

# 東鳴子温泉ひとにやさしい温泉地プロジェクト

2024年11月1日 チーム 新・湯治全国大会

株式会社 JTB総合研究所 地域交流共創部 橋本 惇

あつし

## 橋本 惇

### 温泉マニア遍歴

- 2016年 大学で「東大温泉サークルOKR」に入会
- 2016年～ 縁あって、サークル活動で東鳴子温泉と関わることに
- 2017年～ 1年に100湯の温泉に入ることを「今年の抱負」に掲げ、現在も継続
- 2019年 チーム 新・湯治コンテンツモデル調査で東鳴子温泉ひとにやさしい温泉地プロジェクトが採択される

今日のメイン

### 社会人としてのキャリア

- 2020年 大学卒業後、JT B 総合研究所に入社  
地域活性化に関わる業務に色々取り組んでいます(農泊、農村RMOなど…)



本業のプロフィールは[当社HP](#)をご覧ください。

→  
←  
同一人物



#### 【主な実績】(温泉関係)

- 環境省「チーム 新・湯治コンテンツモデル調査」2019年度採択
- 温泉総選挙2018 実行委員(温泉サークル代表として)
- 温泉メディア「温泉部」編集長(2019年～2024年)
- 講演:学校3件+環境省1件
- 寄稿:JT B 総研コラム、びゅうたびなど
- 取材:河北新報、BS-TBS、大崎タイムスなど

#### 【資格】

- 温泉ソムリエ一つ星マスター
- 温泉観光実践士
- 温泉入浴指導員
- 日本温泉協会「温泉名人」

# 第二のふるさと、東鳴子温泉の紹介

## アクセス

新幹線古川駅からJR陸羽東線  
「鳴子御殿湯駅」で下車  
仙台駅から高速バスもあり

## 特徴

重曹泉をはじめ多様な泉質  
隣りで全く異なるお湯のことも  
湯治宿が多く残る(自炊・素泊)  
ツウ好みの温泉地とされる

## 近くの 観光資源

湯沼(右上の写真)  
紅葉の名所「鳴子峡」  
こけしの絵付け体験  
魅力的な飲食店・カフェ増加中



# 温泉に入りづらい方がいる、ということ

- ♨️ 人前で裸になることに抵抗感を感じる方がいます。
- ♨️ 抵抗感を感じる理由は様々ですが、「人前で裸にならずに済む」ならば温泉を楽しめるのではないかと考えました。

## 外国の方



などなど...

## 手術跡のある方



## 性的マイノリティ\*の方



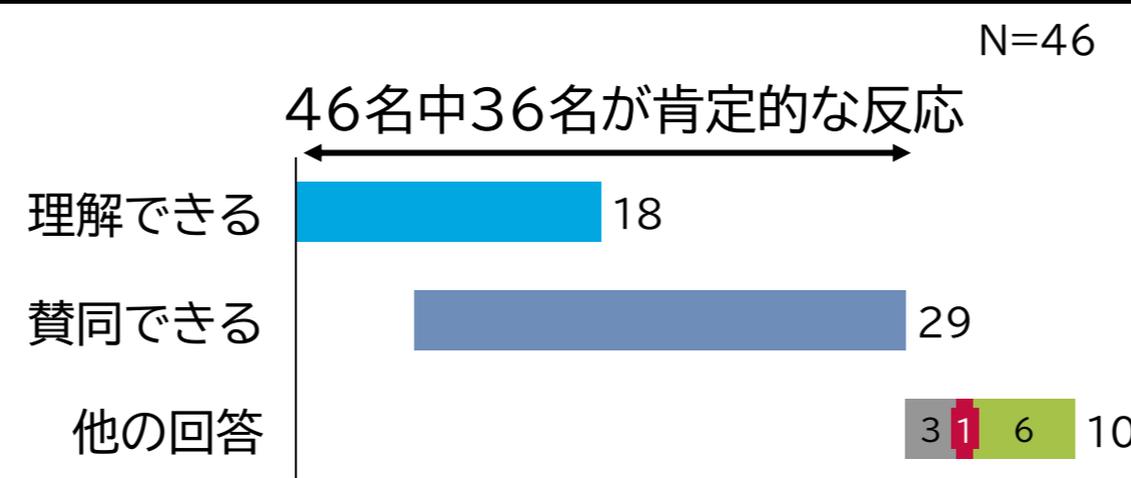
画像:性教育いらすと(<https://seikyoiuku-illust.com/>)

\*特にトランスジェンダーやXジェンダーなど、出生時に割り当てられた性別と性自認が異なる方にとって

- 🌀 東鳴子温泉の「無料の貸切風呂が多い」点が強みになると考え、調査を行いました。
- 🌀 「人前で裸になりたくない理由」の有無にかかわらず、多くの方に満足されていました。
- 🌀 マイノリティとされる方の利用に対しても肯定的な意見がほとんどでした。



## 東鳴子温泉ひとにやさしい温泉地プロジェクトを知った感想(複数選択)



## 自由記述の内容(抜粋)

- 乳がんを患った友人にも勧めたい
- 高齢になると共同浴場を避ける人もいる
- 性的マイノリティでも乳がん患者でもないが、無料の貸切風呂はありがたい

[当社HPでコラムとしてまとめているので、よかったら覗いてみてください。](#)



