

ホテルのバリアフリー化の 現状等に関するアンケート調査 結果報告

（高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計の
あり方に関する検討委員会（平成28年度）資料抜粋）
（第3回委員会資料抜粋）

アンケート実施概要

■実施対象

- ・シティホテル連盟の会員ホテル及びヒアリングを実施したホテル
- ・配布総数 211
- ・有効回答数 51
- ・回答率 24.2%

■アンケート実施期間

- ・調査期間
2016年10月14日（金）
～28日（金）

アンケート項目

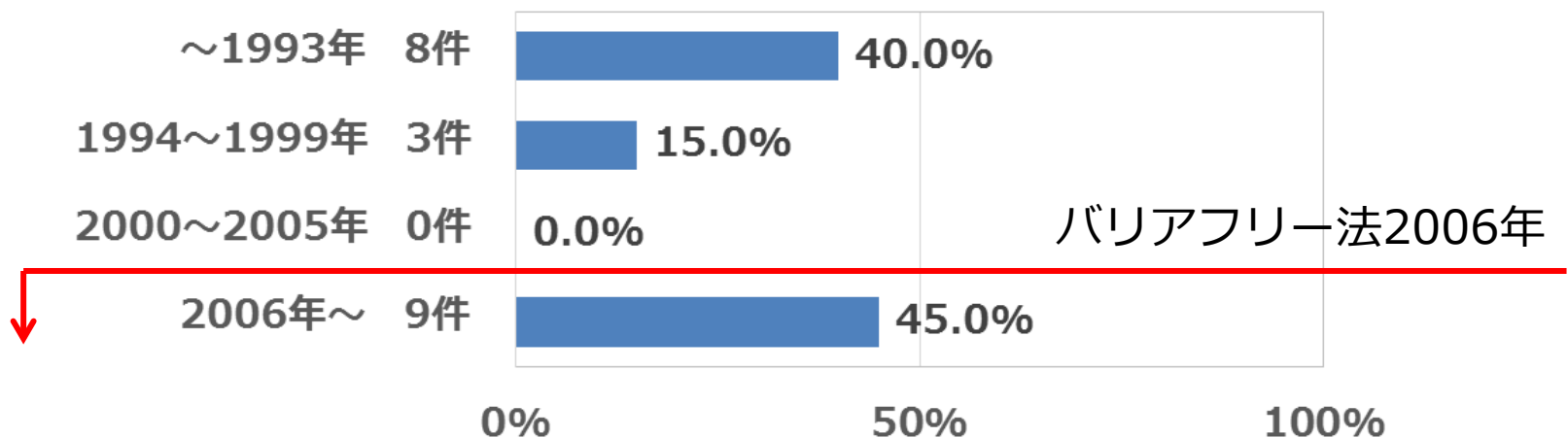
1 ホテル 基礎情報	1.1 所在地 1.2 階数 1.3 延べ床面積	1.4 構造 1.5 竣工年、開業年 1.6 客室数
2 UDルーム	2.1 UDルーム概要 2.2 出入口 2.3 UDルームの浴室・トイレ 2.4 情報提供、予約 2.5 今後について	
3 一般客室	3.1 一般客室概要 3.2 客室出入口 3.3 浴室（ユニットバス含む） 3.4 一般客室の配慮 3.5 今後について	
4 ホテル 共用部	4.2 共用の車いす使用者用トイレ 4.2 大浴場・共用浴室 4.3 メインエントランス 4.4 レストラン	
5 全体を 通じて	5.1 これまでに高齢者や障害のある人、乳幼児連れの人、外国人等がホテルを利用するにあたり、対応に困ったこと 5.2 今後の高齢社会への対応、オリンピック・パラリンピック時の対応など、ホテルとして対応予定のこと	

UDルームの状況（1/5）

ユニバーサルルーム、またはバリアフリールーム、アクセシブルルームなど、以降UDルームと略す

- ・ 51回答のうち17回答（33.3%）がUDルーム有と回答
- ・ UDルームの総数は25部屋、平均1.47室
- ・ UDルームの有るホテルの総客室数は3,169室
- ・ UDルームの有るホテルの総客室数に対するUDルームの割合は0.79%

開業年別 UDルームのあるホテル n=20 未回答5

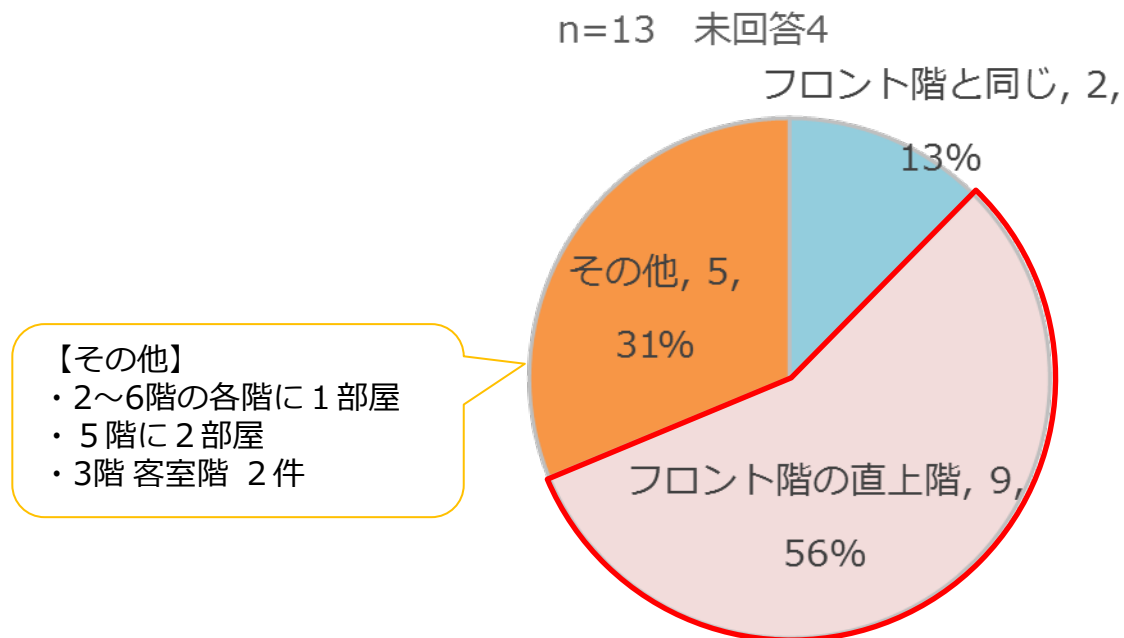


UDルームの面積、位置 (2/5)

○ UDルームの部屋面積は一般客室に比べ広く、ツインで28.1m²

部屋タイプ	件数	面積平均	参考：一般客室部屋 面積平均
ツイン	7	28.1m ²	21.9m ²
ダブル	0	0.0m ²	21.8m ²
シングル	4	19.2m ²	12.7m ²
その他	2	21.4m ²	20.5m ²
合計	13	26.3m ²	15.7m ²

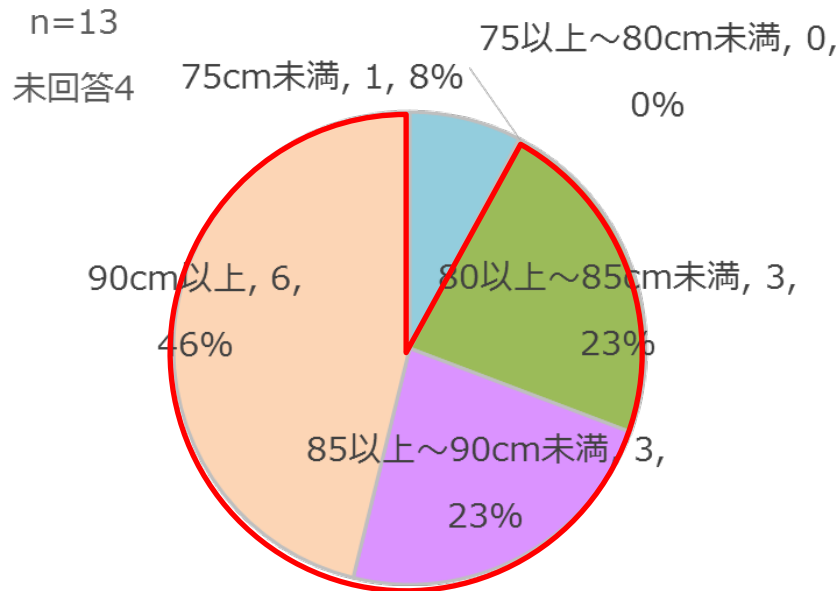
○ UDルームはフロント階の直上階に位置するものが半数以上



UDルームのドアの幅と段差 (3/5)

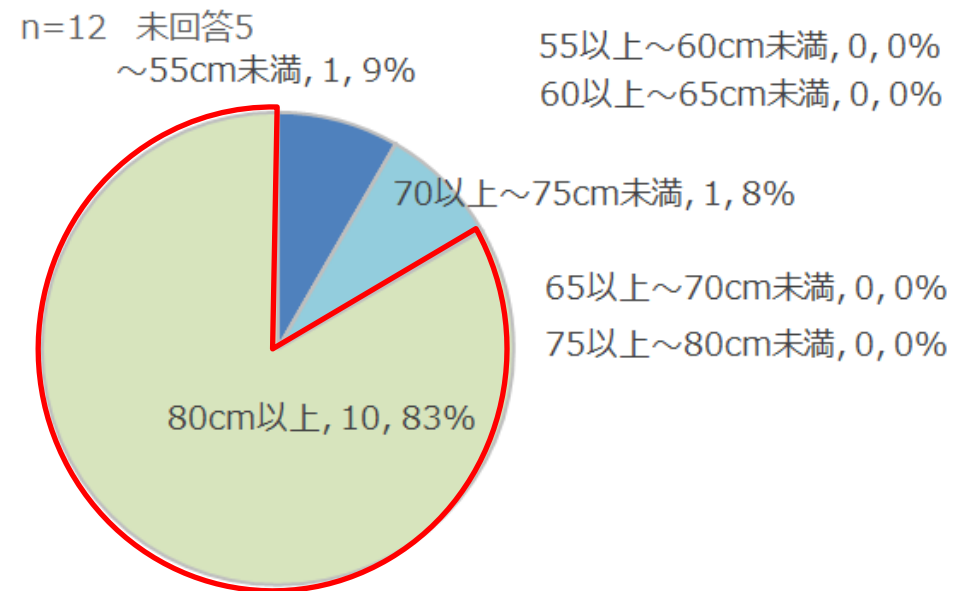
○UDルームの
客室出入口の段差はなく、
ドア幅は80 c m以上が92%

客室出入口のドア有効開口幅
(平均84.9 c m)



