

誰もが旅行を楽しめる環境づくりのために



国土交通省総合政策局

観光のユニバーサルデザイン化はなぜ必要なのか？

- 現在、日本は超高齢社会を迎えつつあります。国内人口も平成18年をピークに減少に転じており、旅行者に占める高齢者の比重は今後さらに高まることが想定されます。
- そして高齢になっていくと何らかの障害を持つことは、誰にとっても可能性がでてきます。つまり障害を持つということは決して“特別なこと”ではなく、誰もが身近な事柄としてとらえるべきと言えます。
- このことは、国民に定着した観光旅行分野においてもユニバーサルデザイン化が必要であることを示しているものです。
- また観光事業者の立場からみると、観光のユニバーサルデザイン化に取り組むことは、新たな観光需要となる可能性があることを意味しています。実際、岐阜県高山市などでは、「高齢者や障害者に配慮した観光政策」を観光活性化の最優先テーマとして設定し、誰もが訪れやすいまちづくりを進めた結果、観光入込み数を着実に伸ばしています。



観光のユニバーサルデザイン化とは...

ここでいう「観光のユニバーサルデザイン化」とは、できるだけ多くの人が最大限に旅の楽しみを享受するための観光環境創出のための取り組みを指して表しています。

観光のユニバーサルデザイン化によって何が期待できるのか？

地域や観光事業者にとって、観光のユニバーサルデザイン化に取り組むことで、以下のような2つの効果が期待できます。

●効果1：安心して受け入れることができるようになります！

- 観光関連事業者の場合、障害のある方など、何らかの配慮が必要な旅行者を受け入れることは“トラブルの種”になるといった意識を持っている場合も少なくないかもしれません。
- 観光のユニバーサルデザイン化に関する対応を行うことで、障害のある方を安心して受け入れることができるようになります。



●効果2：新たな観光需要を生み出すことができます！

- 効果1で示したような受動的な対応から一歩踏み出し、配慮が必要な旅行者に旅行を楽しんでいただくための多様な取り組みを実施するとともに、その積極的なPR展開を図ることで、新たな地域観光需要を生み出すことができます。

● 観光のユニバーサルデザイン化の現状と考え方

一口に「障害を持つ方」といっても様々であり、さらに旅行をする立場となれば、きめの細かな配慮や対応が必要となります。

多様な旅行者

○視覚障害者

全盲や弱視といった視力に障害のある人と、視野障害、色弱といったような“見え方”に障害のある人がいる

○聴覚障害者

全く聴力のない人と音を聞き取りづらい難聴の人がおり、耳が聞こえないために言語に障害のある人もいる

○肢体障害者

全く歩行が困難な人（車いす使用者）だけでなく、杖などの補助具を用いて歩行が可能なおもいる

○内部障害者

心臓、腎臓、肺臓、膀胱、直腸等に障害のある人

○知的障害者

発達障害や認知症、事故による脳障害のある人など

○精神障害者

統合失調症、躁うつ病の人など

○高齢者

（歩行や知覚などの点で、旅行において困難がある人）

○子ども連れ・妊娠中の人

（健康面や行動面で配慮が必要な人）

○外国人旅行者

（言語や慣習に不慣れな点で配慮が必要な人）

現状では…

【旅行情報では…】

- ⇒情報内容に正確性が欠けていたり、個人々の状態に合うか分からないことが多い
- ⇒情報内容に関する利用者の視点からの評価が十分ではない
- ⇒数値的な記述が少ないため、利用者にとって利用可能かどうか、判断に困ることが多い

【観光地（受け地）では…】

- ⇒情報や問合せ窓口が一元化されていないため、どこに問い合わせればよいかわからない
- ⇒車いす使用者に対応するトイレが少ない
- ⇒手話のできる人が少ないので、旅行者にとって情報面で得られることが少ない

【旅行商品では…】

- ⇒一般的な募集型企画旅行における配慮が必要な人の参加基準が明確になっていない
- ⇒周遊型の旅行では、回る観光箇所が多く、歩行速度の遅い高齢者などは参加しづらい
- ⇒見ることが中心で、目の見えない人が楽しめる要素が少ない
- ⇒バリアフリー専用の旅行商品はバリエーションが少なく、価格も高い



肢体不自由者（車いす使用者）
段差箇所や坂道では介助が必要



視覚障害者
触れなければそれがどのようなものかわからない



聴覚障害者
文字情報や手話通訳が必要

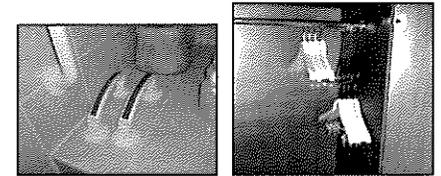
■ 観光のユニバーサルデザイン化実現のために…

● 観光地（受け地）サイドの進め方

①施設のバリアフリー化とそのための調査・アドバイス体制の構築

- 観光関連施設、および交通機関では、今後、超高齢社会を迎えるにあたって、施設のバリアフリー化が集客に結びつくといった視点でハード面の整備を進めることが望まれます。⇒配慮の必要な旅行者の意見を踏まえてバリアフリー化すべき点を整理しておき、老朽化等による部分的な改修が必要となった際にそれらを反映させることが考えられます。⇒市販されている用具や装置等を効果的に用いることで、費用をあまりかけずにバリアフリー化する工夫等もあります。

