

宿泊施設におけるユニバーサルツーリズムに関するアンケート 調査結果(速報版)

年齢や障害の有無に関わらず、誰もが旅の楽しみを享受できる「ユニバーサルツーリズム」の推進に向け、宿泊施設のバリアフリー対応等にかかる現況を調査し、調査対象ごとに集計した調査結果の速報版を取りまとめる。

【速報版の集計概要】

調査方法: インターネットを用いた発送回収と郵送発送回収を併用

対象者: 県内の宿泊施設 834 施設

内訳: シティホテル・リゾートホテル(87)、ビジネスホテル(148)、旅館(414)、その他(184)

※その他: 民宿、公共宿泊施設、ゲストハウス など

調査時期: 2021 年 12 月 29 日～2022 年 1 月 7 日(午前中到着分)

回収サンプル数: 126 件 内訳: シティホテル・リゾートホテル 15 件、ビジネスホテル 23 件、旅館 61 件、
その他 27 件 (回収率: 15.1%)

宿泊施設におけるユニバーサルツーリズムに関する現状

(ポイント1)ユニバーサルツーリズム受入への積極性

- ユニバーサルツーリズムに関する今後の取組について、「積極的に取り組んでいきたい」「できるだけ取り組んでいきたい」「機会があれば、取り組んでもよい」の積極姿勢が 74.6%、「あまり取り組みたくない」「取り組みたくない」の消極姿勢が 20.7%となっている。
- ユニバーサルツーリズムを推奨する認証制度について、取り組みたい、検討したいという積極姿勢が 69%、取り組みたくないと言った消極姿勢が 25.4%となっている。

(ポイント2)ユニバーサルツーリズム受入の現状

- 客室の車いす対応は 27%となっている。内訳をみると出入り口の幅が 80cm 以上でかつ段差がない客室、浴室やトイレ内の手すりの設置が 80%～90%程度確保されているものの、客室の手すりの設置は 17.6%にとどまっている。
- 宿泊施設内のレストランでの車いす対応は、すべての運営形態で 78%を超えており、全体では 84.1%となっている。
- エレベーターは、シティホテル・リゾートホテル、ビジネスホテル中心に整備されている。
- 従業員に対する高齢者や障害者への接遇研修の実施は、全体では 20%を下回っている。ビジネスホテルでは 39.1%実施されているが、シティホテル・リゾートホテルでは、13.3%にとどまっている。
- 宿泊施設でのサービス介助士等の介助に関する有資格者の在籍は 2%程度にとどまっている。
- シティホテル・リゾートホテル、ビジネスホテルを中心にハード対応は一定程度進んでいるが、ソフト対応の項目である食事の際のきざみ・ペーストが 1.5%、視覚障害者に対して食べ物配置をクロックポジションで配膳したり取り分けの手伝い等が 10%前後にとどまっている。
- 高齢者や身体障害者のソフト対応と比べると、視覚障害者、聴覚障害者、知的障害者へ対応しきれない施設が存在する。
- 地域事業者と特に連携はしていないが 80%以上であり、水平方向の展開が十分でない。

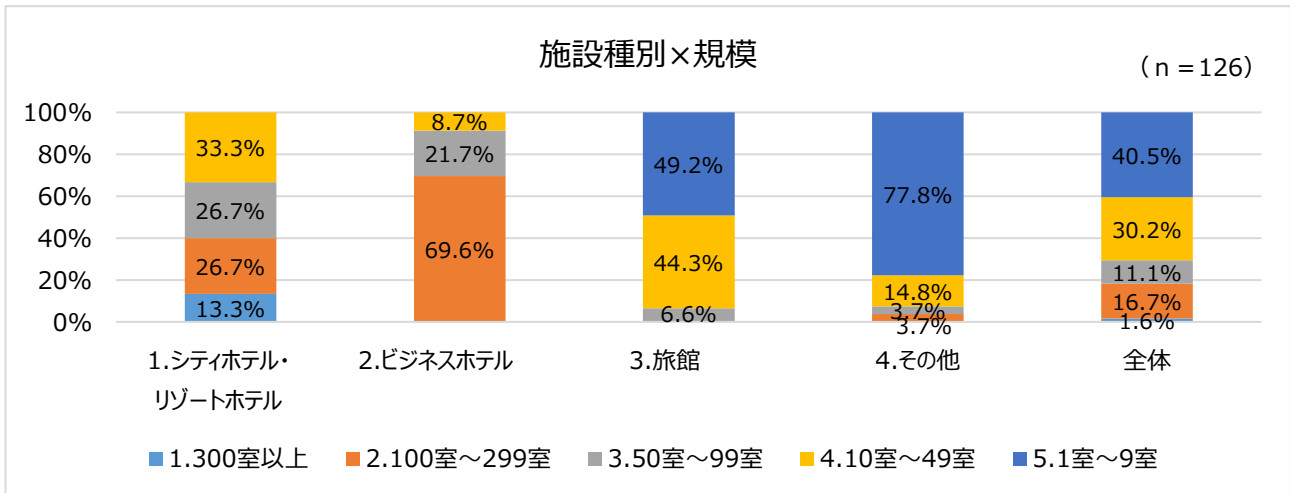
(ポイント3)ユニバーサルツーリズム推進に向けた課題

- ユニバーサルツーリズムを推進する上での課題の 1 位～3 位は、①受入に必要なとなる設備の整備の予算 76.2%、②配慮を要する高齢者や障害者の受入方法のノウハウの習得 51.6%、③宿側が提供できるサービスの範囲への利用者の理解 46.8%となっている。

【対象施設について】

○回答いただいた施設は、旅館が最も多く 48.4%、次いで民宿や公共宿泊施設 21.4%、ビジネスホテル 18.3%、シティホテル・リゾートホテル 11.9%となっている。

○客室規模は、回答いただいた施設が旅館、民宿や公共宿泊施設で合わせて 69.8%であることから 50 室以下が 70.7%台となっている。



【ハードについて】

○客室の車いす対応は全体では 27%となっている。内訳をみると出入り口の幅が 80cm 以上でかつ段差がない客室、浴室やトイレ内の手すりの設置が 80%～90%程度確保されているものの、客室の手すりの設置は 17.6%にとどまっている。

○大浴場での車いす対応は 15.9%にとどまっている。内訳をみると車いすが利用できる脱衣場、浴室内の手すりは、それぞれ半数程度対応されている。

○家族風呂は、旅館が 47.5%設置されていることから全体では 36.5%で設置されている。ただ、車いすに対応した家族風呂は、旅館が 27.6%程度であることから全体では 23.9%半ばにとどまっている。

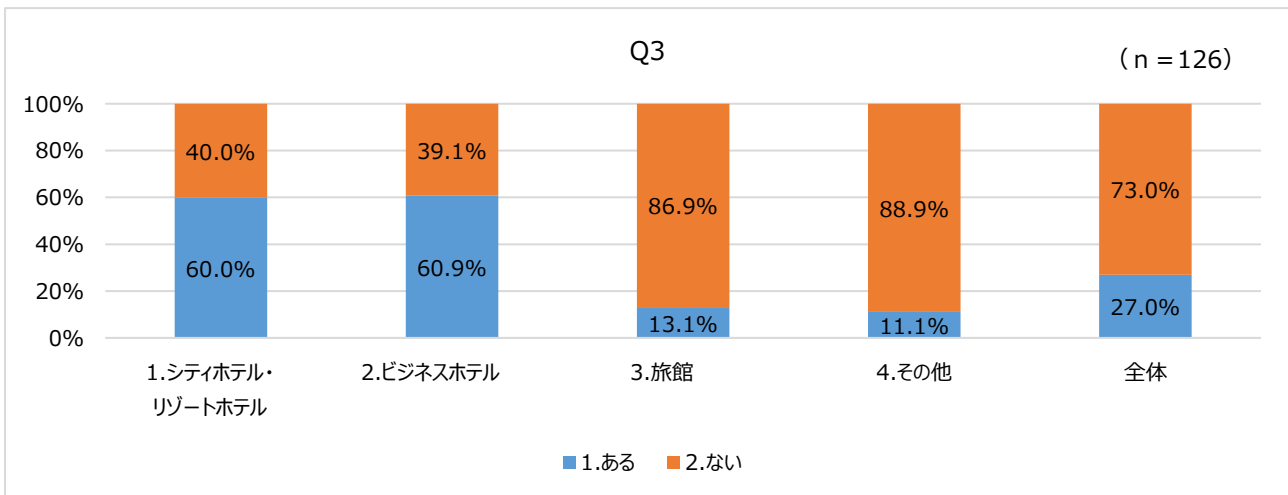
○宿泊施設内のレストランでの車いす対応は、すべての運営形態で 78%を超えており、全体では 84.1%となっている。内訳では、出入り口の幅が 80cm 以上でかつ段差がない、車いすのまま利用できるテーブルが 80%を超えている。

○エレベーターは、シティホテル・リゾートホテル、ビジネスホテル中心に整備されている。障害者対応は、車いす対応の行き先ボタン、車いす対応の鏡、点字による各階表示がそれぞれ 40%台となっている。

○共用部では、玄関の開口部は自動扉が半数程度設置されている。その他では、幅 80cm 以上の開口部で段差のないエントランスや建物の入口スロープが 40%程度、車いす用のトイレが 35%程度、専用障害者駐車スペースが 25%程度の順であり、車いす利用者へ対応可能なローカウンターテーブル及びオストメイト対応可能なトイレは 10%程度にとどまっている。

