
ユニバーサルツールズに資するデザイン開発等実証事業 の概要 ご紹介

- 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ます。また、今後とも人口減少の影響は避けられない中、団塊世代が75歳以上の後期高齢者となり、国内で高齢者が急速に増加しています。加えて、訪日外国人旅行者においても高齢者、障害者、家族連れ等、客層の多様化が近年進んでいます。このような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・定着を目指す必要があります。
- 観光庁では、これまで「観光地・観光産業におけるユニバーサルツーリズム促進事業」等により、観光施設・宿泊施設のバリアフリー化に必要な施設整備や設備導入等を支援し、受入環境の改善を通じたユニバーサルツーリズムの促進を図ってきました。また、ハード整備に加え、ソフト面の対応や情報発信を促す「観光施設における心のバリアフリー認定制度」等を通じて、受入品質の向上と情報提供の充実を進めてきました。
- 本事業では、これらの取組を継続・補完しつつ、その「次の一步」として、環境整備のみでは対応しきれない観光の移動・滞在・体験における諸課題の解決に資する「意匠性の高い、旅情を感じることでできる優れたユニバーサルデザインの備品・製品・設備・インテリア又は規格」の開発・改良・実証を実施する事業者を公募します。それにより、ユニバーサルツーリズムを促進するとともに、福祉・観光の新しいマーケット創出につなげることを目的とします。

(注)本事業は補助金や交付金の類ではなく、観光庁における調査事業の一環として行うものであり、個別のホテル・旅館等の改修の補助等を目的とするものではありません。

- 本事業で事業実施者に求める内容は、主として次の3点です。
 - ① **備品・製品・設備・インテリア又は規格の開発・改良すること**
 - 宿泊施設(旅館・ホテル等)における滞在価値及び利便性の向上に向けて、ユニバーサルツーリズムに資する備品、製品、設備、インテリア又は規格を開発又は改良すること。対象には、既存製品のデザイン刷新、後付け・モジュール化、他領域で活用されている製品や技術の観光分野への応用、共有可能なモデルルーム・図面・規格の開発等を含みます。
 - ② **実証すること**
 - 当事者、介助者、受入側施設職員等の参画を組み込みつつ、開発又は改良した内容について、実際の利用場面を想定した実証を行い、その有効性、課題及び改善点を検証すること。
 - ③ **成果を整理し横展開すること**
 - 実証結果を踏まえ、導入条件、運用上の留意点、費用感、普及可能性等を整理し、他施設・他地域においても参照可能な成果物又は知見として取りまとめること。
- 単なる機能改善にとどまらず、一般利用者にとっても違和感が少なく、意匠性、空間価値、旅情、運用性、事業性及び 他施設・他地域への横展開可能性を備えた提案を求めます。

用語	定義	具体例
備品	宿泊施設等が宿泊者対応のために常備し、必要に応じて使用、貸与又は配置する物品。	貸出用車いす、シャワーチェア、転落・転倒防止用簡易マット 等
設備	宿泊施設等に恒常的に設置され、施設機能の一部として宿泊者の移動、利用、安全又は快適性を支える物品。	多機能トイレ、洗面設備、非常呼び出し設備、車いす対応リフト等
製品	一定の機能及び仕様を有する完成品であって、宿泊施設等が導入して利用に供するもの又は利用者自身が持参・携行・装着して使用する物品。	歩行補助器・車いす、補聴支援機器、音声読み上げ端末等
インテリア	施設内部の空間を構成し、快適性、視認性、安心感、旅情の演出に寄与する家具、内装要素、しつらえ 等。	椅子・ソファ、テーブル、床材・壁材、案内表示、照明器具 等(サイズ、形状、素材、色等の観点から施設内の移動のしやすさ・過ごしやすさ等の向上に資する工夫のあるものに限る)
規格	備品、設備、インテリア、製品等に関する寸法、性能、表示、配置、情報提供方法等の基準、仕様又はルール。	ピクトグラム・サイン、色彩コントラスト基準、客室における備品・設備等の配置基準、デザインガイド 等

- 本事業では、「特別な人のための特別なもの」ではなく、幅広い人にとって自然に使いやすく、美しく、旅先らしさを損なわないデザインのユニバーサルツーリズムに資する備品、製品、設備、インテリア又は規格の開発又は改良を目指しています。
- そのため、安全性・機能性・意匠性のバランス、ハードとソフトの一体設計、当事者・現場・専門家の協働、従業員にも無理のない運用、横展開と事業性を重視します。有識者等からのご意見をふまえ、本事業において具体的に重視するポイントは以下のとおりです。

