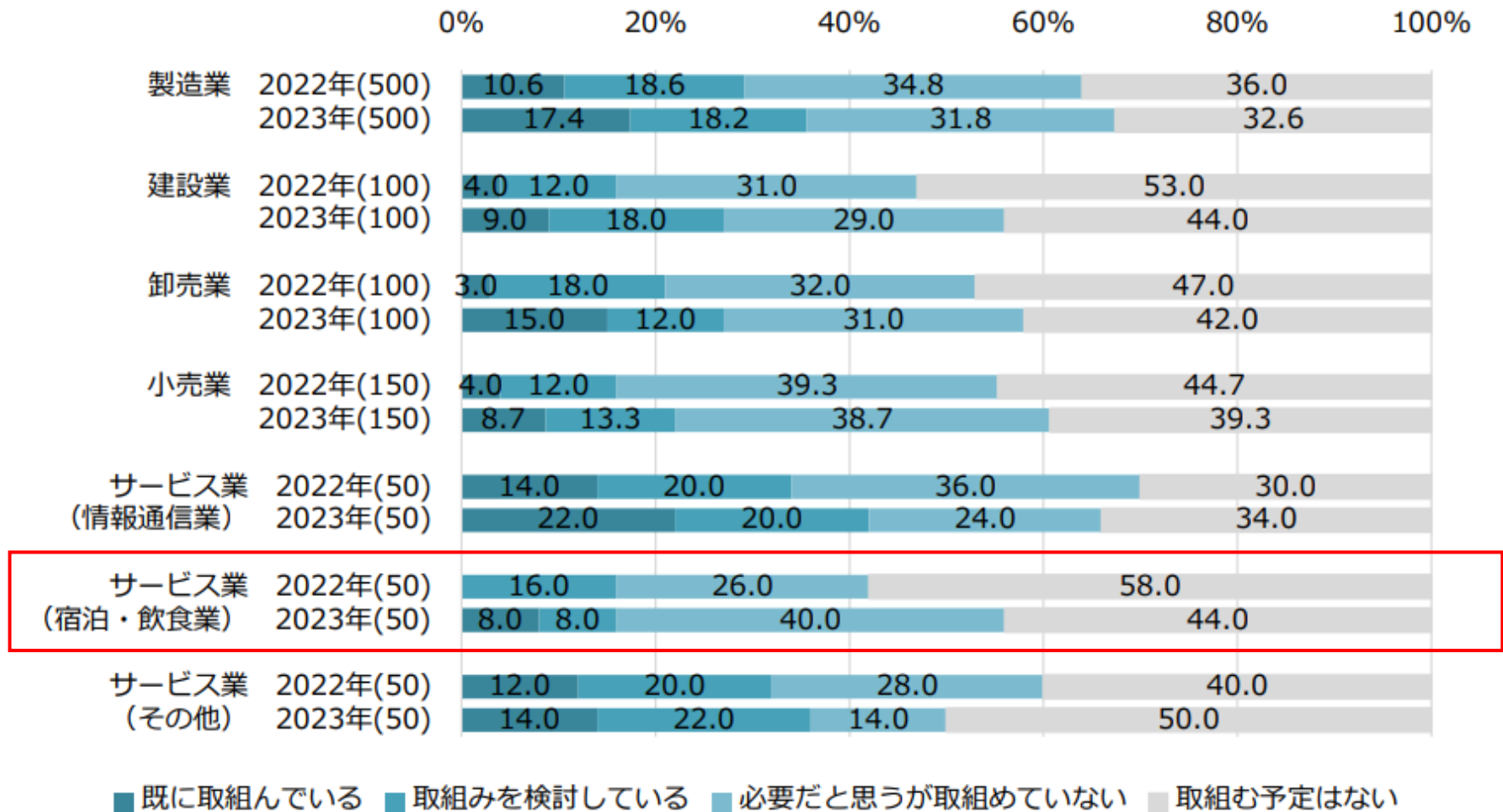
参考 2 : 業種別のDXの取り組み状況

1.2 優良事例と効果的な省力化投資のポイントの
収集と整理（モデル化）



参考 3 : 中小企業におけるDXの取組み状況

1.2 優良事例と効果的な省力化投資のポイントの
収集と整理（モデル化）



対象：全国の中小企業経営者、経営幹部(個人事業主を除く) 1,000 社

2 多面的な促進策

2.1 投資補助・金融支援

事業内容

- ・人手をかけるべき業務に人材を集中投下し、サービス水準向上・賃上げを実現するため、スマートチェックイン・アウト、配膳・清掃等ロボット、チャットボット、予約等管理システム(PMS)等の設備投資を補助(令和5年度補正では、855件(宿泊施設数)・21.3億円の支援を実施)。

