

新型コロナウイルス感染症対策特別委員会県内調査報告書

令和4年4月15日（金）に、「新型コロナウイルス感染症対策について」について調査を実施したところ、その概要は次のとおりでした。

神奈川県議会議長 小島 健一 殿

新型コロナウイルス感染症対策
特別委員会

委員長 加藤 元 弥

新型コロナウイルス感染症対策特別委員会
県内調査報告書

令和4年4月15日（金）

1 調査の概要

- (1) 調査箇所 神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合及び箱根DMO（観光地域づくり法人）
- (2) 出席委員 加藤(元)委員長、栄居副委員長、大村、高橋(延)、川崎、新堀、藤代、原、土井、市川(さ)、松本、作山、さとう(知)、大山、近藤の各委員
- (3) 調査日 令和4年4月15日(金)

2 神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合及び箱根DMO（観光地域づくり法人）

(1) 調査目的

神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合は、旅館・ホテル営業について、衛生施設の改善向上を図るための自主活動を促進し、過度の競争により適正な衛生措置が阻害されることのないよう、経営の安定をもたらすための事業を実施しており、県内の旅館・ホテルが加盟している組合である。また、箱根DMOは箱根町の観光協会業務に加えて、リサーチやマーケティング、広報・宣伝、海外営業などの業務を行い、箱根町に関わる全ての関係者の役に立つ情報などを提供し、観光客が豊かな箱根を実感できるような旗振り役となることを目指している法人である。

県では、新型コロナウイルス感染症による県内観光施策への影響が長期化する中、観光事業者を支援するため、観光需要喚起の取組を行っているところである。

そこで、神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合及び箱根DMOとの意見交換を行い、コロナ禍の中の観光及びコロナ収束後の観光振興に関する取組を調査することにより、委員会調査の参考に資する。

(2) 主な説明項目

ア 国際文化観光局

- ・ 神奈川県観光振興条例・計画の見直しについて、現行の神奈川県観光振興計画の計画期間は令和3年度までとされているが、新型コロナウイルス感染症の観光への影響の全体像が把握できないことから、現行計画を1年間延長し、新たな計画の策定は令和4年度中に行う。
- ・ 計画の見直しについては、令和4年6月に骨子案、夏に素案、12月に見直し案を策定する予定である。
- ・ 「地元かながわ再発見」推進事業費（かながわ県民割）の目的は、新型コロナウイルス感染症により深刻な影響を受けた観光事業者を支援するとともに、地元・神奈川県の魅力を再発見する契機とするため、県民限定で県内旅行の割引を行ったものである。予算額は14億9,700余万円、割引適用期間は令和3年12月1日から令和4年1月31日までで、新型コロナウイルス感染症の急速

な拡大を踏まえ、新たな人流の発生を抑制するため、令和4年1月15日から、新規予約を停止し、1月31日をもって事業を終了した。

- かながわ旅割実施事業費について、かながわ旅割は新型コロナウイルス感染症により深刻な影響を受けた観光事業者を支援するとともに、地域経済を活性化させるため、県内の旅行の割引を行うものである。予算額は92億100余万円、財源は全額国の補助金で令和4年度に繰越しを行っている。割引・クーポンの適用期間は、令和4年4月6日から4月28日まで、対象者については、神奈川県民及び隣接県・地域ブロックの居住者となっている。
- 都道府県によるG o T oトラベル事業については、国から全国規模での新たなG o T oトラベル事業について、ゴールデンウィーク前までは国が実施し、ゴールデンウィーク後は、都道府県が実施するとの方針が示されたことを受けて、本県においても、必要な事業費を予算計上したものである。予算額は、241億7,300余万円で、かながわ旅割と同様に財源は全額国の補助金で令和4年度に繰越しを行っている。割引適用期間、対象者、割引額等は現在のところ未定で、国と協議中ということで、具体的な制度設計は示されていない。

