

公営農村宿泊施設における高齢者対応の実態と今後の課題

The present conditions and problems of the rural public accommodations in coping with the tourists

松岡義明* 星野 敏** 佐藤豊信** 吉田裕人*

Yoshiaki Matsuoka* Satoshi Hoshino** Toyonobu Sato** Hiroto Yoshida*

(*岡山大学大学院自然科学研究科 **岡山大学農学部)

(*The graduate school of Natural Science And Technology Okayama University **Faculty of Agriculture Okayama University)

I はじめに

高齢化の急速な進行に伴い、近年、駅や公園などの公共施設で高齢者への配慮、いわゆるバリアフリー化が進みつつある。観光面においても同様の動きが出ており、高齢者に配慮した宿泊施設が、年々、増加しつつある。

一方、農山村地域では、グリーン・ツーリズム(以下、GT)が地域活性化の手段として注目されており、「農山漁村滞在型余暇活動のための基盤整備の促進に関する法律(1995)」の施行後は、農山村地域の宿泊施設の充実が図られている。

農山村地域の宿泊施設は高齢者にとって最も関心の高い施設の一つであるため^{注1)}、実は高齢旅行者に対する配慮が最も重要となる施設である。しかしながら、現実には、一般の宿泊施設と比較して高齢者に対する配慮が遅れていることが懸念される。

そこで本論文では、サービスの供給側である公営宿泊施設(農家民宿は含まない公的な宿泊施設)が高齢旅行者にどのように対応しているのか、その実態を把握するとともに、利用者である高齢者の宿泊施設に対する意識調査を通じて、高齢者対応型農村宿泊施設の課題と今後の展開方向について考察する。

II 研究方法

供給側(公営農村宿泊施設)の調査には、岡山県でGT振興施策の対象となっている53の施設を対象とした^{注2)}。各宿泊施設に調査用紙を送付し、その施設の責任者(または代表者)に回答を求めた。有効回答は44件(回収率83%)から得られた。なお、調査用紙の配布・回収は郵送方法により、2000年11月下旬に実施した。

一方、利用者側(65歳以上の高齢者)の調査対象は、①岡山市在住の老人クラブ、社会福祉協会の会員151名、②岡山県内の宿泊施設^{注3)}に訪れた高齢旅行者200名の総数351名である。252名から有効回答が得られた(回収率72%;①111名、②141名)。調査は①が2000年12月上旬に、②は2001年1月下旬に実施した。なお、調査用紙は、岡山市内の高齢者(①)には各組織の会長に配布・回収を依頼した。施設側の協力を得てI宿泊施設に訪れた高齢者(②)には、客室で回答してもらった^{注4)}。

回答者の年齢は65~69歳の人が23.6%と最も多いが、65歳未満12.6%、70~74歳19.5%、75~79歳22.0%、80~84歳17.5%、85歳以上4.9%で特定の年齢への偏りは少ない。また、健康状態では、「日常動作に支障がない」84.3%、「日常動作に支障があるが介助してもらうほどではない」13.2%、「少しの介助が必要である」2.5%で、大部分の回答者の健康状態は良好であった。

なお、以下の調査結果は、「不明」及び「非該当」を除いて集計したものである。

Ⅲ 高齢者対応の実態

まず、公営農村宿泊施設側の調査結果から、施設の高齢者対応の実態を明らかにする。

1 高齢者の宿泊旅行者数の推移

高齢旅行者の宿泊者数の推移は、「変わらない」と回答した宿泊施設が約7割と最も多かったが、「増えている」が全体の約4分の1を占めていた。このことから、高齢者の宿泊旅行者数はやや増加傾向にあるといえる（表1参照）。

表1. 高齢旅行者数の推移

旅行者数	件数	比率(%)
増えている	10	23
変わらない	30	70
減っている	3	7

2 施設側からみた高齢者配慮の必要性

高齢者配慮の必要性を感じるかについては、「大いに思う」が46%、「少しは思う」が49%と高齢者への配慮の必要性を実感している宿泊施設がほとんどであった（表2参照）。

