パネリストの基調提案(1)

事故防止と親切な心

水戸市立第一中学校長
加瀬　忠

関東五県は、三十年来京都方面にお世話になっております。その間、大きな事故は一度もなく、この席をお借りして、皆さん方にお礼申しあげます。

修学旅行は学校だけがつくっていくものでありません。最近は「みんなでつくる修学旅行」というようなテーマもありまして、学校、旅館の皆さん、あるいは旅行業者、そうした関係の皆さん方でつくっていくものだろうと考えております。

教室がそっくり移動していくという形であり、旅館は教室そのもので、お世話になります従業員の皆さんは、まさしくこれは先生、教師という役割を負っていただきたいという希望もあるわけです。

とにかく安全第一というのが子供を預かる我々の一番関心のあるところです。子供たちの命を預かっているわけですので、事故があってはならないということを一番念頭に置いて計画を立て、実施をしているわけですが、いろいろな問題を持つ子供を含んだ集団を連れ歩くということ、この点を御理解をいただきたいと思います。問題行動を起こす生徒もおりますし、最近は異常体質の子供もおります。更には心身に障害を持つ子供たちを含んだ集団を、私どもは旅行に引率をしているわけです。

そういうことで、まず何よりも安全でありたいということ、事故があってはならないということ、と同時に、一般社会の皆さん方に御迷惑をかけることのないように行動させたいということを一番大事に考えております。

一社会人として教室の外で皆さん方にお世話をいただきながら、新しい体験をさせていく、その中から子供たちにいろいろなことを習得させていきたいというねらいがあるのです。中学生を預かっておりまして一番心配になりますことは、生徒指導上の問題で、安全性の問題、事故防止の問題ということです。そうした問題ということで、いろいろな無理な注文が学校側から皆さん方に出ているわけですが、その最たるものが、先ほども出ました一校一館の要求だろうと思います。これはあくまでも他校とのトラブルを避けたいという学校の希望、声でございます。

更には自動販売機をストップしてほしい。特にたばこの問題があります。最近、中学生の喫煙はものすごく増えております。

本来の修学旅行の目的からすれば、一室六名から八名ぐらいが一番いいのかと思っておりますが、最近は、個室でかぎがかかるようになり、一室の収容人員が非常に少なくなりました。最近は、女の子の方が発展していまして、男の子の部屋に入り込んでいるというような事態もございます。

あるいは室内の電話ですが、これもお互いに掛け合うということから、切ってほしいという希望も出ておりますし、テレビにつきましては、成人向けビデオの問題もありますが、それが切れても、夜遅くまで深夜放送を見ていて、翌日の行動に支障が出るという問題もあります。

窓の手すり、非常口の問題、テラス伝いの問題、いろいろあるわけですが、本来お客さんへのサービスであるべき施設が、修学旅行の場合は皮肉なことに、これをお返ししなければならないような状態が実際にはあるのです。

子供の言動について、皆さん方から御覧になりますと、この学校は一体普段どういう教育をしているのだろうかとか、あるいはこうした先生でよく勤まっているなとかいうような問題も、かなりあるのではないかと思います。

そうした中で、大変おほめをいただいて手紙を頂戴する。印刷した形式的なものでなくて、そこに何行か自筆で書き加えられておりますと、大変うれしゅうございます。何かお気付きのことがありましたら、ぜひお知らせをいただくと、修学旅行後の子供たちの指導に大変役立ちます。

そのほか、浴室の問題では、脱衣場がもっと広ければいいとか、食事の問題については、子供たちに、給食の方がおいしいなどといわれたりしますと、ちょっとがっかりします。

従業員さんの問題ですが、子供たちの声の中に、一生懸命働いているおばさんの姿を見て、手伝う気になったとか、あるいは私たちがやるべきなのだろうけれども、スリッパをそろえてくれているのを見て、申し訳なく思ったとか、あるいは熱を出して寝ていたときに、旅館の人が親切に看病してくれたというような子供たちの反省もあります。更に、京都弁で対応してくれたうれしさとか、あるいは玄関の前でそろって出迎えてくれたり、バスを見送ってくれたということに、子供たちは非常に感激をしております。

