

旅館ホテルにおける バリアフリーと合理的配慮の 実践事例集

誰もが安心できる施設・設備改修、介助備品、スタッフの対応の工夫

旅館ホテルにおける バリアフリーと合理的配慮の 実践事例集

誰もが安心できる施設・設備改修、介助備品、スタッフの対応の工夫

CONTENTS

- 03 … バリアフリーと合理的配慮の実践事例集作成にあたって
- 04 … 多様な障がいに寄り添うおもてなし
- 06 … ①玄関口「来館時の不安を減らす玄関の配慮」
- 08 … ②共用部・館内動線「館内移動を安全にする動線整備」
- 12 … ③トイレ「立ち座りやトイレへの移乗を支える工夫」
- 14 … ④入浴施設「浴室・浴槽への安全な出入りを支える工夫」
- 16 … ⑤客室内「客室内の立ち座り・移動を支える配慮」
- 22 … ⑥会食場「食事を楽しむための会食環境の工夫」
- 23 … ⑦ユニバーサルサイン「誰にでも伝わりやすい案内表示」
- 24 … ⑧人的サービスに関するアンケート結果
「スタッフの関わりが支える、やさしいバリアフリー」
- 26 … ⑨車いすについて「車いすの構造と介助の方法」



バリアフリーと合理的配慮の実践事例集作成にあたって

本事例集は、福岡県内の宿泊施設において

実際に行われているバリアフリー及び合理的配慮の取り組みを、

現場の視点からわかりやすく整理し、共有することを目的として作成しました。

高齢者や障がいのある方をはじめ、さまざまな事情を抱える利用者が安心して宿泊するためには、段差解消や手すりの設置などのハード整備に加え、

福祉用具の活用やスタッフによる声かけ・介助といった人的対応が重要です。

本事例集では、全旅連が実施する生活衛生関係営業対策事業の趣旨を踏まえ、

大規模な改修に頼らず、既存の施設や備品を活かして取り組める工夫を中心に紹介しています。

これらの事例が、障害者差別解消法に基づく「合理的配慮の提供」への理解を深め、

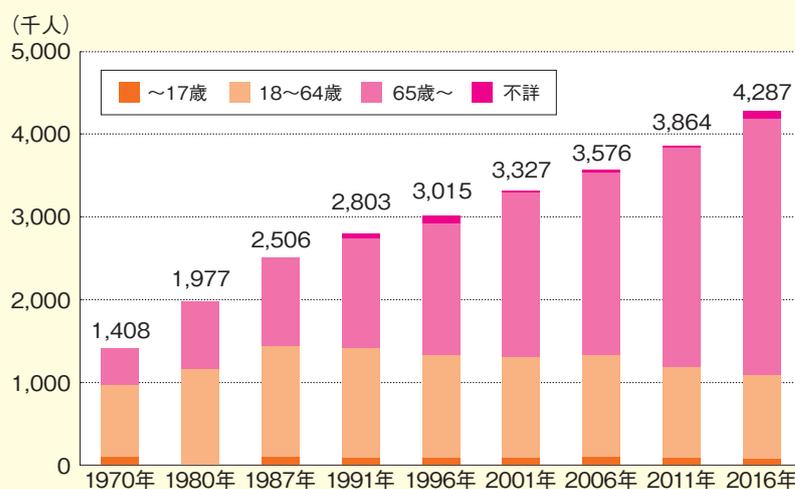
各施設における受け入れ環境づくりの参考となることを期待しています。

配慮が必要な方は増加傾向に

高齢化社会の進展に伴い、身体に障がいのある方の数が増えています。全人口における身体障害者の割合も年々増加しており、私たちの身近にも多くの方がいることを理解しましょう。旅行の楽しみ方は人それぞれです。一人ひとりにとって大切な思い出となる時間を支えるという意識を持ち、利用者に寄り添った対応を心がけましょう。

資料:厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部「身体障害者等実態調査」(1970年、1980年、1987年、1991年、1996年、2001年、2006年)厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部「生活のしづらさなどに関する調査(全在宅障害者等実態調査)」(2011年、2016年)(注)1980年は身体障害児(0~17歳)に係る調査を行っていない。

年齢階層別障害者数(身体障害児・者(在宅))



本事例集の作成にあたり、調査にご協力いただいた宿泊施設の皆さまに、心より御礼申し上げます。

本事例集に掲載している内容は、各施設が日頃から取り組まれている優れた実践事例を尊重しつつ、現地調査を通じて確認した状況を踏まえ、専門家の視点から、さらなる改善が期待できる点や工夫の余地について助言を行ったものです。

なお、バリアフリーや合理的配慮の方法は一つに限定されるものではなく、施設の規模や特性、経費のかけ方などに応じて多様な考え方があります。

本事例集は、同様の課題を抱える宿泊施設にとって参考となるよう、代表的な事例として整理しています。

本書では、「障害」の「害」をひらがなで「がい」と表記しています。言葉の負のイメージを和らげ、障がいのある方の人権を尊重するためです。(法的文書や正式名称では「障害」を使用するのが一般的です。)

多様な障がいに寄り添う おもてなし

▶ 肢体不自由について

肢体不自由とは、先天的な要因や後天的な原因による障がいや病気、けがなどで、体の一部または全体の運動機能が制限される状態です。これにより、歩行や物を持つ動作、姿勢の維持が難しくなります。中には、脊椎損傷や脳性麻痺、筋ジストロフィーなど、全身に障がい及ぶ全身性障がいも含まれます。



車いすの種類も
様々

JIS 規格で決められた寸法

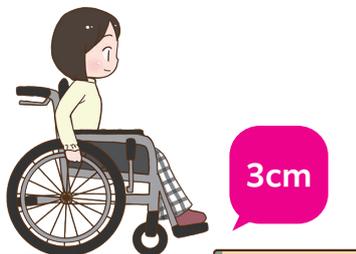
全幅 70cm 以下 / 全長 120cm 以下ですが、手動・電動・リクライニングなどの種類があり、大きさも異なります。

※間口は(最低限 70cm)80cm 以上の幅で移動できるといわれています。

車いすでの段差越えには個人差があります

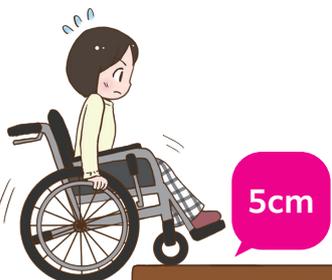
段差を乗り越える力には個人差があり、1cm でも難しい方もいれば、5cm でも乗り越えられる方もいます。施設にある段差の高さ(バリア)を伝えることが大切です。介助者がいれば 10cm を乗り越えられる方もいます。車いすをご利用のお客様には「目を見て」「笑顔で」「お手伝いいたしましょうか?」とお声がけをしましょう。

■ 旅館ホテルにおける段差の例



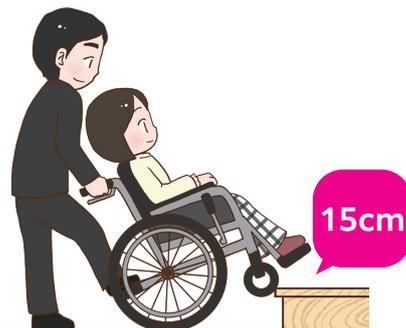
3cm

フローリングと畳の厚み程度



5cm

大浴場やトイレの出入り口



15cm

客室や玄関の上がりかまち

貸出用車いすの不具合に備え、近隣の福祉用具店や修理業者の情報を確認しておきましょう。

参考サイト

バリアフリーな宿泊施設の情報サイト

IKKEL

イッケル

バリアフリーな宿泊施設の 情報サイト

IKKEL

検索



旅行前の情報収集と宿泊予約

正確な情報開示によるミスマッチの防止

障がいのあるお客様は、旅行前に宿泊先のバリアフリー情報を入念に収集されます。ホームページにおける情報掲載やバリアフリー情報のポータルサイト等を活用し、施設の強みだけでなく「できないこと」を含めたネガティブな情報も正確に提供することが大切です。事前にお客様の知りたい情報が明確になれば、当日のミスマッチを防ぎ、双方にとって満足度の高い滞在に繋がります。



「身障者優先の駐車スペースはありますか？」
「車いす利用者向けの対応客室はありますか？」
「トイレや浴室は車いす対応ですか？」
「補助器具の貸出はありますか？」

「玄関近くに身障者優先駐車スペースをご用意しております。事前にご連絡ください。」
「車いすでご利用いただける対応客室がございます。」
「対応客室内のトイレ・浴室は車いすでご利用いただける仕様です。」
「シャワーチェアなど一部補助器具の貸出が可能です。事前にご相談ください。」



ご来館

チェックイン時の配慮

お客様に確認し、ロビーなどで座ってチェックインできるように配慮しましょう。宿泊カードへの代筆を希望された場合はお名前などの情報を確認し、「フロントの〇〇が代筆いたします。」とお伝えしてから対応します。「ご滞在中にお手伝いできることはございませんか」などのお声かけを行います。

館内のバリアフリー動線

客室から大浴場までなど、移動がしやすいバリアフリー動線についてご案内します。
また、段差や狭い通路など、注意が必要な場所がある場合は事前にお伝えし、安全にご利用いただけるよう配慮します。

