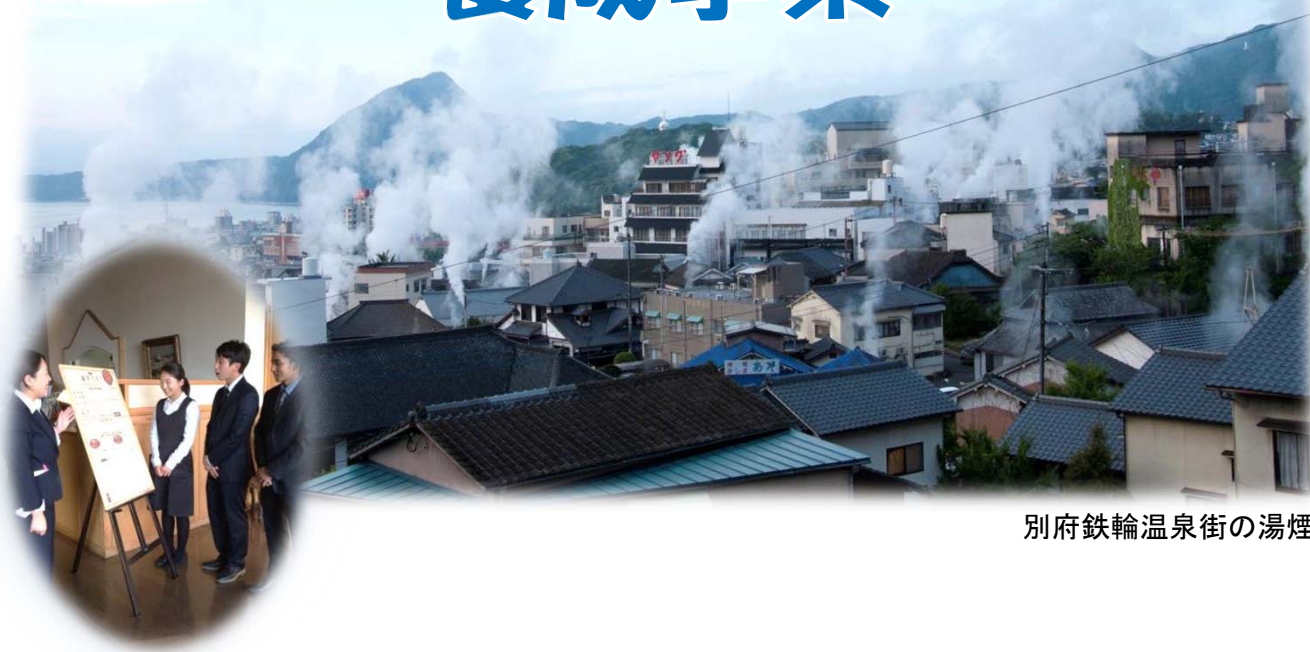


平成25年度

成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業 報告書

「温泉コンシェルジュ」 養成事業



別府鉄輪温泉街の湯煙



別府溝部学園短期大学

[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

麻生雅憲 (大分県中小企業家同友会)	伊藤慶典 (別府市)
大塚直登 (別府市観光協会)	鶴田浩一郎 (NPO法人ハットウ・オンパク)
寺岡悌二 (別府市教育委員会)	野上泰生 (NPO法人ハットウ・オンパク)
前田豊樹 (九州大学病院別府病院)	溝部仁 (別府溝部学園短期大学)

[事務局] 大分大学高等教育開発センター

[協力] NPO法人大分県「協育」アドバイザーネット

目 次

はじめに	1
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 (事業概要報告資料)	4
2. 評価規準	14
3. 温泉コンシェルジュ養成専門科目一覧	15
4. 角田陽子コンシェルジュの講演内容	59
【資料】	
資料1－委員会開催実績	67
資料2－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	68
資料3－食物栄養学科[温泉コンシェルジュコース(仮)]教育課程(案)	70

は じ め に

別府溝部学園短期大学
学 長 溝 部 仁

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」のなかで、「おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト」として別府溝部学園短期大学食物栄養学科に温泉コンシェルジュコースを設置し、温泉コンシェルジュの育成を行うこととなりました。

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。この環境の中でこれまで温泉観光を中心とした「体系的教育」が行われてきたわけではありません。個々の専門家は多数いますが、総合的な知識や総合的な対応ができる人材は少数でしょう。

本学は建学の精神として「自立・自活できる人材の育成」を掲げ、地域のニーズにあった教育課程を編成し、専門教育を行ってきており、その精神に沿った人材育成として「温泉コンシェルジュ」の養成を行うこととしました。

本学食物栄養学科「温泉コンシェルジュコース」では、温泉コンシェルジュ専門科目としての10科目の体系的学習はもとより、栄養学、食品学を始めとした食をとおした健康増進、地域の食文化等を学び、将来的には栄養士免許の取得も可能な教育課程を編成しています。そして、高齢社会に対応した介護福祉の学習により、介護職員初任者研修修了証の授与および社会福祉主事任用資格の証明をおこなうとともに、外国人とのコミュニケーションを図るための英語・中国語・韓国語の語学学習も行うこととしています。

また、社会人の受け入れも積極的に行うこととしており、正課の学生の受け入れは当然として、働きながらの計画的学習としての長期履修制度も設け、6年間以内の期間での学習機会を可能としています。そして、社会人等の学生以外の者を対象とした特別の課程として履修証明プログラムを開設します。温泉コンシェルジュ基礎・応用として、各々総時間数120時間以上で設定し、プログラムの修了者には、学校教育法に基づく履修証明書を交付します。

これらの学習をとおして、総合的世話のできる人材育成を図ることにより、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養成を行っていきます。

これらの教育活動のために、地域で専門的に活躍している方々に力添えをお願いすることとなり、衷心よりお礼申し上げます。あわせて、この教育の機会を与えて下さったプロジェクトの関係者の方々に深く感謝申し上げます。

平成26年3月

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事業」 「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

大分大学高等教育開発センター
センター長 山下 茂

「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」の推進にあたって、大分大学は「センターオブコミュニティ」としての役割を担う1つの事業として、別府市の活性化、さらに大分県が進める「おんせん県おおいた」の推進の一翼を担うために中心的な役割を引き受けました。大分県における唯一の国立系大学の役割は、県内の大学等で組織する「とよのまなびコンソーシアムおおいた」の事務局を担っていることでも分かるように、大分県の高等教育機関が果たす役割の中核的役割を担っています。そうした役割を果たすための1つとして、学生の学びを支援していただく人材や地域の活性化のための関係者とのネットワークづくりを進めることも重要な役割と考えています。本事業は、まさにその1つの具体的な事業としての成果を求められているものと受け止めています。

こうした考えのもとに、本学高等教育開発センターがその事務局を担って本事業を中心的に推進してきました。この間、多くの方々の、本学への期待や、街づくり関係者との連携・協力による別府市の活性化や子どもの育成への期待がヒシヒシと伝わってきました。

以下、本事業に関する基本的な考え方、及び取り組んできた内容の概要を整理します。

1. 「おんせん県おおいた別府型・ドリームプロジェクト」事業の目的

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と考えています。まさに、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、その枠を超えてそれぞれの役割（長所）を繋げ、融合することによって、それぞれが担えない機能や役割を補い、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。

その新しいテーマコミュニティづくりを推進するために「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、

- ① 人材育成機関としての別府溝部学園短期大学の理解を得て、
- ② プロジェクトを基盤にして事業目的や目指す中核的人材像等を明確にしつつ事業実施方策の協議し
- ③ その方針を基にして、教育プログラムを作成すること
- ④ その教育プログラムを実証・検証すること
- ⑤ さらに、将来的には企業や行政が求める人材を社会に送り出すこと（就業保証）
- ⑥ 受け入れた社会（企業等）が更に育成すること

という「まちの活性化」が図られるというサイクルを創り出すことが、本事業が目指す構造であると考えています。そこで、人材育成母体としての別府溝部学園短期大学、推進組織となる「おんせん県おおいた別府型・ドリームプロジェクト」が協働で実施することとしたものである。

2. 具体的な事業内容

本事業を推進するうえでの右図を前提としたプロジェクトの組織化とともに、プロジェクトを中心とした以下の取り組みが出来たことは、次年度以降の「温泉コンシェルジュ」養成の基盤が出来上がった。

(1) 会議

①おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト 中央委員会

本事業の基本的事項の協議を行いつつ、事業進捗状況の確認、課題・問題点の共有、長期ビジョンの形成等に関して、8名の委員で実施した。

②プログラム評価委員会

温泉コンシェルジュに求められる能力・実施の検討を行いつつ、12名の委員で教育プログラムを検討・作成した。

(2) 調査・検討

①別府温泉コンシェルジュ”の定義付け

②“別府温泉コンシェルジュ”に求められる必須能力に関する調査・検討

③シラバスの実施に関する具体的なカリキュラムの検討と作成

(3) 成果物

①温泉コンシェルジュに必要な資質・能力を育成する10科目の専門科目のカリキュラムを作成した。

②別府溝部学園短期大学の食物栄養科目に「温泉コンシェルジュコース」を開設する教育課程（案）ができた。

③ 受講者募集のチラシ・ガイドブックの作成・配布を行い広報・啓発の取り組みができた。

3. 成果と事業実施の課題

(1) 成果

①「温泉コンシェルジュ」の養成に関するカリキュラム作成をとおして、県内においてこれまで見られない充実した専門科目ができた（関係者の声）ことにより、高等教育機関の教育機能の充実に期待できる。

