


## 第2回検討会でいただいた主な意見

- 【全般】① 課題が多すぎて限られたスケジュールの検討会で全てを解決できると思えない。  
一つずつ解決していくのが現実的
- ② 身近な小旅行、宿泊を伴う旅行のニーズのいずれが多いのか、どういうステップで進めるのか、全体的な整理が必要
- 【各論】① 個々の利用者の実態に即して対応ができるコンシェルジュの存在は大変重要
- ② コンシェルジュの中心は各地域のUTセンターに据えて、旅行会社と連携してはどうか
- ③ 旅行業者の認証制度では個別の旅行業者への情報の蓄積に留まり、普及につながりにくいのでは
- ④ 宿泊施設できる範囲で最大限の努力を行っている段階であり、認証制度が普及するかは未知数

- 
- ① 具体のニーズや実態の確認を行った上で、施策の全体像を整理
- ② 引き続き丁寧な議論

## 本日の議論内容

- I 宿泊施設・旅行会社へのアンケート調査（P2～）
- II ユニバーサルツーリズムの施策体系とR4年度実施事業（P7～）
- III 今後の検討の進め方（P13～）

# I 宿泊施設・旅行会社へのアンケート調査

○サービス提供者である宿泊施設及び旅行会社に対し、現状や今後の意向について調査を実施

- |   |      |   |
|---|------|---|
| 1 | 実施主体 | 兵庫県   |
| 2 | 調査対象 | 県内宿泊施設（県内834施設）、旅行会社（県内272社）  |
| 3 | 調査期間 | 令和3年12月29日～令和4年1月7日<br>⇒1月12日 中間とりまとめ<br>[ 回収サンプル数：宿泊施設126件（15.1%）、旅行会社81件（29.8%） ]<br>2月中旬 最終とりまとめ   |
| 4 | 調査項目 | (1) 宿泊施設<br>・ハード面の整備状況、利用者属性に応じたソフト面の対応状況<br>・ユニバーサルツーリズムに関する今後の意向 等<br><br>(2) 旅行会社<br>・高齢者や障害者への旅行商品の取扱状況<br>・ユニバーサルツーリズムに関する今後の意向 等<br><br>※別途、宿泊施設と旅行会社各5者程度選定の上、ヒアリングを実施 |
| 5 | 調査方法 | インターネットを用いた発送回収と郵送発送回収を併用   |

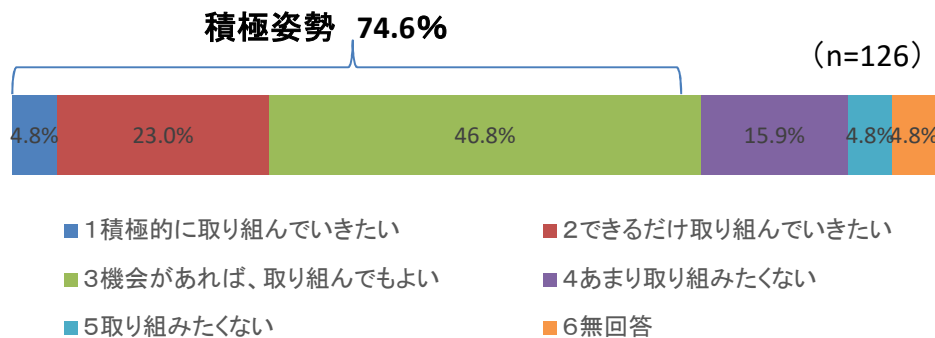
# 中間とりまとめの概要

## 1 宿泊施設

(ポイント)

- ユニバーサルツーリズムに対する積極姿勢は74.6% (図表1)
- 一方で、接客研修の実施(図表2)や、ソフト面のサービス対応(図表3~5)をしている施設は一部に留まる
- 今後の課題として「受入に必要な設備の整備予算」や「ノウハウの習得」を挙げる回答が多いほか、「利用者や他の一般客の理解」といった機運醸成を挙げる回答が多い(図表6)
- 宣言・認証制度への積極姿勢は69%(図表7)

