

第54回バリアフリー推進勉強会

観光とバリアフリー、ユニバーサルツーリズムを考える

話題提供

ユニバーサルツーリズムと観光行政

---

観光部長 松場圭一

## ■ユニバーサルツーリズムとは

すべての人が楽しめるように創られた旅行であり、高齢や障害の有無にかかわらず、誰もが安心して参加出来る旅行のこと

## ■ユニバーサルツーリズムの背景と目的

- 縮小する国内旅行需要を喚起するためには、旅行需要の拡大が見込まれる外国人を含めた高齢者、障害者への対応が急務
- 高齢者や障害者を含め、誰もが安心して旅の始まりから終わりまで参加できる「ユニバーサルツーリズム」は、地域や関連産業などの協力が必要

⇒ 福祉政策ではなく、地方活性化を目的とした観光政策が不可欠となる

### ●観光立国推進基本法（抄）（平成18年12月20日法律第170号）

第21条 国は、観光旅行者の利便の増進を図るため、高齢者、障害者、外国人その他特に配慮を要する観光旅行者が円滑に利用できる旅行関連施設及び公共施設の整備及びこれらの利便の向上、情報通信技術を活用した観光に関する情報の提供に等に必要な施策を講ずるものとする。

## ■ユニバーサルツーリズムの現状と課題

### ○高齢者の増加

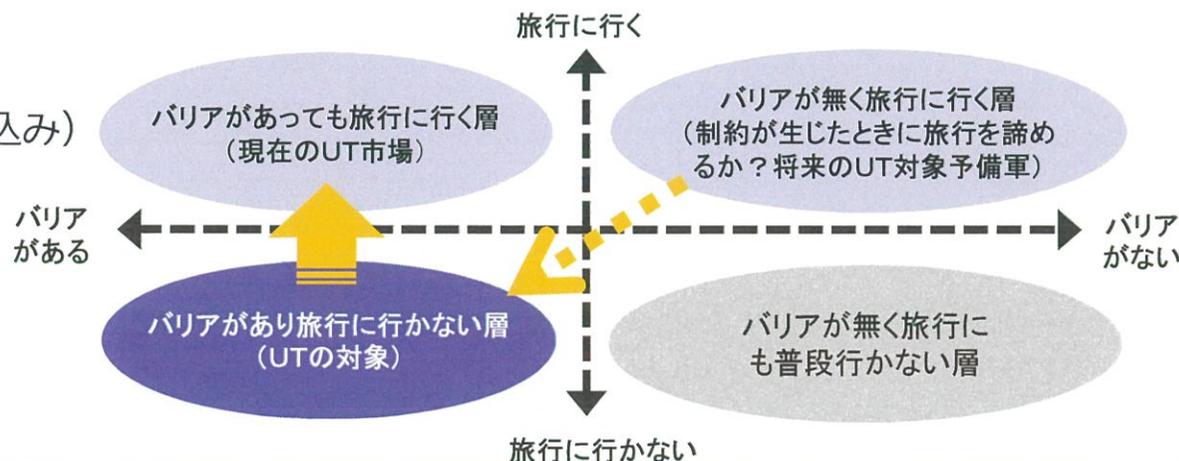
総人口に占める高齢者が増加  
(2010年の23%から2030年には36%となる見込み)