安価な市販されている用具を用いたバリアフリー対応例



バスルーム等で使用できる
吸盤式の手摺

ハンガー位置を低くする
ためのS字フック

参考：「らくらくバリアフリーをめざそう」
（千葉県旅館ホテル生活衛生同業組合）

- 調査を希望する施設のバリアフリー調査を実施するとともに、バリアフリー化に向けた適切なアドバイスを行うことができるような体制・組織づくりを行うことが効果的です。⇒調査にあたっては、地域の障害のある方に調査員として協力してもらうことが考えられます。⇒当該組織の調査・アドバイスを受け、バリアフリーに関する改善を行った施設に関する情報を積極的に提供することで、“バリアフリー対応が集客に結びつく”ということを広く他の施設にも示すことが効果的です。

<歴史的環境や自然環境のバリアフリー化>

歴史的環境や自然環境については、「資源の持つ価値」との調和を図りつつ、可能な範囲内の整備や代替手段等の工夫について検討することが求められます。

②情報の収集・発信

- 情報提供の運営体制を一元化し、旅行者の志向や行動に即した総合的な情報提供を目指すことが望まれます。⇒「行ける場所としての“バリアフリー”情報」だけでなく、「行きたい場所の“バリア”情報」も提供することで、旅行者自らがアクティブに行動を選択できるようにすることが重要です。
- 一方通行の情報提供だけでなく、「ここに問い合わせれば、当該地域での観光を楽しむ上で必要となるバリアフリー情報は全て分かる」といった、観光に関する一元的な相談窓口を設置することが非常に効果的です。



HPによる情報提供例
長崎観光バリアフリー情報サイト
「思いやりの旅長崎」

③旅行者と地域を繋ぐ相談窓口の設置（UD観光センター（仮）の設置）

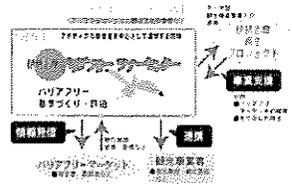
●旅行者と観光地（受け地）を繋ぐ相談窓口（UD観光センター（仮））を設け、各観光関連施設のバリアフリー状況および観光的な魅力や特徴に関するデータを基に、配慮を必要とする旅行者と地域を適切にマッチングさせることが基本的な機能です。

※UD：ユニバーサルデザインの略

地域観光のコーディネートサービス実践例（伊勢志摩バリアフリーツアーセンター）

【当センターの取り組みにおける特徴】

- ①「パーソナルバリアフリー基準」に基づいた情報の提供
⇒画一的にバリアフリーに関する情報を提供するのではなく、各個人が状況に応じて判断ができるよう、そのもととなるバリアフリー情報を提供
- ②障害者の視点による施設の評価
- ③「どのようにしたら行くことができるか」を念頭においた情報提供
- ④安心して旅行を楽しんでいただくための宿泊施設の予約代行の実施
- ⑤地元観光施設へのバリアフリーアドバイスの実践



● 旅行業サイドの進め方

①旅行相談の受け付け（苦情等への対応、ニーズの把握）

●体の不自由な人や配慮が必要な人等からの旅行の検討や申し込み、実施に際して発生する苦情やニーズを受け付け、その相談や解決にあたることが望まれます。
⇒様々な苦情やニーズを集約することにより、課題の把握や具体的解決策の検討が行いやすくなります。
⇒これらの対応を行う人材の対応力の高度化が進むとともに、窓口が専門的な対応をとることにより、相談をする旅行者側にとっても課題解決が迅速に行えるといったメリットが期待できます。

航空会社による相談窓口例
航空各社はそれぞれ対応窓口を設置している

②旅行への参加基準の明確化・対応指針の作成

●旅行業における観光のユニバーサルデザイン化の推進組織等が、配慮が必要な旅行者が企画旅行商品等へ参加する場合の共通の参加基準や対応指針等を作成し、各旅行会社に周知していくことが望まれます。
⇒各旅行商品の添乗員の有無や業務範囲（サービスの内容）、同行者の経費などを明確に示すことが重要です。
⇒企画旅行商品の内容に応じた参加基準をパンフレット等に示すことが望まれます。
⇒一般の旅行者に対して、何らかの配慮が必要な旅行者に対する共通理解を醸成することも求められます。

