

月刊

# ホテル旅館 Hotel Ryokan Management

③  
2007

[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

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〕

の特徴なのである。

もてなしの柱の一つとして  
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化

1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

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。  
河口湖温泉郷には現在約30軒のホ  
テル・旅館が軒を連ねるが、その立

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に位置し、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)が新たな觀  
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り込み  
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、井出泰治氏は次のように

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、なぜそろそろ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  
が社内にあつたことが幸いしまし  
た」(井出氏)

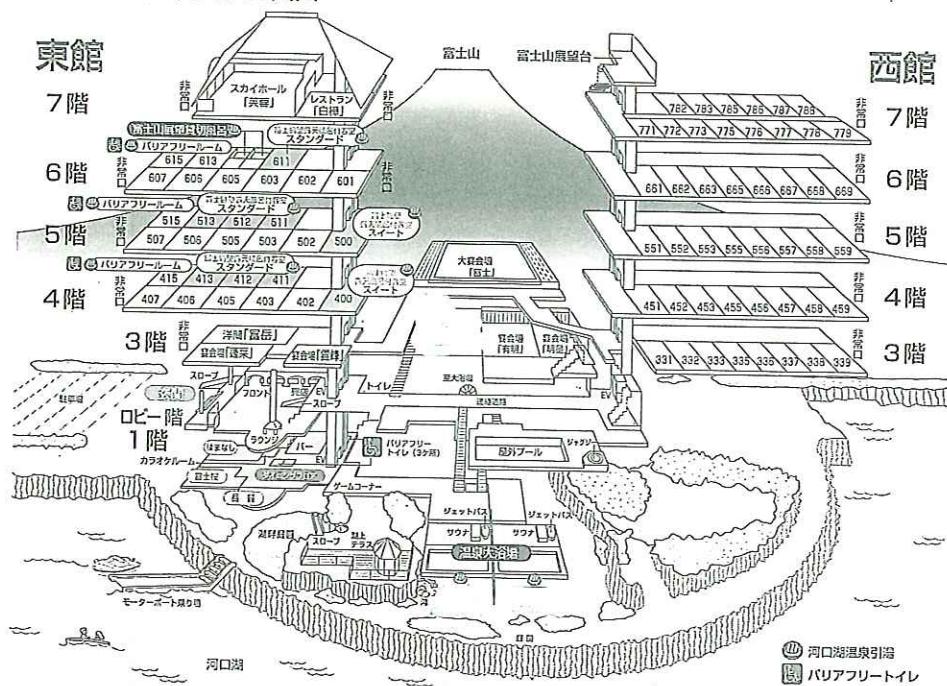
同ホテルは個人・グループ客対応  
の東館(85年築)と団体客を中心に  
大きく分けることができる。この

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、生き残るために新たな  
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

## ●富士レークホテル 立面図



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とトイレもユニバーサルデザインに生まれ変わった。

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ゲートはこのうち東館の既存客室を改装したもので、投資額は100万円だった。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、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つたという。

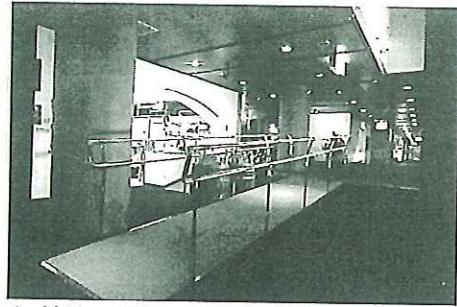
「中央高速道路の河口湖インターから約10分という当ホテルのアクセスのよさもあり、介護団体や障害者施設から団体利用の問い合わせが多く入るようになったのです。さらに、車椅子利用の方は移動時の負担が大きいため、道路が込み合う週末を避け、

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つたが、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りました。

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た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、さまざまなものが出でてきたという。

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



らなるが、99年に整備したバリアフリーゲートはこのうち東館の既存客室を改装したもので、投資額は100万円だった。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、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つたという。

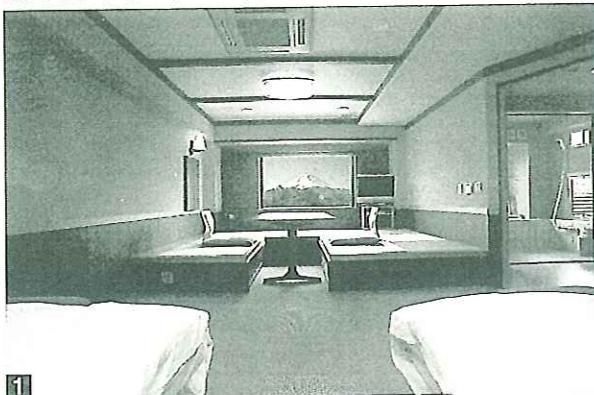
「中央高速道路の河口湖インターから約10分という当ホテルのアクセスのよさもあり、介護団体や障害者施設から団体利用の問い合わせが多く入るようになったのです。さらに、車

