

# 宿泊施設におけるバリアフリー化に関する研究

## － 伊勢志摩地域の場合 －

中島喜代子・木屋 真依

### A Study on the Barrier-Free in Accommodations

#### － The Case of Ise-Shima －

Kiyoko NAKAJIMA and Mai KIYA

## 1. はじめに

高齢化率の急激な増加、ノーマライゼーション、バリアフリーの考え方の浸透により、我が国では1990年代頃から障害者や高齢者にも配慮したまちづくりが推進されてきている。そうした社会状況の中、人々の観光や旅行に対する欲求の高まりも受けて、近年では観光のバリアフリー化が注目を集めている。

観光のバリアフリー化とは、高齢者や障害者も含めたすべての人が観光を楽しむことができる環境をつくることをいう。ここでいう「バリア（障壁）」には、大きく分けて、道路や建物の利用の妨げとなる段差や整備の不備等の〈ハード面のバリア〉と、障害者に対する無知や無関心からくる偏見や不十分なサービス等の〈ソフト面のバリア〉の2つがあり、観光のバリアフリー化を実現するためには、これらの「バリア」を取り除いていく必要がある。

しかし、観光のバリアフリー化が推進される一方で、偏見による障害者の宿泊拒否問題<sup>1)~2)</sup>等が明るみとなり、観光業者側、その中でも特に宿泊施設の対応の不備が指摘されている。

これまで、宿泊施設のバリアフリー化に関しては、行政やNPOによる調査がいくつか行われているが、研究についてはほとんど行われていない。わずかにみられる研究も、特定施設の事例研究にとどまっており、また、ハード面以外の側面からの検討は行われていない<sup>3)</sup>。

そこで、本研究では、全国有数の観光地である伊勢志摩地域に焦点を当て、宿泊施設のバリアフリー化の現状や経営者の意識をとらえるとともに、その経営者の意識がバリアフリー化の実態とどのような関連があるかを明らかにすることを目的とする。

宿泊拒否等が大きな社会問題となっている中、経営者を対象に調査を行うことは大きな意義があると考えられる。

## 2. 研究方法と調査対象の概要

### 1) 研究方法

研究目的にしたがって、調査はバリアフリー先進県宣言を行っている三重県に位置し、全国有数の観光地でもある伊勢志摩地域の宿泊施設を対象に行った。調査対象は「鳥羽市観光協会公式ガイド」に記載されていた旅館・ホテルである。

調査方法は訪問と郵送によるアンケート調査で、記入は宿泊施設の経営、あるいは現場の責任者に依頼した。調査時期は2003年10月から12月である。調査の結果、37件の有効サンプルを得た。配布・回収状況を表1に示す。

表1 調査対象

	直接配布	郵送配布	全体
配布数 (部)	56	32	88
回収数 (部)	28	10	38
回収率 (%)	50.0	31.3	43.2
無効数 (部)	0	1	1
有効数 (部)	28	9	37
有効率 (%)	100.0	90.0	97.4

### 2) 調査対象の概要

調査対象の概要を表2に示す。所在地は鳥羽市街地区が4割と最も多い。創業年は1960年代と1970年代に集中しており、営業形態は旅館が圧倒的である。また、収容可能人数では、100人以下が半数を占め、比較的小規模な宿泊施設が多い。

調査対象建物の概要について表3に示す。建物の建築年度は1960年代後半から1980年代前半に集中している。建物の工法は鉄筋造が最も多く、次いで鉄骨造となっている。階数は5階以下がほとんどであり、平均4.3階である。部屋数は、和室が平均27.6室、洋室が平均2.8室、和洋室が平均0.8室であるが、洋室と和洋室を持たない宿泊施設が多い。

表2 調査対象の概要

所在地			収容可能人数		
所在地	件数	%	収容可能人数	件数	%
鳥羽市街地区	15	40.5	1 ~ 50人	8	25.0
南鳥羽地区①	7	18.9	51 ~ 100人	9	28.1
南鳥羽地区②	7	18.9	101 ~ 150人	2	6.3
離島地区	8	21.6	151 ~ 200人	6	18.8
全体	37	100.0	201 ~ 250人	2	6.3
			251 ~ 300人	3	9.4
			301 ~ 350人	0	0
			351 ~ 400人	0	0
			401人以上	2	6.3
			不明	5	—
			全体	37	100.0
創業年			年間利用者数		
創業年	件数	%	年間利用者数	件数	%
1900年以前	2	6.5	5000人未満	7	25.0
1950 ~ 1959年	4	12.9	5000人以上 10000人未満	5	17.6
1960 ~ 1969年	8	25.8	10000人以上 20000人未満	6	21.4
1970 ~ 1979年	9	29.0	20000人以上 30000人未満	3	10.7
1980 ~ 1989年	6	19.4	30000人以上 40000人未満	2	7.1
1990年以降	2	6.5	40000人以上 50000人未満	2	7.1
不明	6	—	50000人以上 60000人未満	1	3.6
全体	37	100.0	60000人以上 70000人未満	1	3.6
			70000人以上	1	3.6
			不明	9	—
			全体	37	100.0
営業形態					
営業形態	件数	%			
旅館	30	88.2			
ホテル	4	11.8			
不明	3	—			
全体	37	100.0			

表3 調査対象建物の概要

建築年度 (本館)			和室数		
建築年	件数	%	室数	件数	%
1960 ~ 1964年	2	7.7	1 ~ 20室	18	54.5
1965 ~ 1969年	4	15.4	21 ~ 40室	8	24.2
1970 ~ 1974年	6	23.1	41 ~ 60室	4	12.1
1975 ~ 1979年	6	23.1	61室以上	3	9.1
1980 ~ 1984年	4	15.4	不明	4	—
1985 ~ 1989年	2	7.7	全体	37	100.0
1990 ~ 1994年	0	0			
1995年以降	2	7.7			
不明	11	—			
全体	37	100.0			
構造 (本館)			洋室数		
構造	件数	%	室数	件数	%
木造	3	10.7	0室	28	84.8
鉄筋造	15	53.6	1 ~ 10室	3	9.1
鉄骨造	9	32.1	11 ~ 20室	0	0
鉄骨鉄筋造	1	3.6	21室以上	2	6.1
不明	9	—	不明	4	—
全体	37	100.0	全体	37	100.0
階数 (本館)			和洋室数		
階数	件数	%	室数	件数	%
2階	5	18.5	0室	24	72.7
3階	6	22.2	1 ~ 5室	6	18.2
4階	5	18.5	6 ~ 10室	1	3
5階	5	18.5	11室以上	2	6.1
6階	2	7.4	不明	4	—
7階	2	7.4	全体	37	100.0
8階	1	3.7			
9階	1	3.7			
不明	10	—			
全体	37	100.0			

### 3. 調査結果と考察

#### 1) 身体障害者の宿泊受け入れの実態

身体障害者の宿泊受け入れの実態について、図1に示す。「障害者単独の場合でも受け入れる」とする宿泊施設は全体の2~3割程度と非常に少なく、障害者だけでは自由に宿泊できないという実態が明らかになった。これに「障害者単独では受け入れていないが、同伴者がいれば受け入れる」をあわせても、障害者の宿泊を受け入れる宿泊施設は9割程度にしかならない。また、「原則として受け入れていない」とする宿泊施設が約1割も存在し、宿泊拒否につながる場合があることが明らかになった。

