

---

# 宿泊施設における障害者雇用状況調査の報告書

---

【作成】 特定非営利活動法人しゃらく

## 1. 調査概要

---

【期間】	2011年11月14日～12月6日
【対象】	兵庫県内の宿泊施設 ホテル（98件） 旅館（56件） 合計：154件
【手法】	郵送配布、郵送回収、自記式アンケート
【回収状況】	回答：43件（回答率27.9%）
【内容】	属性（名称） 障害者雇用の有無、ジョブコーチの有無、雇用条件、行政への要望等

## 2. 調査要約

---

- ・今回調査した県内宿泊施設のうち障害者雇用をしている施設は約4割（39.5%、17件）であった。
- ・障害者雇用している施設のうち、ジョブコーチの活用があった施設は約4割（41.1%、7件）であった。
- ・障害者の雇用形態は「パート・アルバイト」での雇用が多く、障がいの種別では身体障害が6割を占めており、年齢では20代～30代を雇用する施設が5割強となっている。
- ・障害者を雇用した理由は「障害者も十分な能力を持っている」「企業の社会的責任」と回答するところが最も多い。
- ・障害者雇用する施設の約9割の施設が障害者雇用に全般的に満足しており、多くの施設で「まじめに働く」「仕事が丁寧である」といった点で評価が高くなっている。ただし、「お客様から良い評価が得られている」といった点では評価が低い。
- ・障害者を雇用していない施設（26件）の雇用しない理由として「適した職場がない」と回答した施設が最も多く（73.1%、19件）、次いで「職場の物理的環境が未整備」（46.2%、12件）となっている。
- ・障害者を雇用していない施設で、どのような条件整備があれば雇用されるかとの問いに対し、「助成制度の充実」や「職務能力の適正な評価の提供」が多くの施設から求められている。

### 3. 調査結果

#### (1) 属性

##### (ア) ホテル・旅館と所在地のクロス集計

カテゴリ	神戸	阪神南	阪神北	東播磨	北播磨	中播磨	西播磨	但馬	丹波	淡路	総計
ホテル	13	3	1	2	1	4	1	0	1	1	27
旅館	4	0	0	0	0	1	2	7	0	2	16
<b>総計</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>43</b>

##### (イ) 宿泊人数・部屋数と所在地のクロス集計

	神戸	阪神南	阪神北	東播磨	北播磨	中播磨	西播磨	但馬	丹波	淡路	総計
50未満	2						1	3		1	7
50以上99未満	3	1				2	1	3	1	1	12
100以上199未満	8	2	1	2	1	1		1			16
200以上299未満	1					2	1			1	5
300以上499未満	1										1
500以上699未満	1										1
700以上	1										1
<b>総計</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>43</b>

##### (ウ) 所在地とアンケート回答のあった施設数のクロス集計

県民局	回答数	配布数	回収率
神戸	17	61	27.8%
阪神南	3	8	37.5%
阪神北	1	7	14.2%
東播磨	2	10	20.0%
北播磨	1	3	33.3%
中播磨	5	20	25.0%
西播磨	3	8	37.5%
但馬	7	19	36.8%
丹波	1	3	33.3%
淡路	3	15	20.0%
<b>総計</b>	<b>43</b>	<b>154</b>	<b>27.9%</b>

## (エ) 宿泊人数と所在地のクロス集計

カテゴリ	県民局	100～200人未満	200～300人未満	300～500人未満	500～600人未満	1000人以上	無回答	総計
ホテル	神戸	4	5	2		1	1	13
	阪神南	2					1	3
	阪神北	1						1
	東播磨		1	1				2
	北播磨		1					1
	中播磨		3			1		4
	西播磨		1					1
	丹波		1					1
	淡路					1		1
ホテル 集計		7	12	3	2		3	28
旅館	神戸	3	1					4
	中播磨		1					1
	西播磨	1		1				2
	但馬	2	3		2			7
	淡路		1					2
旅館 集計		7	6	1	2			16
総計		13	18	4	4	1	3	43

## (オ) 雇用人数（回答のあったホテル43箇所）

## ■正社員

カテゴリ	県民局	10人未満	10～30人未満	30～50人未満	50～100人未満	100～200人未満	200～300人未満	300～500人未満	無回答	総計
ホテル	神戸	5	3	1	1		1	1	1	13
	阪神南	2	1							3
	阪神北			1						1
	東播磨	1		1						2
	北播磨								1	1
	中播磨	1	2						1	4
	西播磨	1								1
	丹波		1							1
	淡路						1		1	2
ホテル 集計		10	7	3	1	1	1	1	4	28
旅館	神戸			3		1				4
	中播磨				1					1

	西播磨	1	1						2
	但馬	1	3	1		1		1	7
	淡路	1							2
旅館 集計		3	5	4	1	2		1	16
<b>総計</b>		<b>13</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>43</b>

■ パート・アルバイト

カテゴリ	県民局	10人未満	10～30人未満	30～50人未満	50～100人満	100～200人未満	200～300人未満	300～500人未満	無回答
ホテル	神戸		7	2	1	1	1	1	13
	阪神南	2	1						3
	阪神北					1			1
	東播磨			1	1				2
	北播磨							1	1
	中播磨	1	2					1	4
	西播磨		1						1
	丹波				1				1
	淡路				1			1	2
ホテル 集計		3	11	3	4	2	1	4	28
旅館	神戸			1	3				4
	西播磨	1			1				2
	但馬	2	2		2			1	7
	淡路	1							2
	中播磨			1					1
旅館 集計		4	2	2	6			1	16
<b>総計</b>		<b>7</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>43</b>

