

現地視察（事務局）の概要

○にこにこ入浴証

墨田区役所による区内の銭湯全体の取り組みとなるが、65歳以上の高齢者の方を対象に入浴証を配布しており、毎週金曜日が無料になり、特定日(例えば、毎月25日、子供の日、老人の日等)は入浴証持参の本人と同伴の家族が半額となる取り組みを行っている。

上述した「湯処・語り亭」と合わせて実施されることにより、高齢者同士が知り合いとなり、銭湯に通いやすくなる。

(2) 御谷湯

○高齢者、障害者等でも安心して入れる銭湯

御谷湯では、身体が不自由な方でも家族と一緒に銭湯を楽しめるように、福祉型家族風呂を設置するために現在改装を行っているところであった。

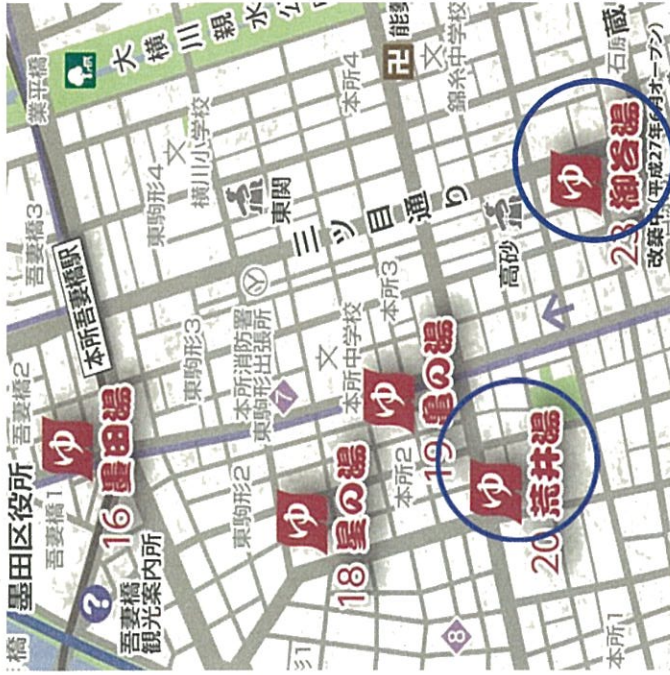
施設を立て直しており、1階に福祉型家族風呂や事務所を、2階及び3階に障害者の福祉施設等に入ってもらい、4階及び5階は通常の公衆浴場を開業する予定である。

普段銭湯を利用することが難しい方でも、家族と一緒に銭湯に通うことができるよう配慮されている。

(3) 参考人との意見交換の中で、次のような意見があった。

- 地方公共団体が浴場業に協力してくれるケースが増えている。特に東京都では、MAPを作成するなど対応してくれている。
- 浴場業を継続するための設備投資については、補助金が出ている地方公共団体もあるが、経営を行っていく上ではランニングコストの方が負担が重い場合が多い。
- 近年の燃料の高騰は、経営に一定の影響を及ぼしている。
- 浴場の周囲にも、高層マンションが建ち、(自家風呂のある)住民にいかにかに銭湯に来てもらうかが鍵である。

