

第8回全国温泉地サミット、第6回チーム新・湯治全国大会を開催！

環境省では、令和6年11月1日（金）に第8回全国温泉地サミット及び第6回チーム新・湯治全国大会を現地とオンラインのハイブリッド形式で開催しました。テーマに沿った講演や温泉地の取組事例紹介、そして昨年同様、対面での交流会や展示会も開催され、チーム員同士の活発な交流が行われました。

第8回全国温泉地サミットーコロナ禍を経た温泉地のインバウンド対応ー

講演 妙高市のインバウンド状況について

城戸陽二氏（新潟県妙高市 市長）

- 妙高市の観光入込客数は年間600万人弱だったが、コロナによって大きく減少し、近年は回復基調。かつてはスキーで名を馳せた温泉地だが、近年は合宿等の利用が増えており、8月がピーク。コロナによってほぼゼロとなった外国人延べ宿泊者数は、令和5年に12万人とV字回復。国別ではオーストラリアのお客様が約半数。インバウンド誘客については、約20年前から「長野・新潟スノーリゾートアライアンス」という広域的な取組を行っている。月別の推移としては、冬に偏っており、夏はアジア圏から登山など、ごくわずかという状況。ホワイトシーズンからグリーンシーズンへ、いかにして移行させるかが課題。また、観光売上額に占める域内循環額をいかに上げるかが課題。
- ストロングポイントであるスノーリゾート推進のため、ホワイトシーズンにおけるスノーリゾートの受入環境整備として、ICゲートシステムを市内6つのスキー場で導入。昨年から共通のリフト券を整備。今年はリフト券でバスにも乗車できるように進化させていきたい。さらに、二次交通連携として多言語のタクシー予約システムを構築し、市内全域で取り組んでいる。
- 今後の訪日外国人客への対応としては、①通年観光に向けた魅力づくり、②域内循環額の向上、③宿泊・飲食サービス店の不足解消を実現し、世界に誇れる持続可能な観光地域づくりを実現したい。



妙高市の紹介

【妙高山の裾野に広がる7つの温泉地】

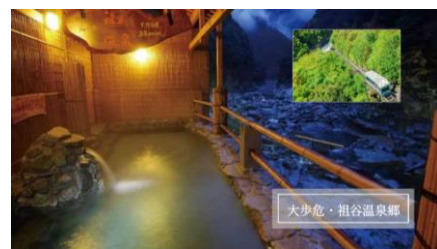
- ・妙高市温泉地は妙高山の麓にあり、赤倉・新赤倉・池の平・妙高・杉野沢・関・高の7つの温泉地がある
- ・コンパクトなエリアに5つの泉質、3つの湯色がある、7つの温泉地がある



講演 三好市のサステナブルな取り組みと課題・国際観光への展望

高井美穂氏（徳島県三好市 市長）

- 三好市では、持続可能な取り組みに向け、官民が連携し地域一体となった観光プロモーションを実施。
- ポストコロナを見据えた持続可能な観光地域づくりモデル市町村形成事業として、全国の8自治体と協力しながら、持続可能な観光地づくりに取り組み、その結果、世界の持続可能な観光地TOP100入り、JSTS-D認証の獲得を実現した。
- 「美と健康+SDGs」をキーワードに、伝統や歴史のある土地にあったおいしい食事を提供し、長く滞在してもらうため、三好市ガストロノミープロジェクトをスタートした。シンプルな伝統食や世界中でここにしかない食材が、海外の方やヴィーガンの方に喜ばれている。ONSENガストロノミーオーキングでは、絶景の中を歩き、途中の休憩地点では地域の食材を楽しみ、最後は大歩危・祖谷温泉郷で温泉に入浴し、疲労回復もセットとしている。
- 三好市は人口減少という大きな課題を抱えているが、持続可能な観光地であり続けるために地域を守ってくれる住民を大事にして、①持っているものを大切に生かす、②住んでいる人が地域を誇りにし、大切にしていること、③住んでいる人の幸福度が高いこと、という3つを柱とし、地域住民のための観光地づくりを進め、官民一体となって無理のない持続可能な地域づくりに取り組んでいきたい。