■契約社員

カテゴリ	県民局	10人未満	30人未満	50~100人未満	無回答	総計
ホテル	阪神南	3				3
	阪神北	1				1
	神戸	10	1	1	1	13
	西播磨	1				1
	丹波	1				1
	淡路		1		1	2
	中播磨	3			1	4
	東播磨	2				2
	北播磨				1	1
ホテル 集計		21	2	1	4	28
旅館	神戸	4				4
	西播磨	1	1			2
	但馬	5	1		1	7
	淡路	1				2
	中播磨	1				1
旅館 集計		12	2	0	1	16
総計		33	4	1	5	43

(2) 障害者雇用「有」と回答の宿泊施設の調査結果

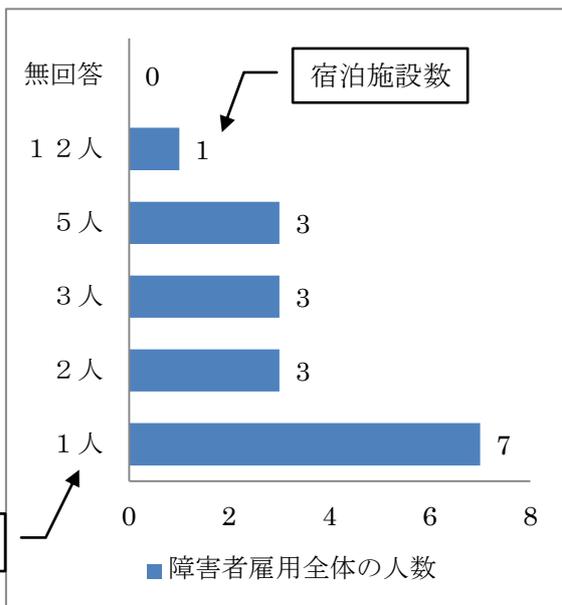
(ア) 障害者雇用人数と雇用形態

■障害者雇用を「有」と答えた施設…17件/43件中(有効回答)

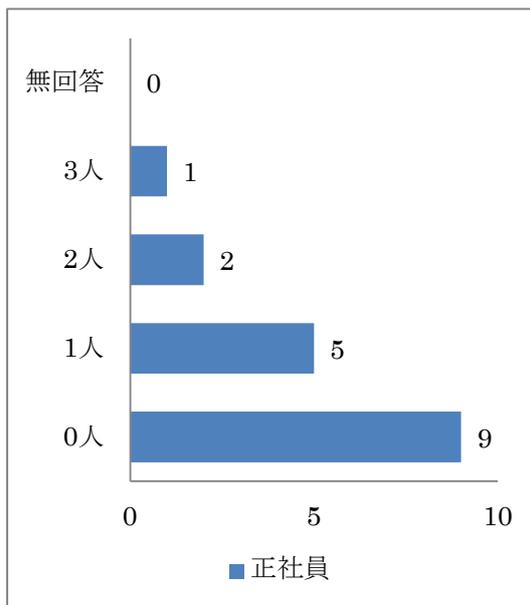
17件中の区分(ホテル7件 旅館10件)

・障害者の雇用人数の状況

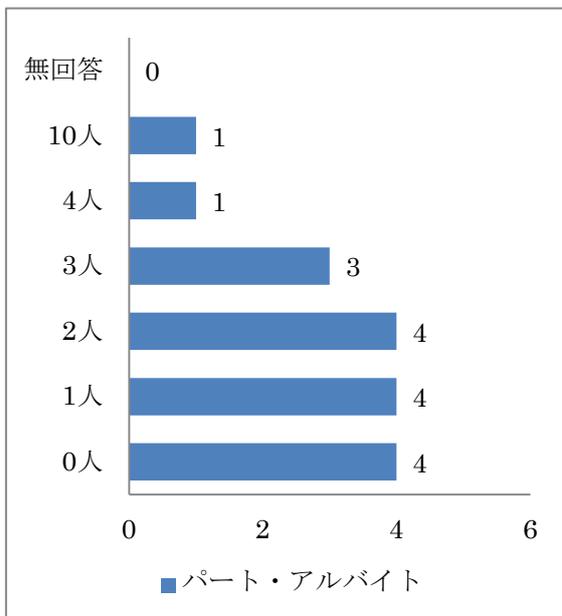
【全体】(合計49人)



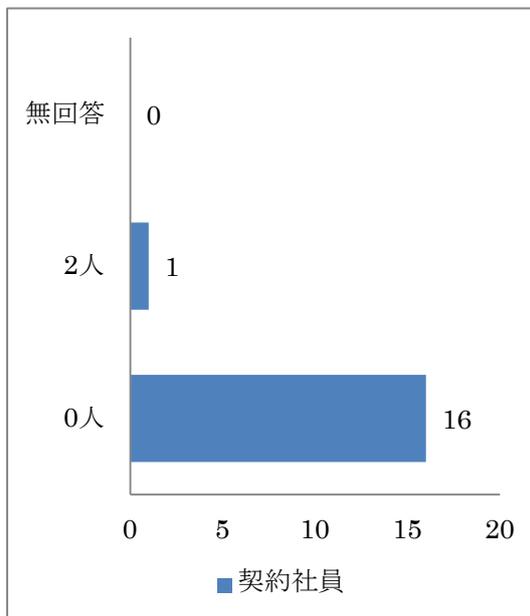
【正社員】(合計12人)



