

ユニバーサルツーリズム(UT)観光 おもてなし講座



ながさき福祉事業協同組合

代表理事 里見浩則

2021年2月8日(月)13:10~

長崎県庁 3階 308議室

1. 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作られた旅行



《対象者》

▶ 障害者

(身体・視覚・聴覚・知的・精神・発達)

▶ 高齢者

▶ 妊婦

▶ けが人 など

・高齢化とノーマライゼーションの理念の広がり

●他の先進国で例を見ないほどの急速な勢いで高齢化が進んでいる。

(2015年、65歳以上の高齢者数3,395人(26.8%))

●ノーマライゼーション理念の広がりにより、障害者を含むあらゆる人が、平等に社会資源を享受できる環境をつくり、社会参加の機会を平等に推進することが重要課題となった。(2015年、障害者概数963万人(国民の7.6%))

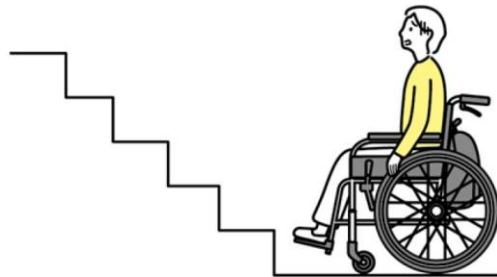


すべての人ができるだけ最大限に旅の楽しみを享受できる
「観光のユニバーサルデザイン化」
が求められるようになった！

・旅行者が感じる“バリア”とは・・・

◆物理的バリア

道路や建物、住宅、駅などにおいて物理的に生じるバリア（段差など）



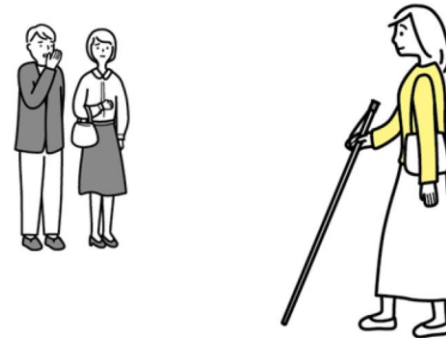
◆制度のバリア

教育や就労、地域での自立生活を送る中で、制度上の制約などにより生じるバリア



◆意識（心）のバリア

障害のある方に対する差別や偏見、理解不足による誤解により生じるバリア



◆文化・情報のバリア

特に、音声情報や文字情報など、生活や移動に欠かせない情報が提供されていないことで生じるバリア



「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル」
（平成30年3月観光庁）抜粋

※知的障害や発達障害の方などは情報が多すぎることや情報をうまく処理できないことでバリアが生じることがあります。

・バリアフリーとユニバーサルデザイン・・・

バリアフリー

●障害のある方が生活をする上でバリア(障害)となるもの取り除く考え方。段差や階段がある場所にスロープを設置する。メニューを読み上げる、音声情報を文字情報にして提供するといった、社会環境にあるバリアをなくすこと。

ユニバーサルデザイン

●様々な人が使うことを前提に、はじめからバリアが生じないようにするという考え方。バリアを取り除く「バリアフリー」に対して、障害の有無、年齢、性別、人種などに係らず、多様な人が利用しやすいようにデザインすること。

・ユニバーサルデザインの7つの原則

- ▶ ①公平性・すべての人が、いつでもどこでも、同じように使うことができる。
- ▶ ②柔軟性・人に応じて様々な使い方ができ、使うときの自由度が高いこと。
- ▶ ③単純性・使い方がすぐ理解でき、簡単であること。
- ▶ ④明確さ・使うときに大切な情報がすぐにわかる。わかりやすく説明されている。
- ▶ ⑤安全性・誰もが安全に安心して使うことができる。間違えた時の危険が少ない。
- ▶ ⑥使用制・小さな力で楽に使うことができる。長い時間使用しても疲れにくい。
- ▶ ⑦空間性・スムーズに使用する大きさ、広さがある。

・国内でのUTの動きは・・・

●観光庁(国土交通省)

平成24年3月に観光立国推進基本計画において「ユニバーサルツーリズムの促進」が本格化。調査や実証事業などを通して観光関係者向けの「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル(観光地編・旅行業編・宿泊施設編)」を発行。



●日本バリアフリー観光推進機構

中村元理事長(伊勢志摩バリアフリーツアーセンター)が提唱する「**パーソナルバリアフリー基準**」は、ユニバーサルツーリズムに対応し集客を増やすことのできる唯一のシステムとして、すでに20地域において導入されている。

●日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク

鞍本長利理事長(神戸ユニバーサルツーリズムセンター)を中心に、全国13か所のセンターと連携している。



・ながさき！介護付き旅行サービス・・・

●ヘルパーサポート型ツーリズム事業(H29年度)

