

ユニバーサルツーリズムの普及・定着に向けて

調査部 主任研究員 高坂 晶子

目 次

1. はじめに
2. わが国のユニバーサルツーリズム（UT）対応の経緯と現状
 - (1) UT対応の経緯
 - (2) 関係主体の対応状況
3. 現状の問題点・課題
 - (1) UTユーザーからみた問題点・課題
 - (2) UT提供側からみた問題点・課題
4. 内外におけるUTの取り組み
 - (1) 観光地側の国内事例
 - (2) 送客側の国内事例
 - (3) 事業環境の変化への対応
 - (4) 海外事例
 - (3) 事例からの示唆
5. UTの普及・定着に向けて
 - (1) 従来の政府対応と今後の方向性
 - (2) 「ビジネスとしてのUT」振興策の必要性
 - (3) ハードル解消によるUTの魅力向上
 - (4) 「稼ぐ」UTに向けた取り組み
6. おわりに

要 約

1. わが国では、加齢や各種障がいにかかわらず楽しむことのできる観光、すなわちユニバーサルツーリズム（以下、UT）に対応する事業者は現状少なく、社会的認知も進んでいない。
2. 世界的にみると、SDGsの「誰も取り残さない」という趣旨から、UTを追求する動きは強まっており、観光立国を目指すわが国の誘客戦略上、世界標準のUT対応は重要となりつつある。国内市場においても、70歳以上の旅行実施率の低下に伴い、UT振興策の強化は必要である。
3. UTの普及・定着が進まない主な要因は、多数かつ細分化された業務を伴う、市場が小さいうえ高コストなため収益性が乏しい、社会の推進機運が弱い、等があげられる。
4. 各地の先進事例から考えられる主な対策のポイントとして、3点指摘できる。

第1に、観光事業者にとどまらない広範な連携・協働を実現することである。行政機関や地元経済団体、NPO、介護・医療、教育機関等が専門性を発揮して多様な役割を分担することはもちろん、住民ボランティアや障がい者の貢献も重要である。

第2に、広報・啓発活動に注力することである。これにより、上記のような連携・協働に加え、UTの認知度向上や地元のUT受け入れ態勢の整備が図られる。

第3に、地域のまちづくりや地方創生の方針・計画とUTとの関連性を強めることである。これにより、UTを振興する取り組みがオーソライズされ、関連施策の進展を図ることができる。
5. 今後、上記ポイントを踏まえたUT振興策の拡充強化を図りつつ、ネックとなっている観光事業者の消極姿勢を払拭するため、以下のような「ビジネスとしてのUT」振興策が考えられる。

第1は、観光事業者の懸念を解消し、UTの魅力を高めることで、UTユーザーを増やすことである。各地のUT情報をまとめて事業者を提供する場を設けたり、業態ごとにUT専門のレスキュー窓口を開設することが考えられる。また、事業の対象を、妊婦や幼児・ペットを帯同する旅行者、LGBTQなどにも広げ、UT市場の拡大を図る。

第2は、UTの知見・経験を活用して収益源の多角化を図ることである。UTの企画・手配や添乗員・ヘルパー派遣を専門的に担う事業、UTユーザーのニーズを踏まえたコンサルテーションや教育事業などが考えられる。
6. 参入事業者が増えれば、UTユーザーの多様なニーズを充たす選択肢が増えよう。様々なバリアに直面するすべての人がストレスを感じることなく観光できる社会の実現に向けて、事業者に加えてユーザーや地域関係者も含めた幅広い連携・協働が望まれる。

1. はじめに

わが国は、1990年代半ばから、公共の建築物や交通機関におけるユニバーサルデザイン（以下、UD）（注1）の実装を本格化し、2005年には、心理面を含めた社会全体の障壁（バリア）の解消を図るユニバーサル政策大綱を策定した。観光分野では、2006年の観光立国基本法、および2007年度以降の観光立国推進基本計画に、「高齢や障がい等（注2）の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行（注3）」、すなわちユニバーサルツーリズム（以下、UT）を推進する方針が盛り込まれた。これを受け、2008年3月、国交省が「観光のユニバーサルデザイン化手引き集」を公表し、同年秋の観光庁設置以降は、同庁が中心となってUT振興策を進めている。しかしながら現状では、UTに積極的な観光・旅行関係者は限られ、社会の認知度も低水準にとどまるなど、わが国におけるUTの普及・定着は遅々たる状況である。

海外では、1960年代から、北欧など一部地域において障がい等を持つ人々を一般の旅行者と同等に遇する動きが生まれていた（ノーマライゼーション）。近年は、SDGs重視の下、「誰も取り残さない」観点からUTを推進する傾向が強まっており、UNWTO（国連世界観光機関）も、2016年に「アクセシブル（Accessible）ツーリズム（注4）マニュアル」を、2018年には「インクルーシブ（Inclusive）ツーリズム（注5）レポート」を刊行している。一方で、デスティネーション（観光の目的地）の差別化やブランド価値の向上にUTを活用する動きも見られ、観光立国を目指すわが国としては、国際市場における誘客戦略上、世界標準のUTへの取り組みが課題に上っている。

わが国観光の成長戦略の面からも、UTの重要性は高まりつつある。年代別の国内旅行の状況をみると、60歳以上のシニア層は人口規模が大きいうえ旅行の頻度や消費額、観光意欲ともに旺盛であり、重要セグメントに位置付けられる（注6）。しかしながら、70歳前後を境に旅行実施率が顕著に低下する傾向が指摘されており（注7）、高齢社会下の観光ビジネスにとって切実な問題となりつつある。加えて、コロナ禍で大幅に減退した人々の旅行・観光意欲は、一般に回復しつつあるものの、シニア層については遅れがみられる。旅行や観光をためらいがちな高齢者や障がい者の意欲をいかに喚起・維持するかは、わが国観光の将来を左右しかねず、彼らが直面するバリアの緩和に寄与するUTの普及・定着は喫緊の課題といえる。

本稿では、こうした問題意識の下、UTの普及・定着のための施策を検討する。構成は以下の通りである。次の第2章では、これまでのUT施策の経緯と関係主体の取り組みを概観し、第3章では、関係者のアンケートや聞き取り調査に基づいて現在のUTの問題点や課題を整理する。第4章では、こうした問題点に対処している内外の事例を紹介し、第5章では、観光庁の従来の施策も踏まえて、今後のUT振興策の方向性について提言を行う。最後の第6章では、UTの社会実装を促すためのポイントを指摘する。

（注1）UDは、あらゆる体格、年齢、障がいの有無にかかわらず、誰もが利用できる製品、環境を創造するという考え方。1980年代にアメリカで提唱され、1990年に「障がいを持つアメリカ人法（ADA）」で法制化された。類似概念としてバリアフリーがあるが、こちらは「高齢者や障がい者が社会生活をしていく上でバリアとなるものを除去する」考え方。障壁の存在を前提とするバリアフリーは、最初から障壁をつくらないように工夫するUDとは別の概念といえる。なお、本稿では障がい等を持つ人々の旅行を指す場合に原則、UTを使用するが、一部論文や公的支援事業に「バリアフリー旅行」のような表現が散見されることから、こうしたケースの引用・参照時は同表記を使用することがある。

（注2）伝統的な障がい等として、肢体不自由、視覚、聴覚、精神・知的・発達等の障がい、内部疾患や難病、アレルギー、アトピーなどの身体特性がある。近年は要ケアの観点から対象が拡大され、言葉や習慣がバリアとなる訪日外国人、妊婦、子供やペットの帯同者のほか、宗教的理由による食事上のタブーや性自認もUTの対象に含める傾向がみられる。

（注3）観光庁ウェブサイト<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>におけるUTの定義。2023年2月22日閲覧。なお、本稿では原則として「障がい」を使用するが、法令や調査報告書等で「障害」が使用されている場合は、当該表記に従う。

- (注4) 日本におけるUTと、ほぼ同義。国際的には本呼称の方が一般的。
- (注5) すべての人々、とりわけ障がいや低所得のため観光体験を享受することが難しい人々に、その機会を保障すること。身体的バリアに加えて経済的バリアへの配慮が加味されている。
- (注6) 内閣府「令和元年度 高齢者の経済生活に関する調査結果」によれば、「今後、優先的に使いたい支出項目」の首位は「趣味やレジャーの費用」。旅行を含めた余暇活動に積極的なシニア層の動向がうかがえる。
- (注7) 国土交通政策研究所 国土交通政策研究第130号「車いす、足腰が不安なシニア層の国内宿泊旅行拡大に関する調査研究」2016年、p.2。

2. わが国のユニバーサルツーリズム (UT) 対応の経緯と現状

(1) UT対応の経緯

図表1は、わが国のUT振興策を中心に、関連施策と国際社会の動きを整理したものである。初期のUTは民間主導であり、1990年代から、各地で障がい者の自立を支援する福祉団体やボランティアが活動を始めた。その後、福祉やまちづくり関連のNPO、一部の旅行業者や自治体が高齢者・障がい者向けツアー

(図表1) わが国におけるUT関連施策の推移 (注1)

年	政府、自治体、民間組織の動き	関連施策と世界の動向
1983		「国連・障害の10年」スタート (～1992)
1991	NPO法人による札幌雪まつり介助ボランティア活動開始	UNWTO「障害のある人々に対する観光機会の創出に関する勧告」承認
1993	昭和観光、バリアフリー旅行商品「心の翼」発売開始	全国旅館生活衛生同業組合連合会「シルバースター登録制度」発足 (注2)
		ハートビル法 (注3) 制定
1996	岐阜県高山市、バリアフリーのモニターツアー開始	
1999	移動支援による UT 活動の先駆的任意団体「旅とびあ北海道」設立	
2000	各地でNPO法人による小規模な旅行介助が始まる	交通バリアフリー法 (注4)、介護保険法制定
2002	全国初の UT 案内所「伊勢志摩バリアフリーツアーセンター」設立	
2005	旅行会社等による「バリアフリー旅行ネットワーク」設立	ユニバーサルデザイン政策大綱
2006	国交省「UDの考え方に基づく観光促進検討会」設置	バリアフリー法 (注5)、NPO法人による自家用車による有償旅客輸送適法化 観光立国基本法に高齢者、障がい者等への配慮が盛り込まれる
2007	観光立国基本計画に「UDに基づく観光の促進」を明記 沖縄県、全国初の「観光バリアフリー宣言」発出、UT対応を強化	
2008	国交省「観光のUDガイドライン」公表 観光庁発足	国交省、バリアフリー化推進功労者表彰制度創設
2009	観光庁、初の UT 関連シンポジウム開催 (以後、隔年開催)	
2010	NPO法人「日本バリアフリー観光振興機構」発足	
2011	NPO法人「日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク」発足 観光庁、UT支援事業開始 (～2020年度)	UNWTO、LGBTQ+ 観光に関する世界レポートを公表
2012	観光立国基本計画に「ユニバーサルツーリズムの促進」を明記	
2013	観光庁、ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する検討会設置	
2016	障害者差別解消法施行 (民間に対する合理的配慮の努力義務化)	国交省、観光地のバリアフリー評価指標策定 UNWTO、UTに関するマニュアルを公表
2017		内閣官房、ユニバーサルデザイン2020行動計画を策定
2018	長野県観光戦略2018、信州型ユニバーサルツーリズムの推進を表明	UNWTO、包括的観光に関する世界レポートを公表 国交省、観光地のバリアフリー評価マニュアル策定
2019	観光庁、UT実証事業報告会開催	オリパラに対応し一部ピクトグラムを国際機関に準拠
2020		高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律改正
2021	障害者差別解消法改正 (民間に対する合理的配慮の義務化)、施行日は公布後3年以内	