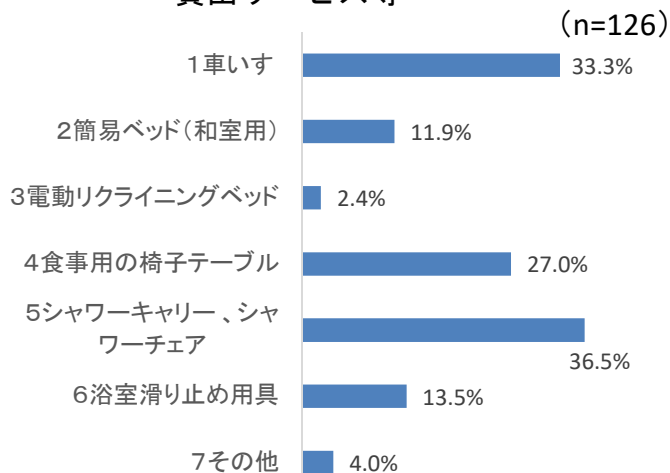
(図表1) 今後のユニバーサルツーリズムに関する取組意向



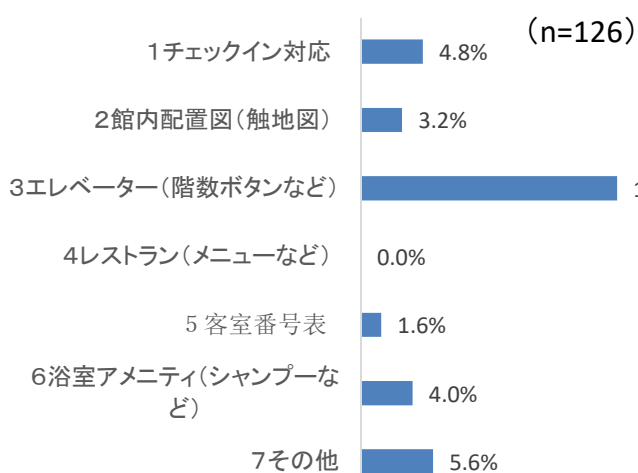
(図表2) 従業員の接客研修の実施状況



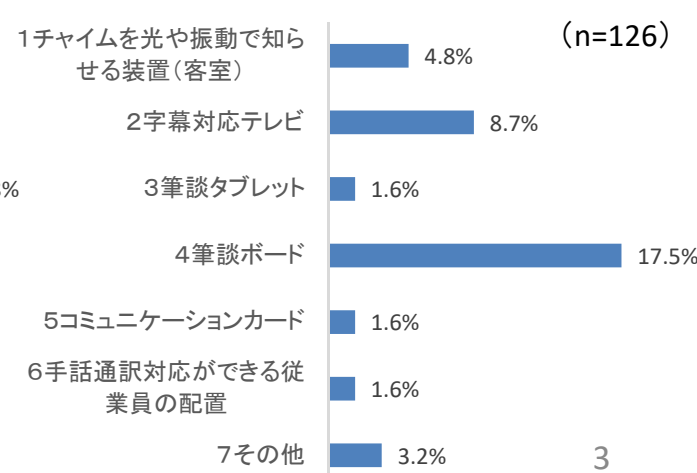
(図表3) 高齢者や足の不自由な方向けの貸出サービス等



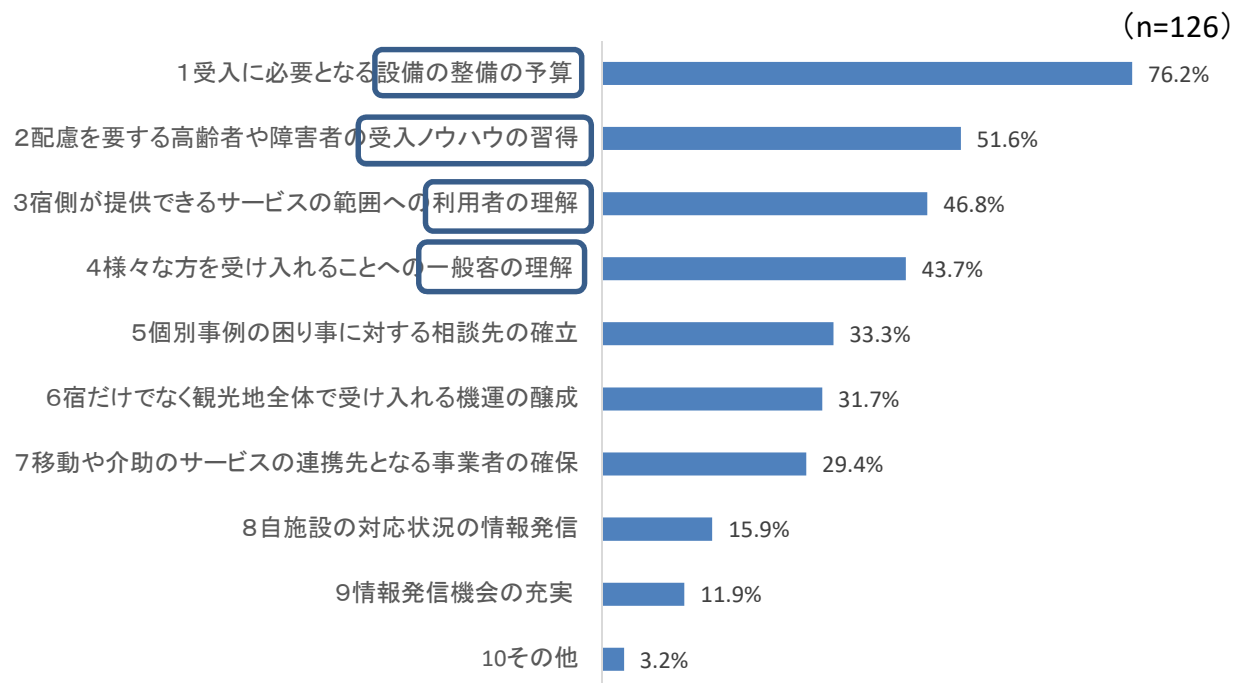
(図表4) 点字案内設備(サービス)



