

旅を通して共生社会の実現に貢献する！
ユニバーサルツーリズム講座 vol.2

すべての人がいつまでも安心して旅を続けられるユニバーサルツーリズムの推進

ユニバーサルツーリズム講座 基礎編

ユニバーサルツーリズム・プラットフォーム&勉強会
伴流高志

ユニバーサルツーリズム講座・基礎編

自己紹介

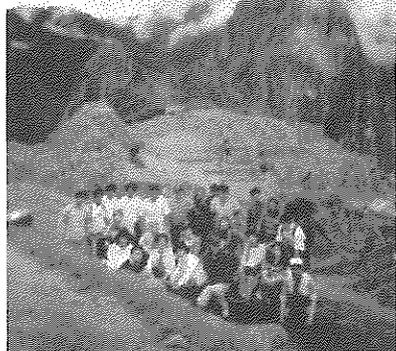
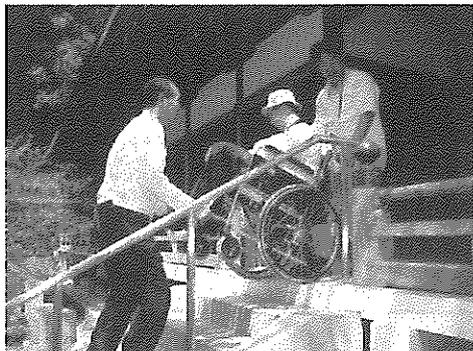
伴流高志 (ばんりゅうたかし)

介護福祉士、福祉用具プランナー、福祉住環境コーディネーター2級、四国八十八か所霊場会公認先達（4巡+住職推薦）、総合旅行業務取扱主任者、総合旅程管理主任者

○2014年 観光庁・UTの普及促進のためのワーキンググループ委員／2013年 観光庁・UTの普及と促進に関わる検討会委員／2010年 JATA（日本旅行業協会）バリアフリー部会委員／2005年-2007年 もっと優しい旅への勉強会副代表（1996年より）

主な経歴

- 2016年 株式会社JTB総合研究所入社・ユニバーサルツーリズム推進配属
- 2008年 株式会社エイチ・アイ・エス入社 バリアフリートラベルデスク配属(HIS)
- 2006年 あ・える倶楽部（SPI株式会社）入社 旅部門担当（介護旅行）
- 2004年 近畿日本ツーリスト株式会社よりクラブツーリズムカンパニーが独立(CTI)
- 1997年 近畿日本ツーリスト株式会社クラブツーリズム入社 バリアフリー旅行センター
- 1994年 株式会社ユナイテッドトラベルスタディサービス(UTS)入社 旅行事業部配属



今日、お話しすること。

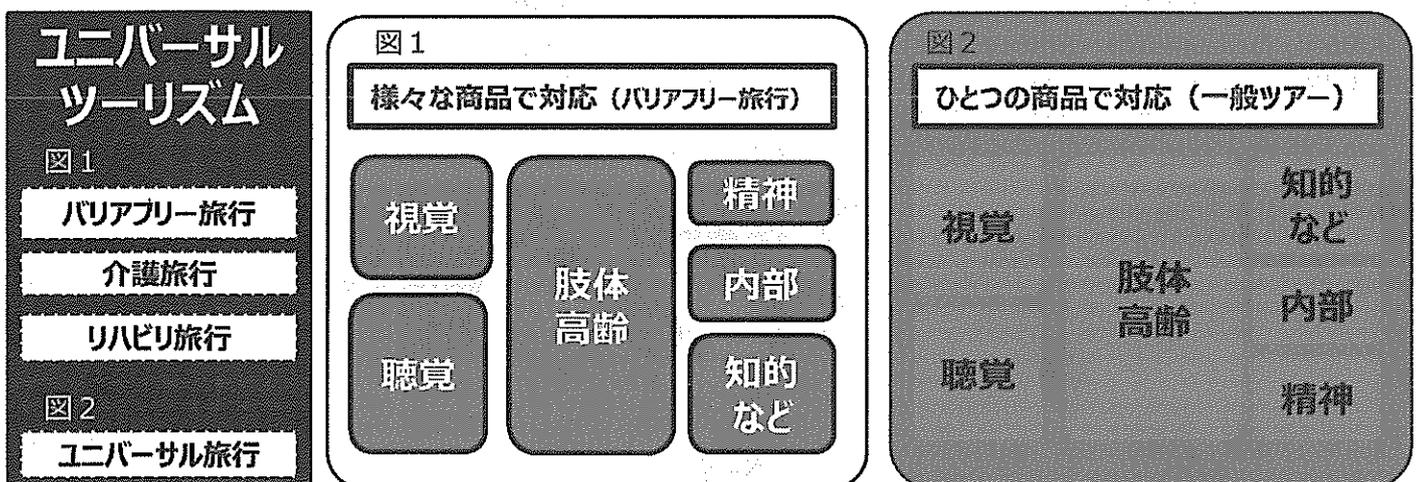
1. バリアフリー旅行・ユニバーサルツーリズム環境の状況
2. 障がいがある人の旅行環境は、どのように発展してきたか？
3. 障がいがある人の旅行環境は、これからどうなるか？

3

主な用語集

用語集：ユニバーサルツーリズム

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作られた旅行商品・サービス（ユニバーサル旅行）、又は旅行形態毎（商品毎 | バリアフリー旅行、介護旅行、リハビリ旅行）により様々な対象者の要望に応える専用旅行の品揃えのこと。要介護高齢者や障がい者も参加できる旅行のことを「バリアフリー旅行」「介護旅行」と呼ぶが、ユニバーサルツーリズムは、これらの旅行商品も含める。年齢（Age）や性別（Sexuality）、言語（Language）、国籍（Nationality）、能力（Ability）にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できることを目指している。（下図1と2は、旅行のユニバーサルデザインへの2つのアプローチ）



