

第2回 国内観光促進委員会 議事報告

- 日時 令和2年9月24日（木） 15：30～17：30
- 会場 日本観光振興協会 会議室

<目次>

- P2 参加者名簿
- P3 小川委員長
- P4 今日の論点（森口委員）
- P5～20 講演（北村講師）
- P21～30 実際に起きた事例①～③
- P31～P48 アンケートに基づく
議論（1）～（3）
- P49 小川委員長まとめ

参加者（敬称略・順不同）

委員長	小川 正人	株式会社ANA総合研究所 顧問
委員	藤崎 良一	全日本空輸株式会社 マーケティング室観光アクション部長
委員	杉山 尚美	株式会社ぐるなび 理事
委員	矢野 勇紀	サービス・ツーリズム産業労働組合連合会 副事務局長
委員	毛利 直俊	株式会社JTB 法人事業本部 事業推進部地域交流事業推進担当部長
委員	安部 修	東武トップツアーズ株式会社 企画仕入本部国内旅行部専門課長
委員	松本麻記子	トリップアドバイザー株式会社 シニアセールスマネージャー
委員	倉田 勝功	日本航空株式会社 本店 国内旅客販売推進部部長
委員	松永 真樹	株式会社 日本旅行 営業企画本部企画・開発部国内旅行チーム担当部長
委員	黒田 英朗	東日本旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部観光戦略室 室長
委員	高井 晴彦	一般社団法人 日本旅行業協会 国内・訪日旅行推進部長
委員	三宅 康晴	株式会社 プリンスホテル セールス&マーケティング本部レベニューマネジメント部長
委員	鶴田雄次郎	一般財団法人 ロングステイ財団 事務局長
委員	森口真一郎	公益社団法人 日本観光振興協会 審議役
講師	北村 剛史	一般社団法人 観光品質認証協会 統括理事
オブザーバー	守本 英雄	KNT-CTホールディングス株式会社 グループ事業戦略本部国内旅行部長
オブザーバー	長谷川 淳	株式会社 ジャルパック 執行役員 国内企画商品事業本部長
オブザーバー	南場 淳	ANAセールス株式会社 旅行事業本部国内旅行事業部エリア統括第一部部長
事務局	野島 延之	公益社団法人 日本観光振興協会 交流促進部門交流促進部長
事務局	村上 旭	公益社団法人 日本観光振興協会 交流促進部門交流促進課長

国内観光促進委員会 小川委員長挨拶（要旨）

- この秋の4連休の「人」の動向を見ると、改めて「人類は旅行が好きだ」と感じる。観光業界に身を置くものとして、やはりコロナと闘いながら前進していく必要がある。
- 前回（第1回：7月27日）は北村講師に新型コロナウイルスについて講演をいただき、各委員の皆様も大いに勉強になったと思う。
- 第2回委員会は、前回に引き続き「安心・安全な旅」を追求するため、改めて北村講師に前回のおさらいをいただくとともに、各委員からの議論をもとに突破口を見出せるよう意見をいただきたい。

国内観光促進委員会 今日の論点（森口委員）

- まずは、当委員会のテーマを確認
「GoToトラベルキャンペーン終了後でも、お客様に動いていただくためには？」 これを追求していく勉強会として位置づけ進めていく。

• 今日の論点

- 1) 「第1回委員会より変わったこと」：北村講師
~~~~新型コロナに関する情報や留意点~~~~
  - ①海外の感染研究の状況と今後の日本への影響想定
  - ②「バックヤード」の盲点が顕在化し危機管理の重要性
  - ③冬場対策
- 2) 実際に起きた事例：北村講師・森口委員
- 3) アンケートに基づく議論

「第1回委員会より変わったこと」：北村講師

～～～新型コロナに関する情報や留意点～～～

- ①海外の感染研究の状況と今後の日本への影響想定
- ②「バックヤード」の盲点が顕在化し危機管理の重要性
- ③冬場対策

# 国内観光促進委員会 第2回 2020年9月24日



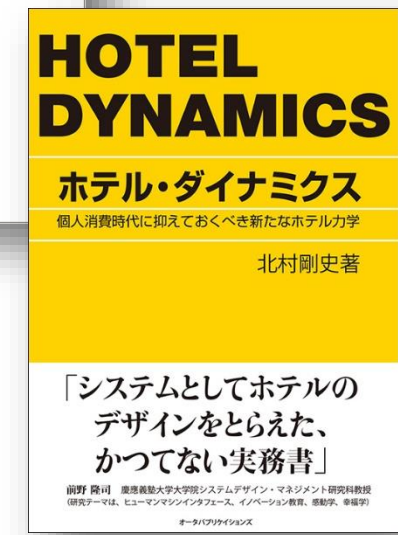
株式会社日本ホテルアプレイザル  
(ホテル旅館の不動産鑑定評価、マーケットリサーチ、コンサルティング)



株式会社サクラクオリティマネジメント  
(インスペクション業務、コンサルティング業務)



一般社団法人観光品質認証協会  
(全国観光圏推進協議会との連携宿泊施設品質認証)



