

ユニバーサルツーリズム促進に向けた 地域活動実態調査

【概要】

平成25年3月

観光庁 観光産業課

— 目次 —

1. はじめに	P3
2. ユニバーサルツーリズムの現状と課題	P5
3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方	P10
4. 今後の課題と方向性	P18

1. はじめに

【本調査におけるユニバーサルツーリズムの位置付け】

＜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、高齢者や障がい者等すべての人が制約を感じずに、気兼ねなく参加できる旅行



＜本調査における位置付け＞

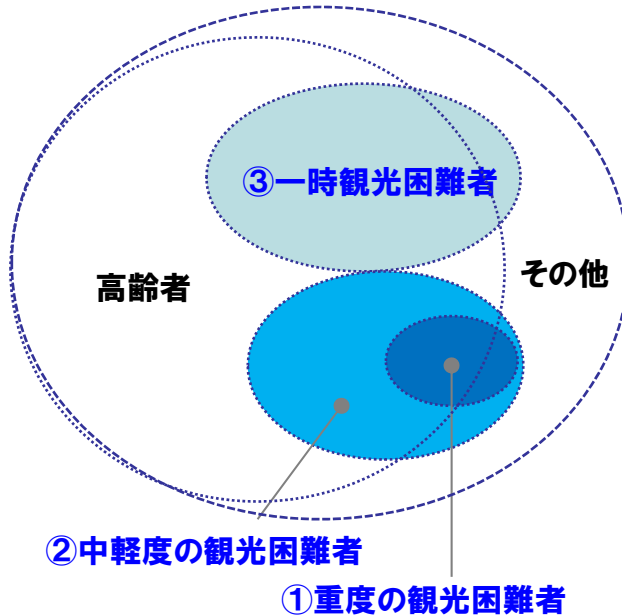
- 障がい者・高齢者等、移動や宿泊等において支援を必要とする**観光困難者**に対して、
- 必要とする支援を組織的かつ包括的に行うことにより、**
- 今まで踏み出せなかった**観光に出かけていただく**、もしくは旅先で困難を伴っていた人々の**困難を取り除くこと**によって
- 観光を楽しんでいただく仕組み**

1. はじめに

【ユニバーサルツーリズムの対象者の考え方】

ユニバーサルツーリズムの対象者は多岐にわたるため、想定し得る観光困難者を区分したうえで、概念図として以下にまとめた。

【ユニバーサルツーリズムの対象者(概念図)】



①重度の観光困難者

観光に出かける際に、移動、宿泊等に対する福祉・医療的な介助や支援が必要不可欠な層。
介護保険における要介護3～5、身体障害者手帳1～2級の方、療育手帳の交付を受けた方等。

(参考) 要介護(3～5) ※1: 192万7千人 (日本の人口※2の1.50%)
身体障害者手帳(1～2級) 交付数※3: 243万5千人 (日本の人口※2の1.90%)

②中軽度の観光困難者

観光に出かける際に、移動、宿泊等に対する介助や支援が必要な層。
介護保険における要介護1～2や要支援、身体障害者手帳3級以下の方、療育手帳の交付を受けた方等。

(参考) 要介護(1～2) ※1: 180万4千人 (日本の人口※2の1.41%)
要支援※1: 133万2千人 (日本の人口※2の1.04%)
身体障害者手帳(3～6級) 交付数※3: 277万2千人 (日本の人口※2の2.16%)

③一時観光困難者

観光に出かける際に、移動、宿泊等に対する配慮が必要な層。
日常生活では車いすを使用しないが、観光の際は車いすを使用するような高齢者等。

高年齢者

すべての高齢者を観光困難者と位置づけることは必ずしも適切ではないが、一般的に、高齢になるほど、観光困難者になる可能性が高まること等も踏まえ、広義で捉えた場合の対象として図示。

(参考) 高齢者数(65歳以上) ※2: 2,924万6千人 (日本の人口※2の23.0%)

その他

上記の①～③、高齢者に含まれないものの支援を必要とする妊婦、子供、外国人等。

※1: 厚生労働省「介護保険事業状況報告」平成22年

※2: 総務省「国勢調査」平成22年(総人口1億2,805万7千人)

