

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

『ユニバーサルツーリズム商品造成・販売マニュアル』発行にあたって 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

このたび、観光庁「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」の一環として、本マニュアルを策定いたしました。本業務の実施およびマニュアルの策定にあたっては、有識者による検討会が組織され、私はその座長として携わらせていただきました。

少子高齢化が進み、価値観やライフスタイルが多様化する今日において、これまで旅行を諦めざるを得なかった方々の旅行需要に応えることは、旅行会社にとって重要な経営課題です。

それは、新たな顧客層の開拓という市場的意義を持つと同時に、観光の力を通じて社会に貢献するという、旅行会社に求められる重要な役割を担うものだからです。

本マニュアルの作成にあたっては、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、そして現場の最前線で取り組んできた旅行会社の方々から、専門的かつ実践的なご意見を数多くいただきました。また、旅行に際して困難を感じている方々を対象に4本のモニターツアーを実施し、その企画・手配・実施の各プロセスを検証しました。

これらの検討と検証を通じて導き出された本マニュアルの基本的な考え方は、「自社のみで対応しようと無理をしない」という視点にあります。ユニバーサルツーリズムを特別な業務として切り離して考えるのではなく、通常の旅行業務の延長線上に位置づけること。すべてを自社で担おうとせず、地域の医療機関や福祉団体、バリアフリー旅行相談窓口等と分業・連携すること。本マニュアルは、商品造成・販売担当の皆様が今日から現場で活用できる「実践的な指針」となることを目指しています。

ユニバーサルツーリズムは、特別な旅行のかたちではありません。参加者一人ひとりのニーズに応じた丁寧な配慮や調整を重ねることは、旅行会社がこれまで培ってきた専門性そのものです。

同時に、私たちは忘れてはなりません。高齢者や障害のある方に対しても、対応や配慮にとどまらず、旅行が持つ体験の価値——驚きや発見、心身を癒しリフレッシュするひととき、新たな世界に触れる喜びや達成感といった、心を動かす体験を提案することを。

本マニュアルが、各地の旅行会社における具体的な一歩を後押しし、ユニバーサルツーリズムの取組が全国へと広がっていくことを期待しています。

旅行会社だからこそできる「みんなが主役の旅づくり」を、さあ、ここからはじめましょう。

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検討会 座長

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 久保田 美穂子

はじめに

1. ユニバーサルツーリズムとは

ユニバーサルツーリズムとは、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指します。旅行会社が取り扱う旅行においては、参加者一人ひとりが安全で快適に旅行を楽しめる環境の整備と体制の構築を行うことが重要です。

なお、ユニバーサルツーリズムの推進にあたっては、旅行会社が旅行商品を造成する際に「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す。従来の旅行において「除外」されがちだった方々を、企画段階から想定に含め、旅行を企画・造成していく考え方です。「特別扱い」ではなく、多様な視点を企画に反映させることが、結果としてすべての人にとって安心して快適な旅行体験を生み出すことにつながります。

2. 本マニュアルの目的と位置づけ

【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

本マニュアルは、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、商品造成および催行時の具体的な工夫や留意点を実践的な指針としてとりまとめたものです。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す。本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します。

【本マニュアルの対象】

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の商品造成・販売担当者を主な対象としています。

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しています。

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

また、事業として展開するために必要な商品造成にあたっての留意点やプロセスごとの対応・ノウハウ等を具体的に盛り込むことで、全55ページにわたり、実務担当者が直面する課題や情報を丁寧に解説しました。ぜひご一読のうえ、日々の業務の傍らに置いて、必要な時にいつでも活用できるマニュアルとして役立てていただければ幸いです。

目次

『ユニバーサルツーリズム商品造成・販売マニュアル』発行にあたって	01
はじめに	02

1章 ユニバーサルツーリズムの必要性

1-1 ユニバーサルツーリズムに関する背景・経緯	05
1-2 マーケットの広がりとニーズ	05
1-3 ユニバーサルツーリズムに関する旅行会社の現状と課題	06

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

2-1 旅行業における「合理的配慮の提供」の考え方	09
2-2 旅行形態別の留意点と対応の考え方	10
2-3 旅行における参加者の【お困りごと】	11

3章 プロセスごとの対応のノウハウ

3-1 ユニバーサルツーリズム商品造成のプロセス	22
3-2 企画・旅行計画	23
3-3 手配・準備	27
3-4 情報発信（集客）	31
3-5 実施	33
【コラム】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	37

4章 ユニバーサルツーリズム商品の販売と展開可能性

4-1 ユニバーサルツーリズム商品の展開事例とポイント	42
4-2 ユニバーサルツーリズム商品の展開可能性	44

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	47
--------------------------------	----

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	48
----------------------------------	----

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	49
--------------------------------	----

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	50
-------------------------------------	----

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	54
-------------------------------	----

1章

ユニバーサルツーリズムの必要性

本章では、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します。また、旅行会社が直面している課題を整理し、なぜ今この取組が必要とされているのか、その重要性について解説します。

1 - 1 ユニバーサルツーリズムに関する背景・経緯

1 - 2 マーケットの広がりニーズ

1 - 3 ユニバーサルツーリズムに関する旅行会社の現状と課題

(1) ユニバーサルツーリズムの取扱状況

(2) ユニバーサルツーリズムへの取組に関する課題

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】から旅行を諦めている方も多く、これらを解消することで、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、地域の受入環境・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。

《参照》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

1-2 マーケットの広がりニーズ

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。

高齢者や障害者等を感じる【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21兆9,312億円（観光庁「旅行・観光消費動向調査」2019年年間値（確報）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現状の市場規模は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】が解消された場合、市場規模は3兆136億円／年（高齢者1兆1,474億円（3,951億円増）＋障害者1兆8,662億円（4,929億円増））となると推計されました。

これは、国内旅行全体の消費額でみても8,880億円（＋約3.9%）も押し上げ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1,240万人もの潜在層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、潜在需要を掘り起こすことは、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。多様なニーズに寄り添い、誰もが気兼ねなく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。



■ ユニバーサルツーリズム市場の消費拡大推計 (高齢者・障害者別)



■ 旅行者数の現状と潜在需要の比較 (高齢者・障害者別)

データ出典：
「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)

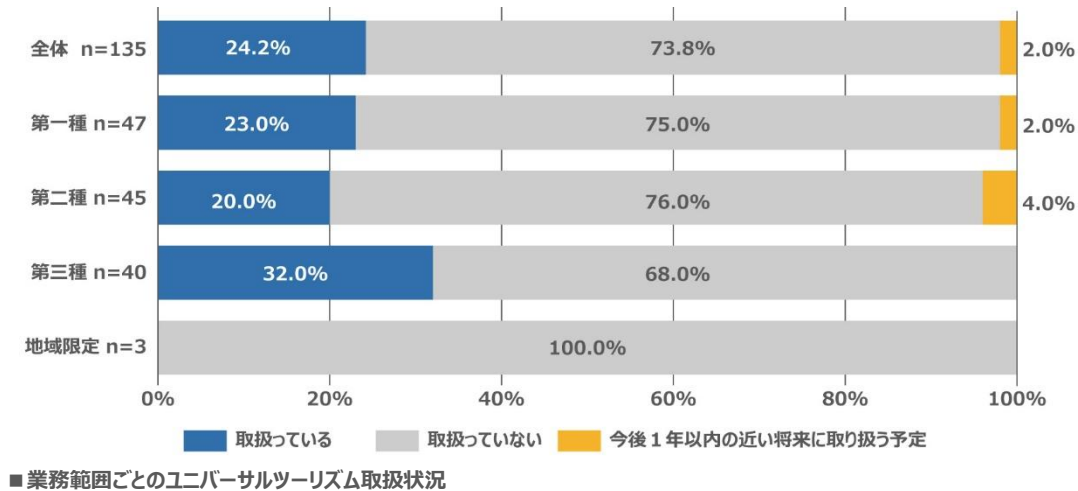
1-3 ユニバーサルツーリズムに関する旅行会社の現状と課題

「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」(2025年、観光庁)において、日本旅行業協会(JATA)、全国旅行業協会(ANTA)の協会員を対象としたウェブアンケートから、ユニバーサルツーリズムへの取扱状況等について紹介します。

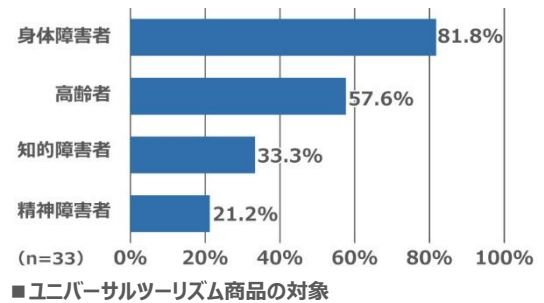
回答数：135社 業務範囲内訳：第一種旅行業／47社、第二種旅行業：45社、第三種旅行業／40社、地域限定旅行業／3社

(1) ユニバーサルツーリズムの取扱状況

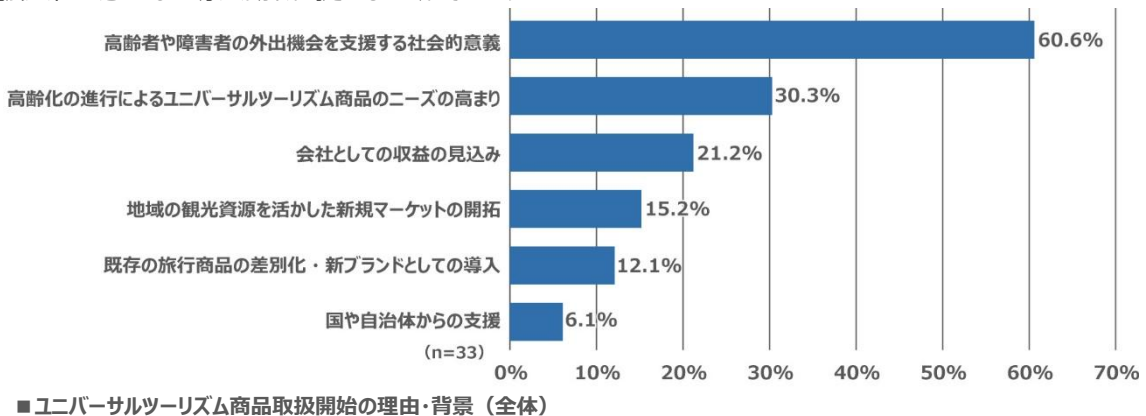
心身に何らかの不自由がある高齢者や障害者を対象としたユニバーサルツーリズム商品の取扱状況を、旅行業の業務範囲別にみてもと、第三種旅行業においては32%が既に取り扱っていると回答し、他の区分と比べて相対的に高い水準にあります。



ユニバーサルツーリズム商品の対象をみると、最も多いのは「身体障害者」(81.8%)、「高齢者」(57.6%)と続きます。一方で、「知的障害者」(33.3%)「精神障害者」(21.2%)については、対応している企業が相対的に少ないことがわかりました。



ユニバーサルツーリズム商品取扱を事業として開始した動機としては、「高齢者や障害者の外出機会を支援する社会的意義」が最も多く、「高齢化の進行によるユニバーサルツーリズム商品のニーズの高まり」「会社としての収益の見込み」と続きます。社会的課題の解決を重視する一方、市場としてのビジネス拡大性を意識した導入動機と捉えることができます。



(2) ユニバーサルツーリズムへの取組に関する課題

ユニバーサルツーリズム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

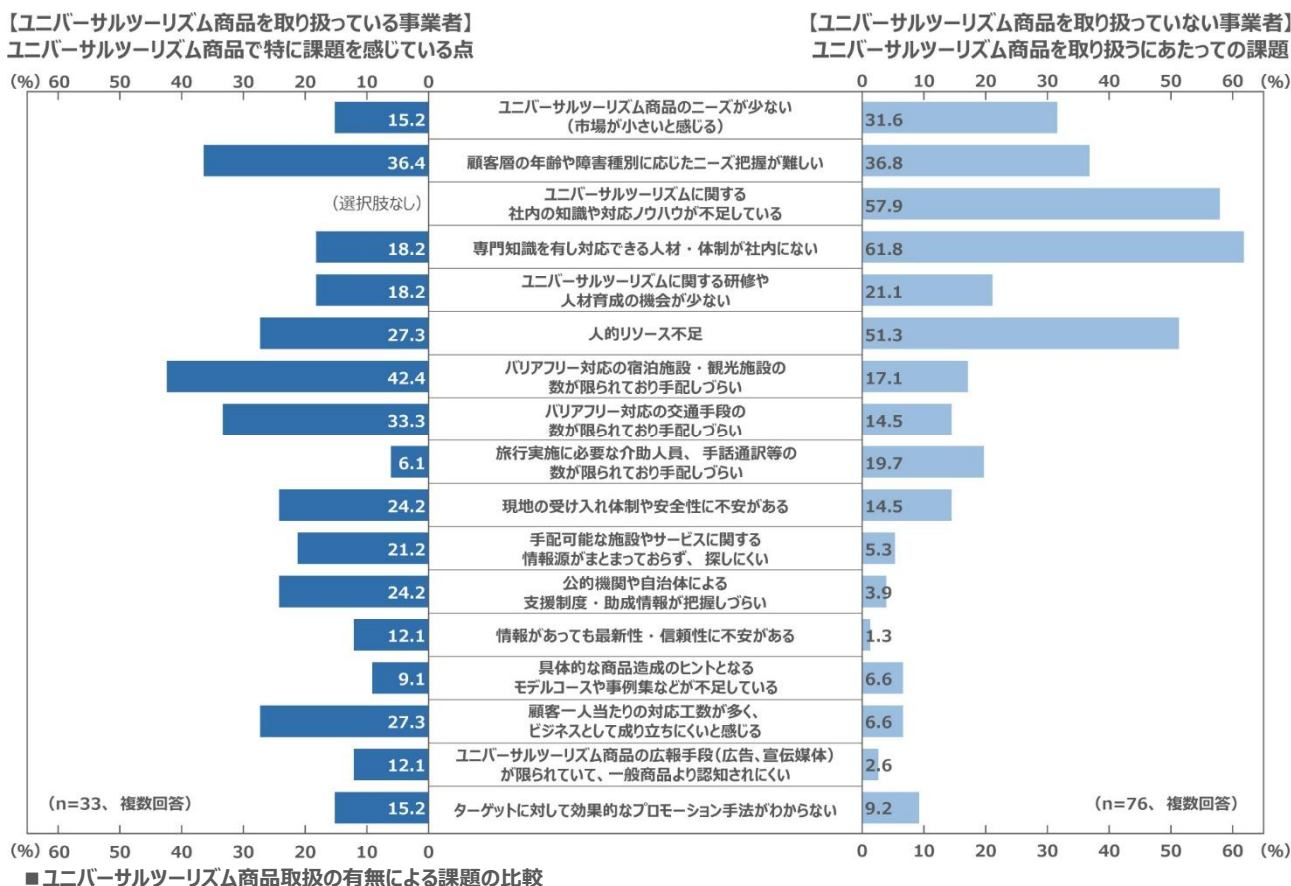
ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っている事業者は、「バリアフリー対応の宿泊施設・観光施設の数に限られており手配しづらい(42.4%)」「バリアフリー対応の交通手段の数に限られており手配しづらい(33.3%)」といった実務で感じる**受入側の供給不足**を課題として挙げています。また、「顧客層の年齢や障害種別に応じたニーズ把握が難しい(36.4%)」「顧客一人当たりの対応工数が多く、ビジネスとして成り立ちにくいと感じる(27.3%)」という**顧客のニーズの把握と収益性**も課題として捉えられています。