障害別にみた場合もそれほど大きな差はなく、いずれの障害でも障害者単独では宿泊拒否が多いといえる。

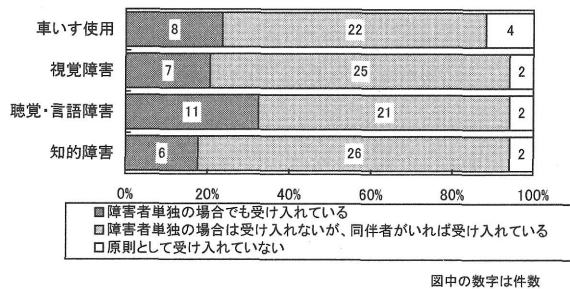


図1 身体障害者の宿泊受け入れ状況

#### 2) ハード面の実態

##### (1) ハード面の実態

##### ① 駐車場

身体障害者用駐車スペースの有無について、図2-1に示す。

駐車場に身体障害者用駐車スペースを設けている宿泊施設は全体の2割程度と少なく、スペース数は1~2台がほとんどである。駐車スペースを設置していない宿泊施設では、身体障害者の利用がある場合には大型車用駐車スペースを使用したり従業員が代理で車を移動させたりという方法で、対応をしている宿泊施設が多い。

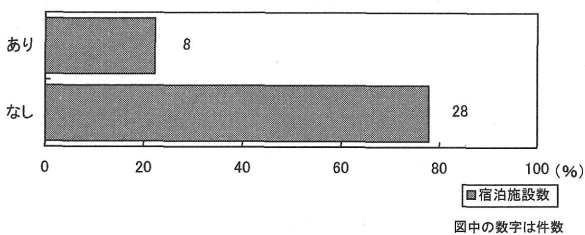


図2-1 障害者用駐車場の有無

##### ② 玄関

玄関の段差と幅員の有無について、図2-2と2-3に示す。

段差については、高齢者や身体障害者が比較的利用しやすいと考えられる「段差なし」「段差はあるがスロープ等を設置している」をあわせても6割程度しかない。一方、「段差はあるが特に処理を行っていない」は全体の4割強と非常に多い。また、幅員についても、「車いすで通過できる幅はない」が2割も存在し、段差・幅員ともに改善が必要な宿泊施設が多いといえる。

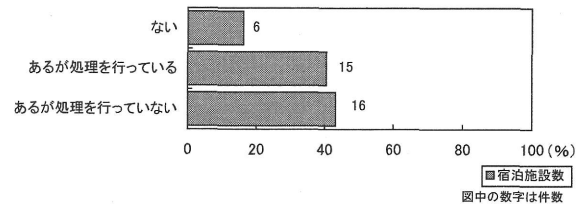


図2-2 玄関の段差有無

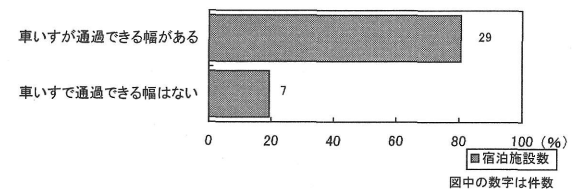


図2-3 玄関の幅員有無

##### ③ 廊下

廊下の手すり、段差、幅員の有無について、図2-4~2-6に示す。

手すりは、「設置していない」が6割強と最も多く、宿泊施設の廊下における手すりの設置率は低い。また、段差については、「段差はあるが特に処理を行っていない」が全体の4割存在することが明らかになった。幅員では、「一部車いすで通過できる幅員はない」「車いすで通過できる幅員はない」をあわせると、廊下に車いすで通過できる幅員がない宿泊施設は全体の3割と多い。

##### ④ 階段

階段の手すりの有無について、図2-7に示す。

階段の手すりについては、「設置している」が6割、「設置していない」が3割、「一部設置していない」が1割程度である。「一部設置していない」「設置していない」をあわせると、階段に手すりを設置していない宿泊施設は4割にもものぼり、宿泊施設の階段における手すりの設置率は低いといえる。

##### ⑤ エレベーター

エレベーターの設置有無と設備について、図2-8と2-9に示す。

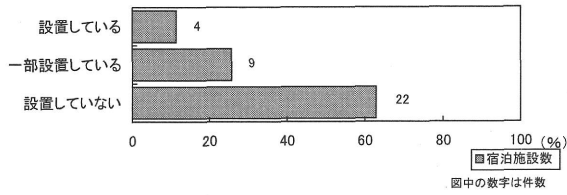


図2-4 廊下の手すり有無

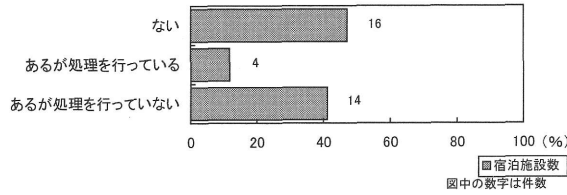


図2-5 廊下の段差有無

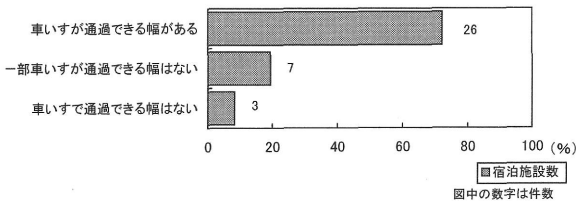


図2-6 廊下の幅員有無

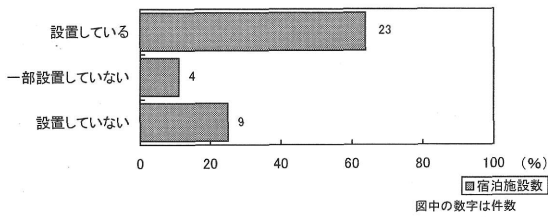


図2-7 階段の手すり有無

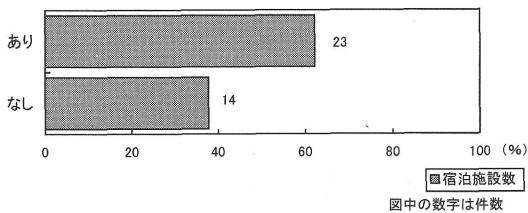


図2-8 エレベーターの有無

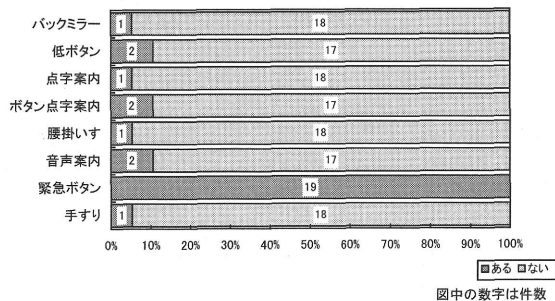


図2-9 エレベーター設備の有無

エレベーターの有無については、「ある」が6割強と、半数以上の宿泊施設がエレベーターを設置している。しかし、エレベーターの設備をみると、「緊急ボタン」のみの宿泊施設がほとんどであり、その他の設備は1割未満の宿泊施設しか備えていないことが明らかになった。安全性や利便性を考慮すると、その他の設備も設置することが望ましいといえる。

⑥ 客室

〈一般客室〉

a. 入り口

一般客室の入り口における段差と幅員の有無について、図2-10と2-11に示す。

一般客室の入り口では、「段差はあるが、特に処理を行っていない」が約8割と非常に多く、高齢者や身体障害者が比較的利用しやすいと考えられる「段差なし」「段差はあるが、スロープ等を設置している」をあわせても全体の2割程度しかない。また、幅員でも「車いすで通過できる幅はない」が全体の3割と多く、一般客室の入り口は利用しづらいのが現状のようである。