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、

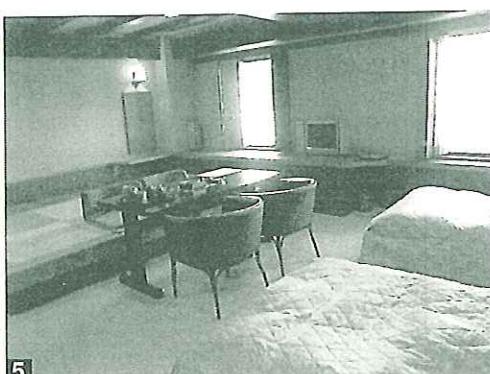
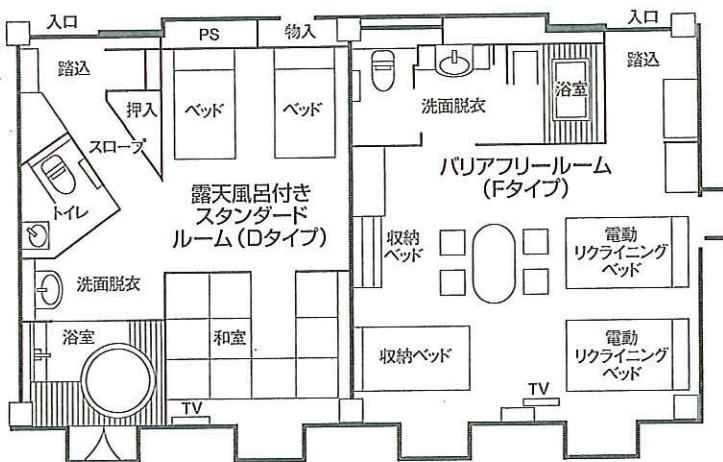
00年当時に整備済みのバリアフリールームは2室のみだったため、団体の受け入れは難しかつたが、下見に訪れる障害者施設の関係者などから機能やサービスへの要望の聞き取り調査を進め、館内バリアフリー化の道筋を立てることができた。

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りました。

## ●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、42m<sup>2</sup>、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～（税サ込み）。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。42m<sup>2</sup>、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ゃるものも事実です。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、クラシック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」

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、前もっての対策を取っているという。一方、エレベーターの問題は、車椅子を一度に1台しか載せることは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が必要」と井出氏は話す。

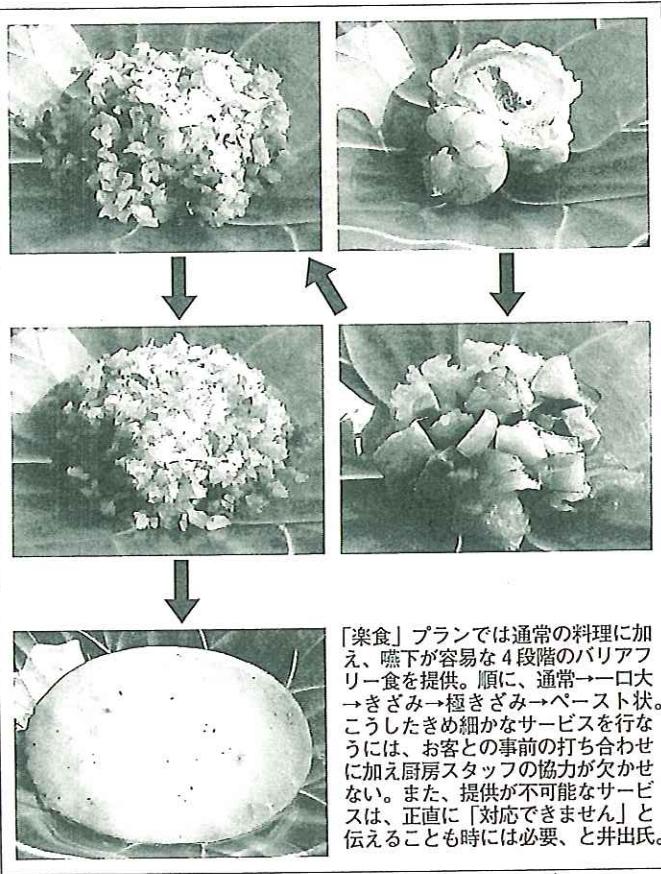
### 新客室の効果で売上げは 前年比10%アップと好調

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、

従来型のバリアフリールーム2室（一万五七五〇円／1泊2食付き、4名利用時の1名料金、税サ込み／ド7室（2万4150円）、露天風呂付きスイート2室（3万150円））という内訳で、通常客室（一万1550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・ディ・エイに委託し、高クオリティ



「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→一口大きさみ→極きさみ→ペースト状。こうしたきめ細かなサービスを行なうには、お客様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」と伝えられることも時には必要だと井出氏。

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42m<sup>2</sup>以上のスペースを確保した。

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、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。

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、お客様のリ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つてくる。