(資料) 観光庁ユニバーサルツーリズムウェブサイト、国交省バリアフリー・ユニバーサルデザインウェブサイト他に基づき、日本総合研究所作成

(注1) UD：ユニバーサルデザイン、UT：ユニバーサルツーリズムの略。

(注2) 「高齢社会に対応した宿づくりを目指す宿」として17の基準を満たした宿に統一マークを付与する仕組み。

(注3) 正式名称は「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」

(注4) 正式名称は「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」

(注5) 正式名称は「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」

や旅行介助サービスに取り組むようになり、2000年代半ばに政府のユニバーサルデザイン関連施策が本格化すると、UTを取り扱う業者も増加した。また、UTの情報提供や旅程等の相談・案内に応じる専門窓口も複数設立され、こうした案内所や旅行業者のネットワークを通じて情報やノウハウの交換も始まった。

2008年10月に設置された観光庁は、2009年にUTの啓発シンポジウムを開催し（その後も隔年実施）、2011年度からは国内旅行市場におけるUT支援事業を続けてきた。2019年度には、東京オリンピック・パラリンピックの開催を前に、インバウンドに向けたUT情報の発信と案内機能の強化にも着手した。さらに、パラリンピックを念頭に改訂された「ユニバーサルデザイン2020行動計画」にのっとり、2021年度からは、一定の基準を満たす観光事業者・施設を観光庁がオーソライズする「心のバリアフリー」（注8）認定制度も運用している（2023年1月末現在、474施設を認定）。

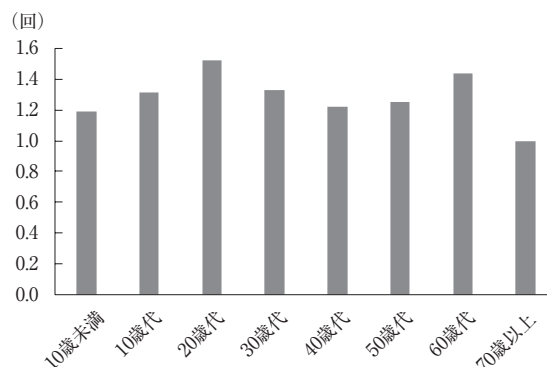
（2）関係主体の対応状況

観光庁が10年以上にわたってUT振興に取り組んでいるにもかかわらず、高齢者・障がい者が旅行をあきらめるケースは少なくない。利用者の伸び悩みを受け、UTに意欲を示す事業者数も限られる現状である。

A. 高齢者の状況

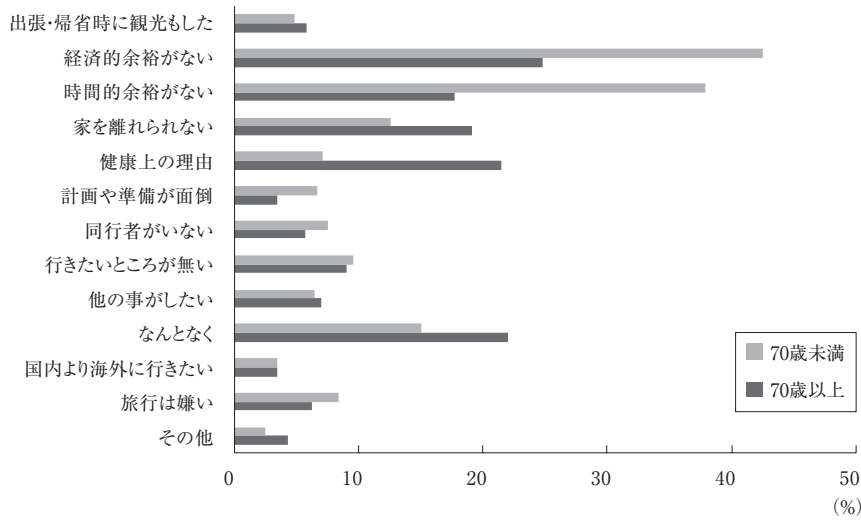
図表2は、世代別にみた一人当たりの国内宿泊旅行回数の年間平均である。時間に余裕のある20歳代と60歳代は宿泊旅行に積極的であるが、70歳を超えると旅行回数が大きく減少している。その理由を探るため、宿泊旅行をしない理由を70歳以上とそれ未満に分けて示したのが図表3である。70歳未満の場合、旅行をしない理由のうち「経済的余裕がない」「時間的余裕がない」が突出して多いが、70歳以上では「健康上の理由」が「経済的余裕がない」と僅差で首位を争っている。実際、70歳未満で「健康上の理由」を挙げたのは全体の7%に過ぎないが、70歳以上では22%に達しており、年齢を重ねるに連れ、健康上の懸念が宿泊旅行のハードルとなっていることが分かる。

（図表2）一人当たり年間宿泊旅行回数（2014年）



（資料）国土交通政策研究所 国土交通政策研究第130号「車いす、足腰が不安なシニア層の国内宿泊旅行拡大に関する調査研究」2016年、p2

(図表3) 高齢者が宿泊観光旅行をしない理由 (2018年度)



(資料) 日本観光振興協会「令和元年度版観光の実態と志向 調査結果のポイント」p4に基づき日本総合研究所作成

B. 障がい者の状況

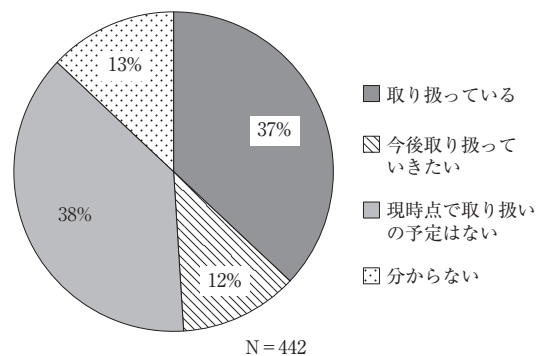
2018年、足腰に不安のある様々な年齢層の人々を対象に、旅行情報誌じゃらんが行った調査(注9)によると、旅行に行きたいとの回答は全体の92%に達したが、実際に旅行を経験または計画した人は57%であった。断念の理由として、体調不安(40%)、目的地までの移動が困難(35%)、観光地がバリアフリー対応しているかどうか分からない(34%)、温泉・お風呂に入ることが困難(33%)といった回答が上位を占めた。健康面とともに、受け入れ側の対応に不安を抱いていることが分かる。

こうした懸念に対し、受け入れ側はどう対応しているのだろうか。

C. 旅行業者の対応

図表4は、旅行業者に対するアンケート調査の結果である。2018年の段階で、UTを取り扱っている旅行業者(注10)は全442社のうち37%に過ぎないことが分かる。これら442社に対する別の設問で、過去を含めたUTの取り扱い実績を尋ねたところ、「はい」との回答が52%に達しており、少なくとも15%の業者がいったんはUTに着手したものの、取り扱いをやめたことが分かる。また、本調査は東京パラリンピックの準備段階で実施されたが、「現時点で取り扱いの予定が無い」との回答が4割に迫り、「今後取り扱っていきたい」との回答も12%にとどまるなど、旅行業者のUTへの消極性がうかがわれる。

(図表4) 旅行会社のUT取り扱い状況と(2018年)



(資料) 観光庁「ユニバーサルツーリズムの促進業務報告書」(2019年)、p11、p13に日本総合研究所一部加筆

(注) 日本旅行業協会加盟1,500社、全国旅行業協会加盟3,000社へのアンケート調査。

D. 宿泊業者（ホテル）の対応

図表5は主にホテルのUT対応（2016年10月）を示している。2006年バリアフリー法により、総客室数が50以上の宿泊施設は車椅子対応の客室（ユニバーサルデザインルーム、以下UDR）を最低1室設置する義務があるため（現在は2019年バリアフリー法改正により設置基準が厳格化されている、注11）、シティホテルの約6割はUDRを設けているが、ビジネスホテルのUDR普及率は3分の1にとどまる。また、総客室数に占めるUDRの割合の平均値は、どちらのタイプのホテルも1%以下であるうえ、増設予定も低調なことから、ホテルのUDR対応は、法令による設置義務を最低限履行する水準といえる。さらに、玄関や駐車場などの共用部分や備品の貸し出しについても、約半数のビジネスホテルは対応しておらず、シティホテルでもレストランに段差があるなど対応不十分な箇所がみられる。

(図表5) 宿泊施設のUT対応の状況

	[a] ビジネスホテル 中心	[b] シティホテル 中心
UD 仕様の客室 (UDR)		
UDR 有り	33.3%	58.5%
UDR 数 / 施設の平均値	1.47 室	2.23 室
UDR 数 / 総客室数の平均値	0.8%	0.4%
予約方法	主に電話対応	主に電話対応
今後の増設予定有り	4.0%	4.5%
共用部分		
車椅子等の貸し出し有り	52.0%	99.1%
UD トイレ有り	47.0%	92.4%
大浴場の段差有り	75.0%	NA
正面入り口の段差有り	45.0%	60.2%
うちスロープ有り	35.0%	86.4%
レストラン入口に段差有り	19.0%	28.6%

(資料) 国交省「ホテルのバリアフリー化の現状等に関するアンケート調査」(2016年10月)に基づき、日本総合研究所作成

(注) [a] は全日本ホテル連盟、[b] は日本ホテル協会に加盟の施設
UDはユニバーサルデザイン、UDRはユニバーサルデザインルームの略。

E. 観光案内所の対応

図表6は、2021年度時点で観光庁が把握している、UT専門の観光案内や旅行相談を担う窓口（注12）（バリアフリーツアーセンター、以下BFTC）の地域ブロック別分布である。北海道では5カ所、九州・沖縄地区では各県に合計12カ所のBFTCが設けられている一方、空白が目立つブロックもある。とくに関東の場合、BFTCの合計は多いものの、空白県が3県あるなど偏在が目立つ。また、京都府は観光振興上もっとも重要なデスティネーションの一つといえるが、BFTCは未設置となっている。

(図表6) UT専門の観光案内、旅行相談窓口の分布

地域ブロック	個数	うち支援対象	未設置府県
北海道	5	1	-
東北	7	4	青森
関東	8	2	茨城、群馬、千葉
甲信越	6		山梨
中部	5	1	岐阜、福井
近畿	7		京都、和歌山
中国	4	1	岡山、山口
四国	3		香川
九州・沖縄	12	4	-
合計	57	13	-

(資料) 観光庁「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」報告書(2021年) p11～13に基づき日本総合研究所作成

(注) 観光庁による支援事業は2013～2016年度に実施

(注8) 観光庁の動画は、物理、制度、文化・情報の各バリアと並んで、「障害のある方に対する差別や偏見、理解不足により生じる心のバリアが存在する」としたうえで、「解消に時間がかかる物理的バリアと異なり、心のバリアは受け入れ側の配慮やコミュニケーションで解決できることが多い」としている。

(注9) 2016年9月3～4日に行ったインターネット調査、有効回答数300人。https://www.recruit.co.jp/newsroom/recruitlifestyle/uploads/2016/11/RecruitLifestyle_jalan_20161116_1.pdf

(注10) 業務内容を大別すると、①一般ツアーで高齢者・障がい者等を受け入れる、②UT専門ツアーを企画・販売する、UTユーザーの要望に対応した手配旅行を行う、である。