バリアフリー旅行

バリアフリー旅行とは、要介護（要支援）高齢者や身体障害者を主な対象に、宿泊・交通・手配等のサービス主体により様々なサポート体制がとられた旅行商品を指す。例えば、車いすでの参加者を想定してリフト付きバスや車いす対応客室がある宿泊施設を手配したり、介護・福祉関連の専門資格がある添乗員同行、旅行介助サポーター（有資格者）・手話通訳者（添乗員の場合もある）・補助犬同行受入れなど、障がいに応じた様々な付加サービスがある。国内では、2006年施行のバリアフリー新法(旧ハートビル法)により、公共交通機関や宿泊施設、観光施設等、車いす対応トイレやスロープの設置、目の不自由な方の為の点字表示等、受け入れ態勢が整備されてきた背景もあり、高齢者や障害を持つ方の旅行は年々増加の一途をたどっている。また、2016年4月施行の障害者差別解消法により、更に物理的環境、サービス提供者の人材教育が進み、大手旅行会社を中心に、新たにバリアフリー旅行（ユニバーサルツーリズム）専門のセクションを設けるケースも増えている。

リハビリ旅行

リハビリ旅行とは、“旅することを諦めたり、諦めようとしている”または、“いつか、もう一度旅に出かけたい”回復期にある要介護（要支援）高齢者や身体障害者を主な対象者に、介護・医療従事者（理学療法士、作業療法士等）が同行して、旅行に必要なアドバイスや電車の乗り方などをサポートし、バリアフリー旅行や一般のツアーに参加できるように働きかける旅行（外出）活動を指す。活動には「介護・医療従事者と、旅行会社との連携」が必須。医学的リハビリテーションではない。

介護旅行

介護旅行とは、要介護高齢者・障がい者が、単独または家族・友人と旅行をする際に、旅行会社等の手配により介護資格を有する者が同行する旅行商品を指す。リハビリ旅行やバリアフリー旅行とは異なり、旅行者本人が主体的に出かけるケースと、家族が連れ出すケースがある。また、団体旅行ではなく個人旅行（旅行、お墓参り、冠婚葬祭、転院等）で出かけることが多い。

最新旅行環境【宿泊施設】富士レークホテル

内閣府の「平成23年度 バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労賞」を受賞

日本一の富士の麓 誰もが幸せになれるユニバーサルリゾート

富士レークホテル
Fuji Lake Hotel

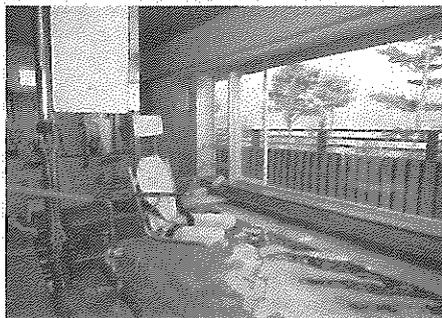
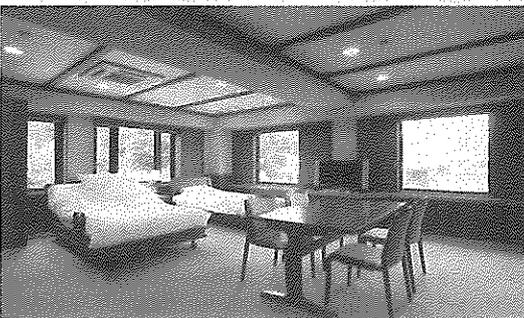
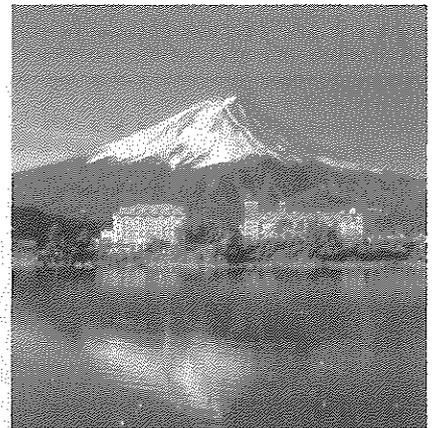
ユニバーサルデザイン導入背景

新たな【ビジネスモデル構築】へ一歩踏み出す

1998（平成10）年、山梨県工業技術センター主催の講演会で『これからの世の中は高齢化社会であり、福祉の時代が来る』という話を聴き『これだ！』と思い、講師トライポッドデザイン中川聡先生、に初めて【ユニバーサルデザイン】コンセプトを指南頂く。また、（故）元JTB草薙威一郎氏からアドバイスを頂き、それを踏まえ、翌年1999（平成11）年、第1号“UDルーム”を整備した。／バリアフリールームの割合 1999年1室（全室の1.3%）、2005年12室（全室の16.2%）、2008年23室（全室の31%）

UD導入背景

井出なほ(元女将)が、昭和58年(1983年)当時から取組んできた精神障害雇用が社内文化(社風)として定着していた為(当初は1名だったが現在は6名在籍している)「ホテルのUD化」に対しては極めてスムーズに導入することができた。



最新旅行環境【宿泊施設】富士レークホテル

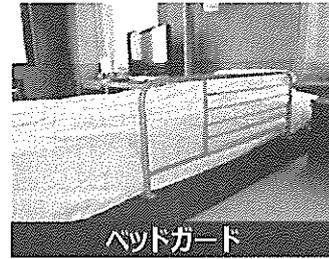
貸出備品（一部）



貸出車いす



シャワーキャリー



ベッドガード



浴室用手すり

館内設備（一部）



玄関前スロープ



車いす専用駐車場



車いす用トイレ (オストメイト)



