

7. 株式会社京王プラザホテル

(1) 会社概要

企業名	株式会社京王プラザホテル
所在地	東京都新宿区西新宿2丁目2番1号
正社員数	962名(2019年4月)
創業	1971年6月5日
バリアフリー対応客室	ユニバーサルルームが本館30階に13室(3タイプ)

(2) 取り組み

個人での利用だけでなく、東京マラソンなどの各種イベント時など、団体の利用も多い。障がい者はじめ、多様な宿泊客を積極的に受け入れている。要介護高齢者のような介助が必要な宿泊客を受け入れる際の予約、現場対応時の取組、ユニバーサルデザイン(以下、UD)整備の現状は次の通りである。

1) 「予約時」の顧客情報収集

介助が必要な宿泊客を円滑に受け入れるために、事前の情報収集は重要である。予約担当者へのヒアリングからは「宿泊にあたり不安を感じている方も多いため、何か不安なことや困っていることがないかを、オープンな質問でニーズを引き出し、宿泊前の不安を解消している」というコメントがあった。

(図表Ⅱ-7-1) 予約担当者による確認事項とよくある質問

確認事項	<input type="checkbox"/> 車椅子や杖のご利用 <input type="checkbox"/> UD対応の部屋の希望 <input type="checkbox"/> その他必要備品等の確認
よくある質問	ユニバーサルサービスの内容、トイレ、部屋の様子を聞かれることが多い。

2) 館内 UD 設備

「共用部」「UD 対応客室」のバリアフリー設備については、以下の通りである。正面玄関（駐車場）から客室までの導線では（図表Ⅱ-7-2）のように、各所にバリアをなくす取り組みがなされている。

① 共用部

- 段差

正面玄関に段差はなく、スロープのある出入口も複数設置。

- 駐車場

車椅子専用駐車場は、計 4 台分。

- 車椅子リフト

一部レストランには車椅子リフトを設置。

- トイレ

多目的トイレと車椅子対応トイレを計 4 箇所に設置

- 廊下

明るい照明と境界線デザインで客室と廊下の区分けを明確に（本館 30 階のみ）

- 音声標識ガイドシステム

視覚障がい者向けシステム。客室やエレベーターホール内の音声案内（本館 30 階のみ）

（図表Ⅱ-7-2）共用部の設備・環境

視認性の高い デザイン	音声標識ガイド (小型送受信機)	客室案内プレート	多目的トイレ
			

②UD 対応客室（全 13 室）

バリアフリー法、東京都福祉のまちづくり条例等各種法令にほぼ準拠し、（図表Ⅱ-7-3）のように、細かいところまでバリアフリー対応がされている。同時に高いデザイン性、滞在性、快適性も実現させている。

- アラートシステム
来客者訪問時、客室電話が鳴った時、デバイス（UD トーク等）の着信があった時、緊急発生時に、モニターに文字（日・英）とピクトグラムを表示し、室内灯（窓上）とバスルーム内照明とバイブレータークッションの作動で利用者に知らせる仕組み。
- 照明・電動カーテンスイッチ
文字だけではなくピクトグラムをつけ、照明や電動カーテンのスイッチが一目で分かるようになっている。
- 電動チェア
電動アームチェアに起立動作サポート（各部屋に 1 台）
- ライティングデスク
デスク下には突起があり、車椅子利用者が手をかける際に前後左右に移動しやすく工夫されている。
- 電動リクライニングベッド
スリーモーターベッド（頭、足、高さ）

（図表Ⅱ-7-3）UD 客室の設備と備品

電動リクライニングベッド	アラートシステム	カーテン・照明スイッチ
		
冷蔵庫キャビネット	段差のない浴室入口	デスク
		

次頁に続く

ハンガーバー（低い位置）	ドアモニター	電動アームチェア
		

③貸出備品

多種多様なニーズを持つ宿泊客に対応するために、客室のUD以外にも、（図表Ⅱ-7-4）のように備品を揃えている。

（図表Ⅱ-7-4）貸出備品

シグナルエイド	UD トーク・筆談タブレット	
		
バス用備品各種	手すり・背もたれ （着脱式）	補助犬 餌ボール&マット
		


④ ホームページ上での情報発信

当ホテルでは、ホームページ上で介助が必要な方に対する情報を十分に提供することで、宿泊客がより安心して来館できるよう配慮されている。（図表Ⅱ-7-5）のように「備品情報」を写真付きで掲載している他、各種動画でも紹介ししっかりとした情報量を確保している。

