

(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。

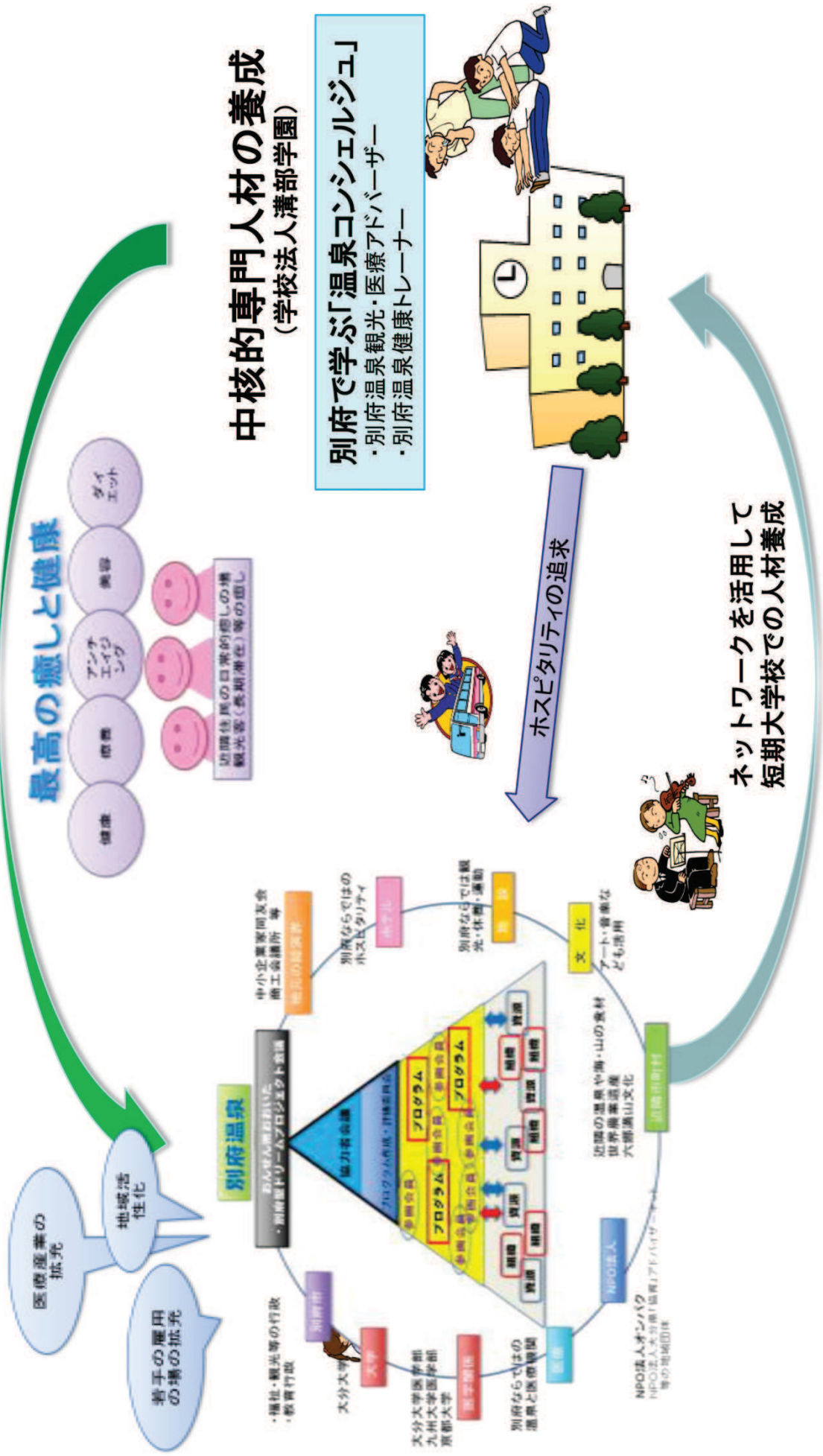
事業主体である別府溝部学園短期大学を中心として「おんせん県おおいた」の一翼を担える人材の養成への道が開かれたことに、大分大学として感謝するとともに今後の取り組みに期待し、以下のとおり、事業の成果やカリキュラムを紹介することによって本事業の報告とします。



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



【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「温泉コンシエル
ージュ」に求められるカリキュラム検討

目的:

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

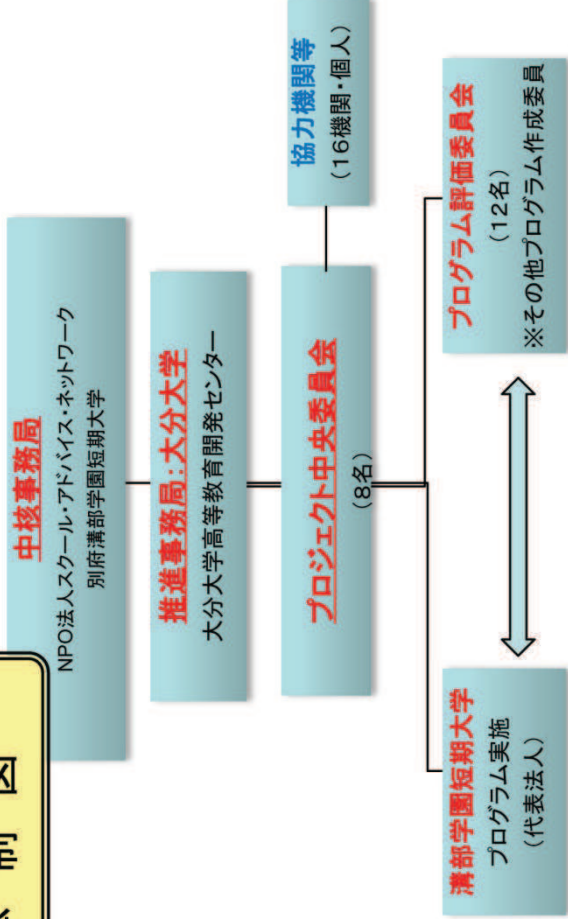
成果目標(アウトカム)

別府温泉 コンシエルージュの育成

「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ハットヴ・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こと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。