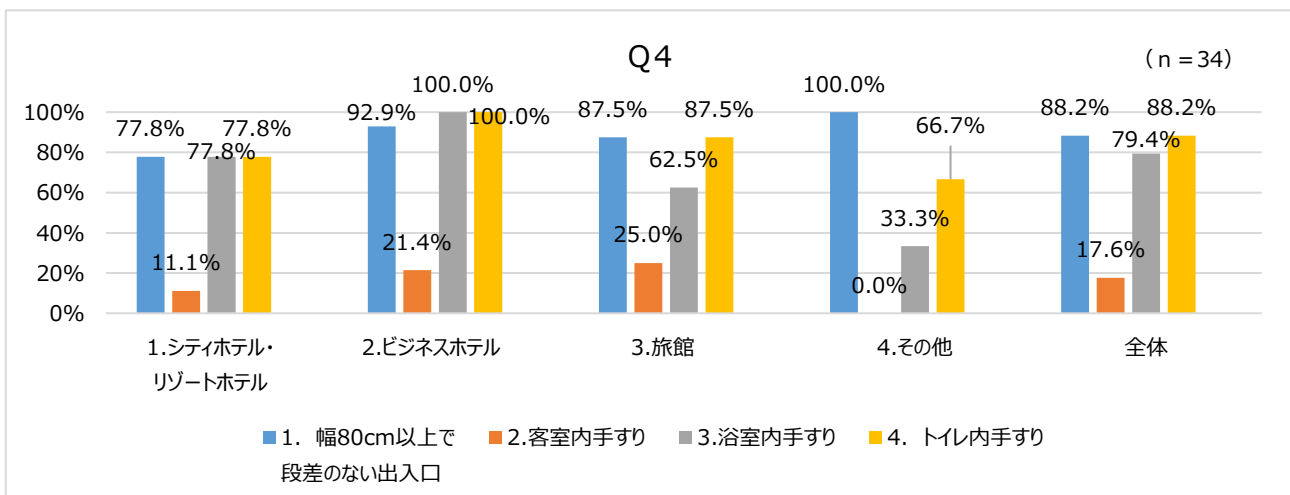
〔客室について〕

Q3. 車いす対応の客室について

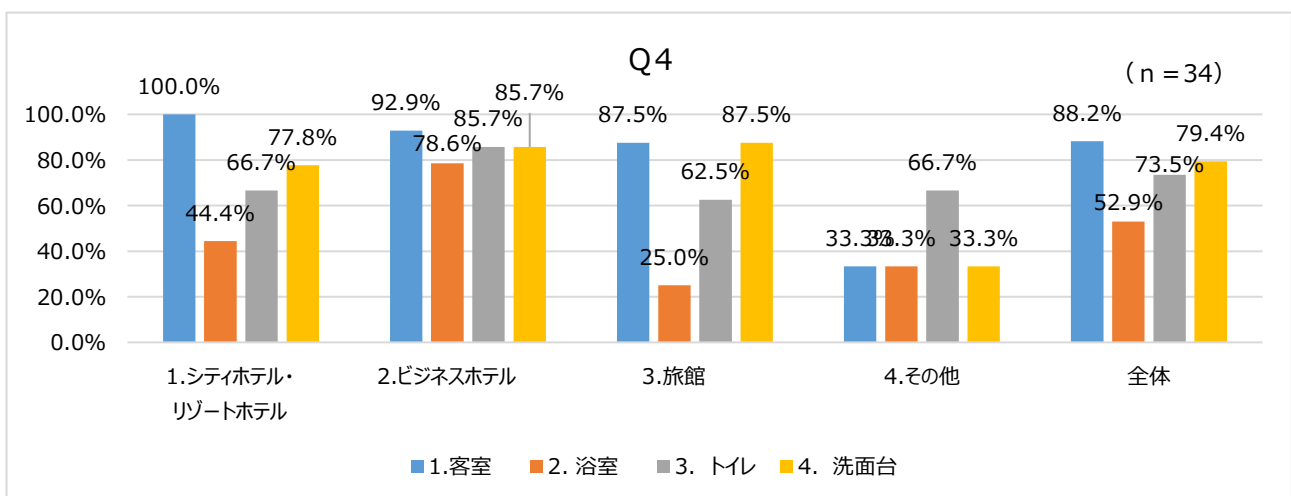


Q4. (Q3. で「1. ある」と回答された方のみ)

○客室に設置されている設備について (複数回答)

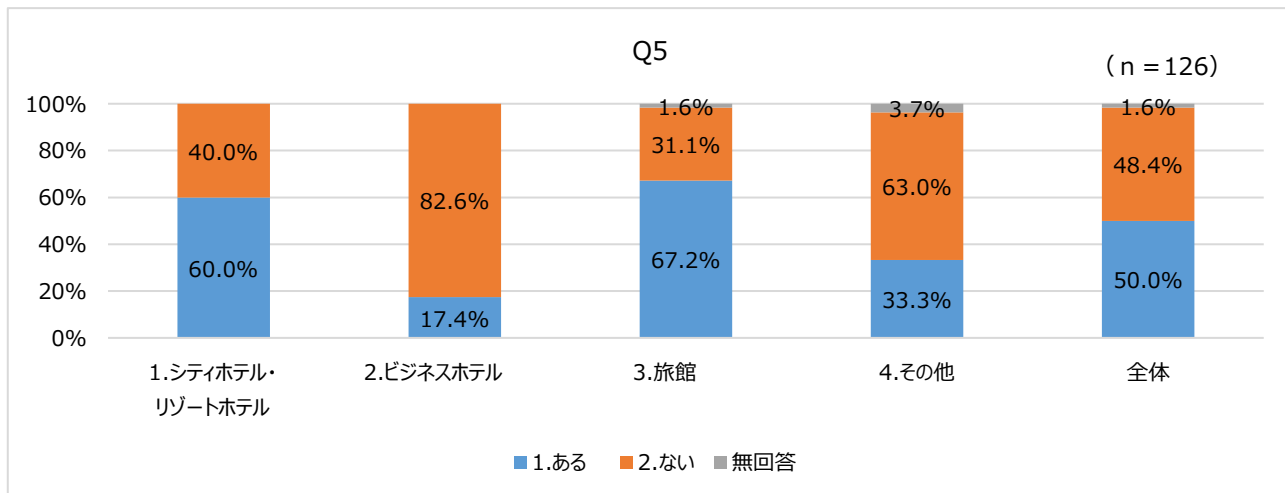


○客室内のうち、車いすが入るスペースが確保されている場所について (複数回答)



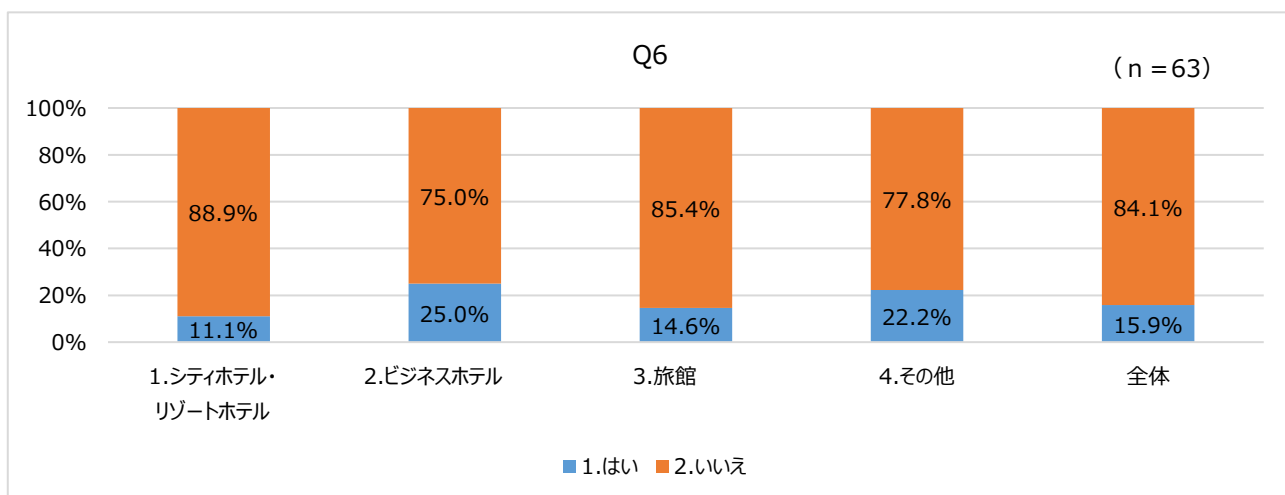
〔大浴場等について〕

Q5. 大浴場について



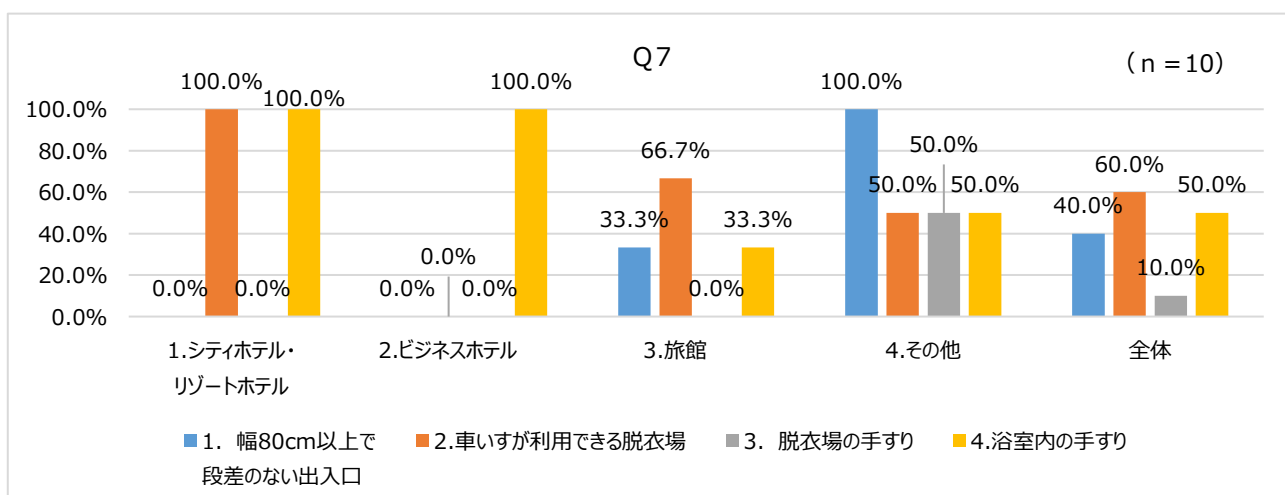
Q6. (Q5. で「1. ある」と回答された方のみ)

○車いすの利用の可否について

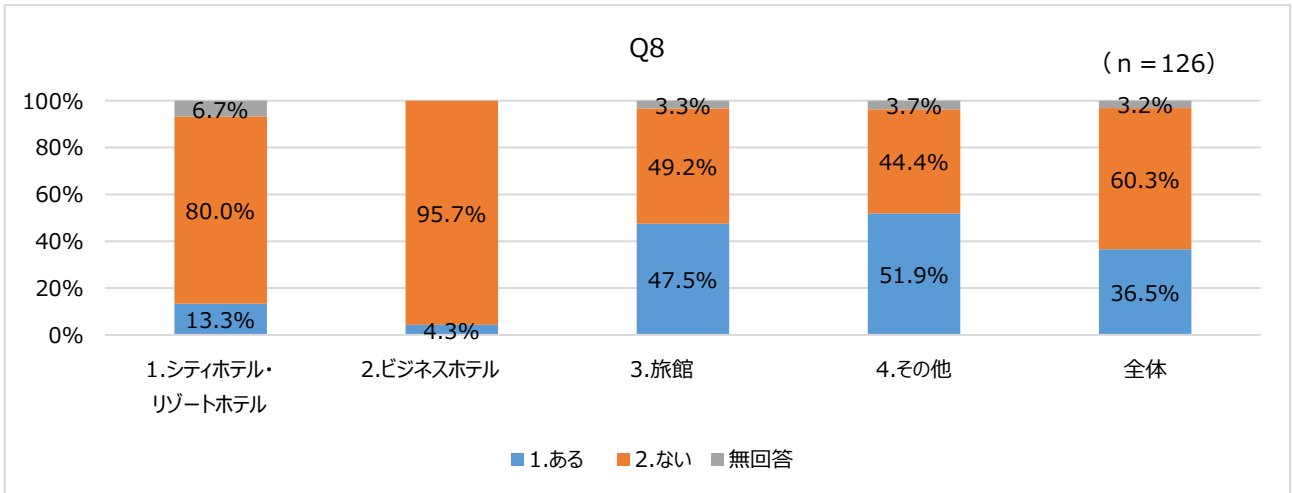


Q7. (Q6. で「1. はい」と回答された方にのみ)