※3: 厚生労働省「福祉行政報告例」平成23年

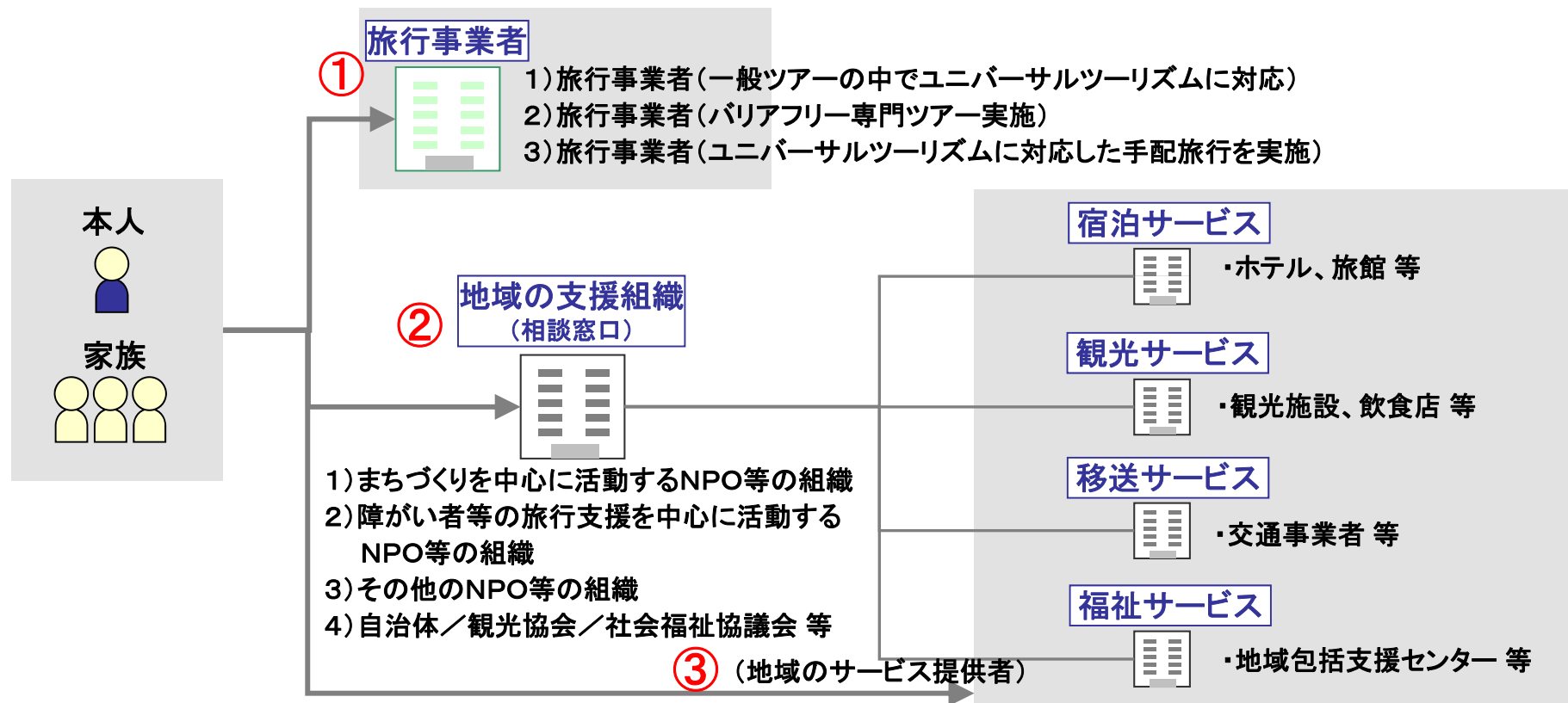
2. ユニバーサルツーリズムの現状と課題

【観光困難者の相談パターン】

p4に示したように観光困難者の状況は多様であり、観光を行うためにそれぞれの状況に応じた支援を必要としている。

観光困難者およびその家族等が「旅行に行こう」と思った際には、訪問先の観光地の状況や、宿泊先のバリアフリー対応ルームの有無等を確認する必要がある。現在、これらの事項を相談できる地域の窓口として、考えられるパターンを下図に示す。

【観光困難者の相談パターン】



2. ユニバーサルツーリズムの現状と課題

【旅行事業者の現状と課題】

ユニバーサルツーリズムに対応した旅行は、現状では旅行事業者のビジネスとしては成立しにくいと認識されており、積極的に取り組んでいる旅行事業者は少ない。(先行的に取り組む旅行事業者はp5の図に示すとおり、それぞれのスタンスで取り組みを実施)

＜旅行事業者が感じている課題(昨年度(平成23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 等) ・受入先の状態がどの程度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"> ・観光困難者自身が、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"> ・医療面等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のか分からない 等

旅行事業者のユニバーサルツーリズムに対応した取り組みを拡大していくためには、まずは**旅行事業者自身の対応・努力(意識改革やユニバーサルツーリズム対応に向けた準備)**が必要であるが、上表に示す旅行事業者が懸念する事項を緩和するような、業界全体での取り組みも必要だと考えられる。