# 北村 剛史 (きたむら たけし)

**一般社団法人観光品質認証協会 統括理事**  
(宿泊施設に対するDMO等との共同品質認証)

**株式会社日本ホテルアプレイザル 代表取締役**  
(ホテル旅館の調査、鑑定評価、コンサルティング)

**株式会社サクラクオリティマネジメント 代表取締役**  
(ホテル旅館のミステリーショッパー業務)

不動産鑑定士 (日本)、MAI(米国不動産鑑定士)、CRE (米国不動産カウンセラー)

FRICS (英国ロイヤル・チャータード・サベイヤーズ協会 フェロー/英国不動産鑑定士)

慶應義塾大学大学院システムデザインマネジメント博士後期課程単位取得退学



・オーストラリアでは、6月から8月の冬場に3月を超える第二波が生じている。9月から収束気配。

| 報告対象    | 報告時期               | 報告内容                                                                                                 |
|---------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 心機能障害   | 2020年7月27日、ドイツ     | 感染後64～92日目に実施した調査では、新型コロナウイルス感染症回復患者は、心機能低下が報告された。                                                   |
| 長期潜伏性   | 同上、ドイツ             | 新型コロナウイルス感染症で死亡した39名の心筋を病理学的に調べたところ、61.5%にウイルスRNAが認められ、さらに炎症性のサイトカインをコードする遺伝子発現も亢進していた（高いレベルで認められた）。 |
| 小児への影響  | 2020年7月30日、米国      | 小児は成人と比べて症状は一般に軽症であるが、5歳未満の小児のウイルスRNA量は成人の10～100倍も多いと報告され、一般集団において感染の促進因子となる可能性が指摘された。               |
| 抗体減少    | 2020年7月6日、スペイン     | 1回目の検査で陽性だった被験者の14%が3回目の検査で陰性となったが、最終的に抗体を保有しているのは被験者全体の5%にとどまった。                                    |
| 免疫      | 2020年7月29日、ドイツ     | 風邪を引き起こす一般的なコロナウイルスに過去に感染した際に、スパイク蛋白質交差反応性T細胞（免疫）が生じ機能している可能性が指摘された。                                 |
| 後遺症     | 2020年7月31日、イギリス    | 新型コロナに感染し退院から8週間後、6.6%に聴力の悪化、同6.6%に耳鳴りの症状などが認められた。                                                   |
| 免疫（再感染） | 2020年8月24日、香港      | 新型コロナウイルス感染症から回復した男性（33歳）が4カ月半後にヨーロッパ経由で帰国した際の検査で再感染したことが確認された。                                      |
| 空気感染対策  | 2020年8月24日、ドイツ、インド | 室内湿度を40%から60%に維持することにより、空気中の新型コロナウイルスの微粒子を最小限に抑えることができ、感染リスクを低下させることができると報告された。                      |
| 空気感染    | 2020年9月1日、アメリカ     | 米国医師会（AMA）の研究雑誌に、換気状態が悪いバスに乗っていた新型コロナウイルス罹患者から同乗者23人が感染したと掲載された。                                     |
| 変異      | 2020年9月3日、インドネシア   | インドネシア政府系の分子生物学研究機関は、新型コロナウイルスの変異（D614G変異）について、同国内もその存在を確認したと報告した。                                   |



