

ユニバーサルツーリズムの促進に向けた環境整備に関する調査業務
事業報告書

令和8年3月

観光庁

1. 業務の目的		
1 業務の目的	2
2 事業スキーム	2
3 事業スケジュール	3
4 実施体制	3
2. 業務内容		
1 事前調査	4
1-(1) 調査概要	4
1-(2) 調査結果概要	6
2 個別ヒアリング	15
2-(1) 調査概要	15
2-(2) ヒアリング概要	17
3 推進レベルごとの課題の整理と促進の方策	20
4. 有識者・業界関係者による検討会の実施	21
4-(1) 検討会の目的	21
4-(2) 検討委員およびオブザーバー	21
4-(3) 検討会の実施	22
4-(4) 検討会の議事概要	23
4-(4)-1 第1回検討会	23
4-(4)-2 第2回検討会	27
4-(4)-2 第3回検討会	34
5. モニターツアーの実施	38
5-(1) モニターツアーの目的	38
5-(2) モニターツアーの検証内容	39
5-(3) モニターツアー企画段階における課題と対応の工夫	40
5-(4) 下見の実施	44
5-(5) 事前説明・ヒアリング	50
5-(6) モニターツアー実施	55
5-(6)-1 長距離歩行が困難な方向け	55
5-(6)-2 車いすなど移動補助具利用の方向け	59
5-(6)-3 公共交通機関以外の移動でゆったり行程を希望される方向け	65
5-(6)-4 ゆったり安心と、好きを探求する事、趣味に没頭したい方向け	70
5-(7) ユニバーサルツーリズム取組初期段階・未取組旅行会社のモニターツアー参加	75
5-(8) モニターツアー検証内容と総括	78
6. ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開	82
6-(1) マニュアルタイトル	82
6-(2) マニュアル作成の目的	82
6-(3) マニュアル概要	83
6-(4) オンラインセミナーの実施	97
7. 旅行が困難な方の需要掘り起こしのための調査		
7-(1) 調査の目的	110
7-(2) 調査対象者	110
7-(3) 調査期間	111
7-(4) アンケート発信方法	111
7-(5) 調査結果概要	112

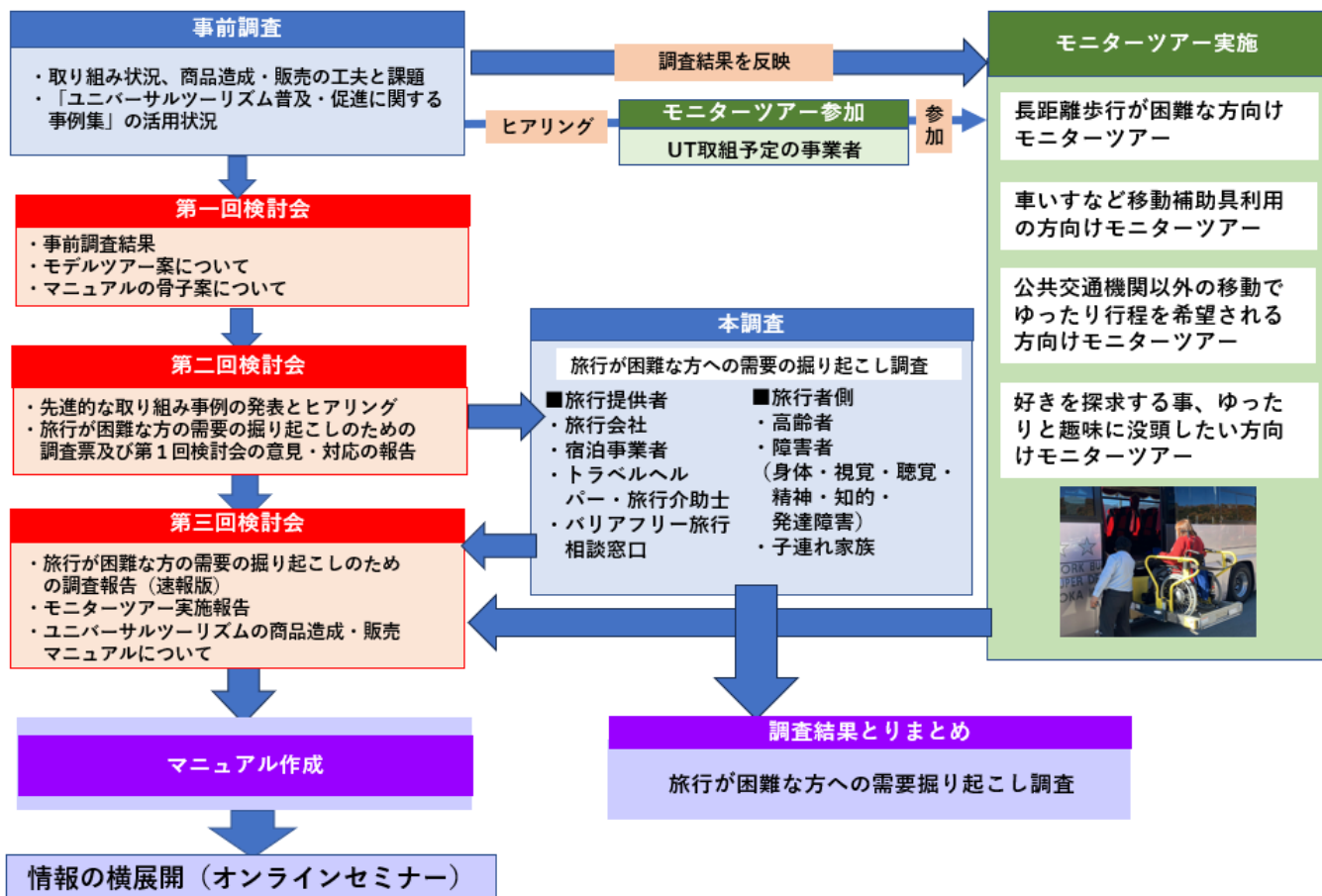
1 業務の目的

1 業務の目的

国内旅行市場は、人口減少が進む中で、コロナ前の約10年間、旅行者数・消費額とも横ばいで推移しており、国内における新たな交流市場を開拓する取組が求められている。今後とも人口減少の影響は避けられない中、2025年には、団塊世代が75歳以上の後期高齢者となるなど今後増加が見込まれる高齢者等の旅行需要を喚起するため、ユニバーサルツーリズム（誰もが気兼ねなく参加できる旅行）の普及・定着を目指すことが期待されている。

高齢者や障害者等が安心して旅行ができる環境を整備するため、旅行商品の造成を行い、ユニバーサルツーリズムを促進することにより、需要の平準化や新たな交流市場拡大を進める。このため、旅行が困難な方の需要の掘り起こしのために調査を行うとともに、高齢者・障害者等に応じた商品造成に資するモニターツアー等を実施する。その上で、これまでユニバーサルツーリズムに係る旅行商品を取り扱ったことがない旅行会社でも、持続可能なビジネスの観点から当該旅行商品の取り扱いができるよう、商品造成手法の確立や効果的な商品流通経路等を整理し、ノウハウを含んだマニュアルを作成することを目的とする。

2 事業スキーム

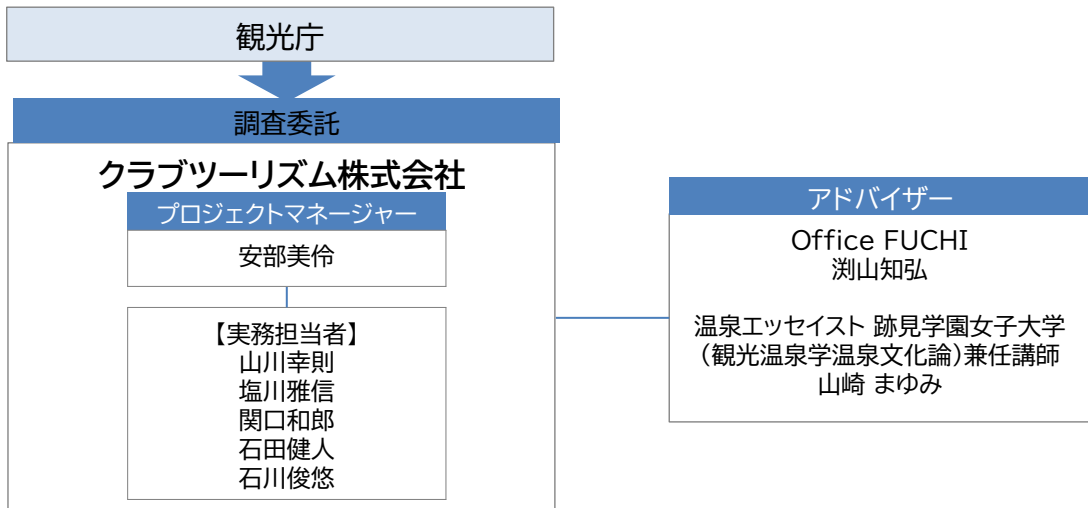


1 業務の目的

3 事業スケジュール

	事前調査	モニターツアー	マニュアル作成 ・情報発信	検討会	旅行が困難な方 への需要の掘り 起こし調査
8月	調査期間				
9月	ヒアリング 調査集計	ツアー内容検討 下見	マニュアル 骨子案検討	第一回検討会	調査表作成
10月		事前説明・ ヒアリング	マニュアル 骨子修正	第二回検討会	調査表修正
11月		モニターツアー 実施			調査期間
12月			マニュアル 作成		調査集計
1月					
2月			セミナー 告知 マニ アル 修正	第三回検討会	
3月			セミナー実施		

4 実施体制



2 業務内容

1 事前調査

モニターツアーを実施するにあたり、旅行会社に対してユニバーサルツーリズム旅行商品の取組状況や、商品造成・販売の課題等について、ユニバーサルツーリズム旅行商品の更なる促進の方策に資するヒアリング等を実施し、結果を取りまとめた後、実施すべきモニターツアーの計画案を作成するため、旅行会社を対象としたWEBアンケート調査を実施した。なお、旅行会社に対しては、観光庁において令和5年度に作成した「ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する事例集」の活用状況の調査もおこなった。

さらに、WEBアンケート調査結果をもとに、更に深掘りするため、5社以上を目安に個別ヒアリングを行い、調査結果をもとに、調査対象を複数の類型に整理し、類型ごとの課題を整理し推進レベルに応じた促進について検討。

(1)調査概要

①調査方法

WEBアンケート調査

すす木クラブツーリズム

きっと見つかる私の旅。クラブツーリズム

クラブツーリズム TOP > ユニバーサルツーリズムに関する取り組み状況および課題に関するアンケート

ユニバーサルツーリズムに関する取り組み状況および課題に関するアンケート

※本調査はクラブツーリズム株式会社が国土交通省・観光庁より委託を受け実施するものです。
※本調査で得られた情報は、統計的に処理し、企業名・団体名が特定される形で公表されることはありません。

【回答時間】おおよそ10分～30分程度(全9問～17問)

※回答の一時保存ができないため、回答中はページを閉じないようにご注意ください

Q2：心身に何らかの不自由がある高齢者や障がい者を対象としたユニバーサルツーリズム商品を現在取り扱っていますか

①取扱っている ②取扱っていない ③今後1年以内の近い将来に取り扱う予定

Q17：2024年に観光庁より発表された「ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する事例集」の活用状況についてお答えください
[\(参考\) 観光庁HP「ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する事例集」](#)

①活用している ②活用していない ③事例集の存在を知らない

Q22：インバウンド向けユニバーサルツーリズム商品について、取扱い状況についてお答えください

①取扱っている ②取扱っていない

2 業務内容

1 事前調査

②調査目的

ユニバーサルツーリズム旅行商品の更なる促進のための実施すべきモニターツアーの計画案を作成するため、旅行会社に対してユニバーサルツーリズム旅行商品の取組状況や、商品造成・販売の課題等を確認する。

③調査対象者

日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）に所属する全国の旅行会社を対象とし、第一種・第二種・第三種旅行業、地域限定旅行業、旅行業者代理業を含む。

④調査期間

令和7年8月14日（木）～令和7年8月25日（月）

⑤回答企業プロフィール

回答数：135社

回答企業135社の業務範囲は第一種旅行業47社、第二種45社、第三種40社、地域限定旅行業3社であった。

取扱商品では募集型企画旅行を扱う会社が76社、受注型企画旅行が105社、手配旅行が120社と、複数の事業形態を兼ねる会社が多い。

従業員規模は 1～10人の小規模企業が約6割を占める。次いで11～100人の企業が25%であった。本社所在地が関東の旅行会社が最も多く（44%）、次いで近畿（17%）、中部（11%）が続く。

2 業務内容

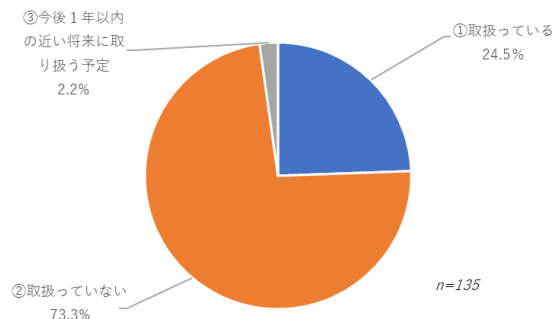
1 事前調査

(2)調査結果概要

Q:心身に何らかの不自由がある高齢者や障害者を対象としたユニバーサルツーリズム商品を現在取り扱っていますか。

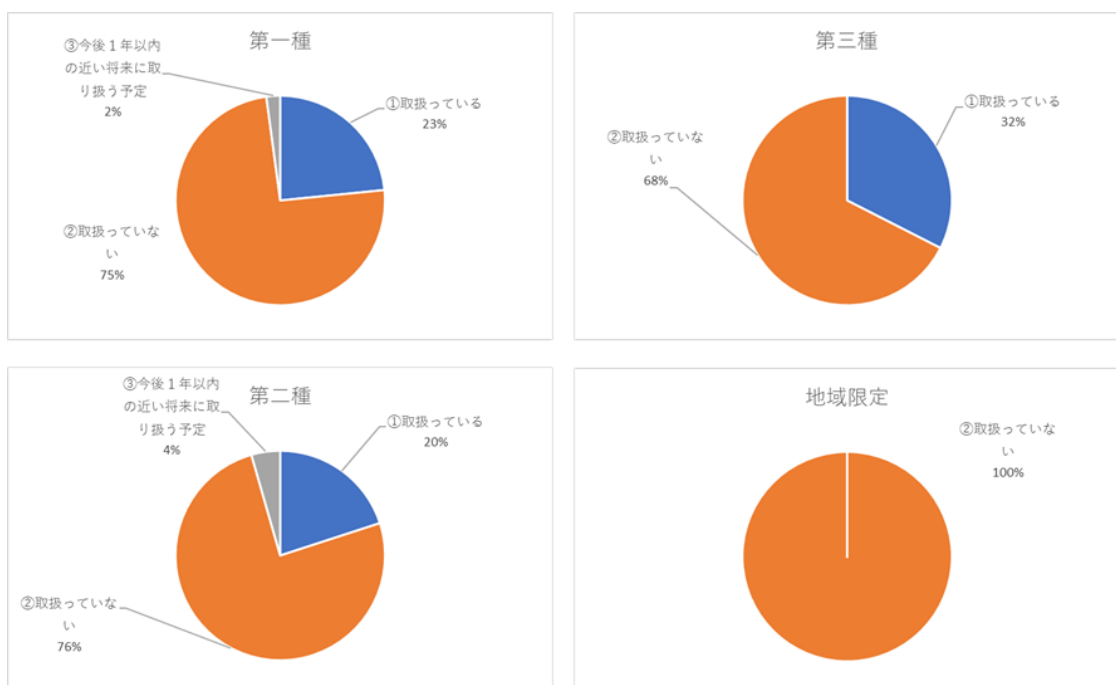
ユニバーサルツーリズム商品取り扱い実態

ユニバーサルツーリズム商品については、「取り扱っている」と回答した事業者が約24%、「現在取り扱っていない」と回答した事業者が全体の73%を占めた。一方で、「1年以内に取り組み予定」と回答した事業者も少数ながら存在しており、今後の取組拡大に向けた動きも一部で見られた。



図表1 ユニバーサルツーリズム商品の取り扱い状況 (%) (n=135)

ユニバーサルツーリズム商品の取扱状況を業務範囲別に見ると、第三种旅行業においては約30%が既に取り扱っていると回答しており、他の業務区分と比較して相対的に高い水準にあることが明らかとなった。



図表2 業務範囲ごとのユニバーサルツーリズム取り扱い状況 (%) (n=135)

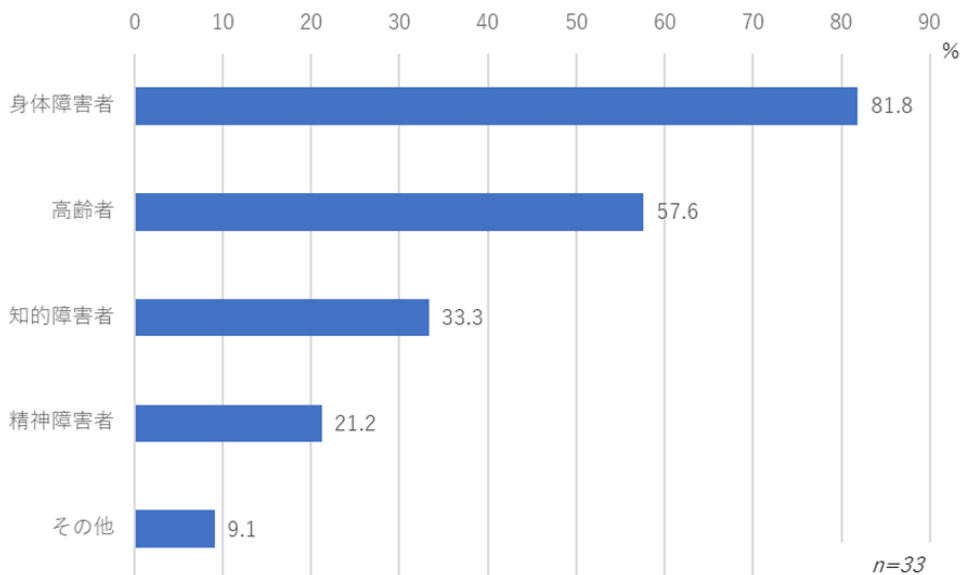
2 業務内容

1 事前調査

Q:心身に何らかの不自由がある高齢者や障害者を対象としたユニバーサルツーリズム商品を「①取扱っている」と回答された事業者にお尋ねします。貴社で取り扱っているユニバーサルツーリズム商品の対象をお答えください（複数回答可）

①身体障害者 ②精神障害者 ③知的障害者 ④高齢者 ⑤その他()

ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っている事業者における対象者別の取扱状況を見ると、最も多かったのは「身体障害者」であり、27社(81.8%)が対応していると回答した。これに次いで、「高齢者」が19社(57.6%)と高い割合を占めていた。一方で、「知的障害者」(33.3%)および「精神障害者」(21.2%)については、対応している事業者の割合が相対的に低く、対象者によって取扱状況に差があることが示された。



図表3 ユニバーサルツーリズム商品対象者別取り扱い状況 (%) (n=33)

2 業務内容

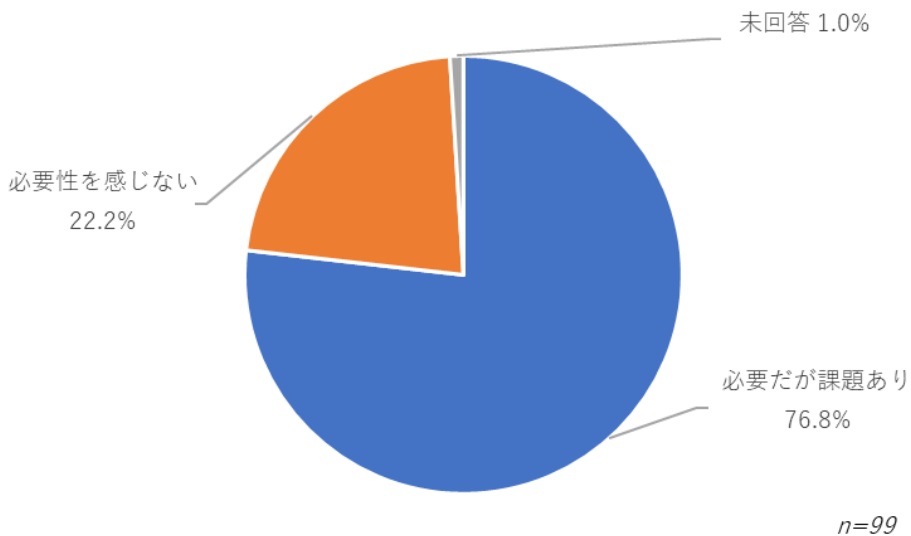
1 事前調査

Q:ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っていない事業者にお尋ねします。

- ①ユニバーサルツーリズム商品の必要性を感じているが、課題があり現状取り扱っていない
- ②ユニバーサルツーリズム商品の必要性を感じないため、現状取り扱っていない

ユニバーサルツーリズム未取り扱い理由

ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っていない事業者においては、「必要性を感じているが、課題があり未取組」と回答した事業者が約77%という結果であり、意識面では一定の関心が確認された。



図表4 ユニバーサルツーリズム未取り扱い理由(%) (n=99)

2 業務内容

1 事前調査

Q:ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っている事業者にお尋ねします。
あなたの会社がユニバーサルツーリズム商品を取扱うことに関する課題をお答えください(特に課題と感じる項目を5つ以内で選択ください)

Q:ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っていない事業者にお尋ねします。
あなたの会社がユニバーサルツーリズム商品を取扱うことに関する課題をお答えください(特に課題と感じる項目を5つ以内で選択ください)

ユニバーサルツーリズム商品取扱事業者の課題

ユニバーサルツーリズムに取り組んでいる事業者が認識している課題を見ると、最大のボトルネックは、宿泊施設、観光施設、交通手段、受入体制、安全面などに関わる「現場の供給制約」であることが明らかとなった。バリアフリー対応が可能な宿泊・観光施設や交通手段の数が限られていると感じることが、旅行商品の造成や安定的な提供を妨げる要因となっている可能性がある。

こうした供給制約は、実際に事業に取り組む中で初めて明らかになるケースも多く、「事前には把握しきれなかった具体的な障害」が現場段階で顕在化している実態がうかがえる。

また、社内における人材不足や工数の確保、採算性の確保といった人材・経営面の課題についても、供給制約と同程度に重要な課題として認識されている。特に、顧客一人ひとりへの対応に多くの工数を要する点が、取組課題となっている。

さらに、市場調査や情報収集についても、約3割の事業者が課題を挙げており、ターゲット市場や顧客ニーズを的確に把握することの難しさが示された。

ユニバーサルツーリズム商品未取扱事業者の課題

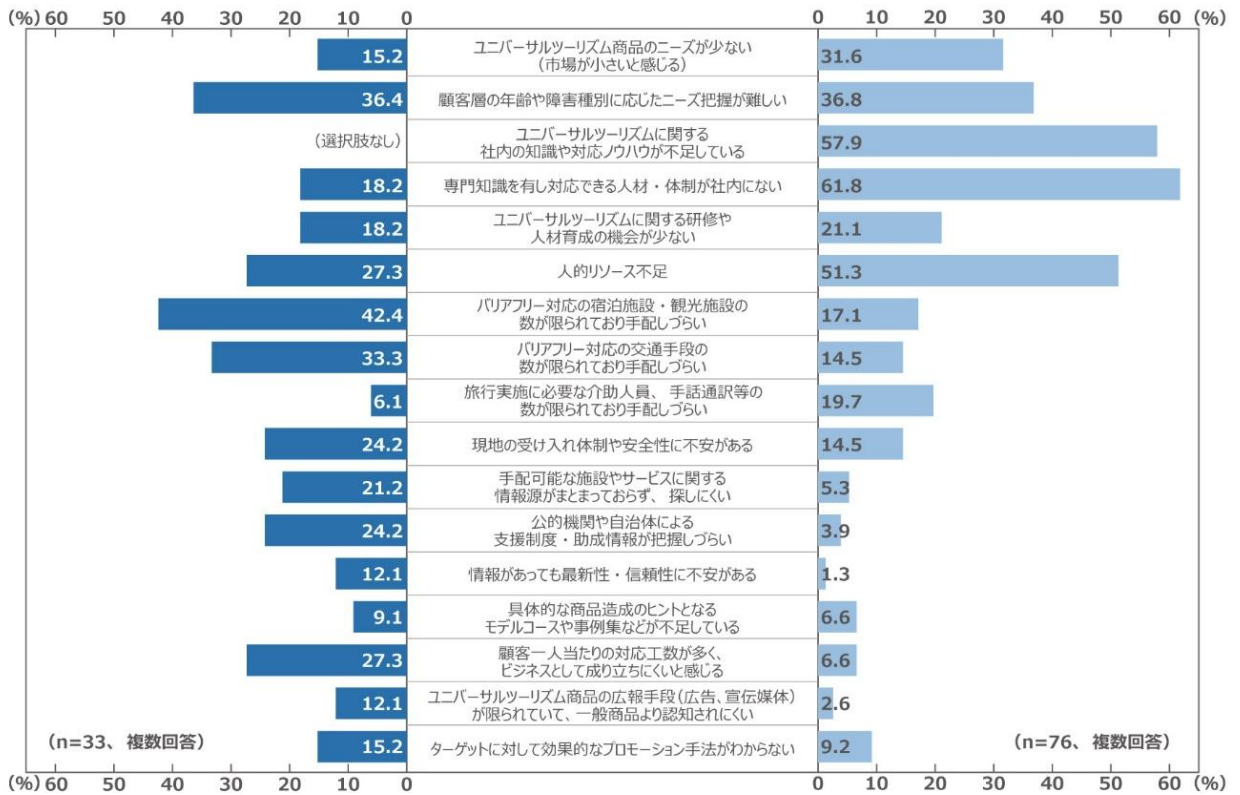
また、ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っていない事業者のうち、「必要性は感じるが、課題があり未取組」と回答した事業者の課題において、最も多く挙げられたのは「専門知識を有し対応できる人材・体制が社内にはない」であった。次いで、「ユニバーサルツーリズムに関する社内の知識や対応ノウハウが不足している」、「人的リソースが不足している」と続いており、人材・知識・体制に関する課題が上位を占めている。

また、「顧客層の年齢や障害種別に応じたニーズ把握が難しい」、「ユニバーサルツーリズム商品のニーズが少ない(市場が小さいと感じる)」といった回答も一定割合見られ、市場理解や需要把握の難しさが、取組開始のハードルとなっている可能性が示された。

これらの結果から、未取扱事業者においては、宿泊・交通等の物理的な受入環境よりも前に、「社内に知識や人材がなく、どのように始めればよいか分からない」という導入段階の課題が障壁となっている可能性が示された。

2 業務内容

1 事前調査



図表5 ユニバーサルツーリズム取り扱い事業者 (n=33) ・未取り扱い事業者課題 (n=76) (%)

2 業務内容

1 事前調査

Q:ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っている事業者にお尋ねします。
貴社のユニバーサルツーリズム商品について、企画から販売、実施までのうち、特に注意、工夫している点をお答えください。(特に注意、工夫している点を5つ以内で選択ください)

- ターゲット層(高齢者、障害者など)ごとにニーズ調査を行っている
- バリアフリー旅行相談窓口など地域団体や福祉施設と連携して需要を掘り起こしている
- リピーターや口コミによる紹介を重視している
- SNSや動画などを活用して不安を払拭するような発信をしている
- 【社内体制・人材育成】
- ユニバーサルツーリズム対応ができる担当者を専任・明確化している
- 社内研修や外部研修を活用してスタッフの知識・接遇力を高めている
- 外部の専門家(地域のバリアフリー旅行相談窓口、ユニバーサルツーリズムセンター、福祉施設、介助士等)と連携して体制を補っている
- バリアフリー対応施設をリスト化・データベース化している
- 安全性を考慮し、あらかじめ現地を下見・視察している
- 必要に応じて、介助人員や補助器具を手配できる体制を整えている
- スケジュールに余裕をもたせる、トイレ・食事・移動動線を重視するなど、行程自体を工夫している
- 他社事例や行政のガイドラインを参考にしている
- 顧客アンケートや相談内容をもとに商品改良を重ねている
- 地域の観光協会・自治体・バリアフリー相談窓口・ユニバーサルツーリズムセンター、福祉施設などからの情報提供を積極的に活用している
- 団体ツアーや複数人同時対応で効率化を図っている
- オーダーメイド対応時に、コストに見合った旅行代金を設定している
- 公的助成や補助金を活用してコストを抑えている
- 平日や閑散期に実施することで稼働率向上と両立させている
- 専門ページやパンフレットを制作し、ユニバーサルツーリズム商品の魅力を明確に打ち出している
- 地域や施設と協働してプロモーションを実施している
- 「誰もが楽しめる旅」として健常者にも訴求する表現を工夫している
- ユニバーサルツーリズムを必要としている顧客を保有している
- その他(自由記述)

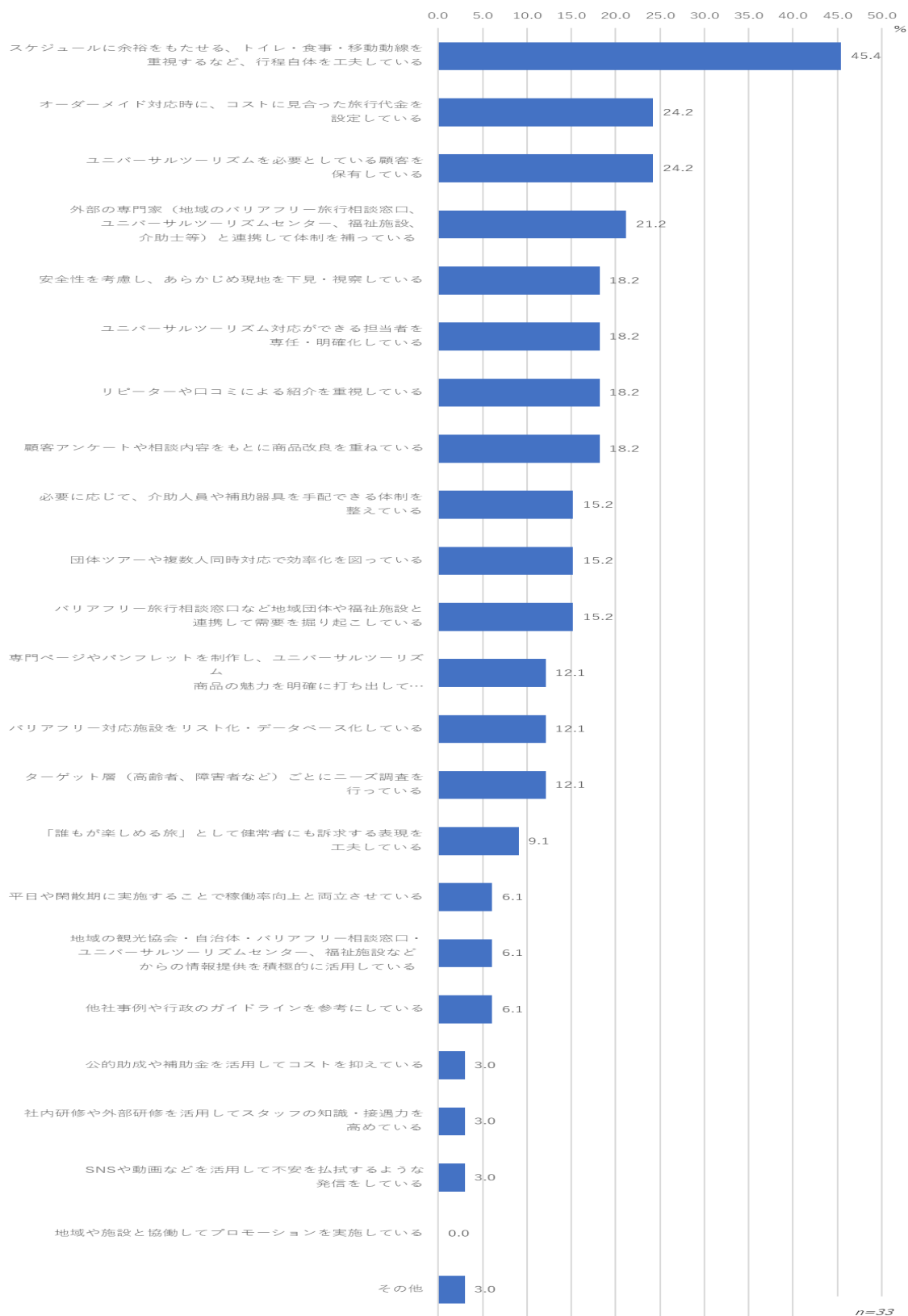
ユニバーサルツーリズム商品取扱事業者の工夫

ユニバーサルツーリズムに取り組む事業者においては、旅行行程の設計にあたり、安全性と安心感の確保し、参加者が無理なく旅行を楽しめるよう、全体の流れに配慮した工夫が行われている。移動時間や休憩の取り方、トイレや食事への配慮など、旅行行程全体を通じた設計上の工夫が特徴的である(スケジュールに余裕をもたせる、行程自体の工夫45.5%)。