- 🌀 性的マイノリティの旅行に関する調査を2021年に実施し、当事者の方から旅行における困ったことを教えてもらいました。
- 🌀 温泉などのハードに関わるだけでなく、「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ありませんでした。



お風呂

- 特に体の性と心の性が異なるトランスジェンダーが困る。
- 情報や知識がなく性自認が確立していない子ども時代に、修学旅行がトラウマになってしまう。



予約・チェックイン

- 不必要な、性別記載や異性愛前提の対応。
- 必要以上の詮索をされたり、アメニティや浴衣、希望するプランが選べなかったりすることもある。

「お風呂以外」  
の困りごとも多い



周囲の反応

- じろじろ見られたり、差別的な言動を受けたりすることがあり自分自身を押し殺すことが多く、外出すら楽しめない。

[当社HPでコラムとしてまとめているので、よかったら覗いてみてください。](#)



- 🌀 トランスジェンダーで長年の鳴子ファン よねざわいずみさんにもインタビューをしました。
- 🌀 お風呂に限らず、大事なことは「セクシュアリティ\*に干渉しない」「褒めなくてよいから人間対人間としてふつうに接してほしい」の2つと話して頂きました。



写真提供: よねざわいずみ氏

独泉と貸切はまったく別物です。未オペ(性別適合手術をしていないトランスジェンダー)の方は、どちらに入っても「後から知らない人が入ってきたら」と思うとどうにもなりません…。



(周りの人の反応)  
私はトランスジェンダー(LGBTQ+)のことをこれだけ知ってるから敵ではありませんよ

厚労省の通達\*によると、「浴場業及び旅館業の営業者は、例えば、体は男性、心は女性の者が女湯に入らないようにする必要があるものと考えています」とのこと。明確な基準はなく、施設や担当者の個別判断になっています。

だから  
かわいそう、「理解してあげなきゃ」「認めてあげなきゃ」と思いませんか!?

\*セクシュアリティ: 出生時に割り当てられた性、性自認、性的志向、性表現など、個人の性のあり方に関すること

\*厚生労働省「公衆浴場や旅館業の施設の共同浴室における男女の取扱いについて」(<https://www.mhlw.go.jp/content/001168571.pdf>)

# 様々な貸切風呂のオペレーション

- 🌀 東鳴子温泉では10軒中7軒で宿泊者が自由に使える貸切風呂を提供しています。
- 🌀 大浴場がメインの施設から、貸切のみの施設まであります。
- 🌀 提供方法は宿ごとに様々です。➡ 一例を紹介します。

鍵をかけて入る  
利用中の札をかける

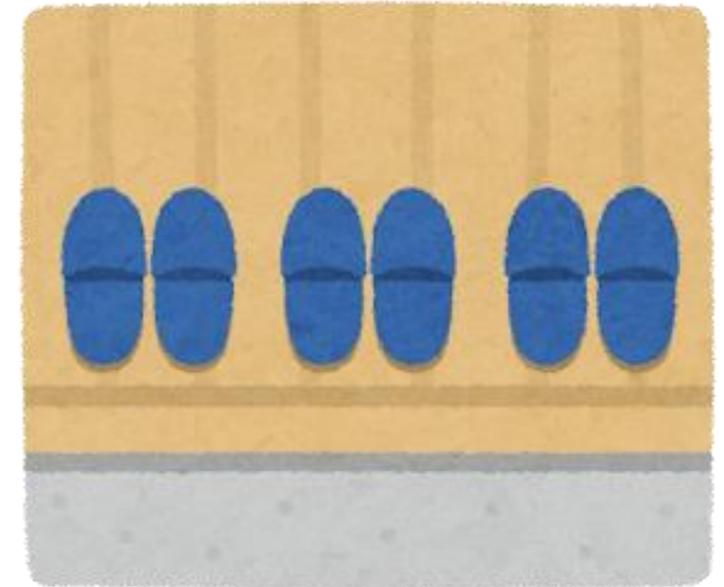


同性可(男湯・女湯)と  
貸切を、札で使い分け\*



写真提供: 赤這温泉阿部旅館

女性は常に貸切  
スリッパで知らせる



現在は、すべて貸切にしています。その理由は次頁にて➡

- 🌀 阿部旅館では、コロナ対策をきっかけとしてすべて貸切に切り替えました。
- 🌀 2つのお風呂はそれぞれ泉質が異なるため、それぞれのお湯を楽しんでもらうには貸切の方が良いとのことでした。

## 若女将へのインタビュー

コロナ禍で密を避けるために一種類にしたのが理由ですが、(中略)  
結果的に貸切のみの札のほうが、男性にも女性にも、1人や家族、夫婦、**みんな平等に入浴できる**ということで、このようなかたちをとっていました。  
待ち時間はございますが、皆さん理解してくださり譲り合って入っていますので当館では**貸切で誰でも入浴できる**というかたちにしていきます。



