座談会 全旅連シルバースターの歴史と未来を語る

高齢者など、全ての人に優しい宿の普及を目指す全旅連のシルバースター部会。1995年に構想が立ち上がってから、今年でちょうど20年の節目を迎えた。ハード、ソフトで一定の条件をクリアした「シルバースター登録施設」は全国におよそ900軒。本格的な高齢化社会を迎え、その重要性は一段と増している。7月2日の平成27年度シルバースター部会総代会を控え、同部会の歴代部会長と現役の部会長、副部会長、計5氏を交えて、「シルバースターの歴史と未来」をテーマに語っていただいた。（東京の全国旅館会館で）

――（司会＝本社・森田淳）それぞれの部会長時代を振り返っていただきたい。

大木　私は1995年に全旅連の青年部長を終えたのだが、当時は全旅連の組織の中で、青年部を卒業した人の受け皿というか、働く場があまりなかった。

そんな時、当時、全旅連の会長代行をされていた福岡県組合理事長の橋本さんから「大木君、暇になったんだから、ちょっと何かやろうや」と言われて、取り組んだのがこの事業だ。

以前、全旅連には「国民旅館」という指定制度があった。これは、1964年の東京オリンピック開催に当たり、宿泊料金を明瞭化し、外国人客も受け入れられるハイセンスな宿を普及させようと、当時の厚生省の指導の下に立ち上がったものだ。

青年部を終えた後、厚生省から「これから高齢化社会が来る。全旅連の中に高齢化対策の部会を立ち上げたらどうか」と話があり、ちょうど国民旅館部会が役目を終えた段階でもあり、1年半ほど研究をした後、1997年9月に同部会をそのままシルバースター部会に移行させる形で設立まで持っていった。

高齢化社会に対応した、人に優しい宿の普及ということで、相当な社会貢献になったと自負している。

奇しくも2020年に東京での2度目のオリンピック開催が決まった。お年寄りも含めて世界中の方々が日本に来られる。シルバースター登録施設が、その受け皿になることだろう。

実は、全旅連の定款では、組織の中に第1部会、第2部会といった部会を設けることになっているのだが、唯一機能しているのが、第5部会となるシルバースター部会であることも強調しておきたい。そして厚生労働省と密接なつながりがあるのもこのシルバースター部会だ。

全国の温泉地、全旅連の支部組合はおよそ1500カ所。その全てにシルバースター登録施設ができるように、部会では会員の増強に努めている。現在は1千軒を切っているが、早く1500軒になるよう、全国津々浦々までシルバースターの登録施設ができるようになればいいと思う。

山本　私は大木さんが青年部長の時に青年部の近畿ブロック長をしており、そのご縁で多分、声を掛けられたのだと思う。大木さんが言われたように、私も青年部を終えて仕事がないということで、部会に声を掛けられて副部会長として参加をさせていただいた。

大木さんの後を受けて部会長になった当時の2003年はSARS（重症急性呼吸器症候群）が流行した時期で、総代会も急きょ、風評被害を受けた香川県の小豆島で行った。部会長に就任した途端に大変なことが起こったと、困惑したことが記憶に残っている。

任期中はシルバースター登録施設を紹介するガイドブックを作成した。登録施設の拡大を目指す中で、施設の皆さまに何かメリットを作っていかねばならないのと、この制度を広く一般の人に認知してもらおうということで、重点的に取り組んだ。

任期の後半は、卓球の福原愛選手をイメージキャラクターに起用してポスターとカレンダーを作成するなど、制度の知名度アップのキャンペーンに取り組んだ。

私の任期中に登録施設が1千軒を突破した。このまま順調に伸びるかと思ったのだが、景気や世界情勢が変わってきて、全旅連の組合員数も減ってきている中で、なかなか思うように伸びなかった。

