

ユニバーサルツーリズム促進に向けた
地域活動実態に関する調査

地域における調査結果を踏まえた ユニバーサルツーリズム促進のあり方 (とりまとめ案)

－ 目次 －

1. ユニバーサルツーリズムについて	P3
2. ユニバーサルツーリズムの現状と課題	P4
3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方	P8
4. 地域と旅行事業者の連携	P14
5. まとめ	P16

1. ユニバーサルツーリズムについて

【ユニバーサルツーリズム】

- すべての人が楽しめるよう創られた旅行であり、高齢者や制約の有無にかかわらず誰もが気兼ねなく参加できる旅行



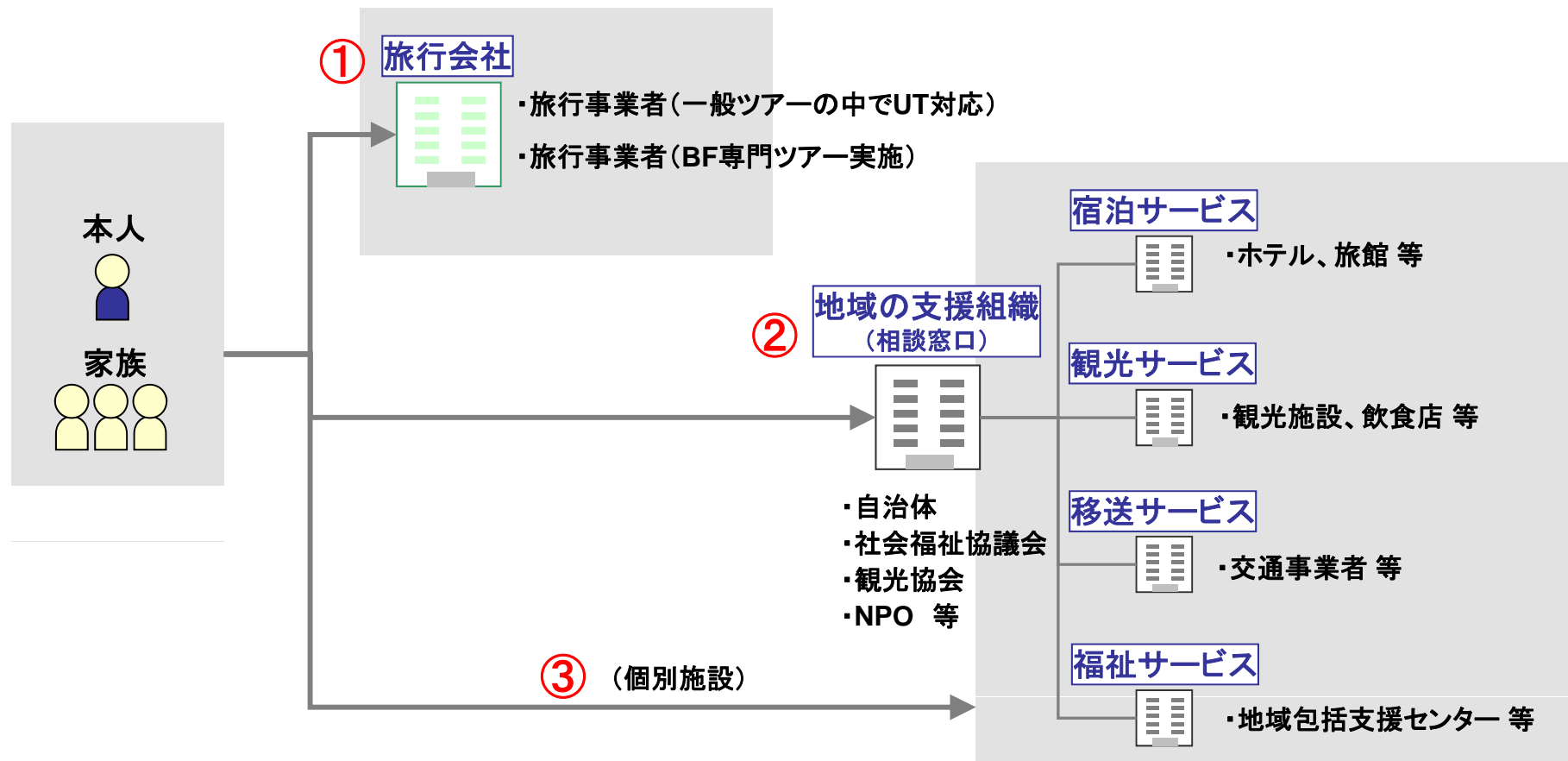
【本調査における位置付け】

- 障がい者・高齢者など、移動、介助、宿泊などの支援を必要とする**観光困難者**に対して、
- 必要とする支援を組織的に**行うことにより、
- 今まで踏み出せなかった**観光に出かけて頂いたり**、もしくは旅先で困難を伴っていた人々の**困難を取り除くこと**によって
- 観光を楽しんでいただく仕組み**

2. ユニバーサルツーリズムの現状と課題

【観光困難者の相談パターン】

観光困難者（およびその家族等）が「旅行に行こう」と思った際に相談をする先として、大きく以下の3つの相談先があげられる。



※観光困難者：観光に出かける際に、移動、介助、宿泊などの支援を必要とする人

2. ユニバーサルツーリズムの現状と課題