送迎用福祉車両

展開食（摂取能力に応じた対応）



通常



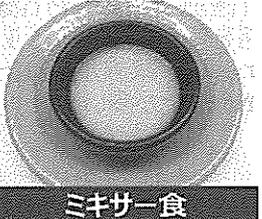
一口大



きざみ食



極きざみ食

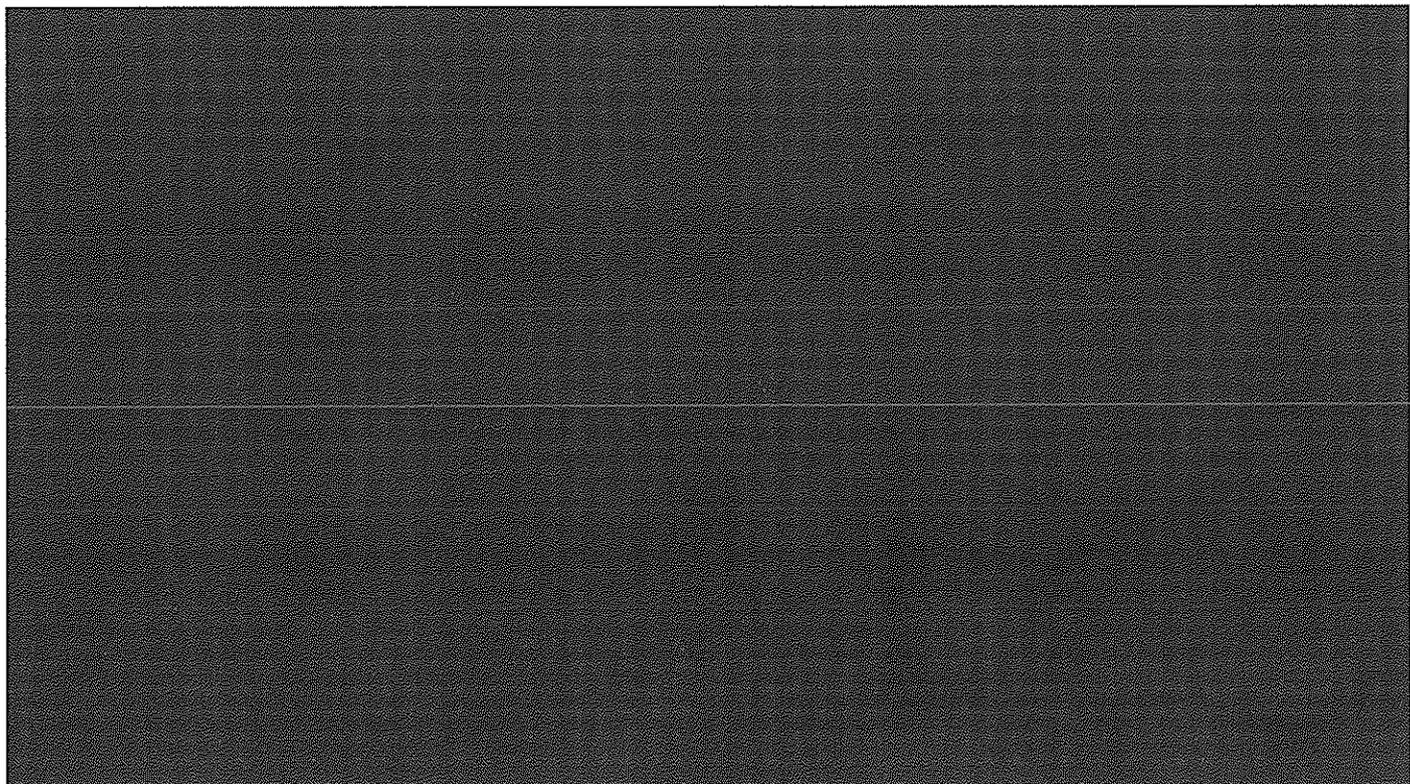


ミキサー食

最新旅行環境【宿泊施設】富士レークホテル

バリアフリールーム

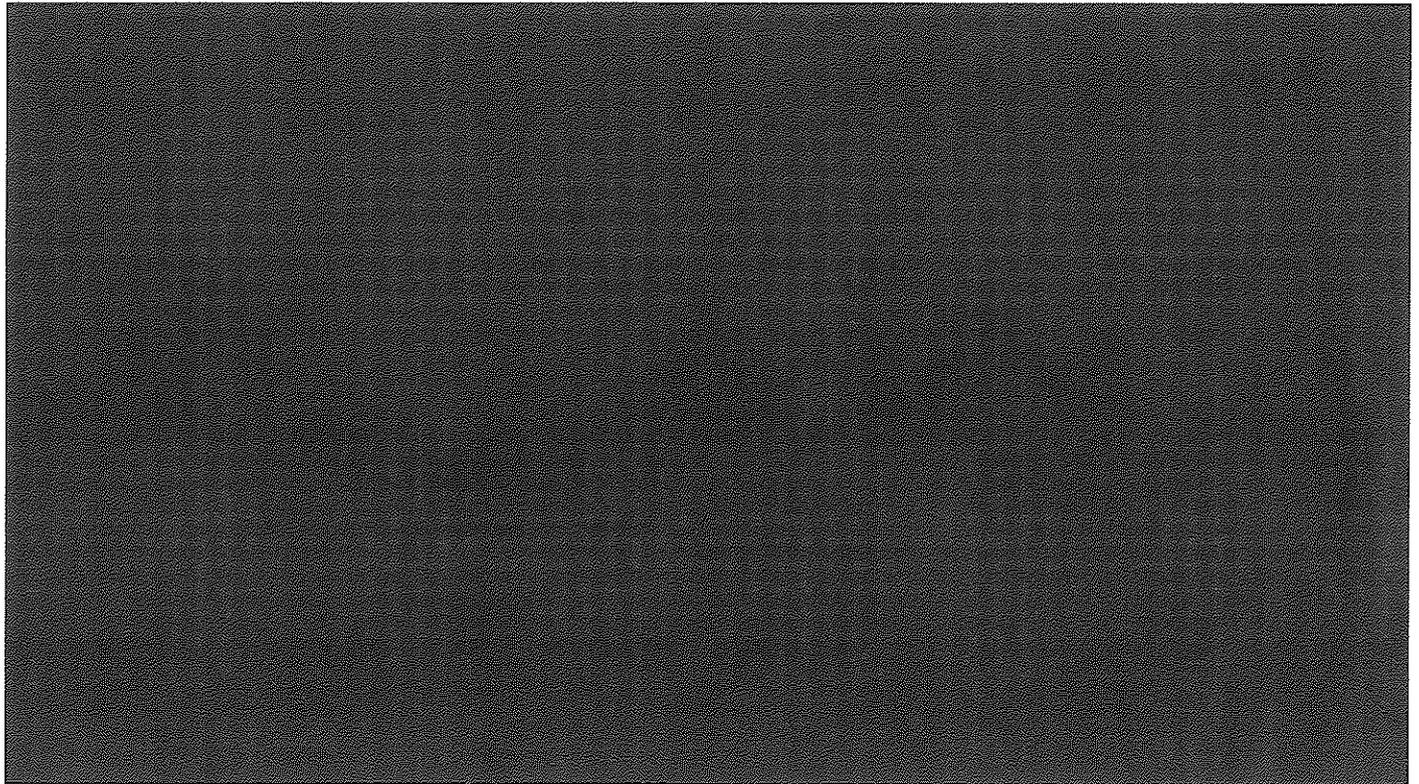
動画



最新旅行環境【宿泊施設】富士レークホテル

バリアフリー貸切風呂

動画



ユニバーサルツーリズム講座

9

ユニバーサルツーリズム講座・基礎編

最新旅行環境【航空会社】全日本空輸

おからだの不自由な方への空の旅をお手伝い

<https://www.ana.co.jp/service-info/share/assist/index.html>

*「車いすユーザーのANAで気軽に快適空の旅（9分）」

<http://bcove.me/4z2ddcob>

動画



ANAの取組み

空港には各種車いすを用意

すべての空港に歩行の不自由なお客様のための空港用車いすを用意している。一部空港には、座位が保てないお客様のためのリクライニング可能な車いすや、おからだの大きいお客様向けの大型車いすも用意。更に車いすのお客様に飛行機の乗り降りをスムーズにしたもらうために、リフトバスや車いす用タラップ車、段差解消ボードなどがある。

