

ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する  
事例集

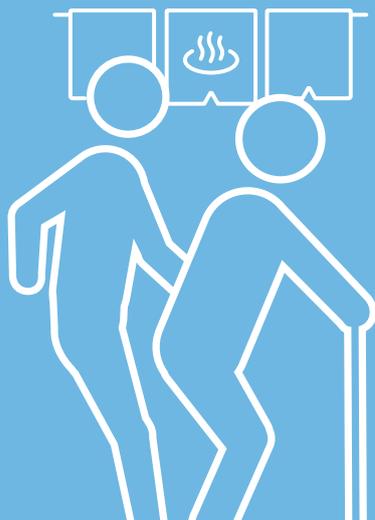
すべての人が旅行を  
楽しめるように！



山形  
天童



三重  
伊勢 志摩



## 「ユニバーサルツーリズム」の取り組みを 広く知ってもらうために

「ユニバーサルツーリズム」(以下、UTと表記します)とは、様々な心身の状態の方でも旅行を楽しんで頂けるような旅の形態のことを指します。「様々な心身の状態」とは、視覚障がい、聴覚障がい、肢体不自由、アレルギーや難病、知的障がいや精神障がい、高齢者など多岐にわたります。UTに取り組むにあたり、最初の一步は、そのような方々とのコミュニケーションの術を知ること。

次のステップは、旅行で生じる困難とそれに適した対応を学ぶことです。最も大切なのは、理念だけではなく、実践で学ぶこと。すなわち経験を積んでいくことに他なりません。その意味では、UTは専門の知見を必要とされる分野です。ただ、本事業の事務局を務めた東武トップツアーズはUTに関わるのははじめてだったそうです。

そこで、UTにおいて最もニーズが高いであろう、高齢者と車いすユーザーのためのツアーを2つ実施し、その経験を本書でまとめています。

“はじめてのUT”だったからこそ、準備段階やツアー実施先の選定などで気を付けるべき点、実施までの苦勞、ツアー催行中に起きたハプニングとその対処法など、多くを学ばれたことでしょう。このトライアルから得た知見こそが、これからUTを始めようとする方々にとって参考になるのは確かです。そんな“はじめてのUT”という視点を大切に、やろうと思えば、すぐに出来るノウハウ集を作成しました。既にUTに取り組まれてきた方には、やや物足りなさを感じる情報かもしれません。

最後に、本事業におけるツアー造成の部分をお手伝いした私自身の、UTへ取り組む動機と課題を列記します。私には、幼少の頃の事故で身体が不自由になった妹がいましたが、2012年に亡くなりました。妹を生前に旅行へ連れていけなかった後悔があり、それ以後、UTを取材し発信してきました。現在は、地域や宿泊業の受け入れ態勢を整えることにも尽力しています。これまで『バリアフリー温泉で家族旅行』シリーズといったガイド本や、UTのマニュアル本など4冊の著作を刊行しました。

一言申し上げるとすれば、今、最も必要なのはUTの取り組みが広く知られることです。ちなみに、「ユニバーサルツーリズム」という言葉自体が、本事業で想定した客層である高齢者には浸透しておらず、あくまで業界向けの言葉でしかありません。したがって広く知らしめるためには、まず「ユニバーサルツーリズム」という呼称を、誰もがすぐに理解できるような、ひらいたい表現に変えていく必要があります。広く利用してもらうには、ツアー実施者や受け入れ側からのわかりやすい発信が何より大切です。

跡見学園女子大学  
(観光温泉学・観光取材学)  
兼任講師

山崎 まゆみ

温泉や旅、バリアフリーを専門とするエッセイスト。  
「高齢者や身体の不自由な人にこそ温泉」を提唱し、  
東京新聞で「バリアフリーで行こう!」を連載、NHK  
ラジオ深夜便「バリアフリーで温泉を楽しむ」に出演し、  
発信している。観光庁のユニバーサルツーリズムに  
関わる委員も多数歴任。



## 誰もが旅を楽しむ未来へ

ユニバーサルツーリズム(以下、UT)とは、高齢や障がい等の有無にかかわらず、すべての人が安心して楽しめる旅行を指します。令和5年3月に閣議決定した「観光立国推進基本計画」においても、誰もが気兼ねなく参加できる旅行の普及・定着を目指すことを掲げており、観光庁においても、観光施設における心のバリアフリー認定制度等の取り組みや、施設等のバリアフリー化推進など、ソフト・ハード両面からの環境整備を進めているところです。また、障害者差別解消法の改正により、令和6年4月より、事業者における合理的配慮の提供が義務化されるなど、旅行業界においても、より一層UTに対する理解を深め、取り組んでいくことが求められています。

本書においては、モデルツアーの実施を通して、どのように商品造成をしたらよいのか、どのような点に配慮をする必要があるのか、といった旅行者目線におけるポイントについてわかりやすくまとめております。これまでUTに関する取り組みをしたことがない、あるいは、どのように取り組んでいけばよいかかわらないという旅行者が、本書をきっかけとして、取り組みを始めていくことで、今後の更なるUTの普及・促進に繋がっていくことを期待しております。

