修学旅行における旅館のサービスはいかにあるべきか

パネルディスカッション

＝ディスカッション＝

〈安全〉

北條　最初に申しあげたように、いろいろな問題がたくさんあります。これを全部尽くそうとすると、残りの五十分ぐらいの時間では集約し切れないと思います。そこで、一番よく出ていた問題を中心に、二つないし三つくらいの問題にしぼってディスカッションを進めたいと思いますので、よろしくお願いします。

まず最初に、何といっても子供が無事に帰ってくること、一人帰らなかったとなれば、これは大変なことですので、安全の問題は、念には念を入れることが必要です。この問題は学校が一番心配してますので、学校側から少し話していただきましょう。

加瀬　今、旅館の代表の方から大変参考になるお話をいただきまして、管理上の問題で学校側に大変行き過ぎがあることは、十分反省しなければならないと思いました。

ただ一つ、私の方で気が付いたことですが、マル適マークをいただいて、大変快適な、安全な施設があるにもかかわらず、こういう実態がありましたのでお話申しあげます。

部屋食の場合に、食事が一人一人膳で用意されるわけですが、その膳が廊下に積んだままにされている。手不足のこともありますし、明朝の用意のためにということもあるかと思うのですが、そうしたことが私の地域でも何校かの指摘があり、安全について、非常時の場合に大変じゃまになるという心配のケースがありました。

北條　新聞などを見ましても、せっかくの非常口のところに段ボールが積んであったりというようなことがあります。京都辺りは部屋食になっていますが、そういう例もあったということで、なお念には念を入れていただきたいということでございます。

水野　先ほど簡単に申しあげましたが、都内のかなり歴史のある、古い旅館でした。コの字型か、口の字型か、そういう形でできた、木造の二階建の旅館にお世話になりました。どちらへ行ったらどこへ通ずるのか、部屋の案内もありませんし、それから矢印もない。子供の部屋へ行くのに随分迷いました。これは一晩だけだったのですが、こういう状態で数百人の子供たちが、地震があったら、火が出たらどうなるのかなということをつくづく思いました。

ついでに申しますと、その旅館は一階も二階も窓の外側に柵がありましたが、それも老朽化している。古い旅館ですから、建て直しをなさいのだろうと思いますけれども、それが欠損している。ちょうど体が出るぐらい欠損しているところがありました。

近旅連の関係の旅館からは全然そういうことは聞いておりませんが、大事なことだと思っております。だいぶ心配して、職員も気を遣っておりました。

北條　近旅連には関係ありませんが、他山の石として、念には念を入れたいと思います。このことにつきましても、シーズンの平準化の問題がかかわってくるかと思いますので、後でまたお願いします。

塩地　ただ今安全性の問題が出ましたが、安易に非常口に、物を置く傾向がありますので、これは先生方の御指摘のとおりです。我々も十分改善し、気を付けなければいけない問題だと思います。

それから、これは私どもホテルでの大変なウィークポイントですけれども、リゾートホテル、観光旅館ですと、仲居さん、接待さんがお部屋へ伺って、お茶を出しながら、非常口の案内があるはずですが、私どもは、フロントか廊下でキーをお渡ししますと、生徒さんあるいはお客様任せで、全く説明致しません。客室の中に案内書を入れておりますが、果たしてお読みいただいているかどうか、大変な疑問を感じております。

修学旅行の安全第一ということでは、その辺りを御理解、御協力いただきまして、バスの中あるいは到着時のミーティングにできるだけ御案内ぐださるような態勢をとっていただきたいという、勝手なお願いをする次第です。

北條　安全性の問題について、まだまだあるだろうと思いますが、旅館側からと学校側からと、二つありました。

旅館側からは、せっかく非常口を設けているのに、そこを学校側でロックしてしまった、これは生徒の安全のためだということですが、この問題があると思うのです。普段の学校の生徒指導とのかかわりがありますが、その辺のところは、今後勉強していかなければならない問題です。

それからもう一点、学校側から旅館側へは、今塩地社長がおっしゃったように、非常口の辺りは非常に物を置きやすいというので、じきに物を置かれるという点、これでは大事のときにせっかくの非常口が何にもなりませんので、その辺のところも御注意願いたいということです。