○UDルームの
浴室出入口の段差はなく、
ドア幅は80 c m以上が83%

浴室出入口のドア有効開口幅
(平均82.2 c m)

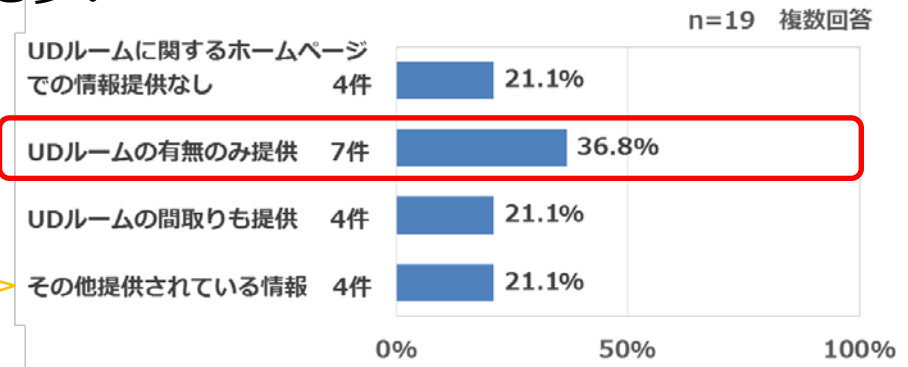


UDルームに関する情報提供・予約 (4/5)

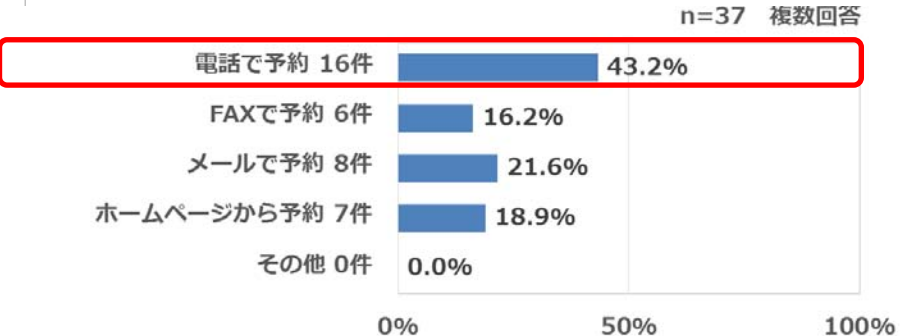
○UDルームの有無のみを情報提供が最も多い

【その他の提供されている情報】

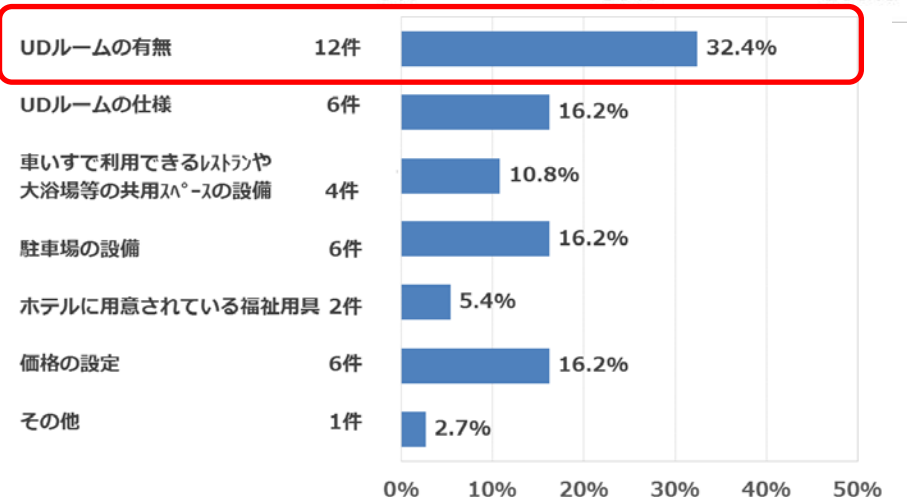
- ・Q&Aに記載
- ・360度パノラマビューWEB体験
- ・バスルーム写真
- ・室内段差の有無、段差の高さ、定員数等



○UDルームの予約は電話対応が最も多い

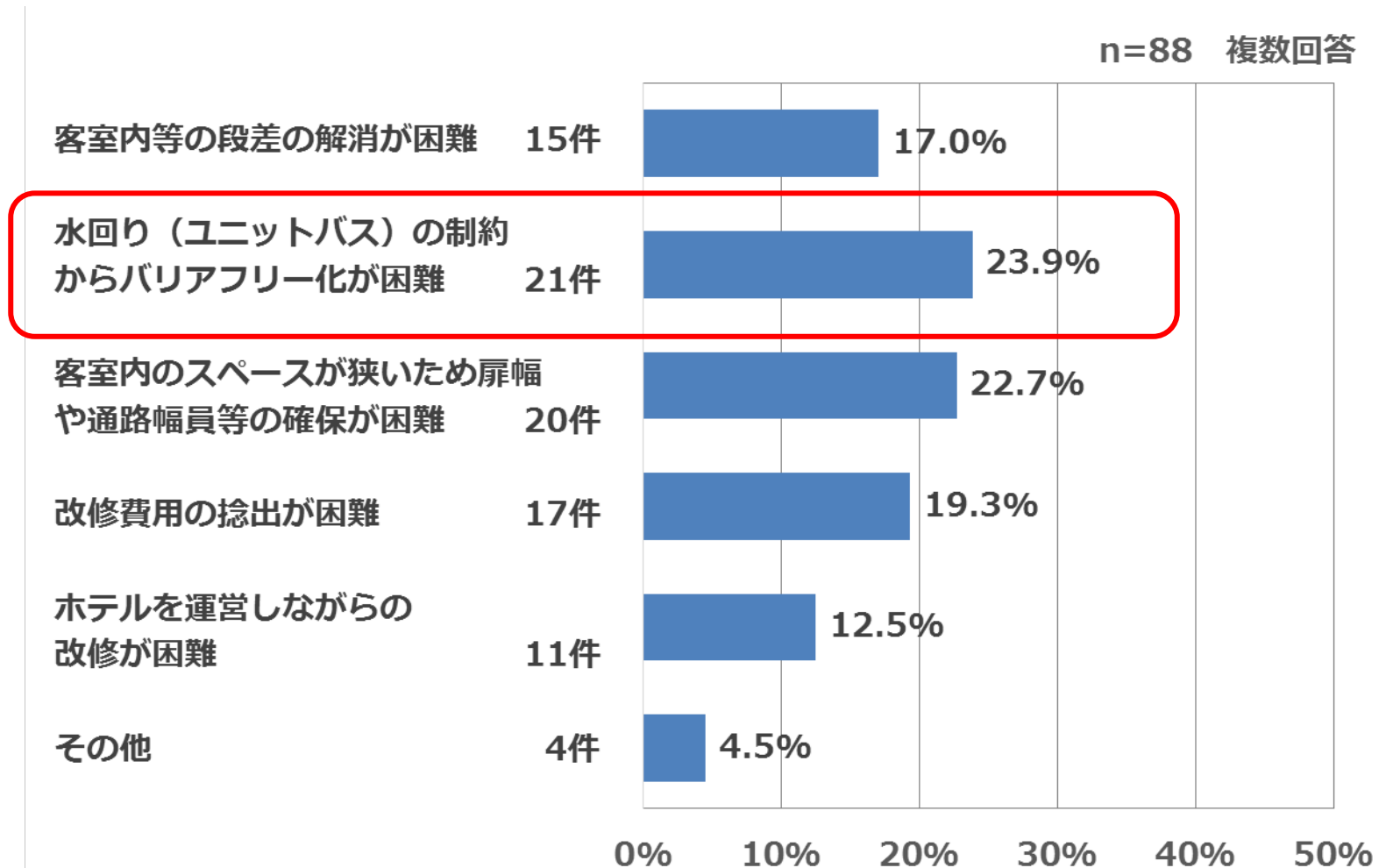


○UDルームに関する問い合わせはUDルームの有無についてが最も多い



UDルームの改修にあたっての課題 (5/5)

- UDルームを増やす予定が有るとの回答は2回答（4%）のみ
- UDルームを増やすにあたり、既存の客室改修の課題としては、水回り（ユニットバス）が最も多く、客室内のスペースの確保が挙げられている

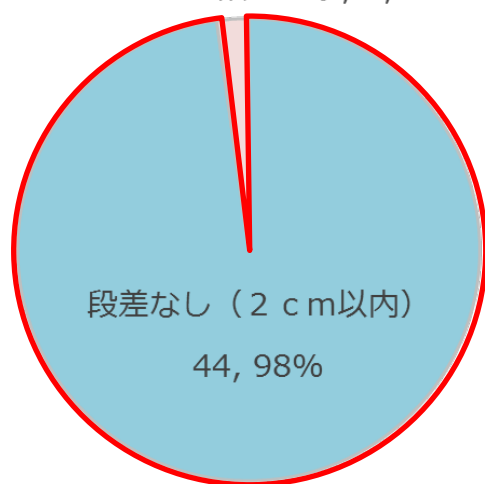


一般客室の出入口の段差とドアの幅 (1/3)

