

## 平成 26 年度消費者情報発信強化事業

(消費者と生衛業との懇談会等の開催)

公益財団法人静岡県生活衛生営業指導センター

平成 26 年度消費者情報発信強化事業  
(消費者と生活衛生関係業者との懇談会等の開催)

1 目 的

生活衛生関係営業は、消費者の日常生活に最も身近な存在であり、生活していく上で欠くことが出来ないサービスや商品を提供していく営業である。

また、少子高齢化や消費者のニーズの多様化など絶えず変化する社会であることから、利用者、消費者の意見・要望等を聞き、それに迅速、適切に対応することが必要である。

このことから、消費者からの情報収集や生衛業の浸透を図ることを目的に消費者団体との懇談会や勉強会等を実施した。

2 実施事業

(1) 消費者団体との懇談会

消費者団体連盟の会員と静岡県ホテル旅館生活衛生同業関係者に、東・中・西の3箇所共通する話題等の講演を行い、その後、この講演を含め、両者の意見、提案等の情報交換を行なった。

(2) 消費者団体との勉強会

消費者団体の会合の場で、共通する話題について勉強会を開催した。

3 実施内容等

(1) 消費者団体との懇談会

ア 西部地区

日 時 平成 26 年 9 月 10 日 (水) 午後 1 時 30 分から 2 時間  
場 所 ホテルクラウンパレス浜松 会議室  
講演内容 「お宿とお客様 顔の見える関係」  
講 師 静岡県地域づくりアドバイザー  
坂野真帆 ( (株) そふと研究室 代表取締役)  
出席者 消費者 26 人 ホテル旅館 11 人

イ 中部地区

日 時 平成 26 年 9 月 25 日 (木) 午後 1 時 30 分から 2 時間  
場 所 ホテルアンビア松風閣 会議室  
講演内容、講師は、西部地区に同じ  
出席者 消費者 29 人 ホテル旅館 10 人

ウ 東部地区

日 時 平成 26 年 11 月 26 日（水） 午後 1 時 30 分から 2 時間

場 所 KKR ホテル熱海 会議室

講演内容、講師は、西部地区に同じ

出席者 消費者 29 人 ホテル旅館 11 人

\* 3 会場での意見交換内容は、別添 1 のとおり

アンケート結果は、別添 2 のとおり

(2) 消費者団体との勉強会

日 時 平成 26 年 10 月 22 日（水） 午後 1 時から 2 時間程度

場 所 アザレア 2 階 大会議室

講演内容 福島現状と福島県消団連の活動報告

講演者 田崎 由子

福島県消費者団体連絡協議会 事務局長

\*講演では、東日本大震災で甚大な被害にあった福島県の現状と福島県消団連の活動についての報告とともに、震災時や震災後の福島県内ホテル・旅館の対応等についても報告があった。

\*アンケート結果は、別添 3 のとおり

## 別 添 1

### 各地区での主な意見交換会内容

#### 1 西部地区

##### 消費者

ある宿に行ったことがあるが、捻挫をしていることもあって、階段が急ですべりやすく、また、トイレの小石も気になった。怖い思いをした。

##### ホテル旅館

要望を聞かせていただきたい。角部屋などの要望を事前に言ってもらえれば、部屋を決めやすい。

食事に関しては、アレルギー等の情報も事前に言ってもらえば対応ができる。

##### 消費者

ネットでの情報で旅館等を選ぶことが多い。しかし、外れることもある。ネットのみの情報を信頼するのではなく、旅館等に、直接こまめな質問や要望等することも大切だと分った。

##### 消費者

災害時の訓練等の状況は。

##### ホテル旅館

組合あげて、防災対策等にあたっている。

##### 消費者

地元のホテルをあまり利用しない。今日の講演でホテルを選ぶポイント教えていただいた。これを参考に選んで行きたい。

講師：坂野真帆氏



セミナー風景



消費者からの質問



ホテル旅館組合員からの応答



## 2 中部地区

### 消費者

山に登る前日とかその帰りに宿泊することが多い。道に迷い1時間以上遅れて到着したが、心温かく迎えてくれた、また年齢に合った料理や新鮮な地産池消の提供が嬉しい。宿に宿泊した時は、いつも防災面をまず考えることにしている。

