

令和5年度 旅客船を利用したユニバーサルツーリズム推進調査事業
報告書

令和6年3月

国土交通省 神戸運輸監理部

目次

1. はじめに	1
(1) 調査の目的	1
(2) 調査概要	1
(3) 検討体制	2
2. 高齢者に関するユニバーサルツーリズム市場の現状と展望	3
(1) 日本の高齢化の現状	3
(2) 高齢者と旅行の関係	5
(3) 高齢者を対象とするユニバーサルツーリズム市場の展望	7
(4) 拡大するユニバーサルツーリズム市場	8
3. 高齢者の旅行と船旅に関するアンケート調査	9
(1) アクティブシニア対象アンケート	9
(2) 要支援者等及び介助者対象アンケート	16
4. 旅客船事業者意見交換会	42
(1) ユニバーサルツーリズム講演会	42
(2) 高齢者に船旅を楽しんでいただくための意見交換会	55
(3) 参加者アンケートの概要	57
5. 高齢者が旅行と船旅を楽しむために(総括)	60
(1) アクティブシニアについて	60
(2) 要支援者等及び介助者について	60
(3) 旅客船事業者について	60
(4) 総括	61

1. はじめに

(1) 調査の目的

政府は、「観光先進国」の実現に向け、観光立国推進基本計画(第4次)において、国内における新たな交流市場を開拓する取組として、高齢者等の旅行需要の喚起につながるユニバーサルツーリズム等の推進を掲げている。

兵庫県では、令和4年度、高齢者等が行きたいところに旅行できる環境を整備するため、ユニバーサルツーリズムに特化した全国初となる条例を制定した。

こうした推進機運の高まりを受け、交通事業者においても「ユニバーサルツーリズム」の推進が求められている。

このため、令和4年度は、障がい者に焦点を当て、「旅客船を利用したユニバーサルツーリズム推進調査事業」(以下「令和4年度調査」という。)を実施し、推進方策として「人によるサポート体制を充実させる取組の積極的な推進」が提言された。

今後、旅客船においてユニバーサルツーリズムを推進するためには、旅客船事業者が自らの体制に応じた推進方策を考え、より充実した受入体制を構築する必要がある。

そこで本業務では、今後増加が見込まれる高齢者に焦点を当て、旅客船事業者がユニバーサルツーリズムに取り組むための方策を自ら考え、理解を深め、他者と共有し、実践へと繋げる場を設けることで、旅客船事業者の取組機運を醸成し、ユニバーサルツーリズムの推進を目指すことを目的として実施した。

(2) 調査概要

① 高齢者に関するユニバーサルツーリズム市場の現状と展望

高齢化社会における高齢者の旅行市場の現状及び今後の展望等について、既存資料等を基に整理・分析し、高齢者を対象としたユニバーサルツーリズムに取り組む意義を明らかにした。

② 高齢者の旅行と船旅に関するアンケート調査

旅客船事業者のユニバーサルツーリズムへの取組に資するよう高齢者を対象に、旅行の現状や船旅を楽しむために望むことなどをアンケート調査し、取りまとめた。

○調査対象者

- ・アクティブシニア: 日常の外出に不安が少ない就労健全高齢者と非就労健全高齢者
- ・要支援者: 要介護予備軍高齢者、要介護認定高齢者
- ・介助者: 日頃の生活で、要介護者を介助している家族、知人・友人、支援施設担当者等

○調査方法

- ・アクティブシニア調査: Web アンケートによる定量調査
- ・要支援者、介助者調査: ヒアリングによる傾向分析

③ 旅客船事業者意見交換会

①②を踏まえ、旅客船事業者のユニバーサルツーリズムへの理解を深め推進を図ることを目的に、以下のプログラムを実施した。

○ユニバーサルツーリズム講演会

○意見交換会

④ 調査検討委員会(2回)

旅客船事業者、ユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者、関係自治体、国等で構成する調査検討委員会を設置、調査・推進方策等を検討した。

(3) 検討体制

■検討委員会名簿

(順不同 敬称略)

委 員	
糟谷 佐紀	神戸学院大学 総合リハビリテーション学部 社会リハビリテーション学科 教授
鎌田 勝義	ジョイポート淡路島株式会社 代表取締役社長
青木 秋茂	株式会社 SEVENSEAS CRUISER 取締役 安全総括管理者
小林 正和	坊勢輝汽船株式会社 総務部長
鞍本 長利	NPO 法人日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク 理事
清谷 慎一郎	公益社団法人ひょうご観光本部 CFO 兼 経営推進部長
藤原 大輔	兵庫県 産業労働部 観光局 観光振興課長
立溝 純也	近畿運輸局 観光部 観光地域振興課長
俵 満広	神戸運輸監理部 総務企画部 海事交通計画調整官
オブザーバー	
土谷 理恵	神戸運輸監理部 海事振興部 旅客課長
事務局	神戸運輸監理部 総務企画部 企画課

■検討の経過

	開催日	検討事項
第1回 検討委員会	令和5年10月13日(金)	・今年度の調査概要 ・高齢者に関するユニバーサルツーリズム市場の現状と展望 ・今後の調査
第2回 検討委員会	令和6年3月8日(金)	・アンケート調査報告、課題整理 ・旅客船事業意見交換会報告 ・報告書(案)

2. 高齢者に関するユニバーサルツーリズム市場の現状と展望

(1) 日本の高齢化の現状

① 高齢化率

我が国の総人口は、令和5年9月1日現在、1 億 2,445 万人となっている。

65 歳以上人口は、3,623 万人となり、総人口に占める割合（高齢化率）は 29.1%となった。

65 歳以上人口を男女別に見ると、男性は 1,572 万人、女性は 2,051 万人で、性比（女性人口 100 人に対する男性人口）は 76.6 であり、男性対女性の比は約 3 対 4 となっている。

65 歳以上人口のうち、「65～74 歳人口」は 1,621 万人（男性 776 万人、女性 845 万人）で総人口に占める割合は 13.0%となっている。また、「75 歳以上人口」は 2,002 万人（男性 796 万人、女性 1,206 万人）で、総人口に占める割合は 16.0%であり、65～74 歳人口を上回っている。

「高齢社会白書に見る高齢化の現状」

単位：万人（人口）、%（構成比）・（性比）

		令和 5 年 9 月 1 日		
		総数	男	女
人口 (万人)	総人口（性比）94.7	12,445	6,054	6,391
	65 歳以上人口（性比）76.6	3,623	1,572	2,051
	65～74 歳人口（性比）91.8	1,621	776	845
	75 歳以上人口（性比）66.0	2,002	796	1,206
	15～64 歳人口（性比）102.9	7,400	3,754	3,646
	15 歳未満人口（性比）104.8	1,422	728	694
構成比	総人口	100.0	100.0	100.0
	65 歳以上人口（高齢化率）	29.1	25.9	32.0
	65～74 歳人口	13.0	12.8	13.2
	75 歳以上人口	16.0	13.1	18.8
	15～64 歳人口	59.4	62.0	57.0
	15 歳未満人口	11.4	12.0	10.8

資料：総務省「人口推計」令和 5 年 9 月 1 日（概算値）

（注 1）「性比」は、女性人口 100 人に対する男性人口

（注 2）四捨五入の関係で、足し合わせても 100.0%にならない場合がある。

②高齢者の構成

マーケティングでは、「高齢者＝シニア」を仕事や収入の状況から4種類に分類することが多い。ここではシニアマーケティング研究所の考え方を参考に、高齢者を①就労健全高齢者、②非就労健全高齢者、③介護予備軍(高齢者)、④要介護認定高齢者の4つに分類することとする。また、4つの分類ごとの人数を、シニアマーケティング研究所の考え方から、高齢者(65才以上)3,623万人をベースに、それぞれ算出すると次のようになる。

分類	就労健全 高齢者	非就労健全 高齢者	介護予備軍 (高齢者)	要介護認定 高齢者	高齢者全体
概要	仕事や趣味に対して積極的に経済に比較的余裕がある高齢者	仕事をリタイアし健康にあまり不安がない高齢者	自立した生活に不安がある高齢者	自立した生活が難しい高齢者	
人数	931 万人	1,158 万人	831 万人	703 万人	3,623 万人
構成比	25.7%	32.0%	22.9%	19.4%	100%

【シニアマーケティング研究所の4分類ごとの算出を参考とした算出入数】

注1: 就労健全高齢者人口: 就業人口: 65歳以上 931万人(令和5年(2023年)8月労働力調査基本集計長期時系列表 総務省統計局)

注2: 非就労健全高齢者人口: 1,989万人－831万人(介護予備軍高齢者人口)＝1,158万人

注3: 介護予備軍(高齢者)人口: 1,989万人(高齢者人口から就労健全高齢者、要介護認定高齢者を減じた数) ÷ 1,000 × 418.2(有訴者率)＝831万人 有訴者率: 65歳以上 418.2千人対(男性: 397.6/女性: 435.2)(令和4年(2022年) 国民生活基礎調査 厚生労働省)

注4: 要介護認定高齢者人口: 要介護等認定人口: 65歳以上 703万人(令和5年(2023年)7月末日暫定値 介護保険事業状況報告 厚生労働省)

③分類ごとのボリューム

日常の外出に不安が少ない就労健全高齢者と非就労健全高齢者のボリュームは2,089万人となる。

そして、外出時に家族や知人、ヘルパー等の介助者の同伴が必要な要介護者は、要介護認定高齢者と介護予備軍(高齢者)と合わせて1,534万人となる。

④高齢者の旅行支出

高齢者の2019年の年間旅行消費額は平均19.9万円で、50代「高齢者予備軍」とは5万円以上の開きがある。

高齢者が1年間に費やした金額 (万円)

	旅行	趣味	デート	アンチエイジング	ネット通販
2019年	19.9	12.8	1.1	2.2	11.8
2018年	19.6	10.9	1.6	2.4	9.2

2019年高齢者【n=664】

2018年高齢者【n=664】

高齢者予備軍が1年間に費やした金額 (万円)

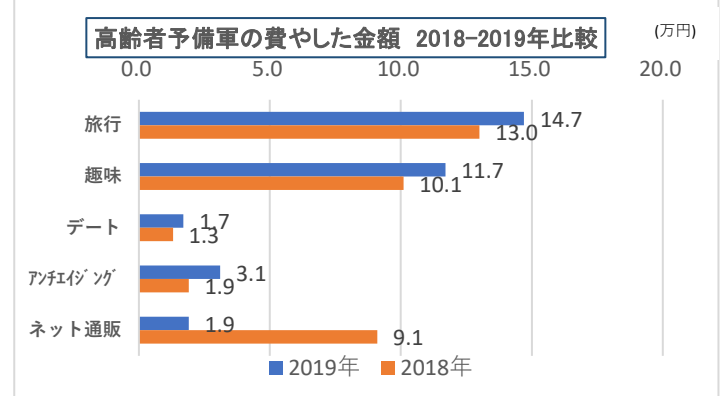
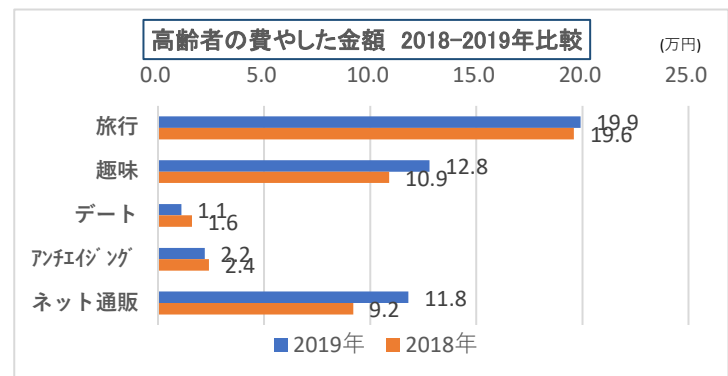
	旅行	趣味	デート	アンチエイジング	ネット通販
2019年	14.7	11.7	1.7	3.1	1.9
2018年	13.0	10.1	1.3	1.9	9.1

数値入力形式 平均額を表示

2019年高齢者予備軍【n=336】

2018年高齢者予備軍【n=336】

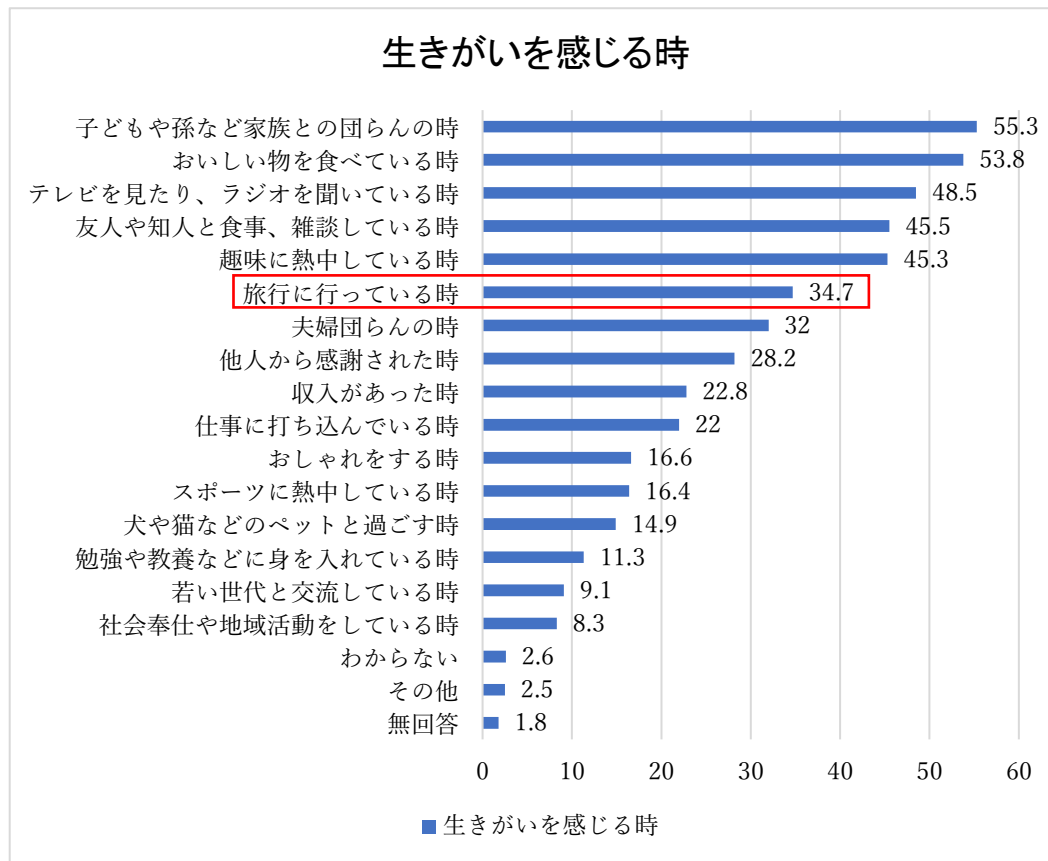
資料: 「シニアライフに関する調査」調査: 大和ネクスト銀行



(2) 高齢者と旅行の関係

① 高齢者の生きがい

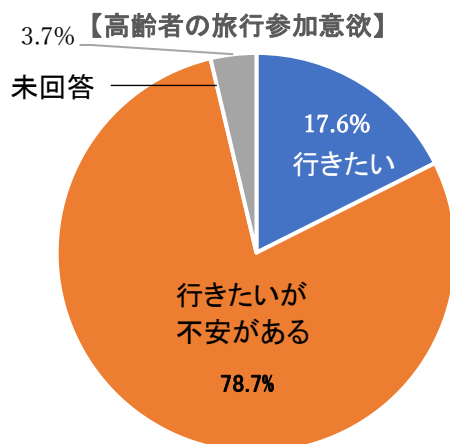
内閣府調査(令和3年1月調査)によると、「シニア(60歳～)が生きがいを感じる時」の中で旅行は6番目となっている。



資料:内閣府「令和2年度 第9回高齢者の生活と意識に関する国際比較調査結果」

② 高齢者の旅行参加意欲

NPO 法人ウィズアスが運営するユニバーサルツーリズムセンターが行ったアンケートによれば高齢者の旅行の参加意欲は、「行きたい」が 17.6%、「行きたいが不安がある」が 78.7%と、合計で 96.3%となり、高い旅行意欲を示している。



資料:「ユニバーサルツーリズムの目指しているもの」(NPO 法人日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク)

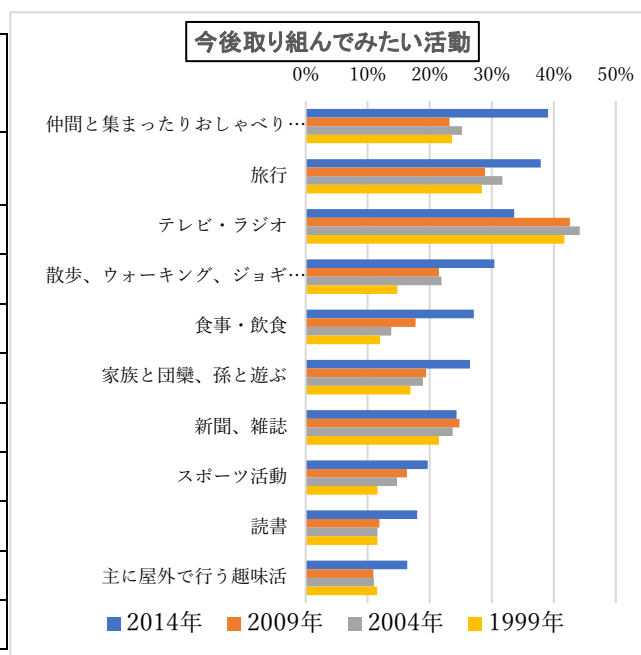
しかし、圧倒的に多いのは「行きたいが不安がある」と答えた人であり、高齢者は旅行に行きたいという気持ちはあるものの、健康や身体の衰えなどから、不安を抱えていることがわかる。

具体的に見ていくと同じアンケートでは、高齢者が旅行中に困ったこととして「移動」が39.1%、「排泄」が21.7%、「入浴」が17.4%となっており、主に移動やトイレ、入浴などの行為に不安を感じている。

内閣府が平成26年度に実施した「高齢者の日常生活に関する意識調査」によると、「今後取り組んでみたい活動」として、「友人や趣味仲間との交際」「旅行」が上位2つに挙げられた。

また、ウォーキングやジョギングへの興味も高く、健康意識の高まりが確認できる。

	2014年	2009年	2004年	1999年
仲間と集まったりおしゃべりすることや親しい友人、同じ趣味の人との交際	39.1%	23.2%	25.2%	23.6%
旅行	37.9%	28.9%	31.7%	28.4%
テレビ・ラジオ	33.6%	42.6%	44.2%	41.7%
散歩、ウォーキング、ジョギング	30.4%	21.5%	21.9%	14.8%
食事・飲食	27.1%	17.7%	13.8%	12.0%
家族と団欒、孫と遊ぶ	26.5%	19.4%	18.9%	16.9%
新聞、雑誌	24.3%	24.8%	23.7%	21.5%
スポーツ活動	19.7%	16.3%	14.7%	11.6%
読書	18.0%	11.9%	11.6%	11.6%
主に屋外で行う趣味活動	16.4%	10.9%	11.0%	11.5%



③旅行が健康にもたらす効果

クラブツーリズムと東北大学加齢医学研究所(川島隆太教授)の共同研究(対象:60才以上の日本人)から、高齢者による旅行と健康の関係が確認されている。その内容は次のようになる。