【観光困難者の相談パターン】

相談先	現状	課題
①旅行事業者	一部の旅行事業者が 一般ツアーの中で個別手配	取組んでいる事業者が少ない。 一般ツアーの工程が重視されるため、参加条件がある。
	一部の旅行事業者が 専門のツアーを造成	取組んでいる事業者が少ないため、選択肢が限られる。
②地域の支援組織 (相談窓口)	一部の地域で機能 (NPO等が相談窓口として活動)	取組んでいる地域が少ない。 (地域の相談窓口がない観光地も多い)
③地域の個別施設	一部の施設がバリアフリー情報や サービス等を提供	取組んでいる施設が少ない。 個別対応のため、トータルなサービスができない。 このため、手配に手間がかかる。

・ユニバーサルツーリズムに取り組む旅行事業者、地域の相談窓口が少ないと、旅行の選択肢が広がらない。また、観光困難者自身が個別に手配を行うことは、膨大な労力がかかる。このため、観光困難者の旅行の機会が広がっていない。

2. ユニバーサルツーリズムの現状と課題

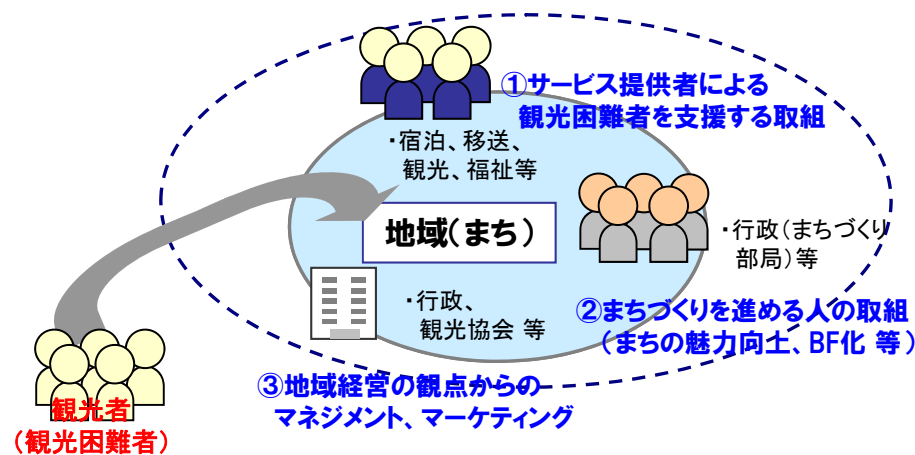
【地域における現状と課題】

地域において、ユニバーサルツーリズムに対応した取組みを進めるうえで求められることとして以下の3つの事項があげられる。

- ①サービス提供者(宿泊、観光、移送、福祉等)の観光困難者を支援する取組み
- ②まちづくり(まちの魅力を高める、BF化を進めるなどまちづくりに携わる人)との連携
- ③地域経営の観点から、これらを総合的にマネジメントし、推進すること

