

平成 19 年 11 月 7 日

株式会社東横イン 取締役会殿

ユニバーサルデザイン対応化委員会
委員長 野村 歡

最終答申書

株式会社東横イン「ユニバーサルデザイン対応委員会」は、平成 19 年 4 月 3 日に株式会社東横イン取締役会から受けた諮問について、このたび最終報告をとりまとめましたので、提出いたします。

はじめに

株式会社東横インユニバーサルデザイン対応化委員会は、2006年1月27日より始まった東横インの不法改造問題に対する改善活動の初期的段階をほぼ終えたことを認め、これまで一連の活動に対する評価を与えようと思う。

本件問題は、違法改造と法令遵守に対する姿勢の欠如が主たる原因であるが、ユニバーサルデザイン対応化委員会、法令遵守委員会がこれの改善に取り組み、一定の進展を見せている。

具体的には、以下の通りである。

- ① 問題が指摘された63件の是正工事を2006年6月23日に完了したこと。
- ② 問題が指摘された後、新しくオープンするすべての店舗にバリアフリールーム（ハートフルルーム）を設置することはもちろんのこと、ハートビル法が施行された平成15年4月1日よりも前に建築したすべてのホテルにも、順次バリアフリールーム（ハートフルルーム）の設置を行っていること。
- ③ 障がいのある方への接客方法を確立したこと。
- ④ 本件と同様の問題を二度と起こさない体制の仕組みづくりをほぼ完了したこと。

ただし、お客様や社会に対しての信頼回復のための活動は永遠に継続しなければならず、本件問題で経験した様々な出来事は次世代にも引き継いでいかなければならない。

第1章 ユニバーサルデザイン対応化委員会の目的と活動の概要

1、ユニバーサルデザイン対応化委員会設立の経緯

2006年1月27日付朝日新聞において、株式会社東横イン（以下、「東横イン」または「当社」という）の、当社の店舗における建築基準法違反および福祉のまちづくり条例違反が報道された。当社の法の遵守に対する姿勢および身体に障がいのあるお客様への配慮を欠いたために、当社は厳しい社会的な批判を浴びた。一連の問題は、一般に東横イン不法改造問題といわれている。

2、一連の問題に関する事実関係

2006年1月27日、東横イン横浜日本大通り駅日銀前を、建築確認申請の確認検査が終わった後に改造し、これがハートビル法、横浜市条例違反であることが朝日新聞同日付朝刊1面で報道された。同日、草加市、大阪市、姫路市、鹿児島市、長崎市、島根県でハートビル法関連の条例や建築基準法に違反する改造工事が発見され、大阪市の場合は4つの東横インで無許可工事が発見された。

同日行なわれた記者会見で西田憲正社長（当時）は、同様の違法改造が他に全国に数例あると公表した。その際、西田社長が「障がい者用客室をつくっても、年に1人か2人しか泊まらないため、結局、倉庫やロッカー室になってしまっている」「（今回の違法改造は）制限速度60kmのところを65kmで走ったようなもの」等と発言し、新聞・テレビなどで大々的に報道されることになった。

西田社長の発言や一連の法令違反に対し、障害者団体としては国内で最大の組織規模を有する日本身体障害者団体連合会が抗議。2006年2月2日に西田社長本人が、同連合会を訪れて謝罪した。

2月6日には、違法ホテルが60件、改造ホテルが77件であることが確認され、建築基準法やハートビル法、各自治体条例の違反であることが報じられた。2月16日には、この問題を調査していた東京法務局が、「身体障害者などの移動や利用の自由と安全を脅かし、身体障害者などが社会を構成する一員として社会活動に参加する利益を侵害したもの」として人権侵犯と認め、違法状態にある施設の速やかな改善と、社員への関係法令の周知徹底の勧告を行なっている。

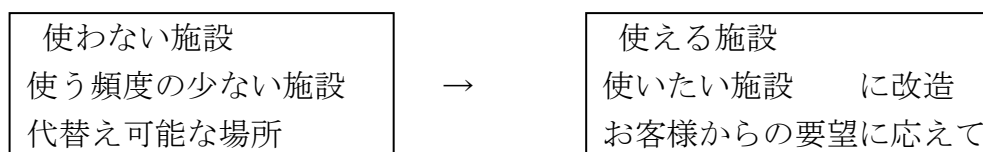
3月6日には、東横イン関連会社である株式会社東横イン開発に一級建築士事務所登録の名義貸しをしていた建築士の免許が取り消しとなった。

5月31日、株式会社東横インは委員会設置会社に組織変更を行ない、西田社長は代表取締役社長から業務執行権の無い取締役会会長に退き、当社事業は代表執行役社長の重田訓矩をはじめとする執行役メンバーにより行なわれることになった。

6月23日、是正工事は完了したことを発表。また、是正工事に関して建物所有者との話し合いがつかなかった船橋店は、賃貸借契約を解除し閉店となった。

【不法改造はなぜ起きたのか】

I どのような改造が行なわれたか



(具体的には)