(1)フロント関係の省力化例

[自動チェックイン機]

- ・チェックイン、チェックアウトや宿泊料金の精算等を機械により自動で行うシステム。

[AIチャットボット]

- ・顧客からの問合せに対し、自動で回答するシステム。

(自動チェックイン機のイメージ)



(2)飲食関係の省力化例

[配膳ロボット]

- ・宿泊施設内のレストラン等において、一度に多くの配膳・下膳を行うシステム。

[スチームコンベクションオーブン]

- ・熱風と水蒸気を利用し、焼く、蒸す、煮る、炊く、炒める等の加熱調理を自動で行う機器。

(配膳ロボットのイメージ)



(3)その他省力化例

[PMS(予約等管理システム)]

(Property Management System)

- ・予約、顧客情報等の管理を行うシステム。

[清掃ロボット]

- ・人や障害物を避けながら、廊下やロビー等の床面を清掃をするシステム。

(清掃ロボットのイメージ)



事業スキーム

- ・事業形態: 間接補助事業(補助上限額500万円、補助率1/2)
- ・補助対象: 国→民間事業者(事務局)→宿泊事業者

今後の方向性

- ・省力化の好事例に関する周知を始めとした、専門家による相談体制の構築及び標準化されたデジタルツールの普及促進。

中小企業庁では、中小企業省力化投資補助金（3,000億円、令和6年に再編）を措置している。

<既存施策>

- 中小企業省力化投資補助金の「カタログ注文型」において、宿泊業対象の省力化製品として、自動チェックイン機や配膳ロボット等、計5件の対象製品が活用可能（令和7年4月時点）。

<新規施策の方向（ニーズ・アイデア）>

- 業界団体のニーズを踏まえつつ、「観光地・観光産業における人材不足対策事業」と連携して、「中小企業省力化投資促進補助金」の幅広い活用を促進。

補助上限額・補助率

中小企業省力化投資補助金

枠・類型	補助上限額 ※()内は大幅員上げを行う場合	補助率
カタログ注文型	5人以下 200万円（300万円）	1/2
	6～20人 500万円（750万円）	
	21人以上 1000万円（1500万円）	
一般型	5人以下 750万円（1,000万円）	1/2※ 小規模・再生 2/3
	6～20人 1,500万円（2,000万円）	
	21～50人 3,000万円（4,000万円）	
	51～100人 5,000万円（6,500万円）	
	101人以上 8,000万円（1億円）	

※補助金額1,500万円までは1/2、1,500万円を超える部分は1/3

導入支援（イメージ）

中小企業省力化投資補助金

カタログ注文型

・自動チェックイン機



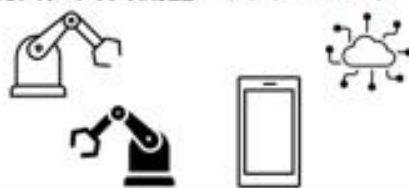
・配膳ロボット



一般型

※令和6年末に措置

・カスタマイズ機器 ・ソフト+ハード



中小企業庁では、中小企業・小規模事業者等の労働生産性向上を目的として、業務効率化やDX等に向けたITツールの導入を支援している。

IT導入補助金2020 活用事例

宿泊業

株式会社ズイカインターナショナル



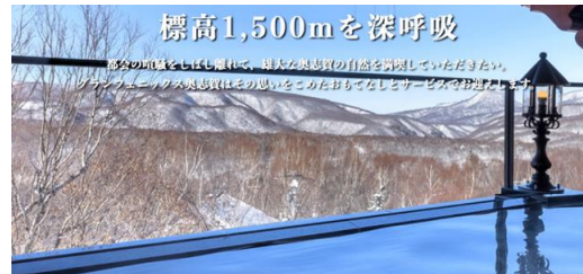
④業種特化型

【申請類型】

IT導入補助金2020 (A類型)