また、外部の専門家や福祉関係者と連携する取組が見られた(21.2%)。これにより、専門的な知見を取り入れながら、より安全で安心な旅行商品の提供が図られていると推察される。さらに、事業継続の観点からは、収益性を確保するため、オーダーメイド対応時のやコストを踏まえた旅行代金の設定(24.2%)など、価格面での工夫が行われている点も特徴として挙げられる。

2 業務内容

1 事前調査



図表6 ユニバーサルツーリズム商品について工夫している点(n=33) (%)

2 業務内容

1 事前調査

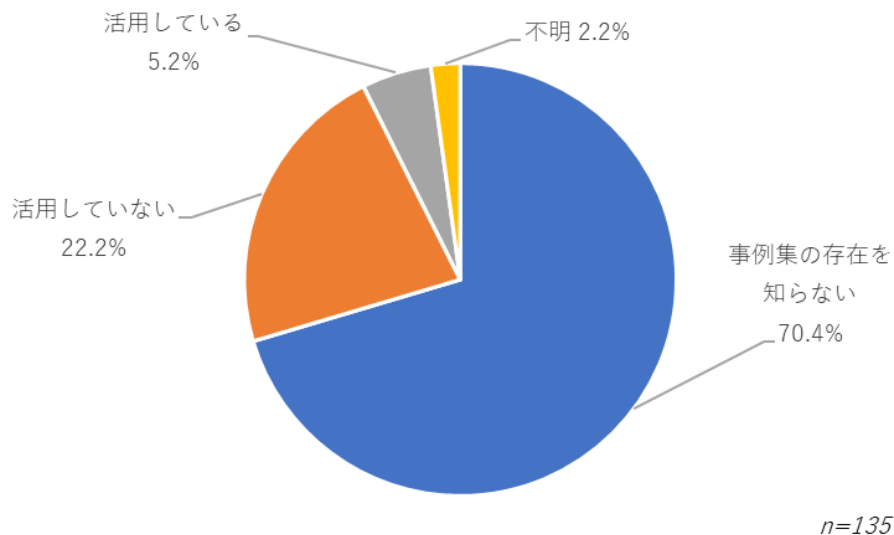
Q:2024年に観光庁より発表された「ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する事例集」の活用状況についてお答えください

(参考)観光庁HP「ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する事例集」

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001767856.pdf>

ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する事例集の認知度

ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する事例集については、約70%の事業者が認知していない状況であった。



図表7 ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する事例集の認知度(n=135) (%)

2 業務内容

1 事前調査

■総括

事前調査では、旅行会社を対象としたWEBアンケートおよび個別ヒアリングを通じて、ユニバーサルツーリズム商品に関する取組状況、課題、工夫点を把握した。

その結果、回答事業者全体の約7割がユニバーサルツーリズム商品を「現在は取り扱っていない」と回答しており、現時点では未取扱事業者が多数派であることが明らかとなった。一方で、未取扱事業者のうち約8割が「必要性は感じているが、課題があり未取組」と回答しており、ユニバーサルツーリズムの意義や必要性に対する認識は一定程度浸透しているものの、具体的な取組開始には至っていない実態が確認された。また、少数ではあるが「1年以内に取組む予定」とする事業者も存在しており、今後の取組拡大の可能性も一部で示唆された。

本調査結果を基に、ユニバーサルツーリズム商品を既に取り扱っている事業者と、未だ取り扱っていない事業者の課題を比較すると、両者の課題は性質の異なる段階に位置していることが明らかとなった。

■取扱事業者の課題(運用段階の課題)

ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っている事業者においては、最大の課題として、宿泊施設、観光施設、交通手段、受入体制、安全面などに関わる「現場の供給制約」が挙げられた。バリアフリー対応が可能な施設や交通手段の数が限られていると感じることにより、商品造成や安定的な提供が難しくなっている可能性がある。

これらの課題は、実際に事業に取り組む中で顕在化するケースが多く、「事前には把握できなかった具体的な制約」が現場段階で明らかになる点が特徴である。また、顧客一人ひとりに応じた丁寧な対応が求められることから、人材不足や工数確保、採算性の確保といった人材・経営面の課題も、事業継続上の取組課題となっている。

■未取扱事業者の課題(導入段階の課題)

ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っていない事業者においては、「必要性は感じているが、課題があり未取組」と回答した事業者が約8割という結果であり、意識面では一定の関心が確認された。

具体的な課題としては、「専門知識を有し対応できる人材・体制が社内がない」「ユニバーサルツーリズムに関する社内の知識や対応ノウハウが不足している」「人的リソースが不足している」といった、人材・知識・体制に関する課題が上位を占めており、「社内に知識や人材がなく、どのように始めればよいか分からない」という導入段階の課題が障壁となっている可能性が示された。また、顧客ニーズや市場規模の把握が難しいと感じている事業者も多く、取組開始前の段階における不確実性が参入の障壁となっている可能性がある。

2 業務内容

2 個別ヒアリング

モニターツアーを実施するにあたり事前調査結果をもとに、更に深掘りするため、5社以上を目安に個別ヒアリングを実施した。調査結果をもとに調査対象を複数の類型に整理し、類型ごとの課題や工夫点をヒアリングし、推進レベルに応じた方策を検討した。

(1)調査概要

①調査方法

オンライン会議で各社30分～1時間程度でインタビューを実施。

②調査目的

モニターツアーの実施を通じてマニュアルを作成するにあたり、ユニバーサルツーリズムの推進度ごとに見られる課題や工夫点を整理することを目的として、旅行会社を対象に事前調査を実施した。その結果を踏まえ、内容をさらに深掘りするためのオンラインインタビュー調査を行った。

③調査対象者

- ・取組事業者（5社）
 - …ユニバーサルツーリズム旅行商品を現在取り扱っている旅行会社
- ・取組初期段階・未取扱の旅行会社（3社）
 - …現在ユニバーサルツーリズム旅行商品を取り扱っていないが、今後取り組む予定の旅行会社

④調査期間

令和7年9月11日（木）～令和7年9月19日（金）

2 業務内容

2 個別ヒアリング

⑤ヒアリング項目

【取組事業者】

- 1)取組の背景・目的
- 2)対象の設定
- 3)商品・販売手法
- 4)パートナー連携
- 5)顧客対応
- 6)社内体制・人材育成
- 7)経営的視点・成果
- 8)ユニバーサルツーリズム取組についてのアドバイス

【取組初期段階・未取組事業者】

- 1)現状認識・意識
- 2)取り組めていない理由・障壁
- 3)顧客ニーズに関する認識
- 4)必要な支援・情報
- 5)将来展望など

2 業務内容

2 個別ヒアリング

(2)ヒアリング概要

【取組事業者】

先進的にユニバーサルツーリズムに取り組む旅行会社へのヒアリングから、以下のような意見が得られた。

1)取り組みの背景・目的

高齢化社会への対応や社会貢献の意識を背景に取り組み始めているという意見や、顧客からの具体的な要望がきっかけであったという意見があった。また、スタッフの強い思いや、すべての人が旅行を楽しめる環境を作りたいなど、社会的意義が取組のきっかけとなっているという意見があがった。

2)対象の設定

高齢者施設や特別支援学校から直接依頼を受ける事が多いという意見や、「誰一人取り残さない」姿勢で、障害者や高齢者を中心に広く受け入れているという意見があった。

3)商品・販売手法

受注型商品を中心に、個々のニーズに応じたオーダーメイド型ツアーを多く取り扱っており、営業手法としては、ルートセールスや福祉施設との連携を通じて直接受注しているとの意見が多かった。一方で、募集型商品については、グループ需要に応じた形で提供しているほか、着地型商品の企画・販売を行っているとの回答もあった。また、販売手法に関しては、WEBのみでの情報発信ではターゲット層が更新情報を十分に把握できない場合が多いとの指摘があり、紙媒体とWEBの双方を活用している工夫をされていた。

4)パートナー連携

地域のバリアフリー旅行相談窓口の存在を十分に認識していない事業者がある一方で、当該窓口との連携を積極的に進め、着地地域における現地サポーターとしての依頼や現地下見の委託を行うなど、実務面での協働体制を構築している事業者も見られた。連携状況には事業者間で差があり、二極化の傾向がうかがえた。

2 業務内容

2 個別ヒアリング

5)顧客対応

障害者本人とのコミュニケーションを重視し、事前に要望や配慮事項を丁寧に把握することで、クレームの未然防止につながっているとの意見があった。さらに、受注型を中心とした営業体制の元、担当者が顔の見える形で対応しているため信頼関係が構築されやすく、クレームはほとんど発生していないとの意見があった。

6)社内体制・人材育成

人材育成については、事業者の規模や体制によって対応に差が見られた。ユニバーサルツーリズムの専門部署を設置し、体系的な社内研修を実施している企業がある一方で、実務を通じたノウハウの継承により人材を育成しているとの意見も挙げられた。

7)経営的視点・成果

一般団体旅行と比較して手間や対応負担が大きいことから、その分のコストを適切に価格へ反映し、顧客の理解を得たうえで契約に至っているとの意見が見られた。大きな利益を生む事業ではないものの、競合が少ない分野であることから、リピーターの獲得を通じて安定的な収益を確保しているとの声もあった。また、今後の市場ニーズの拡大に期待する意見も挙げられた。一方で、社内外における認知度の向上が課題として指摘されており、「この会社なら安心して相談できる」と思ってもらえるような信頼の醸成と認知拡大が重要であるとの示唆があった。

8)ユニバーサルツーリズム取組についてのアドバイス

配慮を要する旅行者への対応については、特別扱いとするのではなく、丁寧かつ誠実な姿勢で取り組むことが重要であるとの助言があった。また、事前に顧客の要望や配慮事項を的確に把握し、ミスマッチを防ぐことの必要性も指摘された。一方で、専門部署の設置や特別ツアーの造成を必須とするものではなく、既存商品のユニバーサルツーリズム化など、可能な範囲から取り組むことが重要であるとされた。対応が難しい場合には、その旨を率直に伝えるとともに、有料となるサービスについては適切に説明するなど、無理のない範囲で持続可能な形で取り組むことの重要性が示された。

2 業務内容

2 個別ヒアリング

【取組初期段階・未取扱の旅行会社】

取組初期段階・未取扱の旅行会社へのヒアリングからは、次のような課題認識やニーズがあった。

1) 現状認識・意識

将来の事業展開や顧客ニーズへの対応を見据え、ユニバーサルツーリズムに取り組みたいとの意向や必要性は強く感じていた。しかし、今後の重要性は認識しているものの、現時点では具体的な取り組みに至れていないという意見が多かった。

2) 取り組めていない理由・障壁

バリアフリー対応施設に関する情報の不足に加え、旅行中の参加者への具体的な対応方法に関する知見の不足や、障害のある方への対応ノウハウの知識不足、さらには人的リソースの制約が主要な障壁として挙げられた。加えて、集客・プロモーション手法の確立も課題の意見があがった。

3) 顧客ニーズに関する認識

高齢者や障害のある方の旅行需要は高いと認識されており、今後さらに増加すると見込む事業者が多かった。また、大手にはない細やかなサービス提供が自社の差別化につながると考える声も見られた。一方で、現場における課題として、ユニバーサルツーリズムを想定していないツアーにおいて、参加者から事前の申告がないまま参加された事例があり、十分な準備や知識がない中で当日の対応が難しいとの指摘も挙げられた。

4) 必要な支援・情報

相談窓口や支援ネットワークの認知度を高めることに加え、研修やマニュアルの整備、バリアフリー施設情報の集約、成功事例や需要データの共有を求める意見があった。

5) 将来展望など

ユニバーサルツーリズムは今後のビジネスに必要なと考えており、まずは既存商品にユニバーサルツーリズム要素を取り入れることや高齢者向け商品から始めるといった意見があった。足踏みの要因としては、情報不足とマニュアル未整備が挙げられた。

2 業務内容

3 推進レベルごとの課題の整理と促進の方策

類型	主な課題	方策
ユニバーサルツーリズム「取扱事業者」	取組事業者の課題は、宿泊施設・観光施設・交通手段・受入体制・安全面に関わる「現場の供給制約」であった。対応可能な施設や交通手段が限られており、商品造成や安定的な提供が難しい状況が見られた。加えて、人材不足や工数確保、採算性の課題、さらにターゲット市場や顧客ニーズの把握の難しさも、取組拡大の障壁となっている。	供給制約への対応としては、地域の関係機関や受入事業者との連携強化に加え、簡易福祉用具等を活用することにより、通常客室を柔軟に利用するなどの工夫が有効であると考えられる。また、バリアフリー情報の整理・可視化による商品造成や情報提供の効率化、バリアフリー情報の積極的な発信、商品造成ノウハウの共有、地域の福祉事業者等との連携を進めることで、受入体制の不足の解消を図るとともに、サービスの質の向上と採算性の確保、さらには事業の持続性の確保につなげていくことが重要である。
ユニバーサルツーリズム「取組初期段階」	取組初期段階では、宿泊施設や観光施設において何を確認すべきかという観点が整理されておらず、障害者等の対応に関する情報の不足が、安全確保、ツアー運営における不安を生じさせている。また、実際に商品として販売し収益化を目指すための、ターゲットに届く有効なプロモーション手法が確立しておらず、集客面での具体策に課題を抱えている。	安全確保に関する基本事項を明確化するためには、確認すべき事項を整理したチェックリストや、参加者の状況に応じた対応方法を参照できる実務的なリストを整備することが有効である。あわせて、モデル事業やモニターツアーへの参画を通じて実践経験を蓄積し、現場の課題を具体化することで、実務的知見の向上が期待できる。さらに、地域の福祉事業者やバリアフリー旅行相談窓口と連携し専門的知見を補完するとともに、ターゲット層を明確にしたうえで適切なプロモーション手法を検討することにより、安心して商品化を進められる体制を整備することが重要である。
ユニバーサルツーリズム「未取扱事業者」	未取組事業者の多くは、必要性を感じながらも「専門知識を有する人材・体制がない」「社内ノウハウが不足している」といった人材・知識面の課題を挙げている。また、顧客ニーズの把握や市場規模への不安も取組開始の障壁となっている。物理的受入環境以前に、何から始めればよいか分からない」という導入段階の不安が大きな課題である。	取組を推進するにあたり、基礎研修の実施やマニュアルの提供、先進事例の共有に加え、地域の福祉事業者やバリアフリー旅行相談窓口との連携を通じて知識やノウハウを補完することにより、導入に対する不安や障壁の軽減を図ることが有効である。また、「何から始めればよいか」を明確に示すことも重要である。まずは、既存商品への部分的な配慮の導入など、小さく始められる取組例を提示することで心理的ハードルを下げ、段階的な取組へとつなげていくことが有効である。

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

(1) 検討会の目的

本検討会は、ユニバーサルツーリズムの推進に向け、有識者10名およびオブザーバー2名により、年齢や障害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念頭に、モニターツアーの検討および検証を行い、旅行商品造成にあたっての留意点やプロセスごとの対応・ノウハウ等を整理し、実践的なマニュアルの作成に資することを目的として開催した。

(2) 検討委員およびオブザーバー

本検討会の検討委員には、関係団体・福祉団体の関係者、ユニバーサルツーリズムの研究者や専門家、旅行商品造成・観光施設運営に携わる実務者を招請し、専門的知見、当事者視点および実務視点をバランスよく取り入れた検討体制とした。

また、旅行業界全体の動向を踏まえた助言を得るため、旅行業関係団体もオブザーバーとして参画し、年齢や障害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に向け、実践的なマニュアル作成に資する検討を行った。

(検討委員)

※五十音順・敬称略

榎本 博文	公益財団法人 日本知的障害者福祉協会 副会長
岡本 敏美	社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会 副会長
小幡 恭弘	公益社団法人 全国精神保健福祉会 事務局長
◎久保田 美穂子	亜細亜大学経営学部 ホスピタリティ・マネジメント学科 准教授
関 裕之	一般社団法人 日本旅行業協会ユニバーサルツーリズム推進部 部会長 (株式会社JTB全社ユニバーサルツーリズム推進担当課長)
長橋 正巳	特別非営利活動法人 ユニバーサルツーリズム総合研究所 理事長・代表研究員
橋口 亜希子	発達障害を手がかりとしたUDコンサルタント 株式会社Bridges to Inclusion 代表取締役
藤田 然	富士見高原リゾート株式会社 八峯苑営業課長
宮川 和夫	旅のよろこび株式会社 代表取締役
山崎 まゆみ	温泉エッセイスト 跡見学園女子大学(観光温泉学温泉文化論)兼任講師

(オブザーバー)

中山 忍	一般社団法人全国旅行業協会 経営調査部部長
野浪 健一	一般社団法人日本旅行業協会 国内旅行推進部長

※◎は座長

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

(3) 検討会の実施

本事業では、実践的なマニュアル作成に向け、計3回の検討会を開催した。

第1回検討会では、本事業の趣旨・目的の共有を行うとともに、事前調査の結果(速報)やモニターツアー案の概要を踏まえ、検証の視点およびマニュアル作成の方向性について検討を行った。

第2回検討会では、旅行が困難な方の需要掘り起こしに関する調査票案および第1回検討会での意見への対応状況について報告を行った。あわせて、ユニバーサルツーリズムの先進的旅行会社等からの好事例ヒアリングを実施し、実務的観点からの検討を深めた。

1月中旬にマニュアル(案)を有識者へ事前に共有したうえで、第3回検討会では、マニュアル案について審議が行われ、内容の妥当性や実務への適用可能性について確認した。

第3回検討会では、有識者から多角的な視点による指摘を受け、それらを反映した最終案については、座長一任のもと最終的にマニュアルを完成させた。

第1回検討会
9月24日(水) 13:00~15:00

第2回検討会
10月21日(火) 10:00~12:00

第3回検討会
2月4日(水) 10:00~12:00

目的・論点	目的・論点	目的・論点
<ul style="list-style-type: none"> ■本事業の趣旨目的の理解 ■モデルツアー案と実証ポイントを語る ■マニュアル作成の方向性・骨子案を語る 	<ul style="list-style-type: none"> ■先進的な旅行会社等からの好事例ヒアリング ■旅行が困難な方の需要掘り起こしのための調査票及び第1回検討会の意見・対応の報告 	<ul style="list-style-type: none"> ■マニュアル(案)の検証
次第 (1)モデルツアー案について (2)マニュアルの骨子案について	次第 (1) 先進的な取り組み事例の発表とヒアリング (2) 旅行が困難な方の需要の掘り起こしのための調査票及び第1回検討会の意見・対応の報告	次第 (1) 旅行が困難な方の需要の掘り起こしのための調査報告(速報版) (2) モニターツアー実施報告 (3) ユニバーサルツーリズムの商品造成・販売マニュアルについて
配布資料 (配布資料) 資料1 検討会委員・オブザーバー名簿 資料2 座席表 資料3 検討会規約 資料4 事業主旨説明資料 資料5 事前調査結果(速報版) 資料6 モデルツアー案 資料7 マニュアル骨子案 資料8 今後のスケジュール(予定)	配布資料 (配布資料) 資料1:座席表 資料2-1 発表資料:(株)エイチ・アイ・エス 資料2-2 発表資料:東京トラベルパートナーズ(株) 資料2-3 発表資料:トラベルwithじえぶと 資料2-4 発表資料:富士見高原リゾート(株) 資料3 報告資料:旅行が困難な方の需要の掘り起こしのための調査票 資料4 報告資料:第1回検討会での主な意見と事業への反映状況 資料5 今後のスケジュール(予定) 参考資料1第1回検討会議事要旨 参考資料2マニュアル骨子	配布資料 (配布資料) 資料1 座席表 資料2 旅行が困難な方の需要の掘り起こしのための調査報告(速報版) 資料3 モニターツアー実施報告書 資料4 ユニバーサルツーリズムの商品造成・販売マニュアル(案) 参考資料1 第二回検討会議事要旨 参考資料2 ユニバーサルツーリズム「すべての人が安心して楽しめる旅づくり」オンラインセミナー(募集チラシ)

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

(4) 検討会の議事概要

(4) - 1 第1回検討会

1 開催日時:2025年9月24日(水) 13:00~15:00

2 開催場所:クラブツーリズム本社(及びオンライン)

3 出席者(敬称略:順不同)

(委員)*印はオンライン参加

久保田美穂子 亜細亜大学経営学部 ホスピタリティー・マネジメント学科 准教授 (座長)

小幡恭弘 公益社団法人 全国精神保健福祉会 事務局長

関裕之 一般社団法人 日本旅行業協会ユニバーサルツーリズム推進部 部長
(株式会社JTB全社ユニバーサルツーリズム推進担当課長)

橋口亜希子 発達障害を手がかりとしたUDコンサルタント
株式会社Bridges to Inclusion 代表取締役

山崎まゆみ 温泉エッセイスト 跡見学園女子大学(観光温泉学温泉文化論)兼任講師

* 長橋正巳 特別非営利活動法人 ユニバーサルツーリズム総合研究所
理事長・代表研究員

* 藤田然 富士見高原リゾート株式会社 八峯苑 営業課長

* 宮川和夫 旅のよろこび株式会社 代表取締役

(オブザーバー)

野浪健一 一般社団法人日本旅行業協会 国内旅行推進部長

(観光庁)

根来恭子 観光庁 参事官(旅行振興)

大石克也 観光庁 観光産業課 宿泊業活性化調整室長

4 議題

(1) モニターツアー案について

(2) マニュアル骨子案について



当日の様子

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

5 議事趣旨

①モニターツアー案について

■対象の分類は障害別ではなく「お困りごと」ベースの設定とすべき

手帳等級や障害種別といった固定的基準では個々のニーズを十分に反映できず、実務上でも単一基準で参加者を分類することは限界があるとの見解が示された。

精神障害のなかでも発達障害に重点がおかれているが、発達障害とその他の精神障害とは、配慮の内容が異なることを認識して欲しいとの見解が示された。

ヒアリングを通じて「やりたいこと」や「心配・お困りごと」を把握し、その結果を踏まえて、通常の旅行商品(ダイナミックパッケージなど)にも安心して参加できるよう、必要な個別配慮を組み込む体制を整えるべきであるとの指摘があった。

■募集型企画旅行よりオーダーメイド型のアプローチが有効

特に精神障害や知的障害の分野では、参加基準の設定が困難であり、画一的な募集型企画旅行では対応が難しいとの見解が示された。さらに、障害者専用ツアーという従来型の手法は現在の多様化する旅行ニーズには必ずしも適合せず、個々のニーズに柔軟に対応できるオーダーメイド型のアプローチを導入することが、より実効性のあるユニバーサルツーリズムの実現につながるとの見解が示された。

■ビジネスモデル(採算性・参入容易性)を見据えた検証の必要性

ツアー造成にかかる手間や想定販売価格の妥当性を踏まえ、現実的かつ持続可能なビジネスモデルを構築するための検証が必要であるとの指摘があった。募集型企画旅行(一般ツアー参入型)、受注型企画旅行(オーダーメイド個人旅行、施設主催グループ)との適合性及び事前ヒアリングを通じて顧客ニーズを的確に把握し、商品設計にどう反映させるかの検証が重要であるとの見解が示された。

②マニュアル骨子案について

■ユニバーサルツーリズムの目的の再確認

ユニバーサルツーリズムは障害の有無を問わず、旅行におけるあらゆるバリアを取り除き、誰もが安心して旅行できる環境を整備することが目的であることを、冒頭に示すべきとの指摘があった。

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

■実務で使えるマニュアルの必要性

全ての障害への対応ノウハウを網羅的に提示することは不可能ではあるが、マニュアルは形骸化を避け、現場で実際に活用できる実践的な内容にすることが重要であるとの見解が示された。

また、個人・グループを問わず多様なニーズ・各シーンにおける「お困りごと」への対応策を明示し、情報入手の困難さを解消する手法を組み込む必要があるとの指摘があった。

■旅行会社の参入ハードルを下げる設計

新規参入旅行会社にとって、ハードルが高いとユニバーサルツーリズムへの参加が進まないとの指摘があり、目標までの段階を明示することが必要との指摘があった。

先進的な事例だけでなく、そこに至るプロセス(課題と課題解決策)を盛り込むことが必要との指摘があった。

■法的義務とビジネス価値の明確化

障害者差別解消法に基づき必要な配慮を明確化し、旅行会社が安心して対応できる基準を設定し、当該配慮の提供が旅行会社にとって価値あるビジネスとして位置づけ、持続可能な取組につなげることが重要であるとの見解が示された。

■インクルーシブデザイン視点と情報保障

マニュアルの作成にあたっては、初期段階から障害者や関係者など、様々な立場の人々が共に考え、課題を解決するアプローチであるインクルーシブデザインの視点を取り入れること、情報保障(情報伝達の配慮)が重要であるとの見解が示された。

■旅行前のコミュニケーションの重要性

旅行前に参加者と事業者が情報共有を行い、「お困りごと」の把握やその対応にずれが生じないようモニターツアーで確認することが、マニュアル策定においても有効であるとの見解が示された。

③その他の主な発言要旨

■配慮の発信における留意点 — 公平性と参加機会の重視

障害のある方への配慮が、一般の利用者には受けられない特別な対応と見られ、不公平感や批判につながる場合があった。発信の際には「誰もが参加できる機会を提供する」という観点を重視したい。

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

■ユニバーサルツーリズムに関する認知不足の現状

バリアフリールームの有無やユニバーサルツーリズムの内容は、一般の方には十分に知られていないのが現状であり、『ユニバーサルツーリズムとは何か』という基本的な認知すら広がっていない。

■市場の有望性

観光庁の令和5年3月「ユニバーサルツーリズムに関する調査業務報告書」によると、高齢者・障害者とも約7割が自ら旅行を手配しており、旅行会社はあまり利用されていないのが現状であり、このマーケットに目を向けるべきである。

■事前調査の着目点

「全体の約7割が「ユニバーサルツーリズム商品を現在は取り扱っていない」「その内、約8割が「必要性は感じているが、課題があり未取組」との調査結果に注目したい。

■ユニバーサルツアー普及のためにはハード整備が重要

障害のある高校生の修学旅行では、オムツ交換に対応できる広さの多目的トイレやペースト食対応の飲食施設がほとんどない。

リフト付きバスや福祉タクシーも不足している。宿泊施設のバリアフリー対応も限られ、水回り情報も十分に公開されていない。

■旅行会社が「慣れる」ことが重要

旅行会社にユニバーサルツアーを普及させるためには「慣れること」が必要。人件費等で費用が一般の旅行の約3倍となり、商品化の際に利用者の理解を得られるかも課題。そうした背景からも、ユニバーサルツアーにチャレンジする旅行会社への国からの支援が有効。

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

(4) 検討会の議事概要

(4) - 2 第2回検討会

1 開催日時:2025年10月21日(火) 10:00~12:00

2 開催場所:クラブツーリズム本社(及びオンライン)

3 出席者(敬称略:順不同)

(委員)*印はオンライン参加

久保田美穂子 亜細亜大学経営学部 ホスピタリティ・マネジメント学科 准教授 (座長)
関裕之 一般社団法人 日本旅行業協会ユニバーサルツーリズム推進部 部長
(株式会社JTB全社ユニバーサルツーリズム推進担当課長)

長橋正巳 特別非営利活動法人 ユニバーサルツーリズム総合研究所
理事長・代表研究員

橋口亜希子 発達障害を手がかりとしたUDコンサルタント
株式会社Bridges to Inclusion 代表取締役

藤田然 富士見高原リゾート株式会社 八峯苑 営業課長

山崎まゆみ 温泉エッセイスト 跡見学園女子大学(観光温泉学温泉文化論)兼任講師

* 榎本博 公益財団法人 日本知的障害者福祉協会 副会長

(オブザーバー)

野浪健一 一般社団法人 日本旅行業協会 国内旅行推進部長

中山忍 一般社団法人 全国旅行業協会 経営調査部部长

(観光庁)

根来恭子 観光庁 参事官(旅行振興)

貴田晋 観光庁 参事官(旅行振興)付旅行業務適正化指導室長

(招請(発表)事業者)

* 高頭大志 株式会社エイチ・アイ・エス トラベルワンダーランド新宿ユニバーサルツーリズムデスク 所長

栗原茂行 東京トラベルパートナーズ株式会社 代表取締役

坂元玲介 トラベルwithじぇぶと合同会社P-BEANS 代表社員



当日の様子

4 議題

(1) 先進的な取り組み事例の発表とヒアリング

(2) 旅行が困難な方の需要の掘り起こしのための調査票及び第1回検討会の意見・対応の報告

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

5 議事趣旨

(1) 先進的な取り組み事例の発表とヒアリング

本検討会では、4つの事業者から先進的なユニバーサルツーリズムの取組事例について発表が行われた。

発表後、委員との意見交換を通じて、ユニバーサルツーリズム推進に向けた課題と今後の方向性について活発な議論が交わされた。

【先進的な取り組み事例の発表】

① 株式会社エイチ・アイ・エス(高頭氏)

障害者や高齢者を対象とした専門部署「ユニバーサルツーリズムデスク」を設置し、募集型企画旅行のほか、個人旅行・オーダーメイド旅行の対応を行っていることが紹介された。

専門部署を設けることで情報の蓄積と共有を実現し、対応力の強化につながっていること、個人旅行手配のみでは利益率が低いため、例えば聴覚障害者には手話通訳者が同行するなど、サイズアップツアーとの両輪で収益バランスを保っていることの報告があった。

旅行会社としての重要な姿勢は、旅行者の不安を解消するための追加サービスには適切な対価が必要であって、自社でコストを負担する必要はないということを認識することであり、顧客に対して対応の可否や有償・無償の区分を明確にし、丁寧なヒアリングと説明を行ったうえで、顧客自身に判断を委ねることが重要であるとの見解が示された。

また、これからユニバーサルツーリズムに取り組む旅行会社にとっては、募集型企画旅行は難易度が高い一方で、オーダーメイド型の個人旅行であれば比較的容易に着手が可能との見解が示された。

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

② 東京トラベルパートナーズ株式会社(栗原氏)

高齢者・障害者を対象にしたリアルツアーとオンラインツアーを両軸で展開していることが紹介された。

リアルツアーは、福祉車両を購入し自社で保有することで、受注件数の増加に伴い稼働率が向上し、収益性の確保につながっているとの報告があった。

オンラインツアーは、オンラインプラットフォームにて月に8本程度配信しているが、大阪・関西万博期間は計70本程度配信を行い、介護施設や特別支援学校等を中心に累計約15万人に提供したとの報告があった。

大阪・関西万博では約1,500名(同伴者を含む)に対して介助サポートを実施し、サービスの希望価格に関するアンケート調査(回答数約400)を基に価格受容度分析(PSM分析)を行った結果、介助サポート4時間の妥当価格は約3,000円との結果を得たが、ビジネスとして成立する販売価格と参加者の希望価格との間に相当のギャップがあり、需要価格では事業として行うには採算が難しいが、有償ボランティアの観光地やイベントでの活用は今回の万博の大きな収穫であるとの見解が示された。