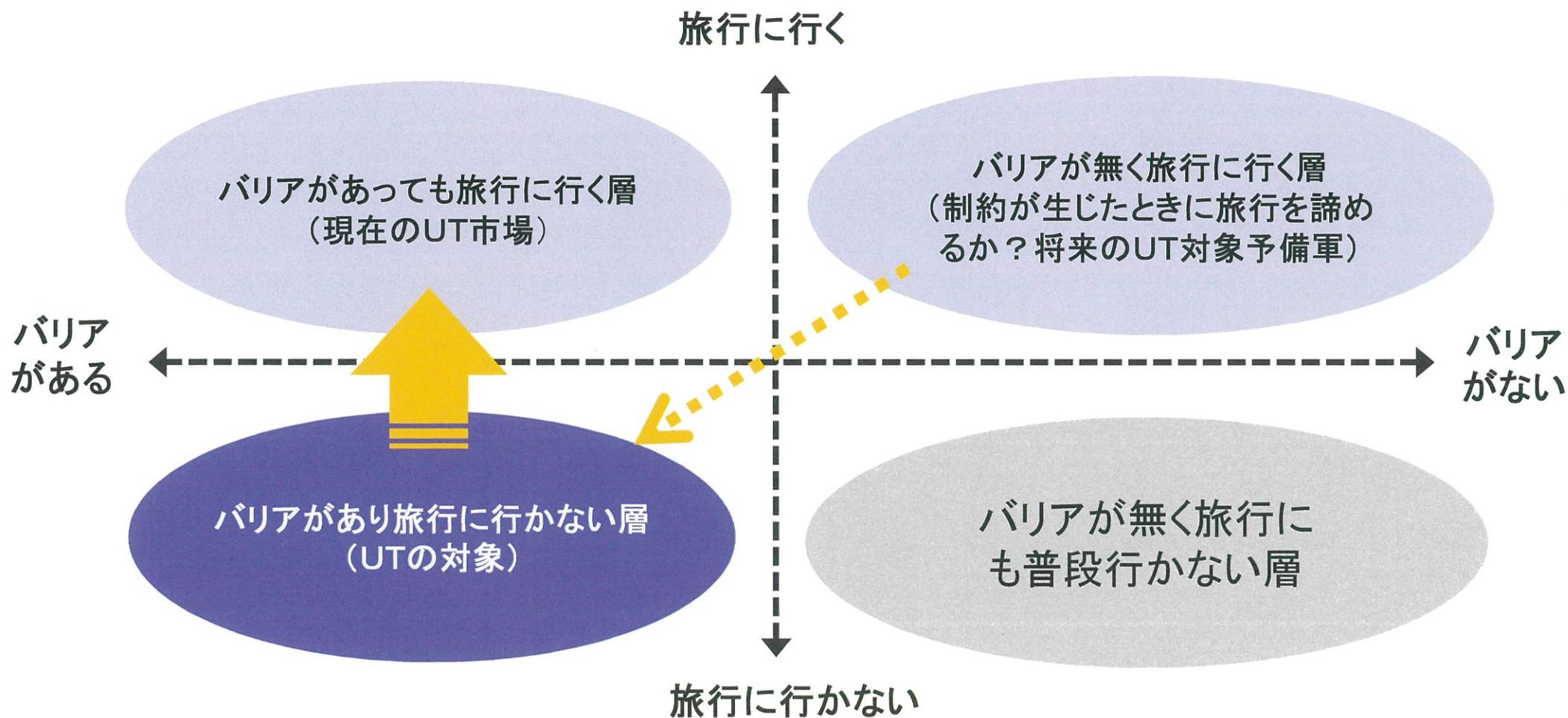
### ○受け手となる観光地

地域における一元的な相談窓口が少ない

### ○送り手となる旅行会社

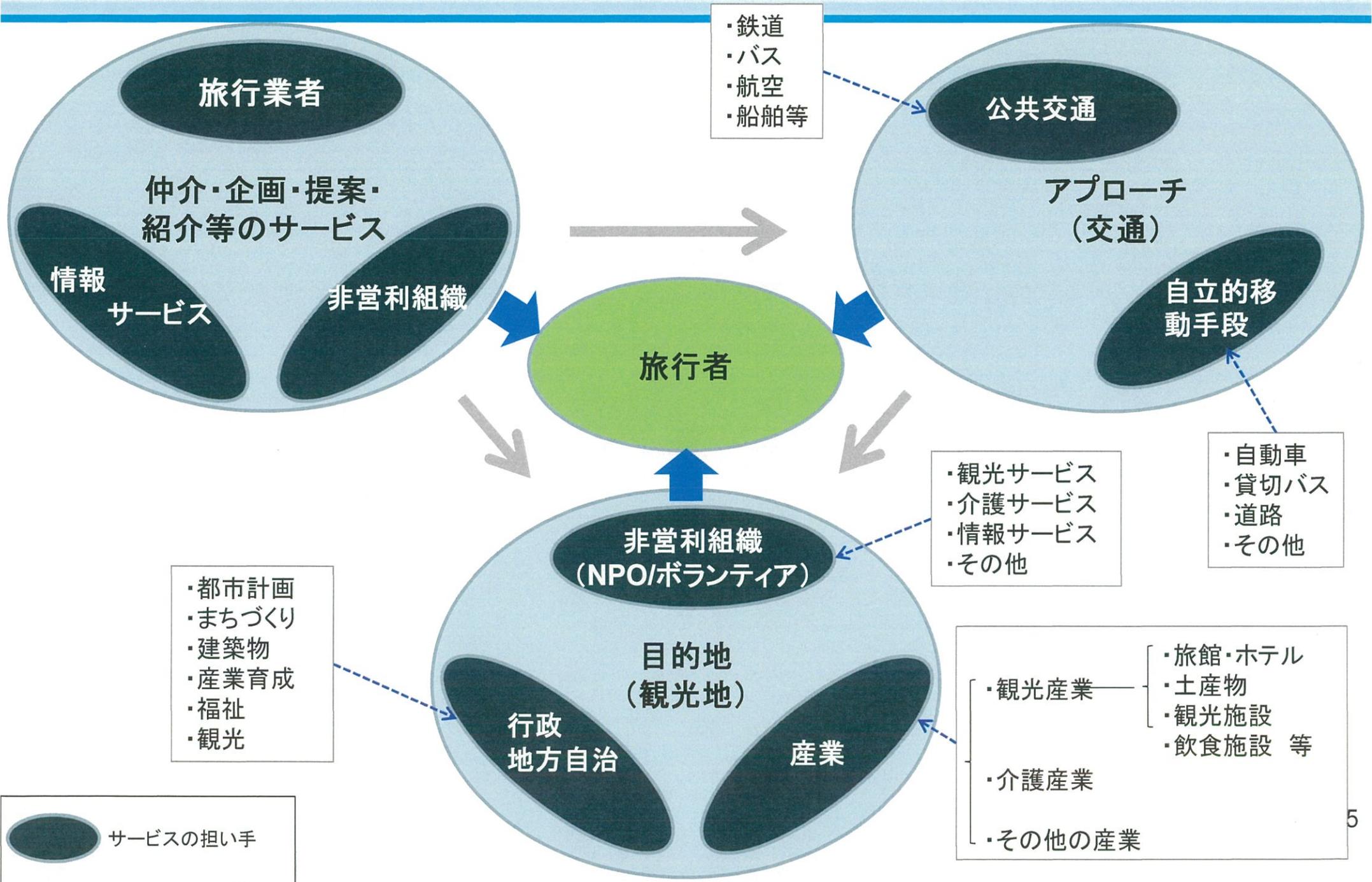
ノウハウを持つ一部の旅行会社のみ取り組み





# 観光庁ユニバーサルツーリズム促進事業の経緯

17年度以前 (2005年)	H18年度 (2006年)	H19年度 (2007年)	H20年度 (2008年)	H21年度 (2009年)	H22年度 (2010年)	H23年度 (2011年)	H24年度 (2012年)	H25年度 (2013年)	H26年度 (2014年)	H27年度 (2015年)	H28年度 (2016年)	H29年度 (2017年)	H30年度 (2018年)
ユニバーサルデザイン 政策大綱(H17年)  交通バリアフリー法 (H12年) バリアフリー法 (H18年)		◎観光立国推進基本計画(H19/6) 「ユニバーサルデザインの考え方に 基づく観光の促進」					◎観光立国推進基本計画(H24/3) 「ユニバーサルツーリズムの促進」				◎障害者差別 解消法(H28/4)		
			◎観光庁発足(H20/10)									◎ユニバーサル デザイン2020 行動計画(H29/2)	