【パート・アルバイト】(合計35人)

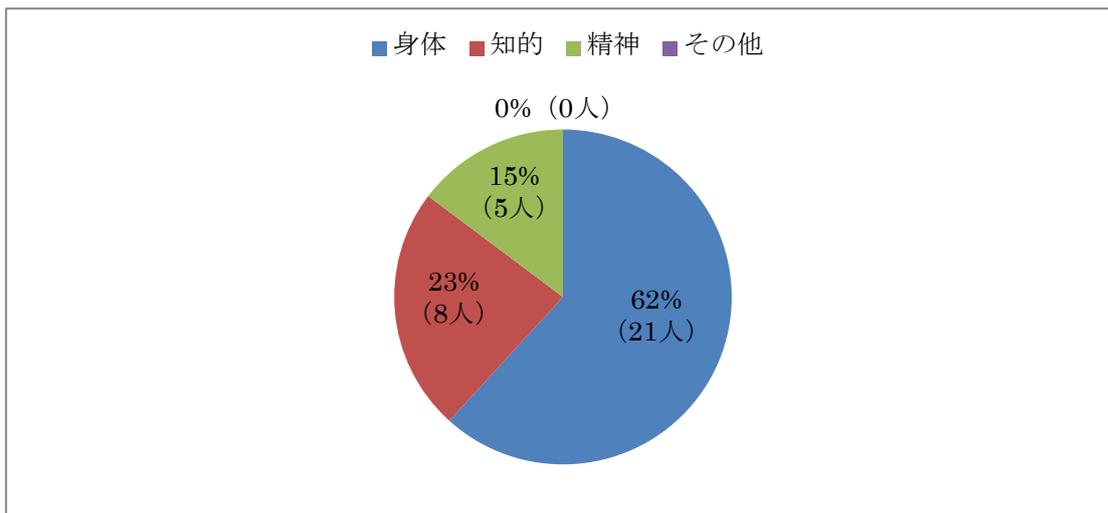


【契約社員】(合計2人)