(注11) 2019年9月以降、延べ面積2,000㎡以上、かつ50室以上のホテルまたは旅館の新築または増改築部分について、総客室数の1%のUDRを義務付け。

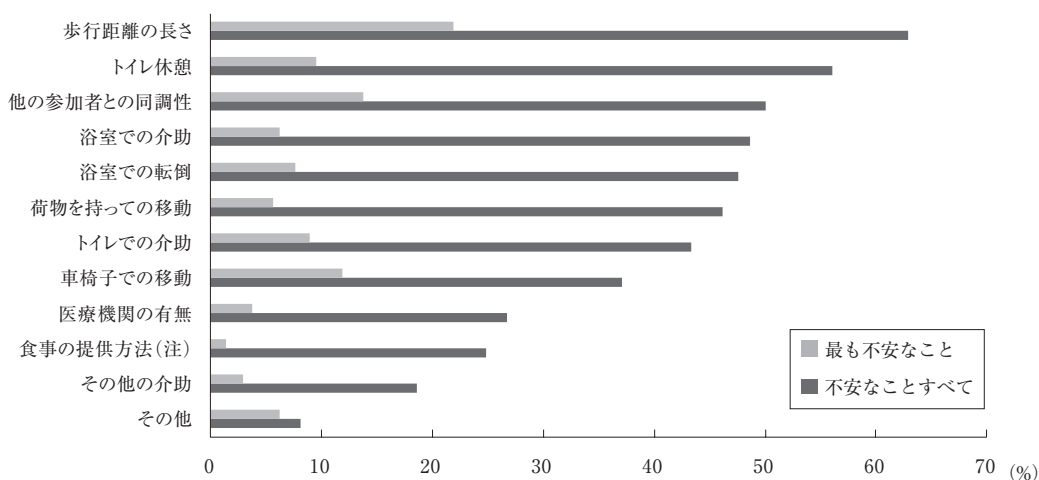
(注12) こうした窓口以外に、既存観光案内所でUT対応を行うケースもある。活動歴の長い窓口は、①障がい者福祉NPO、②まちづくりNPO、③観光振興組織、を母体とする場合が多いが、近年は自治体の観光振興部門からの業務委託や助成、観光庁の支援事業が窓口開設の端緒となる例もみられる。

3. 現状の問題点・課題

(1) UTユーザーからみた問題点・課題

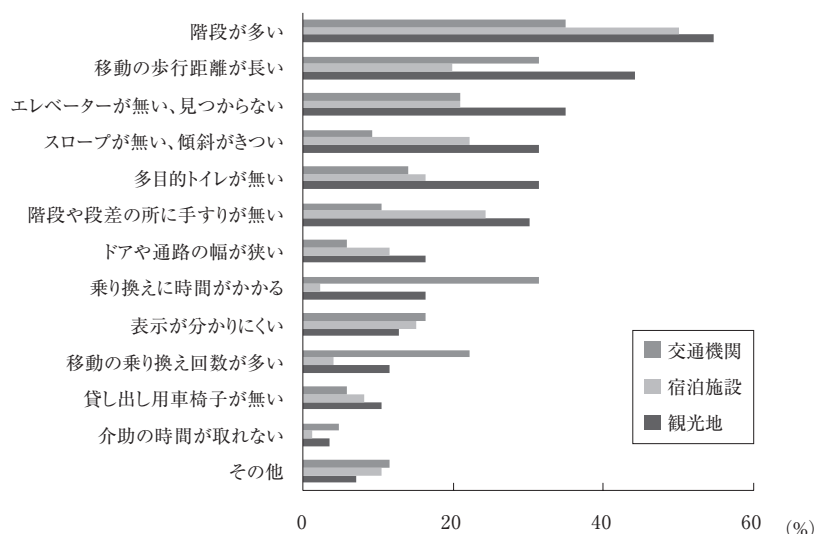
ユーザーからみた問題点・課題の概要を知るため、まず、観光庁が2014年に行ったアンケート結果を参照しよう（注13）。図表7は、国内旅行をする前に懸念を抱いた要因であり、移動距離の長さ、トイレ休憩、他の参加者との同調性が上位を占める。図表8は、実際に旅行して不安に思った要

(図表7) 国内宿泊旅行に行く前に不安だった点



(資料) 観光庁「ユニバーサルツーリズムのためのマーケティングデータ」2014年、p42に基づき日本総合研究所作成
 (注) 刻み食などに対応してくれるかどうか、など。

(図表8) 国内宿泊旅行の最中に困った点



(資料) 観光庁「ユニバーサルツーリズムのためのマーケティングデータ」2014年、p42に基づき日本総合研究所作成

因であり、段差の多さや移動距離の長さ、エレベーターの不在といった移動面のバリアのほか、多目的トイレの不備が上位となっている。

以下では、UTにおけるこうした困りごとの背景や事情、ユーザーが不満に感じた理由をより詳しく知るため、モニターツアーにおける聞き取り調査や、アンケートの自由意見に基づいて現状の問題点・課題を整理する（図表9）。

（図表9）モニターツアー参加者へのヒアリング等に基づくUTユーザーの要望

情報	<ul style="list-style-type: none"> ・障害の内容・程度により可能な活動は異なるので寸法などの詳細情報を提供し、ユーザーの判断に委ねてほしい ・インバウンドや知的・発達障害者には写真・イラスト等による情報提供が効果的 ・ウェブサイトに読み上げ機能、文字情報を付加してほしい ・当事者の意見を取り入れてウェブサイトの仕様、掲載内容を更新する仕組みとしてほしい ・域内の観光施設のほか旅行者や交通・医療機関、他地域のUT相談窓口などへのリンクを充実させてほしい ・UTユーザーの体験談や口コミなどタイムリーでリアルな情報を投稿可能なサイトを設けてほしい ・多数の情報を要領よく把握するため、アイコンやビクトグラムを活用してほしい
相談	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー施設の有無だけでUTの可否を判断せず、次善策の提示を含めきめ細かく相談に応じてほしい ・障害の程度や状態を確認するのに遠慮や躊躇は不要であり、積極的に質問してほしい
旅程中	<ul style="list-style-type: none"> ・同じUTユーザーでも、ニーズが異なる場合があるので考慮してほしい ・バスツアー：視覚障害者は頻繁な下車を、乗り降りが負担な車椅子ユーザーは一カ所での長時間滞在を希望 ・補助犬ユーザー：介助犬のトイレ、リラックス等に要する時間を組み込んでほしい ・貸し切り風呂：要介助のユーザーの場合、一般より時間がかかるので予約枠の拡大に対応してほしい ・同行者がすべて介助者という訳ではなく、介助知識・経験のない友人・知人の場合もあることを理解してほしい ・UT＝車椅子という施設が多く、他の障害や疾病、子供連れ、インバウンドなどにも目配りしてほしい

（資料）観光庁「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」（2021年）「ユニバーサルツーリズムの促進に関する検討業務」報告書（2018年）に基づき日本総合研究所作成

A. 情報収集

UTユーザーは旅のリスクを最小化するため、図表7のアンケート項目のようなポイントについて事前の情報収集を行う。しかし、以下のような事情で、思うに任せない場合が多い。

第1に、旅行するかどうかの判断や、具体的な行き先の選択に必要な情報が十分に提供されないという問題がある。受け入れ側の情報開示、あるいは旅行者と受け入れ施設の連携不十分な現状もあるが、そもそも高齢者や障がい者の状況は個人差が大きいので、開示情報のみで必要な内容をすべて入手することは難しい。加えて、多くのUTユーザーは、受け入れ側で対応できること、できないことを詳しく知ったうえで、主体的に旅程や行き先を決めたいという意向があり、個別の問い合わせは必須である。例えば、1～2cm程度の低い段差なら通行可能なUTユーザーもいれば、スロープや介助する人手無しには移動困難なユーザーもいるが、段差の正確な高さを計測・把握していたり、提供可能なサポートを実際に洗い出している観光施設や旅館・ホテルは稀である。さらに、近年は人手不足が災いし、こうした細かな問い合わせに十分時間を割けない施設も増えている。

第2に、施設側の情報開示や問い合わせ対応のやり方が限られるため、情報収集が円滑に進まない問題がある。わが国では、公共施設や交通機関に車椅子対応を義務付けたハートビル法、交通バリアフリー法が先行した影響で、UTというと肢体不自由がまず想起され、その他のバリアへの配慮が手薄となりがちである。車椅子対応のスロープや幅広の引き手ドアは備えていても、視覚障がい者を念頭に、文字拡大機能や読み上げ機能をウェブサイトに搭載したり、聴覚障がい者を念頭に、メールやファックスなど電話以外の方法で細かな問い合わせに応じる施設は限られている。以上はいわゆる「タビマエ」の話で

あるが、滞在中の情報提供についても同様である。深夜にフロント・帳場を無人化して問い合わせを電話やインターフォンに限ったり、客室内に設置して緊急事態を知らせる警報ランプやバイブレーション装置の用意がないため、聴覚障がい者が不安を抱く、あるいは館内案内やエレベーターの階数表示の点字化、自動チェックイン機械の音声案内等がないため、視覚障がい者が難渋する、等の例がある。

第3に、UT情報が提供されていても、更新頻度が低く、最新事情が分からないという問題がある。専用ガイドマップ等を用意されているものの、作成時点から日が経ち、速報性に富んだ情報収集には用をなさないケースが多い。さらに、季節ごとの見どころや景観、名物グルメといった観光情報は、ソーシャルメディアで収集するのが近年は一般的である。UTユーザーも経験者の感想、体験談を参照したいと考えるが、そうした口コミサイトはほとんど整備されておらず、観光施設やBFTCのウェブサイトにはUT用の投稿欄を設けてほしいとの声も聞かれる。

B. 相談・案内

個別事情への配慮が求められるUTでは、旅程等の相談あるいはコンシェルジュ機能を担う専門の案内所=BFTCの果たす役割が大きい。BFTCのスタッフは一般的な観光情報に加え、近隣の宿泊・エンタメ施設や飲食店のUT対応、目的地へのアクセス方法（福祉タクシーやう回路の有無等）や難易度（階段の有無、坂の勾配の程度、道幅の広さ等）等について最新情報を把握している必要がある。また、UTユーザーの要望と受け入れ側の状況を勘案した立ち寄り先の提案や調整、福祉タクシーや介助者の紹介等も望まれる。UTの普及途上にあるわが国では、これらの対応力を十分備えた人材はいまだ希少であり、研修と実地経験を通じた人材育成を待つ必要がある。当面の取り組みとしては、以下のようなUTユーザーの要望に真摯に対処することが望まれる。

BFTCにまず求められるのは、柔軟かつ粘り強くUTの可能性を追求する姿勢である。UTユーザーから相談を受けると、BFTCスタッフは、まず施設の状況やアクセスなどの外形的要因から、安易に観光の可否を判断してしまうことがある。しかし、例えば急坂や階段が多い城跡でも、う回路や補助器具を使ったり、要所でスタッフや介助ボランティアが手助けし、ユーザーの要望通り見学できる場合がある。BFTCスタッフには、口コミや地元のネットワークを駆使して可能性を探り、様々な選択肢を提案する姿勢が望まれる。このような姿勢はUTユーザーの満足度を高め、再訪を促す効果も期待できよう。

こうした観光案内・相談を実現するには、ユーザーとBFTCの積極的なコミュニケーションが重要である。BFTCスタッフは障がい等の詳細について質問・確認することをためらう傾向があるが、UTユーザーへの聞き取り調査では、必要とあれば個人情報を明かすことにさして抵抗を感じないとの回答もみられた。BFTC側はユーザーの意向を確かめつつ、積極的に質問を発し、充実した観光プランの形成に結び付けることが重要である。

C. 旅程中

経験や理解の不足から、高齢者や障がい者の事情に配慮が欠くUTツアーが少なくない。前述のアンケート（図表8）では、移動距離の長さや段差等の項目についての不満が多かったが、聞き取り調査では以下のような指摘が聞かれた。まず、UTではユーザーの疲れやすさ、移動に要する時間やコミュニケーション

ン上の理由（注14）から、一般ツアーよりもゆったりした旅程が望ましい。しかし、モニターツアーなどでは盛り沢山な旅程が用意され、慌ただしい、十分楽しむ余裕がないといった不満を招く結果となりがちである。また、団体ツアーでは、障がいごとにニーズが異なることへの配慮を欠くケースもある。肢体不自由者の場合、頻繁な下車は身体への負担が大きいため1カ所に長時間滞在する旅程が喜ばれるが、視覚障がい者は外気に触れることで天候や周囲の雰囲気を実感するため、頻繁な下車機会を歓迎する。その他、補助犬や同行者への対応など、UT特有の留意点を踏まえた細やかな配慮が望まれる。