そのうえで、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。**

2. ユニバーサルツーリズムの現状と課題

【地域の支援組織の現状と課題】

ユニバーサルツーリズムに対応した地域の支援組織として、現在は、一部の地域において、地域のまちづくりや福祉に携わるNPO等が相談窓口として機能しており、先行的に取り組みを進めている。

先行事例においては、地域の支援組織として以下のパターンがみられる。

1) まちづくりを中心に活動するNPO等の組織	地域に人を呼ぶ(活性化させる)ための活動の一貫として、ユニバーサルツーリズムを推進している。
2) 障がい者等の旅行支援を中心に活動するNPO等の組織	障がい者等が旅行をしやすい環境をつくることを目的に、地域におけるユニバーサルツーリズムを推進しており、比較的重度の障がい者にも対応している。
3) その他のNPO等の組織	1) 2) 以外のNPO等の組織。 例えば、障がい者の自立支援事業を実施している組織 等においてユニバーサルツーリズムに対応した相談窓口として機能している例がみられる。
4) 自治体、観光協会、旅行事業者 等	地域の観光協会や旅行事業者が相談窓口として機能している場合や、関係者が協議会を形成して対応している例がみられる。

地域の支援組織による取り組みは、徐々に広がりをみせているものの、**全国的にみると、全体には広がっていない(取組んでいる地域が少ない)**。

原因としては、立ち上げ時の人、資金等の担保ができないこと、適切なサービスを実施するためのノウハウがないこと、継続するための運営資金の確保が難しいこと等があり、これらの課題に対応する必要がある。

2. ユニバーサルツーリズムの現状と課題

【地域のサービス提供者の現状と課題】

ユニバーサルツーリズムでは、観光困難者への複合的かつ多様な支援が必要であり、観光困難者の旅行を支える地域のサービス提供者(宿泊、観光、移送、福祉等)の取組みが重要となる。

地域の宿泊施設や観光施設等、地域のサービス提供者によるハード面におけるバリアフリーの取組は、徐々に進んでいるものの、まだ対応が十分と言える状況にはなく、ユニバーサルツーリズムに取り組むためには、ハード面の不足を補うためにも、ソフト面での取組みをあわせて提供することが必要と考えられる。

しかしながら、宿泊施設や観光施設の多くは、一般の観光者に対するサービスが主流であり、交通事業者や福祉施設においても、観光で来るような地域外の方へのサービスには対応していない等、現状では、観光困難者へのサービス提供が十分とは言える状況ではない。

地域として観光困難者を受け入れるためには、地域の支援組織の取組みに加えて、地域のサービス提供者の意識の向上、およびユニバーサルツーリズムに対する個々のサービスの実施が必要不可欠であると考えられる。

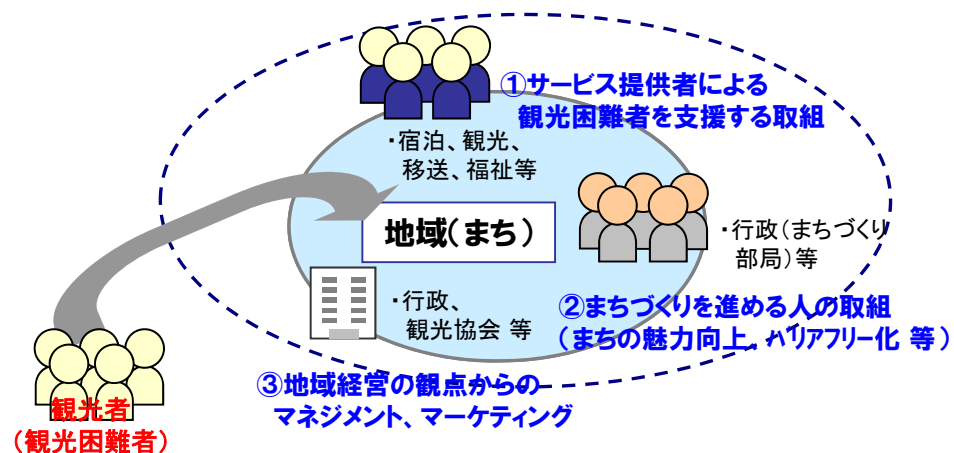
2. ユニバーサルツーリズムの現状と課題

【地域の取組みを支える体制】

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、地域の支援組織のような窓口以外にも地域全体の機能として、大きく以下の3つの事項が求められる。

- 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(まちの魅力向上、バリアフリー化推進等まちづくりに携わる人)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、推進する体制

