

## 1. 業務概要

### (1) 業務目的

年齢や障害の有無に関わらず、誰もが旅の楽しみを享受できる「ユニバーサルツーリズム」の推進に向け、宿泊施設のバリアフリー等対応や旅行会社の取組等にかかる現況を調査することにより、効果的な施策展開につなげる。

### (2) 業務期間

令和3年12月29日～令和4年2月25日

⇒1月12日 中間とりまとめ

### (3) 業務内容

- ・調査手法 インターネットを用いた発送回収と郵送発送回収を併用
- ・調査対象 県内宿泊施設(県内 834 施設)、旅行会社(県内 272 社)

#### 【宿泊施設】

|                | 阪神・神戸 | 播磨  | 丹波 | 但馬  | 淡路島 | 合計  |
|----------------|-------|-----|----|-----|-----|-----|
| シティホテル・リゾートホテル | 33    | 11  | 6  | 19  | 20  | 89  |
| ビジネスホテル        | 86    | 45  | 1  | 9   | 6   | 147 |
| 旅館             | 51    | 34  | 11 | 271 | 50  | 417 |
| その他            | 21    | 35  | 11 | 60  | 54  | 181 |
| 合計             | 191   | 125 | 29 | 359 | 130 | 834 |

#### 【旅行会社】(県内 272 社中、第1種・第2種・第3種旅行業者 251 社)

|         | 阪神・神戸 | 播磨 | 丹波 | 但馬 | 淡路島 | 合計  |
|---------|-------|----|----|----|-----|-----|
| 第1種旅行業者 | 18    | 2  | 0  | 0  | 0   | 20  |
| 第2種旅行業者 | 34    | 20 | 5  | 5  | 5   | 69  |
| 第3種旅行業者 | 97    | 35 | 6  | 13 | 11  | 162 |
| 合計      | 149   | 57 | 11 | 18 | 16  | 251 |

- ・調査サンプル数 宿泊施設:290(回収率:34.8%) 旅行会社:139(51.1%)  
信頼度 95%、許容誤差 5%を満たすサンプル数との関係  
宿泊施設:278s<290s、旅行会社:132s<139s

#### ・調査項目

宿泊施設 ハード面の整備状況、利用者属性に応じたソフト面の対応状況  
ユニバーサルツーリズムに関する今後の意向 等

旅行会社 高齢者や障害者への旅行商品の取扱状況  
ユニバーサルツーリズムに関する今後の意向 等

※別途、宿泊施設 30 社と旅行会社 6 社を選定の上、ヒアリングを実施

## 2. 調査結果

### (1) 宿泊施設について

#### 1) ユニバーサルツーリズムに関する取組概要

##### (ポイント1) ユニバーサルツーリズム受入への積極性

○今後のユニバーサルツーリズムに関する今後の取組について、「積極的に取り組んでいきたい」「できるだけ取り組んでいきたい」の積極姿勢が 30.4%であり、「機会があれば、取り組んでもよい」の中立姿勢が 44.8%となっている。

○ユニバーサルツーリズムを推奨する認証制度について、取り組みたい、検討したいという積極姿勢が 16.9%、機会があれば取り組みたいと思う中立姿勢が 52.4%となっている。

※本調査開始後、新型コロナウイルス感染症がオミクロン株により急拡大している。

コロナ禍による厳しい経営環境の中、ユニバーサルツーリズムになじみのない事業者が今後の意向を回答するにあたり、一定影響を及ぼしている可能性があることに留意が必要である。

(調査開始の R3.12.29 における新規感染者数は 22 人、調査期間中のピークは R4.2.3 で 6,225 人(R4.1.27 ~兵庫県下全域へのまん延防止等重点措置の適用開始))

##### (ポイント2) ユニバーサルツーリズム受入の現状

○客室の車いす対応は 27.2%となっている。内訳をみると出入り口の幅が 80cm 以上でかつ段差がない客室、浴室やトイレ内の手すりの設置が 70%~85%程度確保されているものの、客室の手すりの設置は 21.5%にとどまっている。

○宿泊施設内のレストランでの車いす対応は、すべての運営形態で 50%を超えており、全体では 81.5%となっている。

○エレベーターは、シティホテル・リゾートホテル、ビジネスホテル中心に整備されている。

○従業員に対する高齢者や障害者への接遇研修の実施は、全体では 20%を下回っている。ビジネスホテルでは 25%実施されているが、シティホテル・リゾートホテルでは、13.3%にとどまっている。

○宿泊施設でのサービス介助士等の介助に関する有資格者の在籍は 5%程度にとどまっている。

○シティホテル・リゾートホテル、ビジネスホテルを中心にハード対応は一定程度進んでいる。ソフト対応の項目である食事の際の刻み・ペーストが 51.2%、視覚障害者に対して食べ物配置をクロックポジションで配膳したり取り分けの手伝い等は 50.7%となっている。

○高齢者や身体障害者のソフト対応と比べると、視覚障害者、聴覚障害者、知的障害者へ対応しきれていない施設が存在する。

○地域事業者と特に連携はしていないが 81.4%であり、水平方向の展開が十分でない。

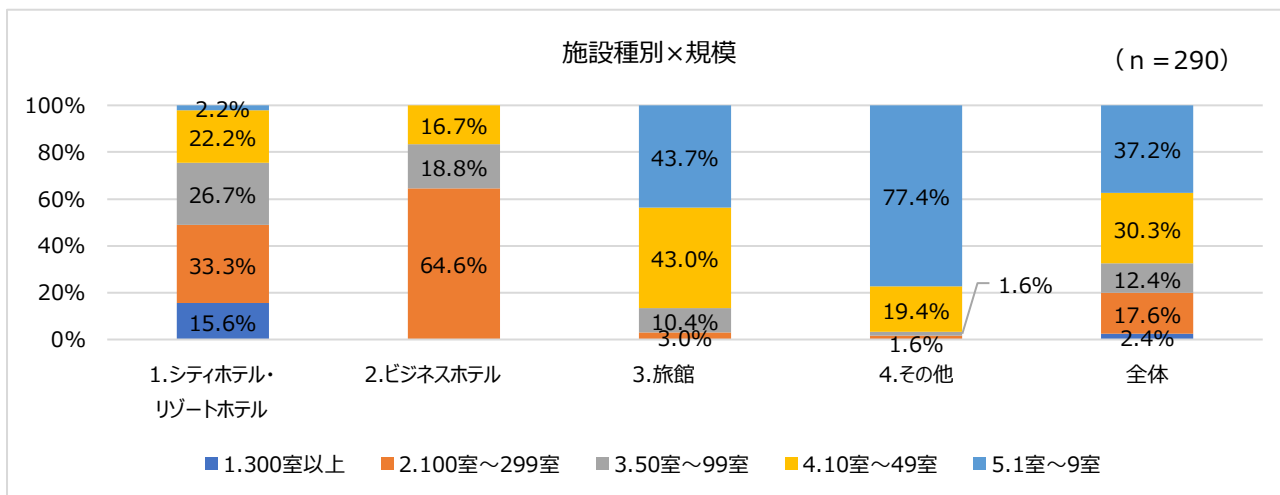
##### (ポイント3) ユニバーサルツーリズム推進に向けた課題

○「消極姿勢」の事業者の多くが予算面を課題としており、ハード設備の状況を理由に消極的になっている。

一方で、「積極姿勢」と「中立姿勢」の事業者は、予算面も課題としつつ、受入方法のノウハウの習得を課題としている傾向が見られる。全体で見ると、ユニバーサルツーリズムを推進する上での課題の 1 位~3 位は、①受入に必要なとなる設備の整備の予算 73.4%、②配慮を要する高齢者や障害者の受入方法のノウハウの習得 54.8%、③宿側が提供できるサービスの範囲への利用者の理解 46.6%となっている。

## ①対象施設について

- 回答いただいた施設は、旅館が最も多く 46.6%、次いで民宿や公共宿泊施設 21.4%、ビジネスホテル 16.6%、シティホテル・リゾートホテル 15.5%となっている。
- 客室規模は、回答いただいた施設が旅館、民宿や公共宿泊施設で合わせて 68%であることから 50 室以下が 67.5%となっている。

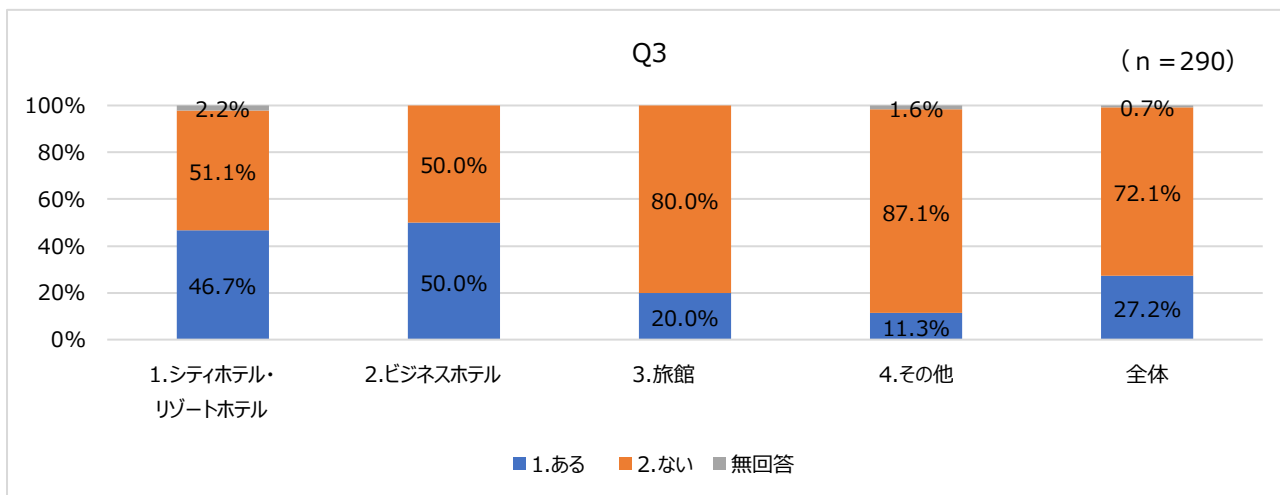


## ②ハードについて

- 客室の車いす対応は全体では 27.2%となっている。内訳をみると出入り口の幅が 80cm 以上でかつ段差がない客室、浴室やトイレ内の手すりの設置が 70%～85%程度確保されているものの、客室の手すりの設置は 21.5%にとどまっている。
- 大浴場での車いす対応は 15.4%にとどまっている。内訳をみると車いすが利用できる脱衣場、浴室内の手すりは、それぞれ半数程度対応されている。
- 家族風呂は、旅館が 57%設置されていることから全体では 40%設置されている。ただ、車いすに対応した家族風呂は、旅館が 27.3%であることから全体では 21.6%にとどまっている。
- 宿泊施設内のレストランでの車いす対応は、すべての運営形態で 50%を超えており、全体では 81.5%となっている。内訳では、出入り口の幅が 80cm 以上でかつ段差がない、車いすのまま利用できるテーブルが 80%を超えている。
- エレベーターは、シティホテル・リゾートホテル、ビジネスホテル中心に整備されている。障害者対応は、車いす対応の行き先ボタンが 50.7%、点字による各階表示が 42.9%、車いす対応の鏡が 37.9%となっている。
- 共用部では、玄関の開口部は自動扉が半数程度設置されている。その他では、幅 80cm 以上の開口部で段差のないエントランスが 45.9%、車いす用のトイレと建物入口のスロープは 36.9%、専用障害者駐車スペースが 24.8%の順であり、車いす利用者へ対応可能なローカウンターテーブル及びオストメイト対応可能なトイレは 10%程度にとどまっている。