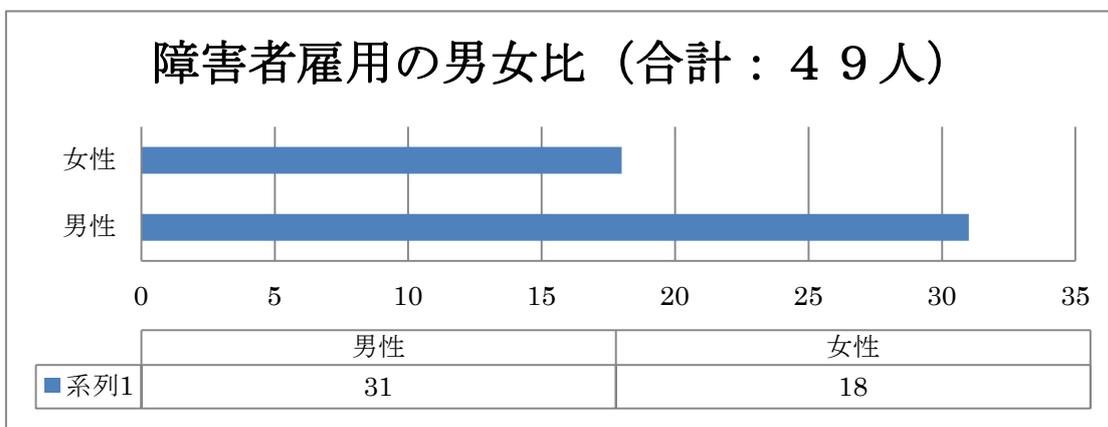


【派遣社員】【請負社員】【その他の雇用形態】では全て0人

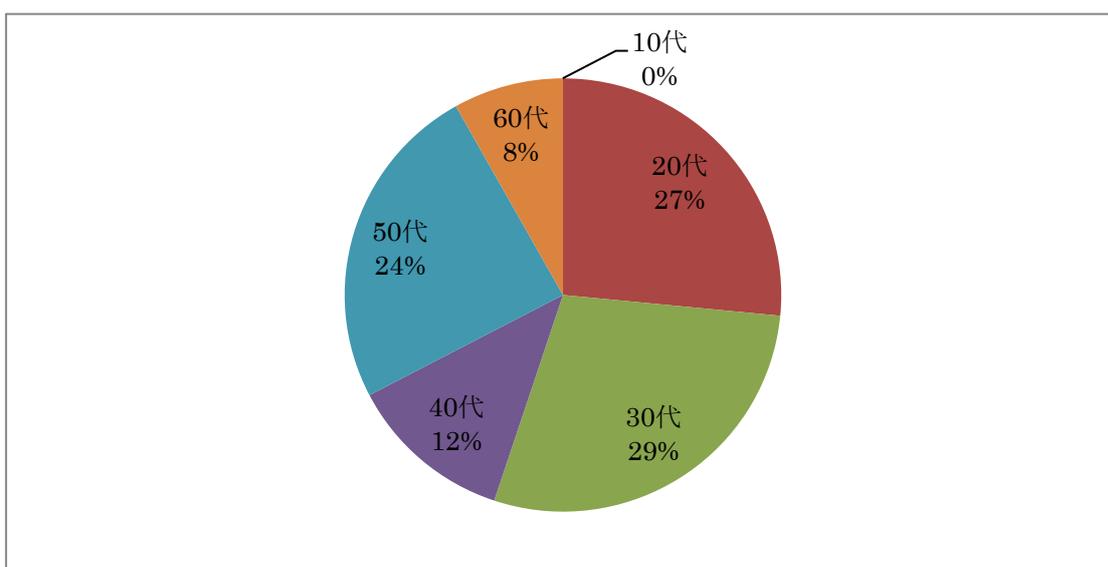
(イ) 障害の種類別でみた障害者の雇用状況



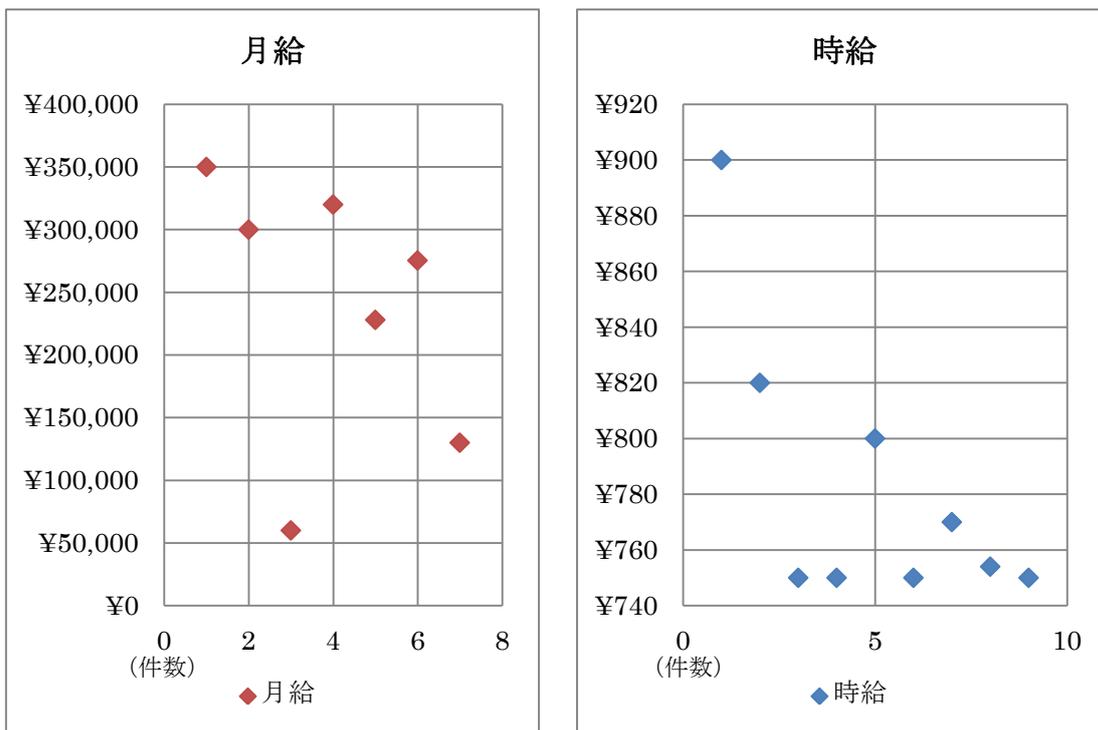
(ウ) 性別でみた障害者の雇用状況



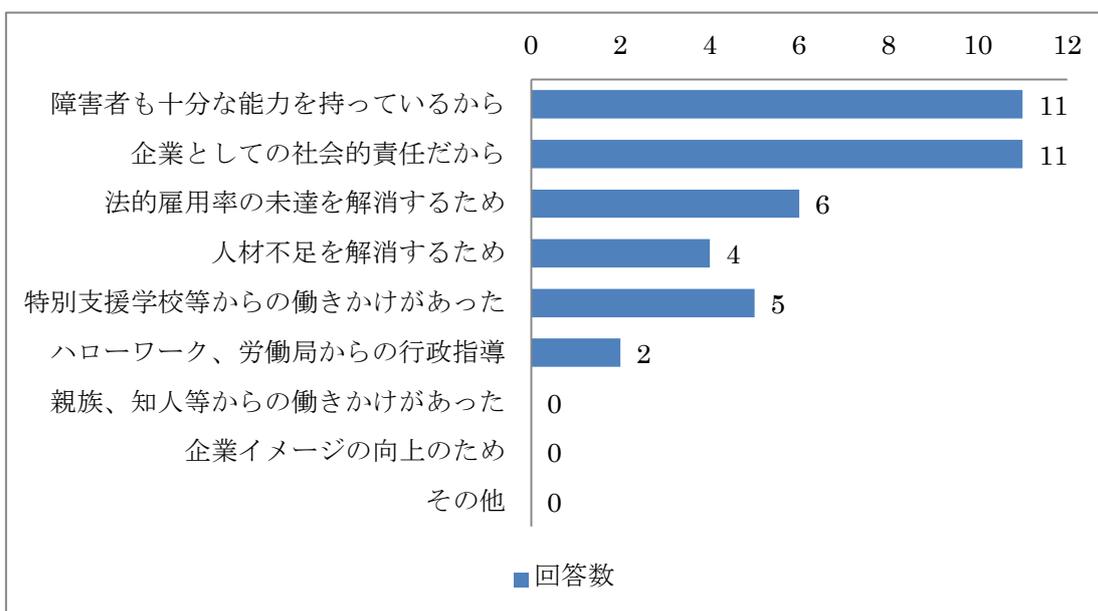
(エ) 年齢別でみた障害者の雇用状況



(オ) 給与の散布図



