

バリアフリー旅行の現場から ～阻害要因とバリアフィットの可能性～

遠藤直人氏

鈴の宿 登府屋旅館 代表取締役



1. はじめに

2020年、東京オリンピック・パラリンピックが開催される日本において、バリアフリー対応は、各業界で叫ばれ、今まさに急速に進んでいる。交通機関、飲食店、観光施設など様々な施設のバリアフリー化が進む中、一番遅れており、一番可能性があるのが、宿泊施設であろう。

筆者は、山形県米沢市の小野川温泉にある温泉旅館「鈴の宿 登府屋旅館」を営んでいる。2014年から「3世代でも安心。車椅子でもラクラクの温泉宿」として、車椅子ユーザーを積極的に受け入れてきた。5年間の実績が評価され、2019年の6月には全国の旅館やホテルが加盟する全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会の全国大会において「全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会会長賞」という単独旅館としては最高賞をいただいた。5年間の現場での経験をもとに、バリアフリー旅行の現状と課題、可能性について考察した。

2. バリアフリー化を阻害する3つの要因がある

① 金銭的要因

バリアフリー化の必要性を感じながらも一歩踏み出せない表面上の要因が金銭的要因である。要するに「お金がかかる」から。インバウンド対策の場合、言語の研修やメニューの作成など、最初はソファト面のリニューアルから始めることができ、比較的取り組みやすい。それに対して、バリアフリーの場合は、まずハードを直す「イメージが強い」。ここであえてイメージが強いと書いたのは、ハードを直さずとも始める手法があるからである。しかし、実際は、バリアフリーは、ハード改修がすべてで設備投資が絶対必要と考える経営者が多い。また、日本建築は段差にも意味があり、そもそも段差の多いつくりになっている。ハード改修した方が受け入れやすいのは確かではあるが、絶対ではない。その対応策については、後章にて説明する。

② 心理的要因

今でこそ年間150組以上、通算500組以上の車椅子ユ

ーザーを受け入れている当館であるが、2013年までは、車椅子ユーザーの受け入れをお断りしていた。予約の段階で、車椅子ユーザーでは難しいと判断し、お断りしていた。当時のキャッチコピーは、「高齢者に優しい宿」。手すりやスロープ、エレベーターなどを整備して高齢者をターゲットにしていたにも関わらず、車椅子ユーザーはお断りしていた。当時を振り返ると、車椅子ユーザーへの多大な恐れがあったと言える。

当時、館内に3種類の段差があった。客室の入り口の靴を脱ぐ場所の段差、大浴場の脱衣所から浴室への段差、客室のお風呂への段差。いずれも1段で7センチから20センチ程度である。たった1段なので、車椅子に乗ったままでも乗り越えられる。しかし、当時はこの1段で何かトラブルになっただけとはいかないと過剰に反応し、全ての車椅子のお客様をお断りしていた。「段差がある＝受け入れてはいけない」という過度な恐れがあった。要するにクレームへの不安である。

また、違うタイプの心理的要因もある。それは、集客の

不安である。「車椅子ユーザーが、果たして旅行をするだろうか?」という心理。「設備投資をしてみようかな」と思っても、「改修した分、利用されるのだろうか?」という不安から二の足を踏む場合も多い。

③ 概念的要因

これが一番の原因ではないかと思われるのが、概念的要因。わかりやすくいうと、言葉とイメージの問題である。実は、バリアフリー化を最も邪魔しているのは「バリアフリー」という言葉である。

大辞泉によると、「バリアフリー」とは、障害者や高齢者の生活に不便な障害を取り除こうという考え方。道や床の段差をなくしたり、階段のかわりにゆるやかな坂道を作ったり、電卓や電話のボタンなどに触ればわかる印をつけたりするものがその例。」

ウィキペディアによると、

【バリアフリー(英語:Barrier free)とは、対象者である障害者を含む高齢者等が、社会生活に参加する上で生活の支障となる物理的な障害や、精神的な障壁を取り除くための施策、若しくは具体的に障害を取り除いた事物および状態

