

# バリアフリー対応でも情報開示しない ホテルの実態

木島 英登<sup>1)</sup>

バリアフリー新法（2006年）により、新しく建設されるホテルには、車いす対応客室の設置が義務付けられたが、不思議なことに、その客室の存在が利用者に全く届いていない現状がある。各ホテルの公式ホームページ上で、その客室の有無を一切記載していないホテルも多い。その実態を調査し、なぜ情報開示されないのか、問題点を探る。

キーワード： 車いす対応客室、情報のバリア、特別視、使われない施設、隠ぺい、ホテル

## 1. はじめに

私は歩行不可能な脊髄損傷の車いす利用者である。仕事やプライベートで日本全国を訪問することが多い。バリアフリー新法（2006年）の施行と、同年の東横イン不正問題の摘発によって、ホテルにおけるバリアフリー環境は急速に良くなったと実感する。

宿泊先を探すとき、近年「新築のホテル」が私の中での最優先規準となっている。バリアフリーが整い、安心して宿泊することができるからだ。車いす対応の客室に宿泊しなくても、エントランスに段差はなく、1階の共用トイレに多目的トイレが設置されているから、寝るだけと割り切れば問題はない。車いす対応客室での宿泊には固執しないのは、快適さよりも価格を重視するからである。多くの場合、通常部屋よりも値段が高かったり、定価販売のみであったり、シングルがなくツインの料金が多いからである。

この数年ホテルを探しているとき、疑問に思うことがあった。新築のホテルなのだから、車いす対応客室も1室は存在しているはずである。しかしながら、そのことに関する言及や記述が一切ないホテルが多く存在するのである。私のように経験が多く、肌感覚で、車いすの自分が利用できるホテルかどうか、情報が正確になくとも判断できるならば良いが、多くの人は判断ができない。少なくとも、設備があるのであれば、その情報は開示して欲しいと願う。

法律を満たすためだけに作るのではなく、実際に利用されなければもったいないのは、明らかである。使われなければ意味はない。それとも過去

の東横インのように不正がいまも行われているのだろうか？ 車いす対応客室が存在するはずなのに、公表されていない実態を明らかにしたい。作れば終わり。認可が通ればOKでは、あまりにも悲しすぎる。

## 2. 調査研究

2009年～2011年5月に開業したホテルを対象とした。バリアフリー法が適応されない50室以下の宿泊施設は除外。東横インは開業ホテル数が非常に多いため2009年は除外とした。

**131件**が調査対象となった。内訳としては、ビジネスホテルが118件。高級ホテルおよびリゾートホテルが13件。また、ブランド別でホテルを区分けすると**50種類**となる。

最初に、それぞれのホテル公式ホームページに車いす対応客室の記載があるのかを調べた。良く探さないと記述がないのは△とした。2つ目に写真や間取図など、車いす対応客室の詳細説明があるのかないかを調べた。△は対応部屋がどれか特定されていないが、全ての部屋の写真があることを示す。3つ目に別途電話で連絡や問い合わせをしなくても通常部屋と同じようにインターネットで簡単に予約できるのかを調べた。以上3点を、2011年5月に調査した。

