

# 車いす、足腰が不安なシニア層の国内宿泊旅行拡大に関する 調査研究

## ～宿泊施設に対するアンケート調査の考察より～

前副所長 掛江 浩一郎  
主任研究官 坂井 志保  
前研究官 武田 紘輔  
研究官 平田 篤郎

### 調査研究の概要

人口減少に伴い国内宿泊旅行市場が縮小する中、2048年頃まで引き続き世代人口が増加する70歳以上のシニア層の旅行促進に向けた取組は今後ますます重要となる。

本調査研究では、70歳以上の高齢者の宿泊旅行回数が、加齢に伴う身体の衰えから60代の宿泊旅行回数より減少することに注目し、身体が衰えても旅行できる環境を整えれば、シニア層の潜在的旅行市場を顕在化させ、国内宿泊旅行市場を拡大させることができるのではないかとこの観点から、その市場規模を試算した。また、こうしたシニア層の旅行実態や関連する取組の現状を整理・分析したところ、宿泊施設の受入が最も大きな課題であると考えられたため、宿泊施設に対するアンケート調査を行った。さらに、これらを踏まえ、シニア層の宿泊旅行の拡大に向けた方策を提言としてまとめることとしている。

具体的な調査研究の項目は以下のとおりである。

- ① 縮小する国内宿泊旅行市場と注目される高齢者市場
- ② 70歳を超えると加齢とともに宿泊旅行回数が減少する原因
- ③ シニア層の潜在市場規模の試算
- ④ 潜在需要を顕在化させた場合の効果
- ⑤ 要介護者の旅行の実態
- ⑥ 身体が衰えても旅行できる環境を整えるための現状の取組
- ⑦ 宿泊施設に対するアンケート調査
- ⑧ シニア層の宿泊旅行の拡大に向けた提言

本稿では、調査研究の内、①から③に簡単に触れ、⑦のアンケート結果を中心に紹介する。

### 宿泊施設に対するアンケート調査の内容

高齢で車いす利用のお客様の受入に関して、現状の把握及び課題の整理を行うことを目的に、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会及び同会青年部のご協力のもと、宿泊施設に対するアンケート調査を実施した。

# 1. 調査研究の背景

## 1.1 縮小する国内宿泊旅行市場と注目される高齢者市場

### (1) 人口減に伴う国内宿泊旅行市場の縮小

我が国の人口は、2014年に約1.27億人であるが、2020年には約1.24億人、2040年には約1.07億人、2060年には約0.87億人に減少すると予測されている（国立社会保障・人口問題研究所の中位推計）。人口の減少は国内旅行市場の縮小を意味し、観光・レクリエーション目的の国内宿泊旅行延べ人数は2014年の1.60億人から、2040年には1.35億人、2060年には1.09億人へと減少すると考えられる（一人当たり年間平均国内宿泊旅行回数が変わらないと仮定した場合）（図1-1）。

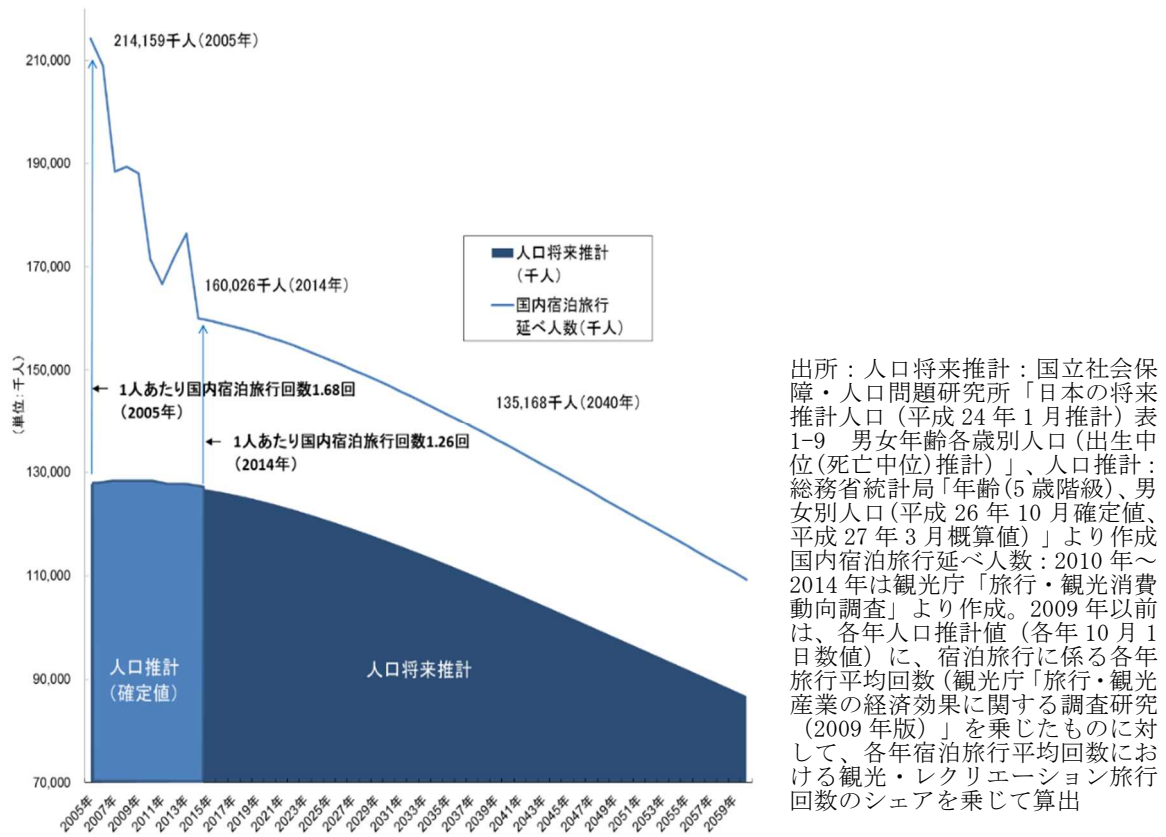


図1-1 一人当たり国内宿泊旅行回数(年代別) 国土交通政策研究所推計<sup>1</sup>

<sup>1</sup>注1) 一人当たり宿泊旅行回数は、2014年の平均回数（1.26回）が経年で変化しないものと仮定し、人口将来推計より、国内宿泊旅行延べ人数を算出。  
注2) 国内宿泊旅行延べ人数は、観光・レクリエーション目的の合計値である（帰省等は除く）。  
注3) 2005年～2014年の人口は確定値（各年10月1日数値を掲載）  
注4) 2005～2009年の観光・レクリエーション旅行回数のシェアは、「旅行・観光産業の経済効果に関する調査研究」（2004年版、2005年版、2006年版、2007年版、2008年版、2009年版）旅行平均回数の値から算出。

