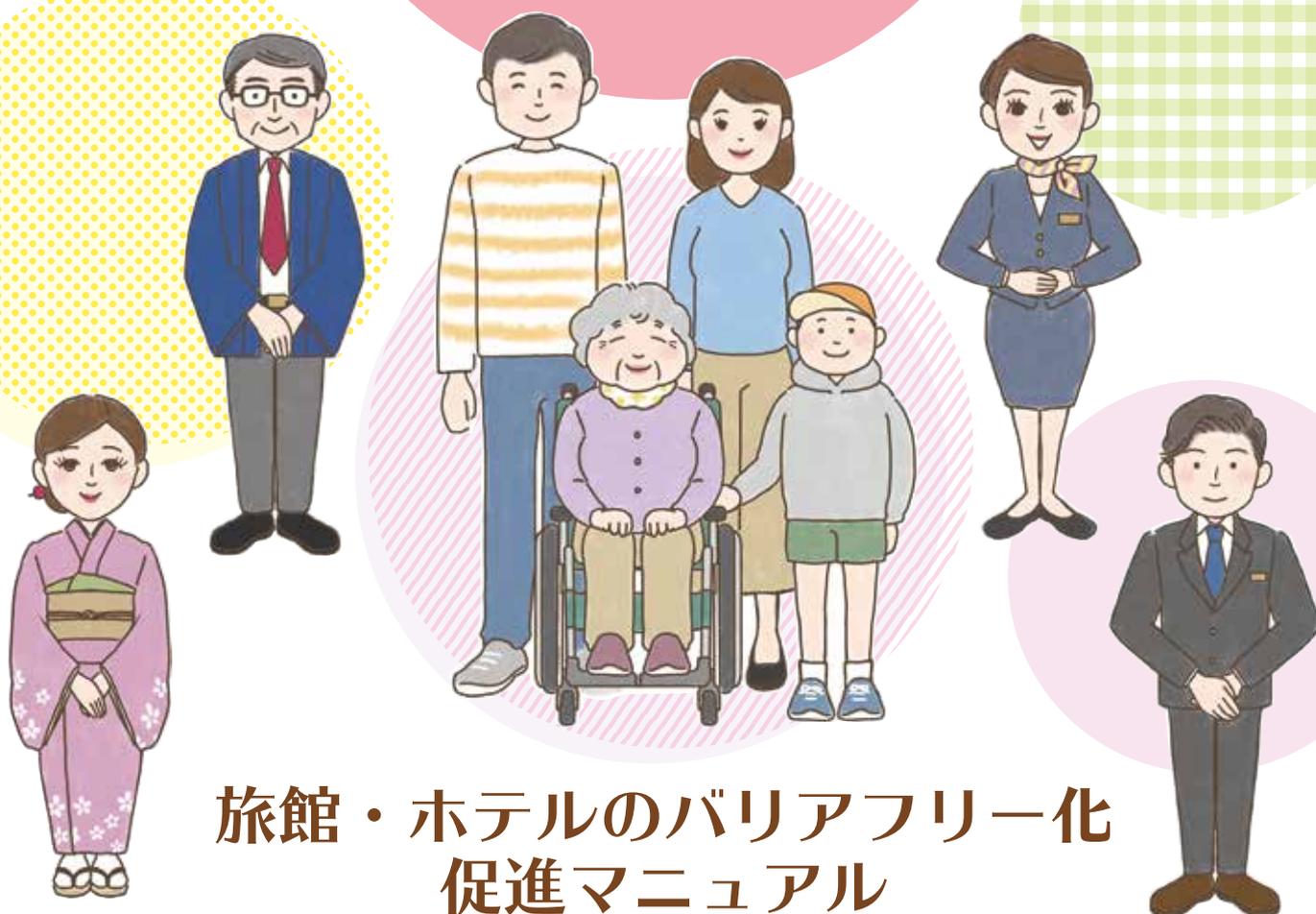


誰もが楽しめて
笑顔になれる

人に優しい 宿づくり



旅館・ホテルのバリアフリー化 促進マニュアル

| | | |
|-------|--|------|
| | はじめよう | p2 |
| ステップ1 | お客さまに来てもらう | p3～ |
| ステップ2 | 到着からご案内まで お風呂や食事を楽しんでいただくために | p5～ |
| ステップ3 | 客室を充実したい | p9～ |
| | とても素敵な取り組み事例の紹介 京成ホテルミラマーレ/富士レークホテル | p11～ |