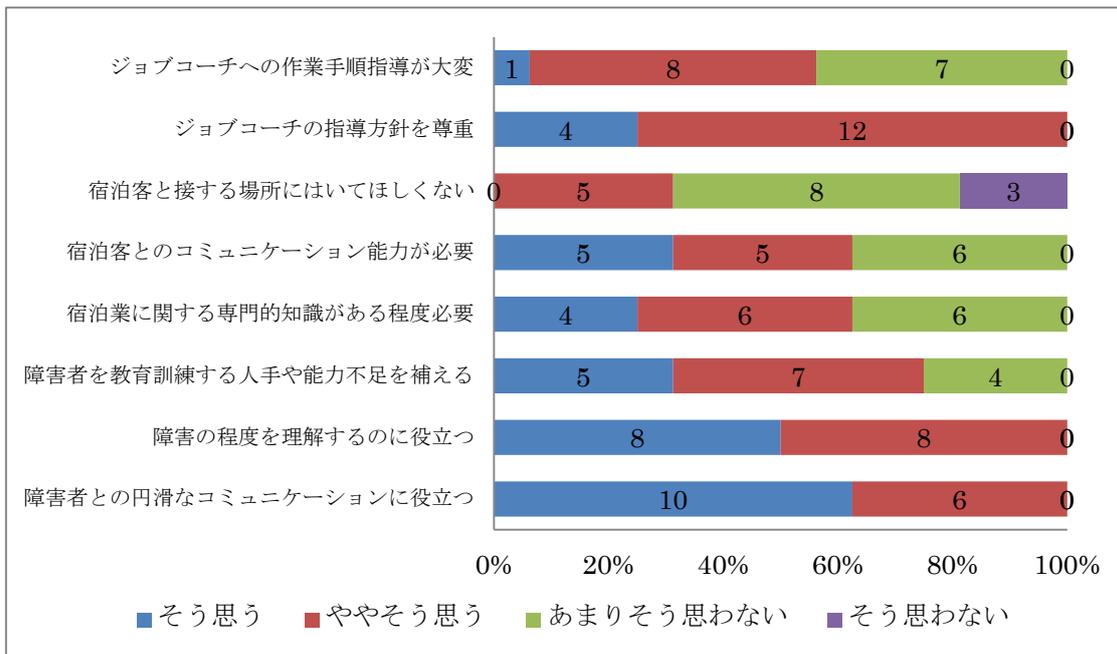
(カ) 障害者雇用をした理由（複数回答可）



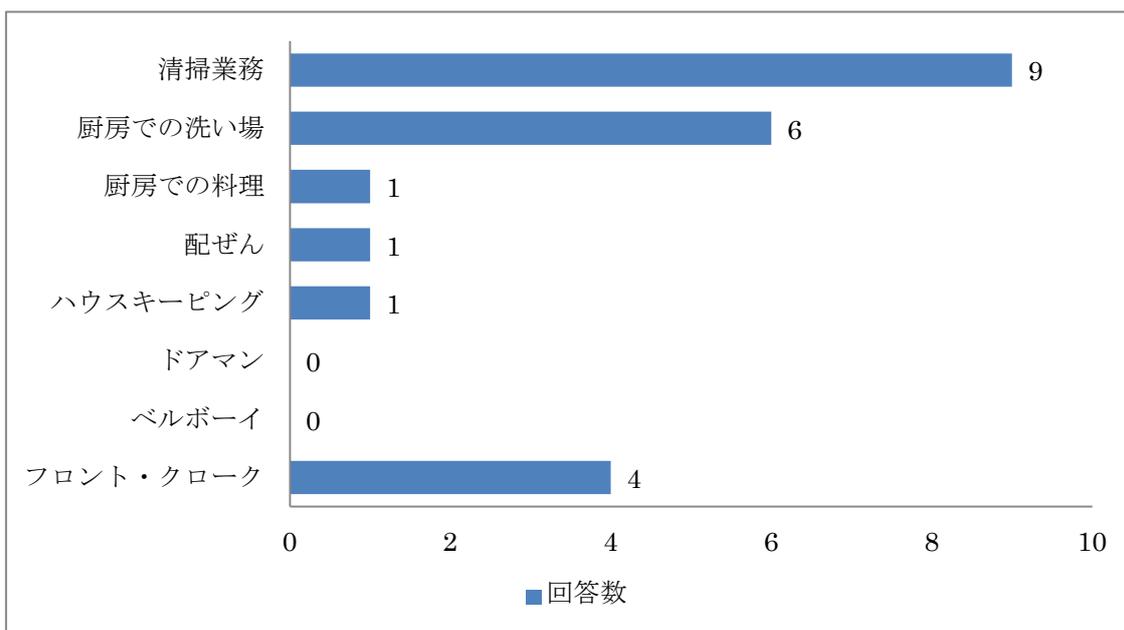
(キ) ジョブコーチ活用の有無

有	7 施設
無	9 施設
無回答	1 施設
計	17 施設

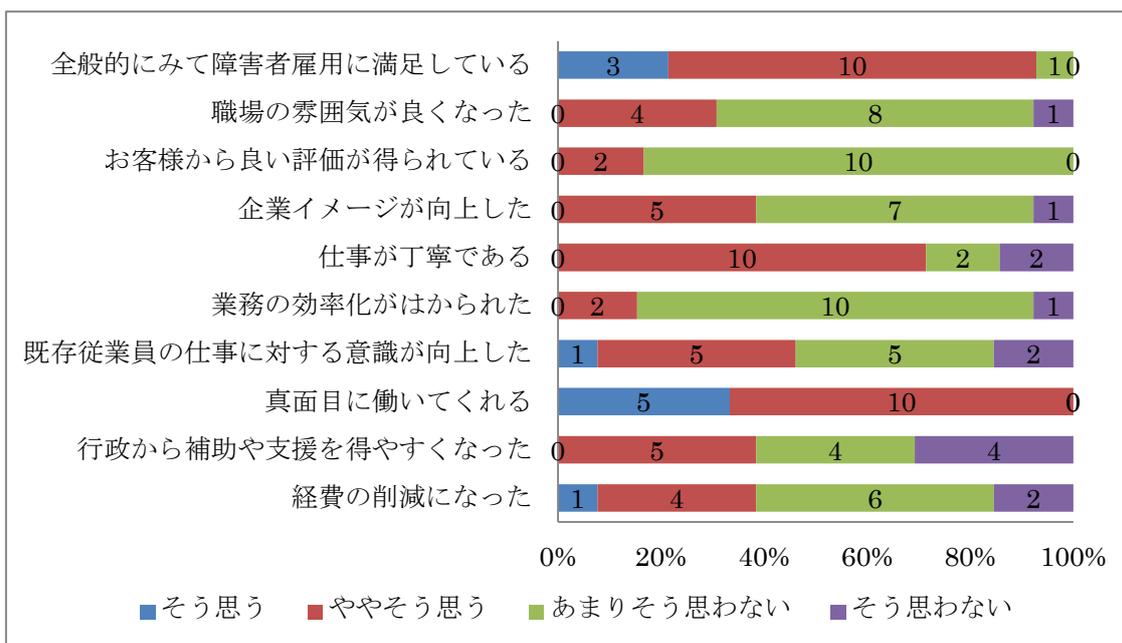
(ク) ジョブコーチに対する意識（複数回答）



(ケ) 障害者の業務内容



(コ) 障害者雇用による経営への影響として感じる事（複数回答）



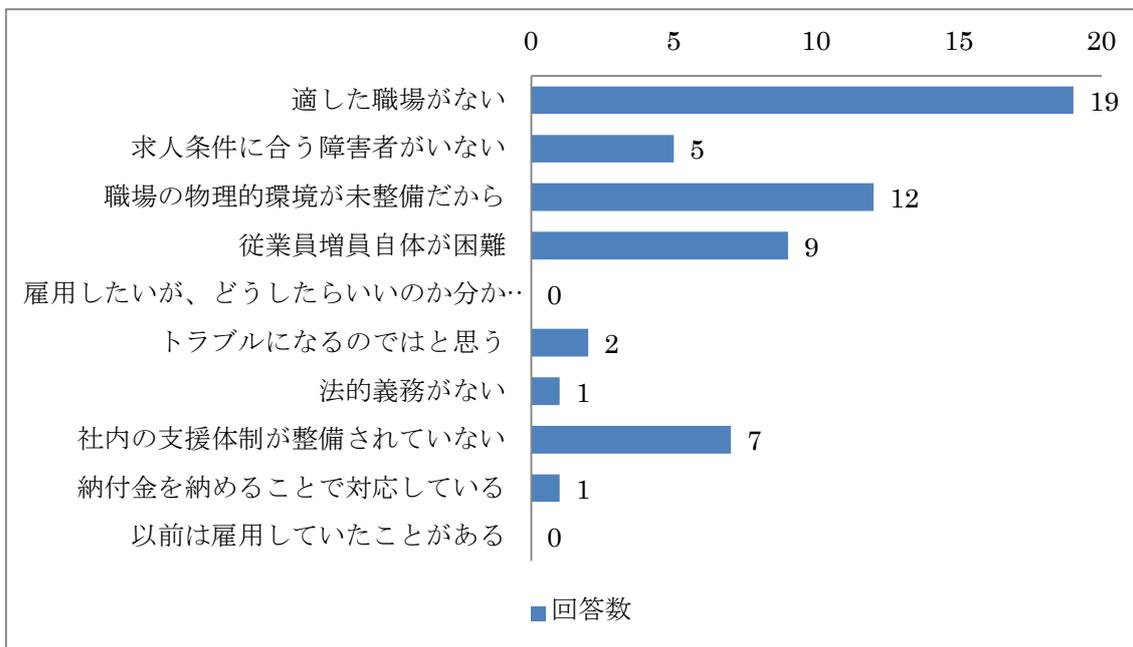
(サ) 障害者雇用で困ったこと

1	宿泊客のみでなく、宴会・レストラン含め、ホテルを利用するゲストの理解は得られない。
2	互いにコミュニケーションが取れるようになるまで、時間がかかった。(知的障害者の場合)ただ一度慣れたり、覚えると後は必ず一定のレベルの仕事はこなしてくれる、こちらが相手の個性を見抜けるかが重要だと思う。その個性に合わせて指導方法を考えている。
3	旅館業であるが、繁忙期と閑散期の仕事量の差があるため、閑散期には障害者の仕事を作るのが困難であり、職員が常に指導しなければならない。市の直営であるため助成制度を受けることがほとんどない。

