

平成26年度

成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業 報告書

「温泉コンシェルジュ」 養成事業



別府市扇山周辺の湯煙

【実施組織】

おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト

【推進主体】大分大学高等教育開発センター

【育成機関】別府溝部学園短期大学(事業受託機関)

目 次

あいさつ おんせん県おおいた別府型・ドリームプロジェクト 前田豊樹委員長

1部 事業概要とカリキュラム

- 1. おんせん県おおいた別府型・ドリームプロジェクト事業概要 5
- 2. 本事業での温泉コンシェルジュの考え方 13
- 3. 温泉コンシェルジュ養成専門科目一覧 17
- 4. 評価規準 21

2部 1年生科目授業検証資料

- 1. 「到達目標」評価結果 25
- 2. 「評価規準」評価結果 27
- 3. 各科目における目標達成に関する受講者の評価 28
- 4. 各科目におけるアンケート結果 36
- 5. 受講者が紹介する「別府の魅力」（授業での成果物） 60
- 6. 授業資料（市内学習コース表・模擬面接質問） 87

3部 広報・調査資料

- 1. 「啓発シンポジウム」開催資料 93
- 2. 「おもてなし人材」に関する意識調査 103

4部 教材等成果物資料

- 1. 授業等のDVDの作成 115
- 2. アプリ「おもてなし事典」（5か国語）の作成 116

<参考資料>

- 資料1 おおんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト委員名簿 133
- 資料2 「履修証明書」（別府溝部学園短期大学） 134
- 資料3 食物栄養学科「温泉コンシェルジュコース」教育課程 135
- 資料4. 専門科目カリキュラム集（修正版） 136

ご 挨拶

おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト

委員長 前 田 豊 樹

平成26年度文部科学省「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」の2年次を、推進主体である大分大学高等教育開発センターを中心にして、関係者による「おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト」を組織し、別府溝部学園短期大学における「温泉コンシェルジュ」養成の取組を進めてまいりました。

本事業の目的は事業名のとおり、「社会が求める中核的専門人材の育成」を行う、高等教育機関の役割が問われるものであり、高等教育機関に求められる中核的専門人材を育成するための方策をモデル的に検証するものであります。高等教育機関におけるキャリア教育カリキュラムの開発とその実証、そして、就業への繋がりが期待できるシステム作りが求められているものと考えています。そのためには、まちづくりや地域の活性化に課題を抱える行政や企業、地域活動を続ける組織・団体、さらに、高等教育機関や医療機関等の専門的領域の関係者が、その枠を超えて新しいテーマコミュニティを形成することが重要であるという考えを基盤にしています。

別府市は日本一の温泉源、湧出量を誇る「おんせん県おおいた」の中心的な国際観光温泉文化都市として発展してきました。この環境の中で、「別府の温泉をベースにした観光と最高の癒しを提供できるプログラムの提供と総合的なおもてなしを提供する温泉コンシェルジュ」を養成し、大分県、更には全国の温泉観光を目指す地域において特に期待される人材の育成を進めるものです。

本年度は、1年生科目の検証、温泉コンシェルジュの啓発事業、おもてなし事典（アプリ）の製作等に取り組んでまいりましたので、本報告書にてご紹介し、関係者の方々からの今後の取組へのご示唆をいただきたいと考えています。

なお、公私ともにご多用の中、本事業に賛同をいただきご支援をいただきました関係各位に深く感謝申し上げます、ご挨拶とさせていただきます。

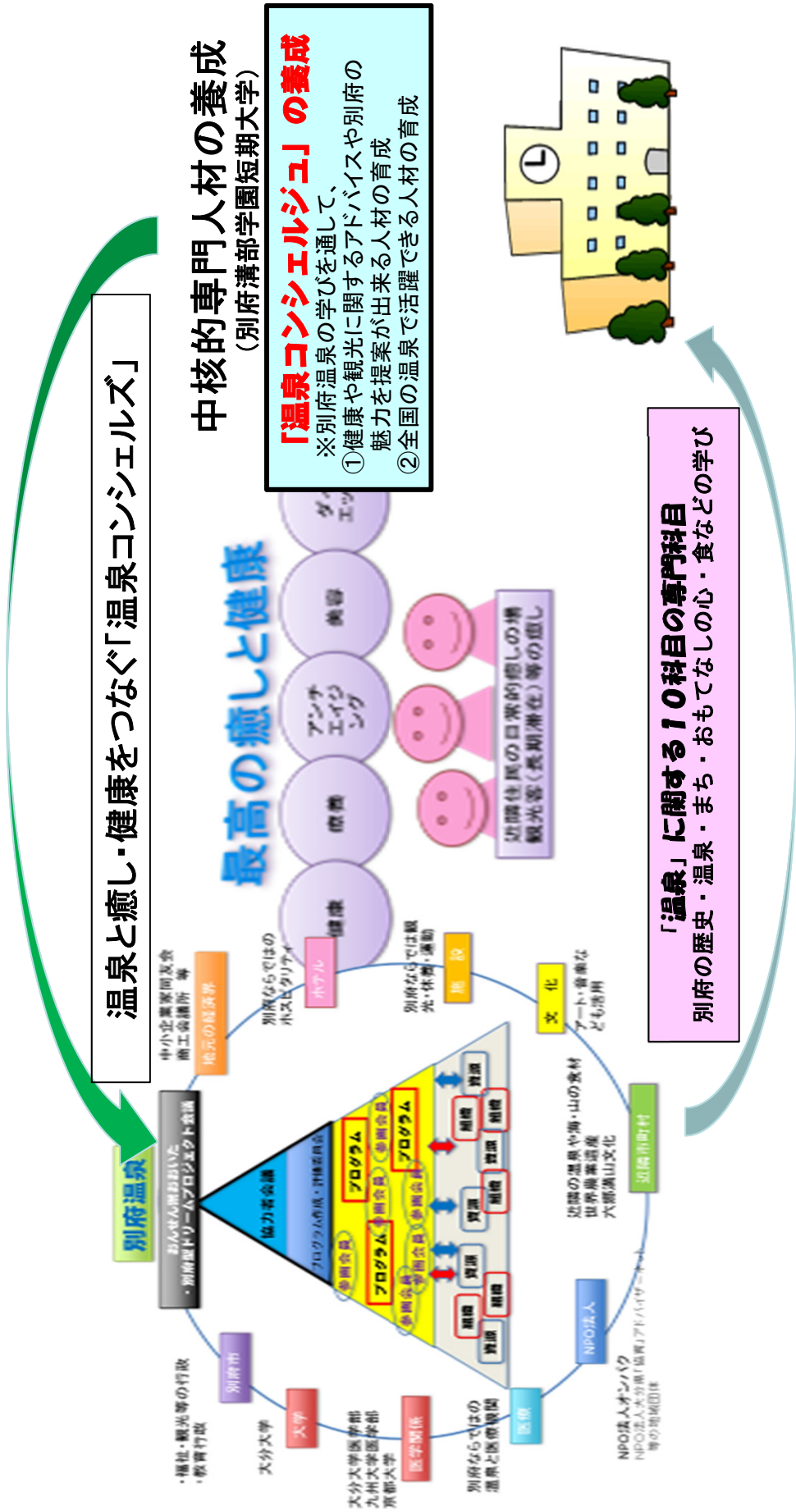
平成27年2月

1部 事業概要とカリキュラム

1. おんせん県おおいた別府型・ドリームプロジェクト事業概要
2. 本事業での温泉コンシェルジュの考え方
3. 温泉コンシェルジュ養成専門科目一覧
4. 評価規準

平成26年度文部科学省委託事業 「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」 おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト

推進主体：大分大学（事務局：大分大学高等教育開発センター）
 推進組織：おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト
 育成機関：別府溝部学園短期大学（文部科学省委託受託機関）



【観光分野 職域プロジェクト】
 平成25年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」
 おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト
 （大分大学、溝部学園等）

課題・ニーズ・背景等

- 【外部環境】**
- ・長引く景気低迷
 - ・人口減少による需要減少
 - ・娯楽に対する消費者ニーズの高度化・多様化等
- 【内部環境】**
- ・団体客依存体質
 - ・過大投資による過剰債務
 - ・価格競争激化
 - ・後継者難

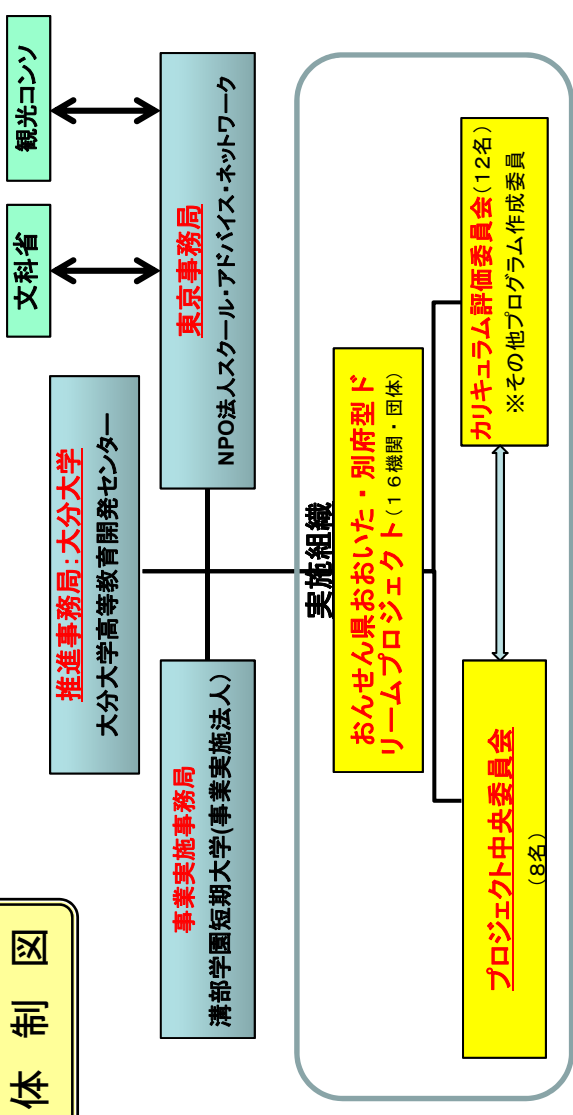
取組の概要

- 目標：**
 別府をベースに学ぶ「温泉コンシエル
 ジュ」に求められるカリキュラム検討
- 目的：**
- ① “温泉コンシエルジュ”の定義付け
 - ② “温泉コンシエルジュ”に求められる必須能力の設定
 - ③ “温泉コンシエルジュ”養成カリキュラムの作成

成果目標(アウトカム)

別府温泉
 コンシエルジュの育成
 ↓
 「健康」、「療養」、「アンチエイジング」、
 「美容」、「ダイエット」「メンタル」
 ”最高の癒やしと健康”を提供
 ↓
全国の温泉観光への普及

体制図



参加・協力機関等

- **教育機関(関係者含む)**
 大分大学、別府溝部学園短期大学
- **行政機関(関係者含む)**
 別府市、別府市教育委員会
- **産業団体・企業等**
 大分県中小企業家同友会、別府市観光協会
 畑病院、NPOハットウ・オンパク、
 NPO大分県「協育」アドバイザーネットワーク
 大分県「協育」ネットワーク協議会
 東国東地域デザイン会議
 NPO法人ベッププロジェクト
 NPO法人スクール・アドバイス・ネットワーク
 ○その他、温泉研究者・地域研究者等

【観光分野 職域プロジェクト】
 平成25年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」
 おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト
 (大分大学、溝部学園等)

本事業で目指す「温泉コンシエルジュ」のイメージ

職場や他のコンシエルジュとネットワークを構成し、「温泉をベースとしたコンシエルジュ」として顧客への「総合世話係」となる。各種法律や温泉の効果・効能に関する知識を持ち、総合的、個別的な温泉プログラムを提供するサービスができる知識や情報、コミュニケーション力等を取得したコンシエルジュ。

1. 「コンシエルジュ」とは

○ サービスをする専門家(「総合世話係」)として、顧客が最も頼りになる「究極のパーソナルサービス」をする人(職業)

2. 「別府温泉コンシエルジュ」とは

○ 別府温泉をベースにした観光と最高の癒しを提供できるプログラムの提供と総合的なおもてなしを提供する温泉コンシエルジュ

本事業で定義する「温泉コンシエルジュ」

職場や他のコンシエルジュとネットワークや温泉の効果・効能に関する知識等を持つなど、温泉をベースとした総合世話係として、「温泉プログラム」を提供するコンシエルジュ。

	評価方法(詳細はシラバスに記載)		評価内容	
	①知識	②問題解決能力	③適性	評価基準
中核的専門人材としての「別府温泉コンシエルジュ」に求められる知識・能力	①知識	②問題解決能力	③適性	評価基準
基本的に求められるもの	①知識	②問題解決能力	③適性	評価基準
1. コンシエルジュとしての資質・能力・基礎知識の習得	ペーパー試験	授業時に行う課題		別途設定
2. 別府に関する基礎知識の習得	ペーパー試験	授業時に行う課題	必要な科目において、学期毎の終了時に、関係者による総合判定を行うための模擬接応試験	別途設定
3. 温泉の利用に関する学び	ペーパー試験	授業時に行う課題		別途設定
4. 温泉と健康・医療に関する学び	ペーパー試験	授業時に行う課題		別途設定
5. 別府温泉と観光の街づくりに関する学び	ペーパー試験	授業時に行う課題		別途設定
※上級コンシエルジュの資質の習得	ペーパー試験	授業時に行う課題		別途設定

【観光分野 職域プロジェクト】
 平成25年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」
 おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト
 (大分大学、溝部学園等)

目指すレベル：(2) ※但し社会人学生は (3)

- ①職場や他のコンシエルジュとネットワークを構成して、「温泉をベースとしたコンシエルジュ」として顧客に対応するサービスを提供できる知識や情報を取得する。
- ②接客の中心メンバーとして、問題解決力を発揮して創意工夫を凝らしたプログラムの提供などができる。
- ③様々な研修やネットワークをとおして、専門性を生かした新しいプログラムを提供する業務を遂行しようとする。



【1. 温泉コンシエルジュ専門科目】

必要な学び	科目名	到達目標 (別府温泉コンシエルジュとしての専門性)
コンシエルジュの基礎知識	温泉コンシエルジュ基礎	講義 温泉コンシエルジュに求められるものを理解し、別府の魅力を提供する総合的な接客サービスができる。
別府に関する基礎知識	別府の歴史と文化	講義 別府の歴史・人物・文化・自然に関する一定の知識を持ち、各種資料による別府の紹介ができる。
別府に関する基礎知識	まちづくりと景観	講義 別府のまちづくりと景観について一定の知識を持ち、他の地域と比較した特色を学ぶ。
温泉の利用に関する学び	温泉学	講義 温泉の泉質や効能等の基礎知識を学ぶとともに、温泉を活用した産業、世界の温泉情報を説明できる。
コンシエルジュの基礎知識	おもてなし演習	演習 宿泊施設における職能別の職務を体験し、宿泊施設の業務と、業務ごとのおもてなしの心を学ぶ
温泉の利用に関する学び	別府で学ぶ温泉の基礎	講義 温泉の様々な利用を知り、別府における温泉産業、サービス、情報発信等を説明できる。
別府温泉と観光の街づくりの学び	温泉コンシエルジュ実習 I	演習 別府市内の地理や交通手段を学び、温泉を活用した・PRするイベントや温泉体験等の別府案内ができる。
別府温泉と観光の街づくりの学び	温泉コンシエルジュ実習 II	演習 別府温泉の観光・健康・医療・食等のコンシエルジュとしての総合的な企画プログラムを提案できる。
温泉と健康・医療の学ぶ	温泉医療療養指導	講義 温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係を説明できる。
温泉と健康・医療の学ぶ	温泉トレーニング	講義 温泉を活用した健康トレーニングや温泉との関係に限らず広く癒しや健康増進のトレーニングプログラムを説明できる。

【観光分野 職域プロジェクト】
 平成25年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」
 おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト
 (大分大学、溝部学園等)

【3. 評価：到達度評価内容】

基本的に求められるもの	評価規準（※シラバスに記述）	評価基準採点表（科目ごとに詳細を決定）
1. コンシエルジュとしての基礎知識・資質・能力・の習得	1. 知識 2. 問題解決能力 3. 適正（対人・対自・専門性）	評価基準：L1:60点～L2:70点～L3:80点～L4:90点～L5:95点～ 評価方法（シラバスに記述） ①知識：ペーパーテスト ②問題解決能力：授業時に行う課題 ③適性：模擬面接
2. 別府に関する基礎知識の習得	1. 知識 2. 問題解決能力 3. 適正（対人・対自・専門性）	評価基準：L1:60点～L2:70点～L3:80点～L4:90点～L5:95点～ 評価方法（シラバスに記述） ①知識：ペーパーテスト ②問題解決能力：授業時に行う課題 ③適性：模擬面接
3. 温泉の利用に関する学び	1. 知識 2. 問題解決能力 3. 適正（対人・対自・専門性）	評価基準：L1:60点～L2:70点～L3:80点～L4:90点～L5:95点～ 評価方法（シラバスに記述） ①知識：ペーパーテスト ②問題解決能力：授業時に行う課題 ③適性：模擬面接
4. 温泉と健康・医療に関する学び	1. 知識 2. 問題解決能力 3. 適正（対人・対自・専門性）	評価基準：L1:60点～L2:70点～L3:80点～L4:90点～L5:95点～ 評価方法（シラバスに記述） ①知識：ペーパーテスト ②問題解決能力：授業時に行う課題 ③適性：模擬面接
5. 別府温泉と観光の街づくりに関する学び	1. 知識 2. 問題解決能力 3. 適正（対人・対自・専門性）	評価基準：L1:60点～L2:70点～L3:80点～L4:90点～L5:95点～ 評価方法（シラバスに記述） ①問題解決能力：授業時に行う課題 ②適性：模擬面接
6. 上級コンシエルジュの資質の習得	1. 知識 2. 問題解決能力 3. 適正（対人・対自・専門性）	評価基準：L1:60点～L2:70点～L3:80点～L4:90点～L5:95点～ 評価方法（シラバスに記述） ①知識：ペーパーテスト ②問題解決能力：授業時に行う課題 ③適性：模擬面接

【観光分野 職域プロジェクト】

平成25年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」

おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト

(大分大学、溝部学園等)

1年次：H25年度：専門科目「カリキュラムの作成」

2年次：H26年度：「学生の構成と単位認定」計画

○大学生の授業カリキュラムとしての実証検証を行う

1. 1年生の科目（5科目）を実施する。

※短期大学の学生（社会人学生を含む）の選択科目として単位を認定する。

2. 社会人への公開授業とする。

※120時間以上の履修は「履修証明制度」により認証する。

3年次以降：H27年度：温泉コンシエルジュコース新設

による短期大学入学生募集

1. H27：食物栄養学科に「温泉コンシエルジュコース」を新設（学生定員20名）

2. 社会人は「社会人学生」又は「公開授業の受講」として受講可能

※インターシップ（演習）は公開授業としない予定である。

専門科目のシラバス・カリキュラムの設定

【1. 授業のねらい】

- ① 授業をおこなう背景や求められているもの(こと)を記述する
- ② 15時間の授業のねらいの概要及び、中心的なねらいを記述する

【2. 具体的な到達目標】

- ① 授業内容の括り毎に具体的な目標を記述する
 - ② 重要な資質・能力等を記述する
- ※評価規準一覧に対応させ、シラバスに記述

【3. 授業の内容】

※授業内容の括り毎に記述し、各括りの項目を示す

- 【例】
1. コンシエルジュに必要なもの(1時間～5時間)
 2. (別府)温泉コンシエルジュに必要なもの(6時間～10時間)
 3. 顧客へのプログラムの提案(11時間～15時間)

【4. 成績評価の方法と評価割合】

C:60点～/B:70点～/A:80点～/S:90点

①知識 ②問題解決力 ③適性 ④その他 で記述する

- ① 授業での知識:ペーパーテスト
- ② 授業時の課題対応:ミニレポートや学習課題への対応
- ③ 適性:関係者での模擬接遇
- ④ その他:責任感や積極性等の授業中の態度

【5. 具体的な授業計画】

- ① 「3. 授業の内容」に沿って、それぞれの授業内容を2～3ページで作成する
- ② 内容ごとに授業者を記載する

2 年次の「学生の構成と単位認定」計画

1. 短期大学の学生（社会人学生を含む）の選択科目として単位を認定する。
2. 社会人への公開授業とする。但し、希望により単位を認定する。
（※120時間以上の履修は「履修証明制度」により認証する。）



3 年次以降の「学生の構成と単位認定」計画

1. 短期大学「食物栄養科」に「温泉コンシエルジュ」コースを新設する（社会人学生を含む20名）。
「温泉コンシエルジュ」コースの教育課程（単位数）

※但し、「温泉コンシエルジュ」資格を認定する場合は「温泉コンシエルジュ」授業の10科目（20単位）は必須

	開講単位数		開講授業数		開講授業数	
	単位数		1年		2年	
	卒業 必須	選択	前期	後期	前期	後期
温泉コンシエルジュ	0	20	5	0	3	2
基礎科目	5	17	10	10	5	6
食と健康	8	27	8	4	2	7
ビジネス	0	12	3	3	2	2
介護福祉	0	7	2	2	0	1
キャリア	0	8	1	1	1	1
計	13	91	29	20	13	19

2. 専門科目は「とよのまなびコンソーシアムおおいた」の8大学の共通教育科目とする。（科目は選定する）
3. 専門科目は社会人への公開授業とし、120時間以上の履修は「履修証明制度」により認証する。
4. 別府市等の「認証制度」と「雇用の創出」制度を確立する方向で検討している。

本事業での「温泉コンシェルジュ」の考え方

1. 【コンシェルジュ】

1つの窓口で事足りるサービス体系として『コンシェルジュ・サービス』という呼び方もされており、旅行者や顧客、相談者等（以下「顧客」という。）が相談する窓口において、どんな相談に対しても、豊富な知識に基づいてそれぞれに合った提案・サービスを行う制度や職域をいう。

コンシェルジュは、サービスをする専門家（「総合世話係」）として、顧客が知らない土地で最も頼りになる存在であり、次の役割を果たす。

- ①顧客である旅行者の旅にまつわるトラブルを解決し、人々を正しく次の目的や目標の場所に導くお手伝いをします。
- ②顧客一人ひとりに応じたきめ細かいサービスをするために、ホテルのみならず、観光案内所や駅、百貨店、病院など、多くの業界・企業に広がります。
- ③顧客の要求に応じて、街の地理案内や航空券・観劇の切符の手配、道案内やレストランの紹介、病気の時なケア、人探しや物探しなどあらゆる要望を承り、「究極のパーソナルサービス」をします。

そのためには、次の資質・能力が求められる。

- ①コンシェルジュは客をたらい回しにせずに、あらゆる知識や人脈を駆使して要望に応えようとする思いやりと暖かさをもってお迎えする心と態度が必要です。
- ②顧客を安心させるためにゆったりとしゃべることや、何事にも冷静に対応し、どんな人とも心からコミュニケーションをとろうとする姿勢やコミュニケーションツールの言語を使いこなす能力が不可欠です。
- ③顧客の相談に対応できる正しい知識、判断力、行動力、奉仕の心、さらに、コンシェルジュとしての資質を高めるための向上心や自己開発力、問題解決力等が求められます。
- ④日頃から幅広く情報を集めたり、取引先と良い関係を築いたりしておくことや、コンシェルジュ同士がホテルや企業の枠を超えてネットワークを組織することも必要です。

➡ 必要な学び

①言語を学ぶ

- ・英語
- ・中国語
- ・韓国語
- ・日本語表現

②思いやりの学び

- ・おもてなしを学ぶ
- ・コミュニケーションを学ぶ
- ・介護技術を学ぶ
- ・コンシェルジュの資質を身につける（3で詳細を記述）

③コンシェルジュの知識

- ・コンシェルジュの基礎知識を学ぶ

2. 【温泉コンシェルジュ】

温泉コンシェルジュは、顧客への温泉に関する「総合世話係」であり、各種法律や実際の効果・効能に関する以下の知識を持ち、温泉を中心としたプログラムを提供することが求められる。

(1) 温泉の基礎知識を学ぶ

地中から湧出する温水、鉱水及び水蒸気その他のガス（炭化水素を主成分とする天然ガスを除く。）で、次に掲げる温度または物質を有するものをいう温泉における効能は、湯治などに代表されるように古くから人々に知られていた。その効能は前述のように2つに大別でき、入浴によるもの、飲泉によるものに分けられる。

(2) 温泉の効能を学ぶ

①温泉と医療と健康

○地中から湧出してくる温泉（鉱泉）には、様々な物質が溶存している。それら物質のうち、温泉法によって定められた特定の18種類の物質の、温泉1kgあたりの溶存量および総溶存量によって泉質の分類が定められている。

○効能は、多くの場合温泉の泉質に依存する。

○療養泉の掲示用泉質は11分類である。

②温泉によるメンタル的な癒し・美容やダイエット・食育・健康の効能を学ぶ。

(3) 温泉と産業を学ぶ

①温泉地域における地熱発電の開発等の産業の活性化につながっている。

②温泉を通じた「観光」環境の充実と情報提供の充実が求められる。

➡ 必要な学び

①温泉の基礎（詳細は3で記述）

・温泉の泉質を学ぶ ・温泉の効能や活用を学ぶ

③温泉と健康・医療を学ぶ（詳細は3で記述）

・温泉と医療・健康を学ぶ

④体験を通して「温泉コンシェルジュに求められるもの」を学ぶ（詳細は3で記述）

⑤別府で学ぶ温泉の基礎

・温泉と産業を学ぶ ・別府温泉の癒しの取り組みを学ぶ
・情報発信ツールの現状と発信企画の提案

3.【別府温泉コンシェルジュ】

別府市には、鶴見岳（1,375m）と約 4km 北にある伽藍岳（または硫黄山、1,045m）の二つの火山の東側に多数の温泉が湧き出ている。泉都とも呼ばれる別府市ならではの、温泉資源を活用した観光を基幹産業として観光名所化した別府地獄めぐりなどの観光スポットの充実や、市民生活の健康・癒し場としての利用、古くは明礬の生産、近年では地熱発電、医療、花き栽培、養魚業、最近では温泉泥美容まで、様々な産業に幅広く利用されており、別府市ならではの取り組みに関する知識が求められる。

(1) 別府温泉の特徴・歴史についての知識が求められます

①歴史の異なる 8 箇所の温泉郷（別府八湯）の泉質・効能や分布等を学ぶ

湧出量：世界 2 位毎分 95, 167 L

源泉数：世界 1 位 2, 847（日本の源泉の 1 割）

泉質：療養泉の 11 分類中 10 種がある

②神話や開湯伝説と温泉街の形成を学ぶ

③別府観光の父油屋熊八の「山は富士 海は瀬戸内 湯は別府」の経緯と背景を学ぶ

④高度経済成長とともに到来した観光ブームによる発展を学ぶ

⑤別府の温泉資源活用の歴史と温泉産業を学ぶ

⑥別府八湯の活性化の取り組みを学ぶ

・「観光」環境の充実と情報提供の充実

(2) 顧客へのおもてなしの対応（特に、海外からの旅行者）によるリピーターの拡大が求められます。

顧客に対して、別府温泉をベースにした最高の癒しを提供できるプログラムの提供と総合的なおもてなしを提供することが求められます。

➡必要な学び

①別府を学ぶ

・別府の歴史や人物、文化、自然を学ぶ

②別府の街づくりを学ぶ

・産業 ・交通 ・町並み ・景観

②街づくり体験を通して「別府温泉コンシェルジュの資質」を学ぶ

・別府の地理や様々な施設を学ぶ ・別府の活性化の取り組みを学ぶ

・別府の街づくり体験：別府市内のイベント、温泉等の実体験

・別府の活性化企画：魅力的な別府プログラムの企画

③別府温泉と健康・医療の取り組みを学ぶ

・別府温泉の泉質と医療・健康を学ぶ

④別府で学ぶ健康づくりを体験する

・健康トレーニングを学ぶ ・市内の健康づくり環境を学ぶ

・食による健康づくりを学ぶ

【教育課程として設定すべき学習内容】

本事業で定義する「温泉コンシェルジュ」

職場や他のコンシェルジュとネットワークを構成して、「温泉をベースとしたコンシェルジュ」とした顧客への「総合世話係」であり、各種法律や温泉の効果・効能に関する知識を持ち、総合的、個別的な温泉プログラムを提供するサービスができる知識や情報、コミュニケーション力等を取得したコンシェルジュ。

参考：「別府温泉コンシェルジュ」とは

○本別府の温泉をベースにした観光と最高の癒しを提供できるプログラムの提供と総合的なおもてなしを提供する温泉コンシェルジュ。

1. コンシェルジュとしての資質・能力・基礎知識の習得

- ①温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ
- ②顧客の国の言葉を学ぶ
- ③思いやりの心とマナーを学ぶ
- ④体験を通して「温泉コンシェルジュの資質」を学ぶ

2. 別府に関する基礎知識の習得

- ①別府を学ぶ（歴史・人・文化・自然）
- ②別府の街づくりを学ぶ

3. 温泉の利用に関する学び

- ①温泉を学ぶ
- ②温泉と産業を学ぶ
- ③温泉と健康・医療を学ぶ

4. 温泉と健康・医療に関する学び

- ①別府温泉と健康・医療の取り組みを学ぶ
- ②別府で学ぶ健康づくり

5. 別府温泉と観光の街づくりに関する学び

- ①別府で学ぶ温泉の基礎
- ②街づくり体験を通して「別府温泉コンシェルジュの資質」を学ぶ
- ③別府からの情報発信を学ぶ

参考：上級コンシェルジュの資質の習得

- ①介護技術を学ぶ
- ②食と健康を学ぶ
- ③コミュニケーション能力を学ぶ
- ④日本語を学ぶ

温泉コンシェルジュ養成専門科目一覧

【1年生対象科目】 * 別府に関する基礎的な学びをする

	科目名	履修内容	時間数	単位数
1科目目 金3時限	温泉コンシェルジュの基礎	温泉コンシェルジュに求められるものを理解し、別府の魅力を提供する総合的な接客サービスの内容を学びます。	講義 15.コマ	2単位
授業計画	1. 温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ。(1時限～10時限) ①コンシェルジュに必要なもの(1～5) ②(別府)温泉コンシェルジュに必要なもの(6～10) 2. 顧客へのプログラムの提案演習(11時限～15時限) ①温泉コンシェルジュの魅力PR(11～12) ②温泉コンシェルジュが発信する別府の魅力(13～15)			
到達目標	1. 知識・理解 ①(別府)温泉コンシェルジュに必要な知識や資質・能力を理解し、説明できる。(A-⑤) ②別府の魅力・特色を知り、顧客の求めるプログラムを作成しようとする。(B-①・B-②) 2. 習得する資質・能力等 ①他人の話に耳をよく傾け、適切な対応をしようとする心ができる。(C-①・C-③) ②顧客や職場等の考えを理解し、多様な価値観を受容しようすることができる。(C-②・C-④)			
2科目目 金4時限	別府の歴史と発展	別府の歴史から自然・人物・文化・産業に関する発展の知識を持ち、各種資料による別府の学びをします。	講義 15.コマ	2単位
授業計画	1. 別府の発展の歴史を探る。(1時限～13時限) ①別府を豊かにした自然を探る(1～3) ②別府に関わった人物を探る(4～5) ③別府が生み出した文化を探る(6～8) ④別府を発展させた産業を探る(9～13) 2. これからの別府の発展のポイントを考える。(14時限～15時限)			
到達目標	1. 知識・理解 ①別府の発展の歴史の特色を、自然・人物・文化・産業の4つ視点から説明できる。(A-①) ②別府の発展のポイントを、歴史の視点と周辺地域との連携という視点から説明できる。(A-①) 2. 習得する資質・能力等 ①取得した情報を基にして、物事をわかりやすく説明して伝えることができる。(B-②) ②情報や知識を様々な観点から論理的に分析し、表現(説明)できる。(B-③)			
3科目目 夏季集中	まちづくりと景観	別府のまちづくりや景観についての一定の知識を持ち、他の地域と比較した特色を学びます。	講義 15.コマ	2単位
授業計画	1. 「地域とは・都市とは」について学ぶ。(1時限～3時限) ①地域・都市の誕生と定義(1) ②地域・都市計画の機能と役割(2) ③別府の地域・都市計画の特徴(3) 2. 「まちづくりとは」について学ぶ。(4時限～6時限) ①まちづくりの定義と各地のまちづくり(4) ②別府のまちづくりの特徴(5) ③特定エリアを再生するまちづくりの要件(6) 3. 観光資源としての景観について学ぶ。(7時限～10時限) ①別府の地域資源や産業の特徴と景観の関係(7～8) ②別府の景観の特徴(9～10) 4. おすすめ風景カルテの作成と活用について学ぶ。(11時限～15時限) ①おすすめ風景カルテの作成方法の検討と作成(11～13) ②カルテを用いた情報提供の実践(14～15)			
到達目標	1. 知識・理解 ①コンシェルジュとして紹介する地域や都市の特性を如何にして理解したら良いかが分かる。(A-②) ②紹介しようとする地域や都市の全体像を理解し、別府の地域特性を説明できる。(A-②) 2. 習得する資質・能力等 ①顧客対応に利用する情報をストックし整理することができる。(B-③・B-⑥) ②情報を顧客のニーズに応えながら提供する能力を身に付ける。(C-①・C-②) ③別府の街づくりや特色ある産業について他の地域と比較するなどして、特色を説明できる。(B-④)			
4科目目 夏季集中	温泉学	温泉の泉質や効能等の基礎知識を学ぶとともに、温泉を活用した産業、世界の温泉情報を学びます。	講義 15.コマ	2単位
カリキュラム 内容	1. 温泉学の概要を学ぶ。(1時限) 2. 温泉科学を学ぶ。(2時限～4時限) 3. 別府の温泉地としての魅力、温泉活用方法を学ぶ。(5時限～6時限) 4. 温泉と健康を学ぶ。(7時限～8時限) 5. 別府の地形と地質を学ぶ。(9～10時限) 6. 温泉学フィールドワーク(11時限～12時限) 7. 別府温泉とツーリズム(13時限～14時限) 8. (別府)温泉のまとめ。(15時限)			
到達目標	1. 知識・理解 ①温泉の自然科学、社会科学の知識における基本的事項を習得できる。(A-①・A-③) ②別府温泉に関する取り組みについて説明できる。(A-⑥) 2. 習得する資質・能力等 ①別府温泉コンシェルジュとして、温泉の専門的知識をベースに接応できる。(C-⑮、C-⑯) ②科学的な根拠(統計・分析等)に基づいて現象を分析・理解し表現することができる。(B-④)			

【2年生対象科目】 * 専門的な学びと実習を行い、コンシェルジュとしての資質・能力を養成する

	科目名	履修内容	時間数	単位数
1科目目	温泉の基礎	温泉の様々な利用を知り、別府における温泉産業、サービス、情報発信等を学びます。	講義 15コマ	2単位
カリキュラム内容	1. 別府の温泉（観光）情報発信の方法を学ぶ。（1時限～6時限） ①必要とされるWeb上での情報発信法（1～3） ②街づくり、人づくり、場づくりに取組の手法と情報発信（4～6） 2. 別府温泉による癒しや美容を学ぶ。（7時限～8時限） 3. 別府の温泉産業を学ぶ。（9時限～13時限） ①地域に密着した職人技を磨く現場から伝統工芸に取り組む職人・施設（9～11） ②温泉熱を利用した産業（12～13） 4. 別府温泉のサービスメニューを学ぶ。（14時限～15時限）			
到達目標	1. 学習内容 ①温泉の様々な利用に関する温泉産業、サービス等の一定の知識がある。（A-①、A-②、A-⑥） ②別府における温泉産業、サービス、情報発信等を説明できる。（A-⑥、C-①・C-⑪～⑫、C-⑮） ③温泉を活用した産業、世界の温泉情報を説明できる。（C-⑫、C-⑮） 2. 習得する資質・能力等 ① 別府温泉の観光・健康・医療・食等を総合した企画ができる。（B-⑦～⑨） ②職場や地域での人的ネットワークを構築し、活用することができる。（C-④、C-⑩）			
2科目目	温泉コンシェルジュ 実習 I	別府市内の地理や交通手段を学び、温泉を活用した・PRするイベントや温泉体験等の別府案内ができる力を育成します。	演習 30コマ	2単位
授業計画	1. 別府・大分県の観光を知る。（1時限～6時限） ①別府市内の観光素材（1～3） ②大分県内の観光素材（4～6） 2. まちあるき・温泉巡り体験（7時限～18時限） ①まちあるき体験（7～12） ②温泉巡り体験（13～18） 3. 観光案内実習（19時限～30時限） ①対話の心得とシュミレーション（19～21） ②観光現場での案内実習（22～30）			
到達目標	1. 知識・理解 ①（別府）温泉コンシェルジュに必要な知識や資質・能力を理解し、説明できる。（A-⑤） ②別府の魅力・特色を知り、顧客の求めるプログラムを作成しようとする。（B-①・B-②） 2. 習得する資質・能力等 ①他人の話に耳をよく傾け、適切な対応をしようと心がけることできる。（C-①・C-③） ②顧客や職場等の考えを理解し、多様な価値観を受容しようとするところができる。（C-②・C-④）			
3科目目	温泉コンシェルジュ実習 II	別府温泉の観光・健康・医療・食等のコンシェルジュとしての総合的な企画プログラムを提案できる力を育成します。	演習 30コマ	2単位
授業計画	1. 宿の想いを知り過ごし方を提案する。（1時限～15時限） ①宿の想いを知る（1～3） ②宿周辺のマップ作り（4～9） ③宿のニュースレター作り（10～15） 2. 宿の新しいプログラムを創る。（16時限～30時限） ①プログラム企画（16～24） ②プログラム体験実習と交流会（25～30）			
到達目標	1. 知識・理解 ①顧客に対して、別府の様々な地域資源を組み合わせた滞在プログラムの提案を行う。（A-⑧） ②関係する職場の特徴、周辺の資源、イベント情報等を調査・収集し、それらを組み合わせて、顧客の滞在価値を高めるマップやニュースレターを作成する。（B-①、B-②、B-③、B-⑥、B-⑧） 2. 習得する資質・能力等 ①自身の知識に加え、人的なネットワークを活用して課題解決を図るネットワーク力が身に付く。（C-④） ②顧客や職場等の考えを理解し、課題解決の為の提案を行う企画提案力が身に付く。（C-⑩・C-⑰）			
4科目目	温泉医療療養指導	温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係を学びます。	講義 15コマ	2単位
授業計画	1. 温泉医療についての総論を学ぶ。（1時限～6時限） ①医療における温泉の意義（1～2） ②日本の温泉の国際的な位置づけ（3） ③温泉の医療効果の根拠（4～6） 2. 温泉が個々の代表的な疾患に対して及ぼす影響について学ぶ。（7時限～15時限） * 循環器系疾患、呼吸器系疾患、免疫・アレルギー疾患、ストレス、代謝性疾患、肝臓・消化器疾患、婦人科・泌尿器科疾患、呼吸器系疾患、骨・関節疾患（予定）			
到達目標	1. 知識・理解 ①安全な温泉利用法を説明できる。（A-⑨） ②健康増進目的の温泉利用法を説明できる。（A-⑨） ③持病がある方の温泉利用上の注意内容を説明できる。（A-⑨） 2. 習得する資質・能力等 ①温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係を基にして、一般的な温泉利用の利点と危険性、体質や症状に応じた温泉利用についてのアドバイスができる。（C-⑬） ②顧客のニーズや情報を収集・分析し、適切に判断して効果的なプログラムを提案できる。（B-⑥）			

5科目目	健康トレーニング	温泉を活用した健康トレーニングや温泉との関係に限らず広く癒しや健康増進のトレーニングプログラムを学びます。	講義 15コマ	2単位
授業計画	1. 健康・体力づくりやリハビリテーションに関する基本的な知識を学ぶ。(1時限～4時限) 2. 温泉プールを活用した健康・体力づくりやリハビリテーションの方法を学ぶ。(5時限～10時限) ①温泉プールを活用した健康・体力づくりの方法(5～7) ②温泉プールを活用したリハビリテーションの方法(8～10) 3. 別府のトレーニング・医療・リハビリ施設の訪問学習(11時限～13時限) 4. 温泉を活用した健康・体力トレーニングやリハビリに関する個別の課題を想定して課題解決に向けたプログラム作成(14時限～15時限)			
到達目標	1. 知識・理解 ①温泉プールを活用した健康・体力づくりやリハビリテーションの方法が分かる。(A-⑩) ②別府のトレーニング・医療・リハビリ施設に関する知識がある。(A-⑩) ③温泉を活用した健康トレーニングやリハビリテーション、広く癒しや健康増進に関する基本的な知識がある。(A-⑩) 2. 習得する資質・能力等 ①信頼関係を築き、親和的な態度で接することができる。(C-③) ②温泉を活用した健康・体力トレーニングやリハビリに関する知識を基にして、課題解決に向けたプログラムを提案できる。(C-⑱)			

評価基準

A 知識	①別府の歴史・人物・文化・自然に関する一定の知識がある。	
	②別府の街づくりや特色ある産業についての一定の知識がある。	
	③温泉の泉質や効能等の基礎知識がある。	
	④日本の接客業における職務ごと・総合的なおもてなしの心や業務が分かる。	
	⑤温泉コンシェルジュに求められるものを理解している。	
	⑥温泉の様々な利用に関する温泉産業、サービス等の一定の知識がある。	
	⑦別府市内の地理や交通手段の知識がある。	
	⑧別府温泉の観光・健康・医療・食等を総合した企画ができる。	
	⑨温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係の知識がある。	
	⑩温泉を活用した健康トレーニングや、温泉との関係に限らず広く癒しや健康増進に関する知識がある。	
B 問題 解決 力	①考え、生み出す力がある。(企画力・コンセプトワーク・柔軟な思考力)	
	②物事をわかりやすく説明して伝えることができる。(プレゼンテーション能力)	
	③情報や知識を複眼的、論理的に分析し、表現できる。(論理的思考力)	
	④科学的な根拠(統計・分析等)に基づいて現象を分析・理解し表現することができる。	
	⑤問題を発見し、解決に必要な情報を収集・分析・整理し、その問題を確実に解決できる。	
	⑥多様な情報を収集・分析して適切に判断して効果的に活用できる。	
	⑦中長期的な視野に立ち「グランドデザイン」や「戦略」を立案できる。	
	⑧地域の目指す方向に照らして、顧客へのプランを企画できる。	
	⑨地域への理解に基づいて地域社会の置かれている状況を読み解くことができる。	
C 適 正	対人 関係 能力	①他人の話に耳をよく傾けることができる。
	②他者を理解し、多様な価値観を受容することができる。(コミュニケーション力)	
	③信頼関係を築き、親和的な態度で接することができる。	
	④職場や地域での人的ネットワークを構築し、活用することができる。(ネットワーク力)	
	⑤人々を説得し、動かすことができる。(リーダーシップ)	
	自己 開 発 能 力	⑥自分で選び、決定し、行動することができる。
	⑦自分の行動によって生じる責任を自分で背負うことができる。	
	⑧多様な文化や価値観の中で状況を改善しようとするすることができる。	
	⑨既存の枠組み(態度・慣習・慣例等)にとらわれず、新たな変革を起こそうとすることができる	
	専 門 性	⑩知識を生かし、職場や地域でのネットワークを活用した、より良いプログラムを提供をしようと努力する。
	⑪別府の街づくりや特色ある産業について他の地域と比較するなどして、特色を説明できる。	
	⑫温泉を活用した産業、世界の温泉情報を説明できる。	
	⑬日本や世界のおもてなしの心と作法(マナー)を基にした、窓口業務としての接客サービスができる。	
	⑭別府の魅力を提供する総合的な接客サービスができる。	
	⑮別府における温泉産業、サービス、情報発信等を説明できる。	
	⑯温泉を活用した・PRするイベントや温泉体験等の別府案内ができる。	
	⑰別府温泉の観光・健康・医療・食等の総合的な企画プログラムを提案できる。	
	⑱温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係を説明できる。	
	⑲温泉を活用した健康トレーニングや温泉との関係に限らず広く癒しや健康増進のトレーニングに関するプログラムを説明できる。	

2部 1年生科目授業検証資料

1. 「評価規準」評価結果
2. 「到達目標」評価結果
3. 各科目における目標達成に関する受講者の評価
4. 各科目におけるアンケート結果
5. 受講者が紹介する「別府の魅力」（授業での成果物）
6. 授業資料（市内学習コース表・模擬面接質問）

科目毎の「評価結果」：受講者の自己評価達成度（「とてもよく学べた＝◎」「学べた＝○」「学べなかつた＝△」）

温泉コンシエルジュの基礎

1. 知識・理解

① (別府) 温泉コンシエルジュに必要な知識や資質・能力を理解する。	◎：9	○：11	△：0
② 別府の魅力・特色に気づき、顧客の求めるプログラムを考える。	◎：7	○：11	△：2

2. 習得する資質・能力等

① 他人の話に耳をよく傾け、適切な対応をしようと心がける。	◎：6	○：14	△：0
② 顧客や職場等の考えを理解し、多様な価値観を受容しようとする。	◎：4	○：13	△：3

授業の感想：

別府の発展と歴史

1. 知識・理解

① 別府の発展の歴史の特色を、自然・人物・文化・産業の視点から学ぶ。	◎：8	○：8	△：1
② 別府の発展のポイントを、歴史の視点から学ぶ。	◎：7	○：10	△：0

2. 習得する資質・能力等

① 取得した情報を基にして、物事をわかりやすく説明して伝えることができる。	◎：4	○：10	△：2
② 情報や知識を様々な観点から説明できる。	◎：3	○：9	△：5

授業の感想：

「まちづくりと景観」

1. 知識・理解

① コンシエルジュとして紹介する地域や都市の特性を理解しようとする。	◎：9	○：4	△：0
② 紹介しようとする地域や都市の全体像を理解し、別府の地域特性を自分なりに説明できる。	◎：7	○：5	△：1

2. 習得する資質・能力等

① 顧客対応に利用する情報をストックし整理する。	◎：6	○：5	△：2
② 情報を顧客のニーズに応えながら提供する能力を身に付ける。	◎：5	○：5	△：3
③ 別府の街づくりや特色ある産業について他の地域と比較するなどして、特色を説明できる。	◎：6	○：6	△：1

授業の感想：（自分にとってとても良かったことや、「こういう内容も学びたい」と思うことをお書きください）

「温泉学」

1. 知識・理解

①温泉の自然科学、社会科学の知識における基本的事項を習得できる。	◎：13	○：20	△：0
②別府温泉に関する取り組みについて説明できる。	◎：7	○：26	△：0

2. 習得する資質・能力等

①別府温泉コンシェルジュとして、温泉の専門的知識をベースに接応できる。	◎：10	○：19	△：4
②科学的な根拠（統計・分析等）に基づいて現象を分析・理解し表現することができる。	◎：6	○：25	△：2

授業の感想：（自分にとってとても良かったことや、「こういう内容も学びたい」と思うことをお書きください）

「おもてなし演習」

1. 知識・理解

①宿泊施設の職能別の職務を難易度順に体験し、お客様のニーズに沿ったサービスをしていることなどコンシェルジュとして現場で役立つ基本を理解する。	◎：4	○：8	△：0
②温泉に関する知識をどのように商品やサービスにしていくかを考え企画できる。	◎：2	○：7	△：3

2. 習得する資質・能力等

①接客施設におけるおもてなしの心を持って接客サービスしようとする。	◎：7	○：4	△：1
②それぞれの職務の多様な価値観を受容し、信頼関係を築き、親和的な態度で接しようとする。	◎：8	○：4	△：0

授業の感想：（自分にとってとても良かったことや、「こういう内容も学びたい」と思うことをお書きください）

「評価規準」評価結果

①1年生科目の各授業で「よく学べた=◎」「学べた=○」「分からない=空欄」を記入した割合(述べ回答数58)

②評価規準の黄色塗りが1年生科目、白塗りが2年生科目で評価する学習内容である。

※多くの項目が2年生科目と重複しており、特に「学べた割合」が80%以下の規準は2年生科目の重点的な内容となっているものが多い。

		◎	○	空欄	割合	
A 知識	①別府の歴史・人物・文化・自然に関する一定の知識がある。	16	37	5	91.4	
	②別府の街づくりや特色ある産業についての一定の知識がある。	14	37	7	87.9	
	③温泉の泉質や効能等の基礎知識がある。	15	29	14	75.9	
	④日本の接客業における職務ごとや総合的なおもてなしの心や業務が分かる。	12	27	19	67.2	
	⑤温泉コンシェルジュに求められるものを理解している。	16	40	2	96.6	
	⑥温泉の様々な利用に関する温泉産業、サービス等の一定の知識がある。	10	29	19	67.2	
	⑦別府市内の地理や交通手段の知識がある。	13	39	6	89.6	
	⑧別府温泉の観光・健康・医療・食等を総合した企画ができる。					
	⑨温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係の知識がある。					
	⑩温泉を活用した健康トレーニングや、温泉との関係に限らず広く癒しや健康増進に関する知識がある。					
B 問題 解決 力	①考え、生み出す力がある。(企画力・コンセプトワーク・柔軟な思考力)	19	29	10	82.8	
	②物事をわかりやすく説明して伝えることができる。(プレゼンテーション能力)	16	28	14	75.9	
	③情報や知識を複眼的、論理的に分析し、表現できる。(論理的思考力)	10	34	14	75.9	
	④科学的な根拠(統計・分析等)に基づいて現象を分析・理解し表現することができる。	4	31	24	58.6	
	⑤問題を発見し、解決に必要な情報を収集・分析・整理し、その問題を確実に解決できる。	7	34	17	70.7	
	⑥多様な情報を収集・分析して適切に判断して効果的に活用できる。	10	34	14	75.9	
	⑦中長期的な視野に立ち「グランドデザイン」や「戦略」を立案できる。					
	⑧地域の目指す方向に照らして、顧客へのプランを企画できる。					
	⑨地域への理解に基づいて地域社会の置かれている状況を読み解くことができる。					
C 適正	対人 関係 能力	①他人の話に耳をよく傾けることができる。	30	23	5	91.4
		②他者を理解し、多様な価値観を受容することができる。(コミュニケーション力)	25	27	6	89.6
		③信頼関係を築き、親和的な態度で接することができる。	26	24	8	86.2
		④職場や地域での人的ネットワークを構築し、活用することができる。(ネットワーク力)	12	29	17	70.7
		⑤人々を説得し、動かすことができる。(リーダーシップ)				
	自己 開発 能力	⑥自分で選び、決定し、行動することができる。	22	24	12	79.3
		⑦自分の行動によって生じる責任を自分で背負うことができる。	22	24	12	79.3
		⑧多様な文化や価値観の中で状況を改善しようとするすることができる。	18	28	12	79.3
		⑨既存の枠組み(態度・慣習・慣例等)にとらわれず、新たな変革を起こそうとすることができる	11	26	21	63.8
	専門 性	⑩知識を生かし、職場や地域でのネットワークを活用した、より良いプログラムを提供しようとする努力をする。	12	31	15	74.1
		⑪別府の街づくりや特色ある産業について他の地域と比較するなどして、特色を説明できる。				
		⑫温泉を活用した産業、世界の温泉情報を説明できる。				
		⑬日本や世界のおもてなしの心と作法(マナー)を基にした、窓口業務としての接客サービスができる。				
		⑭別府の魅力を提供する総合的な接客サービスができる。				
		⑮別府における温泉産業、サービス、情報発信等を説明できる。	5	41	12	79.3
		⑯温泉を活用した・PRするイベントや温泉体験等の別府案内ができる。	12	31	15	74.1
		⑰別府温泉の観光・健康・医療・食等の総合的な企画プログラムを提案できる。				
		⑱温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係を説明できる。				
		⑲温泉を活用した健康トレーニングや温泉との関係に限らず広く癒しや健康増進のトレーニングに関するプログラムを説明できる。				