発刊にあたって

全旅連では、これまでシルバースター登録制度のメインテーマとして「人に優しい宿」の取り組みを進めてまいりました。2019年のバリアフリー法の改正により、バリアフリー客室の設置が義務付けられました。

そのような中、本冊子ではバリアフリー化＝「段差解消」「バリアフリー客室の設置」だけではなく、お客さまを受け入れるためのハード・ソフトの実践を分かりやすくご紹介致しました。

バリアフリーへの対応は多岐に渡ります。すでに日本の人口における65歳以上の高齢者割合は3割近くを占め、2030年には4人に1人が70歳以上になってきます。今後さらに高齢化社会に向かう中で、私達の業界もそれに対応した設備の改善等に応えることは必至のことです。高齢者になり足腰が弱ったり、体が以前より不自由になったりして旅行する事に不安を覚えて旅行を諦めている人も多くなっています。このような方にこそ、旅館ホテルなどが安全安心、快適な環境をご提供しなければなりません。また、そのニーズはハードだけではなく、今後「心のバリアフリー」に及んで行くでしょう。

バリアフリー化を促進するにあたり、初めから全てに着手することはなかなか困難であると思われます。そこで仲間の先進旅館ホテルの事例等を参考に組み込んで頂きたいと考えました。全旅連組合員の皆様におかれましては、是非できる事から取り組み、ビジネスチャンスを広げて頂きますように願いを込めて本冊子をお届けいたします。

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 会長 多田 計介
シルバースター部会 部会長 中村 実彦
シルバースター部会経営研究委員会 委員長 伊藤 隆司

【将来人口と高齢者人口の割合の推移】



資料：2000年～2015年は「国勢調査」

2020年以降は「日本の将来推計人口(平成29年推計)」出生(中位)死亡(中位)推計

将来はさらに
70歳以上の
高齢者が増加

高齢(70歳以上)
になると
「健康上の理由」
で旅行に行く
回数が減少

拡大するマーケットをつかまえるためには…

お客さまを受け入れる 気持ち大切です

お客さまは十人十色。
全ての人に対してバリアフリーな宿はありません。
お客さまとコミュニケーションをとり、
お客さまのニーズを聞いて、
できることから始めませんか？

今の施設のままでも

ちょっとした工夫で

対応できることがあります

段差があっても

- スタッフで対応できることもあります

キャスターを
上げます



ちょっとした配慮で

- いすを置くだけで高齢の方は助かります

高齢のお客さまの場合、
くつを脱いだり履いたり
が難しいことがあります。
座ってくつを脱ぎ履きで
きるよう、いすを置くと
よいです



お風呂に入れるように

- 家族風呂や貸切り風呂なら気兼ねなく入っていただけます
- シャワーチェアなどの備品でも対応できます

畳の部屋でも

- 車いすのタイヤにカバーをつけて利用します



他にも…

- ピンクリボン※1の取組みもバリアフリーの取組みです
- ヘルプマーク※2を付けている方がいたら、さりげなくニーズを聞いて対応します

※1 ピンクリボンの取組み：乳がんを患い手術後の痕を気にして入浴を楽しんで頂く取組み
※2 ヘルプマーク：外見からわからなくても援助や配慮を必要としている方のためのマーク



ステップ1：お客さまに来てもらう

たまには温泉で
ゆっくりしたい

身体が悪くなったから、
旅行はあきらめるしか…

行った先で
迷惑をかけて
楽しめないかも



連れて行ってあげたい

トイレやお風呂
などを見て選び
たいけど、情報が
なくてわからない

連れて行っても
大丈夫な旅館は
どこだろう？

受け入れたいけど…

来ていただきたい
のはやまやまだけど、
何から手をつけられ
いいのかわからない

うちの旅館は
バリアフリーでは
ないから難しい



難しそう…

お客さまのニーズに
対応できなくて
クレームになったら困る

バリアフリーに
するのはお金が
かかりそうだから
当面無理

まず、来てもらいましょう！



事前の情報を提供して
選んで来てもらうことが大切です



段差があることも含めて写真などで、わかりやすく
情報を提供すれば、利用する人が判断できます。

1

ホームページなどを活用して『受け入れ OK』のメッセージを発信しましょう

お客さまはホームページなどを見て情報を収集しています。まずは情報を発信しましょう！
「わからないことや細かいことは電話やメールで相談してください」
など一言添えてコミュニケーションをとるとよいです。

2

写真などを載せましょう

写真があると予約時の電話の時も相談しやすいです。



段差があることなども伝えましょう

この宿の大浴場は難しそう...



