

<実践ノート>



この実践ノートは、農林漁業体験民宿(以下、農家民宿)の開設にあたって、計画から営業開始までの流れを、農林漁業者が、既存の自分の住む家屋(住まい)や離れを使って、住宅から簡易宿所に建物の用途変更により開設することを想定して作成してあります。

実際に農家民宿を開設するときこのノートを活用すれば、計画から営業開始まで、ポイントを抑えて手続きを進めていけるようになっていきます。ぜひ、この実践ノートを活用して、楽しく農家民宿を開設してください。

1 農家民宿をイメージ

(1) 「わたしの農家民宿」をイメージして不安や悩みを解消

あなたが「農家民宿を始めたい」といったとき、家族はどんな反応をするでしょうか？あるいは、家族が「農家民宿を始める」と言い出したら、あなたはどのようにしますか？

突然そう言われた家族やまたあなた自身は、「農家民宿を始めたら、どんな作業や手間があるのか?」、「本来の農業の片手間に出来るのか?」、「自分たちの生活がどう変わってしまうのか?」、不安がいっぱいになるかもしれません。



でも、それはきちんと不安や悩みを解決していけば大丈夫です。実際、農家民宿を開いている人はたくさんいます。それらの多くは、旅館やホテルのように至せり尽くせりのサービスではなく、自分たちに負担にならないサービスだけを提供する農家民宿のスタイル(形式)をとっているからです。

農家民宿の経営に一番大事なのは、「相手に気持ちよく過ごしてもらいたい」というおもてなしの心と、「自分も楽しく過ごしたい」という気持ちです。そこで、自分たちは、どのサービスなら無理なく出来るのか、考えていくことにしましょう。

まず、全てのサービスを提供する事例を見てみます。その中で、自分たちの生活の中で抵抗があることや、作業に手間がかかって続けられそうにないサービスは、どんどん省いていってみましょう。そのとき、あなたにぴったりの農家民宿スタイル(形式)が見つかるはずです。

(2) サービスてんこ盛りの農家民宿をみる

ここでは、考えられるサービスをすべて列挙してみました。

接客の流れを見て、あなたの生活に無理なく組み込める農家民宿スタイルを考えましょう。



(ア) 宣伝

グリーン・ツーリズムは一般の観光とは違って、客層は限定的です。そのため、既存の宣伝方法では効果が薄く、むしろインターネットを利用した情報発信や趣味の会などへのダイレクトメールなどが有効であると思われます。

あるいは、グリーン・ツーリズムの雑誌などに取り上げてもらう、なども考えられます。地域ぐるみでグリーン・ツーリズムを展開しようとする場合であれば、マスコミに宣伝してもらうことも考えられます。そのためには、マスコミが関心を示すような面白い体験イベントを企画することが重要です。

また、利用者の口コミは最大の宣伝方法であるといえるでしょう。最初に受け入れたときが非常に重要になります。

(イ) 予約

お客様からの問い合わせから既に接客は始まっています。この段階ではお互いの顔が見えませんが、ちょっとした言葉遣いで相手は不快感を感じるかもしれません。また、予約のときに、農業体験の内容、料金、食事や施設・設備について詳細に説明しておけば、後々のトラブルを防げます。

(ウ) 準備

寝具の用意や、玄関回り、庭先などはこざっぱりとしておきましょう。

(エ) もてなしの心構え

農家民宿の利用者の多くは、地元の人と触れあいたいという思いを持っています。笑顔で出迎えば利用者はきっと喜んでくれるでしょう。また、言葉遣いも普段どおりで構いません。そのほうが、かえって家庭的で暖かな雰囲気作りができます。



話題も、たとえば地域の名所や、あなたが作っている作物のはなしや雪のことなど、ごくありふれたことが、利用者にとってはとても魅力的なはずです。

気をつけたいのは、田舎では、地域ぐるみのおつきあいが普通ですが、都会では、家庭の事情などは他人に話すことはまれです。たとえば、親、子供、結婚などの話題は、相手が話すまではしないほうが無難でしょう。

また、利用者の個人情報（住所や電話番号、家族構成など）について、むやみに他人に話したり流したりするのは厳禁です。

(オ) 出迎え

利用者がチェックインのとき、農作業などで来訪に気づかなかった、ということがないようにします。笑顔で出迎え、体験活動の要望や食事の準備などを聴取し、部屋まで案内するときに避難口の説明をします。また、民宿利用時の約束事についても一通り説明します。入浴についての時間調整などもしておくとい良いでしょう。

