

超高齢社会におけるホスピタリティ向上を目指す
秋田キャッスルホテルで社員向け「高齢者疑似体験会」を実施

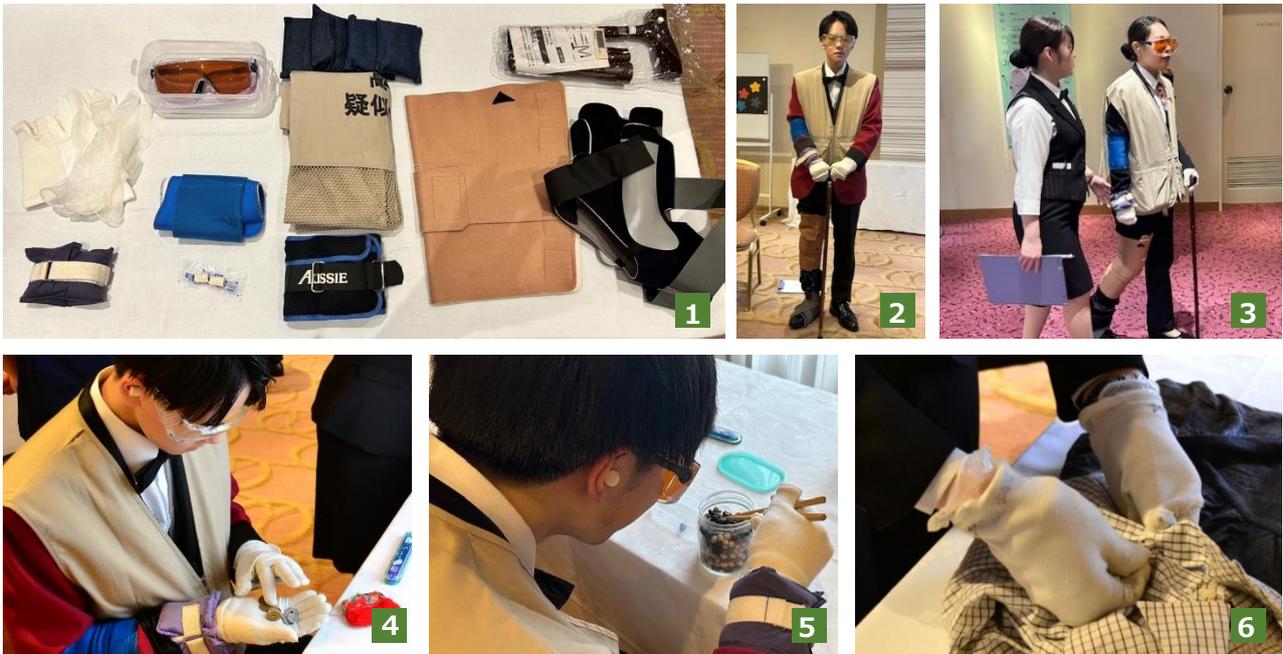
2024年4月30日（火）14：00～15：30／社員約20名が参加

秋田キャッスルホテル（秋田県秋田市中通、代表取締役社長 岸本洋喜）は、年齢やハンディキャップにかかわらず、どなたにもやさしい「エイジフレンドリーホテル」を目指しています。その活動の一環として、2024年4月30日（火）にホテルスタッフを対象とした「高齢者疑似体験会」を行います。講師に社会福祉法人松寿会（秋田県秋田市浜田）で日頃から高齢者の介護にあっている介護福祉士の方をお招きし、高齢者が日常生活で直面する不自由さを実際に体験して高齢者への理解を図るほか、接客シーンで気をつけたいポイントなどを学びます。

この研修は当ホテルの社内委員会「エイジフレンドリー委員会」が主催し、今回初めて開催するものです。同じ内容で2回に分けて開催し、初回は4月16日（火）に実施しました。約20名が参加し、「小銭は大きさが似ているため判別が難しく、必要な金額を出すまで時間がかかった。お会計時の苦労を体験することができ、勉強になった」「何気ない動作でも苦労があることを知ったので、相手の状況に合わせた声掛けや対応の工夫をしていきたい」などの声が聞かれました。30日（火）の体験会には、さらに約20名が参加予定です。

秋田県の高齢化率は39.3%（※）となっており、超高齢社会への対応が求められるなか、秋田キャッスルホテルはこれからもエイジフレンドリーホテルとしての活動を続け、あらゆる人が快適に過ごすことができる場所を目指してまいります。

※2023年7月1日現在



1) 高齢者疑似体験セット。白内障の見え方を体験できる眼鏡や物がつかみにくい状態を再現する手袋など 2) 体験セットを装着した様子 3) ホテル館内を実際に歩いて検証 4) 小銭を取り出す体験では、がま口を開ける動作や小銭の判別に苦戦 5) 箸で豆をつかむ動作も、色の判別や細かな作業が難しい 6) ボタンの掛け外しにも一苦労

■高齢者疑似体験会 実施概要

- 【日 程】2024年4月30日（火）14：00～15：30 終了予定
【会 場】秋田キャッスルホテル内
※取材にお越しの方には、ご連絡の際に会場をお伝えいたします
【参加者】ホテルスタッフ約20名（各部門および新入社員など）
【講 師】社会福祉法人松寿会 介護福祉士の皆様
【内 容】疑似体験セットを装着し、高齢者疑似体験および介助の体験を行います。
歩行、書類記入、ペットボトルキャップの開け閉めなどの日常動作のほか、ホテル館内の移動に挑戦します。

■エイジフレンドリーホテルの取り組みについて

秋田キャッスルホテルは、秋田市が掲げる「エイジフレンドリーシティ構想」に賛同し、2014年に「エイジフレンドリーホテル宣言」をいたしました。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と共に、ホテルならではの「楽しんでいただける要素」をプラスし、あらゆる人が生涯を通じて快適に利用できるホテルを目指しています。

活動にあたっては各部門のスタッフで構成される「エイジフレンドリー委員会」を立ち上げ、ハード（設備改修など）、ソフト（接客研修など）、プラン（イベント開催など）という3つの側面から様々な取り組みを行っています。

<エイジフレンドリー委員会主催の社内研修>

- 認知症サポーター養成講座（2015年～）
認知症について正しく理解し、ご本人やそのご家族を手助けする「認知症サポーター」養成講座を社内です定期的に開催しています。
- 視覚障がい者接客研修（2019年～）
視覚支援学校にご協力をいただき、視覚障がいのあるお客様への対応研修会を開催。アイマスクを付けての歩行体験、案内方法、料理の提供方法などを学んでいます。



■秋田キャッスルホテル 会社概要

- 【会社名（商号）】株式会社秋田キャッスルホテル
【ホテル名称】秋田キャッスルホテル
【住 所】秋田県秋田市中通一丁目 3 番 5 号
【資本金】 1 億円
【開業年月日】1970年7月7日
【代表取締役社長】岸本 洋喜
【従業員数】478人（2024年4月1日現在）