観光庁観光産業課



### 山形県(天童)

車いす対応の貸切観光バス  
での乗車の様子

### 三重県(伊勢志摩)

スタッフのサポート、  
スロープの利用により、  
施設へ入館する様子



ユニバーサルツーリズムモデルツアー  
天童編



intENDO

### 天童の選定理由

天童温泉は、観光地域づくりの旗振り役として、株式会社DMC天童温泉が中心となり、令和3年度から地域一体ユニバーサルデザイン化のために観光庁の補助事業を活用しつつ取り組みをスタートさせた。地域の参加事業者とともに、「年齢や障がい等の有無にかかわらず、国内外の誰もが気兼ねなく温泉旅行を楽しめる地域」を目指す。

#### 天童温泉の観光庁事業実績

令和3年度 既存観光拠点の再生・高付加価値化推進事業

令和4～6年度 地域一体となった観光地の再生・観光サービスの高付加価値化事業

天童温泉におけるユニバーサルデザイン化の取り組みを活かしたモデルツアーの事例を紹介することで、高齢者の方でも安心して楽しめるツアーの普及・促進を図る。

### 天童モデルツアーの参加者

- 80代女性 / 天童市在住
- 80代女性 / 杖利用 / 天童市在住
- 90代女性 / 車いす利用 / 山形市在住
- 40代女性 (介助者) / 山形市在住



### モデルツアー設計にあたって

天童では、「高齢者」を対象としたモデルツアーを実施することとしたが、コース設計にあたっては、株式会社DMC天童温泉の協力を得ながら、足が不自由で杖を利用されている方や車いす利用者でも移動しやすいコースとなるよう心掛けた。

具体的には、事前に現地の下見をし、各施設における導線、移動距離、段差の有無等を確認するとともに、特に宿泊施設では、エレベーター、客室、レストラン、大浴場までの導線、浴場の手すり等を念入りに確認し、高齢者や車いす利用者でも快適な旅行ができるよう配慮した。また、参加者からの要望を受けて、食事については、きざみ食対応を各施設に依頼した。

### モデルツアースケジュール

1回目 2023年10月 / 山形県(天童市)

#### ツアー行程

1日目(10月4日)	2日目(10月5日)
11:30 <b>START</b> JR天童駅東口集合	10:50 湯坊いちらくTENDO
12:00~13:00 Tenpoにて昼食	<b>チェックアウト</b> SPA&BREWERY
13:30~14:30 出羽桜美術館	11:00~12:00 <b>意見交換会</b>
15:00~16:00 将棋むら天童タワー ※書き駒体験	12:00~13:00 又右工門そばにて昼食
16:15 <b>チェックイン</b> 湯坊いちらくTENDO SPA&BREWERY	13:00~13:30 温泉街ガイドツアー
	14:00~15:00 王将果樹園 ※ぶどう狩り体験
	15:15~15:45 ひだまりハウスにてお買い物
	16:00 <b>GOAL</b> JR天童駅東口解散



1日目  
12:00~  
13:00

Tenpo

食事

- 車いすにも対応したフラットな床と幅広い通路の設置
- きざみ食対応

準備

高齢者や車いす利用の方がストレスなく移動できるよう、駐車場から店内への導線を事前に確認した。食事のメニュー選定については、高齢者でも楽しめる内容となるよう配慮した。また、事前に参加者から要望があり、2~3cm程度のきざみ食の対応を依頼した。

気づき

観光地の食事処は、1階が土産屋、2階が食事処という所もあるので、参加者の状態に合わせてエレベーターの有無を確認することも必要。ポイントは、普段の食量や味付けを事前に把握すること。参加者から普段食べている食事の写真をもらい、店等に共有できれば、きざみ食やペースト食等への対応もスムーズになる。高齢者の中には、食事の際、お冷より温かいお茶を好む方もいるという気づきもあった。こうした点も踏まえ、参加者の様子を観察し、臨機応変に対応する必要がある。

参加者の声

きざみ食で提供してもらえたので、喉に詰まることなく、食事が楽しめた。



1日目  
13:30~  
14:30

出羽桜美術館

観光

- 参加者から車いす補助のサポートの要請があれば、従業員が都度対応



参加者の声

入口をはじめ、段差は多かったが、従業員の方が手伝ってくれたので、車いすでもそこまで負担には感じなかった。

準備

事前に施設従業員と打合せをし、敷居や段差の高さ、車いす利用の場合の導線や、段差を乗り越える方法、館内の見学ルートを確認した。また、展示物や館内を傷つけることを防ぐために、館内を車いすで移動する場合の注意事項や対応方法を念入りに確認した。

気づき

観光施設選びの決め手は、ハードルとなるポイントを実際に訪れ、下見してみることである。下見が難しい場合は、「バリアの見える化」(写真・動画撮影)も有効である。また、天童温泉では、車いす、シルバーカー等の扱い方や、介助者への対応を学べるケアサービス研修を実施している。地域一体でバリアフリーに取り組む姿勢は、他の地域にとっても参考となる事例である。