○大浴場内に設置されている設備について (複数回答)

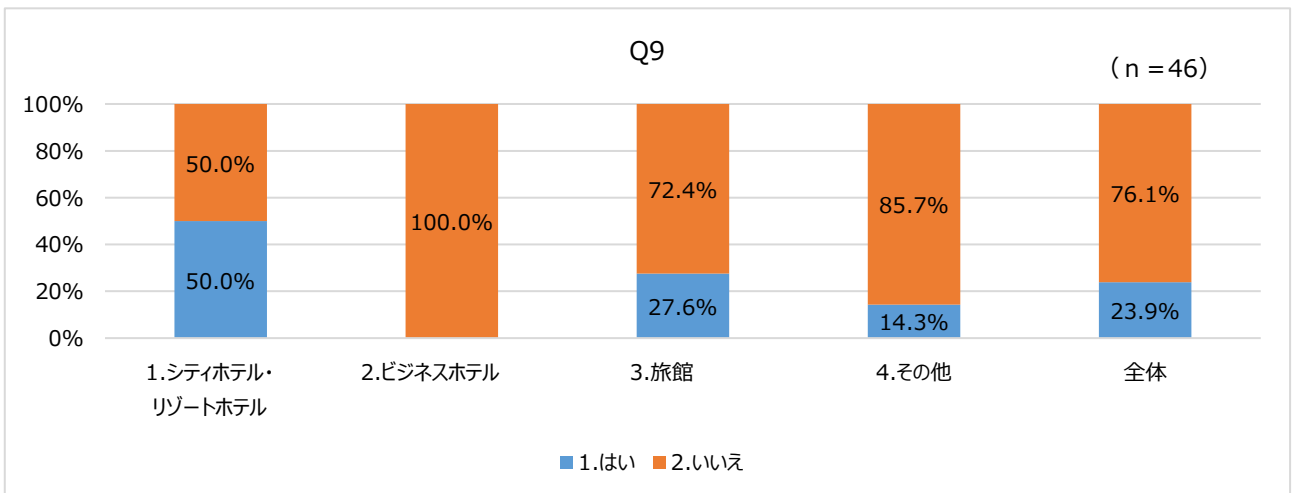


Q8. 家族風呂について



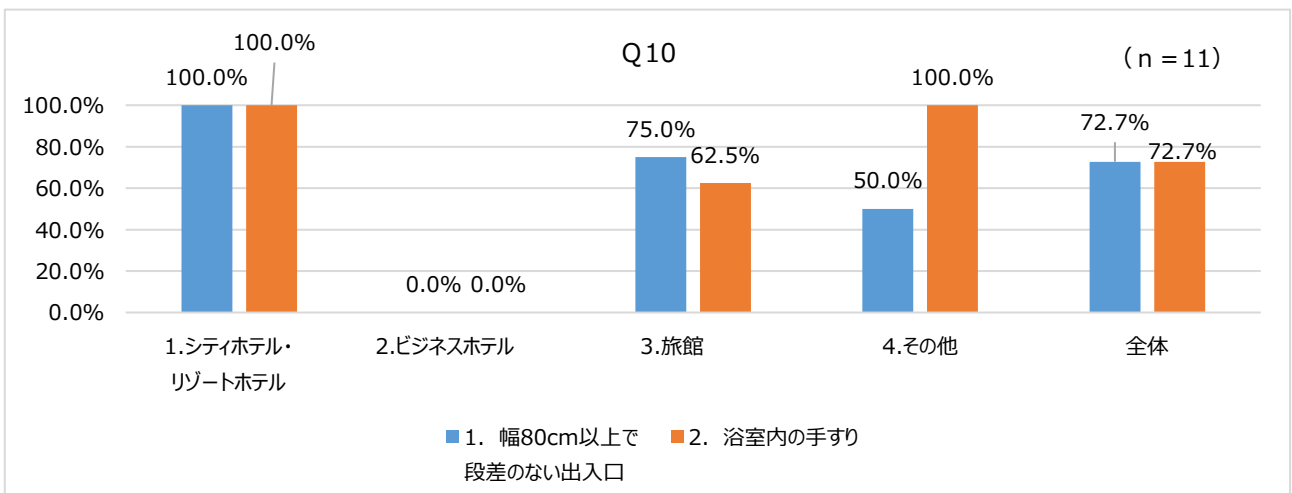
Q9. (Q8. で「1. ある」と回答された方のみ)

○車いす利用の可否について



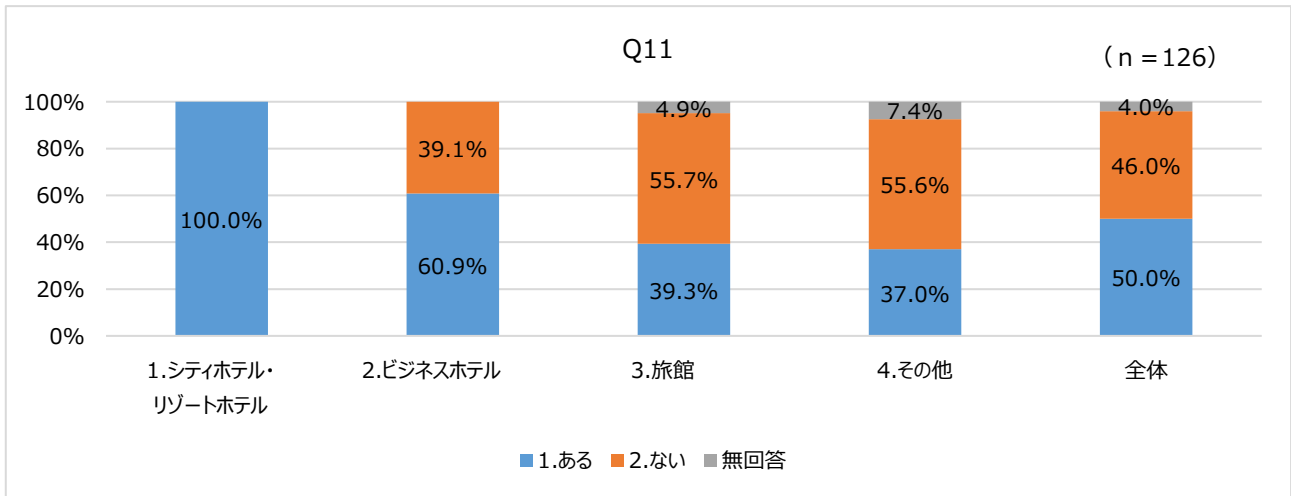
Q10. (Q9. で「1. はい」と回答された方のみ)

○家族風呂に設置されている設備について (複数回答)



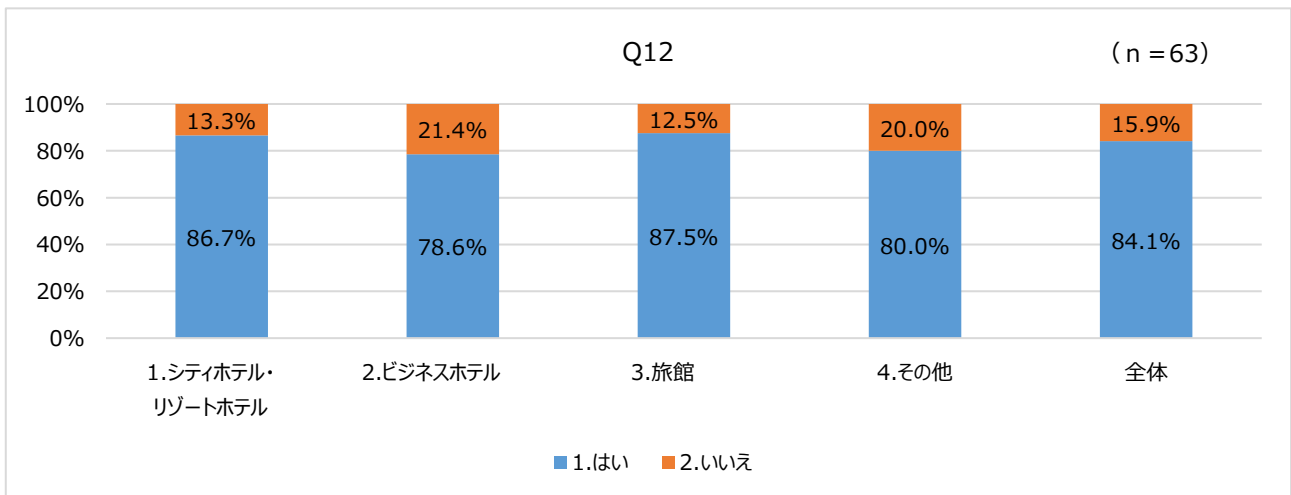
〔レストランについて〕

Q11. レストランについて



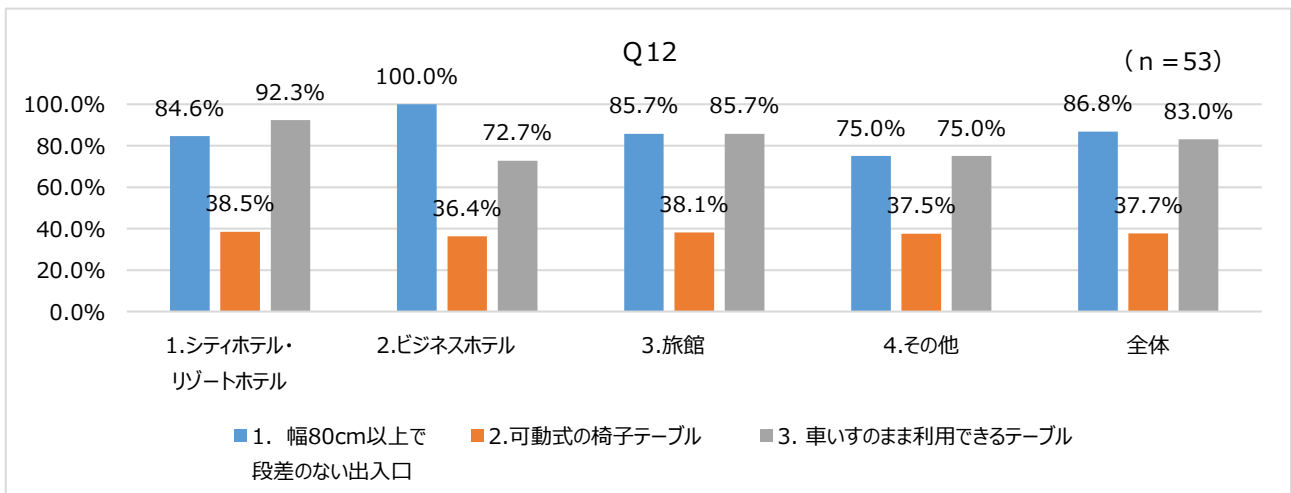
Q12. (Q11. で「1. ある」と回答された方のみ)