施設や設備のよさとかいうことよりも、一生懸命お世話をしてくださる皆さん方に対する感謝の気持ち、心と心の触合いといいますか、そういうものが子供たちには非常に強く響いてくるようです。

パネリストの基調提案(2)

大集団への配慮を

名古屋市立笈瀬中学校長
水野　明

東海三県は、ほぼ一様に箱根、日光、伊豆、東京を含む形での旅行がパターン化しております。宿舎の関係で一番の悩みは、短期間に十二万六千人が、東京で連泊はほとんどありませんが、必ず宿泊しなければ修学旅行が成り立たぬというところが一番困ることです。

本郷の旅館が大分減ったようですが、そういう厳しい事情の中で、修学旅行の関係で大きくお支えいただいている旅館関係の皆様に、どんなことが問題だろうかということで、若干調べて参りました。

一言で申しあげますと、くしくも修学旅行の特徴三つのうちの一つだと思いますが、「大集団」による移動であるということが第一点です。

第二点は、「教室の移動」だということ。

第三点は、一般の旅行に対してかなり「きちっとしたスケジュールで動かなければいけない」、そういう点が旅館の皆様方に関係の深いところだと思います。

第一点から、サービスを受ける側ということで、ごくわずかの例でもこれは致命的だということを申しあげたいと思っております。近旅連さんの関係でない旅館、エージェントがかなりの役割を果たしているのも事実です。

一つは、今も出ておりましたが、大集団の受入れに関係して、浴室が小さ過ぎるということです。東京都内ですが、短時間に入浴させるということを考えますと、浴室が小さ過ぎる、そして、トイレ、洗面所の数が少ないということと、これは私どもは克服しなければいけないと思っておりますけれども、そういう問題が一つあります。

それから安全面、これは非常に大事なことですが、無理にお願いをしている関係もありまして、旅館の中には、避難通路がどうなっているのか、明確でないところがあります。

大集団で移動しますので、それに関係して、労務問題とも関係があると思いますが、温かいものが冷え切った形でしか口に入らない、中には欠けた古い食器が若干あるという声が大分上がってきております。しかし、これはごく一部です。

二つ目に、教室の移動ということと関係して、これは世の中の変化がそういう問題を引き起こしたと思いますが、先ほども出ておりました各部屋のテレビ、物によっては成人用のビデオが見られるような体制になっているものがあるのだそうです。それから部屋用の電話、この二つは、もしカットしてそのとき使用停止にしていただけると、健全な修学旅行につながると私どもは考えておるわけです。

教室の移動ということに関係し、修学旅行の作文等を見て、どんなところに一番好印象があるのかといいますと、見学場所、体験学習の種類と並んで、宿舎の話が出て参ります。宿舎でテーブルマナーを勉強できた、ホテルマナーを勉強できた、あるいは本膳で食事ができた。今の子供たちはほとんどがお膳を使っておりません。食卓で食べております。ちょっと事前指導さえ加われば、新しい学習の場所になるというふうに思います。教育の場ですので、そんなことも加えていただけたらどうなのかと思います。

第三に最後の私の視点ですが、「かなりハードなスケジュールで動く旅行」であるということです。したがって、これも先ほどのことと少しダブりますけれども、労務問題に関係します。人手の問題にも関係しますが、一番本質的な修学旅行のスケジュールになくてはならぬもの、これは大切にしていただけたらどんなものでしょうか。荷物の搬出搬入とか、食事時間、あるいはトイレ、洗面の体制、この辺りは何とか御努力いただきますと、食器の片付け等、学校でできることもあります。子供たちにさせるべきことがたくさんあると思いますから、そういう面で接点を求めて、何としても時間的にきっちり動けるようにしていただきたい。学校の方もそういう努力をしなければいけませんが、事前の打合せ等で、その辺りをがっちり固めていただけるとありがたいと考えております。