を指す用語である。」

不動産用語集によると、「障害者や高齢者、子供が生活するうえで障壁(BARRIER)を取り除く」という考え方を「バリアフリー」といいます。具体的には、建物内の段差をできるだけなくしたり、廊下の幅を広げることなどが挙げられます。これまで、主に交通機関や住戸内で生活する際のバリアフリー化が進められてきました。」

他にもバリアフリーを解説する文章はたくさんあるが、いずれにおいても「誰もが」を標榜するにも関わらず、概ね「段差を少なくする」が解決策になってしまっている。ここに大きな問題がある。

辞書ではなく、一般の目線ではどうだろう。「バリアフリー」段差ゼロ」というイメージがないだろうか。もし、バリアフリーと書いてある施設で、段差が2段あったら「あれ？バリアフリーって書いてあったのに」と思わないだろうか。「誰もが使いやすい」という言葉とは裏腹に、バリアフリーとは、ほぼ車椅子ユーザーに向けてのみの言葉なのである。そして、それがすでに一般人の中に浸透しており、

その概念を変えないと真のバリアフリー化は見えてこない。

3. バリアフリーの対象者とは？

「バリアフリー」という言葉が対象にするであろう「誰もが」にはどんな種類があるのか。障害者対策の基本的理念を示す法律「障害者基本法」では、障害者の定義を「身体障害、知的障害、または精神障害があるため長期にわたり日常生活、または社会生活に相当な制限を受ける者」としている。2005年に施行された「発達障害者支援法」によると、自閉症・アスペルガー症候群、LD(学習障害)、ADHD(注意欠陥多動性障害)などを「発達障害」と定義している。また、2013年4月の障害者総合支援法においては、障害者の対象に難病等が追加され、障害福祉サービスの対象となった。さらに、詳しくみてみると「身体障害」とは、先天的あるいは後天的な理由で身体機能の一部に障害を生じている状態、あるいはそのような障害自体のことをいい、身体障害者福祉法では、「視覚障害」、「聴覚・平衡機能障害」、「音声・言語・そしゃく機能障害」、「肢

体不自由」、「内臓機能などの疾患による内部障害」の5種類に分類される。

お気付きの通り、車椅子ユーザーは、様々な障害者の中の「身体障害」の中の「肢体不自由」に分類される。しかし、実際には身体障害の他に、知的障害や精神障害、身体障害の中にも視覚障害や聴覚障害、そしゃく機能障害、内臓疾患による障害など、様々な障害がある。

さらに、この他にも「認知症」や「高齢者」も対象になりうるのである。明確な障害がわかっていれば対処も明確だが、認知症や高齢者の場合は「目が少し見えにくくなって、耳が少し聞こえにくい」など、いくつかの要因が組み合わされている場合がある。

前述のバリアフリーと書いてある2段の段差がある施設では、聴覚障害や内臓疾患の障害に対応しているのかもしれない。しかし、バリアフリーの言葉のイメージが、車椅子ユーザー対応に偏っているため、理解されにくい。

4. 提言

「バリアフリーよりも「バリアフィット」を

「バリアフリー」という言葉は、健常者ばかりではなく障害者にも目を向けてもらおうという当初の目的を達したと筆者は感じている。またバリアフリーという言葉が、段差ゼロのイメージが強すぎるため、段差が多い施設は最初から思考停止し、取り組もうと思わなくなる。今後は、よりユーザーと現場を結びつけ、受け入れ側も一歩踏み出しやすく、受け入れ件数も増えるような取り組みが必要である。

そこで筆者が提言するのは、「バリアフィット」である。

受け入れ施設が取り組むのは以下の手順である。

① 対応サービスを決める

まず、自社の設備をチェックする。段差の有無や入り口の幅だけでなく、ハード以外にどんな対応ができるか。貸切風呂がある。筆談対応ができる。やわらかい食事を提供できるなど、無理せずに取り組める内容を洗い出す。

② 対象者を決める

対応サービスが決まったら、対象者を決める。車椅子ユーザーでなくても、受け入れ可能な対象者がいないか。もしも設備投資をすればしたら、どんな設備でどんな対象者を

増やせるか。例えば、貸切風呂があるならば、乳がん手術後の女性を対象とした入浴が可能である。いわゆるピンクリボン運動。術後の跡が他人に見られないような配慮だけでも、立派なバリアフリーな対応になる。館内に段差があっても、エレベーターがなくても良い。