○車いすの利用可否について



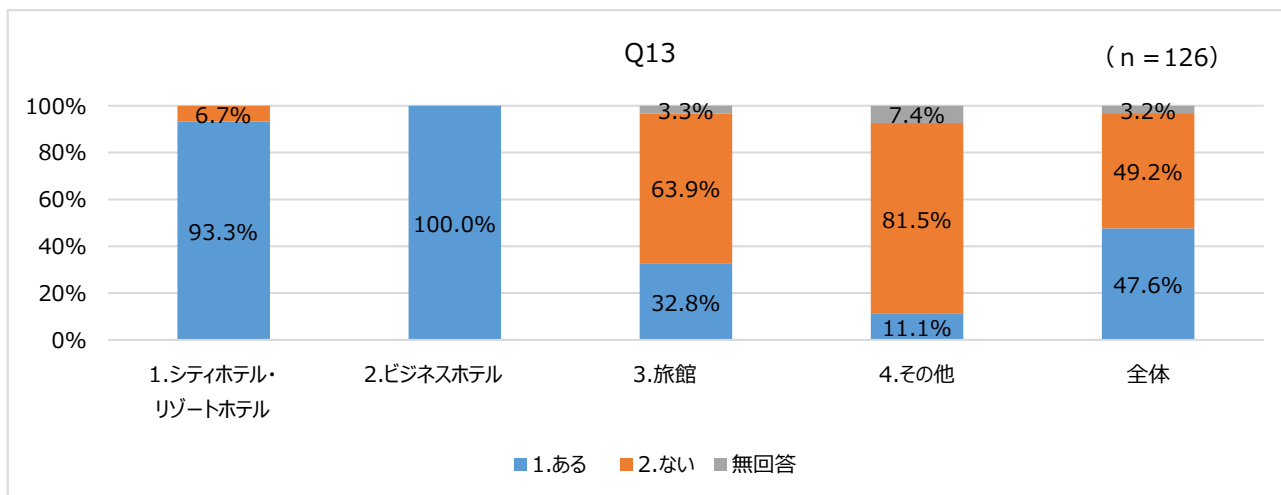
(Q12. で「1. ある」と回答された方のみ)

○レストランの設備について (複数回答)



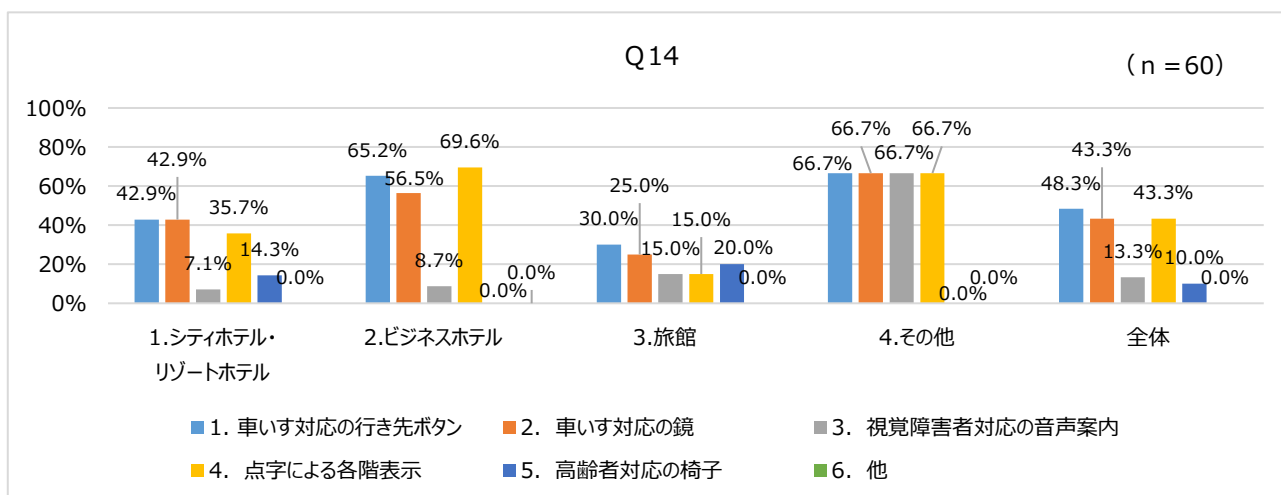
[エレベーターについて]

Q13. エレベーターについて



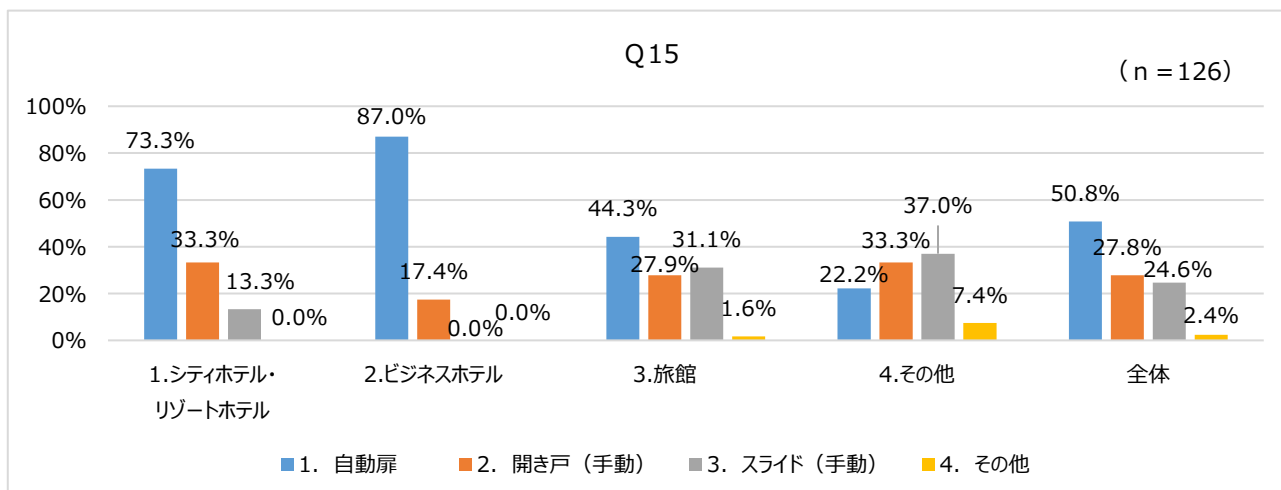
Q14. (Q13. で「1. ある」と回答された方に伺います。)

○エレベーターの設備について (複数回答)

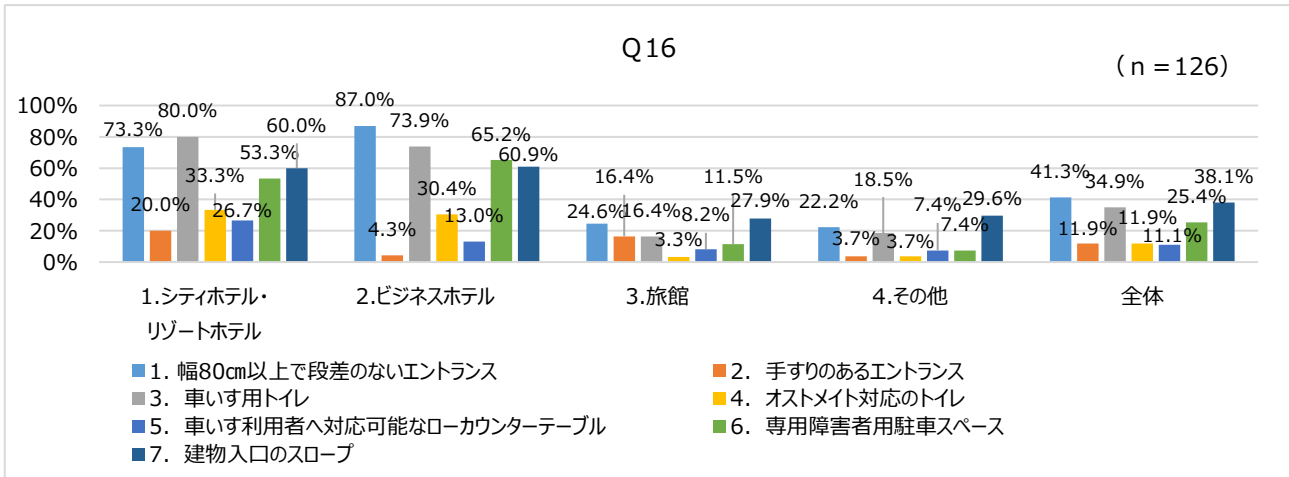


[他、共用部について]

Q15. エントランスの形態について (複数回答)



Q16. 共用部の設備について（複数回答）



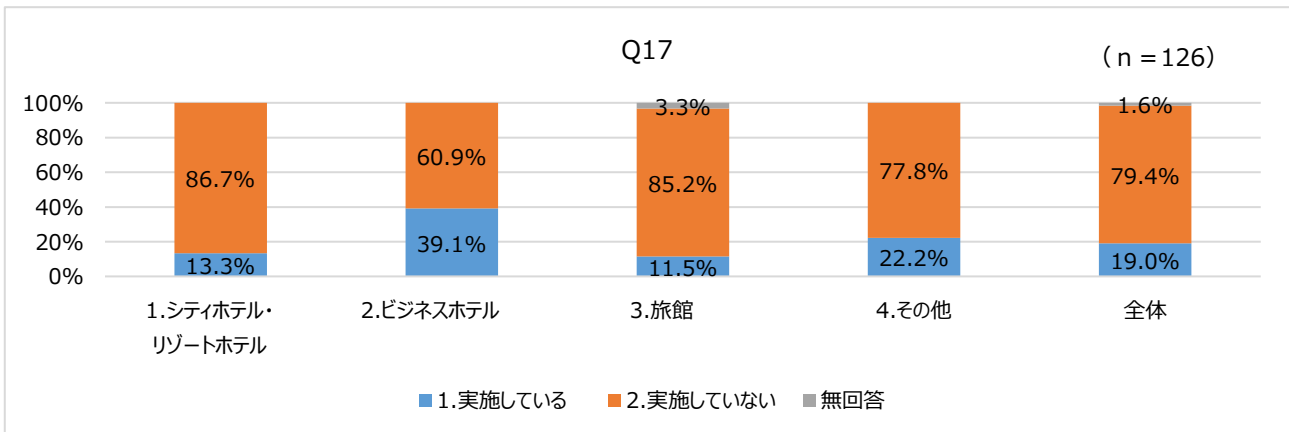
【ソフトについて】

○従業員に対する高齢者や障害者への接客研修の実施は、全体では 20%を下回っている。ビジネスホテルでは 40%程度実施されているが、シティホテル・リゾートホテル、ビジネスホテルでは、13.3%しか実施されていない。