## (2) 国内宿泊旅行市場の縮小をインバウンドだけで補うのは困難

だからこそ、訪日外国人を増やす努力が必要ということであるが、国内における旅行消費額の約67%、15.8兆円は我々日本人による国内宿泊旅行であることにあらためて注目したい。宿泊数で見れば、国内宿泊4億3,240万人泊／年に対し訪日外国人宿泊3,350万人泊／年と規模の差は大きい（図1-2）。そのため、国内旅行の減少を外国人だけで穴埋めするのは容易なことではなく、インバウンドと並行し、国内宿泊旅行を促進する必要があると言えよう。

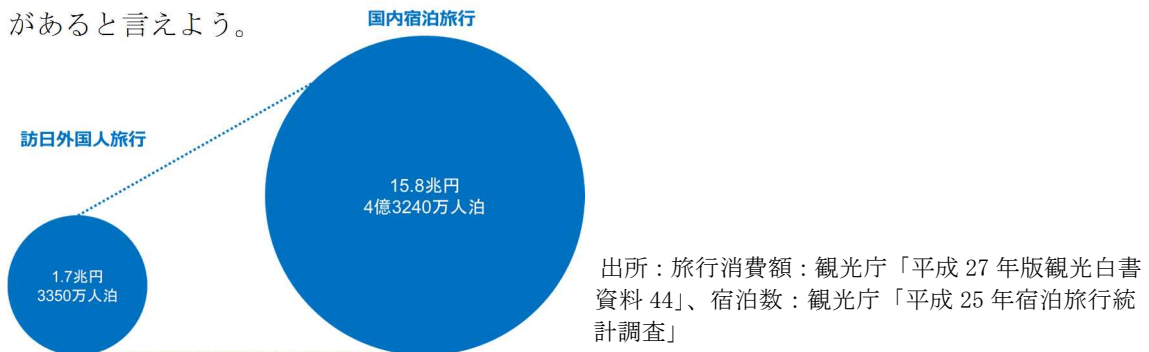


図1-2 旅行市場規模(2013年)の比較

## (3) 70代以上のシニア層の旅行回数増加の可能性

人口が減っても、一人当たりの旅行回数を増やすことができれば、国内旅行市場を維持できる可能性はある。

世代別の国内宿泊旅行回数をみてみよう。日本人の年間平均国内宿泊旅行回数（観光・レクリエーション目的）は1.26回である。最も回数が多いのは20代の1.52回で、時間とお金に余裕があり元気な60代が1.41回と続く。ここで注目したいのは、70代以上になると1.00回に減少してしまうことである（表1-1）。これは、70代以上になっても60代の旅行回数を維持できれば、国内宿泊旅行延べ人数が大きく増加することを示している。

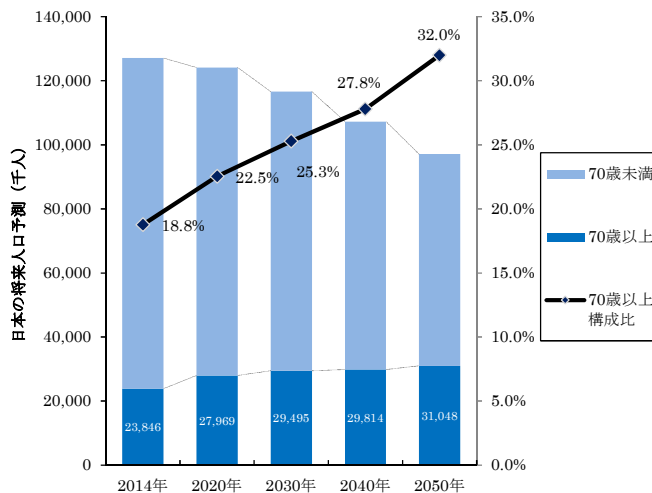
表1-1 一人当たり年間平均国内宿泊旅行回数(世代別)

	人口(千人)	国内宿泊旅行延べ人数(千人)	一人当たりの平均回数
年齢(総数)	127,083	160,026	1.26
9歳以下	10,520	12,551	1.19
10代	11,718	15,321	1.31
20代	12,881	19,570	1.52
30代	16,136	21,400	1.33
40代	18,401	22,453	1.22
50代	15,445	19,362	1.25
60代	18,134	25,618	1.41
70代	14,197	18,884	1.33
80代以上	9,649	4,868	0.50
70代以上	23,846	23,752	1.00

出所：人口推計：総務省統計局「年齢(5歳階級)、男女別人口(平成26年10月確定値、平成27年3月概算値)」、国内宿泊旅行延べ人数(2014年)は観光庁「旅行・観光消費動向調査」より、観光・レクリエーション目的の合計値である(帰省等は除く)

#### (4) シニア層の旅行回数増と世代人口増の相乗効果

今後、若年・中年層は世代人口が減少するため、たとえ旅行回数を増やすことができたとしても、効果は相殺されてしまう。これに対し、70歳以上のシニア層は、2048年頃まで引き続き世代人口が増加するため（2014年2,400万人→2048年3,100万人）、この層の旅行回数を増やすことができれば、一人当たりの旅行回数の増加と世代人口の増加の相乗効果で市場の拡大に大きく寄与すると考えられる（図1-3）。



出所：人口推計：総務省統計局「年齢(5歳階級)、男女別人口(平成26年10月確定値、平成27年3月概算値)」、人口将来推計：国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成24年1月推計)表1-4 総人口、高年齢区分別人口及び年齢構造係数(出生中位(死亡中位)推計)」より作成