（図表Ⅱ-7-5）ホームページ情報

備品情報		利用者の身体状況やニーズに合わせ、写真付きで、貸出可能な備品を掲載している。
------	---	--

次頁に続く

<p>客室情報</p>		<p>設備情報だけでなく、実寸を細部にわたり掲載している。</p>
<p>動画による案内</p>		<p>バリアフリー情報や最寄り駅からの段差のないルートなどを掲載。</p>

(3) 現状の課題

1) 使い勝手とデザイン性のバランス

UD整備を進めるには、多額の設備投資が必要である。ホテルとしても事業継続性の観点から、一定の採算が見込めないと、すべての客室をUD対応にすることは困難である。サポートが必要な方に客層を絞ることなく一般の方にも快適に過ごしていただけるようにデザイン性などにも配慮していくことが求められる。

(図表Ⅱ-7-6) UD客室における宿泊客層とデザイン性のバランス

<p>UD客室 宿泊客層</p>	<ul style="list-style-type: none"> 障がい者はじめサポートを必要とする宿泊客のみを対象としたバリアフリー客室という位置づけではなく、一般客にも販売できるUD。
<p>デザイン性の バランス</p>	<ul style="list-style-type: none"> 状況に合わせて機器の着脱を行うことで、すべての方に満足いただけるような「使い勝手」と「デザイン性」のバランスを保つ為に歩みよる工夫をしている。

2) 介助範囲

ホテルのサービスとして、部屋からレストランなどパブリックエリアでの移動のお手伝いやお身体の状態に合わせて備品の用意などできる限りの対応をする。

(図表Ⅱ-7-7) 介助範囲

<p>介助範囲</p>	<ul style="list-style-type: none"> 部屋からレストランなどパブリックエリアではできる限りの対応をしている。
-------------	---

3) 同行者（付き添いする介助者）の協力

予約の時点で把握できたことには対応するよう努めているが、特に来館して初めてわかる情報も少なくない。(図表Ⅱ-7-8)のように、事前に必要なサポートをご相談してほしいとコメントがあった。また、要介護者や同行者の意識改革も大きな課題であると考えられる。

(図表Ⅱ-7-8) 同行者に協力してほしいこと

事前情報提供の お願い	<ul style="list-style-type: none"> ● 同じ身体状況でも、介助を求める範囲は人それぞれ異なる。ホテルとしては、どの程度のサポートを求めているか事前に共有していきたい。事前情報があれば、ホテルとしても提供できるサポートと、できないものの線引きがよりスムーズに共有できる。
----------------	--

(4) 総評

1) 実態調査・ヒアリング要点

	実施していること	課題と解決策
物的支援	<ul style="list-style-type: none"> ● ユニバーサルデザインルームの整備、備品等の設置は高水準 	<ul style="list-style-type: none"> ● ユニバーサルデザインの客室は快適に過ごせるが、その数は全体客室数に比べると少ない。
情報共有	<ul style="list-style-type: none"> ● WEB上で、ユニバーサルルームや最寄り駅からのバリアフリー動線などを動画等でわかりやすく紹介。 	<ul style="list-style-type: none"> ● どの程度のサポートが必要か線引きは難しいため、宿泊客とホテル側の橋渡しの存在が求められている。
人的支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 宿泊客の身体状態に合わせて出来る限りの対応をしている ● 客室から館内施設（レストラン等）への移動をサポート。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 食事に関しては、正しい情報を共有し連携が取れる体制ができたら良い。 ● 宿泊の方でサポートが必要な場合は出来る限りの対応をするので、できるだけ事前に相談してもらいたい