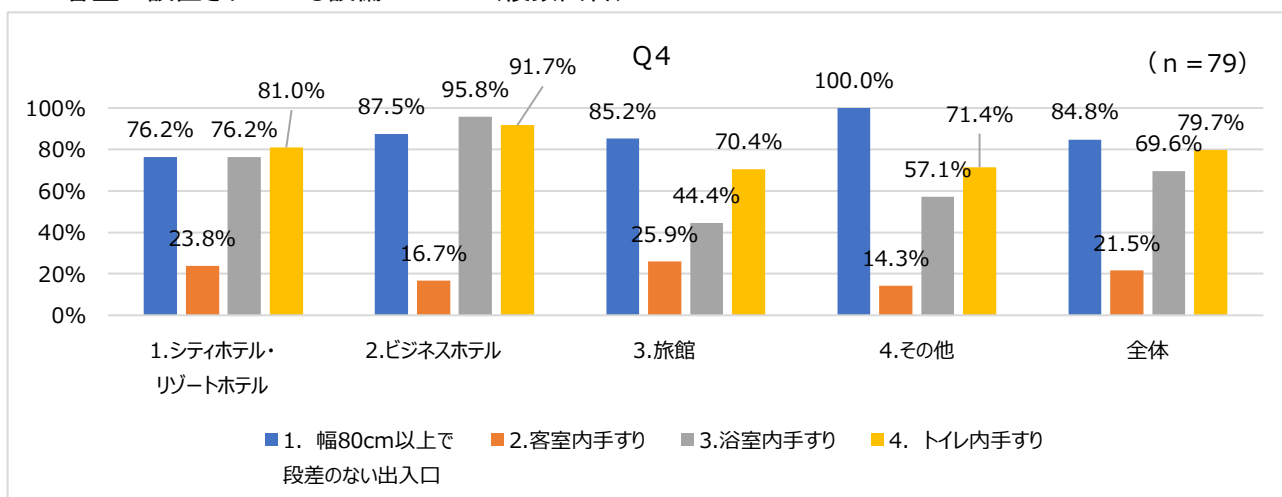
### ③客室について

Q3.車いす対応の客室について

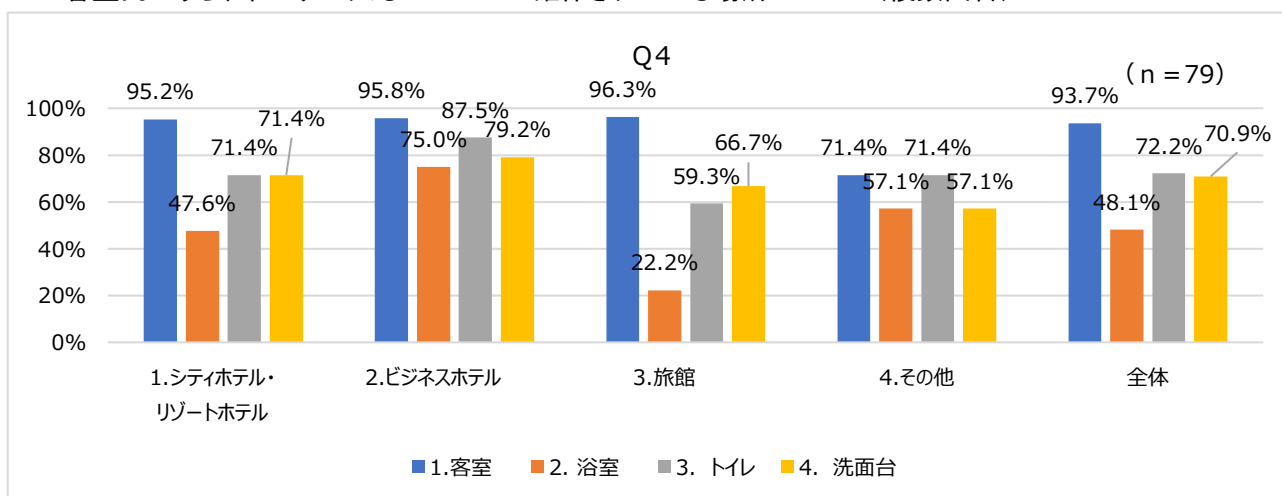


Q4.(Q3で「1.ある」と回答された方のみ)

○客室に設置されている設備について(複数回答)

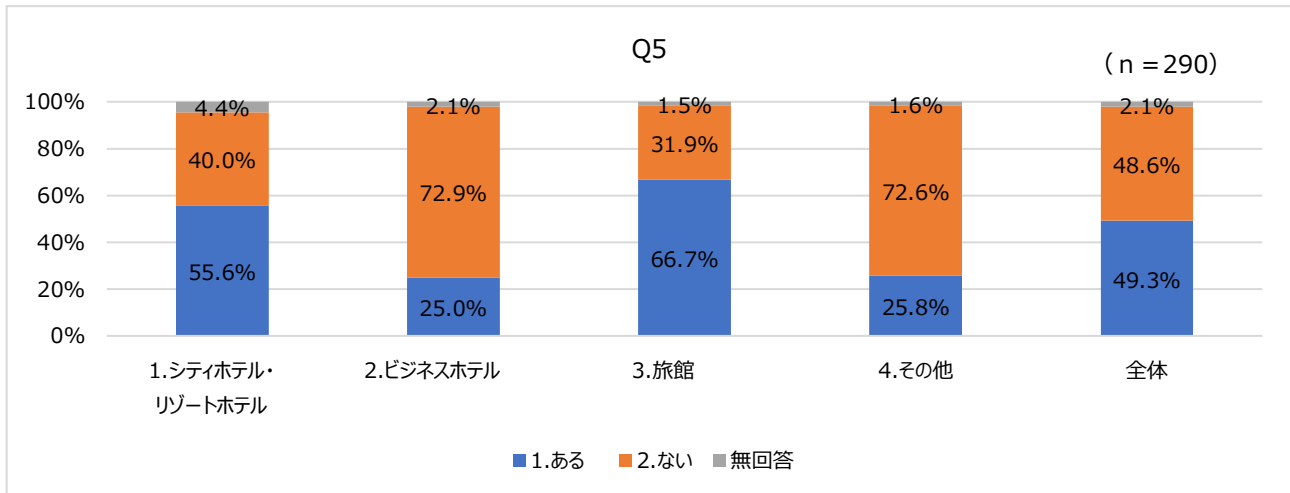


○客室内のうち、車いすが入るスペースが確保されている場所について(複数回答)



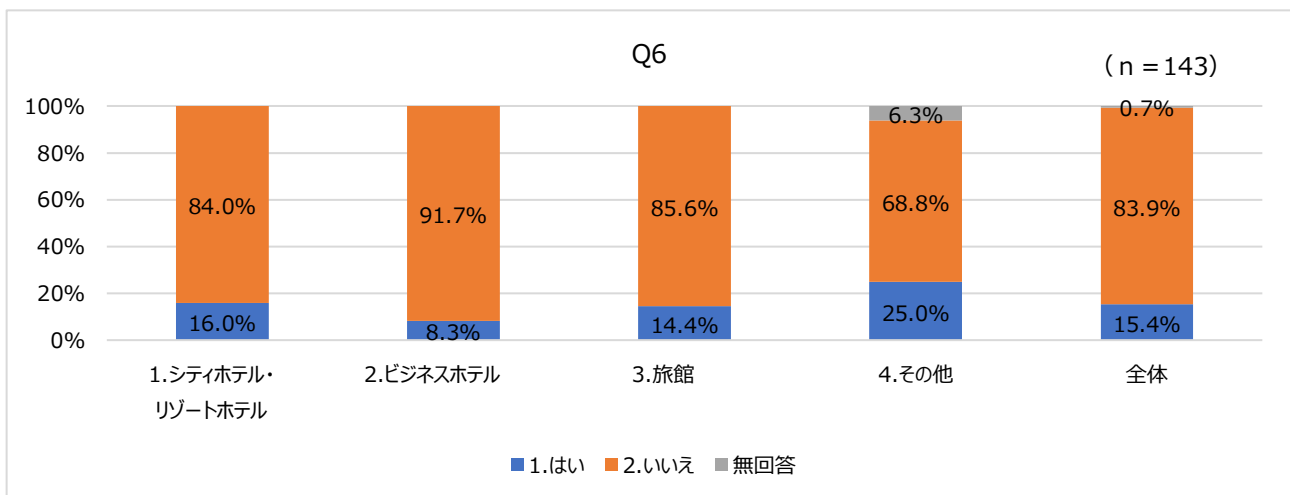
#### ④大浴場等について

##### Q5. 大浴場について



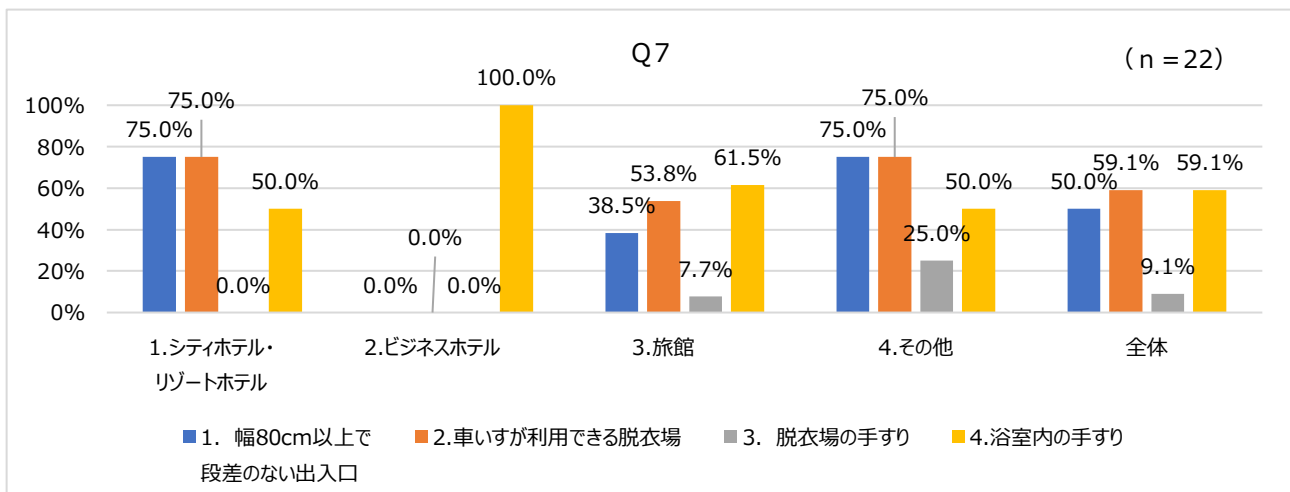
##### Q6. (Q5.で「1.ある」と回答された方のみ)