客室内のサポート確認

客室内でどのようなサポートが必要か確認し、お客様が快適に過ごせるようベッドや家具の配置を調整(移動)して動きやすいスペースを確保します。リモコンやタオルなどの備品は手の届きやすい低い位置に配置し、使いやすさに配慮しましょう。

設備・備品に関するお客様の声と対応

ツインルームのベッドとベッドの間が狭いと車いすが入らない

対応例

ベッド間の幅をお伝えできるように客室のバリアフリー情報を調べておきます。ベッドを移動できる場合には、左右どちらかに寄せてほしいかなど、ご本人の希望を確認すると喜ばれます。車いすからベッドに移動する方法はお客様(障がいの状態)によって向きが異なるためです。

お土産売り場の高い場所が見えにくい

対応例

お声かけをして、手に取って見やすくするなどサポートが必要か確認します。商品の陳列方法を車いすユーザーの目線で検討することも大切です。

バリアフリー旅館



バリアフリーホテル



バリアフリー宿泊



さまざまなキーワード検索で上位に表示されるサイトです。

玄関口

1

来館時の不安を減らす玄関の配慮

車いすを利用されているお客様には、「目を見て」「笑顔で」「お手伝いいたしましょうか?」と動作の前に必ず予告(お声がけ)をしましょう。



ハイカウンターの横へ車いす利用者だけでなく、妊婦の方や視覚・聴覚に障がいのあるお客様にも配慮したローカウンターを併設したイメージ。



ご高齢の方の立ち座りを助ける椅子や靴べらを設置し、スロープには適切な玄関マットを用いることで滑り止めと吸塵・吸水効果を高めます。



伸縮できるスロープの場合は他の館内にある高さが違う段差に1セットで対応が可能です。また、2本のスロープがある種類は車いすの幅に合わせることが可能です。

ケアスロープ



ケアスロープは、折りたたむと幅が35cmと収納しやすいサイズになるほか、長さのラインナップが豊富です。段差が低い場合には、安価で段差を解消できる商品がホームセンターやインターネットでも販売されています。

チェックリスト

- 玄関に段差がある場合、可動スロープや移動式手すり等で対応できているか
- スロープは、設置の際のズレ、滑り、勾配に配慮ができていますか
- 車いす利用者が一人で進入可能な勾配(屋内は1/12以下)が確保されているか
- 玄関(上がり框)の段差の高さを把握しているか
- 雨天・夜間など条件が変わった場合の対応方法を想定しているか
- 障害者用駐車区画を事前に予約することが可能か

玄関は宿泊客が最初に利用する場所です。
段差への配慮や手すり、スロープの活用により、
安全性とお客様の不安を減らす工夫を紹介します。



スロープを設置する場合には、車いすが
回る(方向を変える)ことができる空間が
必要です。空間をとることによって介助
者も負担が軽減されます。

勾配の大きいスロー
プに滑り止めがあれば介助する方にも安
心できます。



お声をかけながら笑顔で車いすを拭いて差し上げましょう。
雨天などの場合には、タイヤを拭き上げるタオル以外に洋服や身の回り品を拭くためのきれいなタオルをお渡しすると喜ばれます。

車椅子使用者用駐車場

車いすマークのある駐
車場がない場合でも、
三角コーンやポールを
設置することで一時的
な専用区画を設けるこ
とができます。その際
は、車いすの乗り降り
がしやすいよう、通常
より幅を広く(3m50cm
以上)確保する配慮が
重要です。



「ふくおか・まごころ駐車場」制度

福岡県の「まごころ
駐車場制度」は、
全国で相互利用可
能な「パーキング・
パーミット制度」の
一つです。制度の
概要や登録方法
は、QRコードから
ご確認ください。



身体に障がい
がある人のうち、
常時車いすを利
用し、自ら運転
をする人



身体障がい・知
的障がい・精神
障がいがある人、
高 齢 者 (要 介
護)、難病患者



妊産婦、けが人

配慮が必要な方を示すマークの例



国際シンボルマーク



身体障害者標識



聴覚障害者標識



高齢者運転標識

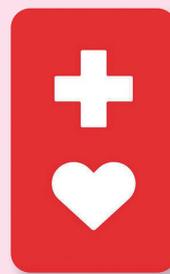
障がいのあるお客様にとって、障害者用駐車区画を事前に確保できることは、来館時の不安を軽減し、安心して利用できる重要な配慮の一つです。駐車車両に掲示されているマークから、配慮が必要なお客様であることを理解し、降車時のサポートや車両誘導の有無など、必要な対応を事前に想定し、スタッフ間で共有しておきましょう。

ヘルプマーク・ヘルプカード

配慮や支援を必要とする
方のための表示です。
詳しくは QR コードをご確
認ください。



(福岡県ホームページ)

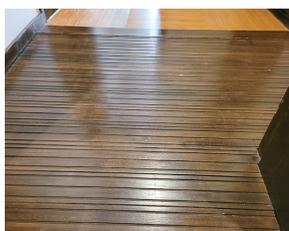


バリアフリーの方法は一つではありません。

大きな経費をかけて大規模改修を行わなくても、可動スロープや声かけ・介助を組み合わせることで、合理的配慮の提供は実践できます。

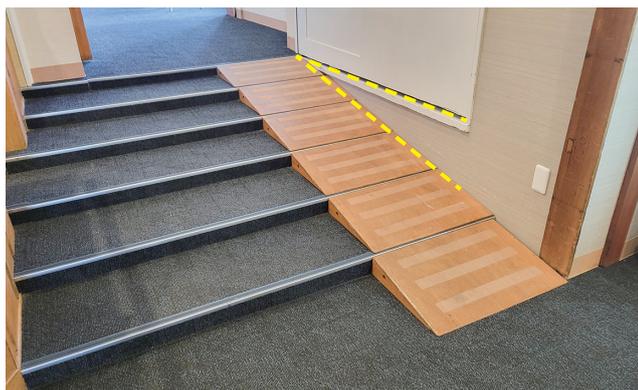
館内移動を安全にする動線整備

バリアフリーと非日常空間(情緒)の両立を大切にした改修が大切です。
「使いやすく」「魅力のある」旅館ホテルになるよう整備をしましょう。



スロープに使用する木材には滑り止めの目的とした溝加工（ノンスリップ加工）が施されています。
筋彫りを工夫するとデザイン性が向上します。床材(加工)には滑り止めの効果があるものを選定しましょう。

段差を解消しつつも旅館の情緒を守ることが大切です。畳や木材をつかった通路は魅力があるものです。
「平面に畳」・「スロープに木材」を使用すると耐久性と視認性が向上します。



