

F2-11

宿泊施設と食事のバリアフリーの関係性について
ミシュランキー授与の宿泊施設に注目して

The relationship between barrier-free accommodation and meals
Focusing on accommodation that has received a Michelin key award

○宇津茉莉亜¹, 田中賢²

*Maria Utsu¹, Yasushi Tanaka²

Restaurants in hotels that have been awarded the Michelin Kicky were surveyed regarding the provision of meals that are sensitive to the needs of the elderly. It was found that about half of the hotels offer meals for the elderly, a situation that needs to be improved, with most of the accommodations mentioning it on their websites and regular menus.

1. はじめに

2024年4月、MICHELIN Guide はホテルの新たな指標となる MICHELIN Key を発表した。MICHELIN Key (以下、MK とする) では卓越したエクスペリエンスを提供する施設が示されており、高い水準を誇る宿泊施設であれば、高齢者に配慮した食事に対する取り組みも実施している⁽¹⁾。

2. 研究の背景・目的

少子・高齢社会の進展や障害者差別解消法の施行、インバウンドの増加に伴い宿泊施設では誰もが利用しやすい環境の整備が求められている。国内旅行意向者の旅行目的は「地元のおいしいものを食べる(36, 8%)」で最も高い目的である (Table 1)。高齢社会に対応した宿泊施設のニーズは今後も高まりをみせ、バリアフリールーム (以下、BFR とする) の充実だけでなく、高齢者に配慮した食事の提供も必要になると考える。

本研究は宿泊施設における多様な人々への配慮状況を調査しているが、本稿では高齢者配慮された食事の提供について考察する。

3. 研究方法

研究方法は Table 2 に示す通りである。

MK を授与された高水準の日本のホテル (243 施設) の HP 調査を行った。

次いでMK授与ホテルへアンケート調査を実施した。

Table 2: Summary of survey of MK awarding hotels

(1) MK授与ホテル公式HP調査	
調査期間	2024年6月~7月
調査対象	MICHELIN Key授与の宿泊施設: 243施設
調査内容	①食事の提供の有無 ②高齢者向けの食事についての記載 ③AI人口知能での返答の有無 ④BF専用ページへの記載 ⑤よくある質問への記載
(2) MK授与ホテルへの郵送法によるアンケート調査	
調査期間	2024年7月~8月
調査対象	食事を施設内で提供しているホテル
回収数	237件送付、うち76件回収 (回収率32%)
調査内容	高齢者向けの食事に関する質問等

4. 結果および考察

食事に関する HP への記載について:MK 授与ホテルの公式 HP 調査結果を Table 3 に示す。

「食事を提供している宿泊施設」は98%を占めているが HP に「高齢者向けの食事についての記載」をしているホテルはわずか1%である。「AI人口知能」、「BF専用ページ」、「よくある質問」についても同様に記載をしている HP は極めて少ないことが明らかになった。

また、タスクの完了に必要なクリック数はタスクの複雑さにも左右されると考える。1クリックから得た情報を調べる事が出来る「AI人口知能」、BFに関

Table 1: Purpose of travel of domestic travel intenders by destination (2024年6月~8月)⁽²⁾

	目的1位 (N=606) (%)	目的2位 (N=606) (%)	目的3位 (N=606) (%)
北海道 (N=199)	地元のおいしいものを食べる 45.70%	温泉や露天風呂 38.20%	宿でのんびり過ごす 32.70%
東京 (N=152)	テーマパーク・動物園・園など 30.30%	スポーツ観戦や芸能鑑賞 25.00%	買い物・アウトレット 23.70%
大阪 (N=90)	テーマパーク・動物園・園など 34.40%	スポーツ観戦や芸能鑑賞 25.60%	地元のおいしいものを食べる 24.40%
沖縄 (N=86)	地元のおいしいものを食べる 50.00%	宿でのんびり過ごす 24.40%	アウトドア 23.30%
静岡 (N=79)	温泉や露天風呂 48.10%	宿でのんびり過ごす 38.00%	地元のおいしいものを食べる 35.40%

1: 日大理工・学部・まち 2: 日大理工・教員・まち

する情報を一度に閲覧することが出来る「BF専用ページ」、顧客満足度の向上やSEO対策に繋がる「よくある質問」内に、高齢者向けの食事有無の記載、返答の用意をしていないのが現状である。

とある宿泊施設Aでは、BF状況チェック表を公式HPに掲載している。表では障害種別に館内のBF状況について48のチェック項目を用いて説明されている。また、車いす対応客室の各所サイズ(玄関扉開口部や洗面台高さ等)の他、電気スイッチの高さやハンガーラックの高さまで記載されている。HP調査を行った243の宿泊施設の中で最もBFについて詳しい説明があり分かりやすいHPであったと感じる。分かりやすいHPにすることでお客様は抱える悩みや問題をスムーズに解決することができる自己解決率が向上し、宿泊施設側は業務負担の削減や業務効率化が図れる。