○一般客室の出入口の段差は、
段差なしが98%

一般客室出入口の段差

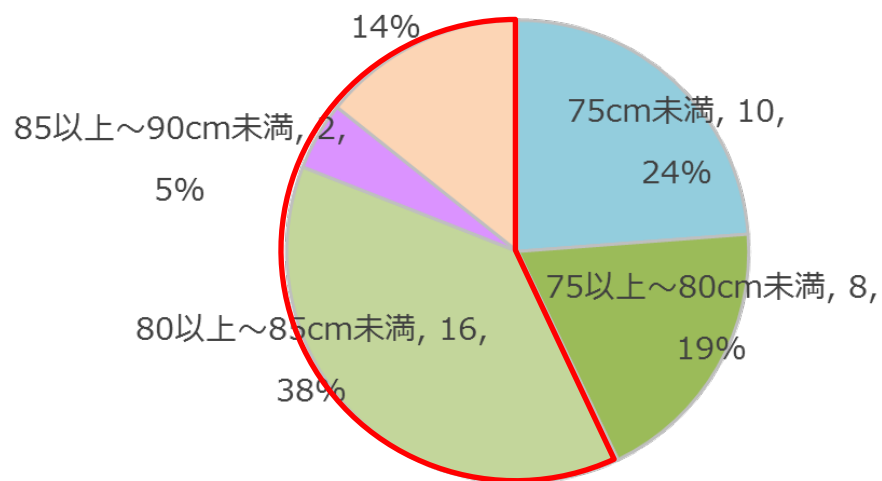
n=44 未回答6
段差あり, 1, 2%



○一般客室のドアの幅は
80 cm以上が57%

一般客室出入口のドア有効開口幅 (平均79.2 cm)

n=42 未回答9 90cm以上, 6,

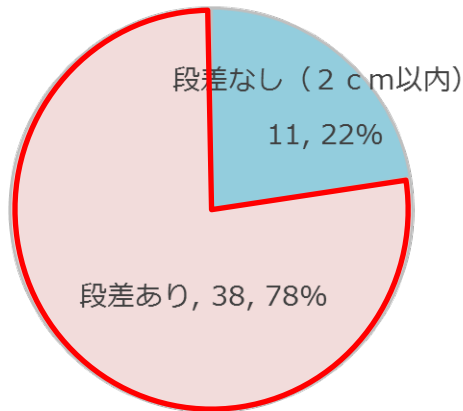


一般客室の浴室出入口の段差とドアの幅 (2/3)

○一般客室の**浴室**出入口の段差は、
段差有りが78%、
15 c m以上の段差が70%

一般客室浴室出入口の段差

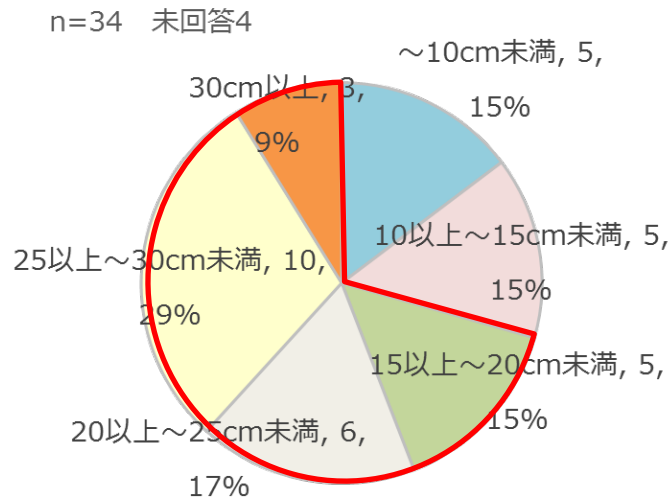
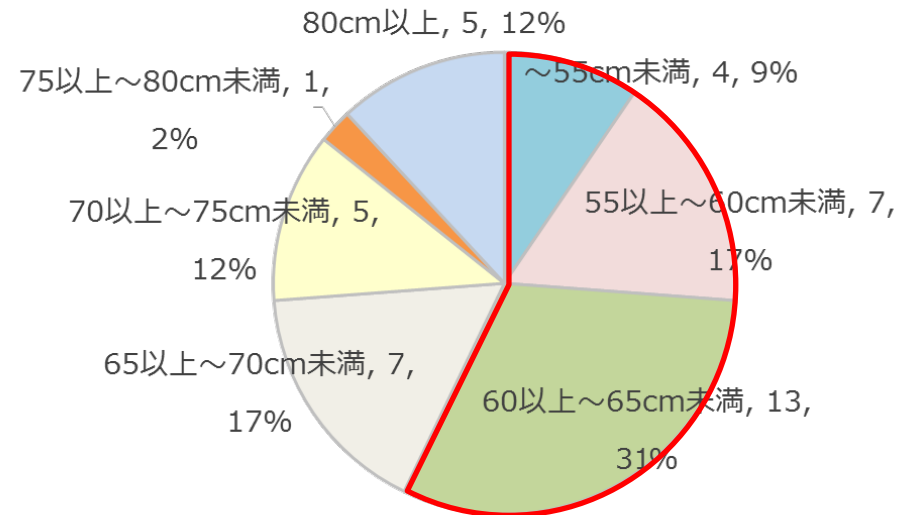
n=49 未回答2



○一般客室の**浴室**ドアの幅は
65 c m未満が57%

一般客室浴室のドア有効開口幅 (平均63.1 c m)

n=42 未回答9



客室での配慮 (3/3)

