


次世代リーダーのための 観光まちづくりガイドブック



2021 年度

新しい生活様式に対応したおもてなし観光人材育成事業

2022 年 3 月

山梨県 観光文化部

はじめに

新型コロナウイルスの感染拡大により、観光を取り巻く状況は大きく変化しました。

旅行者が安心・安全な滞在環境を求めるようになったことや旅行形態の小グループ化が進んだこと等の市場の変化に加え、事業者の収益性を向上させる仕組みづくりや観光に対する地域住民理解など、これからの観光振興には新たな理念や取り組みが求められています。

一方で、これまで山梨県が大切にしてきた旅行者に対するおもてなしも、感染症の影響を受け、大きく形が変わろうとしています。しかし、いまだ感染症対策と質の高いおもてなしの両立は手探りの状態と言えます。

このような新しい時代の観光に取り組む次世代の観光事業者を育成するため、県では、「新しい生活様式に対応したおもてなし観光人材育成事業」を実施しました。その中で、これからの地域観光をリードする事業者を育成する「次世代おもてなしリーダー育成講座」と、地域一体となってこれからの観光地の在り方を検討するプロジェクトチームを専門家の伴走指導により支援する「次世代グリーン・ホスピタリティ観光人材育成事業」を実施しました。

「次世代おもてなしリーダー育成講座」では、県内の意欲的な観光事業者に地域資源の観光活用のためのワークショップを受講していただき、地域の観光振興に資する企画プランの作成を行いました。

「次世代グリーン・ホスピタリティ観光人材育成事業」では、地域を巻き込んで新たな時代の観光を考えようとする県内の2つの地域を専門家の伴走により支援し、これからの観光地経営の在り方を検討しました。

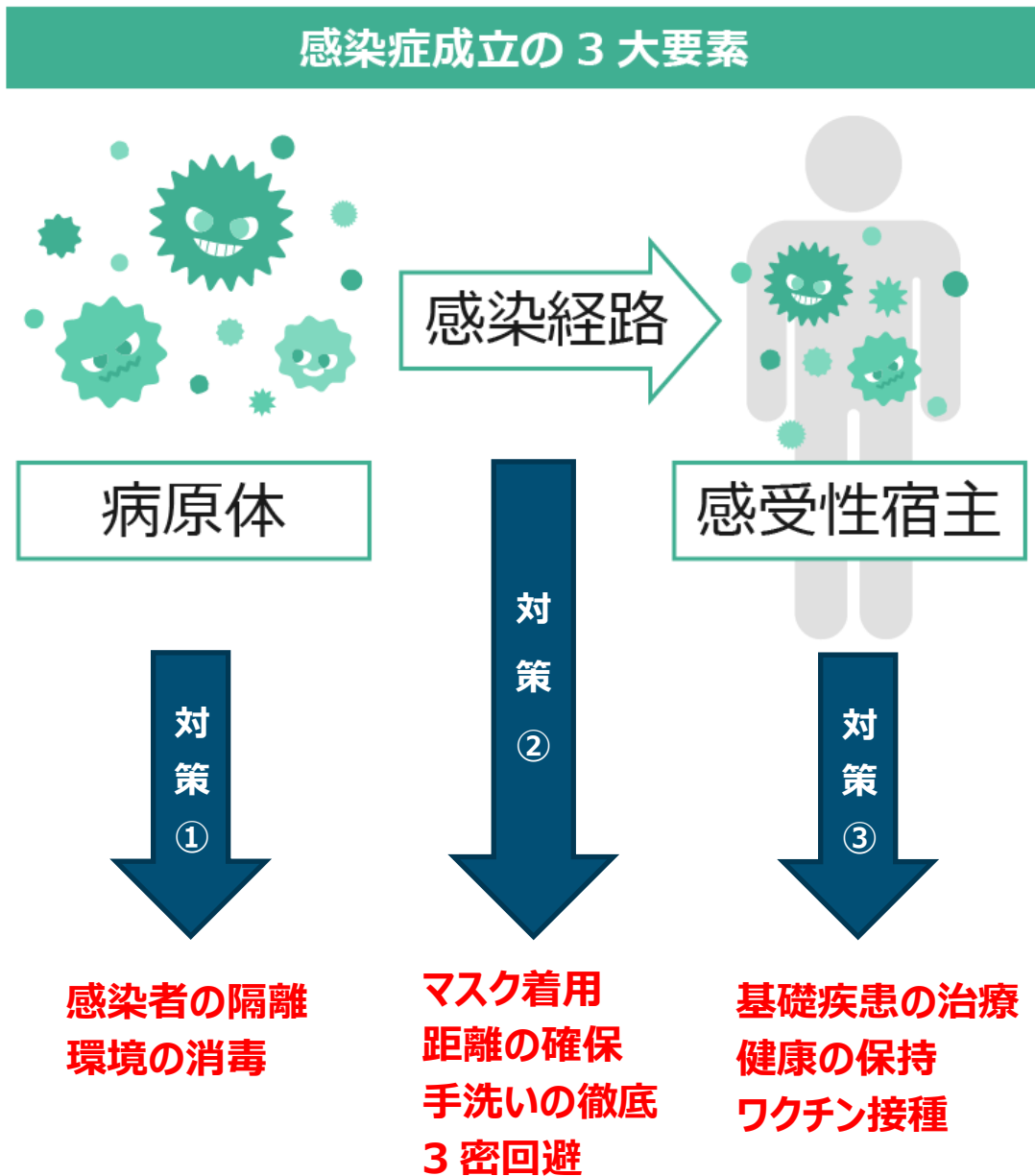
本ガイドブックは、主体的に新しい時代の観光を考えようとする方々に向けて、本事業で得られたノウハウを共有するためのものです。観光に関わる皆様それぞれの取り組みのヒントとなれば幸いです。