高齢社会に対応していくためには施設Aのように情報を記載するべきであると考えます。

Table 3: Information stated on the official website of the MK awarding hotel

主なHP調査項目 (食事関連)	あり	なし	機能なし
①食事の提供	239 (98.4%)	4 (1.6%)	—
②高齢者向け食事についての記載	3 (1.2%)	240 (98.8%)	—
③AIによる高齢者向け食事の返答	0 (0%)	49 (20.2%)	194 (79.8%)
④BFページの高齢者向け食事記載	2 (0.8%)	16 (6.6%)	225 (92.6%)
⑤よくある質問の高齢者向け食事記載	2 (0.8%)	132 (54.3%)	109 (44.9%)

食事配慮に関するアンケート調査結果：MK授与ホテルでは97, 4%の宿泊施設が「アレルギー食」に対応可能であり、78, 9~89, 5%が「品数や量の調節」「軟菜食」「きざみ食」に対応しているが、「ミキサー食・流動食」「ソフト食」への対応は、約半数の宿泊施設のみが対応可能であることが明らかになった (Figure. 1)。

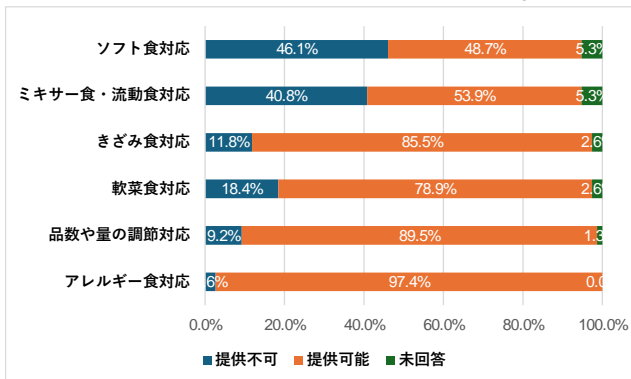


Figure. 1 Scope of possible dietary considerations

「きざみ食」などは、普段提供している食事を基本に工夫して提供できるが、ミキサー食では普段提供している食事とは、見た目の美しさも味付けも(混ざるため)異なり提供が難しいことがうかがえる。

また、対応可能と回答を得たホテルにおいても「アレルギー食」と「品数や量の調節」以外は通常メニューには記載していないという結果が出た (Figure. 2)。

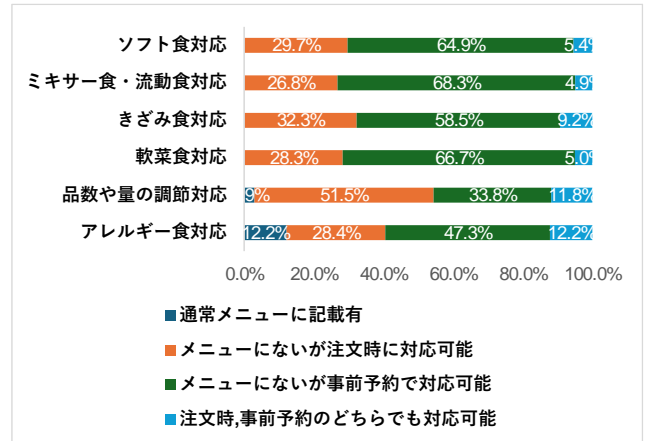


Figure. 2 Description of dietary considerations on the menu

5. まとめ

約半数のホテルで高齢者向けの食事配慮が可能であるのに対して、ほとんどの宿泊施設がHP及び通常メニューにも記載をしていない現状は改善すべきと考える。MK授与ホテルでさえ高齢社会への対応はし切れていないと感じた。

また、地域の観光産業・旅行消費の核となる宿泊業において、地域の食材の積極活用等により食の価値を高めることは、地域独自の資源を楽しみたい旅行者への訴求力を強化し宿泊業の付加価値の向上に繋がると同時に、地域経済への裨益効果を増大させることに繋がる⁽³⁾。今後はアンケート調査を行った宿泊施設に対して訪問調査・聞き取り調査を実施する。各ホテルのBFRの充実度合、そして地域との関わり方や高齢者向けの食事の詳細などを調査する。

6. 参考文献

- (1)MICHELIN GUIDE.「ミシュランキーについて知っておきたいこと」, 2024-4-8.
- (2)五十嵐大悟.「国内宿泊旅行ニーズ調査 2024 夏調査報告書」, リクルートじゃらん, p6, 2024-07-05.
- (3)観光庁.「地域の資源を生かした宿泊事業の食の価値向上事業実証事業モデル報告レポート」, p3, 2024-03.