(3) 障害者雇用「無」と回答の宿泊施設の調査結果

■障害者雇用を「無」と答えた施設…26件／43件中

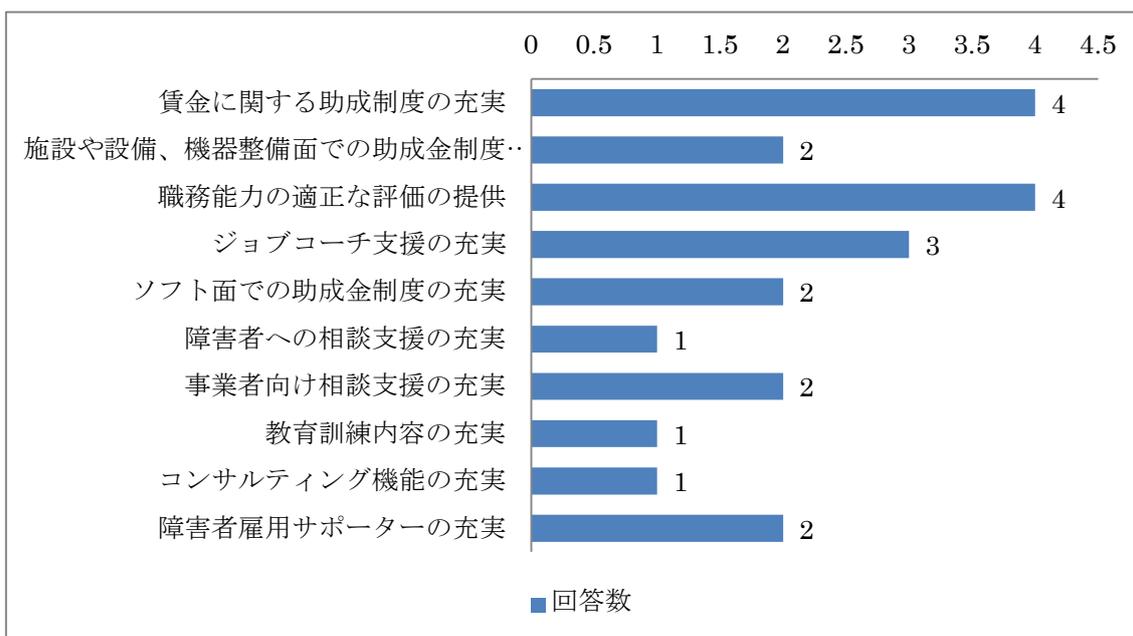
(ア) 雇用をしたことが無い理由（複数回答）



(イ) 条件さえ整えば障害者雇用を考えるか

はい	いいえ	未回答
7	17	2

(ウ) (イ)で「はい」と答えた所でどのような条件が整えば雇用を考えるか（複数回答）

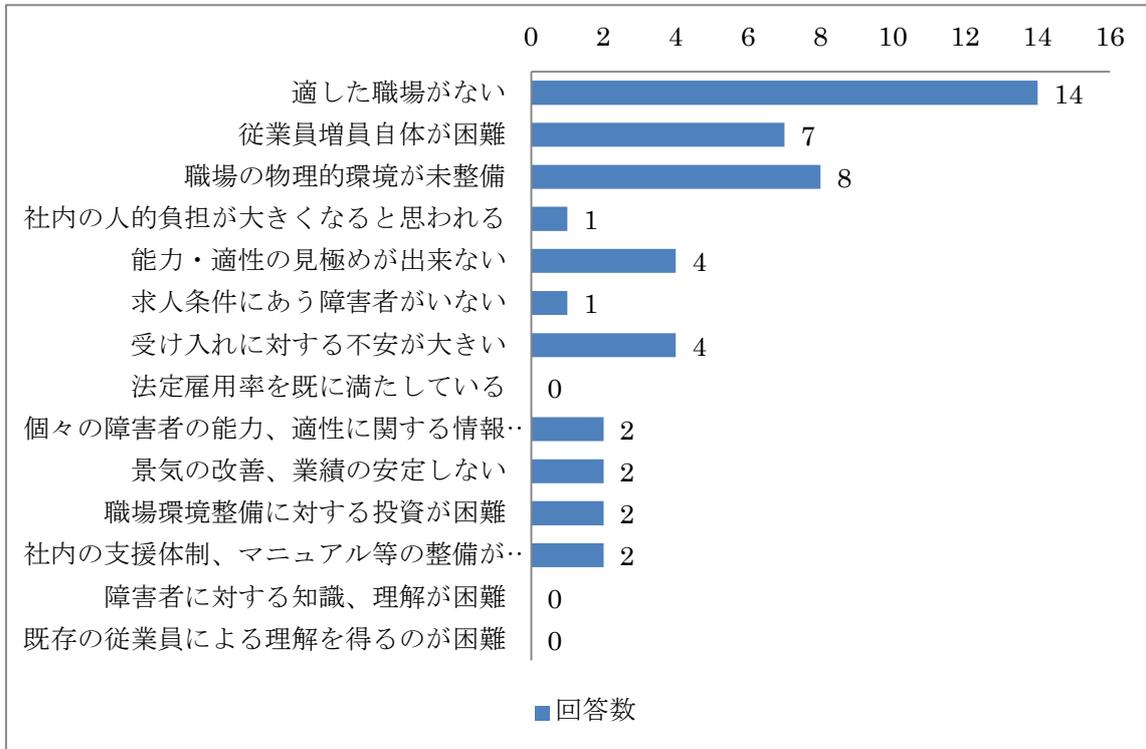


【自由記入欄】

■ 適した職場と求人条件にあう障害者の合致が難しい。増員は難しいので助成制度の充実が必要です。

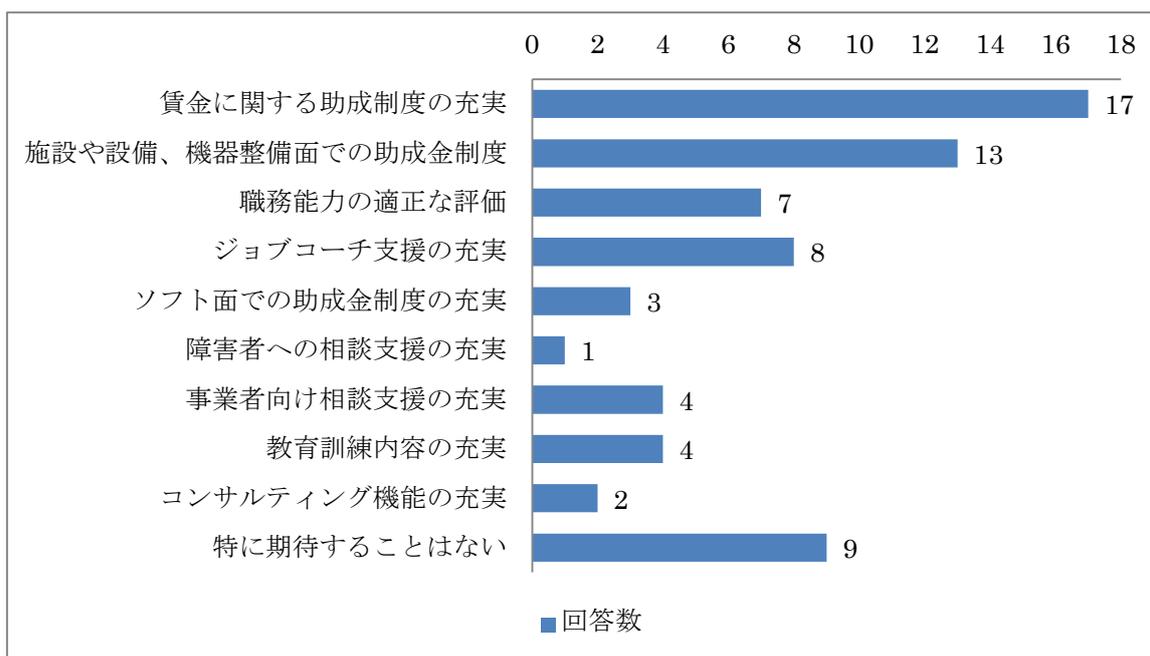
■ 1名体制での勤務時間があるので、実際には難しいと思います。

(エ) (イ) で「いいえ」と答えた所で雇用をお考えでない理由（複数回答）



(4) 行政・関係機関に関する調査結果

(ア) 行政・関係機関等に期待する支援や取組はありますか？（複数回答）



【自由記入欄】

■景気の安定をのぞむ

(イ) 障害者を雇用されている事例を知る機会があれば参加したいか。（自由記入）

■今は考えていない
■今現在は思わない。
■時間的に難しい
■特になし
■興味はありますが、なかなか今の我々がしている業務体制では困難だと思われるため、難しいです。
■はい
■機会があれば
■同業種であれば。
■思う（会社が了解すれば）
■時間を夜間にして頂ければ・・・
■知らないことが多いので、機会があれば参加したいと思います。
