

国土交通政策研究 第 130 号

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

2016 年 4 月

国土交通省 国土交通政策研究所

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

要旨

我が国の人口減少に伴い、国内宿泊旅行市場は縮小すると予想されるが、世代別の年間旅行回数が70歳以上になると急減するところ、60代の旅行回数を維持させることができれば、旅行回数の増加と世代人口の増加の相乗効果で国内宿泊旅行市場を拡大させる可能性がある。

(第1章)

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。よって、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れば、70歳以上シニア層が60代の旅行回数を維持できる可能性がある。

(第2章)

このようなケースが実現された場合、旅行回数は約1,000万回増加し、市場拡大効果は約5,200億円となり、さらに、同行者1人が誘発されると仮定すると約1兆400億円になる。今後、高齢者人口の増加に伴い、2050年には約6,700億円(1人分の同行者需要を考慮すると約1兆3,400億円)となる。

(第3章)

車いす、足腰が不安なシニア層の旅行が可能となると、国内宿泊旅行市場の拡大効果のほか、本人・家族の喜び、リフレッシュ、健康増進による医療費の削減、シニアの消費拡大と地域活性化、地域の雇用創出といった大きなメリットが期待できる。

(第4章)

要介護者の旅行について調べると、家族と車で温泉に行くケースが最も多い。また、過剰な不安から旅行をあきらめる人が多いが、実際に旅行した人の困難はそれほどでもなく、満足度も高い。ただし、入浴、トイレ、移動は困難で、特に入浴が問題。さらに、受入設備やサービスが不足しているほか、そうしたことに関する情報も不足している。

(第5章)

車いす、足腰が不安なシニア層が旅行できる環境整備の取組に関する現状と課題を整理すると、交通分野のバリアフリー化は進んでいるが、宿泊施設のバリアフリー化は遅れていると思われる。ユニバーサルツーリズムの地域の受入拠点の整備が進められているが、一部の地域に限定される。介護旅行専門会社や大手旅行会社による商品開発が進みつつあるが、前者は認知度が低く、利用が進んでいない。後者は一般向けにパンフレット等での周知がなされておらず、認知されていない、さらに宿泊施設のバリアフリー情報については、多くの宿泊検索サイトが機能しているとは言い難く、日本バリアフリー観光推進機構や全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会の提供する情報にも限界がある。一方で一部宿泊検索サイトが一定のバリアフリー基準を設定して、わかりやすく情報提供している例が注目される。

(第6章)

以上のことから、車いす、足腰が不安なシニアの旅行を可能にする環境整備としては、宿泊施設の受入とその情報発信が最も重要であると思われるので、宿泊施設にアンケート調査を行った。その結果、車いすの受入経験は8割と多かったが、積極的に受け入れる施設は少なく、大多数は受け身の対応で、受入に関する周知はほとんどされていない、車いすの対応設備について、館内は約7割、バリアフリールーム、または準ずる洋室・和洋室¹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全国で16軒とごくわずかであるが、それらは介護事業者との連携により実施している、今後必要だと思うことは、「施設改修等への補助金等」が最も多いことがわかった。

(第7章)

以上の調査結果を踏まえ、次の4点を提言する。

1. 宿泊施設の経営者に対する受入促進に向けた広報

宿泊施設の経営者に対し、車いす等のシニアを積極的に受け入れることについて、大きな投資を行って完璧なバリアフリー対応にしくとも、備品やマンパワーを活用することにより相当程度の対応が可能であることや、潜在市場の規模の大きさや成功事例を示すことにより経営上も十分参入を検討する価値があることを広報する。

2. ホテル・旅館のバリアフリー化の支援措置の充実

ホテル・旅館のバリアフリー化に対する自治体の補助や税の減免制度を調査したところ、全国で9自治体と非常に少なかった。これを全国の自治体に広げるとともに、国も補正予算等を活用して、地方自治体の補助を後押しすることが望まれる。

3. 入浴介助サービスの普及

外部の介護事業者と連携すれば、コストをかけずに、かつ安全に入浴介助サービスを導入できることを周知する。さらに特区制度を活用して、入浴介助サービスを介護保険の対象にすることができれば、普及の起爆剤になる可能性がある。将来は、マッサージのように温泉地の宿泊施設であればどこでも利用可能となることが望ましい。

4. 広く一般に宿泊施設の受入情報を届ける仕組みの構築

車いす、足腰が不安な高齢者のうち、杖や歩行器ないし車いすを使うが少しは歩ける方を対象に受け入れる宿泊施設の具体的統一基準を設け、これを満たす宿泊施設については旅行パンフレットや宿泊検索サイトで「車いす受入マーク」を表示するとともに、詳細情報は各宿泊施設サイトで確認できるようにする。加えて「入浴介助サービスマーク」も併せて表示することとする。

(第8章)

¹ バリアフリールームに準ずる洋室・和洋室とは、車いすで入口に入れる、ベッドあり、手すり付き洋室トイレありを前提としている。

Abstract

The domestic overnight travel market in Japan is expected to shrink with the falling population. However, if the sharp drop of the travel frequency of the seniors in the age group of 70s and over can be maintained at the same level as in their 60s, the domestic overnight travel market should be able to expand with the synergy between increased travel opportunities and the growing population of the age group.

(Chapter 1)

The major reason of the travel frequency drop in the age group of 70s and over is their health concern and decline in physical abilities, especially walking abilities. Thus, if the travel environment for seniors using wheelchairs or requiring special walking supports (hereinafter “seniors with special travel needs”) is facilitated, it is possible for the travel of the seniors of 70s and over to be maintained at the level as in their 60s.

(Chapter 2)

If such travel environment is realized, travels are expected to increase 10 million times, with the market increase of 520 billion yen. Furthermore, if one senior traveler is accompanied by another traveler, it should amount to 1.04 trillion yen. With the growing population of the elderly, the market increase is expected at 670 billion yen in 2050 (1.34 trillion yen including the accompanying traveler).

(Chapter 3)

Travel increase of seniors with special needs is also expected to enhance the satisfaction of the seniors and their families, refresh, reduce medical expenses with improved health, expand seniors’ consumption, encourage local economies, and lead to local job creation, etc.

(Chapter 4)

Travelers in need of nursing care are likely to travel to hot-spring areas with their families by car. Although many of them give up traveling because they are too concerned, the difficulties actually experienced are not so significant, and satisfaction is generally high. However, difficulties are found with restrooms and transportation, and especially with bathing. In addition, equipment and services for accepting them as well as information about such environment, are insufficient.

(Chapter 5)

The current situation and issues for facilitating the environment of seniors with special travel needs are summarized as follows:

1. The development of barrier-free environment for public transport facilities has been progressing but it seems to be delayed regarding accommodations.
2. The development of the hubs for “universal tourism” has been progressed but they are limited to some

areas. 3. Some companies specialize in travels with a care worker and some major travel agencies are trying to make proper travel plans but the former has low recognition and is not widely used. The latter is not widely well-known to the general public by brochures, etc. 4. Barrier-free information of accommodations are not easily searched by accommodation search engines/websites. JAPAN Accessible Travel Organization and All Japan Ryokan Hotel Association have been providing such information, but with limitations. There are also some noteworthy cases where some accommodations search engines have set a certain barrier-free standard and have been providing clear information.

(Chapter 6)

Based on the examination above, promoting the acceptance of seniors with special travel needs, and disseminating relevant information were considered to be most critical in improving the travel environment. With this in mind, a questionnaire survey of accommodations was conducted. The results were as follows: 1. 80 % of the accommodations had the experience of accepting wheelchair users but not so actively, and little information was provided regarding the accessibility. 2. Although 70% of the accommodations have the main building accessible for wheelchairs and 40 % has barrier-free guest rooms, or equivalent western or Japanese-western style rooms, they felt reluctant about their acceptance because they thought “the facility and equipment were not enough”. 3. Only 16 accommodations in Japan provided bathing support service. In such cases, bathing support was provided in cooperation with nursing care companies. 4. Subsidies for facility renovation were mostly needed by accommodations for future development.

(Chapter 7)

The following 4 points are proposed through the research results.

1. Enhancing awareness of accommodation managers

Enhancing the accommodation manager’s willingness to facilitate the environment for accepting seniors with special travel needs is critical, e.g., providing managers with information on how it is possible to accept them to a certain degree without major investment aiming at perfect barrier-free environment, but with preparation of additional equipment and with creative efforts by the staff, and how it could be financially viable for business considering the potential market size and successful cases.

2. Strengthening supportive measures for barrier-free renovation of accommodations

Only 9 municipalities had subsidies or tax incentives for the barrier-free renovation of hotels and ryokans. Supportive measures should be widely adopted in all local governments, and the national government should also support such measures of the local government through supplementary budgets, etc.

3. Facilitation of bathing support service

It should be well-communicated to the managers how it is possible to provide bathing

support service without concerning too much about the cost, with the cooperation of external nursing care companies. By utilizing a special district system, bathing services is possible to be covered by the Long-Term Care Insurance System and it may make facilitate the dissemination. In the future, it would be ideal if travelers can receive bathing support easily in most accommodations in the hot-spring areas, such as the case with massage services.

4. Establishment of a system to widely disseminate “accessibility” information

Specific unified standard for accommodations that can accept guests who can walk with a cane or a walker, and guests who uses wheelchairs but who are able to walk a little should be developed, and a special wheelchair “accessibility” mark should be displayed in travel brochures and accommodation search engines/websites for accommodations conforming to the standard. In addition, the “bathing support mark” should also be displayed as well, and details of respective marks should be available on accommodation websites.

(Chapter 8)

目次

要旨

本編

第1章 縮小する国内宿泊旅行市場と注目される高齢者市場	1
1.1 人口減少に伴う国内宿泊旅行市場の縮小	1
1.2 インバウンドと並行し、国内宿泊旅行を促進する必要	2
1.3 70代以上のシニア層の旅行回数増加の可能性	2
1.4 シニア層の旅行回数増と世代人口増の相乗効果	3
1.5 まとめ	3
第2章 加齢とともに宿泊旅行が減少する原因	4
2.1 旅行をしなかった理由の分析	4
2.2 加齢による身体的な衰え	5
2.3 介護保険対象者の分析	6
2.4 まとめ	7
第3章 潜在市場規模の試算	8
3.1 対象人口とその将来予測	8
3.2 市場規模の試算	9
3.3 まとめ	14
第4章 潜在需要を顕在化させた場合の効果	15
4.1 国内宿泊旅行市場の拡大	15
4.2 本人・家族の喜び、リフレッシュ	15
4.3 健康増進による医療費の削減	15
4.4 シニア層の消費拡大と地域活性化	16
4.5 地域の雇用創出	17
4.6 まとめ	17
第5章 要介護者の旅行の実態	18
5.1 要介護者の旅行の実態	18
5.2 要介護者との旅行に対する意識	20
5.3 まとめ	22
第6章 現状の取組	23
6.1 バリアフリーに向けたハード対策	23
6.2 ユニバーサルツーリズムの普及に向けた地域の受入拠点	24
6.3 旅行会社の取組	25
6.4 宿泊施設のバリアフリー情報提供	27
6.5 まとめ	30
第7章 宿泊施設に対するアンケート調査	31
7.1 宿泊施設に対するアンケート調査の趣旨	31
7.2 アンケート調査の考察	32
7.3 まとめ	37

第8章 提言	38
8.1 宿泊施設の経営者に対する受入促進に向けた広報	38
8.2 ホテル・旅館のバリアフリー化の支援措置の充実	41
8.3 入浴介助サービスの普及	42
8.4 広く一般に宿泊施設の受入情報を届ける仕組みの構築	46
おわりに	51

参考文献

資料1 宿泊施設に対するアンケート調査票	1
資料2 アンケート調査結果（単純集計）	4
資料3 アンケート調査結果（クロス集計分析）	15
資料4 アンケート調査結果（自由記述）	20
資料5 入浴介助サービス実施施設一覧	27
資料6 入浴介助サービス価格帯	29
資料7 全旅連 シルバースター登録制度の主な登録基準	30
資料8 バリアフリー法の基準	31
資料9 自治体による宿泊施設等のバリアフリー化対策に関連する制度（過去実施の制度を含む）	32

図表一覧

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	1
図 1-2 旅行市場規模（2013年）の比較	2
図 1-3 将来の総人口と70歳以上の構成比	3
図 2-1 宿泊観光旅行をしなかった理由	4
図 2-2 健康寿命と平均寿命の推移	5
図 2-3 70歳以上有訴者の症状	5
図 2-4 年齢階層別の要支援・要介護の認定率	6
図 2-5 「要介護状態の方」の要介護状態前後の旅行頻度	6
図 3-1 2020年以降の70歳以上の要支援・要介護の認定者予測	8
図 3-2 高齢者の国内宿泊旅行市場の見通し	10
図 3-3 観光庁試算 潜在市場と市場規模（現在）の比較	12
図 3-4 公益財団法人ちゅうごく産業創造センターによるユニバーサルツーリズム市場の推計	13
図 4-1 世帯主の年齢別にみた1世帯当たり平均貯蓄額-平均借入金額	16
図 5-1 旅行先でおこなったこと	18
図 5-2 旅行の形態	18
図 5-3 利用した交通機関	19
図 5-4 旅行の同行者（複数回答）	19
図 5-5 要介護者との旅行に対する不安、旅行時の困難	20
図 5-6 国内宿泊旅行に行く際に不安に思うこと	21
図 5-7 要介護者の旅行環境に対する問題意識・希望（全体、旅行経験の有無別）	21
図 5-8 要介護者が旅行することに対する考え（全体、旅行経験の有無別）	22
図 6-1 建築物のバリアフリー化の推移	23
図 6-2 地域の受入拠点の機能	24
図 6-3 ユニバーサル旅行商品の認知と利用（アクティブシニアと介護者へのアンケートより）	26
図 7-1 車いす利用者の受入経験	32
図 7-2 車いす利用者の受入人数（月あたり）	32
図 7-3 車いす利用者の受入意向	32
図 7-4 車いす利用者への周知方法（複数回答）	33
図 7-5 車いすの受入に関して積極的でない理由（複数回答）	33
図 7-6 車いす利用者への対応設備（駐車場）	34
図 7-7 車いす利用者への対応設備（館内）	34
図 7-8 車いす利用者への対応設備（客室）	34
図 7-9 車いす利用者への対応設備（風呂）（複数回答）	34
図 7-10 車いす利用者への対応設備（食事）（複数回答）	35
図 7-11 入浴介助サービス提供の可否	35
図 7-12 入浴介助サービスに関する今後の取組意向	35
図 7-13 入浴介助サービスを提供する主体	36

図 7-14 入浴介助サービスを提供していない理由（複数回答）	36
図 7-15 車いす利用者の宿泊を広げるために必要だと思うこと（複数回答）	36
図 8-1 無料貸出備品	39
図 8-2 あらかじめ気になる段差の紹介	39
図 8-3 バリアフリー対応は売上・利益アップにつながっているか	40
図 8-4 身体状態と旅行の情報発信の相関関係	46
図 8-5 情報発信の不十分な現状	47
図 8-6 旅行パンフレットでのマーク掲載のイメージ	48
図 8-7 青山やまとの HP での紹介	49
図 8-8 青山やまとの HP での紹介	49
図 8-9 富士レークホテルの HP での紹介	50
図 8-10 料理旅館おく文の HP での紹介	50
表 1-1 一人当たり年間平均国内宿泊旅行回数（世代別）	2
表 3-1 市場規模の推計（左：現状、右：最善のシナリオ）	11
表 3-2 観光庁の試算前提	12
表 3-3 公益財団法人ちゅうごく産業創造センターの算出方法	14
表 6-1 先進的な受入拠点の事例	24
表 6-2 資格者養成に関する研修等の事例	25
表 6-3 バリアフリー等に関する旅行検索サイトの検索結果	27
表 6-4 事例 じゃらん	28
表 6-5 事例 ゆこゆこネット	28
表 6-6 全国バリアフリー旅行情報サイトにおける宿泊施設の基本情報	29
表 7-1 アンケート調査の概要	31
表 8-1 登府屋旅館の工夫	39
表 8-2 バリアフリー対応による宿泊施設の稼働状況	40
表 8-3 ホテル・旅館のバリアフリー化に対する自治体の支援制度	41
表 8-4 自治体制度を活用した宿泊施設のバリアフリー化 （日の出旅館：三重県伊勢市）	41
表 8-5 入浴介助サービスの提供宿泊施設	42
表 8-6 外部連携によるメリット	43
表 8-7 入浴介助サービスの一般的な流れ	43
表 8-8 構造改革特区の提案申請及び対応策	45
表 8-9 介護保険法関係条文	45
表 8-10 情報発信の統一基準案	48

第1章 縮小する国内宿泊旅行市場と注目される高齢者市場

1.1 人口減少に伴う国内宿泊旅行市場の縮小

我が国の2014年の人口は約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、一人当たり年間平均国内宿泊旅行回数が変わらなると仮定した場合、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（図1-1）。

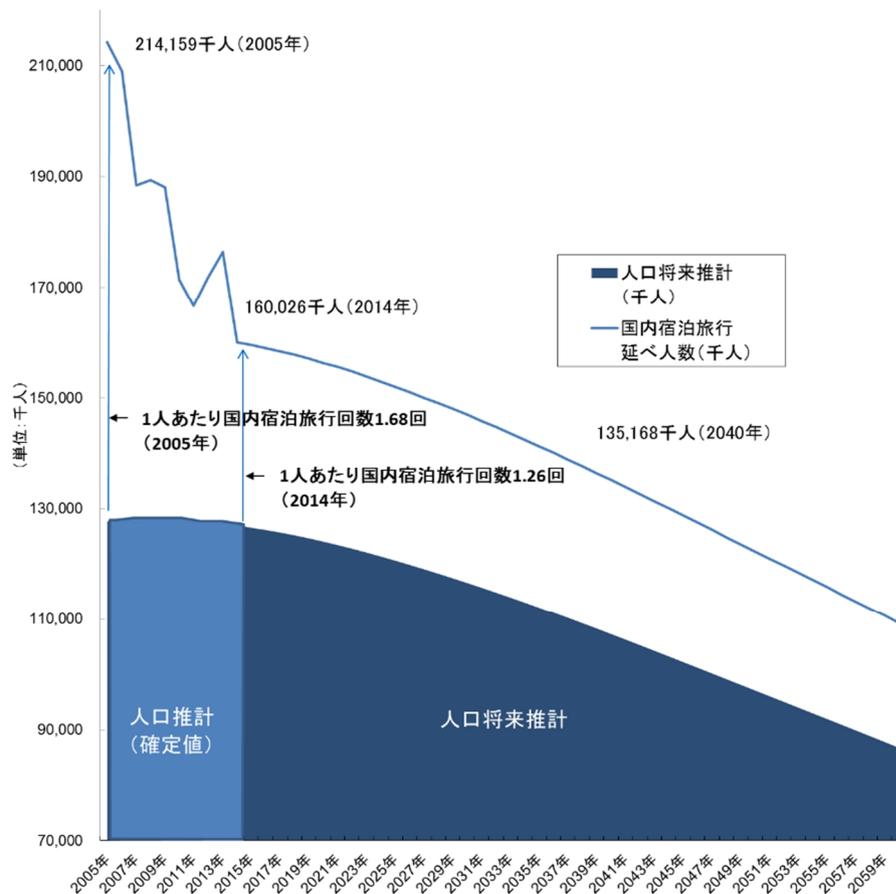


図 1-1 一人当たり国内宿泊旅行回数(年代別) 国土交通政策研究所推計

出所: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1-9 男女年齢各歳別人口(出生中位(死亡中位)推計)」、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

国内宿泊旅行延べ人数:2010年~2014年は観光庁「旅行・観光消費動向調査」より作成。2009年以前は、各年人口推計値(各年10月1日数値)に、宿泊旅行に係る各年旅行平均回数(観光庁「旅行・観光産業の経済効果に関する調査研究(2009年版)」)を乗じたものに対して、各年宿泊旅行平均回数における観光・レクリエーション旅行回数のシェアを乗じて算出

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。

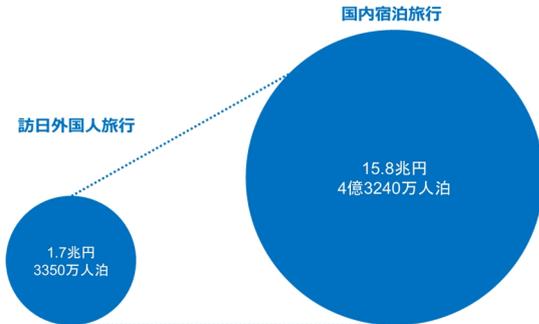
注2) 国内宿泊旅行延べ人数は、観光・レクリエーション目的の合計値である(帰省等は除く)。

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。

1.2 インバウンドと並行し、国内宿泊旅行を促進する必要

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)。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。



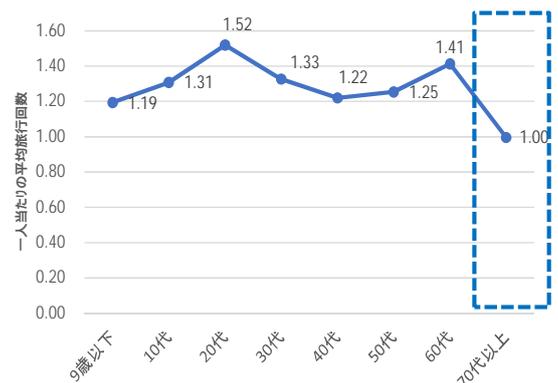
出所: 旅行消費額: 観光庁「平成 27 年版観光白書 資料 44」、
宿泊数: 観光庁「平成 25 年宿泊旅行統計調査」

図 1-2 旅行市場規模(2013 年)の比較

1.3 70 代以上のシニア層の旅行回数増加の可能性

日本人一人当たり平均の年間宿泊旅行回数 (観光・レクリエーション目的) は 1.26 回であるが、世代別にみるとかなり違いがある。旅行回数が多いのは 20 代の若者 (1.52 回) と退職世代の 60 代 (1.41 回) であるが、その間の世代である 30 代から 50 代の勤労・子育て世代 (1.22 ~ 1.33 回) と、70 代以上の高齢者 (1.00 回) は旅行回数が少ない (表 1-1)。

そこで、まず勤労・子育て世代や高齢者の旅行回数を、若者・退職世代並みに増やすことができないかということを考えてみると、勤労・子育て世代は退職世代と比べて時間的・経済的な余裕に乏しく、旅行回数を増やすのは容易ではないと思われる。他方、70 代以上の高齢者は、時間的・経済的余裕において 60 代と大きく変わることはないであろうから、旅行回数が少なくなっているのにはこれら以外に別の旅行阻害要因があるはずであり、これを見出し解決することができれば、60 代の旅行回数を維持させることができるかもしれない。そこで、本調査研究では 70 代以上の高齢者に注目し、60 代の旅行回数が維持されることにより、国内宿泊旅行市場の拡大を図ることができないか検討する。



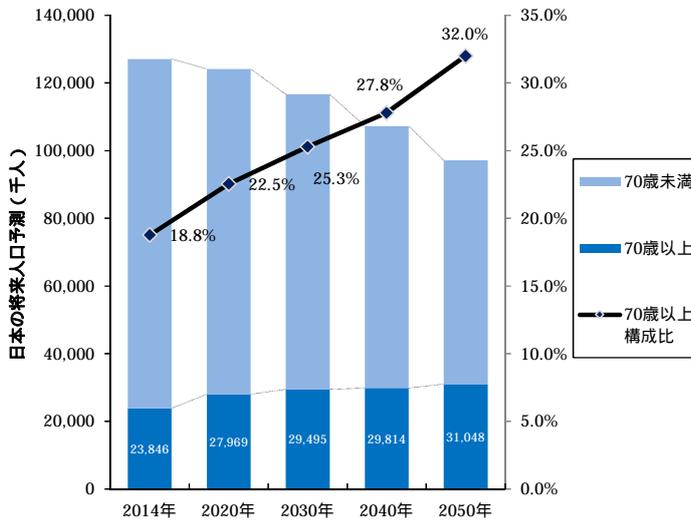
合計(総数)	人口(千人)	国内宿泊旅行延べ人数(千人)	一人当たりの平均回数
年齢	127,083	160,026	1.26
9歳以下	10,520	12,551	1.19
10代	11,718	15,321	1.31
20代	12,881	19,570	1.52
30代	16,136	21,400	1.33
40代	18,401	22,453	1.22
50代	15,445	19,362	1.25
60代	18,134	25,618	1.41
70代	14,197	18,884	1.33
80代以上	9,649	4,868	0.50
70代以上	23,846	23,752	1.00

表 1-1 一人当たり年間平均国内宿泊旅行回数(世代別)

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)

1.4 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

1.5 まとめ

我が国の人口減少に伴い、国内宿泊旅行市場は縮小すると予想されるが、70歳以上の高齢者が60代の旅行回数を維持することができれば、旅行回数の増加と世代人口の増加の相乗効果で国内宿泊旅行市場を拡大させる可能性がある。

第2章 加齢とともに宿泊旅行が減少する原因

高齢者の旅行回数の増加策を検討するためには、なぜ 70 歳以上で旅行回数が減少するのか、その原因を明らかにする必要がある。

2.1 旅行をしなかった理由の分析

なぜ 70 歳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、旅行に行か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 2-1)。

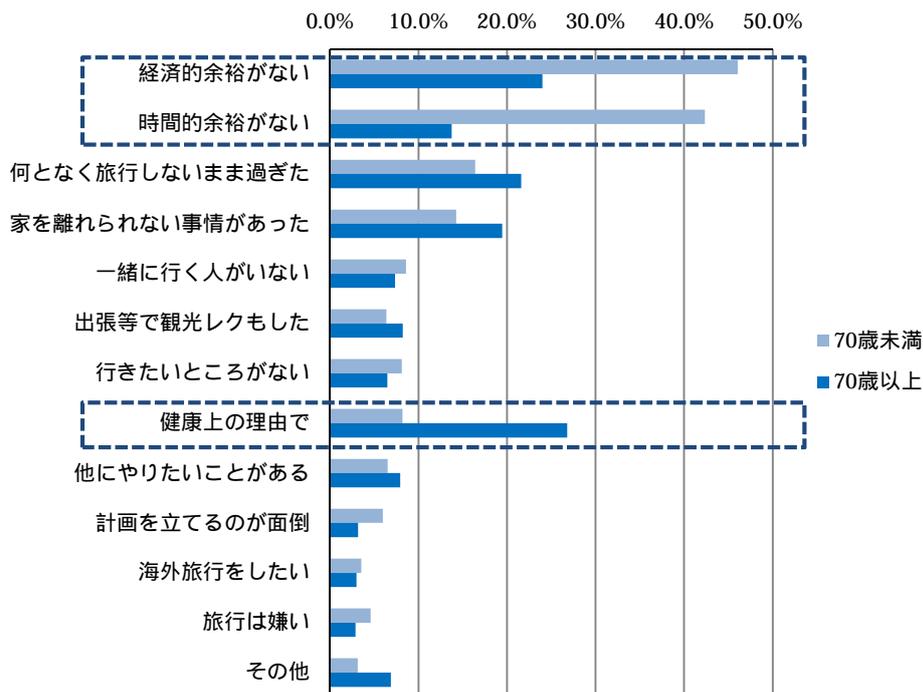


図 2-1 宿泊観光旅行をしなかった理由

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

2.2 加齢による身体的な衰え

実際、70歳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2-2）。

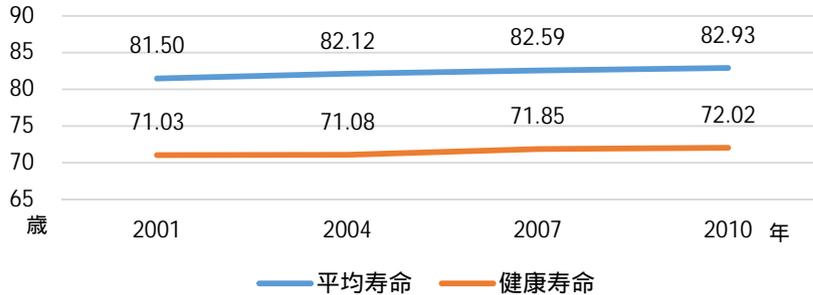


図 2-2 健康寿命と平均寿命の推移

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2-3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。

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。

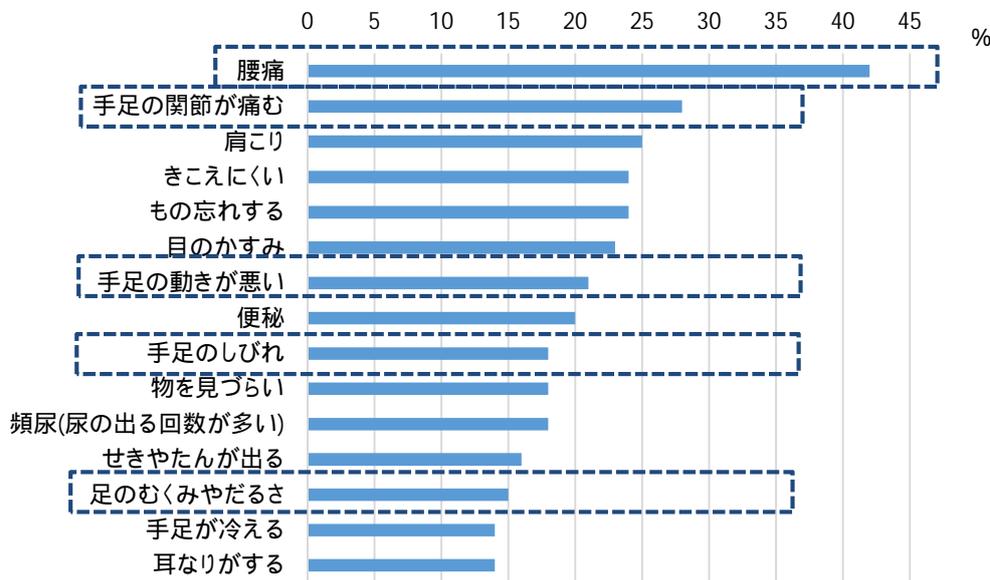


図 2-3 70歳以上有訴者の症状

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²の回答(複数回答)の内、上位 15 を抽出し作成

²有訴者には、入院者は含まない。

2.3 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2-4)。

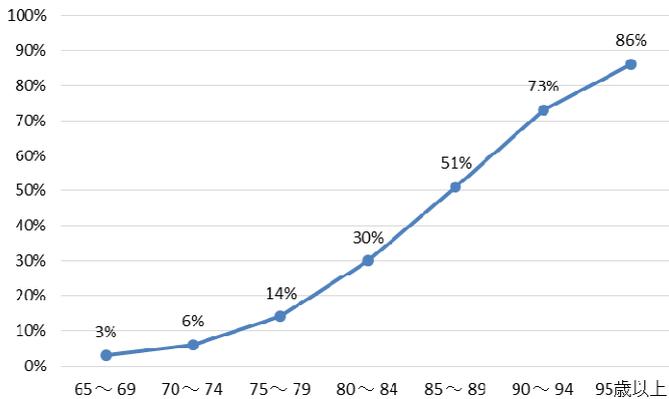


図 2-4 年齢階層別の要支援・要介護の認定率

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「平成26年度ユニバーサルツーリズム³促進事業報告書」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、要介護状態になった後はその割合が1割未満⁴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2-5)。

