

月刊

ホテル旅館

3
2007

H o t e l R y o k a n M a n a g e m e n t

[提携誌] The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly

〈特別企画〉

◎三井観光開発の再生戦略

〈トップインタビュー〉

ザ・ペニンシュラ東京

マルコム・トンプソン総支配人(後編)

特集

機能とデザインを両立する

バリアフリー

標準化の実践

事例研究
3

積極的にバリアフリーへの投資を進め
要介護者・介護者双方の需要を取り込むことで
差別化を図る、老舗リゾートホテルの挑戦

富士レークホテル

〔山梨県・富士河口湖温泉郷〕

もてなしの柱の1つとして バリアフリー化に注力

「バリアフリー客層の受け入れには困難が伴う」。ホテル・旅館業界におけるそうした課題に正面から取り組んでいるのが、山梨県・富士河口湖温泉郷の「富士レークホテル」(75室・386名収容)である。同ホテルでは2006年4月、総額2億5000万円を投じてバリアフリー対応の新客室11室と食事処の整備を行ない、今も全室バリアフリー化に向けて取り組みを進めている。バリアフリーへの投資を最優先事項として捉えている点が、同ホテル最大の

の特徴なのである。

1932年の創業以来、リゾートホテルとして長い歴史を誇る同ホテルが、初めてバリアフリールームを設けたのは99年のこと。交通バリアフリー法の施行(00年)を間近に控え、山梨県工業デザインセンターから紹介された建築デザイナーに、ユニバーサルデザインの必要性を説かれたことが直接のきっかけだった。しかしそこには、当時同ホテルを取り巻いていた状況も影響していた。

うち富士レークホテルが建つ南岸は、河口湖と富士山の間位置し、いずれかの眺望しか得られないという弱点がある。折りしも、90年に河口湖町(現・富士河口湖町)が新たな観光資源として温泉掘削に着手。92年に北岸地域で湧出に成功したことで、温泉・富士山・河口湖の3点セットを得た北岸のホテル・旅館を中心として、東京方面からの宿泊客入込み数が増加を始める。そうした中で、同じく温泉はあるものの眺望でやや不利な南岸への注目度は、相対的に低くなっていた。

当時の状況について、同ホテル常務取締役、井出泰清氏は次のように話す。

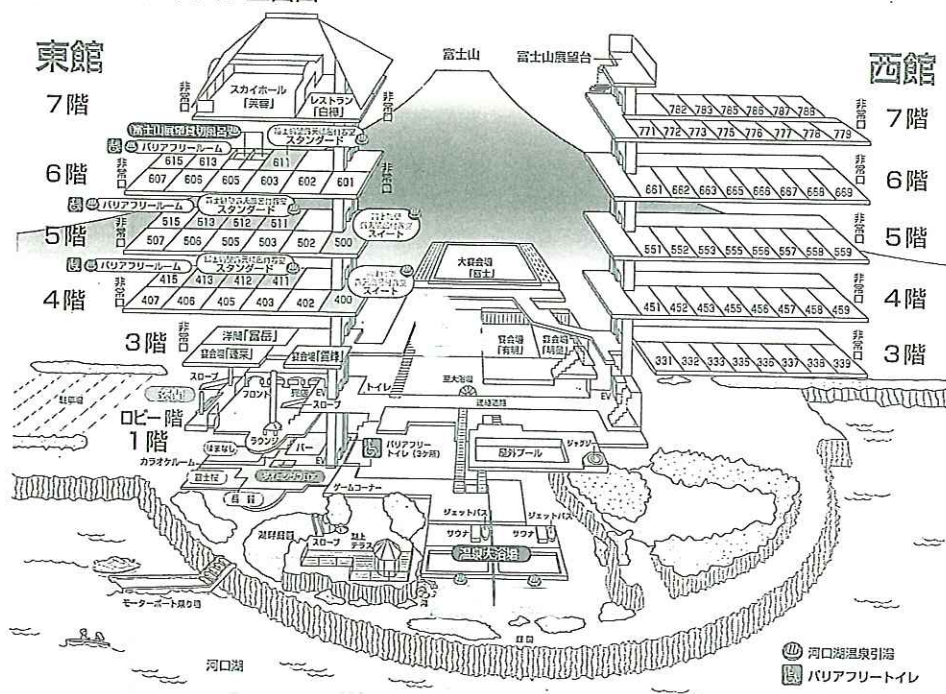
「施設の経年劣化に加え、バブル崩壊後は団体客の落ち込みが激しく、90年代後半は営業的に苦しい時期でした。特に98年度には年商が近年最低の8億5000万円にまで落ち込んだため、生き残りのために新たなコンセプトづくりを模索していたのです。そうした中で、バリアフリーというアイデアをいただき、思い切って取り組むことを決めました」

