

まんすりー 全旅連情報

全国旅館生活衛生同業組合連合会
〒102-0093 東京都千代田区平河町2-5-5 全国旅館会館4階

2008.3 Vol.157

発行日・平成20年3月1日(毎月1回発行)定価150円(税込み)/発行人・清澤正人
☎03(3263)4428(ℱ)03(3263)9789・宿ネット <http://www.yadonet.ne.jp/>

理事会…1 旅政連会議…2 観光圏の形成…4 青年部県部長サミット…
5 感染症対策…6 マスク…7 国民公庫予算案…8 中央会情報/観光
政策…9 JK…10 コラム…11 人に優しい…12 都道府県情報…13

今月の主な内容

通常総会提出議案を承認

理事会で事業計画案など承認…1



NHK問題を政治の場で訴え

それぞれ地元国会議員を訪ね陳情…3



「観光圏」という国の政策

「長期滞在の促進が狙い」と佐藤会長…4

次世代に“宿の魅力”伝える

県部長サミットで高校生と懇談…5



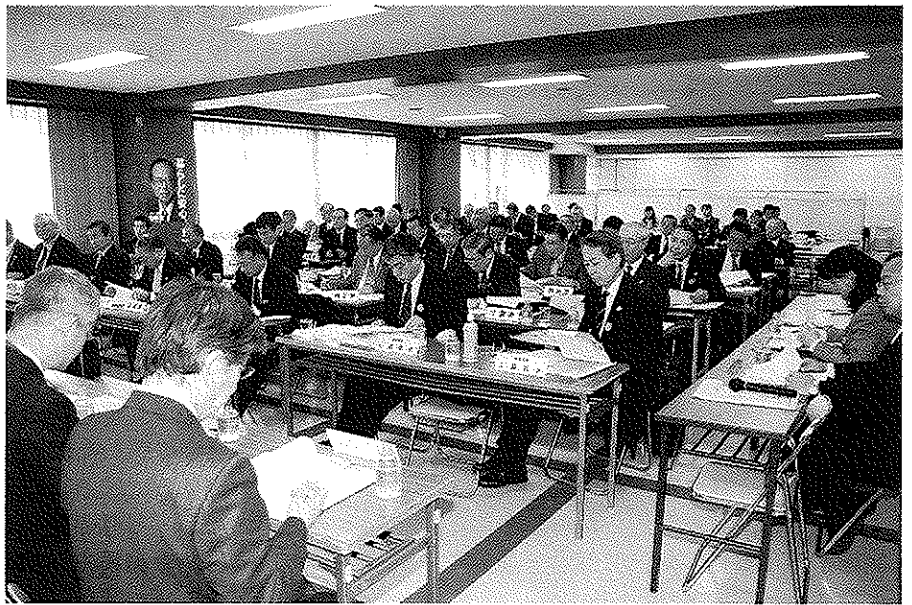
新型インフルエンザ対策を

「停留先に宿泊施設を」と要請…6

国民公庫が予算案説明会開く…8

新設される観光庁との連絡協調へ

平成20年度事業計画案・収支予算案を承認



各省庁とのつながりも強化

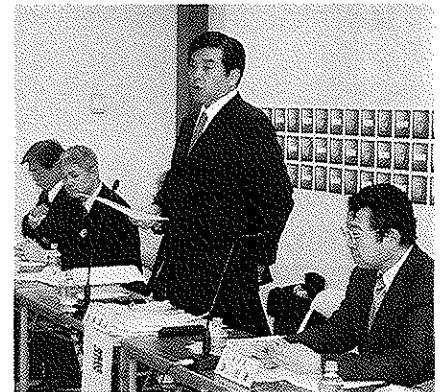
平成19年度第2回全旅連理事会

万全期したい新型インフルエンザ対策

全旅連は2月19日、平成19年度第2回全旅連理事会を東京・千代田区の自由民主党本部901号室で開き、平成20年度事業計画案や収支予算案など全議案を承認した。

冒頭、佐藤会長は、全旅連における喫緊の課題について次のように述べ、協力を求めた

◇1 昨年の12月に観光立国推進基本法が制定され、本年度は国交省との連絡が密に行われた。全旅連の観光政策税制部会を中心とした国交省との勉強会もその一つだ。昨年12月には冬柴大臣に観光庁設立の要望を行うなど業界の発展を期して運動を進めてきたが、観光庁が本年10



▲「観光庁の創設が決まり、新たな意気込みを持つことができた」と佐藤会長

月に創設されることが決まり、業界としても新たな意気込みを持つことができた。国交省における政策では、長期滞在を目的とした観光圏の形成、地域資源を活かした着地型観光の促進、さらには、旅館の事業特性を踏まえた政府系金融機関の貸付制度の改善など業界にとって活性化を望め

る施策が相次いでおり、全旅連では今後とも連絡協調を図っていく方針だ。また、国交省のみならず、観光行政はほとんどの行政と関係していることから、全旅連は政府における観光立国の推進体制の中で、また、業界を取り巻く諸問題の解決を図る上で、今後さらにそれぞれ各省庁とのつながりを深めていかななくてはならないと考えている。さらには、旅館業の発展のためには生衛業全体との連携を保つことも大切であり、共通の目標に向かって行動していく所存である。

◇NHK 受信料問題では現在、政治の場で強く業界の要望を伝えている。この理事会開催の前には、観議連の役員会に出席し、理解を求めることができた。本日は各自民党の国会議員への陳情を行うが、今後も、強く政治的活動を進めていく方針である。

◇今、新型インフルエンザの発生・流行が心配されている。政府は、新型の発生に備えて行動計画を定め、同計画に基づいた準備を進めているが、私たちが個々に必要な準備を進めていくことが肝要だ。厚生省との連絡を通して、今後も情報収集に努めていくか、パンデミック（感染症の世界的大流行）発生時には大量感染による社会の混乱が予想されるため、旅館ホテルもその対策に万全を期すよう徹底したい。

議事に入り、次の議案を承認した。

◇平成 20 年度通常総会提出議案＝①事業計画案は多くは前年度を踏襲しているが、20 年度に特に取り組んでいく事業としては、各ブロック会および都道府組合との連携強化、公営宿泊施設の規制・廃止のための議員立法の実現への働きかけ、水質汚濁防止法の暫定排水基準に関する取組み、NHK 受信料契約問題への対応など政策力の強化と政策的課題への対応に努める。また、厚生福祉関連事業として、ノロウイルス、新型インフルエンザ、レジオネラ属菌、SARS などの感染症対策の実施を、ビジネスモデルの研究として、事業環境の転換に伴う新しいビジネスモデルの構築、旅館・ホテル業の基準となる経営数値の明確化への取組みを挙げている。このほか、全旅連財務体質の強化として、全旅連カード決

NHK 問題の政治的解決を図る

＜旅政連支部長会議＞

20 年度活動方針案等を承認
業界の振興・発展を目指す

全国旅館政治連盟（佐藤信幸理事長）は2月19日、東京・千代田区の「自由民主党本部 901 号室」で支部長会議を開き、平成 19 年度活動報告および収支決算報告、平成 19 年度監査報告、平成 20 年度活動方針および収支予算案の全てを承認した。旅政連は平成 19 年度においては、観光立国推進基本法による「観光立国」の推進をより強力に推し進めるため、「観光庁」の設置に向け要望を行ったほか、公営宿泊施設の議員立法化に向けて、情報収集およびその対応策に取り組んだ。また、観光立国推進に資する旅館整備として、特別融制度（適切な金利設定による長期貸付制度）の設置を求めて関係省庁への働きかけを行った。このほか、NHK 受信料、水質汚濁防止法に基づく暫定排水基準のホウ素・フッ素に係わる問題について、関係省庁並びに国および都道府県観議連に対し、業界の要望を強く求めた。また、自由民主党観光



産業振興議員連盟、都道府県観光産業振興議員連盟との連携活動を行った。

平成 20 年度旅政連の活動方針は次の通り。

①旅館・ホテル業界の振興および内外観光交流の促進を図るため「観光庁」設立後の連絡協調の推進②公営宿泊施設の廃止に係る議員立法の法制化の推進③国および都道府県観光産業振興議員連盟に対し、宿泊産業の振興および発展の施策を講ずるよう要望する④交付金の還元により各都道府県政治活動の活性化を図る⑤旅館業界に係わる諸税制を検討し、その税負担の軽減を図る⑥JR 宿泊施設の抑制の対策を図る⑦NHK 受信料の値下げの実現に務める⑧旅館政治連盟主催「旅政連全国の集い」の開催⑨その時々を生じる旅館業界の課題に対し、政治的支援などで対応する。写真は国会議員への陳情にあたっての説明。