(カ) 農林漁業体験(1)

体験希望者の年齢や季節に合わせて体験メニューをいくつか用意しておきましょう。作業時の服装なども、予約時にあらかじめ案内しておくことで作業初心者には親切です。



そのほか、使いやすい道具の準備や、収穫物のお持ち帰りについて要望があったときなど宅配便の発送ができるように手配してあれば、利用しやすい体験になります。

(キ) 宿帳記帳

必ずしも専用の帳場を設けなくてもかまいませんが、民宿を営む場合、宿泊者名簿を備え付けなくてはなりません。これは「顧客名簿」でもあります。宣伝にこ

の名簿を有効に活用するとよいでしょう。

(ク)手洗い / トイレ

利用者の苦情は、そのほとんどがトイレ、お風呂、寝具が汚いといったことです。水周りや寝具類の衛生面には特に気をつけましょう。

また、施設に対する利用者側の不満は水周りに対するものが大きな割合をしめしますので、申し込みの段階で、水周りの利用形態や汚水処理の方法をあらかじめ現状を周知しておきましょう。宣伝広告等に、部屋や水周り設備の写真などを載せておくのも一案です。



(ケ)入浴

お風呂や洗面などを利用者と家族が兼用する場合はお互いに気を遣います。また、相客がある場合や 1 つのグループに男女がいる場合などは不都合が生じますから、入浴など時間で分けることができるものは使用時間を決めるなどのルール作りも必要です。

(コ)夕食 / 後片付け

利用者にとっては、農家ならではの夕食は最大の魅力のひとつです。地域の食材を使った旬の郷土料理は特に喜ばれるでしょう。食事を提供することで、利用者の民宿に対する満足度も大きくなります。



(サ)起床 / 洗顔

洗面用のタオルは 1 人ごとに用意し、洗面所の汚れはきれいにしておきます。

(シ)朝食 / 後片付け

利用者が朝食を摂れる時間については、自分の仕事との兼ね合いも考えながらある程度幅を持たせた時間帯を提示し、その中から前日に指定してもらっておけば作業の段取りもしやすいでしょう。

朝食は洋風でも構いませんが、「我が家の味」を提供することが基本だということに心がけましょう。



(ス)農林漁業体験(2)

前日に引き続きの体験か、新しい体験を用意するか、できれば予約時か、または投宿時に希望者と話し合っておきましょう。

(セ)昼食

2 日目も体験や滞在を希望する場合は、昼食の用意も必要になります。調理体験や、地域のおいしいお店を紹介すれば喜ばれるでしょう。

(ソ) (精算)

お釣りの用意も必要です。

民宿の料金設定にあたっては、高額では利用者に敬遠され、また低額では経営上支障をきたします。食事を提供する場合、食材は可能な限り自家調達するなどしてコストを抑えましょう。



適切な価格を設定するのは難しいですが、一般の旅館などよりは低額に設定するのが望ましいです。採算面を考えた値段設定をしたつもりでも、地域によって価格は異なりますし、また同じ地域でも民宿の施設・設備によって、利用者が適正と考える料金は異なります。



(タ) 見送り

チェックアウトの際は、家族で見送りたいものです。農作業、部屋の清掃や食事の後片付けの段取りをきちんとしておきます。再会を約束して、さわやかな笑顔で見送りましょう。

(チ) 清掃 / クリーニング

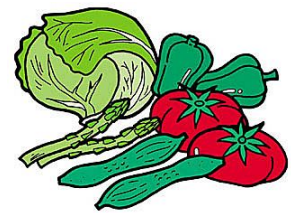
次の利用者のために、シーツやタオルなどを洗濯し、水周りも整えておきましょう。寝具類は、1利用者ごとに取替えます。

2 農家民宿スタイルの種類

これまで見てきた農家民宿でのサービスを、農家民宿スタイルで考えてみます。

(1) 素泊まり

民宿での受け入れにほとんど手間が掛からず、また食事を提供しないため、手間が少なくてすむといった利点がある一方で、利用者との交流の機会が減ってしまうという短所もあります。