イ 神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合及び箱根DMO（観光地域づくり法人）

- 箱根の状況ということで、箱根温泉旅館ホテル協同組合で毎月集計しているアンケートをとりまとめたものを2021年1月から直近の資料を用意した。箱根温泉旅館ホテル協同組合は、108の事業所が加盟しており、回答率は60%を超える中での詳細な意見を頂いたものである。
- 調査集計表の直近の2022年3月分の数字の比較は、人員、売上ともに対前年比、対前々年比をみると大きな数字で増えたように見えるが、ちょうど1年前のものを見ると大変厳しい状況が分かる。
- この辺のところは、大きな流れで感染の波が出るたび、まん延防止等措置、緊急事態宣言などで大きな影響を受けることは歴然としている。
- G o T oトラベルにおいては、最初のおとしの7月には大きな効果を期待したが、東京都が入っていないことで、なかなかエンジンがかからなかったが、東京都が利用できるようになったときには、加速的に増えた。昨年に至ってはようやく第5波が終わった後、県民割を踏まえて、さあとというときに第6波の関係もあり、停止になってしまい、大変大きな波に動かされているのが実情である。
- 神奈川県は、横浜、鎌倉、箱根と観光中心のところ、川崎のようなビジネス中心のところ、いろいろな特徴があるが、箱根は観光で、特に移動の関係からすると横浜、東京等が大きな標的になっているので、そちらの方の利用が中心になるのかと思っている。

- ・ 分析は細かいところがあると思うが、大きな波がないのでブレーキばかりである。宿泊業としては、ガイドラインをもって、感染防止に努めている。これが当然ということなので、多くの事業所は100%の稼働ではなく、80%くらいを上限とした中で承っている。幸い宿泊の中で、大きな感染の拡大というのは見受けられず、十分に注意しながら、お客様を受け入れているのが実情である。

(3) 主な意見交換

大村委員

かながわ旅割クーポンの発行方法のホームページが記載されている資料の中で、通常は予約の人数と金額を入力とあり、下に重要事項が書いてあるが、これはどういうことなのか。

神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合

かながわ旅割は、宿泊について最大5千円を割引する制度設計になっている。そのほか、宿泊者に対して、2千円のG o T o トラベルの地域クーポンに相当するかながわ旅割クーポンを宿泊者に渡すようになっているが、その事務作業を旅館で行うこととなっている。

しかし、発行に当たって、通常であれば旅館側で質問のあった資料の利用人数、割引前代金1泊目を入力してクーポンを発券しているが、O T Aの場合は特殊な入力をする事になり、クーポン事務局から急遽このような通達があった。O T Aでは、申し込んだパターンで割引額が大きく異なるが、その異なる切り分けを旅館側でするようになり、旅館側の責任で入力させられている。

クーポンのマニュアルが発行された後、最近ここ数日の間に、マニュアルの変更が通知された。小さな宿でここまでの内容をメール、もしくは通知だけで把握できているとは正直思えない状況である。また、困ったことに、クーポンを使っているという事業者が少ない。かながわ旅割事務局から、加盟店登録のお願いがでていますが、そのアナウンスが少ないように感じている。利用可能な事業者を検索しても、出てこないことが多いくらい事業者登録がなされていない。クーポン発行の事務局がコールセンターを設けているが、電話をしてもまるでつながらない。応答率は50%あるかないかになっていると思われる。クーポンを受け取ってもいいという事業者であることを申請した後、それが実現されるまでの期間は、私の事業所が3月末に事業者登録の申請をしたが、事業者登録を認められたのが4月10日過ぎで、その間10日間、私どもはクーポンを受け取れないということになっており、宿泊のお客様に対し、迷惑をおかけしていたという状況である。このかながわ旅割の事務局については、うまく回っていないのではないかと印象を事業者としては持ってしまう。

大村委員

今、クーポン発行に関する課題について説明があったが、利用者人数や割引前代金1泊目の入力で、4人以上であっても3名で入力することや、6千円以上でも6千円と入力することなど、システム上の問題だと思うが、こういった事案について、県当局に対して、問合せやトラブルといったものは発生したのか。