現状では、地域全体で受け入れる体制が確立されていない地域が多い。

【地域の取組みを支える体制(概念図)】



【個々の課題】

地域のサービス提供者

- 宿泊、観光: 一般の観光客にしか目が向いていない、観光困難者の受入に抵抗がある
- 移送、福祉: 観光で来るような地域外の方へのサービスに目が向いていない 等

現在、先行的にユニバーサルツーリズムに対応した取組みを進めている地域では、地域の観光や福祉に携わるNPO等が中心となって地域の支援組織(相談窓口)として活動している。

まちづくりや地域経営の観点を取り入れた上で、ユニバーサルツーリズムを進めている地域が少なく、地域の支援組織が確立されていない**空白地域***が多い。

*個々のサービス提供者(宿泊、移送、観光、福祉等)は存在するが、それをつなげる支援組織(相談窓口)がない地域

2. ユニバーサルツーリズムの現状と課題

【旅行事業者の課題とニーズ】

現状では、ビジネスとして成立しづらいことから、**観光困難者に対応する旅行に取り組んでいる旅行事業者は少ない。**

＜旅行事業者が感じている課題(昨年度調査報告より)＞

企画段階	<ul style="list-style-type: none"> ・現地の受入環境に関する情報が少ない(宿泊施設、交通機関など) ・受入先の状態がどのくらい対応できるか分からない ・高齢者および障がい者の対応に関する専門知識の不足 等
宣伝段階	<ul style="list-style-type: none"> ・観光困難者に対応した旅行があることを知らない人が多い 等
販売段階	<ul style="list-style-type: none"> ・販売サイドの高齢者・障がい者の旅行に関する理解・教育が不足(自信を持って説明できない／正確な情報を伝えられない) ・販売価格の低減が必要／高コスト(現地コスト、サポーター(介助者)同行 等)と少量販売により収益確保が難しい
実施段階	<ul style="list-style-type: none"> ・医療面など現地でのリスクやトラブルに対応できる体制が必要 ・どのような問題が発生するのか、どのような対応方法を検討したらよいか分からない 等

上記に対応するためには、まずは**旅行事業者自身の対応・努力(意識改革やUT対応に向けた準備)**が必要だが、旅行事業者がUT対応に取り組むのに際し、懸念事項を緩和する取組みも必要だと考えられる。

その上で、観光困難者の対応に**取り組む旅行事業者を増やし、ビジネスとして定着させていく必要がある。**

3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方

【地域における調査結果を踏まえたUT促進の考え方】

ユニバーサルツーリズムでは、観光困難者に対し宿泊、移送、介護など、多様かつ複合的な支援が必要となる。観光困難者へこれらの必要な支援を行う取組みは、専門のツアーを造成したり、地域関係者との連携を確立した上で、個別相談に対応するなど、現在も多様な形で行われているが、対応できる窓口が少ないことが、促進の課題と言える。

【課題に対応するために必要な要素】

- **地域に求められる役割**や、**取組む際の留意点**等を整理し、地域全体で取組むことが必要
- 取組む人を増やす、**個々(組織、事業者など)のレベルアップ**が必要
- **組織化・集約・連携**により観光困難者・事業者の負担を軽減する

旅行事業者や地域のサービス提供者個々の取組みで対応可能な支援もあれば、関係者の連携により対応可能な支援もあると考えられ、必要に応じて連携を図ることで取組みの促進に繋がるものと考えられる。

