

## 「ユニバーサルデザイン」の接客

〈山梨〉富士山の世界文化遺産登録や2020年東京五輪などで来県者が増える。こうした背景から、言葉や障害がハンディとならないユニバーサルデザインの考え方が重要となり、観光事業で接客ポイントを学ぶ実践型セミナーとして、県が11日、富士河口湖町の富士レークホテルを会場に「やまなしユニバーサルデザインフォーラム」を開催した。ホテル従業員やタクシー運転手ら約30人が参加した。



フォーラムの途中では参加者が車椅子で大浴場への移動を体験した。富士河口湖町、富士レークホテル

会場の河口湖周辺ではホテルや美術館、駅などでバリアフリー化が進み、車椅子利用者向けに段差を解消し、浴室やトイレも改良するなどハード面では整備されてきた。さらに観光事業者。木島氏自身が車椅子利用者。ニュージージランドの給油所

での整備が求められ、フォーラム開催となった。フォーラム前半は木島英登氏（木島バリアフリー研究所代表）が海外旅行体験談を披露した。木島氏自身が車椅子利用者。ニュージージランドの給油所

## 県、観光業者対象にセミナー

の男女障害者兼用トイレの例を挙げ、特別に投資した過剰サービスは不要とした。またカイロでタクシーに乗った際には通行人がサポートして、ユニバーサルデザインの意識が浸透していることを実感したという。

後半では全国ユニバーサルサービス連絡協議会の紀薫子代表らが講演し、佐賀県・嬉野温泉の先進例を紹介し、ユニバーサルサービスは体の不自由な人や日本語が理解できない人たちの気持ちを理解することから始まることとした。外国語ができなくても外国人には指さし会話集やパンフレットを活用してコミュニケーションを交わし、面倒がらずに笑顔で接することが大切など対応術を語った。

嬉野温泉では「バリアフリーツアーセンター」が障害者や外国人が安心して旅行が楽しめるようニーズを把握して旅館を紹介し、旅館では食材の大きさなど食べやすい料理を使いやすい食器で提供したり、家族風呂に高齢者用手すりを設けたりするなど、ちょっとした心遣いをみせているという。

2013年12月12日

産経新聞