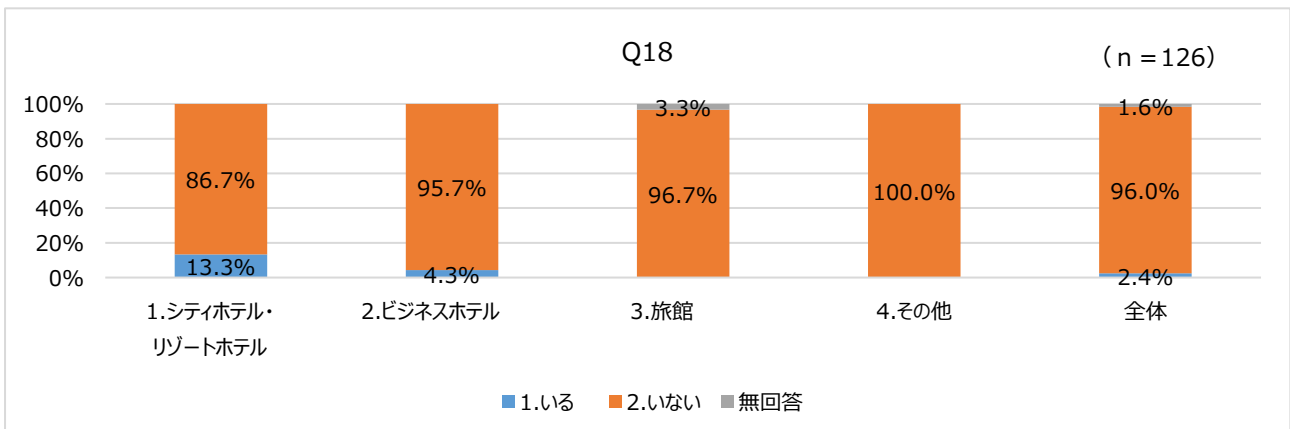
○宿泊施設でのサービス介助士等の介助に関する有資格者の在籍は 2%程度にとどまっている。

〔接客について〕

Q17. 従業員の接客研修について



Q18. 従業員の資格取得状況について



Q19. (Q18. で「1. いる」と回答された方にのみ)

○取得している資格について

(シティホテル・リゾートホテル)

サービス介助士：14名、医療・福祉関係資格：1名、その他：市民救命士は多数取得済み

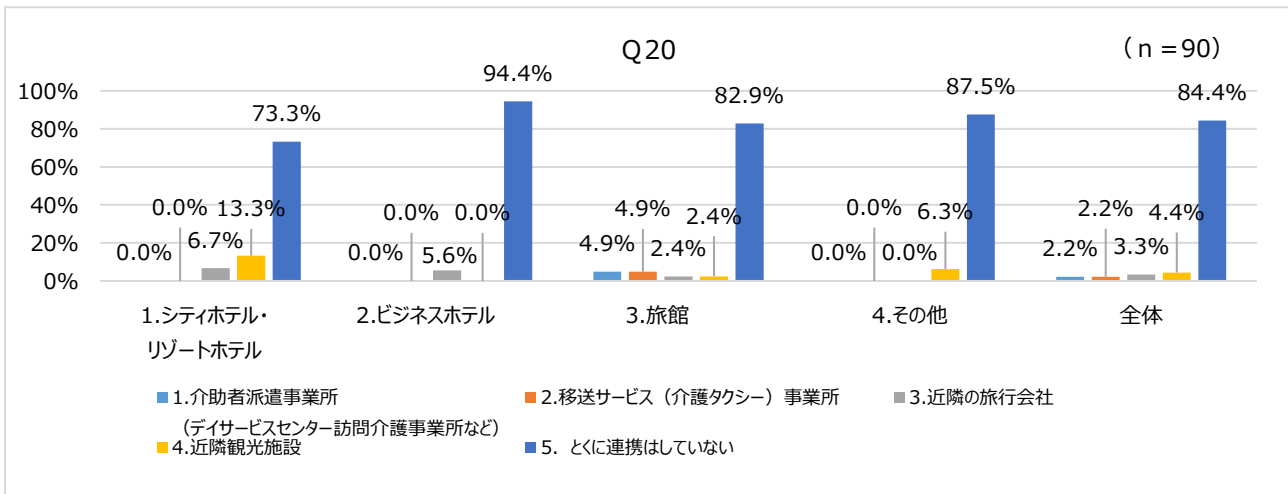
(ビジネスホテル)

医療・福祉関係資格：1名

【地域事業者との連携について】

○全体でみると地域事業者と特に連携なし 84.4%であり、地域連携は進んでいない。

Q20. 高齢者や障害者を受け入れる際に、連携したことがある事業所について（複数回答）



【利用者属性によるサービスについて】

○レストランでの食事対応では、アレルギー除去食 47.6%、レトルト食品（介護食、離乳食など）利用者の持ち込み食の加温・配膳が 34.9%となっており、刻み食、ペースト食の提供は 1.5~15%程度にとどまっている。

○レストランでのサービス対応では、全体でスタッフによる料理の配膳位置の説明（クロックポジション）が 19%、スタッフ呼び出し用ベルの設置及びバイキングとりわけサービスが 10%前後にとどまっている。

○緊急時の告知方法では、全体でみると、スタッフによるサポートが 46%、音声による情報提供（館内放送など） 33.3%対応されている。半面、27%程度が対応されていない。

○高齢者や足の不自由な方に対するサービス提供では、シャワーチェア及び車いすの貸与、食事用の椅子テーブル（又は高座いす）の用意が 30%半ばとなっている。客室内のベッドや家具は車いすスペースを確保するため移動させるのは、全体でみると「できない」が 54.8%、「できる」が 35.7%となっている。

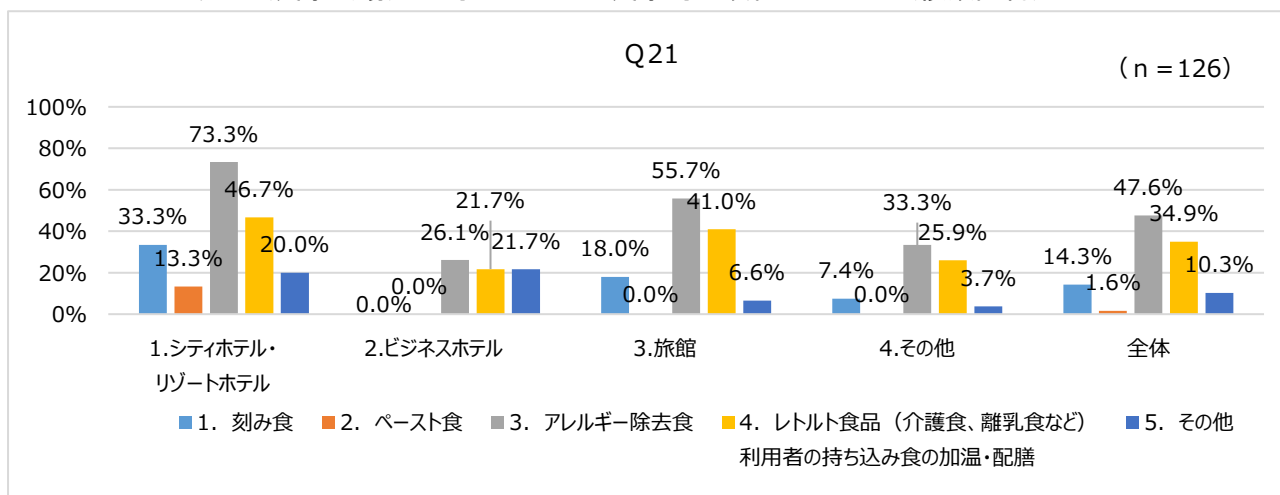
○視覚障害者向けのサービス提供では、全体でみると、盲導犬受入可能な客室が「ある」が 25.4%、「ない」が 69.8%となっており、盲導犬受入可能なレストランは、シティホテル・リゾートホテル、ビジネスホテルで受入れ可能が 40%程度あるもの、全体では受け入れできないが 57.1%となっている。客室やレストランでの盲導犬対応シート（ペットシート）の用意では、「用意していない」が全体で 90%を占める。

○聴覚障害者向けの設備又はサービス提供では、無回答が 65%程度であり現状大半が個別への対応が十分できていないことが分かる。個別のサービス提供では、筆談ボードがビジネスホテルで 43.5%、シティホテル・リゾートホテルで 20%となっている。

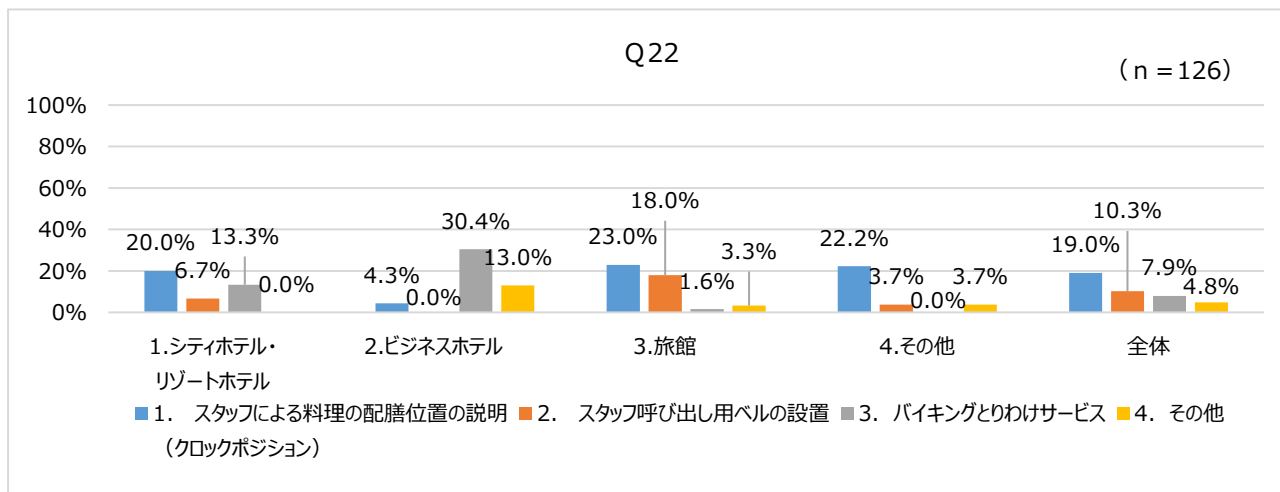
○知的障害者向けサービスに関してパニック時などに使用できるクールダウン用のパーテーションの貸出サービスは、「ない」が 88.9%となっている。