【地域の取組みを支える体制(概念図)】



地域においては、③の関係者においてマネジメントを実施した上で、①、②の取組みを増やすことが必要となる。まちづくりや地域経営の観点とあわせて、ユニバーサルツーリズムを進めていくことが重要であり、自治体、支援組織、地域のサービス提供者が一体となり取組みを進めていくことが必要である。

3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方

【ユニバーサルツーリズム促進の考え方】

ユニバーサルツーリズムを促進するためには、ユニバーサルツーリズムに取り組む人や組織を増やすとともに、旅行事業者、地域の支援組織、地域のサービス提供者(宿泊、観光、移送、福祉等)等個々のレベルアップを図ることが重要である。そのためには、ユニバーサルツーリズムに関わる関係者が、それぞれの立場でユニバーサルツーリズム促進に向けた取り組みを進める必要がある。

①旅行事業者の取り組み

- ✓旅行事業者の意識の向上(ユニバーサルツーリズム対応への抵抗感の払拭)、レベルアップ
- ✓旅行事業者の担当者の選定、相談窓口の確立(情報の集約、社内、業界全体)

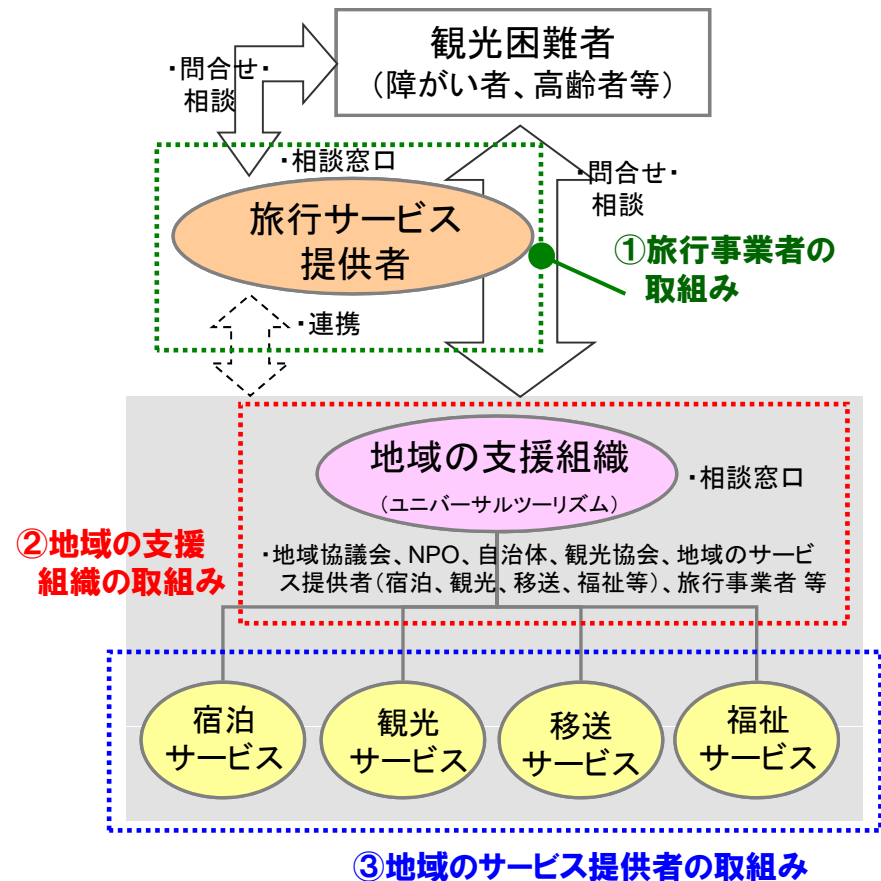
②地域の支援組織の取り組み

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

③地域のサービス提供者の取り組み

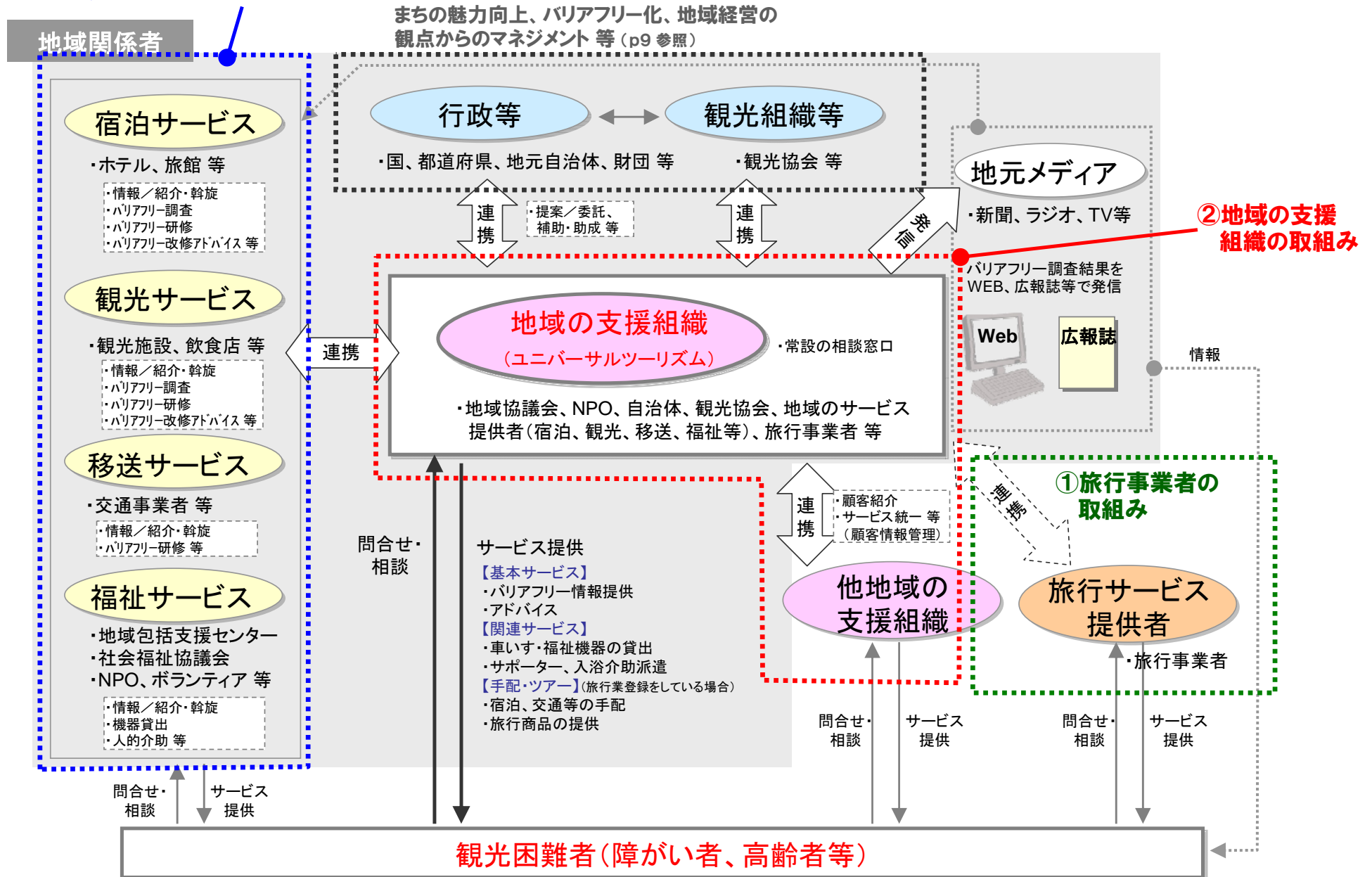
- ✓地域関係者の意識の向上(ユニバーサルツーリズム対応への抵抗感の払拭、受入意識の向上)