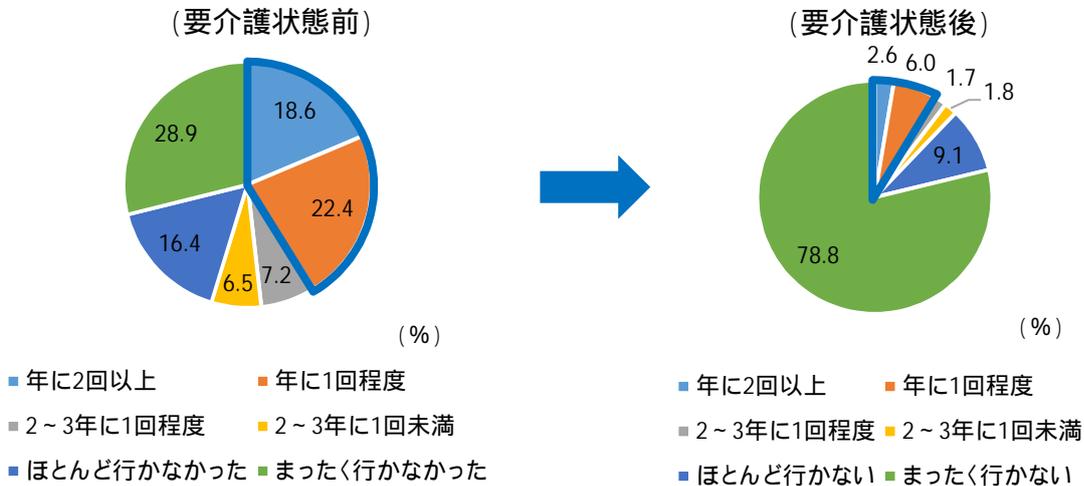


図 2-5 「要介護状態の方」の要介護状態前後の旅行頻度

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

³ユニバーサルツーリズムとは、すべての人が楽しめるよう創られた旅行であり、高齢や障がい等の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行を目指すものを指す。

⁴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」

2.4 まとめ

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。

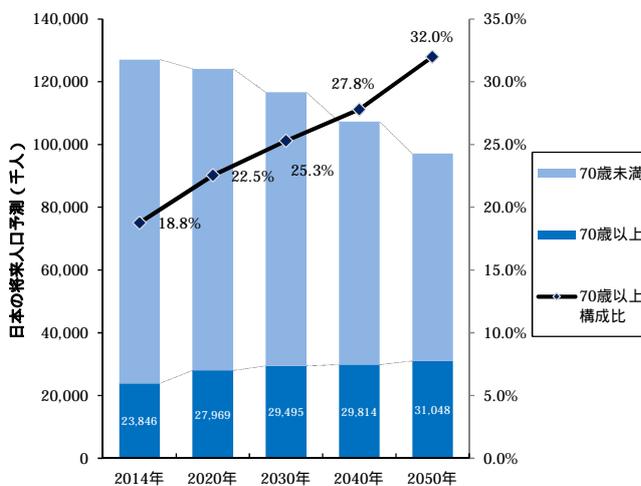
第3章 潜在市場規模の試算

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、その市場規模がどの程度となるか、以下試算した結果を示す。

3.1 対象人口とその将来予測

身体の衰えにより旅行に支障を来す可能性のある人口について、現状と将来予測をまとめてみる。

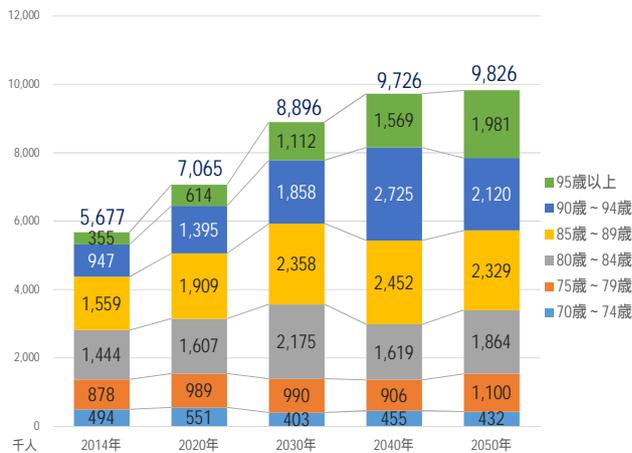
人口減少が進む中、70歳以上のシニア層の世代人口は2048年頃まで引き続き増加することは第1章で述べた(図1-3)。



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

(再掲)図1-3 将来の総人口と70歳以上の構成比

また、70歳以上の要支援・要介護認定者は、年齢別の認定割合が変わらないと仮定すると、高齢者人口割合の増加に伴い、2014年の568万人から2050年には7割増の約1,000万人になる見込みである。



出所:(2014年)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)」、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)」より作成。(2020年以降)将来予測: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1-9A 男女年齢5歳階級別人口(5年毎)」、70歳以上の5歳毎の年齢階層別の要支援・要介護の認定率は2014年と変わらない前提

図3-1 2020年以降の70歳以上の要支援・要介護の認定者予測

3.2 市場規模の試算

(1)70歳以上でも旅行回数が減らないと仮定した場合(国土交通政策研究所による試算)

現在⁵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⁶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⁷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。

現在の70歳以上が60代と同じ回数旅行すると仮定した場合の市場拡大効果(図3-2)
(70歳以上人口23,846千人)×(60代平均旅行回数1.41回-70代平均旅行回数1.00)
÷980万回
平均旅行単価約53,000円⁸×980万回 = **約5,200億円**
(同行者1名分を加えた場合:5,200億円×2=1兆400億円)

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1兆3,400億円)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した場合の市場拡大効果(図3-2)

[2020年]

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

[2030年]

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

[2040年]

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

[2050年]

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

⁵対象年は2014年。

⁶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。

⁷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」

⁸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。

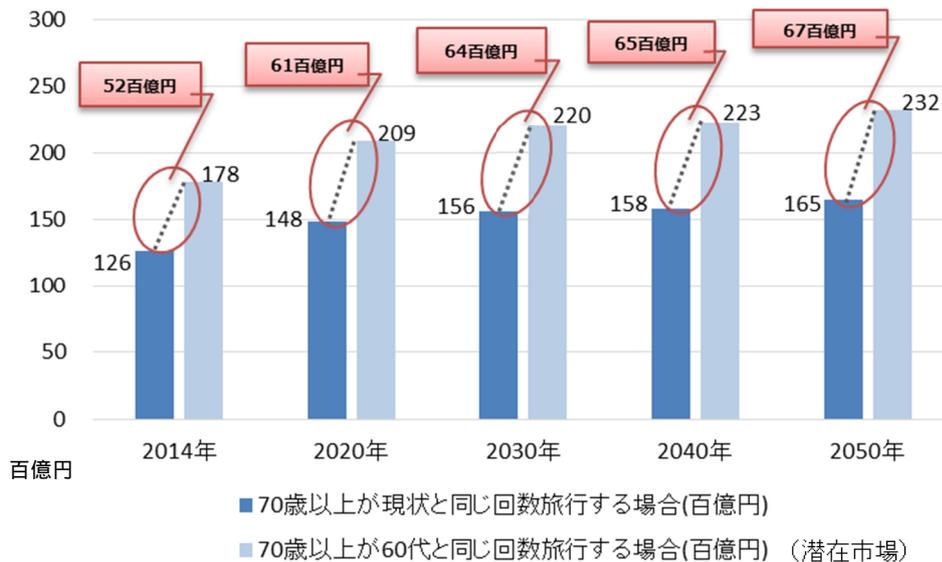


図 3-2 高齢者の国内宿泊旅行市場の見通し

(2) 観光庁による試算

観光庁では65歳から89歳までの高齢者を対象とした国内宿泊旅行の市場規模について、外出への不自由度や旅行頻度を勘案した上⁹で現状の延べ国内宿泊旅行人数は約4,294万人と推計¹⁰している(表3-1、表3-2：現状)。これに平均単価¹¹を掛ければ、国内宿泊旅行の市場規模は約2兆2,800億円となる。

さらに、発地、受地ともに条件が整った際の最善のシナリオとして、旅行に積極的な高齢者が希望するだけ旅行に行け、かつ今後旅行意向のある要介護(要支援)の方々の旅行希望が叶うと仮定した場合の高齢者の延べ国内宿泊旅行人数は約5,404万人¹²と推計しており(表3-1、表3-2：最善のシナリオ)、上記と同様に平均旅行単価を掛ければ、市場規模は約2兆8,600億円となる試算である。

観光庁の国内宿泊旅行人数推計からの市場規模の試算

平均旅行単価約53,000円 × 現状の延べ国内宿泊旅行人数(約4,294万人)
= **約2兆2,800億円** (現状)

平均旅行単価約53,000円 × 旅行意向のある高齢者の希望が達成した場合の延べ旅行人数(約5,404万人) = **約2兆8,600億円** (最善のシナリオ)

⁹観光庁「平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業」において、高齢者の旅行実態及び外出に影響を与える要因の有無などの状況を調査するため、高齢者調査等を実施し、外出への不自由度や旅行頻度を算出している。

¹⁰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」における試算、図表3-58「市場規模の推計」より、国内宿泊旅行の人数を抽出。

¹¹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。以下も同様。

¹²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」における試算、図表3-59「市場規模の推計」より、国内宿泊旅行の人数を抽出。

また、配慮が必要な高齢者及び要介護（要支援）認定者（狭義のユニバーサルツーリズム対象高齢者）に限ってみても、現状の延べ国内宿泊旅行人数は約1,140万人、最善のシナリオにおいては約1,440万人と推計され、同様に平均単価を掛ければ、その市場規模は前者で約6,000億円、後方で約7,600億円となる。

観光庁の国内宿泊旅行人数推計からの市場規模の試算

(狭義のユニバーサルツーリズム対象高齢者)

平均旅行単価約53,000円 × 狭義のユニバーサルツーリズム対象高齢者延べ旅行人数(約1,140万人) = **約6,000億円** (現状)

平均旅行単価約53,000円 × 狭義のユニバーサルツーリズム対象高齢者延べ旅行人数(約1,440万人) = **約7,600億円** (最善のシナリオ)

表 3-1 市場規模の推計(左:現状、右:最善のシナリオ)

対象者		延べ国内宿泊旅行人数	
①外出に何らかの不自 由がある高齢者	65～69歳	2,260,998	10,786,820
	70～74歳	2,650,594	
	75～79歳	2,707,017	
	80～89歳	3,168,211	
②外出に不自由のない 高齢者	65～69歳	11,754,728	31,541,502
	70～74歳	9,596,737	
	75～79歳	6,456,047	
	80～89歳	3,733,990	
③要介護(要支援) 認定者	65～89歳	612,226	612,226
狭義のユニバーサルツーリズム 対象高齢者延べ旅行人数 (①+②)		11,399,046	
高齢者の延べ旅行人数合計 【①+②+③】		42,940,548	

対象者		延べ国内宿泊旅行人数		
①外出に何らかの不自 由がある高 齢者	アクティブ シニア	65～69歳	1,246,972	13,394,892
		70～74歳	1,295,226	
		75～79歳	1,438,210	
		80～89歳	1,270,730	
	一般 シニア	65～69歳	1,639,610	
		70～74歳	1,992,895	
		75～79歳	1,957,283	
		80～89歳	2,553,966	
②外出に不 自由のない 高齢者	アクティブ シニア	65～69歳	6,968,652	39,642,628
		70～74歳	5,481,352	
		75～79歳	3,773,984	
		80～89歳	1,691,668	
	一般 シニア	65～69歳	7,891,909	
		70～74歳	6,492,847	
		75～79歳	4,438,450	
		80～89歳	2,903,766	
③要介護 (要支援) 認定者	旅行アク ティブ	65～89歳	571,787	1,002,970
	一般	65～89歳	431,183	
狭義のユニバーサルツーリズム 対象高齢者延べ旅行人数 (①+②)		14,397,862		
高齢者の潜在延べ旅行人数合計 【①+②+③】		54,040,490		

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報告書 図表3-58、図表3-59」より、「国内宿泊旅行」のみを抽出

表 3-2 観光庁の試算前提¹³

【現状・最善のシナリオで共通】		
<p>a) 65歳から89歳までの高齢者（3,028万7千人※）から、年齢階層別要介護人数¹⁴を除いた高齢者人数を算出。 b) 観光庁の調査にて、年齢階層別に「外出への不自由の有無率」を把握し、「①外出に何らかの不自由がある高齢者」及び「②外出に不自由のない高齢者」の人数を算出。 ※ 総務省統計局「人口推計(平成25年10月1日現在)-全国：年齢(各歳)別人口」による</p>		
対象者	現状	最善のシナリオ ※アクティブシニアと一般シニアの延べ旅行者数の算出
①外出に何らかの不自由がある高齢者／ ②外出に不自由のない高齢者	c) bで算出した人数に、観光庁の調査で把握した年齢階層別・外出への不自由の有無別の「年平均旅行回数」を掛け、延べ旅行人数を算出。	<p>アクティブシニアの延べ旅行者数算出</p> <p>c) bに観光庁の調査で把握した年齢階層別・外出への不自由の有無別の「アクティブシニア出現率」（国内宿泊旅行3年に1回以上かつ海外旅行5年に1回以上）を掛け、アクティブシニア人数を算出。</p> <p>d) cに観光庁の調査で把握した年齢階層別・外出への不自由の有無別の「アクティブシニアの今後の旅行参加意向率」を掛け、「アクティブシニアの今後の旅行参加意向人数」を算出。</p> <p>e) dに観光庁の調査で把握した年齢階層別・外出への不自由の有無別の「今後の国内宿泊旅行希望回数」を掛け、アクティブシニアの延べ旅行人数を算出。</p> <p>一般シニアの延べ旅行者数算出</p> <p>f) bからdの「アクティブシニアの今後の旅行参加以降人数」を除き、一般シニアの人数を算出。</p> <p>g) fに観光庁の調査で把握した年齢階層別・外出への不自由の有無別の「現在の国内宿泊旅行平均回数」を掛け、一般シニアの延べ旅行人数を算出。</p>
③要介護（要支援）認定者	d) 年齢階層別要介護人数に、観光庁の調査で把握した要介護者年平均旅行回数を掛け、延べ旅行人数を算出。	<p>以前アクティブだった延べ旅行者数算出</p> <p>h) 年齢階層別要介護人数に、観光庁の調査で把握した「以前アクティブであった要介護者出現率」、「以前アクティブだった要介護者の今後の旅行参加意向率」を掛け、「以前アクティブだった要介護者の今後の参加意向人数」を算出。</p> <p>i) hに観光庁の調査で把握した「以前アクティブだった要介護者の今後の旅行希望回数」を掛け、以前アクティブだった延べ旅行人数を算出。</p> <p>一般の延べ旅行者数算出</p> <p>j) 要介護（要支援）認定人数から、hの「以前アクティブだった要介護者の今後の参加意向人数」を差し引き、「今後の旅行参加意向のない要介護（要支援）認定人数（一般）」を算出。</p> <p>k) jに観光庁の調査で把握した「現在の要介護者年平均旅行回数」を掛け、一般の延べ旅行人数を算出。</p>

現状の市場規模と最善のシナリオである市場規模（潜在市場規模）を比べると、高齢者全体で国内宿泊旅行の延べ旅行人数は約 1,110 万人、狭義のユニバーサルツーリズム対象高齢者では約 300 万人増加する（図 3-3）。

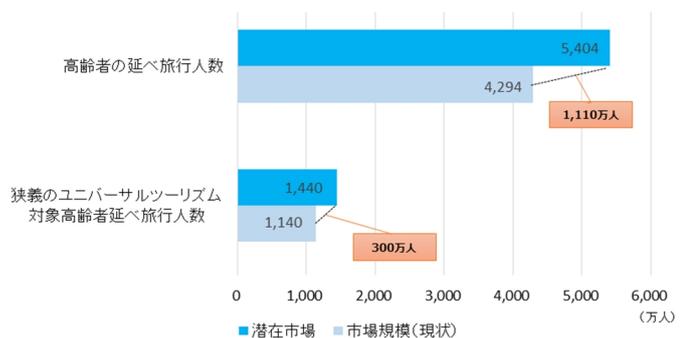


図 3-3 観光庁試算 潜在市場と市場規模（現在）の比較

¹³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」に基づき記載。表 3-2 における「観光庁の調査」は、『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」』で実施の調査。

¹⁴介護保険事業状況調査（平成 25 年）による要介護（要支援）認定者数を、国民生活基礎調査のデータで年齢階層別に按分した数。

(3) 公益財団法人ちゅうごく産業創造センターによる試算

公益財団法人ちゅうごく産業創造センターは、高齢者は他の世代に比べて同伴者数が多いという特性を捉え、65歳以上のユニバーサルツーリズム¹⁵の対象者と同伴者¹⁶を含めた市場規模を算出している(図3-4、表3-3)。その試算によれば、2015年の市場規模は1兆750億円、2020年には1兆1,920億円、2030年には1兆3,230億円となる。

また、身体の状態の悪化による旅行意欲の低下、または旅行を諦めざるを得ない方が相当数いると考えられることを考慮し、旅行を諦めている方の需要(潜在需要)を含んだ潜在市場規模も推計している。それによれば、2015年の市場規模は3兆5,410億円、2020年には3兆9,260億円、2030年には4兆3,570億円と、ユニバーサルツーリズム市場に比べ3倍以上の規模となる。

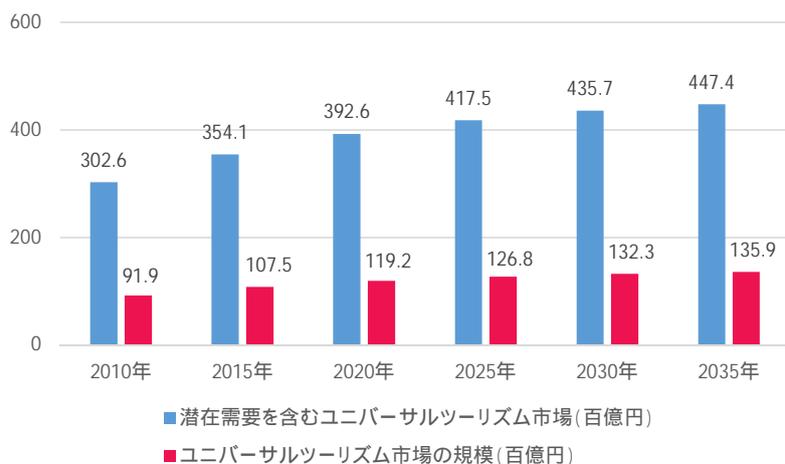


図 3-4 公益財団法人ちゅうごく産業創造センターによるユニバーサルツーリズム市場の推計

出所: 公益財団法人ちゅうごく産業創造センター「高齢化社会におけるユニバーサルツーリズムを軸とした観光振興施策の検討調査報告書(平成27年3月)図表1.8¹⁷」より、「潜在需要を含むユニバーサルツーリズム市場」、「ユニバーサルツーリズム市場」を抽出し作成

¹⁵公益財団法人ちゅうごく産業創造センターによる試算においては、高齢者、一時観光困難者、中軽度の観光困難者を対象としており、各定義は公益財団法人ちゅうごく産業創造センター「高齢化社会におけるユニバーサルツーリズムを軸とした観光振興施策の検討調査報告書」に基づく。

【高齢者】一般的に、高齢になるほど、観光困難者になる可能性が高まることも踏まえ、広義で捉えた層。

【一時観光困難者】日常生活では配慮を必要としないものの、観光に出かける等、日常とは異なる観光においては、移動、宿泊等に対する配慮を必要とする層。

【中軽度の観光困難者】観光に出かける際に、重度の観光困難者ほどではないが、移動、宿泊等に対する介助や支援が必要な層。

¹⁶公益財団法人ちゅうごく産業創造センターによる試算においては、公益社団法人日本観光振興協会「観光の実態と志向」より「60~69歳」は3.70人、「70歳以上」が4.89人(いずれも本人を含む)より、本人を除いた値で同伴者人数を取り入れている。

¹⁷総務省統計局「人口推計」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口」、厚生労働省「国民生活基礎調査」、内閣府「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「観光の実態と志向」を基に株式会社山陰経済経営研究所で推計。

表 3-3 公益財団法人ちゅうごく産業創造センターの算出方法

(1.1 式)

ユニバーサルツーリズム市場(宿泊観光旅行消費額)
 = 65 歳以上のユニバーサルツーリズムの対象者本人の旅行消費額(1.2 式)
 + 同伴者の旅行消費額(1.3 式)

(1.2 式)

ユニバーサルツーリズムの対象者本人の旅行消費額(宿泊観光旅行)
 = ユニバーサルツーリズムの対象者数() × 参加率() × 宿泊旅行回数()
 × 1 回あたりの旅行費用()

ユニバーサルツーリズムの対象者数 = 65 歳以上人口 × 健康上の問題で日常生活に影響のある人の割合()
 × 旅行を諦めていない割合¹⁸

いずれも、公益社団法人日本観光振興協会「平成 25 年度版 観光の実態と志向」調査結果による。
 厚生労働省「国民生活基礎調査」調査結果による。

(1.3 式)

同伴者の旅行消費額(宿泊観光旅行)
 = ユニバーサルツーリズムの対象者の旅行回数() × 同伴者数 ()
 × 1 回あたりの旅行費用()

ユニバーサルツーリズムの対象者の旅行回数 = ユニバーサルツーリズムの対象者数 × 参加率 × 宿泊旅行回数
 (いずれも 1.2 式参照)

公益社団法人日本観光振興協会「平成 25 年度版 観光の実態と志向」調査結果による。

(潜在需要を含んだユニバーサルツーリズム市場)

上記(1.2 式)、(1.3 式)にある「旅行を諦めていない割合」の項を取り除いた式にて算出

出所：公益財団法人ちゅうごく産業創造センター「高齢化社会におけるユニバーサルツーリズムを軸とした観光振興施策の検討調査報告書(平成 27 年 3 月)1.1.5.c」

3.3 まとめ

今回の試算を踏まえると以下のとおりである。

- ✓ 身体の衰えた高齢者でも旅行ができると仮定した場合の旅行回数は約 1,000 万回増加し、市場の拡大効果は、現在¹⁹5,200 億円程度。同行者 1 人が誘発されると仮定すると約 1 兆 400 億円(高齢者全体の市場規模(潜在市場規模)は約 1 兆 7,800 億円)。
- ✓ さらに、高齢者人口の増加に伴い、2050 年の潜在市場の拡大効果は約 6,700 億円(1 人分の同行者需要を考慮すると約 1 兆 3,400 億円)。
- ✓ 観光庁や公益財団法人ちゅうごく産業創造センターによる高齢者の潜在市場の試算は、今回の試算結果(2014 年約 1 兆 7,800 億円)を上回る。

¹⁸内閣府「高齢者の経済生活に関する意識調査」平成 23 年度より、旅行に優先的にお金を使いたい割合を、「意欲」を表す代替値として用いることとし、要介護認定者の中で旅行に優先的にお金を使いたいとする割合 12.4%を、介護認定を申請していない人の中で旅行に優先的にお金を使いたいとする割合 40.5%で除すことで求められる数値「30.6」%が、『従来旅行に意欲を持っており、かつ、要介護認定者になっても意欲を継続している層の割合』、すなわち旅行を諦めていない割合であると仮定。

¹⁹対象年は 2014 年。

第4章 潜在需要を顕在化させた場合の効果

高齢者が身体が衰えても旅行できるようになると、以下のとおり、国内宿泊旅行市場の拡大の他に、社会的・経済的に大きなメリットがある。

4.1 国内宿泊旅行市場の拡大

第3章のとおり、国内宿泊旅行市場の規模を拡大させる効果がある。

4.2 本人・家族の喜び、リフレッシュ

「旅行を楽しむ」ことは高齢者本人の喜び、そして家族の喜びである。身体が衰えて外出がままならない高齢者にとって、温泉地などへの旅行は心身をリフレッシュする絶好の機会となる。加えて、介護のために家を離れられない家族と一緒に旅行し、リフレッシュする効果も期待される。

・お湯に浸った瞬間、母の顔から笑みがこぼれました。まさに「至福のとき」といった面持ち、その嬉しそうな表情は、今でも忘れることができません。

(出所:舩添要一(2014):母と子は必ず、わかり合える 遠距離介護5年間の真実)

・トラベルヘルパーが妻の恵美子(仮名)さんと福祉タクシーで迎えに行くと、雄作さんはもう満面の笑みでした。

感極まられたのか、車に乗り込むときには、 幸せいっぱい、胸いっぱい と、嬉し涙を流しながら歌い出されるほどでした。

・かなり緊張されていたのですが、湯船に入ったとたん、雄作さんの顔がフワーという感じの、何とも言えない表情になりました。

(出所:篠塚恭一(2011):介護旅行に出かけませんか トラベルヘルパーがおしえる旅の夢のかなえかた)

4.3 健康増進による医療費の削減

高齢者本人の健康増進効果と医療・介護費用の削減も期待される。旅行に行くという目標を持つことによってリハビリを頑張り見違えるように回復する例も聞く。このように身体機能の維持・回復につながる可能性があり、観光庁の調査²⁰によれば、66%が健康・体調管理への意欲・意識が増加、81%が外出への自信が増加、36%が身体機能の向上を実感したと回答している。これらの効果についてはより本格的な検証が必要であるが、医療費や介護費用の削減につながる可能性がある。

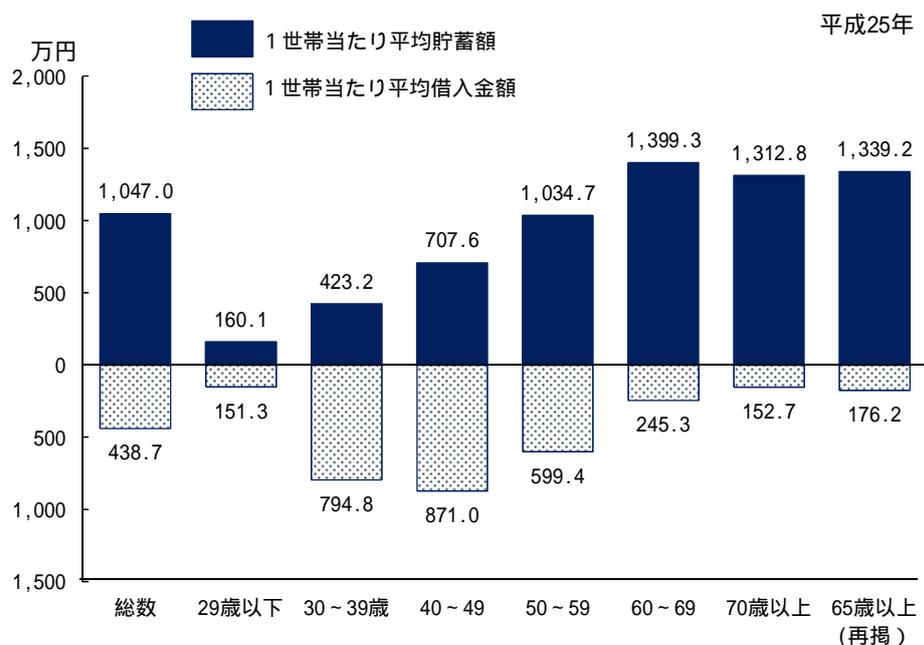
²⁰観光庁「平成25年度ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する調査報告書」

・ 念願かなって旅に出かけた高齢の利用者は、生き生きとしたあふれんばかりの笑顔を見せてくれます。不自由なはずの手が動き出した方、食事に介助が必要だったのに、旅先で自ら料理を口に運んだ方、長い間歩くことができなかつたのに杖を使って歩き出した方など、同行している私たちが驚くようなシーンを目にもすることも決して少なくありません。

(出所：篠塚恭一(2011):介護旅行に出かけませんか トラベルヘルパーがおしえる旅の夢のかなえかた)

4.4 シニア層の消費拡大と地域活性化

シニア層の消費拡大による地方経済の活性化が期待される。第3章の試算からも、シニア層の旅行消費を5,000億円以上増加させる可能性があるため、下図4-1のとおりシニア層に偏在する貯蓄を消費に向けて経済成長につなげることになり、またシニア層の主要な旅行先である温泉地等は主に地方にあるため、地方の経済を活性化させることにもつながる。このように、低迷する家計消費を増やし、地方の経済を活性化させるという意味で、我が国の成長戦略や地方創生戦略の柱の一つにもなり得るのではないかと考える。



注：1) 「1世帯当たり平均貯蓄額」には、不詳及び貯蓄あり額不詳の世帯は含まない。
 2) 「1世帯当たり平均借入金額」には、不詳及び借入金あり額不詳の世帯は含まない。
 3) 年齢階級の「総数」には、年齢不詳を含む。

図 4-1 世帯主の年齢別にみた1世帯当たり平均貯蓄額-平均借入金額

出所：厚生労働省「平成25年国民生活基礎調査 図18」を引用

4.5 地域の雇用創出

4.4の地域活性化を通じ、地域の雇用の増加、具体的には、旅館やホテル、飲食店、交通機関等、観光関連産業の雇用の増加が見込まれる。さらに、身体や健康に不安がある高齢者の旅行には何らかの介助サービスが必要となるため、介護士、介護タクシー、介護技術と旅の業務知識を備えた「外出支援」の専門家（トラベルヘルパー）など介護に関連する仕事が増えることが期待される。特に、介護士は、地方部においてこれまで増えていた高齢者人口が減少期に入ることに伴い、地方部においては余剰が生じることが懸念されているが、介護保険に基づく仕事のほかに、シニア旅行者に対する介助需要が生まれれば、両者合わせて雇用を維持できる可能性が出てくる。また、介護タクシーについては、平日には病院通いの需要があるものの、休日の稼働率が低いという問題があるが、その解決策にもなり得る。

4.6 まとめ

高齢者が身体が衰えても旅行できるようになると、以下のような大きなメリットが生まれる。

- ✓ 国内宿泊旅行市場の拡大
- ✓ 本人・家族の喜び、リフレッシュ
- ✓ 健康増進による医療費の削減
- ✓ シニア層の消費拡大と地域活性化
- ✓ 地域の雇用創出

第5章 要介護者の旅行の実態

身体が衰えた高齢者でも旅行できる環境を検討する前提として、こうした高齢者の旅行意識について確認しておきたい。

要介護者²¹の旅行の実態については、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が参考になるため、以下紹介する。