1日目  
15:00~  
16:00

将棋むら天童タワー・書き駒体験

観光

- 参加者からの要望を聞き、従業員が都度対応
- 段差が少ないエントランスやフラットで幅広い通路の設置

準備

力の弱い高齢者でも体験しやすい天童ならではの体験コンテンツを組み入れた。駐車場から体験施設までの導線確認や、体験内容や手順が高齢者にも理解しやすい内容となっているかを意識するとともに、細かな作業や複雑な手順が含まれる場合は、十分な説明やサポートをしてもらうよう講師に依頼した。

気づき

体験コンテンツは、具体的に「何を」「どう」体験するかについて事前に確認する必要がある。今回は書き駒体験だったが、例えば、彫刻体験の場合は、手先の力も必要になるため、参加者の握力や、普段の生活の中で力を使う作業をしているかなど、細かなヒアリングが求められる。

参加者の声

座った状態で落ち着いて体験ができ、終始不自由を感じることなく楽しめた。また、お土産として自分で作った駒を持ち帰れて嬉しかった。



2日目  
12:00~  
13:00

又右エ門そば

食事

- 参加者からの要望を聞き、従業員が都度対応
- 国の補助金を使用し、段差解消のためのスロープを設置
- きざみ食対応

準備

食事場所については、ユニバーサルデザイン事業参画施設から選定した。又右エ門そばでは、エントランスやトイレはユニバーサルデザインに改修されている。事前にメニューを確認し、高齢者でも食べやすいメニューを選定して、きざみ食の対応も依頼した。

気づき

Tenpo同様、食事内容だけでなく、味付けや量の事前確認も重要である。メニュー確認だけでは不十分で、今回のモデルツアーでは完食できない方がいた。きざみ食には不向きな料理の確認や、そば・うどん等の麺類は具体的な長さ(〇cm)を店等へ伝える必要もあるため、個別対応のポイントを把握しておくことも重要。また、当日のトラブルに備えてキッチンバサミを用意しておくことよい。

参加者の声

きざみ食対応をしてもらったが、天ぷらを刻んだことで、衣がはがれやすくなり、衣でお皿がいっぱいになってしまった。



湯坊いちらくTENDO SPA&BREWERY

宿泊

- 参加者からの要望を聞き、従業員が都度対応
- 段差が少ないエントランスやフラットで幅広い通路の設置
- きざみ食対応
- 館内を自由に持ち運びできる移動式スロープも用意
- 大浴場や貸切露天風呂にスロープを設置

準備

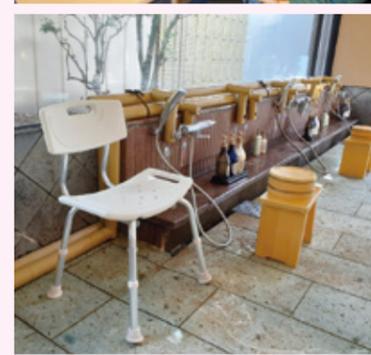
宿泊施設については、ユニバーサルデザイン改修を実施した旅館の中から選定した。事前に、駐車場から館内、客室、大浴場、食事処の各導線において、移動の妨げになるものがないか、大浴場内に手すりはあるか等を確認した。また、車いす利用者の客室については、車いすで室内を移動できるスペースがあるか、タイヤカバーを用意しているかなど、室内で車いすを利用するための確認を行った。

気づき

宿泊施設の選定については、ユニバーサルルームの有無、バリアフリー導線、エレベーターの扉の幅、シャワーチェアやシャワーキャリーの有無、浴場での手すりの有無や位置など、事前のチェック項目は多岐にわたる。バリアフリー化に係るハード面の改修は金銭的な負担も生じるが、可動式手すりや車いす用のタイヤカバーなど、比較的安価に準備ができる備品については、宿泊施設や旅行会社であらかじめ備えておくことも有効である。また、地域のバリアフリー旅行相談窓口で貸し出しを行っている場合もある。

参加者の声

意見交換会の会場へ入る際には段差があったが、簡易スロープを用意いただいたことで、車いすでもスムーズに入室できた。



2日目  
13:00~  
13:30

温泉街ガイドツアー

観光

- 段差の少ない道路の整備や車いすに合わせたゆっくりとした歩行

準備

DMC天童温泉と当日のルートや所要時間についての打ち合わせ、確認を行った。現地下見では、実際に予定しているルート歩いてみて、車通りの多寡、杖を利用している高齢者や車いすの方が移動しやすいルート、各説明スポット間の移動における所要時間を確認した。

気づき

街歩きや散策の場合、観光地によっては車道が観光ルートになっている場合もあり、交通量によっては通常ルートを回避し安全なルートを選定することや、参加者が歩行可能な距離やスピードに合わせて、行程全体の時間配分や旅程管理をすることが重要。長距離の歩行となる場合は、行程の途中で休憩できるベンチや公園、カフェなどの有無を事前に確認しておく必要がある。

