



KEIO PLAZA HOTEL  
TOKYO

# 京王プラザホテルの ユニバーサルサービス

---

～すべてのお客様に開かれた“広場(プラザ)”を目指して～

経営企画部 SDGs推進  
杉浦 陽子

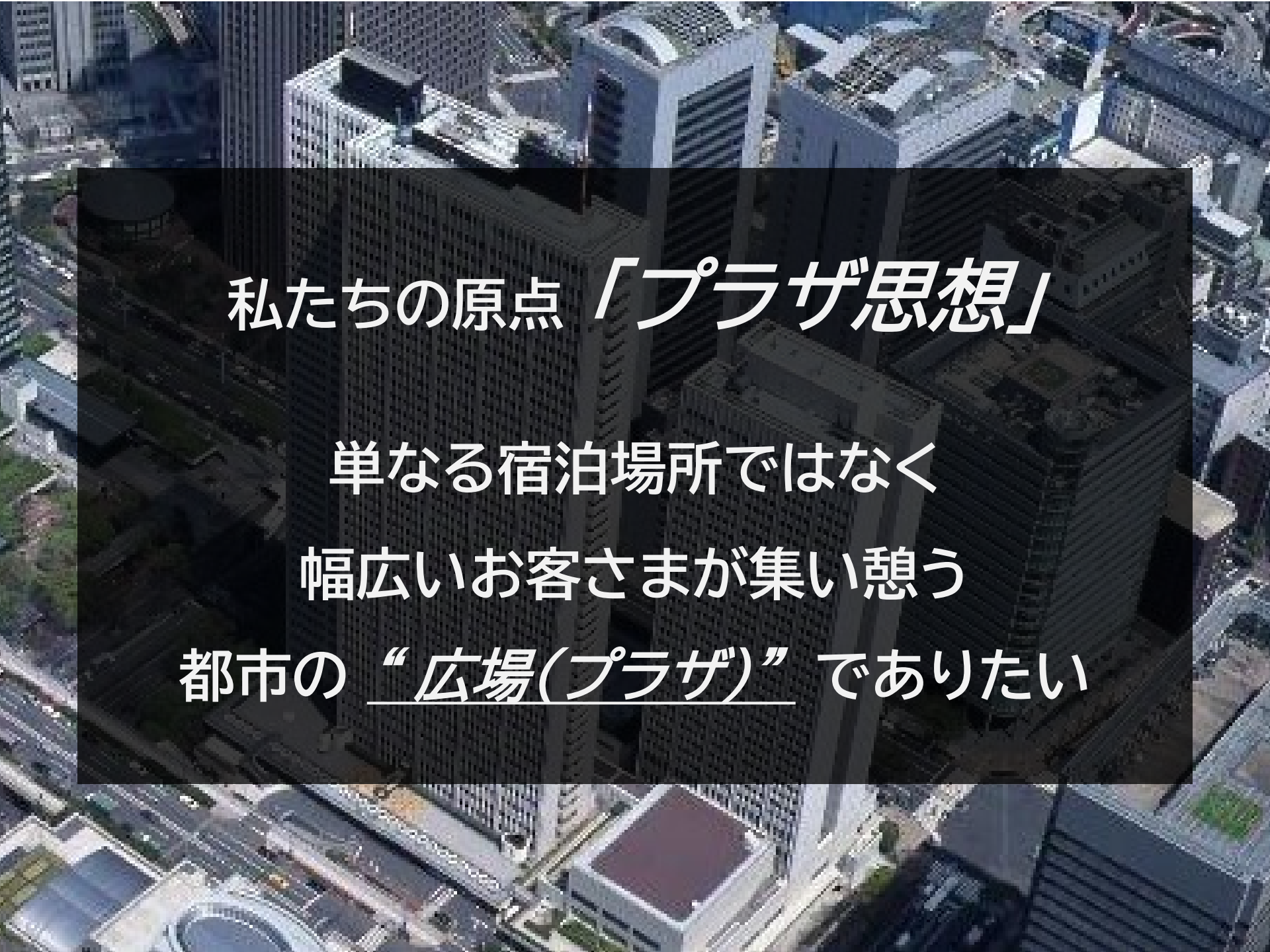
1971年6月5日

日本初の超高層ホテルとして誕生



- ・客室数: 1452 室
- ・レストラン&バー・ラウンジ: 15 店舗
- ・宴会場: 33 会場





私たちの原点 「プラザ思想」

単なる宿泊場所ではなく  
幅広いお客さまが集い憩う  
都市の “広場(プラザ)” でありたい

# デラックス（ユニバーサルデザイン） 35.5㎡



# ラグジュアリーデラックス（ユニバーサルデザイン） 47.0㎡



# ジュニアスイート（ユニバーサルデザイン）67.4㎡



## ユニバーサルルームの特徴

**機能：Adaptable（順応可能な）**

**Adjustable（調節可能な）**

**デザイン：ホテルらしい高級感がある**

**バリアフリールームではなく**

**ユニバーサルルーム**

# 車椅子利用のお客様対応

# ユニバーサルルーム 入ロドア



# ライティングデスク



# 冷蔵庫と茶器



# 入浴用備品



# トイレ 着脱式背もたれ、手すり



# 着脱作業



# 低位置 ハンガーバー



# 聴覚障害のお客様対応

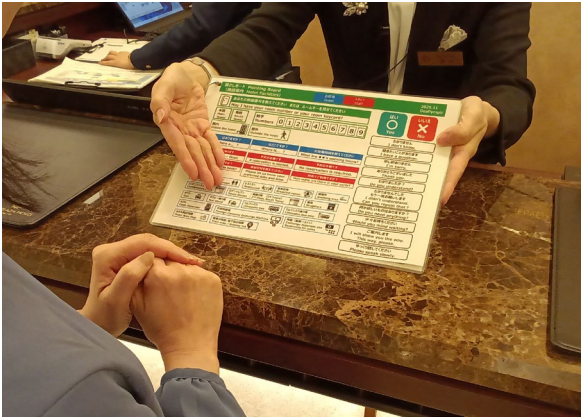
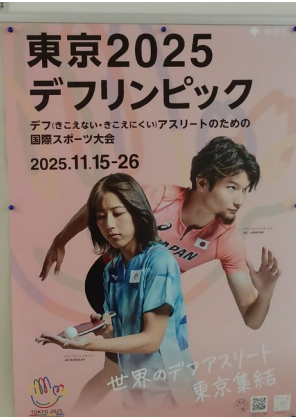
# アラートシステム（室内灯点滅、クッション振動）



# フロントと筆談（UDトーク）



# デフリンピック受け入れ対応



Pointing Board  
Hotel Facilities

お名前  
Guest

スタッフ  
Staff

2025.11  
Deaflympic

あなたの部屋番号を教えてください または ルームキーを見せてください  
May I have your room number or your room keycard?

本館  
Main Tower

南館  
South Tower

数字  
Numbers

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

館内  
Inside the hotel

館外  
Outside the hotel

エレベーター  
Elevator

トイレ  
Restroom

レストラン  
Restaurant

朝食会場  
Breakfast venue

喫煙所  
Smoking area

コンビニエンスストア  
Convenience store

セブンイレブン  