▲新任となった副会長の菅本氏（左・山梨県）と常務理事の小野氏（長野県）

済サービス（C→REX）事業の加入促進、ETC コーポレートカード（大口・多頻度割引制度）の利用促進、経営改善、金融問題への取組みとして、ギャランティリザーションの研究と対応、原油高騰をはじめとする経営コスト増への対応などを強力に推進していく②平成 20 年度会費賦課金については、平成 19 年 2 月 8 日に開催された理事会で承認された基準案（@2532 円×組合員数）による賦課金案が承認された。

◇役員一部異動＝全旅連副会長に

菅本森雄氏（山梨県）、常務理事に小野誠氏（長野県）、理事に中村実彦、武井功氏の両氏（長野県）が新たに就任。

◇平成 20 年度通常総会開催日時＝平成 20 年 6 月 17 日（火曜日）、午後 3 時から。開催場所・天童ホテル（山形県天童市）。

◇平成 20 年度全国大会開催＝平成 20 年 6 月 18 日（水曜日）、午後 1 時 30 分から。開催場所・上市市体育文化センター。

◇平成 21 年度全国大会開催地＝開催場所・九州ブロック（大分県）。

◇報告事項＝①NHK 受信料契約に関する陳情（3 ㊦に関連記事）②温泉法施行規則一部改正（4 ㊦に関連記事）③新型インフルエンザへの対策（6 ㊦に関連記事）、感染症防護対策キット・マスク（7 ㊦に関連記事）、ノロウイルス対策での衛生ツールと AED（自動体外式除細動器）の案内。

NHK 受信料体系の見直しで陳情

地元の国会議員訪ね BBC方式をと要望

公平で合理的な料金体系の構築を

全旅連理事会終了後、旅政連の各支部長を中心に、「事業所のNHK受信料体系の見直しに関する要望書」を手渡ししながら陳情が行われた。要望書は次のとおり。

◇旅館・ホテル等のNHK受信料については、少なくとも英国放送協会と同程度(最初の15台までを1契約、その後5台ごとに1契約を加算)の大口契約の設定をお願いします。【理由】日本放送協会(NHK)では、「各ホテルグループごとの間や所在する地方放送局等ごとで契約率が区々となっている」とした会計検査院の指摘を踏まえ、事業所の受信料体系について新しいルールを設けて公平負担の徹底を図ることとして、ホテル・病院などの事業所における「受信料体系の見直しについて」見直し案を打ち出されました。その内容は、宿泊事業者にテレビ設置数の申告を求め、適正な申告を基に敷地内の設置場所全数分を支払うときにのみ、衛星契約、地上契約ともに、敷地内の2契約目以降の受信料を半額程度とするというもので、大口利用者である宿泊事業者に配慮していただいたものと拝察いたしますが、そもそも、放送受信規約第2条の「受信機の設置単位(部屋ごと)」とする放送受信契約の単位自体に問題があると考えており、経営上極めて過重な負担となることが区々な契約率や未契約問題の大きな要因であると思われま

送である限りは公平負担の徹底、特に業種内における不公平感の是正は早急に着手する必要がありますが、先に発表された「2契約目以降半額」という内容のみでは、依然、大口利用者の負担は過重であり、公平負担の環境が整備されとは言えません。例えば、世界有数な公共放送である英国放送協会(以下BBC)では、日本と同様に受信料によって経営を賄っておりますが、一般家庭の場合は、一台につき年間£135.50(約3万1700円、1£=234.5円)に対して、ホテル等の宿泊施設については、最初の15台までを1契約とし、その後5台ごとに追加料金(£135.50)が加算される大口利用者に対する料金システムを採用しています。一般、NHKから発表されました「2契約目以降半額」を前提に単純に比較しても、15台の場合、BBCは3万1700円に対して、NHKは20万4160円と6.4倍強の負担となります。つきましては、少なくとも、大口利用者に対する負担をBBCと同程度とし、私ども宿泊事業者が納得し、公共放送を支えるという意識を持てるような公平で合理的な料金体系を構築していただくよう要望いたします。

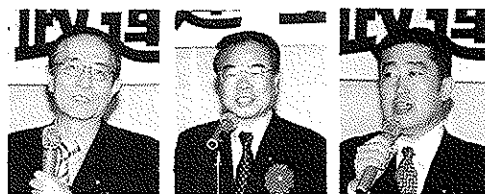


陳情を展開する各都道府県の支部長ら

観議連執行部が「全国の集い」に出席

細田会長らとNHK受信料問題で懇談

旅政連は支部長会議のあと、全国旅館会館内で「旅政連全国の集い」を開いた。会場には、観光産業振興議員連盟から細田博之会長、望月義夫幹事長、谷本龍哉事務局長が出席した。細田会長はNHK受信料問題について触れ、「業界の皆さんの主張はよく理解している。秋口ぐらいまでに枠組みが固まるが、それまでに、よりよいもの、矛盾しないものになるように努力していく」と語った。

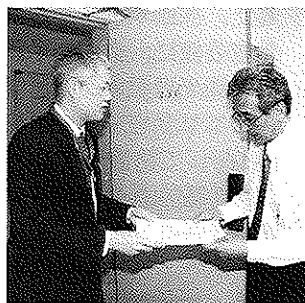
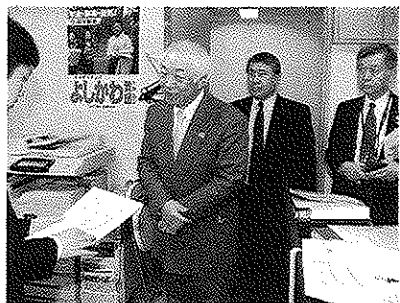


▲左から細田会長、望月幹事長、谷本事務局長

▶「旅政連全国の集い」で細田会長と懇談する皆さん



▲谷本事務局長を囲んで細田会長を囲んで懇談



陳情を展開する各都道府県の支部長ら



長期滞在が狙いの「観光圏」の形成

隣接する地域を一体的に開発・整備

「観光圏」と「新型インフルエンザ」について語る佐藤会長
「温泉法の一部改正」でパブリックコメントを

全旅連は2月4日、正副会長会議を開き、平成20年度の事業計画案と予算案を承認、また、NHK受信料契約問題等について審議した。

冒頭、佐藤会長は、新型インフルエンザについては「今、パンデミック(世界的大流行)への危惧からマスクも連日取り上げて注意を促している。万一に備えて、従業員等に対しても健康管理を徹底できるよう知識の収集と緊急時のための準備に努めてほしい」と述べた。6ページに関連記事。

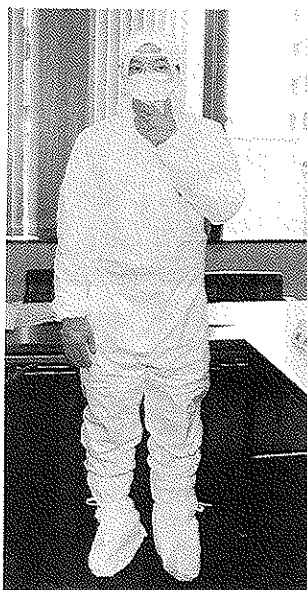
また、国土交通省が進める観光圏の形成については次のように述べ、業界としての対応について語った。

◇国土交通省は、このほど複数の市町村にまたがる温泉などを連泊して楽しむ滞在型の観光地づくりを促進するため、圏域を設けて整備する「観光圏整備法案」をまとめ新法制度に乗り出した。旅館やホテルがある地域を核に、自然や名所などの観光資源のある近隣の複数エリアを一体で「観光圏」として整備していくもので、国内外の訪問客が2泊以上滞在する観光の促進を図ることになった。これには、観光圏整備実施計画を国交相が認定すれば、国が事業者に対して補助をするという制度が盛り込まれている。また、旅行業法の特例を設け、旅行者だけに認められている旅行商品の販売を、圏域内の周遊ツアーなどに限って旅館・ホ

テルなどができるようにするとしている。滞在型の観光圏整備は宿泊産業の活性化につながるものであり、全旅連としても今後情報提供に努めていきたい＝別掲に関連記事。

報告事項の「温泉法の一部改正」については、「今後は採取の際の災害防止措置が必要ない旨の「確認」が必要となった。このため、天然ガス発生の有無について検査(費用は2~3万円に交通費)が行われることになっている」の報告が行われた。なお、環境庁では、温泉法施行規則の一部を改正する省令に規定する内容(案)に対する意見の募集(パブリックコメント)を実施している。アドレスは、<http://www.env.go.jp/press/index.php>

▼新型インフルエンザ対策が討議された正副会長会議ではマスク、ゴーグル、手袋、防護服、シューズカバーの装着例が示された



民間組織等が「観光圏振興実施計画」を策定

国土交通省は1月18日、魅力ある観光地づくりのため、圏域を設けて整備する「観光圏整備法案」を今国会に提出する方針だ。規制緩和や国の補助によって隣接する地域を一体的に開発・整備し、長期滞在型の観光地に育てるのが狙いで、同法律案では、地域の関係者の協議を踏まえた市町村または都道府県による観光整備計画の作成、観光圏整備事業の実施に必要な関係法律の特例等について定める。