○ 一般客室（又はUDルーム）における高齢者、障害者（聴覚障害者、補助犬）等への配慮としての備品の貸し出しについては、**貸出備品有りが52%**、

n=50 未回答1

○ 貸出備品の内容は車いすの貸し出しが86.7を占める

貸出備品が有る, 26, 貸出備品は特に無い, 24,

n=30 複数回答

車いすの貸し出し 26件

86.7%

聴覚障害者対応備品の貸し出し 0件

0.0%

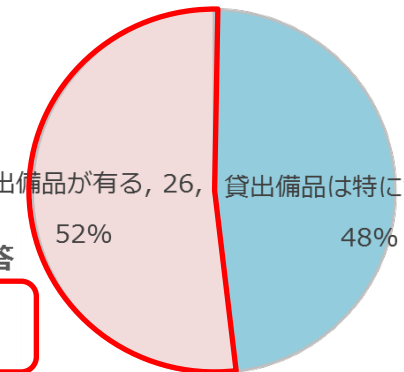
補助犬ユーザー対応備品の貸し出し 1件

3.3%

その他 3件

10.0%

0% 20% 40% 60% 80% 100%



【その他の貸し出し備品】
シャワーチェアー、バスグリップ、
バスタブ用ゴムシート、介護用イス
（浴室用）フロントに筆談器あり

○ 視覚障害者への配慮としては、**従業員による誘導が70%**

n=30 未回答21

視覚障害者誘導用ブロックの敷設がある

4件

13.3%

音声案内がある

1件

3.3%

部屋の番号などに点字表記や浮彫表示がある

4件

13.3%

従業員による誘導を実施している

21件

70.0%

視覚障害者対応の貸出備品が有る

0件

0.0%

その他

0件

0.0%

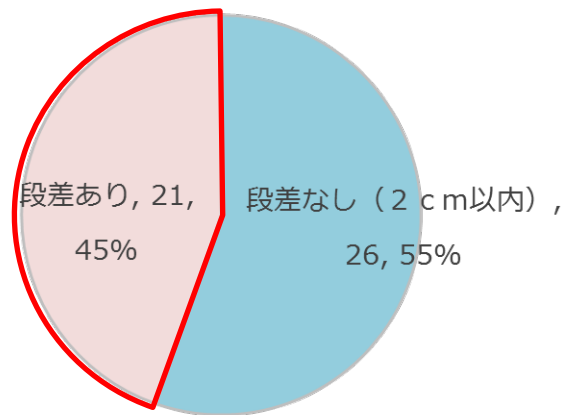
0% 50% 100%

メインエントランスの段差

○メインエントランスの段差

段差有りが45%

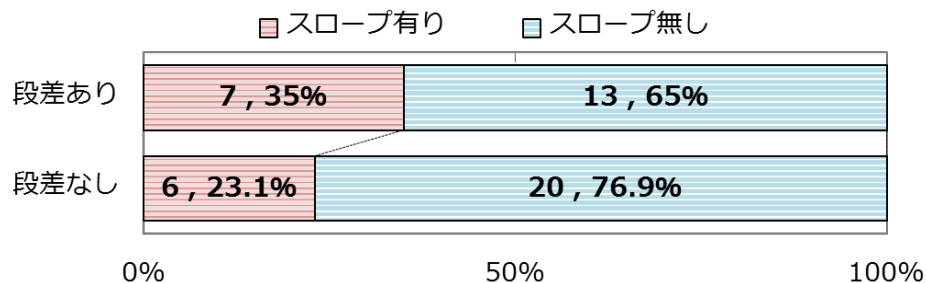
n=47 未回答4



段差がある場合の対応

他の出入口に誘導する	4
簡易スロープを設置する	4
その他	5
合 計	13

n=47 未回答4

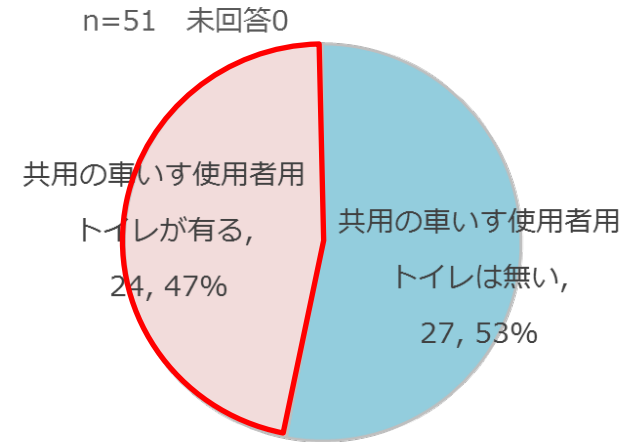


段差が有りの詳細

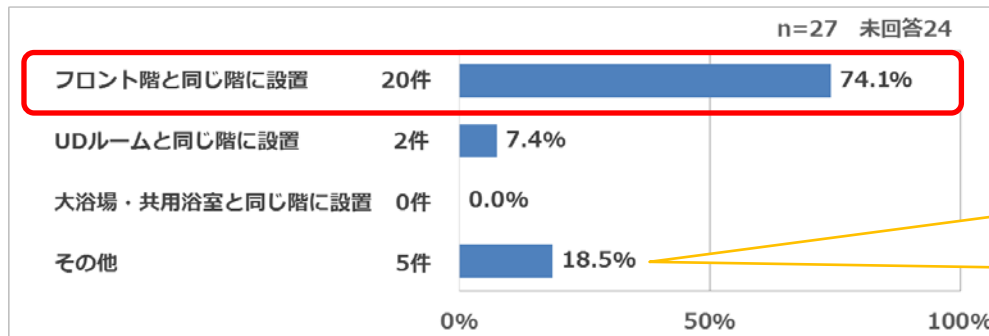
スロープの有無	段差の状況	誘導方法
スロープ有り	5cm	スロープ有り (竣工当初)
	10cm	他の出入口に誘導する、スロープ有り (竣工当初)
	15cm	スロープ有 (段差解消のため後から)
	15cm、2段	スロープ有り (竣工当初)
	20cm	スロープ有り (竣工当初)
	3段	スロープ有り (竣工当初)
	未回答	スロープ有り
スロープ無し	5cm、1段	簡易スロープを設置する
	3段	
	5段	
	未回答	
	6cm	他の出入口に誘導する
	10段	他の出入口に誘導する
	12段	エレベータへ誘導
	18段	他の出入口に誘導、エレベーターを利用
	未回答	地下エレベーターから誘導
	8cm	
	3段	
	10cm	
	10cm、3段	
	5段	

共用の車いす使用者用トイレ

○共用の車いす使用者用トイレが
有るとの回答は47%



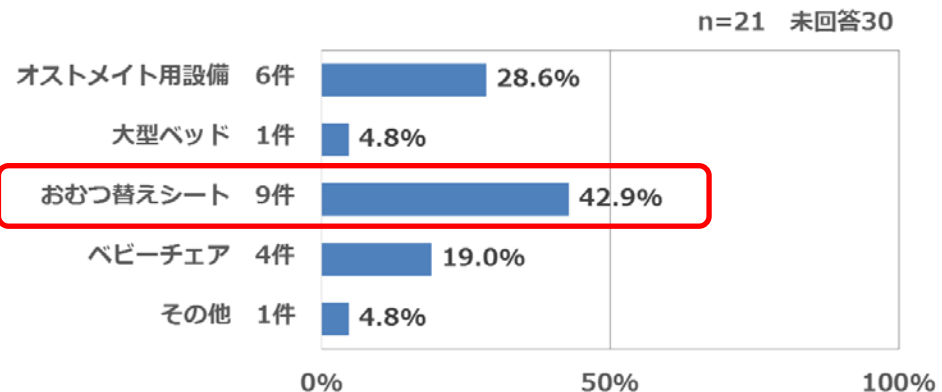
○共用の車いす使用者用トイレは
フロント階と同じ階に設置されているが最も多い



【その他の設置場所】

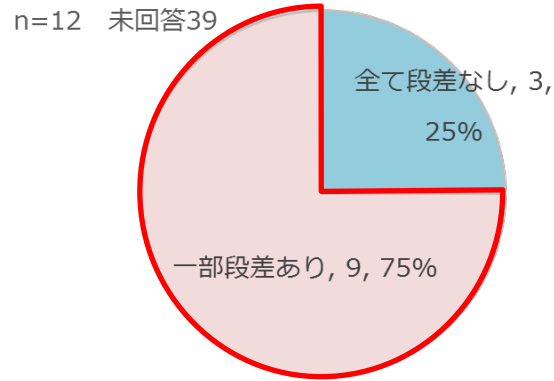
- ・ 1 階エレベーター横
- ・ 1 階玄関から近い
- ・ 2 階宴会場近く
- ・ 食事会場
- ・ 宴会場フロア（4階）

○共用の車いす使用者用トイレ内の設備は
おむつ替えシートが最も多い

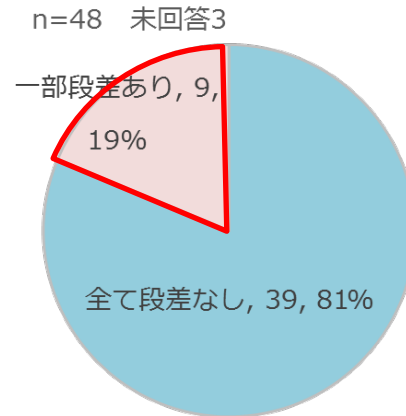


大浴場、共用の浴室、レストランの段差

○ 大浴場、共用の浴室の段差
一部段差有りが75%



○ レストランの出入口の段差
一部段差有りが19%

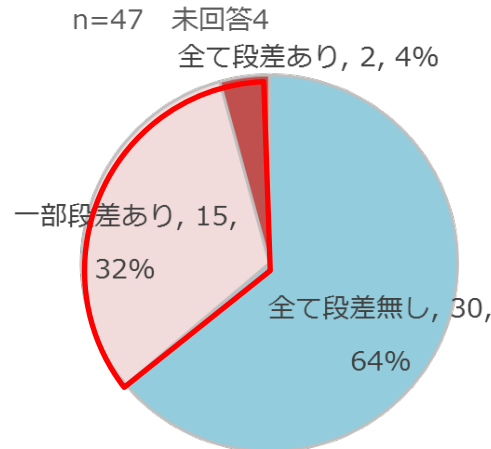


段差がある場合の対応

簡易スロープを設置	1
人的に介助	2
その他	1
合 計	4

【その他の対応】
エントランスからロビーを通行にて対応

○ レストラン内部の段差
一部段差有りが32%



段差がある場合の対応

簡易スロープを設置	0
人的に介助	3
その他	1
合 計	4

ホテルのバリアフリー化の 現状等に関するアンケート調査 結果報告

（高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計の
あり方に関する検討委員会（平成28年度）資料抜粋）
（第4回委員会資料抜粋）

アンケート実施概要

■実施対象

- ・日本ホテル協会の
会員ホテル
- ・配布総数 239
- ・有効回答数 106
- ・回答率 44.4%

■アンケート実施期間

- ・調査期間
2016年11月～12月

アンケート項目

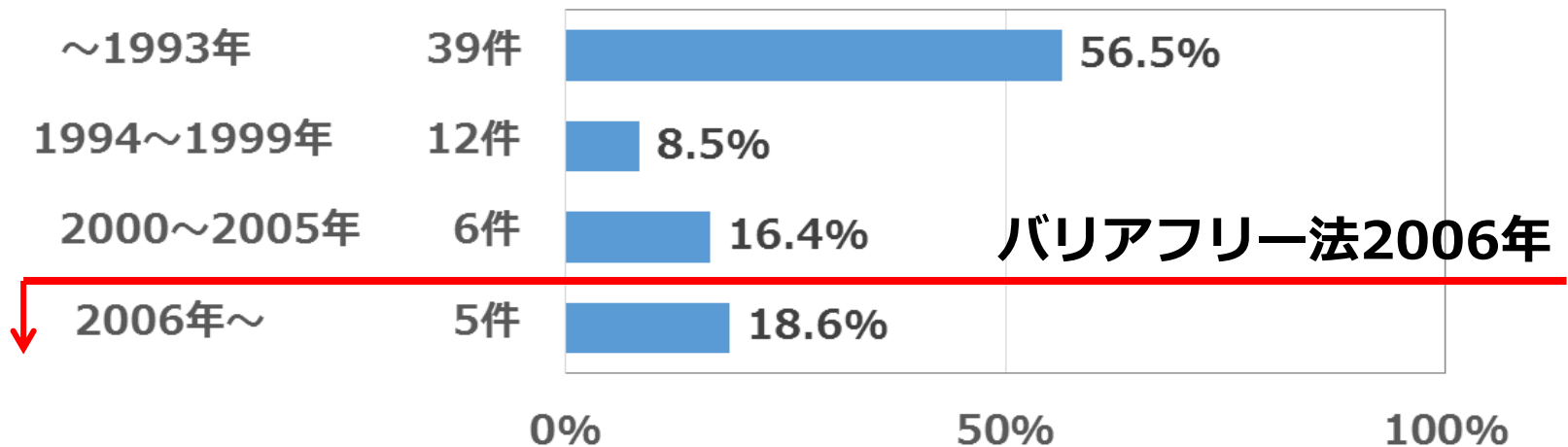
1 ホテル 基礎情報	1.1 所在地 1.2 階数 1.3 延べ床面積	1.4 構造 1.5 竣工年、開業年 1.6 客室数
2 UDルーム	2.1 UDルーム概要 2.2 出入口 2.3 UDルームの浴室・トイレ 2.4 情報提供、予約 2.5 今後について	
3 一般客室	3.1 一般客室概要 3.2 客室出入口 3.3 浴室（ユニットバス含む） 3.4 一般客室の配慮 3.5 今後について	
4 ホテル 共用部	4.2 共用の車いす使用者用トイレ 4.2 大浴場・共用浴室 4.3 メインエントランス 4.4 レストラン	
5 全体を 通じて	5.1 これまでに高齢者や障害のある人、乳幼児連れ の人、外国人等がホテルを利用するにあたり、 対応に困ったこと 5.2 今後の高齢社会への対応、オリンピック・パラ リンピック時の対応など、ホテルとして対応予 定のこと	

UDルームの状況（1/5）

ユニバーサルルーム、またはバリアフリールーム、アクセシブルルームなど、以降UDルームと略す

- ・ 106回答のうち62回答（58.5%）がUDルーム有と回答
- ・ UDルームの総数は138部屋、平均2.23室
- ・ UDルームの有るホテルの総客室数は26,055室
- ・ UDルームの有るホテルの総客室数に対するUDルームの割合は0.4%