自炊できる設備がある場合、自分の畑で採れた作物を安価で提供することも考えてみましょう。そこから交流も生まれます。

自炊の設備がなく、また地域において朝食を家庭以外で摂るのが難しい場合は、その旨あらかじめ利用者に承諾を得ておくか、弁当の手配なども考慮しましょう。

(2) 1泊朝食付き

民宿を営む上で最も手間のかかる食事の提供のうち、軽易な朝食のみを提供する形態です。食事の準備や後かたづけにかかる時間が少なくてすみ、労働力の負担が軽減します。

(3) 1泊朝食付き + 調理体験

夕食の提供をしないとき、自家製の食材を利用して一緒に調理体験はどうでしょう。共同作業を通して親交も深まりますし、郷土料理を教えるなどの文化交流もできます。



(4) 1泊2食付

利用者にとっては最も楽しみとする夕食を提供することで、お互いに親しくふれあうことができます。地域の食材を使った旬の郷土料理を提供することを心がけましょう。利用者の満足度も大きくなります。

また、お互いに親しくふれあう機会が増えることは、あなたにとっても、精神的充足感が得られたり、利用者の地域に対する理解が増すなどの利点があります。

反面、夕食の準備や後片付けなど、必要とする労働力が増加し、特に女性の負担が大きくなりがちです。また、材料費についても検討することが必要になります。

食事を摂る場所については、①客室に運ぶ、②食堂で一人ごとに配膳する、③食堂で大皿から各自にとってもらうという3通りの方法が考えられます。家の間取りや手間などを考慮のうえ、利用者の意向も検討して決めるとよいでしょう。

なお、食事の提供をする場合は、身だしなみや調理設備などについて衛生的な配慮を十分にしなければなりません。

(5) 風呂なし

一緒のお風呂に入ることには抵抗がある場合は、近くに入浴施設があれば、そちらを利用してもらうことも考えましょう。

(6) + 農林漁業体験

体験交流の継続のためには、受け入れ側に過度に負担のかからない企画を考えることが大切です、日常的で無理のないことが重要です。



しかし、農業体験希望者がどんな内容を望んでいるか、その対象から困難度までは多岐にわたり、その交流に対する期待も様々です。そこで、事前に体験の基本コンセプトや困難度などをあらかじめ伝えておき、その内容に納得して来ていただく必要があります。そうすれば体験後の満足度も高くなり、以降の交流活動へのリピートや口コミ効果が期待できるようになるでしょう。

そのとき、他の農家や地域の人々の理解や協力で多くの体験メニューを提供できれば、利用者にとってよりよい交流となるとともに、民宿運営の負担が軽減され、また地域の活性化にも繋がります。

また、参加者自身が種まき体験したものを、収穫したり味わったりと継続性のある企画もリピートが期待でき、検討する価値はあります。そのような企画では、全部の体験に参加しなくてもよいような自由度も持たせておくとよいでしょう。

さらに、体験後に参加者の満足度をアンケートなどにより調査しておく、次回の

企画内容を検討するときに役立ちます。

(7) 加工食品の製造・販売

食肉、魚介類、牛乳を販売する場合及びみそ、豆腐、めん類、そう菜、缶詰瓶詰め食品等を製造販売する場合には、別に業種ごとに営業許可が必要になり(自炊客に提供する場合も含む。)、食品を製造する場合には専用の製造室が必要になります。



3 あなたの農家民宿スタイル(形式)をきめる

あなたの農家民宿スタイルをきめる際、家族との連携をうまくとれるように、よく話し合っておくことが重要です。経営者とその家族全員が、初めて農村を訪れた人たちを快く迎え、短期間で農村生活の良さを伝えることができるようこの段階できちんと意見をすり合わせておきましょう。

そのうえで、農家民宿の経営スタイルとして考えなくてはならないのは、① 宿泊に付随する以外のサービス(農林漁業作業体験：以下 農業体験)について、② 食事の提供について、どうするかです。

単に農村の人たちとのふれあいを求めて、あるいは農村の自然環境や美しい農村景観の中に身をおくことを目的として訪れるだけで、農業体験は望まない人たちもいるでしょう。その場合は、無理に体験を押し付けたりせず、周辺の地理や景勝地などについての情報を提供できるようにしておきましょう。