観光圏については、地域観光圏と広域観光圏の形成促進となっている。市町村等が中心となる地域観光圏では、宿泊拠点都市と周辺との拠点地域との連携により、2泊3日以上行程で回遊することのできる地域観光圏の形成を目指す。市町村、観光関係団体、公共交通事業者、農林漁業団体、NPO等がメンバーとなって法定協議会を設置する。次に市町村が、協議を経て観光計画を策定。また、民間組織が、連泊客数の拡大(特に2泊3日以上)、リピーター客数、地域経済効果の拡大など地域独自の目標を設定した「観光圏振興実施計画」を策定する。整備計画では旅館やホテルが集中する地域を「滞在促進地区」とし、宿泊施設の外観を統一したり、宿泊施設以外の地元飲食店などで夕食を取る泊食分離を進めるなど、連泊で楽しめる魅力づくりを進める。複数の隣接する観光地が連携することで、1日目は名所巡り、2日目は農業体験、3日目は温泉——など、多彩な組み合わせの滞在型観光プランが提供できるようになるとみられる。

また、都道府県等が中心となる広域観光圏は、統一

的なテーマを軸として、地域観光圏相互の連携により、1週間以上滞在しても飽きない広域観光圏の形成を目指す。手順は地域観光圏と同じで、最後に民間組織が広域観光圏のエリア(構成市町村等)、目標(入込数、滞在日数、消費額等)、広域観光圏振興の基本的方向(テーマ)、代表的な観光ルート等を計画した観光圏振興実施計画を策定する。

いずれも、認定された実施計画に対しては国が支援する。地域観光圏での新法案には、これら圏域内の複数の自治体や観光、商工業者らの協議会が策定する「観光圏整備計画」を国交省が認定すれば、国が事業費の4割を補助する制度が盛り込まれた。支援対象例は①宿泊拠点の魅力の向上②特定観光資源の保全・活用③魅力的な観光空間の形成と滞在コンテンツづくり④地域観光圏内の情報ネットワークの充実、交通手段の確保⑤海外PRの重点化など。また広域観光圏では①地域観光圏をつなぐテーマ・情報流通・プログラムの連携強化・一体化②広域観光圏における交通施設の魅力向上③海外PRの重点化などとなっている。

このほか、新法案には、旅行者だけに認められている旅行商品の販売を、圏域内の周遊ツアーなどに限って旅館・ホテルなどができるようにしている。また、道路運送法などの特例として地元のバス会社や鉄道会社が割引周遊券を作る際の手続きも簡素化する。地域ぐるみで宿泊施設の外観を統一するため中小企業金融公庫から融資を受ける際の金利を優遇する措置も盛り込まれている。

次世代に“宿の魅力”伝える

県部長サミットで高校生と懇談

青年部・宿の魅力伝承委員会が担当

ストレートで活発な意見の交換が

全旅連青年部(永山久徳部長)は今期3回目の県部長サミットを1月17日、高知県のホテル日航高知旭ロイヤルホテルで開き、テーマを「移りゆく時代! 変わりゆく旅館・ホテル～責任世代かやるべき事～」とした。これは、地元高知県立伊野商業高校の生徒35人をサミット会場に招き、観光業を学ぶ高校生とのディスカッションを行ったもの。

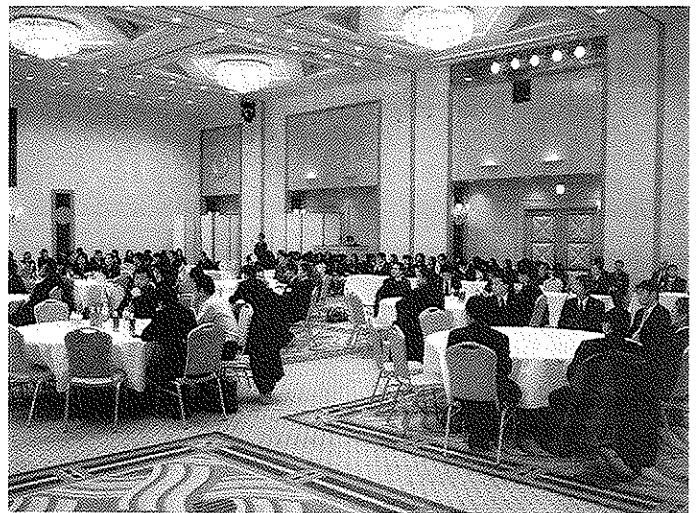
若い人たちが旅館業に魅力を感じ、就職先に旅館を選んでもらうことや、また旅館を利用してもらうことによって得られる旅館の活性化を目的としたもの。

「次世代に向けたアプローチ」となったディスカッションは、宿の魅力伝承委員会(田村佳之委員長=群馬県四万温泉・時わすれの宿佳元)が担当。はじめに、同委員会が先に実施した「旅館ホテルのイメージ」のアンケート調査結果を発表。全国の高等学校の観光課、商業課、食物調理課、インターシップを取り入れている全国の高等学校の生徒を対象としたもので、1553人から回答が寄せられた。各種の質問が設けられたが、「就職に当たってはホームページ等を参考にする」などに意見もみられ、今後の旅館ホテルの求人・案内の仕方を考えさせられる部分もあった。また、「就職に当たって重視するもの」では「給与」「休日数」「仕事のやりがい」が多く占めるな

ど現実的な一面もうかがわせた。「旅館ホテル業での仕事の上で不安材料となるもの」では「人間関係」が挙げられ、これは、このあと行われたディスカッションでもしばしば意見として示され、「人間関係が難しそう」という職場に対する感想が聞かれた。

高校生と県部長による合同ディスカッションは8グループに分かれて行われたが、各テーブルともストレートな意見の交換が行われた。

生徒からは「旅館は『古い』イメージがあったが、旅館の人たちが人に喜んでもらい、その喜びが自分の喜びにつながっているという話を聞いて旅館に対する『固さ』はとれ、旅館に泊まってみたい」「いやなこと、つらいこともあっても表(おもて)に出さずに常にお客に喜んでもらうよう努めたい」の意見のほか「旅館は家族旅行としても利用したい。それは旅館そのものの持つ魅力の一つである」という声も聞かれた。「卒業旅行先は温泉旅館がいい」の意見が多く、「どんな職種につきたいか」では旅館・ホテル業、旅行業、女将業、アパレル、IT関係、ケイタイショップ、美容師など様々だった。また、卒業旅行先は一番に温泉地が挙げられたが、その中には「観光地に行くという意識はあまりなく、むしろ、旅館の周囲(山、川、森、海)



▲地元の高知県立伊野商業高校の生徒を招き行われたディスカッション



「旅館に泊まりたくなった」「旅館にほい若いイメージづくり」の声

を探索し、新しい発見に触れてみたい」という現代の観光志向の流れを思わせる意見も聞かれた。「旅館に期待するものは？」には「部屋がきれい、景色がいい、食事がいい、自分の家みたいに落ちつけること」のほか、「カラオケや卓球場の使い放題」を挙げるなど行動的な過ごし方にも強い関心を示している。旅館ホテルでの実際に働く場所についてはフロント業務など表舞台を希望する例がいくつか見られる。「休み」については「職場環境が良ければ土・日が休みでなくてもかまわない」、さらには、旅館に対しては「高校生をどんどん採用して若いイメージをつくってもらいたい」という積極的な発言もあった。

最後に、同委員会の横山公大副部長は「私たちの情報発信先は旅行会社や雑誌

などのメディアが中心だったが、これからは、若い人にもどんどん情報を発信し、将来に望める旅館業の発展をも考えていかななくてはならない」と述べ、「就職情報誌に「旅館業」というカテゴリーを設けてもらうようにしていきたい」と抱負も語った。

田村委員長は「旅館業の良さを知ってもらいたい」という『次世代へのアプローチ』は、旅館業に対する職業観等の向上を図ることによって旅館業への就職を促進していくことと、将来の顧客につなげていくことを目指したものと語っているが、インターシップ制度の促進、そして、将来の経営不安の解消と長年培ってきた高度なサービス技術の伝承を図る上でも、今回の県部長サミットは多くの成果を残したものとなった。

停留先に空港・港湾近郊の宿泊施設を

新型インフルエンザ対策で協力要請

多くのリスク回避のためにも

緊急事態に備え 事業維持計画を

近年、鳥インフルエンザ(H5N1)が鳥から人に感染する事故が数多く報告されているが、この鳥のインフルエンザウイルスが人から人へ感染しやすい形に変異し、新型インフルエンザが発生する可能性が危惧されている。

新型インフルエンザは、人類のほとんどが免疫を持っていないために容易に人から人へ感染するものであり、世界的な大流行(パンデミック)が引き起こされ、大きな健康被害とこれに伴う社会的影響が懸念されているものだ。