正直申し上げて県によって登録施設の拡大に熱心なところとそうでないところもあり、温度差があったのも否めなかった。

このような組織に参加するに当たり、皆さんよくメリットの話をされるのだが、私はメリットというのは自分で作るものだという考えを持っている。私自身もこの組織に関わって、さまざまな情報を得て、自分の宿をさらに人に優しい施設に改装したりと、メリットを最大限に受けられたと思っている。そういう意味で大変ありがたかった。

野澤　私が3代目の部会長になったのは2007年。たまたまその年に地元の新潟県組合の理事長を引き受け、山形県組合理事長の佐藤さんが全旅連の会長になった時でもある。その時、佐藤前会長から、「全旅連の厚生関係は野澤さんがやって」と、シルバースター部会とともに、厚生関係の責任者も引き受けることになった。

部会長になった当時はノロウイルスやレジオネラ属菌が騒がれていた。シルバースターと厚生関係の対策を行っていく上で、二つの事業を掛け持ちしているメリットを生かし、シルバースター部会の皆さまの協力も得て、各種対応マニュアルを作成した。私の顔のイラストが描かれているのでご記憶の方も多いと思うが、1冊目は「旅館・ホテル安心安全管理マニュアル」を2万3千部作成し、シルバースター登録施設の皆さまには直接送付した。

この部会のすごいところは、部会員の旅館ホテルが直接、全旅連とつながっていること。全旅連の会員は47都道府県の旅館ホテル組合で、組合員である各旅館ホテルは47都道府県組合の傘下だ。普通は全旅連との直接のつながりはないのだが、シルバースター登録施設は直接、全旅連とやり取りができる。これは大きなメリットだ。

このマニュアルも一般の組合員は県の組合からしか配布されなかったはずだが、シルバースターの宿には全旅連から直接配布された。

マニュアルはこのあと、食中毒対応や新型インフルエンザ対応の2冊を作成した。

ほかの組織の会員が減っていく中で、シルバースター登録施設が当時900軒台を維持できたのも、このように目に見える形のメリットがあったからだと思う。

その後も部会では、「結（ゆい）」という名の、宿泊客らのアンケート結果を活用した集客に役立つ冊子を作成した。

非常用のブザーや木製の車いす、室内の温度設定を細かくできる空調システムなど、経営に役立つ有意義な商品情報も登録施設に情報提供した。

このように1期目は安心安全、2期目は集客という部分で力を入れて取り組んだ。

大木　シルバースター登録制度は当時の厚生省の思いもあり、誕生した制度だ。だから、「人に優しい地域の宿づくり賞」の実施にあたっても、賞に箔をつけるために同省の後援を受けて大臣賞がほしいと当時の課長に申し上げたところ、すんなりと受け入れてくれた。賞の表彰は今年で18回目。東日本大震災があった2011年（第14回）以外は、全て大臣賞が贈られている。

――現在、部会が力を入れて取り組んでいることは。

多田　今、歴代の部会長の話をお聞きして、この部会というのは全旅連の中でも少し異色で、中身の濃いDNAをみんなで共有しているような集まりなのだなと感じた。

野澤さんの時に、私は副部会長で、SARS騒動の時に厚生労働省に飛び込みで対応に出向いたことを覚えている。レジオネラ属菌については、役所やマスコミ対応の理論武装を行うために勉強をしたことを覚えている。

そうこうしているうちに、野澤さんから4代目のバトンを受けて、今日に至っている。↖

さまざまな社会貢献果たす 登録施設に多くのメリット

大木　野澤

全旅連シルバースター部会
第3代部会長・全旅連副会長
野澤幸司氏
（新潟県・ホテル小柳）

全旅連シルバースター部会
部会長・全旅連副会長
多田計介氏
（石川県・ゆけむりの宿美湾荘）

↙私の代で何をすればいいのかと、初代の大木さんに相談をしたところ、何かキャラクターを使って制度をアピールできないかと、行ったのがサンリオ社の「ハローキティ」を起用したキャンペーンだった。

さらに昨年は、今まで経営研究委員会などで取り組んできた過去の研究を踏まえて、「もっと『人に優しい宿』を目指して」と題したコンシェルジュ読本を作成した。今までのマニュアルとは一味違った、施設、食事、サービスなどで人に優しい取り組みを目指す宿への、提案型の実践事例集だ。