### 消費者

宿の手配の際、インターネット等で玄関の印象でチョイスする。ただ、現地に着くと写真ほどではない時がある。また、帰りに、フロントでもう少し話してもらえると「また来よう」と思う。

### ホテル旅館

ホテルに入った印象は大事、「お迎えからお見送りまで」を今取り組んでいるところだ。

### 消費者

前日予約がほとんどであるが当日予約はできないか？ネットで探している時、ホームページで電話番号がいくら見ても出ていない、記載して欲しい。

### ホテル旅館

当日申し込みについては、原材料の予備、仕込みなどの面から考えるとなかなか対応は難しい。

### ホテル旅館

ネットエイジェンシーの各業界のネット予約サイトでは電話番号は出てこない。予約サイトではなくその施設のHPを見て欲しい。

### 消費者

良く利用するある旅館は、廊下、お手洗い、お風呂などピカピカに磨かれているし、ランチョンマットも美しい、料理もよくて、このような食事のできる旅館がもっと増えてほしい。また、今日、ビジネスホテルの方もいろいろ工夫していることを学んだ。

### 消費者

予約時の詳細事項欄に細かなことをホームページに要望を入れても対応がない。写真と現地とのギャップは小さくしてほしい。食べきれないほどの量の食事が出てきて、どうしても残さなければならなくなってしまうことがある、年齢に合わせた量、品数にしてほしい、品数が多いのがよいとは限らない。

### 消費者

最近、旅番組が目につくが、TVで見ていると本当に「いいと思う」が、言ってみると「これは・・・」と感ずることがある。

### ホテル旅館

女性の方の非日常の時間は貴重と思っている。直接話しのできる電話の連絡がありがたい。要望は、是非伝えてください。品数が多く、残してしまうことに心を痛めるお客様がいることはうれしく思う、いろいろ要望を言っていただき対応していきたいと思う。お客様の意見を反映させていい宿にしていきたいと思います。

### 3 東部地区

消費者

伊豆ジオパークが話題になっているが、取り組みはどうか。

ホテル旅館

意識を高めながら、観光等を含め進めていく。

消費者

曜日によって料金が違うのは、日本でのチップは。

ホテル旅館

土日の値段が正当な料金、平日が割引料金と理解していただきたい。チップは、サービス等に対する昔ながらの風習。今はサービス料込なので気になさらずに良いと考えます。

消費者

今は、ほとんどネットの予約としていますが。

ホテル旅館

電話ですと、宿泊の目的等を聞けたりします、ネットでは、聞きたい情報が少なく、また感情がなくどこまでサービスしていいのかわからないこともあります。

消費者

ペット同伴だと鳴き声、匂い等あるが。

ホテル旅館

ペットを泊めるのも勉強（資格）が必要。お預かりコーナーを作り、冷暖房、カメラ等設置しています。良かったという評判をいただきました。部屋の中への同伴はクリーニングも別です。

消費者

大震災・災害・富士山噴火・自然災害等へのホテル旅館はどのような対応ができるのでしょうか？福島のホテル旅館では、色々と助けていたと聞いている。

消費者

お料理を何種類も提供していただくが、地元の食材を使って小さくて綺麗なのも良い。大きくてはもったいないと思うことも。

非常口の説明はあるが、土地感がないから、非常口の先に何があるか不安。

ホテル旅館

大震災の際、地元の旅館等建物被害は少なかったと聞いているが、静岡県でどのような対応ができるか勉強している。協定も一つの取り組み。市レベルでは熱海・三島・浜松が結んでいる。震災の際は、東北等の方の受け入れも実施した。

ホテル旅館

量等当日の変更は中々困難だが、予約をしていただいた時に教えてもらえれば対応できる。

別添 2

消費者と生衛業(ホテル・旅館)との懇談会(アンケート集計)

講師 坂野真帆 氏(株式会社そふと研究室代表)

講演内容 [お宿とお客様 顔の見える関係～満足度の高いお宿選び～]

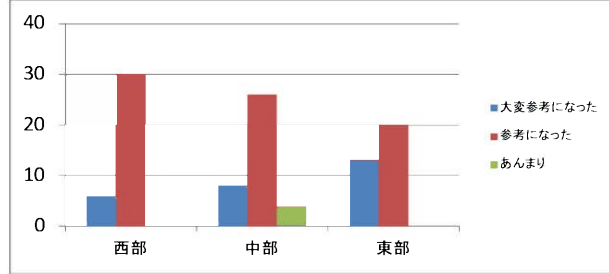
地区別出席者数

日時	地区	消費者	ホテル	合計
9/10	西部	26	11	37
9/25	中部	29	10	39
11/26	東部	29	11	40
	合計	84	32	116