②高等教育機関の人材育成と地域が求める人材とのマッチングのテーブルが出来た事による今後の議論、就業への直接的な繋がりを視野に入れた教育活動への可能性が広がった。

③分野の異なる関係機関や専門家のネットワークが出来たことにより、この機能を他の分野の活用にも期待できる。

④委員及び別府溝部学園短期大学の教員等が、本物のコンシェルジュの講演を聴講することによって、本事業が目指す「コンシェルジュ」養成の方向性を確認できた。

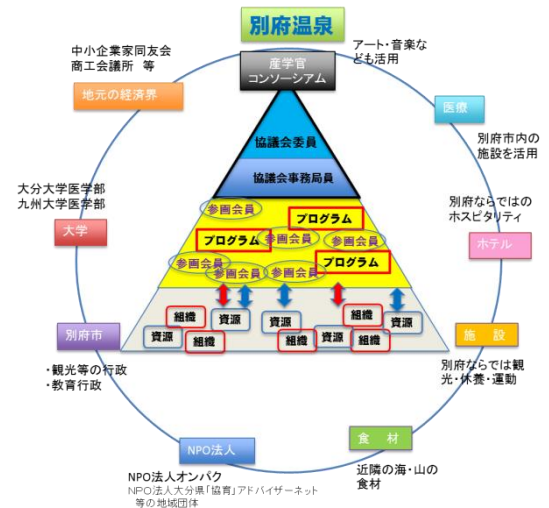
(2) 課題

①作成された教育プログラムのスムーズな実施のための、幅広い協力者・支援者の確保とネットワークの拡大が必要である。

②実施者である別府溝部学園短期大学を主体とした今後の運営システムづくりの検討が必要である。

③入学生募集と、別府市を中心とした大分県内の温泉地における就業のシステムが必要である。

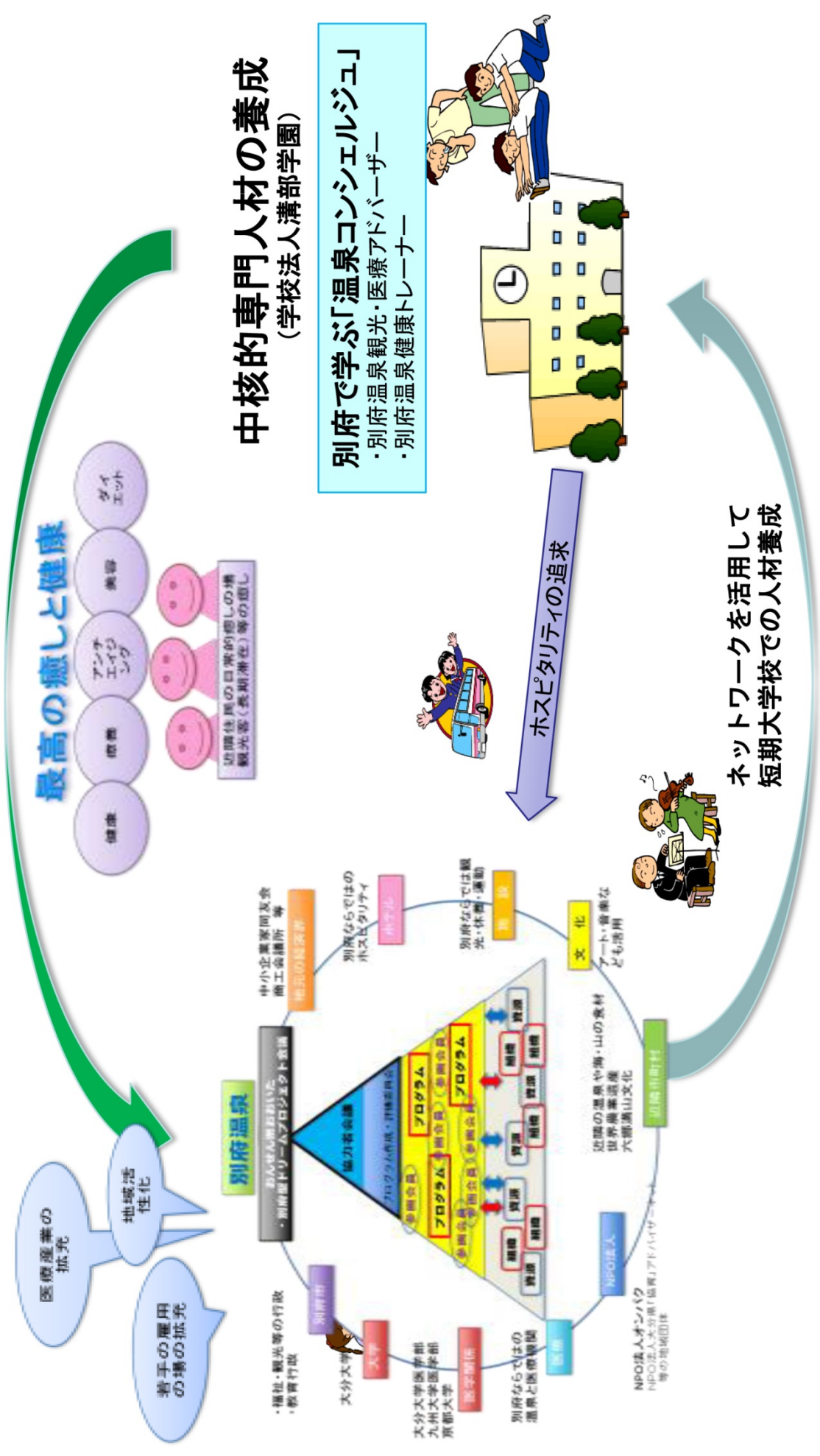
事業主体である別府溝部学園短期大学を中心として「おんせん県おおいた」の一翼を担える人材の養成への道が開かれたことに、大分大学として感謝するとともに今後の取り組みに期待し、以下のとおり、事業の成果やカリキュラムを紹介することによって本事業の報告とします。



事業名：温泉と健康・医療をつなぐ別府温泉コンシエルズ養成事業
 ＊別府の温泉で地域と日本を元気に～別府の新しい魅力発見～＊

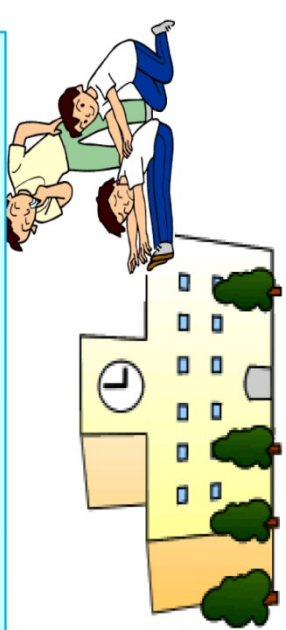
おんせん県おおいた・別府型ドリームプロジェクト概要

推進組織 ①中央委員会議（委員は別表） ②カリキュラム評価委員会（委員は別表）
 事業推進担当：大分大学高等教育開発センターに置く
 協力：NPO法人大分県「協育」アドバイザーネットワーク



中核的専門人材の養成 (学校法人溝部学園)

別府で学ぶ「温泉コンシエルジュ」
 ・別府温泉観光・医療アドバイザー
 ・別府温泉健康トレーナー



ネットワークを活用して
 短期大学校での人材養成

【観光・医療分野 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「温泉コンシエール
プロジェクト」に求められるカリキュラム検討

目的:

- ① “温泉コンシエール”の定義付け
- ② “温泉コンシエール”に求められる必須能力の設定
- ③ “温泉コンシエール”養成カリキュラムの作成

成果目標(アウトカム)

別府温泉

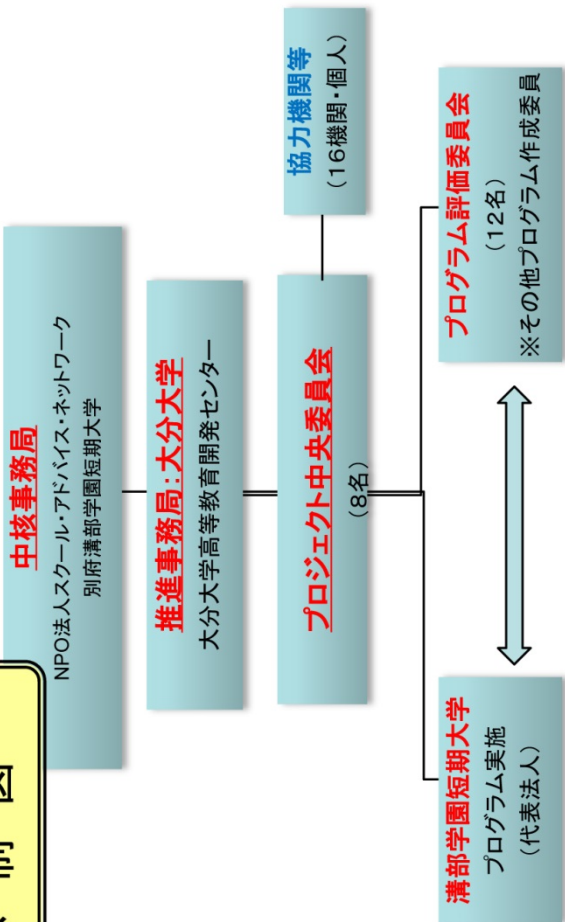
コンシエールの育成

↓

「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
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・医療分野 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)