はじめに	P 1
目次	P 2
I 感染症対策について	
1 感染症対策の基本	P 3
2 職場での感染対策を考えるうえで重要なポイント	P 5
3 職場での具体的な感染防止策	P 6
4 感染予防対策チェックシート	P 7
II アフターコロナ期のサービス・おもてなし	P 8
III 「次世代おもてなしリーダー育成講座」について	
1 「観光」についての再確認	P 10
2 コロナ禍と観光の進むべき方向	P 13
3 観光資源の活用	P 16
4 これからの観光商品づくりのヒント	P 18
5 持続可能な観光地域づくりへの挑戦	P 22
6 活動プランの作成	P 27
IV 「次世代グリーン・ホスピタリティ観光人材育成事業」について	
ケーススタディ 1：北杜市	P 30
ケーススタディ 2：山中湖村	P 42

I. 感染症対策について

1. 感染症対策の基本

新型コロナウイルスの発生から2年以上が経過し、感染症の予防に関する知識も普及してきました。それでも、新たな変異株の出現も続いており、まだまだ警戒を怠ることはできません。これからの時代の観光について考えていく前に、改めて感染症対策の基本的な知識を確認します。



(図表提供：山梨県感染症対策センター 藤井 充 総長)

<それぞれの要素に応じた感染対策>

対策①（感染者＝病原体への対策）

- ・感染者を把握したら、感染者の隔離を実施
- ・感染者が接触した場所の特定と消毒（アルコール消毒）

対策②（感染経路への対策）

- ・飛沫・接触により感染する、3密環境で感染リスクが高まるので、可能な限りその状況を回避する

チェックポイント

 3密の回避、マスク着用、距離の確保

- ・マスクを外しての至近距離での会話をしない

チェックポイント

 マスクの着用、距離の確保

- ・ウィルスの変異等に対する情報収集と柔軟な予防対策の実施

対策③（未感染者の予防対策）

- ・感染時の症状緩和に向けたワクチン接種
- ・重症化を防ぐための基礎疾患の治療
- ・免疫力、抵抗力確保のための健康管理・維持

2. 職場での感染対策を考えるうえで重要なポイント

- ① 事業主の理解と協力
事業主の判断や決定が必要なことも多いので、事業主の協力は必須
- ② 情報の収集と職場への情報提供
正確な情報を収集し、従業員への適切な共有
- ③ 感染予防対策に関する検討と対応策の策定
有効性と実行可能性を検討し、具体的な対応策を立案
- ④ 教育・訓練の実施
感染予防活動に関する教育・訓練を実施
- ⑤ 従業員の健康状態にあわせた配慮
基礎疾患やハイリスクの従業員を把握し、事前に必要な配慮を検討
- ⑥ 事業所に感染者（疑い例含む）が出た場合の対応
職場への報告、プライバシーの保護などを含め、感染者への対応、二次感染の防止に関する対応を検討
- ⑦ 従業員のメンタルヘルスへの配慮
コロナハラスメントを含め、従業員の不安やストレスの軽減対応を検討

3. 職場での具体的な感染防止策

(1) 職場内での行動

- (ア) マスク着用、距離の確保、手洗いの徹底
- (イ) 換気を含めた3密の回避
- (ウ) 不特定多数者が触れるものの消毒