各科目における目標達成に関する受講生の評価

1 科目目「温泉コンシェルジュの基礎」

- 別府八湯にしてもほんとに宝物だとおもいます。もっと市民我々みんながもっと価値を認め誇りに想いまた子孫に伝承していくべきだと思います。まだまだもっと勉強したく思います。
- グループによる討議でチャートを作り発表する授業は温泉コンシェルジュの基礎では重要だと思いました。なにが問題かをまとめ、短時間で人にわかりやすく伝えるというスキルは必要十分条件と考えます。
- 今回学んでみてもっと多くのことを引き続き学びたいと思いました。そしていつか自分のプランをプレゼンできるようにしたいと思います。どの授業も新鮮で興味のある授業でした。特に谷川先生のはもっと聞きたかったです（詳しい作法や接客時の言葉使い等を学びたかった）深くは学べないが、広く正確な知識力を今後も身につけていきたいと思っています。
- 基本的なことからきちんと教えて頂き温泉コンシェルジュに求められる様々な能力資質について深く知ることができました。これからホテルでの研修を経験し現場での難しさを知ることだと思いますが、少しでも自分自身に学んだことが身に付きこれからの勉強に活かしていければと思っています。そして教えて頂いたことを社会で実践でき別府にいらっしゃる観光客の皆様感動して頂けるように勉強を続けていきたいと思っています。
- *短時間で全て取得できたわけでなく知識として理解できたということで◎
 - *角田さんのレポートは再確認しながら目を通していきたいと思う
 - *鈴木先生の書物はとても参考になると思う
 - *社長の話は時間が不足
 - *谷川さんの内容はチームワークとしてのアクションの身につけ方として理解した
 - *宮川さんの内容は世界観が違う新しい感性として学ぶものと理解した
- 温泉コンシェルジュとはという定義について深く考えることが出来た。カウンセリング的な講座の必要性、茶道的な動き（着物を身につけ所作が出来る）ところまで能力を求めたい。
- 温泉コンシェルジュというのがどんなものかよくわからず、温泉好きという気持ちの参加でしたが、授業や参加者の方々を通して知識のネットワークをもち、あらゆることに対応してお客様を満足してもらう仕事(?)と感じました。まだまだ今のままでは足りないことが多すぎて無理だと思っていますが、少しずつ学びを深めていきたいと思っています。
- グループの演習やフィールドワークもあり、大学講義にありがちな座学とはちがって楽しく学ぶことが出来た。ゲストティーチャーの講義もとてもよかった。
- フィールドワーク、ワークショップ、グループ討議などなどバリエーションに富んだ授

業スタイルでとても楽しく取り組みました。

- 温泉コンシェルジュに求められる知識や姿勢がどのようなもので、それをどういかに顧客ニーズにこたえるべきかのアウトラインは理解できたように思われます。ただ実際に相手を満足させるまでいかに高めていくかである。
- 温泉コンシェルジュになるにはやはりかなりの努力の必要だと感じた。
- 中川先生や鶴田社長の授業は、とてもテンポよく頭が活性化された気がします。グループでの授業が多かったので、班の皆さんともすごく仲良くなれて協力しあえてとても楽しく作業が進めました。グループでの授業が多かったので班の人たちとも交流を持てたら良かったです。谷川さんや宮川さんの授業も楽しかったです。谷川さんの授業で、接客の基本マナーや所作も習いたかったです。基本的な勉強をする時間がないままインターンシップでの実践は少し不安です。
- 授業を受けるまでは温泉コンシェルジュに求められるもの全ては理解できていませんでしたが、授業を通して知識だけでなく。コミュニケーション能力や問題解決に対処する力なども必要であることを学びました。別府のよい所を伝えるためにまず自分でもっともっと別府を知ることが大切だと思い授業のあい間に足を運んでいます。楽しい授業をありがとうございました。
- 短期集中でのスケジュールでなかなか復習・予習が出来ずにいましたので、もっと勉強して理解を深めたいと思いました。コンシェルジュに求められる知識は多くて自分の力不足を感じましたが、楽しいプログラムと授業内容で更に学びたいと思いました。

2 科目目「別府の発展と歴史」

- 自然に恵まれその上温泉がある。そして歴史も豊後の食材は最高。魚も牛も地の利を生かした「いき」のいい魚、食文化も伝承すべきだと思います。交通網、海から（広島から）
- 別府の歴史について、今までほとんど知らないことばかりで今回はじめて見・聞して大変よかったです。特に砂場での見学において担当者の生の声を聴けるなどのことは大変参考になりました。
- とてもわかりやすく別府のことを学べたと思いました。次は人に伝えられるようにもっと勉強が必要だと感じました。そして学んでいくうちにもっと別府が好きになりました。恒松先生の授業が終わってしまって残念です。ありがとうございました。☆評価はしましたが理解できているのかどうかわからない項目もあり、評価が難しかったです。
- 別府に住んで50年もちますが今回のようにきちんと別府の歴史について学んだことはありませんでした。先生方がお話しされた「歴史はゆるぎないぶれない」との言葉が印象的でした。知らないことが多くきめ細かくわかりやすく教えて頂き、私自信別府を愛する気持ちが大変強くなりました。また外から見る別府の良さも発見できこれから新鮮

な気持ちで別府の魅力をお客様にお伝えすることが出来ると痛感いたしました。2科目を受講させて頂き本当にありがとうございました。私自信ゼロからの知識ではじめた勉強でしたが大学に進学しもっと学びたいという目標ができ多少の不安はありますが、希望と期待でいっぱいです。これからもどうぞよろしくお願い致します。

- 別府の歴史における主要部分は近代のところを知りたかった。特に名もなき人々の別府がどう成立し、どこからやってきて何をしたのかを知りたい湯治街としての別府の歴史はふれられなかった。(障がい者と高齢者に優しい別府の形成史)
- *丁寧な説明と資料に感謝
 - *受講生の年齢層や職種に差がありすぎて、やり辛かったと思う
 - *教育制度の項については大きな流れがわかればよいのではないか。学校の編成までの説明は不安では
 - *亀川を中心とした福祉関係の歴史も実態も全く触れていなかったように思われる。コンシェルジュもある意味では福祉的要素は十分にあると思う。もっと教えるべきだと思った。
- 歴史は深く1度の詰め込みは私には難しかった。毎回小テストなどで point を確認して欲しい。時間数も足りない。もっとゆっくり深くやってほしかった。
- 知らないことも多く学べた。自然・文化・人物・産業と多くのことがあり、1つのことを4つにそれぞれ分けることはできない。4つの視点から見る事が出来ていければいいのになあと思います。もう少し深く学ぶためにももう少し時間が欲しいなあと思いました。
- 丁寧な説明で良く理解できた。フィールドワークがもう少しあるとよかった。
- 明礬の歴史そして湯の花へ現地見学と歴史、産業、観光がリンクした学習形態が楽しかった。もう少し焦点化した方がいいかも。
- 別府の発展の歴史やその特色を十分学ぶことが出来たように思うが、その情報や知識を十分に周りにわかりやすく発信できるところまでは達していません。
- 別府のことについて沢山の知識を持つことが出来た。これからは個人で少しずつ別府のことについて知っていきたいと思う。
- 恒松先生の授業はとても丁寧で、特に明礬地区の湯の花の製造についてとても詳しく教えていただきますます明礬が好きになりました。バス研修の前にも、美術館の展示物についての説明も詳しくしてくださったので、とても興味深く見学することが出来ました。昔の賑やかだった別府の写真や地図にとっても興味があるので、もっと勉強してみたいと思います。溝部学長の講義も今まで知らなかった別府の歴史を知ることが出来てすごく勉強になりました。ありがとうございました。
- 別府に住んでいても別府の成り立ちなど歴史についてはほとんど知識がありませんでしたが、豊後風土記で古くから温泉が記されていたことを知り大変勉強になりました。また、別府のことを伝えるためには、人物・文化・産業についても勉強をしなければ行け

ないことが分かり、興味を持つことが出来ました。恒松先生の丁寧な授業、ありがとうございました。

- 温泉の街のイメージだけで受けた歴史や地理の授業は専門的かつ細かい資料でかなり本格的なもので驚きました。別府の歴史は授業を終えてからも復習をして知識を深めたいです。☆全体的に先生方のエネルギー、参加されているクラスの方々の意識の高さに感動しています。一つのことに向けて学ぶ意欲と皆さんの地元愛の素晴らしさに圧巻です。

3 科目目「温泉学」

- まず素晴らしい先生方の講義を聞くことが出来たことに感謝します。私が1番学んだことは色々な角度から物事を見るということです。由佐先生は上から（空）竹村先生は道を歩く時でも周囲に目を向けてと教わりました。そして、斉藤先生は別府人としての在り方を。全てが今まで忘れていたことに気づかされハッとしました。温泉コンシェルジュとして知識を得て、体感し（温泉めぐり）私が考えているプラン作りに役立てたいと思います。先生方の日程もおありでしょうが、温泉学の授業のコマ数が少なすぎると感じました。フィールドワークの時間ももっと多い方が良かったです。
- 温泉学について知識が低く心配しておりましたが、きめ細かくわかりやすく楽しく受講することができました！地球規模で火山や温泉そして温泉観光都市別府を考えることができ本当に勉強になりました。さまざまな角度から別府の過去、現在、未来を学びましたので温泉コンシェルジュとしておもてなしをするときにわかりやすくお客様のニーズにお応えできるようになるのではと思っています。繰り返し復習をして知識を自分のものにしていきたいです。まず私はさまざまな温泉に入浴し体験をしていきたいと思っています。特に温泉と美容について多くの情報を集め年代を問わず女性客の皆様に個性を持った情報をお伝えし感動していきたいと思っています。
- * 地元の人たちで温泉を自慢できるほどの知識を持っていない人が多いとつくづく思う
 - * 「温泉マイスター」でならった知識の再修得がその時以上に収得できた。1人でないという共同意識とハードな連日授業のおかげかも。でもこういう日程だと参加できる人は暇な人やよほど温泉に興味のある人しか出れない。1週間仕事休める人はほとんどいないですよ。年金組か、主婦しか。
 - * このコースは温泉の本質の勉強にはさすがに有効だと思った
 - * 防災の話はこのコースの中ではあまり時間さく内容とは思わなかった。
- 別府温泉の基本的なことを体系的に学べたのが非常によかった。また別府の歴史や温泉の発展の経過などわかりやすく各先生の講義がよかった。温泉コンシェルジュとしての専門的な知識は不十分と思いますが、これからも多くの温泉に入って体験し知識を増やしていきたいと考えます。今後は、温泉と健康トレーニングについて学びたいと思っている。

- 科学的、歴史的、近経済史的現状について結びつきやすい講座でわかりやすかった。さらにそれぞれの温泉レポートなどをさせたら（分析など）面白かったかもしれない。自分の県外における仕事スタイルとしての温泉コンシェルジュのイメージなどが見えてきた気がします。
- 物理のことなど難しい話もあり、こちらの頭の方が爆発するかもしれないと思いましたが、なぜ別府の地に世界1ともいえる温泉があるのか詳しく学びました。自然に地球からの授かりものである温泉を大事にして、この温泉の素晴らしさを多くの人に伝えていければいいなと思っています。観光や話づくりには行政の力が大きくかかわっているので、市民だけでなく、行政で実際に関わる人たちにもっと勉強をしてもらいたいと思う。行政に民間の人をどんどん入れていければいいのにとします。
- 自分の所は温泉、質、香、色、よくわかったつもりでしたが、この機会を得てもっと別府自信をアピール発信するべきではないかと前々からおもっておりましたので、本当に良い機会に恵まれ学習できありがたく思っております。旅館業を営み接客の機会も多いですので、社員にも折りにふれ教育したり、またお友達、おかみさんたちにも別府がどんなに恵まれているか、恩恵を受けているのかを伝えたり、子・子孫に伝承する。温泉に入って癒されぐっすり眠れ、美肌でいられ、腰が足が重くても翌朝はシャキッとできる少々の方の痛みは治ります。少し滞在して八湯めぐりをお勧めしたいと思います。極上名湯の温泉を次は時間をかけて巡りたいと思う。
- 著名な先生方の講義を受けることができ、とても勉強になった。しかし、あまりにも深く多い内容なので自分ではまだまだ消化不良である。今後どう消化していかしていくかが課題だと思う。その作業のうえで学んだ内容を「はんすう」する必要があるが、それは別府温泉地球博物館等を利用して頂きたい。
- 「温泉学」4日間の集中講義であったが由にとっても充実した内容のものでした。特にフィールドワークで実際に別府石や地獄泉源を観たり川の水や温泉のPHや鉄分、シリカゲルの濃度を調べてみたりすることは楽しかった。また温泉本の別府八湯の温泉通を試行錯誤の末編み出したアイディアであることや本そのものの価値など携わった人々の苦労や過程をしることができ、ありがとうございました。
- これまで別府に住んでいた。ただ単に温泉を利用してよかったという考え方から、これまでの学習をとおして今後別府からどのように情報に発信し、またどのように変革していかなければならないか、考える必要があることを知ることが出来た。まだまだ別府のこれだけの財産をどこに活用していかなければならないか、別府市民として大きな関心をもちそれを行動に移すことの大切さを十分に学ぶことができ、この講義を受講でき大変よかったです。講師の方々も十分に資料を作成して頂き熱心に講義をして頂いたことを感謝いたします。ありがとうございました。
- 温泉が出来る仕組みから別府が温泉のまちとして発展してきた歴史まで体系だつて学ぶことが出来て大変充実した講座だった。別府を訪れる人たちの期待を裏切らないまちに

するために市民の1人として期待以上のサービス情報提供が出来るようにしていきたい
と思います。来年の正式講座の受講生にはぜひ温泉造を必修として名人取得が卒業条件
になるようにしてほしい。

- 難しかったがなんとかあった。放射性同位体の話とか不要。理系知識は噛み砕いてほし
い。
- どの先生もお人柄の良さとあたたかさがにじみ出ていました。別府がもっと賑やかにな
ればいいなあと思う一方、わかる人にだけ分かればいいのでは？という気持ちもありま
すが、が、そんなわけにはいかないと思うので、講義の内容などが今後活かされるこ
とを祈っています。(別府ファンやコンシェルジュを育てることも忘れずに・・・) 贅沢
な4日間の講義、本当にどうもありがとうございました。
- 今週の学習は非常に専門的なこともありました、分かりやすく今後役立つ講義が多
かったと思います。野外授業や実験など普段は経験することは出来ない体験も出来まし
た。第五の授業で温泉学を語って、実際に温泉はあまり入らない、又は知らない方々は
意外と多いのではないかと感じていました。実際に温泉に入らずして温泉の良さは語れ
ないと思います。今週学んだことをより深堀りをして、観光または、別府をおとずれた
方々に、別府温泉の良さを伝えてあげたいです。東京から旅行できた子どもがひょうた
ん温泉で「ここスーパー銭湯でしょ?」「別府にもスーパー銭湯があるんだネ!!」といい
ました。(硫黄の香がしないのと温泉造りから・・・) 次には自信を持って泉質や成り立
ちも伝えられるようになりまして!!ありがとうございます!!
- 今までただと温泉にはいっていたり、別府に住んでいましたが、今回とても詳しく専門
の先生方の授業中で勉強させていただいて、へえ～!!と目から鱗の状態でした。専門
的な用語や、数字や化学記号などに関しては卒業以来何十年もたっているので、レベル
が高すぎてちんぷんかんぷんな部分もありましたが、もっと時間をかけて理解してい
きたいです。昨日の中山先生の授業のフィールドワークや実験も楽しかったです。日頃な
にげなく見ていた石垣や道路や小川などにも、これから別の目を持って見ていこうと思
います。個人的には昔の昭和時代の別府の歴史や観光産業の移り変わりに興味があるの
で、中山先生の授業の中の写真をもっとみてみたいです。
- 温泉学の講義を受け、毎日日替わりで著名な先生方のお話を聞け楽しく勉強できました。
今までよりも積極的に別府をアピールしたいという気持ちが大きくなります。また自分
の知らない別府を探してみようと内成の棚田に行き、そこで「1ヶ月前がとても綺麗だよ、
次は9月のお彼岸前の頃がいいよ」と教えて頂きました1つ情報を得ることが出来ました。
まずどの様に別府を伝えていくかは自分次第で有り、そのためにはもっともっと別府の
自慢できるところをみつけてみようと、ここで学んだことを元に知識をつけていきたい
と思います。S30年生まれの私の世代はそれぞれの分野で活躍している人も多く、竹
工芸家の同級生の森上智(仁)さんのところにも訪ねていきました。作品もたくさん見
せていただきましたがなかなかそういう作品も海外で展示するために用意しているそう

で、もっともっと地元の人にも紹介できればいいのにと思いました。温泉も子ども達が東京から帰る度に違った温泉を楽しみますが、成分がわからなければ説明することが出来ません。

4 科目目「まちづくりと景観」

- カルテ作成までの説明を前もって説明してほしかった、説明不足だったと思う。
- *都市計画の歴史や位置づけを習っても所詮一人でどうなるものではない。
 - *マチとはこういう風にして作られていくという流れを理解するという内容だったのかなと思った。
 - *新しい湯の流れを作ろうという雰囲気はわかるが、やはり湯の基準は「裸のつきあい」が出来ることだと思うので、もっと原点に帰ったところで情緒というものにスポットを当てたまちづくりとシンボリックな景観を考えさせる事も大事ではと思う。
- カルテ作成の準備時間が足りませんでした、今後自分で作るのにとっても役に立ちそうです。いろんなカルテを作りたいと思います。
- 結果として、別府のまちの形成史が、温泉コンシェルジュ養成公開授業においてミッションリンクとなった。恒松講師の授業や姫野講師の講義で触れられなかったわけではないが、視覚的イメージや全体像での把握が困難であった。別府の最盛期は高度成長期にあり、最盛期の中の陥穽にふれた講師はいたが、その研究がじゅうぶんに受講生に伝えられたわけではなかった。
- ①街の景観や、都市計画の意義が重要な事を学べてよかった。
 - ②おすすめ風景カルテについての作業はもっと時間があつたほうがよかった。
- これまで、漠然としてしか見ていなかった事柄に対し、これが別府の特色であり今後に生かし、育てていくべき事柄であるという認識が生まれてきたように思います。まだまだ十分には把握できていない事柄に対し意識的に関わっていけるようにしたいです。毎朝、市営温泉の中で市民や殊に県外の入浴客に対し、この講座で学んだことを生かし別府のことを宣伝(?)していきたいと考えています。この講座が来年以降更に発展し、数多くの優秀な「温泉コンシェルジュ」が育っていくことを期待し、関係者の方々にお礼申し上げます。
- 専門的な知識と情報が豊富で楽しく学べました。もう少しゆっくりとディスカッションを含めて講座があると頭に入りやすかったかなと思います。
- 「住んでいる人の生活や思いがにじみ出る景観」という先生の主張にとっても納得した。自分の考えが確認でき明確になった。
- フィールドワークがあれば良かったと思う。
- 9月1日現地研修をするようにとのメールがあり、よく趣旨がつかめないまま写真を撮って翌日の講義に参加した。講義の中で、「こんな写真があると、より効果的に紹介が

できます」と聞いて残念でした。前もって分かっていたら、そんな視点で写真を撮ることができたのに、そして編集もできたのでは。せめて9月1日に1時間講義をしていたら趣旨もわかるように説明していただいで、それから現地研修に出るような方が良かったと思います。

- 「いちのき（生業）」あってこそその景観 次の時代に新しい時代に相応しい景観を引き継いでいきたいものです。

5 科目目「おもてなし演習」

- たった6日間でメンテナンスや接客などの様々なホテル業務に携わることができて良かった。良いサービスをするために周囲に目を配り、返事、正しく伝えたり、1度にする行動が多く大変でした。次は1つの現場のことをもっと知りたい。
- ホテル業務の基本的な仕組みの一端をうかがえたことはすごく良い学びであった。丁寧に対応してくださったホテルニューツルタさんにはありがたかった。
- なかなか経験できない仕事なので、楽しみながら経験させてもらいました。ホテルの中にも様々な仕事があって、少ない人数でお互い協力し合ってお客様に対応しているのだなと思った。
- ホテルの業務はすべて心配りや計画性、正確さが大切だと学びました。時間との戦いで大変でしたが、その中でも思いやり、笑顔が本当に大事なことだと知ることが出来ました。現場でいかせればと思います。
- ホテル経営の厳しい現状をみせてもらい感謝している。パートを含めた社員（従業員）教育（接客姿勢）の場に接したかった。全て基本がわからないままにただ労働をさせられただけに過ぎないという感否めないと思った。
- フロント業務についてももう少し学びたかった。フロント業務ではほとんど会場設営などの業務でした。
- 実際に体験できてとても勉強になりましたが、せめて1限だけでもフロント業務の立ち振る舞いやサービスの仕方のお手本を見せて頂ける時間があればもっと良かったと思います。
- ホテルのOJTは初めての体験でどうなる事かと不安でしたが、実際やってみて一週間の短い体験でしたが、なんとか無事終了できてよかったと思ってます。これからどうなるかわかりませんが、今まで経験した事のない職種でしたので非常によい体験ができました。難しいとは思いますが、実際にお客様との対応もしたかった。

各科目におけるアンケート結果

「温泉学」を通しての感想と学び

受講者 1

- 私は「町歩き 温泉 グルメ」が1人でもいけるプランを提供したいと思っています。別府はとても素晴らしい八湯ウォークがありますが、どうしても曜日や時間が決められているため参加が難しい人々が沢山います。そんな旅行者の為に地図を見ながらバスと徒歩で行きたい温泉にいきついでに周辺を散策し、美味しいものを食べ（少しのアルコールも OK）またバスで別府駅まで戻る。こんなプランを四季折々（特に女性向けに）いろんなパターンを作ってお客様に提供できればと思います。例えば別府駅（バス）朝日中学（徒歩）火売神社（森林浴）または花き研究所（徒歩）照湯（徒歩）豊山荘（徒歩）みね久「日本料理」（バス）駅。私自身まだ温泉道も全部回っていないのでプランを考えながら（いまあるウォークを追加して）歩いて行ってみようと思っています。万人に受けるプランは難しいです。沢山勉強、体験し、引き出しをたくさん用意できるコンシェルジュを目指します。
- ・わかりやすいマップ、周辺の情報（地理的・歴史的・その他）資料作成
 - ・来年度、溝部学園に社会人として学びこれらの事、実現できるように希望しています。

受講者 2

- 以下のようなことを学ぶことが出来た。
- ・学んだこと
温泉コンシェルジュの基礎、別府の歴史と発展そして、温泉学と次々に講座を受講していき、まだまだ復習も十分ではなく自分自身の知識としては自信の持てるものではありませんが、様々な角度から温泉観光地としての別府を考え知ることが出来ました。今後社会でいかせていけることと感じています。
 - ・温泉コンシェルジュとして
私は今まで様々な温泉に入り、体験することが少なく自宅に温泉があるということがその他に対して興味をなくす要因になっていました。温泉の効果効能を深く勉強したことで今までになく温泉の個性を知りたくなり、またお客様にご紹介する時にコンシェルジュとして自信を持って多くの情報を伝えていきたいと思うようになりました。
 - ・提案したいこと
今回の講座の内容の素晴らしさに毎日受講するたびに思うことがありました。このような講義は小・中・高校などの学校教育の場で継続的に実施し、地元を深く理解し、愛する気持ちを育てていくことが必要だと！！また、行政、別府市で観光・温泉に携わる職員の方々にも絶対に受講していただきたいと思います。第一線で何かを決め動かす力を持っている人たちこそ十分に知識を深めて別府の魅力を伝える力をつけて欲しいと思います。
 - ・最後に
温泉コンシェルジュとしては、これからまちづくりと景観、おもてなし演習も勉強していきませんが、今回の講座だけにとどまらず、もう少し時間をかけ、自己学習を続けていきたいと思っています。

そして、企画・立案・色々なプランなども考えられるように情報収集に心がけたいと思います。

受講者 3

- 別府の統一イメージは「混沌」「百貨店・デパート」「何でもあり」で押すべき。
- ・ 温泉道の発展としては「推し湯総選挙」投票権は段位に応じて、名人回数に応じて配分
- ・ 地獄は自然博物館としての機能をコバルトブルーの基ねた、白などの珍景の物質的理由、元祖温泉たまご（コンビニの温玉と何が同じで、何が違う？）
- ・ 湯けむり珍百景選（写真や動画を公募）
- ・ 全国規模で広告を打つときには「別府あるある」クイズ
Ex) 別府では普通の市民の家庭内の風景が温泉だ○か、×か。
別府の「過去の栄光」そのまま売る
「昔語り」観光客にわかるようにする
- ・ 昔別府は金満都市（バブルシティ）だった
- ・ 別府に別荘を持つことは政財界人のステータスシンボルだった
- ・ 別府日記アーカイブの作成と観光活用
公刊されている日記、エッセイ、作品のなかで別府を舞台にしているところを収集して電子 MAP 化（柳原白蓮の侍にならう）
- ・ (明治)、大正、昭和の日本をうつすものを活用する。
- ・ 別府の古写真と同じアングル、似た服装で記念撮影。各時代にあるスポットは何度も。

受講者 4

①温泉コンシェルジュのあるべき姿とは

- ・ まず温泉の基礎知識については熟知しておきたいと思う。
泉質・効能・形成・歴史・温泉地・など
- ・ 別府に関しては単なる地方地域としての位置付けで勉強するのではなく、温泉のデパートとして集約されている地域として提出しなければと思う。
- ・ 1人でいくら取得を積んだとしてもコンシェルジュは出来るものじゃないと思う。組織化して、色々な立場の人たちと連携できるような取り組みを同時に進行してもらいたいと思う。
- ・ 今までの「温泉マスター」や「温泉ソムリエ」とははるかにレベルの違うものだったと思う。地域に受け入れられる資質を組織として醸成していきたいものだと思う
- ・ 観光客への接客に限らず、温泉の価値を地域住人にも理解してもらおう提案も出来たらと思う。
- ・ 理屈だけにとらわれず、まず温泉名人に挑戦するぐらいの体験と足を使い、地を知る努力をしなければと思う
- ・ 温泉地域の周辺を含め、文化、景観、産業などについても常に意識を持って見識を深めなければと思う。
- ・ 接客意識としてのマナーや、態度なども常に考えておかねばと思う。
- ・ 今日の講座の参加者は趣味の講座的に思っている人もいるようでかなり温度差がある。いくらプレ講座と言っても考えなければならぬ気がする。

②温泉コンシェルジュに対する自分の参加目的

- ・ 出来れば縁のある温泉場に所属なりして、時々観光客へのおもてなしなどのお手伝いをしたいもの

である。

- ・これで得た知識などを統分的に活用して新しい温泉産業（商品）の開発に取り組みたい

③別府（温泉）への提言

- ・似たような色々な団体が己のエゴの集まりみたいになって活動しているように感じられる→船頭が多すぎて街づくりがバラバラ
- ・市長が悪いのか、住民の改善意識が低いのか、歴史を勉強する度にいったい別府はどういう方向に進もうとしているのか見えなくなっている気がしてならない。
- ・歴史的建造物は破壊されていき、浜脇の景観はゆめタウンの存在で台無しになり、とても寂しくてやりきれない
- ・脱衣所にある有料のBOXについて見直せられないか。利用者は外来者が多いと思うが、市の取り組みとして「もてなしの心」があるなら、せっかく低料金で入浴が出来ても、脱衣所で過重料金を取られたら本末転倒だと思う。別府は盗難も多いみたいだし有料BOXも0円にするべきだ。
- ・大分駅が完成してしまうと別府駅は全く何のコンセプトも持たないまま生まれた駅にしか見えなくなる気がする。市の玄関はやはり駅だと思うので像だけでなく、巨大な鬼のモニュメントくらい作れないものか？
- ・もっと別府港や別府湾の観光的な取り組みを考えるべきだと思う

受講者 5

○以下のようなことを学ぶことが出来た。

- ・別府はこうなってほしい

これだけ素晴らしい財産を十分に活かされず漠然としたこれまでと、最近ようやく「温泉道」とかアートを通して新しい動きが出てきていることに大きな期待を持っています。まず「温泉」という自然の財産をこれまで泉源を持つ社会になり、個人で必要な分析利用し、残りは下水に流してしまう。今のやり方では環境のためにも自然の有効利用という観点からもゆるさされないことではないかと思う。利用できなかった余った温泉について何か有効に利用できる手立てを考え、有効エネルギーとして利用できる方法を考え出せると良いと思う。

受講者 6

○ もともと「オンパク」のイベントに講師として参加した時、大分県民でありながら別府温泉というものをいかに知らなかったのかということを知りました。また、当時は大分よりも東京・福岡・海外での仕事をしているとよく温泉についての質問（または地獄めぐりの感想や、やまなみハイウェイなど）を受けましたが、何一つ答えることが出来ず恥ずかしい思いをしました。また、私自身が東京で学び活動をしていたにもかかわらず大分に帰郷することになりましたが、仕事のご縁でたびたび大分の温泉についてきかれても満足に説明できないのにもかかわらず、大分特に別府にひかれ東京に戻ることなく活動地を大分でやっているのはやはり温泉をはじめとした大自然の残る別府があるからだと思います。幼馴染の山出淳也氏も大分市生まれ大分在住にも関わらず別府にこだわるのはやはりこの土地のもつエネルギーであるからだと話したことがあります。私の目指すものとしてやはり「メイクセラピスト」養成です。セラピストからカウンセリングをする人はほぼ当事者であり共感しやすいので転移しやすいものです。まず、ご自身がいやされるためにはそこはやはり大きなエネルギーとして自然・温泉・山・海・水な気候でも時間を過ごす必要があると思いま

す。私がかつてすごしたフランスのヴィルフォンセの語学学校のように世界中から街全体で安心安全に過ごせる街づくりおよびそこで滞在する必然性とその対面を全国に広めて行けたらと思います。

受講者 7

○ 温泉コンシェルジュとして

- ・知識と経験の豊富さ、やはり必要なので今後もより深く学んで経験し、今日の内容を自分のものとして始めて、お客様に対応していきたい。
- ・自分なりの「別府観」をもち、それに基づいてお客様に応じた別府観光や温泉の提案をすることにより、お客様の「別府のイメージ」をバージョンアップさせてお帰り頂けるようなコンシェルジュの在り方もよいのではないか。

○ 別府観光の今後について

- ・別府市全体を1つの「温泉テーマパーク」として考えることを浸透させればよいのではないか、迎える方（市民）も来る方（観光客も）も。そうすれば、多様性（レジャー施設、温泉施設、宿泊施設、飲食店・・・）を保ちながらも統一性のあるサービス・ホスピタリティ・マナーが提供できるのではないかと東京ディズニーランドをイメージして具体的にはここには書ききれないがそう考えれば多種多様なアイデアが実現できるのではないか。

受講者 8

○ 別府はこんな温泉地になって欲しい

8月5日に別府温泉の活性化の為に別府を5つの地域に分けてそれぞれのグループが協議しその内容を代表が出し合いました。私はその発表を聞きながらどれか1つでも実現するようになれば別府温泉の活性化につながるのではないかと思います。別府湾の遊覧船めぐり、鉄輪いで湯坂の歩行者天国化及び、昭和の町風にしたレトロな街並みづくり、観光港上（花時計あたり）に新しい駅を作り交通の要衝とすることや観光客のニーズにこたえる周遊コースを作りひろく情報発信する。などなど黒川温泉にしろ、由布院温泉にしろ共通しているのはそこに住む人が情熱をもって街づくりをしオンリーワンの魅力づくりをしてきたところである。私たちが別府温泉の再生を考える時1つの方策として私は別府八湯のさらなる個性化を目指すのが良いと思う。それぞれの地域の特性をいかし、地域の人々の温もりを感じる町おこしの為に八湯それぞれの地域人材を掘り起こし集結し行動することが求められよう。今「鉄輪が面白い」と言われるように、亀川が浜脇が面白くなることが大切。その地域にしかない町の魅力づくりを温泉という宝の力を借りてつくりあげたいものだ。

受講者 9

- かつての別府は共人たちが様々な工夫や努力を積み重ね世界に誇る温泉地として栄えてきた。しかしながら、今日の別府は駅前商店街はシャッター通り化し、ホテル旅館も設備更新がままならず競争力が落ちているところが多くみられる。また、観光関係者や行政の方たちと話しても目先の課題におわれ「未来の経営者（子供たち）」を育てるための投資や政策について語られることはほとんどない。百年少し前には塞村にすぎなかった別府を発展させたのは四国や関西、福岡から移り住んできた人々の知恵とネットワークによるものが大であったことは歴史的にも明らかである。「他人を温かく迎入れるのは別府の良い所」と言われるが、それは観光客であったり、移住民のことであり、ビジネス（商売）に関しては排他的なことが大きいと感じるのは私だけだろうか。京都の祇園先斗町を元気にしているのは外部の資本であり、由布院もしかりである。別府を訪れる人の期待感を裏切らないサー

ビスを提供するために外部の知恵と資本を取り組む度量の大きさを別府のリーダーに発揮して頂きたい。

受講者 10

- こういう機会を頂いたこと、心より感謝いたしております。神戸より嫁いできました昭和 41 年生まれ銀座街が神戸元町三宮の用に人の波でした。また関西汽船で朝見る別府の風景は格別美しく印象的でした。旅館には関心のない娘でしたが、温泉がどんどん溝に流れていきます「なんともったいない、神戸におくってあげたい」これが本音でした。温泉コンシェルジュという肩書はまだまだだと思えます。おかみの会で、また近所、お友達と恵まれている環境（温泉）をもっと再認識して頂く、そしてPRに立ち上りまた、子孫に伝承していくよう働きかけたく思います、「来てよし、住んでよし ベップ」「美しい街を作りましょう！」温泉をたいせつにしよう！お客様を温かく迎えましょう！市の憲章を発信社員ともども声を掛け合って進んでいきたく思います。

受講者 11

- コンシェルジュにはまだまだ早いので、別府の今後に期待したいこととしては温泉だけでは無く「人」もあつたかいまちなのでそういった所にも目を向けて（そのままでもおもてなしの心に通じている？）いったらどうかと思いました。昭和の香が色濃く漂う町並みも古い物好きの私にとっては「すばらしい」宝物です。大学の講義でも学生にもっと温泉と触れ合う機会を作ってはいかがでしょうか？（現状はよくわかりませんが・・・）

受講者 12

- 「10年後の温泉がどうなっているのか想像してみてください」と斉藤先生のお言葉に考えただけでわくわくしてきました。何かのプランニングをする時、それが具現化また定着するのに3年ないし、5年かかるものですが、温泉コンシェルジュ、別府温泉の10年後は取り組み方によって、想像を超える素晴らしいものになっているかもしれないからです。以前、私は大手食品メーカーで外食・昼食・ホテル・ファストフードなどのメニュー開発の仕事をしていました。温泉コンシェルジュになったら別府の食と温泉を結んでいけるようなことをしてみたいと思います。温泉に入っているとき、食事の時間、どちらもリラックス感を与える物です。リラックスをしながらにして美しくなれる！こんなお得なことが別府にはあります。別府にはたくさんの泉質がありますので温泉のことも更に深掘りしていきたいです。まずは自分ももっとたくさんの温泉にはいる！そして「美しくなりたい人は別府に集まる」といわれるくらい若い方もご年配の方もたくさんの人で賑わう別府にしたいです。コンセプトは「美しくなりたい人は別府に集まる」ゴールは「美しい人は別府にいる」ここに到達するくらいに学習していきたいです。

受講者 13

- 以下のようなことを学ぶことが出来た。
 - ・ 駅前通りにあった喫茶店「幻想」は地下に潜っていく造りで、店内は結構広かったけど現在あの空間はどうなっているのか？
 - ・ 「ミヤシン」や「オノ」洋装品店の店内には2階にあがる小さなエスカレーターがあったけど、今考えてみるとあの小さなアーケードの空間にどうやって設置されていたのか？未だに不思議。
 - ・ 同じく、みつくにバンブーの2階のレストランも、結構広かったけど今見てみるとどう考えてもスペースが??

などなど

大事なことは気付き！！キーワードは「昭和3年！！」

今回勉強して新たな発見（美術館で、偶然発見）

昭和3年には・・・

- ・別府公会堂（現中央公民館）3月28日竣工、別府大仏3月28日竣工、なんと同じ費に竣工！！
- ・ケーブルラクテンチ開演（ウィキペディアでは昭和4年の記載）
- ・中外壇鏡博覧会（4月1日～5月20日）開催（別府公園あたり？）
- ・市区改正一18年に及んだ授業完了「田の湯地区」
- ・埋め立て事業（明治44年計画一時頓挫）完成

お役所の人たちや関係者の人たちは相当大変だっただろうけど市民全員が明るい未来にわくわくしたことだろう。私が子どもの頃はラクテンチの鶴見園で家族みんなが楽しんでた。お金が無くてでもチープで楽しめる娯楽施設がたくさんあった（ボウリング場や、卓球場とか）。

受講者14

- 温泉コンシェルジュ養成講座に参加したのは、温泉が好きという事が一番の理由です。仕事で県外に滞在することが何度かあり、出会う方々に「大分って何があるの？湯布院は一回くらい行ってみたい。」「今度行くけどどこに行ったらいい？」「大分ってどこにあるん？九州なら宮崎が今有名だよね。」などなど話を聞きました。県外の方(主に九州以外の方でしたが)のイメージってそうなんだ。大分さえどこにあるのか知らない人もいてとてもおどろいたのを覚えています。でも、そうは思う私さえも、大分のイメージはぼやけていて、上手く伝えることができません。こんな気持ちもあり、もっと大分の事を勉強して、出会う人に大分の良さをアピールしたいと思い、参加をしています。この気持ちは今もかわりませんが、コンシェルジュの事、他参加者の話をきいたりして、私も別府のために何かできればいいなあという気持ちも出てきています。講義で来られた先生方のヒント、よそ者目線、別府に住んでみる、おもてなし、知識、歴史、温泉って？・・・をベースにして、別府(大分)に来られるお客様の目線に立って、お客様が何を求めているのかに答えられる様、別府(大分)の良さをアピールしていけるコンシェルジュになればいいと思っています。

まだまだ漠然としていて、情けない気持ちでいっぱいですが、努力していきたいと思います。

受講者15

- 温泉コンシェルジュをはじめて知ったのは、4月頃にインターネットの検索サイトで知りました。又、仲間と別府温泉道の見習いで再訪したときに温泉コンシェルジュのパンフレットを共同浴場から入手し、内容を読んで受講するべきかを検討しました。申込終了の間近となり、早速に申し込んだのです。数日後に別府溝部学園短期大学(大学に略)からの書類が届いた。しかし、スケジュールを調べると平日が多くて、参加することができなさそうでした。事務の方とメールで連絡をとりながら調整することができたことから参加することができました。自分は社会人とはいえ、会社に勤めているため、なかなか参加できる状況はなかったが、スケジュールの内容を何回もチェックし、一番の受講したいのが「温泉学」で平日の4日間を有休で休めることができなんとかとれました。

私は今までに有休を長期的にとったのは長くても4日間でしたが、受講だけでなく、宿泊するのも3泊4日間で温泉保養及び湯治ができました。

又、温泉の資格摂取で2日～3日間の講座を受けましたが、今回の温泉コンシェルジュでの講座の

内容は大学レベルで、今まで知らなかったことがわかる様になったのです。ほんとうにありがとうございました。スケジュールの中ですが、「別府の観光資源とその可能性」は内容の話しが聞き取れなかったのが残念であった。(耳が不自由のためです) 温泉コンシェルジュとは顧客のどんな相談や要望に対しても、顧客にあった提案・サービスを行い、温泉に関する「総合世話係り」そのための、おもてなしの基本や別府の歴史や自然を学びました。中でもグループによる討議チャートを作り発表する授業は温泉コンシェルジュの基礎では重要だと思いました。なにか問題をまとめ短時間で人にわかりやすく伝えるというスキルは必要十分条件と考えます。私がもし温泉コンシェルジュになったら顧客の提案に、別府に来た証しに写真によるフォトブックやDVDのフォトムービーを作りお泊りした顧客にお渡しが出来たらよいのではと考えています。本講座を受けた動機は、温泉と健康・温泉を活用した健康トレーニングや温泉との関係に限らず広く癒しや、健康に関する知識を知り実践したかったからです。約20年前の40代の時は不摂生がたり今でいうメタボ代表みたいな生活をしていたのですが、当時体重120kg程度あった体重をただ何の知識もありませんが温泉が入ることにより健康を取り戻した今に至っている事も参加する理由だったように思えます。この経験をまとめることが出来たらと思います。

その為には、

①対人関係 ②コミュニケーション ③マナーや身だしなみ ④食に関する知識(実際にすべて食べ歩きではないかも?) ⑤温泉別府88ヶ所入湯したが、効果・効能については自分では十分な理解が出来ず、真にこれを説明できるようになるにはまだ時間がかかりそうです。⑥温泉を活用した・PRするイベントや温泉体験などの別府の案内がでる。⑦温泉による健康・医療について温泉の効能や泉質の関係を説明できる。⑧温泉利用による健康トレーニングの提案。⑨地理や観光手段の知識など

これらのことはただ単に知識として知っていればよいこととは違うように思います。

今はインターネットを検索すればそれなりの資料は誰でも見ることが出来ますし、観光協会・旅行者や旅館・ホテルのホームページなどそれなりのことはわかります。

これらの資料が実際に行った時に顧客の要望とのギャップがないことや、記載されていない以上の情報やこれなら満足するだろうとの提案がないと本物でないと思います。たとえば顧客要望により基本的なマニュアルを作ればある程度のことは可能と考えますが初対面のお客様何を望んでいるのかが理解でき、要望にあった提案が出来るかが重要と思います。けっして押し付けではない物が求められていると考えます。資料が横方向なら顧客の要望が望んでいる要望を縦方向でこの縦と横をクロスさせるのが温泉コンシェルジュと思っています。温泉コンシェルジュは目立ってはいけないと思います、さりげなく見守りお客様が何を望んでいるのか一歩先を読んだ温泉コンシェルジュではないといけないと考えています。また旅の思い出になるようなものが後で見ているいろいろな言葉で説明する必要のない写真で提案できればと思っています。

「まちづくりと景観」を通しての感想と学び

受講者 1

- まず、先生の素晴らしい講義を拝聴することが出来たことに感謝します。私が1番感じたことは「目」です。外部（観光客）からの視線、自分の視線、今まで深く考えず生活してきたのでハッとさせられました。視野を広くし、外部と地域の人々とのかけ橋になるのがコンシェルジュに求められていることだと感じました。別府に生まれ育ち恵まれた素晴らしい環境のありがたみを感じずにいました。今回多くのことを学ばせて頂いたので次はあらゆる角度から見て、自分に出来ることを考え、プランを作り上げていこうと思います。特に私の場合は今「みんなの家」というコンセプトで家を建てています。全国にいる友人が別府を訪れた時に1人1人に合った別府の楽しみ方を提供できればなと思います。ただ、資料の配布が遅れたことと、中高年の私達には見えにくい点が残念でした。それと最後のやり方をもう少し教えていただければもっと準備できたのにと感じました。今後もし、溝部に入学したとしてこのようなテンポなら自信が持てません。

受講者 2

- 5科目の中で4科目の座学でしたがコンシェルジュの基礎・歴史や温泉額を振り返りますと、すべての総まとめとなる今回の講義内容だったように思います。「まちづくりと景観」という大きな課題を基礎から細かく丁寧にわかりやすく教えて頂いて大変感激しております。さまざまな角度から温泉観光都市としての別府を分析し、別府の過去、現在どう町が動いているのか、また他県の都市、景観、海外の例を示していただいて新たな気持ちを持つことも出来たように思います。今までは良さには気づかずマイナス面ばかりが目につき長年別府に住んでいながら批判的な住民だったような気がしますが、先生の講義の中での「物語を知って、自分なりにこれからどうあるべきか」を今まさに考えるところでございます。どれだけ学んだ知識が私の頭の中に残っているかは大変疑問なのですが温泉コンシェルジュとして自然景観と文化景観が入り混じっている現実の別府の魅力や大切さを十分理解することが出来たように思います。問題点や難題も数多くある現在ですが、出来る努力を小さなことの積み重ねで実現できるお手伝いしていけたらと思います。また私は今回の公開講座にとどまらず大学に進学し2年間コンシェルジュコースで勉強を重ねたいと考えています。知識も興味も低かった私ですが、もう1度社会人として別府の魅力や楽しさをお客様にお伝えすることが出来たらと思っています。最近のお客様が特に望んでいらっしゃる癒しや、健康、美に関する知識も身につけて、様々なニーズに対応できる温泉コンシェルジュになりたいという夢を持つことが出来ました。これからはもっともっと地域の文化や暮らしを理解し、自分自身が体験を重ね別府の町に参加していきたいと思えます。住んで切る私たちが元気で楽しみを持ち生活をして町が元気になる！温泉があって美しい景観をもつ別府がある！外からのお客様がさまざまな分野で満足して頂けるような本物の「国際観光温泉文化都市」へ期待をして経験を重ねたいと思います。本当に素晴らしいお話を沢山ありがとうございました！※私は今回の講義で180度性質が変化したのではないかと、というくらい別府が好きになり、今までの自分を反省しました、他に比べて数々の誇れるものがある温泉観光都市「別府」を知ることが出来ました。他のレポートでの書かせて頂いたのですが、小さいことからの教育も本当に大切だと思います。小学校、中学校、高校と教育の現場も大変だと思いますが少子化の時代です。私たちが受けたような郷土を十分に知るための教育をもっとやっていたらと思います。

受講者 3

- 大分、別府について、歴史・背景を含み都市づくりについて景観についてとてもよくわかりました。ただ「別府・温泉コンシェルジュ」としてならばこのままでもよいけれど、私としては別府をモデルとした温泉コンシェルジュをめざし（イメージ）しているので今後の土地のリサーチの方法も次のステップとして身につけたいと考えています。別府も大切ですが各地でも活躍する温泉コンシェルジュを目指していきたいです。また「おんぱく」「かんたんサーカス」etc と私自身の仕事を通して様々な体験してきましたが、良さ悪さと共に対象者に対しての提供もその土地に対する事、訪れる人との方向になるので、まだまだ学ぶべき項目があるなど感じています。

受講者 4

- 別府の町には古いものから新しいものまで何でもアリで、ごちゃまぜの町に見える。温泉時のイメージって、他の人にはどうなんだろう。温泉地に何を求めてやってくるんだろう。私は日々の疲れをリセットしに、癒しを求めて温泉に入り、美味しいものを食べるに・・・だいたいこんな理由じゃないかとおもうけども・・・。何でもかなえちゃおうと思ったらごちゃまぜになっちゃうんだろうか。ごちゃまぜが悪いわけではないけども、古い町並み、歴史のある建物たちが可哀そうすぎると思う。あの竹瓦温泉も周りの建物から浮いているように見える。あのすばらしい建物を後に残そうという動きがなかったのだろうか。建物沿いの道の奥にはキャバクラか何か知らないけど、夕方以降になると客引きしてるし・・・。海岸沿いのホテルのお客様に海の景色を味わってもらいたい気持ちもあって、あの高さの建物がどんどん増えていったのだけれど本当に別府の景観を壊してしまっている。残念で仕方がない。こういったことを起こしてしまう原因の多くは行政が多い。だから、もっと行政の人たちこそ別府の町のことをしてもらいたい。もちろん別府市民にも。先日新聞に来年度から亀川の亀陽泉が建てかえにはいるとあった。完成予想図は外観は和風のデザインであるが今の亀陽泉の面影は感じられないし、今の建物も解体される。湯船の亀甲模様のレトロタオルも消えてなくなっちゃうのだろうか。私はそれが寂しくて仕方がない。お湯が良いのはわかっているんだから、もうひと工夫。タイルをはいでそのまま新施設にはりつけて欲しい。駅も東別府の様な駅だったのにあの姿。便利になるのはいいけど、あの駅もよかったのになあ。ぶつぶつ文句が多くなってしまいました。すみません。温泉コンシェルジュがどういった風に別府の為に動いていくかまだ分かりませんが、私にも何かできればいいと思う気持ちがありますので、来年度も続けていこうと思います。ありがとうございました。

受講者 5

- まず姫野の先生の講義を聞いて感じたことは数多くの写真を提示していろんな説明をして頂いたこと。園内はもとより外国の景観も全て何ら足を運んで自分で撮られていたことが驚きでした。大分大学工学部都市計画研究部の研究内容（仕事）がこのような事だと知りまたビックリ。こんなに仕事もあるんだな。温泉コンシェルジュとして地域の文化や歴史、そして地域の産業や営みを知ることは大切であり特に産業や営みが景観づくりの為に切っても切れないものであり私（たちも）足を運んで肌で感じる事が景観づくりの支援なのだと知った。今後、私も支援のためもかねて、いや景観づくりのためにも直接出向いてみて、食べて、話して・・・地域の風に触れていきたいと思った。

受講者 6

- 普段の生活の中で、景観について考えることもなかったために「人の生活や営みがあってこそその景

観」という先生の授業に引き込まれました。別府に止まらず、海外のサンプルや青森の弘前の例など足を運ぶことの出来ない所の情報もビジュアルを通しての説明はとても理解しやすく深く印象に残りました。さて、私が別府を訪れて受けた印象は古くて町並みはシャッターの閉まった店も数多く有り、当初は汚い印象しか受けませんでした。裏路地も狭くてなんだか危険な様子・・・やはり汚いと。しかし、授業をうけて別府を知るほどに深く面白い魅力的な場所と出てきたので不思議です。これからの別府を観光地として温泉県としてアピールしていくために今までに無いメッセージやストーリーを伝えていくのが鍵になるのでは？と感じました。由布院・黒川への通過点ではない別府へ！！それを目指したいと思います。私は大なる自然（別府を囲む山に・・・）での癒やし温泉で暖まることでの癒やしからおいしい食事から外から美しくなれる、湯治場としてのご紹介が出来る。コンシェルジュになりたいと思います。

受講者 7

- 温泉コンシェルジュとはただ温泉に着いての知識を勉強し、またその特産品や観光の見所などをお客様に伝えることが出来ればよいものだと思っておりました。「まちづくりと景観」の講義では別府市における温泉建築や別荘建築などはここ別府ならではの建築された独特のものであること、また毎日見ている湯けむり景観も個々にしかない別荘固有のカタチを支えているものだと知りました。別府市内を色々な角度から眺めると確かにその建物が無かった方がもっと海が見えて景観が良いなと思えることもあります。高低差のある別府では駅から海を見ると邪魔になっていたホテルも山の手の方からは海岸沿いの高い建物は全く気になることはなく別府タワーも別府の景色に溶け込んでいます。グローバルタワーも景観としてはない方がよいと思いますが、グローバルタワーから見るパノラマはなかなかそこに登らないと見えない景色もあります。しかし、これからは計画的に「まちづくり」をしていかないと今では失った別府の建物は多く大変残念に思います。別府市内で生まれ育った私は中央公民館の外階段、レストラン東洋軒、また山の手中学校の近くにあった赤銅御殿の外堀など目に焼きついてきた景色はだんだんと薄れつつあります。しかし個人や企業の努力により、今も昔と変わらない景観が点在します。今後はこれ以上失われることの内様に私たちも何か出来ることはないか見守っていきたいと思います。

受講者 8

○以下のようなことを学んだ。

- ・綺麗できちんと整理された箱ものの別府は必要ない
- ・いろんなものや人がごちゃまぜに雑然と存在する別府が面白い（温泉でパート・おもちゃ箱）
- ・新しいものは必要ない（あるものをどう活かすか）
「流行は時代をめぐる」
- ・年配者は古き良き時代を懐かしむ
- ・若者は古さ、レトロ、汚さを「かわいい」と表現（マッチング）

そして必要となることは

★昔ながらの別府を知る私達 40 代、50 代の中堅層がもっとアンテナをはって別府の面白さに気づきパイ役として行動する。

- ・一人旅の温泉マニア・・・チープな旅、人と触れあいを求めている
- ・経済的には 60 代のゆとりあるマダム世代・・・他とは違う高級感を求めている

→どちらにも通用するようなマルチな感性を身につけたい。

★子供にも通ずるが昔ながらの「おせっかいなおばさん」が大事。

★夢は大きく、〇〇ホテルのコンシェルジュにとどまらず、コンシェルジュどうしを統括できるようなコンシェルジュになりたい!!!