当日投影資料の一部

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

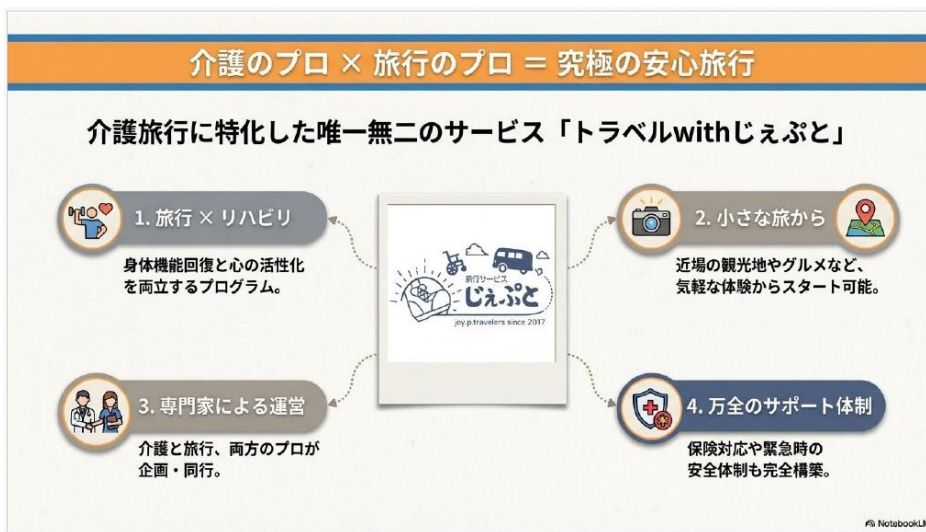
③ 合同会社P-BEANS(トラベルwithじえぶと)(坂元氏)

医療・介護従事者が中心となり、旅行を一度きりではなく、継続的なりハビリと位置づける「リハビリ×旅行」をテーマに旅行事業を展開していることが紹介された。

医療機関や介護施設と連携することで、医者や看護師が低価格または大学病院の研修の一環として同行する旅行を提供することが可能となり、介護タクシー等での所謂マイクロツアーをメインとして今年度は約200ツアー、延べ旅行者数2,000人を超える催行見込みであるとの報告があった。

ユニバーサルツーリズムは潜在的なニーズがあり、旅行会社単独で掘り起こすことは困難だが、医療介護従事者が背中を押すことで、ニーズの顕在化が可能との見解が示された。

また、「楽しさ」と「リスク管理」の両立がユニバーサルツーリズム旅行商品の造成において最も難しい点であるが、下見を重ねる中で確認すべき安全ポイントが明確になり、コスト削減が可能になったとの見解が示された。



当時説明内容
(後日修正版資料)

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

④ 富士見高原リゾート株式会社(藤田氏)※宿泊事業者

創業時より「屋根のないホスピタル」をコンセプトに、ユニバーサルフィールド(バリアがあることの事前告知)の下、人の手とアイデアを持ち寄り、バリアを共に乗り越え、障害者や高齢者、家族、他の利用者含め「誰でも」ではなく「誰とでも」楽しめる観光地域づくりを行っていることが紹介された。

特別支援学校や医療的ケア児を含む重度障害児の受入にあたっては、様々な課題を解決するため、学校や給食施設への事前ヒアリングを行い、食事提供や医療対応の工夫を積み重ねたこと、また、地域の社会福祉協議会や民生委員と連携し、認知症やフレイル予防を目的とした高齢者向けの体験プログラムを実施したことで、県内外客が増加したとの報告があった。

さらに、宿泊事業者として第三種旅行業者とともに旅行商品を造成し、山梨県内の特別支援学校や福祉団体に営業を行っていることの報告があった。

こうした地方の宿泊事業者と旅行業者の連携やリフト付きバスを保有する事業者との協働が、ユニバーサルツーリズム推進に寄与するとの見解が示された。

富士見高原リゾートのUT特徴

- ・ 障害者単独での利用を想定しない
当事者、保護者、支援者と共に「やりたいこと」に挑戦する
身体介助やガイド等に係る費用は別途利用料を請求する
- ・ ユニバーサルフィールド (バリアがあることの事前告知)
物理的バリアフリー環境の有無にとられず、人の手と
アイデアを持ち寄りバリアを取り除く
- ・ 担当者を選任する
窓口を一本化することで情報や人脈、ノウハウを蓄積する
(体験、宿泊、食事、入浴・・・)



天窓カート
ゴルフカートを活用したパークモビリティ。2012年運行開始。
約3km/hの速度で標高差200m以上の1500mを約30分かけてのぼる。
自動運行のため運転免許は必要ないが、あらかじめ研修が必要となる。
後部に車いすを載せることが可能。 料金：1200円/人、4名/人/2024年



ユニバーサルフィールドツアー (実演)
JINRIKI&HIPPOの乗車は乗車とレンタルするが、
使い方がわからない、初めて、介助者の体力に不安
がある。などの利用者を対象にガイド料を別途請求する。



デュアルスキー (難関式スキー) フランス製
障害者により参加できない生徒の高スキー教室用として導入。2015年導入。
当時、スキー場での常設は全国初、アジア初であった。
バイスキューは設置し利用可能な難関の索道が出た。
パイロット(操縦者)の養成が課題。 ※2012年導入のバイスキューに追加

当日投影資料の一部

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

【委員と発表者の質疑応答】

■相談体制の整備とフォーマット統一の必要性

委員からは、「ユニバーサルツーリズム推進において最も重要なのは『困ったときに誰に相談できるか』を明確にすることであり、相談窓口の明示化や一元化が参入促進の鍵になる」との見解が示された。

これに対し、発表者からは、旅行会社が宿泊施設や航空会社、福祉団体、観光庁、旅行業協会等とケースごとに連携している実情が紹介された。航空便手配の際に航空会社より求められる診断書については、航空会社ごとに異なる様式が旅行会社にとって大きな負担となっており、政府が統一フォーマットを監修すれば大きな前進になるとの見解が示された一方で、当該診断書に詳しい医療機関と連携することで、旅行会社の負担は無くなるとの見解も示された。

また、旅行業界・福祉団体・行政が協働して専門的な支援チームを設けることにより、中小事業者でも相談しやすい体制の整備がユニバーサルツーリズム推進の基盤となるとの見解が示された。

■採算性と持続可能なビジネスモデルの構築

採算性については、介助人件費と利用者の価格受容度間にギャップがあることが課題であり、ボランティアの仕組みを活用しつつも依存はしない、無償支援と有償支援の両立を図るビジネスモデルの構築が必要との指摘があった。

■医療・福祉と観光の連携強化とインクルーシブデザインの導入

旅行会社が医療・福祉分野に不慣れである一方、福祉事業者が観光知識を欠く現状がボトルネックとなっているところ、計画段階から当事者と共に設計を行う「インクルーシブデザイン」の視点を導入することが、より実効性のある取組につながるため、事業者目線で安心・安全を優先する従来の支援から、利用者本人の主体性を尊重する支援への転換が求められるとの見解が示された。

■実務に活かせるマニュアルづくりとエビデンスの蓄積

マニュアル作成にあたっては、専門的内容に偏ると旅行会社における活用が難しくなるため、実務に即した事例や工夫を取り入れることが重要との見解が示された。

旅行を「リハビリの一環」として位置づける取組については、今後その効果を裏づけるエビデンスの蓄積が課題であり、医療・介護分野との連携強化や、予防介護など公的支援制度との接点も視野に入れるべきとの指摘があった。

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

(2) 旅行が困難な方の需要の掘り起こしのための調査票及び第1回検討会の意見・対応の報告

■旅行が困難な方の需要の掘り起こしのための調査票についての報告

【事務局説明】

本調査は、ユニバーサルツーリズムの促進に向けて、今後の政策立案に資する基礎データを得ることを目的として実施されるものであり、高齢者・障害者・子連れ家族など、旅行が困難とされる層の旅行ニーズや課題を把握するとともに、旅行会社・宿泊事業者側の収益性や取組状況、旅行者のウェルビーイング向上との関連を明らかにする構成となっていることが報告された。

【調査票に関する主な意見】

委員からは、SNS等を活用した広報や参加促進の工夫、可能な限り当事者本人が自ら回答できるような設計、設問の情報保障をするとともに当事者の調査回答数を増やすことによる調査の精度向上を目指すこと、自由記述欄の設定や心身に不安のある高齢者の定義についての補足説明が必要といった意見があった。

■第1回検討会の意見・対応についての報告

【事務局説明】

モニターツアーの設計においては、対象を「お困りごと」ベースで設定し、採算性や参入容易性を踏まえた検証を行うことが報告された。

また、マニュアル骨子案では、ユニバーサルツーリズムの目的を明確化するとともに、段階的に取組を進められる構成とし、インクルーシブデザインの視点や情報保障の工夫を反映する方向で進めることが報告された。

【第1回検討会の意見・対応に関する主な意見】

マニュアル骨子案の表現に関し、冒頭では「障害の有無を問わず」と記載している一方で、末尾では「障害者」に限定する表現となっている点を指摘し、「参加者」または「障害者や高齢者」といったより包括的な表現に修正すべきとの指摘があった。

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

(4) 検討会の議事概要

(4) - 3 第3回検討会

1 開催日時:2026年2月4日(水) 10:00~12:00

2 開催場所:クラブツーリズム本社(及びオンライン)

3 出席者(敬称略:順不同)



当日の様子

(委員)*印はオンライン参加

久保田美穂子	亜細亜大学経営学部 ホスピタリティ・マネジメント学科 准教授 (座長)
小幡恭弘	公益社団法人 全国精神保健福祉会 事務局長
関裕之	一般社団法人 日本旅行業協会ユニバーサルツーリズム推進部 部会長 (株式会社JTB全社ユニバーサルツーリズム推進担当課長)
長橋正巳	特別非営利活動法人 ユニバーサルツーリズム総合研究所 理事長・代表研究員
橋口亜希子	発達障害を手がかりとしたUDコンサルタント 株式会社Bridges to Inclusion 代表取締役
藤田然	富士見高原リゾート株式会社 八峯苑 営業課長
宮川和夫	旅のよろこび株式会社 代表取締役 宮川和夫
*榎本博	公益財団法人 日本知的障害者福祉協会 副会長
*岡本敏美	社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会 副会長
*山崎まゆみ	温泉エッセイスト 跡見学園女子大学(観光温泉学温泉文化論)兼任講師

(オブザーバー)

野浪健一	一般社団法人 日本旅行業協会 国内旅行推進部長
中山忍	一般社団法人 全国旅行業協会 経営調査部部长

(観光庁)

根来恭子	観光庁 参事官(旅行振興)
貴田晋	観光庁 参事官(旅行振興)付旅行業務適正化指導室長

4 議題

- (1) 旅行が困難な方の需要の掘り起こしのための調査報告(速報版)
- (2) モニターツアー実施報告
- (3) ユニバーサルツーリズムの商品造成・販売マニュアルについて

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

5 議事趣旨

(1)旅行が困難な方の需要の掘り起こしのための調査報告(速報版)

事務局より資料を説明し、調査結果を報告。

(2)モニターツアー実施報告

事務局より資料を説明し、調査結果を報告。

(3)ユニバーサルツーリズムの商品造成・販売マニュアルについて

■マニュアル全体の評価および利用方法について

委員からは、本マニュアルは細部まで丁寧に作りこまれており、初めてユニバーサルツーリズムに取り組む旅行会社でもツアー造成のイメージが持ちやすいなど、高評価であった。

一方で、現在ユニバーサルツーリズムに取り組んでいない旅行会社の多くは、「中身が分からずハードルが高い」と感じているとの意見があり、マニュアルどのように説明し、どう入り口を作るかが、今後の課題でもあり、すべてを完璧に整えてから始めるのではなく、できるところから取り組むことを後押しすることが重要であるとの見解が示された。

また、本マニュアルはユニバーサルツーリズムを企画・取り扱える人材育成のテキストとしても有効であると評価された。

■地域のバリアフリー旅行相談窓口の位置づけと活用の在り方について

地域のバリアフリー旅行相談窓口については、窓口ごとに対応可能な内容や得意分野が異なるほか、旅行会社からの相談に十分対応できないケースもあるとの実態が指摘された。こうした状況を踏まえ、旅行会社がどの窓口にも、どのような相談ができるかを明確化する必要があるとの見解が示された。

相談窓口をマニュアルに掲載するに当たっては、旅行会社からの問い合わせに対応可能であるかを事前に確認することが重要であるとの指摘があった。

また、相談機能を観光協会やDMO等の中に位置づけ、持続的な体制として整備する形が望ましいとの見解も示された。

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

5 議事趣旨

■標準化・分業化の考え方について

「標準化」(「お困りごと」への配慮を特別扱いではなく通常対応とする)と「分業化」(専門性が必要な場合には、旅行会社が単独で抱え込むのではなく、地域の医療機関や福祉団体、地域バリアフリー旅行相談窓口と連携する)は、ユニバーサルツーリズムの実務において重要な考え方であるとの見解が示された。

あわせて、「標準化」の考えはマニュアル冒頭部分で強調することが有効であるとの指摘があった。

■旅行会社の「必須」と「+α」の考え方について

旅行会社が対応すべき「必須」の事項については、募集型企画旅行と受注型企画旅行では対応できる範囲が異なることを前提に整理すべきとの見解が示された。

観光ルートや施設の段差寸法等を詳細に表示することを「必須」の事項とするのは現実的ではなく、高いハードルを設定すべきではないとの指摘があった。

また、「+α」の事項については「できれば対応する」という印象にならないよう、意味を明確化すべきとの指摘があった。

車いすの貸し出し等の支援オプションについては、追加料金を設定する場合も含め、標準装備であると一律に線引きすべきではなく、ケースバイケースで検討されるものとして整理すべきとの見解が示された。

■合理的配慮の位置づけと実務への落とし込みについて

合理的配慮については、旅行業界として最低限示すべき考え方として整理してきたものであり、「努力義務」や「参考」といった曖昧な表現は削除すべきという指摘があった。

実務において個別の判断が必要となることは前提としつつも、合理的配慮の考え方自体はマニュアル上で明確に示す必要があるとの認識が共有された。

2 業務内容

4 有識者・業界関係者による検討会の実施

5 議事趣旨

■情報保障の理解促進について

情報保障については、障害者差別解消法における事前的改善措置の一つとして、情報アクセシビリティの確保・向上が求められているとの説明があった。

その上で、情報処理の困難、情報取得の困難がある方への対応について、情報保障の考え方をマニュアル内で丁寧に説明することが重要であるとの指摘があった。

マニュアルでは情報保障についての説明が後方にあるため、読み手に正しく伝わるよう、定義を前方のページに配置すべきであり、単なる情報提供との違いを明確に整理すべきとの指摘があった。

■募集型企画旅行における「お困りごと」の把握について

募集型企画旅行においては、申込時に障害の有無等を旅行者から申告してもらうこととしているため、「+α」の対応ではなく「必須」として位置づけるべきとの指摘があった。

旅行会社は、受入れの可否を判断するのではなく、どのようにすれば旅行を実現できるかを基軸に考えることが重要であるとの見解が示された。

■障害の社会モデルについて

合理的配慮とは、「障害の社会モデル」に基づくものであり、障害の原因は個人ではなく社会側のバリアにあるという視点を、マニュアル冒頭に反映すべきとの指摘があった。

■その他

「お困りごと」への対応に伴う追加コストにより旅行代金が高額になる課題や、旅行介助人材の質と数の不足などの実態に対して、人材育成やコスト構造の改善のため、国の制度的支援が必要であるとの見解が示された。

ユニバーサルツーリズムの実践においては、表面的な課題だけでなく、社会的課題や本質的な問題が浮き彫りになることが多く、旅行会社と当事者だけの問題として捉えるのではなく、社会全体で理解を深めながら取組を継続していく必要性が示された

インクルーシブとインテグレーション(少数者を多数派の基準に統合する考え方)を区別して捉える必要があり、全員を同じように扱うのではなく、マイノリティがマジョリティに従うのでもない、一人ひとりが必要とする支援を公平に提供できる環境の整備が重要との見解が示された。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

(1) モニターツアーの目的

年齢や障害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（ユニバーサルツーリズム）の推進を図るため、高齢者や障害者等のモニターツアーを実施し、商品造成プロセスや旅行におけるシーンごとに工夫や留意すべき事項を検証・整理を行うことで、これからユニバーサルツーリズムに取り組もうとしている、または取り組み初期段階の旅行会社がユニバーサルツーリズム商品の取り扱いができるよう、ノウハウを含むマニュアルを作成する。

■モニターツアーと対象者

ツアー種別	参加者対象目安	症状・状況
長距離歩行が困難な方 向けモニターツアー	高齢者など	自立した生活ができるが、旅行参加において体力が不安な方
車いすなど移動補助具利用の方 向けモニターツアー	車いす利用者など	介助者や補助器具があれば旅行に出かけられる方
公共交通機関以外の移動で ゆったり行程を希望される方向 けモニターツアー	知的障害などと診断 されている方	ひとりでは難しいが、介助者がいれば旅行に出 かけられる方
好きを探求する事、ゆったりと趣 味に没頭したい方向けモニター ツアー	精神障害・発達障害 などと診断されている 方	ひとりでは出かけられる方、またはひとりでは難 しいが、介助者がいれば旅行に出かけられる 方

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

(2)モニターツアーの検証内容

■モニターツアーにおける検証内容

検討会において示されたご指摘の視点を踏まえ、以下の項目について検証を実施した。

- ①参加者のニーズと「お困りごと」の把握
旅行前の事前ヒアリングにより「やりたいこと」「お困りごと」を把握するためのヒアリング手法の検証
- ②旅行手配における課題
情報収集から特別な配慮の手配の過程における課題と解決策の検証
- ③情報の伝え方
参加者（障害者）への伝え方、施設への伝え方の検証（施設・交通事業者・ガイド間の連携体制や情報共有のあり方）
- ④地域のサポート組織との連携
地域のバリアフリー相談窓口との連携を検証
- ⑤費用面・負担軽減策
採算性や料金設定と旅行会社・施設側の負担軽減策の可能性を探る
- ⑥参加者の負担減や利便性
「お困りごと」の解消や、集合場所の配慮などストレス軽減の検証
- ⑦旅行の販売形態との適合性
募集型企画旅行（一般ツアー参入型）、受注型企画旅行（オーダーメイド個人旅行、施設主催グループ）との適合性を検証

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

(3)モニターツアー企画段階における課題と対応の工夫

本調査事業では、特性の異なる4種類のモニターツアーを実施した。いずれもユニバーサルツーリズムの視点を踏まえ、安全性の確保と旅行としての魅力の両立を目指して企画したものである。本項では、企画段階において直面した課題と、それに対して講じた工夫について整理する。

1) 企画初期段階における課題

モニターツアーの検証結果をもとに作成するユニバーサルツーリズムの商品造成・販売マニュアルは、これからユニバーサルツーリズムに取り組もうとする、または取組初期段階にある旅行会社を主な対象としている。

そのため、本事業におけるモニターツアーの企画・実施にあたっては、ユニバーサルツーリズムの実務経験が十分ではない企画担当者が中心となり、企画立案から手配、実施までを検証した。

その結果、実務の各工程において生じる具体的な課題や留意点を把握することができ、企画から実施までの一連のプロセスにおける実践的な知見を得ることができた。

① 初心者が直面する困難

ユニバーサルツーリズムの実務経験が十分ではない企画担当者が旅行企画を行うにあたり、検討の初期段階から多くの戸惑いが生じた。こうした戸惑いを解消していく過程は、マニュアル作成において極めて有益な示唆を与えるものとなった。

- ・ 何から検討を始めるべきか
- ・ どの程度の配慮が必要なのか
- ・ 一般ツアーとの設計との違いは何か

通常の旅行商品であれば、価格・立地・観光資源の魅力といった観点が中心となるが、ユニバーサルツーリズムではそれに加えて「安心して参加できる環境づくり」が不可欠である。しかし、その具体像が明確でなかったことが、企画初期の大きな課題であった。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

② 施設選定における確認事項の不明確さ

宿泊施設や観光地、飲食施設を検討する際、どの設備項目を確認すべきか、またどのような受入体制や配慮事項といったソフト面を把握すべきかが明確ではなかった。

例えば、

- ・ 段差や手すり、トイレ形状、浴室設備などのハード面
- ・ 食事形態（きざみ食、ペースト食、アレルギー対応等）
- ・ スタッフの理解度や対応経験といったソフト面

など、確認すべき事項は多岐にわたるが、当初はその優先順位や確認方法が整理できていなかった。また、施設ホームページ上の情報は必ずしも十分ではなく、実際の受入可否や対応内容が把握しづらいケースもあった。

③ 「お困りごと」の把握不足による不安

障害のある方や配慮を要する方の「お困りごと」は多様であり、その内容や程度には大きな個人差がある。しかしながら、ユニバーサルツーリズムに関する知識や経験が十分でない段階では、どの範囲まで配慮や手配を検討すべきかの判断が難しく、対応の具体像を描くことが難しかった。

例えば

- ・ どの場面で負担が生じやすいのか
- ・ どのような環境要因がリスクとなり得るのか
- ・ どこまで事前に想定しておくべきか

といった点について、具体的な判断基準を持つことができていなかった。そのため、「何に注意すべきか」「どの部分に重点的に配慮すべきか」を十分に整理できないまま企画を進めることへの不安があった。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

2) 課題に対する具体的な工夫

企画初期段階における課題①～③の課題を踏まえ、以下のような工夫を行った。

① 心のバリアフリー認定制度を活用した宿泊施設の選定

宿泊施設については、観光庁が推進する「心のバリアフリー認定制度」を取得している施設を優先的に選定した。認定施設は、高齢者や障害のある方への理解促進や、受入体制の整備に取り組んでいることが確認されているため、企画段階における安心材料となった。

②ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する事例集のチェック項目の活用

宿泊施設や食事場所の検討にあたっては、観光庁が公表している「ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する事例集」のチェック項目を参考にした。

具体的には、

- ・施設の物理的環境情報
- ・提供の方法
- ・食事対応の可否

など、チェックリストを参考に確認をおこなった。

これにより、「何を確認すべきか」が明確になり、属人的な判断ではなく、一定の評価軸に基づく検討が可能となった。

参照：観光庁HP

>ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する事例集 (PDF)

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001767857.pdf>



2 業務内容

5 モニターツアーの実施

③ 関係団体および地域関係機関からの助言

企画内容の妥当性を高めるため、関係団体の検討会委員から具体的な助言を受けた。さらに、地域で先進的にバリアフリーに取り組んでいる関係機関に相談し、周辺地域で受入実績のある食事施設や観光施設を紹介していただいた。これにより、

- ・ 想定外のリスクへの気づき
- ・ 配慮事項の優先順位の整理
- ・ 実績のある施設との連携

が可能となり、企画の精度が向上した。

外部の専門的知見を積極的に活用することが、初心者としての不安を補完する重要な手段となった。

④ 事前説明資料の作成と情報提供の充実

有識者からの助言を踏まえ、参加者向けにわかりやすい事前説明資料を作成した。

- ・ 行程の流れ、旅行のポイント
- ・ 徒歩距離や移動時間
- ・ トイレや宿泊施設や食事内容の情報
- ・ 写真や図、動画を活用した視覚的説明

などを盛り込み、参加者が旅行全体を見通せる構成とした。

さらに、資料配布のみならず、オンラインや対面にて事前説明の機会を設け、参加者からの質問や不安を確認した。

その結果、参加者の「お困りごと」「楽しみにしている事」などが把握でき、旅行会社側も個別配慮事項を把握したうえで準備を進めることができた。

3) 企画段階から得られた示唆

ユニバーサルツーリズムの企画には、何を確認すべきかを整理した項目と、一定の基準に基づく判断が重要であった。また、当事者および地域関係機関の知見を取り入れることが、企画の質を大きく向上させた。安全性の確保と魅力向上は対立するものではなく、適切な情報整理と事前説明により両立可能であった。初心者としての戸惑いから始まった企画であったが、認定制度の活用、公的事例集の参照、当事者の助言、地域ネットワークの活用といった複数の工夫を重ねることで、実効性のあるツアー設計ができた。

これらのプロセスを標準化し、他の旅行事業者にとっても再現可能な企画手法として整理し、マニュアルを作成した。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

(4)下見の実施

検討会にて了承を得たモニターツアー内容について、参加者の安全性やバリアフリー対応状況を事前に確認するため、4種のモニターツアーすべてにおいて下見を実施した。下見では、実際の移動動線や施設利用を想定し、参加者の立場に立った確認を行った。

また、すべてのモニターツアーの現地下見においては、ユニバーサルツーリズムアドバイザーの渚山知弘氏に同行いただき、下見における確認すべきポイントなどアドバイスを得ながら実施した。

①実施日

令和7年9月16日(火)…河口湖・石和温泉

令和7年9月26日(金)…富士見高原

令和7年10月1日(水)…三島

令和7年10月16日(木)…伊香保温泉

②下見のポイント

- ✓移動経路における段差や傾斜、距離、所要時間の確認
- ✓鉄道・バス・タクシー等の乗降時の安全性、介助の必要性の確認
- ✓宿泊施設・観光施設・飲食施設におけるバリアフリー対応状況（トイレ、客室、動線等）の確認・車いす利用者や高齢者等を想定した導線の実地確認
- ✓急な体調不良などを想定し、途中で休憩が可能な場所や待機スペースの有無・位置の確認
- ✓事前説明時に提供すべき情報（写真・数値・注意点）の整理
- ✓参加者への事前説明資料として活用するため、移動や施設利用の様子を中心に、動画を撮影

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

③下見の効果

- ・実施前にリスクや課題を把握し、行程や手配内容の再調整（車いすけん引装置や介助サポート人材の手配など）することで、参加者の安全性および安心感の向上につながった。
- ・「お困りごと」があっても参加者が体験を制限されることなく楽しめる環境かどうかを重視して確認した。座ったままの果物狩りや安心して行えるエサやり体験の動線などを事前に検証することで、参加者の可能性を広げる企画設計を考慮した。
- ・バリアフリー対応の可否を具体的に確認することで、参加者一人ひとりの「お困りごと」に即した対応策を事前に準備することが可能となった。
- ・下見内容を踏まえた事前説明資料にて参加者に説明を行うことで、参加者自身も旅行中の状況を具体的にイメージしやすくなり、潜在的なお困りごとや不安を引き出すことができた。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

■下見の様子（河口湖・石和温泉）



動線に段差がないか確認



観光地の舗装状況・道幅・傾斜を確認



座ったまま体験可能か確認



車いすの手すりが収まる
テーブルの高さ確認



車いすを用いて段差や動線などの確認



心のバリアフリー認定制度の宿泊施設

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

■下見の様子（富士見高原）



柵越しで触れ合えるか確認



入り口から園内の様子を
動画で撮影(事前説明用)



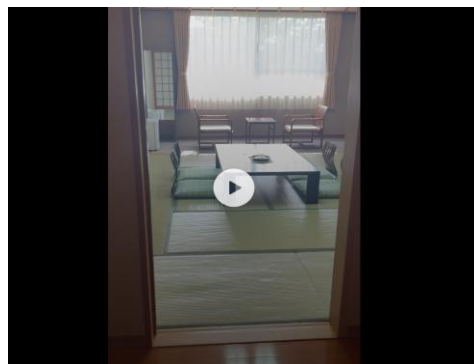
施設ごとにトイレを確認



施設の備品を確認



段差の有無を確認

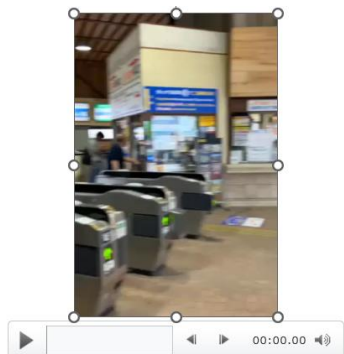


客室を動画で撮影

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

■下見の様子（三島）



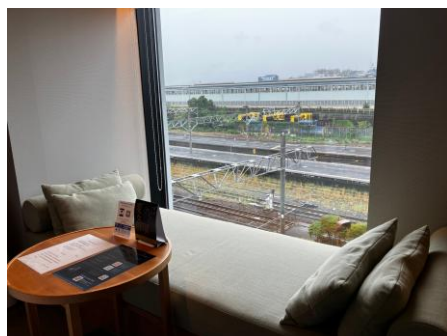
駅出口からホテルまでの
動線を動画で撮影



見学場所の様子を確認



アメニティーやパジャマの
有無を確認



客室の様子、景観を確認
(客室は一例)



見学場所の様子を確認



自由昼食の候補店を確認

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

■下見の様子（伊香保温泉）



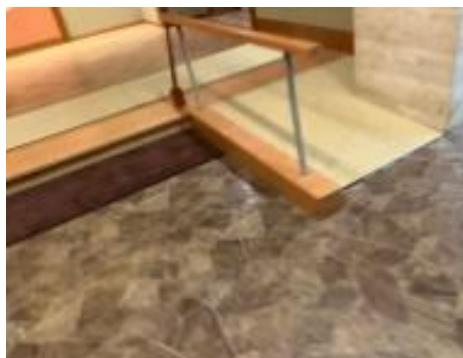
乗車する乗り物の
段差・手すりを確認



ベッドや椅子テーブル席を確認



段差がある際の
対応状況を確認



動線の段差を確認



乗り物の段差を確認



モビリティ利用の移動、
徒歩を確認

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

(5)事前説明・ヒアリング

①事前説明・ヒアリングの目的

事前説明・ヒアリングの目的は、旅行者一人ひとりが安心して参加できる環境を整えるとともに、旅行への期待感を高めることである。そのために、旅行行程や体験内容を具体的に共有し、見通しを持ってもらうこと、旅行者の「やりたいこと」や「不安に思うこと」を自然な対話の中で把握すること、必要な配慮事項を事前に整理し当日の円滑な運営につなげることを目的とし実施した。

事前説明・ヒアリングは、単なる情報収集ではなく、旅行者との信頼関係を築き、「安心」と「楽しみ」を両立させるための重要なプロセスである。

②考え方の基本：障害ではなく“人”をみる

ユニバーサルツーリズムにおいて、旅行者一人ひとりの「やりたいこと」と「お困りごと」を正しく理解することは、安心して楽しめる旅行を実現するための第一歩である。

ただし、これらを把握する際に注意すべき点は、“障害の種類”から先入観を持たないことが重要である。各障害には、一定の傾向や特徴があるが、実際の旅行における困りごとは、個々の性格・経験・当日の体調などによって大きく異なる。「障害名」から想定して対応を決めつけることは、本人の個性や主体性を狭めてしまうおそれがある。

そのため、旅行会社の対応においては、

- ・障害の種別ではなく、その人がどのように安心して旅行を楽しめるかに焦点をあてること
 - ・本人の理解度や状況に応じて、同伴者や支援者への質問・確認に切り替えること
- など、柔軟に対応した。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

③事前説明をする際の心構え

事前の「ヒアリング」ではなく、「説明」と「対話」を通じて、自然な形で“やりたいこと”と“お困りごと”を把握した。

旅行中の各シーンを具体的に想定しながら、会話の進め方や言葉の選び方、相手の反応から配慮点を読み取るポイントを整理。また、一問一答形式の機械的な聞き取りは、「尋問」のように受け止められる場合があるため、「事前説明+対話」で相手を理解するよう心掛けた。

- ・旅行者の「やりたいこと」「不安に思うこと」を、自然な会話の中で把握する。
- ・一問一答ではなく、旅のしおりや行程表をもとに説明しながら対話を行う。
- ・「あなたを安心して楽しませたい」というスタンスで、旅行前の安心感と信頼をつくる。

④事前説明の流れ

事前説明は、「聞き取り」ではなく「旅のイメージを共有する」ことから始め、旅行者にとって“尋問”にならないよう、説明の中に自然に対話を織り込む。

ステップ	内容	対話の目的
① 旅行の全体像を伝える	行程表・写真・動画などを使い、1日の流れを説明	全体をイメージしてもらい、安心感を与える
② シーンごとに説明	集合～移動～観光～食事～宿泊の流れを丁寧に説明	説明の中で反応から配慮点を見つける
③ 対話を通して把握	旅行者の表情・言葉・質問から「やりたいこと」「不安なこと」を自然に抽出	必要に応じて同行者にも確認
④ 記録と共有	気づいた点を簡単にメモ	当日対応や受け入れ先への連携に活用 (情報共有にあたっては、本人・家族の同意を得たうえで、必要最小限の範囲で共有)