参加者の声

車いすでも特に不自由を感じることなく温泉街ガイドツアーが楽しめた。



2日目  
14:00~  
15:00

王将果樹園・ぶどう狩り体験

観光

- 自家用車やバスを横づけしたまま果物狩りができる果樹園の整備
- 果樹園内に休憩用のベンチを設置
- 誰でも果物狩りが体験できるよう、果物の木を低い位置に設置



参加者の声

車いすでも特に不自由を感じることなく果物狩りが楽しめた。ほとんど歩かなくて、車いすのままでも果物狩りを楽しめるのは本当に便利。

準備

体験型コンテンツとして、高齢者でも比較的体験しやすい果物狩りを選定した。現地下見では、従業員の方と打合せをし、駐車場からシャトルバスでの果樹園までの移動方法、現地での体験方法について確認した。また、車いす利用者の移動については、あぜ道など地面の状況を確認の上、果樹園でも移動可能な車いすを借りた。

気づき

足場が悪い場所での果物狩り体験では、収穫する物にもよるが、果樹園までの導線や導線上の障害、その解消方法を事前に確認しておく必要がある。また、背丈、車いすからの距離など、実際に参加者が体験できるかの確認も重要である。

2日目  
15:15~  
15:45

ひだまりハウス

買物

- 段差が少ないエントランスやフラットな床と幅広い通路の設置

準備

駐車場から店内までの移動について、タイヤ止めなどの障害を避ける導線を事前に確認した。また、販売している商品や食品が、高齢者にも興味を持てただけのようなラインナップになっているかを確認した。

気づき

買い物施設については、店内の広さ、段差の有無の他に、商品棚の高さ等、参加者が買い物を楽しめるかどうかの事前確認が重要である。車いす利用者や背丈の低い高齢者がいる場合、物理的に補えないハード面の問題については、店員や添乗員が積極的な声掛けをすることで解消できる。

参加者の声

車いすでも特に不自由を感じることなく店内での買い物が楽しめた。





I N I S E S H I M A

ユニバーサルツーリズムモデルツアー  
伊勢 志摩編

## 伊勢志摩 モデルツアーの参加者

- 30代男性 / 自走式車いす利用  
(車いすトラベラー 三代達也様)
- 40代男性 / 自走式車いす利用
- 30代女性 / 電動アシスト付き車いす利用
- 30代女性 / 自走式車いす利用



## モデルツアー設計にあたって

伊勢志摩では、「車いす利用者」を対象としたモデルツアーを実施することとしたが、コース設計にあたっては、NPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターの協力のもと、車いす利用者が快適に観光できるような取り組みをしている施設を中心としたコースとなるよう心掛けた。

事前に現地の下見を行い、どのように段差を解消しているか、実際に車いすで移動ができる状況かといった点を確認した。その上で各施設の担当者とも入念な打ち合わせを行った。特に宿泊施設では、お風呂場や各バリアフリールームにおける手すりの位置の違いや、エレベーターやスロープといった車いすでの移動を想定した導線の確認を行い、車いす利用者でも快適な旅行ができるよう配慮した。

## モデルツアースケジュール

2回目 2023年11月~12月 / 三重県(伊勢市・鳥羽市)

### ツアー行程

1日目(11月30日)		2日目(12月1日)	
12:30	<b>START</b> 鳥羽駅集合	9:30	ロビー集合
13:15~14:30	鳥羽マルシェにて 昼食とお買い物	9:45~10:45	夫婦岩~二見海岸散策
14:30~17:15	鳥羽水族館見学	11:00~11:45	賓日館見学
17:30	旅館到着 <b>チェックイン</b> (しんわ千季 戸田家)	12:00~13:15	野あそび棚にて昼食
		13:30~15:15	伊勢神宮・内宮参拝
		15:30~16:30	おかげ横丁散策
		17:00	旅館到着
3日目(12月2日)			
9:30	ロビー集合 <b>チェックアウト</b>	13:00~13:30	鳥羽1番街にてお買い物
10:00~11:30	ミキモト真珠島(博物館・海女の実演・御木本幸吉記念館見学)	13:30	<b>GOAL</b> 鳥羽駅にて解散
11:30~12:45	島内レストラン「阿波幸」にて昼食		



## 伊勢志摩の選定理由

三重県では、2013年6月、「第3回バリアフリー観光全国フォーラム 伊勢大会」にて、知事がバリアフリー観光の推進を目指す「日本一のバリアフリー観光県推進宣言」を表明。2015年にはホスピタリティに満ちた三重の観光を磨き上げるため、三重県バリアフリー観光ガイド「みえバリ」を発行するなど、三重県伊勢志摩地域は、全国でも有数のユニバーサルツーリズム先進地域である。