政府は新型インフルエンザの発生に備えた行動計画を定め、同計画に基づいた準備を進めているが、このほど厚生労働省は「新型インフルエンザに係る停留」について協力を要請した。厚労省結核感染症課情報管理室の大森豊緑管理室長は2月4日に行われた正副会長会議に出席し、「新型発生時には、感染の広がりを抑え、被害をできる限り小さくするために、国や自治体はもちろんのこと、一人ひとりが必要な準備を進め、実際に発生した際は適切に対応していくことが大切である」とした上で、停留については次のような要望を行った。

◇空港や海港において検疫時に新型インフルエンザの感染が疑われる患者が発見された場合、当該患者と濃厚に接触した者(同行



▲新型インフルエンザについて語る大森管理室長は宿泊施設を停留先にと協力を求めた

者や近くの席の乗客等)については、停留を行うことを予定している。しかし、停留の対象となる者は一見健康であり、かつ多数に上る可能性があることから、医療機関以外の停留先を確保することが適当と考えている。

◇その停留先(隔離場所)としては集約予定空港および港湾近郊のホテル旅館を利用させてほしい。

◇停留先の要件としては、①停留の対象となった者がその他の者と接触しないだけでなく、相手に接触しないよう、個室(1人1室)で管理できること②10日間にわたり、食事や入浴等のサービスが提供できること(食事出し等は、感染する恐れがあるため施設の従業員ではなく公務員が行う)③停留期間ができるだけ肉体的・精神的負担が少なく過ごせること一などとした。

◇停留先の施設とは事前の合意を得ておくことが原則だが、緊急的な対応として合意を持たずに施設を

世界的な流行が危惧される新型インフルエンザ

わが国で新型が流行した場合は患者数2500万人、死亡者数17~64万人に

高病原性鳥インフルエンザウイルス(H5N1)のトリからヒトへの感染による死亡例も報告され、ウイルスの変異により、ヒトからヒトに感染する新型インフルエンザの発生が危惧されている。過去の例として、1918年の「スペインかぜ(インフルエンザ)」、1957年の「アジアかぜ」、1968年の「香港かぜ」などの例がある。いずれも世界的に大流行し、スペインかぜでは、世界で約4000万人、わが国でも約39万人が死亡した。わが国で、新型インフルエンザが流行した場合、患者数2500万人、死亡者数17~64万人に達すると予想されている。

平成19年10月には、新型インフルエンザ発生時に、必要に応じ内閣総理大臣を本部長とする対策本部を設置することを閣議決定している。

◇新型インフルエンザ

使用できる仕組みを設けるべきかどうかを検討していく。また受け入れ施設にはあらかじめ当該施設の職員等に対する研修や訓練等を実施するなどにより実効性を高めるとともに、費用等については契約によって定める。政府の資金により完全な消毒を行い、安全宣言を出すなど風評被害の回避にも努める。

また、大森氏は、社会機能維持に関わる事業における業務継続についても検討しておく必要があるし、新型インフルエンザ流行時の業務の運営体制について事業維持計画(BCP)を立ててほしいと述べた。

と通常のインフルエンザの違いは次の通り。

◇季節型インフルエンザは周期は毎冬。ウイルス型はA型、B型、C型で防御免疫はある。症状は、突然の38℃以上の発熱と頭痛、関節痛、筋肉痛などに加え、鼻汁、咽頭痛、咳などの上気道炎症状がみられ、全身倦怠感等の全身症状が強いことが特徴。致死率は0.1%以下。

◇新型インフルエンザは、周期は10~40年に1回。ウイルス型はA型(H5、H7、H9等)、防御免疫はない(人類が経験していない型)。症状は予測困難。(高病原性鳥インフルエンザ=H5N1=の人への感染例では、38℃以上の発熱、嘔吐、胸痛、重症肺炎、鼻出血、脳炎などの症状を引き起こし、重症化すると死に至る)。致死率は、現在確認されている鳥インフルエンザの場合60%以上となっている。

これは自館に新型インフルエンザが発生した場合の対応体制で、従業員の健康管理等も含めたものを今の段階で設定しておいてほしいというもの。緊急事態に遭遇した場合に事業資産の損害を最小限にとどめ、中核となる事業の維持、あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業維持のための方法、手段などを取り決めておく計画で、これにより、事業の復旧が大きく遅れて事業の縮小を余儀なくされたり、復旧できずに廃業に追い込まれたりする恐れを回避するために必要とされている。

マスク着用など感染予防対策を

2週間分の食料や日用品の装備も

新型インフルエンザの予防については、厚生労働省健康局結核感染症課の大森豊緑管理室長は次のように述べている。

通常のインフルエンザは、感染した人の咳、くしゃみ、つばなどの飛沫とともに放出されたウイルスを吸収することによって感染する。そのため、外出後のうがいや手洗い、マスクの着用のほか、流行地への渡航や人混みや繁華街への外出を控えることが重要だ。また、十分に休養をとり、体力や抵抗力を高め、日頃からバランスよく栄養をとることが大切である。現状では新型インフルエンザは出現していないが、出現した場合でも通常のインフルエンザと同様に感染防御に努めることが重要だ。また、新型インフルエンザが流行して、外出を避けるべき事態となり、物資の流通が停滞することを想定して、普段から、食料品や日用品を装備しておくことが望ましいと考えられる。最大事の備えは3日間というが2週間は必要だ。

この場合、マスクの使用も大切なことだが、鳥インフルエンザやSARS感染防止用マスクとして世界保健機関(WHO)が推奨しているのがN95マスクだ。

N95規格とは、米国NIOSHが定めた9種類の基準の中で最も低いもので、Nは耐油性が無いことを表わし、95はオイルミストを含まない微粒子状物質に対し95%以上の捕集効率を持つことを表わしている。元々は製造現場等のマスクとし

て使用されていたが、結核、SARSなどの感染防止に効果を上げたことから、N95は医療関係で用いられるようになった。

このN95マスクは値段が安く効果は高いが、少し息苦しいので、長時間の使用には向かない。性能のいいN95とまでいかななくても目の細かいマスクを使用してもよいとされている。

接客業など他者と近距離での接触が避けられない事業では、会話、咳、くしゃみによる飛沫感染予防と感染拡大防止の目的でマスクを使用してほしい。医療現場で使用される「サージカルマスク」が望ましいが、通常の市販マスクでも咳をしている人のウイルスの拡散をある程度は防ぐ効果があると考えられる。なお、N95マスクに関しては、インフルエンザ症状のある人との近距離での接触が予想される場合にのみ必要である。

このN95防護用マスクを取り入れた感染症防護対策キットを取り扱っているのがアゼアス(株)。ICK-2、ICK3は、ウイルス、バクテリアなど微細病原菌の感染から人体を保護するためにマスク(N95)、ゴーグル(保護メガネ)、アウター&インナーグローブ、タイベックソフトウェア防護服、シューズカバーをひとつのセットにして非常時などで利用しやすい1パッケージにしたもの(写真はそれらを装着したもの)。

このN95マスクは包み込む形状で、快適なフィット感があり、また、折畳み式でかさばらず、ソフトな周

平成20年全国山火事予防運動を実施

平成20年全国山火事予防運動の実施について林野庁長官から全旅連に対して協力方の要請があった。

近年、国民が自然とのふれあいを求めて森林内に入り込む機会が増加していること、林地開発等に伴い、森林と住宅が近接化していることなどにより、林野火災発生の危険性が増大しているが、火災の予防を図るためには、関係者の努力はもとより、国民の火災予防意識の向上を図ることが必要であるとし、林野庁と消防庁では、20年においても、全国山火事予防運動を実施していくことになった。

「山火事は地球の未来も燃やします」を統一標語とし、平成20年3月1日から3月7日までを実施期間(消防庁等が実施する春季全国火災予防運動と同一期間)とする。なお、地域における山火事発生状況等を考慮した効果的な運動の推進を図るために当該期間以外の期間を山火事予防運動の実施期間とすることも考えられるが、山火事予防に効果的と考えられる実施項目は次の通り。

◇ハイカー等の入山者、森林所有者、林内及び森林周辺の農作および作業現場の作業員、地域住民、小中学校の児童・生徒等を対象に次の重点事項の啓発活動を実施する。①枯れ草等のある火災が起りやすい場所では、たき火をしない②

たき火等火気の使用中はその場を離れず、使用後は完全に消火する③強風時及び乾燥時には、たき火、火入れをしない④火入れを行う際、許可を必ず受ける⑤たばこは、指定された場所で喫煙し、吸いながらは必ず消すとともに、投げ捨てない⑥火遊びはしない。

このほか、◇駅、市町村の庁舎、学校、登山口等への警報旗、山火事予防ポスター等の掲示やテレビ、ラジオ、有線放送、新聞、インターネット等の各種広報媒体の活用等により、入山者、地域住民等に対し山火事予防意識の高揚を図る。

