

「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

2025

ホテルパティシエ体験
おかしの家をつくろう!!

4回目の開催。予約がすぐに埋まってしまうほどの大人気イベントです。コック帽をかぶった小さなパティシエたちが、スポンジを土台に家の形を作り、思い思いのお菓子で飾り付け。夢の“お菓子の家”を作りました。



館内サイン関係の改善

化粧室や授乳室などの案内表示を一部更新しました。ホテルには様々な目的で多くの方が訪れます。どなたにも分かりやすい位置・表示を目指しました。



65歳からの
ライフサポートセミナー

秋田市在住の高齢者向けに、セミナーを開催しました。セミナーの目的は、外出の機会を創出し介護予防・認知症予防につなげることです。中通地域包括支援センター様と共催することで、高齢者の声を反映した、生活に役立つ内容になっています。

【第三弾】3月28日
『歯科医師によるおくちの健康セミナー』



【第四弾】5月19日
『ガイドと巡る 千秋公園 緑道散策
ミルハスでの昼食付き』



【第五弾】9月24日
『秋田と戦争 人々はどう向き合ったか』



「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

2025

視覚障がい者対応研修

視覚障がい者支援学校教諭の対応研修を受けたスタッフが講師となり、新入社員向けに研修を実施。視覚障がい者についての理解を深めるとともに、実践的な案内方法などを学びました。

高齢者疑似体験会

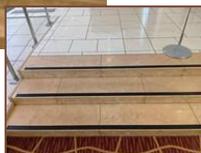
社会福祉法人松寿会の介護福祉士の方々に講師を務めていただき、高齢者が日常で直面する不自由さを体験し、理解を深めながら接客での気付きを学ぶ体験会を開催しました。新入社員研修の一環として2回目の実施となります。



館内段差サインの改善



視覚障がいを持つ方に館内をご視察いただき、そのご意見を基に、秋田バリアフリーネットワーク様のご助言のもと、段差の安全性と認識のしやすさを高めるため滑り止めテープを貼りました。



救急法講習会

初開催

日本赤十字社 秋田県支部様にご協力いただき、応急手当や担架搬送など、緊急時に役立つ救急法の講習会を初開催しました。受講者は社員で、緊急事態を想定した実践的な内容です。応急手当として三角巾を使った止血、ホテルの備品として常時ある“毛布”を使った搬送など、多くのスタッフに共有するべき内容でした。



「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

2024

春休み子どもイベント
パティシエ体験
おかしの家をつくらう!!

3回目となり、恒例のイベントとして定着してきたイベントです。当日はワクワクした笑顔あふれる賑やかな会場となりました。小さなパティシエたちの夢の詰まった「お菓子の家」は、それぞれが個性的な大作です。



ホテルを訪れる機会の少ない小さなお客様達にも、楽しい思い出としてホテルに親しみを持っていただける機会となりました。

初開催

高齢者疑似体験会

社会福祉法人松寿会の介護福祉士の方々に講師をしていただき、高齢者が日常で直面する不自由さを体験し、高齢者への理解を図りながら実際の接客での気付きを学ぶ体験会を開催しました。

高齢者疑似体験セットは、身体の動かしづらさを再現する重しや手袋、耳栓、白内障の見え方がわかる眼鏡などです。装着した状態で日常動作でどのような不便があるのかを身をもって体感すると、自身の今まで見てきた景色とは違う状況が見えてきます。どのようなお声がけをして手をお貸しできるのか、各々が考えさせられる体験会でした。



認知症サポーター養成の
取り組み

・2024年5月：24名
前年までに受講した97名に加え、社内に計121名の認知症サポーターが誕生しました。



2024

初開催

65歳からの
ライフサポートセミナー

秋田市在住の高齢者向けに、セミナーを開催しました。セミナーの目的は、外出の機会を創出し介護予防・認知症予防につなげることです。中通地域包括支援センター様と共催することで、高齢者の声を反映した、生活に役立つ内容になっています。

【第一弾】9月24日『栄養士による高齢期の食生活へのアドバイス』

秋田キャッスルホテルの管理栄養士が講師になり、「脳の働きを高める」「筋力を維持する」「骨を丈夫にする」食事について、必要な栄養素や食事例を紹介。カルシウムを多く含む軽食の例としてフレンチトーストを召し上がっていただきました。