2002年に日本で初めてのバリアフリーツアーセンターとして開局したNPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターでは、年齢・障がいの種類や程度、同行者の有無など、旅行者一人ひとりの状況や、旅行したいと思うご本人の意志によって決められるという『パーソナルバリアフリー基準』の考え方を構築し、「行けるところ」より「行きたいところへ」を合言葉にユニバーサルツーリズムを推進している。

START (鳥羽駅)

1日目 13:15~14:30

鳥羽マルシェ



農水産物直売所&地産ビュッフェ
●バリアフリートイレ (オストメイト、ユニバーサルシート)
●レストラン/商品やビュッフェのテーブルが全体的に低く、手に取りやすい

準備

通路幅やスロープの位置など、実際の入店の流れを事前に確認した。当日は親睦を深めるオリエンテーションという意味も含め、バイキング形式の食事を取り入れ、関係者と参加者が交流できるようにした。

気づき

座席が長椅子で移動が難しく、車いす台数の多い団体の場合は、一般団体よりも移動時間を長くとる必要がある。また、料理は低い位置に配置され、車いす利用者も選びやすかった。

参加者の声

「バイキング形式の食事は、気を使ってしまう」 「車椅子ユーザーには適切でないと感じた」という意見も。自分で取りにくい場面では、従業員や添乗員の積極的なサポートが必要のため、制限を感じることもあり、自由な食事を楽しむ工夫が必要。

1日目 14:30~17:15

鳥羽水族館



●車いす対応エレベーター、観覧席、優先席あり
●足元までガラス張りの水槽
●バリアフリートイレ (オストメイト、ユニバーサルシート)
※障害者用駐車場(出口ゲート付近)、スロープ設置

準備

館内のスロープの位置や車いす観覧席、バリアフリートイレなどを確認した。広い館内だが、各所にスロープがあるため、自由に見学をすることができる。

気づき

館内の展示は低い視点からでも見学可能なため、車いすに座った状態でも十分に楽しめる作りである。特にアシカショーの観覧エリアや一部の水槽の前には、車いすの方専用の観覧席が用意されている。予約制ではないため、少し早めに待機することが望ましい。

参加者の声

スロープや導線が整備されている一方で、スロープが急な箇所では、介助者なしだと難しいとの声も。困っている方がいたら積極的にサポートする姿勢が大切である。

しんわ千手 戸田家



●南館のトリプルルーム5室は室内や水回りに段差がなくトイレのドアも広く開放できるバリアフリー対応。
●有料貸切風呂のうち1室は、伊勢志摩地域内唯一のリフト浴が可能。
●バリアフリー対応のスイートルームあり
●館内はスロープやエレベーターで快適に動ける。筆談・代筆・英語対応可能

準備

各客室のベッドの高さや手すりの位置、館内の導線などを確認。バリアフリールームは施設ごとに異なるため、実際の設備確認が不可欠。伊勢志摩バリアフリーツアーセンターのHPには、各施設の詳細な情報を掲載。地域のプレイヤーとの連携も重要であり、リストを参考に連携を強化したい。

気づき

宿泊施設へは、車いすのお客であることやお客様が求める事項を事前に連絡することが重要。また、客室を案内する際は、各設備が手の届く位置か、スイッチは操作可能かなどといった点を一緒に確認したい。お客様により求める条件は異なるため、希望に応じた提案ができるよう、バリアフリールームの有無、客室数、設備等の確認が重要。

参加者の声

「浴衣の利用が難しいため、宿泊施設にセパレートタイプの寝間着があれば荷物が減らせて助かる。」「バイキングの場合、従業員の方から一声かけてもらえたり、配膳を手伝っていただけると嬉しい助かる。」「洗い場付き・シャワーチェアの貸し出しもあり、使いやすくて良かった。」

2日目 9:45~10:45

夫婦岩~二見海岸



●スロープあり ●本館前へは段差なく行くことが可能 ●バリアフリートイレ

準備

散策前に砂利道やスロープの状況を確認し、適切なルートを選択。柵の高さも確認し、車いすからでも海岸や夫婦岩を楽しめるか確認した。

気づき

砂利道等の安定しない道では、体への負担が大きいため、事前に路面の状況を文面や写真、動画データ等で伝えることが重要。特に、車いす利用者は地面との距離が近いので、汚れについてより一層の注意が必要である。

参加者の声

「途中のオフロードのガタつきが体に負担、事前にどういったコンディションなのか知りたい」との意見。途中のオフロードの状況や気温等を事前に明確に伝えることが重要。スポット名だけでなく、道路の状態も確認し、砂利道等の場合はお客様の希望を尊重しながら進む方がよい。

2日目 15:30~16:30

おかげ横丁



●宇治浦田観光案内所にて車いす貸出
●バリアフリートイレ

準備

バリアフリートイレの情報等も網羅されているバリアフリーマップがあり、誰でも楽しむことができる街づくりがなされている。事前の下見では、マップをもとにバリアフリートイレの位置、散策にかかる時間等を確認し、合流地点を検討した。