◇火災警報発令中など、火災の発生しやすい時期には、関係機関が協力して、住宅地等に近接する森林での重点的な森林パトロールを実施するなど森林の保全管理体制の強化を図ることにより、火災の未然防止、早期発見に努める。◇消防機関等と森林所有者等がより一層の連携を図るとともに、初期火災を中心とする消防訓練、研修会、予防及び消火資機材等の適切な点検、管理等を実施し、地域の実情に即した予防対策を計画的に講ずるよう努める。◇地域住民、森林所有者による山火事予防組織の育成強化を図るとともに、これらの組織が婦人防火クラブ等の民間防火組織と連携を図り、予防活動を行うよう要請する。

囲は顔の形状を選ばないという特徴があるが、呼吸の楽な排気弁付き(SH2950V:定価220円/1枚当たり)もある。

感染症防護対策キットICK-3はS、M、L、XLのサイズがあり、1ケースの全

旅連組合員価格は2751円(税込み)、出荷単位10ケース以上で送料無料となっている。また、N95防護用マスクのSH2950Vは1箱20枚入りで全旅連価格(税込み)は3780円(出荷単位10箱)となっている。

生衛改善貸付に「運転資金」を追加

生衛業成長底上げ戦略推進事業費も計上

国民生活金融公庫生活衛生企画部は2月7日、平成20年度国民生活金融公庫(生活衛生資金貸付)予算案等の説明会を東京・港区の全国生衛会館で開いた。

昨年12月24日の閣議において政府予算案が決定されたが、生活衛生関係予算案での一般会計は17億9700万円で、昨年に比べ2900万円の増となった。

この中では、生活衛生関係営業成長底上げ戦略推進事業費として後継者育成支援事業と経営改善推進事業が新たに設けられた。また、生活衛生資金貸付では、無担保・無保証人の小企業等設備改善資金特別貸付(衛経)の融資制度が変わり、従来は設備資金のみだったものが、「運転資金」が追加され、改善が図られた。

同公庫の本田一生活衛生企画部長は「生衛業については通常は良くなるはずの第四半期の10~12月期が、今年は10年ぶりに前期から悪化し、来期見通しも悪化しているところから生衛業の景況については、回復傾向にあるとの判断はできず、景況には『かげり』がみられるとされている。生衛業は国民生活の元気・健康の源であり、本格的な景気回復がみられるよう願っている。経済不況のなかで民間の金融も厳しい状況となっているが、国民公庫も政策金融として生衛業を支援していく方針なので活用をお願いしたい」と述べた。

厚生労働省健康局生活衛生課の梅澤雅男課長補佐が生活衛生関係予算案の概要について説明し、新規事業

となる後継者育成支援事業では、現在、一般企業でも学生を対象としたインターシップ制を導入するためのモデル的事業等を実施していくと述べた。これは若年層を対象に、生活衛生関係営業に対する職業観・勤労観の向上を図ることによって生衛業への就職を促進することを目的としたもの。また経営改善推進事業では、大企業の進出等による競争の激化に対して、中小零細である生衛業がその地域の実情に即した営業形態へ転換することを支援するため、生産性向上支援会議(仮称)を組織し、事業の共同化、協業化、効率化等の手法を利用者・消費者のニーズを踏まえつつ検討して新たな営業形態を構築し、生産性向上特別指導員による指導のもとモデル事業を実施していくとしている。

生活衛生資金貸付制度での旅館業に係る改正点は次のとおり。

①生活衛生改善貸付にかかる貸付条件=資金使途に「運転資金」を追加(詳細は別掲)、貸付限度額を「550万円」から「1000万円」に引き上げ、設備資金の貸付期間を「6年以内」から「7年以内」に延長。

②振興事業貸付にかかる特別利率適用施設設備(貸付利率:特別利率C)の追加=AED(自動体外式除細動器)を全業種対象に。

③生活衛生セーフティネット貸付(経営環境変化資金)にかかる貸付対象の追加=貸付対象に「最近の決算期において、赤字幅が縮小したものの税引前損益



▲あいさつする国民公庫の本田生活衛生企画課長

生活衛生改善貸付の「小企業等設備改善資金特別貸付」

生活衛生改善貸付である小企業等設備改善資金特別貸付は生衛業を営む中小企業の設備改善を目的とした無担保・無保証人の融資制度だが、平成20年度から大きく改善されることになった。同融資制度では、「設備資金」しか借りられなかったが、「運転資金」も借りられるようになった。

今までは、「設備資金」および「運転資金」の双方を借りる場合には、「設備資金」は生活衛生同業組合等の経営指導を、「運転資金」は商工会等の経営指導をそれぞれ受ける必要があったが、平成20年度からは生活衛生同業組合等の経営指導のみを受けることで、「運転資金」も同時に借りられるようになった。

また、貸付限度額は1000万円になった。今までは、経済対策に関連し、毎年度特例措置として別枠「450万円を措置していたが、平

成20年度から別枠の措置はせず、貸付限度額が1000万円に拡大された。これは設備資金500万円、運転資金500万円と半々の融資のほか、運転資金のみで1000万円を借りることもできるもの。さらに、貸付期間が延長された。設備資金の貸付期間は、経済対策に関連し、毎年度特例措置として6年以内のところを7年以内としているが、平成20年度から、貸付期間が7年以内に延長される。なお、運転資金の貸付期間は5年以内となっている。

利用できる生衛業者は生活衛生同業組合理事長などの推薦を受けた者で、①常時使用する従業員数が2人以下の会社または個人②常時使用する従業員数が3人以上5人以下の小規模企業者で、①と同様の実態にある会社または個人となっている。

または経常損益で損失を生じている場合」等を追加。

また、環境対策関連貸付や生活衛生セーフティネット貸付などの特別貸付の取扱期間の延長についても改善が加えられ、平成21年3月末まで1年間延長された。このほか、第三者保証人等を不用とする融資の拡充と

して、貸付限度を「2000万円」から「4800万円」に引き上げたほか、個人事業者の場合、原則として保証人を不要(これまでには経営者や家族等の保証が必要だった)とするとし、無担保、無保証の取扱いとした(平成20年2月25日から実施される)。

生活衛生関係営業の最近の動向

今だからこそ「生衛業」のアピールを

ピンチをチャンスに変える力で

国民生活金融公庫(生活衛生資金貸付) 予算案等の説明会では、全国生活衛生同業組合中央会の小宮山健彦専務理事=写真=が生活衛生関係営業の最近の動向について次のように述べた。

◇生衛業は家族経営・零細企業が多く、社会経済情勢の変動の影響を受けやすい営業で、近年の経済の停滞や様々な規制、さらにはこの度の原油価格の急騰によって、大変厳しい経営を強いられる。また、さらには生衛業界にとっても、さまざまな制度の改正が押し寄せ大変厳しい経営環境となっている。消費者基本法の見直しから始めて、PL法、消費者契約法、健康増進法、個人情報保護法、公益通報者保護法、食品リサイクル法、食品衛生法の大改正などが、しかし、生衛業においては法令順守(コンプライアンス)の精神をもって、こうした制度改正という流れにも前向きに取り組んでいる例も多くみられる。

◇こうした制度的、社会的な対応として生衛業が取組んでいる主なものは①ノロウイルスやレジオネラ属菌などに対する「お店の衛生対策」②厚生労働省が示した21世紀における国民健康づくり運動である『健康ニッポン21』という大きな枠の中で進めている「住民の健康増進対策」(健康入浴、カロリー表示、分煙対策など)③外食店舗のメニューに使用されている原材料の原産地表示やSマーク



▲「今こそ『信頼』のある生衛業のアピールを」と語る小宮山氏

制度(安全・清潔・安心の目印となる標準営業約款制度)などにみられる「表示の適正化対策」④高齢者等への訪問理美容、宅配サービス、バリアフリー、補助犬受入れなどを推進する「住民の福祉対策」⑤容器包装リサイクル、食品リサイクルなど「地球にやさしい環境保全対策」——などである。

◇生衛業の皆さんには、こうした取組みを積極的に発信していただきたい。そして、これにより消費者の「信頼」を勝ち得ることによって営業の活性化を図っていただきたい。1人では不可能なことでもみんなが集まってやるとできることもある。「生衛業界はむしろピンチをチャンスに変える心意気で、社会的制約の中でこういうことをやっている」というPRをどんどんしていただきたい。

◇指導センターでは生衛業の健全な営業のために消費者に対しては支援と協力を引続きお願いしていくことにしている。具体的には「生衛業は、地域の暮らしの安心・安全を守るために頑張っています」というチラシを作成し、伝えていくことにしている。

地域・旅行市場の活性化と観光のイノベーション

— II —

国土交通省の花角英世観光事業課長=写真=の「観光の位置づけと今後の展開」そのⅡは「地域・旅行市場の活性化と観光のイノベーション」について。

最後はやはり「人」に尽きる

◇国交省は今、「地域いきいき観光まちづくり—100—」として全国各地の創意工夫をいかした観光まちづくりの事例集を紹介している。平成18年8月に実施したもので、国交省のホームページからダウンロードができる。旅館組合の組合長らのコメントも添えられている。

