

シルバースター登録制度・人に優しい地域の宿づくり賞

サービスの質の“底上げ”を目指して

旅館／全国

◇シルバースター登録制度

- ①事業主体 全国旅館生活衛生同業組合連合会
- ②対象地域 全国
- ③実施開始年 平成5年

◇人に優しい地域の宿づくり賞

- ①事業主体 全国旅館生活衛生同業組合連合会
- ②対象地域 全国
- ③実施開始年 平成9年

◆シルバースター登録制度

全国旅館生活衛生同業組合連合会（佐藤信幸会長、組合員約20,000軒）（以下「全旅連」と表記）は高齢化社会を迎えるにあたり、家族で、あるいはグループで高齢者の方々が旅行する機会が増えていることに対応して、平成5年、「シルバースター登録制度」をスタートさせた。これは、厚生労働省と関係機関の協力を得て、旅館・ホテルの設備・サービス・料理面で高齢者向けの内容充実をプラスし、宿泊施設として一定の基準を満たす既存の旅館・ホテルを対象に設けた認定登録制度。

現在、このシルバースターの宿泊施設として登録されている旅館・ホテルは全国で約1,000軒に及び、全旅連公式サイト「宿ネット（<http://www.yadonet.ne.jp>）」と全旅連シルバースター部会の両ホームページに登録施設を掲載。利用者は希望する旅行先の都道府県をクリックして登録一覧にある宿泊施設の詳細情報を得ることができる。

認定登録された宿には「Silver Star」の2つの「S」でハート（まごころ）を表現したマークが掲げられており、快適な旅行を楽しめる宿泊施設であることの目印となっている。

シルバースターに認定される条件とはどんな旅館・ホテルなのか。その主なものを箇条書きすると――。

- ・共同浴室は、手すり、スロープ、シャワーチェア、いすやベン

チ等を設置して高齢者の利用に配慮すること。

- ・共同トイレ内に事故発生時用の連絡設備があること。
- ・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。
- ・部屋割りについてはできる限り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客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。

総務省統計局の調査結果では、平成19年9月15日現在の65歳以上の人口は2,744万人で、平成18年10月から1年間に半数近く（1,068万人）の高齢者が国内旅行を楽しんでおり、高齢者に優しい宿泊施設へのニーズはますます高まっている。こうした時代背景を受け、全旅連はシルバースター部会を設け、シルバースター登録施設がメンバーとなって部会を運営。ガイドブックの作成、ポスター、三角POP、チラシ等を使ってのキャンペーンや、公式サイト「人に優しい宿サイト（<http://yadonet2.jp>）」充実など、さらなる集客事業を展開している。

「シルバースター登録制度」について全旅連では次のように言う。

「ここまでやってきた過程で、『ハー



シルバースターの
シンボルマーク



第10回「人に優しい地域の宿づくり賞」の表彰式風景

ドルが高すぎる』と組合員から登録基準の見直し論もあった。しかし、実現可能な高さに徐々にハードルを上げていこうということで、着実にレベルアップを果たしている。ただし、このシルバースター登録制度は、シンボルマークを掲げている施設と掲げていない施設のどちらが素晴らしいかといった、差別化のツールではない。主眼はサービスの底上げにある。大切なことは、登録施設が“人に優しい宿づくり”に向けた啓蒙の拠点になってほしい、ということだ」

◆人に優しい地域の宿づくり賞

全旅連による“人に優しい宿”の取り組みは、平成9年から創設した「人に優しい地域の宿づくり賞」（後援・厚生労働省）に発展。毎年、全旅連が多数の応募件数から受賞の団体や宿泊施設を選び、厚生労働大臣賞、全旅連会長賞などを贈っている。

受賞対象は、地域の旅館・ホテル（個人のエントリーも可）や旅館組合が参加、あるいは主催する活動で、高齢者をはじめ、全ての人に優しい配慮がなされている活動。ジャンルとしては、次のようなものが挙げられる。

- ①特性を生かした活動（温泉、料理、まちづくり、滞在型等）
- ②経済の活性化（情報技術、施設、地域貢献等）
- ③歴史・文化の振興（イベント・祭り、趣味等）
- ④生活環境の美化（緑化、清掃、リサイクル、環境保全等）
- ⑤スポーツの振興（体操、ゲートボール、健康増進等）

- ⑥福祉の充実（健康、設備、サービス・接遇、ボランティア等）
- ⑦国際化の推進（インバウンド、インフラ整備等）
- ⑧その他、人に優しい地域の宿づくり活動と認められるもの

選考委員会は、シルバースター審査委員、学識経験者、障害者団体などの代表者などによって構成され、いきがい、おもしろい、よろこび、あたたかさ、やすらぎなどをポイントとして選考する。

第10回の厚生労働大臣賞には埼玉県秩父市の「ナチュラルファームシティ農園ホテル」が選ばれた。同ホテルは開業以来35年間、完全無農薬野菜を生産。マクロビオティックと呼ばれる、人の免疫力を高める料理や薬膳料理を提供するなど、利用者の健康志向に込めている。また、農業体験プランの企画や福祉活動も積極的に行っている。

また第6回全旅連会長賞を受賞した北海道弟子屈町の「ピュア・フィールド風曜日」は全館をユニバーサルデザイン対応に。段差をなくして全てフラットにし、共用浴槽にはリフトを装備した。年間の平均宿泊人数2,000人のうち、実に40%が体に障害のある人で占められており、いまなお、その割合は増加傾向にあるという。