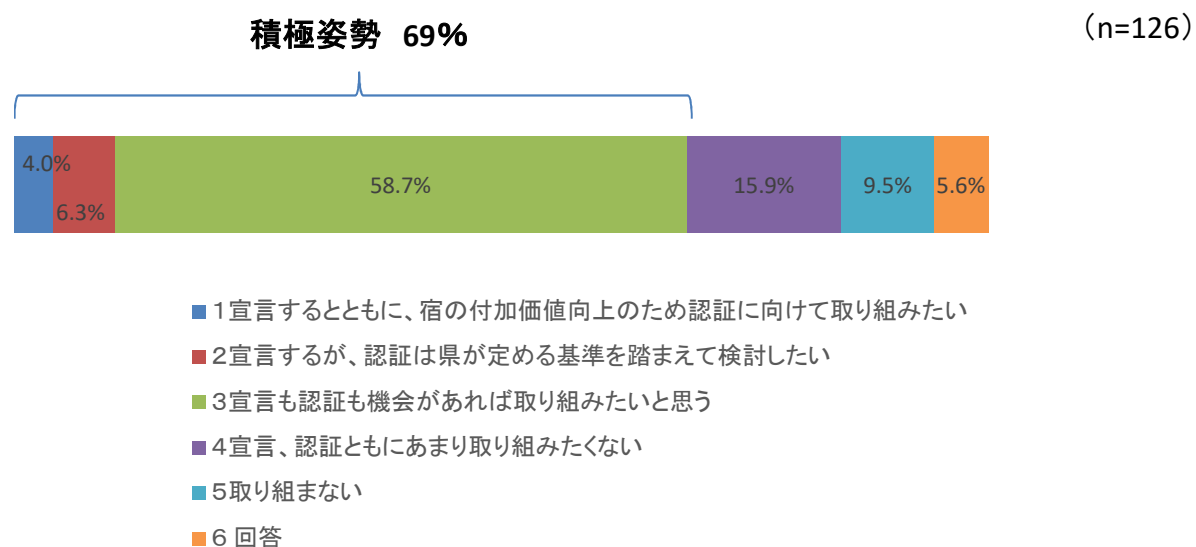
(図表5) 聴覚障害向け設備(サービス)



(図表6) ユニバーサルツーリズムを推進する上で、課題となること



(図表7) 宿泊施設の宣言・認証制度に対する意向

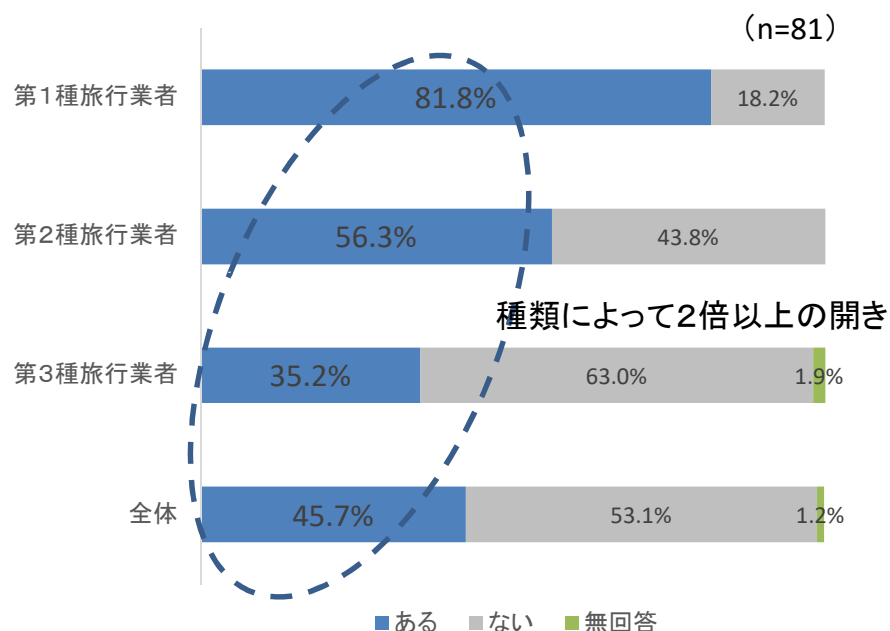


## 2 旅行会社

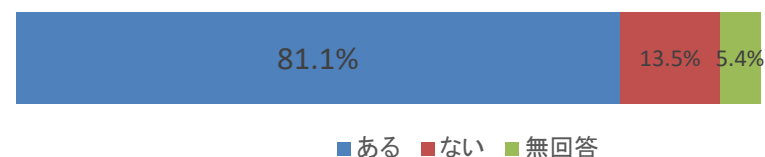
### (ポイント)

- 高齢者（要介護等）や障害者向け旅行商品の取扱実績は旅行業の種別によって差がある（図表1）  
また、実績のある事業者では団体旅行の取扱も多く、特別支援学校等の案件を多く扱っている（図表2-1、2-2）
- ユニバーサルツーリズムに対する積極姿勢は74.1%（図表3）、認証制度への積極姿勢は77.8%（図表4）
- 今後必要な取組として、「旅行先の詳しいバリアフリー情報」「旅行者の依頼に応じて必要な手配を企画調整できる人材の育成」を求める回答が多いほか、「旅行先のコンテンツの充実」が必要とする回答も存在（図表5）