それから、避難経路等全部書いてありますが、学校側としては、代表者を集めるとか、あるいは全員でまず避難経路を確認するというようなことを大体やっております。旅館側と学校側と手を携えて、安全性の確保の問題を今後も基本に置きたいと思います。

〈一校一館〉

北條　それでは次の柱に移りたいと存じますが、先ほどから出ておりました問題点で、皆さんがおっしゃっていたのは一校一館の問題です。

一校一館とか全館貸切の問題は、旅館の経営とのかかわりでは、どのくらいのパーセンテージがあれば全館貸切可能なのかとか、それとも同じ経費についてもほとんど変わらないと思います。シーズンオフをカバーすべきシーズン中の売り上げの達成ができません。先ほどもお話がありましたが、最近、売店とか自動販売機の使用禁止ということで非常に経営が圧迫されます。ひいては旅館の存続にまでかかわってまいります。

従って、今後はシーズン中に限り、旅館の現状を御理解いただき、貸切料金を頂くとか、生徒数の少ない場合は同宿をお願いするとかいうようにしていきたいと思います。

同宿の場合、先生方はトラブルを非常に心配されると思います。旅館側も、それにつきての対応も考えておりますが。大きな旅館ですと、フロント、売店、浴場を分けることができますが、小さな旅館ですとなかなかそれができません。効率的に非常に悪くなるわけです。従って、同宿の場合は、フロアを分けるとか、ということに触れながら話合いをすることで、何とか解決できると思います。

私どもも、可能な範囲で、宿泊がある方がいいのだとか、いろいろな問題を含んでおりますので、もう少しこの問題を煮詰めていきたいと思います。

佐野　まず、全館使用と一校一館とは、一応分けさせていただいております。全館使用は、言葉のとおり全館を使用していただくということで、一校一館の場合はあくまでも学校が一校で、その他のスペースについては一般団体または宴会などをフロアを分けて御利用いただくというように考えております。

この問題につきましては、あくまでもお泊まりになる人員が旅館の希望する人員に見合っているかどうかでメリット、デメリットが分かれるのではないかと思います。旅館としては、社員にトラブル防止対策については徹底して教育をしておりますが、できることならば小学生との同宿をお願いしたいと存じます。

また、最近は情報化の時代です。生徒さん同士の交流会、意見の発表あるいは郷土品の交換などをしていただけば、非常に思い出になり、大きくなってもお役に立つのではないかと考えております。

北條　旅館側のお話を伺いましたが、学校側は、何といっても生徒指導の問題があります。私もそうした学校を浦島さんでお世話になったことがあります。実態とのかかわりでちょっと考えていきたいと思うのですが、加瀬先生、その辺のところ、実態と一校一館の問題についてお話願えたら幸いですが……。

加瀬　佐野さんのお話で内容はよくわかりましたが、他校とのトラブルの問題はどうしても残るということであります。これは学校によって様々ですが、十分に他校との交流のできる状態の学校もありますので、そうしたところから積極的に同宿も進めていくということは考えられると思います。

そうしたことについては、学校側と旅館側、その間にエージェントが入るわけで、十分打合せをして、お互いに理解をした上で、考えられる問題点をどうクリアできるかということに触れながら話合いをすることで、何とか解決できると思います。

私どもも、可能な範囲で、宿泊がある方がいいのだとか、いろいろな問題を含んでおりますので、もう少しこの問題を煮詰めていきたいと思います。

佐野　まず、全館使用と一校一館とは、一応分けさせていただいております。全館使用は、言葉のとおり全館を使用していただくということで、一校一館の場合はあくまでも学校が一校で、その他のスペースについては一般団体または宴会などをフロアを分けて御利用いただくというように考えております。

この問題につきましては、あくまでもお泊まりになる人員が旅館の希望する人員に見合っているかどうかでメリット、デメリットが分かれるのではないかと思います。旅館としては、社員にトラブル防止対策については徹底して教育をしておりますが、できることならば小学生との同宿をお願いしたいと存じます。

