

福祉介護

2012
July

7

特集

我が社の PT・OTの役割



[TECHNO + View]

提言・巻頭言
人権としての障害者支援
～合理的配慮とは～

[TECHNO + Advocacy]

アカウミガメ「悠」
人工ヒレ製作適合プロジェクトで
得た学び

人にやさしいホテルへ

福祉介護テクノプラスQ&A

[TECHNO + COLUMN]

編集長の独り言
リフトは難しい?

[TECHNO + Product Navi VI]

建築・住宅設備関連用品

バリアフリー・ユニバーサルデザインの取り組み

人にやさしいホテルへ

◆はじめに

富士レークホテルは昭和7年に創業しました。当時は木造で客室数7室という小規模なホテルでしたが、その後、昭和39年に整備された富士スバルライン（富士山有料道路）や、昭和40年代の大觀

光時代を経て大型化し、客室数84室の大型ホテルとして展開し、

現在では、ユニバーサルデザイン（以下UDと称します）客室23室、全体客室数74室をご用意しています。

◆UD取り組みへの経緯とその背景

平成年代に入り、バブル崩壊とマスツーリズムの退潮が著しくなつて来ると共に、当社でも業績が頭打ちとなりました。そんな最

中、平成11年に山梨県工業技術センターの紹介であるコンサルタントから、「これからは高齢化社会が到来する」と指南され、初めて富士山眺望UD客室1室を整備しました。UDコンセプト導入がスムーズにいった背景としては、もともと当社の井出なほ専務が主軸となり、昭和60年頃より「精神障害者社会適応訓練事業」に取り組んでいたことが挙げられます。地元保健所や山梨県当局からも障害者雇用推進法人として高く評価いただきながら、常時3～5名の精神障害者雇用に継続的に取り組んでいます（現在も5名在籍）。



写真1 富士レークホテル全景



写真2 河口湖眺望UD客室：コンフォート

そういった社風だったからこそ、UDコンセプトの導入に当つて「当たり前のこと」として取り組めたのだと思います。

平井 未紗

株富士レークホテル

アドボカシー

しかし、いざハード面は出来たものの、ソフト面で「どのようにお客様を受け入れたら良いのか?」がわからず、言わば「手探り」の繰り返しでした。UDユーザーの増加と共に、お客様から直接お話を伺いながら、UD改善に取り組んでいきました。ウェブサイトやクチコミによる告知を介し、少しづつUDユーザーが増え始め、逆にお客様から障害に応じた対処法についてのアドバイスをいただきながら、徐々にソフト面での受け入れ体制を整えていきました。

◆客室改修への着手

UDユーザーからの非常に強いご要望として、「どうしても温泉に入りたい」というものがあります。ご要望にお応えするため、平成13年にUD対応の富士山眺望貸切風呂を2箇所設置し、さらにUD客室に温泉を引湯して「温泉を堪能いただく」ことができるようしました。



写真3 河口湖眺望UD客室：露天風呂一例



写真4 河口湖眺望UD貸切風呂

室増やしたUD客室と併せて計13室（全客室74室に占めるUD客室比率18%）とし、さらなるUD受け入れキャパシティの拡大を実現しました。これによって、加齢により身体機能が低下した方々や、障害をお持ちの方々（肢体不自由、知的・精神障害）のグループ・団体にもご利用をいただけるようになりました。

平成20年には、「富士山側だけではなく湖側にも泊まりたい」というご要望にお応えするため、河口湖眺望UD客室を10室整備し、UD客室比率31%となる合計23室を整備しました。併せて東館1階のUDトイレをオストメイト対応多機能型に改良し、より快適になりました。これによって、加齢により身体機能が低下した方々や、

D客室比率31%となる合計23室を整備しました。併せて東館1階のUDトイレをオストメイト対応多機能型に改良し、より快適になりました。これによって、加齢により身体機能が低下した方々や、