	ユニバーサルデザインの 考え方に基づく観光促進検 討会					旅行の送り手 にかかる課題 の検討	旅行の着地側 にかかる課題 の検討	・受入拠点の強 化 ・旅行商品の供 給促進に向けた 検討 ・受入拠点の強 化 ・旅行商品の供 給促進に向けた 検討 ・旅行による効用 の検証	・更なる受入拠 点の強化 ・旅行商品の供 給促進に向けた 検討 ・マーケティング データ整備 ・外国人旅行者 (高齢者、障害者 等)への対応検 討	・受入拠点の効 果検証 ・旅行者の効 果検証 ・ユニバーサル ツーリズムの更 なる普及促進 ・乳幼児連れ及 び妊産婦旅行促 進	・受入拠点の更 なる普及と受入体制 強化手法の検討 ・宿泊施設にお ける情報発信等 のあり方の検討	・宿泊施設、旅行 業、観光地域の接 遇マニュアル作成 と普及の検討 ・宿泊施設にお けるバリアフリー情 報発信の検討 等	・ユニバーサルツ ーリズム商品化のた めの実証事業 ・宿泊施設にお けるバリアフリー情 報発信のための マニュアル作成 と普及の検討
		◎観光のユニバーサルデ ザインガイドライン (H20/3)		◎シンポジウム の開催(H21/3)			◎シンポジウム の開催(H25/2)		◎シンポジウム の開催(H27/3)		◎シンポジウム の開催(H28/3)	◎セミナーの 開催(H30/3)	



# 日本版DMOの役割、多様な関係者との連携

## 日本版DMOの役割

- ① 日本版DMOを中心として観光地域づくりを行うことについての **多様な関係者の合意形成**
- ② **各種データ等の継続的な収集・分析**、  
・明確なコンセプトに基づいた **戦略の策定**、  
・KPIの設定・PDCAサイクルの **確立**
- ③ 関係者が実施する **観光関連事業と戦略の整合性に関する調整・仕組み作り、プロモーション**