このお部屋なら泊れそう!

車いすと一緒に写っていたり、スロープを設置した様子などがあると参考にしやすいです



3

可能なら寸法を載せましょう



動画での配信も有効です



【情報提供内容の例】

女性用トイレの様子
出入り口はトイレスペース側に開く
開き戸 (A) 幅 68cm 段差 5cm
トイレ個室のドア (B) 幅 75cm
車いすで個室まで進入できた場合も、
個室のドアは閉められないようです

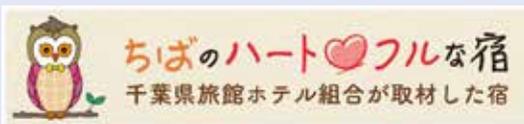


利用者からの情報発信

利用者の口コミが、別のお客さまの予約につながります。



行ってみたい!



ちばのハートフルな宿事業の取組み

宿主体の発信ではなく、客観的な評価を情報提供

千葉県旅館ホテル組合では、宿選びの際、有益と思われる情報を組合公式サイトで公開しています。完全なバリアフリーに対応してなくても、ありのままの設備とできる範囲のサポートを知って頂いた上で、無理なく滞在できるお客さまをお迎えしようとする試みです。



車で来られる方が多いです。
広めの駐車場を玄関近くに確保しましょう。

もっと充実するなら…

車いすのまま乗れる送迎バスや座ったまま乗り降りが可能な電動昇降座席付きの車があると助かります。そのほか、介護タクシーを紹介したり、車いす対応のレンタカーを紹介することでも対応できます。



1 宿に到着します

- 玄関や入口ではくつの脱ぎ履きをしやすくしたり、段差があっても上がりやすくなるよう、工夫しましょう。

段があっても
手すりがあると
安心です



手作りのスロープ
を近くに置いて
おけば、車いす
でも上がれます



2 フロントで受付をします

- 腰掛けて受け付けできると安心です。



フロント近くに、腰掛けての
対応が可能な机といすを準備



3 こんな工夫も

車いす対応として、
フロントのカウンター
テーブルが高い場合、
手前に配置した棚を
記帳台替わりにする
ことで対応が可能です。

3 お部屋にご案内します

- 館内の段差がある場所はスロープなどで解消されているとよいです。

⇒9・10ページ 客室を充実したい



お部屋についたら



旅の楽しみはやっぱり温泉！ お風呂を楽しみたい

身体が衰えて外出がままならない高齢者こそ、温泉地などへの旅行は心身をリフレッシュする絶好の機会となります。

- 大浴場は難しいけど、家族風呂があれば大丈夫という方も多いです。
- シャワーチェアがあると、座ったまま身体を洗えます。キャスターがついていると、脱衣室から洗い場まで利用が可能です。
- 脱着式の手すりも活用できます。



広い脱衣室



浴槽まで移乗台から連続



シャワーチェアを活用

脱着式の手すり

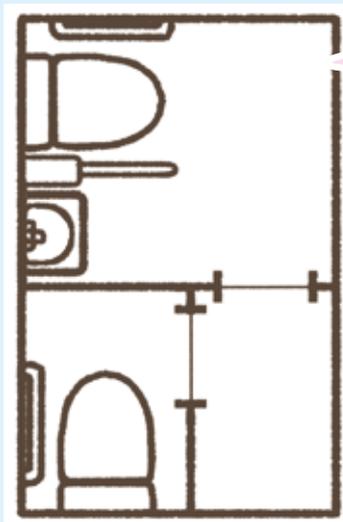
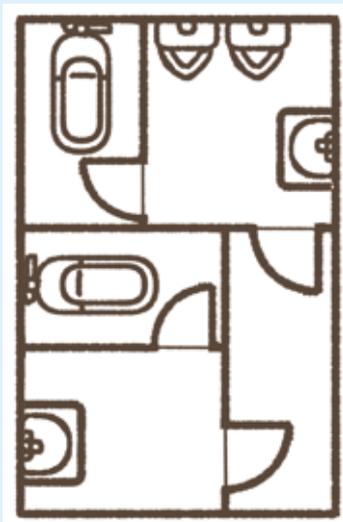