##### ○車いすの利用の可否について

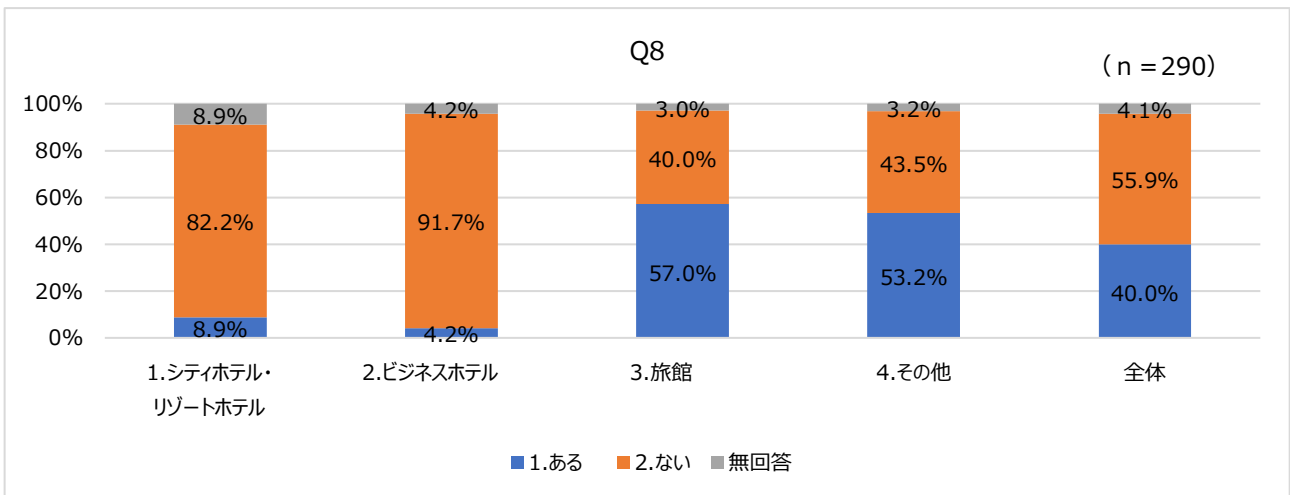


##### Q7. (Q6. で「1.はい」と回答された方にのみ)

##### ○大浴場内に設置されている設備について(複数回答)

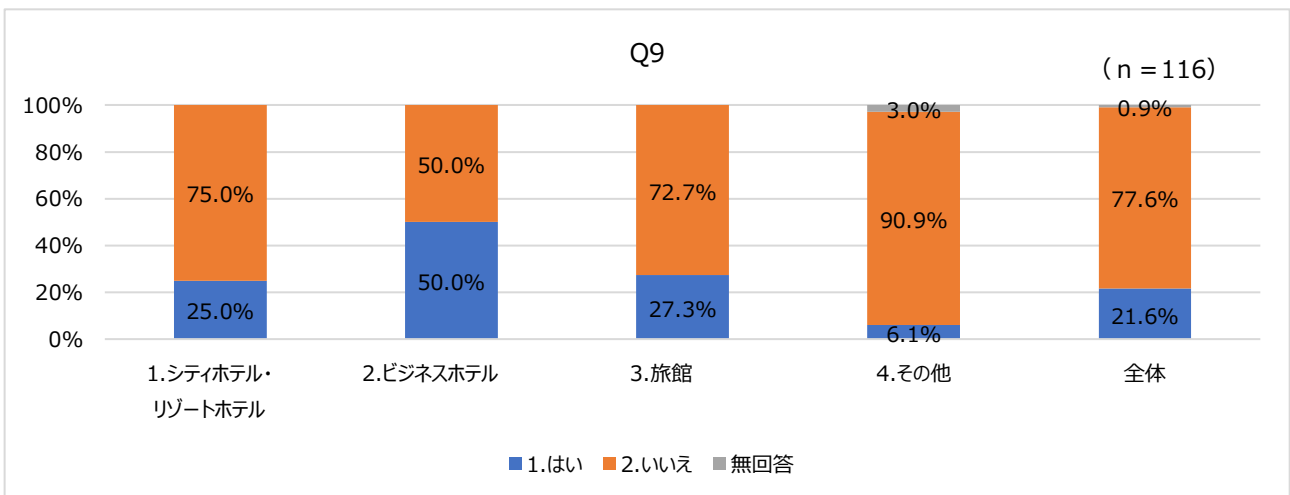


Q8. 家族風呂について



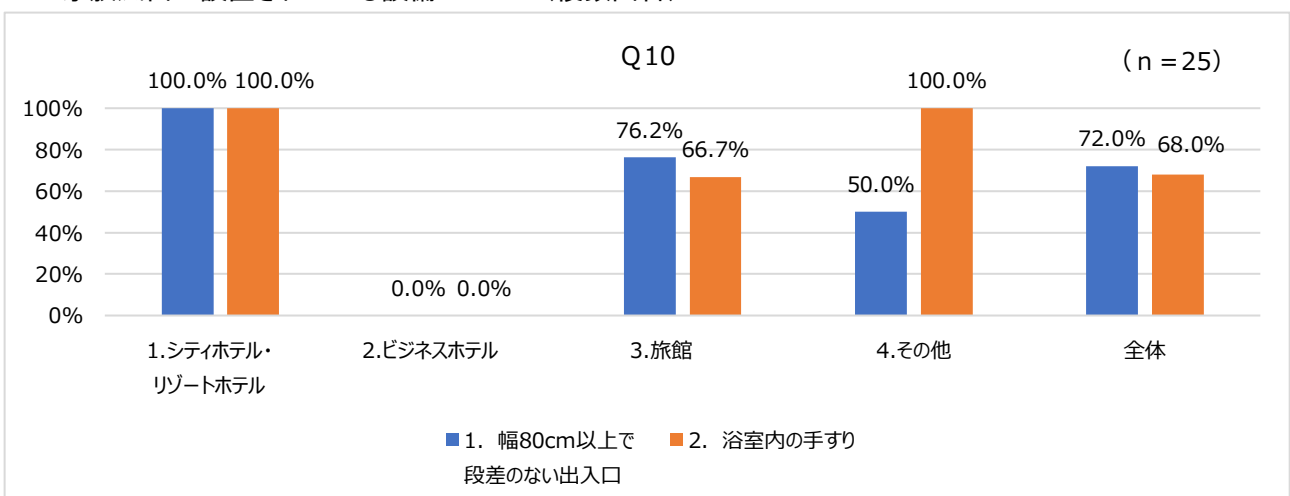
Q9. (Q8.で「1.ある」と回答された方のみ)

○車いす利用の可否について



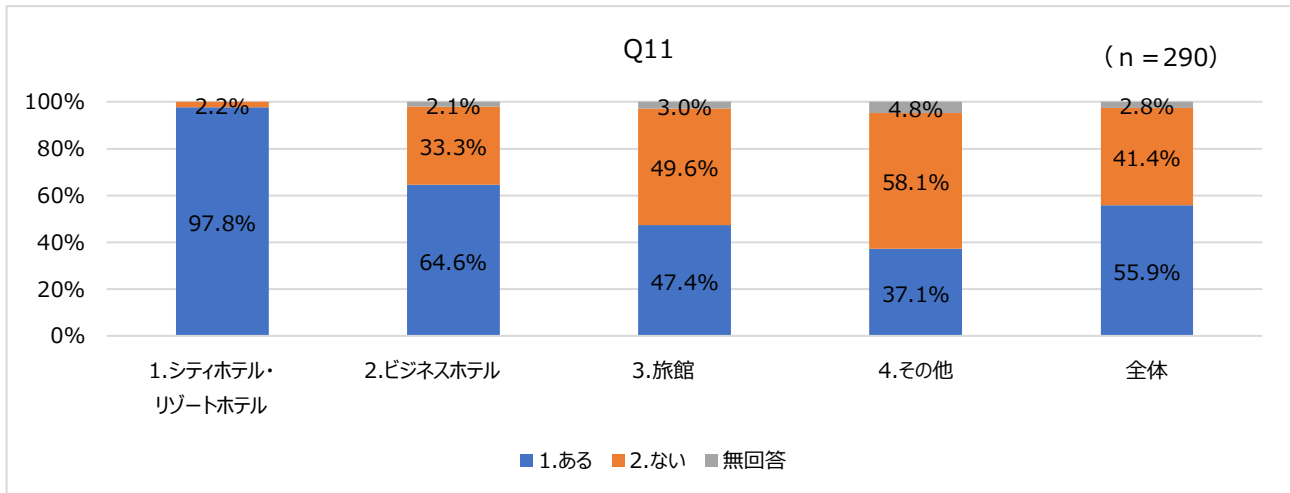
Q10. (Q9. で「1.はい」と回答された方のみ)

○家族風呂に設置されている設備について(複数回答)



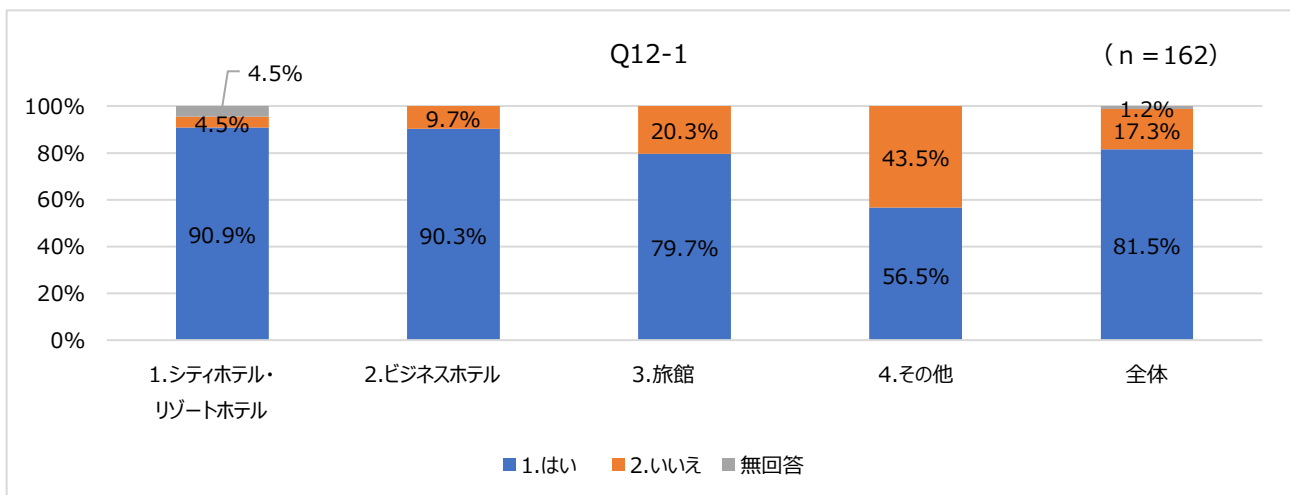
## ⑤レストランについて

### Q11. レストランについて



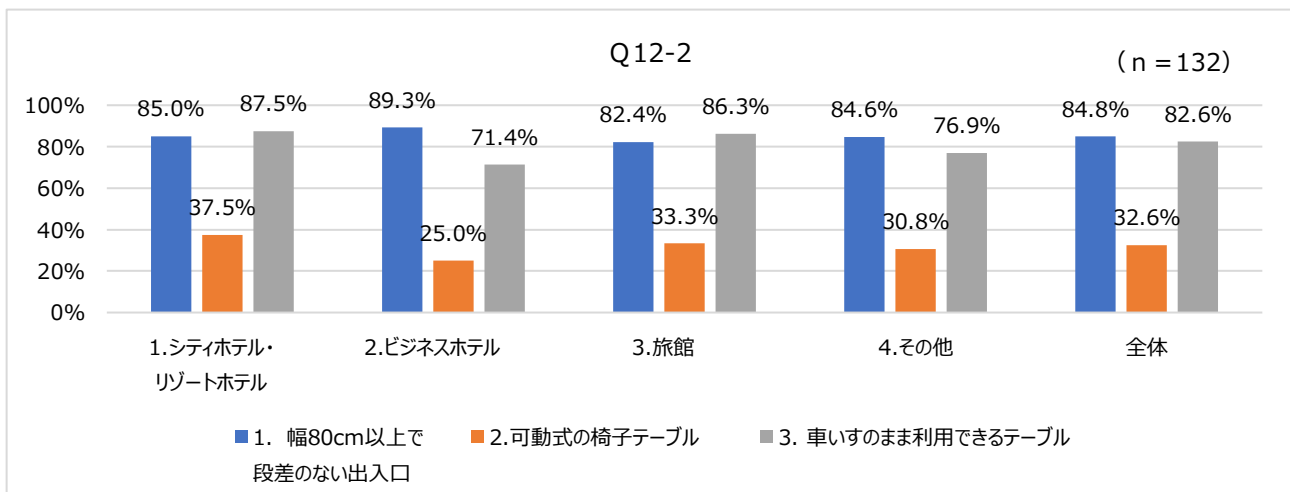
### Q12. (Q11.で「1.ある」と回答された方のみ)

#### ○車いすの利用可否について



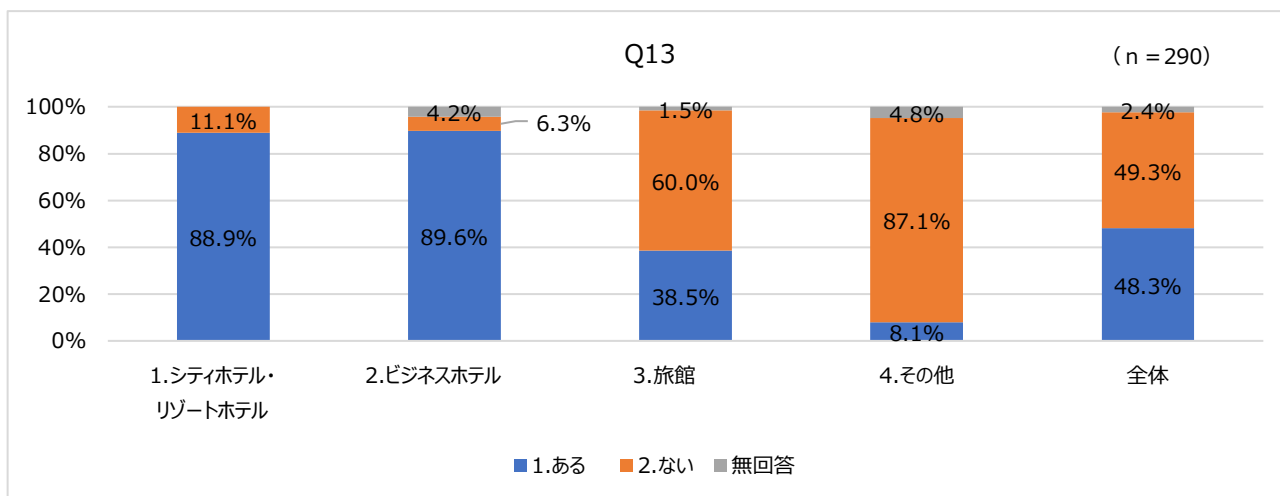
### (Q12.で「1.ある」と回答された方のみ)