- (エ) 出張、研修時の注意喚起
- (オ) 日常の健康管理と体調不良の場合の出勤自粛

(2) 職場外での行動

- (ア) 基本的な感染対策の徹底
- (イ) 感染拡大地域への訪問自粛
- (ウ) 会食、カラオケの自粛

感染リスクが高まる 5つの場面

① 飲酒を伴う懇親会など

- 注意力の低下や大声での会話が感染の原因に
- 回し飲みや箸などの共用がリスクを高める



② 大人数や長時間におよぶ飲食

- 接待を伴う飲食、深夜のはしご酒に注意
- 5人以上では大声で飛沫が飛びやすくなる

③ マスクなしでの会話

- 昼カラオケや、移動中の車内も注意が必要

④ 狭い空間での共同生活

- 学校の寮の部屋、トイレなどの共用部分で感染が疑われる事例あり

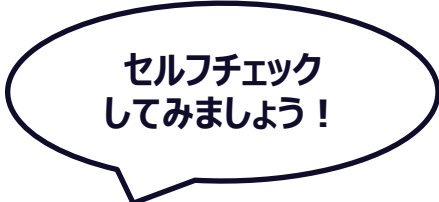


⑤ 居場所の切り替わり

- 休憩時間の更衣室や喫煙所などで、気の緩みから感染リスクが高まる

(図表提供：山梨県感染症対策センター 藤井充総長)

4. 感染予防対策チェックシート



	チェック項目	確認
お客様への予防対策	マスクの着用	<input type="checkbox"/>
	ソーシャル・ディスタンスの確保	<input type="checkbox"/>
	手指消毒の励行	<input type="checkbox"/>
	お客様の検温	<input type="checkbox"/>
	感染予防に向けての理解と協力の依頼	<input type="checkbox"/>
従業員自身の予防対策	マスクの着用（不織布マスクを推奨）	<input type="checkbox"/>
	3密の回避	<input type="checkbox"/>
	手指消毒の励行	<input type="checkbox"/>
	職員間のソーシャル・ディスタンスの確保	<input type="checkbox"/>
	職場外での行動自粛(飲食・カラオケ・感染拡大地域への訪問等)	<input type="checkbox"/>
	ワクチン接種	<input type="checkbox"/>
職場における予防対策	マスクの着用（不織布マスクを推奨）	<input type="checkbox"/>
	手指消毒設備の設置	<input type="checkbox"/>
	換気の確保（二酸化炭素濃度の確認）	<input type="checkbox"/>
	休憩室・食堂の3密回避	<input type="checkbox"/>
	喫煙所の換気・3密回避	<input type="checkbox"/>
	アクリル板等の飛沫遮蔽設備の設置	<input type="checkbox"/>
	長時間、多人数での会議の自粛	<input type="checkbox"/>
	不特定多数の接触箇所の消毒（共用部分）	<input type="checkbox"/>
	従業員の検温	<input type="checkbox"/>
	感染症対応知識の向上研修	<input type="checkbox"/>