(浴場業) 現地視察の状況について①



御谷湯は現在改築中であり、1階に福祉型家族風呂4階及び5階は通常の公衆浴場を開業する予定である。



荒井湯



ペンキ絵は、女湯にスカイツリー、男湯に東京ゲートブリッジが描かれていた。



男湯庭側は、縁側から池の錦鯉を眺めることができる。

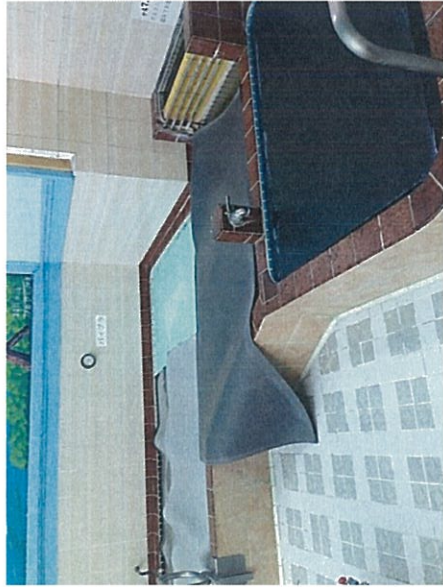


地域コミュニティの場として、平成16年から通算162回目の開催であり、当日は裁縫教室を実施。



(浴場業) 現地視察の状況について②

省エネ対策としての浴槽の保温フタ使用の状況。



湯を自然落差だけでカランから出すためのパイプ。



皆さんの笑顔が絶えない中、完成品の前に記念撮影。



現地視察（旅館業）の概要について

1. 視察日時 平成26年11月20日（木）14:30～16:00

2. 視察場所 澤の屋旅館（東京都台東区谷中）

3. 参加者（敬称略）

（厚生労働省）稲川 武宣（健康局生活衛生課長）

山崎 雅志（健康局生活衛生課課長補佐）ほか

4. 現地視察の趣旨

地域に密着して営業しており、訪日外国人もよく訪れている旅館業の経営実態等を視察（調査・研究）し、今後の生衛業の振興方策に係る議論に資することを目的とする。

5. 現地視察の概要

○訪日外国人の対応

澤の屋旅館では、33年前から外国人の受け入れを始めており、現在では宿泊客の9割近くが外国人である。外国人を受け入れるための準備が最初から全て揃っていたわけではなく、必要に応じて対応を重ねてきており、その結果、今では客室稼働率は9割を超えている。

旅館での取組内容は、以下のとおり。

（取組例）

- ・ 当初は英会話を習得するよう努力していたが、なかなか意思疎通が難しかった。そのため、単語のみをはっきり発音したら、かえって意図が通じるようになった。今までに延べ88カ国の国々からの旅行客が宿泊しているが、英語しか使用していなくても、困ることはほとんどない。まず、外国人を受け入れる覚悟をすることが一番大切。
- ・ 予約は外国から主にメール又は電話で行っているが、クレジットカード番号を使用するギャランティリザベーション制度を活用している。

当初は氏名等のみを控えることにより予約を受けていたが、当日キャンセル（連絡なしを含む）が約8回に1回はあった。旅館としては、食事や部屋の準備を行った上での空室となり、その分は損害となる。しかし、同制度を活用したところ、実際に宿泊しないケースは年に1回程度に激減した。

- ・ 宿泊客は無料でWiFiが使用可能にしている。
昔の旅行者は情報の取得にガイドブックを使用していたが、現在ではスマートフォンなどのインターネットを利用していることがほとんどである。そのため、無料でインターネットが使える環境を整備することは必須である。これにより、宿泊客のニーズに応えられている。
- ・ コインランドリーやアイロンの設置
宿泊客の中には日本に長期な旅行をしている人が多くいるため、衣類等を自分で洗濯できる設備があることは、大変好評である。

○澤の屋旅館が喜ばれる理由

澤の屋旅館では、だれに対しても特別なことは行わず、ありのままのおもてなしを心がけている。

部屋数は和室のみ12室、4畳半から8畳の広さである。ベッドはもちろん置いておらず、だれでもふとんに寝てもらっている。ただし、常に清潔、クリーンであることを心がけている。

チェーン展開や大規模化することは考えておらず、宿泊客の顔が見えるサービスを行うことができる家族経営で、今後もやっていきたい。「いつも同じ顔ぶれだからいい。」と言われる外国人客も多く、約3割がリピーター客である。

「今あるものを変える必要はない。そのままでも迎え入れればいい。」と澤さんは言われており、自然なおもてなしが行われている。

○街があって、人がいて、宿がある

澤の屋旅館では、夕食の提供を行っていない。その代わりにエリアマップを作成し、宿泊客に無料で配布している。マップは、旅館周辺の観光スポットや食事処を英語と日本語を併記しており、外国人の宿泊客が道に迷った際も日本人が教えやすくなっている。

澤の屋旅館が提供しているのは宿泊と朝食のみである。一つの宿泊施設で全てを完結しようとするのではなく、街全体で対応することにより、足りないものは補えるし、地域全体の利益になる。街を好きになって帰ってもらえれば、また必ず来ていただける。「今あるもの」、「かえって不便なこと」がかえって外国人の印象に残る。そこに日本らしさを求めているところもあるのではないかと。毎日賑わいを見せる谷中銀座商店街もあり近くにあり、散髪等を近所のお店で行ってもらう宿泊客もいる。

