

ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する調査

旅行商品の供給促進に向けた検討 (本検討会での論点)

目 次

1. 現状と課題
2. 目指すべき方向性
3. 旅行業界の取り組むべき方向性
4. 地域の受入拠点と旅行会社のあるべき関係

1. 現状と課題

1. 現状と課題

(1) 現状

- ◆ ユニバーサルツーリズムに対応した旅行商品については、現状、積極的に取り組んでいる旅行業者が少ない。

(2) 課題

- ◆ 対応が「出来ない」「難しい」等のユニバーサルツーリズムに対する抵抗感の払拭
- ◆ 一般の旅行への参加が困難だが、少し工夫をすることで参加出来る層に対応した旅行商品の造成
- ◆ 旅行業界全般的に不足している障がい者に対する知識や教育の実施

2. 目指すべき方向性

**ユニバーサルツーリズムに取り組む
旅行業者を拡大し
全体の底上げを図る**

3. 旅行業界の取組むべき方向性

3. 旅行業界の取り組むべき方向性

- (1) ユニバーサルツーリズムに対する認識と重要性の理解
 - ① ユニバーサルツーリズムの対象者
 - ② ユニバーサルツーリズムの重要性

- (2) ユニバーサルツーリズムの取組を進めるための体制整備
 - ① 旅行会社において取り扱うユニバーサルツーリズムの検討
 - ② 体制整備、人材育成等
 - ③ 旅行商品化
 - ④ 旅行会社の取組に対する業界全体の支援

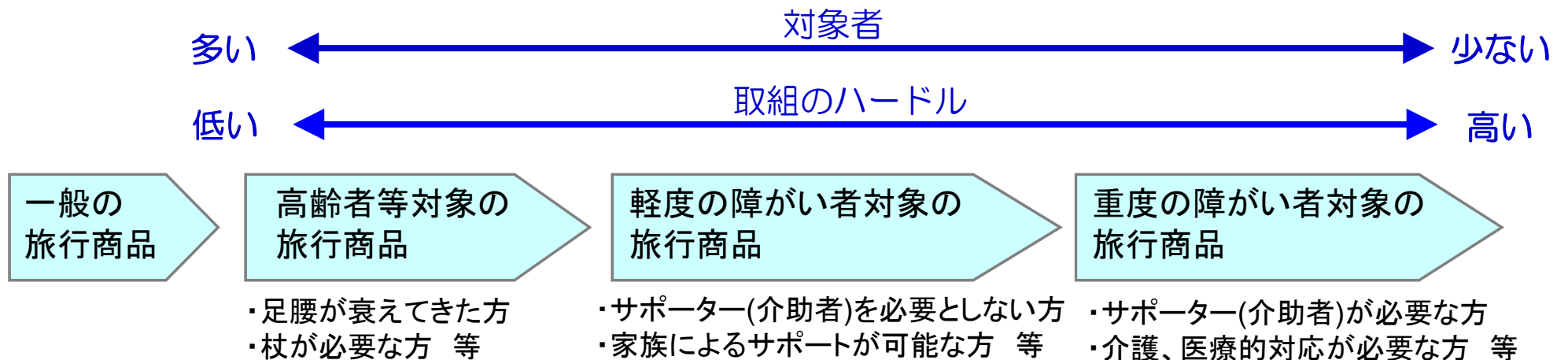
- (3) 利用者に対する情報発信
 - ① バリアの見える化
 - ② 積極的な情報発信

3. (1)ユニバーサルツーリズムに対する認識と重要性の理解

①ユニバーサルツーリズムの対象者

- ユニバーサルツーリズムを難しく捉えず、「特殊な旅行ではないこと」を認識する
 - ・・・「ユニバーサルツーリズム＝重度障がい者の対応」という誤解
 - ・・・多数はサポート（介助）を必要としない人
 （平成24年度の伊勢志摩バリアフリースタアセンターにおける相談732件のうち、ヘルパー（介助者）の要請は14件（全体の2%））
 - ・・・高齢者や障がい者のみならず、妊婦、乳幼児連れの旅行も含む。

【ユニバーサルツーリズムの対象と取組の困難さ】



3. (1)ユニバーサルツーリズムに対する認識と重要性の理解

②ユニバーサルツーリズムの重要性

- 高齢化社会においてユニバーサルツーリズムへの取組は重要かつ対応は必須
 - ・・・高齢者人口は総人口の23%、今後10年で約1.23倍に増加
 - ・・・ユニバーサルツーリズムへの対応は、一般の旅行商品の質の向上にも繋がる

【日本の将来人口予測】

	総人口	65歳以上	割合
2010年(現在)	128,057千人(1.00)	29,484千人(1.00)	23%
2020年(10年後)	124,100千人(0.97)	36,124千人(1.23)	29%
2040年(30年後)	107,276千人(0.84)	38,678千人(1.31)	36%

(出典:日本と将来推計人口・出生中位(死亡中位)推計(平成24年1月推計)／人口問題研究所)