観光課長

この点については、特に苦情、問合せは県の方には入っていない。事務局には入っているかもしれないが、その点については今のところまだ確認をしていない。

大村委員

今はまだ届いていないということだが、一緒の場で意見交換ができて本当によかったと感じている。

そういった中で、システムについて、まずは周知するとともに、システムを知ったところで、なかなか理解も難しいという事業者もいると思うので、そちらについてはしっかりと説明や周知など再度強化することを求める。

その中で、先ほど説明あったクーポン発行に関して、様々課題があったが、旅割全体として、旅行代金の割引などといった部分の課題やシステム上の不便さ、使い勝手が悪いといったところがあるか。

神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合

クーポンの発券に関して、今回デジタルクーポンという形で、昨年、おととしのGoToトラベルのときは紙クーポンという形だったが、今回旅割に関しては電子クーポンという形になっている。先ほどあったとおり、登録する方は電子クーポンということに、対応がなかなかしづらいところがあることと、お客様自身がアプリを登録して、初めてチャージができるという形になるので正直説明していくことがオペレーション的に結構厳しいということがまずある。この辺りについても、電子クーポンがいいのかどうか、今後継続するに当たって、利用できる場所についても、電子だけでは非常に少なくなってしまう懸念もあるので、再度検討していただくと非常にありがたい。

大村委員

デジタル化というのは便利になる一方で、なかなか活用できない方もいるので、一つの選択肢としてはいいと思うが、紙との両輪という中で進めていくことが大事だと考えるが、当局としては、デジタルクーポンということで今回この施策を展開したが、紙のクーポンを活用するといった話はなかったのか。

観光課長

今回の旅割については、電子クーポンのほかに紙も用意している。我々の認

識としては、最初電子の方が残高など確認もしやすく、そちらの方が利便性が高いと思っていた部分もある。また、紙だと偽造防止というところで特殊な紙を用意しなければいけないという事情もあり、どちらかというところ電子クーポンの方を使っていき、スマホなどを使えない方に対して、紙クーポンも使えるようにしようと2つの方法を用意したが、結果的には今利用者の方にいろいろな不便をかけてしまっているというところは反省すべき点と思っている。今後は、電子、紙の検証など行い、今後どのようにしたらいいのかは、検討していくべき課題になると思っている。

大村委員

今後検討されるとのことだが、この旅割は今年28日で終わってしまうということで、事業者の方々にとっては今すぐやってほしいということが切なる声だと思う。こちらについては本当に柔軟に対応することを求めます。

紙クーポンでも利用できるということだが、県の事業者支援として展開していく施策は、利用される方が全て理解して使ってもらわなければ、こういった予算や施策はなかなかうまく進まないと考えている。周知や説明、またコールセンターにつながらないといった意見を頂いたので、こちらについては、事業者としっかり掛け合って、相談体制の強化を求める。

また、クーポン利用できる加盟店もまだまだ少ないということで、こちらについては、本当に地元の方々のそういった意見も頂いており、該当する事業者も多いということですので、周知をピンポイントですることは難しいということも承知しているが、各団体としっかりと連携して、周知など、この活用促進に向けて取り組んでいただくことを求める。

高橋(延)委員

今回の旅割クーポンに関して、事業者の登録をしていると思うが、販売店の登録をしているのか。また、その販売店の登録のアナウンスはしっかりあったのか。

神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合

まず、我々は発行する側の事業者、旅館としての立場とクーポンを利用する側、利用できる店舗側の立場と、この2つの立場を有している。その意味で、クーポンというよりも、宿泊の割引の対象施設になるか、ならないかということに関して、もともとの流れがあるので、比較的早く旅館、ホテルとして登録できた経緯がある。一方で、クーポンの利用に関しては、当初2月から始まる仕組みだったものが、コロナの影響で延びたということもあったが、その前1月時点に遡ってという認識で言うと正直十分な周知が我々になされたかという、なかったと認識している。旅館事業者は割引ができる事業者なので、比較的感度が高い業界と考えていただければと思うが、本来クーポンを使える