5.1 要介護者の旅行の実態²²

旅行先で行ったことは「温泉浴」、「自然の風景を見る」が多く、名所や美術館等見物は少ない(図5-1)。

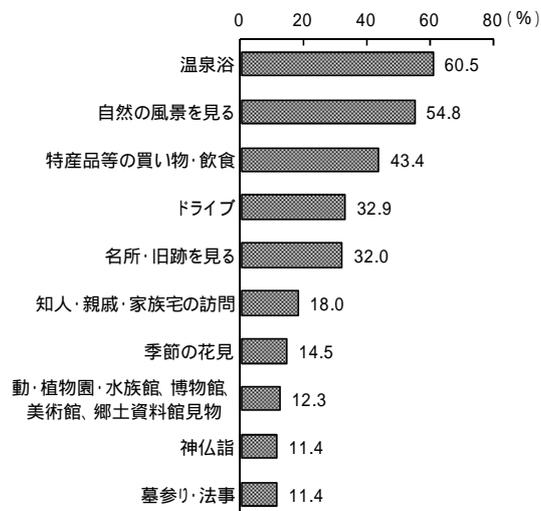


図5-1 旅行先でおこなったこと²³

出所:水野映子「要介護者の旅行の実態と介護者の意識」(2013)P.27 図表5

形態は個人旅行が9割を超え、要介護者を対象としたものでも団体旅行はわずかである(図5-2)。

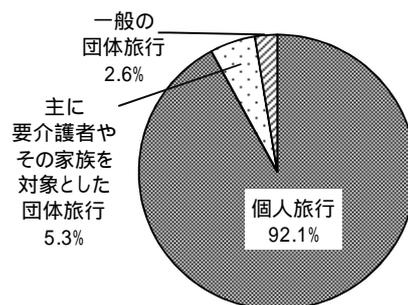


図5-2 旅行の形態

出所:水野映子「要介護者の旅行の実態と介護者の意識」(2013)P.26 図表3

²¹水野(2013)は、介護保険制度における要介護認定を受けていない人も含め、家族に介護されている人を「要介護者」としている。

²²旅行経験者のみの回答である。

²³複数回答である。

主に利用した交通機関は自家用車が67.1%、レンタカーと合わせると75%。タクシーと合わせると78.5%。一般の旅行と比べて車の割合が大きい²⁴ (図5-3)。

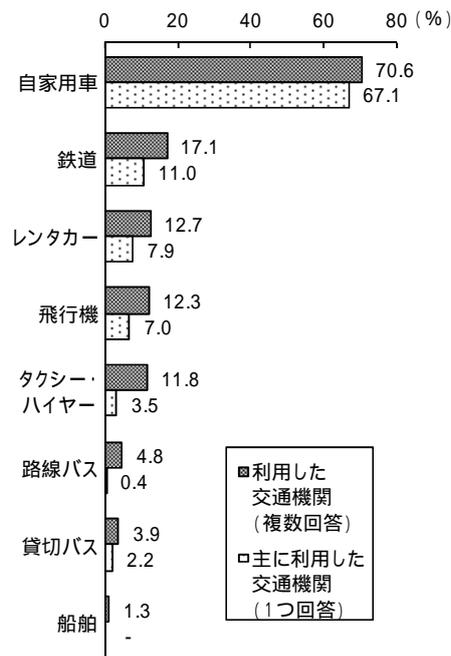


図5-3 利用した交通機関

出所:水野映子「要介護者の旅行の実態と介護者の意識」(2013)P.27 図表6

要介護者と介護者(要介護者の家族)の他、一緒に旅行する者は、家族、親戚がほとんどであり、介護スタッフやガイド等の同行はごくわずかに過ぎない(図5-4)。

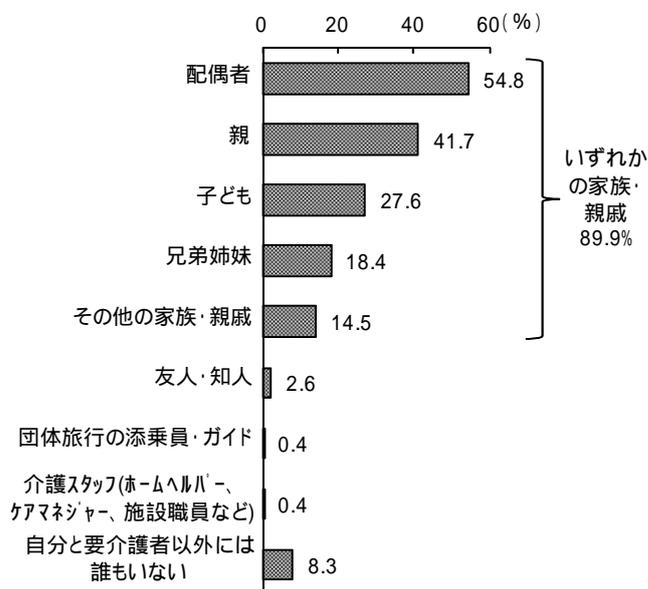


図5-4 旅行の同行者(複数回答)

出所:水野映子「要介護者の旅行の実態と介護者の意識」(2013)P.27 図表7

²⁴日本観光振興協会「数字が語る旅行業2013」によれば、宿泊観光旅行(2010年)の利用交通機関は、自動車54.3%、レンタカーと合わせると59.4%、タクシーと合わせると62.6%である。

5.2 要介護者との旅行に対する意識

回答者のうち、要介護者と旅行したことがある人（経験者）が約3割、したことがない人（非経験者）が約7割であったが、旅行をしたことがない理由としては、「要介護者と旅行するのは無理だと思うから」が約4割で一番多い。

以下の図5-5は、要介護者との旅行について、旅行非経験者が感じる不安、旅行経験者が旅行前に感じた不安、旅行経験者が旅行中実際に困難と感じたことについて尋ねたものである。

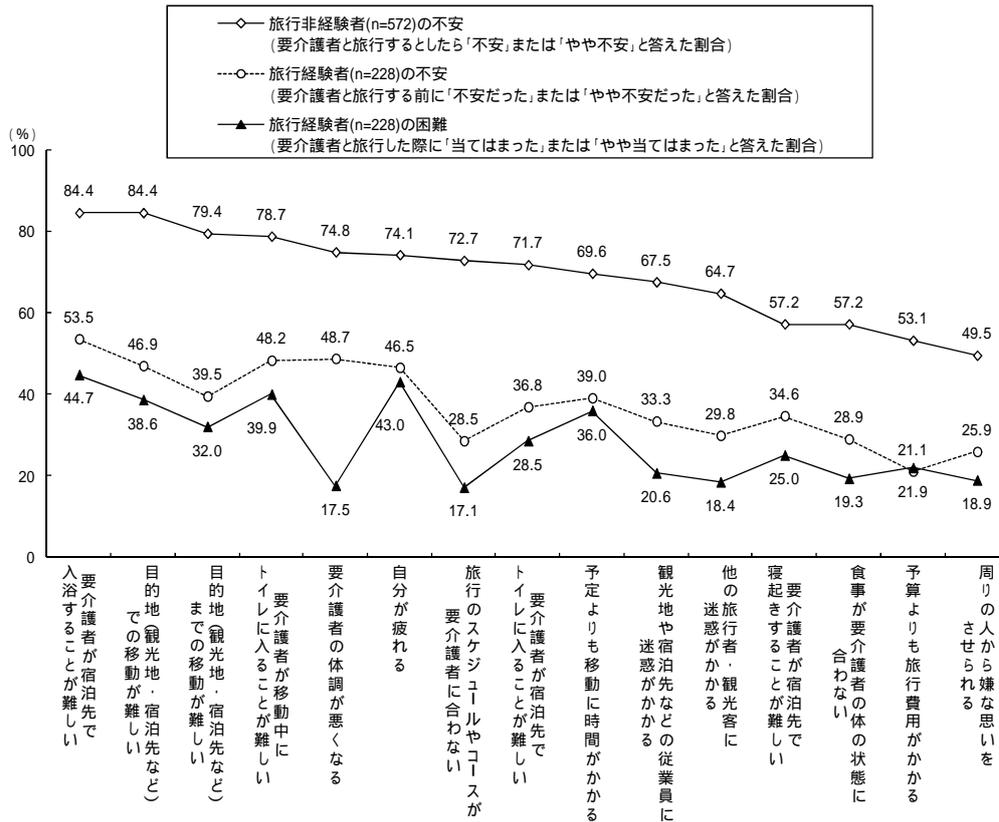


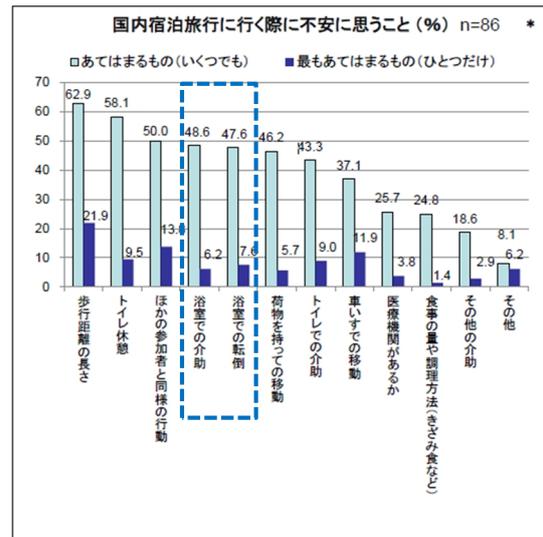
図5-5 要介護者との旅行に対する不安、旅行時の困難

出所：水野映子「要介護者の旅行を阻害する要因」(2012)P.21 図表6

要介護者との旅行に対する不安について、経験者と非経験者を比べてみると、総じて経験者の方が不安の割合は小さく、かつ、経験者においても、旅行前の不安に比べて旅行時に困難を感じた割合は小さい。必要以上に不安を感じていて、実際旅行をしてみると思っていたほど困難ではなかったということであるが、こうした過剰な不安が旅行を妨げているとも言える。特に両方で差が大きいのは、要介護者の体調が悪くなるという不安で、次に宿泊先等の従業員への迷惑や他の旅行者等への迷惑であるが、これらはほとんど杞憂であることがわかる。

他方、経験者、未経験者ともに最も不安を感じ、実際にも困難であったのは、宿泊先での入浴で、5割弱の人が困難を感じていた。次いで、困難を感じる割合が大きかったのは、

介護者自身が疲れる、移動中のトイレ、目的地での移動であった。要介護者に関して言えば、入浴、トイレ、移動が困難であるが、中でも入浴が最も大変であることがわかる。観光庁の調査においても、「要介護者の国内宿泊旅行に行く際に不安に思うこと」について、入浴に関する不安が大きいことが明らかとなった（図 5-6）。



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」

* 国内宿泊旅行に行った人に聞いた

図 5-6 国内宿泊旅行に行く際に不安に思うこと

要介護者の旅行環境に対する問題意識としては、9 割近くの人が「情報が不足している」とし、次いで「設備やサービスが不足している」との回答が多い。設備やサービスそのものを充実させる必要があるが、それと同時に、そうした情報の提供、周知広報が求められている（図 5-7）。

また、経験者の 9 割が、旅行することが要介護者の心身のためになると考え（図 5-8）、また、要介護者がもっと旅行に行けるとよいと回答している（図 5-7）。

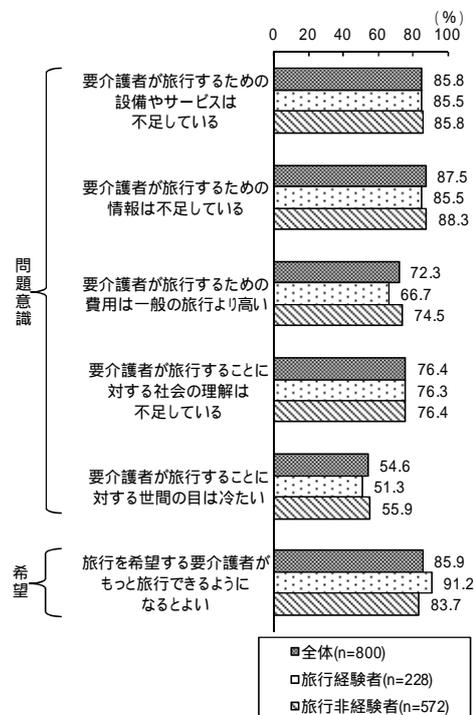


図 5-7 要介護者の旅行環境に対する問題意識・希望(全体、旅行経験の有無別)

出所:水野映子「要介護者の旅行の実態と介護者の意識」(2013)P.30 図表 12

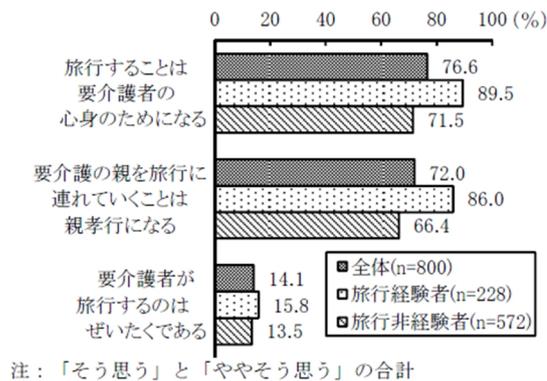


図 5-8 要介護者が旅行することに対する考え(全体、旅行経験の有無別)

出所:水野映子「要介護者の旅行の実態と介護者の意識」(2013)P.30 図表 10

なお、情報不足を裏付けるように、観光庁の調査²⁵でも、ユニバーサル旅行商品やユニバーサルツーリズムに関するサービスについては、6割以上の介護者が知らないとの結果が出ており、一般消費者の認知度は必ずしも高くない現状が明らかとなっている。

5.3 まとめ

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。

²⁵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」

第6章 現状の取組

現在、車いす、足腰が不安なシニア層が旅行できる環境を整えるためにどのような取組が進められているのか、各分野の現状や課題を整理する。

6.1 バリアフリーに向けたハード対策

国土交通省では、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）に基づき交通機関や建築物のバリアフリー化を進めてきた²⁶。

交通分野では、駅のエスカレーターや障害者用トイレ、ノンステップバス、福祉タクシー（車いす等が利用できるタクシー）、サービスエリアや道の駅の障害者用トイレなどバリアフリー化はかなり進んできた。レンタカーでも福祉車両は広く普及している。一般道でのトイレなどまだ困難な点はあるものの、介護旅行の多くを占める車による旅行に関しては、ある程度対応可能な環境が整いつつあると言えるのではないかと。

宿泊施設のバリアフリー化については、2,000㎡以上のホテル・旅館は特別特定建築物として新築・増改築の際に、建築物移動等円滑化基準（最低限のレベル）を満たすことが義務づけられ、また、建築物移動等円滑化誘導基準（望ましいレベル）を満たす計画の認定を受けた場合には各種支援措置が受けられることとなっている。ホテル・旅館を含む2,000㎡以上の特別特定建築物全体については、平成25年度末時点で約54%が最低限のレベルを満たしたとされるが（図6-1 国土交通省調べ）、ホテル・旅館に限ったデータはない。ホテル・旅館は厳しい経営環境の下、義務がかかる新築・増改築の機会は限られ、また、義務がかからない小規模のものもあり、建築物全体よりもバリアフリー化率はかなり低いのではないかとと思われる。車での旅行が多いとすると、環境整備として交通分野より宿泊施設のバリアフリー化を進めることがより必要ではないだろうか。

さらに、ホテル・旅館についてはハードだけではなく、例えば、要介護者に必要な備品等（ベッドか布団か、テーブルか座敷か、車いす等）やサービス（入浴介助、刻み食等）も必要であるが実態は全く不明である。

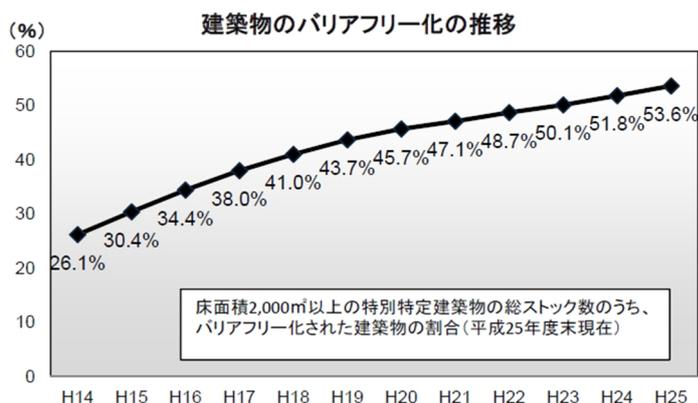


図 6-1 建築物のバリアフリー化の推移

出所：国土交通省「平成26年度第2回全国バリアフリーネットワーク会議」バリアフリー施策の取組の現状より抽出

²⁶ バリアフリー法の基準については、巻末 資料8に掲載。

6.2 ユニバーサルツーリズム²⁷の普及に向けた地域の受入拠点

観光庁では、地域における観光、交通、宿泊等のバリア及びバリアフリーの状況を把握し、その情報を旅行者や旅行者に提供し、さらに介助者の育成や派遣、福祉機器の貸出等を行う受入拠点（バリアフリーツアーセンター等）の拡充に取り組んでいる（図6-2）。その一環で、「ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくりのための地域の受入体制強化マニュアル」やこのマニュアルに基づいた実証的な取組を行い、課題等を取りまとめた「ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくり事例集」を作成している。

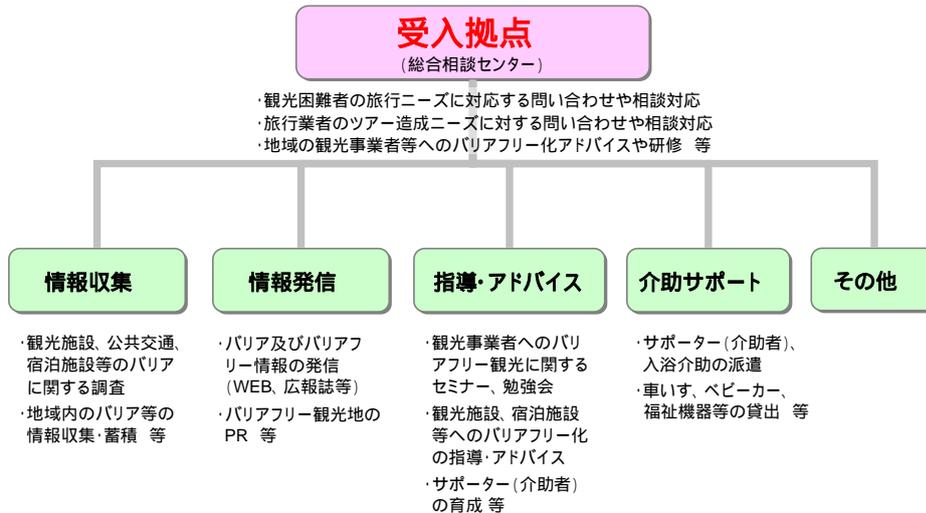


図 6-2 地域の受入拠点の機能

出所：観光庁「平成 25 年度ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する調査報告書図3」より抽出

受入拠点では、それぞれの地域においてホテル・旅館や観光施設のバリアフリー化のコンサルタント業務を行う他、各施設におけるバリアフリーの程度を把握し、旅行者の相談に応じたアドバイスを行っている（表 6-1）。また、障害の程度や内容が千差万別である旅行者に対し、それぞれの状況に応じたオーダーメイドの情報提供やアドバイスが行われている。

表 6-1 先進的な受入拠点の事例

所在都道府県	組織名称
北海道	カムイ大雪バリアフリーツアーセンター
福島県	ふくしまバリアフリーツアーセンター
三重県	伊勢志摩バリアフリーツアーセンター
島根県	松江ノ山陰バリアフリーツアーセンター
佐賀県	佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター
沖縄県	沖縄バリアフリーツアーセンター

出所：観光庁「平成 26 年度ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくり事例集」より作成

²⁷すべての人が楽しめるように創られた旅行であり、高齢や障がいの有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行。観光庁では対象を、高齢者、障がい者、妊産婦、乳幼児連れ、言葉や習慣の違いによる不自由さを抱える外国人等幅広く考えている。

他方、このような受入拠点はごく一部の地域に限られており、財政的にも行政の支援に頼るところがほとんどであるため、すぐに全国へ展開することは難しい。また、高齢者一般に対する認知度が低く、利用が進んでいないという課題もある。

6.3 旅行会社の取組

介護旅行やバリアフリーツアーなどを専門に取り扱う旅行会社は、オーダーメイドの旅行や、資格を持った介助者を同行させる旅行商品を販売するなど様々な取組を行っている。例えば、介護旅行の専門旅行会社 SPI あ・える倶楽部は、利用者からのあらゆる要望に応じ、温泉旅行、クルーズ旅行、結婚式への出席やお墓参りなどにトラベルヘルパーが同行することにより、安心で充実した旅を提供している。また、昭和観光社は、要介護認定者の介助を行うヘルパーを旅先で手配する「心の翼 温泉入浴・現地ヘルパー手配ツアー」を企画し、このツアーはツーリズム EXP02015 において、国土交通大臣賞を受賞した。さらに、同社ではバリアフリーツアーを専門に取り扱ってきた経験をもとに、介助・介護旅行に関する実習ツアーを企画するなど、専門家育成の取組も図っている。

介護旅行やバリアフリーツアー等は専門スタッフによる介助が必要となることから、トラベルヘルパー（NPO 法人日本トラベルヘルパー協会）、サービス介助士（NPO 法人日本ケアフィットサービス協会）といった資格者の養成も進みつつある（表 6-2）。

表 6-2 資格者養成に関する研修等の事例

名称(実施主体)	研修等の概要
トラベルヘルパー養成講座 (NPO 法人日本トラベルヘルパー協会)	<p>介護技術と旅の業務知識を備えた「外出支援」の専門家(トラベルヘルパー)を育成することを目的とした講座および検定試験</p> <p>3 級(教材を使っての学習、課題提出)、準2 級(介護旅行の基礎知識の習得、実地研修)、2 級(仕事として宿泊を伴う介護旅行に同行できるようになるまでの合宿研修)の3 つに分かれている(準2 級、2 級に関しては、介護・看護系の資格取得者が対象)</p> <p>家族や身近な人を外出に連れて行きたい方(3 級)には在宅学習が可能。準2 級、2 級については、観光地への日帰り研修や合宿研修を通じて、実際の旅行を想定した研修を行う</p> <p>出典: NPO 法人日本トラベルヘルパー協会 http://www.travelhelper.jp/</p>
ユニバーサルマナー検定 (一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会)	<p>高齢者や障害者への礼儀作法、サポート方法を学び、日常のサポートはもちろんのこと、接客や窓口対応などにも役立てることを目的とした講座及び検定試験</p> <p>障害のある当事者の方が講師を務めており、3 級(教材を使っての学習、演習問題)、2 級(各種疑似体験及び実技研修、検定試験)の2 つに分かれている</p> <p>3 級はユニバーサルマナーについて初めて学ぶ入門者向けの資格であり、2 級は高齢者及び障害者への具体的な対応を実践したい人向けの資格</p> <p>出典: 一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会ホームページ http://www.universal-manners.jp/</p>
サービス介助士(NPO 法人日本ケアフィットサービス協会)	<p>サービス業全般に必要な「おもてなしの心」と「安全な介助技術」を学ぶ民間資格</p> <p>3 級(中高生向け)、準2 級(在宅学習、試験)、2 級(実技試験有り)の3 つに分かれている</p> <p>準2 級については、在宅、短期間で介助の心構えと知識を習得することが可能。2 級については自宅学習に加え、2 日に渡る実技教習により集中して介助の技術を習得する</p> <p>出典: NPO 法人日本ケアフィットサービス協会 http://www.carefit.org/carefit/</p>

出所: 観光庁「平成 25 年度ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する調査報告書 表 12」より抽出し、作成

また大手旅行会社では、例えばクラブツーリズムがボランティアサポータースタッフとして「トラベルサポーター」制度を導入し、トラベルサポーターが高齢者や障害者と一緒にツアーやイベントに参加しつつ、介助なども行うといった取組を取り入れるなど、工夫している。

さらに旅行商品についても、クラブツーリズムの「ゆったり旅」、「杖・車いすで楽しむ旅」、エイチ・アイ・エスの「バリアフリー旅仲間」、JTBの「心と体にやさしい宿」など体力に自信のないシニア向け旅行商品を販売したり、専門部署を設置したりする例が出てきた。75歳を超えると急速に旅行から離れていく現状からの脱却として、高齢者向けの旅行商品に積極的に取り組み始めているとの声もあった。旅行会社同士の連携も進みつつあり、例えば、JTBはSPI あ・える倶楽部と連携することにより、介助が必要な利用者に、トラベルヘルパーを同行させるサービスを提供するなど、取組の幅も広がってきている。

旅行業界としては、日本旅行業協会が「ハートフル・ツアーハンドブック」を発行して、旅行会社の障害者や高齢者に対する取組を支援している。

しかしながら、介護旅行等を専門に取り扱う旅行会社は認知度がまだ低く、利用が進んでいない。観光庁の調査²⁸によれば、これらの旅行商品の認知度はアクティブシニア²⁹のみならず介護者でも低い(図6-3)。また、大手旅行会社では、介助付きの旅行商品は特別なパンフレットのみでの掲載にとどまっており、一般の旅行や宿泊のパンフレットにはバリアフリーに関する情報の掲載がほとんどなく、あまり知られていない。

(アクティブシニア)

(介護者)

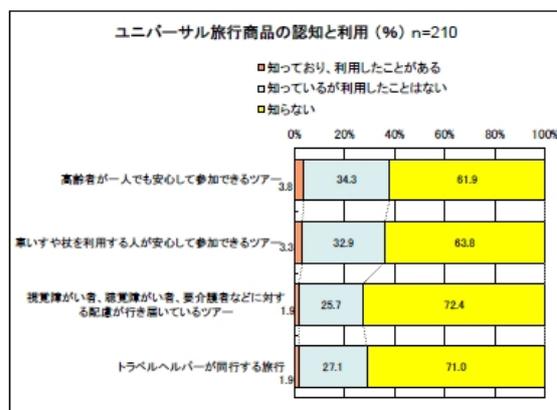
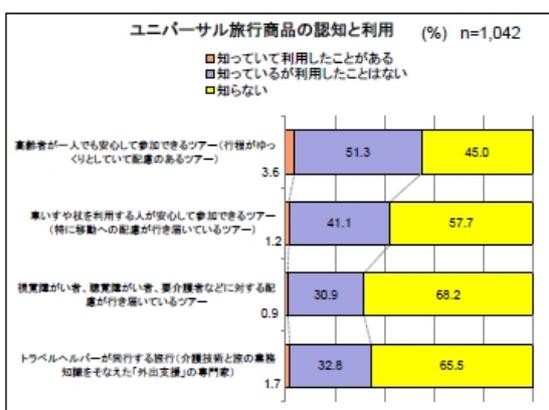


図 6-3 ユニバーサル旅行商品の認知と利用(アクティブシニアと介護者へのアンケートより)

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」

²⁸ 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」

²⁹ 観光庁の調査においては、旅行に頻繁に行っている高齢者を想定し、国内宿泊旅行に3年に1回以上、海外旅行に5年に1回以上行っている人と定義。

6.4 宿泊施設のバリアフリー情報提供

多くの宿泊検索サイトでは「バリアフリー」の検索ができるようになっているものの、その基準は必ずしも明らかでなく、バリアフリー対応のトイレがあれば、部屋が一般的な和室であってもバリアフリーとされているものもある。下記は大手旅行検索サイトで、バリアフリー旅行に関するキーワードを検索した結果である（表6-3）。「バリアフリー」、「バリアフリールーム」は多く検索されるものの、統一的な基準がある訳ではないため中身が不明である。また、介助サービス等は、「介助犬」が多く検索されてしまい、肝心の介助サービスはほとんど分からない。結局1軒1軒チェックしなければならず、効率的に機能しているとは言い難い。

表 6-3 バリアフリー等に関する旅行検索サイトの検索結果

キーワード	検索サイト	該当数	備考
バリアフリー	楽天トラベル	4,945	
	人に優しい宿(楽天トラベル内) 注2	3	・「車椅子利用客室あり」で選択
	じゃらん	622	
	トラベルコちゃん	1	
	JTB	152	
一休.com	445		
バリアフリールーム	楽天トラベル	2,388	
	人に優しい宿(楽天トラベル内) 注2	3	・「車椅子利用客室あり」で選択
	じゃらん	87	
	トラベルコちゃん	1	
	JTB	19	
一休.com	261		
介助	楽天トラベル	1,014	・「介助犬」というキーワードが多く検索される。 ・「本格的な介助はご相談ください」というキーワードが検索されるが、具体的内容に記載がない場合も多い。 ・「介助できる方が同行していることが申込条件」になっている宿泊施設も含んでいる。
	人に優しい宿(楽天トラベル内) 注2	2	・「施設スタッフによる介助・補助が可能」を選択
	じゃらん	33	・「入浴用介助セット」「介助犬」が検索される場合あり。介助士が常駐、または介助サービスが受けられる旨の記載は6件ほど。
	トラベルコちゃん	0	
	JTB	1	
一休.com	0		
介助サービス	楽天トラベル	0	
	人に優しい宿(楽天トラベル内) 注2	2	・「施設スタッフによる介助・補助が可能」を選択
	じゃらん	3	
	トラベルコちゃん	0	
	JTB	0	
一休.com	0		
入浴介助	楽天トラベル	1	
	人に優しい宿(楽天トラベル内) 注2	2	・「大浴場での介助人浴可能」を選択
	じゃらん	3	
	トラベルコちゃん	0	
	JTB	0	
一休.com	0		
車椅子	楽天トラベル	8,041	・貸出用車椅子などが多く検索される。
	人に優しい宿(楽天トラベル内) 注2	7	・「館内に車椅子利用可能なトイレあり」で選択
	じゃらん	345	・プランにどの程度車椅子が利用できる施設なのか具体的に記載あり。
	トラベルコちゃん	0	
	JTB	35	
一休.com	5		

注1：平成27年2月20日(金)に3月11日(水)から1泊(2名1室)で検索した結果。

注2：人に優しい宿(楽天トラベル内)は、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会が認定しているシルバー aster登録施設(高齢者が利用しやすい宿泊施設/巻末資料7参照)で、山梨県を対象として検索した結果を記載(全国検索不可のため)。

こうした中で、じゃらん（表 6-4）やゆこゆこネット（表 6-5）など、一定の基準を設け、宿泊施設におけるバリアフリー情報をわかりやすく提供している例が注目される。

表 6-4 事例 じゃらん

対象者:車イス、足腰が不安な方

「車イス・足腰が不安な方のバリアフリー旅³⁰」として、下記の項目についてアイコンで整理するとともに、館内の段差についても一定の基準により掲載。

- ✓ 使用できる客室のタイプ:「客室タ」
- ✓ バリアフリールームの数:「バリアR」
- ✓ 車いすで利用可能なトイレの数:「車イWC」
- ✓ 車いす専用・優先駐車場の数:「車イP」
- ✓ 車いす対応送迎車の有無:「車イ送」
- ✓ 車いす貸出の有無:「車イ貸」

じゃらん掲載例「青山やまと」

バリアフリー-DATA

【館内】車イス可。大浴場に向かう途中に7段の階段あり(自力か介助者の補助で登れない場合は大浴場の利用は難しい) 【客室】全客室車イス利用可。ただしバリアフリールーム以外の内風呂・トイレは通常仕様。和室の玄関に13cm程度の段差有(スロープを設置可) 【温泉】あり 【大浴場】貸切風呂「すずめの湯」以外は手すりあり、シャワーチェアの用意あり、脱衣所は車イス可 【食事】部屋食・食事処(イス席、車イス可)。刻み食・アレルギー対応・量の調整可 【その他】食事の対応については要事前連絡(対応できない場合もあり)、駐車場から玄関までは20~40m、坂あり

客室タ 和室(簡易ベッドなし)、洋室 **バリアR** 2
 室 車イWC 2カ所 **車イP** なし **車イ送** あり
車イ貸 2台※要予約

[宿詳細へ ▶](#)

出所:じゃらんの HP

表 6-5 事例 ゆこゆこネット³¹

対象者:簡単なバリアフリー情報が分かれば良いという方

身体に優しい宿泊施設を下記項目で整理し、都道府県別に情報を一覧で提供。

- ✓ エレベーターの有無もしくは平屋(1階)建て
- ✓ 洋室あるいは和洋室の有無
- ✓ 大浴場の手すりの有無
- ✓ 椅子での食事の可否

身体に優しい施設情報 一覧比較表

一覧比較表とは?
 「簡単なバリアフリー情報が分かれば良い」という方にお勧め
 都道府県別に一覧でバリアフリー情報を比較できます。

- ①「エレベーターがあるか?それとも平屋(1階)建てか?」
- ②「洋室あるいは和洋室で宿泊できるか?」
- ③「大浴場に手すりがきちんとあるか?」
- ④「イスで食事ができるか?」