「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）

そうして集まつ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、



富士レークホテル 常務取締役  
井出泰済氏

「障害をお持ちのご本人だけではなく、ご家族など普段介護している側のストレスを緩和する、レスパイトケアという考え方があります。このレスパイトケアの一環として、日頃の介護で疲れたお客様にも心身をリラックスしていただけるよう、昨冬バリアフリー・エスティームをオープンしました。当ホテルには温泉があり、リゾートホテルとしての長い歴史があります。ここに、介護者の負担をできるだけ抑えられるようなサービスを付加すれば、さらに広い客層を取り込めます」

これらの施策が功を奏し、06年度の売上げは前年度比10%アップを実現した。ただし、前述の通りさまざまな課題も浮き上がつており、「今年は1つひとつずつの課題の解決に

対応中だ。  
これまで、売上げは前年度比10%アップを実現した。ただし、前述の通りさまざまな課題も浮き上がりつつあります。このレスパイトケアの一環として、日頃の介護で疲れたお客様にも心身をリラックスしていただけるよう、昨冬バリアフリー・エスティームをオープンしました。当ホテルには温泉があり、リゾートホテルとしての長い歴史があります。ここに、介護者の負担をできるだけ抑えられるようなサービスを付加すれば、さらに広い客層を取り込めます」

「メニューに加え、嚙下障害者用の「バリアフリー食」も用意する（66頁写真）。こうしたサービスにはりクエスト内容や症状の事前把握が欠かせないため、HP上にアンケートを掲載し、どの程度の障害があるのか、食事は通常のメニューで問題はないかなど、具体的な項目を尋ねて対応中だ。

取り組んでいく年。お客様の満足度向上を念頭に置いて取り組むことで、売上げ、収益ともに必ず上がっていくはずです」と井出氏は話している。

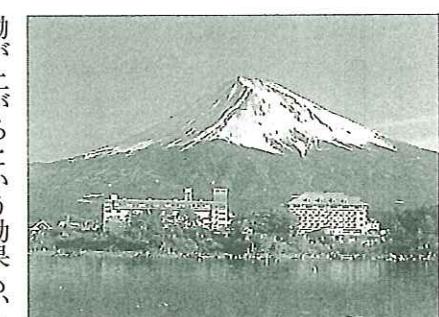
## バリアフリー化の効果と見えてきた今後の課題点

館内バリアフリー化によって生じる新たな可能性を、井出氏は次のように見ている。まず、要介護者が1名で訪れることがなく、最低でも2名、平均すれば1室あたり3名以上の利用がある点。これは2名利用の個人客が増えつつある今、既存の間取りを生かしながら1室当たり売上げを伸ばす上で重要なポイントだ。

さらに、障害者の受け入れには事前に詳細な打ち合わせが必要なため、お客と直接やり取りする機会が増え、結果的に直接予約を受ける機会が増え、えるというメリットもある。同ホテルでは、エージェントの旅行商品としてバリアフリー・プランの販売を行なっているが、そうした情報を見たお客様から、直接予約の問合せが多くなるケースが増えているという。さらに、介護者や同伴者による2次会利用でラウンジやパークルームの稼

働が上がるという効果も、見逃せない点だろう。

今後の課題として、井出氏は系統だつた人材教育の必要性を挙げる。これまで同ホテルでは、バリアフリーア化を推進するために継続的に社員研修を行なったり、人員配置を変更したりといったことはしてこなかつた。約50名の社員とアルバイト（約50名）は、それぞれの持ち場でOJT的に要介護者への対応を学んできたと言える。また、社員の中には山梨県の障害者介護ボランティア事業への参加者も数名いたため、そうしたスタッフがリーダー的な役割を担った。それがサービスの質を高めてきたというのが実情だ。しかし、受け入れ客数が増えるに従い、スタンダードの確立やマニュアル整備が必要となる。



河口湖畔に建つ「富士レークホテル」は1932年の創業で、向かって左側の建物が東館、右側が西館。自社で桟橋を所有し、遊覧ボートの運営も行なっている。

### ●富士レークホテル 概要

住所：山梨県南都留郡富士河口湖町船津1  
電話：0555-72-2209  
経営・運営：富士レークホテル  
創業：1932年  
客室数（収容人数）：75室（386名収用）  
平均宿泊単価：1万5000円

バリアフリー対応客室数：13室（全室バリアフリー対応推進中）  
設計・施工：梶原工業所、川上建設による  
ジョイントベンチャー  
主なバリアフリー施設：食事処、会議室、バー、ラウンジ、カラオケルーム、エスティーム、貸切風呂（2ヶ所）、バリアフリートレーニング（8ヶ所）など

こうした課題を克服するため、今後は、現在は手付かずの状態の西館にバリアフリー対応和室を新設し、収容能力を高めることも検討している。さらに、河口湖にかかる自社所有の桟橋を活用し、車椅子のままで利用できる遊覧ボートの運航など、独自の売り物を増やしていく方針だ。