事業者は旅館だけでなく、飲食店などが加わって地域全体に波及するのが本来の目指すべき方向だと思うので、十分に周知されたとは思っていない。

高橋(延)委員

現場がこうなっているということ、実際横浜で感じ取るだけでなく、ここにきて意見を聞いて初めて分かったのではないかと思うが、今後の対応はどうされるのか。

観光課長

クーポンを利用できるようにするためには、宿泊料金の割引のほかに、クーポンを利用できる事業者としての登録が別途必要ということがあまり周知されなかったということ、私は今回の記者発表の際に知りました。その辺りは事業者の立場に立って、3月29日に旅割を再開すると決めたときに、もう一度周知すべきだったのかなと思っている。新たにクーポンを利用するという点については、また登録申請をしていただければできるようになる。今までは利用できるようになったので、このIDとパスワードでログインしてくださいとメールを送っていたが、その後の確認作業がなかったというところで、実際ホームページに上げられるまでに確認作業を1つ加えたい。それによって、利用者の混乱もなくしたい。

高橋(延)委員

今の話のとおり、事業者の登録をし、販売店の登録をしようとして、コールセンターに連絡すると、最初から登録をし直してくださいという事例が今日の湯河原の旅館協同組合の理事会で分かった。これは何を意味するかというと、事業者の登録をもう一度し直さないとう販売ができないということなのです。その辺を改善しないと、とても売り切ること無理だと思うし、お客様にたくさん迷惑がかかってくるのではないかと思う。その辺の改善は、しっかりと県が直さないとう駄目だと思うがどうか。

観光課長

その点も考えたい。クーポンが利用できるためにはまず業種の確認、コロナ対策をしているかといった審査を経ての登録になるので、そこをどのようにクリアしていくかといった課題があるかと考えている。その辺りも改善の中で考えていきたい。

高橋(延)委員

事業者の登録をしていて、さらに販売店の登録をしようとするとうコールセンターはもう一度全て最初から登録をし直してくださいという指導をするとう部分はどうか。

観光課長

委員御指摘の点も踏まえて、委託事業者とどのような改善策があるのか考え

たい。

川崎委員

コロナの状況が大変つらい中、SDGsやDXといった政策研究専門部会を立ち上げたという話があった。この取組の具体的な内容などを教えていただきたいことと、コロナによって、我々のライフスタイルが変わってきた中で、テレワークやワーケーションなどが進んできていると思うが、このワーケーションなどの定着はどの程度しているのか、その辺りの肌感覚といったものを教えていただきたい。

神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合

本日冒頭の資料で、組合の月次の宿泊統計についてあったが、こういった従来型の月次統計等の背景には、箱根DMOが来ているが、上から下まで、いくつかの温泉地があって、実はいろいろな地域の特性もあると思う。季節感にしても、桜や紅葉なども1か月分、十分に期間を経て、立ち寄れるような非常にバラエティーに富んだ観光地で、これを1つの数字にまとめてしまうと、減ったなということで、終わってしまうが、背景には一つ一つあるだろうということで、2度ほど組合員に対してアンケートを行った。

1つは前回のかながわ県民割の消化率、それから予約の経路、直接予約なのか、旅行会社経由なのか、OTA経由なのかなど、それを地域特性と絡めてクロスで統計することによって、様々なことが理解されることになった。月次、年次の欄に出てくる数字の裏にあるストーリーが分かってくるようになった。クロス統計のおかげで簡単に、あるいは箱根の特性にあった統計の仕方があるなということで、それを活用してきた。具体的にいうとグーグルを使った。これから先、本日かながわ県民割の話がありますが、事実上28日で終わってしまうということもあり、この先、第2弾がある、あるいはGoToトラベルをして、神奈川県にロングランで来ていただければ、ぜひとも今日課題に出てきている事務局の問題やクーポン事務局の話などを解決していった方がいい。協力させていただくようなアンケートをして情報提供をしていく形を考えている。

事務局の話があったので、話をすると、施設の一連の流れが非常に多数あり、その都度その都度、一定の責任を負って、管理責任のようなものが宿泊施設には強くある。クーポンについて、クーポン発行のことは大変ありがたい施策ですが、事務局が宿泊全体を統括するという状況で、別の事務局として機能負担という形で、1事業に2事務局あるという状態である。これは、各社いろいろあるが、人員や予約員のスキルなどもあるので、次回以降にはその辺もトータルの中でやっていただけたらと思う。今までにない形で、政策など知りたいこと、このようなことを調べたらどうかということに対応できるよう新たに出発