3. (2)ユニバーサルツーリズムの取組を進めるための体制整備

第1段階 ユニバーサルツーリズムへの取組の重要性の認識

- ユニバーサルツーリズムに対する意識改革・取組の理解
⇒取組の重要性の認識後
 - ・ 経営判断、取組方針の決定
 - ・ 市場動向・特性の把握
 - ・ ターゲットの検討・設定 等を実施

第2段階 人材育成、体制整備等

- 社員の教育、専門家の育成
 - ・ ・ ・ JATAバリアフリーハンドブックの活用
 - ・ ・ ・ 障がい者対応（接遇等）に関する研修への参加
（例：ユニバーサルマナー検定、サービス介助士、トラベルヘルパー養成講座 等）
- ユニバーサルツーリズムに対応する組織の検討・設置
 - ・ ・ ・ 相談窓口、専門部署の設置
（例：ANAセールス「ツアーアシストデスク」、クラブツーリズム「コミュニティ旅行センター」、H.I.S「バリアフリートラベルデスク」 等）

3. (2)ユニバーサルツーリズムの取組を進めるための体制整備

第3段階 旅行商品化

➤ 社内の方針・体制に応じた旅行商品造成

- ・・・一般の旅行商品への参加が困難になる高齢者等を対象とした商品
- ・・・サポート（介助）を必要としない軽度の障がい者を対象とした商品
- ・・・必要に応じてサポート（介助）を行う障がい者を対象とした商品
- ・・・サポート（介助）、介護や医療的対応を伴う障がい者を対象とした商品

【ユニバーサルツーリズムに対応した商品例】

●高齢者を対象とした商品

【クラブツーリズム「ゆったり旅」】

70歳以上、体力に自信のない方を対象に、「長い距離は歩かない」募集型企画旅行



●必要に応じてサポートを行う商品

【H.I.S「バリアフリー旅なかま」】

専任の添乗員が案内する募集型企画旅行



旅行会社の取組に対する業界全体の支援

- 旅行会社へアドバイスやノウハウ提供を行う窓口（相談センター）の設置の検討
 - ・・・JATAバリアフリー部会の拡充の検討
 - ・・・バリアフリー旅行ネットワーク等と連携したANTAにおける対応の検討 等

- 旅行商品造成プロセス、障がい者のサポート方法等の指導
 - ・・・JATAバリアフリー部会にて改訂を進めている「ハートフルツアーマニュアル」の周知及び活用方法に関する勉強会の開催
 - ・・・障がい者対応（接遇等）に関する研修の周知及び参加の推奨
 - ・・・地域のNPO等が開催している勉強会の周知及び参加の推奨 等

- 国・旅行業界等による、ユニバーサルツーリズムに対応した人材育成プログラムの検討
 - ・・・有料制の研修やセミナーの実施による運営費の確保の検討 等

- 将来的に、旅行商品の品質を確保するための認定制度を検討

3.(3)利用者に対する情報発信

①バリアの見える化

- 募集の対象とする層、ツアー行程や必要な配慮等、利用者への情報提供が必要な事項及び分かりやすい情報提供方法の実施
 - ・・・存在するバリアの情報を発信する「バリアの見える化」の実施
 - ・・・対象者、対応の可否の明確化

②積極的な情報発信

- ターゲット層への積極的な情報発信
 - ・・・高齢者関係団体、高齢者等入居施設への働きかけ
 - ・・・福祉関係団体、介護施設・支援センターへの働きかけ
- 関係者の需要喚起
 - ・・・地域（観光地）と連携したモニターツアーの実施
 - ・・・家族、ケアマネージャー等のユニバーサルツーリズムへの参加

3. (3)利用者に対する情報発信(参考)

【対象者やバリアの見える化によるわかりやすい商品例】

●クラブツーリズム「ゆったり旅」

ゆったり度	ゆったり度 1	ゆったり度 2	ゆったり度 3
	あまり長く歩かずに、ゆったりとした旅を楽しみたい方へ。	日常的には不自由はないけれど、長時間の歩行や、階段・坂道は苦手という方へ。	周りのペースで歩くのが難しく、ほとんど歩かずに旅を楽しみたいという方へ。
一日の総歩行時間の目安	1時間30分～2時間	1時間～1時間30分	1時間未満
急な坂道や急な階段	少なめ	ほぼ無し	無し
バス1台あたりの最大人数	36名	30名	20名
杖のご利用での参加	お勧めしません	可能です	お勧めです

← 歩行時間、階段の有無、対象者層を明記

●H.I.S「バリアフリー旅なかま」シリーズ】

スケジュール	宿泊地
リフトなし車両利用-乗降介助が必要な方は、添乗員がサポートいたします。	
◎詳しくは、最終日日程表にてご確認をしていただきますようよろしくお願い致します。(ご出発の1週間前に発送します)	