サンプル

エレベーター有り (平屋建て)	洋室・和洋室	大浴場手すり	イスで食事	帯名	道県名
○ ①	△ ②	×	③	④	ゆこゆこネット ゆこゆこ温泉

一覧比較表

北海道	北海道
東北	青森 岩手 秋田 宮城 山形 福島
関東	栃木 茨城 群馬 埼玉 千葉 東京 神奈川
甲信越	山梨 長野 新潟
東海	静岡 岐阜 愛知 三重
北陸	富山 石川 福井
近畿	滋賀 京都 大阪 兵庫 奈良 和歌山
中国・四国	鳥取 島根 岡山 広島 山口 徳島 香川 愛媛 高知
九州	福岡 佐賀 長崎 熊本 大分 宮崎 鹿児島

出所:ゆこゆこネットの HP

³⁰http://www.jalan.net/theme/barrierfree/ (平成 27 年 8 月時点)

³¹http://www.yukoyuko.net/barrierfree/ (平成 27 年 8 月時点)

日本バリアフリー観光推進機構は各地のバリアフリー旅行の受入拠点と連携し、各地域に相談センターを開設し、利用者の相談に応じるとともに、全国バリアフリー旅行情報サイト³²において、独自の「パーソナルバリアフリー基準」³³の調査マニュアルに沿って整理した、宿泊施設も含めた観光地全体の詳細情報を提供（表 6-6）しているが、バリアフリーツアーセンターの活動地域は限られている。

表 6-6 全国バリアフリー旅行情報サイトにおける宿泊施設の基本情報
(別途写真表示へのリンクあり)³⁴

車いす対応トイレ付き客室	部屋	洋(和洋)客室	あり/なし
車いす対応トイレ	箇所	障害者駐車場	あり/なし
館内エレベーター	あり/なし	貸切り風呂	あり/なし
シャワーチェア貸出	あり/なし	車いす貸出	あり/なし
特別食対応	あり/なし	部屋食	あり/なし

出所:全国バリアフリー旅行情報のHPより、項目を抽出し作成

また、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）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シルバースター登録制度を設けている³⁵。ただし、車いす等を想定した基準ではないため、高齢者一般には有用でも、認定施設であるからといって、車いすや要支援・要介護の高齢者への対応が可能であるとは限らない。

このように、宿泊施設の情報発信についてはわかりやすく発信されている事例も出てきつつある一方、宿泊検索サイトや一般旅行パンフレットに統一的でわかりやすいかたちで情報が載っていないため、バリアフリー等に関する情報を必要とされている方々一般に届いているとは言い難い。

³²<http://www.barifuri.jp/portal/>（平成 27 年 10 月時点）

³³伊勢志摩バリアフリーツアーセンターが開発したシステムで、全国各地のバリアフリーツアーセンターでこのシステムに基づいたバリアフリー旅行の相談を実施。

³⁴基本情報では別途「チェックイン/チェックアウト」の表記あり。また、詳細情報として、「案内・情報提供」、「貸出し・サービス」、「駐車場」、「建物出入口」、「車いす専用トイレ」、「多目的（マルチ）トイレ」、「食事処（レストラン）」、「宴会場」、「共有コーナー」、「車いす対応トイレ付き客室」、「一般的な客室」、「大浴場」、「貸切風呂」の項目があり、各項目毎に詳細情報を掲載（一部写真も掲載）。

³⁵シルバースター登録制度の主な登録基準については、巻末 資料 7 に掲載。

6.5 まとめ

各分野の現状の取組をまとめると以下のとおりである。

- ✓ ハード対策は交通分野で進んでいるが、宿泊施設のバリアフリー化は遅れていると思われる。
- ✓ ユニバーサルツーリズムの地域の受入拠点の整備が進められているが、一部の地域に限定される。
- ✓ 介護旅行専門会社や大手旅行会社による商品開発が進められているが、前者は認知度が低く、利用が進んでいない。後者は一般向けにパンフレット等での周知がなされておらず、認知されていない。
- ✓ 宿泊施設のバリアフリー情報の提供に関して、多くの宿泊検索サイトが機能しているとは言えないが、一定の基準を設けて、わかりやすく情報提供している例もあり注目される。

第7章 宿泊施設に対するアンケート調査

第5章、第6章から、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」における次のような取組の促進が必要であることが明らかとなった。

- ✓ 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、高齢で車いすを利用する方の受入に関して、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することとした。

7.1 宿泊施設に対するアンケート調査の趣旨

表 7-1 アンケート調査の概要³⁶

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))

³⁶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。アンケート項目及び回答結果については巻末 資料1～資料4に掲載。

7.2 アンケート調査の考察

(1) 車いす利用者の受入状況と意向

アンケート調査の結果については、調査対象にシルバースター登録施設が多く含まれ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、車いす利用者の受入経験があることが明らかとなった(図7-1)。また、そのうちの半数は月に6名以上の受入があった(図7-2)。

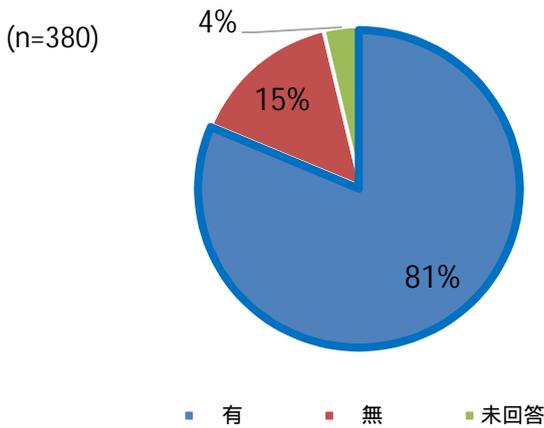


図 7-1 車いす利用者の受入経験

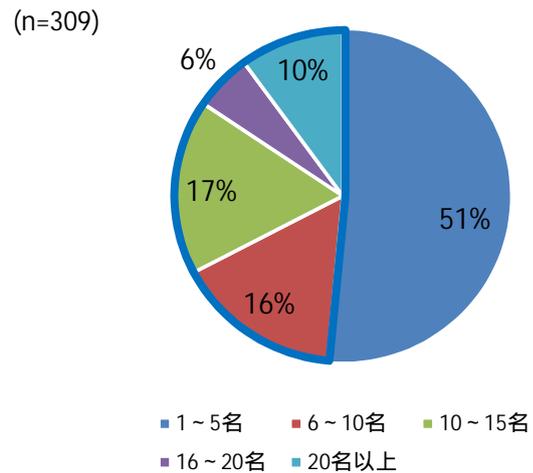


図 7-2 車いす利用者の受入人数(月あたり)

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」と回答した施設は約7割であった(図7-3)。車いす利用者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。

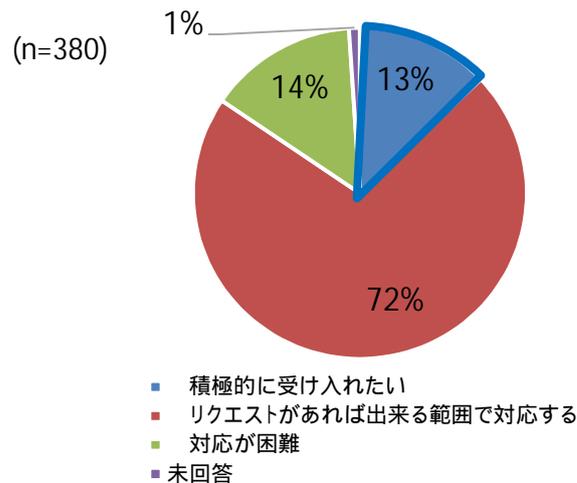


図 7-3 車いす利用者の受入意向

また、車いすの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7-4）。

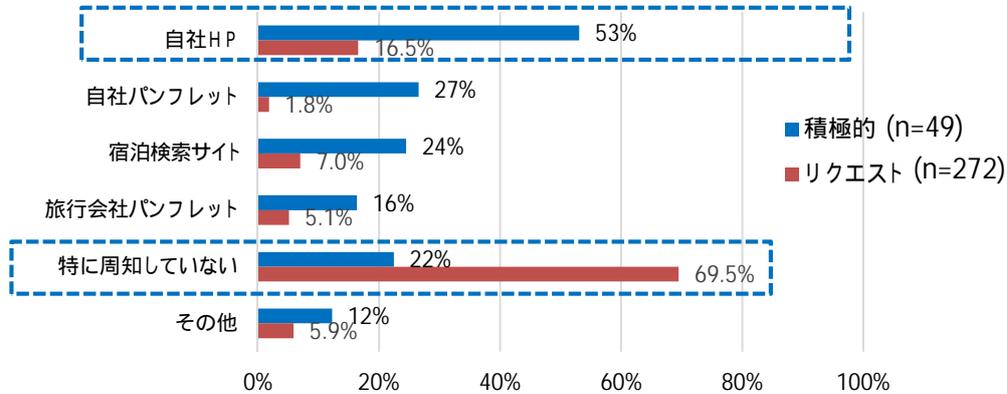


図 7-4 車いす利用者への周知方法(複数回答)

(2) 車いす利用者への対応設備

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。車いす利用者の受入について、「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7-5）。

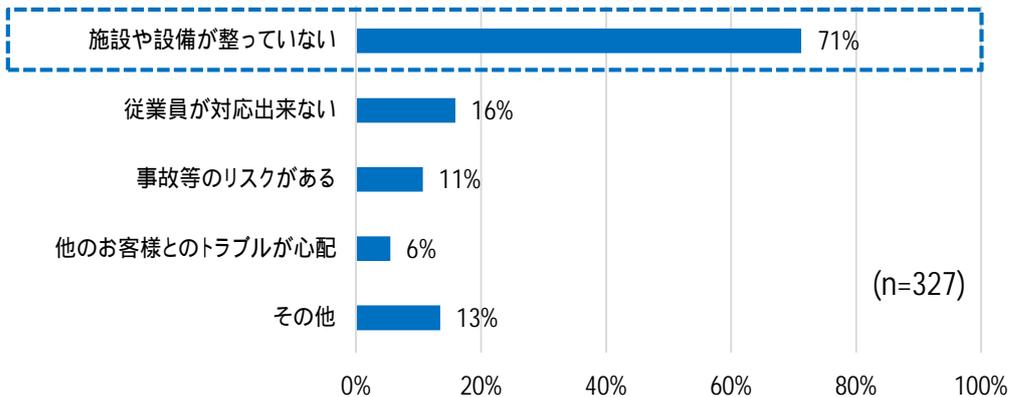


図 7-5 車いすの受入に関して積極的でない理由(複数回答)

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7-6）、館内では「全館利用可」と「基本経路は概ね可³⁷」を合わせれば約7割が対応可能（図7-7）、客室も「バリアフリールーム、また

³⁷ ロビー、客室、風呂、食事処への移動を前提としている。

は準ずる洋室・和洋室あり³⁸」と回答した宿泊施設が約4割(図7-8)、風呂³⁹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7-9)で対応していることがわかった。また、食事⁴⁰については、約9割でいす席の対応が可能(図7-10)であった。

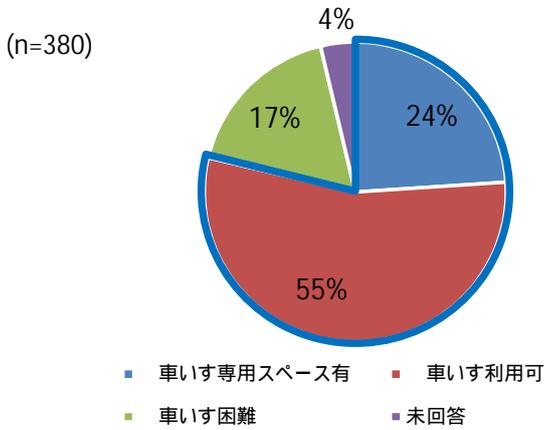


図 7-6 車いす利用者への対応設備(駐車場)

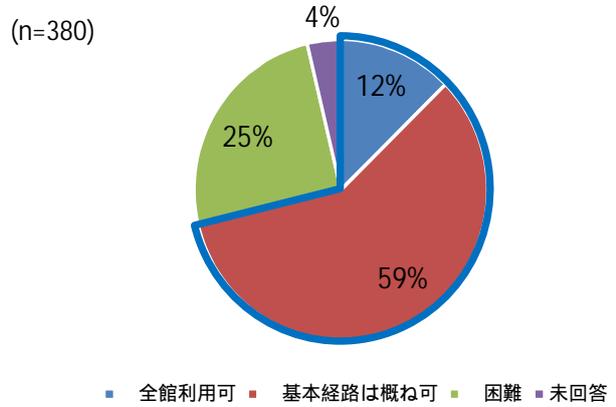


図 7-7 車いす利用者への対応設備(館内)

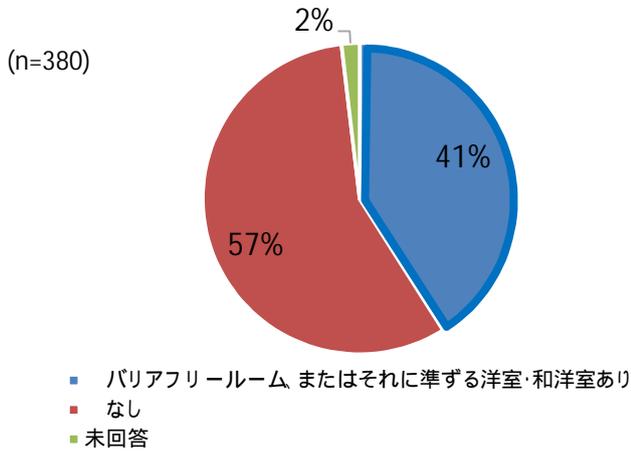


図 7-8 車いす利用者への対応設備(客室)

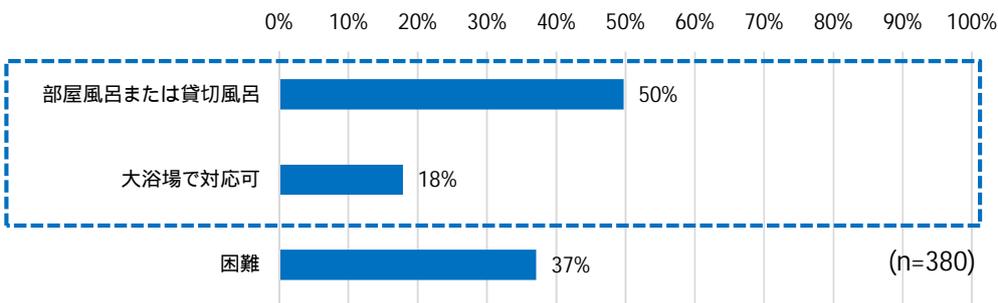


図 7-9 車いす利用者への対応設備(風呂)(複数回答)

³⁸バリアフリールームに準ずる洋室・和洋室とは、車いすで入口に入れる、ベッドあり、手すり付き洋式トイレありを前提としている。

³⁹複数回答の間であるが、「困難」と答えた施設は37%であった。

⁴⁰複数回答の間であるが、「困難」と答えた施設は12%であった。

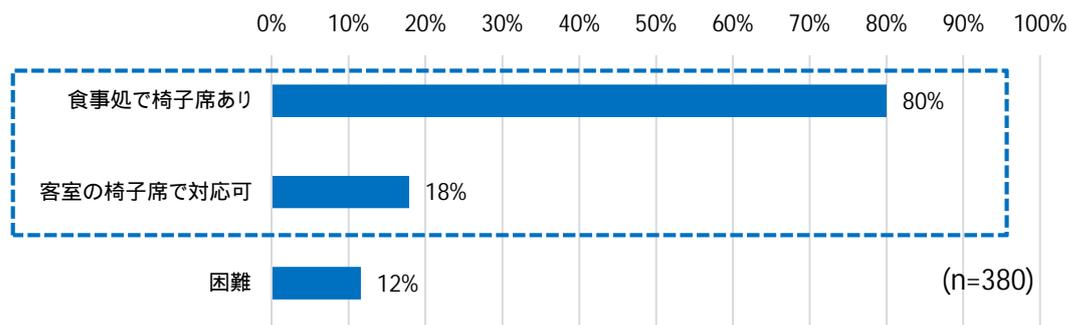


図 7-10 車いす利用者への対応設備 (食事) (複数回答)

(3) 入浴介助サービス

入浴介助サービスの提供⁴¹については、わずか 4% (16 軒) であった (図 7-11)。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 7-12)。

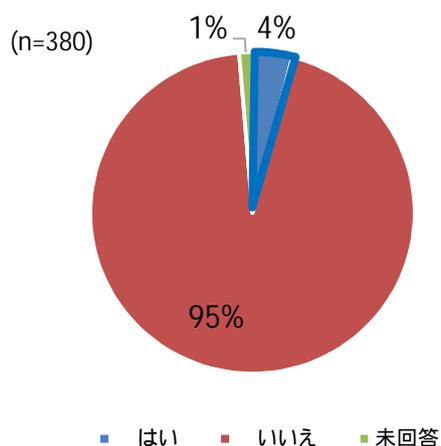


図 7-11 入浴介助サービス提供の可否

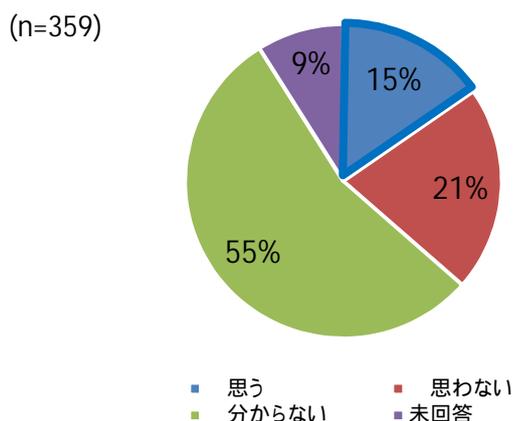


図 7-12 入浴介助サービスに関する今後の取組意向

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 7-14)。「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 (図 7-13)。

⁴¹他社への委託等を含めて尋ねた。

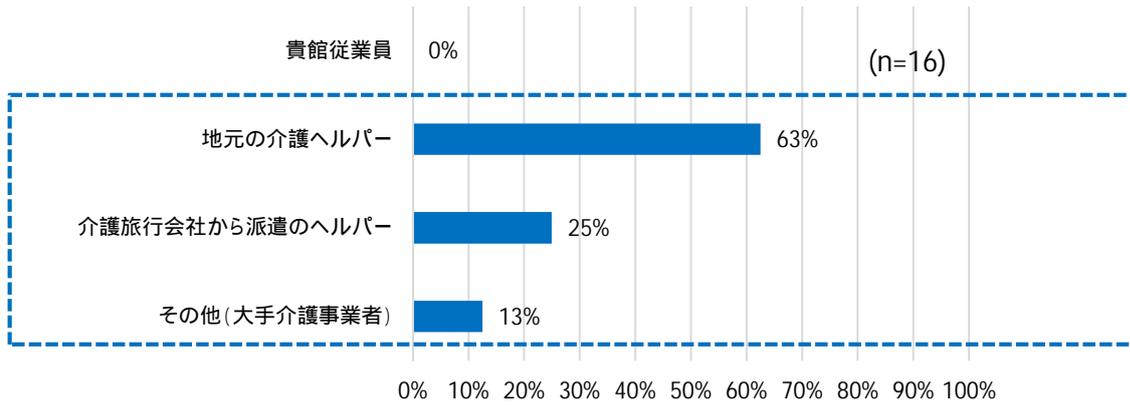


図 7-13 入浴介助サービスを提供する主体

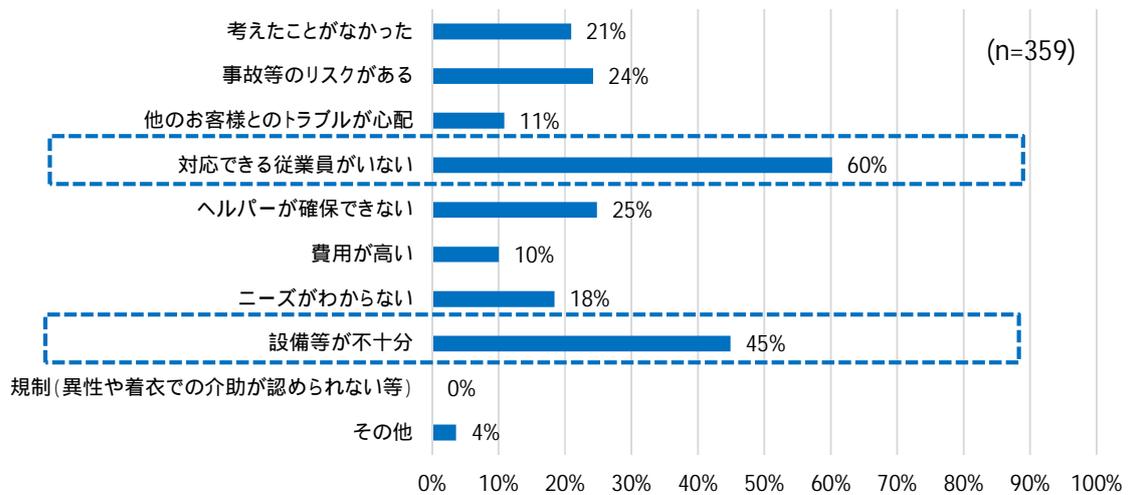


図 7-14 入浴介助サービスを提供していない理由(複数回答)

(4) 今後必要なこと

車いす利用者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7-15)。

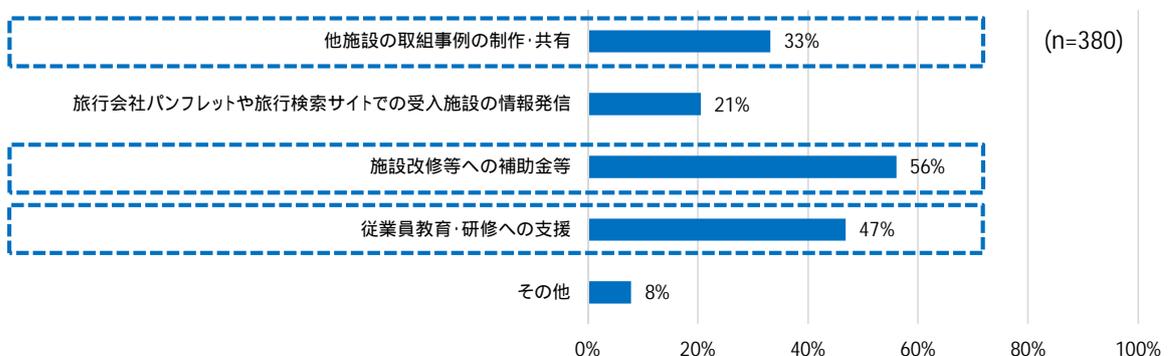


図 7-15 車いす利用者の宿泊を広げるために必要だと思うこと(複数回答)

7.3 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。

- ✓ 車いす利用者の受入経験は多い(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)であるが、それらは介護事業者との外部連携により実施している。
- ✓ 今後車いす利用者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。

第8章 提言

今回の調査から、シニア層の宿泊旅行の拡大に向けて以下4つを提言したい。

8.1 宿泊施設の経営者に対する受入促進に向けた広報

第7章のアンケート調査で、宿泊施設が車いす等の利用者の受入に消極的であることが明らかとなった。今後の国内宿泊旅行市場において、身体の衰えたシニア層の市場を伸ばしていくためには、ホテル・旅館が車いすや足腰が不安な方の受入にもっと積極的になることが必要である。そのためには、経営者に対し、大きな投資を行わなくとも対応が可能であることや、潜在市場の規模の大きさや成功事例を示すことにより、経営上も十分参入を検討する価値があることを周知することが重要だと思われる。

(1) 完璧なバリアフリー対応でなくとも工夫で対応可能

ホテル・旅館におけるハード面でのバリアフリー化は必要である。しかしながら、完璧なバリアフリー化はコストがかかり、新築や大規模な改築の時以外にはなかなかできないため、それを待っていてはいつまでも受入ができなくなってしまう。まず、できる範囲で受入を始めることが大切である。第7章のアンケート調査では、多くの宿泊施設が「施設や設備が整っていない」ことを理由として、車いす等の受入に消極的であったが、実際にそうした宿泊施設の多くはリクエストがあればできる範囲で受け入れているのである。

本格的な改装をしなくても、必要な備品（図8-1参照）を揃え、後は従業員の工夫やマンパワーで対応すれば、相当程度対応できる。今回、調査した中では、車いすやシャワーいすを用意しているケースが多くみられた。さらに、可動手すりやベッドガード、踏み台、シャワーいす、マットなど様々な備品を用意している例もあった。下記の登府屋旅館のように小規模の宿泊施設が備品や工夫により大規模改修をせずに積極的に受け入れている例もある（表8-1、図8-2）。

また、受け入れる対象もとりあえず、「杖や歩行器を利用して歩ける方や少しは歩けるが車いすを利用する方」とし、全く歩けない方や重度の要介護者については施設の整備等に合わせて徐々に考えるという方法もある。

なお、「従業員が対応できない」という心配については、積極的に取り組んでいる宿泊施設へのヒアリングでは、まず受入ながら徐々に慣れていくかたちで特段の問題は生じていないというところが多かった。また、従業員に研修（第6章6.3）を受けさせるケースや、介護士やトラベルヘルパーの有資格者を従業員として雇用する例もあった。

このような工夫により、ハードが完璧なバリアフリーでなくとも受入が可能であることをホテル・旅館の経営者に周知することが必要である。



図 8-1 無料貸出備品
出所: 富士レークホテルのHP

表 8-1 登府屋旅館の工夫

(部屋数: 14 室 (内バリアフリールーム 2 室))

- ✓ 館内の段差をあらかじめ提示
- ✓ 段差を埋める板を活用
- ✓ 高さの違うイスを用意 (15cm、26cm、41cm)
- ✓ 希望により、エレベーター近くの部屋を準備
- ✓ 時間帯を調整して大浴場の貸切が可能 (入浴介助サービスを希望される方)

【気になる段差は3カ所のみ】

ほとんど段差のない通りで、お足元が不自由な方にも楽々お過ごしいただけます。
気になる段差は3箇所だけです。



客室 入口
約6cm



浴室 入口
約26cm



大浴場 入口
約11cm

図 8-2 あらかじめ気になる段差の紹介
出所: 登府屋旅館のHP

(2) 経営上も十分参入を検討する価値がある

アンケート結果で明らかになったように、受入に消極的な経営者が多いため、経営上も積極的に参入を検討する価値が十分あることを示す必要がある。

第一には、シニア層の宿泊旅行市場は今後有望な市場であることを周知することが重要である。第3章の潜在市場規模の試算でも言及したとおり、身体の衰えた高齢者も旅行できると仮定した場合、高齢者全体の市場規模は約1兆7,800億円となり、市場拡大の効果は5,200億円程度となる。さらに、人口減少が進み、他のマーケットが縮小する中で、2048年頃まで70歳以上のシニア層は世代人口が増加することを踏まえれば、この市場への参入を検討することは十分にその価値があると言えるだろう。

なお、宿泊検索サイト「じゃらん」で検索されたキーワードの中で、「バリアフリー」というキーワードの検索回数が5年前は100位以下であったのが30～40位へと飛躍的に伸びたという⁴²。この結果からも、「バリアフリー」に対する関心は確実に高まっていると考えられ、今後の市場としての有望性は高いと言えるだろう。

第二には、経営的に成功している事例を紹介するべきである。

宿泊施設に対するアンケート調査では、回答数が19軒と限られてはいるものの、約7割のホテル・旅館において、売上・利益アップにつながっているとの結果が報告⁴³されている(図8-3)。

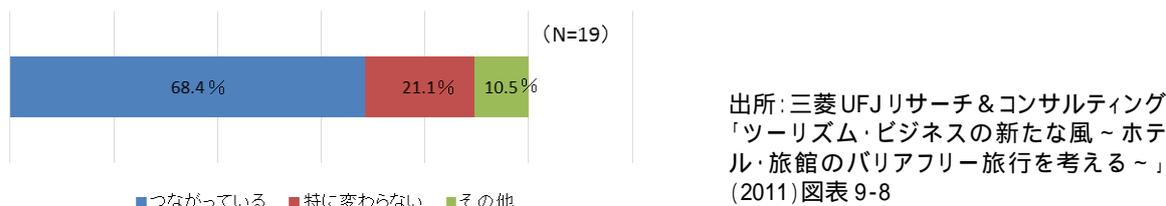


図 8-3 バリアフリー対応は売上・利益アップにつながっているか

また、バリアフリーを積極的に進めている「富士レークホテル」においては、バリアフリールームに宿泊する一行の人数が一般の宿泊客に比べて約1.3倍⁴⁴、リピーター率も約2.8倍⁴⁵と一般の客室より高い状況にある。このほか経営上の成功事例が色々あることから(表8-2)、最初は多少の困難を伴うかもしれないが、シニア層の宿泊旅行市場への参入を検討する価値は十分あると言えよう。

表 8-2 バリアフリー対応による宿泊施設の稼働状況

- ✓ バリアフリー対応の客室にも露天風呂を付けたことやインターネットの普及により、ご利用の方が増えた。バリアフリー対応の客室はご家族連れで2泊される方々も多い。障害をお持ちの方のみならず、高齢の方もご利用いただけるという「社会的認知度の向上」と「インターネット環境の向上」により、高い稼働率となっている⁴⁶。
- ✓ 車いすのまま、お風呂に行けるようにとバリアフリーに対応した貸切り風呂を作った。バリアフリールームは、現在ほとんど空きがない状況⁴⁷。
- ✓ バリアフリー改修の2年後には、集客・売上ともに以前の10倍に発展⁴⁸。

⁴²リクルートライフスタイル(株)へのヒアリングより。

⁴³三菱UFJリサーチ&コンサルティング「ツーリズム・ビジネスの新たな風～ホテル・旅館のバリアフリー旅行を考える～」。

⁴⁴集計期間は2013年11月～2014年10月における比較。富士レークホテル資料。

⁴⁵集計期間は2014年12月～2015年11月における比較。富士レークホテルへのヒアリングより。

⁴⁶宿泊施設へのヒアリングより。

⁴⁷宿泊施設へのヒアリングより。

⁴⁸出所:津田令子+編集部著・中村元協力(2015):「88歳大女将、連日満室への道 集客10倍!バリアフリー観光はここまで来た」

8.2 ホテル・旅館のバリアフリー化の支援措置の充実

第7章のアンケート調査では、「施設や設備が整っていない」ことを理由に、受入に消極的な宿泊施設が多いことが明らかとなった。また、今後の措置として、「施設改修等への補助金等」が必要との回答が最も多かった。宿泊施設における受入を促進するためにも、バリアフリー化に向けた支援措置は重要である。

今回、可能な限りで、ホテル・旅館のバリアフリー化に対する自治体の補助や税の減免制度を調べたが、自治体で確認できたものは1都4県、4市と非常に少なかった⁴⁹（表8-3）。

表 8-3 ホテル・旅館のバリアフリー化に対する自治体の支援制度

	事業名/制度名	内容
東京都	宿泊施設バリアフリー化助成金	助成金
富山県	バリアフリー化促進税制	不動産取得税減免
鳥取県	鳥取県福祉のまちづくり推進事業補助金	補助金
佐賀県	身近なユニバーサルデザイン(トイレ洋式化)推進事業補助金	補助金
熊本県	熊本県ユニバーサルデザイン建築物整備促進事業(UD補助事業)	補助金
栃木県宇都宮市	公共的施設整備費補助金制度	補助金
三重県伊勢市	伊勢市バリアフリー観光向上事業	補助金
鳥取県米子市	米子市バリアフリー改修推進事業	補助金
熊本県熊本市	熊本市やさしいまちづくり建築物整備促進事業	補助金

自治体の支援制度があれば、資金力に乏しい宿泊施設であっても、バリアフリー改修を行うことができる。下記は、零細な宿泊施設が補助を利用してバリアフリー改修を行い、結果として、利用者の拡大、経営の立て直しにつながった例である（表8-4）。