木製の手すりは温かみがあって良いものです。面取りなどのちょっとしたデザインを施工業者に依頼して旅館のイメージに合わせた手すりを作ってはいかがでしょうか？

階段の様に連続した段差を解消するスロープの工夫です。スロープ面にはノンスリップ材が付けられています。

※スロープの取り付け場所に防火扉などがある場合にはお互いが干渉しない(防火扉の機能が損なわれない)注意が必要です。

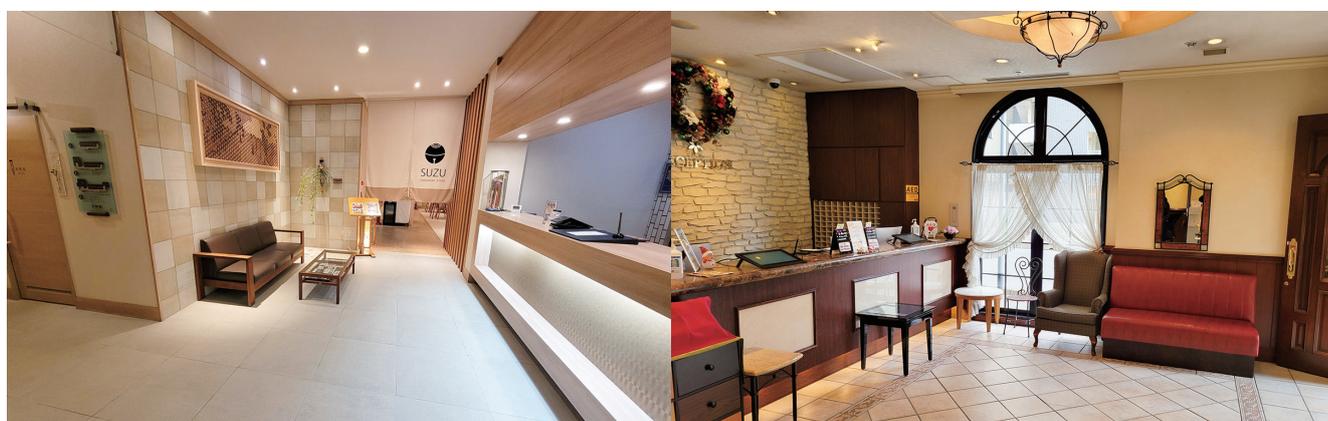
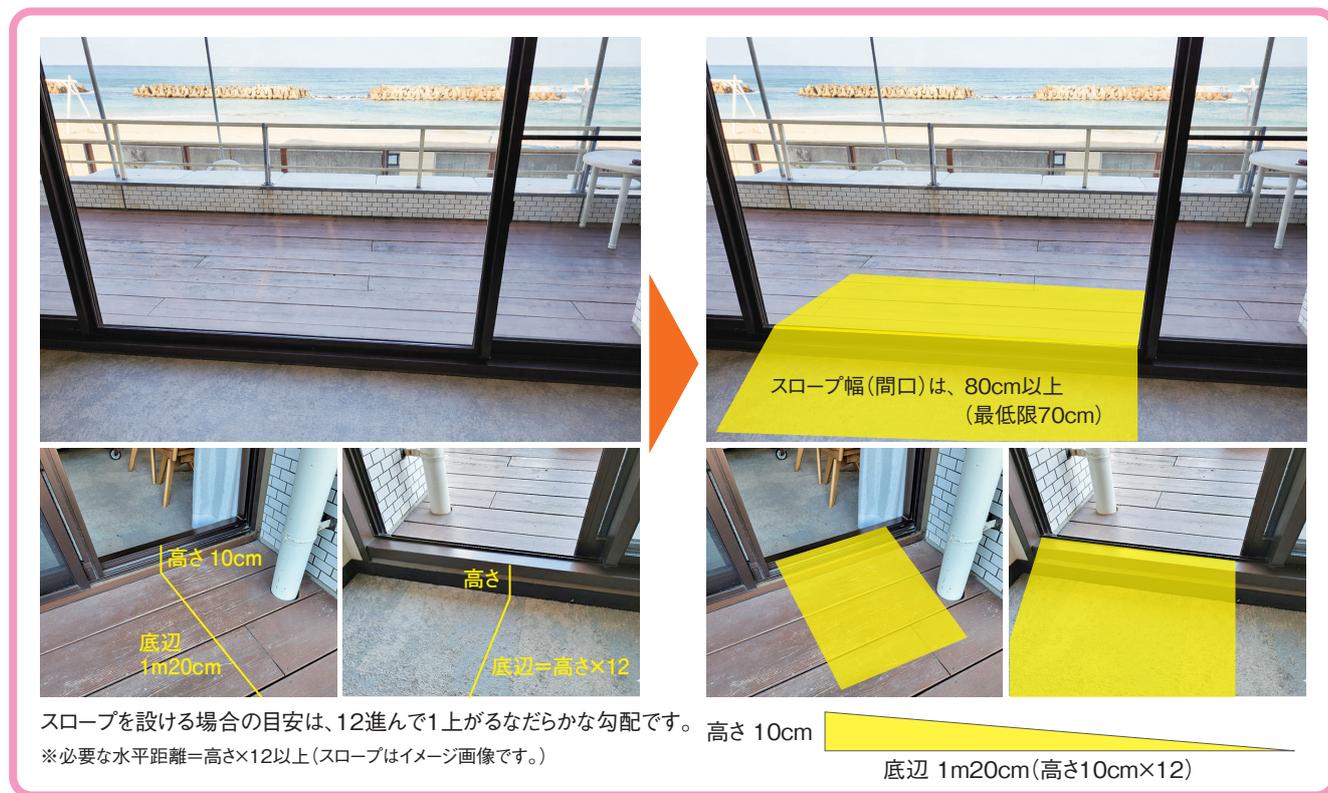


カーペットのスロープの始まりと終わりの見切りに木材を使って視認性を高めます。見切りに使う木材の床面には溝切り加工をして金属の目地棒を入れることで滑り止めや摩耗を防ぐだけではなく弱視の方に「ここに小さな段差や境界がある」という情報が伝わりやすくなります。

ちょっとしたスロープはわかりにくく、お年寄りや視覚障がいの方には危なく感じる場合があります。わかりやすくするために床材をかえたり色を変えたりと視認性が向上します。

大規模改修が難しい場合でも、床見切りや手すりの設置により移動負担は軽減できます。木材や畳を使った建築は大切な日本の伝統文化です。バリアフリーと伝統的な建築・施工方法を融合させることがユニバーサルデザインのポイントです。館内の景観を損なわず、心理的な安心感を与えることが大切です。

廊下など共用部における段差への配慮や手すりの設置により、車いす利用者や杖利用者が安心して館内を移動できる環境を整えます。利用者の実際の動線を意識した改善が重要です。



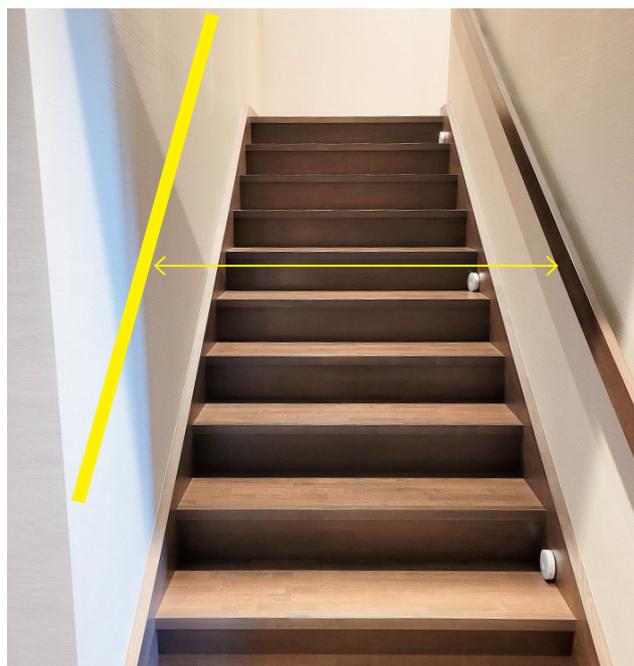
フロント周辺に椅子や机を設けることは、立位での手続きが困難な方や、長時間の説明に不安を感じる方に配慮し、誰もが安心して同等のサービスを受けられるようにするための合理的配慮です。身体的負担を軽減し、落ち着いた環境で説明や確認ができることで、すべてのお客様にとって快適な滞在の第一歩となります。

チェックリスト

- 玄関から客室、主要施設まで、連続した動線上の段差を把握しているか
館内を案内する際に、段差などのバリアを適切に説明できるか
- エレベーター(間口・奥行・車いす用ボタンの有無など)の情報を提供できているか
- 滞在中、配慮を必要とするお客様への対応方法について、従業員間で情報共有がなされているか
- 通路(会食場内を含む)は、車いすが通行・方向転換しやすい幅があるか



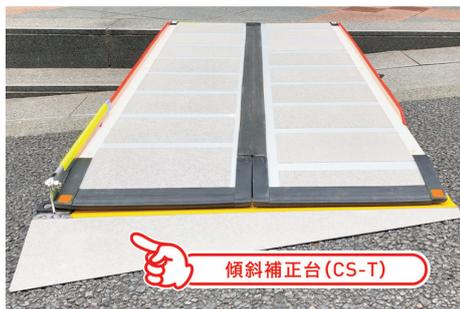
扉を2枚引き戸にすることで開口幅を広くすることが可能です。



階段の手すりは両側に付けることが理想ですが、手すりと手すりの幅を決められた基準に確保することが必要です。

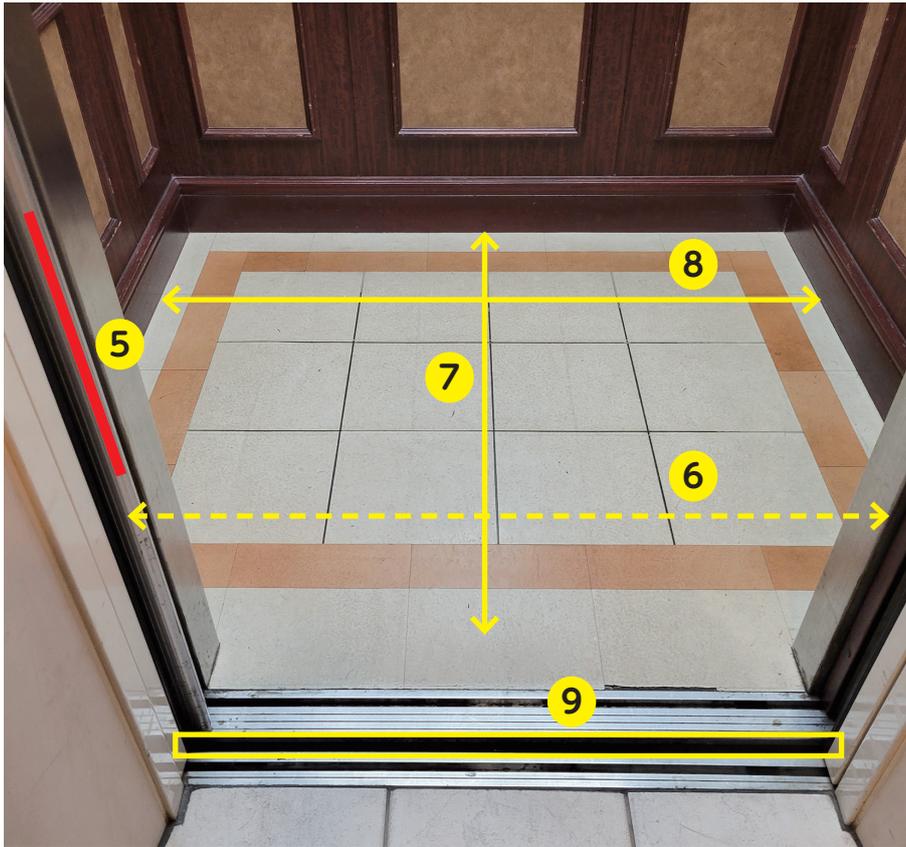


通路幅（開口幅）は十分広さがあっても開閉スペースがない場合などは、親子ドアにすることで、通常は親ドアを使用し、車いす利用時には子ドアも使用することで開口幅を広くすることが可能です。