長崎市交流の産業化応援補助事業。

「介護×観光」の新サービスを創出するため、先進地視察やモニターツアーを実施し、ノウハウ構築とビジネスモデル化を行った。



沖縄バリアフリーセンター(親川理事長)



長崎くんち



平和祈念館



長崎ランタン



長崎県庁(食堂)

•ながさき！介護付き旅行サービス・・・

●インバウンドUTの調査研究・商品開発 及び事業化(H30年度・R1年度)

長崎市交流の産業化リーディング事業。長崎市に訪れるクルーズ船観光客に対してUT対応の市内観光ルートやツアーメニューの研究開発・商品化を行っている。



伊勢神宮 視察・研修



松ヶ枝ターミナル



福祉タクシー



原爆資料館



UT専門家会議

2. 高齢者の旅行は・・・

- シニア層の旅行回数と世代人口増の相乗効果

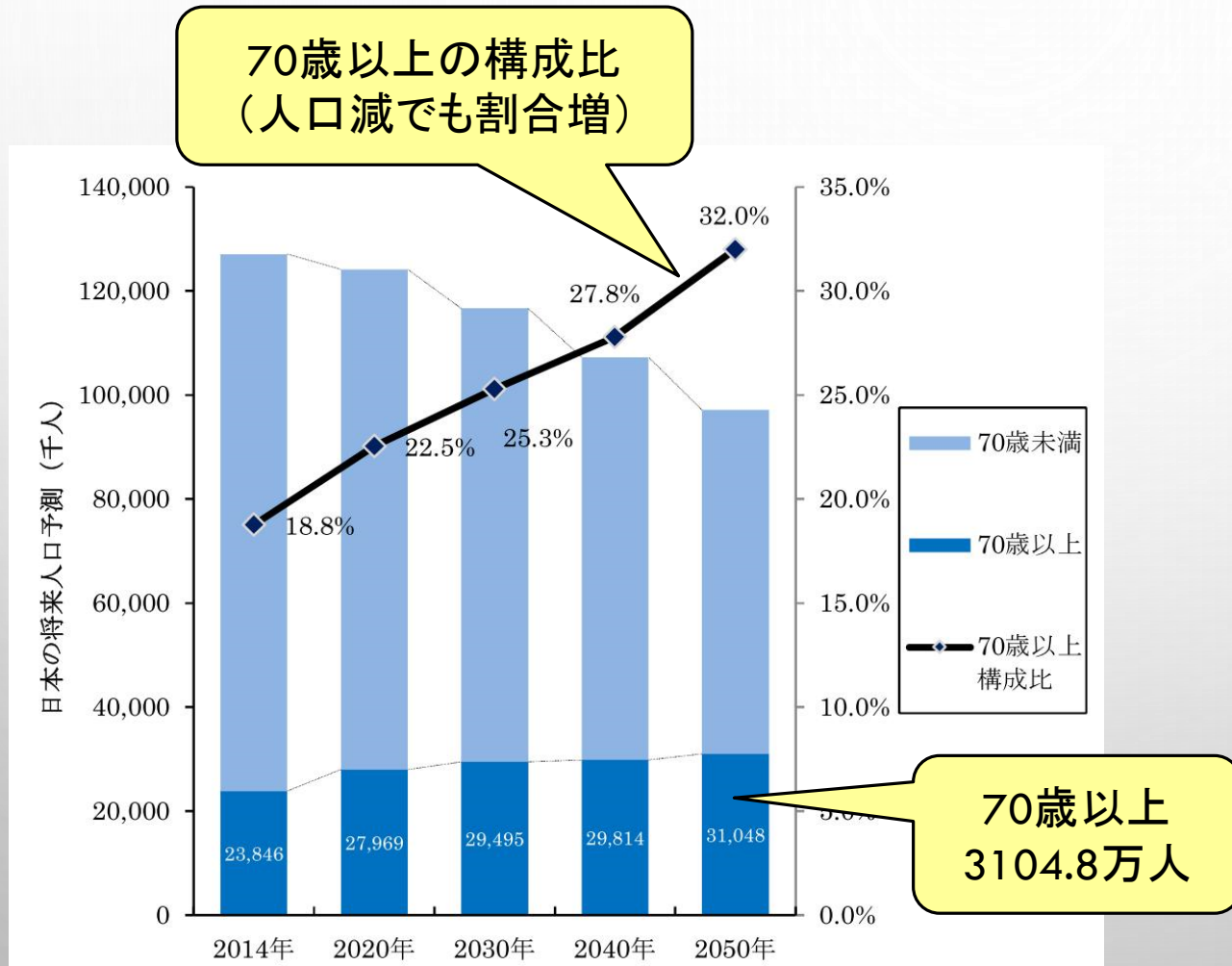