○旅行に行く頻度が高い人ほど、自身の人生を肯定的に捉えている。

○「旅先での出会う人々と交流したい」という動機を持って旅行をする人は、「人生が面白い」

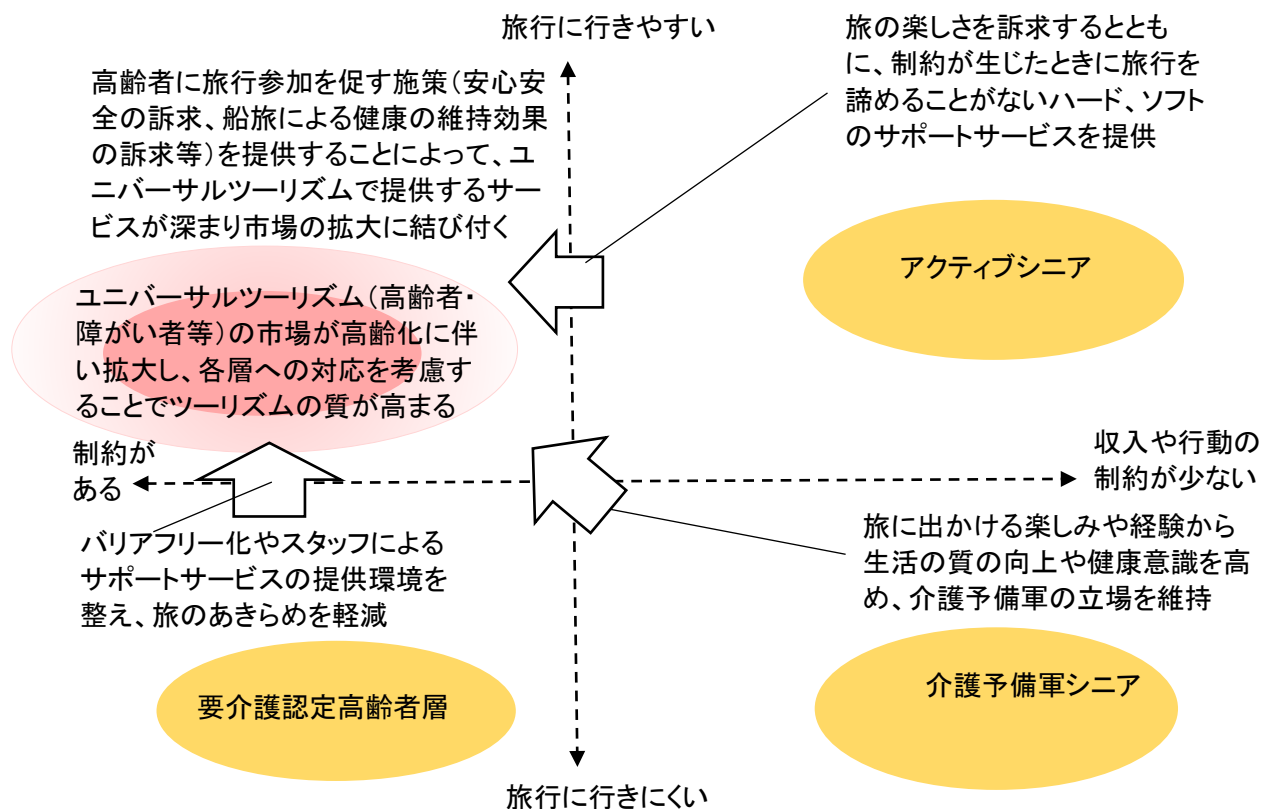
「今の生活は、過去より幸せ」といった、人生に対するポジティブな気持ち・満足感を高く持っている。

○旅行が認知症の予防・抑制に効果的であるという可能性に期待が持てる。

資料:クラブツーリズム×東北大学 共同研究「旅行が認知症予防にもたらす効果を研究
～健康寿命延伸に寄与できる可能性も～」

(3) 高齢者を対象とするユニバーサルツーリズム市場の展望

ユニバーサルツーリズムの取り組みにおいては、「現時点で制約をもった方で、旅行に行きにくい層」が旅行に行くようになること、また、「現時点では旅行に制約が少ない層（アクティブシニア、介護予備軍）」が、制約が生じたときに旅行を諦めることがないようにすることが大切となる。また、要介護認定高齢者の外出機会をつくり出すための施策（バリアフリー化やスタッフによるサポートサービスの提供、介助者への支援等）を用意することが大切となる。



資料：「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報告書」観光庁
P6の図を参考に作成

(4) 拡大するユニバーサルツーリズム市場

高齢者のうち、旅行に制約が少ない層（アクティブシニア、介護予備軍）の市場規模は現在、約2,800万人であり、今後も拡大するものと推測される。

旅客船事業者にとっても、今後、事業を活性化していくためには、これらの高齢者を取り込むことが、必要不可欠となっている。

なお、高齢者の旅行意欲として圧倒的に多いのは「行きたいが不安がある」と答えた人であり、旅行に行きたいのに心身の衰えや受入れ体制の不整備、ユニバーサル旅行商品や観光地情報の認知の低さから旅行を諦めている人が多い。

これらの人たちの不安を解消し旅行需要を喚起することが重要であり、旅客船事業者にとっても、高齢者に対応した情報発信やサポート体制充実の取り組みが求められている。

3. 高齢者の旅行と船旅に関するアンケート調査

(1) アクティブシニア対象アンケート

①実施目的

今後増加が見込まれる高齢者のうち、仕事や趣味に対して積極的で経済健康にあまり不安のないアクティブシニアに焦点を当て、旅行と船旅に関する現状の把握と課題を抽出することを目的としたアンケート調査を実施した。

②実施期間

調査日: 令和5年12月13日(水)～12月14日(木)

サンプル数: n=1,219(①プロフィールについて以降の質問から均して n=400 で回答集計)

調査方法: インターネットアンケート

③調査結果

アンケート集計した結果を以下にまとめた。

i. 全体のまとめ

国内旅行の際、不安に思うことについては、旅行先での感染症対策、自身や同行者の体調不良などに伴う出発直前のやむを得ない事情のキャンセル、と回答した人が多かった。

旅客船の利用状況については、利用したことがあると回答した人は約8割、そのうち、利用した船の種類はフェリーが約8割であった。

○旅客船を利用した人の意見

・船に乗って良かったことに関しては、船室からデッキに出ることができて楽しむことができたと回答した人が多く、次いで非日常を感じることができたと回答した人が多かった。

・船に乗って良くなかったことに関しては、トイレや洗面所が使いにくいと回答した人が多く、次いで、船内放送が聞こえにくかったと回答した人が多かった。

・船の利用に関しては、乗りたいと、どちらかというに乗りたいを合わせると、約7割の人が船に乗りたいと回答した。

○旅客船を利用したことがない人の意見

・旅客船を利用したことがない理由としては、観光地で船が運航されていない、興味がない、揺れ等が不安などが挙がっていた。

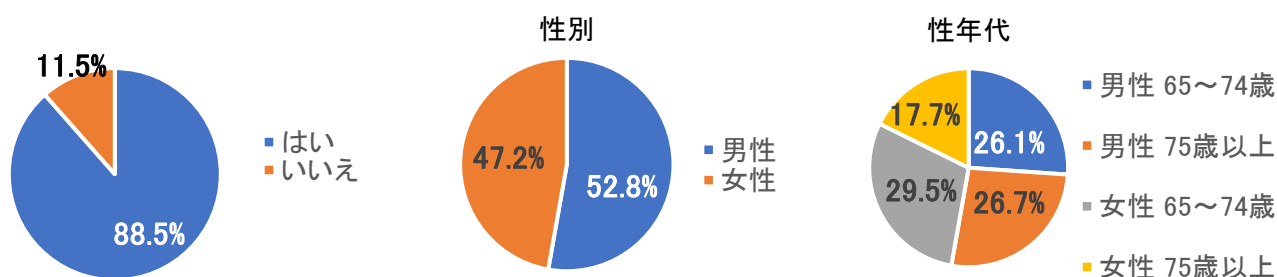
ii. 高齢の利用者から見た旅客船の利用に関する改善意見

- キャリーバッグなど荷物を運ぶためにエレベーターの整備が必要
- 食事の配慮が必要(量や脂っこいものが多いなど)
- 高齢者への配慮(ホスピタリティ)が必要
- 天候や揺れなどの情報提供が必要(音声による案内など)
- 緊急時の避難について不安があるため、事前に避難方法やサポートに関する情報提供が必要

iii. 回答者のプロフィール ■単純集計表(n%表) n=1,219

2020 年から 2023 年までの期間で国内への観光旅行をしたかを訊ねた回答者のプロフィール

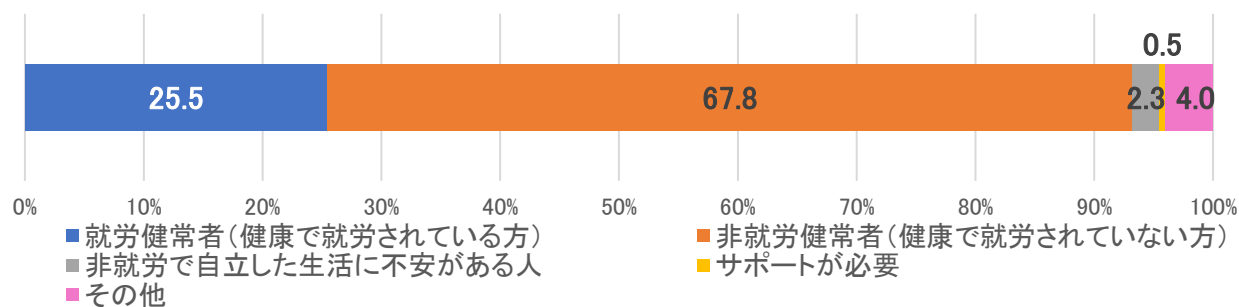
Q1 国内への観光旅行(日帰り・宿泊)をしたかどうか



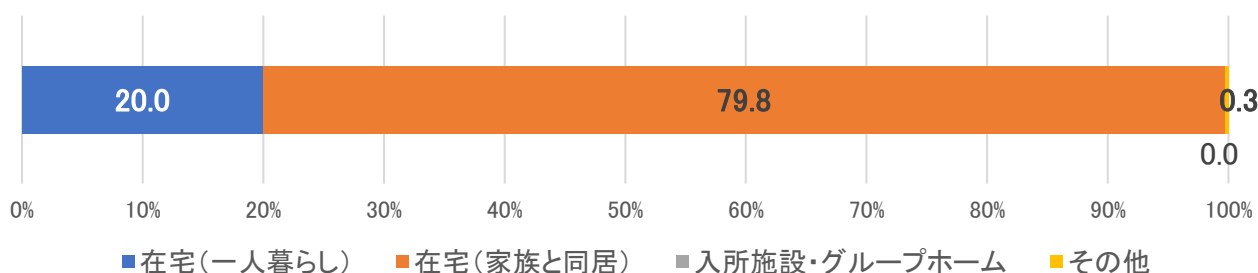
iv. 観光旅行について ■単純集計表(n%表) n=400

2020 年から 2023 年までの期間で国内への観光旅行(日帰り・宿泊)をした方の観光旅行に対する状況や考え方

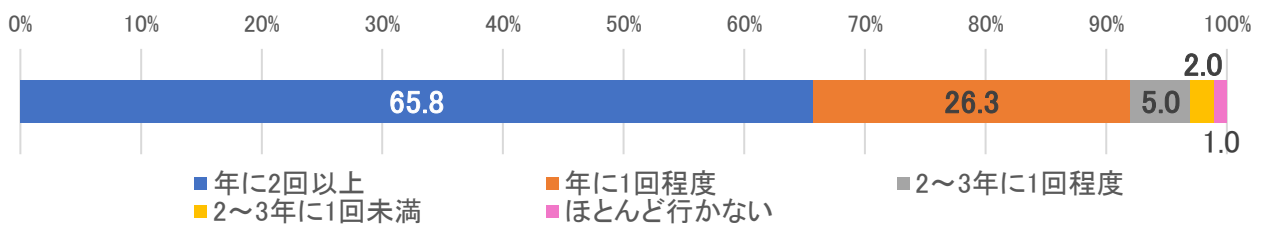
Q2 置かれている状況



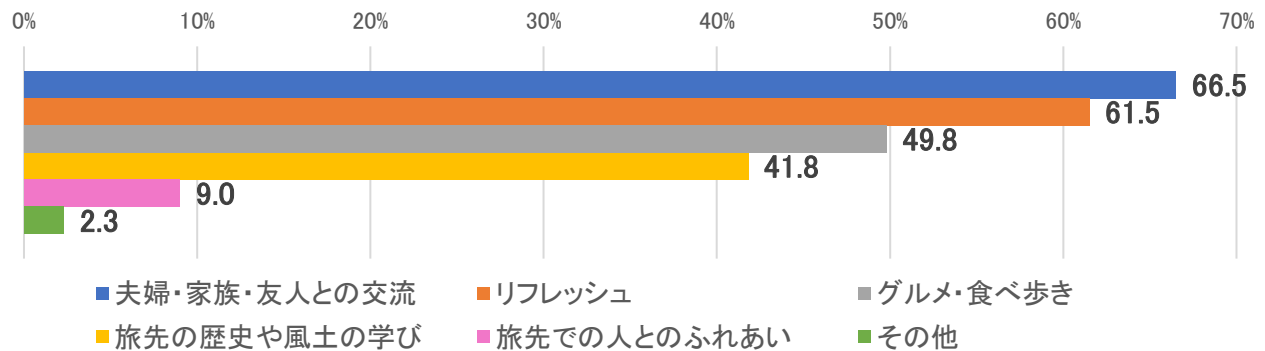
Q3 居住形態



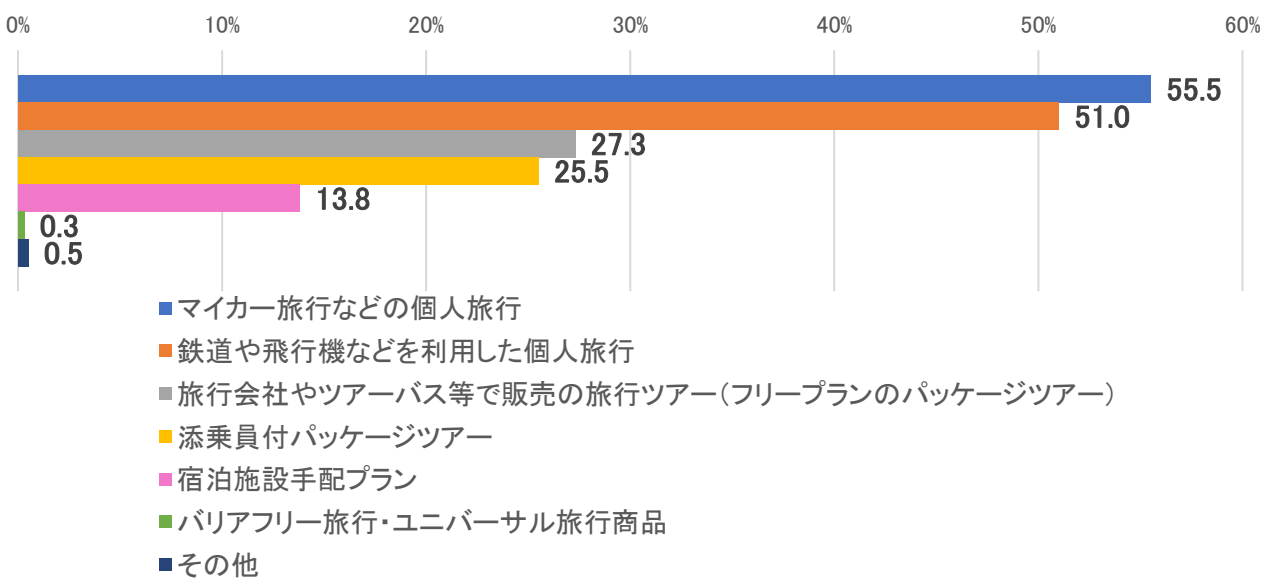
Q4 国内旅行に出かける頻度について



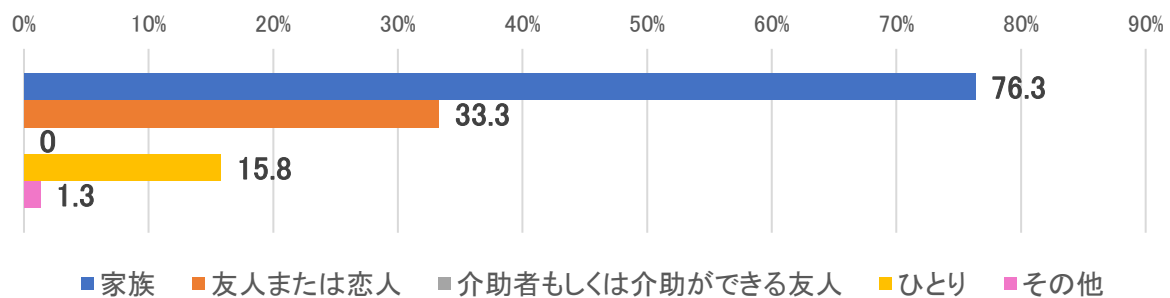
Q5 国内旅行の楽しみはなんですか



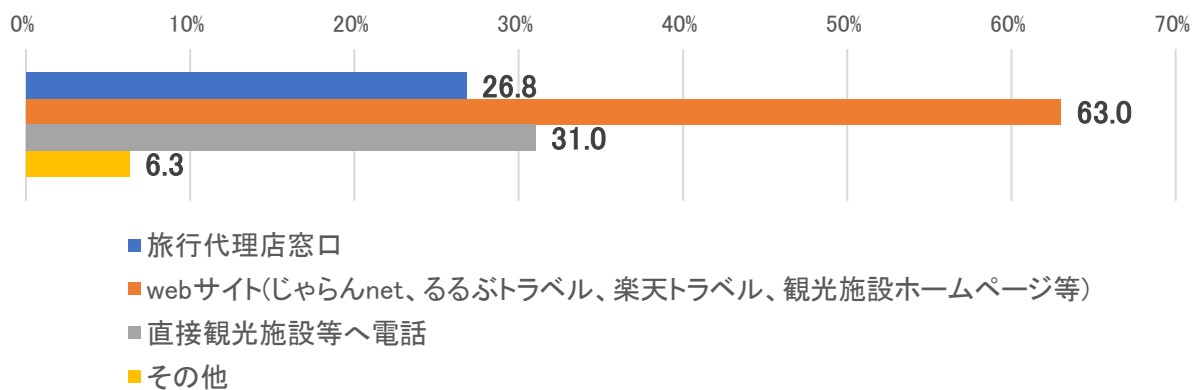
Q6 お出かけになった旅行はどのような手順でいかれましたか(複数回答)