全旅連では「ユニバーサルデザインという言葉が意味するとおり、高齢者に限定するのではなく、ソフト・ハード両面で“すべての人に優しい”ことが求められている。高齢のお客様に安全のためフロント近くの部屋に泊まっていたとしても、眺めが悪くなってはいけない。緊急時のスタッフによる誘導がきちんとしていれば、両方を満足させられる。マニュアルにある画一的な対応ではなく、100人のお客様には100通りの対応があるはず。臨機応変の対応をとることができるよう、これからもお客様とのコミュニケーションを引き続き徹底するよう、施設側の受け入れ態勢に万全を期したい」と話している。

全国旅館生活衛生同業組合連合会

電話 03・3263・4428

おもいやりショートステイ事業

競い合い、多彩な事業を展開

旅館／福島県

- ①事業主体 福島県旅館ホテル生活衛生同業組合、磐梯熱海温泉旅館協同組合
- ②対象地域 福島県郡山市
- ③実施開始年 平成12年

◆おもいやりショートステイ事業

福島県郡山市の奥座敷・磐梯熱海温泉は鎌倉時代から続く名湯。磐梯高原、会津方面の玄関口に位置し、近くには日本三大桜の一つとして知られる三春滝桜もあって、シーズンを問わず、県内外からの宿泊客で賑わっている。

この温泉で「おもいやりショートステイ」事業が始まったのは、介護保険制度がスタートした平成12年。制度の適用を受けられる人と受けられない人が厳格に区別されるようになり、いわば「元気なお年寄り」のショートステイ（短期入所）の間口が狭まったのがきっかけだった。

同市は「いっそのこと、ゆっくり湯につかっていただいて、楽しく、のんびり過ごしてもらおう」と全国でも珍しい「温泉ショートステイ」を思いつき、磐梯熱海温泉旅館協同組合（村田英男理事長、組合員27人）に打診した。日帰り入浴の充実など、日ごろから市民との触れ合いを大事にしてきた組合は二つ返事で賛同。具体

的な条件を詰め、受け入れを決めた。

市と組合が結んだ事業委託契約によると、対象者は、市内に在住するおおむね65歳以上の自立している高齢者で、原則として同居家族が一時的に不在になるときに受け入れる。1回の利用は原則7日間以内。旅館側は朝・夕だけでなく、昼食も提供する。

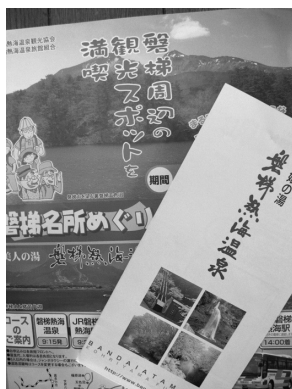
委託料（宿泊料金）は1日8,550円（消費税400円、入湯税150円を含む）。このうち、利用者は2,250円を負担し、残りの6,300円が市の助成額となる。

利用者は窓口の同市長寿福祉課へ申し込む。同課は要件を満たしていることを確認して、組合へ連絡する。組合は受け入れ旅館・ホテルを調整して宿泊OKとなる。

利用者の宿泊が終了したら、組合は毎月10日までに前月分の実績を報告書にまとめ、書面で委託料の支払いを請求する。また、組合は利用者とその家庭に関することを他に漏らさないよう厳重な守秘義務を課せられている。

組合の皆川良吉事務局長はスタート当時を思い浮かべ、「この話が持ち上がったのは平成11年の春だったと思う。その前から、日帰り入浴のデイサービス事業に取り組んでいる先進地を視察するなど、何か地域の役に立つことをしなければと考えていたので、すぐ役員会を開き、満場一致で受け入れに賛成した」と振り返る。

8,550円という委託料は「昼食代も込みだから、磐梯熱海の料金体系から見ると、飛び抜けて安い。しかし、もともと利益は度外視した事



磐梯熱海温泉のパフレット

行政評価結果表

※この行政評価結果表は平成17年度の事業内容の評価したものです※

①事業の概要について	
事業名	おもいやりショートステイ事業
事業担当	保健福祉部長有田社達
政策体系	大綱：健康で生きいきと暮らせる思いやりのある福祉づくり 策：思いやりのある地域福祉の推進 部：高齢者福祉の充実
事業概要	対象：同居家族がおり、日常生活を自立して行える65歳以上の高齢者 手段：磐梯熱海指定旅館での短期宿泊を行う。 趣旨：同居家族の事情により、一時的に単身生活を迫らなければならぬ場合の高齢者本人及び家族の不安感の解消を図る。

②評価結果について	
継続	
改善案：評価コメント：継続して実施するものとする。	
目的達成性	有効性
B	B
介護保険制度との事業の区分けが必要である	更なる制度の周知を図る。
協働の取組	効率性
A	A
市民との協働に取り組んでいる（一部、協働に遠慮がない事業である。）。	効率的な事務執行を図れた。

「おもいやりショートステイ事業」に対する郡山市の行政評価結果表。評価結果の欄には「継続して実施するものとする」とある（同市のホームページから）

業だと認識が一致しており、できる限り協力したい」と話す。

これまでの利用実績を見てみよう（カッコ内は実人数）。スタートの平成12年度92日（15人）13年度64日（13人）14年度85日（23人）15年度66日（15人）16年度62日（10人）17年度79日（9人）となっており、合計では448日、85人。1人1回平均5日間強滞在したことになる。