表2. 高齢者への配慮の必要性

配慮の必要性	件数	比率(%)
大いに思う	20	46
少しは思う	21	49
特に思わない	2	5
少しも思わない	0	0

3 現在の整備状況^{注5)}

表3は宿泊施設のハード面の整備状況を示したものである。高齢者に配慮した整備をしている場所としては、「駐車場」が52%と最も多く、次いで「便所」が多くなっていた。しかし、全体的にはほとんどの場所で整備をしていない宿泊施設が多いことがうかがえる。

表3. ハード面の整備状況

場所	主な整備内容	設置状況
玄関・通路・廊下	段差、通路の幅等	19(%)
階段	段の高さ、手すり等	9
浴室・脱衣・洗面所	通報装置、水洗器具等	11
便所	床、便座周りの広さ等	28
居間・食堂	机の高さ等	14
寝室	非常口、通報装置等	9
昇降機	広さ、音声装置等	4
自炊場	調理台の高さ等	10
駐車場	駐車スペース	52
その他	案内表示、冷暖房等	10

表4. ソフト面の整備状況

サービスの内容	対応状況	サービスの内容	対応状況
食事内容(メニュー、相談)	18(%)	非常事態の備え	3
施設内の移動	10	高齢者への接遇	3
便所(車椅子の人の介助)	5	盲導犬の許可	11
浴室(入浴の手伝い等)	5	駐車場への出迎え	2
寝室(配食サービス等)	0	宿泊料の割引	0

次に表4は宿泊施設のソフト面の整備状況を示したものである。高齢者に対応しているサービスの種類としては、「食事内容」が18%と最も多く、次いで「盲導犬の許可」が多くなっていた。しかし、ハード面の整備状況と同様に、ほとんどの宿泊施設が高齢者に対応したサービスを設けていないことがわかる。

なお、これらの整備状況の調査に関しては、長寿社会対応住宅設計指針^{注6)}、バリアフリー等に示された整備基準に基づいてハード面、ソフト面の対応の有無を調査した。

4 現在の整備状況に対する意識

表5は現在の高齢者に対する整備状況についての宿泊施設側の認識を示したものである。「充実していない」と回答した宿泊施設が9割を占め、逆に「充実している」と回答した宿泊施設は一件もなかった。施設側も不十分な高齢者対応を自認している。

表5. 現在の整備状況に対する意識

現在の整備状況	件数	比率(%)
充実している	0	0
充実していない	39	91
分からない	4	9

5 今後の高齢者対応の意向

図1は高齢者向けの整備に対する今後の意向と高齢者対応による差別化の意向（高齢者対応をしていることを施設の魅力としてアピールし、差別化を図ること）とのクロス集計結果を示したものである。全体としては約半数の宿泊施設が高齢者対応を差別化の手段として取り入れたいと考えている。また、今後高齢者対応の整備をしようと思っている宿泊施設ほど高齢者対応を施設の魅力としてアピールしたいと考えている施設が多くなっている。

更に、図2は今後の整備の方向を示したものである。「分からない（まだ決めていない）」と回答

した宿泊施設が56%と多かったが、整備の方向を既に決めている施設にだけに焦点を当てると「施設のハード面・ソフト面両方の整備を進める」と回答した施設が多いことが分かる。

一方、今後整備を行おうと思わない施設にその理由を聞いたところ、「現時点の高齢者対応の成果が分からないから」という意見が多かった（「その他」の不満）。つまり、高齢者に配慮することのメリットが必ずしも明確でないことが、高齢者対応を保留している原因となっていることが推察される。