お客様の声を取り入れた車いすを導入

2011年12月には、階段昇降ができないお客様からの「タラップ車やリフトバスが無い場合にも安定した状態でタラップを上がれる専用の担架のようなもので対応できないか。」との要望に応じ、全国の小型機就航空港を中心にタラップ昇降用車いす（アシストストレッチャー）を導入するなど、お客様の声によるバリアフリー化に積極的に取り組んでいる。

ANA専用代理電話サービスを導入（聴覚障がい者）

「予約」や「問合せ」についても障がいのあるお客様へのサービスに取り組んでおり、2010年2月1日には、福祉ソリューション事業を手がける株式会社プラスヴォイスの協力のもと、聴覚や言語に障がいのあるお客様向けに「ANA専用代理電話サービス」のサービスを開始。このサービスは聴覚や言語に障がいがあり電話ができないお客様の代わりにプラスヴォイスのオペレーターがANAへ電話をするサービスで、利用料はANAが負担しております。（通信料は除く）それまでは聴覚・言語障がいのための「予約」「問合せ」ツールは「メール」や「FAX」に限られていました。

ANAオリジナル「そらばすブック」について（発達障がい者など）

発達障がいのお子様を持つ方から「航空機旅行はしてみたいが初めての経験や慣れない環境に大きな不安がある。事前に何かで練習できないか。」との声が寄せられたことから、専門医のご意見も取り入れた「そらばすブック」を作成。航空機のご利用がはじめてのお子様などが手続き方法や機内での過ごし方を予習・練習できるANAオリジナルパンフレットで、空港での手続き・保安検査・機内での過ごし方など、搭乗から降機までの流れを写真付きで解説しており、搭乗前の事前準備や搭乗当日のガイドブックとして案内。

ANAおからだの不自由な方の相談デスク

病気やけが・障がいによりおからだの不自由で搭乗に不安のあるお客様の窓口として、1997年1月8日に「ANAおからだの不自由な方の相談デスク」（当時「スカイアシストデスク」）を設立し。

最新旅行環境【鉄道会社】JR東日本&新幹線

お身体が不自由なお客様へ

<http://www.jreast.co.jp/equipment/>
 車両のバリアフリー案内 <http://www.jreast.co.jp/railway/train/>

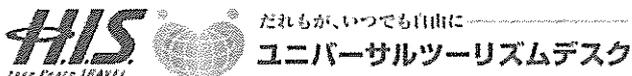


駅・車両バリアフリー設備について

エレベーターについては、2010年度に新たに44駅に設置して合計469駅に、エスカレーターについては新たに7駅に設置して合計360駅に整備している。引き続き、バリアフリー新法（高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律）対象駅（乗降人員1日3,000人以上）等に計画的にエレベーター等の整備を実施する。なお、法対象駅のうち、エレベーター等の整備により、段差が解消されている駅は2010年度未現在、8割近くに達しています。



最新旅行環境【旅行会社】エイチ・アイ・エス



ユニバーサルツーリズムの
最先端の取組みをする旅行会社

<http://www.his-barrierfree.com/>
 2002年の創設。一般の旅行会社とは異なり、福祉・介護の資格を持つスタッフが、お客様の要望にそった旅を提案してくれる。一般のパッケージ旅行商品の車いす・聴覚障害者専用窓口の設置・案内だけでなく、予め車いす・杖利用の方を想定して企画・実施している「専任添乗員が同行するバリアフリー旅行商品（車いす、杖利用者対象）」も人気。



専門ツアーと一般ツアーの両輪で、UTを推進する。

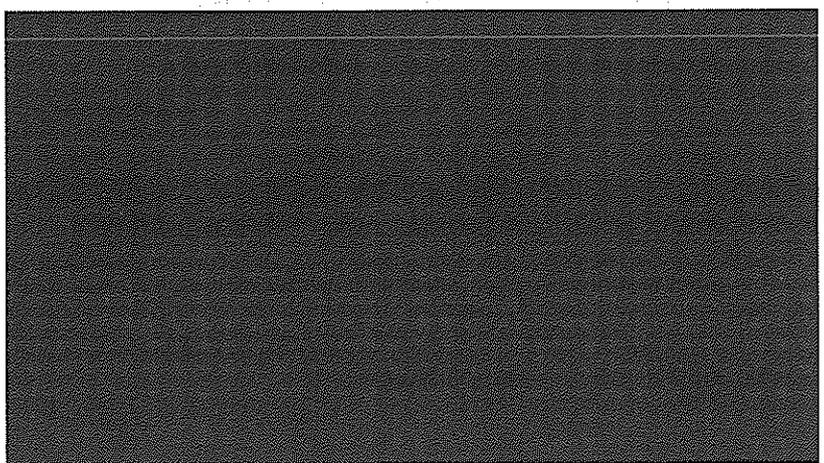
ユニバーサルツーリズム

専用商品で対応（バリアフリー旅行）

聴覚 肢体・高齢

一般パッケージツアーで対応

視覚 聴覚 肢体 高齢 知的など 内部 精神



過去を知る

今後の観光政策の基本的な方向について ※抜粋（答申第39号）観光政策審議会（国土交通省）平成7年6月2日

I. 観光を考える基本的視点

1 すべての人には旅をする権利がある 旅は、すべての人にとって本源的な欲求である。人は旅により日常から離れ、未知の自然、人、文化、環境と出会い、そして新たな自分を発見する。人は旅により健康を維持・回復し、創造力を養う。このような旅がすべての人に特段の障害なく可能となったのは、わが国内においては約130年前からであり、海外旅行については、たかだか、30年前からにすぎない。しかし、今や、国民の健康を向上させ、家族の絆を強めるなど社会の発展を支えるために、旅を中心とした観光活動は国家的な見地からも必要不可欠な存在である。また、旅には自然の治癒力が備わっており、旅をする自由は、とりわけ、障害者や高齢者など行動に不自由のある人々にも貴重なものである。