- ✓地域関係者の対応力の向上(実践教育)

【ユニバーサルツーリズム推進のための体制】



【参考】ユニバーサルツーリズム推進のための体制(詳細)

③地域のサービス提供者の取組み



3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方

① 旅行事業者の取組み

【意識の向上、レベルアップ】 昨年度(平成23年度)調査報告より

- ◆積極的にユニバーサルツーリズムに取り組む旅行事業者が少ないなか、これまでの「利益がでない」、「手間がかかる」、「やり方がわからない」といった旅行事業者の認識を変えることが重要であり、各社が出来るところからはじめ、裾野を拡大していく必要がある。
- ◆そのためには、経営層への意識啓発や、従業員の意識啓発・スキルアップのためのセミナーや、観光困難者への対応を実践的に学ぶ体験ツアーの実施、円滑な企画・運営のためのマニュアルの整備等が必要である。

【相談窓口の設置】

- ◆先行して取組んでいる旅行事業者は、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、担当者を配置しており、窓口を定め、関連する情報の集約やノウハウを蓄積し、観光困難者へのスムーズな対応に繋げている。
- ◆旅行事業者それぞれに担当窓口および担当を設置することが望ましいが、社内での体制の構築が難しく、専用の相談窓口を設置できない旅行事業者を支援するために、業界団体等においても旅行事業者をバックアップするための相談窓口を設置すること等が望まれる。