取組内容

【会議】

・おんせん県おおいた・別府型

ドリームプロジェクト中央委員会

目的:本事業目的の共有、
事業進捗状況の確認、
課題・問題点の共有、
長期ビジョンの形成

体制:8名の委員を招聘

開催回数:4回(9月、12月、2月、2月)

・プログラム評価委員会

目的:温泉コンシエルジュに求められる
能力・実施の検討

体制:12名の委員を招聘

開催回数:3回(その他検討会の実施)

内容・カリキュラムの作成・検討

【調査・研究】

①“別府温泉コンシエルジュ”の定義付け

②“別府温泉コンシエルジュ”に求められる

必須能力に関する調査・検討

③シラバスの実施に関する具体的なカリキ
ュラムの検討と作成

成果(アウトプット)

- ①“別府温泉コンシエルジュ”の定義の形成
- ②“別府温泉コンシエルジュ”に求められる必須能力

①授業カリキュラムの作成

・評価標準の作成・カリキュラムの作成(シラバス・授業内容)

②授業スタッフの決定

③食物栄養学科内での「温泉コンシエルジュコース」の設置

成果の1次検証

カリキュラムづくりの総括

内容:温泉コンシエルジュ”に求められる必須能力に関する検討による専門科目の
総括及びコンシエルジュ、先進地の教授を招聘しての研修を行った。

規模:中央委員・カリキュラム評価委員・溝部学園関係者を中心に実施した。

時期:平成26年3月10日(月)

H25

参画する組織の数
及びカリキュラムの
内容

H26

カリキュラムの
実証と検証

H27

カリキュラムの
大学等への定着

H28

他地域
“温泉コンシエル
ジュ”への普及

【観光・医療分野 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

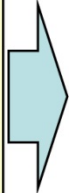
職場や他のコンシエルジュとネットワークを構成し、「温泉をベースとしたコンシエルジュ」とした顧客への「総合世話係」であり、各種法律や温泉の効果・効能に関する知識を持ち、総合的、個別的な温泉プログラムを提供するサービスができる知識や情報、コミュニケーション力等を取得したコンシエルジュ。

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。

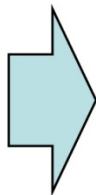


中核的専門人材としての「別府温泉コンシエルジュ」に求められる知識・能力	評価方法（詳細はシラバスに記載）		評価内容
	①知識	②問題解決能力	
基本的に求められるもの	①知識 ペーパー試験	②問題解決能力 授業時に行う課題	評価規準 別途設定
1. コンシエルジュとしての資質・能力・基礎知識の習得	① 温泉コンシエルジュに求められる具体的な内容を求められるものを学ぶ ② 顧客の国の言葉が学ぶ ③ 思いやりの心とマナーを学ぶ ④ 体験を通して「温泉コンシエルジュの資質」を学ぶ	② 授業時に行う課題	別途設定
2. 別府に関する基礎知識の習得	① 別府を学ぶ（歴史・人・文化・自然） ② 別府のまちづくりを学ぶ	② 授業時に行う課題	別途設定
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 温泉と美容・ダイエットを学ぶ	② 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	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	② 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	① 別府で学ぶ温泉の基礎 ② 街づくり体験を通して「別府温泉コンシエルジュの資質」を学ぶ ③ 別府からの情報発信を学ぶ	② 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	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 温泉コンシエルジュに必要な英語・日本語を学ぶ	② 授業時に行う課題	別途設定

【観光・医療分野 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）
別府に関する基礎知識	別府の歴史と文化	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	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	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	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。
コンシエルジュの基礎知識	温泉コンシエルジュ基礎	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。
温泉の利用に関する学び	別府で学ぶ温泉の基礎	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	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	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	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	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・医療分野 職域プロジェクト】

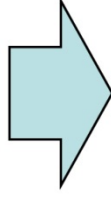
平成25年度「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進」

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として、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。



【2. 評価：到達度評価項目】

必要な学び	科目名	求められる知識・資質・能力(コンシエルジュ養成で目指すもののみ記述:河合塾ジェネリックススキルから引用)		
		基礎知識	対人関係能力	自己開発能力
コンシエルジュの基礎知識	温泉コンシエルジュ基礎	①コンシエルジュに必要な資質 ②別府の魅力、マネー	①親和力 ②統率力 ③協働力	①感情抑制力 ②自信創出力 ③行動持続力
別府に関する基礎知識	別府の歴史と文化	①別府の自然・人物・文化・産業	/	①情報収集力 ②情報分析力
別府に関する基礎知識	まちづくりと景観	①別府のまちづくりの特色 ②別府の景観の特色	/	①情報収集力②情報分析力 ②課題発見力
温泉の利用に関する学び	温泉学	①法律 ②温泉の効能 ③温泉産業	/	①情報収集力②情報分析力 ②課題発見力
コンシエルジュの基礎知識	おもてなし演習	①職域におけるおもてなしの心 ②商品やサービスに生かす知識	①親和力 ②統率力	①情報分析力②課題発見力
温泉の利用に関する学び	別府で学ぶ温泉の基礎	①温泉産業の取り組み ②情報発信の取り組み	/	①情報収集力②情報分析力 ②課題発見力④構想力
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	①別府の産業・地理・交通 ②別府の観光・イベント	①親和力 ②統率力 ③協働力	①情報収集力②情報分析力 ②課題発見力④構想力
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	①別府の魅力と案内企画 ②別府の総合知識	①親和力 ②統率力 ③協働力	①情報収集力②情報分析力 ②課題発見力④構想力
温泉と健康・医療の学ぶ	温泉医療療養指導	①温泉の健康・医療の効能 ②別府温泉の効能分布	/	①情報収集力②情報分析力 ②課題発見力
温泉と健康・医療の学ぶ	温泉トレーニング	①健康トレーニングの方法 ②トレーニング施設	①親和力 ②協働力	①情報収集力②情報分析力 ②課題発見力

【観光・医療分野 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. コンシエー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
6. 上級コンシエージュの資質の習得	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・医療分野 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・別府型ドリムプロジェクト
(大分大学、溝部学園等)

専門科目のシラバスの設定

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

【4. 成績評価の方法と評価割合】

- 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：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 その他、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～

【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

【観光・医療分野 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)

H25：専門科目「カリキュラムの作成」 *カリキュラム集参照



評価規準の作成
(別紙)
A 知識・B 問題解決力
・ C 適正

履修内容と授業計画
・ 到達目標(別紙)

専門科目シラバス
(カリキュラム) (別紙)

実証検証 (H26) とコース新設 (H27～) における広報 (受講者募集)

1. H26：1年生の科目(5科目)を実施する。(集中講義の是非を検討する) ・ 履修単位を認める
2. H27：食物栄養学科に「温泉コンシエルジュコース」を新設



H26年度募集(募集チラシの作成)

- ・ 単位履修学生の募集
- ・ 社会人の公開講座募集
- ・ H27以降の情報提供(周知)

H27年度以降の募集のガイドブック作成

- ・ 機関・学校・施設用の説明ガイドブック
- ・ チラシと共に機関等へ配布して情報提供(周知)

【観光・医療分野 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)

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. 短期大学生「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			
	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。

評価規準

※【具体的な目標】の記載内容が「評価規準」のどの内容に近いかを検討して合致する項目を参考にして、具体的な到達目標を記載し、記号と数字を記載する。ない場合は(新)と記載する。

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や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。	

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～11時限) ①コンシェルジュに必要なもの(1～6) ②(別府)温泉コンシェルジュに必要なもの(7～11) 2. 顧客へのプログラムの提案演習(12時限～15時限) ①温泉コンシェルジュの魅力PR(12～13) ②温泉コンシェルジュが発信する別府の魅力(14～15)			
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学ぶ。(1時限～13時限) ①別府を豊かにした自然を学ぶ(1～3) ②別府に関わった人物を学ぶ(4～5) ③別府が生み出した文化を学ぶ(6～8) ④別府を発展させた産業を学ぶ(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)			

5科目目 夏季集中	おもてなし演習	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びます。	演習 30コマ	2単位
カリキュラム 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) ①メンテナンス業務演習(1～7) ②食事サービス業務演習(8～14) ③厨房調理等補助業務演習(15～22) ④フロント業務演習(23～28) 2. 職場のなかのコンシェルジュの機能と役割を学ぶ。(29時限) 3. コンシェルジュとしての商品サービスの企画。(30時限)			
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)			

【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。 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。（同上） ③温泉を活用した産業、世界の温泉情報を説明できる。（同上） 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。（同上） 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。（同上）		
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（2限～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）		
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、課題解決の為に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-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）		