気づき

当日は紙のバリアフリーマップを配布し、自由に散策してもらう時間とした。車いす利用者が一人で観光をする場合は、車輪の操作で手が塞がってしまうため、スマートフォン等の媒体で見ることができるよう準備しておくことよ。

参加者の声

大きな坂がなく歩きやすい環境で、多くの方が「特に問題なく楽しめた」とのこと。車いすユーザー向けの散策コースを把握し、提案できるように準備しておくことが重要である。

2日目 13:30~15:15

伊勢神宮内宮



●バリアフリートイレ
●玉砂利の参道でも走行しやすいタイヤの太い車いすの貸出あり(手動約5台、電動約15台)
●内宮を車いすですムーズに進める順路MAPあり

準備

身体状況や高齢等により内宮参拝が困難な方の参拝を実現させる有償ボランティア「伊勢おもてなしヘルパー」を活用した。電話やメール、FAX等で申込みが可能で、事務局からのヒアリングを行ってからの申し込みとなるため、安心した状態で参加が可能となる。

気づき

伊勢おもてなしヘルパー事務局では、事前に体の状態や参拝への思いを丁寧に聞いたうえで、お客様に合わせたサポートを手掛ける。正宮前の25段の階段は、複数人のボランティアが一段ずつ丁寧に上げてくれる。

参加者の声

「自分の車いすと自分だけでは到底行けないところだったので貴重な体験だった。」「伊勢おもてなしヘルパーさん達の私達を案内したという気持ちがあった。」

2日目 12:00~13:30

野あそび棚



●バリアフリートイレ
●昇降機あり(サポート付き)
●食事処は段差がなく、スロープあり

準備

店内への段差を解消するために昇降機を設置しており、車いす利用者自身でも操作可能である。下見の際には昇降機の利用法、テーブルの高さや広さを確認した。

気づき

昇降機やスロープの利用により、高い場所にある店内への移動が可能である。到着時には従業員が迎えに来て、昇降機の操作の手伝いをしてもらえるなど、ホスピタリティが感じられた。参加者からはテーブルの広さや高さ、積極的なサポートの姿勢が喜ばれた。

参加者の声

「昇降機他、店内の広さやテーブルの高さも良かった」との声。ユニバーサルツアーを組むうえでは、手配の前に室内の広さやテーブルの高さも事前確認すると良い。

2日目 11:00~11:45

賓日館(ひんじつかん)



●バリアフリートイレ
●館内用車いす貸出あり(サポート付き)
●館内の段差は三角形の木材を置き段差をなくす

準備

館内用の車いすが用意されているほか、タイヤをスタッフの方が拭いてくれるため、自身の車いすに乗った状態でも鑑賞が可能である。下見では、訪問時の対応や館内の見学ルート、段差の確認を行った。

気づき

入口から観覧スペースへ至るまでの複数の段差は簡易スロープで克服、その他館内の小さな段差は三角形の木材を設置することで解消。古きよき建物を保ちながら多くの人々が楽しめる工夫が他の観光施設の模範となりうる。

参加者の声

「車椅子を丁寧にスロープで上げていただき、タイヤも拭いて対応してくださったため、すごく楽しかった。」「歴史的建造物に自身の車いすのまま入れるのはすごく感動した。」

しんわ千手 戸田家

3日目 10:00~12:45

ミキモト真珠島



●階段昇降リフト(サポート付き)
●補助犬入園可能
●障害者割引あり

準備

入場してから見学場所まで階段が多く存在するが、昇降機を取り入れており、スムーズな移動が可能である点が選定理由。事前に昇降機の所要時間、バリアフリートイレの位置、導線の確認を実施した。レストランでは車いす利用者の人数を伝えるとともに、机の高さの確認を行った。

気づき

昇降機は1台のため、車いす台数の多い団体の場合は注意が必要である。事前に昇降にかかる時間を確認しておき、時間に余裕を持ったスケジュールを立てることが大切である。

参加者の声

「階段はあるが昇降機があり不自由なく回れたのでよかった。」「階段の昇降機や案内してくれた職員が親切でありがたかった。」

3日目 13:00~13:30

鳥羽1番街



●バリアフリートイレ(ユニバーサルシートあり)
●駅からは連絡通路が直結。エレベーターあり

準備

ツアーの最後にお土産を買う自由時間を設けた。車いすが通るのに十分な道幅かどうか、段差等の障害はないかなど、行程全体を通じて確認しておく。

気づき

駅直結で、お土産店や飲食店が並ぶほか、伊勢志摩バリアフリーツアーセンターも入っている。センターでは、伊勢志摩に限らず全国のバリアフリーに特化したパンフレットを多く取り揃えている。このように、ツアーを造成する上で、バリアフリーセンターへの情報収集は非常に有用である。