3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方

②地域の支援組織の取組み

- ◆地域として観光困難者からの相談・問合せに対応するためには、ユニバーサルツーリズムに対応した地域の相談窓口が必要となる。
- ◆先行事例における支援組織の活動においては、取組みの背景やスタンスは異なるものの、活動内容に共通する部分も多い。
- ◆先行事例等をもとに、地域のサービス提供者(宿泊、観光、移送、福祉等)やその他の関係者を取りまとめる支援組織について、体制や取組み内容等の留意点を取組みのステップごとに取りまとめると次のとおりである。

<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対応する地域の支援組織としては、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。 ◆新規の組織立ち上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>【組織の立ち上げ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆新たな組織の立ち上げ(既存組織の活用の場合、新しいサービスの実施)にあたっては、初期段階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"> ◆組織に携わるために、必要な資格があるわけではないが、業務の特性上、多様な障がいを持つ方等の問合せに対応し、それを受けて地域のサービス提供者それぞれとの調整が必要となることから、障がいに対する理解があり、かつ地域や地域の観光資源にも詳しい人が望ましい。 ◆スタッフとして障がい者(車いす利用者等)を雇用することにより、観光困難者目線での顧客対応に充てるとともに、トラブルの回避につながることも考えられる。 ◆地域の情報を集約し、観光困難者が旅行するための包括的なアドバイスや支援を実施するうえでは、常設の相談窓口を設けることが望ましい。

3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方

②地域の支援組織の取組み

<p>STEP3 取組みの 開始</p>	<p>【活動内容】 ◆基本的な役割(機能)は、観光困難者からの問合せ・相談の対応および旅行のコーディネート(旅行の支援)である。</p> <p>【地域のネットワーク構築】 ◆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、地域のサービス提供者(宿泊、観光、移送、福祉等)や行政等の関係者との協力が必要となる。</p>
<p>STEP4 取組みの 継続</p>	<p>【運営費の確保】 ◆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、組織の運営費を別途の収入源で確保することが必要となる。</p> <p>【多様な関係者とのネットワーク】 ◆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、徐々にネットワークを拡大している。</p> <p>【地域の受入体制の向上】 ◆活動を進める中で、地域の支援組織を中心に、地域のサービス提供者との勉強会や講習会、研修会を行う等、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が望ましい。</p>
<p>STEP5 取組みの 発展</p>	<p>【活動領域の拡大】 ◆基本となる観光困難者からの問合せ対応等に加えて、支援組織が報酬を得て、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もよいものと考えられる。</p> <p>【他地域とのネットワークの構築】 ◆他地域の支援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も可能となり、観光困難者への対応の幅が広がることに繋がる。観光困難者側からみても、各地で同じような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。</p>

3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方

③地域のサービス提供者の取組み

【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においては、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、地域のサービス提供者（宿泊、観光、移送、福祉等）の観光困難者の受入に対する意識を高めることによって、受入れに取り組むサービス提供者を増やすこと、またサービスの質を向上することが必要である。
- ◆地域の支援組織等と連携した活動や、地域内での研修を実施したうえで、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、対応力の向上が期待できる。
- ◆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、さらなるニーズにあったサービスを提供することが可能となる。