また、ユニバーサルツーリズムに取組む人を増やすことにより、地域のサービス提供者や旅行事業者、個々の意識醸成、レベルアップ等に繋がるものと考えられる。

3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方

【地域における調査結果を踏まえたUT促進の考え方】

以上までの内容を踏まえ、以下の①、②、③の内容に取組み、機能させていくことでユニバーサルツーリズムの促進を図ることが必要である。

【ユニバーサルツーリズムを地域で受けとめるための仕組み・関係者】

①地域の関係者を取りまとめる【ひと・組織】

- ✓ 地域関係者とのネットワークを有し、地域のユニバーサルツーリズムの窓口
- ✓ 観光者、地域関係者、旅行事業者からの相談・問合せに対応

②地域関係者の取組

【意識醸成、レベルアップ】

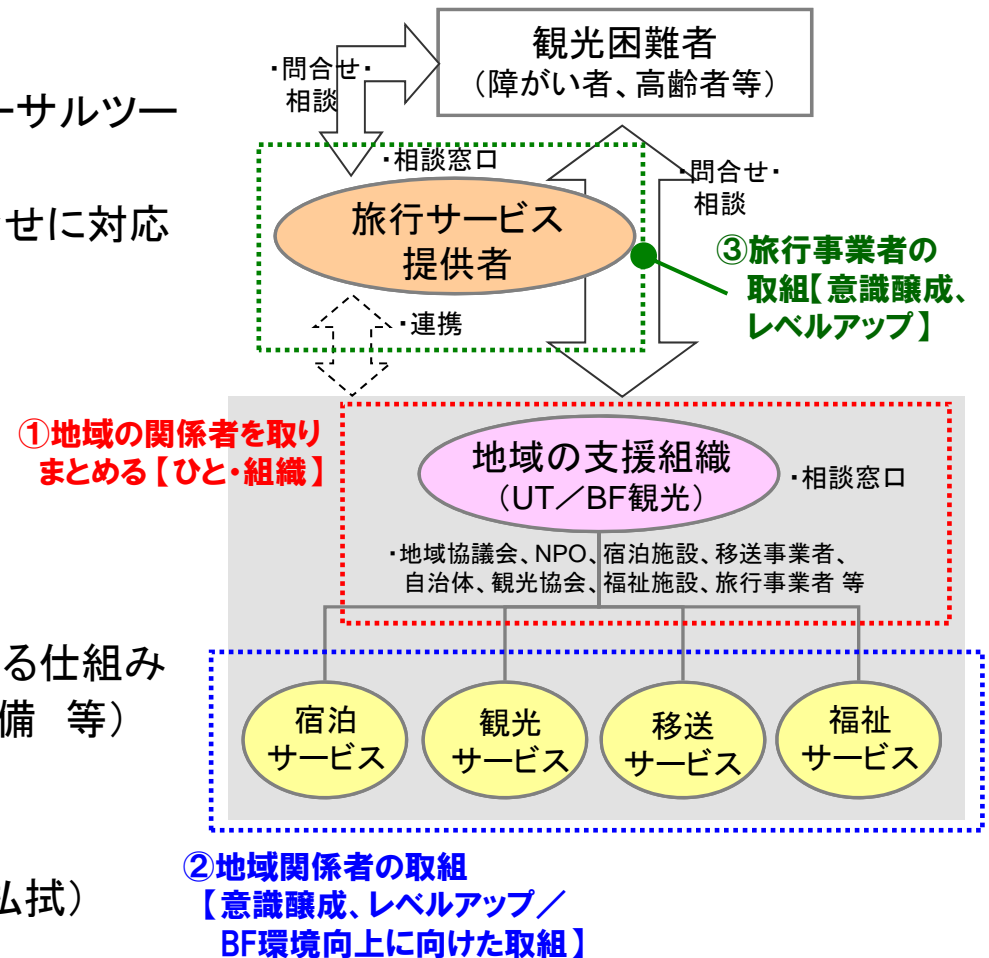
- ✓ 地域関係者の意識の向上
(UT対応への抵抗感の払拭、受入意識の向上)
- ✓ 地域関係者の対応力の向上(実践教育)

【バリアフリー環境向上に向けた取組】

- ✓ 地域のバリアの存在を明らかにし、それらに対応する仕組み
(調査に基づいた観光ルートへの提案・個々の施設整備 等)

③旅行事業者の取組【意識醸成、レベルアップ】

- ✓ 旅行事業者の意識の向上(UT対応への抵抗感の払拭)
- ✓ 旅行事業者のレベルアップ、担当者の選定
相談窓口の確立(情報の集約、社内、業界全体)



3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方

①地域の関係者を取りまとめる【ひと・組織】

◆観光者・地域関係者・旅行事業者からの相談・問合せに対応するためには、地域の窓口が必要となる。その為、地域の関係者を取りまとめる支援組織についての留意点は次のとおり。