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

【事前説明・ヒアリング資料】

～旅程～

	いきさき
1 に ち め	9:20 ① 中野駅から バスで 出発
	10:40 青梅
	②「前木の村」で カレー ランチを たべる (60分間)
	③「八ヶ岳アルパカ牧場」に いく (かわいい アルパカに 餌を あげる)
2 に ち め	16:30 ④「八ヶ苑 鹿の湯」に 宿泊 ホテルで 自由行動 (温泉に入ったり ゆっくりする)
	9:00頃 ①ホテルを 出発
	②富士見高原に 行く (自動運転車で 綺麗な 景色を 見る)
	③レストランで 食事を する
	④農園で りんごを とって たべる (お土産にりんご3個)
15:40頃 ⑤青梅で バスを 降りて 帰る	
17:00頃 ⑤中野駅で バスを 降りて 帰る	



ツアーのポイント

- ①トイレが 付いている バスで 行く
- ②美味しい カレーの 昼食 (1日自)
- ③富士見高原では 自動運転カートに 乗って 標高1420メートルへ
- ④温泉に入って 美味しい食事を (ホテル八ヶ苑 鹿の湯)
- ⑤可愛い アルパカへ 餌を あげよう
- ⑥あまい リンゴ狩り食べ放題も たのしみ (お土産にりんご3個持ち帰り)

○資料作成の工夫

- ・分がち書き、漢字にルビ、よみがなをふる。
- ・旅行行程や旅のポイントについては、項目ごとに①などの番号を付すことで内容を整理し、参加者が見通しを持って理解できるよう工夫を行った。



○資料作成の工夫

- ・実際の地図上に路線や訪問エリアを明示し、赤丸や矢印でポイントを強調することで、移動範囲や位置関係を直感的に理解できるよう構成した。
- ・工場見学、ホテルの客室例、乗車予定車両などの写真を掲載することで、「どのような体験ができるのか」を具体的に想像しやすいよう工夫した。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

【事前説明・ヒアリング資料】

今回は、下見時に客室や館内動線などの動画を多く撮影し、事前説明資料として活用した。動画を活用する目的は、写真や文章だけでは伝わりにくい「空間の広さ」「動線」「段差の有無」「雰囲気」などを具体的に共有し、参加者が事前に現地の様子をイメージできるようにすることである。

動画は単なる補足資料ではなく、安心感の醸成できる有効な情報提供手段であった。

1日目

② 萌木の村

入り口から着席、トイレまでの動線など、場所の動線になぞらい説明



萌木の村内のレストラン「ROCK」



レストランの入り口から、昼食場所までの動画です

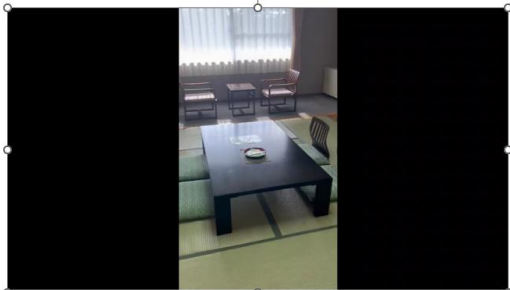
入口から食事場所までの経路を映像で示すことで、動線が可視化でき、段差や通路幅、混雑状況などを事前に確認し、不安の軽減につなげる。写真では分かりにくい空間の広さ、雰囲気、距離感や照明、音環境などを把握でき、安心感を高めることができる。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

1日目

④ホテル八峯苑鹿の湯



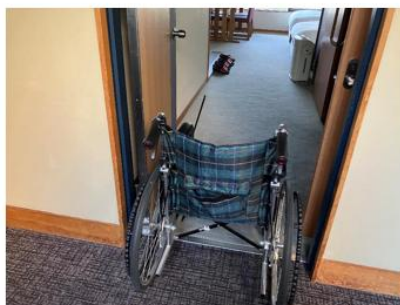
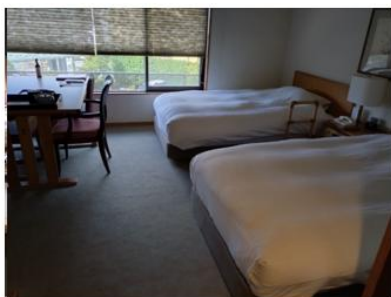
お部屋の様子の動画です



お夕食(一例)

部屋の入口からトイレ、洗面所、寝室と撮影。部屋の中の備品（姿鏡・ポットなど）を説明。苦手なものがある場合、宿泊施設に可能な範囲で取り除けるか相談。

石和温泉・石和名湯館 糸柳



バリアフリールーム（和洋室）。
各フロア（3F、4F）にもバリアフリートイレがございます。

宿泊は日常とは異なる環境であるため、事前に動画で客室や館内の様子を共有することで、参加者が当日の状況を具体的にイメージでき、心の準備につながる。客室については、畳に布団で就寝する形式かベッドかをあらかじめ説明するとともに、ベッドの場合には手すりの有無などについて実際の写真を提示し、宿泊環境を事前に伝えた。また、トイレについては特に不安を抱く参加者が多いことを踏まえ、各観光施設のトイレの状況を写真や動画で共有するなど、具体的な情報提供を行った。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

(6)モニターツアー実施

(6)ー1 長距離歩行が困難な方向けモニターツアー

トイレ付きバスでいく、乗り物利用で歩かず観光を満喫
榛名山ロープウェイと水陸両用バスでダム湖を遊覧 伊香保温泉ゆったり2日間

- 旅行先：群馬県 伊香保温泉
- 出発日：令和7年11月11日（火）～12日（水）
- 日数：1泊2日
- 移動手段：トイレ付きバス
- 参加者数：4名

事前調査で示された 主な課題

- ✓ 宿泊・観光の手配の難しさ
- ✓ 移動時の安全性への不安

事前調査で示された 主な工夫

- ✓ ゆとりのある行程設計
- ✓ 外部福祉事業者(バリアフリー旅行相談窓口など)との連携

モニターツアーにおける 検証概要

- ✓ 体力に不安のある方(高齢者)でも安心して参加できるよう、高齢者が無理なく安心して旅行を楽しめる工夫を検証
- ✓ 外部専門家(介護・福祉分野など)との連携の検証

■工夫のポイント

- ・ トイレ付きバスで運行することで、トイレが近い方や移動に不安のある方でも安心して参加できるようにする。
- ・ 出発はゆっくり、帰着は早めとすることで、混雑を回避する行程とする。
- ・ 食事は足腰への負担を軽減するため、椅子・テーブル席を基本とする。
- ・ 歩行距離を最小限に抑え、ロープウェイや水陸両用バスなどの乗り物を活用した観光とする。
- ・ 宿泊先は「心のバリアフリー」認定施設を利用することとする。
- ・ 地域バリアフリー旅行相談窓口「ユニバーサルツーリズムぐんま」と連携し、必要に応じて観光中のサポートを行える体制とする。

■ 1日目：

- 10:00発 小川駅
- 11:13 高坂SA（トイレ休憩10分）
- 12:25 うどん茶屋水沢万葉亭(昼食65分)
- 14:35 ハッ場ダム・水陸両用バス(75分)
- 16:55着 伊香保温泉・ホテル天坊(宿泊)

■ 2日目：

- 9:30発 伊香保温泉
- 9:40 伊香保温泉河鹿橋～石段
(散策40分)
- 11:00 榛名山ロープウェイ(55分)
- 13:00 欧州料理ヴォレ・シーニュ(昼食85分)
- 14:50 道の駅 まえばし赤城(買物30分)
- 16:30 三芳PA（トイレ休憩10分）
- 17:50着 小川駅

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

1) 検証内容

①参加者のニーズと「お困りごと」の把握

旅行前に、参加者に対して長時間歩行が困難や階段昇降が困難といった「お困りごと」について事前ヒアリングを行い、それぞれの身体状況に応じて、車いす・杖等の個別支援用具を準備した。

実際には当該用具の使用には至らなかったが、参加者が想定していた以上に体力を要する場面や、急な体調不良に備えた対応策が用意されていたことが、参加者および旅行会社双方にとって安心感につながったと考えられる。

②旅行手配における課題

高齢者に見られる下肢筋力やバランス能力の低下などの身体的負担に伴う「お困りごと」に配慮した手配については、ツアー企画段階において、事前確認を行うことが必須であり、食事会場における椅子・テーブル席の確保、寝具のベッド利用、階段や段差への配慮について企画内容に反映し、実施した。

その結果、ターゲットとなる参加者が抱えると想定される身体的な不安や不便に対し、企画段階での配慮を事前に明確に示すことで、参加者の出発前の不安軽減につながった。

③情報の伝え方

参加者への情報提供においては、募集媒体に「お困りごと」に対する配慮内容や手配内容を具体的に記載することで、参加者自身が参加可否を判断しやすくなることが示唆された。

また、事前にバス会社へ歩行距離を最小限に抑えるという企画意図を共有したことにより、サービスエリアでの休憩時にトイレに近い場所へ駐車するなどの配慮が行われた。このことから、各種手配先に対してターゲット層や旅行企画の意図を正確に伝えることが、当日の配慮やサービス品質に影響することが検証された。

これらのことから、ユニバーサルツーリズムにおいては、事前の情報提供と関係事業者との十分な情報共有が、参加者の安心感の向上と、旅行全体の満足度向上につながる手段であると示唆された。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

④地域のサポート組織との連携

地域バリアフリー旅行相談窓口であるユニバーサルツーリズムぐんまと連携し、福祉用具レンタルおよび観光介助サポートについて検証を行った。地域バリアフリー相談窓口と連携することで、有資格者による観光サポートや、車いす・杖等の福祉用具レンタルなど、旅行会社単独では不足しがちなリソースを現地で補完できることが示唆された。

また、今回は、地域事情に精通した知見を活かした観光案内も行っていただき、旅行全体の付加価値向上につながった。

ただし、すべての地域で同様の連携体制や支援サービスが提供されているとは限らず、地域ごとに対応状況に差がある点には留意が必要である。

そのため、旅行会社としては、事前に当該地域の連携可能な機関や提供可能なリソースを把握し、サービス内容について関係機関と十分な擦り合わせを行うことが重要であると考えられる。

⑤費用面・負担軽減策

長距離歩行が困難、移動中のトイレが心配といった「お困りごと」に配慮した企画内容や手配内容を募集媒体に「長い距離は歩きません」「トイレ付バス利用」「椅子・テーブル席、ベッド利用」と詳細に記載した。高齢者や身体機能に不安のある参加者を想定した旅行商品の企画・募集においては、配慮事項を事前に明示することで、参加者自身が参加可否の判断ができ、円滑な募集運営において有効であると考えられる。

⑥参加者の負担軽減や利便性

長距離歩行が困難といった体力面に不安があるなどの「お困りごと」に対し、歩行を最小限に抑え、乗り物を活用するという企画内容であったことから、参加者は大きな不安を感じることなく参加することができた。

一方で、参加者が最も懸念していたのは集合場所および解散場所であり、身体的負担のある状態で自宅から遠い場所が指定される場合、旅行参加自体が敬遠される傾向があり、自宅から近い配車場所を設定する、または難しい場合には集合・解散場所までの二次交通をオプションサービスとして手配するなど、参加者の不安を軽減する対応を行うことで、旅行参加を促進できることが示唆された。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

⑦旅行の販売形態との適合性

募集型企画旅行としては、「お困りごと」に配慮した企画内容や手配内容を募集媒体に具体的に記載することで、参加者が募集型企画旅行（一般ツアー参加型）への参加可否を判断できることが示唆された。

受注型企画旅行としては、参加者の自宅から近い場所を集合・解散場所とする、柔軟な対応を行うことが、参加者のニーズに即した有効な手法であることが示唆された。そのことから、ユニバーサルツーリズムの推進においては、旅行形態の特性を活かしながら、「お困りごと」への配慮を具体的かつ可視化すること、そして参加者の多様な状況に応じた柔軟な対応を取り入れることが重要であると考えられる。

■当日の様子



水陸両用バスでなるべく歩かず観光



バリアフリー旅行相談窓口
「ユニバーサルツーリズムぐんま」と
観光サポートにて連携



歩かず観光できるよう観光地近場まで
モビリティを活用



椅子テーブル席、客室はベット利用

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

(6)ー2 車いすなど移動補助具利用の方向けモニターツアー

錦秋の紅葉・富士河口湖紅葉まつり 季節のぶどう食べ放題とワイナリー地下セラー見学 石和温泉 2日間

- 旅行先：山梨県 石和温泉
- 出発日：令和7年11月17日（月）～18日（火）
- 日数：1泊2日
- 移動手段：JR特急列車、リフト付きバス
- 参加者数：4名

事前調査で示された 主な課題

- ✓ 宿泊・観光のバリアフリー手配の困難さ
- ✓ 旅行中の安全性への不安

事前調査で示された 主な工夫

- ✓ 行程に余裕を持たせる配慮
- ✓ 外部専門家(医療機関やバリアフリー旅行相談窓口)との連携

モニターツアーにおける 検証概要

- ✓ 車いすでの見学や体験を快適に実施するための留意点や工夫点の検証
- ✓ 通常客室を使用し、簡易福祉用具の活用や工夫を取り入れることで、バリアフリールーム以外での受入れ対応の方法について検証
- ✓ 地域の医療機関との連携による、入浴介助サービス提供等の実証

■工夫のポイント

- ・車いすのまま乗降が可能なリフト付きバスで運行する。
- ・簡易福祉用具を活用し、通常の客室に宿泊する。
- ・地域の医療機関である「甲州リハビリテーション病院」と連携し、入浴介助などのサポートを提供できる体制とする。
- ・車いすのまま体験できる観光（紅葉見学やワイナリー見学、フルーツ狩り）をメインとした行程とする。

■1日目

- 10:30発 新宿駅
- 11:02 八王子駅（途中乗車）
- 12:23 河口湖駅
- 13:20 河口湖・FUJIYAMA TERRACE
（ランチバイキング70分）
- 15:00 河口湖富士紅葉まつり（70分）
- 17:00着 石和温泉 石和名湯館 糸柳
（宿泊）

■2日目

- 9:00発 石和温泉 石和名湯館 糸柳
- 9:40 マンズワイン勝沼ワイナリー
（80分）
- 11:30 フルーツパーク富士屋ホテル
（ほうとうの昼食80分）
- 13:20 バリアフリー農園 浅間園
（60分）
- 15:37 山梨市駅
- 16:59着 新宿駅

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

1) 検証内容

①参加者のニーズと「お困りごと」の把握

下見にて確認した客室、浴場の設備や、観光地の動線の様子などの現地情報を、事前に参加者へ情報を送付し、電話連絡によるヒアリングを実施した結果、客室のベッド、浴室利用の際の「お困りごと」が把握できた。

入浴介助サービスを実施するため、参加者のお身体の状態について事前にヒアリングし、介助サービス提供者へ共有を行ったが、介護に関する専門知識が十分ではない旅行会社担当者の場合、介助に必要な情報の適切なヒアリングが困難であったため、参加者本人と介助サービス提供者が事前に直接打ち合わせを行うことで、双方が安心してサービスを実施できることが示唆された。

このことから、ユニバーサルツーリズムの実践においては、旅行会社が全ての配慮や支援を一手に担うのではなく、関係機関や専門職と連携した「支援の分担と連携体制の構築」が重要な視点となると考えられる。

②旅行手配における課題

リフト付きバスの手配では、初回乗車時に参加者の車いすのサイズに応じた車内のセッティングが必要となるため、乗車完了までに一定の時間を要する。そのため、出発までに十分な余裕を持った行程の検討が不可欠であり、スムーズな運行を実現する上での重要な配慮事項であると検証された。

特急「あずさ」および「富士回遊」では、車いすのまま乗車可能な座席が各列車1編成につき2席のみであるため座席確保に苦慮した。車いすから座席へ移乗後の車いす置き場の確保も困難であることから、車いす利用者を含む団体旅行の手配の場合は早期に手配を行う必要性が示された。

また、団体乗車券の場合は、旅行会社が鉄道事業者へ乗降時のスロープ手配を依頼できる一方、個札手配の場合は、参加者が自身でスロープの手配を行う必要がある。そのため、事前に参加者へ十分な説明を行う必要があることが示唆された。

これらのことから、ユニバーサルツーリズムにおける交通手配では、設備や制度上の制限を正確に把握したうえで、実行可能な選択肢を確保し、参加者に対して十分な情報提供とフォローアップを行うことが、安全・安心な旅行運営に直結する重要な取り組みであると考えられる。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

③情報の伝え方

現地下見時に記録した写真を用いた説明資料を事前に参加者に送付し、電話やメール等を通じて情報提供を行った。しかし、写真による情報提供は部分的になりやすく、現地全体の状況を把握することが難しいため、参加者にとって必要な事前情報が十分に伝わらないという課題が明らかになった。

そのため、360度カメラや動画等を活用し、空間全体や動線を把握しやすい情報提供を行うことで、不安の解消につながることを示唆された。

そのことから、事前情報提供では、参加者が実際の現地環境を具体的にイメージできるよう、視覚的にわかりやすい伝達手段を用いることが重要であると考えられる。

④地域のサポート組織との連携

地域のバリアフリー旅行相談窓口・医療機関である「甲州リハビリテーション病院」と連携し、以下の4点について検証を行った。

■下見

事前に共有した参加者の身体状況等の情報を踏まえ、福祉の専門的な視点から、客室や浴室等について下見を依頼した。旅行会社による下見と比較して、より専門性の高い観点で安全性や利用可否を確認でき、連携の在り方として非常に有用であることが検証された。

■簡易福祉用具レンタル

甲州リハビリテーション病院による下見の際に、客室設備も併せて確認し、その結果を踏まえて必要な簡易福祉用具の提案を受け、レンタル手配を行った。

■観光サポート

下見の際、一部悪路があったことから、ツアー企画段階で、甲州リハビリテーション病院に観光サポートおよび車いすけん引装置「JINRIKI」のレンタルを依頼した。悪路での散策時には、車いすにJINRIKIを装着して観光サポートを実施したほか、飛び石や段差のある土産店への入店時には、複数名で車いすを持ち上げて案内を行った。これらの観光サポートにより、観光時の安全性・利便性が向上することが検証された。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

■入浴介助サービス

地域の福祉事業者等と連携することで、旅行先での「お困りごと」である入浴のハードルが下がることにより、宿泊客の滞在付加価値が向上することが検証された。

また、事前の情報提供および打ち合わせにおいて、サービス提供者と利用者本人が直接事前打ち合わせすることで、双方が安心して入浴介助サービスを実施できることが示唆された。

このことから、地域の医療機関や福祉事業者との連携が、安全性・利便性・満足度の向上に大きく寄与することが確認された。特に、福祉の専門職による下見の実施や、簡易福祉用具のレンタル協力、入浴介助サービスの提供といった支援は、旅行会社だけでは対応が難しい専門的な視点や技術を補完するものであり、参加者の身体状況に即した実践的な支援が可能となる。

また、ツアー企画段階から地域の専門機関と連携を図ることで、参加者の「お困りごと」に対する対応力が高まり、旅行自体の満足度や安心感を向上させることができると考えられる。

⑤費用面・負担軽減策

地域バリアフリー旅行相談窓口や福祉事業者との連携により、現地下見を依頼した。福祉の専門職によるプロの視点で設備を確認してもらうことで、安全性と安心感の向上につながった。また、旅行会社にとっては、現地への下見出張の負担を軽減できる点でも有効であり、地域の専門機関との連携について、その意義が改めて示唆された。

また、通常客室に存在するバリアに対して、簡易福祉用具のレンタルを活用することで、必ずしもバリアフリールームの確保にこだわる必要がなく、宿泊手配にかかる負担の軽減につながることを検証された。

通常客室を活用することで、宿泊施設やプランによっては宿泊費用の抑制につながり、費用面での負担軽減に寄与する可能性があると考えられる。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

⑥参加者の負担軽減や利便性

事前の情報提供やヒアリングを丁寧に行うことで、旅行当日の不安や精神的負担を軽減できることが示唆された。特に、移動距離、段差の有無、トイレや入浴環境など、参加者が事前に具体的な状況を把握できる情報提供が、安心感の向上に大きく寄与することが検証された。

また、観光地での車いすけん引装置の活用や、複数名によるサポート体制の確保により、参加者本人だけでなく同行者の身体的・心理的負担も軽減されることが示唆された。

そのことから、旅行当日の不安や負担を軽減するための「事前対応」と「現地での支援体制」の双方が重要であると考えられる。

一方で、入浴介助サービスや、観光サポート等、通常の旅行商品には含まれない追加サービスを導入したことから費用が増加したため、各種追加サービスを旅行代金に含めた総額を評価いただいた結果、高額と感じるという回答を得た。

しかし、これらの追加サービスについては、「安全性の確保」や「安心して旅行に参加できること」としての価値評価は高く、価格の背景や含まれるサービス内容について丁寧な説明を行うことで費用対効果に対する納得感が得られれば、ある程度の費用負担は受容される可能性が高いため、

- ・含まれるサポート内容を事前資料や説明時に分かりやすく可視化すること
- ・安全性や安心感といった金額に換算しにくい付加価値を明確に伝えること
- ・サポート内容の違いによる複数プラン化（例：基本サポート／充実サポート）

などの工夫により、費用に対する納得感を高めつつ、参加者の金銭的・心理的負担を軽減し、より多くの人々が安心して参加できる旅行商品の提供につなげていくことが必要である。

⑦旅行の販売形態との適合性

募集型企画旅行としては、参加者一人ひとりの身体状況やニーズに応じた柔軟な対応が求められることが明らかとなった。特に、介助サービスの有無や内容、福祉用具の手配、交通機関の利用条件などについては、個別調整が不可欠であり、定型化された募集型企画旅行では対応が難しい場面が多いことが示唆された。

一方、受注型企画旅行・手配旅行は、参加者の個々のお困りごとに応じたサービス提供、対応に応えられる販売形態であると考えられ、適合性が高いと考えられる。

そのことから、参加者の「お困りごと」や「旅行の目的」に応じて、募集型と受注型の使い分けを柔軟に行いながら、それぞれの特性を活かした企画・運営体制を構築していくことが望まれる。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

■当日の様子



特急列車最後部席後ろに
車いすを収納



リフト付きバスで運行



観光地にて観光サポートを依頼



車いすのまま果物狩りを体験



甲州リハビリテーション病院と連携し
、入浴介助を提供



ワイナリー地下セラーを見学



心のバリアフリー認定のお宿。館内の所々にバリアフリーの配慮がなされている
(石和名湯館 糸柳)



2 業務内容

5 モニターツアーの実施

(6)ー3 公共交通機関以外の移動でゆったり行程を希望される方向けモニターツアー

トイレ付きバスでゆく 富士見高原 天空のパノラマカートとホテル八峯苑鹿の湯 八ヶ岳アルパカ牧場と季節のフルーツ狩り 2日間

- 旅行先：長野県・富士見町
- 出発日：令和7年11月5日（水）～6日（木）
- 日数：1泊2日
- 移動手段：トイレ付きバス
- 参加者数：4名

事前調査で示された 主な課題

- ✓ 交通や宿泊・観光施設のバリアフリー手配の難しさ
- ✓ 対応工数の多さによる採算化の難しさ

事前調査で示された 主な工夫

- ✓ 行程に余裕を持たせた工夫
- ✓ オーダーメイドに見合う価格設定

モニターツアーにおける 検証概要

- ✓ 公共交通機関を使わず貸切バスでの運行
- ✓ 十分な余裕を持たせ移動や観光時の不安を軽減
- ✓ 事前にわかりやすい情報提供(写真・動画など)の準備をし、安心感を
得られる工夫の検証

■工夫のポイント

- ・急な体調不良にも柔軟に対応できるように、観光ルートには十分なゆとりを持たせた無理のない行程を設定。
- ・公共交通機関での長距離移動に不安を感じる方にも安心してご参加いただけるよう、移動はトイレ付きバスを利用。
- ・動物とのふれあいや、フルーツ狩りなど、体験型で楽しめるアクティビティを盛り込む。
- ・事前に写真・動画・チェックリストなどを活用した、わかりやすい情報提供を行い、参加者が安心してツアーに臨めるよう工夫。
- ・ツアー当日は、視覚情報と聴覚情報を組み合わせた案内を行い、どなたにも伝わりやすいサポートを心がける。

■ 1日目

- 9:10発 中野駅
- 10:05 狭山PA（トイレ休憩10分）
- 12:10 双葉PA（トイレ休憩15分）
- 10:35 青梅
- 13:10 萌木の村（昼食・70分）
- 15:00 八ヶ岳アルパカ牧場（60分）
- 16:20着 ホテル八峯苑鹿の湯（宿泊）

■ 2日目

- 9:00発 ホテル八峯苑の湯苑
- 富士見高原天空カート（110分）
- 11:35 農園レストランfumotto DINING
（昼食70分）
- 13:00 中込農園・りんご狩り（450分）
- 13:50 道の駅しらね（トイレ休憩10分）
- 15:30 青梅
- 15:50 狭山PA（トイレ休憩10分）
- 17:05着 中野駅

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

1) 検証内容

①参加者のニーズと「お困りごと」の把握

参加者一人ひとりの「お困りごと」を的確に把握することを重視し、旅行前にオンラインでの事前ヒアリングを実施し、説明と対話を通じて、参加者が当日の行程を具体的にイメージできるような工夫が、安心感につながるか検証した。

事前説明・ヒアリングにおいては、「障害の種類」から先入観を持たず、それぞれの方の体調や性格、過去の経験などを自然に聞き出せるよう工夫した。「どのような体験をどのように楽しみたいか」という視点を大切にし、障害特性ではなく“個人”に焦点を当てた対話を行った。

また、一方的な聞き取りにならないよう、行程や体験内容を動画などで具体的に説明し、「旅のイメージを共有しながら話す」ことを重視した。説明の際には、単に情報を伝えるだけでなく、旅の楽しみや期待感をふくらませられるよう工夫し、出発前からワクワク感を感じてもらえるよう意識した。これにより、「旅の楽しみ」と「お困りごと」を自然に引き出すことができた。

なお、参加者本人との直接のコミュニケーションが難しい場合には、同行される介助者の方を通じて、時間をかけて丁寧にニーズと「お困りごと」の把握を行った。

②旅行手配における課題

食事対応に関しては、アレルギー、きざみ食、ペースト食など個別の要望に応じた提供が求められる中、対応可能な食事施設・宿泊施設の確保に苦勞した。特にペースト食への対応が可能な施設は限られているが、地域で先進的に対応を行っている施設や地域バリアフリー旅行相談窓口相談することで、地域におけるネットワークを通じて、対応可能な施設の紹介が有効であることが示唆された。

このことから、ユニバーサルツーリズムにおける食事対応は、参加者の健康状態や嚥下機能に応じた個別の対応が求められる重要な要素であり、旅行の満足度や安心感に直結するものであると考えられる。地域において先進的な取り組みを行っている施設や、バリアフリー旅行相談窓口などの専門的なネットワークを活用することで、適切な施設の紹介や食事提供体制の確保が可能となると示唆された。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

③情報の伝え方

参加者が事前に行程全体を見通せるよう、情報提供方法の工夫について検証を行った。具体的には、文章や写真に加えて動画を活用し、訪問地の雰囲気や移動動線をイメージしやすくする工夫を行った。

特に、訪問先での移動経路、トイレの位置、宿泊する客室の様子など、参加者の不安につながりやすい要素について重点的に情報提供を実施した。

ツアー当日の案内についても、口頭説明のみではなく、資料や掲示等を併用し、聴覚情報と視覚情報を組み合わせた案内とすることで、参加者に情報が伝わりやすく、不安を感じにくい旅行環境づくりに有効であることが示唆された。

このことから、情報の「内容」だけでなく「伝え方」にも配慮し、参加者の多様な感覚・認知特性に応じた情報提供手法の活用が、安心してわかりやすい環境づくりに必要な視点であると示唆された。

④地域のサポート組織との連携

本モニターツアーでは検証なし。

⑤費用面・負担軽減策

最もコストと工数を要したのは、事前の情報整理および情報提供であった。写真や動画の準備、行程・環境情報の可視化、参加者ごとの個別確認対応などは、参加者の安心感の向上に大きく貢献した一方で、すべてを個別かつ手作業で対応した場合、旅行会社側に大きな業務負担が生じた。

情報提供の質を維持・向上させつつ、業務の効率化を図ることが重要である。

- ・情報の整理・蓄積
- ・汎用的に活用可能な資料やフォーマットの整備
- ・写真・動画等の再利用を前提とした仕組みづくり

こうした取り組みにより、旅行会社の業務負担を抑えつつ、継続的な対応が可能な体制構築が重要であると考えられる。

また、質の高い情報提供は、障害のある方の安心確保にとどまらず、一般の旅行者にとっても旅行の品質向上につながる要素である。費用や工数のバランスを考慮しつつ効率的かつ効果的な情報提供の工夫が求められる。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

⑥参加者の負担軽減や利便性

集合・解散場所や時間帯については、遠方の集合場所は参加のハードルが高く、事前に参加者自身が集合場所の下見を行わないと不安を感じる、という意見が得られたため、自宅近くから発着可能とすることで旅行参加を促進できることが示唆された。

ツアー中に「お困りごと」が発生した場合、周囲を気にして口頭で伝えることが難しい参加者への配慮として、声を出さずに意思表示ができる「お困りごとサイン」を用意したことで、身体的・心理的負担の軽減を図った。

移動や集合方法の柔軟化とともに、コミュニケーション支援の工夫を組み合わせることで、誰もが安心して参加できる旅行の環境整備が重要であると考えられる。

⑦旅行の販売形態との適合性

募集型企画旅行においては、事前の情報提供や個別の配慮対応にかかる工数・コストが大きく、すべてを手作業・個別対応で行う場合には、業務負担や採算性の面で課題があることも明らかとなった。

一方で、受注型企画旅行・手配旅行においては、高齢者施設・障害者団体等の旅行、または高齢者や障害者等配慮が必要な方が含まれる団体旅行が想定され、施設職員や同行者からの情報提供や旅行相談など協力を得やすく、適合性が高い。

そのことから、旅行形態の選択は、参加者のニーズだけでなく、旅行会社側の業務負担や採算性といった運営面の実情も踏まえた適切な判断が求められると考えられ、配慮を要する旅行の企画・運営においては、受注型企画旅行・手配旅行を積極的に活用しつつ、募集型においては、対応可能な支援を事前に可視化し、参加者が旅行を選択しやすくする工夫をおこなうことが、現実的かつ持続可能な取り組みとなると考えられる。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

■当日の様子



視覚情報と聴覚情報の
両方に配慮した案内



参加者が必要に応じて
利用できる様に準備



季節の体験を組み込むことで
旅行の魅力向上



長距離歩行に不安がある参加者に
車いすと車いす牽引装置を提供



「体験」を提供

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

(6)ー4 ゆったり安心と、好きを探求する事、趣味に没頭したい方向けモニターツアー

東海道新幹線・伊豆箱根鉄道・大雄山線・小田急ロマンスカー線に乗車
通常は入れない整備工場見学やトレインビューホテルで鉄道ざんまい2日間

- 旅行先：静岡県・三島市
- 出発日：令和7年11月9日（日）～10日（月）
- 日数：1泊2日
- 移動手段：JR東海、伊豆箱根鉄道、小田急線
- 参加者数：3名

事前調査で示された 主な課題

- ✓ 宿泊・観光や交通のバリアフリー手配の難しさ
- ✓ 安全性への不安
- ✓ ニーズの把握の難しさ

事前調査で示された 主な工夫

- ✓ 保有顧客基盤の活用
- ✓ 介助・補助器具の手配体制
- ✓ 専用ページやパンフレットの作成
- ✓ 顧客アンケートによる改善

モニターツアーにおける 検証概要

- ✓ 余裕のある行程で移動や観光時の不安を軽減
- ✓ 事前にわかりやすい情報提供(写真・動画など)で、安心を得る工夫の検証
- ✓ テーマ性が強い旅行が参加意欲の向上がつながるかどうかを検証

■工夫のポイント

- ・ 急な体調不良や心理的負担が生じた場合にも対応できるように、行程全体にゆとりを持たせた設定。
- ・ 長時間移動に対する不安やストレスを軽減するため、1回あたりの乗車時間を原則90分以内とする。
- ・ 知的好奇心や関心の深さに配慮し、豊富な知識を持つ現地関係者から直接話を聞ける機会を設ける。
- ・ 食事は複数の選択肢を用意し、可能な範囲で偏食やアレルギー等への対応できる施設・内容を選定。
- ・ 夕食については、一律の行動を求めず自由行動を基本とし、個々の過ごし方を尊重。
- ・ 写真・動画・チェックリスト等を活用した、分かりやすく具体的な事前情報を提供。