【教育プログラムの検討】

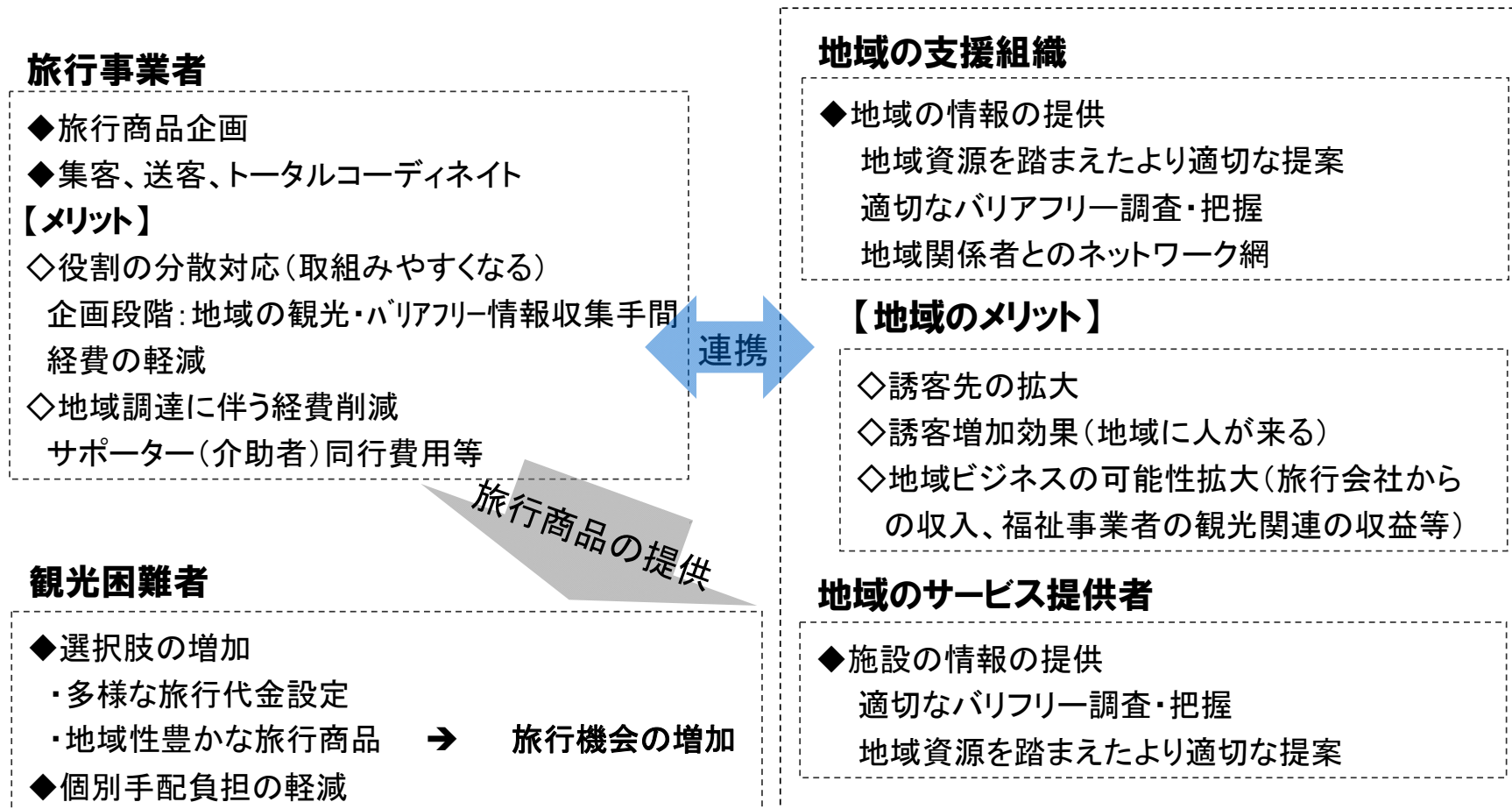
- ◆地域の支援組織を中心に、地域のサービス提供者との勉強会や講習会、研修会等を行っている例もみられるが、さらに、取組みを進めるためには、地域のユニバーサルツーリズムに関わる受入体制を向上させるような実践的な教育プログラムの検討が必要と考えられる。

3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方

【地域と旅行事業者の連携】

観光困難者、旅行事業者、地域の支援組織、地域のサービス提供者(宿泊、観光、移送、福祉等)それぞれに特徴があるため、それぞれの特徴を踏まえたうえで、自らの特徴に応じた連携の可能性を探る必要がある。

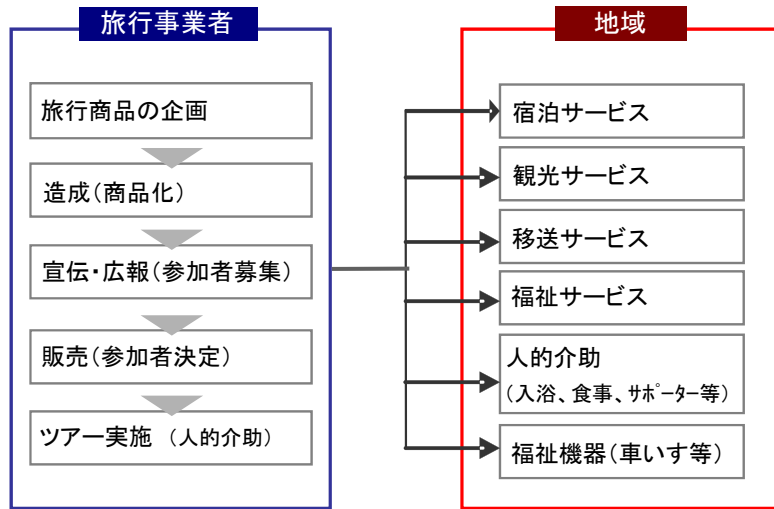
地域の支援組織、ならびに地域のサービス提供者と旅行事業者とは、観光困難者への旅行サービスの提供という共通の目標において、連携することが可能な部分もあるものと考えられる。



