

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

— 目次 —

序章 業務概要	0-1
0-1 業務目的	0-1
0-2 調査フロー	0-1
0-3 調査概要	0-2
第1章 障がい者、高齢者向けアンケート調査の立案と執行	1-1
1-1 障がい者向けアンケート調査の立案と執行	1-1
1-1-1 アンケート調査票・調査結果	1-1
1-1-2 アンケート調査結果から抽出された課題	1-39
1-2 高齢者向けアンケート調査の立案と執行	1-41
1-2-1 アンケート調査票・調査結果	1-41
1-2-2 アンケート調査結果から抽出された課題	1-60
1-3 トラベルヘルパー向けアンケート調査の立案と執行	1-61
1-3-1 アンケート調査票・調査結果	1-61
1-3-2 アンケート調査結果から抽出された課題	1-85
第2章 旅行会社等向けアンケート調査の立案と執行	2-1
2-1 アンケート調査票・調査結果	2-1
2-2 アンケート調査結果から抽出された課題	2-31
第3章 宿泊施設等向けアンケート調査の立案と執行	3-1
3-1 アンケート調査票・調査結果	3-1
3-2 アンケート調査結果から抽出された課題	3-22
第4章 ユニバーサルツーリズムの市場規模の推計等	4-1
4-1 日本におけるユニバーサルツーリズムの市場規模の推計	4-1
4-1-1 推計の考え方・推計方法	4-1
4-1-2 外出に何らかの不自由がある高齢者を対象としたユニバーサルツー リズムの市場規模	4-3
4-1-3 障がい者を対象としたユニバーサルツーリズムの市場規模	4-7
4-1-4 ユニバーサルツーリズムの市場規模全体の推計結果と考察	4-8
4-2 アメリカにおけるユニバーサルツーリズムの市場規模	4-17

序章 業務概要

0-1 業務目的

少子高齢化が進む我が国において、潜在的な需要が大きい高齢者や障がい者等の旅行への対応は、将来を見据えた旅行需要の喚起、経済の活性化を図る上で重要である。

このため、本業務において、障がい者、高齢者、彼らの旅行を支援するトラベルヘルパー、旅行会社、宿泊施設を対象としたアンケートによる実態調査を実施することにより、ユニバーサルツーリズムの普及状況や課題、市場規模及び「観光施設における心のバリアフリー認定制度」（以下、「認定制度」という。）の促進や認定対象施設の拡充の必要性を再整理し、ユニバーサルツーリズムの更なる促進の根拠となる調査結果の取得を目的として本業務を実施した。

0-2 調査フロー

本業務は、図0-1の調査フロー（報告書構成）に従って実施した。

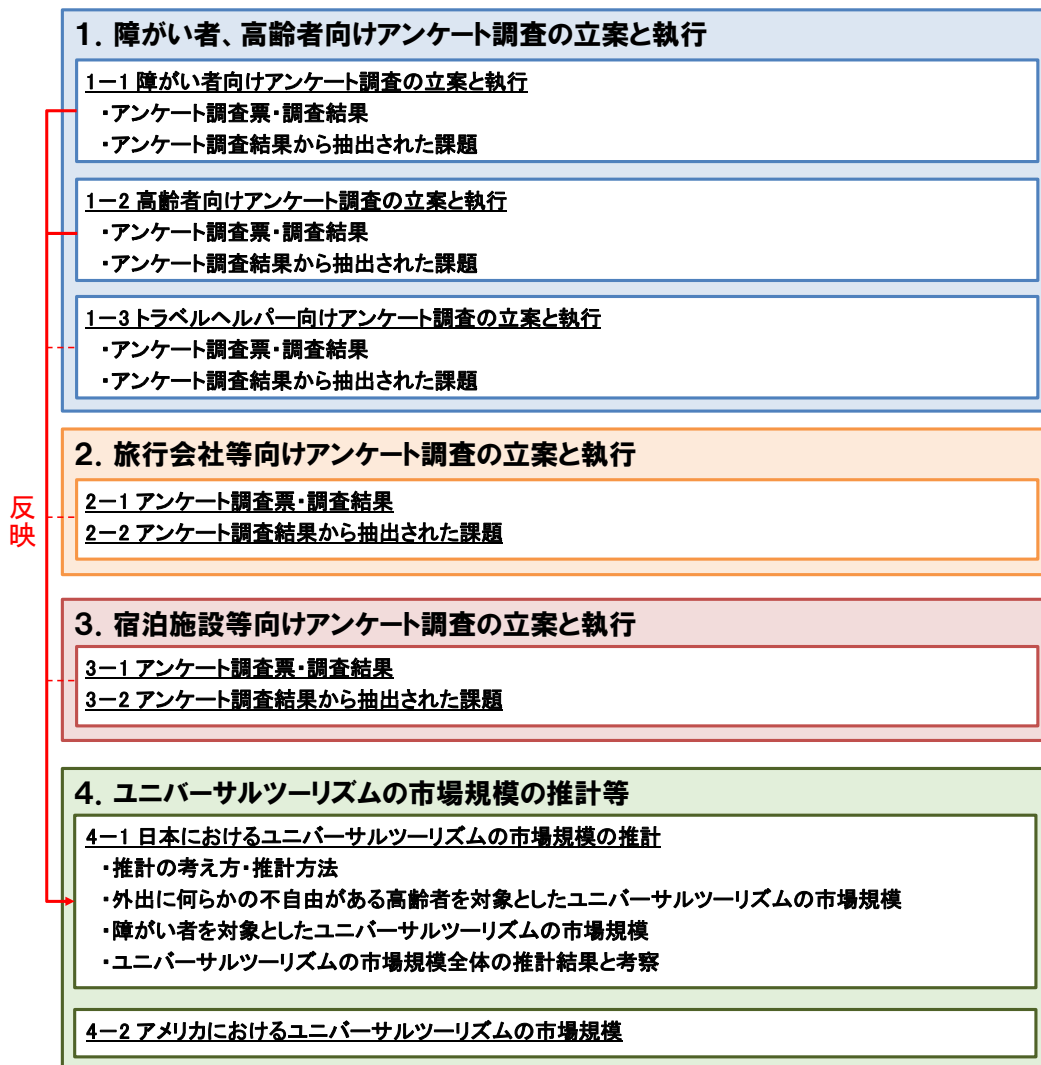


図0-1 調査フロー

0-3 調査概要

(1) 第1章 障がい者、高齢者向けアンケート調査の立案と執行

「1-1 障がい者向けアンケート調査の立案と執行」では、障がい者（肢体、聴覚、視覚、発達、その他）に対して、ユニバーサルツーリズムの旅行者の現状や抱える課題、ニーズ及び「認定制度」への意見等について把握するため、ユニバーサルツーリズムの更なる促進の方策に資する調査票を作成・アンケート調査を実施し、その結果をとりまとめた。また、アンケート調査結果より抽出された、障がい者を対象とした今後の観光施策に関わると考えられる課題を整理した。

「1-2 高齢者向けアンケート調査の立案と執行」では、高齢者に対して、ユニバーサルツーリズムの旅行者の現状や抱える課題、ニーズ及び「認定制度」への意見等について把握するため、ユニバーサルツーリズムの更なる促進の方策に資する調査票を作成・アンケート調査を実施し、その結果をとりまとめた。また、アンケート調査結果より抽出された、高齢者を対象とした今後の観光施策に関わると考えられる課題を整理した。

「1-3 トラベルヘルパー向けアンケート調査の立案と執行」では、障がい者と高齢者向けのアンケート調査結果の補足を行う観点から、障がい者やサポートが必要な高齢者の旅行同行経験が豊富であるトラベルヘルパーに対して、ユニバーサルツーリズムの旅行者の現状や抱える課題、ニーズ及び「認定制度」への意見等について把握するため、ユニバーサルツーリズムの更なる促進の方策に資する調査票を作成・アンケート調査を実施し、その結果をとりまとめた。また、アンケート調査結果より抽出された、トラベルヘルパーが移動支援している障がい者、高齢者を対象とした今後の観光施策に関わると考えられる課題を整理した。

(2) 第2章 旅行会社等向けアンケート調査の立案と執行

「2-1 アンケート調査票・調査結果」では、旅行会社等に対して、ユニバーサルツーリズム商品の取組状況や、造成希望の有無、課題及び「観光施設における心のバリアフリー認定制度」への意見等について把握するため、ユニバーサルツーリズムの更なる促進の方策に資する調査票を作成・アンケート調査を実施し、その結果をとりまとめた。

「2-2 アンケート調査結果から抽出された課題」では、アンケート調査結果より抽出された、旅行会社を対象とした今後の観光施策に関わると考えられる課題を整理した。

(3) 第3章 宿泊施設等向けアンケート調査の立案と執行

「3-1 アンケート調査票・調査結果」では、「観光施設における心のバリアフリー認定制度（以下、「認定制度」）」を取得している宿泊施設等、取得をしていない宿泊施設等に対して、バリアフリーの取組状況や「認定制度」の意見や課題等について把握するため、「認定制度」の促進に資する調査票を作成・アンケート調査を実施し、その結果をとりまとめた。

「3-2 アンケート調査結果から抽出された課題」では、アンケート調査結果より抽出された、宿泊施設を対象とした今後の観光施策に関わると考えられる課題を整理した。

(4) 第4章 日本におけるユニバーサルツーリズムの市場規模の推計

「4-1 日本におけるユニバーサルツーリズムの市場規模の推計」では、日本におけるユニバーサルツーリズムの市場規模を推計するため、推計の考え方・推計方法を整理した後、外出に何らかの不自由がある高齢者と障がい者を対象に、アンケート調査結果も活用しながら、現状のユニバーサルツーリズム市場規模と、潜在的なユニバーサルツーリズム市場規模をそれぞれ推計した。また、その結果を基に、ユニバーサルツーリズムの市場規模全体の推計結果として整理し、第1章～第3章で実施したアンケート調査結果も踏まえて考察を行った。

「4-2 アメリカにおけるユニバーサルツーリズムの市場規模」では、アメリカにおける障がい者を対象としたユニバーサルツーリズムの市場規模を調査した報告書の内容を整理した上で、日本のユニバーサルツーリズム市場規模と比較するために年間国内宿泊旅行回数を推計した。

第1章 障がい者、高齢者向けアンケート調査の立案と執行

1-1 障がい者向けアンケート調査の立案と執行

1-1-1 アンケート調査票・調査結果

障がい者（肢体、聴覚、視覚、発達、知的、精神、その他）に対して、ユニバーサルツーリズムの旅行者の現状や抱える課題、ニーズ及び「認定制度」への意見等について把握するため、ユニバーサルツーリズムの更なる促進の方策に資する調査票を観光庁と協議の上作成し、アンケート調査を実施した。

調査の概要は以下の通り。

調査方法：①調査会社を通じたWEBアンケート調査

②Web フォームによるアンケート調査（日本視覚障害者団体連合、日本発達障害ネットワーク事務局に情報共有を依頼）

調査期間：①2023年1月27日（金）～2月1日（水）

②2023年2月2日（木）～2月28日（火）

調査対象：身体障がい、聴覚障がい、視覚障がい、知的障がい、精神障がいのある人（いずれも障害者手帳所持者を対象）、発達障がいのある人

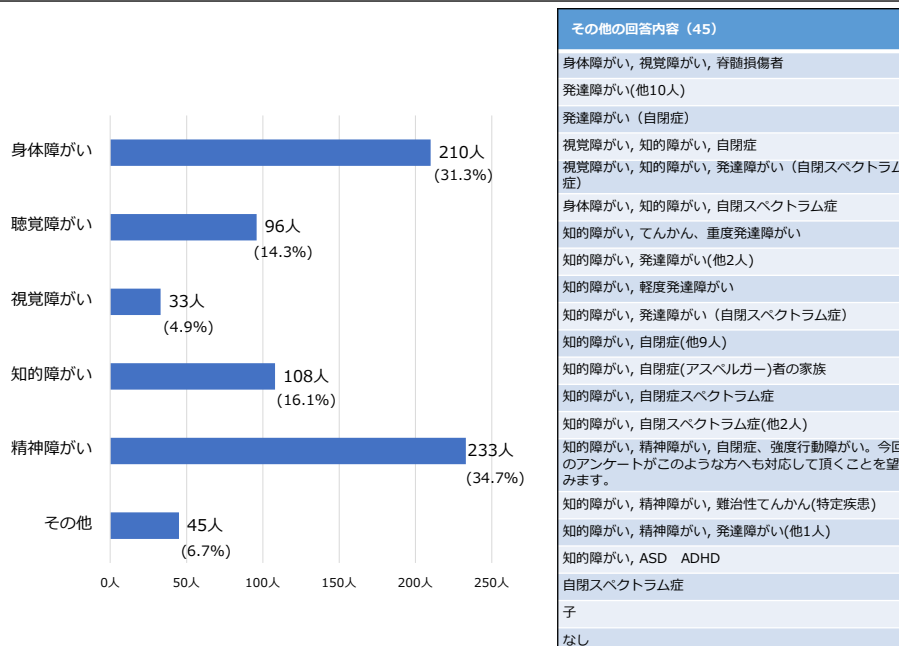
回答者数：671人

以下に障がい者向けアンケート調査票（Qが質問項目）・調査結果を示す。

回答者の属性

【回答者が抱えている障がい】

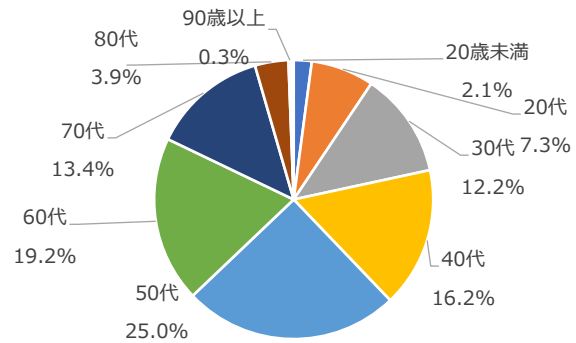
回答者のうち、精神障がいの方が233人と最も多く、次いで身体障がい（210人）、知的障がい（108人）、聴覚障がい（96人）、視覚障がい（33人）の順に多い。



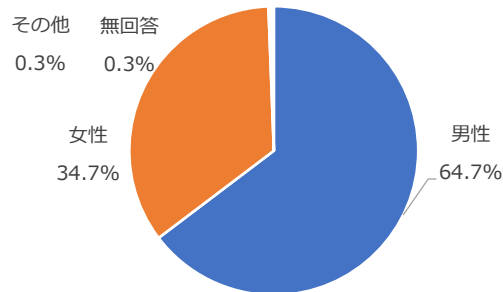
【年齢・性別】

年齢は50代が最も多く、次いで60代が多い。性別は男性が6割強。

20歳未満	14	2.1%
20代	49	7.3%
30代	82	12.2%
40代	109	16.2%
50代	168	25.0%
60代	129	19.2%
70代	90	13.4%
80代	26	3.9%
90歳以上	2	0.3%
無回答	2	0.3%
合計	671	



男性	434	64.7%
女性	233	34.7%
その他	2	0.3%
無回答	2	0.3%
合計	671	

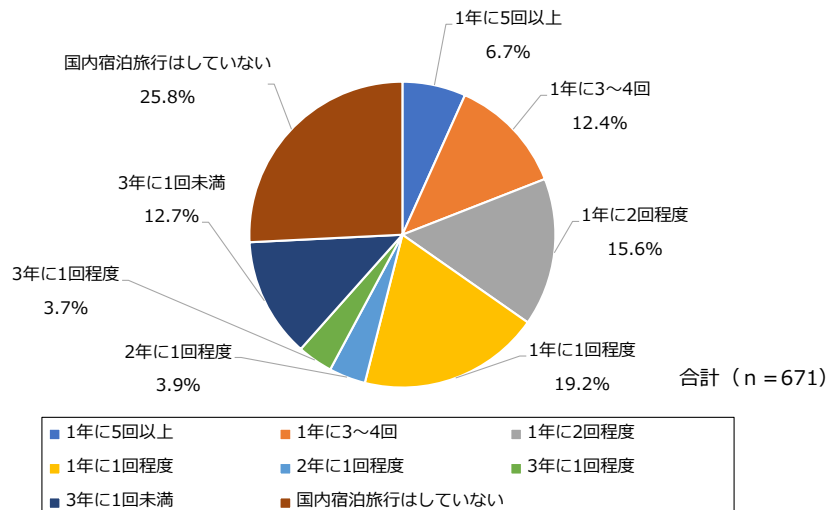


旅行の頻度や旅行時の課題等(共通質問)

Q1 どれぐらいの頻度で旅行（国内宿泊旅行）をされますか。

- ①1年に5回以上 ②1年に3～4回 ③1年に2回程度 ④1年に1回程度 ⑤2年に1回程度 ⑥3年に1回程度 ⑦3年に1回未満 ⑧国内宿泊旅行はしていない

「国内宿泊旅行はしていない」（25.8%）と答えた人が最も多く、次いで「1年に1回程度」（19.2%）と答えた人が多かった。



Q2 直近に行かれた旅行について、その内容や手配方法、日数、予算、人数についてお書き下さい。（旅行内容最大3つ記載可）

旅行内容1：①観光・レジャー ②親族・知人訪問 ③イベント参加 ④その他
（ ）

旅行の手配方法：①旅行会社等が企画した団体ツアー

②交通機関や宿泊等の個人旅行向けパッケージ商品

③バリアフリー旅行や障がい者を対象とした旅行商品（ユニバーサル
ツーリズム商品）

④交通機関や宿泊等を個人で手配 ⑤その他（ ）

日数：（ ）日間

予算：（ ）万円程度

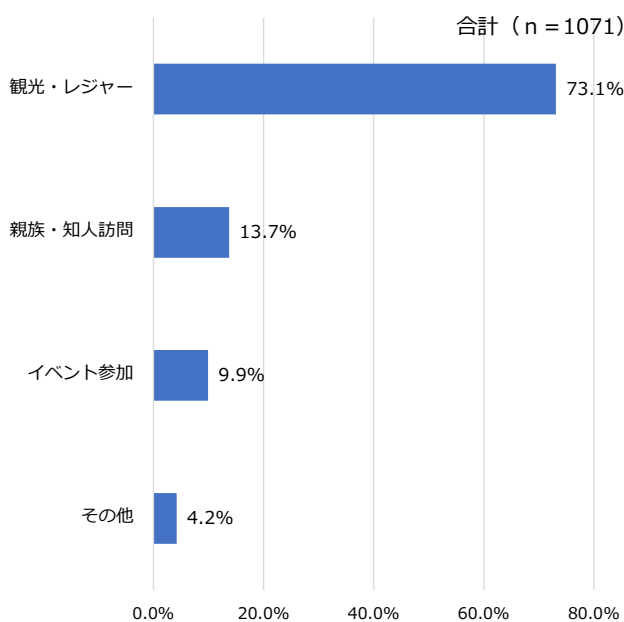
一緒に行った人数：自分を含めて（ ）人

（旅行内容2、3も同様）

回答者が経験した直近の旅行 1,071 件の内容、手配方法、日数、予算、人数について以下に記載。

【直近の旅行の内容】

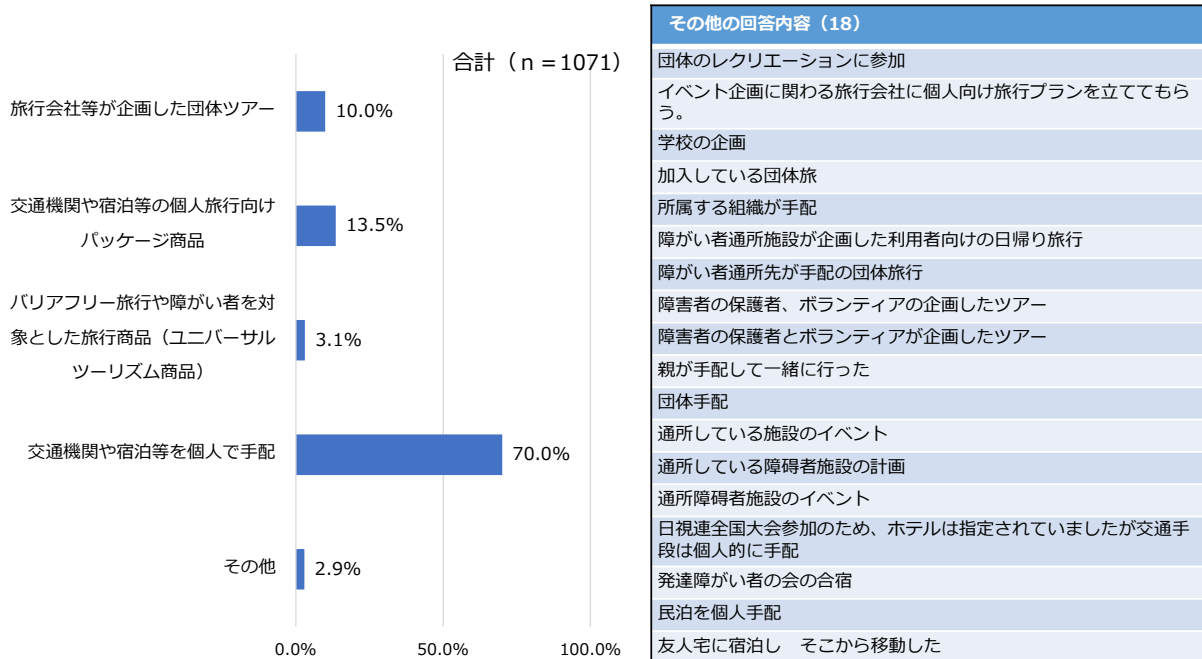
「観光・レジャー」（73.1%）と答えた人が最も多かった。



その他の回答内容 (20)
事業所主催の団体旅行
講演会講師、観光
身内のお墓参りのついでに公園などに行った
キャンプ
グループ
コロナ禍で通所施設の旅行中止
慰安旅行
学校の修学旅行
近場の温泉
国試受験
試合
自閉症協会のバス旅行
受診
招待を受けた
親睦
息子の受験
団体のレクリエーションに参加
通院
通所施設のイベント
美術館鑑賞

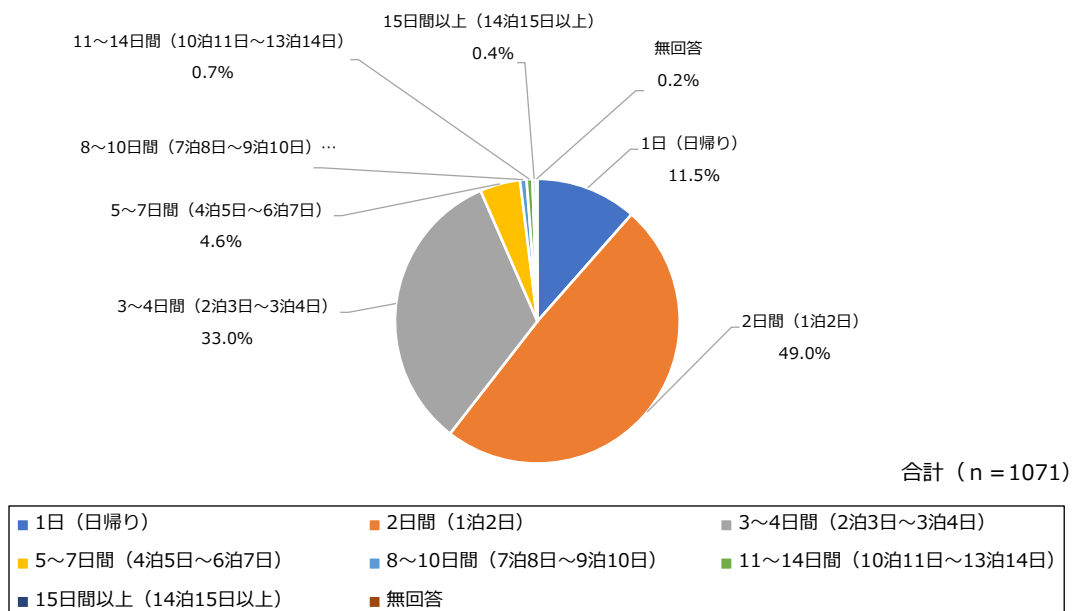
【直近の旅行の手配方法】

「交通機関や宿泊等を個人で手配」（70.0%）と答えた人が最も多かった。



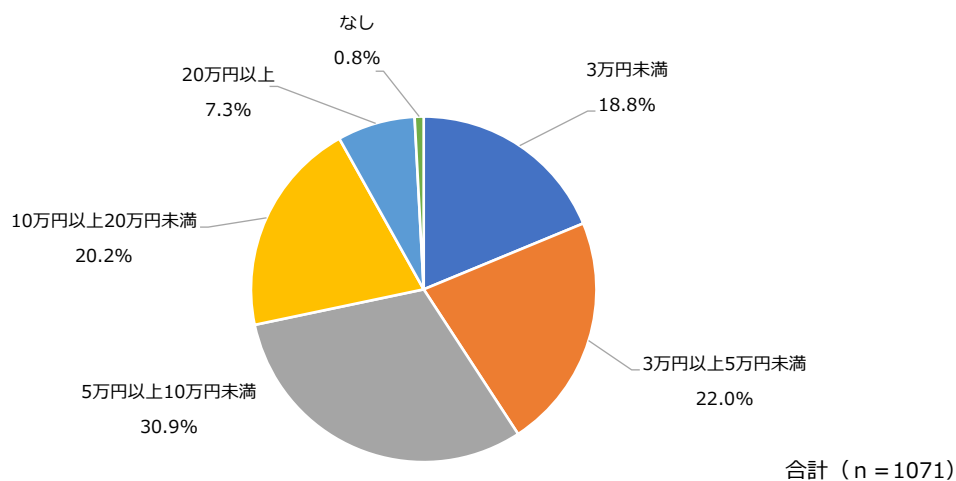
【直近の旅行の日数】

「2日間（1泊2日）」（49.0%）と答えた人が最も多く、次いで「3～4日間（2泊3日～3泊4日）」（33.0%）と答えた人が多かった。



【直近の旅行の予算】

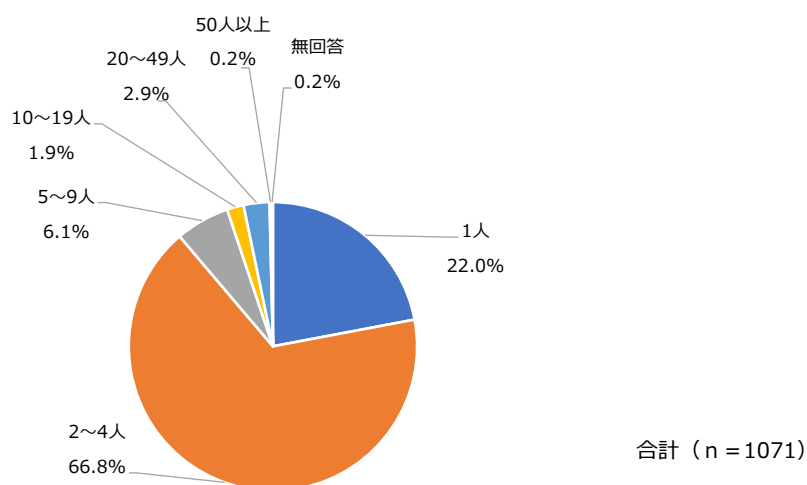
「5万円以上10万円未満」（30.9%）と答えた人が最も多かった。全旅行の平均予算金額は7.3万円であった¹。



■ 3万円未満 ■ 3万円以上5万円未満 ■ 5万円以上10万円未満 ■ 10万円以上20万円未満 ■ 20万円以上 ■ なし

【直近の旅行と一緒にいった人数】

「2～4人」（66.8%）と答えた人が最も多く、次いで「1人」（22.0%）と答えた人が多かった。



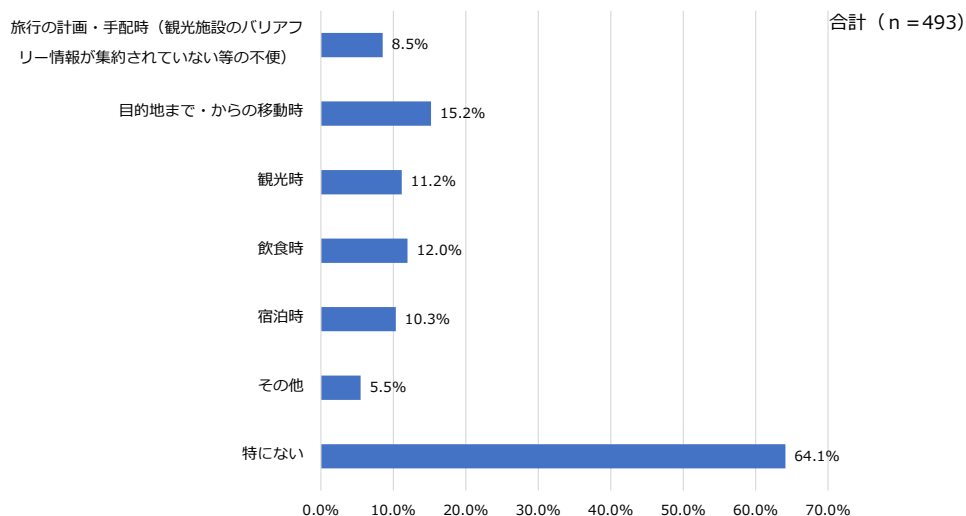
■ 1人 ■ 2～4人 ■ 5～9人 ■ 10～19人 ■ 20～49人 ■ 50人以上 ■ 無回答

¹ 小数点第2位を四捨五入した値。

Q3 Q2 でお答え頂いた旅行の際の各行程（以下の①～⑦）の中で、特に不便や困難があった行程があればお選び下さい。また、具体的にどのような不便や困難があったのかをお書き下さい。（複数回答可）

- ①旅行の計画・手配時（観光施設のバリアフリー情報が集約されていない等の不便）
- ②目的地まで・からの移動時 ③観光時 ④飲食時 ⑤宿泊時 ⑥その他（ ）
- ⑦特にない

「特にない」（64.1%）と答えた人が最も多く、次いで「目的地まで・からの移動時」（15.2%）と答えた人が多かった。



【「旅行の計画・手配時(観光施設のバリアフリー情報が集約されていない等の不便)」の場面の不便や困難】

主に「予約の困難さ」、「バリアフリーの状況」、「トイレ」、「割引の情報」に関する回答があった²。

- ①予約の困難さ（12件）
 - ・宿泊の手配で電話対応などを一人ではできない（手伝いが必要） 2件
 - ・言葉が分かりづらい・読みづらい 2件
 - ・全盲なのでネット検索で情報が取りにくい 1件
 - ・言葉での説明が書かれていないと理解できない 1件
 - ・ネットで複数のサイトを比較するのが疲れる 1件
 - ・電話予約が苦痛 1件
 - ・聞こえないので内容を把握しないとけない 1件
 - ・その他 3件
- ②バリアフリーの状況（9件）
 - ・車椅子の使用可能状況 2件
 - ・階段 2件
 - ・バリアフリーとあって微妙な段差などがありバリアフリーの捉え方がそれぞれ違う 1件
 - ・予約時の要望と実際が違う 1件
 - ・旅館の構造がバリアフリーでなかった 1件
 - ・段差が多い 1件
 - ・障害に配慮され、移動しやすいか分からなかった 1件
- ③トイレ（4件）
 - ・トイレの場所が分からない 2件
 - ・トイレが和式の所がかなりあった 1件
 - ・その他 1件
- ④割引の情報（3件）
 - ・割引きがわからなかった、後で知った 2件
 - ・その他 1件

² 記述内容の集約にあたり、具体的な記載がないものは「その他」として分類。以降の質問項目についても同様。

すべての回答は以下の通り。

1/2【回答数：42件うち無回答を除く】

web や紙印刷のパンフレットは多色構成になっている為、色のコントラストが悪いものは判読することが出来ません。白黒反転や拡大をしても判読が難しい状態です。宿泊日別の料金表は、アルファベット等で料金を記号化している場合が多いですが、スクリーンリーダー使用では、理解に苦渋します。視覚障害者用にテキスト化されたデータや、宿泊日別料金表では料金の記号化はせず直接料金表示する等の対応があれば労力軽減に繋がります。
お得なプランを調べれない
スキーの場合、レンタルする人数や障害者手帳により、割引がある場合など、直前の参加の可否により予算立てが難しいなどすぐ不安になるため理解のある親としか行けない
トイレ
トイレが和式の所がかなりあった。
どこにトイレやスロープがあるかわからなかったから。
ネットからの予約において、読み上げない項目があったり、押せないボタンがあったり、スムーズに予約できないことがある。写真がたくさん掲載されているので、見える方はよくわかるのですが、言葉での説明が書かれていないと理解に苦しみます。
アクセシブルなHPにしていただけると嬉しいです。
ネットで複数のサイトを比較するのが疲れる
バリアフリーとあって微妙な段差などがありバリアフリーの捉え方がそれぞれ違う事。
ホテル探し
移動の乗り換え
温泉や大浴場への入浴に対してのサポートが受けられるかどうか分からない
家族に反対される
階段
階段が登れない
割引きがわからなかった
言葉が分かりづらく、コミュニケーションが取れない
自閉スペクトラム症の子どもや周りの方に負担をかけないように、計画やチケットの手配

2/2【回答数：42件うち無回答を除く】

車椅子で行ける施設なのかをいちいち電話等で確認しなければならなかった。
車椅子の使用可能状況
手続や手配
宿を探すとき
宿泊の手配で電話対応などを一人ではできない
宿泊はベッド希望だったが和室のみだったり足が悪くて階段昇降が困難だから一階の部屋を希望する旨を予約時に伝えていたのにエレベーター無しのバンガローの二階の部屋だったりした。
宿泊予約がうまくできない
初めてのところでのトイレや食堂がわからなかった時がありました
障がい者割引があることを後で知った。
障害に配慮され、移動しやすいか分からなかった
障害やアレルギーの説明。旅館の構造がバリアフリーでなかった。
新幹線の座席周辺にお子さんがいないことをいつも願うが、避けられない。（本人が聴覚過敏）
申し込みの説明を手伝う必要があった
全盲なのでネット検索で情報が取りにくい。テキスト文以外は分からないことが多い。またフレームが多く分かれていると全体が分かりにくい。
待ち時間、座るところがあるかなど、事前にわかるようにするのが難しい。
段差が多いです
特性を理解してくれる宿泊施設や食事場所
読みづらい
日程が明快になる前に手配しないと間に合わない。職場の休みの調整。
日程や宿泊先の調整
発達障害のために電話をかけることに強い困難を感じるため、電話予約が苦痛。その他、できるだけ安い予算で宿泊先を探したりするのが心労がある。
聞こえないので内容を把握しないといけない

【「目的地まで・からの移動時」の場面の不便や困難】

主に「交通機関」、「移動に時間がかかる・遠い」、「行き方が分からない」に関する回答があった。

- ①交通機関（17件）
 - ・飛行機の移動（静かにすることなど） 4件
 - ・長時間の公共交通機関での移動・乗車待ち 2件
 - ・タクシーでの乗車拒否 2件
 - ・公共交通機関に車椅子で乗れるかどうか 1件
 - ・電車の乗り換えが複雑 1件
 - ・電車内で、じろじろ見られることがあった 1件
 - ・優先搭乗はあっても、先に下ろしてもらえない 1件
 - ・路線バスを利用した際、ICカードが使えなかった 1件
 - ・その他 4件
- ②移動に時間がかかる・遠い（10件）
 - ・駅から遠い 4件
 - ・空港から遠い 1件
 - ・駅構内のエレベーターの場所が遠い 1件
 - ・移動に時間が掛かる 1件
 - ・移動中パニック 1件
 - ・申請してあっても電車や飛行機に乗るまで時間がかかる 1件
 - ・距離や時間が長いだけでものすごく疲れる 1件
- ③行き方が分からない（9件）
 - ・道に迷う 3件
 - ・駅の出口や乗り継ぎの際のバス停、駅ホーム番号が分かりづらい 1件
 - ・表示がわかりづらい 1件
 - ・音声案内が分からない 1件
 - ・搭乗案内が分からない 1件
 - ・駅構内のエレベーターの場所がわからない 1件
 - ・ホテルになかなか辿り着けなかった 1件

すべての回答は以下の通り。

1/3 【回答数：75件うち無回答を除く】

乗物から降りたときに、出口方向が分からない。
乗り継ぎの際のバス停、駅ホーム番号（場所など）の確認。

コロナ禍の中、特急でマスクなしで大騒ぎするグループの近くが指定席。感染の心配もあったし、子どもは騒がしいのが苦手なので、困った。指定席で逃げ場がなかった。

タブレットの音量をすぐ上げてしまい、周囲に迷惑をかけてしまう。

てんかんの発作があるお子さんが疲れて発作が出てしまい行動ができなくなってしまった

ホテルになかなか辿り着けなかった

よく行き方がわからない

移動に時間が掛かる

移動中パニック

羽田空港でタクシーに乗車拒否された。電車移動が大変なので いつもタクシーを利用

駅から遠い

駅で乗り換え時、表示がわかりづらく、手間取った。

駅員さんや車掌さんに案内してもらえたのでたすかりました。

駅構内のエレベーターの場所がわからないまたは、遠い

遠い

音声案内が分からない

荷物の運搬

荷物も多いのに子供が歩いてくれずずっと抱っこで大変だった。

感覚過敏で飛行機は嫌がるので、新幹線移動等で長旅になる。人込みの介助は気を遣う。

距離や時間が長いだけでものすごく疲れる

空港から距離があった

見通しが立たないことへの不安

見通しをつけて、機内等でどう時間を過ごすかに困りました
交通の便が良くない地域のため、集合時間に間に合うように集合場所へ行くのが困難でした。
交通機関を待つこと、乗車中静かにすること
交通機関乗車
公共交通機関に車椅子で乗れるかどうか
公共交通機関に乗るのが苦手で自家用車での移動が大半
行ったらバリアフリーでなかった
事故
車イスを乗せられなかったから。
車を運転したが、行きも帰りもホワイトアウトに見舞われて怖かった。
車を運転できないため公共交通機関をさがす
集合場所や時間がわかりにくい。
渋滞
乗用車で移動した際の駐車場等
申請してあっても、電車や飛行機に載せてもらえるまで、長く時間がかかる。タクシーでは乗車拒否されることも多い。
親の体力がだんだんなくなってくる。
人が沢山いるサービスエリアで降りられず、トイレに行けない
積雪による交通障害
遅れずにバスに乗れるかがいつも不安で強いストレスになる。バスの場合、前の席の客が椅子を大きく倒していることがあり、その点もストレス。
聴覚過敏に対する配慮
調べるのが難しく、徒歩移動す
長時間の移動でトイレ休憩などのタイミングを見計らうのが大変だった。

長時間の公共交通機関での移動は、声も出て多動もあり難しかった
電車の乗り換えが複雑で難しかった
電車内で、じろじろ見られることがあった。
搭乗案内
道が憶えられず迷子になる
道に迷った
飛行機での移動の際に2時間くらい座っておくことが必要だが、退屈で大声が出たり、トイレに行けないタイミングで行きたくなったりするが、実際には行けないため何とか我慢してもらう形になった。
飛行機で長時間静かにさせるのに気を遣った。あとは、席を固めて取りたくて、航空会社の方に協力してもらった。
飛行機や新幹線など、マイカーで移動の限界ある場合、本人が緊張感、不安感を持ち障害特性から発声してしまって、回りの方に怪訝な顔をされた
飛行機内での時間や待ち時間
不安からトイレが近い
目的地が駅から離れていることがある
目的地の道順がわからず、迷った。
夜行バスで寝られないんだね
優先搭乗はあっても、先に下ろしてもらえない
路線バスを利用した際、ICカードが使えなかった。
痲癢を起こし時間に間に合わない

【「観光時」の場面の不便や困難】

主に「ゆっくり観光できない」、「バリアフリーの状況」、「案内・説明」、「トイレ」、「車いす」に関する回答があった。

①ゆっくり観光できない (13件)
<ul style="list-style-type: none"> ・奇声や衝動・パニックなどになる 6件 ・人の多さや列に並ぶことの困難 5件 ・周りに気を遣う 2件
②バリアフリーの状況 (7件)
<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリーの場所が少ない 2件 ・階段がある所が多く手すりの無い所もある 2件 ・坂道が多い 2件 ・坂道や停留所でベンチがない 1件
③案内・説明 (6件)
<ul style="list-style-type: none"> ・音声による説明がない、少ない 2件 ・音声案内、説明が分かりづらい 2件 ・音声案内があっても、案内を聞くのにボタンを押すにはボタンの位置が分からない 1件 ・団体だと集合時間や説明が聞き取りにくい 1件
④トイレ (5件)
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが探しづらい 2件 ・トイレの規格が統一されていないのでわかりづらい 1件 ・トイレや公共の乗り物が利用しにくい 1件 ・洋式便器が苦手 1件
⑤車いす (3件)
<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子が少ない 2件 ・車椅子で入れない施設、見えない高さの展示物、届かない高さのボタンなどに困った 1件

すべての回答は以下の通り。

1/3【回答数：55件うち無回答を除く】

音声案内があっても、案内を聞くのにボタンを押すにはボタンの位置が分からない。トイレのかず。多目的トイレの設備配置を全国統一にしては。
ガイドさんが案内するとき手話がないと楽しめない
トイレや公共の乗り物が利用しにくい。
トイレを探すのが大変 スロープが急な道だったり階段しかないお店が多く大変
どこがオススメなのか、わからない
バリアフリーの場所が、少ない
マップを見てもお手洗いの場所がわかりにくくて、移動に余計に時間をかけてしまった
ゆっくり観光できない
異性のトイレに介助では入れない
一緒に行く人が居ない
音声による説明が少ない
音声案内が分からない
解説、説明文のみで音声案内が殆どないこ (と)
階段がある所が多く手すりの無い所もあったのでちょっと困った。
階段が高く手すりも無くて登れなかった。
観光タクシーを頼もうとし高くて手が出せなかった。
観光地での展示物が見られなかったり、集団に上手くついていけなかったりした。
観光地に限りませんが、公衆トイレの流水レバー・ボタンの位置・種類は様々で大変困っています。規格が統一されれば、外出先で1人でも公衆トイレが利用出来るようになります。
急にパニックになりおさまらなかった
景色や建物を目で愛でる意外の楽しみがないとおもしろさが半減する。また点図の地図がないのでどこをいま移動しているのかわからずつまらない。

坂道が多く車椅子での移動が困難
坂道や停留所でベンチがないことなど
施設内を見て回るという執着が、問題とみられてしまう。
事前にトイレがどこにあるかわからない
寺社仏閣を訪ねた際のガイドツアー、レジャー施設での乗り物等の制限、事前に調べて行っても現地で受け入れてもらえないことがあったりするので残念な気持ちになることがあります。
車いす等の手配
車椅子が少ない
車椅子で入れない施設、見えない高さの展示物、届かない高さのボタンなどに困った。
周りの迷惑にならないか常に気を張って見守る。障害のない兄弟を我慢させることも沢山あるから。もっと遊びたくても帰らなくてはならないとか、逆に次の場所に行きたくてもいけないなど
重度の自閉症がある家族を連れて観光する場合、体を揺らしたり独特な動きや声を上げたりすることがあるので、周囲の冷たい視線をあびることが多々あり、そのような状況だと家族一緒に楽しめないんです。特に人気があるお店や会場は混んでいる為その長蛇の列で待ったり、見通しが立たない状況が一番大変です。
重度の知的障害があるため奇声や衝動がつよい。順番が待てない。
障害を持つ息子は待つ事や賑やかな場所が苦手なので、食事の場所や観光する場所が混んでいると落ち着かなくなり、困った
障害者に対応していなかった設備
場所がわかりにくい。
場所が限られてしまったから。
新しい知らない場所は怖くて行けない
人がたくさんいると、パニックになる。
人の多さでの困難さ。
人混みが多い中の流れに合わせられない（特に都会の電車の改札等の流れには苦戦）

数分ならともかく長蛇の列に並ぶことができず観光場所を諦めたり少なくなる
積雪時の移動が大変だった。
説明が分かりづらい
他の家族が観光したくても、本人の声が大きいため観光できない。多動がひどいため。誰かと車で待機し、それ以外の家族が短時間で観光するしかない。
多動や奇声もあり、また名所の待つ時間、エレベーターなど他の人の白い目がありゆっくりは観光できない
大雨で車いすの移動が困難だった
大声が出たりするため、狭い空間や屋内ではみんなと一緒に行動できず、外で待つなどの対応をしていた。
団体だと集合時間や説明が聞き取りにくい。
聴覚過敏で移動中や現地で大きい音を聞きすぎて頭痛を起こした
天候
展示物などの解説と施設内の移動、スタッフ不足で対応できなかった。
拝観や観光
並んで待つのが苦手
歩けない 足腰が不自由
洋式便器が苦手
列に並んでる時、動きが固まったり止まってしまった時並んでる列で、迷惑をかけてしまうこと。見た目では、普通に見えるので、理解されないこと。

【「飲食時」の場面の不便や困難】

主に「ゆっくり飲食できない」、「バリアフリーの状況」、「ビュッフェ・バイキング形式」、「個室」に関する回答があった。

- ①ゆっくり飲食できない (11件)
 - ・長時間待てない、じっとしていられない 6件
 - ・うるさい、人が多いところが苦手 5件
- ②バリアフリーの状況 (7件)
 - ・階段しかない 1件
 - ・段差が視覚的に判り辛い 1件
 - ・店先の段差が超えられない、スロープがあっても急すぎで登れない 1件
 - ・食券のボタンが高くて届かない 1件
 - ・視覚に障害があるためにメニューを読めない 1件
 - ・バリアフリーに対応した場所はなかなか無い 1件
 - ・障害のある方は断られた経験あり 1件
- ③ビュッフェ・バイキング形式 (6件)
 - ・選択する飲食物の場所・種類、取分ける量が確認出来ない、取りづらい 2件
 - ・とりわけを依頼しないといけない 1件
 - ・客との接触リスクが高い 1件
 - ・ゆっくり選べない 1件
 - ・その他 1件
- ④個室 (4件)
 - ・個室がない 2件
 - ・優先的に個室を利用させてもらうなどの配慮 2件

すべての回答は以下の通り。

1/3 【回答数：59件うち無回答を除く】

どう料理を出す店か入店してみないとわからない。
地元の郷土料理のメニューが分かること。

うるさいのが苦手

クレカ利用できない

さわぐ

じっと座っておくことが苦手なため、ウロウロしたり、外に出たりして対処している。介護する人がゆっくりごはんを食べられない。

テーブルの間隔が狭く気を使ってしまう

テーブルの上に並べられた物がわからなかった 配置だけでなく好みのものかどうかわからなかったことがありました

できれば個室を優先的に利用できるお店側の配慮があると家族一緒にゆっくり落ち着いて食事を楽しむことができます。個室がないお店は他のお客さんの視線が入らないような工夫をしていただくと安心してお店を利用できます。

ない

バイキングでコロナ禍と言うこともあって制限があった

バイキング形式では選択する飲食物の場所・種類、取分ける量が確認出来ない。又、他の宿泊客との接触(ぶつかり)リスクが高い。館内の多くは段差が視覚的に判り辛い。

バリアフリーに対応した場所はなかなか無い

ひとり言や、多動など他のお客さんに気を使った

ビュッフェ形式の朝食が多いと思います。ハイクラスの宿であれば、取り分けをお願いして対応していただくことが可能ですが、そうでない場合、同行者にかかりの負担をかけてしまうのでホテル選びに慎重になります。依頼の際、朝食の時間を事前に伝えたり、どういったサービスをしていただきたいか予約の際、チェックインの際、重ねて依頼しています。

また、観光地での飲食では、あまり歓迎されないお店があったり、障害のある方はちょっとと断られた経験があります。

buffetだと採りにくいものがある
ホテルの近くにあまり飲食店がなかった。
マスクが外せず、外で飲食できなかった(親族宅でも)
飲食のための店舗に並んで注文したいが、多動のため待つことが難しく、また混み合っている場合周りの音声のガヤガヤする感じが更に本人にとって落ち着かず、更に待つことができない。観光地で並ばず飲食することは困難であるため、ある程度の時間を見積もって予約することも不可能だし、多動のため家族はゆっくり食事することもできない。
飲食店する場所が分からず、コンビニ使用した
感覚過敏がある子がいる為、みんなが食べれる食事を提供しているところを探すのに苦労した。
個室がなかなかない上に偏食なので本人の分はあらかじめ別に準備していくことになる。個室があるとしても高額でそもそも行けなくなる。
個室で周りに迷惑がかからないようなところで入れるお店がなかなか見つからなかった
個室にしてもらうや、端の席にもらう
好き嫌いが多く食べるに時間がかかる
行きたいお店が2階で、エレベーターが無くて階段だけだった
散らかる
子どもが騒いで汚くしてしまうので最初から最後まで気を張り親は食べた気がしなかった。
施設内を見て回るという執着が、問題とみられてしまう。
視覚に障害があるためにメニューを読めない。 スタッフとのコミュニケーションをとりながらのサポートを受ける。 料理についての説明や配置場所の確認と誘導
宿泊施設で食事が最近事前に他の場所で夕食を計画されるケースが増えてきた。
初めての飲食店なので雰囲気が分からずジッとしていられない場合には相応しくなかった
障害を持つ息子は待つ事や賑やかな場所が苦手なので、混んでいるレストランで落ち着かなく困った

障害者に使いにくかった
食べられるものがない
食券のボタンが高くて届かない。店先の段差が超えられない。スロープがあっても急すぎて登れない。
食事に食べられるものが少なかった
食事の場所や時間が1人では分かりにくい。
食事をするところで大音量の音楽が流れており困った
食事場所 周囲に気を使う
食堂までの廊下。バイキング。
人が多い所を避け、馴染みの食べ物を探さなければならない
大きな声を出す、離席するなどの特性があるため
聴覚過敏のため、外食は店が騒々しく苦痛。ストレスが強いせいか食欲が湧かないこともあり、食事調達に苦労する。相談できる相手もいないため大変。
長時間待てない。
動き回る子供のためバイキングなどがゆっくり食べたり選んだりできない。偏食もあり食べられるものがないことを考えて予備の物を用意しておかなくてはならない
偏食がひどいためメニューを選ぶ
片手しか使えない
本人がら落ち着いて過ごせそうな店内
予約や当日入店できるかわからなかったから
旅館は形態食対応してくれたが、街中にはそういうお店はほとんどない。持ち込みも気を使う

【「宿泊時」の場面の不便や困難】

主に「風呂」、「周囲への配慮」、「エレベーター」、「バリアフリーの状況」に関する回答があった。

①風呂（13件）

- ・風呂での介助が必要 4件
- ・風呂までや風呂の中の移動が大変 3件
- ・風呂に入れない 2件
- ・風呂トイレ別の宿を探すのが大変 1件
- ・その他 3件

②周囲への配慮（8件）

- ・大きな声を出すなど、隣の部屋の人に迷惑がかかる 6件
- ・部屋のを壊すかどうか心配 2件

③エレベーター（6件）

- ・エレベーターがない 2件
- ・エレベーターがあるところを探すのに時間がかかる 1件
- ・エレベーターが混んでいて車椅子ではなかなか乗れない 1件
- ・その他 2件

④バリアフリーの状況（4件）

- ・バリアフリーの部屋を探すのに時間がかかる 2件
- ・ベッド等が障害者対応になってない 1件
- ・バリアフリーがどこまでなっているか、靴をぬぐのか 1件

すべての回答は以下の通り。

1/3【回答数：51件うち無回答を除く】

カウンターからエレベーターまでの道順。

エレベータ内の利用階数のボタンで、利用階数のボタンの位置の確認。

部屋の番号確認。

エレベーターが故障して思いついて動かなかった

エレベーターが混んでいて車椅子ではなかなか乗れない。

エレベーターやバリアフリーがあるところを探すのに時間がかかったから

お風呂の中がわかりにくかった。

シャワーチェアの準備や、バリアフリールームの有無

テレビやエアコンなどのリモコンの操作が難しい。フロントに点字の室内説明書が準備されていると助かる

バリアフリーがどこまでなっているか、靴をぬぐのか

バリアフリーの部屋を探すのが大変 料金も高い

フロントととの会話のやり取り

ホテルのベッド等障害者対応になってないのが残念でした

よくわからないが、不穏な状態になった

移動や利用

一緒に行く人が居ない

格安のホテルだったので、風呂や個室に不便を感じた

慣れない場所で不安が強い 興奮して寝にくい、お部屋に置いてあるものを壊すんじゃないかとヒヤヒヤ

見守りが必要

妻が入浴できなかった

山小屋で夜中に泣き出して困った。

子どもが重度自閉症。自動販売機へのこだわりが強く、まず宿についたら自販機の場所を確認し1本買わないと落ち着かない。受付が長くかかり、待たせるのが大変だった。勝手に入ってしまったように見守った。

施設内を見て回るという執着が、問題とみられてしまう。
視覚障害者のため大浴場に入れなかった
失禁があるため、オムツを使うがそれを破ってしまうため、掃除などが大変。
宿泊施設そのものが立派になったが
宿泊施設にエレベーターがなかった
宿泊時の隣の部屋への配慮
初めての場所を嫌がるので大浴場に入れないので風呂トイレ別の宿を探すのが大変。
上に述べたひとことと重なりますが、入浴のサポートが受けられるかどうかの交渉を毎回しています。
食事場所や入浴時
寝付けない
水しか出ない
大きなお風呂での介助や 食事での介助
大きな声を出すなどの特性があるため、隣の部屋の人に迷惑がかかるのではないかと
知的重度の自閉スペクトラム症のため、声を出すなど他の方の迷惑にならないか、慣れないところで本人が緊張を感じていないかと宿泊時に限らず、公共交通機関の移動など、どの場面でも配慮が必要で困難を感じる。
知的障害。客室内のお風呂ではせまくてどこかをぶつけると大声を出すので、大浴場があるホテルを選ぶが、そこで一緒に入る兄弟が同行できるよう都合を考える必要も出てくる
知的障害があると宿泊先で物を壊したりするのでは…と不安がある
電話予約が多い
同上。ドアロック、目覚まし時計の機械があってほしい
入浴介助が必要だが、母と息子では支援できない。（家族風呂利用に限定される）
入浴施設

入浴時湯舟に入る所に手すりがあるものの脱衣所からお風呂場。洗い場から湯舟までの移動に苦労した
非常時が心配
部屋で過ごす時に出す声や音の配慮
風呂に入れない
風呂に入れない
風呂場に手すりが無く苦労した。
聞きづらい
壁をどンドンしたり、夜中に目覚めて泣いたり、隣の部屋に迷惑がかかった
母と二人で旅行の時、風呂に入る際、一人で大浴場の男湯でも大丈夫だと思うが、初めての場所は少し心配なので、露天ぶる付きの部屋を選ぶ
夜間のトイレに通う経路に手すりが完備していない
利用方法がわからない

【「その他」の場面の不便や困難】

主に「トイレ」に関する回答があった。

①トイレ（8件）

- ・宿泊施設等に身障者トイレがない 2件
- ・インターチェンジ等のトイレが心配 2件
- ・トイレが和式 1件
- ・母が息子(成人)を障がい者トイレで介助したいのに障がい者トイレが男性用、女性用トイレの中にあって困る 1件
- ・温泉；温泉等、入浴施設が利用しにくい 1件
- ・多目的トイレでいつも待たされる 1件

すべての回答は以下の通り。

1/2【回答数：27件うち無回答を除く】

あまり面識のない親族と会った事での心的ストレス；パニックになる

いつも家族風呂や貸し切り風呂があるところを利用します。食事も個室があるところにしてあります・交通機関や行き方は、宿に電話をして聞いています

インターチェンジのトイレで性別が違うため逸れないか心配でした。；インターチェンジのトイレ休憩で子供と性別が違うので逸れないかいつも心配です。

トイレが和式だった；宿によって、身障者トイレがない。古いとこだとまだ和式。

とにかく、自閉スペクトラム症の人と一緒に楽しむためには、支援が必要です。；自閉スペクトラム症の人の豊かな生活の保証では、旅行は大事です。作業所へ通うモチベーション維持や気分転換には必要です。偏見もあり、周りの人や本人が安心して旅行を楽しむために工夫に手間暇がかかります。

ホテルのバスが小さすぎた事

ホテル以外のトイレ；母が息子(成人)を障がい者トイレで介助したいのに障がい者トイレが男性用、女性用トイレの中にある

温泉；温泉等、入浴施設が利用しにくい。

階段；階段は、精神障害者にだって、身体にこたえる。

空港内移動時

行ったことがない

作業所の通所用の車の利用及び職員の運転のため；宿泊時眠れない

視覚障害者ですが、上記旅行の際は、身内、ガイドヘルパーさんと一緒でしたので、とくに問題は、ありませんでしたが、視覚障害の友人などとの旅行の際は、かなり綿密な計画が必要になるので、もう少し気軽に旅行に行きたいと考えています
旅行先でヘルパーさんの手配ができるなど、その情報もネットなどで入手しやすいなど

宿泊場所の館内の図が点図であればかなり楽しめる。

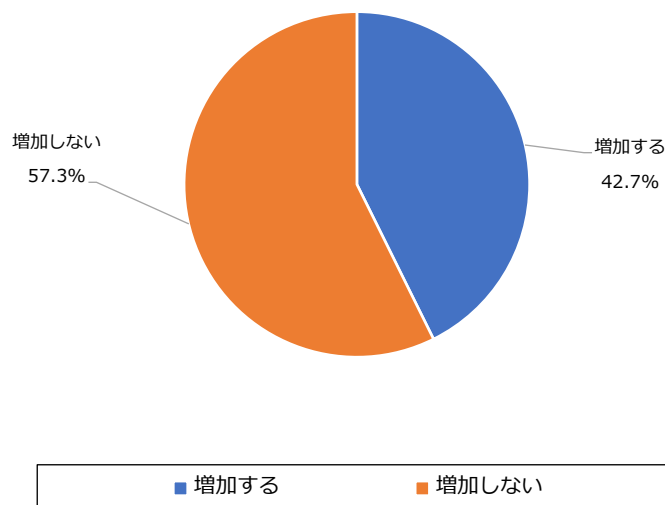
<p>障害者用のトイレが男性用トイレ、女性用トイレの中に設置されていて成人の息子と母のペアで動いている私たちには本当に不便だった。障害者トイレが男性用、女性用トイレの中に設置されていて成人の息子を介護する母はとても困った。</p>
<p>乗車券に対する障害者割引の手続きが手間取る交通機関がある；有人窓口を探して切符を購入しなければならない。バスの乗車時に障害者割引を求めたところ、運転手さんが操作できない状況が散見された。</p>
<p>新型コロナへの感染（知的と自閉症の障がいがあるため）；聴覚過敏があるため大勢のいるお風呂では不安になる。</p>
<p>身障者トイレがないところは困難身障者トイレがない</p>
<p>全体的に言えることですが、気分が悪くなったりしても休めないで、遠出は余程でないとしません。</p>
<p>息子が声を出しても、暖かい眼差し返は求めませんがスルーしていただきたい。</p>
<p>多目的トイレを一般の方、利用客が多いのにトイレがすくなく いつも待たされる。；電車では車いすスペースに海外旅行客が荷物を置いていて通路にいたら 他の客に睨まれた。</p>
<p>台風で新幹線が止まって予定が1泊増えた際、予定外の時間の上手な過ごし方をとっさに調べられなかった；現地で急に楽しみそうな観光スポットを見つけられなかった。見知らぬ街を当てもなくぶらぶらしてもやはり何も見えないとしんどい。</p>
<p>大人なのに幼児扱いされて大変不愉快だった。；大人に対して聴こえるように幼児扱いする言い方で統括している人が支持を出していた。</p>
<p>聴覚過敏に対する配慮</p>
<p>同行者が電車内に忘れ物をしてしまい、それが自宅へ直送されて着替えがなくなってしまったことがありました。 やっぱりトイレや入浴時には不安がありました</p>
<p>難聴者に対して全般的に不親切</p>
<p>旅行のヘルパーさんはいないので、いつも親が同行しなくてはならない。；親は年をとる。電車に乗っているだけでもだんだんつまらなくなってくるが、子どもの楽しみだと思いつきあっている。いつまでそれができるのかわからない。</p>

Q4 Q3 でお答え頂いた不便が解決された場合、旅行頻度はどれぐらいになると考えられますか。増加しない場合はその理由をお書き下さい。

- ①1年に5回以上 ②1年に3～4回 ③1年に2回程度 ④1年に1回程度
⑤2年に1回程度 ⑥3年に1回程度 ⑦3年に1回未満 ⑧増加しない（その理由）

「増加しない」（57.3%）と答えた人の方が多かった。

※具体的な①～⑦の回答結果は、「第4章 ユニバーサルツーリズムの市場規模の推計等」に掲載。



【増加しない理由】

増加しない理由は、主に「経済的理由」、「時間に余裕がない」、「現状でも特に困っていない」「体力等」、「費用が高い」に関する回答があった。

- ①経済的理由 (31件)
- ②時間に余裕がない (12件)
- ③現状でも特に困っていない (12件)
 - ・特に不便はない 7件
 - ・既に旅行できている 5件
- ④体力等 (5件)
 - ・体力面が厳しい 3件
 - ・障害が重く行かれない 1件
 - ・高齢 1件
- ⑤費用が高い (4件)
 - ・交通費が高い 2件
 - ・宿泊費が高い 2件

すべての回答は以下の通り。

1/3 【回答数：74件うち無回答を除く】

障害が重く行かれない
体力的に無理
高齢で
時間的・体力的に、年1、2回が限度であるため。
財力と休暇との兼ね合い
時間、経済的理由
金銭と仕事の休みの関係で。
金銭と時間的理由
時間とお金がないから
暇がない。経済的な問題。
旅行はしたいが予算と仕事の関係で日程がとれないから。
スケジュールや予算的に
お金がない。同行者が必須で、同行者の都合がつかない。
お金と時間がないから
お金の問題や時間の問題、
コロナの問題などがあるため。
時間がない
そもそも仕事が多忙で旅行に行く時間がこれ以上取れないから
時間的な余裕
費用が限られるため（年末やゴールデンウィークなど旅費が割高な時にしか行けない）
お金の問題
金銭的なこと
金銭面
金銭面
金銭面の余裕がないから。
金銭面的に余裕があれば増える

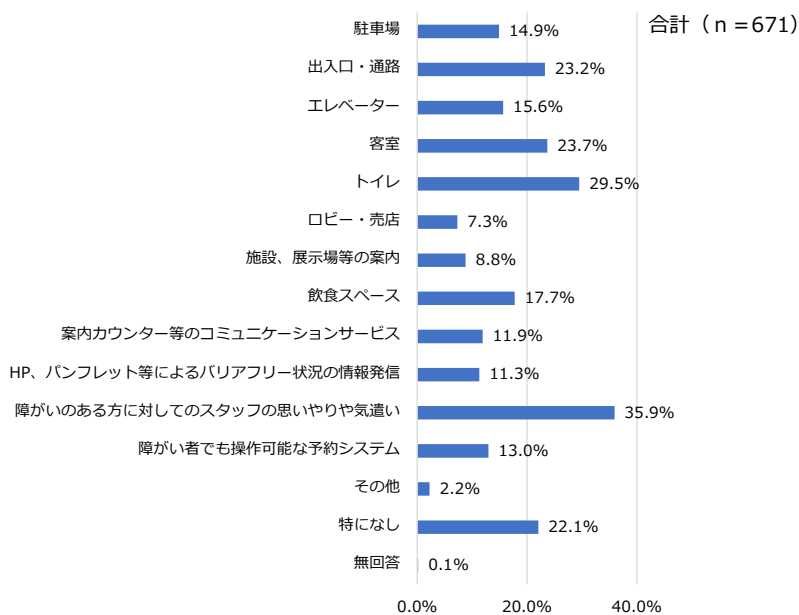
経済的に
予算
予算がない
予算が無い
予算により
予算的
予算的に
交通費が高い。
バリアフリーの部屋代金が高い タクシー利用で交通費が高く付くから
時間的余裕があっても金銭的に余裕がない
旅行のための資金が必要だから。
収入に余裕ができれば 増えるかもしれない
働いて、貯めた金額の範囲内でと計画している
親の体力的に限度
家族が反対するため
家族が連れてゆくエネルギーの限界！
家族と離れて暮らしているので、事業所の連休や盆暮れなど出かけられる日は年間で限定される。ガイドヘルパー派遣も通院介助優先で、それ以外の外出を依頼しても断られることも多く、男性ヘルパーが少ないので長時間や宿泊も無理
家族は皆、自宅が一番良いと思っている。改善されるのは本人の障害が良くなるときだ。
親と一緒にいるから
仕事の都合や飼い猫がいるため、泊りがけは難しい。自閉症の子ども本人が、一人で電車で遠出することも多いため、親が付いていなくても出かけられることが多くなった。
子どもたちが大きくなり、親と一緒にいる機会が減ったため
子どもの特性、こだわりを変えることはできないので、それに付き合いながら旅行しているので、回数は変わらない。
直近の旅行は親に資金や準備をもらったので、申し訳なく思っている。もしも旅行するなら、自分の資金と準備で行きたい

なるべく迷惑かけないように、こちらが気をつけるしかない。
他の人に迷惑をかけると思うと安心して過ごせない
コロナウィルス感染症が蔓延しているから。
搭乗案内については先行搭乗を利用
転居により移動距離が短縮したため
不便さが解消されない方が現実的な発想だし、全体の意識が遅れてしまっているのが寄り添えていないのが当たり前の意識のまま変わらないので解消される保証など期待しても裏切られるだけなので解消したらと想定するのはナンセンス。
旅行参加の場合はいつも視覚障害者関連の行事やイベントに参加してるだけ、実家や知人宅へ行く場合は別にしてあります。
通院のための旅行のため、通院する理由がなくなれば行かなくなる。
毎年、決まった行事に為、多少の不便があっても参加するため
旅行が好きではない
相当にバリアフリーが進んでも全盲者が単独で旅行を楽しめるとは思えない。常にサポート役との旅行になるのでバリアフリー化による増加はないと思う。
慣れです
あまり頻度が高い困ったことではないから
行きたいと思う時に行くから
改善すればありがたいと思うが、これまで困難があっても出かけていたから
不便を感じていない
とくに不便を感じない
不自由は無いから
もともと不便がないから増加しないです
特に不都合がないから
特に問題はないため
普段から旅行に慣れているので
じゅうぶん
すでに何回も言っているから
すでに年5回以上旅行しているため
旅行できているから