身障者客室	→	会議室
身障者便所		パントリー
自転車置場		喫煙コーナー
駐車場		ロビー拡張 (朝食コーナー)

(新築後直近改造)

自転車置場・駐車場で容積緩和を受けて建物を建て、竣工後借受人である運営者側の使い勝手を優先して、共用部や客室に改造することにより、建物の機能を満足させた。

(リニューアル時改造)

東横インは新規オープンを続けており、その店舗の竣工当時には考えていなかった施設 (パントリー・朝食コーナー・ビジネスカウンター・喫煙コーナー等) をどの店舗にも敷設したいと考えており、また使いにくい場所 (事務所・ロビーフロントバック等) を、リニューアル時に不要な施設を取りやめる方向で改修した。

経緯

創業期 (昭和 61 年～平成 6 年)

店舗数も少なくバブル期の契約でもあり高い家賃が、会社の収益を圧迫するようになり、収益を上げるために使用頻度の少なかった、駐車場を客室に変えてしまった。

第 2 期 (平成 7 年～12 年)

関東エリア以外へも進出をするようになり、全国主要都市へ出店するようになった。しかし大阪・京都・博多の店舗においては、十分なロビー面積が確保されておらず、朝食サービスやビジネスコーナーを拡張するために 1 階の駐車場部分をロビーに拡張してしまった。

第3期（平成13年～平成18年）

「東横イン」のビジネスモデルが理解されるようになり、年間に10～20店舗の出店ラッシュが始まった。女性支配人によるソフト面での接客には自信があり、バリアフリーになっていない客室でも車いす利用者を受け入れていたことを踏まえて、使用頻度の少なかった1階の車いす利用者客室をお客様からの要望をうけて会議室や、自分たちの使い勝手を優先して従業員スペースに変更してしまった。

また、点字誘導ブロックや車いす利用者駐車場のマークにしてもハートビル法を理解、浸透する十分な社内体制ができないまま出店を重ねた結果、各地の条例を理解せず使い勝手を優先して撤去してしまった。

II 「東横イン（ホテル運営者）の考え方」

1. 駐車場や自転車置場を他の用途に改造して利用しても、「他人に迷惑や危害をおよぼすことが乏しい」（人命に危険をおよぼさない）
2. ハートビル法に対する認識（法令違反に当たるという認識）が欠如していた。
3. 建築基準法は建物が竣工するまでは、審査や検査があるが、竣工後は監督が比較的緩やかである。
4. 人命に影響を与えるような消防法規については、改造後も適法になるように設備した。

（決して「消防査察があるから適法にする」という考えからではない）

5. 「福祉のまちづくり条例」に限らず、条例は地域によって基準値がまちまちであり、それも気候風土による差であるとかではなく、理由が明確でないことが多かった。全国で店舗展開をしていく中でどれを基準にすればよいのか？どこまで条例に適合させればよいのか？ 担当者判断で進めていた。

また、行政との事前相談において「条例に不適合でも構わない」という風潮があった。（条例は法律で無いので、必ずしも守らなくても良い）（行政側からも強固な指導はなかった）

全国各地で店舗展開をしている中で、ご利用いただくお客様の立場から考えると、どこの街でも同じ施設であるほうが便利である。

よって、全国標準を作ることをめざしていた。

上記の考え方が経営者にあり、「お客様優先」「利用者優先」「利益優先」で20年間率先して建物を作ってきた。

その考え方は、当然運営者の店舗設営部門である東横インの営業企画（建築的には何の知識も持っていない）に継承されていた。

また、東横インが主導のグループ会社の構成上、関連会社にある設計者や施工部門は、東横インの指示に従ってきた。

Ⅲ 違法改造に至った原因

1. ホテル支配人の要望や営業企画が宿泊客の満足度を上げるための発想により、改修工事の企画が行なわれる。
2. その企画を図面化する。
3. 企画図を描くとき、法規チェックリストがない。
企画部門の意見が強く、設計者は法規について強く言えない。
企画部門の要望を図面化するだけで法規チェックをあまりしていない。
4. 企画図は平面図のみで詳細図がないまま設計図となり、その図面で自主保全改修班や東横システム電建が施工してしまう。施工するものは法規チェックせず（チェックする能力も無く）施工してしまう。

以上の流れから、どの部門においても法的対応が全くできていなかった。

3、お客様や社会に対する信頼回復に向けての当社の取り組みの概要

本件問題が起きた後、当社は、お客様や社会に対する信頼回復に向けて以下のことに取り組んできた。

① ユニバーサルデザインへの対応

「すべての人々に対し、その年齢や能力の違いにかかわらず、(大きな) 改造をすることなく、また特殊なものでもなく、可能な限り最大限に使いやすい製品や環境のデザイン」というユニバーサルデザインの考え方を踏まえ、すべての店舗で、一人でも多くの人に公平かつ快適に利用してもらえるホテルづくりをハード・ソフトの両面から継続して整備・改善を図ってきた。