それと、何でも旅館側にお願いするというのではなくて、生徒にやらせるべき内容と、旅館が受け持っていただくべき内容とをうまく調整をしていくことが、教育活動として大事ではないかと思います。例えば、布団の上げ下ろしということでも、敷くのは旅館が敷きます、上げるのは生徒が上げてくださいとか、またその逆とか、そういう内容につきましては、下見の段階でお互いにはっきりと物を言い合って、学習として生徒にさせるべきことはこれ、旅館に受け持っていただくことはこれということを詰めておいて進めればいいのではないかと思っております。

ところで、中学校を卒業していく子供たちが、卒業文集とか、あるいは同窓会を開いたときに出てきます話題は、修学旅行のこと、旅館のことばかりです。修学旅行が、子供にとっては思い出深い人生の宝物になっておりますので、これをより充実していくために、今後とも皆さんのお力を借りながら、教育としての修学旅行をより充実していきたいと思っております。

パネリストの基調提案(3)

楽しくそして厳しく

西宮市立大社中学校長
土居　克己

近畿二府四県の代表で参りました。修学旅行をエージェントの方々、旅館の方々、そして、全修協のお力添えを得て、我々現場と四者一体になってうまく進めていきたいものだと思っております。

生徒たちや教師にも「旅は師であり、詩であり、志である」ということを十数年言い続けております。最初の師は、旅にまさる教師はない。続いては詩（ポエム）である、歌である。三つ目は志である。旅によって大いに感動し、心を触発されて大きな希望を抱くんだ。ゆえに「旅は師であり、詩であり、志である」というふうに、修学旅行を学習としてしっかり受け止め、位置づけていこうと思ってやっております。

最近、更に加えて「学ぶことは楽しいこと、人の役に立つことも楽しいこと」ということを言い続けております。子供たちにもPTAの人々にも、生涯学習の意味からも、学ぶことは楽しいことなのだ、そして、人の役に立つことも楽しいことなのだということを言い続けているのですが、今日お集まりの宿舎の皆さん方は、我々の子供たちのために、いろいろ御苦労をされて仕事をしておられるわけですが、その仕事に使命といいますか、大いなる自信と誇りを持っていただいて「自分たちの仕事は、将来有為な青少年をはぐくむ仕事に大いに役立ち貢献しているのだ」というような気持ちでやっていただくと楽しいのではないでしょうか。

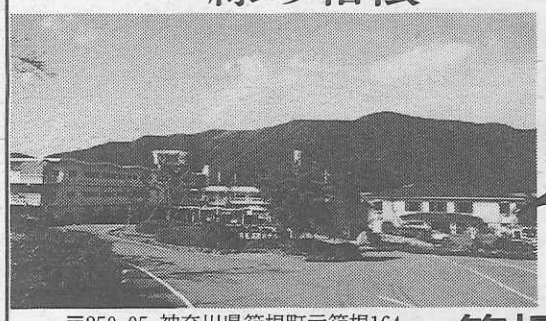
同じ仕事をしても、嫌々するのと、楽しくやるのとでは、成果が違ってきますので、我々教師も指導することは楽しいこと、旅館の皆さん方も、受け入れて子供たちが夢を膨らませることも楽しいことと思ってやっていただいたら、ますます修学旅行が価値ある行事として進んでいくのではないかと思います。