参加者の声

「問題なく買い回りができたが、すこしだけ店の通路が狭かった。」との声あり。

JR新幹線

交通



準備

希望の着席タイプを伺い、車いす用の座席や個室の空き状況を確認した。車いすのサイズ、種別、乗り換えの有無や、乗り換えがある場合は利用する路線・駅も事前に連絡した。

気づき

事前連絡により、当日は<①改札の入場~ホーム~乗車、②車内、③到着~他線への乗り換え>とそれぞれ別の駅員が連携、常にアテンドすることで、参加者の安心感に繋がった。車内ではすぐに連絡ができるよう、連絡先カードが渡される。複数エレベーター利用や駅員の連携に時間を要し、駅の広さなどによって異なるため、余裕を持った時間配分や事前確認が必要である。

参加者の声

「車いすを利用して」と構内の移動や乗り換えに時間がかかるので、普段余裕をもった時間設定を心掛けている」との声もあり、ツアースケジュールの組み立てには十分注意が必要である。

近畿日本鉄道

交通



準備

参加者の希望座席と車いすのサイズについてヒアリングした。車いす対応車両のスケジュールを確認し、今回は近鉄特急と伊勢志摩ライナーを利用した。

気づき

車いす対応車両のある編成は限られるため、希望の時間に車いす対応車両があるのか確認することが何よりも重要である。また、車いすスペースが2席通路を挟んで並んでいる場合、2台が並ぶと窮屈な場合もあるため、事前の確認とシミュレーションが必要である。

参加者の声

「普段は車いす対応座席を事前予約するようにしているため、ツアーでもそのような座席を確保いただけると助かる。」

GOAL (鳥羽駅)

## 「ユニバーサルツーリズム」を 実施してみて

本事業にてはじめてユニバーサルツーリズムへ関わり、2本のモデルツアーの造成・催行を通じて多くの気づきと学びを得ました。

例えば、街歩きというプログラムひとつをとってみても、参加者によって注意すべきポイントは異なります。高齢者の方を対象としたツアーでは、歩くことのできる距離・所要時間であるか、休憩できるスポットはあるかなど、参加者の身体状況に対応したツアー内容であるかを確認し、準備する必要があります。

一方で車いす利用者を対象としたツアーでは、車いすが安全に通行できる道路状況かを確認し、場合によっては事前に道路のコンディションを参加者に文面、写真、動画データ等で伝える必要があります。また、参加者が高齢者・車いす利用者いずれの場合も、移動にかかるスピードを考慮し、通常の行程よりも長めに時間配分する等の配慮もしました。

上記はあくまでも、今回のモデルツアーで実施した確認事項の一例ですが、参加者によって状態や希望する内容は様々であり、個々に寄り添ったサポートや手配をすることが大切です。そのためには、参加者に対する丁寧なヒアリング、訪問先の地域関係事業者との連携が必要不可欠です。

本事業では、今後、ユニバーサルツーリズムへの取り組みを考えている方のために、今回のモデルツアーで実施したチェックリストを作成しました。「実際にユニバーサルツーリズムに取り組むためには何を確認すればよいのか」という疑問に対し、少しでもお役に立つことができれば幸いです。前述の通り、参加者の身体の状態によって個々の対応が異なるため、チェックリストを参考としていただき、個別に確認することが何よりも重要です。

## ユニバーサルツアー関連リンク集

### ■ 観光庁

ユニバーサルツーリズムについて

1 <https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001226564.pdf>

### ■ 各地の相談窓口一覧

観光庁(主なバリアフリー旅行相談窓口)

2 [https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku\\_seido/kihonkeikaku/kokunaikoryu/kaitaku/content/001488557.pdf](https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/kokunaikoryu/kaitaku/content/001488557.pdf)

日本バリアフリー観光推進機構(各地相談センターの情報サイト及び連絡先)

<https://www.nihon-bf.jp/contact/>

日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク(各地相談センターの情報サイト及び連絡先)

<http://jutn.net/>

### ■ 相談対応可能アドバイザー(本事業監修者)

3  office FUCHI ~オフィス・フチ~ 淵山知弘 <https://officefuchi.amebaownd.com/>

車椅子トラベラー 三代達也 <http://wheelchair-worldtrip.com/>

跡見学園女子大学兼任講師(観光温泉学)山崎まゆみ <http://ingsnet.com/mayumi/>

### ■ 協力団体(地域)

4  NPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター <https://www.barifuri.com/>

株式会社DMC天童温泉 <https://www.tendodays.com/>

### ■ 協力団体(交通)

JR東日本

〈お身体の不自由なお客様へ〉 <https://www.jreast.co.jp/equipment/>

JR西日本

〈お身体の不自由なお客様へ〉 <https://www.jr-odekake.net/railroad/service/barrierfree/>

近畿日本鉄道

〈駅バリアフリー施設ご利用案内〉 <https://www.kintetsu.co.jp/barrierfree/binfo.html>

〈車いす対応特急のご案内〉 <https://www.kintetsu.co.jp/barrierfree/kippu/kurumaisu/>

等

～天童モデルツアー、伊勢志摩モデルツアーにおけるチェック項目～

～宿泊編～

客室

<input checked="" type="checkbox"/>	施設内の導線のバリア(段差・階段等)の有無
<input checked="" type="checkbox"/>	お客様のニーズに沿った客室タイプ(和室、洋室、バリアフリールーム等)か
<input checked="" type="checkbox"/>	ベッドがある場合はお客様が移乗しやすい高さか(床から〇cm)
<input checked="" type="checkbox"/>	お客様の身体を支えやすい手すりの位置か
<input checked="" type="checkbox"/>	車いす利用者の場合、室内を車いすで移動できるスペースが十分あるか
<input checked="" type="checkbox"/>	室内備品(食器・湯沸かしポッド等)は車いすに座った状態で手の届く位置にあるか
<input checked="" type="checkbox"/>	室内の照明やエアコンのスイッチは車いすに座った状態で操作可能な位置にあるか

