

# ユニバーサルツーリズムに関する観光庁の取組

---

出典：◎平成30年10月12日開催「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律」  
説明会観光部提供資料  
◎観光庁HP <https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

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つくられた旅行であり、高齢や障がい等の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行

## ■ 観光庁のこれまでの取り組み

平成18年度	ユニバーサルデザインの考え方に基づく観光促進検討会	
平成19年度	↓	◎観光立国推進基本計画(H19/6) 「ユニバーサルデザインの考え方に基づく観光の促進」 ◎観光のユニバーサルデザインガイドライン(H20/3)
平成20年度	◎観光庁発足(H20/10)	◎シンポジウムの開催(H21/3)
平成23年度	旅行の送り手にかかる課題の検討	◎観光立国推進基本計画(H24/3) 「ユニバーサルツーリズムの促進」
平成24年度	旅行の着地側にかかる課題の検討	◎シンポジウムの開催(H25/2)
平成25年度	受入拠点の強化／旅行商品の供給促進に向けた検討／旅行による効用の検証	
平成26年度	更なる受入拠点の強化／旅行商品の供給促進に向けた検討／マーケティングデータ整備／外国人旅行者(高齢者、障がい者等)への対応検討	◎シンポジウムの開催(H27/3)
平成27年度	受入拠点の効果検証／旅行業者の効果検証／ユニバーサルツーリズムの更なる普及促進／乳幼児連れ及び妊産婦旅行促進	◎シンポジウムの開催(H28/3)
平成28年度	受入拠点の更なる普及と受入体制強化手法の検討／宿泊施設における情報発信等のあり方の検討	◎障害者差別解消法(H28/4) ◎ユニバーサルデザイン2020行動計画(H29/2)
平成29年度	○宿泊施設、旅行業、観光地域それぞれの接遇マニュアルの作成とその普及方法 ○バリアフリー旅行相談窓口の情報発信に係る検討 等	
平成30年度	○多様なユニバーサルツアーの商品化に向けたコンテンツの調査 ○モデル事業により、経済活性化に資する商品の検証 等	

令和元年度	多様なユニバーサルツーリズムにおける問い合わせ窓口の新規設置や機能強化を支え、各観光地域のバリアフリーに関する情報収集が容易にできる環境づくりに貢献することを目的として、「バリアフリー旅行相談窓口の現状調査」と「旅行相談窓口設置に係る実証事業」を実施
令和2年度	地域におけるサポート体制の強化を目的とした現状調査や実証事業 ◎実証事業の結果報告とユニバーサルツーリズムの普及・促進のための広報を兼ねたシンポジウムの開催
令和3年度	観光施設における心のバリアフリー認定制度の創設
令和4年度	ユニバーサルツーリズムの更なる促進の根拠となる調査結果の取得を目的として、ユニバーサルツーリズムの普及状況や課題及び「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の課題等について調査

高齢者・障がい者の方の旅行への障壁を取り除くには、ハード的な整備に加えて、  
① **バリアフリー対応に関する情報の对外発信**、② **ソフト的な対応（筆談対応等）**が不可欠。  
そこで、上記2点に係る取組を確認した施設を認定・観光庁HPにて情報発信することで、  
高齢者・障がい者の方々の旅行に対する障壁を取り除くことを目指す。

**認定対象** 観光客が訪れる以下の施設を対象

宿泊施設      飲食店      観光案内所

**認定条件**

- ① ソフト的なバリアフリー対応措置の実施  
(例：筆談対応、移動式スロープの備置)
- ② 年1回以上の従業員教育実施
- ③ 施設のバリアフリー情報の積極的発信

→ 認定した施設は**観光庁HPで情報発信**するとともに、**認定マークの使用を許可**

**制度の狙い**

- ① バリアフリー情報の積極的な発信による、高齢者・障がい者の方への情報提供の促進
  - ② ハードだけでは対応できないソフト的な「心のバリアフリー」の取組の促進
  - ③ 観光庁HP・認定マークを活用した情報発信による、ユニバーサルツーリズムの推進
- ➡ **バリアフリー情報の見える化・ソフト施策の推進によるユニバーサルツーリズムの促進**

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**

**「子育て家族にやさしい旅行」のすすめ**

旅行をあきらめていませんか？  
旅行にはこんなメリットがあります  
ぜひ「チョイ旅」からはじめてみませんか？

子どもの旅行は大人だけではできない経験だらけ。  
子どもの成長のそのときは、そのときだけ。  
子どもにとっても貴重な思い出、体験は  
その後の人生や好奇心を育てます。  
何よりも、旅行に出かけたママがリラックスすることが  
家族の笑顔につながります。