そこで井出氏は、まず実験的にバリアフリールーム1室を整備し、需要の有無を見ながら順次拡張していく計画を立てた。

「90年代後半は露天風呂付き客室のブームが起り始めた時期でしたので、なぜそうした直接売上げ増に結びつく設備ではなく、工費も余分にかかるバリアフリールームなんだという声もありました。しかし、当ホテルの創業者が医者だったこともあり、『障害をお持ちのお客さまの受け入れに積極的に取り組むのが社会的義務である』というコンセンサスが社内にあったことが幸いしました」(井出氏)

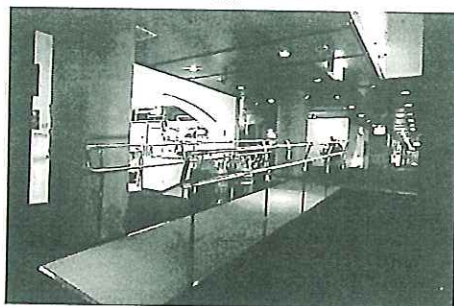
同ホテルは個人・グループ客対応の東館(85年築)と団体客を中心に

●富士レークホテル 立面図



受け入れる西館（71年築）の2棟からなるが、99年に整備したバリアフリー客室はこのうち東館の既存客室を改装したもので、投資額は1000万円だった。室内で車椅子が無理なく転回できるよう、最低90cm幅の動線を整備。小上がりのすぐ横にダ

イニングテーブルを設け、車椅子のままでも、また小上がりの座椅子に腰掛ける形ででも食事をとれるようにするなどの工夫を凝らしている。さらに、翌00年にも同タイプ客室を1室増やし、計2室態勢としたところ、予想以上の反応があったという。



上/東館1階のロビーに設置されたスロープ。当面は東館の全館バリアフリー化を推進する方針。



左/東館地下1階に新設した食事処もバリアフリー対応だ。通常は露天風呂付きスタンダード客室の宿泊客の食事場所となる。このほか、06年の改装時に同フロアのバーやトイレもユニバーサルデザインに生まれ変わった。

「中央高速道路の河口湖インターから約10分という当ホテルのアクセスのよさもあり、介護団体や障害者施設から団体利用の問い合わせが多く入るようになったのです。さらに、車椅子利用の方は移動時の負担が大きいため、道路が込み合う週末を避け

平日のご利用が多くなることがわかりました。客室数を増やせば平日の稼働確保につながるという見込みが立ったのは、嬉しい誤算でしたね」（井出氏）

00年当時に整備済みのバリアフリールームは2室のみだったため、団体の受け入れは難しかったが、下見に訪れる障害者施設の関係者などから機能やサービスへの要望の聞き取り調査を進め、館内バリアフリー化の道筋を立てることができた。

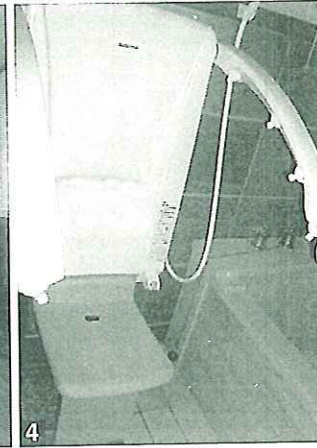
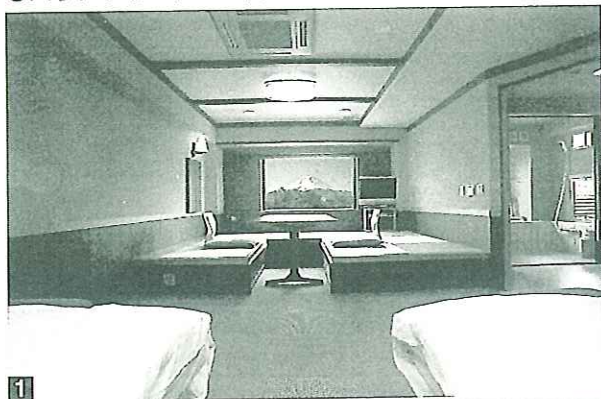
こうして同ホテルでは、本格的に館内各所の改良に着手することになる。