ユニバーサルツーリズム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

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、「専門知識を有し対応できる人材・体制が社内にな
い(61.8%)」や「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
的リソース不足(51.3%)」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ます。

ユニバーサルツーリズム拡充に向けて

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ました。ユニバーサルツーリズムの拡充に向けて、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、簡易福祉用具の活用による施設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、地域の福祉事業者等との連携といった取組を通じて、受入体制の供給不足の解消とともに、サービスの質のさらなる向上および事業の持続性を図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まだ取り扱っていない事業者においては、必要な知識やノウハウ、リソースの補完、人材育成を推進することで、導入に対する不安や障壁の軽減を図っていくことが望まれます。



本章では、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しています。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します。

2-1 旅行業における「合理的配慮の提供」の考え方

2-2 旅行形態別の留意点と対応の考え方

2-3 旅行における参加者の【お困りごと】

- (1) 旅行が困難な方（高齢者、障害者等）の【お困りごと】
- (2) ユニバーサルツーリズムにおける【お困りごと】の捉え方とその対応
- (3) ユニバーサルツーリズムにおける【お困りごと】の具体例
- (4) 【お困りごと】への対応の例
 - [1] 情報・準備に関する【お困りごと】と対応の例
 - [2] 交通・移動に関する【お困りごと】と対応の例
 - [3] 観光行動に関する【お困りごと】と対応の例
 - [4] 食事に関する【お困りごと】と対応の例
 - [5] 宿泊に関する【お困りごと】と対応の例

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、事業者側が負担の重すぎ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（筆談、簡易スロープの設置、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 《参照》巻末資料1 | 障害者差別解消法や国の指針等における位置づけ

※2 障害の社会モデル：「障害」は個人の心身機能の障害と社会的障壁の相互作用によって創り出されているものであり、社会的障壁を取り除くのは社会の責務である、とする考え方

合理的配慮の提供 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難しい場合でも、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、**建設的対話に努めることで、目的に応じて代わりの手段を見つけていく**ことができます。

環境の整備 個別の場面において、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うものですが、合理的配慮は、環境の整備を基礎として、その実施に伴う負担が過重でない場合に、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、その具体例を業種ごとにまとめています。下記は、旅行業につ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お断りはせず、まずは個別の状況を丁寧に把握し、「安全性」「過重負担の有無」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。

《参照》巻末資料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）

- ・ ツアーについて相談を受ける際、利用する運送機関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。
- ・ ツアーへの申込みを断る場合でも、障害者が安全、安心に参加できる旅行について相談する。
- ・ 旅行申込み時に申告された障害の状況を踏まえ、利用しやすい運送等サービス（リフト付きバス、車椅子席付きバス、特別食を提供できる飲食施設等）を提案、紹介する（既に利用する運送等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、添乗員等がそのルートを紹介する（ただし、添乗員等が同行するツアーに限る。）。
- ・ 取引条件説明書面、契約書面、申込書類、確定書面その他の契約に関する書面及び案内書面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現することが困難な場合があることに留意。以下同じ。）に応じて、読上げによる説明、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図や絵）の活用等の措置をとる。

2-2 旅行形態別の留意点と対応の考え方

ユニバーサルツーリズムは、高齢者や障害のある方など、移動や活動に制約を感じる方々が主な対象です。しかし、その【お困りごと】の内容は、心身の状態や環境により一人ひとり異なります。そこで、個別の【お困りごと】に即した適切な対応を行うための留意点と対応の考え方を、旅行形態別に整理して示します。

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、高齢者や障害者等の配慮が必要な方が参加する場合

留意点 ○**既存行程の適格性判定**：既存ツアーの行程（移動距離、歩行時間、段差の有無、少人数・大人数どちらなのか、休憩の場所とタイミング・頻度、行程の密度・ゆとり）が、参加者の心身状況に合致しているか事前に精査する。

○**一律の「お断り」をしない**：「障害があるから不可」とするのではなく、必要な配慮を確認し、調整の可否を判断する。

対応の考え方 ○**丁寧な聞き取り（お困りごとの把握）**：問合せ・予約時に、参加者の「やりたいこと」と「心身の状態」を把握し、交通・宿泊・食事等に関する【お困りごと】の確認を行う。

○**代替案の提示**：施設のバリアおよびバリアフリー状況を含む詳細情報を提供し、参加者側での対応可否を確認。必要に応じて、追加料金を含むバリアフリールームへのアップグレード等の代替案を提示し、参加者の自己決定を促す。

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

留意点 ○**同行者の負担軽減**：介助を担う家族等の「同行者の楽しみ」も損なわれないよう、一緒に楽しめる観光体験の取り入れや段差のない移動ルート選びを行う。

○**プライベート性の確保**：温泉での貸切風呂（家族風呂）の確保や、移動時の福祉車両の手配など、周囲に気兼ねせず過ごせる環境整備を行う。

対応の考え方 ○**コンサルティング機能の強化**：参加者の「やりたいこと」と「心身の状態」を把握し、無理のない最適なルートを提案する。

○**現地の受入情報の詳細提供**：宿泊施設の段差の高さや通路幅など、公式HPにはない具体的な情報を現地に確認し、不安を解消する。

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

留意点 ○**安全管理体制の構築**：当日の体調確認や、参加者の健康状態に応じた医療的ケア、緊急時の病院連携先を確保する。

○**バリアフリーキャパシティの確認**：多人数の車いす利用者が同時に利用できる宿泊施設や食事処、バリアフリートイレの有無とその数、リフト付きバスの有無を確認する。

対応の考え方 ○**医療・介護・旅行業の分業**：旅行会社が介助を担うのではなく、有資格者の介助サービスや有資格者ボランティア、医療機関等との「外部連携」により安全性を担保する。

○**事前の下見の実施**：施設の受け入れキャパシティを事前に確認し、オペレーションのシミュレーションを行う。

2-3 旅行における参加者の【お困りごと】

(1) 旅行が困難な方（高齢者、障害者等）の【お困りごと】

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」には、高齢者や身体障害、知的障害、精神障害、発達障害のある方、難病の方など、多様な背景を持つ人々が含まれます。

例えば、歩行に困難があり車いすや杖を必要とする方、耳が聞こえにくく音声情報の取得が難しい方や、視覚情報の取得に困難がある方、または言葉を発することや意思を伝えることに時間を要する方など、情報を「受け取る」「理解する」「伝える」の各段階において【お困りごと】のある方、あるいは目に見えない困難を抱えている方など、その心身機能の状態や困難の内容は様々に異なります。

ここで最も重要な認識は、**【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**ということです。「この障害の場合はこの対応が必要」とパターン化して決めつけることは、適切な支援から遠ざかるリスクをはらんでいます。障害や加齢による状態の多様性を深く理解し、**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ります。

旅行会社に求められるのは、画一的なサービス提供ではなく、一人ひとりの具体的な【お困りごと】を丁寧に把握したうえで、その方が旅行に何を求め、何を実現したいのかという「やりたいこと」を軸に、必要な支援やサポートを組み立てていく姿勢です。

※詳細は、観光庁「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接客マニュアル（旅行業編）」を参照してください。
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001845446.pdf>

(2) ユニバーサルツーリズムにおける【お困りごと】の捉え方とその対応

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」にあります。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、以下の3点を心がけましょう。

① 障害ではなく人を見る

旅行会社の役割は、単に「特別な設備や介助」を用意することではなく、参加者が安心して楽しめる環境を整え、旅への期待感を高めるパートナーとなることです。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ます。重要なのは障害の種別ではなく、「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です。

② インクルーシブデザインの考え方を踏まえる

「特定の誰かのための特別な対応」を後から付け加えるのではなく、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します。参加者本人の障壁を取り除くことが、同行者や他の旅行者にとっても「使いやすさ」や「新たな楽しみ」に繋がるような、相乗効果のある商品設計を目指します。

③ 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す。視覚情報や聴覚情報の処理が難しい方、日本語読解が得意でない方など、文字情報や口頭説明だけでは十分に理解が進まない方への情報提供に際し、写真や地図、ピクトグラム等直感的に理解できるグラフィックや、短文要約、動画といった多様な手段を用いて「情報の障壁」を取り除き、内容を正しく理解できるよう整えることです。

情報の伝え方は、本人の理解度や状況に応じて最適化する必要があります。事前の情報提供や旅行中の情報伝達は、参加者にとって受け取りやすく理解しやすい方法を用い、必要十分な内容と適切なタイミングで行われる必要があります。また、本人との意思疎通が難しい場合は、同伴者や支援者への確認に柔軟に切り替えるなど、状況に合わせたコミュニケーションの工夫が求められます。

(3) ユニバーサルツーリズムにおける【お困りごと】の具体例

高齢者や障害者の旅行における【お困りごと】は、主に「情報」「移動」「設備・サービス」に関するものです。

情報の不足

- ・ 事前の情報不足による不安
- ・ 観光地や宿泊施設のバリアフリー情報
- ・ 宿泊施設等の人的対応や接遇の状況
- ・ 文字・視覚・音声情報の不足、
情報の種類の偏り など

移動の困難

- ・ 公共交通機関への乗降や乗換に係る困難
- ・ 長距離・長時間の歩行の困難
- ・ バス移動でのトイレの心配 など

設備・サービスの不備・不足

【ハード面】

- ・ バリアフリースイッチやエレベーター等の設備の不足
- ・ 段差や傾斜など路面・床面の状態による通行の困難
- ・ 客室や浴室の構造など宿泊施設のバリア など

【ソフト面】

- ・ 介助サービスの不足、ミスマッチ
- ・ 食事制限（刻み食、アレルギー等）への対応不足
- ・ 普段と異なる環境が苦手 など

年齢や心身の状態が「百人百様」である以上、これらの【お困りごと】の具体的な内容や程度、そして必要とされるサポートの内容や調整事項もまた、それぞれ異なるものであるという認識が必要です。

例1) 長距離・長時間の歩行が困難な方の場合、移動時間に余裕を持たせ、地域バリアフリー旅行相談窓口と連携して杖や車いすの用意や歩行介助を依頼し、本人のペースに合わせた安全な移動ができるようにします。

例2) 普段と異なる環境が苦手な方の場合、事前にトイレや食事場所、宿泊施設を写真や動画で紹介することで、不安を軽減させることができます。また、食事には希望に応じて個室を用意して時間を長めに確保するなど、他者を気にすることなく、ゆったりと過ごせる環境を整えます。

これらはほんの一例です。次ページ以降に、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示します。



■ 事前説明資料「八ヶ岳アルパカ牧場の注意点の見える化」



■ リフト付きバスの利用



■ 特急列車の車いす専用席



■ 貸切風呂の確認



■ 宿泊施設の個室での夕食

(4) 【お困りごと】への対応の例

ユニバーサルツーリズムの目的は【お困りごと】の解消ではなく、旅行を心から楽しんでもらうことです。

【お困りごと】への対応策はあくまで一例であり、解決策が常に1対1で決まるわけではありません。大切なのは、ハード面の課題について物理的に解消することだけを目指すのではなく、スタッフの介助や代替案の提示といったソフト面の工夫で柔軟にカバーすることです。

参加者一人ひとりの状況に寄り添い、ハードとソフトを組み合わせる最適なサポートを検討することで、多くの不安は解消され、安心な旅へとつながります。

[1] 情報・準備に関する【お困りごと】と対応の例

① 事前情報・準備

	【お困りごと】	対応の例
情報	a) 年齢や障害名からできることできないことを判断されてしまう不安 b) 自分の要望が伝わっているかどうか不安 c) バリアフリー情報の不足、情報内容の不統一により、現地の詳細が不明 d) 宿泊施設の設備状況（ベッドの状況、浴室の状態 等）が不明 e) 訪問施設や宿泊施設での人的対応の状況がわからず不安 f) 音声や口頭での説明、書面のみでは行程内容を理解しにくい	<ul style="list-style-type: none"> 丁寧な事前説明と対話による【お困りごと】の把握（a、b） 地域バリアフリー相談窓口や地域パートナーとの連携による情報収集（c、d、e） 下見等による施設のハード面、人的対応を含むソフト面の現地情報の確認（c、d、e） 施設や客室内の図面や具体的な寸法の提示（c、d） 「心のバリアフリー認定」施設であることの明示（e） スタッフがどう対応してくれたか、具体的なエピソードを含む過去の参加者の口コミ情報の提示（e） 現地スタッフの「顔」や「声」の紹介（e） 文字情報、写真や動画など視覚情報、聴覚情報等を組み合わせた丁寧な案内（f） 下見による現地の状況を反映した事前に学習できる冊子やしおりの作成（f）