また、最近は情報化の時代です。生徒さん同士の交流会、意見の発表あるいは郷土品の交換などをしていただけば、非常に思い出になり、大きくなってもお役に立つのではないかと考えております。

北條　旅館側のお話を伺いましたが、学校側は、何といっても生徒指導の問題があります。私もそうした学校を浦島さんでお世話になったことがあります。実態とのかかわりでちょっと考えていきたいと思うのですが、加瀬先生、その辺のところ、実態と一校一館の問題についてお話願えたら幸いですが……。

加瀬　佐野さんのお話で内容はよくわかりましたが、他校とのトラブルの問題はどうしても残るということであります。これは学校によって様々ですが、十分に他校との交流のできる状態の学校もありますので、そうしたところから積極的に同宿も進めていくということは考えられると思います。

そうしたことについては、学校側と旅館側、その間にエージェントが入るわけで、十分打合せをして、お互いに理解をした上で、考えられる問題点をどうクリアできるかということに触れながら話合いをすることで、何とか解決できると思います。

私どもも、可能な範囲で、宿泊がある方がいいのだとか、いろいろな問題を含んでおりますので、もう少しこの問題を煮詰めていきたいと思います。

佐野　まず、全館使用と一校一館とは、一応分けさせていただいております。全館使用は、言葉のとおり全館を使用していただくということで、一校一館の場合はあくまでも学校が一校で、その他のスペースについては一般団体または宴会などをフロアを分けて御利用いただくというように考えております。

この問題につきましては、あくまでもお泊まりになる人員が旅館の希望する人員に見合っているかどうかでメリット、デメリットが分かれるのではないかと思います。旅館

今後進めていかなければならないだろうと思います。生徒数も減っていくことですし、生徒数と収容人員とぴったり一致する旅館ばかりはないわけで、これからの大きな課題だと思います。

〈人手不足〉

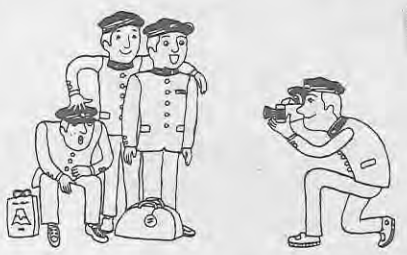
北條　今度は後の問題に移るわけですが、旅館の方では大広間を開放していろいろやられますと、そこにまた人手不足の問題も出てくると言われています。それをどういうようにしていくか、いろいろな条件を整えながら、生徒にとって有意義な修学旅行になるようにこの一校一館の問題も考えていかなければならないし、社会情勢、社会通念、それから子供の社会性の育成ということも学校側は考えていかなければならない、両方の立場でお互いに歩み寄ってやっていかなければならないと思います。

かつて私の学校も、相当生徒指導の問題がありましたので、一校一館にしていただきました。ところが、今度は、見学地でいきなり他校と衝突している。これは学校の指導が非常にまずかったのですが、そういう非常に苦い体験を持っております。

この問題は更に煮詰めていきたいのですけれども、時間もだんだん迫ってきておりますので、次の労務問題に移ります。林社長の方から大部出ておりましたので、更に具体的にお話し願ったらありがたいと思います。

林　労務問題につきましては、まず第一点は、荷物の前搬入の問題です。現在、荷物

（次ページへつづく）

楽しい修学旅行を、
より安心
より快適に
TOKIO MARINE
「学校旅行総合保険」
をおすすめします。

東京海上火災保険株式会社
本店　東京都千代田区丸の内1-2-1　☎03-3212-6211(代表)

座禅体験で
〝心、リフレッシュ!!〟
清潔、安全、快適、
安心のお宿

〈国際観光旅館〉
比叡山　延暦寺会館
TEL　0775－78－0047・0554
TELEX　5464－917
FAX　0775－79－5053

本館	17室	194帖	120人
比叡	28室	260帖	200人
北嶺	15室	160帖	130人
計	60室	614帖	450人

（前ページから）

の前搬入、後搬出という学校が非常に増えておりますが、その荷物が着く時間が、旅館の一番手薄な時間であるということです。そういうことを踏まえて、できましたら荷物は生徒さん自身でお持ちいただくか、もしそれができなければ、外人旅行並みのバゲージチャージをいただいて、それによってアルバイト等を雇い、対応したらいかがなものかと思います。