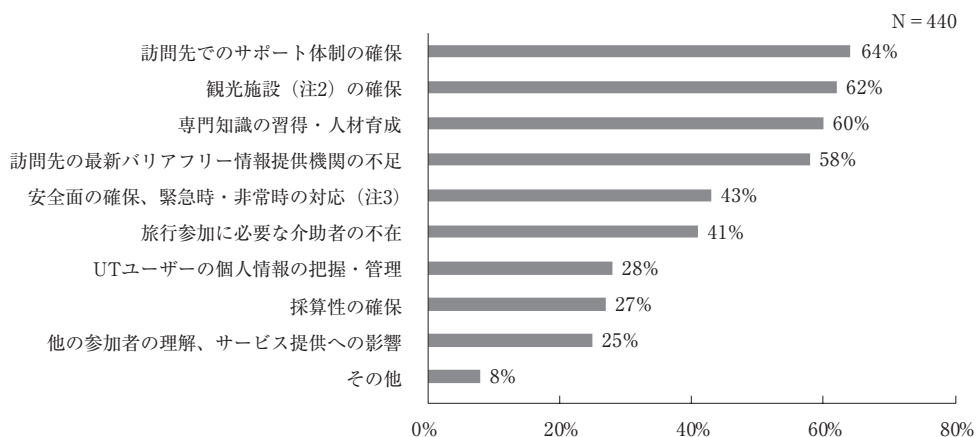
こうした問題点は、経験を重ねることである程度対応可能となるが、ユーザーからの聞き取りを強化することも一案である。2014年3月に公表された観光庁の調査報告書は、旅行者者に対して、UTツアーの参加者の顔ぶれがそろった段階で改めてヒアリングを行い、その内容を企画内容に反映させることを奨励している（注15）。

(2) UT提供側からみた問題点・課題

UTを提供する旅行者者や宿泊事業者、現地のBFTC側からみた問題点・課題はどのようなものであろうか。以下は、主体別アンケートが挙げたポイントである。

旅行者者は（図表10）、UTツアーの受け入れに応じる観光施設や宿泊先の確保、これら施設の最新情報の収集、専門人材の育成等を主要課題に挙げている。宿泊業者の場合（図表11）、営業規模・形態により差異はあるものの、UTに対応した施設整備費の確保を最も深刻な課題としている。次いで、UTユーザーの受け入れノウハウの習得、施設側のサービス範囲に対するUTユーザーの理解、UT受け入れに関する一般ユーザーの理解を挙げている。一般の観光案内所の場合（図表12）、情報収集という回答が全体の8割を超え、次いで、情報提供用ツール（点字マップなど）の作成、相談窓口や専門知識の不足等を挙げている。

（図表10）旅行業（注1）のUT対応上の課題



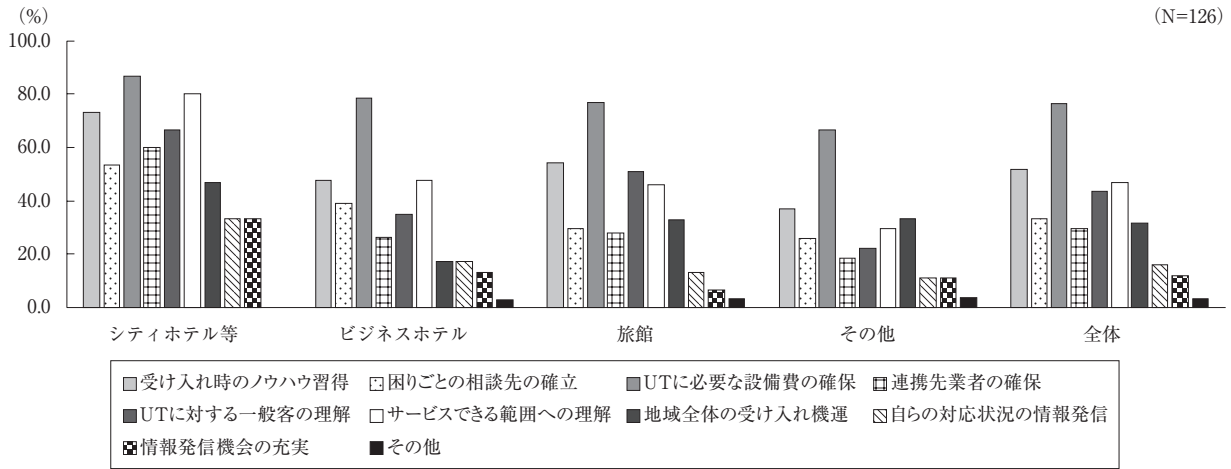
（資料）観光庁「ユニバーサルツーリズムの促進業務報告書」（2019年）、p11、p13に日本総合研究所一部加筆

（注1）日本旅行業協会加盟1,500社、全国旅行業協会加盟3,000社へのアンケート調査。

（注2）運輸、宿泊施設、食事の提供場所など。

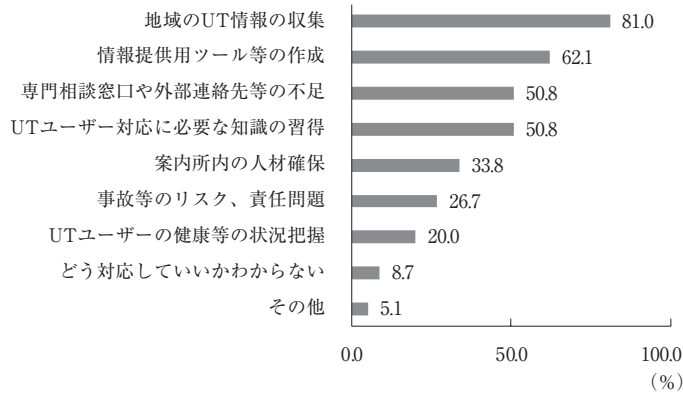
（注3）企画旅行商品の場合に旅行会社の負うべき範囲内。

(図表11) 宿泊業者のUTに感じる課題



(資料) 兵庫県「宿泊施設におけるユニバーサルツーリズムに関するアンケート調査結果」P15に基づき日本総合研究所作成
 (注) その他の宿泊施設は民宿、公共宿泊施設、ゲストハウスなど。

(図表12) 一般観光案内所が感じるUT対応の課題



(資料) 観光庁「ユニバーサルツーリズムの促進に関する検討業務」2018年、p9

以下では、事業者がUTに感じるハードルの背景や理由について、前項と同様、観光庁のモデル事業参加者への聞き取り調査やアンケートの自由意見を整理する。

A. 情報提供・広報（広告を含む）

観光・宿泊施設や旅行業者、案内所がUTユーザーに情報提供する場合の最大の問題点は、求められる内容が詳細多岐にわたるうえ（図表13）、更新も頻繁なことから、情報収集の作業負荷が大きく、問い合わせ対応にも時間や手間がかかる点である。現状、UT向け設備・スペックに関する統一規定はなく、表記の仕方も各施設にゆだねられているため、情報収集に際しては、現地での状況確認と実測が望ましい。さらに、ハードの情報だけでなく、スタッフがサポートできる範囲などソフトなUT対応を把握するため、受け入れ側の態勢・意向の確認も欠かすことはできない。

(図表13) UTに際して求められる情報の例

バリア	求められるハード対応	求められるソフト対応	備考
肢体不自由	専用駐車場、段差解消策、エレベーター、幅広の入口 車椅子の可動域、車いす対応トイレ・風呂（手すり等） 引き戸、低位置のスイッチ・ハンガー掛け	入浴介助用品、室内用車椅子等の貸し出し 従業員による移動介助 従業員による食事（特にビュッフェ）介助	段差、入口の幅、可動域等については、寸法のcm表示が必要
視覚障害	手すり、入口等要所の誘導用ブロック、音声案内 館内図、各種スイッチ、部屋番号等の点字・立体表示および弱視対応、非常時の客室向け音声案内	従業員による誘導、移動の介助 従業員による室内設備や操作方法の説明 従業員による食事（特にビュッフェ）介助	従業員対応については、実行可能な範囲と対応困難な範囲の区別を明示
聴覚障害	エレベーターの行き先表示と非常時の文字情報 夜間出入口のインターフォン以外での対応 字幕対応テレビ、非常時の客室用警報装置	従業員による筆談・手話対応 電話以外の複数の問い合わせ手段（メール、FAX）	自動チェックイン・アウトの場合、事前の情報提供
発達障害	文字情報だけでなく地図・写真等視覚的な情報提供	パニック対応に際してパーティションや控室等 落ち着くための空間の提供（主に飲食店）	事前に下見する場合がありますので、対応してほしい
その他（注）	同行者と同伴可能な貸し切り風呂 補助犬対応（食堂への立ち入り、トイレスペース等） 部屋食への対応	多言語対応 食事の成分表示 宗教的タブー、アレルギー・刻み食等への対応	

（資料）観光庁「ユニバーサルツーリズムの促進に関する検討業務」報告書（2018年）p44、45、66に基づき日本総合研究所作成

（注）インバウンド、宗教上の必要、内部疾患、アレルギーなど。

とくにBFTCは、こうした情報を網羅的に把握している必要があるが（図表14）、現状、BFTCの多くは限られたマンパワー、運営費で活動しており、行き届いた情報収集・更新は容易でない。観光庁の支援対象にBFTCが選ばれることもあるが、情報提供サイトや紹介動画の作成などの単年度事業が中心であるため、情報収集などのルーティンワークは対象となりにくい。また、地元自治体からUT情報の収集・整理事業を委託されるBFTCもあるが、対象地域が当該市町村に限定され、近隣を周遊するユーザーのニーズに合わないという事態も生じている（注16）。

UTツアーの広報・広告についての課題も多い。まず、高齢や障がい等のバリアがあっても旅行は可能であることが周知されておらず、現状、わが国のUT市場は小さい。そのため、広告のメリットは薄く、費用の出し手が限られてしまう。また、障がいごとに必要なポイントや伝達手段が異なるため、画一的な表現では個々のツアーを説明できず、媒体作成作業の負担が大きい。さらに、マーケティング効果を高めようとしても、市場が未確立ななか、データ収集も進まない。

B. 企画・販売

第1に、UTに関する専門的知見が不十分である。UTには旅行業務の知識だけでなく、介護、医療や介助技術、福祉制度、ユニバーサルな建築デザインなどの広範な知識が必要とされる。単独の主体です

(図表14) 一般案内所とUT対応窓口との比較

	一般の観光案内所	UT対応窓口	
保有情報	域内全般	観光マップ	バリアフリー観光マップ
	観光施設	見どころ フォトスポット	利用しやすいルート UT対応駐車場、トイレ等
	活動	コト消費 アクティビティ	参加の可能性、容易さ 受入側の状況
	飲食店	名物、グルメ情報 人気店	行きやすさ、滞在の容易さ 特別食対応、個室の有無
	宿泊施設	見晴らし、設備・庭園 サービス・食事の内容	UT対応室、貸し切り風呂 手話や多言語対応 従業員のサービスの有無
	交通機関	乗降場所・料金 観光タクシー	車椅子対応車両 福祉タクシー
	イベント	キャンペーン、祭り	
サービス	全般	当日の現地情報を基に 問い合わせ対応	旅の企画段階から観光プラン に関し相談・提案、関係機関 とのコーディネーションも
	ルート提示	モデルルートの提示 季節の風物等の紹介	行きやすいルートや余裕 ある見学場所の提案
	専門家紹介	ガイド、観光タクシー等	医療機関、介助者 福祉タクシー
	用具レンタル	遊具等	筆談ボード、防水車椅子等

