

# 車いす旅行者のバリアと宿泊施設の不安

—その解消のために—

上席主任研究員 水野 映子

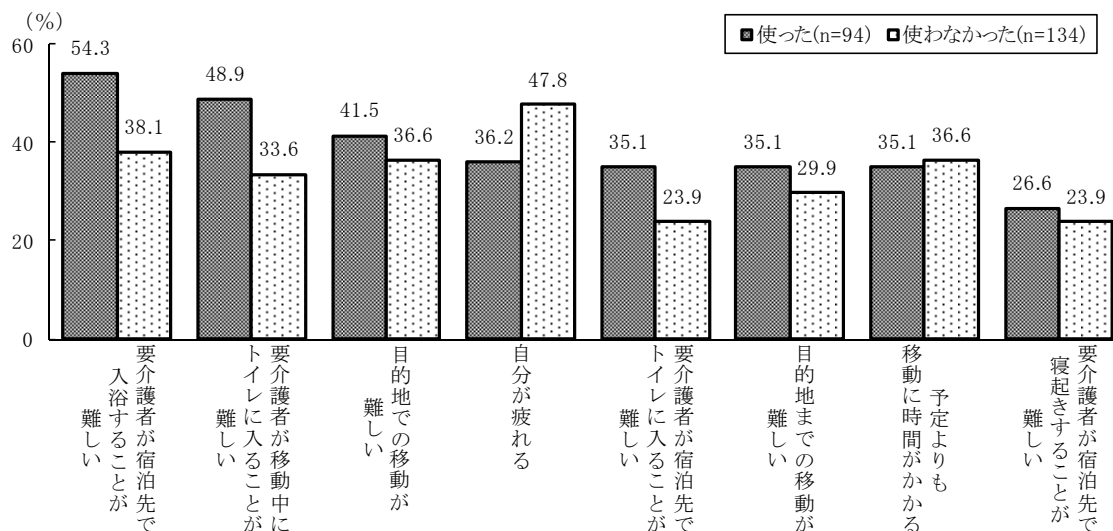
## ＜車いす旅行者の最難関は宿泊先での入浴＞

年齢や障害の有無にかかわらず、誰もが安心して外出や旅行を楽しめる環境を整える機運が近年高まっている。背景には、2020年の夏季オリンピック・パラリンピック競技大会の東京での開催が決定したことや、2016年4月に障害者の差別を禁じる障害者差別解消法が施行されたことなどがある。

障害者や介護を必要とする高齢者の中には、旅行の際に車いすを使う人も少なくない。2011年11月に当研究所が実施した調査（図表1の注1参照）においては、介護を必要とする家族（以下、要介護者）と一緒に旅行したことがある人のうち、旅行中に要介護者が車いすを使ったと答えた人は41.2%にのぼった（図表省略）。

要介護者と旅行した人々が、旅行時に感じた問題を示したのが図表1である。要介護者が車いすを使った場合において最も多いのは「要介護者が宿泊先で入浴することが難しい」（54.3%）である。この割合は、車いすを使わなかった場合（38.1%）より約16ポイントも高い。

図表1 要介護者との旅行時に感じたこと(要介護者の車いす使用の有無別)＜複数回答＞



注1：調査対象者全体は、家族を現在介護している800人。うち、要介護者と旅行したことがあると答えた228人がこの設問に回答。調査の詳しい方法や結果は以下に記載。

・水野映子「要介護者の旅行を阻害する要因」『Life Design Report』2012年7月

・水野映子「要介護者の旅行の実態と介護者の意識」『Life Design Report』2013年1月

注2：15項目中、車いすを使った場合の上位8項目を掲載

注3：各項目に「当てはまった」または「やや当てはまった」と回答した人の割合の合計

また、「要介護者が移動中にトイレに入ることが難しい」や「要介護者が宿泊先でトイレに入ることが難しい」の割合も、車いすの使用の有無による差が大きい。車いすを使う要介護者にとっての旅行中の入浴やトイレの利用は、車いすを使わない要介護者よりさらに難しいことがこれらの結果には示されている。

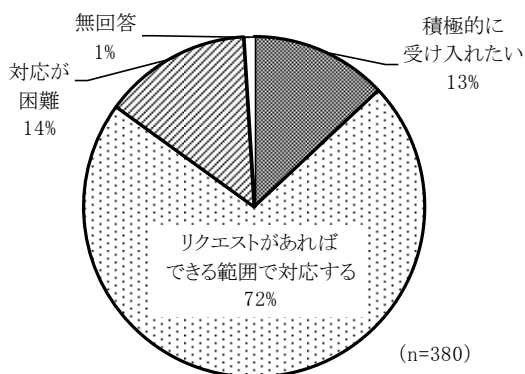
### <車いす旅行者の受け入れに積極的ではない宿泊施設>

では、車いす旅行者を受け入れる側は、どのような意識を持っているのだろうか。2015年に国土交通省国土交通政策研究所が宿泊施設に対して実施した調査の結果をみてみよう。