<p>STEP1 取組みの 検討</p>	<p>【組織形態等の検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ユニバーサルツーリズムに関わる地域の支援組織として、決まった形態があるわけではなく、地域にあった人材、適した組織形態を検討する必要がある。 ◆新たな組織の立ちあげが困難な場合には、既存組織の活用(既存組織へのサービスの付加)も一つの方法として考えられる。
<p>STEP2 組織の 立ち上げ</p>	<p>【組織の立ちあげ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆組織の立ちあげ(既存組織の活用の場合、新しいサービスの実施)には、イニシャルの費用と手間がかかり、相応の準備が必要となる(人、場所、モノ、お金等)。 <p>【人員・体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆携わる人として、必要な資格があるわけではないが、業務特性上、多様な障がいを持つ方等の問合せに対応し、宿泊、観光、交通、福祉など各施設との調整が必要となる。よって、障がいに対する理解があり地域や地域の観光資源に詳しい人が望ましい。 ◆地域の情報を集約し、観光困難者が旅行するための支援をし、トータルなアドバイスを行ううえでは【常設の相談窓口】を設けることが望ましい。また、スタッフに、障がい者を雇用することで、観光困難者目線での情報提供やアドバイスなどの幅が広がる。

3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方

①地域の関係者を取りまとめる【ひと・組織】

<p>STEP3 取組みの 開始</p>	<p>【活動内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 基本的な役割(機能)は、観光困難者からの問合せ・相談の対応及び旅行のコーディネート(旅行の支援)である。 <p>【地域のネットワーク構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 観光困難者からの問合せ・相談等に対し十分なサービスを提供するためには、地域の関係者との協力(問合せ・照会)が必要となる。(宿泊施設や飲食店、観光地等のBF対応状況、介助者サービス等)
<p>STEP4 取組みの 継続</p>	<p>【運営費の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ ユニバーサルツーリズムに関する相談業務を無償で行うためには、別途の収入源を確保することが必要となる。 <p>【多様な関係者とのネットワーク】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 活動を進める中で、観光困難者のニーズに応じた関係者との連携が求められ、序々にネットワークの拡大を図る必要がでてくる。 <p>【地域の受入体制の向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 取組みを進める中で、地域の支援組織を中心に、地域の関係者(宿泊サービス、観光サービス、移送サービス等)との勉強会や講習会、研修会などを行うことにより、地域のユニバーサルツーリズムに関わる受入体制を向上させるような活動に取り組むことも必要となってくる。
<p>STEP5 取組みの 発展</p>	<p>【活動領域の拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 基本となる観光困難者からの問合せ対応に加えて、組織として、報酬を得て、宿泊や地域内での移動等の手配を行うためには、旅行業の登録が必要となる。支援組織の取組みの発展に合わせて、必要に応じて検討してしてもよいと考えられる。 <p>【他地域とのネットワークの構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 他地域の組織とネットワークを構築することで、地域間での観光困難者の紹介等が可能となる。観光困難者側からしても、各地で同様のサービスを受けられることが望ましく、必要に応じて全国的な連携についても検討していく必要があると考えられる。

3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方

②地域関係者の取組

【意識の醸成、受入体制のレベルアップ】

- ◆ユニバーサルツーリズムは、観光困難者への複合的かつ多様な支援が必要であり、地域全体で対応する必要があることから、地域関係者の観光困難者の受入に対する意識を高める必要がある。
- ◆前述の支援組織等との活動や、地域内での研修を実施するとともに、観光困難者の受入を継続的に実践することで、ユニバーサルツーリズムに対する抵抗感の払拭、認識の変化、対応力の向上が可能となる。
- ◆経験を積むことにより、観光困難者のニーズを理解できるようになり、ニーズにあったサービスを実施することが可能となる。

【バリアフリー環境向上に向けた取組】

- ◆上記と合わせて、地域内のバリアの存在を明らかにし、明らかになったバリアについて、それを解消するための取組みを地域で検討していくなどの仕組みが必要である。
(人的介助の協力体制構築、バリアフリールート作成・情報提供、段差等の解消等)。

これらを支援する、**実践的な教育プログラム**の実施

3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方

③旅行事業者の取組

【意識の醸成、レベルアップ】 昨年度の調査結果より

- ◆経営層への意識啓発や個人のスキルアップ、意識啓発のためのセミナーや体験ツアーの企画を実施することや、スムーズな企画、運営のためのマニュアルの整備および公表する必要がある。
- ◆まずは、観光困難者への取組みについて、各社が出来るところからはじめ、すそ野を拡大していく必要がある。