② 予約・申込手続き

	【お困りごと】	対応の例
情報	a) 文字量が多い資料の理解が困難 b) 書類への記入や署名、入力等が困難	<ul style="list-style-type: none"> 行程や宿泊施設などの情報について、写真や動画など視覚情報を組み合わせた資料の提供（a） オンライン面談、代筆、メール等の多様な連絡手段の確保（b）



■ モニターツアー事前説明資料
地図と画像でわかりやすく



■ モニターツアー事前説明資料
文字を大きく、漢字にルビをふる



■ 車いすを使用して安全性や動線の確認

[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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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

② 歩行・移動の困難

	【お困りごと】	対応の例
ハード面	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、未舗装の区間があると、移動に支障をきたす	<ul style="list-style-type: none"> ・下見や地域バリアフリー旅行相談窓口との連携によるルート上の路面状況、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) ・介助サポート人材の手配 (a, b)
ソフト面	b) 長い距離・長い時間の歩行が困難なため、観光の目的地へ行くのをあきらめてしまう c) 歩行速度が遅く、ほかの参加者に迷惑をかけてしまうことが心配	<ul style="list-style-type: none"> ・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)



■地域バリアフリー旅行相談窓口のスタッフによる安全なルート誘導



■地域バリアフリー旅行相談窓口のスタッフによる歩行介助



■現地での車いすと車いすけん引装置と介助サポート人材の手配

③ 情報の不足・分かりにくさ

	【お困りごと】	対応の例
情報	a) 乗換動線が複雑で移動ルートが分かりにくい b) 案内が音声のみ、視覚情報のみで理解が困難 c) 遅延や発着情報の急な変更を把握しにくい d) 今どこにいるのか、行程のどの部分にいるのかがわからなくて不安、情報の中で迷子になってしまう	<ul style="list-style-type: none"> ・ バリアフリー経路案内の事前提示 (a) ・ 写真や動画付きの乗換案内、短距離ルートを示したマップの提示 (a, b) ・ 適切な情報共有の方法 (ツール、連絡経路など) の事前確認 (a, b, c) ・ 音声の聴覚情報と文字や写真などの視覚情報の両方による案内による、分かりやすい情報提供 (b) ・ 現在地と行程の現時点がわかる情報提供 (d)



■ バリアフリーモデルルートの紹介パンフレットの活用



■ 車いす視点の360°動画の活用

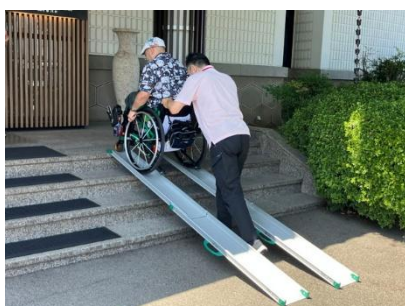


■ 音声を文字化できるアプリの活用

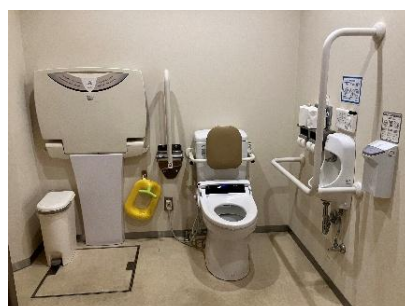
[3] 観光行動に関する【お困りごと】と対応の例

① 施設構造・空間のバリア

	【お困りごと】	対応の例
情報	a) 展示物や説明パネルが車いすの目線から見づらい b) カムダウン・クールダウンできる場所があるかわからない c) バリアフリートイレの有無や、和式・洋式の詳細が不明 d) 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 下見や施設への事前確認によるバリアとバリアフリー状況の確認 (a) ・ 簡易スロープの活用などによる段差解消や館内バリア状況の事前案内 (e, f) ・ カムダウン・クールダウンできる場所や休憩ポイントの明確化と椅子を増やすなどの工夫 (b, f) ・ トイレの位置や設備詳細 (バリアフリートイレ・洋式トイレの有無、男女共用、オストメイト設備の有無等) の重点的な情報提供 (c, d, g) ・ 下見や施設側との連絡による段差・段数・手すり・トイレ位置の確認と事前案内 (c, e, f, g) ・ バリアフリートイレの場所の事前確認と案内 (g)
ハード面	e) 入口や館内の段差、階段等の通行が困難 f) 館内の移動距離が長く、途中の休憩スペースが不足している g) 車いすで利用可能なトイレやオストメイト等設備の不足	



■ 簡易スロープの活用例



■ トイレの状況を施設から画像を送ってもらうことで確認

② 体験・参加のしづらさ

	【お困りごと】	対応の例
ハード面	a) 観光施設内の移動距離が長い、休憩スペースが少ない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 徒歩移動を最小限に抑える体験内容や行程 (a, f) ・ ロープウェイ等の乗物や施設内モビリティの活用 (a, b, f) ・ ユニバーサルツーリズムに積極的な体験施設、バリアフリー対応施設の選定 (b, c, d) ・ 施設側との調整による五感（視覚、聴覚、触覚、味覚、嗅覚）での体験の工夫 (b, c) ・ 座位のまま体験できるプログラムや道具の工夫 (b, d) ・ 混雑を避けた時間帯の調整や、スタッフによる安全確保の徹底 (e) ・ ゆとりを持たせた行程管理 (e, f) ・ カームダウン・クールダウンスペースの確保 (a, e, f)
ソフト面	b) 高齢者や障害者が体験しにくいプログラム内容 c) 視覚に頼るプログラムが多い d) 車いすのままでの参加が不可能な体験型観光 e) 混雑時の安全確保や、周囲の視線・理解不足に対する不安 f) 集団行動や混雑した場所、長距離の徒歩移動による疲労や不安	



■ 触れて楽しむタッチツアー



■ 下見にて車いすでぶどうに手が届くか確認



■ 乗り物に乗車して歩く距離を短くする観光

③ 情報の不足・分かりにくさ

	【お困りごと】	対応の例
情報	a) バリアフリー設備の有無や動線がわかりにくい b) 点字や音声ガイド・字幕などのアクセシビリティの不足	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図や写真等を使った施設案内図の共有 (a) ・ ガイドレシーバーや音声ガイドの手配 (b) ・ 【お困りごと】に対応した資料（写真やイラスト、分かりやすい文章や分かち書き、ルビ・ふりがな付き）作成と配付 (b)

1日目

② 萌木の村




トイレは洋式となります。バリアフリートイレもあります。

■ バリアフリー設備の有無の見える化と事前の情報提供

[4] 食事に関する【お困りごと】と対応の例

① 店舗・空間のバリア

	【お困りごと】	対応の例
ハード面	a) 入口や通路に段差・狭所があり車いすでの移動が困難 b) 車いすのまま利用できる席がない c) テーブルの高さや椅子の配置が身体状況に合わない	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場や入口からの動線の確認 (a) ・ 簡易スロープの活用による段差等バリアの解消 (a) ・ 車いすで利用可能な席がある店舗の選定 (b) ・ 車いす席や椅子・テーブル席の優先確保 (b) ・ 高さを調整できるテーブルの利用 (テーブルの脚を台に乗せるなど) (c)



■ 車いすの手すりが取まらないテーブルの高さ



■ 車いすの手すりが収まるテーブルの高さ



■ 車いすユーザー来店時に出す簡易スロープ

② 提供スタイルの課題

	【お困りごと】	対応の例
ハード面	a) 他人と同じ空間での食事が苦手 b) 自由食の場合、自分で店を探すのが困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個室や半個室などの選択肢提供 (a) ・ メニューやバリアフリー情報付きの店舗リストの作成と事前配付 (b)
ソフト面	c) セルフサービス（ビュッフェ等）での移動や料理の取り分けが困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ ビュッフェカートの有無の確認と活用 (c) ・ ビュッフェでの店側スタッフによる取り分け補助の依頼、テーブルサービスの選択肢提供 (c)



■ ビュッフェカートの利用



■ 横浜飲食店バリアフリー対応情報サイト



■ 東京都飲食店バリアフリーガイド等の活用

③ 食事内容の課題

	【お困りごと】	対応の例
ソフト面	a) アレルギー、刻み食、ペースト食など個別の食事対応の相談がしにくい b) アレルギー情報の表示や説明が不十分 c) 偏食やこだわりから食べられるものが限られている	<ul style="list-style-type: none"> ・ 企画段階での事前確認と、対応可能店舗のリスト化 (a, b, c) ・ 事前説明での食事内容の個別対応の確認 (a, c)



■ 刻み食対応



■ アレルギー特定原材料8品目
(消費者庁食物アレルギー表示に関する情報より)

④ 情報の不足・分かりにくさ

	【お困りごと】	対応の例
情報	a) 料理名だけのメニューだと内容がわからない b) メニューの視覚・聴覚情報が不足 c) お皿の位置、料理内容がわからない	<ul style="list-style-type: none"> 写真付きメニュー提供の依頼 (a, b) スタッフの読み上げを含む音声・文字案内の複数 (b) 口頭ではなくメニューやコミュニケーション支援ボードの指差しでの注文 (b) クロックポジションでの料理の位置と内容の伝達 (c)



■ クロックポジションでの説明



■ 写真付きメニューの例
(モニターツアーで使用、食事は一例)

[5] 宿泊に関する【お困りごと】と対応の例

① 施設構造のバリア

	【お困りごと】	対応の例
ハード面	a) 館内が広く移動距離が長い、または館内動線が複雑 b) エレベーターがない、または客室から遠い	<ul style="list-style-type: none"> 下見や施設への事前確認によるバリアとバリアフリー状況の確認 (a, b) 写真や図入りの館内案内図の配付 (a) 施設スタッフによる適切な案内の依頼 (a) エレベーターや食事場所などに近い客室の確保 (b) 施設保有の車いすの利用 (a)



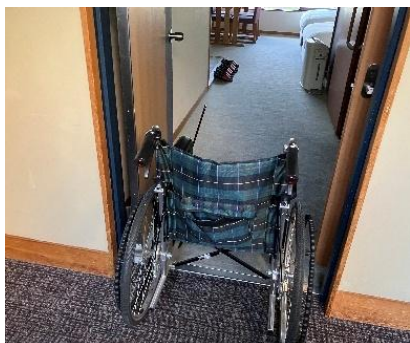
■ 館内用車いすカバー



■ 宿泊施設貸出し車いす

② 客室のバリア

	【お困りごと】	対応の例
情報	a) 客室内のベッドの高さ、間隔、寝具の種類（ベッド利用の可否）が不明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 下見や施設への事前確認によるバリアとバリアフリー状況の確認（a、b） ・ 客室の設備（ベッド配置・高さ等）を写真や数値で具体的に案内（a）
ハード面	b) 入口や室内に段差・狭所があり車いすでの移動が困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ バリアフリールーム等の確保（b） ・ 手すりやスロープなど簡易福祉用具の活用による室内のバリアフリー対応（a、b）



■ 車いすを用いた客室の下見



■ 客室内での転回や移乗の確認



■ 入口に簡易スロープを設置

③ トイレ・浴室の使いづらさ

	【お困りごと】	対応の例
情報	a) シャワーチェア、手すり等の貸し出し情報が不足	<ul style="list-style-type: none"> ・ トイレ・浴室のバリア状況の事前案内（写真や動画の活用）（a、b、c、d）
ハード面	b) トイレや浴室に段差がある、または狭くて使いにくい c) 和式トイレは使えない、または使いにくい d) 湯船への出入りが困難	<ul style="list-style-type: none"> ・ 手すりやスロープ、シャワーチェアなど簡易福祉用具の活用（a、b、d）



■ シャワーキャリー（お風呂用車いす）と踏み台



■ シャワーチェア

④ 入浴・医療的ケアの課題

	【お困りごと】	対応の例
ソフト面	a) 入浴介助など、同行者だけでは対応しきれない専門的サポートの不足 b) 非日常の場所での急な体調不良への不安 c) 医療機器（心臓ペースメーカー等）の不具合などが不安	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易福祉用具（シャワーチェア等）の貸出準備（a） ・地域の医療機関や訪問介護事業者と連携した、専門サポートの派遣体制（a） ・医療機器利用者向けの適切な情報提供と受入環境の確認（b、c）



■風呂用簡易福祉用具例



■簡易スロープ、簡易手すり例

⑤ 食事に関連する不安

	【お困りごと】	対応の例
ハード面	a) 他の宿泊客と同じ空間での食事が苦手 b) テーブルの高さや椅子の配置が身体状況に合わない	<ul style="list-style-type: none"> ・個室や部屋食の選択肢提供（a） ・宿泊施設周辺の食事場所やコンビニなどの情報提供（a、f）
ソフト面	c) セルフサービス（ビュッフェ等）での移動や料理の取り分けが困難 d) アレルギー、刻み食、ペースト食など個別の食事対応の相談がしにくい e) アレルギー情報の表示や説明が不十分 f) 偏食やこだわりから食べられるものが限られている	<ul style="list-style-type: none"> ・高さを調整できるテーブルの利用（テーブルの脚を台に乗せるなど）（b） ・施設側スタッフによる取り分け補助の依頼（c） ・テーブルサービスの選択肢提供（c） ・ビュッフェカートの有無の確認と活用（c） ・事前説明での食事内容の個別対応の確認と施設側との調整（d、e、f）