2) 検討会のまとめ

京王プラザホテルは、積極的にバリアフリー整備を推進し、高い水準で要介護高齢者に対応している。UD（ユニバーサルデザイン）設備と備品による細かなニーズ対応であった。

UD客室は、介護施設のようになることなく、ホテルとしての高いデザイン性、滞在性、快適性を維持できるよう工夫されている。また、パブリックエリアにおいても、快適に過ごしていただけるよう、ハード面だけでなく、スタッフによる移動サポートなど、出来る限りの対応をしている。

しかしながら、客室内でのトイレ介助や入浴介助など、ホテル側で対応できない点もある。「宿泊客のニーズ」と、「ホテル側が提供できるサービスの限界」との隔たりを埋める一つの糸口として、以下が考えられる。

館内の人的サポート	<ul style="list-style-type: none"> ● ホテルと宿泊客の中間存在として、身体介護が可能な介助者の同行は一つの解決策となり得る。
-----------	---

8. ホテルヘリテイジ

(1) 会社概要

企業名	株式会社ヘリテイジリゾート
ホテル名	ホテルヘリテイジ
所在地	埼玉県熊谷市小江川228
創業	1988年3月
総客室数	250室
客層	ホテル全体の主要な客層（約6割）は日本人団体客（企業旅行や学生の合宿など）

(2) 取り組み

介助が必要な宿泊客を受け入れる際の予約、現場対応時の取組、バリアフリー整備の現状は次の通りである。

1) 「予約時」の顧客情報収集

介助が必要な宿泊客を円滑に受け入れ、宿泊客の持つ細かな要望に応えるために重要なのが、予約時の顧客情報の収集である。しかし、担当者からはインターネットを通じた予約が大半であり、予約段階で要介護者かどうか判別はしづらく、事前の情報収集が難しいとの声が聞かれている。また、ホテル側からは「要介護者か否かを聞きづらい」との声も聞かれており、情報収集に苦慮している様子がうかがえた。

2) 「受け入れ時」の対応

介助が必要な宿泊客の受け入れの際、(図表Ⅱ-8-1のように)受け入れの工夫をしている。

(図表Ⅱ-8-1) 受け入れ時の配慮

到着時	<input type="checkbox"/> 車乗降時の安全確保 <input type="checkbox"/> 車椅子が乗降しやすいようスペースを大きくとっている
食事	<input type="checkbox"/> 食事形態（刻み食等）の変更には対応している
入浴	<input type="checkbox"/> 専用の介助機器はないが、介助者の方が着衣で介助することは問題ないことを伝えている



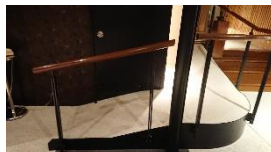

3) 館内設備の現状

「共用部」「スイートルーム」のバリアフリー対応の現状について以下の通りである。客室は現状ではバリアフリーが進んでいるとは言い難い状況だが、共用部分についてスロープを設置するなど改修を進めている

①共用部

- フロント～ロビーの段差解消（スロープ設置）
- 最上階廊下に一部段差解消（スロープ設置）
- 車椅子専用駐車場を玄関から近い位置に複数台分確保
- バリアフリーの「パブリックトイレ」を1か所設置

(図表Ⅱ-8-2) 共用部の設備・環境

車椅子を設置	ロビーのスロープ	最上階廊下 スロープ	パブリックトイレ
			

②スイートルーム（バリアフリー対応客室として謳っていない）

- 極力段差が少ない設えにしている
- 要介護者は想定していない

(3) 現状の課題

1) ハード面

ハード面では(図表Ⅱ-8-3)のような点を課題として認識している。一方でこれらのバリアフリー整備には多額の設備投資が必要であり、更なる設備の強化が難しく時間がかかる。

(図表Ⅱ-8-3) 「ハード面」の課題

改修	<ul style="list-style-type: none"> ● 客室の段差解消 ● 浴室内、トイレ内の手すり設置
----	---

2) 介助範囲の判断

利用客の要望に応じて、段差を乗り越える介助や車椅子を押す程度の介助は実施しているが、根本的に要介護者の利用は想定していない。

(図表Ⅱ-8-4)「介助範囲」に関する課題

介助範囲	<ul style="list-style-type: none">● スタッフが介助することを想定していない。介助が必要な場合は介助者が同行することを前提としている
------	---