★こんなことやってみたい・・・

・登録制の有償ボランティア・・・子育てなどでフルタイムは無理だけどこの曜日の〇時～〇時までなら温泉案内できますよ←みたいな感じ。たとえば、女性一人旅だけど、2～3時間だけ温泉や食事を同行して欲しい。というニーズでコーディネートする・・・など。(今もあるかも・・・?)
昭和時代の別府の想いでの本を書きたい。少しずつ書き溜めて60歳記念に自費出版したい。思いつくままにザザッと書いてしまいましたので読みづらくてすみません。温泉コンシェルジュをめざす身として「別府のまちづくりと景観」(姫野由香講師)について思うこと。

受講者9

- 温泉コンシェルジュとはいかにあるべきかの新たな問題提起を姫野講師は行った。温泉コンシェルジュの職能の理解としては、観光客に対するおもてなしを中心にイメージしてきたが、姫野講師は地元の観光関係業者をも温泉コンシェルジュの主要な顧客ととらえ、観光客・観光関係業者・温泉コンシェルジュの三者協働による、別府のまちづくりという、イメージを提示したことは、温泉コンシェルジュという職能をこれから形成していくのにきわめて重要な問題提起となったと考える。終始、対照として、別に行われた宮川園氏の講義を連想しながら受講した。宮川氏の思考と営みは、感覚の体験の一回性と固有性にこだわり、普遍化・理論化・抽象化を排除しようとする志向を極端なまでに追求したものだとする。学問的なものや産業的なものを嫌う志向を示した宮川氏だが、しかして、その基盤的端緒となる感性について、姫野講師と共通するものを感じた。一回性・固有性の尊重は、十分すぎるほど必要なことである。同時に、一回性・固有性をある程度捨象しなければ意味をなさない理論も、生業や生活としてまちを成り立たせるために不可欠なものである。一回性・固有性をすべて抱え込んでの地域づくりは不可能だが、一回性・固有性を切り捨てることをよしとしてきた、かつての地域づくりの理論と実践が、失敗を露呈しているのも事実である。この矛盾の統一は、実際には何を取捨選択するのかを探っていくことでしかありえない。終始、受講生の多くは講義の難解さに苦しんだことと推察する。これは「別府温泉コンシェルジュ養成公開授業」のほとんどの講義に共通する問題で、講師陣はわからないでいる受講生ともっとコミュニケーションをとるべきであった。講義の性格としては、そのために内容を多少間引くことも必要だと考える。国土計画や都市計画の諸制度を詳細に講じたことの意味は、残念ながら多くの受講生には共有できなかったのではないかと思う。「温泉コンシェルジュは、まちづくりの担い手であることを職能の一部としてほしい」という講師の思いは、直截的に伝えられるべきではなかったかと考える。都市や地域を総合的に感じ、分析し、構想し、地域の人びとと思考を交流させ、まちづくりの実践につなげていく、という講師の実践の事例と思考は、全体として優れたものであると感じた。制度そのものへの批判的視点がないのは肯定できない。「公共事業は走り出したら止まらない」という批判は、行政計画のあり方についての批判なのだが、かなりの改善は見られるものの制度的欠陥は是正されておらず、その主要な問題はボトムアップの経路が、じゅうぶんに確保されていないことにある。また、ボトムアップと市民共働を担いうる人材育成戦略はほぼ皆無で、それらは失策に対する弥縫策程度にしか政治にも行政にも理解されていない。

東日本大震災と福島原発事故で、テクノクラシー批判は頂点に達していると思われる。対抗運動の圏内のジャーゴンでしかなかった「御用学者」という用語が市民権を得たことの意義を、専門家は受け止めねばならない時代がすぐそこまで来ていると考える。

私の将来社会構想のグランドデザインを「田園型社会」と自称するようにしている。『大平総理の政策研究会報告書』での「田園都市国家」から「都市」を抜き、「国家」に替えて「社会」としたのは意図がある。都市が農山漁業村を支配するのではなく、両者の生業と生活が有機的かつ対等に結合し、人間味や自然との共存と、合理性とを併せ持つスマートな社会のイメージである。その意味では「まち」や「都市」という用語すら、そこに近代的なイメージを含ませるとするならば、将来構想としては、現行社会システムに過度に妥協するものだと考える。国家は社会をコントロールする機能を持ち、決定的に重要な役割を果たしつづけねばならないものだが、その主体は人間集団の生業と生活のシステムである社会のほうであるべきである。都市とは、直接の食料生産に従事しない人びとの人口が一定程度に達し、その人びとが集住したもので、その始原としては人間と自然の直接的な物質代謝である食料生産の領域から、より人工度の高い領域に分離された人口集中地域のことでもある。人間社会が原始に戻り得ない以上、都市における人間疎外と、都市が農山漁村を支配することによる人間疎外は、「田園型社会」の形成によって止揚されるべきだと考える。田園とは、人工的な農村的な生活環境のことであり、手つかずの自然とは別物であるが、自然との妥協ないし調和をはかるものである。一方に、人間の関与が薄かった自然が人間の手によって破壊される現状があり、他方に自然からかけ離れた社会生活をするることによる人間性の破壊がある。「田園型社会」とは、人間の社会システム全体を田園と見立てる概念である。

その点で、「まち」や「地域」を生業や生活の集合体としてとらえる講義は、生産的実践的で刺戟的であること、極めて大であった。

受講者 10

- 「都市には、①生産②居住③交通④リクレーションの4つの機能がある。」と教わりました。では現在の別府には、都市としての機能は備わっているのでしょうか？

別府湾に面した緩やかな斜面にコンパクトに配置された住宅街は海・山に接し、豊かな自然と温泉で日々リフレッシュできる恵まれた環境にあります。②居住 ③交通 ④リクレーションの機能については、日本有数のレベルにあると考えられますが、暮らしを支える機能 ①生産「職場の存在」が衰退してしまっています。明治期には瀬戸内海航路で関西・中国・四国から多くの観光客を呼び込み、石炭の時代には炭鉱王の別荘、戦前には陸海軍、高度成長期には宴会&団体客と時代を先取りした対応で、働く人々にとって魅力的な職場を創り続けてきた別府でしたが、近年の別府は自らの革新能力を失い、一部に草の根的に街づくりに取り組む活動があるものの過去の栄光に浸る黄昏の街に成り下がってしまっています。長崎はマップを片手に自由に歩く「遊さるく」に始まり、ガイド付きの「通さるく」、講座+体験の「学さるく」、グルメの「食さるく」など多彩な「街歩き」メニューを「長崎さるく」として観光資源として売り出し、多くの観光客に支持されています。そのモデルとなった別府は、草の根的に発生した“街歩き”がそれぞれの地域の特色を活かしたユニークなものとなってはいるものの、ガイドの養成からマップの作成まで自発的な活動に委ねられ、質・量とも稼げるレベルに達していないため残念ながら観光資源として別府市に雇用を生み出すまでの存在とはなり得ていません。長崎のように“街歩き”を行政主体で戦略的に観光資源化するこ

とも考えられますが、別府は民間が主体となって街を創り上げてきた歴史的経緯もあり、草の根的な個別の活動を束ねてエネルギーを統合していくリーダーとして温泉コンシェルジュがキーマンとなり客を呼べる観光資源に育てていくことがベターな方向かと考えます。温泉コンシェルジュは、観光サービスのプロとして”街歩き”や温泉・グルメ等々のさまざまな情報（ピース）をお客様のニーズに合致するようパズルのように組み立てるのが仕事です。また、温泉コンシェルジュにはお客様と第一線で接することによりユーザーから別府に求められる情報を集約し、これらユーザー視点で見た別府に必要なとされる魅力を各地域で活動するキーマンにフィードバックすることで別府の観光地としての魅力をよりアップする機能も期待されます。温泉コンシェルジュは、求められた観光情報を提供するだけではなく、相手の潜在ニーズを探り出し、お客様が期待する以上の提案ができるように別府の観光資源をお客様毎にオーダーメイドで自在に再編集して最高の満足を提案できるプロでなければなりません。一人の人間に全てを求めることは不可能です。ましてや次年度からの本講座の受講生は十代後半であり、社会経験も十分ではなく、授業を通じて得ることのできる情報・経験だけでは、コンシェルジュに相応しい情報は質・量とも不足することは明らかです。自ら成長するための自発的な情報収集やネットワーク作りの努力を促すのは勿論ですが、社会人の先輩として社会とのつながり（特に人的ネットワークの接点）を用意して成長をサポートしてあげるのも本講座を企画した別府型ドリームプロジェクトおよび今年度の社会人受講者の役割ではないでしょうか。別府に新しい「いのちき（生業）」としての温泉コンシェルジュを定着させ、黄昏の街に再び希望の灯を点してくれる次世代を担う若者が育つように幾ばくかの貢献ができればと考えます。

受講者 1 1

- 姫野先生は、「景観」の概念を先ず、都市の計画法という法的観点から説明された。歴史とともにまた経済の発展と共に変遷してきた景観づくりの捉え方を憂いをもって説明されたように感じました。自分の経験を踏まえて申せば、それぞれの地域の為政者と役人の能力と完成で、景観の価値が大きく左右され、時と共に塗り替えられ都市が発展し、衰退してきたように思えてしかたないのです。考えるに、その大きな分岐となる視点の違いは、町を形成している住民に協同・共生というスタンスをどう考えているかの違いが結果として、大局的景観を破壊したり、また守られたりしてきているのではと思います。我を優先すれば、例えば（高）中ビルを資金があれば誰に気兼ねすることなく何所にも立ててみたり、開発の下に歴史的建造物であっても目先の（利権）欲の前では不要と思えばためらうことなく取り壊すこともいとわない。結果として、歴史が消滅してしまい、人間復興の原点ともいえる時代を消去されてしまっているように思えます。

この温泉コンシェルジュの講座で、色々な座学を受講し、最後のコースであるこの講義の中で、行政の取り組み方法次第で大きく景観というものが左右されるということを痛感し、その原因ともいえる根底に何があるかと問えば、それは他人に対する「大局的な思いやり」の欠如ではないかと思いました。「景観」をソフト的に言えば、アメニティ空間の捉え方をどういう画（形）で共有するかという事ですか。また、市民も日常的空間をどうあるべきか、（観光）客をもって成り立つ観光立市の住人として、高所低所にと様々な位置から地域を見つめながら、自然の中であって生かされているという謙虚な気持ちをみんなで共有しながら、地域を守り育てることを取り組んでいかねばと思います。それでは具体的にどうすればいいかという答えはそれぞれの地域で歴史的な積み重ねられた風習や風土により違うであろうから結論は見出せませんが、発展している市町村、衰退して

いる市町村を深く分析し当該地域と比較していけば答えは自ずと出てくるのではないのでしょうか。今、僕たちはホテルで実習をしています。観光業の現場の表裏の業務を体験しながら受講生同士、また色々な人にあつたところで、この別府観光の問題点を話し合ったりすると、共通認識としてほとんどの（地元）人が口をそろえて「別府の人間は皆自分勝手に利己主義だからバラバラ。だからまとまらないんだ。今に始まった事じゃない」と言われる。こういう認識が闊歩するようなら観光そのものが上滑りのものでしかないということになってしまう。行政を預かる者や観光立市として成り立たせようとしている市としては危機的な問題だと思います。部外者からみればどこの自治体も似たようなものかと思いはするものの、これほど地元を否定する地域は栄えるはずがないです。僕は安心院町に生まれ住んで、社会人として地域活動、まちづくり、ひとづくりを長年やってきてその行きつく先に「産業を伴わないまちづくりは長続きしない」という信念を持ち、「グリーンツーリズム」という産業を全国に先駆けて始めることに公務員を辞して裏方に徹しながら実現してきた自負がありますが、そのノウハウの中には「連帯」という事と望むべき活性化のベクトルの先をひとつにさせることの重要性を痛感してきました。別府の街づくりを垣間見ていると船頭やリーダーが沢山いて裏方さんともいふべき黒子の姿がわかりません。いないような気さえもします。今回のコンシェルジュ養成講座の経緯がそれを証明しているように思えます。私たちの講座の中には市内を中心とした各種団体とのコンタクトというか交流は全くありませんでした。それぞれの会や団体からの選出された方々とは講師という形で個人に接することはありましたが、組織全体についての説明やNPO法人などの活動説明や紹介はありませんでした。講義のウエイトはどちらかというとハード面が主体の様な気がしました。これは講座全体を通して感じるころでもあります。内面的な景観とも言うべき「人情」とか「情熱」というようなソフト面の視点がないと、大きな人の動きはないと思います。打算的な判断で動いてしまった結果が、ひとつにアーケードの衰退があるのではとも思ってきました。要は心のベクトルを同じ向きにしなければ「まち」は発展しないと思います。複雑多岐にわたる（特に）市内のそれぞれの組織との連帯を図り、官民の中立的な立場に位置し、客をもてなすことに徹しれる可能性を秘めた「温泉コンシェルジュ」の存在はまさにうってつけの職務に値するかもしれません。一役を担うことは間違いなく可能だと思います。少なくともそういう組織になれることを切望し、それに向かってこの先、進められることが肝要かと思えます。市民の観光に対する質を物心両面においてあげることも重要な課題ですが、それぞれの主張だけで集まった地元組織では解決は難しいのではないのでしょうか。それには、まず温泉コンシェルジュ講座が個人のスキルアップだけに留まっては絶対だめだと思います。社会的に認知された政党制の高い法人組織として存在させなければなりません。そのためには候補生も常にたゆまぬ努力を1人の力でなく連携しあう中で行うことが最大の姿勢だと考えます。以上は総論的なものですが、ここでひとつ具体的な提案が、景観とまちづくりを別府にあてはめて勉強した中に出てきたものです。それは、別府駅周辺を機軸にしたシンボリック・モニュメントの提案です。大分駅が来年には完成すると思えますが、そうなる県内第二にして泉都としての観光都市である別府であるにも関わらず、駅からの入り客へのインパクトが全くと言っていいほど今の常態では薄れてくると思えてなりません。集客力が先般来紹介もされた駅の路線架街の活性化程度ではどうすることも出来ないのではないのでしょうか？ 姫野先生が沢山の写真をもって景観的風景を紹介してくれましたが、駅を降りたお客からの目としての光景のものがあまり見受けられませんでした。これは海（港）からの風景も然りで

はなかったでしょうか？「駅」は、その街の顔とも言う割には別府駅には油屋翁のモニュメント程度しかないのではないのでしょうか？その翁の大きな手を広げている姿は今の別府に対しては「お手上げ」みたいに捉えられてもおかしくない～すなわち翁が活躍した時代は今日ろくな卒引力をもってた人物だったから存在感があった～ふうにも見られます。そう思いませんか？今の別府に一番欲しいものは、全市を束ねるようなシンボリックなものだと思います。その意味で、入り客の起点でもある駅の周辺に別府のシンボリック・オブジェを建設してはと思います。

ちょうどいいことに、旧近鉄百貨店の跡地があります。あそこに、八湯をもじって 24m (3m×8F) ぐらいの赤鬼の像を建設してはどうでしょうか？敷地一帯を岩風呂風に突くって広場として使い、駅からのお客を迎え入れるというようなイメージで。そして第 2 弾としては、観光高に青鬼を同様につくったらどうでしょうか？イメージしてみてください。なんかワクワク&ゾクゾクしませんか？バラバラになっている別府の地域を一つに繋ぐ求心力と別府を象徴する像が出来たら面白くありませんか？ピーコンタワーの比じゃありませんよね。資金は当然税金も使いますが市民を含め多くの浄財を募れば良いと思います。統制無く乱立しているビルを撤去するわけにはいかないならその合間にそそり立つ鬼ならビルが地獄の岩だと思えばいいわけですね。この提案は先生の今までの授業を聴いたからこそ真剣に考えついた（おそらくそういう意見は色々な所から出てはいると思いますが、地元の一部から発案では利害が交差して打ち消されたのではないのでしょうか？）実現すべきものです。地域を愛し、お客様に喜んでもらえることを目的にして成り立つ『温泉コンシェルジュ』だからこそ利害無くいえるわけです。以上長くなりましたが、文を整理する時間が必要だったため提出が遅くなりました。よろしくお願いいたします。

受講者 1 2

- 温泉コンシェルジュはただ単にお客様の要望があった一番最高の提案をすることが重要ですが、この別府に観光地として魅力がなにもなければどうにもならないわけで、ただ単に温泉に入りに来るだけでは、都会のスーパー銭湯に行った方がよいと思います。ここでしかない物を立ち上げるには何かする必要があることをこの講義で学んだように思います。ただ具体的に何が出来るかははっきり判りません。今まで湯布院や黒川などが多くの人を集めているのは、行政や・地区の人の努力の結果であり別府に何がたりないのか、まず人・物・金のうち人材の育成がもっとも重要と考えます。そのまとも役が温泉コンシェルジュではないかと考えます。よく言われる別府は通過するだけで泊客が少ないと言われるが、今大分市は駅ビルの開発や、美術館が出来るなど大型開発が進んでいます。まず温泉県大分に人を呼び込んで、最後に別府に呼び込む、由布院とか大分市とか競合するのではなく周辺を取り込んで行う活動が必要と思います。街の景観についても、空港や港・駅からお客さんが帰るときは大分はよかったもう一度来たくなるような景観でなくてはならないと思います。都市とか街とかの景観について、今まであまり気にしていませんでしたが、今回の講座を聞いて街の景観などを維持するのは、何もしてなくてもできていると当たり前のように考えていました。改めて都市計画とは何かそのための法律・計画などがあることを勉強することが出来ました。商店街がさびれているのはただ単にその地区の努力不足などが原因と思っていましたが地域の景観や街並みづくりには大変な努力が必要で、少ない金をいかに効率的に投入し、また、ソフト（人）についても大変な努力をしていることがわかりました。温泉コンシェルジュを目指すものとしては別府の発展と言うより、大分圏域を含めた観光地にする必要があると痛感しました。

講義を聴講するために、基本的には高速道路を使っているが、大分から別大国道を通過して別府に入ること多い。西大分から高崎山辺りまで、別府の景観を眺めながら、飽きるほど見ているにも関わらず、毎回「別府の風景、佇まいて素晴らしい！！」と、わが故郷を誇りに思う。そして高崎山を過ぎ別府が良く見えるようになると、別府のちょうど入口にある下品なオレンジ色のラブホ際立って目障りでだんだん腹が立ってくる。「何を考えて、この美しい別府の東の玄関口に・・・」こんなもの規制できないのは別府の町としては自殺行為ではないか、と考えていた。こんな残念な思いを抱えながら講義を聞いていくにつれ、実に多くのことが勉強になり様々なことを考えさせられた。完全に調和のとれたまちづくりや都市景観というものは、歴史的に巨大な権力を持つ支配者の手に拠るか、思想が完全一致しているコミュニスト集団の計画によるしかない。現代の民主主義、資本主義の枠組みの中では、ある限定された地域で、そのまちづくりや景観そのものが地域市民の生活を成り立たせているものでなければ困難である。ある普遍的な価値も、生活者の今そこにある経済的危機の前には優先順位が極端に下がる。別府においても、まちづくりや景観保存を考えるのはとても難しいとますます思うようになった。例えば、駅から海に見える景観を遮る北浜ホテル街。駅から降りてすぐに海が見える景観があれば、癒しを求めて別府にくる人々は満足できたと思う。しかし、修学旅行や団体旅行を大規模に受け入れるハコとして大規模なホテルが必要であったという歴史的な背景を知ると、負の景観であっても、それはそれで受容されるべきかとも思う。下品なラブホとは違うのではないか。先生が強調されていた「人の生活や営みがあってこそその景観」「作る」景観ではなくにじみ出る景観には大賛成である。生活者の想いや思想が緩やかに同じベクトルを描く未来志向のまちづくり、景観のありようをこれからも考えていきたい。

受講者 13

○以下のようなことを学ぶことが出来た。

- ・授業を受けて一番印象に残った言葉は、「タダナラヌ普通」という言葉です。

別府の良さを一言で表すとすれば、まさにこの一言だと感じました。

景観の素晴らしさ、湧き出る温泉の素晴らしさ、あたたかい人情あふれるこの別府を地元で根付いて生活している地元民の私たちがもっとよく観察し、愛していかなければ・・・と改めて感じました。

- ・今、外部からこられた若い世代の方々が、いろんな新しい試みとしてイベント等をしかけてくれますが、今ひとつ私たち世代以上の地元民にとっては、入りづらく感じる人が多いように感じます。独身の方々や、自由に動きがとれるごく一部の人の間で盛り上がっていて、生活に追われている地元民はどこことなく一線おいてみているような部分があると思います。

これからの別府の活性化していくためにも、もっとファミリー世代や一般市民みんなが気軽に参加でき楽しめるようなイベントなどを考えていけたらいいなあ・・・と思います。

- ・別府の景観や、歴史などを勉強する時、大抵、鉄輪地区か明礬地区についてなので、他の地区についても景観や歴史などのことも知りたいと思いました。

「おもてなし演習」での感想と学び

I. 次のそれぞれの業務において、どんな「おもてなしの姿（心）」を学びましたか。

1. メンテナンス業務で学んだ「おもてなしの姿（心）」

受講者 1

○以下の学びが出来た。

- ・時間が勝負（昼間の客がいない時にすべての片づけとセットを揃えなければならない）
- ・洋室・和室でのメイキングの違い
- ・タオルの使用量の多さに驚いた
- ・低料金客へのサービスの切り詰め方
- ・人手不足でなかなか隅々まで清掃が行き届いていない。チェック機能が少ないのが問題か？

受講者 2

○以下の学びが出来た。

- ・お客様に気持ちよく利用していただくために、心遣いをしているところ。
- ・机カバーなども縫い目が見えないところを表にするなど

受講者 3

○以下の学びが出来た。

- ・宿泊客にとって「常識」となっている業務が、地味な作業に支えられていること。

受講者 4

○裏作業ほど大事なものはありません。どれだけ表をつくらっても裏がだめだったならばいつかぼろがでてしまいます。お客様によりよく過ごしていただくために念に念をいれた確認作業をすることを学びました。

受講者 5

○お客様がいかに快適にお部屋で過ごせるかを考えてメンテナンスすることが大切だと思いました。それぞれ担当して働いている方々を見てそれがわかり、プロ意識というものを感じました。

受講者 6

○メンテナンスでは客室の準備、大浴場の清掃など幅広い業務を体験しましたが、お客様が快適な時間を過ごされかつ旅のお疲れをとり楽しい時間を過ごす頂くためには細かな配慮・気づきが大変必要だと感じました。限られた時間で効率よく動き流れ作業のようにも見えますが日々、人数、タイプの違うお客様も多く、さりげなく飾られた花器の花がおもてなしの暖かさを表しているように思われました。

受講者 7

○設備や道具が古かったりで非常に厳しいところもありますが、これら今ある物を費用を掛けずメンテしている、また人と時間の制約もある中よく頑張っていると思いました。

受講者 8

○心地よい空間の演出を効率よく、短時間で確実に提供するためのルーチンがあり、また、リセットすることの大切さを学びました。シンプルで清潔な部屋は、豊かさと心地よさを提供するものであることを知りました。

受講者 9

○日々の清掃や設備の点検が、お客様に清潔で快適な空間を提供し、宿泊するお客様に気持ち良く過ごして頂きたいという気持ちが伝わりました。

受講者 10

○お客様がチェックアウトされたお部屋の清掃をするなど次のお泊まりされるお客様が気持ちよく使われるような「おもてなし」がありました。ベッドのシーツの一つ一つのシワやホコリーつもないように目配りをし、いつでもお客様が来られても大丈夫のようでした。日頃できない布団たたみにはとても力がある仕事でした。

受講者 11

○メンテナンス業務ではバルコニーの窓拭き、お部屋の片づけホテルエントランス周りの植木への水やりなどをしました。お部屋のメンテナンスではお客様がお部屋に入られた際にリラックスできる空間づくりを学びました。床の間のお花のお手入れと水やり、ティッシュケース入れの中の髪の毛の確認、浴衣の帯をたたむ際の結び方、枕カバーへの入れ方など細かに教えていただきました。押入れの中のお布団や枕を置く場所や浴衣やタオルの並びひとつにしても、お客様が開けた時に美しく整然としていることはお招きする側として大切なことだと思います。リラックスできる空間づくりを学びました。ランチ会場での設営の時にテーブルに座るお客様の数で着席する並びを変えるということを知りました。お客様のひじが壁にあたらないような配慮をしたテーブルセッティングにしたり、出入り口からお食事しているお顔が直接見えることのないように配慮した席順であるようにセッティングする方法を教えていただきました。お客様はそれを知りません。これこそ見えないおもてなしだと思います。

2. 食事サービス業務で学んだ「おもてなしの姿（心）」

受講者 1

○以下の学びが出来た。

- ・テーブルクロスの敷き方や配膳の時の気配り
- ・大広間の有効利用のための収納方法や知恵

受講者 2

○以下の学びが出来た。

- ・アレルギーの方に対する食事が徹底していた。
- ・食事が始まると飲み物の補充や対応がてきぱきとしてお客様に不愉快な思いをさせないようにするところ

受講者 3

○以下の学びが出来た。

- ・ちょっとした気遣いの難しさ。

受講者 4

○お客様が食事される時間はばらばらです。だから、その時々に応じた素早い対応が求められます。周りに目配りするだけでなく一緒に仕事をする者たちとの信頼関係を気づくことで、お客様へのサービスも満足したものになると思います。

受講者 5

- お客様がいかにか快適にお部屋で過ごせるかを考えてメンテナンスすることが大切だと思いました。それぞれ担当して働いている方々を見ていてそれがわかり、プロ意識というものを感じました。

受講者 6

- メンテナンスでは客室の準備、大浴場の清掃など幅広い業務を体験しましたが、お客様が快適な時間を過ごされかつ旅のお疲れをとり楽しい時間を過ごすためには細かな配慮・気づきが大変必要だと感じました。限られた時間で効率よく動き流れ作業のようにも見えますが日々、人数、タイプの違うお客様も多く、さりげなく飾られた花器の花がおもてなしの暖かさを表しているように思われました。

受講者 7

- 設備や道具が古かったりで非常に厳しいところもありますが、これら今ある物を費用を掛けずメンテしている、また人と時間の制約もある中よく頑張っていると思いました。

受講者 8

- 主役は、食事でも場所でもなく、お客様の心地よい時間の流れである事。そのためには、私たちサービス側が阿吽の呼吸と忍者のような速やかな目立たない活躍が必要でそのためには、準備がとても大切であることを学びました。

受講者 9

- 食事を提供する場所の清掃、準備、片付け、食事の接客、どれも大変でした。独特団体のお客様の時は、嵐の様でした。食事の流れを見計らって、次を運んだり、追加したり、お客様の食事がスムーズに進むよう配慮していることを感じました。

受講者 10

- 朝・昼・夜の食事の準備の「おもてなし」がありました。テーブルの向き、クロスの手き方、座布団の向け、どのようにしたらお客様が来てよかったと思って頂けるかの工夫がされており、お客様と接する事が多いからこそ「おはようございます」「ありがとうございました」など一つ一つの言葉にも「おもてなし」がある事に気がつきました。

受講者 11

- 朝は団体様と温泉ツアーのお客様のモーニングサービスを担当しました。和食バイキングでは畳のお部屋に正座をして対応しました。長時間の正座は慣れないために苦労しましたが、ホテルの従業員の方の美しい立ち振る舞いにはさすが！と驚きました。和食のバイキングでしたが、パンや洋風スープの準備もありました。和食ではあってもパンがいいというお客様もいるという前提でも配慮におもてなす側の心遣いを感じました。

また、終わったお皿の片づけも引くタイミングがあると学びました。なにごとにも間というものは大切と学びました。

昼当番では大学のサッカー部の方々のランチの準備をした日がありました。食べ盛りのお子様たちの中にアレルギーの子がおひとりいらっしゃいました。

当然ながらその子だけは別メニューでした。たったお一人別のメニューということでは可哀そうだなと思っていましたら、器は同じで配膳も同じく井ぶりを開けたときに初めて他の人とは少し違うものが入っているとわかるようなメニューでした。また、アレルギーのお子様は座る席を把握したうえで

間違えないように配膳するのはとても気を使いました。ランチ会場にはおかみさんやマネージャーもお見えになって粗相のないように再確認をしていたのには大変ビックリすると同時にお客様を大切に思う姿を見せてもらいました。その後、アレルギーのお子様が楽しく食事をする様子を間近でみて私も心から嬉しく感じました。

3. 調理補助業務で学んだ「おもてなしの姿（心）」

受講者 1

○以下の学びが出来ました。

- ・食品衛生管理ということで、1番気になったのが、バイキングなどに提供された後の残り物の一斉廃棄の量の多さ。
- ・2日居て大量に残るものは同じものが多いみたいなのでメニューを考えるべきではと思った
- ・大量の食器の収納方法が整然とされていて覚え易かった。

受講者 2

○以下の学びが出来ました。

- ・職人的な仕事に、単なる素人が混じることの意味。

受講者 3

○学んだというより大変な仕事だと思いました。特に食器洗いは表には見えないおもてなしだと思います。汚れが残っていないか丁寧にチェックしている姿が印象的でした。調理補助はほとんど体験していません。

受講者 4

○お客様が食事される時間はばらばらです。だから、その時々におうじた素早い対応が求められます。周りに目配りするだけでなく一緒に仕事をする者たちとの信頼関係を気づくことで、お客様へのサービスも満足したものになると思います。

受講者 5

○食器やお皿を洗うこと、生ゴミの処理、料理を盛り付けるための食器の準備などを体験しました。表に見えない所での業務の大変さを見ることができました。直接お客様に接することがなくても、清潔な食器に美味しい料理を心を込めて提供することがおもてなしの姿（心）だと感じました。調理場からお客様へお届けする間に何度もチェックするスタッフの姿、意識が料理やサービスを支えていると感じました。

受講者 6

○残飯の量や、残っているものを見てこの処理が多いのには大変さを感じました。皿の種類や数のチェックなど慣れないので大変さがありました。また皿洗いもいかにきれいに処理するかは難しかったです。

受講者 7

○受け入れとお見送りの大切さ。華美な演出ではなく、相手によって出すべきところ引くべきところのある思いやりの姿勢がとても大切であることを学びました

受講者 8

○こちらはホテル側の都合で別の業務になり、経験する機会がありませんでした。残念でした…。

受講者 9

- 料理にあったお皿を選んであつて料理の方も見た目に気をつけることに「おもてなし」を感じました。味もちろんですが、見た目でお客様がそそられることが大事なことで気づきました。お客様に見えない仕事だからこそ、お皿、コップ、料理などのところがおもてなしする心だと感じました。

受講者 10

○ お昼のお客様が入っていなかった為、夜の宴会のお食事のしたごしらえをしました。段取り良く調理準備することはおいしく食事をしていただくためのおいしいごはんづくりの元でもあると思っています。調理補助だけではありましたが、私の後に調理をする調理長が扱いやすくトレーの上に器を並べたり、食材を盛り付けたりすることの大切さを学びました。おいしいものをおいしいと感じるのには目から楽しむことも大事だと思います。

ホテルの料理の盛り付けの美しさにはお手伝いをしている自分でさえも目を奪われました。五感に働きかける美しい盛り付けを教えてくださいました。ちなみに、この日お手伝いしてメニューはマツタケと食用菊をトッピングしたお浸しとサザエのつぼ焼きでした。どちらも素晴らしい盛り付けでつまみ食いをしたいくらいでした。調理補助ではたくさんほめていただけて張り合いがありました。

4. フロント業務で学んだ「おもてなしの姿（心）」

受講者 1

○以下の学びが出来た。

- ・ 食品衛生管理ということで、1番気になったのが、バイキングなどに提供された後の残り物の一斉廃棄の量の多さ
- ・ 2日居て大量に残るものは同じものが多いみたいなのでメニューを考えるべきではと思った
- ・ 大量の食器の収納方法が整然とされていて覚え易かった

受講者 2

○以下の学びが出来た。

- ・ お客様のお出迎えや見送りなど笑顔で対応するところ
- ・ 手の空いた時間はロビーのお掃除やお花の水やり、会場設営など体力の使う仕事でした。

受講者 3

○以下の学びが出来た。

- ・ 「おもてなし」と採算のバランスの繊細な関係。

受講者 4

○ フロント業務はホテルの顔です。お客様にたるんでいるところを見せぬように常日頃からしゃんとせねばなりません。そして、別府や温泉を説明するための知識が必要です。

受講者 5

○ 直接お客様と接する機会がなかったのが残念です。ツルタホテルのフロントの女性スタッフはみなさん声が大きくて元気でとても気持ちよかったです。制服のシャツも素敵でした。業務的なことは口頭で教えてもらいましたが、体験できたらもっと良かったと思います。

受講者 6

○ ホテルの顔！一番初めにお客様と出会う場所であり、また最後にお客様とお別れする場所でもありま

す。笑顔と真摯な態度が一番のおもてなしの姿（心）だと思いました。また、様々な要望に最大限応える必要もあり知識や経験が必要な業務だとも感じます。苦情があった場合には冷静にまた、感じ良く対応しなければいけないと思いますので、常に向上心を持ち日々勉強を重ねることがおもてなしに繋がることと思います。

受講者 7

○ 直接お客様の質問に対応など実際に接する事はなかったのですが、実習前一番不安に思った点です。ただフロントの方を見ていると笑顔で接しているのを見て感心しました。

受講者 8

○ 受け入れとお見送りの大切さ。華美な演出ではなく、相手によって出すべきところ引くべきところのある思いやりの姿勢がとても大切であることを学びました

受講者 9

○ フロントはホテルの印象を決める業務だと思いました。皆さん、いつも笑顔で、ハキハキと対応しており、私の中では、良い印象です。やはり、笑顔は大切だなあと感じました。

受講者 10

○ お客様の要望に応え、お客様の言葉に耳を傾ける姿に「おもてなし」がありました。フロントが一番お客様と接する場所であり一番頼られる場合です。常に笑顔でお客様と接するかがどれだけ大変なのかが分かりました。「NO」「分かりません」の言葉はださない。本当にその通りでした。

受講者 11

○ フロントでは直接的にお客様に接してフロント業務をすることはありませんでしたが、おもにチェックアウトなさるお客様のお見送りをしました。笑顔で「ありがとうございました」とお見送りをします。疲れていても笑顔で、ハプニングが起きても笑顔で、眠たくても笑顔で、若女将の詢子さんを見ているとどんな時でも笑顔を絶やすことはありませんでした。笑顔にはお客様をほっとさせたり、お客様が大切に扱っていただいていると感じたり、とてもポジティブな要素が大きいです。「ありがとうございました」も含めて笑顔で大きな声なのがとても印象的でした。笑顔やありがとうにお客様への「どうぞお寛ぎください」「別府を楽しんでください」というメッセージがこめられているような気がしました。

II. 「おもてなし演習」の全てを通じて、「温泉コンシェルジュ」として必要な学び等について、感想を含めて記述ください。

受講者 1

○以下の学びが出来た。

- ・温泉コンシェルジュの立場でいうと、フロントと風呂場が重要なポジションだと思う最後の期の面談テストでもあったが、フロントは（少なくとも自社の）温泉についてどのくらいの知識があるのか、実際を知りたかった。その答弁も聞きたかった。風呂場では1番気を使っていたのが温泉管理、

それと浴槽内の汚れ、社員の一体感が少し薄く感じた。

- ・今回の演習は単なる労他奉仕に近いものがあったように思えてならない。「温泉コンシェルジュ」の立場からしてみれば、必要なのはそれぞれの部署での問題事やもてなし意識の実際を聞くことだったのではと思った。労他が悪いというわけではなく、授業のウエイトとしては疑問が残った。

受講者 2

- お客様におもてなしするにはやる気だけではだめである。しっかりと技術や知識が必要。6日間大変だったが、実になりました。ありがとうございました。

受講者 3

- ホテルを利用される方々の目的は様々で大学の合宿や家族旅行、大学の卒業式や、イベントの開場使用など、全ての用途に対応し会場設営しなくてはいけないため結構大変でしたが、その分、やりがいのある仕事と思いました。別府は温泉が目的で訪れる方が多いので、ホテルの温泉だけでなく、他のお風呂もお勧めするのに知識が必要だと思いました。

受講者 4

- 今回ツルタホテルの社長さんはじめスタッフの皆さんに心から感謝します。私たちを受け入れて指導することはとても業務にも支障がでるし、大変だったと思います。お陰様で貴重な体験と学びをさせていただきました。ありがとうございました。

受講者 5

○ 観光客にとっての非日常は、観光業界にとっての日常生活です。日常のルーチンにまぎれてしまうようなことのなかにか、職業的な「おもてなし」はレーゾンデートルがありえません。そのバランスを確保して持続可能なものたらしめることは、ナイーブであってもできないし、鈍感すぎではありえない。「おもてなし」は、眼前の顧客とのWINWIN関係の構築によって成立しうるものです。学習・研修・研究の水準にあって、「おもてなし」の対照たる顧客をリアルな表象と本質的把握をいかにして深めるかは困難な課題です。同時に、授業の運営側と受講生の側との関係も、対等な相互顧客として理解されねばならない。その意味で、運営側と受講生との相互コミュニケーションにさまざまな困難が生じていました。

ライトノベルですらないアニメ程度の知識で述べるのは恐縮だが、ドラッカーのマネジメント理論においては「顧客の定義」より営みを発します。「温泉コンシェルジュ養成公開授業」における「顧客の定義」はいかなるものか（溝部学園はおそらく自らの業績に誇りを持って「授業」の語を用いているであろうことの意義を含めて）が必要でしょう。

受講者 6

- 各セクションの連携が非常に重要だと思いました。お客さんの人数や要望などが違ったりしたら大変なので、TEL 対応やお客様対応などフロントの仕事は特に重要だと思いました。おもてなしとは、お客様の要望を聞き・聞きだし、即対応しなくてはならない事は理解できます。人があつての仕事ですので、慣れもあると思いますがやはり一番重要なのは真実をもって対応する事だと思っています。ただ思っていたよりホテル内部（裏側）がかたづいていないのが気になります。設備など新品にすればいいのは当たり前です。今ある物をどうすれば費用を掛けずに一番よい状態にするかは、全員の仕事です、整理・整頓を各自・各場所で徹底することが重要だと思います。まずは事務所の机の上に不要なものをなくす事より始めるのが一番と思います。

受講者 7

- おもてなし演習を通じて、すべては、笑顔のためというキーワードであることを学びました。卑屈な態度というわけではなく、一步引いた立ち位置で全体を見渡し、表と裏のつながりをタイミングよく心地よくスムーズにやるものです。情報提供だけではなく、言葉以外のメッセージも受取る能力と提供する能力が必要なのだということがわかりました。なかなか身に付きにくいものではありませんがこれからその姿に向かって頑張っていきたいと思います。

受講者 8

- ホテルでの仕事は多種多様で、多くの人に関わって成り立っており、貴重な経験ができたと思います。実際に直接お客様に対応することはありませんでしたが(実際したとしても、今の状態では迷惑かけるだけです)、フロントの方が対応する姿を見て、ホテル自体の事はもちろん、ホテル周辺、地域のこと、交通のこと、様々な知識と、コミュニケーション、言葉などいろいろな面での対応が求められることを改めて感じました。

受講者 9

- まず、「大分」の事を知ることがどれだけ大事なのかを思い知りました。歴史、文化、すべての事に私はまだまだ勉強しなくてはいけない事だと思いました。お客様が何を望みそれにたいしてどう受け答えができるか6日間の短い中で思い知りました。「おもてなし」はとても大変でしたがたくさん得るものもあることに気づかされました。「ありがとうございました」「おはようございます」「いってらっしゃいませ」言葉のおもてなしも大切だと勉強しました。

受講者 10

- 一言に「おもてなし」といっても様々なお客様のニーズにお応えするにはどれだけたくさんの学びが必要なのだろうか?と感じました。ホテルには外国人観光客の方々もお見えになっていましたので、コンシェルジュとして外国語での対応が出来ることは望ましいと思いました。また、自分自身の得意分野のみならず、幅広い知識をもって、別府の雑学的な要素を持つことも大切なのではないのでしょうか。座学で学んだ知識だけではなく地元のおじさんやおばさんが知りえる情報のポケットをひとつふたつ持っているだけでも観光客からは楽しい♪と感じてもらえるかと思うからです。

別府で案内したい別府の魅力

～自然～ ～文化編～
～産業～ ～人編～



湧き上がる温泉情緒

別府情緒・湯けむりについて

日本一を誇る別府温泉の中でも、古くから湯治場として親しまれてきた鉄輪温泉は温泉情緒あふれる湯けむりの風景でも知られる。

鉄輪温泉をはじめとした湯けむりが立ち上がる様子は平成13年にNHKが実施した「21世紀に残したい日本の風景百選」で富士山に次いで第2位に選ばれました。これをきっかけに別府市では「湯けむり景観」を守ろうとする動きが高まり、平成24年9月、「別府の湯けむり・温泉地景観」が重要文化的景観に選定されました。

この別府の象徴ともいえる「湯けむり」だが、一体どれくらいあるのかが気になるどころ…。正解は約400本！この湯けむり数からも温泉が地元の人たちの暮らしに根付いていることが分かる。

☆おススメの湯けむりビュー

もうもうと立ち上がる鉄輪の湯けむりを間近で望みたいなら、迷うことなく「湯けむり展望台」へ。展望台からは扇山や鶴見岳も一望できる。朝、昼、夜、それぞれの色が美しく、週末は真っ白な湯けむりが青や緑の明かりに照らされて幻想的な「湯けむりライトアップ」もキレイ。展望台からの夜景は「夜景百選」にも選ばれています。湯けむりが最も美しく見えると言われているのは、2月の朝なのだとか。湿度が高い日ほどまっすぐ昇るので、そんな日は是非カメラを片手に！

(ライトアップ…土/祝日19～21時の2時間)



<鉄輪の湯けむり>



<ライトアップ！湯けむり>



<湯けむり展望台>

参考文献・サイト等：『散策図鑑 ベっぷ』(おおいたインフォメーションハウス株式会社) 別府観光情報サイト e-ぐらんぞ

湯けむり展望台アクセス

- 【車】 別府駅から 所要時間：約20分
- 【バス】 別府駅東口→「湯の川」 所要時間：約30分
別府大学経由鉄輪線 湯の川バス停より徒歩9分
(急な上り坂)
- 別府駅東口→「貴船城」 所要時間：約30分
外回り循環線 貴船城バス停より徒歩10分
(下り坂の道)

～問合せ先～

別府市 観光課 TEL0977-21-1128

湯けむり展望台

所在地 別府市鉄輪東8組 駐車場 無料11台

**別府の
冬の空から
トナカイが！**

べっぷクリスマスHanabiファンタジア

20年を迎えた、クリスマスの花火。家族や恋人達と過ごす素敵な夜空のファンタジー。花火をバックに1000人の子ども達とクリスマスソングを、歌います。

毎年12月23・24日の2日間、SPAビーチで開催されている「べっぷクリスマスHanabiファンタジア」。青年会議所が行っていた「クリスマスソングを歌う会」に参加する子供達を喜ばせる為に花火を上げよう！との発想から平成6年に始まりました。

1日目は「クリスマスソングを歌う会」2日目は九州内の花火メーカー13社による創作花火の競演。また初回から1万人の豊後フグ鍋雑炊を続けており、その後アジア屋台が加わり、最初は3万人だった観客数も今では16万5000人に膨れ上がり、花火の数も8000発と年々その規模を拡大、別府を代表するイベントに成長しました。

お勧め 花火をゆっくりと鑑賞したい人には、スペシャルシートを販売しています。
また市内中心部商店街の第2場ではイベントも行っています。

☆別府の文化を伝える為には、授業の中でお祭りやイベントが欠かせない事が分かりました。別府市のイベントに合わせて県内・外からのお客様に来て頂きたいと思います。



冬の夜空を彩る花火



別府タワーと花火



打ち上げ会場(SPAビーチ)

会場 SPAビーチ
JR別府駅より

徒歩 15分

バス 5分 石垣、亀川方面行きのしが浜公園

タクシー 5分 640円

問合せ先

実行委員会事務局(別府観光協会内)
〒874-8511 別府市上野口町1番15号
Tel: 0977-24-2828

こころを
洗濯しよう

別府の
共同湯！

路地裏の旅情：「人情溢れる共同湯」

別府には細い小道をはいって行った先の路地裏の共同湯が一体いくつあるのだろう？
街全体が温泉地の別府は個性的で魅力のある共同湯が駅周辺、路地裏、住宅街等に古くから様々に点在している。各々、特徴ある泉質、独特の雰囲気など本物の温泉情緒が常連さんの会話と共に心から楽しめる。



市営竹瓦温泉

別府市内には『共同湯』と呼ばれる格安温泉があり、その多くはワンコインの100円で楽しめます。
市が運営している温泉と地域に密着した温泉を合わせると100か所以上にものぼり、路地裏、駅周辺、住宅街のど真ん中など、場所はわくわくするほど様々です。
4、5人も入れればいっぱいになる湯船やシャワーなしの場所も多く、タオルと石鹸は持参が必要です。
そもそもが地元住民のための風呂で営業時間が朝6時から夜10時くらいまで開いているところもあり、時間がゆっくりと流れています。
良質なお湯、古く歴史が刻まれた個性ある佇まいと情緒あふれた共同湯、お気に入りの湯を見つけましょう。



共同温泉の
シンプルな浴場

おすすめ共同湯

「鶴寿泉」別府市明礬3組 (市営・無料)
別府駅西口2番のりば発、亀の井バス⑤番
「地蔵湯前」下車
泉質は強酸性で白濁、熱さも程よく肌に心地よい。



【鶴寿泉】

亀の井バス 別府駅西口2番のりば
⑤バス 立命館アジア太平洋大学行き
「地蔵湯」下車(料金410円)

別府方面に小道を数分下ったロケーション抜群の場所。
※お湯代は無料ですが寸志を願います。

別府市温泉課

別府市上野口町1-15
別府市役所内
TEL: 0977-21-1129
WEBサイト: <http://www.city.beppu.oita.jp/>

まだまだ紹介したい「別府の文化」・・・

私たちのグループは、別府の文化について紹介することになりました。

別府の文化と言っても多様多種なので、それぞれが「景観」「イベント」「建築遺産」「共同温泉」のテーマからおすすめを一つずつ紹介しました。

しかしながら、一つに絞っても絞れきれない悩みにおそわれていますので、下記一覧にまだ紹介したいものをまとめました。

【景観】

- **内成の棚田**： 自然と人々のくらしが見事にマッチした棚田。約1000枚の田があります。内成棚田は、農林水産省「日本の棚田百選」にも選ばれています。
- **十文字原展望台**： 別府市街地だけではなく、別府湾、大分市、日出町が一望できます。よく晴れた日には四国まで見渡せる壮大なパノラマは必見。

【イベント】

- **別府八湯**： 今年で100回を数える温泉の恵みを感謝するまつり。期間中は様々な会場で多種多様なイベントが行われるとともに、市営温泉の一部も無料開放されます。
- **別府アルゲリッチ音楽祭**： 世界屈指のピアニストのマルタ・アルゲリッチが総監督を務め、毎年4～5月に別府で開催される多彩な音楽祭。
- **浜脇薬師まつり・見立細工**： 万病に効く別府浜脇温泉の恵みに感謝し、安置された薬師如来の法要を行う。風流見立細工華やかな花魁道中が催されます。

【建築遺産】

- **別府高等温泉**： 対象13年(1924年)竣工。別府駅前通りにある別府のシンボリックな公衆浴場。北歐風のモダンな建物に由緒ある温泉が存在するのが印象的。
- **京都大学理学部地球学研究所**： 対象12年(1923年)竣工。左右対称のレンガ造り。火山、温泉、地震などの研究施設であり、国の登録有形文化財となっている。
- **竹瓦通アーケード**： 対象10年(1921年)完成。日本最古の現存アーケード。流川と竹瓦温泉とを結ぶ長さ70m、幅3mの全蓋式木造ガラス張りのアーケードで近代遺産に認定された。
- **別府タワー**： 名古屋テレビ塔、大阪通天閣に次いで建てられた日本で3番目に古い高層タワー。東京タワー、通天閣を設計した内藤多仲の作。国の登録有形文化財。

【共同温泉】

- **鉄輪蒸し湯**： 鎌倉時代に一遍上人が開いたと言われる蒸し湯を近年リニューアル。石菖という薬草を敷いた上に横たわり、役10分じっくりと汗をかく本格蒸し湯。
- **駅前高等温泉**： 大正13年に建てられた、イギリス民家を想わせる宿泊部屋も備えた温泉施設。大正浪漫の香り漂うレトロな別府駅前通りの名所。
- **柴石温泉**： 醍醐天皇や御冷泉天皇も湯治されたと伝えられる療養効果の高い温泉。内湯の他、蒸し湯や露天風呂もある。



別府を一望できる展望スポット



国指定文化的景観！
別府の湯けむり・温泉地景観

温泉だけでなく、きれいな別府を見渡せる、展望スポットもたくさんあります。

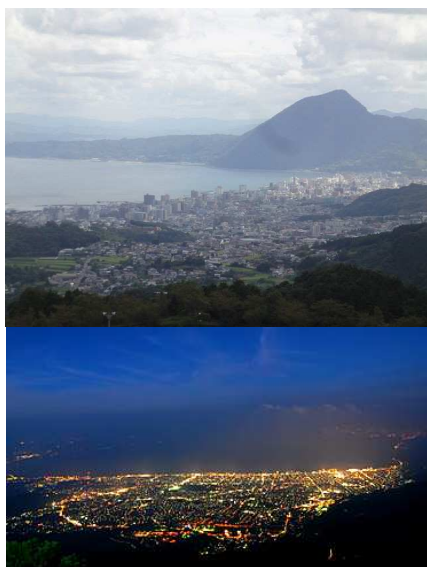
別府湾に面する海岸沿いのまちなみを取り囲むように南西北に山々がそびえ、海と山が素晴らしいコントラストを示した景観となっています。別府の湯けむり・温泉地景観は、国指定文化的景観となっています。

左の風景は、湯けむり展望台からの眺めです。

湯けむりは、通常の天気がいい日で高いものだけで100本以上があがっています。

別府は緩やかな傾斜地にあるため、市内のどこからでもまちなみと海を展望できます。特に、展望スポットとして知られているところの景観は絶景そのものです。海からの眺めも素晴らしく、ナイトクルーズのコースもあります。