次に、朝食時間の問題ですが、朝食時間が早いときに炊飯係が朝三時に出勤している姿を見まして、せめて朝食は七時以降に、また、できましたらパン食にしていただければありがたいと思います。

また、水筒のお茶入れについての問題ですが、中学校では、水筒をお持ちになる学校が非常に多くなってきております。日本中、上水道がどこも完備されている現在、また、休憩店やバスの中などで飲み物が準備されいる今日に、水筒を持ってくる必要があるのかということです。駅弁を一つ買うときに、ついでにお茶を買いますと、小さなポリの容器で百円します。お弁当につけるお茶のときは百円出すのは抵抗がなくて、旅館で水筒にお茶を入れるのになぜ無料なのか、こういう疑問が生じます。

それから、先生の夜のミーティングですが、できましたら、反省会はコーヒーとケーキ、サンドイッチ程度で、しかも先生の御自分の部屋でなさっていただければありがたいと思います。

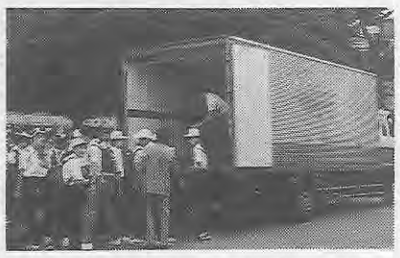
北條　今、労務問題について、旅館側から朝食の問題、荷物の問題、水筒の問題、ミーティングの問題等出たわけですが、学校側は学校側としてあると思うのです。若い生徒ですから、荷物は持っていくのが当たり前だと我々は思いますが、いろいろな事情もあるようですので、加瀬先生、その辺のところで、近鉄利用等の話をお願いします。

加瀬　本来、子供たちは自分の荷物は自分で運ぶ、あるいはお土産も自分で持ってうちへ帰ることが建前だろうと私自身思っているわけです。荷物の搬入というお話がありましたが、その背景にこういうことがあるということも一つ御理解ください。

私どものところは、京都に二泊して、二日目に奈良へ行くわけです。ところが、最近京都と奈良の間の交通事情が非常に悪くなり、時間がものすごくかかります。そういうことから、最近では、初日に京都へ着いた時点で、近鉄を利用して奈良へ行ってしまいます。奈良を見学し、もう一度京都へ戻って、京都連泊という形をとっている学校が多くなってきました。

その際に、荷物をどうするかということが問題になるわけです。荷物を抱えて奈良を自由に見学して歩くということはできませんので、どうしても荷物はどこかへ預けなければならないという問題が起こってくることから、荷物だけ旅館にお預かりいただくとか、あるいは前もって旅館の方へチャーター便で送るというような学校が最近多くなってきたということです。

北條　普通、今までの修学旅行はJRとバスということで、バスが荷物の置き場の形でずっと行動しているわけですが、今の話のように、京都－奈良間は朝早くから二十四号線は渋滞します。時間がかかるということで、近鉄を利用する。その方が快適でいいのですが、さて、近鉄奈良駅で降りて、その後奈良市内をどうするか。個人ですと、コインロッカーに預けてから動くわけですが、団体としてどうするかということで、京都駅から、あるいは学校から直接旅館の方へ荷物だけを託送しているのが現状です。


荷物の別送も裏に問題点が

それが、たまたま託送した時間が旅館にとっては一番つらい時間で、だれもいない、運転手さんが一人で旅館に運んでいるとか、添乗員も一生懸命運んでいるとか、いろいろなこともあるやに聞いております。それから旅館では総動員で、といってもその時間は余り人がいないということもお聞きしておりますし、いろいろな工夫をされています。