Q5 旅行の際、観光施設（宿泊施設、飲食店等）がどのような面でバリアフリー化されていることを望まれていますか。当てはまるものをお選び下さい。（優先度が高い順に3つまで回答可）

- ①駐車場 ②出入口・通路 ③エレベーター ④客室 ⑤トイレ ⑥ロビー・売店
- ⑦施設、展示場等の案内 ⑧飲食スペース
- ⑨案内カウンター等のコミュニケーションサービス
- ⑩HP、パンフレット等によるバリアフリー状況の情報発信
- ⑪障がいのある方に対してのスタッフの思いやりや気遣い
- ⑫障がい者でも操作可能な予約システム ⑬その他（ ） ⑭特になし

「障がいのある方に対してのスタッフの思いやりや気遣い」（35.9%）と答えた人が最も多かった。



Q6 これまで利用・参加された団体ツアーやパッケージ商品、バリアフリー旅行や障がい者を対象とした旅行商品（ユニバーサルツーリズム商品）等で、改善した方がよいと感じた点がありましたら、ご自由にお書き下さい。（自由記述）

【改善点・価格面】

主に「割引」、「料金」に関する回答があった。

<p>①割引（14件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者割引がほしい 11件 ・ 同伴者割引がほしい 1件 ・ 身体障害者への割引はあるが、精神障害者への割引がない 1件 ・ 障がい者割引の分かりやすい表示 1件
<p>②料金（7件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通常の旅行より料金が割高 7件

すべての回答は以下の通り。

【回答数：20件】

<p>お一人様旅行が手軽にできるようにしてほしい。割引などがあると嬉しい。それなりの人員や補助を必要とする為か通常の旅行料金より割高な事。</p>
<p>値引き</p> <p>一般的な商品と比べて料金が高い</p> <p>一人で参加することがないのであまり不自由を感じたことはありませんが、もしも一人で参加できるようなツアーがあれば参加したいと言われると不安が先立ちしり込みしてしまいます。それで、同行してもらえ人の費用負担が安くなるようなことはできないでしょうか？ 例えば新幹線や特急料金なども乗車券と同様に割引してもらえるとありがたいです。</p>
<p>割引キャンペーンをしてほしい</p> <p>経費を抑えた企画になればよい</p> <p>思いやりの心で接してください。この中でコストのかかりにくい対応を考えてください。</p>
<p>行くお金がない</p> <p>障害者割引ほしい</p> <p>障害者割引をしてほしい</p> <p>受けられる補助を増やし、同伴者にももっと配慮するべき</p> <p>障がい者割引を後で知った。何か疎外されてるようで割引があることをはっきりわかるようにして欲しい。例えばネット予約の場合、分かりやすい色のボタン表示があるとか。</p> <p>障がい者特別割引や バイクなどの食事のテーブルの距離を 近くに移動しやすい場所などを提供してほしい</p> <p>障害者対象のツアーの値段が高いため、参加者が少ないように思われる。</p> <p>高いだけの価値があることを強調する必要があるのではないか。</p>
<p>予約や移動などの補助</p> <p>障碍者割引</p> <p>値下げ</p> <p>身体障害者への割引はあるが、精神障害者への割引がない。旅行に際してストレスなど負担を強く感じるのは変わらないのに、目に見える障害だけが優遇されるのは不満。</p> <p>直近の予約でも、価格が高くなること。</p>

【改善点・スタッフの対応や障がいへの思いやりの面】

主に「障がい者への理解や対応等」、「障がい者向けの案内・説明」、「商品の周知」、「優先的サービス」に関する回答があった。

<p>①障がい者への理解や対応等 (21件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障がい者への理解、配慮が必要 12件 ・障がい者向け訓練を受けたスタッフの対応が必要 6件 ・サービスがよくない 2件 ・障害者扱いを少なくしてほしい 1件
<p>②障がい者向けの案内・説明 (15件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音声の案内だけでなく、パンフレットや説明板などの分かりやすい案内が必要 5件 ・文字での案内が少ない 1件 ・バリアフリーの案内図 1件 ・点図による地図の資料がほしい 1件 ・障害者向けのチラシ 1件 ・障害の種類、程度に応じた対策を分かりやすく案内 1件 ・視覚障害者にも分かりやすいよう大きな文字で絵やイラストの多用 1件 ・エレベーター内表示の音声化 1件 ・その他 3件
<p>③商品の周知 (3件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・そのような商品を知らなかった 2件 ・視覚障害対応のツアー会社を1社しか知らないのもっと情報が欲しい 1件
<p>③優先的サービス (3件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害があるため、一般客よりスムーズに観光地を巡回したい 1件 ・アトラクションに優先して乗れたり並ばなくてもいいようになったらいい 1件 ・食事ではお店を貸し切ってほしい 1件

すべての回答は以下の通り。

1/5 【回答数：93件】

そのような旅行にほとんど参加していないが、最低限 集合場所まで1人でも行けるような場所を指定してほしい。
参加出来るようなツアーやパッケージなどがない
そのような商品を知らない、利用したことがない。あるとしたら、身体障害者が対象なのでしょうか。
パッケージは自分一人の申込なので問題は無い。団体は他の人と同じには動けないから使わない。
特にないが、料金の割引対象商品の強化。
視覚障害対応のツアー会社を1社しか知らないのも、もっと情報が欲しい。
時間に余裕を持ったスケジュール、一般のツアーでの参加での「障害者」という明記をわかりやすく
もっと時間の余裕をもつ
種類を多くしてほしい
障害者対象の旅行商品がある事を知らなかった。もっと周知PRして欲しい。
障害があるため、一般客よりスムーズに観光地を巡回したい。
アトラクションに優先して乗れたり並ばなくてもいいようになったらいい
食事ではお店を貸し切ってほしい
動きが遅く健常者のようなペースでは無理なので同じような行動が出来ないことで起こるお荷物感が露骨に出るところは悲しくなります
同じ特性を持つ障害者と家族向けのツアー
見えないと観光情報だけでなく一緒に参加されているかたについてもまったくわからないので、人が大勢いるほど孤立感を感じることがある
長時間乗り物に乗るとパニックになるので こまめに休憩をとれるようにしてほしい
行動時間に余裕を持たして欲しい。
身体障害者の旅行はニーズも具体的で改善点も明確にしやすいかもしれないが、知的障害者の旅行はこだわりや周囲の目を気にして本人と家族だけではなかなか難しいし、バックツアーでは個別対応や柔軟性もなく参加できない。障害者がいるだけで遠出や旅行を諦めている家族も多いと思う。
一般対象のツアーだったが、電車を乗り継いでまわるバックツアーに母と本人で参加し、電車好きな人ばかりだったので本人の多少のこだわりなども温かく見守ってもらえ、お風呂も気にかけてもらえて、本当にありがたく楽しいツアーだった。
余裕ある計画、判り易い説明案内があると良い。

余裕を持った行動ができるように計画してほしい。救急搬送先の確保。
夜、サービスエリアでお手洗いにたったとき、戻るバスがわからなくなった。
優先的にホテルにチェックイン出来る
団体ツアーは周りに合わせて行動できないので苦手。できるとしたら、分かりやすい言葉を使い、観光も周囲に合わせられるように待ち合わせ時間に余裕を持ち、日程パンフレットをもらって観光すること。
当事者をつれての団体ツアーの参加はハードルが高く難しい。
お客さんに接することがある担当には障害者教育を受けることを義務づけたい 障害者に対応できる人とできない人がいるので
サービスにばらつき
スタッフが様々な障害に対応できるように、筆談のためのツールや手話スキルなど、コミュニケーションが円滑に行えるようにすると、満足度が上がると思います
スタッフの障がい理解
スタッフへのより寄り添った対応
チャットやメールなどで連絡相談を充実してほしい
ちょっとお風呂をスタッフの方々がのぞいてくれる程度のサービスがあるといいと思う
バリアフリー旅行は参加したことはないが、娘（看護師）といく旅行は安心していった。スタッフの方々も事前に足が不自由なことを連絡していたので、配慮していただきました。
ホテルや旅館の人のふるまい（客あしらい）が、良くない。
ホテルや旅館の予約時に耳が聞こえないという情報を気軽に伝えることができればいいなと感じます。
もう少し何となくで分かる方を店舗に配置してもらいたい。
案内の音声はアナウンサーのように明瞭な発声と声の大ききで語って欲しい。場合によっては書いたものを併用して欲しい。
移動のサポートがあればいい
移動の際の声掛けなど
音声の案内だけでなく、パンフレットや説明板など、目で見てわかるようにして欲しい。

下調べをちゃんとしてください
わかりやすいシステム
わかりやすい日本語を使用欲しい。
観光バスの車内で、あまり大きな声をださないで欲しい
口頭だけの説明でなく、資料があると嬉しい。
仕方ないことだが、バス内での案内が分からない。文字情報が欲しい。
個人ひとりひとりに合わせた配慮が必要だと感じました。
最近はありませんが、添乗員からの連絡事項が口頭のみの場合があり、私の場合聞き漏らし等あって不安を覚えるのでワン・ペーパーが欲しいところです。
視覚障害者にも分かりやすいよう大きな文字で絵やイラストを多用してほしい。
耳が悪い人でも楽しめる旅行。手話は出来ない。
耳が聞こえない人のため放送が判らなくて字幕放送がいいです。
手助けしてもらえ人が各地にいたら
手話ができればいい
周りのみんなの手助けが必要。
障害者施設での旅行だったので、職員の方などの配慮もあり不便を感じずに済みました。
障害への理解
希望者には、耳栓や酔い止めを配ってくれるサービスがあり、なおかつ言い出しやすい雰囲気があること
エレベーター内表示の音声化
バリアフリーの案内図
紙マップから今はデジタル化されて スマホから各自アプリをインストールする。というものが増えたが、耳が聞こえない人にとってはやはり扱いづらい。

ないです。旅行会社の問題ではなく 現地の施設の意識です。
障害者には各種の障害者が居るが見ても分からない障害者がある。
障害者に理解がない
障害者の人を一人の人間として正しく理解して接するように、全体の意識を向上された方がいいと強く感じています。
障害者をよく、理解してる搭乗員をつける事。
障害者扱いを少なくしてほしい。
障害者向けのチラシ等が欲しい。
旅行代理店、企画者が障がい者を理解してないし理解しようとしてないと思います。理解することから変えるべきだと思います
障害者手帳見せたら嫌がられますね だから行かない
障害の種類、程度に応じた対策を分かりやすく案内して欲しい。
障害者用のサービスが常備
障害者とひとくくりになされても、個人で介護・介助が必要なことが違う。 やってほしい時に気軽に頼めるスタッフなどがいてくれればありがたい
障害者に寄り添った、細かな気遣いと設備
障害者の等級に応じた規格の組方
対応
対応する人間の意識の差なので改善は難しい
説明が理解出来たかの確認と個人の見守りや介助ヘルパーの紹介など
接遇悪く不愉快
精神障害者への配慮
精神障害者への配慮もあると良い

精神不安感
現在まで障害者にたいして親切な対応がほとんどであった。特に若い層にすぐれており高齢者は難しい場合がある
聴覚障害者へのコミュニケーションは筆談か音声文字変換アプリで会話が出来ると良いです。
聴力障害者に発信する会話は発音訓練を受けた者が原則としてもらいたい。
高齢で手押し車を使っている。現在は旅行は見送っている。日帰り旅行なら行ける。耳が聞こえないので親しい間柄の人がボードに書いてくれれば宿泊もできるかも。
酢・アルコール・みりんを除去した食事
アレルギー対応の食事
目に見えない障害者への配慮
文字での案内が少なくなってきた。
偏見や差別を感じないようにしてほしい
理解あればよいです
添乗員の障害者に対する対応がマニュアル通りだけでなくいかに思いやりの気持ちが込められているかどうかにかかっていると思う
点図による地図の資料がほしい。(サイトなどによる情報収集は音声でできるが地図の情報がまったくないのがつまらない) 異性と旅するときに、入浴のサポートが受けられないので、旅行会社などのツアーでも「入浴サポートをホテルがしてくれるか」を尋ねています。

【改善点・施設等ハード面】

主に「トイレ」、「段差の解消」、「車いす対応」、「手すりの設置」、「階段」に関する回答があった。

- ①トイレ（11件）
 - ・障がい者対応（洋式含む）のトイレの整備 4件
 - ・トイレの場所の分かりやすい案内 4件
 - ・その他 3件
- ②段差の解消（8件）
- ②車いす対応（8件）
- ④手すりの設置（5件）
- ⑤階段（4件）
 - ・階段、坂の有無の情報 1件
 - ・階段だけの宿泊施設は辛い、エレベータの設置が必要 1件
 - ・その他 2件

すべての回答は以下の通り。

1/4【回答数：66件】

ショップの通路などが、車椅子の幅が入れる施設であるか明記してほしい
スロープの拡大
ツアー旅行に行ったことがないので、不明。ただ、車いすだと不便だとうと思う時は多々ある。
どの場所にも手すりがあるといい
なるべく坂をなくすこと
ホテルや売店など狭い場所がある。広々とした設計や障害者でも、気持ちのよい旅行ができるとよい。
段差があったり、エレベーターが中々こない、遠いなどの理由で通行しにくい旅館が結構あるので、誰でも利用しやすい、わかりやすければもっと良いと思います。
段差があること
段差の時の配慮
段差解消、てすり設置を十分にしてほしい
段差解消が重要
観光地でバリアフリーが進んでない所がある
ユニバーサルデザインの採用
駅にエレベーター、エスカレーターが設置してあるかどうか。
階段、坂の有無の情報
階段が多い
階段だけの宿泊施設は辛い。エレベータの設置は必要。
階段での踏み間違い。階段で特に下りる時、階段と床の色が同じ色の時、最後の一段に踏み間違いがあり前に倒れたことある
階段の手すり
部屋に手すりが欲しい

風呂場の段差をなくしてほしい
屋外施設での洋式トイレの充実
トイレ
トイレが広くて使いやすくしてほしい
トイレの案内
トイレや風呂はバリアフリーとはいえない施設が多い。
トイレ休憩時間の延長 込み合っている時の対応
右足が不自由なので、それでも風呂にはいれるところがあった方がよい。あとネットに、丁寧に書き込んで欲しい。
温泉地の宿泊施設には大浴場がある。これを利用するとき、脱衣場の多くが棚に籠があったり、区画に分かれている。重度の視覚障害者にとっては、脱衣場の全体把握がすぐにできないため、利用した場所が分らなくなる。個別のロッカーになっており、表の鍵穴近くに触って分る浮き出た数字があればよいと思う。
浴室も広く、どこに湯舟・洗い場・屋外の野天風呂などがある。そこへ簡単に移動でき利用できるようなればと思う。
最近ではほとんどの宿泊施設がバリアフリー化されています。
バスでの乗り降りの足場の高さ。
バスの乗り降りに踏み台があれば助かると思いました。
交通手段（バスの段差など）
航空機の席が狭すぎるので、どうしても小刻みに足を動かしたりしてしまう時があるので、もう少し広めの席があったり、家族が近くで座れるサービスがあると、ありがたいです。
国内外を含め古い都はどうしてもバリアフリー化は難しいと思うが、外観を害さないところにももう少し障害者向けのバリアフリー化を設けて欲しい。
施設の利用
私は動き回るのにはあまり不自由をかんじないが 車いすの方にはトイレや 施設内がもっと使いやすくなればいいと思います。
車いす
車椅子が使えるとなお良い
車椅子の使用可能状況

車椅子の対応
車椅子を増やしてほしい
歩行器を使うので EVを探すのが 一苦労です！
歩行時の支援
宿泊先の客室で飲食できるようにしてほしい
旅行に行ったことがないが、バス停と道路、歩道の高さが、異なるので、バスの乗り降りがしづらい。
障がい者手帳を所持してから13年目となりますが、その間リピーターであるペンションにしか行ってません。さらに、線維筋痛症・関節リウマチなどとなり旅行は伊豆のお墓参りで家族で行き、杖を突いてる状態で行きましたが、お風呂場が少々困りましたね。
道路の整備をしてほしい
特にない。旅行業も頑張っていると思う。ソフト面よりハード面の改善を望む。
旅行商品として考えたことはないが、日本全国に言えることで道路や建物内通路、階段など設備においては車いす等に限らずどの利用者にとっても広さや段差に工夫を要するところが多いと思う。
基本的に新たに作られた場所以外の観光地や公共施設では、用を足せない物ばかりなので、大変困ることばかりである。
気軽に休憩できる場所があると良い。
洋式トイレがあるかや、その場所の把握など
障がい者用のトイレにて、体が不自由な人がゆったりと利用がしやすくなるには、便器を洋式にする上でその便器で流れる水の量をさらに増やし、気軽に用を足せるようにすれば安心できると考えます。
実は以前（今は入院中）週3のペースでビジネスホテルに泊まっていて、入口が手動、エレベーターが半畳ほどという安いだけが取り柄みたいなホテルに泊まっていたけどそこで湯船でひっくりかえって連絡のしようがなくて、やむを得ずシャワーのヘッドをドアに投げて水浸しにして助けてもらいました。その経験から部屋の中に手摺があるのは勿論だけお風呂と部屋下部（心臓発作 脳梗塞 他倒れ場合に）用に通報用のボタンがあればいいのですが。

障害の程度は人それぞれに違うが、基本的には段差などのバリアフリーが整った所は、あらゆる世代の方々にも優しく感じられると思う。
障害をもっている人も楽しめるようなバリアフリーのところを選んでもらえるといいなと思います
多目的トイレの位置を分かりやすいように案内してほしい。
全盲なので一人で大浴場に行きにくいから自室の小さいお風呂を使うしかなかった。解決は難しいと思う
全部の旅行で車椅子を同伴者しか押せないのはつらい。無料でサポートしてくれる人が必要。バリアフリーの場所迄遠い。遠回りするのが嫌だ。時間のロス。
身障者トイレの整備
身障者用駐車場の増加
利用・参加した事はありませんが、僕の障害の場合は、事前に館内の様子（例えば、トイレがどこにあり、飲食店のイスには背もたれがあるかどうか、など）が公表されているだけでも、非常に助かります。
地元タクシーをもっと気軽に利用できるような仕組みがあるとよい
駐車場から入り口への案内
大抵のホテル旅館の大浴場はバリアフリーになっていない所が多い。また風呂場への通路も段差が多い

【改善点・その他】

すべての回答は以下の通り。

【回答数：22件】

なかなか単独では、バック旅行には参加しづらい状況ですが、ガイドを料金プラスで、手配してくれるような、業者が増えていたら良いですね・宿泊施設も、個室や貸し切り風呂も増えて、一人で旅行が楽しめたら良いと思っています。幸い、コロナの影響で、旅館もお風呂を個室にしていくようで、嬉しい限りです。私たちだけではなく、体に手術のあとが、ある人も気兼ねなく入ることができるでしょうしね。高速料金も、車を限定されなくなるので、私たちも、みなさんと、楽しみながら社会参加ができるよう願っています。私たちの声を反映させて、すばらしい企画になるよう期待しております。
バリアフリー旅行や、ユニバーサルツーリズムと言う言葉を今回はじめて知りました。障害があっても一人で安心して旅行したり、重度な障害がある人も家族やヘルパーさんと一緒に旅行できる、当たり前を楽しめることができる社会にしてほしいです。
特段ありません。バリアフリー化は望ましいのですが、現状旅行を自由に行つて良いものかということを考えてしまいます。コロナは一層危険な状態になっているのですから、一体誰がそのバリアフリー化のコストを負担するのでしょうか。
表立って表示しないでほしい
記名がいらぬ
酸素濃縮器があればいい。
見た目では分からない身体障害を持っている人は混雑だけ回避出来たら、一人で大抵の事が出来る
上肢5級なので改善点はありませんでした。
ツアー期間に休日を設定して、休みたい
人数制限
衛生的な面で心配です。
案内カウンター等のコミュニケーションサービス、HP、パンフレット等によるバリアフリー状況の情報発信、障がいのある方に対するスタッフの思いやりや気遣い
よくわからない。(自身は上肢障害があるが、基本的に一人でできるので)
バリアフリーなどの対象障害ではないので、不便はない。
障がい者ではありますが、聴覚障害のため自力で移動は出来るし同行者もいるため、特に不便は感じたことはありません。
自立歩行ができるので不便は思わない。今のところは。
いろいろとある
なんとなく
とくべつたいぐうはえんりよします
大きさ
自己責任の線引きを明確にすべき、障害者が甘えてしまうと思う。
身体障害者に、注目をもあてすぎ。

⇒上記の他に、団体ツアーやパッケージ旅行に参加した経験がないと答えた人も多く、「介護・介助者の手助けを必要」、「バス旅行が苦手」、「パニックになるので電車、バスは速度の遅いもの。高速は使わない。飛行機は乗らない。」、「いつも個人旅行」、「参加者に気をつかうから」などの理由が挙がっている。

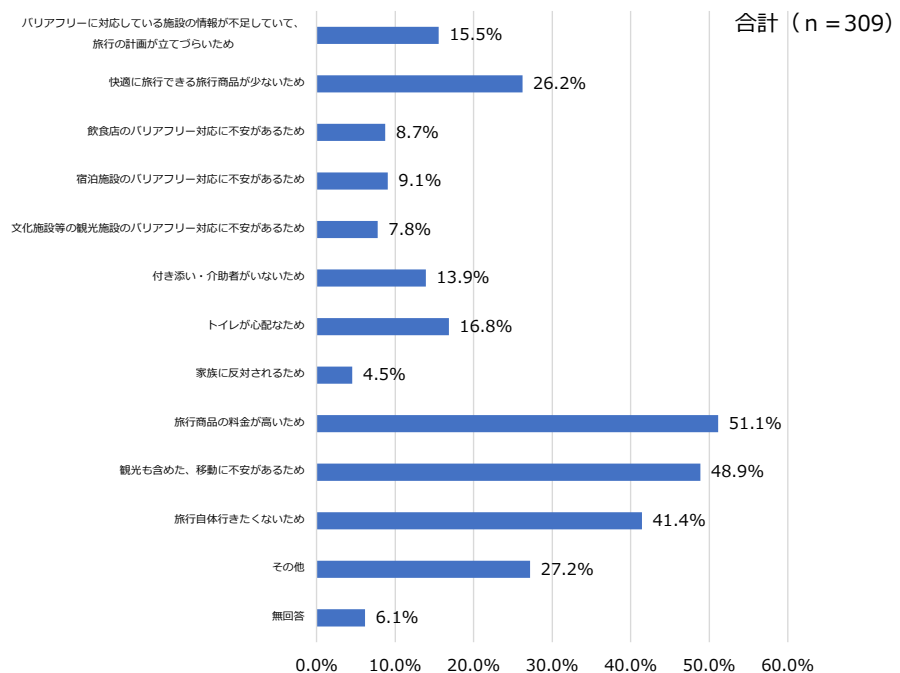
⇒また、Q6の自由回答欄で「団体ツアーやパッケージ旅行に関して参加・利用したことがない」といった趣旨を書かれた人は70人、「旅行に行かない」といった趣旨を書かれた人が18人いた。

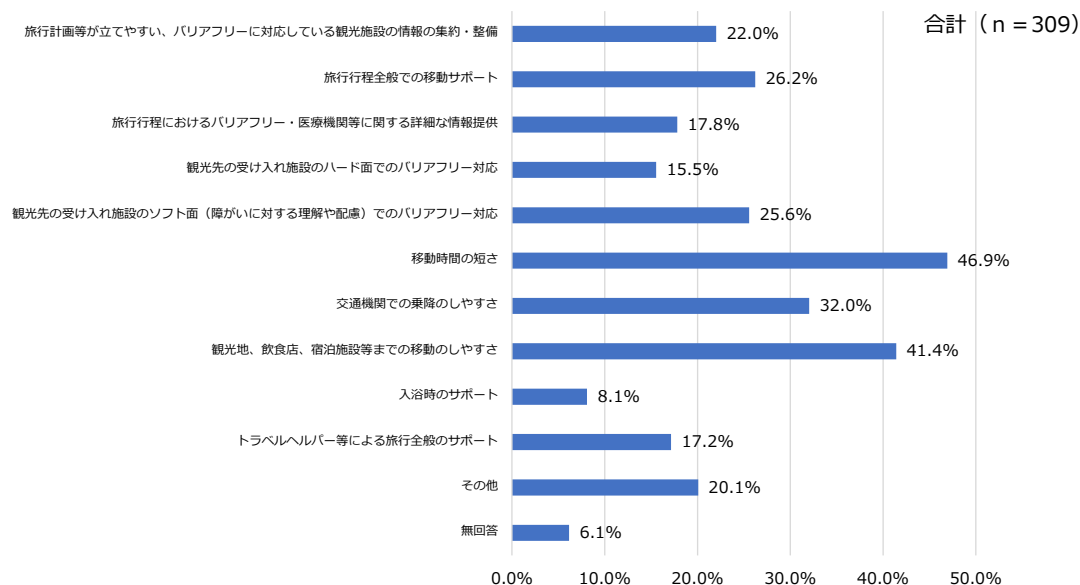
旅行にほとんど行かない理由(Q1で⑤、⑥、⑦、⑧の回答者向け質問)

Q7 Q1で「⑤2年に1回程度」、「⑥3年に1回程度」、「⑦3年に1回未満」、「⑧国内宿泊旅行はしていない」と回答された方にお尋ねします。ほとんど旅行に行かれない理由のうち、当てはまるものをお選び下さい。(優先度が高い順に3つまで回答可)

- ①バリアフリーに対応している施設の情報不足で、旅行の計画が立てづらいため
- ②快適に旅行できる旅行商品が少ないため ③飲食店のバリアフリー対応に不安があるため
- ④宿泊施設のバリアフリー対応に不安があるため
- ⑤文化施設等の観光施設のバリアフリー対応に不安があるため
- ⑥付き添い・介助者がいないため ⑦トイレが心配なため ⑧家族に反対されるため
- ⑨旅行商品の料金が高いため ⑩観光も含めた、移動に不安があるため
- ⑪旅行自体行きたくないため ⑫その他()

「旅行商品の料金が高いため」(51.1%)と答えた人が最も多く、次いで「観光も含めた、移動に不安があるため」(48.9%)と答えた人が多かった。また、「快適に旅行できる旅行商品が少ないため」(26.2%)と答えた人も見受けられた。





【旅行に行きたいと思う条件・その他】

すべての回答は以下の通り。主に「経済的な条件」、「新型コロナ関連」、「自分自身の健康状態に関わる条件」、「旅行には興味がない」に関する回答が多かった。

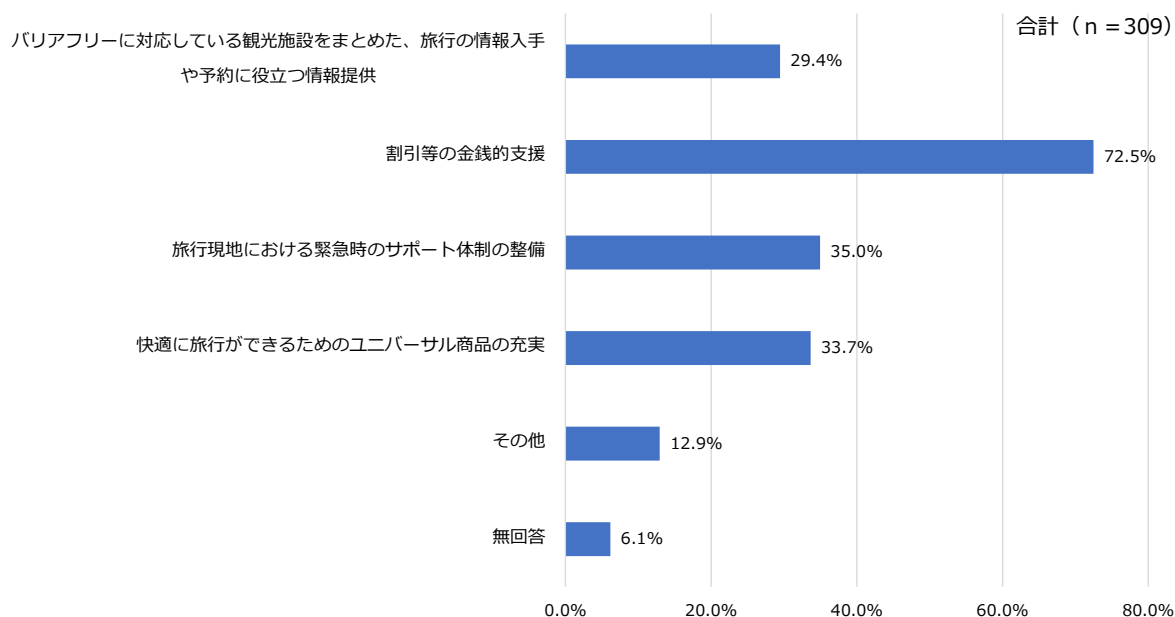
1/1【回答数：62件うち無回答を除く】

経済的な条件（料金が安い、JR各社が精神障害者に割引を適用すること、障がい者でも給料が満足に稼げるようになること等）（16件）
新型コロナ関連（7件）
自分自身の健康状態に関わる条件（健康状態の改善、体調不良が改善できたら、アレルギー対応等）（7件）
旅行には興味がない（6件）
時間的な条件（休みが少ない、休みが連休で取れれば）（3件）
サポート体制に関する条件（緊急時に受け入れてくれる医療機関がすぐに手配できる、入浴時のサポートがある等）（3件）
透析への対処（2件）
その他の回答（1件ずつ）
料金と仕事の休み
家内の付き添いが期待できる
同じ特性を持った仲間と一緒にだと、心強い
目に見えない障害（発達障害）に対する理解を支援者以外にも。
知的障害でもトラベルヘルパー利用できますか。
聴覚障がい対応
留守中の家族のサポート体制
ペット同伴宿泊の充実
社会が変わって障害者でも自立できる生活ができるようになったら
行きたくなくなるような旅行があれば
行きたくなった時

Q9 どのような支援があれば旅行に行きたいと思いますか。当てはまるものをお選び下さい。（優先度が高い順に2つまで回答可）

- ①バリアフリーに対応している観光施設をまとめた、旅行の情報入手や予約に役立つ情報提供
- ②割引等の金銭的支援 ③旅行現地における緊急時のサポート体制の整備
- ④快適に旅行ができるためのユニバーサル商品の充実 ⑤その他（ ）

「割引等の金銭的支援」（72.5%）と答えた人が最も多く、次いで「旅行現地における緊急時のサポート体制の整備」（35.0%）と答えた人が多かった。



【旅行に行きたいと思うための支援・その他】

すべての回答は以下の通り。主に「同行者に関わる支援」、「旅行には興味がない」、「障がいへの対応」、「経済的な支援」に関する回答が多かった。

1/1【回答数：40件うち無回答を除く】

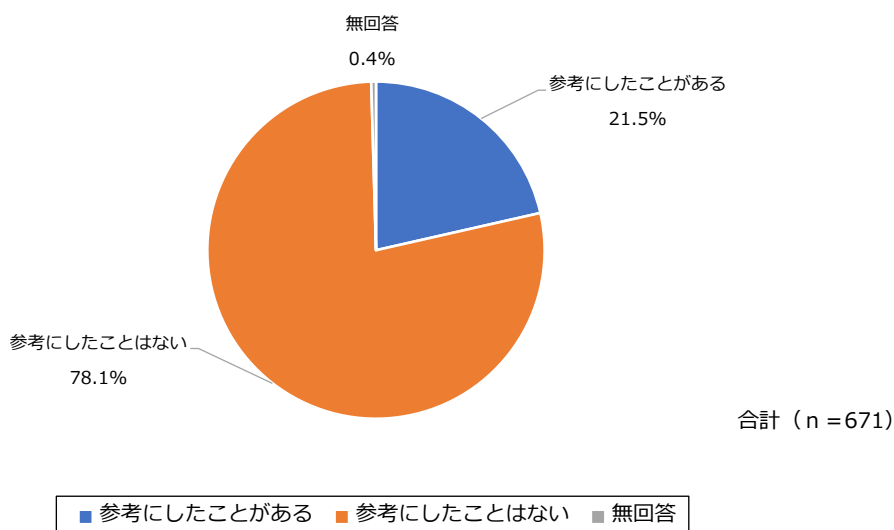
同行者に関わる支援（信頼できる介助者の同行、付き添いや同じ障害を持った人々と団体旅行等）（6件）
旅行には興味がない（6件）
障がいへの対応（聴覚障がい・発達障がいへのサポート体制、病院の紹介、透析に対処、アレルギー対応）（4件）
経済的な支援（4件）
自分自身の健康状態（体調が良ければ、旅行可能な健康状態に戻す）（2件）
行きたい場所、旅行がある（2件）
その他の回答（1件ずつ）
不安なく日常から離れても構わないと思える時間の確保
トイレが近いために行きたいけれど憂鬱だから。
障がい者でも個人で行動できるなら
社会全体で目に見えない・見えにくい障害への理解の促進が進むと出かける気持ちのハードルが下がり安心度が増し旅行という大掛かりなお出かけにも平常時の生活にも余裕を持って臨むことが出来る。
すいている
留守宅の支援

バリアフリー化に対する認識(共通質問)

Q10 旅行先における宿泊施設や飲食店選びの際などで、ソフト面でのバリアフリー対応（従業員による障がいのある方への配慮に基づく行動。例：筆談対応）がされているかどうかを参考にしたことはありますか。

- ①参考にしたことがある ②参考にしたことはない

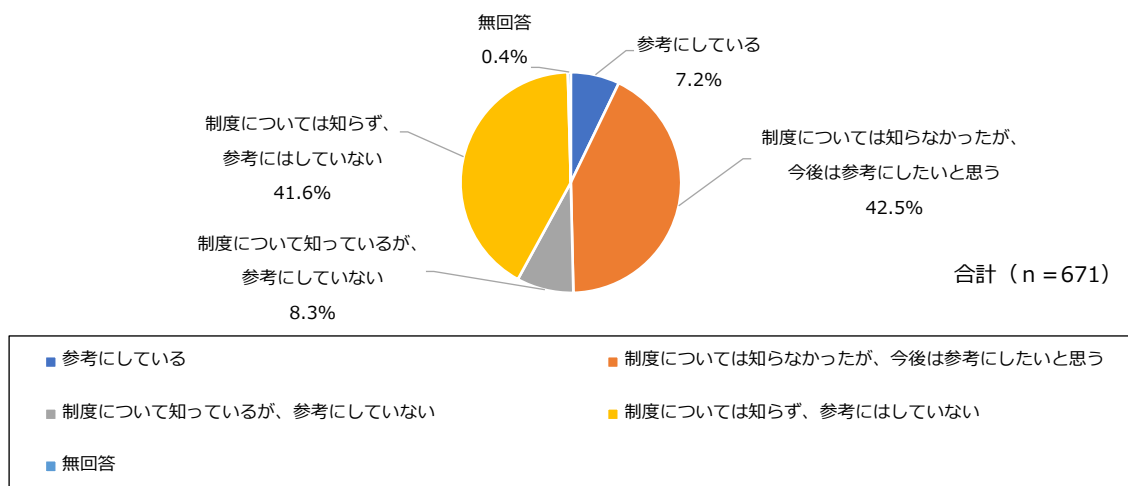
「参考にしたことはない」（78.1%）と答えた人の方が多かった。



Q11 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（宿泊施設、飲食店等）を認定し、その活動を支援することでご高齢の方や障がいのある方がより安全で快適な旅行をするための環境整備を推進する「観光施設における心のバリアフリー認定制度」（以下、「心のバリアフリー認定制度」）に認定されている施設を旅行選びの際に参考にしたいと思いませんか。

- ①参考にしている
- ②制度については知らなかったが、今後は参考にしたいと思う
- ③制度について知っているが、参考にしていない
- ④制度については知らず、参考にはしていない

「制度については知らなかったが、今後は参考にしたいと思う」（42.5%）、「制度については知らず、参考にはしていない」（41.6%）と答えた人が多かった。

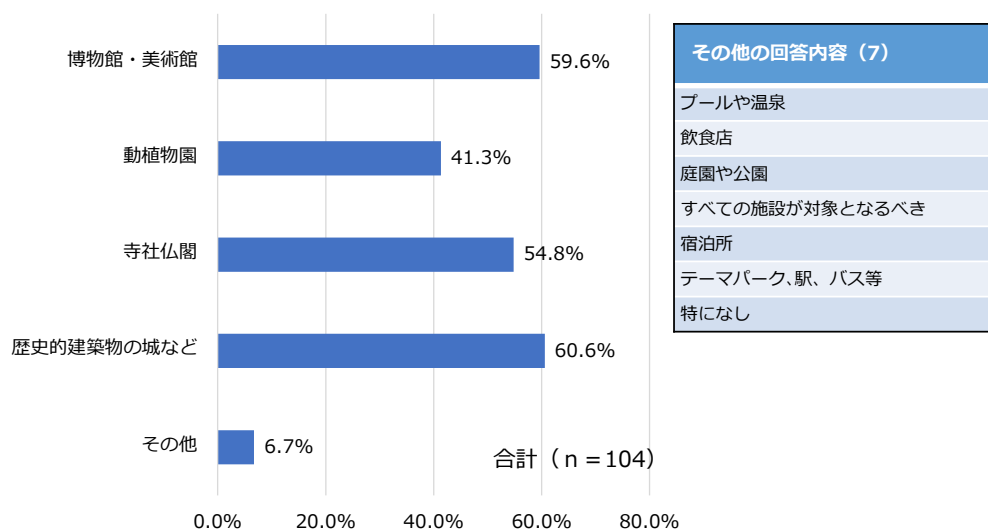


「心のバリアフリー認定制度」に対する意見(Q11で①、③の回答者向け質問)

Q12 Q11で「①参考にしている」または「③制度について知っているが、参考にしていない」と回答された方にお尋ねします。宿泊施設や飲食店以外で、「心のバリアフリー認定制度」の認定対象にしてほしい施設があれば、当てはまるものをお選び下さい。(複数回答可)。

- ①博物館・美術館 ②動植物園 ③寺社仏閣 ④歴史的建築物の城など ⑤その他
()

「歴史的建築物の城など」(60.6%)と答えた人が最も多く、次いで「博物館・美術館」(59.6%)と答えた人が多かった。



Q13 普及度合いや使い勝手などの面で「心のバリアフリー認定制度」に対してご意見・ご感想があればご自由にお書き下さい。(自由記述)

主に「認知度向上が必要」、「障害に対する理解促進」、「制度への評価・感謝」に関する回答があった。

①認知度向上が必要 (7件)

②障害に対する理解促進 (6件)

- ・障害者へのあたたかい眼差し寛容性が必要 3件
- ・スタッフの研修など、建物よりソフト面での心遣いをお願いしたい 2件
- ・その他 1件

③制度への評価・感謝 (3件)

- ・良い制度だと思う 2件
- ・有り難う 1件

すべての回答は以下の通り。

1/2【回答数（なし等を除く）：34件】

制度についてもう少し広めたほうがいい。 世の中が経済的不安なく、みんなが暮らしやすい社会でないと、心の余裕もなく、障がい者含めて気遣いや優しくできない。
障害を持っていても自分でできることは、自ら行うので、この障害の場合はといった、画一的な対応ではなく、「お手伝いできることありますか、お困りではありませんかと、たずねるのはいかがでしょうか。」
ギャグかと思っていたら制度になっていたことが知れてよかった
スタッフの研修など、建物よりソフト面での心遣いをお願いしたい。
スマホのアプリで自分独自の設定された情報があると便利に思う。
ぜひもっと広く一般の人達にも情宣してほしいし知ってほしい
ハンデには個人差があるので色々な設備があっても使い勝手利用できるかは実際開けてみないと判らないことが多いので最終的にマンパワーが大切ヘルプをお願いしやすい環境づくりをして欲しい
まだまだ周知されていない
まだまだ普及度合いが足りない。バリアフリーが特別なことではなくなる必要がある。
もう少し寛容にして欲しい。
安心感がある
確かに今から歳を重ねるにつれて必要性を感じるようになってくると思いますが施設などのスタッフさんの対応が一番必要ではないかと思えます
割引制度
現時点で思いつかない
古い宿はせめて手すりを増やす。建て増しをするホテルはバリアフリー化は必然。大浴場に入れる工夫をお願いいたします。

2/2【回答数（なし等を除く）：34件】

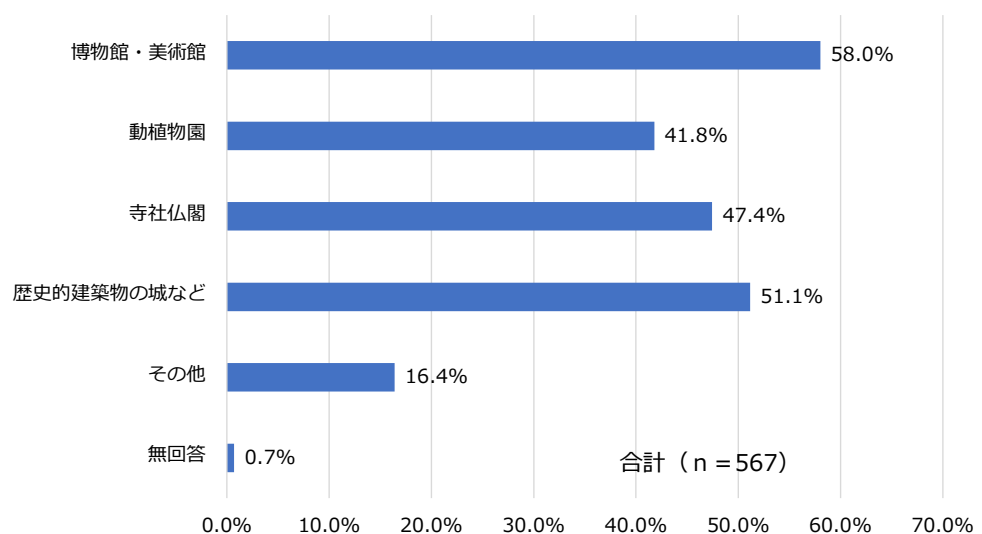
最近は程よく設備が整っている。満足
車椅子が少ない
宿泊先も理解が難しい分野だと思う。
障害者へのあたたかい眼差し
心に寄り添い、ゆとりをもった対応がすばらしいと感じました。
人が沢山集まってしまった時が一番危険だと思っていますので、最終的にはバリアフリーに頼ってしまいます。
人との助け合い
同じ位置、同じ目線で、対応してほしいと思う。
難しいですね。
発達障害など障害への理解促進をお願いします
必要と思う
普及が浸透しているとは思えない
普及しているとは言えない。障害者を腫れ物の様に扱わないで。やらされてる感、いやいややっている様にしか感じない。
本当の多様性への理解 酢・アルコール・みりんを除去した食事の提供
有り難う
利便性の向上
良いと思います。
良い制度だと思う
良い認定制度なのでもっと普及してほしい

「心のバリアフリー認定制度」の認定対象に対する意見(Q11で②、④の回答者向け質問)

Q14 Q11で「②制度については知らなかったが、今後は参考にしたいと思う」または「④制度については知らず、参考にはしていない」と回答された方にお尋ねします。宿泊施設、飲食店に加えて、バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組んでいる施設を認定し、情報発信する「心のバリアフリー認定制度」の認定対象にしてほしいという施設があれば、当てはまるものをお選び下さい。(複数回答可)。

- ①博物館・美術館 ②動植物園 ③寺社仏閣 ④歴史的建築物の城など
- ⑤その他 ()

「博物館・美術館」(58.0%)と答えた人が最も多く、その次に「歴史的建築物の城など」(51.1%)と答えた人が多かった。



【「心のバリアフリー認定制度」の認定対象にしてほしい施設・その他】

主に「交通機関」、「遊園地、テーマパーク」、「デパート、ショッピングモール、アウトレット」に関する回答があった。

- ①交通機関 (12件)
- ②遊園地、テーマパーク (8件)
- ③デパート、ショッピングモール、アウトレット (5件)

すべての回答は以下の通り。

1/2【回答数：93件うち無回答を除く】

交通機関
デパート、交通機関など
駅
駅 空港
交通機関の駅
公共交通機関
高速SA 鉄道駅
鉄道
公共施設、公共交通機関、道の駅など
道の駅など。
役所等公共施設や社協
市役所など手続き関係の場所
病院
美容室 歯医者などの待合
ホテル
宿泊施設、移動設備（新幹線、飛行機など）
手荷物預かり所や日帰り温泉など
土産物屋等の売店
飲食
飲食店
食堂関係
現地ツアー・ガイドツアー・体験プログラム主催会社及び施設
景勝地
国立・国定公園、観光協会
ショッピングセンター
ショッピング等が出来るのお店
ショッピングモール アウトレット
遊園地
遊園地
遊園地、映画館

2/2【回答数：93件うち無回答を除く】

遊園地やテーマパーク
遊園地、ディズニー、USJ
テーマパーク
テーマパーク、海外旅行
アミューズメントパーク
劇場や映画館・イベントホール・図書館など
舞台
球場、劇場
サッカースタジアムや
スポーツ等のスタジアム 居酒屋
劇場
キッズスペース
競馬場
テレビ塔など
全ての施設
公園、無人駅、地下街、デパートその他の商業施設、飛行場、バスセンター、ターミナル駅、バス停、公共の建物。QRコードでその場の情報が得られればと思う。どこにQRコードがあるかが分からないため、QRコードからスマホが近づいたとき、ブルトウースなどの電波で自動的に情報提供されればよいなと思う。日本中にこれらが何百億か用意されれば移動の自由がかなり達成されるのではと思う。
傾斜のあるなし等も。電動車イスは登りに弱い
バリアフリーというのが見た目で見える身体障害者のことを指している様に取られそう。発達障害のコミュニケーション能力について、もっと、支援者にも分かって欲しいから毎日接する福祉関係者にも理解が必要。
上記施設（※博物館・美術館、動植物園、寺社仏閣、歴史的建築物の域など）はみんな親切です。
いらない
特に必要ない
内部障害なのでどうでもいい
今は思いつかない
身体障害者ではないので、特に希望はない
高齢になりそこまでして貰って旅行したいと思わない
私は必要としない
バリアフリーを必要とする程の障害はない
聴覚障害なのでバリアフリーは関係ない

【アンケート調査結果を踏まえた追加分析】

①国内宿泊旅行頻度(平均値・中央値)

Q1において質問した障がい者の「国内宿泊旅行の頻度」の平均値と中央値を算出する。

平均値を算出するにあたり、各選択肢は現在数値化されていないため、各選択肢を代表値として数値に変換する。例えば、「1年に5回以上」を選択した場合は、年間「5回」旅行したとして変換する。また、「1年に3～4回」のように範囲が示されている場合は、その平均値である「3.5回」と設定する。「3年に1回程度」は年間「0.3回」、「3年に1回未満」は「0.1」と設定する。全ての選択肢に対する代表値と、各選択肢の回答数、回答比率は表1-1-1の通りである。

表 1-1-1 障がい者の旅行頻度に関するアンケート調査結果

(n=671)

選択肢	1年に5回以上	1年に3～4回	1年に2回程度	1年に1回程度	2年に1回程度	3年に1回程度	3年に1回未満	国内宿泊旅行はしていない
回数 (代表値)	5回	3.5回	2回	1回	0.5回	0.3回	0.1回	0回
回答数	45人	83人	105人	129人	26人	25人	85人	173人
比率	6.7%	12.4%	15.6%	19.2%	3.9%	3.7%	12.7%	25.8%

回答数より加重平均した、障がい者の1年間の国内宿泊旅行回数の平均値は1.32回となる。また、1年間の国内宿泊旅行回数の中央値は、全回答数671なので宿泊回数が少ない順から数えて336番目に該当する回答であり、1回（1年に1回程度）である。

②障がい者全体を対象にした「心のバリアフリー認定制度」の認定対象施設にしてほしい施設に関する調査結果

「心のバリアフリー認定制度」の認定対象施設にしてほしい施設について、Q12では「心のバリアフリー認定制度」を知っていた障がい者、Q14では「心のバリアフリー認定制度」を知らなかった障がい者にそれぞれ質問したが、その結果を統合した障がい者全体の結果を図1-1-1に示す。

「心のバリアフリー認定制度」の認定対象施設にしてほしい施設として最も回答が多かったのは「博物館・美術館」（58.3%）で、次いで「歴史的建築物の城など」（52.6%）であった。

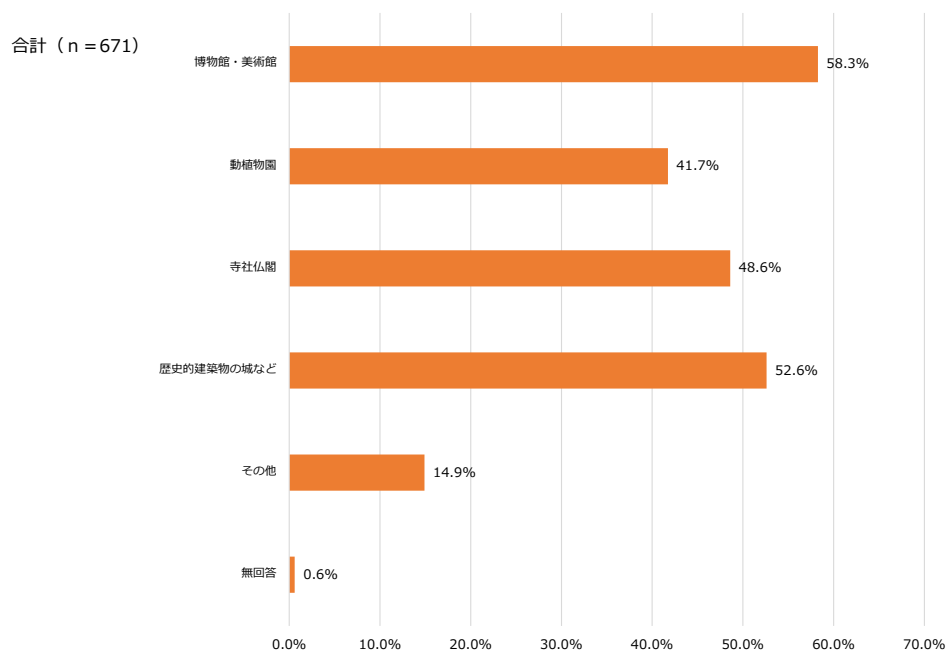


図 1-1-1 障がい者全体を対象にした「心のバリアフリー認定制度」の認定対象施設にしてほしい施設に関する調査結果

1-1-2 アンケート調査結果から抽出された課題

アンケート調査結果より抽出された、障がい者を対象とした今後の観光施策に関わると考えられる課題を、以下の①～⑩の通り整理する。

- ①障がい者の旅行頻度で最も多い回答は「国内宿泊旅行はしていない」で全体の 25.8%、次いで多いのが「1年に1回程度」の 19.2%。ほとんど旅行をしていない障がい者（「2年に1回程度」、「3年に1回程度」、「3年に1回未満」、「国内旅行はしていない」の回答者）は全体の 46.1%を占める。
⇒どのような条件を整えば旅行に行きたいかという設問に対して、「移動時間の長さ」（46.9%）、「観光地、飲食店、宿泊施設等までの移動のしやすさ」（41.4%）と答えた人が多く、障がい者にとって移動が旅行の妨げになっている可能性がある。また、「観光先の受け入れ施設のソフト面（障がいに対する理解や配慮）でのバリアフリー対応」も 25.6%の人が回答した。
- ⇒どのような支援があれば旅行に行きたいかに対しては、「割引等の金銭的支援」（72.5%）が他の選択肢よりも圧倒的に高い。
- ②旅行の行程の中で何らかの不便や困難があった人は約 35%。特に「目的地まで・からの移動時」（15.2%）が最も多い。
- ③旅行の計画・手配時に不便や困難があったとの回答は 8.5%で、「予約の困難さ」、「バリアフリーの状況」、「トイレ」、「割引の情報」の順に多く挙げられた。
- ④「目的地まで・からの移動時」に不便や困難があったとの回答は 15.2%で、「交通機関」、「移動に時間がかかる・遠い」、「行き方が分からない」の順に多く挙げられた。
- ⑤「観光時」に不便や困難があったとの回答は 11.2%で、「ゆっくり観光できない」、「バリアフリーの状況」、「案内・説明」、「トイレ」、「車いす」の順に多く挙げられた。
- ⑥「飲食時」に不便や困難があったとの回答は 12.0%で、「ゆっくり飲食できない」、「バリアフリーの状況」、「ビュッフェ・バイキング形式」、「個室」の順に多く挙げられた。
- ⑦「宿泊時」に不便や困難があったとの回答は 10.3%で、「風呂」、「周囲への配慮」、「エレベーター」、「バリアフリーの状況」の順に多く挙げられた。
- ⑧「その他の場面」に不便や困難があったとの回答は 5.5%で、主に「トイレ」が挙げられた。
- ⑨旅行の不便が改善したとしても、旅行に行く頻度が「増加しない」と答えた人の方が多く（57.3%）、旅行に行かない原因は体力面や経済面にある可能性がある。
- ⑩観光施設（宿泊施設、飲食店等）がどのような面でバリアフリー化していることを望まれているのかに対して、「障がいのある方に対してのスタッフの思いやりや気遣い」が最も多く（35.9%）、ハード面よりもソフト面のバリアフリー対応の充実が課題となっている可能性がある。

- ⑪これまで利用・参加したユニバーサルツーリズム商品等の価格面での課題として、「割引がほしい」、「料金が高い」が挙げられた。
- ⑫これまで利用・参加したユニバーサルツーリズム商品等のスタッフの対応や障がいへの思いやりの面での課題として、「障がい者への理解や対応等」、「障がい者向けの案内・説明」、「商品の周知」、「優先的サービス」が挙げられた。
- ⑬これまで利用・参加したユニバーサルツーリズム商品等の施設等ハード面での課題として、「トイレ」、「段差の解消」、「車いす対応」、「手すりの設置」、「階段」が挙げられた。
- ⑭80%以上が「心のバリアフリー認定制度」について知らず（「制度については知らなかったが、今後は参考にしたいと思う」（42.5%）、「制度については知らず、参考にはしていない」（41.6%））、認知度の向上が必要である。

1-2 高齢者向けアンケート調査の立案と執行

1-2-1 アンケート調査票・調査結果

高齢者に対して、ユニバーサルツーリズムの旅行者の現状や抱える課題、ニーズ及び「認定制度」への意見等について把握するため、ユニバーサルツーリズムの更なる促進の方策に資する調査票を観光庁と協議の上作成し、アンケート調査を実施した。

調査の概要は以下の通り。

調査方法：調査会社を通じた WEB アンケート調査

調査期間：2023年2月2日（木）～2月7日（火）

調査対象：全都道府県の65歳以上男女（男女比率1：1、都道府県の人口比率により人数を割付）

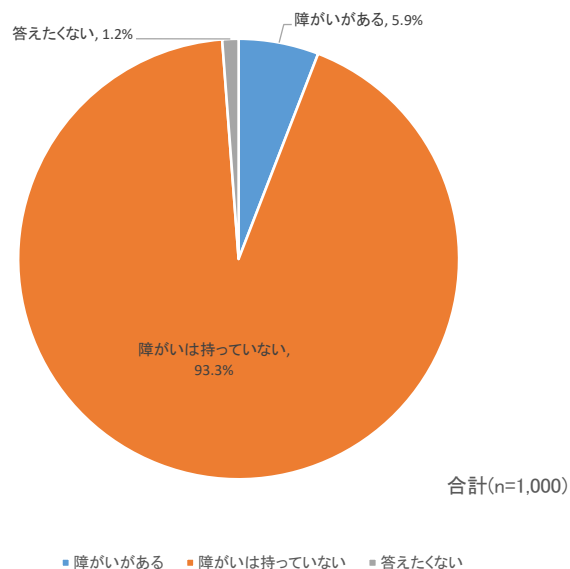
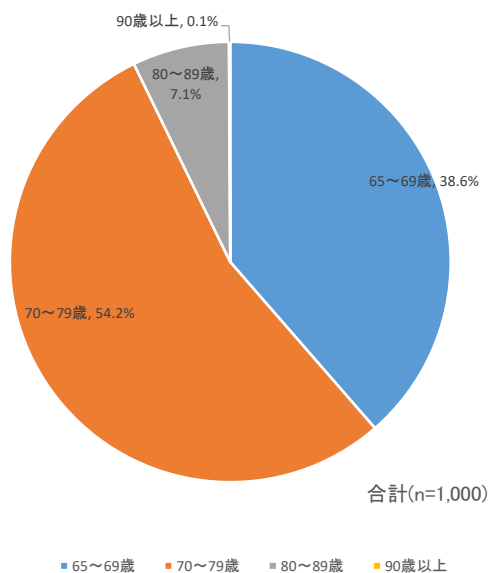
回答者数：1,000人

以下に高齢者向けアンケート調査結果を示す。

回答者の属性

【年齢・障がいの有無】

70歳代の回答者が半数を占めた。また、障がいの有無の設問には「障がいは持っていない」との回答が大半（93.3%）であった。



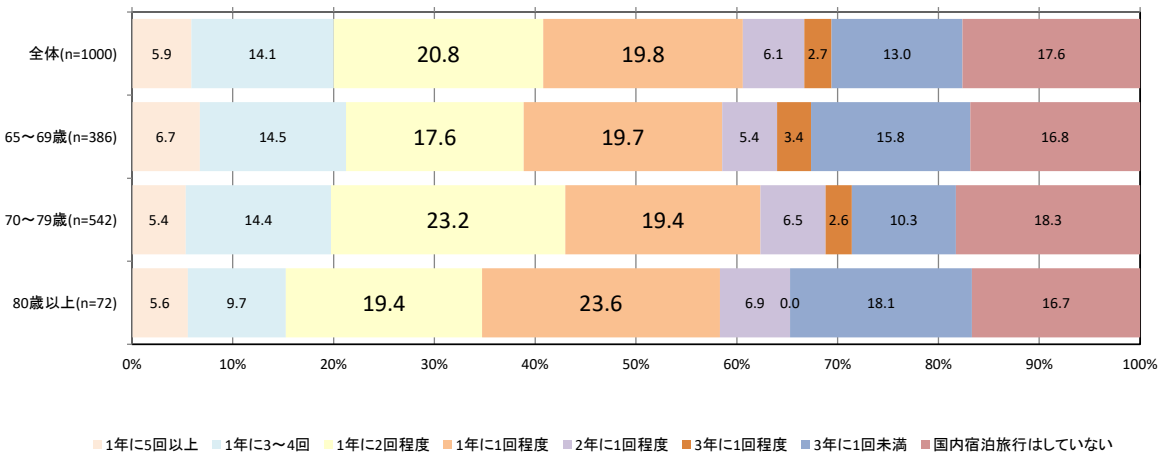
また、予備設問として、「旅行をする際、単独で行くことが困難（何らかのサポートが必要）ですか」との質問をしたところ、「単独で行くことが困難（何らかのサポートが必要）」と回答した人は1,000人中41人（4.1%）のみであった。

旅行の頻度や旅行時の課題等(共通質問)

Q1 どれぐらいの頻度で旅行（国内宿泊旅行）をされますか。

- ①1年に5回以上 ②1年に3～4回 ③1年に2回程度 ④1年に1回程度
 ⑤2年に1回程度 ⑥3年に1回程度 ⑦3年に1回未満 ⑧国内宿泊旅行はしていない

1年に1回程度以上旅行（国内宿泊旅行）に行く高齢者は6割を超えた。「年に1～2回程度」との回答は、どの年代でも約4割の回答であった。



Q2 どのような内容の旅行をされたことがありますか。その際の手配方法や日数、予算、人数についてお書き下さい。（旅行内容最大3つ記載可）

旅行内容1： ①観光・レジャー ②親族・知人訪問 ③イベント参加 ④その他
 ()

旅行の手配方法：①旅行会社等が企画した団体ツアー

②交通機関や宿泊等の個人旅行向けパッケージ商品

③バリアフリー旅行や高齢者を対象とした旅行商品（ユニバーサル
 ツーリズム商品）

④交通機関や宿泊等を個人で手配 ⑤その他 ()

日数： () 日間

予算： () 万円程度

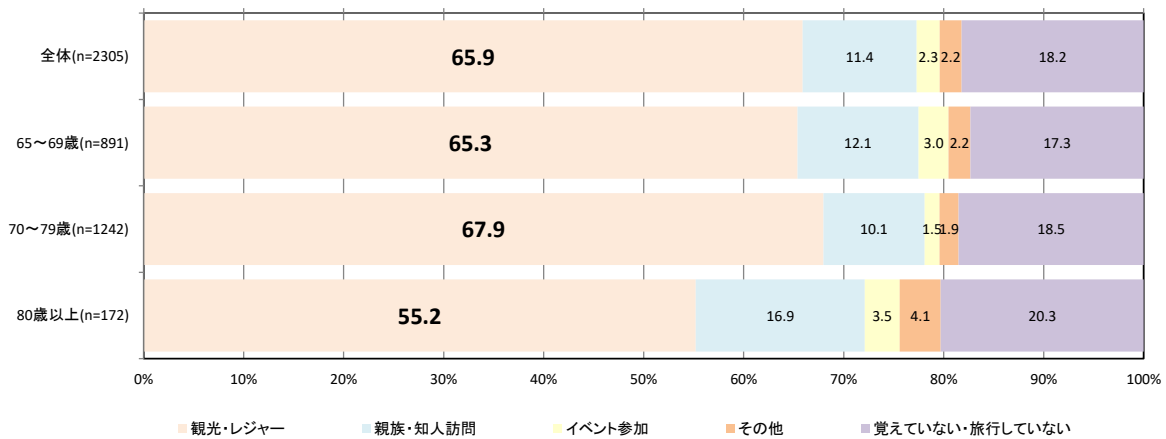
一緒に行った人数：自分を含めて () 人

(旅行内容2、3も同様)

