

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

第3回検討会で確認

4. 地域の受入拠点と旅行会社のあるべき関係

本検討会で議論

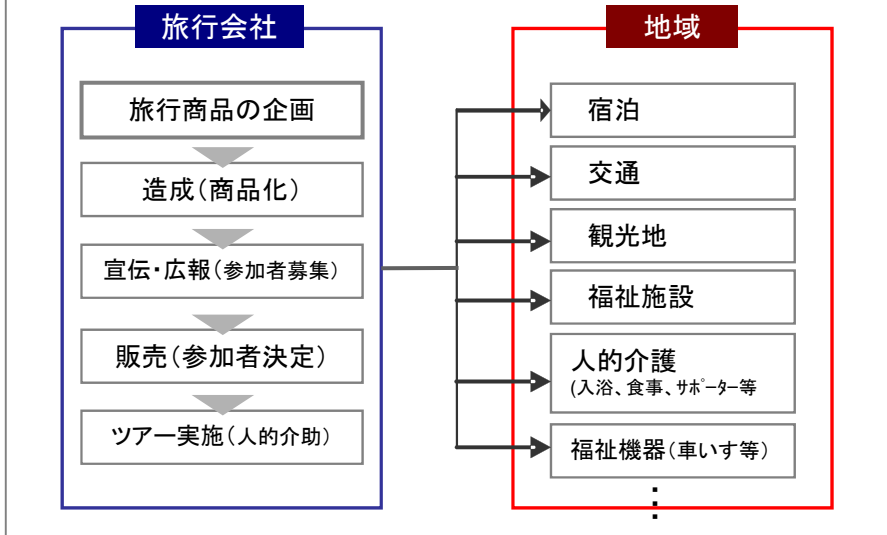
4. 地域の受入拠点と旅行会社のあるべき関係

(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

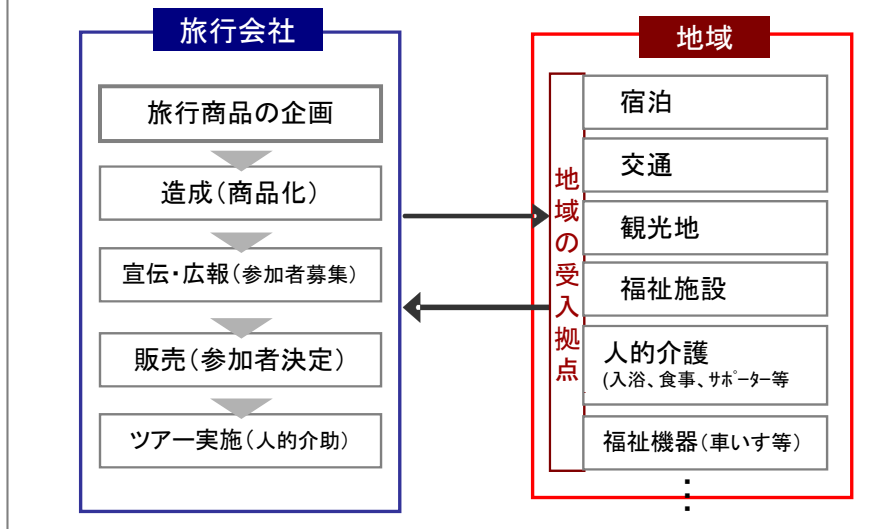
4. (1)平成24年度の検討結果(地域と旅行業者の連携)

<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
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

4. (2) 地域の受入拠点との連携の方向性

○ 各委員からの意見(事前照会分)

1. 必要情報のマッチング／情報の精度

- ・必要な情報の絞り込み
- ・コーディネーターの役割
- ・旅行業界によるHPでの公開

2. 顧客情報の提供／取扱

- ・旅行会社が使用しているフォーマットの活用
- ・受入拠点が使用しているフォーマットの活用
- ・旅行者の体調等による情報の変化の取扱
- ・宿泊施設等への情報共有の可否

4. (2)地域の受入拠点との連携の方向性

○ 各委員からの意見(事前照会分)

3. 旅行サービスの質の確保

- ・地域や旅行会社によって生じる差
- ・サービス内容の見える化(手配業務、斡旋、得意分野等)
- ・旅行者または介助者の視点

4. リスクと責任分担

- ・責任の所在のルール(業務範囲との関係等)
- ・入浴における転倒・死亡のリスク
- ・損害賠償等の各種保険による担保

4. (2) 地域の受入拠点との連携の方向性

○ 各委員からの意見(事前照会分)

5. 対価の支払い／考え方

- ・受入拠点が提供する情報の有料の可否
- ・受入拠点ネットワークへの旅行会社の会員化
- ・保険料やサポーター等の人材を確保するための費用
- ・サポーターや福祉機器等に対する対価