図3. 将来の総人口と70歳以上の構成比

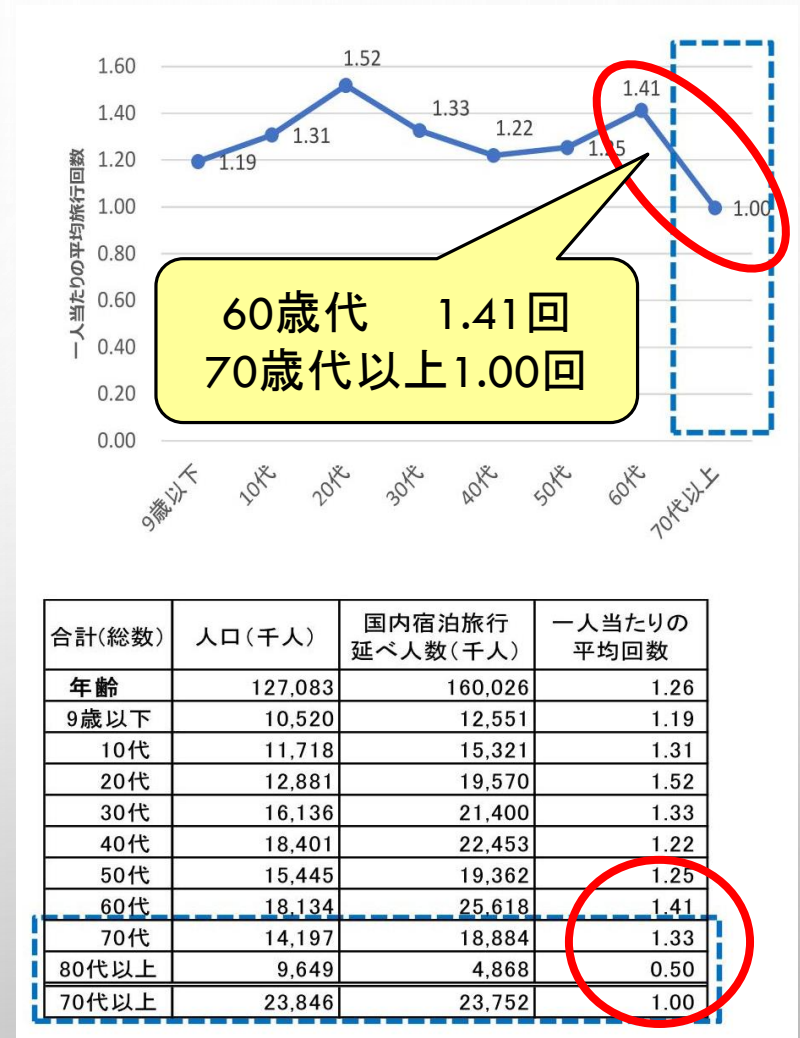


図4. 一人当たりの年間平均国内宿泊旅行回数(年代別)

合計(総数)	人口(千人)	国内宿泊旅行 延べ人数(千人)	一人当たりの 平均回数
年齢	127,083	160,026	1.26
9歳以下	10,520	12,551	1.19
10代	11,718	15,321	1.31
20代	12,881	19,570	1.52
30代	16,136	21,400	1.33
40代	18,401	22,453	1.22
50代	15,445	19,362	1.25
60代	18,134	25,618	1.41
70代	14,197	18,884	1.33
80代以上	9,649	4,868	0.50
70代以上	23,846	23,752	1.00