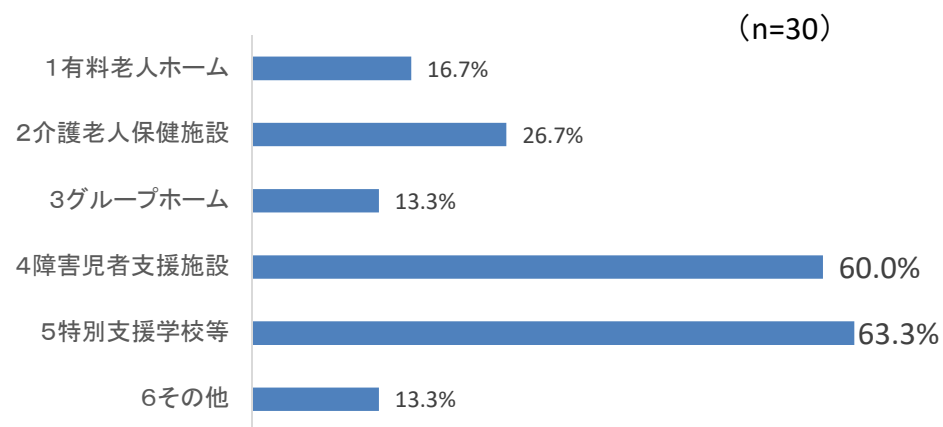
(図表1) 高齢者や障害者の旅行の取扱実績



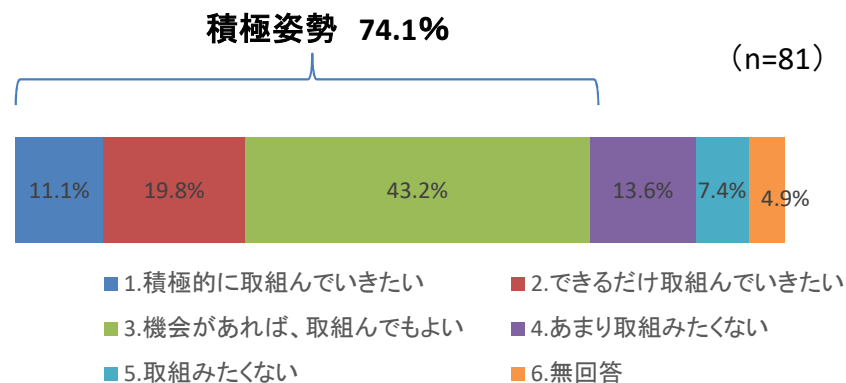
(図表2-1) 配慮を要する方が多く所属する団体旅行の取扱実績 (n=37)