ケアスロープは
こちら

ケアメディックス



エレベーターに関する情報提供

- | | |
|---------|--------------------------------------|
| のりば | ・専用のりばボタン【有・無】
点字【有・無】……………① |
| かご室 | ・両側に車いす専用操作盤【有・無】
点字【有・無】……………② |
| | ・両側に手すり（高さ【 】cm）……………③ |
| | ・正面にミラー設置【有・無】……………④ |
| | ・アナウンス機能【有・無】 |
| | ・挟まれ防止ドアセンサー（ドアシグナル付）
【有・無】……………⑤ |
| | ・積載荷重（定員【 】名、積載【 】kg） |
| サイズ | ・間口【 】cm……………⑥ |
| | ・奥行【 】cm……………⑦ |
| | ×幅【 】cm……………⑧ |
| 出入り口の間隙 | ・かご室とのりばの間隙（【 】cm）……………⑨ |

エレベーターの仕様について情報を必要とする車いす利用者のお客様がいらっしゃいます。情報を提供することでお客様ご自身がエレベーターを使用できるか判断していただけます。自館のエレベーターの仕様が車いす兼用エレベーターでなくてもネガティブ情報の提供は必要です。「行ってみたら使えなかった」という状況は、お客様に大きな負担と落胆を与えます。事前に仕様を伝えることで、現場でのトラブルや「思っていたのと違う」というミスマッチを防ぐことができます。

3

トイレ

立ち座りやトイレへの移乗を支える工夫

設備が不十分な場合でも、手すりの位置や広さを正確に伝えておくことで、お客様が事前に介助の必要性を判断できるようになります。



下地がなく、荷重に耐えることができない壁の場合には…

- 壁面を作り直して補強(補強下地を入れる)する方法が確実で美観を損ないませんが費用と時間が必要になります。
- 補強板(ベース材、ベースプレート)を表から取り付け、壁を壊さず強度を確保する方法だと工期が短く、費用も抑えられます。周辺の色味や意匠に合わせて補強板を入れることができれば見た目を損ないません。



入り口…進入方向は利用者の移乗や介助において大切な情報です。参考：進入方向はお客様(麻痺の状態)によって利用のしやすさが異なります。車いすの進入は便器に対してできる限り直角になるほうが利用しやすい場合が多いです。



手すりの取り付けが難しい場合は置き型手すりで代用が可能。



補助金を活用し、和式トイレの床をフラットにして洋式トイレへ改修した例。



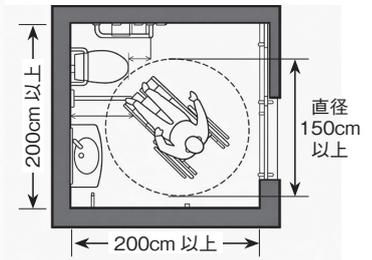
トイレは設備よりも動作のしやすさが重要です。手すり位置の調整や可動式・着脱式備品の導入で、既存トイレでも対応可能な場合があります。

立ち座りを支える縦手すりと、座位を安定させる横手すりの配置について情報提供ができるお客様が使い勝手(麻痺の状況による)を知ることができます。

トイレ内における手すりの設置や動線の確保により、立ち座りや移乗時の負担軽減を図る工夫と事例を紹介します。



手荷物フックを設置すると、車いす利用者が両手を使って移乗がしやすくなります。多目的トイレは赤ちゃん連れなど幅広い方が利用するため、車いす利用者向けの高さに加え、通常の高さのフックも併設しておくとう便利です。



出典：国土交通省「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準(2025年度改正版)」(10. 便所・洗面所)を加工して作成

オストメイトとは

人工肛門や人工膀胱をつくり、おなかの排泄口(ストーマ)から排泄する方です。日本に約20万~22万人おり、今後も増える傾向にあります。外見で分かりにくいいため、理解と設備の配慮が必要です。



呼出しボタン・非常通報機

「便器に腰かけた状態」「便器に移乗できない状態」「床に転倒した状態」のいずれからも操作できるよう、2カ所に設置が望ましいです。紐付きにすると、転倒時にも操作しやすくなります。(参考：転倒時用は床から約30cmを目安に設置)



住宅用玄関扉を活用して多目的トイレの扉を作った事例です。外部であっても耐久性、防音性があり、鍵の位置もちょうどよく、サインを付ければ多目的トイレの扉になります。



引き戸だと引き込みがとれず、開口幅が80cm以上確保できない場合には、折れ戸を選定することで開口幅が確保できます。



乳幼児だけでなく、高齢者や障がいのある方のパッド交換・おむつ替え、着替えや着付け直し、大きな荷物の整理など、広いスペースを必要とする多目的な用途に対応した「ユニバーサルデザインシート」です。

チェックリスト

- 介助者が同室できるスペースがあるか
- 車いすで方向転換が可能であるか
- 立ち座り時に身体を支えるポイント(手すり等)があるか
- 有効幅、回転スペース、手すりの設置位置、空間のサイズ、段差などの情報が提供できるか

参考情報

置き型手すり



浴室・浴槽への安全な出入りを支える工夫

浴槽の跨ぎの高さへの配慮や手すりの設置、シャワーチェアなどの備品を活用し、高齢者や下肢に不安のある方でも安心して入浴できる環境を整備しましょう。



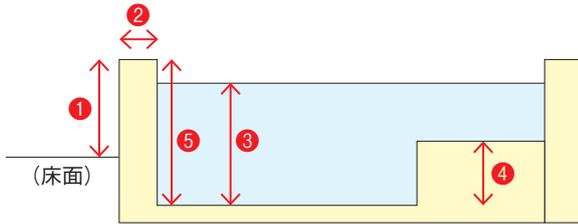
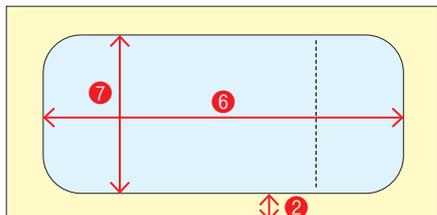
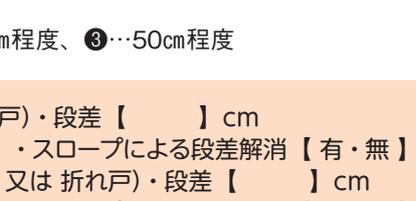
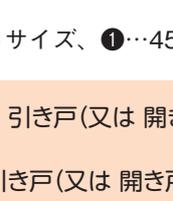
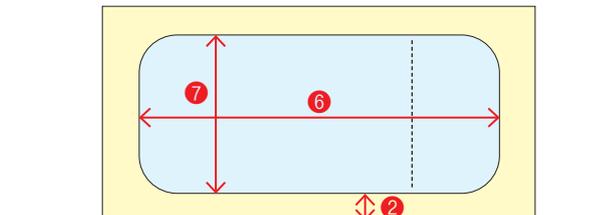
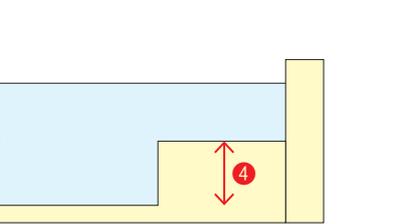
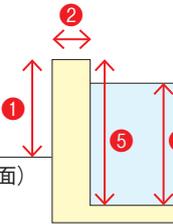
浴槽の横に、車いすからの移乗や介助がしやすいスペースを設けています。



浴室入口の段差を解消する際、境界にグレーチング(排水溝)を設ければ、外への水漏れを防げます。



洗面台の下には車いす利用者の足が入るスペースが必要です。洗面台と配管の取りまわしに配慮しましょう。



在来工法の場合 ①と②…市販の入浴補助機器が取付けできるサイズ、①…45cm程度、③…50cm程度

- ◆脱衣所出入口・扉の間口と形状・段差：間口【 】cm・引き戸(又は 開き戸)・段差【 】cm
・スロープによる段差解消【有・無】
- ◆浴室出入口・扉の間口と形状・段差：間口【 】cm・引き戸(又は 開き戸 又は 折れ戸)・段差【 】cm
・スロープによる段差解消【有・無】
- ◆浴槽について：
 - ・洗い場からの高さ：立ち上がり①cm ・浴槽のフチ②cm ・水面までの深さ：③cm【手すり有・無】
 - ・浴槽内底面から約④cmの高さにステップあり ・浴槽の大きさ(内寸)：長さ⑥cm×幅⑦cm×高さ⑤cm
 - ・浴槽のフチの材質【 】 ・浴槽の材質【 】
- ◆浴室内の手すりや移乗スペースについての情報【 】
- ◆給湯：温泉給湯【温泉・循環・昇温・加水】、カラン及びシャワー【温泉・沸かし湯】