図1-3 将来の総人口と70歳以上の構成比

### 1. 2 加齢とともに宿泊旅行が減少する原因

#### (1) 旅行をしなかった理由の分析

なぜ70代以上では宿泊旅行回数が減少するのか。主な理由としては、加齢とともに体力が衰え、健康状態が悪化して、旅行に行けなくなってしまうためだと考えられる。

例えば、水野(2012)は、日本観光振興協会「国民の観光に関する動向調査」において、泊まりがけの国内観光旅行を行わなかった理由として、70歳以上では「健康上の理由で」の割合が最も高かったことから、「健康状態が悪くなり介護が必要になったことによって旅行に行けなくなる人も多いと推察される」と分析している。実際、日本観光振興協会の調査によれば、69歳以下では「経済的余裕がない」、「時間的余裕がない」の割合が4割を超えて最も大きいのにに対し、70歳以上では「健康上の理由で」が約3割と最も大きく、他の世代と好対照の傾向を示している(図1-4)。

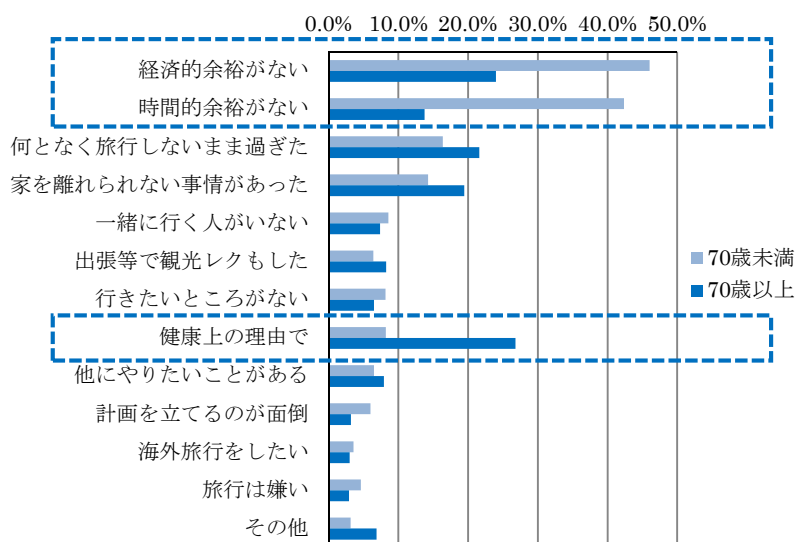


図1-4 宿泊観光旅行をしなかった理由

出所：日本観光振興協会「平成26年度版 観光の実態と志向―第33回国民の観光に関する動向調査」(2015)より作成

## (2) 加齢による身体的な衰え

実際、70代以上の身体的な衰えについては、日常生活に制限のない期間である「健康寿命」が約70歳であることにも現れている(図1-5)。

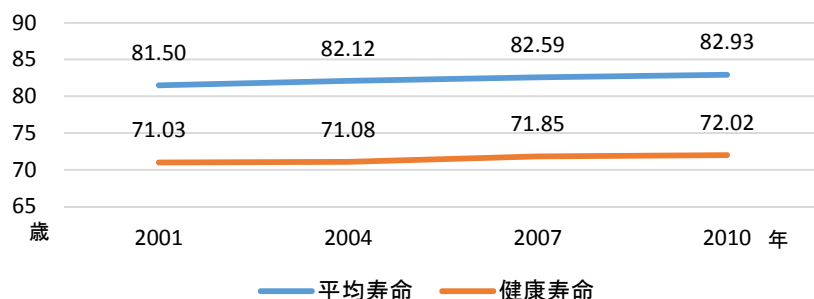
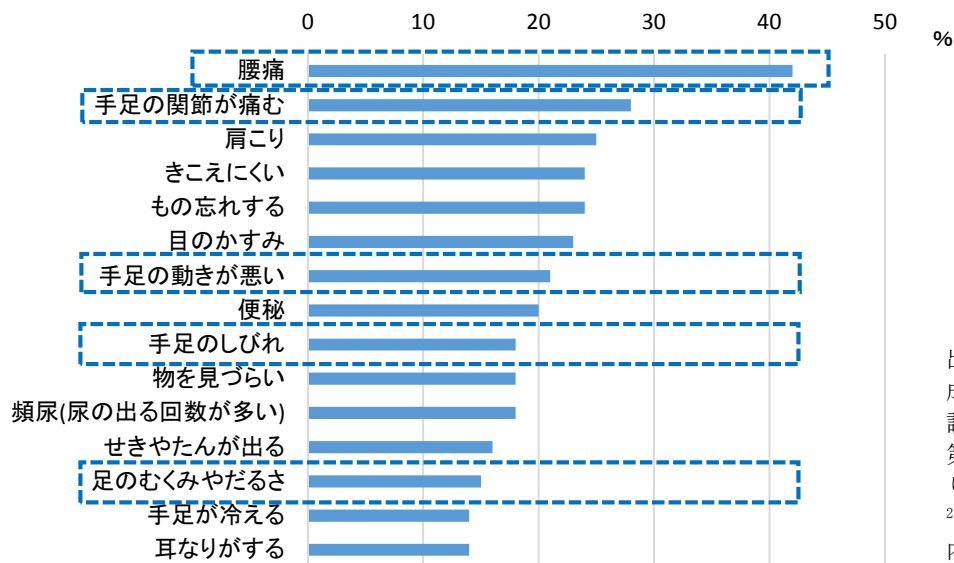


図1-5 健康寿命と平均寿命の推移

出所：内閣府「平成26年度版高齢社会白書 図1-2-3-4 健康寿命と平均寿命の推移」より、男女の平均を算出し作成

では、70歳以上の高齢者の衰えは、具体的にどのような症状として現れるのだろうか。厚生労働省の調査によれば、70歳以上の主な症状は、図1-6のとおりであるが、このうち、「腰痛」、「手足の関節が痛む」、「手足の動きが悪い」、「手足のしびれ」等は、いずれも「足腰が不安」であることを示唆するものであり、旅行するにあたって、特に歩行への不安が大きな障害になっているものと推察される。



出所：厚生労働省「平成 25 年国民生活基礎調査 健康（第 2 巻・第 1 章）第 66 表」より、70 歳以上の有訴者<sup>2</sup>の回答（複数回答）の内、上位 15 を抽出し作成