（資料）観光庁「ユニバーサルツーリズムの促進に関する検討業務」報告書（2018年）p13に基づき日本総合研究所作成

べてをカバーすることは難しく、観光事業者が専門家に相談や照会をしたり、連携してUTを企画・実施する必要があるが、現状、こうしたネットワークは貧弱である。

第2に、当事者の立場からUTに携わる人材も必要である。障がい者が当事者目線でツアーを企画したり、旅程や時間配分、施設・設備の使いやすさをチェックするプロセスは重要である。こうした人材は、地域の福祉団体や障がい者の社会参画に取り組むNPO等に求めることができるが、観光事業者とこうした主体との連携も一部にとどまる。

第3に、価格が販売面のネックとなっている。UT対応にはハードの整備、医療・介助などサポート体制の構築、情報収集や専門的な企画作業などに経費がかかるうえ、親族や友人の同行費が加算される場合も多く、ツアーは高額化しがちである。提供側としては、販売価格に全コストを反映させると商品性が損なわれるため、通常より低い利益率を設定することも少なくなく、結果的にUTに消極姿勢を示すようになる。

C. 実施

UTツアーの実施に際して最も大きな課題は、UT特有のリスク管理が難しい点である。UTユーザーの不調、障がい等に起因する事故やトラブル、UTに配慮するあまりの一般旅行者からのクレームなど多種多様なリスクが想定される。一部のUT専門旅行会社や、団体ツアーを受け入れる宿泊施設では、サービス介助士や介護福祉士、ガイドヘルパー（移動介護従業者）などの公的資格を持つスタッフを配置し、トラブル対応力を高めている。しかし、そうした備えを欠く事業者が大多数であり、聞き取り調査では「どういった問題が発生するか全く予想がつかない」「どう対応すればよいか見当がつかない」など、途方に暮れる様子がかがえる。具体策としては、急患に応じる医療機関、出張介護を提供する福祉施設、福祉タクシーや民間救急業者等との連携が考えられるが、前述の通りUTをめぐる関係者間のネットワーク構築は進んでいない。さらに、著名観光地や温泉地であっても、こうした活動主体がそもそも揃わないケースもみられる。

(注13) 観光庁「ユニバーサルツーリズムに係るマーケティングデータ」2014年、p42。なお、調査対象は障がい者本人ではなく介護者で、その要件は「要介護状態になる前は、最低年1回は国内旅行をしていた人を、現在介護している人」である。

(注14) 伊勢神宮における口語ガイドと手話ガイドを比較した竹田他〔2020〕は、似通った所要時間中に取り上げられた話題や関連・派生情報の数について、いずれも口語ガイドが上回った、と検証している。

(注15) 観光庁「ユニバーサルツーリズムにおけるサービス提供に関する調査」2014年3月、P16。

(注16) 熊本市からの事業委託の例では、市内の観光情報に対象が限られるためニーズの多い阿蘇や天草をカバーできない問題がある。ちゅうごく産業創造センター〔2015〕、p128。

4. 内外におけるUTの取り組み

(1) 観光地側の国内事例

A. 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター（BFTC）

伊勢志摩BFTCは、三重県の「伊勢志摩再生プロジェクト」を受けて発足したNPO法人（特定非営利活動法人）で、2002年、わが国初のUT窓口を近鉄鳥羽駅前のビルに開設した。当時、観光の地域間競争が激しさを増し、日本有数の観光地である伊勢志摩でも集客力が低下するなか、県がUT市場の可能性に

着目し、地元障がい者支援組織が母体となってUT振興に着手した経緯がある。伊勢志摩BFTCは、発足後4年間は県からの助成を受けていたが、現在は国交省や自治体からの委託事業、自主事業により運営費を調達している。設立の経緯もあり、障がい者を当初から専従職員として雇用するほか、バリア情報の収集と実地調査を各地の障がい者に委嘱する「専門員」制度を設けるなど、UT当事者の参画に積極的である。

主な事業は、①独自のバリアフリー基準の策定・運用と他地域へのノウハウ提供、②バリア調査と情報発信、③旅行者、観光事業者に対するUT相談・案内、④UT向けのサービス・コンテンツ開発、である。このうち、特徴的な活動として、①バリアフリー基準、④サービス・コンテンツ開発、をみてみよう。

伊勢志摩BFTC独自の「パーソナルバリアフリー基準」は、UTユーザーの要望や事情に合わせた観光体験を提供する相談システムである。観光地側があらかじめ一定の基準を設定し、これをクリアできないと受け入れは困難というスタンスではなく、バリアの内容が障がい等により異なる以上、個々の事情に合わせたツアーは当然という、UTユーザー起点のスタンスに基づく。背景には、景勝地や伝統的建築物が立地する観光地にバリアはつきものであるし、UTユーザーもバリアが皆無な環境を求めて旅をするわけではなく、バリアを乗り越えつつ風物を楽しむことを望んでいる、という認識がある（注17）。伊勢志摩BFTCはパーソナルバリアフリー基準の普及のため、各地で講演やセミナーを行ったり、他のBFTCにノウハウの提供やコンサルテーションを行っている。2008年、伊勢志摩BFTCが国交省の「バリアフリー化推進功労者大臣表彰」の第1回受賞者に選ばれた際の講評では、パーソナルバリアフリー基準について、「今までの観光事業において忘れられていた非常に大切なポイントであり、当センターを利用する障害者も、受入対応をする観光事業者も増加した大きな要因」（注18）と述べている。

伊勢志摩BFTCは、UT向けサービス・コンテンツも多数開発している。サービスでは、乗り捨て自由なレンタル車椅子「どこでもチェア」、視覚障がい者向けの観光地の立体地図、コンテンツでは、地元スクールと連携した障がい者向けヨット体験や水中散歩（ダイビングスクール）、伊勢おもてなしヘルパーが代表的である。伊勢おもてなしヘルパーは、800メートルに及ぶ玉砂利や石段のある伊勢神宮内宮を参拝したいという車椅子ユーザーの声に応えたもので、研修を受けた地元の認定ボランティアが介助を行っている。2015年に地元組織（注19）が連携、組織した「伊勢おもてなしヘルパー推進会議」による有料サービスであり、伊勢志摩BFTCがその運営を担っている。

伊勢志摩BFTCは、観光事業者はもちろん、地元の行政機関、経済団体、医療・介護・福祉施設やNPO、学校その他と積極的に連携している。行政機関については、設立まもなくから、地元鳥羽市のほか、隣接する伊勢市、志摩市からバリア調査や観光施設に対するUT導入支援、公立校への出張授業の委託を受け、現在は県全域の市町村と連携している。県もUTの広がりに着目し、2013年に「日本一のバリアフリー観光県推進宣言」を発出し、2014年から、伊勢志摩BFTCに委託して、『三重県バリアフリー観光ガイドブック』（通称みえバリ）を発行している。

各地のBFTCとの連携にも積極的である。伊勢志摩BFTCが中心となって2011年に設立した「日本バリアフリー推進機構」には、全国18のBFTCがサポート団体として参加し、パーソナルバリアフリー基準に基づいたバリア情報の収集・提供、旅行相談・案内を行っている。各サポート団体は、ユーザーの同意を得て、詳しい相談内容を「旅のカルテ」と名付け、整理、共有しており、当該UTユーザーは、上記サ

ポート団体の活動地域に赴く場合、身体状況や要配慮事項を一から説明する手間を省くことができる。

B. 嬉野温泉バリアフリーツアーセンター (BFTC)

美肌の湯として著名な佐賀県の嬉野温泉では、2007年、集客の低迷に危機感を抱いた旅館経営者が伊勢志摩の取り組みにヒントを得て、NPO等とともにBFTCを設立した。当時、ユニバーサルデザイン重視を掲げていた佐賀県、長崎新幹線の開通を前に「ひとにやさしいまちづくり」を打ち出していた嬉野市の方針とも合致したことから、嬉野BFTCは設立から5年にわたって県・市からの運営費の助成を受け、それ以降も行政からの委託事業を経営基盤としている。

主な事業は、①バリア調査と情報発信、②旅行者、観光事業者に対するUT相談・案内、③車椅子・浴室で使うシャワーチェアといった補助器具の貸し出し、④温泉入浴時の介助者の仲介・斡旋、である。このうち、嬉野BFTCを特徴付ける活動として、②UT相談・案内、④介助者の仲介・斡旋についてみてみよう。

嬉野BFTCの相談・案内事業の対象は、UTユーザー、および宿泊施設や商店街等の地元事業者に大別できる。UTユーザーに対しては、経験あるスタッフや障がい者が要望や健康状態等について詳しいヒアリングを行い、受け入れ側のバリア状況と照らし合わせて立ち寄り先や宿泊先を案内している。地元事業者に対しては、旅館や店舗内のバリアフリー化に関する助言や施工者の紹介を行っている。大規模工事の余裕がないケースもあるが、嬉野BFTCでは、段差などのハードとスタッフによる介助などのソフトの両面について調査し、実情に基づく改修やサービスを提案している。2010年に佐賀県でユニバーサルデザイン全国大会が開催されたことをきっかけに、嬉野市では15旅館に27室のユニバーサルデザインルームが設置された(注20)。その後、佐賀県の委託を受け、嬉野BFTCは観光事業者以外にも県内の学校や病院、文化・スポーツ施設等に対してユニバーサルデザインに関する相談・助言を行っている。

介助の仲介・斡旋については、著名な温泉を楽しみたいというUTユーザーの要望を受け、市内の介護福祉施設スタッフの非番時間帯を活用した有料サービスを提供している(注21)。事前予約制であり、受け入れ可能な施設や時間帯が限られるなどの制約もあるが、民間救急事業者と連携して重度の要介護者も対象に加えるなど事業拡大に努めている。サービスの利用者からは「入浴介助があるので嬉野温泉を選んだ」という声も聞かれるなど(注22)、嬉野ブランドの差別化と競争力向上に寄与している。

嬉野BFTCはUTの普及活動にも積極的であり、観光関係者に対するUTの接遇研修に加え、補助犬への対応、ボランティアガイドの在り方等について一般向けセミナーも提供している。また、地元でのUTの認知度を高めるため、重度障がい者も参加可能な球技である「ボッチャ」や障がい者テニスの大会、障がい者と健常者が合奏するコンサート等のイベントも継続的に開催している。こうした活動が評価を受け、2014年には国交省のバリアフリー化推進功労者大臣表彰、2019年にはジャパン・ツーリズム・アワード(注23)の観光庁長官賞とUNWTO倫理特別賞を受賞した。

(2) 送客側の国内事例

A. 旅行業者

UT商品を提供する旅行業者をみると、大手は業者側が行き先・旅程を決めて一般に販売する募集型企画旅行を、中小はUTユーザーの要望に応じた手配旅行・受注型企画旅行を中心に取り扱っている。以下、

規模別にみてみよう。

大手の間では、コロナ禍の影響もあり、市場の小さいUTに対する消極姿勢がみられるが、一部には積極的に取り組む事業者もある。ここでは、UTによる差別化に取り組むHISを取り上げる。

同社は2002年にUT専門の窓口を設け、介護・福祉の有資格者や手話ができるスタッフを配置し、主に車椅子・杖の利用者と聴覚障がい者の相談に応じている。同社の特徴として豊富な商品構成があり、車椅子やユニバーサルルームを追加手配する一般ツアー、専門添乗員が同行する募集型のUTツアー、希望に合わせた旅程を組み、ヘルパーやリフト付き自動車等も手配するオーダーメイドツアー、高齢者施設や福祉団体、特別支援学級の修学旅行といった団体旅行を用意している。主力である募集型企画旅行の行き先をみると、国内では角館の桜見物、雪の残る立山黒部アルペンルート、海外ではナイアガラの滝や台湾のグルメめぐりなど、一般と同様のツアーが並んでいる。