して、乗り切ったつもりである。

ワーケーションについては、およそ2年前に黒岩知事が箱根を視察し、そのときに話があったが、ぜひやってみようとは何軒かの旅館が、大変力を入れていたが、予約が全部なくなって、ゼロスタートだったので、再出発の一つの新機軸として、これまでの箱根の宿泊に加えて、新しいライフスタイルに一つ寄与できるのではないかと取り入れさせていただいた。様々な補助金制度もあり、客室等のワーケーション適用の整備も進んでいるところもある。皆様の方で各社のホームページ、OTAのページ等をご覧くださいとどの施設もワーケーションに関しては取り組んで紹介できる状態になっている。ただ、大手の会社は、やはり日本の会社なので、出勤を控えるとなると今家庭からのネット環境でリモートが盛んに行われているようだが、私どもの望むような形で会社が推奨して、例えば、今日は出なくていい、仕事の部屋は会社が面倒みるというところまでの整備はなかなかならない。比較的フリーランスのお客様で、ワーケーションを体験されている方がいる。役所の方が箱根のワーケーションを実践してくれるようになってくると、それに追随して、ワーケーションというものが神奈川県でも力強く動き出していくのかなと思う。そういった意味で、大きな会社、役所の協力といった支援願える機会があればと感じている。

川崎委員

こういった政策研究専門部会で収集した情報や分析された提言を当局の皆様ともこういった共有、連携をして神奈川県観光業を我々も応援していきたいと思っている。

土井委員

今、いろいろ議論を聞いていて思うことは、県の方は委託事業者任せたらそれでいい、委託事業者は県から言われたとおりのマニュアルなどに従ってやっていたら問題ない、だから、そのままがいいのだというお互いの感覚がどうしても見えてきてしまう。現場の皆様が今日来ているが、どういうことに困っているかという声を吸い上げるシステムがはっきり言うとなし。だから、観光課長も、今聞いて知りたみたいなことになってしまうと思う。でも、一番責任を背負っているのは県の事業なのだから県である。そういうしっかりした思いを持ちながら、管理監督していかないとならない。委託事業者任せになると、向こうは失敗したことをほっかむりする場合もあるのだから、今日みたいな議論になってくると思う。その辺、しっかり次をやるのであれば、もう1回検証しながら現場の皆様の声、地域の声の吸い上げるシステムをどうやって構築するかということも頭に入れながらぜひやっていかないといけない問題だと思う。

観光振興担当部長

委員御指摘のとおり、委託事業者とは毎週定例会を設けており、進捗状況、今後のやっていかないといけないことの確認作業はやっている。その中で今言ったような細かなところが十分議論されていなかったということも事実なので、現場の声を聞きながら、今後対応していくようにしていきたい。

さとう(知)委員

今質問がありましたシステムの運用について、たしか2年前にかながわ県民割というものがあって、厚木市の旅館もいくつかあるが、そもそも県民割のシステムが分からなくて、旅館のお年を召された女将さんが説明を聞こうと思ったらその日で売り切れになってしまい、事前に情報を知って、ネット対応できる旅館だけが、得をしたという事例もあった。2年以上経っているのですが、変わっていないという感想が一つありました。これは、先程、答弁等を自民党がされていて、意見にします。

もう一つ、私たちのときとは違って、今神奈川県内に限らず全国の私立中学校や高校の修学旅行で海外へ行く。中学校も私立では海外に行くことが多く、ここ3年間くらいできなくて、国内に振り分けをしたという話を聞いている。この辺りだと小学校は日光への修学旅行が多いと思うが、それは既存で日光に毎年行っているところがあって、それ以外の私立で海外へ行っているところが、国内に移行したということがある。これまで受入れで、コロナになって、海外を断念した全国の中学校で箱根に修学旅行先を変えたという事例があるか。