お食事を楽しみたい ⇒7ページへ

共用の広いトイレがあると助かります

- お部屋のトイレが使えなくても、共用トイレが使えると助かるという声が多くあります。
- 和式トイレを洋式トイレに改修するタイミングを活用して、広めのトイレにしたり、手すりをつけたりすると利用できる人が増えます。

客室フロアにあった和式の男女トイレを…



広めのトイレと
洋式トイレに改修



既存のスペースを活用して広いトイレを確保

お食事を楽しんでいただくために



周囲を気にせず食事がしたい

食べさせてもらわなくてはならない、食べるのが遅いなど、周囲に気を使わずに食事をしたいニーズがあります。

こんな対応ができます

- * 個室にご案内
- * 宴会場を仕切って使う
- * 使いやすい食器を貸し出す
- * お部屋食を可能に



プライベートにお食事を楽しめる個室の入り口



車いすでも大丈夫ですか？

こんな対応ができます

- * 入口に簡易なスロープを
- * 和室でもテーブル席に
- * 畳に対応するための車いすカバーを



落ち着いて食事をしてもらうために編み出された取り外し可能な暖簾風のしきり

🌸 こんな工夫も

団体で来ている車いすのお客さまを一度に対応できないので、時間差で来てもらうようお願いしました。



宴会場入口の段差に合わせたスロープを必要な時に設置します



食事の制限などに対応してもらえますか？

こんな対応ができます

- * アレルギー食対応
- * 品数や量の調節
- * きざみ食等の対応

事前のリクエストにより、一口大・きざみ食、おかゆの提供などを実施しています。

※ 展開食は有料:1名1食につき1,100円(富士レークホテル)



通常



一口大



きざみ食



ミキサー食

ミキサー食
きざみ食の
ニーズが
高いです



料理がとりにくい ビュッフェスタイルは不安です…

こんな対応ができます

- * トレーを置いて料理がとれるスペースをつくる
- * トレーをおけるカートを用意する

ビュッフェで
料理をとり
やすくする
ためのカート
が好評です



予約時から接遇時までスタッフで情報を共有して対応します

1 予約時に電話等でお客さまのニーズを聞き取ります



2 お客さま情報としてストックします

※下記参照

3 お客さま情報をもとに準備をします

- 必要な備品を準備、セット
- 食事対応など

4 お客さまに対応します

- その情報をストックします
(写真などを撮っておくと、わかりやすいです)

5 来られた際やお帰りの際に どうだったかをお聞きします



★ リピートされるお客さまからの予約があれば、お客さま情報をもとに、内容に変更ないか確認をします

お客さまは、予約時に毎回同じことを言う手間が省けます。

備品のセットなど写真を見てセットできれば、誰もが対応可能で間違い防止になります。

聞いた内容を次の対応に活かせ、お客さまの満足度向上につながります。

従業員にとっては、変更点を確認するだけでよいので、時間短縮になり、間違いを防止できます。

ストックするお客さま情報の例

△月△日宿泊 ○○さま詳細情報

- ご夫婦で宿泊
- 奥様は車いす、数歩は歩けるが手すり必要
- 奥のベッドは壁に寄せる
- ベッドの移動式手すりは中央に設置
- シャワーチェアを設置
- 奥様、きざみ食対応
- 個室または仕切りのある部屋での食事を希望



ステップ4：客室を充実したい



バリアフリーな客室を作ることが法律※で決められたそうだけど…

バリアフリーのお部屋は、売れないお部屋になってしまわないでしょうか？

※バリアフリー法：

高齢者、障害者の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第19号）
床面積2000m²以上かつ客室総数が50室以上に1%以上のバリアフリー客室を義務付け（新設、改築のみ）