図1-6 70 歳以上有訴者の症状

### (3) 介護保険対象者の分析

より深刻な症状を示す要支援者・要介護者の数も 70 歳以降、加齢とともに急増している（図 1-7）。

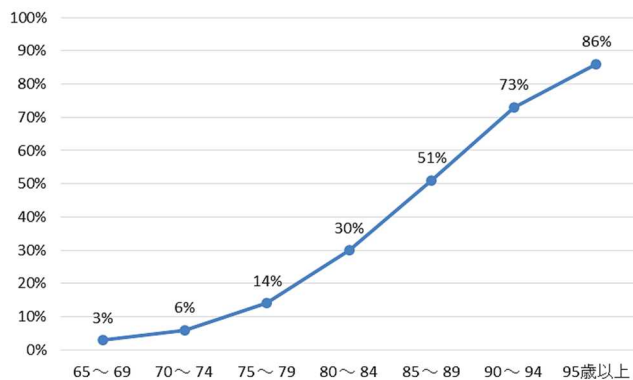


図1-7 年齢階層別の要支援・要介護の認定率

出所：認定者総数：厚生労働省「介護給付費実態調査月報（平成 26 年 10 月審査分）」、人口推計：総務省統計局「年齢（5 歳階級）、男女別人口（平成 26 年 10 月確定値、平成 27 年 3 月概算値）」より作成

要介護状態と旅行頻度の関係性については、観光庁の調査によると要介護状態になる前には年に 1 回程度以上の国内宿泊旅行をしていた者が約 4 割であったのに対し、要介護状

<sup>2</sup>有訴者には、入院者は含まない。

態になった後はその割合が1割未満<sup>3</sup>となるなど、要介護状態となったことが旅行へのハードルを一層高めていることがわかる（図1-8）。

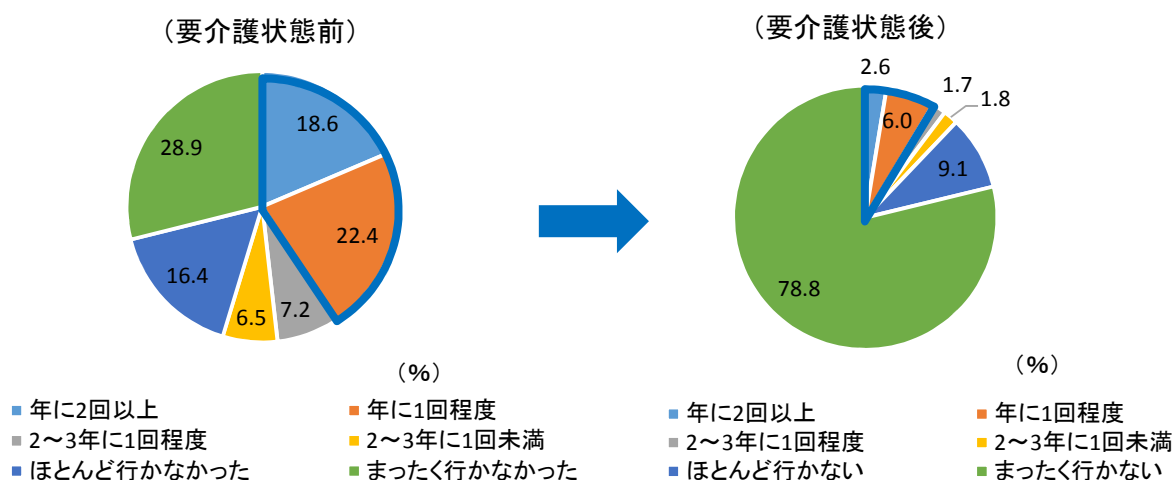


図1-8 「要介護状態の方」の要介護状態前後の旅行頻度

出所：観光庁平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業「ユニバーサルツーリズムに係るマーケティングデータ」より作成

#### (4) (1)から(3)を踏まえた考察

シニア層、特に70歳以上で宿泊旅行回数が減少する主な原因は、健康・身体の衰え、特に歩行の困難であると推測される。逆に言えば、車いす・足腰が不安なシニア層であっても旅行できる環境を整えることができれば、70歳以上になっても60代の旅行回数を維持できる可能性がある。

### 1.3 潜在市場規模の試算

現在の70歳以上が60代と同じ回数を旅行すると仮定した場合、旅行回数は約1,000万回増加し、見込まれる旅行市場の拡大効果は約5,200億円である。これは、観光・レクリエーション目的の宿泊旅行に係る旅行消費額全体<sup>4</sup>の約5%に相当する。また、同行する家族の旅行も誘発されると考えられる。観光庁の調査<sup>5</sup>によれば、要介護者の国内旅行については9割以上が2名以上の同行者がいることから、仮に同行者1名分の旅行が誘発されると仮定すると、市場の拡大効果は1兆円を超える。

<sup>3</sup>観光庁 平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業「ユニバーサルツーリズムに係るマーケティングデータ」

<sup>4</sup>観光庁「旅行・観光産業の経済効果に関する調査研究（2013年版）第7表 年間」より、宿泊旅行（観光・レクリエーション）は9,464,518百万円。

<sup>5</sup>観光庁 平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業「ユニバーサルツーリズムに係るマーケティングデータ」

現在<sup>6</sup>の70歳以上が60代と同じ回数旅行すると仮定(図1-9)

$$(70\text{歳以上人口 } 23,846\text{千人}) \times (60\text{代平均旅行回数 } 1.41\text{回} - 70\text{代平均旅行回数 } 1.00) \\ \div 980\text{万回} \\ \text{平均旅行単価約 } 53,000\text{円}^7 \times 980\text{万回} = \text{約 } 5,200\text{億円}$$

70歳以上の人口は今後も引き続き増加するため、2050年には旅行市場の拡大効果は6,700億円(1人分の誘発需要を考慮すると1兆2,400億円)まで増加することが見込まれる。

2020年、2030年、2040年、2050年の70歳以上が現在の60代と同じ回数旅行すると仮定(図1-9)

【2020年】

$$\text{平均旅行単価約 } 53,000\text{円} \times (70\text{歳以上人口 } 27,969\text{千人}) \times (60\text{代平均旅行回数 } 1.41\text{回} \\ - 70\text{代平均旅行回数 } 1.00) = \text{約 } 6,100\text{億円}$$