妊娠してから子どもが生まれると旅行に行く回数が増りますが  
実は心理的な要因によるところが大きいのです。

心配だらけだし…      周囲に迷惑をかけるから…

授乳？  
ミルクは？  
お薬は？

おむつ替えはどこ？

荷物がたくさん

リフレッシュどころが  
疲れちゃう

電車ですぐしたら  
どうしよう？

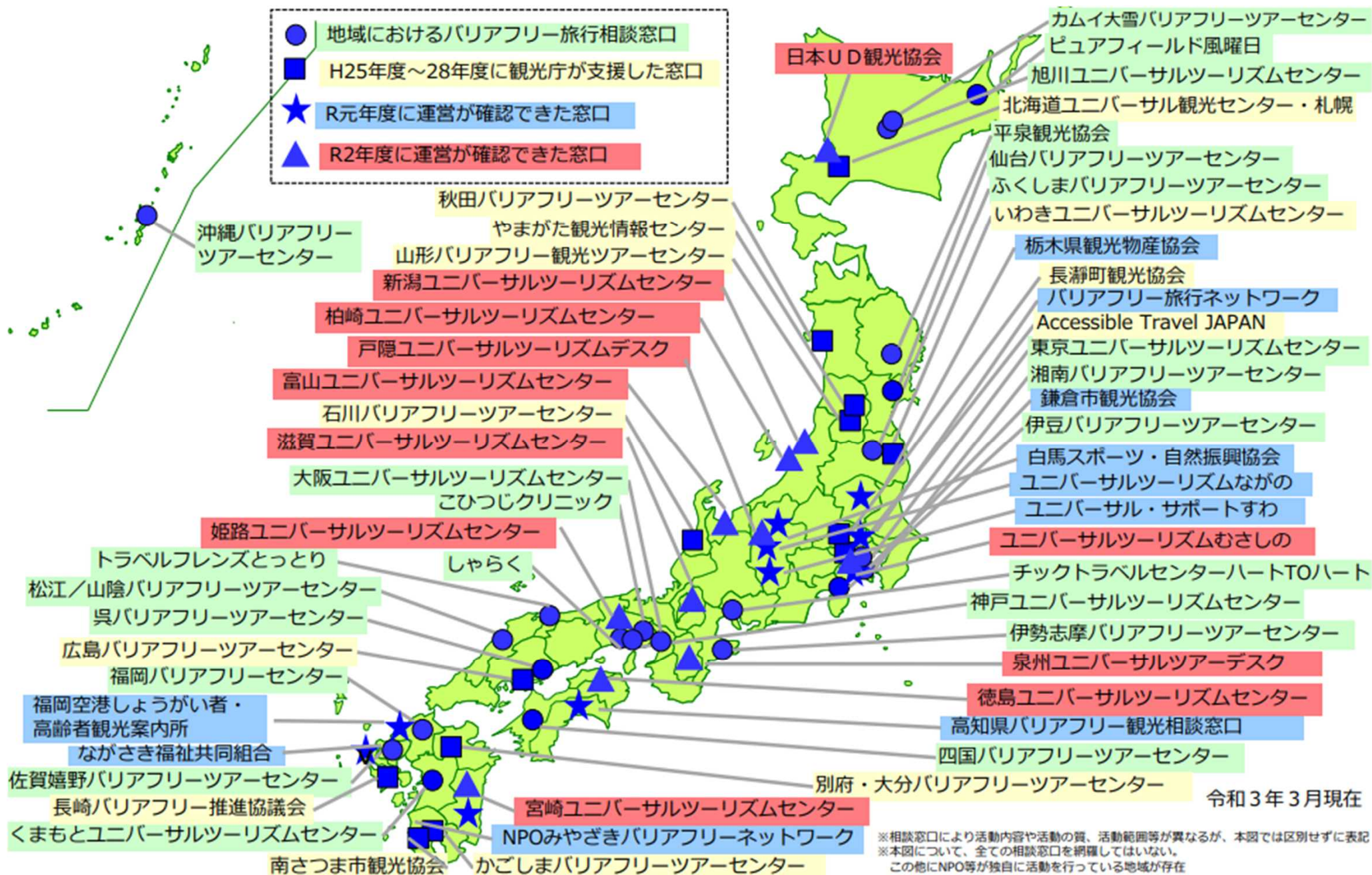
じっとして  
いないし

泣く、騒ぐ

やっぱり  
やめておこう

大丈夫！行けますよ！





## 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター

◎ 『バリアフリー観光相談センター』として、2002年に日本で初めて発足したNPO法人



### 【主な活動】

- 地元の障がい者らと共に、伊勢志摩及び三重県の観光バリアフリー調査を行い、ホームページや雑誌などで情報を発信。
- 障がい者、高齢者の方々のが、「行けるところ」よりも「行きたいところ」へ！の実現のための、スタッフ常駐の相談窓口を開設。
- 宿泊先の紹介、観光案内などの情報提供やアドバイスを実施。