\* 質問事項

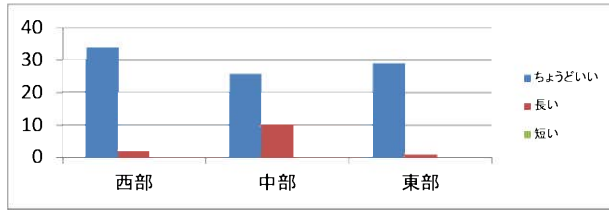
1 講演内容(共通)

内容	大変参考になった	参考になった	あんまり	合計
西部	6	30	0	36
中部	8	26	4	38
東部	13	20	0	33
合計	27	76	4	107



講演時間(共通)

時間	ちょうどいい	長い	短い	合計
西部	34	2	0	36
中部	26	10	0	36
東部	29	1	0	30
合計	89	13	0	102



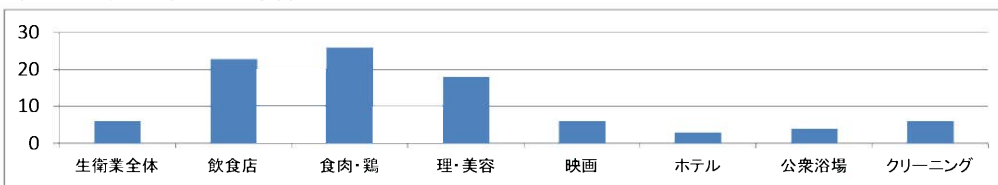
2 講演への感想(共通)～抜粋

西部	消費者	良い旅をするために情報収集をこまめにするようにしたい。 大変よく研究されており、内容が良く分かりました。
中部	消費者	ネットを使えない私たちは雑誌を信用して出掛けるので、失敗が多い。 間口が広すぎてテーマも絞り込みにくく、つかみどころが大変でした。
東部	消費者	ホテルのニーズの広さがよくわかりました。多様な要望に答えるために努力されているのがわかりました。 もっと県内のサイトについてやサイトの情報なども聞きたかった。行政との関係サイトとのコラボなどにも情報を聞きたいと思った
西部	ホテル	伊豆のデータは昔すぎるのでは？消費者の皆様方に質問を投げかけて、挙手してもらったのは参考になった。
中部	ホテル	消費者の目線の講演であるため宿泊業を営む側からすると新しい発見はなかったと思われる。初級編的に感じ取れたが、復習という感じでは良かったと思います。
東部	ホテル	私たちにとってはもっと深いことまでお話がして欲しかった。

3 懇談会への意見(共通)～抜粋

西部	消費者	地元のホテル旅館に泊まることは稀なので地元で泊まる良さを考える事ができた。利用したいと思った。 「顔の見える関係」など、望めないことと思っていましたが、少なくとも本日の会ではそれぞれのホテル・旅館の方たちのあいさつを聞くだけでも個性ある顔を垣間見ることが出来良かったです。
中部	消費者	対面型で時間をかけて小グループで話し合いをしたかった。後に全体会をしたかった。 近隣の宿泊施設なので通常あまり使う機会のない所ですが、ご紹介あった事、何かの折訪ねてみたいと思います。
東部	消費者	チップの意見やネットでの申込みの方法とか意見が聞かれて良かったと思います 大変参考になりました。より良い関係を築きながら共に栄えていきたいと思っています。
西部	ホテル	お客様の生の声を聴くことができ参考になりました。
中部	ホテル	規模と時間のバランスが悪い。意見交換というよりは叶うかどうかは分かりませんが、要望事項をたくさん上げてもらいたい。
東部	ホテル	積極的な意見交換がなされ、有意義でありました

4 関心がある生衛業(消費者)

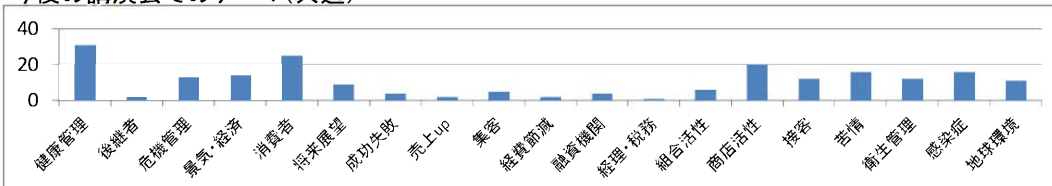


5 今後の懇談会でのテーマ(消費者)