高齢者や障がいのあるお客様が安心して入浴できるよう、浴室における支援設備や福祉用具を紹介します。

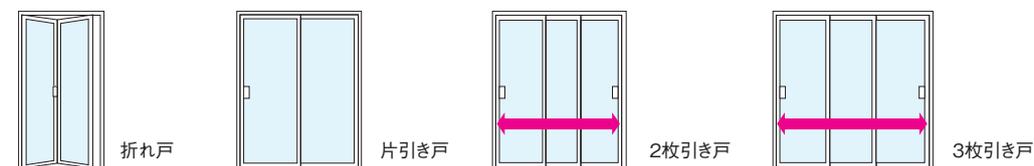
障がいのあるお客様からタオルの追加依頼があった場合は、理由を問わず柔軟に対応してください。タオルは移乗時の摩擦による皮膚損傷や褥瘡じよくそうの予防に役立ちます。

「1枚まで」といった一律のルールを適用するのではなく、お客様が「なぜ必要としているか」という背景を考慮(合理的配慮)することが大切です。

できれば…「追加料金は不要ですので、必要な枚数をおっしゃってください」といった一言を添えるだけで、お客様は安心して滞在を楽しむことができます。



- ユニットバスの取り付け時に扉の形状を選択できます。十分な開口幅を確保できるタイプを検討しましょう。引き戸は引き違いタイプを選択できるケースもあります。
- 形状は引き戸又は折れ戸が出入りしやすく、浴室内の空間も扉が干渉せず広くなります。
- 引き戸であっても浴室と脱衣室に段差がないように施行できます。



開口幅
80cm以上

役立つ介護用品は
こちら

安寿WEBサイト

浴室手すり設置の参考



縦手すり
(出入口付近)
浴室への出入りや姿勢保持を考えた場合、床面から約75cm程度



L字手すり
(浴槽立ち上がり時)
浴槽から立ち上がる動作を考えた場合、浴槽のフチから10～15cm

数値は目安 浴槽の形状や想定される利用者、浴室の構造により、使いやすい位置は異なります。

チェックリスト

- 浴槽への出入り時に身体を支える手すりが設置されているか
- 利用者の身体状況に応じた福祉用具を準備できるか(情報提供されているか)
- 貸出可能なシャワーチェアの種類(肘掛け有無・車いす型等)を把握しているか
- 浴槽(浴室)までの動線に段差があるか
- 入浴介助サービスを提供できるか(ヘルパーの派遣手配)
- 無料で追加タオルの提供が可能か

5

客室内

客室内の立ち座り・移動を支える配慮

一般客室であっても、家具の配置の見直しや備品の移動を行うことで、合理的配慮の提供として十分な対応が可能です。

リモコンの配置場所

テレビ台の高い配置場所からテーブルの低い位置へ移動することで車いす利用者が取りやすくなります。

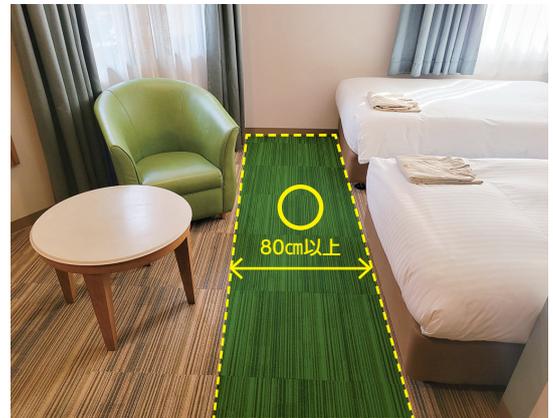
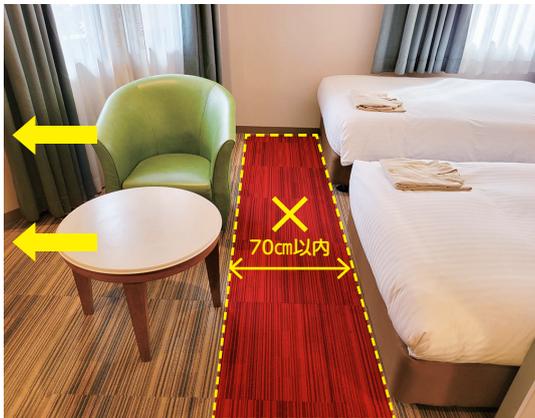


- スイッチの高さ…床から110cm
- コンセントの高さ…床から約40cm (電動車いすの充電用)

参考 車いす利用者が使いやすい設置位置

家具の配置

車いす利用者をご宿泊の場合は、移動しやすいように家具を移動し、動線を確認できる配慮をしましょう。



ベッドに移乗するための動線(空間)が確保できている。



ベッド右側から移乗するための動線(空間)が確保できている。ベッド左側からの移乗はむずかしい。



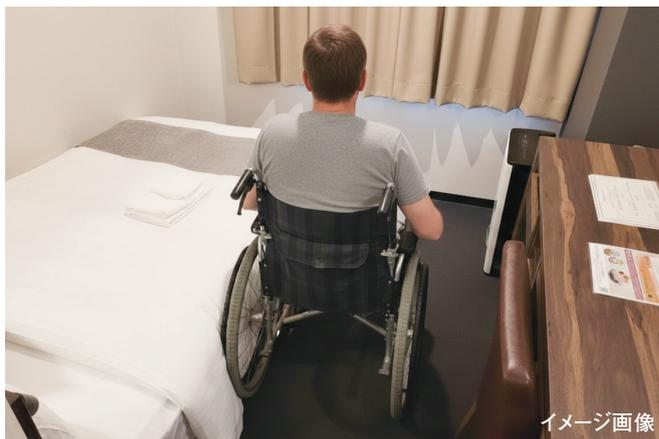
ツインベッドを両側に移動することでベッド左側からの移乗ができる。

客室内は①入室→②移動・立ち座り→③入浴・トイレ→④くつろぎ→⑤就寝→⑥出発という一連の動作が無理なく行えるかを考えます。

造作・備品・家具の配置・人的配慮の組合せによるバリアフリーが大切です。

ベッド周りの動線確保や手すりの設置、家具の配置の見直しにより、立ち座りや移動がしやすい客室環境を整えています。
一般客室を活用しながら対応可能な、現実的かつ汎用性の高い事例です。

お客様の障がいの状態に応じて、ベッドへの移乗がしやすい向き(左側・右側)を確認し、必要に応じてベッドの配置を変更します。また、お部屋へのご案内時にお客様と一緒に客室内を確認し、家具の配置を調整(移動)して、十分な動線を確保します。あわせて、ご利用のお客様が使いやすいよう、リモコンなど備品の置き場所にも配慮しましょう。



イメージ画像

お客様の障がいや麻痺の状態によって、ベッドへの移乗方向が異なります。左右対称の客室がある場合には、お客様の利用しやすい方の配置になっているお部屋を用意すると喜ばれます。

参考 ベッドの高さはマットレス上面で45～50cmが移乗しやすい高さです。



建物の構造上、ほぼ等間隔に柱があります。柱型がベッドなどの家具に少しでも干渉すると車いす利用者の動線が狭くなります。柱型のないお部屋を調べておき少しでも広いお部屋にご案内できる配慮をしましょう。



立ち上がり補助手すりは、ご高齢のお客様にも喜ばれます。

チェックリスト

- ベッド周囲に介助スペースがあるか
- ベッドの配置変更ができるか
- ベッドの高さ【 】cm
- 貸出用備品(置き型手すり・高座椅子等)があるか
- 客室内に段差があるか:有【 】cm・無
- 客室内で安全に移動できる動線が確保されているか

参考情報 ワイヤレスフラッシュチャイム

聴覚障がいの方へのお知らせに使用できます。押しボタンを押すと離れた場所にも音と光でお知らせします。防水型のタイプもあります。



バリアフリーによって物理的障壁を解消しても、旅館やホテルの美しい非日常空間、伝統的建築が無くなってはいけません。宿の魅力とバリアフリーを両立させるユニバーサルデザインにすることが必要です。



この客室のグッとポイント

- 高座椅子で立ち座りの負担を軽減
- 畳とフローリングを組み合わせ、移動のしやすさに配慮
- 動線にゆとりがあり、車いす利用者にも介助者にも利用しやすい
- 障子や庭の眺めなど、和の情緒・非日常感を損なっていない
- 手すりや補助具を目立たせず、空間デザインと調和
- 「使いやすい」だけでなく「泊まってみたい」と感じられる

誰もが「使える」だけでなく、「泊まりたい」と思える空間づくりが、これからの旅館・ホテルに求められます。

客室内で段差を解消した事例



通常のクローゼットは車いす利用者にとって手が届きにくい高さにあります。S字フックを備品として用意することで高さのバリアを解消できます。S字フックを使えば、ハンガーを掛け外しでき、車いす利用者でもクローゼットを使いやすくなります。(140～150cm程度の高さ)