ほかにもフリーペーパー型の登録施設のガイドブックを昨年、作成した。各県組合の理事長らにも評判がよく、「第2弾をやるのか」と言われているので、検討したいと思う。

今、韓国でMERS（中東呼吸器症候群）が流行している。

全旅連シルバースター部会
初代部会長・全旅連副会長
大木正治氏
（愛媛県・ホテル葛城）

全旅連シルバースター部会
第2代部会長・全旅連常務理事
山本清蔵氏
（滋賀県・旅館紅鮎）

全旅連では、シルバースター部会が中心になって旅館ホテルの厚生関係の問題にも対応することが確認されている。歴代の部会長と束になって、情報をどこよりも早く収集し、もしもの時の対応に努めていくつもりだ。

人に優しい取り組みを行うことは大前提だが、広く日本の宿を守ることがわれわれ部会の責務だと思っている。しっかりと対応したい。

中村　お客さまに安心してお泊まりいただけるように、環境を整備しなければならない。

われわれシルバースターの宿は、決して特殊な施設ではない。ハードはもちろんある程度整備しているのだが、ハードで足りない部分はソフトのおもてなしでカバーしているし、十分カバーできると思っている。

この部会に関わって、私自身、本当にさまざまなことを勉強させていただいた。

新型インフルエンザが発生した時、私の宿が長野県内で患者の発生第1号だった。その時、マスコミに適切に対応できたのは、この部会で勉強させていただいたからだと思う。これらのことをどう、次世代に伝えていくかが、われわれにとっての大事な仕事だと思う。シルバースター部会には有能な人材がそろっている。その人たちと切磋琢磨して、先輩方からの教えを乞いながら、務めていきたい。

――これからのシルバースター部会、シルバースター登録施設について、皆さんから提言を。

大木　冒頭申し上げたように、東京で2度目のオリンピックが開催される。シルバースター登録施設も今までの延長線上ではなく、新たな時代に対応できるよう、さらなるバージョンアップを図っていかねばならない。

新しい時代にわれわれが何を求められてくるのか。そして部会としての新しい理念というものを、厚生労働省と話し合いながら考える時期に来ているのではないか。

7月2日の総代会では、郵船クルーズ社の「飛鳥」第5代船長の講演が行われる。クルーズ船は高齢者をはじめとした富裕層の方々に人気だ。われわれが今後、シルバースターの宿を運営する上において、経営の大きなヒントになると思う。閉塞された空間の中に何日間もいるのに、何百万円ものお金を出して乗りたいと言っている。そこに何らかのホスピタリティを感じているのだろう。

全旅連シルバースター部会
副部会長・全旅連理事
中村実彦氏
（長野県・ホテル五龍館）

五輪を機に世界へアピール 少子高齢化への対策が急務

多田　中村

人に優しい宿の研究進める

山本

私が青年部時代に、長野県の先輩が「宝石のような旅館づくり」という本を出版した。まさにそんな形容詞がぴったりと当てはまるようなシルバースターの宿が多くできることを期待している。そんな宿づくりができるようなスキームを、多田部会長の任期の中で、厚生労働省との連携のもと、作っていただきたい。

山本　宿の真価は「おもてなし」だ。これに尽きると思う。

シルバースター部会にお仕えする中で、高齢者に合わせたハードの設備を整えていくことはもちろん、ソフトのおもてなしの部分も大変重要で、たえず進化していかねばならないのだと、否応なしに気付かされた。

高齢者に限らず、これから外国人観光客もどんどん増えてくるだろうが、おもてなしの基本は変わらないと思う。外国の方にも、われわれが一生懸命おもてなしをしているのだという心を感じていただけるはずだ。