開業年別 UDルームのあるホテル n=62



UDルームの面積、位置 (2/5)

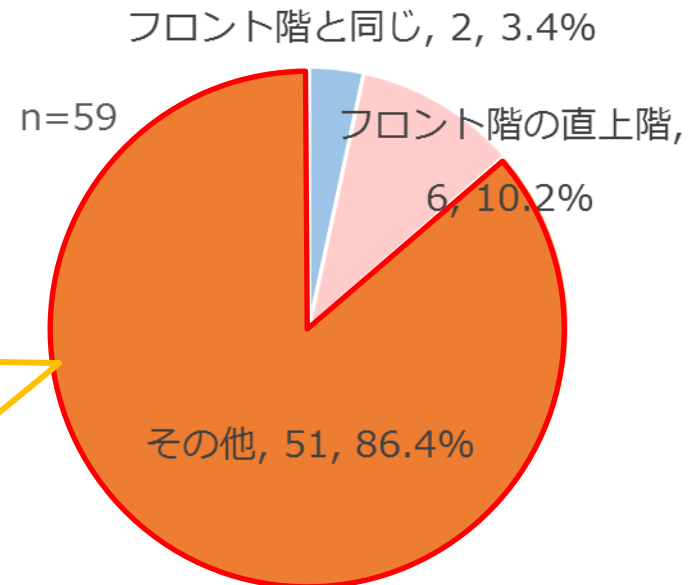
○ UDルームの部屋面積は一般客室に比べ広く、ツインで38.1m²

部屋タイプ	件数	面積平均	参考：一般客室部屋 面積平均
ツイン	54	38.1m ²	27.6m ²
ダブル	3	32.7m ²	29.5m ²
シングル	1	23.0m ²	14.8m ²
その他	4	21.4m ²	67.0m ²
合計	62	35.1m ²	34.7m ²

○ UDルームはフロント階の直上階に位置するものが10.2%、その他が86.4%

【その他】

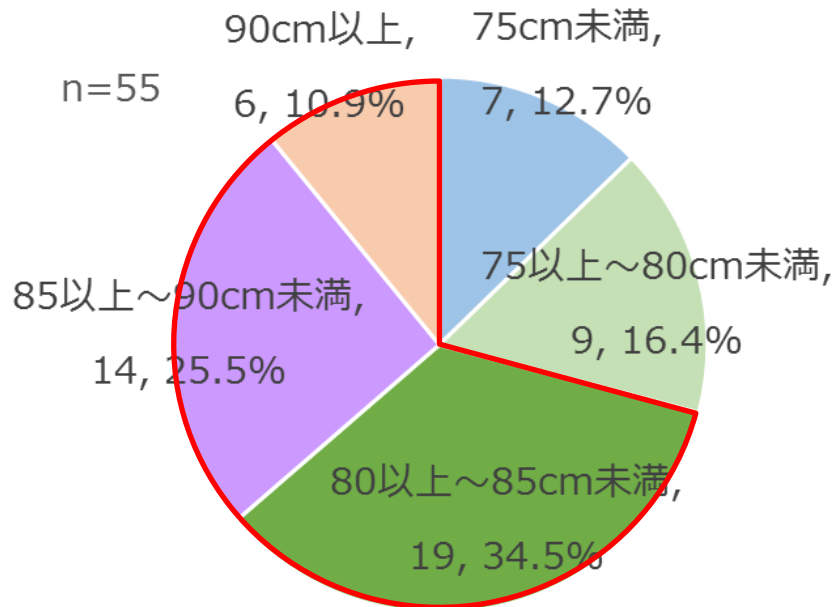
1F、3F、6F、4/5/6/7F、4F、4/7F、
5F、5/6F、6F、6/22F、6/7F、7F、
8F、8/9F、9F、10F、11/12F、12F、
14/15F、16F、17/18F、19/25/26F、
19F、27F、28F、29F、30F、
31~35F、52F



UDルームのドアの幅と段差 (3/5)

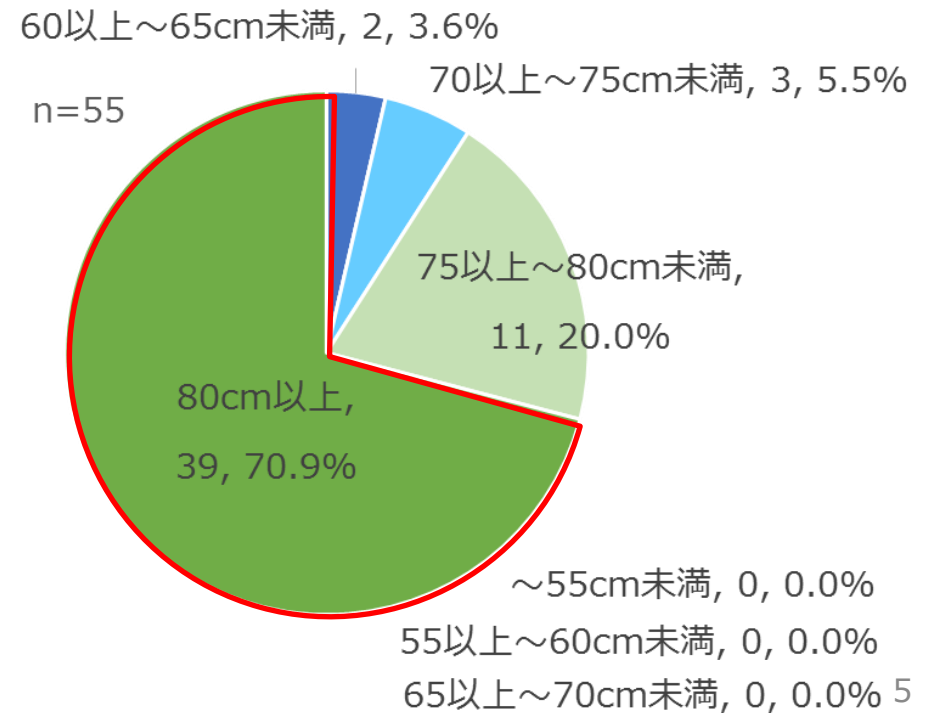
○UDルームの
客室出入口の段差はなく、
ドア幅は80 c m以上が70.9%

客室出入口のドア有効開口幅
(平均85.4 c m)



○UDルームの
浴室出入口の段差はなしは90%
ドア幅は80 c m以上が70.9%

浴室出入口のドア有効開口幅
(平均86.5 c m)

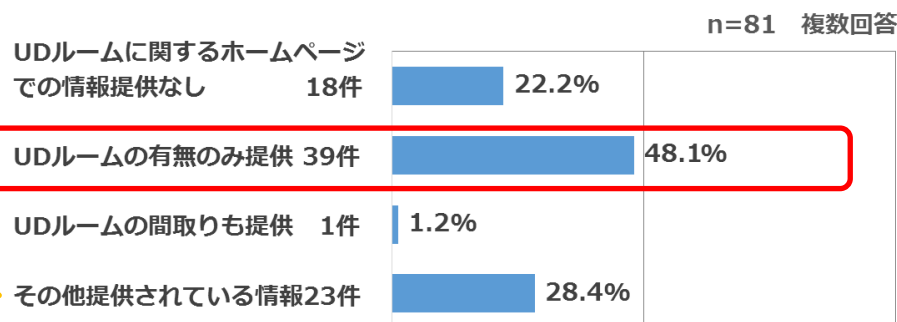


UDルームに関する情報提供・予約 (4/5)