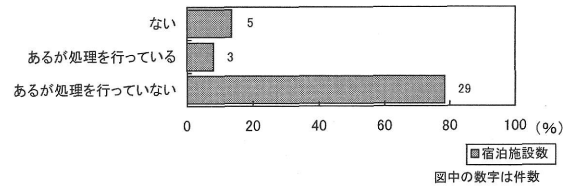


図2-10 一般客室・入り口段差の有無

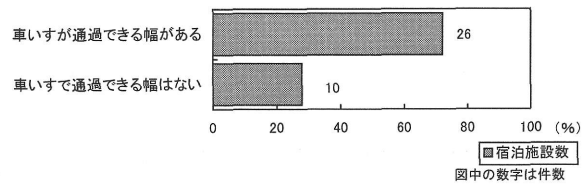


図2-11 一般客室・入り口幅員の有無

b. 浴室・トイレ

一般客室の浴室・トイレについて、図2-12と2-13に示す。

浴室では、「入り口に段差はない」「入り口に車いすで通過できる幅員がある」「車いすで入室できる広さがある」「手すりが設置されている」の各項目ともに、「該当する」とした宿泊施設はそれぞれ1割弱～約2割と非常に少ない。また、トイレについては、「入り口に段差はない」に「該当する」と答えた割合は5割弱、その他の項目は浴室の場合と同様に、それぞれ1割弱～約2割である。したがって、これらのことから、一般客室の浴室・トイレは、高齢者や身体障害者にとって、非常に利用しづらいものとなっていると考えられ



宿泊施設におけるバリアフリー化に関する研究

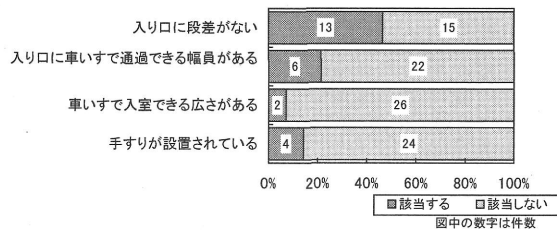


図 2-13 一般客室・トイレについて

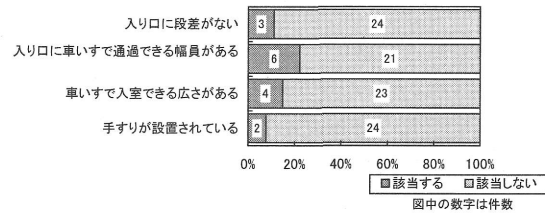


図 2-12 一般客室・浴室について

る。

〈バリアフリールーム〉

a. 設置有無

バリアフリールームの設置有無について、図 2-14 に示す。

バリアフリールームを「設置している」は全体の約 1 割の 4 件であり、バリアフリールームを持つ宿泊施設はごく一部であることが明らかになった。

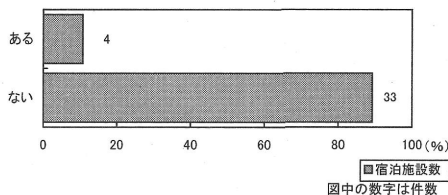


図 2-14 バリアフリールームの有無

b. 設置時期・設置年

バリアフリールームの設置時期と設置年について、図 2-15 と 2-16 に示す。

設置時期については、4 件中、「既存の客室を改装した時」が 2 件、「建替えをした時」「増築をした時」がそれぞれ 1 件である。バリアフリールームの設置は、既存の客室を改装する場合と建替えや増築等に合わせた場合の 2 通りがあると考えられる。

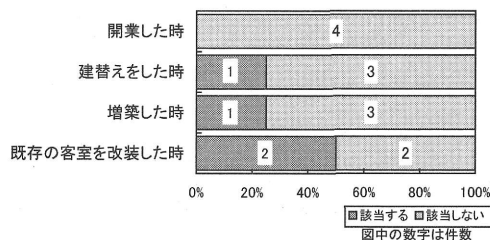


図 2-15 バリアフリールームの設置時期

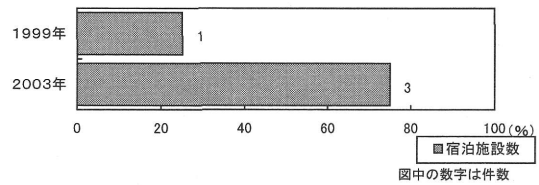


図 2-16 バリアフリールームの設置年

設置は 1999 年から 2003 年の間に行われており、バリアフリールームが造られるようになったのは、ここ 5 年程度である。「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の促進に関する法律（ハートビル法）」をはじめとして、バリアフリーに関するさまざまな法律や条例が制定・施行されるようになり、1990 年代後半からバリアフリーへの関心は急速に高まっているが、伊勢志摩地域におけるバリアフリールームの設置もこのようなことが背景にあると考えられる。また、4 件中 3 件は 2003 年に設置されているが、これはバリアフリーへの関心の高まりに加え、バリアフリー化改修のアドバイスおよび監修に取り組む NPO 法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター（2002 年設立）の存在も大きく影響していると考えられる。

c. 設置理由

バリアフリールームを設置した理由について、図 2-17 に示す。

設置を行った理由は、「高齢者や障害者にも快適に宿泊してほしいから」が 4 件、次いで「客からの要望があったから」「集客につながると考えたから」がそれぞれ 3 件、「ハートビル法や県の条例に規定があるから」が 1 件である。どの宿泊施設もバリアフリールームを設置してほしいという客の要望や、高齢者や身体障害者にも快適に宿泊してほしいという考えのもとに設置を行っている。また、法律や条例による規定を理由に挙げた宿泊施設は 1 件にとどまっていることから、バリアフリールームの設置は法律の直接的な影響によるものではなく、バリアフリーに対する社会的風潮の影響による各宿泊施設の意志であるといえよう。

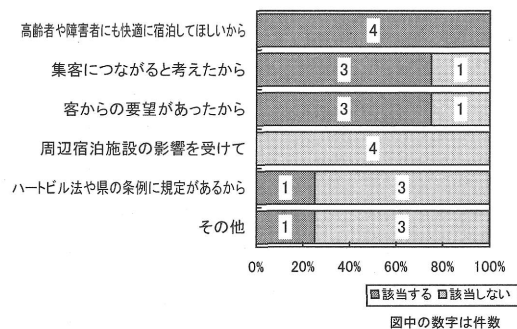


図 2-17 バリアフリールームを設置した理由

d. 入り口

バリアフリールームの入り口における段差と幅員の有無について、図2-18と2-19に示す。

バリアフリールームの入り口では、「段差なし」「段差はあるがスロープ等を設置している」に「該当する」がそれぞれ2件である。また、「車いすで通過できる幅員がある」に「該当する」は4件であり、バリアフリールームの入り口については、段差・幅員ともに問題はないと考えられる。

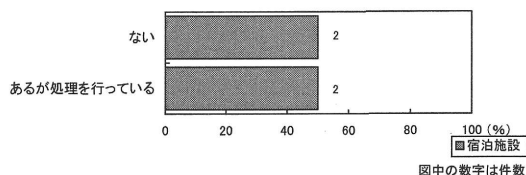


図2-18 バリアフリールーム・入り口幅員の有無

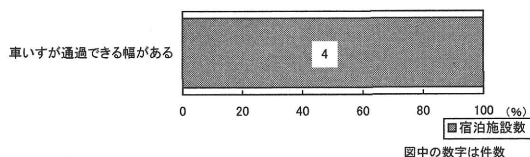


図2-19 バリアフリールーム・入り口幅員の有無

e. 浴室・トイレ

バリアフリールームの浴室・トイレについて、図2-20と2-21に示す。

浴室では、幅員・広さに問題はないが、「入り口に段差はない」「手すりが設置されている」に「該当する」がそれぞれ3件しかない。また、トイレでも、段差・幅員・広さに問題はないが、「手すりが設置され