また、食事についても、農家民宿に必ず必要というわけではありません。農家レストランの利用や自炊なども可能です。



そして、利用者の多くは農繁期に訪れることが考えられることも念頭に置くべきです。

その点を十分に踏まえて経営スタイルを考えて見ましょう。

《私の農家民宿スタイル》

項目	内容（該当箇所に○印等記載）		関係法令等	備考
農林漁業体験	(体験メニューを記入)		農山漁村余暇法	
立地場所	都市計画区域：市街化区域、市街化調整区域 都市計画区域外			
客室の数、面積、位置	部屋数	部屋	旅館業法 建築基準法	
	客室の延床面積	m ²		
	農家民宿部分の延床面積	m ²		
	客室の位置	1階、2階、その他		
風呂	あり	家庭用と共用	旅館業法	
		客専用（家庭用とは区分）		
	なし	近接浴場利用		
トイレ	家庭用と共用		旅館業法	
	客専用（家庭用とは区分）			
食事の提供	あり	一泊二食付き	食品衛生法	
		一泊朝食付き		
	なし	素泊まり、自炊		
自家製加工食品の提供	(提供するものを記入)		食品衛生法	
水道	水道水			
	井戸水等		水質検査	
下水	本下水			
	浄化槽（合併浄化槽、単独浄化槽）		人員算定	
送迎	最寄りの駅まで		道路運送法	
	それ以外（ ）			
	なし			
営業期間	通年営業（定休日 曜日）			
	季節営業（ 月 日から 月 日 ）			
	週末営業			
保険の加入	具体的に記入			
その他				

4 これからする手続きについて考える

農家民宿のスタイルが決まったら、これからどんな手続きが必要か、あるいは融資の相談など、気軽に県農林事務所にお問い合わせください。

また、客室延床面積 33 m²未満の農家民宿であれば、農林漁業者であること等の確認が必要になります。保健所に営業許可を申請する前に、手続きを済ませておきましょう。

なお、直接相談をしたい場合は、あらかじめ電話をして担当者の都合を確認しておきましょう。

<関係法令担当及び営業場所を管轄する県機関名>

	窓 口	電 話	F A X
県 庁	観光交流局観光交流課	024-521-7287	024-521-7888
県 北	県北農林事務所企画部地域農林企画課	024-521-7660	024-521-7987
県 中	県中農林事務所企画部地域農林企画課	024-935-1510	024-935-1514
県 南	県南農林事務所企画部地域農林企画課	0248-23-1577	0248-23-1590
会 津	会津農林事務所企画部地域農林企画課	0242-29-5369	0242-29-5389
南会津	南会津農林事務所企画部地域農林企画課	0241-62-5252	0241-62-5256
相 双	相双農林事務所企画部地域農林企画課	0244-26-1153	0244-26-1181
いわき	いわき農林事務所企画部地域農林企画課	0246-24-6197	0246-24-6196

相談日： 月 日() 午前・午後 時 分～ 担当：

【相談内容】

5 いろいろな法律をクリア

(1) 事前相談の前に

まずは、家の図面をもって保健所に相談に行きましょう。

図面がない場合は、簡単な見取り図でも大丈夫です。

また、水周り(台所、洗面所、トイレなど)の写真があると話が早いでしょう。(ケータイやデジカメの写真で十分です)



そのとき、あなたが開設しようとする農家民宿を「わたしの農家民宿スタイル」に記入して持参してください。保健所の担当係が、それに基づき必要な手続きについて説明してくれます。

また、あらかじめ電話をして担当者の都合を確認しておきましょう。

事前相談日： 月 日() 午前・午後 時 分～ 担当：

<関係法令担当及び営業場所を管轄する県機関名>

	窓 口	電 話	F A X
県 庁	保健福祉部食品生活衛生課	旅館 024-521-7243 食品 024-521-7245	024-521-7925
県 北	県北保健福祉事務所 生活衛生部衛生推進課	旅館 024-534-4304 食品 024-534-4305	024-534-4162
県 中	県中保健福祉事務所 生活衛生部衛生推進課	旅館 0248-75-7820 食品 0248-75-7821	0248-75-7825
県 南	県南保健福祉事務所 生活衛生部衛生推進課	旅館 0248-22-5486 食品 0248-22-5487	0248-23-1252
会 津	会津保健福祉事務所 生活衛生部衛生推進課	旅館 0242-29-5521 食品 0242-29-5516	0242-29-5513
南会津	南会津保健福祉事務所 生活衛生部衛生推進課	旅館 0241-63-0308 食品 0241-63-0308	0241-63-0310
相 双	相双保健福祉事務所 生活衛生部衛生推進課	旅館 0244-26-1363 食品 0244-26-1358	0244-26-1332