表 8-4 自治体制度を活用した宿泊施設のバリアフリー化(日の出旅館:三重県伊勢市)

<p>総工費:約 600 万円超 (伊勢市バリアフリー観光向上事業による一部補助あり)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 和室からユニバーサルデザインルームへの改装(和室 2 室を繋げ、廊下の壁を取り払い、和洋室1室へ改装) ✓ 小上がり式の和風スペースを設置(車いすからの移乗を容易にするため) ✓ 玄関にスロープを設置 ✓ 館内の廊下の段差解消 ✓ パブリックトイレを男女別の多目的トイレに変更 ✓ 車いすでも使用可能な洗面所に変更 <p>■ 結果、廃業寸前から改修 2 年後には、集客・売上ともに以前の 10 倍に発展。</p> <p>【制度概要】伊勢市バリアフリー観光向上事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 平成 23 年度・24 年度に実施したバリアフリー観光の無料相談やバリアフリー改修補助金の交付(1/2 補助・上限 400 万円)等の支援。 ✓ 伊勢志摩バリアフリーツアーセンターが当該事業の推進やコンサルタントの業務を担当することにより、同センターが有する知識等も活用。
--

出所:津田令子+編集部著・中村元協力(2015):「88 歳大女将、連日満室への道 集客 10 倍!バリアフリー観光はここまで来た」

⁴⁹平成 27 年度までの宿泊施設のバリアフリー化に関する全国自治体の補助制度をインターネットで検索。詳細は巻末 資料 9 に掲載。

今後、ホテル・旅館のバリアフリー化に対する補助が全国の自治体に広がることが望まれる。また、ホテル・旅館のバリアフリー化は地方の経済対策として即効性があり、経済効果も大きいと、国においても補正予算等を活用して、地方自治体の補助を後押しすることが望まれる。

8.3 入浴介助サービスの普及

第5章のアンケート結果から明らかなように身体の衰えた高齢者が宿泊旅行する際に、最も人気がある目的地は温泉であり、温泉に入ることが旅行の目的であることも少なくないが、不安、困難を感じることもまた入浴である。現在は同伴する家族による介助が多いと思われるが相当な負担になるし、このような負担を家族にかけることへの遠慮から旅行を控える要因にもなってしまう。さらに、老夫婦や単独の温泉旅行には入浴介助は不可欠である。よって、ホテル・旅館において入浴介助サービスを提供することが重要である。なお、旅行会社がトラベルヘルパーを同行させ入浴介助を行う例もあるが、自宅からヘルパーを同行させるとどうしても高コストになるため、移動等についてヘルパーを必要とする場合を除き、宿泊施設側で介助サービスが提供されることが望ましい。将来は、マッサージサービスのように、温泉地を中心に、ほとんどの宿泊施設で入浴介助サービスが受けられるようになることを目指したい。そうした観点から、以下、宿泊施設における入浴介助サービス提供の拡大に関し、2点提言する。

(1) 介護事業者と連携した入浴介助サービス

第7章の宿泊施設に対するアンケート調査においては、回答施設のうち16軒で、入浴介助サービスの提供を確認したが、足腰に不安のある高齢者等への介助には専門のスキルが必要であることから、どの宿泊施設においても従業員が対応するのではなく、宿泊施設は利用者と介護事業者の仲介を行うことによりサービスを提供していることが明らかとなった（P36、図7-13）。

当研究所で把握し、記載を了解していただいた入浴介助サービス提供施設⁵⁰は表8-5のとおりであるが、連携先は地元の介護事業者のほか、大手介護事業者（ニチイ学館）のケースもある。

表 8-5 入浴介助サービスの提供宿泊施設

都道府県	施設名	実施主体
山形県	鈴の宿 登府屋旅館	大手介護事業者
山形県	展望露天の湯 有馬館	地元の介護事業者
山梨県	富士レークホテル	大手介護事業者
長野県	斎藤ホテル	地元の介護事業者
静岡県	熱川プリンスホテル	地元の介護事業者
静岡県	青山やまと	地元の介護事業者
静岡県	石花海	地元の介護事業者
静岡県	ホテル東横	地元の介護事業者
三重県	リゾートヒルズ豊浜蒼空の風	地元の介護事業者
佐賀県	旅館 千湯楼	地元の介護事業者
鹿児島県	ホテル吹上荘	地元の介護事業者

⁵⁰ 当研究所で把握した宿泊施設に対して、個別に入浴介助サービスの提供状況を確認している。詳細は巻末資料5に掲載。

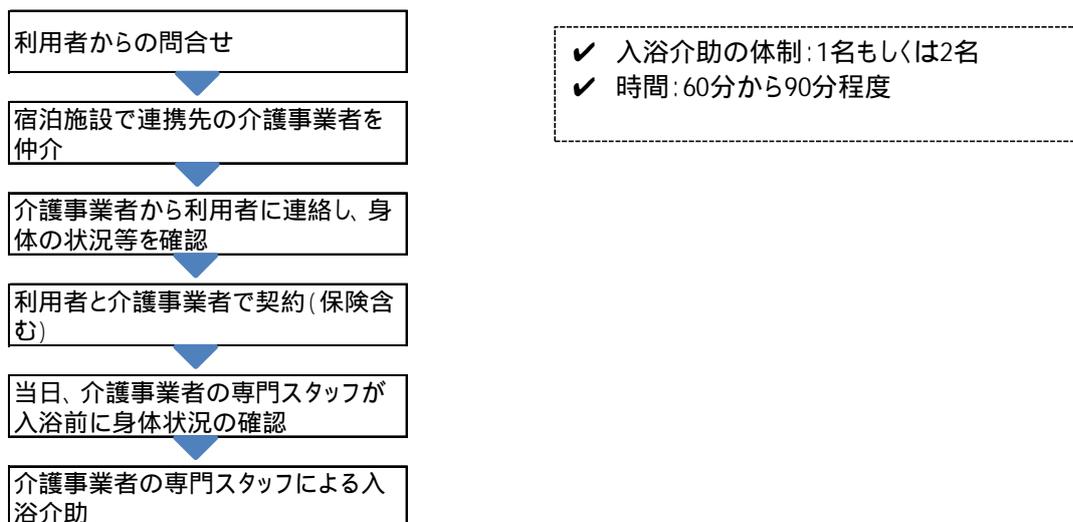
外部の専門事業者と提携することにより、専門知識や人材のいない宿泊施設においても、表 8-6 のように、コストをかけずに、かつ安全に入浴介助サービスを提供することができる。

表 8-6 外部連携によるメリット

<p>宿泊施設側に専門知識は不要</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 入浴介助サービスを専門家に任せるため、簡単に始められる。 <p>宿泊施設側にコストがかからない</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 入浴介助サービスのための従業員を雇うことや、資格を取らせる必要がない。 ✓ サービス提供にあたって固定費がかからない。 ✓ コストは浴室の手すりや備品程度(備品も事業者が持参の場合あり)。 <p>事故のリスクが低く、万一の場合も事業者が対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 介護の専門家に依頼することの安心感に加え、事業者側が万一の場合に備えた保険に加入。宿泊施設は利用者と介護事業者の仲介であり、直接責任を負わない。
--

本調査によれば、介護事業者に入浴介助サービスを委託した場合の一般的な流れは以下のとおりである(表 8-7)。

表 8-7 入浴介助サービスの一般的な流れ



今回ヒアリングした限りでは、入浴介助サービスにおいて特段の事故事例は無かったが、そもそも健康に不安がある高齢者を対象としたサービスであり、また、足場が滑りやすい浴場での対応になることから、リスクへの備えは大変重要である。表 8-7 のとおり、委託を受けた専門の介護事業者は、利用者の身体状況を事前にチェックし入浴が可能か否か判断し、さらに当日は、専門資格を持ったスタッフがあらためて身体状況を確認した上で入浴介助を行っている。さらに介護事業者は、万が一の事故に備えて保険に加入しているのが通例である。

なお、入浴介助時には、宿泊施設側が用意するか介護事業者が持参する各種備品(滑り

止めマットやシャワーいす等)が活用されているが、転倒防止のためには浴場で使用する車いすも有効であると思われる。浴場用車いすはコストの問題で、宿泊施設側でも介護事業者側でもまだほとんど導入されていないが、リスクマネジメントの観点から導入が望まれる。

料金については、一人1時間8,000円から10,000円、2,000円から5,000円の価格帯に大きく分かれる⁵¹。介護保険で訪問介護による入浴介護を受けた場合、所要時間が1時間以上1時間半未満だと6,000円程度⁵²であることを踏まえ、料金設定については、持続可能なビジネスにしていくために、リスク対策を含むコストに見合った相応の設定を行う必要がある。

また、調査した限りでは、異性による介助や着衣での介助が認められないといったような自治体の条例等の規制はなく、介護保険外であれば、このようなサービスの適用についての規制も特段なかった。

(2)介護保険の適用

このような宿泊施設における入浴介助サービスを広げる方法の一つとして、介護保険の適用が考えられる。現在、介護保険による入浴介助サービスは自宅や入居施設でしか認められないが、ホテル・旅館においてもできるようにすれば、宿泊施設における入浴介助サービス普及の起爆剤になるのではないと思われる。そうすれば、介護保険で入浴介助サービスを受けている要介護の高齢者が、たまには地元の温泉に行き、温泉旅館の消費を拡大し、本人の満足と健康増進にもつながるという一石三鳥の効果が期待できる。宿泊代・交通費・食事代等は本人の自己負担であり、介護保険側はサービスの提供場所が変わるだけで追加のコストは発生しない。なお、介護保険は市町村毎に運営されているため、行き先は住民の居住する自治体にあるホテル・旅館に限られるが、自治体間で連携できれば拡大する余地もあると思われる。

本件は過去に愛知県のNPOにより構造改革特区の提案がなされ、厚生労働省が認めなかった経緯がある(表8-8、表8-9)。認めない理由としては、日常生活を送るために不可欠なものと言えない、専門のスタッフによってサービスが提供されるべきである、が挙げられているが、⁵¹については、場所が居宅以外であっても入浴自体は日常生活に不可欠であるし、⁵²については、宿泊施設が専門の介護事業者と連携すれば問題は生じない。よって、シニアの潜在的旅行市場を顕在化させ、第4章でまとめた大きな効果を実現するために柔軟に認めることを検討する必要があると考える。

⁵¹介助の体制については、1名と2名の場合の両方がある。詳細は巻末資料6に掲載。

⁵²厚生労働省によれば、要介護者への訪問介護の内、身体介護1時間以上1時間半未満で利用者負担(1割・1回につき)は564円である。

表 8-8 構造改革特区の提案申請及び対応策

申請内容
現在介護保険法で「居宅」にのみ訪問が限定されているホームヘルパーの派遣先を、訪問可能地域や内容を限定したうえで、ホテルや福祉施設や医療機関などへ拡大し、多様化するニーズへの対応を図る。また「自立支援」の範囲、解釈を拡大する。
厚生労働省の対応策(平成16年11月)
(措置の分類「C:特区として対応不可」措置の内容「:法律上の手当てを必要とするもの」)
介護保険制度は、被保険者が要介護状態となった場合においても、可能な限り、その居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるようにサービスを提供するものである。そのため、ホームヘルプサービスは、要介護被保険者が居宅においてサービスを受ける場合に限定しているところであり、居宅以外での一時的な滞在における訪問サービスの利用等は、一義的に日常生活をおくるために不可欠なものとはいえないことから、原則として給付対象とすることはできない。なお、医療機関等については、専門のスタッフが配置されており、それらの者によってサービスが提供されるべきである。

出所:内閣府地方創生推進室HP「構造改革特区(第6次提案募集)に関する当室と各府省庁のやりとり平成16年11月30日付」

表 8-9 介護保険法関係条文

<p>介護保険法（平成九年法律第百二十三号）（抄）</p> <p>第八条（抄）</p> <p>2 この法律において「訪問介護」とは、要介護者であつて、居宅(老人福祉法（昭和三十八年法律第百三十三号）第二十条の六 に規定する軽費老人ホーム、同法第二十九条第一項 に規定する有料老人ホーム(第十一項、第二十項及び第十三条第一項第二号において「有料老人ホーム」という。))その他の厚生労働省令で定める施設における居室を含む。以下同じ。)において介護を受けるもの(以下「居宅要介護者」という。)について、その者の居宅において介護福祉士その他政令で定める者により行われる入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話であつて、厚生労働省令で定めるもの(定期巡回・随時対応型訪問介護看護(第十五項第二号に掲げるものに限る。))又は夜間対応型訪問介護に該当するものを除く。)をいう。</p> <p>3～27（抄）</p>
<p>介護保険法施行規則（平成十一年厚生省令第三十六号）（抄）</p> <p>第四条 法第八条第二項 の厚生労働省令で定める施設は、老人福祉法（昭和三十八年法律第百三十三号）第二十条の四 に規定する養護老人ホーム(以下「養護老人ホーム」という。))、同法第二十条の六 に規定する軽費老人ホーム(以下「軽費老人ホーム」という。))及び同法第二十九条第一項 に規定する有料老人ホーム(以下「有料老人ホーム」という。))とする。</p>

なお、第4章4.3において言及したが、旅行に行くこと等による身体機能の効果については本格的な検証が必要ではあるが、健康増進により介護保険の収支改善につながる可能性もあるであろう。

8.4 広く一般に宿泊施設の受入情報を届ける仕組みの構築

要介護者が旅行するための情報が不足していることは第5章で取り上げた。また、第6章で述べたとおり、バリアフリーツアーセンター等による情報提供や専門旅行会社により情報提供がなされているが、地域が限定されていたり、障害の程度の軽い一般の高齢者には認知度が低く、利用が進んでいない等の限界がある（図8-4）。一般の旅行者の情報源は主には「一般旅行パンフレット」や「宿泊検索サイト」であるが、「一般旅行パンフレット」では掲載スペースも限られていることから宿泊施設のバリアフリー状況や受入情報までを掲載している例はほとんどなく、また「宿泊検索サイト」についても、例えば「バリアフリー」で検索しても基準が不明確であるため情報が信頼できない問題がある。さらに、第7章からは、入浴介助サービスの仲介やバリアフリー化を進めているホテル・旅館があるにもかかわらず、リスクを恐れて、情報提供がほとんど行われていない。これらのことを踏まえれば、入浴介助サービスの導入やバリアフリー化を進めると同時に、一般の旅行者に届く情報提供にも努めなければならないことは明らかである。

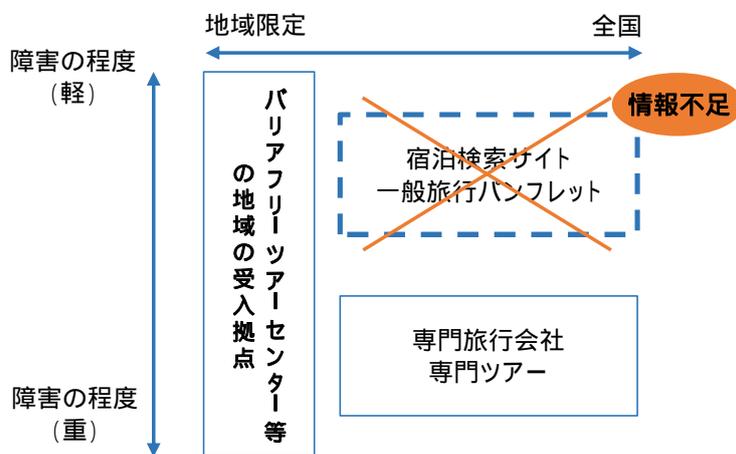


図 8-4 身体状態と旅行の情報発信の相関関係

そこで、一般旅行パンフレットや宿泊検索サイトに、信頼できる受入宿泊施設の情報をいかにコンパクトに掲載するかということが課題となる。

健康に不安がある高齢者といっても、障害の程度は人によって様々であり、それに応じて宿泊旅行時に必要となる設備やサービスに関する情報も異なる。また、受け入れる宿泊施設も、施設毎にバリアフリー化の程度は様々である。本来は、各地のバリアフリーツアーセンター等のように、こうした各個人に応じたオーダーメイドの情報提供を行うことが望ましいが、そのような受入拠点を全国展開することは容易ではなく、また、スペースの限られた一般旅行パンフレットや宿泊検索サイトでオーダーメイドの対応をすることは不可能である（図8-5）。

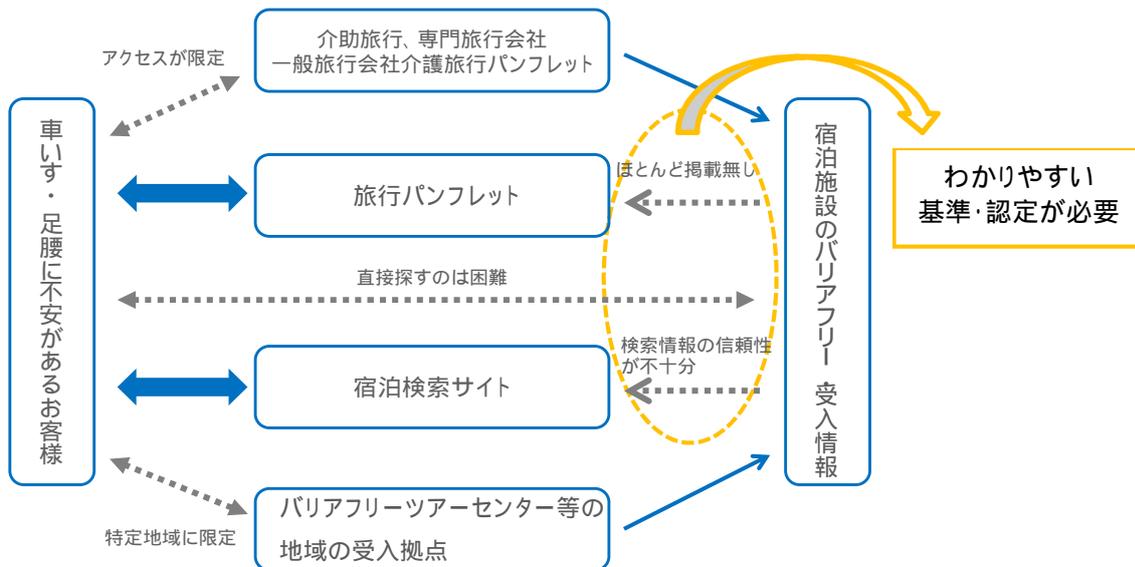


図 8-5 情報発信の不十分な現状

このため、高齢者の中でも対象者をしぼり、限定された高齢者に対応できる統一基準を満たす宿泊施設をマークによって簡単に表示する仕組みを提案する。マークであれば大きなスペースを要しないので、パンフレットや宿泊検索サイトでも表示しやすいはずである。こうして一次スクリーニングされた宿泊施設の詳細情報については、マークが表示された各宿泊施設のホームページで確認できるようにし、各高齢者がその障害に応じて宿泊できるかどうか判断するという仕組みである。

具体的には、車いす、足腰が不安な高齢者を、杖や歩行器を利用して歩ける方、少しは歩けるが車いすを利用する方、車いす利用で歩けない方、の3段階の程度に分け、段階まで高齢者をまず対象とし、これに対応できる最低限の統一基準案を考えた。

詳細は表 8-10 のとおりであるが、概ね車いすで館内を移動でき、部屋はバリアフリールームか、それに準ずる洋室・和洋室でベッド、館内に手すり付き洋式トイレがあること、風呂は部屋風呂が貸切可能で手すりが付いていること、食事はいすでできること等である。

さらに、積極的に広報することについて宿泊施設の同意があること（すなわち、車いす利用者の受入に積極的であること）、自社ホームページで詳細情報を開示していることも、条件としたい（上述のとおり、またはの方は宿泊施設のホームページで詳細情報に基づき自分が宿泊できるか判断する。の歩けない方についても、個別に対応可能かどうか判断することとなる）。

こうした条件を満たす宿泊施設については、一般旅行パンフレットや宿泊検索サイトの一覧において、天然温泉マークや露天風呂マークのように、「車いす受入マーク」を表示するのである。加えて、「入浴介助サービスマーク」も併せて表示することを提案する（図 8-6）。入浴介助サービスの有無は、車いすを利用する高齢者にとって、重要な判断要素となるからである。

表 8-10 情報発信の統一基準案

「杖や歩行器を利用して歩ける方、少しは歩けるが車いすを利用する方」を前提

主観的な基準	
・宿泊施設が積極的に広報することに同意があること。	
ハード面の基準	
・駐車場-玄関	駐車場から玄関まで車いす利用可。
・館内	基本経路(ロビー・客室・風呂・食事処への移動)について、概ね車いすで利用可。
・部屋	バリアフリールーム・またはそれに準ずる洋室・和洋室あり(車いすで入口に入れる、ベッドもしくはベッドに準ずる小上がりあり、手すり付き洋式トイレあり)
・風呂	部屋風呂・貸切風呂または大浴場で貸切可。手すりあり、大きな段差なし。
・トイレ	手すり付き洋式トイレ
・食事	食事処のいす席、または客室のいす席で対応可。
バリア情報の開示	
・自社HPで玄関、館内の基本経路、部屋、風呂、食事処の写真、館内見取り図を掲載すること。	

「車いすマーク」の注意事項

- ✓ 少しは歩けるが車いすを利用する方の受入基準であることの明示。
- ✓ 千差万別の障害があるすべての方の受入を保障する訳ではない。
- ✓ 詳しくは自社サイトの詳細情報の確認や直接の相談を依頼。



図 8-6 旅行パンフレットでのマーク掲載のイメージ

出所:「入浴介助サービスマーク」以外はエース JTB にて使用の表示マーク

「車いす受入マーク」「入浴介助サービスマーク」のある宿泊施設については、各宿泊施設のホームページでその詳細情報を提供することとなるが、以下具体的に宿泊施設のホームページの例を紹介する(図 8-7、図 8-8、図 8-9、図 8-10)。

玄関からお部屋までの導線等を紹介



図 8-7 青山やまとのHPでの紹介

出所: 青山やまとのHP



上記をクリックすると、さらに詳細の情報が閲覧可能



図 8-8 青山やまとのHPでの紹介

出所: 青山やまとのHP



図 8-9 富士レークホテルの HP での紹介 ⁵³

出所: 富士レークホテルのHP



図 8-10 料理旅館おく文の HP での紹介

出所: 料理旅館おく文のHP



このように写真を上手に活用すれば、宿泊を希望する本人自らが判断し易くなる。情報を必要としている方に確実に、わかりやすく届く仕組みを構築することが、宿泊施設や利用者双方にとって望まれることであり、結果として、本調査研究において繰り返し述べてきた国内宿泊旅行市場の活性化につながるのである。

⁵³実際にはトイレや洗面台周り、フラッシュライトの紹介もある。また、動画で紹介している部屋もある。なお、現在は「富士山側コーナールーム」は「障子フリーコーナールーム」と改名し、また、客室も 415 号室、515 号室、615 号室の 3 部屋となっている（平成 28 年 1 月時点）。

おわりに

今後の人口動態を捉えた場合、シニア層への取組はまさに我が国社会においてますます重要な分野となるであろう。それは消費拡大に伴う経済の活性化という観点もあるが、加えて、加齢に伴い健康や身体が衰えたことを理由に旅行をあきらめるのではなく、旅行することにより、精神的にも身体的にも健康増進を図られるのであれば、本人のみならず、家族にとっての喜びや、より豊かな人生の実現につながるからである。

また、これらシニア層に向けた取組は、ベビーカーを利用されるご家族にとっての旅行需要も促進し、この取組を機として3世代旅行もますます拡大していくものと思われる。事実、今回、赤ちゃん連れのご家族がバリアフリールームを利用されるケースが多いことも伺った。

本調査研究がホテル・旅館、旅行会社、交通機関、福祉・介護、行政等の幅広い関係の方々へ届き、様々な地域で取組がなされることにより、車いす、足腰が不安なシニア層の宿泊旅行の拡大に少しでも貢献できれば幸いである。

謝辞

調査研究を進める上で、温泉エッセイスト ノンフィクションライター 山崎氏、(株)ジェイティービー グループ本社旅行事業本部営業企画担当 マネージャー 関氏、(株)JTBコーポレートセールス ソーシャルソリューション事業推進担当 マネージャー 綿貫氏、(株)JTBコーポレートセールス ソーシャルソリューション イノベーション東北 統括チーフディレクター 毛利氏、鈴の宿 登府屋旅館(全旅連青年部)代表取締役 遠藤氏、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 事務局次長 市川氏、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 青年部部長 山口氏、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会 青年部副部長 桑田氏、(株)第一生命経済研究所 ライフデザイン研究本部 上席主任研究員 水野氏、特定非営利活動法人日本トラベルヘルパー協会 理事長 篠塚氏、一般社団法人バリアフリー旅行ネットワーク 理事長 平森氏、(株)富士レークホテル 代表取締役社長 井出氏、観光庁観光産業課に「車いす・足腰が不安な方の宿泊容易化に向けた意見交換会」⁵⁴へご参画頂き、有益なご助言を頂いた。

また、調査研究を進めるにあたって、多くの宿泊施設や旅行会社等の方々にご協力と情報提供を頂いた。ここに記して感謝の意を表したい。

⁵⁴ご協力頂いた皆様の所属等については、第1回意見交換会を開催した平成27年2月時点のものであり、所属順での紹介。

参考文献

- 1 国土交通省 観光庁編：「平成 27 年版観光白書」
- 2 内閣府：「平成 23 年度高齢者の経済生活に関する意識調査」
- 3 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）
- 4 内閣府：「平成 26 年度版高齢社会白書」
- 5 厚生労働省：「平成 25 年国民生活基礎調査の概況」
- 6 観光庁：「平成 24 年度ユニバーサルツーリズム促進に向けた地域活動実態調査報告書」
- 7 観光庁：「平成 25 年度ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する調査報告書」
- 8 観光庁：「平成 25 年度ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくり（バリアフリー観光地づくり）のための地域の受入体制強化マニュアル」
- 9 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」
- 10 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」
- 11 観光庁：「平成 26 年度ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくり事例集」
- 12 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）」
- 13 観光庁：「旅行・観光消費動向調査（2010 年版～2014 年版）」
- 14 公益財団法人ちゅうごく産業創造センター：「高齢化社会におけるユニバーサルツーリズムを軸とした観光振興施策の検討調査報告書（平成 27 年 3 月）」
- 15 篠塚恭一(2011)：「介護旅行に出かけませんか トラベルヘルパーがおしえる旅の夢のかなえかた」（講談社）
- 16 舩添要一(2014)：「母と子は必ず、わかり合える 遠距離介護 5 年間の真実」（講談社）
- 17 水野映子(2012)：「Life Design Focus 高齢者とその介護世代の旅行の現状」
- 18 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」
- 19 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」
- 20 リクルートホールディングス（2014）：「じゃらん車イス・足腰が不安な方のバリアフリー旅 2014-2015 保存版」
- 21 一般社団法人日本旅行業協会：「ハートフル・ツアーハンドブック-障がいのあるお客様、高齢のお客様へ旅行を円滑に提供するための手引書-（平成 26 年 3 月）」
- 22 三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング（2011）：「ツーリズム・ビジネスの新たな風～ホテル・旅館のバリアフリー旅行を考える～」
- 23 津田令子 + 編集部著・中村元協力（2015）：「88 歳大女将、連日満室への道 集客 10 倍！バリアフリー観光はここまで来た」（発行元 タブレット、発売元 三元社）

資料編

資料1 宿泊施設に対するアンケート調査票

質問項目

1. 貴館について伺います

(1) 施設名： _____

(2) 客室数
20 室以下 21 室以上 50 室以下 51 室以上 100 室以下 101 室以上

(3) 所在地（都道府県）： _____

(4) シルバースター登録の有無 有 無

2. ご高齢で車いす利用のお客様の受入について伺います

(1) 車いすのお客様を受け入れたことはありますか？
有（月 _____ 名程） 無

(2) 車いすのお客様の受入意向についてお伺いします。
積極的に受け入れたい リクエストがあればできる範囲で対応する
対応が困難

→ (3) (2)で「積極的に受け入れたい」「リクエストがあればできる範囲で対応する」に回答した方にお伺いします。車いすの受入をどのように周知していますか？
（複数回答）
自社HP 自社パンフレット 宿泊検索サイト 旅行会社パンフレット
特に周知していない その他（ ）

→ (4) (2)で「リクエストがあればできる範囲で対応する」「対応が困難」に回答した方は、その理由について教えて下さい。（複数回答可）
施設や設備が整っていない 従業員が対応できない
事故等のリスクがある 他のお客様とのトラブルが心配
その他（ ）

(5) 車いすのお客様の受入に関して不安に感じたことについてお聞かせ下さい。
記述： _____

3. 設備等の状況について伺います

(1) 車いすのお客様への対応設備

家族と一緒に訪れる車いすのお客様を想定した場合、設備等該当するものを選んで下さい。

【駐車場 - エントランス】

車いす専用スペース有 車いす利用可 車いす困難

【館内】

全館利用可 基本経路は概ね可（ロビー、客室、風呂、食事処への移動）
困難

【客室】

バリアフリールーム、またはそれに準ずる洋室・和洋室あり（車いすで入口に入れる、ベッドあり、手すり付き洋式トイレあり） 部屋数： _____ 室
なし

【風呂】（ 複数回答可）

部屋風呂または貸切風呂 大浴場で対応可 困難

【食事】（ 複数回答可）

食事処で椅子席あり 客室の椅子席で対応可 困難

(2) 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）への対応 対応（建築物移動等円滑化基準） 未対応（義務のない場合を含む） 分からない

4. 貴館で行っている取組について伺います

(1) 貴館で行っている取組（ 複数回答可）

介助に関する従業員教育や資格取得の促進

介助用具の用意

（車いす、シャワー椅子、ベッドガード、段差解消踏み台、可動手すり 等）

外部連携（外部ヘルパー、バリアフリーセンター等）

刻み食などの提供

特に行っていない

その他（ _____ ）

(2) 入浴介助サービスを受けられますか？（一人で入浴出来ない車いす等のお客様の手助けをするサービス）

はい いいえ

（ ）「はい」と答えた方にお伺いします。

・誰が入浴介助サービスを提供していますか？（ 複数回答可）

貴館従業員 地元の介護ヘルパー 介護旅行会社から派遣のヘルパー

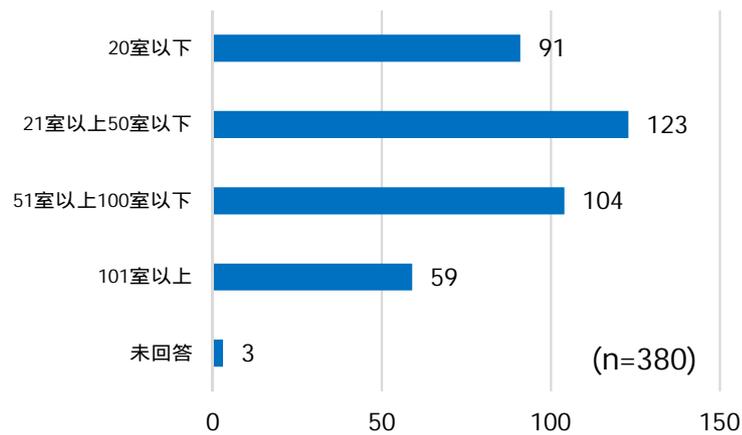
その他（ _____ ）

資料2 アンケート調査結果(単純集計)