・加齢とともに宿泊旅行が減少する原因

70歳以上では宿泊回数が減少するのか？

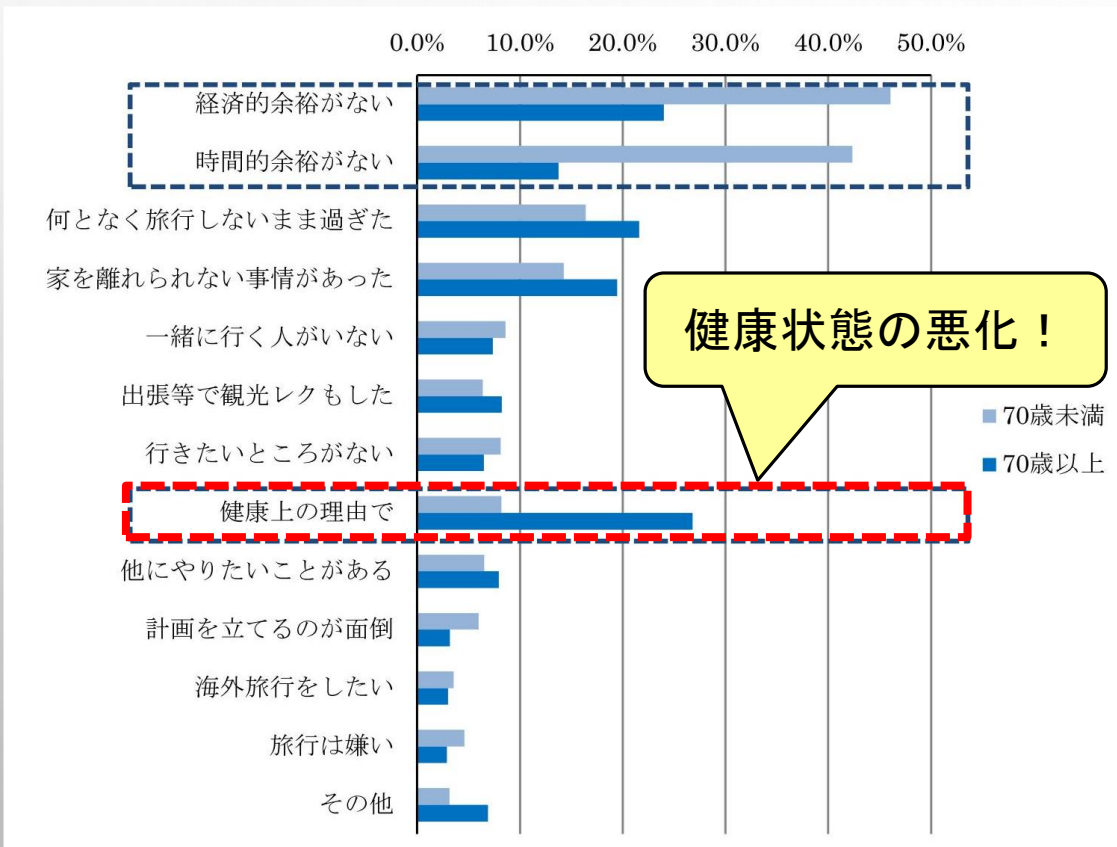


図5. 宿泊観光をしなくなった理由

70歳以上の高齢者の衰えは「腰痛」「手足の関節が痛む」など。