お過ごしいただけるよう改善しました。また、当初は個人でのご利用が多くたUDユーザーでしたが、前述のキャパシティ拡大を受け、徐々にUD団体（介護施設様、老人ホーム様等々）のご利用が増え、グループで貸切風呂をご利用いただくニーズがあることがわかり、平成22年にUD団体様がご利用となりました。

過去13年間に渡り、段階を追つてUD化改修を繰り返してきたため、現在ではUDルームを7種類ご用意しています。

◆ソフト面の強化

客室改修によるハード面だけではなく、お客様を受け入れるためのソフト面の強化にも取り組んでいます。

まず、毎朝のミーティングにおいて、台帳を見ながら「UDユーザーの特性を把握した上で受け入れ」を一件一件確認しています。そのような日々の積み重ねから得た「反省点」や「ご満足いただいた点」などは、部署横断的な

用いたく客室と同じフロアにUD貸切風呂を設置しました。

平成24年3月には、既存の富士山眺望UD客室を、視覚に障害をお持ちの方に配慮した客室に改修しました。局番を音声で案内するテレビの導入や、段差のある和室部分には木のへりに溝を彫つて落下防止を促し、障害物がある足元の絨毯は異なる生地に変えるなどの工夫を施しています。

過去13年間に渡り、段階を追つてUD化改修を繰り返してきたため、現在ではUDルームを7種類ご用意しています。

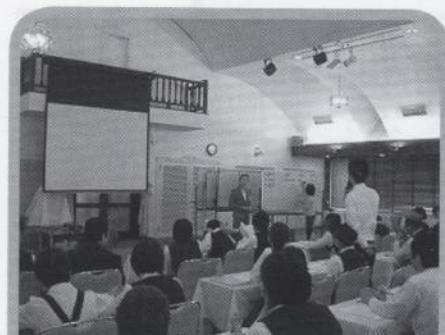


写真5 研修の様子

緒に食事ができないのでは、旅行の醍醐味が半減してしまいます。富士レークホテルでは、「料理面」においてもUD化に取り組んでいます。食べやすいように、「一口大」「きざみ食」「極きざみ食」「ミキサー食」をご用意し、アルギーやお嫌いな食材などのご要望にも可能な限り、細心に配慮しています。

【接遇】がベースとなっています。

また、年に1~3回程度、外部講師を招いての全従業員参加型の研修を実施しており、UDユーザーの受入基礎知識を身につけています。

ミーティングにおいて、PDCAサイクルに活かしています。ポイントとしては、様々な要求を伴うUDユーザーにきめ細かく配慮する【接遇】がベースとなっています。

ホテルによっては、割れにくいプラスチックの食器を用いることもあります。当社では食器はそのまま、こだわりの逸品でご提供しています。

尚、UD宿泊施設需要に対応するためには、お客様との事前のやり取りがポイントになります。そのため、当社では自社ウェブサイトにバリアフリー・UD情報を詳しく掲載しています。サイト上にアップされている情報をご活用いただけます。

◆旅の楽しさは食事にある

旅行において、重要な要素の一つが食事です。せっかく家族や友人と泊まりに来たのに、摂食に多少ハンデがあるという理由から一

緒に食事ができないのでは、旅行

しました。

初めてご利用になる方はもちろん、ほとんどのUD対象客層が施設、温泉設備、お食事内容に関する詳しい情報確認をしておく事が非常に重要なです。

こうした取り組み姿勢が施設様職員間のクチコミ等によって徐々に評価され、広まつたためか、遠方からお越し下さる方々を含む養・介護施設団体様等は2008年1月~2011年7月に於けるデータでは千件以上を数えています。また、リピート率は定価販売にもかかわらず、過半数を超えていました。

◆特記すべき取り組み

全国のホテル、旅館の中でバリ

アフリーカー客室を1室設置してあるという例は数多いものの、当社のように多数(UD客室比率31%)設けているホテル、将来的にはオールUD客室化(UD客室比率100%)を目指している事例はほとんどありません。また、バリアフリー・UD客室を複数用意しているホテルであっても、当社のようにUD対象客層に合わせた