③情報を伝える

どんなにバリアフリーにしても、対象者に伝わらなければ意味がない。自館の対象者に伝わる場で、伝わる方法で伝えていく必要がある。写真だけでなく、動画も組み合わせることで、より間違いなく情報が伝わる。次章でより詳しく解説する。

5. 情報発信がすべて

バリアフリー対応でもっとも重要なのは、介助でも改修でもなく、情報発信である。情報発信がきちんとできれば、バリアフリー対応は完成したと言ってもいいほどである。例えば、エレベーターがなくて、階段が20段ある宿。その情報がきちんと出ていれば、見た人が選ぶことができる。無理だと思ふ人は行かないし、大丈夫と思ふ人は足を運ぶ。

すべてを伝えることは、難しいことではあるものの、自館の状況を事前に相手に伝えることができるさえすれば、選ぶのはお客様次第である。現在は「うちはバリアフリーじゃないから」と情報発信そのものを控えている宿の方が多い。日本建築は、そもそも段差があるものだし、段差にも意味がある。段差＝悪ではなく、

段差情報を出さない方が問題である。すべての宿が、一定基準の情報をインターネット上に並べることができれば、ユーザーは選び放題。その時必ずしも段差ゼロが選ばれるわけではなく、このくらいの段差ならなんとかなると選ばれる宿も出てくる。

広がってきてはいるが、さらなる情報の充実が車椅子ユーザーに求められている。

6. 施設改修で失敗しがちな

3つのポイント

障害者の受け入れを本格化するには、施設改修は、どこかでしなければならぬ。しかし、施設改修で逆に使いにくくなる場合もある。

①任せすぎ

改修工事で設計者や工務店

に「とりあえずバリアフリーにしてほしい」という依頼は危険である。バリアフリー改修の施工経験が少ない業者も多く、施工したとしても個人宅が圧倒的に多い。個人宅の改修の場合には、「うちのおじいちゃんは、こういう障害があるから。」と改修方法も明確になる。しかし、旅館やホテルのような不特定多数が使用する施設では、どういった障害に対するどんな改修がベストか、正解はない。だからこそ、任せすぎると誰に向けたものかわからない改修になることがある。

②考えすぎ

逆に、考えすぎて失敗する例もある。手すりの設置でよくあるのが、湯船に到達するまでの手すり、湯船の上にも手すり、湯船の中にも手すり、横向きの手すり、縦向きの手すりといった具合に浴室中が手すりだらけになってしまうことである。不特定多数が利用するからこそ、可能性のあるすべての箇所に設置しがちである。適度な改修を行うには、明確なターゲット設定が重要である。

③対象者に合わない

館内に段差が多く、車椅子

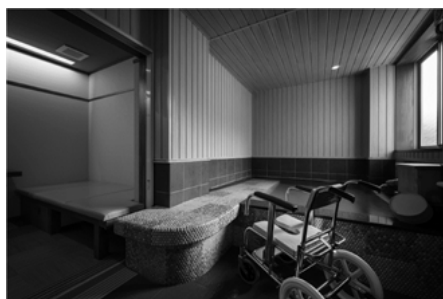
では大変にも関わらず、奥の方のある箇所を車椅子対応にしたり、途中までは車椅子で行けるのに途中からは階段になつていたりすることがある。自館の特徴を理解し、どんな対象者を受け入れるのかを明確にしてから改修しないと改修しても使える人がいない施設になつてしまう。

7. 失敗しない改修のために

上記の3点を踏まえて、改修の際には、設計者、施工者の他に車椅子ユーザーなど実際に使う対象者からアドバイスを受けるのが良い。当館では、車椅子ユーザーの加藤健一さんに監修を依頼し、細かい点まで意見をいただいてから工事を行なっている。いくつか具体例を見てみよう。

①改修例 「世界初！滑り台式スロープ」

車椅子でも移乗しやすく、簡単に湯船に浸かる方法はなにかと考案されたのが、当館の貸切風呂にある滑り台式のスロープである。従来のスロープは、床面から手すりなどを使って、歩いて湯船に入る。立つのが困難な方には難しい。もしくは、車椅子のまま、湯