まず、車いす旅行者（調査票では「車いすのお客様」）の受け入れ経験についてみると、81%の宿泊施設が受け入れたことがあると回答している（図表省略）。ただし、図表2の通り、車いす旅行者を「積極的に受け入れたい」とした宿泊施設は13%のみであり、「リクエストがあればできる範囲で対応する」とした宿泊施設が72%を占めた。また、14%の宿泊施設は「対応が困難」と答えている。

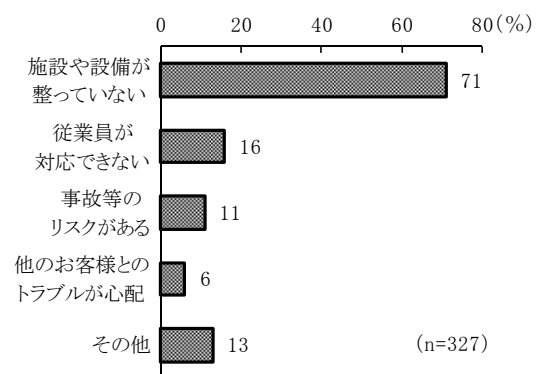
そこで、「リクエストがあればできる範囲で対応する」または「対応が困難」と回答した宿泊施設に対してその理由を尋ねたところ、図表3の通り「施設や設備が整っていない」（71%）が圧倒的に多かった。これに続く「従業員が対応できない」「事故等のリスクがある」「他のお客様とのトラブルが心配」をあげた宿泊施設の割合はそれぞれ16%、11%、6%にとどまっている。車いす旅行者のための施設や設備が十分でないと感じていることが、受け入れに積極的になれない主な理由だといえる。

図表2 宿泊施設の車いす旅行者の受け入れ意向



資料：国土交通省 国土交通政策研究所『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

図表3 宿泊施設が車いす旅行者の受け入れに積極的でない理由<複数回答>



注：図表2で「リクエストがあればできる範囲で対応する」または「対応が困難」と答えた宿泊施設が回答資料：図表2と同じ

### <宿泊施設は、車いす旅行者に情報が伝わっているかどうか不安>

この調査では、車いす旅行者の受け入れに関して不安を感じたことを自由回答形式で宿泊施設に尋ねている。その結果をみると、浴室やトイレが車いすに対応していないこと、段差や階段があることなど、設備の面でバリアフリーになっていないことをあげる宿泊施設がやはり多い。また、バリアフリーでないことが宿泊客である車いす旅行者やその同行者に十分認識されておらず、宿泊客が抱くイメージと実態との間にギャップがあるかもしれないことへの不安を示した宿泊施設もある（図表4）。

図表4 宿泊施設が車いす旅行者の受け入れに関して不安を感じたこと  
（自由回答結果より原文のまま抜粋）

- ・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。（中略）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。
- ・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かが不安
- ・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
- ・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

資料：図表2と同じ

車いす旅行者が宿泊施設を快適に利用するためには、設備が整っていることがもちろん理想的である。だが、費用や構造上の問題などで、そう簡単には改修できないことも多い。

その場合に宿泊施設側にとって必要だと考えられるのは、設備などの現状を宿泊客（車いす旅行者やその同行者）の側になるべく詳しく情報提供するとともに、どう工夫すれば少しでも快適に宿泊できるかについて、宿泊客自身に聞いたり情報を集めたりすることである。そうした工夫の中には、費用や労力をさほどかけずにできることもある\*。一方、宿泊客の側も、宿泊施設の状況をきちんと確認した上で、自身のニーズを伝えれば、より良いサービスを引き出せることもあるだろう。

宿泊施設・宿泊客双方のコミュニケーションと、車いすでの旅行をあきらめさせない・あきらめない気持ちが、設備の不十分さを補うのかもしれない。

（研究開発室 みずの えいこ）

\*例えば前出の国土交通省の報告書では、「完璧なバリアフリーでなくとも工夫次第で対応可能」として、宿泊施設のホームページに「気になる段差」の寸法と写真を掲載している事例、浴室用の滑り止めマットやシャワーチェア、ベッド用の移動式手すりなどの備品を宿泊客に無料で貸し出している事例、希望に応じてエレベーター近くの部屋を準備している事例などが紹介されている。