高付加価値ツアーとして、旅行のリハビリテーション機能を活かした「旅リハ」という商品もある。旅リハは、病気やケガにより入院したUTユーザーが、退院後のリハビリテーションとして、現地医療機関やリハビリ施設の協力の下に旅行し、外出する自信の回復と日常生活への復帰を目指す商品である。HISは情報収集や予約が難しい病後のユーザー向けに、企画の提供、現地受け入れ態勢の整備を担当している。

一方の中小業者をみると、大手での添乗・企画業務、あるいは介護施設の勤務経験者が、旅行業や介護タクシーの認可を受けて起業したケースが多い。個別ニーズに応じた企画・手配、余裕をもたせたツアー内容、手厚いサポート体制が特徴である。

個別ニーズへの対応としては、①本人・家族のほか入居している施設や主治医にも問い合わせ、障がいの現状や日常の暮らしぶり、服薬等についても把握する、②旅程の決定後に改めて現地の下見を行う、等がある。余裕をもたせたツアー内容については、①UTユーザーと介助者の合計をバスの定員の3分の2程度にとどめる、②交通機関の急な変更・取り消しに対応するため、早割り等は利用せず正規の切符を手配する、③10名以上のツアーでも、移動ペースをグループごとに変えられるよう、バスではなく大型タクシー数台を手配する、等がある。サポート体制としては、①添乗員に加えて、専門の介助ヘルパーや軽微な手助けをするボランティア（注24）を相当数（旅行者1名の場合は介助者1名、15名程度のツアーで10名程度）手配する、②UTユーザーの旅行保険やボランティア全員の賠償責任保険に加入する、等がある。

そのため、経費は通常の3倍程度になるが、細やかな配慮や、大きな事故・トラブルなしに旅行できる安心感が評価されている。充実したサポートがあることから、家族などの同行が難しい高齢者や障がい者が単独で参加するケースや、一度参加したUTユーザーがリピーターとなったり、知人を紹介するケースも少なくない。

手厚いサポート体制を維持するため、人材の発掘・育成に取り組む企業が多い点も特徴である。ヘルパーは介助を職業とする有償スタッフであるが、トラベルサポーターは車椅子を押す、グッズを取り分ける等軽微な手助けにとどまり、原則無償（旅行費用はUTユーザーまたは会社負担）のボランティアである。相当数のサポーター候補を確保する必要があり、常時ウェブサイト等で介護経験者を募集し、研修終了後にリスト化のうえ、同行を希望するUTユーザーとマッチングするシステムを採っている。

B. 交通事業者

交通バリアフリー法の影響もあり、一般に、交通事業者の取り組みは大手を中心に比較的進んでいる(注25)。しかし、設備のバリアフリー化や障がい者への接遇の中身は、主に日常の利用客を想定したもので、旅行者や観光客に特化した取り組みは稀である。以下では、長距離輸送に携わり、旅客との接点も多いことから、UT対応を強化している航空事業者の例を紹介する。

わが国の大手航空会社ANA(全日本空輸)とJAL(日本航空)のUT対応をみると、1990年代に、ANAがスカイアシストデスク、JALがプライオリティゲストセンターという要ケアユーザー専用の窓口を設けた。その後も両社はUT対応を拡充し、ハード面では車椅子に対応した低層カウンター、金属探知機に反応しないよう樹脂を主材料にした車椅子、ソフト面ではパラアスリート等による接遇・介助の全社研修、広報誌の点字化や機内エンターテインメントの字幕処理、手話その他多様なコミュニケーション方法の習得などを行っている。

特徴的な取り組みをみると、ANAは不慣れな環境に置かれると強い不安・パニックを表しがちな発達障がい者に着目している。2018年には、こうした障がいの関連団体と連携し、空港業務や客室担当の部署も巻き込んで、発達障がいの子供と保護者が実機に体験搭乗できるプログラムを開発した。その後、フライトに不安を抱く利用者全般に向けたパンフレットや疑似搭乗体験ができるビデオ、特別支援学級向けの支援教室を提供している。一方、JALは食物アレルギーに着目し、アレルギーを持つ子供とその保護者を対象に、旅行中の食事の不安を取り除くアレルギーフリースターを催行している。また、系列のホテルや空港周辺の飲食業者を集めて講習会を開催し、アレルギー対応の留意点やメニュー作成ノウハウを共有している。こうした活動は地元食材の活用につながるとして、空港周辺の自治体や農漁業関係者から評価されている。両社の取り組みをみると、従来のUTよりも対象者を幅広く捉えており、「誰も取り残さない」旅行を目指す国際的な趨勢に対応した取り組みといえる。

(3) 事業環境の変化への対応

3年以上に及ぶコロナ禍で打撃を受けた旅行・観光ビジネスの立て直しのため、UTに着目するケースが散見される。加えて、2019年バリアフリー法改正(ユニバーサルデザインルームの設置基準強化)や2021年障害者差別解消法改正(民間事業者にも「障がい者に対する合理的配慮」を法的義務付け、注26)という、環境変化に対応した動きもみられる。とりわけ、宿泊事業者の場合、新規建築・増設分についてUT対応の客室を増やす必要があること、ユーザーとの接点が多く合理的配慮の義務化の影響が大きいことから、UT対応を見直す例がみられる。

A. 兵庫県のUT条例化

兵庫県は2023年2月、UTを推進する条例(仮称「高齢者、障害者等が円滑に旅行することができる環境の整備に関する条例」)を県議会に提出し、2022年度中の制定と2023年4月の施行を目指している。沖縄県や三重県、長野県など積極的にUTに取り組む姿勢を表明する自治体はすでにあり、条例化はUT推進の要件ではないが、兵庫県としては全国初のUT条例制定により、機運を醸成するとともに施策の実効性や信頼性を担保したい考えである。

背景には、コロナ禍で打撃を受けた県内観光業の再興のため、高齢化に伴って市場の拡大が見込まれるUTに取り組み、旅行消費額を引き上げたい意図がある。兵庫県は海・山や城、市街地などの観光資源に恵まれているものの、日帰り客中心のため伸び悩む旅行消費が問題とされ、一カ所に長く滞在するUTに期待している。

具体的な振興策は、制度改正の影響が大きい宿泊施設にフォーカスした認証制度の創設である。認証基準は浴室・トイレなど各種設備（UT仕様、用具貸し出しの有無等）、食事（刻み食対応等）、視覚・聴覚など障がい別対応などの項目別に設定され、必須項目と推奨項目に大別される。認証を取得した宿泊施設は県の観光ウェブサイトに掲載される。認証取得を支援するため、県は車椅子の購入や館内案内の点字化等に要する費用の一部を助成するほか、県内のNPOに委託して従業員向けのUT接遇研修も行う。初年度の助成対象は10件程度とし、総経費1,000万円程度を予算化する予定である。将来的には旅行者や飲食店にも認証制度を適用し、共通ロゴマークを作成してUTユーザーの一層の開拓に役立てる計画である。

B. 天童温泉の取り組み

天童温泉は、2021年、観光庁の「既存観光拠点の再生・高付加価値化推進事業」に採択されたのを機に、宿泊施設のUT対応に取り組んでいる。山形県中部に位置しアクセスの良い同温泉は、コロナ前には堅調に集客していたが、コロナ禍によるインバウンド市場の「蒸発」で苦境に陥り、平日の宿泊需要が期待できるUT市場に活路を見出そうとしている。特徴的な取り組みとしては、①関連事業者が一体となって温泉地の高付加価値化に取り組む、②積極的にエリア外の主体と連携・協働することが挙げられる。

①のエリア全体の高付加価値化については、同温泉の宿泊事業者11軒が、SNSも活用した密接な意見交換により、UT対応のコンセプトを共有している。具体的には、「すべての人にやさしい温泉街」を掲げ、ホテル・旅館の従業員が地元介護施設から旅行介助や入浴介助を学ぶ講習会等を行っている。すでに9軒の宿泊施設が客室や貸し切り温泉をUT仕様に改装し、観光農園1軒も入口にスロープを設置した。また、長期滞在に向けたコンテンツ強化策として、近隣の立石寺（山寺）や酒蔵、道の駅をめぐるノンストップバスの試験運行にも取り組んだ。

②の外部主体との協働についてみると、冒頭に述べた観光庁事業の正式メンバーとして、地元の飲食店やバス会社のほか、県内の第二地方銀行と山形大学理工学研究所も参加している。同事業は補助率50%であり、自主財源の調達が課題となるなか、宿泊施設と取引のあった第二地銀が融資に応じ、併せて事業全体についてのアドバイスも担っている。山形大学はモニターツアーのアンケート結果やバスの試験運行データの検証と、改善のためのフィードバックを担当している。

こうした取り組みの中心的役割を果たすDMC（注27）天童温泉は、2017年設立の観光まちづくり会社である。同社は今後のUT推進策として、三世代同居率が全国一という県内事情を踏まえ、介護事業者と連携して安全安心な旅を提案し、高齢者を含む家族旅行の受け入れを強化する方針である。また、第2種旅行者の資格を活かし、車椅子での果物狩りなどのアクティビティとUT対応の宿泊施設を組み合わせた旅行商品を直接販売し、UTの収益力強化を図ることも計画している。

(4) 海外事例

A. スペイン

スペインは、コロナ禍前の2019年には世界第2位のインバウンド客数8,400万人を数える観光大国であり、UTへの積極性で世界を先導している。障がい者や高齢者を含むあらゆる旅行者に対し、アルハンブラ宮殿やサグラダファミリアなどの代表的観光資源だけでなく、有史以前の遺跡からナイトタイムまで多彩なコンテンツを提供する態勢が注目されている。以下、コンテンツのタイプ別にみてみよう。

バルセロナやマドリードなどの大都市では、観光情報を網羅したオーディオガイド、宮殿や美術館などの有名スポットをめぐるバリアフリールート、障がい別の定期ガイドツアー、視覚障がい者向けに触知可能な建築模型等の措置が講じられている。人通りの多い市街地もUTの対象であり、例えばクリスマスシーズンに市場の賑わいを体感することも可能である。エンターテインメントのUT対応も行われており、視覚、聴覚、知的障がい者向けの劇場プログラムが用意されている（注28）。

古い町並み、歴史的遺構を観光資源とする小都市でも、UTは進んでいる。2011年に欧州連合初のアクセシブルシティに選出されたアビラは、中世からの城塞に囲まれた高原都市で、1985年、ユネスコ世界遺産に登録された。坂の多い地形や保存の必要な歴史的遺構に由来する物理的バリアが多かったが、2002年以降、市議会が特別行動計画を主導し、人気スポットを車椅子で周遊可能とするなど、全市的なアクセシビリティ向上を果たした。基本方針として「新規造成の施設はアクセシブルに、非アクセシブルなものは改修する」を掲げ、出入り口のスロープ化、手すりの設置、バリアフリーな標識・地図の整備等に取り組んだ。また、UT用のガイド研修、すべての人が参加可能なアクティビティの提供等、ソフト面でのUT対応も行っている。

アルタミラ洞窟など先史時代の遺跡は、UTにとってハードルが高いと思われがちだが、スペインでは手すりをつけた幅広でフラットな通路や遺跡を精密に再現した博物館を建設し、車椅子での観光を実現している。視覚・聴覚障がい者向けにはルート案内・解説用のアプリを提供し、洞窟内の様子が分かるようにしている。

移動を支える交通インフラのUT対応も進んでいる。すべての空港に要介助の乗客向けの専門スタッフが常駐し、長距離鉄道会社は要介助の乗客に目的地まで同行するサービスを提供している。近距離交通についても、主要都市の地下鉄やバス、観光地のロープウェイのゴンドラ等は、ほぼバリアフリー化されている。

スペイン政府観光局は、厳しい観光地間競争を勝ち抜くため、こうした取り組みを広くアピールし、誰もが楽しめる「ソーシャルインクルージョンな観光地」を印象付ける方針である。コロナ禍後の日本市場向けの対策として、2021年4月、バリアフリー対応の文化観光施設リストを掲載した日本語版のUTウェブサイトを開設した。また、2022年10月、スペイン産業・商業・観光省はわが国観光庁と観光協力に関する覚書を締結したが、5つの優先取り組み分野のひとつにアクセシブルツーリズムが挙げられている。