同じ場所からの眺望も、昼と夜とでは別の顔を見せ、それぞれに魅力があるのも別府の景観の長所だといえるでしょう。

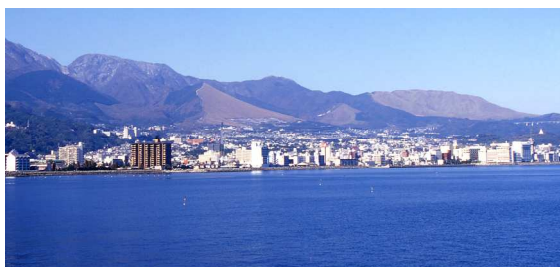


* 十文字原展望場から、天気が良いと四国の佐田岬半島まで眺望することができます。(上) 夜景は、夜景百選に選ばれたこともあり、大分県の人々にとってはデートスポットでもあります。南側には、高崎山をはさんで別府市はもちろん、大分市の工場群などを一望できます。眼前には、立命館アジア太平洋大学と大分自動車道のオレンジ色の光が見え、顔をあげるとたくさんの星が輝いています。

* 昔は別府湾の海岸を汽車が走っており、暗くなり始めたころ、ぼうつと汽車のヘッドライトが動いているのが見えたそうです。

別府の展望場情報

- ① 鶴見岳ロープウェイ 大人1600円子ども800円
九州横断道路を湯布院方面へ車で約15分
亀の井バス(湯布院・塚行き約20分)
- ② 観海寺温泉 別府駅から車で約7分
- ③ ラクテンチの観覧車 300円
※入園料 ケーブルカー 大人1300円 子ども600円
乙原ゲート 大人1100円 子ども500円
別府駅から亀の井バス ラクテンチ経由鉄輪行き20分
- ④ 十文字原展望場
別府ICから明礬・安心院方面 車で約15分
- ⑤ 鬼山ホテル
大分交通別府観光港から海岸経由鉄輪行き
亀の井バス別府駅から鉄輪行き 各バス停より徒歩5分
- ⑥ 湯けむり展望台
別府駅東口から別府大学経由鉄輪線
「湯の川」バス停下車 徒歩約9分
別府駅東口から16、16A、26、26Aに乗車
「貴船城」バス停下車 徒歩約10分



別府湾着の船上からは、きらめく海の向こう側には緑豊かな鶴見岳、高崎山と青い空が、ひろがっています。夜には街頭で照らされた街並みと別府タワーが、印象的な景色となります。

鉄輪などの側溝などからあがる 湯けむりなどの景観



驚異！
足元から湯けむりが
あがるまち

別府のまちを歩いていると、そこかしこから湯けむりがあがっています。
別府人にとっては当たり前の風景ですが、旅行者にとっては、面白くも楽しい、驚異の風景です。
別府人は、そんな尋常でない風景のなかで生活しています。そのぜいたくさを観光客の皆さまにもぜひお伝えしたいと思います。



- * 温泉の温度が高い別府では、あちらこちらから湯けむりがあがっています。
- * 鉄輪温泉や明礬温泉などでは、地表から直に湯けむりがあがっているところや、温度が高すぎるため、湯けむりとお湯を分離する設備を通すなどして、温度を下げなければならないのですが、そのための設備からも湯けむりがあがります。
- * 温泉の温度が高いところでは、温泉が大量に排水されることで、側溝からも湯けむりがあがります。
- * 鉄輪では、土／祝日の19時～21時の間、湯けむりライトアップを行っています。
- * 国の文化的景観に指定されている「別府の湯けむり・温泉地景観」には、わざわざ景色を見に行くまでもなく、ちょっとした温泉観光のあいまに見られる地に足のついた湯けむり風景をお楽しみください。
- : * 鉄輪の周辺の、観光地でない住宅地でも、湿気の多い日や冬には、側溝などから湯けむりがあがっていることがよくあります。

<写真の説明>

- ・カバー写真：鉄輪湯けむりライトアップ
- ・上段：鉄輪の地獄蒸しできるスポット
- ・中段：鉄輪の湯気とお湯を分離する施設の一つ
- ・下段：側溝から湯気があがる鉄輪の風景

亀の井バス 別府駅から鉄輪行き 20分



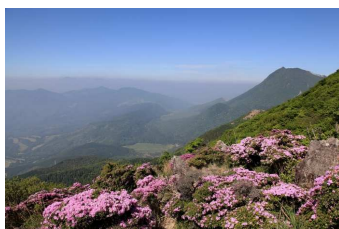
温泉以外も見どころがある
別府の自然

複雑な断層により作りだされた地溝の中で 生み出された扇状地の別府

海と山々と高原に囲まれた素晴らしい自然の織りなすコントラスト。そしてこれにより他所に類をみない多種多用に産み出された泉脈、傾斜地が故に澱みがなく流れる裾周りの朝見川と中央部を流れる境川と春木川に平田川。

別府湾を東に見て、南・西・北に顔の違う緑豊かな山々を頂き、その間に広がる扇状地に形成された街が湯の町、それが別府です。

鶴見岳の写真



乙原の滝の写真



神楽女湖の写真

【鶴見山】

別府を鳥瞰図の目線のように見下ろしている山が1,374mの豊後富士の異名を持つ鶴見山である。麓からロープウェイに乗り山頂へ。なんと言っても冬の樹氷は最高。がまん大会や一気登山に、夏は夜景と納涼を提供するロープウェイの夜間営業、秋の紅葉など四季を通じて楽しみ満載です。

【乙原の滝】

スギノイパレスからラクテンチの裏を過ぎると川にぶつかります。この川の上に滝見道があり、大分自動車道の橋の下を通り、10分程でこの滝を見ることが出来ます。

☆正面から見える雄滝は落差60mと言われ、滝口には湧水口があり、そこから地下水が直接滝壺へ落下しています。水飛沫を浴びながら滝壺まで行くと、向かって右側に高さ30m弱の雌滝も見ることが出来ます。温泉街から歩いて行ける所に自然が守られた水の綺麗な滝があるとは驚きです。

【神楽女湖】

湖周1kmの湖で、6月上旬～7月上旬の期間には、80種30万本(1万5千株)の色とりどりの菖蒲の花が咲き誇り、その華麗な姿と周囲の自然とが調和して作られたロケーションは抜群です。期間中は様々なイベントがあるので多くの人々で賑わいます。

【境川】

市内の中心部を流れる延長6.9kmの川です。急勾配河川のため、度々土石災害が発生していたので昭和7年頃から11年にかけて砂防工事が行われ現在の水系の基となっています。昭和60年3月下旬から5月5日の間、川の両岸に多数の鯉のぼりが飾られ右岸の堤防に沿って植えられた桜並木は圧巻で花見シーズンは夜遅くまで賑わっています。

【美味しい水】

海に面した観光地で河口周辺は淀んでいるにもかかわらず、飲料水はカルキ臭も少なくとても飲みやすいのに驚きます。

交通手段:経費

別府駅西口から亀の井バスで約20分
鶴見岳ロープウェイ 1,600円(大人往復)

連絡先:問合せ先

別府ロープウェイ TEL:0977-22-2278
亀の井バス北浜 TEL:0977-23-5170

別府八湯



別府温泉は南から浜脇温泉・別府温泉・観海寺温泉・堀田温泉・明礬温泉・鉄輪温泉・紫石温泉・亀川温泉の八つの温泉郷から構成され、それぞれに趣の異なった風情で旅人を楽しませてくれます。
この八つの温泉郷を総称して「別府八湯」と呼んでいます。



「別府八湯の成立」

19世紀初頭の「豊後国志」に観海寺温泉、浜脇温泉が登場し、大正末期から昭和初期に発行された別府市役所のパンフレットには「八か所の温泉があり、各別箇の特色を有しているので、療養者は各自適応の浴場を選択する必要がある」と記されていた。その後、由布院や塚原を加えて別府十湯と称した時代もあったが、平成八年大分合同新聞が「べっふ八湯独立のススメ」を56回にわたって連載したことにより別府八湯の名称が定着していったと思われる。



砂湯の風景



竹瓦温泉

鶴見岳を軸に東西4km南北8kmの扇状地に約2,300の源泉から約87,000ℓ／分の湯が湧出する別府温泉。源泉数と湧出量が日本一だけでなく放射能泉以外の豊富な泉質を味わうことができる世界に類のない温泉地です。

別府八湯永世名人がお勧めする「一日で別府八湯を堪能し初段を獲得するコース」

- ⑧別府八湯「温泉本」514円をJR別府駅観光案内所で購入する。
- ⑨亀川温泉 海浜砂湯 1,030円 ⑩紫石温泉 210円
- ⑪鉄輪温泉 むし湯 510円+浴衣210円 ⑫明礬温泉 湯の里 600円
- ⑬堀田温泉 210円 ⑭観海寺温泉 杉乃井ホテル「棚湯」(平日)1,500円 (土日祝)2,000円
- ⑮別府八湯温泉道事務局(別府観光協会)で初段申請 500円

交通手段:経費:お得な情報

* 移動手段はタクシーが便利ですが、観光スポットを結ぶ亀の井バスの路線バス「ぐるすばバス」がお得です。(一日券900円で乗り放題)
* 「温泉本」に付いている優待入湯券を使えば、指定の旅館／ホテルの温泉が無料または割引価格で利用できます。

連絡先:問合せ先

- * 亀の井バス北浜バスセンター
TEL:0977-23-5170
国道10号線 トキハ向い西鉄リゾートイン内
- * 別府市観光協会 TEL:0977-24-282
別府市役所内 別府市上野口町1-15



地獄を巡って極楽だ

別府地獄めぐり

別府観光の目玉である地獄めぐりは異なった種類の地獄が八ヶ所あり、噴気、熱泥、熱湯(青・赤)の地獄を一度に五感で体験できます。
鉄輪エリアの6ヶ所の地獄はコンパクトに配置されており、徒歩で楽しめます。

龍巻地獄



<別府観光と地獄めぐり>

明治初期には熱水が溢れ農作物もできない嫌われモノであった地獄を海地獄の所有者が人々に鑑賞させるようになったのが地獄が別府にとって宝になったはじまりです。
油屋熊八翁は観光バスで廻る地獄巡りを別府観光の目玉に育て、今日では世界各国からの観光客を楽しませています。

海地獄



<8つの別府地獄を紹介します>

- ⑩海地獄
コバルトブルーの熱湯が一日150万リットルも吹き出しています。
- ⑪鬼石坊主地獄
灰色の熱泥がポコポコと球状に吹き出しています。
- ⑫山地獄
緑の山の麓からモクモクと蒸気が噴出しています。
- ⑬かまど地獄
青から赤までバラエティに富んだ地獄です。
- ⑭おにやま地獄
ワニ地獄の別名通り、世界中のワニが一杯飼育されています。
- ⑮白池地獄
日本庭園の池はミルクィな熱水が一杯に溢れています。
- ⑯血の池地獄
日本最古の赤色地獄、酸化マムネシウムの熱泥は皮膚病に効きます。
- ⑰龍巻地獄
大量の熱湯が噴出する世界的にも珍しい間欠泉です。

鬼山地獄



交通手段:経費:

亀の井バス「ぐるすば」一日乗車券 900円

地獄八ヶ所共通鑑賞券 2,100円
一ヶ所券 400円 いずれも大人1名

連絡先:問合せ先

亀の井バス北浜バスセンター TEL:0977-23-5170
別府地獄組合 鉄輪559-1 TEL:0977-66-1577
別府市観光協会 TEL:0977-24-282
別府市役所内 別府市上野口町1-15

天然の観光資源がありすぎる別府

私たちのグループは、別府の自然の魅力を照会しました。

別府といえば、温泉、地獄めぐり、海、山、景観など、紹介しきれないほどの観光資源にめぐまれています。

観光でいらしたお客さまには、短期間の滞在ではとても別府の魅力を感じつくせないこともお伝えできたら、と思います。

「別府の自然」で伝えきれなかったものもたくさんあります。

- 別府八湯には、2千以上のあらゆる種類の温泉があります。
- ゆるやかな斜面にまちが広がる別府では、あらゆる場所が展望スポットたりえます。
- 市街地以外にも、棚田百選に選ばれた内成地区の棚田など、中山間部にも美しい景観を誇る場所があります。
- 地に足のついた近景の風景としては、別府には明治・大正・昭和、とくに高度成長期の面影を映す風景がふんだんにあります。
- 志高湖もはずしたくないのですが、とても照会できません。
- 実は、別府はネコのまちでもあります。ネコの写真を撮りに別府を訪れるお客さまもいらっしゃいます。

ぜひ、一度別府へおいでください。

「別府で案内したい別府の魅力」担当 <自然班>



竹細工 工芸

未来に可能性をもった自然素材にふれてみませんか

別府の竹細工(べっふたけざいく)は大分県別府市周辺で伝統的に生産されてる竹細工です。

マダケの生産量およびシェア全国一！そのため全国的にも有名な歴史と芸術的な作品があります♪

別府の竹工芸は一般的な日用品に加えてバックやアクセサリ、インテリアにキッチン用品まで幅広く人気を集めています。



全館全景

別府市竹細工伝統産業会館

地図番号 1-1

伝承の技術と人間国宝の作品見に行きませんか？

別府竹細工の歴史や技術、竹細工の作品などを展示しています。人間国宝生野祥雲斎の作品をはじめ、若手作家の現代の作品を見ることができます。

週2回開催の竹教室では間近に竹の製造過程を見学することもでき、また一般や学生を対象とした体験学習も数多く実施しています。

- ・所在地 別府市東荘園8丁目3組
- ・電話 0977-23-1072
- ・開館時間 8時半～17時まで(休館日:毎週月曜日)
- ・入館料 高校生以上 300円



山正全景と展示商品

竹工芸 山正 (ちくこうげい やましょう)

地図番号1-2

本物志向のお土産をお探しの方に！

国産の竹にこだわるおみやげにしたい別府の竹製品が、本物志向の方にぴったり♪ 伝統とされる技術に基づく、様々な網目のバスケットや花かごなどがオススメです。

- ・住所 別府市楠町4-9
- ・電話 0977-22-6208
- ・営業時間 10:00～18:00 (臨時休業あり・来店前にお電話ください)

platform7 別府竹細工職人工房 地図番号1-3

竹細工職人の技を間近で見てください！

別府市特産である竹細工の制作風景を見学できる場所。一輪挿しや竹のお箸、可愛い竹鈴などは購入もできます。海外で認められた竹デザイナーのバッグなども取り扱っています。

- ・住所 別府市元町5-18
- ・電話 080-3379-8170
- ・営業時間 11:00～19:00
(不定休・来店前にお電話ください)

匙屋

塚原高原にあるおしゃれな竹製品を扱うカワイイお店

おしゃれな竹製品を扱うカワイイお店。小さなお店と工房は隣り合わせになっています。おもに木製スプーンとフォーク、サーバやベビースプーンを販売。軽くて使いやすい竹製のスプーンからは作者の温かい魅力に触れることができます。スプーンは左利き用もあります。

- ・住所 湯布院町塚原4-84
- ・電話 0977-84-5153
- ・営業時間 10:00～18:00(第3水曜日定休)
- ★ 由布院駅より車で15分です

明礬 湯の里 (湯の花)

自然に包まれた、やさしいやさしい恵みの里

世界にひとつ
江戸時代から愛され続ける温泉文化の結晶！！

明礬温泉の温泉の素である「湯の花」を手作りで製造販売している場所です。「湯の花」は明治時代に入ってから入浴剤として売り出されました。独特の製造技術が国の重要無形民族文化財に指定されています。また、明礬温泉の湯けむり景観は、国の重要文化的景観にも指定されています。

♪♪♪ 女性に嬉しい温泉からできた「湯の花」 ♪♪♪

湯の花は自然環境から守られるように作られた湯の花小屋で温泉の噴気と青粘土を利用して結晶化させて作ります。

湯の花が全て出来上がるまでには全て職人さんの手作業という伝統的なものです。

薬用としてあせも・打ち身・肩のこり・くじき・神経痛・湿疹・しもやけ・痔など多くの効能があるといわれています。薬用湯の花の温泉効果抜群のシャンプーやせっけんがオススメです。

湯の花コスメは温泉上がりのようなしっとりとした肌に・・・薬用湯の花を配合、無香料、無着色、無鉱物。せっけん、ミストスプレー、全身ジェルは女性に喜ばれるお土産に！



湯の花小屋



内部の構造



湯の花の結晶

交通アクセス

- ・別府駅西口からサファリ線(亀の井バス)
- ・大露天岩風呂(¥600)

連絡先: 問い合わせ先
「湯の里」

TEL:0977-66-8166

大分の
ざぼん

味よし・香りよし・のこり香よし

別府土産の代表格！ざぼん漬け

明治のはじめに別府名物になった美味しいざぼん漬けをご紹介します。
南国の香り高い別府のざぼん漬けは100年の伝統を守りながら現代でも進化を
続けています。
代表的な別府の製造販売元をぜひ訪れてみてください。



三味ざぼん店
(上)全景 (下)加工釜

三味ざぼん店

地図番号 3-1

濃厚系がお好みの方に！

このお店では皮と身を両方使い無添加でオリジナルの味付けのざぼん漬けがありま
す。味付けに蜜をベースにした琥珀が人気です。
朝見神社に湧出る名水萬太郎をつかった独自製法で炊き上げたざぼん漬けは人気
があります。夏場は冷蔵庫で冷やして食べるのも美味。

- ・住所 別府市北浜1丁目4-5
- ・電話 0977-23-1664
- ・営業時間 10:00～18:00
- ・定休日 日曜日

塩月堂

地図番号3-2

ジューシー系がお好みの方に！

創業明治43年 およそ100年の歴史がある和菓子店。
ざぼん漬け「赤ワイン煮」「白ワイン煮」などの詰め合わせは人気です。

- ・住所 別府市元町14-16
- ・電話 0977-23-0664
- ・営業時間 9:00～20:00
- ・定休日 第一、第三日曜日



南光物産全景

★ お得情報 ★

この他鉄輪温泉には南光物産があります。
こちらは工場直売所で地元の人にも大人気！
ざぼんの皮をむいた後の身の部分(むき身)3玉をワンパックで購
入することができます。1月中旬～3月中旬までの3ヶ月間の限定で
す！(詳しくはお問い合わせください)

- 店名 南光物産
- ・住所 別府市北鉄輪1組-1
- ・電話 0977-66-4151
- ・営業時間 8:00～17:00 ・正月を除き毎日営業

地図番号 3-3

湯治宿 (鉄輪エリア)

湯治は日本の古来からの文化

湯治宿はおもに鉄輪地区の長期滞在型の宿です

どちらの宿にも地獄釜が設置されており、地獄蒸し料理が楽しめるようになっています。

自炊が原則で、食材を持ち込めるので別府のシーフードや地場の野菜など好みの食材をミネラル豊富な地獄蒸しで楽しむことができます。格安滞在費で古くから利用されてきました。



陽光荘全景



地獄蒸し釜

陽光荘

地図番号 4-1

海外からのお客様も多い湯治宿です。

宿の炊事場などにはカワイイ豆タイルがほどこされており、レトロクラシックなおしゃれな佇まい。

最近では、湯治客に加え学生の方をはじめとする若いグループの方たちの利用も多いとのこと。

近所で新鮮な食材を調達し地獄蒸しが自慢です。

内湯では自由気ままな湯治ができることが人気で、お客様同士の交流も深まります。

- ・住所 別府市井田3組
- ・電話 0977-66-0440
- ・交通アクセス 別府駅西口より亀の井バスで鉄輪バスセンター下車。バス停より徒歩5分。

このほか鉄輪地区には新旧数々の湯治宿があります。

どの宿もそれぞれ個性に富んだ趣のあるお宿ですのでお好みに合わせて選んで宿泊されてはいかがでしょうか？



工房前景

「地獄蒸し工房 鉄輪」& 観光案内所

地図番号 4-2

「地獄蒸し工房 鉄輪」には、インフォメーションがあります。

宿選びに困ったときには地獄蒸し工房にでかけると鉄輪エリアの湯治宿を案内して下さいます。

「地獄蒸し工房 鉄輪」内観光案内所

- ・営業時間 9:00～17:00
- ・定休日 第三水曜日

別府 海浜 砂湯

10分間のドラマ！の体験……

別府海浜砂湯は上人ヶ浜の一角にあり、波打ち際の温泉で温泉熱で暖められた砂の中に体を埋めて入浴します。
別府湾を眺めながら潮騒を聞き身体を癒すことができる温泉です。
別府市美術館隣の松林の中をぬけると別府市営の砂湯があります。
デトックス(解毒)効果抜群の砂湯に入ってぴかぴかになりませんか？



海浜砂湯全景



入湯風景



眺望も抜群！

入浴情報

- ・泉質 ナトリウム - 塩化物泉
- ・適応性 切り傷、皮膚乾燥症、ストレスによる諸症状、神経痛、腰痛症、打撲、捻挫、五十肩、疲労回復、健康増進
- ・砂湯の温度 42度に保たれている。
- ・砂湯の入り方 浴衣に着替えて、外の砂場に出ると砂かけさんが待っています。
砂湯に入り、砂の中のくぼみに寝ると砂かけさんが砂をかけてくれます。
入浴時間は約10分！身体の中の毒素が抜けて疲れがとれて軽くなります。
- ・入浴料金 1,030円（内湯の料金を含みます）
- ・ご注意 混み合う時間帯は待ち時間があります。
- ・営業時間 通常 8:30～18:00(最終受付17:00)
12月～2月まで 9:00～17:00（最終受付16:00）

- ・住所 別府市上人が浜9
- ・電話 0977-66-5737
- ・アクセス 別府駅より亀川方面へ車で約10分
別府駅より亀の井バス 26番
「六勝園・別府海浜砂湯前」で下車

別府の誇れる産業

私たちのグループは別府の誇れる産業を紹介する事にしました。

まず、別府のお土産品として竹工芸品・湯の花・お菓子のザボンなどがあげられます。宿としては別府八湯にいろいろな旅館やホテルがありますが、むかしながらの湯治宿が特徴的です。

温泉利用のいろいろな施設や、産業がありますが取り分け砂湯が別府を代表するものです。その他今回紹介できなかったものについては、

- 別府の食について最近B級グルメで発信している「とり天」・「別府冷麺」などあります。
- お土産品のお菓子では、湯あみせんべい(ゆずみそ味)・朝ドラ放映で一挙に人気商品となりました「幻の華白蓮」があります。別府駅の売店やトキハ別府店の地階お土産品売り場、アーケードの中にもたくさんのお店が皆様のお出でをお待ちしています。
- 温泉利用の施設や産業では、テルマス・湯都ピア浜脇や大分県農林水産研究センター花卉研究所などがあります。興味をお持ちの方は、是非駅の観光案内所をお訪ね下されば、詳しくご説明頂けます。
- アミューズメント施設では、ラクテンチ・城島高原・志高湖などの他別府タワー・グローバルタワー・十文字原展望台など素晴らしい別府を実感できる場所がたくさんあります。

少し足を伸ばせば、十分満足できること請け合いです。

是非皆さまで一度おいで下さい。お待ちしております！



一遍上人 鉄輪温泉の 開湯者

一遍上人について

概要:

別府の風景の中でも、ひととき別府らしさを象徴する湯けむりたなびく鉄輪温泉。その鉄輪温泉を開湯したと伝えられている一遍上人



蒸し湯前広場に設置されている
一遍上人の湯掛け像 (1-①)

一遍上人とは・1139年 愛媛県生まれ

鎌倉時代1276年(建治2年)、念仏行脚の途、鉄輪地を訪れ荒れ狂う地獄地帯を沈め、鉄輪に湯治場を開いたといわれています。

一遍上人が開いた主な温泉に、蒸し湯、熱の湯、洪の湯があり、現在、鉄輪蒸し湯前広場に一遍上人湯あみ像が設置され、上隣の温泉山栄福寺には一遍上人座像が祀られています。

山湯あみまつり (イベント)

鉄輪地域の秋の風物詩として、毎年9月21日～23日に開催。

熱湯を入れた竹筒を持ち寄り供養する「湯あみ法要」に始まり、温泉山栄福寺に祀られている一遍上人座像を御室ごと運び、洪湯で洗い清め、蒸し湯に入湯させ、無病息災、病氣治癒を祈ります。

可愛い稚児行列も行われ、観光客にもたいへん人気があります。



一遍上人像が祀られている
温泉山永福寺 (1-②)

鉄輪一遍路 (イベント)

里の駅鉄輪で「朱印帳」をもらい、マップの中の商店、食事処、宿、温泉、(それぞれを「札所」と呼ぶ)利用すると、各店で「ご利益印」をもらえる。

「ご利益印」を21か所集め、その他にひっそりと佇む3か所の「隠れ一遍」を探す。見事すべてのスタンプを集めた方には、「一遍の達人」の称号と、ご利益手ぬぐいと、鉄輪地区のお得なクーポンをもらえます。



★近くの見どころ: 竹製温泉冷却装置

～交通手段～ JR別府駅より鉄輪まで

・亀の井バス

別府駅西口発 路線バス「すぱっと」(5・7・9・41)または「2」 目安約20分320円

別府駅東口発 路線バス「ぐるっと」(16・16A・17)または「20・24・25」

・大分交通バス

別府駅東口発「60」「AS60」「61」「AS61」 目安約25分 320円

・タクシー 約15分

亀の井バスと大分交通バスは乗降口が別の場所なので注意してください。

～お問い合わせ先～

★NPO法人

鉄輪湯けむり倶楽部

(里の駅かんなわ)

蒸 de 喜屋

0977-66-1233

油屋 熊八
別府観光の
恩人

油屋 熊八について

(概要)

1863年7月16日生まれ(愛媛県宇和島市生まれ)
-1935年3月27日没



別府駅前の油屋熊八と鬼子
(2-①)



別府公園西口入口にある
顕彰碑(2-②)

油屋 熊八のエピソード

- ①温泉マークを愛用し日本中・世界中に広めた。
- ②「山は富士、海は瀬戸内、湯は別府」というキャッチフレーズを考案。
- ③1928年日本初のバスガイド(村上アヤメさん:七五調ガイド)による案内付きの定期観光バスで別府地獄めぐりの運航を始めた。
- ④1931年手のひらの大きさを競う「全国大掌大会」を亀の井ホテルで開催した。
- ⑤1917年汽船が接岸できる専用棧橋建設を働きかけた。JR別府駅の正面に温泉マーク入りのマントを付けて両手を挙げて今空から舞い降りてきたような姿の銅像が立つくらいに有名な人物です
- ⑥1920年代 別府～長崎間の九州横断道路(やまなみハイウェイの観光自動車道を提唱)

(関連イベント)

毎年3月27日熊八翁命日祭(別府公園)

毎年11月1日熊八翁碑前祭(別府公園)

別府公園

公園の中央には、チッカマウガツリーと呼ばれるヒノキの高木があります。これは第二次世界大戦後にこの地に駐留していた米軍によって植えられたもので、日本最古のクリスマスツリーとも言われています。

別府駅西口バス停 ③番 扇山線

④番 堀田経由扇山線

ビーコンプラザ前(170円)又は、別府市役所前下車(140円)

徒歩いずれも3分

別府市観光協会

0977-24-2828(平日)

別府市役所観光課0977-

21-1111

式子内親王
悲恋の歌人

式子内親王について

(概要)

1149(久安5)年-1201(建仁元)年1月25日
平安時代末期 後白河天皇の第三皇女、賀茂斎院。
新三十六歌仙、女房三十六歌仙の一人。

式子内親王のエピソード

父・後白河天皇崩御後、大炊御門殿を九条兼実横領され、1197(建久8)年の蔵人大夫橋兼仲夫婦の宣託事件によって取り戻すことが出来たが、流罪として別府に来たようです。

豊後の国主となった、大友能直が1196年に下向し豊後に来た折に、尼宮 承如法として勤めることになり、別府湾に昇る朝日を拝み鐘樓の鐘を突くのを朝の勤業として平穏な生活をしていたと伝えられています。

「玉の緒よ 絶えねば絶えね長らへば 忍ぶことの弱りもぞする」

(小倉百人一首)



式子内親王の石碑がある
「観海禅寺」(3-①)



式子内親王の墓
(3-②)



別府駅西口バス停 亀の井バス⑧番 スギノイパレス行 220円
観音寺橋下車 徒歩10分

観海禅寺(曹洞宗清寧山)
別府市観海寺四
0977-23-2639

魅力あふれる別府の人々・・・

私達のグループは別府の「魅力ある人」を紹介することになりました。

まず別府といえば、別府観光の始祖である油屋熊八。鉄輪温泉を開いた一遍上人。

今も歴女たちの興味を引いている式子内親王。

以上別府観光・別府温泉に関わり深い三人の人物に着目してみました。

また、今回紹介できなかった「別府に関する有名人」として、

★稲尾和久…「神様、仏様、稲尾様」と呼ばれていた別府緑ヶ丘高校出身のプロ野球選手

★生野祥雲齋…別府の竹細工を芸術の域まで高め広めた人間国宝

★吉弘統幸…別府石垣原合戦の忠義の武将

★柳原白蓮…NHK朝ドラで話題、脚光を浴びている(赤銅御殿)

★秋吉敏子…ジャズピアニスト

★大塚博堂…別府市立青山中学校出身のシンガーソングライター「めぐり逢い紡いで」

★村上あやめ…日本初の女性車掌。七五調ガイドで地獄巡りなどの観光案内

このように別府は温泉、観光、人が魅力的な心暖まる町です。


是非一度おいで下さいませ♪



温泉コンシェルジュの おすすめスポット カルテ

基本情報	名前	場所	カテゴリー
	ハンディキャップのある人に優しい街 別府 ～太陽の家～	別府市亀川	慈愛ローカル



魅力ポイント	撮影スポットの特定情報	垣間見える地域の生活	その他
	障がい者は、仕事を持ち自立することが最も必要であり「保護より機会を」という理念のもと 1965 年に中村裕博士が太陽の家を創設した。大企業と提携して共同出資会社をつくり障がい者の働く場所づくりに取り組み多くの人々が社会復帰。現在、約 500 名のハンディのある人が働いています。	太陽の家に隣接してサンストアー「スーパー」があり従業員だけでなく地域の人々の台所になっています。もちろん、ここにもハンディのある人が働いています。 	大分県には別府市のほかに日出町、杵築市、大分市にも太陽の家が作られています。また、県外では愛知県、京都にも太陽の家が来ています。

立寄りスポット	グルメ	体験	その他
	太陽の家のすぐ前にあるのが「食事処黒木」地獄そばを看板メニューにしているところが別府らしくて面白い。 		太陽の家から徒歩 7～8 分にあるのが亀川の「浜田温泉」左の写真。100 円で入れる市営温泉です。心も体もさんさんに。

竹のあるまち

別府市の朝見川沿いには、竹の工場や工房があります。竹の製品になるまでの長い竿を立て掛けて干したりしています。川岸の壁にはフェンスやガードなどは無く、竹を横に掛けられる様になっている所もありました。



竹工芸家の工房を訪ねました。アメリカで開く個展の為の作品もあり、実際に作品に触れてみましたが、繊細な竹のオブジェも表面に漆を塗っているのので、案外丈夫でした。1つの作品に何カ月も費やす為、早朝3時頃から起きて作品に取り組んだりすることもあり、出来上がった作品はびっくりする程かなり高価な物でした。竹は日田で取れる真竹が節と節の間が長く、それを使用しているそうです。

「和蔵」(別府市扇山 1-3
0977-24-0898)では竹で編まれた籠に美味しいお料理が
乗せられて出てきます。



温泉コンシェルジュの おすすめスポット カルテ

基本情報	名前	場所	カテゴリー
画像・地図	<h2>棚田の誇り</h2>	別府市内竈堂面 堂面（どうめん）棚田	地域性（中級） ローカル色
魅力ポイント	撮影スポットの特定情報	垣間見える地域の生活	その他
立寄りスポット	グルメ	体験	その他
		<p>この地は、30年近く放置されていたもので、5年前に住民有志24人が再生する会を結成しました。</p> <p>約100枚の棚田（約3ヘクタール）を整備し、コメや小麦、ソバなどの作物を栽培しています。</p> <p>会では、地域の活性化を進める目的で、棚田の一部を農園として貸し出すオーナー制度を始めました。1区画100～200h㎡程です。</p>	<p>復活した棚田を広く知ってもらうため、子どもたちの田植え体験やイルミネーション、収穫祭などのイベントを積極的に行っています。</p> <p>11月に内竈公民館で行われる収穫祭では、かまど神楽やつき餅の無料配布、野菜販売など行われます。</p>
			

温泉コンシェルジュの おすすめスポット カルテ




基本情報	名前	場所	カテゴリー
画像・地図	別府公園	別府駅（ホテル・旅館）から徒歩で15分 別府駅（ホテル・旅館）からバスで0分	癒し・生活
魅力ポイント	  		
立寄りスポット	<p>撮影スポットの特定情報</p> <p>緑いっぱいの自然と癒しの時間が楽しめる街中の美しい公園です。100年以上守られてきた690本の松の木をはじめ楠の木や桜の木など2900本の木々に囲まれています。</p>	<p>垣間見える地域の生活</p> <p>四季折々の美しい風景が楽しめますので、地元の方々は毎日のお散歩コースやスポーツなどで利用されています。</p>	<p>その他</p> <p>公園の中には日本最古のクリスマスツリーがあります。チッカマウガツリーと言ってクリスマスシーズンにはイルミネーションがきれいです。</p>
	<p>グルメ</p> <p>近くには 懐石千原があります。地産地消を推奨し新しい日本料理のお店です。新鮮なお魚やすっぽん懐石もめしあがれます</p> 	<p>グルメ2</p> 	<p>その他画像</p> 

温泉コンシェルジュの おすすめスポット カルテ

基本情報	名前	場所	カテゴリー
	柳原白蓮歌碑	別府市第1 幼児公園内 (別府市青山町 流川 12 丁目)	上級者向け 歴史系 ドラマスポット

画像・地図



魅力ポイント	撮影スポットの特定情報	歴史的背景	補足
	柳原白蓮の大正の大スキヤンダルの宮崎龍介との不倫の舞台になった「赤銅（あかがね）御殿」跡地の一角にあります。 NHK朝の連続ドラマ『花子とアン』で話題の白蓮の不倫の舞台は、実は別府市内にもあります。白蓮と龍介が初めて会ったのは別府でした。	この地域は、かつて豪華な別荘地が立ち並んだところです。 時代の流れとともに、別荘はなくなっていきますが、周辺には別荘の建物を美術館や旅館として活用している施設も残存します。赤銅御殿も、旅館として使用されていた時代があり、歌碑はその時代に建立されました。	赤銅御殿の名残を示す唯一のもの。 ドラマでも白蓮と龍介が恋を育んだ舞台の一つが別府の別荘であったことは描かれていません。
立寄りスポット	別荘地の名残	こぼれ話	その他
	佐藤溪美術館（旧聴潮閣）は、別荘地だった時代の名残をとどめます。 	歌碑のすぐ近くに、お地蔵さまがあります。別府市内には、各所にこうしたお地蔵さまが信仰されています。 	別府市菓子組合が「別府銘菓 幻の華 白蓮」を製造しています。 

温泉コンシェルジュの おすすめスポット カルテ

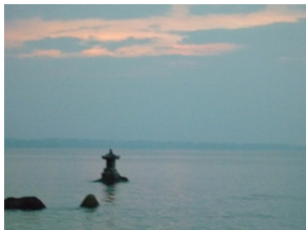
2014 年度受講生版



基本情報	名前	場所	カテゴリー
	別府石の石塀が続く路地裏	別府市上人本町	慈愛 ローカル 中級編

画像・地図




この辺りは車は通行できない住宅街が多く、このように見事な石塀を見ながらの散策が楽しめます。

魅力ポイント	撮影スポットの特定情報	垣間見える地域の生活	その他
	<p>別府駅又は北浜から(亀の井バス)16,20,26番乗車 六勝園下車 亀の井自動車学校周辺です。</p> <p>周辺には別府市美術館、上人ヶ浜公園、別府海浜砂湯がありウォーキングコースとしてはお薦めです。グルメスポットは『とよ吉』JR別大駅徒歩2分です。大分の海の幸山の幸が美味しく頂けます。</p>	<p>車社会ですがこの辺りに住んでいる人達は家には駐車場がありません。消防車も入れない為、過去に大きな大火がなかったのは皆さんが十分注意しているからだと思います。タイムスリップした懐かしい街並みが見られます。</p>	 <p>上人ヶ浜公園からの日の出はとても綺麗です。</p>

立寄りスポット	グルメ	体験	その他
	 <p>定休日 毎週水曜日 電話 0977-75-9191</p>		<p>別府海浜砂湯</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業時間 通常 8時30分～18時 12～2月 9時～17時 ・休館日 第4水曜日 ・料金 1030円 ・泉質 塩化物泉 ・効能 疲労回復など ・TEL0977-66-5737

温泉コンシェルジュ1年生基礎科目学習コース

NO	見学先	時間	住 所	電話番号	住 所
1	別府市役所西側駐車場	9:00出発		別府市観光課	
2	別府市美術館	9:20 ~ 10:20	大分県別府市上人ヶ浜町1-1	0977-67-0189	一般・高校生103円(72円)
3	別府海浜砂湯	10:30 ~ 11:00	大分県別府市上人ヶ浜町9	0977-66-5737	※大型客船「ダイヤモンドプリンセス」 入港のため、車中より見学
4	鉄輪温泉街・地獄蒸し工房等(徒歩散策) ※ひょうたん温泉下車→散策→海地獄乗車	11:20 ~ 12:40	地獄蒸し工房: 別府市風呂本5組	0977-66-3775	
5	十文字原展望台/昼食	13:00 ~ 13:40			
6	みょうばん 湯の里	13:50 ~ 14:20	大分県別府市明礬温泉6組	0977-66-8166	
7	大分県農林水産研究指導センター 農業研究部花きグループ	14:40 ~ 15:20	大分県別府市大字鶴見710-1	0977-66-4706	入園無料
8	海地獄 又は 血の池地獄	15:20 ~ 16:00	大分県別府市大字鉄輪(かんなわ) 559番地の1 大分県別府市野田778		大人 400円 (団体30人以上 300円) 大人 400円 (団体30人以上 300円)
9	別府市役所西側駐車場	16:30~17:30	振り返り学習(数物持参)		

模擬面接質問内容の例（お客さんから質問）

＊ ＊ 観光案内所等の総合窓口の温泉コンシェルジュのケース ＊ ＊

<顧客①>

別府は初めてなのですが、明日と明後日の2日で、別府を堪能したいのですが、どこに行ったらいいでしょうか。

評価①：観光か食べ物か温泉かなどを問い直しているか

評価②：顧客のニーズに答えられたか

<顧客②>

私は別府は初めてなのですが、「別府に来たら是非ここに！」というお薦めスポットはどこですか。

評価①：どういうことに関心があるか、時間等の予定などを問い直しているか

評価②：顧客のニーズに答えられたか

<顧客③>

私は別府は初めてなのですが、別府は歴史的・文化的にどんな特色・魅力がありますか。

評価①：どういうことに関心があるかを問い直しているか

評価②：顧客のニーズに答えられたか

<顧客④>

別府の発展を勧めた油屋熊八のことについて知りたいのですが・・・

評価①：説明だけでいいのか、実際にゆかりの地に行ってみたいのか等を問い直しているか

評価②：顧客のニーズに答えられたか

＊ ＊ ホテル・旅館のフロントの温泉コンシェルジュのケース ＊ ＊

<顧客⑤>

（夕食後）今からぶらっと別府の夜景を散策したいのですが、どこへ行けばいいですか。

評価①：歩いていくのか、タクシー等で行くのかなどを問い直しているか。

※交通機関を使うなら、そのお世話をしたか。」

評価②：顧客のニーズに答えられたか

<顧客⑥>

明日、1日かけて、別府の自然や町並みの景観（風景）を見て回りたいのですが、そういうコースがありますか。、タクシーの手配をしていただけますか。

評価①：見たい具体的な景観、出発時間と帰着時間等を問い直しているか

評価②：顧客のニーズに答えられたか

<顧客⑦>

ボランティアガイドによる“まち歩き”を体験したいのですが、どうしたらいいのですか。

評価①：希望する時間や内容を問い直しているか

評価②：顧客のニーズに答えられたか

<顧客⑧>

別府のお土産を買いたいのですが、お薦めのお土産は何かありますか。

評価①：食べ物なのか工芸品等の飾り物なのか等を問い直しているか

評価②：顧客のニーズに答えられたか

<顧客⑨>

急に明日の朝、東京へ帰らなくてはならなくなったので、交通手段の手配をお願いできますか。

評価①：希望する便、現在お持ちのチケット内容等を問い直しているか

手配後の連絡方法を伝えているか

評価②：顧客のニーズに答えられたか

<顧客⑩>

私は別府は初めてなのですが、心も体も癒せる温泉を紹介していただけませんか。

評価①：健康状態等を問い直しているか

評価②：顧客のニーズに答えられたか

<顧客⑪>

(入浴後) 私が、今入ってきた温泉のお湯は、いつ頃降った雨ですか。

評価①：説明できたか。知らない場合はどう対応したか。

評価②：顧客のニーズに答えられたか

<顧客⑫>

「温泉療法」と言われますが、実際、別府の温泉による治療・療養ができるのですか。

評価①：資料等を使って、例や効能を説明できるか。

評価②：顧客のニーズに答えられたか

<顧客⑬>

「温泉と言えば別府」と聞くので、銀婚旅行で来たのですが、別府温泉の特徴は何ですか。なぜ「温泉と言えば別府」と言われるのですか。

評価①：資料等を使って、別府温泉の特徴を説明できるか

評価②：顧客のニーズに答えられたか

3部 広報・調査資料

1. 「啓発シンポジウム」開催資料
2. 「おもてなし人材」に関する意識調査

「温泉コンシェルジュ養成事業」啓発シンポジウム開催要項

1. 趣旨

おんせん県おおいたを代表する「泉都別府」は、世界に誇る泉質の豊富さと湧出量を抱え、多くの観光客へ「心と体の癒し」を提供してきました。さらに、恵まれた自然や歴史的な人物を輩出するなど、素晴らしい歴史と文化のもとに発展してきました。

そうした別府の発展に寄与する人材を育成するために、平成25年度から文部科学省事業「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」を受託して、別府の発展に一翼を担う人材としての「温泉コンシェルジュ」の養成を行うべく、別府溝部学園短期大学と共同で事業を進めているところです。

今回の啓発シンポジウムは、行政や旅館、観光、商工等の企業の方、温泉コンシェルジュを目指している方等にご参加いただき、別府の発展を進める「雇用」と「就労」という観点から、「温泉コンシェルジュを考える」をテーマとしたシンポジウムを開催いたします。

<温泉コンシェルジュとは>

職場や他のコンシェルジュとネットワークを構成し、「温泉をベースとしたコンシェルジュ」として、顧客への「総合世話係」であり、おもてなしの心を持って、総合的、個別的な温泉プログラムを提供するサービスができる知識や情報、コミュニケーション力等を取得したコンシェルジュ。

2. 会場・日程等

(1) 会場 別府国際コンベンションセンター／ビーコンプラザ（中会議室）

(2) 対象者 行政関係者/旅館業・商工業・観光業関係者/まちづくり活動者/温泉コンシェルジュに関心がある方等

(3) 日時 2014年12月9日（火）

13:00～受付 13:30開始～16:00閉会

(4) 日程

13:30～開会行事

①主催者あいさつ 大分大学副学長

②来賓あいさつ 別府市長 大分県企画振興部観光地域局

③履修証明書 授与 別府溝部学園短期大学長

④事業説明

14:00～シンポジウム

テーマ「温泉コンシェルジュ」を考える

①14:00～14:30：基調提案

「コンシェルジュとしての経験から提案する～別府型 心に届けるおもてなし～」

講師 角田陽子氏（セルリアンタワー東急ホテル コンシェルジュ）

②14:40～15:55：シンポジウム 「温泉コンシェルジュ」を考える

登壇者 別府市行政関係者（別府市 ONSEN ツーリズム部 大野光章部長）

旅館業関係者（ホテル白菊 西田陽一社長）

商工業関係者（NPO 法人 別府八湯トラスト理事長 菅健一氏）

観光業関係者（別府市観光協会 堤栄一郎氏）

推進プロジェクト関係者（プロジェクト委員長 前田豊樹氏）

公開授業受講者（受講者代表 糸永真由美氏）

アドバイザー 角田陽子氏（セルリアンタワー東急ホテル コンシェルジュ）

コーディネーター 生重幸恵氏（キャリア教育コーディネーターネットワーク協議会代表理事）

フロアコーディネーター 中川忠宣氏（大分大学高等教育開発センター教授）

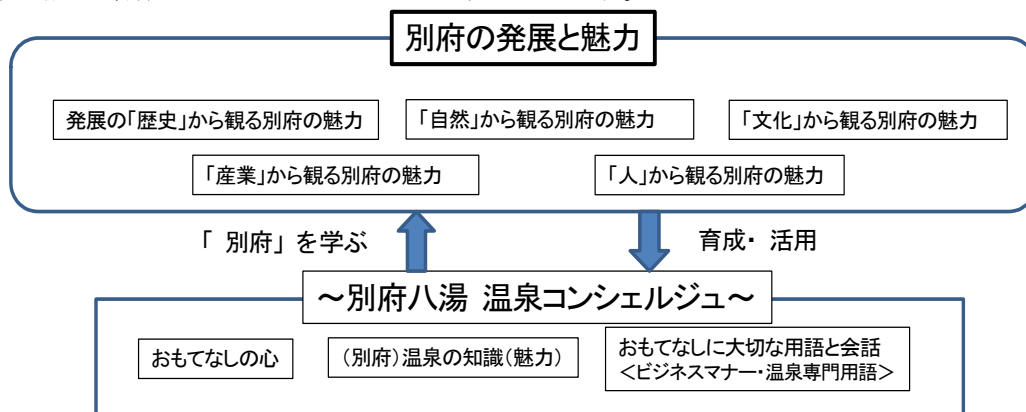
15:55～閉会挨拶

<シンポジウムの内容・進め方>

1. シンポジウムの基本的な考え方

図に示すように、今の別府の発展と魅力を学び、そうした活動している方々から育成・活用していただくことによって、将来的に「温泉コンシェルジュ」として、旅行者へのおもてなしができる人材が育成されていくことを願っています。

本シンポジウムでは、「心も体も癒せるおもてなしの泉都「別府」」への貢献ができる人材育成について、それぞれの立場での活動・取組を通して、夢や願いを交流することを通して、そのご意見を、別府溝部学園短期大学での「温泉コンシェルジュコース」の充実、さらに、温泉を愛し、別府を愛する社会人の育成に生かしていきたいと考えています。



2. 意見交流の柱

(1) 全体進行が登壇者の紹介

(2) コーディネーターによる進行

※第2及び第3ステージは、各ステージの趣旨によるコーディネーターの臨機応変な進行を行います。

第1ステージ（40分）：登壇者の取組と今後の抱負を語る

※各登壇者が登壇した立場からの自己紹介と、以下の各自の視点からの発言を5分程度で行う。

但し、当日の事前打ち合わせで、内容の調整をしたいと思います。

①斎藤雅樹氏は、別府の活性化のためにプロジェクトがめざしている1つの取組としての「温泉コンシェル」の養成についての考え方や抱負等について語る。

②糸永真由美氏は、別府の活性化についての市民の視線からの願いと、「温泉コンシェルジュ」の公開講座受講の思いについて語る。

③西田陽一氏は、別府観光におけるホテル業界からの視点で、旅行者へのおもてなし等についての取組や今後の抱負について語る。

④菅健一氏は、別府の温泉をベースとした市民や旅行者へのおもてなし、温泉の町の体感等についての取組や今後の抱負について語る。

⑤堤栄一郎氏は、別府の観光の発展について、温泉との関わりを中心として、現在の取組や今後の抱負について語る。

⑥大野光章氏は、別府温泉に入浴することによる「心や体の癒し」について、「健康」という視点からの、別府市としての現在の取組や、個人としての抱負等について語る。

→角田陽子氏は、それぞれの発言について、別府の発展のために「温泉コンシェルジュが担うこと」という観点から整理する。

第2ステージ（20分）：「温泉コンシェルジュ」に期待することを語り合う。

※別府観光発展のために温泉コンシェルジュに学んで欲しいこと、期待することを出し合う。

①会場からの意見や抱負について出し合う。

②登壇者による、意見交換を行う。

第3ステージ（15分）：「温泉コンシェルジュ」の活躍の場を語る。

※温泉コンシェルジュとして育て、就労や活動につなげて行くための情報を提案する。

①登壇者が活動する企業・組織・団体等での「温泉コンシェルジュ」の活動場面について提案する。

②助言者及びコーディネーターによるまとめ

<講師紹介 角田陽子氏>

大分県大分市出身。大分上野丘高校卒業。明治学院大学英文科を卒業後、赤坂プリンスホテルに入社。フロント業務研修のあとコンシェルジュに。日本でのコンシェルジュの草分けとして業務に邁進。ホテル西洋銀座に転職し、世界のVIPの接遇を体験、外資系メーカー（東京）での社長秘書として5年間勤務したのちホテル業界に復帰。ホテル西洋銀座にて6年間、マンダリンオリエンタル東京にて7年間。コンシェルジュ歴は延べ20年以上。

*武蔵野大学客員講師 *セルリアンタワー東急ホテル コンシェルジュ

*NPO法人大分人祭り副理事長

<シンポジウムコーディネーター紹介 生重幸恵氏>

学校と地域をつなぐさまざまな活動の企画、運営を展開。文部科学省、内閣府、経済産業省、東京都等の役職を歴任、さらに学校サポーターやキャリア教育コーディネーター等の人材育成で全国的に活躍している。

*キャリア教育コーディネーターネットワーク協議会代表理事

*NPO法人スクール・アドバイス・ネットワーク理事長

*文部科学省中央教育審議会中央委員

推進主体：大分大学（事務局：大分大学高等教育開発センター教授 中川 忠 宣

推進組織：おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト

育成機関：別府溝部学園短期大学（文部科学省事業受託機関）

温泉コンシェルジュ養成事業 啓発シンポジウム 2014

別府温泉をベースにした観光と最高の癒しを提供できるプログラムの提供と
総合的なおもてなしを提供する「温泉コンシェルジュ」をみんなで考えよう!!