◇こうした、いきいき観光まちづくりの取組みからはいろいろと学び取ることができる。それは「ないものねだりを止めてあるもの探しをする」ということ。「地域の『お宝』の発掘」である。景観の見直しや応用、埋もれている資源の発掘など地域の原風景や歴史・伝統などを活かしてわがまちならではの魅力の再発見である。次に、「自己満足ではいけない」ということ。単純なお国自慢では物事は前に進まない。「売れてなんぼ」ということになる。そのためには市場の調査、観光メニューや体験コースの企画・商品化、プロモーションのやり方など、草の根でマーケティング活動を実施していく。そして、「誰」に「何」を「どういう方法」でアピールするか、「皆」で考えていくことになる。また、「その地域がうまく活性化していくかどうかは、最後はやはり『人』に尽きる」ということ。走り回る世話



役・リーダー、これに協力するサポーター、冷静なアドバイザーが中核となり、既存の観光業の枠にとらわれない幅広い業種や住民の参画を促進するといったやる気ある人による仲間づくり、そして、組織づくりを目指し、その上で足場が固まったら広域連携を目指す、といったこうした取組みの大切さが「地域いきいき観光まちづくり—100—」から学びとることができる。

◇観光行政の目標を一言で言うと旅行市場の活性化ということになる。これにより地域が潤い、元気になり、国民生活も豊かになるのだが、「旅行」において現実問題として最大の障害は有給休暇がとれないということだ。現在は労働環境が厳しくなったことから年次有給休暇取得率は47%というのが現状だ。これは、かつては56%を記録していたものだ。つまり少人数で一人ひとりの負担が重くなっているといえる。このため、国交省は5年後には60%、10年後に完全取得を目指し、「仕事と生活の調和・推進のための行動計画」の策定を進めていくことになった。近く「仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)憲章を策定し、働き方を変える、調和推進のための行動指針を決めることになっている(次回そのⅢは「旅館業に係る金融に関する研究会の報告」等について掲載します)。

「礼儀作法の基本と接客の常識」

リピーターは“接客態度”から生まれる

全旅連女性経営者の会(JKK、稲熊真佐子会長)は1月28日、平成19年度第2回定例会議を山形県・銀山温泉の「仙峡の宿銀山荘」で開いた。

現状の活動報告並びに今後の活動を議事とし、会員の拡大、広報・IT管理などについて審議した。今後のスケジュールではJKK総会を4月17日に、また、7月にオープンセミナー、10月、1月に定例会の開催していくことを決定した。

また、定例会議終了後、勉強会を開き、講師にエデュウス代表の藤田素子氏を招き、「礼儀作法の基本と常識」を通して社員教育にも繋がる研修を行った。

藤田氏は「礼儀作法の基本と接客の常識」については次のように講演した。

◇CS(顧客満足)時代には徹底した対応が必要であり、中でも礼儀作法はとて大切なことだ。まず、第一印象の重要性から話してみたい。人が他人に抱く初対面での第一印象のほとんどは視覚情報から決まり、中でも外観要素のウエイトは大きく、その時間は6秒間といわれている。CSの徹底では、自分がどんな印象をもたらしているかを把握しておくことが大切ということになる。また、沈黙の不満客を作らないこと。「サービスに不満を感じても口にしない、いわゆる『沈黙の不満客』は、96%に上るというデータ(米国のARP社)がでている。クレームは「知的財産」と受けとめ、沈黙の不満客は作らないことを心掛けてほしい。なぜな

ら、沈黙の不満客による口コミも恐いが、お客がリピーターにならない大きな理由の一つに「接客態度が悪い」(ほかに「環境が悪い」「値段が高い」)が第一に挙げられるからだ。

◇次に作法について具体的に述べてみたい。接客では日本語の使い方が第一に挙げられる。声の表現はイントネーション、アーティキュレーション(滑舌)、速度、音量、間取りがキーポイントとなる。口を十分に動かす(アイウエオ、イウエオア、ウエオアイ、エオアイウ、オアイウエ)、滑舌をよくする(パラピリプルベレポロ)、高低のコントロール(アーエーイーオーウー)といった口の体操も大切だ。

◇聴き上手になるポイントは、「目」は笑顔を忘れずにアイコンタクトをとるようにする。「体」は相手に正対し、正しい姿勢をとる。目線にも注意する。「心」は相手の心をも聴くようにする。一緒に喜び、悲しむ共感の姿勢をとりたい。「耳」は話の腰を折らず、最後まで聴くようにする。「口」はタイミングのよいあいづちをうつこと。全身での対応が大切である。

◇話し上手になるポイントは、①はっきり明るく話す②声の音量に注意し、適度な速さを心がける③相手の目をみて話す④話のポイントはあらかじめ整理し、メモしておく⑤あいまいな言葉(多分～、～とか、一応～、～の方、とりあえず～)やバイト言葉(「〇円からお預かりします」「～でよろし



▲藤田素子氏が「礼儀作法の基本と接客の常識」について講演した

かったですか」「～になります」)は使わない⑥口論は決してしない⑦「すみません」をやたらと使わない⑧外国語、専門用語、略語を使わない⑨語尾をはっきり言う(「2月22日?」ではなく「はい、2月22日ですね。かしこまりました」とする)⑩お客様への命令文は依頼文に変える(「待ってください」を「恐れ入りますが、少しお待ち下さいますか」に、「ありません」は「申し訳ございませんが、只今切らしております。～でよろしいでしょうか」に)⑪クッション言葉を使う(「恐れ入りますが、～」「申し訳ありませんが、～」「あいにくでございますが、～」「お手数をおかけいたしますが、～」)⑫敬語の使い分けをする(「行く」の言葉の丁寧語は「行きます」、尊敬語は「いらっしゃる」、謙譲語は「参る」「伺う」になる)。

◇CSを実現する電話対応のポイントは①電話はワンコール、少なくとも3コール以内に出る②口をハッキリ開け、滑舌良く話す③明るい表情(笑顔と笑声)と共感の姿勢を使い分ける④最初と最後に名乗る⑤復唱し、メモをとる⑥敬語を使い分け、話し言葉で話す⑦お待たせしない⑧6W3H(いつ、どこで、誰、何、なぜ、どれを、が6W、どのように、どのくらい、いく

らで、が3H)で質問し、確認する⑨お願いやお断りする時は、必ず理由を言う⑩サービスマインドで相手のお役に立てるようできる限りの対応をする。

◇クレームを言うお客さまをファンに変える対応とは、苦情心得は情報源と心得ること、人間関係、信頼関係構築の場のチャンス、また、ピンチはチャンスと認識することだ。相手を否定する言葉は使わない(「当旅館の規則ですから」など)。

◇立ち振る舞いも接客では重要なこと。身だしなみは清潔、機能的なものや、調和のとれたものにする。お辞儀は語先後礼(「ありがとうございます」と言ってから頭を下げる)が正式となっている。踵をつけ、つま先は開き過ぎない、スマイルで、相手の目を見て、正対して行う、腰の角度、ストップモーション、対人距離に注意し、戻りはゆっくり、もう一度相手の目を見てスマイルすることなどに気をつけたい。

◇物の授受では、両手で、お客さまの目を見て、スマイルで、相手に正対させて行うことが大切であり、お客さまが持ち易いようにする心配りと工夫を忘れずに、また、お礼の気持ちを言葉とお辞儀でしっかりと表現したい。そして、お客さまの後ろ姿に、再来をお願いする言葉とお辞儀でお見送りしたい。

渡辺経営コンサルタントの 『経営改善講座』

渡辺清一朗経営コンサルタント



「楽しませたい」のこころ

「別に大勢の子を楽しませなくてもいい。知っている五、六人が楽しんでくれば自分も満足できる。そこが一番の原点だ。だからあの子のために作ろうとか、あの子が本当に楽しむかどうか勝負だとか思ったほうが抽象的に考えるより元気がでる。」と宮崎駿監督は養老孟司先生との対談で語っています。

まだ見ぬ誰かを楽しませたいというのは実はなかなかイメージしづらい。身近な、「あの子、あの人、あの家族、あの集団…」などとイメージをして、具体的に

考え行動してみたいかでしょうか。そのとき忘れないでほしい2つの思いがあります。それは「喜んでもらいたい」というホスピタリティのこころと、「楽しませたい」というエンタテイメントのこころです。サービス業に従事するものが決して忘れてはならないこころです。喜んでもらいたい楽しんでもらうために宿を営んでいるということを忘れていませんか？ 生きるためやお金を稼ぐためだったら、他にたくさん仕事はあります。念のため。