室内で段差を解消するための施工提案





1

カーテン(ブラインド)の操作

座った姿勢のまま手が届く位置に操作ひもがあるため、自分のタイミングで採光や視線を調整できます。介助を必要とせず、無理なく室内環境を整えることができます。



2

冷蔵庫の配置

車いすのまま近づけ、扉や引き出しを無理なく操作できます。必要な物を自分で取り出せることで、滞在中の行動の自由度が大きく広がります。



参考家具



3

洗面台の利用

洗面台下に空間が確保されているため、車いすのまま奥まで入り、自然な姿勢で手洗いや身支度ができます。



4

テーブル下の高さ

テーブル下に十分な高さ(65cm程度)があることで、車いすのまま無理なく近づき、膝や足先をぶつけることなく利用できます。姿勢を保ちやすく、長時間でも負担が少なくなります。



5

戸当たり

戸当たり機能のみのドアストッパーをマグネット式にすることで、ドアを軽い力で開いた位置に保持できます。車いす利用者が片手操作でも安全に出入りでき、接触や挟まれるリスクを減らすことができます。



改修後

チェックリスト

動線・空間

- 車いすが無理なく通行・回転できる幅が確保されているか
- 家具・備品により動線が狭められていないか
- 出入口・通路に段差やつまずきやすい箇所がないか
- 床材は滑りにくく、段差の視認性が確保されているか

高さ・位置

- テーブル・洗面台・カウンターは膝下空間が確保されているか
- スイッチ・リモコン・エアコンの操作部・コンセントは座位から届く高さにあるか
- 収納・冷蔵庫・備品は座ったまま出し入れ可能か
- 窓・カーテン・ブラインドの操作位置が無理のない高さか

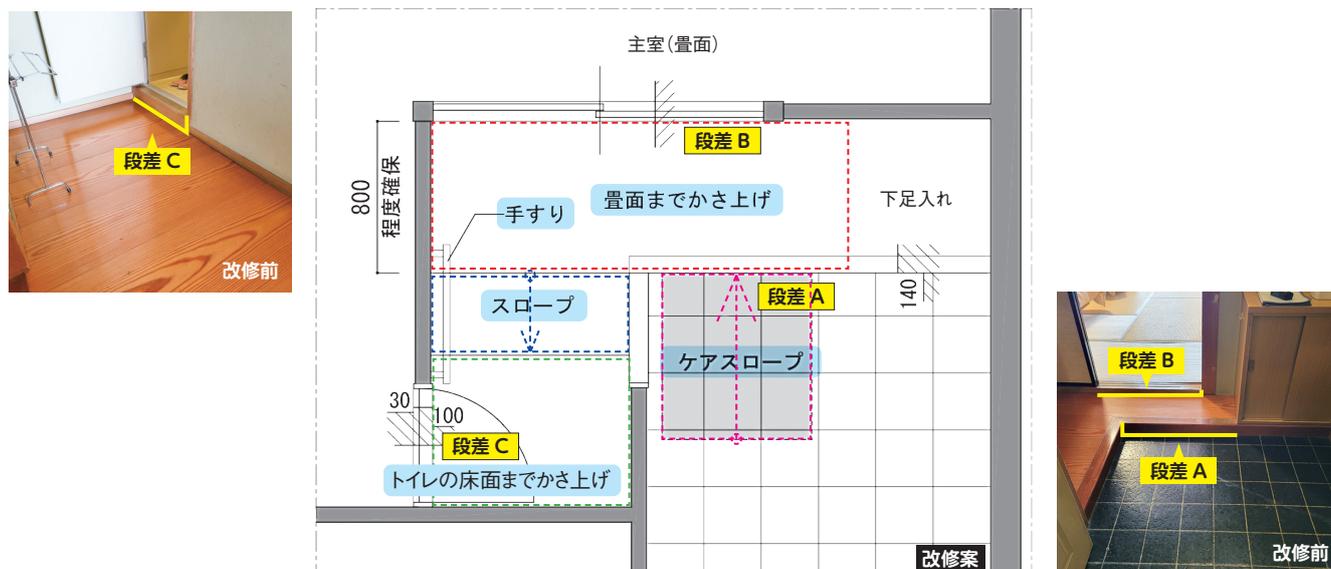
扉・建具

- 引き戸・自動ドアなど開閉しやすい扉形式になっているか
- 扉の取っ手は握りやすく、力を必要としないか
- 扉の開閉時に、車いすが安全に待機できるスペースがあるか

トイレ・水まわり

- 手すりの位置・形状が実際の動作に合っているか
- 非常呼出しボタンが手の届く位置に複数設置されているか
- 洗面台下に車いすの足元スペースがあるか
- 床・浴槽周辺に滑り止め対策がなされているか

客室の踏み込みにある段差を解消する方法の提案



椅子・テーブルセットのある広縁スペースの段差解消



日本建築の基本思想によって主室(畳)から広縁(絨毯やフローリング)に入るところに段差があることは、明確な意味と役割を持って設けられてきたものです。しかし車いす利用者・高齢者・下肢に不安のある方にとっては転倒・移動困難の要因になります。

浴室にある段差を解消する方法の提案



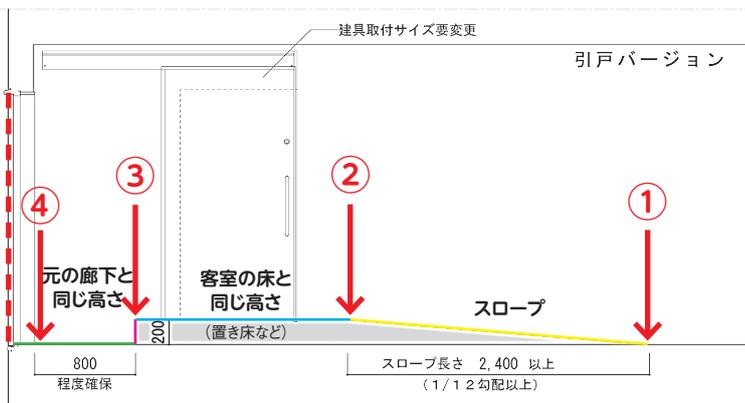
脱衣所の出入り口などは、上吊りの引き戸にすると、比較的簡単に施工が可能です。

ユニットバスは床上配管のために段差があります。簡易スロープで段差を解消できますが、介助者が必要な急こう配になるケースがあります。

客室内の段差は、廊下からの緩やかなスロープを置床などで施工すると解消できます。
また、2部屋を1部屋にすることで、車いす利用者にも一般のお客さまにも快適な広い客室を提供できます。



客室内には構造上、どうしても段差が残る場合があります。客室内で段差を解消することが難しい場合でも、廊下側にスロープを設け、手前で高さを調整することで、客室内をフラットにする対応が可能です。



※防火設備要件確認のこと

下足場の上がり框が斜めの場合、簡易スロープの使用が危険な場合があります



このように段差を室内に持ち込まない工夫をすることで、客室内の移動負担を軽減できます。あわせて、引き戸を採用することで、出入り口の使いやすさも向上し、よりバリアフリーに近づけることができます。

建具の工夫



客室と踏み込みを隔てる格子(スライドできる) 目隠しと空間確保の両立ができる工夫

畳の間に車いすが上がる際の傷や汚れについて

和紙畳は耐久性が高く、畳の風合いを保ちながら車いすでも利用できる素材です。退色が少なく、部分的な修繕が可能な点も特長です。

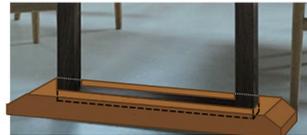
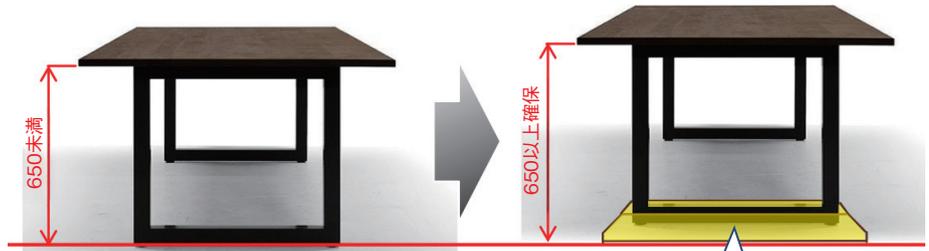


食事を楽しむための会食環境の工夫

誰もが食事を楽しめる空間づくりは、心地よい滞在体験につながります。食事の満足度を左右する配慮について確認をしましょう。

チェックリスト

- テーブルの高さは、車いすの足元が入る「65cm以上」を確保しているか
- 車いすが無理なく方向転換できる旋回スペースがあるか
- 着席後に、スタッフや他のお客様が後ろを通れるスペースがあるか
- 床はフラットか。段差がある場合、移動を妨げない対応方法があるか
- お箸、グラス、カトラリー、調味料、呼び出しボタン等が、無理なく手の届く位置にあるか
- ユニバーサル食器(持ちやすい皿やカトラリー等)の用意があるか



車いす利用時にテーブル下の高さが不足する場合は、木材で凹字型の台座(継ぎ脚)を用意しておくことで対応できます。家具を加工せずに高さ調整ができ、テーブルを買い替えるよりも低コストで柔軟なバリアフリー対応が可能です。

スタッフへのアドバイス

案内時に「こちらのお席(高さ)でお食事はしにくくありませんか?」と一言お声がけしましょう。もし高さが合わない場合は、テーブルの脚に継ぎ脚をする、あるいは別のテーブルへご案内するなどの柔軟な対応が喜ばれます。

テーブルの下に、車いすのフットレスト(足置き)や膝がぶつかる障害物(太い脚や棚板)はないか?