02年

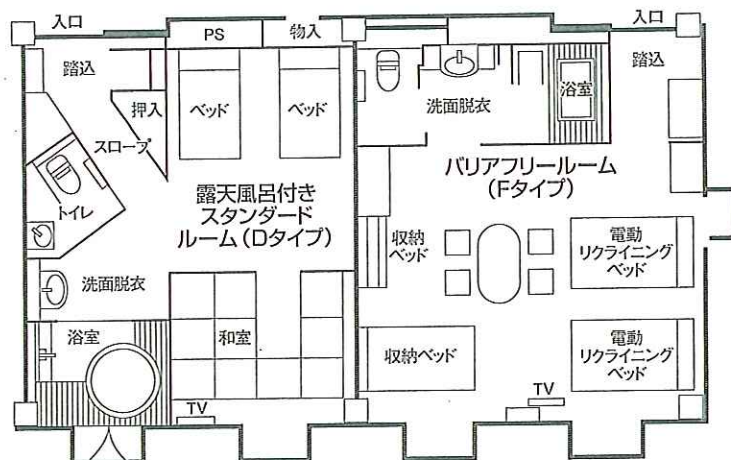
には2カ所の富士展望貸切露天風呂を新設。さらに、ロビーにスロープを設置し、館内随所に手すりをつけるなど着々とバリアフリー化を進めてきた。しかし、コンサルタント主導によるバリアフリー計画と受け入れ実態との間には、さまざまなギャップが出てきたという。

障害者グループの受け入れを始めてからわかった問題点として、到着時のバスの乗り降りに時間がかかることや、エレベーター待ちの行列がで

●バリアフリールーム詳細



①新設の露天風呂付きスタンダードルーム（Dタイプ）は和洋室タイプ。和室6畳にベッドルームで、42㎡、定員4名。1泊2食付き、4名利用時の1名料金は2万4150円～（税抜き）。②バリアフリールーム（Fタイプ）には、3モーターのリクライニングベッド2台を設置。42㎡、定員4名、1万5750円～。③露天風呂付きスタンダードルームのトイレ。通常はバリアフリーと銘打たずに販売している客室だが、段差をなくし、引き戸式のトイレには手すりも付いている。このほか、露天風呂（温泉使用）も腰掛けられるスペースを設けたバリアフリー仕様だ。④バリアフリールームでは浴室にシャワー椅子を配す。車椅子からそのままスライドし、腰掛けた状態でシャワーを浴びることができる。⑤99年に設けられた最初のバリアフリールーム。新設客室では、小上がりの処理を改良し、さらに省スペース化が実現されているのが見て取れる。



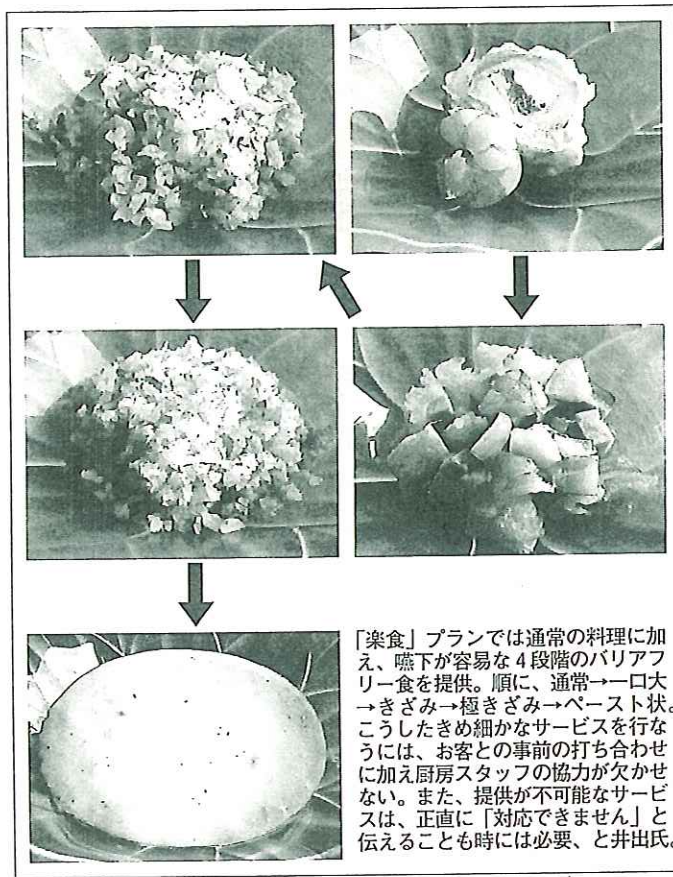
「一般のお客さまの中には、手すりやスロープの存在を嫌がられる方がいらっしやるのも事実です。私どもとしても障害をお持ちのお客さま専用の施設というわけではありませんし、クラシッくなリゾートホテルとしての情緒を残しながら、機能面を充実させるにはどうしたらよいか、今も試行錯誤を続けています」