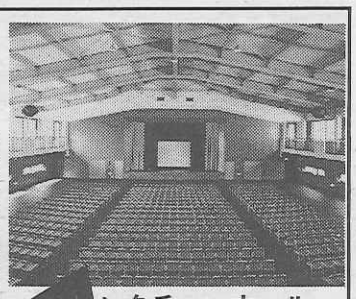
今日は、そういう一般論よりも、具体的にどのような問題点があるか、それを改善向上するためにはどうすればいいかということが中心課題であります。学校側が発言をしますと、ともすると自分たちがやらなければならないことを棚に上げて、相手に無理なお願いをしたり甘えたりすることが多いのですが、本来は教育活動ですので、きちっと自立性とか自主性とかいうものを仕込んでおいて、旅先でも、子供たちが自主性、自発性に基づいてちゃんとやっていくというふうにしていくのが本当だと思うのです。

先ほどから出ておりますように、安全確保が我々の最大の責任であります。旅館において命を落とすというようなことがあったり、大けがをするということがあっては、修学旅行をしない方がましですので、そういう絶対あってはいけないことを何としても守っていくためにはお互いにどういう努力をするかということです。

まず、旅館に入れば、学級ごとにとか、部屋ごとに避難経路とか安全経路を、やさしくではなくて、厳しくしっかりと教えていただきたい。お互いに命を大事にしようという意味から、こういうところを守りなさいということは厳しく言っていただく方がかえっていいと思います。安全確保を我々の力、皆さん方のお力を借りて、両方の力で是非やっていきたいということを強く望んでおります。

とびだせ自然へ
緑の箱根へ

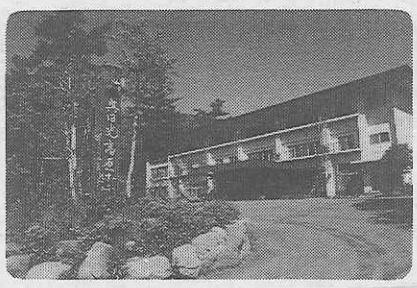




レクチャーホール

箱根高原ホテル
〒250-05 神奈川県箱根町元箱根164
電話0460-4-8595(代表)

●修学旅行/林間学校/スキー体験学習
奥日光の自然と仲間たちとの語らい……



夏は林間学校、冬はスキー
自然探勝の基地として日光国立公園内にたつ当ホテルをご利用ください
鉄筋3階建／小学生550名／中学生550名／高校生450名収容／大浴場あり
奥日光高原ホテル
〒321-16 栃木県日光市湯元温泉
TEL. 0288(62)2121(代表)

パネリストの基調提案(4)

ホテル利用と公衆道徳

東京ホテル浦島
取締役社長　塩地　博昭

私どものホテルはシティホテルでございまして、旅館のサービスとはやや異なるところがありますので、要を得ない点があるかと思いますが、東京地区のホテルの利用も増加しておりますから、お許しをいただいて、お話をしたいと存じます。

東京の私どものシティホテルは、いい言葉でいいますと、非常にスマートで格好よく、クールで、ちょうどテレビ映画そのものではないかという気がするわけですが、特にリゾートと比較しますと、実は非常に事務的で、形式的です。しかもホテルは長年の伝統、プライド、固定観念が非常に強くて堅いとうようなイメージを持っております。サービスについて、私どもが努力していることを一つ二つ御紹介申しあげたいと思います。

私どものホテルは、リゾートホテルと異なり、玄関での出迎え見送りも致しておりませんが、そういったホテルの中で、お客様には、明るく、会話を大切に、触合いを大切にということを心掛けております。そのためにどうしているかといいますと、新入社員が入りましたら、まず和歌山県勝浦の親会社でリゾート的なホテル、旅館の明るさ、温かさというものを会得させるため、毎年研修を実施したり、あるいは特に米国でのホテルの方は非常にすばらしいスマイルをお持ちなので、そういったスマイルを勉強するために海外にも時々派遣したりしております。

サービスの提供、何が出来るかというと、結局は、基本的には約束ごとをきちんと守るということに徹しなければいけないのではないかということ、それから当然添乗員、業者からの要望事項が、日々新たに入ってくるわけですけれども、今までやったことがないからできないというような考え方がどうしても邪魔をしてしまうわけです。しかし、お客様の希望は、時代の流れに沿った要望が大半でお金がたくさん伴う場合には経営的にも考えなければなりませんが、お金がかからない、人の気持ちでできるようなサービス、労力、こういったことに関しましては、できるだけ実行しようというのが私どものサービスの基本的な考えになっております。