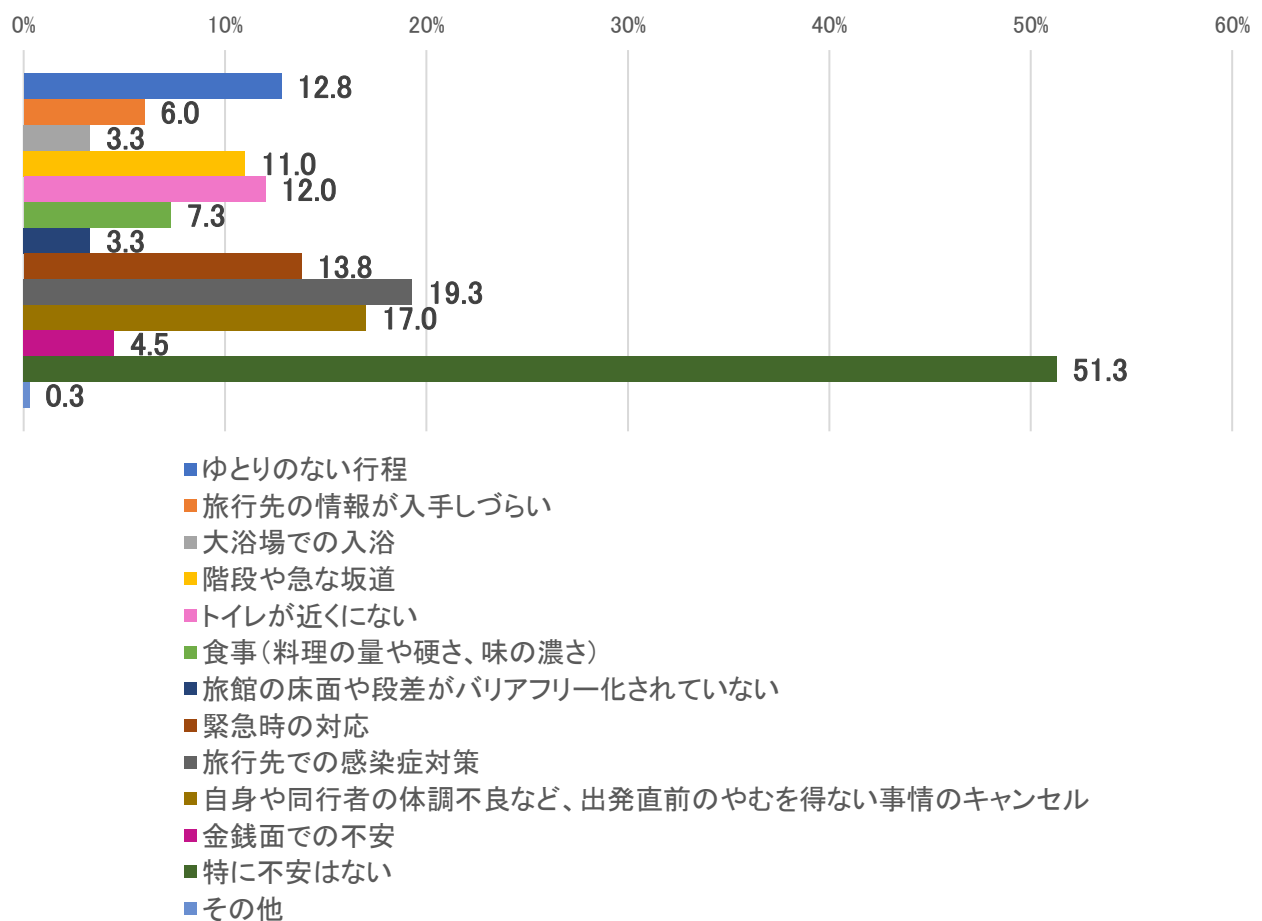
Q7 お出かけになった旅行はどなたといかれましたか(複数回答)



Q8 旅行の申込は、どのように行いますか(複数回答)

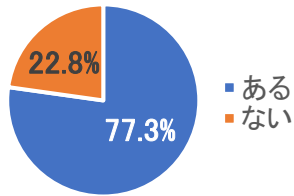


Q9 国内旅行の際に不安に思うことはなんですか

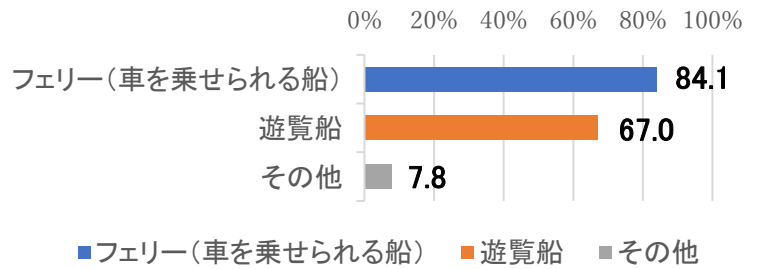


v. 船旅について ■単純集計表(n%表) n=400

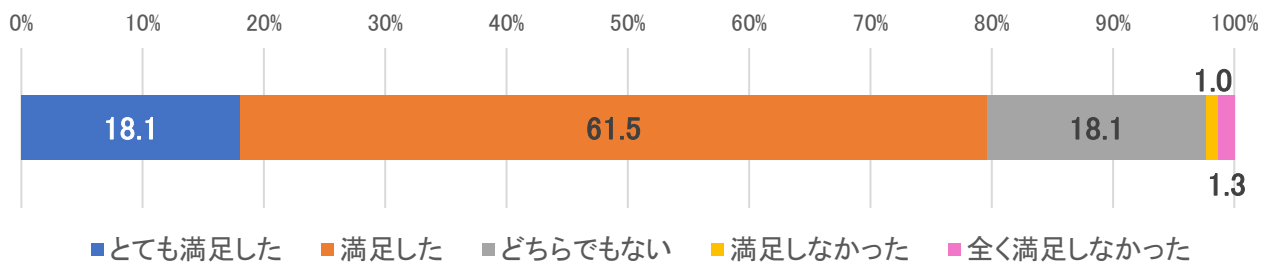
Q10 旅で船に乗ったことがありますか



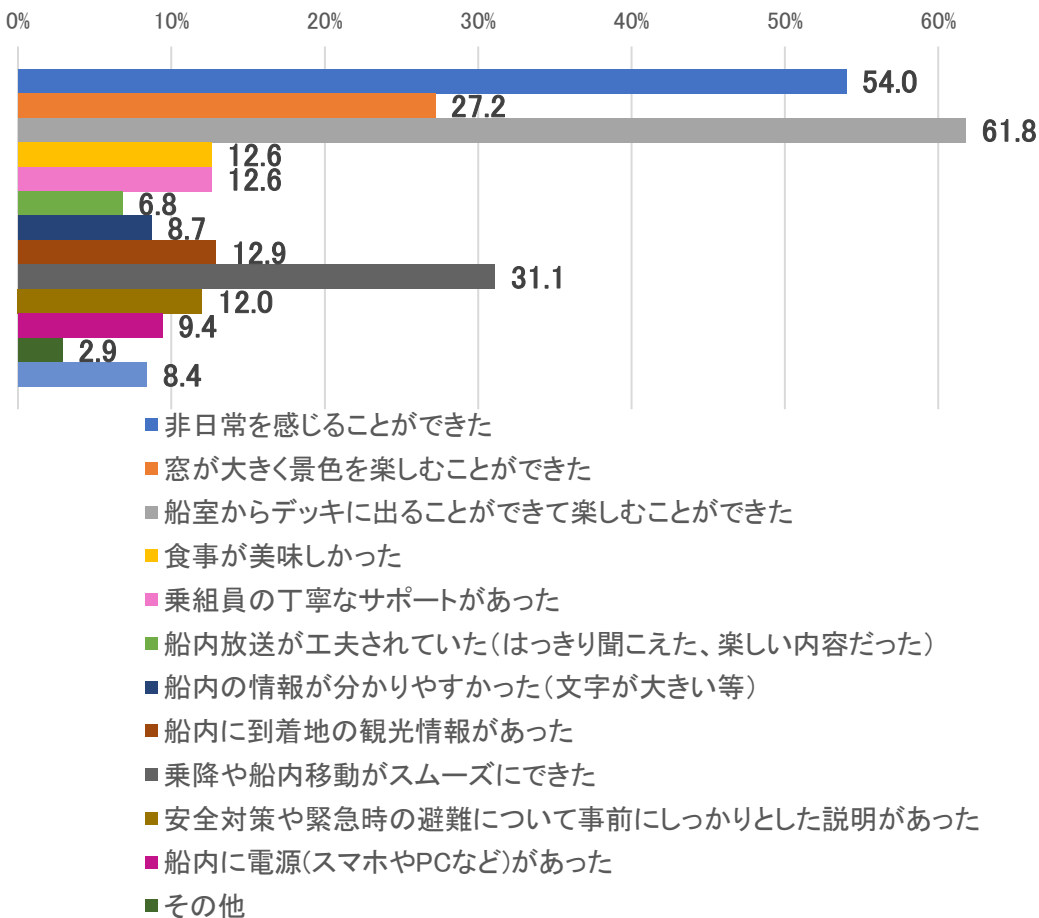
Q11 乗った船の種類はなんですか(複数回答)



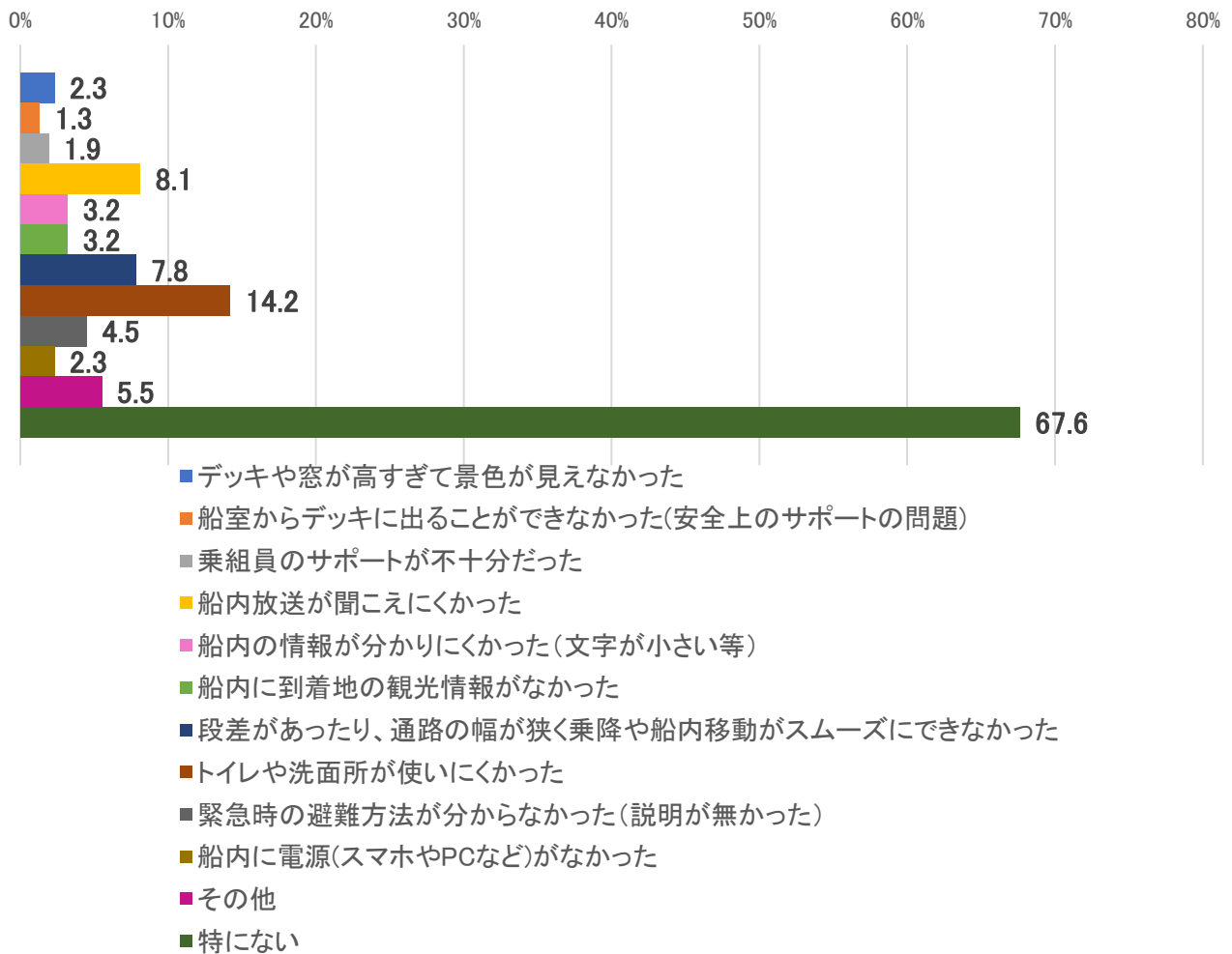
Q12 船に乗った満足度についてお答えください



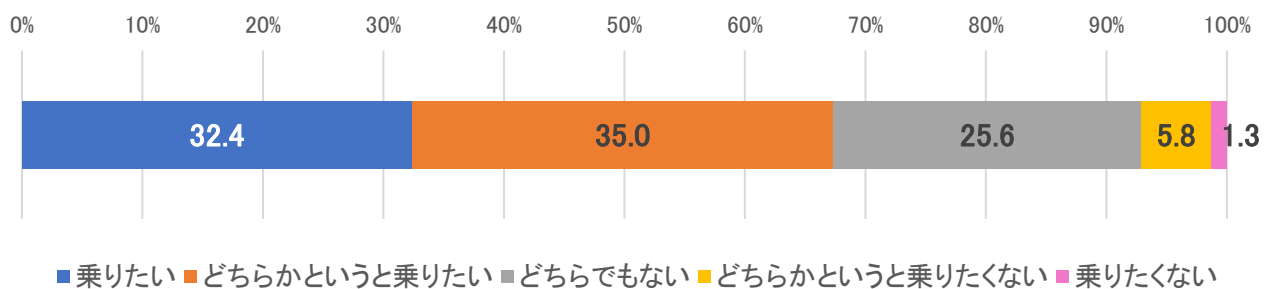
Q13 船に乗って良かったことは何ですか



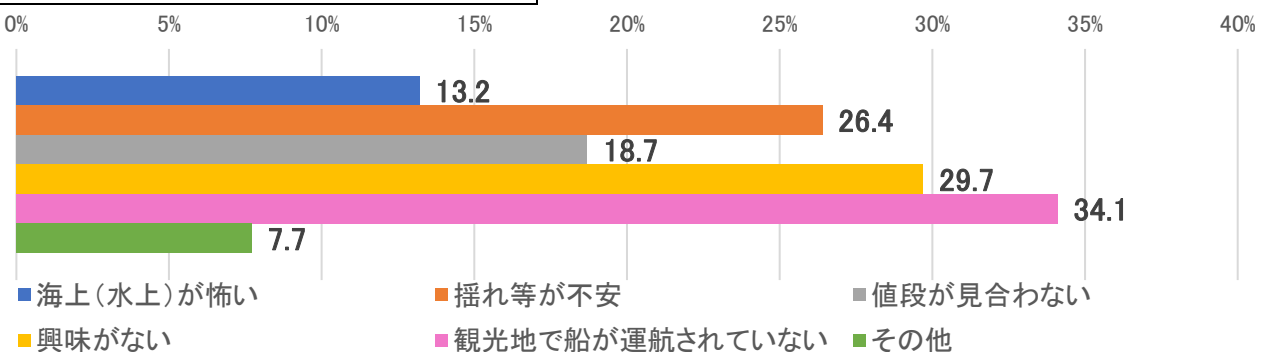
Q14.船に乗って良くなかったことはなんですか



Q15 旅で再び船に乗りたいですか



Q17 旅で船に乗ったことがない理由は何ですか



vi. 船旅に関して良かったことや改善意見

- 船内では船室のキーで買い物ができ、決済はクレジットカードで済ませました。
- 大きな船の場合は、安心感もあり気持ちにゆとりがある。設備も十分だし、ゆったりできる。小さな船の場合は、乗船時間も短時間が多いし、特に振動に悩まされる。船旅は長くなると単調で飽きてくるので余り好きではない。
- 大型船のクルーズでは他国への移動に荷物を運ぶ必要がなく便利。シャワー付きの大きい部屋ではウェルカムフルーツがあり、意外だった。船内では退屈することがないほどいろいろなイベントがあった。
- フェリーでキャリーバッグを持っているのにエレベーターがなく苦労したのが印象に残っています。高齢者のツアー旅行では、考えておいてほしかったです。
- 国内外の旅において船旅を楽しむ機会が度々ありましたが、どれも、非日常を感じさせる清々しいものでした。海や川と接する船旅は、他の乗り物とは違う雰囲気味わえます。が、船内放送が聞こえにくかったり、トイレなどの設備が最新式ではなかったりもしますので、心地よいものにしていただければと思います。
- 船で旅行に行く度に酔ったりします。沖縄に行ったとき、行きを船にしましたが最初は凄く良かったけれど、途中から船が大揺れで歩くことも出来ず、担当の方が心配して食べられない私におにぎりをもってきてくれたことがあります。途中で降りること出来ないのが嫌です。
- 時間が十分にあれば船旅はとても良いものだと思います。段差、階段はつきもので、まだ大丈夫ですが、エレベーター等がもっと簡単に使えると良い船もあり、車いす等が使いやすい旅が増えると良いと思います。
- ゆっくり手足は伸ばせるが、動き回れる範囲が限られているのが苦手。
- 美味しい食事をしたい。揚げ物ばかりは食べたくない。
- 天候に左右されるので不安にならないようアナウンスして欲しいです
- 隠岐の島へのフェリー乗船だったがキャンペーン中で、ウェブ手続きし、条件を満たせば帰りの船賃が無料になった。観光協会よりパンフレットを取り寄せこの情報を見つけたがラッキーだった。
- 世界1周の船旅だったのでおおむね満足できた。キャンセル料が高かったので直前まで病気やけがで行けなくならないか心配だった。キャンセル保険のようなものが欲しい。
- 数時間程度の遊覧船の場合、特に改善点等は思い浮かびません。地中海クルーズの場合は、日本から参加された他のご家族の方々と食事を共にしたり、ゲームに参加したりで、楽しく過ごすことができた。場合によると、生活環境や生活レベルがよく似ていることによる親近感がベースにあるかも知れません。逆に言えば、エコノミークラス、ビジネスクラス、ファーストクラスの方をごちゃ混ぜにして一律に対応するようなことは避けるべきかも知れません。
- 同行する相手にもよると思うが、安全であることが一番。到着地までの景色が非日常体験です。出来れば、船内も見学出来れば良いと思います。楽しかったです。
- ゆったりとした気分になれて島に行けた。また、遊覧は、琵琶湖や富士五湖がよかった。伊豆大島が観光を楽しめた。九州から大阪は、夜ゆっくり眠れた。

(2) 要支援者等及び介助者対象アンケート

①実施目的

高齢者の旅行参加意欲は高いが、心身の衰えや受入れ体制の未整備等で、旅行をあきらめている人たちが少なくない。現時点で何らかの制約をもった方は、特にそうした傾向が顕著であり、アクティビシニアも将来的に何らかの制約をもつ可能性があることを考えると、要支援者等の不安を解消し、旅行需要を喚起することが重要である。このため、旅行や外出等に何らかの制約をもった要支援者等や予備軍、その介助者に焦点を当て、旅行と船旅に関する現状の把握と課題を抽出することを目的としたアンケート調査を実施した。

②実施期間

調査日: 令和5年12月13日(水)～令和6年1月19日(金)

サンプル数: 50

＜内訳＞高齢者(介護見込み者及び要支援者等): 25

介助者: 25

調査方法: ヒアリングシートにそった聞き取り方式

③調査結果

ヒアリングした結果を次ページ以降にまとめた。

i. 全体のまとめ

集計結果のまとめ * 高齢者は「介護見込み者と要支援者等」

<プロフィール>

- 要介護認定者を受けている者の半数以上は要介護 3～5 の認定を受けている。高齢者（介助者除く）の 3 割強は要介護認定者。障がい認定を受けている人は全体の約 4 分の 1。
- 性別は女性が半数以上、年代は 75 歳～、65 歳～74 歳、その他と均等だが、高齢者は男性が 6 割で、年齢は 6 割が 75 歳以上、逆に介助者は女性が 4 分の 3と圧倒的に多く、40 代～65 歳以下が 3 分の 2。
- 全体の 7 割以上が身体面に不安ありで（高齢者 8 割／介助者 6 割）、どちらも足腰への不安が一番多いが、高齢者の場合、疲れやすい、物をつかみにくい等、高齢者特有の内容も多く、介助者は自身の足腰への不安が突出。

