

# 内閣府地域密着型インターンシップ報告書

2010/09/29

福島県 素材広場

インターンシップ二期生：まっち

## 研修目的

福島を知り、地域と密着した観光と宿の仕組・サービスのあり方を学ぶ

## 受入施設の紹介

土湯温泉 展望の宿 観山荘、別館樹泉

(115号線から土湯温泉街に向かうと一番に見えるお宿さんなので立地は抜群)

## 基本情報

標高 約450m

駐車場 100台

収容人数 408名

客室数 77部屋 (西館 12.5畳 東館 10畳 バストイレ付き 61部屋)

お食事処 レストラン 信夫野 料亭 けやき、かえで、つつじ、さくら、

(夕食は6時と7時、朝食は6時半と7時を選択)

宴会場 吾妻、安達太良

インターネット 5階ロビー・ラウンジ・コンベンションホールは無線LANの利用が可能

## 館内の温泉について

大浴場 眺望、満月 (日帰りでの利用は775円)

日帰り温泉 別館 樹泉(700円)

温泉長屋(貸切風呂) いやしの湯 いこいの湯 ゆとりの湯 めぐみの湯

\*貸切風呂の料金 宿泊の場合 1050円(一部屋5名まで)

日帰りの場合 2100円(一部屋3名まで)

いずれも時間は50分で予約はいつでも可能

## 館内の温泉

泉質 単純温泉

成分 ph7.2(肌に近い中性)

効能 神経痛 筋肉痛 関節痛 etc.

源泉温度 60度

温泉温度 43度

(日や時期によっては入浴に適した温度にするため加水・加温を行う場合があります温度が前後する。  
また、お湯がやわらかで体感温度は温泉の温度より2度ほど低く感じる。)

### 温泉のお湯がやさしい理由と源泉について

源泉は温泉街から2km先にあり全部で6本の井戸から噴気された温泉蒸気と熱水に湧き水を加え供給されているためお湯がとてもやわらかい。井戸のうち2本は150度前後あり湧き水を加え60度ほどにし、残りの4本から湧出す温泉と混合している。

\*源泉見学(ツアー)も申し出があれば可能。

### この成分は女性にアピールしたい！

「メタケイ酸」は天然の保湿成分だと言われており肌の新陳代謝を促進してくれる美肌成分。メタケイ酸の含有量が50mg以上なら美肌に有効とされおり館内のお湯はメタケイ酸の含有量は88.5mgあるので効果は十分。

「セラミド」は皮膚の保湿機能の改善や水分の蒸発、外部からの刺激や生菌の進入を防ぐ働き、メラニンの合成を抑え、シミ・シワを防ぐといわれている。乾燥肌・敏感肌・アトピー性皮膚炎の人は、このセラミドの量が少なく、バリア機能が低下しているため効果があるといわれている。

\*お宿には入浴指導員の方がいました！

館内スタッフには財団法人日本健康開発財団認定の温泉入浴指導員が8名おりお客様の申し出があれば安全で効果的な入浴の方法などの指導をおこなっている。

### 宿のウリはなんでしょう？

- ・展望の宿であるだけのロケーション+お湯  
大浴場「眺望」 貸切温泉「めぐみの湯」  
土湯温泉街を見わたすこともできるラウンジの足湯

### 宿からの課題

各部署のマナー化してしまっている無駄を探し改良点と見つける

### 研修内容

フロント：日帰り・お泊まりのお客様の確認、仲居さんとの確認ミーティング、チェックアウトお客様のお見送り、フロント・ロビー・ラウンジの清掃、チェックインのお客様のお出迎え、お部屋へのご案内、夕食のお食事処への誘導、大浴場にある冷水機のコップの洗浄、貸切風呂の掃除

厨房：料理の盛り付け、仲居さんとのミーティング、食器の洗浄、片付け

仲居：フロント・厨房とのミーティング朝食の準備、片付け、掃除、夕食の準備

売店     ：レジ、商品補充、接客、ロビーの清掃、チェックアウトのお客様のお見送り、  
          チェックインのお客様お出迎え、お部屋へのご案内

番頭     ：冷蔵庫のしもと、廊下の窓拭き、客室のセッティング、お布団敷き

温泉街エリア調査：温泉街のマップに載っている場所全て回ってみる

### 研修を通して気づいたこと(観山荘にしかない魅力)

- ・ 移り変わる四季の安達太良峰を楽しむことのできるロケーション
- ・ 標高が高いこともあり朝昼晩、毎日変化する空模様を眺めることのできる露天風呂
- ・ 絨毯、浴衣、お膳は水芭蕉で統一されている
- ・ 館内の行燈、絵、掛け軸はこけしと基調とし温泉街との一体感がある
- ・ 観山荘新聞
- ・ 朝食に出しているお新香や部屋出しのお茶うけを売店で販売
- ・ ニーズに応じたプラン作り・・・デイサービスケア etc..

### 魅力に感じたこと課題から宿にフィードバックした内容

- ・ 観山荘新聞をお客様の目線で見て付け足して欲しいことの提案  
(やはり一番のウリであるロケーションに着目して四季や天気の違いに合わせたビューポイント、温泉の成分や効能、お部屋に出しているお茶うけの説明と売店に置いてあるとご案内の際に説明しきれないコンテンツを書いて欲しいということ)
- ・ 売店のお部屋出しの商品にポップを作る
- ・ 料理のご説明について(アレルギーや苦手なものがある場合加工されていると目ではわからないので詳しい説明があればお客さまも召し上がり易いと思ったので)
- ・ 入口の木の剪定について(正面からも温泉へ向かうローカからもどうしても目についてしまうのでぜひ)

### あったらいいなと思ったプラン

- ・ 素泊まりのお客様でも楽しんでもいただくために四季の里、道の駅、アンナガーデン等の土湯周辺エリアのイベントを利用したプラン
- ・ 農業体験ツアー(大友農園さん)

### 宿研修を通して

研修期間は、お宿さんの良さを外から見た目線で伝え、その良さを更に良く見せるために改善が必要な点を考えることに必死になれる充実したものだった。一つの案として気づいた良さをお客様にアピールする方法も、自分の中にあることを伝えることも文章にまとめ研修メンバーとディスカッションをすることは非常に難しかった。

### 受入農家 大友農園

土湯温泉から車で 10 分ほどの所にある農家さん)



研修目的 宿の新しいプランのために自ら農業体験にチャレンジ

課題 大友農園さんにしかない良さを探す

### 研修内容

ネクター用の桃取り、  
桃の選果作業、  
桃畑の反射シートの片づけ、  
りんごの葉摘み、  
りんご畑の反射シート敷き、  
観光農園視察、  
稲刈り(角刈り)



### 農業研修を通して

農家さんに行くことで同じ形の同じ色の果物や野菜がスーパーに大量に並ぶことが本当はすごいことなのだと思います。暑さ寒さ、天候の影響は毎年変わるため同じサイクル、同じ方法では生産することは難しい、その中で試行錯誤したお話やもも・りんご・お米を直接目で見て収穫する手伝いができ感動した日々だった。