回答者が経験した直近の旅行 2,305 件の内容、手配方法、日数、予算、人数について以下に記載。

【直近の旅行の内容】

どの世代でも「観光・レジャー」という回答が最も多い。

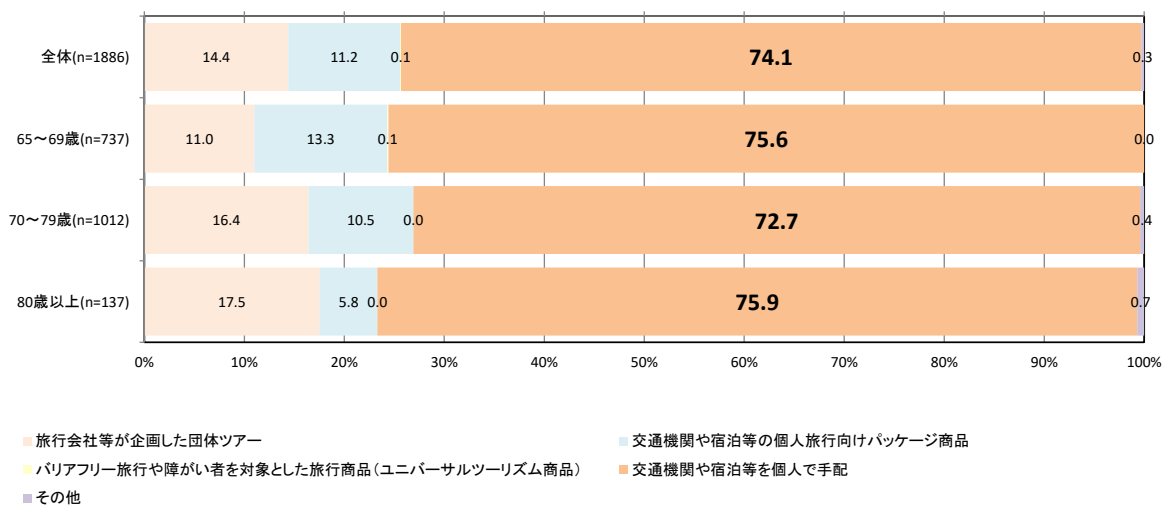


※その他の意見は以下のとおり。

葬儀・法事・お墓参り等、温泉旅行、仕事関係、移住関係、親睦会・同窓会、治療、写真撮影、資格更新講習会、息抜き、配偶者の出張に同行、合宿、神宮

【直近の旅行の手配方法】

どの世代でも「交通機関や宿泊等を個人で手配」の回答が最も多く、7割を超えている。

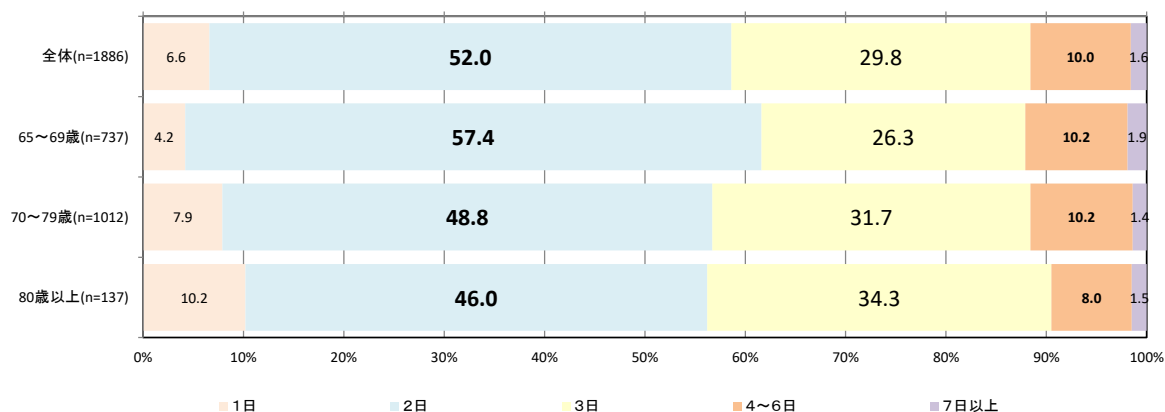


※その他の意見は以下のとおり。

幹事が手配、友人がすべてを手配してくれた、幹事の手配するゴルフツアー、子供が手配、宿泊のみ旅行会社に依頼

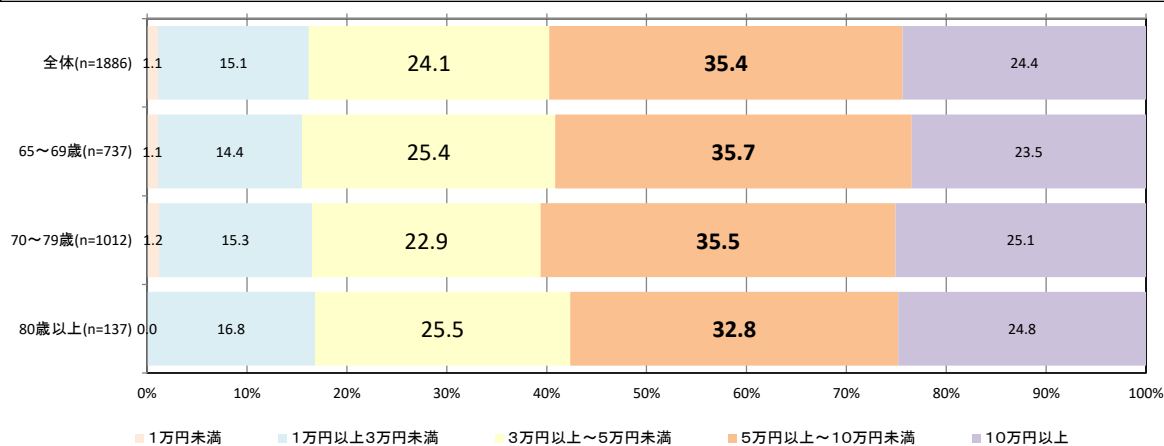
【直近の旅行の日数】

どの世代も「2日（1泊）」との回答が半数程度となった。



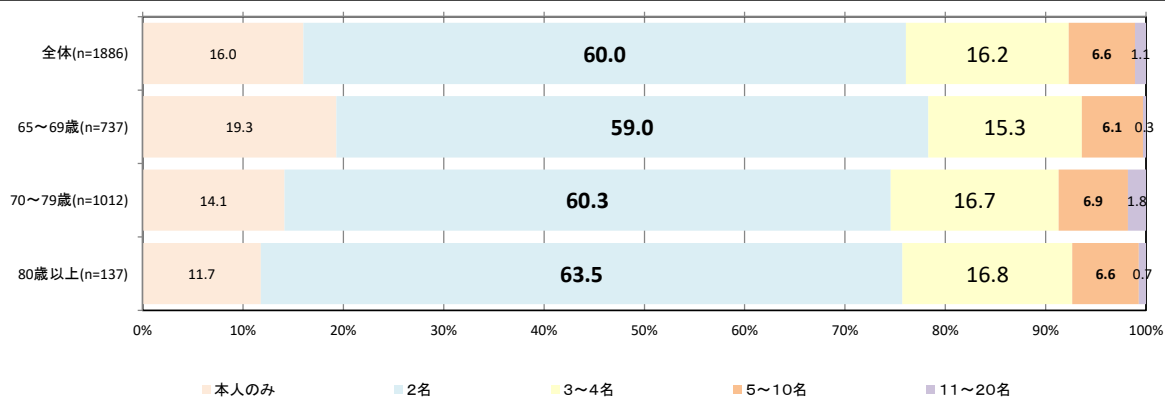
【直近の旅行の予算】

どの世代も「5万円以上 10万円未満」の価格帯が最も多かった。全旅行の平均予算金額は7.0万円であった³。



【直近の旅行と一緒にいった人数】

どの世代も「2名（本人含む）」が最も多かった。

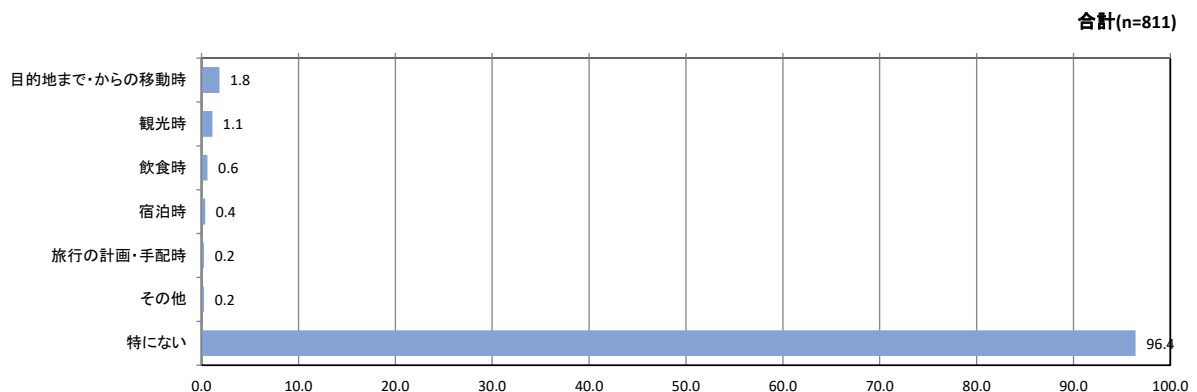


³ 小数点第2位を四捨五入した値。

Q3 Q2 でお答え頂いた旅行の際の各行程（以下の①～⑦）の中で、特に不便や困難があった行程があればお選び下さい。また、具体的にどのような不便や困難があったのかをお書き下さい。（複数回答可）

- ①旅行の計画・手配時（観光施設のバリアフリー情報が集約されていない等の不便）
- ②目的地まで・からの移動時 ③観光時 ④飲食時 ⑤宿泊時 ⑥その他（ ）
- ⑦特にない

大半が「特にない（不便さは感じていない）」（96.4%）との回答であった。



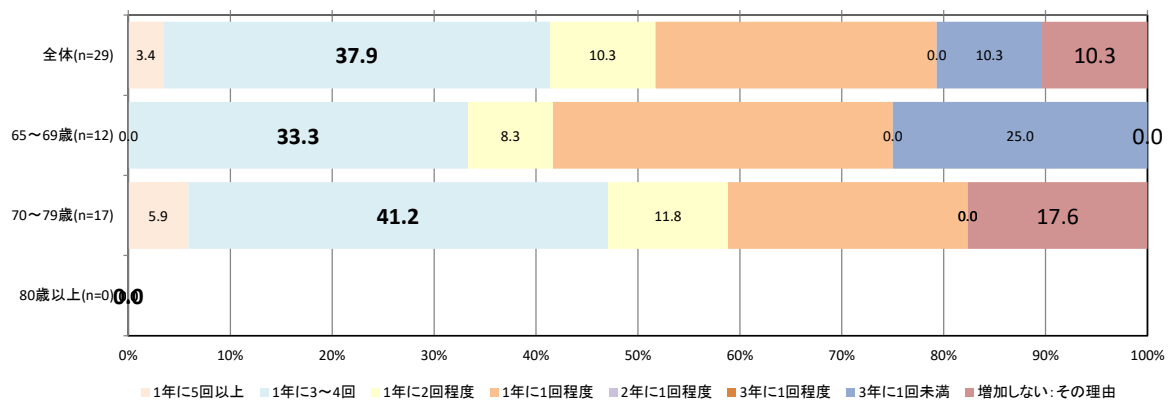
不便や困難があった行程と内容は以下の通り。移動時に不便を感じているという回答が多かった。

行程	具体事例
◆目的地まで・からの移動時	<ul style="list-style-type: none"> ・交通機関の乗換え ・駅からの移動 ・調べても分からない所がある ・交通手段がよくわからなかった ・バス移動が長い ・最寄り駅や高速バス停から遠い ・時間にゆとりがない ・トイレ時間が短い おむつ交換に時間がかかる ・交通の不便 ・乗り換えがスムーズにできなかった ・タクシーでしか移動できない ・乗り換えが大変 ・バス運行の時間 ・歩行が困難 ・階段の昇り降り
◆観光時	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレ ・歩行困難 車椅子利用 ・歩きづらい ・階段が多くあり、困難であった。 ・歩行が困難 ・坂や階段が多く、息切れと毎日1万～2万歩の歩行距離 ・妻が杖を使用しているがいけない観光地があった。 ・移動するときの手段 ・時間に制約される
◆飲食時	<ul style="list-style-type: none"> ・調べて行くが予約を取れない。 ・飲食店の質 ・お店がよく分からない ・階段しかない昼食場所で会場まで行くのに苦労した。 ・推奨店の予約が取りづらかった。
◆宿泊時	<ul style="list-style-type: none"> ・大浴場 ・ちょっとした段差がづらい、また温泉内の手すりが使いづらい時がある ・部屋が清潔でなかった。トイレと湯舟が近すぎた
◆旅行の計画・手配時	<ul style="list-style-type: none"> ・大浴場、ベッド ・観光地でバリアフリーと会っても遠回りだったり、急こう配で車椅子の移動がちょっと困難だったりする
◆その他	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍だったので色々不自由だった ・地域クーポンの利用に手間取った

Q4 Q3 でお答え頂いた不便が解決された場合、旅行頻度はどれぐらいになると考えられますか。増加しない場合はその理由をお書き下さい。

- ①1年に5回以上 ②1年に3～4回 ③1年に2回程度 ④1年に1回程度
 ⑤2年に1回程度 ⑥3年に1回程度 ⑦3年に1回未満 ⑧増加しない（その理由）

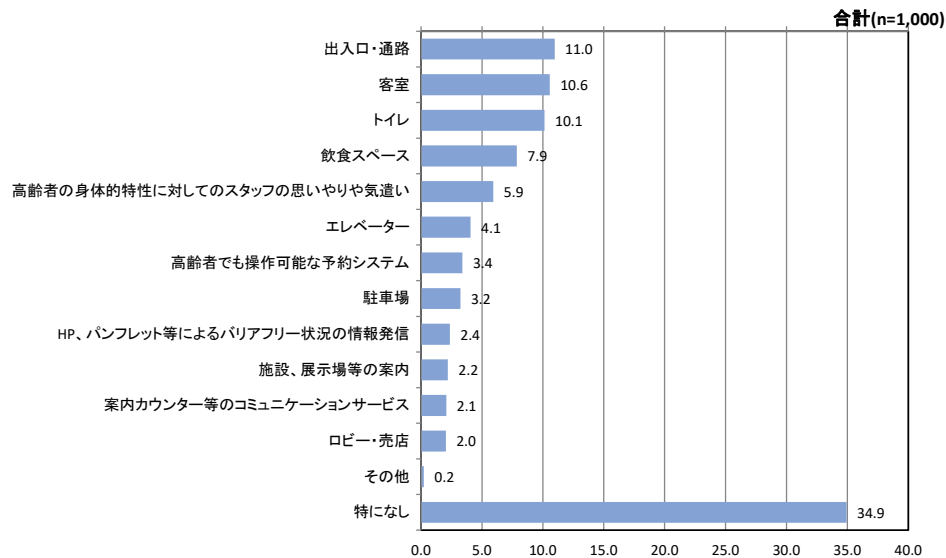
「年に3～4回」に増えるとの回答が全体で 37.9%であった（80歳以上は回答なし）。増加しない理由としては、「経済的な制約」、「どうしても解決できない不便ではないから」、「現地で妥協で我慢する」といった意見があった。



Q5 旅行の際、観光施設（宿泊施設、飲食店等）がどのような面でバリアフリー化されていることを望まれていますか。当てはまるものをお選び下さい。（優先度が高い順に3つまで回答可）

- ①駐車場 ②出入口・通路 ③エレベーター ④客室 ⑤トイレ ⑥ロビー・売店
 ⑦施設、展示場等の案内 ⑧飲食スペース
 ⑨案内カウンター等のコミュニケーションサービス
 ⑩HP、パンフレット等によるバリアフリー状況の情報発信
 ⑪高齢者の身体的特性に対してのスタッフの思いやりや気遣い
 ⑫高齢者でも操作可能な予約システム ⑬その他（ ） ⑭特になし

「出入口・通路」（11.0%）、「客室」（10.6%）、「トイレ」（10.1%）の順に回答が多かった。



※その他の意見は以下のとおり。
大浴場の情報が具体的ではない。バスルーム。浴場。
風呂場への入り口。風呂。
階段の高さ(低く)。

Q6 これまで利用・参加された団体ツアーやパッケージ商品、高齢者向け旅行・ツアー等で、改善した方がよいと感じた点がありましたら、ご自由にお書き下さい。（自由記述）

主に「バリアフリーの状況」、「バス等の乗降への対策」、「余裕ある時間設定等」に関する回答があった。

①バリアフリーの状況（30件）

- ・トイレ、客室、風呂等の段差 13件
- ・ホテル・旅館等のバリアフリー化が不十分 8件
- ・手すりが必要 4件
- ・スロープが必要 2件
- ・その他 3件

②バス等の乗降への対策（15件）

- ・バスの階段への対策（スロープ化、介助等）が必要（15件）

③余裕ある時間設定等（12件）

- ・余裕ある時間が必要 10件
- ・休憩の回数・時間への配慮 2件

すべての回答は以下の通り。

集合時間の厳守

昔からの建物のバリアフリー化が出来ていない。

交通機関の乗り降り時の介助

やはり古いホテルや旅館はまだバリアフリーになっていないところが多くて、お風呂などは全くバリアフリーでない。

トイレと客室との段差

食事内容。お仕着せのメニューでなく選択肢はたくさんほしい。

ホテル等のバリアフリー状況の記載

高齢者はちょっとした段差だと気付かずに躓いてしまうので、極力段差の無い造りにしてほしい。

しいていえば、時間的な余裕があればいいと思う

エレベーターがない施設があった。大浴場が滑りやすく、手すりが少ない。寺社仏閣などでは和式トイレしかなかった。予約時無料電話の対応がほしい。

短時間での休憩、移動を考慮してほしい

休憩箇所のバリアフリートイレ

観光バスの乗り降りが大変そうに思った事がある。

トイレ、売店その他の通路が狭い。

添乗員の気遣い

トイレの段差

障害者に対してまだまだ、改善点があると思う。僅かな段差でも、つまずくし、車いすでは自走 他走難しい。

臨機応変に対応

観光時の詳細な状況を知りたい。地理的な状況や移動距離など

安いパッケージだと、宿泊する客室の禁煙・喫煙の指定ができないことが多く、また客室内のユニットバスは、大体が段差があるものも多く、夜間トイレに行く時が注意しないとけなかった。

見落とされたわずかな段差があった

話す速度や大きさ

段差のつまづき

階段のスロープ化

添乗員が一人しか付かず手伝ってほしい時にいなかった

予約システムを高齢者向けに改良して簡単にできるようにする。

余裕のある時間設定。

入口のスロープがほしい。

風呂場のバリアフリー化があればいいとおもう

バリアフリー化しない旧ホテルは使用しにくい

バス等は前の席にしてほしい

バス旅行は乗り降りが大変だと思う。

階段には手すりを付ける

バスの乗り降時、台を置くなり楽にしてほしい。

道中での交通機関の乗り換え時のステップや、ホテル内では朝食や喫茶利用時のラウンジのバリアフリーは中々行き届いていない所が多いと感じる。

室内プール入口が2階で、階段しかないのは不便。

高齢で腰や膝に疾患を抱える方が多いが、旅館の中には和室で畳に布団を敷く部屋が多く、立ち座りが出来ずに難儀な状況が見受けられる。浴場も、薄暗く手摺りも設置が少なく、浴槽内に椅子様の場所が無く、安心して座れない。上手く洋室化が必要である。

道路の凸凹

乗り物の 乗り降りの介助が もっと丁寧にしてほしい。

お寺は全然バリアフリー化されていなくて、足腰が不自由になれば行けないなあと思う。

バスの階段の対策

時間の余裕を持って計画してほしいです

一般の人と一緒に行動に時間がかかる(乗り降りとか)

降雨時の対策

健常者と障害者を同時の企画はやめてほしい。

エレベーターのない宿があった。

団体ツアーの通路の確保

階段に手すりやトイレや浴槽に手すりがあると便利です 新幹線の車内の出入口に手すりがあると便利かと思えます

階段に手すりは絶対

大浴場の段差。特に湯気で下が見えなくて、健常者でも怖く感じた事があった。

スロープ

バリアフリーについての詳しい情報が掲載されたパンフレットが分かりやすい場所にあれば良いと思った。

健常者の同行についても配慮されていてほしい。あまり気を使わない方向の配慮です。

バスの座席にもっとゆとりがほしい

ゆったりしたスケジュールが良い。詰め込み過ぎは疲れます。

緊急事態での対処方法

駅の階段

バスの座席

朝食会場はたくさんの人であふれ、車いすの方はうまく料理を選べないようだった。ひと工夫が必要だと思った。

風呂の段差。

【3/5 回答数：133件】

団体旅行で昼食が2階にありエレベーターがなく階段で上がらなければならなかったのは、高齢者には大変だったようです。

温泉のお風呂
歩く距離が長いと遅れたりするので困った
寺社の階段。
観光する場所施設によって観光をバスするところがある、事前に情報を提供してほしい。
駐車場が便利などころがいい
食事場所の配慮。食事場所の工夫
老人に特化した企画があれば良い
車椅子用スロープの勾配がきつすぎて登る事にご苦労されている姿を見た時に、スタッフのどなたも気づかれずに私たちがお手伝いをしたことが残念に感じた。
乗り物に乗るときの段差
利用駅や施等々のトイレの位置の表示が有ると助かる。
フロントの対応が障害を持っている人にも健常者と同じくらいに早口で、やたらとカタカナで話す
風呂
風呂の手すり、床の滑り止め
バスツアーの乗車階段が高くて高齢者の方が乗降しずらそうだった
ホテル内の土産売り場の通路に段差があった。
高齢になると動作が鈍くなるので、動きの量がなるべく少く少くであるといいと思う。
以前に車椅子の父と旅行した時に、石畳を押していくのがとても大変でした。
年寄向けに組んだツアーを企画する
食堂の広さ
トイレは左右両方に手すりがあった方が助かります。
バスの乗り降りな階段がステップフリーだと良い
母を連れて旅行に行く時ジムジムの乗降が高くて補助するのも怖い、ステップが下りる様になっており、乗ってから階段でなくスロープだと楽なのにと思った
いざという時の医療体制の確立
入浴施設での補助管理など
一つの場所での滞在を余裕をもったものにしてほしい
無理な日程で何か所も移動。もっとゆっくりと観光したい。
キャリーケースの移動で困る所が多々あります。わかりやすいエレベーター、歩きやすいスロープ、歩道等です。
階段段差の高さ
車いすの人がトイレを利用する際、ドアは車椅子が入れるようにしてリモコンでドアが横に空くようにしてほしい。

【4/5 回答数：133件】

旅館などスリッパでの移動時には特に感じる
車椅子でどこでも行ける観光地
和室の段差
階段
乗り物の補助
トイレの部屋に入るとき段差があった。
古いホテルや、旅館のトイレ・風呂場は改築する際ユニットバスを採用している処が有り、また殆どのビジネスホテルは、ユニットバスを取り入れている。それらのユニットバスはバリアフリーとはほど遠い、20cm位の仕切りをまたがねばならない。フラットに近い段差で設計すべきである。
パッケージ商品でスケジュールを詰め込みすぎないようにしてほしい
年齢とともにトイレが近くなっているため、トイレの場所がわかりやすいとうれしい
スケジュールが合わない、早すぎる
バスや電車の乗り降りや移動
バリアフリーの旅館が必要
案内人または添乗員はどこからどこまでついているという明確に示していただきたい。
何処でも車いすが使用できればいい。
団体の場合は周りの人の理解。
バスの座席スペース
目的地での自由行動エリア内の不安全箇所を事前にチェック
座席の配置 高齢者向けを設置したらいいのではないかと
徹底不足から旅行会社によってパンフレットなどに記載されている各種特典が実行されないケースがよくある。(宿泊施設のウエルカムドリンク提供や観光で使える割引券など)
休憩の回数及び時間の配慮
駐車場からフロントまでの距離があるときはつらいです
トイレが一番バリアフリーになってほしい
階段、段差の解消。トイレの多目的化。
バリアフリーに関する情報、交通機関、駅、宿泊施設など具体的に多く発信して欲しい
宿泊施設によって差がありますが、まだまだバリアフリーがされてない旅館も少しですが、あります。全国どこでもすべての宿泊施設でバリアフリーが進むとよいと思います。
食事場所が和室で座れなかった
広い廊下、エレベーターが広いと思う
盲導犬が入店できるお店をふやす。
細かな障害に対応できていない
バス観光の際、座席が狭いと足腰が痛くなる。

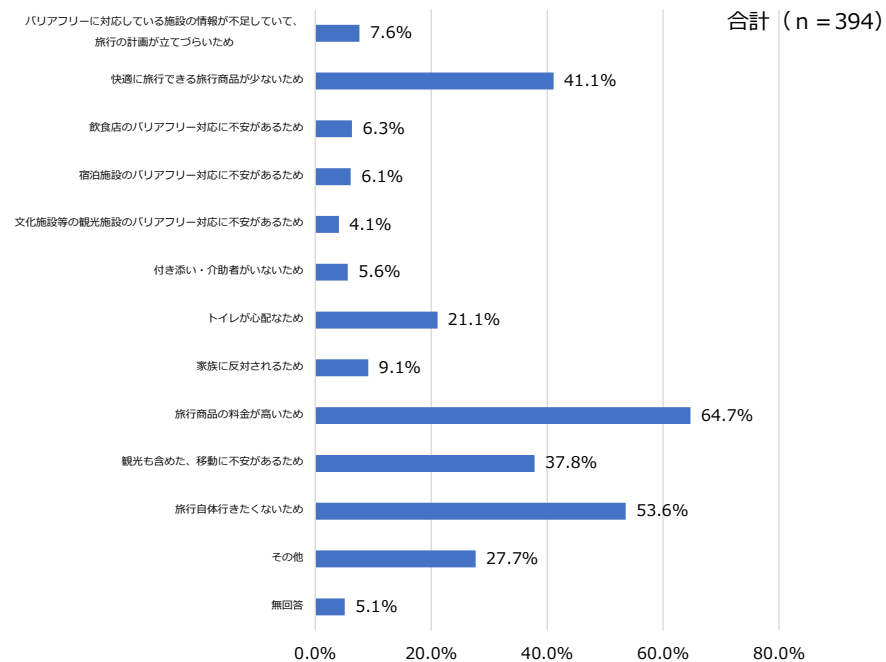
道路の段差
時間の余裕
お風呂とおトイレが別な方が良い。
トイレ休憩は頻繁にとるように
バスの乗り降りの際、膝が痛くてステップが怖く感じられた。もう一段踏み台があれば安心
団体旅行の場合いちばん気を付けたのは、バスの乗り降りです。観光バスによっては、段差がはげしいものもあります。
事前に詳しい説明などがあれば安心なのではないかと思った
パッケージツアーの事前資料に、歩く距離や階段移動の有無が細かく記載されているとうれしい。
感じの良い言葉遣い、健常者と差別ない接客を望みます。あまり積極的でない案内人に出会うと優先してあげればいいのかと思う時があります。
以前は障がい者の夫と共に旅行をしていたが、介護のために男女が一緒に使えるトイレ、お風呂を探すのに困った。
時間的な余裕
トイレにおむつを捨てるボックスが少ない
駅の無人化

旅行にほとんど行かない理由(Q1で⑤、⑥、⑦、⑧の回答者向け質問)

Q7 Q1で「⑤2年に1回程度」、「⑥3年に1回程度」、「⑦3年に1回未満」、「⑧国内宿泊旅行はしていない」と回答された方にお尋ねします。ほとんど旅行に行かれない理由のうち、当てはまるものをお選び下さい。（優先度が高い順に3つまで回答可）

- ①バリアフリーに対応している施設の情報が不足していて、旅行の計画が立てづらいため
- ②快適に旅行できる旅行商品が少ないため ③飲食店のバリアフリー対応に不安があるため
- ④宿泊施設のバリアフリー対応に不安があるため
- ⑤文化施設等の観光施設のバリアフリー対応に不安があるため
- ⑥付き添い・介助者がいないため ⑦トイレが心配なため ⑧家族に反対されるため
- ⑨旅行商品の料金が高いため ⑩観光も含めた、移動に不安があるため
- ⑪旅行自体行きたくないため ⑫その他（ ）

「旅行商品の料金が高いため」（64.7%）と答えた人が最も多く、次いで「旅行自体行きたくないため」（53.6%）、「快適に旅行できる旅行商品が少ないため」（41.1%）、「観光も含めた、移動に不安あるため」（37.8%）と答えた人が多かった。



【ほとんど旅行に行かない理由・その他】

すべての回答は以下の通り。主に「新型コロナ関連」、「ペットを飼っているため」、「経済的な理由」、「時間的な理由」に関する回答が多かった。

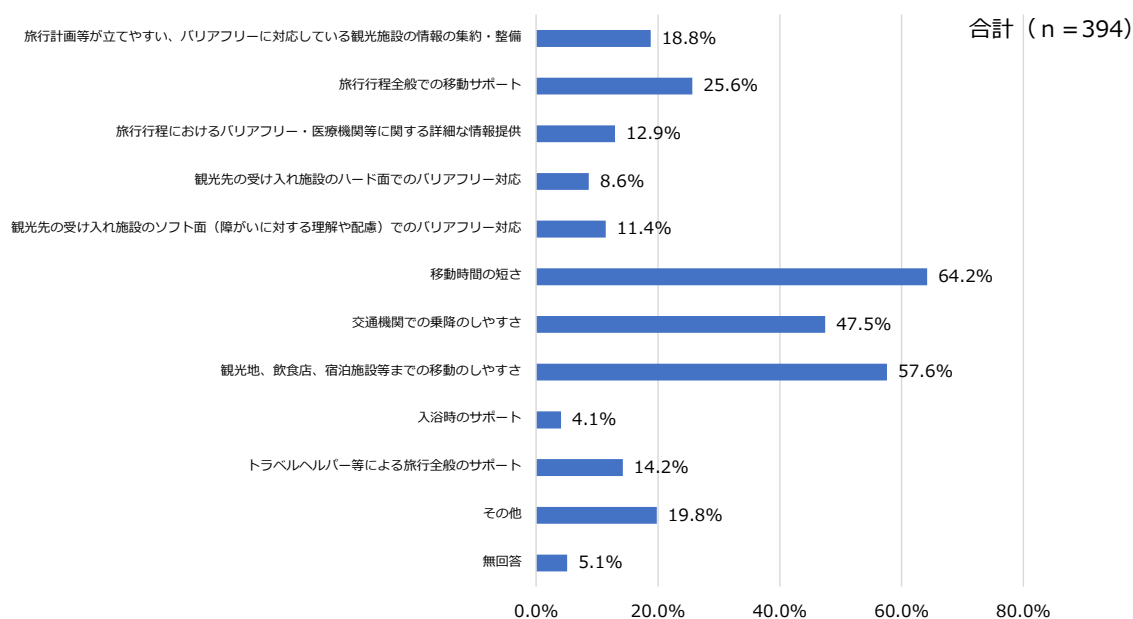
1/1 【回答数：109件うち無回答を除く】

新型コロナ関連 (41件)
ペットを飼っているため (10件)
経済的な理由 (お金がないため、移動に問題はないがコスパがいいものがない、今後の物価高に不安があるから等) (9件)
時間的な理由 (忙しい、休みが取れない、宿泊できる休みがなかなか取れないため等) (7件)
介護に関する理由 (パートナーが障害者のため自分が行きたいと思う所に無理がある、夫が病気のため、親の介護等) (6件)
同行者に関する理由 (予定が娘と一緒にとれないので、一緒に行く人がない等) (4件)
家を空けられない等の理由 (自営業なので家を空けられない、ひとり暮らしなので家を空けられない等) (4件)
旅行が嫌い、行きたいと思わない等の理由 (3件)
健康面での理由 (体調が良くない、食品アレルギーがある、爪白癬で風呂に入れない) (3件)
海外旅行の方に行く等の理由 (2件)
その他の回答 (1件ずつ)
人混みが好きではない
仕事、家庭菜園と日常が充実していて旅行は後回しになる
疲れるから
面倒くさい
夜寝れない
容姿が貧乏そうに見えきもちが乗らないため
旅行支援に該当しない
不安なし

Q8 どのような条件を整えば、旅行に行きたいと思いますか。当てはまるものをお選び下さい。（優先度が高い順に3つまで回答可）

- ①旅行計画等が立てやすい、バリアフリーに対応している観光施設の情報の集約・整備
- ②旅行行程全般での移動サポート
- ③旅行行程におけるバリアフリー・医療機関等に関する詳細な情報提供
- ④観光先の受け入れ施設のハード面でバリアフリー対応
- ⑤観光先の受け入れ施設のソフト面（高齢者の身体的特性に対する理解や配慮）でのバリアフリー対応
- ⑥移動時間の短さ ⑦交通機関での乗降のしやすさ
- ⑧観光地、飲食店、宿泊施設等までの移動のしやすさ ⑨入浴時のサポート
- ⑩トラベルヘルパー等による旅行全般のサポート ⑪その他（ ）

「移動時間の短さ」（64.2%）と答えた人が最も多く、次いで「観光地、飲食店、宿泊施設等までの移動のしやすさ」（57.6%）等の移動に関する回答の他、「観光施設の情報の集約・整備」（18.8%）と答えた人が多かった。



【旅行に行きたいと思う条件・その他】

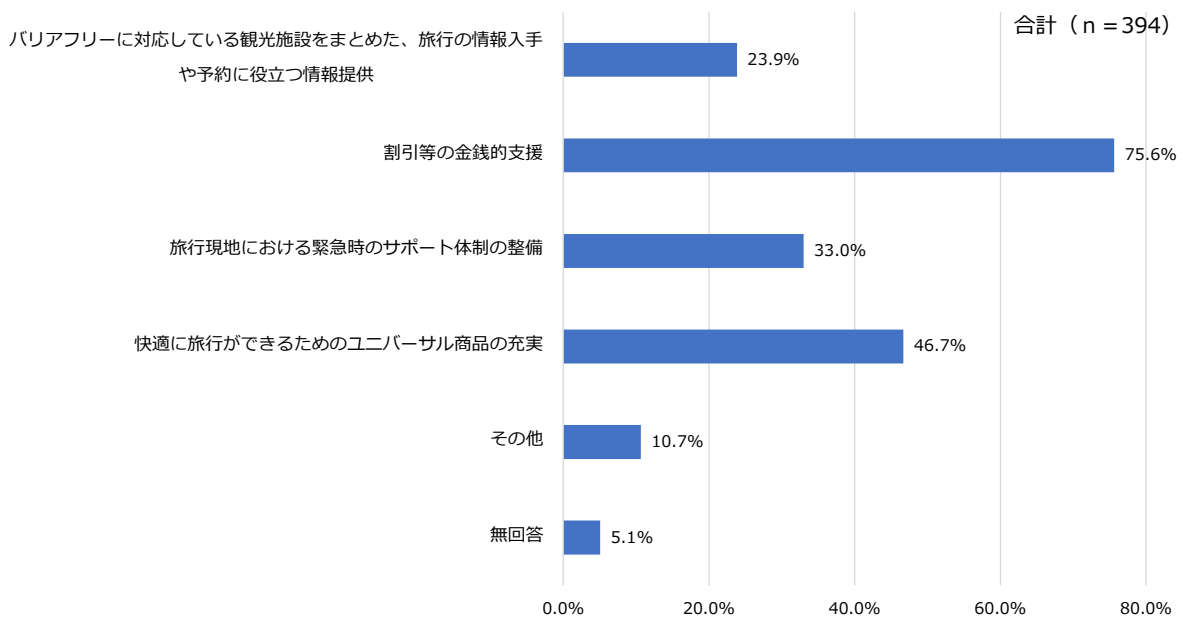
すべての回答は以下の通り。主に「新型コロナ関連」、「経済的な条件」、「旅行が好きではない」、「同行者に関する条件」に関する回答が多かった。

新型コロナ関連（22件）
経済的な条件（旅行費用の面で割引の強化、金銭的余裕等）（14件）
旅行が好きではない、関心がない（6件）
同行者に関する条件（いっしょに行く人がいる、家族と自分の都合があえば等）（5件）
ペットに関する条件（ペットと泊まれる宿、ペットを預かってくれる等）（4件）
自分自身の体調に関する条件（精神的に落ち着いたら、体調が良くなれば、感染症の心配がないこと等）（3件）
介護に関する条件（母を誰か介護してくれる人が居れば可能、親の介護がなくなった場合）（2件）
食事に関する条件（アレルギー食品を食べずに済む、少量で美味しい食事）（2件）
その他の回答（1件ずつ） 休みがとれる 家を空けられる サーチャージが無くなる 興味あるプランがあれば 爪白癬対応 半日程度の日帰り 夜、廊下を歩く人がいなければ多分いいかと、それと空調の音も気になる 人が少ない 独りで旅する以外思い当たらない 外的要因のせいではない。

Q9 どのような支援があれば旅行に行きたいと思いますか。当てはまるものをお選び下さい。
 （優先度が高い順に2つまで回答可）

- ①バリアフリーに対応している観光施設をまとめた、旅行の情報入手や予約に役立つ情報提供
- ②割引等の金銭的支援 ③旅行現地における緊急時のサポート体制の整備
- ④快適に旅行ができるためのユニバーサル商品の充実 ⑤その他（ ）

「割引等の金銭的支援」（75.6%）と答えた人が最も多く、次いで「快適に旅行ができるためのユニバーサル商品の充実」（46.7%）と答えた人が多かった。



【旅行に行きたいと思うための支援・その他】

すべての回答は以下の通り。主に「新型コロナ関連」、「経済的な支援」、「旅行に行きたくない等」に関する回答が多かった。

1/1【回答数：42件うち無回答を除く】

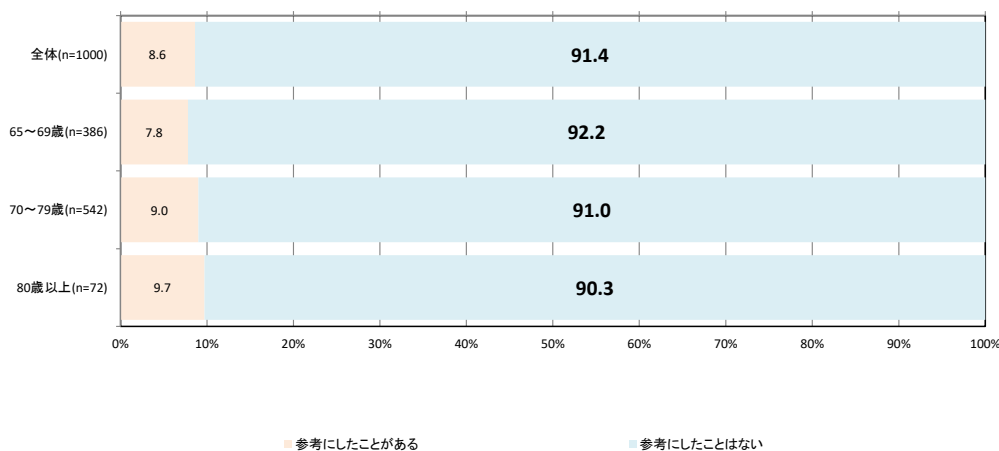
新型コロナ関連（5件）
経済的な支援（4件）
旅行に行きたくない等（4件）
ペットの預かりや同行可等の支援（3件）
健康面での支援（アレルギー食品が使っていない食事がある、爪白癬対応）（2件）
その他の回答（1件ずつ）
アクセスが楽なこと
時間的に短時間であること
自由時間が取れること
休みが取れる
家を空けるときに任せられる人がいた時
同行者
旅先の情報が豊富なこと
おいしくて珍しい見どころのあるインパクトの強いもの。高齢者だって移動に不安があるわけではない
個性的で面白いプラン
国内旅行には魅力が無い
入所施設や移動時の支援
自信がない
他人に干渉される共同行動は苦手なので分からない

バリアフリー化に対する認識(共通質問)

Q10 旅行先における宿泊施設や飲食店選びの際などで、ソフト面でのバリアフリー対応（従業員等による高齢の方の身体的特性に基づく配慮による行動）がされているかどうかを参考にしたことはありますか。

- ①参考にしたことがある ②参考にしたことはない

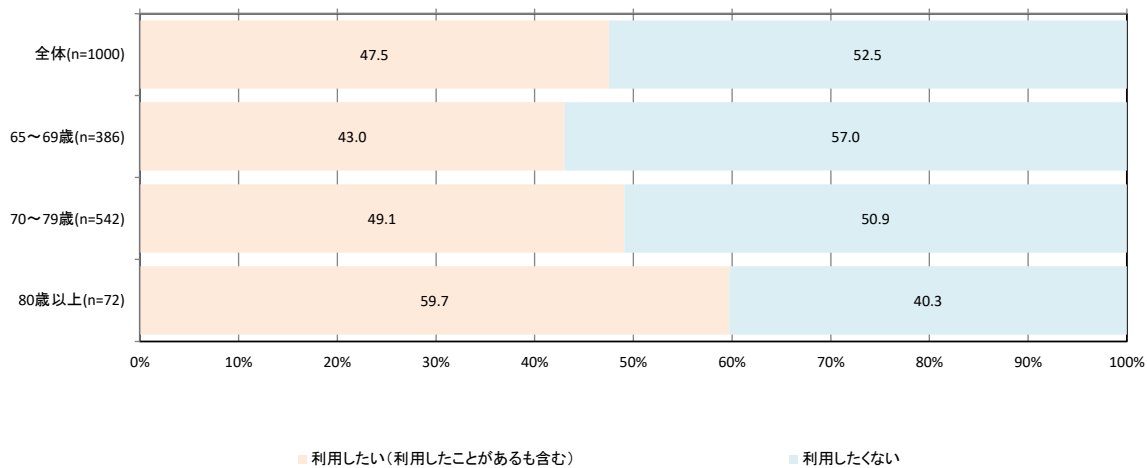
どの世代も9割以上が「参考にしたことがない」との回答であった。



Q11 バリアフリー旅行や、高齢者向けに身体への負担を考慮した旅行商品（ユニバーサルツーリズム商品）は利用したいと思いますか。

- ①利用したい（利用したことがあるも含む） ②利用したくない

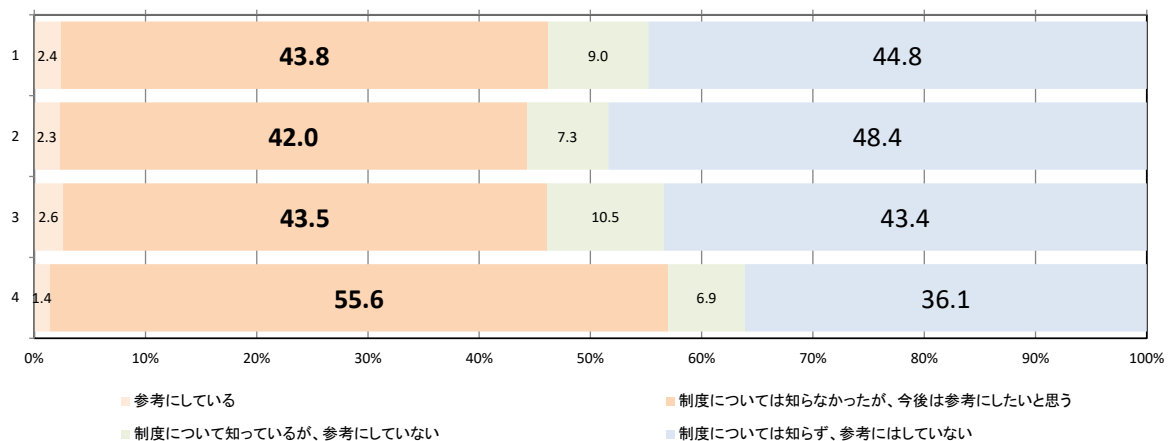
全体ではバリアフリー旅行の利用したい人の割合は約半数であったが、年齢が高くなるほど利用したいという割合が高い。



Q12 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（宿泊施設、飲食店等）を認定し、その活動を支援することでご高齢の方や障がいのある方がより安全で快適な旅行をするための環境整備を推進する「観光施設における心のバリアフリー認定制度」（以下、「心のバリアフリー認定制度」）に認定されている施設を旅行選びの際に参考にしたいと思いませんか。

- ①参考にしている ②制度については知らなかったが、今後は参考にしたいと思う
 ③制度について知っているが、参考にしていない
 ④制度については知らず、参考にはしていない

9割近い人が「心のバリアフリー認定制度」を認識していないとの回答であった。

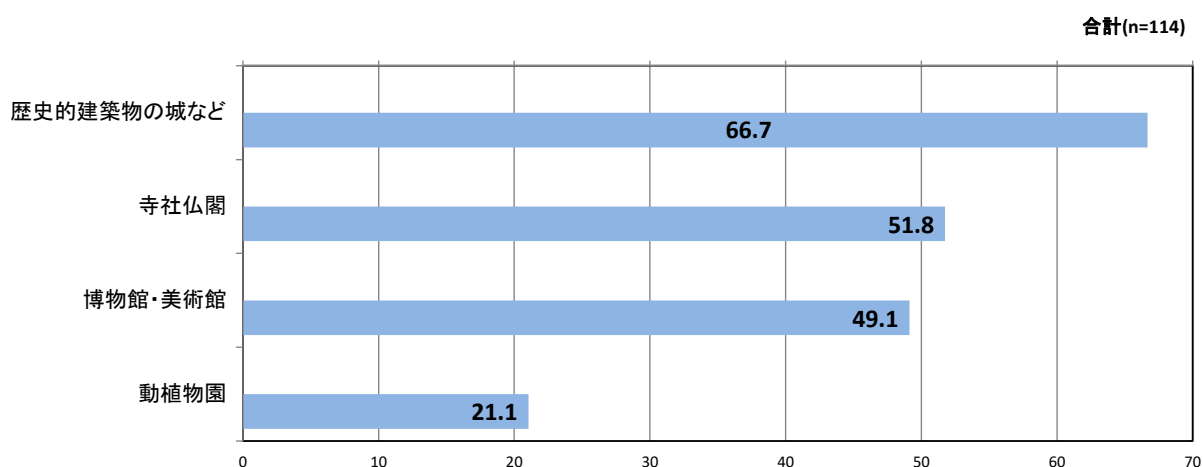


「心のバリアフリー認定制度」に対する意見(Q12で①、③の回答者向け質問)

Q13 Q12で「①参考にしている」または「③制度について知っているが、参考にしていない」と回答された方にお尋ねします。宿泊施設や飲食店以外で、「心のバリアフリー認定制度」の認定対象にしてほしい施設があれば、当てはまるものをお選び下さい。(複数回答可)。

- ①博物館・美術館 ②動植物園 ③寺社仏閣 ④歴史的建築物の城など
⑤その他 ()

「歴史的建築物の城など」(66.7%)と答えた人が最も多く、次いで「寺社仏閣」(51.8%)と答えた人が多かった。



Q14 普及度合いや使い勝手などの面で「心のバリアフリー認定制度」に対してご意見・ご感想があればご自由にお書き下さい。(自由記述)

主な回答は以下の通り。

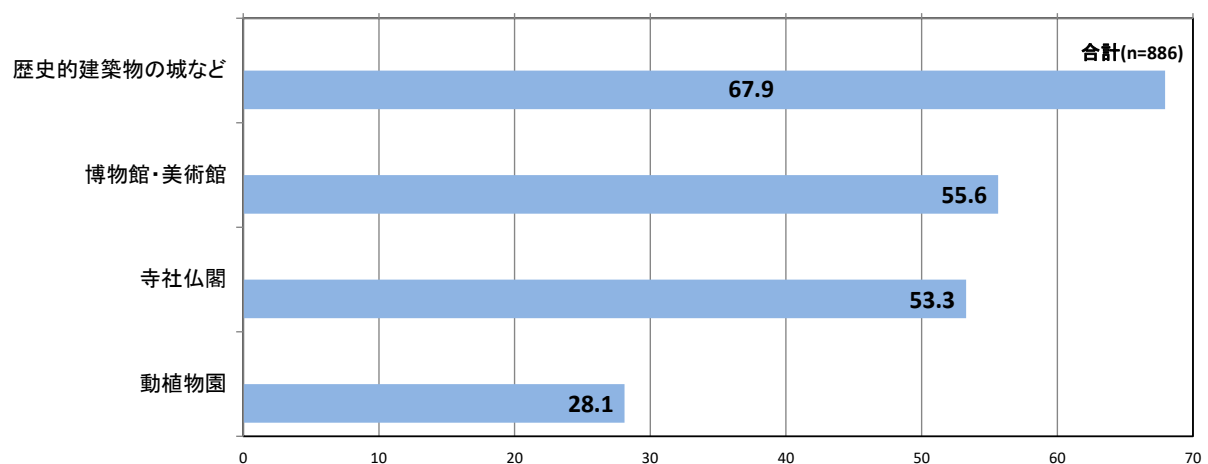
- ◆古い施設はどうしても遅れがちである。
- ◆神社仏閣は、階段が多く板の間の高さも高い
- ◆高齢者が増えてくるので車いすに対応できる場所を多くしてほしい。
- ◆この様な制度に考えたことも無かったので、社会の細やかな事にも認識を持つよう調べてみる気持ちに成りました。
- ◆車椅子の常備。
- ◆歴史的建造物については難しい問題があるかもしれないが、国レベルで検討を進めて欲しい。

「心のバリアフリー認定制度」の認定対象に対する意見(Q12で②、④の回答者向け質問)

Q15 Q12で「②制度については知らなかったが、今後は参考にしたいと思う」または「④制度については知らず、参考にはしていない」と回答された方にお尋ねします。宿泊施設、飲食店に加えて、バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組んでいるのであれば「心のバリアフリー認定制度」の認定対象にしてほしいという施設があれば、当てはまるものをお選び下さい。(複数回答可)。

- ①博物館・美術館 ②動植物園 ③寺社仏閣 ④歴史的建築物の城など
⑤その他()

「歴史的建築物の城など」(67.9%)と答えた人が最も多く、次いで「博物館・美術館」(55.6%)と答えた人が多かった。



【アンケート調査結果を踏まえた追加分析】

①国内宿泊旅行頻度(平均値・中央値)

Q1において質問した高齢者の「国内宿泊旅行の頻度」の平均値と中央値を算出する。

障がい者向けアンケート調査と同様、平均値を算出するにあたり、各選択肢は現在数値化されていないため、各選択肢を代表値として数値に変換する。全ての選択肢に対する代表値と、各選択肢の回答数、回答比率は表 1-2-1 の通りである。

表 1-2-1 高齢者の旅行頻度に関するアンケート調査結果

(n=1,000)

選択肢	1年に5回以上	1年に3~4回	1年に2回程度	1年に1回程度	2年に1回程度	3年に1回程度	3年に1回未満	国内宿泊旅行はしていない
回数 (代表値)	5回	3.5回	2回	1回	0.5回	0.3回	0.1回	0回
回答数	59人	141人	208人	198人	61人	27人	130人	176人
比率	5.9%	14.1%	20.8%	19.8%	6.1%	2.7%	13.0%	17.6%

回答数より加重平均した、高齢者の **1年間の国内宿泊旅行回数の平均値は 1.45 回**となる。また、**1年間の国内宿泊旅行回数の中央値**は、全回答数 1,000 なので宿泊回数が少ない順から数えて 500 番目に該当する回答であり、**1回（1年に1回程度）**である。

②高齢者全体を対象にした「心のバリアフリー認定制度」の認定対象施設にしてほしい施設に関する調査結果

「心のバリアフリー認定制度」の認定対象施設にしてほしい施設について、Q13では「心のバリアフリー認定制度」を知っていた高齢者、Q15では「心のバリアフリー認定制度」を知らなかった高齢者にそれぞれ質問したが、その結果を統合した高齢者全体の結果を図 1-2-1 に示す。

「心のバリアフリー認定制度」の認定対象施設にしてほしい施設として最も回答が多かったのは「歴史的建築物の城など」（67.8%）で、次いで「博物館・美術館」（54.9%）であった。

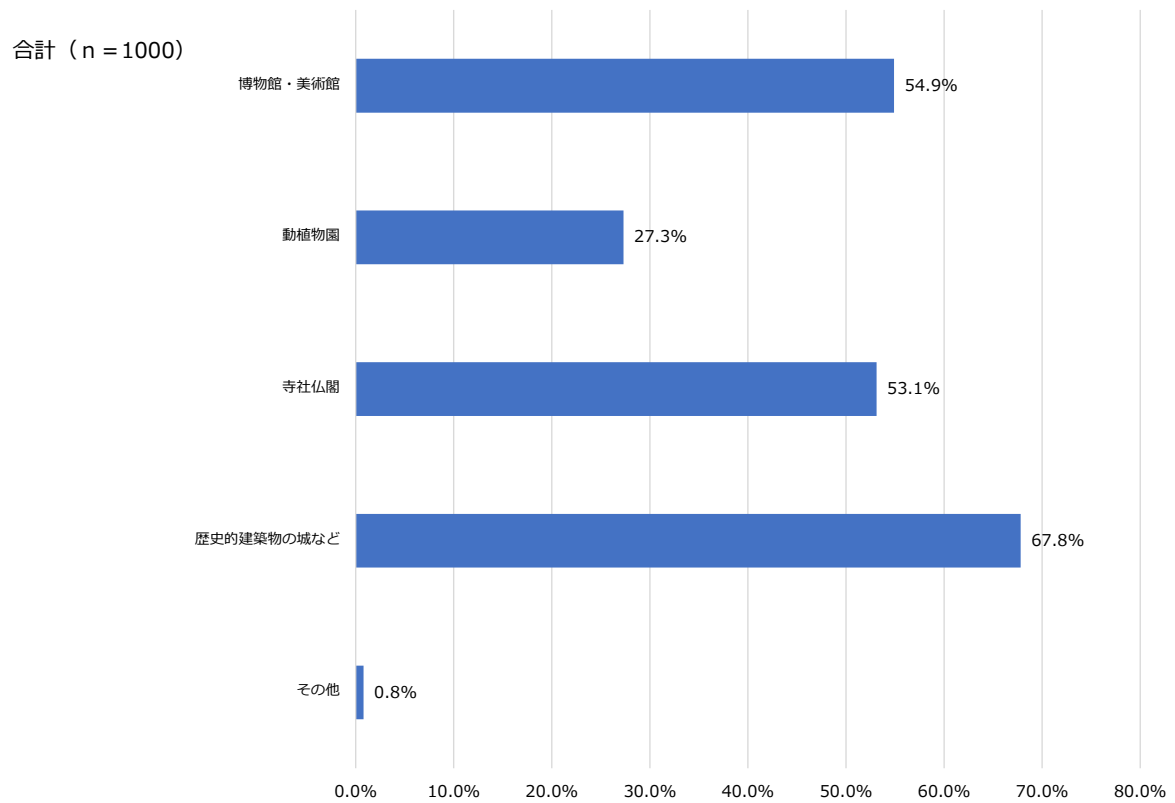


図 1-2-1 高齢者全体を対象にした「心のバリアフリー認定制度」の認定対象施設にしてほしい施設に関する調査結果

1-2-2 アンケート調査結果から抽出された課題

アンケート調査結果より抽出された、高齢者を対象とした今後の観光施策に関わると考えられる課題を、以下の①～⑧の通り整理する。

- ①高齢者の旅行頻度で最も多い回答は「1年に2回程度」で全体の20.8%、次いで多いのが「1年に1回程度」の19.8%。ほとんど旅行をしていない高齢者（「2年に1回程度」、「3年に1回程度」、「3年に1回未満」、「国内旅行はしていない」の回答者）は全体の39.4%を占める（うち、「国内旅行はしていない」は17.6%）。
⇒ほとんど旅行に行かない理由としては、「旅行商品の料金が高いため」（64.7%）が最も多く、次いで「旅行自体行きたくないため」（53.6%）、「快適に旅行できる旅行商品がないため」（41.1%）との回答が多かった。
- ⇒どのような条件が整えば旅行に行きたいかは、「移動時間の短さ」（64.2%）、「観光地、飲食店、宿泊施設等までの移動のしやすさ」（57.6%）、「交通機関での乗降のしやすさ」（47.5%）の順に回答が多く、高齢者にとっては移動の不安を解消することが課題と考えられる。
- ⇒支援として「割引等の金銭的支援」（75.6%）、「ユニバーサルツーリズム商品の充実」（46.7%）との回答が多かった。
- ②高齢者全体では旅行の際の各行程の中でほとんど不便を感じていないが、それ以外では「移動面」で不便を感じるという声（1.8%）があった。
- ③高齢者は、観光施設（宿泊施設、飲食店等）の「出入口・通路」（11.0%）、「客室」（10.6%）、「トイレ」（10.1%）に対して比較的バリアフリーを望む声が多い。
- ④これまで利用・参加したユニバーサルツーリズム商品等に対して改善を望む声は、バリアフリーの状況（30件）が最も多く、次いでバス等の乗降への対策（15件）、余裕ある時間設定等（12件）が続く。
- ⑥バリアフリー旅行や、高齢者向けに身体への負担を考慮した旅行商品（ユニバーサルツーリズム商品）の利用意向は、高齢者全体では約半数（47.5%）だが、年齢が高くなるほど利用したいという割合が高くなる。
- ⑦88.6%の人が「心のバリアフリー認定制度」について知らず（「制度については知らなかったが、今後は参考にしたいと思う」（43.8%）、「制度については知らず、参考にはしていない」（44.8%））、認知度の向上が必要である。

1-3 トラベルヘルパー向けアンケート調査の立案と執行

1-3-1 アンケート調査票・調査結果

障がい者と高齢者向けのアンケート調査結果の補足を行う観点から、障がい者やサポートが必要な高齢者の旅行同行経験が豊富であるトラベルヘルパー（「介護」と「旅」両方の技術や知識を持つ外出支援の専門家）に対して、ユニバーサルツーリズムの旅行者の現状や抱える課題、ニーズ及び「認定制度」への意見等について把握するため、ユニバーサルツーリズムの更なる促進の方策に資する調査票を観光庁と協議の上作成し、アンケート調査を実施した。

調査方法：Web アンケート調査（日本トラベルヘルパー協会に情報共有を依頼）

調査期間：2023年1月30日（月）～2月13日（月）

調査対象：トラベルヘルパーとして活動している方

回答者数：95人

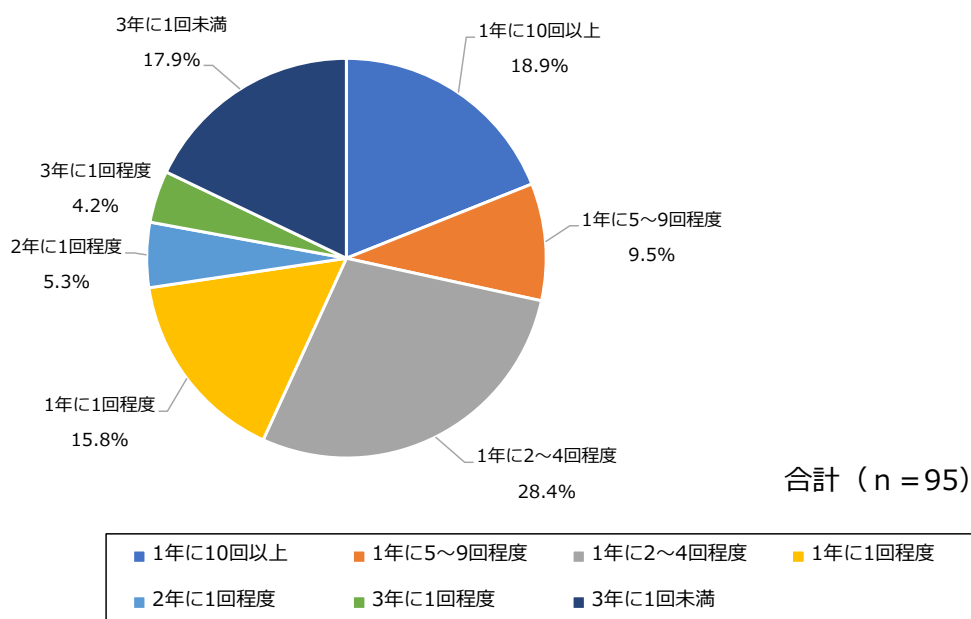
以下にトラベルヘルパー向けアンケート調査結果を示す。

旅行支援に関する現状認識(共通質問)

Q1 どれぐらいの頻度で旅行支援を行われていますか。

- ①1年に10回以上 ②1年に5～9回程度 ③1年に2～4回程度 ④1年に1回程度
⑤2年に1回程度 ⑥3年に1回程度 ⑦3年に1回未満

旅行支援の頻度は、「1年に2～4回」（28.4%）と答えた人が最も多く、次いで「1年に10回以上」（18.9%）、「3年に1回未満」（17.9%）と答えた人が多かった。



Q2 直近で支援された旅行について、その内容や種類、日数、予算、人数についてお書き下さい。（旅行内容最大3つ記載可）

旅行内容1：①観光・レジャー ②親族・知人訪問 ③イベント参加 ④その他
()

旅行の種類：①旅行会社等が企画した団体ツアー

②交通機関や宿泊等の個人旅行向けパッケージ商品

③バリアフリー旅行や障がい者を対象とした旅行商品（ユニバーサル
ツーリズム商品）

④交通機関や宿泊等を個人で手配 ⑤その他 ()

旅行者の障がい等：①身体障がい ②聴覚障がい ③視覚障がい ④知的障がい

⑤精神障がい ⑥高齢者 ⑦その他 ()

日数：() 日間

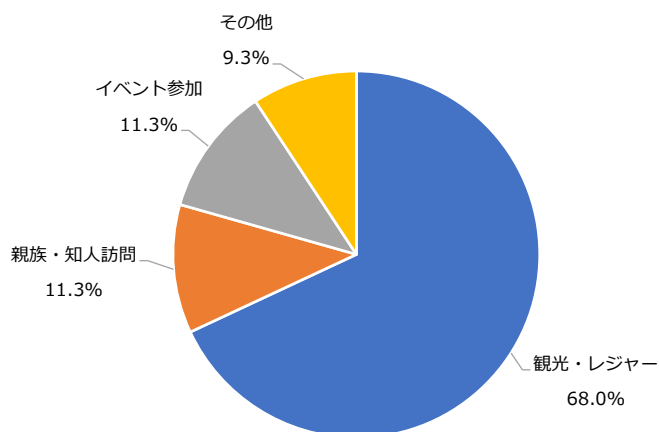
予算：() 万円程度 ※分からない場合は「不明」とお書き下さい

一緒に行った人数：自分も含めた支援側 () 人、支援される側 () 人

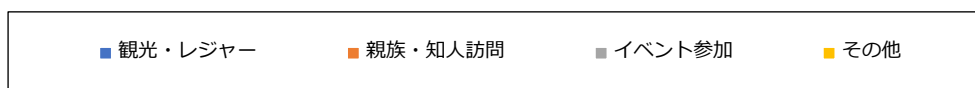
(旅行内容2、3も同様)

【直近の旅行支援における旅行の内容】

直近の旅行支援における旅行の内容は、「観光・レジャー」（68.0%）と答えた人が最も多かった。

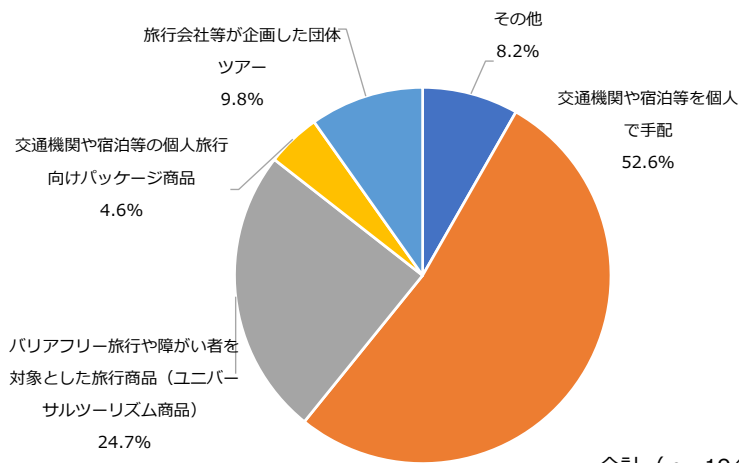


合計（n = 194）※95件の回答で答えられた194件の旅行支援を集計



【直近の旅行支援における手配方法】

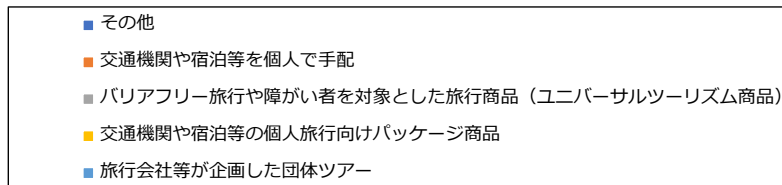
直近の旅行支援における旅行の手配方法は、「交通機関や宿泊等を個人で手配」（52.6%）と答えた人が最も多く、次いで「バリアフリー旅行や障がい者を対象とした旅行商品（ユニバーサルツーリズム商品）」（24.7%）と答えた人が多かった。



その他の回答内容（16）

あ・える倶楽部	コンサート鑑賞
お客様手配	タクシー利用
デイサービスの旅行	交通機関を旅行会社が手配、それ以外はお客様が手配
トラベルヘルパーが、公共交通手段と介護タクシーを利用した支援	旅行会社が手配した個人旅行した支援
交通機関や宿泊を旅行会社が手配	障害者施設からの相談
地元の自治会にて、運営し手配	旅行会社が手配した個人旅行
あえる倶楽部よりの依頼で宿泊施設での入浴介助	不明
若年性認知症になってしまった友人をご家族の希望もあり、高校時代の部活動の仲間と1泊の温泉旅行におつれした。介護業界に勤務する「トラベルヘルパー」が利用者からの相談により、介護保険外の支援として。	

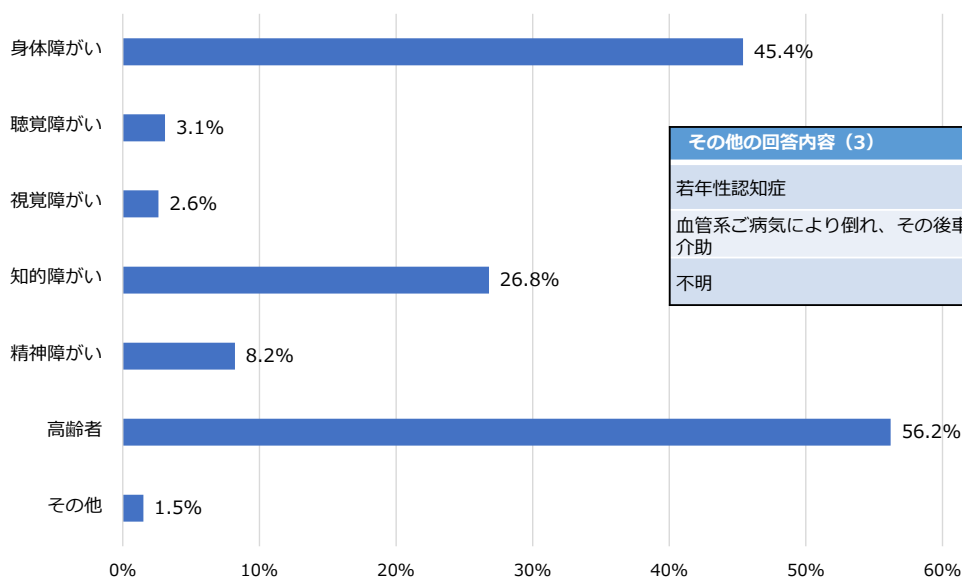
合計（n=194）※95件の回答で答えられた194件の旅行支援を集計



【直近の旅行支援における旅行者の障がい等】

直近の旅行支援における旅行者の障がい等は、「高齢者」（56.2%）、「身体障がい」（45.4%）と答えた人が多く、次いで「知的障がい」（26.8%）と答えた人が多かった。

合計（n=194）※95件の回答で答えられた194件の旅行支援を集計

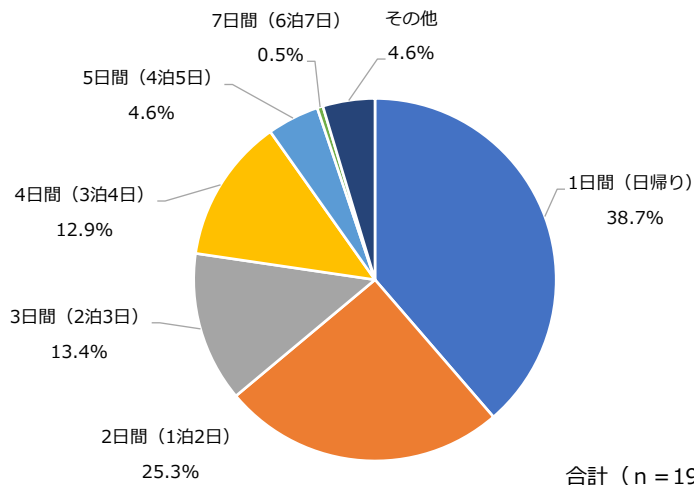


その他の回答内容（3）

若年性認知症
血管系ご病気により倒れ、その後車いす使用となられた方の介助
不明

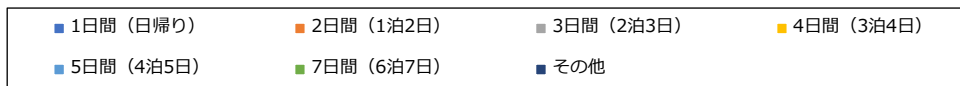
【直近の旅行支援における旅行の日数】

最近の旅行支援における旅行の日数は、「1日間（日帰り）」（38.7%）と答えた人が最も多く、日数が少ないほど割合が大きくなる傾向があった。



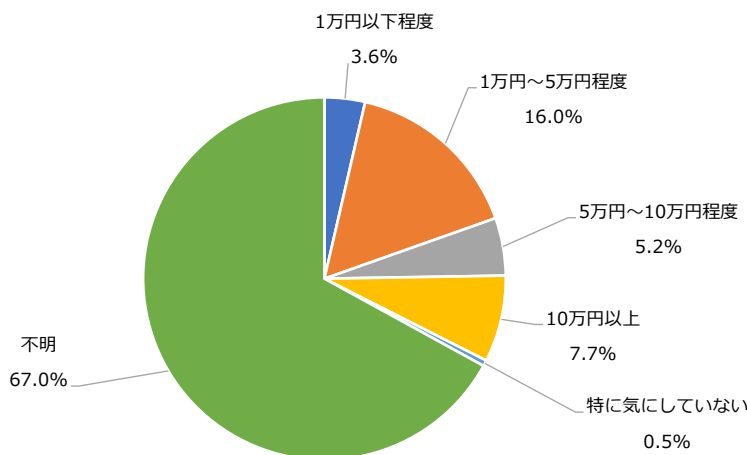
その他の回答内容（9）	
日帰り・1泊2日	1～4日間
3日間の1日目	3日間～4日間
1～2日間(帰り～1泊)	3泊4日の1日目
1～4日間	不明
不明	