だれもが喜ぶ素敵なお部屋をつくりましょう

積極的にバリアフリー化を進めている旅館やホテルでは、部屋の広さを活かしてグレードアップしたお部屋とすることで、その問題を解決しています。

客室内のお風呂



手すりと移乗台が設置された専用露天風呂

* ベッドの方が寝やすいです

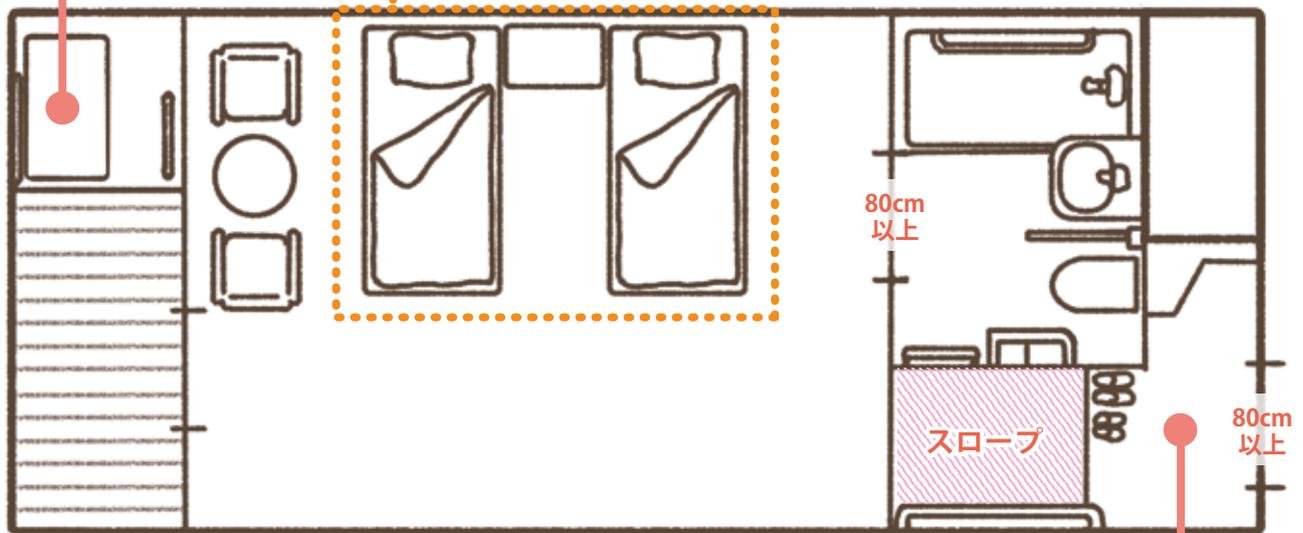
- 高齢の方はベッドの方が使いやすいです。
- 最近では、和室にベッドをおくことも多くなってきました。
- 床置き型の手すりなどをニーズに応じて設置するとよいです。



ベッドの間隔を広くとり車いすでも寄りつきが可能です

* こんな工夫も

ソファがベッドに変わる、簡易ベッドを設置するなどして対応できます。



客室の入り口

和風の旅館では客室の入口に段差があることが多いです
スロープを併設したり、仮設のスロープを必要に応じて置いたりすることで対応できます



* バリアフリー客室に改修する場合は

- 2室を1室にすることで、広さを確保できます。
- お部屋の中のお風呂やトイレなど水廻りスペースは排水のために一段高くなっていることが多いです。段差はお部屋の中にスロープをつくったり、廊下でスロープを作ったりすることで、解消できます。
- 水廻りスペースの改修にはコストがかかるので、共用のトイレやお風呂で代替する方法もあります。



部屋の広さを活かして人気の
マッサージチェアを設置しました



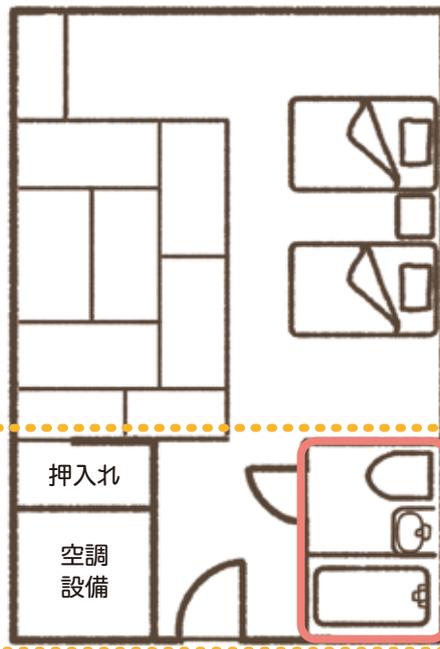
客室をバリアフリー改修
する際、客室内の水廻り
の段差を客室外の廊下
(スロープ)で解消しました