第11回「人に優しい地域の宿づくり賞」

特性活かした活動や歴史・文化の振興・福祉活動などが対象
国際化の推進(インバウンド、インフラ整備)活動も

厚生労働大臣賞、全旅連会長賞などを贈呈

応募の締切りは3月31日、全国大会で表彰

「人に優しい地域の宿づくり賞」は地域の旅館(個人参加可)や旅館組合が参加または主催する活動で、高齢者をはじめ、全ての人々にやさしい配慮がなされており、地元の団体やボランティアグループ等が協力して行う事業活動を対象としています。その中から選考委員が審査し、「厚生労働大臣賞」、「全旅連会長賞」をはじめ名誉となる賞を贈るものです。

【対象ジャンル】①特性を生かした活動(温泉、料理、まちづくり、滞在型等)②経済の活性化(情報技術=IT、施設、地域貢献等)③歴史・文化の振興(イベント・祭り、趣味等)④生活環境の美化(緑化、清掃、リサイクル、環境保全等)⑤スポーツの振興(体操、ゲートボール、健康増進等)⑥福祉の充実(健康、設備、サービス・接遇、ボランティア等)⑦国際化の推進(インバウンド、インフラ整備等)⑧その他、人に優しい地域の宿づくり活動と認められるもの。

【応募方法】平成19年度(平成19年4月1日～平成20年3月31日)に開催された活動の主催団体は地元旅館組合を經由し、都道府県旅館生活衛生同業組合に活動の概要及び内容の特徴が示されている写真を添えてお申し込み下さい(エントリー料は無料)。また、参考として新聞等の紹介記事やパンフレット類がありま

したら添付して下さい(コピー等の資料はA4判に統一)。原則として、ご提出いただいた資料の返却はいたしません。

【応募締切】平成20年3月31日消印まで有効。

＜主催＞全国旅館生活衛生同業組合連合会。

＜共催＞都道府県旅館生活衛生同業組合。

＜後援＞厚生労働省

＜協賛＞(株)JTB、(株)リクルート、(株)産経新聞社、(株)観光経済新聞社、(株)柴田書店、(株)日本航空、全日本空輸(株)。

＜協力＞全旅連シルバースター部会、全旅連青年部。

＜選考委員会＞シルバースター審査委員、学識経験者、障害者団体、関係諸団体代表者等をもって構成。

＜選考のポイント＞1.いきがい 2.おもいやり 3.よろこび 4.あたたかさ 5.やすらぎ。

＜表彰＞平成20年6月18日に山形県上山市にて開催される第86回全旅連全国大会において表彰。

＜応募用紙の記載にあたってご質問がある場合には下記までお問い合わせ下さい＞〒102-0093 東京都千代田区平河町2-5-5 全国旅館会館4階、全国旅館生活衛生同業組合連合会「人に優しい地域の宿づくり賞」係。
☎03-3263-4428FAX:03-3263-9789。なお、応募用紙は「宿ネット」からもプリントアウトできます。URLは <http://www.yadonet.ne.jp>

国民生活金融公庫(生活衛生資金貸付)貸付利率表

融資の種類		利率(注1、2)
一般貸付	下記以外の設備資金	2.2~2.8%
	特定の設備 (省エネルギー設備 衛生設備 等)	1.3~1.7%
	特別貸付 健康・福祉増進関連事業施設 環境対策等関連施設	1.3~1.8%
	一般公衆浴場施設・設備	1.3~2.0%
振興事業資金	振興事業施設のうち特定設備	1.3~1.85%
	振興事業施設のうち特定設備以外のもの	2.2~2.65%
	特別貸付 健康・福祉増進関連事業施設 環境対策等関連施設 事業安定等施設(注3)	1.3~1.8%
貸付	振興計画に従って営業を営むのに必要な資金	2.2%
	標準営業約款登録業者にかかるもの	1.8%
小企業等設備改善資金特別貸付		1.9%
生活衛生セーフティネット貸付		2.2%

(注1) 貸付利率は金融情勢によって変動しますので、適用利率(固定)は、記載されている利率とは異なる場合があります。

(注2) 貸付利率は貸付期間・用途により異なります。

(注3) 運転資金も対象となります。

平成20年2月14日現在

**下呂温泉の街並み整備
と賑わいの創生事業を**

多岐にわたる数々の事業

下呂温泉旅館協組
 <岐阜県>
 [努力賞]

下呂温泉旅館組合は基幹産業である観光産業が頑張らなくては地域経済は豊かにならないとし、人に優しい下呂温泉の街並み整備および賑わいの創生事業に取り組んだ。

平成18年12月に温泉の維持存続と未来への継承が責務と考え、「下呂温泉」の商標を全国に先駆けて取得。温泉街の美観整備では軒先のボンベが不要な簡易ガス事業の展開や温泉の適正利用の促進、下呂温泉神社の建立と例祭の執行、公衆トイレの建設および維持管理などで街並みを整備。また、温泉街の賑わいの創生にかかる環境整備事業は、これまでに、チャップリンブロンズ像の建立、林羅山像の建立、いで湯大橋ガス灯の建設、下呂大橋の光のトンネルイルミネーションやしらすぎ橋「もみの木イルミネーション」の設置、野口雨情公園周辺、阿多野谷周辺、下呂温泉街および里山整備などで実施した温泉街の植樹など多岐にわたる。今後も下呂温泉がさらに人に優しい温泉地へと飛躍するためには、行政当局や地域住民の合意を得ながら「温泉街の賑わいの創生」のため提言、要望、実践をしていかなければならないと認識。組合は下呂温泉再生に努力している。

「人に優しい地域の宿づくり賞」

**無料車イスの貸出しを
段差の補修も忘れない**

人にやさしい観光地づくり

河津温泉旅館組合
 <静岡県>
 [努力賞]

河津温泉旅館組合では、河津七滝観光協会と連携をとり、平成18年度から「人にやさしい観光地づくり」と銘打って様々な活動を行っている。車椅子の導入、観光案内看板の設置のほか、近くAED3台の購入も決めている。

河津七滝は、売店、民宿、旅館、合わせて20軒ほどの小さな観光地だが、他にないぬくもりのある観光地づくりを目指す。19台の車椅子の購入は、家族ずれの中で足が悪く、「歩くのが大変」などの理由から見学を断念する人や、ひとりぼっちで留守番する人などを見るに見かねて、話し合いの結果、自前で購入したものだ。「これからの観光地は高齢社会に対応しなければならぬ」との決断からだ。これで河津川上流の名所・河津七滝めぐりも車イスで見学できると高齢者は喜んでいる。利用方法は「無料車イス貸し出し」のポスターのあるお店や宿泊施設(計19店)に申し出れば自由に利用できる。車イスの導入に伴い、段差をコンクリートで補修するなどの活動も地域のボランティアの手を借りて進めている。11月から始まる天城路もみじまつりや七滝の猪まつりには安心してきてください」と組合ではPRに努めている。

**ハートフルプロジェクトは
従業員らによる手仕事で**

花や畑づくりなどの活動

ホテルパストール
 <岐阜県>
 [努力賞]

岐阜県下呂市のホテルパストールでは「従業員一人ひとりの心づくしの手仕事と優しさでお客さまをお迎えしよう」と2006年春からハートフルプロジェクトをスタートさせた。プロジェクトは「花づくり」「畑づくり」「エコツーリズム」「館内装飾」「地産地消」の五つ。各チームは互いに連携・協力しながらパストールならではのおもてなしができるよう取り組んでいる。

今回紹介するのは花や畑づくりを中心とした活動だ。ホテルの敷地内には畑やビニールハウス、小川を配したビオトープが作られ、花や野菜、ハーブなどが植えられているが、これらも全て社員の手による。また、下呂市四美地区にも地元農家の協力を得て「風と水農園」を作った。スタッフが種まきから耕作まで行ったこれらの畑では、大根などたくさん野菜やハーブが収穫され、宿泊客にも提供された。ビニールハウスで種から育てた花の苗を敷地内の花壇に植え替える作業も楽しい。やがてその草花が美しい眺めを作ることになる。プロジェクトが目指すおもてなしの形は、いわば南飛驒の自然とあたたかいハートの合作。「今後どう成長するか期待してください」と自信のほどをみせる。

**そぞろ歩きが楽しい
ひな祭りで町おこし**

オフシーズンの対策企画

二見実行委員会
 <三重県>
 [努力賞]

旅館や物産店、食堂の経営者などを中心としたメンバーからなる「おひなさまめぐり in 二見実行委員会」が、観光オフシーズンの2月期の集客にと始めたのが「おひなさまめぐり in 二見」。二見浦の街並みは昭和初期の懐かしい風情を残している。特に二見浦駅から夫婦岩への表参道は3年前、歩く人に優しい石畳風に生まれ変わったこともあり、そぞろ歩きを楽しんでもらうには格好の企画だった。各店舗に雛飾りを展示してもらい、お客さまに自由に見て歩いてもらうだけの単純な企画だったが、これが予想以上の効果をもたらしてくれた。3年目となった平成19年は、2月4日から3月4日まで7万人に近い観光客を迎えることができた。年々店の造りや展示方法に創意工夫を凝らすようになったことや高齢の店主に積極性が出て、元気になり、接客態度も洗練されてきたことも主催者が楽しんでいるから、お客さまにも楽しさが伝わる。そのお客さまの楽しそうな顔を見ることで接客の意欲と喜びも倍増する。今、二見浦は「人に優しい観光地」としての新しい光が見えつつある。この光を大切に育てていくことが観光業者の使命だと意欲を燃やしている。