2日目

⑤ 大雄山駅付近（自由昼食）12:30~14:00

2日目は自由昼食となります。釜めし屋、焼き肉店などのお店がございますので、お楽しみください。

■自由昼食時の、食事場所の情報提供



■本人または同行者が使用するハサミ、スプーン、フォークなどの準備

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します。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います。

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のポイントに仕分け、併せて **→例** = 具体的な例を示しています。

3-1 ユニバーサルツーリズム商品造成のプロセス

3-2 企画・旅行計画

- (1) ユニバーサルツーリズム商品の企画・計画のポイント
- (2) バリア・バリアフリー情報の収集のポイント

3-3 手配・準備

- (1) 地域の関係機関との連携体制の構築
- (2) 行程の調整
- (3) 交通手配

3-4 情報発信（集客）

- (1) 旅行形態別販売先と広報の考え方
- (2) 広報

3-5 実施

- (1) 事前説明・ヒアリング
- (2) 実施

【コラム】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

3-1 ユニバーサルツーリズム商品造成のプロセス

ユニバーサルツーリズム商品とは

ユニバーサルツーリズム対応の旅行商品とは、特定の【お困りごと】を抱えた人のための「特殊な旅行」ではなく、**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という視点を取り入れた商品**です。

施設の設定などハード面でのバリアフリー環境が整ってなくても、移動や入浴といった個々の【お困りごと】の要所を把握し、ソフト面での配慮や適切な情報提供というポイントを実際に押さえることで、高齢者や障害のある方も安心して参加できる旅行の実現が可能となります。

ユニバーサルツーリズム商品のポイント

ユニバーサルツーリズム商品のポイントは、以下の3点です。

- ① 【お困りごと】への適切な対応により旅行中の不安や危険を最小化し、安心・安全な環境を整える
- ② 参加者それぞれの心身状況・特性・希望に応じた旅行体験を提供する
- ③ 受け入れ側との十分な調整を図り、協力を得ながら円滑な遂行に努める
(交通機関・宿泊施設・観光施設・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商品の造成プロセス

ユニバーサルツーリズム商品の造成プロセスは、基本的に通常の旅行商品の場合と同様ですが、安心で満足度の高い旅行のために、個々の【お困りごと】を正確に把握し、対応するための事前説明をしっかりと行う必要があります。

造成プロセス ① 企画・旅行計画 ② 手配・準備 ③ 情報発信（集客） ④ 実施

■造成にあたっての留意点

事前把握	【お困りごと】ややりたいことの把握 ・ 参加者の心身状況、必要な配慮、使用する補助具、食事制限 ・ 個別の【お困りごと】 ・ 旅行で【実現したいこと】、【楽しみにしていること】 等
情報提供	適切な方法による的確な情報伝達 ・ 旅程、段差・トイレ・移動距離、利用施設などのバリアおよびバリアフリー情報 ・ 情報伝達方法・ツールの工夫（文字情報、画像や動画、筆談、音声での案内）等
現場対応	予定外の事象への臨機応変で冷静な対応 ・ 当日の参加者の体調変化、緊急時対応（医療機関、緊急連絡体制） ・ 交通状況、天候状況の変化への対応 ・ 訪問施設での状況変化への対応 等

できるところからはじめる

ハード面はもちろん、ソフト面の対応においても、最初からすべてを網羅した完璧なユニバーサルツーリズム商品を造成することは容易ではありません。次ページ以降に、商品造成のプロセスにおけるポイントを **必須** と **+α** に分け、併せて **➡例** として具体例を示します。

必須 : 最低限確認し、実施・対応すべき事項

+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

なお、個別のニーズや【お困りごと】を的確に把握したうえで、**+α** のポイントに対応していくことが、旅行の満足度や質の向上につながります。

3-2 企画・旅行計画

(1) ユニバーサルツーリズム商品の企画・計画のポイント

旅行のタイプ別に企画・計画のポイントを示します。いずれのタイプにおいても、「対応不可」と断定する前に、ハード面の不備をソフト面の工夫や外部資源で補完できないかを検討することがポイントです。

また、企画当初の段階で、参加者が過去に経験した旅行内容（交通、観光施設、宿泊施設の状況等）を聞き取りしておく、計画や手配において必要な事項が把握しやすくなります。

① 募集型企画旅行：一般ツアー参加型

一般ツアーとしての標準化と【お困りごと】への個別対応の両立が求められます。

必須 確実な情報公開、【お困りごと】の把握と安全性の確保

- ・パンフレットやWEBサイト上で、移動・宿泊・観光の各バリアフリー情報を可能な限り掲載する。
- ・行程全体としてバリアフリーの有無や観光ルートの未舗装路の確認など、安全性を点検する。
- ・取引条件の説明時に【お困りごと】を把握する。《参照》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
- ・添乗員やスタッフに合理的配慮やコミュニケーション支援に関する基礎知識を共有する。

+α 個別ニーズへの柔軟なアプローチ

- ・個別ヒアリングの実施により、参加者のより具体的な【お困りごと】を把握する。
- ・必要に応じて支援器具の手配やサポート人材の追加を行う。

➡例 「車いす利用者でも参加可能な出発日の設定」「介助資格を有するサポーター、添乗員の手配」

② 受注型企画旅行・手配旅行：オーダーメイド個人旅行

一人ひとりの事情に合わせて「やりたいこと」と「安心」を調整することで、満足度がより高い旅行となります。

必須 詳細な事前説明と個別調整

- ・事前説明・ヒアリングで【お困りごと】やニーズを丁寧に把握し、無理のない移動・ゆとりある滞在時間を設定する。《参照》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
- ・宿泊施設や観光地に対し、バリアフリールーム、入浴設備、貸出備品等、観光や滞在に必要な要素が、【お困りごと】やニーズに合致しているか直接確認・調整する。

+α リスク管理と代替案の提示

- ・緊急時の連絡体制を整備し、当日の体調や状況に合わせた代替案（ショートカットコース等）を事前に用意する。

➡例 「貸切風呂（家族風呂）の予約」「現地での福祉車両・介護タクシーの手配」「刻み食対応の依頼」

③ 受注型企画旅行・手配旅行：施設主催グループ旅行

一人ひとりの状況への対応に、医療機関や地域バリアフリー旅行相談窓口等との連携は有効です。

必須 施設担当者との密な連携と正確な情報の収集

- ・施設の支援者から、参加者全員の健康状態、移動・排泄・食事の支援内容、医療的ケアの有無を正確に聞き取る。
- ・リフトバス等の特殊車両の確保や、多人数が同時に利用できる設備のキャパシティを確認する。
- ・管理難易度の高さを前提に、休憩頻度の増加や、万が一の際の救急病院のリストアップを行う。

➡例 「大型リフトバスの配車」「刻み食・とろみ食の集団対応の調整」

+α 安全性と楽しみの両立

- ・施設側の「対応不可」に対し、地域の介助サービスや専門職の活用による解決策を提案する。

➡例 「介助サービスによる移動サポートの組み込み」

(2) バリア・バリアフリー情報の収集のポイント

参加者の状況に応じた時間や、車いすのまま利用可能なテーブルの高さなど、「具体的な数値」と、旅行・ツアーの流れに沿った「行程のつながり」を意識しながらの情報収集を心がけましょう。

必須 基本情報の収集

旅行先や旅行の目的が決まったら、まずは、移動と滞在の最低条件をクリアするための情報を収集します。

○ ウェブサイトでの一次確認

- ・ 交通機関：集合・解散駅等のバリアフリー環境、乗降介助の予約要否を確認します。
- ・ 宿泊施設：館内・客室のバリアフリー環境、トイレ・浴室の設備等を写真や図面等で確認します。

○ 電話・メール等による直接確認

ウェブサイトでは十分な情報が得られない場合や、情報が最新でないことや現状と合わない場合があるため、必ず電話・メール等で現状を確認しましょう。

- ➡例 「バリアフリールームの状況」「車いす利用者〇名」「食堂のテーブルの高さ」
「シャワーチェアの保有数」

+α 安心・満足度を高める情報収集

「旅行へ行ける」から「旅行を楽しむ」へ、より質の高い快適な旅行を実現させるための情報を収集します。

○ 地域バリアフリー旅行相談窓口等との連携

地域バリアフリー旅行相談窓口や観光協会、旅館業組合等に問い合わせ、ウェブ情報や電話・メール確認等で不足する情報を入手し、場合に応じて人的サポートの可否などを確認します。

- ➡例 「観光ルートの坂道の傾斜」「未舗装路の有無」「バリアフリートイレの現況」
「福祉用具貸出の有無」

《参照》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

○ 下見による現状確認

大規模な団体旅行や難易度の高い行程の場合、実際に現地を確認するのが最も確実です。

はじめのうちは確認事項が多く、労力もかかりますが、回を重ねれば情報が蓄積され、徐々に電話やメール等の確認での情報更新で済むようになります。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、画像を送ってもらうことによる状況把握も有効です。

- ➡例 「エレベーターから目的地までの距離」「視覚障害者にとっての障害物の有無」
「休憩スペースの位置」

○ ソフト面（接遇・サービス）の把握

ソフト面の対応状況を確認します。筆談対応やコミュニケーション支援ボードの有無、アレルギー対応の柔軟性、過去の受け入れ実績などを聞き取り、スタッフの理解度を測ります。

○ バックアッププランの策定

「渋滞による行程の遅れ」「列車の遅延や運休」「エレベーターが故障していた場合」「急な体調不良時の近隣の救急病院」「雨天時の対応」など、トラブルを想定した情報収集や代替案の検討を行い、関係各所の連絡先リストや地図などにまとめておくと、その時に慌てずに対応できます。

次ページ以降に、①交通（移動） ②観光施設 ③食事 ④宿泊 それぞれの情報収集事項と収集にあたってのポイントを示します。

① 交通（移動）に関する情報収集

利用する車両等の特徴や関係事業者との連携、行程の連続性に留意して情報を収集します。

○鉄道・バス等の乗降時介助と予約要否

- 駅のホームドアの有無、乗車まで誘導するスタッフの確認
- **ポイント**：事前予約の期限（前日まで等）と、当日連絡が必要な番号の把握

○車両の設備と収容能力

- リフト付きバスや介護タクシーの台数、車いすのまま乗車できる最大人数の確認
- 車いすのまま乗車できる場合の最大サイズ、車いすを荷物として載せる場合の状態の確認
- リクライニング機能付き車いすやストレッチャーが対応可能か

○移動ルートの連続性と休憩計画

- エレベーターの設置場所から乗車口までの移動距離
- **ポイント**：移動時間は一般の1.5倍～2倍を見込み、「60～90分に1回」程度の休憩ポイントの設定と、バリアフリートイレを利用するための余裕を持った休憩時間を確保

○代替手段の把握

- 予定していた交通機関が運休した際のバリアフリー対応の代替手段（近隣のタクシー会社など）

② 観光施設に関する情報収集

「行ける場所」「使える設備」を確認するだけでなく、「快適に過ごせるか」に焦点を当てます。

○駐車場から施設までの動線

- 障害者用駐車スペース・大型バスの駐車スペースの数と位置（リフト付きバスの乗降には大型観光バス2台分の幅が必要）
- 駐車場から施設入口までの路面状況（砂利・石畳・急勾配・段差の有無）
- 屋根の有無（雨天時の乗降への配慮）

○施設内のバリアフリー経路

- スロープの傾斜と、エレベーターの有無と有効幅・奥行き
- **ポイント**：通常経路が階段の場合、車いす利用者対応ルートや業務用エレベーター等の有無と利用可否、その際のスタッフ同行の必要性

○トイレの配置と仕様

- バリアフリートイレ・車いすで利用可能なトイレの数
- オストメイト対応、ユニバーサルシート（大型ベッド）の有無
- 家族や介助者と一緒に入れる男女共用トイレの有無

○貸出用備品と代替動線

- 施設貸出用車いす（電動・手動）の台数と予約可否
- **ポイント**：長距離歩行が困難な人のためのショートカットルートやモビリティの有無を確認



■ リフト付きバスの乗降に必要なスペース

③ 食事に関する情報収集

旅行の大きな楽しみである食事を心置きなく味わうためには、安全面（誤嚥・アレルギー）への配慮のほか、椅子・テーブルの状態の確認や、食器など道具の準備も必要です。

○入店から座席までの環境

- 入口の段差、通路幅（車いすが通れるか）
- テーブルの高さ（65～70cmが車いすで入りやすい）
- **ポイント**：固定式ではなく、椅子が動かせるタイプか

○食事形態と食物アレルギーへの対応

- アレルギー、刻み食、ソフト食、ペースト食の対応可否
- **ポイント**：「刻み」のサイズ指定や、とろみ剤の持参が必要か、店側で用意可能かの確認

○トイレと付帯設備

- 店内または店から至近距離にバリアフリートイレ・車いすで利用可能なトイレがあるか

○環境への配慮

- 自助具（使いやすいスプーンやハサミ等）の貸出
- 聴覚障害者向けの筆談対応、または視覚障害者向けのメニュー代読の可否
- 口頭でのコミュニケーションが苦手な方向けのコミュニケーション支援ボード対応の可否
- **ポイント**：参加者・同行スタッフが使いやすいものを用意

④ 宿泊に関する情報収集

最も長く滞在する場所であるため、客室内だけでなく「共有部」の確認も重要です。

○宿泊施設内

- 入口から客室、浴室、食事処等へのバリアフリールート、エレベーター、段差等の状況

○客室内

- ベッドの高さ（車いすからの移乗）と、移乗のためのスペース
- 室内のバリアフリー対応のための簡易福祉用具の有無（ベッド用手すりやスロープ等）
- 浴室・トイレの入り口段差、手すりの位置（左右どちらにあるか）
- **ポイント**：洗面台が車いすのまま利用できるタイプか確認