具体的には、ハード面においてはバリアフリールームの設置、ソフト面においては障がいがある人、高齢者へのCS向上施策の展開を行なってきた。この問題への対応は、ユニバーサルデザイン対応化委員会が取り組んできた。19年4月1日からは、ユニバーサルデザイン対応委員会に継承され引き続き取り組みを行っている。

② 経営機構の改革

経営の健全性と透明性を確保するとともに、環境の変化に即応した迅速な対応ができるように、平成18年5月末日より経営機構を委員会設置会社に移行した。

監査機関として社外取締役を含めた取締役会を強化するとともに、執行側への一層の権限譲渡を実行する一方、業務執行の責任を明確にした。

平成19年9月末日現在の取締役、執行役は以下の通りである。

取締役

取締役取締役会会長 西田 憲正

取締役 重田 訓矩

取締役	日比谷平四郎	(東横システム電建社長)
取締役	澤田 宗久	(東横イン開発社長)
取締役	石井 脩二	
取締役	野村 歡	(国際医療福祉大学大学院 教授)
取締役	須永 勝久	(プリオパレス 会長)
取締役	佐藤 貴夫	(弁護士)
取締役	水嶋 龍一郎	(株式会社ウィルデNSTAイン東京 代表取締役)
取締役	宇都宮浩太郎	(株式会社 Six eye's Corporation 代表取締役)
取締役	子安 和男	

執行役

代表執行役社長	重田 訓矩	
執行役副社長	加藤 敏子	(東横イン中部国際空港本館総支配人)
執行役副社長	新海 則子	(営業企画・購買・経理担当)
執行役常務	猪股 和明	(財務担当)
執行役	大橋 磨美	(広報担当)
執行役	掛川 廣夫	(内部監査担当)
執行役	上田 孝	(管理担当)
執行役	阿部 正敏	(関係会社・IT 担当)
執行役	石井 脩二	(グローバルブランド戦略担当)
執行役	清原 良昭	(東横イン電建担当)
執行役	山内 豊	(東横イン開発担当)
執行役	五十嵐啓子	(東横イン開発営業担当)

③ コンプライアンスの強化

法律や企業倫理の遵守をリスクマネジメントの最も重要な活動であるにとらえ、業務の健全かつ適正な運営を図るべく、コンプライアンス体制を強化した。

具体的には、内部監査室の新設、社員に対するコンプライアンス研修の実施、内部通報制度の開設などを行ない、コンプライアンスの推進向上に努めてきた。

第2章 東横インの改善活動と評価

1、ユニバーサルデザインへの対応

(1) 本件問題前のバリアフリールームの状況

平成18年3月、当社はユニバーサルデザイン対応化委員会を設置した。本委員会を設置した目的は以下の3つになる。

① 違法だと指摘されているものの改善

② 新しい客室の開発（ハード対応）

③ 接客方法の検討（ソフト対応）

このうち①については、本件問題が起きすぐに当社独自で動き始め、平成18年6月23日に問題が指摘された63件の是正工事がすべて完了している。当委員会が取り組むべきは②と③である。

重要となるのは、車椅子利用者だけではない他のお客様にも売れる新しいバリアフリールームの開発である。

（2）ハートフルルームの開発

東横インは2007年11月現在、日本全国に170店舗、客室数32000を超える一大ホテルチェーンである。ビジネスホテルとカテゴライズされることが多いが、宿泊者の宿泊目的はビジネスだけではない。また、宿泊者も老若男女多岐に渡る。ホテルは社会的公器であるゆえ、すべての人にご宿泊いただくことが義務である。

現在、当社では「一人でも多くの方に、公平かつ快適にご利用できるホテルづくりを目指します」というモットーの下、全社員が一丸となって本モットーに則り、活動している。

さて、新しいバリアフリールームの開発であるが、これまでのバリアフリールームは施設や病院のような印象をなくし、車椅子利用者だけでなく他のお客様も快適に利用できる部屋づくりを目指した。車椅子利用者だけに限らず、ひとりでも多くのお客様が利用できる部屋をつくることができれば、その部屋が利用されないことがなくなり、他の目的で使用されることはなくなる。

新しいバリアフリールームではトイレ・洗面と浴室を分離した。これまでのバリアフリールームは浴室とトイレが一体であり、入浴後にはトイレや洗面に行くたびに車椅子のタイヤが濡れ、室内中の床が汚れるという問題があったためだ。トイレ・洗面と浴室を分離したことで、特段の違和感のない雰囲気が出すことが可能となった。

この新しいバリアフリールームを東横インでは、ユニバーサルデザイン対応化委員会からの提案を受け「ハートフルルーム」と呼んでいる。東横インではハートフルルームをA型・B型の二つに分けており、特にハートフルルームB型(※1)は、わが国では初めてのビジネスホテルにおけるユニバーサルデザイン対応の客室である。実用新案登録も果たした（登録第3127973号）。