II. 21世紀の観光を創造するための具体的方策の提言

2 障害者、高齢者などの人々の旅行促進と環境整備 障害者、高齢者等は、日常生活の行動範囲が限られており、旅による充足感が他の人々より深い人々である。このような人々が安心して手軽にできる旅行を促進することは極めて重要である。そのためには、まず、国民及び観光関係者の意識の改革が必要であり、これらの人々の旅が普通に行われる社会であるべきとの認識を普及させるための活動が必要である。次に障害者、高齢者等の人々の旅行の容易化のためのシステムの構築が必要である。そのためには、観光施設等がこれらの人々に利用しやすいように整備されるべきであり、そのガイドラインの策定が望ましい。また、これらの人々のニーズに応じた旅行商品の設定や観光サービスの従事者が適切に対応できるように教育・訓練に関係者は積極的に取り組むべきである。さらに、障害者、高齢者等が自らのニーズに応じた旅を容易に選択できるために、宿泊施設、交通手段、観光施設、旅行商品等の利用情報の提供体制を整備するとともに、ボランティア活動への呼びかけにも取り組むべきである。

III. 施策の進め方

2 目標設定 基本方針及び行動計画においては、概ね10年後を目標とする目標を設定する。目標には、国民の休暇日数、障害者、高齢者等の旅行日数、国民の国内旅行日数、交流人口数、日本人海外旅行者数、訪日外国人数等が含まれることが望ましい。

進化するバリアフリー旅行・ユニバーサルツーリズム | 年表

戦後の我が国では、1950年～1970年代にかけて高度経済成長を成し遂げ、先進国の仲間入りを果たすことが出来、人々の暮らしも徐々に良くなっていきましたが、まだ生活を楽しむというレジャー文化までは芽生えず、生活の安定を目指す段階に留まっていました。この為に「障害がある人々にとっての観光旅行」は、「措置」に近い「割引」という経済的支援に限定されることが多く、バリアフリー旅行は殆ど実施されていませんでした。

1970年～1990年代にかけては、個人の余暇生活・文化的活動が活発になり始め、公共インフラも充実してきたことで、障害がある人々にとっても旅行環境のバリアフリーも整備されつつありました。しかし、まだこの頃は地域や施設ごとに、バリアフリー化のレベルの差があったために、バリアフリー旅行が実施されるにはまだ難しかったと言えます。

一般の人々の生活の中で旅行が認識されるようになったのは、1980年頃でしたが、バリアフリー旅行が首都圏を中心に普及し始めたのは、10年遅れて1990年半ば以降になります。

1990年代初期は、バリアフリー旅行に取り組む旅行会社も出始め、1995年の「観光政策審議会答申“すべての人に旅をする権利がある”」と明記されたのをきっかけに大手旅行会社が積極的に取り組むようになり、バリアフリー旅行の一般化実現に向けて大きくバリアフリー旅行環境が発展しました。

2000年代に入るとバリアフリー旅行が地方都市にも広がり始め、またバリアフリー旅行の多様化が進み介護旅行やトラベルサポーター等のサービスの充実も図られるようになりました。

過去を知る

バリアフリー旅行環境の現在・過去 <①1947年～1969年>

バリアフリー旅行環境	社会の主な出来事
1949年 身体障害者福祉法・公布	1947年 日本国憲法施行
1950年 国鉄「身体障害者旅客運賃割引規定」公布	1950年 朝鮮戦争勃発
1960年 第1回パラリンピック開催（ローマ）	1963年 名神高速道路開業（国内初）
1960年 精神薄弱者福祉法・公布	1964年 東海道新幹線開業（東京～新大阪）
1960年 道路交通法・公布	1964年 海外渡航の自由化
1965年 第1回全国身体障害者スポーツ大会開催（岐阜）	1964年 東京オリンピック開催 ※ホテルのユニットバス（段差）が開発
1966年 敬老の日・制定	1969年 東名高速道路全線開通

15

過去を知る

バリアフリー旅行環境の現在・過去 <②1970年～1979年>

バリアフリー旅行環境	社会の主な出来事
1971年 車いす旅行者を歩行者として扱う「道路交通法」改正	1970年 大阪万博開催
1973年 国鉄に高齢者・身体障害者優先席「シルバーシート」指定	1972年 沖縄返還
1973年 全国社会福祉協議会「全国車いす宿泊ガイド」発行	1972年 海外渡航者数年間100万人超える ※2015年1700万人予想
1975年 国鉄新幹線に障害者用座席・個室設置	1973年 円、変動為替相場制へ移行
1978年 盲導犬を同伴を可能とする「道路交通法」等改正	1973年 海外渡航者数年間200万人超える
1979年 アメリカ障害者旅行促進委員会（SATH）設立	1975年 山陽新幹線開業（岡山～博多）
1979年 人工透析海外ツアー始まる	1978年 新東京国際空港（成田）開業

1950年の「国鉄（現・JR各社）・身体障害者旅客運賃割引規定・施行」を皮切りに、航空・バス・船舶等の公共交通機関各社が、順次割引運賃を設定したが、これらは、経済的支援として行なわれた「措置」としての意味合いが強く、まだ障害がある人々の「旅の発展」を目的とするものではありませんでした。

16

過去を知る

バリアフリー旅行環境の現在・過去 <③1980年～1989年>

バリアフリー旅行環境	社会の主な出来事
1980年 身体障害者の航空旅客運賃割引実施	1982年 東北新幹線、上越新幹線開業 ※いずれも盛岡・新潟～大宮まで
1981年 京都市営地下鉄全駅にエレベーター設置	1983年 中国自動車道全線開通
1983年 東京ディズニーランド開園	1985年 東北・上越新幹線、上野駅乗り入れ
1983年 「公共交通ターミナルにおける身体障害者用施設整備ガイドライン」策定	1986年～91年 バブル経済
1985年 建設省「視覚障害者誘導用ブロック設置指針」通達	1986年 東北自動車道開通（浦和～青森）
1987年 社会福祉士・介護福祉士制度開始	<u>1987年 国鉄、分割民営化でJRへ</u>
<u>1988年 京王プラザホテル、15室障害者用客室整備（東京）</u>	1988年 青函トンネル、瀬戸大橋開通