組合がもっとも気を遣うのは事故。元気なお年寄りとはいっても、体のどこかが具合悪かったり、軽い認知症の人もいたりで、皆川事務局長は「旅館の振り分けに苦勞する。お泊まりいただく以上は万全のサービスをしたいので、少しでも気にかかる場合は、日中は誰かが常に見守るよう受け入れ旅館にお願いしている」と言う。幸い、これまでは無事故。今後の課題は「法事とか里帰りとか、家族が家を留守にする時期はどうしても週末や年末年始、お盆に重なることが多い。どの旅館も満室で、やむなくお断りするケースがある。解決は難しいが、何とか知恵を絞りたい」と苦しい胸の内を明かす。

福島県旅館ホテル生活衛生同業組合の佐藤精寿事務局長によると、磐梯熱海温泉のように高齢者を対象にした事業を展開している組合（支部）、組合員は多い。

◆湯ったりデイサービス事業

福島市の飯坂、土湯温泉では市とタイアップ

し、低料金で入浴、昼食を楽しめる「湯ったりデイサービス事業」を行い、近く、バリアフリー事業にも取り組むことにしている。

◆「ほっとタイム」事業

いわき市久之浜旅館組合の組合長で、「海の幸とワインの宿 高木屋旅館」社長の高木重行さん（50）は地域の理・美容院、ボランティアの人たちと手を組んで、平成17年から「ほっとタイム」事業を続けている。

舞台は地区内の老人ホーム。年に1度、ホームの入所者と介護に当たる人合わせて約100人に理髪のサービスをする。地区のボランティアグループ「海神よさこいクラブ」が得意の踊りを披露する。高木さんは昼食を一手に引き受け、100人分の弁当とスープ作りに腕を振るい、会場へ届ける。行政からの支援はなく、すべて自腹だ。高木さんは「市に余分な資金がないのは分かっているので、今の段階では援助を求めない。それより、仲間を増やし、将来は年に数回、公民館や幼稚園などでも事業を展開したい」と意欲を見せている。

佐藤事務局長は「旅館、ホテルは生活産業であることを認識してもらうよう、様々な機会をとらえて訴えている。食材にしても電気にしても、大量に消費するのがこの業界。使いっぱなしで済むはずはなく、その分、いろいろな形で社会に還元しなければならない」と前置きし、今後のあるべき姿を次のように力説する。

「これからはユニバーサルなデザイン、サービスが求められ、それに応えねばならない。性別、国別、年齢、障害のありなしに関係なく、どんな人も楽しめる施設、サービスを提供する。また、地産地消に努め、地域を大切にする姿勢に徹しなければならず、積極的に地域活動に参加することが必要だ」

福島県旅館ホテル生活衛生同業組合

電話 024・521・1448

世代を超えて、人々が集い、語らい暮らす、理想の村づくり

「人に優しい地域の宿づくり賞」も受賞

旅館／群馬県

- ①事業主体 ホテルニュー上牧
- ②対象地域 バイスバーデン月夜野
- ③実施開始年 平成元年

温泉が多い群馬県の中でも、異彩を放っているのが上牧温泉にある総合健康温泉郷、バイスバーデン月夜野だ。30年ぐらい前、利根川沿いに上牧荘という旅館があった。老朽化によって取り壊すことになり、当時の主人（先代）は温泉を利用して、ドイツのバーデン・バーデンのような保養地ができないかと、長男でありバイスバーデン月夜野の現オーナーである主人と構想を練ったという。

当時、上牧温泉の地域には病院がなく、まず地域のために上牧温泉病院を建て、そこから分譲マンション、健康・福祉関連施設を周囲に配した。上牧荘があったところには温泉付きの分譲マンション（ヴィラⅠ・Ⅱ・Ⅲ）を建て、続いて健診保健センター、病院から医師と看護師が週に一度健診に来る分譲マンション（セーフティ・ヴィラ）、そして老人保健施設（草笛の里）、特別養護老人ホーム（やまぶきの苑）を建てて健康と高齢者福祉の一大保養地を作り

上げた。

「バイスバーデン月夜野のオーナーは、社会奉仕の精神が旺盛な方で、高齢者や地域の人たちのために何かをしたいという思いを先代から引き継いでやっています。普通でしたら、集客を考えた温泉郷を作るところでしょうけれども…」と、特別養護老人ホームの遠藤次也施設長は話す。

ホテルとその裏にある旅館「庄屋」の敷地以外は、国民保養温泉地の指定を受け、敷地内ではアルコール類を販売できないようになっている。病院を中心にして健康・福祉施設を配した保養地には、アルコールはいらないというオーナーの考えからだ。そのおかげで静かな空間が保たれ、保養に訪れる人にとっては別天地と言える。

分譲マンションの居住者は年配者が多い。県内外の人が別荘として購入し、週末に温泉に入り来たり、ご家族がスキーの宿という利用の仕方をされているという。マンションにはナースコールや健康リズムセンサーが設置され、高齢者が安心して暮らせる設計が施されている。ここの居住者が、セーフティ・ヴィラに買い替えて移るケースもあるようだ。