注)「旅館」:「旅館業営業許可」関連、「食品」:「飲食店営業許可」関連

<関係法令担当及び営業場所を管轄する中核市保健所>

	窓 口	電 話	F A X
郡 山 市	郡山市保健所生活衛生課	旅館 024-924-2157 食品 024-924-2157	024-934-2860
いわき市	いわき市保健所生活衛生課	旅館 0246-27-8591 食品 0246-27-8592	0246-27-8600

注)「旅館」:「旅館業営業許可」関連、「食品」:「飲食店営業許可」関連

相談する前に用意するもの	
1	<input type="checkbox"/> 「わたしの農家民宿スタイル」(記入済みのもの)
2	建物(母屋、離れなど)の <input type="checkbox"/> 平面図 <input type="checkbox"/> 見取り図 <input type="checkbox"/> 配置図 <input type="checkbox"/> 立面図
3	写真(<input type="checkbox"/> トイレ <input type="checkbox"/> 洗面所 <input type="checkbox"/> 脱衣所 <input type="checkbox"/> 浴室 <input type="checkbox"/> 台所 <input type="checkbox"/> 食堂)

*準備できたら口を■に塗りつぶしてください。

(2) 事前相談

あなたがどんなスタイルの農家民宿を開設するかによっても違ってきますので、どういったもてなしをするのか家族で考えをまとめておきましょう。

(3) 申請

いよいよ申請です。

あなたが提出しなければならない書類を、下の表に加えたり削ったりして、チェックリストを作りましょう。

申請日： 月 日() 午前・午後 時 分～ 担当：

提出書類	書類に添付するもの等	備考
旅館業営業許可申請書	<input type="checkbox"/> 建物の平面図 (縮尺、方位、客室の配置、各室の用途及び間取り、階段、出入口、調理場、浴室、便所及び床面積を明示したもの) <input type="checkbox"/> 建物の見取図 (設置の場所を中心とする半径150メートル以内のもので、縮尺を明示したもの) <input type="checkbox"/> 建物の配置図 (縮尺、方位、敷地の境界線、建物の位置、通路及び排水路を明示したもの) <input type="checkbox"/> 立面図 (縮尺及び開口部を明示したもの) <input type="checkbox"/> 滅菌装置の設置及び水質検査成績書 (井戸水を使用する場合) <input type="checkbox"/> (農林漁業体験民宿業等の確認書) <input type="checkbox"/> 申請手数料：2万2千円	
飲食店営業許可申請書 (食事の提供を行う場合)	<input type="checkbox"/> 食品衛生責任者設置(変更)届 <input type="checkbox"/> 食品衛生責任者の資格を証明する書類 (調理師免許証や講習会修了証などの写し) <input type="checkbox"/> 施設の構造仕様書及び図面・設備の配置図 <input type="checkbox"/> 申請手数料(新規)：1万6千円	

*準備できたら口を■に塗りつぶしてください。

(4) 現地調査

現状が各種基準に合致しているか、保健所の担当係がチェックに来てくれます。

現地調査日： 月 日() 午前・午後 時 分～ 担当：

用意しておくもの：

(5) 許可

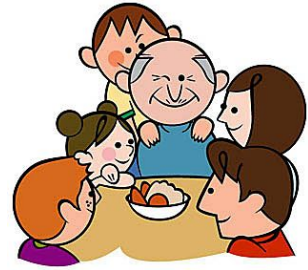
許可日	年 月 日()
許可番号	
許可面積	m ² (許可になった部屋：)
定員	名

6 さあ、はじめよう

(1) 家族で協力・地域で連携

農家民宿の開設には、家族との連携や周辺地域の理解協力、また経営管理も必要になります。

本業の農林漁業とは異なる仕事ですから、疲れてしまって本業がおろそかになってしまわないように、あまり無理をしない（資金面、精神的、肉体的）ように十分気をつけてください。