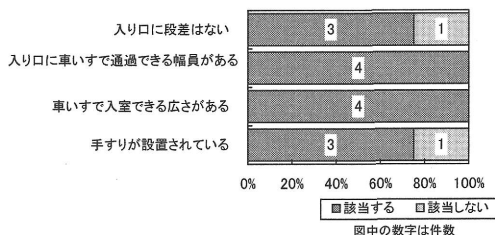


図2-20 バリアフリールーム・浴室について

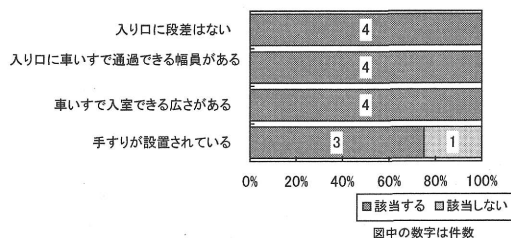


図2-21 バリアフリールーム・トイレについて

ている」に「該当する」は3件しかなく、これらのことから、バリアフリールームとされる客室であっても車いす使用者が容易に利用できない施設が存在することが明らかになった。

⑦ 館内トイレ

客室以外の館内トイレについて、図2-22に示す。

身体障害者用トイレまたは多目的トイレを設置している宿泊施設は全体の2割弱と非常に少ない。身体障害者、特に車いす使用者にとって、外出先のトイレは大きな問題であり、使用できるトイレがないために外出を制限される場合も多いといわれている。そのため、トイレの整備は重要課題であると考えられるが、身体障害者用トイレ等を設置している宿泊施設はまだ少数であるのが現状である。

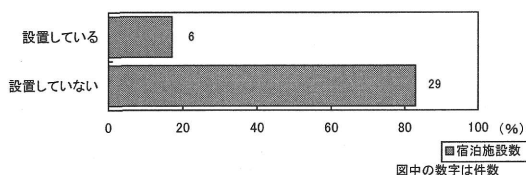


図2-22 障害者用トイレ・多目的トイレの有無

⑧ 浴場

a. 浴場の有無

浴場の有無について、図2-23に示す。

大浴場を有する宿泊施設は全体の9割以上であり、ほとんどの施設が客室の風呂以外に大浴場を設けている。また、夫婦等の異性の介助者を伴う場合でも気軽に利用できる貸切り風呂を設置している宿泊施設は全体の約半数と、近年増加傾向にあると考えられる。

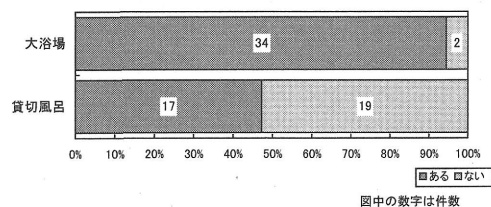


図2-23 浴場の種類と有無

b. 大浴場の入り口における段差

大浴場の入り口における段差の有無について、図2-24に示す。

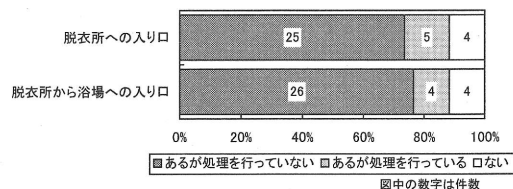


図2-24 浴場入り口における段差の有無

脱衣所への入り口においては、段差の有無でみた場合、9割近くの宿泊施設に段差があり、高齢者や身体障害者が比較的使用しやすいと考えられる「段差なし」「段差はあるが、スロープ等を設置している」は、あわせても2割程度しかない。また、脱衣所から浴場への入り口についても、「段差はあるが、特に処理を行っていない」が約8割と、ほとんどの宿泊施設において脱衣所から浴場への入り口に段差があることが明らかになった。浴場は水を使用する場であり、脱衣所との区分のために段差を設けている宿泊施設も多いと考えられるが、排水溝を工夫するなどして、段差を解消していく必要があるといえよう。

c. 大浴場の入り口における幅員

大浴場の入り口における幅員の有無について、図2-25に示す。

「車いすで通過できる幅員はない」とする宿泊施設は、脱衣所への入り口で2割、脱衣所から浴場への入り口で3割である。したがって、入り口に車いすで通過できる幅員がある宿泊施設は7~8割にとどまっており、車いす使用者が大浴場に入れないという場合が多いと考えられる。

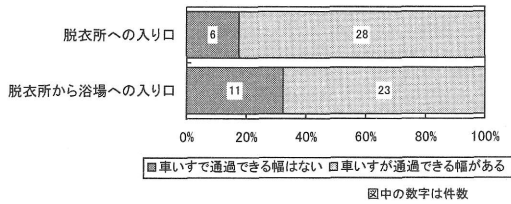


図2-25 浴場入り口における幅員の有無

d. 浴槽における手すり

大浴場の浴槽における手すりの有無について、図2-26に示す。

手すりが「ない」と答えた宿泊施設は約7割で、「ある」は約3割である。浴場は滑りやすいため、安全のために手すりを設置することが望ましいが、手すりを設置している宿泊施設は非常に少ないといえる。

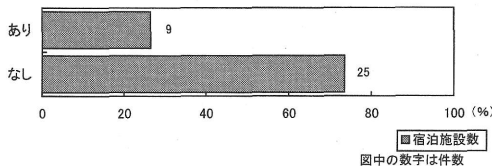


図2-26 浴槽における手すりの有無

(2) 今後の改善予定

a. 今後5年間の改善予定

今後の改善予定について、図2-27と2-28に示す。今後5年間の改善予定については、「予定なし」が

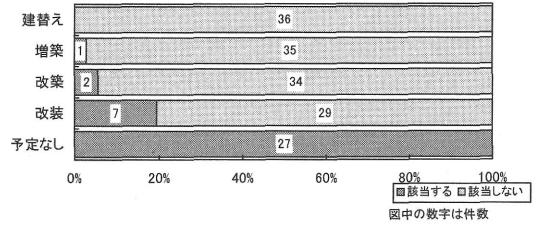


図2-27 今後5年間の改善予定

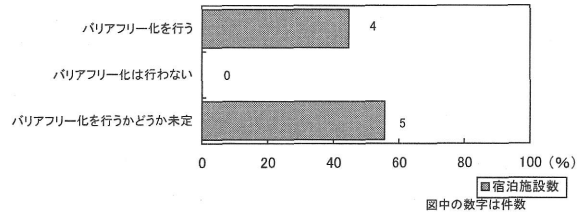


図2-28 バリアフリー化の予定

7割以上を占め、次いで「改装」が2割弱、「改築」「増築」がそれぞれ1割弱である。伊勢志摩地域においては、今後5年間に何らかの改修工事を行う宿泊施設は少数であるといえる。

b. バリアフリー化の予定

今後5年間に改善予定があったとした宿泊施設のうち、改善の際に、「バリアフリー化を行う」は4割強、「バリアフリー化を行うかどうかは未定」は5割強である。バリアフリー化を実際に予定している宿泊施設は約4割と決して多くはないものの、バリアフリー化への関心の高さを伺うことができる。また、未定とする宿泊施設は半数以上を占めるが、「バリアフリー化は行わない」とする宿泊施設はないことから、今後、バリアフリー化を実施する施設の増加が期待できよう。