この問題は、今まで余り出ておりませんでしたので、エージェントも含めて、更に今後研究課題にしていただけたらありがたいなと思います。

塩地　荷物の搬入、搬出、この件に関しましては、今の時代の流れでしょうか、我々も便利に安易に宅配便で送ってしまうというような時代ですし、特に中四国、九州の修学旅行の生徒さんは、お土産等は大半宅配便で送られまして、軽い荷物一つでお帰りになるというような時代です。宅配便、チャーター便を利用することが時代の流れですので、これは大変難しい問題だと思います。

シティホテルの場合は、昼食もあり、二十四時間態勢を常にとっています。ところが、旅館の場合には朝と夜の勤務、中抜き勤務をなさっているのが大半だろうと思うのです。したがって、その搬入のはほとんどお請け致しておりますが、ある業者は、大きな入れ物、それにお茶をして入れておいていただけばいよ、あとは生徒が全部するからというお話をいただいたことがありまして、ああ、なるほど、添乗員がこういうお気遣いをしている学校もあるのだという体験もさせていただいたことがあります。

今、人手不足の問題を話しているわけですが、結局は、宴会場についている者が水筒にお茶を入れに行っていれば食事のサービスが手薄になる、どちらかにならざるを得ないという現状です。

水筒は、生徒さんはお持ちになった方がいいと思いますが、旅館の水はそれほどおいしくありませんが、水筒に入れるのにそういう方法もあるということで御配慮いただければ大変ありがたいことだと思います。

北條　水筒の問題まで出てきたわけですけれども、学校としては、水筒を持たせないと、見学地におきまして、今は自販機がたくさんありますので、ジュースばかり飲みます。のどを乾かして、また飲んでいくという傾向があります。夜になりますと、旅館の中で、私も経験があるのですが、のどが乾いたといって出てくる。寝かけていた生徒がまた起きてしまうとか、いろいろな問題がそこにあると思うのです。

二百人なり三百人なりの水筒全部にお茶を入れると二時間もかかる、学校側がやればやけどする生徒もいるということなのです。

修学旅行における　旅館のサービスは　いかにあるべきか

パネルディスカッション（続）

〈ミーティング〉

北條　次に、ミーティングの問題が出ておりましたが、この問題についても、いろいろな課題があると思います。

ともかく学校の先生は、中学の場合、本当に徹夜のように指導しているわけであります。ところが、旅館の方でそこまで、いつまでもついていなければならないというところに問題があるのではないかと思います。そういうことで、学校側としてその役割りを果たしていく。旅館側は大変だろうと思いますが、その時間等について、土居先生、話していただけますか。

土居　中学校の場合、どうしても一晩中安全監視をするということはどこの学校もやっているからこそ可能なわけでして、もし、みんなが独自に学校になってしまうと、戦争状態になって収拾がつかないと思います。

ですから、独自校の校長なり職員は、自分たちが好きな時期に好きな宿舎に泊まれるのは、大多数が修学旅行を利用して、抽選で当たった日をやむを得ず守ってやってくれているからできるのだということを理解してほしいと思います。近畿の校長会の総会などでは、何回も説明しております。そうしないと、独自校が一層増えていきますので、収拾がつかなくなると思っております。

それと、修学旅行の品質をアップするためには、できるだけ期間を広げる。そうすれば、宿舎もバスも、あるいはバスガイドさんも、すべてにおいて品質がよくなると思われます。兵庫県の場合、姫路市がいつも四月に実施しています。その方が品質がよろしい。もちろん、四月にやれば、担任との関係、生徒同士の問題等いろいろなマイナス面もあるのですが、ずっとこの方、四月中旬から四月末までに乗ってくれておりますので、近畿の場合は、四月の半ば過ぎから出発して、六月いっぱいまでというように、幅を広げることができております。

しかし、自分の学校となると、どうしても梅雨にかからない五月の後半に行きたいというのが本音ですので、その本音と全体のバランスとの調和をどう図っていくかということが非常に難しいのですが、乗り切っていかなければならない課題だと思います。