【2030年】

$$\text{平均旅行単価約 } 53,000\text{円} \times (70\text{歳以上人口 } 29,495\text{千人}) \times (60\text{代平均旅行回数 } 1.41\text{回} \\ - 70\text{代平均旅行回数 } 1.00) = \text{約 } 6,400\text{億円}$$

【2040年】

$$\text{平均旅行単価約 } 53,000\text{円} \times (70\text{歳以上人口 } 29,814\text{千人}) \times (60\text{代平均旅行回数 } 1.41\text{回} \\ - 70\text{代平均旅行回数 } 1.00) = \text{約 } 6,500\text{億円}$$

【2050年】

$$\text{平均旅行単価約 } 53,000\text{円} \times (70\text{歳以上人口 } 31,048\text{千人}) \times (60\text{代平均旅行回数 } 1.41\text{回} \\ - 70\text{代平均旅行回数 } 1.00) = \text{約 } 6,700\text{億円}$$

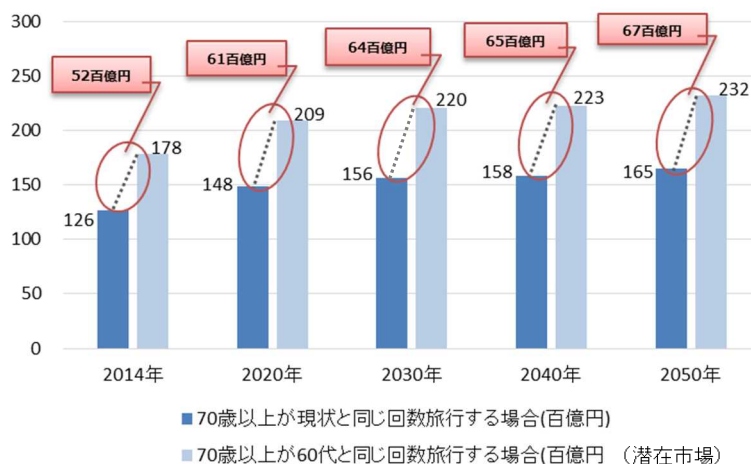


図1-9 高齢者の国内宿泊旅行市場

<sup>6</sup>対象年は2014年。

<sup>7</sup>平成25年の日本人旅行者の宿泊旅行(観光・レクリエーション)の旅行消費額は53,647円。「平成27年版観光白書 資料42」より。



#### 1.4 要介護者の旅行の実態

要介護者の旅行の実態については、国土交通政策研究所報 PRI Review 第 55 号（2015 年冬季）パースペクティブにおいて、水野（2013）が家族を介護している 800 人に実施したアンケート調査を参考として紹介している。要介護者の旅行状況をまとめると以下のとおりである。

- ✓ 旅行は家族と車で行く「温泉」が最も多い。
- ✓ 旅行に対する過剰な不安から旅行をあきらめる人が多い。
- ✓ 旅行をした人の満足度は高い。
- ✓ 取り越し苦労が多いものの、入浴・トイレ・移動の困難度は高い。特に入浴が困難。
- ✓ 要介護者が旅行するための設備やサービスが不足。
- ✓ 設備やサービスに関する情報が不足。

## 2. 宿泊施設に対するアンケート調査

家族と車で温泉に行くことが多いが、入浴に最も困難を感じているという要介護者の旅行の実態を踏まえると、今後、車いす・足腰が不安なシニア層の旅行環境を整える上では、特に「宿泊施設」における取組の促進が必要であると考えられる。

- ✓ 施設のバリアフリー化、車いすの受入促進
- ✓ 入浴介助サービスの提供
- ✓ 受入に関する情報(ハード・ソフト)発信

そのため、高齢で車いす利用のお客様の受入に関して、現状の把握及び課題の整理を行うことを目的に、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会及び同会青年部のご協力を頂き、アンケート調査を実施した(表2-1)。本稿においては、アンケート調査結果の考察について紹介する。

表2-1 アンケート調査の概要<sup>8</sup>

調査目的	宿泊施設における高齢で車いす利用のお客様の受入に関する現状の把握及び課題の整理
調査対象	全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会に加入している宿泊施設の内、シルバースター登録施設835軒、青年部に所属している宿泊施設約1,000軒
調査方法	郵送またはメールによる送付、記名によるアンケート調査
調査時期	平成27年3月25日～4月20日
回答数	380軒 (内、シルバースター登録施設回収率21.7%(回収:181/配布835))

<sup>8</sup>複数回答の設問において、回答割合の合計が100%を超える場合がある。また、回答宿泊施設の所在地については、ばらつきがある。調査対象の内、シルバースター登録施設と青年部に所属している宿泊施設は重複しているものもある。なお、シルバースター登録施設とは、高齢者が利用しやすい宿泊施設として設備・サービス・料理面で一定の基準を充足する旅館・ホテルを認定登録する、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会のシルバースター登録制度で登録されている宿泊施設。

## 2.1 アンケート調査の考察

### (1) 車いすのお客様の受入状況と意向

アンケート調査の結果については、受入に積極的な宿泊施設が回答していること等による偏りがある程度生じていると思われるものの、約8割の宿泊施設において、車いすを利用のお客様の受入経験があることが明らかとなった（図2-1）。また、そのうちの半数は月に6名以上の受入があった（図2-2）。