3. ユニバーサルツーリズム促進のあり方

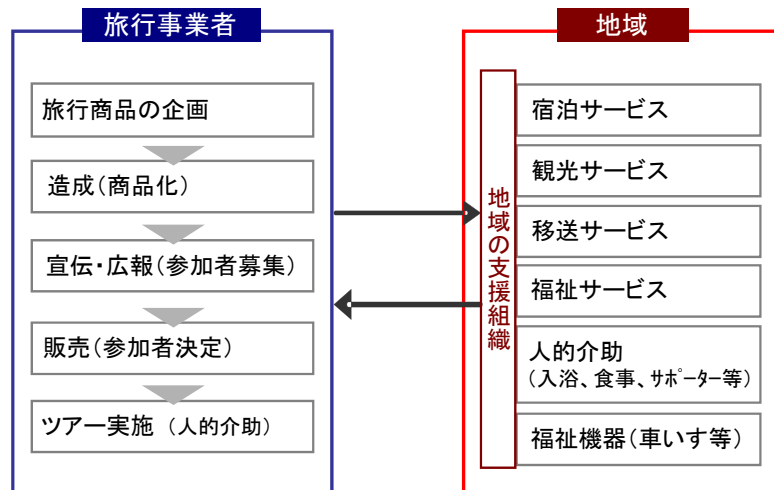
【地域と旅行事業者の連携例】

＜地域のサービス提供者等と旅行事業者が個別に連携する例＞



- ◆ バリアフリー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、観光地等のバリアフリー状況を個別に情報収集・調査し企画に反映
- ◆ ツアーに配慮の必要な方が参加される場合、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を実施
- ◆ 現状では、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を地域で確保することが困難であることから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広がる
- ◆ また、サポーターを現地(地域)で確保することで、サポーターの交通費、宿泊費等を旅行代金に上乗せする必要がなくなることから、商品価格の低減に繋がる可能性がある

【地域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／取扱方法
- ◆ 旅行サービスの質の確保
- ◆ リスク、責任分担の考え方
- ◆ 対価の支払いとその考え方 等

4. 今後の課題と方向性

ユニバーサルツーリズムの対象者を考慮すると、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、地域の支援組織および地域のサービス提供者(宿泊、観光、移送、福祉等)は、その需要(潜在需要も含めた)に対して少ないものと考えられ、ユニバーサルツーリズムを促進するためには、まずは取組みを実施する事業者、組織の数的拡大を図る必要がある。

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に、各段階における留意点等、今年度の成果を参考にさせていただくことによって、ユニバーサルツーリズムの取組みが拡大することが望まれる。

一方で、ユニバーサルツーリズムの取組みは、観光困難者にも普及しているとは言えず、旅行の裾野は広がっていない。このため、旅行事業者や地域の支援組織の取組を広く知って貰うための施策を導入する等して、認知度や取組みの向上に繋げていく必要がある。

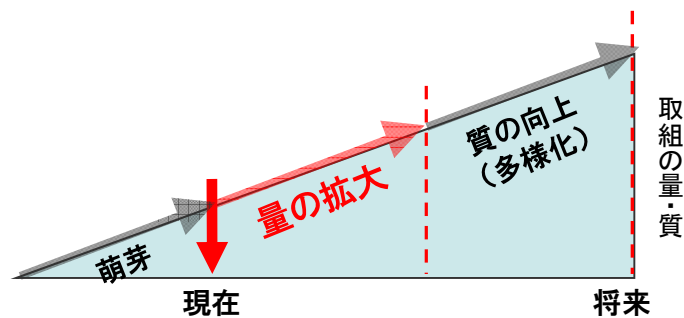
ユニバーサルツーリズムの促進に向けた現状認識

◆ユニバーサルツーリズムの取組

萌芽期 から **拡大期** へ

→ 地域、旅行事業者ともに **取組みの拡大** を図る

<ユニバーサルツーリズム促進に向けた概念図>



ユニバーサルツーリズムの促進に向けた課題(取組みの拡大に必要な事項)

地域のサービス提供者

- ・宿泊、観光 → 観光困難者の受入
- ・移送、福祉 → 観光者への対応

地域の支援組織 → 各地域へ広げる

旅行事業者 → 多様な事業者に(まずは出来るところから)ユニバーサルツーリズムに取組んでもらう

◆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

◆取組みの拡大に向けた業界、地域全体としての取組み

→ 関係者の取組みを支援する認定制度の検討 等

教育・支援

ユニバーサルツーリズムの周知、取組み方の普及

担当者・部署・窓口教育・支援