日時 2014年12月9日(火)
13:30～16:00

「泉都別府」で学び!!
全国の温泉地で活躍
する人材が育ちます

〈会場〉 別府国際コンベンションセンター／ビーコンプラザ(中会議室)

〒874-0828 大分県別府市山の手町12-1

※受付:13:00～(1F中会議室入口)

(対象者)行政関係者/旅館業・商工業・観光業関係者/まちづくり活動者/温泉コンシェルジュに関心がある方等

シンポジウムテーマ「「温泉コンシェルジュ」を考える」

〈基調提案〉

「コンシェルジュとしての経験から提案する～別府型 心に届けるおもてなし～」

講師 角田 陽子氏 (セルリアンタワー東急ホテル コンシェルジュ)

〈シンポジウム〉 (講師を交えて、登壇者と参加者が一緒になって「温泉コンシェルジュ」を考えます。)

登壇者(予定) : 別府市行政関係者/旅館業・商工業・観光業関係者/プロジェクト関係者/受講者等

アドバイザー : 角田 陽子氏 (セルリアンタワー東急ホテル コンシェルジュ)

コーディネーター : 生重 幸恵氏 (キャリア教育コーディネーターネットワーク協議会代表理事)

- * 別府溝部学園短期大学が平成27年度に新設する「温泉コンシェルジュコース」では、10科目の専門科目で温泉コンシェルジュとして必要な学びや、外国語、介護、食物栄養等の学びを含めて、短期大学として必要な単位を履修して卒業します。
- * シンポジウムでは人材育成と就労についてのマッチングがどのように考えられるかなどをディスカッションします。

推進事務局 : 大分大学(事務局:大分大学高等教育開発センター)

推進組織 : おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト

育成機関 : 別府溝部学園短期大学(文部科学省事業受託機関)



<講師紹介 角田陽子氏>

大分県大分市出身。大分上野丘高校卒業。明治学院大学英文科を卒業後、赤坂プリンスホテルに入社。フロント業務研修のあとコンシェルジュに。日本でのコンシェルジュの草分けとして業務に邁進。ホテル西洋銀座に転職し、世界のVIPの接遇を体験、その後英会話学校(大分市)の教師を2年、外資系メーカー(東京)での社長秘書として5年間勤務したのちホテル業界に復帰。ホテル西洋銀座にて6年間、マンダリンオリエンタル東京にて7年間、世界中からのお客様の接遇を担当。コンシェルジュ歴は延べ20年以上。ホスピタリティ、おもてなし、マナーについての講演なども多数。

- * 武蔵野大学客員講師
- * セルリアンタワー東急ホテル コンシェルジュ
- * NPO法人大分人祭り副理事長



<シンポジウムコーディネーター紹介 生重幸恵氏>

学校と地域をつなぐさまざまな活動の企画、運営を展開。文部科学省、内閣府、経済産業省、東京都等の役職を歴任、さらに学校サポーターやキャリア教育コーディネーター等の人材育成で全国的に活躍している。

- * キャリア教育コーディネーターネットワーク協議会代表理事
- * NPO法人スクール・アドバイス・ネットワーク理事長
- * 文部科学省中央教育審議会中央委員

参加申込み方法 (申込み締切: 11月末日)

下記の「申込書」の内容を郵送、FAXまたはメールでお送り願います。(電話での申込みは受付けていません。)

○申込み先: 別府溝部学園短期大学内「温泉コンシェルジュ養成事業啓発シンポジウム2014担当」宛

住所: 〒874-8567大分県別府市亀川中央町29-10

FAX: 0977-76-5508 E-mail: onsen@bm.mizobe.ac.jp

※問合せ先: 別府溝部学園短期大学 担当: 赤木 電話: 0977-76-5508

⑨電話でのお問い合わせで不在の場合は下記(推進事務局)へご連絡ください。

大分大学高等教育開発センター(公開講座担当: 安達) 電話: 097-554-7641

申 込 書

企業(団体)名・所属

住所(所在地)

お名前

連絡先

TEL

FAX

E-Mail

通信欄

※いただいた個人情報につきましては、本事業以外の目的には使用いたしません。

2014年12月9日

「温泉コンシェルジュ養成事業」啓発シンポジウム

コンシェルジュとしての経験から提案する別府型 ～心に届けるおもてなし～

◇コンシェルジュ、ホスピタリティの起源

フランス語 : Concierge

中世の巡礼の旅 宿となる教会でお世話をする係

慈愛に満ちたおもてなしがホスピタリティ

その後 19 世紀後半のヨーロッパのホテルにて現在の「コンシェルジュ」が生まれた

◇コンシェルジュとは

自分が拠点を置く街を熟知し、正しいアドバイスとそれに伴う手配を可能にしていく

よろず相談係。満足だけでなく「感動」を与える「旅の夢を叶える魔法使い」

最高のサービス、オーダーメイドのおもてなしのプロ

毎日が刺激的。しかしひとつひとつの案件を丁寧に

◇コンシェルジュのおもてなしの心 ～ 大切にしていること

お客様の気持ちを一番大切に。まず心を開いてもらい、ご希望の内容を全身全霊で「聴く」こと

◇外国人のお客様をお迎えするために

自分が日本語を読めないと想定して行動してみる。(お出迎えの態勢づくり)

食事についての注意。(宗教・アレルギー・生活時間帯など)

◇別府型「温泉コンシェルジュ」に期待すること

お客様の別府での滞在を最高の体験、思い出にさせていただくために

知識、経験、ホスピタリティマインドを総動員して接客をしていただきたい

存在がまだ知られてない間は積極的に情報発信して行くことが大切

以上

武蔵野大学 客員講師
セルリアンタワー東急ホテル コンシェルジュ
角田陽子

Yoko Sumida

啓発シンポジウム『温泉コンシェルジュ』を考える」

＜基調提案＞

「コンシェルジュとしての経験から提案する～別府型 心に届けるおもてなし～」

講師 角田 陽子氏

(セルリアンタワー東急ホテル コンシェルジュ / 武蔵野大学客員講師)

ご紹介ありがとうございました。皆さま、こんにちは、本日はよろしくお願ひいたします。私は先ほどジェットスターで東京から帰って参りました。正真正銘の大分出身者です。大分市中央町という、トキハデパートの斜向かいの家に生まれ、育ちました。大分市立荷揚町小学校、大分大学附属中学校、県立大分上野丘高校を卒業いたしました。その後は東京の明治学院大学に進学いたしました。実家は現在、大分市でも別府寄りにあります西大分というところにございまして、大好きな大分には年に数回は帰省しております。

まず私がどういう経緯で「コンシェルジュ」という職業についたかを少々お話をさせていただきます。大学2年生の秋頃、「日本国際学生協会」という、いろいろな大学の学生が集まって国際交流の活動を行う団体に所属をいたしました。企業から協賛金をいただき、その資金を基に海外10か国以上の国々から学生を招聘し、日本でさまざまな社会問題についてディスカッションをするという活動を主にしておりました。会議そのものについてももちろんですが、交通のことや、宿泊、食事など、運営に際してはさまざまな手配をしなくてはなりません。正直、高校を卒業して大分を出るまでは、のんびりとのほほんと暮らし、どちらかというと気が利かない部類で、あまり「人のために何かをしてさしあげる」ということはなかったように思います。そのような私でしたが、その活動を通じて初めて、日本語のわからない方々に日本滞在を楽しんでいただくにはどうしたらよいかという、いわゆる「おもてなし」について考え、実行したのでございました。その会議は大成功いたしまして、この経験から、大学卒業後は国際交流の仕事をしたいと考えるようになりました。しかし具体的にどのような仕事をすればよいかわからず悩んでいるときに、ある方から「ホテルの仕事は国際交流だと思うよ」とアドバイスをいただき、ご縁あって赤坂プリンスホテルに入社をいたしました。1980年代、赤坂プリンスホテルはバブルの象徴とも言われた華やかなホテルでございました。そこで初めて「コンシェルジュ」という職業の存在を知りました。はじめはフロントに配属されましたが、自分の夢はコンシェルジュになることだと上司に訴え続け、やがて希望が通り、夢のスタートラインに着くことができました。その後、伝説のホテルとも呼ばれた「ホテル西洋銀座」に長く働き、続いて昨年までの7年間は日本橋の外資系ホテル・マンダリン・オリエンタル東京のコンシェルジュをいたしておりました。現在は渋谷にございますセルリアンタワー東急ホテルでコンシェルジュをしながら、武蔵野大学にて「ホスピタリティ」の授業を担当しております。そしてもうひとつ、「大分人祭り」というNPOを東京で運営しております。これは首都圏に暮らし、働く、若い世代の大分県出身者と大分県の情報の中継基地のような役割をしており、首都圏在住者同士の交流の場としてさまざまな形の活動を企画、運営し

ています。

「コンシェルジュ」という言葉はフランス語ですが、次にこの言葉の語源についてお話させていただきます。中世の時代、キリスト教の巡礼の旅では、教会が高齢者や体調を崩したりけがをしたりという巡礼者のための宿として開かれていました。そしてそれらの教会の一部に現代でいう病院のようなものがあったそうです。当時はホスピスと呼んでいたようですが、ホスピタルということですね。人々は手厚い看護を受け元気を取り戻し、次の目的地に向かいました。この時代、ホスピスで施された慈愛に満ちたもてなしこそが「ホスピタリティ」の、そして「コンシェルジュ」の接遇の原型である、という説があります。

次にこの別府に思いを馳せます。こちらはいうまでもなく日本を代表する温泉地です。温泉地というのは元気な方にとっても大変な魅力的なところではありますが、湯治のように療養でいらっしゃる方々も多いと思います。ご病気でなくても「疲れがたまっている」とか「リラックスしたい」など思われる方々がたくさん訪れることと思います。そのような「人を癒す」場所に、今、「コンシェルジュ」が生まれようとしていることは、中世の話にさかのぼっても、大変に理にかなっている、素晴らしいプロジェクトの誕生なのだと私は思っております。

現在のようなホテルのコンシェルジュの誕生は19世紀のこと。ホテルの客室の鍵はおでかけの時はホテルのスタッフに預け、戻ってきたら鍵を受け取る、というシステムでした。ホテルでこの担当の係が、鍵の受け渡しの際にお客様から観光や食事のこと、また困ったことの相談などを受けて、それに答えていたのがいつのまにか職業として独立したそうです。1929年にはフランス・パリのコンシェルジュ11名で「レ・クレドール」という組織が結成されました。「レ・クレドール」の意味は「金色の鍵」です。お客様のためにどんなドアでもお開けしますという意味もあるので、コンシェルジュのシンボルは鍵なのです。温泉コンシェルジュの皆さまも、温泉と鍵のデザインの何かシンボルマークを作るのもよろしいのではないかと思います。

ご存じのようにコンシェルジュという仕事をするには自分が拠点とする町を熟知しておかなくてはなりません。私どもは東京のさまざまな町のことはもちろんですが、鎌倉、箱根、日光など、日帰りで行ける場所の情報はすらすらと説明できなくてはなりません。さらには「これから10日間日本にいる予定だから旅行の予定をたてて」と、リクエストを受け旅行代理店のようなことをするのもほぼ毎日です。日本中のことを調べなくてはなりません。お客様のご要望をお聞きしながら、行き先を決め、交通機関と宿泊先の予約をしていきます。時間が許す限り英語で作成する旅程表には日本語のメモもつけるようにしております。それはなぜかというと、どちらかで迷われて質問をしようという時に、アルファベットのみの紙を日本人の方に見せた時、もしかしたらそれだけで拒否反応をおこされる方がいるかもしれません。日本語が併記してあればカタコトでも助けてくれようとするかもしれません。お客様の身の安全を考えての願いと、日本に来て最高の体験をしていただきたいという気持ちからです。私どもにとってはほんの少しの手間ですが、お客さまにとっては命綱になるかもしれないの

です。

さて、温泉コンシェルジュ養成講座を修了された皆様、おめでとうございます。これから実践が始まりますね。私が日々の仕事で心がけているのは「お客さまのおっしゃることをよく聞く」ということとでございます。時々「私はおしゃべりが好きなので接客の仕事をしています」と言う方がいらっしゃいますが、実はこれは少し危険です。特にコンシェルジュにはおしゃべり好きは必要ありません。それよりも『お客さまが何を求めているのか』を先入観なしに全身全霊で聞ける、聞き上手な方が向いていると思います。たとえば、外国人のお客さまから「半日時間が空いたから東京観光に行きたい。どこに行けばいい？」と聞かれた時に、東京で半日と言ったら浅草でしょう！と勝手に思い込み、ペラペラと説明を始めたら・・・、やさしいお客さまでしたら「実は浅草だけは行ったことがあるんだけどなあ・・・まあ一生懸命話してくれているし、とりあえず最後まで聞くかな・・・。」となってしまうかもしれません。お客さまの方がホテリエに気を遣ってしまう例です。私どもコンシェルジュは、例えば「東京は初めてですか？」とか「これまでどちらに行かれましたか？」とか「観光、歴史、ショッピング、どんなことに興味がありますか？」等、数個の質問をさせていただきながらお客さまのご要望を感じ取り、言葉になってない部分までも理解しようと試みます。お客さまの心を読める、どちらかという聞き上手の方のほうがコンシェルジュには向いている、と私は思います。

ところで、別府に観光でいらっしゃる海外の方の数が増加しているとお聞きしました。温泉コンシェルジュの方にご提案なのですが、一度「日本語が読めない人」のつもりで別府の街を歩いてみていただきたいのです。目的地に行くのに十分な外国語表記があるだろうか、とか、ない場合はどう説明すればわかりやすいだろうか・・・など。私のいる渋谷という町は道や建物なども入り組んでいて、人で溢れていて、日本人にとっても、かなりわかりにくい構造の町です。しかし海外からの観光客の方々が渋谷の街を歩いて楽しむことができるのは英語での表記が多いからだと思います。これが地方になると、十分な案内があるとは言えない気がいたします。たとえば前回大分に帰省しました際に、大分空港で空港バスに乗りしようとチケットの自動販売機のところに行きました。すると外国人のご夫妻が購入の仕方がわからずに困っていらっしゃいました。お迎えをするにあたり、歓迎の心を持つのは大切ですが、それを表現しなくては相手には伝わりません。「わかりにくいところはどこだろう？」と考えながら別府の街を歩いてみるのはとても勉強になると思います。たとえば空港バスを降りて北浜のバス停のところから別府駅に向かうとします。すると地下道を通らなくてはなりません。旅行ですから荷物もたくさん持っていると思います。子どもたちの絵も飾ったりして工夫はされていますが、ただ地下道というのは一人で通るのにちょっと不安がある方もいるでしょう。そこが別府の第一印象になってしまうのです。このようなことはずっと住んでいる方は感じないことかもしれません。私も同じように「当たり前」のこととと思っていることに、渋谷が初めての方は「わかりにくいな」とか「印象よくないな」とか思うこともあるでしょう。違う目でみてみるということはとても大切だと思います。第一印象の大切さといえば”The Moment of Truth”(真実の瞬間)という言葉をお聞きになったことはありますか？これはスカンジナビア航空という会社の社長ヤン・カールセン氏が提唱した言葉

で90年代のビジネス界で話題になりました。接客というのは最初の15秒で印象が決まるそうです。その15秒で、温かみのある、そして信頼できる接客ができるか否かで、その企業の印象が決まるというものです。同じように町も第一印象の影響は大きいと思います。観光で別府にいらした方にまず一番に「別府はあなたを玄関からお迎えますよ」というのを表現できたら素晴らしいのではと思います。

最後にホテルのことについて少しお話させてください。ホテルの構成要素として3つの重要なものがございます。まず第一にハードウェアというのがございます。これは施設、建物、ですが、全面リニューアルをしない限りは開業時が立派で綺麗で最高の状態で、あとは残念ながら落ちて行くだけです。2つ目は、ソフトウェアです。例えばマニュアルのようなもので、オペレーションの方法です。これはどこのホテルとか旅館もそんなには変わらないと思います。そしてこれから重要になってくるのは3つ目のヒューマンウェアだと思います。ひとりひとりのスタッフがどれだけ人間性を磨けるか、コミュニケーション能力を高めることが出来るか、お客様の気持ちをくみ取って適切なアドバイスを正確に出来るかが重要になります。お客さまの別府での滞在を有意義なものにするお手伝いが出来、「楽しかったなあ。幸せだったなあ。また来たいなあ。」と思ってもらうことを自分の喜びと感じられる皆さまであらうと私は思います。ホテルや旅館はたくさんありますが、「頼りになる温泉コンシェルジュさんがいるから僕はいつもこの宿に泊まる」とか、大分県在住の方でも「あのホテルに行くと温泉コンシェルジュの〇〇さんから有益な温泉や町の情報がもらえるから、今日もあのホテルでお食事をしよう」というように、人を動かすほどに人間的な魅力を持った方に皆さまはきつとなれると思うので、ぜひひきつづき、どんどん人間力を磨いてください。私がコンシェルジュとして何十年続けているのは、仕事を通じて少しずつでも自分を磨くことができる喜びがあるからです。生き方としてコンシェルジュを選んだと思うこともあります。人々に癒しを与えるこの素晴らしい別府で、是非、全国の温泉地の先駆けとして温泉コンシェルジュというプロジェクトを成功させて頂きたいし、私も日本のコンシェルジュの草分けのひとりとしてぜひ協力をさせて頂きたいと思いますので、皆さまこれからもよろしくお願ひ致します。

温泉コンシェルジュに関する意識調査

調査主体：おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト

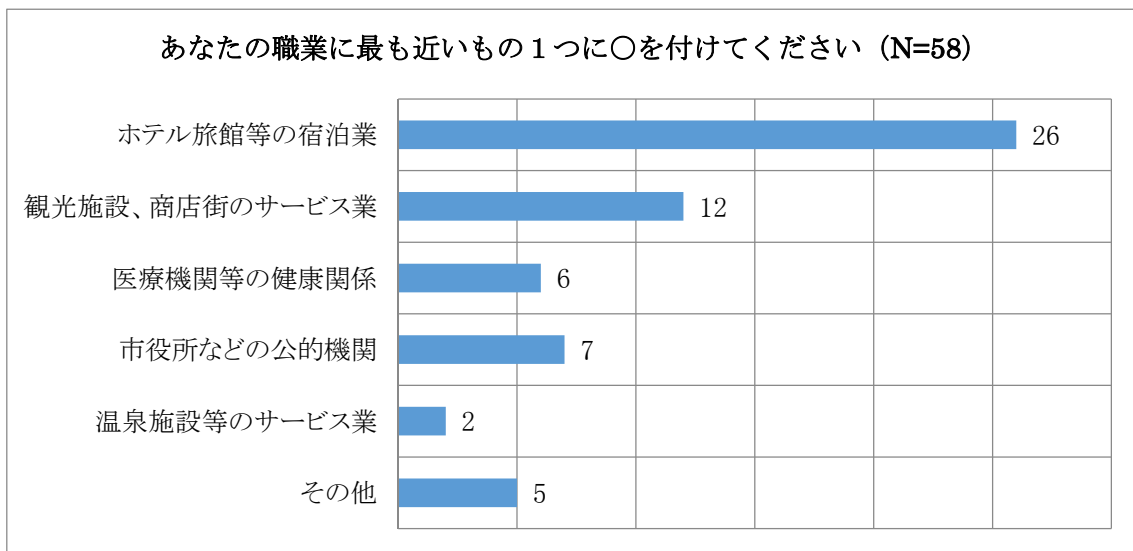
調査時期：平成26年9月～11月

調査場所：大分県別府市内

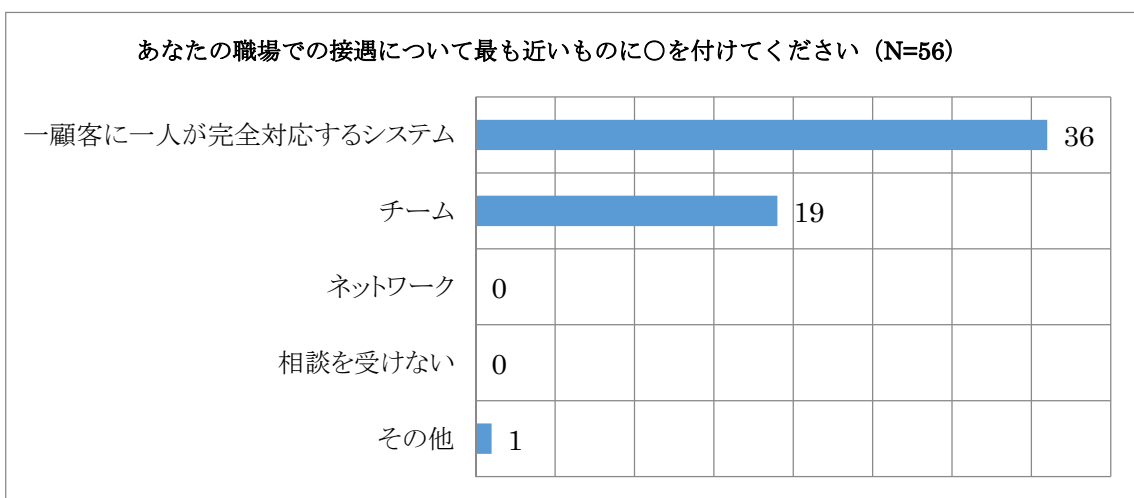
本調査は、温泉コンシェルジュを養成するに当たり、企業及び旅行者のアンケートから学習内容を検討し、より、おもてなしの心と態度を備えた人材を養成するためのものです。

企業等向けのアンケート結果

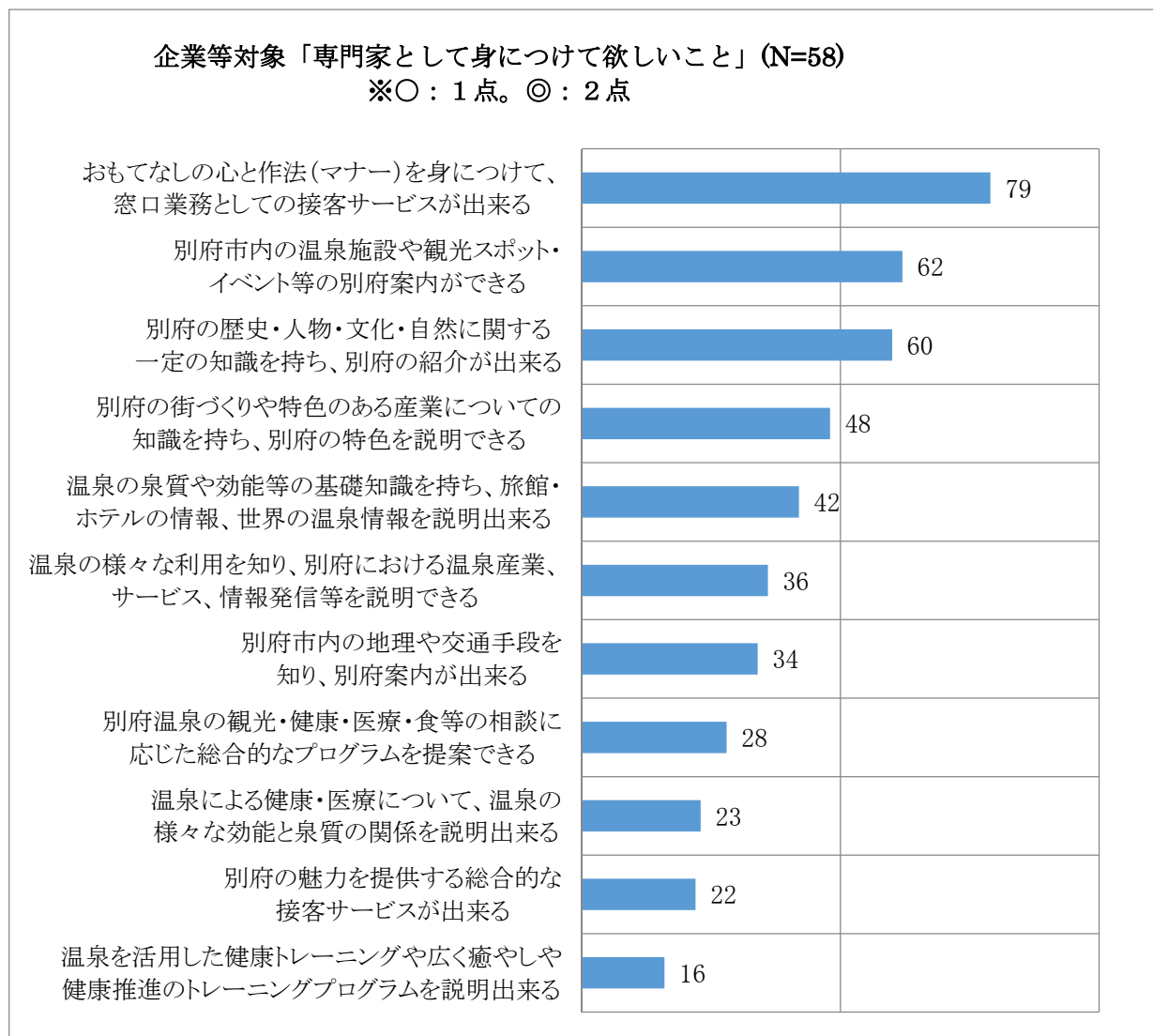
1. 回答者の職業に最も近いもの



2. 職場での接遇の仕方に関する設問



3. おもてなしの専門家として身につけて欲しいこと（○：1点、◎：2点）



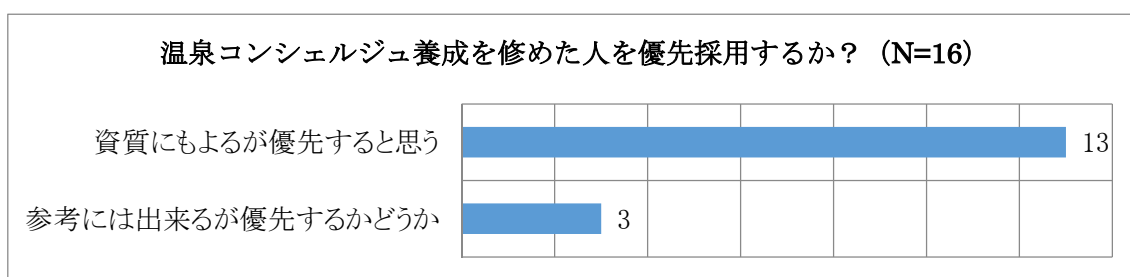
4. 来訪者から訪ねられることやお願いされることは？

- ・ここでしか食べられないような名物料理はなんですか？
- ・空港から旅館までのアクセス
- ・福岡行き的高速バスの時刻
- ・おいしい食事処
- ・インターから旅館への道順
- ・観光スポットへのアクセス
- ・買い物（土産）をすところ
- ・道探し、店探し
- ・おススメ処（温泉・お店・観光スポット）
- ・観光案内

- ・まちなかが汚い
- ・看板がなかったり、見えなかったりわかりにくい
- ・良い温泉はどこか？
- ・ブランド品（関アジ・関サバ）が食べられる処
- ・興味あるセミナーの開催
- ・昔の写真、別府の歴史について
- ・入浴施設内サウナがあるかどうか聞かれる
- ・外来入浴は17時までだが、17時以降の希望者が多い。その大半が温泉本を持っていて、その中でもかなり多くの方がパスポートを持って湯巡りしている

5. ヒアリング結果（旅館経営者・従事者13／運輸業ドライバー1／地方公務員2）

設問①温泉コンシェルジュ養成コースを修めた人を優先採用するか？



設問② 温泉コンシェルジュ養成コース（および開設）について

- ・ 関心がある 3
- ・ どちらでもない 12
- ・ 関心ない 1

<どちらでもない／関心ない の理由>

- ・ 一般的な知識を身につけている方が良いが、即現場で使える人材になるかは別問題。
- ・ 施設により接遇の仕方や若干の地域性などの違いがある。
- ・ 「コンシェルジュ」的ニーズのお客様は来てない。
- ・ 広い範囲の温泉知識は知らない。別府のことを知っていればいいので社内教育で足りる
- ・ 専門職を置く予定がない。
- ・ 就業期間、サイクルが短い（すぐに辞める）ので研修しても無駄になるから積極的になれない。
- ・ 温泉専門知識よりも施設動線の仕組みを早く覚えてくれる方が良いおもてなしへの早道。
- ・ 温泉知識が専門的であってももてなしはバランスの良い感覚が大事でそれは学びが可能だろうか？実践しながら身につくものでは？

設問③ 従業員教育について

- ・ 自館の特徴を知り、活かしたもてなしが出来るようにはなって欲しい。

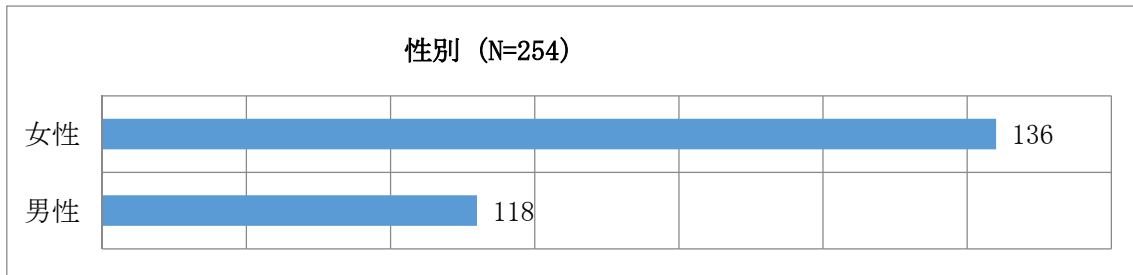
- ・もてなしレベルは求めている、高度な接遇は不要。
- ・資質にまかす。
- ・社内、部内協育で良い。年季がいるから若い従業員の研修に経費はかけない。
- ・自発的な積極接客を求める。言われてしているようでは駄目。
- ・すぐに辞める人が多いので研修しても無駄になる。
- ・どちらかと言うと温泉専門知識よりも施設動線の仕組み、旅館都合の良いことをより早く覚えてくれる方が嬉しいし、その社内教育については気にしている。
- ・社内従業員の勤続年数のバランスが良いので指導体制が整っていると考えている。もてなしの指導は知識だけではなく技術的にも多様な応用力が必要なので段階に応じた指導が必要。独自性にもこだわりたい。

設問④ 教育・研修の外部委託について

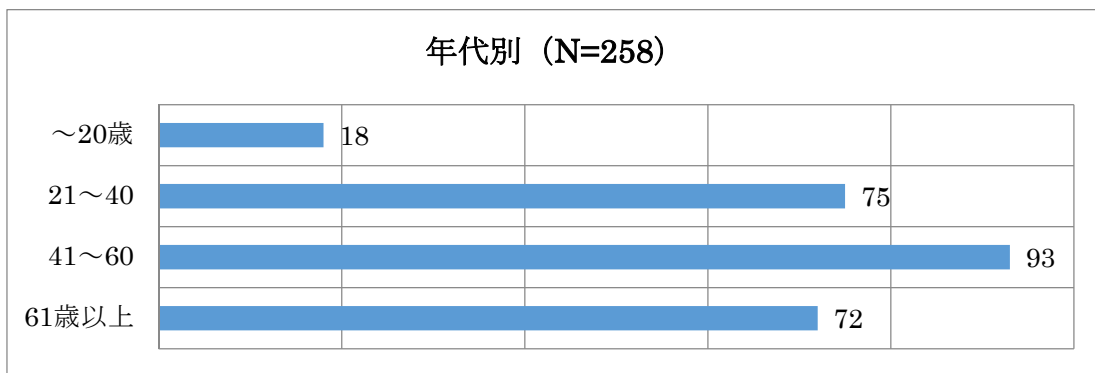
- ・予算次第で検討したい。
- ・新入社員を対象にしたいが、すぐに辞めるからご案内を受けても検討する見込みは薄い。
- ・語学力については社内だけでの努力が難しい。基本のご案内のロールプレイなど出来たら自館にインストラクターが来て自館のツールで指導していただけたら現実味がある。

<旅行者等向けのアンケート結果>

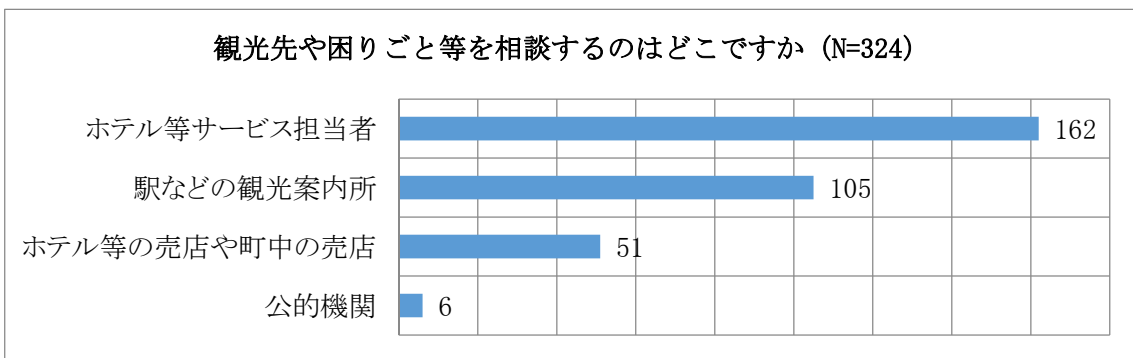
1. 性別



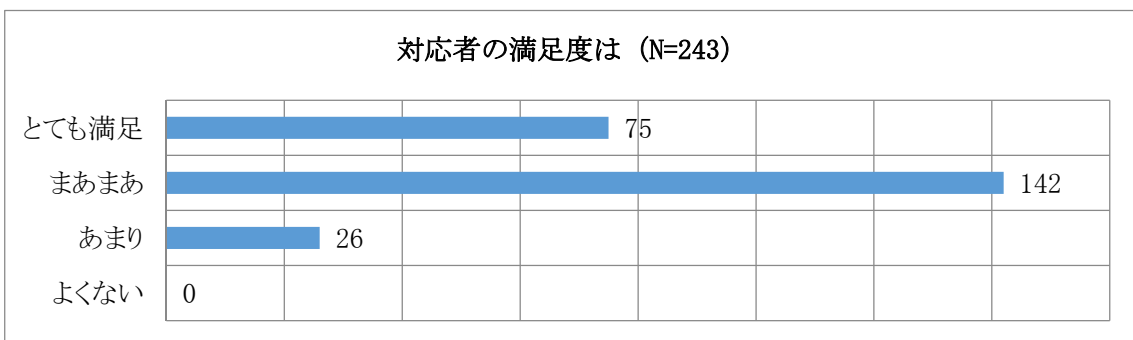
2. 回答年代



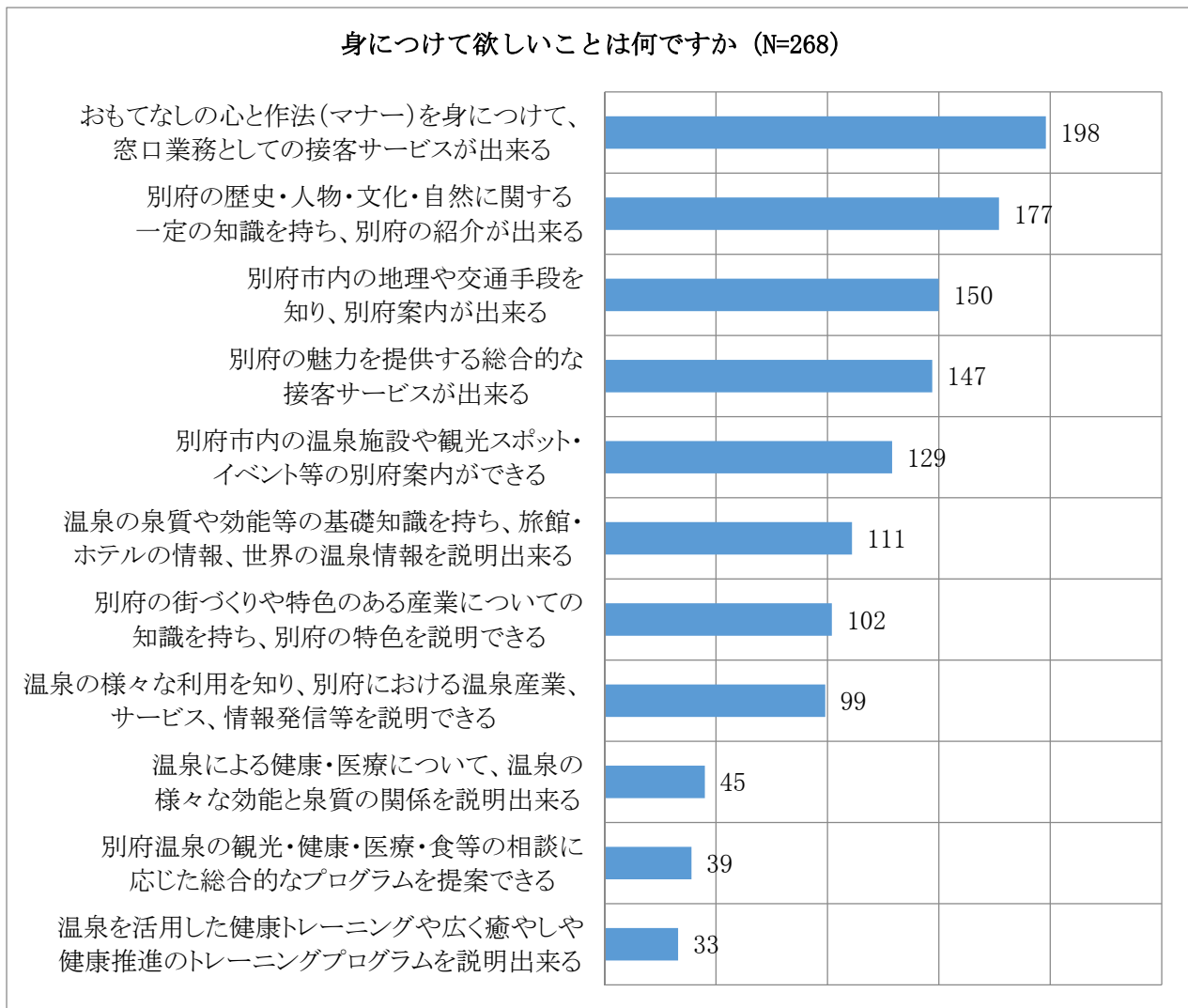
3. 旅行先で困りごとを相談するところ



4. 別府での対応者の満足度



5. 旅行者へ対応する人に身につけて欲しいこと



6. 旅行先で尋ねたいことは？

- ・荷物の預け先、体調の悪いときの対応先
- ・子どもが急病の際にすぐにかかれる医療情報
- ・現在の花や紅葉の見ごろなど
- ・一番効率のよい交通手段
- ・普段観光客が行かないところ
- ・案内所も充実させて欲しい
- ・温泉も駐車場も安いし、食べ物も安くて最高です。このままであってください
- ・トイレ、食事処の案内や紹介
- ・荷物が増えるので宅急便サービスの有無
- ・地元料理が食べられる情報
- ・土地特有の魅力
- ・おしゃれで美味しいところ

- ・時期に応じたイベントやスポットを提案して欲しい
- ・地元の魅力があふれる場所
- ・一生忘れないような思い出になる出会いや気付き、発見を紹介して欲しい
- ・スタッフ手作りのガイドブックは最高のおもてなし。
- ・別府市内の温泉ツアーを組んでほしい
- ・地産地消食材の料理を食べたい
- ・歴史や地理に興味があるので専門知識のある方がガイドしてくれると嬉しい
- ・インターネット上にもっと情報が欲しい、わかりやすく。
- ・次の目的地までのルート
- ・リアルタイムな情報。今やっていることが知りたい。
- ・その地域ならではの文化
- ・旅行者が高齢化しているが浴槽のバリアフリーが遅れている。階段が多い

<意識調査担当者の感想>

今回のアンケート内容の設問は、意味や意図がわからないとする書き込みが数件あり、いささか難しすぎたようだったが、以下のようにまとめることとする。

1. 温泉コンシェルジュに関すること

- ①市内企業も、来訪者も「おもてなし」のキーワードには敏感ということがわかった結果だった。
- ②主催者が目指す温泉コンシェルジュについて「別府で、全国の温泉地で活躍する人材を育てる」というメッセージが届いていない。とはいえ、目の前の人材不足に対しては違和感を持っているのかもしれない。

2. 教育サイドと就労現場サイドの感覚の違い

- ①プロジェクトの目的も手段も理解できるし、もっともだと思うが、観光業の就労現場は、顧客に対しても従業員に対しても、「個」として尊重して向き合う心が求められているように感じる。
- ②客層の団体客から個人客へのシフトも言われ始めて久しいが、依然としてその変化に対応できていないこと、その過渡期であることを実感した。
- ③世界に誇る温泉地別府に唯一の「温泉コンシェルジュ養成コース」の開設は、もう少し喜ばれてもいいような気がしていたが、関係者になる旅館業界の反応は「無い」に等しく、アンケート用紙をお預けした状態のままの返却や、預かった物自体が紛失で見当たらず回収も出来なかった施設が思ったより多かった。

「おもてなしの基となる相手の身になり考える。」はこれからの少子高齢化にともなう人材不足や、さらに進む格差社会で、ますます厳しい課題になるように思う。

育てよう！「温泉コンシェルジュ」
別府市内の企業等の方へのアンケートのお願い

主催 おんせん県おおいた別府型ドリムプロジェクト

私どもは、別府内外や外国からのお客様が、別府での観光、別府温泉を十分に堪能されて再度のお越しをいただけるように、最高のおもてなしと心身の癒やしを提供できる街づくりの一つとして、「(別府) 温泉コンシェルジュの養成」(文部科学省事業)を進めています。お客様の要望にお応えできるコンシェルジュを養成するためにアンケートにご協力をお願いします。

※「温泉コンシェルジュ」とは⇒温泉に関するサービスをベースとした専門家「総合案内係」として、顧客が最も頼りになる『究極のパーソナルサービス』をする人(職業)

1. あなたの職業に最もちかいもの1つに○を付けてください。

	ホテル・旅館等の宿泊業
	観光案内、観光施設、商店等のサービス業
	温泉施設等のサービス業
	医療機関等の健康関係
	市役所等の公的機関
その他	

2. あなたの職場での接応システムについて最も近いものに○を1つ付けてください。

	1 顧客へ1人が完全対応するシステム
	相談内容により、職域のチームで対応するシステム
	相談内容により、他の機関等への相談先を紹介するシステム
	相談内容により、同業種ネットワークで対応するシステム
	相談内容は受け付けていない
その他 (※接客方法について配慮していることは何ですか)	

3. あなたの職域で、サービスをする専門家「総合案内係」として身につけて欲しいことは何ですか。近い内容にいくつでも○を付けてください。

※「とても身につけて欲しい」は◎、「できたら身に付けて欲しい」は、○を付けてください。

	別府の歴史・人物・文化・自然に関する一定の知識を持ち、別府の紹介ができる
	別府の街づくりや特色ある産業についての知識を持ち、別府の特色を説明できる
	温泉の泉質や効能等の基礎知識を持ち、旅館・ホテルの情報、世界の温泉情報を説明できる
	おもてなしの心と作法〈マナー〉を身につけ、窓口業務としての接客サービスができる
	別府の魅力を提供する総合的な接客サービスができる
	温泉の様々な利用を知り、別府における温泉産業、サービス、情報発信等を説明できる
	別府市内の地理や交通手段を知り、別府案内ができる
	別府市内の温泉施設や観光スポット・イベント等の別府案内ができる
	別府温泉の観光・健康・医療・食等の相談に応じた総合的なプログラムを提案できる
	温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係を説明できる
	温泉を活用した健康トレーニングや広く癒しや健康増進のトレーニングプログラムを説明できる
その他(具体的)がありましたら、ご記入ください	

4. 業務中、来訪者より尋ねられることやお願いされることはどんなことですか。

※ご協力ありがとうございました。

別府へお越しのお客様方へのアンケートのお願い

主催：おんせん県おおいた別府型ドリームプロジェクト

私どもは、別府内外や外国からのお客様が、別府での観光、別府温泉を十分に堪能されて再度のお越しをいただけるように、最高のおもてなしと心身の癒やしを提供できる街づくりの1つとして、「(別府)温泉コンシェルジュの養成」(文部科学省事業)を進めています。お客様のご要望にお応えできるコンシェルジュを育成するためにアンケートへのご協力をお願いします。

※「温泉コンシェルジュとは」⇒温泉に関するサービスをベースにした専門家「総合案内係」として、顧客が最も頼りになる『究極のパーソナルサービス』をする人(職業)。

それぞれの質問について一番近い内容にいくつでも○を付けてください。

1. 差し支えない程度で、あなたのことについて、ご記入ください。

- ① 年代を教えてください : () 20 歳 ~ () 21 歳 ~ () 40 歳 () 41 歳 ~ () 60 歳 () 61 歳以上
- ② 性別を教えてください : () 女性 () 男性
- ③ どちらにお住まいですか : () 別府市内 () 大分県内 () 大分県外 () 外国

2. 旅行(又は宿泊)先で困ったことや観光スポット等について、相談するのは誰(何処)ですか

	ホテル・旅館のフロント等の サービス担当者		観光案内所
	ホテル・旅館や街中の お店の店員		市役所等の公的機関や医療機関等
その他			

3. これまでの経験で対応者への満足度はどうでしたか。

	とても満足した		まあまあ満足した
	あまり満足してない		全く満足していない
その他			

3. サービスをする専門家「総合案内係」として身につけて欲しいことは何ですか。

※「とても身につけて欲しい」は◎、「できたら身に付けて欲しい」は○を付けてください。

	別府の歴史・人物・文化・自然に関する一定の知識を持ち、別府の紹介ができる
	別府の街づくりや特色ある産業についての知識を持ち、別府の特色を説明できる
	温泉の泉質や効能等の基礎知識を持ち、旅館・ホテルの情報、世界の温泉情報を説明できる
	おもてなしの心と作法(マナー)を身に付けて、窓口業務としての接客サービスができる
	別府の魅力を提供する総合的な接客サービスができる
	温泉の様々な利用を知り、別府における温泉産業、サービス、情報発信等を説明できる
	別府市内の地理や交通手段を知り、別府案内ができる
	別府市内の温泉施設や観光スポット・イベント等の別府案内ができる
	別府温泉の観光・健康・医療・食等の相談に応じた総合的なプログラムを提案できる
	温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係を説明できる
	温泉を活用した健康トレーニングや広く癒しや健康増進のトレーニングプログラムを説明できる
その他(具体的な)がありましたら、ご記入ください。	

4. 現地の案内の方やホテルのフロントでお願いやお聞きしたいことはどんなことですか。

※ご協力ありがとうございました。

4部 教材等成果物資料

1. 授業等の DVD の作成
2. アプリ「おもてなし事典」（5か国語）の作成

授業の映像化_DVD一覧

1 / 51	平成26年度文部科学省委託事業 「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」 「温泉コンシェルジュ」養成事業	温泉コンシェルジュの基礎（1時）	1. 温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ（1）
2 / 51	々	温泉コンシェルジュの基礎（2時）	1. 温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ（2）
3 / 51	々	温泉コンシェルジュの基礎（3時）	1. 温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ（3）
4 / 51	々	温泉コンシェルジュの基礎（4時）	1. 温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ（4）
5 / 51	々	温泉コンシェルジュの基礎（5時）	1. 温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ（5）
6 / 51	々	温泉コンシェルジュの基礎（6時）	1. 温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ（6）
7 / 51	々	温泉コンシェルジュの基礎（7時）	1. 温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ（7）
8 / 51	々	温泉コンシェルジュの基礎（8時）	1. 温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ（8）
9 / 51	々	温泉コンシェルジュの基礎（12時）	2. 顧客へのプログラムの提案演習（1）
10 / 51	々	温泉コンシェルジュの基礎（13,14,15時）	2. 顧客へのプログラムの提案演習（2）
11 / 51	平成26年度文部科学省委託事業 「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」 「温泉コンシェルジュ」養成事業	別府の歴史と発展（1時）	1. 別府の発展の歴史を探索（1）
12 / 51	々	別府の歴史と発展（2時）	1. 別府の発展の歴史を探索（2）
13 / 51	々	別府の歴史と発展（3時）	1. 別府の発展の歴史を探索（3）
14 / 51	々	別府の歴史と発展（4時）	1. 別府の発展の歴史を探索（4）
15 / 51	々	別府の歴史と発展（5時）	1. 別府の発展の歴史を探索（5）
16 / 51	々	別府の歴史と発展（6時）	1. 別府の発展の歴史を探索（6）
17 / 51	々	別府の歴史と発展（7時）	1. 別府の発展の歴史を探索（7）
18 / 51	々	別府の歴史と発展（8時）	1. 別府の発展の歴史を探索（8）
19 / 51	々	別府の歴史と発展（9時）	1. 別府の発展の歴史を探索（9）
20 / 51	々	別府の歴史と発展（12時）	1. 別府の発展の歴史を探索（12）
21 / 51	々	別府の歴史と発展（13時）	1. 別府の発展の歴史を探索（13）
22 / 51	々	別府の歴史と発展（14時）	2. これからの別府の発展のポイントを考える（1）
23 / 51	々	別府の歴史と発展（15時）	2. これからの別府の発展のポイントを考える（2）
24 / 51	平成26年度文部科学省委託事業 「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」 「温泉コンシェルジュ」養成事業	まちづくりと景観（1時）	1. 「地域とは・都市とは」について学ぶ（1）
25 / 51	々	まちづくりと景観（2時）	1. 「地域とは・都市とは」について学ぶ（2）
26 / 51	々	まちづくりと景観（3時）	1. 「地域とは・都市とは」について学ぶ（3）
27 / 51	々	まちづくりと景観（4時）	2. 「まちづくりとは」について学ぶ（1）
28 / 51	々	まちづくりと景観（5時）	2. 「まちづくりとは」について学ぶ（2）
29 / 51	々	まちづくりと景観（6時）	2. 「まちづくりとは」について学ぶ（3）
30 / 51	々	まちづくりと景観（7時）	3. 観光資源としての景観について学ぶ（1）
31 / 51	々	まちづくりと景観（8時）	3. 観光資源としての景観について学ぶ（2）
32 / 51	々	まちづくりと景観（9時）	3. 観光資源としての景観について学ぶ（3）
33 / 51	々	まちづくりと景観（10時）	3. 観光資源としての景観について学ぶ（4）
34 / 51	々	まちづくりと景観（14,15時）	4. おすすめ風景カルテの作成と活用について学ぶ（4）（5）
35 / 51	平成26年度文部科学省委託事業 「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」 「温泉コンシェルジュ」養成事業	温泉学（1時）	1. 温泉学の概要を学ぶ
36 / 51	々	温泉学（2時）	2. 温泉科学を学ぶ（1）
37 / 51	々	温泉学（3時）	2. 温泉科学を学ぶ（2）
38 / 51	々	温泉学（4時）	2. 温泉科学を学ぶ（3）
39 / 51	々	温泉学（5時）	3. 別府の温泉地としての魅力、温泉活用方法を学ぶ（1）
40 / 51	々	温泉学（6時）	3. 別府の温泉地としての魅力、温泉活用方法を学ぶ（2）
41 / 51	々	温泉学（7時）	4. 温泉と健康を学ぶ（1）
42 / 51	々	温泉学（8時）	4. 温泉と健康を学ぶ（2）
43 / 51	々	温泉学（9時）	5. 別府の地形と地質を学ぶ（1）
44 / 51	々	温泉学（10時）	5. 別府の地形と地質を学ぶ（2）
45 / 51	々	温泉学（11時）	6. 温泉学フィールドワーク（1）
46 / 51	々	温泉学（12時）	6. 温泉学フィールドワーク（2）
47 / 51	々	温泉学（13時）	7. 別府温泉とツーリズム（1）
48 / 51	々	温泉学（14時）	7. 別府温泉とツーリズム（2）
49 / 51	々	温泉学（15時）	8. （別府）温泉のまとめ
50 / 51	平成26年度文部科学省委託事業 「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」 「温泉コンシェルジュ」養成事業	おもてなし演習（29,30時）	2. 職場のなかのコンシェルジュの機能と役割を学ぶ 3. コンシェルジュとしての商品サービスの企画
51 / 51	平成26年度文部科学省委託事業 「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」 「温泉コンシェルジュ」養成事業	「温泉コンシェルジュ」啓発シンポジウム2014	テーマ「温泉コンシェルジュを考える」

温泉コンシェルジュが提供する「別府八湯 おもてなし事典」

1. 登録会社

- ①アップル社「App Store」
- ②グーグル社「Playストア」(Androidマーケットより名称変更)