■労働条件の面で参考にしたい。
■思います
■今は考えていない
■是非参加したいと思います(活動事例、職場改善の手法を聞きたい)

(ウ) その他自由記入欄

- |   |
|---|
| ■ サービス業においては、お客様、利用客の理解が得られない。  |
| ■ 一般のホテル（シティホテル等）なら雇用の機会もあるかと思いますが、我々のようなビジネスホテルでかなり人件費を削ってしているところにとっては、雇用は難しいと思われれます。またレストランや清掃業務を外注委託しているため、業務も限られてきます。申し訳ございません。                                     |
| ■ 施設担当者、ハローワーク担当者と連携しながら、1年間勤務して頂いています。彼ら達に元気を頂いています。今後も障害者雇用に力を入れてまいります。   |
| ■ 仕事と能力のミスマッチが一番難しい。特にサービス業はお客様からの理解を受けないと進まない側面もある。  |
| ■ 職場では、障害者に対して特別な意識はしていない。ミスがあれば指導し同じミスを繰り返したり社会的なルールを無視すれば、厳しく叱る。ただその人の個性、接客、クセなどは把握するよう、気をつけている。障害者といってもいろんな状況の人がいるので、どんな人でも積極的に雇用は出来ないが、ある一定のレベル以上であれば、問題なく雇用できると思う。 |
| ■ サービス業は困難かと・・・   |
| ■ それぞれの仕事に適性のある人は各企業において、出来るだけ雇用拡大を計るべきと考えている。  |