B. ウルグアイ

ウルグアイ（注29）はブラジルとアルゼンチンに接し、南米有数の安定的な社会経済体制を有する。観光分野では植民地時代から続く歴史的町並みや美術館、ビーチリゾートやサーフィンスポットに人気がある。

同国では2006年から高齢者や若者、家族旅行の費用を補助するソーシャルツーリズムを展開しており、その一環として2015年以降、障がい者向けモデルツアーを催行するなどUT対応も強化している。

UTに着手してから日が浅いこともあり、現状、バリアフリー化が不十分な観光施設や宿泊地も少なくない。しかし、ハード面のバリアはスタッフによる介助、ソフト面では手話によるガイド、視覚障がい者向けの触知や音・香りを楽しむコンテンツ、食事制限を踏まえた特別食の提供など人手や配慮で補おうとするスタンスがみられる。同国の代表的観光資源であるビーチについては、波打ち際にアクセスするためのスロープやマット、砂地から海に入ることができる水陸両用車椅子、UT仕様のトイレやシャワー、更衣室や休憩所が各地に整備されている。シーズン中には予約無しで水陸両用車椅子のレンタルができるビーチもあり、観光客だけでなく地元住民のレジャーとしても定着している。

こうした取り組みの背景にあるのは、観光する権利とそれを保障する公的責務という考え方である。UNWTOの基本文書である世界観光倫理憲章（注30）は全10条のうち1条を「観光する権利」に充て、その第4項で「家族、青少年、学生、高齢者による観光と体が不自由な人のための観光は、奨励され、円滑化が図られるべきである。」としている。ウルグアイ観光省はUTツアーの参加者を募集するパンフレットやポスターに観光する権利を明記し、国民の積極的な参加を促している。

(3) 事例からの示唆

UTの普及・定着に向けて、内外の事例から得られた主な示唆として3点指摘する。

A. 多様な主体との連携

地域内外の様々な主体がUTに参加し、以下のような連携が実現している。

第1は、UTに関与する域内事業者間の連携である。BFTCや観光地経営法人（DMO）を軸として、観光関連業者（宿泊、交通、小売り、飲食、エンターテインメントやアクティビティ等）、地域経済団体、建築関係者、金融機関、介護・福祉施設、医療機関や教育機関、NPO等幅広い主体が連携している。こうした主体が専門性を活かしつつUTに携わり、ユーザーの様々なニーズを充足しつつ楽しく安全安心な観光体験につなげている。

第2は、障がい者を含めた地元住民との連携である。住民がUTユーザーの移動介助や同行支援ボランティアに取り組む例は各地で見られる。とくに、石段や急坂、砂浜などバリアの多い観光資源を旅程に組み込む場合、住民ボランティアは欠かせない存在である。一方、障がい者は当事者特性を活かしてUTの基盤整備や企画・実施に寄与している。例えば、伊勢志摩BFTCが障がい者にバリア調査を委嘱する専門相談員は2014年時点で60名を数える。

第3に、BFTCや旅行者の地域を超えたネットワークは、UTのインフラとして機能している。複数のBFTCが共有する「旅のカルテ」は、ヒアリング作業を軽減しつつ、個別ニーズに合わせたUTツアーを提供するうえで効果を発揮している。また、ローカルな旅行会社は同行ボランティア（トラベルヘルパー）を融通しあう体制を整え、経費を抑える工夫をしたり（注31）、出発地から同行したヘルパーに万一支障が生じて、現地ヘルパーが交代して旅行を続ける、等の対応を採っている。

B. 広報・啓発

広報・啓発活動は、UTの担い手と地域社会を結び付ける役割を果たす。

BFTCの場合、UTの認知度向上と住民の理解増進を目指し、地元コミュニティに向けた広報・啓発活動に注力している。例えば、障がい者参加型の音楽会やパラスポーツ大会、志摩市民マラソンにおけるバリアフリールートの設定や障がい者のボランティア参加などを通じて、障がい者の活発な活動ぶりを紹介している。また、学校に出向いてUTの意義や現状と課題を解説したり、障がいの疑似体験を提供するBFTCもみられる。さらに、BFTCが行政からの助成や委託を受け、UTを紹介するパンフレットやガイドブックを作成する例もある（注32）。

旅行者の場合、域内の介護・福祉施設やNPO向けの広報・啓発活動を重視している。販売戦略上の意図もあるが、高齢者や障がい者が観光することに消極的な施設やNPOが少なくないなか、UTが入所者のQOLを高めたり、病後のリハビリに効果があることを訴求し、イメージアップを図ろうとしている。伊勢志摩にも送客している旅行者は、障がい者の就業支援NPOが経営する喫茶店でUTの説明会を開き、UTユーザーの活動的な様子や積極性を印象付けている（注33）。

C. まちづくりや地域創生との関連性

地元のまちづくりや地域創生の方針・計画とUTを関連付けることも有意義である。例に挙げた三重県、佐賀県、兵庫県以外にもUT、あるいはユニバーサルデザイン、バリアフリーに積極的なスタンスを公表する自治体は沖縄県、長野県など複数存在する（注34）。こうした動きは、ユニバーサルデザイン大綱をはじめとする政府方針の公表や、パラスポーツ大会などのイベント開催が契機となる場合が多い。また、地域特性や歴史的背景とUTを結び付ける取り組みもみられる。

自治体の計画・方針上にUTが明示的に位置付けられることで、ユニバーサルデザインを織り込んだまちづくりやBFTCの開設など、地域全体のUT対応が進みやすくなる。また地域社会のUTへの理解や信頼感が高まり、UTを受け入れる施設・事業者が増えたり、住民の協力を得やすくなる等の効果がある。

地域全体での取り組みが誘客にプラスに働き、UTを振興する効果もある。すでに欧米では、宿泊施設や交通機関を選択する際、UTやサステナブルツーリズムへの対応状況を考慮する傾向がみられる。また、高齢化が進みつつあるアジア諸国に対しても、UTフレンドリーな観光地であることは差別化要因として機能しよう。とくに、南アジアで盛んな複数世代による家族旅行の誘致に有利に働くことが期待される。

(注17) こうした認識の副次的メリットとして、UT向けの大規模改修が困難な施設であっても、ユーザーの要望に応じた介助等を提供することで、UTの受け入れが可能になることも指摘できる。

(注18) 国交省ウェブサイト「第1回国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰について」2023年2月28日閲覧、https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000002.html

(注19) 伊勢志摩BFTCのほか、皇學館大学、伊勢商工会議所、伊勢市観光協会、伊勢おほらい町会議、伊勢市が参加。

(注20) 山口 [2020]. P40。

(注21) ヘルパー2名で1回当たり1万円である。2021年4月現在、コロナ禍のため受け入れを中止している。嬉野BFTCウェブサイト、<http://uresino.net/news/000057.php>（2023年2月27日閲覧）

(注22) ちゅうごく産業創造センター [2015]. P131。

(注23) 公益社団法人日本観光協会、一般社団法人日本旅行業協会、日本政府観光局による表彰制度。「ビジネス部門」「地域部門」の部門別に、「国土交通大臣賞」「観光庁長官賞」「DMO推進特別賞」「デジタル活用特別賞」「UNWTO倫理特別賞」「エクセレント・パートナー賞」「学生が選ぶジャパン・ツーリズム・アワード」等が授与される（2023年度より一部制度変更予定）。

(注24) トラベルサポーターと称する会社が多い。

(注25) ただし、利用頻度の高い場所から改修がされること、タクシーや船舶の取り組みが遅れたことで、地域や業界による格差が生じている。

(注26) 現行法は、公的機関にのみ合理的配慮を法的義務化し、民間主体における同配慮は努力義務にとどまる。民間業者を法的義務化の対象とした2021年改正法は、公布日（2021年6月4日）から起算して3年を超えない範囲内で施行される定めである。

(注27) 観光地経営会社の略。観光地経営法人DMOの組織体制には一般社団法人、公益法人、任意団体など複数の法人格がみられる。このうち、会社形態を採る組織をDMCという。

(注28) こうした興行はスペイン国内40都市で開催されている。

(注29) 以下の記述は第一生命研究所、水野映子上席主任研究員の論考に多くを負っている。

(注30) 1999年10月の第13回UNWTO総会（チリ・サンティアゴ）において、全加盟国により受け入れられた行動規範。環境、文化遺産、社会に与える潜在的な悪影響を最小限にしながら、観光の発展を最大限に引き出すことを目的としている。

(注31) サポートを常時必要としないユーザーの場合、観光地に到着後にヘルパーを依頼し、出発地からの同行経費を省くことができる。

(注32) 本文の事例以外では、沖縄BFTCの活動が著名で、通常のUTガイドのほか、スポーツ施設のバリアフリー情報、介護食の基礎ガイド、緊急時の避難誘導マニュアル等を編集・出版している。

(注33) ちゅうごく産業創造センター [2015]. P115～116。

(注34) 例えば、観光を主要産業とする沖縄県は、特別支援学級の修学旅行を受け入れた経験や、重要コンテンツであるダイビングが海外では障がい者に人気があることからUTに着目し、2007年、全国初の「観光バリアフリー宣言」を発出した。

5. UTの普及・定着に向けて

(1) 従来の政府対応と今後の方向性

観光庁は2011年度以降、UTの振興に力を入れている。当初は現況把握、課題と対策の洗い出しを行い、その枠組みを踏まえて、旅行者によるUTの商品化と現地での案内サービス、すなわち送客側と受け入れ側の双方に目配りした支援を行ってきた。2021年度以降は、モニターツアーを通じて「こころのバリアフリー認定制度」を周知する取り組みを強化している。

観光庁は振興事業で得られた知見の整理・公表にも積極的である。観光庁発足前の「観光のユニバーサルデザイン化手引き集（2008年）」に始まり、「ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくり（バリアフリー観光地づくり）のための地域の受入体制強化マニュアル（2014年）」、「ユニバーサルツーリズムに対応した事例集（2017年）」、「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（注35）（2018年）」「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（2018年）」等がある。その他、各年の実証事業や調査の結果報告書も公表されている。

こうした手引き・マニュアルや事例集はUT施策の参考資料として貴重である。今後のUT振興に当たっては、こうした成果物を有効活用しつつ、前章で整理した3つのポイントを踏まえた支援策の拡充強化が望まれる。あわせて、2025年の大阪万国博覧会などの大規模イベントを機に、UTの認知度を高め、社会全体としてUTフレンドリーな対応を積極化する施策も重要である。

とはいえ、10年超の取り組みにもかかわらず、UTの普及・定着が進まない現状、従来型施策の拡充強化だけでは行き詰まり感があるのも事実である。背景にはUT推進機運が容易に盛り上がらない事業環境がある。まず、UTを提供する旅行・観光事業者はコロナ禍で大きな打撃を受け、専門人材を要し作業負担も重いUTに取り組む余力が乏しい。さらに、UTの推進に大きな影響力を発揮すると期待された東京パラリンピックが、無観客化されたダメージも小さくない。パラリンピック観戦の目的で海外のUTユーザーが多数来日し、観光事業者が世界標準のUTに取り組む機会が増えるものと期待されたが、そのチャンスは失われた。また、観光庁は、内閣官房がパラリンピック対応として打ち出した「こころのバリア

フリー制度」の活用に取り組んでいるが、スタジアムで障がい者の積極性や活力に直に触れるチャンスが失われたことで、社会のUT理解に水が差された感は否めない。

こうした状況を打破するためには、これまでとは異なる方向性が求められるのではないか。以下では、新たな取り組みとして、「ビジネスとしてのUT」に焦点を当てた施策を提案する。