#### ○レストランの設備について(複数回答)



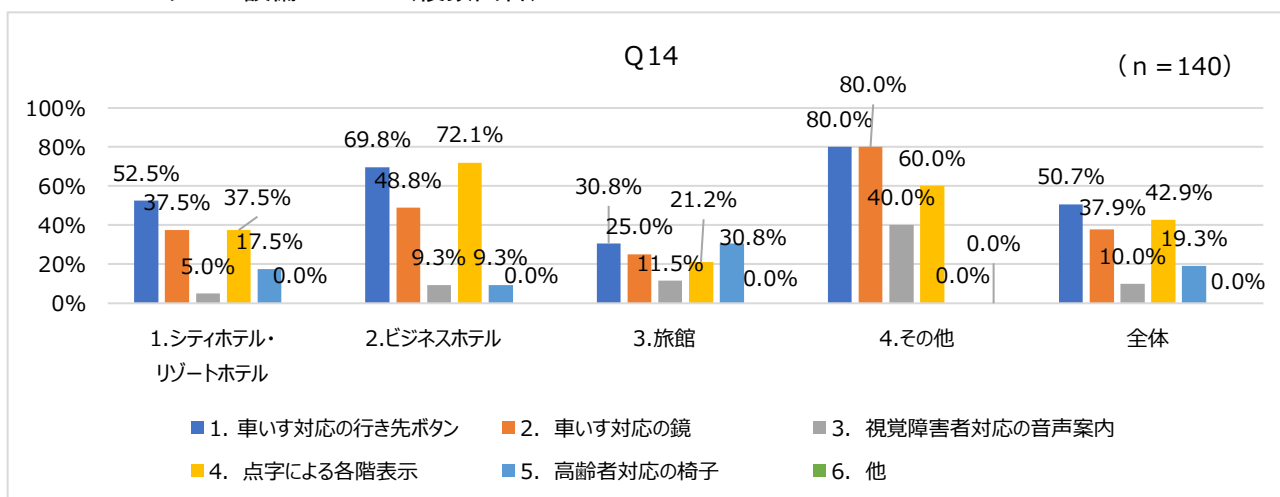
## ⑥エレベーターについて

### Q13. エレベーターについて



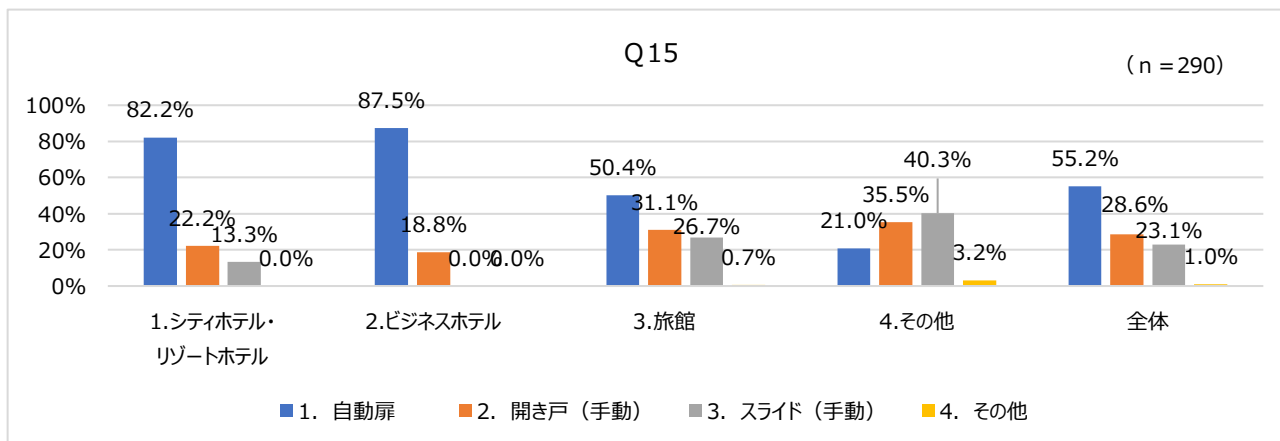
Q14.(Q13.で「1.ある」と回答された方に伺います。)

### ○エレベーターの設備について(複数回答)



## ⑦他、共用部について

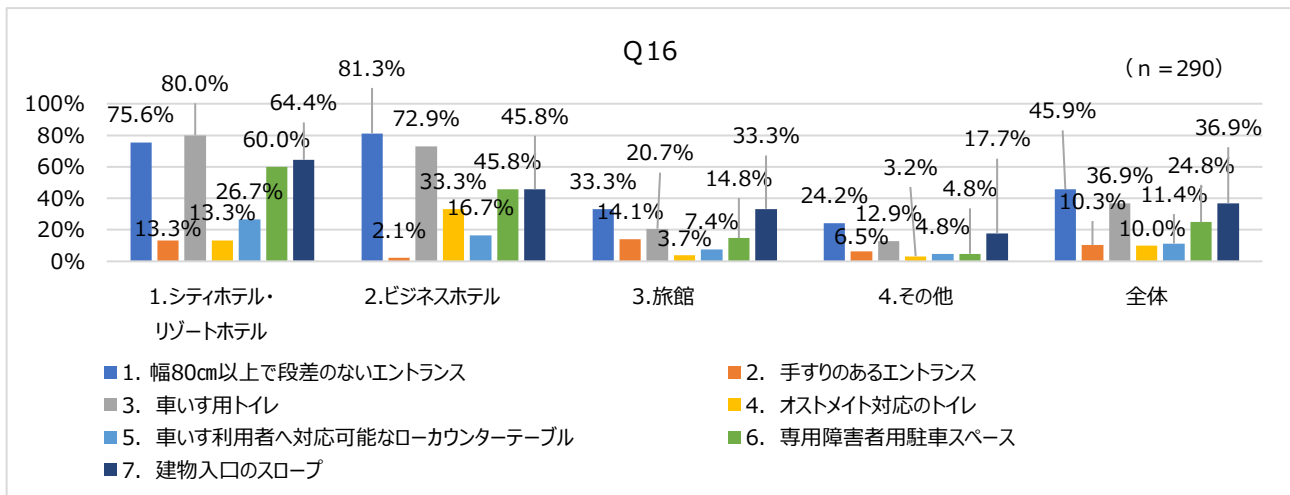
### Q15. エントランスの形態について(複数回答)



その他:(旅館)両開きの半分が自動、(その他)古民家の開き戸、扉がない



Q16. 共用部の設備について(複数回答)

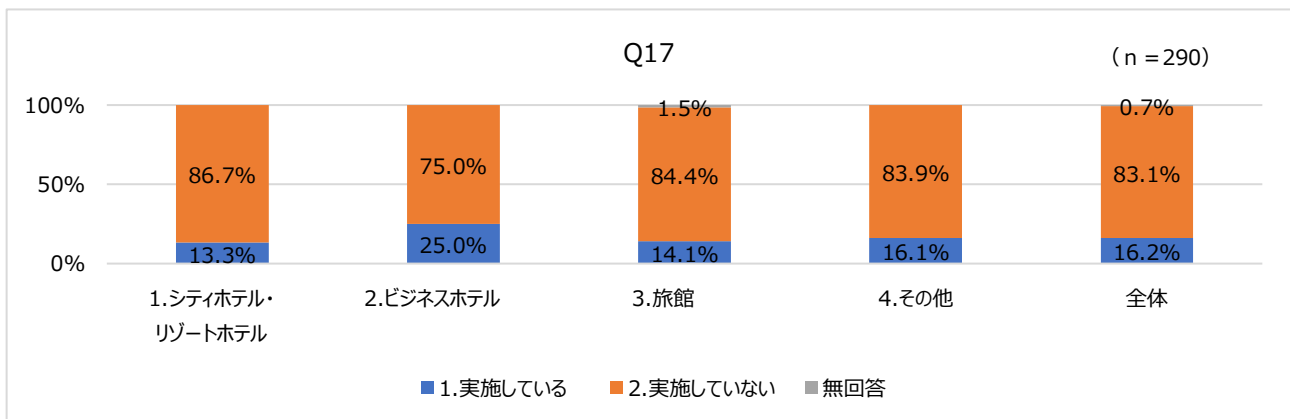


⑧ソフトについて

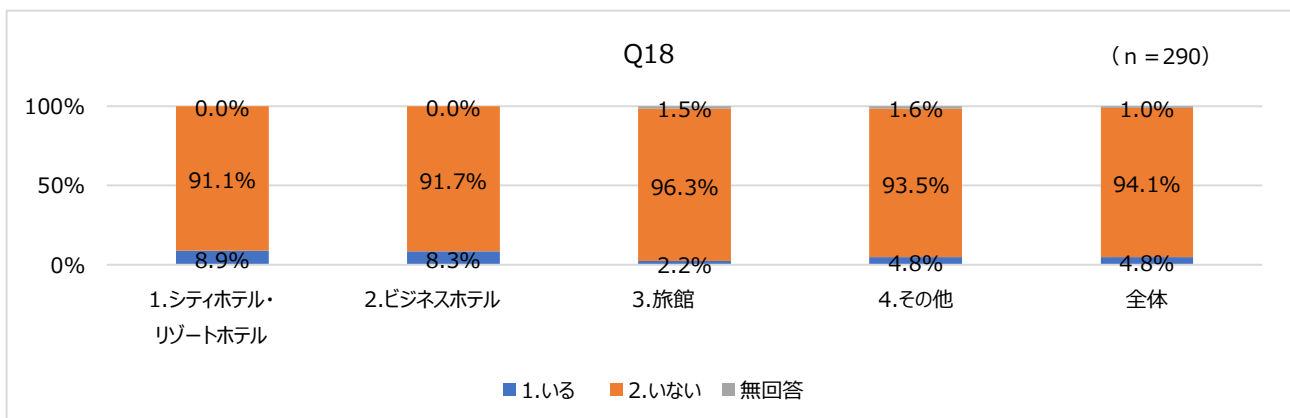
- 従業員に対する高齢者や障害者への接客研修の実施は、全体では 20%を下回っている。ビジネスホテルでは 25%実施されているが、シティホテル・リゾートホテルでは、13.3%しか実施されていない。
- 宿泊施設でのサービス介助士等の介助に関する有資格者の在籍は 5%程度にとどまっている。

⑨接客について

Q17. 従業員の高齢者や障害者向けの接客研修について



Q18. 従業員の資格取得状況について



Q19.(Q18.で「1.いる」と回答された方にのみ)