- 前回（第1回委員会）から変わってきたこと
  - 5歳未満のこどものウィルス吐出す量が多い。  
（成人の10倍～100倍ともいわれている）
  - 2歳未満はマスク着用できない。（喉が未成熟のため）
  - ドイツ・インドで40%～60%の室内湿度を維持することで新型コロナウイルスを含む微粒子を最小限にできるとの報告あり。  
※ウィルスに湿度の水分が付着し、床に落ちのため？  
※冬場対策の一つになりえる可能性あり。
  - CDCよりエアロゾル感染が認められてきた。（空気感染ではない）
  - 感染経路として飛沫感染・接触感染に加えエアロゾル感染が加わる。
  - 安全に使用できる紫外線照射の商材もできつつある。

- 欧米で猛威を振るっているのは日本と異なり「D614G変異型」といわれる。現在の日本のウィルスの約10倍の感染力を持つとの指摘も見られる。
- 冬時期だったオーストラリアでは第2波が発生した。  
※日本も秋から冬に向けて同様の可能性があり得る。
- 中国がいったん封じ込めに成功し国内観光がスタートしたが、それに伴い、感染も広がってきている。
- 日本もGoToトラベルキャンペーンをスタートしたが、3密を避けマスク着用・消毒の励行などの啓蒙活動は引き続き必要。



- ・**スキー場等での感染症対策**が早急に求められる。
  - ※ゴンドラ人数制限、ゲレンデ上安全行動指針（小団体別で固まる等）、ウェア類等リース商品で特に直接接触れるものに対する対策、顧客混雑状況の情報提供等
- ・使用している空調設備の再確認（エアフィルタ対象粒子径：中性能エアフィルタ（1 $\mu$ m以上）以上の機能を備えているか）
- ・**バックヤードの感染症対策**がなおざりになっていることが多い。バックヤードは「グリーンゾーン」にしなければならない、徹底した換気その他、全スタッフ接触部位については個々人が自身で消毒する等。
- ・**インフルエンザウイルスと新型コロナウイルス感染症双方**両立した対策のあり方

- スキー場での感染対策が今後重要課題。
- ゴンドラの人数制限やレンタル品の消毒など構築する必要がある。
- エアゾール感染対策として、施設のフィルター性能の確認が必要になる。
- 中性能フィルター以上の設置が望ましい。未設置であれば換気徹底。
- インフルエンザウイルス、SARS、MERSと異なり新型ウィルスは発症の前に感染力がピークとなる。
- 「発症前＝見た目わからない・自覚症状なし＝ステルス性」がある。
- 特に気の許せるスペースとなる「バックヤード」対策が課題となる。
- バックヤードは「換気不足、3密、マスク外して会話」等のリスクがあり、クラスターへつながりかねない。



- ・感染症拡大防止に対する意識レベルに差異が見られる。
- ・消毒薬知識レベルに差異が見られる他、消毒手順が不正確な事例が散見される。
- ・なぜレストランでビニール手袋をする必要があるのか、なぜアクリル板を設置する必要があるのか（アクリル板の背後でフェイスシールドを着用しているケースもある）、その「理由」が理解できていないことから手袋をつけっぱなしで手指の消毒をしていない結果、逆に接触感染の危険があるケースが多い。

- 施設スタッフにおける薬剤知識レベル、消毒手順がガイドライン通りではない箇所が散見されている。
- その前提として「スタッフの意識の低さ＝コロナの収束まで」という、施設スタッフの根底にある意識に起因するのではと推察できる。
- コロナが収束するか否かが見えない中、消毒など正確にやらなければ、宿泊施設自体が感染クラスター源になってしまう可能性が高い。



- スタッフの日々の行動自粛の指針が適切に示されていないケースも多く、**スタッフに罹患者が生じるケース**が見られる。
- **スタッフが濃厚接触者にならないこと**の重要性の認識が低い印象を受ける。
- ビニールパーテーションが防炎でないケースでは危険。
- **荷物の消毒ケアを自衛策なく**行うケースあり。
- **旅館では靴の消毒ケアが不足している**（即座に手指消毒の徹底）。

- 宿泊施設スタッフの罹患者が発生するケースが出てきた。
- 事例としてスタッフが休みの時の遊びに行っていて感染するケース。  
これはスタッフ休みの時の行動指針がない、あるいは守られていないため。
