参考資料３－４

（全国）

障害者団体等及びホテル・旅館へのヒアリング調査結果

１．客室の基準見直しに関する意見

	障害者団体等	ホテル・旅館
客室数の考え方	・バリアフリー客室がある施設自体が少なく、バリアフリー客室数も少ないという現状であるので、複数整備されるのがよい。 ・部屋数でなく、%で決めるのがよい。 ・バリアフリー客室があって、他の部屋も使えるというのが望ましい。 ・１室しかないことによって、禁煙の部屋が選択ができないこともあったため、複数室の整備を望む。	・1%(500 室で 5 室)であっても新築であれば対応可能。 ・新築であれば１室ではなく複数の部屋、１割くらいを目指して誘導してはどうか。 ・バリアフリー客室を複数室に増やした場合、使われない客室になってしまうと、事業者にとって負担である。 ・100 室に１室なら客室のバリエーションとして有りうる。ただ、ホテルの規模にもよるが、１ホテルに 10 室の義務化となると対応が難しい。
複数室の利用のニーズ等	・障害者団体での団体旅行やスポーツ関連の大会参加などのニーズがある。 ・50～60 人になった場合は、2～3 箇所に分散する。 ・大会などでスポーツ施設の近隣の宿泊施設を探すが使える施設がない。200 室あるなら３室つくるなど複数利用ニーズはある。 ・多人数で宿泊する場合でもバリアフリー客室が１室しかないことが多い。その場合、重度な方にバリアフリー客室を優先したり、バリアフリー客室の浴室を使える方を優先するなど、そのときの状況に応じてバリアフリー客室の利用優先度を判断する。 ・団体で利用する場合、バリアフリー客室とその近くの段差のない広めのツインなどをおさえて対応する。 ・団体で利用する場合、バリアフリー客室を共同の部屋として、トイレやバスを共用することがある。	・「一度に大勢で来て宿泊したい」というニーズについて、頻度は 3 年に１回なのか、年１回なのか、もっと頻度が高いのか、頻度を見極める必要がある。 ・障害者スポーツ大会では、スロープを事前につける、大浴場は時間帯をずらして使っていただくなどの、気遣いと配慮で対応をし、感謝された。
仕様等について（客室）	・バリアフリー客室の方が広いため、動きやすい。 ・電動車いすユーザーの場合、段差がなく、ドア幅、通路幅、車いすで回転できる広さ、ベッドに移乗するためのベッド間のスペースがあれば、一般のツインを利用可能。 ・客室のバリエーションを増やすことで、他の障害を持つ方や海外の方も含め多様な	・バリアフリー客室に加えて、一般の客室で少し広めの客室を増やしていくのが理想的ではないか。 ・設計側の意識を変えていく必要がある。（計画される「典型的なバリアフリー客室」が重装備になりすぎることもあるのでは。） ・和室が前提となる旅館とホテルでは、同じ考え方を適用するのではなく、基準を変えた方がよい。

	方への対応が可能ではないか。 ・段差がなく、回転スペースと手すり付きのトイレがある一般客室が増えるとよい。バリアフリールームに限らず、回転スペースを義務づけるべき。 ・自立度が高い車いすユーザーの場合も、段差がなく、そこそこの広さがあれば一般客室を使用できる場合が多い。 ・一般客室でも、ある程度使える仕様であれば一般客室を使う。	・ドア幅の確保、段差なし、手すりの設置は販売上不利にはならない。部屋の広さに関係してくる車いすでの回転まで求められると対応は難しい。 ・健常者が利用するケースが多く、障害を持つ方の利用は少ない。一方で車いす使用者でも一般客室を使っていることがある。 ・一般客室でも少し広めで、段差がなければ車いす使用者でも使える方がいる。
仕様等について（トイレ）	・バスよりも使う頻度が高いため、トイレが使えるかは重要。 ・出入口の幅をクリアできる場合は多いが、手すりがなくて使えない場合がある。 ・便器の位置との関係で手すりが邪魔になる場合があり、跳ね上げ式のほうがよい。手すりやペーパーホルダーのでっぱりが邪魔で入れないことがある。 ・ユーザーによっては、便座に移乗しないので、使わないという場合もある。	・旅館の場合、トイレを洋式化していたとしても、トイレが独立しており、トイレ内での回転はできないことが課題。
仕様等について（浴室）	・電動車いすユーザーで、介助者がいる場合は、清拭を行うので、浴室を使わない場合もある。 ・浴室については、浴槽を使う、シャワーを使うなど個人によってニーズが異なる。 ・義足の場合は補装具をはずして膝で歩いたり這ったりするため、補装具の方の浴室の利用については、車いすユーザーのニーズと近い。 ・バスチェア、シャワーチェアは必要。 ・ふちに腰掛ける、移乗台を使う、手すりを使うなどにより、バスタブに移乗できることが必要。 ・シャワーヘッドやタオルが高い位置にあったりして届かないことがある。 ・バスタブとシャワーが遠く届かないという場合もある。 ・ユニットバスの中に入れても、ドアの向きによってドアが閉められなかったり、ドアが閉められないことによってバスタブに到達できなかったりする。 ・ユニットバスの出入口について、多少の段差より、またぎ段差の場合が難しい。	・ユニットバスのスペースが狭いのは課題。 ・ビジネスホテル場合、バスタブにお湯をためて入る人は少ないと想定され、大浴場のあるホテルではシャワーブースでもいいという流れはある。 ・３点（浴室、トイレ、洗面台）完全分離した客室であれば、多くの方が利用可能。
仕様等について（手すり）	・基準どおりのバリアフリー客室は重装備すぎるのではないか。例えば、浴槽の縁にとりつける着脱式の手すりがあるが、こ	・何㎡以上でなければいけない、手すりを必ず設置しなければいけない、と建物に規定するのではなく、後付けの備品の活用な