入浴

<input checked="" type="checkbox"/>	脱衣所や浴場の段差の有無
<input checked="" type="checkbox"/>	脱衣所に座って着替えができる椅子はあるか
<input checked="" type="checkbox"/>	浴場内の手すりの有無および位置
<input checked="" type="checkbox"/>	シャワーキャリー、シャワーチェアの用意の有無
<input checked="" type="checkbox"/>	シャワーキャリー等がない場合は、レンタルなどの対応が可能かどうか
<input checked="" type="checkbox"/>	貸切風呂の有無
<input checked="" type="checkbox"/>	車いす利用者の場合、バスタオルの必要枚数を確認したか ※身体を拭く用と車いすの座面に敷く用など、バスタオルを2枚以上必要とする方もいるため

～食事編～

食事内容・環境

<input checked="" type="checkbox"/>	食事形式は会席かバイキングか(バイキングの場合、取り分けサポートの有無)
<input checked="" type="checkbox"/>	アレルギーの有無
<input checked="" type="checkbox"/>	きざみ食、ペースト食といった個別対応の有無(個別対応がある場合、分かりやすく伝えられるとgood) ⇒具体的に〇cm等、数値も伝える ⇒普段食べている食事の画像を入手し事前に送る 等
<input checked="" type="checkbox"/>	きざみ食の当日対応のためにキッチンバサミを携帯したか
<input checked="" type="checkbox"/>	食事場所は椅子テーブル席が可能か(部屋食、宴会場、レストラン等)
<input checked="" type="checkbox"/>	車いすが収まるテーブルの高さか(床から〇cm)
<input checked="" type="checkbox"/>	車いす利用者が移動しやすい通路幅か
<input checked="" type="checkbox"/>	階段や段差がある場合の移動手段(エレベーターやスロープ昇降機等)があるか

～天童モデルツアー、伊勢志摩モデルツアーにおけるチェック項目～

～観光施設編～

プログラム内容・環境

<input type="checkbox"/>	車いすの貸し出しはあるか
<input type="checkbox"/>	入館時や見学導線のバリア（階段・段差等）の有無
<input type="checkbox"/>	階段や段差がある場合の移動手段（エレベーターやスロープ、昇降機等）があるか
<input type="checkbox"/>	エレベーターやスロープ、昇降機等がない場合の対応方法
<input type="checkbox"/>	街歩きの場合、車いすが安全に通行できる道路状況か ⇒事前にコンディションをお客様に文面、写真、動画データ等で伝える ⇒果物狩り等車いすが汚れる可能性がある場合は、お客様に事前に伝え、拭くものを用意する
<input type="checkbox"/>	各所要時間を確認し、十分な時間配分ができているか
<input type="checkbox"/>	体験プログラムは、歩くことのできる距離・時間、握力等、身体状況に合った内容か
<input type="checkbox"/>	歩行を伴うプログラムの場合は、ルート、歩行時間、休憩場所の確認をしたか
<input type="checkbox"/>	繊細な作業や複雑な作業が含まれる場合は、十分なサポート・説明をしてもらえるか
<input type="checkbox"/>	車いす観覧席やバリアフリートイレの有無
<input type="checkbox"/>	街歩きの場合は、バリアフリーマップの有無
<input type="checkbox"/>	お土産屋やショップでは、車いすで移動しやすい通路幅で商品は手に取りやすい位置にあるか

～交通機関編～

電 車

<input type="checkbox"/>	乗車予定列車の車いす対応車両の有無
<input type="checkbox"/>	お客様の希望座席と交通事業者が事前に必要とする車いすのサイズ・種別のヒアリング
<input type="checkbox"/>	乗り換えの有無
<input type="checkbox"/>	乗降及び座席に移乗する際の通路幅
<input type="checkbox"/>	座席に移乗後の車いす保管場所の有無
<input type="checkbox"/>	ホームページや駅員に確認するなど、移動に係る時間を把握したうえで、余裕をもったスケジュールを組んだか

バ ス

<input type="checkbox"/>	福祉車両の手配は可能か
--------------------------	-------------



令和5年度  
ユニバーサルツアーの普及・促進に関する調査業務

[事業実施者]

東武トップツアーズ株式会社  
官公庁事業部

東京都港区港南1-8-15 Wビル 18F

TEL 050-9000-5887