各地域それぞれに地産地消があると思います。主なテーマにしてやったらと思います。

防災・食品衛生管理に対する対応を伺いたい

6 今後の講演会でのテーマ(共通)









## 消費者と生衛業との懇談会 アンケート

(生衛業用)

本日は、消費者と生衛業との懇談会にご参加いただき、ありがとうございました。  
今後の懇談会等の参考とするため、アンケートにご協力をお願いいたします。

**\* 演 題 『お宿とお客様 顔の見える関係』 ～満足度の高いお宿選び～**  
**講師：株式会社そふと研究室 坂野 真帆氏**

1 講演の内容は参考になりましたか。また、講演の時間についてお聞かせください。

講演は参考になりましたか			講演の時間は		
大変参考 になった	参考になった	あまり参考に ならなかった	ちょうどよい	長すぎる	短すぎる
1	2	3	1	2	3

2 講演の内容でのご感想、ご意見、ご要望等お聞かせください。

3 今回の消費者と生衛業（ホテル旅館）との懇談会（意見交換）について、ご感想、ご意見、ご要望等お聞かせください。その他、ご要望等自由にご記入ください。

4 当センターでは、様々な経営等セミナーを計画しています。今後、聞きたいテーマがあれば「○」を付けてください。（複数回答可）

- |                              |                |                      |                 |
|------------------------------|----------------|----------------------|-----------------|
| 1 経営者の健康管理                   | 2 後継者問題（確保と育成） | 3 危機管理・安全管理・コンプライアンス |                 |
| 4 景気や経済の状況                   | 5 消費者の動向       | 6 事業の将来展望            | 7 営業の成功例・失敗例    |
| 8 売り上げアップ対策                  | 9 集客の方法        | 10 経費節減の方法等          | 11 融資機関との付き合い等  |
| 12 経理・税務問題                   | 13 組合の活性化      | 14 商店街等地域の活性化        | 15 接客・コミュニケーション |
| 16 苦情処理・損害賠償                 | 17 施設や営業面の衛生管理 | 18 感染症対策             |                 |
| 19 地球環境問題・リサイクル等             |                |                      |                 |
| 20 その他関心があるテーマがありまら、ご記入ください。 |                |                      |                 |

[ ]

\* ご協力ありがとうございました。

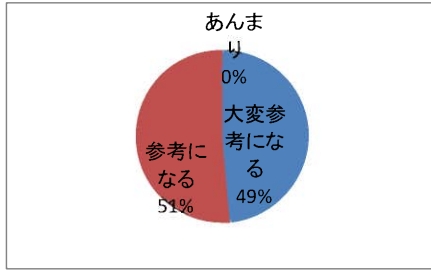
別添 3

消費者と生衛業(ホテル・旅館)との勉強会(アンケート集計)

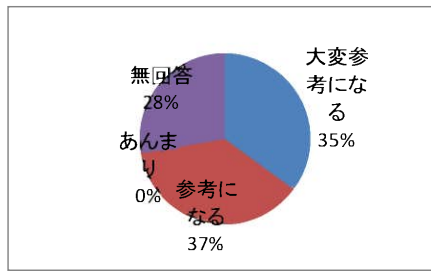
講師	田崎 由子 (福島県消費者団体連絡協議会事務局長・金融広報アドバイザー)		
タイトル	[福島の現状と福島県消費者団体連盟協議会の活動]		
日時	H26.10.22		
場所	あざれあ会館		
参加者	150	消費者団体連盟147人、ホテル3人	
アンケート回収枚数	109		

1 内容は

	①大変参考になった	②参考になった	③あんまり参考にならなかった	アンケート計
アンケート提出者割合	52人 (48%)	55人 (50%)	0 (0%)	107人
参加者割合	(35%)	(37%)	(0%)	