	のようなものを活用するなど、使う人のニーズにあわせて必要な手すり等を付加し、部屋のしつらえはシンプルにできればよいのではないか。 ・手すりについては、移乗の際、便器から立ち上がる際、便器に座った際の体勢の保持に必要（手すりのほか、背もたれも有効）。 ・立ち上がる場合は、L 型手すりが必要。立ち上がるために２ヶ所の支えが必要。 ・立ち上がらない車いすユーザーの場合は、縦手すりは使わないが、横手すりに体重をかけるので、しっかりしたものが必要。（着脱式では不安）	ど、柔軟な対応を含めて考えるべき。 ・例えば、トイレの背もたれ、手すりなど、ニーズに応じてアタッチメントできる対応がよいのでは。 ・アタッチメントする手すり等は病院・福祉施設向けに作られており、ホテル仕様に合わないことが多い。
仕様等について（出入口の幅、段差）	・浴室入口について、ドアを開けたときの開口有効幅が重要。幅が足りない場合は、ドアをはずしてもらうことがある。	・新築なら、段差なしの整備が可能ではないか。 ・ユニットバスの出入口のフラット化によって階高に影響がでる（１層分減ってしまうなど）が懸念される。

２．客室の基準見直しにあたって考慮すべき意見

	障害者団体等	ホテル・旅館
客室のしつらえ	・バリアフリー客室は、殺風景なことが多く残念。バリアフリー客室といって売り出していないホテルは他の部屋とあまり変わらない。 ・バリアフリー客室のバストイレが無駄に広すぎて寒い。	・１つの客室で多様な障害の方が使えるように、バリアフリー客室に必要以上に設備等を付加してしまい、病院のようになってしまい、使いにくくなっていることがある。 ・障害者の方をバリアフリー客室に~~お客様を~~案内すると一般客室に変更してくれというケースも多く、販売しにくい部屋となっている。 ・バリアフリー客室は、重装備すぎて使いづらいとの指摘があり、バリアフリー客室の稼働が低い要因となっている。 ・バリアフリー客室が重装備になっていることが原因。障害者の方からも一般の利用者からも使い勝手が良くないと言われる。 ・障害者によって障害の程度もいろいろである。介助者がいることが前提であれば、設備は少なくてもよい。 ・車いす使用者以外であれば、一般客室が使える。例えば聴覚障害者の場合は機器を貸し出すことで、利用することができる。
和室の利用	・和風の旅館の場合、畳やこあがりなどがあるため、車いすでの和室利用はハードルが高い。できれば和洋室を選びたい。 ・旅館の場合は、玄関から段差があって入れないこともあるので、事前に確認する。レストランへの段差の有無や温泉や家族風呂の状況などを予め調べる。 ・高齢で片マヒの方が増えている。ご夫婦で参加され、どちらかが介助が必要な場合、温泉には入ることができない。	・和室が基本の旅館の場合、部屋で一段上がるなど完全なバリアフリー化は難しく、お客さまも旅館であれば、ある程度予想してくるものと考えられる。そのため、洋室の有無についての問い合わせはあっても、それ以上の（浴室やトイレに関する）質問はない。 ・旅館の改装に関しては、コスト面、水周り面など、バリアフリー化の対応が非常に困難であることにご理解いただきたい。
その他客室の仕様	・ベッドを動かして使いやすくすることは多くあるため、ベッドにキャスターがついているとよい。 ・ハンガーの高さが高くて使えないことがある。	・ベッドのキャスターはベッドメイキングでベッドを動かすために、ヘッドボード側に入っている。 ・ハンガーラックの高さ、ドアスコープの高さ、カードキーの高さなど、車いす対応が必要なものがある。中には製品で対応すれば簡単に解決できるものもあると考えられるが、ホテル側の努力だけでは実現できないものがある。 ・改修の場合など、特に既存の製品のデザインがよくないため、とってつけたようになる。対応する製品がないことは課題であ