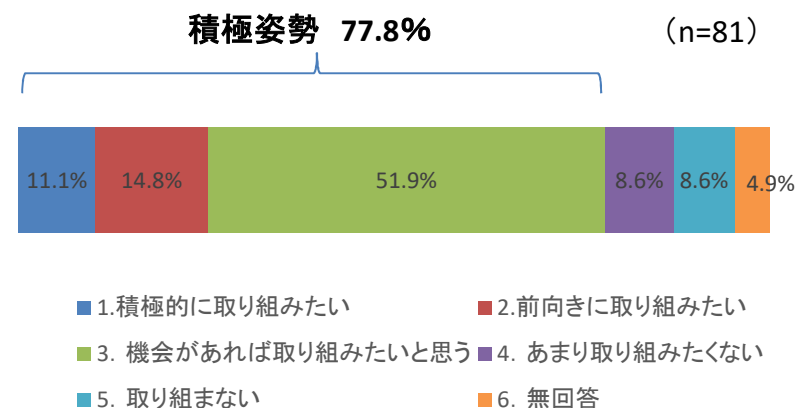
(図表2-2) 取扱実績のある団体



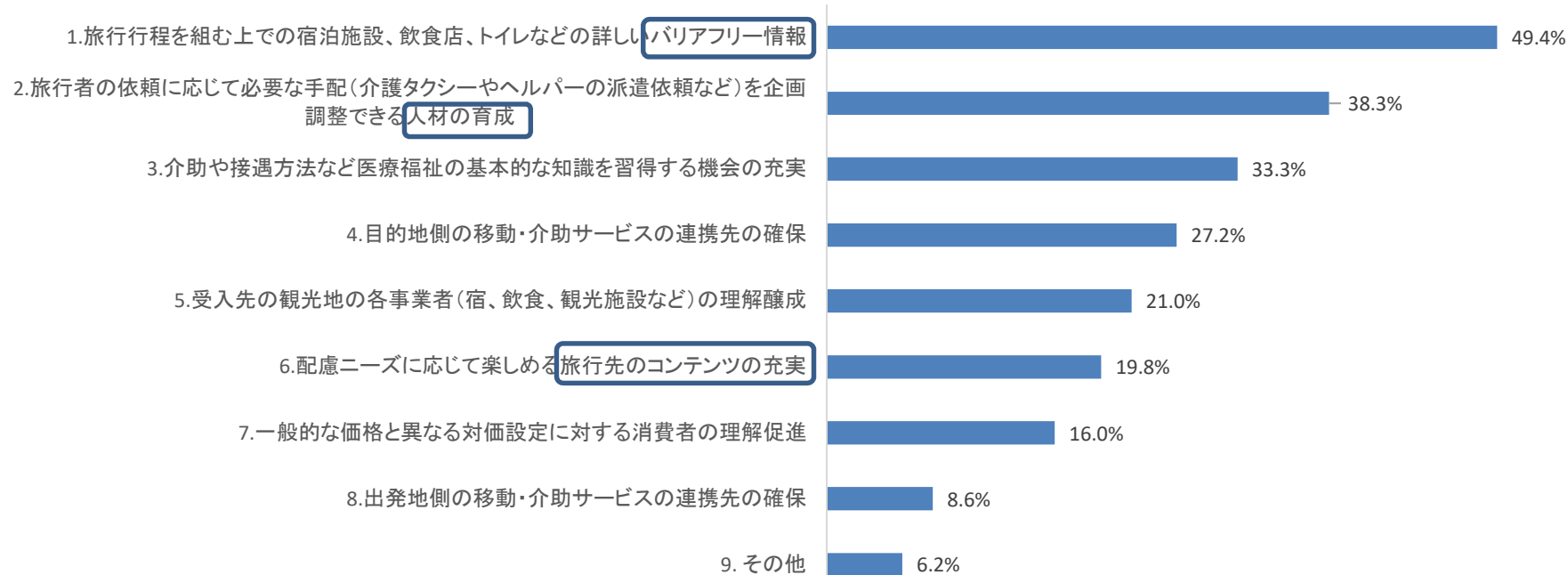
(図表3) 今後のユニバーサルツーリズムに関する取組意向



(図表4) 旅行会社の認証制度に対する意向



(図表5) 今後ユニバーサルツーリズム商品の取扱いを増やすために必要な取組



## Ⅱ ユニバーサルツーリズムの施策体系とR4年度実施事業

【めざす姿】

高齢者や障害者等の移動や宿泊などによる困難を伴う人たちが  
旅行しやすい観光県の実現とこれによる観光産業の成長

施策	R4年度実施事業（案）	今後の検討施策
1 機運醸成	トップセミナー(春)・シンポジウム(秋)の開催	利用者のUT認知度向上
2 観光地の受入体制強化 (1)人材育成 ※芸術文化観光専門職大学と連携  (2)分野別事業者の取組促進 ① 宿泊施設 ② 観光施設・飲食店等 ③ 交通事業者 ④ 介護サービス事業者	旅行相談コンシェルジュ育成プログラム※ (座学3～4日+ワークショップ1～2日)  観光地人材育成研修 (県下5地域 各地域2～3回)  宿泊施設の宣言	コンシェルジュの活用  認証制度の検討  ・UT協力事業者の拡大 ・提供サービスの充実
3 ワンストップサービス提供体制の構築	旅行相談コンシェルジュ育成プログラム(再掲)  各地域のUT拠点のネットワーク化 連絡会(全体会1回、各地域4回)	旅行業者の認証制度の検討 UTポータルサイトの構築
4 魅力的な旅の開発による需要開拓	モニターツアーによる代表的旅行事例のPR (旅行者特性に応じて4テーマで実施 ①温泉・歴史、②自然体験、③産地体験、④クルーズ)	コンテンツ開発・商品造成
5 県内外からの誘客促進	観光ガイドブック等による情報発信	県外商談会の出展支援

## Ⅱ R4年度実施事業（案）

※予算要求の途中段階で作成したものであり、今後予算編成・県議会審議の過程で変更の可能性があります

### 1 機運醸成

新たな観光市場のポテンシャルを見据え、ユニバーサルツーリズムについて経営管理層の理解と実践を促すため、トップセミナー・シンポジウムを開催

（概要）トップセミナー：5月下旬～6月開催、シンポジウム：9～10月開催

### 2 観光地の受入体制強化

#### (1) 人材育成

##### ア サービス能力向上研修

- ・ 県内観光地で観光産業従事者等を対象に研修を開催、観光地域全体でサービス対応力を向上

（概要）以下の分野の事業者を対象に、県下5地域で各地域2～3回程度実施

対象	内容
宿泊施設、観光施設、飲食店、土産店	・介護状態や障害区分に応じた接遇の基本 ・疑似体験を通じて想像力向上 ・意思疎通支援ツールの利活用・紹介
バス・タクシー事業者	
介護サービス事業者 等	・通常の介護と旅行介護の相違点

##### イ ひょうごユニバーサルツーリズムコンシェルジュ(仮称)育成プログラムの実施（後掲）

###### 【これまでの意見】

- タクシー乗車時の筆談対応に理解が必要
- 盲導犬の受入に理解が必要
- さまざまな障害特性を理解いただき、迷惑にならない範囲であればあたたかく見守ってほしい
- 観光施設での音声ガイドの文字化など、情報のバリアフリーに配慮が必要



## (2) 分野別事業者の取組促進

### ① 宿泊施設の宣言、認証制度

#### 第1段階

- ・ 自施設の現状を踏まえ、今後の目標と具体的な取組を2~3程度設定し、UTへの積極的な取組を宣言した宿泊施設をポータルサイトで公表  
(目標の例) ・ 対応マニュアル・チェックシートを備え、実践  
・ 従業員の障害者向け接遇研修全員受講を達成
- ・ 宣言した宿泊施設に必要なソフト対策経費を支援

#### 【対象経費】

例) インターホンと連動したフラッシュライト導入、館内の点字案内充実、貸出用品(シャワーチェア等)の購入、従業員の資格取得受講費 等



#### 第2段階

宣言施設のうち、県独自に定める統一基準を満たす宿泊施設を認証

※制度の詳細は、業界の意見を聴取し、精査

#### 【これまでの意見】

○旅館ホテルはそれぞれのレベルに応じて考え取り組んでいる状況で、一朝一夕に全てに取り組むのは困難。課題を一つずつ解決し、サービスのブラッシュアップを図っていく必要がある

### 3 ワンストップサービス提供体制の構築

#### (1) ひょうごユニバーサルツーリズムコンシェルジュ(仮称)育成プログラムの実施

- ア ユニバーサルツーリズムの相談・調整(配慮ニーズの把握(アセス)や介助、移動サービスの調整等)  
 にあたって必要なノウハウを座学・ワークショップを通じて実践的に習得  
 イ 受講後は、旅行会社や観光協会等での相談対応や商品企画の実践により事例蓄積の礎へ

区分	内容
スケジュール	R4.秋頃～月1回程度の開催(本業との両立に配慮)
プログラム内容	座学(3～4日程度)、ワークショップ(2日程度) ⇒プログラムを通じて得た <u>ノウハウをもとにモデルツアーを企画</u>
想定人数	10～20名程度