テーブルの天板下の高さ(幕板の下まで)が、車いすの肘掛けより高くなっているか? (65cm以上が目安)

※ライティングデスクの場合の高さは、72cm以上が目安

フードバリアフリーへの取り組み

- ◆ 体質・健康・安心のために：食物アレルギー、グルテンフリー、制限食
- ◆ 文化・信念のために：ヴィーガン、宗教(ハラール等)
- ◆ 食べやすさのために：嚥下・咀嚼など身体機能への配慮

大切なポイント

お客様が「選べること」と「正しい情報提供」が大切です。まずは目の前のお客様が必要とする食の理解から始めましょう。



量販品の宴会場などでは、量の厚さや敷居の高さによって小さな段差が生じる場合があります。そのような場合には、安価で段差を解消できる市販の製品を活用する方法があります。

誰にでも伝わりやすい案内表示

視覚的な分かりやすさは、障がいのある方だけでなく、高齢者やインバウンドのお客様にも非常に重要な要素です。



- ドアのサイン（客室番号）
- 強めのコントラスト
 - 床から 140cm程度の高さ
 - 浮彫りや点字

①ピクトグラムの活用

文字が読めなくても理解できる標準案内用図記号（ピクトグラム）の活用。トイレや避難口などの一目でわかる表示。

							
チェックイン／受付 Check-in/ Reception	手荷物一時預かり所 Baggage storage	コミュニケーション Communication in the specified language	スロープ Slope	靴を脱いでください Take off your shoes	オストメイト用設備 ／オストメイト Facilities for Ostomy or Ostomate	ベビーチェア Baby chair	着替え台 Changing board

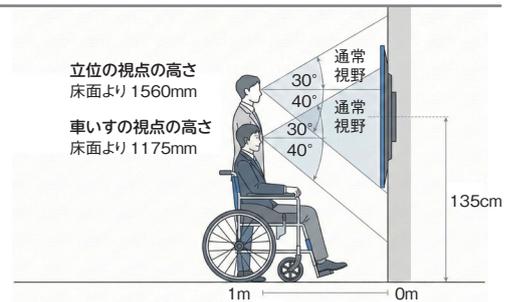
②色のコントラストと視認性

背景色と文字色のコントラスト（例：白地に黒文字、濃紺に白文字など）を強め、弱視の方にも見やすい表示の工夫。



③掲示位置の適正化

車いす利用者の目線でも見やすい低い位置への掲示や、照明の反射で見えにくならない設置角度の配慮。（高さ135～140cmが目安）



④多言語・点字の併記

日本語に不慣れな方向けの多言語表記や、視覚障がいのある方向けの点字・触知図の設置事例。



⑤情報の整理と簡潔化

情報を詰め込みすぎず、矢印と単語をメインにした、遠くからでも認識しやすいデザイン。（コミュニケーションボードの例）



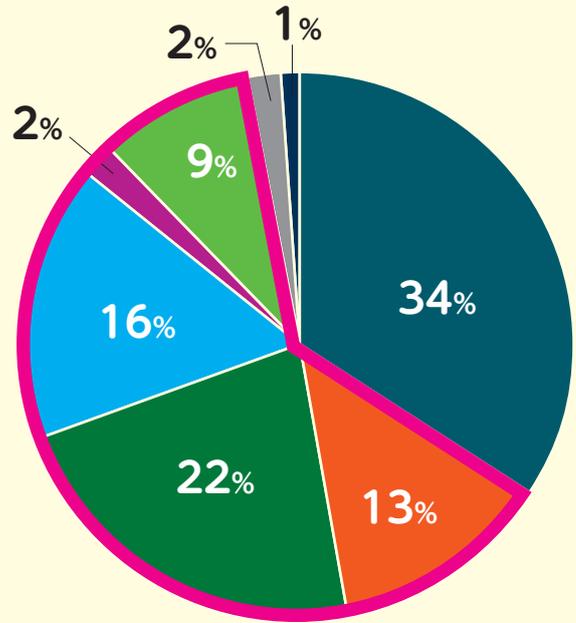
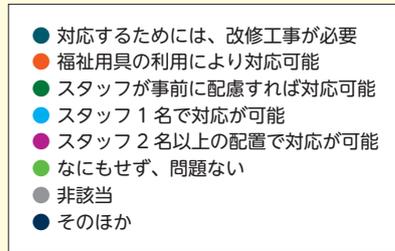
8

スタッフの関わりが支える、やさしいバリアフリー

本調査の設計・分析・監修：日本福祉大学 工学部 工学科 建築学専修 准教授 毛利 志保 先生

60%以上の課題は、「今すぐ」解決できる

「古い建物だから難しい」と思いませんか。今回の調査では、車いす利用者が直面する課題のうち60%以上は工事をしなくても対応可能という結果が出ました。内訳は、「福祉用具の利用」「事前の配慮」「スタッフのサポート」などこれらを組み合わせることで解決できるものです。大規模な改修を待たなくても、既存の施設や設備と配慮で工夫でできることが多くあります。



構造上の課題(34%)は、「事前説明」が重要なポイント

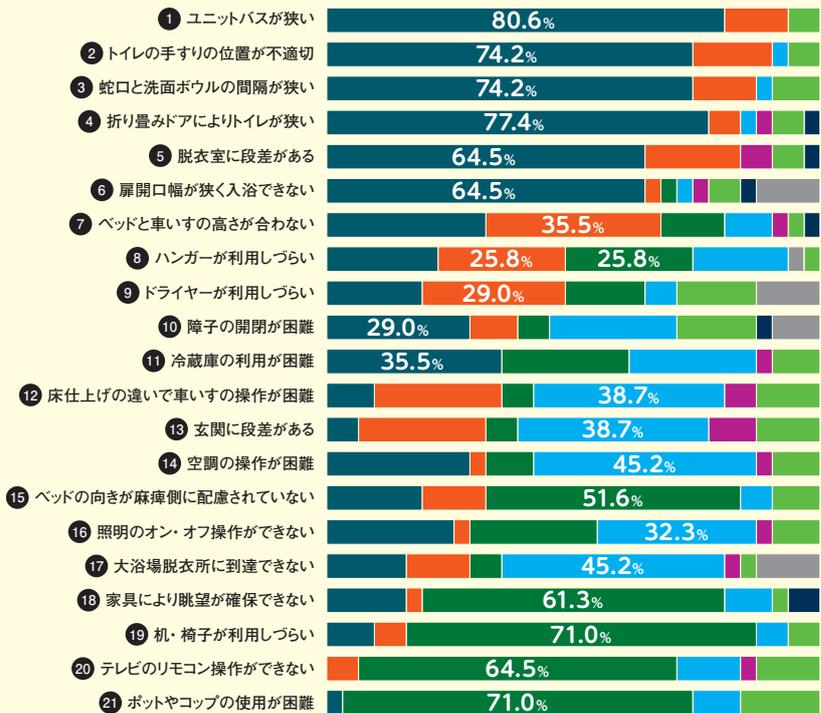
全体の34%は、「構造上の理由から改修が必要」と回答された項目です。特に割合が高かったのは次の4つです。

- ①客室内浴室(ユニットバス)の狭さ 80.6% (車いすの回転スペース確保が最大の課題)
- ②固定手すりの位置 74.2% (標準的な位置では、個々の身体特性をカバーしきれない)
- ③洗面台の設計(蛇口までの距離) 74.2% (ボウルが深く、座ったままでは手が届かない)
- ④トイレ入口の有効幅(折畳ドア等) 77.4% (入口の構造自体が通行を妨げる要因に)

※グラフは改修工事と福祉用具を合わせた回答順です。

これらは建物の構造に関わるため、現場対応だけでは難しい場合があります。

その場合に重要なのは、「正確な寸法情報を伝えること」「利用可否を事前に説明すること」「代替案を提示すること」。「できること」と「難しいこと」を明確にすることも、合理的配慮の一つです



本調査について

福岡県内 21施設(31名)の協力を得て実施したアンケート調査に基づいています。
質問項目は、車いす利用者の宿泊体験から抽出した 21項目をもとに構成しています。
ご回答いただいた皆様のご協力に感謝申し上げます。