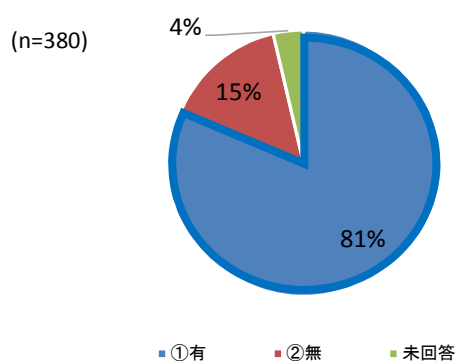


図2-1 車いすのお客様の受入経験

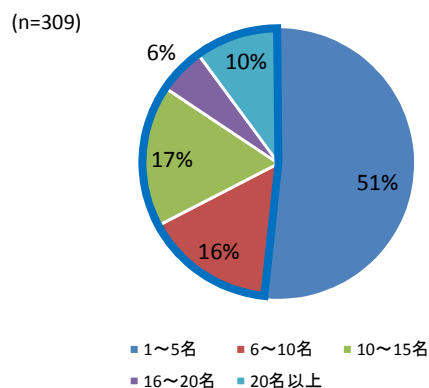


図2-2 車いすのお客様の受入人数（月あたり）

他方、受入意向については、積極的な意向を示した宿泊施設は13%にとどまり、「リクエストがあれば出来る範囲で対応」と回答した宿泊施設は約7割であった（図2-3）。車いすのお客様の受入経験は多かったが、受入に積極的な宿泊施設は少なく、大部分は受け身の対応であることがわかった。

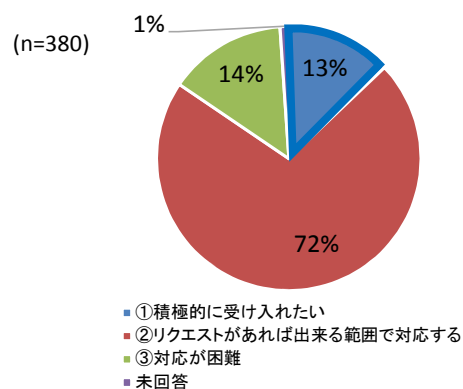


図2-3 車いすのお客様の受入意向

また、車いす受入の周知については、「受入に積極的」とした宿泊施設でも、「自社HP」での周知は約半数にとどまり、「特に周知していない」は約2割、「リクエスト対応」と回答した宿泊施設においては、「自社HP」の活用は約17%にとどまり、約7割が「特に周知していない」という現状であった（図2-4）。

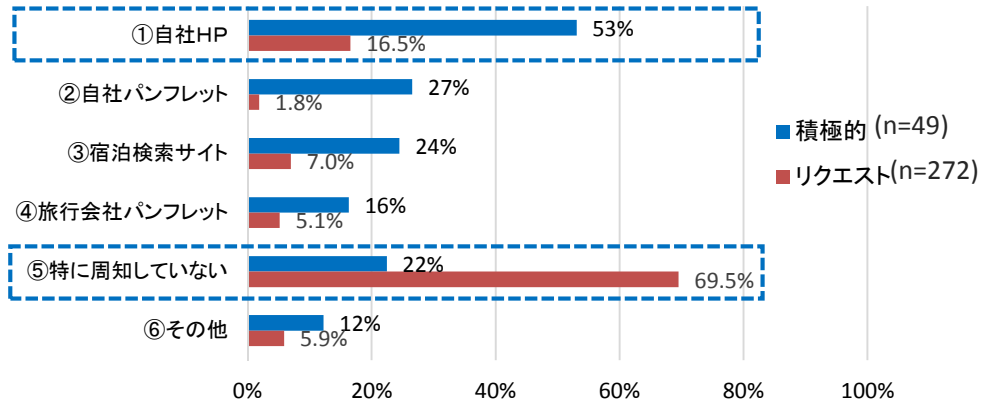


図2-4 車いすのお客様への周知方法（複数回答）

## (2) 車いすのお客様への対応設備

では、宿泊施設が消極的とも思われる発信にとどまっているのはなぜなのか。車いすのお客様の受入について、「リクエストがあれば出来る範囲で対応」もしくは「対応が困難」と答えた理由は、「施設や設備が整っていない」が約7割と最も高い結果となった（図2-5）。

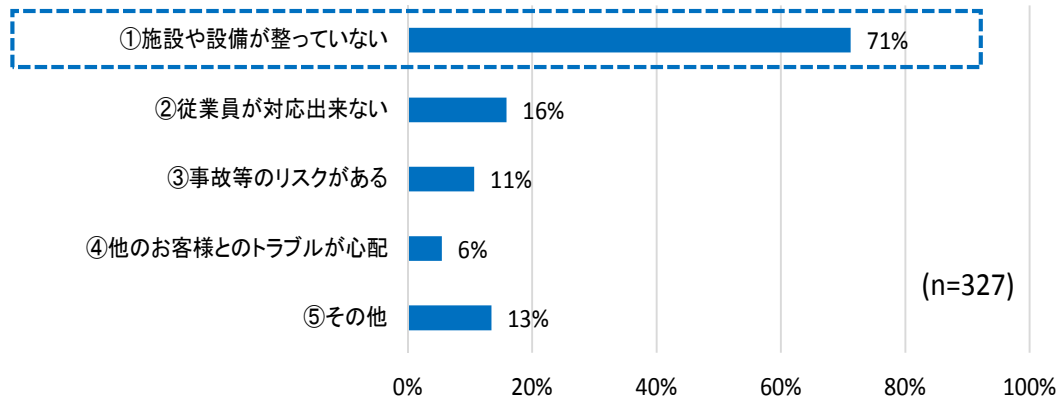


図2-5 車いすの受入に関して積極的でない理由（複数回答）

しかしながら、設備等の状況を尋ねた項目においては、駐車場からエントランスの移動では、約8割で「車いすの利用が可」（図2-6）、館内では「全館利用可」と「基本経路は概ね可」を合わせれば約7割が対応可能（図2-7）、客室も「バリアフリールーム、または

準ずる洋室・和洋室あり」と回答した宿泊施設が約 4 割（図 2-8）、風呂<sup>9</sup>も「部屋風呂または貸切風呂」、「大浴場で対応可」を合わせれば約 6 割（図 2-9）で対応していることがわかった。また、食事<sup>10</sup>については、約 9 割でいす席の対応が可能（図 2-10）であった。

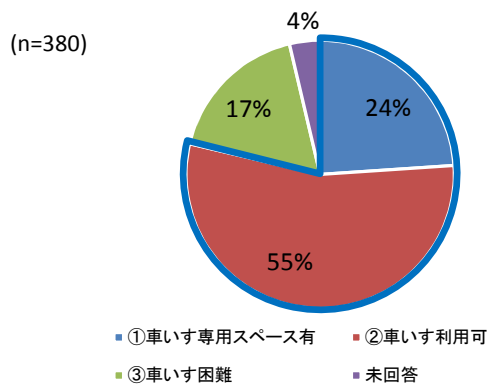


図2-6 車いすのお客様への対応設備(駐車場)