合計（n = 194）※95件の回答で答えられた194件の旅行支援を集計

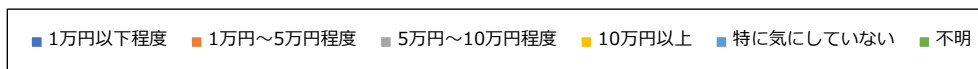


【直近の旅行支援における予算】

直近の旅行支援における旅行の予算は、「不明」（67.0%）と答えた人が最も多く、それ以外だと「1万円～5万円程度」（16.0%）と答えた人が多かった。

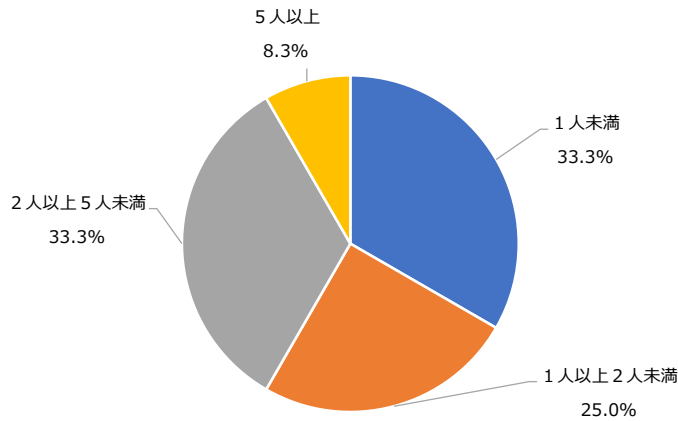


合計（n = 194）※95件の回答で答えられた194件の旅行支援を集計

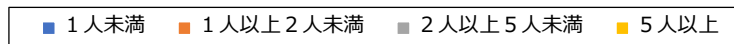


【直近の旅行支援におけるトラベルヘルパー1人の支援人数】

直近の旅行支援においてトラベルヘルパー1人が支援した人数は、「1人未満」（33.3%）、「2人以上5人未満」（33.3%）と答えた人が多かった。



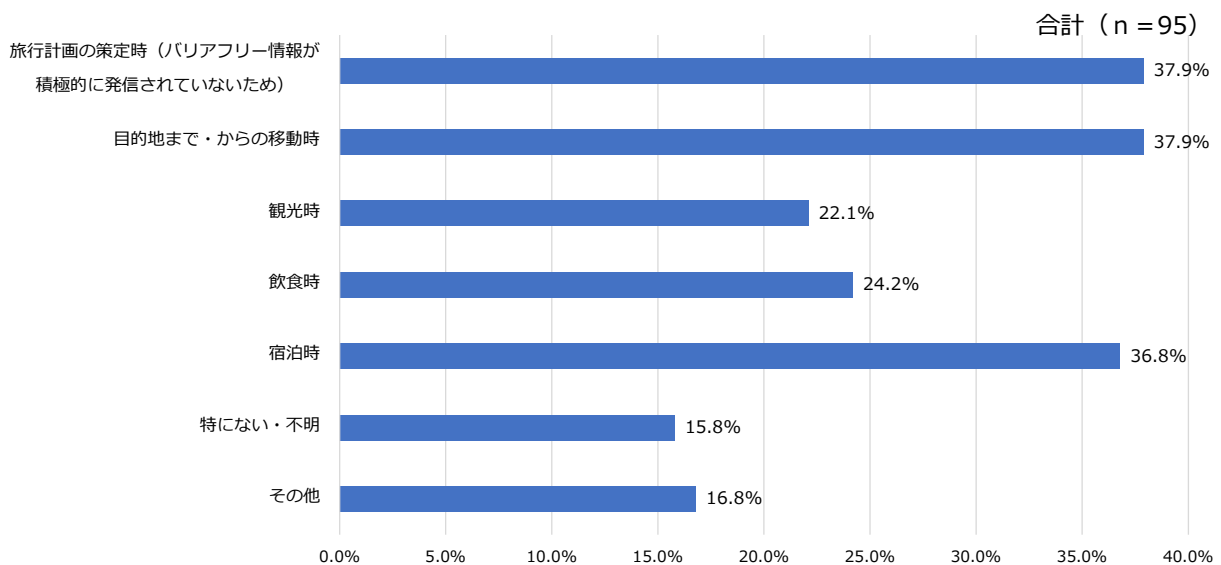
合計（n = 194）※95件の回答で答えられた194件の旅行支援を集計



Q3 トラベルヘルパーとして旅行を支援される際に、ユニバーサルツーリズムの観点から課題がある（不便や困難がある）と感じた場面があれば選択し、具体的にお書き下さい。（複数回答可）

- ①旅行計画の策定時（バリアフリー情報が積極的に発信されていないため）
- ②目的地まで・からの移動時 ③観光時 ④飲食時 ⑤宿泊時 ⑥その他（ ）
- ⑦特にない

「旅行計画の策定時」（37.9%）、「目的地まで・からの移動時」（37.9%）、「宿泊時」（36.8%）と答えた人が多かった。



【「旅行計画の策定時」の課題】

主に「ホームページ等でのバリアフリー情報が無い、もしくは不十分」、「バリアフリーが不十分」に関する回答があった。

①ホームページ等でのバリアフリー情報が無い、もしくは不十分（25件）

②バリアフリーが不十分（3件）

すべての回答は以下の通り。

1/2【回答数：36件】

サービス提供者それぞれのバリアフリー情報が単独で発信されており、利用可能な評価基準が定められているわけでもなく不明瞭で旅行計画を行う際に過度な調査時間を要すること
“バリアフリー対応”と表記されているが、設備内容が具体的に示されていない事が多い
トイレ 路面の状況
バリアフリー情報が散在している
ホテル内の段差の有無などがホームページなどからはわからない
もっと現地のユニバーサルツーリズムの情報を知りたい
駅から構外までの導線に支障がないか確認不能
該当の旅行時以外を考えた場合に、情報検索だけでは分からない情報があり、事前に行ってみて分かる情報がある。（当該の旅行については、所属している「あえる倶楽部」の情報や手配により困惑することはなかった）
各ホームページに義務付けて欲しい。
観光先のバリアフリー情報が少ない。飲食店や観光施設なども車椅子で利用可能かわからない。
現地担当者がいない、若しくはいたとしても、正確な情報でない場合があり、実際とは全く違っている。または、問い合わせでも断られるケースがある。
個人手配をネットでする場合、情報の公開があまりにも少なく、他方面への検索が必要
行ったことが無い土地をネットで調べてもバリアフリー情報が出てこなくて困った
国内旅行であれば都道府県により自治体、観光協会で情報をまとめて発信されている所も結構見受けられるようになりましたが、場所によっては個人情報を参考に旅程を組み立てざる負えない場合もある状況かと。
事前に問い合わせないと細かい部分まで情報が得られない。
車いすで出入りできるかどうかなどがわかりにくい
車椅子で使えるトイレがどこにあるかという情報
車両内の情報
宿泊施設のホームページに施設内の段差の画像があれば便利になると思います。

2/2【回答数：36件】

宿泊施設やお店等のバリアフリー情報が不足
宿泊場所を決定する為に、施設の段差や誰でも利用出来るトイレ、入浴に関する情報が少なく、沢山の宿にメールや電話をして確認しないと、決定することが出来ません。もう少し、施設情報にバリアフリーも組み入れて欲しい。
宿泊先がバリアフリー対応となっていたのにトイレの入り口が狭く車いすでは入れなかった。トイレの入り口に段差があるりに段があったり、トイレの幅がトイレの入り口g
宿泊先に個々に調べている。
障がい者のツアーは基本高い。バリアフリールームも特別料金のところが多い。電車・バスなど半額にしているが、基本的に2人分の負担（ガイドの分）なので旅行に行くには、健常者が旅行に行く倍の金額が必要になり、気楽に行けるものではない。また、インターネットで宿を取る場合も、バリアフリールームの予約がネットでできるホテルは少なく、バリアフリールームの有無も料金表示もネットには載っていない場合が多い。また、新幹線の特急料金は半額にならない。など、プランニングの時点で苦戦することが多い。
情報が少ない。情報が新しいものかがわからない。
情報と現実の相違
情報発信が多いほど、事前の下見を減らせると思うので
設備等の詳細はやはり下見しないと定かではない部分も多い。
捉え方の違いで、誤った情報も多く、近場であれば現場に確認に行くようにしている。
段差や手すりがあるだけではバリアフリーにはならない
入り口が階段である、浴室やトイレに手すりがない
部屋の段差、風呂の手すり、食堂までの距離。
福祉タクシーを利用すれば、行きたい範囲が広がることを知らない方がほとんど
目的地がバリアフリーかどうか調べるのに時間がかかる
目的地に車いす移動のためのスロープがあるかどうか
利用機の情報等ををひとつずつ確認しなければいけない。

【「目的地まで・からの移動時」の課題】

主に「エレベーターがない駅がある」、「電車の乗降」、「段差」に関する回答があった。

- ①エレベーターがない駅がある（8件）
- ②電車の乗降（7件）
 - ・乗降の際のスロープ設置で時間がかかる 2件
 - ・ホームの通路や乗車口が狭い 2件
 - ・エレベーター等が遠い 2件
 - ・その他 1件
- ③段差（3件）

すべての回答は以下の通り。

1/2【回答数：36件】

JRの支援後、観光地などでの車いす借用の場所が遠かったりとスムーズにつながらない。
 エレベーターが無い駅があり困った
 エレベーターの普及
 コロナなので外出を控えている等の理由で、高齢者のADLの低下が著しい
 スロープなど設置はあるが、実際に利用しやすいものと、しにくいものがある（スロープの角度や手すりの高さ等）
 タクシー乗車拒否
 ベビーカーなどの利用が増え、エレベーターなどを待ち、予定時間が遅れることがある。
 まず家から出る事自体が不安
 まだまだ利用者への負担が大きい。
 ユニバーサルシートが設置されているトイレが少ないこと
 駅のエレベーター設置の有無
 駅のホームと電車の段差、隙間が大きいこと、エレベーターがホームの端にあること、ホームの通路が狭いこと。
 海外航空機からの降機時突如タラップになり車椅子対応に難儀した
 階段
 患者様の容態観察
 高齢者、障害者の場合「移動」が一番大きな障害となります。ご本人たちにとっての一番大きな課題は何か？その課題をどう支援できるか？を常に念頭において支援しています。
 事前の下調べと違うこともあること
 車いすでの移動時、新幹線指定席の予約を窓口でする際、駅員が機械操作に不慣れなどで、思った以上に時間がかかることがある
 車いすで電車に乗る際、スロープ設置を駅員に頼まなければいけない。ちょっとした段差を越えるだけなのに、何本も電車をやり過ぎなければならぬことがある。

2/2【回答数：36件】

車椅子での公共交通機関利用は可能になっている所がほとんどであるが、健常者の動線に比べると非効率さや駅員に援助を頼まなければいけない手段などが含まれているため、移動に時間がかかってしまう。
 障害車対応となっているのに、部屋が和室ベッドで一段高くなって畳に車椅子は困るとか、園内移動バスがバスに自分で乗ることが可能な方、園内が坂過ぎて車椅子介助が困難だったり、飛行機では前から2番目席で更に3人席の奥2つだったり通路までは車椅子でしたが座って頂くのに困難だった。
 乗り換え駅利用で、エレベーターがない
 大きな駅はいいのですが小さい駅や地方の駅はまだエレベーターがない駅が多い点です。
 段差
 段差、路面
 田舎だと、駅にエレベーターがなかったり、車椅子でのタクシーの乗車拒否があったりする。
 電車・タクシーは車イスでも利用しやすいが、バスは中々ハードルが高い(乗れるバスと乗れないバスがある)
 電車の駅等でイスが撤去されている所が多く座れる場所が少ない
 電車の乗り換え時、会社が異なる時のバリアフリー状況が整ってない為、車椅子だとエレベーターがない為大回りする事もあり、時間通りに移動時間が読めない
 電車の乗車口が狭く、車いすでするのが難しかったことがある（何とか通れた）
 東京都内は電車もバスも予約は問わず、目的地まで丁寧に案内して下さるので、快適に移動できますが、地方はバリアフリーのサービスを受けたい場合は前もって予約が必要だったり、20分前に来てくださいと言われてたり、生活の一部として気軽に公共交通機関を利用することができない場所もある。また、エレベーターのない駅や、バリアフリー対応していないバスしか走っていない場所などもあり、目的地に行けないこともある。健常者は、障がい者は福祉タクシーを使えばいいと言ったりしますが、福祉タクシーも高いので、毎回福祉タクシーは利用できません。一般の交通機関を普通に利用する難しさを痛感します。
 動線が車椅子の場合、大周り。
 普通のTAXIと比較しても介護TAXIの料金がかなり高い
 歩道の状況を調べにくい
 夜遅い時間帯に駅のエスカレーターの向きが上下逆になっていた。
 予約不要の公共交通機関のバリアフリー情報の確認

【「観光時」の課題】

すべての回答は以下の通り。

【回答数：21件】

トイレその他、細かい部分は電話確認が必要
バリアフリーの箇所が観光場所から外れることもある
バリアフリーの状況がわかりづらい
バリアフリー化されていても、ヘルパーの力量が問われる場面がある。
みられないところも多い
階段のみでスロープ、エレベーター、エスカレーターがない場合
観光ルート等のバリアフリー情報の不足
見学施設屋内の上下移動（エレベーター未設置）
国内で歴史遺産(寺社、城郭等)観光の場合に車椅子利用者の場合、福祉車両の利用が認められて見学先の近くまで入ることが可能であれば観光がしやすくなる場所もあるように思いますが。
車イスで行けない場所・建物がまだ多くある(1人で車イスを押すのが難しい・危険)
車椅子ではいけない場所がある。
人混みでの周囲の理解
雪祭り会場での車椅子対応の不便さ
多目的トイレの数。公共移動の場合はほとんど問題ないが、郊外で探すのが困難な場合がある
多目的トイレ用意されていないことがある
段差
段差解消されていないことがまだまだある
通路の狭さ
途中からは、バリアフリーな状況。事前にどこまでを明確にしていきたい
当然と言えば当然なのですが、観光名所までの通路が歩行に困難を抱える人や車椅子ユーザーにとって厳しくて辿り着けない場合がある。
日本の歩道は総じて斜めになっていて、車いすを押しにくい

【「飲食時」の課題】

すべての回答は以下の通り。

【回答数：23件】

①車いすに関する課題（5件）
・車いすで入りたいのどと情報を入れても、段差のある部屋を案内してくる。
・車いすで利用可能なトイレがないことがある
・車椅子スペースの不備
・車椅子ユーザー（お店の椅子に移乗出来ない方）は利用できるお店が制限される
・車椅子利用可能。と記載があっても店内が狭く車椅子で入らなかったり。そもそも入り口に階段があったりする。
②選択肢が少ない（4件）
・まだまだ、入れないお店が沢山ある
・まだまだバリアフリーの飲食店は限られていると思います。
・入店拒否
・選択肢が少ない
③バリアフリーに関する課題（2件）
・段差解消等
・スロープなどの設置不足
④その他
・ある程度の配慮のあるお店もあるが、一つ一つお伝えしないと気が利かない場合もある。
・トイレや座席、テーブルとテーブルの距離等、わざわざ店に問い合わせねばならない事が多い。
・ミキサー食やとろみ食の手配
・介護食に対応したお店がない
・牛丼チェーン店など一部のファストフード店では、テーブルが高すぎて車イス利用ができない
・時には、刻み食や柔らかい状態での食事を提供して頂きたい事もあるので、そういった情報を発信して頂きたい。
・食器
・食事介助が必要な方の場合程よい距離に着席できなかった。
・食事場所への移動経路狭隘
・店内の配置図、椅子が可動か、テーブルの高さ、移動のしやすさ、通路の幅。会計時にクレカなどを差し入れる機器のケーブルに届かない
・様々な食形態や減塩などに対応している飲食店はなかなか見付からない
・嚥下不良者でも飲食は旅行時には楽しみたいが提供が困難なことが多い

【「宿泊時」の課題】

主に「バリアフリー対応」、「車いすでの移動対応」に関する回答があった。

- ①バリアフリー対応（9件）
- ・バリアフリーとうたわれていてもバリアになっている、あるいは使い勝手が悪い 5件
 - ・その他 4件
- ②車いすでの移動対応（8件）
- ・車いすが通れない部屋がある 4件
 - ・バリアフリーの部屋なのに車いすが動きづらい部屋がある 2件
 - ・その他 2件

すべての回答は以下の通り。

1/2【回答数：35件】

浴室と間の敷居が高い。海外ではベッドが高すぎる場合あり。ツインルームでベッドの間が狭い。（車椅子が通れない）
アクセシブルルーム不足
お風呂の床が滑らないか心配で不安になる
サニタリーの間取り図、位置や寸法など。現地で使える福祉サービスや機器
ちょっとした入浴介助があれば利用できる旅行者の需要に応えられていない
トイレが狭く段差がある場合が多い・またトイレと浴室が一緒の場合が多い(別々の時はなんとかシャワーだけ使えるのですが)
バリアフリーとうたわれていても使い勝手が悪い
バリアフリーと記載のある部屋でもバリアフリーになっていない事が多い。施設側のバリアフリーに対する知識が少な過ぎる。
バリアフリーの宿でも個々により手すりの位置や入浴時の段差など差があるが、宿は固定で応用など難しいことが多く課題と思う
バリアフリーの部屋を利用したとき、車椅子なのに、ベッドの下に、ふわふわの絨毯が敷いてあり、車椅子が進まないで外していただいたことがあります。
バリアフリーを謳っているのに、車いすが通れない部分がある。
バリアフリー対応とは名ばかりの施設が多い
ホームページを開設していない施設には電話で問い合わせをして確認せねばならない。
ホテルの部屋の広さ、車椅子が通れるか
ユニバーサルルームが少ない
ユニバーサルルームやバリアフリールームというお部屋でも車いすでは動きづらい導線があると感ずるため
会社でバリアフリーの宿を手配してくれるので問題ないのですが着いた時点でベッドでなかったり、部屋にバリアフリートイレがなかったりする事があります。
高齢者に温泉に入って欲しいが、温泉で足を滑らせないかいつも不安になる。
車いすでの施設内の移動の可否。視覚障害者への対応。

2/2【回答数：35件】

車椅子移動だと駅を選ぶ、降りる駅により、車椅子対応のタクシー利用など割高につながる。対応駅でもホームでエレベーターに並びトイレに並び改札に並びで時間制限のある旅行時は目的である見学時間がかなり減ってしまう。または、フリーな旅行でもせっかく旅行先に見学先が複数あっても小数になってしまう。
車椅子利用でしたがレストランへ階段があり行くことができなかった。
宿泊施設がバリアフリーととらえていることが、実際のお客さまにはかえってバリアになることも多く、宿泊先がバリアととらえてることも、少しの工夫でバリアではないことも多い。
宿泊施設内の段差
対応できるところが少ない。高額が必要になる。
誰もが緊急時にフロントに連絡できるようになっていない。
段差、食事形態など、事前に細かいヒアリングが必要
段差解消等
入り口の扉が狭い、開閉時にストッパーがない
入浴
入浴の際、段差が困難
入浴施設のバリアフリー情報
入浴補助道具の充実
部屋がバリアフリーでも部屋にたどり着くまでに階段、段差等がある。バリアフリールームなのにドアがベッドにあたって開かないため、車椅子が通れない。バリアフリールームであっても部屋の風呂に入れられないことがあるが、大浴場に車椅子で行けなと言われて、大浴場に入れてもらえなかった。館内にバリアフリートイレがひとつしかなくて、部屋から遠い。ハード面はバリアフリーでも、対応してくださるスタッフの対応がバリアフリーではない。など、課題は多い。
部屋の中が狭く、車いすで動くことができないことがある
夜間の急変

【その他の課題】

すべての回答は以下の通り。

1/2 【回答数：16件】

トイレ事情

最近のバリアフリートイレは『どなたでもご利用できます』と書いてあります。最近の男性は便座を利用する方が増えたのに、男子トイレの便座が少ないためか、バリアフリートイレの利用者は男性が多いような気がします。ハンデキャップのある方を優先してくださいと書いてありますが、長く入っている方も多いため、トイレの前で待つことが増えてきました。また、障がい者のトイレ利用は時間がかかるので、次の方を待たせてしまうことも多く、バリアフリートイレを増やすなど、対応をお願いしたいです。

どこに行っても、何をしようとしても、最後は排泄に関する不便の解決に行き着くハードがバリアフリーでも個人によってはバリアになる。ソフトで解決できることはたくさんある。

バス利用は安いから利用したいが、高齢者や足が悪い方には、バスに乗る時の階段を下げて貰える仕様を標準にしてほしい

課題は人それぞれでひとまとめに出来ません、一人ひとりの状況に合わせた支援を行っています。高齢者の課題一つにしても、移動手段の課題、身体能力の課題、知的面の課題、金銭面の課題等々、一人ひとりの持っている課題に合わせた支援体制が必要。障害者に於いてはむしろです。

介護タクシーの乗降時の停車場

目的地である飲食店やホテル、観光名所の近辺で介護タクシーを停めて安全にリフトから車椅子を下ろす時に不安を感じる時が度々ある。

混雑のため、エレベーターになかなか乗り込めない。健常者は車椅子ユーザーを気遣ってほしいと感じることが多々あります。何台も何台もエレベーターに乗り込めず、絶望することがあります。多機能型トイレがあるフロアにたどり着けず、焦ることもあります。エレベーターを車椅子ユーザーに譲るマナーが広がってほしいです。

事前に現場の下見をして対策準備をしている
現場の下見が出来ない場合の対策

車での移動時、至る所にコンビニがあり、トイレのバリアフリー化には、本当に助かっています。
課題ではなく、コンビニのトイレに大変助かっています。

2/2 【回答数：16件】

上記すべて。複数回答可にするべき選択肢。
全項目が該当。

場合場合でお客さまに合った旅行を心がける
パンフレットなどに掲載されていない事も多い

積雪時の車椅子使用

車椅子の高齢者を積雪時の高山のご親戚の法事にお連れした。車椅子を使うにも、介護士2人で支えて車椅子無しで移動するにも危険が伴う

相談できる専門人材が窓口となる旅行会社や受け入れ側に不足していること
情報、供給とも量 = 選択肢が少ない

大きなエレベーターに乗るには、階段があり、バリアフリーのエレベーターを設置してありましたが、車椅子を押して、介助者がリュックを背負っていると扉にぶつかってしまうくらい小さなエレベーターがありました。ホテルの方に伝えると「市の基準は満たしています」と答えられました。市の基準が、健常者によってなされたもの場合、気づかないことが多々あるように思います。

一般用の大きなエレベーターは、階段の先にあり、バリアフリー用の小さなエレベーターは、車椅子一台入れると、介助者がリュックを背負ったままでは乗れないホテルがありました。伝えると「市の基準は満たしています」と答えられました。ベッドの下にふかふかの絨毯が敷いてあり、車椅子が進まないのでは、すぐに外していただきました。

鉄道車内

新幹線含め、通路の幅が狭く車いすで移動しづらい。または、移動ができない。

認知症、高次脳機能障害、精神障害等への周囲の理解

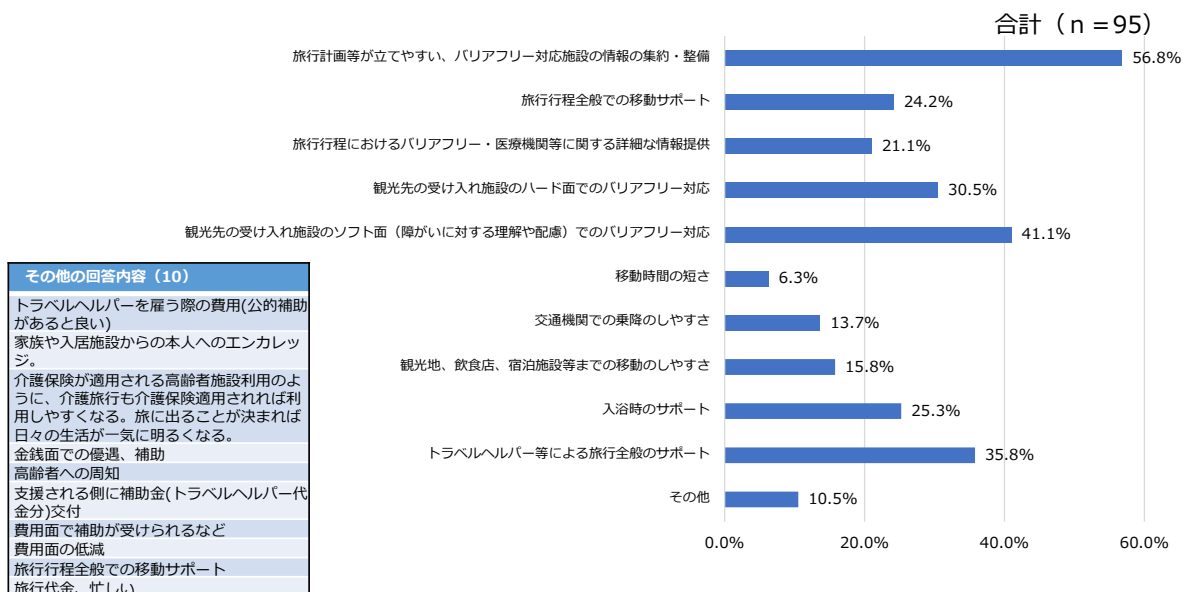
その場にじっとしていられない、人によっては驚くこともある言動等への社会的な理解は不十分と感じています。

福祉タクシー利用の補助があると使ってくれる方が増える。出たいけど高いと思っている方にも利用してほしい
自分も利用できるということを知らない方が多い

Q4 トラベルヘルパーとして、どのような条件が整えば高齢者や障がいのある方が更に旅行に行くようになると思われますか。当てはまるものをお選び下さい。（優先度が高い順に3つまで回答可）

- ①旅行計画等が立てやすい、バリアフリー対応施設の情報の集約・整備
- ②旅行行程全般での移動サポート
- ③旅行行程におけるバリアフリー・医療機関等に関する詳細な情報提供
- ④観光先の受け入れ施設のハード面でのバリアフリー対応
- ⑤観光先の受け入れ施設のソフト面（障がいに対する理解や配慮）でのバリアフリー対応
- ⑥移動時間の短さ ⑦交通機関での乗降のしやすさ
- ⑧観光地、飲食店、宿泊施設等までの移動のしやすさ ⑨入浴時のサポート
- ⑩トラベルヘルパー等による旅行全般のサポート ⑪その他（ ）

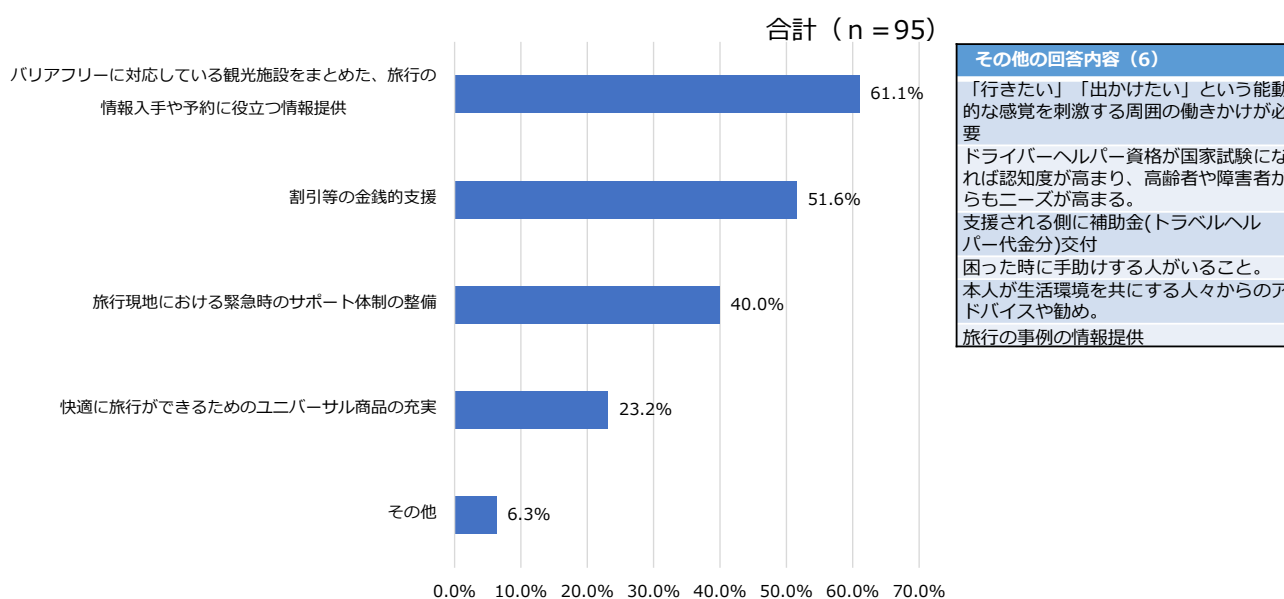
「旅行計画等が立てやすい、バリアフリー対応施設の情報の集約・整備」（56.8%）と答えた人が最も多く、次いで「観光先の受け入れ施設のソフト面（障がいに対する理解や配慮）でのバリアフリー対応」（41.1%）、「トラベルヘルパー等による旅行全般のサポート」（35.8%）と答えた人が多かった。



Q5 トラベルヘルパーとして、どのような支援があれば高齢者や障がいのある方が旅行に行きたいと思うようになると思いますか。当てはまるものをお選び下さい。（優先度が高い順に2つまで回答可）

- ①バリアフリーに対応している観光施設をまとめた、旅行の情報入手や予約に役立つ情報提供
- ②割引等の金銭的支援 ③旅行現地における緊急時のサポート体制の整備
- ④快適に旅行ができるためのユニバーサル商品の充実 ⑤その他（ ）

「バリアフリーに対応している観光施設をまとめた、旅行の情報入手や予約に役立つ情報提供」（61.1%）、「割引等の金銭的支援」（51.6%）と答えた人が多かった。

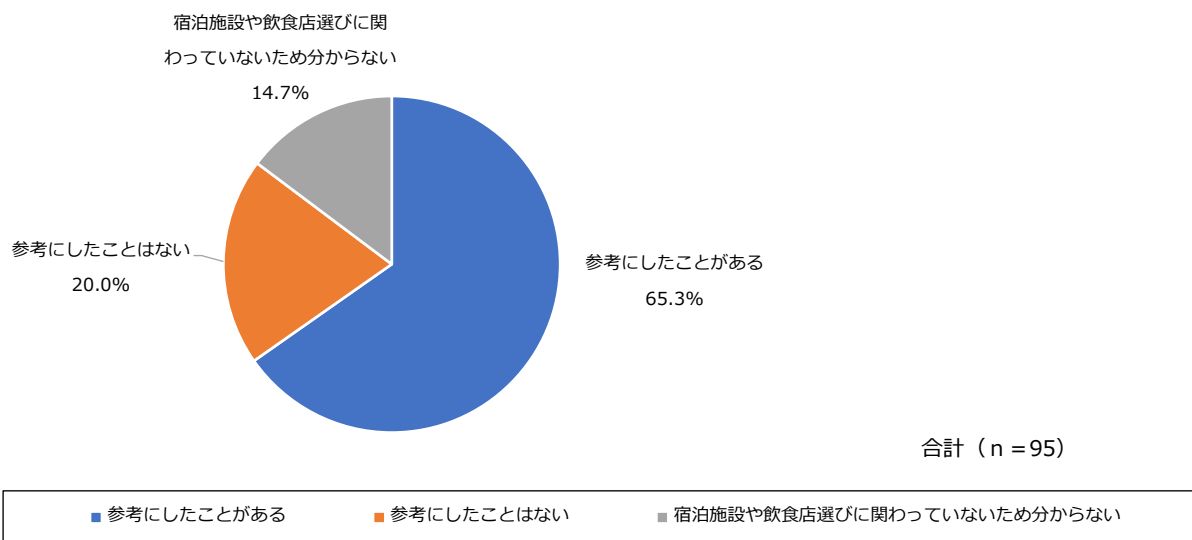


バリアフリー化に対する認識(共通質問)

Q6 トラベルヘルパーとして、旅行先における宿泊施設や飲食店選びの際に、ソフト面でのバリアフリー対応（従業員による障がいのある方への配慮に基づく行動。例：筆談対応）がされているかどうかを参考にしたことがありますか。

- ①参考にしたことがある ②参考にしたことはない
- ③宿泊施設や飲食店選びに関わっていないため分からない

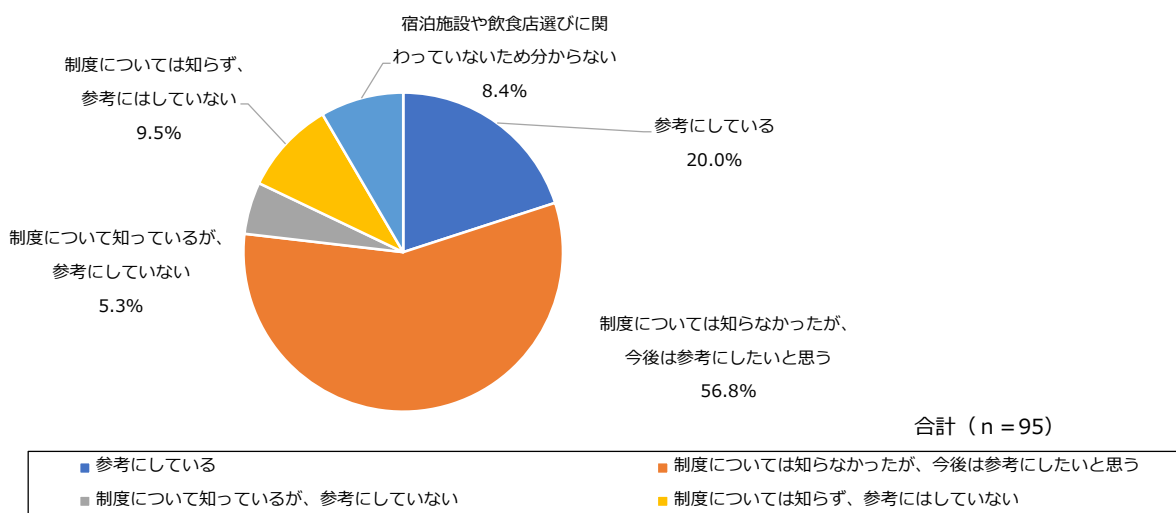
「参考にしたことがある」（65.3%）と答えた人が最も多かった。



Q7 トラベルヘルパーとして、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（宿泊施設、飲食店等）を認定し、その活動を支援することでご高齢の方や障がいのある方がより安全で快適な旅行をするための環境整備を推進する「観光施設における心のバリアフリー認定制度」（以下、「心のバリアフリー認定制度」）に認定されている施設は旅行選びの際の参考になると思いますか。

- ①参考にしている
- ②制度については知らなかったが、今後は参考にしたいと思う
- ③制度について知っているが、参考にしていない
- ④制度については知らず、参考にしている
- ⑤宿泊施設や飲食店選びに関わっていないため分からない

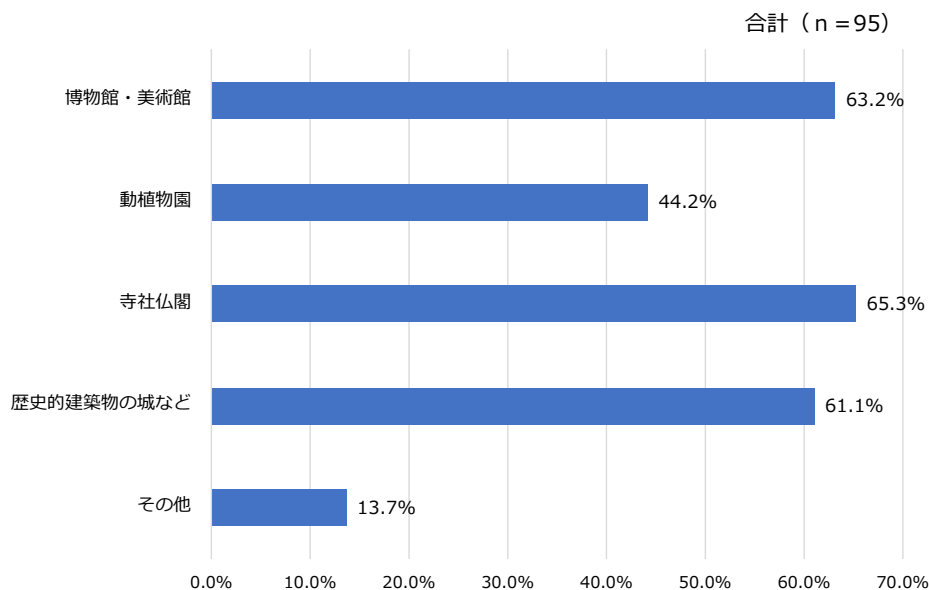
「制度については知らなかったが、今後は参考にしたいと思う」（56.8%）と答えた人が最も多かった。また、参考にするか否かを問わず「制度について知っている」と答えたのが25.3%（「制度について知らなかった」が74.7%）で、知っているか否かを問わず「制度を参考にすると答えたのが76.8%だった。



Q8 宿泊施設や飲食店以外で、上記の「心のバリアフリー認定制度」の認定対象にしてほしい施設があれば、当てはまるものをお選び下さい。（複数回答可）。

- ①博物館・美術館 ②動植物園 ③寺社仏閣 ④歴史的建築物の城など
⑤その他（ ）

「寺社仏閣」（65.3%）、「博物館・美術館」（63.2%）、「歴史的建造物の城など」（61.1%）と答えた人が多かった。



Q9 「心のバリアフリー認定制度」が普及・浸透するためには、どのような施策が必要だとお考えでしょうか。ご自由に意見をお書き下さい。（自由記述）

主に「メディアを使った情報発信」、「教育機会における普及」、「体験経験の提供」に関する回答があった。

- ①メディアを使った情報発信（30件）
・インターネット、ソーシャルメディアでの情報発信 11件
・マスメディアを使った情報発信 9件
・その他 10件
- ②教育機会における普及（14件）
・学校教育への組み込み 5件
・講習会、勉強会の実施 3件
・その他 6件
- ③体験経験の提供（3件）
・実際に自分が車椅子などに乗り設備を体験してみる 1件
・その他 2件

すべての回答は以下の通り。

1/5【回答数：88件】

「サービス」ではなく、助け合いの精神が当たり前になる世の中が必要。
①テレビコマーシャル ②Twitterなどソーシャルメディアでの発信
CMや新聞広告等での情報周知
Googleマップ上での表示
HPの充実 調べやすいようにしてほしい
inclusionの考え方の浸透
SNSなどをうまく活用して多く情報を発信する
SNSなどを使って発信し続ける
アナウンスの看板など。
インターネット、テレビなどを通じて「認定制度」のPRをする。ステッカーを作って、「このマークのある施設は安心して入れます」というように定着していったらよいと思う。観光施設の入り口に貼る。
クチコミサイトを利用して認知させる
しっかり各施設がうたうこと
テレビでのCMや特集番組放送
テレビのクローズアップ現代などに取り上げてもらえると一緒に一般の人にも認識してもらえるのではないかと思います。
テレビやSNSで積極的にアピールする。実際、ハンデキャップのある方にどのような心のバリアフリーをしてほしいか直接聞いて、ニーズに合った心のバリアフリーを実践する。
とにかく体験してもらう以外に効果的な施策はないのでは？
ニュースやCMなどで、広く周知してもらう必要があると思う
バリアフリーはハード面と考えている人が多く、ハード面にバリアがあっても少しの工夫と受け入れようとする思いで、クリアできることが多いことを知らせていく

2/5【回答数：88件】

バリアフリー情報の発信や価格
まずは様々な身体、精神等の疾患を持つ方々を受け入れる機会をもってもらおうこと
メンタル
もし自分が置き換え考える事が出来る教育へ。
一般人はその「心のバリアフリー認定制度」を知らない。周知される為にマスコミや出版物で取り上げて、まずは知って頂くのが先決かと思う。
各施設、SNS等で周知されるとよい
学こと、知ること。
学校教育
学習する機会が少ないので、講習会等があるといいと思います。
関係者、関係施設等への継続的な周知や協力依頼
義務教育で介護施設への社会科見学、介護が必要な方々との外出体験を取り入れる。
義務教育学校時代からの福祉学教育の充実
広報
行政による積極的な告知。
高齢者が移動しやすいバリアフリー施設の拡充
高齢者や障害者に関して、社会的障壁を取り除くために、教育の場や広報の活用などをもっと積極的に進めて、心のバリアフリーについてもっと周知していく必要があると思います。
困っている人が困っていることを具体的に示せる施策。目安箱のようなもの。口コミなどの集約
困っている人は、人が助けられる。交通機関等で人を減らし困った時に聞ける体制が整っていない気がする。一流ホテルで紙エプロン等を頼んだら、さりげなくナブキンを留める器具を貸してくださった。心の使い方に感激した。

市町村の配布物などに掲載してもらう
支援者への勉強会
資格制度の充実やWEB・旅行会社での周知
自分もいつ逆の立場助される側になるのかわからないので、たとえば車いす移動などで段差などある場合、そばにいる方がちょっと手助けしてしてもらえれば、スムーズに移動できるようになる、そのように周りの人に関心を持つ、そのように他人とかかわるのがコロナという病の流行で、より望めなくなってきた今、介護を志す方以外の若い中高生にもそういう心を持つ下地の道徳みたいな授業をしていったらどうか・・・
実際に自分が車椅子などに乗り設備を体験してみる
社会全体が「心のバリアフリー」を理解し、当たり前前の社会とするには幼少期からの指導要領に組み込まれることが一番自然な形となると思う。
車いす利用者や障害を持つ方、何かしらお手伝いの必要な方への対応は難しくない！ ちょっとしたことが助けになるので、簡単な事、声をかけるだけでも助けになる事を知ってもらったらいいと思います。
受け入れてもらえると視覚的にもわかるよう、シールなどで表してもらえると心強いです。
受け入れ側にも集客や売りに上げに何かしらのメリットが無ければ、手間が掛かるだけでは非協力的なままであろうと…。
宿や飲食店のパンフレットや看板にその旨を表記する。旅行のガイドブックにも記載する。
小中学校の授業に組み込めば変わります。
障害のある方もない方も同じように当たり前前に社会で働き娯楽を楽しめるようにすること。
障害のある方や高齢者がどのようなサポートを必要としているか、どのようなサポートがあれば外出できるかといった、情報提供や学びの機会。
障害を特別視せず、おもてなしの心を持って尊重することが大切だと思います。 そして、ハード面が、実情に合った物か、市町村の規定に合っていたとしても、各々のニーズに合っているか、確認して、改善する努力が必要だと思います。
障害者によっては声出しなど障害によるものがあるが、美術館などでは静さを気にせず訪れることができると良いと思います

情報の発信
情報発信していくしかないかとは思いますが、実際のところ一度外出の機会を経験されると「行けるんだ」という感想をもたれる方も多いと聞きますので、そういった意味で現実的な対策としては旅行支援のような資金的な方策なのかなとも感じます。
情報発信を強化する
心のバリアフリーを普及する教育
新聞、テレビなどによる啓蒙活動
制度のPR
制度の認定を受けたことで得られる施設のメリット
制度を広く知らせる(°制度の認知度が低い)
制度を知らない方が多数おられるので、メディアやセミナー、国や都道府県が発行する媒体などで、もっと世間に知ってもらう必要があると思います。
積極的に旅行に出かけるよう声かけをする。
まずは各施設内で日々率先して勉強会や、その結果に応じての表彰&ポイント制度等を造り、個々人のモチベーション&レベルアップを図る 『意識改革』 何より肝要かと思われまます・・・
全ての場所にバリアフリーを設定する事は難しいと思いますが、お互いを思いやることは、できると思います。
多くの人に訴えるには、やはりメディアの活用かと思えます。
対応方法の教育が必須。筆談は紙と書く物があれば可能。
対象を広げる、認定の内容を下げるなど、広く浅くして多くの人に周知する。
大企業が支援される側からの要望の発信をする
沢山の障害・高齢者の方が旅行に出やすい環境が必要だと思います 沢山の方が使って初めて、制度が活きてくると思えます
地域全体を、多様な目線でデザインする。

当事者の心構え次第では、今後増えるであろう海外からの観光客を含め呼び込みたいのか否か。
特別な施設は必要とは思いませんが、例えばTDRの様なモデルになる施設での研修制度があればいいと思う。
入り口など目立つところにステッカーやポスターなどの掲示、HPへの掲載
入口に旗をたてる
認知度
認知度の向上のためメディア活用
認知度を高める為 メディアで取り上げてもらう
認定されている施設を利用して、良さを感じた人からの具体的な発信があると興味をもてると思います
認定される施設側にも、一般の人に向けても、認定制度についての情報発信が必要と考えます。 認定制度があることで外出・旅行のプランが立てやすくなるということを、病院や介護施設に向けて広報すると有効なのではないでしょうか。
認定することよってのメリット（利用者が増える、高齢者施設団体の利用など）をもっと積極的に示していくべき。
認定済みの宿泊施設や飲食店を利用するとPayPayなどのポイントが貯められるようにする
認定施設に補助金
認定店は認定マークが付き、観光情報に記載される及びサービス支給回数に応じて報酬が出る等
補助金交付
法律で定めるか、割引制度などの金銭的支援
要介護者や障害者が旅行をすることに対する理解を促す啓蒙活動があれば良いと思う。
理解する、寄り添う
旅行パンフレットに記載されること
旅行関連の広告に連動して宣伝。高齢者施設、障害者施設に広告配布など。

Q10 普及度合いや使い勝手などの面で「心のバリアフリー認定制度」に対してご意見・ご感想があればご自由にお書き下さい。（自由記述）

主に「普及していくことを希望・期待」、「認知度が低い、知らない」に関する回答があった。

①普及していくことを希望・期待（5件）

②認知度が低い、知らない（5件）

すべての回答は以下の通り。

「心のバリアフリー認定制度」という制度名は初めて聞きましたが、普及していくことに越した事はないです。2020の経験を活かして正しく広く普及されることを願っております。
Q9 回答重複（先ずは各施設内で日々率先して勉強会や、その結果に応じての表彰&ポイント制度等を造り、個々人のモチベーション&レベルアップを図る『意識改革』何より肝要かと思われれます・・・）と同時に、もっともっと行政が真剣且つ具体的に「力」を入れていくべきでは・・・
いずれ自分も必ず利用するので、国がしっかりと主導すること
ハード面のバリアフリー化には本当に助けられています、心のバリアフリー化はまだ発展途上だと感じています。車椅子ユーザーや介助者が移動時に周囲に「すみません、すみません」ではなくて「有難う。」と言える雰囲気になれば、と願っています。
パルーンや導尿をされている方などの入浴施設がない せめて家族風呂がどこにでもあれば、どなたでも温泉を楽しめると思う
まずは制度について、知り、学びたいと思います まだまだ認知度が低いと思う。
以前、友人が足に装具を装着して、杖をついて映画館に行ったところ、「エレベーターを使いたい」と希望すると、「エレベーターは車椅子の方用です。杖なので、エスカレーターを使ってください」と断られ、帰ってきたそうです。杖を使っている方のなかには、杖を忘れるほど歩けるけれども、周りの方にぶつかられないように使っている方もいらっしゃいます。そして、友人のように、「今日は、車椅子でなく、装具をつけて、杖で行ってみよう」と、勇気を出して杖で出かける方もいます。 外見だけで、車椅子だからエレベーター、杖だからエスカレーターでは、ハードは充実していても、心のバリアフリーにはなっていませんでした。 そして、「あの映画館には行かない」という友人の言葉を聞いて、映画館に電話をして、説明すると、支配人が、「よく話しておきます」と言ってくれました。友人とその映画館に、装具と杖で行き、エレベーターを使いました。介助者がいると、伝えられるけれど、「一人で出かけようとチャレンジして、断られると、勇気が出ない」と言っていた友人が、また、勇気を出してチャレンジを始めました。 諦めかけているけれど、回復したいと努力している方はたくさんいます。 是非、認定のためだけでなく、書類を揃えるだけでなく、寄り添う心を大切にしてほしいと思います。

一般的にはほぼ普及していないイメージ。旅行業界としてもまだまだ認知度が無い印象です。どんどん積極的に普及活動する事が重要だと思います。
外部に向けての発信、呼びかけ。車椅子利用の方など実際に全面に出して旅の楽しさ、使いやすさ移動のしやすさ、サポートなど発信する。
気軽に相談できる雰囲気を地域ぐるみで作っていく。
健常者も障害者・高齢者も、旅行や外出に躊躇なく、普通に行けるようになれば良いと思います。
堅苦しいかんじでなく、柔らかなマークがいい
現実的にほとんど知らない方が多いと感じます。もちろん広がってほしいとは思いますが、現実のビジネスの場面ではメリットデメリットというものも大事になるので、そのへんの現実的施策も将来を見据えて大事なかなと考えます。もちろんなんでも資金かけられるわけではないことは重々承知のうえ、高齢の方々の外出の機会の増加は経済的効果も高いのではないかと気もしています（なにか資料を読んだわけではなく感覚的な話で申し訳ありません）。
私自身、理解を深めたい
私自身も知らなかったなので、周りの人にも伝えたいです
自分が支援者として支援する姿が回りの方に特別ではない心のバリアフリーとして受け取られるように気を付けている。
徐々に認知度が高まってきているので、2025年万博には誰もが知るようになっていく事を期待します
情報などの知識が必要
心のバリアフリー！とてもしっくりすっと入ってきました。どんなにバリアな場所でも心のバリアフリーで全てが解決すると思います。
心のバリアフリー：旅行以外でもすべての日常に大切な心掛けだと思います。
心のバリアフリーも大切ですが、安心安全に旅行に行けるハード面をもっと充実させて頂きたいです

心のバリアフリー賛同者の著名人による意見広告展開
心のバリアフリー認定されると何がどのように変わるのかメリットが不明で必要性に乏しさを感じる また、認知度が低く旅行者に知られていないという不断の啓発努力が必要と思う
浸透を図る為には、見える化は、大切。大きな印象づけられるステッカーなどの宣伝
世間でのアピール度を増やし認知度を上げる
制度にしないと我が国民は認識しないので、広めるにはいいかもしれませんが、大いに賛成するものではありません。
制度を設けるのではなく、全ての人が障害を持つ人や困っている人に対して「何か手伝えることが無いか？」と思える様な教育を小さいうちから受けさせることが大事だと思います。
正直、『絵に描いた餅』で実践的ではないように感じる。
多くの人が検索しやすい環境整備を希望
知らないことが一番のバリアだと思います。
恥ずかしながら、「心のバリアフリー認定制度」のことを知りませんでした。外出先では、意識して見ていきたいと思います。
恥ずかしながら、高齢者、障害者の旅行を支援する立場にしながら、「心のバリアフリー認定制度」のことを知りませんでした。もっと学ぶ機会を持ちたいと思いました。
長野県はやっているのを知っている。
特別支援学校の在り方を起点とする隔離をいかにげんやめること 世界的な流れの中で異常
認知症サポーターのオレンジリングのような物を身につけてみるのも良いかもしれませんね。
認定された施設には、職員の賃金の上乗せを行う。
認定されている施設がもっと売りにし、アピールすれば皆の意識が高まると思う
抜き打ちで検査をして等級で差別化する。
理解する、寄り添う、この一言です
良い

ユニバーサルツーリズム商品に対する意見(共通質問)

Q11 Q3 で回答されたユニバーサルツーリズムの課題を解消する観点から、どのようなユニバーサルツーリズム商品を期待しますか。ご自由に意見をお書き下さい。(自由記述)

すべての回答は以下の通り。

「経験」すればそれが口コミとして広がっていくかと思うので、まず第一歩を踏み出す為の力支援的なバックアップが契機とならないかと考えます。
「入浴介助のスタッフが常駐している旅館」を看板メニューにする。
『笑い』は心のバリアフリー&地球を救うと信じています！
安心安全はもちろん、いつどんなシーンでもお客様が心底『満面の笑み』浮かべて旅を満喫して頂ける【おもてなし】創りが我々ニッポン人(全国T H仲間達)に求められているのではないのでしょうか・・・
移動先、旅行先の状況、情報が現地でないという点は、現在も各地で地域のバリアフリー、ユニバーサル整備の情報収集発信をしている団体はあると思います。それらの情報を少しでも集約して検索しやすくするだけでもより便利、安心できると思います。
移動中については、現在も特に鉄道駅では事前の連絡をすれば 駅員が待機して案内して頂けることから 移動の安全性を確保できたり、スムーズな移動経路で旅行、移動しやすくなっています。 同様に考えると、心のバリアフリー制度のように移動や旅行に携わる交通機関の方の理解、ある程度の整備があると、移動、旅行中に安心できるかと思ひ、課題も減少していくのではないかと考えます。
行程がゆったりしている。宿泊する部屋の広さにゆとりがある。宿泊施設に入浴介助を手伝えるスタッフがいる。
door to doorのプライベートが保たれる旅行
PR商品。チラシやコマースナル
Q3で飲食時と回答
建物やテーブルなどのハード面もありますが、嚥下やアレルギー、宗教などで制限される食事の内容の違いもあり、ご希望は幅広いので個々に合うものを細やかに提供できるといいなと思ひ飲食時を選択しました
なので個々のご希望に対応できる商品です
アクセシブルルールの増加
お客さまそれぞれにあった商品
お客様が安心できるよう旅に関する疑問点に随時、丁寧に答えること
コロナが落ち着いたら、船を利用した格安商品
すぐには思いつかないです。
する

その施設内であれば、精神疾患や知的障害等の方も安心して行ける！という案内
その土地の観光業と連携してユニバーサル情報を集め、モデルコースを作って商品として売り出す。
それぞれの地域特性、特徴、思考や嗜好など個別的なレベルでのグループ分けされた商品があると良いのでは。商品売るのではなく商品と一緒に考える、ということがユニバーサルツーリズムに繋がるのでは。
テレビの旅の番組で、障害者でも使える施設を紹介して欲しい。
トラベルヘルパーが常勤／自立できるだけの市場規模を拡大する。
トラベルヘルパーのように旅行中も必要なサポートが受けられるもの。オンスポットでも利用できるサービスがつけられるもの。
バックアップと安全の担保のある商品
ピンポイントな課題や悩みに応えられる商品
まずは兎に角たくさんの商品を提供して、充実していることをアピールしてほしい
まだ、経験が少ないから分からない
まだまだトラベルヘルパーのような仕事があることを知らないで、はなから不自由になったらあきらめて出かけたがらない方やそのかたを取り巻く人たちがたくさんいて、広めていかなければ・・・
ユニバーサルツーリズムの認知度のアップ
ユニバーサルツーリズム商品が増えても、心の問題が進まなければ意味がない 今の旅行会社の状況でユニバーサルツーリズム商品に取り組める体力のある会社がはたしてあるのか 行政はハードと心の旗をもっと振ってほしい 東京オリンピック後、減速していると感じている
ユニバーサルツーリズム利用者の方等の観光地での優先時間帯や宿泊施設のスタッフ協力や研修会開催による理解を深めること
ユニバーサルの基準を均等化し、車いすユーザーが使いやすい宿泊先が増えてほしい
安心して気軽に利用できる
安心安全な旅 料金的にも安心は大切

移動、宿泊、観光、食事処等のバリアフリーが確保出来るモデルコースを何コースか用意して介護ができない家族でもそれぞれの場所に介助できる人材を配置してケアできるようにする事でご家族も安心して旅行できる商品があると良いですね。同じように同じモデルコースをトラベルヘルパーと周る商品があるとなお安心、安全です。一度安心で安全な旅行ができると次に繋がっていくと思います。
移動時におけるバリアなどはトラベルヘルパーがいればほとんど解消できるため、金銭面でのサポートがあれば良い。
一般の方が参加するような格安な募集ツアー
一般旅行と違い、旅行者に応じて丁寧な説明を要する旅行商品なので、専門知識と具体的解決策を講じられる窓口（相談）サービスが可能な人材が増えること
駅や公共の施設を新しく建てる際バリアフリー工事を行う際には、『車椅子や歩行者を使用する人の利用を可能にする』にとどまらず、利用しやすいようにエレベーターを利便性の良い場所に作ったり、台数を増やすことができればいいと思う。
介護タクシーのパッケージツアー
官公庁の方々とは他人事で済ますのでは無く、まずは積極的に高齢者施設訪問等で見聞きされた事を具現化したら良いのでは？
簡素化されたシステム
観光地や宿泊先において、ハード面およびソフト面をさらに充実したものにし、その情報をわかりやすく発信して頂きたいです。
具体的な商品は分かりません。今後は変わるかも知れませんが、私が今まで対応したお客様は外国から個人旅行で明確な目的を持ってくるリピーターの方が多かったからです。
携帯用のベッド柵
健常者と同じような料金で行けるツアーがあると良い。
現地ガイドの確保
現地にバリア(段差)などに詳しい人を配置する。詳しい人が現地にいない場合は、全国にいるトラベルヘルパー等をそれにあてるよう養成する(報酬有り)
個人旅行

行先、行先での介護用具など 雪国ではタイヤの太い車椅子、ソリタイプなど
高額でない商品
高額にならず、普通に利用できるもの。
高齢者や障害者が家族と共に旅行を楽しめるような商品
支援される側に申し訳ないと思わせない、対応する側の雰囲気作り。
施設などの改善
車いすでも参加できますよ、というようなツアーの設定とその宣伝がなされているもの
車いすでも使えることを全面に押し出した商材の設定を今以上に考える。
車いすでも乗降しやすい車両がもっと増えると良いと思います。
車椅子席がホールの一番端ではないコンサート鑑賞ツアー
商品よりもまずは認知度の向上が重要だと思います。
障がいの種別により、何が使いやすいのかカテゴリー別にすればいい
障がいは、一人一人違う。自分が賢者と思っていても傍から見れば、そう映らない事もある。自分がどうされたいのかどうしたいのかも考えなければいけないのかな？
障がい者も健常者も一緒に楽しめる、リーズナブルな団体旅行があれば、少し体に不便があっても不安な方も、高価な個人旅行ができない方も、共に楽しめると思います。そういう旅行を、一般の旅行会社から申し込めるような、そんな時代になったらいいなあと思います。
障害のある人、高齢者が不安を感じないで旅行を楽しめる旅行商品の開発。
障害のある方はこちら、というように分けなくてほしい。と思う時もある。お客様による。
障害の有り無しに関わらず自由に参加できるツアーがあると楽しいと思います。それぞれの方に支援者は必要になりますが。
障害者による下見、意見を聞いて作成された商品。

専門情報検索サイト
他の旅行者へ意思を表示する機能
対応が多岐にわたるため商品化となると対象を絞り込まないと難しいのでは。
大それたユニバーサルツーリズム商品と言うより、まずは手軽に一步を踏み出せる日帰り温泉入浴とかちょっとしたお出かけ等から始めないと、ハードルは高いと感じる。
誰もが気兼ねなく参加できる旅行を目指していますを着実に。
段差のないスロープの増設
段差を解消出来る、軽くてコンパクトなスロープ
長所と短所の両方を明記してある
低価格の商品。交通機関の利便性
特にこのような商品が欲しいという物はない。
特にはありませんが、海外にあるたくさんのアイデアの取り入れ。
入浴しやすい浴室と滑らない浴槽内シート
入浴用チェア、ポータブルトイレなど
必要な連絡先、地域の情報などユニバーサルツーリズムに特化したスマホ、またはアプリ
不自由でも気兼ねなく参加しやすい。これだったら行ってみようかなと思える商品。
浴室、又はリゾート地でのアクティビティ(ランディーズなど)
旅行に関する様々な質問(多目的トイレがあるか?など)に対して、的確に即答をしてもらえる仕組み
例えば「車椅子移動でもらくらく観光→温泉入浴できるルート」など状態に合わせたプランがあると良いかなと思います。

Q12 ユニバーサルツーリズム商品がもっと造成されるためには、どのような支援があればよいとお考えでしょうか。ご自由に意見をお書き下さい。（自由記述）

主に「金銭的支援」、「ユニバーサルツーリズムに関する専門家、事業者の育成」、「障がいのある方に対する理解の浸透」に関する回答があった。

- ①金銭的支援（25件）
 - ・支援される側（障がい者等）のサポート費用への支援 11件
 - ・宿泊施設、旅行会社等の事業者への支援 3件
 - ・その他 11件
- ②ユニバーサルツーリズムに関する専門家、事業者の育成（4件）
 - ・トラベルヘルパー等、移動支援従業者への投資 2件
 - ・その他 2件
- ③障がいのある方に対する理解の浸透（7件）

すべての回答は以下の通り。

1/5【回答数：79件】

SNSなどでの発信情報が多くなれば良いと思います
 いろいろな支援をしたい人が気軽に参加できる機会を各地に増やしていく。

クラウドファンディング

こころのバリアフリー制度のような制度の広報、宿泊施設や店舗等の受け入れ側がハード整備をする場合の支援の継続、（可能であれば）ユニバーサルツーリズム商品利用者への財政的補助、トラベルヘルパー等の移動、旅行同行介助者の紹介等

コロナを経験したうえで、税金は使ってほしくないと感じます。

ご家族、ケアマネさん達の周りの理解、無理と決めつけないことが大切

スキルの高い介護タクシーの増設

どのようなニーズがあるか、どんなことが必要とされているか、対応策などの情報を共有できる場があれば良いと思う

トラベルヘルパーを利用する時の金銭的な援助

トラベルヘルパー等人材教育支援

バリアフリーを謳った宿や観光地の選択肢がもっと増えれば良いと思います。

メディアでも取り上げてもらい、いろいろな方からアイデアを募る

もっと介護事業者が知るべき！
 お客様(利用者様)に旅行を提案できるようにしてほしい。

ユニバーサルツーリズムに関する専門知識と技術を持つ人への投資
 利用者・家族に対する割引料金制度の充実
 SDGsを踏まえた社会的認知・理解への啓発

ユニバーサルツーリズムに熱意のある（施設、自治体、旅行会社など）受入先の発信を
 旅行を計画する側に分かりやすく伝わるような支援が充実すると、旅行へ行こう（行きたい）と計画がスタートした時からワクワクが始まると思います

ユニバーサルツーリズムの実施例を数多く色々なメディアで紹介する
ユニバーサルツーリズム商品をまとめたガイドブック
ユニバースツーリズムを熟知した人を全国に配置する
移動に対する行政の費用支援
医療介護業界に協力的な事業者への何かしらの還元
援助金など金額に対する支援。
価格の高い部屋など一般の人も行かれるように国で何割か負担して旅行に行きやすくする。
我々のような移動支援従業者が少ないので、有資格者や事業者を増やす必要があると思います。
介護旅行の専門家を増やしつつ、大手旅行者と提携して商品を作る。
介助者がいれば、電車は自由に乗り降りさせてほしい。時間がかかりすぎるし、駅員さんも忙しいから。手伝いが必要なら周りの一般客が手伝ってくれればいい。駅員の仕事、としているから、手伝いたい人も手が出せない。
介助者の旅行代金を支援して頂ける制度があれば、もっと沢山の方が旅行を楽しめると思います
開発する会社や購入する施設に対し公費の援助が必要だと思います
各種説明会の設定
割引制度の適用や現地の支援
活動します
観光施設側自体の問題点から発してもらえる制度の醸成。国会議員にも障害を持つ方が増えてきており、議員立法提出が可能になります。
金銭的な支援
現場の情報の充実

個々に必要とされる物は違うと思うので金額の補助があれば良いと思う。
高齢で施設費用だけでも大変なので、資金的援助も必要とする思います。
高齢になると車イス利用者でなくても旅行には行けなくなると考えている方も多くいらっしゃいますので、まずは、高齢になっても行けるチャンスがあると知っていただき、そのような機会や商品の必要性を皆が感じて要望されるようになると商品を増やそうという世の中が動きが出て、商品造成の一助となるような気がします。
高齢者・障害者の側に立った支援体制が「見える化」でき、特別なことでは無いことが社会が認識すること。国が率先した意識改革を行う事。
国や地方自治体の協力（補助金・助成金等）
思いやる心
支援される側の人に、国民平均旅行日数分のトラベルヘルパー費用を補助する。
支援を受けて生き活きと生活している方々の情報発信の場が必要
支援側のサポート費用に補助金がでると支援される側の負担は減ると思う
支援側の人手不足の解消
施設自体のバリアフリー化も進んでほしいが、お客様をもてなすのは人なので、観光業に携わるすべての人たちの意識が変わっていくことが重要だと思います。
実際にユニバーサル対応を行うことで利益が拡充したといった実例があると事業者も踏み出していけるのではないかと感じます。以上、現場で動いていない人間の意見ですんで参考になるかわかりませんが、あくまでご参考までにといいことで記載させていただきました。
社会全体の経験に基づくインクルーシブな考えの浸透
車椅子対応の観光バスの普及があり、旅行の介助者分の費用の支援があれば、ハンデキャップがあってももっと旅行を楽しめる機会が増えると思います。
周囲の理解がより多くあれば…
宿泊や入浴についてはとくに、施設のハード面を改善しなければならない場合もあると思うので、国や自治体からの補助金があればバリアフリー化が進むのでは。
また、改築に限らず、リフト等の福祉用具を導入すると支援者も支援される方も楽に動作ができるので、福祉用具購入にも支援があればと思います。

宿泊料の割引
助成
商品が造成されるにはニーズが必要ですが、その本人からのニーズが生まれる前提として旅行に行く本人の意欲と、本人の周辺からの旅行に対するポジティブで、また本人をエンカレッジするような反応がまずは必要だと思います。介護をする家族や周りの方が元気で豊かででのびのびしていなくては、本人も家族も介護旅行にまで考えが思いつかないんじゃないかと思います。
商品を利用している方々の意見の収集から展開
商品造成の推進も必要だが、売り方の問題の方が課題感が高い
障害を持った当事者が、バリアフリー設備の設置から関われる制度、障害者、高齢者の視点を大切にするための雇用促進。
障害を持つ方々、高齢者が外に出かけたい社会になれば、需要が高まる マンパワーが大切と考えます。
障害者の外出にはかなりの費用がかかるため、利用者の幅が広がりません。もっと頻繁にお出掛けができるように、手頃な価格の商品ができることを望みます。
人的な支援やその地域の方々との交流をプラスした商品は魅力があると思う 全ての人への啓蒙、特に学校教育での実践への、人、物、金の支援が必要だと思います。
造成する人間がしっかりとユニバーサルツーリズムを心から造成したいと思う人（実際に造成する人もサポートする）が造成すると良い。
大学などへの支援で開発してほしい
誰でもが使いやすい日用品の普及
知識や経験がない人でも扱うことに抵抗がないツール(上記のアプリ)をスマホの基本設定に組み込んで、契約の際の説明を必須化する。
通常の商品より手間暇がかかるので、人手、料金の支援。 専門の知識のある人の育成