③できるだけ多くの人が参加しやすい旅行商品の企画・造成

●各旅行会社では、地域側との連携によるバリアフリー情報の収集を行い、できるだけ多くの人が参加しやすい旅行商品の企画・造成に努めることが求められます。
⇒配慮が必要な旅行者の参加を想定し、自由度が高く余裕のある行程作成に留意することが望まれます。
⇒個々人の状況に合わせた特別手配の可能性、交通機関、観光施設や宿泊施設のバリアフリー状況、また“旅の楽しみ”等について留意し、事業性を考慮しながら、配慮が必要な旅行者も参加できる旅行商品の内容を豊富にすることが望まれます。

④旅行における介助同行者の育成

●旅行介護の専門的な技術を身につけた介助者の段階的育成について検討することが求められます。
⇒出発地から介助者が同行する方法以外に、観光地側（受け地側）と連携し、観光地側における部分的なサポートを行う介助者の育成を進めることも望まれます。

旅行介助同行者の養成講座例
（NPO法人日本トラベルヘルパー協会）

⑤旅行のUD化に関する旅行者の理解を得るための啓発活動の展開

●観光のユニバーサルデザイン化にあたっては、配慮が必要な旅行者に対する理解を深め、サポート等を行うような社会環境の醸成が望まれます。

観光のユニバーサルデザイン化の“しくみ”と“かたち”

旅行者と観光地そして旅行会社をつなぐ「一元的相談窓口」の設置が将来的に望まれます

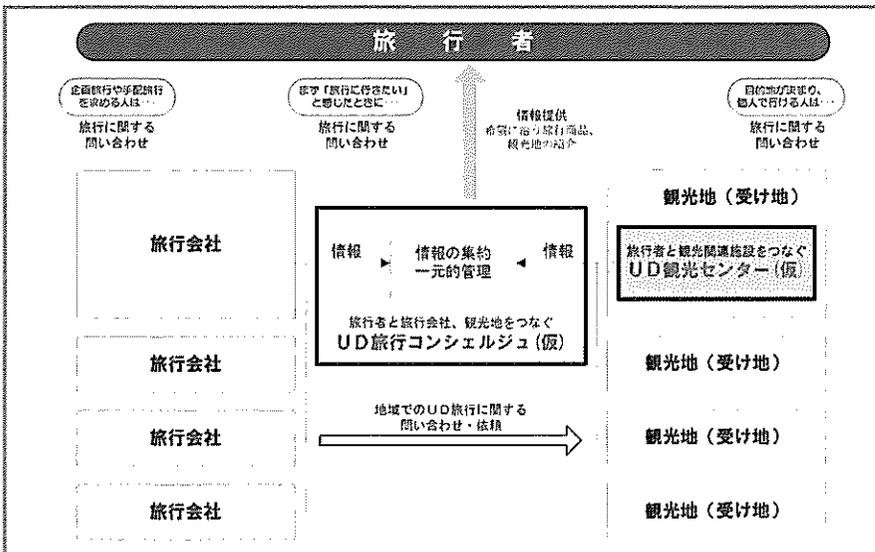
- 観光のユニバーサルデザイン化では、旅行者側の多様な身体的状況や旅行に対する希望と、多様な観光地、観光関連施設の現状をつなぐことが重要であり、そのため旅行者と観光地さらには旅行商品との間をつなぐ一元的相談窓口を設けることが効果的と考えられます。
- そして旅行者と観光地（受け地）をつなぐ一元的相談窓口は、大きく以下の2つのタイプのものが考えられます。

○UD観光センター（仮）

- バリアフリー（バリア）に関する調査およびその情報発信を行う、観光地（受け地）側に設置される相談窓口。

○UD旅行コンシェルジュ（仮）

- 各観光地（受け地）のUD観光センターに関する情報を集約して管理し、旅行者の希望や身体的状況に応じて、適切な観光地（受け地）を紹介できる相談窓口。
- UD旅行コンシェルジュでは、観光地（受け地）側の情報だけでなく、各旅行会社の旅行商品等に関する情報も集約し、旅行会社を通じた旅行を希望する人に対して、希望に沿う旅行会社や旅行商品を紹介できるようにする。



このしくみは「最終的な姿」です。まず観光地側は「UD観光センター」の成立をすすめ、それらを連携させる組織の発足に取り組むことが望まれ、旅行会社側は業界として各社を横断した旅行商品のユニバーサルデザイン化情報の一元化の検討から始めることが望まれます。そうすることで両者機能の統合的な組織の成立が具体的に見えてくることとなります。

《様々なユニバーサルデザイン化》



この冊子は、平成18年度に国土交通省が設置した「ユニバーサルデザインの考え方に基づく観光促進事業検討委員会」で2カ年にわたって議論を行い、取りまとめたものです。

- 発行 平成20年3月
- 国土交通省総合政策局 〒100-8918 東京都千代田区霞が関2-1-3 TEL 03(5253)8111