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。			

「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」

専門科目カリキュラム集

【1年生対象科目】

- * 別府に関する基礎的な学びをする
 - 温泉コンシェルジュの基礎
 - 別府の歴史と発展
 - まちづくりと景観
 - 温泉学
 - おもてなし演習

【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資質・能力を養成する
 - 温泉の基礎
 - 温泉コンシェルジュ 実習
 - 温泉コンシェルジュ実習
 - 温泉医療療養指導
 - 健康トレーニング

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)
【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。					
【具体的な到達目標】 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）					
【授業の内容】					講 師
1. 温泉コンシェルジュに求められるものを学ぶ。（1時限～11時限） 1) コンシェルジュに必要なもの（1時限～6時限） *コンシェルジュに求められるもの*ビジネスマナー *コンシェルジュのネットワーク 2)（別府）温泉コンシェルジュに必要なもの（7時限～11時限） *コンシェルジュが説明する別府の特色 *コンシェルジュが説明する別府温泉の特色 2. 顧客へのプログラムの提案演習（12時限～15時限） 1) 温泉コンシェルジュの魅力をPR（12時限～13時限） 2) 温泉コンシェルジュが発信する別府の魅力（14時限～15時限）					中川忠宣 鶴田浩一郎 恒松 栖 谷川真奈美 別府市観光協会
【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。					
【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：関係者での模擬接客：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。 ○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、事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. 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>⑥コンシェルジュのネットワーク コンシェルジュ相互の幅広いネットワークの効果や必要性を学ぶ。 <コンシェルジュの種類>地域に存在するソムリエ等も含む総合案内係の現状、コンシェルジュの職務内容 <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、別府におけるネットワークの現状</p> <p>2) (別府) 温泉コンシェルジュに必要なもの (7時限~11時限) 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>鶴田浩一郎</p>
<p>⑦⑧別府温泉の概要 「昔話」や「逸話」、歴史上の人物等のから、温泉コンシェルジュが説明する歴史や発展の特色資料を作成する。 * 「別府の発展と歴史」の授業で学んだ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に関する資料等を基にして、グループ毎のテーマを設定して、別府の特色をPRするための資料(冊子)を作成する。</p>	<p>恒松 栖</p>
<p>⑨⑩⑪別府温泉の特色めぐり (別府温泉の特色とスポット散策) 別府八湯をベースにして作成した「温泉ガイドマップ」の沿って、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「温泉ガイドマップ」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。 * 別府駅周辺のまちあるき体験 * 鉄輪温泉街のまちあるき体験 * 別府八湯温泉</p>	<p>別府市観光協会</p>
<p>2. 顧客へのプログラムの提案演習 (12時限~15時限) 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>1) 温泉コンシェルジュの魅力をPR (12時限~13時限) 授業のまとめとして、温泉コンシェルジュの存在や必要性をPRする資料を作成するために「温泉コンシェルジュ役割」という視点から整理し、「魅力」をアピールするプレゼンを作成します。</p> <p>⑫⑬温泉コンシェルジュの魅力発信 「温泉コンシェルジュ」に求められるものと、温泉コンシェルジュの魅力(必要性)に関する学習のまとめをする。 <温泉コンシェルジュの役割>温泉に関する「総合世話係」、必要な知識・資質・能力、接遇する態度など <温泉コンシェルジュの魅力>温泉コンシェルジュが提供できるものと顧客のニーズへの最高のおもてなし * 模擬接遇を想定して、顧客へ魅力を発信するためのプログラム作成と、口頭でプ</p>	<p>中川忠宣</p>

<p>プログラム提案をする準備をする。</p> <p>2) 温泉コンシェルジュが発信する別府の魅力 (14時限～15時限) 「温泉コンシェルジュに必要なもの」で作成した資料を基にして、温泉コンシェルジュとして顧客に提供 (アピール) したい1つのプログラムを作成します。</p> <p>⑭⑮温泉コンシェルジュが発信する別府の魅力 別府温泉の魅力を整理し、魅力体験プログラムを発信する。 <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 <別府の魅力発信>最高の癒しを提供できる魅力的なプログラム作成 (ポスター作成や説明用のプレゼン作成) とプログラム発信、 * 模擬接遇を想定して、顧客へ魅力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をする。</p>	<p>中川忠宣</p>
<p>【資料】</p> <p>1. 温泉コンシェルジュとして必須の学習内容</p> <p>1) コンシェルジュとしての資質・能力・基礎知識の習得</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>2) 別府に関する基礎知識の習得</p> <ul style="list-style-type: none"> ①別府を学ぶ (歴史・人・文化・自然) ②別府の街づくりを学ぶ <p>3) 温泉の利用に関する学び</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>4) 温泉と健康・医療に関する学び</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>5) 別府温泉と観光の街づくりに関する学び</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	金・4限	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、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・文化を育んで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) 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 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 <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 <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 <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 <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 <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 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、脇鉄一市長、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 <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 <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 <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 <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> <p>⑧別府の教育機関 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 <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 <高等学校教育> 県立・市立高等学校、私立高等学校 <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 <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>恒松 栖</p> <p>恒松 栖</p> <p>恒松 栖</p>
<p>4) 別府を発展させた産業を探る (9時限～13時限) 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 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>恒松 栖</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</p> <p><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</p> <p><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</p> <p><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</p> <p>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。</p> <p><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</p> <p><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</p> <p><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</p> <p>恒松 栖</p>
<p>⑪別府の商店街</p> <p>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。</p> <p><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</p> <p><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</p> <p><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</p> <p>別府地区の特産品の竹材工とつげ細工の発展・別府のお土産の数々を学ぶ。</p> <p><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</p> <p><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</p> <p><お土産> 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</p> <p>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。</p> <p><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、杉の井ホテル発電所</p> <p><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）</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p><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</p> <p><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</p> <p><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</p> <p><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	夏季休業 集中講義	1年	主担当講師：姫野 由香 (大分大学)
【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。					
【具体的な到達目標】 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)					
【授業の内容】					講 師
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時限) 2) 地域・都市計画の機能と役割(2時限) 3) 別府の地域・都市計画の特徴(3時限) 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時限) 2) 別府のまちづくりの特徴(5時限) 3) 特定エリアを再生するまちづくりの要件(6時限) 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時限～8時限) 2) 別府の景観の特徴(9時限～10時限) 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時限～13時限) 2) カルテを用いた情報提供の実践(14時限～15時限)					姫野 由香
【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。					
【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。					
【成績評価の方法と評価割合】 ①知識：60%：ミニテストとカルテの完成度：L1:60点～L2：70点～L3:80点～L4:90点～L5:95点～ ②問題解決力：10%：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～ ③専門性：30%：カルテを利用した模擬接遇：L1:60～L2：70点～90点～L3:90点～					
【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。					

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

<作成方法について>カルテの基本的な作成方法を学び、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 ※コンシェルジュ 認定者は必修	2	8月4-7日 集中講義	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)					
【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)</p> <p>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。</p> <p><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。</p> <p><温泉から見た別府></p> <p>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。</p> <p><温泉の活用方法></p> <p>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)</p> <p>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。</p> <p><温泉の成り立ち></p> <p>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。</p> <p><別府温泉の歴史></p> <p>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)</p> <p>温泉療法の歴史と推移や、現制度と効能・効果を学びます。</p> <p><温泉療法の歴史></p> <p>我が国の温泉療法は、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。</p> <p><現制度と効能・効果></p> <p>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も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て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	夏季休業日 集中講義	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】

※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。

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)

- 1) メンテナンス業務演習（1時限～7時限）
- 2) 食事サービス業務演習（8時限～14時限）
- 3) 厨房調理等補助業務演習（15時限～22時限）
- 4) フロント業務演習（23時限～28時限）

2. 職場のなかのコンシェルジュの機能と役割を学ぶ。(29時限)

3. コンシェルジュとしての商品サービスの企画。(30時限)

* ネット販売を前提としてのプランづくり

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～28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) メンテナンス業務演習（1時限～7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>① 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。 <授業ガイダンス>15時間の授業概要（シラバス）の説明 <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</p> <p>2) 食事サービス業務演習（8時限～14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で、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>⑧～⑭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</p> <p>3) 厨房調理等業務演習（15時限～22時限） 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。</p> <p>⑮～⑳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</p>	<p>鶴田宏和</p> <p>鶴田宏和</p> <p>鶴田絢子</p> <p>鶴田宏和</p>

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。

㉓～㉔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。



鶴田絢子

2. 職場のなかのコンシェルジュの機能と役割を学ぶ(29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。

㉔コンシェルジュのポジション (職場の中のコンシェルジュ)