■ 1日目

11:27発 東京駅発<東海道新幹線>
12:17 三島駅
12:30 ROBATA GRILL 炉 L'EAU
(昼食60分)
14:33 三島発<伊豆箱根鉄道>
14:46 伊豆箱根台場工場(見学60分)
16:30着 富士山・三島東急ホテル
(宿泊)

■ 2日目

9:30発 富士山・三島東急ホテル
9:50 三島駅発
10:39 小田原駅着
<伊豆箱根鉄道・大雄山線>
10:45 小田原駅発
<伊豆箱根鉄道・大雄山線>
11:09 大雄山駅(コデ165号 見学60分)
12:20 大雄山駅付近(自由昼食90分)
14:02 大雄山駅
14:26 小田原駅
15:27 小田原駅<ロマンスカー>
16:46着 新宿駅

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

1) 検証内容

①参加者のニーズと「お困りごと」の把握

参加者一人ひとりの「お困りごと」を的確に把握することを重視し、旅行前に対面またはオンラインでの事前ヒアリングを実施し、説明と対話を通じて、参加者が当日の行程を具体的にイメージできるような工夫が、安心感につながるか検証した。

事前ヒアリングにおいては、「障害の種類」から先入観を持たず、それぞれの方の体調や性格、過去の経験などを自然に聞き出せるよう工夫した。「どのような体験をどのように楽しみたいか」という視点を大切に、障害特性ではなく“個人”に焦点を当て対話を行った。

また、一方的な聞き取りにならないよう、行程や体験内容を動画などで具体的に説明し、「旅のイメージを共有しながら話す」ことを重視した。説明の際には、単に情報を伝えるだけでなく、旅の楽しみや期待感をふくらませられるよう工夫し、出発前からワクワク感を感じてもらえるよう意識した。これにより、「旅の楽しみ」と「お困りごと」を自然に引き出すことができた。

②旅行手配における課題

旅行企画時の手配において、基本的なアレルギー対応が可能な飲食店・宿泊施設は一定数見つかったものの、アレルギーの程度によっては、受け入れ可能な施設が限られており、適切な施設を確保・手配することが課題となった。

このことから、対応可能な施設が確保できない場合には、自由昼食への変更や、他の参加者との食事分離など柔軟な対応を選択肢として用意しておくことも、安心して参加できる対応であると考えられる。

③情報の伝え方

参加者が事前に行程全体を見通せるよう、情報提供方法の工夫について検証を行った。具体的には、文章や写真に加えて動画を活用し、訪問地の雰囲気や移動動線をイメージしやすくする工夫を行った。

特に、訪問先での移動経路、トイレの位置、宿泊する客室の様子など、参加者の不安につながりやすい要素について重点的に情報提供を実施した。

ツアー当日の案内についても、口頭説明のみではなく、資料や掲示等を併用し、聴覚情報と視覚情報を組み合わせた案内とすることで、参加者に情報が伝わりやすく、不安を感じにくい旅行環境づくりに有効であることが示唆された。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

一方で、東京駅の集合場所については、JR駅構内案内図を用いて説明を行ったが、地下鉄を利用して集合場所に来られた参加者にとっては、ルートが複雑で分かりづらいとの声があった。そのため、地下鉄や周辺駅からのアクセス経路についても、あらかじめ案内資料に含めるなどの工夫が望ましいという意見が得られた。

このことから、情報の「内容」の充実と「伝え方」に配慮し、参加者の多様な感覚・認知特性に応じた情報提供手法の配慮が、安心してわかりやすい旅行環境づくりに必要な視点となると考えられる。

④地域のサポート組織との連携

本モニターツアーでは検証なし。

⑤費用面・負担軽減策

最もコストと工数を要した工程は、事前の情報整理および情報提供であった。写真・動画の準備、行程や環境情報の可視化、個別の確認対応などは、参加者の安心感向上に大きく寄与した一方、すべてを個別・手作業で対応した場合、旅行会社側に大きな業務負担が生じた。

このことから、今後は、情報提供の高度化を図りつつも、

- ・情報の整理・蓄積
- ・汎用的に活用可能な資料やフォーマットの整備
- ・写真・動画等の再利用を前提とした仕組みづくり

などにより、業務負担を抑えながら継続的に対応できる体制を構築することが重要であると考えられる。

一方で、詳しい資料の提供を求める意見は見られたが、必ずしも対面での個別説明を必要としない参加者も存在した。そのため、要望に応じて説明対応の方法を分けることで、旅行会社の業務負担を軽減しつつ、参加者のニーズに応じた柔軟な対応が可能となることが示唆された。

情報提供の質を高めることは、「お困りごと」を抱える方の安心確保にとどまらず、一般の旅行者にとっても旅行全体の満足度向上につながる重要な要素である。費用や工数のバランスを考慮しつつ、効率的かつ効果的な情報提供の工夫が求められる。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

⑥参加者の負担軽減や利便性

急な体調不良にも対応できるよう、観光ルートに十分なゆとりを持たせ、1回あたりの移動時間を90分以内とし、こまめに休憩を挟む行程とし、心理的・身体的負担の軽減を図った。また、ツアー中に「お困りごと」が発生した場合、周囲を気にして口頭で伝えることが難しい参加者への配慮として、声を出さずに意思表示ができる「お困りごとサイン」を用意したことで、心理的負担軽減を図った。

集合・解散場所および時間帯については、人混みや複雑な動線がストレスや不安につながる「お困りごと」に配慮するため、分かりやすい場所、わかりやすい目印、混雑を避けた時間帯で設定することの重要性が示唆された。

食事については、個々の苦手意識や嗜好を尊重する観点から自由食としたが、当日になって自ら飲食店を探すことが心理的・実務的な負担となる参加者も見られた。

このため、基本は食事付きで募集しつつ、嗜好やアレルギー等に依じて「食事付き／食事なし」を事前に選択できるオプション設定とすることにより、参加者が安心して食事形態を選択でき、あらかじめ選択肢として提示することで、特定の参加者のみが特別な対応を受けているという印象を与えにくくなり、周囲の目線や評価を気にせずに安心して参加できる環境を整えられることが示唆された。

⑦旅行の販売形態との適合性

本モニターツアーでは趣味嗜好を深掘りしたテーマ性の高い旅行商品が、「旅行に行きづらさ」を感じている人にとって、参加への一歩を踏み出すきっかけとなり得るかを検証した。その結果、鉄道という明確な興味・関心を持つ参加者に対し、特別感や共感を得られる企画内容が評価され、通常の募集型企画旅行への参加につながる可能性を示唆する結果となった。

加えて、テーマ性の高い旅行商品は、共通の興味・関心を有する参加者同士のつながりを生みやすく、ファン層が形成されやすい特性を有していると考えられる。さらに、参加者の趣味嗜好に的確に「刺さる」商品を造成できれば、参加意欲を高め、購買につながりやすい可能性がある。こうした商品は満足度の向上のみならず、リピーターの創出にも寄与し、結果として継続的な顧客基盤の構築が期待できる。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

課題点としては、出発前に提供されている情報量では、旅行内容の見通しが立つかどうか、集団行動への不安、環境変化などにストレスを感じる方が安心して旅行の申込みを行うには不十分である可能性が示唆された。特に、行程の見通しや環境情報に関する事前情報の不足は、参加判断そのものを難しくする要因となり得ることが確認された。

しかし、下見、情報収集、資料作成、個別説明といった対応が担当者の手作業に依存する状況では、価格転嫁が難しい募集型企画旅行において、業務負担や採算性の面で課題があることも明らかとなった。一方で必要とされる支援レベルは個人差が大きいことが読み取れたため、無理のない範囲で導入可能な項目から段階的に取り組むことが現実的であると考えられる。

一方、受注型企画旅行・手配旅行は、参加者の個々のお困りごとに応じたサービス提供、対応に応えられる販売形態であると考えられ、適合性が高いと考えられる。

このことから、好きを探求する事、ゆったりと趣味に没頭したい方に対しては、テーマ性や個別対応の柔軟性が参加意欲を高める鍵となることが示唆された。今後は、無理のない範囲で情報提供や支援の段階的な導入を図ることが、より多様な参加者の受け入れにつながると思われる。

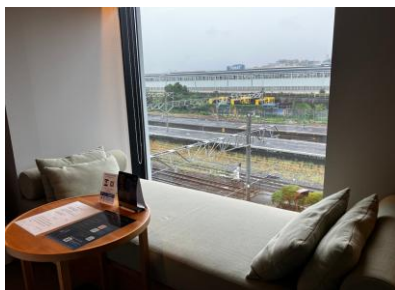
■当日の様子



工場職員からの詳しい説明で
知的好奇心を満たす



個人では手配が難しい
特別な体験を提供



列車ビューの部屋(客室は一例)
好きな事をとことん楽しむ



地域の名物料理。
希望により添乗員がアテンドを実施

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

(7)ユニバーサルツーリズム取組初期段階・未取組旅行会社のモニターツアー参加

今後、ユニバーサルツーリズムに取組む予定または取組初期段階の旅行会社が、モニターツアーに参加する事で、実際の企画・運営プロセスを体験し、配慮事項や課題、必要な準備内容を具体的に把握することを目的とする。あわせて、参加を通じて現場での気づきや改善点を抽出し、実践的なノウハウの蓄積および今後の取り組み促進につなげることを目指す。また、「百聞は一見にしかず」の考えのもと、ユニバーサルツーリズムはハードルが高いという先入観を払拭し、実際に体験することで取り組みへの心理的ハードルを下げる効果も期待し実施した。

ツアー種別	参加旅行会社	モニターツアーに参加した旅行会社担当者の声
長距離歩行が困難な方 向けモニターツアー	株式会社農協観光	<p>ツアー催行当日はもちろん、行程づくりの段階から地域バリアフリー旅行相談窓口との連携の有効性を実感した。人気の観光地ほど混雑などで難しい場面もあったが、移動ルートを工夫したり、あえてニッチな場所を組み合わせたりすることで、十分に楽しめる内容にできると実感した。</p> <p>また、弊社のターゲット層である70～80代の組合員に向けた行程づくりは、そのままユニバーサルツーリズムへの取組であるとあらためて確認できた。まずは社内で情報を共有し、できるところから取り入れていくことが大切だと思う。</p> <p>募集型企画旅行や施設やグループなど団体旅行を対象に、段階的かつ現実に即した内容での取り組んでいきたいと思う。</p>
車いすなど移動補助具利用の方向けモニターツアー	ヒンダスポーツ観光株式会社	<p>要支援者の状況は千差万別で、参加者一人ひとりを知るため、まずは丁寧な事前説明が欠かせないことを実感した。また、介助が必要なケースでは介護資格を有するスタッフの同行が安心につながり、外部支援者との連携には正確な情報共有が必要だということも実感した。</p> <p>福祉車両(リフト付きワゴン車)を利用し、スタッフの同行があれば、家族の負担を軽減できるだけでなく、要支援者と同じ時間を共有し、観光を楽しむことができる。現在は二種免許の取得や福祉車両を所有する事業者との提携も進めている。</p> <p>オーダーメイド旅行は調整が必要だが、参加者の満足度も高い。環境さえ整えば取り組みやすいのがユニバーサルツーリズムであり、できるところから少しずつ実践していきたい。</p>

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

ツアー種別	参加旅行会社	モニターツアーに参加した 旅行会社担当者の声
公共交通機関以外の移動でゆったり行程を希望される方向けモニターツアー	株式会社マイトラベルコンサルティング	<p>今回のツアーで特に感じたのは、ユニバーサルツーリズムは「できるところから始めればよい」ということだった。</p> <p>施設やグループなどの団体旅行やオーダーメイド型の旅行であればすぐにも取り組めるし、少しずつ実績を積んでいきながら、将来的には企画旅行にも展開できると思う。</p> <p>写真や動画を使っのツアー案内は、言葉だけではわかりにくい情報が伝わり、参加者に安心してもらえるし、自社のウェブサイトや提案書でも活用できる。</p> <p>パンフレットや説明会などを通じて安心できるサポート体制、一般のツアーでは得られない体験の価値などを明確に伝えることが大事。また、自治体との連携や助成金の活用などで参加者の金銭的負担を低減させることも有効だと思う。</p>
好きを探求する事、ゆったりと趣味に没頭したい方向けモニターツアー	福山観光旅行株式会社	<p>地方の旅行会社として、ユニバーサルツーリズムは地域資源の有効活用と地域活性化に貢献できる絶好の商品となり得ると実感した。</p> <p>旅行会社、参加者ともに経験したことがないほどゆとりある時間配分で、テーマを三島の地域資源である鉄道に絞り、地域コーディネーターや訪問先施設、宿泊先との事前の情報共有により、参加者にとって特別で満足度の高いツアーが実現されていたと思う。</p> <p>ユニバーサルツーリズムは着地型・発地型のどちらにも展開の可能性があるが、地域の魅力に光を当て、関係者と連携を図りながら余裕を持った行程づくりを行うことで、これまで旅行をあきらめていた方々に新しい希望を提供できると感じた。</p>

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

1) ユニバーサルツーリズム取組初期段階・未取組旅行会社によるモニターツアー参加効果

本モニターツアーへの参加を通じ、旅行会社において以下のような効果が確認された。

① 心理的ハードルの低減

ユニバーサルツーリズムは「難しい」「特別な体制が必要」といった先入観を持たれがちであるが、実際に体験することで「できるところから始められる」という実感が得られた。現場を体験することにより、取り組みに対する心理的ハードルが大きく低減された。

② 具体的な実務イメージの体得

事前説明の重要性、情報共有の方法、外部支援者や地域バリアフリー旅行相談窓口との連携の有効性など、実務上のポイントを具体的に把握できた。単なる知識の習得にとどまらず、実際の企画・運営プロセスを体験することで、配慮事項や準備内容が明確化された。

③ 自社既存事業との親和性

高齢者向け商品やオーダーメイド旅行、団体旅行など、既存の事業領域がそのままユニバーサルツーリズムにつながる可能性を再認識する機会となった。特別な新規事業ではなく、自社の強みを活かしながら段階的に展開できることが確認された。

④ 商品開発の可能性拡大

テーマ性を持たせた旅行や、ゆとりある行程設計、地域資源の活用などにより、満足度の高い商品づくりが可能であること実感された。着地型・発地型いずれにも展開可能であり、地域活性化や差別化戦略にも寄与し得ると気付きを得た。

⑤ 具体的な行動への波及

二種免許取得の検討、福祉車両事業者との提携、自治体や助成制度の活用検討など、実際の事業展開に向けた前向きな意見が確認できた。また、写真や動画を活用した説明手法は、自社の営業活動や提案書作成にも応用可能であるとの評価があった。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

(8) モニターツアー検証内容と総括

【①参加者のニーズと「お困りごと」の把握】

すべての対象において、出発前の事前ヒアリングによって個別の状況を把握することが、旅行前および旅行中の安心感に大きく寄与しており、身体的・心理的特性の違いにかかわらず、参加者一人ひとりの情報を丁寧に把握することの重要性が示唆された。特に、「どのような点に不安を感じているか」を事前に共有できることが、当日の円滑な運営や、旅行の満足度につながっていた。

高齢者や車いす利用者においては、歩行距離や移乗、客室設備、入浴、段差といった身体状況に関することが中心であった。一方、旅行内容の見通しが立つかどうか、集団行動への不安、環境変化などにストレスを感じる方に対しては、心理的側面への配慮がより重要であった。「お困りごと」は個人差が大きいことから、属性別の一律対応では十分とは言えず、参加者個人の状況や感じている不安を把握する姿勢そのものが、ユニバーサルツーリズムにおける必要な対応であると示唆された。

このことから、定型的な質問による情報整理と、個別対話を組み合わせたヒアリングを行うことが有効であった。また、動画や写真を用いて旅行の流れや体験内容を共有することで、参加者が具体的なイメージを持ちやすくなり、不安の軽減と期待感の醸成の双方につながる手法として有効であると示唆された。

【②旅行手配における課題】

すべての対象において、参加者の身体的・心理的な「お困りごと」に配慮した旅行手配は、不可欠であり、通常の旅行よりも手配の難易度が高くなる点が共通課題であった。特に、利用可能な交通機関や宿泊施設、食事場所の選定においては、配慮が必要な条件を満たす施設が限られており、さらに、段差のない観光地の選定、座位のままで実施できる体験型観光（例：フルーツ狩り）など、実務上の手配には多くの工数と創意工夫を要し、現場レベルでの難しさを実感する機会ともなった。

車いす利用者においては、リフト付きバスや鉄道のバリアフリー対応座席など、交通手段と施設設備に関する制約が顕著であった。一方、食事に対して「お困りごと」を有する方においては、アレルギーや嚥下障害への対応など食事手配の難しさも課題であった。こうした手配課題は、旅行会社単独での対応では限界があり、地域の専門的知見を有する福祉事業者や地域バリアフリー旅行相談窓口等との連携が有用であった。特に、現地のサポート体制については、旅行先での対応力が高まり、実効性のある配慮が可能となることが示唆された。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

このことから、旅行企画段階から地域バリアフリー旅行相談窓口や医療・福祉専門家と連携し、サービス提供の調整・情報共有を行うことが重要である。具体的には、観光地や宿泊施設の下見を共有し、必要に応じて代替案を検討すること、専門性を活かした入浴介助や観光サポートの提供、簡易福祉用具のレンタルによる通常客室の利用など、旅行会社単独では対応が難しいニーズにも、安心・安全かつ質の高いサービスとして応えることが可能となることが示唆された。

【③情報の伝え方】

すべての対象において、参加者が旅行当日の行程や環境を事前に具体的にイメージできるよう、具体的な情報提供が重要であることが共通して示された。特に、写真・動画・地図といった視覚資料は、文章だけでは把握しづらい現地の様子を伝えるうえで有効であり、安心感を高める要素となった。

高齢者、車いす利用者では、客室設備、椅子・テーブル席の有無、段差や手すり、浴室設備などのハード面の詳細情報が必要とされ、実際の使用可否や移動可能性の判断材料として重要視された。一方、駅や建物内の「動線のわかりにくさ」や「空間の複雑さ」がストレスや不安の要因となる参加者は、アクセス経路の明確化や、環境の見通しの立てやすさが重視された。

事前説明のニーズは、参加者によって異なり、「詳しい資料があれば対面説明は不要」と回答がある一方で、「顔を見て話せる説明が安心できる」といった対話的コミュニケーションを求める声も見られた。

これらの結果から、情報提供においては十分な資料の提供を基本とし、必要に応じて、参加者が自身の希望や不安を無理なく伝えられる個別説明の機会を設ける「選択可能な説明体制」が望ましいと考えられる。

【④地域のサポート組織との連携】

旅行会社単独では対応が難しい専門的な配慮や支援の提供について、地域の医療機関や福祉事業者、バリアフリー相談窓口などの外部機関との連携が大きな補完的役割を果たすことが示唆された。

特に車いす利用者向けツアーでは、地域のリハビリテーション病院との連携により、事前の現地下見、簡易福祉用具のレンタル、入浴介助や観光サポートなど、実務的かつ専門的な連携が具体的に実施され、参加者から一定の評価を得た。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

対象者の多様なニーズに応じるため、特に、福祉・医療・介護の専門性や資格が求められる場面（入浴介助・移動補助・福祉用具の調整等）では、旅行会社のリソースだけでは限界があり、専門機関の力を借りることが有用である。

地域の実情に応じた柔軟な連携体制の構築が、ユニバーサルツーリズム実施において有用であり、これらの取り組みにより、参加者の安心・安全の確保や、旅行全体の満足度向上、旅行会社の品質の向上にもつながることが示唆された。

【⑤費用面・負担軽減策】

すべての対象において、参加者の不安を軽減し、旅行への参加意欲を高めるためには詳細で具体的な事前情報の提供が求められることが、共通して見られた。一方で、この情報整備には大きな工数とコストがかかり、旅行会社の業務負担が課題であった。

また、地域バリアフリー旅行相談窓口や福祉事業者との連携により、現地下見を依頼し、プロの視点で設備を確認してもらうことで、安全性と安心感の向上につながった。旅行会社にとっては、現地への下見の負担軽減に有効であり、地域の専門機関との連携の意義が改めて示唆された。

情報提供については、対象者ごとに必要とされるレベルに違いがあった。詳しい資料があれば対面説明は不要と意見ある一方で、対話的コミュニケーションを求める声も見られた。情報提供の質を維持・向上させつつ、業務の効率化を図るために、下記工夫が考えられる。

- ・写真・動画などの再利用を前提とした情報の蓄積
 - ・訪問・宿泊施設や地域バリアフリー旅行相談窓口に依頼し、下見と画像共有の協力を得る
 - ・参加者の特性に応じた説明方法の選択制導入（例：資料のみ、オンライン・対面説明など）
- これにより、旅行会社の業務効率化と参加者の満足度向上の両立が期待される。

2 業務内容

5 モニターツアーの実施

【⑥ 参加者の負担軽減や利便性】

すべての対象者において、旅行中の身体的・心理的な負担を軽減することが重要であり、「ゆとりのある行程の設計」「こまめな休憩の挿入」「参加者の状態に応じた柔軟な行程変更」「集合場所への配慮」などが安心して旅行に参加するために共通で求められていた。

身体的負担の軽減と同時に、心理的・認知的な不安要素を取り除くことが、旅行の質を大きく左右する。特に「分からない」「先が見えない」ことがストレス源となる方には、具体的な情報の伝達が必要であると考えられる。また、ゆとりのある行程と現地での柔軟な対応力は、急な体調や心理状態の変化に即応するために必要であることが示唆された。

- ・「お困りごとサイン」などの非言語コミュニケーションツールの導入による意思表示のサポート
- ・視覚と聴覚の両面からの情報提供（案内掲示、写真資料、地図、行程表の図解化など）
- ・集合場所・時間の配慮（人混みを避けた時間帯設定、自宅から近い集合場所の配慮）
- ・移動負担を軽減するための適度な休憩と無理のない移動時間を設定した行程
- ・行程中の体調や希望に応じて柔軟に対応できるゆとりのある行程設計
- ・選択式食事提供（食事付き／自由食）の導入による心理的・嗜好的な配慮

これらの取り組みは、参加者にとっての不安が軽減され、安心して参加でき、旅行会社側にとっても、トラブルの未然防止やサービス品質の向上に寄与する実践的な方法となることが示唆された。

【⑦ 旅行の販売形態との適合性】

募集型企画旅行においては、参加者一人ひとりの多様なニーズや「お困りごと」にすべて対応するためには、事前準備や当日のサポートにおいて柔軟な対応が求められる。そのため、画一的な商品設計では対応に限界がある一方で、個別の配慮が必要な場合にはオプション対応が可能な仕組みを整備することにより、柔軟性と効率性の両立が可能となる。配慮内容や対応可能な支援を事前に可視化することで、参加者が自身に適した旅行を選択しやすくなり、参加促進への寄与が示唆された。

例えば、長距離歩行が困難など体力に不安がある方については、身体機能に対する不安に関する配慮事項をあらかじめ明示することで、参加者自身が旅行参加の可否を判断しやすくなり、募集型企画旅行との適合性が高まると考えられる。また、好きを探求、没頭したい方については、共通の趣味や関心に基づくテーマ性を重視した旅行商品が動機付けにつながりやすく、募集型企画旅行への参加の第一歩となる可能性が示唆された。

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

ビジネスの観点を踏まえたユニバーサルツーリズム旅行商品造成手法の確立や効果的な販売に資するためのノウハウを含んだマニュアルを作成する。作成したマニュアルについては、ユニバーサルツーリズム企画・受入を行う旅行会社や宿泊施設などの観光事業者に周知するとともに、横展開の一環として、同様の観光事業者向けにオンラインセミナー等を行い、ユニバーサルツーリズムの機運醸成を図る。

(1) マニュアルタイトル

旅行会社の商品造成・販売担当者向け

ユニバーサルツーリズムの商品造成・販売マニュアル

～さあ、はじめよう！旅行会社だからこそできるみんなが主役の旅づくり～

(2) マニュアル作成の目的

ユニバーサルツーリズムに取り組む旅行会社を増やし、誰もが旅行を諦めない環境を整備する

本事業にて実施した検討会にて、関係団体・福祉団体の関係者、ユニバーサルツーリズムの研究者や専門家の皆様からのご経験に基づく意見、そして現場の最前線で取り組んできた旅行会社の専門的かつ実践的な知見、および旅行に際して困難のある方々を対象に実施したモニターツアーでの検証結果に基づき、商品造成から旅行実施間まで現場で活用できる「実践的な指針」としてとりまとめた。

ユニバーサルツーリズムの取組は、商品を特殊なものとし身構えたり切り分けたりするのではなく、既存業務の延長線上にあるものとして捉え、旅行に際しての様々な【お困りごと】を丁寧に聞き取り、調整することで、十分に実現させることが可能である。

マニュアルを通じて、ユニバーサルツーリズムに取り組む旅行会社の裾野を広げ、ユニバーサルツーリズム対応商品が拡充され、これまで旅行を諦めていた方々の「新たな旅行機会」を創出し、すべての人に「より安全で質の高い旅行体験」が提供されることを目指す。

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

(3) マニュアル概要

旅行会社の商品造成・販売担当者向け

ユニバーサルツーリズムの商品造成・販売マニュアル

～さあ、はじめよう！旅行会社だからこそできるみんなが主役の旅づくり～

令和8年3月
観光庁

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

(3) マニュアル概要

① マニュアルの対象

マニュアルは、ユニバーサルツーリズムにこれから取り組もうとしている、または取組初期段階の旅行会社の商品造成・販売担当者を主な対象とし、内容については、下記のA・B・Cの3タイプを「ユニバーサルツーリズム商品」として造成・実施する場合の留意点や工夫について整理。

A. 募集型企画旅行 ：一般ツアー参加型	一般の旅行商品（ダイナミックパッケージ含む）に、高齢者や障害者等配慮が必要な方が参加する場合
B. 受注型企画旅行・手配旅行 ：オーダーメイド個人旅行	高齢者や障害者等配慮が必要な方のみの個人旅行、または、参加者の一部に高齢者や障害者等配慮が必要な方が含まれる家族旅行やグループ旅行等の個人旅行
C. 受注型企画旅行・手配旅行 ：施設主催グループ旅行	高齢者施設・障害者団体等の旅行、または高齢者や障害者等配慮が必要な方が含まれる団体旅行

② 目次

- 1章 ユニバーサルツーリズムの必要性
 - 2章 ユニバーサルツーリズム商品造成にあたっての留意点
 - 3章 プロセスごとの対応のノウハウ
 - 4章 ユニバーサルツーリズム商品の販売と展開可能性
- おわりに ユニバーサルツーリズムの重要性と今後の展開への期待
- 巻末資料1 | ユニバーサルツーリズムに関連する法律や国の指針等
 - 巻末資料2 | 観光庁におけるユニバーサルツーリズムへの取組
 - 巻末資料3 | 旅行会社が利用できる全国の地域バリアフリー旅行相談窓口
 - 巻末資料4 | 旅行者への事前説明・ヒアリングの確認項目例

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

③各章の概要

【1章】 ユニバーサルツーリズムの必要性

ユニバーサルツーリズムの背景や経緯、国内外で拡大するマーケットの現状を解説。また、旅行会社が直面している課題を整理し、なぜ今この取り組みが必要とされているのか、その重要性について解説。

1-1 ユニバーサルツーリズムに関する背景・経緯

人口減少が進む一方、高齢者人口の増加により、ユニバーサルツーリズムの潜在需要は確実に拡大しています。現状では、移動・宿泊・観光など旅行における様々な「お困りごと」から旅行を躊躇している方も多く、これを解消することで、新たな観光需要の創出と地域経済の活性化が期待されます。

ユニバーサルツーリズムの推進は、単なるサービス向上を目指すに留まらず、法的な遵守事項および国が掲げる重要な指針に基づいた、観光産業の基盤となる取組です。観光庁では、ユニバーサルツーリズムの推進に向け、地方自治体やNPO等の幅広い関係者の協力のもと、地域の参入環境・体制の整備・強化や、旅行商品の造成・普及のための取組を促進しています。

1-2 マーケットの広がりとのズ

ここでは、「ユニバーサルツーリズムに関する調査業務」報告書（令和5年3月、国土交通省観光庁観光産業課）により、ユニバーサルツーリズムのマーケットの現状と可能性をみてみましょう。

高齢者や障害者等が感じる【お困りごと】の解消が生み出す約8,880億円の巨大な伸びしろ

コロナ禍前の2019年の日本人国内旅行消費額は1兆9,312億円（観光庁「旅行・観光消費動向調査」2019年年報値（簿帳）より）であるところ、国内宿泊旅行を対象としたユニバーサルツーリズム全体の市場規模は2兆1,256億円/年（高齢者7,523億円+障害者1兆3,733億円）であり、高齢者や障害者等が抱える旅行に際しての【お困りごと】が解消されれば、市場規模は3兆1,136億円/年（高齢者1兆1,474億円増+障害者1兆8,662億円増（4,929億円増））となる見込みと推計されました。

これは、国内旅行全体の消費額でみて6,880億円（+約3.9%）も押し上げられる伸びしろを有していることを示しています。



国内延べ宿泊者数4,000万人を抱える市場

国内延べ宿泊者数で見ると、現状の市場規模は旅行者数2,955.9万人/年（高齢者1,074.7万人+障害者1,881.2万人）に対し、潜在市場規模は4,195.6万人/年（+41.9%）と推計されました。

高齢者層では現在の1,074.7万人から564.4万人増（+52.5%）の1,639.2万人、障害者層では1,881.2万人から675.3万人増（+35.9%）の2,556.5万人と推計されました。

ユニバーサルツーリズムは、約1,240万人もの潜在需要を新たな顧客へと変える、旅行業界にとっての「ブルーオーシャン」といえます。「環境が整えば旅行に行きたい」と望む高齢者や障害者の期待に応え、潜在需要を顕在化することは、社会的使命であると同時に、国内市場において持続的な収益を確保することにも寄与します。多様なニーズに応え、誰もが気軽に楽しめる商品を提供するユニバーサルツーリズムへの取組は、この巨大な未開拓市場に向き合い、誰もが旅行を諦めない社会の創出につながります。



ルーツリズムへの取組に関する課題

製品商品取扱事業者が感じる課題 — 実務で直面する受入環境と収益性

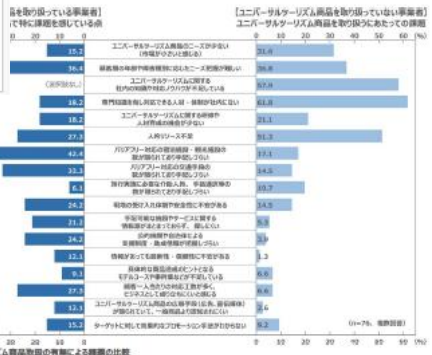
製品商品を取り扱っている事業者は、「バリアフリー対応の宿泊施設・観光施設の数が限られており手少し」「バリアフリー対応の交通手段の数が限られており手少し（33.3%）」といった実務で感じる足を懸念として挙げている。また、「顧客層の年齢や障害者別に応じたコース把握が難しい」「一人当たりの対応工数が多く、ビジネスとして成り立ちにくいと感じる（27.3%）」という「顧客のニーズ」課題として捉えられている。

製品商品未取扱事業者が感じる課題 — 社内体制の未整備と人的リソース不足

製品商品を取り扱っていない事業者においては、「専門知識を有し対応できる人材・体制が社内にな」「ユニバーサルツーリズムに関する社内の知識や対応ノウハウが不足している（57.9%）」、さらには「人..3%）」といった、「社内体制の未整備や人的リソース不足」が参入への障壁として捉えられている。

製品拡充に向けて

製品商品を取り扱っている事業者が「参入環境の拡充や事業としての収益性を求めているのに対し、事業者は、社内体制の未整備や人的リソース不足が課題」と捉えているという溝が明らかになった。この溝の解消に向けて、すでにユニバーサルツーリズム商品を取り扱っている事業者においては、競合他社同様のハード面の整備や、バリアフリー情報の積極的な発信、商品造成に関するノウハウの共有、地域の連携といった取組を通じて、参入環境の整備とともに、サービスの質のさらなる向上およびることが期待されます。一方で、ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っていない事業者においては、リソースの補充、人材育成を推進することで、参入に対する不安や障壁の軽減を図っていくことが