○貸出備品と数

- シャワーチェア、シャワーキャリー、浴槽内踏み台、ベッド柵、滑り止めマット等の保有数

○入浴・食事のサポート環境

- 大浴場の段差・手すりの有無、シャワーチェア、シャワーキャリーでの入浴可否、貸切風呂（家族風呂）のバリアフリー状況
- **ポイント**：食事会場での車いす利用の可否と、ビュッフェ形式の場合の施設側スタッフによる配膳手伝いの有無

○緊急時の対応

- 夜間スタッフの体制と、非常時の避難誘導方法（車いす利用者の避難経路）

3-3 手配・準備

旅行の目的や参加者一人ひとりの【お困りごと】を真摯に受け止め、地域の関係機関と連携を図りながら、誰もが心から楽しめる旅行の実現に向けて手配・準備を進めていきましょう。

(1) 地域の関係機関との連携体制の構築

ユニバーサルツーリズム商品の手配・準備において、地域バリアフリー旅行相談窓口や専門機関と連携・協働することは、より高品質で付加価値の高いサービスの提供につながります。

必須 確実な手配と安全性の確保

○ 現地受入れ確認

- ・ 宿泊施設、観光施設、飲食施設、交通事業者等に対し、バリアフリー対応状況について事前確認を行う。
- ・ 段差、勾配、通路幅、エレベーター、トイレ等について、資料情報だけでなく現地確認等で確認を行う。

○ 【お困りごと】に対応する手配・準備

- ・ 個々の【お困りごと】に応じた対応内容を整理し、必要な手配を行う。
- ・ 介助者、ガイドヘルパー、福祉タクシー等が必要な場合は、地域の専門機関や事業者と連携し、無理のない体制を構築する。

○ 参加者の状況把握と情報共有

- ・ 参加者の心身状況、配慮事項、緊急連絡先等について、事前に情報を整理し、関係機関と共有する。
- ・ 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する。

+α 高付加価値・快適性の追求

○ 地域バリアフリー旅行相談窓口との連携と下見の実施による安全性の確保

- ・ 現地の最新状況に基づいた確実性の高い行程を組むため、地域バリアフリー旅行相談窓口から情報を得る。
- ・ 医療・福祉の専門的視点による下見を実施し、受入施設的环境と参加者の心身の状態に合わせた最適な安全管理を行う。
- ・ ユニバーサルツーリズムに理解のある施設の紹介や、客室入口の簡易スロープ等、状況に合わせたレンタル福祉用具の提案を受け、手配の精度を向上させる。

➡例 「専門的な視点による下見（有償）」 「車いすのまま体験できる観光施設の紹介」
「客室入口で使用する簡易スロープのレンタル（有償）」

○ 専門領域の分業

- ・ 旅行会社は旅行手配に徹し、専門領域については地域の専門家と分業することで、より質の高いサポートと安心感を提供する。
- ・ 入浴介助などの専門性が高い領域や有資格者によるサポートが必要な場合は、地域の福祉事業所や専門窓口にて業務を委ねる体制を整える。
- ・ 介助サービス等の調整において、利用者本人と介助サービス提供者が事前に直接対話できる機会を設け、細かなニーズの齟齬を防ぐ。

➡例 「専門スタッフによる入浴介助サービス（有償）」 「地域パートナーとの連携による情報収集」

(2) 行程の調整

ユニバーサルツーリズム商品の行程の調整においては、身体的・心理的負担を軽減するための「ゆとり」と「可視化」がポイントとなります。

① 移動時間と休憩の最適化

必須 移動時間の調整と予備時間の確保

- ・1回あたりの移動時間は最大90分以内を目安とし、こまめに休憩を挟む行程を組むことで、心理的・身体的負担を軽減する。
- ・心身状況や特性により乗降や移動に一般より時間を要することを想定し、全体のスケジュールに十分な余裕を設ける。

+α ゆとりある休憩時間の設定

- ・余裕を持った休憩時間が確保できるよう、行程全体を調整する。
- ・休憩場所では、トイレに近い場所への停車をバス会社に指示する。

② 動線とバリアの事前確認

必須 連続性の確認

- ・駐車場から目的地、トイレ、食事場所までの移動動線を連続的に捉え、段差、スロープの有無、路面状況（砂利・石畳等）を確認しておく。

+α 代替ルートの準備

- ・階段や段差がある場合、代替動線の利用や簡易的な用具での対応が可能か、施設側と調整する。

➡例 「リフトの利用」「業務用エレベーター等の利用」「簡易スロープ等の用意」

③ 食事・入浴環境の調整

必須 食事・入浴に関する対応可否の確認

- ・アレルギー、刻み食・ペースト食への対応可否を事前に確認する。
- ・浴室の形状、手すりの位置、広さなどを写真や動画で確認し、シャワーチェア等の貸出品の保有数を確認し、参加者へ情報提供を行う。

+α 個別の配慮事項に対応するための選択肢の用意

- ・食事提供配慮をすべて含まず「食事付き／なし」を選べるオプション設定とする。
- ・入浴介助が必要な場合、提供可能な介助内容と料金を確認し、参加者へ情報提供を行う。
- ・地域バリアフリー旅行相談窓口や病院と連携して専門的な視点で下見を行う。

④ 心理的バリアへの配慮

+α 「迷惑をかけたくない」への対応

- ・団体旅行で「周囲に迷惑をかけることへの不安」を抱く方のため、少人数編成や同世代での設定により、安心して参加できる環境を整える。

➡例 「旅行商品の企画意図の明示」「ほかの参加者の年齢層などを事前に知らせる」

- ・SOSの発信・察知のための特定のサインなど、手段をあらかじめ決めておく。

➡例 「ヘルプカードの提示」「ハンドサイン」「スマホアプリでのチャット」

(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ックの把握

- ・ 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」
「座席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、車両のスペックを把握。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（固定）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」



■ 車いすのまま乗車できるリフト付きバス

必須 運行計画・サポートへの配慮

- ・ 旅行の企画意図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、管轄の運輸支局への届出状況や対応可否を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座席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（団券）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（スロープ）を依頼する。



■ 特急列車の車いす対応座席

+α 個別手配の際の車いす利用者の乗降サポート

- ・ 個別手配（個札）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。



■ 移乗が可能な場合は車いすを折り畳んで荷物スペースへ

③ 航空機

主要な空港ターミナルはバリアフリー環境が整えられ、航空機搭乗にあたっては機内用車いすの利用や乗務員による介助サービスがありますが、保安上の制約や機体スペックによる制限が多いため、詳細な事前情報に基づく航空会社との早期調整が不可欠です。

必須 事前申告と詳細情報の提供

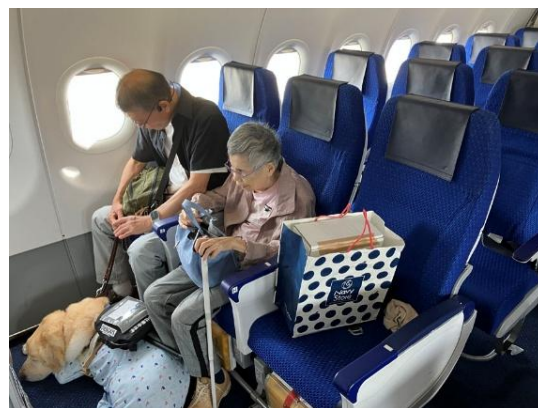
- ・ 車いすの仕様（手動・電動、バッテリーの種類等）や歩行能力（自力歩行可、階段のみ不可、歩行不可）を事前に正確に聞き取り、航空会社へ申告する。
- ・ 電動車いすのバッテリーが「リチウムイオン電池」等の危険物（火災リスク）に該当する場合、容量制限や梱包・取り外し等の対応が必要になるため、早期に型式や容量を確認し、航空会社の規定と照合する。



■ 航空会社で対応可能なサポートはウェブサイトを確認

必須 空港内および機内でのサポート体制の確認

- ・ 空港内での移動用車いすの借用や、機内専用の小型車いすによる座席までの案内など、出発・到着空港でのサポートを航空会社へ依頼する。
- ・ 同行者が介助を行う場合は、介助者の座席を本人の近くに配置するよう調整し、非常口座席（緊急時に他者の援助が必要のため）を避ける等の配慮を行う。



■ 盲導犬もユーザーと一緒に航空機へ搭乗

+α 航空機利用に付随するリスク管理と連携

- ・ 本人の心身の状態に応じて、医療機関からの診断書や「航空旅行のための同意書」が必要になる場合があるため、早めに必要書類の有無を確認し、参加者へ案内する。
- ・ 万が一、車いすが破損した際の修理対応や代替機の貸出等について、地域バリアフリー旅行相談窓口等と連携したバックアップ体制を検討する。

※詳細は、下記航空会社のウェブサイトや、利用する空港のウェブサイトを参照のうえ、直接お問い合わせください。

日本航空／お手伝いを希望されるお客さまへのご案内 <https://www.jal.co.jp/jp/ja/jalpri/>

全日本空輸／お手伝いが必要なお客様へのご案内

https://www.ana.co.jp/ja/jp/guide/flight_service_info/assist/

④ タクシー等（介護タクシー・貸切タクシー）

集合・解散場所までの移動や、主要交通機関利用前後などの移動に不安がある場合、旅行への参加意欲が低下するため、タクシー等を必要に応じて手配します。

+α 二次交通としての利用

- ・ 自宅から集合場所までの「ドアtoドア」の移動手段として介護タクシー等をオプション手配する。
- ・ 悪路や段差がある観光地では、タクシー等の移動と組み合わせて、車いすけん引装置をレンタル・手配し、歩行困難箇所での移動をサポートする。



■ 介護タクシーの有効利用

3-4 情報発信（集客）

（1）旅行形態別販売先と広報の考え方

ユニバーサルツーリズムの旅行商品は、ターゲットによって【お困りごと】や情報源が異なります。旅行形態ごとに最適な広報ルートと訴求ポイントを選択することが重要です。

A. 募集型企画旅行：一般ツアー参加型

既存の一般ツアーに、バリアフリー対応やサポート体制をあらかじめ組み込んだモデル

- 主なターゲット(販売先)**
- ・ 足腰に不安を感じ始めたシニア層
 - ・ 軽度障害のある旅行者とその家族（三世代旅行など）
 - ・ 「福祉ツアー」ではなく「普通の旅行」を望む層

- 効果的な広報ルート**
- ・ 旅行会社の通常販路（公式サイト、総合パンフレット、店頭配布）
 - ・ 新聞・業界雑誌等への広告
 - ・ シニア向け会員誌、地域情報誌への露出

- 訴求ポイント**
- ・ 「配慮があるから、我慢しなくていい」という安心感の提示
 - ・ 専門スタッフの同行や、ゆとりある行程など、配慮内容の明示

B. 受注型企画旅行・手配旅行：オーダーメイド個人旅行

本人や家族の個別のニーズ・要望に応じてゼロから行程を設計するモデル

- 主なターゲット(販売先)**
- ・ 障害のある本人とその家族（重度障害を含む）
 - ・ 医療的ケアが必要な高齢者、医療機関のソーシャルワーカー（MSW）
 - ・ 介護施設に入居中の親を旅行に連れて行きたい家族

- 効果的な広報ルート**
- ・ Web 検索（SEO 対策※）：「車いす 旅行 ○○（地名）」等のキーワード対策
※SEO 対策：キーワードの工夫などにより、検索エンジンで自社サイトを上位表示させ、訪問者を増やす施策
 - ・ SNS（Instagram/X 等）：実際の旅行風景や「行けた！」という体験談の発信
 - ・ 相談窓口：専門コンシェルジュによる相談専用ページの設定

- 訴求ポイント**
- ・ 「あきらめていた旅行を形にする」個別対応の柔軟さと専門性
 - ・ 「まずは相談してください」というハードルの低さと親しみやすさ

C. 受注型企画旅行・手配旅行：施設主催グループ旅行

高齢者施設や障害者団体などが、利用者向けのレクリエーションとして主催する旅行

- 主なターゲット(販売先)**
- ・ 特別支援学校、障害者就労支援事業所、高齢者福祉施設、社会福祉協議会などの施設や団体

- 効果的な広報ルート**
- ・ 施設長や行事担当者への直接営業・訪問
 - ・ 福祉・介護系の展示会や、地域の施設連絡協議会での事例発表
 - ・ 過去の団体受け入れ実績をまとめた「施設向け提案資料」の送付

- 訴求ポイント**
- ・ 「安全・確実な運行」と「スタッフの負担軽減」
 - ・ 緊急時のバックアップ体制や、大型リフトバスの手配力など、組織としての安心感

(2) 広報

広報では、参加者が「これなら自分も安心して参加できる」と感じられるよう、判断材料となる情報を分かりやすく、正確に、過不足なく提示することが必要です。広報の基本姿勢としては、以下の3点が挙げられます。

正確性の追求：過度に「安全・快適」を強調せず、ありのままの情報を伝える。

アクセシビリティ：視覚障害・聴覚障害・知的障害・精神障害・発達障害のある方にも配慮した情報提供を心がける。

誠実なコミュニケーション：「対応不可なこと」も明確に伝え、「建設的対話」を通して代替案を提示する姿勢。

ウェブサイトやパンフレット、SNSなどの広報ツールを、ターゲットに応じて組み合わせ、参加者や家族、支援者が必要な情報に触れやすいよう工夫します。広報ツール全体を通じて、「分かりやすさ」「相談しやすさ」「信頼性の高さ」をアピールすることが、旅行会社を利用する意義、ユニバーサルツーリズム商品が選ばれる鍵となります。

① ウェブサイトでの情報発信

ウェブサイトは、当事者やその家族など関係者が最も接触しやすい媒体です。

必須 情報の分かりやすい可視化

- ・テキストによる説明に加え、画像を多用することで、訪問先の情報を一目でわかるようにする。
- ・できるだけ最新の画像を使用し、状況が変わった場合は新しいものに差し替える。
- ・問合せ動線の明確化と安心の連続性を図る。