現場の力で、ここまでできる

- **福祉用具で解決できること** 福祉用具を知り活用することで、取り除けるバリアの幅を広げる。

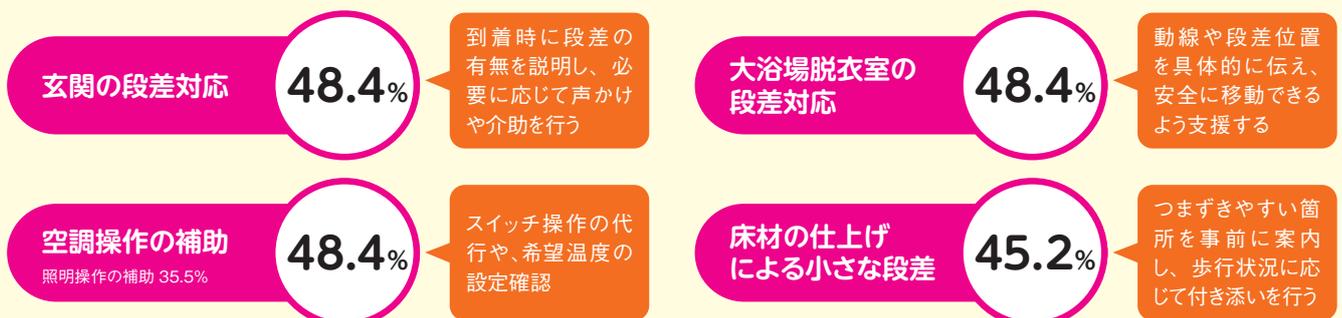


▶ 入浴・トイレに関する福祉用具はニーズが高く、多様な製品があります。(P12~15)

- **事前の配慮で改善できること** チェックイン前のひと工夫で解決できる課題



- **スタッフの対応で補えること** 現場での声かけやサポートによって対応



(数値は「対応可能」と回答したスタッフの割合)

毛利 志保 先生からのメッセージ

宿泊施設に求められているのは、建築工事を伴う改修だけではありません。今回の調査では、車いす利用者にとっての特別なニーズの約7割が業務の範囲内で対応可能であることも明らかになりました。利用者の特別なニーズを理解し、事前配慮や福祉用具の活用といった人的サービスを積み重ねることが、現場で実践できるバリアフリーを広げます。できることを一つずつ具体化し、情報として伝える姿勢こそが、多様なお客様を迎える力となり、新たな宿の価値を生み出します。

9

車いすについて

車いすの構造と介助の方法

「安心感は、同じ目線の高さから。」
 利用者の目の高さに合わせて膝をつき、目を見て会話しましょう。
 あわせて、車いす利用者への安全な介助方法を理解しましょう。

◆「何かお手伝いできることはございますか?」の一言からはじまる車いす利用者とのコミュニケーション

◆必ず「動作の予告」と「周囲の状況の変化」を伝えてください。

- ・「ブレーキをはずしますね。」
- ・「左へ(右へ)曲がります。」
- ・「スピードは怖くないでしょうか?」
- ・「ゆっくり動き出しますね。足元は大丈夫ですか?」
- ・「前輪を少し浮かせますね。」
- ・「こちらで一度止まりますね。ブレーキをかけます。」など

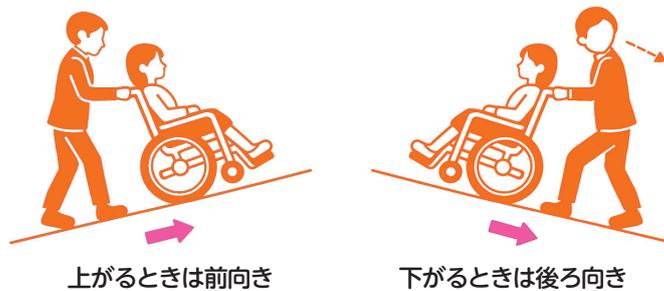


車いすを持ち上げる際の注意事項

- 持って良い部分 : 車いす本体に溶接された部分(動かず、折れたりしない部分)
- 持ってはいけない部分 : ×アームレスト、×バックレスト(背もたれ)、×フットレストなど着脱式や折り畳み式になっている部分、×駆動輪やハンドリム・必ず車いすの持ち主や介助している人に確認をして安全なところをつかむようにします。



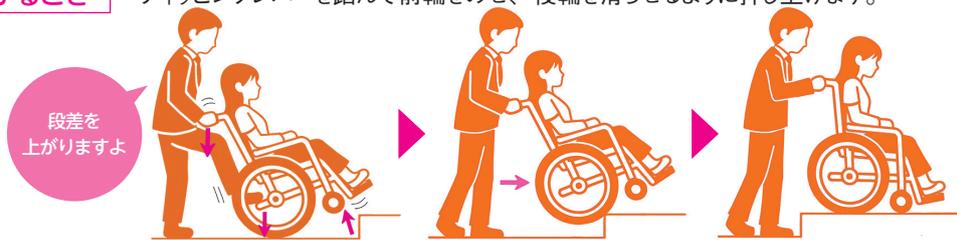
坂やスロープの 上がり方、下がり方



下り坂は、前向きのまま進むと前に転がり落ちる危険があり、乗っている方も恐怖を感じます。必ず声をかけて後ろ向きにしてから進みましょう。

段差が一段の場合

上がる時 ティッピングレバーを踏んで前輪をのせ、後輪を滑らせるように押し上げます。



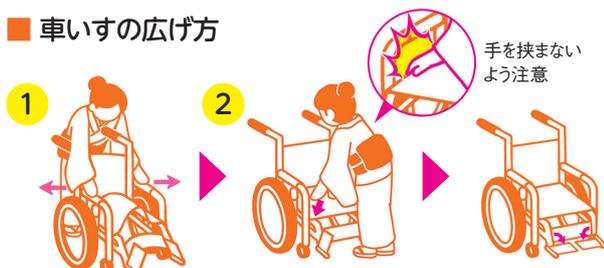
お声かけ

「段差を上がりますよ」「今から下りますよ」など必ず予告し、利用者の不安を解消しましょう。

下りるとき 「後ろ向き」が原則。後輪からゆっくり下ろし、前輪は浮かせてそのまま静かに着地させます。

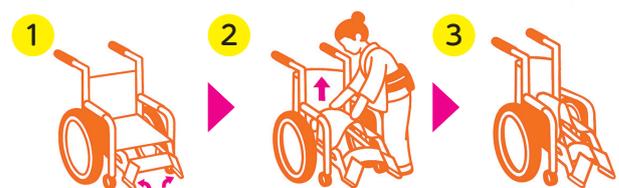


■ 車いすの広げ方



- ① アームレストを両手で持って、外側にぐっと押し広げる
- ② シートの中央部分を押し広げて下げる

■ 車いすのたたみ方



- ① フットレストを上げる
- ② シートの中央部分を上に引き上げる
- ③ 両側のタイヤを近づける要領でアームレストを中央に引き寄せる

広げるときは、指を挟まれないように注意しましょう。ブレーキを忘れずにかけましょう。

- 階段での車いす介助は危険を伴うため、他に経路がない場合のみ行います。
- 実施する際は、必ず事前にお客さまのご意向を確認します。
- やむを得ず行う場合は、4人以上で対応します。
- 車いすの構造は種類によって異なるため、持ってよい箇所を必ずお客さまに確認してください。
- つかんだところがいずれも外れないことを確認してから持ち上げます。
- 介助中は4人で声をかけ合い、物を扱う印象を与える「よいしょ」の使用は控え、リーダーの合図に合わせて「1・2・3」の合図で足並みを揃え、全員で同時に水平に持ち上げるようにします。

心のバリアフリー認定制度

観光施設
心のバリアフリー認定



バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を対象とした「観光施設における心のバリアフリー認定制度」があります。

詳しくは観光庁のホームページをご覧ください。申請方法の他に研修動画などが掲載されています。

観光施設における心のバリアフリー認定制度 | 観光庁



旅のバリアをなくそう！

安心と便利をサポートする情報サイト

障がいや高齢により体が不自由な方々が安心して旅を楽しむようサポートするためのサイトをご紹介します。これらのサイトでは宿泊施設、観光施設、交通機関などの調査結果が掲載されています。また、宿泊施設の方にも役立つ情報があるほか、対応方法について相談することもできるので、対応方法に悩んだときは、ぜひこのサイトを活用してみてください。

特定非営利活動法人
日本バリアフリー観光推進機構
全国バリアフリー旅行情報



特定非営利活動法人
日本ユニバーサルツーリズム
推進ネットワーク



ご協力いただいた旅館ホテル

- 湯めぐりの宿 楠水閣 ■ 海辺の料理小宿 はつしろ ■ 海辺の鮨宿 八幡屋
 - 御宿はなわらび ■ 二日市温泉 大観荘 ■ アイビーホテル筑紫野
 - パープルホテル二日市 ■ 博多グリーンホテルアネックス ■ おおむたハイツ
 - 料亭・旅館 三川屋 ■ スマイルホテル福岡大川 ■ 柳川 白柳荘
 - ホテルエクレール博多 ■ アメニティホテル in 博多 ■ プレジデントホテル博多
 - 甘木観光ホテル甘木館 ■ 原鶴温泉 泰泉閣 ■ ほどあいの宿 六峰館
 - 筑後川温泉 桑之屋
- (順不同)

編集協力

- 全旅連シルバースター部会



発行元

- 福岡県旅館ホテル生活衛生同業組合
- 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会