

【障がい者へのアンケート結果】

☆ほとんど(または全く)旅行をしていない人※が全体の46.1%

※旅行頻度が2年に1回程度、3年に1回程度、3年に1回未満、または国内旅行はしていない人

⇒どのような条件が整えば旅行に行きたいか

「移動時間の短さ」46.9%

「観光地、飲食店、宿泊施設等までの移動のしやすさ」41.4%

「観光先の受入れ施設のソフト面(障がいに対する理解や配慮)のバリアフリー対応」25.6%

◎障がい者にとって移動が旅行の妨げになっている可能性

⇒どのような支援があれば旅行に行きたいか

「割引等の金銭的支援」(72.5%)

☆旅行の行程の中で何らかの不便や困難があった人 約35%

★目的地まで・からの移動時に不便や困難があった15.2%

～多い順に「交通機関」、「移動に時間がかかる・遠い」、「行き方が分からない」

★旅行の計画・手配時に不便や困難があった8.5%

～多い順に「予約の困難さ」、「バリアフリーの状況」、「トイレ」、「割引の情報」

★「観光時」に不便や困難があった人11.2%

～多い順に「ゆっくり観光できない」、「バリアフリーの状況」、「案内・説明」、「トイレ」、「車いす」

★「飲食時」に不便や困難があった人12.0%

～多い順に「ゆっくり飲食できない」、「バリアフリーの状況」、「ビュッフェ・バイキング形式」、「個室」

★「宿泊時」に不便や困難があった10.3%

～多い順に「風呂」、「周囲への配慮」、「エレベーター」、「バリアフリーの状況」

★「その他の場面」に不便や困難があった5.5%

主に「トイレ」が挙げられた。

◎旅行の不便が改善したとしても、旅行に行く頻度が「増加しない」と答えた人の方が多く(57.3%)、旅行に行かない原因は体力面や経済面にある可能性がある。

◎観光施設(宿泊施設、飲食店等)がどのような面でバリアフリー化していることを望まれているのかに対して、「障がいのある方に対してのスタッフの思いやりや気遣い」が最も多く(35.9%)、ハード面よりもソフト面のバリアフリー対応の充実が課題となっている

可能性がある。

【これまで利用・参加したユニバーサルツーリズム商品等について】

《価格面での課題》

「割引がほしい」、「料金が高い」

《スタッフの対応や障がいへの思いやりの面での課題》

「障がい者への理解や対応等」、「障がい者向けの案内・説明」、「商品の周知」、「優先的サービス」

《施設等ハード面での課題》

「トイレ」、「段差の解消」、「車いす対応」、「手すりの設置」、「階段」

●80%以上が「心のバリアフリー認定制度」について知らず（「制度については知らなかったが、今後は参考にしたいと思う」(42.5%)、「制度については知らず、参考にはしていない」(41.6%)）、認知度の向上が必要である。

【高齢者へのアンケート結果】

★旅行頻度

「1年に2回程度」20.8%

「1年に1回程度」19.8%

「ほとんど旅行をしていない※」39.4%(うち、「国内旅行はしていない」は17.6%)

※「2年に1回程度」、「3年に1回程度」、「3年に1回未満」、「国内旅行はしていない」の回答者

⇒ほとんど旅行に行かない理由

「旅行商品の料金が高いため」64.7%

「旅行自体行きたくないため」53.6%

「快適に旅行できる旅行商品がないため」41.1%

⇒どのような条件が整えば旅行に行きたいか

「移動時間の短さ」64.2%

「観光地、飲食店、宿泊施設等までの移動のしやすさ」57.6%

「交通機関での乗降のしやすさ」47.5%

◎高齢者にとっては移動の不安を解消することが課題と考えられる。

⇒どのような支援があれば旅行に行きたいか

「割引等の金銭的支援」75.6%

「ユニバーサルツーリズム商品の充実」46.7%

◎全体では旅行の際の各行程の中でほとんど不便を感じていないが、それ以外では「移動面」で不便を感じるという声(1.8%)があった。

◎バリアフリーを望む声が多いのは観光施設(宿泊施設、飲食店等)の「出入口・通路」(11.0%)、「客室」(10.6%)、「トイレ」(10.1%)。

◎ユニバーサルツーリズム商品等に対する改善要望は、多い順にバリアフリーの状況(30件)、バス等の乗降への対策(15件)、余裕ある時間設定等(12件)。

◎ユニバーサルツーリズム商品の利用意向は、全体で約半数(47.5%)、年齢が高くなるほど利用したいという割合が高くなる。

●88.6%の人が「心のバリアフリー認定制度」について知らず(「制度については知らなかったが、今後は参考にしたいと思う」(43.8%)、「制度については知らず、参考にはしていない」(44.8%))、認知度の向上が必要である。