1 宿泊施設等の空間に自然に溶け込み、美しさを備えながら、誰もが違和感なく心地よく使えること

2 備品等の安全性・機能性・意匠性の3つを同時に満たすこと

3 特定の人だけのためではなく、幅広い利用者を取り残さないデザインとすること

4 「誰でも使える」デザインに、「調整できる」ことを組み合わせること

5 ユニバーサルツーリズムの受け入れに際しては、設備（ハード）だけでなく、ソフト・運用・サービスとデザインを一体で考えること

6 ユニバーサルツーリズムの利用者だけでなく、受け入れ側の従業員にとっても使いやすく無理がないこと

7 デザイン開発時には製品単体ではなく、空間全体・導線全体で考えること

8 ユニバーサルツーリズムのターゲットを仮説として置きつつ、そこから広げていくこと

9 UT当事者・現場（宿泊施設等）・専門家が一緒に磨き上げること

10 旅における「旅行らしさ」「非日常感」を損なわないこと

11 開発後の販売、導入、広がることまで見据えること

12 パッと見てイメージが伝わりやすい形で示すこと

- 本事業では、「特別な人のための特別なもの」ではなく、幅広い人にとって自然に使いやすく、美しく、旅先らしさを損なわないデザインのユニバーサルツーリズムに資する備品、製品、設備、インテリア又は規格の開発又は改良を目指しています。
- そのため、安全性・機能性・意匠性のバランス、ハードとソフトの一体設計、当事者・現場・専門家の協働、従業員にも無理のない運用、横展開と事業性を重視します。有識者等からのご意見をふまえ、本事業において具体的に重視するポイントは以下のとおりです。

有識者等からのご意見

1 宿泊施設等の空間に自然に溶け込み、美しさを備えながら、誰もが違和感なく心地よく使えること

- 違和感がない、さりげなくて美しい、安全で機能性が高いことが重要である
- 病室のような、福祉・医療を連想させる環境ではなく、ホテルライクな設えが必要である
- 手すりやトイレ金物が病院のような環境になると、空間全体の印象に大きく影響を与えてしまうため、意匠性に配慮した開発が必要である

2 備品等の安全性・機能性・意匠性の3つを同時に満たすこと

- デザインの3要素は、安全性・機能性・意匠性であり、ユニバーサルデザインではそのすべてを併せ持つことが重要である
- ホテルである以上、自宅では見られないようなデザインであることが必要であり、非日常感や高揚感を損なわないことが重要である

3 特定の人だけのためではなく、幅広い利用者を取り残さないデザインとすること

- ビジネスの観点から、幅広いお客様を取り残さないことが重要である
- 誰でも使えることを理想としつつも、誰に使ってもらうか、どういう人にまず価値があるのかという整理は必要である

4 「誰でも使える」デザインに、「調整できる」ことを組み合わせること

- 最初から誰にでも使いやすい設計（ユニバーサルデザイン）だけですべてを解決するのではなく、必要に応じて、後付けモジュールや福祉用具との組合せで対応するといった考え方も重要である
- 着脱式の手すりのように、必要なときだけ設置でき、不要なときは取り外して通常客室として使えることは、ホテル運営上も重要である
- 全てを固定設備化するのではなく、取り外し・追加・調整によって幅広いニーズに応える考え方が有効である

- 前記の続き。

5

ユニバーサルツーリズムの受け入れに際しては、
設備（ハード）だけでなく、ソフト・運用・サービスと
デザインを一体で考えること

6

ユニバーサルツーリズムの利用者だけでなく、受け入
れ側の従業員にとっても使いやすく無理がないこと

7

デザイン開発時には製品単体ではなく、
空間全体・導線全体で考えること

8

ユニバーサルツーリズムのターゲットを仮説として置き
つつ、そこから広げていくこと

9

UT当事者・現場（宿泊施設等）・専門家が一緒に
磨き上げること

有識者からのご意見

- ハード面のみで賄おうとすると運用が難しいこともある。ハードとソフトの両面からのアプローチが重要である
- 製品開発において、“何を作るか”といった視点だけでなく、使う目的を明確化し、使い方を具現化する必要がある
- お客様への対応と従業員へのケアは並行して考えるべきであり、従業員への負荷を前提とした仕組みではサービスとして続かない
- 手すりだけでなく、テレビの配置や動線上の障害物、床材、照度、コントラストなど、空間全体の見え方・使われ方が重要である
- ポイントごとのアイテムを揃えるだけでなく、それらを活かせるような前提となる設備や全体イメージを持つことが必要である
- ユニバーサルデザインであっても、対象ユーザーの想定には仮説を立てる必要がある
- 全員を対象にすることはできないため、ターゲット像によって対処方法が変わる。高齢なのか、身体障害なのか、認知障害なのか等を考える必要がある
- ターゲットを絞ることと、誰もが使いやすい本質的価値を目指すことは両立しうる
- 自分にはつかみやすい手すりでも、誰にとってもつかみやすいとは限らないため、様々な人に試してもらってベストな形を探る必要がある
- ユーザーの声だけでも、現場の声だけでも不十分であり、ユーザー（UT当事者・介護事業者等）・現場（宿泊施設等）・設計（建築士・プロダクトデザイナー等）・製造（メーカー・地場産業等）の複数視点を重ねることが必要である

- 前記の続き。

10 旅における「旅行らしさ」「非日常感」を損なわないこと

- 旅行先に福祉用具が置いてあったとしても、宿泊施設のデザインに馴染んでいないことが多い
- 宿泊施設に置かれる福祉用具や支援製品が、旅情や高揚感を損なわず、むしろ質の高い体験の一部になることが重要である

11 開発後の販売、導入、広がることまで見据えること

- 売れなければ使い続けられることもないため、製品として購買されることまで意識する必要がある
- 経済的余裕のある人も多いことから、シニアを軸にした製品開発はビジネスの観点からも効果が見込みやすい

12 パッと見てイメージが伝わりやすい形で示すこと

- 目に見えるアウトプットを、多くの方が使用できるような形にしていくことが重要である
- 単なるレポートではなく、動的な情報や利用イメージが伝わる形（動画等）で成果を示すことが望ましい

有識者からのご意見