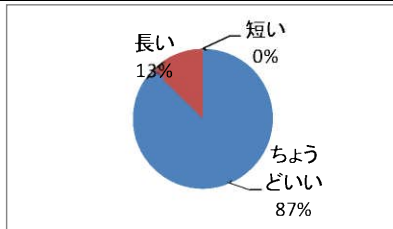
《アンケート提出者のみの割合》



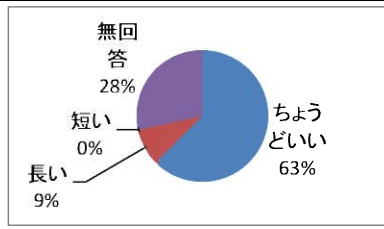
《参加者全員を含めた割合》

1 時間は(共通)

	①ちょうどよい	②長すぎる	③短すぎる	アンケート計
アンケート提出者割合	90人 (83%)	13人 (12%)	0 (0%)	103人
参加者割合	(60%)	(9%)	(0%)	

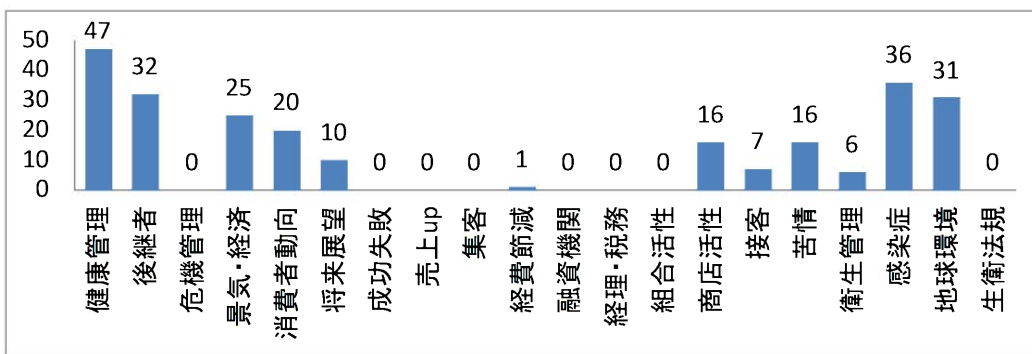


《アンケート提出者のみの割合》

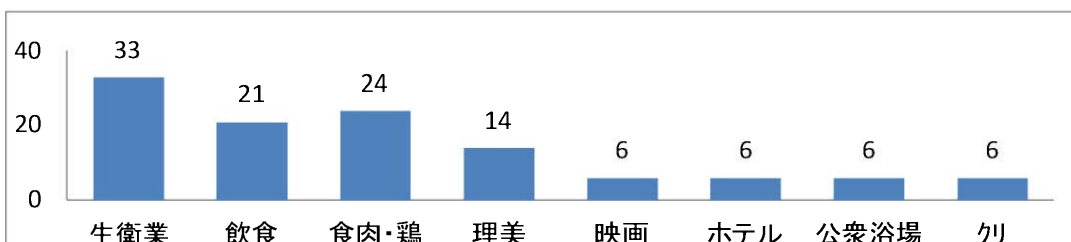


《参加者全員を含めた割合》

2 今後の講演のテーマは?(共通)



3 どの生衛業に関心があるか?(消費者)



## 4 生衛業との懇談会でのテーマは(消費者)

- ・値段が店によって違うので、そういう取り締まりはないのか？飲食店の衛生面についてどのくらいチェックしてるのか？
- ・クリーニングトラブルの対応と補償について
- ・食品の安全・食品表示
- ・包装にお金がかかっている。包装なしの販売・簡易包装の工夫。環境問題との関係。買う側にできることは何か？
- ・山間地の水の取り扱い
- ・生衛業の方々とはお客様に対して何に1番注意を払っていますか？
- ・良いホテル、安心できるホテルの見分け方
- ・一生懸命な事がよくわかりました。頑張ってください。
- ・食品表示に関連する
- ・接客のあり方、営業について
- ・中国産の肉・ぎょうざ事件等日がたつと忘れ去られますが、大変不安に感じます。ホテル関係者のご意見をお聞きしたかったです。
- ・実宿泊数
- ・映画・飲食関係
- ・安全性をどう考えているか？
- ・理美容の料金設定の基準は？