もう一点は、非常にスピーディーな対応、御案内ということを心掛けております。エレベーターホールの前で各階の生徒さんにそれぞれスピーディーにキーをお渡しする。それからしばらくしますと、ワンフロアに九十一室ございますが、五つから多いときには二十部屋ぐらい、自動ロックのためかぎを室内へ置いて出てしまったという生徒さんがいらっしゃるのです。かぎを渡した係員はマスターキーを持って、食事が始まるまでしばらくそこに待機をしてスピーディーな対応をしようというようなことも心掛けているわけです。明るい応対、約束事を守るということ、スピーディーな応対、それからご要望に対してできる範囲でさせていただこうという気持ちが必要というのが、ホテルの中でのサービスの努力の範囲です。

先程来、一校一館というお話が盛んに出ておりますが、私ども東京ホテル浦島で、一校一館になりますと、明日から経営が成り立たない状態です。大体シーズンになりますと、一番大きな学校五百名を承わりまして、後は予約を受けないということになりますと、大変な問題です。私どものホテル、あるいはシティホテル、ビジネスホテルを利用されるお客様は一校一館ということはまず不可能ではないかということです。むしろ発想の転換をしていただいて、御利用の場合には、パブリックの利用、公共の中の道徳というようなものを勉強していただきたく思うわけです。

例を挙げますと、パブリックのスペースをスリッパや浴衣で、平気でお通りになるかたもいらっしゃいます。エレベーターの利用とか、階段の利用をほかの学校を全部シャットアウトして、私の学校がここを通るのだから、君たちはほかへ回れなどというような、中にはそういう添乗員もいらっしゃるわけですが、お互いに助け合うとか、お互いに融通し合うとか、お互いに社会の中にいるのだという考え方をお持ちいただいて、ホテルの御利用を願えれば大変ありがたいのではないかと、それがやはり社会の公衆道徳と、望ましい体験をなさる学校の教育の姿であっていただきたいと思います。

ホテルというものを御理解願って、それから皆様方からの要望も新しいものをどんどんアドバイスしていただき、楽しい旅のコーディネートをできるだけしたいと思っているのが現状でございます。

パネリストの基調提案(5)

京都の現状とサービス

ホテル佐野家
取締役社長　佐野喜一郎

京都では、主に修学旅行を受け入れております旅館は、東山地区、そして新京極に近い中京地区、それから京都タワーのある駅前地区に分かれております。

私の旅館はJR京都駅から約三分のところで、駅前地区に所属しております。部屋数は四十六室、畳数は六百五十畳、そして希望する宿泊人員は四百五十名ぐらいです。

京都は、御承知のように千二百年の歴史を有しまして、国宝、重要文化財、史跡、名跡、数々の文化財、また伝統行事があります。そのおかげで、全国から数多くの修学旅行生にお越しいただいております。春のシーズンは四月の半ばから六月の半ばまで、小学校、中学校、高校を問わず、たくさんの生徒さんをお迎え致しております。

京都市のデータによりますと、二年度の資料は七月の中ごろに発表されると思いますが、元年度におきましては、年間で五千百三十六校、生徒数で百二十三万五千人の生徒さんが京都にお越しになっております。割合は、小学生が一割、中学生が五割強、高校生が四割弱、春のシーズンは中学生が主体で、二千五百八十一校、生徒数で約五十五万四千人、秋は高校生が主体で、二千七校、生徒数で約四十四万二千人の方がお越しです。この春秋のシーズンで、約九割の学生さんをお世話させていただいております。

地区的に見ましても、東京、関東圏の方々が多く、今後は、輸送の関係もありますが、シーズンがますます集中化してくると思います。五月、十月は、旅館はもちろん、見学地も非常に混み合って、御迷惑をかけているのが現状です。