「上牧温泉は、分譲マンションの地下に源泉が湧いています。そこからバイスバーデン月夜野の全施設と、対岸の旅館にもお湯を分けているんです。病院でも温泉が使われていて、有名スポーツ選手が治療に来ていますよ。源泉かけ流しのお湯ですから、利用されるみなさんに喜



ホテルニュー上牧の全景



バイスバーデン月夜野の見取り図

ばれています」とホテルニュー上牧と旅籠「庄屋」の支配人でもあるオーナーの長女、入内島綾子さんは話す。冬場の温泉病院には、スポーツ選手のほかにも、近隣の市町村から療養に来る高齢者も多いという。

ホテルニュー上牧と旅籠「庄屋」は、ほかの施設が年配者の利用が多いのに比べ、若い世代の宿泊客が多い。なかには、草笛の里ややまぶきの苑に入所している家族に会いに来て、ホテルに宿泊して帰る人もいるそうだ。庄屋は1日限定2組しか宿泊できないが、インターネットの案内から予約を入れる20代、30代の利用客が多い。若者の間でネット上の口コミで広がり、人気を得ている。

旅籠「庄屋」は、昔の上牧荘を懐かしんでくれる人がいるということで、上牧荘を忘れないで欲しいという思いから作った。ところが、意外にも利用者は若い世代がほとんど。総檜造り^{けやき}和風建築に若い人たちは魅力を感じるようだ。

保養エリアには高齢者やケアを必要とする人たちが、リゾートエリアには若者や保養エリアの利用者の家族が集い、上牧温泉が世代を超えた人たちの交流の場となっている。そのバイスバーデン月夜野は、全国旅館生活衛生同業組合連合会が主催する第5回「人に優しい地域の宿づくり賞」において、連合会長賞を受賞した。

夏になると、水上温泉郷から利根川を下るラ

フティングを楽しむ人たちにぎわう。ラフティングのコースとしては、利根川は最適な流れのようだ。マンションからは釣りもできると話す入内島綾子さんは、「この地域は山に囲まれているので、最近ではトレッキングを楽しむ観光客も多いんです。法師温泉、猿ヶ京温泉、水上温泉、そして上牧温泉という奥利根温泉郷を宿泊拠点にしたコースができればいいですね」と言う。

東京都バリアフリー推進事業

快適に泊まれるバリアフリー

旅館／東京都

- ①事業主体 東京都、東京都ホテル旅館生活衛生同業組合
- ②対象地域 都内全域
- ③実施開始年 平成14年

東京都は平成14年から都内全域のホテル、旅館業を対象に「宿泊施設バリアフリー化助成金」事業を開始、18年度までに総額2億3,113万円を助成してきた。これは高齢者と障害者のためのバリアフリー推進事業で、高齢者や身体障害者が快適にホテルや旅館を利用できるように段差をなくしたりトイレのドアを広げて車いすで出入りできるようにしたり、手すりを取り付けたりするバリアフリー化の改装には1件につき工事費1,000万円を限度として、その半額、最高500万円まで助成している。

東京都ホテル旅館生活衛生同業組合（潘桂華理事長）は、東京都のバリアフリー化助成事業に協力、高齢者と障害者サービスに取り組み、組合の理事会や広報誌を通じて事業を周知徹底している。

先頭を切ってバリアフリー化助成事業を推進している潘桂華理事長に話を聞いた。



「階段はここまでありました」と指で示す潘桂華理事長

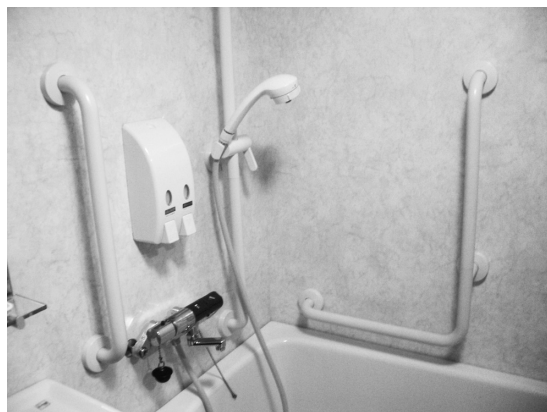
首都・東京の台所、築地の魚市場のまん前、晴海通りをはさんだ向かい側、築地本願寺に隣接する場所に潘理事長が経営するビジネスホテル「バン」がある。入り口は狭いが大理石の石畳が奥に向かってゆるやかなスロープになっている。ホテルの正面入り口が以前は2段の階段となっていたのを取り払い、車いすが入れられるようにしたのだ。

段差が2センチ以上あると車いすが通るのに困難となり、5センチあるとその段差を越せない。ゆるやかなスロープにしたことで楽々とホテルに入ることができるようになった。

平成14年以来、東京都が取り組んでいるバリアフリー推進事業の成果の一例である。ビジネスホテル「バン」のオーナー、潘理事長は、この補助事業が始まった平成14年に一部の部屋の風呂場に手すりを取り付け、ドアを開けやすい軽いドアに取り替えた。バリアフリー化の最初のプロジェクトだった。20室の改装工事に300万円かった。

翌年はエレベーターをバリアフリー化しようと申請したが、エレベーターの奥行きが狭くて建物の構造上、設計基準を満たすことができず却下された。

平成18年には歩道から玄関に至る入り口の廊下の段差を取り払う工事を実施、さらに1階奥1室を完全バリアフリーの部屋に改装した。風呂、トイレのドアを3枚引き戸にして広げ、床を低くして段差をなくした。風呂場の手すりはもちろんトイレの水を流すコックを押しやすい