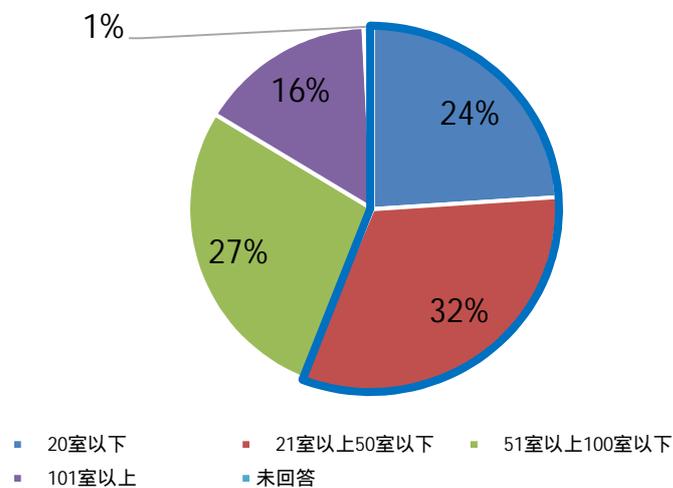
1. 貴館について伺います

(1) 客室数

・ 回答宿泊施設の56%が客室数50室以下の規模。



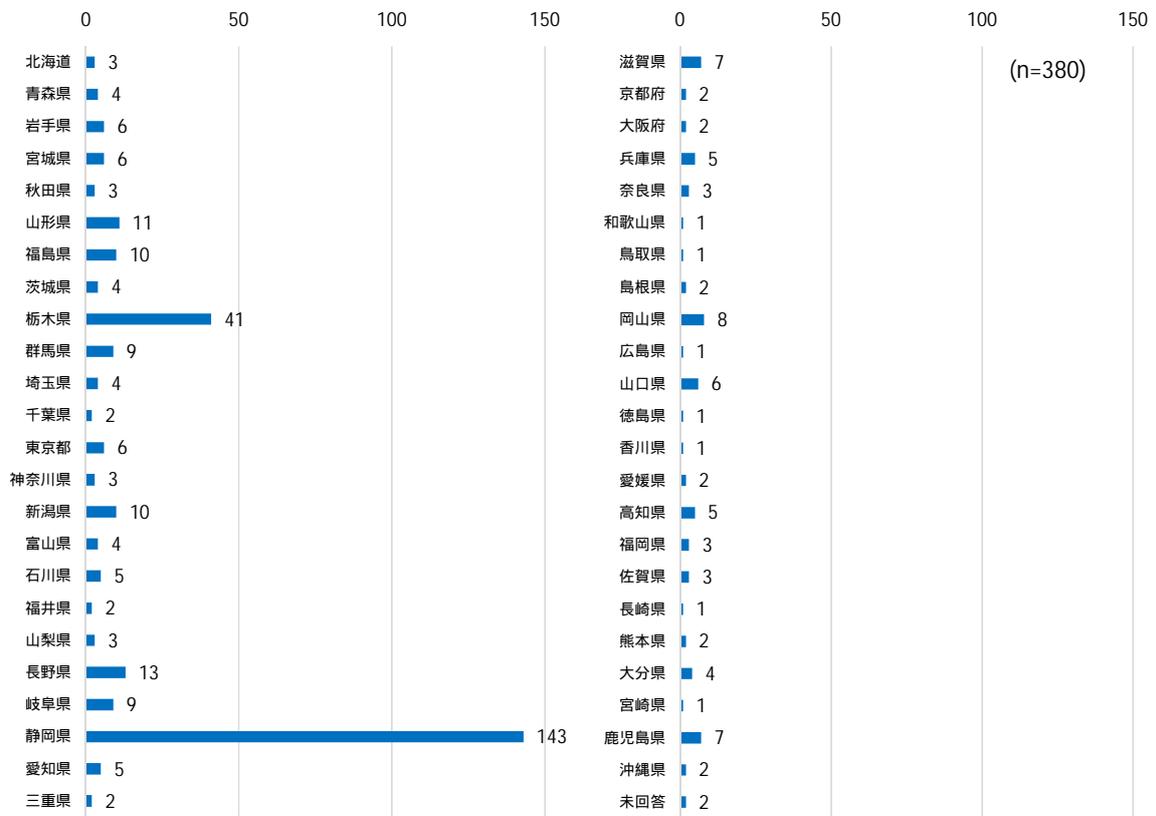
図資料 2-1 客室数



図資料 2-2 客室数(規模別構成比)

(2) 所在地

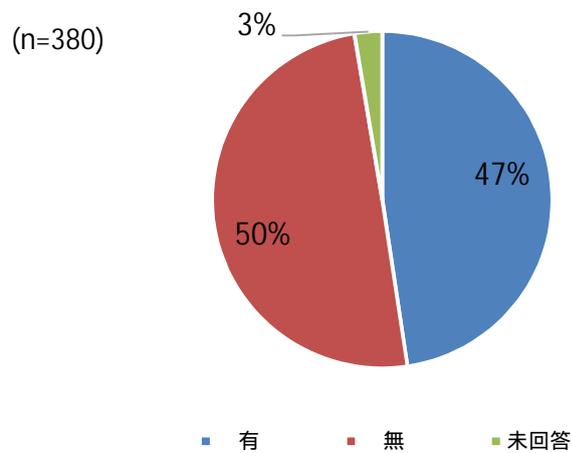
・回答宿泊施設の所在地については、ばらつきがある。



図資料 2-3 回答した宿泊施設の所在地

(3) シルバースター登録の有無

・回答施設の約半数がシルバースターへ登録。

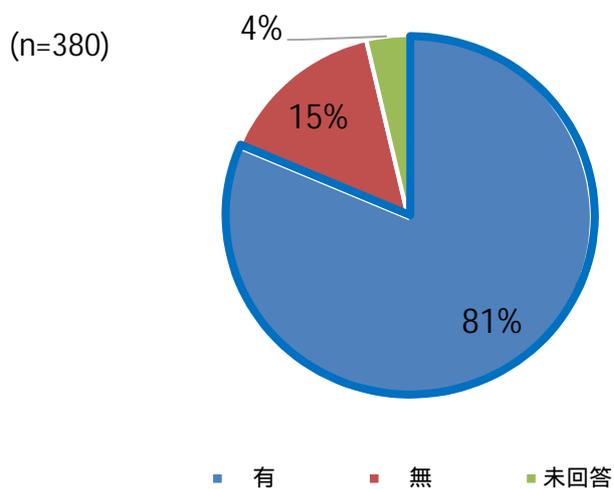


図資料 2-4 シルバースター登録の有無

2. ご高齢で車いす利用のお客様の受入について伺います

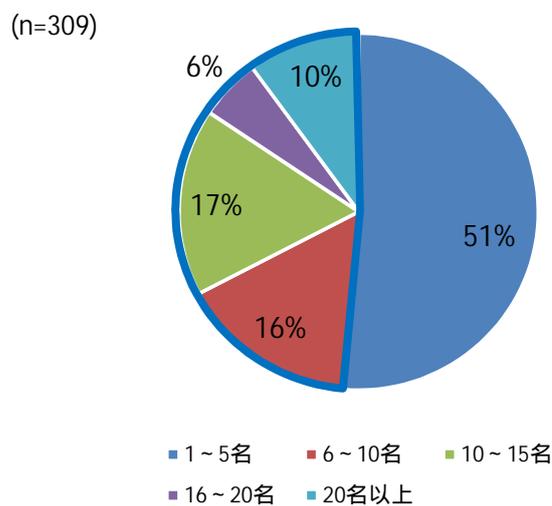
(1) 車いすのお客様を受け入れたことはありますか？

- ・約8割の宿泊施設で車いすのお客様の受入経験がある。
- ・月ベースで6名以上の受入を行っている宿泊施設が約半数。



図資料 2-5 車いすのお客様の受入経験

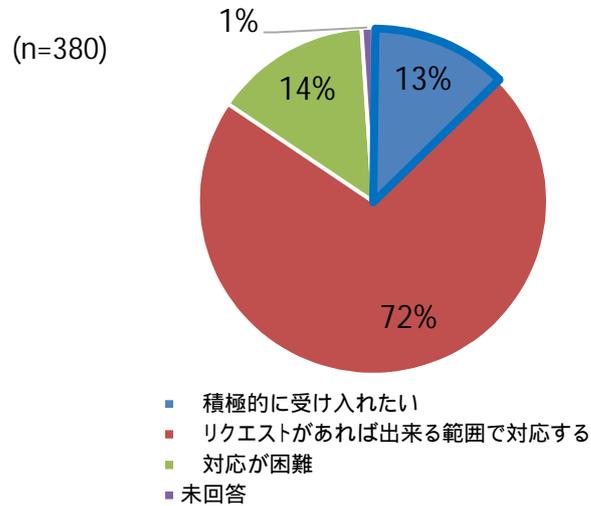
上記、「有」回答の方は月ベースで何名程度の受入ですか。



図資料 2-6 車いすのお客様の受入人数(月あたり)

(2) 車いすのお客様の受入意向についてお伺いします。

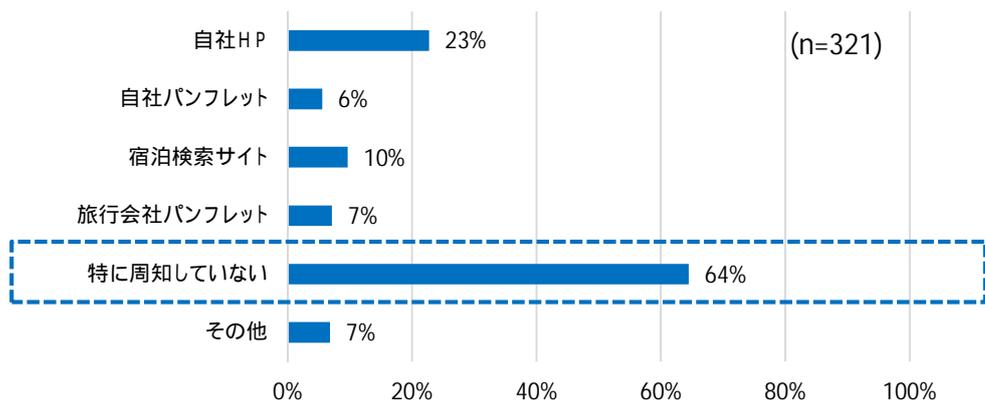
- ・「積極的に受け入れたい」は13%であり、「リクエストがあれば出来る範囲で対応する」が約7割。



図資料 2-7 車いすのお客様の受入意向

(3)(2)で「積極的に受け入れたい」「リクエストがあれば出来る範囲で対応する」に回答した方にお伺いします。車いすの受入をどのように周知していますか？（複数回答）

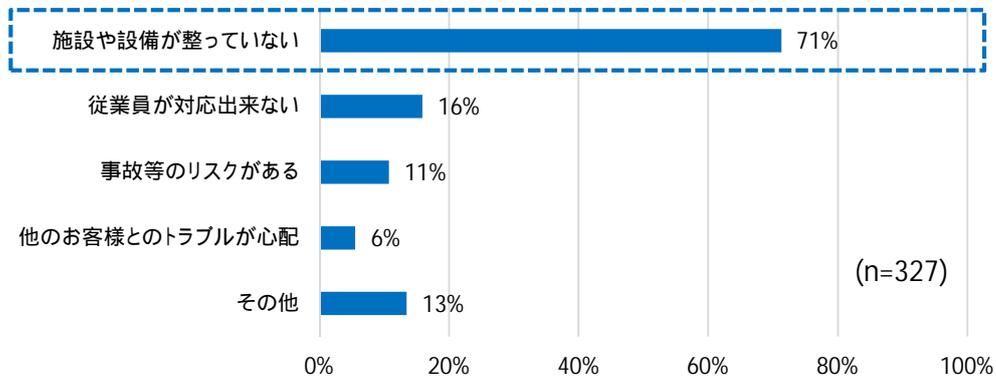
- ・項目別回答においては、「特に周知していない」が64%と最も多いが、周知方法の中では「自社HP」が約2割で最も多い。



図資料 2-8 車いすの受入に関する周知方法

(4)(2)で「 リクエストがあればできる範囲で対応する」「 対応が困難」に回答した方は、その理由について教えて下さい。(複数回答)

・項目別回答において、「 施設や設備が整っていない」を理由とするものが約7割と最も多い。



図資料 2-9 車いすの受入に関して積極的でない理由

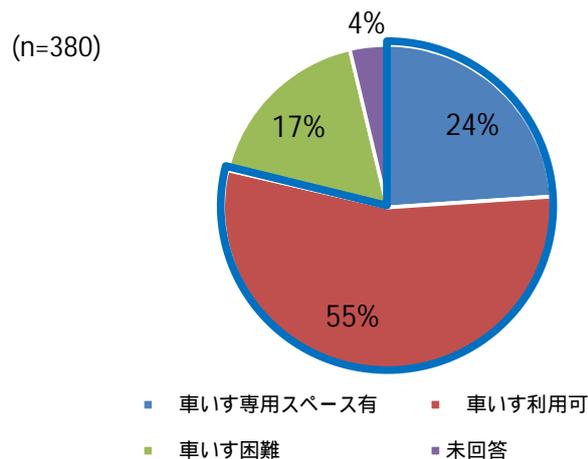
3. 設備等の状況について伺います

(1) 車いすのお客様への対応設備

家族と一緒に訪れる車いすのお客様を想定した場合、設備等該当するものを選んで下さい。

【駐車場 - エントランス】

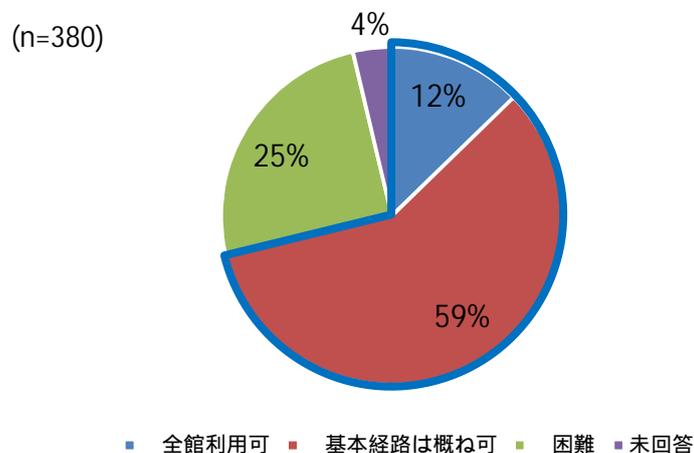
・「駐車場 - エントランス」については、「 車いす専用スペース有」「 車いす利用可」を合わせて約8割の宿泊施設で対応が可能。



図資料 2-10 車いすのお客様への対応設備(駐車場)

【館内】

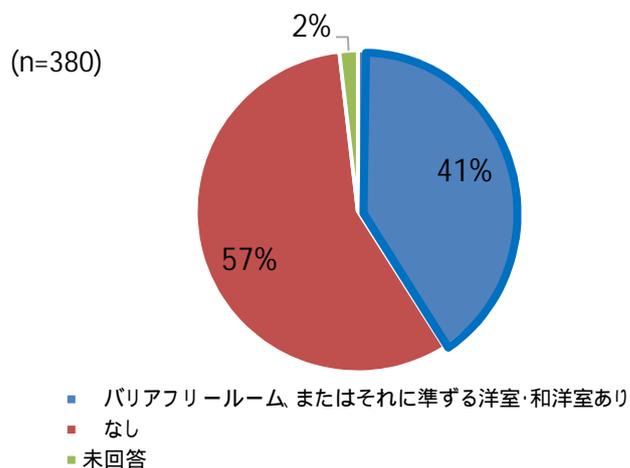
- ・「館内」については、「全館利用可」「基本経路は概ね可」を合わせて約7割の宿泊施設で対応が可能。



図資料 2-11 車いすのお客様への対応設備(館内)

【客室】

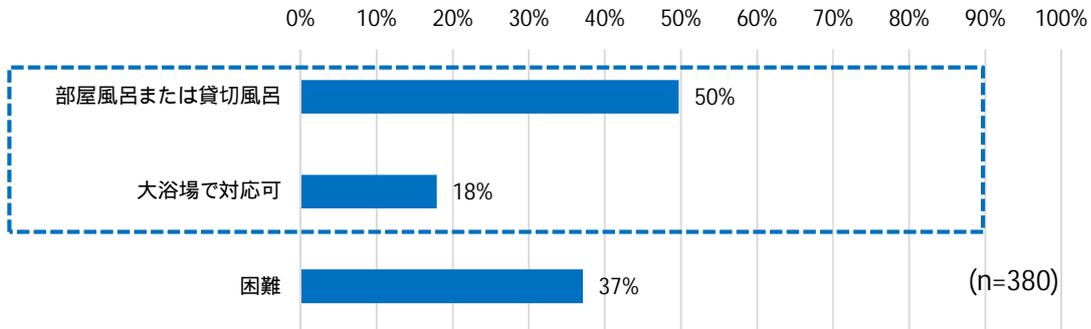
- ・「バリアフリールーム、またはそれに準ずる洋室・和洋室(入り口車いす可、ベッド、手すり付き洋式トイレ)あり」の宿泊施設は約4割。



図資料 2-12 車いすのお客様への対応設備(客室)

【風呂】（ 複数回答 ）

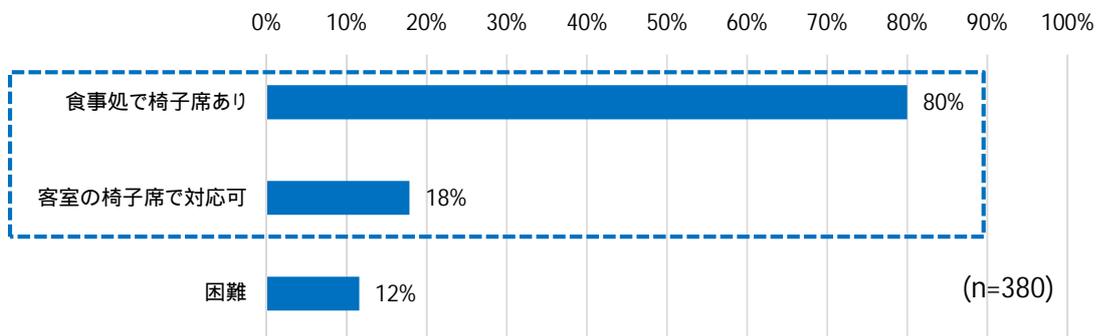
・約6割の宿泊施設で、風呂に関する対応が可能。



図資料 2-13 車いすのお客様への対応設備(風呂)

【食事】（ 複数回答 ）

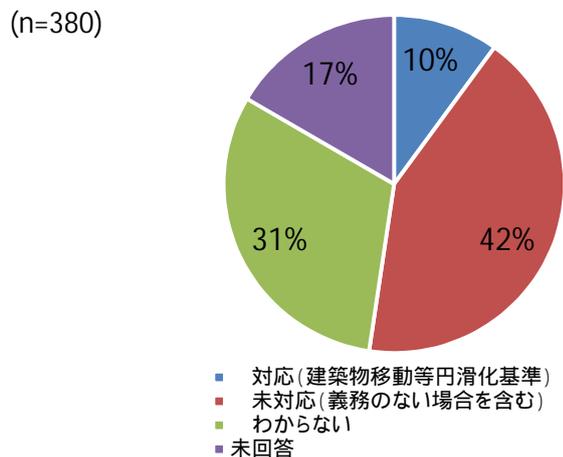
・約9割の宿泊施設で、食事に関する対応が可能。



図資料 2-14 車いすのお客様への対応設備(食事)

(2) 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(バリアフリー法)(別紙参照)への対応

・「対応(建築物移動等円滑化基準)」は1割にしか満たず、「未対応」が約4割、「わからない」との回答が約3割。

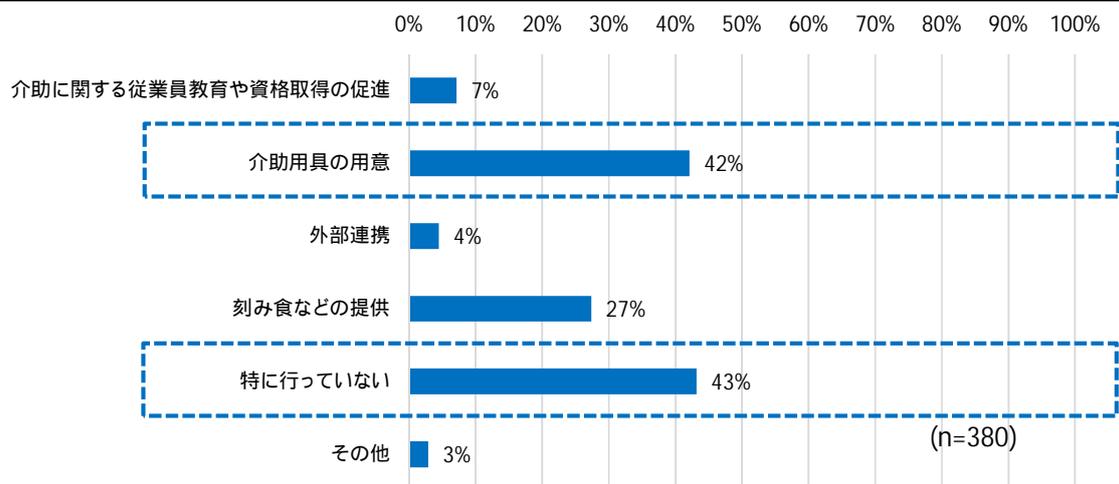


図資料 2-15 バリアフリー法への対応

4. 貴館で行っている取組について伺います

(1) 貴館で行っている取組(複数回答)

・項目別回答において、「特に行っていない」「介助用具の用意」がそれぞれ約4割、「刻み食などの提供」は約3割。

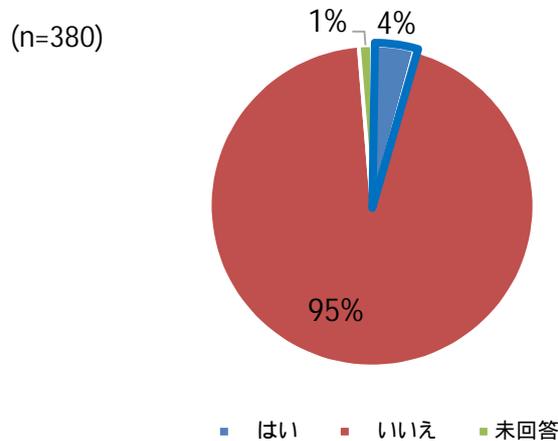


図資料 2-16 宿泊施設で行っている取組

(2)入浴介助サービスを受けられますか？

(一人で入浴出来ない車いす等のお客様の手助けをするサービス)

- ・ 「はい」と回答した施設は4% (16軒) と、極めて少ない。

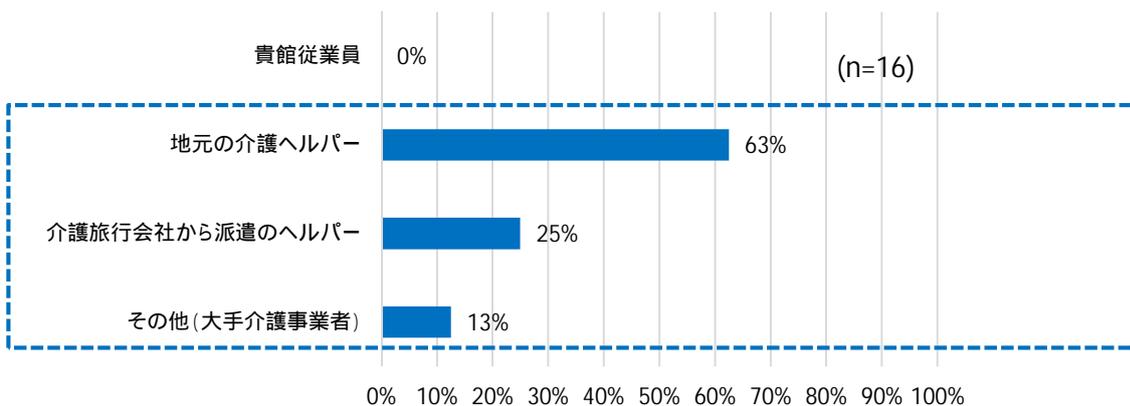


図資料 2-17 入浴介助サービス提供の可否

() 「はい」と答えた方にお伺いします。

- ・ 誰が入浴介助サービスを提供していますか？ (複数回答)

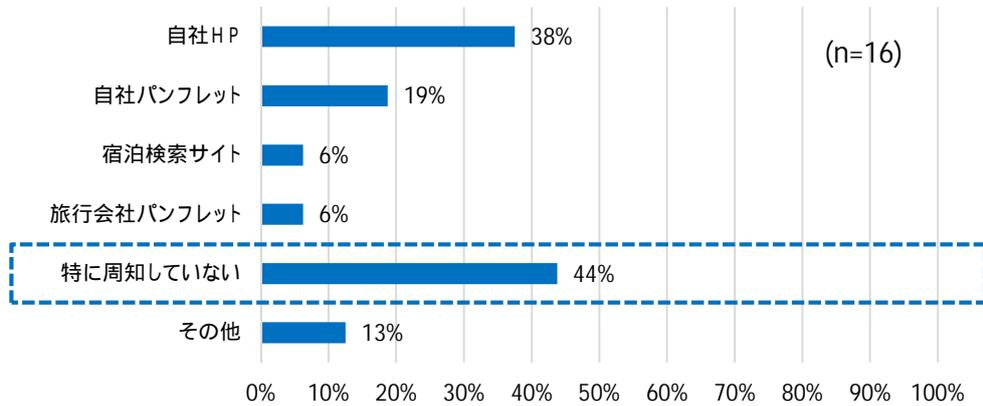
- ・ 項目別回答において、「地元の介護ヘルパー」による対応が63% (10軒)。「介護旅行会社からのヘルパー」による対応が25% (4軒)、「その他(大手介護事業者)」による対応が13% (2軒)であり、すべて外部連携による入浴介助サービスである。



図資料 2-18 入浴介助サービスを提供する主体

・どのように周知していますか？（複数回答）

・項目別回答において、「特に周知していない」が約4割と最も回答が多い。「自社HP」による周知も38%にとどまっており、「宿泊検索サイト」「旅行会社パンフレット」は極めて少ない。

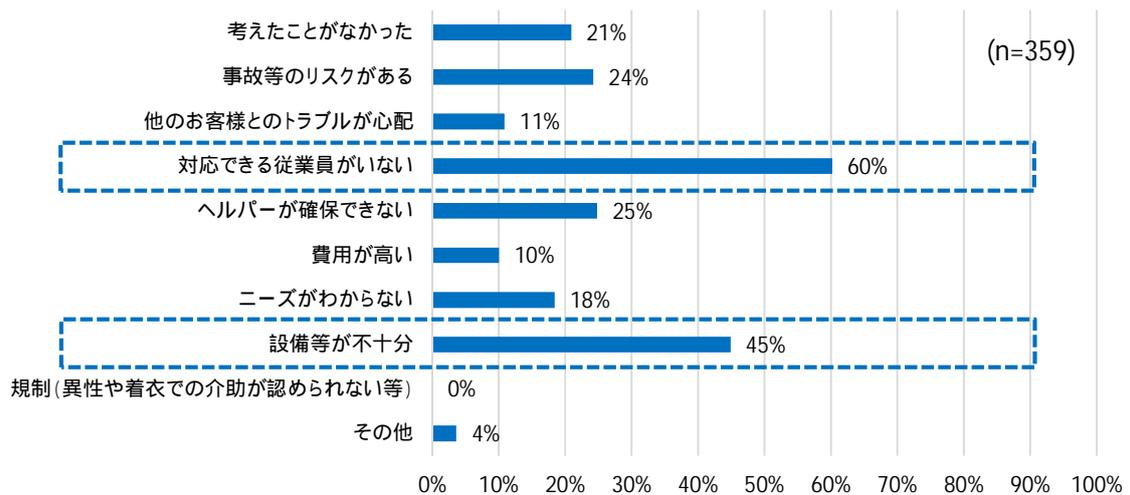


図資料 2-19 入浴介助サービスの周知方法

（ ）「いいえ」と答えた方にお伺いします。

・その理由は何ですか？（複数回答）

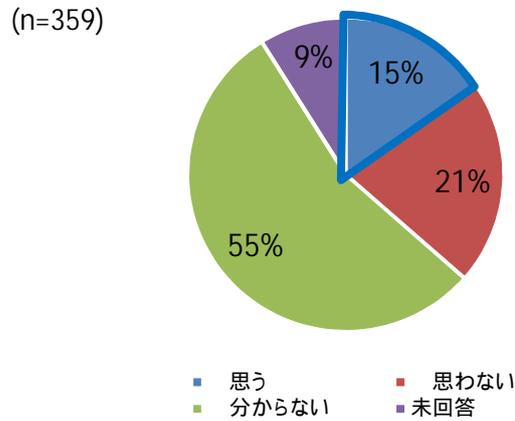
・項目別回答において、「対応できる従業員がいない」が6割、「設備等が不十分」も約5割の回答。「考えたことがなかった」「事故等のリスクがある」「ヘルパーが確保できない」「ニーズがわからない」も約2割程度の回答。



図資料 2-20 入浴介助サービスを提供していない理由

・今後取り組みたいと思いますか？

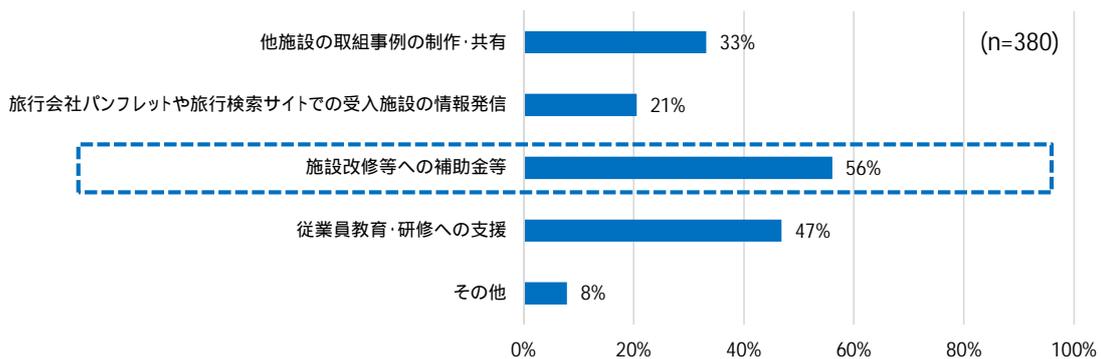
・「分からない」が55%と最も多く、「思う」は15%、「思わない」は21%の回答。



図資料 2-21 入浴介助サービスに関する今後の取組意向

5. 今後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はありますか？
(複数回答)

・項目別回答において、「施設改修等への補助金等」が最も多いが、「従業員教育・研修の支援」や「他施設の取組事例の制作・共有」など、取組方法や工夫などへの関心も伺える。

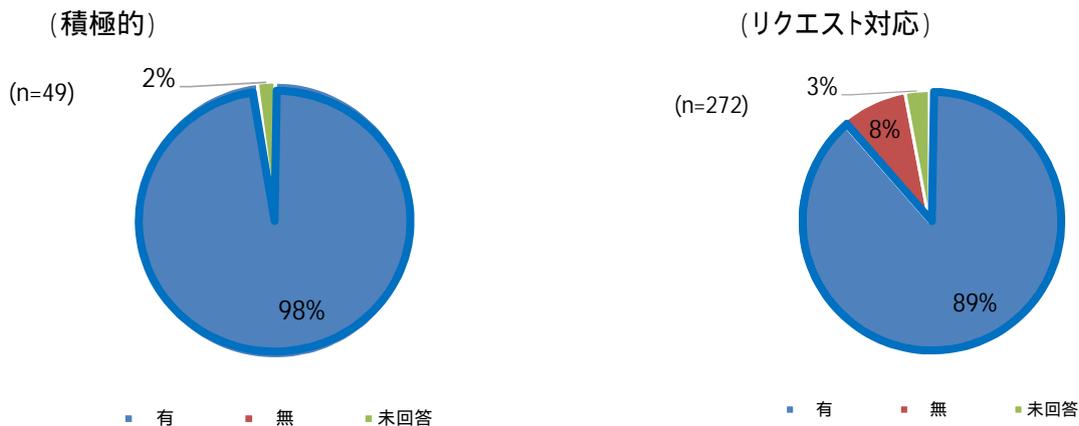


図資料 2-22 車いすのお客様の宿泊を広げるために必要だと思うこと

資料3 アンケート調査結果(クロス集計分析)