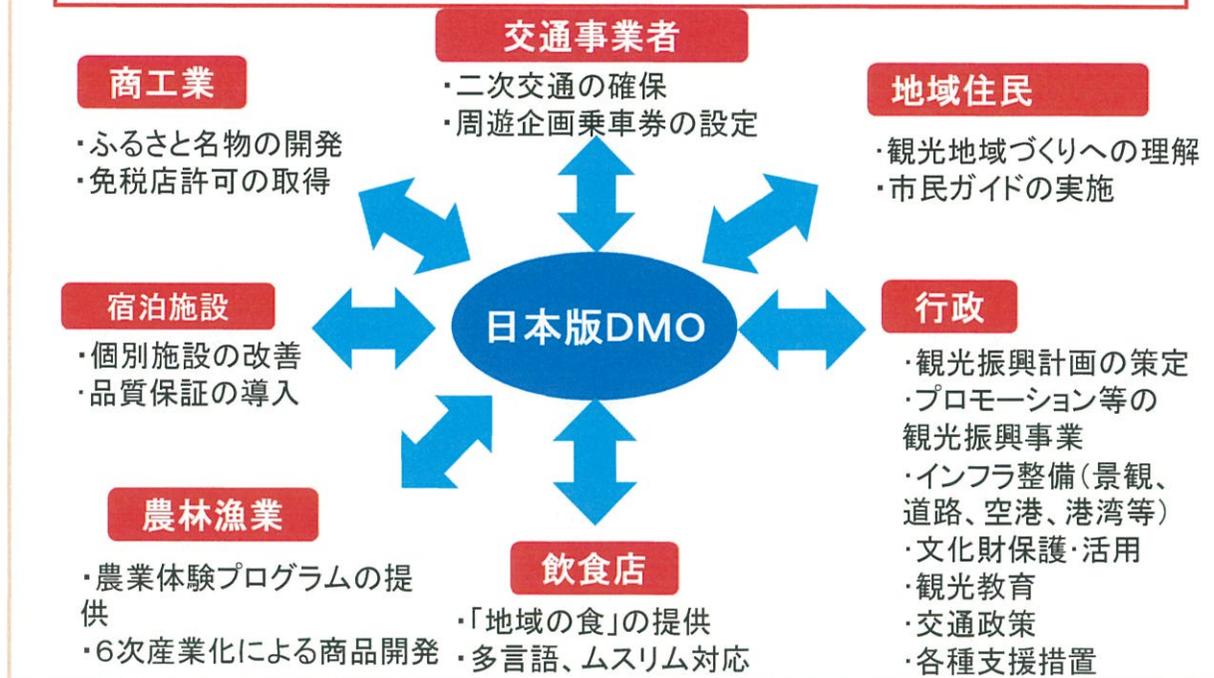


観光地域づくりの一主体として実施する個別事業

(例)・着地型旅行商品の造成・販売、  
・ランドオペレーター業務の実施 等

## 多様な関係者との連携

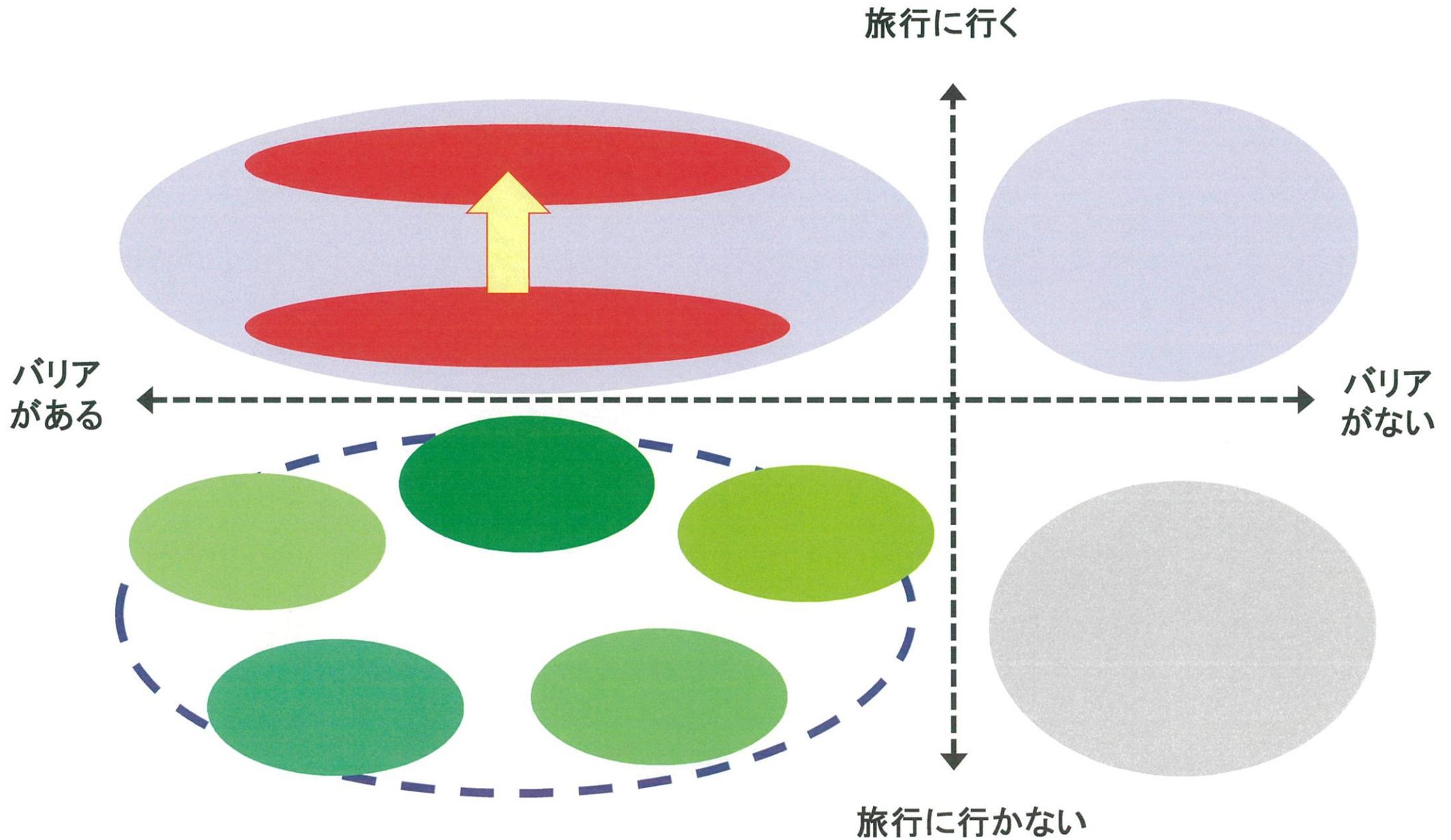
内外の人材やノウハウを取り込みつつ、多様な関係者と連携



地域一体の魅力的な観光地域づくり  
戦略に基づく一元的な情報発信・プロモーション

観光客の呼び込み

観光による地方創生



- 以下は使用せず

- 近年、地震、火山噴火、大雪、火災などの大規模な自然災害等が頻発している中、このような緊急時において、特に災害弱者となりやすい高齢者・障がい者等を含めた訪日外国人旅行者が安全・安心を確保することができる避難場所等として利用できるホテル等の宿泊施設が求められているところ。
- 一方、ホテル等の宿泊施設のバリアフリー化は十分進んでいるとは言えず、その加速化が求められているところ。
- このため、宿泊施設の中でも、とりわけ、観光ビジョンの目標年である2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会など、高齢者・障がい者等を含めた訪日外国人旅行者の加速度的な増加に対する対応が必要。本事業では、緊急対策として、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会における会場等の周辺の宿泊施設において、優先的に**共用部や客室のバリアフリー化のための改修を支援**する。