3) ソフト面の実態

① コミュニケーション

宿泊施設におけるコミュニケーションの方法について図3-1に示す。

障害者、特に聴覚障害者や外国人とコミュニケーションを図る際、特別な配慮が必要となる。聴覚障害者等とコミュニケーションを図る方法として最も多いのが

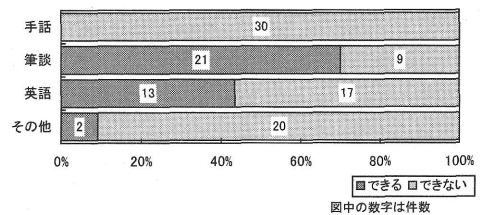


図3-1 コミュニケーションの手段

「筆談」で7割ある。また、携帯電話のメール機能を利用した案内を行っている宿泊施設もみられた。しかし、「手話」を挙げる宿泊施設はなく、宿泊施設において手話を使える人材が絶対的に不足していることが明らかになった。また、「英語」は約4割程度で、日本語が理解できない外国人に対応できる宿泊施設は少ない。

② 身体障害者補助犬

a. 身体障害者補助犬の受け入れ状況

身体障害者補助犬の受け入れについて、図3-2に示す。

2002年10月に「身体障害者補助犬法」が施行され、2003年10月より、宿泊施設も身体障害者補助犬の同伴を拒んではならないことになっている。しかし、「宿泊・入館ともに不可」が約半数を占めており、「入館のみ可（宿泊不可）」をあわせると、宿泊施設の6割が身体障害者補助犬に対して何らかの制限を行っている実態が明らかになった。身体障害者補助犬の宿泊拒否が大きな問題となったが、特定施設だけの問題ではなく、実際には多くの宿泊施設で宿泊拒否が行われているといえる。

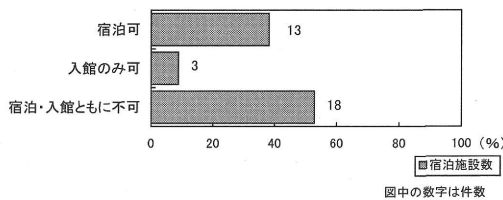


図3-2 身体障害者補助犬の受け入れ状況

b. 身体障害者補助犬の拒否理由

身体障害者補助犬の拒否理由について、図3-3に示す。

理由として多いのは、「他の客に迷惑がかかるといけないから」が約7割、「他の客から苦情が出るといけないから」が6割で、他の客に対する配慮から同伴を拒否している宿泊施設が多いといえるが、苦情につながる要因を事前に排除したいという意図も伺うことができる。また、「衛生面の上で好ましくないから」とする宿泊施設は半数あるが、身体障害者補助犬は衛生的に問題はないとされており、宿泊施設側の理解が

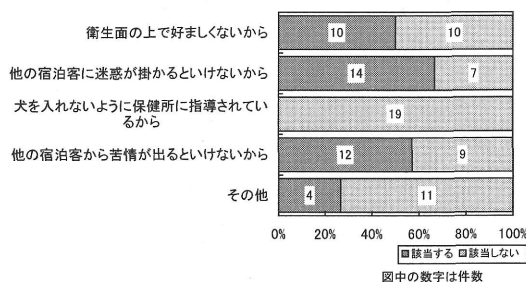


図3-3 身体障害者補助犬の拒否理由

必要であると考えられる。また、中には「ペットの同伴を断っているため、身体障害者補助犬も同じ扱いにしている」という理由を挙げる宿泊施設もあり、身体障害者補助犬への理解の不足が浮き彫りになった。

③ 介助サービス

介助が必要な高齢者や身体障害者の宿泊があった場合の介助サービスの有無について、図3-4に示す。

行われている介助サービスは、「宿泊施設内の移動介助」が全体の3割程度、その他の項目もそれぞれ1割未満であり、介助サービスを行っている宿泊施設はごく一部であるといえる。その理由としては、介助は要介助者の同伴者が行うもので、宿泊施設が宿泊客に提供するサービスに含まないという考え方が未だ一般的であるためと考えられる。これは、身体障害者の宿泊受け入れを同伴者がいる場合に限る宿泊施設が多いことからいえる。しかし、バリアフリー観光に関する相談業務を行う伊勢志摩バリアフリーツアーセンターには、旅行中の介助ができる人材を紹介してほしいという要望が寄せられていることから、宿泊施設においても介助サービスの提供が望まれていると考えられる。

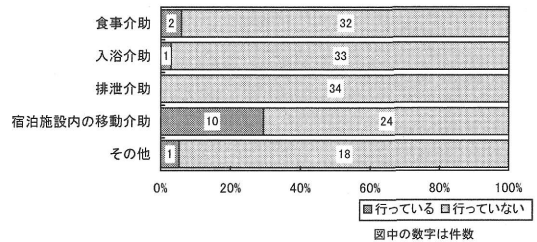


図3-4 介助サービスの実施

4) 経営者の意識

① 宿泊施設のバリアフリー化に対する意識

宿泊施設のバリアフリー化に対する経営者の意識について、表4、図4-1に示す。

a. 意識

〈意識〉の項目については、「宿泊施設のバリアフリー化は必要である」が約9割、「高齢者や障害者にもどんどん宿泊施設を利用してもらいたい」が8割であり、これらのことから、ほとんどの経営者が、宿泊施設のバリアフリー化は必要だとした上で、高齢者や障害者を積極的に受け入れたいと考えているといえる。しかし、宿泊施設のバリアフリー化を必要ではないと考える経営者が5%存在することが明らかになった。

b. 効果

〈効果〉の項目については、「バリアフリー化を行うことで宿泊施設は高齢者や障害者だけではなく、すべての人々にとって利用しやすい環境になる」「宿泊施設のバリアフリー化はもてなしの向上につながる」「バリアフリー化に取り組むことは宿泊施設のイメー

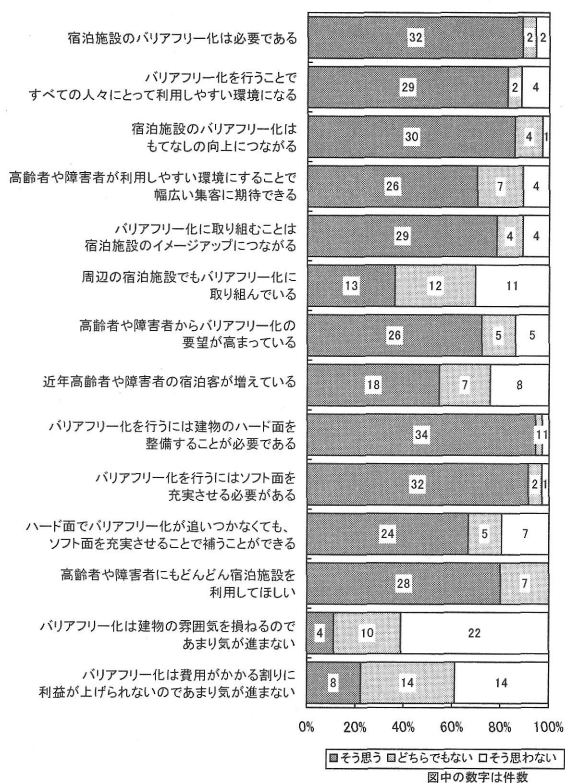


図4-1 宿泊施設のバリアフリーに対する考え

イメージアップにつながる」「高齢者や障害者が利用しやすい環境にすることで幅広い集客に期待できる」がそれぞれ8割前後と、どの項目も高い割合を示している。このことから、多くの経営者が、宿泊施設を高齢者を含めたすべての人々が利用しやすい環境にすることで、もてなし（ホスピタリティ）の向上につながると考えており、バリアフリーをもてなし（ホスピタリティ）の一部として位置づけていることが明らかになった。また、バリアフリー化に取り組むことでイメージアップや集客などの利益を期待する経営者も多い。

