


四国運輸局では、消費者ニーズや消費者行政上の課題を把握し、その結果を行政に役立てていくことを目的として公共交通機関の利用者等を対象にインタビューを行っています。

今回は、会員を対象に、接客スキル向上や、災害時避難誘導の仕方等、バリアフリー教育等の実施に取り組み、四国運輸局長表彰を受賞されました、日本旅館協会四国支部連合会愛媛県支部長の大木勝也さんにお話しを伺いました。

 このたびは、四国運輸局長表彰の受賞おめでとうございます。まず、日本旅館協会四国支部連合会愛媛県支部の概要についてお聞かせ下さい

日本旅館協会は、国土交通省所管の二つの旅館団体が一つに合併により出来ました組織です。

まず、国際観光旅館連盟（以下、「国観連」。）ですが、昭和23年12月、戦後まもなく増大した外国人観光客に対し、優良な宿泊施設を提供する案内役として、また、国際化が進むにつれ、国際観光事業の推進役として誕生しました。また、旅館・ホテルの質的向上と経営安定のための指導・育成という役割も担いました。


もうひとつの団体である、日本観光旅館連盟（以下、「日観連」。）でございますが、こちらは、昭和24年、日本国有鉄道が公共企業体として発足したことに伴い、戦前の鉄道省指定旅館制度を国鉄推薦旅館制度に改変し、翌、昭和25年の日本国有鉄道推薦旅館連盟創設を経て、昭和32年、国鉄推薦旅館制度の廃止により、社団法人日本観光旅館連盟に改組されました。

やがて、国観連と日観連、それぞれ50年以上の歴史があるなかで、二つの団体が、めでたく平成24年10月に合併し、一般社団法人日本旅館協会が誕生しました。

現在の日本旅館協会の概要ですが、全国に9支部連合会がございます、会員数は、平成28年4月1日現在で、全国の会員数が2,755軒、四国の会員数が138軒、愛媛県内の会員数が42軒でございます。当支部の主な活動の目的ですが、当支部は、一般社団法人日本旅館協会並びに日本旅館協会四国支部連合会の業務方針に準じ、行政と連携し、地域経済の活性化・観光事業の推進に寄与するとともに会員の連絡を緊密にし、その向上を図ることを目的として活動いたしております。



日本旅館協会発足式典当時の様子

 今回、四国運輸局長表彰を受賞されました、「障がい者へのおもてなし向上講習会」の取り組みについてお聞かせ下さい

「障がい者へのおもてなし向上講習会」は、平成25年度より開催しております。

この取り組みは、これからの高齢化社会に向けて、また、障がいをお持ちの方も利用しやすい旅館・ホテルの環境整備をするために、まずは、従業員である私達にどのようなことが求められているのかを学習すること、障がいをお持ちの方に寄り添う気持ちを育むことを目的に講習会を開催することを決定いたしました。

開催回数は、平成25年度2回、平成26年度1回、平成27年度からは、毎月1回、第3水曜日に開催、現在に至っており、総開催回数は、今年の6月で30回目となります。また、講習会の対象者は、旅館・ホテル関係者から、商店街関係者、観光ボランティアガイド、愛媛県、松山市、運輸機関関係者へと広がり、街全体の取り組みとなってきており、参加人数は毎回30名前後でございます。

開催当初は、初めてのことで、愛媛県内でこうした内容を教えてくださる講師がいらっしゃるのか、手探りの状態から始めることとなり、最初の年は、東京から講師をお招きしました。

講習内容は、時間も限られている中で、聴覚に障がいをお持ちの方、視覚に障がいをお持ちの方の生活の様子や困ったことをお聞かせいただき、手話や点字などのことを学習しました。また、車イスの使い方も勉強させていただき、非常に内容の濃いカリキュラムとなりました。ただし、少し詰め込みすぎであるという反省点も残りました。



車いすをご利用の方の介助方法を学ぶ



視覚に障がいをお持ちの方の疑似介助体験

その後、手話は1回の講習では覚えきれない、様々な障がいをお持ちの方がいらっしゃるのもっと時間を掛けて学習をしたい、という受講者のお声を反映し、地元の松山市社会福祉協議会様に相談をしたところ、私どもの講習会の様子をたまたま地元紙でご覧いただいた担当者の方から、地元の社会福祉協議会を通じて講習会をすると、もっと開催費用も軽減でき、様々な障

がいに対して、もっと深く勉強ができる、と逆にご提案をいただきました。そして、必要とされるカリキュラム・講師の選定を相互の協議の結果で策定し、毎月1回第3水曜日の開催が実現することとなり、主に、日頃の生活の様子や旅行に行ってもっと困ったことやご要望

などを中心にお話しをいただきました。

具体的にはどのような研修が行われているのでしょうか



視覚に障がいをお持ちの方への「食事の介添え」の仕方、館内の案内の仕方をお教えいただきました。また、ホテルから道後温泉本館まで徒歩で15分くらいのところを、ペアとなり、一人は障がいをお持ちの方の役、一人は介添えをする人の役ということで様々な障がいをお持ちの方が、実際郊外に出るとどのようなことで、困るかということを実体験し、「バリアフリー」について改めて必要性を実感するとともに、どのように介添え