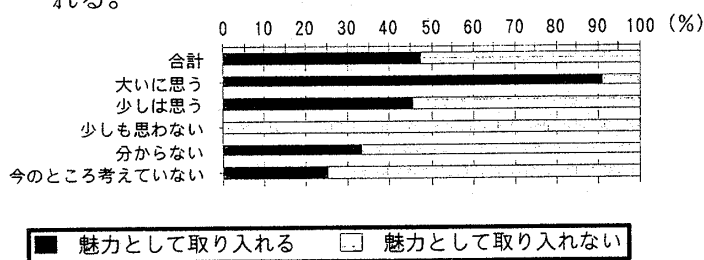


図1. 整備に対する今後の意向と差別化の意向

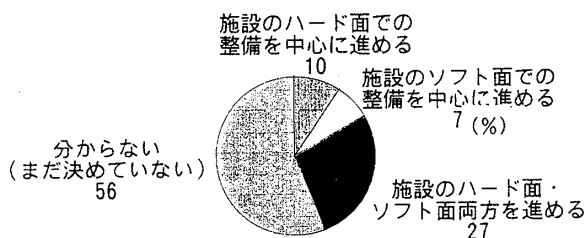


図2. 今後の整備の方向

IV 利用者側の意識

次に、高齢者に対する調査結果から、現在の宿泊施設（一般）に対する不満点、高齢者が望む整備内容、高齢者対応の旅行頻度への影響などを明らかにする。

1 高齢者の宿泊旅行の動向

回答者の年齢と健康状態の関係についてみると、前期高齢者（65～74歳までの高齢者）の健康状態は、「日常動作に支障はない」93%、と健康である人の割合がかなり高いことがわかった。

次に、回答者の健康状態と旅行頻度の関係についてみたところ、健康状態が思わしくない回答者ほど年間宿泊旅行回数が少なくなっていた。つま

り、健康で比較的若い高齢者ほどよく宿泊旅行をしている結果となった。

2 宿泊施設に対する不満な点

回答者が最近泊まった宿泊施設に対しての不満点（複数回答）については、「特になし」と答えた回答者が約半数と多かったが、具体的な不満点としては「食事内容」、「施設内での移動が大変」との回答が多くなっていた（図3参照）。また、その他の項目では、「施設の増設・増築により、施設内の移動の時に困った」、「館内設備についての案内・説明が十分でない宿泊施設がある」などの意見があった。

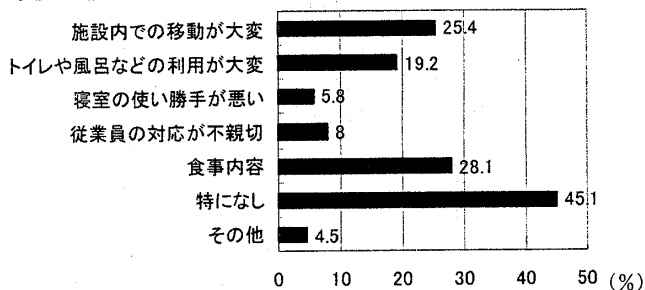


図3. 宿泊施設での不満

3 高齢者が宿泊施設に望む整備内容

回答者が最低限整備してもらいたい宿泊施設の設備・サービスについて示したものが、図4、5である。図4ではハード面、図5ではソフト面での整備にそれぞれ対応している。まず、ハード面では、「段差の解消」55.4%、「床を滑りにくくする」52.6%、などの施設内の移動に関する要望が多くなっており、次いで、「通報装置をつける」38.3%、「非常口を確保する」32.3%、などの非常事態時の安全確保に関する要望が多くなっていた。

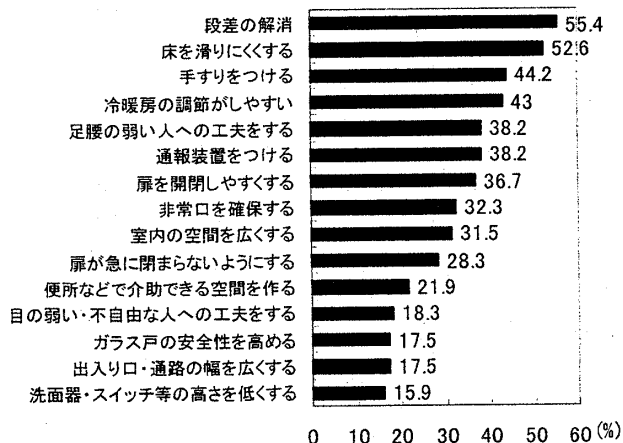


図4. ハード面で必要な整備

次に、ソフト面では、「高齢者向けのメニューをつくる」43.4%、「食事内容の相談」25.5%、などの食事面に対する要望が多くなっており、次いで、「宿泊料金を安くする」39.4%、「緊急医療体制の病院が近くにある」36.4%、が多くなっており、これらの要望が特に多いことがうかがえる。