c. 周囲の状況

〈周囲の状況〉については、「高齢者や障害者からのバリアフリー化の要望が高まっている」が7割、「近年高齢者や障害者の宿泊客が増えている」が5割強と、半数以上の経営者が高齢者や障害者の宿泊客の増加と、バリアフリー化の要望の高まりを感じているといえる。しかし、「周辺の宿泊施設でもバリアフリー化に取り組んでいる」は4割弱と少なく、バリアフリー化の要望が高まっていると感じてはいるものの、実際にバリアフリー化に取り組んでいる経営者は少ないといえる。

d. バリアフリー整備

〈バリアフリー整備〉の項目については、バリアフリー化を行うためには「建物のハード面を整備することが必要である」「サービス等のソフト面を充実させる必要がある」がそれぞれ9割以上を占め、ほとんど

表4 宿泊施設のバリアフリー化に対する考え

〈意識〉	「宿泊施設のバリアフリー化は必要である」
	「高齢者や障害者にも積極的に宿泊施設を利用してほしい」
〈効果〉	「バリアフリー化を行うことで宿泊施設は高齢者や障害者だけではなく、すべての人々にとって利用しやすい環境になる」
	「宿泊施設のバリアフリー化はもてなしの向上につながる」
	「高齢者や障害者が利用しやすい環境にすることで幅広い集客に期待できる」
	「バリアフリー化に取り組むことは宿泊施設のイメージアップにつながる」
〈周囲の状況〉	「周辺の宿泊施設でもバリアフリー化に取り組んでいる」
	「高齢者や障害者からバリアフリー化の要望が高まっている」
	「近年高齢者や障害者の宿泊客が増えている」
〈バリアフリー整備〉	「バリアフリー化を行うには建物のハード面を整備することが必要である」
	「バリアフリー化を行うにはサービスなどのソフト面を充実させる必要がある」
	「ハード面でバリアフリー化が追いつかなくても、ある程度の欠点はソフト面を充実させることで補うことができる」
〈マイナス面〉	「バリアフリー化は建物の雰囲気を損ねるのであまり気が進まない」
	「バリアフリー化は費用がかかる割りに利益が上げられないのであまり気が進まない」

の経営者が、バリアフリー化を進めるためには、ハード面とソフト面の両方を整備する必要があると考えているといえる。しかし実態は、先に述べたようにハード面・ソフト面ともに整備されているとはいえない。また、「ハード面でバリアフリー化が追いつかなくてもある程度の欠点はソフト面で補うことができる」と考える経営者は7割と多いが、ソフト面の実態をかんがみると、この考え方がハード面でのバリアフリー化を阻害する一因になっているとも考えられる。

e. マイナス面

〈マイナス面〉の項目について、バリアフリー化は「費用がかかる割に利益が上げられないのであまり気が進まない」が2割、「建物の雰囲気を損ねるのであまり気が進まない」が1割である。このことから、バリアフリー化に積極的ではない経営者が全体の約2割存在することが明らかになった。

② 経営者が考えるバリアフリー化を進めるにあたっての問題点  
経営者が考える宿泊施設のバリアフリー化を進める



にあたっての問題点について、図4-2に示す。

経営者が感じている問題点は、「バリアフリー化を進めるための資金的余裕がない」が約9割と最も多く、次いで「建物や敷地の都合でバリアフリー化を進めるのが困難である」が約7割、「バリアフリーに関する知識や情報が不足している」が5割強である。また、「通常業務が忙しく、バリアフリーのことまで手がまわらない」、バリアフリー化を行っても「それがすべての人に適するわけではない」「本当に役立っているのかわからない」がそれぞれ2~3割存在する。

以上のように、ほとんどの経営者が資金面での余裕の無さや物理面の条件を問題としており、これらが宿泊施設のバリアフリー化を進める阻害要因の1つになっていると考えられる。バリアフリーに関する知識や情報の不足を挙げる経営者も半数以上と多く、宿泊施設業界において、知識や情報が不足している現状があるといえる。また、効果等の面でバリアフリー化自体に積極的でない経営者も存在することが明らかになった。

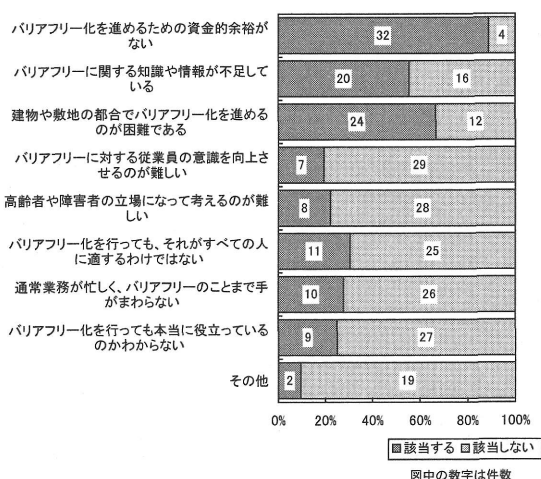


図4-2 経営者が考えるバリアフリー化を進めるにあたっての問題点

### ③ 行政に対する要望

行政に対する要望について、図4-3に示す。

宿泊施設のバリアフリー化に関して、行政に対する要望の割合は、すべての項目において高くなっている。特に、「バリアフリー化にかかる費用の補助」が9割、「福祉用具・機器の貸付」が8割強と多い。バリアフリー化の工事や福祉用具・機器の購入には多くの費用が必要となるため、行政に対する要望は資金面に関連したものが強いといえる。また、「バリアフリー化を進めるための技術的な指導・助言」「バリアフリーや障害者に関する情報の提供」「宿泊施設対象のバリアフリーに関する相談体制の整備」「バリアフリーに関する講習会等の実施」がそれぞれ6~7割を占めている。これらは、知識や情報に関連した項目であり、こ

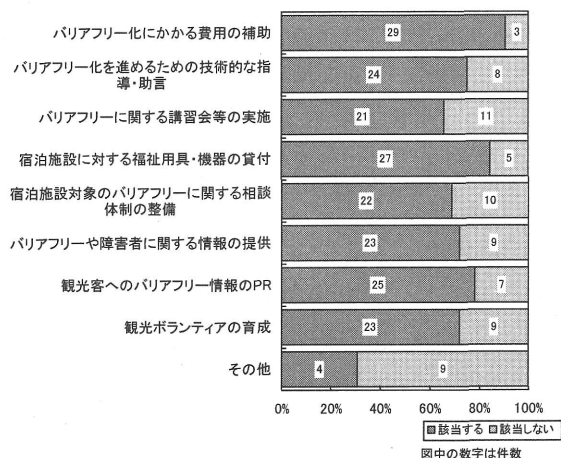


図4-3 行政に対する要望

れらを望む割合が高いのは、多くの宿泊施設がバリアフリーに関する知識や情報が不足していると感じていることが背景にあると考えられる。

### 5) バリアフリー化に対して消極的な宿泊施設の実態

前節までに示したバリアフリー化に対して消極的な宿泊施設経営者は、2~3割に上る。そこで本節では、バリアフリー化に対して消極的な宿泊施設がどのような属性を持つかについて、〈営業形態〉〈収容人数〉〈本館建築年〉の面から検討する。