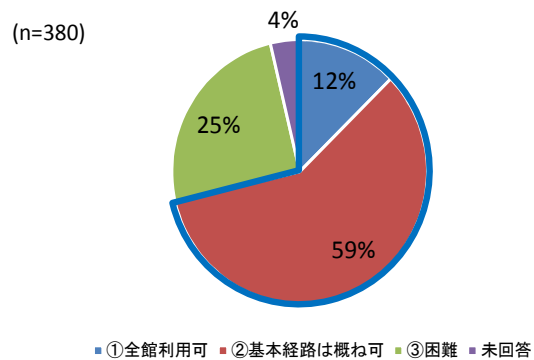


図2-7 車いすのお客様への対応設備(館内)

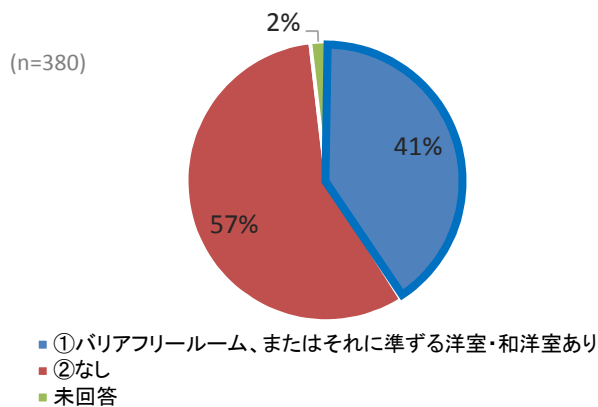


図2-8 車いすのお客様への対応設備(客室)

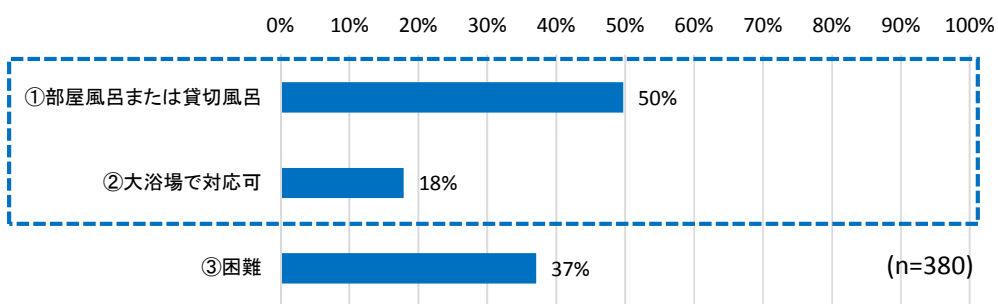


図2-9 車いすのお客様への対応設備(風呂)(複数回答)

<sup>9</sup>複数回答の間であるが、「困難」と答えた宿泊施設は 37%であった。

<sup>10</sup>複数回答の間であるが、「困難」と答えた宿泊施設は 12%であった。

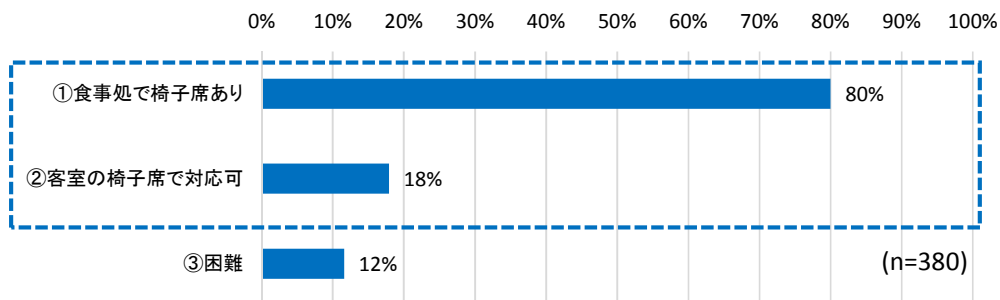


図2-10 車いすのお客様への対応設備(食事)(複数回答)

### (3) 入浴介助サービス

入浴介助サービスの提供<sup>11</sup>については、わずか4% (16軒)での提供であった(図2-11)。また、現在入浴介助サービスを提供していない宿泊施設における今後の取組意向については、「今後取り組みたいと思う」との回答が15%であった(図2-12)。

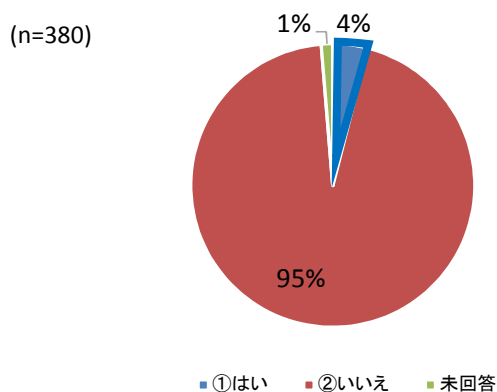


図2-11 入浴介助サービス提供の可否

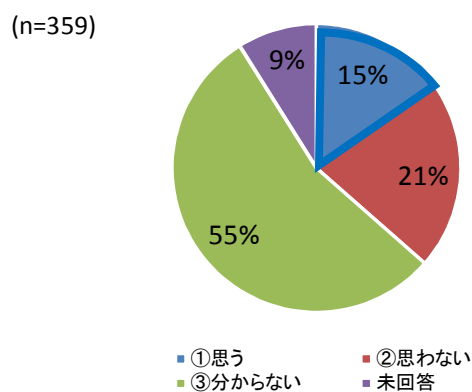


図2-12 入浴介助サービスに関する今後の取組意向

提供していない理由としては「対応できる従業員がいない」が60%、「設備等が不十分」との回答が45%と続いた(図2-13)。「対応できる従業員がいない」という回答が多いが、浴室での介助は高齢者の身体の状態確認も含めてより専門性が求められるため、むしろ従業員の対応ではなく、介護事業者等の専門のスタッフが対応することが望ましいと考えられる。実際、「現在サービスを提供している」と回答した宿泊施設においては、従業員が対応するのではなく、介護事業者や介護旅行会社からの派遣ヘルパーと連携し、サービスを提供していることがわかった。