講演 高山市のインバウンド施策について

田中明氏（岐阜県高山市 市長）

- 高山市の観光入込客数は、年間約470万人程度だったが、コロナによって大きく減少。令和5年は400万人を超え、今年はさらに増える見込み。外国人観光客の推移は、ピークがコロナ前の61.2万人で市の人口の7倍程度。令和5年は45.2万人で、今年はさらに増える見込み。アジア圏が5.5割であり、欧米豪の方の割合が高い。
- インバウンドの取組は、約40年前、昭和61年に「国際観光都市宣言」をしたところから始まる。翌年にはモデル地区にも指定され、最初は1.7万人程度だったインバウンドが60万人を超えるまでになった。実は昭和12年の時点で英語のパンフレットを作成しており、その頃から海外を見据えた取組が行われていた。
- 高山に来る人は、日本のありのままの暮らしに触れることを求めており、どの地域でもインバウンドを取り込めるチャンスとポテンシャルはある。
- インバウンドへの取組は、異文化に対する高い理解度だけでなく、多様な視点から地域を見つめ直し、自分たちの文化や伝統の価値に気付く必要があるため、住民や事業者の方々の理解が得られなければ、絶対に進まない。そのため、高山市としては、海外や外からのお客様をどのように受け入れて、自分たちのことを分かってもらうのかという取組を、もう一度原点に立ち返って行う必要がある。

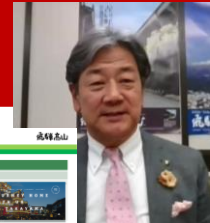
■コロナ禍におけるインバウンドへの取り組み

1. Incoming Action
海外からの観光客を呼び込むための取組
・海外からの観光客を呼び込むための取組
・海外からの観光客を呼び込むための取組
・海外からの観光客を呼び込むための取組
2. Incoming Action
海外からの観光客を呼び込むための取組
・海外からの観光客を呼び込むための取組
・海外からの観光客を呼び込むための取組
・海外からの観光客を呼び込むための取組
3. Incoming Action
海外からの観光客を呼び込むための取組
・海外からの観光客を呼び込むための取組
・海外からの観光客を呼び込むための取組
・海外からの観光客を呼び込むための取組

■人口の7倍以上の外国人観光客が宿泊する理由

- ①40年近くに亘るインバウンド促進のための取組
・長年「国際観光都市宣言」を掲げてきたこと
・それ以外の取組もしっかりと行う
- ②景観のある民間事業者との連携
・景観を維持する中で観光客の受け入れを促進
- ③インバウンドに注力して観光地を育てていく

言葉、文化的背景、宗教、価値観が異なる外国人観光客を日常生活の中に受け入れるには、異文化に対する高い理解度が求められる。年間約40万人のインバウンドを受け入れることに、やりがいや喜びを感じることが多い。



講演 コロナ禍を経た登別温泉におけるインバウンド対応について 伊藤嘉規氏（北海道登別市 副市長）

- 登別温泉は、1温泉1泉質が大多数であるなか9種類の泉質が湧出している世界的に珍しい温泉郷。
- 登別市の観光入込客数は、平成4年度の447万人をピークに減少し、コロナの影響で令和2年度は、107万人にまで落ち込んだ。コロナ禍においては、市内や近隣の市町村の住民をターゲットに宿泊割引等を実施し、ミニマムツーリズムによって観光産業を支え、令和5年度はコロナ禍前の数値まで回復した。
- 外国人宿泊客延数としては、平成7年度頃から観光協会によるインバウンドプロモーションを実施して以降、少しずつ増加傾向。コロナによって大きく落ち込んだが、こちらも令和5年度はコロナ禍前の数値まで回復している。アジア圏からの観光客が多く、韓国、台湾、中国という順番。そのほか、北米や欧州、オーストラリアの方も増加してきている。
- 観光の取組としては、欧米や富裕層の観光客を取り込むためには、多様性やサステナブル、DXといった取組が欠かせないと考えている。令和5年3月からグリーンスローモビリティを運行し、交通課題の解決を図るほか、外出機会を誘発することで地域経済の活性化、地域の脱炭素化の推進、SDGsの学習素材としての活躍を見込んでいる。
- 登別駅周辺のまちづくりも進めており、駅前広場や駅舎、温泉街へ続く道路の整備を進めている。生活交通と観光交通を分けた快速バスの運行、荷物専用スペースの設置、タッチ決済の導入など、オーバーツーリズム対策も実施。
- インバウンド対応は、①登別駅におけるポーターサービス、②旅マエキャンペーン事業として台湾と香港向けに北海道登別BOXの販売、③地獄の谷の鬼花火高付加価値化プロジェクトとして、地獄の谷の鬼花火に音楽とドローンショーを組み合わせた有料イベントを実施。



質疑応答・意見交換

参加者：住んでいる人の幸福度を高めるために心掛けていることは？
➢ 高井氏：観光消費によって、収入を得られるだけでなく、自分たちの住んでいる地域に対する愛が深まるという面もあると考えている。観光客のためだけに何かをするのではなく、観光客のための取組によって住民の生活にとってもメリットをもたらすということを意識して取組を進めている。