■全属性共通サービスについて

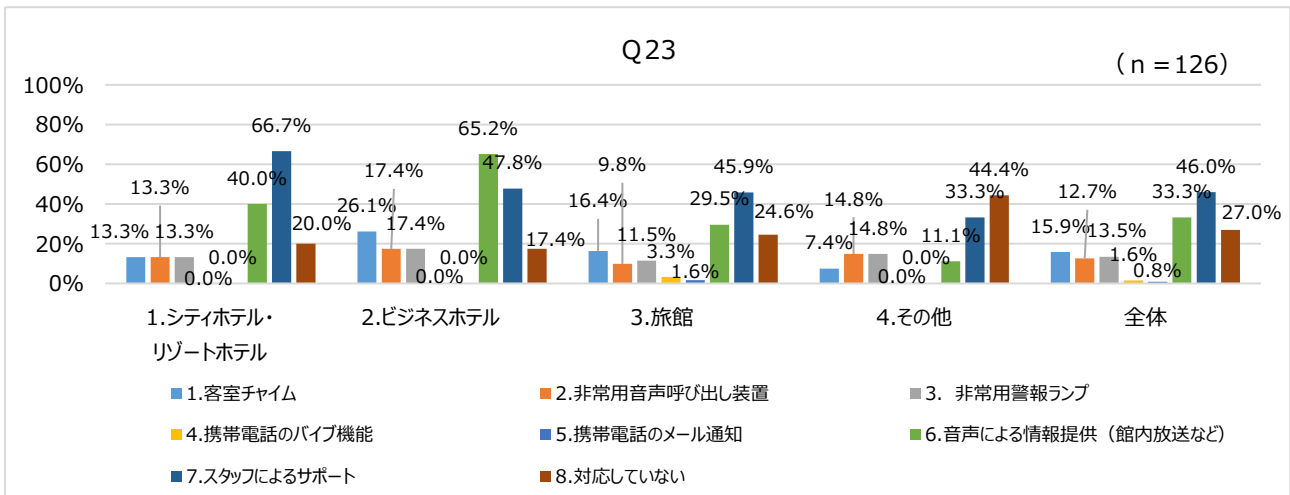
Q21. レストラン（食事会場）で対応している食事対応項目について（複数回答）



Q22. レストラン（食事会場）で対応しているサービス項目について（複数回答）

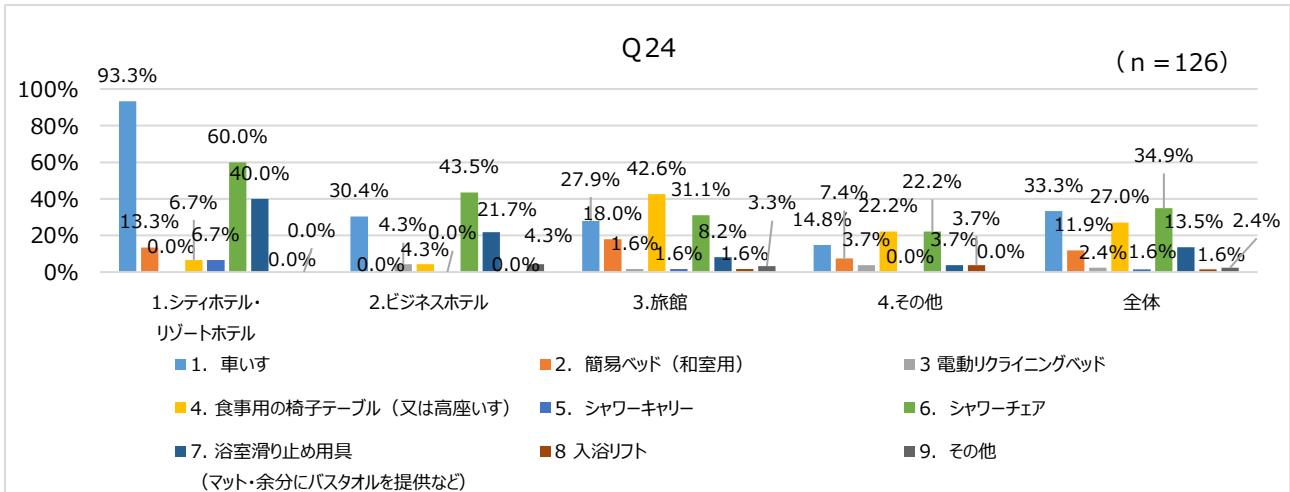


Q23. 緊急を知らせる方法で対応している項目について（複数回答）

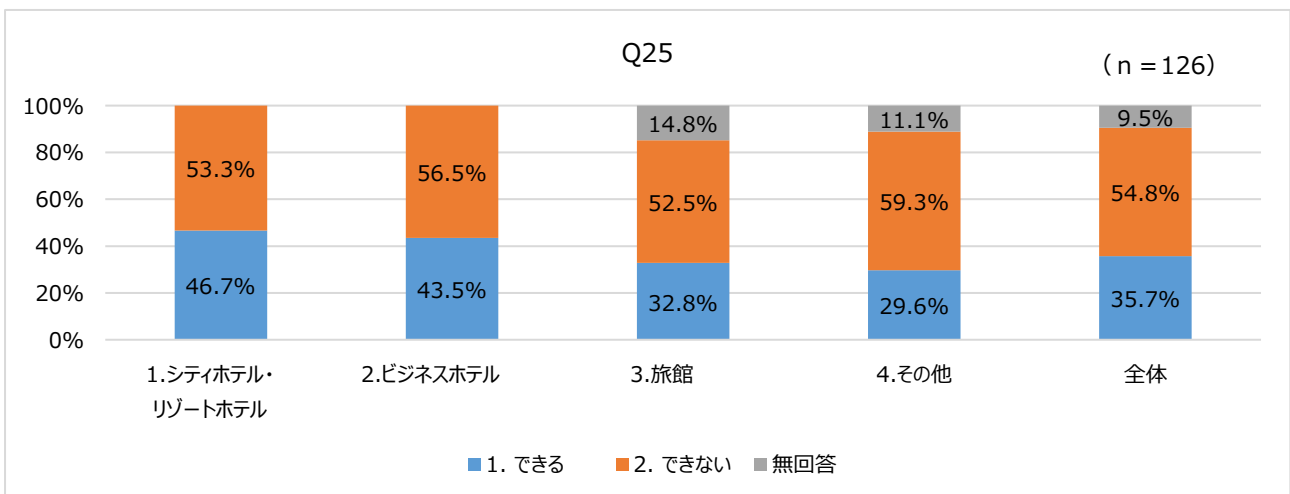


■高齢者や足の不自由な方向へのサービスについて

Q24. 実施している貸出（搬入）又は設置しているサービスについて（複数回答）

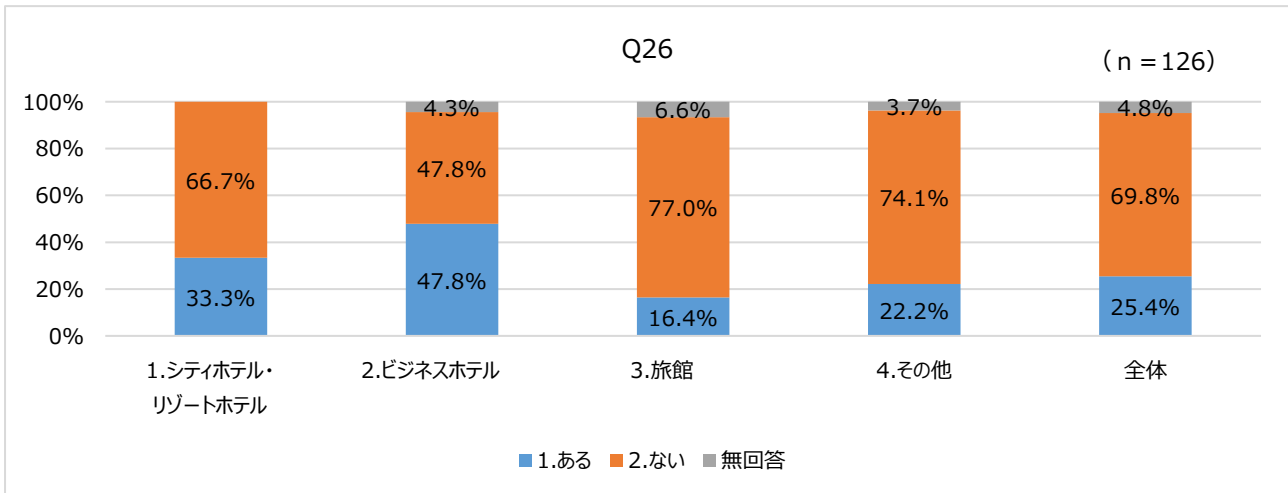


Q25. 客室内のベッドや家具の移動の可否について

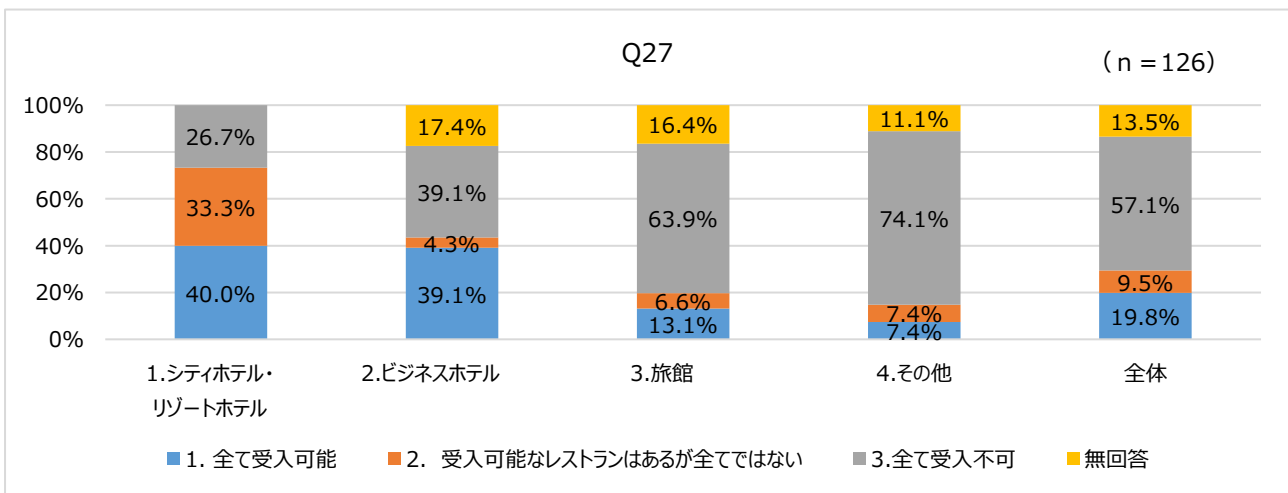


■ 視覚障害者向けサービスについて