旅行するにあたっての「歩行の不安」が大きな障害となっている！

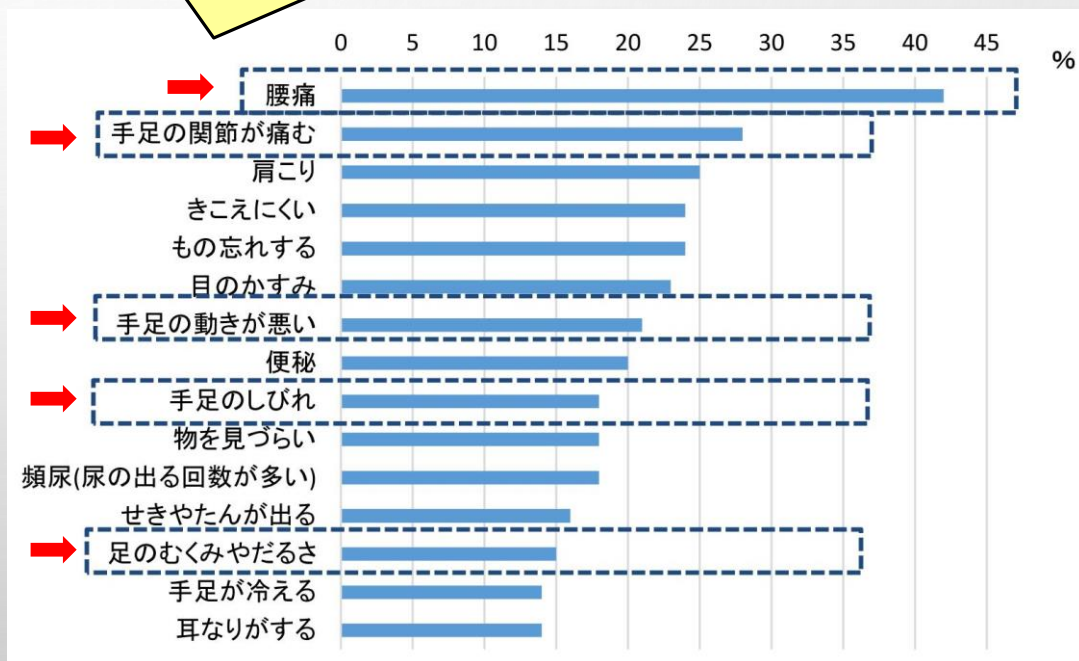
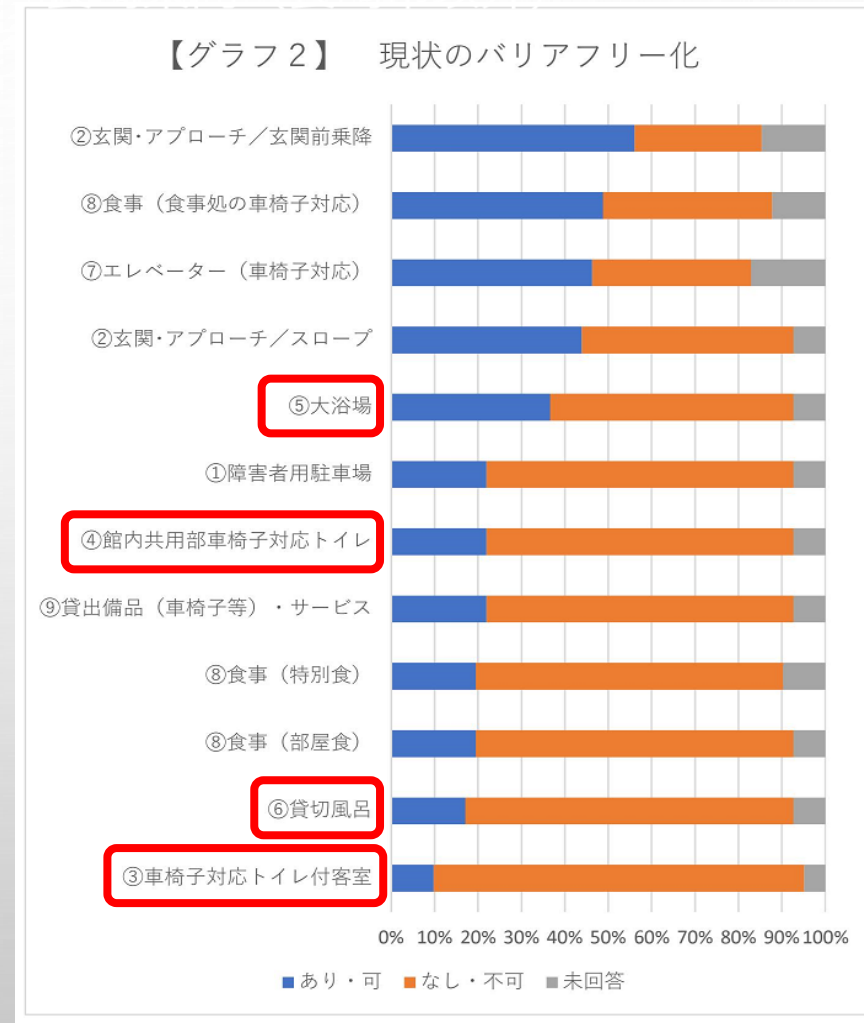
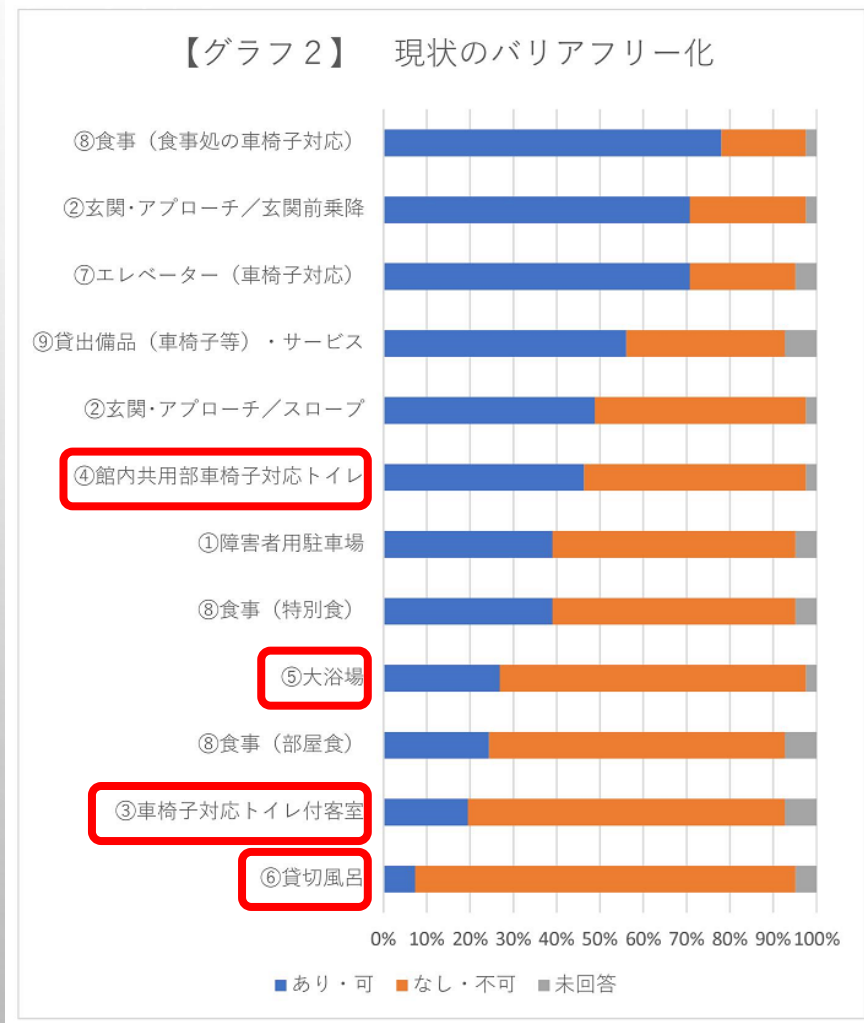


