

地域における支援団体へのヒアリング結果（概要）について

着地側でユニバーサルツーリズムに取り組む NPO 等の支援団体（7団体）を対象に、詳細に活動内容を把握するためのヒアリング調査を実施。

1 ヒアリングの項目

主なヒアリング項目は以下に示す通りである。

（1）取組み／組織立ちあげの経緯

- ・ 団体の概要／これまでの活動経緯 等

（2）活動内容

1）団体（単体）の運営

a) 活動内容

- ・ 主な活動内容（情報提供、旅行企画支援、福祉活動、人材派遣など）等

b) 資金

- ・ 活動資金（収入・支出、どこから活動資金を調達しているのか）等

2）団体間の連携

- ・ 団体間の全国の横のつながり 等

3）関係者との連携

- ・ 旅行事業者、宿泊事業者など関係者との連携の状況 等

（3）取扱状況（稼働状況）

- ・ 旅行取扱い状況（問合せ件数、旅行事業実績）等

2 ヒアリング結果（概要）

項目		ヒアリング結果	
(1) 取組み／組織立ちあげの経緯		<ul style="list-style-type: none"> ◆大きく分けて、①観光振興、まちづくり等からのアプローチ、②介護、福祉からのアプローチの2通りが見られる。 ◆①については、行政（自治体等）との結びつきが強い傾向にあり、相談・紹介業務を中心に地域に人を呼びこむことを主眼にするケースが見られる。 ◆②については、福祉施設等との結びつきが強く、重度の障がい者対応まで実施しているケースが見られ、その発展で旅行事業を実施しているケースが見られる。 	
(2) 活動内容	1) 団体（単体）の運営	a) 活動内容	<ul style="list-style-type: none"> ◆バリアフリー旅行、ユニバーサルツーリズムに関する相談業務はすべての団体が実施。 ◆関連して WEB や紙媒体等による BF 情報の提供を行なっている。 ◆その他、車いすや福祉機器の貸出、人的介助サービス（サポーター、入浴介助など）、バリアフリー研修（人材育成）などを実施。 ◆一部の団体は、建物のバリアフリー改修アドバイスを実施。 ◆一部の団体は、旅行事業者免許を取得、もしくは旅行事業者と連携してサービスを提供。 ◆一部の団体は、旅行以外の福祉関連事業を実施。
		b) 資金	<ul style="list-style-type: none"> ◆いずれの団体も相談業務は無料で実施。一部の団体は地元自治体からの委託を受け、バリアフリースターセンターを運営。 ◆資金の調達は、ユニバーサルツーリズムに関連するサービス、ユニバーサルツーリズム以外のサービスなど各団体により様々である。 <ul style="list-style-type: none"> ①旅行業免許の取得、旅行事業者との連携によるサービス提供 ②車いす、福祉機器等の貸出 ③広報誌発行による広告収入 ④宿泊・観光施設向けのバリアフリー研修（人材育成） ⑤建物（宿泊施設等）のバリアフリー改修アドバイス ⑥障がい者自立支援事業等の旅行以外福祉関連事業 ⑦その他、行政からの委託、補助、助成 等
	2) 団体間の連携		<ul style="list-style-type: none"> ◆全国ネットワークとして2つのグループがある。 ◆全国ネットワークを活かした横の連携はそれぞれのグループで積極的に推進しようとしている。 ◆グループの活動として、顧客情報の管理を共通フォーマットで進めている（旅のカルテ、ヒアリングシート等）。 ◆取組みはあるものの相談業務や情報提供にあたって、全国の基準、レベルの統一化が図られていない状況も見られる。
	3) 旅行事業者等との連携		<ul style="list-style-type: none"> ◆一部の団体は、自らが旅行業免許を取得している。 ◆一部の団体は、旅行事業者と連携し、サービスを提供している。一方で、旅行業者との連携を望んでいない団体もある。
	4) 宿泊事業者等との連携		<ul style="list-style-type: none"> ◆各団体とも、相談業務を行う中で、地域の宿泊事業者とは連携している（宿泊施設の BF 状況を把握し、利用者に情報提供 等）。 ◆一部の団体は、宿泊施設向けのバリアフリー改修アドバイスや、宿泊施設を含む地域の観光関係者向けのバリアフリー研修を実施。
(3) 取扱状況（稼働状況）		<ul style="list-style-type: none"> ◆団体により差があるが、一部を除いて相談や取扱の件数はそれほど多くはない状況である。 	