		る。 ・扉に自動開閉（ロック）を導入したが高齢者が使いにくいという問題があり、手動開閉にして機能を使っていないといったように、コストをかけて配慮しても、使いづらいものになってしまうと意味がない。
稼働率や販売の課題	・ホテル側も収益を上げなくてはならないということについては理解できる。新築においても客室整備のハードルをさげ、バリアフリー客室に限定せず、使える客室を増やしていくことで、稼働率の問題等を解決できると考える。 ・バリアフリー客室のしつらえが施設的であるために稼働率が悪いとの指摘がある。	・バリアフリー客室は、車いすのユーザーの利用が少なく、稼働がよくないというのが最も問題である。 ・稼働率を確保できることが重要であり、一般のユーザーも使えるものを作ることが必要。そのためにはデザイン面が重要。 ・１室だけ広くすれば、価格も高くなる。車いす使用者専用で整備するという考え方より、広めの客室を増やし、一般客室と同等の稼働率とすべき。 ・一般の方も抵抗感なく使えることで稼働率を高めることが可能。 ・特に首都圏のビジネスホテルでは、省スペースに高機能の部屋を販売するビジネスモデルであり、広い部屋を多数確保しようとすると全体の客室数が減ることにつながるため、対応が難しい。 ・既存の施設を利用する際に、バリアフリー専用客室がある場合は、グレードの高い部屋として改修して稼働率を上げるように対応する。 ・一般の客室よりもよい部屋だとの認識で指定してくるユーザーがいるなら、事業採算上もプラスである。 ・販売時にバリアフリーを全面に打ち出すと販路が狭まるので、デラックスツイン（バリアフリー対応）など、名称も重要。
客室のコストについて	・バリアフリー客室は広いため、コストも高くなる。コストがあまり高くないバリアフリー客室を使いたいというニーズがある。 ・バリアフリー客室はツインが多く、ビジネス利用の場合はシングルがないと価格が高くなる、部屋が広いことで価格が割り増しになる。 ・価格が安く駅前に立地しているホテルは、人気があり、予約も取りづらい。	・バリアフリー客室は、広くなる分と設備などによって建築コストが高くなる分が、利用料金に反映される。 ・あまりに高い客室より、リーズナブルな客室を使いたいのではないか。いろいろな価格帯の客室が用意できたほうがよい。

３．客室以外に関する意見

	障害者団体等	ホテル・旅館
共用部分のトイレ	・一般客室のトイレが使えない場合、共用の多機能トイレがあれば、最低限の利用はできる。 ・一般客室のトイレが使えない場合などは、共用の多機能トイレを増やせるとよい。 ・女性の場合は宿泊室の外のトイレは特に心理的な負担が大きいため、客室と同じフロアにあるとよい。	・共用の多機能トイレはフロント近くなど、人の多い場所に設置しているものである。客室をつぶして各階の客室の近くに設置するのは現実的には難しい。
共用部のバリアフリー経路	・予約する段階で多機能トイレがあるという情報は、ホテルにバリアフリー経路があるという目安になる。 ・夜間出入口が異なる場所にあり、動線が異なってエレベーターが使えないなど、時間帯による不便が生じることもある。	・共用部の問題として、共同の浴場へいく経路上に段差があるが、スロープ設置に必要な勾配を確保するのが難しい、共用トイレについても、一段下がっていて段差があるというのが現状。
駐車場	・客室が使えても、１台しか車いす用の駐車場がなく他の方が既に駐車している場合や、機械式の駐車場の場合で、駐車場が使えないことがある。自分で運転して行動している場合も多いため、駐車場が必要であり、駐車場で車を降りたところからの動線も大事である。 ・車いす使用時だけでなく、杖利用の場合もドアを全開にできないと乗降が困難。	
予約等について	・泊れる部屋を探すことに、多くの時間と労力を費やしている。ホームページに情報が出ていなかったり、インターネットでは予約ができないため電話で予約をしなくてはならず、大変不便。 ・電話確認で「車いすユーザーが使っているので大丈夫です」といわれ、行ってみたら使えなかったという場合がある。インターネットなどで予め調べるため、客室や動線に関する 360 度ビュー、図面や写真があれば、自分で判断ができ、参考になる。 ・ホームページ等では「有り無し」で提供される情報が多いが、「それが使えるか」が重要。 ・情報提供される客室の広さ（㎡）も目安になる。	・電話で、問い合わせをしてもらった中で状況を把握し、お客様のニーズへの対応を考えて対応している。 ・バリアフリー客室はホテル側として積極的に公開していないことがある。 ・画一的な情報提供はやめ、利用する方が自身のニーズに応じてカスタマイズして、必要な情報を引き出せるようにすればよい。バナーなどのわかりやすい入口をつくるのがよい。