

平成 20 年 6 月

関係各位

より豊かな滞在をつくり出すために

ユニバーサル ツーリズム コンシェルジュ養成研修会のご案内

《 高齢者・障がいのあるお客様へのおもてなし(接客対応)研修 》

WING KOBE(特定非営利活動法人 ウィズアス)

代表 鞍本長利

拝啓 貴社いよいよご清栄のこととお喜び申し上げます。

私たちは、神戸空港の開港を機に、高齢者・障がいのある人たちが神戸を訪れる時に抱える様々な問題を明らかにし、それらから見えてきた課題を、神戸市・企業・団体・個人等と共有、連携し解決することによって、高齢者、障がいのある人たちが、不便さを感じることなく神戸の観光や滞在を楽しめるユニバーサル観光都市「KOB E」をつくり出すことを目的に活動しています。

その内容は高齢者・障がいのある人たちに、あらかじめ神戸滞在中に必要なサポート(入浴介助、移動介助、食事介助、医療的ケア、きざみ食の依頼など)を尋ね、それらを各事業所へとコーディネートしながら、豊かで安全な神戸の旅、滞在を支援する取り組みです。

この活動がスタートして4年の時が過ぎました。その間、多くの障がいのあるお客様のコーディネートをおこない、お客様の楽しそうな笑顔に出会うたび毎に、この活動の大切さを実感してきました。と同時に、宿泊・観光関連従事者の方々から、「障がいのあるお客様への適切な対応に不安がある」「様々な障がいの状態に応じたサービスを提供するには、何をどうすれば喜んでいただけるのか」など、疑問と不安の声を数多くお聞きしました。より豊かな神戸での滞在を作り出すためにハード面の整備はもとより、おもてなしの心を大切にソフト面のさらなるサポート体制の充実が不可欠であると確信しました。

この度、私たちWING KOBEは、高齢化社会を迎える日本の社会の中において、神戸を訪れる高齢者・何らかの障がいのある人たちへの心温まるおもてなし、サービスをさらに充実させることが急務であると考え、宿泊関連施設において従事されておられる方々を対象にした研修会を下記の日程で実施することになりました。

より豊かな神戸の観光・滞在をつくり出すために、おもてなしのスキルを学ぶユニバーサル ツーリズム コンシェルジュ研修会へのご参加を、貴社においてご検討いただけますようよろしくお願い申し上げます。

敬具