- ※1 コンシェルジュのなり手は、以下の組織で活動するスタッフを想定
- ・地域のUT拠点となるNPO
  - ・観光協会
  - ・地域のアケビティ提供事業者
  - ・旅行会社
- ※2 芸術文化観光専門職大学と連携して実施予定

#### (2) 各地域のUT拠点のネットワーク化

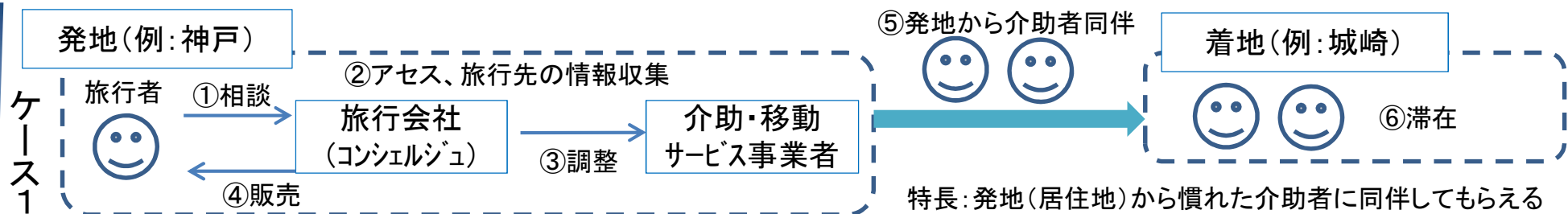
- 地域のUT拠点(NPO)内の関係事業者(宿泊、福祉、交通、飲食等)とのスムーズな連絡体制の構築や課題の共有・解決策の検討を行う場を設置  
 あわせて、各地域のUT拠点間の交流を図るための連絡会を開催  
 (概要) 各地域拠点4カ所(神戸、明石、姫路、豊岡)＋全県連絡会1回

##### 【これまでの意見】

- ワンストップ窓口がなければ、旅行者は旅行会社や宿、交通事業者等それぞれに連絡し、障害の程度や必要となる介助の内容等を全て伝えなければならない
- 着地の地域で事業者が連携して解決する仕組みが重要であり、既にできている5つのUT拠点が連携すれば、より旅行者の課題解決につながるのではないか

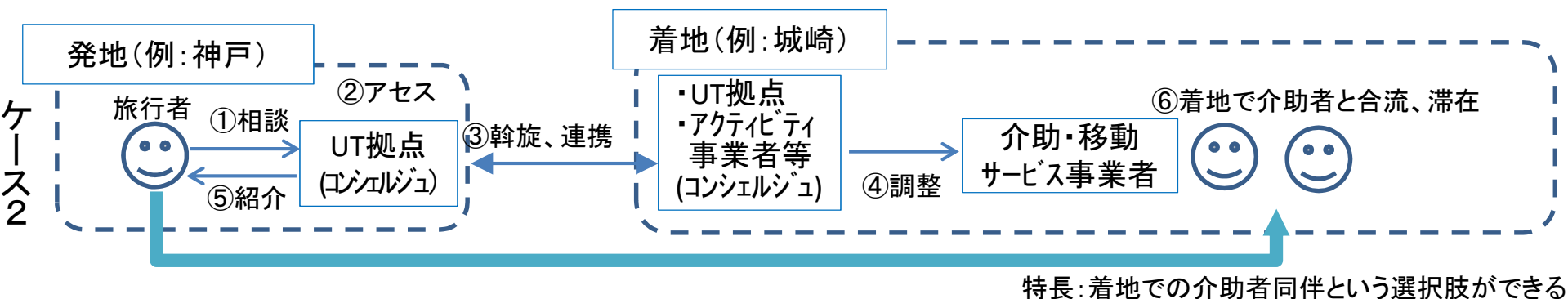
# 【コンシェルジュが活躍する場面のイメージ図】

大

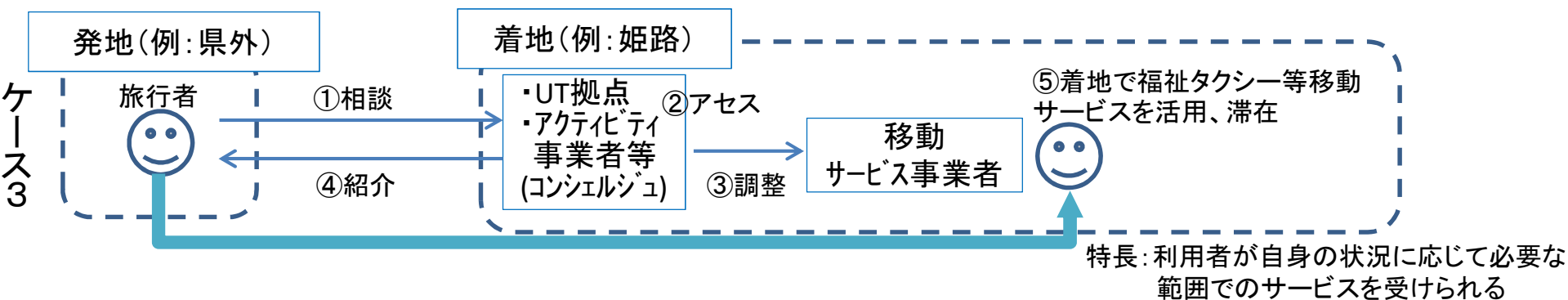


旅行の支援度

ケース2



ケース3



小

⇒旅行者に様々な選択肢を提供するため、コンシェルジュの担い手はUT拠点や旅行会社など門戸を広くする

## 【これまでの意見】

- 出発から介助者と同行したい人や、着地先で必要なサービスだけ手配したい人などに様々な選択肢を提供することが大切
- 誰もが容易にアクセスできるように県内全域の情報の一元化を図ることが重要
- 様々な方が広く情報を得られる姿にするほうが、UTが広がるのではないか

