

## 外資系ホテルバリアフリールーム等に関する意見交換

実施日 2019年8月23日(金) 10時～13時

### 主な発言内容

#### ホテルまでのアクセス

- 最寄りの駅からバス停までの案内（動線）が分かりにくいいため、目につく場所に案内看板等を設置していただきたい。（聴覚・肢体不自由）
- 車内アナウンス（出発や到着、所要時間等）が分かりづらかった。

#### ホテルの入口付近からフロント

- “何かお困りですか？”等、声がけをしてもらいたい。（視覚）
- 入口付近のスロープ位置、車寄せと建物間に段差の判断ができなかった。スロープ位置が分かるように色分けするなどの工夫が必要。（肢体不自由）
- 入口にフロントへの案内が見当たらず、分からなかった。（聴覚）
- チェックインの際、日本・国際手話での対応があると有効。（聴覚）
- 非常時も含め、メール（携帯）でのコミュニケーション方法があると安心。（聴覚）
- 誘導ブロックの敷設が難しい場合は、人的サポートで対応いただきたい。（視覚）
- 館内、各部屋に置かれた案内図、パンフレット、メニュー等に点字版や点字併記があればいい。（視覚）
- フロントでどのような支援が必要か確認することでお互いの安心度アップにつながる。
- 視覚障害者は全盲と弱視でサポート内容が異なるため、必要なサポートを本人に確認していただきたい。（視覚）
- 多目的トイレの位置が分かりづらい。数を増やしてもらいたい。
- 手動車いすの場合、一般トイレでも広さがあれば利用できる。多目的トイレを多数増設しなくても、有効な広さの一般トイレでも対応できる。（肢体不自由）

#### フロントから部屋

- 部屋までの案内をしていただけると館内の様子が把握でき安心。（視覚）
- 人的サポートにおいては、部屋の案内だけでなく、部屋の周囲（廊下等）に自動販売機が設置されているなどの情報提供もあるとよい。（視覚）
- エレベーターの音声案内がなければ誰かの支援がないと乗れない。（視覚）
- エレベーター内の緊急時の対応を想定した設備（ゲスト側からサインが送れるモニター等）をお願いしたい。（聴覚）

## 部 屋

- 改修時には、当事者と確認した配置、設備をしていただきたい。
- 入浴用の車いすや、シャワーチェアへの貸出があると安心。(肢体不自由)
- 車いす(手動・電動共)の場合、バスルームの間口が狭いと、入浴だけでなく、洗顔や歯磨きもできない。トイレと一体型の場合はトイレにも入れない。(肢体不自由)
- バスタブに腰を掛けられるボードがあると便利。(肢体不自由)
- バスルームが内ドアのため、車いすが入るとドアが閉まらない場合があり、布製のカーテンやアコーディオンカーテン等で対応してはどうか。(肢体不自由)
- 室内の備品(ポットや食器等)が取りにくい場合は、本人が取りやすい場所に移す等の配慮があれば、大きな改修をしなくてすむのではないか。(肢体不自由)
- 外からの訪問者のランプの点滅で分かるようにしてもらいたい。(聴覚)
- 目覚まし時計の時刻合わせのランプ・振動器があると助かる。フロント貸出でもいい。(聴覚)
- バリアフリールームには、ベッドに移乗できないケースを想定した支援機器を用意してもらいたい。設置が難しい場合は、人的対応でベッドと車イスの移乗のお手伝いをしていただけるととても助かる。(肢体不自由)

## レストラン

- バイキングの場合、上下肢に障害があると自分で食べ物をとることが難しい。カートがあると好みや量など自分でできる。食べ物を取りにくい人の場合は、人的支援をお願いしたい。(肢体不自由)
- 食器の位置が分かるように、本人へ説明していただきたい。(視覚)

## その他

- 障害特性に対応できるように、スタッフトレーニングを行っていただきたい。
- こうした機会を作って、ホテルのおもてなしをスパイラルアップしていただきたい。
- 今回の機会が継続されることを期待するとともに、障害理解等に対するホテルへの協力に、障害者団体でも協力していきたい。
- 障害者にとっての困ったこと(困難なこと)の解消改善は、誰にとっても安心し快適な環境整備になると思う。
- どのような障害の方が、どの部屋に宿泊しているか、管内スタッフで情報共有いただきたい。
- オストメイト対応のトイレの増設。(肢体不自由)
- 補助犬用のトイレの設置