一般的な改修の際、少し工夫することで使える人を増やせます

【客室】



和洋室の改修の際、デッド
スペースを活用して広めの
トイレを新設しました



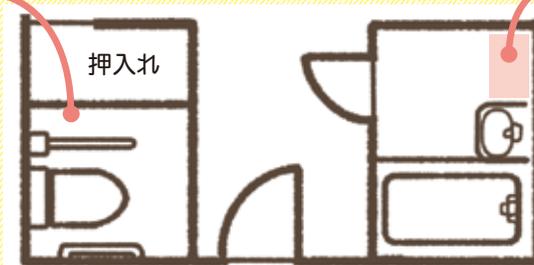
【改修前】

便器、洗面、バスタブ
のユニットバス



【改修後】

空調設備だった場所を活用
して広めのトイレ(手すり
付き)を新設しました



便器のあったスペースに
木目調の家具を設置しました



とても素敵な取組み事例の紹介

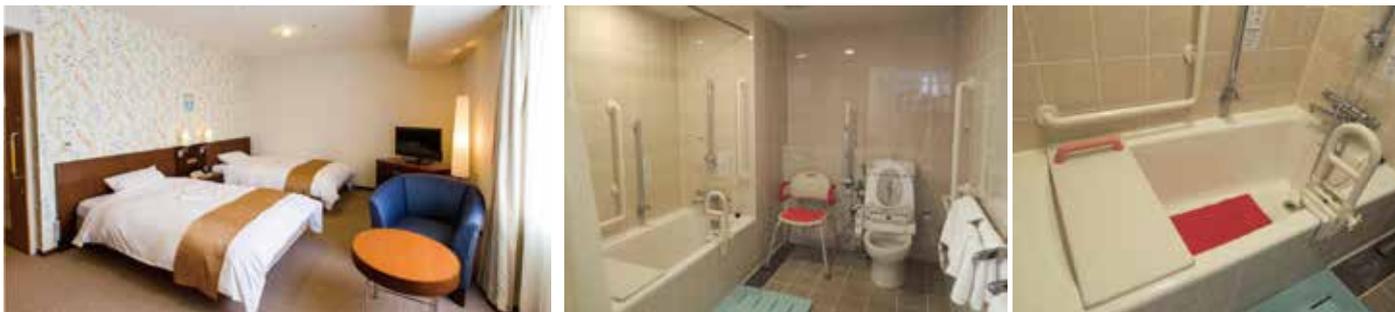
誰にでも優しいホテル 京成ホテルミラマーレ

総客室数 176 室 うち車いす利用者用客室 新築 2 室
千葉県千葉市中央区本千葉町 15-1 TEL 043-222-2111

2002 年のリニューアルオープン時から、「誰にでも優しいホテル」をホテルのコンセプトとし、ユニバーサルデザインルームを 2 室整備しました。

客室 ニーズに応じた貸出品でユニバーサルデザイン化を実現

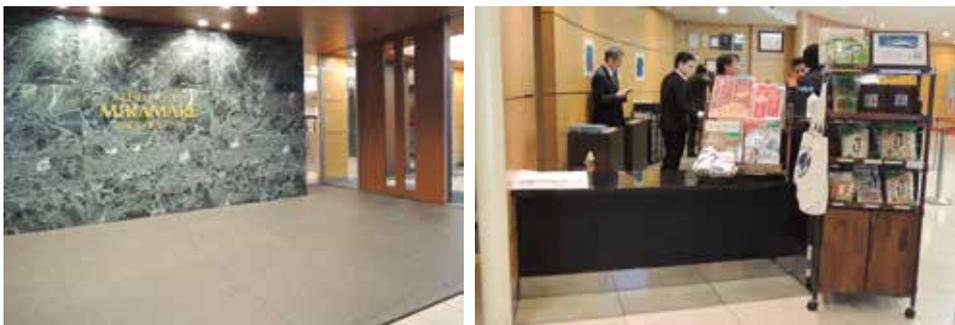
ホテルに泊まる楽しみを大切に頂くため、常備品ではなく貸出品でユニバーサルデザイン化を実現しました。