図6. 70歳代以上有訴者の症状

3. 旅館・ホテル施設の状況

・ 宿泊施設のバリアフリー化及びUTに関するアンケート(結果)



• 宿泊施設のバリアフリー化及びUTに関するアンケート(結果)

- 【コメント1】 (2) 今後のバリアフリー計画 ⇒ 「あり」
- 6 レストラン入口スロープの改良等。
 - 7 来年1月から耐震工事予定。
 - 10 浴室の段差解消、手すりの設置。
 - 12 障害者用駐車場を確保。
 - 13 障害者用駐車スペースの確保、玄関のスロープ設置。
 - 14 男子浴室入口の段差解消。
 - 16 大浴場手すり等。
 - 20 館内共用部車椅子対応トイレ。
 - 25 リニューアル時にきているが、まだ計画ができていません。
 - 27 共用トイレへの手すりの設置は考えたいと思います。

浴室の手すり、トイレの
車椅子対応は、大事な
バリアフリー化の要素
です！



「水廻りを制するものは、
UT制す！」

• 宿泊施設のバリアフリー化及びUTに関するアンケート(結果)

「宿泊施設のバリアフリー化及びUTに関するアンケート」 調査結果の集計表 (4 / 4)

【コメント3】 (4) 行政・関係機関等との連携 ⇒ 「必要である」

11 UTが最優先課題ではないので、**補助金等**あれば、修繕、改修の際に積極的に検討できる。

12 介護が必要な方がヘルパーなどの依頼がある場合の**手配などスピーディーに行う**など。

13 旅行中のちょっとした介護が必要な方々に車椅子がある施設やバリアフリーなど**情報発信**により行きやすいまちづくり。

14 お客様の依頼で介護送迎車やヘルパーなど**ワンストップの仕組み**の構築。

18 UTの先進地の**情報収集**。

22 **設備投資**に関する支援。

27 **費用面**をはじめ、当施設のどのような対応ができるのかの指導が必要だと思う。

35 返済の必要のない**補助金**。

36 まだよく分からない。(連携が必要であると思うが)

38 **補助金等**がある場合の情報共有。

39 **補助制度**など。

40 構造を変える為に、**莫大な費用**がかかる為。

UT情報の収集
と発信！

3. 旅館・ホテル施設の意識調査結果

・ 宿泊施設のバリアフリー化及びUTに関するアンケート(結果)

【コメント4】 (6) その他の自由意見

- 3 車椅子の通れるスペース・歩道の確保が必要。
- 7 すべての件で相談窓口を教えてください。行政等の補助について知りたい。
- 12 路線バスなども車イス専用など充実してきているものの、交通量など考え利用を控える場合もあるかもしれない。より利用しやすい環境を整えていくのも大切かと思います。
(いろんな場面の中)
- 14 高齢化社会が進む中、その人々にあったサービスとはを常に考え、旅行業としてより良いサービスの提供に取り組みたい。
- 21 長崎市内を観光する場合、路面電車を利用する方が大半だと思いますが、特にこの路面電車、電停の改善が必要だと思います。その最たる場所が長崎駅前電停です。高架広場に上るエレベーターはありますが、電停に下るエレベーターがありません。車椅子は勿論のこと大きな荷物を持った旅行者・高齢者にとってはとても大変な電停です。長崎観光の玄関口の電停がこのような状態では、長崎のUTへの取り組みは遅れていると言わざるを得ないと思います。
改修にむけて助成金を交付するなどの施策お願いしたいです。
また、旅行介助士資格の普及活動や資格取得促進への取り組みなども良いのではないのでしょうか？