(※1) ハートフルルームB型の概要については、《別紙1》参照

（3）接客方法の検討と確立、社員への周知徹底

本件問題が起きる前から、東横インにはさまざまな障がいのあるお客様が宿泊していた。親切なフロントの対応で、視覚障がいのある方や聴覚障がいのある方には評判が良かったようである。同時に、フロントスタッフは、さまざまな注文を障がいのあるお客様から受けていた。「コンビニで弁当を買ってきてほしい」「部屋に来て靴下をはかせてほしい」「トイレを使いたいので手伝ってほしい」「入浴の手伝いをしてほしい」などである。

明確なルールがないために多くのフロントが悩んでいたのが実情であった。そこで当委員会では、できることとできないことをはっきりさせることにした。これにより、スムーズなお客様対応が実現できると考えたためだ。現在、東横インでは、自社ホームページに以下のように明示している。

「たいへん申し訳ありませんが、特定のお客様を常時お世話することはできません。お食事や化粧室のご利用、入浴、身支度などがおひとりできないお客様は、必ず付き添いの方が必要になります」

また、障がいのあるお客様に対する支援内容も決定した。

- ・ シャワーチェアなど貸し出し品（※2）を常備し、貸し出す
- ・ ご希望により、お部屋までご案内する
- ・ ご希望により、客室内の配置転換を手伝う
- ・ カーテンの開閉を行なう
- ・ 宿泊カードの代理記入を行なう
- ・ 客室内の設備・形状等の案内を行なう
- ・ お客様とフロント間の緊急時の連絡方法を打ち合わせる
- ・ 客室内設備の取り扱いをゆっくりと丁寧に説明する

（※2）貸し出し品

シャワーチェア／すべり止めマット／浴槽内チェア／点字での「ホテルご利用案内」／筆談ボード／荷物置き台／延長コードドライヤー／電気ポット

これらの検討事項を現場の支配人・フロントに水平展開することは、最も重要である。まずは各店舗のトップである支配人に対する意識啓発のために、支配人への研修を行なった。東横インでは3ヶ月に1度、全国支配人会議を行なっており、そこではこれまで5回にわたって、ユニバーサルデザインに関する講義を行なってきた。

1. 平成18年5月30日 全国支配人会議にて
野村歡氏による講演「東横インユニバーサルデザイン対応化委員会の取組み」
2. 平成18年9月21日 全国支配人会議にて
日本点字図書館理事長 田中徹二氏による講演
全日本ろうあ連盟本部事務局長 久松三二氏による講演
「視覚障がい者・聴覚障がい者への宿泊時の対応について」
3. 平成18年12月22日 全国支配人会議にて
野村歡氏による講演「ハートフルルームB型について」
4. 平成19年6月10日 社員総会にて
全日本ろうあ連盟理事 河原雅浩氏による「手話講習会」
5. 平成19年7月2日 全国支配人会議にて
川内美彦氏による講演「この一年でやってきたこと 残されたこと 東横インユニバーサルデザイン対応化委員会報告」

また、毎月行なわれる地区支配人会議においても、ユニバーサルデザイン対応化委員会からの月次報告（※3）を行なっている。

（※3） 月次報告については《別紙3》参照

平成19年7月には、「ユニバーサルデザインへの取組み」「東横インユニバーサルデザイン対応化委員会報告」の小冊子を発行した。また、現場フロントの接客マニュアルとして「ユニバーサルサービスハンドブック～障がいについての知識と配慮～」という小冊子や「全てのお客様のために～ユニバーサルサービス～」というDVDも作成、サービスの周知徹底を図っている。



現在では、多くの店舗で設備面がしっかりと整備され、障がいのある方の受け入れの経験も豊富となってきた。そうしたところでは、対応に余裕が生まれており、それがお客様からの感謝とつながっている。感謝が積み重なることにより、さらに上を目指そうという気持ちが生まれれば、多様な利用客への正しい理解が進み、また接客技術の向上も図れるであろう。