電話相談やピンポイントな課題に応えるための動画での相談
当事者側の意見をサービス提供する側にしっかり届ける支援。
認知度を上げる支援
費用が一般的な旅行より掛かってしまうため、費用の助成(申請などして)があれば利用者のハードルも下がるのではないかと
費用の補助
費用を割安にする為にも、国や自治体も一緒におし進めていく必要があると思います。
必要さのアピール活動
無理な話だが、介護保険である一部分だけでも支援出来ればと思う
利権だけでなく、旅行者に一番近い存在が心豊に支援出来るように支援して頂きたい。末端はボランティア部分が多すぎるのが現状です。
利用者、旅行会社への補助金
旅行に一度出られて楽しい思い出をしたお客様は次の旅行の為にリハビリを頑張られます。 旅行は本当に良いリハビリですので、介護保険で年に一度でいいのでリハビリ旅行の際に補助金を出してもらえる様な制度ができるといいと思います。
旅行支援のように行政からの支援が必要
料金が割り増しにならないようにするための補助制度
料金面での補助→外出する→楽しく元気になる→病気になる→病院に行かない→医療費がかからない→お金の余裕が出る→周りも誘う→みんな楽しい老後を過ごせる
老若男女・健常者・障がい者問わず誰でも気軽にリーズナブルに参加できる 『モニターツアー』をもっともっと行政が率先して企画提案・サポートしていけば、尚一層国民全体に浸透し造成されていくことでしょう・・・

1-3-2 アンケート調査結果から抽出された課題

アンケート調査結果より抽出された、トラベルヘルパーが移動支援している障がい者、高齢者を対象とした今後の観光施策に関わると考えられる課題を、以下の①～⑩の通り整理する。

- ① トラベルヘルパーとして旅行を支援する際に不便や困難があると感じたのは、「旅行計画の策定時」(37.9%)、「目的地まで・からの移動時」(37.9%)、「宿泊時」(36.8%)が比較的多い。
- ② 「旅行計画の策定時」の課題は、「バリアフリー情報がない、もしくは不十分」という意見が大半を占める。
- ③ 「目的地まで・からの移動時」の課題は、エレベーターがない駅や、電車の乗降で課題があるという意見が多い。
- ④ 「観光時」の課題は、「車いすに関する課題」、「バリアフリーに関する課題」などが挙げられた。
- ⑤ 「飲食時」の課題は、「車いすに関する課題」、「選択肢が少ない」などが挙げられた。
- ⑥ 「宿泊時」の課題は、「バリアフリー対応」、「車いすでの移動対応」に課題があるという意見が多い。
- ⑦ 高齢者や障がいのある方が更に旅行に行くためには、「旅行計画等が立てやすい、バリアフリー対応施設の情報の集約・整備」(56.8%)と答えたトラベルヘルパーが最も多く、次いで「観光先の受け入れ施設のソフト面(障がいに対する理解や配慮)でのバリアフリー対応」(41.1%)が多い。
- ⑧ どのような支援があれば高齢者や障がいのある方が旅行に行きたいと思うかは、「バリアフリーに対応している観光施設をまとめた、旅行の情報入手や予約に役立つ情報提供」(61.1%)、「割引等の金銭的支援」(51.6%)と答えたトラベルヘルパーが多い。
- ⑨ 「心のバリアフリー認定制度」を知らなかったトラベルヘルパーが74.7%を占めた。

第2章 旅行会社等向けアンケート調査の立案と執行

2-1 アンケート調査票・調査結果

旅行会社等に対して、ユニバーサルツーリズム商品の取組状況や、造成希望の有無、課題及び「観光施設における心のバリアフリー認定制度」への意見等について把握するため、ユニバーサルツーリズムの更なる促進の方策に資する調査票を観光庁と協議の上作成し、アンケート調査を実施した。

調査の概要は以下の通り。

調査方法：Web アンケート調査（日本旅行業協会[JATA]、全国旅行業協会[ANTA]に情報共有を依頼）

調査期間：2023年1月20日（月）～2月27日（月）

調査対象：旅行会社（JATA、ANTA 会員）

回答社数：118社

以下に旅行会社向けアンケート調査結果を示す。

回答企業の属性

【本社所在地】

本社所在地が東京都（24社）の旅行会社が最も多く、次いで大阪府（12社）、北海道（8社）が続く。

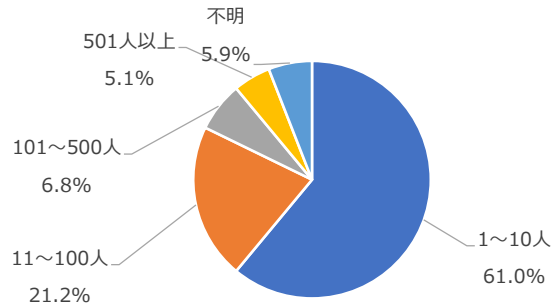
北海道	8	埼玉県	1	岐阜県	3	鳥取県	0	佐賀県	0
青森県	2	千葉県	2	静岡県	4	島根県	1	長崎県	0
岩手県	2	東京都	24	愛知県	7	岡山県	3	熊本県	2
宮城県	0	神奈川県	2	三重県	0	広島県	3	大分県	2
秋田県	1	新潟県	1	滋賀県	0	山口県	0	宮崎県	1
山形県	1	富山県	3	京都府	2	徳島県	2	鹿児島県	3
福島県	2	石川県	2	大阪府	12	香川県	0	沖縄県	0
茨城県	3	福井県	0	兵庫県	3	愛媛県	0		
栃木県	0	山梨県	1	奈良県	1	高知県	2		
群馬県	1	長野県	6	和歌山県	2	福岡県	3		

【従業員数・売上高】

従業員者数は1～10人（61.0%）、売上高1億円以上10億円未満（32.2%）の旅行会社が最も多いが、従業員者数501人以上、売上高100億円以上の大企業もそれぞれ6社、7社ある。

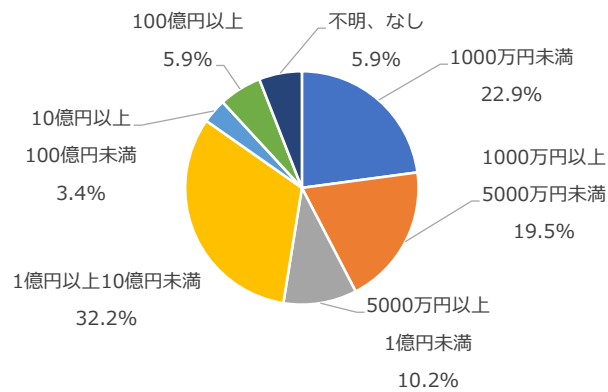
回答社属性（n=118） 従業員数

1～10人	72	61.0%
11～100人	25	21.2%
101～500人	8	6.8%
501人以上	6	5.1%
不明	7	5.9%
合計	118	



売上高(直近年)

1000万円未満	27	22.9%
1000万円以上5000万円未満	23	19.5%
5000万円以上1億円未満	12	10.2%
1億円以上10億円未満	38	32.2%
10億円以上100億円未満	4	3.4%
100億円以上	7	5.9%
不明、なし	7	5.9%
合計	118	

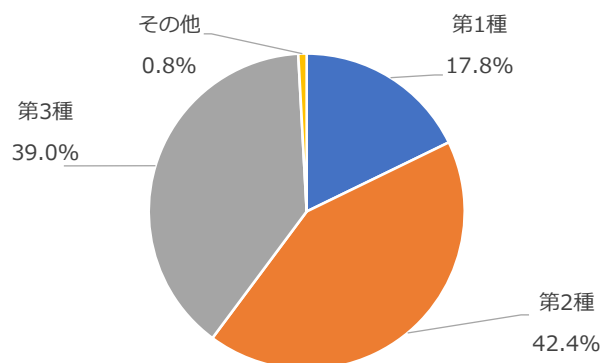


【旅行業登録】

旅行業登録は第2種が50社（42.4%）と最も多い。

回答社属性（n=118） 旅行業登録

第1種	21	17.8%
第2種	50	42.4%
第3種	46	39.0%
地域限定旅行業	1	0.8%
合計	118	

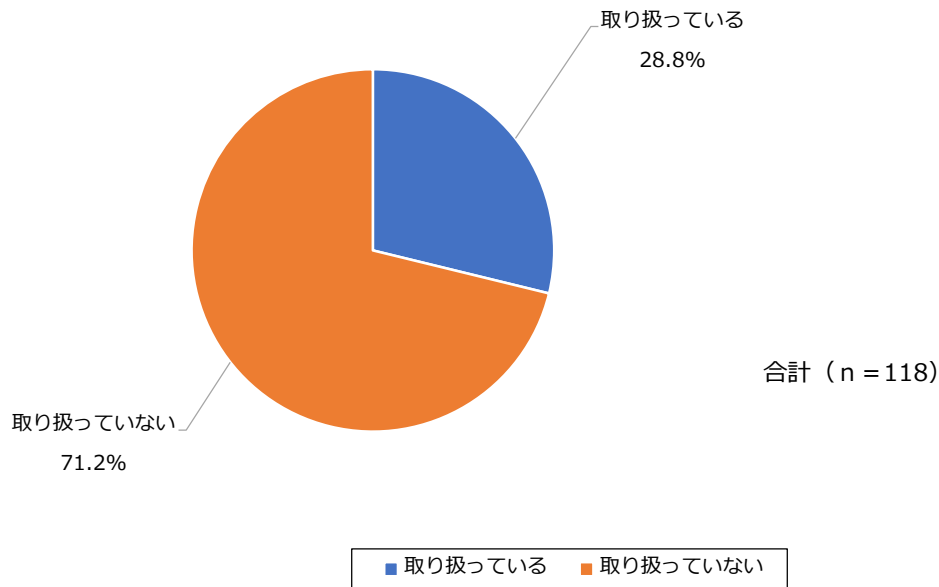


ユニバーサルツーリズム商品の取り扱い状況、造成希望の有無(共通質問)

Q1 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取り扱っている ②取り扱っていない

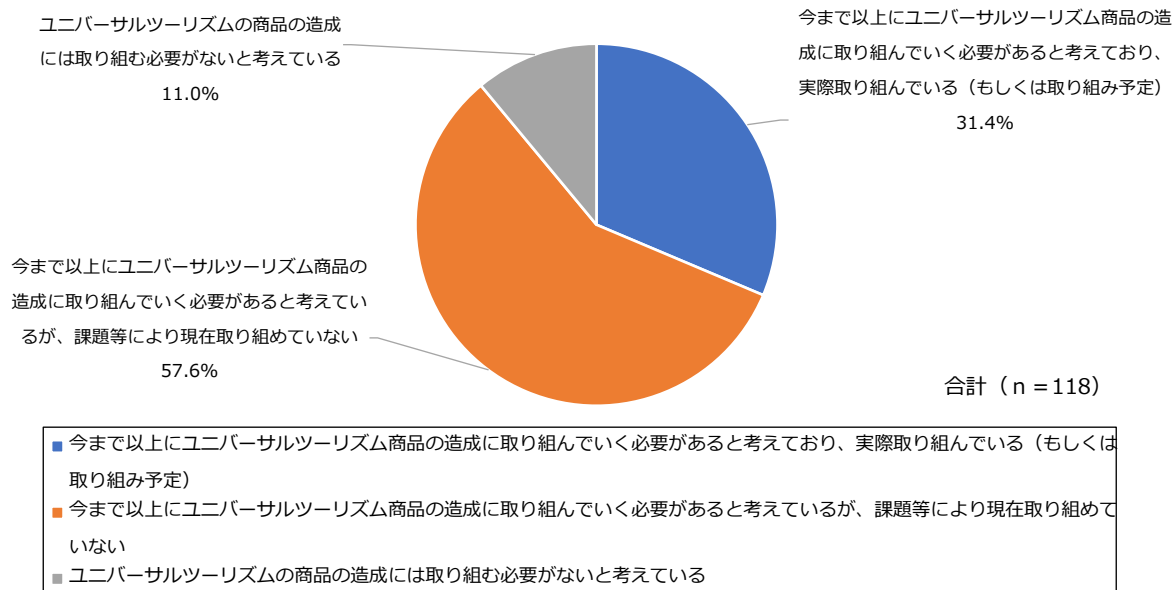
「取り扱っていない」(71.2%)と答えた会社の方が多かった。



Q2 今後はユニバーサルツーリズム市場を重視し、今まで以上に商品の造成に取り組んでいく必要があると考えますか。

- ①今まで以上にユニバーサルツーリズム商品の造成に取り組んでいく必要があると考えており、実際取り組んでいる(もしくは取り組み予定)
②今まで以上にユニバーサルツーリズム商品の造成に取り組んでいく必要があると考えているが、課題等により現在取り組めていない
③ユニバーサルツーリズムの商品の造成には取り組む必要がないと考えている

「今まで以上にユニバーサルツーリズム商品の造成に取り組んでいく必要があると考えているが、課題等により現在取り組めていない」(57.6%)と答えた会社が最も多かった。

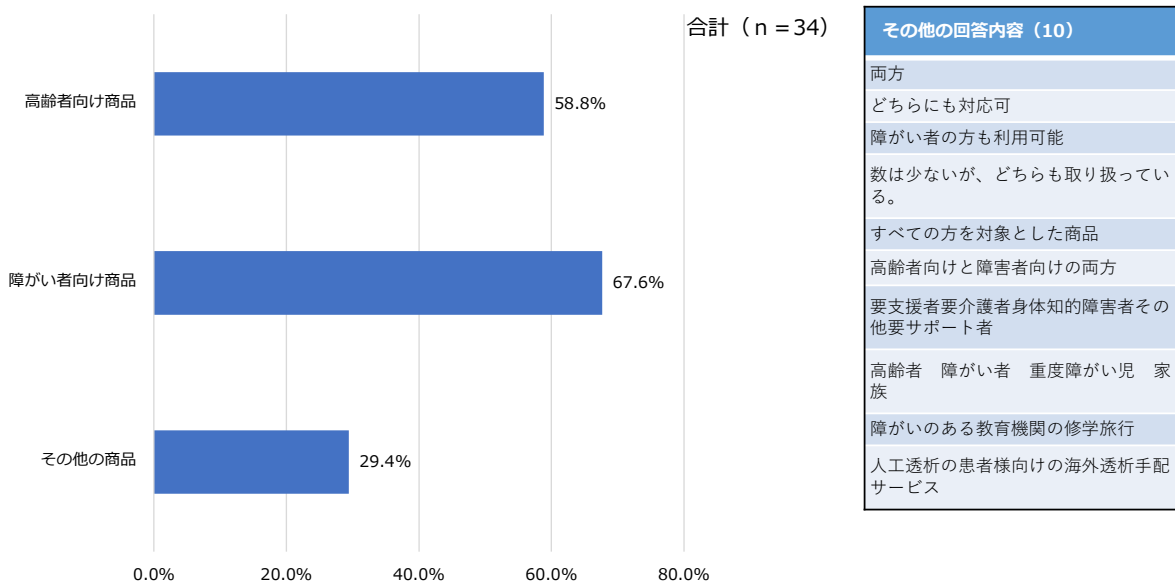


現在取り扱っているユニバーサルツーリズム商品の内容、課題(Q1で①の回答者向け質問)

Q3 Q1で「①取り扱っている」と回答された事業者にお尋ねします。現在取り扱っているのは高齢者向け商品、障がい者向け商品のどちらですか。（複数回答可）

①高齢者向け商品 ②障がい者向け商品 ③その他（ ）

「障がい者向け商品」（67.6%）と答えた会社が最も多かった。「その他の商品」では、高齢者と障がい者のどちらも利用可能な商品を取り扱っていると答えた会社が多かった。



Q4 Q3 で回答された商品について、具体的にどのような商品でどういった配慮を行っているのかをお書き下さい。（自由記述）

【障がい者向け商品】

主に「車椅子利用者対応の商品」、「リフト付き小型マイクロバスを利用した商品」、「介護タクシードライバー・ヘルパー付きの商品」、「ゆっくりした行程の商品」に関する回答があった。

- ①車椅子利用者対応の商品（11件）
- ②リフト付き小型マイクロバスを利用した商品（6件）
- ③介護タクシードライバー・ヘルパー付きの商品（5件）
- ④ゆっくりした行程の商品（4件）

すべての回答は以下の通り。

1/2【回答数：41件】

「ゆったり旅」、「フレイル旅行」の各ブランドで推進
ゆっくりとした行程
のんびりゆったり主催ツアー（ユニバーサルツーリズム専任添乗員の同行）
歩くところ。高低差などの配慮。
段差の少ない安全な場所選びや、配慮
大型バスで訪れると多くの階段を上らなければならないコースで小回りのきくジャンボタクシーを利用して観光スポットの前までご案内する。
高齢者の方は身体障害者で車椅子の方と状況が重なることが多く、できるだけ整備された道の選択と階段を使用しない観光ルートを事前に考えています。
介護タクシードライバー兼ヘルパーによるサービス
自立歩行が困難なかたを含む少人数グループを弊社が運営する福祉タクシーを利用して行っています。介護初任者研修取得、二種免許取得、旅行業務管理者取得、旅程管理取得者が打ち合わせから、添乗、運転、すべて最初～最後まで施設およびご自宅から旅行を行っています。身体の具合によっては、介護ヘルパーが一人多く引率します。
リフト付き小型マイクロバスを利用した、車椅子利用者向けグループ旅行
車椅子を利用される方とご家族、またはご友人との旅行で、要望に応じて看護師や介助士の付添い可能な旅行
リフト付きバス利用、グループの合う行程
車椅子を利用した、外出が困難な方の自宅等から出発できる対応
車椅子サポートのある車両手配、鉄道等乗車時の導線に配慮した取り組み
車いす対応商品造成バリアフリーなど
電動車いすの貸出、貸切りバスへの電動車いすの配備（ツアー時）
高齢者クラブ連合会・社会福祉協議会と提携した商品。
外出支援の促進とそれに伴う小旅行

聴覚障害者の旅行に際し、手話による案内説明をしています。
観光案内で、聴覚障害者の方には手話でのコミュニケーションを希望されるときは、登録手話通訳者の要請や自社にも登録手話通訳者がいますので、案内状況によりうまく使い分けています。
聴覚障害者の観光の環境を配慮している
手話通訳者なしで対応。
車いす対応商品造成バリアフリーなど
リフト付き小型マイクロバスを利用し、車椅子利用の方の移動を支援
リフト付きバスの利用、行程の配慮
車椅子用リフト付き小型バスを利用したバス旅行で自宅等から出発
リフトバス利用
車椅子対応のタクシー利用のツアー、店頭で手話ができるスタッフの配置
車いすで出掛ける小旅行
ストレッチャーやリクライニング車椅子を使用し受注型企画でこなっています。特別支援学校や福祉作業所、身体障害者連合会など扱っています。
学校教育における心のバリアフリープログラム推進
CSR活動としての視覚障がい者向け自動車運転体験ツアー
障がい者施設や特別支援学校に向けたホテルや食事のバリアフリーに配慮した商品。
身体に障がいのある方や高齢者に向け、ヘルパーや福祉タクシー付きの商品
主に施設利用者の受注型企画旅行。要介助者や車椅子利用の可能な施設や見学地の検索、コース時間の配慮など。
障がいに応じた対応が出来る施設を指定
お客さまのご希望を個々にお伺い対応している
個別の障がい者ごとに状況を受けて、手配する
ユニバーサルツーリズム主催ツアー①添乗員同行周遊ツアー ②添乗員同行無しのおんびり連泊ツアー ③JRと宿泊パック（バリアフリー部屋と貸切温泉利用） ④タクシーで宿泊パック（バリアフリー部屋と貸切温泉利用） ⑤マイカーで宿泊パック（バリアフリー部屋と貸切温泉利用） ⑥希望者へ現地温泉入浴ヘルパー手配代行
介護タクシードライバー兼ヘルパーのサービス
デイサービスを利用している方を中心のためお客さまを知っているスタッフさんも一緒に旅行できるようにしている。
バス乗降、バス座席までの誘導、お手洗いに近い席等の配慮等
段差が無く、人との距離感を取り、安全な場所の配慮

【その他の商品】

すべての回答は以下の通り。

【回答数：10件】

その他の商品	具体的にどのような商品でどういった配慮を行っているのか
両方 どちらにも対応可	聴覚障害者の旅行に際し、手話による案内説明をしています。
障がい者の方も利用可能	ハンザ体験。アクセスマットの設置、ヒッポキャンプの準備等 車椅子を利用した、外出が困難な方の自宅等から出発できる対応
高齢者向けと障害者向けの両方	観光案内をするときに、車椅子の方(通行できるコースの選択)、聴覚障害者の方(手話通訳あり)、視覚障害の方(手引きガイドや触覚による体験)、知的障害の方(具体的な観光の見通しをもってもらう工夫)等障害の種別でわけて、それぞれの実態に合わせたガイド案内を行っています。
すべての方を対象とした商品	ドローンの遠隔操作を利用し、外出が難しい方でもドローンが目的地にあり、このドローンを操縦する事により双方性の旅行をお楽しみいただいています。現地にはレポートをする添乗員も待機しています。
要支援者要介護者身体知的障害者その他要サポート者 高齢者 障がい者 重度障がい児 家族	メイス博士提唱のユニバーサルデザインを基調とした商品造成で、高齢者障害者の為だけの造成ではない
数は少ないが、どちらも取り扱っている。	ヒアリングの上 全てオーダー ①個人(要介護者)のヘルパー同行の旅行 ・御本人または関係者から、旅行時に必要な身体状況の細かな聞き取り。 ・介護度や、障害者手帳の等級など。 ・上記に応じた、旅行先のバリアフリーチェック ・飛行機やJRへのサポート依頼 ・宿泊先への配慮依頼 ・加湿器、シャワーチェア、マット、多めのタオル、排泄物の処理相談。 ・部屋の広さなど宿のバリアフリー状況の聞き取りをし、お客様に伝える。 以上、御本人とご家族の旅がよりスムーズに行くよう配慮する ②障害者の個人旅行 ・上記に同じ。 ③自治体からの依頼のユニバーサルツアー ・リフト付きバスを使用した、車いすユーザーのツアーバス使用の盲導犬ユーザーのカヌーツアー。 ・No.1と同じ配慮。ただし、トイレの数など圧倒的に不足するため、ひとつの観光地でも近隣のユニバーサルトイレも探しておく。 ・自走式車いすでの参加者には、手伝える人材も用意。 ・見えない、聞こえづらいかたのために、現地ガイドさんには、ふだんの半分ほどのゆっくりな話し方にしてもらおう。 ・旅先では、御本人の意志を尊重し、買い物や支払いなども、御本人にってもらおう(指示があれば、つきそいのひとがサポート)
障がいのある教育機関の修学旅行 人工透析の患者様向けの海外透析手配サービス	養護学校など補助を必要としている団体の取扱い 海外旅行先で人工透析治療の受けられる病院施設を手配するサービス。

Q5 これまでの貴社のユニバーサルツーリズム商品の取り扱い実績について、可能な範囲で記載下さい。

ユニバーサルツーリズム商品の種類数 () 種類

ユニバーサルツーリズム商品の料金（料金幅でも可）と概要（代表的な商品を2種類、記載お願いします）

商品1

商品名 ()

概要（移動手段、移動区間、宿泊先、目的等） ()

日数 () 日

料金 () 円

健常者が同じ体験する場合と料金は何割くらい変わるか () 割増

商品2

商品名 ()

概要（移動手段、移動区間、宿泊先、目的等） ()

日数 () 日

料金 () 円

健常者が同じ体験する場合と料金は何割くらい変わるか () 割増

2021年（コロナ禍中）

実施回数： () 回 実施人数 () 人

取り扱っている商品に占めるユニバーサルツーリズム商品の構成比率の概数
() %

ユニバーサルツーリズム商品の総売上高、総売上件数 () 円、
() 件

2019年（コロナ禍以前）

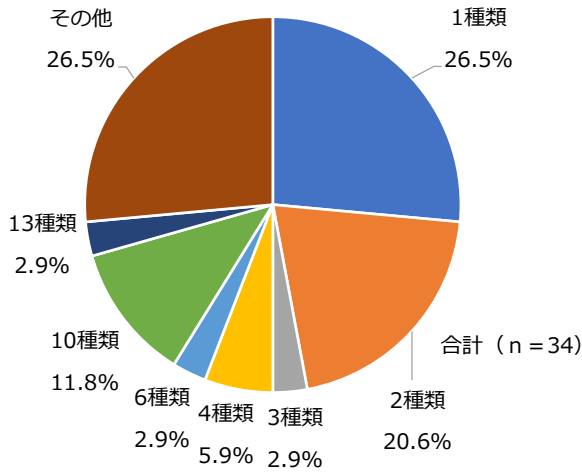
実施回数： () 回 実施人数 () 人

取り扱っている商品に占めるユニバーサルツーリズム商品の構成比率の概数
() %

ユニバーサルツーリズム商品の総売上高、総売上件数 () 円、
() 件

【取り扱っているユニバーサルツーリズム商品の種類数】 ※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が回答

「1種類」(26.5%)、「2種類」(20.6%)と答えた会社が多かった。



その他 (9)
受注型企画旅行
受注による
80億種類あらゆる属性に関わらず全ての人の人たちの旅を商品化できるよう商品開発している
100件以上 旅行弱者全般
わからない
数えていない
申し訳ございません。カウントしておりません。
よく分かりません
種類の意味が分からない



【ユニバーサルツーリズム商品(46商品)の事例】

回答されたすべての商品(46商品)の詳細については以下の通り。

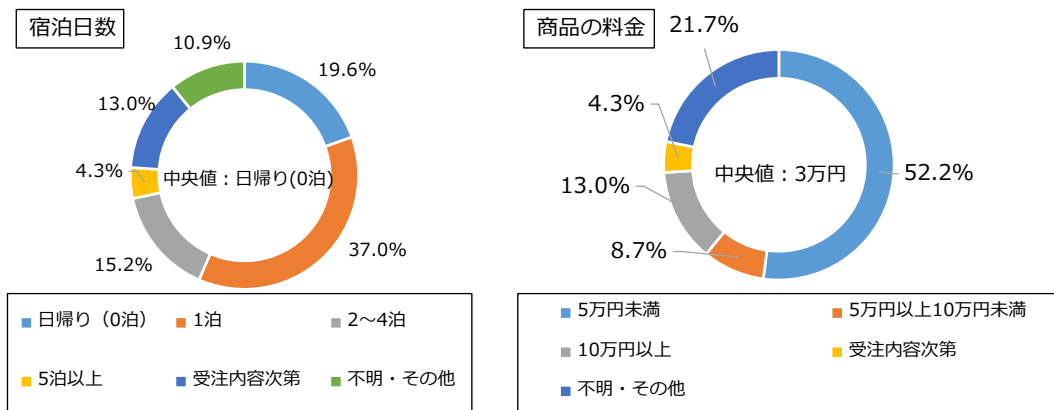
商品名	目的	宿泊先	移動手段	移動区間	宿泊日数	商品の料金(料金幅でも可)	健常者が同じ体験する場合と比較して料金は何割増加しますか
1 聴覚障害者協会	協会内部のコミュニケーション		貸切バス	千葉県内～都内など			観光費50%ダウン
2			介護タクシー				
3 特定の市の福祉関係者との商品	誰でも参加できるツアー	千葉県の市	福祉バスを利用	約100キロ、往復3時間	日帰り	約3,000円	考えていません
4 心の翼IN富士山・河口湖温泉	富士河口湖近郊の桜・芝桜・紅葉の自然巡り	富士レークホテル	新幹線と現地移動は福祉リフト付タクシー	東京駅～広島駅の各新幹線駅発着～三島駅往復利用	1泊	15～18万円程度	約2倍
5 ハンザ体験	アクティビティ	エリア内ホテルまたは隣接市のホテル	バス、列車、自家用車、福祉タクシー	宿泊施設体験施設	1泊	9,000円～20,000円程度	変わらない。
6 リフト付きバスを利用した家族旅行							
7 受注旅行(団体名をつけています)	交流	近隣県	貸切バス	愛知県から近隣県	1泊	1名様あたりに付き3万円前後	あまり変わらない
8 旅のよるこびUDツアー	誰もが参加できる旅	バリアフリールームをもつホテル	リフト付きバス	九州内	1泊	5万円	3割増～4割増
9 車椅子利用タクシーの募集型企画旅行商品がたくさんあります	お体ご不自由なお客様でも、いつでも気軽に旅行ができるように。		車椅子対応タクシー				20～40%
10 福祉車両を用いた外出支援サービス	透析患者の外出支援サービス	ホテルと旅館	福祉車両	大阪～城崎温泉	1泊	@40,000円	割り増しありません
11 視覚障害者向けカーヌーツアー	1, 観光協会ガイドさん向けのユニバーサル研修に付随するツアー 2, 視覚障害者のカーヌー体験	なし	バス	鹿児島市→日置市(カヌー、温泉、物産館)	0泊	9000～10000	1割増し(ただし、観光協会より、バス代金の補助あり)
12 受注による	受注による	受注による	受注による	受注による	受注による	受注による	解らない解らない
13 昼神☆プレミアムサポート(専門家の介助付き旅行商品)	サポーターがいることにより、同行する家族や仲間が介助に気遣うことなく、グループ全員で楽しめることを目的とする。また専門家が介助することによる安全への配慮。	昼神温泉をはじめとする阿智村村内宿泊施設	現地での移動は介助付きであれば、どんな移動も可能	現地であれば、手段や区間を問わない。また発地からの移動サポートも可能。	特に指定なし		サポーター料金のみを通常料金に加算

	商品名	目的	宿泊先	移動手段	移動区間	宿泊日数	商品の料金（料金額でも可）	健常者が同じ体験する場合と比較して料金は 何割増加しますか
14	ドローンの遠隔操縦を活用したツアー	すべての人に旅行を平等におとどけた	宿泊なし	異動なし	異動区間なし	宿泊なし	50,000円前後	同一金額
15	何時でも誰でもどこへでも	何時でも誰でもどこへでも	バリアフリーの宿泊先を選ぶ	リフトバス。新幹線の障がい者席利用	近畿圏、東京・博多など	1～2泊		同じです。
16	快GOツアー	車椅子利用の方の移動支援	任意	リフト付き小型マイクロバス	自宅～旅行先	1～2	20,000円程度	同額
17	老人クラブ	コミュニケーション	山梨県付近	バス	近県	1泊	四万円	割増は無し
18	介護付き旅行	車椅子になっても、全ての人が旅行を楽しんで頂ける社会の実現	バリアフリー、ユニバーサルデザインのお宿	介護タクシー、飛行機、電車、船など	自社介護タクシー利用の場合は、発着とちらかが兵庫県、他社手配は全国	スケジュールとお客様の体調により、打ち合わせにて決定。	1万5千円～	介護料金がプラスになる。また、企画料金は旅行総額の30%
19	フランスから訪日バリアフリー旅行	健康維持社会進出リフレッシュ	羽田栗津温泉高山河口湖東京	リフト付きバス	羽田～高速～栗津～高山～河口湖～東京～羽田	5泊	18万円	割増しなしだが、健常者と障害者の線引きはどこで判断するか不明
20	高齢者エスコート	一対一エスコート旅行	全国	航空機 鉄道 タクシー バス	全国		1-3泊	2-3倍
21	デマンド福祉タクシーで行く栗と北斎と花のまち小布施と日本名湯草津温泉宿泊の旅	草津温泉の湯に浸かり元気に生きる活力が湧き出るようになる。	草津温泉金みどり	福祉タクシー	みなかみ町～草津温泉～小布施～みなかみ町	1泊	45,000円	ほぼ同じ
22	秋のアクセシブルツアーIN山形	発達障がいのあるお客さまにも安心して参加いただく	ダイワロイネットホテル山形	航空機	羽田～山形	2泊3日	5万円	専用ツアーのため比較不可
23	聴覚障害者の方向け万葉歴史ツアー	聴覚障害者の方に奈良の歴史の面白さを知ってもらうため。健常者との交流。お互いの理解	泊なし	徒歩	4キロ程。	0日	1グループ10名程度で8800円	しません。
24	ツアー観光時の電動車いすの貸出及びサポート	お出掛けが困難な高齢者に対し親子3世代で外出する喜びを創出する為	どこでも	バス・タクシーを推奨	希望によりアレンジ可能	希望によりアレンジ	約20,000～50,000 (利用内容により変動)	約1.5
25	高齢者クラブ	地域高齢者の親睦	小湊	貸切バス 車椅子使用可能なバス	香取市から安房鴨川	1	28,000	0
26	受注型企画旅行	観光	隣接県		隣接県	1泊	3万円前後	無し

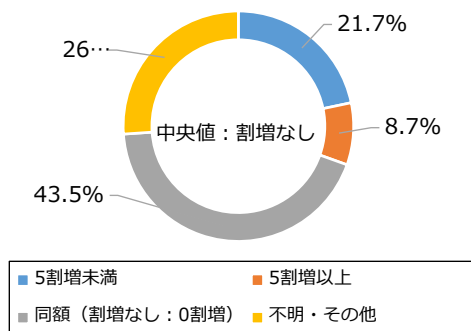
	商品名	目的	宿泊先	移動手段	移動区間	宿泊日数	商品の料金（料金額でも可）	健常者が同じ体験する場合と比較して料金は 何割増加しますか
27	修学旅行なので商品名無	修学旅行	小学部=県内・中学部=東北・高等部=関東及び関西	小学部は貸切バス・中等部、高等部は新幹線と貸切バス		1泊から3泊		比較した事がない
28	ハイヤープラン	足腰の不自由な方がコロナ感染への不安もなく、安心安全な旅行	強羅花壇	ハイヤー	自宅からホテル	1泊	1人5万円前後	2割増
29	高齢者クラブ	団体内部の親睦会	鴨川	貸切バス	香取市から鴨川市	1	28,000	同額
30	心の翼IN京都	世界遺産巡りと季節（桜・紅葉）・文化（祭・時代祭り）鑑賞	都ホテル八条・ザ・ロイヤルパーク京都三条・ホテルオークラ京都・他	新幹線と福利リフト付タクシー	東京駅～博多駅（新幹線各駅発着）～京都駅往復	1泊・2泊	15～20万円	約2倍
31	いちご狩り	アクティビティ	エリア内ホテルまたは隣接市のホテル	バス、自家用車、福祉タクシー	ホテル体験施設	1泊	8,000円～18,000円程度	変わらない
32	透析患者の皆様への息抜き	日々の事への癒しとくつろぎ	旅館温泉がメイン	福祉車両	大阪～中部	1泊	@45,000円	ありません
33	研修&観光ツアー	障害についての当事者も含めた学びあひツアー	吹上砂丘荘（日置市）	リフト付き大型バス	鹿児島中央駅→美山→陶芸体験→古民家ランチ→宿	1泊	14000～20000	3割増（バス代金の補助があった。なければもっと高かった）
34	受注による	受注による	受注による	受注による	受注による	受注による	受注による	解らない
35	受注型企画旅行 老人ホームの海外旅行	入所様を対象に（ヘルパーの方向けのツアー）	台北（シエラトン台北）	バス、飛行機	施設→台北→施設	2泊3日	19万円	10万円割増し
36	福祉施設	作業施設見学	山梨県付近	バス	近県	1泊	三万円	割増無し
37	日帰りツアー	4台車椅子が固定できる介護タクシーを利用して、日帰りツアー	なし	介護タクシー	2時間圏内		04万円～	同上
38	お金がなくても全盲でも楽しめる今は亡き奥様にナンバされた場所を訪ねる旅	阪神淡路大震災で最愛の妻を亡くし、独身時ナンバされた神社の境内に行きたい	お金がないので24時間営業のスーパー温泉仮眠室	京都から新幹線使わず近鉄電車	京都～近鉄～名古屋～大須商店街の神社とナンバされた後一緒に行った喫茶店	1泊2日	2万円	なし。健常者も障害者も同じだが、その線引きになる根拠が不明。お客様1名に対してトラベルサポーターと添乗員の3名分負担
39	福祉施設	施設外への外出	通常観光旅館バリアフリー重点	観光バス リフト付き含む	公共交通機関 介護タクシー	1-2	@5-10万	5割増し 看護師 エスコートが実用な場合実費

	商品名	目的	宿泊先	移動手段	移動区間	宿泊日数	商品の料金（料金幅でも可）	健常者が同じ体験する場合と比較して料金は何か増加しますか
40	デマンド福祉タクシーで特別地下抗まで入る大谷資料館と料亭明日香の昼食日帰り旅行	健常者しか入れない地下抗へ福祉タクシーにより入抗可能。行けないと諦める気持ち無くし行きたい気持ちになり張り合いを持たせる	なし	福祉タクシー	みなかみ町～栃木県～みなかみ町	0	15,000	ほぼ同額
41	ファミリーde行く車いすで感じるハワイ	バリアフリー対応でハワイを満喫	シェラトン・ワイキキ	航空機	成田～ハワイ	6日間	30万円（2020年当時）	専用ツアーのため比較不可
42	視覚障害の方向け万葉歴史ツアー	視覚障害の方に奈良の歴史を伝えるため	泊なし	電車、徒歩	3キロ	0日	1グループ10名程度で8800円（1人880円）	しません。割り増しはおかしいです。
43	ヘルパーガイドによるツアー帯同	観光	どこでも	バス、観光タクシーを推奨	どこでも	ご希望により何日でも	30,000～（内容により）	1.5
44	聴覚障害者協会	団体構成員の親睦	伊香保温泉	貸切バス	八街市から伊香保温泉	1	28,000	0
45	受注型企画旅行	観光	日帰り	貸切バス	隣接県	日帰り	2万円前後	無し
46	自宅から介護タクシー+ヘルパー付きプラン	介護が必要な方とその同行者ともに快適に過ごしていただけるようにヘルパーの方に同行いただく。移動はすべて介護タクシーなので移動の際の負担もなく旅行を実施できる。	心湯の宿SAZANA	介護タクシー	自宅～ホテル～周辺観光	1泊		3割増

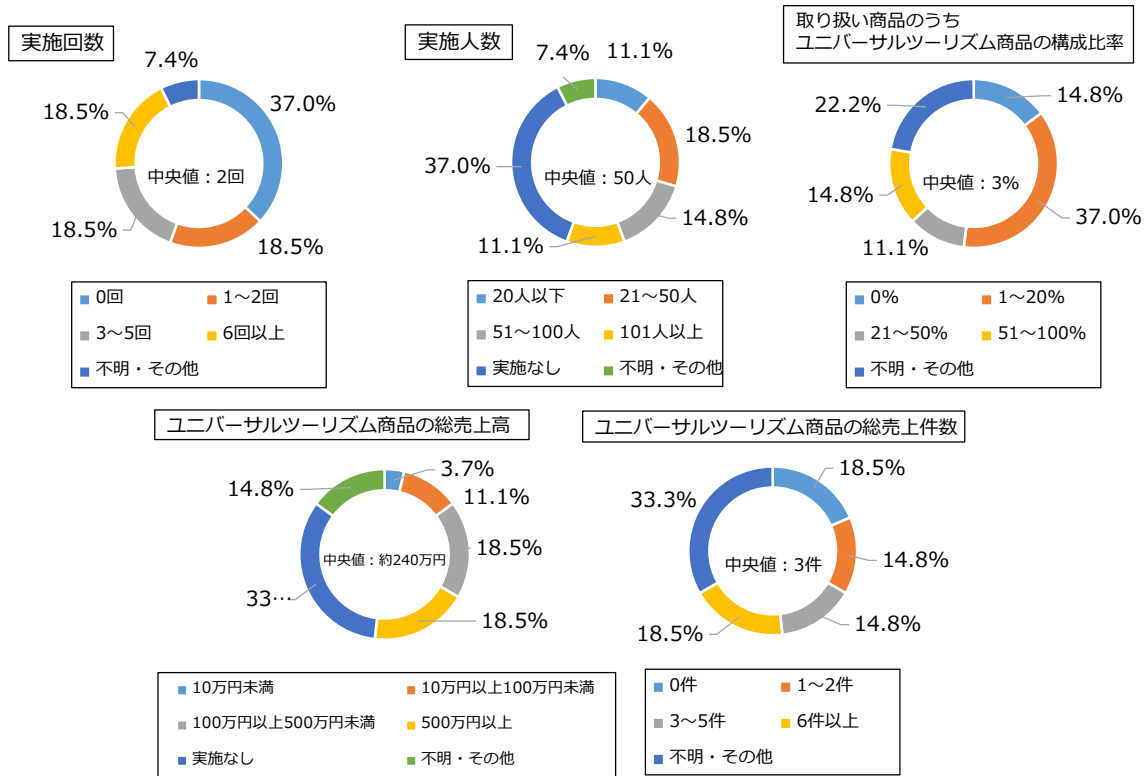
【ユニバーサルツーリズム商品(46商品)における宿泊日数や商品の料金等(28社回答)】



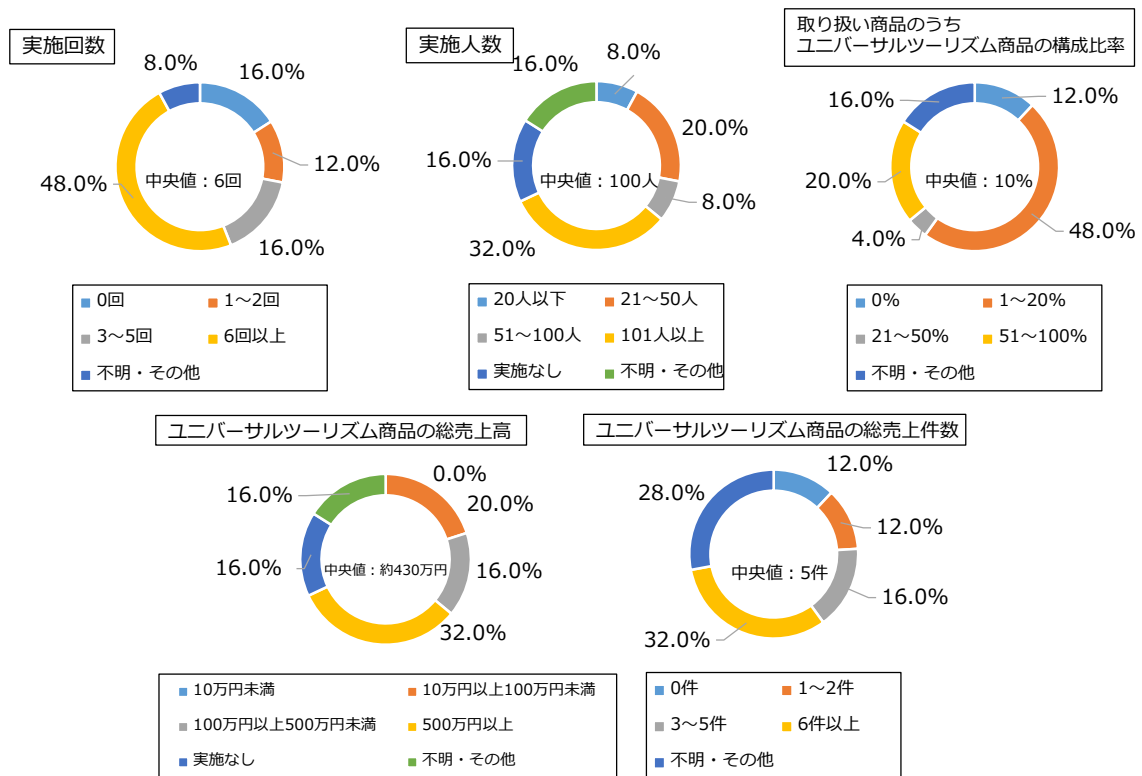
健常者の旅行代金と比較した場合の増加率



【2021年(コロナ禍中)のユニバーサルツーリズム商品の取り扱い実績(27社回答)】



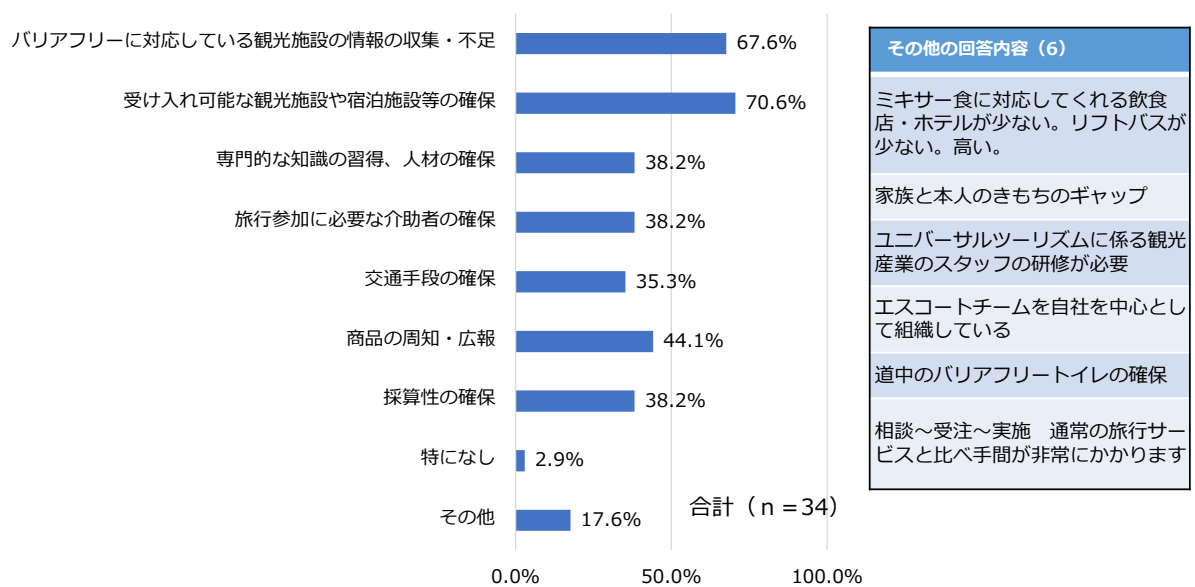
【2019年(コロナ禍以前)のユニバーサルツーリズム商品の取り扱い実績について(25社回答)】



Q6 取り扱っているユニバーサルツーリズム商品に関連して、どのような課題がありますか。（複数回答可）

- ①バリアフリーに対応している観光施設の情報の収集・不足
- ②受け入れ可能な観光施設や宿泊施設等の確保 ③専門的な知識の習得、人材の確保
- ④旅行参加に必要な介助者の確保 ⑤交通手段の確保 ⑥商品の周知・広報
- ⑦採算性の確保 ⑧その他（ ） ⑨特になし

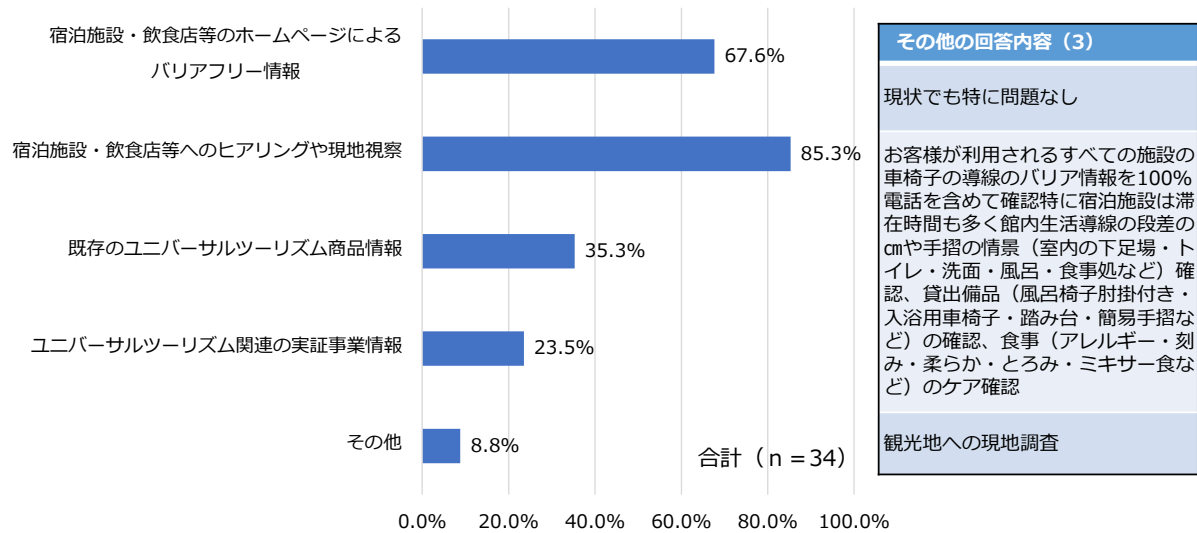
「受け入れ可能な観光施設や宿泊施設等の確保」（70.6%）、「バリアフリーに対応している観光施設の情報の収集・不足」（67.6%）と答えた会社が多かった。



Q7 ユニバーサルツーリズム商品を、どのような情報を収集した上で造成していますか。当てはまるものをお選び下さい。（複数回答可）

- ①宿泊施設・飲食店等のホームページによるバリアフリー情報
- ②宿泊施設・飲食店等へのヒアリングや現地視察
- ③既存のユニバーサルツーリズム商品情報
- ④ユニバーサルツーリズム関連の実証事業情報 ⑤その他（ ）

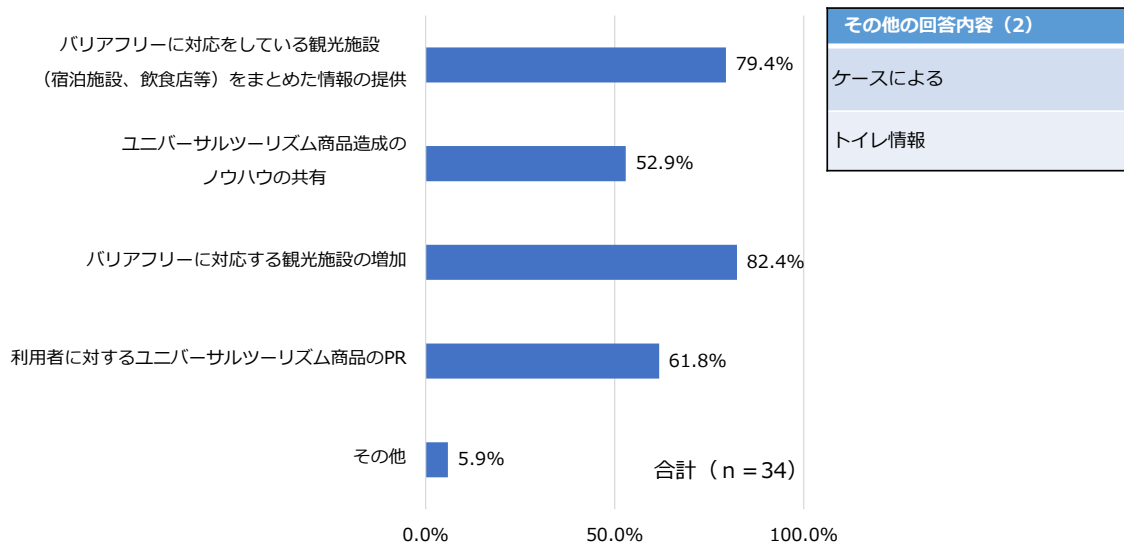
「宿泊施設・飲食店等へのヒアリングや現地視察」（85.3%）「宿泊施設・飲食店等のホームページによるバリアフリー情報」（67.6%）と答えた会社が多かった。



Q8 ユニバーサルツーリズム商品の造成に求める支援のうち、当てはまるものをお選び下さい。(複数回答可)

- ①バリアフリーに対応をしている観光施設 (宿泊施設、飲食店等) をまとめた情報の提供
- ②ユニバーサルツーリズム商品造成のノウハウの共有
- ③バリアフリーに対応する観光施設の増加
- ④利用者に対するユニバーサルツーリズム商品のPR
- ⑤その他 ()

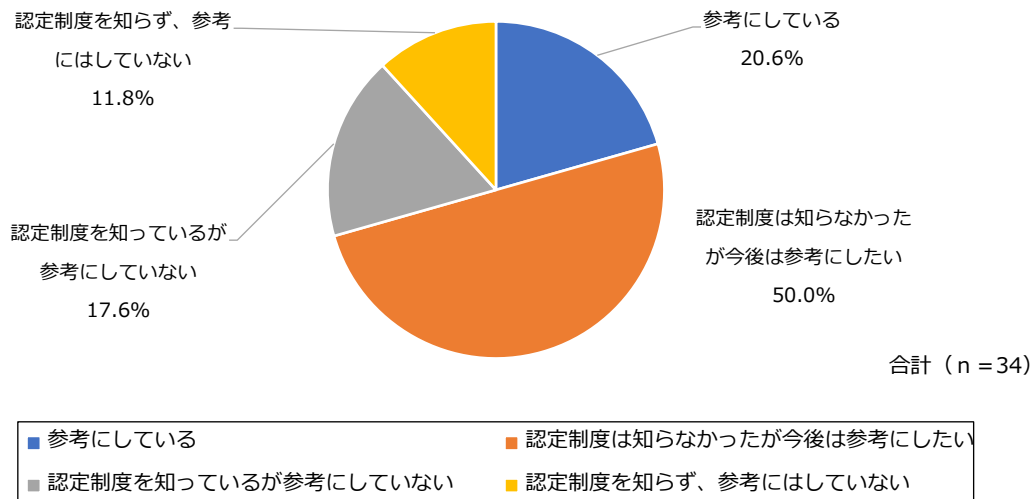
「バリアフリーに対応する観光施設の増加」(82.4%)、「バリアフリーに対応をしている観光施設 (宿泊施設、飲食店等) をまとめた情報の提供」(79.4%)と答えた会社が多かった。



Q9 ユニバーサルツーリズム商品造成にあたり、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（宿泊施設、飲食店等）が観光庁より認定される「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の情報を参考にしていますか。

- ①参考にしている ②認定制度は知らなかったが今後は参考にしたい
 ③認定制度を知っているが参考にしていない ④認定制度を知らず、参考にはしていない

「認定制度は知らなかったが今後は参考にしたい」（50.0%）と答えた会社が最も多かった。

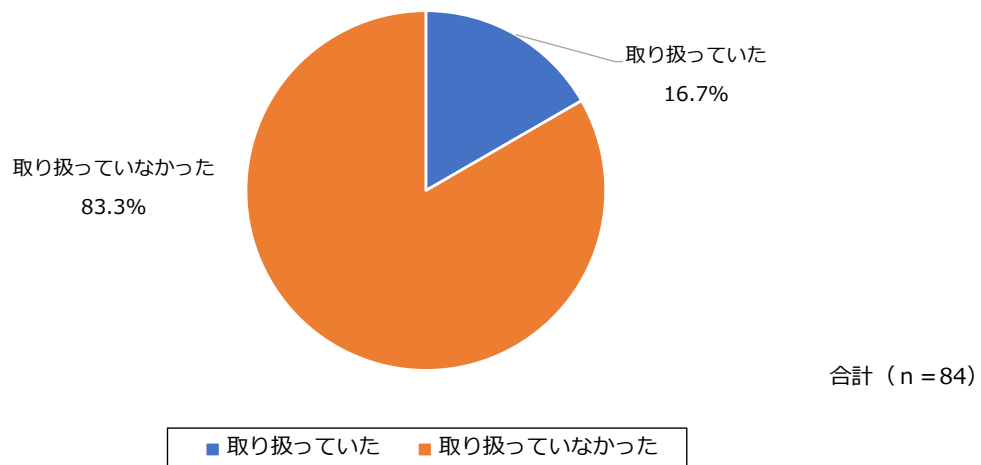


現在ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っていない理由(Q1で②の回答者向け質問)

Q10 Q1で「②取り扱っていない」と回答された事業者にお尋ねします。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過去取り扱っていましたか。

- ①取り扱っていた ②取り扱っていなかった

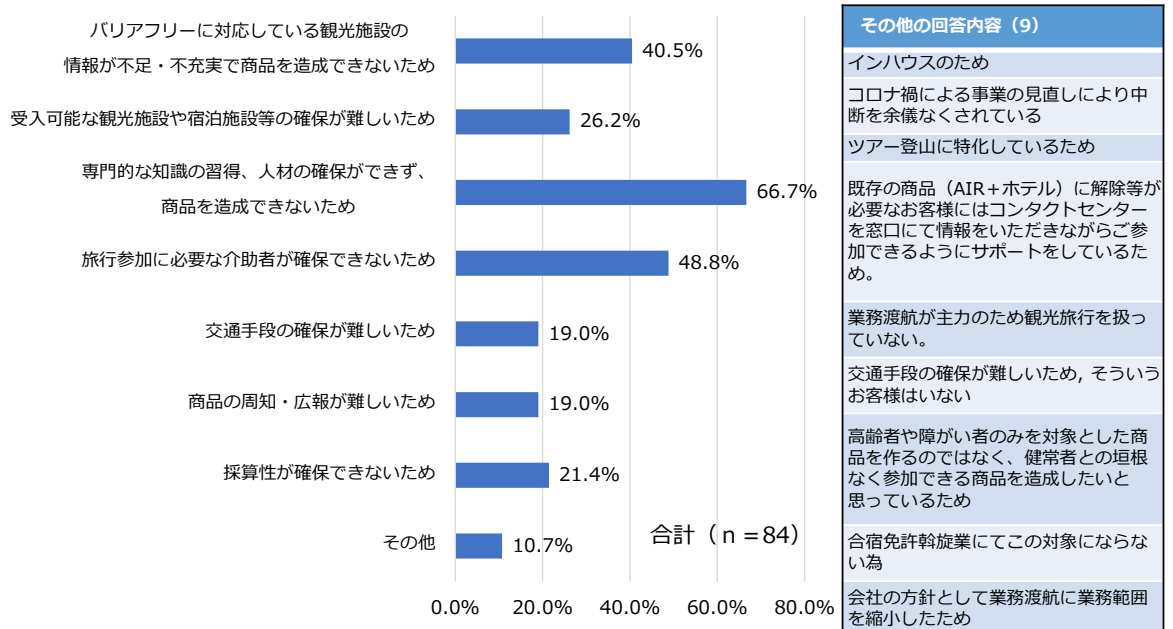
「取り扱っていなかった」（83.3%）と答えた会社の方が多かった。



Q11 現在ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っていない理由のうち、当てはまるものを選び下さい。（複数回答可）

- ①バリアフリーに対応している観光施設の情報が不足・不充実で商品を造成できないため
- ②受入可能な観光施設や宿泊施設等の確保が難しいため
- ③専門的な知識の習得、人材の確保ができず、商品を造成できないため
- ④旅行参加に必要な介助者が確保できないため ⑤交通手段の確保が難しいため
- ⑥商品の周知・広報が難しいため ⑦採算性が確保できないため
- ⑧その他（ ）

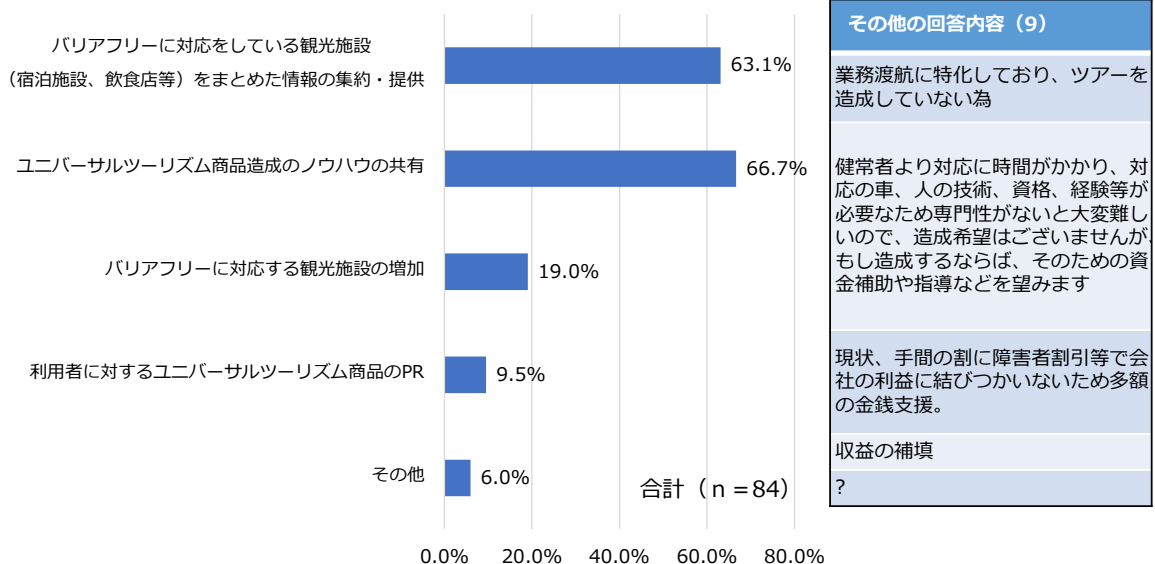
「専門的な知識の習得、人材の確保ができず、商品を造成できないため」（66.7%）、「旅行参加に必要な介助者が確保できないため」（48.8%）と答えた会社が多かった。



Q12 ユニバーサルツーリズム商品に対して、どのような支援があれば造成したいと思いますか。当てはまるものをお選び下さい。（優先度が高い順に2つまで）

- ①バリアフリーに対応をしている観光施設（宿泊施設、飲食店等）をまとめた情報の集約・提供
- ②ユニバーサルツーリズム商品造成のノウハウの共有
- ③バリアフリーに対応する観光施設の増加
- ④利用者に対するユニバーサルツーリズム商品のPR ⑤その他（ ）

「ユニバーサルツーリズム商品造成のノウハウの共有」（66.7%）、「バリアフリーに対応をしている観光施設（宿泊施設、飲食店等）をまとめた情報の集約・提供」（63.1%）と答えた会社が多かった。

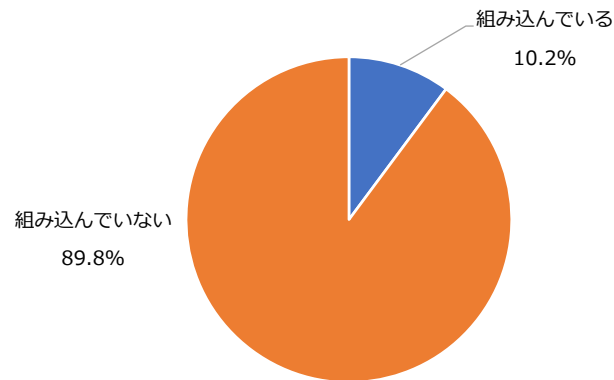


「心のバリアフリー認定制度」の活用状況(共通質問)

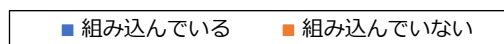
Q13 バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設（宿泊施設、飲食店等）を観光庁より認定する「観光施設における心のバリアフリー認定制度」（以下、「心のバリアフリー認定制度」）を取得している宿泊施設や飲食店を、自社の商品に組み込んでいますか。

- ①組み込んでいる ②組み込んでいない

「組み込んでいない」（89.8%）と答えた会社の方が多かった。



合計 (n = 118)

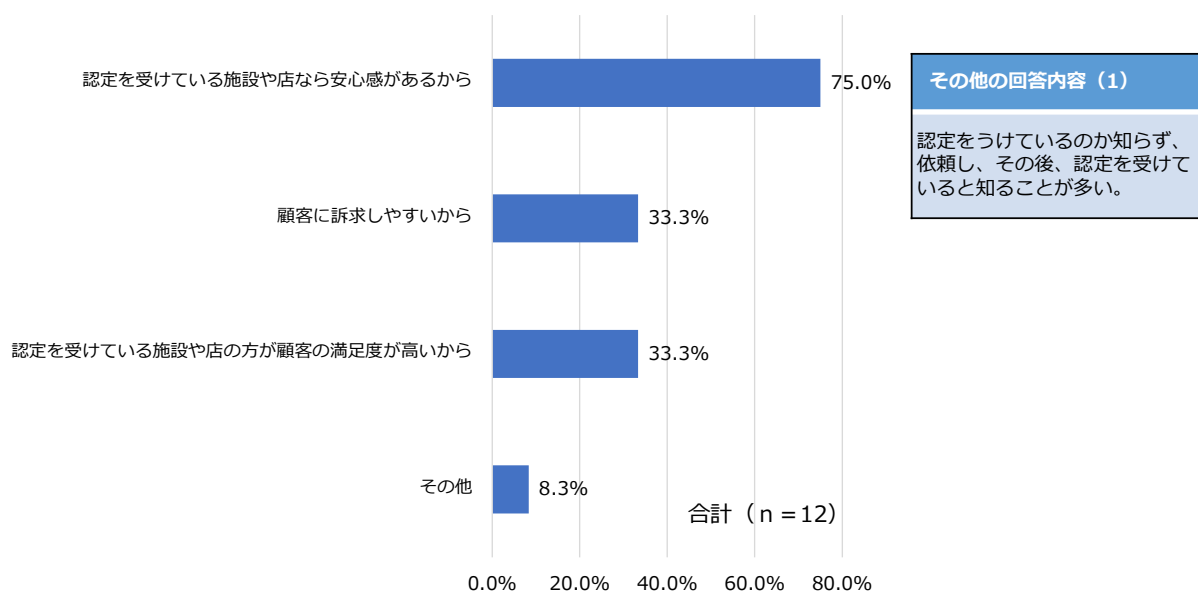


「心のバリアフリー認定制度」を活用している理由(Q13で①の回答者向け質問)

Q14 Q13で「①組み込んでいる」と回答された事業者にお尋ねします。「心のバリアフリー認定制度」を取得している宿泊施設や飲食店を自社の商品に組み込んでいる理由のうち、当てはまるものをお選び下さい。(複数回答可)

- ①認定を受けている施設や店なら安心感があるから
- ②顧客に訴求しやすいから
- ③認定を受けている施設や店の方が顧客の満足度が高いから
- ④その他 ()