【事業者情報】

- 所在地 : 長野県下高井郡山ノ内町
 設立 : 2005年 従業員数 : 40名
 URL : <https://www.hotelgrandphenix.co.jp/>
 ・ホテルグランフェニックス奥志賀の運営
 ・日本にマウンテンリゾート文化の定着とサステイナブルな環境の実現を目指す。



抱えていた経営課題



- オンプレミスのホテル管理システムを導入していたが、ホテル内でしかアクセスできなかった。
- 都心にいる営業部門が空室状況を確認するには、現場スタッフと電話やメールで都度確認するしかなかった。
- 遠隔でも現場の状況をリアルタイムで把握し、商品提案や経営判断を迅速に行えるようにしたいと考えていた。

ITツール導入で遠隔での経営管理も容易に！

- 営業部門はリアルタイムで空室状況の把握が可能となり、旅行代理店への商品提案もスムーズにできるようになった。
- 経営サイドもリアルタイムで部門ごとの売上等を把握し、迅速かつ適切な経営判断ができるようになった。
- 自社ホテルのオペレーションにマッチさせるためのカスタマイズにも継続して取り組む。

導入したITツール

『陣屋コネクト』

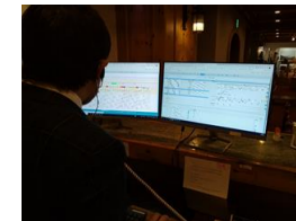
https://corp.jinyaconnect.com/databox/data.php/busines_jinya-connect_ja/code

旅館経営者自らが開発したクラウド型旅館・ホテル管理システム。ネット環境さえあればどこからでもアクセス可能。

IT導入支援事業者：株式会社陣屋コネクト

成果

宿泊業にもかかわらず、
コロナ禍前よりも売上アップ！



- システム運用の面では、月々のランニングコストを大幅に削減することができた。
- 事業再構築補助金も利用して新規事業を展開。「奥志賀高原ブランド」の認知度拡大につなげている。

- 日本政策金融公庫において、設備投資への資金繰り支援や賃上げに取り組む事業者の取組促進のために貸付利率の特例を設けるなど、低利での資金繰り支援を実施。

○日本政策金融公庫による資金繰り支援

◆ 振興事業貸付（実績：約850件／年（うち宿泊業は約3%））

・生活衛生関係営業（※）について、都道府県知事による振興計画の認定を受けている生活衛生同業組合の組合員である場合に、低利の特別利率を適用した設備資金、運転資金を融資。

※飲食業、理容業、美容業、クリーニング業、**旅館業**、浴場業などの16業種

貸付限度額：7億2,000万円（旅館、ホテル）

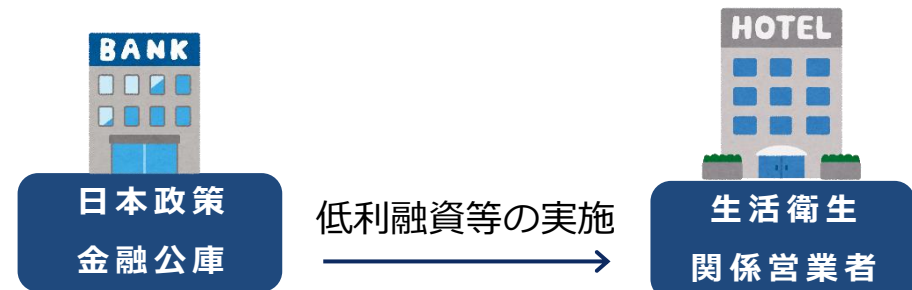
貸付利率：組合員に対する軽減した特別利率を適用

貸付期間：設備資金：20年以内

運転資金：7年以内

◆ 賃上げ貸付利率特例制度（生活衛生貸付における実績：約1,100件／年（うち宿泊業は約6%））

・従業員の賃上げに取り組もうとする事業者に対し、金利負担軽減により、賃上げの取組みを促進。給与等支給額が最近の決算期と比較して2.5%以上増加する見込みがある者を貸付対象とする貸付けを行う場合において、各融資制度に定める貸付利率から－0.5%の利率を控除するもの。