2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

③各章の概要

【2章】 ユニバーサルツーリズム商品造成にあたっての留意点

ユニバーサルツーリズムにおける「合理的配慮」の考え方や、参加者の【お困りごと】に対する基本姿勢を解説。また、情報収集から宿泊までの各シーンにおける具体的な【お困りごと】と、その対応の例を紹介。

2-1 旅行業における「合理的配慮の提供」の考え方

合理的配慮の提供の義務化

「改正障害者差別解消法」¹⁾により、**民間事業者による「合理的配慮の提供」が法的義務**となりました。合理的配慮とは、「障害者の社会モデル」²⁾の考え方に基づき、社会にある障壁（バリア）を取り除くため、事業者が負担の重くない範囲で必要な対応をすることです。これは障害者手帳の有無にかかわらず、サポートを必要とする人すべてが対象です。個々の状況に応じ、必要かつ合理的な配慮（施設、設備スロープの設置、行程の柔軟な調整など）を講ずることが義務付けられています。

- ※1 《事例》 基本資料1「障害者差別解消法や国の指針等における位置づけ」
- ※2 障害者の社会モデル：「障害」は個人の心身機能の障壁と社会的障壁の相互作用によって顕現されているため、社会的障壁を取り除くのは社会的責任である、とする考え方

合理的配慮 合理的配慮の提供にあたっては、社会的バリアを取り除くために必要な対応について、**事業者と障害のある人との間で対話を重ね、共に解決策を検討する「建設的対話」が重要**です。障害のある人からの申出への対応が遅い場合でも、障害のある人、事業者の双方が持っている情報や意見を伝え合い、**建設的対話**があることで、**目的に応じて代わりの手段を講じていく**ことができます。

環境の整備 個別の場において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための不特定多数の障害者を主な対象として行われる**事前の改善措置（施設や設備のバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）を、環境の整備として事業者の努力義務**としています。環境の整備は、不特定多数の障害者向けに事前改善措置を行いますが、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その状況に合う負担が過度でない場合に、特定の障害者に対して、個別の状況に応じて講じられる措置です。

旅行業における合理的配慮の提供

国土交通省では、障害者差別解消法の施行や改正に合わせて、「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」を策定しています。対応指針には、上記のような合理的配慮の提供や環境の整備についての基本的な考え方を示したうえで、その具体例を数種ごとの場において示された合理的配慮の提供の事例です。

ユニバーサルツーリズム商品造成にあたっては、事業者は、障害を理由に一律の対応はせず、まずは個別の状況を丁寧に把握し、「安全性」「過度負担の有無」を検討したうえで、建設的対話を通じて合意形成を図る姿勢が求められます。

《事例》 基本資料1「障害者差別解消法や国の指針等における位置づけ」

旅行業における合理的配慮の提供の事例

（国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針より抜粋）

- ・ツアーにおいて搭乗を受ける際、利用する乗送機等におけるバリアフリーの状況について情報を提供する。
- ・ツアーへの申込みや参加時など、障害者が安全、安心に参加できる場について提供する。
- ・旅行申込み時に申告された障害の状態を踏まえ、利用しやすい乗送サービス（バリアフリーバス、車椅子乗付サービス、特別食を提供できる飲食施設等）を探索、紹介する（既に利用する乗送サービスが決定しており、その変更が困難なツアーについては、この限りではない。）。
- ・ツアー中、エスカレーターやスロープのあるルートが付近にある場合に、歩行困難等のサポートを紹介する（ただし、歩行困難等が同行するツアーに限る。）。
- ・取引条件説明書、契約書、申込書、申込書面その他の契約に関する書面及び案内書等の重要な部分について、可能な限り、障害者や介助者等からの意思の表明（障害特性によっては自らの意思を表明することが困難な場合があるに留意。以下同じ。）に応じて、読み上げによる読声、音声変換のためのテキストデータの交付、IT機器（タブレット等による読み上げ）の活用等の措置をとる。

④ 通・移動に関する【お困りごと】と対応の例

移動時の物理的バリア

お困りごと	対応の例
a) トイレが近い b) 車庫や介助者と一緒に入れるトイレがあるかわからない	・こまめにトイレ休憩を見込んだ行程の組み立て (a) ・トイレに関する情報の事前提供 (a, b, c) ・行程上のトイレ休憩を明確に提示 (a)
c) バリアフリートイレが少ない d) 駅やバス停にエレベーターやスロープがない	・トイレに近い場所への駐車 (a) ・バリアフリーの巡回経路を事前提示 (d) ・利用付帯サービス（付帯バス、福祉車両等の活用 (a, f, g) ・駅手配等の乗降介助の予約代行 (e) ・駅直営車庫への早期移動による予約バスや乗降の優先確保 (f)
e) ホームと乗降の段差や階段に十分な段差がない f) 車いすスペースが少なく、乗降の確保が予約が困難 g) バス降で乗り降がままらまできない	・団体手配等の乗降介助の予約代行 (e) ・駅直営車庫への早期移動による予約バスや乗降の優先確保 (f)



同行・移動の困難

お困りごと	対応の例
a) 駐車場などからの移動ルートや観光ルートに段差や階段、歩道橋の区間があるため、移動に支障をきたす	・下見や現地バリアフリー旅行相談窓口の連携によるルート上の段差状況、段差や手すりの有無、バリアフリー経路設定の可否の事前確認 (a) ・介助ロボット人材の手配 (a, b)
b) 暑い服装・暑い時期の歩行が困難なため、観光の目的地への行きが困難	・地域バリアフリー旅行相談窓口との連携による杖や車いすなどの準備 (b) ・余裕を持った行程検討 (b, c) ・休憩ポイント、カームダウン・クールダウンスペースを含むバリアフリー経路の案内 (b, c)
c) 歩行速度が遅く、ほかの参加者に遅れを付けてしまうことが心配	



2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

③各章の概要

【3章】 プロセスごとの対応のノウハウ

企画から実施まで、各プロセスにおける具体的なノウハウを詳述。企画段階での情報収集や関係機関との連携から、実施に際しての事前説明や現場対応など、実務に直結するポイントを網羅して記載。各項目は、〔必須〕最低限押さえておくべきポイント、〔+α〕さらに旅行の満足度や質を向上させるため必要に応じて対応するポイントに仕分け、併せて〔▶例〕具体的な例を示した。

(3) 交通手配

ユニバーサルツーリズムにおいては制約も多い交通機関の手配ですが、旅行会社として最も高い専門性と調整力が求められる領域です。

① バス（リフト付きバス・トイレ付きバス）

必須 特殊車両の確保とスペースの把握

- 参加者の状態や人数により、必要な車両のタイプと台数を確認する。
- ▶例 「リフト付きバス」「車いすのまま乗車できる福祉車両」「車庫に移乗して車いすを載せる」
- 載せられる車いすの台数やタイプなど、車両のスペースを把握。リフト付きバスは全国的に台数が限られるため、早期の確保が必要。
- ▶例 「車いすのまま乗車（前座）できる台数（最大収容人数）」「搭載されているリフトの耐荷重」



必須 運行計画・サポートへの配慮

- 旅行の企画段階や参加者の状態を事前に共有し、休憩時の駐車位置や乗降時のきめ細やかなサポートにつなげる。

+α 営業区域の確認

- 出発地や到着地がバス会社の通常の営業区域外であっても、ユニバーサルツーリズムなどの特定の条件下では「臨時営業区域」として認められる場合があるため、広域での配車を検討する際は、営業の運輸支局への届出状況や対応可否もバス会社へ早めに相談する。

② 鉄道

必須 駅利用および乗降に関する手配

- 特急列車では車いす対応乗客数が限られている場合が多く（1編成で2席程度）、グループでの手配には、鉄道会社との早期の調整が必要。
- 改札からホームまでのエレベーターの位置、乗り換えに要する時間をあらかじめ把握し、行程に反映させる。
- 車いす利用者が団体乗車券（団体）で乗車する場合、旅行会社が鉄道事業者に対しサポートスタッフ（スロウプ）を依頼する。



+α 個別手配の順の車いす利用者の乗降サポート

- 個別手配（個別）の場合、車いす利用者の乗降サポートは原則として参加者自身が依頼する必要があるため、十分な事前説明のうえ、必要に応じてサポートを行う。



29

▶例】モニターツアーの実施および参加した旅行会社担当者の声

本マニュアル作成にあたり、4本のモニターツアーを実施し、商品作成プロセスとごとの工夫や留意点を検証しました。達成・実施にあたっては、【お困りごと】や【やりたいこと】をベースに4種のツアーを達成し、地域/リアル-旅行相談窓口や交通事業者、宿泊事業者との連携を図りながら、1泊2日の旅行を遂行しました。

以下に、各モニターツアーの概要と達成・実施のポイントをまとめました。

長距離歩行が困難な方向け 新倉原・伊香保温泉

専業型企画旅行（一般ツアー参加型）を想定。高齢者など自立した生活ができるものの、旅行参加において身体的に不安を感じる方が対象。

達成のポイント

1. 乗り物の活用により歩行距離を減らしつつ観光を楽しむ工夫
2. 地域/リアル-旅行相談窓口との連携による安心・安全の確保
3. トイレ付きバスの利用と、ゆとり出発・早めの帰着によりある行程

滞時のポイント

（会場）は参加者の居住地に近い近郊に設定し、トイレ付きバスを利用した。SA等での休憩ではできるだけトイレに近い場所を選んだ。ハッパガムの水筒専用バスや鎌倉山ロープウェイなど、自体が観光行動となる乗り物や、大型バスでは入れない観光バス（紅葉の河内橋）へはタクシーを利用するなど、ほとんどすべて観光を楽しんでいたほか、また、本ツアーでは、地域/リアル-旅行相談窓口である「ユニバーサルツーリズムぐんま」の観光ガイドの連携を確保。杖と車いすのレンタル手配に加え、寄寓格スリ（旅行介助士）によるサポートと観光案内を行い、参加者が声を傳えた。

モニターツアーに参加した旅行会社担当者の声

株式会社兼松観光

ツアー開催当日はもちろん、行程づくりの段階から地域/リアル-旅行相談窓口との連携の有効性を実感した。人気の観光地ほど混雑などで難しい場面もあったが、移動ルート工夫したり、あえてニッチな場所を組み合わせたことで、十分に楽しめる内容にできたと実感した。また、弊社ターゲット層である70～80代の組合員に向けた行程づくりは、そもそもユニバーサルツーリズムへの取組であるため確認できた。

まずは社内で情報共有し、できるところから取り入れていくことが大切だと思う。専業型企画旅行や施設やグループなど団体旅行を対象に、段階的かつ現実的に進めた内容での取り組みであったと思う。



37

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

③各章の概要

【4章】 ユニバーサルツーリズム商品の販売と展開可能性

ユニバーサルツーリズムを事業として発展させるための指針を提示。取組事例から学ぶ3つの視点「標準化・分業化・外部連携」とともに、できるところから着手する段階的なステップアップ、コストと付加価値を両立させる事業設計、外部連携による品質向上など、すべての人が安心して楽しめる旅行商品を創出し、持続可能な事業として展開するためのポイントをまとめた。

4-1 ユニバーサルツーリズム商品の取組事例とポイント

ここでは、既にユニバーサルツーリズムに取り組んでいる3社の事例を紹介し、それぞれ取組内容は異なりますが、これら3つの事例から、これからユニバーサルツーリズムに取り組もうとする旅行会社にとって、参考となるポイントを示します。

Point 1 標準化 | 通常の旅行業務の延長上に捉える

ユニバーサルツーリズムを特別な業務と切り分けず、既存業務の延長線上にある「個別の[お困りごと]」への丁寧な接客対応と調整と再定義することが重要です。これにより、専門部署に切り替えることなく、全社的な対応力の底上げと持続可能な体制構築が可能となります。

Point 2 分業化 | 専門領域の分業や連携

すべてを自社のリソースのみで担おうとするのではなく、地域の医療機関や福祉団体、地域/リアル旅行相談窓口と連携しながら旅行を企画・造成・実施することが、ユニバーサルツーリズムには必要です。旅行会社は旅行手配に際し、医療や介護は専門職に委ねる分業モデルが、安全保障と質の高いサービスの確立につながります。

Point 3 外部連携 | 各地域のリソース活用による不安解消

企画・造成の段階から、地域/リアル旅行相談窓口などと連携しましょう。地域/リアル旅行相談窓口を紹介し、ボランティア組織（寄費・無償）等、協力を得られる団体とつながり、人的なサポート体制や福祉用具の活用をあらかじめ準備しておく、参加者の心理的・物理的ハードルを下げ、事故リスクを低減させるとともに、発地から用意・移動させるよりも旅行代金を低減させることもつながります。

【事例1】通常の旅行・ツアーへの高齢者や障害者等の受入

一 株式会社エイチ・アイ・エス

HISでは、2002年にリアルデスク（現 ユニバーサルツーリズムデスク）を設立し、旅行に不安のある方を対象に既存のパッケージツアーへの予約受付を行うほか、専任の利用者や障害者のある方など、障害のある方を想定したツアーも造成しています。一方で、ユニバーサルツーリズムデスク以外の通常の窓口でも、年齢や障害の有無にかかわらず、個人旅行（手配型・専業型）の相談や手配を行っています。パッケージツアーについても、送迎や宿泊条件の調整により受入を実施。予約時には交通、宿泊、食事、情報保障などの「お困りごと」を丁寧に説明し、関係先と調整しながら手配を進めています。

Point 1 通常の旅行取扱業務の延長としてのユニバーサルツーリズム

この取組の特徴は、ユニバーサルツーリズムを「特別なサービス」として切り分けず、既存の旅行取扱業務の延長線上に位置付けている点にあります。高齢者や障害者といった属性ではなく、一人ひとりに対し「どのようなお困りごとがあるのか」「どのような配慮が必要か」といった視点で相談を受け付けつつも、通常と同様に対応しています。また、参加者の希望を「実現可能」「調整が必要」「実現が難しい」に整理したうえで、代替案や補助の選択肢を提示し、費用への影響も合わせて提示しています。

この仕組みにより、専門部署でなくても一定水準のサービス提供が可能となり、社内展開や人材育成の面でも持続可能性の高いモデルとなっています。

【参考】HIS ユニバーサルツーリズムデスクウェブサイト <https://www.his-barrierfree.com/>

42

1-2 ユニバーサルツーリズムの展開可能性

ユニバーサルツーリズムは、特別な難关のための難関ではなく、将来の自分たちを奮り立てる人が安心して楽しめる旅行の追求です。本マニュアルで示した「事前説明と継続的対話」を軸とするプロセスを、一つひとつの現場で実践していくが、日本の観光より豊かで持続可能なものに家賃していく力となります。ユニバーサルツーリズムは単なる配慮の積み重ねな社会貢献ではなく、「標準的な品質」を目指すべき取組です。

1) 段階的な取組 — 可能な範囲からステップアップ

ユニバーサルツーリズムの取組にあたり、最初からすべてのバリエーションを追求することは困難です。しかし、参加者が求めている迅速な特別対応ではなく、正確な情報に基づく「安心感」です。まずは自社で何ができるかを整理し、「写真や動画をいた情報提供」や「ゆとりある行程設計」など、ソフト面で可能な対応から着手し、継続的の取組に際して段階的にステップアップしていくことが、事業化への重要な近道となります。

Step 1 心理的バリアの解消と情報提供

ハード整備が難しくても、ソフト面での配慮はすぐに始められます。モニターツアーでは、「丁寧な事前説明」や「写真・動画による情報の可視化」が参加者の安心感に直結することが確認されました。まずは「正確な情報を伝える」ことからスタートしてみましょう。次に提供する情報の充実を、移動経路の段階やリアルツアーの行程、歩行距離などを具体的に提示することで、参加者自身が自分の状態に合わせて参加可否を判断できるようになります。

Step 2 既存商品のユニバーサルツーリズム化

新規に専用商品を造成する前に、既存の専業型企業旅行の行程にゆとりを持たせたり、体験ポイントを精選したりすることから始めます。たとえば施設が完全なバリアフリーでなくても、接客福祉用具の活用により「利用可能な状態」にすることで、高齢者や軽度の障害がある方も参加可能な「ユニバーサルフレンドリー」な商品へと進化させることができます。

Step 3 個別ニーズへの対応力の強化

蓄積したノウハウを基に、より個別性の高いニーズに応える体制へと進化させます。地域/リアル旅行相談窓口や福祉事業者と連携し、専門スタッフによる入浴介助や移動支援を有償オプションとして組み込むなど、高付加価値を実現します。また、企業段階から当事者の視点を取り入れるインクルーシブデザインを踏まえ、特定の難关のための特別対応に留まらない、同行者を奮り立てるすべての参加者によって快適で魅力的な商品開発を目指します。

2) 販売形態との適合性とコスト管理の最適化

事業としての持続性を確保するためには、ターゲットの特性を細分化し、それに適したコスト構造を設計することが重要です。すべての配慮を基本代金に含めると旅行代金が高騰し、参加者のニーズと乖離してしまいます。そのため、標準的な配慮は専業型企業旅行の枠組みで行い、入浴介助などの高度な個別ニーズについては「選べる支援オプション」として別料金化するなど、変換コストのバリエーションを最適化する観点が求められます。また、手配・調整・サービス提供にかかるコストについては、旅行会社の負担とせず、適正な対価として旅行代金に反映させることは、持続性を高めるために必要です。これらの配慮は、「安全性の確保」や「旅行への安心感」として高く評価されます。価格設定の算定や含まれるサービス内容を丁寧に説明し、費用対効果に対する納得感を導くことができれば、サービス利用の需要が期待できます。

重要なのは、配慮やコストを単なる負担と捉えず、それを上回る企業への付加価値を創出するという姿勢です。ニーズに応じた適切なサービス提供コスト管理の最適化を図ることが、参加者の満足度を高め、事業の持続可能性にもつながります。

44

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

④ユニバーサルツーリズム拡充に向けて

前章の「事前調査」結果から、ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っている事業者が受入環境の拡充や事業としての収益性を求めているのに対し、まだ取り扱っていない事業者は、社内体制の未整備や人的リソース不足が課題と捉えているという違いが見られた。本マニュアルはユニバーサルツーリズムにこれから取り組もうとしている、または取組初期段階の旅行会社を対象としつつ、旅行会社がユニバーサルツーリズムに取り組む際の留意点や考え方、参考となる対応例、商品造成のプロセスなどを整理した。

⑤旅行者の【お困りごと】を起点とした構成

ユニバーサルツーリズムの主たる対象である「旅行が困難な方々」の【お困りごと】の内容や程度は一人ひとり異なり、一つとして同じケースはない。先入観を持たずに目の前の一人ひとりと向き合うことが、ユニバーサルツーリズムの第一歩となる。

ユニバーサルツーリズムの目的は、【お困りごと】の解消そのものではなく、その先にある「旅行を心から楽しむこと」にある。参加者の【お困りごと】を把握し、対応を図るにあたっての基本的な姿勢として、下記3点を心がける。

✓障害ではなく人を見る

障害名から対応を決めつけることは、本人の個性や主体性を損なう恐れがあり、障害の種類ではなく、「その人がどうすれば安心して楽しめるか」という個人のニーズに焦点を当てること。

✓インクルーシブデザインの考え方を踏まえる

企画の段階から多様なニーズを持つ当事者の視点を反映させることで、すべての人にとって使いやすく魅力的なサービスを構築する。

✓情報保障と柔軟なコミュニケーションを工夫する

情報保障とは、情報のやりとりを行う際に、障害のある人が障害のない人と同一内容の情報を同一時点において等しく取得できるようにすることで、障害のある人の特性に応じた配慮が必要である。

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

⑥現場で実践的な活用可能なマニュアルのポイント

【お困りごと】の具体例とその対応例

高齢者や障害者が旅行に参加する際に準備や観光行動、宿泊などのプロセスや場面ごとにどんな【お困りごと】があるかを想定し、その対応のヒントとなるよう、サポートや調整の例を記載した。

【お困りごと】
を情報収集、ハ
ード面、ソフト
面と分類

[2] 交通・移動に関する【お困りごと】と対応の例

① 移動時の物理的バリア

	【お困りごと】	対応の例
情報	a) トイレが近い b) 家族や介助者と一緒に入れるトイレがあるかわからない	・ こまめなトイレ休憩を見込んだ行程の組み立て (a) ・ トイレに関する情報の事前提供 (a, b, c) ・ 行程上のトイレ休憩を明確に提示 (a)
ハード面	c) バリアフリートイレが少ない d) 駅やバス停にエレベーター・スロープがない e) ホームと車両の段差や隙間により乗降が不安 f) 車いすスペースが少なく、座席の確保や予約が困難 g) バス等で車いすのまま乗車できない	・ トイレに近い場所への駐車 (a) ・ バリアフリーの迂回経路を事前提示 (d) ・ リフト付きバスやトイレ付きバス、福祉車両等の活用 (a, f, g) ・ 団体手配時の乗降介助の予約代行 (e) ・ 鉄道事業者への早期相談による車いすスペースや座席の優先確保 (f)



■ リフト付きバスの駐車スペース



■ リフト付きバス車内



■ 駅員による乗降介助

【お困りごと】
(a, f, g) に対す
る対応例。

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

⑥現場で実践的な活用可能なマニュアルのポイント

プロセスごとの対応のノウハウ

企画から実施まで、各プロセスにおける具体的なノウハウを詳述。企画段階での情報収集や関係機関との連携から、実施に際しての事前説明や現場対応など、実務に直結するポイントを記載した。

【必須】
最低限確認し、実施
・対応すべき事項

(2) 実施

① 添乗業務と介助：現場でのマネジメント

添乗員は情報のハブとなり、参加者が安心して旅を楽しめる環境を現場で構築します。

【必須】 ゆとりある行程管理と連携体制

- ・ **休憩の定式化と柔軟な判断**：1回あたりの移動時間は最大90分以内を目安とし、こまめに休憩をはさむ。当日の疲労度や天候に応じ、休憩時間の変更などの柔軟な判断を行う。
- ・ **三位一体のサポート連携**：添乗員（行程管理）、同行介助者（日常介助）、地域専門スタッフ（専門介助）の役割を明確にし、添乗員が情報のハブとして指示・共有を行う。
- ・ **現場での継続的な「情報提供」**：「あと5分でバスが来ます」といった「予告」を徹底し、予期せぬ変化による不安を解消する。
- ・ **多角的なコミュニケーション**：視覚情報と聴覚情報を組み合わせ、受け取りやすさ・伝わりやすさを心がける。

【+α】 心理的負担の軽減と信頼構築

- ・ **多角的なコミュニケーション**：騒がしい場所など声が届きにくい環境では、事前に用意した「旅のしおり」等の視覚情報を活用し、口頭説明を補完する。
- ・ **SOSの察知**：ヘルプカードや、あらかじめ参加者と決めた“特定のサイン”を活用し、遠慮して「困った」と言えない参加者のサインを逃さない。
- ・ **集合場所への配慮**：自宅近くの集合場所設定や、必要に応じた介護タクシーなど二次交通のオプション設定により、参加のハードルを下げる。
- ・ **直接打ち合わせの推奨**：入浴介助などは、旅行会社を介した間接的な伝達では情報不足が生じやすいため、利用者本人と介助サービス提供者が事前に直接打ち合わせを行っておくように提案する。



■ サービス提供者と直接打ち合わせ

【+α】：旅行の満足度や質を高めるために、配慮や実施が望ましい事項

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

⑦ユニバーサルツーリズム商品の販売と展開可能性

ユニバーサルツーリズムを事業として発展させるための指針を提示。すべての人が安心して楽しめる旅行商品を創出し、持続可能な事業として展開するためのポイントをまとめた。

4-2 ユニバーサルツーリズムの展開可能性

ユニバーサルツーリズムは、特別な誰かのための施策ではなく、将来の自分たちを含む「すべての人が安心して楽しめる旅行」の追求です。本マニュアルで示した「事前説明と建設的対話」を軸とするプロセスを、一つひとつの現場で実践していくことが、日本の観光をより豊かで持続可能なものに変えていく力となります。ユニバーサルツーリズムは単なる配慮の積み重ねや社会貢献ではなく、「標準的な品質」を目指す取組なのです。

(1) 段階的な取組 — 可能な範囲からステップアップ

ユニバーサルツーリズムの取組にあたり、最初からすべてのバリアを取り除くことは困難です。しかし、参加者が求めているのは過度な特別対応ではなく、正確な情報に基づく「安心感」です。まずは自社で何ができるかを整理し、「写真や動画を用いた情報提供」や「ゆとりある行程設計」など、ソフト面で可能な対応から着手し、経験の蓄積に応じて段階的にステップアップしていくことが、事業化への着実な近道となります。

Step 1 心理的バリアの解消と情報提供

ハード整備が難しくても、ソフト面での配慮はすぐに始められます。モニターツアーでは、「丁寧な事前説明」や「写真・動画による情報の可視化」が参加者の安心感に直結することが確認されました。まずは「正確な情報を伝える」ことからスタートしてみましょう。次第に提供する情報を充実させ、移動経路の段差やバリアフリーの有無、歩行距離などを具体的に提示することで、参加者自身が自分の状態に合わせて参加可否を判断できるようになります。

Step 2 既存商品のユニバーサルツーリズム化

新規に専用商品を造成する前に、既存の募集型企画旅行の行程に「ゆとり」を持たせたり、休憩ポイントを精査したりすることから始めます。たとえ施設が完全なバリアフリーでなくても、簡易福祉用具の活用により「利用可能な状態」にすることで、高齢者や軽度の障害がある方も参加可能な「ユニバーサルツーリズムフレンドリー」な商品へと進化させることができます。

Step 3 個別ニーズへの対応力の強化

蓄積したノウハウを基に、より個性の高いニーズに応える体制へと進化させます。地域バリアフリー旅行相談窓口や福祉事業者と連携し、専門スタッフによる入浴介助や移動支援を有償オプションとして組み込むなど、高付加価値な旅を実現します。また、企画段階から当事者の視点を取り入れるインクルーシブデザインを踏まえ、特定の誰かのための特別対応に留まらない、同行者を含むすべての参加者にとって快適で魅力的な商品開発を目指します。

旅行会社が持続可能な事業として展開するためのポイントを記載

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

巻末資料

ユニバーサルツーリズムに関連する法令や国の指針、観光庁におけるユニバーサルツーリズムへの取組、旅行会社が利用できる全国の地域バリアフリー旅行相談窓口一覧、旅行者への事前説明・ヒアリング確認項目例、参考となる制度やガイドラインなどを記載。

巻末資料1 | ユニバーサルツーリズムに関連する法律や国の指針等

ユニバーサルツーリズムは、以下の法律および指針等において、その推進が明確に位置づけられています。

- **バリアフリー法**（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律 平成18年法律第91号、令和2年改正）
この法律は、高齢者や障害者等の安全で円滑な移動を確保することを目的とし、公共交通機関や建築物等における施設・設備のバリアフリー化に関する基準や義務を定めています。令和2年の改正では、情報提供に関する事項や国民の理解の増進・協力の確保といった「心のバリアフリー」に関する事項が盛り込まれました。
- **障害者差別解消法**（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 平成25年法律第56号、令和3年改正）
全ての国民が障害の有無で分け隔てられることのない共生社会の実現を目的とし、「不当な差別的取扱いの禁止」「合理的配慮の提供」が定められ、「改正障害者差別解消法」の施行により、民間事業者による「合理的配慮の提供」が法的義務となりました。
>障害者差別解消法に関するページ（内閣府HP） <https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>
>合理的配慮の提供等事例集（内閣府HP） <https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/example.html>
- **国土交通省 事業者向け対応指針**
（国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針 令和5年11月）
障害者差別解消法の改正に伴い、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供の具体例等が示されています。
>「障害を理由とする差別の解消に関する対応指針」掲載ページ（国土交通省HP）
https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000063.html
- **ユニバーサルデザイン2020行動計画 2017年2月閣議決定**
オリンピック・パラリンピック東京大会を契機として、ユニバーサルデザイン化・心のバリアフリーを推進するために策定された行動計画です。
心のバリアフリーの推進 様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことです。ユニバーサルツーリズムにおいては、旅行会社や観光業等の関係者が、適切なコミュニケーションを通じて「社会側のバリア」の解消に取り組むことが求められます。
障害の「社会モデル」 障害は個人の心身機能にあるのではなく、社会の側にあるバリア（段差、不適切なサービス、情報提供の不足、周囲の理解不足）によって作られるという考え方です。このバリアを、事前の手配や現場での工夫によって取り除き、誰もが参加できる状態にすることが、ユニバーサルツーリズムの本質です。
>ユニバーサルデザインの推進について（内閣府HP）
https://www.cas.go.jp/jp/seisakukaiqi/tokyo2020_suishin_honbu/udsuisin/index.html
- **宿泊者に対する接遇研修ツール** 令和7年3月 厚生労働省・観光庁
特定感染症の国内発生時における感染防止対策への宿泊者の協力の求めや、宿泊拒否事由の明確化、差別防止の更なる徹底等を内容とする旅館業法（生活衛生関係営業等の営業活動の継続に資する環境の整備を図るための旅館業法等の一部を改正する法律 令和5年法律第52号）の改正に伴い、宿泊者も従業員も、誰もが気持ちよく過ごせる宿泊施設とするため、「高齢の方、障害のある方など配慮を要する宿泊者に対する接遇研修ツール」を策定しています。
>旅館業法に関するページ（厚生労働省HP） <https://www.mhlw.go.jp/kaiseiryokangyohou/>
- **公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン** 令和6年3月 国土交通省
交通事業者による一定水準の接遇を確保するため、「ユニバーサルデザイン2020行動計画」に基づき、交通モードや場面ごとの接遇のあり方が示されています。このガイドラインは、各交通事業者が自社の接遇マニュアルを作成・改定する際の指針となるもので、高齢者や障害者等の円滑な移動をより一層推進することを目的としています。
>「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」掲載ページ（国土交通省HP）
<https://www.mlit.go.jp/common/001236569.pdf>
- **接遇研修モデルプログラム 改訂版・バス編** 令和6年3月 国土交通省
公共交通事業者に向けた接遇ガイドラインの改訂・追補の内容を反映し、『接遇研修プログラム・改訂版』が作成されました。障害当事者が参画している研修プログラムの実施主体や、障害当事者講師の派遣を行っている窓口などのリストが掲載されています。
>「接遇研修モデルプログラム 改訂版・バス編」掲載ページ（国土交通省HP）
<https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/content/001512927.pdf>

参考となる
関連マニュアル

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

巻末資料3 | 旅行会社が利用できる全国の地域バリアフリー旅行相談窓口 3

整理 番号	所在地		相談窓口名称	問い合わせ先
	都道府県	市区町村		
1	北海道	札幌市	一般社団法人 日本UD観光協会 https://www.juta.jp/	080-9614-8733 info@juta.jp
2		札幌市	北海道ユニバーサル観光センター・札幌 https://www.npohut.net/	070-5289-8631 desk@npohut.net
3		旭川市	カムイ大雪バリアフリーツアーセンター (NPO 法人 カムイ大雪バリアフリー研究所) https://tour.kamui-daisetsu.org/wp/	0166-38-8200 barifuri-asahikawa@kamui-daisetsu.org
4		滝上町	オホーツクユニバーサルツーリズムセンター滝上 (滝上町観光協会) https://takinoue.com/post-409/	0158-29-2730 info@takinoue.com
5	岩手県	平泉町	一般社団法人 平泉観光協会 https://hiraizumi.or.jp/	0191-46-2110 https://hiraizumi.or.jp/site/contact/index.php
6	宮城県	仙台市	特定非営利活動法人 仙台バリアフリーツアーセンター https://sendaibftc.info/	022-726-7503 mail@sendaibftc.info
7	秋田県	秋田市	秋田バリアフリーツアーセンター (一般社団法人 秋田県観光連盟) https://www.akita-tourism.com/member/barifuri	018-860-4188 barifuri@akita-kanko.com
8	山形県	山形市	やまがた観光情報センター https://yamagatakanko.com/attractions/detail_12716.html	023-647-2333 info@yamagatakanko.com
9		南陽市	一般社団法人 山形バリアフリー観光ツアーセンター https://yamagata-bftc.jp/	0238-20-6125 support@yamagata-bftc.jp
10	福島県	福島市	福島市バリアフリーツアーセンター (一般社団法人 福島市観光コンベンション協会) https://www.f-kankou.jp/	024-531-6428 annai-ni@f-kankou.jp
11	群馬県	渋川市	ユニバーサルツーリズムぐんま https://uni2gunma.wixsite.com/my-site	090-4701-1177 uni.2.gunma@gmail.com
12	埼玉県	長瀬町	一般社団法人 長瀬町観光協会 https://www.nagatoro.gr.jp/	0494-66-3311 guide@nagatoro.gr.jp