者・障害者・介助者自身に旅の楽しさ・癒しを与えていることが、高率リピート率に繋がっていると考えているからこそ、日々の努力が求められるのです。

資本力のある大手や新設ホテルで法的規制からUD化している所は多数存在しますが、地方の中企業が既存設備のリニューアル、リフォームによってバリアフリーやUD化している観光ホテルは稀です。そして、私が富士レークホテルを何よりも誇りに思うことは、競合他社に先行して早々に取り組みを開始したという事実です。

その他の特長としては、ハード面・ソフト面から人にやさしく利用しやすいホテルづくりのため、全従業員で継続的に様々な取り組みを行っていることが挙げられます。

お客様からの評価として、高齢

7種類のタイプを有するホテルは

アドボカシー



写真6 展開食

ほぼ皆無です。富士レークホテルでは、例を挙げると、右半身麻痺のお客様には左側に手摺りや扉レバー等が装備されている部屋を用意、ベッド上で自力の上下動が出来ないお客様には介護施設等でも数少ない3モーター式リクライニングベッドを複数有する客室まで提供する事が可能になっています。

また、ハード面のみを整備するホテルは有つても、受入に当たつての細やかな配慮、例えば症例に応じた無料福祉用具貸し出し備品の事前準備〔HPパリアフリー館内施設参照〕、宿泊当日の器具

取り付け、客室へのお届け等や料理面での展開食用意、食事に関するアレルギーや好みに対するご要望に出来うる限り対応するといったソフト面を充実させているホテルは周囲には見当たりません。

また、障害者だけではなく、ご家族など普段介護している方のストレスを緩和するレスパイトケアにも取り組んでいます。心身ともにリラックスいただけるよう、車椅子の方とご家族が一緒に利用できるパリアフリー対応の富士山眺望トリートメントサロンを2011年7月に増設し、介護者の負担ができるだけ抑えられるようなサービスの展開もしています。

◆さらなる「おもてなし」の向上を目指して

現在は東館4、5階にほぼ集中しているUD対応客室ですが、将來は東西両館の全室パリアフリー・UD化も視野に入れ、UDシリーズと当社財務バランスを勘案しつつ、均衡を取りながら展開していくことを考えていました。そのた

めに当社では、PDCAスパイアル手法による計画・実施・評価・改善を繰り返し行っています。

ここで最も重要なのがUD対象客層からの生の声であり、それには自社アンケートの活用が大きな柱となっています。

そして将来的には客室や浴室に限らず、ホテル庭園のUD化も見据えています。今後、湖畔庭園を整備し、車椅子で来館される方々にも岸辺の散策や高原の空気を一層お楽しみいただけるよう、配慮して参りたいと思っています。加えて、送迎に際し、車椅子に座ったまま乗降可能なUD対応車両の導入を進めています。

また、今まで特にパリアフリーの強化に努めてきましたが、昨年末から新たな取り組みとして、小さなお子様連れのお客様や海外のお客様への対応にも取り組んでいます。

小さなお子様連れのお客様には、ベビー用バスチエアやドアストッパー、おむつ用ごみ箱・ごみ袋などの備品の強化を始め、お母様に御寛ぎいただけるようトリ

トメントサロンのショートコースのサービスも行っています。

海外のお客様には、英語に訳した館内案内図や各種サービスチケット、お食事メニュー、ドリンクメニューなどを用意し、宗教上の理由からお召し上がりいただけない食材にも配慮しています。

お客様からの貴重なご意見を参考にしながら、さらなるおもてなしの向上を目指して、従業員一同取り組んで参ります。

●執筆者
平井 未紗
株富士レークホテル
〒401-0301
山梨県南都留郡富士河口湖町船津1番地
TEL 0555-72-2209 FAX 0555-73-2700
E-MAIL misa-h@fujilake.co.jp