- 🌀 旅館大沼では、3つの貸切風呂を含む7つのお風呂を提供しています。
- 🌀 外国の方も多く訪れていますが、「外国の方だから貸切風呂でなければいけない」というわけでもないようです。

### 湯守へのインタビュー

1人で泊まる方も増えており、ゆっくりと温泉を楽しみたい方に貸切風呂は好評をいただいているようです。  
外国の方にも、大浴場・貸切風呂を両方ご案内していますが、ことさらコメントをいただくようなことはありません。

だから じゃなきゃダメでしょ  
という決めつけもよくない。  
選択肢を提供し、お客様に選んでいただく。



# 「人にやさしい温泉地」を目指して…理由を聞かない

- 理由を問わず貸切風呂を使えることで、人前で裸になりたくない方も温泉を楽しめます。
- 理由を問わないことで“真に必要としている方”に行き届かないことが懸念されますが、小規模な宿泊施設が多いため混雑等の問題は起こっていません。



~~トランスジェンダーなので  
貸切風呂を使いたいです。~~

カミングアウトをとまなうので、  
万が一不快な反応をされる  
くらいなら、我慢しようか……  
とってしまうことも



~~家族とゆっくり過ごしたいので  
貸切風呂を使いたいです。~~

理由を問わず、誰かに  
許可を取る必要もなく  
自由に貸切風呂を使える

# 「人にやさしい温泉地」を目指して…思い込みをなくす

- 🌀 すべての方が気持ちよく過ごすためには、思い込みをなくし、目の前のお客様について、様々な可能性を考えてみる必要があります。
- 🌀 お客様が何を求めているのか、直接聞いてみることでミスマッチ・押しつけを防げます。



今日はお一人なんですね

男性は女性と付き合うのが当たり前だ

彼女がいないのは、おかしいことだ

もしかしたら異性愛者ではないかもしれない  
この話題が不快に思う方もいるかも……  
と思うのが大事

無意識の偏見(アンコンシャス・バイアス)

▼  
差別的な言動(マイクロアグレッション)

# 正直に状況を伝えることで、安心して利用できるか事前にわかる

- 🌀 乳がん手術を経験された方も安心して利用できる「ピンクリボンのお宿ネットワーク」では、チェックリスト式で情報を提供しています。
- 🌀 人によって「これなら安心」「利用できる」と思うポイントは異なるため、施設やサービスを正直に伝えることが機会損失もミスマッチも防げます。

全国107のお宿・団体が加盟



チェックリスト抜粋\*( )内は件数

- 貸切風呂(81)
- 露天付客室(67)
- 大浴場間仕切り(40)
- 入浴着の使用(49)
- 1人1室宿泊(73)
- 禁煙客室(88)
- 食事相談(83)
- 送迎(78)

お風呂以外の項目  
があることにも注目

お風呂のニーズも人それぞれ(例)

私は湯あみ着を着用して  
入浴したいな

シャワーに間仕切りがあれば、  
周りの人の目線を避けられるな



- 🌀 サービスを簡素化したり、選べるようにすることで、お客様と宿両方に良いことがあります。
- 🌀 シンプルなサービスは湯治宿の特徴でもあり、東鳴子温泉でも一部実践されています。

## アメニティ



使い捨てプラの削減

## 館内着



サイズが合わなくて交換・・・  
といった手間を削減できる

## 食事



食品ロスの削減  
連泊需要への対応

湯治宿のシンプルなサービスが、多様なニーズに対応できる可能性

- 🌀 2024年の「鳴子温泉郷9月祭」では、「貸切風呂を語る夕べ」を開催しました。
- 🌀 温泉マニア・鳴子ファンの方々から、「独泉」も大きなお風呂も良さがあるとしつつ、マニアでも入浴をためらう場面があることが語られました。

独泉って気持ちいいですね。

混浴の温泉は、人がいなくても入るのは気が引けます。

見られたくないのかもしれませんが、見せられたくないとも思います。



写真提供:喫茶と土産 Yon

- 🌀 合理的配慮とは、負担が重すぎない範囲で、障害のある方に対応することです。
- 🌀 障害者差別解消法では、「障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」を障害者としています。

- × ●●●だから、できない
- × ●●●の方を受け入れたことがない
- × ●●●だから、××するべきだ

どうすればお客様の求めていることを提供できるか、**まずは聞いてみる**

**建設的対話**にもとづく**合理的配慮**の例  
(利用者の方と対話を重ね、社会的なバリアを取り除くこと)



**大浴場の利用が難しい**ので、貸切風呂を使わせてほしいです。

当館には貸切風呂や、風呂付の客室はないのですが、**ふだん大浴場を閉めている時間帯**にお一人で入浴されるのはいかがですか。



- ☪ 一人ひとりのニーズに(可能な範囲で)応えられるのが「ひとにやさしい温泉地」
- ☪ 施設の情報丁寧に伝えることで「これなら大丈夫」と思ってもらえることも
- ☪ 「このお客さんはきつこうだろう」と決めつけず、耳を傾けるのが大事

もっと多くの方に  
温泉を楽しんでもらえることを  
目指し、これからも頑張ります！