「認定を受けている施設や店なら安心感があるから」(75.0%)と答えた会社が最も多かった。

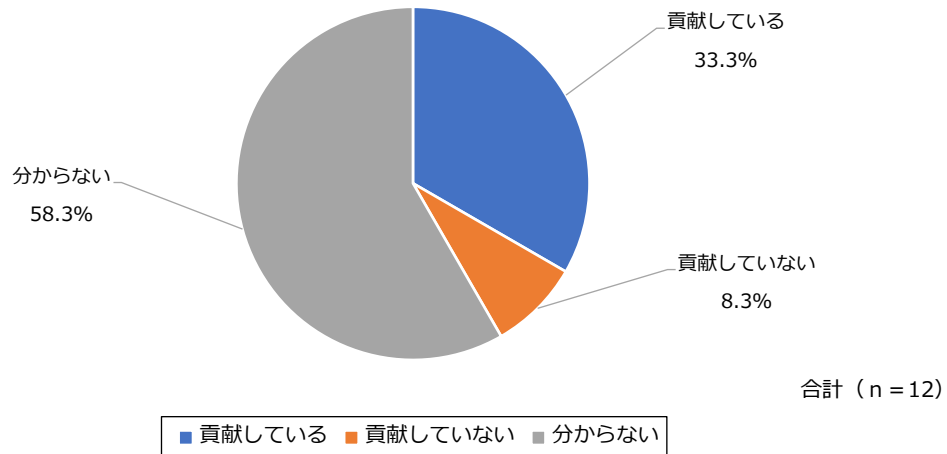


その他の回答内容 (1)
 認定をうけているのか知らず、依頼し、その後、認定を受けていると知ることが多い。

Q15 「心のバリアフリー認定制度」を取得している宿泊施設や飲食店を自社の商品に組み込んでいることで、集客や顧客満足等の面で貢献していると思いますか。

- ①貢献している ②貢献していない ③分からない

「分からない」（58.3%）と答えた会社が最も多かった。

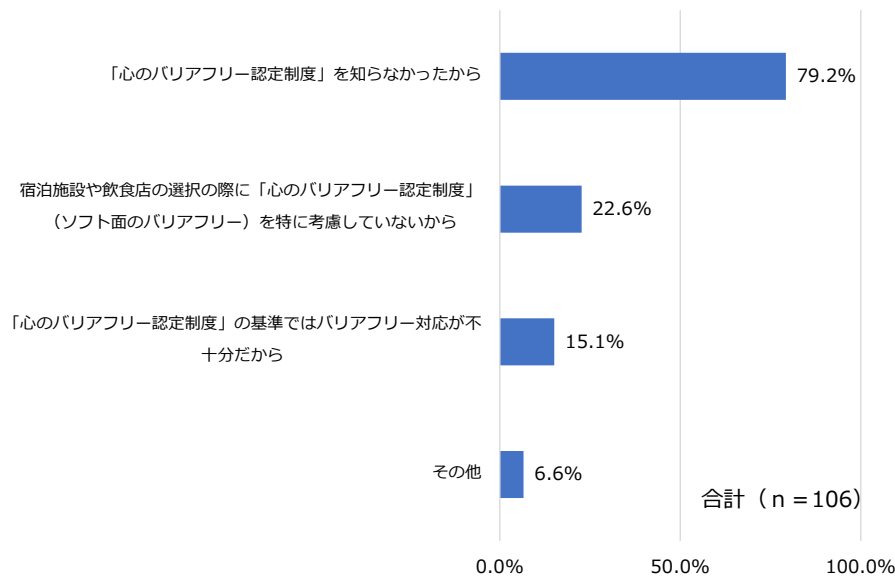


「心のバリアフリー認定制度」を活用していない理由(Q13で②の回答者向け質問)

Q16 Q13で「②組み込んでいない」と回答された事業者にお尋ねします。「心のバリアフリー認定制度」を取得している宿泊施設や飲食店を自社の商品に組み込んでいない理由のうち、当てはまるものをお選び下さい。（複数回答可）

- ①「心のバリアフリー認定制度」を知らなかったから
- ②宿泊施設や飲食店の選択の際に「心のバリアフリー認定制度」（ソフト面のバリアフリー）を特に考慮していないから
- ③「心のバリアフリー認定制度」の基準ではバリアフリー対応が不十分だから
- ④その他（ ）

「「心のバリアフリー認定制度」を知らなかったから」（79.2%）と答えた会社が最も多かった。



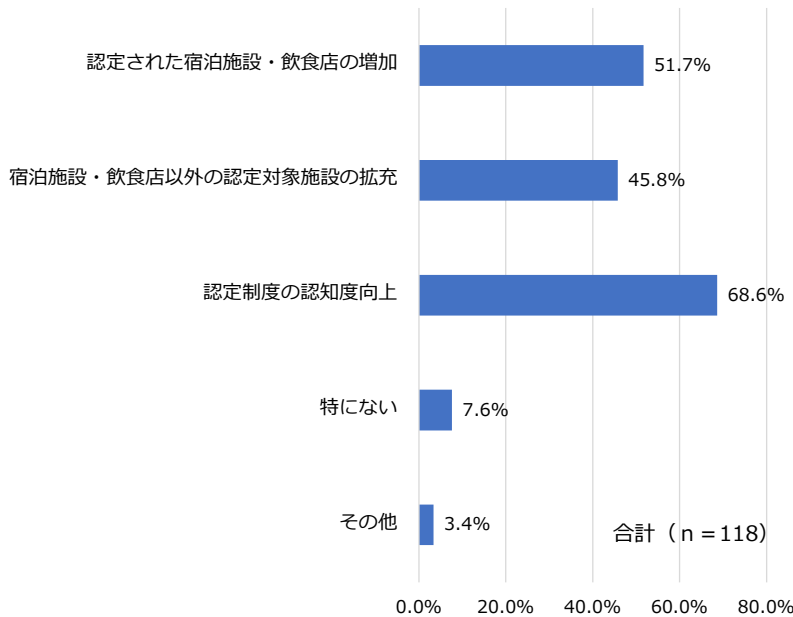
その他の回答内容 (7)
お客様の要求レベルが全てちがう ヒアリングを形にする
管轄エリアにまだ施設が無い
業務渡航が主力のため観光旅行を扱っていない。
業務渡航に特化しておりツアーを 造成していない為
実際に自分で行ってから判断して いる。様々な障害の方がおられる ので総合的に判断している。
習熟した従業員が離職や移動によ り担当員の入れ替わりがあるから
認定は受けていないが十分に配慮 された商品であるから

「心のバリアフリー認定制度」に対する意見(共通質問)

Q17 ユニバーサルツーリズム商品を造成する上で「心のバリアフリー認定制度」に求めることのうち、当てはまるものをお選び下さい。(複数回答可)

- ①認定された宿泊施設・飲食店の増加
- ②宿泊施設・飲食店以外の認定対象施設の拡充
- ③認定制度の認知度向上
- ④その他 ()
- ⑤特にない

「認定制度の認知度向上」(68.6%)と答えた会社が最も多かった。

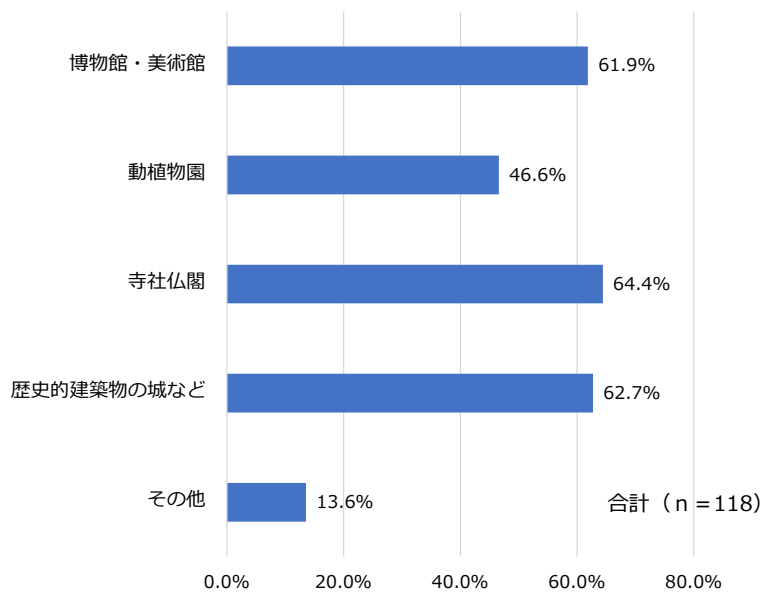


その他の回答内容 (4)
心だけではない
そもそも認定制度を知らないの で答えられない
制度を知らない為回答不可
心のバリアフリーが「よくわか らないので・・・

Q18 ユニバーサルツーリズム商品を造成する上で、「心のバリアフリー認定制度」の対象施設の拡充を求める場合、当てはまるものをお選びください。

- ①博物館・美術館 ②動植物園 ③寺社仏閣 ④歴史的建築物の城など
⑤その他 ()

「寺社仏閣」(64.4%)、「歴史的建築物の城など」(62.7%)、「博物館・美術館」(61.9%)と答えた会社が多かった。



その他の回答内容 (17)
観光協会・DMOを窓口地域に幅広い観光施設の認定登録の拡充
旅行会社の取り組みそのもの
通常の旅行に組み込まれるレベルの観光施設が必須
一般観光施設
神社仏閣などは施設の改修をしにくく、職員の方も忙しく統一した理解は難しいですがお願いしたいです。
温泉入浴
公園
交通機関
公衆のお手洗い
飲食店、休憩施設など
飲食店・宿等
宿泊施設
ホテル
行きたいところへ工夫して行くだけ
制度を知らない為回答不可
心のバリアフリーがよくわからないので・・・
そもそも認定制度を知らないので答えられない

Q19 普及度合いや使い勝手などの面で「心のバリアフリー認定制度」に対してご意見・ご感想があればご自由にお書き下さい。(自由記述)

主に「認知度・普及の拡大」、「メリットの供与が必要」、「取組事例の提示」、「連携体制の確保」に関する回答があった。

- ①認知度・普及の拡大 (6件)
 - ・まだ認知度が低く、もっと周知することが必要 5件
 - ・普及度合いの進捗状況の提示を望む 1件
- ②メリットの供与が必要 (3件)
 - ・認定されて有利と分かれば、取得する施設は増えると思う 1件
 - ・労力に見合った対価が得られない限り積極的に取り組む事はしない 1件
 - ・バリアフリー化すると利用者にとっても金銭面で負担が生じるのでその対応 1件
- ③取組事例の提示 (2件)
 - ・どのように施設とタイアップするのか、またツアー値段などの参考例がほしい 1件
 - ・取組事例を知りたい 1件
- ④連携体制の確保 (2件)
 - ・バリアフリー等も重要であるが受入施設の協力体制の確保が最重要であると思う 1件
 - ・その他 1件

すべての回答は以下の通り。

1/2【回答数：32件】

いろいろな人にもっと広く周知されるように発信してほしい
認知度がまだ不十分
認知度向上をお願いいたします。
普及拡大を望む
普及度合いの進捗状況の提示を望みます。
心のバリアフリー認定制度は素晴らしいと思う。 高齢者が増える社会や障がい者がいる社会なのにバリアフリー化が劇的に進んでいない。 身体にハンデがあっても旅行を楽しめるようにしてほしい。 その為には認知度が低いように思える。 又、宿泊の例を取ると客室がバリアフリーになるとm数が大きくなるから宿泊費の価格面が高くなるといった事もあり旅費が高くなる。こういう所も是正してほしい。
認定されて有利と分かれば、取得する施設は増えると思う
いくら制度が発達しようと、労力に見合った対価が得られない限り積極的に取り組む事はしない。特にコロナ禍でダメージをおった状態では無理。
障がいの種別、年齢、性別等を押さえた上で専門の現場知識のある方から対応や対処方法を学ぶ
どのように施設とタイアップするのか、またツアー値段などの参考例がほしい。
旅行業として他社の取り組み事例を知りたいです
対応施設の公開
説明会に参加したい
バリアフリー等も重要であるが受け入れ施設の協力体制の確保が最重要であると思う
連携された協力体制
ユニバーサルツーリズムは利用されるハンディーの幅（軽度者から重度者・多様な障害の種類など）が広すぎて、認定条件が合理的配慮が3つ以上でやさしさの条件が低すぎて利用できない障害者の方が圧倒的に多いのが現実である。1件1件詳細を見るのは大変であり、何か工夫が必要。

2/2【回答数：32件】

「心のバリアフリー認定制度」に認定されていることでソフト面でのハードルを下げることはできると思うが、ハード面がクリアにならないと実際の利用が難しいように感じる。 また施設側には単に登録することに終わらせるのではなく、実際に利用や予約相談があった際に受入れに対して好意的にとらえていただくことをお願いしたい。
心だけではなく旅行者自身の心のバリアを除けるような人を育成する認定制度にして欲しい
旅行会社が 旅行弱者に寄り添う態度 スキルをアップしなければならない
交通手段などバリアフリー対応の車両が少なかったり（事業者としての導入コストの面と稼働が限定的となることでの維持管理費用が負担になるからかと思いますが）、あっても特殊車両扱いとなることで利用者にとっても金銭面でも負担が生じると思いますからその辺の対応も検討いただけるといいかと思いました。
実際は施設の整備を先にしてもらうことがありがたい。以前車椅子の父親を福島県白虎隊のお墓に観光したとき登れず残念でした。他の人に気を遣わず自分で自由に移動したいものなのです。
現在観光案内所として申請中です、その後管内宿泊施設へ普及させる予定です。
階段が多い
まだまだ、始めたばかりです、
認定制度は、とても良い制度かと思えます。
こちらを認知できていませんでした、積極的に情報を収集します
制度についての認識がなかったので、調べてみたいと思う
制度を知らない為回答不可
存じ上げていなく、申し訳ございませんでした。
良く解らない
心のバリアフリー制度がよくわからないので・・・。
感想を述べる程の知見がありません。すいません。

宿泊施設に望むこと(共通質問)

Q20 ユニバーサルツーリズム商品造成の観点から宿泊施設に望むことがありましたら、当てはまるものをお選び下さい。(優先度が高い順に2つまで回答可)

- ①施設内のハード面のバリアフリー化 ②施設内のソフト面のバリアフリー化
 ③ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保
 ④バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等
 ⑤その他 () ⑥特にない

当てはまる回答の組み合わせは以下の通り。

	順位①	順位②	回答社の割合		順位①	順位②	回答社の割合
1	施設内のハード面のバリアフリー化	施設内のソフト面のバリアフリー化	12.7%	13	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	2.5%
2	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	施設内のハード面のバリアフリー化	9.3%	14	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	施設内のハード面のバリアフリー化	2.5%
3	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	8.5%	15	施設内のソフト面のバリアフリー化	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	2.5%
4	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	8.5%	16	施設内のソフト面のバリアフリー化	特にない	0.8%
5	施設内のハード面のバリアフリー化	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	7.6%	17	それ以前に業界全体で優秀な人材不足ですので、賃金の底上げや労働環境改善が行われるよう支援してあげて下さい。通常の対応すら人手不足で満足に行われている所が少ないです。	それ以前に業界全体で優秀な人材不足ですので、賃金の底上げや労働環境改善が行われるよう支援してあげて下さい。通常の対応すら人手不足で満足に行われている所が少ないです。	0.8%
6	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	施設内のソフト面のバリアフリー化	6.8%				
7	施設内のハード面のバリアフリー化	施設内のハード面のバリアフリー化	6.8%	18	施設内のハード面のバリアフリー化	価格面(①施設内のハード面のバリアフリー化、④バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等、⑤その他(価格面))	0.8%
8	施設内のハード面のバリアフリー化	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	5.9%				
9	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	4.2%	19	受入姿勢の柔軟化	施設内のソフト面のバリアフリー化	0.8%
10	施設内のソフト面のバリアフリー化	施設内のソフト面のバリアフリー化	4.2%	20	特にない	特にない	7.6%
11	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	施設内のソフト面のバリアフリー化	3.4%				
12	施設内のソフト面のバリアフリー化	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	3.4%				

宿泊施設に望むことの原因(Q20で①～⑤の回答者向け質問)

Q21 Q20で①～⑤と回答された事業者にお尋ねします。選択した理由についてご自由にお書き下さい。(自由記述)。

各組み合わせにおける選択した理由は以下の通り(合計116件の回答)。

1	施設内のハード面のバリアフリー化	施設内のソフト面のバリアフリー化	12.7% (15件)
改修に高額な費用がかかるため、なかなか押すことができない。			
まずはハード面がクリア出来ないと対応が難しいので			
ツアーで利用する宿泊、観光施設の選択肢が広がる。			
行動に不自由をなくすることが先決			
大浴場での段差や車椅子専用トイレなどの増加と障がい者に心地よく利用していただくような接客が必要であると考えため			
スタッフの対応力			
少しの段差が大きな段差になります。施設の方に問いあわせて段差がないといわれても本当に段差がないかは下見しないと確認できないのが現状です。			
結局、担当者のマインドがお客様の満足度を左右するから			
わかりやすい情報がほしい			
施設が追い付かない			
車いすでトイレや入浴される場合、トイレについては幅や奥行きで困ったことがありましてし、入浴の際は浴槽に入る際の段差や浴槽の高さなど色々なホテルに一件一件問い合わせたことがありまして、全国のホテル每一覧表にした資料があればと有難いです。			
ハード・ソフト両面からのバリアフリー化が最善と存じます。			
お客さまの利便性の向上			
利用(行動)しやすいこと。			
?			

2	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	施設内のハード面のバリアフリー化	9.3% (11件)
どの施設も人材不足感がいなめない			
かつて電動車椅子の方の旅行を受注した際にハード面と人材のソフト面の不足を実感したからです。			
旅行造成の際の参考にします。			
ユニバーサルツーリズムの考え方をご理解された人材から地道にすすめるべきと考えます。また、ユニバーサル先進国への実際の研修訪問などでその価値を肌で感じる必要もあります。			
自社で対応が不可能なため			
旅行業者であってもユニバーサルツーリズムの取り組み方を理解していない。ツアー内容を理解できない精神的疾患の方の場合、専門知識の付き添いが必要。			
人材確保の難しさ			
対応できる人材確保が大前提で、その上にハードソフト面のバリアフリーがなされるのがベストと感じる。			
施設の詳細を詳しく知りたい。			
なし			
なし			

3	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	8.5% (10件)
もともと人材が見当たらない現状があるから			
物心両面での支援			
自社の情報不足も否めないの、施設より積極的に情報発信していただけると助かる。			
今後必要とされるだろうから			
情報不足を感じます			
とにかく情報不足、リバイスもされていないのでは？			
対応できる人材が大事			
高齢化が進む			
対応できる人材の有無に関する情報が得にくいいため			
1, 情報の件 車椅子の方の場合、下足場（段差と室内へ車椅子移動の有無）・部屋のトイレ（入口ドアの段差や幅・車椅子で便座近くまで行けるかと手摺の有無）ベットの回り（車椅子移動幅や介助空間の有無）洗面の移動（段差と幅と空間）、部屋風呂（移動段差と幅と湯船の高さや手摺の有無）貸切風呂（下足場・脱衣場・洗い場・湯船の各車椅子移動の有無と段差などcm情報）・食事処（車椅子のまま下足場からテーブルの下まで段差無く移動できるか）が知りたいのですが宿泊施設に出ているバリアフリー情報は極少しかけにとどまっています。			
2, 対応できる人材の件 多種多様な障害者の方の対応は経験を積み重ねないと積極的に対応するのが「どう接して良いか未体験の為声掛けができない方が多い」研修時の講師が「車椅子（交通事故などで肢体不自由・脳性麻痺・脳卒中の片麻痺）・視覚障害者（弱視・全盲・点字利用・点字できない方）・聴覚障害（年配の方・若いITの方）他多種多様な方」の場合、自身の体験談が中心で一部の障害の方の視点と説明の時間が中心になりがちですね。 多様な方の事例対処法を幅広くに研修ができるよう付き重ねてほしいです。			
追伸 何百回の研修会の講師をしています、宿泊施設の緊急時の火災などの対処法オペレーションまで研修をしている施設はかなり少ないように感じています。 可能性はありますので実務訓練（オペレーション・聴覚障害・視覚障害・車椅子など）の研修まで必要と感じています。			

4	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	8.5% (10件)
手話表現のできる方をフロントに配置して、ルームさんも同様。			
お客様の安心のため			
対象のお客様に不自由なくお過ごしいただくため			
知識を持った人材の確保が必要だと思うから			
玄関から玄関 気使いきないと成立しないから 相手の立場に立って考えないといけないから			
困ったときの対応などあれば			
現状 その様な施設が少ないため			
設備はもちろんだが、対応できる人材がいてこそ効果が発揮できると思うから			
ひとりひとりの価値観人生観を理解して実践できる人材育成は急務。情報発信は画像や動画で施設の弱点を堂々と公開して欲しい、例えば車椅子利用者用トイレありとあるが、手すりがないからしている。			
ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保の必要性			

5	施設内のハード面のバリアフリー化	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	7.6% (9件)
ハード面のバリアフリー化と並行してソフト面（従業員の対応等）については費用面でもハードルが低いと思われ即対応も可能と考える。			
どんなにハード面を整備してもスタッフが理解していなければ適切なサービスを受けられないと思うから。			
添乗員が同行できない手配の場合、手配会社としての安心感や顧客からの問い合わせの多くは段差があるか、車いすで行くが対応可能か？といったハード面の問い合わせが多いため。			
お客様にあわせたきめ細かい対応が求められる。			
ハード面がバリアフリー化してなければそもそも愚痴者は無理、また対応できる方がいなければ難しい			
特に自分で自由に移動できるルートを作ってもらえることをお客さんは望んでいると思います。			
できるだけ多くの介助人が欲しい			
身体に障がいのある方にとってはまずハード面のバリアフリーがクリアになっていないと利用が難しいと感じる。段差で車いすを持ち上げるなど、人の手でハード面をクリアにしていけることもできるのかもしれないが、利用者側としても、段差でわざわざホテルの人を呼ぶことなどは負担になるため、それよりもハード面がクリアになっていて自由に行き来できる環境を求めていると感じるため。			
また、バリアフリー関連のお客様が利用する旨を宿泊施設や食事施設にお伝えすると、利用に関して否定的な反応をいただくこともある。「他のお客様の迷惑になる」という観点で捉える人材ではなく、ユニバーサルツーリズムに協力的な人材が増えることで、形式的な心のバリアフリー化ではなく、本来のソフト面のバリアフリー化が図れると思う。			
6	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	施設内のソフト面のバリアフリー化	6.8% (8件)
受入側の問題が課題になるから			
専門的なノウハウの蓄積が無い			
情報が少ないため。			
ソフト面、人材面を主体に進めて行きたいと考えています、ハード面は、資金などの関係でできる時にやれる施設から思っています。			
常識的にとらえて必須と認識している			
継続的な人材確保が一番大変なのではないか。			
ユニバーサルツーリズムでは、通常の人員配置では出来ないと思うから			
なし			
7	施設内のハード面のバリアフリー化	施設内のハード面のバリアフリー化	6.8% (8件)
まだまだバリアフリー化が進んでいない			
無理やり作ったバリアフリーが多い			
バリアフリールームが少なすぎるので、どうしても予約しづらい			
意味なく「バリアフリー」に改造しただけで、利用者目線のバリアフリーではない施設に出逢う場合があります。			
お客様の導線をバリアフリー化に			
第一に取り組む内容の為			
資料がない			
ありません			
8	施設内のハード面のバリアフリー化	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	5.9% (7件)
段差があって行けない場所やトイレが問題で行けない、ということが多々あるため。			
ハード面での情報がわかりづらい。			
ハード面が整うと、サポート人材が最小ですむので、誘客しやすい。			
ソフト面でいうと、ツアーでは、添乗員は持ち場以外のことができないので、添乗員以外に、目配り、サポートできる人材が必要になるため、人材の確保をしていく必要を感じているからです。			
まずはハード面からの対応が必要			
どこに行っても何ができるのかが、まだ見えてこない。			
バリアフリーのみに対処してはすべてのお客様に対応が難しくなるのでは？と思ってしまう			
なし			
9	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	4.2% (5件)
人材が確保できないから			
宿泊施設に対応できる人材確保ができていないと送客に不安がある。			
対応できる人材がいないとユニバーサルツーリズムが成り立たないと感じるので			
人材育成が不足している			
なし			
10	施設内のソフト面のバリアフリー化	施設内のソフト面のバリアフリー化	4.2% (5件)
介護福祉士が必要			
食事の調整食に対する理解が、全くできていない。（認定を受けている施設でも）			
施設内のソフト面のバリアフリー化が出来ている施設が少ない			
手話通訳等の必要性・			
？			
11	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	施設内のソフト面のバリアフリー化	3.4% (4件)
バリアフリーには人と人との交流が不可欠であり、ソフト面のバリアフリー化は最初の心構えとして必須であると考えます。また、情報発信に関しては対象施設の情報が現段階では少ないと感じるので利用したいと思ってもバリアフリーの情報までたどりつけないことが多いと感じています			
情報発信が一番大切。それは、ハードもソフトも需要が高まれば追いついてきます。まずは、強く発信していくこと、アニメなどの日本の文化を絡めた情報発信が良いのでは。ドラえもん。			
お客様がご自身で判断できるバリア・バリアフリー情報が重要なため。			
なし			

12	施設内のソフト面のバリアフリー化	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	3.4% (4件)
旅行会社が安心してお客様へご案内できる情報が必要			
日本はまだまだバリアフリーが整っていない。			
一番大切なのは「心のバリア」を取り除くことなので			
ハード面は なんとかなるし何とかしてきた しかし施設の「作ればいい」ではない			
13	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	2.5% (3件)
2025年問題を直前にして、必要性が十です			
安心して対応して頂ける施設の情報が欲しい			
なし			
12	施設内のソフト面のバリアフリー化	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	3.4% (4件)
旅行会社が安心してお客様へご案内できる情報が必要			
日本はまだまだバリアフリーが整っていない。			
一番大切なのは「心のバリア」を取り除くことなので			
ハード面は なんとかなるし何とかしてきた しかし施設の「作ればいい」ではない			
4	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	2.5% (3件)
2025年問題を直前にして、必要性が十です			
安心して対応して頂ける施設の情報が欲しい			
なし			
7	バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等	施設内のハード面のバリアフリー化	2.5% (3件)
先進国でありながら、高齢者や障害者の方達への旅行の受け入れが乏しい			
住民がユニバーサルバリアフリーを理解していない			
ユニバーサルツーリズムの取り組みをしたことがないのでよくわからない。			
13	施設内のソフト面のバリアフリー化	ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保	2.5% (3件)
心のバリアフリーを実現するのはまずは人的な問題に取り組むことが必要と考えるから。			
障がいを知らないと対応や対処方法が解らない			
ハード面のバリアフリー化には、投資に見合うリターンが見込めない限り積極的に踏み込めない。人的・ソフト面のバリアフリー化を実情に即して取り組んでいくことが肝要。			
15	施設内のソフト面のバリアフリー化	特になし	0.8% (1件)
一番大切なのは、ハード面ではなくて心の持ちようだと思うから			
16	それ以前に業界全体で優秀な人材不足ですので、賃金の底上げや労働環境改善が行われるよう支援してあげてください。通常の対応すら人手不足で満足に行われている所が少ないです。	それ以前に業界全体で優秀な人材不足ですので、賃金の底上げや労働環境改善が行われるよう支援してあげてください。通常の対応すら人手不足で満足に行われている所が少ないです。	0.8% (1件)
その他なので、その他欄に記入済			
17	施設内のハード面のバリアフリー化	価格面 (① 施設内のハード面のバリアフリー化、④ バリアフリーに関する積極的な情報発信の実施等、⑤ その他 (価格面))	0.8% (1件)
施設内のハード面がバリアフリー化をしているとはいえ完全ではないということ			
フロントのスタッフがお手伝いしてもらえるからとかではなく、何時でも自由に動ける館内バリアフリーに関する積極的な情報発信が少ないように思える			
価格面が、部屋がm数が多いから経営者からするとスイートと同様の感じで高価格帯になっているように見受けられる。健常者と同等くらいの宿泊単価を出して欲しいと思う。			
18	受入姿勢の柔軟化	施設内のソフト面のバリアフリー化	0.8% (1件)
成熟していないから			

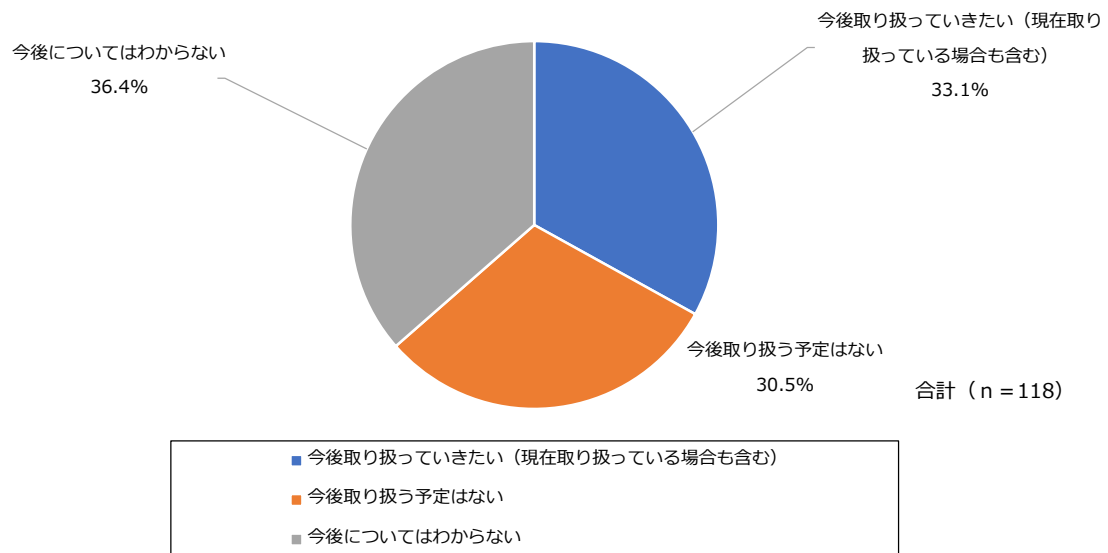
インバウンド訪日客向けの商品造成(共通質問)

Q22 障がいのあるインバウンド訪日客向けの商品造成について、当てはまるものをお答え下さい。

- ①今後取り扱っていきたい (現在取り扱っている場合も含む)

- ②今後取り扱う予定はない
- ③今後についてはわからない

「今後についてはわからない」（36.4%）と答えた会社が最も多かった。



インバウンド訪日客向けの商品造成(Q22で①の回答者向け質問)

Q23 Q22で「①今後取り扱っていききたい」と回答された事業者にお尋ねします。今後取り扱っていききたい障がいのあるインバウンド訪日客向けの商品はどのような商品ですか。（自由記述）

主に「日本文化を体験できる商品」、「付き添いありで参加できる商品」、「滞在型商品」、「リフト付き小型バスを利用して移動する商品」に関する回答があった

- ①日本文化を体験できる商品（8件）
- ②付き添いありで参加できる商品（3件）
- ③滞在型商品（2件）
- ④リフト付き小型バスを利用して移動する商品（2件）

すべての回答は以下の通り。

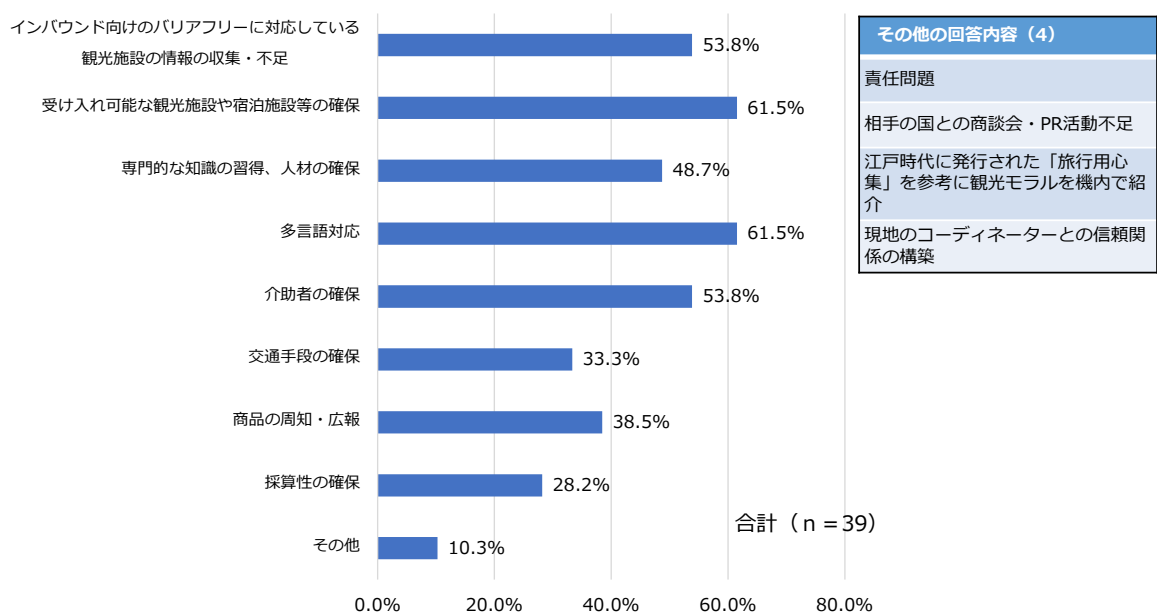
情報発信が一番大切。それは、ハードもソフトも需要が高まれば追いついてきます。まずは、強く発信していくこと、アニメなどの日本の文化を絡めた情報発信が良いのでは。ドラえもん。
すべての人が一緒に楽しめるアクティビティ
旅行弱者全般
聴覚障害者の旅
身体的障害者で付き添い有りで来日した方、車椅子を自分で運転でき、旅行内容が理解できる方向けで通訳ガイドを付けることで旅行が成立する商品。
障がいのある方に同行出来る人がいるツアー
国内旅行者と同様です。専門家による介助付き商品。
海外に行けない方、また日本に帰国したいが帰国できなくなってしまった方にドローンの遠隔操作を利用して日本を体験いただくツアーの造成をしていきたいと考えます。
障害があっても入れない日本の良さが残る観光地ツアー
障害者の方でも楽しめる日本文化を経験できるツアー
ユニバーサルデザイン
リフト付き小型バスを利用した小グループ
リフト付き小型マイクロバスを利用した車椅子利用の方の移動の支援
日本人と同じ。食のバリアフリーにも対応する。
国内の素晴らしい施設を観光し、体験していただきたい
伝統文化の体験や郷土料理の提供
日本文化に、接してもらう
日本文化の紹介
文化体験や温泉三昧

日本到着から出発まで配慮した商品造成
宿泊ツアー
宿泊事業
滞在型
滞在型温泉旅行
定期観光
ゆったりとした田舎
地たび、谷川岳福祉タクシーで行く一の倉沢（福祉タクシー以外はいれません）
南アフリカ女性障害者省の大臣(全盲)一行を京都案内、フランス肢体不自由者、知的障害者、全盲、多国籍の一団体を一緒に案内、アメリカスコットランド等多国籍歩行不可のお客様を案内等
安全と、利便性
まずは、国内の顧客。
相手の要望により、当社は対応していきますので・・・
受注による
まだ具体的なものはありません
今のところ特に造成出来ておりません、
企画、造成中
具体案はまだ無し
未定
模索中
なし

Q24 障がいのあるインバウンド訪日客向けの商品造成のための課題について、当てはまるものをお選び下さい。（複数回答可）

- ①インバウンド向けのバリアフリーに対応している観光施設の情報の収集・不足
- ②受け入れ可能な観光施設や宿泊施設等の確保 ③専門的な知識の習得、人材の確保
- ④多言語対応 ⑤介助者の確保 ⑥交通手段の確保 ⑦商品の周知・広報
- ⑧採算性の確保 ⑨その他（ ）

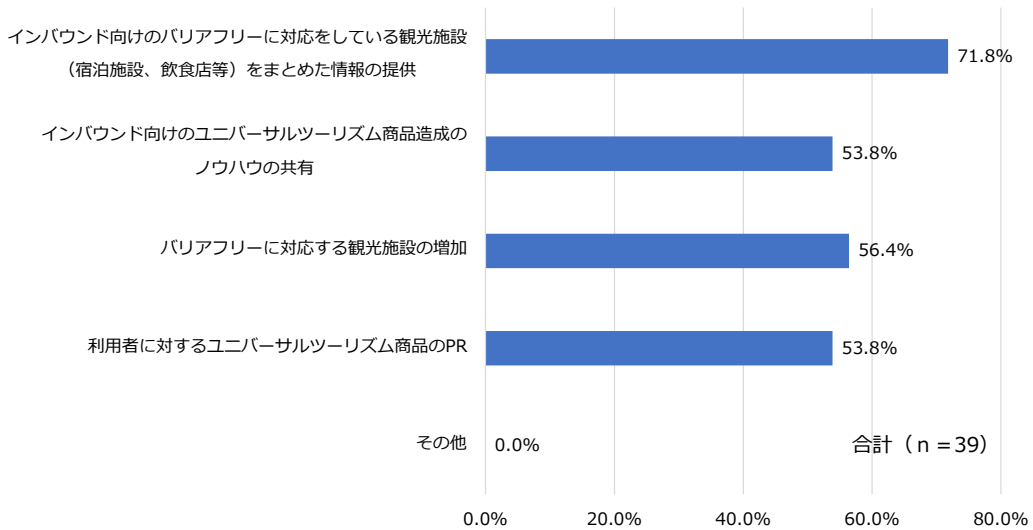
「受け入れ可能な観光施設や宿泊施設等の確保」（61.5%）、「多言語対応」（61.5%）と答えた会社が多かった。



Q25 障がいのあるインバウンド訪日客向けの商品の造成に求める支援のうち、当てはまるものをお選び下さい。（複数回答可）

- ①インバウンド向けのバリアフリーに対応をしている観光施設（宿泊施設、飲食店等）をまとめた情報の提供
- ②インバウンド向けのユニバーサルツーリズム商品造成のノウハウの共有
- ③バリアフリーに対応する観光施設の増加
- ④利用者に対するユニバーサルツーリズム商品のPR ⑤その他（ ）

「インバウンド向けのバリアフリーに対応をしている観光施設（宿泊施設、飲食店等）をまとめた情報の提供」（71.8%）と答えた会社が多かった。



【アンケート調査結果を踏まえた追加分析:障がい者、高齢者、宿泊施設における「心のバリアフリー認定制度」の認定対象施設にしてほしい施設の比較】

第1章における障がい者、高齢者向けアンケート調査と、本章における宿泊施設向けアンケート調査において、「心のバリアフリー認定制度」の認定対象施設にしてほしい施設について質問しており、それぞれの結果を図 2-1-1 にまとめて掲載の上、比較する。

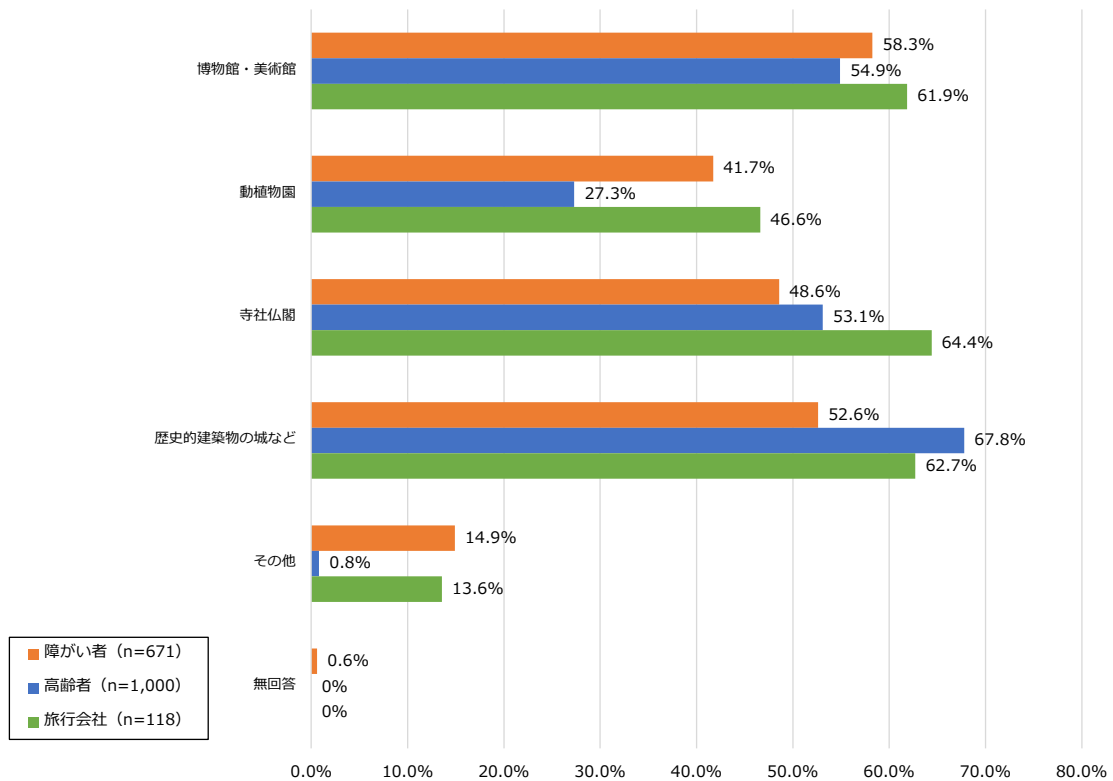


図 2-1-1 障がい者、高齢者、宿泊施設における「心のバリアフリー認定制度」の認定対象施設にしてほしい施設の比較

「心のバリアフリー認定制度」の認定対象施設にしてほしい施設として最も回答割合が高かったのは、障がい者は「博物館・美術館」、高齢者は「歴史的建築物の城など」、旅行会社は「寺社仏閣」と分かれる結果となった。ただし、旅行会社は「寺社仏閣」、「博物館・美術館」、「歴史的建築物の城など」の回答がほぼ同じ割合であり、認定対象施設の拡大への期待が大きいことが伺われる結果となった。

2-2 アンケート調査結果から抽出された課題

アンケート調査結果より抽出された、旅行会社を対象とした今後の観光施策に関わると考えられる課題を、以下の①～⑩の通り整理する。

- ① ユニバーサルツーリズム商品を現在取り扱っていない旅行会社の方が多い (71.2%)
⇒取り扱っていない理由として、「専門的な知識の習得、人材の確保ができず、商品を造成できないため」 (66.7%)、「旅行参加に必要な介助者が確保できないため」 (48.8%)、「バリアフリーに対応している観光施設の情報が不足・不充実で商品を造成できないため」 (40.5%) と答えた会社が多い。
⇒どのような支援があれば造成したいと思うかは、「バリアフリーに対応する観光施設の増加」 (66.7%)、「バリアフリーに対応をしている観光施設（宿泊施設、飲食店等）をまとめた情報の集約・提供」 (63.1%) と答えた会社が多い。
- ② 「今まで以上にユニバーサルツーリズム商品の造成に取り組んでいく必要があると考えているが、課題等により現在取り組めていない」会社が多いが (57.6%)、「ユニバーサルツーリズムの商品の造成には取り組む必要がないと考えている」 会社も 11% 存在する。
- ③ 取り扱っているユニバーサルツーリズム商品の種類数は「1種類」 (26.5%)、「2種類」 (20.6%) と比較的少ない。
- ④ 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うち、課題があると回答した旅行会社の方が圧倒的に多い (97.1%)。
⇒具体的な課題として、「受け入れ可能な観光施設や宿泊施設等の確保」 (70.6%)、「バリアフリーに対応している観光施設の情報の収集・不安」 (67.6%) が多い。
- ⑤ 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が商品造成にあたり求める支援として、「バリアフリーに対応する観光施設の増加」 (82.4%)、「バリアフリーに対応をしている観光施設（宿泊施設、飲食店等）をまとめた情報の提供」 (79.4%) が挙げられた。
- ⑥ 「心のバリアフリー認定制度」に対して、「知らなかった旅行会社は 61.8%、知っているが参考にしていない旅行会社も 17.6% 存在する」。
- ⑦ 「心のバリアフリー認定制度」を取得している宿泊施設や飲食店の自社商品への組み込みは、89.8% が組み込んでいない。
- ⑧ 「心のバリアフリー認定制度」を取得している宿泊施設や飲食店を自社の商品に組み込んでいない理由は、「「心のバリアフリー認定制度」を知らなかったから」 (79.2%) が最も多い。
- ⑨ 「心のバリアフリー認定制度」に求めることは、「認定制度の認知度向上」 (68.6%) が最も多い。

- ⑫ユニバーサルツーリズム商品造成の観点から宿泊施設に望むこととして、「施設内のハード面のバリアフリー化」、「施設内のソフト面のバリアフリー化」、「ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保」が比較的多い。
- ⑬障がいのあるインバウンド訪日客向けの商品造成を「今後取り扱っていきたい（現在取り扱っている場合も含む）」と回答した会社が33.1%と比較的少ない。
- ⑭障がいのあるインバウンド訪日客向けの商品造成のための課題として、「受け入れ可能な観光施設や宿泊施設等の確保」（61.5%）、「多言語対応」（61.5%）を挙げた会社が多い。
- ⑮障がいのあるインバウンド訪日客向けの商品の造成に求める支援として、「インバウンド向けのバリアフリーに対応をしている観光施設（宿泊施設、飲食店等）をまとめた情報の提供」（71.8%）と答えた会社が最も多い。

第3章 宿泊施設等向けアンケート調査の立案と執行

3-1 アンケート調査票・調査結果

「観光施設における心のバリアフリー認定制度（以下、「認定制度」）」を取得している宿泊施設等、取得をしていない宿泊施設等に対して、バリアフリーの取組状況や「認定制度」の意見や課題等について把握するため、「認定制度」の促進に資する調査票を観光庁と協議の上作成し、アンケート調査を実施した。

調査の概要は以下の通り。

調査方法：Web アンケート調査（日本ホテル協会／全日本ホテル連盟／日本旅館協会／全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会青年部に情報共有を依頼）

調査期間：2023年1月18日（水）～2月24日（月）

調査対象：宿泊施設（上記団体会員）

回答施設数：261施設

以下に宿泊施設向けアンケート調査結果を示す。

回答施設の属性

【本社所在地】

本社所在地が福島県（24施設）の旅行施設が最も多く、次いで山梨県（20施設）、兵庫県（16施設）が続く。

北海道	14	埼玉県	2	岐阜県	3	鳥取県	2	佐賀県	1
青森県	1	千葉県	13	静岡県	7	島根県	9	長崎県	6
岩手県	3	東京都	15	愛知県	4	岡山県	3	熊本県	2
宮城県	2	神奈川県	6	三重県	5	広島県	2	大分県	2
秋田県	2	新潟県	1	滋賀県	10	山口県	3	宮崎県	1
山形県	1	富山県	1	京都府	9	徳島県	7	鹿児島県	6
福島県	24	石川県	6	大阪府	8	香川県	0	沖縄県	3
茨城県	10	福井県	2	兵庫県	16	愛媛県	0	不明	1
栃木県	1	山梨県	20	奈良県	4	高知県	1		
群馬県	1	長野県	19	和歌山県	2	福岡県	0		

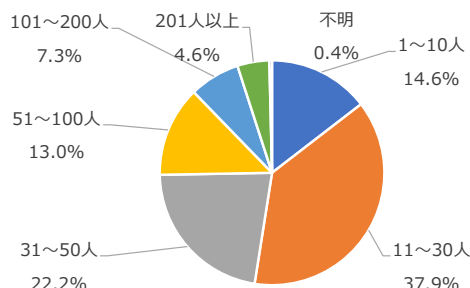
【従業員数・売上高】

従業員者数は11～30人（37.9%）、売上高は1億円以上5億円未満（53.3%）の宿泊施設が最も多いが、従業員者数201人以上、売上高20億円以上の宿泊施設もそれぞれ12施設、16施設ある。

回答社属性（n=261）

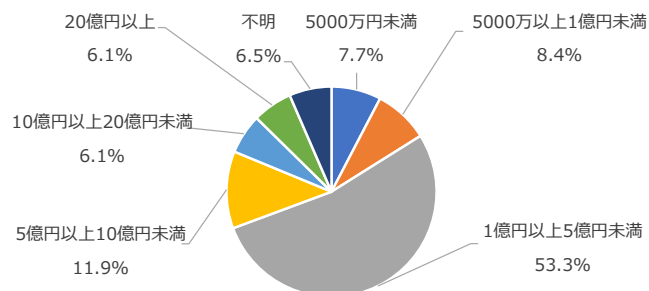
従業員数

1～10人	38	14.6%
11～30人	99	37.9%
31～50人	58	22.2%
51～100人	34	13.0%
101～200人	19	7.3%
201人以上	12	4.6%
不明	1	0.4%
合計	261	



売上高(直近年)

5000万円未満	20	7.7%
5000万以上1億円未満	22	8.4%
1億円以上5億円未満	139	53.3%
5億円以上10億円未満	31	11.9%
10億円以上20億円未満	16	6.1%
20億円以上	16	6.1%
不明	17	6.5%
合計	261	

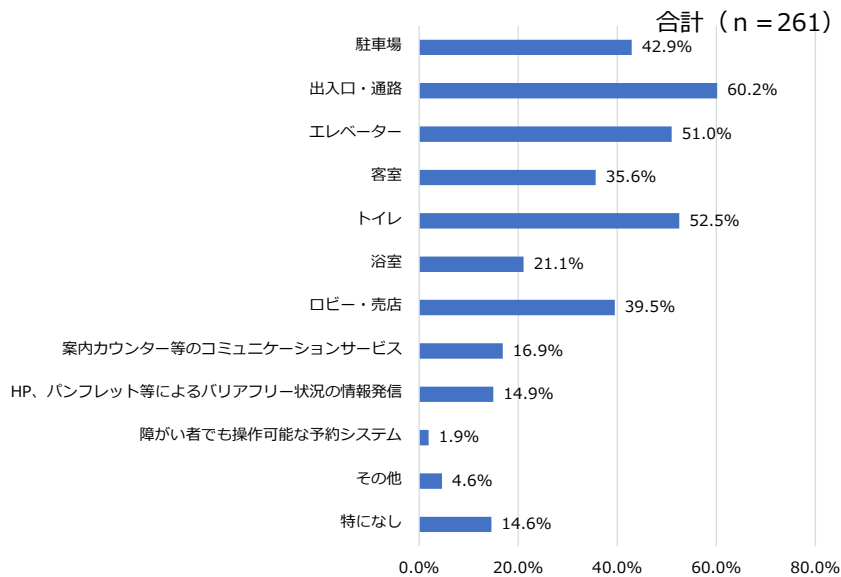


バリアフリーの取組状況(共通質問)

Q1 貴施設内でバリアフリー化・バリアフリー対応されている箇所に当てはまるものをお選び下さい。（複数回答可）

- ①駐車場 ②出入口・通路 ③エレベーター ④客室 ⑤トイレ ⑥浴室
 ⑦ロビー・売店 ⑧案内カウンター等のコミュニケーションサービス
 ⑨HP、パンフレット等によるバリアフリー状況の情報発信
 ⑩障がい者でも操作可能な予約システム ⑪その他（ ） ⑫特になし

「出入口・通路」（60.2%）と答えた施設が最も多く、次いで「トイレ」（52.5%）、「エレベーター」（51.0%）と答えた施設が多かった。

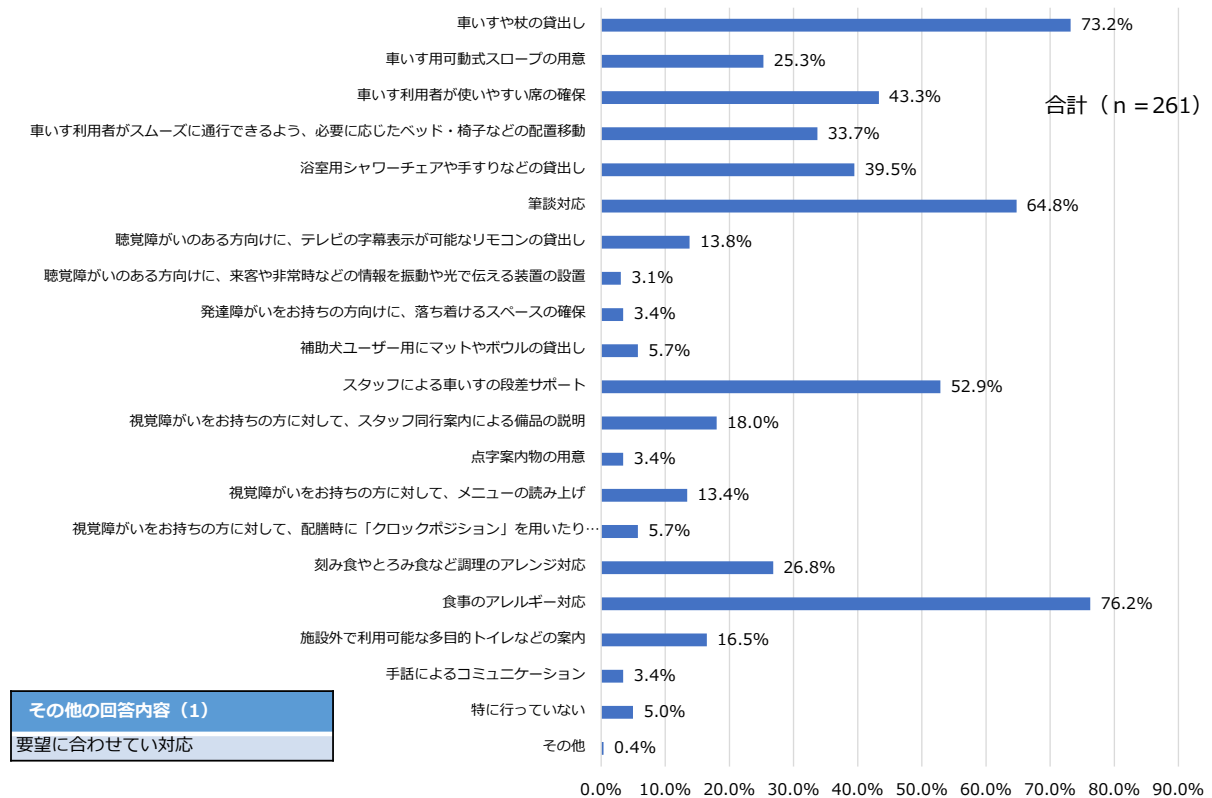


その他の回答内容 (12)
アクセシブルルーム 1室有り 部屋とバスルームとの間も含めてすべての段差をなくし、バスルームには手すりを設置しました。お部屋の入口も広く、車椅子でもスムーズに入退できます。起き上がりが楽な電動ベッドを常設しています。
広間 や 食事会場 の入り口
玄関、浴室、客室はそれぞれに1段があります。
どの箇所も限定的な対応となっております (例：部屋 入口・トイレには手すりは設置してあるが車椅子のまま入室できないなど)
客室は一部客室のみ
客室一部対応
客室1室
一部客室
※客室や浴室においては一部非対象あり
一部客室とトイレ
共用スペースのトイレ
新築浴室棟、トイレ

Q2 障がい者やサポートが必要な高齢者の方向けのサービスとして、実施・対応されていることを全てお選び下さい。(複数回答可)

- ①車いすや杖の貸出し ②車いす用可動式スロープの用意
- ③車いす利用者が使いやすい席の確保
- ④車いす利用者がスムーズに通行できるよう、必要に応じたベッド・椅子などの配置移動
- ⑤浴室用シャワーチェアや手すりなどの貸出し ⑥筆談対応
- ⑦聴覚障がいのある方向けに、テレビの字幕表示が可能なリモコンの貸出し
- ⑧聴覚障がいのある方向けに、来客や非常時などの情報を振動や光で伝える装置の設置
- ⑨発達障がいをお持ちの方向けに、落ち着けるスペースの確保
- ⑩補助犬ユーザー用にマットやボウルの貸出し ⑪スタッフによる車いすの段差サポート
- ⑫視覚障がいをお持ちの方に対して、スタッフ同行案内による備品の説明
- ⑬点字案内物の用意 ⑭視覚障がいをお持ちの方に対して、メニューの読み上げ
- ⑮視覚障がいをお持ちの方に対して、配膳時に「クロックポジション」を用いたり皿に手を導いての配置説明
- ⑯刻み食やとろみ食など調理のアレンジ対応 ⑰食事のアレルギー対応
- ⑱施設外で利用可能な多目的トイレなどの案内 ⑲手話によるコミュニケーション
- ⑳その他 () ㉑特に行っていない

「食事のアレルギー対応」（76.2%）と答えた施設が最も多く、次いで「車いすや杖の貸出し」（73.2%）、「筆談対応」（64.8%）と答えた施設が多かった。

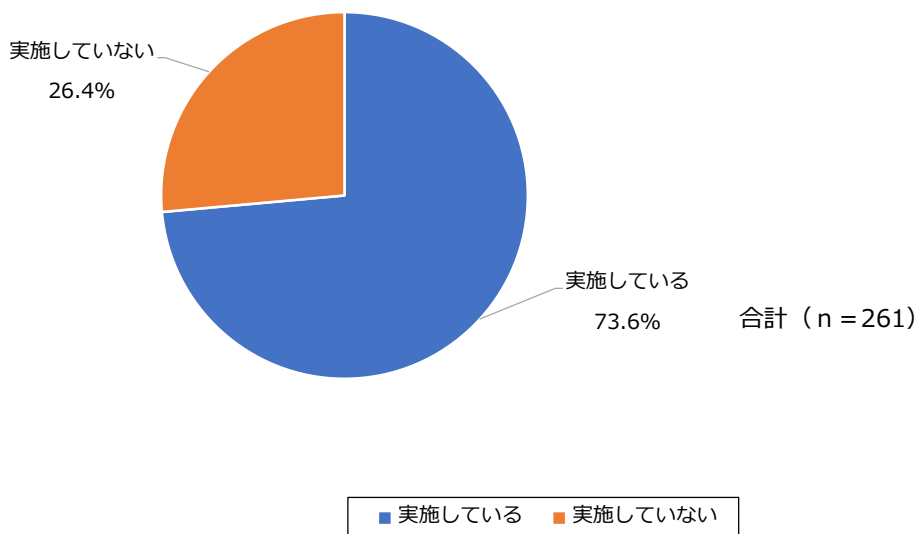


その他の回答内容 (1)
要望に合わせて対応

Q3 Q2 について、3つ以上の取組みを実施していますか（「観光施設における心のバリアフリー認定制度」認定基準の1つ）

- ①実施している ②実施していない

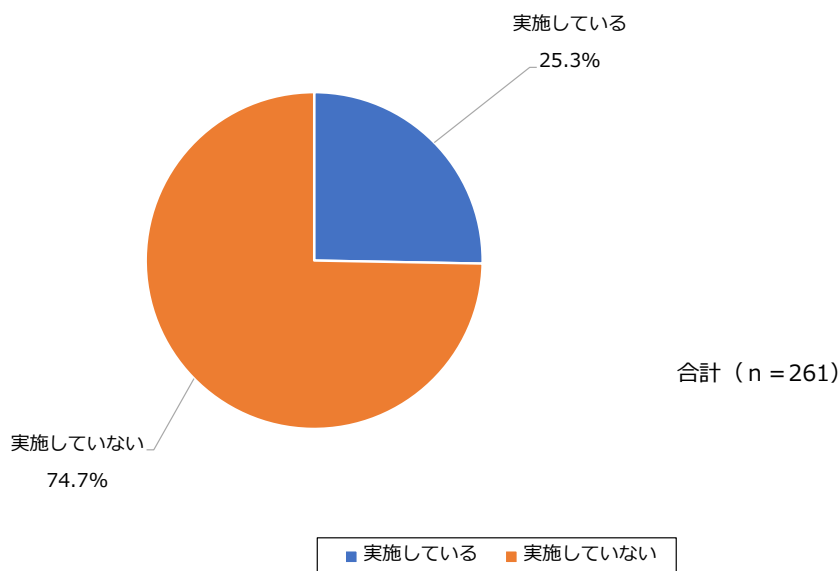
「実施している」（73.6%）と答えた施設の方が多かった。



Q4 バリアフリーに関する教育訓練を従業員に対し、年1回以上実施していますか。（「観光施設における心のバリアフリー認定制度」認定基準の1つ）

- ①実施している ②実施していない

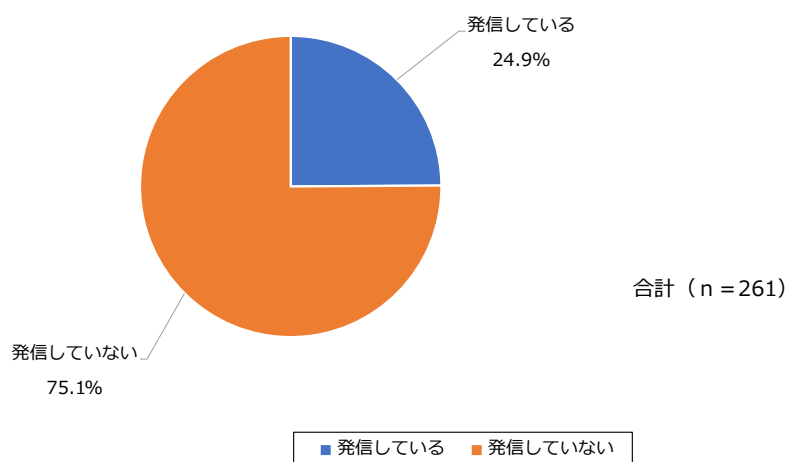
「実施していない」（74.7%）と答えた施設の方が多かった。



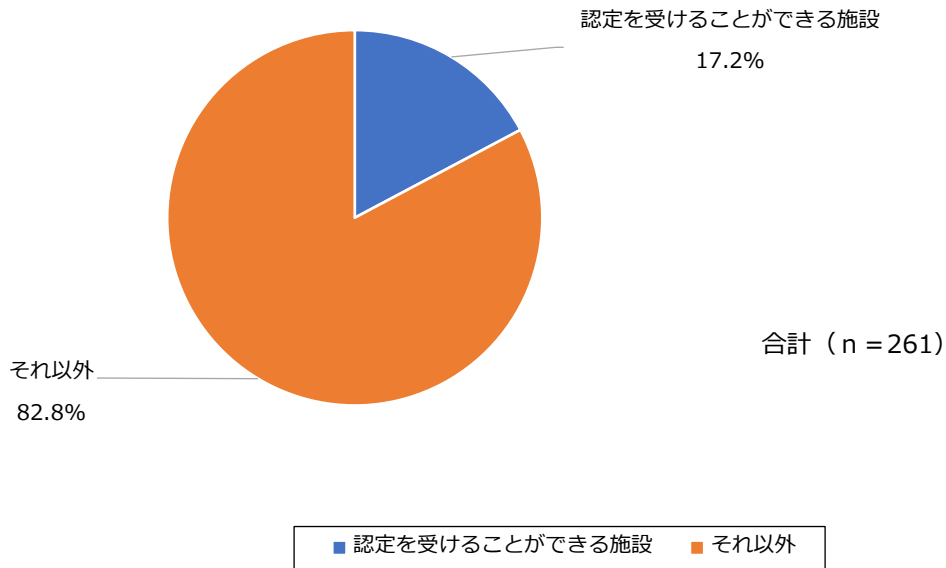
Q5 自社のウェブサイト以外のウェブサイト（例：宿泊予約サイト、市町村ウェブサイト）で、貴施設のバリアフリー情報を積極的に発信していますか。（「観光施設における心のバリアフリー認定制度」認定基準の1つ）※Q3～Q5の回答が全て①の施設は、認定を受けることができます。

- ①発信している ②発信していない

「発信していない」（75.1%）と答えた施設の方が多かった。



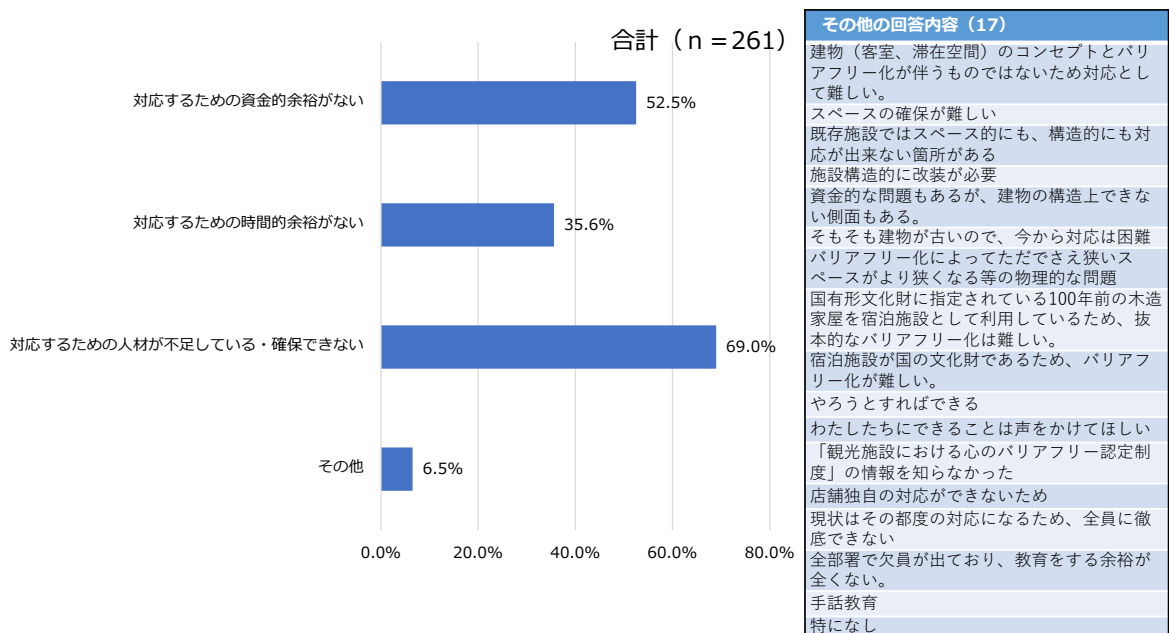
Q3、Q4で「実施している」、Q5で「発信している」と回答した（＝認定を受けることができる）施設の割合は、回答した施設のうちの17.2%だった。



