



より豊かな滞在をめざして

## ユニバーサルホスピタリティ（接客）研修DVDのご案内

～車いすご利用様への接客～

ホテル編

2025年、65歳以上の人が日本人口の約29%を占めるという、超高齢化社会を迎えようとしています。そのことは、何らかの障がいがある方々へのサービスが当たり前になると同時に、何らかの障がいがある方々を除外しての市場が成り立たない社会が目の前にあることを意味すると思えます。

神戸ユニバーサルツーリズムセンターでは、何らかの障がいがあるために、旅をすることをあきらめている多くの人たちが、自由に安心して旅・滞在を楽しむ環境を創り出すユニバーサルツーリズムの活動に取り組み15年目を迎えます。

この間、JR各駅や地下鉄のエレベーターの設置、ノンステップバスの導入、車いす利用者対応トイレの設置、宿泊施設におけるハード面の整備などが進み、ユニバーサルな街へと、人に優しい街に生まれ変わりはじめました。

私たちは、ハード面の整備が進むと同時に、それらをさらに充実させる為にはソフト面（ホスピタリティ）の充実が必要不可欠あると考え、これまでに宿泊関係従事者様を対象に、視覚、聴覚、肢体障がい者（車いす利用者）・高齢者へのユニバーサルホスピタリティ研修会を実施してきました。しかし、ホスピタリティ研修会の開催に関して、高額な研修費、研修会場や参加人数の調整などの多くの問題があるため、開催を諦めてしまう宿泊事業所様が多くおられました。

私たちは、これらの課題を解決すべく、ホテルを対象としたユニバーサルホスピタリティ研修DVD（車いす利用者対応編）を作成いたしました。

高齢者、何らかの障がいがある人たちが、安心安全を基本とした滞在を創り出すため、ホテル（宿泊事業所）に従事される多くの人たちに、このDVDを研修素材としてご活用頂き、より豊かな滞在を創る出すことにつながっていくことを願っております。

尚、この事業の収益は、ユニバーサルツーリズムの普及啓発の活動資金として活用されます。

日々ご多忙の事とは思いますが、ユニバーサルホスピタリティ（接客）研修DVDのご検討の程、よろしくご依頼申し上げます。

NPO法人 日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク  
神戸ユニバーサルツーリズムセンター  
理事長 鞍本 長利

### ① エントランスでのおもてなし



いつも笑顔で！！

「何かお手伝い差し上げることは  
ございませんか？」

- ◆ 自家用車での到着の場合。
- ◆ 車いすの準備について。
- ◆ 外出等の車いす対応車の手配の確認。  
※ タクシーでお越しの場合

### ② フロントでのおもてなし



車いすご利用者様が主人公、  
ローカウンターでの対応が大切です。

- ◆ チェックインの確認。
- ◆ 事前に依頼のある備品などについての確認と説明。
- ◆ 館内での車いす移動の案内。
- ◆ 緊急時の対応や連絡方法の確認。

### ③ 客室でのおもてなし



疲れを癒す客室空間づくり

- ◆ 車いす利用者様の移動空間の確保。  
（備品などの移動）
- ◆ 浴室やトイレなど、設備の使用に関する説明。
- ◆ 事前にご依頼のある備品についての確認と説明。
- ◆ あると便利な備品の紹介。

### ④ レストランでのおもてなし



ゆったりお食事を楽しんでいただくために

- ◆ 食材のとりわけのお手伝い。
- ◆ お席までの配膳のサポート。
- ◆ もう一度お手伝いをお願いしたい時の  
サインの確認。※ ビュッフェスタイルの場合