<旅の楽しみ・困りごと等>

- 旅行の楽しみはリフレッシュやグルメ・家族等との交流だが、高齢者は旅先の歴史や風土の学びにも関心あり。
- 日帰りの旅行等は年 2 回以上が約半数で、頻度は高齢者と介助者でさほど差はなし。高齢者の同伴者は家族が約半数と家族頼みが実情。
- 日帰り旅行等のよかった点は、高齢者、介助者ともにスムーズな移動やトイレ・設備等の案内が多いが、スタッフのサポートも重視。逆に困りごととして、階段やトイレ、バリアフリーに関することだけでなく、高齢者、介助者双方の体調不良などによる突然のキャンセルや金銭面の不安もあり。
- 宿泊を伴う旅行等は、全体では、行かない、ほとんど行かないを合わせると 4 割強となり、宿泊のハードルは高い。
- 宿泊を伴う旅行等は、スムーズな移動、ゆとりある行程、食事やスタッフのサポートが旅の良し悪しを決めているが、これ以外に介助者は体調不良による突然のキャンセル、トイレの確保、予約なども負担。

<旅客船の利用等について>

- 旅客船の利用者はほぼ 6 割で、内遊覧船利用者が半数以上。満足したと答えた人は全体の 8 割ほどであり（高齢者 7 割弱、介助者は 9 割）、介助者は特に満足度が高い。
- 船に乗ってよかった点は、非日常性や風景で、高齢者はスタッフのサポート、介助者は船室からデッキに出られることや十分な観光情報も評価が高かった。逆に良くなかった点は段差や通路の幅、エレベーターなどハード面。
- 旅で再び船に乗りたいかとの問には、全体で 8 割以上が乗船を希望（高齢者 7 割弱、介助者 9 割強）。一方で乗船経験がない人の理由は、揺れが不安、移動や体調への不安、そもそも興味がないという声もあり。
- 旅行の申し込みは Web サイトからが 4 割強で、高齢者は 4 分の 1 が旅行代理店の窓口も利用。

ii. 自由意見のまとめ

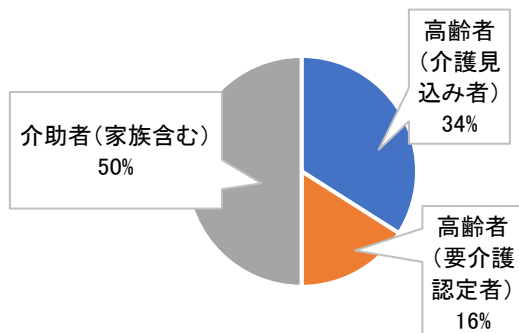
- ハード面が未整備ながらも、スタッフの臨機応変な対応や声かけで旅のいい思い出ができる。
- 旅の不安材料は、移動（手段、階段やスロープの有無、通路の幅等）やトイレ、緊急時の対応、金銭面の他に、スタッフの対応（不十分、一貫性なし）や障がいの種別にそった対応など。自身や介助者の体調不良によるキャンセルも不安。
- 高齢者自身は行きたいと思っても、家族に負担をかけたくないため口に出せないでおり、介助者も連れて行ってあげたいが、自らも年齢を重ね情報もなく不安で言い出せない。介助者がすべて事前調べをするのも大変。
- 車いすユーザーにとって、本来、自由に動けるはずの船内で、動けずに不自由を感じる。
- 高齢者に安心してもらえるような情報（食事＜少なめに対応＞、現地の移動時間や手段等）が欲しい。
- 旅先での休憩場所の確保が難しい。旅先で貸出できるものの情報や相談窓口があると、本人も介助者も安心。
- 船を楽しみたいと思うが情報がなく、例えば車いすでも「行ける」というわかりやすい情報が必要（ユーチューブの動画等はわかりやすい）。

iii. 旅や旅客船利用等に関する課題の解決方策

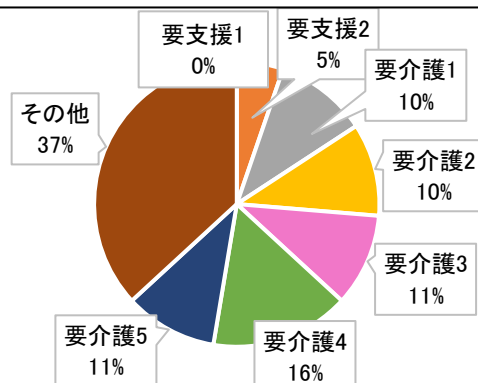
- 高齢者へのホスピタリティの向上（スタッフの教育も必要）
- 安心できる情報の提供（動画等でのわかりやすい発信、食事等の個別対応、不安材料の情報発信等）
- 介助者の不安の削減（旅先の情報の発信、コースイメージ、相談窓口等）
- 高い乗船意欲の取り込み（船旅の魅力の発信、受入れ体制の整備等）

i. ヒアリング調査結果(全体)

Q1お伺いしている貴方は、次のどちらになりますか？

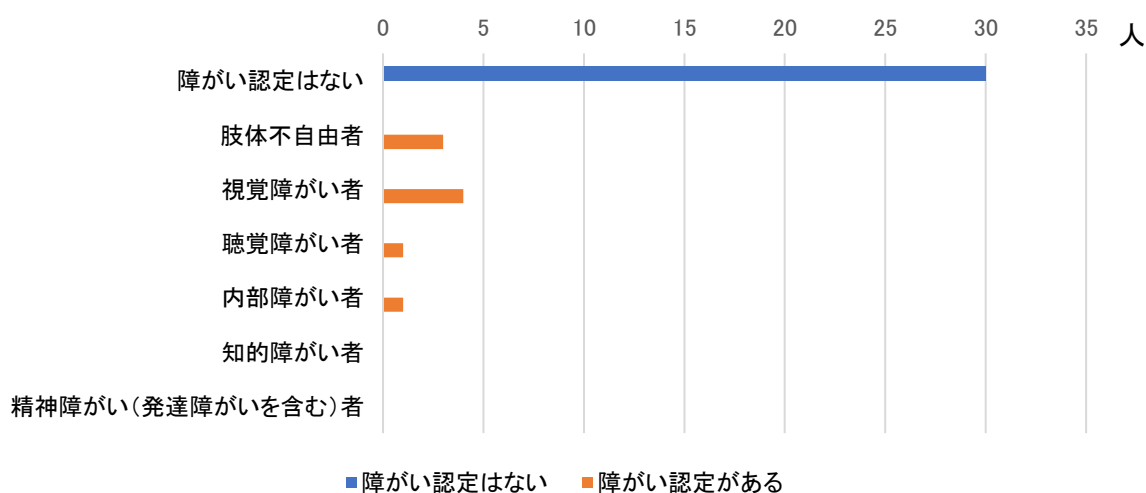


Q2要介護または要支援認定を受けている方は、現在の認定区分を教えてください



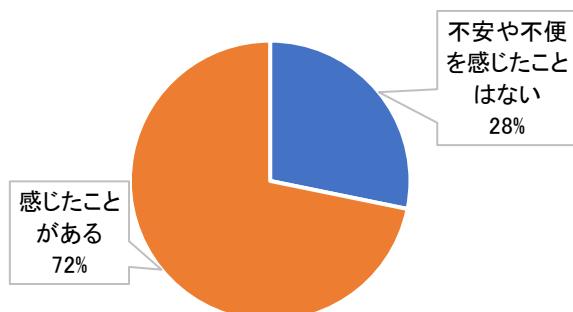
・要介護認定を受けている者の半数以上が、要介護 3, 4, 5 の認定を受けている。その他は加齢で介助が必要な方や、酸素吸入の介護が必要な方であった。

Q3貴方の障がい認定の有無・種別についてお聞きます。
該当するもの1つをお選びください



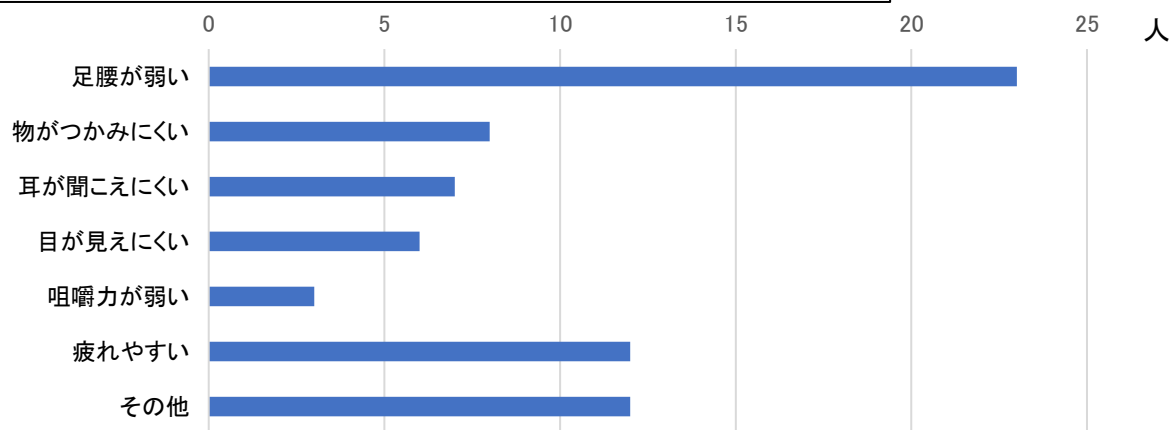
・障がい認定をうけていない方がほぼ 3/4 を占めている。

Q4貴方の身体面の不安や不便の有無についてお聞きます。
該当するもの1つをお選びください



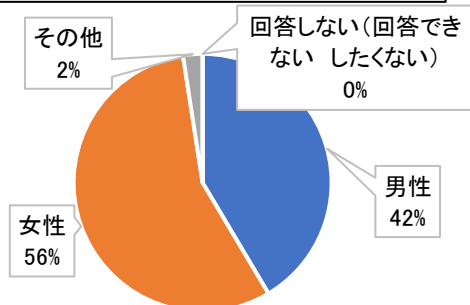
・身体面に不安や不便を抱えている方が7割を占めている。

Q5身体面に不安や不便を感じたことがある方にお聞きします。その内容について、該当するものをお選びください【複数回答可】

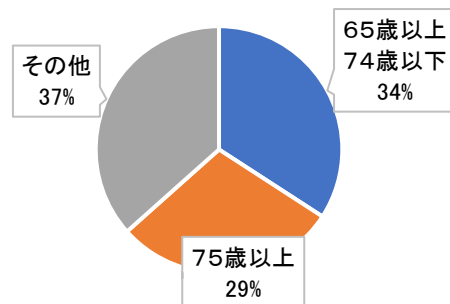


- ・足腰に不安を抱えている方が多かった。
- ・その他は、「頭痛」・「めまい」・「免疫力の低下」、「しゃべりにくい」、「声が出にくい」、「腰ヘルニア痛み」、「しびれ」「持病がある」等であった。

Q6貴方の性別についてお聞きします。該当するもの1つをお選びください

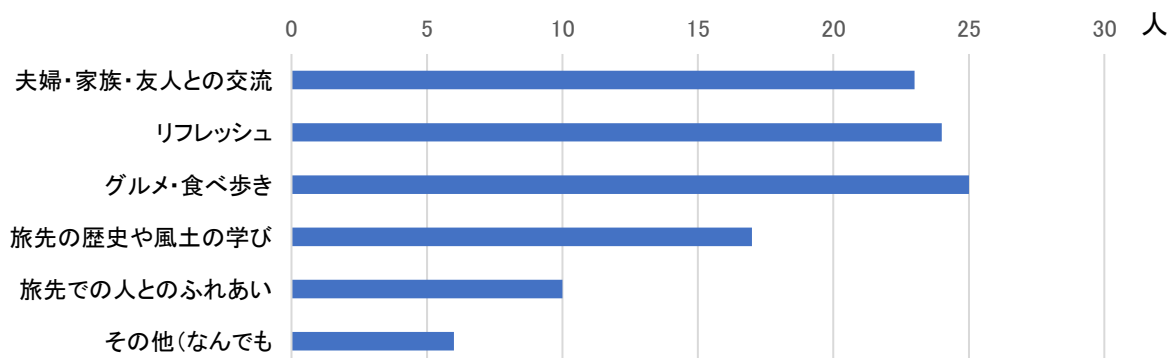


Q7貴方の年齢についてお聞きします。該当するもの1つをお選びください



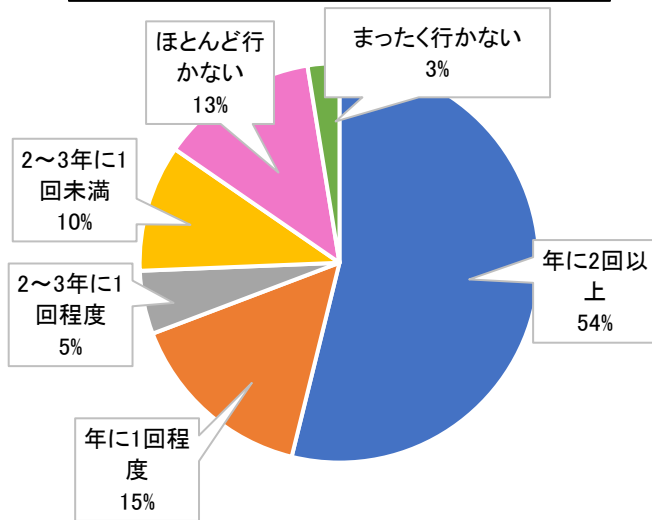
- ・性別は「女性」が半数以上を占めていた
- ・年齢は「その他(40代～65歳以下)」がやや多いが、ほぼ均等であった

Q8旅行の楽しみについてお聞きします。旅行の楽しみは何ですか。該当するものをお選びください(複数回答可)

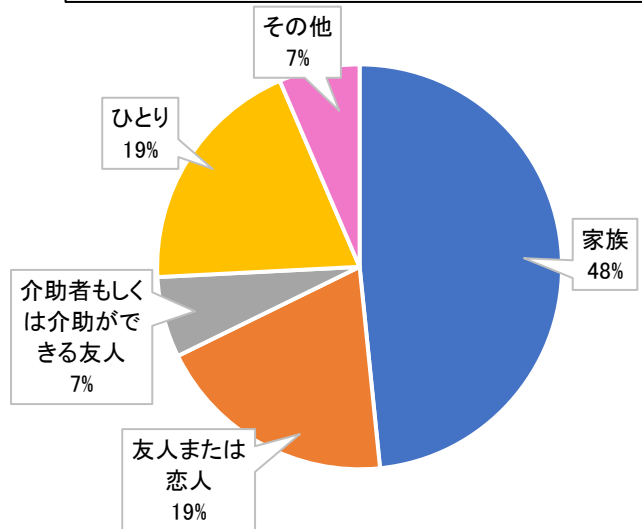


- ・旅行の楽しみとして、「親しい方との交流」、「リフレッシュ」や「食べ歩き」といった息抜きを求めておられる方が多かった。その他は「温泉」や「買い物」であった。

Q9日帰りで友達に会いに行く、旅行(観光)、買い物等についてお伺いいたします。
該当するもの1つをお選びください

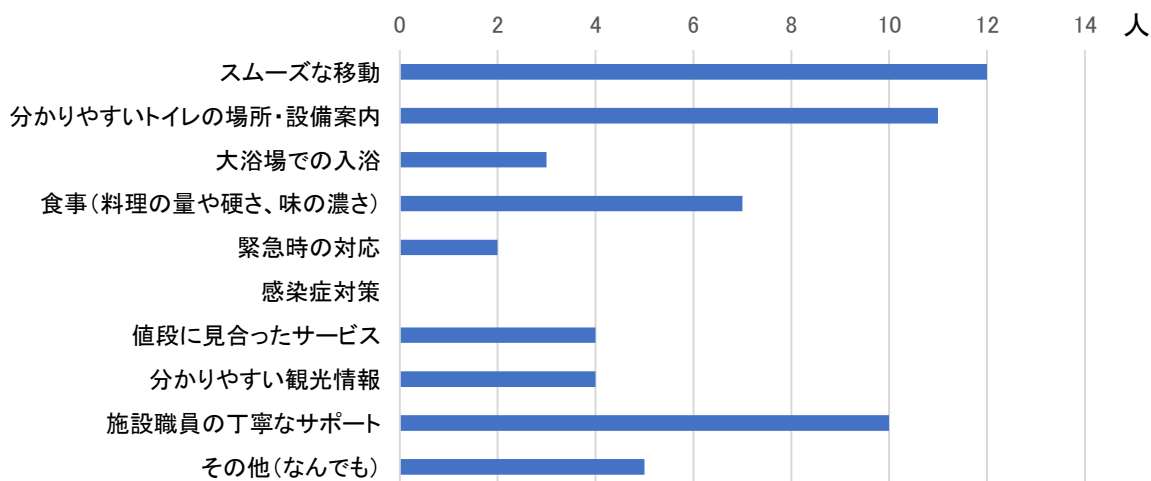


Q10高齢者ご本人の方にお伺いします。日帰りのお出かけは誰と行きますか。該当するものをお選びください【複数回答可】



- ・日帰りの旅行は「年に2回以上行く」方が半数を超えた。
- ・高齢者の日帰りのお出かけは「家族」がほぼ半数を占め、家族頼りになっている。

Q11日帰りで友達に会いに行く、旅行(観光)、買い物の際の良かったこと、楽しかったことについてお伺いします。日帰りのお出かけの際に良かった、楽しかったと思うことは何ですか【複数回答可】



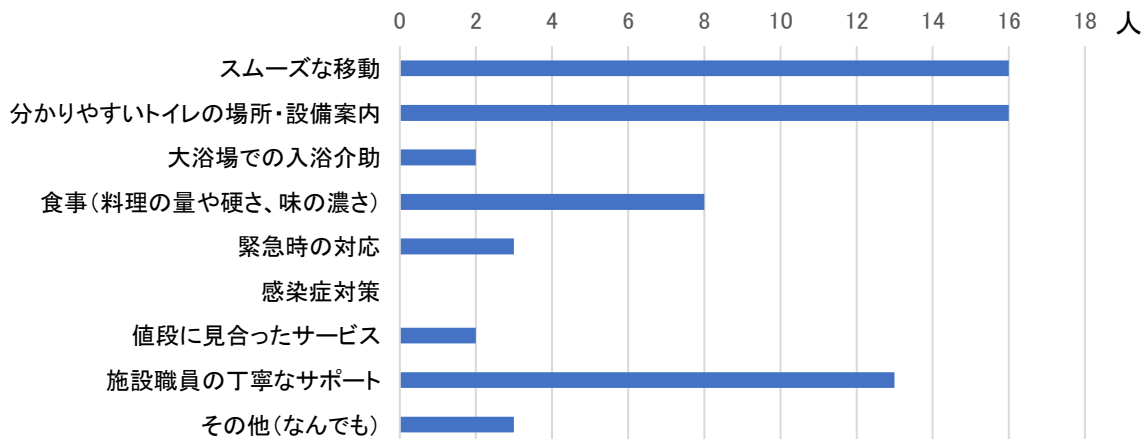
- ・「スムーズに移動できること」や「トイレの不安がない」、「サポートが受けられること」などが高齢者にとっては重視されていることがわかる。
- ・その他は「知らない人との交流」や「ガイドのお話」などがあがった。