参加者：インバウンドの受入にやりがいや喜びを感じる秘訣は？
➢ 田中氏：来られた方に色々なサービスを提供し、喜んでる姿を見て喜ぶということが大事。また、人と人とのコミュニケーションを通じて、自分たちと同じところや違いに感動するということが大切だと考えている。

第6回チーム新・湯治全国大会－温泉地でのダイバーシティ（多様性）－

講演 全国「新・湯治」効果測定調査プロジェクトご報告 早坂信哉氏（一般財団法人日本健康開発財団温泉医科学研究所 所長／東京都市大学 教授）

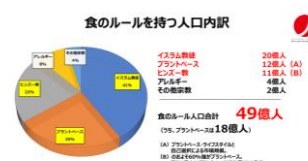


- 全国「新・湯治」効果測定調査プロジェクトは、平成30年～令和5年までの6年間で1万9,575件のデータを収集した。
- 6年間の調査によって、以下のことが明らかとなった。
 - ①温泉地滞在後は心身に良い変化が得られた。
 - ②単に湯に浸かるだけではなく、アクティビティを行うこと等が、より良い心身への変化に関連していた。
 - ③長期間の温泉地滞在ではなくても日帰りや一泊二日、年間を通して高頻度で温泉を訪れることで心身への良い影響が見受けられた。



- 各温泉地が自ら調査を行い、温泉地ごとの良さをアピールすることを目的とした「自走型モデル事業」では、温泉地ごとに集計・解析を行い、PRにも活用できるように、メディア向けのプレスリリースを作成して温泉地にフィードバックした。これによって、さらなる集客につなげ、現地の活性化が出来ればよいと考えている。
- 調査データを研究活動にも活用していただき、温泉地のさらなる活性化を目的とし、調査データの利活用も進めている。現状、8件の利用申請があり、1件が学術論文として公開、1件が解析中の他、大学生の卒業論文にも活用されている。コロナ前後のデータも収集しているので、ぜひ活用していただきたい。

講演 温泉地のインバウンド食の多様性の可能性！ 高橋敏也氏（一般財団法人メイドインジャパン・ハラル支援協議会 理事長）



- 食の禁忌（タブー）には、①病気に起因する制限、②アレルギー、③宗教上の理由、④倫理上、主義、ライフスタイルに基づくものがあり、日本では①・②の対応は進んでいるが、③・④はあまり進んでおらず、結果として食の多様性は進んでいない。こうしたタブーを持つ人は世界で49億人とされているが、ムスリムとプラントベースの対応によって、約6割をカバーできるため、まずはここから進めていきたい。
- ムスリムのルールとして、豚やアルコールなど宗教上食べられない食材があり、これらを原材料とする製品も食べることができないため、HALAL認証マークによって禁止食材が混入していないことが担保されないと安心して食べることができない。
- 温泉地では食事と温泉対応が求められる。人前で素肌を見ることができないムスリムの大半は、大浴場を利用できず、貸切風呂があると喜ばれる。食事については、日本各地の伝統的な食材や料理には、ムスリムとヴィーガンの両方に対応できるものが多い。
- 観光では消費額が重要であり、食の多様性に対応することで、宿泊、飲食、お土産代などの獲得だけでなく、新しい顧客層の獲得や単価・収益向上など多くのチャンスがあるので、単価を上げてでも前向きに取り組んでほしい。

講演 温泉はダイバーシティの理解促進工場

長島隆氏

(ビッグローブ株式会社 ONSEN WORKプロジェクトエグゼクティブプロフェッショナル)



- ・ 当社では、企業理念である「つながる喜び、つなげる喜び」を温泉に置き換え、温泉地の観光事業者、それを利用する企業や個人の方々をつなぐため、BtoB領域の**ONSEN WORK**、BtoC領域の**温泉大賞**という取組を実施している。
- ・ ONSEN WORKから見てきた温泉のダイバーシティとして、「同じ湯船の温泉につかる」ことが互いを認め合い、エンゲージメントを高める**チームビルディングに最適**ということが分かった。年代、ポジション、企業など異なる環境の方との理解が進むという点で、**温泉はダイバーシティの理解促進につながるもの**だと考えている。
- ・ 温泉大賞におけるダイバーシティ対応としては、投票で得たランキングを相撲の番付になぞらえて発表した。これについては、**英語版、繁体字版、簡体字版**を作っており、海外の方にも温泉を楽しんでいただく一助にしたいと考えている。**バリアフリー対応**についても投票していただき、その結果を発表したところ、「**全国バリアフリー旅行情報センター**」に活用いただくなど、様々なところでその情報を活用していただいている。
- ・ 温泉は日本の宝であり、理解促進ができる場である。「**誰をも理解し合えて誰もが楽しめる環境に**」をコンセプトに今後も取り組んでいきたい。