【トラベルヘルパーへのアンケート結果】

★旅行を支援する際に感じた不便や困難

「旅行計画の策定時」 37.9%

～「バリアフリー情報がない、もしくは不十分」という意見が大半

「目的地まで・からの移動時」 37.9%

～エレベーターがない駅や、電車の乗降で課題があるという意見が多い

「宿泊時」 36.8%

～「バリアフリー対応」、「車いすでの移動対応」に課題があるという意見が多い。

◎その他、観光時は「車いすに関する課題」、「バリアフリーに関する課題」、飲食時は、「車いすに関する課題」、「選択肢が少ない」などが挙げられた。

★高齢者や障がいのある方が更に旅行に行くために必要なこと

「旅行計画等が立てやすい、バリアフリー対応施設の情報の集約・整備」56.8%

「観光先の受入れ施設のソフト面(障がいに対する理解や配慮)でのバリアフリー対応」41.1%

⇒どのような支援があれば高齢者・障がい者が旅行に行きたいと思うか

「バリアフリーに対応している観光施設をまとめた、旅行の情報入手や予約に役立つ情報提供」
61.1%

「割引等の金銭的支援」51.6%

●「心のバリアフリー認定制度」を知らなかったトラベルヘルパーが 74.7%を占めた

【旅行会社へのアンケート結果】

☆ユニバーサルツーリズム商品を現在取り扱っていない旅行会社 71.2%

⇒取り扱っていない理由

「専門的な知識の習得、人材の確保ができず、商品を造成できない」 66.7%

「旅行参加に必要な介助者が確保できない」 48.8%

「バリアフリーに対応している観光施設の情報が不足不充実で商品を造成できない」40.5%

⇒どのような支援があれば造成したいと思うか

「バリアフリーに対応する観光施設の増加」66.7%

「バリアフリーに対応している観光施設(宿泊施設、飲食店等)をまとめた情報の集約・提供」63.1%

◎「今まで以上にユニバーサルツーリズム商品の造成に取り組んでいく必要があると考えているが、課題等により現在取り組めていない」会社が多い(57.6%)が、「ユニバーサルツーリズムの商品の造成には取り組む必要がないと考えている」会社も 11%存在する。

◎取り扱っているユニバーサルツーリズム商品は少ない。「1種類」26.5%、「2種類」20.6%

☆ユニバーサルツーリズム商品の取扱いがある社のうち、課題があると回答した会社 97.1%

⇒具体的な課題

「受け入れ可能な観光施設や宿泊施設等の確保」 70.6%

「バリアフリーに対応している観光施設の情報の収集・不安」 67.6%

⇒ユニバーサルツーリズム商品を取扱っている旅行会社が商品造成にあたり求める支援

「バリアフリーに対応する観光施設の増加」 82.4%

「バリアフリーに対応している観光施設(宿泊施設、飲食店等)をまとめた情報の提供」79.4%

●「心のバリアフリー認定制度」に対して、知らなかった旅行会社は 61.8%、知っているが参考にしていない旅行会社も 17.6%存在。

●89.8%が「心のバリアフリー認定制度」取得済み宿泊施設や飲食店を自社商品へ組み込んでいない。理由は、「心のバリアフリー認定制度を知らなかったから」(79.2%)が最多。

●「心のバリアフリー認定制度」に求めることは、「認定制度の認知度向上」(68.6%)が最多

●商品造成の観点から宿泊施設に対し「施設内のハード面のバリアフリー化」、「施設内のソフト面のバリアフリー化」、「ユニバーサルツーリズムに対応できる人材の確保」を望む声が多い。

【参考】障がいのあるインバウンド訪日客向けの商品について

「今後取り扱っていききたい(現在取り扱っている場合も含む)」と回答した会社 33.1%

《課題》「受け入れ可能な観光施設や宿泊施設等の確保」(61.5%)、「多言語対応」(61.5%)

《商品の造成に求める支援》「インバウンド向けのバリアフリーに対応している観光施設(宿泊施設、飲食店等)をまとめた情報の提供」(71.8%)が最多

【宿泊施設へのアンケート結果】

★施設内等でのバリアフリー化で特に進んでいないもの（%は実施できている率）

「障がい者でも操作可能な予約システム」 1.9%

「HP、パンフレット等によるバリアフリー状況の情報発信」 14.9%

「案内カウンター等のコミュニケーションサービス」 16.9%

★障がい者やサポートが必要な高齢者の方向けのサービス

「食事のアレルギー対応」、「車いすや杖の貸出し」、「筆談対応」→比較的多くの施設で導入
上記以外の導入率は低く、10%未満のサービスも多い。

★バリアフリーに関する 教育訓練を実施していない施設 74.7%

★自社サイト以外のウェブサイトではバリアフリー情報を積極的に発信していない施設 75.1%

★ソフト面のバリアフリー化の課題

「対応するための人材が不足している・確保できない」69.0%

「対応するための資金的余裕がない」52.5%

「対応するための時間的余裕がない」35.6%

「心のバリアフリー認定制度」

●取得していない施設（回答した施設のうち）86.6%

⇒取得していない理由

「このような制度があることを知らなかったから」 55.3%

「高齢者や障がい者を受け入れる体制(設備、人材等)が整っていないから」42.5%

●取得後の効果・影響がほぼない→「認知度が上がった」14.3%、「集客の増加があった」5.7%

《課題》

「認定制度自体がまだあまり認知されていない」68.6%

「取得した効果や影響が特になかった」34.3%。

●「心のバリアフリー認定制度」の促進のために必要と考える施策

「認定取得施設に対する支援・優遇措置」76.2%

「制度や認定取得施設のさらなる広報・PR」57.5%

●「心のバリアフリー認定制度」に対する意見・要望

「認知度の拡大が必要」、「認定取得に伴う支援」、「積極的な情報提供」