旅行会社が旅行商品企画時に相談することができるバリアフリー旅行相談窓口を整理し掲載

2 業務内容

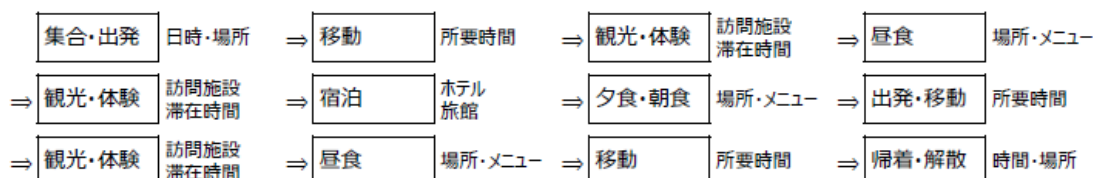
6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

巻末資料4 | 旅行者への事前説明・ヒアリングの確認項目例

募集型企画旅行の申込時や、受注型企画旅行の企画・計画時には、交通機関や宿泊施設、観光施設等の旅行手配にあたって必要な情報を把握します。旅行実施の際には、より個別の【お困りごと】を把握するため、事前説明やヒアリングを行います。事前説明・ヒアリングの際の確認項目の例を以下に示します。

1 旅行の全体像（行程の説明）

全体をイメージしてもらい、安心感を与えるため、行程表や写真・動画などを使い、1日の流れを説明する。



2 場面ごとの確認項目の例

参加者と対話しながら、場面ごとに自然な会話の中で【お困りごと】を把握していく。

場面	確認項目	確認内容の例	確認の仕方や確認内容への対応の例
企画・計画 申込時	<input type="checkbox"/> 心身の状態 <input type="checkbox"/> 食事・健康・医療面 <input type="checkbox"/> 情報・コミュニケーション <input type="checkbox"/> 介助体制	<ul style="list-style-type: none"> ・車いす使用の有無、移乗の可否 ・車いすの仕様（サイズ・重量、バッテリーのタイプ） ・アレルギー、食事制限、医療的ケアの有無 ・情報取得や伝達に関する不安の有無 ・同行介助者の有無 	会話の例 「航空会社（鉄道会社）の予約時に必要なで、車いすの仕様などを具体的に教えてください」 <ul style="list-style-type: none"> ・車いすの仕様の具体的な数値、バッテリーのタイプを把握 ・搭乗・乗車時の介助の要否・具体的なコミュニケーション方法（文字・音声・筆談・手話等） ・同行介助者がいない場合のサポートの要否とその内容
集合・出発	<input type="checkbox"/> 集合場所・時間 <input type="checkbox"/> 集合方法 <input type="checkbox"/> 緊急連絡先	<ul style="list-style-type: none"> ・集合場所の正確な位置と経路 ・時間帯や人混みに対しての不安の有無 ・誰が案内板（旗）を持っているか ・緊急時の連絡先、連絡手段 	会話の例 「ご自宅から東京駅までは中央線利用ですね。ホームから集合場所の日本橋までのルートについて一緒に確認しましょう」 <ul style="list-style-type: none"> ・集合場所までの行き方と詳細なルートを説明 ・わかりやすいイラストや画像の活用 ・ランドマークや目印の提示
移動	<input type="checkbox"/> 移動時間 <input type="checkbox"/> 休憩 <input type="checkbox"/> トイレ	<ul style="list-style-type: none"> ・経路や所要時間 ・休憩の回数や時間 ・トイレの場所やバリアフリートイレ・洋式トイレなどトイレの状況 	会話の例 「バス移動は1時間半くらいです。途中のSAで20分ほどの休憩を予定しています」 <ul style="list-style-type: none"> ・移動時間と休憩時間の長さを具体的な数値で提示 ・余裕をもった行程（トイレ休憩時間等の確保）の提案
観光・体験	<input type="checkbox"/> 見学・体験内容 <input type="checkbox"/> 施設情報 <input type="checkbox"/> トイレ <input type="checkbox"/> 休憩	<ul style="list-style-type: none"> ・旅行で楽しみにしていること、またそれにかなう見学・体験内容 ・心身の状態と施設の状況・体験内容に応じて、どこまでどのように楽しめるか 	会話の例 「整備場ではスタッフが実際に作業している様子を見学できます」 <ul style="list-style-type: none"> ・心身の状態や施設の状況に応じてどういった体験ができるか、下見での写真の提示などによる具体的に説明 ・階段や段差、バリアフリー動線などを画像や動画を使って説明

事前説明・ヒアリングの項目例を記載

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

⑧ユニバーサルツーリズムの商品造成・販売マニュアル総括

ユニバーサルツーリズムの取組は、商品を特殊なものとして切り分けるのではなく、既存業務の延長線上にあるものとして捉え、旅行に際しての様々な【お困りごと】を丁寧に聞き取り、調整することで実現可能なものである。

本マニュアルは、検討会において「障害名で対応を画一的に判断するのではなく、個々の【お困りごと】に目を向け、その内容に応じた対応を整理すべきである」との示唆を踏まえ、【お困りごと】を起点とした対応指針として取りまとめた。

また、本マニュアルでは「障害ではなく人を見る」という視点を基本的な考え方としている。旅行会社の役割は、参加者一人ひとりが安心して旅を楽しめる環境を整えることである。障害名から対応を決めつけるのではなく、「その人がどうすれば安心して楽しめるか」という個々のニーズに焦点を当てることが重要である。

また、旅行商品を企画する際には、企画段階から多様な利用者を想定するインクルーシブデザインの視点を取り入れることが重要であり、誰にとっても利用しやすい商品設計を行うことは、商品価値の向上や顧客層の拡大につながる。

さらに、旅行の企画・実施においては、情報保障と柔軟なコミュニケーションの工夫も重要である。文字情報や口頭説明だけでは理解が難しい場合もあるため、写真、地図、ピクトグラム、動画など多様な手段を用いて情報の障壁を取り除き、参加者が内容を理解しやすい形で情報提供・ヒアリングを行うことが大切である。

なお、旅行会社が医療・介護などすべての専門性を備える必要はなく、地域バリアフリー旅行相談窓口などの地域の福祉事業者等と連携し、地域の福祉資源や専門人材と連携・分業することで、より安全で円滑な旅行実施につなげることが可能となる。

検討会でのユニバーサルツーリズムに精通した有識者、関係団体の皆様からのご経験に基づくご意見、そして現場の最前線で取り組んできた旅行会社の方々の専門的かつ実践的なご意見、ならびにモニターツアーでの検証結果を踏まえ、本マニュアルでは、商品企画から実施まで現場で活用可能な対応例や留意点、ノウハウを示した。

本マニュアルが、ユニバーサルツーリズムにこれから取り組もうとしている、または取組初期段階にある旅行会社の商品造成・販売担当者の一助となり、ユニバーサルツーリズム商品の拡充を通じて、これまで旅行を諦めていた方々の「新たな旅行機会」を創出し、すべての人に「より安全で質の高い旅行体験」が提供されることを期待する。

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

(4)オンラインセミナーの実施

①目的・対象

本オンラインセミナーは、旅行会社の商品造成・販売担当者を対象に、「旅行会社の商品造成・販売担当者向けユニバーサルツーリズムの商品造成・販売マニュアル」について、単にマニュアルを周知するだけでなく、有識者による解説の機会を設けることで、その内容をより正確かつ具体的に理解していただくことを目的として開催したものである。

同マニュアルは、これからユニバーサルツーリズムに取り組もうとしている、または取組の初期段階にある旅行会社を主な対象としている。ユニバーサルツーリズムの必要性や可能性を感じながらも、どのように取り組めばよいか分からず、具体的な一步を踏み出せていない旅行会社に対し、本セミナーおよびマニュアルを通じて、取組の契機としてもらうことを目的としている。

そこで、長年の実績を有する大企業の先進事例を紹介するのではなく、ユニバーサルツーリズムに取り組み始めた企業、すなわち現在進行形で挑戦を重ねている企業に登壇いただいた。実際に試行錯誤しながら商品造成や販売に取り組んできた経験について、成功事例だけでなく、直面した課題やその乗り越え方も含めて共有いただくことで、参加企業が自社の状況に置き換えて具体的にイメージできる内容とすることを重視した。

本オンラインセミナーを通じて、旅行会社がユニバーサルツーリズムに取り組む契機としていただくとともに、誰もが旅行を諦めることのない環境の整備につなげていくことを目的として実施。

②セミナータイトル

旅行会社の商品造成・販売のご担当者向け

「すべての人が安心して楽しめる旅づくり」オンラインセミナー
さあ、はじめよう！旅行会社だからこそできるみんなが主役の旅づくり

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

③開催概要

開催日時：2026年3月10日(火) 14:00～15:15

開催方法：オンラインウェビナー(Zoomウェビナー、事前予約制)

プログラム：

14:00 開会

挨拶：観光庁参事官(旅行振興) 根来 恭子

挨拶：一般社団法人日本旅行業協会部長 野浪 健一

14:05 マニュアル解説

14:25 講演①『ユニバーサルツーリズムに取り組み始めた旅行会社の事例』
(福山観光旅行株式会社 漆川 治樹氏)

14:35 講演②『旅行会社が知っておくべき地域の動向と連携イメージ』
(オフィスフチ 淵山 知弘 氏)

15:00 質疑応答

15:15 閉会 (クラブツーリズム株式会社 安部 美伶)

④告知方法

- ・日本旅行業協会 (JATA)、全国旅行業協会 (ANTA) の協会員に向けて案内
- ・地方運輸局等を通して都道府県の登録旅行会社へ通知
- ・観光庁HPにて告知

⑤告知期間

令和8年2月6日(金)～3月9日(月)まで

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

⑥セミナーチラシ

旅行会社の商品造成・販売のご担当者向け



ユニバーサルツーリズム 「すべての人が安心して楽しめる旅づくり」 オンラインセミナー

参加無料・事前予約制 **セミナーテーマ**

2026.3.10 火 さあ、はじめよう！
14:00～15:15 旅行会社だからこそできるみんなが主役の旅づくり
オンライン開催 ユニバーサルツーリズムとは、年齢や障がいの有無にかかわらず、すべての人が安心して
(ZOOMウェビナー) 楽しめる旅行を指します。
 本セミナーでは、観光庁が策定した旅行会社向けマニュアルの活用方法について、わかり
 やすく解説します。あわせて取組みを始めた旅行会社の事例や地域の動向をご紹介します。

プログラム

14:00	開会	
14:05	マニュアル解説	
14:25	講演「ユニバーサルツーリズムに取り組み始めた旅行会社の事例」 (福山観光旅行㈱ 漆川 治樹氏)	
	講演「旅行会社が知っておくべき地域の動向と連携イメージ」 (オフィスフチ 瀧山 知弘氏)	
15:00	質疑応答	
15:10	閉会	

ZOOMウェビナー詳細

- セミナー参加申込みは [こちら](#) をクリック！
もしくは、QRコードからお申込みください。



- 1. 登録方法**
アクセスすると「ウェビナー登録」画面が表示されます。
必要事項を入力し、「登録」ボタンを押してください。
- 2. 登録完了後**
登録が完了すると、確認メールをお送りします。
以降、ご案内はご登録いただいたメールアドレス宛に送付します。
※確認メールが届かない場合は、入力したメールアドレスに誤りがないかご確認ください。
- 3. 配信について**
本セミナーはオンライン配信アプリ「Zoom」を利用します。
スマートフォン・タブレットで参加される場合は、事前に「Zoom」無料アプリをインストールしてください。

登壇者

オフィスフチ 瀧山 知弘氏 (ユニバーサルツーリズムアドバイザー) 講師紹介は こちら 講師実績は こちら 全国の自治体・企業・学校で講演やセミナーを実施。 高知県観光特使、東京都観光産業アドバイザーなどを務め、地域のユニバーサルツーリズム推進事情に精通。	
福山観光旅行㈱ 漆川 治樹氏 (代表取締役社長) 2025年、視覚障がい者向けの瀬戸内シーカヤック・船の浦ツアーを成功させ、短期間でユニバーサルツーリズムの実績を築く。	

【主催】観光庁
【運営】ユニバーサルツーリズムの促進に向けた環境整備に関する調査業務 事務局
☎ : 03-6696-2329 MAIL : ut.secretariat@club-t.com

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

⑦観光庁HPトピックスにて告知

令和8年2月19日～

The screenshot shows the JNTO website with the following elements:

- Header:** JNTO logo and name in Japanese (国土交通省 観光庁). Navigation links for '本文へ', '音声読み上げ・ルビ版', '申請・お問い合わせ', 'English', and 'メニュー'.
- Menu:** Links for '公費情報', '事例集・支援ツール', '観光統計・白書', '観光政策・制度', '予算・税制', and '組織情報'.
- Breadcrumbs:** ホーム > トピックス > 2026年 > ユニバーサルツーリズム「すべての人が安心して楽しめる旅づくり」オンラインセミナーを開催します！
- Main Content:**
 - Section Header:** ユニバーサルツーリズム「すべての人が安心して楽しめる旅づくり」オンラインセミナーを開催します！
 - Text:** 最終更新日：2026年2月19日
 - Image:** A promotional banner for the seminar with the following text:
 - 旅行会社の商品造成・販売のご担当者向け
 - ユニバーサルツーリズム「すべての人が安心して楽しめる旅づくり」オンラインセミナー
 - 参加無料・事前予約制
 - セミナーテーマ: さあ、はじめよう！旅行会社だからこそできるみんなが主役の旅づくり
 - Date: 2026.3.10 火 14:00～15:15
 - Format: オンライン開催 (ZOOMウェビナー)
- Right Sidebar:** '報道・会見' section with a list of years from 2026 to 2021, and links for '過去のトピックス (2020年)' and '過去のトピックス (2019年以前)'.

観光庁では令和7年度に「ユニバーサルツーリズムの促進に向けた環境整備に関する調査業務」として、有識者やこれまでユニバーサルツーリズムに取り組んできた旅行会社の知見、さらに旅行に際して困難のある方々を対象に実施したモニターツアーでの検証結果を踏まえ、誰もが安心して参加できる旅行商品の造成手法と、催行時に必要となる具体的な工夫や留意点について整理を行いました。今回、その成果を広く共有し、ユニバーサルツーリズムを事業として展開する際に必要なノウハウを実践的に紹介するため、本セミナーを開催いたします。

[> セミナー概要](#) [\[PDF:1.1MB\]](#)

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

⑧参加者数

事前申込者数：305名

当日参加者数：233名（最大同時接続数238名(同予約による複数端末視聴合)）

⑨当日の様子



ご挨拶
観光庁 根来恭子参事官(旅行振興)



ご挨拶
一般社団法人 日本旅行業協会
野浪健一 部長



ユニバーサルツーリズムの促進に向けた
環境整備に関する調査事業事務局
アドバイザー 瀧山知弘による解説



福山観光旅行株式会社
漆川代表取締役 講演

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

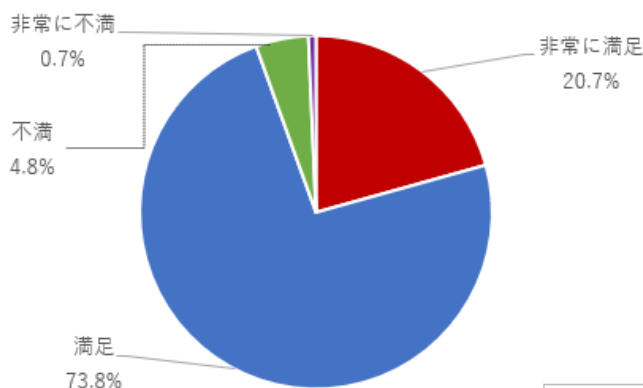
⑩アンケート結果

本セミナーの参加者248名のうち、145名からアンケートの回答を得た。（回答率58.4%）

Q1.今回のオンラインセミナー全体の満足度

セミナー全体の満足度については、全体の94.5%が「非常に満足(20.7%)」または「満足(73.8%)」と回答しており、高い評価を得た。

- ・非常に満足 30件
- ・満足 107件
- ・不満 7件
- ・非常に不満 1件



n-145

Q2.その理由は何ですか？(自由記述) ※一部抜粋

- ・具体的な実例紹介や旅行会社サポートの紹介があり、役立ちました。
- ・以前よりユニバーサルツーリズムには関心がありましたが、全く知識や経験がない中で何からはじめるべきかを理解できた。
- ・ユニバーサルツーリズムのハードルを下げたことが一番の理由で、ウェビナーの運営もスムーズで良かった。
- ・マニュアルの体系的な解説から、旅行会社の実践事例まで、具体的で学びの多い内容でした。特に、地域の相談窓口等と連携する「分業化」の考え方を知り、自社でもまずは出来ることから小さく取り組んでみようという前向きな気持ちになれた。
- ・広く日本国内の取り組みを知ることができましたし、どのように組織的に取り組むことが可能かといった手順を知れたことも良かった。
- ・あらためてユニバーサルツーリズムを推し進める意味、そして社会貢献に繋がることを再認識できた。

2 業務内容

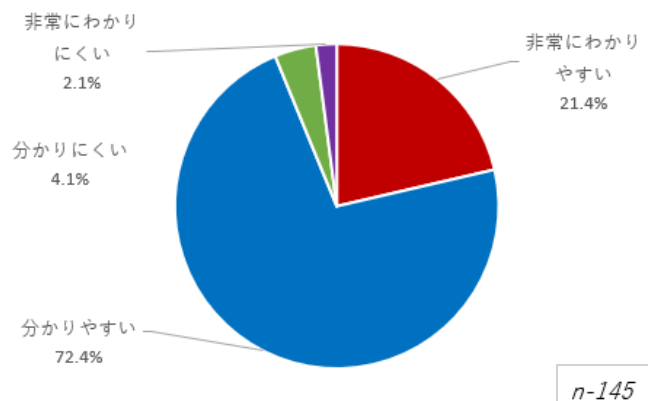
6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

⑩アンケート結果

Q3. マニュアル解説の内容は分かりやすく感じましたか

マニュアルの解説については、全体の93.8%が「非常にわかりやすい(21.4%)」または「わかりやすい(72.4%)」と回答しており、高い評価を得た。特に写真が多用されていてわかりやすいという声が多かった。

- ・非常に分かりやすい 31件
- ・分かりやすい 105件
- ・分かりにくい 6件
- ・非常に分かりにくい 3件



Q4. その理由は何ですか？(自由記述) ※一部抜粋

- ・マニュアル案の事前配布があったため事前学習ができた。
- ・対応例や写真付きでのご説明だったので、とても見やすく理解しやすかった。
- ・「お困りごと」別に説明されているので、障害についての知識がなくてもわかりやすい。
- ・障害別ではなく、困りごと別に区分された点が良いと思いました。「できることから始める」というコンセプトが、「配慮義務」と難しく考えがちな点を、やさしく後押ししてくれる内容だと思った。
- ・もう少し時間があって全体の解説が聞けると良かった。
- ・マニュアル内ポイントとなる項目を抜粋し、事例を用いた説明が理解につながった。
- ・100人いれば100人それぞれの対応というのは、実際にやっていて思うところなので、どんどん経験値を積んでいくことが大切と感じる。

2 業務内容

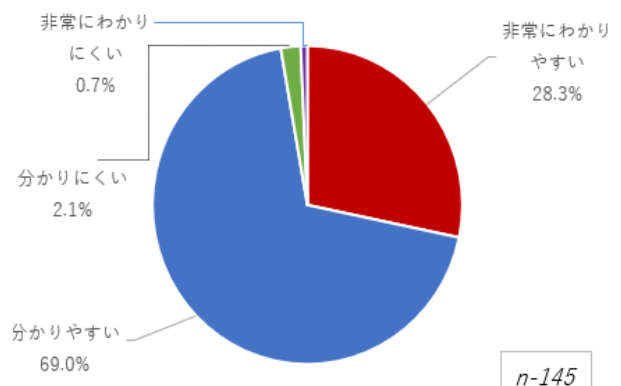
6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

⑩アンケート結果

Q5.講演「ユニバーサルツーリズムに取り組み始めた旅行会社による事例」の内容は分かりやすく感じましたか

「ユニバーサルツーリズムに取り組み始めた旅行会社による事例」については、全体の97.3%が「非常にわかりやすい(28.3%)」または「わかりやすい(69.0%)」と回答しており、高い評価を得た。特に具体的に事例や取組に至るまでの背景や経緯についてわかりやすかったという声が多かった。

- ・非常にわかりやすい 41件
- ・わかりやすい 100件
- ・分かりにくい 3件
- ・非常に分かりにくい 1件



Q6.その理由は何ですか？（自由記述）※一部抜粋

- ・モニターツアーの流れや当日の様子も交えて説明いただき、とてもわかりやすかった。
- ・漆川様が取組まれている範囲が広く、チャレンジできる機会がある、またチャレンジしたいというモチベーションの向上に繋がった。
- ・「小さくスタートする」という現場目線のアドバイスや、旅が持つ社会的意義について大変共感でき、わかりやすかった。
- ・時間の関係もありますが、もう少し事例をしりたかった。また、断念した理由やコストな時間がどのぐらい必要なのかなど知りたかった。
- ・長年の経験を持った方ではなく、新しく始めた会社さまのご説明だったので、高いハードルと感じなかった。
- ・事業者との協力関係構築、介助者、介護者間のどの立ち位置で始めたのか理解できた。
- ・取り組み始めたきっかけや経緯、実際に造成されたツアーを拝見して、同じく地域の旅行会社が観光事業に取り組む価値を改めて実感したから。

2 業務内容

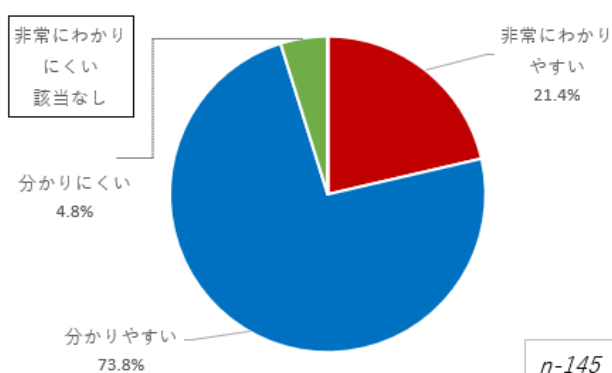
6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

⑩アンケート結果

Q7.講演「旅行会社が知っておくべき地域の動向と連携イメージ」の内容は分かりやすく感じましたか

「旅行会社が知っておくべき地域の動向と連携イメージ」については、全体の95.2%が「非常にわかりやすい(21.4%)」または「わかりやすい(73.8%)」と回答しており、高い評価を得た。特に地域バリアフリー旅行相談窓口との連携についてわかりやすかったという声が多かった。

・非常に分かりやすい	31件
・分かりやすい	107件
・分かりにくい	7件
・非常に分かりにくい	0件



Q8.その理由は何ですか？（自由記述）※一部抜粋

- ・相談窓口が各所にあることが知れて良かった。調べ方も併せて教えてもらえてよかった。
- ・地域のユニバーサル案内所があるのは知っていましたが、問い合わせ等可能なのは知らなかったのが勉強になった。
- ・旅行会社単独での取組むにあたり、まず最初の一步がハードルとなっていると感じている。地元の情報及び介護のノウハウをお持ちの方々との連携により、ハードルが下がり送客・商品造成へ繋がるイメージが持てた。
- ・「地域バリアフリー旅行相談窓口」が持つ情報集約や福祉用具の貸出し、人的サポートといった具体的な機能がよく理解できた。旅行会社だけではカバーしきれない福祉分野のノウハウを地域と連携して補完し、企画段階から現地のサポートを組み込んでいくという連携イメージが明確に湧いた。
- ・旅行会社と地域センター窓口間の繋がりが最も細いというスライドは、実態を的確に反映したもので、そこにこそ課題解決のヒントとなることに気づかされた。
- ・旅行会社、地域、専門機関の三者連携の図解により、当協会が担うべき「ハブ（繋ぎ役）」の役割が明確になった。介護タクシーや備品レンタル業者とのネットワーク化など、地域全体で受入環境を整えることの必要性を再認識した。

2 業務内容

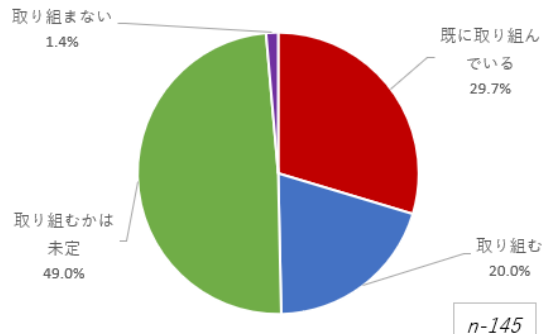
6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

⑩アンケート結果

Q9. 今回のマニュアルにより、ユニバーサルツーリズムに取り組めそうですか【回答後()内の設問へお進みください】

今回のマニュアルにより、ユニバーサルツーリズムに取り組むと答えた人は20%であった。

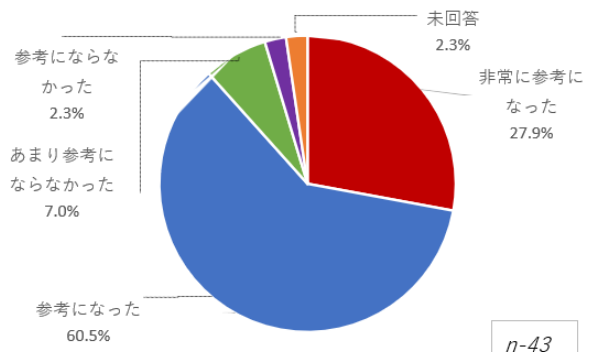
- ・ 既に取り組んでいる (問10へ) 43件
- ・ 取り組む (問12へ) 29件
- ・ 取り組むかは未定 (問14へ) 71件
- ・ 取り組まない (問14へ) 2件



Q10. 前問9にて「既に取り組んでいる」と回答された方にお尋ねします。現在の取組に、今回のマニュアルは参考になりましたか

ユニバーサルツーリズムに既に取り組んでいると答えた人の全体の90.5%が「非常に参考になった(28.6%)」または「参考になった(61.6%)」と回答しており、高い評価を得た。

- ・ 非常に参考になった 12件
- ・ 参考になった 26件
- ・ あまり参考にならなかった 3件
- ・ 参考にならなかった 1件
- ・ 未回答 1件



Q11. その理由は何ですか？ (自由記述) ※一部抜粋

- ・ 旅行事業者の観点でプロセスごとの具体的な手配事項が明示されている
- ・ 業界全体の現状や、実際に行っている会社様の事例などを詳しく知ることができた。
- ・ 可視化することでとてもわかりやすくなった。また、これをもとに他社とも共通の認識ができるようになると思う。
- ・ 既に車椅子ユーザー向けのツアーを造成しているが、これまでは「車椅子」という枠組みで捉えがちであった。マニュアルにあった「障害名ではなく、個別のお困りごとや『どうすれば楽しめるか』に焦点を当てる」という視点に気づかされ、大変参考になった。一人ひとりのニーズに寄り添うという基本姿勢を、今後の商品造成やお客様へのヒアリングに早速取り入れていきたいと考えている。

2 業務内容

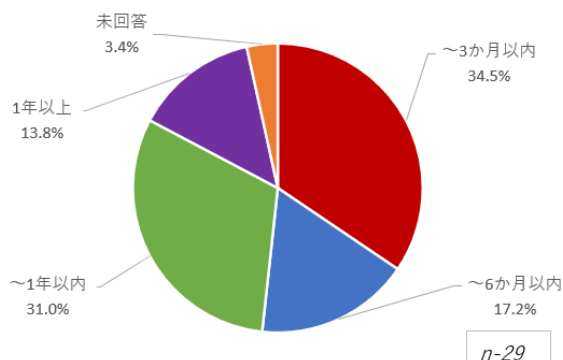
6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

⑩アンケート結果

Q12.前問9にて「取り組む」と回答された方にお尋ねします。どのくらいの期間で取り組みそうですか。

ユニバーサルツーリズムに取り組んでいないが、今回のマニュアルによりユニバーサルツーリズムに取り組めそうと答えた人の約54%が「半年以内に取り組む」と回答であった。

・～3か月以内	10件
・～6か月以内	5件
・～1年以内	9件
・1年以上	4件
・未回答	1件



Q13.その理由をお聞かせください（自由記述）※一部抜粋

- ・事業として成り立つか試してみたい。社内リソースは多くあるので。（～3か月以内）
- ・今後の必要性を感じたから。（～3か月以内）
- ・自治体からの見積参画依頼があった為。（～3か月以内）
- ・社内体制作りと外部連携を模索しながら取り組みしていきたい。（～6か月以内）
- ・地元調整など必要な事柄を行う時間も必要と考えた。
- ・兼ねてから取り組みたいと考えているから。（～1年以内）
- ・受け入れ対応ができるかどうか、ヘルパーを含める福祉車両の有無の確認と高齢者のアウトドア体験の行程とガイドの育成に取り組んでみたい。（～1年以内）
- ・まずはエリアの観光施設・宿泊施設の「バリアフリー情報の棚卸し（数値・写真化）」から着手する。並行して「心のバリアフリー認定制度」の周知を行い、1年以内には旅行会社からの相談に対して、具体的なデータと連携先を提示できる体制の基礎を築きたい。（～1年以内）

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

⑩アンケート結果

Q14.前問9にて「取り組むかは未定」または「取り組まない」と回答された方にお尋ねします。その理由をお聞かせください（自由記述）※一部抜粋

- ・もう少し勉強して検討したい。
- ・まずは現状把握が必要。町内の事業者でどこまで対応ができるかなど現時点では全く情報がないため情報収集等から始めていく必要があると感じた。
- ・取り組む意欲はあるが、観光事業の人材不足により不安がある。ソフト面など、すぐにできる小さなことから始めていきたい。
- ・コスト面、利益なども考えていかななくてはいけない。対応できる時間、配置など検討しなくてはならないため、受け入れについてはまだ未定。
- ・少しずつ地域や観光団体のUTへの理解は深まっているように感じるが、取り組み始めるとなると誰とどこからなど所属団体や関連団体との協議が必要と感じているため。
- ・高齢者の団体などから申し込みがあれば今回のセミナーを参考にして車いす貸出しなどの窓口がないか探して対応したい。

Q15.その他、今回のセミナーのご感想などがあればご自由にお書きください(自由記述)

※一部抜粋

- ・【ユニバーサルツーリズム≡障害者、車椅子ご利用の方】のイメージを持つ方も多い。初心者向けにもわかりやすいセミナーの内容でしたので、ぜひ社内で共有可能な資料や動画を提供していただければと思う。
- ・最初の挨拶で「ハードルを低く出来るところから」とあり、肩の力をぬきセミナーを受けることができた。障害のある方が旅行を気軽に楽しめる世の中になるよう出来る事をしていきたいと思った。
- ・コロナ禍以後、インバウンドや地域共創といった分野に加え、このユニバーサルツーリズムは欠かせないものであると再認識できた。勇気づけられた。
- ・観光庁としての、ユニバーサルツーリズムにおける旅行会社側への助成制度の今後の拡充を望みます。
- ・日本のユニバーサルツーリズムの推進のため、このようなセミナー機会をぜひ今後も継続いただけたら大変嬉しい。
- ・こういったマニュアルの作成や情報発信はとても大切だと思うので、継続して実施や啓もう活動をお願いしたい。