Q12日帰りで友達に会いに行く、旅行（観光）、買い物の際のお困りごとについてお伺いします。日帰りのお出かけの際に不安に思うことは何ですか【複数回答可】



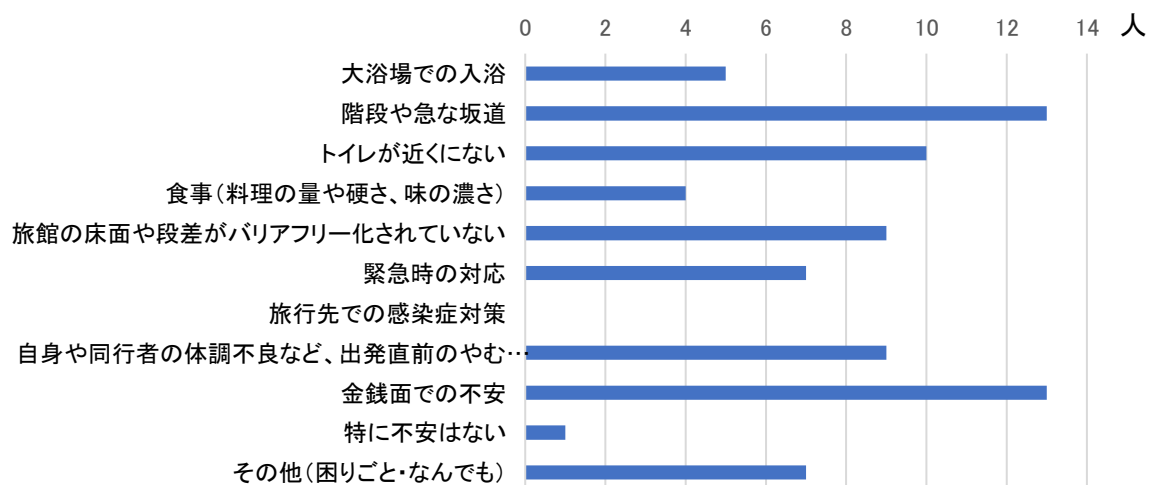
・「階段や坂道」、「段差」などの不安が大きかった。また「入浴」、「トイレ」などの設備面の不安を抱える方も多い。その他では「気軽にサポートを受けられる」や、「相談できれば解決できるようなこと(タクシーを呼ぶ、車いすでの利用の不安)」等があった。

Q13次に、介助されている立場の方にお伺いします。日帰りで友達に会いに行く、旅行（観光）、買い物の際の良かったこと、楽しかったことについてお伺いします。日帰りのお出かけの際に良かった、楽しかったと思うことは何ですか【複数回答可】



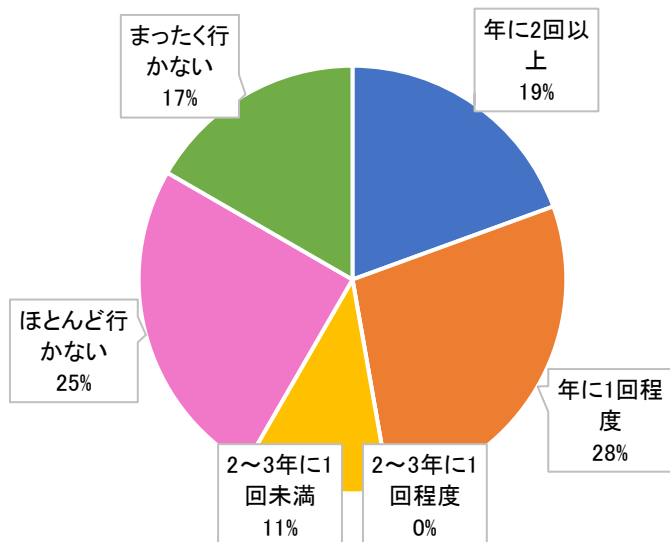
・介助されている方の回答でも「スムーズな移動」や「トイレの不安がないこと」が高くあげられ、「サポートが受けられること」と「食事面の不安を解消すること」も重視されていた。

Q14日帰りで友達に会いに行く、旅行（観光）、買い物の際のお困りごとについてお伺いします。日帰りのお出かけの際に不安に思うことは何ですか【複数回答可】

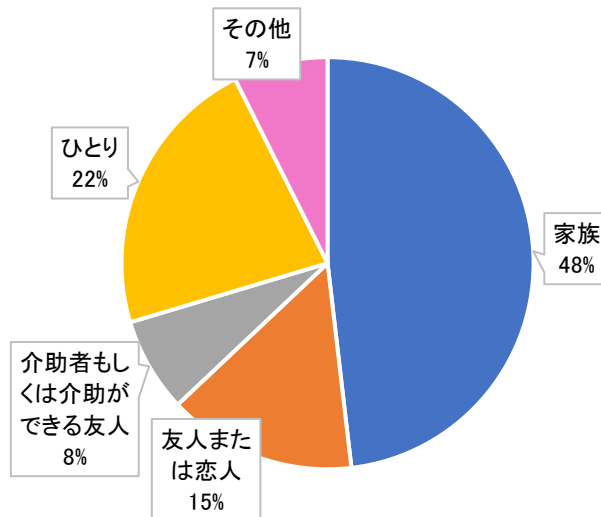


・介助者側からの回答でも「階段や坂道」「段差」を不安に思う方が多く、「トイレ」や「入浴」の不安も感じられていた。「金銭面の不安」も高かった。その他として「エレベーターが使用できるか不安」に思われる方がいた。

Q15宿泊を伴い友達に会いに行く、旅行（観光）、買い物などの頻度についてお伺いいたします。該当するもの1つをお選びください



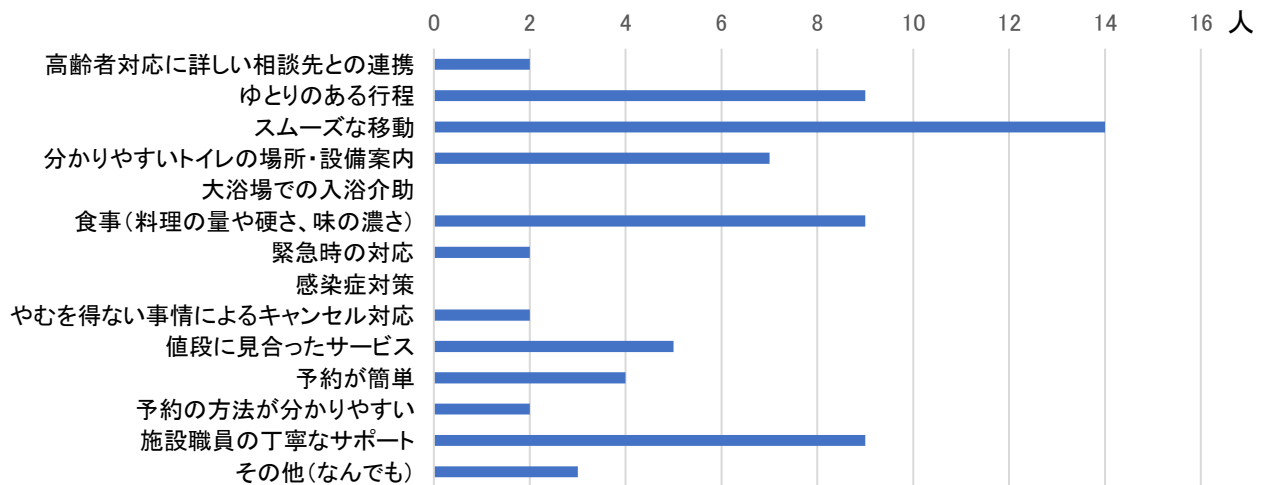
Q16高齢者ご本人の方にお伺いします。日帰りのお出かけは誰と行きますか。該当するものをお選びください【複数回答可】



・「ほとんど行かない」と「まったく行かない」方を合わせると4割になり、宿泊を伴って友達に会うのは難しいことがうかがわれる。

・高齢者の日帰りのお出かけは「家族」がほぼ半数となった。

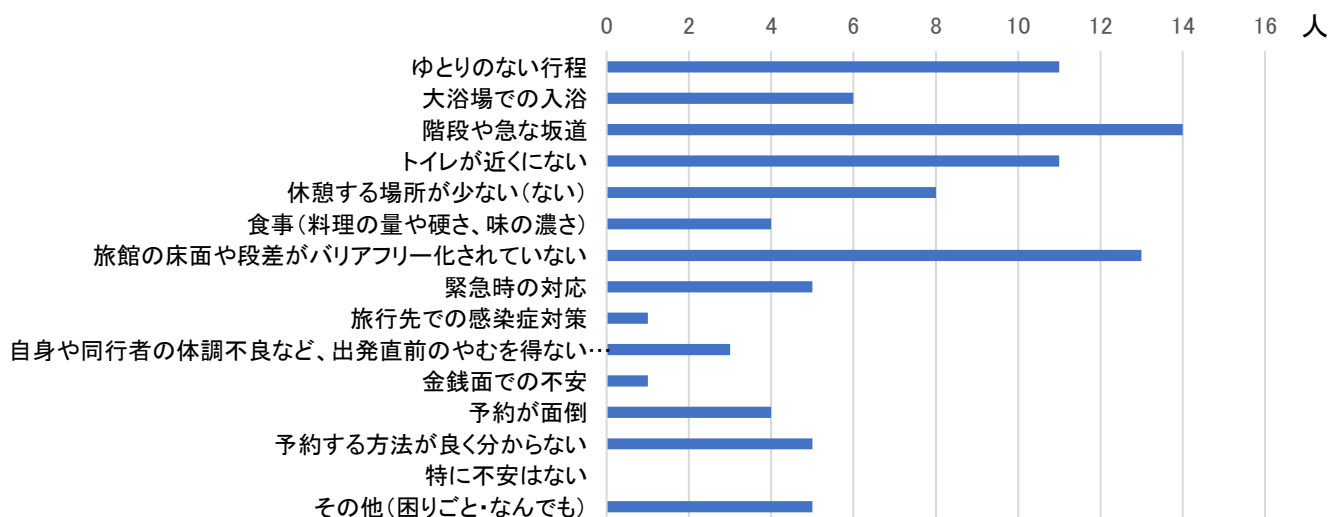
Q17宿泊を伴い友達に会いに行く、旅行(観光)、買い物の際の良かったこと、楽しかったことについて伺います。宿泊を伴い友達に会いに行く、旅行(観光)、買い物などの際に良かった、楽しかったと思うことは何ですか【複数回答可】



・「スムーズな移動」や「ゆとりのある行程」など、時間に余裕が持てることが良かったと思えることにつながっていることが分かる。

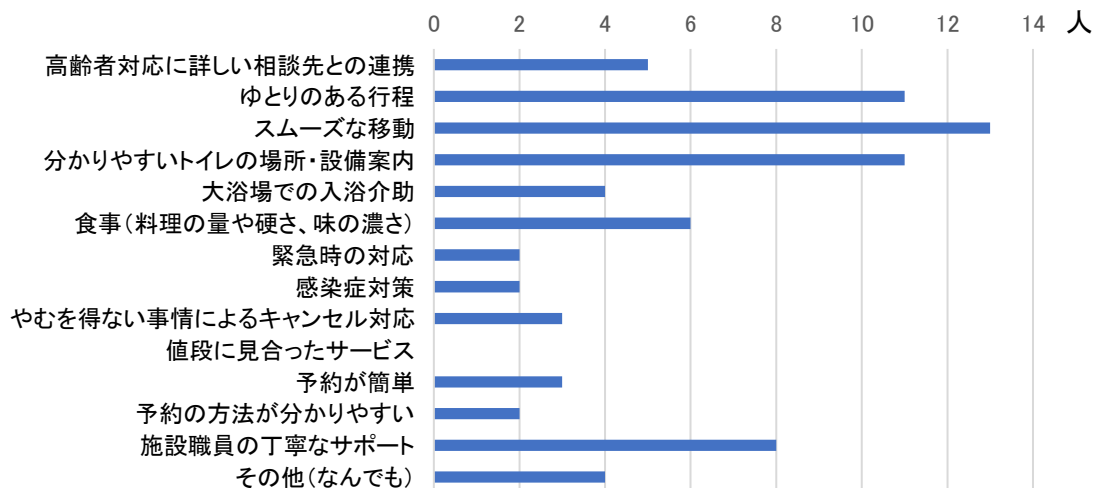
・また「サポートを受けられること」と「食事に不安がないこと」が出掛けてよかったと思われる。

Q18高齢者ご本人の方にお伺いします。お答えいただいた宿泊を伴い友達に会いに行く、旅行(観光)、買い物の際のお困りごとについて伺います。宿泊を伴い友達に会いに行く、旅行(観光)、買い物などの際に不安に思うことは何ですか【複数回答可】



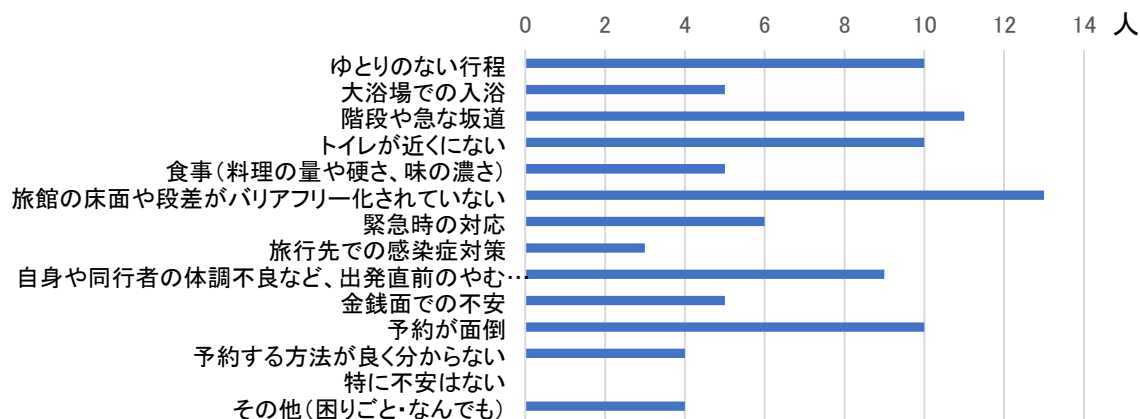
・「階段や坂道」、「段差」の不安が高い。「ゆとりのない行程」など、時間に余裕が持てるかが不安に思うことにつながっていることが分かる。

Q19次に、介助されている立場の方にお伺いします。宿泊を伴い友達に会いに行く、旅行(観光)、買い物等の際の良かったこと、楽しかったことについてお伺いします。宿泊を伴い友達に会いに行く、旅行(観光)、買い物等の際に良かった、楽しかったと思うことは何ですか
【複数回答可】



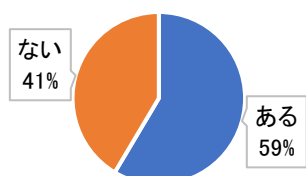
- ・介助者側からも「スムーズな移動」や「ゆとりのある行程」など、時間に余裕が持てることが良かったと思えることにつながっている。
- ・「サポートを受けられること」と「トイレに不安がないこと」が出掛けてよかったと思われる。

Q20宿泊を伴い友達に会いに行く、旅行(観光)、買い物等の際のお困りごとについてお伺いします。宿泊を伴い友達に会いに行く、旅行(観光)、買い物等の際に不安に思うことは何ですか
【複数回答可】

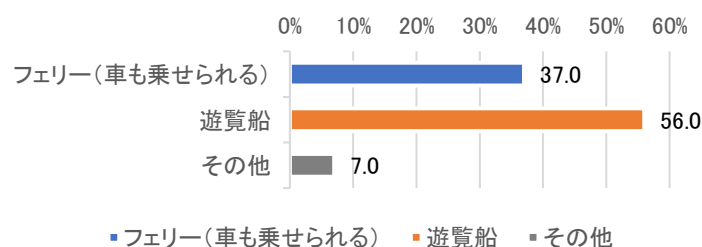


- ・介助者側も「階段や坂道」、「段差」の不安が高い。「ゆとり」が持てるかが不安に思うことにつながっていることが分かる。「予約」や「やむを得ない体調不良」も不安要素になっている。

Q21これまでに旅客船を利用したことがありますか

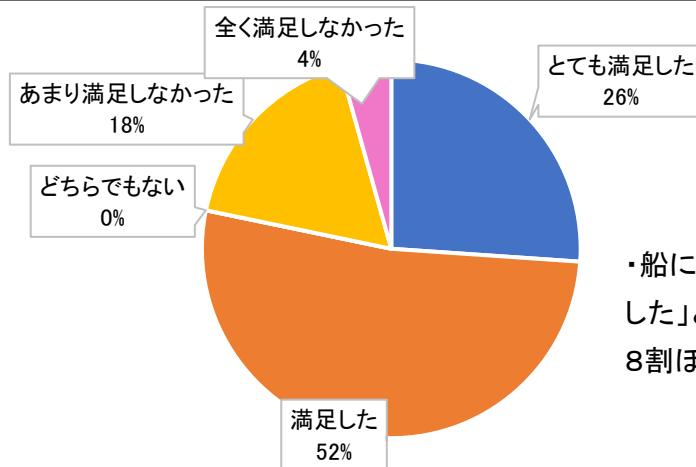


Q22乗った船の種類は何ですか【複数回答可】



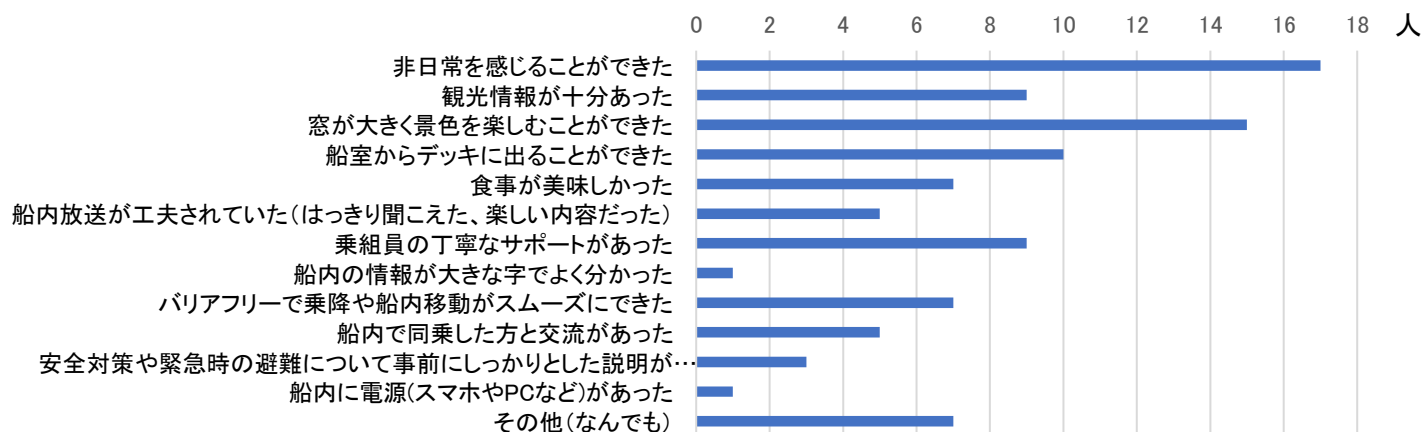
- ・「旅客船を利用」されたことがある方がほぼ6割を占めていた。
- ・内訳として「遊覧船」を利用されている方が半数以上を占めていた。