ユニバーサルルーム

広いスペースを確保したバスルームには、必要に応じて入浴時のサポート備品を用意

共用部



フラットなエントランス

車いすのまま対応可能なローフロント

こちらからの押しつけのサービスではなく、お客さまとコミュニケーションをとって対応することが重要と感じます

スタッフ研修

定期的に全セクションのスタッフ参加によるお客さまの立場の体験やコミュニケーションの取り方を共有



お客さまのロコミでホテル利用者が増えています



【心のバリアフリー】

過度になりすぎず、お客さまのニーズに寄り添うサービスを提供

視覚障害 がある方への対応



点字付きルームキー



ドアにはコントラストと凸凹で強調した部屋番号を表示

聴覚障害 がある方への対応



テレアンプ(受話器音量増幅器)、ノックされた場合に振動するベッドシェイカー(ライトも点滅)



必要に応じて、筆談ボードを用意します

補助犬 対応

【補助犬セット】

客室で一緒に過ごす補助犬専用セットを用意



【1-2(ワンツー)処】

ホテルの敷地の一角に設置された手作りの補助犬用トイレ



ゴミなどのポイ捨て抑止のため看板を設置し周知

「人に優しい宿」シルバースター登録制度

高齢者に優しく、全ての人に利用しやすい宿泊づくりを目指し、設備・サービス。料理面で一定の基準を満たす宿であることが基準です。現在全国で727軒が登録されています(2020.2.27時点)

主なシルバースター登録基準

- ・客室内・トイレには必要に応じ、手すり等が設置されていること
- ・共同浴室は、手すり、スロープ、シャワーチェア、椅子やベンチ等を設置して高齢者の利用に配慮すること
- ・共同トイレは、洋式トイレや手すりを設置することが望ましいこと
- ・共同トイレ内に事故発生時用の連絡設備があること
- ・階段等には手すりをつけること
- ・食事は高齢者に配慮したメニュー(献立)の提供もできること
- ・部屋割についてはできるだけ高齢者が利用しやすい客室を提供すること
- ・高齢者(満65歳以上)に対しては割引料金・粗品・飲食等の配慮を行うこと
- ・従業員に対し高齢者の宿泊者に接する際の配慮等の教育を行うこと
- ・適正な区域内に往診等の対応措置がとれる医療施設を有すること



誰もが幸せになれるユニバーサルリゾート 富士レークホテル

総客室数 74 室 うち車いす利用者用客室 改修 23 室
山梨県富士河口湖町船津 1 TEL 0120-72-2209

いまなお進化しつづける取組み

試行錯誤しながらユニバーサルデザインの取組みを一步づつ進め、ノウハウの蓄積と合わせて、段階的に取組みを充実させています。

東館 1984 年に竣工

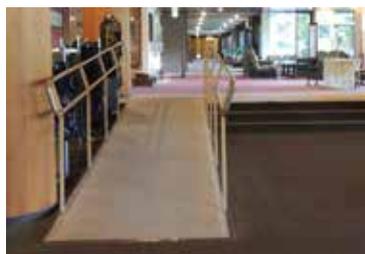


【改修の経緯】

- 1999 年 初のバリアフリールームを東館に実験的に設置 (費用 1000 万円)
- 2000 年 同タイプの客室を 1 室増加 合計 2 室のバリアフリールームを整備
反響として、介護団体や障害者施設からの問い合わせ、平日の稼働率アップに見込みが立った
- 2002 年 2ヶ所の展望貸切露天風呂を新設、ロビーにスロープを設置、館内随所に手すりを設置
- 2006 年 バリアフリー対応客室 11 室 費用 1 億 5 千万円
地下 1 階食事処整備、障害者対応トイレ 3 箇所の新設 費用 1 億円
- 2008 年 バリアフリー対応客室 23 室
- 2012 年 入浴介助リフトを導入

共用部

館内の段差をスロープで解消、簡易型スロープも活用



各階の男女トイレ⇒多機能トイレに改修、オストメイト設備を導入



スタッフの接遇

研修を実施するほか、日常的に対応する中でスタッフ
同士も情報交換などして、対応スキルをアップ

- 1983 年より精神障害者を雇用し、共に働く仲間の社内文化を育む
- 3 セクションの担当から構成されるユニバーサルデザイン委員会で、改善すべき点などについて意見交換し、計画的に内容の充実を図る
- 外部講師を招いた全体研修によって、従業員の意識を向上
- 日常的に対応する中で従業員の対応スキルがアップ