- 労働者の安全保護、事業継続のためにも、スタッフが濃厚接触者にならないことが必要。
- そのためには、お客様に発症者がいた場合の対応行動の徹底が必要。感染症対応訓練を実施する他、隔離した部屋へ案内し、マスク・メガネを着用しスタッフが濃厚接触者とならないようにするためのオペレーションマニュアルが必要。





- ・顧客ニーズ調査より、「終息」したとしても**今後継続して**感染症対策の取り組みを求めている。
- ・37.5℃以上で、どのような症状が見られた場合に**どのような行動**を迅速に行うべきかを**準備し訓練する必要**がある（2次感染を防ぐ上で初動が重要）。
- ・**冬場に窓を開けての換気が困難な場合**の対策。
- ・感染症対策の構築が労働契約法第5条にある全スタッフに対する経営者の安全保護義務であることについて意識を高める必要がある。
- ・最新データに基づいた取り組みを行う必要がある。
- ・取り組み内容を正確に顧客に伝える必要がある。
- ・**施設と顧客が一緒に取り組んではじめて感染症拡大防止に繋がるため**、顧客側の感染症拡大防止に対する意識を高める必要がある。

- 弊協会にて実施したお客様アンケートでは「今後も消毒体制をしてもらいたい」が約90%。
- 今後新たな感染症が出てくるのは当たり前前の時代となり、もはや「Withコロナ」ではなく「Withウィルス」時代と考えておくべき。
- お客様と宿泊施設の現場スタッフの防疫に対しての考え方にギャップがある。現場ではいつまで防疫体制をやらなければならないのか？
- 冬場の窓・換気が重要。冬場になると「寒いので換気は無理」といわれるが、その場合どうするのか、湿度保持などを含め対応策を構築しておく必要がある。



- ・参加施設は全国に及び、共通した感染症拡大防止対策を参加施設に提供、安全マークとして市場に情報提供。
- ・全施設に「サクラクオリティ安全行動基準（※現在第13版）」に基づく緊急対応教育訓練プログラムの受講、当該受講生による安全衛生委員会立ち上げ、定期的訓練の開催をお願いする他、各施設の定期的な報告内容を確認し恒常的な感染症対策の向上を仕組化。
- ・最新情報は、上記受講者に弊会から情報をアップデートすることで、常に最新情報に基づいた取り組みを現場に落とし込んで頂く。「サクラクオリティ」=最新データに基づいた感染症対策の自発的且つ向上的な実践。
- ・付加価値に繋がる方策を参加施設に伝達。

## 北村講師 コメント 1-7

- しっかり感染症拡大防止策をしてる施設もあるが、施設だけがしっかりしていてもダメ。お客様にも防疫に対して理解いただき、正しく行動していただき「両輪」が揃って初めて有効となる。
- そのためには、予約時からお客様に「当施設ではこのような感染症拡大防止対策を実施している」などと理解を求める必要がある。
- 宿泊施設は、マスク未着用のお客様の対応が必要。（マスクを用意）
- サクラクオリティの対応  
各種ガイドライン・様々なクリーンマークがあり、全国統一の認証制度がないため、お客様にとって「何を信じれば大丈夫なのか？」など、判断するのに惑わせることが懸念される。最も重要なことは、HP等にて、取り組み内容の写真掲載及び正確な説明文である。
- 国としてしっかりした認証制度が必要となる。サクラクオリティとしても全国で採用されることで補完制度となれるよう努力している。

## 実際に起きた事例（3例）

1. 甲信越エリア 温泉旅館の実例（北村講師）
2. 関東エリア 温泉旅館の実例（森口委員）
3. 九州エリア シティホテルの実例（森口委員）

# 宿泊施設における新型コロナの感染実例 1（北村講師）

## 1. 当該施設

甲信越エリア 某県 温泉旅館

## 2. 経緯

- 施設経営者とその配偶者が罹患。たちまち地域に知れ渡る。
- 結果、旅館が地域から敵視される「コロナ対策はどうしていたんだ！」
- 不幸中の幸いとして、施設スタッフの罹患はなかった。

## 3. 考察

- 仮にスタッフまでもが感染した場合、地域感情としてはもっと悪影響を与えることとなる。
- その理由として、スタッフはその地域に在住している点が挙げられる。
- 当然スタッフが地元で生活するうえで、感染が広がる可能性があるため地域感情としては、バックヤード含めた防疫体制を求めることとなる。