Q23船に乗ったことのある方にお尋ねします。船に乗った満足度についてお答えください【該当するもの一つ】



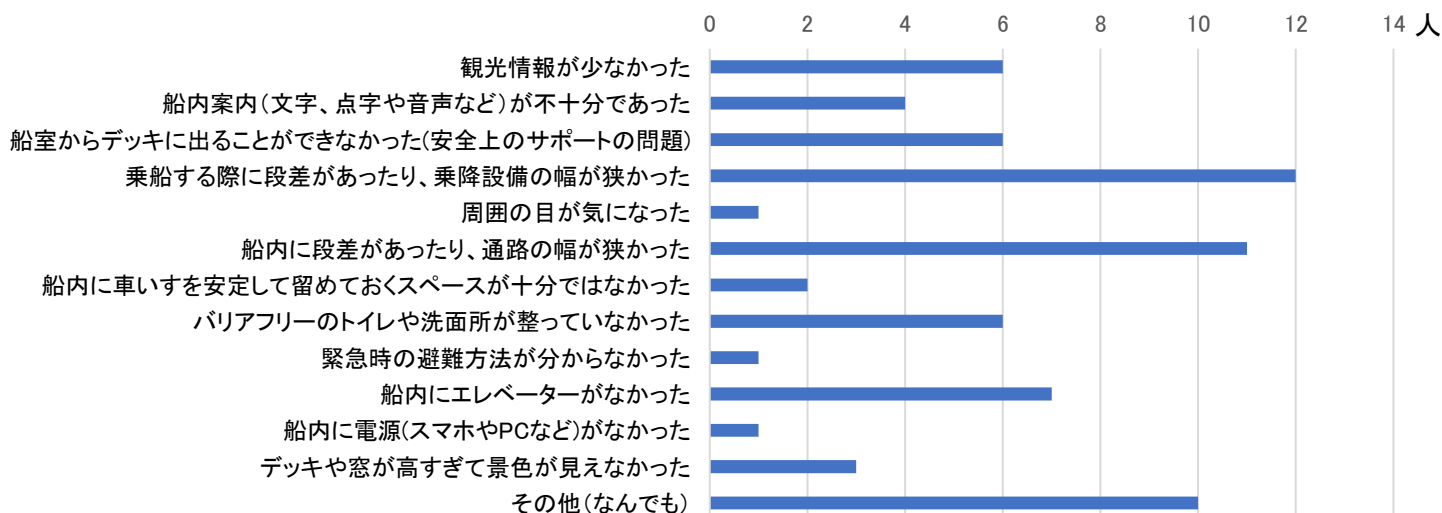
・船に乗った満足度は「とても満足した」と「満足した」を合わせると、8割ほどであった。

Q24船に乗って良かったことは何ですか【複数回答可】

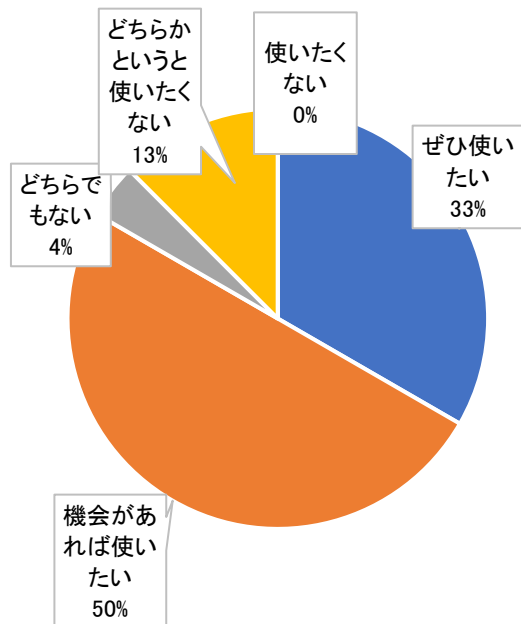


・船に乗って良かったことは「非日常を感じることができた」が一番多く、「窓からの景色を楽しんだ」方が続いていた。

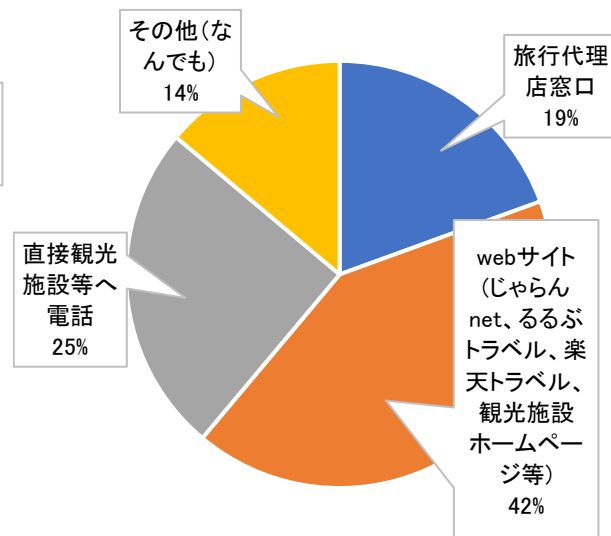
Q25船に乗って良くなかったことは何ですか【複数回答可】



Q26旅で再び船に乗りたいですか
【該当するもの一つ】

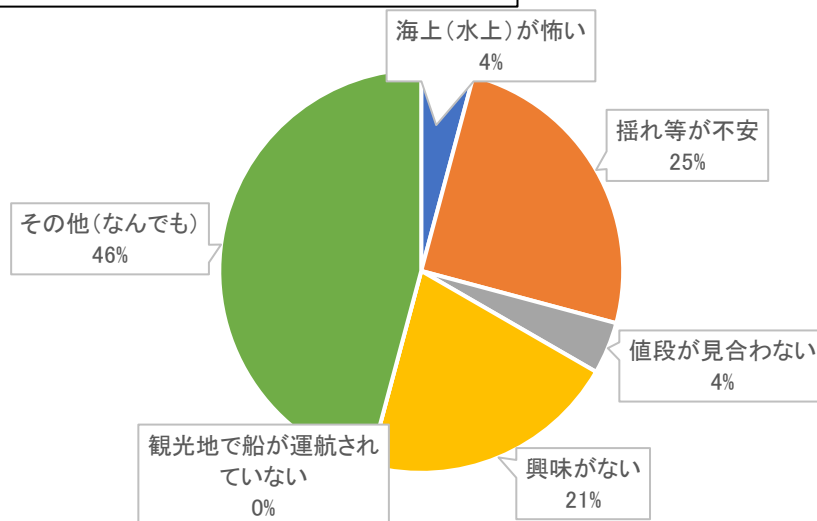


Q27旅行の申込は、主にどのように行いますか【複数回答可】



- ・「船に再び乗りたい」と答えた方が8割以上であった。
- ・旅行の申し込みは「web サイト」からの申し込みが4割ほどであった。

Q28旅で船に乗ったことがない理由は何ですか【複数回答可】



- ・船に乗ったことがない方は揺れを不安視される方が多かった。
- ・その他として、「体調が悪くなった時等の心配」、「足腰が悪いため点と点の移動が大変(車いすは使っていない)」、「船に乗る必要がなかったため」、「移動が出来ないこと(エレベーター等がない)」、「トイレが狭い」等があった。

最後に、日帰りや宿泊で友達に会いに行く、旅行(観光)、買い物などの際の楽しかった経験、体験、困りごと等について、高齢者ご本人、介助者、それぞれの立場からご意見を自由にお答えください。

○高齢者（介護見込み者及び要介護認定者） ■介助者（家族含む）

◇インタビューー

<楽しかったこと>

○旅行には行きたい。税関前から小豆島に行った。日帰りで楽しかった（一人）。食事は船内にお弁当があって良かった。

■屋形船に乗る際、スタッフが要介助者を抱えて乗せてくれたことがある。船はどうしてもハード面のことが気になるが、こうした対応をしてもらえると、それが本人と介助者の旅の楽しみ・思い出になる。事実、本人は「乗せてもらった」と喜んでいた。

■車いす介助の際、商業施設にエレベーターがなく、2階に上がれず困っていたところ、スタッフのみが入れる業務用エレベーターを利用させてもらい、とても助かった。

■視覚障がいの友人と出かける食事をすることが多い。一緒に動きながらの介助になる。苦ではないが、周囲、スタッフの声掛けが一番助かるし、本人にとっても「いい旅」になる。

<困った（困る）こと>

○移動手段に限界があり、タクシーをよく使う。運転手の方の対応も様々であり、金銭面でも費用がかかる。

○緊急時対応が気になった。もし、旅先で（宿、船、電車内、飛行機等）何かあったらと思う。その経験がない分不安が強い。

○外出時、商業施設の車いすスペースの駐車場が空いておらず、車の乗降時に車椅子からの（への）移乗スペースが狭くて困ることがよくある。

○車いす使用者のため、トイレ、階段の有無が重要。和風旅館、たたみの部屋などは利用できないことが多い。

○駐車場から入り口までの環境も気になる。

○宿や観光施設のスタッフのサポートがバラバラで困った。

○ちょっとしたサポートで楽しむことができるが、スタッフのサポートが不十分だった。介助などを学んでほしい。

○コインロッカーがカギではなく暗証番号が書いてあるカードが出てくるが、視覚障がいがあり理解できず困る。

○介助者が行けなくなる（体調不良になる）と、本人だけでは行けなくなる。

○旅に出ても夜出歩くことが不安なので（夜間の外出は目が見えにくいし不安）、いつもコンビニで弁当を買って宿に帰る。同じ食事ではつまらない。

- 介助者として同行するにあたって、情報、環境が整っていないと不安。
- 介助者が運転免許証を持っていないため、現地の交通手段に頼るしかなく行き先に限界がある。
- 車いすで入ることができるトイレはありがたい。大きな施設なら必ずあるのでありがたい。また、少しの段差でも超えることが難しいのでスロープがあると嬉しい。
- 土産店の店内が狭く、荷物を持って移動しにくいことがあった
- 母と旅に出る時、認知症の母を一人にする時が不安（トイレ、入浴の時など）。

<船旅に関する意見>

- 大分へ行くフェリーに乗りたい。送迎バスが出ているが乗れない。長時間船酔いしないか、大分の町を車いすで過ごせるのか、大分港から湯布院までどのように行くのか不安。別府も行きたい。
- 昔は四国まで船が出ていたので良く行った。バスに乗れないので船はよい。淡路島もバスに乗れないので船がいいが、岩屋からどこも行けずブラブラする（日帰り）ことになる。
- 周囲の風景や風を感じたりしたいが、ハード面の整備ができていないので、本来、電車や飛行機に比べて船内は自由なはずなのに不自由である（車いすユーザー）。
- 船を楽しみたいと思うが情報が無い。
- まだ車の運転が出来るので小豆島や湯布院へ連れていきたい。だが友人（歩行器、車いす）が行けるかどうかを考えると面倒になり近場になってしまう。
- 介助する立場としては、船を利用するのは必要であれば利用するという感じで、観光では利用しない（移動するのにやむを得ない場合のみ）。
- 昔釣りが好きだったから、おそらく本人は船旅に行きたいと思っている。ただ介助者が不安で行うことができない（船中で体調不良になったら）。本人もあきらめている気がする。

<課題や要望等>

- 一人ひとり不便なことは異なるので、個別に対応してもらえるプランがあるとよい。
- 行った先の休憩場所の確保が難しい。歩けなくなった場合の車いすの手配も必要。
- 高齢の親を旅行に連れていく時（そもそも本人たちに不安が多いので）安心してもらえるような情報が必要。食事は少な目のメニュー、移動時間は短め、タクシーでの観光など。
- 車いすで行けるかどうかの情報が必要。介助する側として電動アシストホイールの貸出があると（本人も介助者も負担にならず）安心につながる。
- 介助者がすべてするとなると大変で、事前調べに時間を要する。事前に行程を組み立ててくれると道中も安心してゆとりが生まれる。
- 人混みの中を車いすの高齢者と歩くのはとても怖いと覚えることがある。すべて

の道を規制するのは難しいが、人が多いと想定される道や通路は幅を確保したり、人による見守りがあったりしても良いと思う。

■行けるという情報が HP でわかりにくい。最近ユーチューブに車いすで行ける様子があって便利だと思った。車いすも OK というのが分かりやすい。

<その他>

○寝たきりで立位もとれないため、外出は容易ではない。ヘッドレスト付の車いすでデイサービスに行くのが唯一の外出。

○足腰が弱ってきているが、週末に交代で来てくれる息子たちのおかげで、買い物や通院、息抜きができており助かっている。

○介助者（息子）も高齢（70 歳）になり、私の介助は大変になっている。誰かほかの人に頼めて旅行できたら嬉しい。

○相談できるところ、介助人を紹介してくれるところがあれば使ってみたい。

■今日のヒアリングで UT 窓口があったり HP に情報があったりすることを知った。コロナが明けたので、そろそろ車いす利用の友人に会い、UT 窓口で相談して旅に行きたいと思っている。

■母が車いすになってから日帰りはできるだけ対応したいが、泊まるまでは互いの体力の心配がある。手伝ってくれる人の相談ができるなら考えるかもしれない。

<インタビュアーの感想および意見>

◇本人（要介助者）、介助者も行きたいと思っていることが分かった。ただ、両者とも不安があり、それを解消するには、「行けるよ」という情報が必要。

◇要介助者はしきりに「昔行っていた釣り堀、海、釣り船にまた行ってみたい」と話していた。しかし、今の健康状態では行ける気がしない。医療系、車いす利用者も「行けるよ」という情報がない、届いていない。

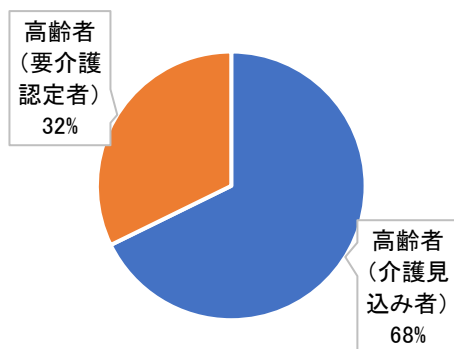
◇今の高齢者は、昔、船旅を良くしていた、そういう船がたくさんあったと話してくれた。船に興味を持つのは今の高齢者の可能性もある。釣りがしたい（してみたい）という、車いすユーザーの希望は多いかもしれない（あってもあきらめている可能性がある）。

◇点と点の情報がつながっていない（船、宿、食事）。線、面になったコースがあればイメージしやすいようだ。

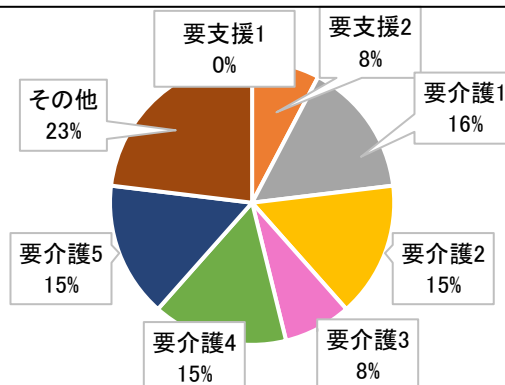
◇船、フェリーでの旅は車いす（歩行機）では行けないと思っている様子→情報が届いていない。行けるには元気な高齢者のイメージしかないようだ。

iii. ヒアリング調査結果（介護見込み者及び要支援者等）＊全体にない分のみ

Q1お伺いしている貴方は、次のどちらになりますか？

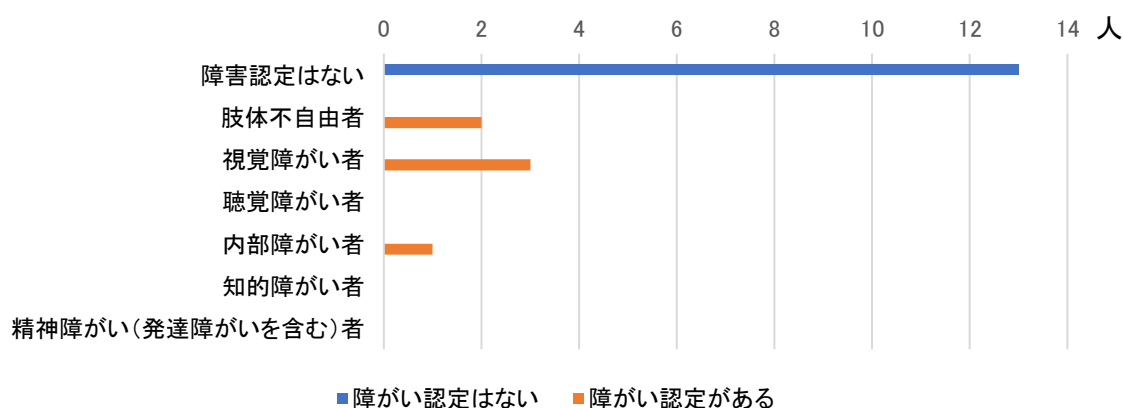


Q2要介護または要支援認定を受けている方は、現在の認定区分を教えてください



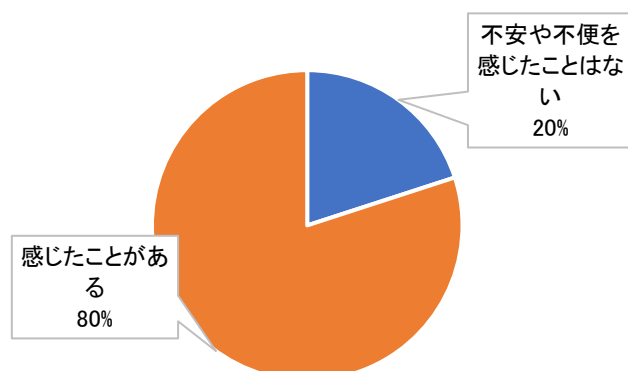
- ・回答者は、「高齢者の介護見込み者」が7割近くを占めた。
- ・要介護認定を受けている者の半数以上が、要介護 2, 3, 4, 5 の認定を受けている。その他は老化で介助が必要な方や、酸素吸入の介護が必要な方であった。

Q3貴方の障がい認定の有無・種別についてお聞きます。該当するもの1つをお選びください



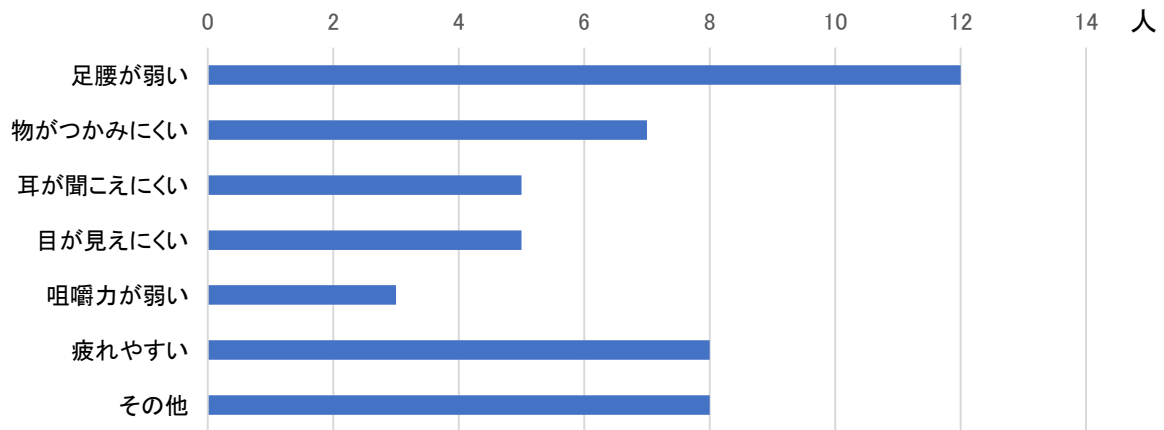
- ・障がい認定をうけていない方が半数以上を占めている。

Q4貴方の身体面の不安や不便の有無についてお聞きます。該当するもの1つをお選びください



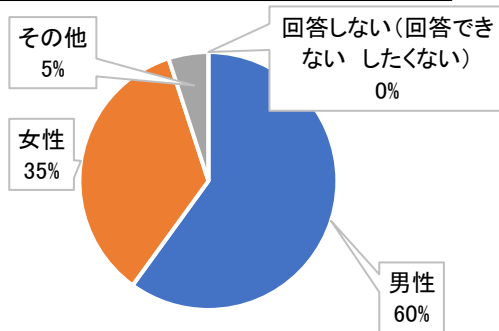
- ・身体面に不安や不便を抱えている方が8割を占めている。

Q5身体面に不安や不便を感じたことがある方にお聞きます。その内容について、該当するものをお選びください【複数回答可】

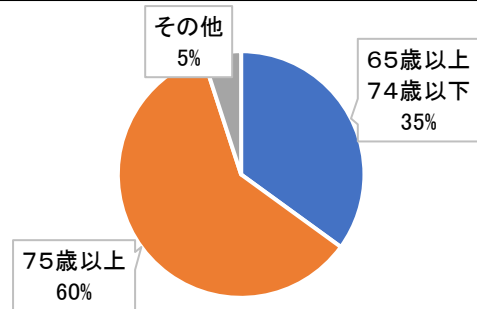


- ・足腰に不安を抱えている方が多かった。
- ・その他は、「頭痛」・「めまい」・「免疫力の低下」、「しゃべりにくい」、「声が出にくい」、「腰ヘルニア痛み」、「しびれ」、「偏食」等であった。

