

## 「どなたにもやさしいホテルを目指して」

### エイジフレンドリーホテル宣言

秋田キャッスルホテルは、2014年11月1日をもって、どなたにもやさしい「エイジフレンドリーホテル」を目指します。

秋田市はこれから迎える超高齢社会を見据え、2009年に「エイジフレンドリーシティ構想」を打ち出しました。エイジフレンドリーシティとは、2007年に世界保健機関（WHO）において提唱された構想であり、「高齢者にやさしい都市」を意味します。都市を高齢者が暮らしやすい環境にすることは、「生涯を通じて活動的な生活を送る」ための基盤となり、ひいてはあらゆる人々にとって暮らしやすい環境となることにつながります。

秋田キャッスルホテルは、この主旨に賛同し、これに「楽しむ」というホテルならではの機能を融合させ、あらゆる人が生涯を通じて快適に利用できるホテル「エイジフレンドリーホテル」を目指すことにいたしました。

秋田キャッスルホテルを訪れるすべてのお客様にとって「安全性・快適性・よく見え、よく聞こえること・敬意を払った接客マナー」が配慮された場所であること。そしてそこに「楽しさ」があること。「楽しんでいただける」要素を備えていることが、わたしたちの目指す「エイジフレンドリーホテル」であると考えます。

サービスを、よりキャッスルらしく。わたしたち秋田キャッスルホテルのCSR（企業の社会的責任）活動であり、秋田キャッスルホテルが考える「エイジフレンドリーホテル」です。

### 概要

#### ■目的

秋田キャッスルホテルが、訪れるすべてのお客様にとって「安全性・快適性・よく見え、よく聞こえること・敬意を払った接客マナー」が配慮され、「楽しんでいただける」要素を備えた場所になること。

#### ■エイジフレンドリー委員会立ち上げ：2014年5月

#### ■今後の取り組み

以下のとおり方針を定め、継続的に実行して参ります。

【ソフト】わかりやすさ・見やすさを優先したご案内・印刷物・館内表示、接遇の改善など

【ハード】設備面の改善

【プラン】ホテルならではの「楽しい」ひとときのご提案

## 「どなたにもやさしいホテルを目指して」

### 取り組み実績報告

2021

クリスマス展示  
まちとわたしのクリスマス

コロナ禍の今だからこそ、まちと共に歩んできた私たちがまちを灯す光となり、心安らぐ場所でありたい。そんな願いを込め、ホテルスタッフ手作りのペーパークラフトで館内を装飾。クリスマスの時期にあたたかな温もりのある空間を提供しました。



視覚障がい者対応研修

以前に視覚障がい者対応研修を受けたスタッフが先生となり、社員向けに対応研修を実施。視覚障がい者についての理解を深めるとともに、実践的なご案内方法について学びました。



障がい者マーク普及への  
取り組み

「ほじょ犬マーク」や「ヘルプマーク」「白杖SOSシグナル 普及啓発シンボルマーク」など、身近に見かける障がい者に関するマークについて、その意味の理解とマークの普及をするため、スタッフへのクイズ形式での問題提起や、館内へのポスター掲示など普及活動に努めています。

秋田市エイジフレンドリー  
パートナー表彰  
「エイジフレンドリー賞」受賞

秋田市がWHOグローバルネットワークへ参加し10年の節目を迎えたことを機に、エイジフレンドリーシティの実現に向けて優れた取り組みを行っているパートナーを表彰するものです。あらゆる人が快適に楽しむことが出来ることを目指した当社の取り組みが評価され「エイジフレンドリー賞」を受賞しました。



2020

認知症サポーター養成の  
取り組み

・2020年2月：14名  
前年までに受講した74名に加え、社内に計88名の認知症サポーターが誕生しました。

## 「どなたにもやさしいホテルを目指して」

## 取り組み実績報告

## 2019年

ユニバーサルマナー検定への  
取り組み

現代において、高齢の方やハンディキャップをお持ちの方への対応方法は、特別なものではなくひとつの「マナー」です。多様な人々への対応スキルや知識の習得へつなげる検定が、ユニバーサルマナー検定です。当社スタッフ6名が3級を取得、4名が2級を取得しました。

レストランメニューブック  
表示改善

1Fダイニングレストラン「ザ・キャッスル」のランチメニュー変更に伴いユニバーサルデザインの考えを取り入れた、より見やすく選びやすいメニューブックへと改善をしました。色覚障害の方にも判別しやすいよう、視認性や可読性に優れた文字のフォントや大きさ、色使いなどに配慮したメニューブックを目指しました。

## 視覚障がい者対応研修

視覚支援学校の教諭を講師に迎え、社員向けに対応研修を実施。視覚障がい者についての理解を深めるとともに、実践的なご案内方法について学びました。

冬休み子どもイベント  
パティシエ体験  
おかしの家をつくろう!!