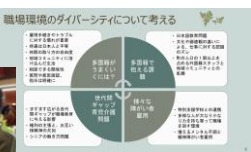


講演 温泉地とダイバーシティ事例発表

中澤牧子氏 (草津温泉ホテルヴィレッジ 取締役)



- ・ 当ホテルは約55年前に創業した草津温泉で初めてのリゾートホテルであり、「ダイバーシティ」という言葉が日本で浸透する前から**多国籍スタッフ**で運営し、現在は日本人を含め、約13カ国のスタッフが在籍。現状、インバウンドのお客様は全体の5%程度と、あまり伸びていない。
- ・ ダイバーシティは、国籍だけの問題ではなく「**高齢者対応**」「**LGBTQ対応**」「**混浴年齢引き上げ**」「**タトゥー問題**」など様々。
- ・ 「**高齢者対応**」であれば、核家族化による**スタッフの実体験のなさ**が引き起こす「**不寛容**」が問題となっているため、ユニバーサルマナーに基づいた研修を行い、ミスマッチがなくなるよう取り組んでいる。
- ・ 「**LGBTQ対応**」は、当ホテルにおいては貸切風呂がないため、対応が非常に困難。過去のトラブルから、法的整備など国としても対応を検討し、差別のない中で温泉に入っていたことができるといと考えている。
- ・ 職場環境のダイバーシティも、色々な問題がある。これまでの経験から雇用手続きやトラブルに慣れており、休暇取得の自由度も高いため、国籍問わず長く働いてくれている。人手不足の中で、外国人スタッフが働きやすいよう、仕事だけでなく彼らが**日本文化の中に溶け込んでいけるか**というところまで会社としてサポートしていく必要があると感じている。



講演 東鳴子温泉ひとにやさしい温泉地プロジェクト

橋本惇氏 (株式会社JTB総合研究所地域交流共創部 研究員)



- ・ 東鳴子温泉は、小規模な宿泊施設が多く、**宿泊者は無料で自由に使える貸切風呂が多い**。この点が強みになると考え、コンテンツモデル調査で、貸切風呂についてアンケート調査をおこなったところ、「**人前で裸になりたくない理由**」の有無にかかわらず、多くの方に満足いただき、**マイノリティの方の利用に対しても、肯定的な意見がほとんど**。
- ・ 2021年に性的マイノリティの旅行に関する調査を実施したところ、従来の男湯・女湯との括りに当てはまらないハード面の意見だけでなく、「**不必要な詮索**」「**異性愛を前提とした対応**」など、接客などで不快な思いをした方も少なくないということが分かった。また、当事者の意見として、**マイノリティに対する理解を示されること**によって、かえって困惑するという意見もあり、「**理解してあげなきゃ**」「**認めてあげなきゃ**」という特別な存在としてではなく、**一人の人間として何が必要か、何ができるか考えるという対応が必要**だと感じた。



- ・ 現在、東鳴子温泉では10軒中7軒の旅館で貸切風呂を提供。運用方法も様々で、札を使って貸切、男湯、女湯を自由に決められるようにしていた阿部旅館では、コロナをきっかけに全て貸切に切り替え、全員が平等に入浴できるようになった。旅館大沼では、3つの貸切風呂を含む7つの風呂を提供し、「**外国人**」という理由で貸切を押し付けるのではなく、**選択肢を提示し、どちらかを選んでいただくという形で運用**している。
- ・ 人にやさしい温泉地のポイントは、「**不必要な理由を聞かない**」「**思い込みをなくす**」ということ。人によって安心できるポイントやニーズは異なるため、**施設やサービスの情報を丁寧に伝えることが機会損失やミスマッチを防ぐことにつながる**。「このお客さんはきっとこうだろう」と決めつけず、耳を傾けるのが大事。一人一人のニーズに（可能な範囲で）応えられるのが「ひとにやさしい温泉地」である。

質疑応答・意見交換

参加者：温泉大賞を発信する中で、海外からはどのような反応があったか？また、日本の温泉文化の伝え方にはどんな課題があるか？

➤ 長島氏：温泉と番付を活用して発表したことで、日本文化の理解にもつながり、実際にどの温泉が評価されているのかが分かるので、助かったという反応をいただいた。課題としては、日本人目線ではなく、海外の方がどう感じるかということを考えながら、発信することだと考えている。

参加者：外国人スタッフには長期休暇が取れるようにしているそうだが、日本人従業員に対して気にかけていることは？

➤ 中澤氏：まさに課題としているところ。外国人スタッフには物理的な距離の問題で、長期休暇を認めていたが、全スタッフが平等に休みを取ることが理想なのではないかということで、日本人も長期休暇を取れるように会社として検討を進めている。