## 5 講演の感想等(共通)

- ・営業者として特別気かけられることや方針を持ってられるか？
- ・もうすこし身近な話が聞きたかった。例えば、何が生活上に大切かを知りたかった。
- ・他県での実際の状況を知るチャンスに
- ・日本人の助け合いを続けていきたいです。私はあまり神経質になりたくないのです。
- ・講師の方が一生懸命にお話されてるにも関わらず、私語が多く、聞き取れないことが多く、事務局・司会の方での注意を促して欲しかったです。
- ・原子力保有の県同士今後の密なる交流をお願い・希望します。
- ・説明がよくわかり大変いい勉強になりました。
- ・原発40年かかるという言葉を聞くと気が遠くなる気持ちです。根強く取り組むしかないのですな。
- ・はじめて福島の方の生の声を聞きました。身近の事がよく分かりました。
- ・福島の田崎さんの身近な震災の話を聞くところが出来て良かった。これからも福島・原発を見守り応援し続けたい。
- ・友達と訪れたいと思っています。頑張っってね。懇談会では、待ち時間が多くあり、集合時間を決めてください。
- ・引出物等は特に過剰包装が多いので疑問に思っています。エコとほど遠い包装が多い。
- ・現地の人たちの苦労が現実味に味付た方のお話に今一度おそろしさを感じました。頑張ってください。
- ・震災などの自然を相手にすることの難しさ、ひしひしと感じました。
- ・はきはきとした良く通る声でお話して下って、よく認識できて素晴らしかった。本当によくお勉強して見事でした。
- ・福島の生の生活を聞かせていただいた事感謝しています。放射能が出続けていることでなんとなく遠慮しておりますが、心を入れ替えます。
- ・来月福島に行くので食べ物を心配していましたが安心しました。
- ・新聞・テレビ以外の情報が分かって参考になりました。
- ・福島の現状がよく分かりました。全国に空き家が多いと聞きますが、そういう家を利用して仮設住宅にいる方々に移れる方に使ってもらう方法を考えたかどうかと思います。
- ・福島の様子がよく分かりました。大変だったろうなあと改めて思いました。
- ・ありがとうございました
- ・田崎さんの講演は大変良かった。聞きやすく苦労が分かりました。福島頑張れ！
- ・福島がもっと元気になって欲しい。子供の心のケアをどのようにしたか？
- ・組合に加入していない、理美容店があるとききます。それってどういうことなの？不都合はあるのでしょうか？
- ・ありがとうございました。大変参考になりました。参加して良かったです。
- ・色々勉強していきたいと



景



講師:田崎 由子氏

## 消費者と生衛業との勉強会（共通話題セミナー）

アンケート（消費者向け）：H26年10月22日

本日は、消費者と生衛業との勉強会（共通話題セミナー）にご参加いただき、ありがとうございました。

今後の共通話題セミナーの参考とするため、アンケートにご協力をお願いいたします。

### \* 演 題 『福島の現状と福島県消費者団体連絡協議会の活動』

講 師 田崎 由子 福島県消費者団体連絡協議会事務局長・金融広報アドバイザー

- 1 講演の内容は参考になりましたか。また、講演の時間についてお聞かせください。

講演は参考になりましたか		
大変参考になった	参考になった	あまり参考にならなかった
1	2	3

講演の時間は		
ちょうどよい	長すぎる	短すぎる
1	2	3

- 2 今後、講演で聞きたいテーマがあれば「○」を付けてください。（複数回答可）

1 健康管理	2 危機管理・安全管理・コンプライアンス	4 景気や経済の状況
5 消費者の動向	6 世上の将来展望	14 商店街等地域の活性化
15 接客・コミュニケーション	16 苦情処理・損害賠償	17 施設や営業面の衛生管理
18 感染症対策	19 地球環境問題・リサイクル等	
20 その他	〔 〕	

\*今年度、東・中・西の3箇所では消費者の皆さんと生衛業（ホテル・旅館業者）の皆さんと懇談会を開催し、消費者がホテル・旅館に何を望んでいるか等の意見交換会を行っております。今後も生衛業との懇談会の開催を予定していますが、

- 3 懇談会等を行うとしたら、どの生衛業に関心がありますか。○をしてください。

・生衛業全体	・飲食店関係	・食肉/食鳥肉販売業	・理容/美容業
・映画興行	・ホテル旅館業	・公衆浴場	・クリーニング業

- 4 今後、生衛業との懇談会で取り上げたいテーマ等ありましたら、ご記載してください。

- 5 その他のご感想、ご意見、ご要望等自由に記載してください。

\*ご協力ありがとうございました。

