

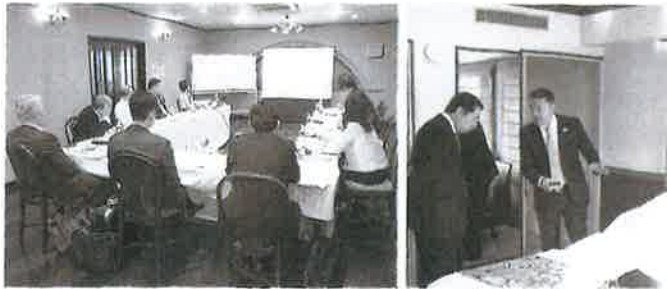


旅館ホテルのバリアフリー化促進事業	1
ベトナム外国人材で懇談/日本の宿おもてなし検定	2
中小宿泊施設観光総合対策委員会・現地検討会議	3
第22回「人に優しい地域の宿づくり賞」受賞者紹介	4

第23回「人に優しい地域の宿づくり賞」募集/省庁便り	5
栄えある秋の叙勲・褒章/令和元年度生活衛生功労者表彰	6
全旅連会議開催/経営ワンポイントアドバイス	7
全旅連協定商社会名簿	8

旅館ホテルのバリアフリー化促進事業 バリアフリー化マニュアルの作成に向けて現地調査

先進的に取り組んでいる「富士レークホテル」の 「客室」「浴室」「トイレ」「ノウハウ」など視察



ホテルのスタッフより取り組みについて説明を受ける委員

バリアフリールームについて自ら説明する井出社長(右)

全旅連シルバースター部会(中村実彦部会長) 経営研究委員会(伊藤隆司委員長)は、「旅館ホテルのバリアフリー化促進事業」(令和元年度生活衛生関係営業対策事業)で、10月23、24日に山梨県富士河口湖町「富士レークホテル」(井出泰済社長)の現地調査を実施した。

以下、本事業に協力している一般財団法人国土技術研究センターの役員より報告。

ユニバーサルデザインの草分け「富士レークホテル」は、日々変化する状況に応じながら、今なお進化を続けている。取組みの原点にあるのは、先代が始めた精神障害者の雇用。当時はまだ差別や偏見が有る中で、共に働く仲間の社内文化を育んできた。これがユニバーサルデザインの取組みを進める土台となった。

とはいえ、取組みは順風満帆ではなかった。新たなビジネスモデルとしてユニバーサルデザインを据え、最初に取り組んだバリアフリールームは、21㎡のツインルーム2部屋を1室に改修したもの。さまざま内容盛り込んだが、機能を重視するあまり施設的になったとの反省も



ノウハウが蓄積されたバックヤード



バリアフリー対応客室

一般客室のトイレの出入口幅を広げ手すりを設置



宴会場の入口に設置された仮設スロープ

浴室の貸し出し備品(移乗台、手すり、シャワーチェア)

あった。このようなトライアルを踏まえ、段階的に改修を進め、現在では全74室のうち23室がバリアフリー対応の客室となっている。さらに、一般の客室の改装の際には、ダクトスペースなどを活用してトイレ部分を使いやすくするなどし、より利用しやすい部屋づくりをしている。

課題は設備投資を回収ができるのかである。バリアフリー対応であっても一般の客室として販売できるデザインにしておくことが重要である。このユニバーサルデザインルームは、客室の中かけ流し温泉があるハイグレードな客室として販売しており、バリアフリー利用だけでなく、お子様連れ、外国人、カップルのお客様にも人気のある客室となっている。

客室をバリアフリーにただけではお客様が来るわけではない。受け入れるための対応のノウハウが必要となる。富士レークホテルでは、お客様や同伴の方から地道に意見を聞くことで、ノウハウを蓄積していった。例えば浴槽に脱着式の手すりを設置する、ベッドに移動式の手すりを設置するといった個々のお客様のニーズについて、データをストックして共有し、予約する時点からサービスを提供する時点まで連携して、きめ細やかな対応を行っている。多数ある貸し出し備品は、設置の手間を軽減するために、客室のそばの廊下に格納しておくなどの工夫もされている。