Q6 ソフト面のバリアフリー化（Q2の項目の内容等）における課題として当てはまるものをお選び下さい。（複数回答可）

- ①対応するための資金的余裕がない ②対応するための時間的余裕がない
- ③対応するための人材が不足している・確保できない ④その他（ ）

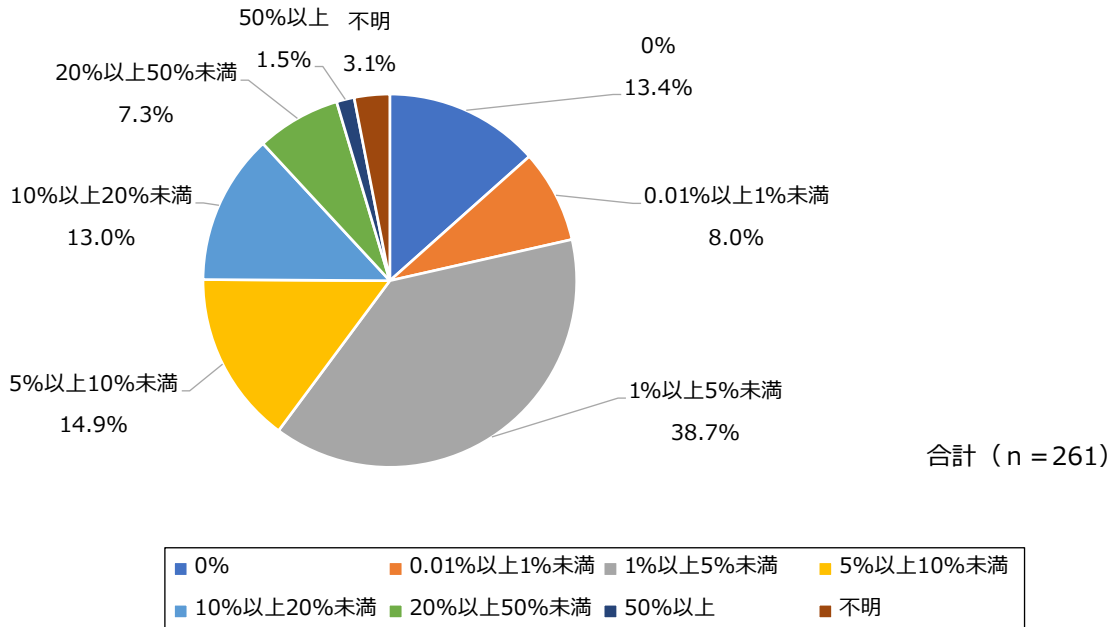
「対応するための人材が不足している・確保できない」（69.0%）と答えた施設が最も多かった。「その他」（6.5%）では、建物の構造や性質がバリアフリー化の課題として多く挙げられた。



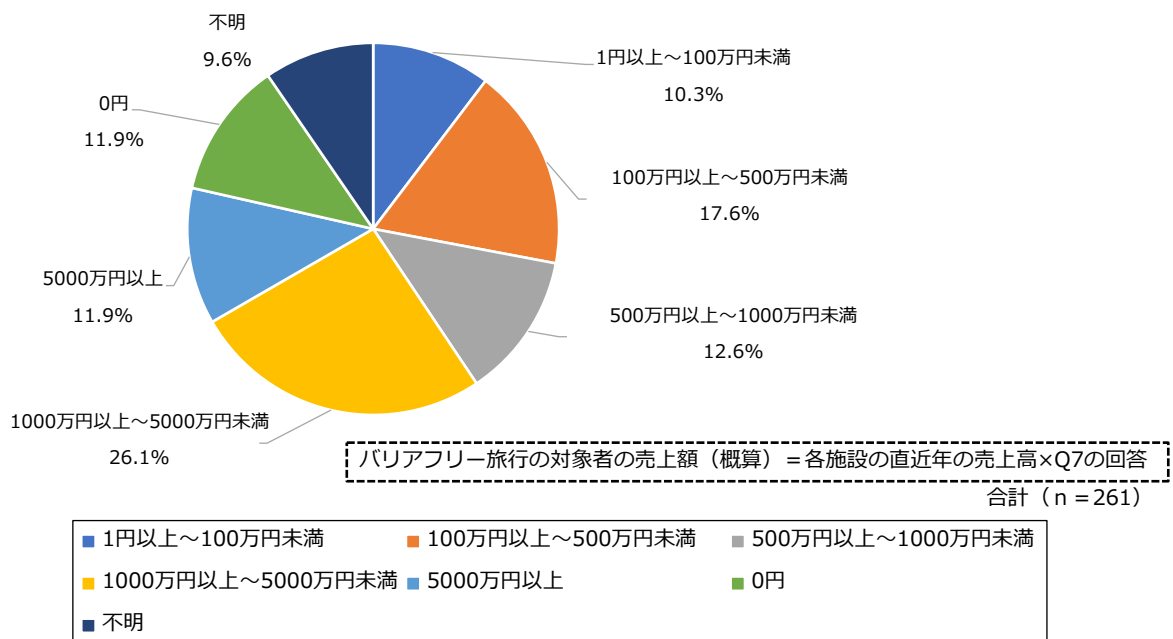
Q7 障がい者、高齢者といったバリアフリー旅行対象者の売上の割合を、概数で結構ですので記載下さい。

売上全体に占めるバリアフリー旅行対象者の売上の割合 () %

「1%以上 5%未満」(38.7%)と答えた施設が最も多かった。



バリアフリー旅行の対象者の売上額(各施設の直近年の売上高×Q7の回答より概算)は、「1000万円以上 5000万円未満」(26.1%)と答えた施設が多かった。

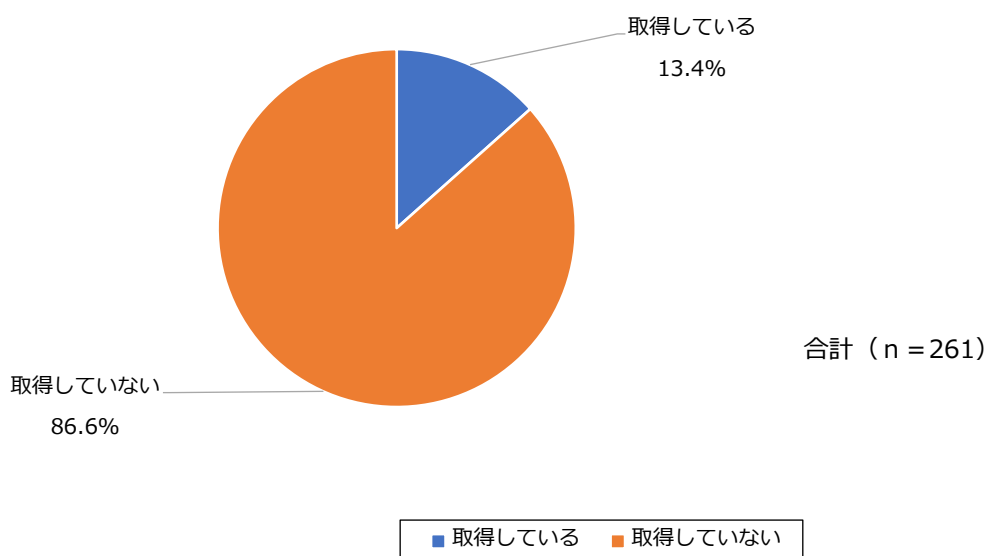


「心のバリアフリー認定制度」の取得状況(共通質問)

Q8 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宿泊施設が観光庁より認定される「観光施設における心のバリアフリー認定制度」（以下、「心のバリアフリー認定制度」）を取得していますか。

- ①取得している ②取得していない

「心のバリアフリー認定制度」を取得している施設は、回答した施設のうちの13.4%だった。

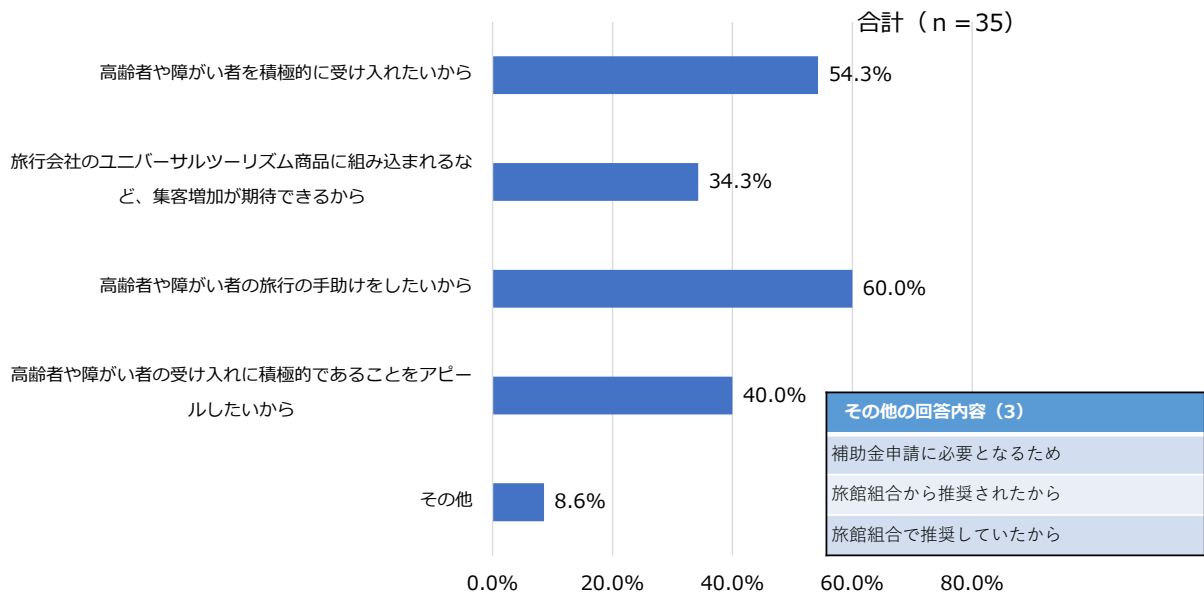


「心のバリアフリー認定制度」を取得している理由(Q8で①の回答者向け質問)

Q9 Q8で「①取得している」と回答された施設にお尋ねします。「心のバリアフリー認定制度」を取得した理由のうち、当てはまるものをお選び下さい。（複数回答可）

- ①高齢者や障がい者を積極的に受け入れたいから
- ②旅行会社のユニバーサルツーリズム商品に組み込まれるなど、集客増加が期待できるから
- ③高齢者や障がい者の旅行の手助けをしたいから
- ④高齢者や障がい者の受け入れに積極的であることをアピールしたいから
- ⑤その他（ ）

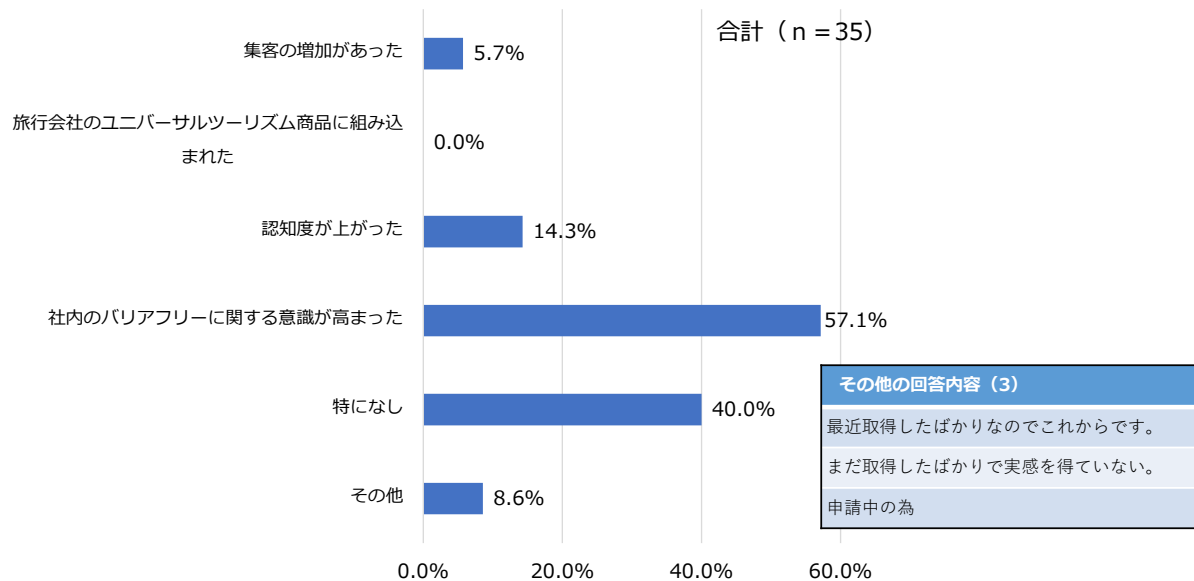
「高齢者や障がい者の旅行の手助けをしたいから」（60.0%）と答えた施設が最も多く、次いで「高齢者や障がい者を積極的に受け入れたいから」（54.3%）と答えた施設が多かった。



Q10 「心のバリアフリー認定制度」の取得後の効果・影響がありましたら、当てはまるものをお選び下さい。(複数回答可)

- ①集客の増加があった ②旅行会社のユニバーサルツーリズム商品に組み込まれた
 ③認知度が上がった ④社内のバリアフリーに関する意識が高まった
 ⑤その他 () ⑥特になし

「社内のバリアフリーに関する意識が高まった」(57.1%) と答えた施設が最も多く、「特になし」(40.0%) がその次に多かった。



「心のバリアフリー認定制度」取得による具体的効果(Q10で①～⑤の回答者向け質問)

Q11 Q10で①～⑤と回答された施設にお尋ねします。具体的にどれくらいの効果があったかをお書き下さい。(自由記述、例 ①集客の増加があった→認定制度の取得前とくらべて、高齢者、障がい者の利用者が増え、売上が〇割程度増加した 等)

【「集客の増加があった」回答施設の記述】

すべての回答は以下の通り。

【回答数：2件】

障がい者、高齢者の利用者が増えたとともに、サービス向上により口コミが上がり、2割程度増加した
集客が10%位増加した

【「旅行会社のユニバーサルツーリズム商品に組み込まれた」回答施設の記述】

「旅行会社のユニバーサルツーリズム商品に組み込まれた」を選択した施設がないため回答なし。

【「認知度が上がった」回答施設の記述】

すべての回答は以下の通り。

【回答数：5件】

問い合わせは増えた。
ユニバーサルルームを知っている予約が何件もあった。
集客の増加10%位増加した
旅行会社から心のバリアフリー認定施設をはじめまして知ったと問合せがあった。
特になし

【「社内のバリアフリーに関する意識が高まった」回答施設の記述】

すべての回答は以下の通り。

【回答数：20件】

【社員の意識の向上（12件）】

- ・スタッフの介助補助等に対する関心が高まり、今まで以上に気が付くようになり口コミが上がった
- ・社内の意識改革が進み、教育訓練の回数も50%増加しました。
- ・車いすのお客様がご来館される際などのサポート意識が高まった
- ・様々な障害も持ったお客様へ身構えることが減った
- ・研修の実施によるスタッフの気持ちの変化のみ
- ・社員の意識
- ・集客の増加はまだ見られないが、社員の意識が高まった
- ・集客の増加は感じないが、社員の意識は向上した。
- ・従業員が率先してお客様に対応
- ・従業員が意識が上がった
- ・社員の意識向上
- ・社内のバリアフリーに対する意識は良くなった。

【利用者・売上の増加（4件）】

- ・認定制度の取得前とくらべて、高齢者、障がい者の利用者が増え、売上が1割程度増加した。
- ・高齢者が同行の家族グループが10%位増加した
- ・僅かだが集客に繋がった
- ・0.3割向上

【その他（4件）】

- ・具体的な数字はわからない
- ・まだ取得したばかりなので今後に期待。
- ・集客効果はこれからと考えています。
- ・特になし

【「その他」回答施設の記述】

すべての回答は以下の通り。

【回答数：3件】

広報担当と連携して積極的に社外へ発信する予定です。

まだ取得したばかりで実感を得ていない。

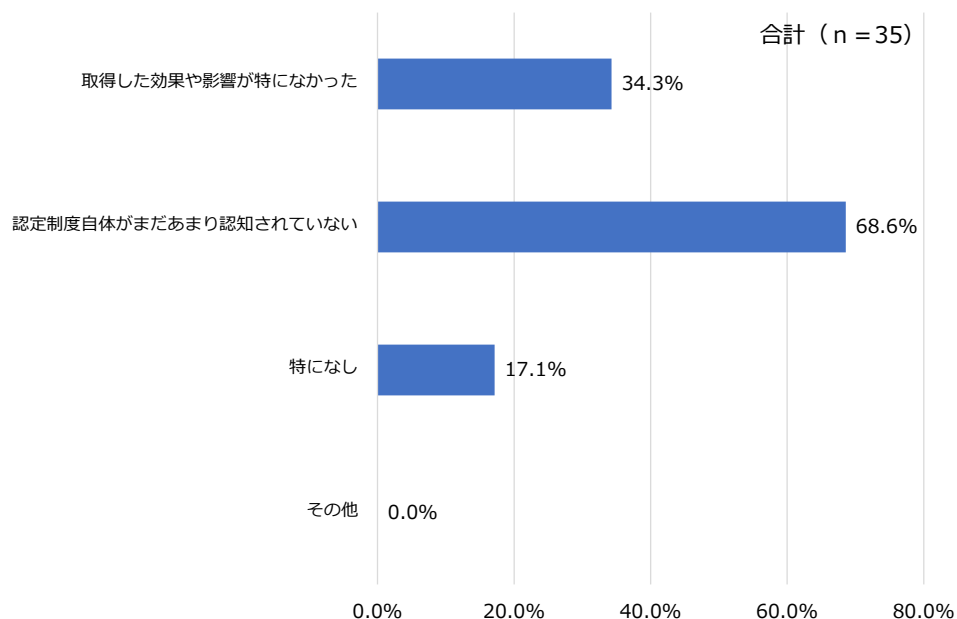
申請中

「心のバリアフリー認定制度」の課題(Q8で①の回答者向け質問)

Q12 「心のバリアフリー認定制度」の課題について、当てはまるものをお選び下さい。
(複数回答可)

- ①取得した効果や影響が特になかった ②認定制度自体がまだあまり認知されていない
③その他 () ④特になし

「認定制度自体がまだあまり認知されていない」(68.6%) と答えた施設が最も多く、次に「取得した効果や影響が特になかった」(34.3%) の回答が多かった。

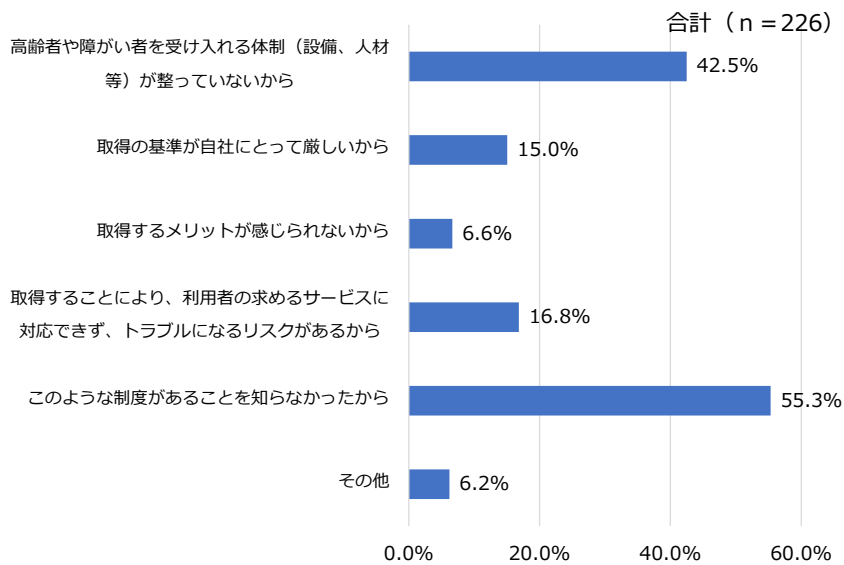


「心のバリアフリー認定制度」を取得していない理由(Q8で②の回答者向け質問)

Q13 Q8で「②取得していない」と回答された施設にお尋ねします。「心のバリアフリー認定制度」を取得していない理由のうち、当てはまるものをお選び下さい。(複数回答可)

- ①高齢者や障がい者を受け入れる体制（設備、人材等）が整っていないから
- ②取得の基準が自社にとって厳しいから ③取得するメリットが感じられないから
- ④取得することにより、利用者の求めるサービスに対応できず、トラブルになるリスクがあるから
- ⑤このような制度があることを知らなかったから ⑥その他（ ）

「このような制度があることを知らなかったから」（55.3%）と答えた施設が最も多く、次いで「高齢者や障がい者を受け入れる体制（設備、人材等）が整っていないから」（42.5%）と答えた施設が多かった。



その他の回答内容 (14)
手続きが簡素化されていない
取得の基準が自社にとって厳しいから、投資優先として付加価値を高めることを優先しているため
取得余裕が無かったため
施設の作り上難しい
取得する時間がない
人員不足により教育等の受入体制を整えることが不可能
宿泊営業を休止しているため
現在、申請準備中
現在準備中
現在申請準備中
準備中
申請中
取得する予定
取得を目指している

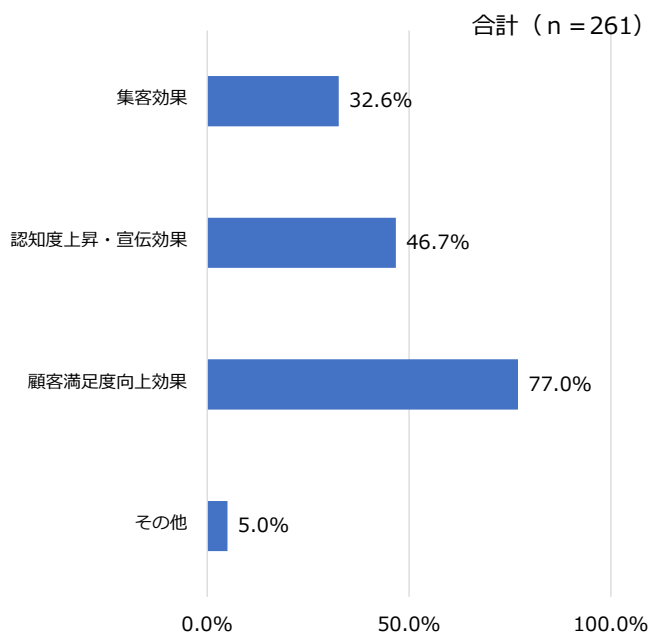
図：「心のバリアフリー認定制度」を取得していない理由

「心のバリアフリー認定制度」に対する意見(共通質問)

Q14 「心のバリアフリー認定制度」に求める効果のうち、当てはまるものをお選び下さい。
(複数回答可)

- ①集客効果 ②認知度上昇・宣伝効果 ③顧客満足度向上効果
④その他 ()

「顧客満足度向上効果」(77.0%) と答えた施設が最も多かった。

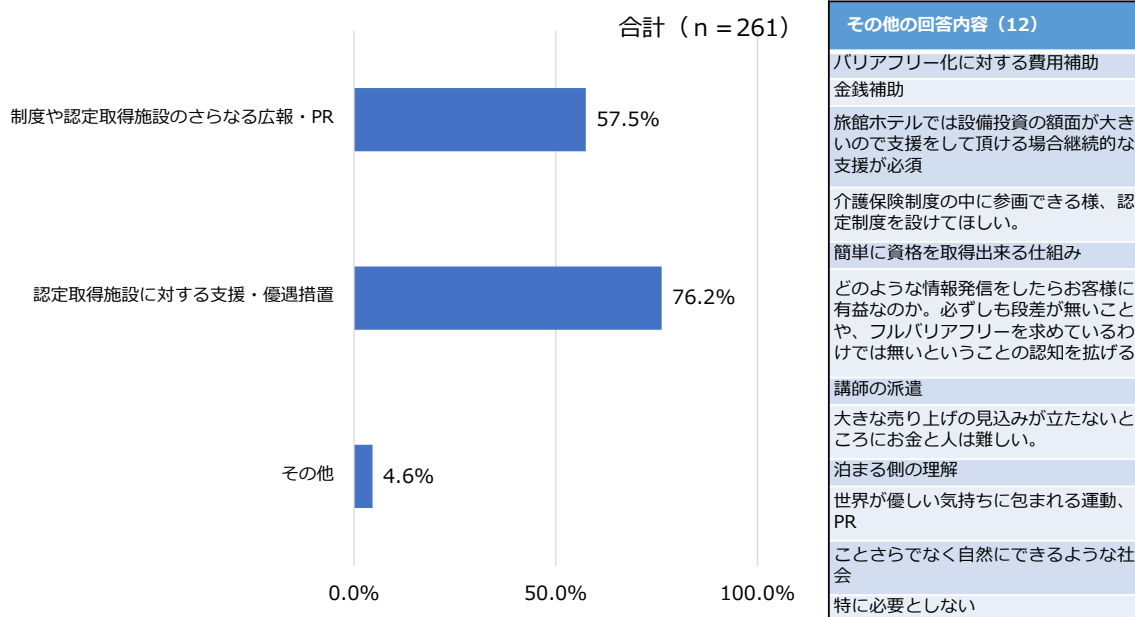


その他の回答内容 (13)
高付加価値補助金獲得のため
現状、手間と収益バランス・コンセプト的に一致していない
効果はプラスマイナスで言うと設備のコストや人的負担を考えるとマイナス
何らかの障害を持つお客様が当ホテルで快適に宿泊できるかどうか判断基準となる情報発信をすることにより、ミスマッチを無くすこと
情報発信として必要と感じている
写真(⇒社員?)の意識向上
社員教育の一環であると考えている。社員意識の問題。
特に求める効果はありません。スタッフの優しい気持ちかほしい。世界の優しい気持ちかほしいです。
社会的必要性、これから心のバリアフリー制度を勉強します。
認定制度自体知らない
分からない
と

Q15 「心のバリアフリー認定制度」の促進のために必要と考える施策として、当てはまるものをお選び下さい。（複数回答可）

- ①制度や認定取得施設のさらなる広報・PR ②認定取得施設に対する支援・優遇措置
③その他（ ）

「認定取得施設に対する支援・優遇措置」（76.2%）と答えた施設が最も多かった。「その他」（4.6%）では、バリアフリー化に係る費用補助等が挙げられた。



Q16 普及度合いや使い勝手などの面で「心のバリアフリー認定制度」に対してご意見・ご感想があればご自由にお書き下さい。（自由記述）

主に「認知度の拡大が必要」、「認定取得に伴う支援」、「積極的な情報提供」に関する回答があった。

- ①認知度の拡大が必要 (21件)
- ②認定取得に伴う支援 (6件)
 - ・設備改修、バリアフリー化への補助金 4件
 - ・教育への補助金 1件
 - ・周知や申請の補助 1件
- ③積極的な情報提供 (6件)
 - ・認定に関する情報を詳しく教えてほしい 3件
 - ・取得のメリットを示してほしい 3件

すべての回答は以下の通り。

1/3【回答数：57件】

認知度と取得のメリットの具体性
その取り組みは市場開拓・顧客深耕に繋がるのか...ボリュームの期待できないマーケットに働きかける戦略的な意味はあるのか...エンployにインセンティブを齎すものなのか...畢竟そこが問われます。タダで、やる気だけで成し得ることは違いますので...
もっと制度を広報する必要があると思います。
もっと認知を広めて頂きたい
施設側がわからないなら一般者も一部しかわからないのでは?周知を。
一般客の認知度がほとんどない
国を上げてもっと国民に広く訴求し、認知拡大に努めてほしい
周知や申請の補助等を行っていただきたい。
PRが必要と考えています。(宿側、制度側両方の)
もっと国が本制度を広く訴求し認知拡大に努めた方が良い
お客様が認知していない。まさしくバリア=段差
広く認知されるように、広報を充実に期待したい
基準や優遇情報等も含め、引き続きの周知をお願いしたい
認知度が低い
認知度が低すぎると思っています。よって取得のメリットがない。
認知度や、取得にかかる作業に関してよりアピールしたほうが良いと思います。
間違った情報や運用を防ぐため、制度の趣旨や留意点をユーザーを含め広く周知してほしい
世界が優しい気持ちに包まれますようにPRしてください。

2/3【回答数：57件】

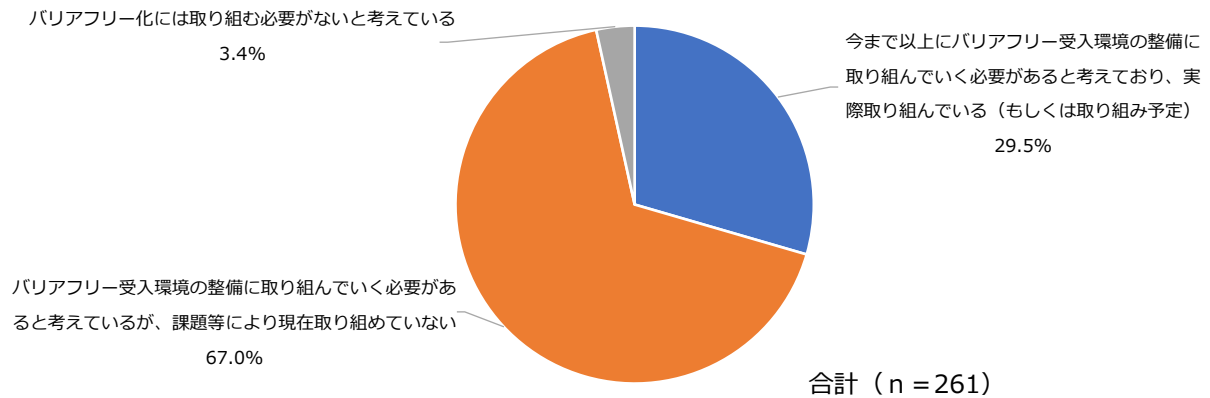
宿泊施設および国民への周知の徹底
この制度のことを知らなかったので申し訳ございません。
認定自体分からなかったため、再度周知していただければと思います。
制度自体をあまり知らない
認識不足でした
世間的な認知度が低いので認知拡大に努めて欲しい、要件拡大にもっと取り組んで欲しい。
社内の意識改善にはなったが、制度のユーザー認知度が低いと更なる周知をし差別化につなげたい
バリアフリーになる為の具体的な情報が欲しい。例えば、段差は何cmまで、トイレの入り口の幅は何cmとか
施設のハード基準とソフト面を運用する現場のスタッフの認定基準が有るのか否か。講習会等で対象事業者へ告知をして頂きたい。
少しでも障害者の手助けをしてあげたいという気持ちがあって実行出来れば心のバリアフリー認定を取れると聞きましたが、結局、ハード面を求められることになると思うのです。受け取る側に、そうではないということの認識が無いと思います。できる範囲で尽くしても、やれ段差、エレベーターがないと言われてしまえば、ソフト面でいくら補ってもお客様からしたらあまり良い評価にはならない。
施設自体が改修をしなければできない事も多いため、積極的になれない場合もある。人的なソフトサービスなどはすぐにも取り掛かれるが、お金を有する場合、金融計画を行う上での施設改修工事は、費用対抗としては、中々踏み切れない老舗小規模宿が多いかもしれないその事から、障害者・高齢者だけではなくあらゆる人の社会参加を困難にしているすべての分野でのバリア(障壁)の除去という概念を宿側にも、お客様側にも理解できるようにしないといけないかもしれない。
もっと情報が欲しい
詳しく教えて欲しい
勉強したいと思うが、そのような機会がない。
実践例を知る方法や機会がほしい。
制度について勉強します。
もう少しハードルが下がると助かります
研修の補助金メニューなどがあるとよい
設備改修に補助金が必要
段差が多い旅館に対しての補助金やお客様側の理解
前向きにバリアフリー化を考えている施設に支援をお願いします

基本的にハードがそのような作りになっていない施設は需要が少ないところに経費をかけるのは難しいかと。
改装したいが資金不足
山間部にある旅館のためバリアフリーの規定が満たすことが難しいことがある。例えばスロープの勾配率だが、バリアフリー基準の勾配率を確保するだけの面積がないことや、構造上客室内の段差が撤去出来ないもしくは既存の造りをバリアフリー化するためには、高額な改修費用がかかることが大きな負担になる。
設備投資は補助金次第でなかなか進まない事情もあると思いますが、心のバリアフリーは、多種多様な業種に広がっていて素晴らしいと思います。
今後日本が観光立国としてユニバーサルツーリズムを目指すならば、受け入れるホテル、積極的に整備するホテルに関しては税金を免除するとか、売上に対する補助金を一定期間入れるとかする方が、全国的な導入が進むのでは？と感じます。
各旅館で積極的に整備できるようにするべき
過去にシルバースター認証をとったことがありますがお客様の要望が強すぎ対応しきれない。
家族で車イスが2名おります。 障害のある方のケアをさせていただいている身としても大変さはよく理解はしているつもりです。 ただ、プラスでお客様方も、 というと人手が足りていない状況で思うようにケアができていない状況です(; √ ;)
人手不足の中、どこまで対応できるかが不安。
お風呂等今後改装し考えております。
コロナ禍において、優先順位が高くなるのが難しい
認定のあるなしに関わらず、設備投資以外のバリアフリー化は、多様化の現代において必須であると思います
まずは取得したいと思います。
初めて知りました。当社でも検討します。
まだ取得したばかりなので、現時点では感想や意見はありませんが、良い取組だと思えます。
必要であることは認識しています
参画しようと思わない
参画は懸念されがちです

Q17 今後のユニバーサルツーリズム市場を重視し、今まで以上にバリアフリー受入環境の整備（ソフト面 or ハード面どちらかでも）に向けて取り組んでいく必要があると考えますか。当てはまるものをお選び下さい。

- ①今まで以上にバリアフリー受入環境の整備に取り組んでいく必要があると考えており、実際取り組んでいる（もしくは取り組み予定）
- ②バリアフリー受入環境の整備に取り組んでいく必要があると考えているが、課題等により現在取り組めていない
- ③バリアフリー化には取り組む必要がないと考えている

「バリアフリー受入環境の整備に取り組んでいく必要があると考えているが、課題等により現在取り組めていない」（67.0%）と答えた施設が最も多かった。



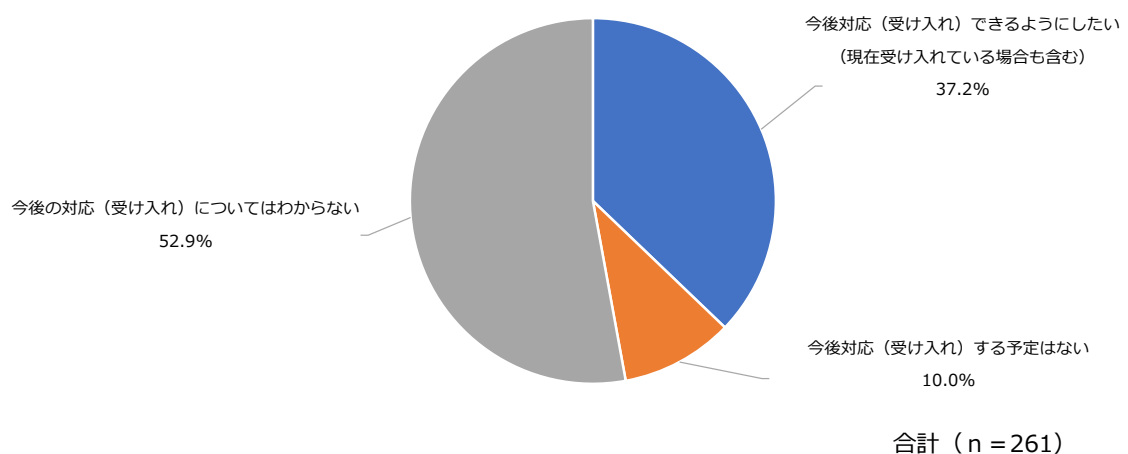
- 今まで以上にバリアフリー受入環境の整備に取り組んでいく必要があると考えており、実際取り組んでいる (もしくは取り組み予定)
- バリアフリー受入環境の整備に取り組んでいく必要があると考えているが、課題等により現在取り組めていない
- バリアフリー化には取り組む必要がないと考えている

インバウンド訪日客向けへの対応(共通質問)

Q18 障がいのあるインバウンド訪日客向けについて、今後の方向性をお答え下さい。

- ① 今後対応 (受け入れ) できるようにしたい (現在受け入れている場合も含む)
- ② 今後対応 (受け入れ) する予定はない
- ③ 今後の対応 (受け入れ) についてはわからない

「今後の対応 (受け入れ) についてはわからない」 (52.9%) と答えた施設が最も多かった。



- 今後対応 (受け入れ) できるようにしたい (現在受け入れている場合も含む)
- 今後対応 (受け入れ) する予定はない
- 今後の対応 (受け入れ) についてはわからない

インバウンド訪日客向けへの具体的対応(Q18で①の回答者向け質問)

Q19 Q18で「①今後対応(受け入れ)できるようにしたい(現在受け入れている場合も含む)」と回答された施設にお尋ねします。現在受け入れられている場合、具体的にどのようなことを実施されていますか。ご自由にお書き下さい。(自由記述)。

主に「バリアフリー化」、「多言語化対応」、「社員教育」、「SNS等による情報発信」に関する回答があった。

- ①バリアフリー化(15件)
 - ・ハード面のバリアフリー化 11件
 - ・ソフト面のバリアフリー化(筆談によるサポートやバリアフリーマップの作成等) 4件
- ②多言語化対応(12件)
 - ・スタッフの多言語化対応 6件
 - ・HP、館内案内等の多言語化 6件
- ③社員教育(3件)
- ④SNS等による情報発信(3件)

すべての回答は以下の通り。

1/3【回答数:97件】

外国訪日客のメディカルツーリズムの積極的誘客は、日本の高度医療施設のセールスにもなり国益につながると考えます。併せて、訪日患者様のリハビリテーションも治療とセットで利用して頂ける仕組みを作ることも考えて頂きたい。具体的には「温泉療養とリハビリテーション」を組み合わせるモデルは、各地の温泉地とインバウンドの地方誘客に繋げられると考えます。医療従事者不足の地方医療機関には外国人研修医制度の見直しで医師や看護師の医療範囲の検討が必要になると思うが、温泉は日本のメディカルツーリズムに寄与できるポテンシャルが有ると考えます。その為にも、ユニバーサルツーリズム促進は必須と思います。

エージェントを入れている。
スタッフ共にジェスチャー含め逃げずに楽しむ姿勢。
メニューやお品書きなどの変換。

ユニバーサルツーリズムセンターと連携して受け入れを行なっている

ランドオペレーターへの営業

SNSへの情報発信、旅行会社やランドオペレーターへの営業

SNS等の情報発信、海外OTAでの販売等

英語等の多言語対応や海外の文化の理解の促進。また、世界が優しい気持ちに包まれるようにスタッフ研修。

ホームページ、館内案内、英語、中国語、韓国語、ドイツ語の話せる社員、、、等

英語力の向上

英語案内文書の配布、スタッフ英語対応

英語対応可能な人材を増やしている。

外国人スタッフの採用

多言語化のHP

多言語対応の館内案内版

ピクトグラムの導入

補助メニューの多言語化

お品書きの翻訳等

翻訳機の利用

施設の改修やスタッフの研修
社員教育
お客様が快適に過ごせるように改善をしたい
お客様の客室までの補助等は行っております
お客様の要望を聞いたうえで、出来ることは対応していきたいと考えています
予約前の丁寧な説明
可能な限り、お客様へのフォローをしています
車いす貸出・アレルギー対応
食事制限の対応
筆談やサポートなど
筆談用ボード、脱着可能スロープの用意、車いす貸出、高座椅子貸出、
全客室バリアフリー
スロープ、手すりなどの充実
バリアフリー環境の整備
バリアフリー対応の客室を作りました。
ベッド付きの客室を用意。
車椅子用意。
障害者用客室は1つしかないので増やしたい、高齢者のためのサービスは提供していないので何かいい案があれば取り組みたい。
客室、トイレや食事の場所のバリアフリーを行った。
エレベーターの設置、トイレのバリアフリー化、手すりの設置等を充実させたい。
客室のリニューアル ベットの設置
障害者用客室の設置
パラリンピックを機にバリアフリールームを10室に増室し、インバウンド訪日客へもリクエストがあればご案内できるよう対応しています。
車椅子の貸し出し
浴室で使用する椅子の貸し出し、1Fに障害がある方専用のトイレ(車椅子のままトイレの中に入れる作り)を用意している
バリアフリーマップの作成、館内の通路幅等の詳細を公示、バリアフリーの方向けの貸し出し備品の用意
貸出用品や施設情報
パラリンピック出場者を積極的に受け入れたい
これから頑張りたい

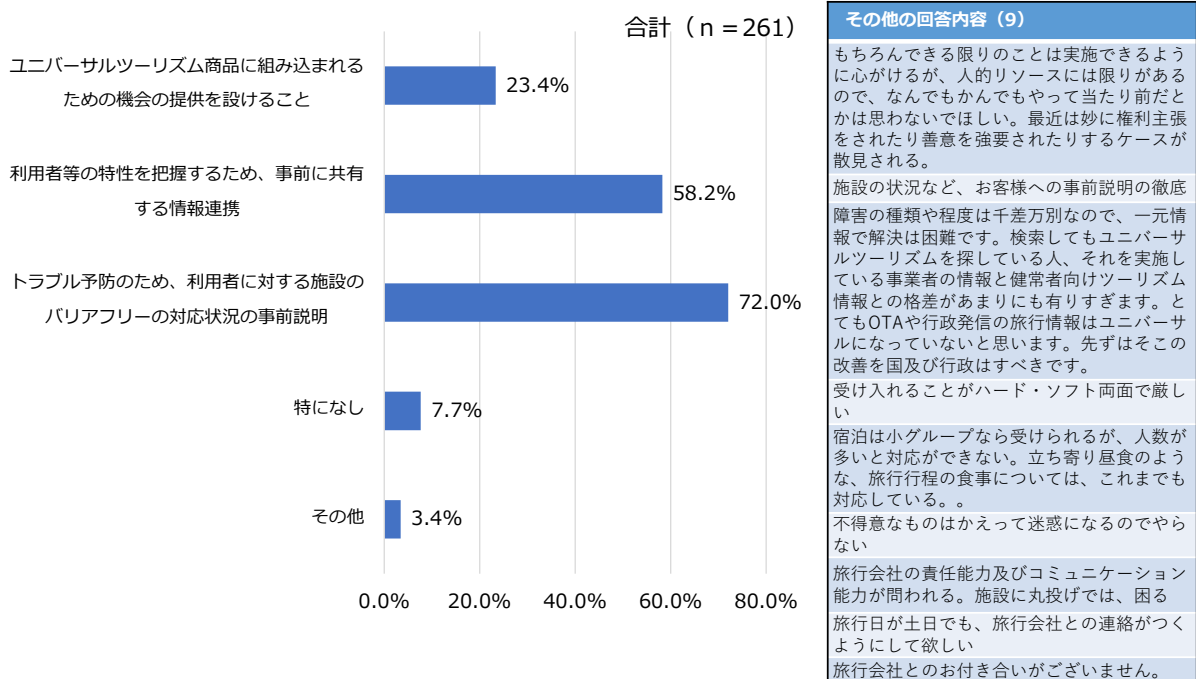
国内客と同じバリアフリー対応を実施（12）	受け入れがない（22）	なし（17）
いつも道理の対応	特に実施していない	特にありません
日本人の方と同じ対応です。	今後対応（受け入れ）できるようにしたい。	特に無し
日本人客と同様	受け入れていない	特に無し
特別なことはありません	受け入れなし	無し
国内客と同じバリアフリー対応	あまりインバウンドがない	なし
特別な対応はしていない。国内のお客様と同様の対応で受け入れている。	インバウンドの来館が少ないためわからない	なし
インバウンドに関しても、日本人に関しても対応は変わらない	現在の受け入れはなし	なし
現在インバウンドへの特別な施策はない	現在はまだインバウンドが少ないです。	なし
基本は、日本人の障害者や高齢者へのサポートと変わらず、快適にお過ごしいただけるお手伝いをする。	現在はまだない。	なし
基本的には国内顧客と同じ対応を行う予定です。	現在はまだ受けたことがない。	なし
現在の国内客と同様です。筆談は少し難しいと思います。	現在は何も実施していない	なし
日本人と変わらない対応で、言葉の部分は必要になってくる。	現在は受け入れていない	なし
	現在は受け入れ無し	なし
	現在は設備が整っていない為受け入れてきていない	なし
	現在受け入れを行っていない	なし
	現状は受け入れていない	なし
	まだ実施できていない。	なし
	まだ受け入れたことがない。	
	まだ受け入れていない	
	まだ受入体制が整っていない	
	今のところは受けれていない。	
	今は受け入れていない	

旅行会社への要望(共通質問)

Q20 ユニバーサルツーリズムの観点から、旅行会社に対して求めることについて、当てはまるものをお選び下さい。(複数回答可)

- ①ユニバーサルツーリズム商品に組み込まれるための機会の提供を設けること
- ②利用者等の特性を把握するため、事前に共有する情報連携
- ③トラブル予防のため、利用者に対する施設のバリアフリーの対応状況の事前説明
- ④その他 () ⑤特になし

「トラブル予防のため、利用者に対する施設のバリアフリーの対応状況の事前説明」(72.0%)と答えた施設が最も多かった。



【アンケート調査結果を踏まえた追加分析：障がい者やサポートが必要な高齢者の方向けのサービス・「心のバリアフリー認定制度」を取得している事業者としていない事業者の比較】

Q2における「障がい者やサポートが必要な高齢者の方向けのサービス」について、Q8で把握した「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を取得している宿泊施設、取得していない宿泊施設それぞれの実施・対応割合を図 3-1-1 に示す。

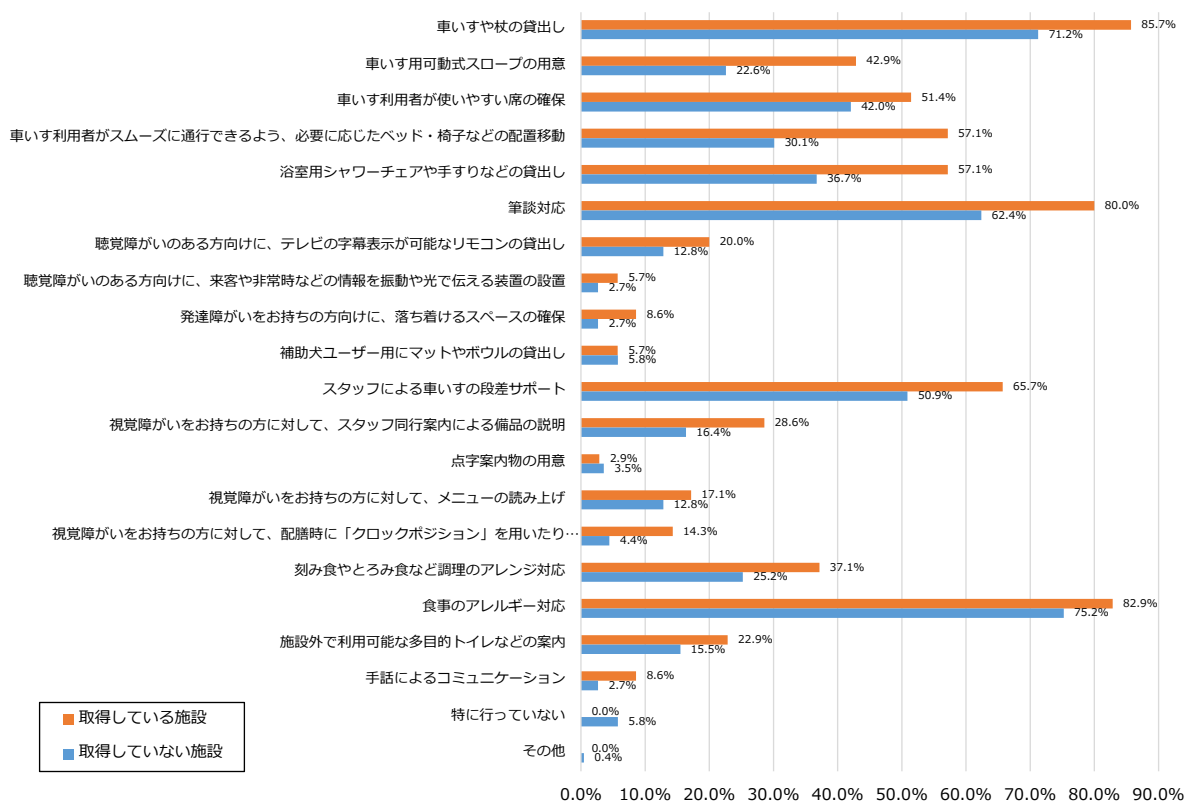


図 3-1-1 障がい者やサポートが必要な高齢者の方向けのサービスの実施・対応割合 (心のバリアフリー認定制度を取得している施設と取得していない施設の比較)

ほとんどのサービスにおいて、心のバリアフリー認定制度を取得している施設の方がサービスの実施・対応割合が高くなっている。また、認定制度を取得している施設であっても実施・対応割合が低いサービスも多く存在していることも分かる。

3-2 アンケート調査結果から抽出された課題

アンケート調査結果より抽出された、宿泊施設を対象とした今後の観光施策に関わると考えられる課題を、以下の①～⑩の通り整理する。

- ①施設内でのバリアフリー化では、「障がい者でも操作可能な予約システム」（1.9%）、「HP、パンフレット等によるバリアフリー状況の情報発信」（14.9%）、「案内カウンター等のコミュニケーションサービス」（16.9%）などが特に進んでいない。
- ②障がい者やサポートが必要な高齢者の方向けのサービスとして、「食事のアレルギー対応」、「車いすや杖の貸出し」、「筆談対応」などは比較的多くの施設で導入されているが、それ以外の導入率は低く、10%未満のサービスも多い。
- ③バリアフリーに関する 教育訓練を「実施していない」施設の方が74.7%と多い。
- ④自社のウェブサイト以外のウェブサイトで バリアフリー情報を積極的に「発信していない」（75.1%）と答えた施設の方が多い。
- ⑤ソフト面のバリアフリー化の課題として、「対応するための人材が不足している・確保できない」（69.0%）と答えた施設が最も多く、「対応するための資金的余裕がない」（52.5%）、「対応するための時間的余裕がない」（35.6%）に対しても課題とする施設も見受けられた。
- ⑥「心のバリアフリー認定制度」を取得していない施設は、回答した施設のうちの86.6%。
⇒取得していない理由として、「このような制度があることを知らなかったから」（55.3%）、「高齢者や障がい者を受け入れる体制（設備、人材等）が整っていないから」（42.5%）が多い。
- ⑦「心のバリアフリー認定制度」の取得後の効果・影響として、「認知度が上がった」（14.3%）、「集客の増加があった」（5.7%）はそれぞれ低い。
- ⑧「心のバリアフリー認定制度」の課題として、「認定制度自体がまだまだあまり認知されていない」（68.6%）と答えた施設が最も多く、次に「取得した効果や影響が特になかった」（34.3%）と答えた施設が多かった。
- ⑨「心のバリアフリー認定制度」の促進のために必要と考える施策として、「認定取得施設に対する支援・優遇措置」（76.2%）と答えた施設が最も多く、「制度や認定取得施設のさらなる広報・PR」（57.5%）に対しても必要と考える施設も見受けられた。
- ⑩「心のバリアフリー認定制度」に対する意見・要望として、主に「認知度の拡大が必要」、「認定取得に伴う支援」、「積極的な情報提供」が挙げられた。

第4章 ユニバーサルツーリズムの市場規模の推計等

本章では、第1章で行った障がい者向け、高齢者向けアンケート調査結果を活用し、日本におけるユニバーサルツーリズムの現状の市場規模と、潜在的な市場規模を推計する。

また、日本におけるユニバーサルツーリズムの市場規模の参考となる情報として、アメリカにおけるユニバーサルツーリズムの市場規模の情報を整理する。

4-1 日本におけるユニバーサルツーリズムの市場規模の推計

4-1-1 推計の考え方・推計方法

日本におけるユニバーサルツーリズムの市場規模を推計にあたり、推計の考え方として、本調査におけるユニバーサルツーリズムの対象者と市場規模の計測単位、現状の市場規模と潜在的市場規模推計の考え方を表4-1-1の通り整理する。

表 4-1-1 ユニバーサルツーリズムの市場規模推計の考え方

ユニバーサルツーリズムの対象者 ¹	①高齢者のうち、外出に何らかの不自由がある高齢者 ②障がい者
市場規模の計測単位	年間の国内旅行延べ人数
現状の市場規模の推計方法	ユニバーサルツーリズムの対象者の人数に、障がい者向け、高齢者向けアンケート調査結果より得られた旅行頻度（国内宿泊旅行年平均回数）を乗じて推計
潜在的市場規模の推計方法	ユニバーサルツーリズムの対象者の人数に、障がい者向け、高齢者向けアンケート調査結果より得られた不便が解決された場合の旅行頻度（理想の環境下における国内宿泊旅行年平均回数）を乗じて推計

なお、外出に何らかの不自由がある高齢者は、外出に関する大規模な調査を行った東京都市圏交通計画協議会「第6回東京都市圏パーソントリップ調査」（https://www.tokyo-pt.jp/special_6th）の結果を活用して推計する。

¹ 既往調査である観光庁「平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業報告書」平成27年3月では、「外出に何らかの不自由がある高齢者」と「要介護（要支援）認定者の高齢者」を狭義のユニバーサルツーリズム対象高齢者としているが、本調査では後者の代わりに障がい者を対象者として推計する。

上記の考え方を基にした、外出に何らかの不自由がある高齢者と障がい者の現状・潜在的市場規模（国内旅行延べ人数）の推計方法（ロジック）を、図 4-1-1、図 4-1-2 に示す。

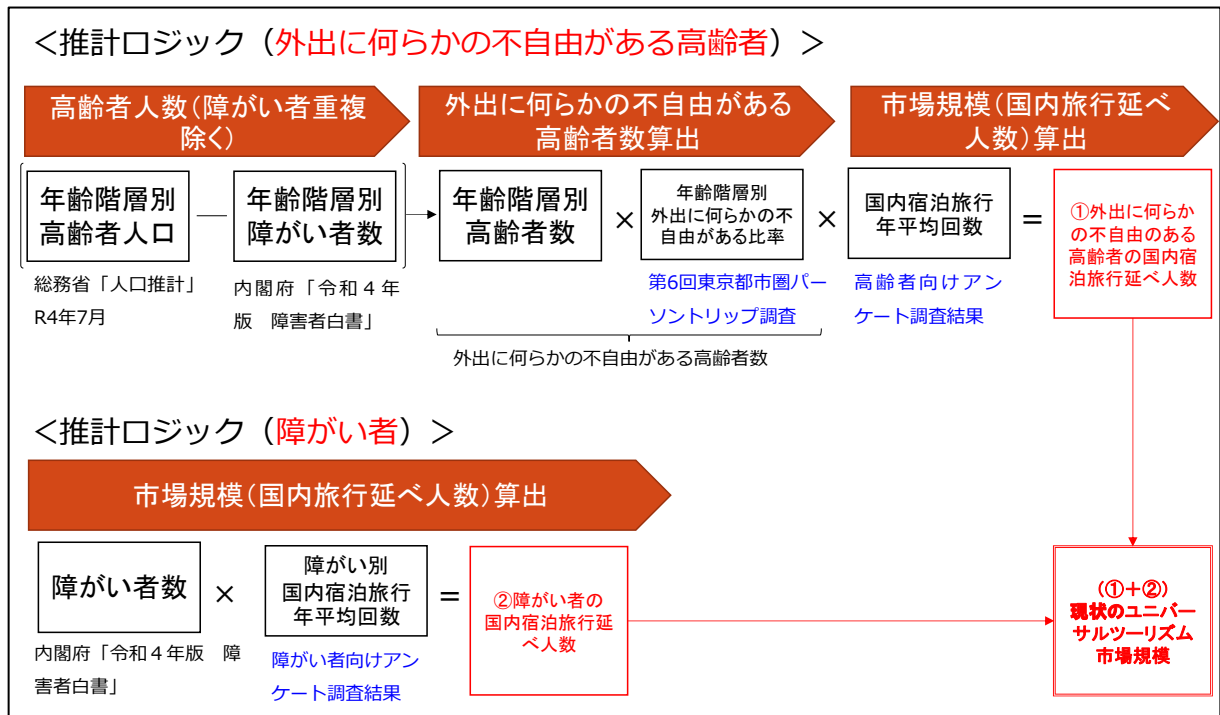


図 4-1-1 ユニバーサルツーリズム現状市場規模の推計方法

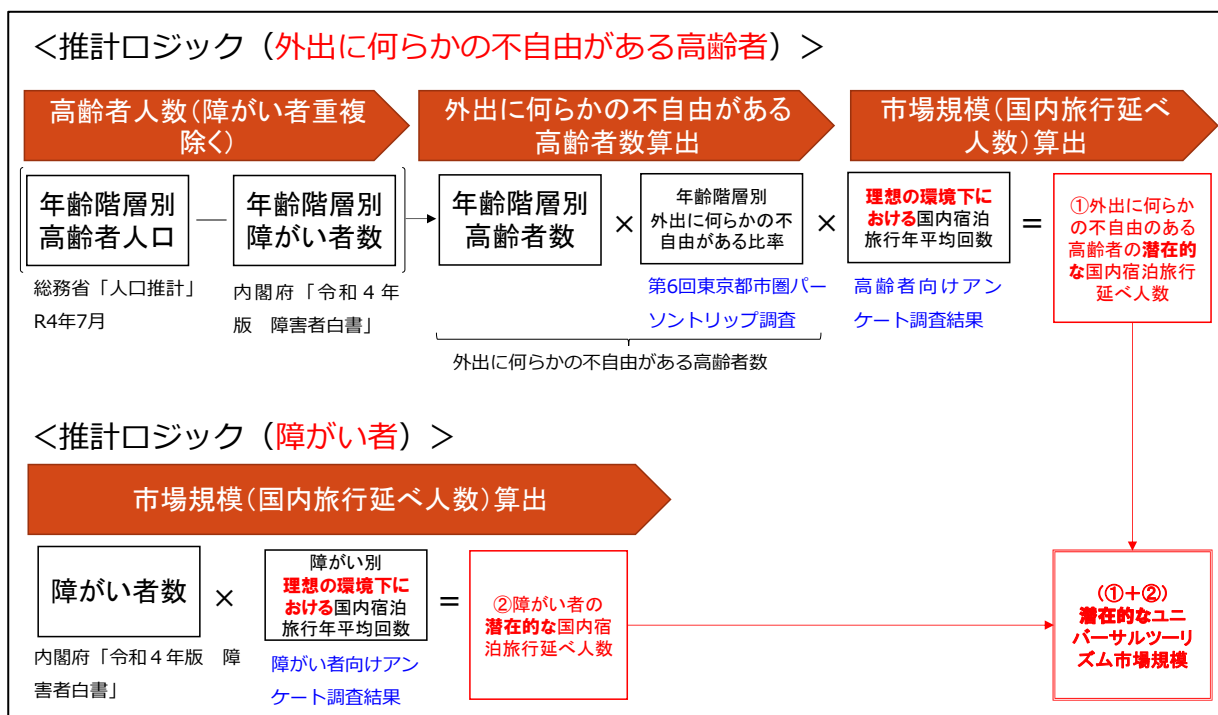


図 4-1-2 ユニバーサルツーリズム潜在的市場規模の推計方法

高齢者のうち、外出に何らかの不自由がある高齢者と障がい者を対象としたユニバーサルツーリズムの（現状・潜在的）市場規模をそれぞれ推計し、両者を合計したものがユニバーサルツーリズム全体の（現状・潜在的）市場規模となる。

次項からは、外出に何らかの不自由がある高齢者、障がい者それぞれのユニバーサルツーリズムの（現状・潜在的）市場規模を推計した後、その結果からユニバーサルツーリズム全体の（現状・潜在的）市場規模を把握する。

4-1-2 外出に何らかの不自由がある高齢者を対象としたユニバーサルツーリズムの市場規模

(1) 現状の市場規模の推計

図 4-1-1 上段の推計ロジックに沿って推計する。

① 年齢階層別高齢者人口

まず、現状の高齢者全体の人数を把握する。総務省「人口推計」R4年7月によると、高齢者全体（65歳以上）の年齢階層別人口は表 4-1-2 の通りである。

表 4-1-2 年齢階層別高齢者人口

65～69歳	70～79歳	80歳～	合計
761.2万人	1,636.7万人	1,227.3万人	3,625.2万人

（出典）総務省「人口推計」R4年7月

② 年齢階層別障がい者数

障がい者の市場規模は別途推計するため、高齢者でのかつ障がい者の数の重複を控除するため、高齢者の障がい者数を把握する。内閣府「令和4年版 障害者白書」によると、65歳以上障がい者数は503.6万人（内訳：身体障がい者は322.6万人、知的障害者17.5万人、精神障害者163.5万人）である。その年齢階層比率は、高齢者人口全体の比率と同様と仮定すると、年齢階層別障がい者数は表 4-1-3 の通り推計される。

表 4-1-3 年齢階層別障がい者数

65～69歳	70～79歳	80歳～	合計
105.7万人	227.4万人	170.5万人	503.6万人

③ 年齢階層別高齢者人数（障がい者除く）

表 4-1-2 の年齢階層別高齢者人口から表 4-1-3 の年齢階層別障がい者数を引いた年齢階層別高齢者人数（障がい者除く）は表 4-1-4 の通りである。

表 4-1-4 年齢階層別高齢者人数（障がい者除く）

65～69歳	70～79歳	80歳～	合計
655.5万人	1,409.3万人	1056.8万人	3,121.6万人

④年齢階層別外出に何らかの不自由がある比率

外出に何らかの不自由がある高齢者を把握するため、年齢階層別外出に何らかの不自由がある比率を求める。前述した、外出に関する大規模な調査を行った東京都市圏交通計画協議会「第6回東京都市圏パーソントリップ調査」²では、高齢者の外出の際に何らかの困難（全体に占める「基本的に外出できない」、「常に介助者が必要」、「一部で介助者が必要」、「多少困難はあるが、一人で外出できる」の合計）がある比率を把握することができ、表 4-1-5 に示す。

表 4-1-5 年齢階層別外出に何らかの不自由がある比率

65～69歳	70～79歳	80歳～
5.9%	13.2%	51.9%

（出典）東京都市圏交通計画協議会「第6回東京都市圏パーソントリップ調査」

表 3-6：年齢別外出時の困難有無別目的別生成原単位

⑤外出に何らかの不自由がある高齢者数

表 4-1-4 の年齢階層別高齢者人数（障がい者除く）に、表 4-1-5 の年齢階層別外出に何らかの不自由がある比率をかけると、「外出に何らかの不自由がある高齢者数」が推計され、その結果は表 4-1-6 の通りである（合計 773.2 万人）。

表 4-1-6 外出に何らかの不自由がある高齢者数

65～69歳	70～79歳	80歳～	合計
38.7万人	186.0万人	548.5万人	773.2万人

⑥外出に何らかの不自由がある高齢者による国内宿泊旅行年平均回数

高齢者向けアンケート調査（第1章）において、「単独で行くことが困難（何らかのサポートが必要）」と回答した人と、「旅行の際の各行程の中で、特に不便や困難があった」と回答した人を、「外出に何らかの不自由がある高齢者」とする（対象人数：66人）。

次に、外出に何らかの不自由がある高齢者が「どれぐらいの頻度で旅行（国内宿泊旅行）をされますか」という質問の回答の平均値を算出する。その算出方法は、選択肢に応じた旅行回数を

² 東京都市圏（東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県・茨城県南部）に居住する約 1,800 万世帯のうち、無作為で選ばれた約 63 万世帯を対象。「表 3-6：年齢別外出時の困難有無別目的別生成原単位」よりデータを入手。

代表値として数値化した上で、回答数より加重平均する。各選択肢の回答数は表 4-1-7 の通りである。

表 4-1-7 外出に何らかの不自由がある高齢者の旅行回数

選択肢	1年に5回以上	1年に3~4回	1年に2回程度	1年に1回程度	2年に1回程度	3年に1回程度	3年に1回未満	旅行はしていない
回数 (代表値)	5回	3.5回	2回	1回	0.5回	0.3回	0.1回	0回
回答数	16人	2人	0人	0人	1人	0人	44人	3人

加重平均した結果、外出に何らかの不自由がある高齢者の国内宿泊旅行年平均回数は 1.39 回³と推計された⁴。

⑦外出に何らかの不自由がある高齢者の国内宿泊旅行延べ人数

⑤で推計した「外出に何らかの不自由がある高齢者数」773.2 万人に、⑥で推計した外出に何らかの不自由がある高齢者の国内宿泊旅行年平均回数 1.39 回をかけることで、「外出に何らかの不自由がある高齢者の現状の国内宿泊旅行延べ人数」、すなわち外出に何らかの不自由がある高齢者のユニバーサルツーリズムの現状市場規模を推計すると、以下の通りとなる。

**外出に何らかの不自由がある高齢者の
ユニバーサルツーリズムの現状市場規模
1,074.7万人/年**

なお、観光庁観光産業課「平成 26 年度ユニバーサルツーリズム促進事業報告書」で推計された外出に何らかの不自由がある高齢者の現状のユニバーサルツーリズム市場規模は 1,078.6 万人であり、本調査の推計結果もそれと同規模の結果となった⁵。

(2)潜在的市場規模の推計

図 4-1-2 上段の推計ロジックに沿って推計するが、現状の市場規模の推計で示した①~⑤までは同様なので、潜在的市場規模については⑥'、⑦'として以下で示す。

³ 加重平均した数値の小数点第三位を四捨五入している。以下の旅行回数の推計も同様。

⁴ 年齢階層別に国内宿泊旅行年平均回数を算出することも可能だが、さらに回答数が少なくなることで結果の信頼性が低下する可能性がある点を懸念し、各年齢階層で上記の平均値を使用することとする。

⁵ ただし、本調査におけるでは高齢者人口から障がい者数を控除したのに対し、平成 26 年度報告書では高齢者人口から要介護者数を控除しており、調査対象が違う点に留意が必要。