<sup>11</sup>他社への委託等を含めて尋ねた。

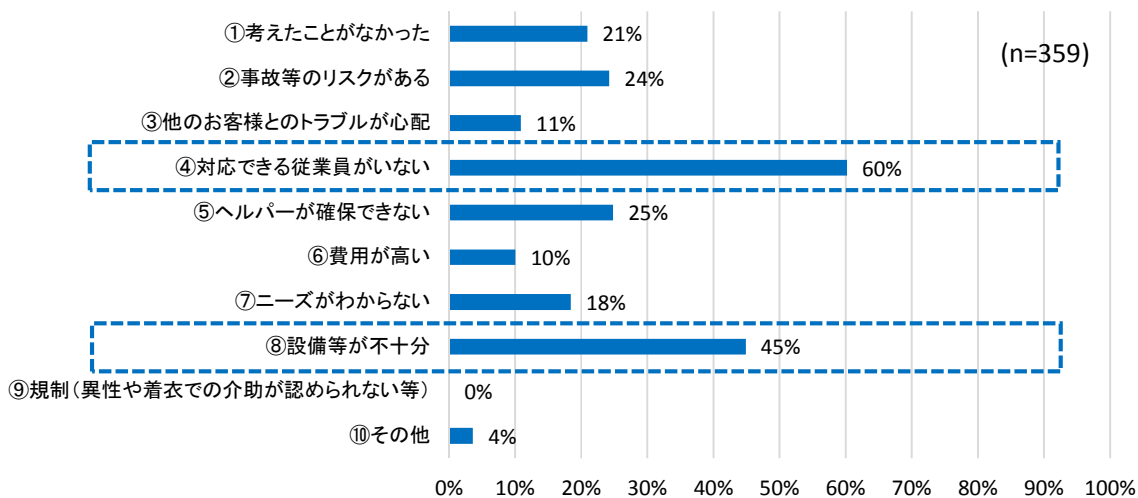


図2-13 入浴介助サービスを提供していない理由(複数回答)

#### (4) 今後必要なこと

車いすのお客様の宿泊拡大に向け必要なことは、「施設改修等への補助金等」が56%と最も多かったが、「従業員教育・研修への支援」が47%、「他施設の取組事例の制作・共有」が33%と続いており、ハード・ソフト両面からの対策が必要であると言える(図2-14)。

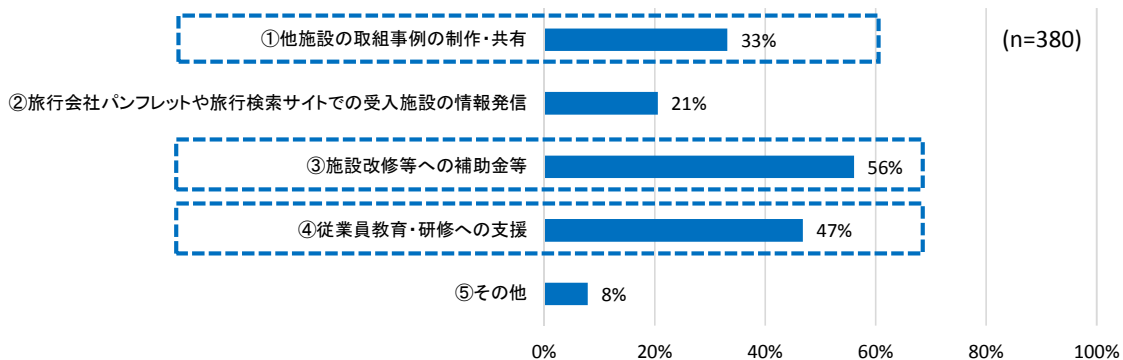


図2-14 車いすのお客様の宿泊を広げるために必要だと思うこと(複数回答)

## 2.2 まとめ

アンケート調査の結果より考察をまとめると以下のとおりである。

- ✓ 車いすの受入経験は多い(約 8 割)が、受入に積極的な宿泊施設は少ない(約 1 割)。大多数は受け身の対応であるため、ほとんど受入に関する周知はされていない。
- ✓ 車いすの対応設備について、館内は約 7 割が対応し、バリアフリールーム、または準ずる洋室・和洋室のある宿泊施設は約 4 割であるにもかかわらず、「施設や設備が整っていない」という理由で、多くが受入に消極的。
- ✓ 入浴介助サービスの提供はごくわずか(16 軒)。介護事業者等との外部連携により実施している。
- ✓ 今後車いすのお客様の宿泊拡大に向けて必要なことは、施設改修等への補助金等が最も多い(56%)が、従業員教育・研修への支援(47%)や他施設の取組事例の制作・共有(33%)などソフト面の対策も多い。

今後、70 歳以上の高齢者が身体が衰えても旅行できる環境を整えた場合の潜在市場規模の試算や各分野における現状の取組や課題の整理、さらに今回のアンケート調査結果等を踏まえ、本調査研究を通じ考え得る提言等を含めた「調査研究所報」をとりまとめる予定である。詳細な内容は、そちらもご高覧いただければ幸いである。

### 参考文献

国土交通省 観光庁編：「平成 27 年版観光白書」

内閣府：「平成 23 年度高齢者の経済生活に関する意識調査」

公益社団法人日本観光振興協会：「国民の観光に関する動向調査」(2014 年)

内閣府：「平成 26 年度版高齢社会白書」

厚生労働省：「平成 25 年国民生活基礎調査の概況」

観光庁：「平成 26 年度ユニバーサルツーリズム促進事業報告書」

観光庁：平成 26 年度ユニバーサルツーリズム促進事業「ユニバーサルツーリズムに係るマーケティングデータ」

観光庁：「旅行・観光産業の経済効果に関する調査研究 (2004 年版～2009 年版)」

観光庁：「旅行・観光消費動向調査 (2010 年版～2014 年版)」

水野映子(2012)：「Life Design Focus 高齢者とその介護世代の旅行の現状」

水野映子(2012)：「Life Design Report 要介護者の旅行を阻害する要因—介護者を対象とする意識調査から」

水野映子(2013)：「Life Design Report 要介護者の旅行の実態と介護者の意識」