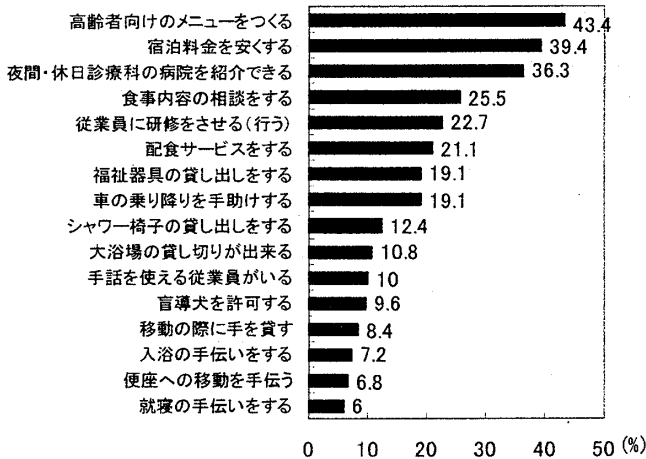


図5. ソフト面で必要な整備

4 現状の高齢者配慮に対する満足度

現在の宿泊施設の高齢旅行者に対する対応について、約半数(56.8%)の回答者が「ある程度は満足している」と答えていたが、「満足していない(あまり満足していない、全く満足していない)」の回答は2割程度であった。しかし、宿泊施設の高齢者配慮に対する回答者の満足度と健康状態との関係についてクロス集計を用いて分析をすると、健康である人では宿泊施設の現状に満足できない人が少ないが、日常動作に支障を来している人だと宿泊施設の現状に満足できない人が多くなっていることが分かる(図6参照)。

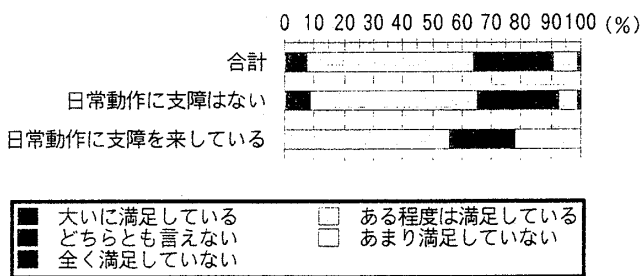


図6. 健康状態別にみた配慮に対する満足度

5 高齢者対応の宿泊施設に対する意識

表6は、高齢者対応の宿泊施設が今後増えて欲しいかについて示している。「増えなくてもよい」という回答が若干存在したが、大半の回答者が「増えて欲しい」と答えている。次に表7では、高齢者対応の宿泊施設があることで回答者がもっと旅行したくなるかについて示している。「大いに思う」が32.4%、「少しは思う」が34.5%であり、高齢者の対応によって旅行意欲が高まることがうかがえる。

表6. 高齢者に配慮した宿泊施設が増えて欲しいか

高齢者の意向	件数	比率(%)
増えて欲しい	205	84.7
増えなくてもよい	21	8.7
分からない	16	6.6

表7. 高齢者対応型宿泊施設に対する旅行意向

旅行意向	件数	比率(%)
大いに思う	77	32.4
少しは思う	82	34.5
特に思わない	67	28.2
分からない	12	5

V 高齢者対応型への展開方向

1 調査結果の総括

公営農村宿泊施設では、高齢者の利用が増加傾向にあり、高齢者への配慮は必要だと認めていた。しかし、実際には、ハード面・ソフト面の両面で整備水準が低いことがわかった。そのことについては宿泊施設側も自認している。また、今後は「高齢者対応による差別化」を取り入れたいと考えている施設が約半数を占めていた。更に、整備の方向としては、ハード面・ソフト面の両面での整備を進めていく傾向が認められた。一方、高齢者への対応はしないと回答した宿泊施設では、その理由として「効果が明白でない」点を指摘していた。