Q6貴方の性別についてお聞きます。該当するもの1つをお選びください

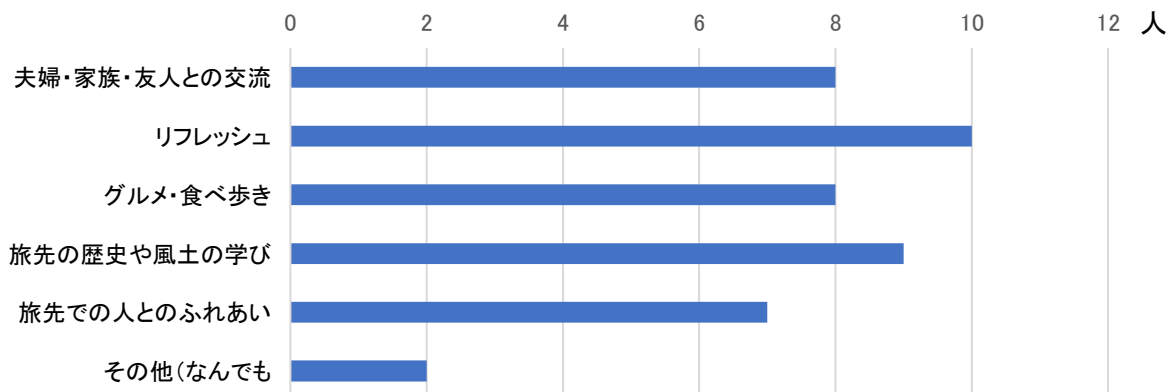


Q7貴方の年齢についてお聞きます。該当するもの1つをお選びください



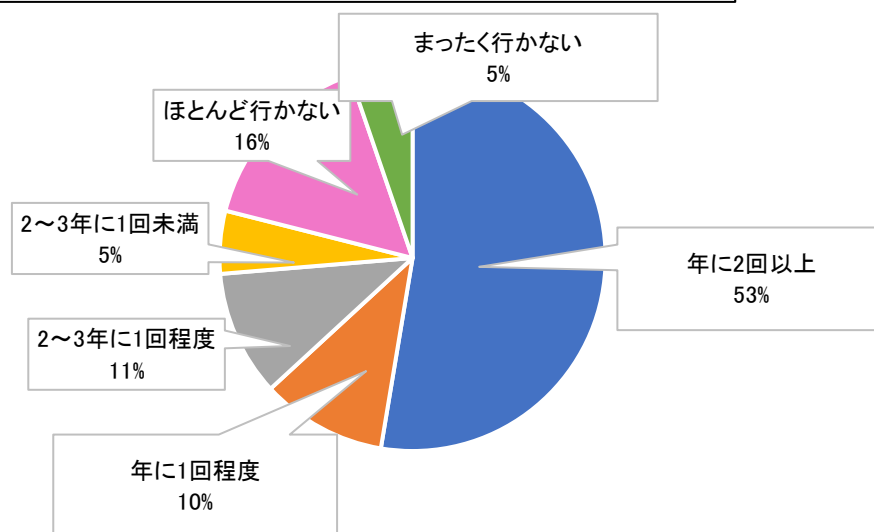
- ・性別は「男性」が半数以上を占めていた。年齢は「75歳以上」が6割であった。

Q8旅行の楽しみについてお聞きます。旅行の楽しみは何ですか。該当するものをお選びください(複数回答可)



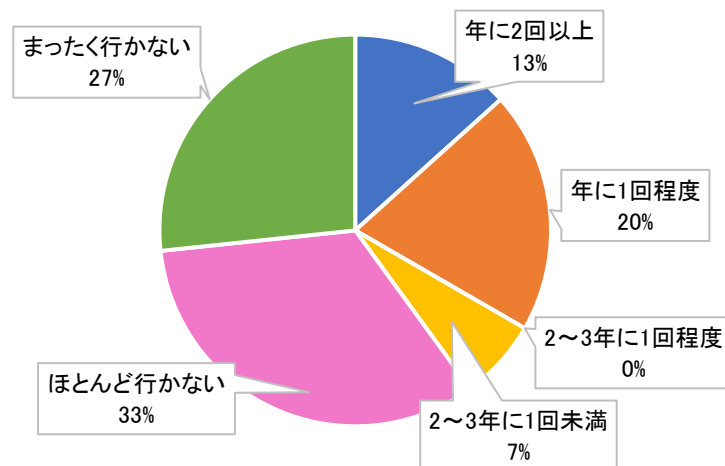
- ・「リフレッシュ」が一番の楽しみとなり、次いで「旅先の歴史や風土の学び」となった。「夫婦・家族・友人との交流」と「グルメ・食べ歩き」も楽しみとして割合が高かった。

Q9日帰りで友達に会いに行く、旅行（観光）、買い物等についてお伺いいたします。該当するもの1つをお選びください



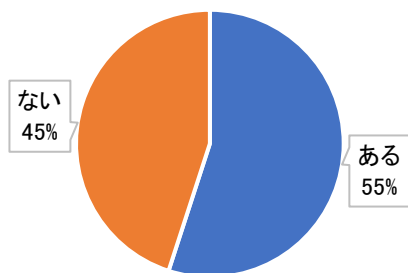
・日帰りの旅行は「年に2回以上」行く方が半数を超えた。

Q10宿泊を伴い友達に会いに行く、旅行（観光）、買い物などの頻度についてお伺いいたします。該当するもの1つをお選びください

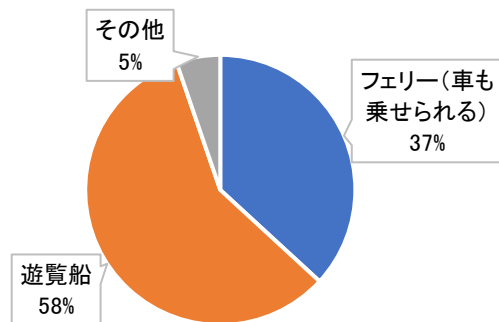


・「ほとんど行かない」と「まったく行かない」方を合わせると6割になり、宿泊を伴って友達に会うのは難しいことがうかがわれる。

Q11これまでに旅客船を利用したことがありますか

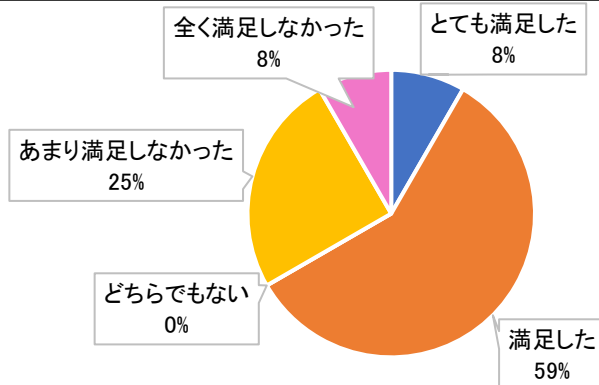


Q12乗った船の種類は何ですか【複数回答可】



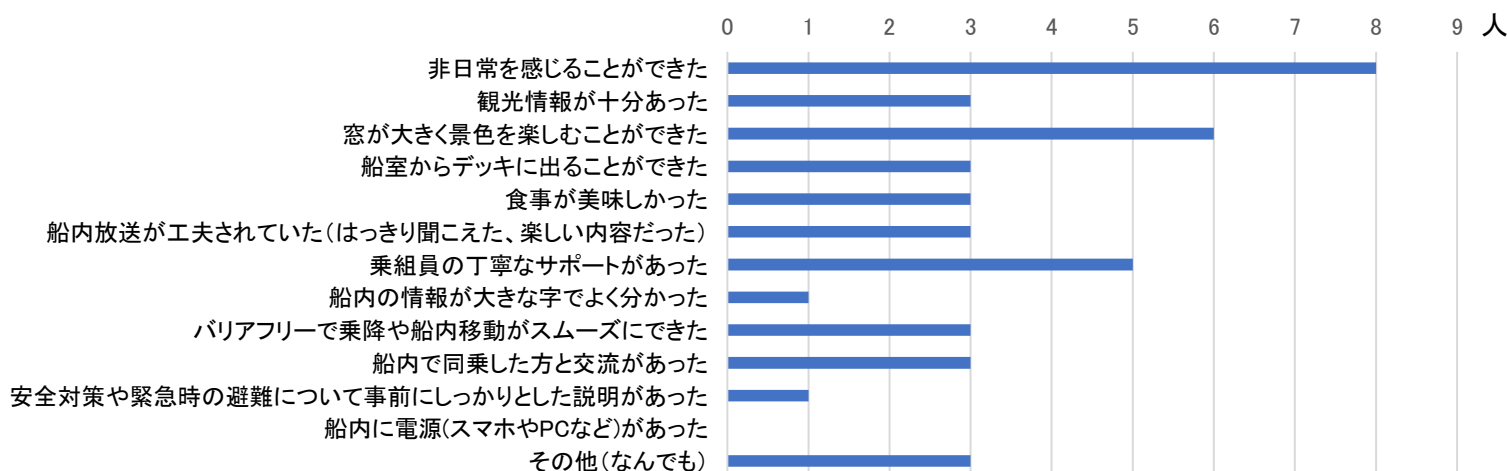
・「旅客船を利用」されたことがある方が半数以上を占めていた。内訳として「遊覧船」を利用されている方が半数以上を占めていた。

Q13船に乗ったことのある方にお尋ねします。船に乗った満足度についてお答えください【該当するもの一つ】



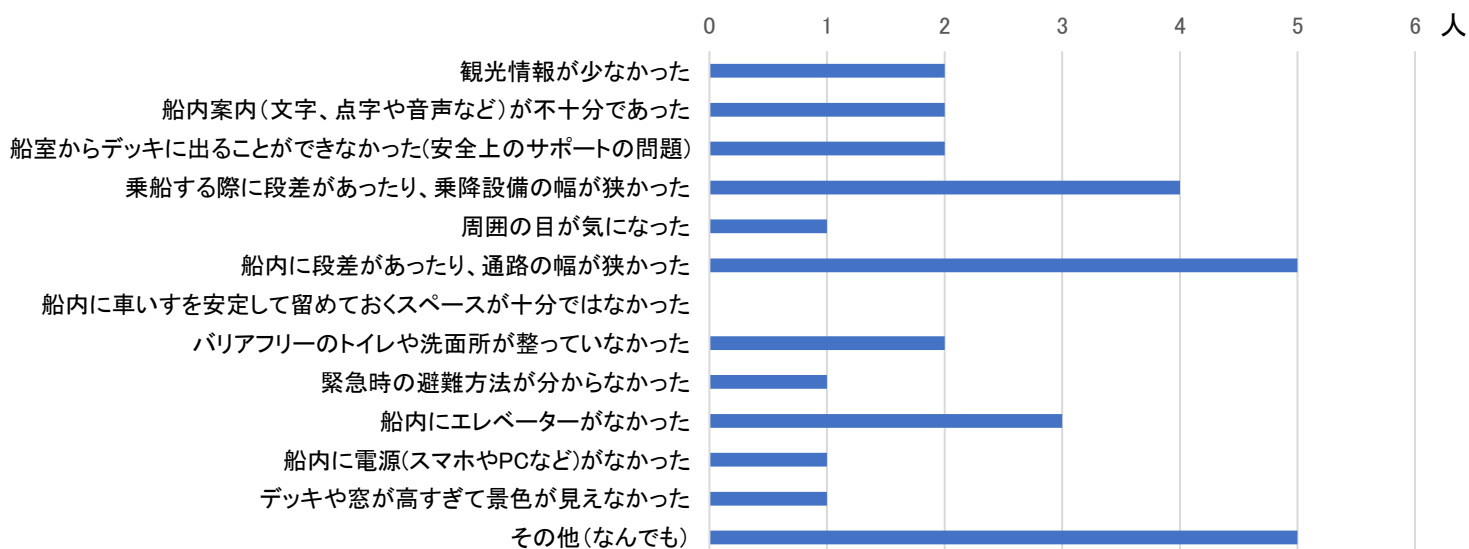
・船に乗った満足度は、「とても満足した」と「満足した」を合わせると、6割を超えていた。

Q14船に乗って良かったことは何ですか【複数回答可】



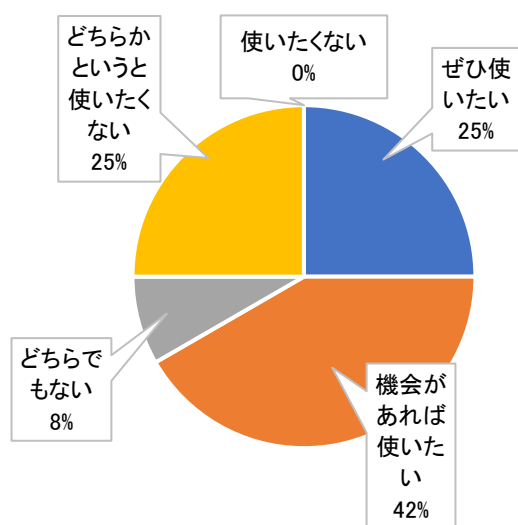
・船に乗って良かった事は、「非日常を感じることができた」が一番多く、「窓が大きく景色を楽しむことが出来た」が続いていた。「乗組員のサポート」も評価されていた。

Q15船に乗って良くなかったことは何ですか【複数回答可】

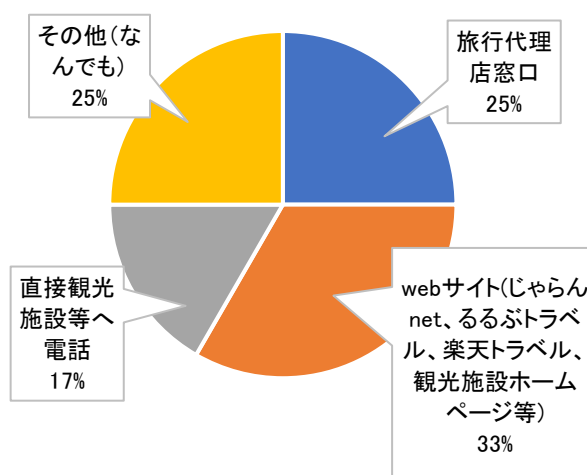


・良くなかったことは「段差や道幅の狭さ」など移動のしにくさがあがっていた。その他は「景色などの聞き取りやすい説明」を求める声があがっていた。

Q16旅で再び船に乗りたいですか【該当するもの一つ】

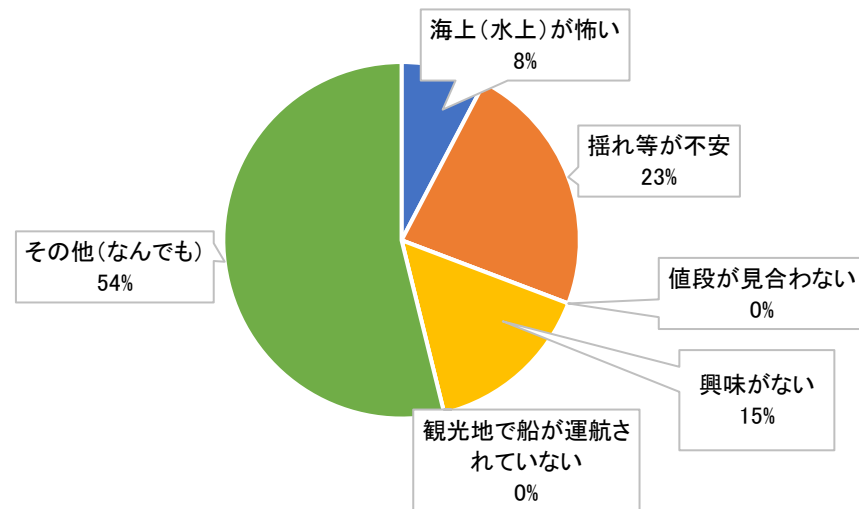


Q17旅行の申込は、主にどのように行いますか【複数回答可】



- ・「船に再び乗りたい」と答えた方がほぼ7割であった。
- ・旅行の申し込みは「web サイト」からの申し込みが3割ほどであった。

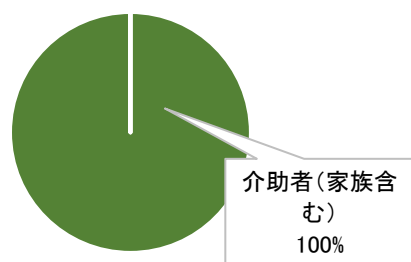
Q18旅で船に乗ったことがない理由は何ですか【複数回答可】



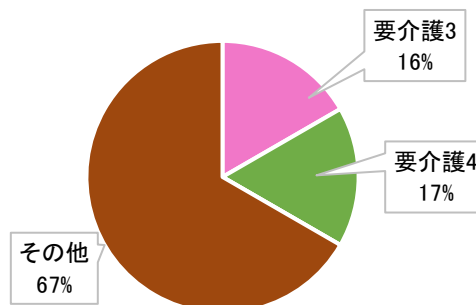
- ・船に乗ったことがない方は揺れを不安視される方が多かった。
- ・その他として、「体調が悪くなった時等の心配」、「足腰が悪いため点と点の移動が大変(車いすは使っていない)」、「船に乗る必要がなかったため」、「移動が出来ないこと(エレベーター等がない)」「トイレが狭い」、「サポートの不安」等があがった。