そのために、京都では、旅館組合の中に修学旅行を主に扱っております団体部会というのがございます。こちらは年々会員も減っておりますが、現在七十軒、部屋数にしまして二千三百三十六室、収容人員は約二万二千人を有しております。この部会は、京都に来られます修学旅行生を温かくお迎えし、そして安全に、快適にお泊りをいただくように心掛けている部会でございます。

部会では、春のシーズンは、会員が料理を持ち寄って、献立の講習会も行っておりまし、秋のシーズン前には、講師をお招きして、サービスの向上についての勉強会もさせていただいております。

また、この部会では、先ほどから問題になっております一校一館、そしてシーズンの平準化についても勉強会を開いております。本日のテーマになっております「修学旅行におけるの旅館のサービスはいかにあるべきか」ということにつきましても、研究をしております。

ハード面の施設におきましては、安全そして清潔を第一に、各旅館は定期的に改善をしておりますが、最近の金利高の影響によりまして、思うようには設備投資ができないのが現状でございます。

また、サービス面におきましても、人手不足、高齢化、労働時間の短縮などで非常に苦慮しております。今後は表面上のべたべたしたサービスでなくて、心のこもった、効率的で、かつ効果的なサービスを心掛けていきたいと思います。それにつきましては、学校でお作りになっております修学旅行のしおりを少しでも早くお送りいただいて、そつなく準備をさせていただければ非常にありがたいと思っております。

修学旅行におけるサービスは、あくまでも生徒さんが快適に旅行目的を達成していただくために、旅館がすべきすべてのお手伝いを意味していると考えます。我々は、修学旅行がいかに学校教育の中で重要な位置付けがなされているかを認識して、何をどのように、そしてどの程度お手伝いをさせていただくべきかを考えることが必要であると思います。そのためには、学校側と旅館がサービスにつきまして同じレベルの認識を持つことができるように、今後努力をするべきではなかろうかと思います。

最後になりますが、旅館としては、今後、生徒さんがお着きになってから出発されるまで、必ずしなければならないサービスをベースにしまして、各旅館の方針に従って何かプラスアルファを加えていかなければならないのではないか、そのように思います。

パネリストの基調提案(6)

長崎から学校への希望

ホテル白雲荘
取締役社長　林　功

地元近旅連において、旅館券増売専門委員、長崎市修学旅行委員長、情報連絡員をさせていただいております。その情報連絡員に絡みまして、一言申しあげます。

皆様に大変御心配をおかけしております雲仙普賢岳の活発な活動につきましては、マスコミの報道のとおり、島原は大変な被害に遭っておりますが、長崎市はもちろん、雲仙温泉旅館街や小浜温泉旅館街は平常と何ら変わることなく、ただ予約のキャンセル等の間接的被害の影響が出ているという現状を報告します。

さて、本日のテーマでありますが修学旅行における旅館のサービスはいかにあるべきかということですが、修学旅行が安全性、教育性、経済性の上に立って実施されていることは周知のとおりでございます。そして、旅館のサービスとは、お互いの信頼があればこそなされるものと思います。それゆえに、各地の修学旅行部会での問題点を解決して、旅館側にもやもやとくすぶり続けているものを払しょくして、初めてよいサービスができるものではないでしょうか。

毎回近旅連修学旅行部会に出てきます問題点も、修旅獲得競争が厳しい今日、エージェントには内容がわかっていても、学校にはなかなか言えない部分もあったと思いますが、本日は幸いにして学校側の代表者もお見えですので、旅館側の論理に立っての意見を少し述べさせていただきたいと思います。