最初は風呂場に手すりを取り付けた

幅広のものにし、床にも足で踏めば水が流れるようにコックを取り付けた。工事費は500万円。

さらに翌19年度には1階から4階まで8割の部屋に、聴覚障害者のためのバリアフリー対策として、ディスプレイ・コミュニケーション・システムを導入した。耳が聞こえない人は電話で話すことができないが、液晶パネルに書き込んでボタンを押せばフロントでそれが読めるというパネル・システムである。工事費に200万円かかった。

言うまでもなくバリアフリー化を推進するにはかなりのお金がかかる。ビジネスとして考えた場合、それだけの投資効果があるのか、聞いてみた。

「ホテル業というのはお客様に快適にお泊まりいただく、ということが一番大切です。高齢化が進んでいる現在、廊下や部屋の仕様を高齢者や障害者の方々に優しい、使いやすいということが結果的にはホテルの評判につながります。それはサービス業としての基本的なスタンスと考えています」と潘理事長は語る。

最近インターネットでお客様自身がホテルを探し、料金や部屋の仕様を調べて予約する傾向が強まっている。その際「バリアフリー」と明記できるのでお客様に好感を持たれ、ホテルの印象がよくなるという。

また東京都庁のウェブ・サイトにもバリアフリーを推進しているホテルとして紹介されるの

で、よいイメージの宣伝になると期待している。

ホテル経営の基本は「ホスピタリティーですね。心のこもったおもてなしをいつも心がけています」という潘理事長は、バリアフリー化もその精神の一環であることを強調する。

「欧米では当たり前のバリアフリーが日本では遅れていました。それを東京都が先頭に立って進めていく政策を各種の生活衛生同業組合に提示、各組合としても組合員に積極的な協力を呼びかけています。石原都知事がオリンピックを誘致していることですし、都内のホテルの施設を欧米並みのレベルに高めていきたい。確かに資金上の負担は大きいのですが、結果として商売に繋がると考えています」

組合の会合があるたびに呼びかけているので、都の政策は周知徹底されている。だからバリアフリー化は理解され、かなり浸透してきたが、工事費の自己負担が大きいのでバリアフリー化に取り組んでいるホテルは全体の20%くらいではないか、と潘理事長は語る。

都内のビジネスホテルは小規模のものが多く、すべてをバリアフリーにするには全面建て替え以外に物理的に難しいが、部分改装でバリアフリー化を進め、泊まり客にとって使いやすい、というホテルを真剣に追求しているそうだ。



完全バリアフリーの部屋

東京都ホテル旅館生活衛生同業組合

電話 03・3262・4376

「温泉療養士」養成事業

高齢化に伴う多様なニーズに呼応

旅館／山梨県

①事業主体 山梨県旅館生活衛生同業組合

②対象地域 県下全域

③実施開始年 平成19年

山梨県旅館生活衛生同業組合（笹本森雄理事長、組合員約260軒）は、21の組合支部で構成されている。同組合は、平成19年度から組合認定による「温泉療養士」の養成事業を始めた。温泉療養の指導や啓蒙・普及活動とともに、温泉の地域活性化を担う温泉療養のスペシャリストを養成し、山梨県全体のレベルアップを図ることを目的としている。

導入背景の1つに、平成15年、厚生労働大臣が認可する「温泉利用プログラム型健康増進施設」には、「温泉入浴指導員」を常時1人以上配置することが義務付けられ、この規定資格の取得において、全国で約2,000人が保有する中、山梨県は約350人と全国でも最多数を獲得。この資格については、組合員の中には浸透したとみられるため、さらにスペシャリストとしての知識を深め、発展させようと山梨県独自の認定資格としてこの事業を立ち上げた。

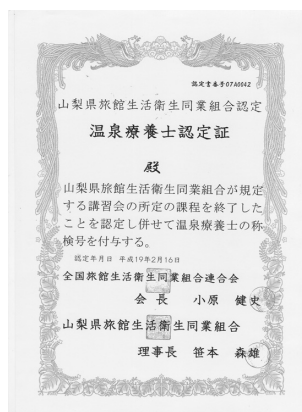
また世相的な背景として、少子高齢化、ライフスタイルや価値観の多様化などにより、旅の

質も変化。多様化する消費者ニーズに応えるためには、幅広い知識を習得したいろいろな人材が必要となる。そこで、多様化する一人ひとりのより豊かなライフスタイルを演出するおもてなしのスペシャリストを育成する意図もある。

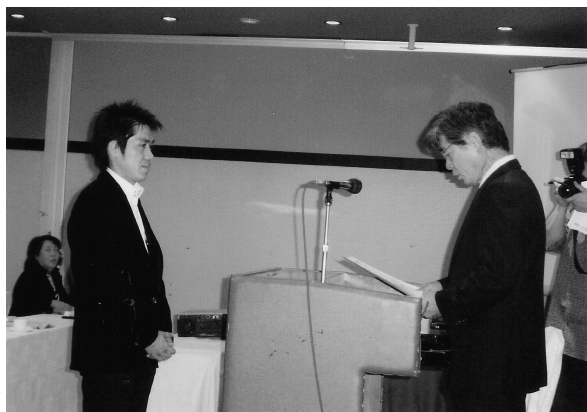
高齢化への対応として、組合では全国旅館生活衛生同業組合連合会が認定登録する「シルバースター登録制度」を積極的に推進。施設の設定基準が細かく設けられているこの制度に対し、「温泉療養士」育成により人材個々の資質を高め、ソフト面からのアプローチで、より高度な高齢者サービスへと反映することも期待されている。