子どもたちにホテルの仕事に親しんでもらうことを目的に、「おかしの家」をつくるパティシエ体験を開催いたしました。ホテルパティシエの手ほどきの元、組み立てから飾りつけまでを行い、オリジナリティあふれる作品が完成しました。夢中で取り組む姿は、保護者の皆様も感心するほどでした。



## 2018年

## バリアフリーへの取り組み

- ・1F正面エントランス：点字ブロック・案内用インターフォンの設置
- ・1F広小路側出入口：点字ブロック・案内用インターフォンの設置
- ・駐車場2F、4F 風除室出入口：自動ドアへ改修、スロープの設置
- ・駐車場4Fからホテル側への連絡階段：車いす用階段昇降機の設置
- ・1階北館 一般共用トイレ(男性)：手摺の設置

## 「どなたにもやさしいホテルを目指して」

### 取り組み実績報告

#### 2017年

秋田県バリアフリー推進賞  
「活動部門」受賞

バリアフリーの社会づくりを積極的に推進する企業として、当社の取り組みが評価されました。設備面でのバリアフリー化を計画的に進めているほか、認知症サポーター研修を実施し、ソフト面の充実を図っている点などが評価されました。



バリアフリーへの取り組み

- ・1Fダイニングレストラン「ザ・キャッスル」：バリアフリー化
- ・1F南館ロビー階段：手摺の設置
- ・1F南館 車イス用トイレ：多目的トイレに改装  
(多目的トイレ用自動ドアに改修、手摺の改善、跳ね上げ手摺の設置  
おむつ交換台の設置、ベビーチェアの設置、壁面収納椅子の設置)
- ・1F北館 多目的トイレ：改装  
(手摺の改善、収納式多目的シートの設置、化粧鏡の設置)
- ・ユニバーサルルーム：改装

認知症サポーター養成の  
取り組み

- ・2017年6月：10名
  - ・2018年3月：10名
- 前年までに受講した62名に加え、社内に計82名の認知症サポーターが誕生いたしました。

#### 2016年

親子で楽しむ！  
夏休み・動物パン作り教室

シェフの手ほどきで、好きな動物のかたちにパンを成形、焼き上がりまで「特製ごちそうランチ」を堪能し、自分で作ったパンがお土産になる「親子パン作り教室」を開催いたしました。

夏休みのモノ作り体験は、楽しく学びながら子どもの感性を刺激する、素敵な自由研究となりました。



認知症サポーター養成の  
取り組み

- ・2016年2月：23名
  - ・2016年6月：20名
- 前年までに受講した19名に加え、社内に計62名の認知症サポーターが誕生しました。

## 「どなたにもやさしいホテルを目指して」

### 取り組み実績報告

#### 2015年

秋田市  
エイジフレンドリー  
パートナー第3号登録

秋田市とともにエイジフレンドリーシティ実現に向けて取り組む「エイジフレンドリーパートナー」第3号として当ホテルが登録されました。

認知症サポーター養成の  
取り組み

認知症について正しく理解し、ご本人やそのご家族を見守り、支援する「認知症サポーター」。委員会メンバーが「認知症サポーター養成講座」を受講。社内に計19名の認知症サポーターが誕生しました。

- ・ 2015年2月：8名
- ・ 2015年4月：11名



秋田市内の子どもたちによる  
お絵描き展

開業45周年を記念し、秋田市内の幼稚園に通うお子様から絵を募集。夏は「花火」冬は夢のクリスマス」をテーマにお絵かき展を開催しました。クリスマスにはキャッスルサンタが幼稚園を訪問。ホテルメイドのお菓子を袋に詰めて、絵を描いてくれたお子様たちのもとを訪れました。



#### 2014年

バリアフリーへの取り組み

- ・ 1F北館南館通路 : 館内表示の増設
- ・ 1F南館エスカレーター横 : 手すりの設置
- ・ 1F冬季ロビー : マットの設置

FOIFAとの  
合同ミーティング

第9回目にFOIFAとの合同ミーティングを開催  
〈FOIFA出席者〉 理事長 穂積 恒氏  
副理事長 アユック・クリスチャン氏  
渡辺まり子氏