(旅館業) 現地視察の状況について①

道の看板。日本語とローマ字で表記。ローマ字を用いることにより、言語に関わらず外国人旅行者が読めるよう配慮。



日本的味わいのある澤の屋旅館の玄関。上がり框は平らで靴のまま入れる。



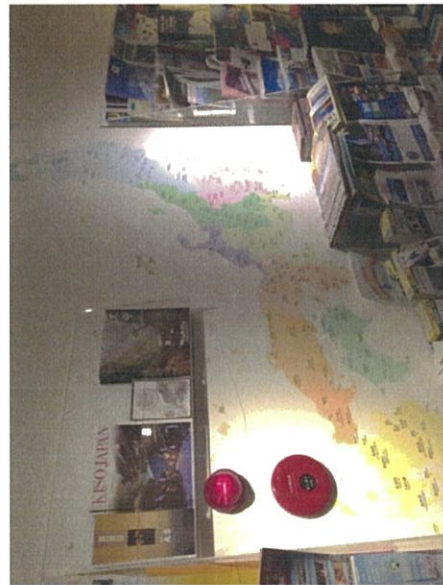
食堂では、コーヒーやお茶が自由に飲み、電子レンジやトースターも共有。



食堂横には、共用のパソコンが2台あり、無線LAN(Wi-Fi)の使用は、各部屋でも可能。



日本地図をデザインした壁と、各地の英語表記の観光パンフレット。



地域のランチメニューなどを写真により紹介したのや英語表記にしたものを常備。



(旅館業) 現地視察の状況について②

冷蔵庫は
共用1台の
みの設置だ
が今までに
トラブル起
きていない。
冷蔵庫の
中には冷
水や麦茶を
無料で提
供している。



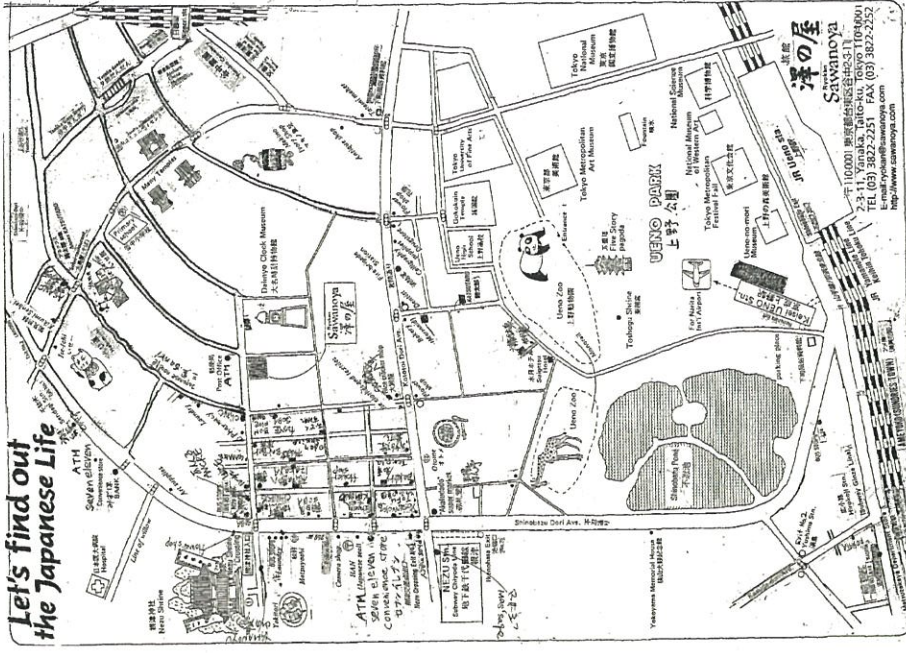
お風呂は2種類を用意し、入浴マナーな
どをイラスト入りの英語表記による配慮。



四畳半から八畳の和室の12室。バス・
トイレ付きは2部屋である。



コインランドリーが設置されており、洗剤は
無料で提供。室内の共用物干しやアイロ
ン及びアイロン台等もある。



エリアマップは、B4版で日本語と英語を
併用し、お客さんからの要望や新情報
が手書きで反映されている。