2. 一般公開

- ①期日：平成27年2月25日
- ②料金：無料

3. アプリのインストール方法

● iOS 端末の場合

1. 「App Store」を起動
2. 「別府八湯 おもてなし事典」で検索(「八湯」と「おもてなし」の間に半角スペース)
3. 以下のアイコンを選択して、インストール

● Android 端末の場合

1. 「Playストア」を起動
2. 「別府八湯 おもてなし事典」で検索(「八湯」と「おもてなし」の間に半角スペース)
3. 以下のアイコンを選択して、インストール

4. 「別府八湯 おもてなし事典」

アプリのアイコン



この事典は、別府溝部学園短期大学の「温泉コンシェルジュ授業」で学生が学んでいる内容と授業の中で調査・整理した別府の魅力を5か国語で紹介するものです。修正やご意見等をいただきながら、別府へ来られる方への「おもてなしの資料集」として充実していきたいと考えています。

目 次

1. 別府発温泉コンシェルジュについて
2. 別府発温泉コンシェルジュが紹介する別府の魅力
 - (1) 写真で紹介する別府の魅力
 - (2) 発展の「歴史」から観る別府の魅力
 - (3) 「自然」「文化」「産業」「人」から観る別府の魅力
3. (別府)温泉の知識(魅力)
 - (1) 別府温泉の特徴
 - (2) 安心な温泉入浴方法
 - (3) 温泉入浴の効果
 - (4) 温泉プールの魅力
4. おもてなしに大切な用語と会話
 - (1) ビジネス用語編
 - (2) ビジネス会話編
 - (3) 温泉専門用語解説編
5. 温泉コンシェルジュ養成へのご案内

1. (別府) 温泉コンシェルジュについて

(1) 温泉コンシェルジュって？

旅行者のさまざまな質問に答え、満足だけでなく“感動”を与えることをミッションとする「よろず相談係」です。旅行者にとって、その土地で最も頼りになる存在として次の役割を果たします。

英語

韓国語

中国語簡体

中国語繁体

日本語詳細説明

(2) コンシェルジュに求められること

何事にも冷静に対応し、お客様一人一人に最も適した情報を正確に、迅速に、笑顔と優しさと思いやりを添えながら、コミュニケーションをとろうとする姿勢や能力です。

英語

韓国語

中国語簡体

中国語繁体

日本語詳細説明

(3) (別府) 温泉コンシェルジュが目指していること

泉都とも呼ばれる別府市ならではの、温泉についての効果・効能、観光お勧めスポットの紹介など、様々な知識を身につけてのおもてなしを目指します。

英語

韓国語

中国語簡体

中国語繁体

日本語詳細説明

2. (別府) 温泉コンシェルジュが紹介する別府の魅力 (以下、英語等の表示は省略)

(1) 写真で紹介する別府の魅力

(2) 発展の「歴史」から観る別府の魅力

* 陸路交通の要所としての「日暮庵」

* 別府の交通の発達

① 楠港から国鉄別府駅まで (楠港：くすのきこう)

○1871年に港(楠港)が作られ、四国・中国・関西方面からの入湯客が増え始め、1923年の国鉄の日豊本線全線開通などにより温泉地として徐々に発展してきました。

② 別大電車 (べつだいでんしゃ)

○京都に次いで全国で2番目に古い別大電車は、1900年、別府と大分の10.6km間に路面電車が開通し、1972年まで走り続けました。

③ 国鉄「別府駅」

○別府駅の開業は1911年で、開業の日、駅には300人を超える人々が集まり花火や相撲大会、餅まきなど盛大且つ華やかな鉄道開通式が開催されました。

* 別府タワー

○名古屋テレビ塔、通天閣に次いで日本で3番目に建てられた高層タワー。東京タワーより先に完成。高さ90m、展望台は高さ55mに位置し、別府市街や別府湾が一望できます。

* 別府市美術館

○1950年に佐藤慶太郎の寄付金を基に開館し、1984年に現在の上人ヶ浜町に移転しました。所蔵作品は、日本画、洋画、現代絵画、文化財歴史資料等で2995点ほどです。

* 別府の(温泉)博物館

○温泉博物館の建物はないものの、温泉、自然景観、産業などの要素を備えた別府の町全体を博物館と捉える別府温泉地球博物館の事業が始まっています。また、京都大学地

球熱学研究施設は数々の調査や研究が行われる研究拠点です。

* 別府の映画館の歴史

○テレビが普及する前の娯楽の王様は映画です。大正時代「西の浅草」こと松原公園にはたくさんの映画館や芝居小屋がひしめいていました。「活動写真」と言われていた時代、どこも人気弁士を目当てに行列ができたと言います。映画館は市民の娯楽のスポットとして、昭和27年に8軒だった映画館は全盛期には流川から亀川まで含めて30軒も数えられる盛況ぶりでした。

* 鶴見園の少女歌劇団の歴史

○大正14年(1925)に松本勝太郎氏によって総合遊園地としてつくられた鶴見園は定員600名の大劇場で、専属の女優が喜歌劇に妙技を振るい、宝塚、松竹に次ぐ第三の女歌劇場と言われ、各種の浴場やプール、大食堂、娯楽余興場、地獄めぐりの後の団体遊覧など多くの人々が集まりました。

* 別府はかつて天領だった

○江戸時代には日本は藩主が各地域を統治する制度が採られていましたが、別府は幕府領(天領)でした。

* 別府で最も古い温泉

○713年の「豊後風土記」に「赤湯泉」(現在の血の池地獄)と「玖倍理湯井」(現今井温泉の東付近)の2カ所が記されており、これが別府で最も古い温泉です。

* 別府八湯(べっぷはっとう)

○別府には浜脇温泉・別府温泉・観海寺温泉・掘田温泉・明礬温泉・鉄輪温泉・紫石温泉・亀川温泉の八つの温泉地があり、それぞれの趣の異なった風情で旅人を楽しませてくれます。

* 別府八湯温泉道(べっぷはっとう おんせんど)

○別府の88湯をめぐるスタンプラリーのことで、8湯の入湯ごとにレベル(段)が上がり、完遂すると「別府八湯温泉道 名人」の称号が与えられます。

* 石垣原の合戦

○1600年、日本中が東軍と西軍に分かれて戦い、江戸時代260年間の政権を決定づけた「関ヶ原の合戦」の代理戦争とも言われる「石垣原の合戦」が別府で起こり、黒田軍、吉弘軍の両陣地跡が市内に残されています。

(3) 「自然」「文化」「産業」「人」から観る別府の魅力

≪自然の部≫

* 別府の河川

○別府には、南から順に、朝見川・境川・春木川・平田川・新川・冷川の河川が流れています

* 別府の高原

○別府には南から順に、城島高原・湯山高原・十文字原高原・天間高原など海拔400~600mの高原があります。

* 別府の火山群

○別府には鶴見岳(1374.5m)・伽藍岳(1045m)という活火山のほか、由布岳(1583.5m)・高崎山(628m)・実相寺山(170.5m)などの火山があります。

* 別府を展望できるスポット

○別府には展望スポットが多く、町並みの南・西・北に山々がそびえ、海と山が素晴らしいコントラストを示しています。別府の湯けむり・温泉地景観は、国指定文化的景観

となっています。

*** 湯煙などの景観**

○別府のまちを歩いていると、そこかしこから湯煙があがっています。別府人にとっては日常の風景ですが、旅行者にとっては、面白くも楽しい、驚異の風景です。

*** 鶴見岳（つるみだけ）**

○別府を見下ろしている山が 1,375m の豊後富士の異名を持つ鶴見岳です。麓からローマです。

*** 乙原の滝（おとばるのたき）**

○スギノイパレスやラクテンチの近く、大分自動車道の橋の前に、乙原の滝があります。落差 60m の雄滝、30m 弱の雌滝があり、温泉街から歩いて行ける所に水の綺麗な滝があるとは驚きです。

*** 神楽女湖（かぐらめこ）**

○湖週 1 km の湖で、6 月上旬～7 月上旬には、80 種 30 万本（1 万 5 千株）の色とりどりの菖蒲の花が咲き誇り、その華麗な姿と周囲の自然とが調和して作られたロケーションは抜群です。

*** 別府の断層地形**

○別府には朝見川断層・堀田断層・鉄輪断層・別府北断層などの断層地形があります。

*** 扇状地の別府**

○大平山の山頂より扇状に形成された堆積地形で、扇の端は南北に延びて別府湾に接しています。海と山々と高原に囲まれた扇状地に形成された街が湯の町、それが別府です。

《文化の部》

*** 鬼の岩屋古墳**

○1957 年、国の指定史跡。別府市立上人小学校内周辺にあります。1 号墳は直径 24m、高さ 6m、2 号墳は噴径が 38m ほどあり県内最大級の墳丘規模を誇り円墳の古墳です。

*** 高崎城城跡**

○標高 628m の高崎山山頂に、南北朝期に築城された大友氏の詰城、高崎城跡があり、別府湾海面から盛り上がった形の急斜面、環周からなる自然の要害を生かした城です。

*** 藤ヶ城遺跡**

○宇佐から別府へ抜ける旧宇佐道の湯山に冬ヶ城山（392.7m）という小高い山があり、宇佐道の要塞として豊後の国守大友家は藤ヶ城を作り小家臣に守らせました。中世の輸入陶磁器、白磁、青磁、瓦質土器、播鉢、甕、土師器、鉄器等をはじめ平安時代や弥生時代の遺物が出土しています。

*** 朝見神社**

○朝見神社の社伝によると鎌倉時代の初期、建久 7 年（1196）初代大友能直が鎌倉鶴岡八幡宮のご分霊を勧請した社と言われており、大正 11 年社殿の大改築が行われ、戦後は温泉神社も合祀して名実ともに別府温泉の守護神となっています。

*** 竹瓦温泉**

○別府には、路地裏に個性的で魅力のある共同湯が 100 カ所以上あり、1979 年に創設された「竹瓦温泉」は別府温泉を代表する公衆浴場です

*** 別府市公会堂**

○現在の別府市中央公民館。1928 年に吉田哲郎技官の設計で建設され、落ち着いた色彩のスクラッチタイルを張った壁面、5 連のアーチを持つ壁柱などの格調の高い重厚な構成です

* 薬師祭と見立細工

○湯都ピア浜脇の広場にあり、平安時代の元慶6年(882)に薬師寺が建てられたと伝えられています。薬師様の祭りには土産物がザルやかごなどの竹細工を通りの入り口に飾って見せたのが見立細工の始まりとされています。

《産業の部》

* 「地獄めぐり」の始まり

○別府観光の目玉である「地獄めぐり」は、青、赤、泥などの熱い池を8箇所めぐります。油屋熊八は亀の井バスを設立し、25人乗りバス4台に日本初の女性バスガイドを乗せて事業化しました。

* 別府八湯温泉本

○別府の定番ガイドブック(500円)。別府八湯温泉道に参加施設の情報はもちろん、温泉の無料入湯券や、観光施設の割引券、各施設のマップが付いて有益でお得な一冊です。

* ケーブル楽天地(ラクテンチ)

○1929年に金鉱山の跡に誕生した遊園地。ケーブルカーのレールを乙原山のふもとから中腹まで敷き、日本で4番目の夢の遊園地をオープンさせました。

* 別府海浜砂湯

○波打ち際の温泉地の砂の中に体を埋めて入浴します。別府湾を眺めながら潮騒を聞き身体を癒すことが出来る温泉です。隣接して、別府市美術館があります。

* 竹製温泉冷却装置「湯雨竹(ゆめたけ)」

○竹の細枝を使って温泉を冷却する装置。100℃の熱湯が竹枝を伝わり落ちる数秒間で45℃まで冷却され、加水をせずに源泉100%を楽しめます。開発者のひょうたん温泉ほか数施設で見られます。

* ひょうたん温泉

○フランス・ミシュランガイドで、温泉として日本で二つだけの三ツ星を獲得しました。露天風呂、砂湯、温泉吸入・飲泉の他、蒸し湯・瀧場・足湯等の色々な温泉を楽しめます。

* 湯治宿(鉄輪エリア)

○鉄輪地区の長期滞在型の宿です。自分で地獄蒸しを料理でき、シーフードや地場の野菜など好みの食材を楽しめます。通常の旅館に比べて格安で、古くから湯治に利用されてきました。

* 竹細工

○14世紀頃より入湯客が自炊のザル、カゴなどを作ったのが徐々に広まり別府竹細工が知られるようになり、1902年には技術者養成学校が創立され、今日の精巧で高級な竹細工に発展しました。

* つげ細工

○豊後森藩の幸田徳蔵が幕末に別府に店を構えたのが別府つげ細工の始まりです。今日では、ブローチ、ペンダント、ナイフ、茶さじ、箸置き、皿、楊枝入れなど日用品が主流です。

* 大分の「ざぼん」

○別府土産の代表格が「ざぼん漬け」です。鹿児島産や大分産のザボンの皮を漬けたもので100年の伝統を守りながら現在でも進化を続けています。

* 地獄蒸し

○温泉蒸気による加熱調理のこと。野菜、魚介類などザルに載せ、地獄釜と呼ばれる蒸気噴出口に入れて調理します。油分を使わずヘルシーで、素材の旨味や栄養が保たれて人気です。

*** 別府の温泉たまご**

○地獄釜が利用できる鉄輪温泉や明礬温泉、別府地獄めぐりの各地獄では温泉たまごが名物です。温泉の蒸気を利用したり、熱湯を利用したり各施設で個性があり、人気です

*** 別府とり天**

○とり天は大分県を代表する郷土料理で、市内各所で味わえます。鶏肉を一口大に切り、醤油やおろしニンニク等で下味を付け小麦粉を卵や水で溶いた天ぷらと同様の衣を用いて揚げた料理です。

*** 別府冷麺**

○別府に特有の麺料理で、独特な食感あり、専門店の太めのもっちりしたストレート麺と、焼き肉店の中細麺のツルツル面に大別されます。麺にはキムチが添えられます。人気上昇中です。

*** 鉢山の硫黄採取**

○江戸時代、別府の温泉孔から噴き出す硫黄は採取・精製されて大阪で販売され、一級品との高い評価を受けました

*** 湯の花生産**

○明治時代に明礬製造の半製品が「湯の花」（入浴剤）として京阪神で大反響を呼び、本格生産が始まりました。明礬温泉の名物「ワラぶき小屋」で温泉蒸気と青粘土を反応させ結晶化して作られます。

*** 別府金山**

○現在のラクテンチ下駅付近に優秀な鉱脈があり、1903～1916年の間に金 143kg、銀 257kg を産出しました。現在は旅館「昭和園」があり、金鉱の跡地から湧く「金の湯」という温泉があります。

≪人物の部≫

*** 一遍上人（鉄輪温泉の開発者）**

○一遍上人は、鎌倉時代の 1239 年に生まれ、1276 年に念仏行脚の途中、鉄輪の地を訪れ荒れ狂う地獄地帯を沈め、蒸し湯、熱の湯、渋の湯をつくり、鉄輪に湯治を開いたと言われています。

*** 式子内親王（非恋の歌人）**

○父、後白河天皇崩御後、大炊御門殿を九条兼実の横領され、1197 年（建久 8 年）年の蔵人大夫橘兼仲夫妻の宣託時間によって取り戻すことが出来たが、流罪として別府に来たようです。豊後国主となりました。大友能直が 1196 年に下向し豊後に来た折りに、尼宮承如法として務めることになり、別府湾に昇る朝日を拝み鐘楼の鐘を突くのを朝の勤業として平穏な生活をしていたと伝えられています。

*** 伊能忠敬**

○西法寺から流川通りに出た交差点の南東の角に幕府の命により、日本地図作成の為に伊能忠敬の別府測量記念の標柱が建っており、ここが文化 7 年（1810）別府測量の基点となった場所です。

*** 油屋熊八**

○別府観光開発の先達。1911 年に「亀の井旅館」を開業し、バスに日本初の女性ガイドを乗せ「地獄めぐり」を開始。富士山に「山は富士 海は瀬戸内 湯は別府」の標柱

を建てた話は有名です。

*** 兼子鎮雄**

○旧制別府中学校の初代校長で裸体操、乾風摩擦、寒稽古、夜間行進、マラソンなどで体育を通して心身の鍛錬を行う「質実剛健」の校訓で、別府の教育の先達となる学校経営を行いました。

*** 万屋儀助**

○明治10年までの別府の温泉は自然湧出泉で浴場を中心に街並みが形成されていましたが、明治12年に万屋儀助が上総掘りによる「湯突き」によって温泉孔の発掘に成功しました。（※後に別府市長となった神沢又一郎が始めたとも伝えられています。）

*** 井上馨**

○明治時代、伊藤博文内閣の外務大臣として活躍した井上馨は、明治維新の動乱で全身に刀傷を受け、療養と身を隠す目的で密かに別府にやってきて若松屋に滞在し、湯治をしました。

*** 柳原白蓮**

○別府の「赤銅御殿」に住む美貌の女性歌人・柳原白蓮は、夫の九州の炭鉱王・伊藤伝衛門を捨てて年下の東大生と駆け落ちし、伝衛門への絶縁状を朝日新聞に掲載する衝撃の事件を起こしました。

*** アルフレット・コルトー**

○別府市公会堂にピアノが置かれたのは公会堂竣工後24年経った昭和27年で、20世紀前半のもっとも優れた演奏家と称されるフランスの名ピアニスト、アルフレット・コルトーの公演が実現しました。コルトーが演奏したヤマハのピアノが今日も公民館に保存されています。

*** 梅原龍三郎**

○昭和12年、北浜の花菱ホテルに1ヶ月程滞在し「別府港朝霧」・「朝霧」・「高崎山」の3点を描いた文化勲章画家です。

*** ソラリ・カルメラ女史**

○昭和5年にイタリアのジェノバから宣教女として来日し、別府市の浜脇の修道院に身を置いて貧しい子どもたちのために慈悲深い母の心を持って働きました。昭和14年に園長に就任し、戦災孤児、幼児置き去りなど、子どもたちの収容と教育に心を砕き、施設の充実や学校の創設に東奔西走しました。

*** 生野祥雲齋**

○別府で育った竹工芸家の第一人者。1904年に別府で生まれ、高級の花かごの製作者として知られるようになりました。1967年に重要無形文化財竹工芸保持者の指定を受け人間国宝となりました。

*** 生野祥雲齋**

○別府で育った竹工芸家第一認者。明治37年（1904）に別府市内成に生まれ、佐竹邑齊に師事して手竹芸の技を習得し、高級の花かごの製作者として知られるようになりました。紀元2600年奉祝美術展に入選した後、数多くの賞を受賞し1967年重要無形文化財竹工芸保持者の指定を受け人間国宝となりました。

*** 稲尾和久**

○別府出身の有名なプロ野球選手で、西鉄ライオンズの投手として超人的に活躍し、「神様、仏様、稲尾様」と呼ばれました。彼の功績を称え、別府の野球場は「稲尾球場」と命名されました。

3. (別府) 温泉の知識 (魅力)

(1) 別府温泉の特徴

* 別府の温泉

○別府には世界一位の源泉数、世界二位の湧出量、療養泉の10分類中8種の泉質があるなど、素晴らしい温泉群があります。

* 別府の地熱発電は？

○日本で最初の地熱発電は、1925年に別府で行われました。今でも「湯けむり発電」という蒸気と温泉水を両方利用する別府独自の小規模な発電の取り組みが進んでいます。

* 杉乃井地熱発電所は？

○杉乃井地熱発電所は(杉乃井ホテル)は1981年11月に自家発電用地熱発電所として運転を開始しました。

* 別府温泉の歴史と湧出量、火山との関係は？

○別府温泉はおよそ5万年前に形成され、温泉が湧いていました。現在でも、1日5万トンの温泉が湧き出ており、別府の温泉は鶴見岳・伽藍岳という活火山の恩恵です。

* 別府温泉はいつ頃の水？

○別府の地下に分布する温泉水は平均して約50年で入れ替わっています。もとは50年前に降った雨水です。

* 別府はどんな質の温泉ですか？

○別府には地域ごとに特徴のある泉質の温泉があります。明礬の酸性硫黄泉、鉄輪の塩化物泉、別府駅周辺の炭酸水素塩泉のほか、別府には単純温泉、硫酸塩泉、含鉄泉など色々な種類があります。

* 別府温泉の効果・効能は？

○温泉には若返り効果として、フレッシュな温泉は酸化還元電位が低く、アンチエイジング効果があると言われていています。温泉に長く入りすぎるのは効果より「湯あたり」が心配です。

* 別府温泉に入った時の肌触り等の等の理由は？

○アルカリ性で重曹を含む温泉は「つるつる、ぬるぬる」する感覚があり、別府にもいくつつかそういう温泉があります。鉄輪温泉は塩辛い味がしますが、塩分は海水ではなくマグマ由来です。

* 泡風呂とは、泡の湯のこと？

○いいえ、違います。泡風呂は、ジャグジーのことで、浴槽の中に勢い良く気泡を吹き出してかき混ぜるようにしてある風呂です。一方、泡の湯は、温泉の泉質の中で、二酸化炭素泉をさす言葉で、細かい炭酸ガスの泡が温泉水の中に発生してくる温泉です。

* 蒸し湯とは？

○蒸し湯はセキショウという薬草を床に敷いて蒸気を満たした部屋に入る800年前から伝わる入浴法です。鉄輪温泉はこの蒸し湯から始まったとされています。

(2) 安心な温泉入浴方法

* 別府にある温泉の入浴方法は？

○別府には砂湯、蒸し湯、泥湯、打たせ湯などの様式があります。また、違う泉質の温泉に続けて入る「機能温泉浴」が可能で、明礬温泉で皮脂除去後に鉄輪温泉で保湿する組合せなどがあります。

* 浴室内で気をつけることは？

○温泉の浴室は、泉質によっては非常に滑りやすいので注意が必要です。

*** 温泉入浴で気をつけることは？**

○温泉入浴前後に水分補給して脱水を予防することが必要です。高齢者は、42℃以上の温泉浴は控えるべきです。病気の急性期や消耗状態などの時や、飲酒後の温泉入浴も避けなければなりません。

*** 足湯で気をつけることは？**

○運動直後、飲酒後、発熱時は避けて下さい。足の感覚障害の方も低温火傷の危険があるので入れません。足先の血流が極めて悪い場合は、その組織にかえってダメージを与えるので入れません。

*** 持病がある人の温泉入浴は？**

○病気の種類やその病気の時期によって、温泉に入っては行けない場合がありますので、かかりつけ医に確認して下さい。

(3) 温泉入浴の効果

*** 温泉入浴の体への効果は？**

○保温効果が高く、基礎代謝を高めたり、ストレス発散をしたりする効果があり、関節リウマチ、気管支喘息、糖尿病、高血圧症、アトピー性皮膚炎、不眠症など様々な疾患に効果があります。

*** 温泉の貧血への効果は？**

○鉄分を含む含鉄泉を飲泉すれば、鉄欠乏性貧血には効果が期待できます。入浴するだけで貧血が良くなることはありません。

*** 温泉入浴によるダイエット効果は？**

○一時的には基礎代謝が上昇し体重が減少する場合がありますが、長期間にわたると効果は見られません。温泉プールで運動浴をすれば肥満症の治療効果は上がります。

*** 温泉入浴は、朝と夜ではどちらの方が体に良い？**

○体のリズムの関係で、早朝の入浴は、心筋梗塞や脳卒中の発症を助長する場合があります。避けるべきと言われていています。

*** 温泉治療とは湯治のこと？**

○おおざっぱに言えば、そういうことです。ただし、湯治はほかに有効な治療手段が無かった時代の主たる治療手段として用いられました。温泉治療は、1回の入浴で病気が治るということではなく連浴するので、一般に温泉療養という言い方をします。温泉療養は、これだけが主治療ということではなく、主に薬物治療などのほかの近代的治療の効果を補う形で用いられます。

(4) 温泉プールの魅力

*** 別府には温泉プールはありますか？**

○別府市営温泉プールがあります。その他、溝部学園の温泉プール、杉乃井ホテルには水着で入るアクアビートなどがあります。

*** 温泉プールを活用した健康トレーニング方法は？**

○一般的には、自分の体力や体調に合わせた水泳は、健康の維持や増進にとってとても有効です。中高年者や病気・けがの回復期におけるリハビリのためには水中ウォーキングがお勧めです。

*** 温泉プールを活用したリハビリのメリットは？**

○水中では体重が軽減するので、運動時に下肢にかかる負担は大幅に減ります。そのため足や膝を故障している人、肥満気味の人、あるいは運動不足の人に有効です。

*** 水中ウォーキングのメリットは？**

○水中ウォーキングの最大の特色は、浮力があるということです。これによって腰や膝への負担を大幅に軽減できるので、中高年者や肥満気味の人であっても、比較的安全・快適に行えるのです。

*** 水中ウォーキングの方法は？**

○水中では体重が軽減できるので、普通歩行以外のバリエーションでウォーキングを行うことができます。

4. おもてなしに大切な用語と会話

(1) ビジネス用語編

*おはようございます

*こんにちは

*さようなら

*またのちほど

*おやすみなさい

*いらっしゃいませ

*行ってらっしゃい

*～によろこそいらっしゃいました

*お元気ですか？

(顔見知りの方に) その後(ずっと)お元気でしたか？

*ありがとうございます

*どういたしまして

*承知いたしました

*申し訳ありません

*少々お待ちください

*こちらへどうぞ

*こちらがお部屋でございます。

*どうぞお入りくださいませ

*ごゆっくりお過ごしください

*お伺いしましょうか？

*ご用があればお知らせください

*すぐにお伺いいたします

*お待たせいたしました

*どうぞよい滞在を

*よい一日を！

*またのお越しをお待ちしています。

*よいご旅行を

*温泉 *宿泊申込書 *予約 *予約確認 *宿泊クーポン *パスポート

*トラベラーズチェック *両替 *観光案内 *コレクトコール *駐車場

*フロント *ロビー *レストラン

(2) ビジネス会話編

*英語はお話しになりますか？

→申し訳ございませんが英語／韓国語／中国語は話せません

→少しだけ英語を話せます

→はい、英語を話せます。いかがされましたか？

→英語を話すスタッフを呼んできます

*XX様、今日から3泊のご予約をツインルームで伺っております。

こちらにお名前、ご住所、電話番号、メールアドレス、ご署名をお願いいたします。

パスポートのコピーをとってよろしいですか？

パスポートをお返しいたします

*クレジットカードをお使いいただけます

クレジットカードの番号をいただいてよろしいですか？

クレジットカードをお返しいたします

このクレジットカードは使えないようです。

他のカードはお持ちですか？

現金のみのおとりあつかいです

*お部屋にご案内いたします

何かございましたらこちらのお電話でフロントにご連絡ください

*アイロンとアイロン台を持ってきてください

→あいにく今、在庫を切らしています

→準備できましたらお電話いたします

*テレビがうまく動きません

→スタッフがお部屋に伺ってもよいですか

*（このホテルの）チェックアウトは何時ですか？

→チェックアウトは10時です。

*開いている時間を教えてください

→午前8時から午後9時までです

*お休みはいつですか？

→水曜日がお休みです

→お休みはありません

*露天風呂はどこにありますか？

→3階にあります

→エレベーターでお越しくください

*朝食はどちらでいただけますか？

→2階のレストランで朝7時から10時までお出ししております

→予約をされますか？

→何名様ですか？

- 何時になさいますか？
- お部屋番号とお名前を教えてくださいませんか？
- ごめんなさい。午後7時は満席です。8時はいかがですか？
- 申し訳ありません。予約は受けてないのです
- ご来店順のご案内です
- 申し訳ありません、ただ今満席で、おそらく30分程お待ちいただくことになると思います。
- お待たせしました
- ご注文はお決まりですか？
- どうぞゆっくりお決めください
- お味はいかがですか？
- 何も問題はありますか？
- 楽しく召し上がってください
- ラストオーダーの時間です
- 他にご注文はありますか？

- *荷物を取りにきてください
- すぐにお伺いいたします

- *空港行きのバスの時刻を知りたいのですが
- 次のバスは15時です

- *空港までのバスの運賃はいくらですか
- 1,500円です。現金で支払いをしてください。
- 大分空港まで45分かかります。

- *タクシーを呼んでください
- こちらでお待ちください。タクシーの準備ができたらお呼びいたします。

(3) 温泉専門用語偏

- *「温泉コンシェルジュ」：温泉をベースにした総合世話人のこと
- *「温泉観光」：温泉を活用した普段接することができない風光明媚な所を見物すること
- *「泉質」：温泉の種類のこと。単純泉、塩化物泉、硫黄泉など11種類に分けるのが一般的で、必要な訳語は9つ
- *「温泉井戸」：温泉用に地下をボーリングで掘った井戸
- *「火山性温泉・非火山性温泉」：火山活動と直接的な関係があるかないかで温泉を2種類に分ける
- *「湯けむり」：源泉から高温の水蒸気を高速で噴出している様子
- *「沸騰泉」：熱湯が沸騰しながら噴き出す源泉
- *「間欠泉」：竜巻地獄など一定周期で水蒸気や熱湯を噴出する温泉
- *「湧出量」：源泉からお湯を採取する量
- *「源泉（泉源）」：温泉水が地表に現れる場所
- *「上総掘り」：竹の先端に鉄のノミを付けて井戸を掘る温泉の掘削方法
- *「源泉かけ流し」：温泉法で定められた温泉で源泉の湯を加工しないで浴槽まで導く使用

方法

- * 「**地獄**」：高温の蒸気や熱湯が噴出して危険を感じる所
- * 「**保湿成分 メタケイ酸**」：肌を保湿する働きのある成分で、高温の火山性温泉に多く含まれる
- * 「**露天風呂**」：屋外に作られた自然を感じられる浴槽
- * 「**家族風呂**」：通常の大浴場に対して、小人数で貸し切ることのできる風呂
- * 「**健康トレーニング**」：健康を維持・向上させるためのトレーニング
- * 「**体カトレーニング**」：筋力や持久力の向上をめざした体力を高めるためのトレーニング
- * 「**スロートレーニング**」：スロートレーニングとは、最大筋力の50%程度の不可により、ゆっくりとした動きで筋肉トレーニングをすることです。高齢者にはもちろん、腰やヒザが痛い人にも行いやすい
- * 「**温泉療法**」：温泉や、気候などの環境を医療に利用してゆくことです。「温泉療法」は単独では医療保険の適応にならず、温熱療法、理学療法、リハビリテーション等に含まれた形で用いられる
- * 「**温泉リハビリテーション**」：温泉の温熱、浮力、水抵抗などを利用して身体機能回復を図るもので、入浴や水中歩行などが関節リウマチや脳卒中後の訓練、肥満、糖尿病にも用いられる
- * 「**温泉利用型健康増進施設**」：温泉により健康増進をめざす施設のうちで厚生労働省が定める基準を満たしたものを指す。一定の条件を満たせば、利用料金や往復交通費について、所得税の医療費控除を受けられる
- * 「**湯あたり**」：連日の温泉入浴で、一時的に諸症状が悪化すること。症状として疲労感、眠気、食欲の変化、便秘、下痢、頭痛、動悸、めまい、発熱、皮膚炎などがあり、温泉入浴を休むと良くなる
- * 「**人工入浴剤**」：温泉成分を乾燥、粉末化した「湯の花」が始まりであり、現在では美容や医療等の目的に合わせて、温泉に含まれる成分を調合した粉末剤。家庭の浴槽に添加して用いる
- * 「**飲泉**」：温泉水をのむこと。衛生面と有害物質含量に注意を払う必要がある。当該の温泉施設が、保健所の飲泉許可を受けていることを確認する必要がある。
- * 「**鉱泥浴**」：一般には、温泉熱で暖められた泥を体の表面に塗り付けてパックして体を保温すること。泥成分を含む温泉への入浴も鉱泥浴と呼ばれ、体を温める効果が高いことが知られている
- * 「**サウナ**」：温熱療法の一つで、日本では、乾式で100℃程度の高温サウナが一般的。疲労回復作用、食欲増進作用、血圧低下作用などがある
- * 「**砂浴（砂湯）**」：温泉熱により温められた砂で体を被い、体を温める方法。神経痛、関節痛、腰痛などの慢性疼痛に効果がある
- * 「**足浴（足湯）**」：膝より下を温泉水に浸ける入浴方法。安全面と有効性から40℃前後で20分ほど行うことが勧められる。冷え症、肩こり、足のむくみ、不眠、下肢筋肉痛などに効果がある。
- * 「**含鉄泉**」：1kg中に鉄イオンを20mg以上含む温泉。空気で酸化されて茶褐色。貧血に効くと言われることが多いが、飲泉による場合に限られ、入浴による貧血の改善効果はありません
- * 「**ジャグジー**」：泡風呂のこと。マッサージ効果、リラックス効果がある。
- * 「**美人の湯**」：アルカリ性で重曹を含む温泉は、皮脂と反応して石鹼水のようなツルツル感覚が味わえ、このように呼ばれることがある。

- * 「痰の湯」：硫黄泉の蒸気には、去痰作用があり、慢性気管支炎や気管支拡張症に治療効果がある。このため硫黄泉が、痰の湯と呼ばれることがある
- * 「痛風の湯」：放射能泉は、1kg中に111Bq以上のラドンを含有する温泉と定義されている。これは尿酸の体外排泄を促すため「痛風の湯」と呼ばれることがある。今のところ（平成26年10月現在）別府には入浴に利用されている天然の放射能泉はない。リウマチに有効とされています。放射能泉付近の住民の発癌率は、それ以外の住民のそれと比べて高くないと報告されている
- * 「泡の湯」：温泉水1kg中に、二酸化炭素を1g以上含む温泉を二酸化炭素泉といい、「の湯」と呼ばれることがある。末梢血管拡張作用があり、血圧を下げる作用がある
- * 「心臓の湯」：二酸化炭素泉が、こう呼ばれることがある。温泉水中の二酸化炭素が、皮膚を通じて体内に吸収され、血圧を下げ、血行を改善することから、「心臓の湯」と呼ばれる
- * 「胃腸の湯」：温泉水1kg中1g以上の溶質を含み、陰イオンの主成分が塩素イオンのものを塩化物泉と呼ぶが、塩化物泉は飲泉すると食欲増進作用があるため、「胃腸の湯」と呼ばれることがある
- * 「熱の湯」：塩化物泉では、湯上がり後、温泉成分が皮膚に残り発汗を抑えるため、上昇した体温の保温効果が高いため、「熱の湯」と呼ばれることがある
- * 「中風の湯」：温泉水1kg中の溶質が1g以下の薄い温泉。体への刺激が少なく万人向け。「中風の湯」と呼ばれることがある
- * 「神経痛の湯」：単純泉が、こう呼ばれることがある。「中風の湯」とも言われることがある。（その項参照）

5. 温泉コンシェルジュ養成へのご案内

「温泉コンシェルジュ」を育成する別府溝部学園短期大学の紹介」

＜参考資料＞

- 資料1 おおんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト委員名簿
- 資料2 「履修証明書」(別府溝部学園短期大学)
- 資料3 食物栄養学科「温泉コンシェルジュコース」教育課程(案)
- 資料4. 専門科目カリキュラム集(修正版)

おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト委員

1. 中央委員会委員(委員会:3回)

	氏名	所属	備考
1	前田 豊樹	九州大学別府病院准教授 温泉医療、温泉による健康等の研究成果を生かして、子どもたちへの温泉に関する学びの内容を提供していただく。	委員長
2	野上 泰生	NPO法人ハットウ・オンパク運営室長 地域活性化に取り組むリーダーとしての識見を提供するとともに、学習プログラムの提供、周囲の関係者への啓発役を担っていただくことや、修了者の雇用への取り組みの推進。	副委員長
3	湊 博秋	別府市福祉保健部長 健康に関する行政のトップとして、温泉との関係を中心に本事業の成果を生かす方向での取り組み(修了証発行、関係機関・議員等への周知)を推進していただくとともに、修了者の雇用への取り組みの推進。	委員
4	寺岡 悌二	別府市教育委員会教育長 別府市教育行政の長としての、義務教育との関連からの示唆をいただく。	委員
5	麻生 雅憲	大分県中小企業家同友会副代表理事 企業インターンシップの受け入れの推進や、関連企業への就労の拡大を推進していただく。	委員
6	工藤 浩司	別府市観光協会総務課長補佐 中堅人材コンシェルズに必要な別府市の観光に関する識見と学習プログラムの提供。	委員
7	鶴田 浩一郎	NPO法人ハットウ・オンパク代表理事 地域活性化に取り組むリーダーとしての識見を提供するとともに、学習プログラムの提供、周囲の関係者への啓発役を担っていただくことや、修了者の雇用への取り組みの推進。	委員
8	溝部 仁	別府溝部学園短期大学長 実施主体としての取り組みに関する提案、実践、経理関係をしていただく。	委員

2. カリキュラム評価委員(委員会:3回)

	氏名	所属	
1	鶴田浩一郎	NPO法人ハットウ・オンパク代表理事・ホテルニューツルタ社長	プログラム 作成検討担当
2	野上 泰生	NPO法人ハットウ・オンパク運営室長	プログラム 作成検討担当
3	工藤 浩司	別府市観光協会総務課長補佐	プログラム 作成検討担当
4	住田 実	大分大学教育福祉科学部教授	プログラム 作成検討担当
5	姫野 由香	大分大学工学部 助教	プログラム 作成検討担当
6	畑 洋一	畑病院委員長・温泉と運動研究会会長	プログラム 検討担当
7	前田 豊樹	九州大学別府病院准教授	プログラム 作成検討担当
8	斉藤 雅樹	大分県産業科学技術センター 主幹研究員	プログラム 作成検討担当
9	末田 加良子	公益社団法人ツーリズムおおいた	プログラム 作成検討担当
10	恒松 栖	別府市退職校長会・別府史談会会長	プログラム 作成検討担当
11	中川 忠宣	大分大学高等教育開発センター教授	プログラム 作成検討担当
12	牧 昌生	別府溝部学園短期大学教授	プログラム 検討担当

第〇〇〇〇号

履修証明書

〇〇 〇〇 殿

〇〇年〇月〇日生

学校教育法第百五条の規定に基づき、本学所定の
「温泉コンシェルジュ養成プログラム基礎科目」
(計百二十時間)を修めたことをここに証する。

プログラムの概要

温泉コンシェルジュに必要な、温泉都市としての発達の歴史、温泉の効果・効果に関する知識、顧客への最高のおもてなしができる心やマナーの習得など、温泉をベースとした総合世話係としての基礎的な学び。

平成〇〇年 〇月〇日

別府溝部学園短期大学

学長 溝部 仁

食物栄養学科[温泉コンシェルジュコース]教育課程
平成27年4月入学生

H27年2月13日現在

科目	履修法	単位	1年		2年		温泉 コン シェル ジュ 栄 養 士	社 会 福 祉 主 事 任 用 資 格	ビ ジ ネ ス 実 務 士	介 護 職 員 初 任 者 研 修	健康 ア ド バ イ ザ ー	備考	担当		
			必	選	前期	後期								前期	後期
			○	●	○	●								○	●
基礎教育	【基礎科目】	人間関係論	講義	2			○				★			四重子 龍子	
	人権教育概論	講義	1			●				★			大石 博嗣		
	日本語表現	講義	2	○							★		佐藤 則好		
	化学	講義	2	○					★				川野 雅彦		
	情報処理論	講義	2	○						★			野田 麻里子		
	大分県発見	講義	1			(○)	●						清部 仁		
	大分の人と学問	講義	2			(○)	●						牧 昌生		
	キャリア教育	講義	2										望月 美左子		
	インターンシップ	実習	1	●	●	●	●				★		牧 昌生		
	社会貢献演習Ⅰ	演習	1	●	●	●	●				★		牧 昌生		
社会貢献演習Ⅱ	演習	1	●	●	●	●						牧 昌生			
【外国語】	英語Ⅰ	演習	1	○				★	★				タニエルMダイグル 赤木萌子		
英語Ⅱ	演習	1	○					★	★				タニエルMダイグル 赤木萌子		
中国語Ⅰ	演習	1	○					★	★				里中 玉佳		
中国語Ⅱ	演習	1	○					★	★				里中 玉佳		
【体育】	運動スポーツⅠ	演習	1	○									土井敏行 七森浩司 陶山 俊介		
運動スポーツⅡ	演習	1	○										土井敏行 七森浩司 陶山 俊介		
				5	3.5		1	1.5							
専門教育科目	【社会生活と健康】	公衆衛生学	講義	2				○	★	★				牧 昌生	
	社会福祉	講義	2			○			★	★				佐伯 一夫	
	【人体の構造と機能】	解剖学	講義	2	○					★	★				谷上 和俊
		生理学	講義	2	○					★	★			谷上 和俊	
		生化学	講義	2	○					★	★			中嶋 加代子	
		生化学実験	実験	1			○	○		★	★			中嶋 加代子 田鹿 光紀子	
		運動生理学	講義	2			○			★	★			陶山 俊介	
	【食品と衛生】	基礎医学	講義	1	●					★	★			亀井 美鈴	
		食品学総論	講義	2						★	★			望月 美左子	
		食品学各論	講義	2				○		★	★			望月 美左子	
		食品学実験Ⅰ	実験	1			○	○		★	★			尾立 正浩 田鹿 光紀子	
		食品学実験Ⅱ	実験	1			○	○		★	★			尾立 正浩 田鹿 光紀子	
	【栄養と健康】	食品衛生学	講義	2	○					★	★			牧 昌生	
		食品衛生学実験	実験	2	○			○		★	★			牧 昌生 田鹿 光紀子	
		栄養学総論	講義	2	○					★	★			牧 昌生	
		栄養学各論	講義	2	○					★	★			牧 昌生	
		栄養学実習	実習	2				○	○	★	★			望月 美左子 上田 早紀	
	【栄養の指導】	臨床栄養学	講義	1			○			★	★			土谷 知子	
		臨床栄養学実習	実習	1			○			★	★			土谷 知子 田鹿 光紀子	
		運動栄養学	講義	2				○		★	★			陶山 俊介	
		栄養指導論Ⅰ	講義	2	○					★	★			直井 美津子	
		栄養指導論Ⅱ	講義	2	○					★	★			直井 美津子	
	【給食の運営】	栄養指導実習Ⅰ	実習	1			○	○		★	★			直井 美津子 河野 拓郎	
		栄養指導実習Ⅱ	実習	1			○	○		★	★			直井 美津子 河野 拓郎	
		給食計画論	講義	2	○					★	★			森川 美佐子	
給食実務論		講義	1	●					★	★			土谷 知子		
給食管理実習ⅠA		実習	1			○	○		★	★			土谷 知子 河野 拓郎		
給食管理実習ⅠB		実習	1				○	○	★	★			土谷 知子 河野 拓郎 望月 美左子 上田 早紀		
給食管理実習Ⅱ		実習	1				○	○	★	★			望月 美左子 河野 拓郎		
調理学		講義	2				○		★	★			望月 美左子		
調理学実習Ⅰ		実習	1	○					★	★			望月 美左子		
調理学実習Ⅱ		実習	1	○					★	★			望月 美左子 ()		
調理学実習Ⅲ	実習	1				○	○	★	★			望月 美左子 上田 早紀			
				9	12.5		14	10						望月 美左子 土谷 知子 上田 早紀	
専門教育科目	【温泉コンシェルジュ教育科目】	別府の歴史と発展	講義	2	○				★					清部仁・恒松	
	まちづくりと景観	講義	2	○					★					姫野由香	
	温泉	講義	2	○					★				高瀬雅樹		
	湯むねし	講義	2	○					★				横溝 一郎		
	温泉コンシェルジュ基礎	講義	2	○					★				中川忠宣		
	温泉の基礎	演習	2			○			★				安達 美和子		
	温泉コンシェルジュ実習Ⅰ	演習	2			○	○		★				別府市観光協会		
	温泉コンシェルジュ実習Ⅱ	演習	2			○	○		★				末田 加良子		
	温泉医療療養指導	講義	2	○					★				前田 豊樹		
	健康トレーニング	講義	2	○					★				住田実、陶山俊介		
	【ビジネス実務】	ビジネス実務総論	講義	2	○					★	★			田原裕子	
		事務管理	講義	2	○					★	★			衛藤 藤	
		ビジネス実務演習Ⅰ	演習	1			○	○		★	★			木本須賀美 赤峰友美子	
		ビジネス実務演習Ⅱ	演習	1			○	○		★	★			木本須賀美 赤峰友美子	
		ビジネス文書	演習	1			○	○		★	★			衛藤 藤	
コミュニケーション演習		演習	1			○	○		★	★			佐村友紀子		
情報処理演習		演習	1			○	○		★	★			()		
簿記Ⅰ		演習	1	○					★	★			神崎哲一		
簿記Ⅱ		演習	1	○					★	★			神崎哲一		
現代社会論		講義	2			○			★	★			中尾啓治		
【キャリア・教養】	手話Ⅰ	演習	1			○			★	★			柴田悦子		
	手話Ⅱ	演習	1			○			★	★			柴田悦子		
	【福祉関係科目】	介護概論	講義	2	○				○	★				矢野美智子	
	介護の理解	講義	2	○					○	★			矢野美智子		
介護技術Ⅰ	演習	1	○					○	★			矢野美智子 野々下多鶴			
介護技術Ⅱ	演習	1	○					○	★			矢野美智子 野々下多鶴			
介護実習	実習	1			○			○	★			土谷知子 田鹿光紀子			
【その他】	卒業研究	演習	2	○										校内集中	
	プレゼンテーション	講義	1	●					○	★				校内集中(1年夏)	
	実践給食管理実習	実習	1	●	●	●	●		○	★				校内集中(1年夏)	
	給食管理実習Ⅲ	実習	1			○	○		○	★				望月 美左子 河野 拓郎	
	調理学実習Ⅳ	実習	1			○	○		○	★				望月 美左子 河野 拓郎	
	健康運動指導論	講義	2				○	○		★				望月 美左子 上田 早紀	
	健康マナー・マネジメント論	講義	1				○			★				陶山 俊介	
	医療と薬剤	講義	2	○						★				陶山 俊介	
	インターンシップⅠ	実習	2											矢野 忠則	
	インターンシップⅡ	実習	2												
インターンシップⅢ	実習	2													
インターンシップⅣ	実習	2													
				1	0		1	5							

基礎科目	5	3.5	1	1.5
栄養士(必須)	9	12.5	14	10
温泉コンシェルジュ	2	0	2	2
ビジネス・キャリア教養	2	5	5	2
介護福祉	2	2	0	0
栄養士(関係科目/健康アドバイザー)	1	0	1	5
計	21	23	23	20.5

○印は、90分授業、1コマ15週 ○印は、90分授業、2コマ15週
●印は、90分授業、1コマ7週 ★印は、各資格・免許・コースの必修科目 ☆印は、各種資格の推奨科目
専門教育科目から50単位以上、基礎科目・外国語・体育を含めて62単位以上取得しなければ、卒業できない。
社会貢献演習Ⅰ・Ⅱは2時間×8以上の貢献をもって演習1単位とする。
基礎科目「キャリア教育」は、必須科目。2年間を通じて8回以上受講すること。
社会福祉主事任用資格を取得するには、○印の科目を3つ以上受講すること。
都合により、開講時期等が変更になることがあります。

授業科目名	必修・選択	単位	学期曜・限	対象者	担当講師名・事務連絡先
温泉コンシェルジュの基礎 foundation for the Spa Concierge	選択 ※コンシェルジュ 認定者は必修	2	前期	1年	主担講師：中川忠宣 (大分大学)
<p>【授業のねらい】 サービスの専門家（「総合世話係」）としてのコンシェルジュは様々な分野で存在し、特に、温泉観光や温泉での健康を提供する地域においては、温泉に関する各種法律や実際の効果・効能に関する知識、おもてなしの資質を備えた「温泉コンシェルジュ」が求められています。 本授業は、温泉コンシェルジュとしての資質・能力、顧客の相談へのプログラム提供、顧客へのおもてなしの心と作法など、顧客への総合的なサービスを提供できる人材を育成するものであり、別府という地域を想定しながら、別府温泉コンシェルジュに必要なものが何なのかを幅広く学び、「温泉コンシェルジュ」の養成の趣旨を総合的に学びます。</p>					
<p>【具体的な到達目標】</p> <p>1. 知識・理解</p> <p>①（別府）温泉コンシェルジュに必要な知識や資質・能力を理解し、説明できる。（A-⑤）</p> <p>②別府の魅力・特色を知り、顧客の求めるプログラムを作成しようとする。（B-①・B-②）</p> <p>2. 習得する資質・能力等</p> <p>①他人の話に耳をよく傾け、適切な対応をしようとする心ができる。（C-①・C-③）</p> <p>②顧客や職場等の考えを理解し、多様な価値観を受容しようすることができる。（C-②・C-④）</p>					
【授業の内容】					講 師
<p>1. 温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ。（1時限～10時限）</p> <p>1) コンシェルジュに必要なもの（1時限～5時限）</p> <p>＊コンシェルジュについて</p> <p>＊コンシェルジュに求められるもの</p> <p>2)（別府）温泉コンシェルジュに必要なもの（6時限～10時限）</p> <p>＊コンシェルジュが案内したい別府の魅力</p> <p>＊コンシェルジュが案内したい別府温泉の特色体験</p> <p>2. 顧客へのプログラムの提案演習（11時限～15時限）</p> <p>1) 温泉コンシェルジュが発信したい別府の魅力（11時限～12時限）</p> <p>2) 温泉コンシェルジュが発信する別府の魅力（13時限～15時限）</p>					中川忠宣 谷川真奈美 宮川 園
<p>【時間外学習】 ○15時間以外に、温泉や別府観光に関する資料を収集したりファイル化したりすることが必要です。</p>					
<p>【教科書】 ○特定の教科書は使用しませんが、各講師が授業ごとに資料を配付します。最終的にはその資料からのテストの出題をします。また、グループ演習での作品製作も行います。</p>					
<p>【成績評価の方法と評価割合】</p> <p>①授業での知識：ペーパーテスト：L1:60点～L2：70点～L3:80点～L4:90点～L5:95点～</p> <p>②授業時の課題対応：ミニレポートや学習課題への対応：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～</p> <p>③専門性：関係者での模擬接客：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～</p> <p>④責任感や積極性等の授業中の態度：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～</p>					
<p>【注意事項】</p> <p>○別府温泉コンシェルジュに求められるトータルを学ぶ授業ですので、欠席すると別府温泉コンシェルジュと他の授業との関係が不明確になります。特別な理由以外の欠席は全て減点します。遅刻も減点対象です。</p> <p>○万一、不慮の場合で欠席した場合は、必ずその授業の補填をしていただきます。</p> <p>※欠席1回につき3点の減点（3回目の欠席は4点の減点）</p> <p>②授業の実施日時に関する注意事項</p> <p>○「別府の発展と歴史」と連携した授業ですので、事業実施日に注意をしてください。</p>					