【ユニバーサルサービス対応マニュアル】

一人でも多くの方に、公平かつ快適にご利用いただけるホテルづくりをめざします。このマニュアルは、日常使用している「フロントマニュアル」にプラスされるものとします。

共通基本心得

1. 障害者の呼称は、「障がいのある方」と呼ぶこととする。また、身障者という略した呼び方をしてはいけない。
2. 障がい者手帳の提示を求めてはいけません。
3. 「ハートフルルーム」のある店舗はA型、B型の区別をしたうえで、HP、パンフレットに、それぞれのマークをつける。
4. 「ハートフルルーム」の予約は、一般のお客様が先に予約することのないように、電話・FAXにて予約受付とする。(HP上にその旨をお知らせする。)
5. 「ハートフルルーム」の予約受付は、当日昼12時までは障がいのある方を優先し、以降はOPEN予約受付とする。
6. 視覚障がい・聴覚障がいの方は、お客様からのご希望がない限り、一般客室をご利用いただく。
7. 非常時を考慮し、なるべく低層階の(2階か3階)をハートフルフロアとして部屋割をする。(各店舗でどの階をハートフルフロアにするかあらかじめ決めておく)
8. 障がいのある方の利用状況は、毎日のハートフルフロア利用状況表を作成し、フロントカウンター内側へ貼っておく。
9. ハートフルフロアにあるすべての客室は、視覚障がいのある方のために、ルームナンバーの上方に浮き出し文字で部屋番号を表示する。
10. 近隣周辺ホテルのバリアフリールームの設置状況(料金・広さ・タイプ・当ホテルからの道順)を把握しておく。また、ホテル周辺の車いすで利用できる駐車場を把握しておく。(料金・道順)
11. 事前に各地域の福祉サービス事業所と一時間あたりの料金を調べておく。また、連絡や契約はお客様ご本人にさせていただく。

■ 電話予約時の対応

《共通》

1. 客室タイプの指定がない場合やどんな客室タイプがあるかを聞かれた場合は、「シングル・ダブル・ツイン・ハートフルルームがあります。」と説明する。
2. お客様から介助の希望があった場合は、「申し訳ありませんが、客室内での身体的介助はできません」と、はっきりとお断りする。お客様の求めに応じて(場合によってはホテル側の情報として)、地域の福祉サービス事業所を紹介する。
3. ホテル専用の駐車スペースの有無にかかわらず、駐車スペース利用の希望を確認する。駐車スペースのないホテルは近隣に駐車できる場所をご案内する(地図を用意しておく)。
4. 「貸出品の用意がございますが、何か必要なものはございますか。」と確認する。(貸出明細記載)
5. 「チェックインの時間帯によっては、客室までのご案内をお待ちいただくことがございます。その点はご了承下さい。」と必ず伝える。

■ チェックインからアウトまで

《共通》

1. 障がいのある方へ配慮した部屋は、非常時を考慮し、ハートフルフローアにする。
2. お客様にご希望いただいた貸出品は、事前に客室内に準備する。
3. 当日、障がいのある方の利用がある場合は、従業員へ周知を徹底する。
4. 「滞在時に何かお困りのことがありましたら、ご相談下さい」と再度伝える。
5. お客様にドアチェーンをかけないように願います。
6. 滞在中に呼出コールが鳴った場合はマスターキーを持ってすぐに客室を訪問すること（電話では連絡しても出られない状況のことが多いため）。
7. 貸出品の必要の有無を再度確認する。また、貸出品リストを確認していただく。

《車いすご使用の方》

1. 車いすご使用の方は、バスタオルを多く利用される場合があるので、あらかじめバスタオルを2枚追加し、可動式ワゴンにセットしておく。2枚追加までは無料。以後追加については、バルタオル1枚につき100円、フェイスタオル50円の追加料金とする。
2. 宿泊カードに記入していただくとき、カウンターが高かったり、車いすの足がつかえて利用できない場合は、朝食コーナーで手続きいただくか、クリップボードを用意しておく。場合によっては代筆を申し出る。（宿泊カードはできる限りお客さまご自身で記入していただけるように、環境を整える。）
3. 客室までのご案内は、ご希望をうかがい、希望されたらご案内する。その際に、「お部屋の配置はこのままでよろしいでしょうか」と確認し、変更をご希望の際にはお手伝いをする。
4. 「カーテンは閉めたほうがよろしいでしょうか」とたずね、希望されれば閉める。その際には、朝開けることのお手伝いはできない旨も必ず伝える。
5. 非常時の避難誘導は、一般のおお客様などにも手助けをお願いし、避難誘導する。

《視覚障がいのある方》

1. 「お帰りなさいませ〇〇様ですね、フロントの〇〇です。フロントまでご案内しますので、私のウデか方に手をかけてください。」
2. 「フロント前です。私はフロントの中へ移動しますのでこちらで少しお待ちください。」
3. フロント内へ移動してから、「〇〇様、お待たせいたしました。宿泊カードのご記入ですが、代筆させていただいて宜しいでしょうか？」と声をかける。
4. 点字表記の「ご案内」を、ご希望の方へ貸し出しをする。
5. おつりを渡す場合は、必ず、その場で確認していただく。渡すときは、お札の種類、向き、表裏を揃えて渡す。

《ご案内について》

[共有部]

1. エレベーター内の階数ボタンの位置と並びを実際に触って確認していただく。
2. エレベーターを降りて、宿泊利用の客室位置を具体的に説明する。
たとえば右・左・右手・左手何番目などを明確に伝える。
3. 浮き出し文字のルームナンバーの位置を確認する。
※できる限り、その場所までご案内する。
4. 客室ドアを背にして非常階段の位置を説明する。
※できる限り、その場所までご案内する。
5. スリッパは机の横、または壁面にかけてあることを説明する。