UT旅行者側も受入側も相談できる窓口が必要。
また、より良いサービスを提供するための体制づくりも求められている。

4. 旅行者にとってのバリアーは？

長崎県UT/JTB・モニターツアー（2019年12月）

東京より2名の有識者（車椅子ユーザー）をお招きしました。



上原 大祐氏

社会起業家、パラリンピック銀メダリストアスリート、NPO法人D-SHiPS32代表

生まれながらに二分脊椎という障害を持ちながら、そのバイタリティと明るさでリーダーシップを発揮してきた。19歳で出会ったアイススレッジホッケー（現パラアイスホッケー）に熱中。2010年のバンクーバーパラリンピックでは、準決勝のカナダ戦で決勝ゴールを決め、銀メダル獲得に貢献。現在はアスリートとして、会社員として、そしてNPO法人「D-SHiPS32」の代表として多方面で活躍。



平野 遊大氏

株式会社株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル 仕入オペレーション部 訪日教育旅行デスク 所属

先天性の二分脊椎による直腸膀胱障害と両下肢機能全廃の障害を持つ。仕入れオペレーション部にて訪日教育旅行担当、及び訪日ユニバーサルツーリズムとそのコンテンツ開発に従事。山梨県河口湖のUTモニターツアーに参加し、車いす利用者かつ旅行会社社員の目線で提言を行う。

宿泊施設

12/19 (木)

客室は、全室ユニバーサルデザイン！（公式ホームページより）



【利用客室】
和室ツイン（スタイリッシュ）



大浴場



大浴場に持ち込んだ
防水素材の車いす



家族風呂での入浴介助

		上原氏	平野氏
ロビー周辺	分かりやすさ	※設問が分かりにくい	大変良い
	動線	普通	大変良い
	お気づきの点	エレベーターが2つある事をもっとわかりやすく表示するとBetter	○車いす2台以上で来訪した際に、別の場所にエレベーターがあるのは、GOOD
客室	使いやすさ	大変悪い	良い
	過ごしやすさ	良い	大変良い
	お気づきの点	○洗面台が独立して使いやすい ×入口のスロープがある事により扉を開けられないため外に出れない、ベットとベットの幅が狭い	×入口の段差解消のための配慮である段差プレートが逆に入りやすく、キャリーケースも入れにくく、使いにくい
大浴場	快適さ	—	大変良い
	動線	—	大変良い
	お気づきの点	—	○動線が良い、もし+aをするなら、浴場内でも「自走できる」防水素材の車いすを常時置いてあると、障害者だけでなく高齢者も利用しやすい
家族風呂	快適さ	普通	—
	動線	良い	—
	お気づきの点	○気持ちよく入浴できた ×バスタブの中の一段の腰掛がぐらぐらして危なかった	—
食事会場	快適さ	良い	普通
	食事内容	良い	普通
	動線	良い	良い
	お気づきの点	特に問題ないですが、視覚障害の人々への対応も今後考えていく方がよい（これは全体的に）	スロープ設置で段差解消しているのは、とても助かった

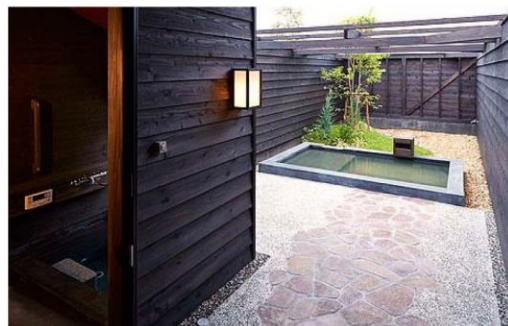
宿泊施設

12/20 (金)

客室は、全室ユニバーサルデザイン！（公式ホームページより）



【利用客室】



家族風呂



家族風呂にて入浴介助



		上原氏	平野氏
ロビー周辺	分かりやすさ	普通	悪い
	動線	普通	普通
	お気づきの点	ロビーではないが、ビリヤードバーが階段でしか行けないのが残念。夜遊ぶ場所 で利益が出るので	フラットではあるが、ロビーへのアプローチが少し急な坂だった ゲームコーナーには、階段でしかアクセス出来ない事がとても残念だった 個人で来ていたら絶対にダーツやビリヤードなどをやりたい。他のアクティビティも動線が理由でできないとなると、とても悔しくなりリピートは難しくなる
客室	使いやすさ	大変悪い	普通
	過ごしやすさ	普通	大変良い
	お気づきの点	×風呂とトイレに入れない	○コテージの景色など雰囲気が良い ×浴室に車いすで入れない ハンドシャワーの位置などは、チェックイン前に配慮してほしい
家族風呂	快適さ	—	良い
	動線	—	大変良い
	お気づきの点	—	○トイレがとてもよかった（なぜ、食事場所に広いトイレがないのか疑問）
アイランドバルミナ	観光地として	大変良い	大変良い
	移動の手法	良い	悪い
	お気づきの点	道が悪いことで冒険感が出てよい	内容は良かったが、今回利用した動線を通常のお客様に適用できるかは、議論が必要。JINRIKIを試してほしい
食事会場	快適さ	悪い	大変悪い
	食事内容	大変良い	良い
	動線	普通	普通
	お気づきの点	○食事と対応は、とても良い ×食事の場に身障トイレがないのは問題かと思いました	新しい施設なのに、よりによって食事場所に多目的トイレがないのは、早急に改善すべき部分