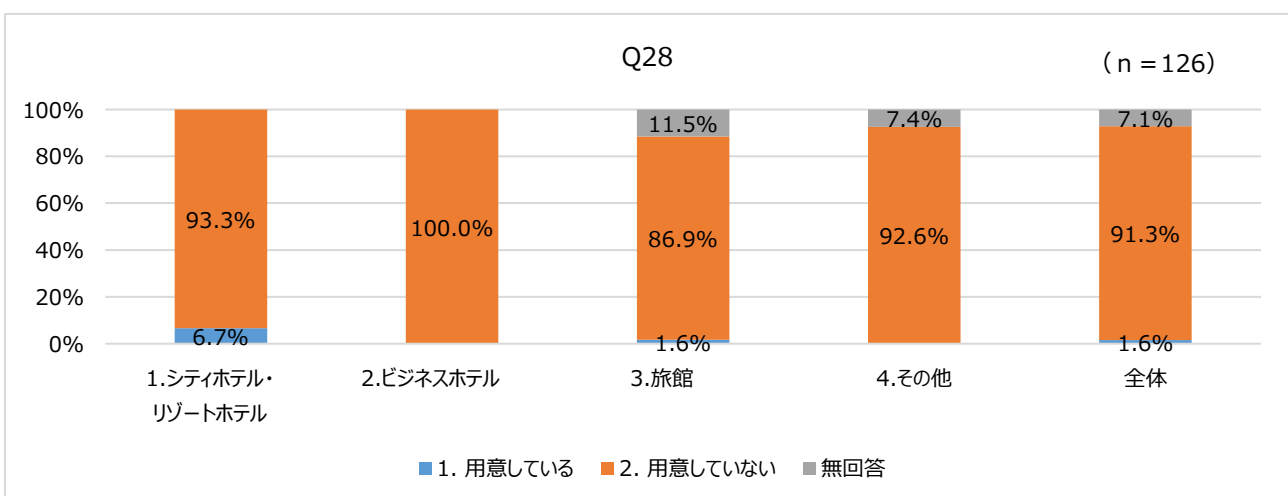
Q26. 盲導犬受入可能な客室について



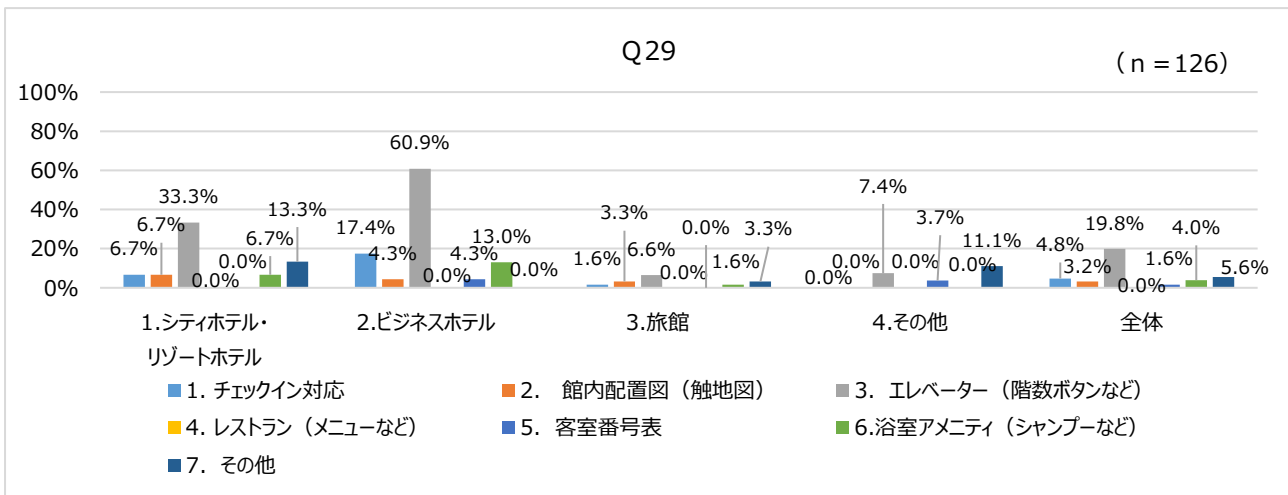
Q27. 盲導犬受入可能なレストランについて



Q28. 客室やレストランでの盲導犬対応シート（ペットシート）を用意について

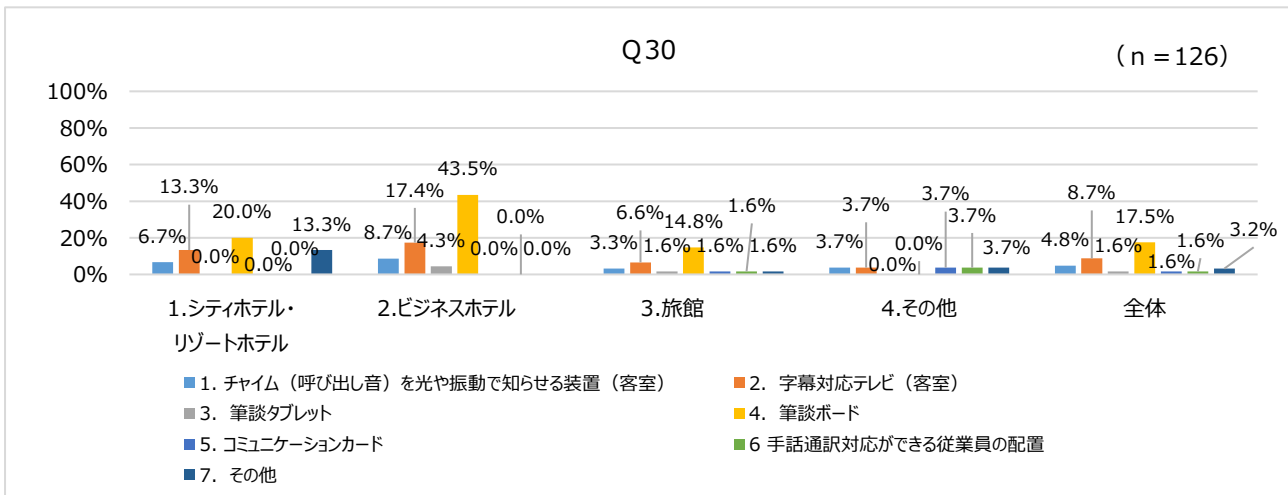


Q29. 点字案内設備（サービス）について複数回答



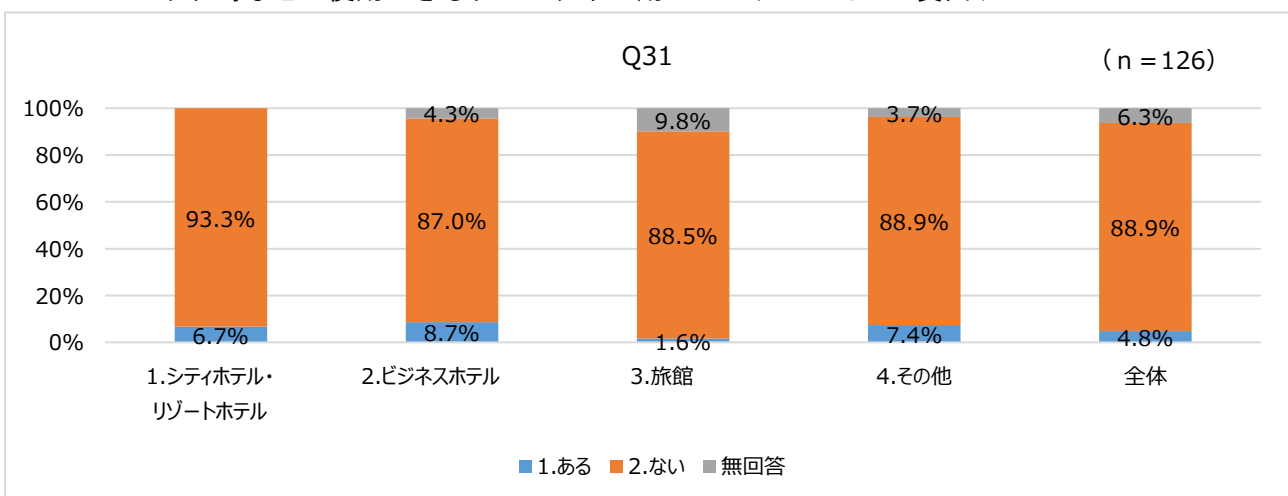
■聴覚障害者向けサービスについて

Q30. 聴覚障害者向けの設備又はサービスについて（複数回答）



■知的障害者向けサービスについて

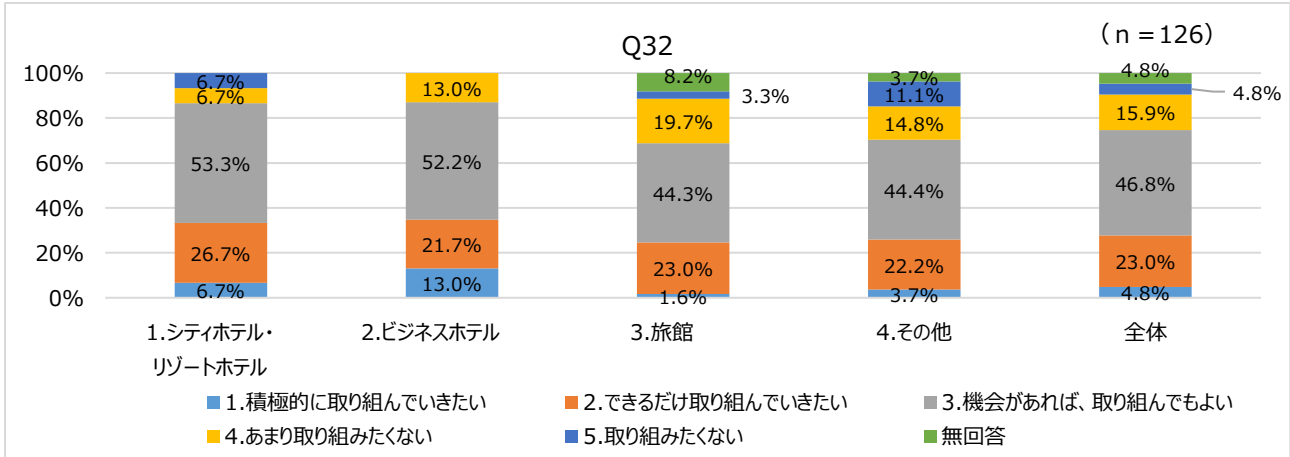
Q31. パニック時などに使用できるクールダウン用のパーテーションの貸出サービスについて