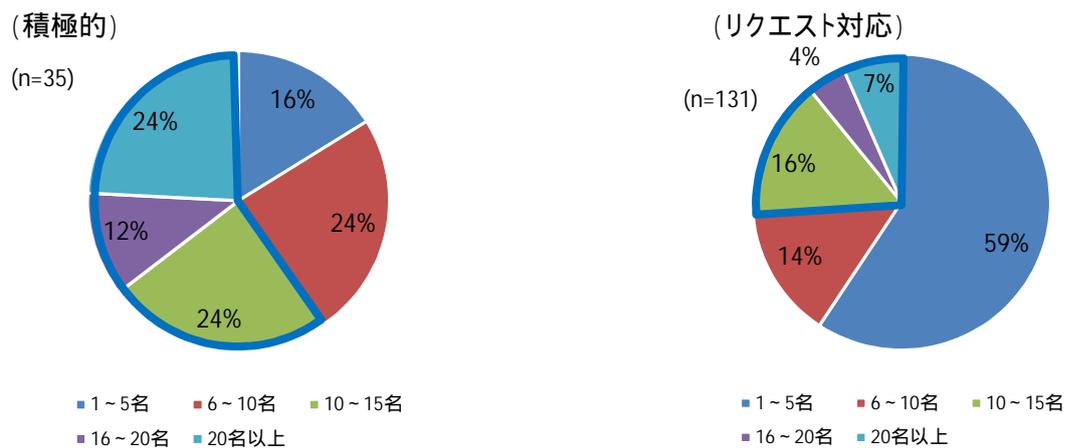
先のアンケート調査結果について、受入意向別として、「積極的に受け入れたい(以下「積極的」という。)」もしくは「リクエストがあれば出来る範囲で対応する(以下「リクエスト対応」という。)」でクロス集計分析を行った。以下にその特徴を取り上げる。

車いすのお客様の受入経験については、積極的と回答した宿泊施設はほぼすべてで受入経験があり、またリクエスト対応の宿泊施設についても約9割と高い傾向であった(図資料3-1)。



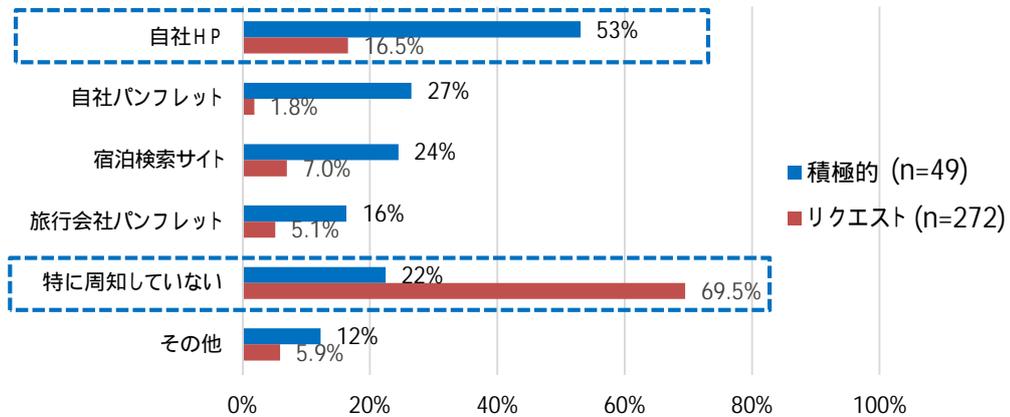
図資料 3-1 車いすのお客様の受入経験

また、積極的と回答した宿泊施設は、月10名以上受け入れている宿泊施設が6割を占める一方、リクエスト対応と回答した宿泊施設で月10名以上を受け入れているのは約3割にとどまった(図資料3-2)。



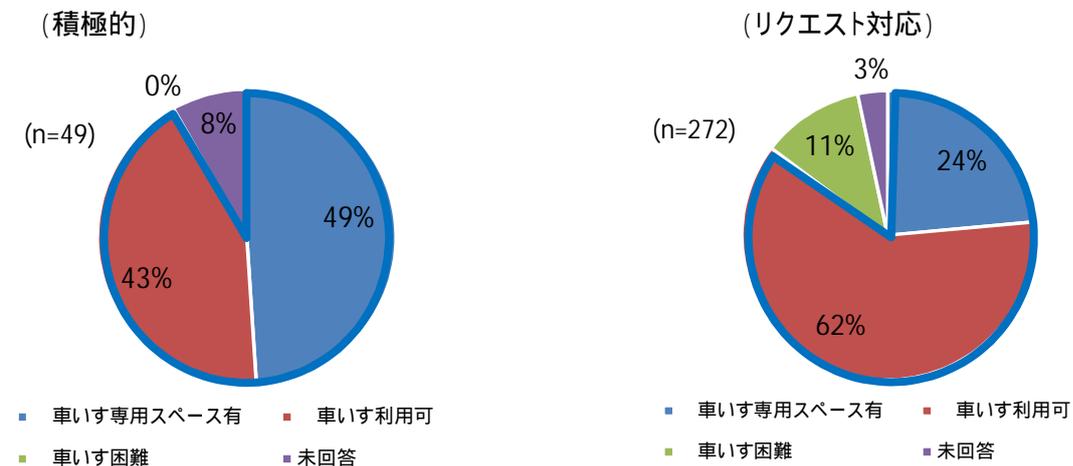
図資料 3-2 車いすのお客様の受入人数(月あたり)

積極的と回答した宿泊施設では、車いすのお客様の受入周知方法として、約5割が「自社HP」、約3割が「自社パンフレット」、約2割が「宿泊検索サイト」を活用している。他方、リクエスト対応と回答した宿泊施設では、約7割が「特に周知していない」との結果であった（図資料3-3）。

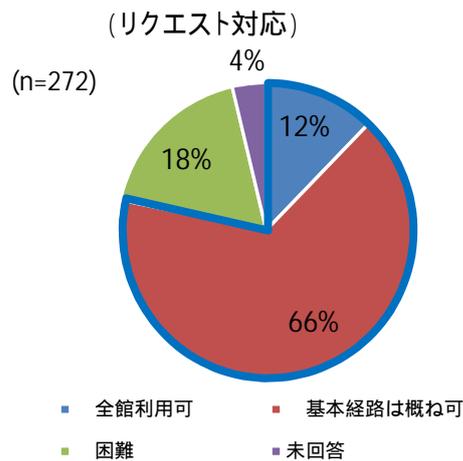
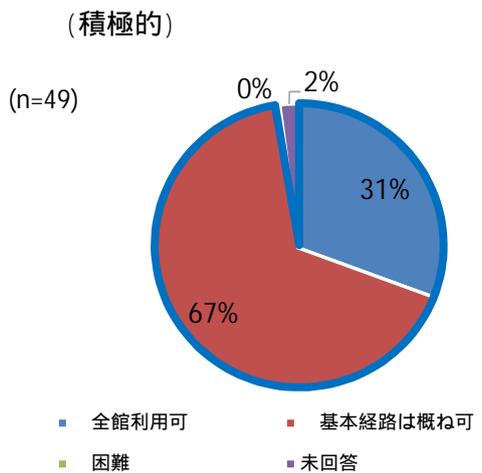


図資料3-3 車いすのお客様への周知方法(複数回答)

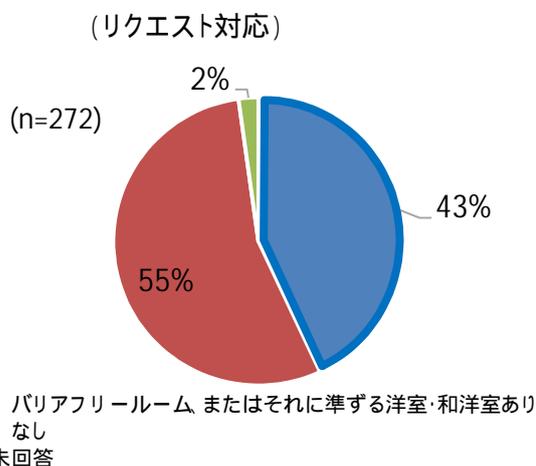
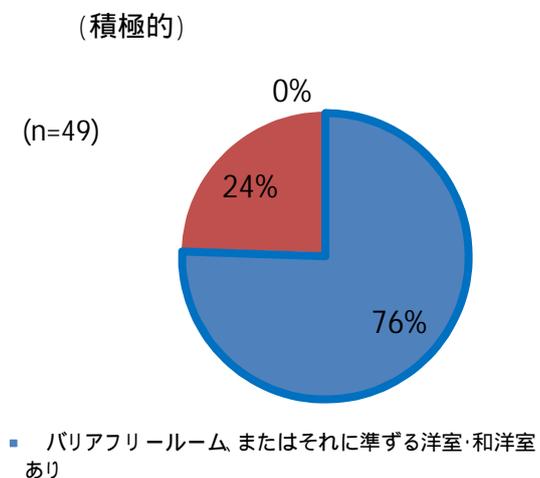
積極的と回答した宿泊施設では、「駐車場-エントランス」で約9割、館内がほぼすべて、「バリアフリールームまたはそれに準ずる洋室・和洋室あり」が約8割、風呂や食事もほぼすべてが車いすに対応した設備になっている。リクエスト対応と回答した宿泊施設では、「駐車場-エントランス」で約9割、館内が約8割、「バリアフリールームまたはそれに準ずる洋室・和洋室あり」が約4割、風呂は約7割、食事は約9割となった。特にハード面では「バリアフリールームまたはそれに準ずる洋室・和洋室」の有無に顕著な差がみられる（図資料3-4から図資料3-8）。



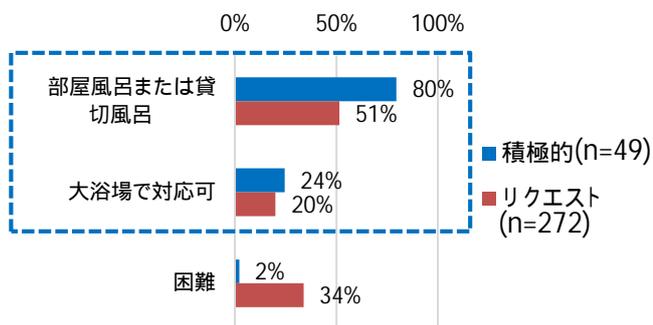
図資料3-4 車いすのお客様への対応設備(駐車場)



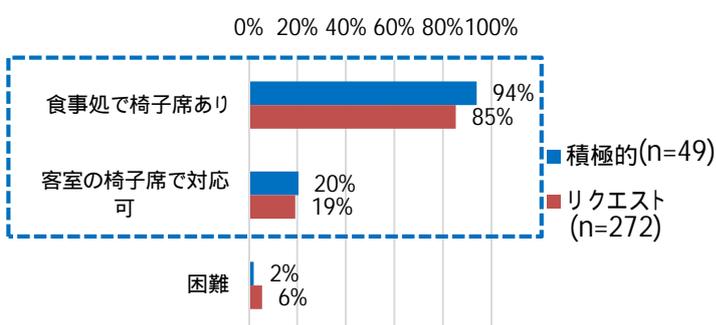
図資料 3-5 車いすのお客様への対応設備(館内)



図資料 3-6 車いすのお客様への対応設備(客室)

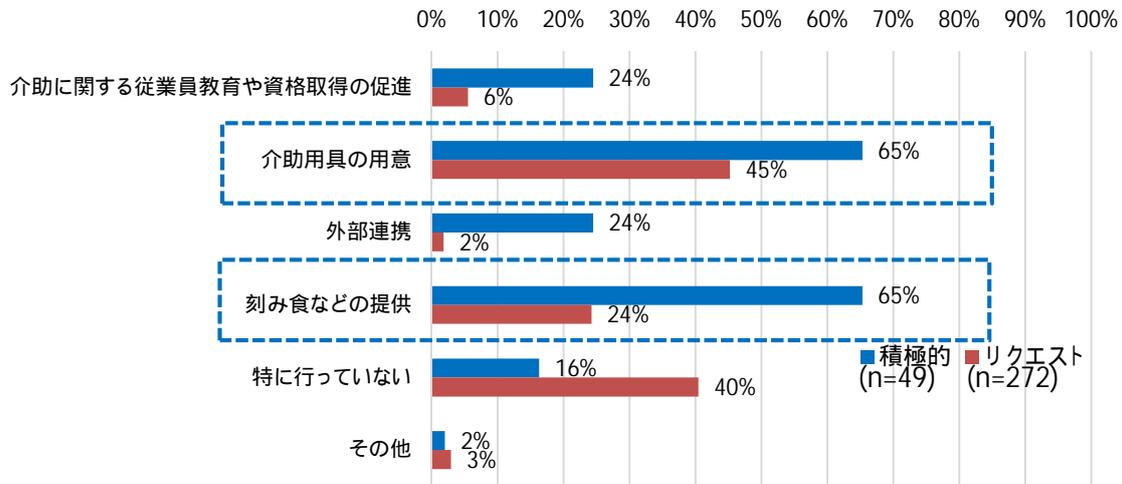


図資料 3-7 車いすのお客様への対応設備(風呂)
(複数回答)



図資料 3-8 車いすのお客様への対応設備(食事)
(複数回答)

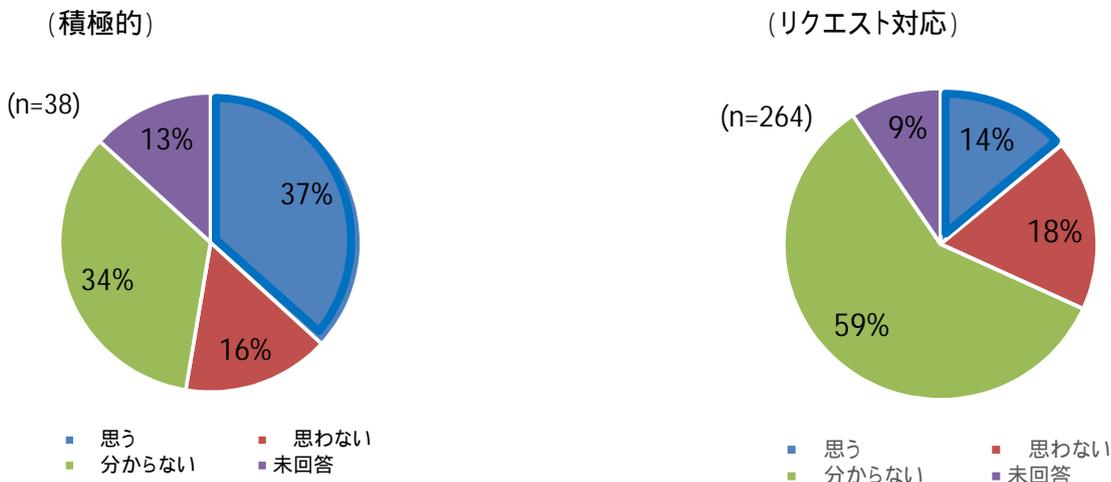
積極的と回答した7割強の宿泊施設が行っている取組は、「介助用具の用意」「刻み食などの提供」であった。なお、リクエスト対応と回答した宿泊施設では、同項目それぞれ5割弱と2割強にとどまっている（図資料3-9）。



図資料 3-9 宿泊施設で行っている取組

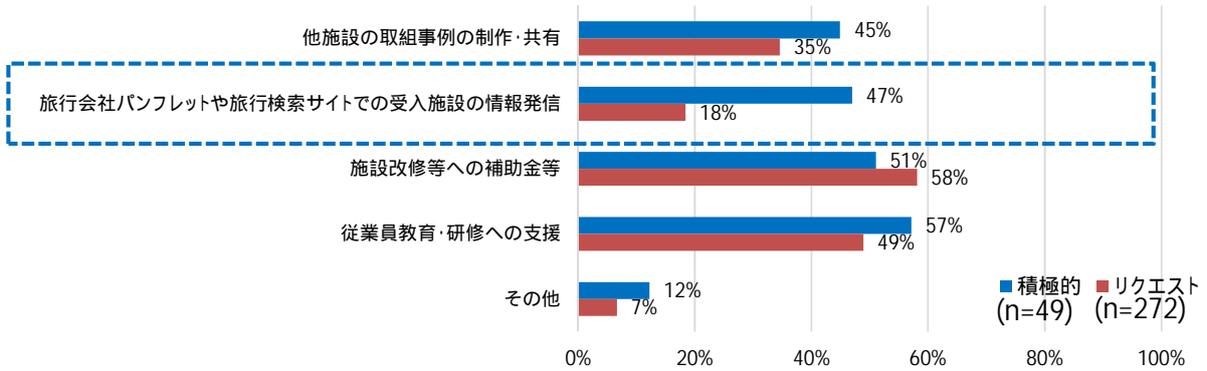
入浴介助サービスは、積極的と回答した宿泊施設の2割で対応している。他方、リクエスト対応と回答した宿泊施設では2%にとどまっている。

また、積極的と回答した宿泊施設において、現在入浴介助サービスを提供していないが「今後取り組みたい」と考えているとの回答は4割あった（図資料3-10）。



図資料 3-10 入浴介助サービスに関する今後の取組意向

今後、「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」については、「旅行会社パンフレットや旅行検索サイトでの受入施設の情報発信」で、積極的と回答した宿泊施設では47%、リクエスト対応と回答した宿泊施設では18%であった（図資料3-11）。



図資料 3-11 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)

資料4 アンケート調査結果(自由記述)

車いすのお客様受入意向	自由記述 「車いすのお客様の受入に関して不安に感じたことについてお聞かせ下さい」
積極的に受け入れたい	バリアフリールームはないので、お客様が不便でないか心配である
積極的に受け入れたい	バリアフリー対応でない部屋をサイトで予約してきた場合、説明の要
積極的に受け入れたい	一部バリアフリーでない部分があるが、従業員が手伝いの対応している
積極的に受け入れたい	入浴について、客室のバスは使いづらい。大浴場脱衣場までは車イスでいけるが浴場内は手助けが必要
積極的に受け入れたい	全フロアー及び一部客室内もバリアフリーにはなっていないこと
積極的に受け入れたい	なし
積極的に受け入れたい	地域のヘルパーさんの数が少ない
積極的に受け入れたい	館内設備で段差のある場所のご利用の不便さ！もっと改善したいのだが、コスト的に難しいところもある
積極的に受け入れたい	特になし
積極的に受け入れたい	お仲間連れのため特になし
積極的に受け入れたい	施設がもともと車いすに対応しておらず、やれることが限られ満足はいく
積極的に受け入れたい	介護施設併設なので不安はない
積極的に受け入れたい	付き添いが高齢だと不安。
積極的に受け入れたい	大浴場の階段(1ヶ所)、障害者の場合の対応(食事など)
積極的に受け入れたい	入浴に介助が必要のお客様が、受入可能を介助もありと思われて利用され、当日、スタッフが介助を行うなど対応に苦労した。
積極的に受け入れたい	車いすのお客様でも個人差があり、ご自分で移動できる方はあまり手伝いを必要とせず、逆に体力のない方で付添いでおいでになる方との考え方の違いからクレームやトラブルになる場合があり、どこまで積極的にPRしていいものか不安になることがある。
積極的に受け入れたい	体の不自由な方よりも今後は痴呆症の方などの旅行でお部屋間違いや大浴場の下着間違いなどが問題になってきているのが現状です。
積極的に受け入れたい	出来る範囲でお手伝いをする事は可能であるがつきっきりになるのは不可の為率先して取り組めない
積極的に受け入れたい	車イスの方の急病の対応
積極的に受け入れたい	特になし
積極的に受け入れたい	大浴場の利用が困難。付添いの方が同伴でないとう入が厳しい
積極的に受け入れたい	段差が多少ある場合、付き添いの人が必要になる場合もある。
積極的に受け入れたい	お客様の障がいの程度によっては、ハード、ソフト面において十分にご満足頂けない場合が有ります。事前に十分な連絡のやりとりが出来ない場合、当日不安があります。
積極的に受け入れたい	トイレの段差(特に客室)
積極的に受け入れたい	館内施設の一部しか車いす対応のものが無い。
積極的に受け入れたい	設備が完全でない事、近年特に多くなってきたので、対応しきれない。社員もおっついていない
リクエストがあれば対応する	車イス及びその家族の方は対応の要望レベルが人によりかなり差がある。対応しきれない要望もある。

車いすのお客様受入意向	自由記述 「車いすのお客様の受入に関して不安に感じたことについてお聞かせ下さい」
リクエストがあれば対応する	お客様の要望にすべて応えることが難しい
リクエストがあれば対応する	やはり、どうしてもおひとりになる場合の安全
リクエストがあれば対応する	車いす用のトイレが無い
リクエストがあれば対応する	トイレ、風呂が完全なバリアフリー対応となっていない
リクエストがあれば対応する	介護する人が付き添えば問題なし。特になし
リクエストがあれば対応する	大浴場はお客様の介添えがないと利用不可。車イス専用トイレの数が2カ所のみ
リクエストがあれば対応する	前記2-(4)の通り、施設・設備面が整っていないので、どの程度、介助を要するのが不安です
リクエストがあれば対応する	完全なバリアフリーにはなっていない。付添の方がおられれば対応可能
リクエストがあれば対応する	車イスのお客様は必ず付添いの方がいらっしゃるの、特に不安はありません
リクエストがあれば対応する	バリアフリーではないので
リクエストがあれば対応する	大浴場での行動までケアできず、お客様まかせの部分があり、心配
リクエストがあれば対応する	トイレに入るところが段がある
リクエストがあれば対応する	施設がバリアフリーではない
リクエストがあれば対応する	「受入可」とするとお客様が必要以上に過大な期待をし、若干の段差も許してくれない。人手がある時はお手伝い(車イスからレストラン等の椅子へ)もできるが、たまたま人手がないと「サービスが悪い」と言われてしまう。「受入可」の表示をするには完全バリアフリーでないとかレームの元となる可能性が
リクエストがあれば対応する	和風旅館では、介護者はいなければ無理なのではないか？
リクエストがあれば対応する	バリアフリー等の不備を理解していただいた上で利用できればOK
リクエストがあれば対応する	特にありません
リクエストがあれば対応する	客室に靴を脱ぐ玄関に段差があり、またバスルームスペースにも段差があるため、足の悪い人に積極的にご案内できない
リクエストがあれば対応する	当館は客室まではエレベーターで段差がありません。ただし、玄関はスリッパで段差があり、浴室へも3段ほどあります
リクエストがあれば対応する	特にありません
リクエストがあれば対応する	高稼働日のパブリックスペース及びEV等の異動経路の優先確保等
リクエストがあれば対応する	特になし
リクエストがあれば対応する	部屋でのケガ等
リクエストがあれば対応する	特になし。バリアフリーになっていないので積極的にPRしていないが従業員の協力を得て何人でも対応可能
リクエストがあれば対応する	団体で介助のスタッフが少ない時。食事での制限
リクエストがあれば対応する	段差がある。バリアフリーになっていない
リクエストがあれば対応する	会館のバリアフリーが完備されていないので、受入に限界がある。実態的には個別受入を実施している
リクエストがあれば対応する	客室の入り口がせまい、UBにだん差がある
リクエストがあれば対応する	客室、食事場所が畳で車いすが入れないこと。
リクエストがあれば対応する	段差が多いので、車イスの方独自では動くのが困難。介護が必要。
リクエストがあれば対応する	バス・トイレに段差がある為、ケガをしないか心配

車いすのお客様受入意向	自由記述 「車いすのお客様の受入に関して不安に感じたことについてお聞かせ下さい」
リクエストがあれば対応する	当館スタッフによる介助は不可。
リクエストがあれば対応する	風呂場の入口のスペースがないのでこまっている
リクエストがあれば対応する	和室がメインであるが、玄関のところで車イスから下りて、あとは介助の方に付いて歩かなければならないこと。所々、小さな段差(2~3cm程)がもうけられているので。
リクエストがあれば対応する	トイレ、お風呂の段差。
リクエストがあれば対応する	家族等の同伴が無いと現実的には対応難である
リクエストがあれば対応する	上のその他のこと
リクエストがあれば対応する	特に無し
リクエストがあれば対応する	スロープの用意はあるが勾配がきつく、上り下りの動作に不安。
リクエストがあれば対応する	車イス乗降時の事故(転倒)
リクエストがあれば対応する	ご家族と来られているのに弊亭のスタッフに入浴介助を依頼されたことがある。言い方は悪いですが、手間がかかる上に障害者手帳を提示され「割引は無いのか」と言われる方がおられる。サービスは有償で無料奉仕ではないことを理解されていない方がおられる。
リクエストがあれば対応する	車イス用のトイレがない
リクエストがあれば対応する	別になし
リクエストがあれば対応する	施設面などを含めて付き添いの方がいないとサポートが必要な為、車イスの方がすべて一人で行うのは難しい
リクエストがあれば対応する	浴場内での転倒や介護
リクエストがあれば対応する	浴槽の手すりは設備しているが、対応的には難しい
リクエストがあれば対応する	特になし
リクエストがあれば対応する	室内での利用ができない為、対応が十分にできない点に不安
リクエストがあれば対応する	段差がある事
リクエストがあれば対応する	障害の度合いが事前にわからない
リクエストがあれば対応する	宿泊客のイメージと実際の施設やスタッフの対応にギャップがある為
リクエストがあれば対応する	館内の階段(スロープが用意できない)
リクエストがあれば対応する	施設がかなり前に建てられたものなのでバリアフリーではなく、客室も車イス対応が出来ておりません。付添いの方と一緒でなければ、ご予約を承ることも出来ません。きちんとお客様にはその旨をお伝えしておりますが、確実に伝わっているか不安です。
リクエストがあれば対応する	和室がメインなので、タタキなどの段差があり、車イスの室内利用を許可しづらい
リクエストがあれば対応する	完璧なバリアフリーであるといえない
リクエストがあれば対応する	客室内に段差があり、イス、テーブルがないため
リクエストがあれば対応する	バリアフリーではない
リクエストがあれば対応する	施設・設備に関し、細部に渡るケアが出来ておらず、利用者の事故等に不安がある
リクエストがあれば対応する	風呂トイレが車イスに完全には対応していないので介助が必要。予約の際には伝えるが、利用時にトラブルにならないか心配
リクエストがあれば対応する	電話で連絡をとり話をするが、相手の想像とこちらの現状が一致しているのが不安に思えるが、今までの車椅子のご利用で、主だった問題はない
リクエストがあれば対応する	特になし
リクエストがあれば対応する	立てないお客様への車いすに乗せたままの階段昇降補助。(転倒リスク)

車いすのお客様受入意向	自由記述 「車いすのお客様の受入に関して不安に感じたことについてお聞かせ下さい」
リクエストがあれば対応する	大風呂利用で階段の多さで誘導し辛い
リクエストがあれば対応する	施設が古くバリアフリーや手すり等もてない為、同伴される方の補助が必要
リクエストがあれば対応する	介護の付添いがあれば良いのですが...完全なバリアフリーでは無いので
リクエストがあれば対応する	客室入口に段差がある
リクエストがあれば対応する	特になし
リクエストがあれば対応する	エレベーターが狭い。部屋風呂は温泉ではない。大浴場の手すり等整備出来ていない。他のお客様の迷惑にならないか心配
リクエストがあれば対応する	車イス利用のお客様は事前に問い合わせのあることがほとんどであり、その際の説明とお客様の理解度にギャップがないか不安
リクエストがあれば対応する	トイレ、風呂等の設備が車いすに対応していない。(狭く、段差が有る)
リクエストがあれば対応する	古い建物でアップダウンや段差が多く、車イスのお客様を満足させられることができるか否かの不安
リクエストがあれば対応する	完全なバリアフリー施設でない為、ところどころに段があり介添えが必要となる為
リクエストがあれば対応する	館内に階段、段差が多いので不安
リクエストがあれば対応する	車椅子でも利用できるトイレがない
リクエストがあれば対応する	階段などの段差が多い為、不安になることがある。
リクエストがあれば対応する	お一人だと事故が心配である
リクエストがあれば対応する	せっかく温泉にきていただいたのに大浴場に入られるのには車いすでは困難です。客室のは温泉ではありません。貸切風呂に行くまでは、段差一段のみなので利用可です
リクエストがあれば対応する	大浴場、レストラン利用するにあたって階段を使用しないといけない
リクエストがあれば対応する	特になし
リクエストがあれば対応する	ない
リクエストがあれば対応する	お風呂やトイレに不自由がないか心配
リクエストがあれば対応する	転倒など
リクエストがあれば対応する	設備面が特に心配です。
リクエストがあれば対応する	トイレが心配。滞在中、介助する家族がついているかどうか。
リクエストがあれば対応する	階段が多いので逆に不便に思われないか心配ですが、スタッフができるだけ協力していきたいと思っています。
リクエストがあれば対応する	特に無し
リクエストがあれば対応する	階段が多いホテルの為、お客様が移動の際困難に感じられると思います
リクエストがあれば対応する	介護の知識が少ないこと
リクエストがあれば対応する	設備的な問題(客室の広さ、間口の幅、浴室入口の段差他)
リクエストがあれば対応する	と同様(施設、設備)
リクエストがあれば対応する	客室が狭いので車いすでの室内移動が不可
リクエストがあれば対応する	ご入浴が心配
リクエストがあれば対応する	特にありません
リクエストがあれば対応する	客室について、洗面所に入るところの段差が有り。
リクエストがあれば対応する	火災や地震の際の避難誘導の方法
リクエストがあれば対応する	付添いの方がいらっしゃる場合 お手伝い出来ない場合がある