→例 「よくあるお問合せに答えるFAQの設置」「お問合せボタンの設置」

+α 動画や360°画像・ピクトグラムの導入

- ・テキストの途中に図解や写真、動画を挿入、音声読み上げ対応の工夫をする。
- ・施設内の動線や、実際に車いすで移動する様子を動画で紹介する。動画は静止画では伝わりにくい「通路の広さ」や「スロープの勾配」も直感的に伝わる。
- ・感覚的にバリア・バリアフリー情報が伝わるピクトグラムや記号を用いる。

② 紙媒体（パンフレット・チラシ）の制作

紙媒体はインターネット接触率の低い層にも届き、手元に残る媒体です。

必須 実際に則した分かりやすい表現

- ・専門用語や業界用語を避け、誰にでも理解できる平易な言葉を使用する。
- ・フォントサイズは大きく（12pt以上推奨）、メリハリのあるデザインにする。
- ・イメージ画像ではなく、実際の宿泊部屋やトイレの写真を掲載する。

+α 適切な情報掲載による安心感の醸成

- ・分かち書き、漢字にルビ・よみがなをふる。
- ・可能な範囲で具体的な数値を記載する。

→例 「入口に3cmの段差あり」

- ・過去の参加者がどのように不安を解消したか具体的なエピソードを掲載する。

3-5 実施

(1) 事前説明・ヒアリング

① 事前説明・ヒアリングの心構えとスタンス

○ 目的の明確化：障害への焦点から「楽しむこと」へ

ユニバーサルツーリズムの本質的な目的は、単に「【お困りごと】を解消すること」ではなく、「旅行を楽しんでいただくこと」にあります。そのため、障害そのものに焦点を当てるのではなく、「どのように旅行を楽しんでもらうか」を伝えることが大切です。旅行会社の役割は、特別な対応を行うこと以上に、参加者が安心して楽しめる環境を整え、旅への期待感を高めることにあります。

○ 「事前説明 + 対話」による理解と信頼関係の構築

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もあります。旅行全体の流れを示した旅のしおりや行程表を用いた「事前説明」の中に自然な「建設的対話」を織り込むことで、旅行者の「やりたいこと」や【お困りごと】を引き出します。「聞き取り」を優先するのではなく、まずは「旅のイメージを共有する」ことから始めて、「あなたを安心して楽しませたい」という姿勢を伝えることで、出発前に旅行者との信頼関係を築き、安心感につなげることが重要です。

② 事前説明・ヒアリングのポイント

ユニバーサルツーリズムにおける事前説明は、単なる情報収集ではありません。以下に、参加者が「旅行を心から楽しむ」ための環境を整え、旅への期待感を高めるプロセスとしての事前説明のポイントを示します。

必須 目的の明確化と【お困りごと】の把握

○ 障害への焦点から「楽しむこと」へ目的の明確化

- ・ 障害そのものに焦点を当てるのではなく、「どのように旅行を楽しんでもらうか」を伝える。
- ・ 「何ができないか」という欠損部分を探るのではなく、「どのように楽しめるか」「何が楽しみか」といった前向きな視点、建設的対話でコミュニケーションを図る。

○ 【お困りごと】の把握と「情報保障」

- ・ 【お困りごと】の個別具体的内容把握：【お困りごと】は人によって異なるため、「どの場面で・どんなサポートが必要か」を明確にする。

➡例 「移動の際に必要なサポート」「食事に関する配慮事項」「入浴介助の要否」「トイレの心配」等

- ・ 段階的なステップによる説明：旅行の全体像から各シーンの詳細へと段階的に説明する。本人の反応が難しい場合は同行者にも確認を行う。

➡例 旅行行程全体の説明～各シーン（集合・移動・観光・食事・宿泊）の流れに沿った説明

- ・ 情報保障：視覚・聴覚・知的・発達障害や加齢による理解のしにくさに配慮し、文字・音声・図解・写真・実物・動画など複数の手段を用いて情報を提示する。
- ・ 情報の記録と共有：対話から抽出した配慮事項をメモし、当日対応や受け入れ先（宿泊施設・飲食店等）への連携に活用する。

※参加者の情報を当日手配や受入先との連携で活用する場合は、参加者本人にその目的と方法を明確に伝え、承諾を得ることが必要です。

+α 信頼関係の構築と旅行内容の質向上

○ 事前説明+対話による安心感の醸成と信頼関係の構築

- ・ 一問一答形式の機械的な質問ではなく、行程表等を用いた「自然な対話」を通じて、旅行者の「やりたいこと」や不安を引き出す。
- ・ 「聞き取り」を優先するのではなく、「あなたを安心して楽しませたい」という姿勢を伝え、出発前に旅のイメージを共有する。

○ 動画や視覚資料の積極的活用

- ・ 観光地や客室内部、大浴場の仕様などを動画で具体的に提示し、日常と異なる環境での不安（睡眠や混雑など）を解消する。

➡例 「改札から集合場所までの移動動画」「駐車場から客室までの移動動画」「大浴場の360°画像」

○ 支援のオプション化とコスト調整

- ・ 特別な配慮が必要な場合、それらを「選べる支援オプション」として別料金化するなど、コストと支援のバランスを最適化する。

➡例 「地域専門スタッフによる入浴介助」「支援器具・備品の手配・レンタル」「食事の個別調整」

③ 事前説明・ヒアリングの流れと把握内容

○ 事前説明・ヒアリングの基本ステップ

旅行の全体像から詳細へと段階的に進め、対話を通じて情報を抽出します。

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 シーンごとに詳細を説明する	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【お困りごと】や配慮点を見つける
③ 「建設的対話」を通して把握する	表情・言葉・質問から「やりたいこと」【お困りごと】を抽出	本人の反応が難しい場合は、同行者にも確認する
④ 記録と共有	気づいた点をメモ	当日の対応や受け入れ先への連携に活用する

○ シーンごとの具体的な説明内容の例と把握内容

各場面を具体的に想定し、動画や資料を効果的に活用しながら対話を行います。

場面	説明内容の例	把握内容
集合・出発	集合時間、集合方法（誰が看板(旗)を持っている）、緊急連絡先	時間帯や集合場所、人混みに対する不安を確認、団体行動へのお願い
移動	移動時間、休憩の有無、トイレ情報の説明	長時間移動やトイレへの不安を確認
観光・体験	見学内容、徒歩距離、現地の様子の提示	興味関心や体調変化への配慮事項を抽出
食事	メニュー、座席、時間、菓のタイミングを説明	特別食の要否や食事のリズムを把握
宿泊	客室、大浴場の仕様等を説明	寝具の希望や、日常と異なる環境での睡眠への不安を確認

《参照》 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) 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む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

② 交通機関・観光施設での現場対応

移動中や観光施設において、物理的・心理的障壁を取り除く具体的なアクションです。

必須 安全な移動と環境の即時対応

- ・ **乗降時の安全確認**：鉄道の駅係員とスロープの設置位置を再確認し、一般客の動線と重なりすぎないように配慮する。バス移動においては、トイレに近い座席への誘導や、走行中の体調確認をこまめに行う。
- ・ **「カームダウン・クールダウンスペース」の確保**：初めての場所や慣れない旅行による不安や、感覚過敏等により不安定になった場合、速やかに静かな場所へ誘導できるよう、下見や現場での状況把握を行う。



■ 駅でのスロープ利用

+α 心理的障壁の除去と意欲の尊重

- ・ **自然な振る舞いによる安心感**：周囲の視線が気になる参加者に対し、添乗員が自然に振る舞い、心理的に安心できる空間を作る。
- ・ **興味関心への寄り添い**：参加者の「好きを探求する」「趣味に没頭する」といった意欲を優先し、場合によっては自由時間の延長など個別対応を行う。



■ 羽田空港のカームダウン・クールダウンスペース

③ 食事・宿泊のクオリティ管理

「食べる」「泊まる」という旅行の基盤におけるミスを防ぎ、満足度を高めます。

必須 指示通りの提供確認と環境整備

- ・ **食事現場の最終チェック**：刻み食やアレルギー対応が、厨房からの提供直前に指示通りになっているか、確認する。
- ・ **刺激の少ない席配置による環境整備**：参加者の要望や心身の状態に応じ、個室や半個室、または壁際の席など、視覚・聴覚刺激の少ない環境を確保する。



■ 参加者だけで静かに食事をしたいケース

+α 疎外感のないコミュニケーション

- ・ **配膳順序等の配慮**：食事オプション（食事付き／食事なし）に関わらず、参加者全員が一体感を持って楽しめるような配膳順序やコミュニケーションを図る。



■ 他の客と一緒にでもよいケース

④ トラブル対応とリスクマネジメント

予期せぬ事態において、参加者の尊厳を守りながら安全を確保します。

必須 「待つ」姿勢とポジティブな代替案

- ・ **パニック・不穏時の対応**：無理に落ち着かせようと声をかけるのではなく、周囲の視線を遮り、本人が落ち着くまで「まず、待つ」ことが大切です。少し落ち着いてきたら、事前に確認した「落ち着く方法」を静かに実行する。
- ・ **視覚的な状況説明**：渋滞や悪天候等で行程変更が生じる場合は、「何が変わるか」「代わりに何ができるのか」をポジティブな言葉と視覚的な手段（メモ等）で伝える。

+α 継続的な改善へのフィードバック

- ・ **その場での「声」の記録**：旅行中に「大変だった」「嬉しかった」という参加者の生の声をメモし、企画担当者や地域バリアフリー旅行相談窓口など協働者へ共有して次回へ活かす。

【コラム】 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、商品作成プロセスやシーンごとに工夫点や留意点を検証しました。造成・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種のツアーを造成し、地域バリアフリー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造成・実施のポイントをまとめました。

1. 長距離歩行が困難な方向け 群馬県・伊香保温泉

【A. 募集型企画旅行：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、旅行参加においては体力的に不安を感じる方が対象。

- 〈造成のポイント〉
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. 地域バリアフリー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、ゆっくり出発・早めの帰着でゆとりある行程

〈実施時のポイント〉

集合場所は参加者の居住地により近い地点に設定し、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に駐車した。ハツ場ダムの水陸両用バスや榛名山ロープウェイなど、乗車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スポット（紅葉の河鹿橋）へはタクシーを利用するなど、ほとんど歩くことなく観光を楽しんでいただけた。また、本ツアーでは、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」との観光サポートの連携を検証。杖と車いすのレンタル手配に加え、有資格スタッフ（旅行介助士）によるサポートと観光案内を行い、参加者から好評を得た。

◆モニターツアーに参加した旅行会社担当者の声

株式会社農協観光

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。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。

まずは社内でも情報を共有し、できることから取り入れていくことが大切だと思う。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。



■水陸両用バスへの乗車



■ダム湖面近からの紅葉鑑賞



■ユニバーサルツーリズムぐんまとの連携

2. 車いすなど移動補助具利用の方向け 山梨県・石和温泉

【B. 受注型企画旅行・手配旅行：オーダーメイド個人旅行】を想定。

○車いす利用者で介助者や補助器具があれば旅行に出かけられる方が対象。

- 〈造成のポイント〉
1. 簡易福祉用具の活用による通常客室利用
 2. 車いすのまま楽しめる観光体験の工夫
 3. 地域の医療機関との連携による入浴介助サービス等の利用

〈実施時のポイント〉

本ツアーでは、地域バリアフリー旅行相談窓口や医療機関と連携し、リハビリ専門職の視点による事前下見を実施。車いすのまま収穫体験ができる農園の選定や、地域バリアフリー旅行相談窓口との連携で車いすけん引装置を手配するなどして、車いす利用者が「自分自身の力で」観光を楽しむ環境を整えた。宿泊施設では、一般客室に簡易スロープや手すりを導入することで、バリアフリールームでなくても快適に滞在できることを検証。また、甲州リハビリテーション病院と連携した有償の入浴介助サービスでは、参加者と介助者が事前に直接打合せをする機会を設けたことで、双方が安心して実施できた。

◆モニターツアーに参加した旅行会社担当者の声 ヒシダスポーツ観光株式会社

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。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だろう。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。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、できることから少しずつ実践していきたい。



■車いすけん引装置の利用による紅葉鑑賞



■簡易スロープの手配による非バリアフリールームでの滞在検証



■車いすのままでもぶどう狩り体験ができる農園

3. 公共交通機関以外の移動でゆったり行程希望の方向け 長野県・富士見町

【B. 受注型企画旅行・手配旅行：オーダーメイド個人旅行】を想定。

○一人では難しくても、介助者がいれば旅行に出かけられる方が対象。

- 〈造成のポイント〉
1. ゆとりある行程
 2. 体験を通じて楽しめるツアー内容
 3. 丁寧な事前説明
 4. 自宅近くの配車とトイレ付きバスの利用

〈実施時のポイント〉

本ツアー実施に際しては、一人ひとりの【お困りごと】を的確に把握するため、対面又はオンラインで事前説明を行った。旅のしおりや動画を用いて、行程を具体的にイメージしてもらうことで、参加者の不安を期待感へと変えるプロセスを検証した。当日はトイレ付きバスを利用し、自宅近くから乗車できる配慮を行った。観光地では、アルパカとのふれあいや天空カートへの乗車、りんご狩りなど、五感で楽しめる内容で行程を組んだ。添乗員は本人の表情や様子を常に確認し、その時の気分や体調に合わせて休憩時間を延長するなど、本人の主体性を尊重した柔軟な行程管理を徹底した。また、当日の案内については、視覚情報と聴覚情報を組み合わせ、伝わりやすさを心がけたことで、参加者は安心してツアーに参加できた。



■りんごの収穫体験

～旅程～

目的地	時刻	内容
1 に ち め	9:20	① 中野駅から バスで 出発
	10:40	青雉
		② 「ゆ木の村」で カレー ランチを たべる (60分間)
		③ 「ハッポアルパカ牧場」に いく (かわいい アルパカに 餌を あげる)
2 に ち め	16:30	④ 「八重葎 鹿の湯」に 宿泊 ホテルで 自由行動 (温泉に入った後 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 青雉で バスを 降りて 帰る
	17:00頃	⑥ 中野駅で バスを 降りて 帰る

