

はじめに

旅行は誰にとっても楽しく過ごしたいものです。しかし、障害者や高齢者（以下、当事者という）の中には、宿泊施設の利用に使いづらさを感じ、利用をひかえてしまったり、旅行をあきらめざるを得ないこともしばしばです。また一方では、宿泊施設側もどのように配慮したらよいか、どう対応したらよいのか戸惑われているとの声もよく耳にします。

そのような現状のなかで、特定非営利活動法人神奈川県障害者自立生活支援センターでは、神奈川県より委託を受け、ホテルや旅館などの宿泊施設向けガイドラインを作成しました。

このガイドラインを作成するまでの経緯として、まず「当事者支援推進事業検討委員会」（構成員は巻末資料参照）を設置してガイドライン作成に向けた検討を重ねました。

次に、当事者（主に障害者を対象）が宿泊施設の利用にあたって良かった工夫や配慮など、またどのような点に不便や困難さを感じたかについてアンケート調査をしました。

そして、横浜・箱根地区のホテル及び旅館にご協力をいただき、他の宿泊施設に紹介したいような当事者への対応、工夫している点などを担当者の方々にヒヤリング調査させていただきました。

アンケートやヒヤリングからは、改めて様々な気づきがありました。アンケートでは、場所や物の位置がわかりにくい、物が高いところにあって取りにくいなど、思わぬところに不便を感じていることがわかりました。逆に、仲居さんが話をよく聞いてくれた、丁寧に対応してくれたなど、おもてなしにチョットした工夫をされているところなどには好意的な印象がありました。

ヒヤリングでは、それぞれがさまざまな工夫に取り組みされていて、その中にはあまり経費をかけず、手作りで工夫をしているところもありました。逆に、費用はかかっているのに使いにくいと思われる設備もあるようでした。大きな改善・改修の場合には、地元の当事者に事前のチェックをしてもらえるとよいのではないのでしょうか。

このガイドラインは、当事者には社会参加支援をひとつの目的として、気兼ねなく県内の宿泊施設を利用できること、そして、ホテル・旅館の方々には、宿泊施設の使い勝手の実状を知っていただき、今後の工夫のヒントにしていただけたらと思います。

このガイドラインが、当事者にも宿泊施設の皆様にもご活用いただき、役立つことを願ってやみません。

なおガイドラインを作成するにあたり、アンケートにご協力いただいた障害者団体の皆様、そして訪問調査に快く応じていただいた箱根温泉旅館協同組合の皆様、横浜のホテルの皆さまに改めて感謝申し上げます。

平成23年3月

当事者支援推進事業検討委員会