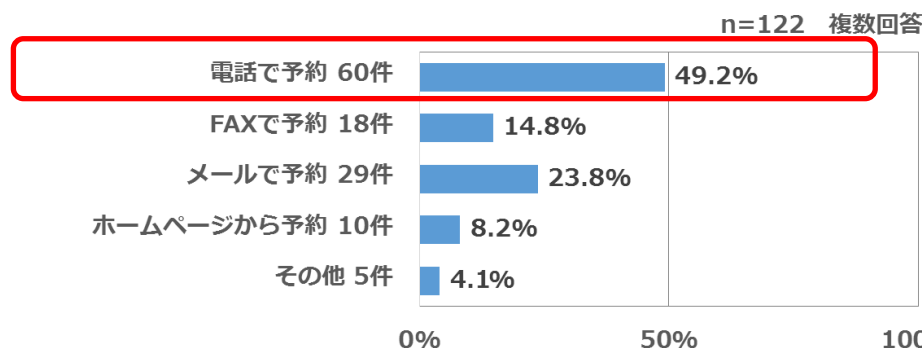
○UDルームの有無のみを情報提供が最も多い

【その他の提供されている情報】

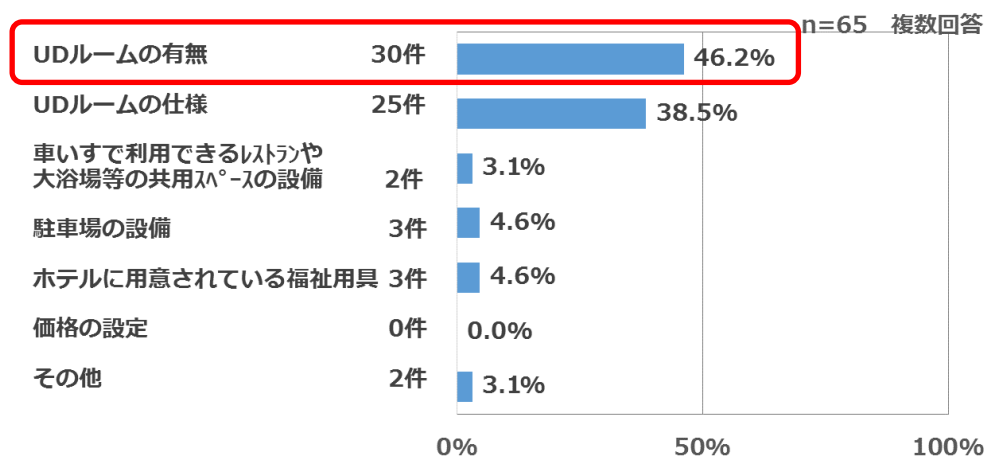
- ・ 詳細情報
- ・ おもてなし愛知観光バリアフリー情報ポータルサイト



○UDルームの予約は電話対応が最も多い

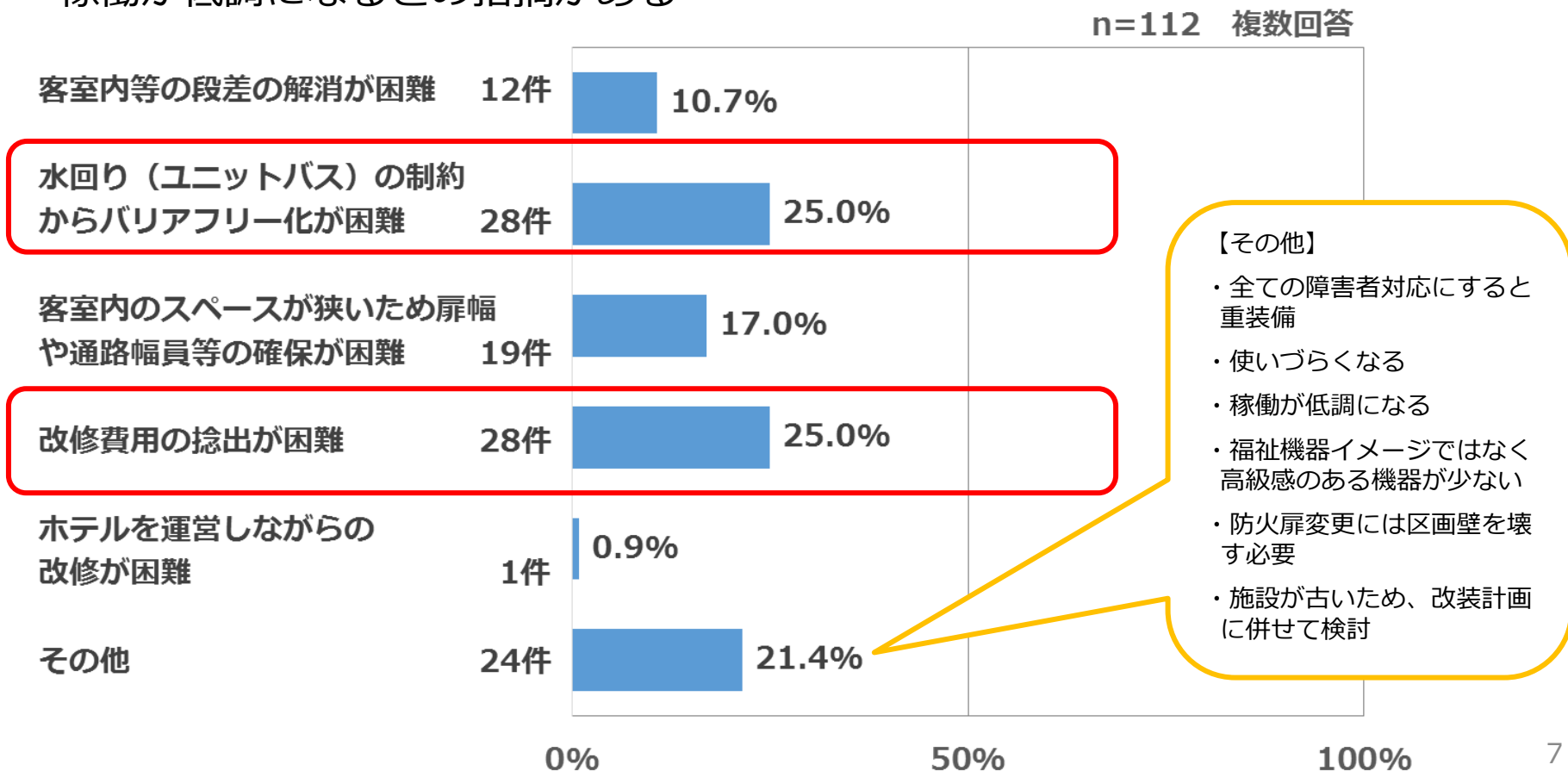


○UDルームに関する問い合わせはUDルームの有無についてが最も多い



UDルームの改修にあたっての課題 (5/5)

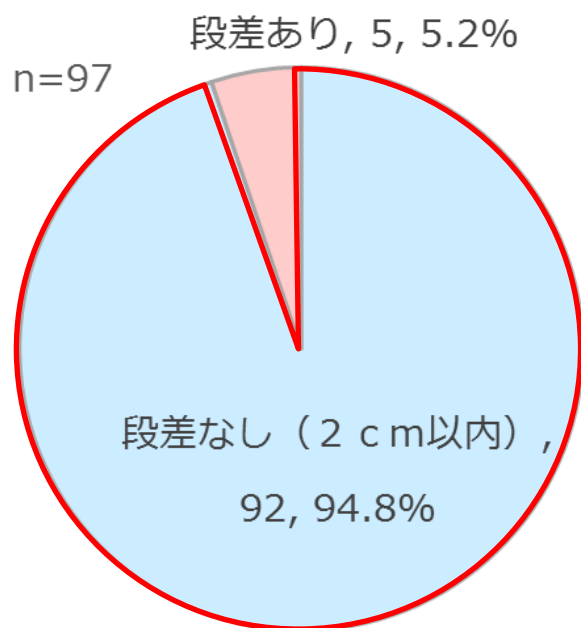
- UDルームを増やす予定が有るとの回答は3回答 (4.5%) のみ
- UDルームを増やすにあたり、既存の客室改修の課題としては、水回り (ユニットバス) の制約と改修費用の捻出が挙げられている
- その他の回答では、全ての障害者対応にすると重装備になり、使いづらく、稼働が低調になるとの指摘がある



一般客室の出入口の段差とドアの幅（1/4）

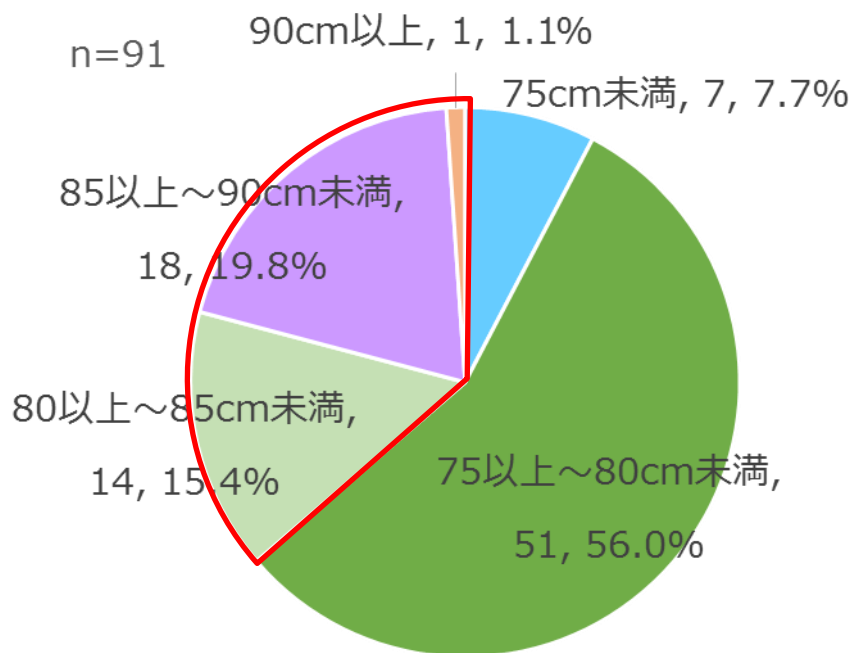
○一般客室の出入口の段差は、
段差なしが94.8%

一般客室出入口の段差



○一般客室のドアの幅は
80 c m以上が36.3%

一般客室出入口のドア有効開口幅
（平均79.0 c m）

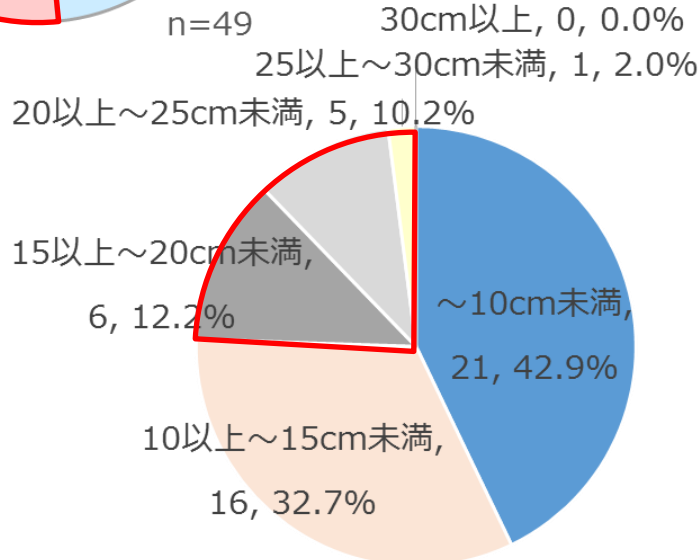
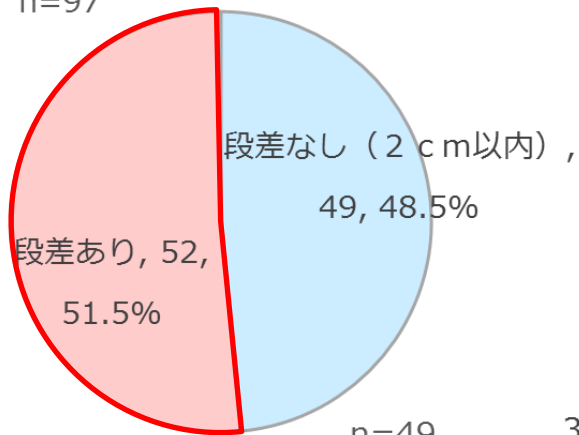