全国都市緑化ぐんまフェア

「花と緑のシンフォニーぐんま 2008」

緑豊かな潤いのある都市づくりに寄与

第25回全国都市緑化ぐんまフェアが今年3月29日から6月8日までの72日間、愛称を「花とみどりのシンフォニーぐんま 2008」として、前橋市と高崎市で開催される。

全国都市緑化フェアは、日本の地方博覧会のひとつで、花と緑の祭典。都市緑化意識の高揚、都市緑化に関する知識の普及などを図り、緑豊かな潤いのある都市づくりに寄与することを目的に、建設省の提唱により、昭和58年から毎年開催されているもの。

平成20年に群馬県で開催される「全国都市緑化ぐんまフェア」は第25回目。ぐんまフェアの基本方針は「交流」（前橋会場）、「文化」（高崎会場）、「健康」（サテライト会場の伊勢崎会場）、「環境」（サテライト会場の太田会場）の4つ。

前橋公園では、利根川や上毛三山の雄大な自然景観と、さちの池、臨江閣、るなばあくなどのバラエティに富んだ資源を活かして、群馬の歴史と美しい未来を緑と花で表現する。

高崎会場は、人々の暮らしが息づくまちなかと中核となる城址公園周辺と合わせ

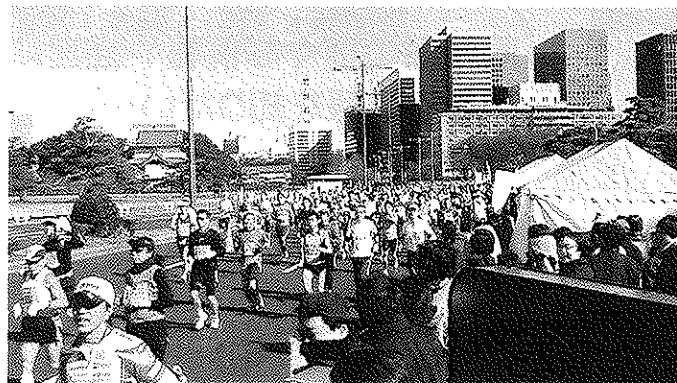
て一体的に展開する。もてなし広場では立体花壇や和風庭園のほか、エコロジカルキューブとして、屋上・壁面緑化や自然と共生する都市空間を紹介する。シティギャラリーでは屋内展示として花や緑をモチーフにしたアート性の高い作品を期間中趣向を変えて展開する。

このほか県内外から来訪者をもてなす「サテライト会場」を設ける。ぐんまフェアの開催テーマの実現に取り組む「テーマ会場」（伊勢崎市、太田市）と各市町村や各種団体が独自の取り組みを行う「一般会場」（155か所）の2つに分けられる。

ぐんまフェアは入場者100万人を目指すもので、群馬県ホテル旅館生活衛生同業組合が実行委員を務めている。



▲資料提供は群馬県組合。福田理事長が「ぐんまフェア」の実行委員を務めている組合では「県外からの来訪者を温かくお迎えしたい」と語っている



▲東京マラソンには東京都ホテル旅館組合も参加し、沿道で応援した。組合から8人、横断幕を掲げては都



東京マラソンに東京都組合も参加

“走者”と“応援”の一体感で見事完走

参加者3万2000人、観衆266万人

2007年に始まった東京で行われるマラソン大会は、単にスポーツ大会というだけでなく、砂漠と言われた東京が手に入れた新しい祭りである。その「東京マラソン2008」が2月17日開かれ、約3万2000人の市民ランナーが、国内のトップ選手や海外の有力選手らとともに都心を駆け抜けた。

新宿・都庁前をスタート後、銀座や浅草などの名所を巡り、臨海部の東京ビッグサイト（東京国際展示場）にゴールするフルマラソン（42^{キロ}）には2万7368人、日比谷公園までの10^{キロ}の部には5040人が参加した。

フルマラソンには東京都ホテル旅館組合からも工藤哲夫、佐久間克文の両氏ら8人（組合に連絡した人）が参加した。

沿道には昨年の大会より48万人多い266万人の観衆

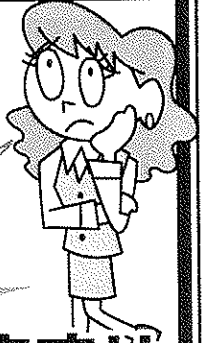
が集まった。同組合の応援団は潘理事長、今井理事長代理、小坂、嘉山両副理事長、波木井青年部長ら15人。「がんばれ、ファイト！東京都ホテル旅館組合」の5メートルの横断幕を掲げ、旅館組合の緑の半纏を着ての応援だ。

完走率は97.8%、もちろん元気な8人も見事に感動のゴールインを果たした。走者として参加した工藤さんは「マラソンには“35kmの壁”といわれる大きな山場があるといわれているが、自分がやってみてその意味がわかった。それでも旅館組合はじめ、沿道の声援に助けられ、完走でき感激でした」と、また、潘理事長は「沿道では組合員が集まり、応援したが、走る人、声援を送る人との一体感で大いに盛り上がった」と語っていた。



同業種の様々な情報や経営に関わる情報を知りたい…。

生衛業ってどんな活動をしてるのかしら…?



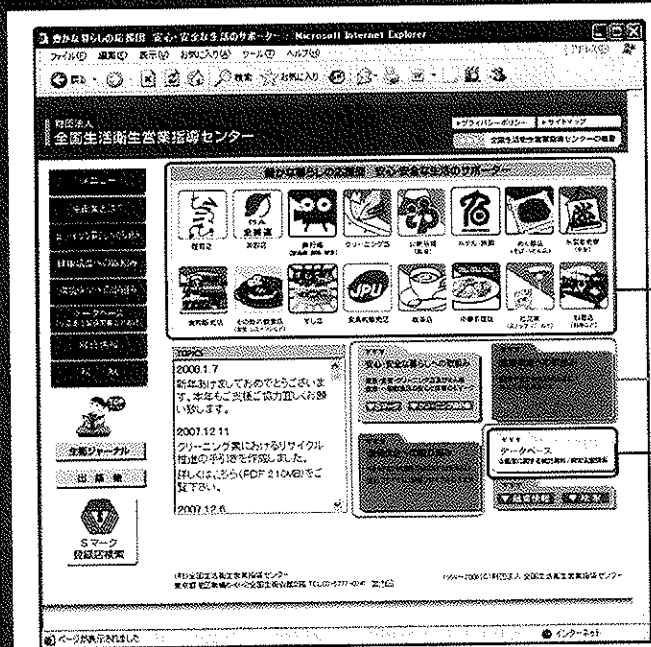
そんな生衛業者、消費者の皆様へ
生衛業に関する様々な情報を発信しています!!

全国指導センター

ウェブ検索

検索ページで
“全国指導センター”
と入力してクリック!

<http://www.seiei.or.jp>



生衛業の業種ごとに様々な情報を見ることができます。

生衛業の様々な取組みを紹介しています。

生衛業に関する様々な統計資料等、経営に役立つ情報が満載です。

都道府県生活衛生営業指導センターをご利用下さい!!

都道府県生活衛生営業指導センターは、生衛業の皆様の経営のご相談や消費者の皆様のための諸事業を実施しています。是非ご活用下さい!

理容・美容・クリーニング・めん類飲食・一般飲食店のSマークは、3つのSをお約束するマークです。



厚生労働大臣認可
標準営業約款Sマーク

Safety 安全であること

登録店は、万一事故が発生した場合は、業種ごとに定められた事故賠償基準に基づいて、消費者・利用者に速やかにその賠償が行えるよう、損害賠償保険への加入が義務付けられています。

Sanitation 清潔であること

消費者・利用者が、常に清潔なサービスが受けられるよう、営業施設の構造・設備についての管理基準を定め、これを維持・管理することとなっています。

Standard 安心であること

理容店で散髪したり、美容店でパーマをかけたり、あるいはクリーニング店へワイシャツをクリーニングに出したりする場合、消費者は一般の商品や製品のように購入する前にその品質、性能等を確認するといったことができません。

標準営業約款では、提供するサービスや技術の内容を適正に表示することで、消費者が不愉快な思いをしたり、誤解したりすることのないようにしており、登録店ではこの基準以上の内容でサービスを提供することになっています。

財団法人全国生活衛生営業指導センター

〒105-0004

東京都港区新橋6丁目8番2号 全国生衛会館内

TEL. 03-5777-0341

FAX. 03-5777-0342