## 3. 調査結果

情報開示を積極的にしているホテル、全くしていないホテル、ある程度しているホテルと、情報公開度に差異があることが明らかとなった。

同じ系列（ブランド）のホテルであれば基本的

1)会員：木島英登バリアフリー研究所 代表 木島英登

には情報開示が統一されているが、同じ系列であっても、情報開示の基準がバラバラでホテルによって違う場合もあった。

	ビジネスホテル	開業年	公式HP	写真	ネット予約
1	アセントプラザ浜松	2010	×	×	×
2	アパヴィラホテル 富山駅前	2010	○	×	×
3	アパホテル 池袋駅北口	2011	×	×	×
4	アパホテル 岡山駅東口	2010	×	×	×
5	アパホテル 新橋御成門	2011	×	×	×
6	アパホテル 築地駅南	2011	×	×	×
7	アパホテル 日本橋浜町駅南	2010	○	×	×
8	アパホテル 八丁堀駅南	2010	○	△	×
9	アパホテル 姫路袋駅北口	2010	×	×	×
10	アパホテル 名古屋栄	2011	×	×	×
11	アワーズイン阪急	2011	○	×	×
12	ヴィアイン秋葉原	2010	○	×	×
13	ヴィアイン大井町	2009	○	×	×
14	ヴィアイン心齋橋	2011	○	○	×
15	ウイングインターナショナル新宿	2011	○	○	×
16	ウイングインターナショナル姫路	2010	○	○	○
17	カンデオホテルズ上野公園	2010	×	×	×
18	グリーンリッチホテル大阪空港前	2010	○	○	○
19	コンフォートホテル刈谷	2010	○	×	×
20	サンルート ステラ上野	2011	○	×	×
21	サンルート福知山	2010	○	○	○
22	スーパーホテル LOHAS・JR奈良駅	2009	×	×	×
23	スーパーホテル 奈良・大和郡山	2009	○	×	×
24	スーパーホテル旭川	2011	○	×	×
25	スーパーホテル上野御徒町	2010	×	×	×
26	スーパーホテル甲府昭和	2011	×	×	×
27	スーパーホテル御殿場Ⅱ	2011	×	×	×
28	スーパーホテルさいたま・和光市駅前	2011	○	○	×
29	スーパーホテル米子	2010	×	×	×
30	スーパーホテル四日市・国道1号沿	2010	○	○	×
31	スーパーホテル小倉駅南口	2009	×	×	×
32	スーパーホテル鈴鹿	2011	○	○	×
33	相鉄フレックスイン横浜戸塚	2010	○	○	×
34	ダイワロイネットホテル京都八条口	2010	○	×	×
35	ダイワロイネットホテル堺東	2011	○	×	×
36	ダイワロイネットホテル仙台	2010	○	×	×
37	ダイワロイネットホテル東京赤羽	2011	○	○	×
38	ダイワロイネットホテル八戸	2009	○	×	×
39	ダイワロイネットホテル浜松	2009	○	×	×
40	ダイワロイネットホテル広島	2009	○	×	×
41	ダイワロイネットホテル盛岡	2009	○	○	×
42	ダイワロイネットホテル横浜関内	2010	○	×	○
43	ダイワロイネットホテル沖縄県庁前	2010	○	○	○
44	ダイワロイネットホテル大阪上本町	2010	○	△	×
45	ダイワロイネットホテル名古屋新幹線口	2010	○	×	×
46	タカラホテル福岡	2011	×	×	×
47	チサンイン大阪ほんまち	2009	×	×	×
48	チサンイン倉敷水島	2009	○	○	×
49	東急ステイ池袋	2010	×	×	×
50	東急ステイ蒲田	2011	×	×	×
51	東急ビズフォート神戸元町	2009	○	○	×
52	東急ビズフォート那覇	2009	○	○	○
53	東急ビズフォート博多	2009	○	○	×
54	東横インJR和歌山駅東口	2010	○	○	×
55	東横イン大阪伊丹空港	2011	○	○	×
56	東横インつくばエクスプレス研究学園駅	2010	○	○	×
57	東横インつくばエクスプレス八潮駅北口	2010	○	○	×
58	東横イン岡山駅東口	2010	○	○	×
59	東横イン掛川駅新幹線南口	2010	○	○	×
60	東横イン京都五条大宮	2010	○	○	×
61	東横イン橋本駅北口	2010	○	○	×
62	東横イン広島駅前大橋南	2010	○	○	×
63	東横イン鹿児島中央駅西口	2010	○	○	×
64	東横イン小倉駅北口	2010	○	○	×
65	東横イン松阪駅前	2010	○	○	×
66	東横イン新鎌倉谷駅前	2010	○	○	×
67	東横イン新大阪駅東口	2011	○	○	×
68	東横イン千葉駅東口	2010	○	○	×
69	東横イン浅草田原町	2010	○	○	×
70	東横イン足利駅北口	2010	○	○	×
71	東横イン大阪鶴橋駅前	2010	○	○	×
72	東横イン町田駅小田急線東口	2010	○	○	×
73	東横イン日本橋富沢町	2010	○	○	×
74	東横イン福岡天神南	2010	○	○	×
75	東横イン福生駅前東口	2010	○	○	×