をするとより適切であるかを学びました。また、平成28年3月6日には、松山市社会福祉協議会の主催の「耳の日」の集いで、聴覚に障がいをお持ちの方およそ100名の方を前に、観光従事者の取り組みとして手話の勉強の成果を発表させていただき、皆様からは思わず感嘆の声が漏れていました。

今回の四国運輸局長表彰では、南海トラフ地震に対する安全・安心確保を目的とした、災害時の避難誘導についても講習を行っていることが功績として認められましたが、この取り組みについてお聞かせ下さい

平成26年度に、「災害時に果たす旅館・ホテルの役割～命をつなぐおもてなし～」ということをテーマに、平成23年の東日本大震災の時に、どのように自助・共助したのか。旅館・ホテルの役割として出来ることは何か。必要な救助は何か。国と折衝しながら、被災者の受入れに際して体制を整え、現場に指示を出していた、当時の全国旅館ホテル生活衛生同業組合の会長代行にもお越しいただき、当時の様子も含め、実体験をお話しいただきました。また、災害時等の障がい者避難誘導について車いすを実際に使って、避難誘導の仕方を学びました。さらに翌年度の講習では、各障がいに応じて災害時に避難場所で困ること、必要な物資についてなど、災害時の支援の在り方もより細かくお教えいただきました。

今年は、第17回全国障害者スポーツ大会、愛顔（えがお）つなぐえひめ大会が、愛媛県で開催されますが、大会開催に向けた取り組みについてお聞かせ下さい

平成28年度からは、「障がいをお持ちの方が本当に必要としている支援は何か。さり

げないおもてなしとは何か。」ということについて勉強していきたい、という受講者のお声を反映し、また、今年開催される「第17回全国障害者スポーツ大会～愛顔つなぐえひめ大会～」も念頭にカリキュラムを作成いたしました。

「手軽に作れるポケットサイズのホワイトボード」を作成し、ホテル従業員がフロントだけでなく、どこにいても聴覚に障がいをお持ちの方に対応できるツールを手作りしたり、「必要とされる介助



聴覚に障がいをお持ちの方の疑似介助体験

用具及び介助用具の使い方」について、ホテル館内のどこでどういう介助用具が必要となってくるか等を学習し、より現場で生かせるノウハウを学んでおります。

また、「介護食」の実食、介護食器の進化などを学び、改めて障がいに関係なく楽しく美味しく食事をする事への努力・工夫の大切さを実感しました。

今回、障がい者スポーツ大会の正式競技でもある「フライングディスク」競技を体験することにより、障がい者スポーツをより正しく理解することもさることながら、宿泊に来られた選手や関係者の方に「障がい者スポーツ」に対しての実体験があることで、より親身になって受け入れる自信を身に付け、また、何かのきっかけでそれを話題にすることにより、自分たちは歓迎されていると感じていただけることへも繋がるのではと期待をしているところです。

これも、調理師専門学校、障がい者スポーツ協会、えひめ国体推進局といった専門機関に、講習会の趣旨をご理解・ご賛同をいただき、さらにいろいろな分野の学習をできる機会を与えていただいている関係者皆様方に感謝するとともに、今後その期待に応えるべく接客ができる実感しております。

最後になりますが、今後の取り組み方針についてお聞かせ下さい

講習会に参加しているホテル・旅館などの施設の経験値・習度は様々ですが、この講習会を通じてお互いに切磋琢磨するきっかけとなっていることを耳にします。

松山駅の案内所では、簡単な手話ができるようになった職員との会話にお客様が喜んでいらっしゃる様子を見て、自分も学んでみたい、といった職員が増えました。

これからも、今どのような学びが必要か、当事者、参加者、協力機関関係者と連携し、相互理解を深め関係者の輪が広がるよう繋がりを大切にしたい講習会を企画していきたいと思っています。

インタビューを終えて

平成29年に愛媛県で開催される、第17回全国障害者スポーツ大会、愛顔つなぐえひめ大会では、障がいのある人もない人も、誰もがおもてなしの心でお迎えし、心を一つにして大会の成功を目指し協働することで、障害に対する理解を深めながら、誰もが誰かを助け合い、支え合っている“人と人の絆”を実感できる大会にすることを目標のひとつとしています。

今回お聞きした取り組みは、この基本方針を視野に入れた接客スキルの向上のための取り組みのみならず、近い将来高い確率での発生が予想される南海トラフ地震に備えた避難誘導の仕方も学んでいらっしゃるということで、非常に先進的、教訓的な取り組みと言えるのではないのでしょうか。

インタビュー実施日：平成29年7月14日（金）・聞き手：竹内

おもてなしの心で
お待ちしております

2017 えひめ愛顔つなぐえひめ大会

第17回全国障害者スポーツ大会 君は風 いしづちを駆け 瀬戸に舞え

平成29年10月28日(土)～10月30日(月)