【相談窓口の設置】

- ◆先行事例では、ユニバーサルツーリズムに対応する専用の相談窓口を設置し、担当者を配置されており、窓口を集約することで関連する情報の集約や、観光困難者へスムーズな対応に繋がっている。
- ◆社内体制の構築が難しく、専用の相談窓口を設置できない場合でも、観光困難者へUTに取組んでいる同業者や、地域の支援団体の情報提供が出来るように、業界全体で意識啓発に取り組む必要がある。

4. 地域と旅行事業者の連携

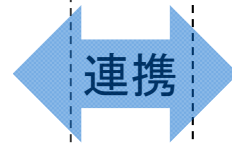
【連携の可能性】

旅行事業者

- ◆ 旅行商品企画
- ◆ 集客、送客、トータルコーディネート

【メリット】

- ◇ 役割の分散対応（取り組みやすくなる）
企画段階：地域の観光・BF情報収集手間
経費の軽減
- ◇ 地域調達に伴う経費削減
サポーター（介助者）同行費用など



地域の支援団体

- ◆ 地域の情報の提供
地域資源を踏まえたより適切な提案
適切なBF調査・把握
地域関係者とのネットワーク網

【地域のメリット】

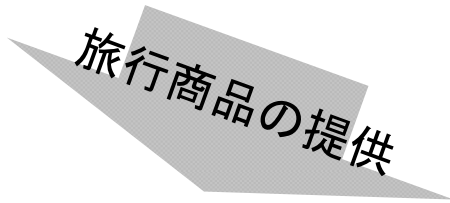
- ◇ 役割の分散対応（取り組みやすくなる）
- ◇ 誘客手間の軽減
- ◇ 訪客増加効果／地域ビジネスの可能性拡大