シルバースター登録施設の中でも、厳しい時代の中で容易に設備投資をできない施設があると思う。ただ、ハードの不足はある程度ソフトでカバーできるはずだ。今後も高齢者を含めた全ての人々に優しい宿の研究を進めるとともに、登録施設の数を増やせるような施策を部会の中で進めていただきたい。

野澤　団塊の世代がリタイアの時期を迎えて、旅行をするものだ。

利用者の受け入れ先として、シルバースターの宿は最適だと思う。新しい顧客の獲得にもつながる。ぜひ、部会として連携を考えてほしい。

旅館経営で気付いたことだが、ハードの設備投資をすると、ソフトのサービスも目に見えてよくなる。不思議なことだが、社員の意識が高揚するからだろう。同じように思っている経営者の方も多いのではないだろうか。われわれが設備投資に踏み切れるような何かのきっかけ作りを、シルバースター部会からしていけばいいのではないだろうか。

大木　訪日外国人が今年、1500万人を超えると言われている。若い人もいるだろうが、高齢の人がかなりの部分を占めるはずだ。

外国にいる人に、日本の「人に優しい宿」、シルバースター登録制度は、急速に進んでいる日本の高齢化社会に対応するため業界から自主的に起こった制度。全旅連では高齢者のニーズに十分対応できる旅館・ホテルを数多く整備することが業界全体の発展につながると考えている。

シルバースター登録制度は1993年9月の第1号店誕生から、今では北海道から沖縄まで約900軒の施設が登録を受け、「優しい心」を示すマーク＝写真＝を掲げている。次回の登録審査委員会は8月10日に開催される。全旅連は今後も厚生労働省の協力を受けながら、制度の普及、周知を図っていく。

シルバースター登録に関する問い合わせは全旅連事務局（☎03・3263・4428）。「宿ネット」http://www.yadonet.ne.jp/

シルバースター
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会
安心・真心・優しさで選ばれる宿に――
シルバースター登録制度
次回登録審査委員会は8月10日

人が増えるのではないかと期待をしていたが、実感としてはそれほど増えていない。女性は仲間同士で動いたりするが、男性はそういう付き合いが苦手だから、内にこもったりする。

そんな中で、今、厚生労働省が、メタボの改善を図るための「宿泊型新保健指導プログラム」に取り組んでいる。旅館や保健師、管理栄養士などが連携して、対象者への保健指導を行性を、厚生労働省と議論し、時代の要請を捉えて、安心・安全の宿を構築するという大前提を維持しつつ、われわれの商売にもつながるようなビジネスモデルを作り上げていきたい。これは登録施設の皆さんも期待している部分だと思う。

私の任期の中でしっかりと取り組み、次の部会長の代につなげていければ、シルバースター部会はフォーエバー、というふうになっていくだろう。

2度目の東京オリンピックを控え、われわれシルバースターの宿を世界にアピールする大きなチャンスだと思っている。将来を見据えた上で、しっかりと取り組んでいきたい。

中村　部会の運営については、多田部会長のお話しになった通りだと思う。今後も連携して進めていきたい。

私は祖母、父、母と、3人の介護に延べ13年間関わった経験がある。痰を吸引してあげるのは医者と家族しかできないという決まりがあるなど、介護をする人は皆さん大変な思いをされている。今は治療費よりも予防費に国の予算が出る時代なので、先ほど話が出た宿泊型新保健指導プログラムとの連携。また、オリンピックを契機に誕生するスポーツ庁と、今後どう連携するかということも取り上げていく必要があるのかなと思う。

さらに今は少子化を通り越して少子時代となっている。高齢者を支える若者があまりにも少ないし、われわれ旅館・ホテル業界で働く人も、新卒で就職しても1年以内に辞める人の割合が9割に近いと言われるほどで、われわれにとってやることだらけだ、と感じている。

これらの問題を交通整理して、それぞれの専門知識を持った人の協力を得ながら、解決に努めていきたい。

部会の先輩方の功績があまりにも大きいから、われわれも部会の運営をどう継承していけばいいか重圧に思うが、多田部会長のご指導のもとで、さらなる取り組みを進めていきたいと思う。