<職場の職務> 各職場に必要な職種、各職種の職務内容や職種の連続性、職種による顧客との繋がりと役割

<職場の中のポジション> 1つの職場の大きな歯車のコンシェルジュの位置づけと役割、各職種との繋がり的重要性

3. コンシェルジュとしての商品サービスの企画。(30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

鶴田浩一郎

③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。

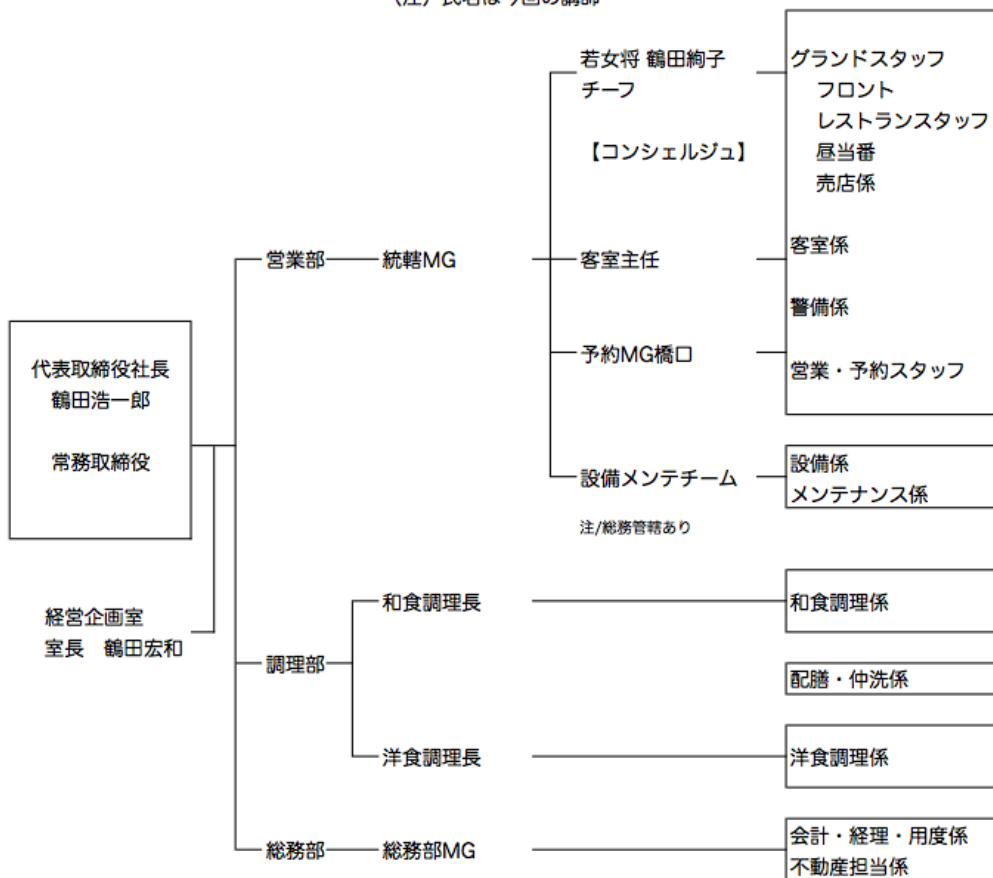
図；楽天サイト



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

【例；ホテル組織とコンシェルジュのポジション】

(注) 氏名は今回の講師



<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取り組みを学びます。</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。</p> <p>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)</p> <p>⑨～⑪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>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><温泉地プラン（千年ロマン）> グループ協議、講義内容をとおして、チームごとに温めぐりプランをプロデュ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。 ⇒フィールドワーク・・・講義⑤⑥との関係から現場で学ぶ ※明礬温泉エリア（湯の花小屋・地獄蒸しプリンなど） ※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～13限目） ⑫⑬温泉熱利用 <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 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ます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ま。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（14限目～15限目） ⑭⑮様々な温泉サービスメニュー <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。 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、その後実際にホテル・旅館の実務を学びます。</p> <p><サービスの実現> 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について別府市旅館ホテル組合連合会の取り組みで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や全国から旅行会社、JRグループ、雑誌社などの関係者との連携や魅力ある観光素材やイベント等を紹介・旅行商品の造成・販売、本県への集中的な送客、本県観光情報の発信など全国に宣伝販売促進している内容を学びその必要性を検証します。</p>	<p>安達 文俊</p> <p>ホテル旅館組合</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	前期集中	2年	担当講師：大塚直登 (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て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. 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(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. まちあるき・温泉巡り体験(7時限～18時限)</p> <p>1) まちあるき体験(7時限～12時限)</p> <p>2) 温泉巡り体験(13時限～18時限)</p> <p>3. 観光案内実習(19時限～30時限)</p> <p>1) 対話の心得とシュミレーション(19時限～21時限)</p> <p>2) 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 ?(対話の専門家)
<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：関係者での模擬接遇：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 x 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spa）、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. まちあるき・温泉巡り体験（7時限～18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（7時限～12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ングを行い、地域の魅力と宿泊施設を学びます。</p> <p>⑦⑧⑨別府駅周辺のまちあるき体験+旅館ホテルのヒアリング <路地裏散策>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を参加して下さるお客様のことを学ぶ。 <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、</p>	<p>別府市観光協会</p> <p>ツーリズムおおい</p> <p>別府八湯語り部の会 +地域の旅館ホテル</p>

<p>旅館ホテルのことやお客様の動向などを学ぶ。 *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>⑩⑪⑫鉄輪温泉街のまちあるき体験＋湯治宿ヒアリング <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、参加してくだ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 (13時限～18時限) 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。 また、地域の温泉旅館を訪ね宿泊施設を学びます。</p> <p>⑬⑭⑮明礬・鉄輪温泉地域の温泉巡り＋地域の温泉旅館ヒアリング <明礬地区・鉄輪地区>明礬地区・鉄輪地区の「シャンプー&リンス」の2湯めぐりを体験する。 *明礬は「湯屋えびす」＋鉄輪は「ひょうたん温泉」 *旅館は岡本屋旅館</p> <p>⑯⑰⑱別府・海岸地区の温泉巡り＋地域の温泉旅館ヒアリング <別府地区>別府地区では「北浜温泉テルマス」＋海岸地区は「別府海浜砂湯」 *旅館ホテルは、潮騒の宿晴海</p> <p>3. 観光案内実習 (19時限～30時限) 18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。 カウンセリング業務を行っている講師の指導で顧客の話聞き、ニーズをつかむ事の大切さを学ぶと共に観光現場での実践を通じて案内業務にとって大事な事を学んでいきます。</p> <p>1) 対話の心得とシュミレーション (19時限～21時限) カウンセリング業務に関するプロの講師の指導のもと対話の心得を学び、正しいお客様への対応を身に着けます。</p> <p>⑲⑳㉑対話の心得 <カウンセリングの心得>対話の基礎、お客様のニーズの引き出し方 <カウンセリング実習>グループワークによるカウンセリング実習 学生同士で、ホテル側・お客様に分かれて実際のご案内を体験し、お互いにいいところ悪いところを指摘し、お客様への正しい対応を身に着ける。</p> <p>2) 観光現場での案内実習 (22時限～30時限) チームに分かれ、夜の旅館ホテル、週末の地獄蒸し工房鉄輪において、特設の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>㉒㉓㉔夜の旅館ホテルの部 夜の旅館ホテルに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</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>メンタル総合コンサルタント藤咲里花さん</p>
---	---

案内をする。

事前協議においては、旅館ホテル周辺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。

②⑤②⑥②⑦地獄蒸し工房鉄輪の部

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。

*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。

②⑧②⑨③⑩ふりかえり（まとめ）

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。

<ふりかえりワーク>

<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。

*プレゼンテーションは最終試験を兼ねる。

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	前期集中 (予定)	2年	担当講師：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て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. 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、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、課題解決の為に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と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、運営に関する企画立案

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、運営に関する企画立案

<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	未定	2年	主担講師：前田豊樹 （九州大学）
<p>【授業のねらい】 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ます。 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します。</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します（別添資料参照）</p>					
<p>1. 知識・理解</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ます。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びます。</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びます。</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びます。</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の比較検討する。</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びます。</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したいという人の入浴剤について、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病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ります。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</p>	<p>前田豊樹</p>

・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）を取り上げて、それぞれの効果について学びます。

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	後期講義	2年	主担当講師：住田 実 (大分大学)、 協同担当：陶山 俊 (別府溝部学園短期大学)
【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。 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。					
【具体的な到達目標】 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)					
【授業の内容】					講 師
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 2) 温泉プールを活用したリハビリテーションの方法 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)					住田 実 陶山俊介、他
【時間外学習】 ○【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。					
【教科書】 ○特定の教科書は使用しません。					
【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】 ○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。					

とできない歩き方ですが、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」を鍛えることもなどを学ぶ。

<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くことで、足の筋肉の強化が期待できる。

<ジャンプ・ウォーク> 水中で跳ねながら歩くことで、陸上で同じことをしたら大きな衝撃が下肢にかかるが、水中なら衝撃が大幅に低減されことを学ぶ。

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学ぶ。

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 (8時限~10時限)

競技スポーツ選手のみならず、一般の中高年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。

⑧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、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あり、その効果を学ぶ。

<スロートレーニング> 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> 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、骨粗しょう症の予防にもなる。また、新陳代謝を高める効果もあることなどを学ぶ。

※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。

※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年者の健康・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。

⑨⑩温泉プールを活用したリハビリテーションの方法

<温泉プールを利用したリハビリ> 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ニングづくりのほかに、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ある。そこで、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ついて学ぶ。