76	ドリーミーインPREMIUM京都駅前	2010	○	×	×
77	ドリーミーインPREMIUM博多	2011	○	×	×
78	ドリーミーイン旭川	2010	○	×	×
79	ドリーミーイン三島	2011	○	×	×
80	ドリーミーイン姫路	2011	○	×	×
81	トラスティ神戸旧居留地	2009	×	×	×
82	西鉄イン名古屋錦	2010	△	×	×
83	ハートンホテル北梅田	2011	×	×	×
84	ピスタ京都八条口	2009	○	○	×
85	府中アーバンホテル	2010	×	×	×
86	ベストウェスタンホテル京都	2011	×	×	×
87	ベストウェスタンホテルフイーノ大阪心齋	2010	○	△	×
88	ベストウェスタンホテル福岡中州イン	2009	○	○	×
89	ベストウェスタンホテル札幌中島公園	2010	×	×	×
90	マイステイズ浜松町	2009	○	○	○
91	三井ガーデンホテル上野	2010	○	○	×
92	三井ガーデンホテル札幌	2010	○	○	×
93	名鉄イン名古屋栄通	2010	×	×	×
94	メッツ横浜鶴見(JR東日本)	2010	○	○	○
95	メルキュールホテル札幌	2009	○	△	×
96	モンテエルマリーナ仙台	2009	×	×	×
97	ユニゾ大阪淀屋橋	2009	○	×	×
98	ユニゾ渋谷	2010	○	×	×
99	ユニバーサルホテル岡山駅第二別館	2009	×	×	×
100	ユニバーサルホテル倉敷駅前	2010	×	×	×
101	リッチモンドホテル宇都宮駅前アネックス	2010	△	×	×
102	リッチモンドホテル鹿児島天文館	2009	○	○	×
103	リッチモンドホテル福山駅前	2011	○	○	○
104	リブマックス大阪江坂	2009	×	×	×
105	リブマックス横浜鶴見	2010	×	×	×
106	リブマックス名古屋栄	2011	×	×	×
107	ルートイン札幌すすきの	2010	○	○	×
108	ルートイン名古屋今池駅前	2010	○	○	×
109	ルートイン薩摩川内	2011	○	○	×
110	ルートイン丸亀	2010	○	○	×
111	ルートイン新潟西インター	2010	○	○	×
112	ルートイン魚津	2010	○	○	×
113	ルートイン名取	2010	○	○	×
114	ルートイン半田亀崎	2009	○	○	×
115	ルートイン第二那須野	2009	○	○	×
116	ルートイン関	2009	○	○	×
117	ロッテシティホテル錦糸町	2010	○	○	○
118	ワシントンホテル 秋葉原	2010	△	×	×

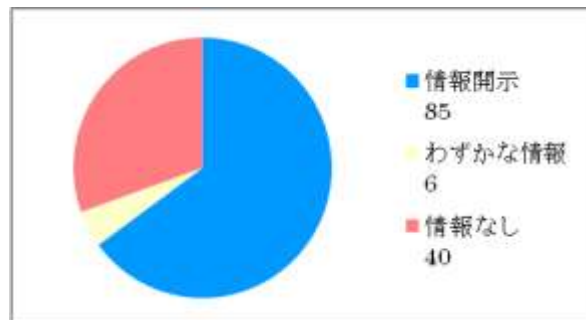
	高級ホテル / リゾートホテル	開業年	公式HP	写真	ネット予約
1	シェラトン広島	2011	×	△	×
2	セントレジス大阪	2010	×	×	×
3	ザ・キャピトルホテル東急	2010	×	×	×
4	ニューオータニイン横浜	2010	×	×	×
5	ウエスティン仙台	2010	×	○	×
6	エルセラーン大阪	2010	×	×	×
7	モントレグラスミア大阪	2009	△	○	○
8	ロワジュール スパタワー 那覇	2009	×	△	×
9	ムーンオーシャン宜野湾	2010	×	△	×
10	カフーリゾートフチャクコンド・ホテル	2009	×	△	×
11	サザンビーチホテル&リゾート	2009	×	△	×
12	沖縄かりゆしアーバンリゾート那覇	2009	△	△	×
13	宮古島プリーズベイマリーナ	2009	△	△	×