北條　総論賛成、各論は、というような問題も出てきたように思います。

考えてみますと、修学旅行の問題は、本日の問題にしてもほんの入り口であったと思いますが、旅館のことを考えてみますと、修学旅行にこの百年間支えられてきた、ともかく修学旅行のお客さんが入ってくれるので旅館の経営が成り立ってきたというのが一点あると思います。また、戦後いち早く修学旅行が復活できたのも、やはり旅館があってこそのことではなかったかと思っております。

サービスとは役割りであると規定し、役割りなればこそ学校の無理も聞いてもらわなければならない、また逆に、学校に対しても無理を申したいということも、役割りなればこそあったと思います。

お互いに協力し合って、すばらしい修学旅行ができますように、そして近旅連が更に発展しますように、また、これを企画していただきましたエージェントであります近畿日本ツーリストに本当に感謝申しあげます。

芭蕉の俳句で始めたものですから、最後に芭蕉の俳句で締めくくります。「梅若菜　鞠子の宿の　とろろ汁」という句がございます。これは、ただ旅館の名物のとろろ汁だけを言ったのではなくて、ところろ汁に含まれている人間の細かい温かみといいますか、そしてそれに対する芭蕉の思い、こういったものがその中に含まれていると思います。

議長　どうもありがとうございました。

今回初めて企画されました、直接御利用いただきます学校側と、受入施設でございます旅館、ホテル側とのパネルディスカッションでしたが、コーディネーターの北條先生のすばらしいリードで、二時間があっという間に過ぎ去ったように思われます。

元全日本中学校長会会長で、現在近畿日本ツーリストの修学旅行部の顧問でいらっしゃいます谷合良治先生がお見えですので、突然ですが、先生に御講評をお願い申しあげたいと存じます。

〈季節の平準化〉

北條　人手不足と労務問題について、朝食の問題、荷物の問題、それからミーティングの問題まで進めてきました。

最後に、季節の平準化の問題、これをたとえ五分でもお願いしたいと思います。

この問題につきましては、加盟校との関係がありますので、加瀬先生の方からよろしくお願いします。

加瀬　関東地区の場合、公立中学の修学旅行委員会ができておりまして、加盟校については、四月の半ばから七月の初めまでの期間に、関東五県で京都方面の修学旅行を実施しているわけです。したがって、その年度によりローテーションを組んでおりますから、四月頭初に当たる学校もありますし、場合によっては七月いう時期になることもあります。

茨城の場合、中学校の約60％が加盟をしております。もう少し加盟校がほしいわけですが、割当てでありますので、どうしても希望する日に修学旅行ができない。そうしたことで、60％ちょっと超えている程度ですが、その辺が限度かという気がしております。やはりどうしても好シーズンを目指しているということから、なかなか平準化が難しいということが言えるのではないかと思います。

それから、中学校の場合は受験との関係もあり、どうしても春に集中をしているのが実態です。

北條　非加盟校が問題だというお話もありました。加盟校があるから非加盟校は自分の好きな時期に行くことができるわけです。その辺のところは、学校側が更に加盟を増やすように進めていきたいといつも言っています。

土居　独自校の問題が一つ出ておりますが、独自校が実施できるのは、八割方の大多数の学校が修学旅行列車に乗ってみますと、修学旅行にこの先生に御講評をお願い申しあげたいと存じます。

「動物たちのあったかラ・ン・ド」

●営業受付時間
9:00～17:00（3月16日～11月15日）
9:30～16:00（11月16日～3月15日）
●修学旅行料金（消費税含む）
高校生1,100円　中学生　800円
小学生　700円　ガイドラジオ
バス1台につき1,030円

別府あじむ草原　博物館相当施設
アフリカンサファリ
〒872-07 大分県宇佐郡安心院町大字南畑
☎（0978）48-2331(代)
FAX（0978）48-2330

KANSAI KISEN
大阪・神戸 直行便 別府 さんふらわあ 12,000トン

大阪南港 19.00発 8.20着 ⇄ 神戸中突堤 20.30発 6.50着 ⇄ 別府 8.00着 19.20発

信頼の船旅
関西汽船
船客営業部販売課 大阪市北区梅田1-1 ☎(06) 344-7031　及び
東京支社 東京都中央区八重洲1-9-9 ☎(03)3274-4273　旅行代理店へ