3) 情報共有

インターネットでの予約がほとんどで、旅行者が要介護者であることが来訪時に初めてわかることも多い。事前に詳細な情報を共有することで、ホテル側ができることの整理と、困難なことを事前に伝えることが可能になると考えられる。

また、要介護者や同行者の意識改革も大きな課題であると考えられる。

(図表Ⅱ-8-5)旅行者(同行者)に協力してほしいこと

正しい情報提供	<ul style="list-style-type: none">● ホテル側から介護に関する事項を聞きづらいこともあり、介護が必要な情報は旅行者(同行者)より発信してほしい● 事前に情報があれば、車椅子や食事形態などへの配慮もより可能になる
介助	<ul style="list-style-type: none">● ホテル側としてはスタッフが介助することは想定していないので、介助が必要な場合は原則家族など介助者が同行してほしい

(4) 調査結果の総評

1) 実態調査・ヒアリング要点

	実施していること	課題と解決策
ハード	<ul style="list-style-type: none"> ● パブリックスペースのバリアフリー対応 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客室内に段差があり、さらなるバリアフリー化の余地がある ● ホテル側としても改修を検討しているが、改修費が高額な反面、それほどの利用客も見込めず、具体的な改修計画を立てるまでに至っていない
情報	<ul style="list-style-type: none"> ● ホテル側より介助の要不要を聞くことは難しい(と感じている) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 予約時に旅行者の状態や必要な介助量の把握と、具体的な介助者の手配などが必要 ● できるだけ正しい情報をいただくために、ご本人だけでなく、ご家族や介護サービス事業者の協力も必要である。
人的支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 介助をおこなうことは想定していないが実際には旅行者の要望に応じて、段差を乗り越える介助を実施している ● 車椅子を持ち上げる介助なども実施したことがある 	<ul style="list-style-type: none"> ● スタッフに介助知識がないため、教育が必要と感じているが、人手不足な中、スタッフ採用も困難になっており、そこまで手が回らない ● 介助に関して、介護事業者にアウトソーシングするなど、外部事業者の協力を検討する必要があると考えられる

2) 検討会のまとめ

ホテルヘリテージは、企業社員旅行や学生の合宿などをメインターゲットとしている。そのため現状、要介護高齢者への旅行者は決して多くはなく、その対応に力を入れづらい状況となっている。しかし、今後団塊の世代がメイン顧客と移行していくことも視野に入っており、高齢者がメイン顧客となることも想定している。要介護高齢者の受け入れを促進していくため、バリアフリー化の推進、事前情報の共有と外部事業者との連携による介助メニューの拡大が必要であると考えられる。

9. 新橋愛宕山東急 REI ホテル

(1) 会社概要

企業名	株式会社関東東急ホテルズ
ホテル名	新橋愛宕山東急 REI ホテル
所在地	東京都港区愛宕1-6-6
創業	1976年3月
総客室数	431室
客層	ホテル全体の主要な利用客はビジネス目的が大半となっている。また近隣の病院があり、病院受診目的の宿泊者も一定数いる

(2) 取り組み

介助が必要な宿泊客を受け入れる際の予約、現場対応時の取組、バリアフリー整備の現状は次の通りである。

1) 「予約時」の顧客情報収集

介助が必要な宿泊客を円滑に受け入れ、宿泊客の持つ細かな要望に corres 応するために重要なのが、予約時の「顧客情報の収集」である。しかし、担当者からは「インターネットを通じた予約が大半であり、予約段階でサポートが必要かどうかの判別はしづらく、事前の情報収集が難しい」とのコメントがあった。