## 事業の内容

<主な改修の例>

### ① 客室における躯体工事等を伴わない必要最低限の緊急改修

(1) 手すりの設置



(2) スロープの設置



(3) 車いす対応ハンガーラックの設置



旅館業法の許可（旅館/ホテル）を得ている施設を対象とし、左の事業に対する支援を行う。

<1事業者あたり>

- ①：定額（上限100万円）
- ②：1/2補助（上限500万円）

### ② 共用部の改修、客室の統合等を伴う大規模改修

(1) 出入口の改修



(2) 段差解消（スロープ、エレベーター）



(3) トイレのBF化



(4) 案内表示



## 期待される効果

- 災害発生時、高齢者・障がい者等を含めた訪日外国人旅行者が安心・安全に宿泊施設を利用することができる。
- 宿泊施設における高齢者・障がい者等を含めた訪日外国人旅行者への対応にかかる人的コストが軽減され、効率的な経営が期待される。

- 宿泊施設編／旅行業編／観光地域編 の3編を作成
- 3部構成とし、第1部および第2部は3編共通、第3部は業種ごとの対応シーンに分けてポイントを整理

## 【目次構成】

### □接客マニュアルの発行にあたり

\*作成の背景、マニュアルの構成、対象者、活用方法等を整理（3編共通）

### □第1部：ユニバーサルツーリズムの必要性

\*ユニバーサルツーリズムの取組みを推進する必要性、基本事項等を整理（3編共通）

### □第2部：障害を知る

\*障害種別ごとに、特性やコミュニケーションの基本を整理（3編共通）