2.2 優良事例の横展開のための支援策

- 宿泊事業者における省力化の優良事例の一覧及び詳細についてHPで掲載するほか、セミナーを開催し、（他省庁のものを含む）支援策について周知する（令和5年度補正では、35回の説明会を実施）。
- 今後、業界団体や中小企業庁等とも連携して、補助内容の周知を進めることに加えて、省力化の内容面でのアドバイス等、幅広いサポート体制を構築する。

【事例紹介ページ】

【「観光地・観光産業における人材不足対策事業」チラシ】

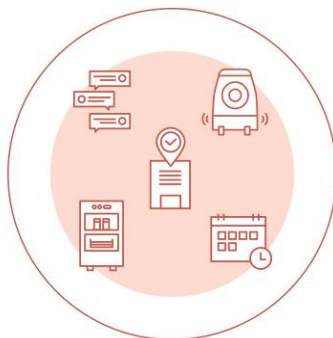


TOP お知らせ 資料一覧 よくあるご質問 事例紹介 お問い合わせ 参加申込フォーム **マイページ**

事例紹介

様々なソリューションをもとに 課題解決した取り組みをご紹介します。

本事業を通じて、宿泊業の人手不足解消に向けた設備投資に取り組まれている施設の方々に、直接お話を伺いました。全国各地、規模もさまざまな施設が、工夫と行動力をもって魅力向上に取り組まれてきた様子を、ぜひご覧ください。



フロント業務



伊香保温泉 福一 群馬県渋川市

「お客さまとの対話を大切にしたい」自動チェックイン機の導入で、データ入力を省力化

バックサポート



松江アーバンホテル1号館 島根県松江市

インカムを使って業務連絡。「スタッフがフレキシブルに動けるようになりました」

※上記の事例紹介ページは、補助金特設HPにて公表中。

令和7年度実施

観光地・観光産業における人材不足対策事業

令和6年度 地域における受入環境整備促進事業補助金

清掃業務

フロント業務

予約・デスク業務

食事の準備・配膳

その他バックサポート業務

宿泊業の人手不足対策・業務効率化に資する

設備・サービス導入支援

対象事業者 宿泊事業者

募集期間 令和7年 公募期間 3/24(月)~5/30(金) 17:00

補助金額 最大500万円(2分の1)

参加申込締切 5/23(金) 17:00

フロント業務

導入例 スマートチェックインの導入で効率UP など

自動チェックイン機、スマートロック・カードロック、施設内情報表示システム、翻訳・通訳システム、POSレジ、電子債権システム、キャッシュレス決済端末 など

食事の準備・配膳

導入例 配膳ロボットの導入で効率UP など

スチームコンベクション、オープン、オーダーシステム、冷凍庫、真空包装機、配膳ロボット、小荷物専用昇降機 など

予約・デスク業務

導入例 AIチャットボット導入で人的リソースを確保 など

PMS(ホテル管理システム)、PMS(ホテル管理システム)オプション、宿泊予約システム、サイトコントローラー、チャットボット、SMS送信サービス、レベニューマネジメント、会計ソフト など

清掃業務

導入例 清掃ロボットの導入で人員不足解消 など

清掃ロボット、コンドルボリヤー(床洗浄機)、清掃管理システム、オゾン脱臭機 など

その他バックサポート業務

導入例 温度管理システムの導入でコスト削減 など

インカム・無線通信機、監視カメラ、温度管理システム、ビジネス電話システム、置機状況可視化システム、労務管理システム、在庫管理システム など

詳しい補助要件については裏面をご確認ください

国土交通省 観光庁

- 観光庁では、観光地・観光産業の高付加価値化や持続可能な観光地域づくりに取り組む人材を育成するため、令和4年度に「ポストコロナ時代における観光人材育成ガイドライン」を策定。
- 当該ガイドラインを踏まえ令和5年度に大学等6機関においてモデルプログラムを開発しており、観光DXについての知識・技能等に関するプログラム（オンライン予約、SNSの活用等）が提供されている（令和6年度は4機関で講座開設）。
- 令和7年度は、当該ガイドラインを踏まえながら、地域の幅広い観光関係者（宿泊事業者、飲食店、金融機関等）を対象としたプログラムを提供するモデル事業を実施する。