神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合

いろいろな旅館があるので、トータル的な話をすると、修学旅行の受入れに関して、箱根はとても活発な場所だった。最盛期は私の記憶している限りでは70万人近い生徒が1年間に来た経緯がある。東日本大震災以降、インバウンドの需要も含めて、おっしゃられたように海外の需要などが増えてきていること、我々の受入施設側の小型化が進んでおり、直近でも1万人を切るくらいの数字になった。これがコロナの一番悪い最初になると、だいたい1,600人から2,000人の数字だった。ただ、昨年度に関しては、海外に行けない方はすごく多く、修学旅行自体も実施する、しないという大変な問題が流れていた。コロナ禍の間を縫ってなんとかやろうということで、この3月末まで代替えの修学旅行が、箱根にたしかに動いていたが、今までの修学旅行とは大きく違って、まず小型化するということが、席の配置などもそうですが、2席のところを1席にするとか、食事も各部屋ごと、もしくは、シングルユースのビジネスホテルにといった修学旅行でなんとかコロナ禍をくぐり抜けて、実行されたと認識している。数としては多い修学旅行として見えがちなのですが、小型化していることと、コロナ禍において、ここで受入れを我々がしっかりもう1回やるぞというところにいけるかという、コストの面を含めるとなかなか難しいというのが現状

かなと考えている。

前段の質問ですが、今回、旅割は各宿泊施設に割当てがありますので、それに従って利用率を管理いただいている。小さな施設やコンピューターが苦手な女将さんの店にも割当ては付与されている。たしかに前はそういったことがあったのかなと思うが、今回は割当てされている。

さとう(知)委員

1つの学校でも1学年で行くのではなく、日を分けていくという対応も聞いている。また、修学旅行はどうしてもコストの面があると思う。様々な対応をして、県の方で、そういったものに補助という形でできるといいのかなと、今後、提案も含めて、検討していきたい。

大山委員

火山の噴火に始まり、台風被害、そして今回コロナと先ほど、挨拶の中にもあったが、コロナ禍で営業停止や廃業を余儀なくされた事業者の数、明確に把握されていなければだいたいの感覚でもいいので、教えていただきたい。

神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合

コロナ禍における廃業の数は事務局からの資料ですと、昨年はこの業界で8件、神奈川県であった。コロナ禍で閉める閉めないというのは、業界によって非常に難しいところがあるかと思っているし、一概に我々が同業の事をあまり語ることは難しいところがある。一方で、支援という形で行った県等と、融資に関する支援とか様々な支援、雇用調整助成金についてなどといったものがあつた。これが十分でなかったりというものがたくさんあるし、お願いしたことたくさんあるが、なんとかつないできたというところが現状と認識している。

一方でゼロゼロ金利、ゼロ融資といわれていたコロナの施策に関しては、現実問題で、間もなく返済が始まる。これが今年から来年に向けてになり、我々の業界の肌感覚としては、私見を含めてですがここまではなんとかできるが、ここから先はいよいよだと感じているところが多いのではないかと。

神奈川県だけだと思っているが、時短協力金は、旅館業、宿泊施設に対しても支給いただいている。その恩恵もあって、神奈川県については、宿泊施設の倒産が少ないと認識している。

大山委員

休業してないから大丈夫という話では決してないというところもあるし、返済が始まるということなので、そこは国においてもせまっていかなければならないと考えている。先ほど、紙のクーポンの話があつたが、国全体でデジタル化を推進する中で、私も取り残されているところがあるのではないかと常に様々な分野で危惧するところですが、特に、利用者としてスマホが使えなかつ

たりしたらどうしようかと思いつつ、先ほどの話で事業者も電子対応の難しいところがあるということで、担当課としては紙クーポンをやっているという話だったが、どういった形か。

観光課長

紙について、例えば、宿泊したときに紙クーポンが出て、それをお店で使おうとしたときに紙クーポンの二次元コードを店舗側が読み取って使うという形です。利用者は電子媒体が必要ではない。