一方、利用者側では、前期高齢者は健康な人が多く、旅行回数も多い結果となった。高齢者の宿泊施設に対する不満は、「施設内の移動」と「食事」に関するものが中心であり、高齢者の施設に対する要望として、ハード面では、「移動に関すること」、「非常時の安全確保」、ソフト面では、「食事

内容」、「宿泊料金」、「急病時の対応」が多くなっていた。また、現状の宿泊施設の整備水準に、健康状態に支障のある高齢者の不満はやや高くなっていたものの、全体としてはそれ程大きな不満はなかった。

2 今後の展開方向

高齢者対応を遅らせている施設側の理由としては、施設にとって十分にメリットがあるとは思えないことが考えられる。公営農村宿泊施設の経営状態は良好でないと推察される^{注7)}。そのため、高齢者対応の整備をすることによる追加の投資が、施設の経営状況を更に圧迫する可能性がある。何より、整備をしたところで宿泊客が増えるとは限らない。また実際、高齢者対応の整備を行うにしても、個々の宿泊施設では対応が困難な事項もある。

一方、利用者側の理由としては、①どれくらい対応しているかよく知らないこと、②整備自体は望ましいと思っているが、宿泊料金などには反映して欲しくないこと、③65歳～74歳までの高齢者は健康で、身体的な不自由はそれ程感じていない人が多いことなど、が考えられる。

つまり、高齢者対応の今後を考えるにあたって、公営農村宿泊施設の高齢者対応を遅らせているこれらの理由を改善することが必要になる。

1) 高齢者対応により、施設側にメリットがでるようにする

高齢者の多くは、宿泊施設の高齢者対応に関心があり、高齢者対応の整備をすれば高齢旅行者数が一層増えることが予測される。しかし、公営農村宿泊施設の中には、高齢者対応の実際の成果が分からないために、高齢者に対する整備を行う意欲のない施設が見受けられる(16%)。つまり、施設側に明白なメリットがでるようにする必要がある。具体的には、自治体などの第三者機関による整備基準の格付けにより、施設の整備水準を公表することが有効である。また、それと共に、高齢者対応の宿泊施設のPRとして、マスコミなどへの情報発信も必要になると考えられる。高齢者への格付け情報の提供により、実際に整備を行っている公営農村宿泊施設の需要が増えれば、整備することに疑問を抱いていた宿泊施設でも整備を

する意欲が起こると考えられる。

2) 整備に必要な経費が経営を圧迫しないようにする

施設のバリアフリー化のように、施設内の設備を改善するには、相応の資金が必要となる。しかし、繰り返しになるが、現在の宿泊施設の経営状況は良いとはいえない。高齢利用者が増えても、多額の資金を費やしたために経営状況が逆に悪化してしまうケースもでてくる可能性がある。従って、高齢者対応の整備により、経営状況を更に悪化させることを防ぐ必要がある。具体的な対策としては、国などの補助金による経費の負担の軽減が考えられる。また、ソフト面での対応を中心に行うことも有効であると考えられる。ソフト面での対応はコストをあまり必要としないものが多い。現在、ソフト面で最も対応が進んでいるのは、「食事」についてである。しかし、利用者は満足していない人が多い。従って、高齢者のニーズにあったきめ細かい対応が重要となるだろう。

3) 利用者のニーズに即した重点的整備を行う

高齢者数の増加に伴い、今後、高齢旅行者のニーズが更に高まることが予測される。そのため、公営農村宿泊施設では高齢者対応の整備を行い、この高齢者ニーズに可能な限り応えていく必要がある。しかし、現在の宿泊施設の現状から、全てのハード面・ソフト面の整備をすることは不可能である。従って、高齢者対応のために重点的整備する内容を吟味し、その箇所から整備を行うことが妥当であろう。利用者側のアンケート結果を踏まえると、具体的には、ハード面の整備では、施設内の移動に関する整備を、ソフト面では、食事面に関する対応を最優先に行うことが効果的であると考えられる。次いで、ハード面では非常事態に対する整備が、ソフト面では宿泊料金、緊急医療体制の整備が優先して整備することとしてあげられる。なお、これらの整備を行う過程で、増築や増設が必要となる宿泊施設がでてくる可能性があるが、その際、案内表示等に配慮して整備を行う必要があるだろう。

