

リニューアル連載

温泉エッセイスト山崎まゆみさんと訪ねる

# 親孝行温泉

高齢の親やお年寄りの方と一緒に  
安心して楽しめる名湯紀行

第28回

要介護の親と泊まる  
ユニバーサルデザインの宿【後編】

山梨県河口湖温泉「富士レークホテル」



山崎まゆみ

1970年新潟県長岡市生まれ。温泉エッセイスト。新聞、雑誌、テレビ、ラジオ、講演会などを通して温泉の魅力を積極的に紹介。国土交通省から「VISIT JAPAN」大使に任命される。著書多数。

## 宿の特徴

- 予約電話の段階で、お客様の状態をしっかりとヒアリング。快適な温泉旅を提供する
- バリアフリールーム内はもちろん、全館的に利用者のことを考えて工夫された調度類、備品類が充実。オストメイト対応のトイレもあり
- 食のユニバーサル化を推進。ひと口大、刻み食、極きざみ、ミキサーを使ったペーストと、食べやすい形状で食事ができる

## 真のユニバーサル化 ホテルに向けて

前回は、二〇一一年度に内閣府「バリアフリーユニバーサルデザイン優良賞」を受賞し、欧米の山岳リゾート施設を彷彿させる「富士レークホテル」のハード（設備）面を紹介しました。それは、リフト付きの貸し切り風呂や、

ユニバーサルタイプの客室が整っているということでした。今回は、そういった設備やサービスに宿る想い（ソフト面）についてご紹介したいと思います。それは一九九九年にユニバーサルデザインルーム第一号が完成してから、常に手探りで改善を積み重ねてきた軌跡です。

富士レークホテルは木目調の落ち着いた雰囲気、刺し色として赤いソファがある様な、とても洒落た空間です。

「ユニバーサルデザインルーム」を始めた当時は殺風景な客室でしたし、手摺も目立つようにはしてありましたが、お客様から「病院をイメージさせる」という声を頂きましたので、現在のようなデザイン性のある客室となりました」（井出泰済社長）



スタンダードなバリアフリールームの「レークビュー和」。広さ14帖で、室内は段差のないフラットな作りになっている。ベッドの高さが35cmと低めで、温泉が引かれた内風呂は車椅子のまま洗い場に入ることができる



予約電話を受けたスタッフが、お客様の状態を詳細に聞き取りして、様々なことを想定しながらお客様を迎え入れる。そして、備品も含む細部にわたる道具を駆使して、快適な温泉旅を提供する、それが富士レークホテルなのです。「おもてなし」という言葉が、まるでプームのように通俗的に使われるようになりましたが、富士レークホテルの試みに、こういうことが「本来の」おもてなしであると、しみじみと感じるのでした。

結果、いまでは約四〇パーセントのお客様がユニバーサルデザインルームのリピーターですが、実は一般のお客様の方がはるかに多く、七割が一般のお客様。ユニバーサルデ

つまりこれは、デザイン上でもユニバーサル化を進めたということなのでしょう。さらに、細やかな設備上の工夫からも、お客様の状態に配慮した気持ちが届きます。

ユニバーサルデザインルームほか館内の一部トイレでは広いスペースを確保し、手すりも完備。オストメイトに対応するトイレもあります。

さらに備品の貸し出しが充実しており、車椅子、浴槽手摺、移乗台、浴槽台、滑り止めマット、移動式手摺、シャワーチェアなどがあります。

また、七四室中、二三室あるユニバーサルデザインルームには、様々な工夫が凝らされています。例えば、使用する方の状況に応じて、机が高くなるような補助足が即座に用意され、他にも「あると使



④⑤ホテルが提供するきざみ食の一例。一口大から極きざみ食やミキサー食まで対応してくれる  
 ⑥昭和7年の創業時から伝わるレシピで作られる名物のビーフシチュー。野菜の甘さが伝わります!(山崎)  
 ⑦取材にご対応いただいたフロントスタッフの中村さん。宿泊中のお客様の心強い味方  
 ⑧夜の催し物の様子。三味線や和太鼓の音色に聞き入る



①富士山側コーナールーム(515号室)。車イスでの移動を考慮したフルフラットの洋室。電動のリクライニングベッドを2台完備する  
 ②515号室の内風呂は、木製の浴槽で温泉に浸かれる。座った状態で全身にシャワーを浴びられる「座シャワー」付き  
 ③館内の廊下はフラットで、ちょっとした段差も見当たらない

DATA

**富士レークホテル**  
 〒401-0301 山梨県南都留郡  
 富士河口湖町船津1番地  
 TEL 0555-72-2209  
 HP <http://www.fujilake.co.jp>  
**富士河口湖温泉郷のお湯**  
 【泉質】カルシウムナトリウム硫酸塩塩化物温泉  
 【効能】神経痛、冷え性、疲労回復

ザインタイプのお客様は外国人観光客や赤ちゃん連れのお客様さんにも人気があります。夜になるとビンゴゲーム大会が行われます。ここに車いすを使われているお客さんも自然に参加されていて、それがとても印象的でした。一般のお客様にも人気の宿だからこそ、親孝行温泉にもってこいの宿なのです。

「バリアは、ハードだけでなく、ハードでも乗り越えられる。そんなことを感じられる富士レークホテルでした。」

「おもてなし」とは「こういうことか!」

また、レークホテルでは食事のユニバーサル化も積極的に推進。しかし、これは、時に日本食の料理人にとって邪道と映ることもあったそう。

「刻み食を検討している時は、料理長に、”見た目も大切な日本食。こんなのは日本食じゃない!”と怒られたものです」(井出社長)

それでもめげずに、食のユニバーサル化を進めた井出社長。現在は「一口大」「きざみ」「極きざみ」「ミキサー」ときざみ食にも種類を揃えているので、幅広い対応が可能です。こういった取り組みは、どんな症状のお客様にも対応し