九州産業大学（福岡県）

「観光地経営リーダー育成プログラム」

- ・期間：2024/8/31～11/9（24日間、31コマ（全46.5時間）
（平日夜、土曜・日曜午後）
- ・開催形式：対面、オンライン、現地視察
- ・受講者：30名
- ・受講料：10万円



北陸先端科学技術大学院大学（石川県）

「観光地経営リーダー育成プログラム」

- ・期間：2024/10/3～2025/1/24（13日間、17コマ（全74時間））
（平日の日中）
- ・開催形式：対面、オンライン、現地視察
- ・受講者：14名
- ・受講料：6万円



大阪観光大学（大阪府）

「ツーリズム・エンパワーメント・リーダー養成課程」

- ・期間：2024/11/1～2025/2/13（17日間31コマ（全60時間）
（平日、土曜日の日中）
- ・開催形式：対面、オンライン、現地視察
- ・受講者：17名
- ・受講料：15万円



（株）パソナグループ

「観光地経営リーダー育成プログラム」

- ・期間：2024/9/2～12/16（38日間48コマ（全72時間））
（平日夜、土曜・日曜午後）
- ・開催形式：オンライン、現地視察
- ・受講者：13名
- ・受講料：10万円

【主なカリキュラム内容】

- 観光地経営戦略
- 現代の観光地経営の動向
- 観光地経営組織マネジメント
- 観光地マーケティング
- 地域観光のイノベーションと観光DX
- 観光地経営のアントレプレナーシップと事業開発

【主な受講生の属性】

- 自治体の観光部署課長補佐・係長クラス
- 観光協会・DMOのマネージャー層
- 宿泊業の経営者・マネージャー層 など

2.3 規制・制度の見直し

＜既存施策＞

- 原則、旅館・ホテルには従業員が常時待機するフロントを設けることとなっているが、例外的にフロントを設置しないことができる条件については、ビデオカメラ等での従業員による本人確認が常時できる場合に限定されていた。

＜新規施策＞

- 人手不足やICTの進展を踏まえ、自動チェックイン機器等を通じた情報の照合による本人確認により、従業員との面接を不要とする通知改正を令和 7 年 3 月に実施。

事業者への周知資料（旅館・ホテル）

地方自治体及び旅館業の営業者の皆様へ



令和 7 年 4 月 1 日からフロント要件が変わります！
～「旅館業における衛生等管理要領」が改正されました～

人手不足の状況やICTの進展を踏まえ、本人確認の方法等が見直されます。

※地方自治体によっては、条例等の改正が必要な場合があるので、営業者の皆様におかれてはご注意ください。

1 フロント対面による本人確認の代替方法に新類型を追加しました。

(1) ビデオカメラ等での従業員による本人確認

【新】(2) 自動チェックイン機器等を通じた情報の照合による本人確認

➡ 改正後は(1)又は(2)を選択可能

従来（従業員との面接必要）

【本人確認】

①ビデオカメラ等により、宿泊者の本人確認を常時鮮明な画像により実施
＋
宿泊者の顔及び旅券が画像により鮮明に確認できる

【防犯対策】

①ビデオカメラ等により、出入りの状況の確認を常時鮮明な画像により実施

今後（②は従業員との面接不要）

【本人確認】

①（略）

②自動チェックイン機器等を通じた本人情報（氏名、住所、連絡先等）の確認・照合
＋
自動チェックインの状況を顔を判別できる角度で録画

【防犯対策】

①（略）

②自動チェックイン機器等による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出入りできない構造
＋
出入りの状況を顔を判別できる角度で録画