一般客室の浴室出入口の段差とドアの幅 (2/4)

○一般客室の浴室出入口の段差は、
段差有りが51.5%、
15cm以上の段差が24.4%

一般客室浴室出入口の段差

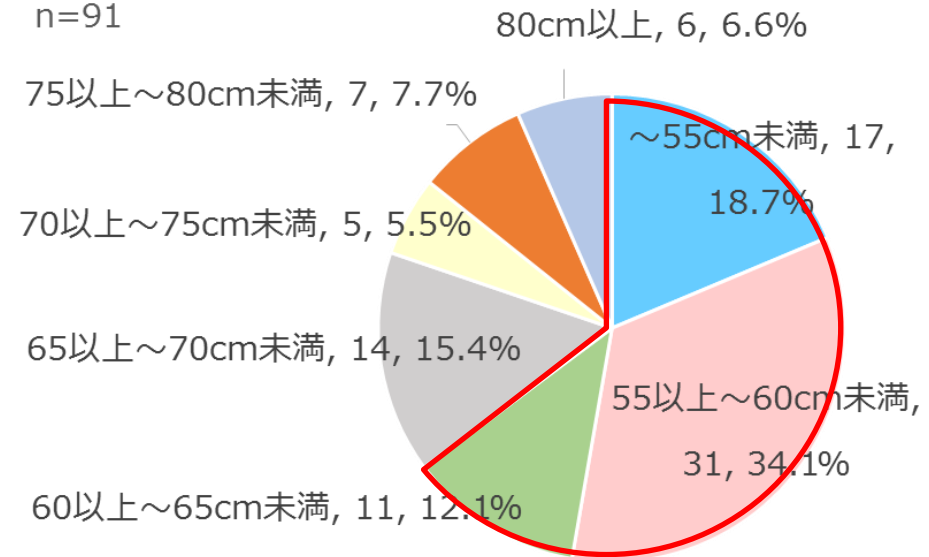
n=97



○一般客室の浴室ドアの幅は
65cm未満が64.9%

一般客室浴室のドア有効開口幅
(平均64.4cm)

n=91

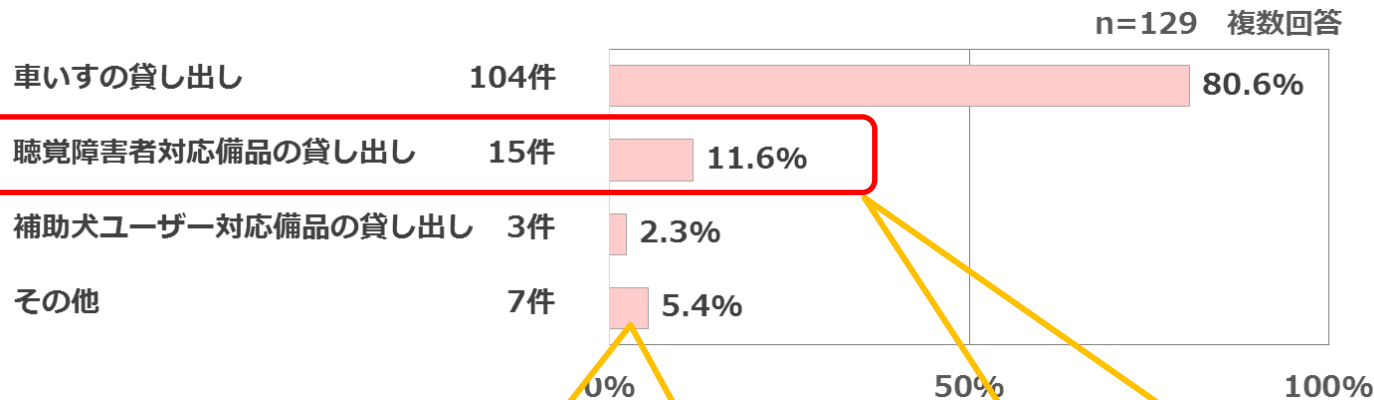
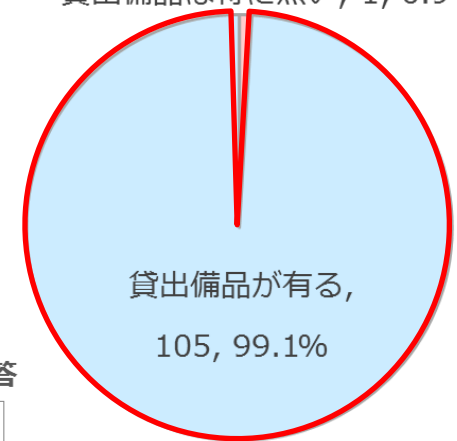


客室での配慮 (3/4)

○ 一般客室（又はUDルーム）における高齢者、障害者（聴覚障害者、補助犬）等への配慮としての備品の貸し出しについては、**貸出備品有りが99.1%**、

○ 貸出備品の内容は車いすの貸し出しが80.6%のほか、聴覚障害者対応備品や補助犬ユーザー対応備品の貸し出しがある。

n=106
貸出備品は特に無い, 1, 0.9%



【その他の貸し出し備品】

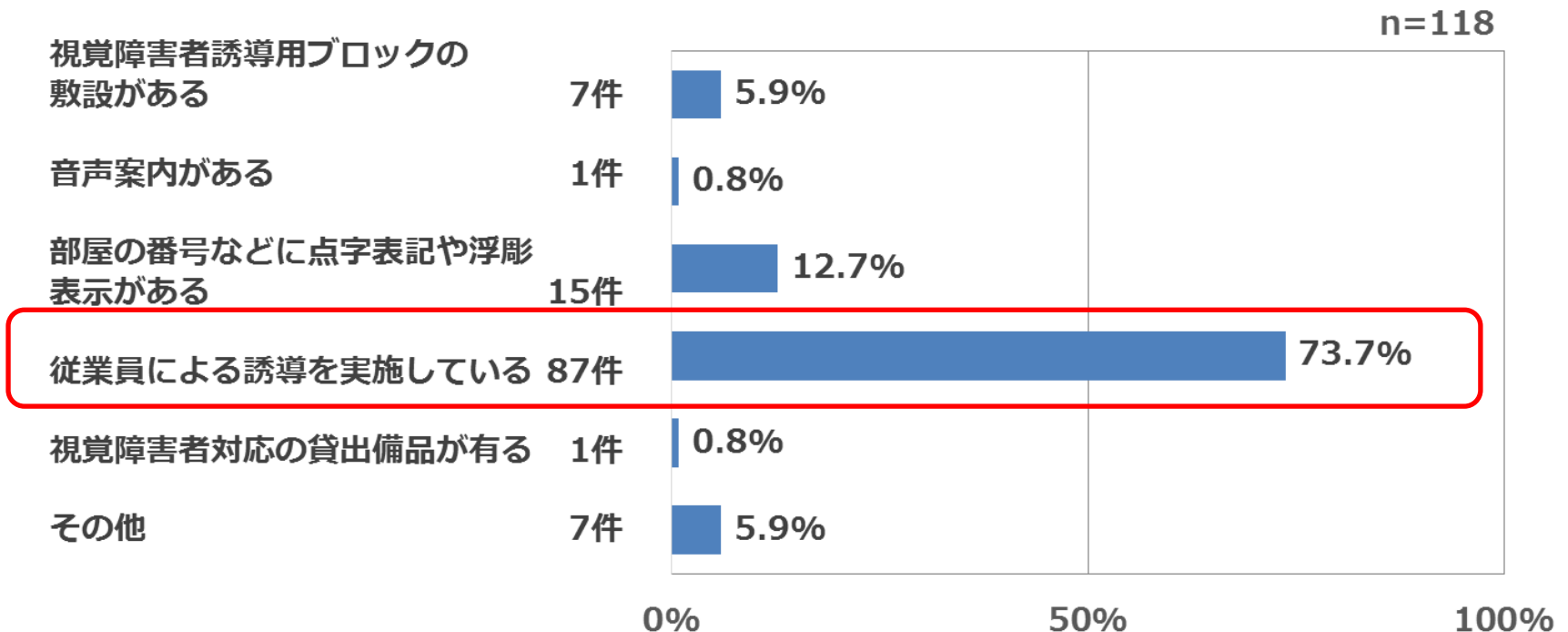
- ・老眼鏡
- ・杖
- ・S字フック
- ・バスタブ補助器具
- ・バスボード
- ・バスクリップ
- ・バスチェア
- ・すべり止めマット
- ・補助イス
- ・円座貸出し
- ・トランスフォーボード

【聴覚障害者対応備品】

- ・補聴器
- ・筆談ボード
- ・筆談器
- ・ipad
- ・FAX
- ・フラッシュベル
- ・ノックセンサー
- ・リンガーフォン
- ・ドアチャイムランプ
- ・パトランプ
- ・守護神（音をキャッチして無線で光表示するもの）

客室での配慮（4/4）

- 視覚障害者への配慮としては**従業員による誘導が73.7%**
- 視覚障害者誘導用ブロックの敷設してある場所**は玄関等の出入口の他、外歩道が**挙げられている。
- 音声案内のある場所としては、**大通りに面した入口**が挙げられている
- 点字や浮彫表示に関しては、**部屋番号の他、エレベーター**が挙げられている。