### 【その他特徴等】

- バリアフリーの基準を設備の有無や数値などによって定めるのではなく、「旅行者それぞれの状態と希望を基準として考える」という『パーソナルバリアフリー基準』に沿った情報提供やアドバイスを実施している。
- 持続可能なサポートシステムとして、伊勢神宮内宮の参拝をサポートする「伊勢おもてなしヘルパー」を構築（2017年2月から稼働）するなど、参拝に不安を抱えているたくさんの方々のお手伝いをしている。



# 【参考】各地域のバリアフリーツアーセンターの活動

## 佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター

- ◎ 「温泉入浴のバリアフリー化」に最も特化し、ハード・ソフト両面からのBF化を推進



## カムイ大雪バリアフリーツアーセンター

- ◎ 車いす愚連隊と旭川医科大学をはじめとする地域の大学関係者、病院、介護施設、福祉用具、旅行、ホテル、料飲食企業などの専門家や障害者スポーツ振興支援会、観光協会、市民団体等地域の産学官民が協働連携



## 石川バリアフリーツアーセンター

- ◎ 地元で塗装会社を営んでいる人たちが「各地の相談センターのようなものを是非石川に作りたい」という熱い想いに、観光関係者等の協力を得て設立



## 別府・大分バリアフリーツアーセンター

- ◎ 豊富な温泉湧出量を誇る日本を代表する国際温泉観光地である別府市に本拠地を置いて活動中



## かごしまバリアフリーツアーセンター

- ◎ 車椅子ユーザーを中心に、鹿児島県内全域（離島も含む）にわたるバリアフリー観光の普及・促進活動を実施



## 日本一のバリアフリー観光県推進宣言

伊勢音頭に「せめて一生に一度でも」と謡われたお伊勢参りに、数多くの参拝客が訪れることができたのは、旅行業のルーツともいわれる御師（おんし）による参拝や宿泊の世話、街道沿いの先人たちのあたたかい手助けのお蔭があったからと言われています。



時代は下り、障がい者のみならず、誰にとってもやさしいまちづくりにつながるバリアフリー観光の推進に、伊勢志摩バリアフリーツアーセンターが先駆的な活動を始めてから11年が経過しました。

三重県民は、先人のおもてなしのこころを継承し、ホスピタリティに満ちた三重の観光を磨き上げるため、県民、観光事業者、行政が協創しながら、日本一のバリアフリー観光を推進する県であることを、記念すべき第62回神宮式年遷宮を迎えようとする平成25年6月、ここ伊勢の地において宣言します。

平成25年6月21日

三重県知事 鈴木 英敬

\* 出典：伊勢志摩バリアフリーツアーセンターホームページ

## 沖縄 観光バリアフリー宣言 ～ “誰もが楽しめる、やさしい観光地” を目指して～

沖縄県は、ご高齢の方や障がいのある方、妊娠されている方、小さなお子様を連れの方、外国の方はもちろん、本県に訪れるすべての方々、そしてすべての県民、“誰もが楽しめる、やさしい観光地”を目指しています。その実現に向けて、次に掲げる観光のバリアフリー化に、強力に取り組んでいきます。

- 1 私たちは、美しい海と豊かな自然、独自の文化など沖縄の魅力をいつでも、誰でも楽しめるように、移動のバリア、情報のバリア、言葉のバリア、心のバリアなどすべてのバリアを取り除くことに取り組んでいきます。
- 2 私たちは、様々なバリアの存在について理解を深め、それをなくすためには、どうすればよいか、みんな考えていきます。
- 3 私たちは、行政や観光に携わる者だけでなく、すべての県民が手を携え、できることから1つずつバリアを取り払っていきます。

以上、ここに宣言します。

平成19年2月14日

沖縄県知事 仲井 眞弘 多

\* 出典：沖縄県ホームページ