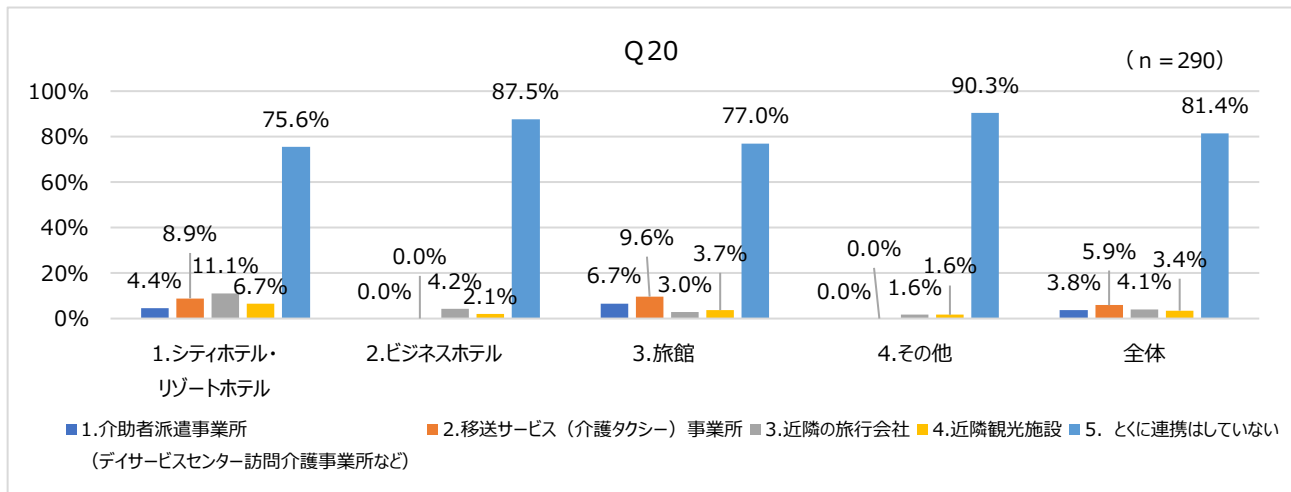
○取得している資格について

|              | 1.シティホテル・リゾートホテル |                   | 2.ビジネスホテル |     | 3.旅館 |    | 4.その他 |    |
|--------------|------------------|-------------------|-----------|-----|------|----|-------|----|
|              | 回答数              | 人数                | 回答数       | 人数  | 回答数  | 人数 | 回答数   | 人数 |
| 1. サービス介助士   | 3                | 27名               | 3         | 12名 | 0    | 0名 | 0     | 0名 |
| 2. ガイドヘルパー   | 0                | 0名                | 0         | 0名  | 0    | 0名 | 0     | 0名 |
| 3. 医療・福祉関係資格 | 1                | 1名                | 1         | 1名  | 3    | 5名 | 3     | 3名 |
| 4. その他       | 1                | 多数取得済み<br>(市民救命士) | 0         | 0名  | 0    | 0名 | 0     | 0名 |

### ⑩地域事業者との連携について

○全体でみると地域事業者と特に連携なしが 81.4%であり、地域連携は進んでいない。

Q20. 高齢者や障害者を受け入れる際に、連携したことがある事業所について(複数回答)



### ⑪利用者属性によるサービスについて

○レストランでの食事対応では、アレルギー除去食 67.3%、レトルト食品(介護食、離乳食など)利用者の持ち込み食の加温・配膳が 45.7%となっており、刻み食が 36.4%、ペースト食の提供は 14.8%にとどまっている。

○レストランでのサービス対応では、全体でスタッフによる料理の配膳位置の説明(クロックポジション)が 34%、バイキングとりわけサービスが 16.7%、スタッフ呼び出し用ベルの設置が 15.4%にとどまっている。

○緊急時の告知方法では、全体でみると、スタッフによるサポートが 52.8%、音声による情報提供(館内放送など)が 35.2%対応されている。半面、22.4%が特に対応されていない。

○高齢者や足の不自由な方に対するサービス提供では、シャワーチェア及び車いすの貸与、食事用の椅子テーブル(又は高座いす)の用意が 30%~40%程度となっている。客室内のベッドや家具は車いすスペースを確保するため移動させるのは、全体でみると「できない」が 51%、「できる」が 42.1%となっている。

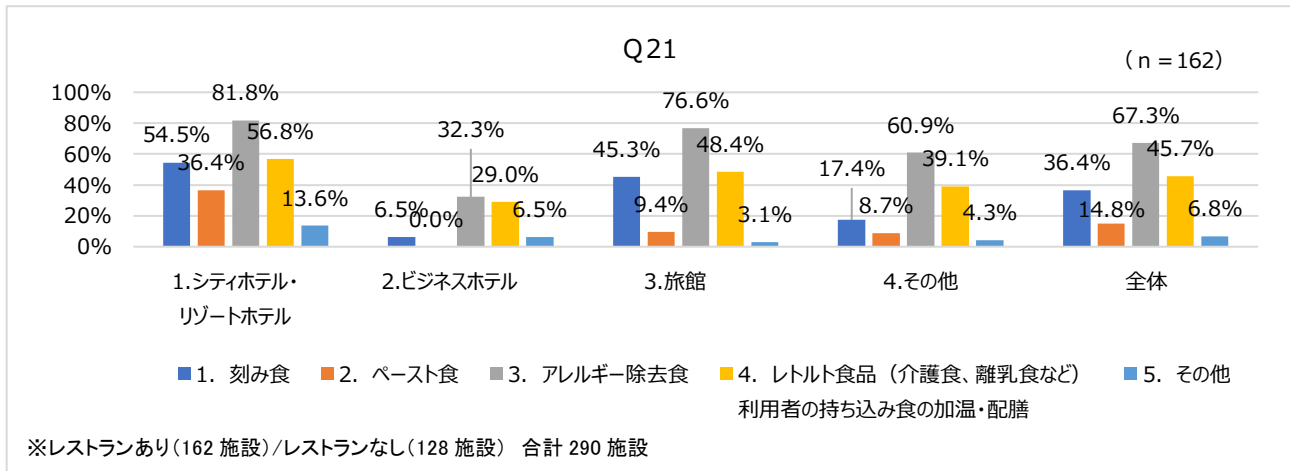
○視覚障害者向けのサービス提供では、全体でみると、盲導犬受入可能な客室が「ある」が 26.9%、「ない」が 69%となっており、盲導犬受入可能なレストランはシティホテル・リゾートホテルが 53.3%、ビジネスホテルが 29.2%あるもの、全体では受け入れできないが 56.6%となっている。客室やレストランでの盲導犬対応シート(ペットシート)の用意では、「用意していない」が全体で 92.4%を占める。

○聴覚障害者向けの設備又はサービス提供では、無回答が 66.9%であり現状大半が個別への対応ができていないことが分かる。個別のサービス提供では、筆談ボードがビジネスホテルで 31.3%、シティホテル・リゾートホテルで 17.8%、旅館で 13.3%となっている。

○知的障害者向けサービスに関してパニック時などに使用できるクールダウン用のパーテーションの貸出サービスは、「ない」が 90%となっている。

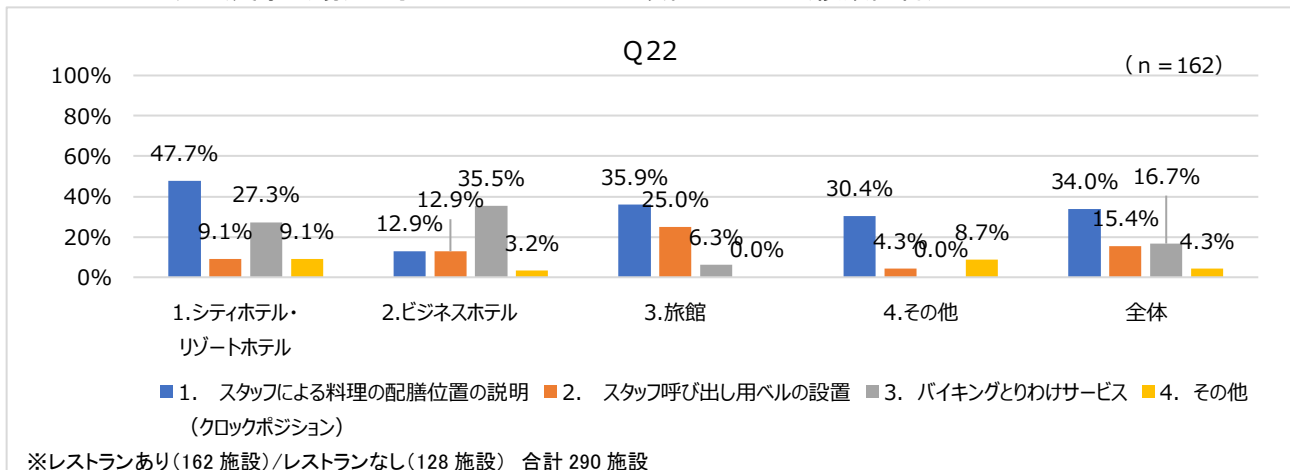
## ⑫全属性共通サービスについて

Q21. レストラン(食事会場)で対応している食事対応項目について(複数回答)



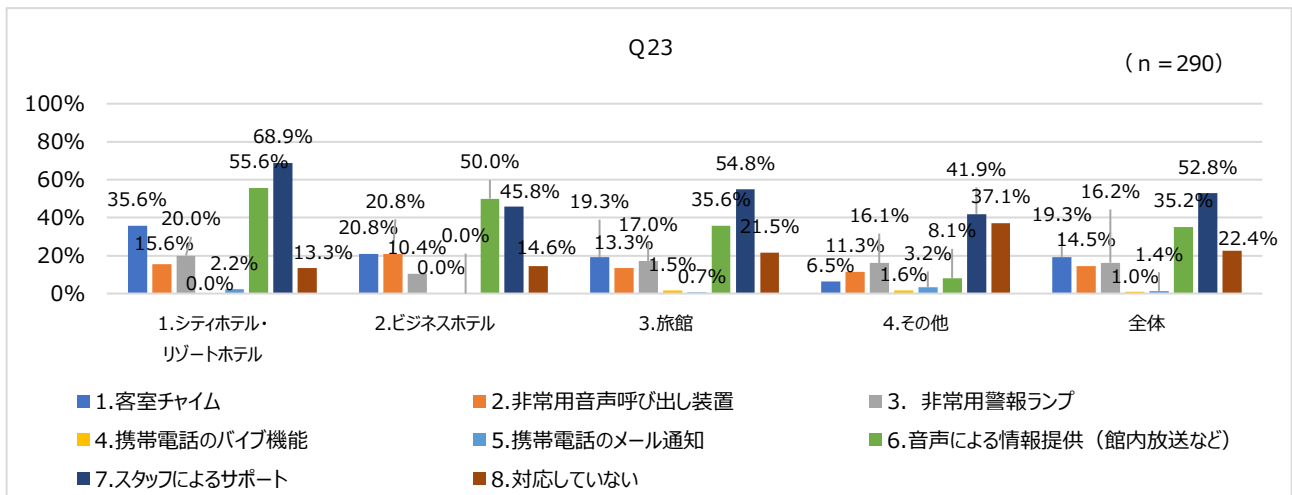
その他:(シティホテル)要相談、状況により、お断りする場合がある、対応していない  
(ビジネスホテル)要相談  
(旅館)お客様のご要望があった際に対応が出来る範囲内でのみ対応

Q22. レストラン(食事会場)で対応しているサービス項目について(複数回答)



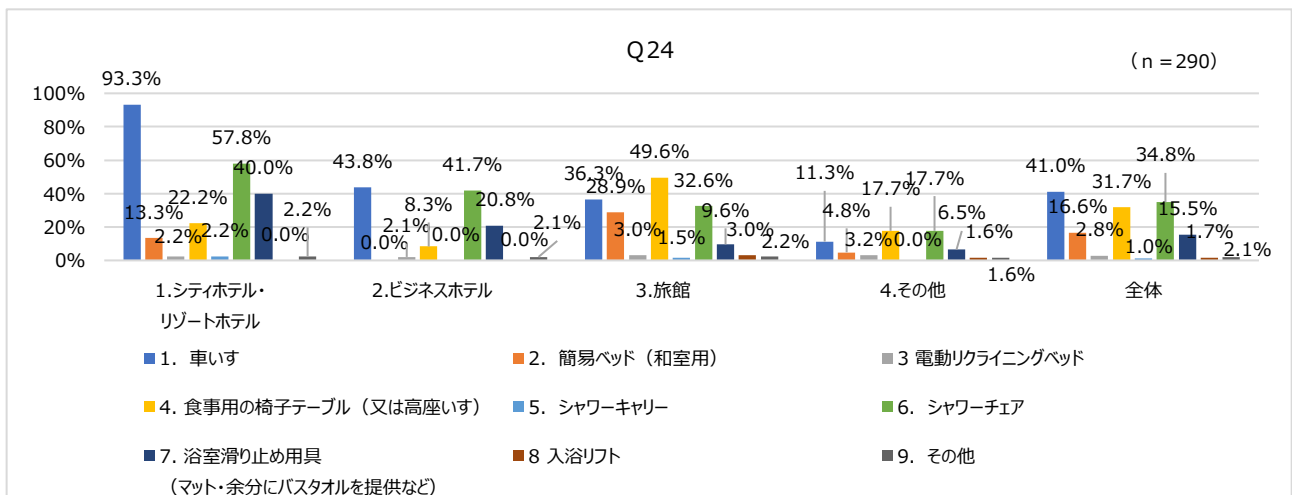
その他:(シティホテル)要望に応じて対応、対応していない  
(旅館)バイキング及びビュッフェはコロナ禍により中止  
(その他)スタッフ呼び出し用のインターフォン

