

要介助の方、そのご家族、働く人も「自分らしく」を叶えるバリアフリー旅館

第4回日本サービス大賞 国土交通大臣賞 受賞

株式会社マザーズリヴ サポートイン南知多（愛知県）

【概要】

- ・ 介護福祉施設運営の知見を活かした、障がいや持病があっても安心して泊まれる、福祉特化型宿泊サービス
- ・ 廃業旅館を改装して館内全てをバリアフリー化
- ・ 車いすの乗り入れに対応するため、宴会場と客室には強化畳を採用
- ・ 脱衣所から洗い場まで段差無しで入浴できる手すり・階段を備えた檜の湯や電動リフト式の浴槽も完備
- ・ 常駐する介護福祉士・介護士が入浴・食事・排せつの介助サービスを提供
- ・ 周辺施設とも連携し、障がい者就労支援も行う

【特徴】

- ・ 障がいや持病があっても安心して泊まれる福祉サービスに特化している
- ・ 介護施設の経験を活かしたヒアリングシートをもとに、予約時に各種病状や食事形態など配慮すべき点を細かく確認し、当日の顧客満足の最大化につなげている
- ・ 顧客の咀嚼・嚥下機能によって刻み食やミキサー食を提供。障がいがある方も同行者と同じメニューを食べることができる
- ・ 各所にスロープ・手すり・エレベーター・ユニバーサルトイレを設置するだけでなく、車いすの乗り入れに対応するため宴会場と客室には強化畳を採用。手すり付きの檜の湯の洗い場には柔らかい畳を敷くことで同行者が介助時に膝をついても負担にならないようにするなど、利用場面を具体的に想定して設備を整えている
- ・ スタッフ比率の50%以上にあたる約6名の障がい者が勤務するなど、周辺施設とも連携して障がい者就労支援も行う
- ・ 2022年8月には三重県津市の榊原温泉を福祉型滞在施設のコンセプトで運営開始。日本各地の衰退した観光地の活性化に活用されていく可能性がある

【サービスイノベーションの観点から】

本格的な福祉特化型旅館という革新的で優れた価値提案を行い、施設利用前のヒアリングを徹底することで事前期待の可視化を行い、プロが的確に対応する体制を整えて当日の顧客満足を最大化している。事前期待の可視化を高い顧客満足度つなげてサービスイノベーションを実現している

【組織データ】

所在地	愛知県知多郡南知多町
従業員数	30名
創立	2011年
キーワード	ホテル・旅館、福祉特化旅館、バリアフリー
売上規模	1～10億円



▲リフト式機械風呂の利用の様子



▲ミキサー食の提供例。全員同じメニューが食べられるように、すりつぶし方や盛り付けにも配慮している



▲「サポートイン南知多」の外観