ツアーポイント

- ① トイレが 付いている バスで 行く
- ② 美味しい カレーの 食事 (1日付)
- 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 (ホテル八重葎 鹿の湯)
- ⑤ 可愛い アルパカへ 餌を あげよう
- ⑥ 楽しい 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)



■アルパカとのふれあい

■事前説明資料／一部動画を用いて具体的に行程をイメージ

◆モニターツアーに参加した旅行会社担当者の声 株式会社マイトラベルコンサルティング

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。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ながら、将来的には企画旅行にも展開できると思う。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。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。

4. ゆったり安心と、好きを探求すること、趣味に没頭したい方向け 静岡県・三島市

【A. 募集型企画旅行：一般ツアー参加型】を想定。

○鉄道に特化したテーマ性の高いツアー内容で、一人で旅行に行ける、または介助者がいれば旅行に出かけられる方が対象。

- 〈造成のポイント〉
1. 趣味嗜好にどっぷり浸れる、特別な体験ができる企画内容
 2. 豊富な専門知識を有する現地関係者から話を聞く機会の組み込み
 3. ゆとりある行程
 4. 自由度の高いツアー内容（自由昼食など）

〈実施時のポイント〉

本ツアーの実施には、事前の情報整理と情報提供にコストと工数を要した。写真・動画により環境情報を可視化、丁寧に説明したことで参加者本人が当日の変化を予測し、安心して参加できるよう配慮した。実施当日は「急がない・待つ」姿勢を基本とし、本人の興味関心に合わせて滞在時間の調整などを行った。昼食を自由食としながらも、混乱を防ぐため希望者には添乗員が飲食店を案内するなどの柔軟なサポートも実施。新幹線とロマンスカーの利用、伊豆箱根鉄道や大雄山線乗車と大場工場見学、電車を眺められる客室での宿泊と、趣味に没頭できる内容であり、事前説明と情報提供で楽しんでいただくことができた。

◆モニターツアーに参加した旅行会社担当者の声 福山観光旅行株式会社

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。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。

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。



■大場工場見学



■大雄山駅での「コデ165号」乗車と撮影



■トレインビューの客室（客室は一例）

本章では、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します。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、できること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ました。

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

4-2 ユニバーサルツーリズムの展開可能性

- (1) 段階的な取り組み — 可能な範囲からステップアップ
- (2) 販売形態との適合性とコスト管理の最適化
- (3) 全国の地域バリアフリー旅行相談窓口との効果的な連携
- (4) 地域旅行会社における着地型ユニバーサルツーリズムの展開
- (5) 「できない」を「できた！」と楽しみに変える旅行会社の挑戦

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社の事例を紹介します。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殊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】への丁寧な聞き取りと調整」と再定義することが重要です。これにより、専門部署に頼り切ることなく、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、地域バリアフリー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徹し、医療や介護は専門職に委ねる分業モデルが、安全確保と質の高いサービスの両立につながります。

Point 3 外部連携 | 着地側のリソース活用による不安解消

企画・造成の段階から、地域バリアフリー旅行相談窓口などと連携しましょう。地域バリアフリー旅行相談窓口を介し、ボランティア組織（有償・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にもつながります。

【事例1】通常の旅行・ツアーへの高齢者や障害者等の受入

— 株式会社エイチ・アイ・エス —

HISでは、2002年にバリアフリーデスク（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、車いす利用者や聴覚障害のある方など、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・募集型）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】を丁寧に聞き取り、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。高齢や障害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」という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、代替案や複数の選択肢を提示し、費用への影響も含めて提示しています。

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/>

【事例2】介護施設等の団体旅行への対応

— 合同会社P-BEANS（トラベル with じえぷと） —

トラベル with じえぷとは、介護旅行に特化し、介護施設や福祉施設の団体旅行やグループ旅行、介護を必要とする方を含む個人旅行を取り扱い、近距離・短時間の外出型旅行を中心に、身体機能の維持・回復と心理的活性化を両立させる取組を行っています。

理学療法士や看護師などの専門職が同行し、大学病院等の医療機関とも連携した安全管理体制を構築しているのが大きな特徴です。

Point 2 医療・介護と旅行業の分業による安全確保

介護施設や福祉施設、特別支援学校などの団体旅行にあたっては、参加者一人ひとりの【お困りごと】や心身の状態、必要な医療的配慮について丁寧に把握し、適切な対応やサポートを行うことが求められます。この場合、旅行会社が医療や介護を自ら担うのではなく、地域バリアフリー旅行相談窓口や地域包括支援センター等を通じて、必要に応じた連携先・協力先を確保することが、現実的かつ有効な方法です。

高度な専門性が求められる医療・介護については、着地側の医療資源や福祉資源を活用し、旅行会社は移動・宿泊・観光の手配に専念する分業体制を構築することで、柔軟性と安全性の高いユニバーサルツーリズムのモデルが実現できます。

《参考》トラベル with じえぷと ウェブサイト <https://joytravelers.com/>

【事例3】大阪・関西万博でのアクセシブルサポート

— 東京トラベルパートナーズ株式会社 —

東京トラベルパートナーズは、「LET'S EXPO」として、2025大阪・関西万博で“行きたくても行けない方”の参加を実現するため、①オンラインツアー、②自宅や施設でのバーチャル体験、③会場内サポートという3つのアクセシブルサポートを展開しました。

③会場内サポートは、日本財団ボランティアセンターと協働し、主に以下の2つを実施しました。

- ・車いす移動サポート：身体的・体力的に車いすが必要で、同行者に車いすの押し手がいない方や押し手の人数が足りない場合のサポート
- ・視覚障害者の移動サポート：視覚に障害のある方の移動のサポートと説明・案内

Point 3 着地のボランティア組織等との連携によるユニバーサルツーリズムの実現

この事例の特徴は、旅行会社単独では対応しきれない現地での人的支援を、ボランティア組織との連携によって補完している点にあります。着地側の支援体制を旅行計画の段階から組み込むことで、参加者は事前に受けられる支援を把握できます。これにより、参加者への心理的ハードルが下がると同時に、事故等のリスクを低減させることができます。こうした着地との連携は、大規模イベントはもちろん、観光施設、あるいは地域全体としても適用可能な取組です。

《参考》東京トラベルパートナーズ <https://www.tokyotravelpartners.jp/>
LET'S EXPO <https://www.lets-expo.jp/>

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トイレの有無、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。

(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、それに応じ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、標準的な配慮は募集型企画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、支援とコストのバランスを最適化する視点が求められます。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。価格設定の背景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得ることができれば、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と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。

ターゲットの細分化と商品特性の合致

「障害者向け」と一括りにせず、「車いす利用」「長距離歩行が困難」など、特性を絞り込むことで、過剰な手配コストを抑え、的確なサービス提供が可能になります。

「支援オプション」によるコスト分離

すべての参加者が高度な介助を求めているわけではありません。個別ニーズに応じて、車いすの貸出や特別食の提供、専門スタッフによる入浴介助や個別の付き添い等を支援オプション（有償・無償）とすることで、一般の募集型旅行に近い価格帯での販売を維持できます。また、コスト削減を優先しすぎると、外部の連携先の専門性や労力に対し不当に低い対価（あるいは無償）での協力を強いることにもなりかねません。協力組織や人材に対し、その貢献に見合った適正な対価を支払う仕組みを構築することが、外部連携を安定させ、事業の持続可能性を高めることにつながります。

受注型から募集型への展開

取組当初は受注型企画旅行で経験と実績を重ね、ノウハウが蓄積された段階で、標準的な配慮を組み込んだ募集型企画旅行へ反映させることで、リスクを抑えつつ、販売効率を高めることができます。

（3）全国の地域バリアフリー旅行相談窓口との効果的な連携

旅行会社がユニバーサルツーリズム旅行に係る医療・介護などすべての専門性を備える必要はありません。全国に展開されている地域バリアフリー旅行相談窓口を「情報のハブ」として連携し、地域の福祉資源や専門人材との分業体制を構築しましょう。特に、介助サービスにおいては、旅行会社が仲介するだけでなく、利用者と専門事業者が直接打ち合わせを行える場を設定することで、伝達ミスによるリスクを回避し、現場のオペレーション品質を飛躍的に高めることが可能になります。

医療・福祉専門職との分業体制

旅行会社は「旅の演出のプロ」として行程管理に専念し、専門的な介助や医学的判断は、地域バリアフリー旅行相談窓口を通じて紹介される専門人材（看護師、介護福祉士等）へ委ねる分業体制を構築しましょう。

「情報のハブ」としての連携

地域バリアフリー旅行相談窓口は、最新のバリアフリー施設情報や地元の福祉資源とのネットワークを有しています。企画段階からこれらの窓口と協働することで、下見コストの削減だけでなく、手配の精度を高めることができます。協働に際しては、どこまでが無料でどこからが有償化の確認も重要です。

直接対話による安心の醸成

特に介助サービス等の専門性が高い領域では、旅行会社を介した伝達漏れが致命的なリスクとなりかねません。利用者の要望にあわせて、現地のサービス提供者が事前に直接打ち合わせを行える場を設定し、双方が納得したうえで当日を迎える仕組みを構築しましょう。

(4) 地域旅行会社における着地型ユニバーサルツーリズムの展開

日本の公共交通機関におけるバリアフリー化は近年大きく進展しており、身体的な制約がある方でも、状況によっては自力で目的地の最寄り駅まで移動できるケースが増えています。こうした背景を踏まえると、地域事情に精通した旅行会社こそが、ユニバーサルツーリズムの主役となり得る大きな可能性を秘めています。例えば、地域の公共交通機関の駅を発着地点とし、介護タクシーなど、地域の交通事業者と連携し、宿泊・食事・観光施設を「面」で捉えた、地域内ユニバーサルパッケージツアーを提供することで、着地型旅行としての優位性はさらに高まります。ユニバーサルツーリズムへの取組は、結果として「誰にとっても優しい観光地」という地域ブランドの形成に寄与し、新たなマーケットの創出へと繋がっていくはず

「面」での受け入れ態勢の構築

宿泊施設、飲食店、観光施設を「線」や「面」で結び、地域全体を一つの「ユニバーサルフィールド」としてパッケージ化します。これは地域の宿泊施設や飲食店の稼働率向上にも直結します。

二次交通の課題解決

「自宅から集合場所まで」といった移動課題に対して、地域のタクシー会社と連携し、介護タクシーのオプション手配を組み込んだ「ドア to ドア」のサービスを提供することで、参加のハードルを一気に下げることが可能です。こうした工夫により、既存の旅行商品との明確な差別化が図られます。

新たな地域価値の創造

ユニバーサルツーリズムへの積極的な取組は、結果として「誰に対してもやさしい、質の高い観光地」というブランドを確立させます。地域旅行会社がユニバーサルツーリズムをけん引することで、シニア層を含む幅広い客層の誘致に繋がり、地域経済の活性化に貢献することが期待されます。

(5) 「できない」を「できた！」と楽しみに変える旅行会社の挑戦

ユニバーサルツーリズムにおいて安心・安全の確保が最優先であることは言うまでもありません。しかし、旅行会社が提供すべき価値は、その先にある「旅の喜び」です。ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っている旅行会社の約6割が「高齢者や障害者の外出機会を支援する社会的意義」をその動機として挙げています。

旅行会社は、参加者が「やってみたくれど無理だ」と諦めていたことや、想像もしていなかった体験を含む、チャレンジングな旅行を提案することができるはず。例えば今回のモニターツアーでは、長年湯船に浸かることができなかった車いすユーザーの方が入浴介助によって温泉への入浴を喜ばれました。また、見え方に困難のある方のサーキットでの自動車運転体験、水陸両用車いすを用いた海水浴など、一見無理に思われることでも、旅行会社の調整力と、外部連携があれば実現が可能となります。旅行会社だからこそデザインできる、誰もがわくわくできる楽しい旅行の創出が期待されています。

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

完成度の高いユニバーサルツーリズムのマニュアル集が出来上がったと感じています。委員のひとりとして事業に参画していましたので、マニュアル集を作成するための検討会にも出席してきましたが、検討会での有識者や関係団体の皆さんからの声も忠実に反映されています。ユニバーサルツーリズムのツアー造成をされる旅行会社の皆さんにとって、教科書となりえるのではないかと思います。

私が思う、ユニバーサルツーリズムの基本的な考え方は「アジャスト」と「セミオーダー」です。当事者の心身の状態や、同行する家族やご友人の状況に寄り添った旅でないと、みんなが笑顔になれません。

それを実現させるためには、マニュアル本編で示した通り、【お困りごと】をヒアリングし、丁寧に解決していく過程が必要です。ツアー造成をされる皆さんにとっては通常のツアーより作業が増えて、時間もエネルギーも要するでしょう。

でも、身構えないでください。取組のスタートから完璧を目指すことはないのです。少しずつステップアップしていくことが大切で、詳細な情報提供から始めてみてもいいのです。例えば、パンフレットに通常より多くの情報を掲載するのは最初の一步として最適です。こうした配慮が積み重なり、たくさんの人を旅で笑顔にできるのです。

私には事故により身体が不自由になった妹がいました。2012年に妹が亡くなる前、最後に家族旅行ができなかったことが大きな悔いとなり、ユニバーサルツーリズムに取り組むきっかけとなりました。「誰もが旅をあきらめない」を目指して有識者会議に参加し、観光地の皆さんと受け入れ整備もしてきました。2021年に、今度は父が亡くなりました。晩年、父と母と私で温泉旅行に行ったことが、そのまま父と母と私の絆になりました。そして今、残された家族にとっては、今、その思い出こそが心の拠り所となり、亡き父との接点となっているのです。