Q23. 緊急を知らせる方法で対応している項目について(複数回答)



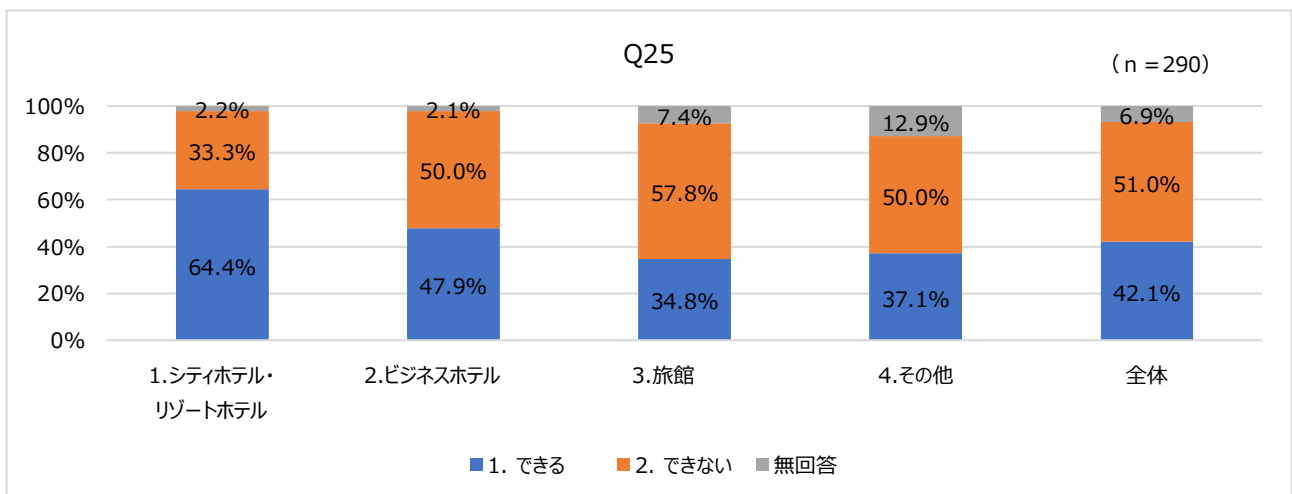
⑬高齢者や足の不自由な方向へのサービスについて

Q24. 実施している貸出(搬入)又は設置しているサービスについて(複数回答)



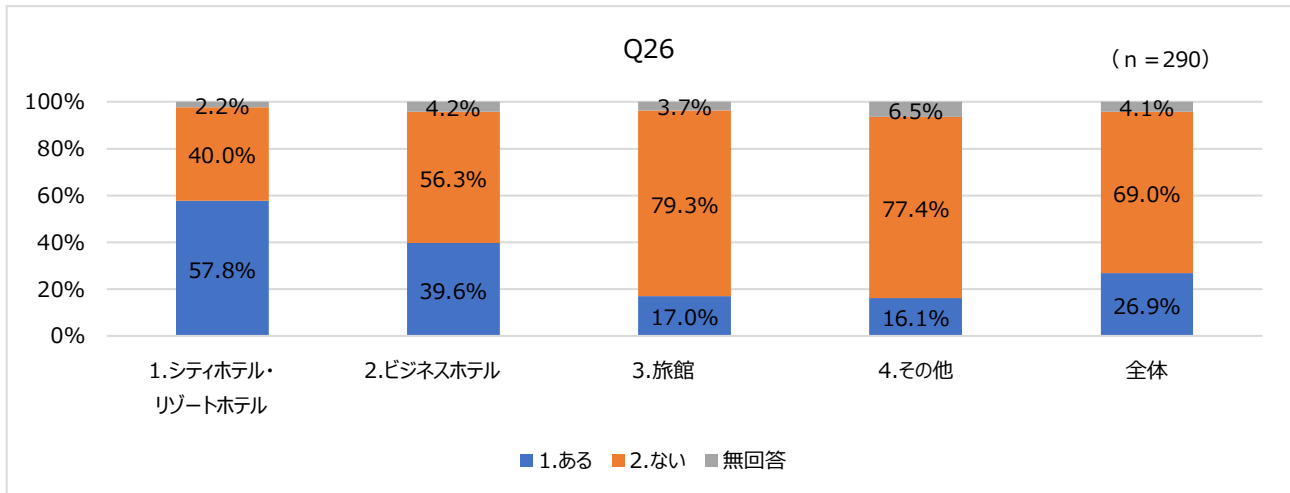
その他:(シティホテル)なし (ビジネスホテル)なし (旅館)てすり(浴槽) (その他)なし

Q25. 客室内のベッドや家具の移動の可否について

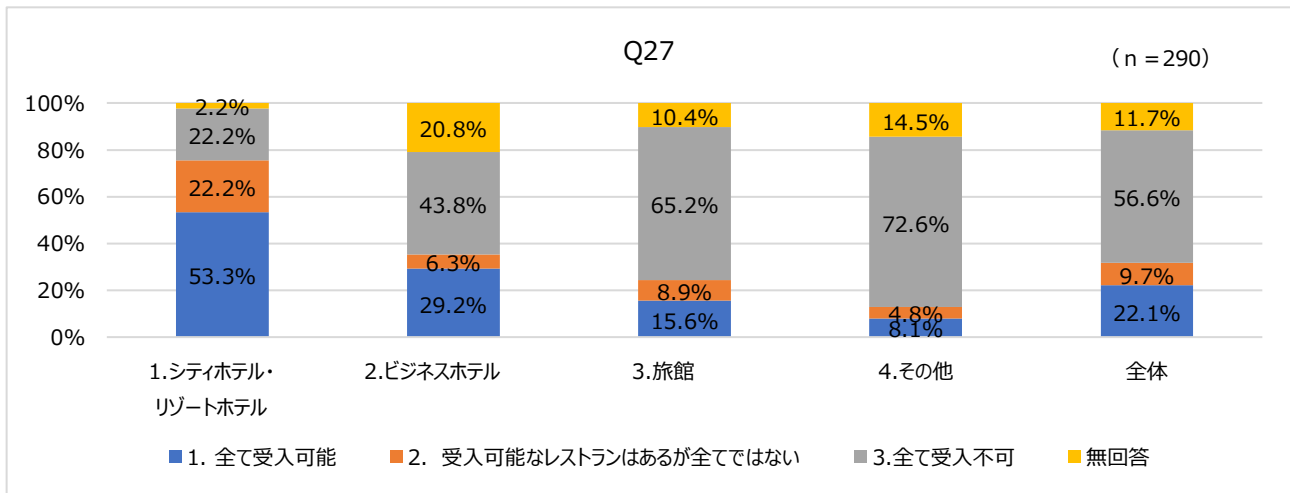


## ⑭視覚障害者向けサービスについて

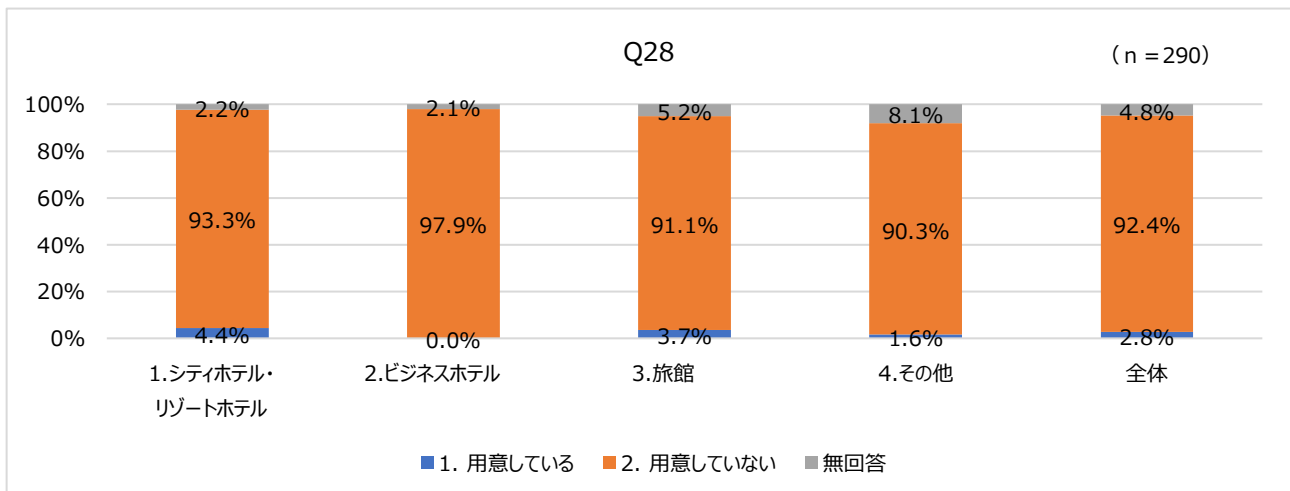
### Q26. 盲導犬受入可能な客室について



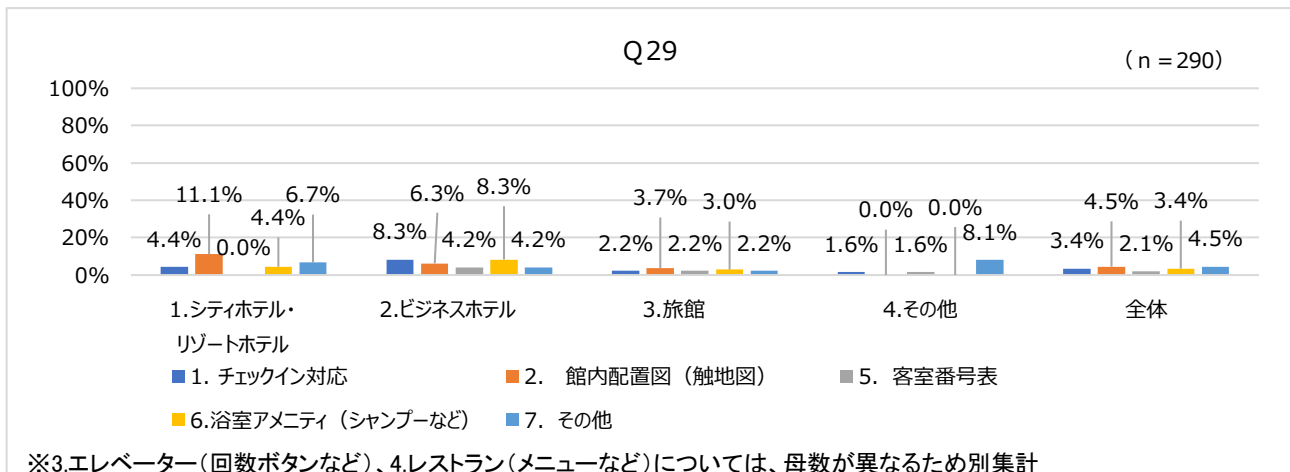
### Q27. 盲導犬受入可能なレストランについて



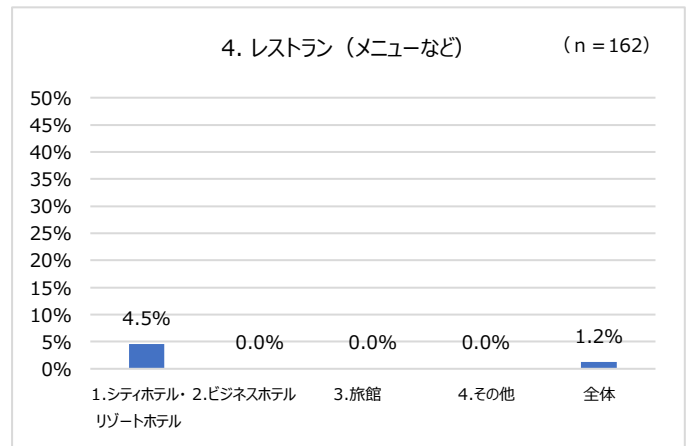
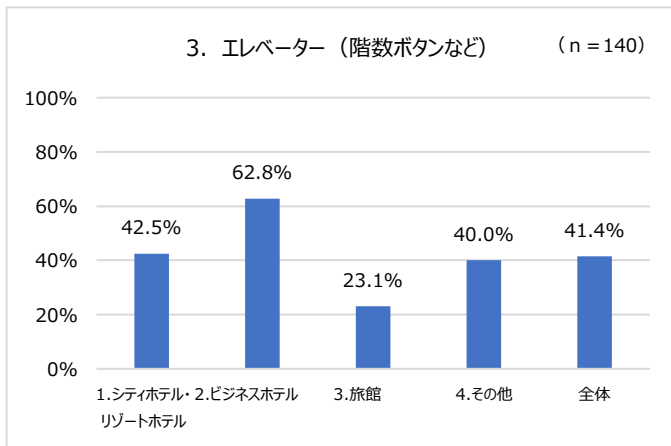
### Q28. 客室やレストランでの盲導犬対応シート(ペットシート)を用意について



