

第2回 ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する検討会 議事概要

日時：平成25年11月25日(月) 13:30～15:30

場所：中央合同庁舎3号館 8F 国際会議室

出席委員：秋山委員（座長）、石塚委員、大木委員、木村委員、鞍本委員、小関委員、田中委員、
中村委員、伴流委員、淵山委員

議題：地域の受入拠点の選定結果と実施内容について、旅行商品の供給促進について、
旅行による効用の検証について

概要：検討会で委員から出された主な意見は以下のとおり。

(1) 地域の受入拠点の選定結果と実施内容について

- 1月末が実施期間の期日となっているが、観光地側にとってこの時期は正月をはさみ、非常に忙しい時期である。また、障がい者によるバリアフリー調査は雪や風など気候的なことに大きく左右されるため、時間がかかる可能性がある。1か月期間を伸ばしてはどうか。
- モニターツアーの実施日について、旅行事業者としては、集客や旅行企画の立案等を考慮すると、1月は比較的時間が空いている時期なので動きやすい。
- いわきなど取組みの初期段階にある組織は、まだモニターツアーを満足に受け入れる体制ができていないので難しいのではないか。
- モニターツアーの目的として、実際に当事者の受入をしてみて現状の不足点などを検証するという意図がある。モニターツアーの実施を前提として地域の公募をしているため、取組みの初期段階にある地域もモニターツアーを通じて受入体制を強化していただきたい。
- 公募の際に、工期の期日も条件として記されていたので、期限内に事業を行っていただきたい。
- 福祉関連組織等がすぐにユニバーサルツーリズムの受入をするのは難しいかもしれないので、単に送客するのではなく、旅行業者が旅行の組み立てなどアドバイスしながらモニターツアーを進めていきたい。

(2) 旅行商品の供給促進について

議論に入る前に、専門部署を設けてユニバーサルツーリズムに取り組んでいる2社の事例を紹介。

<事例概要>

■クラブツーリズム(株)

- ・顧客の高齢化に伴い1995年からバリアフリー旅行の取組みを開始。
- ・元気な高齢者とバリアフリー旅行参加者の中間層をターゲットに、長い時間歩かない旅をコンセプトとした「ゆったり旅」を2009年に開始。
- ・「ゆったり旅」開始後、1年間で約4,000件の問い合わせがあった。
- ・体調を崩しても旅行を諦めない環境づくりを目指している。

■(株)エイチ・アイ・エス

- ・バリアフリートラベルデスクを2002年に設立。
- ・介護福祉士、社会福祉士等の専門知識を持つスタッフがいる専用カウンターを設置。
- ・バリアに関する情報提供をしっかり行った上で、パッケージ商品に客が合わせていく形で旅行商品を提供している。
- ・最近では、リハビリテーションセンターと連携したりハビリ旅行に取り組んでいる。

<議事概要>

- 旅行業者にいかにユニバーサルツーリズムに興味を持たせるかが重要である。取り組むことで得られるメリットを周知していかないことには一般の旅行会社の取組みは増えない。
- JATA バリアフリー部会でもユニバーサルツーリズムの普及の取組みをしているが、大きな効果は見られない。普及が進まない理由として、収益が出るかどうかが見えにくいということと、ターゲットを重度の障がい者と捉え、取組みのハードルが高いと認識していることが挙げられる。
- 取り組むことで得られるメリットを周知していかないことには一般の旅行会社の取組みは増えない。
- ユニバーサルツーリズム自体が知られていないという問題がある。
- 「ユニバーサルツーリズム」よりも「バリアフリー旅行」と称した方が利用者、旅行者にとって分かりやすいのではないか。
- 伊勢志摩バリアフリーツアーセンターへの昨年度の問い合わせ件数のうち、2%が介助を必要とする人からの問い合わせであり、残りの98%は介助を必要としない人からの問い合わせであった。サポートを必要としない人が多数であることを踏まえ、一般の旅行者でも取り組めるようにする必要がある。
- 情報提供の方法として、「バリアの見える化」を進める必要がある。利用者はバリアの詳細情報を見て、自分にとって行けるかどうかを判断することができる。
- 積極的に取り組んでいる業者を認定し、UT マーク等を付与することで、UT マークを持っている旅行者や宿泊業者に旅行者から連絡をとれるようにしてはどうか。積極的に取り組んでいる旅行者を明確にすることで、他社も対応の必要性を認識する。
- バリアフリー情報を入手できる仕組みを作ることができると、一般の旅行者も取り組みやすくなる。
- これまでの議論で、旅行者の高齢化に対応した旅行商品を作ることが必要であること、供給側がどのように情報を整理して利用者に提供していくかという段階があり、情報を利用者が得て、旅行をする際の判断材料として活用できるかどうか第三のステップであること、地域の受入拠点と旅行者との連携や福祉組織と旅行者との連携など、多様な連携が必要であることが見えてきた。