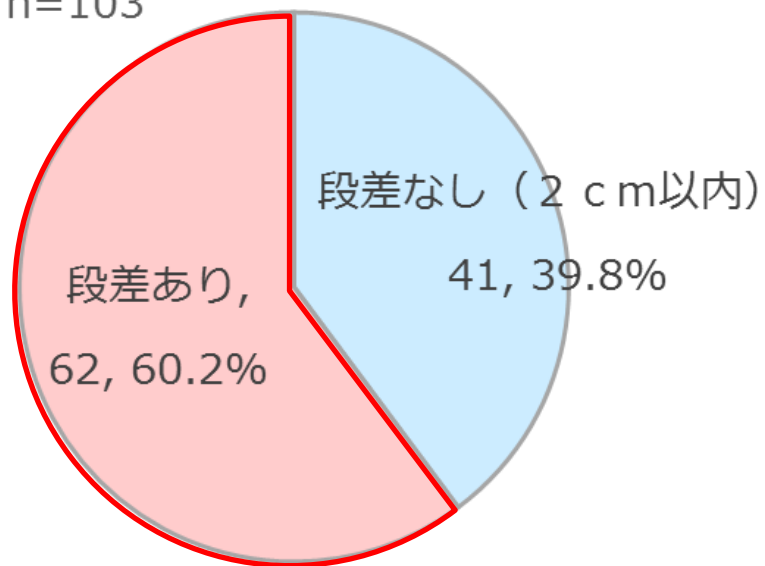


メインエントランスの段差

○メインエントランスの段差

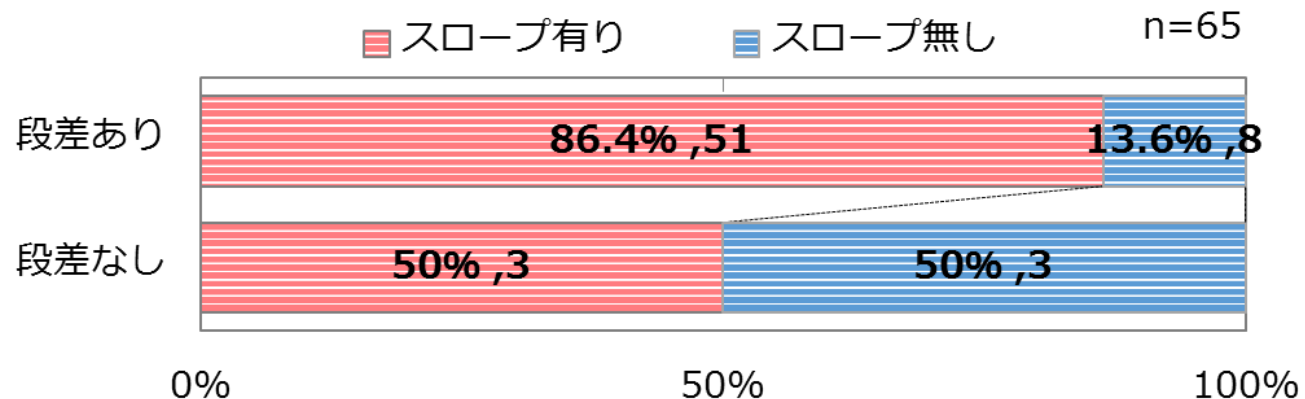
段差有りが60.2%

n=103



段差がある場合の対応

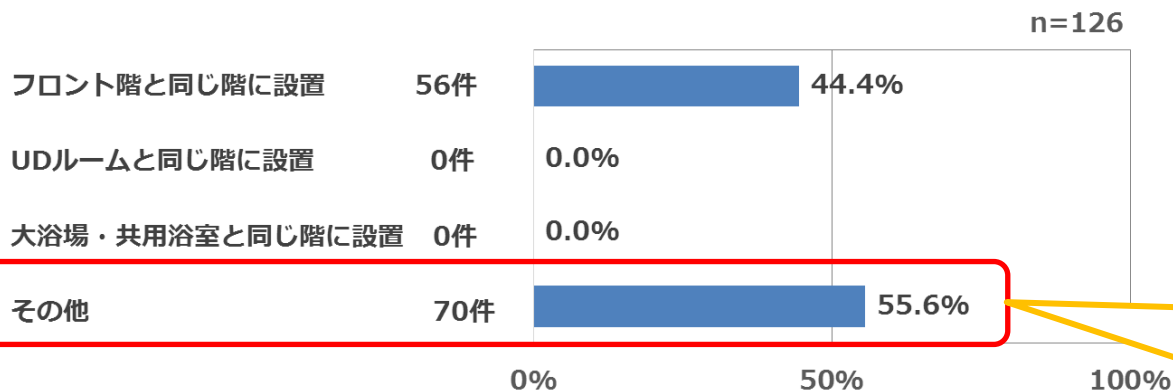
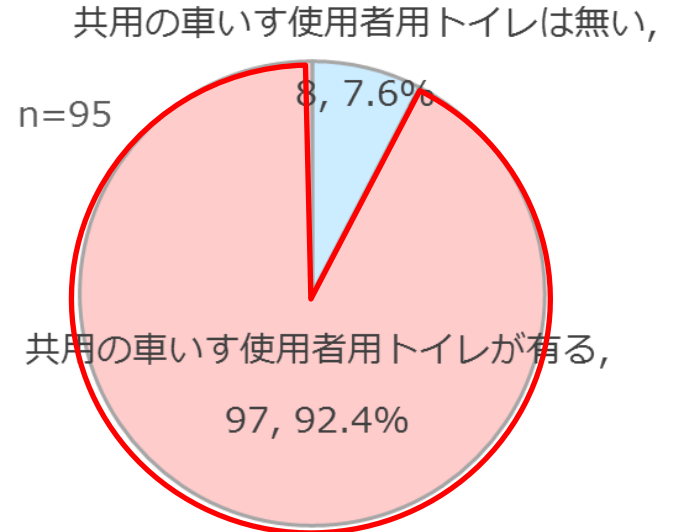
他の出入口に誘導する	3
簡易スロープを設置する	2
その他（人的介助）	5
合 計	10



共用の車いす使用者用トイレ

○共用の車いす使用者用トイレが
有るとの回答は92.4%

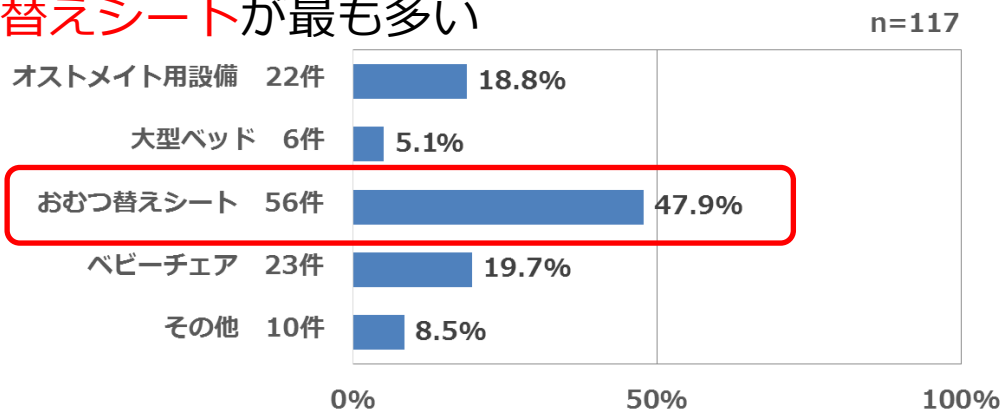
○共用の車いす使用者用トイレはフロント階と同じ
階に設置が44.4%、その他が55.6%で、**宴会場、
レストランの周辺に設置**されている。



【その他の設置場所】

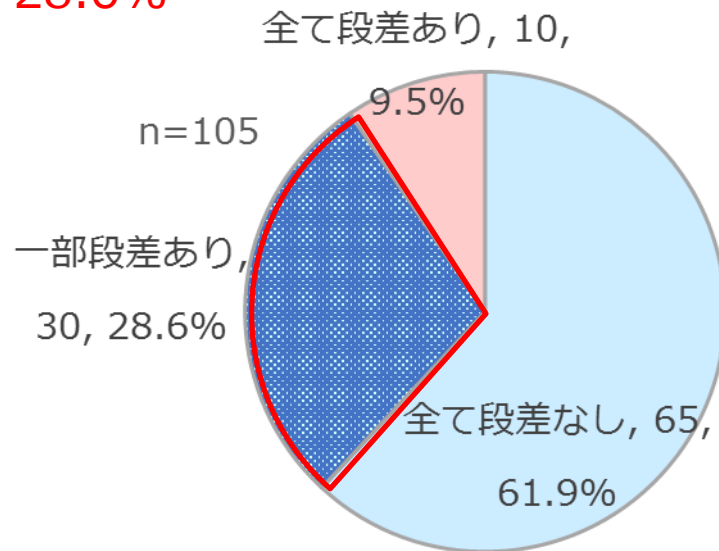
- ・ 2F 6F客室廊下
- ・ 4F 宴会場
- ・ 宴会場付近
- ・ 客室フロア
- ・ 駐車場
- ・ レストラン付近
- ・ ロビー
- ・ ロビー宴会場付近

○共用の車いす使用者用トイレ内の設備は
おむつ替えシートが最も多い



レストランの段差

○ レストランの出入口の段差 一部段差有りが28.6%

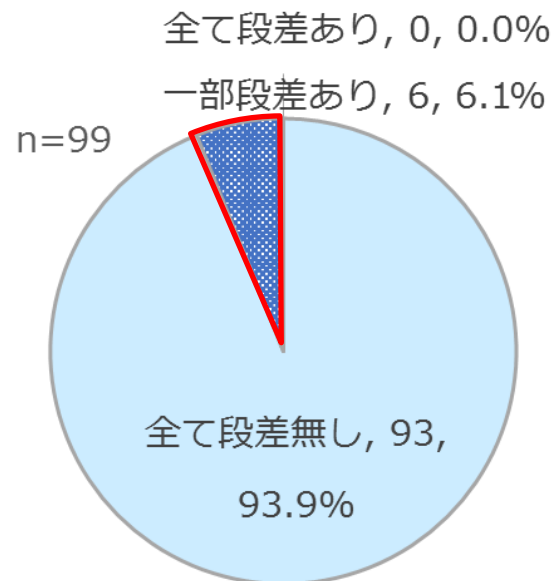


段差がある場合の対応

簡易スロープを設置	24
人的に介助	8
その他	1
合 計	33

【その他の対応】
リフト設置

○ レストラン内部の段差 一部段差有りが6.1%



段差がある場合の対応

簡易スロープを設置	0
人的に介助	5
その他	0
合 計	5