⇒ 肢体不自由・車いす使用／視覚障害／聴覚障害・言語障害／  
知的障害・発達障害・精神障害／内部障害・難病・慢性疾患／加齢に伴う障害／  
その他（妊産婦・乳幼児連れの方・障害のある外国人旅行者など）／コラム：補助犬について

### □第3部：シーンごとの対応のポイント

\*業種ごとに、接客が求められる現場のシーンを想定し、障害種別ごとの接客のポイントを整理

#### （1）宿泊施設編

- シーン① 情報提供・問合せ
- シーン② チェックイン
- シーン③ 設備や客室の案内・誘導
- シーン④ 食事
- シーン⑤ 緊急時・非常時の対応

#### （2）旅行業編

- シーン① 情報提供
- シーン② 申込み・相談
- シーン③ ツアー催行時
- シーン④ 緊急時・非常時の対応

#### （3）観光地域編

- シーン① 情報提供
- シーン② 相談・問合せ
- シーン③ 施設における対応時
- シーン④ 観光ガイドによる案内時
- シーン⑤ 緊急時・非常時の対応

## □参考資料





- 観光庁では、有識者、障害者団体、宿泊関係団体他の協議を踏まえ、本年8月「**宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル**」を作成し、観光庁ホームページにおいて公表した
- 宿泊施設がバリアフリー情報の発信に向けた実践的な手引きとなるように情報発信の必要性や取組みの方法を整理
- 宿泊施設を一覧的に紹介している**旅行会社**や**観光案内所**等においても活用が期待できる