事務局の保延さんは、「『温泉療養士』は、多方面の知識を習得しているので、高齢者の多様化するニーズにきめ細やかな対応ができる人材として、より多くのお客様に旅を楽しんでいただき、生き甲斐へと繋げるよう努めたいと思います」と話す。

「温泉療養士」講習会は、年1回、定員50人を募り、2日間にわたって開催される。カリキュラムは、約2時間半の実技と9時間の講義で構成され、最終日にレポート提出・試験を実施し、その後、認定式が行われる。平成19年に開催された第1回目は、「温泉入浴指導員」講習会と2本立てで開催。応募が多く、急遽、開催日を増やしたという。受講生の内訳は、「温泉入浴指導員」が27人、「温泉療養士」が80人。「温泉入浴指導員」は、ある程度の組合員が取得しているので少なかったが、「温泉療養士」の応募



山梨県旅館生活衛生同業組合認定の温泉療養士認定証



認定証の授与式。県下の注目度も高く、地元TV局や新聞社も取材に訪れた

人数が多く、その反響に驚いたという。80人の受講生の内訳は、組合員が40人、組合員以外で立ち寄り入浴や行政機関などの温泉施設に携わっている一般の方が40人。組合員に限らずこの資格に対する関心の高さがうかがわれる。

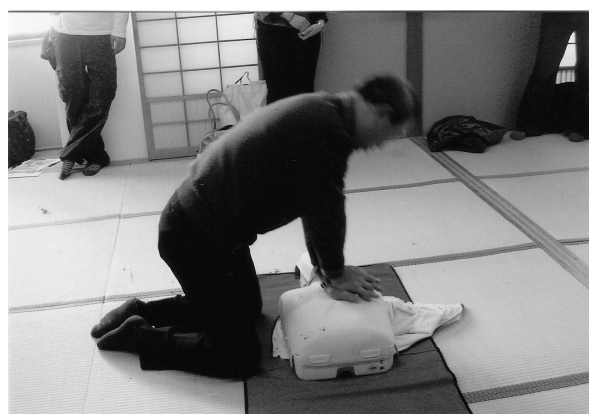
講習会のカリキュラムは、救命実習、県内の温泉特性とその管理について学ぶ温泉管理学、公衆衛生学、温泉地質学、温泉環境学、東洋医学から見た温泉医学、リハビリテーションの側面からみた温泉医学、温泉分析書についての講習、食の楽しさや健康面を考慮した料理講習、旅のニーズに応えるための企画・立案講習など、実に多岐にわたり、温泉療養者の多様なライフスタイルに対応するための内容が組まれている。

講習会開催にあたり、各方面で著名な先生方を講師に迎え、「温泉療養士」の育成に熱い支持と協力を得られたことも、好調な滑り出しに繋がった。受講生からは「温泉療養について学ぶには多方面の知識が必要であると実感した」「山梨県が温泉環境的に素晴らしい場所であることを認識するとともに、得た知識をいろいろな人へフィードバックしていきたい」など、今後の活動に生かしたいという前向きな声が多数寄せられた。

「温泉療養士」の育成事業は、長期的な取り組みになる。今後の展開について「カリキュラ

ムの内容の充実とともに、地域性を持った資格なので、受講者にはより深く山梨のこと、自分の地域のことを知ることでふるさとを再発見し、温泉療養の旅をコーディネートしていただきたいと思っています」と保延さんは話す。たとえば、高齢者向けのツアーを企画する際に、地元ならではの情報を生かして車いすマップを作成するとか、さまざまな企画を立案し活躍するとともに、地域活性化にも貢献して欲しいという。組合としてもフォローアップ体制に務め、「地域にある様々なコミュニティ活性化に旅館を活用していただき、それを全国のネットワークで結ぶことによりコミュニティを育成して“生き甲斐”へと繋げていくことなどを模索しています。ネットワークを強化するためにも各地域を担う温泉療養士を1人でも多く輩出して、多様なニーズに応えていきたいと考えています」と話す。

山梨県は地球科学的見地から見ても、様々な条件に恵まれた世界一の温泉環境にあるという。高齢化が進む中、「温泉療養士」は、その恵まれた環境を生かすためにも地域の活性化を担う一翼として様々な期待が寄せられている。



消防署で行われた救命講習の実習風景

山梨県旅館生活衛生同業組合

電話 055・254・7428

ひとにやさしいまちづくり事業

バリアフリー日本一のまちを目指す

旅館／佐賀県

①事業主体 佐賀県旅館生活衛生同業組合

②対象地域 嬉野市内（嬉野温泉）

③実施開始年 平成18年7月

嬉野市は平成18年1月、国の市町村合併特例法で嬉野町と塩田町が合併して誕生した新市。この合併をきっかけにバリアフリーを主体に、市は「全てのひとにやさしいまちづくりプラン」を策定した。これを受けて7月に推進母体の「嬉野市ひとにやさしいまちづくり協議会」が発足した。