リフト付き車両を使用しないこと、添乗員がサポートすることを明記

●H.I.S「しゅわ旅なかま」シリーズ】

しゅわ旅なかまシリーズ

手話ができるHIS専任添乗員が同行します

東南アジアを走るマレー鉄道で国境越え、シンガポール“マリーナ・ベイサンズ”を目指す 東南アジア2ヶ国周遊5日間

聴覚障がい者向けの商品であり、手話ができる添乗員の同行を明記

4. 地域の受入拠点と旅行会社のあるべき関係

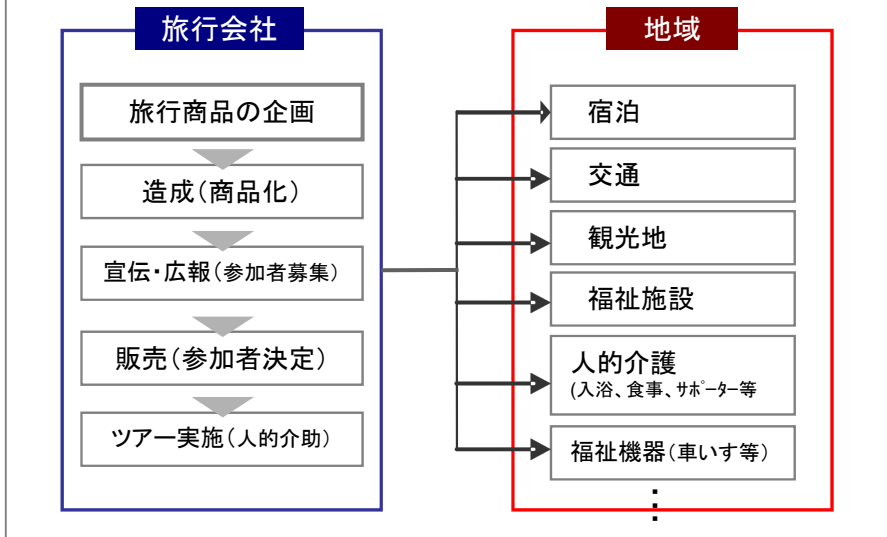
4. 地域の受入拠点と旅行会社のあるべき関係

(1) 平成24年度の検討結果(地域と旅行業者の連携)

(2) 地域の受入拠点との連携の方向性

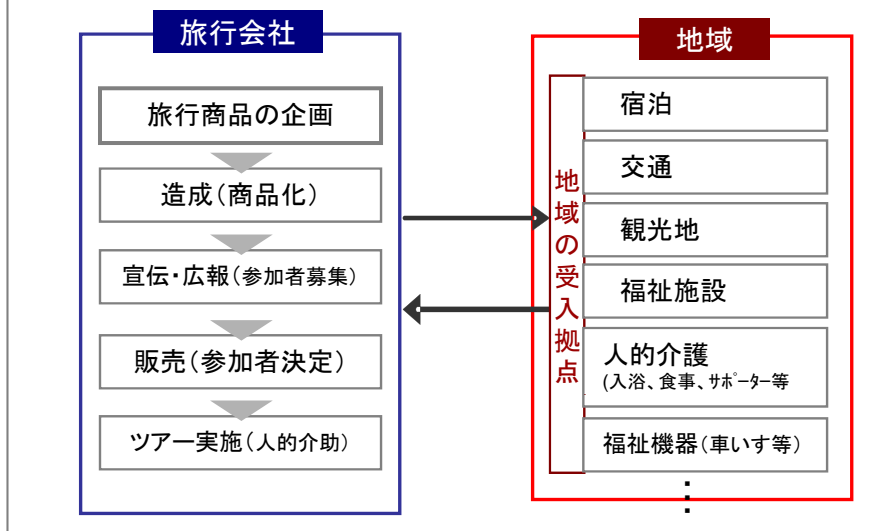
4. (1)平成24年度の検討結果(地域と旅行業者の連携)

<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

<地域の受入拠点と旅行事業者が連携する例>



- ◆地域の受入拠点と旅行事業者が相互協力や連携を図ること、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。

【地域の受入拠点と旅行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

4. (2) 地域の受入拠点との連携の方向性

- 平成24年度の検討では、受入拠点が出来ることで双方に生じるメリットと同時に、連携に際しての留意事項が確認された。
- 本検討会では留意事項を中心に議論を行う。

■地域の受入拠点と旅行業者の連携に際しての留意事項

1. 必要情報のマッチング／情報の精度

- ・双方のニーズに応じた情報とするために必要なことは？

2. 顧客情報の提供／取扱

- ・双方が必要とする顧客情報と個人情報の取扱における問題は？

3. 旅行サービスの質の確保

- ・地域や旅行会社の違いによって生じる問題は？

4. リスクと責任分担

- ・事故等発生時等における責任の所在はどうあるべきか？

5. 対価の支払い／考え方

- ・地域が提供する情報やサポーターに対する対価はどのように考えるべきか？

等