5. 長崎県UTの課題と展望

• これまでのUT取組とアンケート結果から見える課題

(1) 観光関連事業者へのUT知識共有と啓蒙活動

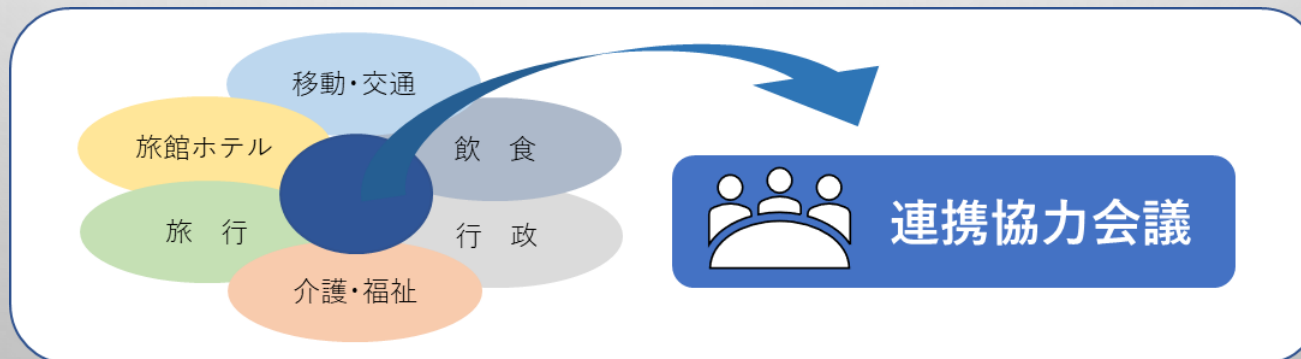
勉強会、意見交換会、研修会、UT有識者による講演会の開催



長崎県UT
JTBツアー
12/19講演会
平野遊大氏
(JTB)

(2) 長崎県UT連携協力体制の構築(オール長崎)

関連事業者の代表者による連携協力会議(仮称)の設置



• これまでのUT取組とアンケート結果から見える課題

(3) UTに関する相談窓口の設置

- ・観光地や旅館ホテル等のUT旅行者の受入れ相談
- ・施設のバリアフリー化の相談
- ・旅行事業者のツアー企画等の相談・監修 など



(4) モデル観光コース設定とツアー受入経験(実証事業)

- ・長崎県内の特色あるUT観光コースを設定と企画・商品化。
- ・各地で受入体制を構築し、実際に受け入れる。

長崎県
UT
JTBツアー
(12/19~21)
上原大祐氏
(パラ銀メダリスト)
平野遊大氏
(JTB)



染物工房(小浜)



ほっとふっと
足湯(小浜)



イルカウォッチング
(口之津)

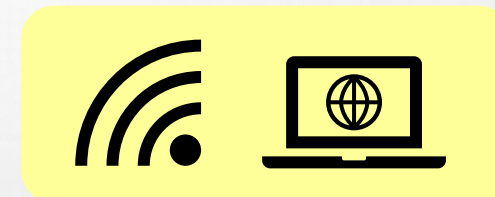


四明荘(島原)

• これまでのUT取組とアンケート結果から見える課題

(5) UT関連情報の収集と発信

バリア、バリアフリーの施設実態の調査とデータ化、及び旅行関連情報のインターネット等による情報発信



(6) サポート体制の強化

- ・旅館ホテル従業員へのUT(おもてなし)研修
- ・旅行サポーター(同行、入浴サポート者)制度と資格取得研修



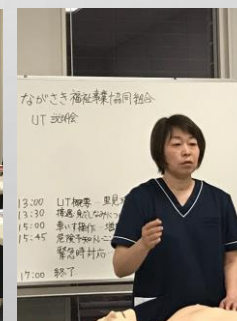
登録サポーター研修
(2018.7.1)



介護福祉士



理学療法士



看護師



車椅子講座



蘇生法講座