[客室]

1. タブレットキーを差し込まないと電源が入らず、電化製品が使えないことを説明する。
2. ベッド・机・クローゼット・コンセントの場所や高さを説明し、確認していただく。
3. テレビ・冷蔵庫・エアコン・リモコンの場所や高さを説明し、確認していただく。
4. 電話の場所と使い方（内線9・外線0）の説明をする。
5. UBの場所と階段に入り口があることを説明する。トイレの位置、お湯と水の位置関係をバスタオルの位置を確認していただく。
6. UBのドアを開けたまま使用すると、火災報知機が作動する場合がありますのでドアを閉めてご使用いただくことを説明する。
※「他にも説明が必要なことはございませんか」とたずねて確認する。

《聴覚障がいのある方》

1. フロントカウンターに筆談ボードを常に置き、メモ用紙（記録を残したい場合）もしくはA4の紙を用意しておきながら対応する。
2. 筆談ボードもしくはメモ用紙（記録を残したい場合）は、聴覚障がいのある方に向かってから、口を大きく開け、ゆっくり話すよう心がける。
3. ラミネートした「ご案内」をチェックインの際に渡し、それに沿って順にゆっくり説明をする。
4. 連絡方法については、以下の連絡手段で対応することをお客様に必ず伝える。
 - (1) お客様からフロントへは内線9番へ
 - (2) フロントからお客様へ
(通常) お客様の携帯電話
(緊急) 「振動装置」または携帯電話
5. 「振動装置」を渡し、その場で一緒に試していただく。非常時のみ作動させ、避難していただくことをお客様に伝える。振動装置がない場合は携帯電話とする。
6. 団体のお客様で障がいのない方の付き添いがある場合は、非常時にはフロントに来ていただき、マスターキーをお渡しし、避難誘導のお手伝いをしていただくこと

を伝える。

《高齢の方》

1. リモコンの操作など、客室内の利用方法がわからないことがあれば、設備の取り扱いをゆっくりと丁寧に説明する。

＜付記＞これまでのユニバーサルデザイン対応化委員会の開催実績

第 1 回	平成 18 年 3 月 27 日
第 2 回	平成 18 年 4 月 18 日
第 3 回	平成 18 年 5 月 8 日
第 4 回	平成 18 年 5 月 24 日
第 5 回	平成 18 年 6 月 13 日
第 6 回	平成 18 年 7 月 10 日
第 7 回	平成 18 年 8 月 20 日
第 8 回	平成 18 年 9 月 21 日
第 9 回	平成 18 年 10 月 30 日
第 10 回	平成 18 年 11 月 27 日
第 11 回	平成 18 年 12 月 11 日
第 12 回	平成 19 年 1 月 15 日
第 13 回	平成 19 年 2 月 8 日
第 14 回	平成 19 年 2 月 27 日
第 15 回	平成 19 年 3 月 23 日

2、コンプライアンス体制の強化

(1) 法令遵守委員会設立の目的

ユニバーサルデザイン対応化委員会は、主に障がいのある方や高齢者にもやさしいホテルの建築および運営を目的とする組織であった。その一方で、法令・条例違反を“二度と起こさない体制づくり”を構築しなければならない。そのために発足したのが「法令遵守委員会」である。

現場実務の担当・責任者のワーキンググループとして、各持ち場の業務と法令遵守との関連をチェックしながら定着を進めていくことを目的とするのが本委員会である。前述のように、本件問題は、東横イン単独の問題ではなく、東横イン開発、東横イン電建等グループ会社が絡み合っただけで起きたものであるため、委員会参加者は各グループ会社から募っている。

(2) 監視体制を整える

法令届出等必要事項のチェックがひとつのポイントとなることから、支配人、店舗立ち上げ担当である営業企画部、設計担当、工事実施担当、各部署それぞれのチェックシートを作成した。また、費用支払い段階でも各業務で「コンプライアンスチェックを行わないものは支払わない」の仕組みを構築した。

内部監査室を新設し、「変だなはがき」を店舗・グループ会社への設置を義務付けた。これは不正に対する内部通報制度である。

<付記>これまでの法令遵守委員会の開催実績

第 1 回	平成 18 年 4 月 25 日	「コンプライアンス委員会」としてスタート
第 2 回	平成 18 年 5 月 15 日	「法令遵守委員会」と名称を変更
第 3 回	平成 18 年 6 月 12 日	
第 4 回	平成 18 年 7 月 3 日	
第 5 回	平成 18 年 7 月 31 日	
第 6 回	平成 18 年 10 月 27 日	
執行役会へ報告	平成 18 年 11 月 15 日	
第 7 回	平成 19 年 1 月 31 日	
第 8 回	平成 19 年 3 月 5 日	
第 9 回	平成 19 年 3 月 29 日	
第 10 回	平成 19 年 4 月 20 日	
第 11 回	平成 19 年 5 月 28 日	
第 12 回	平成 19 年 6 月 21 日	