2 日本に住所を有しない外国人の旅券の保存は、自動チェックイン機器等による電子的な保存を含むことを明確にしました。

※上記は主な改正事項です。具体的な改正内容は裏面をご覧ください。

（自動チェックインのイメージ）



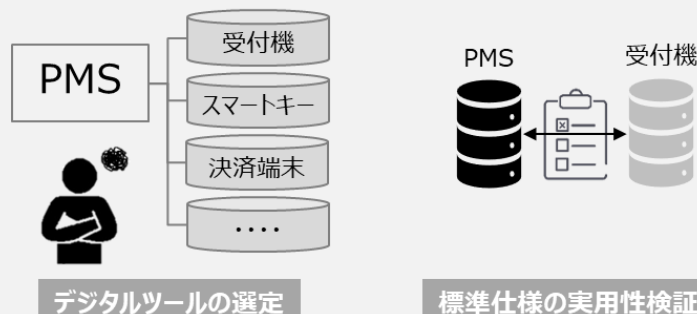
2.4 サプライチェーン全体での標準化と協調領域の深掘

- 旅行者・観光産業・観光地・デジタルツールベンダーが、デジタルツールのデータ連携による利便性・生産性向上、高付加価値化を図るべく、デジタル技術の活用を踏まえた産学官での議論を通じて、①データ連携に関する標準仕様の作成・検証及び管理・運用の検討、②中長期ロードマップの策定を見据えた運営体制の構築に取り組む。
- 今後の予定
 - ・令和7年度 : 標準仕様策定に向けた宿泊事業者等による標準化団体の設立
 - ・令和8年度以降 : 宿泊業における標準化されたデジタルツールの普及推進

事業概要

① データ連携に関する標準仕様の技術的な基準の作成及び管理・運用の検討

- デジタルツールのデータ連携に関する標準仕様について、米国の宿泊関連団体が公開する仕様書を参考にしつつ、その実用性について検証し、標準仕様の技術的基準を決定する。
- 作成した標準仕様を観光産業等が自主的に管理・運用するための検討を行い、関係機関との調整を行う。



② 中長期ロードマップの策定と運営体制の構築

- 標準仕様の策定及び活用についての中長期ロードマップや、標準仕様の持続的な運用について検討する運営体制の構築を行う。



3 サポート体制の整備・周知広報

3.1 政府・自治体・関係団体等のサポート体制の構築

- 省力化に資する補助事業の説明会について、自治体や関係省庁とも連携しながら実施。
- 補助事業の運用に当たっては、その周知のみならず、省力化の内容面でのアドバイス等、幅広いサポート体制を構築。

（１）全体・合同説明会の実施

- ・観光庁実施の「観光地・観光産業における人材不足対策事業」の宿泊事業者向け説明会において、省力化に資する他省庁の取組（中小企業庁・厚生労働省）もパッケージで説明を実施。また、説明内容のアーカイブを広くホームページ上に公表。

（２）地元説明会の実施

- ・宿泊分野の省力化に関して、関係自治体とも連携して、観光庁実施の「観光地・観光産業における人材不足対策事業」の宿泊事業者向け説明会を実施（詳細は次頁参照）。

（３）事業者のサポート体制の構築

- ・観光庁実施の「観光地・観光産業における人材不足対策事業」を運用する事務局（エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 / 約10人体制（前年度補助事業の担当者も在籍））において、宿泊事業者からの省力化の内容に関する相談に応じ、サポートする体制を構築。

（４）宿泊事業者団体を通じた支援

- ・個別の事業者以外にも、宿泊4団体向けの説明会を実施することで、業界団体を通じた施策の周知やサポート体制を構築。

（参考）宿泊4団体について

- ・全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会：1万4783社
- ・日本旅館協会：2177社
- ・日本ホテル協会：230社
- ・全日本ホテル連盟：224社（準会員1008社）

観光庁実施の「観光地・観光産業における人材不足対策事業」を運用する事務局(エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社)において、導入支援の説明会を実施。

【参考】説明会の開催状況(現時点)

日程	開催地	参加者数
2月19日	香川県	11
2月27日	大分県	20
3月17日	山形県	21
3月19日	全国(オンライン)	263
3月27日	香川県	24
4月7日	大阪府	19
4月8日	山梨県	18
4月8日	東京都(業界団体向け)	80
4月9日	北海道	9
4月9日	三重県	8
4月16日	高知県	11
4月16日	東京都(業界団体向け)	138
4月17日	神奈川県	26
4月23日	福島県	19
4月28日	神奈川県	－
5月8日	沖縄県	－
5月12日	徳島県	－
5月13日	長崎県	－
調整中	岡山県	－