2 業務内容

6 ノウハウを含んだマニュアル作成及び横展開

①総括

ユニバーサルツーリズム「すべての人が安心して楽しめる旅づくり」オンラインセミナーを、3月10日（火）14時よりオンライン形式で開催した。本セミナーは「さあ、はじめよう！旅行会社だからこそできるみんなが主役の旅づくり」をテーマに、旅行会社および関係者を対象として、ユニバーサルツーリズムの理解促進と実践に向けた意識醸成を目的に実施した。事前申込は305名、当日参加は233名で、旅行会社のほか、観光協会、自治体、大学、交通・宿泊関連企業、福祉団体、広告・メディア関係など、多様な関係者が参加した。

アンケート結果では、セミナー全体の満足度について「非常に満足」「満足」と回答した参加者が大多数を占め、全体として高い評価を得る結果となった。また、マニュアル解説や事例紹介、地域連携に関する講演についても「分かりやすい」とする回答が多く、内容理解の促進に一定の効果があったと考えられる。

参加者からは、「具体例や実践体験を交えた説明で業務に役立つ」「小さく始めるという考え方により心理的なハードルが下がった」「地域のバリアフリー旅行相談窓口など外部との連携により取組の可能性を感じた」といった声が寄せられた。特に、ユニバーサルツーリズムに取り組み始めた旅行会社の実践事例については、自社の状況に置き換えて具体的にイメージしやすい内容として評価され、参加者の理解や共感を得られたと考えられる。

一方で、人材不足やコスト面への懸念、地域における受入体制や情報の不足など、実際的な取組に向けた課題も指摘された。これらの意見は、ユニバーサルツーリズムの普及に向けて、マニュアルの活用に加え、地域の相談窓口や関係機関との連携強化、情報共有が大切であることを示唆している。

全体として、参加者はユニバーサルツーリズムの実践手法や現状を把握することができ、心理的ハードルを下げながら、できることから段階的に取り組もうとする意欲の醸成につながったと考えられる。また、オンライン開催により地域を問わず参加でき、多様な関係者間で知見を共有できたことは、ユニバーサルツーリズムの機運の醸成に一定の効果があったものと考えられる。

2 業務内容

7. 旅行が困難な方の需要掘り起こしのための調査

(1)調査の目的

本調査は、旅行会社、宿泊施設、バリアフリー旅行相談窓口といった観光関連事業者を対象に、ユニバーサルツーリズムに対する取組状況、課題、情報発信や情報収集の実態等を把握するとともに、高齢者、障害者、子連れ家族等の旅行者側の旅行需要や、旅行時に感じている課題、必要とされる情報等について把握することを目的として実施した。これらの調査結果をもとに、ユニバーサルツーリズムの普及・促進に向けた現状と課題を整理し、今後の政策立案に活用していく。

(2)調査対象者

本調査は、旅行者側として高齢者・障害者（身体障害者、視覚障害者、聴覚障害者、精神障害者、知的障害者、発達障害者）・子連れ家族を対象とし、ユニバーサルツーリズムの提供者側として旅行会社、宿泊施設、トラベルヘルパー・旅行介助士、バリアフリー旅行相談窓口を対象とし調査を実施した。

【サンプル数】

対象	計画 サンプル数 【a】	有効 サンプル数 【b】	計画に対する 回収率（有効） 【b/a】
高齢者	1,200	2,305	約192%
障害者（計）	1,200（各200）	1,263	約105%
・身体障害者	200	212	約106%
・視覚障害者	200	210	約105%
・聴覚障害者	200	210	約105%
・精神障害者	200	210	約105%
・知的障害者	200	210	約105%
・発達障害者	200	211	約106%
子連れ家族	500	512	約102%
旅行会社	120	148	約123%
宿泊施設	260	283	約109%
トラベルヘルパー・旅行介助士	100	106	約106%
バリアフリー旅行相談窓口	50	同左	100%

2 業務内容

7. 旅行が困難な方の需要掘り起こしのための調査

(3)調査期間

- ・旅行会社・宿泊施設：2025年11月7日（金）～11月25日（火）
- ・トラベルヘルパー／旅行介助士、バリアフリー旅行相談窓口：
2025年11月7日（金）～12月7日（日）
- ・高齢者：2025年11月7日（金）～12月15日（月）
- ・障害者・子連れ家族：2025年11月7日（金）～11月26日（水）

(4)アンケート発信方法

■旅行提供者

旅行提供者側については、下記団体の協力を得て、各団体の会員に向けてアンケートを配信した。

【旅行会社】

- ・一般社団法人 日本旅行業協会（JATA）
- ・一般社団法人 全国旅行業協会（ANTA）

【宿泊施設】

- ・一般社団法人 日本旅館協会
- ・全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会
- ・一般社団法人 日本ホテル協会
- ・一般社団法人 全日本ホテル連盟

【トラベルヘルパー・旅行介助士】

- ・NPO法人 日本トラベルヘルパー協会
- ・一般社団法人 日本介護旅行サポーターズ協会

【バリアフリー旅行相談窓口】

- ・NPO法人 日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク
- ・NPO法人 日本バリアフリー観光推進機構

■旅行者

旅行者側については、調査会社を通じてアンケートを配信し、各類型ごとの回答を得た。

2 業務内容

7. 旅行が困難な方の需要掘り起こしのための調査

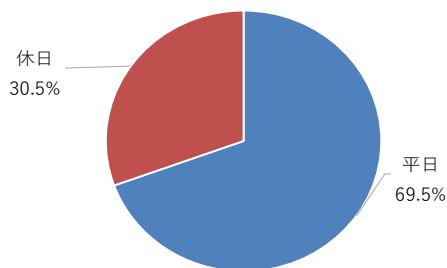
(5) 調査結果概要

① 高齢者

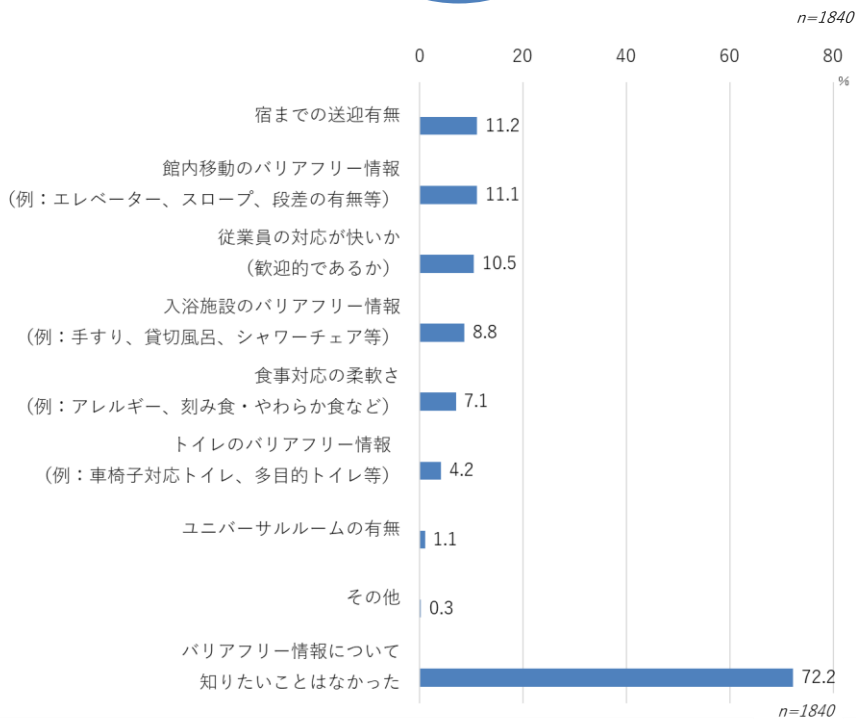
- ・回答者の69.5%が平日に旅行をしている。
- ・旅館・ホテルのバリアフリー情報について知りたい情報としては、「宿までの送迎有無」が最も高く、その次に「館内移動のバリアフリー対応」「従業員の対応が快いか」が続いた。
- ・旅行に行くことが人生を豊かにすると回答した人は旅行に行かない人も含めて約7割となっており、旅行は高齢者のウェルビーイング向上にも寄与していることが判明した。

【調査結果抜粋】

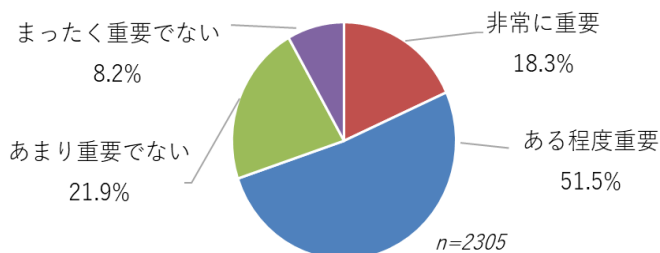
・あなたが直近数年間で国内宿泊旅行に行かれたのは主に休日と平日のどちらでしたか。



・あなたが直近数年間で行かれた国内宿泊旅行の際、旅館・ホテルを選ぶにあたって、旅館・ホテルのバリアフリーについて知りたいことはどのようなことでしたか。



・旅行に行くことは、あなたの人生を豊かにするうえでどの程度重要なことですか。



2 業務内容

7. 旅行が困難な方の需要掘り起こしのための調査

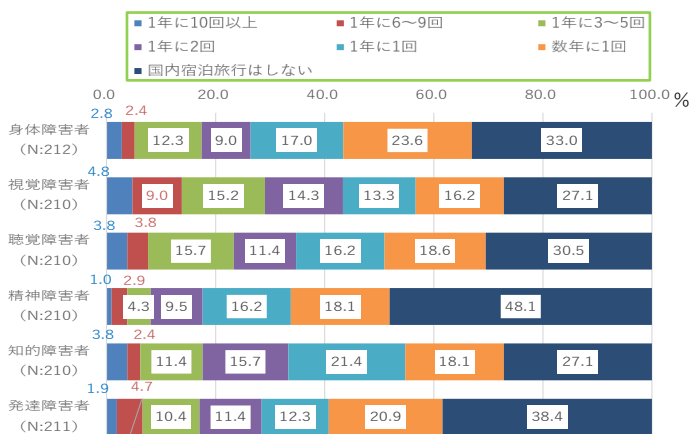
(5) 調査結果概要

② 障害者

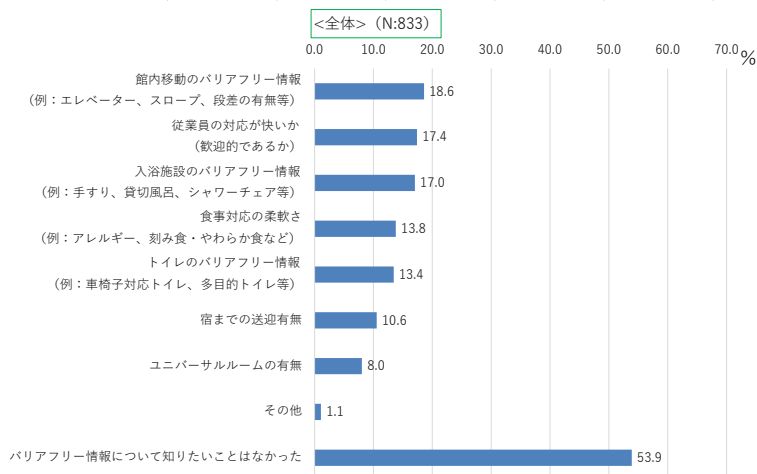
- ・全体の3割は旅行に行かず、1年に1回以上旅行に行く層も半数以下に止まっている。
- ・旅館・ホテルのバリアフリー情報について知りたい情報としては、「館内移動のバリアフリー情報」「従業員の対応が快いか」「入浴施設のバリアフリー情報」が続いた。
- ・旅行は人生を豊かにすると回答した人は旅行に行かない人も含めて全ての障害者区分で50%以上となっており、旅行は障害のある方のウェルビーイング向上にも寄与していることが判明した。

【調査結果抜粋】

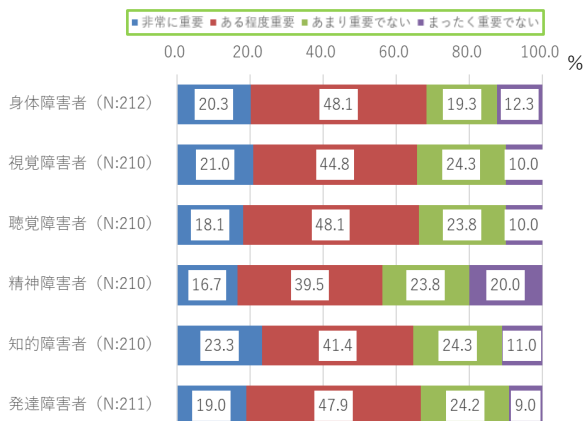
・あなたはどれぐらいの頻度で旅行（国内宿泊旅行）をされますか。



・あなたが直近数年間で行かれた国内宿泊旅行の際、旅館・ホテルを選ぶにあたって、旅館・ホテルのバリアフリーについて知りたいことはどのようなことでしたか。



・旅行に行くことは、あなたの人生を豊かにするうえでどの程度重要なことですか。



2 業務内容

7. 旅行が困難な方の需要掘り起こしのための調査

(5) 調査結果概要

③子連れ家族

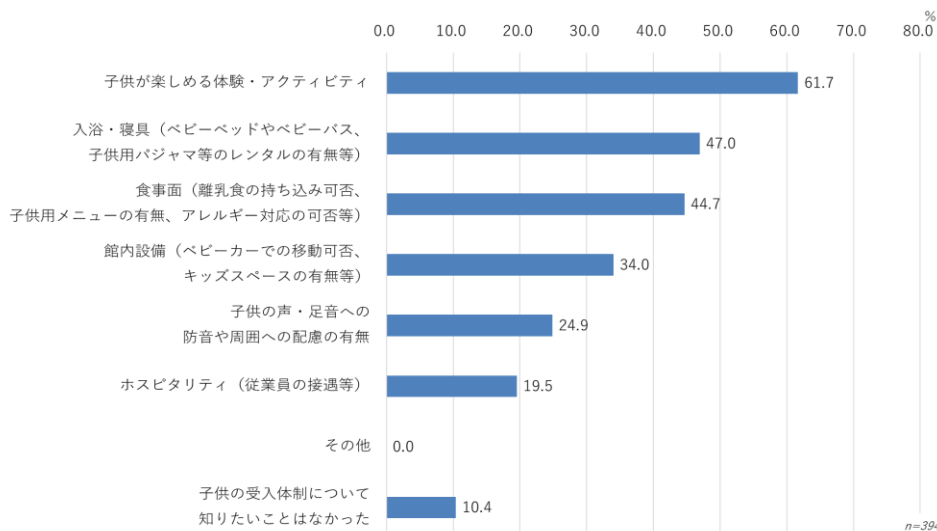
・旅館・ホテルを選ぶにあたって、子供の受入体制について知りたいことについては、全体としては「子供向けの体験・アクティビティ」が61.7%となっており最多であった。なお、年齢別では0～2歳は「食事面」が最多であり、3歳以上は「子供向けの体験・アクティビティ」が最多となっていた。

・子供を連れて旅行をする上で困ったことや気になったこととしては、「ベッドなどの寝具関連」「食事内容」について多くの回答が見られた。0～2歳では「子供の寝具」や「食事」が多く挙げられており、3歳以上では「トイレ」や「風呂」が複数挙げられた。

・子連れで旅行へ行くことが人生を豊かにすると回答した人は旅行に行かない人も含めて80.2%となっており、子連れ旅行はウェルビーイングに大きく寄与することが明らかになった。

【調査結果抜粋】

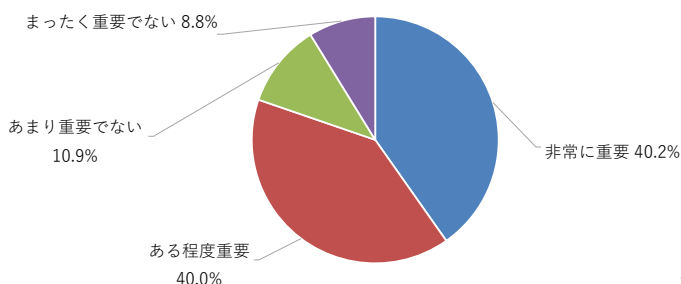
・あなたがお子さんと直近で行った国内宿泊旅行の際、旅館・ホテルを選ぶにあたって、旅館・ホテルの子供の受入体制について知りたいことほどのようなことでしたか。いくつかもお知らせください。



・あなたがお子さんと直近で行った国内宿泊旅行で、お困りになったことや気になったことがありましたら自由にご記入ください。

困ったこと	回答数	困ったこと	回答数
ベッドなどの寝具	16	子供向けスペース	3
食事内容	15	子供用寝間着	3
風呂	10	食事場所	3
こどものうるささ	8	ベビーカー	3
トイレ	7	床でハイハイ	3
子供向けアメニティの有無	5	旅費	3
おむつ	3	その他 (少数意見)	28

・子連れで旅行に行くことは、あなたの人生を豊かにするうえでどの程度重要なことですか。



2 業務内容

7. 旅行が困難な方の需要掘り起こしのための調査

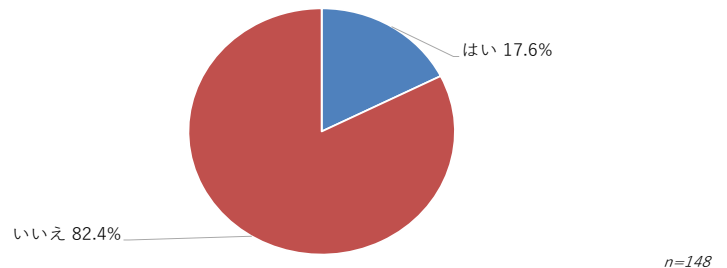
(5) 調査結果概要

④ 旅行会社

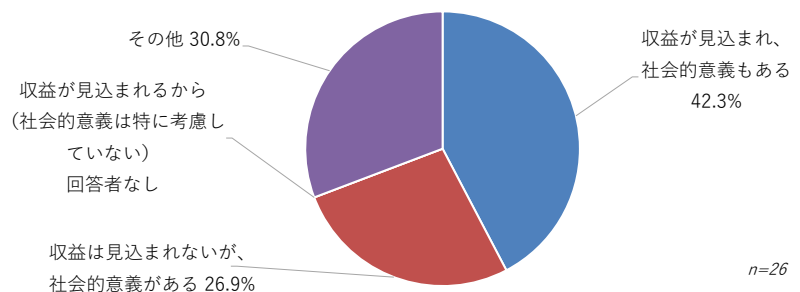
- ・高齢者や障害のあるお客様を対象としたユニバーサルツーリズム商品を自社で企画し、取り扱っている企業は26社(約18%)であった。
- ・そのうち、ユニバーサルツーリズムは「収益が見込まれ、社会的意義もある」と回答した企業は40%を超え、社会的意義においては70%近くの企業が社会的意義を感じている結果となった。
- ・ユニバーサルツーリズム商品を自社で企画して取り扱っている事業者の70%以上は採算はとれるとしており、実際に取り組んでいる企業においては、社会的意義の高さに加え、収益性についても前向きな評価がなされている。

【調査結果抜粋】

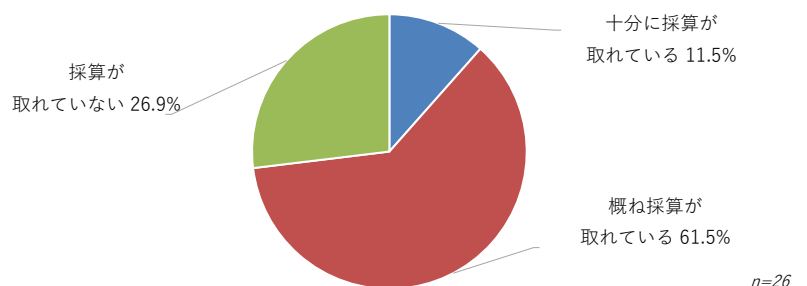
・高齢者や障害のあるお客様を対象としたユニバーサルツーリズム商品を自社で企画して取り扱っていますか。



・ユニバーサルツーリズムの商品の取り扱いをしている主な理由を教えてください。



・ユニバーサルツーリズムの商品の採算状況について教えてください。



2 業務内容

7. 旅行が困難な方の需要掘り起こしのための調査

(5) 調査結果概要

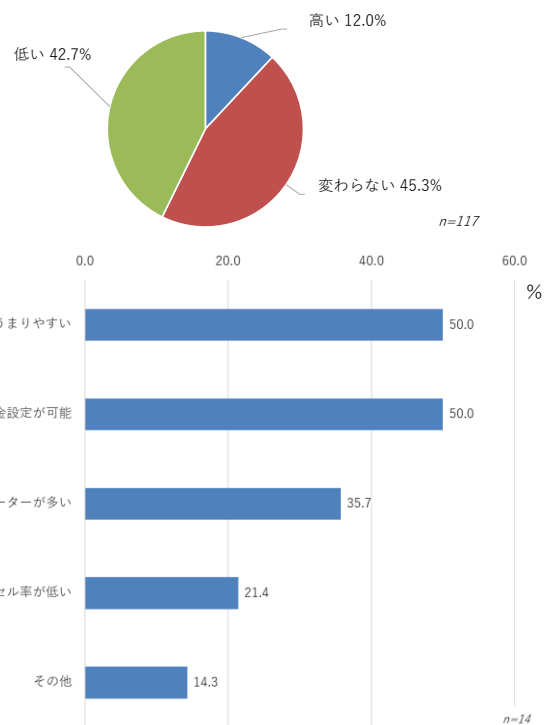
⑤ 宿泊施設

・バリアフリーの対応について、全体の約41%の施設がユニバーサルルームを設置していると回答した。そのうち12%が標準客室と比較して収益性が高いと回答しており、その要因としては「早期に予約がうまりやすい」「高い料金設定が可能」が多かった。

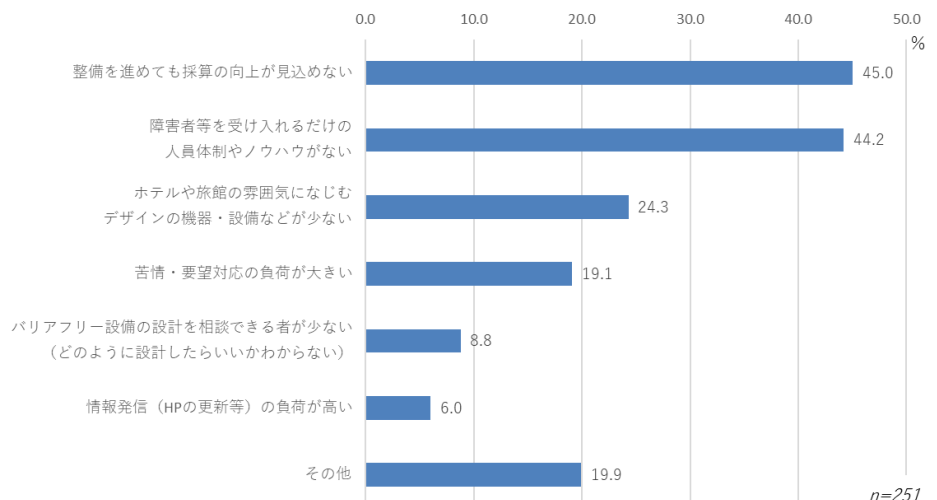
・バリアフリー対応に取り組む宿泊施設が、バリアフリー整備を進める上で苦慮している点としては、「整備を進めても採算の向上が見込めない」「障害者等を受け入れるための人員体制やノウハウが不足している」「ホテルや旅館の雰囲気になじむデザインの機器・設備が少ない」の順に回答が多く、バリアフリー対応を進める上での課題が明らかになった。

【調査結果抜粋】

・他の部屋（標準客室）と比較してユニバーサルルームの収益は高いですか。



・ユニバーサルルームの収益が高いと感じる要因は何でしょうか。



・バリアフリー対応に取り組んでいる宿泊施設が、施設のバリアフリーの整備を進めるにあたって苦労・苦慮をすることは何ですか。

2 業務内容

7. 旅行が困難な方の需要掘り起こしのための調査

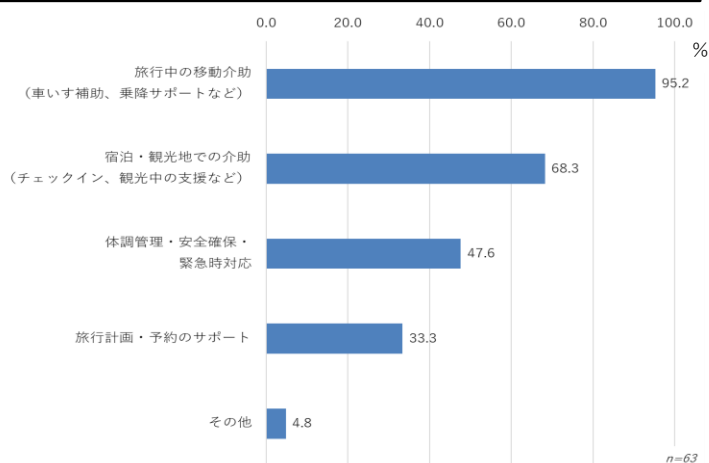
(5) 調査結果概要

⑥ トラベルヘルパー・旅行介助士

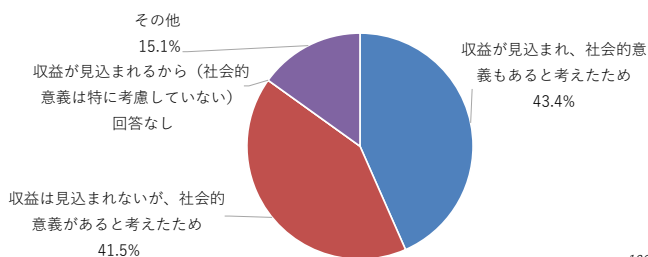
・トラベルヘルパー・旅行介助士の主な支援は旅行中の移動介助との回答が最も多い回答率となった。
 ・活動理由については、収益のみを目的とする回答はゼロであり、多くの人が社会的意義を重視して活動していることが明らかになった。その他では「対象者の生きがいや幸福支援のため」という理由もあった。
 ・旅行支援を行うにあたって旅館・ホテルのバリアフリーについて知りたい情報としては、入浴施設のバリアフリー情報、館内移動のバリアフリー情報、トイレのバリアフリー情報の順に多く、ハード面の情報が多く求められていた。

【調査結果抜粋】

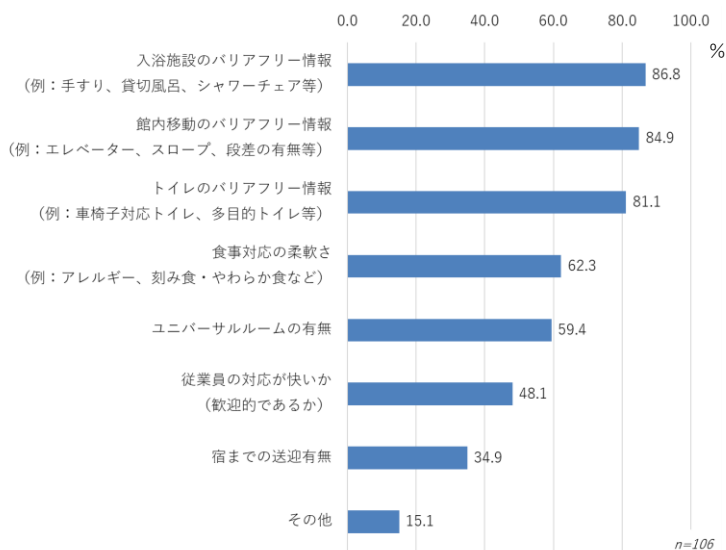
・直近数年間で支援した旅行において、あなたがトラベルヘルパー、または旅行介助士として行っている、もしくは依頼・要望を受けることが多い支援活動内容を教えてください。



・あなたがトラベルヘルパー、または旅行介助士として支援・活動を行っている主な理由を教えてください。



・あなたが直近数年間の旅行支援を行うにあたって旅館・ホテルのバリアフリーについて知りたい情報はどのようなことでしたか。あてはまるものをいくつかもお知らせください。



2 業務内容

7. 旅行が困難な方の需要掘り起こしのための調査

(5) 調査結果概要

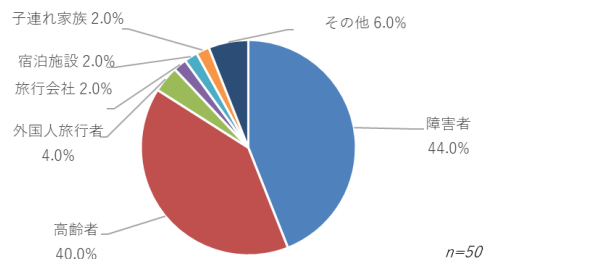
⑦ バリアフリー旅行相談窓口

・バリアフリー旅行相談窓口が受ける相談者の内訳としては、「障害者」が最も多く44%であり、「高齢者」が次点で40%であった。

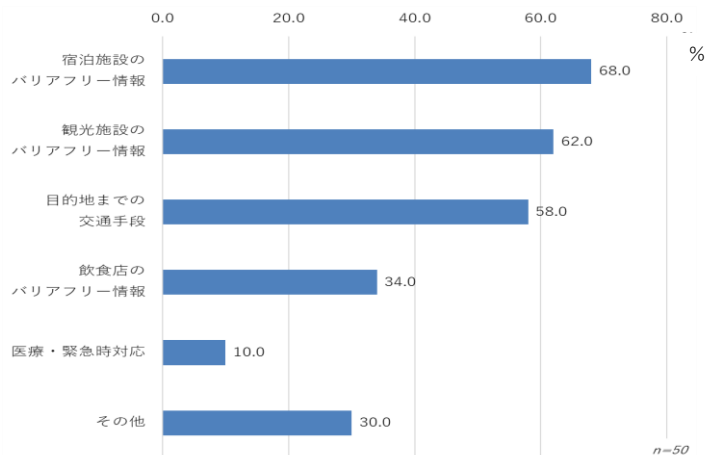
・相談内容としては、「宿泊施設のバリアフリー情報」「観光施設のバリアフリー情報」「目的地までの交通手段」の順で多かった。また、宿泊施設のバリアフリー情報に関する相談の内訳としては、「ユニバーサルルームの有無」「入浴施設のバリアフリー情報」「トイレのバリアフリー情報」といったハード面の相談が多く見られた。

【調査結果抜粋】

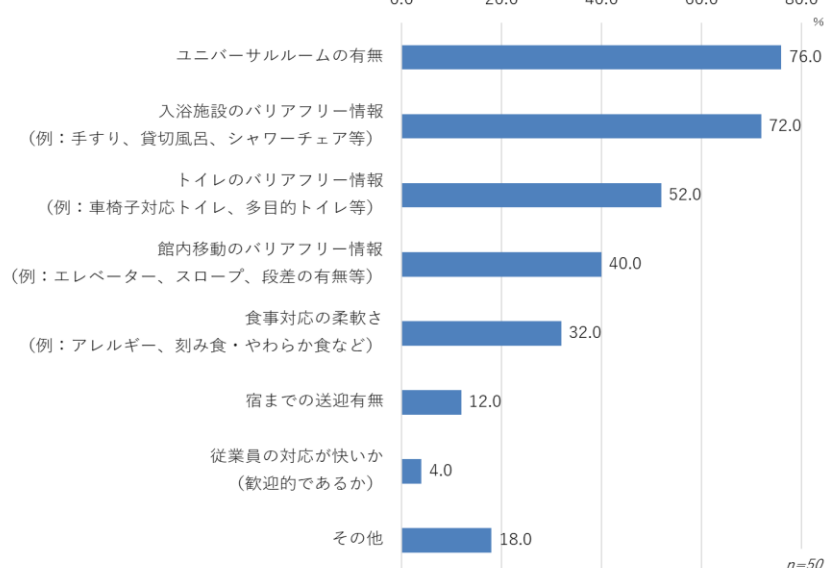
・直近数年間の旅行相談の中で、最も相談が多い相談者の種別を下記よりお選びください。



・貴地域のバリアフリー旅行情報について、直近数年間で高齢者・障害者等からどのような相談を多く受けますか。



・宿泊施設のバリアフリー情報について、直近数年間で高齢者・障害者等からどのような相談を多く受けますか。



令和7年度
ユニバーサルツーリズム促進に向けた
環境整備に関する調査業務

報告書

観光庁 観光産業課・参事官(旅行振興)
(業務委託先 クラブツーリズム株式会社)