Seven Eleven

24時間営業  
24 hours

南館2階、南館  
2nd Floor, South Tower

ドラッグストア  
Drugstore

タクシー  
Taxi

バス乗り場  
Bus stop

リムジンバス乗り場  
Limousine bus stop

ATM  
Cash dispenser

外国為替  
Foreign Currency Exchange Machine

両替機  
Exchange Japanese yen

両替機  
Barterless for video

ホテル周辺地図  
Hotel Area Map

電車線、地下鉄の駅  
Train map / Subway sta

はい  
Yes

いいえ  
No

わかりません  
I don't know.

聞き取れませんでした  
I have a question.

申し訳ありません  
I'm sorry.

ありがとうございます  
Thank you.

わかりました  
Do you understand?

わかりません  
I didn't understand.

何か欲しいものはありますか  
Would you mind waiting?

ご案内します  
I will show you the way.

ゆっくり話してください  
Please speak slowly.

# 視覚障害のお客様対応

# エレベーターホール



# アメニティに輪ゴム



# ピクトグラム（白黒反転）



# 補助犬使用のお客様対応

## 《盲導犬、介助犬、聴導犬》

# エサ・水用ボウル



# 補助犬専用トイレ



# 「日本盲導犬協会創立50周年記念式典」受入れ対応

声のリレーで  
会場までご案内



# 補助犬同伴宿泊者等の防災訓練



# Sophie Morgan氏の言葉

## 《3つのバリア》

- ① 物理的バリア (Physical Barriers)
- ② 情報のバリア (Information Barriers)
- ③ 意識のバリア (Attitudinal Barriers)

「インクルーシブであることは、  
単なる法令遵守ではありません。  
すべての人を心から歓迎し、  
誰もが快適に過ごせる空間を  
つくり出すことです」



# 心のバリアフリー



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二丁目2番1号

上記企業を、東京都「心のバリアフリー」サポート企業として登録します

登録 平成 30 年度



## 観光施設 心のバリアフリー認定



施設名

京王プラザホテル

認定日

2021年9月10日



すべてのお客様に開かれた  
“広場(プラザ)”を目指して…

ご清聴ありがとうございました