新客室の効果で売上は前年比10%アップと好調

昨年オープンした客室は、計11室。山梨県の中小企業経営革新法に基づく融資を受けて実現した改装で、客室に1億5000万円、地下1階のバリアフリー対応の食事処整備と、障害者用トイレ3カ所の新設に1億円が投じられた。

和風モダンを意識した新客室は、

きることが挙げられる。そうした際は混雑を緩和するために、前もってチェック・インを早めてもらうなどの対策を取っているという。一方、エレベータの問題は、車椅子を1度に1台しか載せることができないため即座に改善することは難しく、「今後は専用の動線を設けることも必要」と井出氏は話す。



「楽食」プランでは通常の料理に加え、嚥下が容易な4段階のバリアフリー食を提供。順に、通常→一口大→きざみ→極きざみ→ペースト状。こうしたきざみ細かなサービスを行なうには、お客との事前の打ち合わせに加え、厨房スタッフの協力が欠かせない。また、提供が不可能なサービスは、正直に「対応できません」と伝えることも時には必要、と井出氏。

従来型のバリアフリールーム2室（1万5750円）／1泊2食付き、4名利用時の1名料金、税サ込み（以下同）、露天風呂付きスタンダード7室（2万4150円）、露天風呂付きスイート2室（3万1500円）という内訳で、通常客室（1万1550円）と比べ高料金の設定だ。設計・施工は地元業者でデザインコンペを行ない、ジョイントベンチャーを組んで実施。建築部材は海外からの輸入手続きを（株）エイ・ディ・エイに委託し、高クオリティ

の部材を廉価に調達することに成功した。すでに稼働していた2室に寄せられた利用者からの意見を元に、細部に至るまで要介護者、介護者双方に配慮したユニバーサルデザインを徹底している。

客室を車椅子の取り回しがしやすい空間にするためには、通常の1・5倍から2倍のスペースが必要となる。そこで、稼働の低かった富士山側の客室を全面改装することを決定。ツインルーム2室をつなげ、1室当たり42㎡以上のスペースを確保した。

これにより、同ホテルの客室数は改装前比10室減の75室となっている。

投資額は1室当たり約1000万円。そのうち、水回りの整備には通常客室に比べ約2倍にあたる約300万円を費やした。浴槽や便器のレ

ベルを車椅子と同じ高さにするには床を掘り込む必要があるためだ。

新設のバリアフリールームの最大の変更点は、3モータータイプのリクライニングベッドを導入したことだ。従来の1モータータイプと異なり、マットレスがくの字に変形し、さらに上下動するため、要介護者と

介護者の双方にとって負担の軽減が図れるのが最大の特徴である。また、小上がりの和室部分にダイニングテーブルを嵌め込むことで、車椅子での食事のしやすさをさらに向上させている。

同ホテルでは、新客室のうち完全バリアフリーの2室以外は、通常は露天風呂付きの一般客室として販売している。バリアフリー客と一般客の双方に訴求することで、収益性を高める狙いからだ。客室稼働率の目標は、バリアフリールーム、露天風呂付きバリアフリールームともに70%。新客室の平均宿泊単価は約2

万円で推移するが、3名利用が多く、1室あたり売上げは約6万円（従来比2万円増）と、大幅な上昇を実現している。

同ホテルがめざすのは、投資規模に見合うバリアフリー客層を取り込むこと。つまり、「高単価のバリアフリー客」というマーケットをいかに掘り起こすかが鍵になる、と井出氏は話す。そのためには、お客のリスクエストに最大限対応できる態勢を整え、高付加価値のサービスを提供することが必要になってくる。

「現在、バリアフリーのお客さまがご利用される際は通常のアンケート以外に直接お声がけし、要望や感想をうかがっています」（井出氏）

そうして集まった要望を踏まえて開始したのが、食のバリアフリー化に向けた取り組みである。昨年、客室と同時に新設した食事処は、地下1階の元はテナントの中国料理店が入っていたスペースを活用したもの。個室9室（2〜30名収容）からなり、全室が車椅子のまま利用できるバリアフリー設計である。ここでは、厨房の協力を得て「楽食プラン」（1名2万4150円）を提供。肉類抜き、魚介類抜き、