まず始めに、営業上の問題に関連しまして、第一点は先ほどから出ております一校一館についての問題です。

第二点は、修学旅行のシーズンの平準化についての問題です。

第三点は、旅館内での売店及び自動販売機の禁止についてです。

最近、売店や自動販売機を禁止する学校が多くなってきておりますが、旅館の売上の一、二割が売店売り上げであることを考えるとき、それを禁止させることがいかに旅館が大きな犠牲を強いられているかの現状を御理解いただきたいと思います。また、休憩店で昼食時に他の学校と混雑して、トラブルを心配しながら買物をするよりも、旅館でゆっくり買い物をした方がどれだけ生徒さんに喜ばれることでしょうか。

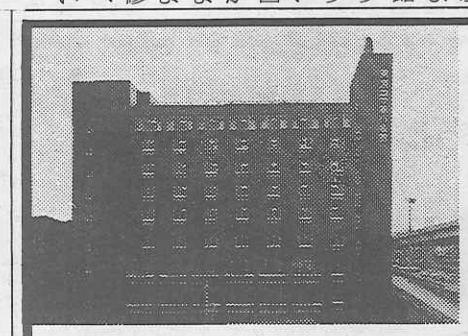
次に、室料につきまして、平和講習、レクリエーション等で別室や別会場を使用する機会が多いようですが、そのときは、冷暖房の光熱費もかかりますので、一般客と同じように、低料金でも結構ですから、室料を検討していただきたいと思います。

次に、この業界も御多分に漏れず人手不足や週四十時間労働が目前に迫っている中、労務上の問題に関連して、第一に荷物の別送、前搬入についての問題、第二に朝食時間の問題、第三に水筒のお茶入れについての問題、第四に夜のミーティングについての問題がございます。

また、管理上の問題に関連しまして、非常口、避難階段の確保について、現在は安全性と人命重視から消防法や建築基準法が厳しく、どの旅館もマル適マークをクリアするために大変な努力をしております。その消防署等の指導によって作った外階段、又は一階外部への非常ドアを、生徒さんを無断で外に出さないためにロープやチェーンでロックするよう学校側から指示を受け、対応に苦慮することがしばしばございます。大事のときの責任はどうなるのでしょうか。

次に、リーダーの先生を決めてほしいということです。近ごろは先生も若返り、民主主義的運営や教育をされているようですが、各先生がそれぞれの役割を分担されているため、初めて接する旅館側にとっては、どの先生にお聞きしてよいか、どの先生が全体を把握しているのかわからない場合があり、失敗することもあります。伝達の窓口を一本化していただければと思います。

以上、旅館側に立っての論理を、営業上、労務上、管理上の立場から述べてまいりましたが、このような現在旅館が抱えております問題点を少しでもわかっていただき、少しずつよい方向へ解決していくことが、お互いの信頼を回復し、よい旅館のサービスができるものと信じております。また、そうすることによって学校側にとってはよい修学旅行ができ、旅館も向上し、旅行業者も安心して御送客いただけるものと思います。



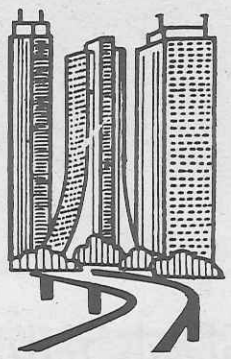
東京コマ旅行会館は
第8回優秀防火建築表彰で
建設大臣賞を受賞いたしました。
東京でのお泊りは
安全設備を誇る当会館へ。

東京タワー、国会議事堂を間近かに望む東京の中心にあり、8階建の近代ビルで、修学旅行の皆様に、より有意義な旅行をしていただくために、清潔で低廉に、しかも最新の設備をほどこした全館和室の観光旅館です。

ホテル〈全館和室〉
東京都港区六本木1丁目7番地
TEL(03)3585—1046(代表)

東京 コマ旅行会館

首都東京を見て、何かを！



東京ドームもすぐ近く
お泊りは　都心の
経験豊かな
本郷の旅館へ

本郷旅館協同組合
〒113 東京都文京区本郷4—36—3 TEL 03—3813—9381