Q29. 点字案内設備(サービス)について(複数回答)



その他:(シティホテル)スタッフのサポート、サービスはない  
 (ビジネスホテル)エントランス点字ブロック、設置なし  
 (旅館)なし (その他)点字ブロック、なし

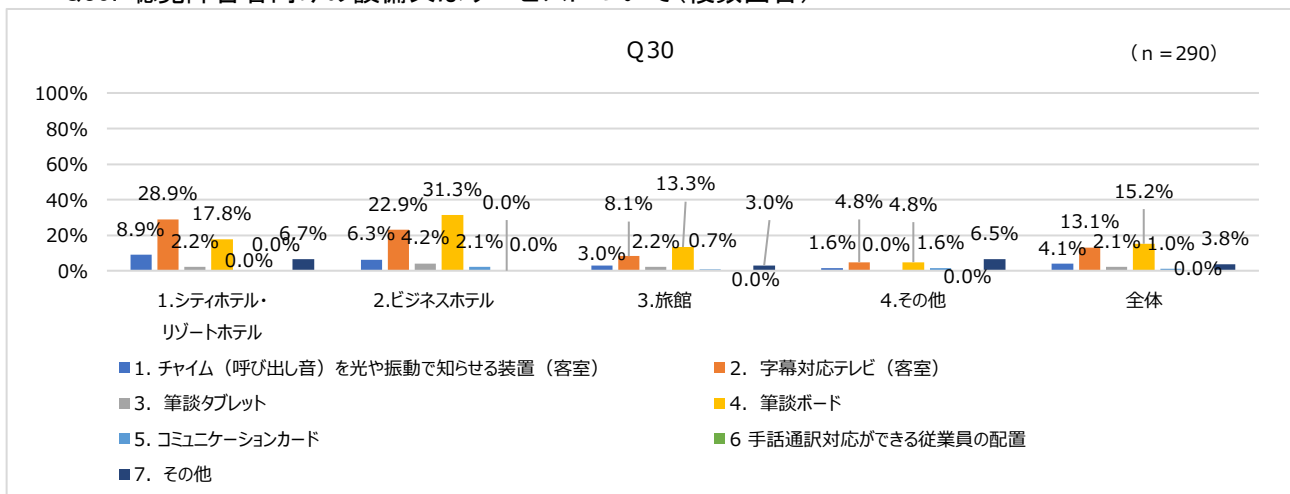


※エレベーターあり(140 施設)/エレベーターなし(150 施設)  
 合計 290 施設

※レストランあり(162 施設)/レストランなし(128 施設)  
 合計 290 施設

⑮聴覚障害者向けサービスについて

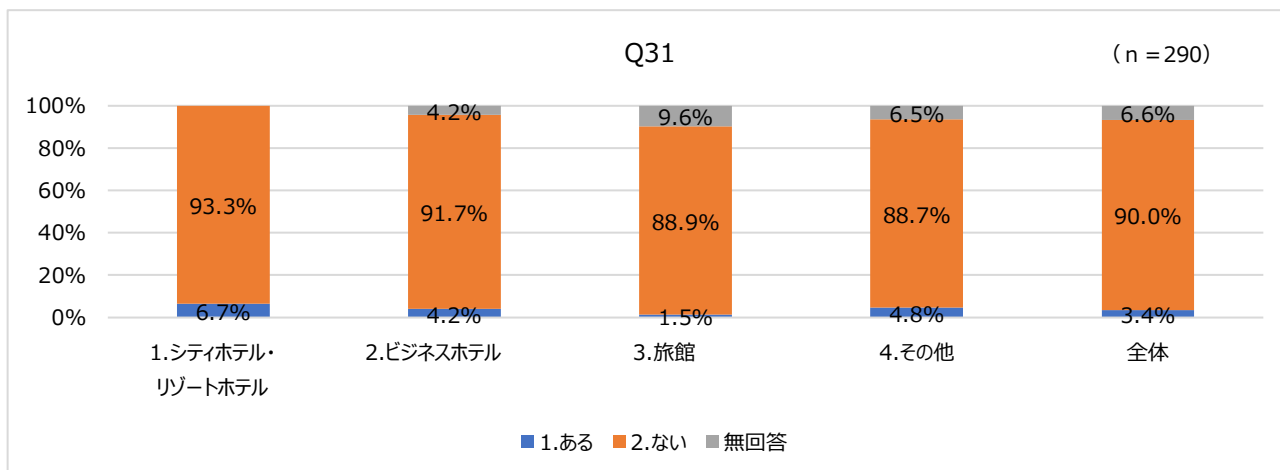
Q30. 聴覚障害者向けの設備又はサービスについて(複数回答)



その他:(シティホテル)筆談対応、サービスはない (旅館)なし (その他)なし

## ⑩知的障害者向けサービスについて

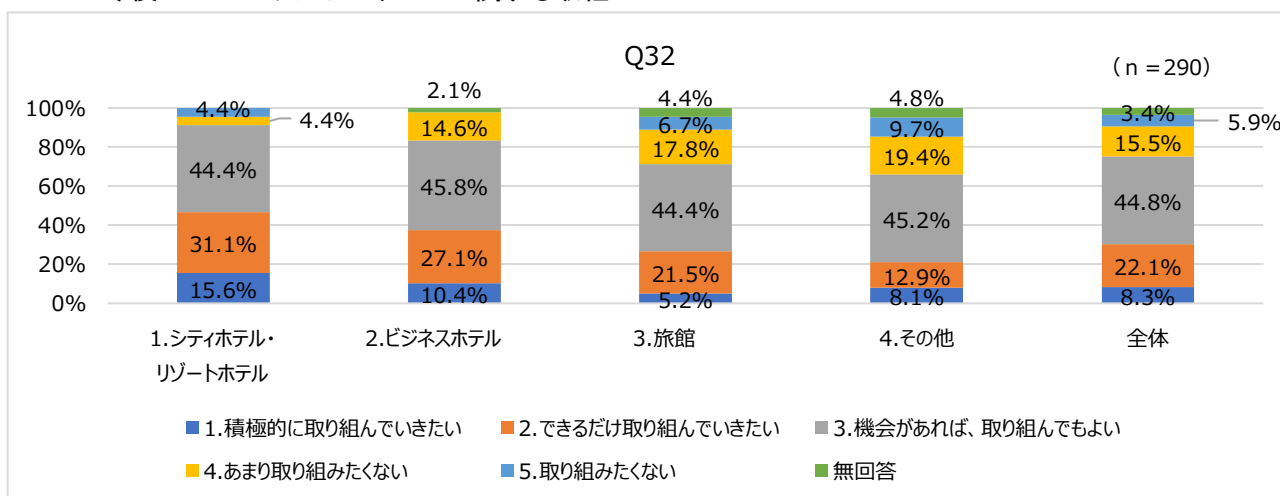
Q31. パニック時などに使用できるクールダウン用のパーテーションの貸出サービスについて



## ⑪ユニバーサルツーリズムへの取組みに対する今後の意向について

○今後のユニバーサルツーリズムに関する取組について、「積極的に取り組んでいきたい」「できるだけ取り組んでいきたい」の積極姿勢が 30.4%であり、「機会があれば、取り組んでもよい」の中立姿勢が 44.8%となっている。

Q32. 今後ユニバーサルツーリズムに関する取組について

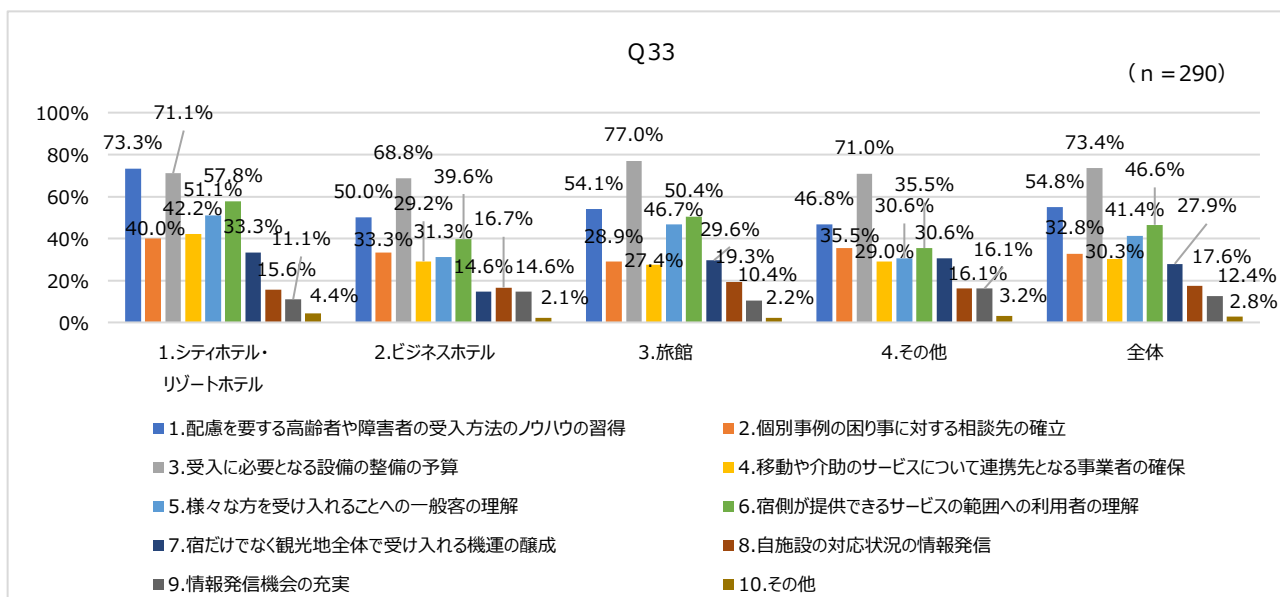


### ⑱ユニバーサルツーリズムを取組むうえでの課題について

○ユニバーサルツーリズムを推進する上での課題の傾向を見ると次のようになる。

| 順位 | 全体                         | シティホテル・リゾートホテル             | ビジネスホテル                    | 旅館                         | その他                        |
|----|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1  | 受入に必要となる設備の整備の予算           | 配慮を要する高齢者や障害者の受入方法のノウハウの習得 | 受入に必要となる設備の整備の予算           | 受入に必要となる設備の整備の予算           | 受入に必要となる設備の整備の予算           |
| 2  | 配慮を要する高齢者や障害者の受入方法のノウハウの習得 | 受入に必要となる設備の整備の予算           | 配慮を要する高齢者や障害者の受入方法のノウハウの習得 | 配慮を要する高齢者や障害者の受入方法のノウハウの習得 | 配慮を要する高齢者や障害者の受入方法のノウハウの習得 |
| 3  | 宿側が提供できるサービスの範囲への利用者の理解    | 宿側が提供できるサービスの範囲への利用者の理解    | 宿側が提供できるサービスの範囲への利用者の理解    | 宿側が提供できるサービスの範囲への利用者の理解    | 個別事例の困り事に対する相談先の確立         |
| 4  | 様々な方を受け入れることへの一般客の理解       | 様々な方を受け入れることへの一般客の理解       | 個別事例の困り事に対する相談先の確立         | 様々な方を受け入れることへの一般客の理解       | 宿側が提供できるサービスの範囲への利用者の理解    |
| 5  | 個別事例の困り事に対する相談先の確立         | 移動や介助のサービスについて連携先となる事業者の確保 | 様々な方を受け入れることへの一般客の理解       | 宿だけでなく観光地全体で受け入れる機運の醸成     | 宿だけでなく観光地全体で受け入れる機運の醸成     |
| 6  | 移動や介助のサービスについて連携先となる事業者の確保 | 個別事例の困り事に対する相談先の確立         | 移動や介助のサービスについて連携先となる事業者の確保 | 個別事例の困り事に対する相談先の確立         | 様々な方を受け入れることへの一般客の理解       |
| 7  | 宿だけでなく観光地全体で受け入れる機運の醸成     | 宿だけでなく観光地全体で受け入れる機運の醸成     | 自施設の対応状況の情報発信              | 移動や介助のサービスについて連携先となる事業者の確保 | 移動や介助のサービスについて連携先となる事業者の確保 |
| 8  | 自施設の対応状況の情報発信              | 自施設の対応状況の情報発信              | 宿だけでなく観光地全体で受け入れる機運の醸成     | 自施設の対応状況の情報発信              | 自施設の対応状況の情報発信              |
| 9  | 情報発信機会の充実                  | 情報発信機会の充実                  | 情報発信機会の充実                  | 情報発信機会の充実                  | 情報発信機会の充実                  |