<プロのスポーツ選手のリハビリテーション> 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る。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る。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ている。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

住田 実

陶山 俊

<p>人なども比較的安全・快適に行なうことができることなども学ぶ。</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） 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。</p> <p>⑪⑫⑬ハビリテーションに関するプログラム調査 各施設を訪問して、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</p> <p>4. 温泉を活用した健康・体カ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> <p>⑭⑮個人の課題解決に向けたプログラムづくり 温泉を活用した健康・体カ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、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学びをする。</p> <p>【資料】</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>④ 久野譜也（監修）『10分で十分筋トレ（付録：DVD）』NHK出版、2006年</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>陶山 俊</p> <p>住田 実 陶山 俊</p>
---	----------------------------------

～角田陽子コンシェルジュ講演概要～

期日 平成26年3月10日

会場 別府溝部学園短期大学

～コンシェルジュとの出会い～

明治学院大学での学生時代に、ISA(国際学生協会)という組織に所属し、海外から学生を招聘してあらゆる問題について英語で話し合うという経験をしました。その際、外国人の学生たちと交流することの楽しさを感じ、さらに滞在のお世話、たとえばホテルや会場や交通の手配をしたり、観光にお連れしたり、イベントの企画運営をしたり、などに大きなやりがいを感じ、ぜひ国際交流の仕事に就きたいと思うようになりました。ある日知人から「ホテルで働くというのは民間の外交官になるようなことだと思うよ。」という言葉とプリンスホテルのお仕事のお話をいただきまして、試験を受け、入社できることになりました。そして配属されたのが赤坂プリンスホテルです。私はフロントスタッフとしての入社でございました。フロントデスクから、ロビーの真ん中に、外国人ゲストがいれかわり立ち寄るデスクが見えたのですが、そちらで流暢な英語を駆使し、テキパキと接客をする女性の仕事を見たのが、私のコンシェルジュとの出会いでした。その日から「いつかはコンシェルジュになりたい」と強く憧れるようになりました。調べたところコンシェルジュというのは日本では当時まだほとんど知られてない言葉で、日本ではほんの数件のホテルにそのようなセクションが設置されはじめたという状況でした。私は入社して1年程で夢が叶いコンシェルジュに移動になりました。普通コンシェルジュと言うのは、フロント業務に少なくとも数年は就き、ホテルのことを理解し、社会人としての経験を積んでから始めるべき仕事なのですが、私の場合、コンシェルジュの方がご結婚で退職され急に外国に行かれるという事情により、運よく早めに念願のコンシェルジュになることができました。そこから、日本でのコンシェルジュの草分けとしての仕事の日々が始まりました。

コンシェルジュデスクにお立ち寄りになるのはほとんどが外国人ゲストです。まず、赤坂や銀座などの主だった街を歩いて、外国人の方にもおすすめできるお店を調べて、自分で手書きの地図を作りました。英語と日本語とで地図を作って、自分の空いた時間は行ったことのないお店に行き、味はどうか、サービスはどうか、ということ自分の時間とお金を使って調べて、だんだんと街の情報を自分のものにしていきました。例えば、鎌倉に行きたい外国人ゲストがデスクにいらっしやるとします。「赤坂見附からだったら銀座線に乗って新橋に行って、新橋からはJR横須賀線に乗って鎌倉もしくは北鎌倉で降りて、こういうところを見て、さらに鎌倉大仏を見るには江ノ電に乗って……」と言うような内容を英語と日本語の両方で書いている1枚のシートを作りました。どうしてバイリンガルかというと、英語はもちろんそのお客様のため、そして日本語はお客様がご自分の乗ろうとしている電車が本当に正しいかを日本人に確かめたい時などに、そのシートを指差して日本人と確認できるようにするためです。さらに最後に必ず渡すものはホテルの地図が載ったカードです。迷子になった時の為にもおひとりおひとりに渡すようにしています。ところで赤坂プリンスホテルの向かいにニューオータニというホテルがあります。私たちのデスクに来られて「赤坂プリンスのコンシェルジュはすごくいい地図を持ってらるって聞いたので、1枚もらえるかな。僕、実は向かいのニューオータニに泊まってるんだけど(笑)！」というお客様が増えてきて、わざわざ道を渡って坂を上って赤坂プリンスホテルまで来てくださることをとても光栄に思いました。私たちとしては、今はご宿泊でないお客様であってもこの次は赤坂プリンスホテルに泊まってくださるかもしれないので、もちろん「喜んでさしあげます！」というところです。

実際にコンシェルジュの質によってホテルを決めるというお客様は大変多くいらっしゃいます。ビジネスとか観光とか食事などリクエストに、満足以上の感動を与えてくれるコンシェルジュがいたとしたら、ビジネスも絶対にうまくいくとわかっていらっしゃるのです。コンシェルジュが頼りにならなければホテルを変える、という方も多いようです。コンシェルジュというのは一見お金を生まないボランティアのセクションのように見えますけれども、実はそうではなくて、大変大きな収入をホテルにもたらすということを経営者の方々にはご理解していただきたいと思います。

～コンシェルジュの起源～

コンシェルジュの起源を簡単にお話しさせていただきます。“Concierge”はフランス語でございますが、4、5世紀に、キリスト教の巡礼で、巡礼者が宿泊していた小さな教会のことをホスピスと呼んでおり、そこでホスピタリティという、おもてなしの概念が生まれたと言われております。そこで疲れた旅人のお世話をしていた人達がコンシェルジュの起源のようです。ただその時に彼らをコンシェルジュと呼んでいたという記録はみつかりません。時は流れて、コンシェルジュという名前が初めて出たのは14世紀、フランスにコンシェルジュリーという、元々は王宮として建てられ、後に国営の牢獄になった場所で、特権を与えられ門衛をしていた人のことをコンシェルジュと呼んでいたということが、現在ではユニセフの世界遺産にもなっている歴史的建造物・コンシェルジュリーのドアにはっきり書かれています。その頃から現代まで、フランス語ではコンシェルジュというのは、例えばアパルトマンの管理人さんとか門番とかそういう意味でもつかわれるようになりました。その後また時が流れまして、19世紀後半のこと、ヨーロッパに大規模ホテルがいくつも出てきました。そこで宿泊客の部屋の鍵を預かったり、戻って来た時にお渡しする係が出てきました。彼らコンシェルジュは、最初は鍵の受け渡しだけだったのでしょうが、顔見知りになると「ちょっと今日は牡蠣の美味しいのが食べたいのだけれども、君はどこがお薦め？」とか「パリももう5回目です有名どころは見物したので、観光客はあんまり行かないけれどもここはぜひ見ておくべき！」というところはないかな？」など…。もしくはもっと日常的な「このシャツをランドリーに出しといてくれるかな？」等々、いろんなリクエストを受けているうちに今のコンシェルジュというような仕事内容に進化して行ったと言われております。1929年にパリで30名のホテルのコンシェルジュがユニオンを作りました。それが現在まで続いているレ・クレ・ドール(金の鍵)というコンシェルジュの世界組織です。私も昨年マンダリンオリエンタル東京を退職するまでは国際会員のコンシェルジュでございました。設立から80年以上が経ち、今では44ヶ国で約3500名の国際会員がいる大きな組織になっております。

～コンシェルジュとは～

コンシェルジュというのは、自分が拠点を置く町を熟知し、お客様に正しいアドバイスとそれに伴う手配を可能にしていく相談係です。満足だけでなく、感動を与えるために、ホスピタリティにあふれる最高のおもてなしを提供するのがコンシェルジュと言われております。とくにラグジュアリー1泊7万円以上の高額な宿泊代をお支払いの方に「それはできません」とは言えません。だからというわけではないのですが、私たちは極力「No」は言わないようにしています。ただ「No」を言わないというのは何でも言うこと聞くとか、こびへつらうとかではありません。「No」と言わないということは、お客様が満足いただける何か、例えば「これが出来なくてもこれはどうですか？」というような提案をすることです。例えば、お客様が「1週間東京に滞在するから毎日3ツ星のレストランに行きたい」とおっしゃる方も多くいらっしゃいます。でも、ほとんどの3星レストランは2ヶ月先まで予約で一杯なので難しいのですが、そこで「それは無理ですよ」とは申しあげません。もしかしたらキャンセルが出て空いているかもしれないので、事情を説明し「難しいとは思いますがトライをさせていただきます」と伝えます。そして、ただ3星がどうしても取れない時は、

「私たちのお薦めする2星レストランで予約を取りますがいいですか？」とお尋ねします。お客様も、「君たちの薦めるところだったらいいよ。」というふうに言っただけることが多いです。結果として2星のレストランになりましても、美味しいお料理と素晴らしいサービスを受けてご帰館なさり「素晴らしかったよ！ありがとう！」と言って、満足そうな表情でお部屋に戻っていかれる姿を見て私たちはほっとします。結果としてお客様がハッピーになればそれが一番よいのでは、と思います。