また、地域で連携して農家民宿を開設すれば、たとえば修学旅行なども受け入れできるようになり、集客もしやすくなります。そのほか、宿泊のみの農家民宿と、農家レストランでの食事、そして農林漁業体験、と分担することで各農家の負担を減らす、といったやり方も考えられます。

(2) 保険

民宿やそれに付随する建物などに起因する宿泊者のケガや食中毒などによる宿泊者に対する保障や、火災や災害による損害などに対処するため、保険への加入を検討する必要があります。

また、体験メニューを提供する場合はレクリエーション保険の加入も必要です。これについては、保険料を料金に含めるなどの工夫をするとよいでしょう。

(3) インテリア・演出

特に、立派な設備を用意する必要はありません。ただし、清掃や管理には十分気をつけます。水周りは特に気を使いましょう。



また、利用者はあくまで『旅行者』です。利用者に気持ちよく泊まってもらうためには、利用者と家族の兼用空間などを、あまり生活臭を感じさせない程度に整頓しておきましょう。家の中や庭先を整え、季節の野の花などちょっとした飾り付けで心を和ませる工夫もするとよいでしょう。

(4) 衛生管理

食事など飲食物の提供をするときは、衛生管理に最も気を使わなくてはなりません。食中毒の防止のため、白衣や髪おおいなど清潔な服装を着用し、調理開始前には必ず手洗消毒を行い、調理関係の設備器具、食器などは入念に洗浄、消毒します。水道水以外を使用している場合は、年1回の水質検査を行い水質管理にも気をつけましょう。また、定期的に調理従事者の検便も行いましょう。

利用者の苦情は、そのほとんどがトイレ、お風呂、寝具が汚いといったことです。水周りや寝具類の衛生面には特に気をつけましょう。

(5) 設備管理

民宿を運営していく上で、施設や備品、消耗品などの維持管理が必要です。こまめに点検・取り替えを行うとともに運営費用として計上しておかなくてはなりません。

また、窃盗事故防止のため、外部からの侵入者なども考慮に入れ、万一に備えて具体的な防止策も講じておきましょう。

火災は最も気をつけなくてはならないことの一つです。火の元の確認はもちろんのこと、宿泊者に対して寝タバコやストーブの取り扱いなど十分な指導も必要です。万一に備え、最初にお部屋に案内したときに、避難方法、火災警報器、消火器の位置や取り扱い方なども説明しておかなくてはなりません。カーテン、じゅうたん、布団は、燃えにくい加工が施されている防災品を使用すると安心です。

(6) 農林漁業体験民宿登録制度

これまで、登録できるのは農林漁業者等が経営する農家民宿が対象でしたが、平成17年12月の改正で、既存の宿泊施設が地域の農林漁業者等と連携して農林漁業体験サービスを提供する場合も登録の対象となりました。

また、登録の基準は法律に明文化されており、①農林漁業体験サービスの内容、②お客様の万が一の事故等に備えた保険加入等の措置、③地域の農林漁業者との調整などが定められております。

登録する機関として、現在、(財)都市農山漁村交流活性化機構がありますが、登録することのメリットとして、公認の「農林漁業体験民宿業」の看板を掲げることが出来ること（未登録者が看板を掲示した場合は罰則が科せられます）や、登録機関が実施する様々なサービスを利用することができます。

なお、新たに登録を受ける場合には、登録手数料のほかに登録免許税（1万5千円）が課せられます。



7 サポート

(1) 開設支援のための研修会等の開催

福島県では、農家民宿開設者を対象として、農家民宿の品質（サービス、もてなし、環境衛生など）向上のための研修会を開催したり、各種相談に応じております。お問い合わせは、県観光交流局観光交流課までお願いします。

(2) 農業制度資金等

農林漁業者が農家民宿開設の際に利用できる農業制度資金があります。

- ・ 農業近代化資金(施設等資金)
- ・ 中山間地域活性化資金(保健機能増進施設整備資金)
- ・ 農業経営基盤強化資金(スーパーL資金)

詳しくは、県農林事務所又は農協等の金融機関にご相談ください。

また、県農林水産部金融共済室ホームページ「農業制度金融のごあんない（パンフレット）」を御参照ください。

<http://www.pref.fukushima.jp/keieishien/kinyuukyousai/index.htm>