- 旅行全体ではなく、必要な場面でのサポートがあれば、旅行できる人は多くいる。旅行業者が発地からサポーターを手配すると、その分旅行代金が高くなるので、地域の NPO 等と連携するなど地域の中で解決していく必要があるのではないかな。
- 介助を必要とする少数へのサポートを行うのと同時に、残りの多数への対応が必要である。旅行業者の取組みを広めるためには、ユニバーサルツーリズムは特殊な旅行ではなく、多数は介助を必要としないことを PR する必要がある。
- 宿泊業では、ユニバーサルツーリズムは設備投資が必要になり商売にならないというイメージがあるため参入しにくい分野になっている。
- 伊勢志摩では、車いす対応に改装した旅館の売り上げが 3 倍になった例がある。
- 旅行業者や宿泊業者に対し、障がい者・高齢者への対応をしないと高齢化社会において客を確保できないといったリスクがあることを説明する必要がある。
- 情報提供の観点では「バリアの見える化」を図る必要があり、バリアの情報を発信することで、バリアがあることが悪いという風潮を変えていく必要がある。
- 旅行業者と地域の受入拠点の連携の点で議論になるのは利益をどう配分するかである。両者が話し合えるような会議体が必要ではないかな。
- 旅行業者がユニバーサルツーリズムに取り組めていない理由として、下記 3 点があげられる。
 - ①旅行業界全般として、障がいに対する知識等の教育や人材育成が不十分。
 - ②多くの観光地は未だバリアフリーではないことが認識できていない。
 - ③障がい者の旅行申し込みのプロセスは通常のプロセスとは違い、時間も手間もかかる。
- 障がいの種類と程度によって、人それぞれのバリアが存在する。
- 情報共有の観点から、既存のネットワークが採用する基準を基にしたデータベースを作り、旅行業者がアクセスするような形で連携を図ることができれば供給促進に役立つのではないかな。

(3) 旅行による効用の検証について

- 唾液を採取しアミラーゼ活性の測定をする調査は、食事や喫煙など、一定の条件のもとでなければ測定できない。個人差や測定条件等によって結果の変動も激しい。主観的健康観についても調査をしてはどうか。
- 観光は、入浴や食事といった一つの行動ではなく複合行動なので、調査時には条件をしっかりコントロールする必要がある。
- 観光ではリラックス効果だけでなく、スリルや興奮により満足感を得る場合もあることを考慮する必要がある。
- 唾液アミラーゼ活性の測定はなかなか実施できないので、取り組んで欲しい。当事者やその家族に旅行を勧める際の材料となるので、旅行業者からも検証をお願いしたい。
- 障がい者と同行する介助者も対象として調査をして欲しい。また旅行をしたいかどうかという点も調査して欲しい。
- アンケート調査では、旅行を通して自信が付き、障がい者がもう一度旅行したいと思う「自己

効力感」が大事なのではないか。

- 唾液アミラーゼ活性の測定は本事業の中で実施する方向でご検討いただきたい。唾液アミラーゼ活性の測定だけでなく、幅広い方法で調査していただきたい。

以上