## 【マニュアルの構成】

- はじめに・マニュアル作成の背景
  - ・観光庁のこれまでの取組み
  - ・昨年度作成した『**接遇マニュアル（宿泊施設編）**』（※）の紹介
- 第1部：バリアフリー情報発信の必要性
  - ・バリアフリー情報に対するニーズ
  - ・利用者が感じるバリア、バリアフリー情報を発信することによる効果
- 第2部：宿泊施設の情報に対するニーズ
  - ・宿泊施設内の設備や場面ごとに、障害当事者の情報に対するニーズを一覧で整理
- 第3部：バリアフリー情報発信のポイント
  - ・バリアフリー情報発信の実践ステップ（情報収集や発信のポイント、参考事例等を整理）
    - STEP1 お客様が求める情報を知る（障害の理解）
    - STEP2 施設のセルフチェック・情報収集
    - STEP3 収集した情報の発信
    - STEP4 問合せ対応・コミュニケーション
  - ・施設のセルフチェック・情報収集



### 【情報発信のための取組みの流れ】



## 【今後のマニュアルの普及方策】

- ◇ 関係団体への冊子配布
- ◇ 宿泊事業者を対象としたセミナー等で紹介
- ◇ 地方公共団体を通じて、観光案内所への活用を促進



# 関東ブロックにおけるDMO法人・DMO候補法人一覧

## 【DMO法人】

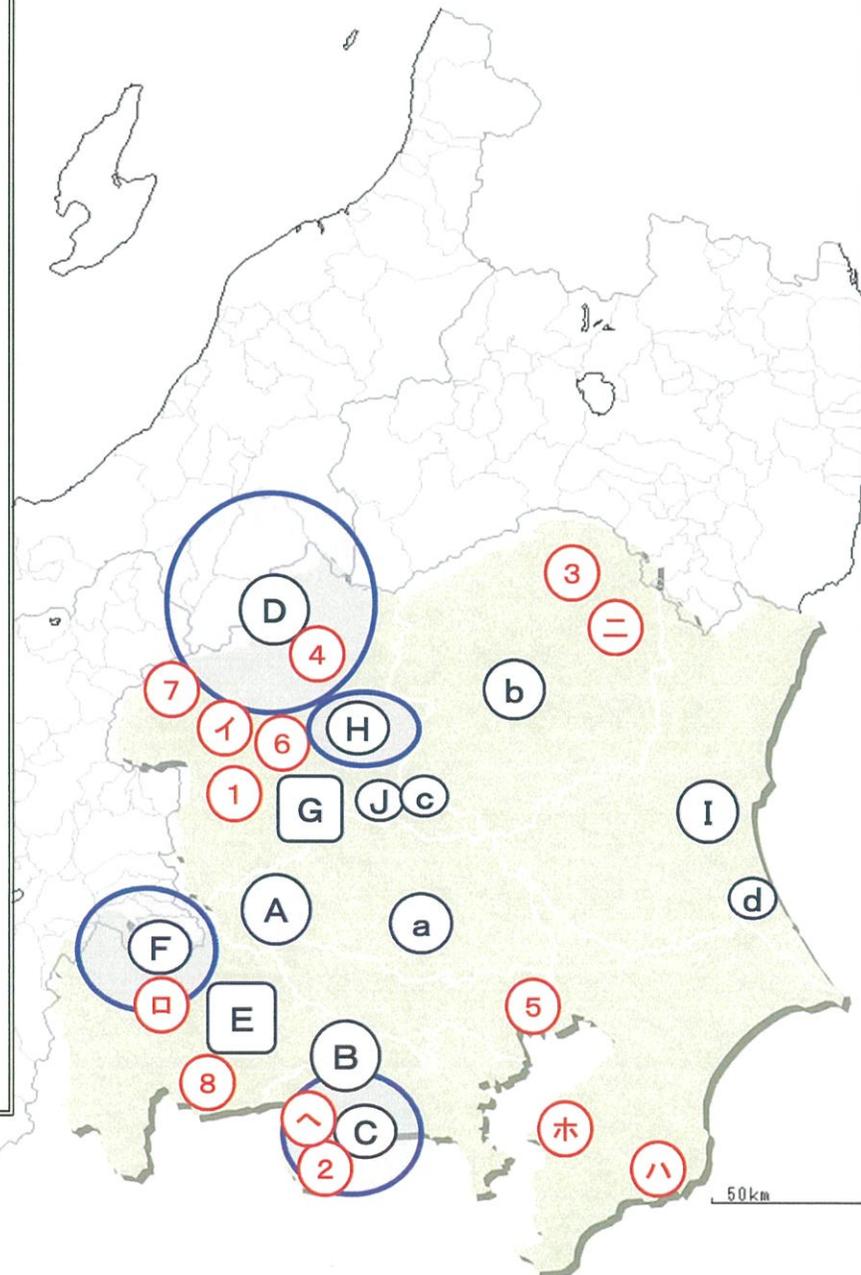
- **広域連携DMO** : 0件 ( 8件)
- **地域連携DMO** : 10件 (48件)
- A 一般社団法人 秩父地域おもてなし観光公社 (埼玉県)
- B 公益財団法人 宮ヶ瀬ダム周辺振興財団 (神奈川県)
- C 一般社団法人 かながわ西観光コンベンション・ビューロー (神奈川県)
- D 一般社団法人 雪国観光圏 (新潟県・群馬県・長野県)
- E 公益社団法人 やまなし観光推進機構 (山梨県)
- F 一般社団法人 ハケ岳ツーリズムマネジメント (山梨県・長野県)