## 4 魅力的な旅の開発による需要開拓

### (1) モニターツアーによる代表的な旅行事例のPR

UTの内容を具体性をもってPRし、イメージを得やすくするため、モニターツアーを実施  
高齢者や障害者の特性に応じて楽しめるものとなるよう、複数のテーマを設定

テーマ	主な内容・アピールポイント
①温泉・歴史	有馬温泉で入浴体験など ・ デイサービスや訪問介護での入浴等の日常からの脱却 ・ 保護者の同伴が困難な年齢に達した知的障害の子どもの入浴へ同性の介助者が同伴
②自然体験	竹野海岸での海水浴、たじま高原植物園での森林浴など ・ 足が弱くなってもアウトドアを諦めない
③産地体験	杉玉づくり（日本酒造り時に願掛けで作るもの）、播州織体験など ・ 耳が聞こえない方の地場産業体験への没入
④クルーズ	家島周遊クルーズなど ・ 波の音、匂い、現地の味覚、土地の歴史など視覚以外の感覚で旅を楽しむ

※具体的内容は、利用者ニーズ調査の結果等を踏まえ決定

(ツアーの流れ)

料金設定の上1泊2日ツアー企画 ⇒ 当事者モニター公募(2~3人) ⇒ マスコミ、旅行会社等招聘  
⇒ 催行 ⇒ モニターアンケート回収、課題検証会議 ⇒ ツアー結果PR

## 5 県内外からの誘客促進

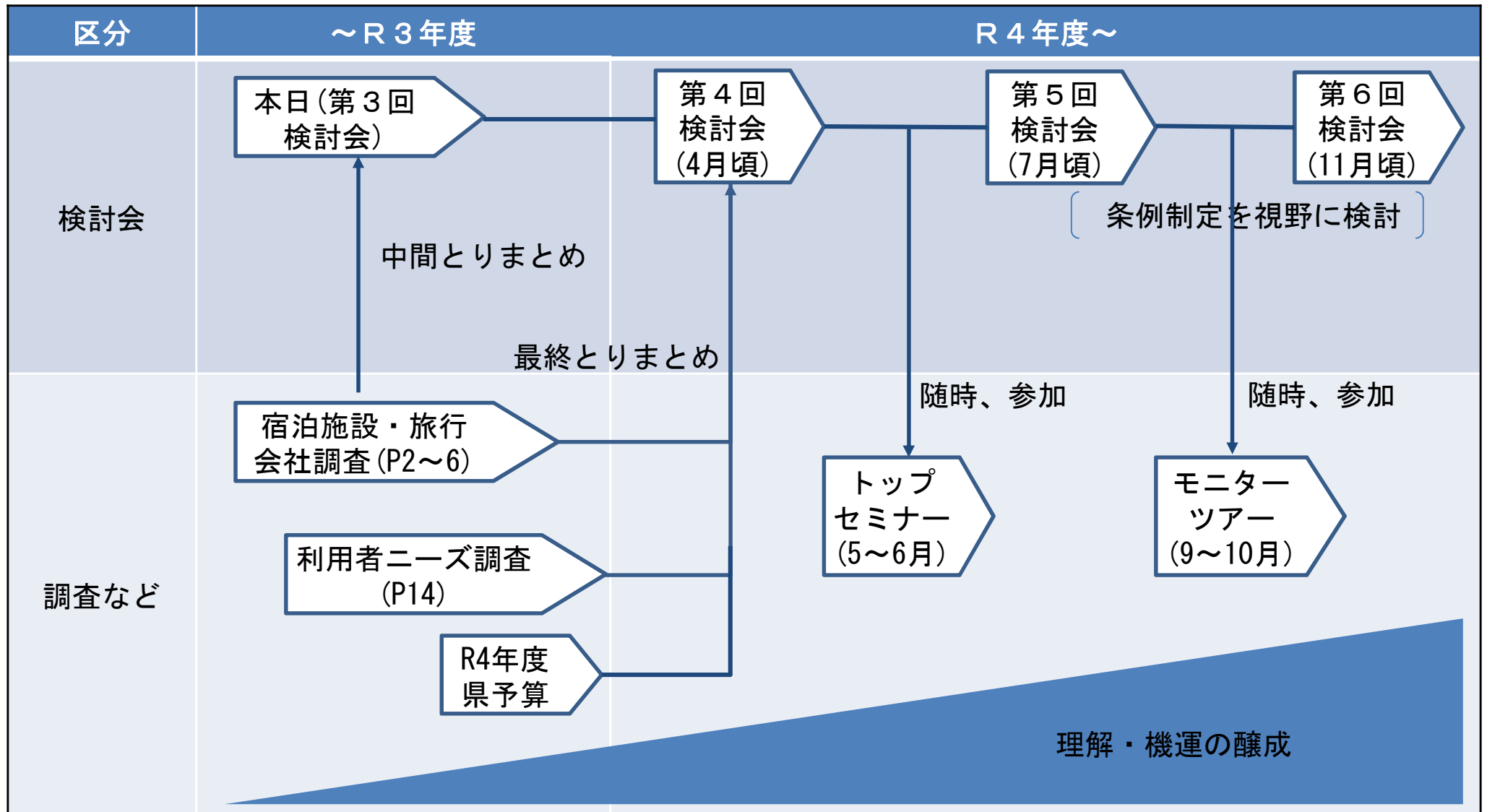
モニターツアーの内容や宣言・登録、認証施設の詳細についてパンフレットや動画を通じ、県内外にPR