改修例 「世界初！滑り台式スロープ」

船に入る。大浴場など、他のお客様もいる状況では車輪のまま、湯船に入るのは嫌がられる場合もある。

そこで、このスロープでは、まず手前に車椅子と同じ高さの着替え用の台を設置した。この台は、大人が寝転べるサイズ。座った姿勢を維持しにくい方や赤ちゃんなど寝転んだ姿勢で着替えるのに役立つ。防水加工もしてある。

さらに同じ高さのまま、湯船に続くタイルの台に移乗できる。上半身の力だけで移動できる。この台は、車椅子と同じ高さなので、車椅子からここに移乗する場合にも使いやすい。

そして、この台は緩やかなスロープとして湯船の中に伸びており、ゆつくりと浮力を使いながら、湯船に入っていくことができる。

この改修では、対象者を上半身が動かせる車椅子ユーザーとして、一人でも入れるよう工夫した。実際、監修の加藤健一さんは、これまで誰かの介助がないと入れなかった温泉に13年ぶりに1人であることができた。対象者を明確にした改修工事によって、ユーザーの可能性が広がるので

ある。

②改修例 「あえてつけない、どこでも手すり」

前述の手すりだらけのお風呂にならないための1つの回答が、手すりを移動式にすることである。

この手すりは、吸盤式で大人の体重にも耐える作りになっている。あらかじめお客様が使いたい場所に設置して、入浴できる。唯一の難点は、タイルが小さいと目地で吸盤がつかない場合がある。大きめのタイルを使用するのが重要である。

③改修例 「バリアで仕切ってバリアフリー」

「会食の際、周囲の目が気になってくつろげないお客様がいるのではないかと落ち着いて食べていただくためにどうするか？」

そんな想いから生まれたのが暖簾風の仕切り。取り外せる作りにしたので、宴会場として広く使うこともできる。ちよつとした工夫が快適な時間を生み出すきっかけになる。

④改修例 「冬も寒くないシャワー・ド・バス」

車椅子ユーザーは、介助者への気遣いから思っている口に出せないことも多い。冬

場の洗髪では、シャワーが頭にあたるため体はどんどん冷えていく。しかし、介助者への気遣いとどうしようもない状況から、車椅子ユーザーは我慢せざるをえない。そんなストレスをなくすのが、シャワー・ド・バスである。10箇所の穴から温水がミスト状に吹き出すので、洗髪でシャワーを使っている時も体全体が暖かい。当館では、さらに足湯を組み合わせ、冬でも寒くない工夫をしている。

8. 施設改修のいらぬソフトでの受け入れ対応

バリアフリーハードの改修ではない。では、どうやってソフトで受け入れるか、考えてみよう。

①貸切風呂がなくてもできる貸切風呂

異性のお客様による入浴介助の場合、大浴場が男女別だと介助できない。貸切風呂があればと思っても、ないものは仕方がない。そこで、お客様の使わない時間帯に貸切にしてしまう方法がある。実際、当館でも貸切風呂を作るまでは、このやり方で受け入れていた。チェックイン前や午

前中など、宿によってお風呂が空いている時間がある。そこで一時的にならば、貸切にして受け入れられる。

②入浴介助を外注

体格差のあるお客様や普段介助に慣れていないお客様など、専門スタッフが必要なケースは多い。しかし、旅館のスタッフは介護の資格がないので、直接介助をすることは法的にできない。そこで、近所の訪問介護のサービスを利用する。介護保険の適用範囲外なので、割高ではあるが、施設によっては対応してくれる。当館では、あらかじめ宿泊前に介護スタッフとお客様に直接電話で話していただき、

状況を確認して、当日を迎える。介護業界は人手不足なので対応できる施設が少ないのが難点ではあるが、間違いないサービスなのでお客様からは好評である。

③段差は人力で乗り越える

バリアフリーで段差ゼロと考えがちだが、多少の段差は車椅子でも乗り越えられる。何段かの段差でも4人で運べば乗り越えられる。屋内用のタイヤの綺麗な車椅子を用意すれば、段差を乗り越えた後、室内でも車椅子で過ごせる。