【ユニバーサルツーリズムへの取組みに対する今後の意向について】

○今後のユニバーサルツーリズムに関する取組については、「積極的に取り組んでいきたい」「できるだけ取り組んでいきたい」「機会があれば、取り組んでもよい」の積極姿勢の事業者が74.6%であり、「あまり取り組みたくない」「取り組みたくない」の消極姿勢の事業者が20.7%となっている。

Q32. 今後ユニバーサルツーリズムに関する取組について

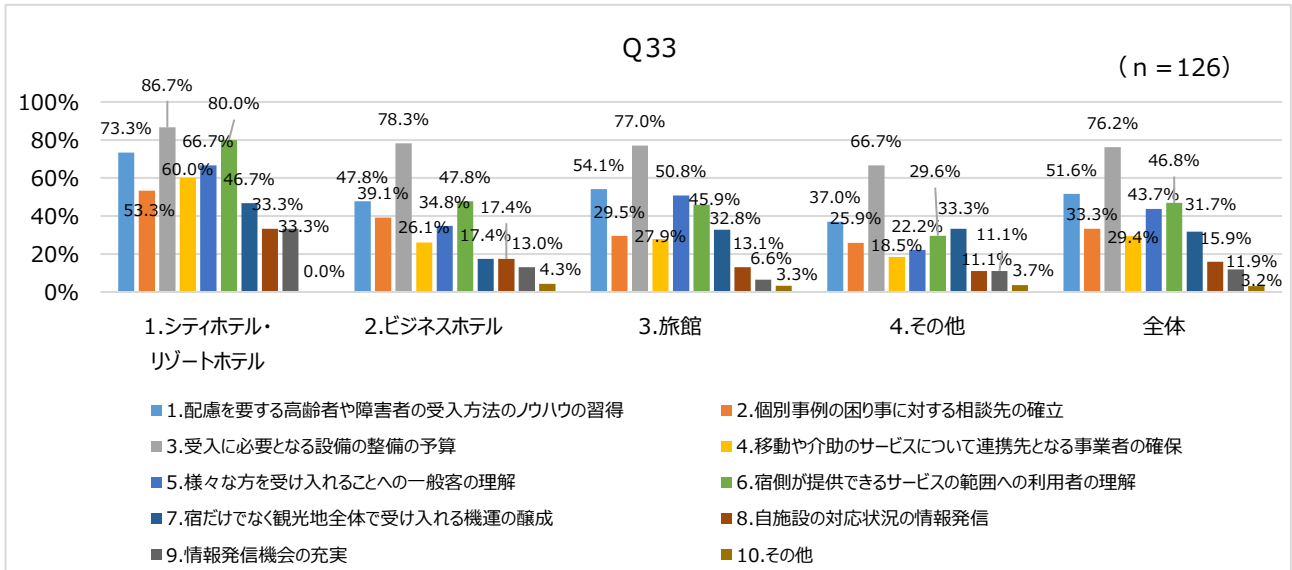


【ユニバーサルツーリズムを取組むうえでの課題について】

○ユニバーサルツーリズムを推進する上での課題の傾向を見ると次のようになる。

順位	全体	シティホテル・リゾートホテル	ビジネスホテル	旅館	その他
1	受入に必要となる設備の整備の予算	受入に必要となる設備の整備の予算	受入に必要となる設備の整備の予算	受入に必要となる設備の整備の予算	受入に必要となる設備の整備の予算
2	配慮を要する高齢者や障害者の受入方法のノウハウの習得	宿側が提供できるサービスの範囲への利用者の理解	配慮を要する高齢者や障害者の受入方法のノウハウの習得	配慮を要する高齢者や障害者の受入方法のノウハウの習得	配慮を要する高齢者や障害者の受入方法のノウハウの習得
3	宿側が提供できるサービスの範囲への利用者の理解	配慮を要する高齢者や障害者の受入方法のノウハウの習得	宿側が提供できるサービスの範囲への利用者の理解	様々な方を受け入れることへの一般客の理解	宿だけでなく観光地全体で受け入れる機運の醸成
4	様々な方を受け入れることへの一般客の理解	様々な方を受け入れることへの一般客の理解	個別事例の困り事に対する相談先の確立	宿側が提供できるサービスの範囲への利用者の理解	宿側が提供できるサービスの範囲への利用者の理解
5	個別事例の困り事に対する相談先の確立	移動や介助のサービスについて連携先となる事業者の確保	様々な方を受け入れることへの一般客の理解	個別事例の困り事に対する相談先の確立	個別事例の困り事に対する相談先の確立
6	宿だけでなく観光地全体で受け入れる機運の醸成	個別事例の困り事に対する相談先の確立	移動や介助のサービスについて連携先となる事業者の確保	移動や介助のサービスについて連携先となる事業者の確保	様々な方を受け入れることへの一般客の理解
7	移動や介助のサービスについて連携先となる事業者の確保	宿だけでなく観光地全体で受け入れる機運の醸成	宿だけでなく観光地全体で受け入れる機運の醸成	宿だけでなく観光地全体で受け入れる機運の醸成	移動や介助のサービスについて連携先となる事業者の確保
8	自施設の対応状況の情報発信	自施設の対応状況の情報発信	自施設の対応状況の情報発信	自施設の対応状況の情報発信	自施設の対応状況の情報発信
9	情報発信機会の充実	情報発信機会の充実	情報発信機会の充実	情報発信機会の充実	情報発信機会の充実

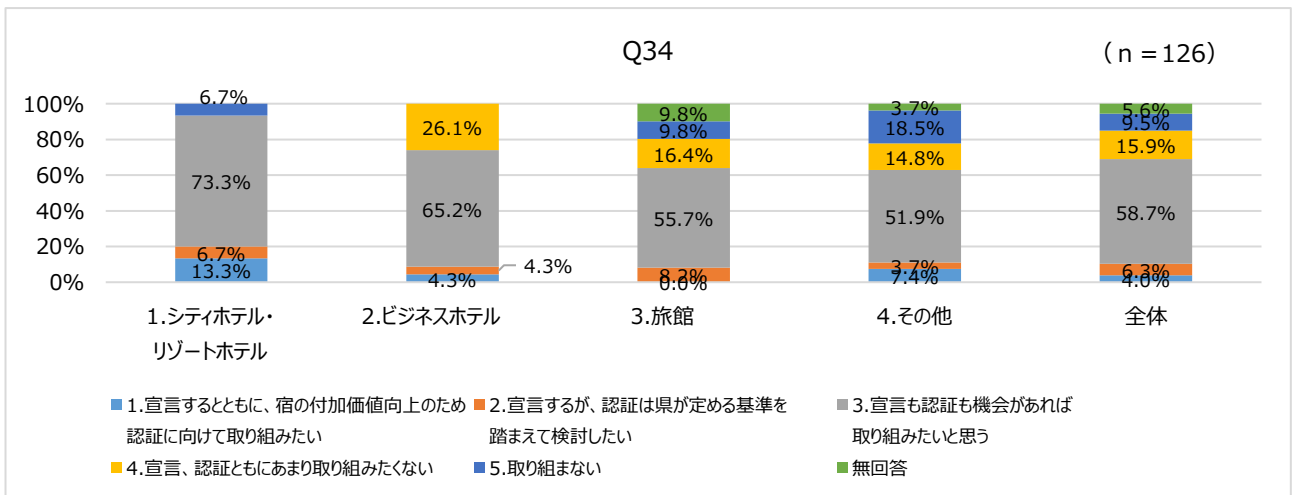
Q33. ユニバーサルツーリズムを推進する上で、貴施設にとって課題となることについて（複数回答）



【ユニバーサルツーリズムを推奨する認証制度に対する意向について】

○認証制度に対する意向については、全体で「宣言も認証も機会があれば取り組みたいと思う」は58.7%、「宣言するが、認証は県が定める基準を踏まえて検討したい」が6.3%、「宣言するとともに、宿の付加価値向上のため認証に向けて取り組みたい」が4%であるのに対して、「宣言、認証ともにあまり取り組みたくない」「取り組まない」の合計は25.4%を占めている。

Q34. 取得を検討について



Q35. その他ユニバーサルツーリズムの推進にあたっての意見

(シティホテル)

- ホテルの規模や、利用状況を考えると積極的に取り組めない現状があります。ただ、お越しいただいた際にご満足いただけるものは用意していきたいという思いはありますので、知識を深め今後対応の幅が広がるようにしていきたいです。

(ビジネスホテル)

- コロナ禍等、状況が厳しい中、特にハード面での予算組みが困難です。

(旅館)

- 兵庫県の宣言と認証のハードルが高いように思います。設備と人材の確保がこれからの課題になると思います。
- 障害者、高齢者の方々が楽しく快適に旅行される事は大変望ましいのですが、当旅館においては設備等々に不備が有るため、ご利用頂く事は残念ながら困難と思われれます。しかし、そういう方々が安心してご旅行が楽しめる制度創設は意義あるものと思います。
- 資金が、有れば 出来ませんが、当館では 無理です。
- 取り組みすべきとは思いますが、ハード面で全面的な改装が必要なので、現実的ではないと思っている。補助金制度等がある事が大前提で、その可能範囲によっても検討の有無は変わってくると思っています。
- 人手不足が宿泊施設の抱える現在の課題です。介助や個別対応で人手を取られるユニバーサルツーリズムの推進には、少し二の足を踏んでしまいます。
- いいことだと思うが、当方程度の施設だと多くの点で無理なことが発生してお客様との信頼が築けなくなるように思います。
- 国と県に補助金をお願いしたいです。
- 建物自体、古くなってきており、すべてにおいて無理な面が多い状況です。
- 老夫婦2人で営業しているので、リフォームは無理。また宿泊人数も10名程度でとどめています。人として人的サポートはできる限りサポートしたいと思っています。
- 島の小さな旅館で、対応は難しいです。

(その他)

- 対応したい気持ちはありますが昔ながらの建物の為、改善策には施設改装等色々と困難なことがあり対応しかねます。
- 残念ですが、弊宿泊所は130年以上前の古民家を再生しており、ユニバーサルツーリズムには対応できません。※ユニバーサルデザインが出来ない。
- とても取り組みたい事ですが設備を整えるための予算が全くありません。
- 当施設は、子どもから大人、お年寄り、障害のある方も、誰もが楽しめる総合福祉ゾーンとして、誰もが楽しめる施設として勤めて参ります。
- ユニバーサルツーリズムの推進はすばらしいし、大賛成ですが、当館を建てた時もスロープ、点字ブロック、トイレ、階段手すりなどは設置しましたが、その他は準備できていません。あとは「人の手と対応」で何とかできるかと思っています。お泊りいただくお客様に寄り添う形でクリアしていきたいです。
- 高齢のためいつまで事業が続けられるかわからないです。
- 和風の家民宿なので、段差はあるし、エレベーターもないので、車いすの方は利用できない。歩ける方や目の見えない方でも介助の方がいれば可能です。