ユニバーサルツーリズムは、ただの旅ではありません。人生に寄り添ってくれるものなのです。そうした旅に携わることへの気概をお持ちになってください。ユニバーサルツーリズムに長年、先進的に取り組んできた地域の皆さんはそのような心持の方々ばかりです。

令和7年度、内閣府で実施されている「バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰」に選考委員として参画しました。素晴らしい取組を目の当たりにして、思うことができました。

ユニバーサルツーリズムの推進によって、日本の共生社会が実現に近づくのではないかとということです。旅に出れば、誰もが心弾みます。楽しい時間に人は優しくなれて、自身と異なる人とも交流がしやすくなり、相互理解が生まれやすくなるでしょう。

みんなで一緒に旅をして、共に笑いあいましょう！

ユニバーサルツーリズムのツアー造成をされる旅行会社の皆さんに、心からのエールを送ります。

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 山崎 まゆみ

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（内閣官房HP）
https://www.cas.go.jp/jp/seisakukaigi/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事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>

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

○ 観光施設における心のバリアフリー認定制度

バリアフリー対応や、情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を対象とした制度です。観光庁が定める認定基準を満たす観光施設には、観光庁が定める認定マークを交付します。

>「観光施設における心のバリアフリー認定制度」紹介ページ（観光庁HP）

https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kokorono_barrier-free/index.html



○ マニュアル・手引き

「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」

旅館業の営業者による従業員向け研修に活用できる研修ツール。配慮を要する宿泊者に対する適切なサービス提供のための研修の企画案や、実際の研修の場面で活用できます。

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（本編）

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001879387.pdf>

「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル」

「ユニバーサルデザイン2020行動計画」に基づき策定された、旅行業・観光業に従事する関係者向けの「心のバリアフリー」実践に向けた接遇マニュアルです。「宿泊施設編」「旅行業編」「観光地域編」があります。

【宿泊施設編】高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001845444.pdf>

【旅行業編】高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001845446.pdf>

【観光地域編】高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001845450.pdf>

「ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する事例集」

モデルツアーの実施を通して、どのように商品造成をしたらよいか、どのような点に配慮をする必要があるのか、といった旅行業者目線におけるポイントについてわかりやすくまとめた事例集です。

> 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>

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

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
13	千葉県	千葉市	ちばユニバーサル観光センター (特定非営利活動法人 ユニバーサル・アクセス・デザインング) https://www.uad.or.jp/cut/	uadchiba@gmail.com
14	東京都	大田区	羽田空港車いす・ベビーカーレンタルステーション https://ut-haneda.jp/	03-5757-8205 ut-info@ut-haneda.jp
15		豊島区	特定非営利活動法人 ユニバーサルツーリズム総合研究所 https://utsouken.org	070-3775-2570 mail@utsouken.org
16		稲城市	ユニバーサルツーリズムセンターむさしの (おはようトラベル株式会社) https://ohatra.com/	042-315-3261 https://ohatra.com/contact-2

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		
17	神奈川県	鎌倉市	湘南バリアフリーツアーセンター http://bf-shonan.jp/	050-3161-1185 http://bf-shonan.jp/contact/
18		小田原市	あしがらヘアフト (有限会社 足柄リハビリテーションサービス) https://ashigara-reha.jp/barefoot/	070-1409-6604 barefoot@ashigara-reha.jp
19	新潟県	長岡市	にいがたバリアフリー観光ナビ (一般社団法人 Accessible Niigata) https://niigatabf.com/	niigatabf@gmail.com
20		柏崎市	柏崎ユニバーサルツーリズムセンター (NPO 法人 トライネット) https://www.tsckashiwazaki.com/tabisapo	0257-47-7229 wordpress@chair-tabi.com
21	富山県	富山市	特定非営利活動法人 富山ユニバーサルツーリズムセンター https://www-toyama-utc.amebaownd.com/	076-454-7822 slowart821@gmail.com
22	石川県	金沢市	特定非営利活動法人 石川バリアフリーツアーセンター https://ibarifuri.com/	076-255-3526 tabi@ibarifuri.com
23	山梨県	笛吹市	甲州リハ・サポツアーセンター (医療法人 銀門会 甲州リハビリテーション病院) https://www.krg.ne.jp/rehabili/support-tour/	055-262-3121 rihasapo@krg.ne.jp
24	長野県	長野市	戸隠ユニバーサルツーリズムデスク (一般社団法人 戸隠観光協会) https://togakushi-21.jp/universal/	026-254-2888 info@togakushi-21.jp
25		茅野市	ユニバーサル・サポートすわ https://www.facebook.com/yunisaposuwa/about	090-3558-4502 yunisaposuwa@gmail.com
26		安曇野市	NPO法人 ユニバーサルツーリズムながの https://www.ut-nagano.com/	070-9379-2929 support@ut-nagano.com
27		阿智村	阿智☆昼神観光局 https://hirugamionsen.jp/	0265-43-3001 info@hirugamionsen.jp
28		白馬村	一般社団法人 白馬スポーツ・自然振興協会 https://hakuba0261.jp/	0261-75-2698 https://hakuba0261.jp/contact/
29	静岡県	静岡市	特定非営利活動法人 静岡ユニバーサルツーリズムセンター https://shizuokautc.org/	090-3250-8630 https://shizuokautc.org/form.php
30		浜松市	浜松市観光インフォメーションセンター https://hamamatsu-daisuki.net/	053-452-1634 https://hamamatsumap.com/contact/
31	愛知県	安城市	一般社団法人 愛知ユニバーサルツーリズムステーション https://www.aichi-ut-station.com/	0566-71-5868 https://web.gogo.jp/cp17549654452281/form/contact

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		
32	三重県	鳥羽市	伊勢志摩バリアフリーツアーセンター https://www.barifuri.com/	0599-21-0550 iseshima@barifuri.com
33	滋賀県	草津市	滋賀ユニバーサルツーリズムセンター https://shigautc.cloudfree.jp/	077-569-4777 https://shigautc.cloudfree.jp/otoiwase/index.html
34	京都府	京都市	京都バリアフリーツアーセンター http://sapotabi.sapokaji.com/	080-7034-3295 sapobarria@gmail.com
35	大阪府	大阪市	大阪ユニバーサルツーリズムセンター (株式会社 博文舎) https://osaka-ut.com/	06-6195-9056 fu.hatano23@gmail.com
36		阪南市	KIXユニバーサルツアーデスク (一般社団法人 泉州バリアフリー協会) https://sbfa0300.edisone.jp/	072-472-2329 shimazu@sbfa.jp
37	兵庫県	神戸市	神戸ユニバーサルツーリズムセンター (NPO 法人 ウィズアス) https://www.wing-kobe.org	078-381-6470 info@wing-kobe.org
38		神戸市	しゃらく旅倶楽部 (特定非営利活動法人しゃらく) https://123kobe.com/	078-735-0163 sharaku@123kobe.com
39		姫路市	姫路ユニバーサルツーリズムセンター (公益社団法人 姫路観光コンベンションビューロー) https://www.himeji-ut.com/	079-224-8803 ut@com21.or.jp
40		明石市	あかしユニバーサルツーリズムセンター (NPO 法人 ウィズアス) https://wing-akashi.org/	090-5805-4247 https://wing-akashi.org/contact/
41		豊岡市	一般社団法人 INCREW https://beincrew.com/	090-1710-4290 increw.shino@gmail.com
42		豊岡市	城崎温泉ユニバーサルツーリズムセンター (NPO 法人 ぷろじえくと Plus) https://www.p-plus.or.jp/kinosaki-ut/	080-9745-1473 kinosaki-utc@p-plus.or.jp
43		香美町	株式会社 タスク (タスクレンタカー) https://task-rentacar.com/	0120-109-015 0796-94-0250 https://form.os7.biz/f/d1f7cb04/
44		新温泉町	ユニバーサルツーリズムセンター新温泉 (株式会社 D O W E L L ユニバーサルツーリズム事業部) https://www.facebook.com/ut.onsen	078-303-2170 info@dowelljapan.com
45	奈良県	奈良バリアフリー観光ツアーセンター (NPO 法人 なら元気もんプロジェクト) https://narabftc.com/	080-9041-0585 info@narabftc.com	
46	鳥取県	鳥取市	特定非営利活動法人 トラベルフレンズ・とっとり https://tf-tottori.com/	070-5675-4483 https://tf-tottori.com/contact/

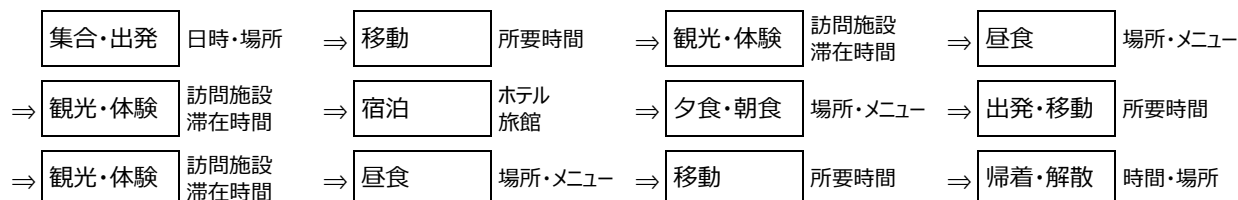
整理 番号	所在地		相談窓口名称	問い合わせ先
	都道府県	市区町村		
47	島根県	松江市	松江/山陰バリアフリーツアーセンター (NPO 法人 プロジェクトゆうあい) https://tekuteku-sanin.com/sbtc/	080-3873-4220 info@tekuteku-sanin.com
48	岡山県	岡山市	一般社団法人 おかやまユニバーサルツーリズムセンター	090-8246-0387 okayama.utc@gmail.com
49	広島県	東広島市	一般社団法人 バリアフリー旅行ネットワーク https://kokoro-ts.co.jp/barinet/	0823-81-0510 bari-net@hi3.enjoy.ne.jp
50	徳島県	徳島市	徳島ユニバーサルツーリズムセンター 徳島支部	080-1991-3357
51	高知県	高知市	高知県バリアフリー観光相談窓口 https://kochitourism-barrierfree.jp/	088-824-0227 https://kochitourism-barrierfree.jp/contact.php
52	福岡県	福岡市	福岡空港しょうがい者・こわい者観光案内所 https://ud-kyushu.jp/	092-624-0888 info@ud-kyushu.jp
53	佐賀県	嬉野市	佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター https://www.saga-uresino-bftc.com/	0954-42-5126 official@saga-uresino-bftc.com
54	長崎県	長崎市	NPO法人 長崎バリアフリー推進協議会 https://www.facebook.com/people/NPO法人-長崎バリアフリー推進協議会/100064412453248/	095-828-7888 hrczac@gmail.com
55		大村市	長崎県ユニバーサルツーリズムセンター https://nagasaki-ut.net/	0957-46-3773 info@nagasaki-ut.net
56	熊本県	熊本市	くまもとユニバーサルツアーセンター (NPO 法人 UD くまもと) https://www.ud-kumamoto.jp/	096-344-5539 udkumamoto@gmail.com
57	大分県	別府市	別府・大分バリアフリーツアーセンター https://barifuri-oita.com/ https://parabeppu.com/	090-6633-4882 info@barifuri-oita.com
58	鹿児島県	鹿児島市	かごしまバリアフリーツアーセンター (一般社団法人鹿児島県ユニバーサルツーリズム協会) https://kagoshima-barrierfree.com/	099-294-9725 kamiya@kagoshima-barrierfree.com
59		南さつま市	一般社団法人 南さつま市観光協会 https://kanko-minamisatsuma.jp/	0993-53-3751 https://kanko-minamisatsuma.jp/tourism-association/contact/
60	沖縄県	那覇市	那覇空港しょうがい者・こわい者観光案内所 (沖縄バリアフリーツアーセンター) https://barifuri-okinawa.org/wbfnct/	098-858-7760 jimukyoku@barifuri-okinawa.org
61		石垣市	石垣空港しょうがい者・こわい者観光案内 (NPO 法人 バリアフリーネットワーク会議) https://barifuri-okinawa.org/ishigaki/	0980-87-0189 tettome.airport@gmail.com

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）の予約時に必要なので、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する不安の有無 ・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う体験ができるか、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
食事	<input type="checkbox"/> 食事内容 <input type="checkbox"/> 提供スタイル <input type="checkbox"/> 座席・空間 <input type="checkbox"/> 時間 <input type="checkbox"/> トイレ	<ul style="list-style-type: none"> ・食事内容と食べ方 ・余裕をもった時間設定 ・飲食店のトイレの状況 	会話の例 「お昼は選べる定食です。お魚とお肉、どちらが好みですか？」 <ul style="list-style-type: none"> ・椅子・テーブルの高さなどを画像と具体的な数値で説明 ・アレルギーへの対応、刻み食など特別食の対応 ・フォーク・ストロー等道具の用意の提案
宿泊	<input type="checkbox"/> 部屋のタイプ <input type="checkbox"/> 寝具 <input type="checkbox"/> 風呂・トイレ <input type="checkbox"/> 食事	<ul style="list-style-type: none"> ・客室等施設のハード面の状況 ・食事内容と食べ方・アレルギー ・備品、アメニティの内容 ・貸出用福祉用具 	会話の例 「（写真や動画を提示しながら）ベッドの高さは50cmです。手すりをご利用になりますか？」 <ul style="list-style-type: none"> ・画像や動画を用い、幅や高さなど具体的な数値とともに説明 ・浴衣かパジャマなどの寝巻の種類やアメニティの説明
帰着・解散	<input type="checkbox"/> 解散場所・時間	<ul style="list-style-type: none"> ・解散場所での介助手配の必要有無 ・時刻の目安 	会話の例 「〇〇駅で解散です。そこからはどういうルートで帰りますか？」 <ul style="list-style-type: none"> ・鉄道の団体手配時に際して、最寄り駅の介助を依頼

■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検討会 構成員

座長	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
委員	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
	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	特定非営利活動法人 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

※50音順、敬称略、令和8年3月現在

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