⑥' 外出に何らかの不自由がある高齢者による、不便が解決された場合の国内宿泊旅行年平均回数

高齢者向けアンケート調査（第1章）において、「不便が解決された場合、旅行頻度はどれぐらいになると考えられますか」に回答された29人を対象に、回答の平均値を算出する。

平均値の算出方法は現状の市場規模と同様に、選択肢に応じた旅行回数を代表値として数値化した上で、回答数より加重平均する⁶。各選択肢の回答数は表4-1-8の通りである。

表 4-1-8 外出に何らかの不自由がある高齢者の、不便が解決された場合の旅行回数

選択肢	1年に5回以上	1年に3~4回	1年に2回程度	1年に1回程度	2年に1回程度	3年に1回程度	3年に1回未満
回数 (代表値)	5回	3.5回	2回	1回	0.5回	0.3回	0.1回
回答数	1人	12人	3人	8人	0人	0人	5人

加重平均した結果、外出に何らかの不自由がある高齢者の潜在的な国内宿泊旅行年平均回数は2.12回と推計された。

⑦' 外出に何らかの不自由がある高齢者の潜在的国内宿泊旅行延べ人数

⑤で推計した「外出に何らかの不自由がある高齢者数」773.2万人に、⑥'で推計した外出に何らかの不自由がある高齢者の潜在的な国内宿泊旅行年平均回数2.12回をかけることで、「外出に何らかの不自由がある高齢者の潜在的国内宿泊旅行延べ人数」、すなわち外出に何らかの不自由がある高齢者のユニバーサルツーリズムの潜在的市場規模を推計すると、以下の通りとなる。

**外出に何らかの不自由がある高齢者の
ユニバーサルツーリズム潜在的市場規模
1,639.2万人/年**

なお、観光庁観光産業課「平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業報告書」で推計された外出に何らかの不自由がある高齢者のユニバーサルツーリズム潜在的市場規模は1,339.4万人で、今回の推計結果の方が約1.2倍大きい。

⁶ 選択肢には「増加しない」があり、その回答者（3人）は「どれぐらいの頻度で旅行（国内宿泊旅行）をされますか」での回答と同じ回数としてカウントしている。

4-1-3 障がい者を対象としたユニバーサルツーリズムの市場規模

(1) 現状の市場規模の推計

図 4-1-1 下段の推計ロジックに沿って推計する。

① 障がい者数

障がい者数は、内閣府「令和4年版 障害者白書」より把握できる。障がい者の総数は964.7万人（人口の約7.6%）であり、そのうち身体障がい者（肢体、視覚、聴覚障がい等）は436.0万人、知的障がい者は109.4万人、精神障がい者は419.3万人である。

② 障がい者による国内宿泊旅行年平均回数

障がい者向けアンケート調査（第1章）において、旅行の際の各工程の中で特に不便や困難があった行程があったと答えた回答者177人を対象に、「どれぐらいの頻度で旅行（国内宿泊旅行）をされますか」という質問の回答の平均値を算出する。その算出方法は、選択肢に応じた旅行回数を代表値として数値化した上で、回答数より加重平均する。各選択肢の回答数は表4-1-9の通りである。

表 4-1-9 障がい者の旅行回数

選択肢	1年に5回以上	1年に3~4回	1年に2回程度	1年に1回程度	2年に1回程度	3年に1回程度	3年に1回未満
回数 (代表値)	5回	3.5回	2回	1回	0.5回	0.3回	0.1回
回答数	22人	31人	37人	43人	11人	8人	25人

加重平均した結果、障がい者の国内宿泊旅行年平均回数は1.95回⁷と推計された⁸。

③ 障がい者の国内宿泊旅行延べ人数

①で把握した障がい者数964.7万人に、②で推計した障がい者の国内宿泊旅行年平均回数1.95回をかけることで、「障がい者の現状の国内宿泊旅行延べ人数」、すなわち障がい者のユニバーサルツーリズムの現状市場規模を推計すると、以下の通りとなる。

**障がい者の
ユニバーサルツーリズムの現状市場規模
1,881.2万人/年**

⁷ 加重平均した数値の小数点第三位を四捨五入している。

⁸ 年齢階層別に国内宿泊旅行年平均回数を算出することも可能だが、さらに回答数が少なくなることで結果の信頼性が低下する可能性がある点を懸念し、各年齢階層で上記の平均値を使用することとする。

(2) 潜在的市場規模の推計

図 4-1-2 下段の推計ロジックに沿って推計するが、現状の市場規模の推計で示した①の障がい者数は同様なので、潜在的市場規模については②'、③'として以下で示す。

②' 障がい者による、不便が解決された場合の国内宿泊旅行年平均回数

障がい者向けアンケート調査（第 1 章）において、旅行の際の各工程の中で特に不便や困難があった行程があったと答えた回答者 177 人の、「不便が解決された場合、旅行頻度はどれぐらいになると考えられますか」に対する回答の平均値を算出する。

平均値の算出方法は現状の市場規模と同様に、選択肢に応じた旅行回数を代表値として数値化した上で、回答数より加重平均する。各選択肢の回答数は表 4-1-10 の通りである。

表 4-1-10 障がい者の、不便が解決された場合の旅行回数

選択肢	1年に5回以上	1年に3~4回	1年に2回程度	1年に1回程度	2年に1回程度	3年に1回程度	3年に1回未満
回数 (代表値)	5回	3.5回	2回	1回	0.5回	0.3回	0.1回
回答数	36人	48人	44人	27人	7人	2人	13人

加重平均した結果、障がい者の潜在的な国内宿泊旅行年平均回数は 2.65 回と推計された。

③' 障がい者の潜在的国内宿泊旅行延べ人数

①で把握した障がい者数 964.7 万人に、②'で推計した障がい者の潜在的な国内宿泊旅行年平均回数 2.65 回をかけることで、「障がい者の潜在的国内宿泊旅行延べ人数」、すなわち障がい者のユニバーサルツーリズムの潜在的市場規模を推計すると、以下の通りとなる。

**障がい者の
ユニバーサルツーリズムの潜在的市場規模
2,556.5万人/年**

4-1-4 ユニバーサルツーリズムの市場規模全体の推計結果と考察

4-1-2、4-1-3 でそれぞれ推計した、外出に何らかの不自由がある高齢者を対象としたユニバーサルツーリズムの現状・潜在的市場規模と、障がい者を対象としたユニバーサルツーリズムの現状・潜在的市場規模（いずれも国内宿泊旅行延べ人数）の推計結果を整理すると、表 4-1-11 の通りとなる。

表 4-1-11 外出に何らかの不自由がある高齢者・障がい者を対象としたユニバーサルツーリズムの現状・潜在的市場規模（国内宿泊旅行延べ人数）の推計結果整理

ユニバーサルツーリズムの対象	推計結果		潜在・現状比較 (上段:差、下段:増加率)
	現状の市場規模	潜在的市場規模	
外出に何らかの不自由がある高齢者	<u>1,074.7 万人/年</u>	<u>1,639.2 万人/年</u>	<u>564.4 万人/年</u> 52.5%
障がい者	<u>1,881.2 万人/年</u>	<u>2,556.5 万人/年</u>	<u>665.3 万人/年</u> 35.9%
ユニバーサルツーリズム全体（合計）	<u>2,955.9 万人/年</u>	<u>4,195.6 万人/年</u>	<u>1,239.7 万人/年</u> 41.9%

注：四捨五入の関係で、記載されている合計・差分の数値は各内訳の合計・差分に合わない場合がある。

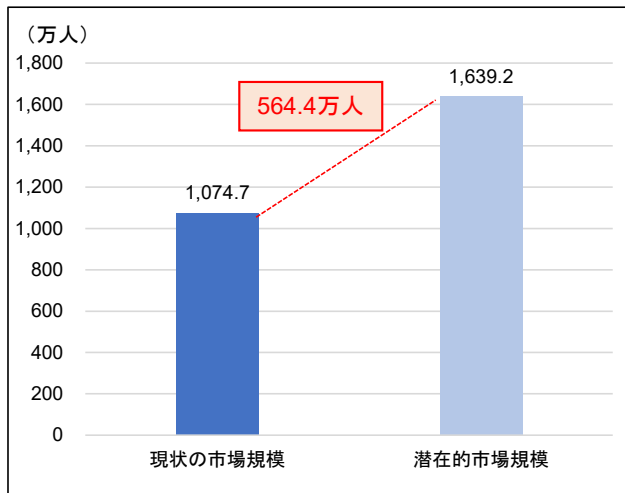
外出に何らかの不自由がある高齢者、障がい者、ユニバーサルツーリズム全体の観点からそれぞれ結果を考察する。

（1）外出に何らかの不自由がある高齢者を対象としたユニバーサルツーリズム市場規模の推計結果の考察

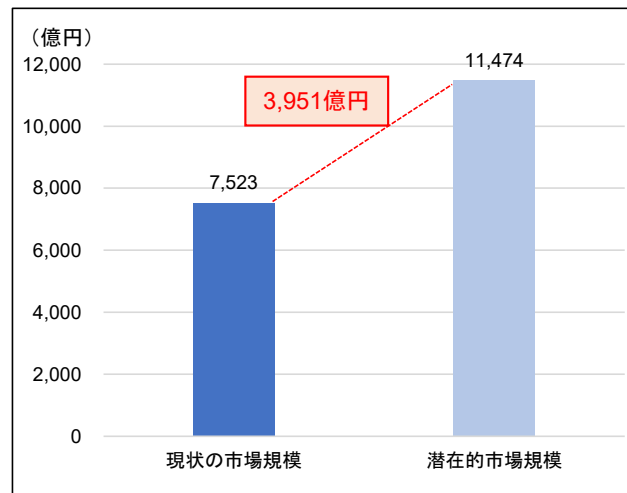
外出に何らかの不自由がある高齢者を対象とした現状のユニバーサルツーリズム市場規模（国内宿泊旅行延べ人数）は 1,074.7 万人/年、潜在的市場規模は 1,639.2 万人/年と推計された。これより、外出に何らかの不自由がある高齢者が現在不便と感じている点が解消されて潜在的市場規模が実現した場合、現状の市場規模より 564.4 万人/年（52.5%）増加するという結果となった。

また、第 1 章の高齢者向けアンケート調査結果では、1 回当たりの旅行の予算の平均値は 7.0 万であった。これを上記の国内宿泊旅行延べ人数に乗じると、金額ベースでの現状の市場規模は 7,523 億円/年（=1,074.7 万人×7.0 万円）、潜在的市場規模は 1 兆 1,474 億円/年（=1,639.2 万人×7.0 万円）と推計された。これより、外出に何らかの不自由がある高齢者が現在不便と感じている点が解消されて、国内宿泊旅行延べ人数が 563.1 万人/年増加すれば、金額ベースで 3,951 億円/年（=1 兆 1,474 億円—7,523 億円）の国内旅行消費額が増加することになる。このように潜在的市場規模の実現は、旅行会社、宿泊施設、観光施設、飲食店等の国内旅行に関連する産業の売上拡大を意味する。

外出に何らかの不自由がある高齢者を対象としたユニバーサルツーリズムの現状の市場規模と潜在的市場規模の推計結果を人数ベース、金額ベースでそれぞれグラフ化したものを図 4-1-3 に示す。



<人数ベース>



<金額ベース>

図 4-1-3 外出に何らかの不自由がある高齢者を対象としたユニバーサルツーリズム市場規模の推計結果

(2) 障がい者を対象としたユニバーサルツーリズム市場規模の推計結果の考察

障がい者の現状の市場規模は 1,881.2 万人／年、潜在的市場規模は 2,556.5 万人／年と推計された。これより、障がい者が現在不便と感じている点が解消されて潜在的市場規模が実現した場合、現状の市場規模より 675.3 万人／年 (35.9%) 増加するという結果となった。

また、第 1 章の障がい者向けアンケート調査結果では、1 回当たりの旅行の予算の平均値は 7.3 万であった。これを上記の国内宿泊旅行延べ人数に乗じると、金額ベースでの現状の市場規模は 1 兆 3,733 億円／年 (=1,881.2 万人×7.3 万円)、潜在的市場規模は 1 兆 8,662 万円／年 (=2,556.5 万人×7.3 万円)と推計された。

これより、障がい者が現在不便と感じている点が解消されて、国内宿泊旅行延べ人数が 675.3 万人／年増加すると、金額ベースで 4,929 億円／年 (=1 兆 8,662 億円-1 兆 3,733 億円) の国内旅行消費額が増加することになる。このように潜在的市場規模の実現は、旅行会社、宿泊施設、観光施設、飲食店等の国内旅行に関連する産業の売上拡大を意味する。

障がい者を対象としたユニバーサルツーリズムの現状の市場規模と潜在的市場規模の推計結果を人数ベース、金額ベースでそれぞれグラフ化したものを図 4-1-4 に示す。

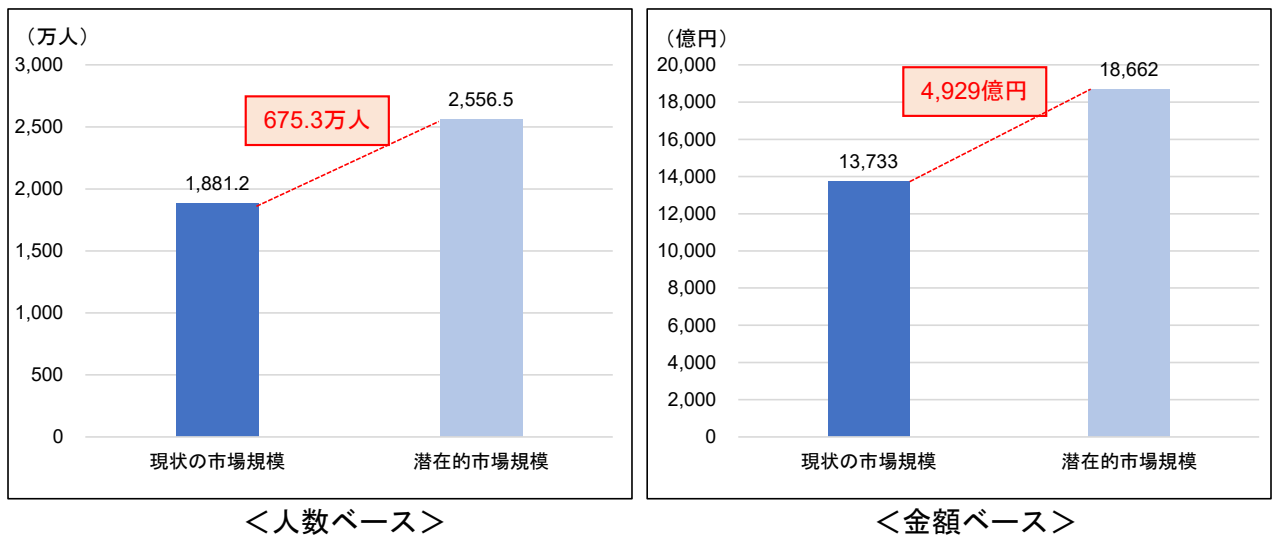


図 4-1-4 障がい者を対象としたユニバーサルツーリズム市場規模の推計結果

(3) ユニバーサルツーリズム市場規模全体の推計結果の考察

外出に何らかの不自由がある高齢者と障がい者の推計値を合計した、ユニバーサルツーリズム全体の現状の市場規模は 2,955.9 万人／年（高齢者 1,074.7 万人、障害者 1,881.2 万人）、潜在的市場規模は 4,195.6 万人／年（高齢者 1,639.2 万人、障害者 2,556.5 万人）と推計された。これより、外出に何らかの不自由がある高齢者と障がい者が現在不便と感じている点が解消されて潜在的市場規模が実現した場合、現状の市場規模より 1,239.7 万人／年（41.9%）増加するという結果となった。なお、外出に何らかの不自由がある高齢者数は 773.2 万人、障がい者数は 964.7 万人とユニバーサルツーリズムの対象となる数は障がい者の方が多く、また平均旅行回数も障がい者の方が多いため、市場規模も障がい者の方が大きくなっている。

また、金額ベースでの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＋障がい者 1 兆 3,733 億円）、潜在的市場規模は 3 兆 136 億円／年（高齢者 1 兆 1,474 億円＋障がい者 1 兆 8,662 億円）と推計された。これより、外出に何らかの不自由がある高齢者と障がい者が現在不便と感じている点が解消されて潜在的市場規模が実現した場合、現状の市場規模より 1,239.7 万人／年（41.9%）増加するという結果となった。なお、コロナ禍前の 2019 年の日本人国内旅行消費額は 21 兆 9,312 億円であったが⁹、この時の国内旅行市場規模を基準にすると、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国内旅行消費額全体の約 9.7%（＝2 兆 1,256 億円÷21 兆 9,312 億円）、潜在的市場規模は約 13.7%（＝3 兆 136 億円÷21 兆 9,312 億円）を占めていることが分かる。

さらに、外出に何らかの不自由がある高齢者、障がい者が現在不便と感じている点が解消されて、ユニバーサルツーリズムの潜在的市場規模が実現すると、金額ベースでは 8,881 億円／年（＝3 兆 136 億円－2 兆 1,256 億円）の国内旅行消費額が増加することになる。コロナ禍前の

⁹ 観光庁「旅行・観光消費動向調査」2019 年年間値（確報）より。

2019年の日本人国内旅行消費額は21兆9,312億円を基準として、ユニバーサルツーリズムの潜在的市場規模が実現すれば、日本人国内旅行消費額を約3.9% (=8,881億円 ÷ (8,881億円 + 21兆9,312億円)) 押し上げることになる。

これらの結果を踏まえ、ユニバーサルツーリズム全体の現状の市場規模と潜在的市場規模の推計結果を人数ベース、金額ベースでそれぞれグラフ化したものを図4-1-5に示す。

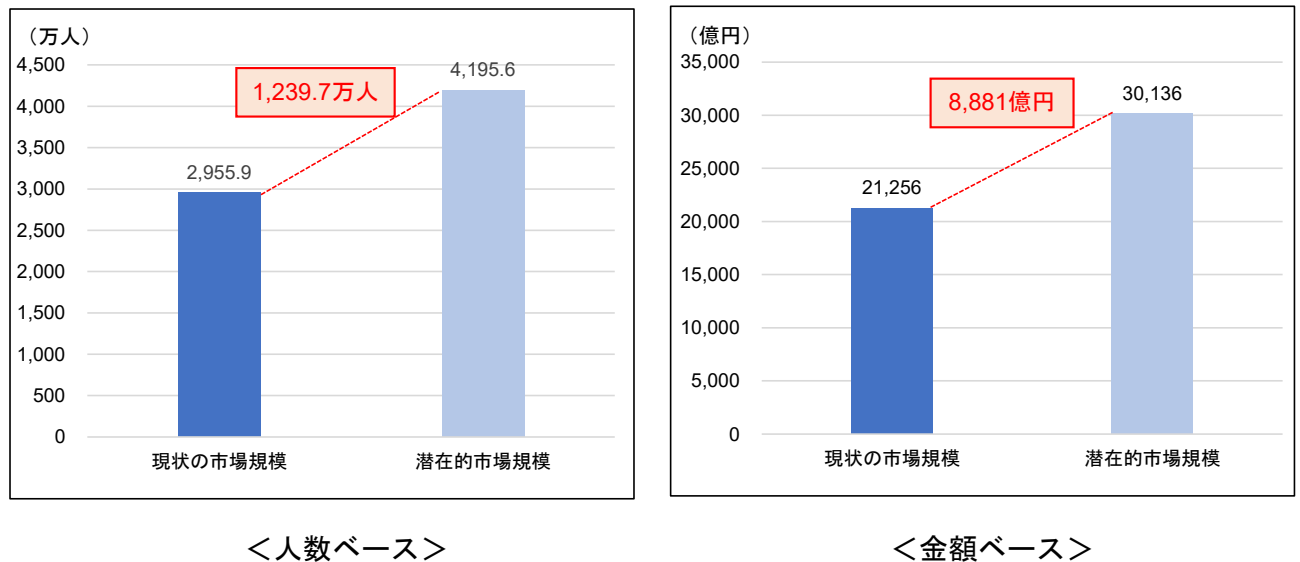


図 4-1-5 ユニバーサルツーリズム全体の市場規模の推計結果

また、現状（2019年ベース）の国内旅行消費額に占めるユニバーサルツーリズム全体の市場規模の割合と、ユニバーサルツーリズムの潜在的市場規模が実現した場合の国内旅行消費額の押し上げ効果を示したグラフは図4-1-6の通りである。

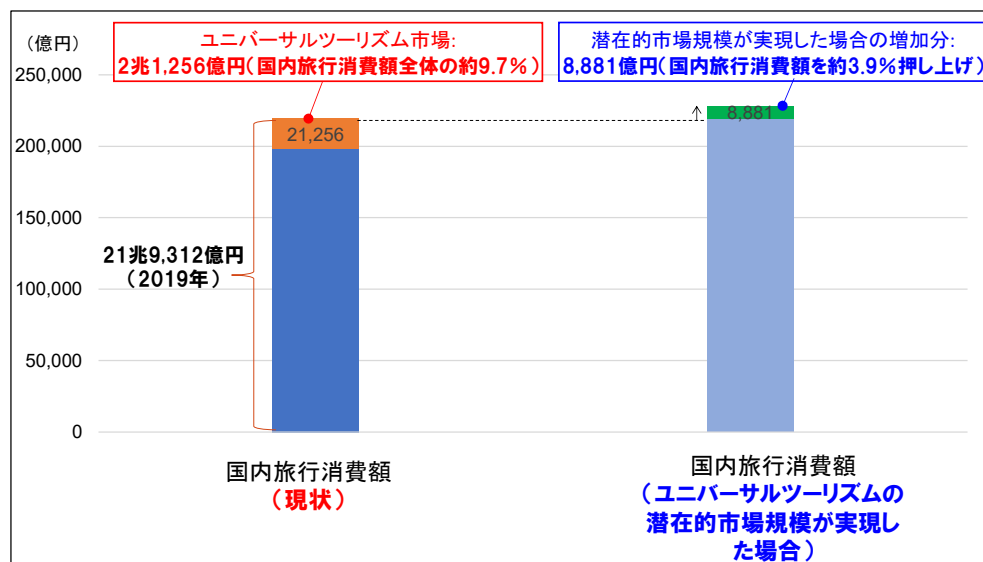


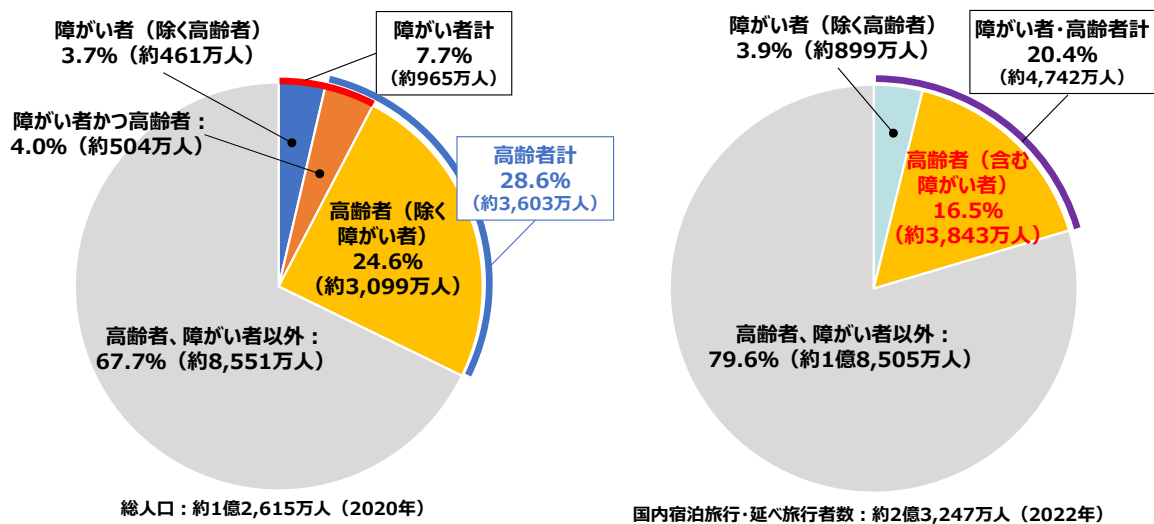
図 4-1-6 国内旅行消費額に占めるユニバーサルツーリズム全体の市場規模と、潜在的市場規模が実現した場合の国内旅行消費額の押し上げ効果

当然ながらすぐにこのユニバーサルツーリズムの潜在的市場規模は実現することは難しいが、高齢者向けアンケート調査や障がい者向けアンケート調査で把握された不便と感じている点の解消とともに、同じくアンケート調査を行った旅行会社、宿泊施設、トラベルヘルパー向けにも、把握された様々な課題の解消を少しずつ図っていくことが必要であると考えられる。

【参考】高齢者全体の国内宿泊旅行・ユニバーサルツーリズム商品に対する潜在的市場規模推計

参考までに「高齢者全体」の国内宿泊旅行と、それに伴うユニバーサルツーリズム商品に対する潜在的市場規模を示す。

まず、現状における高齢者の人口比率と、高齢者の国内宿泊旅行市場規模の比率を図 4-1-7 に示す。全人口に占める高齢者の比率は 28.6%（約 3,099 万人）であるが、国内宿泊旅行（延べ旅行者）に占める高齢者の比率は 16.5%（約 3,843 万人）となっている。



<全人口に占める高齢者の比率> <高齢者の国内宿泊旅行に占める市場規模の比率>

【人口】

出典：総務省「国勢調査」、内閣府「令和4年版 障害者白書」

【国内宿泊旅行】

注) 高齢者 (含む障がい者) : 「旅行・観光消費動向調査」における「60代」の延べ旅行者数の半数を65歳～69歳分とした上で65歳以上の延べ旅行者数を算出 (推計値)

障がい者 (除く高齢者) : 障がい者向けアンケート調査結果における国内宿泊旅行の年間平均回数 (1.95回) の結果より算出 (推計値)

出典：観光庁「旅行・観光消費動向調査 2022年 (確報)」

図 4-1-7 高齢者の人口比率／国内旅行市場規模の比率

次に、高齢者の内訳を詳細化した国内宿泊旅行市場規模を示す。具体的には、高齢者を「外出に何らかの不自由がある高齢者」、「高齢者かつ障がい者」、「障がいや外出に不自由のない高齢者」に分ける。

外出に何らかの不自由がある高齢者（約 773 万人）の国内宿泊旅行年平均回数は 4-1-2 で示した通り、現状は 1.39 回、不便が解決された場合（潜在的）は 2.12 回である。また、高齢者かつ障がい者（約 504 万人）は、4-1-3 で示した障がい者の国内宿泊旅行年平均回数と同様、現状は 1.95 回、不便が解決された場合（潜在的）は 2.12 回とする。

それ以外の障がいや外出に不自由のない高齢者の市場規模は、図 4-1-7 の高齢者全体の市場規模から「外出に何らかの不自由がある高齢者」と「高齢者かつ障がい者」の市場規模を引いたものとする。また、当該高齢者は現状の旅行において特に不便を感じていないため（高齢者向けアンケート調査より）、潜在的市場規模は現状から増加しないと想定する。

これらを踏まえて高齢者の内訳毎に国内宿泊旅行の現状・潜在的市場規模（国内宿泊旅行延べ人数／年）を推計した結果が表 4-1-12 である。その結果、現状の高齢者全体の国内宿泊旅行市場規模約 3,843 万人の約 1.24 倍の約 4,760 万人が、潜在的な高齢者全体の国内宿泊旅行市場規模となる。

表 4-1-12 高齢者（内訳）の現状・潜在的市場規模の推計結果

高齢者内訳	上段：旅行回数	
	下段：市場規模（国内宿泊旅行延べ人数／年）	
	現状	潜在的
外出に何らかの不自由がある高齢者 【約 773 万人】	<u>1.39 回</u>	<u>2.12 回</u>
	<u>約 1,075 万人</u>	<u>約 1,639 万人</u>
高齢者かつ障がい者 【約 504 万人】	<u>1.95 回</u>	<u>2.65 回</u>
	<u>約 982 万人</u>	<u>約 1,336 万人</u>
高齢者（障がい・不自由なし）	—	—
	<u>約 1,785 万人</u>	<u>約 1,785 万人</u>
市場規模合計	<u>約 3,843 万人</u>	<u>約 4,760 万人</u>

また、表 4-1-12 の推計結果を用いて、高齢者（内訳詳細）の国内旅行市場規模（現状・潜在的）の比率を示すと、図 4-1-8 の通りである¹⁰。国内旅行市場全体に占める高齢者全体の市場規模は、現状の 16.5%から潜在的には 19.5%に拡大するものと推計された。

¹⁰ 障がい者（除く高齢者）の現状・潜在的市場規模は、4-1-3 での障がい者全体の推計結果から、表 4-1-12 の「高齢者かつ障がい者」の推計結果を引くことで推計している。

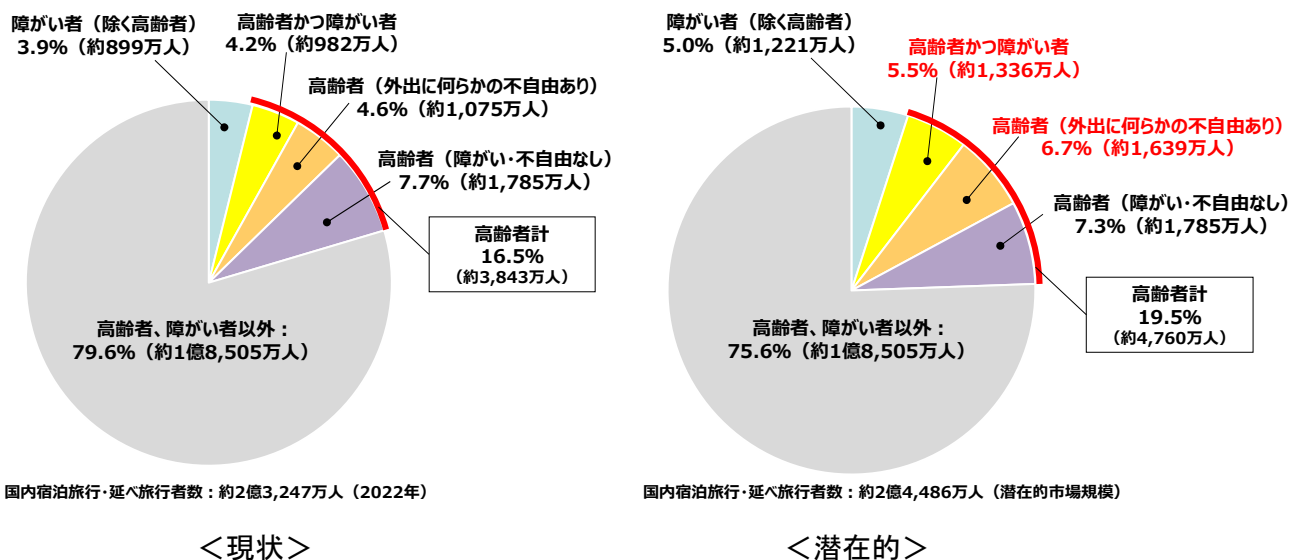


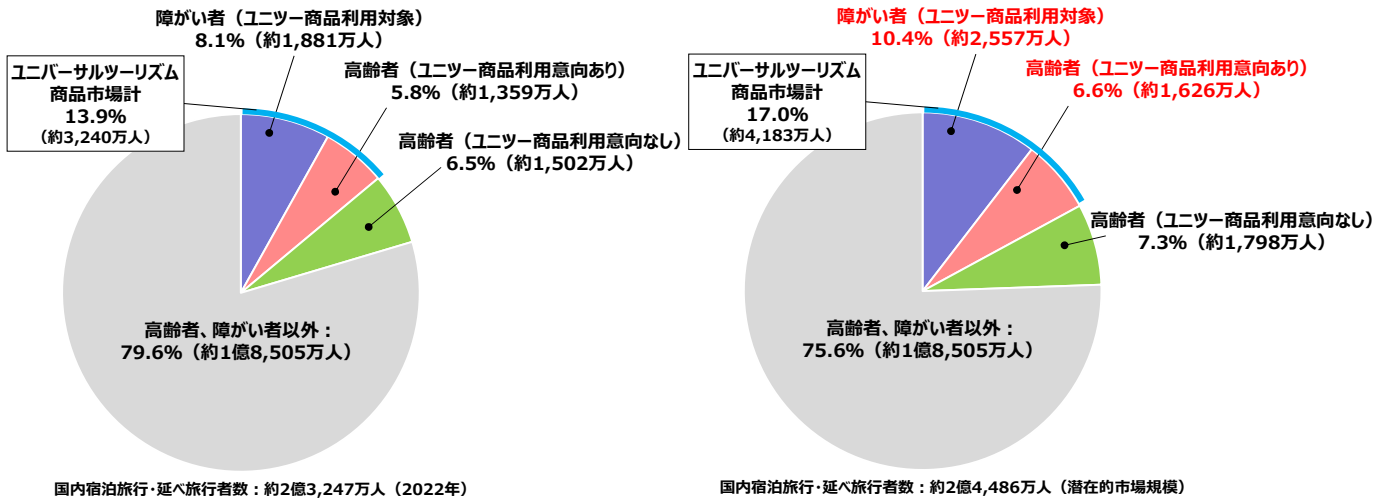
図 4-1-8 高齢者（内訳詳細）の国内旅行市場規模（現状・潜在的）の比率

また、第1章の高齢者向けアンケート調査 Q11 では、バリアフリー旅行や、高齢者向けに身体への負担を考慮した旅行商品（ユニバーサルツーリズム商品）への今後の利用意向について質問しており、47.5%がユニバーサルツーリズム商品を利用したいとの回答であった。この結果を援用すると、障がい者を除く高齢者（外出に何らかの不自由がある高齢者＋不自由のない高齢者）のユニバーサルツーリズム商品に対する市場規模は、現状では約1,359万人（＝（約1,075万人＋約1,785万人）×47.5%）、潜在的には約1,626万人（＝（約1,639万人＋約1,785万人）×47.5%）と推計される。また、高齢者向けアンケート調査 Q2 の回答から、1回当たりの旅行の予算の平均値は7.0万円であった。この金額をそれぞれに乗じると、金額ベースでの市場規模は現状では9,513億円（＝1,359万人×7.0万円）、潜在的には1兆1,382億円（＝1,626万人×7.0万円）と推計される。

また、障がい者（「高齢者かつ障がい者」も含む）は全員がユニバーサルツーリズム商品の利用対象者と考えられ、4-1-3 での推計結果より、現状の市場規模は約1,881万人、潜在的市場規模は約2,557万人であった。また、金額ベースでは現状の市場規模は1兆3,733億円、潜在的市場規模は1兆8,662万円であった。

これらの結果から、高齢者と障がい者を合わせたユニバーサルツーリズム商品の市場規模は、現状では約3,240万人（＝約1,359万人＋約1,881万人）、潜在的には約4,183万人（＝約1,626万人＋約2,557万人）と推計される。なお金額ベースの市場規模は、現状では2兆3,246億円（＝9,513億円＋1兆3,733億円）、潜在的には2兆3,246億円（＝1兆1,382億円＋1兆8,662万円）となった。

ユニバーサルツーリズム商品市場についても図 4-1-8 と同様に、市場規模（現状・潜在的）の比率を図 4-1-9 に示す。国内旅行市場全体に占めるユニバーサルツーリズム商品市場の市場規模は、現状の13.9%から潜在的には17.0%に拡大するものと推計された。



<現状>

<潜在的>

図 4-1-9 ユニバーサルツーリズム商品市場規模 (現状・潜在的) の比率

4-2 アメリカにおけるユニバーサルツーリズムの市場規模

日本のユニバーサルツーリズム市場規模の参考とするため、アメリカでユニバーサルツーリズム市場規模を調査した Open Doors Organization "Market Study 2020"の内容の概要をとりまとめる。

この"Market Study 2020"では、2018-2019年の期間に、障がいを持つ成人の旅行について、市場規模推計を含めて詳細に調査している。特に我々が関心を持っている市場規模に関する主要な結果を表 4-2-1 で示す。

表 4-2-1 アメリカにおける障がいを持つ成人の旅行市場規模（国内・海外旅行含む 2018-19年の2年間）

旅行全般における市場への影響力 (市場規模推計値)	障がいを持つ人のうちの旅行者数	2,700万人
	旅行回数の総計	8,100万回
	総支出額	587億ドル (2015年：346億ドル)

(出典) Open Doors Organization "Market Study 2020" p11

ただし、上記の推計結果は国内・海外旅行含む 2018-19年の2年間分である。"Market Study 2020"では、障がい者のうち、63%が国内旅行しか行っていないという調査結果が紹介されている。また、旅行のうち、96%が宿泊旅行とのことである。そこで、日本と比較する観点から、国内宿泊旅行の1年分の平均値ということで旅行回数の総計、総支出額を推計（それぞれ、 $\times 0.63 \times 0.96 \div 2$ とする）すると、表 4-2-2 の通りとなる。

表 4-2-2 アメリカにおける障がいを持つ成人の国内宿泊旅行市場規模推計値

国内宿泊旅行回数の総計	約2,450万回／年
国内宿泊旅行に関する総支出額	約177億ドル（約1兆9,293億円※）／年

※円ドルレートの2019年平均（出典：IMF）である、1ドル109円より日本円換算。

アメリカにおける障がい者を持つ成人の国内旅行回数は、約2,450万回／年で、日本における障がい者のユニバーサルツーリズム（国内旅行）の現状市場規模の1,885.3万人／年の約1.3倍である。ただし、"Market Study 2020"ではアメリカの障がい者の数は3,800万人以上（アメリカの成人人口250,563,051人の15.4%）と推計しており、その数は日本の障がい者数964.7万人の約3.9倍である。これより、国内旅行に関しては、日本の障がい者の方が1人当たりの旅行回数は多い可能性がある。

アメリカのユニバーサルツーリズム（主に障がい者向け）の現状や取組等の把握は、今後の日本のユニバーサルツーリズムに参考になるものと考えられ、“Market Study 2020”の概要をスライドにまとめ、以下のページより掲載する。

アメリカのUT市場の状況（概要）

◆ODO市場調査（2020年）からの11の重要な調査結果（概要）

①障がいを持つ成人の旅行経験率（2018–2019年の期間）	70%（国外旅行：37%）（2015年は28%）
②有料宿泊施設への滞在率	84%(2015年は76%)
③飛行機を利用した旅行経験率	55%（2015年は43%）
④障がいを持つ成人旅行者の年齢の中央値	62歳（2015年は57歳）
⑤旅行の支出額	570億ドル(2015年は340億ドル)
⑥同伴者率	69%
⑥*一行（本人+同行者）の平均人数	2.9人
⑦組織化されたグループによる旅行（→団体旅行）の割合	5%(2015年は2%)
⑧車やバンのレンタル率	40%(2015年は26%)
⑨ポスト・コロナで制限が解除されたら旅行する予定でいる人の割合	91%
⑨*すぐにも旅行する予定でいる人の割合	10%
⑩米国の空港での車椅子支援のリクエストの増加率	2015年以来前年比17%増加
⑪過去5年間の米国内の旅行先	西部：45%、中西部：20%、東部：32%、南部：57%

※資料：Highlights and Insights from 2020 Market Study of Adults with Disabilities

1

調査について（1/3）

◆調査者について

調査事業者：Open Doors Organization

調査委託：The Harris Poll

◆調査の背景と目的について

障がいを持つ成人（18歳以上）の一般的な旅行習慣とパターンを明らかにするため

- ・障がいを持つ成人の旅行に関して頻度や支出金額など一般的な旅行行動を調べるため。また、旅行に関して何かを決定する時にどのような情報源を頼りにしているのか調べるため
- ・飛行機や空港、クルーズ（ツアー）、自動車旅行、ホテルなどの体験談を読み解くため
- ・障がいを持つ成人が飛行機や空港、ホテル、クルーズ（ツアー）で出くわした課題を特定するため
- ・COVID-19によるパンデミックが今後の旅行へ与える影響を検討するため
- ・2020年の調査の調査結果を、2015年、2005年、2002年の調査（Open Doors Market Study）と比較し、傾向や差異を明らかにするため

※資料：Open Doors Organization 2020 Market Study (p.3)

2

アメリカ ユニバーサルツーリズム市場調査サマリー

調査について (2/3)

◆調査方法について

調査期間	2020年6月1日～7月9日
調査方法	以下の調査対象者（1100人）にインターネットと電話で実施 ・オンライン：1,000名（障がいを持つことを自認している人が調査に応じた） 電話：100名（ランダム・デジット・ダイヤリングで調査を実施） ・インタビューはオンラインと電話のどちらの方式でも実施された
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> ・米国在住者 ・18歳以上（成人） ・以下の障がいを持った人（視覚障害、聴覚障害、また歩行や階段の昇降、手を伸ばしたり、モノを持ち上げたり運んだりするような基本的な身体活動に関して一つ以上制限がある状態） <ul style="list-style-type: none"> ・障がいに関しては、選択式の質問文を用いて正確な情報を収集 ・米国国勢調査のACS（American Community Survey）（2019年）に基づき、米国成人人口（250,563,051人）の15.4%（3800万人以上）が障がい者だと推定
結果の重み付け	<ul style="list-style-type: none"> ・得られた調査結果を、「教育、年齢、性別、人種/民族、地域、収入、世帯類型、配偶者の有無、障がいの種類、電話の使用状況、オンライン傾向」によって重み付けし、実際の人口比率と一致させた ・重み付けの対象は、2018年の行動危険因子監視システム（BRFSS）のデータをソースとした

※注記：この調査では、米国国勢調査のACS（American Community Survey）を用いて障がい者人口を算出しているが、米国疫病対策センター（CDC）の行動危険因子サーベイランスシステム（BRFSS）の推計によると成人のうち26%（6750万人）が障がいを持つといわれる（2018年データ）。また、社会保障庁（SSA）の所得とプログラム傘下に関する調査（SIPP）の補足資料では成人のうち30.3%（7270万人）が障がいを持つと推定されている（2012年データ）。この調査で推定された旅行者数や支出金額は基準値であり、障がい者旅行市場の経済効果を完全に表しているわけではなく、ACSを用いたことで障がい者コミュニティの全体的な規模や経済的影響について非常に保守的な見積もりとなっている。

※資料：Open Doors Organization 2020 Market Study (p.4-5)

3

アメリカ ユニバーサルツーリズム市場調査サマリー

調査について (3/3)

◆回答者について (詳細)

年齢の中央値	63歳
性別	男性：46%、女性：54%
長期にわたる障がい ※該当するものをすべて選択	基本的な身体障害：70% 聴覚障害：32% 視覚障害：22% 学習障害：21%
障がいの重さ	非常に厳しい：11% やや厳しい：32% 中程度：46% 軽度：11%
介助動物の保持（自宅・旅行先）	9%
介助器具の使用 （自宅・旅行先）	はい：40% いいえ：56% よくわからない：4% ・使用する介助器具の種類 移動を助ける器具：65% 聴覚障害を助ける器具：23% 視覚障害を助ける器具：18% ベッド、トイレ、浴槽、シャワーを利用するための耐久医療機器（DME）：17% 呼吸を補助する装置：15% 音声によるコミュニケーションを支援する機器：13% その他：6%

※資料：Open Doors Organization 2020 Market Study (p.23-25)

4

米国の障がいを持つ成人の旅行全般について (1/2)

◆旅行経験の割合・頻度について (対象：2018-2019年の期間)

旅行に行った障がいを持つ成人の割合と頻度	0回：30% 1～2回：28% 3～5回：23% 6回～：19%
旅行目的別の旅行頻度	69%が少なくとも1回「観光」目的で旅行 (中央値：2回) 13%が少なくとも1回「出張」目的で旅行 (中央値：2回) 14%が少なくとも1回「観光+出張」目的で旅行 (中央値：3回)
同行者の有無	あり (誰かと一緒に旅行)：69% なし (一人旅行)：31%
直近の旅行の宿泊数	1～2泊：21% 3泊以上：75% 日帰り：4%

◆直近の旅行について (対象：2018-2019年の期間)

旅行目的	観光目的：87% 出張目的：7% 観光+出張目的：6%
同行者数	大人の同行者数の中央値：2人 子供の同行者の中央値：1人
宿泊の有無	96% (宿泊数の中央値：4泊)
支出額	通常700ドル以上を支出 (中央値：725ドル) (2015年中央値：500ドル)

※資料：Open Doors Organization 2020 Market Study (p.8, 27, 32-33)

5

米国の障がいを持つ成人の旅行全般について (2/2)

◆直近の旅行での支出項目について (0を除いた中央値)

クルーズ旅行 (乗船料のみ)	400ドル
航空運賃	370ドル
宿泊費	300ドル
レンタカー代	200ドル
鉄道運賃	150ドル
飲食費	150ドル
観劇・入園・観覧料 (演劇、テーマパーク、ミュージアムなど)	116ドル
エクスカージョン料、ツアー代金	100ドル
車両費 (ガスや通行料など)	80ドル
長距離バス・観光バス	75ドル
タクシー/シャトルバス/ライドシェアサービス	59ドル
公共交通機関 (路線バス、地下鉄、ライトレール、パラトランジット)	50ドル

※資料：Open Doors Organization 2020 Market Study (p.33)

6

市場への影響力について (1/5 旅行全般)

◆障がいを持つ成人の旅行の市場への影響力について (対象：2018-2019年の期間)

☆2015年のODO市場調査と比較すると大幅な増加を示している

旅行全般における市場への影響力 (市場規模推計値)	障がいを持つ人のうちの旅行者数	2,700万人
	旅行回数の総計	8,100万回
	総支出額	587億ドル (2015年：346億ドル)

旅行に行った障がいを持つ成人の割合とその頻度 (回答者数：1,100人)

0回：30%	・1～2回：28%
1回以上：70%	・3～5回：23%
	・6回～：19%

米国の障がい者の人数：3,800万人以上

・国勢調査のACS (American Community Survey) (2019年) に基づき、
米国成人人口 (250,563,051人) の15.4% (3,800万人以上) が障がい者だと推定

※注記：これらの人数と支出の予測は、米国国勢調査のアメリカン・コミュニティ・サーベイ (ACS) に基づき、米国成人人口の15.4%が障がいを持つと推定して算出されている。この報告書では、すべての計算において、推定支出額の中央値を使用している。

※資料：Open Doors Organization 2020 Market Study (p.5, 8, 10)

7

市場への影響力について (2/5 飛行機)

飛行機を利用した旅行： 市場への影響力 (推定値)	旅行で飛行機を利用する障がい者の割合	38% (2015年：31%)
	総支出額	110億ドル (2015年：90億ドル)
	市場規模	約1,500万人が2,960万回の飛行機を利用する旅行をしたと推定

◆回答結果

過去2年間の旅行で少なくとも1回は飛行機で移動した経験を持つと答えた人の割合	55% (2015年：43%)
直近の旅行での航空券の金額	中央値：300ドル 0：4% \$1-\$100：16% \$101-\$200：12% \$201-\$300：21% \$301-\$400：13% \$401-\$500：13% \$501以上：21% } \$200以上：68%
直近の旅行での空港で使った金額 ※航空運賃以外、食事、ギフトショップ、 新聞/雑誌等で支出	中央値：25ドル 0：25% \$1-\$25：32% \$26-\$50：23% \$51-\$100：7% \$101-\$200：6% \$201以上：7% } 空港で支出：75%

※資料：Open Doors Organization 2020 Market Study (p.10, 12, 28, 46-47)

8

市場への影響力について（3/5 宿泊施設）

旅行での 宿泊施設 の利用： 市場への影響力（推定値）	旅行で宿泊施設を利用する障がい者の割合	59%（2015年：53%）
	市場規模	約2,300万人が旅行で宿泊施設を6,870万回利用したと推定

◆回答結果

過去2年間の旅行で1度でも宿泊したと答えた人の割合	84%（2015年：76%）
障害を持つ人の直近の旅行での宿泊費	中央値：100ドル 0：12% \$1-\$49：8% \$50-\$69：9% \$70-\$89：12% \$90-\$100：17% \$101-\$200：32% \$201以上：9%

※資料：Open Doors Organization 2020 Market Study (p.11, 15, 30, 58)

9

市場への影響力について（4/5 クルーズ旅行）

旅行での 宿泊施設 の利用： 市場への影響力（推定値）	クルーズ旅行を利用する障がい者の割合	13%（2015年：10%）
	市場規模	約520万人がクルーズ旅行を1,040万回利用したと推定
	障害を持つ旅行者の乗船費への総支出	104億ドル
	障害を持つ旅行者の寄港地観光への総支出	31億ドル（2015年：15億ドル）

◆回答結果

過去5年間の旅行でクルーズ旅行を利用したことがあると答えた人の割合	19%（中央値：2回）
直近のクルーズ旅行での支出額 ※追加支出（ギフト、航空券、寄港地観光費用、クルーズ船までの交通費）は除く	中央値：1,000ドル 0：1% \$1-\$100：20% \$101-\$500：16% \$501-\$1,000：19% \$1,001-\$2,000：13% \$2,001-\$5,000：20% \$5,001以上：11% } \$500以上：64%
直近のクルーズ旅行で寄港地観光への支出額	中央値：200ドル 0：10% \$1-\$50：12% \$51-\$100：12% \$101-\$200：19% \$201-\$400：17% \$401-\$500：13% \$501以上：17%

※資料：Open Doors Organization 2020 Market Study (p.11, 13, 51-52)

10

市場への影響力について (5/5 自動車の利用)

◆回答結果

過去2年間の旅行でを自動車のみ利用したと答えた割合	76% (2015年 : 79%)
自動車のみによる旅行でレンタカーを一度でも利用したことがあると答えた割合	40%
自家用車利用時の快適な運転/移動時間について	中央値 : 6時間 0時間 : 12% 1-2時間 : 11% 3-4時間 : 17% 5-6時間 : 15% 7-9時間 : 13% 10-19時間 : 18% 20時間以上 : 13%
過去12か月間 (1年間) のライドシェアサービス利用について ※ライドシェアサービス : UberやLyftなど	利用あり : 31% (2015年 : 7%) 1-4回 : 43% 5-9回 : 26% 10-19回 : 16% 20-49回 : 12% 50-99回 : 2% 100回以上 : 2% 利用なし : 69%

※資料 : Open Doors Organization 2020 Market Study (p.14, 29, 30, 55-56)

11

旅行中の支障について (1/4 航空会社)

◆障がいを持つ旅行者は、航空会社や空港、クルーズ、宿泊施設の間に於いて、引き続き支障を抱えている。すべてのケースで、支障に関する報告件数が2015年の調査から増加した。

航空会社との取引で何らかの支障に遭遇したと答えた障がいを持つ旅行者の割合	76% (2015年 : 72%)
座席エリアが狭いこと	34% (2015年 : 47%)
アナウンスが聞こえにくい・聞き取りにくいこと	27% (2015年 : 15%)
チケットが高価であること	25% (2015年 : 26%)
チケットカウンター/チェックインでの長い行列	24% (2015年 : 25%)
機内持ち込み荷物の十分なスペースがないこと	22% (2015年 : 21%)

◆よくある支障のカテゴリーごとの割合 (実質数値より分類)



物理的な支障 : 50%
(2015年 : 56%)



パーソナル/カスタマーサービスでの支障 : 47%
(2015年 : 40%)



コミュニケーションにおける支障 : 38%
(2015年 : 23%)

※注記 : より詳細な回答データは付録 (p.74-78) を参照
※資料 : Open Doors Organization 2020 Market Study (p.16,48,75)

12

旅行中の支障について (2/4 空港)

空港 で何らかの支障に遭遇したと答えた障がいを持つ旅行者の割合	70% (2015年 : 65%)
(搭乗) ゲートまでの、またはゲート間の距離が長いこと	34% (2015年 : 43%)
長蛇の行列	32% (2015年 : 31%)
空港内のいくつかの場所での座席不足 (チェックイン受付、手荷物受取所、廊下など)	17% (2015年 : 20%)
荷物を運ぶ際の支援が受けにくいこと	16% (2015年 : 15%)
(空港内の) 経路が分かりにくいこと	15% (2015年 : 13%)

◆よくある支障のカテゴリーごとの割合 (実質数値より分類)



物理的な支障 : 46%
(2015年 : 53%)



パーソナル/カスタマーサービスでの支障 : 56%
(2015年 : 49%)



コミュニケーションにおける支障 : 31%
(2015年 : 19%)

※注記 : より詳細な回答データは付録 (p.74-78) を参照

※資料 : Open Doors Organization 2020 Market Study (p.16,49,76)

13

旅行中の支障について (3/4 クルーズ旅行)

クルーズ旅行 で何らかの支障に遭遇したと答えた障がいを持つ旅行者の割合	71% (2015年 : 53%)
ダイニング/エンターテインメントエリアまで遠いこと	26% (2015年 : 16%)
船内の映画/テレビに字幕がないこと	21% (2015年 : 6%)
乗船・下船の際の通路の確保が難しいこと	21% (2015年 : 12%)
エレベーターが混雑している/狭いこと	21% (2015年 : 8%)
(船内の) 経路が分かりにくいこと	17% (2015年 : 4%)

◆よくある支障のカテゴリーごとの割合 (実質数値より分類)



物理的な支障 : 54%
(2015年 : 44%)



パーソナル/カスタマーサービスでの支障 : 34%
(2015年 : 15%)



コミュニケーションにおける支障 : 33%
(2015年 : 15%)

※注記 : より詳細な回答データは付録 (p.74-78) を参照

※資料 : Open Doors Organization 2020 Market Study (p.16,53,77)

14

旅行中の支障について (4/4 宿泊施設)

宿泊施設（ホテル、モーテル、B&B、短期レンタル）で何らかの支障に遭遇したと答えた障がいを持つ旅行者の割合	53% (2015年：46%)
ドアが重い/開けにくいこと	19% (2015年：18%)
1階、またはエレベーターの近く等、便利な部屋が不足していること	18% (2015年：20%)
シャワーベンチ（備え付き/携帯用）がないこと	15% (2015年：14%)
シャワーや浴槽に手が届かないこと	10% (2015年：12%)
ベッドが高さが高すぎること	10% (2015年：6%)

◆よくある支障のカテゴリーごとの割合（実質数値より分類）



物理的な支障：44%
(2015年：35%)



パーソナル/カスタマーサービスでの支障：15%
(2015年：27%)



コミュニケーションにおける支障：15%
(2015年：8%)

※注記：より詳細な回答データは付録（p.74-78）を参照

旅行時の便利ツール・情報収集 (1/4)

◆旅行計画時に使用した予約方法（実質数値より分類）



ウェブサイト/アプリ：68%



旅行会社：57%



アトラクション/ツアー会社：25%

過去2年間に旅行の予約に使用した方法	
旅行会社（航空会社、ホテルチェーンなど）のウェブサイト・アプリ	46%
サードパーティーの旅行会社（Expedia、Hotels.com、Travelocityなど）のウェブサイト・アプリ	37%
旅行会社（航空会社、ホテルチェーンなど）への電話	27%
アトラクション/ツアー会社のウェブサイト・アプリ	20%
旅行代理店への電話・来店	13%
アトラクション/ツアー会社への電話	11%
その他	11%
不明	9%

旅行時の便利ツール・情報収集 (2/4)

◆障がいを持つ旅行者のアクセシビリティに関して旅行計画時に活用される情報源

これまでの経験	53% (2015年: 48%)
友人・家族	45% (2015年: 38%)
サードパーティーの旅行会社 (Expedia、Hotels.com、Travelocityなど) のウェブサイト・アプリ 	34% (2015年: 回答項目に含まれず)
旅行会社 (航空会社、ホテルチェーンなど)	32% (2015年: 19%)
ネット上のカスタマーレビュー (Trip Advisor、Yelpなど) 	29% (2015年: 回答項目に含まれず)
ネット上の旅行パンフレットやガイド、雑誌、新聞	20% (2015年: 回答項目に含まれず)
アトラクション/ツアー会社	18% (2015年: 回答項目に含まれず)
州または市の観光局	16% (2015年: 10%)
旅行代理店への電話、または来店	14% (2015年: 回答項目に含まれず)
障がい者団体、またはその他の地域団体	11% (2015年: 7%)

※資料 : Open Doors Organization 2020 Market Study (p.17, 36)

ウェブサイト・アプリを使用 

17

旅行時の便利ツール・情報収集 (3/4)

◆旅行の際のインターネット活用 (様々なニーズのサポート)

旅行の際にインターネットを利用したと答えた障がいを持つ旅行者の割合	76% (2015年: 46%)	
利用目的	利用しやすいホテルを探す・予約するため	48% (2015年: 29%)
	レストランについてアクセシビリティの情報を探するため	33% (2015年: 14%)
	訪れやすい観光地を探するため	32% (2015年: 回答項目に含まれず)
	航空会社についてアクセシビリティの情報を探するため	32% (2015年: 17%)
	目的地に着いてから利用しやすいアクティビティを探するため	29% (2015年: 19%)
	利用しやすい地上の交通機関やツアーの情報を得るため	25% (2015年: 15%)
	その他	1% (2015年: 1%)
旅行の際にインターネットを利用したことはないと答えた障がいを持つ旅行者の割合	24% (2015年: 54%)	

※資料 : Open Doors Organization 2020 Market Study (p.18, 37)

18

旅行時の便利ツール・情報収集 (4/4)

◆旅行の際のアプリやデジタル機能の活用 (様々なニーズのサポート)

旅行の際にアプリやデジタル機能を利用したと答えた障がいを持つ旅行者の割合		65% (2015年 : 57%)
利用した アプリ・機能	ホテルのアプリ	33%
	航空会社のアプリ	27%
	航空会社からのテキストアラート	24%
	地上交通機関のアプリ	23%
	モバイル搭乗券	22%
	ビデオチャットアプリ	20%
	空港のアプリ	13%
	視覚障がい者のための道案内のアプリ	5%
なし		32%
よくわからない		3%

※資料 : Open Doors Organization 2020 Market Study (p.18, 38)

19

旅行目的・旅行先での行動

◆旅行先で予定している (希望している) アクティビティについて

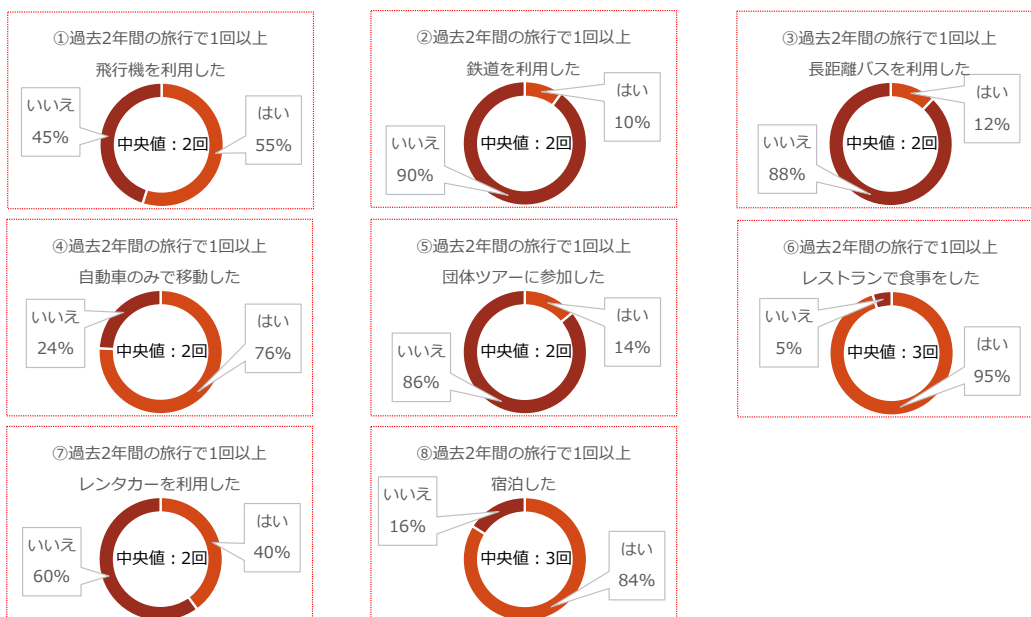
レストランでの食事	70%
訪問/家族団らん	52%
旅行先の土地の店やモールでの買い物	45%
観光名所訪問	43%
博物館・美術館の見学	33%
州立・国立公園の見学	33%
ビーチアクティビティ (日光浴、水泳など)	31%
ガイド付きツアー (都市観光)	22%
コンサートや、フェスティバル、演劇の観覧・見物	22%
テーマパークやウォーターパークへの訪問	21%
ガイド付きツアー (郊外の観光)	19%
アウトドアレジャー (ゴルフ、サイクリング、スキー、ジップライン、ハイキングなど)	18%
ボートツアーやウォータースポーツ (ボート、セーリング、カヌー、カヤックなど)	13%
スポーツのライブイベントへの参加	12%

※資料 : Open Doors Organization 2020 Market Study (p.19, 39)

20

旅行の形と頻度 (1/2)

◆旅行中の行動について



※資料：Open Doors Organization 2020 Market Study (p.28-30)

21

旅行の形と頻度 (2/2)

◆旅行中の行動について (2015年調査との比較)

①過去2年間の旅行で1回以上飛行機を利用した	55% (2015年：43%) 中央値：2回 (2015年：2回) ヘビーユーザー(3回以上)：22% (2015年：13%)
②過去2年間の旅行で1回以上鉄道を利用した	10% (2015年：7%) 中央値：2回 (2015年：1回) ヘビーユーザー(3回以上)：3% (2015年：1%)
③過去2年間の旅行で1回以上長距離バスを利用した	12% (2015年：7%) 中央値：2回 (2015年：1回) ヘビーユーザー(3回以上)：4% (2015年：2%)
④過去2年間の旅行で1回以上自動車のみで移動した	76% (2015年：79%) 中央値：2回 (2015年：2回) ヘビーユーザー(3回以上)：32% (2015年：32%)
⑤過去2年間の旅行で1回以上団体ツアーに参加した	14% (2015年：15%) 中央値：2回 (2015年：1回) ヘビーユーザー(3回以上)：5% (2015年：2%)
⑥過去2年間の旅行で1回以上レストランで食事をした	95% (2015年：93%) 中央値：3回 (2015年：3回) ヘビーユーザー(3回以上)：51% (2015年：52%)
⑦過去2年間の旅行で1回以上レンタカーを利用した	40% (2015年：26%) 中央値：2回 (2015年：1回) ヘビーユーザー(3回以上)：14% (2015年：6%)
⑧過去2年間の旅行で1回以上宿泊した	84% (2015年：76%) 中央値：3回 (2015年：2回) ヘビーユーザー(3回以上)：45% (2015年：33%)

※資料：Open Doors Organization 2020 Market Study (p.28-30)

22

(参考) 国外旅行 (1/2)

◆アメリカの障がいを持つ旅行者の国外旅行について

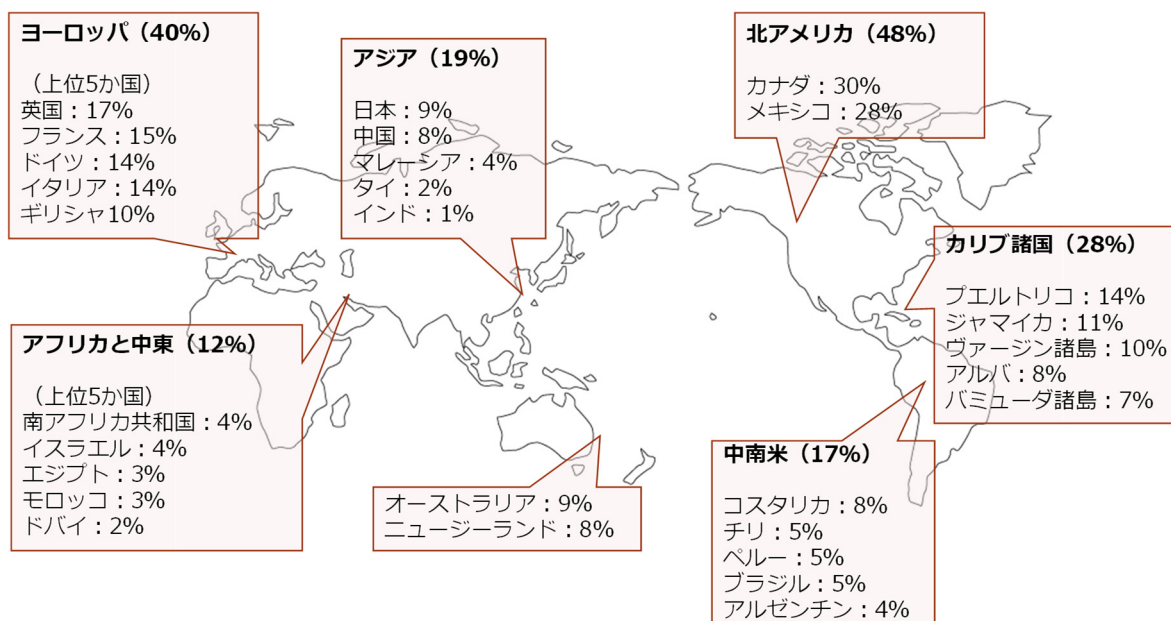
過去5年間に米国外を旅行したことがあると答えた障がいを持つ旅行者の割合	37% (2015年：28%) 中央値：3回 頻繁に (3回以上) 国外旅行をした人の割合：19%	
国外旅行の回数	0回	62%
	1回	10%
	2回	8%
	3回	4%
	4回	4%
	5~9回	7%
	10回以上	5%
過去5年間の国外旅行における一般的な支出額	中央値：3,000ドル	
国外旅行での支出額	\$0-\$250	16%
	\$251-\$500	7%
	\$501-\$1,000	8%
	\$1,001-\$2,000	14%
	\$2,001-\$5,000	18%
	\$5,001-\$10,000	15%
	\$10,001以上	22%

※資料：Open Doors Organization 2020 Market Study (p.9, 42-43)

23

(参考) 国外旅行 (2/2)

◆アメリカの障がいを持つ旅行者の国外旅行において、過去5年間で旅行先になった国



※資料：Open Doors Organization 2020 Market Study (p.9, 44)

24

アメリカ ユニバーサルツーリズム市場調査サマリー

参考資料

- ◆ホームページ
 - ・ Highlights and Insights from 2020 Market Study of Adults with Disabilities
<https://www.travelabilityinsider.com/2021/03/16/highlights-and-insights-from-2020-market-study-of-adults-with-disabilities/>
- ◆調査報告書
 - ・ Open Doors Organization 2020 Market Study –Research Among Adults with Disabilities: Travel and Hospitality