ホテルの"障害"取り払う

不便さ実感、改善へ

さまざまな立場の人に配慮された「ユニバーサルデザイン（UD）」を学ぶ研修会が富士河口湖町船津の富士レークホテルで開かれた。従業員たちは高齢者や車いすの生活、視覚や聴覚に障害のある人を疑似体験しながら、ホテル利用の流れや避難時の行動を確認。NPO法人「実利用者研究機構」（東京）の岡村正昭事務局長は「感じた不便さを課題ととらえ、改善に生かしてほしい」と呼び掛けた。〈高野芳宏〉

高齢、車いす…従業員が体験

車いすで避難する従業員

部屋から廊下に出て、エレベーターに乗り、スロープを使って屋外へ―。従業員たちは、ホテル6階の部屋から避難するルートを車いすに乗って体験し、「エレベーターのボタン付近に物があると、邪魔」「じゅうたんの種類が変わると、動きやすさが変わる」などと感想を話した。

おもてなし工夫

売店では、高い場所だけでなく、奥行きのある場所にある商品に手が届かないことを実感。岡村さんは「商品を探す前に『取れない時は言ってください』と従業員が声を掛けることで、お客さんが遠慮なく頼むことができる」と提案。改修工事をしなくてもできる工夫、おもてなし方法として紹介した。

高齢者の疑似体験では、従業員たちは両腕に0・5㌔、利き足に1・5㌔の重りを付け、膝や肘を曲げにくくするサポーターを装着。耳栓や白内障を想定したゴーグルを着け、6階から階段を使って避難したり、買い物をしたりした。

食事体験で従業員たちは「ソースがかかっているか、分からない」「料理に付いているラップが取れない」など悪戦苦闘。岡村さんは「白いご飯を白い器で提供すると、お年寄りは残りの量を判別しにくいことがある」と指摘した。

高齢者を疑似体験しながら食事をする従業員＝いずれも富士河口湖町船津

写真が動く！スマホをかざして

研修会には、同NPOでUDコーディネーターの研修を受けている全盲の会社員高橋純也さん(37)＝千葉県船橋市＝も参加した。高橋さんはホテルに宿泊する際は、照明のスイッチの場所や風呂の使い方について詳しい説明を受けていることを紹介。「部屋の電話は、ボタンの配列が一般的なイメージと異なると戸惑う」などと話した。

同ホテルで接客や設備案内などを担当する千葉はる香さん(24)は「車いすの体験は目線の高さを実感することができ、全盲体験は慣れているホテル内でも怖かった。今後は、自分が同じ立場だったら、と考えながらお客さまに対応したい」と話した。

マニュアル作成

岡村さんは「障害は、ホテルの設備やサービスが生み出すこともある。さまざまな立場の人がいる前提で準備を進めれば、さまざまな利用者に対応できる。それが企業のブランド価値にもつながる」と提言。マニュアル作りには「どのような人が、何人で、どんな目的で来たかなど、利用者を想定するといい」とアドバイスした。

同ホテルは1999年、UDルームを設置したのを皮切りにホテルのUD化に取り組んでいる。今後、研修会で従業員たちが感じたことを参考に、利用者への対応マニュアルを作成、「誰もが楽しめるホテル」を目指す。

2015年3月30日
山梨日日新聞