大山委員

お店側は必要になってくるということですが、両者ともにそういったことがたけてない人でも利用できる形というのは先行会派からもあったが、検討をし続けていただきたい。そういった政策的なことは先ほど来お話あったが、頼もしいと思ったのが、政策研究専門部会が立ち上げられたということで、今回のコロナの様々な支援策などの検証で、こういった場がしょっちゅうできればいいのですが、しょっちゅう持つわけにはいかないときに、政策研究専門部会で取りまとめたものを県に示されるとか、県との連携について、どのように想定されているのか。

神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合

私どもの取組、アンケートによって、今まで分からなかったこと、気づかなかったことを取り出してあるが、こちらについては常時、県の方に提出し、回答いただいたり、政策の参考にしていただきたいというスタンスである。逆に、私どもとしては、こんなことを調べてみた方がいいということを受けて、そういう対応をぜひしたい。

大山委員

県に資料を頂けるということですので、ぜひ政策に反映していただきたい。今回、このような機会を持っていただけるということで、地元の町会議員に地元課題を聞いて、なるほどと思ったのですが、箱根町に住んでいる人がなかなか箱根の観光施設を使っていない事実がある。私自身は観光地の京都出身ですが、観光客の方々は京都の名所、旧跡に行くのですが、灯台下暗しといったことがあるので、地元の方、在住在勤者向けの割引とかあったら、口コミ含めて影響力が出せるのではないかと聞いた。そのところはどのようにお考えか。

神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合

我々の町は人口1万1,000人を切っており、これに在勤者を含めると1万8,000人くらいで、観光客を年間平常時で割ると、1日5万人くらいの数字になる。パワーバランスとしては、観光客の方が多くなってしまっているので、たしかに我々もそちらに忙殺されてしまっているところがあるかもしれない。働く方々と一緒に住む方も含めて、観光地全体を盛り上げるという意味では、

地域に根差した産業である旅館としては大変必要なことだろうと考えている。一部の施設では日帰り入浴の優待といったことをしている部分もあるが、これをもっと箱根に行ってよかったね、というだけでなく、箱根に住んでいてよかったね、箱根で働いていてよかったね、となると地域力もまた上がってくると考えているので、先輩方と相談しながら進めて検討していきたい。

大山委員

住民の意見を聞いてもらえる目安箱のようなものがあつたらもっと嬉しいという意見があつたので、伝えておきます。私たちも議会でも頑張っていきたい。

近藤委員

私の住んでいる町、葉山は新緑の季節が来ると多くの観光客が来るのですが、このコロナで大きなダメージを受けました。皆様方は観光がメインの事業ですので、大変さは違えども思いをはせている。先ほど話があつたが、システムの問題があり、コールセンターもなかなかつながらないということ、観光振興担当部長から、改善したというお話があつたので、これ以上言いませんが、ピンポイントの事業がこういう状況に置かれているということは黙ってられない、そこは私からも指摘をしておきます。

これだけ予算がついているわけであつて、登録件数が少なすぎるという現場の話があつたが、当局としてそもそもどれくらいの積算見込み、予算計上をしたのか、登録件数の見込みに対して、現状の評価についてどのように考えているのか。

観光課長

5,000~6,000という形で考えていた。

近藤委員

現状としては、1,500くらいになっているということですか。現場の話にあつたように、登録で申請してもなかなか許可が出ないなどといった話があつた、コールセンターがつかないということもそうですが、数字が全て物語っている。ぜひとも限られた時間ですが、改善を進めていただきたい。

重ねて、貴重な資料を頂いて、注目したのが3月の売り上げだったり、見込みの客数を見たのですが、3月22日に時短の解除等があつて、この先のトレンドを見たいところですが、客単価というのか、人数がいろいろ入ってきて売上金額があるのですが、コロナの前から変わったり、客単価や消費額が3月22日以降どのように推移したのか、何が確認したいかというのと、今回、旅割が切れてしまうのですが、燃料や原材料の高騰があつたり、インバウンドの問題もあるし、今後はどうやって考えていくべきなのかなと考えて、現場の声を聞きたい。3月22日以降にお酒が飲めるようになって、時短が解除になって、トレン