全体として、大手チェーンの情報開示は進んでいる。ホテル数の少ないブランドは情報開示がされていないことが多かった。企業の社会性などが影響していると推測される。

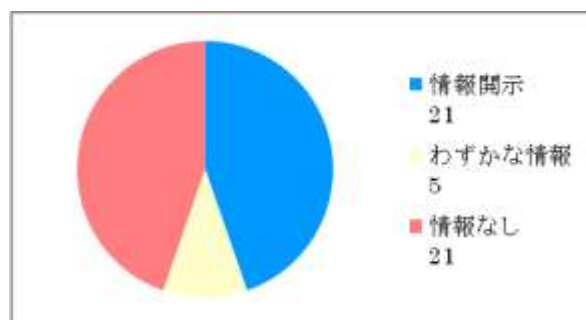
ビジネスホテル、高級ホテル/リゾートホテルと分類すると大きな違いが出た。高級ホテル/リゾートホテルでは、車いす対応客室に対する記述が一切ない事例が多くみられた。一方で通常の部屋に関して写真や間取など詳細まで紹介されている。それを参考にすれば、車いす対応の記述がなくとも、自分が部屋を利用できると判断できる人もいだろう。しかし確証は得られない。結局、電話で問い合わせをしなければならない。

4つ星を超える高級ホテルの場合、そもそもの作りが広く、手動車いすであれば利用に際しては問題がないことも多い。ホテルにとっては、車いす対応と記述することで福祉色が出て、高級なブランドイメージに傷がつくと考えているのだろうか。温泉旅館（新規はなく、改装が多い）が家族客をターゲットにして、ユニバーサル客室をアピールするケースが多いのとは対照的である。

#### ■ホテル総数 情報開示の割合



#### ■ホテル系列（ブランド別） 情報開示の割合



ホテル総数で見ると、「車いす対応客室」の有無に関する記述があるのは、わずかな情報（Q&Aで一言だけなど）を加えても、**70%**となっている。実際としては100%存在するはずなのに不思議である。一般的には「記載がない＝対応部屋がない」と見なされるため、勿体ない。

ホテル系列でみると、情報開示の割合は更に下がり**55%**となる。半数近いホテルの会社で、適切な情報開示が行われていないことがわかる。

次に、ホテルによる情報開示の違いを見してみる。首都圏での新規オープンが多い「アパホテル」は、一部に「ハンディキャップルーム」という記述があるものの、ほとんどのホテルで情報開示されていない。また情報があるところでは、対応部屋は最上級クラスの部屋が該当するため、非常に高額な宿泊料となっていた。新規開業の多い他チェー

ンがきっちりと情報開示をしているのと比較すると対照的である。不親切である。車いすのお客さんを歓迎していないと感じる。

低料金で有名な「スーパーホテル」は、客室の写真を大きく掲載しており、その様子がよくわかるが、バリアフリールームの掲載をしているのは半数と情報発信が統一されていない。2部屋を1つにして車いす対応客室とする場合（東横インと似る）が多く、電話でのみの予約である。

新規オープンが多い「ダイワロイネット」は、きっちりと情報発信をしているが、その内容や予約方法にはチェーン内ではばらつきがある。2つのホテルではネットでの直接予約もできるようになっており、非常に素晴らしい事例もある。

偽装事件の後、対応客室のハートフルルームをほぼ全店で整備し、いまや車いすユーザーの確実な宿泊施設となった「東横イン」。新規オープンも一番多い。対応部屋の価格は通常より少し高めの設定となり7000円～9000円。各店舗の細かい情報はないが利用者の不満は聞かない。なぜなら全て統一された基準で整備がされているからだ。予約は電話でしかできないのは、広い部屋のため一般利用を避けるためである。店舗によっては利用に際し、障害者手帳の有無を問う場合がある。

大浴場がある「ドリーミン」は、車いす対応部屋、トイレの有無を各ホテル情報に記載している。写真など詳しい情報はない。

高速道路のインター近くに多い「ルートイン」は、きっちりと情報開示がされていた。車いす対応客室の多くがシングルで、価格が5000円と安いのが特徴である。ツインルームの整備が多いなか、他チェーンと差別化されている。同社の主要顧客、自動車での出張客に合わせている。

車いす対応客室の有無が情報提供されている91件のうち、写真が提供されているのは57件、**63%**であった。利用者としては詳しい情報も知りたいところであるが、37%のホテルで適切な情報が提供されていなかった。