～コンシェルジュの日常～

例えば「これから行くところの地図を準備して欲しい」とか「ランチ、ディナーの予約を取ってほしい」とか「これから1週間空いているのだけれども僕何したらいい？」とか、というのはとてもよくあるリクエストです。日本人の私たちは外国に行く前には予定をきちんと立てる人が多いと思いますが、海外の方は「今、日本に着いてこれから10日間ハネムーンなんだ。僕たち何したらいい？」みたいなカップルも多くいらっしゃいます。そういうときはまず希望、お好みをお聞きして、たとえば京都、北海道、湯布院、など、場所を考えてあげて、ホテル・旅館やJR・飛行機などのチケットを予約し、旅程表をすべて日本語と英語で作成し、チケットもちゃんとわかるように並べて封筒に入れて・・・というような仕事も毎日やっております。さらには予期せぬリクエストというのがたくさんあるのでとても刺激的なのです。例えば錦鯉を買いたいとおっしゃるドイツ人のお客様がいらしたとします。「錦鯉を持って帰るのですか、ドイツに？！」「うん、そうだよ。そのために自宅に池を作ったんだよ！」と言って写真まで見せて下さいます。お城みたいな豪邸に見事な池があって「後は錦鯉を入れるだけなんだ！」とのこと。調べましたら新潟県の小千谷市の錦鯉が有名とのことなので、さっそく大きそうな業者さんに電話をします。するとあちらも慣れたもので、錦鯉屋さんの社長さんが駅まで迎えに来てくれて、「(送迎から町の案内から鯉の輸出まで)後は任せとけ！」と、スムーズに手配して下さいました。

赤坂プリンスホテルの後に、ホテル西洋銀座というホテルに勤務いたしました。ホテル西洋銀座は小型のラグジュアリーホテルでした。残念なことに開業から20数年で、去年の5月に幕を閉じた伝説のホテルです。堤清二さんがセゾングループのフラグシップホテルとして、銀座の目抜き通りに彼の理想のホテルを作ったのです、そこでオープン後まもない時期に宿泊されたのが、(アメリカの大女優)エリザベス・テイラーさんでした。彼女がとってもホテル西洋銀座を気に入ってくださって、ハリウッドに戻り「あなた、東京に行くならホテル西洋銀座よ！」と俳優さんたちに宣伝して下さったらしく、それからほとんどの有名ハリウッドスターの方々にご宿泊いただき、私も接客をさせていただきました。リチャード・ギア、ハリソン・フォード、ケビン・コスナー、皆さん本当に素敵で気さくな方々でした。

～コンシェルジュのおもてなしの心・・・大切にしていること～

「全身全霊で相手の話を聞く」ということです。もし「角田陽子/コンシェルジュ」と検索していただくとNTT コムウェアのインタビュー記事をご覧いただけまして、このこともお話ししておりますのでよろしければご覧ください。私が思うのは自分がおしゃべり大好きという方はあまりコンシェルジュに向いてないということです。それよりも、お客様が何を求めているかということをしっかり聞ける人がよいと思います。人としゃべるのが好きとか、接客が好きとか、底抜けに明るいとか、そういう方が接客業に向いていると思われることがあるかもしれないのですけれども、そうとは限らないと私は思います。お客様の中には雑談を話しかけられるのが苦手とか、名前を呼ばれるのが嫌とか、話しかけられる際もおだやかに静かに話しかけられたいという方もたくさんいらっしゃいます。例えばエレベーターで、私がA様という名のゲストをエスコートしていて、そこに別のゲストが乗っていらしたとします。その

際に私たちは A 様の名前はお呼びしないし、基本、お話ししません。プライバシーを守るためです。私が大学で教えているのは、「大切なのはしゃべり方ではない。聞き方である」ということです。聞き方がどうして大切かという、「ちゃんと聞いていますよ！」という態度を示すことで相手も話しやすくなるからです。あなたがちゃんと聞いている様子が見えなかったら、“10”話すところを“5”でやめるかもしれません。逆に“5”お話しするつもりが、あなたの誠意のあるリアクションや、質問、もしくはしっかりと顔を見てうなずいてくれたりそれだけで“10”話そうという気になるかもしれません。聞く練習のために、授業では何人かでグループになって他愛のない話をお互いに聞き合う授業をしたりしております。「あなたのことをしっかり聞いていますよ！」という姿を見せることはとても大切です。

デスクやカウンターに不機嫌にやって来られたお客様が、私と 10 分とか 15 分とお話をして、今日の計画や明日の計画が決まったという時に「今日が楽しみになってきたわ」と、表情が明るくなって笑顔でおでかけになる、というのが至福の瞬間です。そういう方でとても印象的な方が 1 人おられました。ホテル 西洋銀座でのことですが、チェックインの時、旅のおつかれから大変不機嫌でした。ニューヨークから来られた女性で、にこりともせず眉間にしわを寄せてお話されていました。お部屋までお連れしましたところ、そこで東京に関する様々な質問を受けました。レストランのこと、観光のこと、ショッピングのこと、などなど 30 分くらい答え続けたと思います。やがてある程度ご満足されたのか「ありがとう、もういいわ」とおっしゃって「これチップよ。」とお金をだされました。「それは結構です。これは私の仕事ですから。」と申しましたところ、突然私の顔をしっかりとご覧になられて「あら、そうなの。ふーん、で、あなたの名前は？」とお尋ねいただきました。「YOKO です」とお答えしたら「オノ・ヨーコと同じ名前ね？彼女と私は友達よ。」とのこと。驚きましたが・・・この方はあの有名なスター・ウォーズに出演されていたレイア姫役の女優キャリー・フィッシャーさんでした。そこからは急にお心を開いてくださり、毎日コンシェルジュデスクにお越しくださり、ご家族で東京を満喫されたようです。ご出発の際には私にプレゼントまで準備してくださり、さらには「ニューヨークタイムズに東京の記事を書くので、その時あなたの名前も入れるわね」とのこと。数週間後のニューヨーク・タイムズの彼女の記事に本当に私の名前が載りました。とても不機嫌な方がだんだんと誠意を感じとってくださり心を開かれたという、コンシェルジュのやりがいを感じさせてくださったゲストのおひとりです。

～外国人・富裕層のお客様をお迎えするために～

ここからは中東のイスラム教のお客様も増えることが考えられます。宗教に合わせたお食事の準備も必要になってくるでしょう。富裕層の方には一般人の感覚の「普通は・・・」という考えは通用しません。移動もプライベートジェットにヘリコプター、など驚くこともたくさんあります。また、高質なライフスタイルは保ちながらも少し冒険をされたいと思われる方が多いので、お宿が高級、高質でないと満足されないことが多いです。よく小さな地方都市に行かれないとおっしゃって、その街で一番のホテルを予約しても「ここは私たちの泊まる所じゃない」と、泊まらずにその日のうちに戻られることもあります。言葉が通じないということも大きな障害になっているようです。

～温泉コンシェルジュの方に期待すること～

私どもは東京のコンシェルジュですが、もちろん日本中のことを知っているという前提でお客様は質問をなさいます。温泉コンシェルジュの方には別府のことだけではなく、大分県のこと全体、さらには九州のことなどをお勉強していただきたいと思います。コンシェルジュを目指して勉強をして、コンシェルジュのお仕事を続けていくことは、自分自身が磨かれることにもなります。豊かな人生を過ごすためにもコンシェルジュというのはとても素晴らしい選択肢であるということ、この仕事に 20 年間就いていた私からお伝えしたいと思います。ご参考までに例えばこの書籍「につぼん再発見 大分県」という、求龍堂さんという美術本出版などで有名な出版社からでている

本ですが、私が所属する「NPO 法人大分人祭り」という、東京で大分を盛り上げようという団体の理事長・伊藤彩子が協力して作っております。他にもいろいろと良い本が出ていますので参考になさるとよいと思います。さらには、例えば美術のこととか、音楽のこととか、お客様と温泉のことのみならず、さまざまな分野の会話ができるように教養を磨いていただき「あのコンシェルジュがいるからやっぱり温泉は別府に行こう。」という風によくなれたら素晴らしいと思います。

本日はありがとうございました。

～角田陽子さんプロフィール～

Profile

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。武蔵野大学非常勤講師。NPO法人大分人祭り副理事長。

将来の夢

日本を真に「おもてなし」の心であふれる場所にするお手伝いをしたい。

長年コンシェルジュとして世界中からのお客様と接した経験から得たおもてなしの極意を人々に伝えながら、海外からの旅行者にとってより親切な日本を創るお手伝いをしたい。若い方々には特に、社会におけるホスピタリティマインドの大切さを伝えていきたい。

また、故郷大分と東京をつなぐ活動もライフワークとして続けていきたい。

参 考 資 料

資料1 委員会開催実績

資料2 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3 食物栄養学科[温泉コンシェルジュコース（仮）]
教育課程（案）