授業内容

具体的な授業計画	授業者
<p>1. 温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ。(1時限～10時限)</p> <p>1つの窓口でこと足りるサービス体系として『コンシェルジュ・サービス』という呼び方もされており、温泉をベースにした旅行者や健康・癒やしを求める相談者など(以下、「顧客」という。)への窓口において、どんな相談に対しても、豊富な知識に基づいて、顧客に合った提案・サービスをおこなう温泉コンシェルジュは、顧客への温泉に関する「総合世話係」です。そのための接遇の基本や温泉の効果・効能に関すること、「泉都」とも呼ばれる別府ならではの温泉資源を活用した観光等の取り組みの概要を学びます。</p> <p>1) コンシェルジュに必要なもの(1時限～6時限)</p> <p>コンシェルジュとは何か、コンシェルジュに必要な豊富な知識は何かなど、コンシェルジュの定義に基づいて提案・サービスを行う制度や職域についての基礎的な事項を学びます。</p>	
<p>① 授業ガイダンス</p> <p>「温泉コンシェルジュコース」の学びの概要と授業計画を説明し、温泉コンシェルジュコースの全体像を理解する。</p> <p><15時間の授業概要>シラバスの説明、講義と演習と学習資料作成、最終プレゼンと模擬接遇</p> <p><10専門科目の概要>「温泉コンシェルジュコース」全体の説明、専門科目の説明、授業計画の説明</p>	中川忠宣
<p>② 「総合世話係」とは</p> <p>サービスをする専門家として業務を学ぶ。</p> <p><顧客への基本サービス>顧客の旅のトラブルを解決して正しく次の目的や目標の場所に導くお手伝い、そのための接客マナーなど、コンシェルジュが顧客に対する基本的なサービス内容に関すること</p> <p><個人に応じたサービス>顧客一人ひとりに応じたきめ細かいサービス提供、リーダーを意識したサービス提供など</p> <p><究極のパーソナルサービス>顧客の要求に応じた地理案内や航空券・観劇の切符の手配、道案内やレストランの紹介、病気の時なケア、人探しや物探しなど</p>	中川忠宣
<p>③④⑤コンシェルジュに求められるもの</p> <p>知識や人脈を駆使して要望に応えようとする思いやりと暖かさをもってお迎えする心と態度を学ぶ。</p> <p>*資質・能力として求められるものを講義で学び、その育成のためにグループ演習や接客の実際を行う。</p> <p><接遇と言葉づかい>何事にも冷静に対応し、どんな人とでも心からコミュニケーションをとろうとする姿勢やコミュニケーションツールの言語の使いこなす</p> <p><求められる知識や能力>顧客の相談に対応するために必要な知識・判断力・行動力・向上心・自己開発力、問題解決力など</p> <p><ビジネスマナー>職業人としての顧客へのサービスマナー</p> <p>*立居振舞、身だしなみ、思いやる心と動き、美しい言葉づかいなど</p>	谷川真奈美

<p><コーディネート力>顧客のニーズが細かくなっていく中、バリアフリーのおもてなしの必要性について学び、その中での、お一人お一人のニーズがどのようなものかや、その人に合わせたバリアフリーというものは何か、何を、何処に、どう繋いだら良いのかについて学ぶ。</p> <p><ネットワークの意義>幅広い情報や取引先と良い関係、コンシェルジュ同士がホテルや企業の枠を超えてネットワークを組織する等の大切さ</p> <p>2) (別府) 温泉コンシェルジュに必要なもの (6時限~10時限)</p> <p>温泉の実際の効果・効能に関することや、「泉都」とも呼ばれる別府ならではの温泉資源を活用した観光を基幹産業とした別府ならではの取り組みや特色の概要を学びます。</p> <p>⑥⑦案内したい別府の魅力</p> <p>「別府の発展と歴史」の授業で学んだことを参考にして</p> <p>①別府を豊かにした自然 ②別府に関わった人物 ③別府が生み出した文化 ④別府を発展させた産業</p> <p>に関する資料等を収集してグループ毎のテーマを設定し、別府の特色をPRするための冊子作成の資料を作成する。</p> <p>⑧⑨⑩別府温泉の魅力発見体験 (別府温泉の特色とスポット散策)</p> <p>別府温泉(観光)の魅力に気づき、コンシェルジュとして紹介したい各種施設等を見学する。その後「別府の魅力ガイドマップ」は他の授業での学びを通して加除修正をしながら「温泉コンシェルジュコース」修了時に完成させる。</p> <p>*別府市内の「紹介したいスポット」まちあるき体験 *鉄輪温泉街のまちあるき体験 *別府八湯温泉</p> <p>2. 顧客へのプログラムの提案演習 (11時限~15時限)</p> <p>別府温泉をベースにした最高の癒しを提供できる温泉コンシェルジュとしての総合的なおもてなしを提供するために必要な知識や資質を整理します。</p> <p>授業のまとめとして、「温泉コンシェルジュの役割」という視点から、温泉コンシェルジュの存在や必要性をPRするために、「別府の魅力」をアピールするプレゼン資料を作成します。</p> <p>⑪⑫温泉コンシェルジュが発信したい別府の魅力は</p> <p>「温泉コンシェルジュに求められるもの」を念頭に置いて、温泉コンシェルジュが発信したい別府の魅力に関する学習のまとめをする。</p> <p><温泉コンシェルジュの役割>温泉に関する「総合世話係」として必要な、提案したい別府の魅力に関する必要な知識、資質・能力、接遇する態度など、総合的な整理の仕方を学ぶ。</p> <p><紹介する魅力地図の制作>ブレインストーミングからのテーマ設定や絞り込みのファシリテーションをしながら、様式を作成。</p> <p>⑬⑭⑮温泉コンシェルジュが発信する別府の魅力</p> <p>別府温泉の魅力を地図上に整理し、魅力体験プログラムを発信する。</p> <p><別府の魅力探し>温泉をテーマにした「私が薦める別府の魅力」探し</p>	<p>中川忠宣</p> <p>中川忠宣 ※地域の案内人</p> <p>宮川 園</p> <p>中川忠宣</p>
---	---

＜別府（温泉）の魅力＞模擬接遇を想定して、温泉コンシェルジュが提供できる顧客のニーズへの最高のおもてなし、最高の癒しを提供できる魅力的なプログラムを発信するためのプログラム作成と、口頭でプログラム提案をする準備

【資料】

1. 温泉コンシェルジュとして必須の学習内容

1) コンシェルジュとしての資質・能力・基礎知識の習得

- ①温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ
- ②顧客の国の言葉を学ぶ
- ③思いやりの心とマナーを学ぶ
- ④体験を通して「温泉コンシェルジュの資質」を学ぶ

2) 別府に関する基礎知識の習得

- ①別府を学ぶ（歴史・人・文化・自然）
- ②別府の街づくりを学ぶ

3) 温泉の利用に関する学び

- ①温泉を学ぶ
- ②温泉と産業を学ぶ
- ③温泉と健康・医療を学ぶ

4) 温泉と健康・医療に関する学び

- ①別府温泉と健康・医療の効果・効能を学ぶ
- ②別府で学ぶ健康づくり

5) 別府温泉と観光の街づくりに関する学び

- ①別府で学ぶ温泉の基礎
- ②街づくり体験を通して「別府温泉コンシェルジュの資質」を学ぶ
- ③別府からの情報発信を学ぶ

2. 上級の温泉コンシェルジュとして習得すべき資質・能力

- ①介護技術を学ぶ
- ②食と健康を学ぶ
- ③コミュニケーション能力を学ぶ
- ④日本語を学ぶ

授業科目名	必修・選択	単位	学期曜・限	対象者	担当講師名
別府の発展と歴史	選択 ※コンシェルジュ 認定者は必修	2	前期	1年	主担当講師：恒松 栖 (地域歴史研究家)
【授業のねらい】 別府の発展の1つの視点として、「別府温泉」を学んだ最高のおもてなしを総合的に提供できるコンシェルジュが、様々なポジションに存在することが求められ、別府（地域）を知ることが基盤となります。 そのために、別府の歴史を紐解きながら①別府を豊かにした自然②別府に関わった人物③別府が生み出した文化④別府を発展させた産業という視点から、別府にかかわる一定の基礎的な知識を学び、別府の街づくりや特色ある産業について理解し、泉都別府を説明・案内ができる基礎力を身につけます。					
【具体的な到達目標】 1. 知識・理解 ①別府の発展の歴史の特色を、自然・人物・文化・産業の4つ視点から説明できる。(A-①) ②別府の発展のポイントを、歴史の視点と周辺地域との連携という視点から説明できる。(A-①) 2. 習得する資質・能力等 ①取得した情報を基にして、物事をわかりやすく説明して伝えることができる。(B-②) ②情報や知識を様々な観点から論理的に分析し、表現(説明)できる。(B-③)					
【授業の内容】					講 師
1. 別府の発展の歴史を探る。(1時限～13時限) 1) 別府を豊かにした自然を探る(1時限～3時限) *別府の自然と八湯と地下資源 2) 別府に関わった人物を探る(4時限～5時限) *別府に訪れた人物と発展に寄与した人物 3) 別府が生み出した文化を探る(6時限～8時限) *遺跡・文化財から現代の教育まで 4) 別府を発展させた産業を探る(9時限～13時限) *交通・商店街・竹製品・温泉産業まで 2. これからの別府の発展のポイントを考える。(14時限～15時限) *別府の歴史及び周辺地域との連携の視点から					恒松 栖 溝部 仁 中川忠宣
【時間外学習】 ○15時間以外に、①別府を豊かにした自然②別府に関わった人物③別府が生み出した文化④別府を発展させた産業ごとに、授業中の資料や別府市の観光資料等を参考してファイル化したりすることが必要です。					
【教科書】 ○特定の教科書は使用しませんが、各講師が授業ごとに資料を配付します。最終的にはその資料からのテストの出題をします。また、実習的な調査活動も行います。					
【成績評価の方法と評価割合】 ①授業での知識：ペーパーテスト(4題)：L1:60点～L2:70点～L3:80点～L4:90点～L5:95点～ ②授業時の課題対応：ミニレポートや学習課題への対応：L1:60～L2:70点～90点～L3:90点～ ③適性：関係者での模擬接遇：L1:60～L2:70点～90点～L3:90点～ ④責任感や積極性等の授業中の態度：L1:60～L2:70点～90点～L3:90点～					
【注意事項】 ①授業への参加度に関する注意事項 ○別府温泉コンシェルジュに求められる別府の発展の基礎を学ぶ授業ですので、欠席すると他の授業への理解度が下がりますので、特別な理由以外の欠席は全て減点します。遅刻も減点対象です。 *欠席1回につき3点の減点(3回目の欠席は4点の減点) ○万一、不慮の場合で欠席した場合は、必ずその授業の補填をしていただきます。 ②授業の実施日時に関する注意事項 ○「温泉コンシェルジュの基礎」と連携した授業ですので、授業実施日に注意をしてください。					

授業内容

具 体 的 な 授 業 計 画	授 業 者
<p>1. 別府の発展の歴史を探る。(1時限～13時限) 別府の歴史を探るために①別府を豊かにした自然②別府に関わった人物③別府が生み出した文化④別府を発展させた産業の4つの視点から、現地調査も含めて自らの目で確かめながら学びます。さらに、別府の街づくりや特色ある産業について理解し国際観光温泉文化都市別府の特色を説明・案内ができる資料を整理します。</p> <p>1) 別府を豊かにした自然を探る(1時限～3時限) 別府の産業・文化を育ててきた豊かな自然について学びます。</p> <p>①別府の自然 日本最大の温泉都市別府を取り巻く自然環境・自然の成り立ち等を学ぶ。 <別府の位置>別府を取り巻く町や村、人々の往来から見た位置、行政区から見た位置、西日本の観光地から見た位置等 <別府の地形の成り立ち>別府を取り巻く山々、石垣扇状地形の成り立ち、別府の主要な河川、別府の高原・丘陵地、別府の地溝帯や断層線 <別府の気象>別府の恵まれた気象条件、別府温泉と気象、自然災害・地震や津波</p> <p>②別府八湯温泉 別府八湯温泉の発達とそれぞれの特色を学ぶ。 <温泉場の発展と特色>浜脇温泉、別府温泉、亀川温泉、柴石温泉、鉄輪温泉、明礬温泉、堀田温泉、観海寺温泉 <別府八湯の周辺及び隙間の温泉場>上人・北石垣・南石垣・荘園・山の手・小倉・湯山・城島 等</p> <p>③別府の地下資源 別府地区の地下資源の鉱物及び温泉資源等を学ぶ <別府の鉱産物>硫黄の発掘、金・銀鉱(別府金山)・(柴石金山)、珪酸白土の採掘地獄(温泉熱)利用・明礬の製造(鶴見七湯廻記)、湯の花の製造(湯の花組合の成立) 渡辺五郎右衛門、脇屋諦則</p>	<p>恒松 栖</p> <p>恒松 栖</p> <p>恒松 栖</p>
<p>2) 別府に関わった人物を探る(4時限～5時限) 温泉を中心とした健康や癒やし、別府の発展に関わった人物について学びます。</p> <p>④別府を訪れた人々 古くから多く文人墨客が訪れ紀行文や小説等を残してきた歴史を学ぶ。 <別府紀行>貝原益軒「豊国紀行」・古川古松軒「西遊雑記」・脇蘭室「かん海漁談」・伊能忠敬「測量日記」 <文人墨客>広瀬淡窓、竹久夢二、土屋文明、斉藤茂吉、徳富蘆花、白蓮、夏目漱石、菊池幽芳、森有礼、</p> <p>⑤油屋熊八・梅田凡平氏らの業績 別府観光の草分け的存在の人物と業績を学ぶ。 <亀の井バスの設立>市内地獄めぐり遊覧コースの設立、バスガイド付案内 <観光宣伝>富士山山頂に別府宣伝標柱の設置、亀の井ホテルの設立</p>	<p>溝部 仁</p>

<p>3) 別府が生み出した文化を探る (6時限～8時限)</p>	
<p>別府の歴史の中で生まれ、育まれてきた文化と教育の変遷について学びます。</p>	
<p>⑥別府の古い時代の遺跡と文化財</p>	恒松 栖
<p>別府地区を取り巻く周辺部の遺跡や古い時代の温泉遺跡、有形・無形文化財等の概要から別府の文化の特色を見る。</p>	
<p><周知の埋蔵文化財> 十文字原遺跡群、国宝鬼の岩屋古墳、春木古代遺跡公園</p>	
<p><豊後風土記> 赤湯の泉、玖倍理湯の井、河直山などの地名と古代からの地獄(温泉)の存在</p>	
<p><別府の発展> 古代集落の広がり、荘園時代の「別府」の地名、横灘48村</p>	
<p><石垣原の合戦> 関ヶ原の戦いの前哨戦としての石垣原の合戦、大友氏と黒田氏</p>	
<p><文化財> 有形文化財(建造物・絵画・典籍・工芸品・古文書・考古資料、史跡)、無形文化財、名勝、天然記念物、保護樹</p>	
<p><無形民俗文化財・文化的景観> 別府明礬温泉湯の花製造技術、別府の湯けむり・温泉地景観、浜脇薬師祭り見立て細工</p>	
<p>⑦別府市美術館・別府市立図書館</p>	恒松 栖
<p>別府市美術館の設立のきっかけと収蔵絵画等の関わり及び企画展の所蔵作品、郷土資料を収蔵する図書館を学ぶ。</p>	
<p><別府市美術館の変遷> 佐藤慶太郎、協鉄一市長、別府市公会堂敷設美術館、別府市中央公民館内美術館、上人ヶ浜美術館</p>	
<p><所蔵美術品> 文化勲章受章者作品、日本画・洋画・彫刻・書跡・工芸品、漫画</p>	
<p><企画展の所蔵> 別府現代絵画展、別府アジア絵画展、別府アジアビエンナーレ絵画</p>	
<p><文化財・歴史資料> 石造建築物、民族民具資料・竹産関係資料、温泉資料</p>	
<p><別府市立図書館> 閲覧・貸出・調査・相談活動、蔵書数22万冊以上</p>	恒松 栖
<p>⑧別府の教育機関</p>	
<p>別府における幼・小・中・高・大学の創立と現況、特色ある教育について学ぶ。</p>	
<p><幼稚園教育> 私立幼稚園の設置・公立幼稚園の設置、保育年限の延長、幼保連携</p>	
<p><小学校・中学校教育> 学校の変遷(新設・統廃合)、特色ある学校、私立小中学校</p>	
<p><高等学校教育> 県立・市立高等学校、私立高等学校</p>	
<p><特色ある大学教育> 別府大学・別府大学短期大学部、別府溝部短期大学、AUP アジア太平洋大学</p>	
<p><業績を残した先覚者> 大岳楼の設立、後藤柏園、矢田希一、兼子鎮雄(高等教育)、河野三五郎(算術教育)、佐藤義詮、溝部ミツエ</p>	
<p>4) 別府を発展させた産業を探る (9時限～13時限)</p>	
<p>陸と海を結ぶ要所として、豊富な温泉による観光地としての発展について学びます。</p>	
<p>⑨別府の交通体系</p>	恒松 栖
<p>別府が温泉都市として発展と交通機関の発達・整備された交通網について学びます。</p>	
<p><別府の古い道> 豊前への道、府内への道、玖珠・日田への道、花棚道、十文字原一軒家</p>	

<p><瀬戸内海交通>関西への道、中国・四国への道、九州沿岸への道 <鉄道交通>日豊本線の開通、別大電車の開通、ケーブル楽天地の開園 <陸上交通網の発達>やまなみハイウェイ、九州横断自動車道、国道・県道・市道等の交通網 <航空交通>大分空港の開港、遊覧飛行の設立</p>	
<p>⑩温泉と街並みの発展 別府の中心街の発展と温泉湧出分布とのかかわりや海岸埋立造成について学ぶ。 <自然湧出泉>共同浴場と街並みの発展、江戸時代の温泉、明治時代の温泉、今日の温泉湧出 <人工掘削泉>上総掘りによる温泉孔数、全国の温泉湧出数分布、世界の温泉分布 <石垣原扇状地と温泉>扇状地の南と北の温泉湧出地、温泉の給湯事業</p>	<p>恒松 栖 恒松 栖</p>
<p>⑪別府の商店街 別府の中心地の商店街の発達と人々の流れやホテル街の発達、大型商業施設を学ぶ。 <古い6つの商店街の発達>駅前通り商店街、弥生町商店街、銀座街商店街、流川通り商店街、中浜筋商店街、楠商店街 <市街地周辺地の商店街>亀川中央町商店街、鉄輪旅館街商店街、道路沿線商業施設 <大型商業施設の出現>デパート、チェーン・系列商業施設</p>	<p>恒松 栖</p>
<p>⑫竹細工・つげ細工・お土産品 別府地区の特産品の竹材工とつげ細工の発展・別府のお土産品の数々を学ぶ。 <竹細工>別府徒弟学校竹籃科の成立、竹細工の製品、竹林の分布、生産高 <つげ細工>つげ細工の発祥、「アカカベ洋品店」、つげ細工の製品 <お土産品>入浴剤・竹細工・つげ細工・菓子類</p>	<p>恒松 栖</p>
<p>⑬温泉利用の産業 温泉の利用方法と産業への活用、地熱発電への利用について学ぶ。 <温泉利用>浴用（健康）、地獄蒸し料理、暖房施設（室内暖房施設）、地熱発電の歴史、地熱発電、山内男爵、高橋廉一、九州電力八丁原発発電所、杉の井ホテル発電所 <農業への活用>温泉熱利用農業研究所や花木栽培、野菜・花卉促進栽培</p>	<p>恒松 栖</p>
<p>2. これからの別府の発展のポイントを考える。（14時限～15時限） 別府を取り巻く観光地等との連携・協働という視点から今後の発展のポイントを学びます。</p>	
<p>⑭別府の特色の整理 別府発展の変遷を振り返って、4つの視点から別府の特色を整理する。</p>	<p>恒松 栖 中川忠宣</p>
<p>⑮別府を取り巻く観光地・史蹟・名勝・社寺名刹・産業 別府周辺の観光地等との連携による、今後の別府の発展のポイントを探る。 <県内の観光地>国東半島の仏教文化、城下町の杵築・中津・臼杵・佐伯・竹田 <隣接する観光地の名勝や名跡>由布川溪谷、湯布院、日出、大分市 <神社・仏閣>宇佐八幡神宮、朝見神社、竈門八幡社、市内および周辺部の仏閣 <産業>国東地域等の世界農業遺産や周辺の農産物・海産物</p>	

授業科目名	必須・選択	単位	学期曜・限	対象者	担当講師名(所属)
まちづくりと景観	選択 ※コンシェルジュ 認定者は必修	2	夏季集中	1年	主担当講師：姫野 由香 (大分大学)
<p>【授業のねらい】 コンシェルジュには、求められる情報を的確に伝えられる能力が求められます。さらに、提供する情報は、標準的な情報に各コンシェルジュの個性が反映されることにより、一層魅力的なものとなります。そのためには、コンシェルジュ自身が、紹介しようとする「地域」の特性をよく理解しておくことがとても大切です。その結果、単なる観光情報を超えた満足度の高い情報を提供することが可能になります。 本授業では、まず「地域」を理解する上で重要となる着眼点を整理します。さらに、別府という地域の特性を「まちづくり」と「景観」の傾向から理解し、地域の情報のストック方法を学びます。</p>					
<p>【具体的な到達目標】</p> <p>1. 知識・理解</p> <p>①コンシェルジュとして紹介する地域や都市の特性を如何にして理解したら良いかが分かる。(A-②)</p> <p>②紹介しようとする地域や都市の全体像を理解し、別府の地域特性を説明できる。(A-②)</p> <p>2. 習得する資質・能力等</p> <p>①顧客対応に利用する情報をストックし整理することができる。(B-③・B-⑥)</p> <p>②情報を顧客のニーズに応えながら提供する能力を身に付ける。(C-①・C-②)</p> <p>③別府の街づくりや特色ある産業について他の地域と比較するなどして、特色を説明できる。(B-④)</p>					
【授業の内容】					講 師
<p>1. 「地域とは・都市とは」について学ぶ。(1時限～3時限)</p> <p>1) 地域・都市の誕生と定義(1時限)</p> <p>2) 地域・都市計画の機能と役割(2時限)</p> <p>3) 別府の地域・都市計画の特徴(3時限)</p> <p>2. 「まちづくりとは」について学ぶ。(4時限～6時限)</p> <p>1) まちづくりの定義と各地のまちづくり(4時限)</p> <p>2) 別府のまちづくりの特徴(5時限)</p> <p>3) 特定エリアを再生するまちづくりの要件(6時限)</p> <p>3. 観光資源としての景観について学ぶ。(7時限～10時限)</p> <p>1) 別府の地域資源や産業の特徴と景観の関係(7時限～8時限)</p> <p>2) 別府の景観の特徴(9時限～10時限)</p> <p>4. おすすめ風景カルテの作成と活用について学ぶ。(11時限～15時限)</p> <p>1) おすすめ風景カルテの作成方法の検討と作成(11時限～13時限)</p> <p>2) カルテを用いた情報提供の実践(14時限～15時限)</p>					姫野 由香
<p>【時間外学習】 ○各自で行うフィールドサーベイや作業があり、その調査報告書を作成することが必要になる場合もあります。</p>					
<p>【教科書】 ○特にありませんが、配布資料や作成資料のスクラップは、今後のコンシェルジュとしての活動を助ける資料となります。</p>					
<p>【成績評価の方法と評価割合】</p> <p>①知識：30%：レポートの完成度：L1:60点～/L2：70点～/L3:80点～/L4:90点～/L5:95点～</p> <p>②問題解決力：20%：カルテの改善提案やオリジナリティ：L1:60～/L2：70点～90点～/L3:90点～</p> <p>③専門性：50%：カルテの完成度：L1:60～/L2：70点～90点～/L3:90点～</p>					
<p>【注意事項】 ○カルテを作成するために、パーソナルコンピュータ(PC)の操作ができ、ノート型PCを持参できることが望ましい。</p>					

授業内容

具体的な授業計画	授業者
<p>1. 「地域とは・都市とは」について学ぶ（1時限～3時限） コンシェルジュとして紹介する地域について熟知することは、観光情報を超えた満足度の高い情報を提供することにつながります。地域を理解するための基本を学びます。</p> <p>1) 地域・都市の誕生と定義（1時限） コンシェルジュとして紹介する対象となる「地域」や「都市」に関する基礎的な知識を、人類の歴史をとおして学びます。</p> <p>① 「地域」や「都市」の概要 <授業ガイダンス>15時間の授業概要（シラバス）の説明 <「地域」や「都市」>「地域」や「都市」の関する基礎的な知識を学ぶ。</p> <p>2) 地域・都市計画の機能と役割（2時限）</p> <p>②地域・都市計画 地域や都市を形成してきた「計画」の誕生の経緯と全国的な動向を学ぶ。</p> <p>3) 別府の地域・都市計画の特徴（3時限）</p> <p>③別府の特徴 全国的な計画から地域固有の計画を例にとりあげ、別府における地域・都市計画の特性を学ぶ</p> <p>2. 「まちづくりとは」について学ぶ。（4時限～6時限） 様々な都市でまちづくりが進められています。各地の事例をとおして、まちづくりの定義を理解し、別府のまちづくりについても学びます。</p> <p>1) まちづくりの定義と各地のまちづくり</p> <p>④まちづくりに大切な三つの要素 各地の事例をとおして、まちづくりに大切な三つの要素について理解し、まちづくりとは何かを学ぶ。</p> <p>2) 別府のまちづくりの特徴</p> <p>⑤別府型まちづくりの特徴 複数の事例をとおして別府のまちづくりの特徴を学ぶ。</p> <p>3) 特定エリアを再生するまちづくりの要件</p> <p>⑥特定エリアの再生 再生を目指したまちづくりを行う際に必要となる要件について学び、コンシェルジュとしての地域への関わり方を考える。</p> <p>3. 観光資源としての景観（7時限～10時限） 別府市は温泉資源を利用した健康・癒し・娯楽等の各種サービスの提供によって観光産業が発展してきましたが、別府の景観はそれらの産業やそこで暮らす人々の生活によって形成されています。地域景観の特徴を産業との関係により理解します。</p>	<p>姫野由香（全時間）</p>

1) 別府の地域資源や産業の特徴と景観の関係 (7時限~8時限)

景観を理解する着眼点と文化的景観について学びます。

⑦⑧観光地の景観

<重要な着眼点>地域の景観を理解する上で重要な着眼点を、全国の観光地の景観を事例にあげながら整理し、コンシェルジュとして、観光地の景観を観察する目を養う。

<文化的景観>観光資源となり得る景観として、地域の自然資源、風土や生活・生業と関係が深い「文化的景観」について学ぶ。

2) 別府の景観の特徴 (9時限~10時限)

別府の地形や特徴的な景観を構成する要素について学びます。

⑨⑩別府の景観の特徴や種類

<地形や特徴的な景観構成要素>別府の景観の特徴や種類を、地形や特徴的な景観構成要素の見え方から整理

<景観認知>別府市民の景観認知の傾向

<重要文化的景観>別府の主要な観光地である鉄輪・明礬温泉地域における「重要文化的景観」の特徴について学ぶ。

4. おすすめ風景カルテの作成と活用 (11時限~15時限)

コンシェルジュとして、別府のおすすめ景観や観光スポットを探して「おすすめ風景カルテ」を作成します。その作業をとおして地域情報のストックと提供の方法を学びます。

1) おすすめ風景カルテの作成方法の検討と作成 (11時限~12時限)

別府のおすすめ景観のデータベースを作成します。

⑪⑫⑬おすすめ風景カルテの作成 (⑫⑬は各自取材と作成)

<作成方法について>カルテの基本的な作成方法や画像収集の方法を学び、独自の工夫を加えたカルテの改善方法の検討

<データベース作成>別府の紹介したい場所を「生活や生業と関係が深い風景」として探しだし、データベースとして「おすすめ風景カルテ」の作成

2) カルテを用いた情報提供の実践 (14時限~15時限)

各自が作成した「おすすめ風景カルテ」を用いた観光情報の提供を受講者相互で行い、情報の共有をする。

⑭⑮観光情報の提供

<情報の相互提供>各自が作成したカルテの交流

<カルテの改善方針>各自のカルテの一層の改善方針の検討や、相互の情報共有

*作成されたカルテは、コンシェルジュとしての活動開始後にも利用できる地域情報のストックファイルとなります。

授業科目名	必修・選択	単位	学期曜・限	対象者	担当講師名(所属)
温泉学 Balneology (Onsen Studies)	選択 ※コンシエルジュ 認定者は必修	2	夏期集中	1年	主担当講師：斉藤雅樹 (大分県産業科学技術センター)
【授業のねらい】 温泉は自然科学・医学・社会科学・人文科学など多岐な分野の研究対象でありながら、一般利用者にとっては単に入浴や娯楽の対象に留まることが多くありました。しかし、温泉文化・旅行文化の発達に伴い、より専門的で正確な温泉情報を接客の現場において求められることが増えつつあります。 本授業では、別府という世界的に希少な温泉研究のフィールドを題材に、自然科学、人文科学など多面的な学術的解説により、広範な一定の基礎知識を身につけることを目指します。					
【具体的な到達目標】 1. 知識・理解 ①温泉の自然科学、社会科学の知識における基本的事項を習得できる。(A-①・A-③) ②別府温泉に関する取り組みについて説明できる。(A-⑥) 2. 習得する資質・能力等 ①別府温泉コンシエルジュとして、温泉の専門的知識をベースに接応できる。(C-⑮、C-⑯) ②科学的な根拠(統計・分析等)に基づいて現象を分析・理解し表現することができる。(B-④)					
【授業の内容】					講 師
1. 温泉学の概要、別府の魅力、温泉活用方法を学ぶ。(1時限～2時限) 2. 温泉科学を学ぶ。(3時限～4時限) 3. 温泉と健康を学ぶ。(5時限～6時限) 4. 別府の観光資源とその可能性を学ぶ。(7時限～8時限) 5. 別府の地形と地質を学ぶ。(9～10時限) 6. 温泉学フィールドワーク(11時限～12時限) 7. 別府温泉とツーリズム(13時限～14時限) 8. 温泉学のまとめ。(15時限)					由佐悠紀 サンガ・N・カザディ 竹村恵二 宮崎博文 中山昭則 斉藤雅樹(担当)
【時間外学習】 ○15時間以外に、温泉学一般に関する資料を収集し、テーマに沿った研究をすることが必要です。					
【教科書】 ○特定の教科書は使用しませんが、その都度配布する資料や各自が収集した資料を活用します。					
【成績評価の方法と評価割合】 ①授業での知識：ペーパーテスト：L1:60点～L2:70点～L3:80点～L4:90点～L5:95点～ ②授業時の課題対応：ミニレポートや学習課題への対応：L1:60～L2:70点～90点～L3:90点～ ③専門性：学習課題への対応：L1:60～L2:70点～90点～L3:90点～ ④責任感や積極性等の授業中の態度：L1:60～L2:70点～90点～L3:90点～					
【注意事項】 ○特別な理由以外の欠席は全て減点します。遅刻も減点対象です。 ○万一、不慮の場合で欠席した場合は、必ずその授業の補填をしていただきます。 ※欠席1回につき3点の減点(3回目の欠席は4点の減点) ②授業の実施に関する注意事項 ○後半ではフィールドワークをしますので承知願います。					

授業内容

具体的な授業計画	授業者
<p>1. 温泉学の概要、別府の魅力、温泉活用方法を学ぶ。(1時限～2時限) 温泉学講座の概要を学ぶとともに、温泉から見た別府の位置づけと特徴、その活用方法を具体的な事例で学びます。 <授業ガイダンス・温泉学の意義と必要性>15時間の授業概要(シラバス)説明。 温泉は自然科学・医学・社会科学・人文科学など多岐な研究対象であり、温泉文化の発達に伴い、より専門的で正確な温泉情報を接客の現場において求められることが増えつつあり、こうした意義と必要性を学びます。 <温泉から見た別府> 別府は、自然環境、交通アクセス、食材の豊富さ、温暖な気候など好条件の立地に、世界一位の源泉数、二位の湧出量、10の泉質を誇る温泉群があります。 <温泉の活用方法> 砂湯、蒸し湯、泥湯、打たせ湯などの入浴様式、豊富な泉質を活かした組合せ入浴(機能温泉浴)、温泉施設の回遊性誘発の取り組み(温泉道スタンプラリー)、高温の源泉を冷却する竹製装置の開発、近年注目を集める温泉熱発電(湯けむり発電)など、温泉の活用法や産業化の取り組みを学習します。</p>	<p>斉藤雅樹 (大分県産科技センター主幹研究員)</p>
<p>2. 温泉科学を学ぶ。(3時限～4時限) 温泉の成り立ちや歴史を、別府を事例として地球科学の面から学びます。 <温泉の成り立ち> 地球科学的な観点での温泉の成立要件、火山性温泉と非火山性温泉の違い、泉質形成のモデル、大分県・別府の温泉の特徴、温泉資源保護の状況、プレートテクトニクスなどを学びます。 <別府温泉の歴史> 火山性温泉である別府温泉は、およそ5万年前に形成されたと言われ、温度が高く、多種多様な泉質のあることが特徴で、熱と化学成分の素は、鶴見火山群の地下深部に存在する熱水から与えられています。水そのものは雨水を起源とし、別府全域の地下に分布する温泉水は、平均して約50年で入れ替わっています。このようなコンシエルジュとして必要とされる基礎的知識を学びます。</p>	<p>由佐悠紀 (京都大学名誉教授)</p>
<p>3. 温泉と健康を学ぶ。(5時限～6時限) 温泉療法の歴史と推移や、現制度と効能・効果を学びます。 <温泉療法の歴史> 我が国の温泉療法の歴史は、1876年、E・ベルツによりドイツ温泉気候医学がもたらされ近代医学として確立されました。近年、温泉の公正な品質表示が問われるようになり、温泉療法の正しい知識の必要性が高まっています。 <現制度と効能・効果> 我が国の温泉は、環境省「鉱泉分析法指針」により、医療効果が期待できる温泉</p>	<p>宮崎博文 (NPO別府温泉地球博物館 常務理事)</p>

<p>に「療養泉」として泉質名が与えられ、禁忌症、適応症が定められ、温泉法に基づき利用者に表示することとされています。効能には、含有成分による効果のほかに、温熱効果、浮力による効果、静水圧による効果などがあります。このようなコンシェルジュとして必要とされる基礎的知識を学びます。</p> <p>4. 別府の観光資源とその可能性を学ぶ。(7時限～8時限) 温泉から見た別府の位置づけと特徴、その活用方法を具体的な事例で学びます。</p> <p><別府の観光資源> 別府は、海、山、高原などの自然環境に恵まれ、美しい景観が数多く存在します。また、バスガイドの発祥、日本で三番目の高層タワーなど観光文化の先進地でもあります。一方、PR面は課題も多く、観光資源の乏しい他地域に対して集客で劣る例も見られます。高崎山、アフリカンサファリなどは市外という理由で別府観光ガイドに掲載されないなど、PR手法には改善すべき点があると言えます。</p> <p><別府の可能性> 世界の観光地に比べて圧倒的に観光資源に恵まれている別府には大きな可能性があります。地理データを整備する、わかりやすく正確な説明を網羅的に用意する、誰でもアクセスできるシステムを作るなど、今すぐできることもたくさんあり、そうした発展の可能性とアイデアを双方向的な議論を通じて学習します。</p> <p>5. 別府の地形と地質を学ぶ。(9時限～10時限) 別府の地形と地質の特徴と、温泉への影響を地球科学の面から学びます。</p> <p><別府の地形と地質> 別府は、南北方向の海岸、西方に連なる活火山鶴見岳を中心とした山々、それらをつなぐ扇状地で特徴づけられます。扇状地の南側には別府湾から突き出たような高崎山へ続く平坦な山が連なり、扇状地との間は活断層によって限られています。扇状地の北側にも丘陵がひろがり、この境界付近も断層が推定されています。この扇状地の南北に四湯ずつ別府八湯の温泉が広く分布しています。</p> <p><地形と地質と温泉への影響> 別府は世界でも有数の湯のまちです。断層と火山のまちでもあり、これらは密接に関係しています。別府は地下の地熱活動と地表の火山からの堆積物の上に立っており、それらをたくさんの断層が切っているおかげでお湯が湧いたり、水が湧いたりしています。このようなコンシェルジュとして必要とされる基礎的知識を学びます。</p> <p>6. 温泉学フィールドワーク (11時限～12時限) 地球科学的、観光文化的な見地から別府の温泉サイトを訪れて観察します。</p> <p><フィールドワーク> 溝部学園の立地する亀川温泉は別府八湯の一つで、四の湯温泉などの従来からの</p>	<p>サンガ・ンゴイ・カザディ (立命館アジア太平洋大学教授)</p> <p>竹村恵二 (京都大学教授)</p> <p>竹村恵二 (京都大学教授)</p>
---	--

温泉に加え明治初期には亀川温泉、亀陽泉などが掘削され発展しました。亀川断層、火砕流起源の凝灰角礫岩の崖、竜巻地獄の間欠泉、奈良時代から赤湯泉で記述される血の池地獄などを訪れ、地球科学的、観光文化的な見地から温泉関連サイトを観察します。

7. 別府温泉とツーリズム（13時限～14時限）

別府の温泉観光地としての発祥、展開、現在の取り組みを学びます。

<発祥>

別府八湯が温泉観光地としてデビューしたのは、明治初期の大阪航路の開設といえます。明治末には鉄道も開通するとともに都市計画も行われ町は整備され、大正時代には別荘開発が進みました。一方、この頃埋め立て事業も行われ、別府タワーのある現在の北浜温泉の土台が築かれました。

<展開>

大正から昭和にかけては油屋熊八による地獄めぐりバスの運行と地獄の観光施設化が進みました。さらに、ラクテンチや鶴見園といった大型観光施設の開業や博覧会も開催され黄金期を迎えます。

戦後の昭和20年代には、国際観光都市としての計画も描かれましたが進みませんでした。しかし、高度経済成長期を迎えると団体旅行客が大勢訪れ大型ホテルが開業し“別府温泉”の地位は確固たるものとなりました。

<現在の取り組み>

今日ではこれまでに築かれたブランド力と観光施設を活用するとともに、ボランティアガイドによる“まち歩き”や温泉の多面的な利用などによる新しい観光も展開しています。

このようなコンシェルジュとして必要とされる基礎的知識を学びます。

8. 温泉学のまとめ（15時限）

温泉の自然科学、社会科学の知識における基本的事項や別府温泉に関する取り組みについて、授業のまとめをします。

<基本的事項>

本授業「温泉学」は、別府という世界的に希少な温泉研究のフィールドを題材に自然科学、人文科学など多面的な学術的解説により、広範な一定の基礎知識を身につけることを目指しています。これまでの学習をもとに、受講生の提案やアイデアを含めて考察するワークショップ形式による「まとめ」を行います。

【資料】

「別府温泉地球博物館」ウェブサイトが、本授業内容をカバーする内容です。

<http://beppumuseum.jp/index.html>

中山昭則
(別府大学教授)

斉藤雅樹
(大分県産科技センター主幹研究員)

授業科目名	必修・選択	単位	学期曜・限	対象者	担当講師名（所属）
おもてなし演習	選択 ※コンシェルジュ 認定者は必修	2	夏季集中	1年	主担当講師：鶴田浩一郎 (NPO法人ハットウ・オンパク)

【授業のねらい】

コンシェルジュに必要な要件の1つとして、旅行客をおもてなすそれぞれの施設の中の職能別の職務を理解しておくことは、施設のチームワークを作るだけでなく、顧客への総合的な案内をするうえで重要なことです。

本授業では、宿泊施設の職能別の職務について、メンテナンス業務、食事サービス業務、厨房調理等補助業務、フロント業務を実際に体験しながら、それぞれの業務の中でのおもてなしの心遣いを学びます。さらに、その業務がどのように宿泊施設の現場において繋がりを、サービスを提供しているのか、さらに提供したいサービスなどを考えながら、コンシェルジュとしてのおもてなしを学びます。

【具体的な到達目標】

1. 知識・理解

①宿泊施設の職能別の職務を難易度順に体験し、お客様のニーズに沿ったサービスをしていることなどコンシェルジュとして現場で役立つ基本を理解する。(A-5)

②温泉に関する知識をどのように商品やサービスにしていくかを考え企画する。(B-1)

2. 習得する資質・能力等

①接客施設におけるおもてなしの心を持って接客サービスしようとする。(A-4)

②それぞれの職務の多様な価値観を受容し、信頼関係を築き、親和的な態度で接しようとする事ができる。(C-1~4)

【授業の内容】

1. 宿泊施設の職能別の職務をおもてなしの心を学ぶ。(1時限～28時限)
 ※宿泊施設で1日5コマ(450分)の体験と、整理の1時限で4つの業務を体験する
- 1) 宿泊施設の業務(1時限～3時限)
 - 1) メンテナンス業務体験と整理(4時限～9時限)
 - 2) 食事サービス業務体験と整理(10時限～15時限)
 - 3) 厨房調理等補助業務体験と整理(16時限～21時限)
 - 4) フロント業務演習体験と整理(22時限～27時限)
 2. コンシェルジュとしての商品サービスの企画。(28時限～29時限)
 * ネット販売を前提としてのプランづくり
 3. 職場のなかのコンシェルジュの機能と役割を学ぶ。(30時限)
 * 職場体験を振り返って、宿泊施設におけるおもてなしを整理する

講 師

鶴田浩一郎
(NPO法人ハットウ・オンパク代表理事)
 鶴田宏和
(ホテルニューツルタ経営企画室長)
 鶴田絢子
(同若女将)

【時間外学習】

○演習中の学びを毎日のレポートとして提出(講師にて各人の課題を設定する)をします。

【教科書】

○ホテルの職務マニュアル(オリジナル)を使います。

【成績評価の方法と評価割合】

- ① 演習の課題対応：レポートや体験課題への対応：L1:60～/L2：70点～90点～/L3:90点～
- ② 適性と専門性：各職務での適性：L1:60～/L2：70点～90点～/L3:90点～
- ③ 責任感や積極性等の演習の態度：L1:60～/L2：70点～90点～/L3:90点～

【注意事項】

○お客様と接する演習の時は「服装とみだしなみ」の注意規定があります。

○欠席の場合は、演習の補填をしていただきます。

○1日5時限(450分)、6日の集中演習となります。8月上旬の予定です。詳細な日程は後日設定します。

授業内容

具体的な授業計画	授業者
<p>※宿泊施設で、1日5時限（450分）・6日間の集中したインターンシップ授業です。</p> <p>1. 宿泊施設の職能別の職務をおもてなしの心を学ぶ。（1時限～27時限） 宿泊施設でのメンテナンス業務、食事サービス業務、厨房調理等業務、フロント業務の4つの業務の体験を通して、それぞれの業務のおもてなしの心を学びます。</p> <p>1) 宿泊施設の業務（1時限～3時限） 授業計画の説明の後に、宿泊施設の業務内容や全国の温泉都市の現状などを通してインターンシップの心得を学ぶ。</p> <p>①授業ガイダンス 授業概要（シラバス）を説明し、インターンシップ日程や内容等の全体像を理解する。</p> <p>②宿泊施設の4つの業務の学び インターンシップで体験するメンテナンス業務、食事サービス業務、厨房調理等業務、フロント業務の4つについての業務内容とおもてなしの心得を学ぶ。</p> <p>③全国の温泉都市の現状 別府温泉を中心として、全国の温泉都市の観光客の現状やニーズ、世界の温泉都市の概要等について学ぶ。</p> <p>1) メンテナンス業務演習（4時限～9時限） 宿泊施設において重要な業務の1つであるメンテナンス実務をとおして、美しくみせる、美しく見えることの大切さ、おもてなしの心が何に現れるのかを学びます。</p> <p>④～⑨清掃業務体験 授業計画の説明の後に、共用スペース、大浴場、客室等の清掃と実際のメンテナンス体験や、各種設備の機能と役割を研修し、メンテナンス業務のおもてなしの心を学ぶ。 <ロビーなどの共用スペースメンテナンス実務>温泉を使った大浴場のメンテナンスがいかに大変なのか、温泉利用の様々な困難を体験 <設備機器類>メンテナンスが必要な設備機器類（空調や給排水）などの機能の体験 <職場体験の整理>体験したことや、体験を通じた気づき等の整理</p> <p>2) 食事サービス業務演習（10時限～15時限） 旅における食は地域に人を引きつける必要不可欠な素材です。その供しかたを知ること、人間は単に舌で感じる「味」だけで食事をしているのではないこと、おもてなしの心が何に現れるのかを学びます。</p> <p>⑩～⑮食事サービス業務体験 事前の準備、食事のサービス、事後の片付け等、食事系の業務を体験し、食事サービス業務のおもてなしの心を学ぶ。 <五感の食事>食事の際も目からの情報=おいそうに見えること、耳からの情報=例えば地元産品であることなど、五感で食べていることが分かる <食事サービス業務>事前の準備、食事のサービス、事後の片付け、満足度の報告等 <職場体験の整理>体験したことや、体験を通じた気づき等の整理</p> <p>3) 厨房調理等業務演習（15時限～22時限）</p>	<p>鶴田浩一郎</p> <p>鶴田浩一郎</p> <p>鶴田浩一郎</p> <p>鶴田宏和</p> <p>鶴田絢子</p>

調理係は当初、「鍋洗い」などから始まる業務であることから、調理の中でどのような役割分担があるのか、おもてなしの心が何に現れるのかを学びます。

鶴田宏和

⑩～⑲調理補助業務体験

和食・洋食の調理業務の補助を体験し、調理業務のおもてなしの心を学ぶ。

<厨房の調理補助業務>料理の盛りつけなどを、和食と洋食にて振り分けて体験

*和食・洋食の調理補助業務・内容；盛りつけ、皿洗い、

<調理業務の役割>各人のスキルをみながら、その他の調理業務を体験

<職場体験の整理>体験したことや、体験を通じた気づき等の整理

4) フロント業務演習 (23時限～28時限)

ホテルの情報センター機能を持つ、フロント業務は予約時からチェックアウトまでの全てのお客様情報が集まりコントロールする場所です。演習だけではその業務の一部しか体験できないと思いますが、この部署を体験することにより、高度なホテル機能を学びます。この部署がこなせると、サービス業としてトップレベルの人材に育ちます。

鶴田絢子

⑳～㉑フロント業務体験

予約時からチェックアウトまでの全ての業務を体験し、**フロント業務**のおもてなしの心を学ぶ。

<フロント業務>エントランスでの出迎え、客室までのポーター役、チェックイン業務、チェックアウト業務、クレーム処理、会計処理等。



<職場体験の整理>体験したことや、体験を通じた気づき等の整理

2. コンシェルジュとしての商品サービスの企画。(28時限～29時限)。

各職務を体験することにより、温泉コンシェルジュとして必要な要件が理解できます。その結果、何を提供すればお客様を引きつけられるのかを課題として、ネット販売(宿泊や入浴商品)を前提に商品企画のワークショップを行います。単なる職場体験に留まることなく、課題をもって体験していくことにより、一層コンシェルジュへの理解が深まります。

鶴田浩一郎

㉒⑳ネット販売を前提としてのプランづくり (ワークショップ形式)

<商品企画>ネット販売(宿泊や入浴商品)を前提にした商品企画を行い、具体的な提案を行います。この数年、旅行業界におけるネット商品の流通は目を見張る

成長を遂げています。このため社内で宿泊商品を造成していくことは必須となりました。とくにシェアの高い「じゃらん」や「楽天」のサイトを参考にしながら、研修期間中に学んだことから、ワークショップの形でチームで商品づくりを行います。

3. 職場のなかのコンシェルジュの機能と役割を学ぶ(30時限)

各職場を体験した後に全体を通したホテル職能、その連携の重要性を整理して、その中のコンシェルジュのポジションを確認します。

鶴田浩一郎

鶴田浩一郎

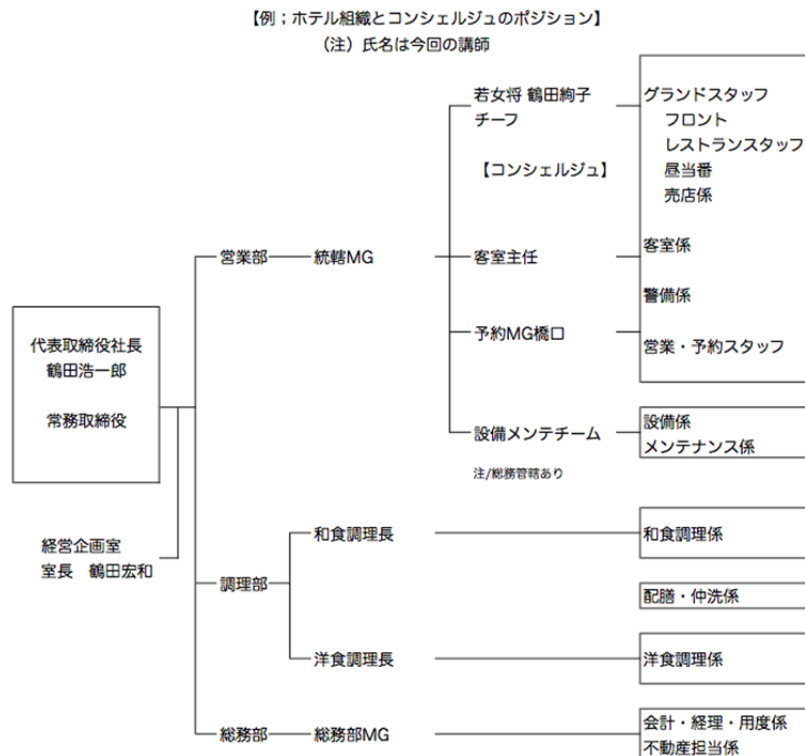
⑩ インターンシップのまとめ

グループ討議や発表、職場の指導者による助言等を行いながら、宿泊施設のおもてなしの取組を学ぶ。

図；楽天サイト



資料；宿泊施設におけるコンシェルジュのイメージ・ポジション



授業科目名	必修・選択	単位	学期曜・限	対象者	担当講師名・事務連絡先
温泉の基礎 Foundation for the Spa	選択 ※コンシェルジュ 認定者は必修	2	後期	2年	主担当講師：安達美和子

【授業のねらい】

2年次は、専門的な学びを総合的に行います。「温泉の基礎」「温泉コンシェルジュ実習Ⅰ、Ⅱ」の3つの科目は、連動した授業の構成となっています。

本授業では、まちづくり、人づくり、場づくりにと奮闘する多くの講師を招へいし専門的・実践的な講義を受けることで、顧客に役立つ泉質の見分け方、活用法、入浴法、まちの魅力等を学びます。また、情報発信の意義や手法を学び、別府観光の「新しい価値の創造」や「新しい時代の観光客のスタイル」を見いだせる温泉コンシェルジュとして資質・能力を養成します。

【具体的な到達目標】

1. 学習内容

- ①温泉の様々な利用に関する温泉産業、サービス等の一定の知識がある。(A-⑥)
- ②別府における温泉産業、サービス、情報発信等を説明できる。(A-⑥)

2. 習得する資質・能力等

- ① 別府温泉の観光・健康・医療・食等を総合した企画ができる。(C-⑮)
- ② 場や地域での人的ネットワークを構築し、活用することができる。(C-⑩)

【授業の内容】

1. 別府の温泉（観光）情報発信の方法を学ぶ。（1時限～6時限）
 - 1) 必要とされるWeb上での情報発信法（1時限～3時限）
 - 2) 街づくり、人づくり、場づくりの手法と情報発信（4時限～6時限）
2. 別府温泉による癒しや美容を学ぶ。（7時限～8時限）
3. 別府の温泉産業を学ぶ。（9時限～13時限）
 - 1) 地域に密着した職人技を磨く現場から伝統工芸に取り組む職人・施設
(9時限～11時限)
 - 2) 温泉熱を利用した産業(12時限限目～13時限限目)
4. 別府温泉のサービスメニューを学ぶ。（14時限～15時限）