#### ① 資金面との関連

資金面との関連について、図5-1に示す。

「バリアフリー化は費用がかかる割りに利益が上げられないのであまり気が進まない」という資金面から

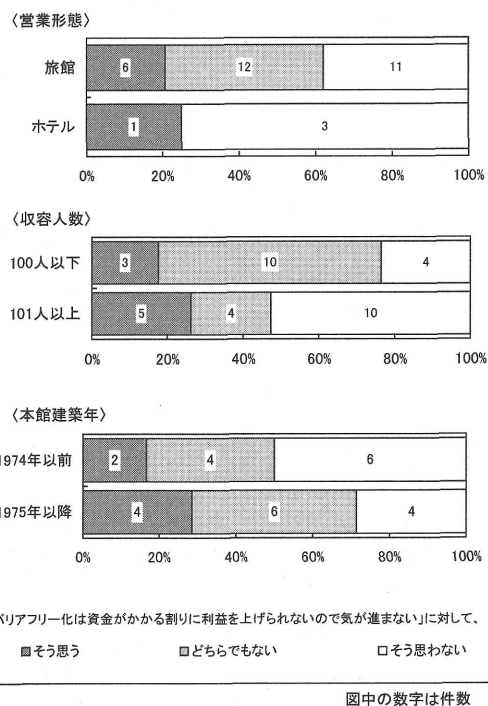


図5-1 資金面との関連

のバリアフリー化に対する消極的な考え方に対して、「**「そう思う」**」の割合は、〈営業形態〉で、「**旅館**」「**ホテル**」がそれぞれ約2割と、違いはそれほどみられないが、これに「**「どちらでもない」**」をあわせると、「**旅館**」が約6割となり、ホテルよりも旅館の方がバリアフリー化に対して消極的な経営者が多いといえる。

〈収容人数〉でみると、「**100人以下**」「**101人以上**」がそれぞれ約2割とそれほど違いはないが、これに「**「どちらでもない」**」をあわせると、「**100人以下**」が約8割、「**101人以上**」が5割弱となり、規模の大きな宿泊施設よりも規模の小さな宿泊施設の方がバリアフリー化に対して消極的な経営者が多いと考えられる。

〈本館建築年〉については、「**1974年以前**」が2割、「**1975年以降**」が3割弱と、本館の建築年が古い宿泊施設よりも新しい宿泊施設の方が、資金面でバリアフリー化に対して消極的な傾向がみられる。

② 建物が持つ雰囲気との関連

建物が持つ雰囲気との関連について、図5-2に示す。

「バリアフリー化は建物の雰囲気を損ねるので気が進まない」という建物の雰囲気からのバリアフリー化に対する消極的な考え方に対して、「**「そう思わない」**」の割合は、〈営業形態〉〈収容人数〉〈本館建築年〉の各項目ともに6割前後と、大きな違いはみられない。一方、「**「そう思う」**」の割合は、〈本館建築年〉で「**1974年以前**」が2割弱、「**1975年以降**」が1割弱と、本館建築年の新しい宿泊施設よりも古い宿泊施設の方が、建物の雰囲気を重視し、バリアフリー化に対して消極

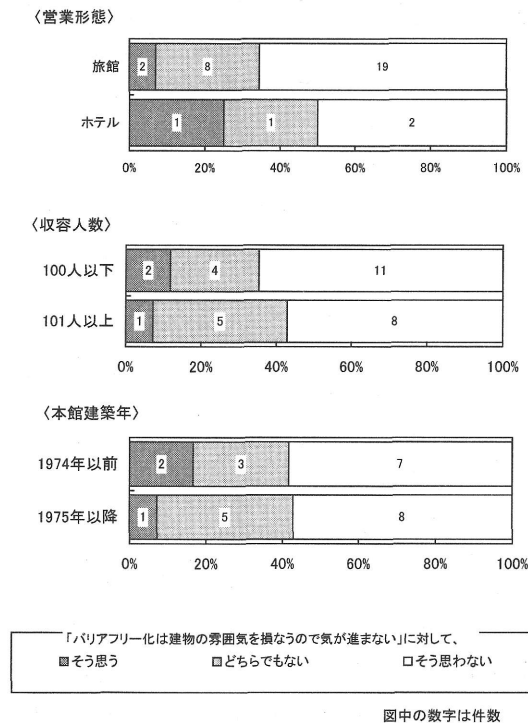


図5-2 建物が持つ雰囲気との関連

的な傾向があるといえる。

③ 経営者が考えるバリアフリー化に対して消極的な理由と宿泊施設との関連

経営者が考えるバリアフリー化に対して消極的な理由との関連について、図5-3~5-5に示す。

「バリアフリー化を行ってもそれがすべての人に適するわけではない」という理由に対して、「**「そう思う」**」とする割合は、〈本館建築年〉では、「**1974年以前**」が約4割、「**1975年以降**」が1割強である。