4) 施設(点)から地域(面)への拡大

GTは、直売所、農業体験など農山村地域全体が一体となってその地域の振興を図る活動である。

従って、高齢者対応を考えるならば、宿泊施設だけの整備を進めても意味がない。旅行者の行程(訪問先)も高齢者に対応することが重要になる。地域全体で高齢者に対応することは、地域にとって大きな特色となり、観光客を増やす大きな要因となる。

自治体では、2000年7月に交通バリアフリー法が施行されて以降、駅やバスターミナル、その周辺の道路の段差解消や音のする信号機の設置など総合的なバリアフリー化が図られている。従って、自治体のバリアフリー化とGT関連施設の高齢者対応を連携させることで一層地域全体の高齢者対応が進むことにつながるであろう。

VI おわりに

本論文では、公営農村宿泊施設の高齢者対応が遅れている現状を把握し、今後の方向としていくつか対策を提案している。これらの対策は、施設の改造補修の問題や利用者への情報提供の問題、地域全体の高齢者対応の問題など自治体の役割が大きくなる。しかしながら、交通バリアフリー法で、自治体に求められた整備の前提となる「基本構想」の作成が、半年経った現在でも1町だけであるという現状からみても、現在の自治体の対応は遅れがちである。今後の自治体の高齢者対応事業への取り組み姿勢が最も重要な鍵となるであろう注8)。

【注】

注1) 農林水産省統計情報部が平成12年12月に公表した「都市と農村の交流に関する意識・意向について」の結果概要では、高齢者の公営宿泊施設・農家民宿に対する宿泊意向が他の年齢層よりも高くなっている(20代;47%, 30代;60%, 40代;65%, 50代;67%, 65歳以上;70%)。

注2) この53件の宿泊施設は、いずれも岡山県農林水産部農政企画課の「岡山県ふる里いきいき推進協議会」で設定された公営の宿泊施設であり、農家民宿は含まれていない。

注3) I宿泊施設は、注2)で認められた公営の宿泊施設ではないが、施設の立地環境からみて公営宿泊施設であると見なそう。

注4) I宿泊施設にお願いしたアンケートでは、泊まりに来た高齢の団体に回答を求めたため、65歳未満の回答者が一部混じる結果となった。

注5) 実際の調査票には、詳細な項目毎に整備の有無を質問している(例えば便所に関しては、「腰掛け便所である」、「通報装置がある」等)が、表3、4では、大項目別に集計した結果のみを示している。

注6) この指針は、加齢等による身体機能の低下や障害が生じた場合にも基本的にそのまま住み続けることができるような住宅の設計について指針を示すことにより、高齢社会に対応した住宅ストックの形成を図ることを目的とするもので、建設省により策定され、平成7年に都道府県に通知されている。

注7) 国土庁が平成8年度に行った公営宿泊施設の決算状況の調査によると、全国に1900ある公営宿泊施設のうち約半数(45.3%)が赤字経営となっており、反対に黒字経営は2割ほどしかない。

注8) 平成13年5月1日、朝日新聞。

〔参考文献・引用文献〕

- 1) 山崎光博・小山喜彦・大島順子(1993):グリーン・ツーリズム, 家の光協会
- 2) 井上和衛・中村攻・山崎光博(1996):日本型グリーン・ツーリズム, 都市文化社
- 3) 岡山県商工労働部観光物産課(1997~2000):観光客・その流れと傾向
- 4) 日本観光協会(1994):観光の実態と志向

Recently, the number of aged tourists is increasing with the advance of the aging society. This paper aims to elucidate current conditions of rural public accommodations in coping with the aged tourists. We investigated the levels of facilities and services provided by the rural public accommodations in Okayama prefecture and also conducted a questionnaire survey to both the aged tourists and the aged city dwellers. As the results, it was cleared that the current measures devised to deal with the aged tourists are insufficient. Finally we proposed some effective countermeasures to improve the conditions.