1981年に国際連合が定めた「国際障害者年」で国内でも多くの関連行事が行なわれノーマライゼーションの啓蒙活動が実施された。今まで国営企業が中心に行なってきたバリアフリー化の取組みが民間企業へも広がっていくようになりました。京都市営地下鉄全駅にエレベーターが設置されたり、京王プラザホテル（東京・新宿）に障害者客室が15室設備されたのは、当時大きなニュースになりました。

過去を知る

バリアフリー旅行環境の現在・過去 <④1990年～1994年>

バリアフリー旅行環境	社会の主な出来事
1990年 ADA（障害を持つアメリカ人法）成立	1990年 海外渡航者数年間1000万人突破
1991年 JR等の割引運賃を知的障害者に適用拡大	1991年 東北・上越新幹線、東京駅乗り入れ
1993年 シルバースター登録旅館制度スタート	1992年 新幹線「のぞみ」デビュー（新大阪）
1994年 障害者白書刊行（初）	1992年 山形新幹線開業（東京～山形）
<u>1994年 高齢者・身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の推進に関する法律公布（略称：ハートビル法）</u>	1993年 「のぞみ」が山陽新幹線に乗り入れ
<u>1994年 日本航空プライオリティゲスト予約センターを設置</u>	1994年 英国とフランスを結ぶ英仏海峡トンネル（ユーロトンネル）が開通
1994年 JTB「宿泊情報」に「人に優しい宿」掲載	<u>1994年 関西国際空港開港</u>

1994年に「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律（ハートビル法）」の制定がされたのが大きなニュースですが、1995年の「観光政策審議会答申“すべての人に旅をする権利がある。旅には自然の治癒力が備わっており、旅をする自由は、とりわけ障害者や高齢者など行動に不自由な人々にも貴重なものである。”」と明記されたのをきっかけに、首都圏の大手旅行会社や関係機関が積極的に取り組むようになりバリアフリー旅行が大きく発展することになりました。

過去を知る

バリアフリー旅行環境の現在・過去 <⑤1995年～1999年>

バリアフリー旅行環境	社会の主な出来事
1995年 観光政策審議会答申「すべての人に旅をする権利がある」と明記	1995年 阪神・淡路大震災（死者6433人）
1996年 岐阜県高山市「観光福祉都市」を目指して観光地のバリアフリー化開始	1996年 広島「原爆ドーム」が世界遺産に指定
1996年 全日空、スカイアシストデスク設置	1997年 秋田新幹線開業（東京～秋田）
1996年 JATA（日本旅行業協会）障害者旅行部会設置	1997年 香港が中国に返還
1996年 近畿日本ツーリスト「まいペース海外旅行」発売	1997年 長野新幹線開業（東京～長野）
1998年 長野県善光寺、国宝本殿にバリアフリー化のための仮設スロープ設置	1998年 世界最長のつり橋、明石海峡大橋開通（神戸～淡路島）
1998年 長野冬季パラリンピック開催	1998年 本州四国連絡橋開通（しまなみ海道）

2000年に「高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律（交通バリアフリー法）」公布され、各民間企業がバリアフリー化の数値目標を決めて、実現に向けて取り組んだ。超高齢社会の後押しもあり更にバリアフリー化を進めることが出来ました。2002年の身体障害者補助犬法や2003年のハートビル法改正等の行政の取り決めが更に充実し、民間企業を巻き込んだ社会全体の取組みとして「バリアフリー化」が浸透し始めて、一般の人々の意識も変わりつつあります。

過去を知る

バリアフリー旅行環境の現在・過去 <⑥2000年～2004年>

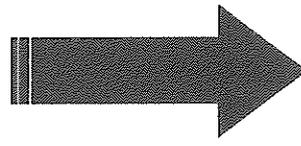
バリアフリー旅行環境	社会の主な出来事
2000年 「介護保険制度」導入	2000年 沖縄サミット開催
2000年 交通機関のバリアフリー化促進法「交通バリアフリー法」施行	2000年 シドニーオリンピック開催
2002年 京王プラザホテル（東京）、ユニバーサルルームを35室に拡充 <★写真集有>	2001年 米国で同時多発テロ発生
2002年 盲導犬・聴導犬・介助犬の法的地位を定める「身体障害者補助犬法」施行	2002年 東北新幹線開業（盛岡～八戸）
2002年 H.I.S.バリアフリートラベルデスク設置	2003年 長崎ハウステンボスが会社更生法申請
2003年 障害者支援費制度導入	2003年 新型肺炎SARS、各国へ拡大、香港・広州への渡航自粛
2003年 不特定多数の人が利用する建築物のバリアフリー化推進のための「ハートビル法」改正強化	2003年 東海道新幹線「品川駅」開業

2003年【行政】改正ハートビル法が施行され、特定建築物の範囲拡大や、特別特定建築物の一定規模(2000㎡)以上の建築物などでのバリアフリー対応利用円滑化基準適合義務づけ、004年【情報】バリアフリー旅行ネットワーク設立（中小旅行業者及び関係機関）、2005年【行政】国土交通省「ユニバーサルデザイン政策大綱」公表、2006年【情報】全国車いす宿泊ガイド・インターネット版開設（社団法人全国脊髄損傷者連合会）、2006年【行政】「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」成立、2008年【行政】聴覚障害者でも普通自動車の運転免許取得が可能になりました。（ワイドミラー使用）、2012年【行政】聴覚障害者が運転出来る車両の種類が拡大（平成24年4月1日）普通自動車の他、大型自動二輪、普通自動二輪、小型特殊自動車、原動機付き自転車の免許が取得出来るようになりました。2015年【一般】北陸新幹線開通（長野～金沢）、2016年【一般】北海道新幹線開通（東京～函館）、2016年【行政】障害者差別解消法施行