協議会は、市、民間団体、企業、住民代表で構成されていて、心身に障害のある人や観光客、外国人、それに地元住民がバリアフリーを実感し、思いやりにつつまれたまちづくりを目指している。

温泉観光地にあってこの事業の中心的な役割を果たしているのが佐賀県旅館生活衛生同業組合（小原健史理事長）で、嬉野温泉旅館組合の41軒の旅館がこぞって参加している。

協議会が目標に掲げているのは、「日本一のバリアフリーのまち」にすることだという。この協議会が立ち上がるまでに試行錯誤で3年かかった。専務理事の日浦真人さんは、「例え

ば車いすのための段差の解消や、テーブルの高さの問題一つとっても本当に障害者の立場に立ってつくられているか。通り一遍の施策で解消できると思ったら大間違い。こうした問題を考えていくと議論は尽きない。奥が深くて…」と話す。

この事業を推進するにあたっての具体的な取り組みとして3つの柱がある。一つは、バリアフリーなおもてなしのあるまち（心・気持ちの面のバリアフリー）。二つ目が、観光と公共施設などのユニバーサルデザインを進めるまち（観光のまちづくりのバリアフリー）。三つ目が、住民同士が助け合うまち（暮らしのバリアフリー）。これを実現するために、バリアフリーツアーセンターの設置、市民や企業のバリアフリーの意識の向上、ユニバーサルデザインに対する市民意識の醸成と施設・環境整備づくりをあげている。

協議会は発足してまだ日は浅いが、2年目を迎えた昨年4月に、推進協議会と名称を変えて実践的な活動体制に入った。昨年末には推進母体となる「バリアフリーツアーセンター」も設立された。5年計画で、まちづくりプランを達成させたいとしている。

嬉野市旅館組合が、このテーマと取り組むために参考にし、指導を受けてきたのが日本一のバリアフリー観光地といわれる三重県鳥羽市のNPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター。ここは、バリアフリー旅行システムのある観光地として注目され、障害者や高齢者の家



旅館の入り口の段差を検証



家族と一緒に入浴できる、たたみを敷いた浴場

族らを大きなマーケットとして呼び寄せることに成功したことで知られる。

旅館組合は、これまでに4回、現地を視察しノウハウを学んだほか、センターの理事長を招いた講演会の開催など、まちづくりの手法を取り入れながら日常の活動に生かしている。

昨年1月に実施した施設のバリアフリー化に関する研修会では、障害者、とくに車いすの人の協力を得て現場に立ち会ってもらい、旅館内の段差やフロントの受付テーブルの高さ、スロープのあり方、トイレの化粧台の高さなど施設全般にわたって利用する立場から検証してもらった。

身体の不自由な高齢者や障害をもった人のために社会での不便さを解消し、生活しやすい環境をつくるのがバリアフリーの考え方。しかし、あちこちで取り組まれているこれらの事業が、本当に当事者の悩みを解消し、満足されているのだろうか。逆に健常者から批判があったり、型通りの施策のやりすぎに障害者からの反発や不満も少なくない。

バリアフリースターセンターの専務理事で事務局長を務める小池良三さんは、まちづくりプランを進めるうえで大事なものは、「バリアフリーとは何か。車いすの人でも障害によってまちまちだし、目の不自由な人、高齢者、自閉症など心の障害、日本語が通じない外国人だってそうだ。100人いれば100人が障害をもっている

とみるべきでしょう。どんな方法でバリアを排し100人が満足できるまちに仕立てるかだ」という。

バリアを自由に使いこなすことも必要だ。階段は子供の注意力を養う、スロープはやさしいが歩くのがいやだという人もいる。そのあたりの接点をどうするか。日浦専務理事が、「奥が深い」というのもわかる。

平成18年に行った都市圏の福岡市民へのアンケート調査で、「高齢者や障害のある人と旅行する」42%、「行きたいと思うが行けない」28%。行けない理由は「障害者用トイレ、段差、風呂の設備に不安」18%、このほか車いすの有無、不安を感じる、付き添いがいない、などだった。さらに嬉野温泉の宿泊者に聞いた意見では、バリアフリーのまちづくりについて「段差のない道づくり」が23%、「多目的トイレの設置」18%、「個別の障害度に対応できる施設の案内やバリアフリーに関する情報提供」14%。まさに、今取り組んでいる問題点がそのまま指摘されており、参考になった。

観光のまち、嬉野市のまちづくりの拠点はなんといっても宿泊施設でお客様と接する旅館施設だ。伊勢志摩バリアフリースターセンターは設立7年目という。障害者や高齢者を呼び込む見事な観光地をつくりあげた。ここでは、バリアフリーが経済を潤し、地域の活性化にもつながった。

この点について、実践部隊の先頭に立つ小池さんは、観光と福祉の一本化を提言する。「バリアフリーが整備され、充実すればお客様は増える。増えればさらに施設や道路など周囲の環境は整備されていく。ここに行政や企業、市民も加わってさらに充実していく。地域の振興、経済の発展につながっていくのです」という。