- G 公益財団法人 群馬県観光物産国際協会 (群馬県)
- H 一般社団法人 渋川伊香保温泉観光協会 (群馬県)
- I 一般社団法人 茨城県観光物産協会 (茨城県)
- J 特定非営利活動法人 赤城自然塾 (群馬県)

## ● **地域DMO** : 8件 (30件)

- ① 一般社団法人 下仁田町観光協会 (群馬県)
- ② 一般社団法人 小田原市観光協会 (神奈川県)
- ③ 一般社団法人 DMO日光 (栃木県)
- ④ 一般社団法人 みなかみ町観光協会 (群馬県)
- ⑤ 一般社団法人 墨田区観光協会 (東京都)
- ⑥ 一般社団法人 安中市観光機構 (群馬県)
- ⑦ 一般社団法人 草津温泉観光協会 (群馬県)
- ⑧ 一般社団法人 山中湖観光協会 (山梨県)

## 【DMO候補法人】

- **広域連携DMO** : 1件 ( 2件)  
 (全域) 一般社団法人 関東観光広域連携事業推進協議会 (福島県・茨城県・栃木県・群馬県・埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県・新潟県・山梨県・長野県)
- **地域連携DMO** : 4件 (41件)
  - a 一般社団法人 埼玉県物産観光協会 (埼玉県)
  - b 公益財団法人 栃木県観光物産協会 (栃木県)
  - c 特定非営利活動法人 NPO産業観光学習館 (群馬県)
  - d 一般社団法人 アントラズホームタウンDMO (茨城県)
- **地域DMO** : 6件 (79件)
  - イ 一般社団法人 中之条町観光協会 (群馬県)
  - ロ 一般社団法人 北社市観光協会 (山梨県)
  - ハ 合同会社 鴨川市観光プラットフォーム (千葉県)
  - ニ 株式会社 大田原ツーリズム (栃木県)
  - ホ 一般社団法人 木更津市観光協会 (千葉県)
  - ハ 箱根DMO (神奈川県)



平成30年7月31日現在  
 ※ ( ) 内は全国件数