第 3 章ユニバーサルデザイン対応化委員会としての提言

本件問題が起きた後、東横インはマスコミをはじめとする社会から厳しい批判を受けた。その一方、支配人やフロントをはじめとする現場の頑張りに対する励ましも多く寄せられたことも事実である。これは、東横インの“ファン”が数多く存在することの証明でもある。

客室数で日本国内一となった今、数だけが日本一ではなく質の面でも日本一を目指さなければならない。日本一のホテルチェーンとしての使命である。

今回の一連の問題は、東横インにとって非常に厳しい試練であった。現在、ほぼすべてと言っていい日本企業が事業の展開を迫られている。これまでにないリスクに直面しているためだ。東横インは、これらのリスクに極端な形で直面したと考えることもでき、ある意味で、企業内体制の再構築と抜本的改革が一気にできたとも言える。確かに、本件問題は大きな痛手ではあるが、貴重な経験ととらえ、本件問題を逆手にとって、今後の企業経営に活用していくことは、将来的に大変有意義であると考えている。

ユニバーサルデザイン、法令遵守双方とも、完璧を実現することが難しい。というよりも不可能と言ってもいいだろう。しかしながら、「1ミリでも前進しよう」という当社社是にあるように、休まず、継続的に改善していくことが肝要である。そのためには、現在行なっていることを常に検証し、そこで学んだことを次に活かしていく体制づくりが必要であろう。

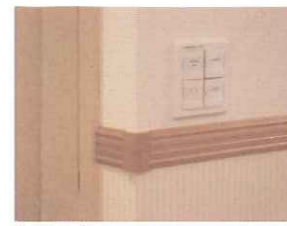
2. ハートフルルーム B 型の概要

■客室

1. S字フックがコートハンガーに数個付けられ、丈の長いコートも短い衣類もかけられるようになっています(写真1)。
2. 非常ボタンが床面近くに設置されています。
3. 浴室用照明および換気扇のスイッチは、低い位置に取り付けてあります(写真2)。
4. トイレ用照明および換気扇のスイッチは低い位置に取り付けてあります。
5. ベッドに就寝したままで、ベッドに一番近い場所にあるブラケットの照明を消灯できます(写真3)。
6. ベッドに就寝したままで非常に手が届きます(写真4)。
7. デスクトップは、車いす使用者が使いやすい高さにしてあります(写真5)。
8. 冷蔵庫や金庫は床面から少し高い位置に置き、使いやすくしてあります(写真5)。
9. デスク上のコンセントは正面近くに配し、容易に手が届くようになっています。
10. 鏡は低く取り付け、座った姿勢で利用できます(写真6)。
11. ドライヤーは低い位置に取り付け、座った姿勢で利用できます(写真6)。
12. 電話のコードは長目にして、どちらのベッド上からでも使用できます。



〈写真1〉



〈写真2〉



〈写真3〉



〈写真4〉



〈写真5〉



〈写真6〉

■浴室

1. 扉は引き戸とし、車いす使用者でも楽に出入りできます(写真1)。
2. グレーチングを扉下部に設置し、湯水が室外にあふれ出ないように工夫してあります(写真2)。
3. 横手すりを右側壁面に付け、浴室内を安心して歩行できるようにしてあります。
4. L型の手すりが浴槽壁面に付いており、立ち上がりするときや立っているときの体を安定させることができます(写真3)。
5. 壁面に非常ボタンが付いています(写真3)。
6. 移動式の洗い台が浴槽背もたれ部分の後方に置かれています。この洗い台は、浴槽に入るときにも体を洗うときにも利用できますし、介助者が介助を行うときにはこれを移動することで容易に介助ができます(写真4)。
7. シャワー水栓は、好みの高さに設定して使用できます(写真5)。
8. 浴槽に入らなくても、シャワーのみで身体を清潔にできます(写真6)。