委員会開催実績

1. 中央委員会

(1)目的：本事業目的の共有、事業進捗状況の確認、課題・問題点の共有、長期ビジョンを形成した。(2)体制：8名の委員を招聘し推進した。

(3)開催回数：4回（9月、12月、2月、2月）

回数	日時	会場	協議内容
1	H25年9月17日	県立社会教育総合センター	目的：事業の共通理解を図るために開催する ①事業説明 ②事業に関する意見交換 ③事業の方向性を決定
2	H25年12月4日	溝部学園	目的：実施校の視察等を通してカリキュラム実施の可能性を協議する ①授業カリキュラムの作成について ②来年度の受講者募集について ③人材育成の基本事項の協議 ④教育環境の視察と教員との懇談
3	H26年2月5日	溝部学園	目的：カリキュラムに関する最終協議を行う。 ①専門科目の授業カリキュラム（案）の検討 ②チラシやガイドブックの作成について
4	H26年2月27日	溝部学園	目的：事業に関する全体的な協議・決定する ①専門科目の授業カリキュラム最終案について ②チラシやガイドブックの配布について ③平成25年度事業報告書について

2. カリキュラム評価委員会

(1)目的：温泉コンシェルジュに求められるカリキュラムの検討した。

(2)体制：12名の委員を招聘し推進した。

(3)開催回数：3回（9月から2月までの適宜）

(4)内容：“別府温泉コンシェルジュ”の育成に必要なモデルカリキュラム基準・達成度評価の作成等による10科目の専門科目カリキュラムを作成した。

回数	日時	会場	協議内容
1	H25年10月17日	県立社会教育総合センター	目的：カリキュラム作成の基本事項の協議 1. 基本事項の協議 ①“温泉コンシェルジュ”の定義付け ②“温泉コンシェルジュ”に求められる必須能力③モデルカリキュラム基準 ④達成度評価 2. カリキュラム作成の方法の協議・決定 *作成様式及び手順
2	H25・2・27	溝部学園	目的：カリキュラムの協議 ①専門科目のカリキュラムの説明と全体協議 ②③平成25年度事業報告書について
3	H26・3・10	溝部学園	目的：カリキュラムに関する最終報告・決定 ①カリキュラムの決定及び意見交換 ※講演会

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

	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	伊藤 慶典	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	大塚 直登	別府市観光協会総務部長 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をしていただく。	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

	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	プログラム作成担当
3	大塚 直登	別府市観光協会総務部長	プログラム作成担当
4	住田 実	大分大学教育福祉科学部教授	プログラム作成担当
5	姫野 由香	大分大学工学部 助教	プログラム作成担当
6	畑 洋一	畑病院委員長・温泉と運動研究会会長	
7	前田 豊樹	九州大学別府病院准教授	プログラム作成担当
8	齊藤 雅樹	大分県産業科学技術センター 主幹研究員	プログラム作成担当
9	山出 淳也	NPO法人BEPPU PROJECT代表理事	プログラム作成担当
10	恒松 栖	別府市退職校長会 会長	プログラム作成担当
11	中川 忠宣	大分大学高等教育開発センター教授	プログラム作成担当
12	牧 昌生	別府溝部学園短期大学教授	

3. 事務局

氏名	所属
生重幸恵	NPO法人スクールアドバイスネットワーク理事長
中川忠宣	大分大学高等教育開発センター教授
牧 昌生	学校法人溝部学園地域連携センター長
園部 秀靖	NPO法人大分県「協育」アドバイザーネット
安達美和子	大分大学教育支援課公開講座担当
山本美咲	NPO法人大分県「協育」アドバイザーネット
八川 徹	NPO法人大分県「協育」アドバイザーネット
佐藤 真由美	NPO法人大分県「協育」アドバイザーネット
江口 清美	NPO法人大分県「協育」アドバイザーネット
上原 政道	NPO法人大分県「協育」アドバイザーネット
吉野 葵	NPO法人大分県「協育」アドバイザーネット
武本 幹雄	一般社団法人 プテラ代表

科目	履修法	単位	1年		2年		温泉 コン シェル ジュ	社会 福祉 主事 任用 資格	介 護 職 員 初 任 者 研 修	ビ ジ ネ ス 実 務 士	履 修	備考	担当
			必	選	前期	後期							
基礎科目	人間関係論	講義	2			○						基礎科目については8単位以上取得すること	西村 薫 大石 博嗣 大石 雅喜 川野 雅喜 野田 麻里子 溝部 仁 牧 昌生 望月 美左子 大石 博嗣 大石 博嗣 ダニエルMダイグル 中尾 俊一郎 ダニエルMダイグル 中尾 俊一郎
	人権教育概論	講義	1		●								
	化学	講義	2	○				☆					
	情報処理論	講義	2	○									
	大分再発見	講義	1										
	大分の人と学問	講義	2		(○)		(○)						
	キャリア教育	講義	1		●	●	●	●					
	インターンシップ	実習	1		●	●	●	●					
	社会貢献演習Ⅰ	演習	1		●	●	●	●					
	社会貢献演習Ⅱ	演習	1		●	●	●	●					
外国語	英語Ⅰ	演習	1	○				★					
	英語Ⅱ	演習	1	○				★					
	中国語Ⅰ	演習	1	○				☆					
	中国語Ⅱ	演習	1	○				☆					
	韓国語Ⅰ	演習	1	○				☆					
体育	運動スポーツⅠ	演習	1	○								講義及び実技を含む	土井敏行 内倉 康二 陶山 俊介
	運動スポーツⅡ	演習	1	○								講義及び実技を含む	土井敏行 内倉 康二 陶山 俊介
			5	17	10	10	5	6					
科目	履修法	単位	1年		2年		温泉 コン シェル ジュ	社会 福祉 主事 任用 資格	介 護 職 員 初 任 者 研 修	ビ ジ ネ ス 実 務 士	履 修	備考	担当
			必	選	前期	後期							
【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			○	☆	☆					川井 祐二
【人体の構造と機能】	解剖学	講義	2	○			☆	☆					細井 利男
	生理学	講義	2	○			☆	☆					細井 利男
【食品と衛生】	運動生理学	講義	2		○		☆	☆					陶山 俊介
	基礎医学	講義	1	●			☆	★					()
【栄養と健康】	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
【栄養と健康】	食品衛生学	講義	2		○		☆	☆					牧 昌生
	栄養学総論	講義	2		○		☆	★					牧 昌生
【栄養の指導】	臨床栄養学	講義	2		○		☆	☆					緒方 智宏
	運動栄養学	講義	2		○		○	☆	☆				緒方 智宏
【栄養の指導】	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
【調理】	調理学実習Ⅰ	実習	1	○			☆	☆					緒方 智宏 大野 亜由美
	調理学実習Ⅱ	実習	1	○			☆	☆					緒方 智宏 大野 亜由美
【その他】	卒業研究	演習	2			○	○	☆					校内集中
	プレゼンテーション	演習	1	●				☆					校内集中(1年夏)
	健康運動指導論	講義	2					○					野田 麻里子
	アクアエクササイズ	演習	1					○					陶山 俊介
			8	27	8	4	2	7					
科目	履修法	単位	1年		2年		温泉 コン シェル ジュ	社会 福祉 主事 任用 資格	介 護 職 員 初 任 者 研 修	ビ ジ ネ ス 実 務 士	履 修	備考	担当
			必	選	前期	後期							
温泉 コン シェル ジュ	別府の歴史と発展	講義	2	○				★					恒松 栖
	まちづくりと景観	講義	2	○				★					姫野 由香
	温泉学	講義	2	○				★					夏季集中 斉藤 雅樹
	おもてなし演習	演習	2	○				★					夏季集中 鶴田 浩一郎
	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			○		★					山出 淳也
	温泉コンシェルジュ実習Ⅰ	演習	2			○		★					学外集中 観光協会
	温泉コンシェルジュ実習Ⅱ	演習	2			○		★					学外集中 野上 泰生
	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
ビ ジ ネ ス 実 務 士	ビジネス実務総論	講義	2	○				☆	★				
	事務管理	講義	2	○				☆	★				
	ビジネス実務演習Ⅰ	演習	1			○		☆	★				
	ビジネス実務演習Ⅱ	演習	1			○		☆	★				
	ビジネス文書	演習	1		○			☆	★				
	コミュニケーション演習	演習	1	○				☆	★				
	手話Ⅰ	演習	1			○		☆	★				
	手話Ⅱ	演習	1			○		☆	★				
日本語表現Ⅰ	演習	1	○				☆	★					
日本語表現Ⅱ	演習	1					☆	★					
			12	3	3	2	2						
介 護 職 員 初 任 者 研 修	介護概論	講義	2	○					★				
	介護の理解	講義	2	○					★				
	介護技術Ⅰ	演習	1	○					★				
	介護技術Ⅱ	演習	1	○					★				
介護実習	実習	1				○		★					
			7	2	2	0	1						
教 育 キ ャ リ ア	インターンシップⅠ	実習	2	予定									
	インターンシップⅡ	実習	2		予定								
	インターンシップⅢ	実習	2			予定							
	インターンシップⅣ	実習	2				予定						
			8	1	1	1	1						
基礎科目			5	17	10	10	5	6					
食と健康			8	27	8	4	2	7					
温泉コンシェルジュ			0	20	5	0	3	2					
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					

○印は、90分授業、1コマ15週

●印は、90分授業、1コマ7.5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。

基礎科目「キャリア教育」は、必須科目。2年間を通じて7回以上受講すること。

基礎科目「インターンシップ」は、2年間を通じて5日間実施すること。

都合により、開講時期等が変更になることがあります。

発行 平成 26 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

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・ネットワーク

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