【これまでの意見】

- 旅行をあきらめている人が多い中で、旅行先のイメージがしにくい。ツアーパッケージを提示し、その中から子どもに合う旅行を家族が選べる等の環境づくりが必要
- 宿や二次交通などの基盤ができたとしても、何をどこで楽しんでもらおうとしているのかが見えてこないと実際に利用に繋がるかは未知数

### Ⅲ 今後の検討の進め方

宿泊施設・旅行会社や利用者ニーズの調査結果、先行事業の進捗状況を踏まえ、令和4年度以降も検討を実施。条例制定を視野に、今後の施策を検討



## 利用者ニーズ調査

○利用者の具体的なニーズ等を確認し、今後の施策検討につなげるため、調査を実施

- (1) 実施主体 兵庫県、信州大学、芸術文化観光専門職大学、慶応義塾大学
- (2) 研究メンバー  
◎は研究代表者、  
括弧内は各人の研究領域
- ◎信州大学・加藤彩乃講師（自然環境下における観光・スポーツ・教育旅行のニーズ）  
慶応義塾大学・三浦豪太特任准教授（健康、アンエイジングの効果、自然体験活動ニーズ）  
芸術文化観光専門職大学・中村敏助教（交通、観光、福祉の観点での行動ニーズ）  
○監修・研究コーディネート 小泉二郎（一般社団法人インクルーシブ野外教育研究所）
- (3) 調査項目(例)  
※今後精査
- ・どのような旅行や体験をしたいのか、活動ニーズ（自然体験、芸術鑑賞、温泉など）
  - ・潜在化している旅行需要の内容（誰と行きたい、時期・期間、予算など）
  - ・自己の障害に照らしてもっとも旅行のバリアとを感じるものは何か
  - ・学習旅行でどういう経験・学習をしたいか 等
- (4) 調査対象
- ・県内在住高齢者・障害者
  - ・県内特別支援学校（保護者及び学校）
- ※1 県より対象者に配布（無記名式）、回収・分析は研究者で実施  
※2 関係団体・学校を經由等配布方法の詳細は検討中
- (5) スケジュール
- 2月～ 調査票配布  
3月～ 調査票回収・とりまとめ

## 【参考】実態調査の活用

○利用者が直面するバリアなどについて、仮説を設定。実態調査により詳細を確認し、今後の対応策の検討・実施につなげていく

【想定する顧客層】高齢者（アクティブシニア、要介護・要支援等）、障害者（身体、視覚、聴覚、知的等）、家族（介護者や保護者等）

		旅行者の情報接点	【仮説】利用者が直面するバリア・サービス提供者の課題	主な対応策
旅 マ エ	認知・興味	<ul style="list-style-type: none"> <li>メディア（新聞・雑誌・テレビ）</li> <li>口コミ （家族の関心 ケアマネの紹介 他の利用者の紹介）</li> <li>WEBサイト</li> <li>所属団体からの情報</li> </ul>	①具体的にどのようなコンテンツで楽しむことができるかイメージが不足 （少し足腰が弱い、車椅子、視覚障害、聴覚障害、知的障害、など旅行者の心身の状況によって楽しめる内容は様々） ②旅行先の地域が受入機運をもって見守ってくれるか不明 ③介助派遣に応じられる事業者が少ない	①-1 興味を引くコンテンツの充実とモニターツアーによる情報発信 ①-2 観光ガイドブックやHPによる発信 ①-3 体験イベントの開催（アウトドア車椅子試乗会等） ②トップセミナー・人材育成研修による受入機運の醸成 ③UTに協力する介護サービス事業者の拡大
	比較相談・予約	<ul style="list-style-type: none"> <li>UT拠点</li> <li>旅行会社</li> <li>自ら直接手配</li> </ul>	①-1 自分の抱える不安を解消するためにどこに相談すればよいか不明 （入浴や食事の時に介助者がほしい、車椅子でも円滑に旅行できるかなど） ①-2 自分の予算に応じたツアーの選択肢がほしい ②情報さえあれば自分で手配できるが、どこで情報を入手できるか不明 ③リフト付バスの台数が少ないため、学習旅行などの団体客需要への対応に限界がある	①コンシェルジュの育成 ①各地域でのUT拠点（現状：神戸、明石、姫路、（豊岡））の相談対応 ②旅行先の情報収集の容易化 ③リフト付バス等によるサービス提供体制の確保
旅 ナ カ	滞在・消費	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光案内所</li> <li>パンフレット</li> <li>Webサイト（スマホ）</li> </ul>	①宿の提供してくれるサービスの詳細が不明 ②-1 急にトイレに行きたくなったときにどこに行けばよいか不明 ②-2 観光地に着いてからの移動手段の確保が不明（ノンステップバス、福祉車両のあるタクシー会社など） ③障害があっても旅行先で円滑に意思疎通をしたい ④要介護・要支援の方や障害者への対応ノウハウが少なくどのように受け入れていいかわからない	①UTに取り組む宿泊施設の宣言・登録制度や認証制度による情報取得の円滑化 ②旅行先の情報収集の容易化（再掲） ③意思疎通手段の充実（研修、宿泊施設支援、デジタル技術の活用等） ④人材育成研修による接客力の向上