これからの旅行環境について

大きく変わる社会環境

- ①障害者差別解消法
- ②東京オリンピック・パラリンピック
- ③首都圏の高齢化



障害者旅行の 旅の多様化

①障害者差別解消法（2016年4月1日施行）

2013年6月26日公布 | 2015年2月24日基本方針閣議決定 | 10月26日・各省にて対応指針策定

※「障害者基本法」の基本的な理念にのっとり差別の禁止や合理的配慮の規定を具体化する法律

※「障害者基本法（平成23年8月5日改正）」は、「障害者の権利に関する条約」の考え方を踏まえ、障がい者の定義の拡大と合理的配慮の概念を規定。

21

これからの旅行環境について

①それにより、旅の選択肢が広がる

○障がい者専用窓口だけでなく一般の窓口対応の充実

- 手配旅行・・・航空券、ホテル、オプションツアー等
- 募集型企画旅行（1）・・・2名以上催行のフリープラン等
- 募集型企画旅行（2）・・・添乗員同行又は現地係員、フルペンツアー等
- 募集型企画旅行（3）・・・車いす等の障がい種別オリジナルツアー
- 受注型企画旅行（1）・・・個人見積もり旅行等
- 受注型企画旅行（2）・・・団体旅行（職場旅行、グループ旅行、修学旅行）

改善が求められる点 | 旅行会社・ホテル・観光施設・交通機関など

- （1）商品の改善（商品・パンフレット）
- （2）募集・予約から出発までのフロー見直し
- （3）店舗の見直し（バリアフリー、陳列）
- （4）社員教育（店舗、添乗員を含む全ての社員）

1、障がい者理解

2、視覚的に伝わる情報を提供 →お客様に判断してもらう
（今までは旅行会社が判断）

3、徹底的な作業効率化（UD化）

これからの旅行環境について

～2025年の首都圏高齢化率30%での「いつまでも旅の感動を味わっていただける新たな経験価値」の提供による新たな旅行ビジネス構築を目指す～
健康寿命と平均寿命の差異期間における要介護高齢者のための新しい旅のカタチを創造する6つの実践

③首都圏の高齢化

2015年には高齢化率（65歳以上の人口比率）が26,8%になり、団塊世代も（1947年～1949年生まれ）高齢者になりました。そして、10年後にはそれの方が後期高齢者になります。高齢化率が30,3%になる超高齢社会の日本では、加齢による身体の運動機能や体力が低下する中で、何らかの不自由さを感じるお客様が確実に増えています。

特に2000年以降では首都圏における高齢化上昇率が非大都市圏を上回り、東京以外の首都圏（千葉、神奈川、埼玉）では2025年には、高齢化率が30%に到達することが予想され、（資料1）それに伴い、「平均寿命延伸（資料3）と健康寿命の差異期間（資料2）による要介護者の人口増加及び高齢化」も更に進み（資料4）、介護旅行とシニアバリアフリー旅行において、大きなビジネスチャンスが到来すると考えます。

そのような中で、①健康寿命を伸ばすための健康づくり又は介護予防、②要介護高齢者の豊かな余暇生活の充実、③高齢社会の課題を解決するアクティブシニアの社会貢献活動を実現する旅行商品の需要が高まると考えています。

23

これからの旅行環境について

③首都圏の高齢化 | 資料1

2025年の首都圏高齢化率予想（1997年と2013年にそれぞれ予測）

年/県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	
1997年 予測	24.2 %	25.8 %	29.1 %	25.5 %	○1947年～1949年生まれの団塊世代等が2015年に66歳から68歳（2025年ではすべて後期高齢者になる） ○首都圏高齢者数（2010年725万人→2040年1119万人）が2040年には390万人増加、全国の3分の1が国土3.5%の首都圏に集中する） ○2000年頃までは非大都市圏の高齢者人口増加数が多い傾向にありましたが、2000年以降は圧倒的に大都市圏が増加し2040年まではこの傾向は続きます。
2013年 予測	28.4 %	30.0 %	25.2 %	27.2 %	

抜粋資料：首都圏の高齢化（人口学ライブラリー）

③首都圏の高齢化 | 資料2

健康寿命/WHOが2000年にこのワードを公表。（平均寿命から介護を引いた期間のこと）

男性	平均寿命	79.55%	差異9.13歳	○今後、平均寿命延伸による健康寿命との差異拡大すれば、医療費や介護給付費を多く消費するため、国策としてもこの時期の介護予防施策を充実させていくことが考えられ、「介護旅行・シニアバリアフリー旅行」の存在意義が増大します。
	健康寿命	70.42%		
女性	平均寿命	86.30%	差異12.68歳	
	健康寿命	73.62%		

抜粋資料：厚生労働省「平成22年度完全寿命表」より

24

これからの旅行環境について

③首都圏の高齢化 | 資料3

平均寿命推移と将来推計

性別	2010年	2012年	2020年	2030年	2040年	2050年	2060年
男性	79.55歳	79.94歳	80.93歳	81.95歳	82.82歳	83.55歳	84.19歳
女性	86.30歳	86.41歳	87.65歳	88.68歳	89.55歳	90.29歳	90.93歳

抜粋資料：厚生労働省「簡易生命表」、「完全生命表」と国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成24年1月推計）」の出生中位と死亡中位仮定による推計結果による

③首都圏の高齢化 | 資料4

第1号被保険者（65歳以上）の要介護度認定者数の推移

抜粋資料：厚生労働省「介護保険事業状況報告（年間）」（単位は千人）

	総数	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
2012年	5,457,000	751,000	744,000	1,020,000	956,000	722,000	674,000	590,000
2011年	5,150,000	678,000	688,000	940,000	914,000	698,000	646,000	585,000
2010年	4,907,000	653,000	647,000	882,000	862,000	675,000	619,000	569,000
2009年	4,696,000	591,000	631,000	825,000	816,000	688,000	607,000	538,000

25

これからの旅行環境について

1. 2025年までに旅行会社が実践する5つの取組み

今後10年間において、以下の3つの要因により要介護高齢者を対象にした旅行商品が劇的に発展すると考えます。そのような中で、幅広い要介護レベルを対象にした旅行商品を造成し、ひとりの顧客が加齢により運動機能・体力が低下しても、それぞれのステージにおいて的確な旅行商品が、提供されるようになり、いつまでも旅を諦めさせない会社と社会に貢献する新しいシニア旅行ビジネスが、発展します。

次のページで、その具体的な「5つの新しいシニア旅行商品」を紹介します。

○3つの要因

- ①2020年東京オリ・パラにより社会システム・インフラのバリアフリー・ユニバーサルデザイン化が進む
- ②2016年4月に施行される「障害者差別解消法」による業界だけでなく国民の意識変化が進む
- ③首都圏の高齢化が急速に進む