# 宿泊施設における新型コロナの感染実例 2-1 (森口委員)

## 1. 当該施設

関東エリア某県 温泉旅館 (部屋数: 15)

## 2. 経緯

- 8月16日 浴室清掃担当のスタッフが体調不良を訴える。
- 8月17日 支配人も体調不良を訴える。

※この間、保健所などに相談するもPCR検査が受けられず

- 8月21日 PCR検査の結果、新型コロナの陽性が判明。即日、休業。

※当初は9月21日までの休業予定であったが、9月30日までの休業に延長。

GoToトラベルキャンペーン事務局による立ち入り調査を万全にするため。

## 宿泊施設における新型コロナウイルスの感染実例 2-2 (森口委員)

### 3. 推定される感染要因

- お客様の前では  
消毒の徹底

マスク着用（口・鼻がすっぽり隠れるように装着）を実施。

- **バックヤードでは**

狭く暑いためにマスクをずらし（いわゆる「顎マスク」）で会話・作業している事が多々あり。

### 4. 今後の対策

- 従業員同士の大声・笑い・おしゃべりの禁止。

- マスクはずらさない等、バックヤードにおける感染防止のガイドラインを徹底的に見直した。（次ページへ続く）



# 宿泊施設における新型コロナの感染実例 2-3 (森口委員)

## 4. 今後の対策 (前頁より続く)

- お客様の到着時に行う検温時点で、37.5度以上の熱がある方は、いかなる理由であっても、お帰り頂くよう徹底する。  
※ただし取消料は収受しない
- そもそも全館で15室しかなく、従業員も少数のため、ガイドラインにある「予備部屋」の用意はできない。

当該施設ホームページ (抜粋)

### 新型コロナウイルスへの対応について

●●ではお客様が安心・安全にご利用いただけるよう、館内衛生管理の徹底に取り組んでおります。

- 従業員のうがい・手洗い・検温の徹底・マスクの着用を実地しております。
- 旅館出入り口、ロビー、食事処、館内各所にアルコール消毒液の設置をしております。
- バックヤードにおける除菌、消毒を実施しております。  
発熱や軽度であってもかぜ症状、咳、咽頭痛、けん怠感などの症状がある場合はお申し出下さい。  
お客様のご同意を得た上で、保健所(帰国者・接触者相談センター)へ連絡し、その指示に従わせて頂きます。  
場合によってはご宿泊をお断りする事もございます。 (ご了承下さいませ。)
- 入館時、お客様全員に検温/ご本人確認の実施しております。

## ●考察

### ・判断の遅れと対処の遅れ

施設として体調不良者への対応（出勤控えや検査励行）が遅かった。  
施設休業についても、後手に回っていた。

### ・バックヤードの問題

かなり暑い日が続いており、バックヤードでの会話などの際は顎マスク状態で行っていた。

今後の対策として、バックヤードを含めてしっかりした体制を組むこととした。

- ・どの業種業態にもバックヤードは存在するが、現状の作られたガイドラインには、お客様との接点にスコープをあてたものが多く、バックヤードのルール策定が十分ではない。

# 宿泊施設における新型コロナの感染実例 3-1 (森口委員)

## 1. 当該施設

九州エリア某県 シティホテル

## 2. 経緯

- 4月15日 20:00頃

保健所よりホテルへ連絡「宿泊者が陽性と判明。これから病院へ搬送する」  
※感染者の行動範囲の消毒と接触者のリスト作成を求められる。

- 同日 22:00頃

市長会見。これに先立ち行政よりホテル名を明らかにするか相談を受ける。  
当日は約50名の宿泊者、感染把握をした直後のため問い合わせに応じる  
情報がなく、パニックを避けるため、いったん伏せてもらう。(次頁へ)

# 宿泊施設における新型コロナの感染実例 3-2 (森口委員)

## 2. 経緯 (前頁より続く)

- 4月16日 8:25

当該ホテル社長が週1回、出演している地元ラジオ番組にて電話出演し事実公表。

\* 感染者と他の宿泊者の接触はない

\* 4月16日より休館

\* スタッフ約20名の自宅待機

\* (ホテル名の) 公表は社会的義務

\* 市民の安全を最優先に考えると「公表」と「休館」は避けられない

\* 感染されたお客様も被害者であり、誹謗中傷や過剰な詮索をされないよう迅速な公表に踏み切った

