

## 訪問調査時の店舗から寄せられた声

11/25～3/11

### 11/25 新規調査店舗

- ・ 認証店できちんとしていないところもあるのに、そんなにきちんと調査する必要があるのか？
- ・ 認証店であるのに感染対策がきちんとして行われていない店舗があると、認証制度そのものの信頼性が揺らぐのではないかと
- ・ 安心なまちのHPにこういった形で認証店を管理しているというアピールができる文言を付け足したほうがいいのでは...？

### 11/26 新規調査店舗

- ・ いつまで認証制度は続くのですか？見直しをしてほしい。
- ・ 感染者が0のときは「アクリル板を外していい」や、「この項目はしなくてもいい」など、基準緩和があればいい...とのことでした。
- ・ 認証ステッカーだけでなく、感染防止のスタンダードをお客様にとって目に見える形で出してほしい。
- ・ 同じ認証店でも対策していない店がある。きちんとしている店とそうでない店との差がある。
- ・ 対策してなくても認証店としているのはおかしいのでは...。

(調査員は、一般市民として声を上げてほしい、と調査員さんが伝えられたが、同業者としてそれは

難しいとのご意見が訳2件あった。)

12/6 A 様

- ・今年度は営業終了されているので、安心なまちのサイトになにか記載したほうがいいのではないのでしょうか？

12/7 NM 様

- ・認証店に登録はしているがメリットを感じない。
- ・取り下げようか検討中

12/7 M 様

- ・NM 様にちょうどいらっしゃったママさんが、八月に申請したのにもこない、とおっしゃっていた。  
(おそらく申請送信ボタンを押していなかったため、申請が届いていない。)
- ・ご事情を知っていらっしゃる調査員 N さん、または調査員 I さんに本町巡回時に M さんに訪問していただき、再度申請を勧誘する。

12/8 P 様

- ・以前は定員 20 名入っていたが、認証をとったことで 6 ~ 8 名しか入らないようになった。
- ・経営が厳しいため、認証をとらなければよかった。とママさんがおっしゃっていた。

12/13 新規調査店

- ・お店がきちんと対策していても、お客様がお店の感染対策に従ってくれない。
- ・お客様の意識の向上を図るために、事務局からも啓発をお願いしたい。

12/20 Y 様

- ・「認証制度はとてもありがたい。チェックリストがとても分かりやすく、こういう風に感染対策をしたらいいんだという指標になる。」と仰ってくださっていたそうです。

12/20 A 様

- ・「お客様がくまもと再発見の旅で戻ってきてくださって嬉しい。でもそれが終わったらどうなるかとても不安だ。」とおっしゃった。

12/21 R 様

- ・空気清浄機を購入されたが、HEPAフィルターがついていないので県では認められない。市では補助金が出るので、そちらをお勧めした。

2/3 新規調査店

- ・テイクアウトがメインの店で、外にテーブルと椅子が置いてあるだけのような店舗も多い。認証店の基準は何なのか。

対応：テラス席として考える、感染対策がとられていること。

#### 2/16 新規調査店

- ・ 闇営業をしている店もあるようなので、夜のアポなし巡回をどんどんしてほしい。

対応：時短要請中は県が調査している。時短要請による闇営業に対する権限はないが、対策状

況の確認として、巡回訪問調査などで実施するか検討する。

#### 2/25 新規調査店

- ・ 認証店なのにきちんと対策していない店がある。

#### 2/28 新規調査店

- ・ 認証を受けなければ営業できないというわけではなく、守らなくても営業できている店がある。
- ・ 飲み屋（スナック）としては夜 12 時頃まで営業できたほうがいい。

#### 3/2 K 様

- ・ 店舗の掲示物が多いので、サイズを小さくしてほしい。

#### 3/3 A 様

- ・ 認証店だからといって、来店されるお客様は少ない。市民の間で認証店の認知度は低いと感じる。

3/3 M 様

- ・ 認証制度は良い制度だが、認証店の中にはマスクをつけていないお店がある。（調理場で） それ以降、そのお店には行っていない。

3/4 A 様

- ・パーティションがあると、お客様は安心される。

3/4 W 様

- ・お客様の中には、アルコール消毒しない方や、マスクをしていないお客様もいる。

（特に若いお客様が多い）

- ・家族連れが多く、2 時間以内では帰られる。
- ・団体のお客様は少なく、5 人までのお客様が多い。

3/7 B 様

- ・3/6 から店舗再開する予定でしたが、まん延防止が延長になり、もう死活問題でもある。給付金の問題ではない。また、早めに判断し、早く情報が欲しい。

3/7 H 様

- ・ 認証店からコロナ陽性者が出た場合は、すぐに認証取り消しになるのか？心配。
- ・ 認証店なのに安心して営業する事ができない。スナックは 20 時が開店なので、22 時までまん延防止期間でも営業できれば嬉しい。

3/7 F 様

- ・ お客様がコロナ感染を怖がって来店しない。早く収束して欲しい。

3/9 K 様

- ・ お客様の声として、「他の店舗で、店のスタッフがマスクをしていない所がある！ここは、きちんとマスクをはめているので安心です。」と言われた。
- ・ お客様には、安心して来店頂いている。
- ・ 認証店で、21 時を過ぎても店の鍵を閉めて営業している店舗がある。抜き打ちで回って欲しい。きちんと感染防止対策をしている店舗とそうでない店舗がある。

3/11 K 様

- ・ 県の補助金(50 万)の申請は 1 回だけとは知らずに手続きされて、その後も出費がかさんだとの事です。申請は 1 回だけ！と強調してほしかった。

3/11 M 様

- ・定期的に訪問調査があるのは、とても良いと思う。

3/11 BO 様

- ・ご自身が家族で「H 店」に食事に行った時、パーティションが汚れていた。お客様が帰られた後も消毒されてなかった！とのことでした。

## 総括

- ① 認証制度はありがたい。チェックリストはわかりやすく、対策の指標になった。
- ② パーティションがあるとお客様が安心される。マスクをはめての対応でお客様が安心される。
- ③ 定期訪問調査はとても良い。
- ④ くまもと再発見の旅が戻ってきて嬉しい。しかし、終了したら反動が怖い。
- ⑤ 感染防止策を順守していない認証店がある。
- ⑥ 認証店の管理方法をより具体的にアピールし、認証店の信頼を維持させるようにする。
- ⑦ 認証制度の基準を感染者ゼロ等の時の緩和基準を設けてほしい。
- ⑧ 認証ステッカーだけでなく、もっとわかるようにしてほしい。
- ⑨ 休業店など事務局で管理し、HP で記載していただきたい
- ⑩ 認証店のメリットが感じられない。取下げを検討中
- ⑪ 掲示物が多く、小さくしてほしい。
- ⑫ 闇営業をしている店舗がある。

- ⑬ 定員が少なくなり、経営が厳しい。団体のお客様は少なく、家族連れで 2 時間以内。
- ⑭ まん防が延長され、死活問題。給付金の問題ではなく、情報を早くいただきたい。
- ⑮ お客様がアルコール消毒・マスクなどの対応してくれない。
- ⑯ お客様への認証制度の認知度が低く、啓発をお願いしたい。
- ⑰ 社交業の時短要請については時間を変えてください。
- ⑱ 県の補助金の申請回数を 1 回とより分かりやすくしてほしい。