そして、最後に「伊勢志摩を抜いて、うちが日本一になるように目指します」と、力強く話してくれた。

旅館ホテルのバリアフリー事業

障害の意識が吹き飛ぶ環境づくり

旅館／大分県

①事業主体 別府市旅館ホテル組合連合会

②対象地域 別府市内（別府温泉）

③実施開始年 平成13年10月

旅館やホテルの従業員が、障害者の側に立って体験する「ユニバーサルサービス研修」。アイマスクをして階段を上がったり下りたりする場面では、1人では怖くて体が動かない。車いすに乗ってわずか2センチの段差がのぼれない。でも、そばに指導員がいて、介助があればのぼれる。障害者の立場で体験することがいかに大切か。これが、しっかりした対応と喜ばれるサービスにつながる。

別府市旅館ホテル組合連合会（上月敬一郎会長）は、これらの体験を生かして障害者のお客様の立場に立った「心のバリアフリー」と、施設面でのバリアフリーの両面から、「障害者にやさしい別府温泉の宿とまちづくり」に挑戦している。

平成20年は「2008チャレンジ！おおいた国体」の年。このあとに開催される全国障害者スポーツ大会も控えている。堀精治事務局長は、「これまで取り組んできたことが問われる年」

と期待し、自信たっぷりの表情がうかがえた。

平成13年10月、市内の旅館ホテル約20施設が参加して「ユニバーサルデザイン特別委員会」が発足した。県、市の行政機関をはじめ福祉団体、ボランティア団体、企業もオブザーバーとして参加しており、障害者のお客様の対応に重点をおき、施設のバリアフリー化、従業員のしっかりした接遇と対応ができる教育、意識の高揚を図るのがねらい。

翌14年7月、障害者に実際に宿泊してもらい、生の声を将来の参考にしようと「障害者モニターツアー」を実施した。期間は約2週間。介護者（家族など）と障害者がモニターで、市内の9つの旅館ホテルにそれぞれ宿泊してもらった。

福岡都市圏にホームページや新聞広告などで呼びかけ、15組30人からアンケート方式で意見や感想を出してもらった。例えば、車いすの介助の場合、誘導や押し方のテクニックによって障害者には敏感に伝わってくる精神的な問題など、これまでまったく気づかなかったことが次々にわかった。

モニターツアーは、これまでに計3回実施した。ヘルパーも参加して有料の介護サービスを行うなど、幅広く意見や要望を聞くことができた。

障害者が、一歩外に出てなに不自由なく生活ができる社会。その社会の中で障害の意識を拭い去ってくれる環境づくりがバリアフリーなら、業種を問わずあらゆる生活の隅々に、こう



洋間から浴室に向かってスロープと手すりが設けられている（ホテルニュー松実）



研修で車いすの押し方を体験する従業員

したおもしろいやりがあっという。堀事務局長は、「私たちの事業が、引っ込みがちな障害者の皆さんを、社会に呼び込み楽しんでもらえる起爆剤になればと思う」と話す。

障害者のお客様の立場に立って、どう対応していくか。旅館ホテルの従業員が実施している「ユニバーサルサービス研修」は、まさにこの核心に触れる部分である。

施設の改良や新設によるバリアフリー化は予算があれば整備できるが、「心のバリアフリー」はむずかしい。この研修では県や市も加わって福祉の面から全面的にバックアップしている。これまでに10数回開催し、400人以上の従業員が受講した。

研修は、旅館ホテルを会場に現場での実技を学ぶ。県案内介助技術士を指導員に招き、①車いす体験とサポート方法②視覚障害者体験とサポート方法③高齢者疑似体験とサポート方法を約2時間にわたってみっちり勉強する。

「こわくて下りられない」と、アイマスクをつけた女性従業員が悲鳴をあげて手すりにつかまったまま動けない。そばにいる指導員の一声とリードで、やっと足が動き出す。広いホールでは、「そこを右に回ってください。すぐ左側にエレベーターがありますよ」と声をかけてもらおうと安心する。こうした体験が、実践で役立ち喜ばれることになる。こうした内部研修でもう一つ大切なことは、従業員の意識改革の醸

成につながるということだ。

木造や古い建物で、構造上、エレベーターや、リフトの設置が不可能な施設。段差や階段が多い、入り口が狭いなど施設のバリアフリー化ができなくても、車いすのお客様なら「あなたたち（従業員）がいるでしょう。機械（エレベーターやリフト）がなくてもいい。段差があれば持ち上げてあげなさい。階段だって、若い人なら左右2人ずつの4人で運んであげられるでしょう」。人と人とのつながり。研修では、徹底して従業員に意識の改革を求めている。

これまでに40の旅館ホテルがこの研修に従業員を送り出してきた。堀事務局長は、「この2年間でバリアフリーの形が固まった」という。施設を改善し、障害者ルームをつくる場所も増えてきた。

別府湾に面したホテルニュー松実53室がすべて和室だったが、3年前に2階の3部屋をぶち抜いて和洋室の障害者ルームに改装した。部屋の入り口とベッドを置いた洋間から浴室までは手すりのついたスロープで結ばれている。女将の伊藤葉子さんは、「改装してまもなく若い障害者のカップルが利用され、行き届いた部屋だと喜んでくれました」という。

旅館ホテルのバリアフリーは、問題が少なくない。ベッドが高ければ車いすから移りにくく、低ければ車いすに乗りにくいとクレームがつく。さまざまな問題が山積みになっているが、社会的な要請のなかで模索しながら障害者に、障害と感ぜさせない環境づくり、新たなサービスを目指してがんばっている。

別府市旅館ホテル組合連合会

電話 0977・22・0401