(2) 「ビジネスとしてのUT」振興策の必要性

観光庁は、観光事業者向けの接遇マニュアルにおいて、UTの主な対象となる高齢者や障がい者が、国内総人口に占める割合は34%に上ると述べている。内訳は前期高齢者14%、後期高齢者13%、身体障がい者3%、知的障がい者0.6%、精神障がい者3%である。さらに、発達障がいの特性を有する人々が人口の10%程度であること、UTには家族・知人が同行するケースが多いことにも触れ、UTの潜在的な市場規模の大きさを指摘している（注36）。

こうしたUT市場の潜在力を引き出すには、以下のポイントに留意しつつ、ビジネスとしてのUT振興を図ることが望ましい。

第1に、UTの普及・定着には、UTが事業として自立し、存続可能となることが重要である。法令・規制とその導入支援によって、UTの普及・定着を図る行き方も考えられるが、すでにUT仕様客室の設置義務化、あるいは各種ガイドラインが整備済みであり、さらなる法令・規制を設ける余地はあまり大きくない。また、規制等の導入支援は早晚終了することを考えると、政府の支援措置がUTの自立と長期的発展につながることも言い難い。UTの自立と存続を図るには、ビジネスベースの創意工夫に根差した取り組みが必要である。

第2は、事業者の消極姿勢の解消である。UTの潜在的市場規模に関する政府の指摘にもかかわらず、現状、観光事業者の消極姿勢は根強い（第2章参照）。この点について調査したちゅうごく産業創造センターのアンケート（注37）によれば、今後UTユーザーが増加すると回答する事業者は過半数を超えている。ところが、UTを成長市場と認識しているにもかかわらず、自らの利益につながると回答した事業者は、業態にもよるが、20～30%台にとどまる。事業者がUT市場の在り方に魅力を感じていない現状を打破するためにも、ビジネスとしてのUT振興に取り組むことが重要である。

(3) ハードル解消によるUTの魅力向上

以下は、事業者が現状感じているハードルを解消し、UTの魅力を高める施策である。

第1は、UT関連の情報収集を容易にする仕組みの構築である。旅行者を対象に、UTの素材について幅広く、かつ一括して情報提供する場を設けることが考えられる。全国のBFTCや観光施設、宿泊施設が参加し、UT対応型客室の整備状況や、モデルコース、あるいはUTユーザーが参加可能なアクティビティ等を訴求するオンラインの商談会形式が有効であろう。すでに、観光庁の支援の下、滝行やパラグライダー、かまぼこ作り体験などのユニークなUTアクティビティやモデルコースを開発している観光地は少なくないが、商品化には結び付いていないのが実情である。商談会を通じてマッチングした旅行者と観光地側が、こうした観光素材の価格設定や天候不順な場合の代替策等について検討を重ね、魅力的なUTツアーに仕上げる事が期待される。

第2は、UTに関する相談窓口の開設である。事業者の間に、高齢や障がい起因する事故・トラブルへの懸念が根強く残るなか、宿泊施設や旅行者、観光施設などの業態ごとにレスキュー窓口を設けることが考えられる。相談内容は、類似事例の紹介、政府指針やガイドライン等の案内、対処策のアドバイス、医療・介護施設や救急輸送業者などの紹介、法律相談等である。将来的には、政府のUT施策や各地の動向に関する最新情報、研修機会の提供等に活動を広げることも考えられる。こうした事業には相応の態勢が必要であり、業界内での意識共有と協働が重要となろう。

(4) 「稼ぐ」UTに向けた取り組み

収益源を多角化し、UTの事業性を高めることも重要である。UTの認知度が低く、ユーザーも限られる現状、事業者の対応としては、以下が考えられる。

第1に、UTの企画やサービス手配（ランドオペレーター）、あるいは熟練添乗員・ヘルパーの派遣といった業務を切り離し、専門化することである。ユニークなコンテンツやアクセスの難しい立ち寄り先を盛り込んだ付加価値の高いツアーの企画、信頼のおける現地業者の確保と手配、ユーザーに寄り添い手厚くケアするスタッフの確保と派遣、高水準な安全安心対策など、差別化されたサービスを提供して収益性を高めることが重要である。

第2に、UTで得た知見を活かした周辺ビジネスへの参入である。UTを通じて把握した高齢者や障がい者のニーズを整理・活用し、①一般建築物や交通機関、スポーツ施設等のバリアフリー化、福祉用具や高齢者向け食品等の開発にかかわるアドバイザービジネス、②ユニバーサルデザインやUTに関する講演・出張授業、高齢者・障がい者対応の接遇セミナーといった教育ビジネス、に取り組むことが考えられる。

第3に、UTのサービス対象を広げることである。妊婦、幼児やペットの帯同、LGBTQなど一定のケア・配慮を要する旅行者を対象に、UTを提供することが考えられる。こうしたユーザーは、例えばペットであれば、鳴き声や吠え声で周りに気兼ねすること、レストランなどの共用施設で周囲の注視を浴びることを避けたい等のニーズがあり、従来のUT向け設備（貸し切り露天風呂、パーティション等）やサービス（部屋での食事提供）を活かすことができる。海外ではこうしたサービスは一般化しつつあり、国内でも沖縄県観光協会や那覇BFTCがLGBTQ対応を含めたUT研修を行ったり、ウェディングツアーを提供している。

(注35) 宿泊施設編、旅行者編、観光地域編の3分冊。

(注36) 観光庁「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」p. 3、2018年。

(注37) 観光施設254、宿泊施設98、旅客輸送71、旅行者30から回答を得た。

6. おわりに

一般に、ユニバーサルデザインというと、ピクトグラム（行為や動作を単純な図案にしたマーク）やセンサー式の水栓・照明など、年齢や使用言語、障がい等にかかわらず万人が利用可能な設備や仕組みというイメージがある。しかし、観光分野におけるユニバーサルデザイン、すなわちUTで必要とされる措置は障がいごとに大きく異なり、千差万別の対応が不可欠である。観光事業者が前もってあらゆるバリ

アに対応可能な状態を想定、準備することは非現実的といえ、ケースバイケースの対応を迫られるなか、受け入れ側には応用力や柔軟性が問われる。また、UTというとハードの整備・改修が想起されがちだが、実際には情報提供、相談・案内・紹介などのコンシェルジュ機能、介助や付き添いなど人的サービスの提供や斡旋等ソフト面の対応も極めて重要である。

このように、UTの成否には、受け入れる際のマインドセットが深くかかわっている。東京パラリンピックの開催を前に、広く「心のバリアフリー」が提唱された背景に、こうした事情を見て取ることができよう。とはいえ、10年超の取り組みにもかかわらずUTの普及が遅々たる現状を見ると、精神面を強調するだけでは力不足であり、新たな推進力の必要性が痛感される。

こうした考えに基づき、本稿では従来のUT施策の問題点と対策を広く事例に求める一方で、ビジネスとしてのUT振興策にも注目した。国民に関心の高い観光分野において「ビジネスとしてのUT」が活発化することは、UTに対する社会的関心を高め、利用が広がる契機となる可能性は小さくない。とはいえ、事業者の消極性を払拭するだけでUTの普及・定着が進展するわけではない。社会全体がUTを当然のように受け入れ、支える環境を実現するため、政府による息の長い広報・啓発活動と振興支援が望まれる。

本稿が提案する新たな方向性によってUTの市場性が向上し、参入事業者が増えれば、結果的にUTユーザーの多様なニーズを充たす選択肢が増え、旅の快適さも高まろう。今後、高齢者や障がい者にとどまらず、様々なバリアに直面するすべての人がストレスなく観光できる社会の実現に向けて、事業者に加えてユーザーや地域関係者も含めた幅広い連携・協働が望まれる。

(2023.3.23)

参考文献

- ・ 秋山哲男、松原悟朗、清水政司、伊藤岬、江守央 [2010]. 『観光のユニバーサルデザイン』 学芸出版社 2010年4月
- ・ 秋山哲男、大西康弘、佐藤貴行 [2013]. 「観光困難階層にとってのユニバーサルツーリズム」 首都大学東京『観光科学研究』第6巻 2013年3月
- ・ 観光庁 [2017]. 「ユニバーサルツーリズムに対応した観光案内の実践方策」 2017年3月
- ・ 観光庁 [2018a]. 「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」 2018年3月
- ・ 観光庁 [2018b]. 「ユニバーサルツーリズムの促進に関する検討業務」 2018年3月
- ・ 観光庁 [2018c]. 「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」 2018年8月
- ・ 観光庁 [2019]. 「ユニバーサルツーリズムの促進業務報告書」 2019年3月
- ・ 観光庁 [2020]. 「バリアフリー旅行相談窓口に係る促進事業報告書」 2020年3月
- ・ 観光庁 [2021]. 「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業報告書」 2021年3月
- ・ 久保田美穂子、鈴木一寛 [2020]. 「ユニバーサルツーリズムの発展に向けた考察」 『日本国際観光学会論文集』第27号 2020年3月
- ・ 国土交通政策研究所 [2016]. 「車いす、足腰が不安なシニア層の国内宿泊旅行拡大に関する調査研究」 国土交通政策研究第130号 2016年4月

- ・ 公益社団法人日本観光振興協会 [2019].『観光の実態と志向（概要版）』令和元年度
- ・ 公益財団法人ちゅうごく産業創造センター [2015].『高齢化社会におけるユニバーサルツーリズムを軸とした観光振興策の検討調査』2015年3月
- ・ 島川崇編著 [2019].『観光と福祉』成山堂書店 2019年10月
- ・ 菅野正洋 [2022].「多様性を持つ新たなツーリズムのあり方についての研究」公益財団法人日本交通公社『観光文化』第252号 2022年2月
- ・ 竹内敏彦 [2019].「ユニバーサルツーリズム促進に向けた考察」『日本観光学会論文集』第26号 2019年3月
- ・ 竹田彩香、川原晋、野田満 [2020].「ユニバーサルツーリズムの推進に向けた手話による観光ガイドツアーの実態に関する基礎的研究」日本都市計画学会『都市計画論文集』Vol.55 No.3 2020年10月
- ・ 平井木綿子、大西一壽 [2015].「ユニバーサルツーリズム推進に向けた取組状況の研究」『神戸大学大学院工学研究科・システム情報学研究科紀要』第7号 2015年
- ・ 水野映子 [2011].「高齢者の外出に関する不安と意向」第一生命研究所『Life Design Report』2011年夏号 2011年7月
- ・ 水野映子 [2012].「要介護者の旅行を阻害する要因」第一生命研究所『Life Design Report』2012年夏号 2012年7月
- ・ 水野映子 [2017].「車いす旅行者のバリアと宿泊施設の不安」第一生命研究所『Life Design Report』2017年春号 2017年4月
- ・ 水野映子 [2018～2020].「ウルグアイ通信」(1)～(5) 第一生命研究所『Life Design Report』2018年5月～2020年8月
- ・ 水野映子 [2021].「誰も取り残さない観光」第一生命研究所『Life Design Report』2021年3月
- ・ 森田美佐子、川原晋 [2013].「観光地におけるバリアフリーの考え方と進め方に関する研究」首都大学東京『観光科学研究』第6号 2013年3月
- ・ 藪長千乃、藤本祐司 [2018].『福祉国家の観光開発』彩流社 2018年7月
- ・ 山口弘幸 [2020].「温泉観光地におけるユニバーサルツーリズム推進の視点と方法に関する一考察」『長崎ウエスレヤン大学地域総合研究所 研究紀要』20巻1号 2022年
- ・ 山口弘幸 [2022].「島原半島ユネスコ世界ジオパークにおけるジオガイドへのユニバーサルツーリズム研修と検討課題」『長崎ウエスレヤン大学地域総合研究所 研究紀要』18巻1号 2020年
- ・ 山本誠 [2003].『モニターが創ったバリアフリーのまち』ぎょうせい 2003年10月
- ・ 観光庁、東京都（Accessible Tourism Tokyo）、その他ウェブサイト