講師（予定）

山出 淳也
(BEPPU PROJECT)
北浜温泉街
明礬温泉街
鉄輪温泉街
ホテル旅館組合
菅 宣子
神 智子
安達 文俊
利光 友紀
宮川 園
末田加良子

【時間外学習】

○15時間以外に、いろいろな温泉に浸かって温泉を肌感覚で学びレポートしてもらいます。

【教科書】

- 特定の教科書は使用しませんが、各講師が授業ごとに資料を配付します。
- レポートの代わりにWEB上で報告をします。

【成績評価の方法と評価割合】

- ①授業での知識：ペーパーテスト：L1:60点～/L2：70点～/L3:80点～/L4:90点～/L5:95点～
- ②授業時の課題対応：ミニレポートや学習課題への対応：L1:60～/L2：70点～90点～/L3:90点～
- ③専門性：関係者での模擬接遇：L1:60～/L2：70点～90点～/L3:90点～
- ④責任感や積極性等の授業中の態度：L1:60～/L2：70点～90点～/L3:90点～

【注意事項】

- 別府温泉のトータルを学ぶ授業ですので、欠席すると別府温泉コンシェルジュとしての別府温泉の基礎ができません。特別な理由以外の欠席は全て減点します。遅刻も減点対象です。
- 万一、不慮の場合で欠席した場合は、必ずその授業の補填をしていただきます。
※欠席1回につき3点の減点（3回目の欠席は4点の減点）
- 「温泉コンシェルジュ実習」と連携した授業ですので、事業内容の関連に留意してください。

授業内容※授業のまとめりごとに、プログラムを簡潔に記述する

具体的な授業計画	授業者
<p>1. 温泉（観光）情報発信の方法を学ぶ。（1限目～6限目）</p> <p>日本一の温泉湧出量を誇る別府には、別府ならではの資源、歴史、文化等がまちに息づいています。情報発信者としてそれらを実際に体験・納得することが、信頼度の高い情報発信へと繋がります。また、ターゲットを明確にし、中・長期的な発信の手段をとることで、長く愛され、深く印象に残る情報となることを目指します。</p> <p>1) 必要とされるWEB上での情報発信法（1時限～3時限）</p> <p>WEBで発信するとメリットとして、情報が常にリアルタイムで提供できること、冊子等の他の情報発信媒体と連携を取りやすいこと、情報が拡散しやすく反応を拾いやすいことなどが挙げられます。情報の内容によって、HP・ブログ・SNS等の手段から適切な方法を選択し、その特性を生かした情報発信方法を学んでいきます。</p> <p>①授業ガイダンス（授業の概要と授業計画）</p> <p><15時間の授業概要> シラバスの説明、講義と演習、最終プレゼンと模擬接遇等の本講座の狙い、進め方など</p> <p><グループ分け> 実習を進めるためのチーム編成</p> <p>②③情報収集方法演習</p> <p><情報収集> 情報の収集方法やその情報を並べたり、関係づけたりの演習で、自らの足で現場に赴き、資源に触れ、まちの人の声を聞くことがとても重要です。ターゲットを思い浮かべ、「なぜその情報を発信したいのか」を念頭に置き、情報を収集していく方法について学びます。</p> <p><事例研究> 「別府ならではの」プロジェクトの事例を学ぶ</p> <p>【事例：「旅手帖 beppu」(2011年～)】</p> <p>情報に敏感で、発信力の高い20代～30代女性を主なターゲットに据えて、「お散歩」「グルメ」「歴史」「人」といった、異なるテーマで全4号に渡り、別府のまちの魅力を伝えるマップと冊子を制作しました。WEB版では、冊子に掲載された全ての店舗情報を掲載しており、WEB閲覧者は条件から検索した店舗をサイト上の地図に落とし込むことにより、自分だけのマップを作ることが出来ます。これにより、用意された情報を享受するのみではなく、能動的にまちを回遊し、歩くことで別府の魅力を自らの価値観で探す旅のスタイルを提案しています。</p> <p>また、2012年に「別府現代芸術フェスティバル2012混浴温泉世界」が開催された際には、まちを知ることで、より作品への理解を深めるためのガイドブックとして特集号を発行しています。WEB上ではそれらを連動させ、別府の新たな魅力の発見へと繋げています。</p>	<p>安達美和子</p> <p>BEPPU PROJECT 利光 友紀</p> <p>宮川園</p> <p>末田加良子</p>



<p>2) 街づくり、人づくり、場づくりに取り組むその手法と情報発信 (4時限～6時限)</p> <p>④プロデュースの学び</p> <p>＜プロデュース演習＞千年ロマン等の取り組みから地域の特徴・可能性・アイデア・キーワードを知り、プロデュース事例を学びます。</p> <p>⑤⑥温泉街別府の街の魅力</p> <p>＜明礬温泉エリア＞明礬温泉の商品開発</p> <p>350年の歴史をもつ明礬温泉では、わらぶき屋根が立ち並ぶ「湯の花小屋」が江戸時代からの製法を守り続けています。伝統を継承しながら、なお新しいチャレンジを続けている取組みを学びます。</p> <p>＜鉄輪温泉エリア＞鉄輪温泉エリアに残る「貸間旅館」や「温泉熱」を使った食</p> <p>日本一の温泉湧出量を誇る別府の中で、もっとも多く湯けむりが集まる鉄輪は、古くから湯治場として栄え、湯治客は温泉の蒸気で食材を蒸す“地獄釜”を使った伝統的な湯治文化が残されていることを学びます。</p> <p>2. 温泉による癒しや美容を学ぶ (7限目～8限目)</p> <p>温泉地のもたらす心身の癒しと健やかな美を学びます。トレンドのピラティスとヨガ、クリスタルサウンドのプロを講師に招き楽しく体感します。</p> <p>⑦⑧温泉の活用方法</p> <p>＜健康と美容＞健康と美容をテーマにした温泉の活用方法</p> <p>ピラティスでコア（体の中心）を整え、ヨガで心を解き放ち、心地よいラテンの音とともにエネルギーを感じてみましょう。ゆっくりと心と身体を解放し健やかな心身を養います。クリスタルサウンドとの相乗効果も体感します。</p> <p>＜癒しと美容＞癒しと美容をテーマにした温泉の活用方法</p> <p>近年クリスタルサウンドの持つヒーリング効果が科学的にも研究されるようになりました。クリスタルサウンドの音を聴いたり奏でたりすることにより、私たちの心身は非常にリラックスした状態に導かれ、心身の緊張がほぐれてストレスが緩和され、免疫値が高まり、心身の諸症状が改善したり治癒したりすることが数多く報告されています。大分のクリスタルサウンド演奏の第一人者でもあり心理セラピストでもある菅講師によるクリスタルサウンドの演奏とチャクラのお話を通して、メンタルセラピーを体感します。</p> <p>3. 温泉産業を学ぶ。(9限目～11限目)</p> <p>温泉を活用した産業を広く学びます。魅力的な温泉・温浴にかかせない設備・製品を知り実益にかなったものや温泉熱を利用した様々な事例を知り、情報発信がどのような効果を得ているかを学びます。また、別府の豊かな自然や土地と向き合いながら、ものづくりに取り組む人々の商品等を見て本質を学びます。</p> <p>1) 地域に密着した職人技を磨く現場から伝統工芸等に取り組む職人・施設 (9時限～11時限)</p> <p>⑨⑩⑪伝統工芸等の情報発信</p> <p>＜準備＞伝統工芸を学び、情報発信の準備</p> <p>＜温泉地プラン (千年ロマン)＞</p> <p>グループ協議、講義内容をとおして、チームごとに温泉めぐりプランをプロデュ</p>	<p>明礬温泉街 (本田麻也)</p> <p>鉄輪温泉街 (安波治子)</p> <p>神 智子</p> <p>菅 宣子</p> <p>末田加良子</p>
--	--

<p>ースする企画をプレゼンテーションする。訪問先となる関係者にも参加してもらい、意見や感想を出し合います。</p> <p>⇒フィールドワーク・・・講義⑤⑥との関係から現場で学ぶ</p> <p>※明礬温泉エリア（湯の花小屋・地獄蒸しプリンなど）</p> <p>※鉄輪温泉エリア（蒸し湯・湯治宿・湯あみせんべいなど）</p> <p>2）温泉熱を利用した産業を学ぶ（12限目）</p> <p>⑫温泉熱利用</p> <p><温泉の楽しさ>日本の多彩な温泉の楽しさ</p> <p><温泉の可能性>別府温泉のエネルギーの可能性</p> <p>高温の温泉あるいは噴気というものが他の地域に比べて多く、これは地熱という発電から考えると非常に有利で今後発電に対する利用が増えていくのだろうと思われれます。もの凄い勢いで地表に噴き出す蒸気と熱水。膨大な量もさることながら、エネルギーの高さにおいても別府温泉が他を圧倒しています。再生可能エネルギーの普及に向けた様々な取り組みが行われていることを学びます。</p> <p>4. 別府温泉のサービスメニューを学ぶ（13限目～15限目）</p> <p>⑬⑭⑮様々な温泉サービスメニューと情報発信</p> <p><湯めぐりプラン>北浜温泉街の取り組み等から、ホテル・旅館の仕事内容について知り、アプローチの仕方を学ぶ。</p> <p>同組合は1911年9月20日に設立後、別府観光の礎を築いた故・油屋熊八翁も代表者を務めた「別府市旅館組合」は、市中心部や観海寺温泉地区を中心に市全域に組合員がいます。明礬（みょうばん）旅館、鉄輪旅館、鉄輪やまなみ旅館各組合とともに市旅館ホテル組合連合会の組織等を学びます。</p> <p><サービスの実現></p> <p>サービスを実現するために必要なコト、モノ、ヒトの連携と情報発信の必要性を学びます。</p> <p>タツノコプロの人気キャラクターを活用したキャンペーンでは、全国の旅行会社、JRグループ、雑誌社などの関係者との連携により魅力ある観光素材やイベント等の紹介をしました。その効果を教えていただきます。</p> <p>2006年NPO法人BEPPU PROJECTとして法人化しさまざまな取組みを別府の町で展開されてきました。その活動がどのように「別府観光の新しい価値の創造」へと反映されているか等を学び、お客様の要望に合わせたさまざまなオプションを組み合わせることで、最適な温泉をベースとしたサービスの提供と発信の手法を学びます。</p>	<p>安達 文俊</p> <p>ホテル旅館組合</p> <p>BEPPU PROJECT 山出 淳也</p>
--	--

授業科目名	必修・選択	単位	学期曜・限	対象者	担当講師名・事務連絡先
温泉コンシェルジュ実習Ⅰ 「楽しみ方の提案」 Practice for the Spa Concierge 1'Proposal of a way to enjoy'	選択 ※コンシェルジュ 認定者は必修	2	通年 集中	2年	主担当講師：別府市観光協会
<p>【授業のねらい】 温泉コンシェルジュに求められるものは、総合的な案内を通して顧客のニーズに最大限に対応するための現場の状況を認知し、顧客のニーズに適切に対応することです。その知識を身につけた人材が各職場に存在することが求められます。</p> <p>本授業は、他の授業で学んだ様々な知識を実習をとおして、実感として学び、身につけた感覚で顧客へ提供できる知識と能力を養うものです。「まちあるき」や「温泉巡り」の体験、観光施設、レストラン、宿泊施設、交通、広域観光等を体系的な知識として学び、感覚として身につけます。更に、実際に別府を訪れるお客様を対象とした現場での実践を行い、様々な目的を持った顧客に対してのコミュニケーション能力と提案能力の習得を図ります。</p>					
<p>【具体的な到達目標】</p> <p>1. 学習内容</p> <p>① (別府) 温泉コンシェルジュに必要な知識や資質・能力を理解し、説明できる。(A-⑤)</p> <p>② 別府の魅力・特色を知り、顧客の求めるプログラムを作成しようとする。(B-①・B-②)</p> <p>2. 習得する資質・能力等</p> <p>① 他人の話に耳をよく傾け、適切な対応をしようとする心ができる。(C-①・C-③)</p> <p>② 顧客や職場等の考えを理解し、多様な価値観を受容しようすることができる。(C-②・C-④)</p>					
【授業の内容】					講師 (予定)
<p>*全ての授業は、90分×3コマの連続講座の設定です。</p> <p>1. 別府・大分県の観光を知る。(1時限～6時限)</p> <p>1) 別府市内の観光素材(1時限～3時限) *別府市内の観光施設・宿泊・グルメ・交通</p> <p>2) 大分県内の観光素材(4時限～6時限) *大分県内の観光施設・グルメ・交通</p> <p>2. 「温泉八湯 おもてなし事典」アプリの活用と実践(7時限～12時限)</p> <p>3. まちあるき・温泉巡り体験(13時限～18時限)</p> <p>1) まちあるき体験(12時限～14時限)</p> <p>2) 温泉巡り体験(14時限～21時限)</p> <p>4. 観光案内実習(22時限～30時限)</p> <p>1) 観光現場での案内実習(22時限～30時限)</p>					観光協会 ツーリズムおおいた 別府八湯ウォークガイド 温泉道名人
<p>【時間外学習】 ○独自に現地を見学したり、資料を収集したりファイル化したりしなければなりません。その積み重ねが最終レポート作成に必要です。</p>					
<p>【教科書】 ○特定の教科書は使用しませんが、各講師が授業ごとに資料を配付します。最終的にはその資料からのテストの出題をします。また、グループ演習での作品製作も行います。</p>					
<p>【成績評価の方法と評価割合】</p> <p>①授業時の課題対応：ミニレポートや学習課題への対応：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～</p> <p>②専門性：関係者での模擬接客：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～</p> <p>③責任感や積極性等の授業中の態度：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～</p>					
<p>【注意事項】</p> <p>○実地研修に必要な経費は別途徴収します。</p> <p>○別府市内の温泉を基盤にした別府観光の現状を体験する授業ですので欠席は認められません。</p> <p>○万一、不慮の場合で欠席した場合は、欠席した体験活動の補填をしていただきます。</p>					

授業内容※授業のまとめりごとに、プログラムを簡潔に記述する

具 体 的 な 授 業 計 画	授 業 者
<p>*全ての授業は、90分×3コマの連続講座の設定です。</p> <p>1. 別府・大分県の観光を知る。(1時限～6時限) 別府市内、大分県内の一般的な観光素材を体系的に習得します。 習得する情報は、観光施設、宿泊施設、グルメスポット、交通等となります。また情報源となりうるホームページやガイドブックなども学びます。</p> <p>1) 別府市内の観光素材(1時限～3時限) 別府市内の観光施設・宿泊・グルメ・交通などの観光関係の概要に関する学習をします。</p> <p>①授業ガイダンス 「温泉コンシェルジュ実習Ⅰ」の学びの概要と授業計画を説明する。 <15時間の授業概要>別府・大分県の観光を知る・まちあるき・温泉巡り体験・観光案内実習</p> <p>②③別府市内の観光施設・宿泊・グルメ・交通を学ぶ <別府市内及び周辺にある観光施設の紹介、アクセス> ・宿泊施設のバリエーション(杉乃井ホテル・スタンダードホテル・旅館・民宿湯治宿・ビジネスホテル・ゲストハウスなど) ・グルメ とり天、冷麺、プリン、関アジ・関サバ、フグ、焼肉など ・亀の井バス(グルスパ)、大分交通、定期観光バス、観光タクシー</p> <p>2) 大分県内の観光素材(4時限～6時限) 大分県内の観光施設・グルメ・交通などの観光関係の概要を別府と比較しながら学習します。</p> <p>④⑤⑥県内の主要な地域見学 由布院・国東・県南など別府からお出かけして楽しむ事ができる大分県内の主要な観光地、グルメ、交通を学びます。 ・由布院の観光、グルメ、交通 ・県北部の観光、グルメ、交通 ・県南部の観光、グルメ、交通</p> <p>2. 「温泉八湯 おもてなし事典」の活用法(7時限～13時限) アプリの機能を知り、活用方法をマスターします。アプリの特徴を十分に生かし、効果的に利用できるよう学びます。</p> <p>⑦⑧アプリの内容を知り、活用法を学ぶ アプリのトップページとおもてなし事典の内容と要素を知り、実際に操作する。 内容は、結構なボリュームがあるので、全体構成はひとりひとりが学び、個々の内容は誰がどの章の担当かを分けて、発表し合います。</p> <p>⑨⑩⑪⑫4国語で実演 アプリを使いながら、実際に英語・韓国語・中国語の発音などを学び、2人組になって知りたい情報を、尋ねる人、答える人となって疑似体験の繰り返しによるトレーニングをします。 後半の授業で、実際に観光現場で実習を想定してシュミレーションする。</p> <p>3. まちあるき・温泉巡り体験(14時限～21時限) 別府市内の少し詳細な地域・温泉の情報について、特色ある地域の体験を通して習得します。 *講師は地域で実際にまちあるきや温泉巡りのガイドをしている人材が担当する。</p> <p>1) まちあるき体験+旅館ホテルのヒアリング(14時限～17時限) ボランティアガイドによる散策コースを体験するとともに地域の宿泊施設にヒアリ</p>	<p>(事務局)</p> <p>別府市観光協会</p> <p>ツーリズムおおい た</p> <p>(事務局)</p>

<p>ングを行い、地域の魅力と宿泊施設を学びます。</p> <p>別府駅周辺のまちあるき体験＋旅館ホテルのヒアリング</p> <p>⑬⑭<路地裏散歩>別府駅周辺の竹瓦かいわい路地裏散歩コースをボランティアガイドに案内してもらい体験する。また、ガイドさんからガイドのことや街のこと、参加して下さるお客様のことを学ぶ。</p> <p><ヒアリング>旅館ホテルを訪ねて、経営者もしくは責任者にヒアリングを行い、旅館ホテルのことやお客様の動向などを学ぶ。</p> <p>*旅館ホテル候補：ホテルニューツルタ・花菱ホテル・山田別荘など</p> <p>鉄輪温泉街のまちあるき体験＋湯治宿ヒアリング</p> <p>⑮⑯<鉄輪湯けむり散歩>鉄輪湯けむり散歩のコースをボランティアガイドに案内してもらい体験する。また、ガイドさんからガイドのことや街のこと、参加して下さるお客様のことを学ぶ。併せて、湯治宿を訪ねて、経営者もしくは責任者にヒアリングを行い、湯治宿のことやお客様の動向などを学ぶ。</p> <p>2) 温泉巡り体験 (16時限～21時限)</p> <p>別府八湯温泉道で名人位を取得した方と温泉を巡り、別府でお客様を惹きつけるものの代表格である温泉を実体験し、観光客を集める魅力を探る。また、課題として、修了までに本授業で体験した温泉と併せて8湯巡って温泉道初段を取得します。</p> <p>また、地域の温泉旅館を訪ね宿泊施設を学びます。</p> <p>⑰⑱機能温泉浴を活用した地域の温泉巡り＋地域の温泉旅館ヒアリング</p> <p><明礬地区・鉄輪地区></p> <p>1湯目できれいキレイにシャンプー効果があるといわれる明礬温泉から2湯目にしっかりと保湿リンス効果があるといわれる鉄輪温泉をめぐり、機能浴を活用した体感レポートをまとめる</p> <p>*明礬は「湯の里」＋鉄輪は「ひょうたん温泉」</p> <p>*旅館は岡本屋旅館</p> <p>⑲⑳㉑ツールを活用した温泉巡り＋地域の温泉旅館ヒアリング</p> <p><別府地区></p> <p>別府北浜湯めぐりや温泉本、温泉カルテを利用し、体感する。</p> <p>*旅館ホテルは、山田別荘</p> <p>4. 観光現場での案内実習 (22時限～30時限)</p> <p>22時限までに学んだ情報を元にして、様々な目的を持った顧客に対して、適切な観光案内のできる技術を学びます。チームに分かれ、週末の地獄蒸し工房鉄輪において、案内コーナーを設けて、実際に案内業務を行う。各チームにおいて、事前協議、実践、振り返りをして、各回の反省を踏まえてチームを重ねる毎にレベルアップを図ります。</p> <p>㉒㉓㉔㉕㉖㉗地獄蒸し工房鉄輪の部</p> <p>地獄蒸し工房鉄輪の特設案内スペースにおいてご案内業務を行う。4人1チームに分かれ、2人ずつ交代でご案内を行う。</p> <p>*事前協議においては、鉄輪の手書きの簡易なご案内MAP (もしくは資料) を作成し、実践をへて振り返りを行う。</p> <p>㉘㉙㉚ふりかえり (まとめ)</p> <p>28時間の振り返りと作成した案内マップをプレゼンする。</p> <p><ふりかえりワーク></p> <p><プレゼンテーション>学生同士によるプレゼンテーションを行う。プレゼンテーションでは、案内業務の実践を踏まえて、作成したご案内MAP (もしくは資料) をもって別府観光の魅力を伝える内容とする。</p> <p>*プレゼンテーションは最終試験を兼ねる。</p>	<p>別府八湯語り部の会 ＋地域の旅館ホテル</p> <p>鉄輪湯けむり倶楽部 ＋地域の湯治宿</p> <p>別府八湯温泉道名人会 ＋地域の旅館ホテル</p> <p>観光協会 (事務局)</p>
--	--

授業科目名	必修・選択	単位	学期曜・限	対象者	担当講師名・事務連絡先
温泉コンシェルジュ実習Ⅱ 「楽しみ方の創造」 Practice for the Spa Concierge 1 'Creation of a way to enjoy'	選択 ※コンシェルジュ 認定者は必修	2	後期	2年	主担講師：末田加良子 (地域活動家)
【授業のねらい】 温泉コンシェルジュに求められるものは、総合的な案内を通して顧客のニーズに最大限に対応するための知識と資質・能力です。その資質能力を身につけた人材が各職場に存在することが求められます。 本授業は、他の授業で学んだ様々な基礎的な知識を基にして、実習を通じて温泉コンシェルジュとしての技能を総合的に学び、資質・能力を身につけるものです。具体的には、特定の宿泊施設を素材にして、当該施設の経営者やスタッフとの対話やフィールドワークを通じて、様々な目的を持った顧客に対して新しい過ごし方や楽しみ方を提案する企画力や創造力の習得を図ります。					
【具体的な到達目標】 1. 学習内容 ①顧客に対して、別府の様々な地域資源を組み合わせた滞在プログラムの提案を行う（A-⑧） ②関係する職場の特徴、周辺の資源、イベント情報等を調査・収集し、それらを組み合わせて、顧客の滞在価値を高めるマップやニュースレターを作成する。（B-①、B-②、B-③、B-⑥、B-⑧） 2. 習得する資質・能力等 ①自身の知識に加え、人的なネットワークを活用して課題解決を図るネットワーク力（C-④） ②顧客や職場等の考えを理解し、課題解決の為の提案を行う企画提案力（C-⑩・C-⑰）					
【授業の内容】					講 師
*全ての授業は、90分 x 3コマの連続講座の設定です。 1. 宿の想いを知り、過ごし方を提案する。（1時限～15時限） 1) 宿の想いを知る（1時限～3時限） 2) 宿周辺のマップ作り（4時限～9時限） 3) 宿のニュースレター作り（10時限～15時限） 2. 宿の新しいプログラムを創る。（16時限～30時限） 1) プログラム企画（16時限～24時限） *テーマ設定、企画作り 2) プログラム体験実習と交流会（25時限～30時限） *プログラム体験 *交流・評価					末田加良子 BEPPU PROJECT
【時間外学習】 ○独自に現地を見学したり、資料を収集したりファイル化したりしなければなりません。その積み重ねが最終レポート作成に必要です。					
【教科書】 ○特定の教科書は使用しませんが、各講師が授業ごとに資料を配付します。最終的にはその資料からのテストの出題をします。また、グループ演習での作品製作も行います。					
【成績評価の方法と評価割合】 ①授業時の課題対応：ミニレポートや学習課題への対応：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～ ②専門性：関係者での模擬接客：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～ ③責任感や積極性等の授業中の態度：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～					
【注意事項】 ○実地研修に必要な経費は別途徴収します。 ○別府市内を総合的にプログラミングして顧客へのサービスを提供するので欠席は認められません。 ○万一、不慮の場合で欠席した場合は、欠席した体験活動の補填をしていただきます。					

授業内容

具 体 的 な 授 業 計 画	授 業 者
<p>*実習先の職場（宿）は別府市内の4軒とし、4グループに分けて実習します。</p> <p>1. 宿の想いを知り過ごし方を提案する。（1時限～15時限）</p> <p>他の授業で学んだ様々な基礎的な知識を総合的に身につけ、顧客のニーズに最大限に対応するプログラムを提案するためには、現場で働きながらの学びが重要です。 実習先の宿の経営者やスタッフとの対話を通じて、宿の現状とこれからの方向性を考えます。</p> <p>また、初めて訪れた顧客（マップ）や、何度も来ている顧客（ニュースレター）を想定して、宿周辺を楽しむマップやニュースレターを作成します。 作成の過程においては、宿や周辺地域の観光素材の情報収集や人的なネットワークを活かした様々な企画の訓練を行う事になります。</p> <p>1) 宿の想いを知る（1時限～3時限）</p> <p>実習先となる宿の経営者やスタッフへのヒアリング、意見交換等を通じて、宿の経営方針やマーケティングに必要な各種の情報等を整理します。</p> <p>①授業ガイダンス 授業の概要と授業計画を説明する。 <15時間の授業概要>シラバスの説明、講義と演習、最終プレゼンと模擬接客等の本講座の狙い、進め方など <チーム分け>実習を進めるためのチーム編成</p> <p>②③宿泊施設関係者へのヒアリング調査 宿泊施設関係者へのヒアリングの項目を作成して、実際に体験先の宿泊施設の関係者にヒアリングするなどして、学習課題を共有する。 <宿泊施設見学>メンテナンス業務、食事サービス業務、厨房調理等業務、フロント業務等を行う施設内見学 <ヒアリング>項目の設定、経営者やスタッフへのヒアリング <実習の目当て>宿泊施設側との実習課題の共有</p> <p>2) 宿泊施設周辺のマップ作り（4時限～9時限）</p> <p>実習先の宿を初めて訪れる顧客向けに宿周辺の楽しみ方を提案するマップを作成します。その作業を通じて、宿周辺の観光素材を知り、顧客への提案力を強化します。 *指導は、観光ガイドブックの編集等の実務を経験している専門家が担当します。</p> <p>④⑤⑥周辺情報収集 マップで観光素材を紹介するために宿泊施設周辺の素材集めをする。 *宿泊施設周辺の現地に出向いての調査 *ネット等を活用しての調査</p> <p>⑦⑧⑨マップ作り</p>	<p>末田加良子と BEPPU PROJECT の共同実施</p>

収集した観光素材の整理、配置をして、コンシェルジュとして顧客へ提案した周辺マップを作成する。

<マップ作成>宿周辺マップの作成

<マップ紹介>各チーム毎の発表および評価



周辺マップのイメージ

3) 宿泊施設のニュースレター作り (10時限～15時限)

実習先の宿を何度も訪れるリピーター顧客向けに、宿への再訪を促すニュースレターを作成します。その作業を通じて、宿の訪問価値を考え、顧客への提案力を強化します。

*指導は、観光ガイドブックの編集等の実務を経験している専門家が担当します。

⑩⑪⑫宿の素材集め

宿泊施設を紹介するニュースレターを作成するため、体験先の職員へのインタビュー、ネットを活用した資料情報収集をする。

<企画>全体構想とニュースレターで紹介する素材の検討

<情報収集>ネット等を通じての情報の収集

⑬⑭⑮ニュースレター作り

体験先宿泊施設情報を整理して、ニュースレターの作成と発表を行う。

<ニュースレターの作成>実習宿のニュースレターの作成

<ニュースレター紹介>各チーム毎の発表および評価

2. 宿の新しいプログラムを創る。(16時限～30時限)

顧客は別府に訪れる目的によってニーズが異なります。宿泊施設での実習を通して、宿泊施設で顧客に提案できる滞在プログラムを創造します。プログラムのテーマは実習先の宿の顧客層や経営方針に応じて各班が設定します。

*プログラムの企画は、ワークショップ形式で進めると共に、チーム相互で実際に体験をすること等を通じてプログラムの評価を行います。

1) プログラム企画 (16時限～24時限)

宿泊施設におけるユニークなおもてなしプログラムを、次のテーマから2つ選んで企画します。

- キレイになるプログラム
- ゲンキになるプログラム
- 3日間滞在するプログラム
- ファミリーで楽しむプログラム
- 外人さんが楽しめるプログラム

⑩⑪⑫テーマ設定の為のワークショップ

各チームで2種類のプログラム設定し、設定したプログラムの作成のための練習を行う。

<プログラム設定>各宿にふさわしい2種類のプログラムのテーマを話し合いにより決定

<企画練習>プログラム企画の方法を理解するための仮テーマによるワークショップの実施。

⑬⑭⑮テーマ1企画

班ごとのワークショップを行って、1つ目のプログラムを企画し、顧客へ提案できるような詳細な打ち合わせを行う。

<素材収集>プログラムの素材の整理

<プログラム企画>スケジュール、費用、運営に関しての企画立案

⑯⑰⑱プログラムテーマ2企画

班ごとのワークショップを行って、2つ目のプログラムを企画し、顧客へ提案できるような詳細な打ち合わせを行う。

<素材収集>プログラムの素材の整理

<プログラム企画>スケジュール、費用、運営に関しての企画立案

<発表>各チームのプログラムの発表と相互評価

⑲⑳㉑プログラム体験実習

各チームが企画したプログラムを受け入れ側と顧客側に分かれて相互に体験し、プログラムの評価と改修を行う。

(実習先宿泊施設)

<プログラム1体験>チームを2チームに分けて、片方が受入、もう一方が体験する

<プログラム2体験>受け入れと体験を入れ替わって実習

*日程を2つに分けて行います。

㉒㉓㉔成果発表・相互評価・まとめ

プログラム体験と改修後のプログラム提案を行い、最終的なプログラム企画資料を作成する。

<発表会>各チームによるプレゼンテーション、受入先の宿の経営者/スタッフによる感想

<評価>全体交流会での実習等による相互評価

<全体のまとめ>インターンシップノートの作成

授業科目名	必須・選択	単位	学期曜・限	対象者	担当講師名（所属）
温泉医療療養指導	選択 ※コンシェルジュ 認定者は必修	2	後期	2年	主担当講師：前田豊樹 （九州大学）
<p>【授業のねらい】※前段は、授業をおこなう背景や求められているもの（こと）、後段は15時間の授業のねらいの概要及び中心的なねらいを記述する 世界一の温泉源泉数を誇る別府市を擁するおんせん県おおいたは、本邦における温泉利用の中心的都市として、健康増進に向けたプロフェッショナルアドバイザーとしての温泉コンシェルジュを育成するのに絶好の地域である。超高齢社会を迎えた本邦における「元気で長寿」を目指す温泉利用の重要性は、ますます高まるものと考えられる。 本授業は温泉コンシェルジュの知識として求められる「温泉の健康への影響」、「温泉の医療効果」に関する適切なアドバイスを一般温泉利用者に提供できるよう、温泉に関する医療総合的知識の習得を目指す。</p>					
<p>【具体的な到達目標】・・・※前半は授業内容の括り毎に記述し、後半は重要な資質能力等を記述する（別添資料参照）</p>					
<p>1. 学習内容</p> <p>①安全な温泉利用法を説明できる。（A-⑨） ②健康増進目的の温泉利用法を説明できる。（A-⑨） ③持病がある方の温泉利用上の注意内容を説明できる。（A-⑨）</p> <p>2. 習得する資質・能力等</p> <p>①温泉による健康・医療について、温泉の様々な効能と泉質の関係を基にして、一般的な温泉利用の利点と危険性、体質や症状に応じた温泉利用についてのアドバイスが出来る。（C-⑱） ②顧客のニーズや情報を収集・分析し、適切に判断して効果的なプログラムを提案できる。（B-⑥）</p>					
【授業の内容】					講師
<p>1. 温泉医療についての総論を学ぶ。（1時限～6時限）</p> <p>1）医療における温泉の意義（1時限～2時限） 2）日本の温泉の国際的な位置づけ（3時限） 3）温泉の医療効果の根拠（4時限～6時限）</p> <p>2. 温泉が個々の代表的な疾患に対して及ぼす影響について学ぶ。（7時限～15時限） ＊循環器系疾患、呼吸器系疾患、免疫・アレルギー疾患、ストレス、代謝性疾患、肝臓・消化器疾患、婦人科・泌尿器科疾患、呼吸器系疾患、骨・関節疾患（予定）</p>					畑 洋一 前田豊樹 ほか
【時間外学習】					
○各自で行う、医療施設に置ける温泉プールや鉱泥浴の見学、現場での説明レポートなどを行う。					
【教科書】					
○教科書ではないが、以下の参考図書を用いる					
①新温泉医学 日本温泉気候物理医学会編 ②新入浴温泉医療マニュアル 日本温泉気候物理医学会編 ③温泉療法 久保田一雄著（金芳堂） ④新版 温泉療法 大塚吉則著（クルーズ）					
【成績評価の方法と評価割合】					
①授業での知識：ペーパーテスト：L1:60点～L2：70点～L3:80点～L4:90点～L5:95点～ ②授業時の課題対応：ミニレポートや学習課題への対応：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～ ③専門性：関係者での模擬接遇：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～ ④責任感や積極性等の授業中の態度：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～					
【注意事項】					
○欠席は原則として認めない。					
○やむを得ない事情がある場合は、事前に文書で届け出を行い、承諾を得ること。緊急事態の場合は、事前電話連絡とし、事後に文書で届け出ること。					
○届け出を行った欠席分については、授業内容について指定資料を元にレポートを作成して提出すること。（形式は、随時指示するものに従うこと）					

授業内容

具体的な授業計画	授業者
<p>1. 温泉医療についての総論を学ぶ。(1時限～6時限) 温泉は健康・医療に効果があると言われ、様々な疾病への活用がされている。ここでは、入浴法や温泉環境、健康への効果などを総合的に学ぶ。</p> <p>1) 医療における温泉の意義(1時限～2時限) 本当に健康に良い効果的な温泉利用の方法と保養地医療について学ぶ。</p> <p>① 温泉概論 温泉利用の概要について説明し、特に温泉利用の安全管理について学ぶ。 <15時間の授業概要>シラバスの説明 <温泉入浴法>本当に健康に良い効果的な温泉利用法、温泉についての避けるべき危険(ベカラズ集)を学ぶ。</p> <p>② 保養地療養 温泉利用の医学的効能の概論、特に保養地の利用について学ぶ。 <温泉を取り囲む環境>温泉治療の効果を左右する周囲の環境を学ぶ。 <保養地での過ごし方>短期滞在から長期滞在まで、その滞在型による望ましい保養地での過ごし方について学ぶ。</p> <p>2) 日本の温泉の国際的な位置づけ(3時限) 高齢者(別府市温泉アンケート調査も紹介)、海外の温泉、温泉医療と保険について学ぶ。</p> <p>③温泉利用と健康 別府で行った疫学調査の結果や外国の温泉治療について学ぶ。 <疫学調査>世界に先例のない、別府市における温泉利用と健康に関する大規模疫学調査について学ぶ。 <外国の温泉治療>外国の温泉治療の実情について、医療保険面を含めて本邦と比較検討する。</p> <p>3) 温泉の医療効果の根拠(4時限～6時限) 温泉医療の様々な効果の根拠を学ぶ。</p> <p>④温泉の物理的効果と化学的効果 温泉が生体に対して医療効果をもたらすメカニズムについての科学的な紹介や、要因温度、水圧、溶質をはじめとする温泉の物理的および化学的効果要因について学ぶ。</p> <p>⑤特殊入浴と人工入浴剤(医療施設見学?) 温泉には、特定の病態に効果の高い特別な温泉が存在し、温泉地以外に住む人が自宅でも温泉効果を実感するための入浴剤について、温泉浴あるいは特殊浴に近い効果を入浴剤にどのくらい期待できるのかを学ぶ。</p> <p>⑥温泉の健康増進効果 温泉が身体に及ぼす好ましい効果とはどんなものか。健康増進、生活習慣病を初めとする慢性疾患の予防やそれらの疾患に対する治療効果のメカニズムを学ぶ。</p> <p>2. 温泉が個々の疾患に対して及ぼす影響について学ぶ。(7時限～15時限) 温泉はその成分によって疾患への効果が異なる。ここでは代表的な疾患として循環器系疾患、呼吸器系疾患、免疫・アレルギー疾患、ストレス、代謝性疾患、肝臓・消化器疾患、婦人科・泌尿器科疾患、呼吸器系疾患、骨・関節疾患(予定)を取り上げ</p>	<p>前田豊樹</p>

て、それぞれの効果について学ぶ。

⑦～⑨循環器系疾患

循環器系疾患である高血圧や不整脈、心臓リハビリテーション、その他への効果について学ぶ。

<高血圧や不整脈>温泉の血管やストレスに対する作用を学び、高血圧や不整脈といった心疾患に対する温泉の医療効果について学ぶ。

<心臓リハビリテーション>虚血性心疾患（狭心症、心筋梗塞）など様々な病態から慢性心不全状態の患者に対する心臓リハビリテーションの一環としての温泉療法の適応とその効果について学ぶ。

<その他の効果>末梢循環障害を来す閉塞性動脈硬化症やレイノー病などに対する温泉の効果に加えて、血液の粘稠度の異常や血管の狭窄、閉塞につながる凝固異常に関して、血小板や血液の凝固能、線溶能やその異常に対する温泉の効果について学ぶ。

⑩呼吸器系疾患

慢性呼吸器疾患である喘息をはじめとする慢性呼吸器疾患に対する温泉の効能、特に、普段息切れを来しやすい方への効果を医学的に学ぶ。

⑪免疫・アレルギー疾患、ストレス（線維筋痛症を含む）

関節リウマチ、線維筋痛症、変形性腰椎症、頸肩腕症候群などで、慢性的な節々の痛みや筋肉痛に悩む方への温泉の効果と適切な温泉利用法について医学的に学ぶ。

⑫代謝性疾患（糖尿病など）、肝臓、消化器疾患

糖尿病、痛風等の生活習慣病に加えて、便秘、胆石などの肝臓病、消化器病に対する適切な温泉利用について医学的に学ぶ。

⑬婦人科・泌尿器科疾患

婦人科や更年期障害、腎臓・膀胱等の疾患に対する適切な温泉利用について医学的に学ぶ。

<婦人科疾患>としては、主として更年期障害に対する効能

<泌尿器科疾患>腎臓、膀胱に対する温泉効果から泌尿器科疾患への治療効果

⑭神経系疾患

脳に対する効果、主として脳卒中慢性期（回復期～維持期）における温泉の治療効果について医学的に学ぶ。

⑮皮膚科疾患（褥瘡を含む）、骨、関節疾患

皮膚科疾患や骨・関節疾患における温泉の治療効果について医学的に学ぶとともに、「温泉医療療養指導」の授業のまとめをする。

<慢性皮膚疾患>アレルギー性皮膚炎、乾癬など温泉が有効とされる慢性皮膚疾患について学ぶ。

<骨、関節疾患>関節リウマチ、変形性関節症、変形性脊椎症、骨粗鬆症などに対する温泉の効用について学ぶ。

<まとめ>授業の重要な内容についてのまとめ

授業科目名	必須・選択	単位	学期曜・限	対象者	担当講師名(所属)
健康トレーニング	選択 ※コンシェルジュ 認定者は必修	2	後期	2年	主担講師：住田 実 (大分大学)、 協同担当：陶山 俊介 (別府溝部学園短期大学)
<p>【授業のねらい】 国民的な課題としての健康・体力づくりに関する知識や指導能力は、温泉コンシェルジュの基本的な資質・能力ともいえます。この場合、温泉地を利用する一般市民の意識や動機としては、3つの方向が考えられます。1つは、一般市民として生涯を通して健康な生活を送るための健康・体力づくり。2つは、競技スポーツの愛好者にとっての体力養成やコンディショニングづくり。3つは、病気やけがの回復期におけるリハビリテーションとしての温泉地の活用です。そこで、健康・体力づくりやリハビリテーションに関する基本的な知識、プログラムの提供、関連施設の紹介サービスに係る能力は、温泉コンシェルジュとしての資質としても大いに期待されます。</p> <p>本授業では、スポーツ・医療・リハビリ施設を兼ね備えた温泉地・別府という地域を想定しながら、別府温泉コンシェルジュに必要なものが何なのかを幅広く学びます。</p>					
<p>【具体的な到達目標】</p> <p>1. 学習内容</p> <p>①温泉プールを活用した健康・体力づくりやリハビリテーションの方法が分かる。(A-⑩)</p> <p>②別府のトレーニング・医療・リハビリ施設に関する知識がある。(A-⑩)</p> <p>③温泉を活用した健康トレーニングやリハビリテーション、広く癒しや健康増進に関する基本的な知識がある。(A-⑩)</p> <p>2. 習得する資質・能力等</p> <p>①信頼関係を築き、親和的な態度で接することができる。(C-③)</p> <p>②温泉を活用した健康・体力トレーニングやリハビリに関する知識を基にして、課題解決に向けたプログラムを提案できる。(C-⑱)</p>					
【授業の内容】					講 師
<p>1. 健康・体力づくりやリハビリテーションに関する基本的な知識を学ぶ。 (1時限～4時限)</p> <p>2. 温泉プールを活用した健康・体力づくりやリハビリテーションの方法を学ぶ。 (5時限～10時限)</p> <p>1) 温泉プールを活用した健康・体力づくりの方法</p> <p>2) 温泉プールを活用したリハビリテーションの方法</p> <p>3. 別府のトレーニング・医療・リハビリ施設の訪問学習(11時限～13時限)</p> <p>4. 温泉を活用した健康・体力トレーニングやリハビリに関する個別の課題を想定して課題解決に向けたプログラム作成(14時限～15時限)</p>					住田 実 陶山俊介
<p>【時間外学習】</p> <p>○【授業の内容】の4に関連して、必要に応じて別府のトレーニング・医療・リハビリ施設を訪問する。</p>					
<p>【教科書】</p> <p>○特定の教科書は使用しません。</p>					
<p>【成績評価の方法と評価割合】</p> <p>①授業での知識：ペーパーテスト：L1:60点～L2：70点～L3:80点～L4:90点～L5:95点～</p> <p>②授業時の課題対応：ミニレポートや学習課題への対応：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～</p> <p>③専門性：関係者での模擬接遇：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～</p> <p>④責任感や積極性等の授業中の態度：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～</p>					
<p>【注意事項】</p> <p>○特別な理由以外の欠席は全て減点します。遅刻も減点対象です。</p> <p>○万一、不慮の場合で欠席した場合は、必ずその授業の補填をしていただきます。</p>					

具体的な授業計画	授業者
<p>1. 健康・体力づくりやリハビリテーションに関する基本的な知識を学ぶ。 (1 時限～4 時限)</p> <p>国民的な課題としての健康・体力づくりに関する知識や指導能力は、温泉コンシェルジュの基本的な資質・能力ともいえます。この場合、温泉地を利用する一般市民の意識や動機としては、3つの方向が考えられます。</p> <p>① 一般市民として生涯を通して健康な生活を送るための健康・体力づくり。 ② 競技スポーツの愛好者にとっての体力養成やコンディショニングづくり。 ③ 病気やけがの回復期におけるリハビリテーションとしての温泉地の活用。</p> <p>そこで、健康・体力づくりやリハビリテーションに関する基本的な知識、プログラムの提供、関連施設の紹介サービスに係る能力は、温泉コンシェルジュとしての資質としても大いに期待されます。</p> <p>コンシェルジュ・サービスでは、温泉をベースにした旅行者や健康・癒やしを求める相談に対して、豊富な知識に基づいて適切な提案・サービスをおこなうものです。本授業では、その中でもとくに温泉資源を活用した健康・体力づくりやリハビリテーションのための具体的な内容・方法について学びます。</p>	<p>住田 実</p>
<p>2. 温泉プールを活用した健康・体力づくりやリハビリテーションの方法を学ぶ。 (5 時限～10 時限)</p> <p>1) 温泉プールを活用した健康・体力づくりの方法</p> <p>温泉プールを活用した健康・体力づくりでは、水中ウォーキングが有力な方法として考えられます。水中ウォーキングとは、アクアフィットネスまたはアクアエクササイズなどと呼ばれる運動群の一種目であり、水中（おもにプール）で泳がずに歩くことです。最近ではプールに行くのと泳ぐ人より歩く人のほうが多いことが珍しくなく、ウォーキング専用のコースを設けている施設も増えており、一般にもかなり普及している方法です。</p> <p>また、温泉プールを活用した水中ウォーキングでは天候の影響を受けることなく、年間を通してエクササイズを行なうことができます。近年は夏の猛暑が問題となっていますが、とくに中高年から高齢者にとっては、暑熱下でのウォーキングやジョギングよりも安全で効果的だともいえます。</p> <p>●水中 ウォーキングのメリット</p> <p>水中ウォーキングは、エアロビクスと同じくいわゆる有酸素運動です。しかし一般に有酸素運動においては、過度の運動や不適切なプログラムによって膝や腰などの関節を痛めるケースもあり注意を要するといわれています。そのような中で、水中ウォーキングは安全・快適に進めることができます。</p> <p>その大きな特色は、水中のため浮力があるということです。これによって腰や膝に負担がかかる危険のある高齢者や肥満気味の人であっても、比較的安全・快適に行えるのです。</p> <p>●水中ウォーキングの方法</p> <p>水中では体重が低減するという特質などを利用して、普通歩行以外のバリエーション・ウォーキングを行なうことができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 後ろ向き歩き・・・後ろを向いて歩くことです。普段は使わない身体の裏側の筋肉を鍛えることができます。また腰痛の予防にもなります。 ● フロントランジ歩き・・・ウエイトトレーニングでフロントランジを行なう際のように一歩一歩を大きく踏み出して歩きます。陸上ではかなりの筋力の持ち主でないといけない歩き方ですが、水中では比較的容易に行なえます。また近年注目されている「大腰筋」を鍛えることもできます。 ● キック・ウォーク・・・一歩ごとに空手の前蹴りのように足を蹴りだして歩き 	<p>住田 実</p>

ます。足の筋肉の強化が期待できます。

- ジャンプ・ウォーク・・・水中で跳ねながら歩きます。陸上でおなじことをしたら大きな衝撃が下肢にかかりますが、水中なら衝撃が大幅に低減されます。

その他、個人の体格・体力等にあった水中ウォーキングのフォームを各自の実践の中から見出していくことも大切です。

2) からだにやさしいスロートレーニングによる筋肉づくり

競技スポーツ選手のみならず、一般の中高齢者を対象とした健康・体力づくりにおいて注目されているスロートレーニングについても学びます。水中ウォーキングと同様にからだに対する負荷が軽減されたトレーニング方法は、リハビリテーション分野においても注目されており、健康・体力づくりやリハビリテーションに関する基本的な知識、プログラムの提供を担う温泉コンシェルジュとしての資質としても大いに期待される内容です。

スロートレーニングとは、最大筋力の50%程度の不可により、ゆっくりとした動きで筋肉トレーニング（以下、筋トレ）をすることです。スローで筋トレを行うと、筋肉が太くなる効果が高まることは、実は以前から経験的に知られていましたが、最近の研究でその効果が科学的に実証されたものです。

スロートレーニングは、負荷が小さくて済むトレーニングなので、高齢者にはもちろん、腰痛やヒザが痛い人にも行いやすいものです。血圧があがりやすく通常の筋トレに不向きとされてきた高血圧や、動脈硬化の進んだ人にも同様です。

スロートレーニングによる成長ホルモンの分泌は、組織を成長させ、からだを動かすために大切な腱やじん帯、骨を丈夫にする効果もあります。骨粗しょう症の予防にもなります。また、新陳代謝を高める効果もあるとも言われています。

※スロートレーニングは、通常の筋トレと比較すると負荷が軽くて行いやすいトレーニング方法ですが、腰痛、ヒザ痛、高血圧など、不安がある方は、医師やトレーナーに相談してから行う必要があります。

また、スロートレーニングを行っている教室では、減量や内臓脂肪のスリム化といった効果の報告もあります。これに有酸素運動を組み合わせると、さらにダイエットの効率が高まるという報告もあり、スポーツ選手のみならず一般の中高齢者の健康・体力づくりの指導力も期待される担う温泉コンシェルジュとして大切な内容です。

3) 温泉プールを活用したリハビリテーションの方法

温泉プールを活用した健康・体力づくりにおいて、競技スポーツ愛好者にとっての体力養成やコンディションづくりのほかに、病気やけがの回復期におけるリハビリテーションとしての温泉プールの活用も効果的です。そこで温泉プールにおけるリハビリテーションに関する基本的な知識、プログラムの提供、関連施設の紹介サービスに関わる能力も、温泉コンシェルジュとしての資質としても大いに期待されます。

前述のように水中では体重が低減するので、運動時に下肢にかかる衝撃が大幅に軽減されます。そのため足や膝を故障している人、肥満気味の人、あるいは運動不足の人に有効であり、リハビリテーションに適した運動といえます。そこでプロのスポーツ選手のリハビリテーションの方法としても、多く取り入れられるようになってきました。また、水中ウォーキングは怪我や故障を起こすことの少ない運動であることから、妊婦・幼児・高齢者・障害のある人なども比較的安全・快適に行なうことができることも大きな利点です。

3. 別府のトレーニング・医療・リハビリ施設の訪問学習（11時限～13時限）

病気やけがの回復期におけるリハビリテーションとしての温泉地の活用として、温泉地・別府のトレーニング・医療・リハビリ施設の訪問学習を行います。各施設を訪問

住田 実

陶山 俊介

住田 実
陶山 俊介

して、施設の特徴に応じた健康・体力づくりやリハビリテーションに関するプログラムの提供、関連施設の特徴について調べて、グループ発表します。

4. 温泉を活用した健康・体力トレーニングやリハビリに関する個別の課題を想定して課題解決に向けたプログラム作成（14時限～15時限）

温泉を活用した健康・体力トレーニングや病気やけがの回復期におけるリハビリテーションに関する「個別の課題」を想定して、課題解決に向けたプログラムやの温泉地の活用について、グループ学習により作成します。そこで、健康・体力づくりやリハビリテーションに関する基本的な知識、プログラムの提供、関連施設の紹介サービスに係る能力は、温泉コンシェルジュとしての資質としても大いに期待されます。

【資料】

- ① 日本スイミングクラブ協会・編『アクアフィットネス・アクアダンスインストラクター教本』、大修館書店、2008年
- ② ミミ・ロドリゲス・アダミ『アクアフィットネス』産調出版、2007年
- ③ 橋 雄介『歩くだけで若返る! プールウォーク超入門』東邦出版、2013年
- ④ 久野譜也（監修）『10分で十分筋トレ（付録：DVD）』NHK出版、2006年
- ⑤ 久野譜也（監修）『[NHK きょうの健康] 転倒予防の簡単筋トレ』NHK出版、2007年
- ⑥ 久野譜也（監修）『[NHK クローズアップ現代] 寝たきり予防の簡単筋トレ』NHK出版、2002年

住田 実
陶山 俊介

発行 平成 27 年 3 月
大分大学高等教育開発センター

推進事務局

大分大学高等教育開発センター

住所：〒870-1192 大分市大字旦野原 700 番地
大分大学教育支援課 公開授業・講座担当
〒870-1192 大分市大字旦野原 700 番地
TEL /Fax(097) 554-8509

担当：大分大学高等教育開発センター 教授 中川 忠宣

事業主体

別府溝部学園短期大学 学長溝部 仁

住所：〒874-8567 大分県別府市亀川中央町 29-10
TEL 0977-66-0224 mail:onsen@bm.mizobe.ac.jp

事務担当者※文部科学省との連絡担当者

特定非営利活動法人スクール・アドバイス・ネット

住所：〒167-0051 東京都杉並区荻窪 5-29-11 プラザいなば 306 号
TEL：03-5347-2372 FAX:03-5347-2373