地域関係者

- ◆ 施設の情報提供
適切なBF調査・把握
地域資源を踏まえたより適切な提案

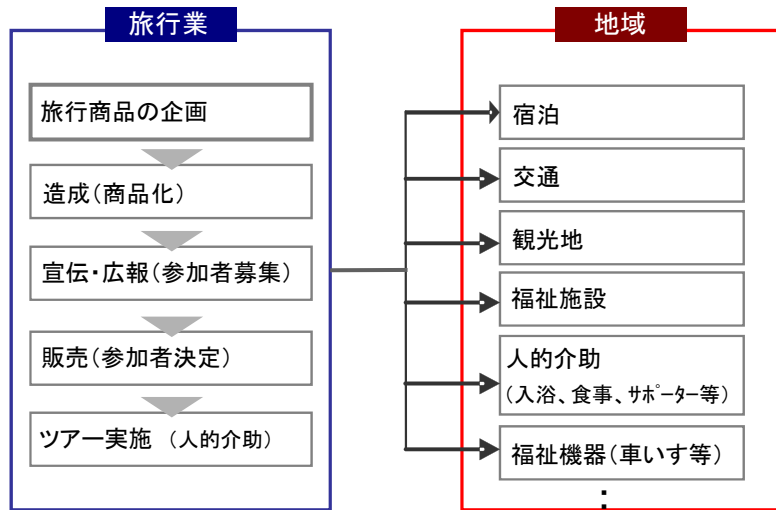
観光困難者

- ◆ 選択肢の増加
 - ・ 多様な旅行代金設定
 - ・ 地域性豊かな旅行商品
 - ◆ 個別手配負担の軽減
- 旅行機会の増加



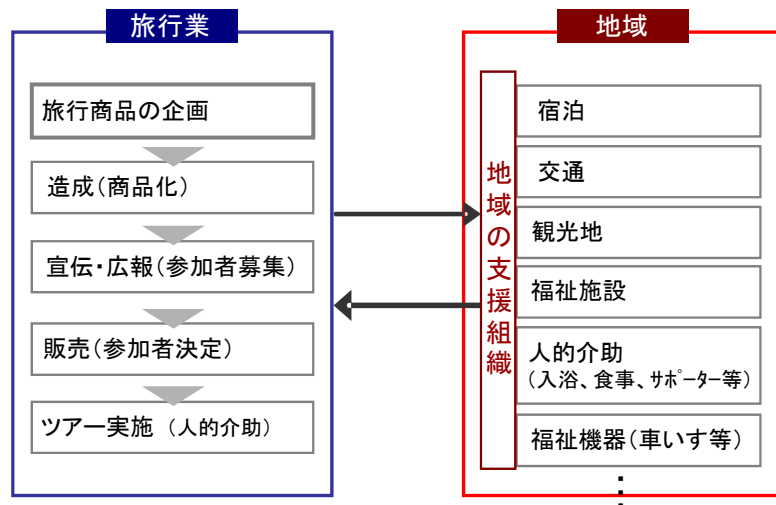
4. 地域と旅行事業者の連携

<地域の施設等と旅行事業者が個別に連携する例>



- ◆BFに配慮したツアーを造成する場合、旅行事業者が目的地に行き、宿泊施設、移動、観光地等のBF状況を個別に情報収集・調査し企画に反映
- ◆観光困難者が参加される場合、旅行事業者が参加者の状態・ニーズに応じ、必要な配慮やサービスを地域に問合せ／情報収集し手配、もしくは参加者へフィードバック
- ◆サポーター(介助者)が必要となる場合、旅行事業者に登録しているサポーター(介助者)を、発地から同行させるケースが多い

<地域の支援組織と旅行事業者が連携する例>



- ◆地域の支援組織と旅行事業者が相互協力や連携を図ることで、旅行事業者にとっては時間、手間の軽減、地域にとっては、地域誘客、新しいビジネスに繋がる可能性がある。また、サポーター(介助者)を地域に依頼することで、商品価格の低減に繋がる可能性がある。

【地域の支援組織と旅行事業者の連携に際しての留意事項】

- ◆必要情報のマッチング／情報の精度
- ◆顧客情報の提供／取扱
- ◆旅行サービスの質の確保
- ◆リスクと責任分担
- ◆対価の支払い／考え方 等

5. まとめ

本調査では、地域において先行的にユニバーサルツーリズムに対応した取組みを行う支援組織(NPO等)の活動状況を調査し、今後取組みを始める方の参考となるよう地域に求められる役割や、取組む際の留意点等を取りまとめた。また地域における調査結果を踏まえ、ユニバーサルツーリズムの促進のために求められる地域、旅行事業者の取組みについて取りまとめた。

ユニバーサルツーリズムに対応した取組みを行う旅行事業者、地域の関係者は、その需要に対して少ないものと考えられ、まずは取組み者数の拡大を図る必要がある。今年度の調査成果を、ユニバーサルツーリズムに関わる各関係者、これから取組みを始める方の参考にしていただき、取組みの拡大、ユニバーサルツーリズムの促進を図る。

【ユニバーサルツーリズムの促進に向けた課題】

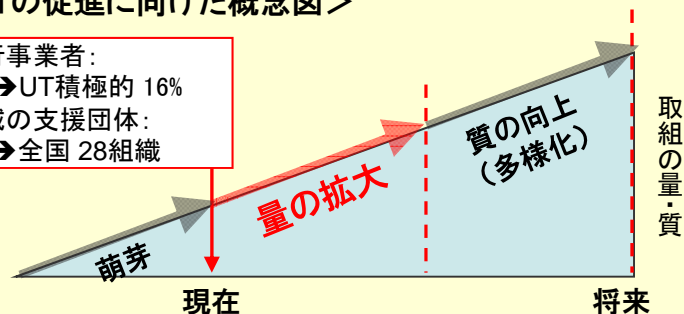
◆ユニバーサルツーリズムの取組

萌芽期 → 拡大期へ

地域、旅行事業者ともに取組みの拡大を図る

＜UTの促進に向けた概念図＞

- ・旅行事業者：
→UT積極的 16%
- ・地域の支援団体：
→全国 28組織



◆地域の関係者

- ・宿泊施設、観光施設 → 観光困難者の受入
- ・移送サービス、福祉施設 → 観光者への対応

教育・支援

◆地域の支援組織 → 各地域へ広げる

UTの周知、
取組み方の普及

◆旅行事業者 → 多様な事業者に (まずは出来るところから)UTに取組んでもらう

担当者、部署、
窓口

◆観光困難者のニーズは複合的かつ多様

立場性の違いを考慮しながら関係者で相互協力、連携