Q33. ユニバーサルツーリズムを推進する上で、貴施設にとって課題となることについて（複数回答）



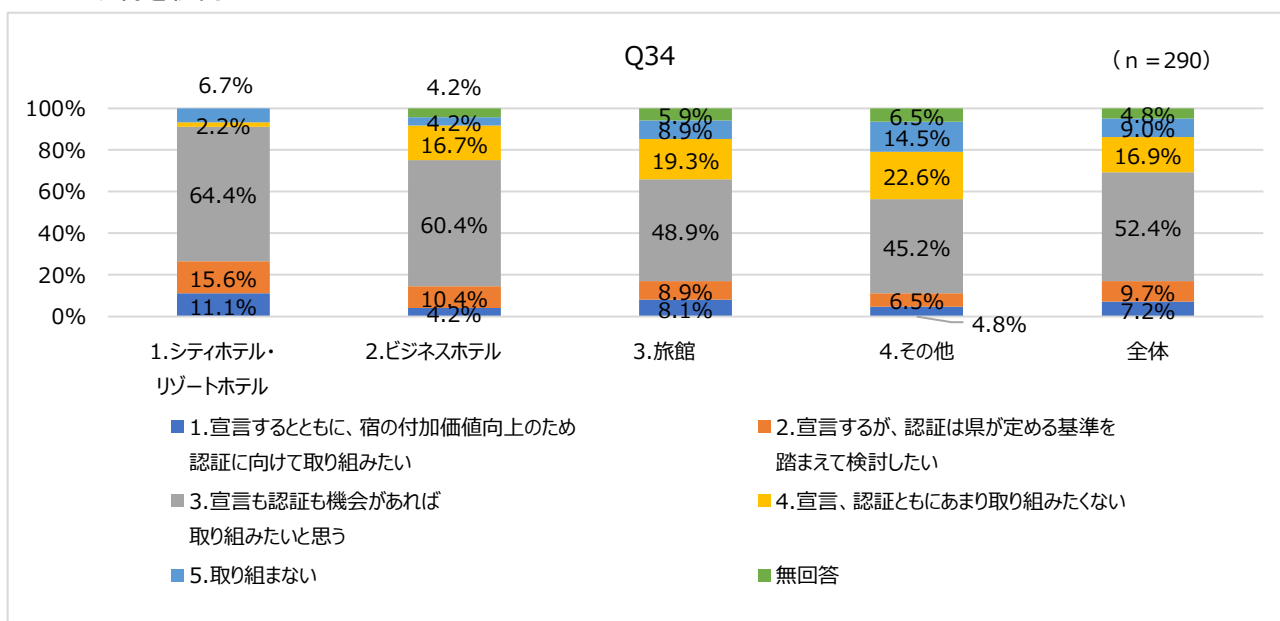
その他：(シティホテル)スタッフ人件費補助(現金・減税)、受け入れに対する設備投資額に似合わない(ビジネスホテル)ギリギリの人員で営業しているの、時間を取られてしまう事への懸念(旅館)従業員の確保、補助金があれば取組むきっかけとなる、高齢の為、難しい(その他)宿泊室が2階にしかないので1階に1室はつくることを検討中、人手不足



### ⑱ユニバーサルツーリズムを推奨する認証制度に対する意向について

○認証制度に対する意向については、全体で「宣言も認証も機会があれば取り組みたいと思う」は 52.4%、「宣言するが、認証は県が定める基準を踏まえて検討したい」が 9.7%、「宣言するとともに、宿の付加価値向上のため認証に向けて取り組みたい」が 7.2%であるのに対して、「宣言、認証ともにあまり取り組みたくない」「取り組まない」の合計は 25.9%を占めている。

#### Q34.取得を検討について



#### Q35.その他ユニバーサルツーリズムの推進にあたっての意見

##### (シティホテル)

- ホテルの規模や、利用状況を考えてと積極的に取り組めない現状があります。ただ、お越しいただいた際にご満足いただけるものは用意していきたいという思いはありますので、知識を深め今後対応の幅が広がるようにしていきたいです。
- 当ホテルは開業後約 30 年が経過しており、ハード面の整備をしなければ積極的な受入れが難しい状況です。将来的に設備が整うようであれば取り組んでいきたいと思えます。
- 2018 年に、朝食、昼食、夕食を提供するメインのレストランの全面リノベーションを実施してユニバーサル化したりと、まだまだ至りませんが、少しずつ「ユニバーサルツーリズム」について推進をしています。「ユニバーサルツーリズム」でのソフト面、ハード面でのノウハウの蓄積があると自負しており、今後更に、関係各所と連携をしてサポートを頂きながら「ユニバーサルツーリズム」に向けて取り組んで参りたいと考えております。
- 最寄り駅に階段が 50 段あり、エスカレーターもエレベーターもない状況では推進も宣言も難しいです。

##### (ビジネスホテル)

- コロナ禍で雇用確保を最優先しており、新たな費用は捻出しがたい状況です。助成金や補助がなければ取り組むのは難しいです。
- 昨今の情勢を鑑み、客室や温泉施設は早く取り組みを考えたいですが、コロナ禍等、状況が厳しい中、特にハード面での予算組みが困難です。
- ハード面は改修工事が必要な部分が多いですが、まずはソフト面でクリア出来るよう取り組んで参りたいです。
- 観光地のホテルとして、多くのお客様に満足して頂けるように、まだまだ未熟ではありますが進めていきますので、講習会等もあれば教えてもらえると有難いです。

(旅館)

- 兵庫県の宣言と認証のハードルが高いように思います。設備と人材の確保がこれからの課題になると思います。
- 障害者、高齢者の方々が楽しく快適に旅行される事は大変望ましいのですが、当旅館においては設備等々に不備が有るため、ご利用頂く事は残念ながら困難と思われる。しかし、そういう方々が安心してご旅行が楽しめる制度創設は意義あるものと思います。
- 取り組みすべきとは思いますが、ハード面で全面的な改装が必要なもので、現実的ではないと思っています。補助金制度等がある事が大前提で、その可能範囲によっても検討の有無は変わってくると思っています。
- 人手不足が宿泊施設の抱える現在の課題です。介助や個別対応で人手を取られるユニバーサルツーリズムの推進には、少し二の足を踏んでしまいます。
- いいことだと思うが、当方程度の施設だと多くの点で無理なことが発生してお客様との信頼が築けなくなるように思います。
- 国と県に補助金をお願いしたいです。
- 建物自体、古くなってきており、すべてにおいて無理な面が多い状況です。
- 老夫婦2人で営業しているので、リフォームは無理。また宿泊人数も 10 名程度でとどめています。人として人的サポートはできる限りサポートしたいと思っています。
- 島の小さな旅館で、対応は難しいです。
- 小さい宿で1日1組のお客様で宿泊していただいています。可能な限りおもてなしさせていただき、改善できるところはさせていただきたいと思います。
- 旧家屋であり、段差の解消や車いすの乗り入れ幅等をクリアする必要があり、かなりの回収費が必要になります。
- 昭和 50 年に竣工している施設なのでバリアフリーに努めたいが構造上クリアできない部分があります。一般のお客様が大半なので、障害のある方を受け入れる際の接遇などに不安もあります。受入前は予約時に十分話を伺うように努力しております。
  
- 施設のバリアフリーに関する基準が曖昧なため、お客様(高齢者及び障害のある方)にどの程度対応できるか把握できません。障害には様々なものがあり、専門的な知識がない為、満足いただける対応ができるか不安。
- 今までも数人來られましたが出来るだけのことをするのが精一杯でした。人手も施設も不十分なのでユニバーサルツーリズムを掲げると当館ではお互いに不利益になると思います。
- 利用者が求めているサービスと当館のサービスが合致しているかどうか分からない。サービスや設備に対する期待度の相違があるように思います。
- 当施設はスポーツ合宿中心なので高齢者への対応が遅れています。
- 障害者のお客様利用については、障害者自立支援法の施行以降、実費負担でのご利用となるため、極力低価格で提供する努力をしているが、設備・必要経費等の上昇により、困難となっています。
- コロナ収束後人手不足が深刻化しており、バリアフリーには取り組んでいきたいですが従業員の確保が非常に困難です。エレベーターは既に1台有り、追加の設置を考え工務店の方と何年も相談していますが、建築確認申請でひっかかり前に進みません、安全安心は第一ですが、少しでもバリアフリーに取り組んで行こうと思いがなにか矛盾が有るような気がします、兵庫県はユニバーサルツーリズムの推進を図っているようで良い事だと思いますがノーマライゼーション・バリアフリーに取り組んでいけるようエレベーター設置・障害者用トイレの設置等規制の緩和を進めあらゆる方が利用できる施設を増やすことができる事を期待しております。
- 古民家をリノベーションした宿泊施設のため、建物の特性上段差や階段が前提となりハード面でかなり難しいと考えています。ソフト面でカバーできることも少なくありませんが、ご利用のお客様の満足度に中々寄り添えないため消極的に考えています。
- 木造3階建ての昔ながらの旅館です。畳に座るのがキツイとのお声から、食事処は椅子テーブル席に致しました。ただし、館内の階段はお城のように急ですし、段差もいたるところにございます。エレベーターもありませんので、車椅子対応には、なかなか難しいのが現状です。ただ、耳が聞こえない方などの障害のお客様への対応は、今後検討していきたいと思っています。

(その他)

- 対応したい気持ちはありますが昔ながらの建物の為、改善策には施設改装等色々と困難なことがあり対応しかねます。
- 残念ですが、弊宿泊所は 130 年以上前の古民家を再生しており、ユニバーサルツーリズムには対応できません。※ユニバーサルデザインが出来ない。
- とても取り組みたい事ですが設備を整えるための予算が全くありません。
- 当施設は、子どもから大人、お年寄り、障害のある方も、誰もが楽しめる総合福祉ゾーンとして、誰もが楽しめる施設として勤めて参ります。
- ユニバーサルツーリズムの推進は素晴らしいし、大賛成ですが、当館を建てた時もスロープ、点字ブロック、トイレ、階段手すりなどは設置しましたが、その他は準備できていません。あとは「人の手と対応」で何とかできるかと思っています。お泊りいただくお客様に寄り添う形でクリアしていきたいです。
- 高齢のためいつまで事業が続けられるかわからないです。
- 和風の家民宿なので、段差はあるし、エレベーターもないので、車いすの方は利用できない。歩ける方や目の見えない方でも介助の方がいれば可能です。
- 後継者がいないため、参加したいが大きな投資設備ができないのと、小さな民宿ですので、人手不足のため研修ができません。
- 講習などがあれば参加したいです。
- 推進は賛成ですが、個人店での対応は難しいので、専門的な宿やホテルが必要なのではと思います。