改修例 「バリアで仕切ってバリアフリー」



改修例 「あえてつけない、どこでも手すり」

④情報発信でお客様に選んでいただく

一番簡単なバリアフリーは、とにかく情報を出すことである。「それでも大丈夫！なんとかする」というお客様が来てくださる。施設が無理してがんばるのではなく、情報を並べ、お客様に決めていただく。

9. バリアフリー旅行の今後の可能性

社会の高齢化がより進むとともに、技術が発展し、今後のバリアフリー旅行はますます増えていくのは、間違いのない。いかにして宿泊業界がその受け入れの幅を増やし、より高度な対応をするか。今後の可能性を考えてみる。

①介護施設の常識をいかに学ぶか

介護施設にとって常識のような情報でも、宿泊業界ではまだまだ知られていないことが多い。

例えば、下の写真のシャワーキヤリー。お風呂で使える濡れても大丈夫な車椅子だが、存在を知っている宿の方が少ないのが現状である。お客様への直接の介助は介護資格の問題もありできないとしても、

介護施設と同じような使いやすしい道具を揃え、負担やストレスを減らして過ごすための学習が必要である。

②介護施設や病院からいかに離れるか

①と真逆になるが、これもまた真理である。

旅館やホテルは、旅先であり、日常ではない。介護や病院のような機能的ではあるが無機質な空間ではなく、ワクワクするようなしつらえや体験がなければ、旅としてはつまらないものになってしまう。

当館では、車椅子ユーザーでも視覚障害でも楽しめる、落語会を定期的に開催している。機能だけでなく、楽しみを加える。ノーマライゼーションを前提とした脱ノーマライゼーションこそ、旅館やホテルなど観光産業に求められている。

③国の制度との乖離をどう近づけるか

前述の訪問介護ヘルパーによる入浴介助は、介護保険適用外である。もし介護保険を適用して行うことができたなら、旅行できるようになる障害者は一気に増えるであろう。実は、せっかく温泉に来ているのにお風呂はあきらめて帰る

お客様は結構多い。旅は若返りの泉と言われるが、温泉に入る体験は、その象徴と言える。入れるだけで、元気になるので、法改正をお願いしたい。

④他の宿と分担して受け入れできるか

「あの宿は、バリアフリー。うちはバリアフリーじゃない。」

バリアフリーが宿と宿のバリアになることがある。前述の通り、バリアフリーは様々な形があり、車椅子ユーザー受け入れだけではない。それぞれの宿ができることを持ち寄り、「うちは車椅子ユーザー。あちらは視覚障害者。こちらは聴覚障害者」と分担できる方がよい。1つの宿ですべての受け入れは、矛盾が生まれ、結果的にサービスの低下を招く。宿ではなく、地域として、複数の宿でどんなお客様にでも対応できるようにすることが必要になっている。

10. おわりに

最後にバリアフリー旅行の可能性について、筆者が衝撃を受けた当館のアンケートを紹介する。

「足の不自由な母と大きな

お風呂に入りたく、泊まらせてもらっています。風呂も近いし、食事もテーブルに座ってできる。母のうれしそうな顔が見れるのは何よりありがたいです。ボケが出てきて、私の顔もわからず、何回も聞くようになってるのにお風呂、ここに前にも来た。知ってる」と言ってくれます。きつとうれしい思いが記憶も保ってくれてるんだと感心。私もうれしくなりました。」

このアンケートに出会うまで、旅館の評価とは料理、サービス、風呂、部屋などの点数の合計点によって決まるものと思っていた。しかし、このアンケートに出会い、旅館にこんな価値があるのかと目から鱗が落ちる思いだった。

「温泉に入りたい」というお客様の願いをあきらめさせない。そこにバリアフリー旅館の価値がある。いつまでも温泉に入れる。希望の存在になるチャンスが、バリアフリー旅館にはあるのである。これからも多くの方を受け入れられるよう知恵を尽くして努力したい。

以上



改修例 「冬も寒くないシャワー・ド・バス」