【第二弾】12月23日『ACP人生会議』

秋田市医療介護連携センター様に講師をしていただき「もしものため」の話（人生会議）をしようという内容です。自分の価値観がわかる「もしバナゲーム」を行いながら和やかな雰囲気での開催でした。



視覚障がい者の館内視察

5月25日 視覚障害者福祉協会様のご協力で、ホテル館内の視察を行っていただきました。視覚障がい者からみた館内の設備・メニュー表・案内表示など、多岐にわたり具体的なアドバイスをいただきました。

点字シール
弱視用メニュー

視覚障がい者の館内視察から出たご意見をもとに改善に着手

- ・点字シール（エレベーター表示、化粧室廻り）
ゲスト用エレベーターの表示に点字シールを貼付
ゲスト用化粧室の案内板、個室（水洗の案内）に点字シールを貼付
- ・ダイニングレストラン ザ・キャッスルに弱視の方用メニュー表を設置
文字の大きさや色合いなどを見やすく配したデザイン
高齢者にも見やすいユニバーサルデザインのメニュー表です

「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

2023

応急手当講習
(普通救命講習)

ホテル内に設置しているAED（自動体外式除細動器）の使い方や一次救命についての講習会を初開催しました。受講者はホテルスタッフで、計3回に分けて実践形式で行う有意義な講習会となりました。（計66名参加）



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

秋田市が掲げる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。社内にエイジフレンドリー委員会を設置し、社員の意識向上を図りながら、ホテルならではの取り組みを推進する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。



春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。（2019年開催に続く2回目）多くのご予約をいただく大人気イベントとなりました。子どもたちにはそれぞれの感性で自由に飾り付けを行ってもらい、個性あふれる作品が出来上がりました。



周辺地域の
クリーンアップ活動へ参加

SDGs推進活動の一環として地域の企業と合同で行う「ラス金 クリーンアップ活動」に当委員会も参加し、ホテル周辺を清掃しました。美しいまちを目指すのはもちろん、環境意識の向上や、周辺地域の状況把握にも役立つ活動となりました。

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、実践的な案内方法についてなどを学びました。

「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

2022

観光施設における
「心のバリアフリー認定制度」
宿泊施設として認定

国土交通省 観光庁が定める「観光施設における心のバリアフリー認定制度」に2022年3月18日発表の宿泊施設として認定されました。

※宿泊施設としては秋田県内初の認定

「観光施設における心のバリアフリー認定制度」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解をシヨンをとり、支え合う社会を実現するため、信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を対秋田キャッスルホテルでは、訪れるすべてのお客様に「安全性・快適性・よく見え、よく聞こえる事・敬意を払った接客マナー」が配慮され、さらに「楽しんでいただけること」を目指し取り組みを行っており、その中心となるのが、どなたにもやさしいホテル「エイジフレンドリーホテル」としての活動です。その活動をソフト面から評価いただきました。

観光施設
心のバリアフリー認定



周辺地域の
クリーンアップ活動へ参加

SDGs推進活動の一環として地域の企業と合同で行う「ラス金 クリーンアップ活動」に当委員会も参加し、ホテル周辺を清掃しました。美しいまちを目指すのはもちろん、環境意識の向上や、周辺地域の状況把握にも役立つ活動となりました。



認知症サポーター養成の
取り組み

・2022年5月：9名
前年までに受講した88名に加え、社内に計97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

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

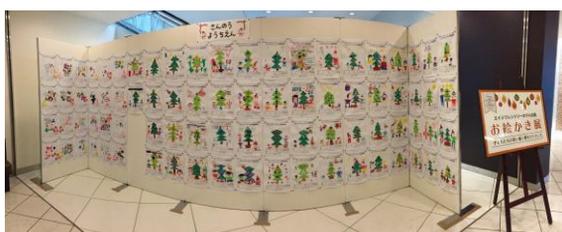
認知症について正しく理解し、ご本人やそのご家族を見守り、支援する「認知症サポーター」。委員会メンバーが「認知症サポーター養成講座」を受講。社内に計19名の認知症サポーターが誕生しました。

- ・ 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