- 同日 14:00

記者会見。

**※朝から鳴りやまなかった問い合わせ等の電話はこの後、鳴り止む。**

## 3. スムーズな対応ができた理由

- コロナ発症以前より、施設独自の準備を行っていた

### 1) コロナ発生時のガイドライン

厚生省ガイドラインを元に、業務フロー作成し、社内配布（現在も更新中）

### 2) 市中感染進行度によるガイドライン

行政が出しているスキルレベルチェック表を元に、市中感染進行に合わせた対策を図評価。

### 3) 休館マニュアル

休館する際に、フロント、ビジネスパートナー（取引業者）、設備担当者毎に役割を決めていた。

⇒事前準備により、準備段階より担当者を巻き込んでいたため、心構えができており、迅速な対応ができた。

## ●考察

- 対応が非常にスピーディに行われた良い事例。
- 厚生省ガイドラインをもとに施設独自のガイドライン・マニュアルを作成し、役割分担なども落とし込みされたうえで、訓練をしていた。(事案発生の前)
- そのため非常にスピーディな対応が可能となった事例。
- 経営者曰く「もう1ヶ月発生が早かったらば、この対応はできていなかった」

## ●第2回委員会に向けて事前アンケートを実施。これに基づく議論展開

### （1）当初予定とガイドラインと現実との差の認識

- ①三宅委員：現実的な対応がどこまで詳しく決められているか？
- ②松本委員：業界でのガイドラインに対して業者間に差がある。
- ③倉田委員：お客様に不利を強いる、お客様をお断りをする場合の法的根拠
- ④北村講師からのコメント
- ⑤意見：三宅委員
- ⑥GoToトラベルキャンペーンの動画（抜粋）
- ⑦動画を受けて高井委員

## アンケートに基づく議論（発表者） 1-2

(2) 一定の基準、認証制度、従業員や観光地の教育の必要性

- ①南場委員：サクラマークについて
- ②黒田委員：お客様のどんな行動が感染リスクを左右するのか？
- ③鶴田委員：コロナ対応を指導できる人材教育・資格制度
- ④北村講師からのコメント
- ⑤意見：藤崎委員

(3) 安全・安心対策のマーケットへのアピールの要望

- ①長谷川委員：マーケットへの安心アピール
- ②日観振作成「安心・安全の旅の動画」及び説明

(4) 安心・安全対策の付加価値化  
次回以降へ



●三宅委員

「現実的な対応がどこまで詳しく決められているのか？」

- プリンスホテルの独自ガイドラインとしてとして5月に「プリンスホテルコミットメント」を作成。社内教育及びお客様に向けてアピール。
- お客様へは動画（ユーチューブ・館内サイネージ）にてアピール。
- 消毒についても夜間清掃時はもとより、日中に行いお客様に見てわかるように実施。
- 消毒済みのお部屋にはドアに消毒済みシールを貼り付け。
- 現在、検温時のトラブルはなく、万-37.5度以上のお客様がいた場合、対応ルールが策定されており、**待機部屋へ案内するとともに保健所と連携を図るよう**にしてある。

●松本委員

「業界でのガイドラインに対して業者間に差がある」

- 各種団体のガイドラインに基づき消毒していても、そのレベルは差があり、突き詰めていっても、限度がある。
- トリップアドバイザーは情報提供サイトのため、事前の検索で施設の防疫体制がわかるように情報提供をしている。
- 各種ガイドラインは事業者目線によるものである。実際のお客様目線による情報提供の最たるものは「口コミ」であり、お客様による直接評価となっている。
- トリップアドバイザーのガイドラインは「ユーザー目線」。ユーザーがこの防疫体制ならば「購入する」点であり、安全か否かはユーザー次第。
- お客様が評価したものが対策と基準を「見える化」してアピールしていくことが必要と考える

●倉田委員

「お客様に不利を強いる、お客様をお断りをする場合の法的根拠」

- 事前アンケートでは、漠然とお客様をお断りする根拠を求めて記載。
- その後、グループ会社にてマスク着用拒否の旅客に対して、航空法第73条に基づき安全阻害行為として、降機命令の事案が発生。
- 業界団体「定期航空協会」ではお客様へマスク着用のお願いをガイドラインとして発信。
- 宿泊施設などで、実際に37.5度以上のお客様が来た場合、お断りする根拠などをご教示いただきたい。