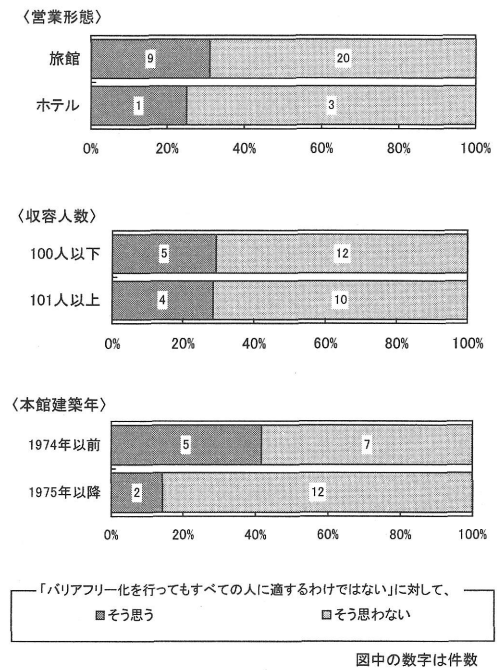


図5-3 バリアフリー化に消極的な理由との関連①

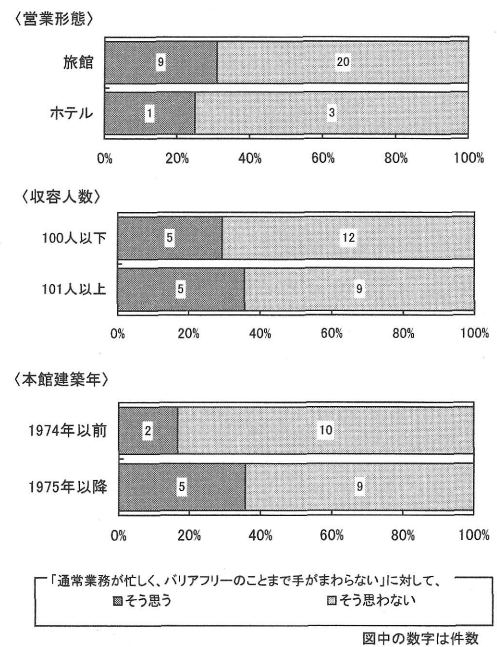


図5-4 バリアフリー化に消極的な理由との関連②



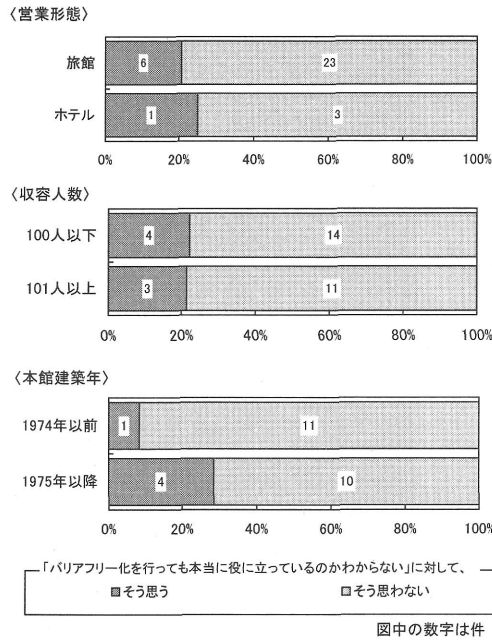


図5-5 バリアフリー化に消極的な理由との関連③

「通常業務が忙しく、バリアフリーのことまで手がまわらない」に対して、「そう思う」とする割合は、〈本館建築年〉で、「1974年以前」が2割弱、「1975年以降」が3割強である。

「バリアフリー化を行っても、高齢者や障害者にとって本当に役立っているかわからない」という理由に対して、「そう思う」とする割合は、〈本館建築年〉で、「1974年以前」が1割弱、「1975年以降」が3割弱である。このように、本館建築年が新しい宿泊施設は、業務におけるバリアフリーの優先順位の低さと、バリアフリー化による効果そのものへの疑問から、消極的であるといえる。また、本館建築年が古い宿泊施設では、バリアフリー化を行っても宿泊施設経営にとってメリットがないという考えから、バリアフリー化に対して消極的である傾向があると考えられる。

〈営業形態〉〈収容人数〉については、「バリアフリー化を行ってもそれがすべての人に適するわけではない」「通常業務が忙しく、バリアフリーのことまで手がまわらない」「バリアフリー化を行っても、高齢者や障害者にとって本当に役立っているかわからない」の各項目ともに、大きな違いはみられなかった。

#### 4. おわりに

本研究では、宿泊施設のバリアフリー化の現状や経営者の意識を明らかにするとともに、経営者の意識とバリアフリー化の実態との関連をとらえることを目的とし、伊勢志摩地域の宿泊施設経営者を対象に調査を

実施した。その結果、以下のような知見を得た。

#### 1) 身体障害者の宿泊受け入れの実態

身体障害者の宿泊を単独でも受け入れる宿泊施設は非常に少なく、同伴者がいることを宿泊受け入れの条件にする宿泊施設がかなり多い。また、「原則として受け入れていない」とする宿泊施設も1割存在し、宿泊拒否につながる場合があることが明らかになった。障害別にみた場合もそれほど大きな差はなく、いずれの障害でも障害者単独の宿泊を拒否する宿泊施設が多いといえる。

#### 2) ハード面の実態

最初のアプローチポイントである玄関から未処理の段差が多く存在し、廊下や客室、浴場等、全体的に段差が多いといえる。また、廊下や階段における手すりの設置率も低く、特に浴室やトイレについては手すりを設置している宿泊施設は1~2割と非常に少ない。

身体障害者用駐車スペースやバリアフリールーム、身体障害者用トイレ等の身体障害者や高齢者に配慮した施設を備える宿泊施設はまだごく一部にとどまっている。

全体的に身体障害者や高齢者にとって利用が困難な状況であるといえよう。

#### 3) ソフト面の実態

「身体障害者補助犬法」により、宿泊施設は身体障害者補助犬の同伴を拒んではならないが、宿泊施設の半数以上が身体障害者補助犬に対して何らかの制限を行っている実態が明らかになった。身体障害者補助犬の宿泊拒否が大きな問題となったが、実際には多くの宿泊施設で宿泊拒否が行われているといえる。

コミュニケーション方法については、手話を使える人材が絶対的に不足しているのが現状である。また、介助サービスについては、サービスを行う宿泊施設はごく一部であり、介助は同伴者が行うものであるという考え方が強いと考えられる。

#### 4) 経営者の意識

ほとんどの経営者が宿泊施設のバリアフリー化は必要だとして、身体障害者や高齢者の宿泊を積極的に受け入れたいとしている。この背景には、身体障害者や高齢者の宿泊の増加やバリアフリー化に対する要望の高まりがあると考えられる。また、バリアフリー化を行うことで、もてなし（ホスピタリティ）の向上や集客等の利益を期待する経営者も多い。しかし、実際には資金面の問題や知識・情報の不足、効果の不透明さ等の理由により、バリアフリー化に取り組む宿泊施設は少ないという実態が明らかになった。特に資金

の問題を挙げる経営者は多く、行政に対する要望も資金援助に関するものが多くなっている。

5) バリアフリー化に対して消極的な宿泊施設の実態  
資金面からバリアフリー化に消極的な宿泊施設は、旅館や小規模な宿泊施設、本館建築年の新しい宿泊施設であるといえる。

建物の雰囲気からバリアフリー化に消極的な宿泊施設は、本館建築年の古い宿泊施設が建物の雰囲気を重視し、バリアフリー化に対して消極的であることがとらえられた。

経営者が考えるバリアフリー化に対して消極的な理由との関連をみると、本館建築年の新しい宿泊施設は、業務におけるバリアフリーの優先順位の低さとバリアフリー化による効果そのものへの疑問から消極的であるといえる。また、本館建築年の古い宿泊施設では、バリアフリー化を行っても宿泊施設経営にとってメリットがないという考えから、バリアフリー化に対して消極的である傾向があると考えられる。

以上のように、伊勢志摩地域の宿泊施設では、ハード面、ソフト面ともにバリアフリー化があまり進んでいない現状が明らかになった。特に、バリアフリーに関する知識や身体障害者等への理解の不足は深刻であり、配慮の欠如や偏見による宿泊拒否が日常的に行われているといえる。同様の宿泊拒否が数件明るみとなり社会問題となったが、宿泊拒否につながる対応をとっている宿泊施設は、これらを身近な問題としてとらえ、改善していく必要があると考えられる。

我が国では、今後ますます高齢者や身体障害者の旅行に対するニーズが増大していくと予測される。これらの人々のニーズに応えていくためにも、すべての人々が利用しやすい環境を整備することが重要であり、宿泊施設をはじめとした観光のバリアフリー化に対する諸対策が必要である。

## 注

- 1) ハンセン病元患者宿泊拒否問題: 2003年11月、熊本県黒川温泉の「アイレディース宮殿黒川温泉ホテル」が熊本県による「ふるさと訪問事業」で宿泊予定だったハンセン病元患者を含めた22人の宿泊を拒否した問題。
- 2) 盲導犬同伴宿泊拒否問題: 2003年10月、徳島県市場町が全額出資する「金清温泉白鳥荘」が鳴門市視力障害者会の宿泊を盲導犬同伴を理由に拒否した問題。同年10月1日に「障害者補助犬法」が施行されたばかりだった。
- 3) 大屋裕一、山下哲博、朝日俊胤、園田真理子: 「宿泊施設におけるバリアフリー環境整備計画に関する研究 その1」、日本建築学会大会学術講演梗概集、2000年

## 参考文献

- 1) 波田永実編著: 「自治体政策とユニバーサルデザイン」、学陽書房、2002年
- 2) 高萩徳宗: 「バリアフリーの旅を創る」、実業之日本社、2000年