- 33

3.2 中小企業・小規模事業者への徹底普及と 現場支援のための工程表

- 観光庁実施の「観光地・観光産業における人材不足対策事業」事務局による説明会では、地元に入り込む形で実施するとともに、補助事業の運用に当たっては、その周知のみならず、省力化の内容面でのアドバイス等、幅広いサポート体制を構築。

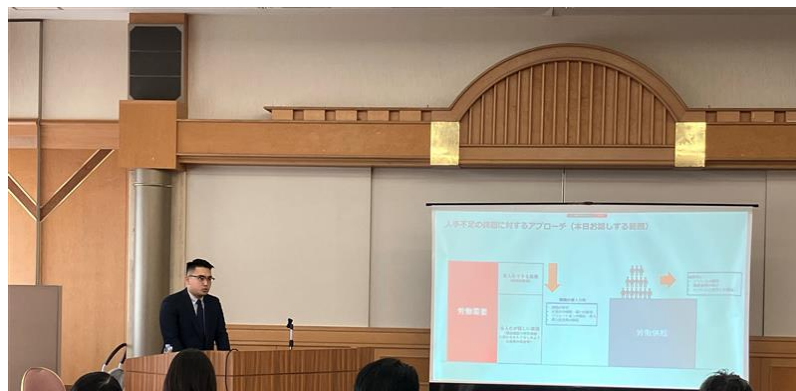
(参考) 昨年度事業における実績等

・合計35回地元説明会を実施。

※本年度においても、地方自治体とも連携しながら、地元説明会を実施する予定。

※また、説明会に参加できない事業者にも周知を徹底するべく、補助事業の広報媒体を作成し、関係業界団体を通じて丁寧に広報を実施する予定。

【説明会のイメージ】



4 目標とKPIの設定

- 宿泊業の労働生産性について、2029年までに対2024年度比35%増を目標とする。
- そのために、具体的な指標として、以下のKPIを設定する。

KPI

①補助金

利用実績：2034年度までに延べ9,000件

※ 観光庁補助金の2024年度実績：855件

※ 2023年度の旅館・ホテル営業施設数：5万1,038施設（出典：厚生労働省「衛生行政報告例」）

※ 宿泊・飲食サービス業は、「DXを実施していない、今後実施を検討」と回答した事業者が約18%いるところ、こうした潜在的なニーズを取り込む観点から、国内宿泊施設数（5万1,038施設）の約18%を目標とするもの

（出典：総務省「デジタル・トランスフォーメーションによる経済へのインパクトに関する調査研究（2021年3月）」）

②宿泊業に関する省力化ホームページ（優良事例、補助金の案内等）におけるPV数

年40万PV（省力化投資集中期間におけるPV数を設定） ※2024年度実績：約36万PV

③説明会・相談会の参加人数

年500人（省力化投資集中期間における人数を設定） ※2024年度実績：約500人

5 目標達成に向けたスケジュール

宿泊業の目標達成に向けたスケジュール

5 目標達成に向けたスケジュール

2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030～2034年度
「省力化投資促進プラン」の策定とフォローアップ					
2025年～2029年 省力化投資集中期間					
サプライチェーン全体での標準化・協調領域の深掘					
2025年度 宿泊事業者等による 標準化促進団体の設立	宿泊業における 標準化されたデジタルツールの普及推進		有識者による検討会やデジタル技術の進展も踏まえ、 標準化されたデジタルツールの更なる普及推進・協調領域の深掘		
投資補助・金融支援					
2025年度 補助金※利用実績900件	900件	900件	900件	900件	各年度900件の補助金利用を目標とし、 2034年度に延べ9,000件（国内宿泊施設数の約18%）
ホームページのPV数					
2025年度 40万PV	40万PV	40万PV	40万PV	40万PV	優良事例・補助案内の周知広報を継続
サポート体制の整備					
2025年度 説明会・相談会の参加者数 500人	500人	500人	500人	500人	各省庁及び事業者による説明会、 個別コンサルティングを継続