〈写真1〉



〈写真2〉



〈写真3〉



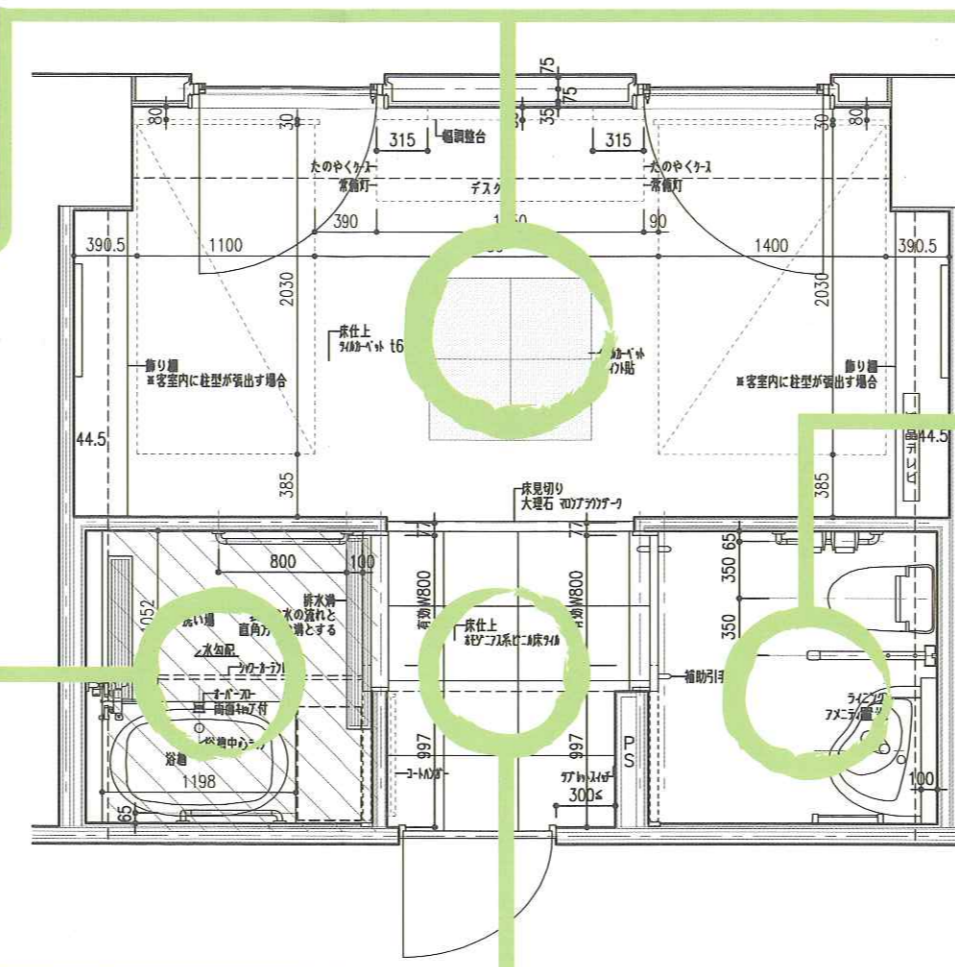
〈写真4〉



〈写真5〉



〈写真6〉



■洗面・トイレ

1. 扉は引き戸とし、車いす使用者でも楽に出入りできます(写真1)。
2. 戸の把手は棒状で、上肢が不自由であっても容易に開閉できます。
3. 洗面・トイレ側から戸を開けるときには、戸の左側に補助引き手を利用することで、楽な姿勢で開けられます(写真1)。
4. 洗面器は室の入口方向に向けて設置されており、車いす使用者が洗面器に容易に正対しやすいようになっています(写真2)。
5. 洗面器の右側に水平部分があり、コップ類が置けるようになっています(写真2)。
6. 側壁にタオルかけがあり楽な姿勢でタオルを使用することができます(写真2)。
7. 鏡は縦長で、車いす使用者も立位の人も利用できるようになっています(写真2)。
8. 便器の洗面器側手すりは可動式で、介助者が容易に介助しやすいようになっています(写真3)。
9. 便器の壁側のL型手すりは、把持しやすい形状となっています(写真4)。
10. トイレトペーパーは片手で切れるタイプを使用しています(写真4)。
11. 非常用ボタンが2カ所付いています。壁に設置された高い位置の非常ボタンは便器に座った状態で使用でき、低い非常ボタンは転倒して床面上に身体が倒れた状態の時に使用できるようになっています。握る部分は使いやすい環状になっています(写真4)。
12. 水洗装置は軽い力でボタンを押すことで操作できます。



〈写真1〉



〈写真2〉



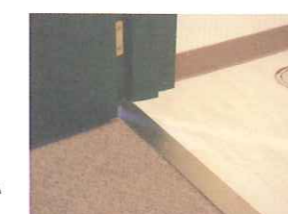
〈写真3〉



〈写真4〉

■客室入り口まわり

1. 扉はエレベーターがある方向に開き、エレベーターホールからアクセスしやすいようになっています。
2. 扉下部の敷居は段差がほとんどなく、つまずきにくいようになっています(写真1)。
3. 客室扉の把手はレバーハンドルとし、手指が不自由であっても使いやすいようになっています(写真2)。
4. タブレットスイッチは扉を開けた側の壁の低い位置に設置してあり、車いす使用者にも近づきやすく、しかも操作しやすくなっています(写真2)。
5. 扉のドアスコープは通常の高さと車いす使用者が利用できる高さとの2カ所に付けられています(写真3)。
6. 避難経路図はドアスコープの間に貼り付けられ、車いす使用者にも見やすいようになっています(写真3)。
7. 前室のスペースは大きく取り、車いすが回転できるようになっています(写真4)。



〈写真1〉



〈写真2〉



〈写真3〉



〈写真4〉