2) 「受け入れ時」の対応

介助が必要な宿泊客を受け入れる際は、「車の乗降時の安全確保」と、「食事形態の変更」に対応している。

3) 館内設備の現状

客室のうちの1室を「バリアフリールーム」としている。バリアフリールームは、段差がほとんどないほか、(図表Ⅱ-9-1)のような設備がある。

(図表Ⅱ-9-1) バリアフリールームの設備

トイレの手すり	浴槽内手すり	介車椅子が利用しやすい洗面台
		

(3) 現状の課題

1) 高額な設備投資

これらのバリアフリー化には、一般的な客室と比較して、高額の設備投資が必要である。バリアフリールームの利用は、年間 14 回にとどまっており、積極的に増やす方向にはなりづらい。

2) 介助範囲の判断

利用客の要望に応じて、「段差を乗り越える介助」や「車椅子を押す程度の介助」は実施しているが、スタッフの判断に任せており、対応するスタッフによってバラつきがある可能性が考えられる。

(図表Ⅱ-9-2) 「介助範囲」に関する課題

介助範囲	<ul style="list-style-type: none">● スタッフが介助することを想定しておらず、介助者が同行することを前提としている● 車椅子を押すなど、必要な介助は求められれば実施しているが、スタッフ個々の裁量に任されている
------	--

3) 情報共有

インターネットでの予約がほとんどで、旅行者が要介護者であることが来訪時に初めてわかることも多い。事前に詳細な情報を共有することで、ホテル側ができることの整理と、困難なことを事前に伝えることが可能になると考えられる。

また、要介護者や同行者の意識改革も大きな課題であると考えられる。

(図表Ⅱ-9-3) 旅行者（同行者）に協力してほしいこと

正しい情報提供	<ul style="list-style-type: none">● ホテル側から介護に関する事項を聞きづらいこともあり、旅行者（同行者）から発信してほしい● 事前に情報があれば、車椅子や食事形態などへの配慮もより可能になる
介助	<ul style="list-style-type: none">● ホテル側としては、スタッフが介助することは想定していない。介助が必要な場合は、原則介助者が同行してほしい

(4) 調査結果の総評

1) 実態調査・ヒアリング要点

	実施していること	課題と解決策
ハード	<ul style="list-style-type: none"> ● 客室のバリアフリー対応 	<ul style="list-style-type: none"> ● バリアフリールームは現状 1室のみで、段階的に増やす構想はあるが、介助目的でバリアフリールームを利用する顧客は年間 14 件程度であるため、積極的に改修しづらい状況である
情報	<ul style="list-style-type: none"> ● インターネットでの予約はほとんどであり、要介護者に関する情報を事前に入手することは難しい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 予約時に旅行者の状態や必要な介助量の把握と、具体的な介助者の手配などが必要
人的支援	<ul style="list-style-type: none"> ● 介助を実施することを想定していないが、求めに応じてスタッフのできる範囲で介助している ● 電動車いすの顧客のベッドへの移乗介助やおむつ交換を実施したこともある 	<ul style="list-style-type: none"> ● スタッフに介助スキルや知識がなく、教育が必要とも感じているが、ホテル側でどこまですべきかの線引きが難しく「ガイドライン」のようなものが欲しい ● ベッドへの移乗介助やおむつ交換は特定のスタッフにしかできず、全スタッフが同様の対応をおこなうことは困難である ● ホテルに専属の介助士を常駐させることは難しい

2) 検討会のまとめ

新橋愛宕山東急 REI ホテルのようなビジネスユース中心のホテルは、介助が必要な高齢者、障がい者に対応するための設備投資、人的支援の強化（既存スタッフによる対応強化や専門人材の登用など）が難しいのが現実である。

しかし今後は、団塊の世代がメインの顧客となることが予測され、高齢者が今以上に増加することも想定される。もちろん、要介護高齢者の受け入れも視野にいれなければならない。

今後、このような顧客層に対応するためには、まずは利用の少ない整備済みのバリアフリールームの活用を促進したい。

また、事前の情報入手の方法を工夫すること。そして、スポットで介助できる外部事業者などと連携することで、サポートが必要なお客様の求めに応じて、柔軟に（オプションで）対応できるような体制を構築することが重要だと考える。