## 議論（１）：「当初予定とガイドラインと現実との差の認識」 1-4

### ●北村講師コメント

- 37.5度以上のお客様に対しては、顧問弁護士に確認し、以下の通り。「お客様より取消いただく」ようにする（それでも限界事例である点に注意が必要）。

※旅館法第5条により、施設側から断れない。

- 体調不良者がいればお客様の同意を得て保健所と連携する。保健所への連絡をお客様が不同意の場合は、難しい。
- マスク未着用のお客様へは、着用をお願いするしかない。強制は法的根拠がないため。この場合は旅館業法よりも宿泊約款を用いて対応することも検討課題。
- ただしお客様ともめた事例が無いため、正直不明。
- 万一、体調不良者に対して保健所より待機指示が出た場合、体調不良のお客様対応方法のオペレーションを決めておく必要がある。

●三宅委員 意見

- 北村講師通り、弊社確認したが旅館業法により断れない。
- 万一、体調不良のお客様が出た場合の対応は、社内として対応策を策定している。
- 待機のための部屋代などは、実際のところお客様より収受することは難しく、費用は負担せざるを得ないのではと考える。

●GoToトラベルキャンペーンホームページ動画

（事業者向け：約13分）

※3～4月頃の新型コロナ対策が発表されたころより、かなりアップデートされている内容を動画にて確認。

- 検温後、37.5度以上のお客様がいた場合の対応場面など。

●高井委員 意見

- この動画は事業者向け。一般消費者向けは別動画があり双方向にて補完。
- 宿泊事業者の取り組みは、ばらつきがあるのは承知。施設だけの対応だけではなく、旅行者も感染症対策をとってもらい双方向にて対策を組んで行くことが、本キャンペーンの展開、上必要である。
- 貸切バスのガイドラインが未着手であったが、JATA・ANTAにて作成。策定後、運用に伴い改訂してきた。
- 他のガイドラインも同様に、随時改訂していく必要がある。

●南場委員

「サクラマークについて」

- 国や第三者機関などが安全を担保する「モノ」が必要。例えば「サクラマーク」のようなもの。
- お客様目線から見ても、一目で「安心・安全」であると分かる「モノ」。
- GoToトラベルキャンペーンがスタートし、弊社搭乗便も東京発の搭乗は増えてきているが、東京行きはそれほどでもない。
- お客様心理からは「東京」の感染者数に対して、引き気味となっているのでは？と考える。

●黒田委員

「お客様のどんな行動が感染リスクを左右するのか？」

- 新型コロナ対策は一過性のものではなく、長期戦を覚悟するべき。
- そのため簡単にやり過ごせる類のものではなく、これまでの日本の仕組みなど根底から、考え方・やり方を変えていく必要がある。
- お客様のどんな行動が感染リスクを高めるか？という点について、鉄道事業者としては車内放送で「テレワークを推進しましょう」と、乗車を控えてもらい「密」回避のための放送もしている。
- また旅行の楽しみの一つである移動中の会話について「列車旅行の際は、おしゃべりを控えましょう」など「密」回避のための告知をしている。
- どのような状況で感染するのか、その場合の「確率」データが欲しい。  
現状では「あいまい」な状況で対応しているため。



●鶴田委員

「コロナ対応を指導できる人材教育、資格制度」

- 2つの教育が必要と考える。
- 1つ目は、現場の従業員が基本的に「知っておくべき」こととして、正しい消毒方法や換気方法などを教育する。
- 2つ目として各種ガイドラインを当該施設に合致させるためのガイドラインを作成でき、各チェックをできる人材教育が必要。
- 一定の基準やプログラムを学んだマネージャー的な役割の人材育成が必要。

●北村講師

- 「ガイドライン」は方針や指針を示すものである。今現場から求められているのは、現場に落とし込みが可能な感染症拡大防止のための詳細な「手順書」である。
- 各種の「一定の基準」となるものの策定に参加した。その経験からでは、「正確にウィルスを知ること、感染経路、対策を知ること」が最も重要。つまり更新された最新情報に基づいた効果的な取り組みが重要。
- 一例として5月時点では、俎上にも上らなかった「エアロゾル感染」はもはや避けては通れない事項となってきている。