車いすのお客様受入意向	自由記述 「車いすのお客様の受入に関して不安に感じたことについてお聞かせ下さい」
リクエストがあれば対応する	部屋の中まで車イスで行くことができない為、介助があれば多少歩けるのか...等
リクエストがあれば対応する	大浴場入浴(ホテル側でのサポートが現状できない)・客室内新館・ガーデンコート棟(和洋室やUDタイプ有り)迄の導線が長い
リクエストがあれば対応する	避難が必要な場合の対応が少し不安である
リクエストがあれば対応する	満足頂けるサービスが出来ない
リクエストがあれば対応する	階段しかないところを従業員3~4人で車いすごと抱え上げているが、その際呼吸があわずに車いすを落としお客様にケガさせないか心配
リクエストがあれば対応する	突発的事象への対応
リクエストがあれば対応する	ハーフピュッフェスタイルの朝食なので、車いす利用のお客様が自由に不便なく利用するのは難しいかと感じた。
リクエストがあれば対応する	車イス対応のパブリックトイレが完備していない。バスルームとの段差、バスルーム内の手すりがない
リクエストがあれば対応する	特にありません。
リクエストがあれば対応する	施設・設備が整っていない点。
リクエストがあれば対応する	お部屋(コテージ)に行くまでに、坂や階段がある為あまりお勧めができない
リクエストがあれば対応する	当館はバリアフリーでないため
リクエストがあれば対応する	特にありません。
リクエストがあれば対応する	段差に車輪がはさまり、転倒等の危険を完全にぬぐえない
リクエストがあれば対応する	今後車イス対応者が増加した時の設備が整っていない事
リクエストがあれば対応する	家族の方が協力してもらってます
リクエストがあれば対応する	浴場へ行く途中に段差がある。客室内のトイレが専用でないこと。
リクエストがあれば対応する	滞在中に事故、ケガをしないか。バリアフリー化された宿ではないので、受け入れに応じても、十分に満足を得られないのではないか。
リクエストがあれば対応する	バリアフリールームの客室がない。大序苦情に手すりやスロープをもうけておりますが、付き添いの方がいなければお客様自身でのご利用は難しいのが現状です。
リクエストがあれば対応する	朝食時の車いすを置く場所とか狭いので不安です。
リクエストがあれば対応する	施設すべてがバリアフリーとはなっていないので、車イス移動中に、転倒などで事故が起こるリスクがある。
リクエストがあれば対応する	ユニットバス(トイレ)の段差が気になる
リクエストがあれば対応する	全てがバリアフリーではない
リクエストがあれば対応する	建屋が古いため、バリアフリーでない。階段等多いので積極的な受け入れには至っていない。
リクエストがあれば対応する	歩行が大変になれば車イスを使うお客様がいるのはあたり前
リクエストがあれば対応する	特になし
リクエストがあれば対応する	階段や浴場の段
リクエストがあれば対応する	バリアフリー設備になっていない。どこまでどのように対応していいかわからない
リクエストがあれば対応する	特になし
リクエストがあれば対応する	畳の上での使用によるいたみが無いかな？
リクエストがあれば対応する	最近の車イスは電動になり大きくなってきているので、破損(カベ等)がみうけられる

車いすのお客様受入意向	自由記述 「車いすのお客様の受入に関して不安に感じたことについてお聞かせ下さい」
リクエストがあれば対応する	3台以上の時に町の福祉協議から借りた。
リクエストがあれば対応する	施設内の段差については、スロープ設置で対応
リクエストがあれば対応する	非常時での対応
リクエストがあれば対応する	バリアフリー対応のトイレがパブリックに一ヶ所あるだけなため
リクエストがあれば対応する	和室のおへやの入口が狭く、手すりがないのでお客様に不便をかけている
リクエストがあれば対応する	車いすは用意してあるが、移動に関してはエレベーター利用によることが可能ではあるが、万全の対応がとれるか不安がある。
リクエストがあれば対応する	どこまでの介助が必要かどうか、判断がむずかしいと思うところ
リクエストがあれば対応する	車イス用のトイレが無い。トイレ・浴室に手スリが無い。
リクエストがあれば対応する	和室に段差があり、全館規模ではバリアフリーではない
リクエストがあれば対応する	バリアフリーを前提とした施設ではないため、ご不便をお掛けし快適に過ごして頂けないのではと不安に感じる。
リクエストがあれば対応する	バリアフリーではない施設であると説明しているが、それでも当日お越しになって段差やドア幅などでクレームになると受け入れる気持ちが控えめになる。畳の上を車いすで平気であがるうとするのも正直困る。
リクエストがあれば対応する	トイレやお風呂など
リクエストがあれば対応する	スロープの用意は有るが、勾配がきつく、上り下りの動作に不安
リクエストがあれば対応する	積極的という程ではないが希望者は全員受入している
リクエストがあれば対応する	ない
リクエストがあれば対応する	バリアフリーに対応していない
リクエストがあれば対応する	館内の段差が多い点と駐車場との間に交通量の多い道路があること
リクエストがあれば対応する	入浴問題
リクエストがあれば対応する	客室がユニットバスの為、トイレに段差がある。パブリックスペースにおいて、車イス専用のトイレがない
リクエストがあれば対応する	段差が多い所があるため、スタッフが持ち上げたりリスクが発生する可能性がある
対応が困難	2-(1) の無回答について 年に数名あるかないかです
対応が困難	客室がバリアフリーでなく、トイレバスに入るのが困難
対応が困難	家族の人と一緒になら対応できるが、一人では無理
対応が困難	木造3階建てでエレベーターがないため、積極的に受け入れることができない
対応が困難	段差が多く全館畳敷きの為、喜んで頂きづらいのが不安。
対応が困難	段差や階段の多い施設の為、お客様に苦情を言われた経緯が有る
対応が困難	通路や化粧室でのスタッフ、他の利用客とのトラブル
対応が困難	浴室が地下のため、かならず階段を下りなければならない。エレベーターがなく対応困難
対応が困難	大浴場入口に行く際、階段がある為。館内に段差箇所が多数ある為
対応が困難	ずばり、施設や設備が整っていない
対応が困難	段差が多い
対応が困難	建物入口が階段で2階が玄関です。エレベーター等はありません
対応が困難	段差、部屋の狭さ
対応が困難	入浴できない

車いすのお客様受入意向	自由記述 「車いすのお客様の受入に関して不安に感じたことについてお聞かせ下さい」
対応が困難	設備が整っていないので、受けにくいです。逆に迷惑をかけます。旅行気分を失う可能性大です。
対応が困難	施設、設備が整わない
対応が困難	施設や設備が整っていない 従業員が対応できない
対応が困難	段差が各所に有る為
対応が困難	エレベーターがない。ユニットバスで段差がある。
対応が困難	客室は2F、レストランは1F、浴場はB1Fすべて階段
対応が困難	館内にエレベーターが設置されてないので、客室までの移動が困難。

資料5 入浴介助サービス実施施設一覧

都道府県	施設名	全客室数			入浴介助サービスの提供(2015年12月1日時点)										
		バリアフリールーム	準ずる客室	関与	実施主体	申込方法	健康状態の把握	風呂	保険の有無(連携先の有無も含む)	備品	実績	事故・トラブルの発生状況	日帰り利用可否	周知方法	
山形県	鈴の宿 登府屋旅館 http://tofuya.jp/	14室	1室	4室	仲介	大手介護事業者	電話もしくはHP 事前予約のみの受付	介護事業者から直接お客様に事前確認 入浴前にバイタルチェック	部屋風呂または貸切風呂 大浴場で対応可	連携先が加入	シャワーいす、手すり浴室用車いす	累計20件(サービス開始1年2ヶ月程度)	特になし	要望に応じて対応	自社HP・ブログ、自社パンフレット
山形県	展望露天の湯 有馬館 http://www.arimak-an.com/	35室	2室	2室	仲介	地元の介護事業者	電話 事前予約のみの受付	介護事業者から直接お客様に事前確認 入浴前のバイタルチェックなし	部屋風呂または貸切風呂	不明	シャワーいす、シャワーキャリー	年10件程度	特になし	宿泊を前提とした利用のみ	自社HP
山梨県	富士レークホテル http://www.fujilake.co.jp/	74室	23室	13室	仲介	大手介護事業者	電話 事前予約のみの受付	介護事業者から直接お客様に事前確認 入浴前にバイタルチェック	レークビュー貸切風呂	連携先が加入	コロナ付きシャワーいす、シャワーいす、移乗台、浴槽台、浴槽用手すり、滑り止めマット洗い場用、滑り止めマット浴槽用、入浴リフト(貸切風呂)	週に1、2件程度	特になし	宿泊を前提とした利用のみ	自社パンフレット 自社ホームページ
長野県	斎藤ホテル http://www.saito-hotel.co.jp/	65室	3室	0室	仲介	地元の介護事業者	電話 予約時の受付	不明(介護事業者の実態を把握していない)	貸切風呂	不明	シャワーいす、浴場用杖、浴槽用手すり(脱着式)	月1~2件程度	特になし	宿泊を前提とした利用のみ	無
静岡県	熱川プリンスホテル http://www.atagawa-prince.co.jp/	52室	0室	3室	仲介	地元の介護事業者	電話 事前予約のみの受付(東伊豆町観光協会 旅行ヘルパーに直接申込み)	介護事業者から直接お客様に事前確認 入浴前にバイタルチェック	部屋風呂または貸切風呂	自社が加入	シャワーいす	年5件	特になし	宿泊を前提とした利用のみ	自社HP

都道府県	施設名	全客室数			入浴介助サービスの提供(2015年12月1日時点)										
		バリアフリールーム	準ずる客室	関与	実施主体	申込方法	健康状態の把握	風呂	保険の有無(連携先の有無も含む)	備品	実績	事故・トラブルの発生状況	日帰り利用可否	周知方法	
静岡県	青山やまと http://www.seizanyamato.jp/	42室	2室	0室	仲介	地元の介護事業者	電話 宿泊予約時の受付	申込み時に確認した上で、介護事業者から再度お客様に事前確認	部屋風呂	連携先が加入	シャワーいす、シャワーキャリー	6件 (平成27年実績)	特になし	宿泊を前提とした利用のみ	無
静岡県	石花海 http://www.senoumi.jp/	34室	1室	1室	仲介	地元の介護事業者	電話 事前予約のみの受付(トラベルヘルパーセンター東伊豆を紹介し、お客様がセンターに申込)	申込時に、センターからお客様に「お伺い書」を送付し、事前に確認。入浴前にバイタルチェック	貸切風呂	連携先が加入	シャワーいす	センターでは月に2、3件程度	特になし	宿泊を前提とした利用のみ	無
静岡県	ホテル東横 http://www.hotelayoko.co.jp/	38室	1室	1室	仲介	地元の介護事業者	電話 事前予約のみの受付	介護事業者から直接お客様に事前確認(事前確認の際、疾患により入浴前のバイタルチェックが必要か確認し、個別に対応)	部屋風呂または貸切風呂で対応可	連携先が加入	シャワーいす	なし	特になし	宿泊を前提とした利用のみ	無
三重県	リゾートヒルズ豊浜蒼空の風 http://www.toyohama.co.jp/	38室	7室	4室	仲介	地元の介護事業者	電話 事前予約のみの受付	介護事業者から直接お客様に事前確認 入浴前にバイタルチェック	部屋風呂または貸切風呂	対象外	シャワーいす、手すり	年2件	特になし	宿泊を前提とした利用のみ	無
佐賀県	旅館 千湯楼 http://www.ureshino-onsen.com/	7室	1室	1室	仲介	地元の介護事業者	電話 事前予約のみの受付(佐賀嬉野バリアフリーツアーセンターを紹介し、お客様がセンターに申込)	申込時に、センターからお客様に「申込書」を送付し、事前に確認。入浴前にバイタルチェック	部屋風呂または貸切風呂 大浴場で対応可	連携先が加入	シャワーいす(電動リフト、シャワーキャリー等;佐賀嬉野バリアフリーツアーセンターからの貸出)	あり	特になし	宿泊を前提とした利用のみ	自社バンフレット、嬉野温泉バリアフリーツアーセンター
鹿児島県	ホテル吹上荘 http://www.fukiagesou.jp/	55室	2室	4室	仲介	地元の介護事業者	電話 事前予約のみの受付	介護事業者から直接お客様に事前確認 入浴前にバイタルチェック	部屋風呂または貸切風呂	自社が加入 連携先が加入		なし	特になし	事前予約を前提として、日帰り利用でも対応は可能	宿泊検索サイト、旅行会社バンフレット

資料6 入浴介助サービス価格帯

所要時間(詳細)	基本介助体制	金額(税抜)
1.5時間程度	1名	15,000円程度
1.5時間	1名	重度15,000円 中度14,000円 軽度13,000円
1時間程度	2名もしくは1名	2名: 15,000円 1名: 7,000円
30分または1時間	2名もしくは1名	1時間: 8,040円(2名) / 4,020円(1名) 30分: 4,900円(2名) / 2,450円(1名)
1.5時間程度	1名	8,000円
1時間程度	1名	6,000円程度
1 ~ 1.5時間程度	2名	5,000円
1時間	要介護2までは1名 要介護3以上は2名以上	3,800円 ~ 4,200円
1.5時間	1名	約3,600円
1時間程度	1名	2,880 ~ 3,250円
1時間	1名	2,000円

注: 1) 本表に掲載する金額は入浴介助サービスに係る費用であり、貸切風呂等の設備利用に係る費用は含まれていない。
2) 本表は金額の高い順に示している。
なお、同一宿泊施設において複数の金額設定がある場合は、最も高額なものをベースに掲載している。

資料7 全旅連 シルバースター登録制度の主な登録基準

1. 旅館業法の営業許可を取得後、原則として1年以上営業を行っているもの。
2. 客室内浴室・トイレには必要に応じ、手すり等が設置されていること。
3. 共同浴室は、手すり、スロープ、シャワーチェアー、椅子やベンチ等を設置して高齢者の利用に配慮すること。
4. 共同トイレは、洋式トイレや手すりを設置することが望ましいこと。
5. 共同トイレ内に事故発生時用の連絡設備があること。
6. 階段等には手すりを設置すること。
7. 駐車スペースは、施設の出入口に近い場所に設けるとともに、高齢者がスムーズに昇降できるよう十分なスペースを確保することが望ましいこと。
8. 施設の出入口は、スロープの設置又は段差を極力解消する等利用に支障がないよう配慮すること。
9. 施設内外の通路等の表面を滑りにくい材質で仕上げるなど高齢者等の利用に配慮されていること。
10. 設計基準(増・改築に際して)
 - A. 浴室は高齢者の利用を考慮し、浴槽の形態、洗い場の材質等についても配慮すること。
 - イ. 階段を設ける場合には、なるべく勾配を緩やかにし、階段の高さに配慮すること。
11. 食事は高齢者に配慮したメニュー(献立)の提供もできること。
12. 部屋割についてはできる限り高齢者が利用しやすい客室を提供すること。
13. 高齢者(満65歳以上)に対しては割引料金・粗品・飲食等の配慮を行うこと。
14. 高齢者が移動する際の補助となるよう、必要に応じて車いすを配置すること。
15. 従業員に対し高齢者の宿泊客に接する際の配慮等の教育を行うこと。
16. 十分なる旅館賠償責任保険に加入していること。
17. 適正な区域内に往診等の対応措置がとれる医療施設を有すること。
18. 旅館業法に基づく営業の許可を取得後、1年以上営業を行っているもの。

出所:全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会(全旅連)公式サイト「宿ネット」内のシルバースター登録制度のあらまし 主な登録基準 より⁵⁵



「シルバースター登録制度」に登録された宿には、「Silver Star」の2つの「S」でハート(まごころ)を表現した統一マークが掲げられており、いつまでも快適な旅行を楽しめる宿泊施設であることの目印となっています。

出所:全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会(全旅連)公式サイト「宿ネット」内のシルバースター登録施設(人に優しい宿)案内ページより

⁵⁵ 「宿ネット」<http://www.yadonet.ne.jp/> (平成27年10月時点)

資料8 バリアフリー法の基準

建築物移動等円滑化基準、 建築物移動等円滑化誘導基準とは？

それぞれの説明中、
左の数値等は建築物移動等円滑化基準、右の数値等は建築物移動等円滑化誘導基準です。

1 出入口

建築物の出入口、居室の出入口などは車いすで円滑に利用できるようにすることが必要です。出入口の幅と前後のスペースを確保してください。

- 玄関出入口の幅（1人以上）
80cm以上 120cm以上
- 居室などの出入口
80cm以上 90cm以上



2 廊下等

車いすを使用する方の通行が容易なように十分な幅を確保することが必要です。

- 廊下幅
120cm以上 180cm以上



3 傾斜路

スロープは緩やかなものとし、手すりを設け、上端には凸状ブロック等を敷設してください。奥いすスロープには踏み障を設けることも必要です。

- 手すりの設置
片側 両側
- スロープ幅
120cm以上 150cm以上
- スロープ勾配
1/12以下 1/12以下（奥いすは1/15以下）



7 アプローチ

建築物の出入口に通じる通路を車いすで円滑に利用できるようにすることが必要です。広い幅ですべりにくい表面とし、高低差のある場合には緩やかなスロープ等を設けてください。

- 通路の幅
120cm以上 180cm以上



8 駐車場

駐車場を設ける場合は、車いすを使用する方や体の不自由な方のために、建築物の出入口の近くに車いすを使用する方が保てる十分な幅の駐車スペースを確保してください。

- 車いす使用専用駐車場の数
1つ以上 割合12%以上
- 車いす使用専用駐車場の幅
350cm以上 350cm以上



9 浴室等

共用の浴室やシャワー室を設ける場合には、1つ以上の浴室等を十分な広さとし、車いすを使用する方が保てる仕様としてください。（建築物移動等円滑化誘導基準）



4 エレベーター

階と階の間の移動には、エレベーターで行けるようにすることが必要です。車いすを使用する方や目の不自由な方の利用に配慮した仕様としてください。

- 出入口の幅
80cm以上 90cm以上
- かのの奥行
135cm以上 135cm以上
- かのの幅（一部の建築物の場合）
140cm以上 160cm以上
- 乗降コデー
150cm角以上 180cm角以上



5 トイレ

トイレを設ける場合には、車いすを使用する方や足の障りがある方も保てるようにすることが必要です。車いすを使用する方が保てる十分な広さの便所を設けてください。

- 車いす使用専用便所の数
建築物1つ以上 割合2%以上
- オストメイト対応便所の数
建築物1つ以上 割合1つ以上
- 車いす使用専用便所の数
建築物1つ以上 割合1つ以上



6 ホテルや旅館の客室

ホテルや旅館の客室内の便所や浴室等は車いすを使用する方も保てるようにすることが必要です。

- 車いす使用専用客室の数
1つ以上 割合2%以上



10 「案内表示」について

バリアフリー化されたエレベーターやトイレ、駐車場の付道には、見やすくわかりやすい表示が必要です。これらの施設の配置がわかる案内板や案内所を設けてください。



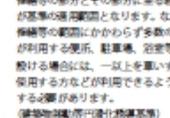
11 案内設備に至る経路

道等から案内板や案内所に至る経路には、目の不自由な方が安全に通れるように視覚障害者誘導用ブロックを敷設するか、音声による誘導装置を設けてください。



12 増築等の場合

増築等の部分とその部分に至る経路が基準の適用範囲となります。なお、増築等の範囲にかかわらず多数の者が利用する便所、駐車場などを設ける場合には、一以上を車いすを使用する方が利用できるようなする必要があります。



13 修繕等の場合

修繕等の部分とその部分に至る経路が基準の適用範囲となります。なお、修繕等の範囲にかかわらず多数の者が利用する便所、駐車場、浴室等を設ける場合には、一以上を車いすを使用する方が利用できるようなする必要があります。（建築物移動等円滑化誘導基準）

出所：国土交通省「ハートのあるビルをつくらう（2011.11）」より掲載

資料9 自治体による宿泊施設等のバリアフリー化対策に関連する制度（過去実施の制度を含む）

都道府県名	事業名 / 制度名	内容
東京	宿泊施設バリアフリー化助成金	<p>[1. 概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 対象となる宿泊施設において、自らの費用負担で以下の事業を実施する場合に、事業者に対して費用の一部を助成。 <ol style="list-style-type: none"> (1) バリアフリー化推進のためのコンサルティング事業 (2) バリアフリー化改修工事のための施設整備事業 <p>[2. 対象施設]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 旅館業法第3条第1項の許可を受けて、下記の営業を東京都内で行っている宿泊施設。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 「ホテル営業」(旅館業法第2条第2項) ・ 「旅館営業」(旅館業法第2条第3項) ・ 「簡易宿所営業」(旅館業法第2条第4項) <p>[3. 支援規模(補助金額 / 助成金額 / 減免措置)]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 事業区分に応じて以下の助成金額が設定されている。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 上記(1)に示す事業 ... 助成対象経費の2分の1以内で25万円を限度 ・ 上記(2)に示す事業 ... 助成対象経費の2分の1以内で500万円を限度 (ただし、(1)(2)双方とも助成を受ける場合は、あわせて500万円を限度) ・ 複数の障害へ対応が可能な整備を一体として行うユニバーサルデザインルームの改修の際は、助成対象経費の2分の1以内で700万円を限度 <p>[掲載URL]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ http://www.metro.tokyo.jp/INET/BOSHU/2013/09/22n9c300.htm (平成27年10月時点)
富山	バリアフリー化促進税制	<p>[1. 概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 対象となる施設を取得する場合に、不動産取得税の減免措置を実施。 <p>[2. 対象施設]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 富山県民福祉条例に規定する下記生活関連施設であり、かつ、同条例に規定する適合証の交付を受けた建物 <ul style="list-style-type: none"> ・ 百貨店、マーケット、飲食店、病院、ホテル等の不特定かつ多数の者が利用する生活関連施設 (共同住宅、寄宿舎及び下宿の取得は対象外であるほか、上記に該当する建物であっても、その敷地の取得は対象にならない(建築に係る取得に限る)。 また、住宅の取得も対象外。) <p>[3. 支援規模(補助金額 / 助成金額 / 減免措置)]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 減免上限額を20万円とした上で、不動産取得税の税額(税率4%)から当該税額の4分の1に相当する額を減免。 <p>[掲載URL]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ http://www.pref.toyama.jp/sections/1107/m06/m06-05.html (平成27年10月時点)
鳥取	鳥取県福祉のまちづくり推進事業補助金	<p>[1. 概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 対象となる施設において、バリアフリー法及び福祉のまちづくり条例の基準その他によるバリアフリー化工事を行う場合に、建築主等に対して県と市町村が連携し、その費用の一部を補助。 ただし、県は事業者に対して直接的に補助金を交付しない(対象事業者に補助金を交付する市町村への補助を行う)。 市町村が制度を設けていない地区では、事業者は当該補助金を利用することはできない。 <p>[2. 対象施設]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ バリアフリー法による特定建築物。 <ul style="list-style-type: none"> 学校(各種、専修学校含む) / 病院又は診療所 / 劇場、観覧場、映画館又は演芸場 / ホテル又は旅館 / 共同住宅、寄宿舎又は下宿 / 老人ホーム、保育所、福祉ホーム その他これらに類するもの / 老人福祉センター、児童厚生施設、身体障害者福祉センターその他これらに類するもの / 博物館、美術館又は図書館 など 下記のものとは補助の対象外 <ul style="list-style-type: none"> ・ バリアフリー法による特別特定建築物(条例で追加された用途を除く)で建築工事を行う部分の面積が2,000㎡以上のもの(令18条1項1号 括弧書きで設置免除された垂直移動が1層分以内のエレベーターを設置する場合を除く) ・ (既存建物の改修を除く)次の7用途)病院、診療所、障害児入所施設、身体障害者社会参加支援施設、老人福祉施設、有料老人ホーム、介護老人保健施設 ・ 区分所有権の対象となる部分を有する共同住宅 <p>[3. 支援規模(補助金額 / 助成金額 / 減免措置)]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 最高2,000万円を補助限度額(既存建物へのエレベーター設置)として、整備に要する費用の1/2を限度額の範囲内で補助。既存建物のトイレ改修・新築建物へのエレベーター設置・既存建物の玄関の改修は300万円等、事業区分により補助対象限度額が設定。 <p>[掲載URL]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ http://www.pref.tottori.lg.jp/74758.htm (平成27年10月時点)

都道府県名	事業名 / 制度名	内容
佐賀	身近なユニバーサルデザイン(トイレ洋式化)推進事業補助金	<p>[1. 概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 対象となる施設において、和式トイレから洋式トイレへの便器取替等を行う場合に、事業者や市町に対して費用の一部を補助。 <p>[2. 対象施設]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 来客用トイレがある民間施設(社会福祉施設、飲食店、ホテル・旅館等の宿泊施設など)及び公共施設(市町村が所有する学校、公園など)で、現在、営業(稼働)等を行っている店舗その他施設であること(個人住宅は除く。) <p>[3. 支援規模(補助金額/助成金額/減免措置)]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1スペースあたり最高60万円を補助限度額として、便器取替、便器取替 + スペース改修、洋式トイレ増設いずれにおいても補助額(1スペースあたり)10万円。 <p>[掲載URL]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ https://www.pref.saga.lg.jp/web/kurashi/_1257/kf-universal-bf/_75031.html (平成27年10月時点)
熊本	熊本県ユニバーサルデザイン建築物整備促進事業(UD補助事業)	<p>[1. 概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 対象となる施設において、ユニバーサルデザインに配慮された改修工事が行われる場合に、個人や事業者に対して市町村とともに費用の一部を補助。 <p>[2. 対象施設]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 不特定かつ多数の人が利用する施設で、以下に示す用途に該当する建物 学校/診療所/劇場、映画館/集会場/展示場/百貨店、マーケットほか物品販売店舗/ホテル、旅館/体育館、ボート場/博物館、美術館/公衆浴場/飲食店/理髪店、クリーニング取次店、銀行ほかサービス店舗/自動車駐車場/公衆便所 など 個人住宅、共同住宅、一般事務所など施設利用者が限定される建物や病院、老人ホーム、障がい者福祉施設など、 もともとユニバーサルデザインに配慮がなされるべき建物は、補助対象外。 補助対象となる工事例 ... 自動ドア、スロープ・手すりの設置、多機能トイレや駐車場の整備など <p>[3. 支援規模(補助金額/助成金額/減免措置)]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 最高200万円を補助限度額として、下記の負担割合で助成。 ・ 事業主(1/3)、市町村(1/3)、県(1/3) 補助限度額は工事内容や市町村により異なる。 <p>[掲載URL]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ http://www.pref.kumamoto.jp/kiji_10730.html (平成27年10月時点) ○ http://www.pref.kumamoto.jp/common/UploadFileOutput.ashx?c_id=3&id=10730&sub_id=1&fild=27902 (平成27年10月時点)

市町村名	事業名 / 制度名	内容
栃木県宇都宮市	公共的施設整備費補助金制度	<p>[1. 概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 対象となる施設において、バリアフリーに配慮した整備工事を行う場合に、事業者に対して費用の一部を補助(市民税、固定資産税その他の市税を滞納していないことや、国・県・市の制度(本助成制度以外)により補助金等の交付を受けて公共的施設の改修を行っていないことが条件)。 <p>[2. 対象施設]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 宇都宮市の区域内において、下記に該当する公共的施設。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 病院又は診療所 / 集会場又は公会堂 / ホテル又は旅館 / 老人福祉施設等の社会福祉施設 / 公衆浴場 など <p>[3. 支援規模(補助金額 / 助成金額 / 減免措置)]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 最高110万円を補助限度額(エレベーターを高齢者、障がい者等に配慮した構造とする工事)として、整備に要する費用の1/3を限度額の範囲内で補助。整備箇所は傾斜路、手すり、エレベーター、便所であり、それぞれで補助対象工事と補助金額を設定。 <p>【掲載URL】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ http://www.city.utsunomiya.tochigi.jp/machizukuri/fukushinomachi/002772.html (平成27年12月時点)
三重県伊勢市	伊勢市バリアフリー観光向上事業	<p>[1. 概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 平成25年の神宮式年遷宮に向けて、宿泊施設において、バリアフリー工事を行う場合に、事業者に対してバリアフリー観光の無料相談及び費用の一部を補助(バリアフリー工事を行うにあたり、特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターのパーソナルバリアフリー基準をもとにしたバリアフリーアドバイスを受けることが条件)。 <平成23年、24年事業> <p>[2. 対象施設]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 市内観光宿泊施設 <p>[3. 支援規模(補助金額 / 助成金額 / 減免措置)]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 最高400万円を補助限度額として、バリアフリー工事の1/2を補助。 <p>【掲載URL】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ http://www.barifuri.com/tourcenter/koujyou/index.html (平成27年12月時点)
鳥取県米子市	米子市バリアフリー改修推進事業	<p>[1. 概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 対象となる施設において、「バリアフリー法」および「鳥取県福祉のまちづくり条例」による整備基準に基づいて整備工事を行う場合に、当該事業を行う民間特定建築物の所有者に対して費用の一部を補助。 <p>[2. 対象施設]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ バリアフリー法及び鳥取県福祉のまちづくり条例に定める特定建築物 学校(各種、専修学校含む) / 病院又は診療所 / 劇場、観覧場、映画館又は演芸場 / ホテル又は旅館 / 共同住宅、寄宿舎又は下宿 / 老人ホーム、保育所、福祉ホーム その他これらに類するもの / 老人福祉センター、児童厚生施設、身体障害者福祉センターその他これらに類するもの / 博物館、美術館又は図書館 など 下記のものは助成の対象外。 ・ バリアフリー法による特別特定建築物(条例で追加された用途を除く。)で建築工事を行う部分の面積が2,000㎡以上のもの(バリアフリー法施行令第18条第1項第1号括弧書きで免除された、垂直移動が1層分以内のエレベーターを設置する場合を除く。) ・ 区分所有権の対象となる部分を有する共同住宅 <p>[3. 支援規模(補助金額 / 助成金額 / 減免措置)]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 最高1000万円を補助限度額(既存建物へのエレベーター設置)として、バリアフリー整備に要する費用の1/2を限度額の範囲内で補助。事業区分により補助対象限度額が設定。特別特定建築物の場合は、既存建物へのエレベーター設置及び外部増築部分へのエレベーター設置を除き、整備に要する費用の3/4を限度額の範囲内で補助。 <p>【掲載URL】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ http://www.city.yonago.lg.jp/17819.htm 及び http://www.city.yonago.lg.jp/secure/21980/1_outline_flow.pdf (平成27年12月時点)
熊本県熊本市	熊本市やさしいまちづくり建築物整備促進事業	<p>[1. 概要]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 対象となる施設において、高齢者、障害者等の利用に配慮された整備を行う場合に、民間の法人又は個人に対して費用の一部を補助(県税及び市税について未納がないことが条件)。 <p>[2. 対象施設]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 熊本市内で整備される不特定多数の方が利用される建築物 物販店舗、ショールーム、飲食店、理髪店・美容室、ホテル・旅館、診療所、公衆浴場 など 下記のいずれかを満たすことが条件。 ・ 建築物移動等円滑化基準を全て満たしているユニバーサルデザイン計画書に基づく改修であること。 ・ 利用者の意見聴取などによる意見を反映させ、かつ市と協議した内容のユニバーサルデザイン計画書に基づく改修で、原則として建築物移動等円滑化基準を全て満たしていること。 <p>[3. 支援規模(補助金額 / 助成金額 / 減免措置)]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 以下に示す経費について、補助額200万円を上限として、補助対象経費の合計額の2/3以内を補助。 ・ 施設整備に要する経費 … 建築物特定施設(入口、廊下等、階段、便所、ホテル又は旅館の客室、施設内の駐車場、浴室又はシャワー室、エレベーターなど)のうち、建築物移動等円滑化基準以上を満たすための改修 整備施設(案内表示、公衆電話台、券売機、客室、カウンター又は記載台、避難誘導灯、客席、障害者用更衣室、授乳場所、レジ通路など)のうち、整備基準以上を満たすための改修に必要な経費 誰もが利用しやすい建物とするために市長が適当と認めた施設整備に必要な経費 <p>・ 利用者ニーズの把握を目的とした意見聴取、アンケート調査の実施等に要する経費</p> <p>【掲載URL】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ http://www.city.kumamoto.jp/common/UploadFileDsp.aspx?c_id=5&id=4013&dan_id=10&set_doc=1&set_file_field=17 (平成27年12月時点)

本報告書は、国土交通政策研究所における研究活動の
成果を執筆者個人の見解としてとりまとめたものです。
本報告書が皆様の業務等の参考となれば幸いです。

国土交通政策研究 第130号

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

2016年 4月発行

発 行 国土交通省国土交通政策研究所
〒100-8918 東京都千代田区霞が関2 - 1 - 2
中央合同庁舎2号館15階
Tel (03)5253-8816 (直通番号)
Fax (03)5253-1678
e-mail pri@mlit.go.jp
<http://www.mlit.go.jp/pri/>

本報告書の内容を転載・引用いただける場合は、上記国土交通政策
研究所までご連絡ください。