2. 「もう1つの旅のカタチ」。福祉・介護従事者及び社会貢献に関心がある高齢者を対象にした人材育成を目的とした旅行商品

高齢化によって介護従事者数も増えることが想定されます。また、2016年4月「障害者差別解消法（※この法が対象とする“障害者”は、要介護高齢者等も含まれ、いわゆる障害者手帳の所持者に限られない。）」施行に向けて観光事業者及び従事者による「要介護高齢者・障害者理解向上と対応」が急がれる中、それらの方々を対象とした研修プログラムや視察ツアーへのニーズが高まってきます。そのような中、要介護高齢者（当事者）だけでなく、①観光事業者（従業員）、②福祉・介護従事者及び社会貢献に関心がある非要介護高齢者、を対象にした研修・スタディ旅行商品も発展すると考えます。

これからの旅行環境について

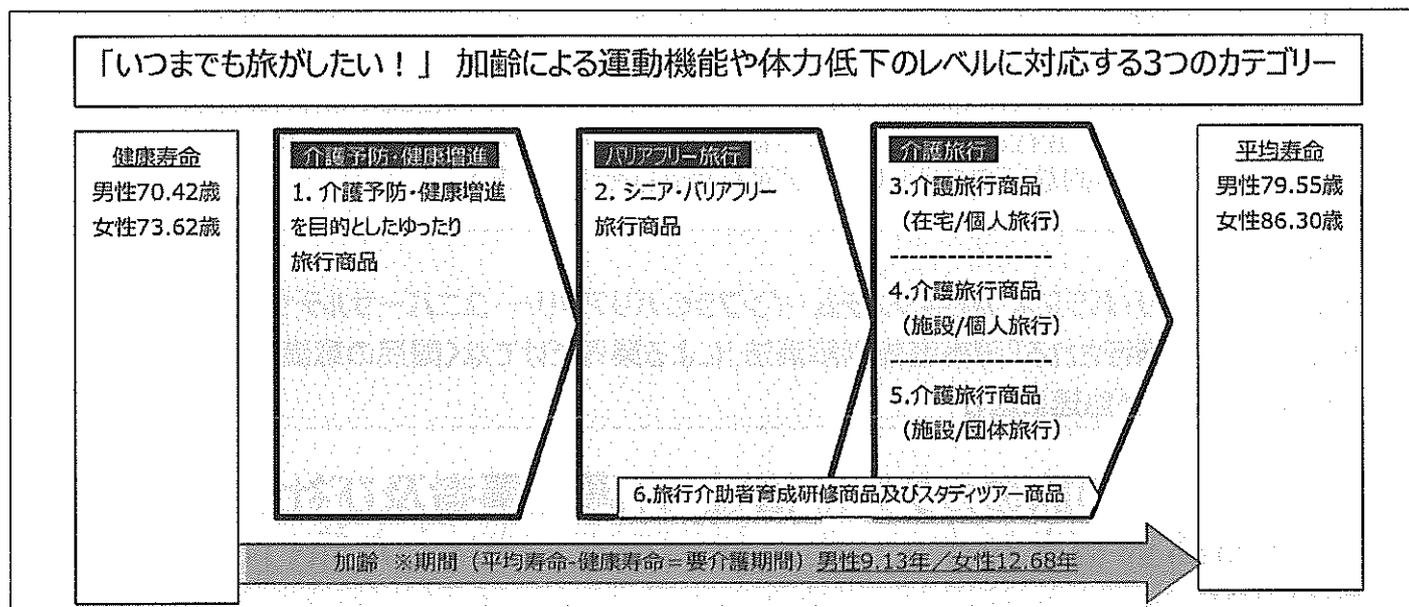
5つの新しいシニア旅行商品・

形態	No	内容	対象者
在宅型	1	介護予防・健康増進を目的としたゆったり旅行商品 (1) ノルディックウォーキング旅行 (運動機能・体力が低下した方向け) (2) 5浴を取り入れたゆったり旅行 (行程がゆったりでない内容) ①温泉浴、②日光浴、③森林浴、④マイナスイオン浴、⑤額水浴 (3) 社会貢献活動 (社会と繋がっている実感)	60歳以上目づ、要介護認定前のレベルの方
在宅型	2	シニア・バリアフリー旅行商品 既存のバリアフリー旅行 (添乗員同行・海外旅行、国内旅行、バス旅行) ※添乗員の人材育成と顧客管理の仕組みが、充実。	60歳以上目づ、要支援1から要介護3のレベルの方
在宅型	3	介護旅行商品 (在宅/個人旅行) (1) デイサービス競合とする「デイ介護旅行」(月に一度の小旅行) ※トラベルサポーターの人材育成 (2) 個人旅行商品販売 (沖縄、石垣島限定)	60歳以上目づ、要介護1から要介護5のレベルの方
施設型	4	介護旅行商品 (施設/個人旅行) (1) お買物や冠婚葬祭、小旅行「デイ介護旅行」※トラベルサポーターの人材育成 (2) クルーズ商品販売 (介助者及び送迎付き)	60歳以上目づ、要介護1から要介護5のレベルの方
施設型	5	介護旅行商品 (施設/団体旅行) (1) 施設の春秋イベント旅行では満足されない入居者様を対象にした「施設内募集型企画旅行」(毎月実施/日帰り旅行) (2) 年に1回の宿泊を伴う旅行商品 (施設内募集型企画旅行) ※いずれのプログラムにも旅行介助者 (トラベルサポーター) 紹介	60歳以上目づ、要介護認定を受けている方

27

これからの旅行環境について

5つの実践・プログラム一覧



介護	6	旅行介助者育成研修商品及びスタディツアー商品 ※旅行介助者 (トラベルサポーター) (1) 旅行介助士育成研修 (講座) 実施 (短期講座、資格講座) (2) バリアフリー・ユニバーサル化された施設への視察ツアー (3) バリアフリー旅行関係機関 (パートナーズ) との勉強会、社員育成研修	50歳以上のアクティブシニアで介護及び福祉従事者、又は観光関連施設従事者、社会貢献に関心がある高齢者
----	---	---	--

28

ユニバーサルツールリズム講座

平成28年4月 第一版

編集：任意団体 ユニバーサルツールリズム・プラットフォーム&勉強会 | 伴流高志
<http://yasashiitabi.sun.bindcloud.jp/index.html>

本テキストの無断複写（コピー）、無断使用は禁じます。