- 「一定の基準は、最新情報のアップデートを継続し、それを現場に落とし込みを行うこと」に尽きる。

（次頁へ続く）

（前頁より続く）

●北村講師

- サクラクオリティとして新たな認証制度「感染症教育訓練プログラム」を開始する。（サクラクオリティHP参照）これは宿泊施設にプロ（知見）を常駐させ、現場の感染症拡大防止体制をチェックするもの。サクラクオリティから随時提供されるウィルス及び感染症に関する最新情報を提供し、現場へ落とし込む役目を負う。
- このプログラムに至った経緯として、私自身各地へ感染症対策に関する講演・実践指導者として出向いたが、指導者が居なくなると、ウィルス対策がその時点の情報で停滞してしまうという苦い経験から発案に至る。
- 感染症対策レベルを当初設定したままにしておき、レベルアップやアップデートを行わないことは、施設にとって大変注意しなければならない。感染症安全対策の向上が必要となる。（次頁へ続く）

（前頁より続く）

●北村講師

・サクラクオリティの認証制度のプログラムについて

①安全行動基準（マニュアル）を熟読

②北村講師の動画（2.5時間）を受講

③試験

④合格者は北村講師と座学（意見交換＝品質向上を学ぶ）

⑤毎月報告義務（前月よりレベルアップが求められる）

●藤崎委員 意見

- 「一部では11月には集団免疫を獲得するのでは？」
- 「GoToトラベルキャンペーンでは10人の感染者しかいなかった！」
- 「一番感染するのは食事の場面、そこだけ注意すれば大丈夫では？」
- これらの意見を聞くと、北村講師の「終わりのなきアップデートを続ける施設が、どれほどいるのであろうか？」
- 現実にアップデートをし続ける施設からすれば「ここまで防疫体制をやっているのであれば、お客様が来てくれないと継続できないのでは？」

●北村講師コメント

- 愛知県や昇龍道などのDMOに感染症対策プログラムの説明に行くが、事前の参加者など意見からは「ぜひ取り組みたい」とのこと。
- お客様から施設への「声」として、東京からのお客様は宿泊しているのか？」「お宅の施設では、どのような消毒体制を行っているのか？」と質問されている。
- もはやお客様にとって消毒するのは当たり前となり、仮に東京からのお客様が来ていても「当館では消毒を感染症対策プログラムに基づききっちり実施しています」と返答しなければ、お客様は納得しない。
- 特に平日に動く「シニア層」「女性グループ」はなおのこと、安心感に対してシビアにみている。

●長谷川委員

「マーケットへの安心アピール」

- 事前アンケートに記載した通り、前回委員会では防疫関係について新しい気づきがあった。
- 実際、防疫関係をしっかり対策していることをアピールすることが、お客様へ不安を取り除くこととなり、各業界一体となったアピールが重要なこととなる。
- また、宿泊施設として防疫対策への投資を行うことにより、新たな付加価値を生み出すことにつなげていくことが大切である。

※本件は次回以降へ（森口委員）

●日観振作成 「新しい旅の思いやり」動画（約4分）

<https://www.nihon-kankou.or.jp/home/>

●日観振 安心・安全な旅プロジェクトチームコメント（村上事務局）

- 「安心安全な旅へ」の会員様より要望があり各種取り組む。
- 協会HP「安心安全な旅」へのサイトオープン、「新しい旅のエチケット」動画、「新しい旅の思いやり」の動画を作成。
- 観光業全体を網羅するサイトが無いとの意見に基づき「観るなび」へオープン。現状、約40団体が登録。今後、アクセス数などを整理し、改善していく。各社の「安心・安全」情報のUPをお願いしたい。
- 動画については交通事業者のチャンネル放映、旅行会社店頭放映などを展開。



## まとめ 小川委員長

- 新型コロナとの戦いは長期戦となること。心して臨む必要がある。
- コロナ以前とは異なり、考え方・仕組みなどを変えていく必要がある。特に旅館業法などは、コロナ以前の法令のため37.5度以上のお客様対応などは、当然考慮されていないため、法令変更は業界としても必要である。
- 本委員会の大テーマである「GoToトラベルキャンペーン終了後でも、お客様に動いていただくためには？」であり、各委員におかれては、是非「新しい旅」を考えてほしい。これを考え出すために委員会一同で頑張っていきたい。