部屋の写真掲載については、宿泊料金が高くなるにつれて、写真提供が多くなる傾向がある。ただし、そのことと車いす対応客室の情報提供との相関はない。

最後に、電話で問い合わせしなくてもホームペ

ージからインターネットで簡単に予約できるホテルは、全部で11件であった。情報開示しているホテル91件のうち、**12%**である。非常に少ない。

共通するのは、対応客室が特別豪華にはなっていないことである。デラックスルームとしての設定が一部に有るが極端な優遇ではないため、誰でも予約することができる。優遇が強い場合、誰もが予約できる状態ならば、車いす対応客室から先に埋まってしまう。よって利用のハードルを上げるため、電話予約に限定し、場合によっては障害者限定など利用制限を加える事態が発生する。

車いす対応客室の情報提供の質については、ホテルによって様々である。部屋のタイプのところに記載されるのが、最もわかりやすいが、Q&Aや特記事項など、ホームページを隅から隅まで見ないとわからない場合も多い。シングルなのか、ツインなのか、価格も表示されておらず別途問い合わせをしなければならないのは面倒である。

#### **4. 考察**

どうして半数近くのホテルブランドにおいて、車いす対応客室が有ることを情報開示していないのであろう。電話で問い合わせれば対応はするのであろうが、ニーズがないからと、客にはならないと判断しているのだろうか。情報発信していなければ利用者は現れない。実際には使える部屋であっても、バリアフリールームとしてしまうと利用者が障害者に限定されてしまうことを恐れているのではないか。何も専用である必要はない。兼用でも充分である。

しかしながら、利用者側の問題として「こんな部屋はバリアフリーでない」と苦情・不満を言う人が多い、過剰な要求をする人がいるのも現状である。そのことが情報を隠蔽する理由となっていることは否めない。利用者と提供側の意識のギャップが大きい。合理的な配慮への理解を進めなければならない。

ビジネスホテルでは基本的に1つしか車いす対応客室を作っていない。その設置率は1%を切る。欧米の有名チェーンホテルでは、各階に1つ「アクセシブル・ルーム」を設置するケースが多くみられ(注1)、設置数も多い。部屋の大きさは基本的に変わらず、バスルームにシャワー椅子が設置されていたり、ベッドが大きなサイズであったり、

色々な種類のタイプの一つである。特別な優遇はされていない。よって他の部屋と料金も同じで、利用したい人が誰でも予約でき、割引の対象ともなる。日本の場合は、特別な配慮の部屋になってしまうため、情報開示を控えたり、利用の制限がされたりする原因となっているのではないか。車いす対応部屋のあり方を改善すれば、情報開示もしやすくなるのではないかと考えられる。

利用者によって、使いやすさの基準は違う。許容できる価格も違う。現状をありのままに伝えて、宿泊するかどうか、宿泊できるかどうか利用者の判断である。部屋の写真掲載は有益な判断材料となる。また、ホテルにとっても簡単な情報提供の方法である。バリアフリーの視点で、段差がないか、通路の幅はどれぐらいかわかるような写真が好ましい。同時に全ての部屋タイプの写真を掲載も情報バリアの解消である。単純に「車いす利用者=対応部屋の利用」ではない。価格が高ければ、ツインしかなくシングルならば、安い通常部屋に泊まることもある。既に予約されているときもある。何より部屋の写真提供は、全ての人にとって有益で、顧客サービスの向上となる。

#### **5. 終わりに**

調査は新しいホテルが対象であったが、バリアフリー新法が適応されない古いホテルであっても、情報開示をして欲しい。少なくとも、車いす対応部屋が有るのか、無いのかは書いて欲しい。どちらかわからないのが一番困る。

今回は対応部屋に限定したが、出来るならば共用スペースのバリアフリー情報も欲しい。とりわけ大浴場のあるホテル(温泉旅館)は、大浴場のバリアフリー状況を開示して欲しい。事実としての状態を写真で掲載すればよい。段差がありますよ、ないですよ。風呂に手すりがありますよ、ないですよと伝えて欲しい。完璧なバリアフリーなんて存在しない。利用者が使えるのかどうか、その判断材料として、写真は非常に有効で、バリアがあることも間接的に伝えることができる。

物理的なバリアの解消が進むが、情報のバリアの解消も同時に進める必要がある。

#### **参考文献**

- 1) 論文「ホテルのUDルーム(車いす対応部屋)世界との比較」2010 木島英登