ドとしては1か月弱ですが、思うところがあれば、お伺いしたい。

神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合

3月22日の解除は私も待ちに待っていたというか、制限が非常に長かった。8時30分や9時ラストオーダーというのは、そもそも案内しにくいし、飲みに来たのにとこのようなことがあった。一つは部屋なら食べられるということで、部屋食の旅館はあまり影響がないということを知った。解禁になったと聞いていたら、ライフスタイルではないですが、お客様自身がさあ飲みに来たぞと解禁を迎えたかといえ、それは長い対策になじんだ生活があることは私どもも承知している。従前との対比で、目立つのは団体の予約で、従来の4月、5月ですと、企業、銀行の懇話会とか、団体旅行が特に箱根湯本エリアでは毎年のお客様ということで、堅い予約として思っていたが、2年前にそういったことがあったので、今年は中止になった。去年は予約が入っていて、今年は3月22日明けたのだからと思うが、準備の段階で、ちょうど予約をしようとして半年前位に、緊急事態宣言が明けてはいたので、一応押さえておけみたいなことが、やはり現実的には見送るということがあり、そうすると予約自体がない、受注がない。団体旅行、あるいは業界の総会がまたうちで行われるかどうか、今年は無理でも2023年の心配をするのですが、どうであろうというふうに難しく感じているところです。お客様が、当然変わることによって、この先の経営を考えないといけない。改めて、一定の期間、3年目に突入というのは思ったより長かったと思う。ビジネスが戻ってくるというような期待で仕事をするのは少し難しい。感染については、お客様もそうですが、私ども従業員も含めて、感染予防はこれからも変わらないとすれば、慎重にできること、やれることを考えてみると、そこまでのビジネスは少し難しいだろう、これは私見を含めてですが、はっきりと変化はこれからだと思ふ。

近藤委員

私の地元の方でも、期待していたけど、なかなか売上げが伸びないという悲鳴が届いている。まだまだ日常には戻っていないのだということを感じた。今後ですが、原材料の高騰など問題視されていたし、インバウンド、外国人のお客様がわずか数%全体の比率があるのですが、これはもともと日本に生まれてきた外国人の方が来たということか。海外から箱根に向けて来たという数字ではないのですよね。今後のインバウンドの展望とか、思うところがあれば、聞かせていただきたい。

箱根DMO（観光地域づくり法人）

もともとインバウンドについては、お手元に配らせていただいているものの、右側の大きな円グラフ、今回のために、インバウンドは抜いてあるのですが、2017年のコロナ前の状況では、インバウンドは15%くらいだと思ふ。宿泊がだ

いたい500万人弱ですので、その15%くらいがこのインバウンドであり、今、御承知のようにほとんどゼロで、今までについては、シェアの順番で言うと、中国、アメリカ、イギリス、フランス、オーストラリアの順で、国が言っているのは中国より欧米の方が多いというような状況でした。アメリカが多いのは厚木基地とかから来る在日本のアメリカの方が多いというのはなんとなく調査で分かっている。海外から随時戻って来て、宿泊業の皆様にとっては、お客様は外国人の長期の予約のターンが長いのがベースになって、そこに日本人の方というのが一つ期待ではある。



(4) 調査結果

神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合及び箱根DMO（観光地域づくり法人）との意見交換により、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえた観光施策の対応について、旅割やクーポンの周知や利用しやすい取組、また今後の生活様態の変化によるワーケーションの推進など、様々な課題が浮き彫りになった。

以上のように、神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合及び箱根DMOとの意見交換を行い、コロナ禍の中の観光及びコロナ収束後の観光振興に関する取組を調査したことにより、本県の今後の施策を調査する上で、参考に資することができた。

<参 考>

- 1 随 行 者 安岡副主幹（議会局議事課）、今田副主幹（健康医療局医療危機対策本部室）、新井グループリーダー（産業労働局総務室）

- 2 調査箇所側出席者
神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合及び箱根DMO（観光地域づくり法人）
神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合理事長、同副理事長、同専務理事、
同常務理事、同監事、箱根DMO専務理事、
田中観光振興担当部長、渋谷観光課長