

2021年11月25日

秋池玲子

1. 事業者の皆様にはコロナ禍でご苦勞があったことをお見舞い申し上げます。
2. 感染者数が減少し、緊急事態宣言が解除されるなど、明るい兆しが見えて来ている中で、緊急対応を続けながら、平時に戻していく部分もある時期に入ったのかと考えております。
3. その取り組みの中では、旧に復する部分と、将来に向けて転換、変容させていくことが望ましい部分とがあり、事業者個々の工夫が求められるところと思います。その取り組みを通じて、必要な設備投資や修繕を行ったり、時代の趨勢にふさわしい報酬を支払ったり、人材の確保や育成が出来る、適切な水準の利益が上げられるようにしていくことが重要だと考えております。
4. 国においては、民間では出来ない取り組みを支援して、観光地としての魅力を高めていただくことを期待します。例えば、所有者がはっきりしないことや、資金がないことなどで放置された施設の撤去等は、民間では出来ないことですので国に期待いたします。
5. 国の様々な観光施策においては、どの地域も同じように仕上げるのではなく、その地域が元々持っている魅力や経済規模に応じて、ふさわしい補助や取り組みの支援であることが重要です。日本国内に多様な魅力が点在することが、国内外問わず、観光の魅力が持続することにつながります。
6. そのためにも、どのような顧客に対して、どのようなサービスやモノやコトを、どのような価格で提供したいかを、関係する民間事業者、自治体、国が見つめることが重要と考えております。

以 上

【観光地の安全・安心確保に向けた検討】

頻発化・激甚化する自然災害や感染症等の発生に際し、地域のセーフティネットとして宿泊施設が被災者・療養者の受入先となるなど社会的機能を発揮させるための仕組みと、その機能を維持するための施策としてどのような取り組みが求められるか。

1. 宿泊事業者(施設)が、災害の被害や影響を受けた旅行者や住民の安全・安心確保のためにできること
 - 1.1. 宿泊施設自体の災害耐性を強靱化する(耐震、耐浪)ことによる減災
 - 1.2. 災害を想定した危機対応計画・マニュアルを策定し、それにもとづく教育・訓練を徹底することで、災害発生(または災害発生が間近に予想される)時のお客様と従業員の安全・安心確保を迅速かつ的確に行えるようにすること(備え)。
 - 1.3. 災害で帰宅・帰国困難になった旅行者や、事前も含めた避難が必要な住民に、安全な一時滞在環境を提供すること(有償・無償・災害救助法対応等を含む)
 - 1.4. 災害後の救助・復旧・復興のために地域での滞在を必要とする「復旧・復興要員」に、宿泊サービスを提供すること(有償)
 - 1.5. これらのことを非常時に迅速に実施できるよう、自治体や DMO、業界団体等との間で事前協定を結んでおくこと
2. 宿泊事業者が危機・災害発生時にも事業を継続することにより、従業員とその家族、地域の取引先・事業パートナーの社会・経済的な安心を担保すること。さらにそのことを通じて、被災した地域の社会・経済的復興に貢献すること。
 - 2.1. 想定される危機・災害に対する事業継続計画を策定し、非常時に事業継続のための適切な対応が迅速にできるようにしておく。
 - 2.2. 災害後の事業継続のために不可欠な運転資金を円滑に調達できるよう、一定レベルの現預金を準備しておくこと。
 - 2.3. 非常時に必要な資金を確保するためにも、業務を見直し、労働生産性を改善することで、無理なく稼げる経営体質の実現に努めること。
 - 2.4. 非常時に金融機関から必要な緊急融資を円滑に受けられるよう、日常的に取引金融機関に自社経営に関する情報を共有し、金融機関の信頼を得ておくこと。
 - 2.5. 災害等で施設に被害が生じ、または休業により利益が大幅に減少した場合に備え、復旧資金や利益補填が保険金により調達できるよう、必要な損害保険に加入しておくこと。(保険によるリスク移転は防災の基本)
 - 2.6. 災害等により長期休業せざるを得ない場合の従業員の雇用維持のための方策を平常時から検討しておくこと。

【旅行の安全・安心確保に向けた検討】

海外旅行を中心として新型コロナウイルス収束後も旅行意向の減退が見込まれる中、旅行者の不安を取り除き、旅行需要の円滑な回復を促すため、旅行業者においてどのような取り組みが求められるか。

3. 旅行に対する旅行者の安心感を回復するために

- 3.1. 世界共通の感染予防対策(プロトコル)およびデジタルワクチン&陰性証明パスポートの業界としての導入(海外旅行再開には必須)
- 3.2. 旅行者への旅行先(国・観光地・利用サービス)の感染状況・感染予防対策を含む安全情報の積極的な提供(旅行者任せではなく)
- 3.3. 感染および感染疑いによる旅行中止時の取消料の免除または取消料保険の拡充(旅行代金への組み込みも検討)
- 3.4. 旅行業界(JATA・ANTA)および各旅行業者の安全・安心への取組の可視化と消費者へのコミュニケーションの強化

・

4. 旅行者を受け入れることに関する旅行のデスティネーションの住民の不安を解消し、Welcome の環境を醸成するために

- 4.1. 各旅行業者の感染予防対策を含む安全・安心への取組の可視化とデスティネーションの住民・医療関係者等へのコミュニケーションの強化
- 4.2. 地域の持続可能性に貢献する旅行商品・旅行ビジネスモデルの開発

・

5. 災害・危機発生時に、旅行業者のもつリソースを活用して、地域の災害対応・復旧・復興に貢献できるようにしておくこと

- 5.1. 災害対応・復旧・復興に貢献できる旅行業者のリソース、ノウハウ、ネットワーク等の洗い出しと、対応オペレーションモデルの検討・開発

・例:

- ・ 帰宅困難者の帰宅支援のための輸送手段の手配・オペレーション(地域防災計画に連携先として記載)
- ・ 災害対応・復旧・復興要員の輸送及び宿泊・食事に関するオペレーション(自治体等からの包括的委託)
- ・ 避難所長期滞在者のリフレッシュのための小旅行の実施支援
- ・ 災害ボランティアに関するオペレーション(社協等からの委託)
- ・ 災害ボランティアツアーの募集・実施
- ・ 被災地の観光復興のためのマーケティング活動(国内外からの視察ツアーの募集・手配等を含む)への協力