お客さまの喜びや
感謝の声を聞くと、
やりがいを感じます

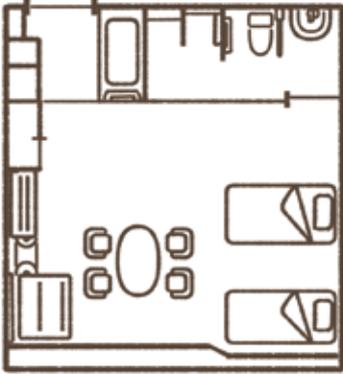
リピートのお客さまは
多いです



客室

一般の客室として販売可能な
室内のデザイン

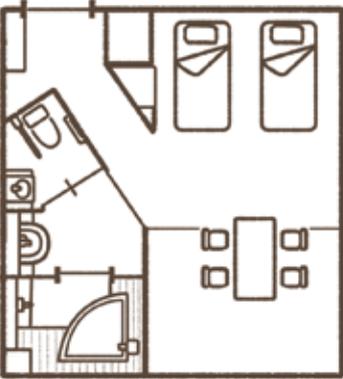
初のバリアフリールーム (42m²)



様々な貸出品を活用して入浴をサポート

露天風呂付き客室 (42m²)

バリアフリー対応を感じさせない客室デザイン



お風呂

広々とした窓をもつ温泉引き湯
貸切風呂で気兼ねなく、リフト活用で温泉を堪能



入浴リフト付き
※ 動画で使い方を紹介⇒p4
事前の予約必要
入浴介助業者手配によって派遣
されたヘルパーが操作を行う



入口段差を解消
シャワーチェア有



広々とした脱衣所にベッドを配置。
トイレも完備



フラッシュライト

ドアノックなどを知らせるため
のフラッシュライトを設置

充実した HP・事前の情報提供

写真 + 寸法 + 図面 + 動画で
わかりやすく情報を提供

客室への配慮、お風呂への配慮、
お食事への配慮、貸出品・館内
施設など写真はもちろんのこと
寸法も掲載
図面や動画にてわかりやすく情
報を提供



もっともっと人にやさしく、優しいホテルをめざして館内のバリアフ
リー、ユニバーサルデザインをすすめています。



◎ 客室への配慮



◎ お風呂への配慮



◎ お食事への配慮



◎ 貸出品・館内施設



旅行に行けると
思ってなかったのに、
10年ぶりに旅行する
ことができました

1年に1回ここに
来ることを楽しみ
にがんばります

貸出品 多種多様な備品を準備しニーズに対応



床置き型の手すり



客室まで運ぶのが
大変なため、客室
近くの廊下にも
収納場所を確保

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施設の特典



- 全国的な共同・PR 活動に参加できます
- 大手宿泊予約サイトで販売網を拡大できます
- 全旅連情報誌「まんすりー」などの役立つ情報が直接受け取れます
- 各種団体との協力体制があります

人に優しい宿づくり

旅館・ホテルのバリアフリー化促進マニュアル



発行日：令和2年3月

編集・発行：全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会
全旅連シルバースター部会

〒102-0093 東京都千代田区平河町 2-5-5 全国旅館会館 4階
TEL:03-3263-4428 FAX:03-3263-9789

全旅連公式サイト「宿ネット」<http://www.yadonet.ne.jp/>

制作協力：一般財団法人国土技術研究センター

取材協力：湯守田中屋（栃木県）●
京成ホテルミラマーレ（千葉県）●
富士レークホテル（山梨県）●
千葉県旅館ホテル生活衛生同業組合 ●

アンケート協力：奥州平泉温泉 そば庵 しづか亭（岩手県）
鈴の宿 登府屋旅館（山形県）●
ホテル小柳（新潟県）●
心湯の宿 ~SAZANA~（静岡県）
青山やまと（静岡県）●
高山グリーンホテル（岐阜県）
ひだホテルプラザ（岐阜県）
大正屋 椎葉山荘（佐賀県）●
杉乃井ホテル（大分県）
ホテルゆがふいんおきなわ（沖縄県） ●…写真提供協力

こちらのQRコードから
全旅連公式サイト「宿ネット」
のウェブサイトへアクセス
できます！