「富士レークホテル」の人気の高い「貸切風呂」、ホームページの充実、好評な「きざみ食」



「きざみ食」について説明を受ける委員



ミキサー食



入浴介助リフト(水圧で上下する)



朝食バイキングの際に、トレーを2段載せられるカートを提供

富士レークホテルで人気が高いものは、貸切風呂である。「レークビュー貸切風呂」には入浴介助リフトがあり、簡単な操作で障害をもった方でも温泉を堪能することが可能となった。また「富士山展望貸切風呂」は、デラックススタンダードルームとコネクティングルームとなっており、客室から直接行き来することが可能である。障害などがあると大浴場が使いにくいことがあるが、貸切風呂であれば、気兼ねなく温泉を堪能することができる。

また、ホームページの充実も特筆される。客室の写真に寸法を示すだけでなく、貸切風呂の入浴介助リフトの動画が見られるなど、お客さまが利用可能かを判断するための様々な情報が提供されている。予約時の電話応対も、言葉だけで確認するのに比べて、写真などがあることで齟齬がなくなるといったメリットもある。

お客様に好評なのは、1食あたり千円で提供しているきざみ食の対応である。食事がハードルとなって旅行できない方にとって、特に極きざみ食や、ミキサー食などのニーズは高い。とろみのつけ方や、食材同士の相性など、実施する中でノウハウを蓄積している。

取材を通して感じたスタッフの方のホスピタリティもあいまって、一度利用するとリピートされる方が多いという魅力あふれるホテルである。



現地調査に参加した委員

富士レークホテル URL ▶ <http://www.fujilake.co.jp/>

ベトナム外国人材で懇談

全旅連は、10月30日ベトナム国の外国人材送り出し機関であるベトナム国「JHLグループ」のギエム代表取締役会長と「ホ



アンロンCMSジャパン株式会社」のフォンティ氏、在日ベトナム社会主義共和国労働部長のファンチェンホアン1等書記官の表敬訪問を受け、懇談した。10月4日にベトナム国海外労働管理局及びJHLグループとの「協定書」締結で多田会長・齊藤副会長・佐藤顧問が訪越した際の御礼を含めた来館となった。全旅連からは多田会長・齊藤副会長・宮川副会長・田中副会長。佐藤顧問が出席をした。

日本の宿おもてなし検定

上級試験合格者観光庁長官表敬訪問

旅館の接客業務の向上を図り、お客様の満足度充足と旅館業界のさらなる発展を図ることを目的とした「日本の宿おもてなし検定」で、



4回目の上級検定合格者4名が、11月13日検定を後援する観光庁へ表敬訪問し、田端浩長官と懇談した。

上級検定合格者は以下の4名の皆様で今後の活躍に期待が寄せられる。

- 田所 綾 「小樽 朝里クラッセホテル」(北海道)
- 大日方 美穂 「湯田中温泉 よろづや」(長野県)
- 芦田 裕子 「リノホテル京都(前勤務先)」(京都府)
- 安楽 亜梨紗 「由布院 玉の湯」(大分県)

安心・真心・優しさで選ばれる宿になりませんか

シルバースター登録制度は、急速に進んでいる日本の高齢化社会に対応するため、業界から自主的に起こった制度です。国内の宿泊旅行に限ると、2~3割が高齢者である現在、高齢者の宿泊施設へのニーズが強い事は当然であり、全旅連ではそうしたニーズに十分対応できる旅館・ホテルを数多く整備する事が業界全体の発展につながると考えています。

シルバースター登録制度がスタートし平成5年9月の第一号店誕生から、今では北海道から沖縄まで約800軒の施設が登録を受け、「優しい心」を示すマークを掲げています。

全旅連では、シルバースター登録制度を広く内外への周知を図るとともに、厚生労働省の協力を受けながら推進しています。

ぜひシルバースターにご登録いただき、ハード・ソフト両面の整備と充足にお役立てください。

◎しおりは、各都道府県旅館ホテル生活衛生同業組合までご請求ください。

◎お問い合わせは、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会まで。

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

〒102-0093 東京都千代田区平河町2丁目5番5号 全国旅館会館4階
tel.03-3263-4428 fax.03-3263-9789 URL: <http://www.yadonet.ne.jp/>