(4) ヒアリング調査結果（介助者） * 全体にない分のみ

Q1お伺いしている貴方は、次のどちらになりますか？

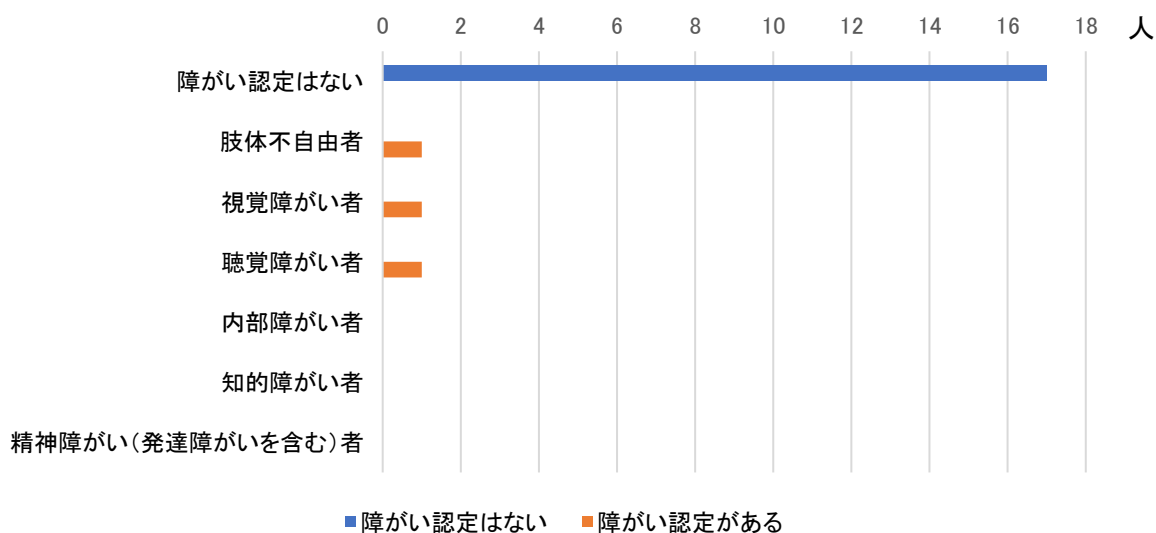


Q2要介護または要支援確定を受けている方は、現在の認定区分を教えてください



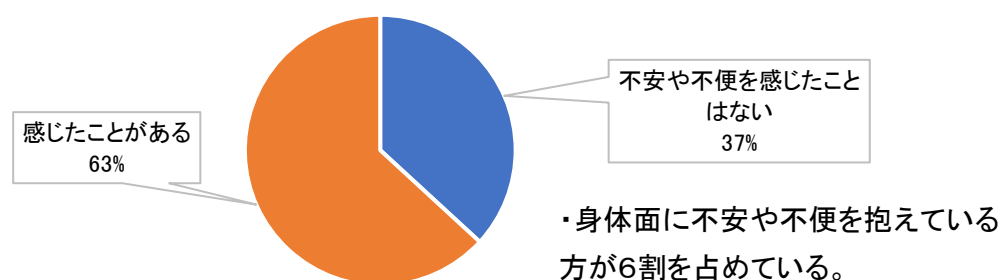
・要介護認定を受けている者は要介護 3, 4 併せて3割ほどであった。その他、日常生活に支障はないが、持病による体調不良や両腕、両下肢に動作不良が起きることがある方などであった。

Q3貴方の障がい認定の有無・種別についてお聞きます。該当するもの1つをお選びください

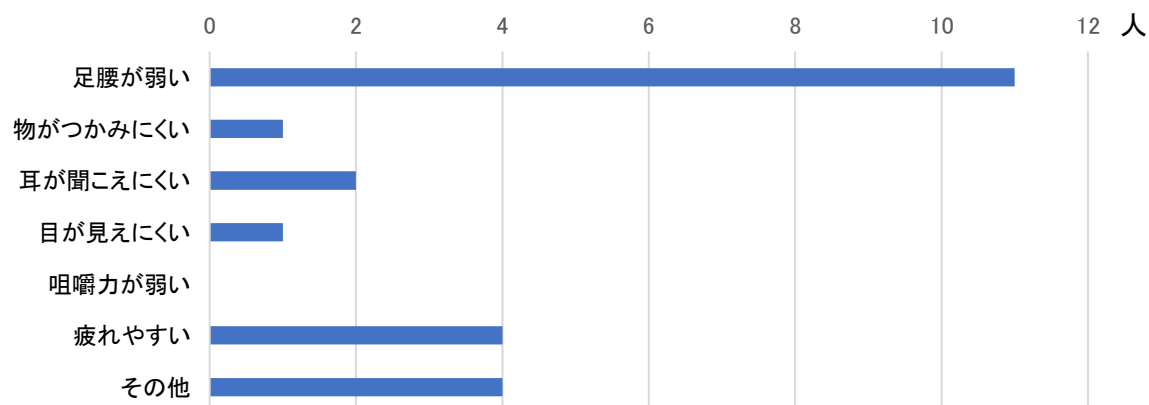


・障がい認定をうけていない方がほぼ8割を占めている。

Q4貴方の身体面の不安や不便の有無についてお聞きます。該当するもの1つをお選びください

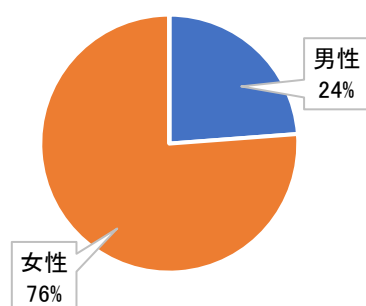


Q5身体面に不安や不便を感じたことがある方にお聞きします。その内容について、該当するものをお選びください【複数回答可】

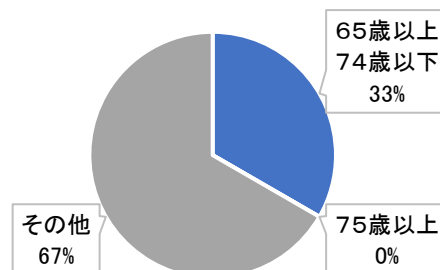


・足腰に不安を抱えている方が多かった。その他は、「頭痛」・「めまい」・「免疫力の低下」、「しゃべりにくい」、「声が出にくい」、「腰ヘルニア痛み」、「しびれ」、「持病があること」等であった。

Q6貴方の性別についてお聞きします。該当するもの1つをお選びください

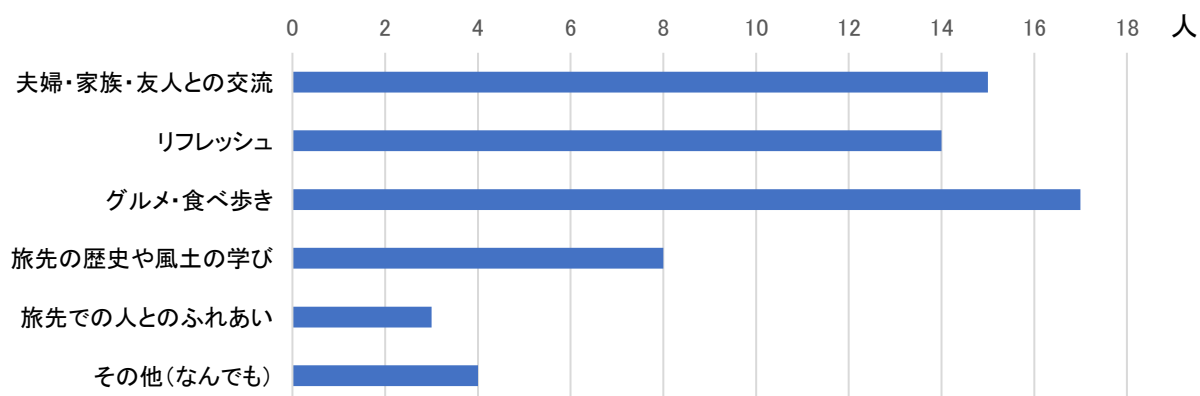


Q7貴方の年齢についてお聞きします。該当するもの1つをお選びください



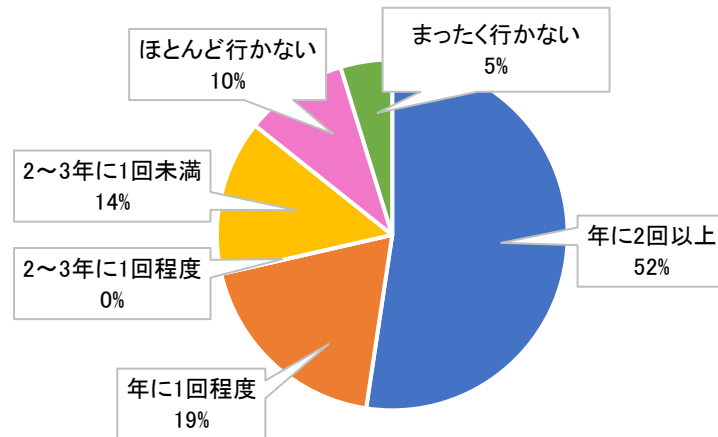
・性別は「女性」が7割以上を占めていた
・年齢は「その他(40代～65歳以下)」が7割近くであった

Q8旅行の楽しみについてお聞きします。旅行の楽しみは何ですか。該当するものをお選びください(複数回答可)



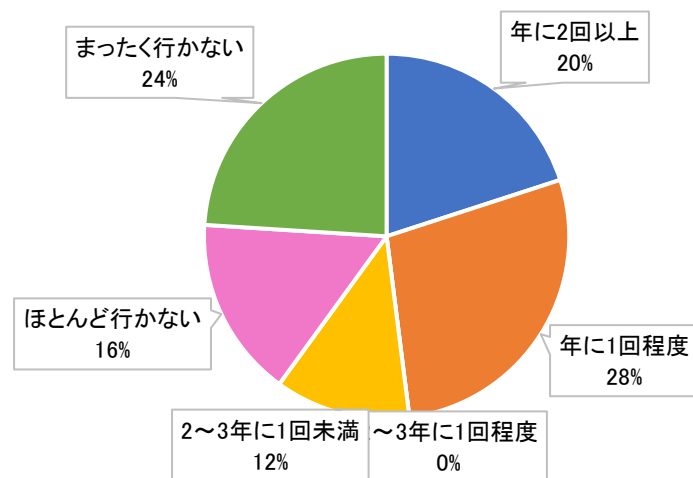
・旅行に求めるものは「グルメ・食べ歩き」、「夫婦・家族・友人との交流」、「リフレッシュ」が多かった。その他は「買い物」や「同窓会」であった。

Q9日帰りで友達に会いに行く、旅行(観光)、買い物等について伺います。該当するもの1つをお選びください



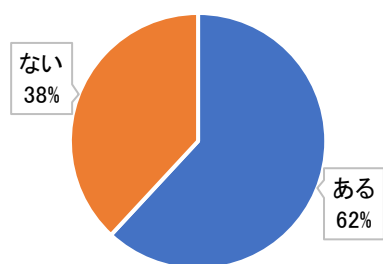
・日帰りの旅行は「年に2回以上」行く方が半数を超えた。

Q10宿泊を伴い友達に会いに行く、旅行(観光)、買い物などの頻度について伺います。該当するもの1つをお選びください

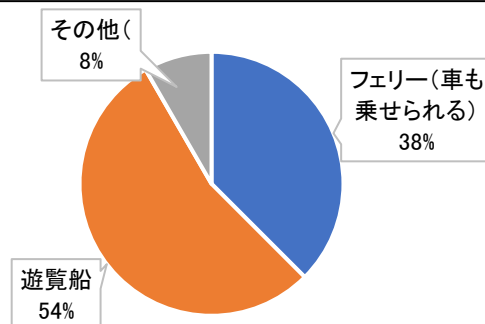


・年に1回以上宿泊を伴って旅行に行く方は半数以下となり、宿泊は難しいことがうかがわれる。

Q11これまでに旅客船を利用したことがありますか

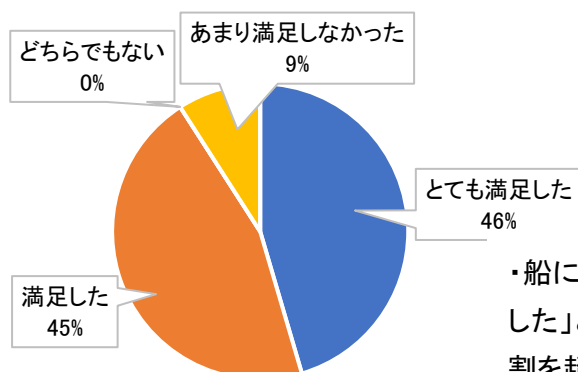


Q12乗った船の種類は何ですか【複数回答可】



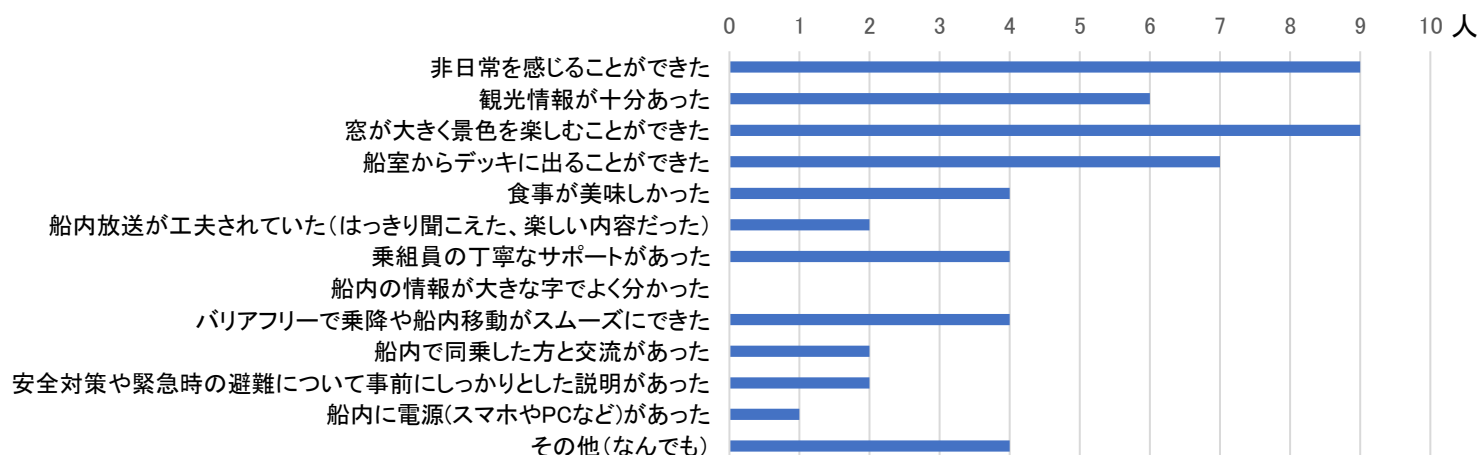
- ・「旅客船を利用」されたことがある方がほぼ6割を占めていた。
- ・内訳として「遊覧船」を利用されている方が半数以上を占めていた。

Q13船に乗ったことのある方にお尋ねします。船に乗った満足度についてお答えください【該当するもの一つ】



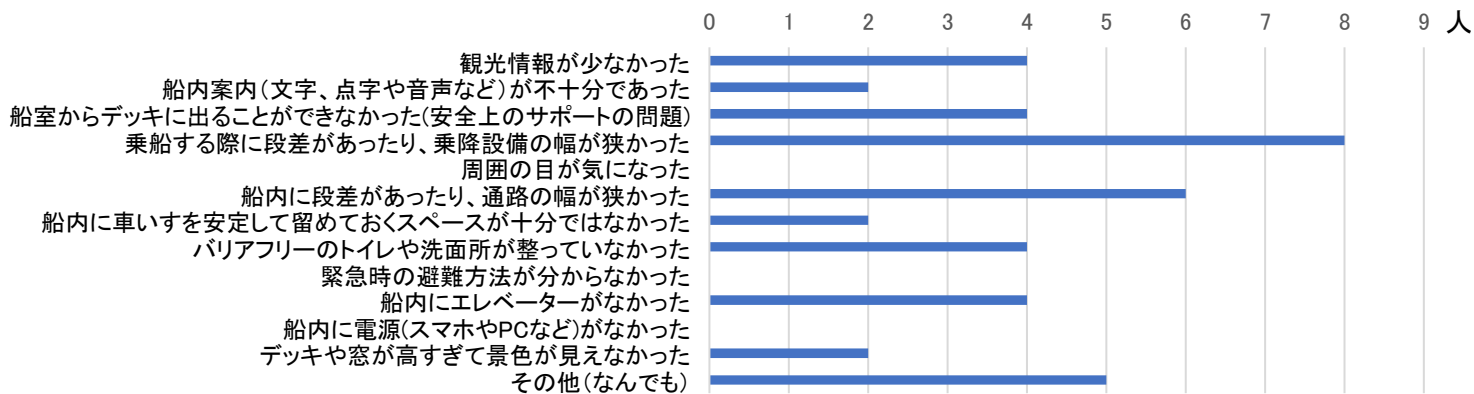
- ・船に乗った満足度は、「とても満足した」と「満足した」を合わせると、9割を超えていた。

Q14船に乗って良かったことは何ですか【複数回答可】



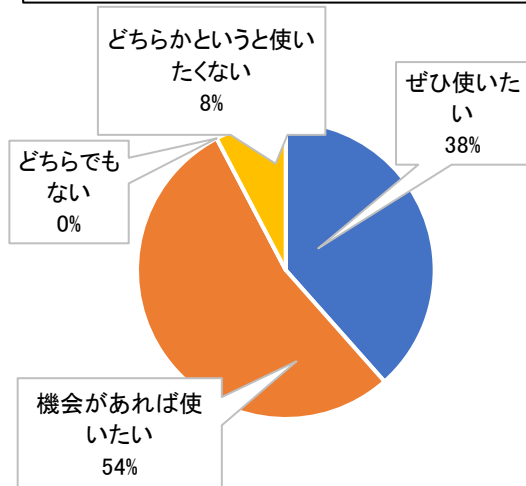
- ・船に乗って良かったことは「非日常を感じることができた」と「窓からの景色を楽しんだ」方が同数で多く、続いて「船室からデッキに出られる」と「観光情報が十分あった」ことの評価が高かった。

Q15船に乗って良くなかったことは何ですか【複数回答可】

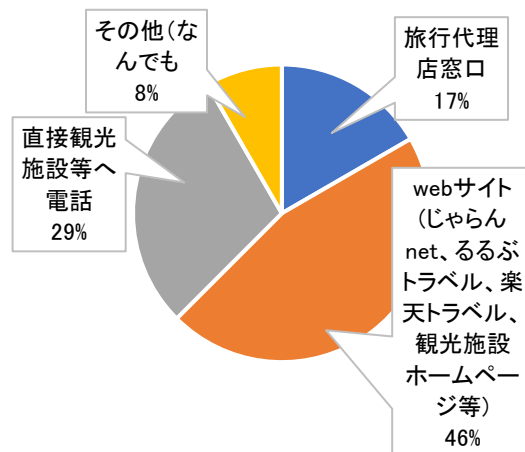


- ・良くなかったことは、「段差や道幅の狭さ」など「移動のしにくさ」が多かった。
- ・その他として「車椅子での不安」や「復路の過ごし方で暇になること」が挙がっていた。

Q16旅で再び船に乗りたいですか【該当するもの一つ】

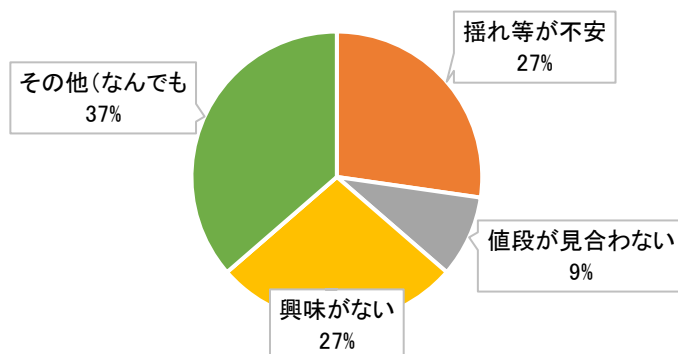


Q17旅行の申込は、主にどのように行いますか【複数回答可】



- ・「ぜひ使いたい」、「機会があれば使いたい」等、船に再び乗りたいと答えた方が9割以上であった。
- ・旅行の申し込みは「web サイト」からの申し込みが5割程度であった。

Q18旅で船に乗ったことがない理由は何ですか【複数回答可】



- ・船に乗ったことがない方は「揺れ等が不安」と「興味がない」方が同数で多かった。
- ・その他として、「体調が悪くなった時等の心配」や「船に乗る必要がなかったため」等の回答があった。

4. 旅客船事業者意見交換会

旅客船事業者が、高齢者に対するアンケート結果や有識者による高齢者の旅の楽しみ方をテーマにした講演を聞いて、今後、ユニバーサルツーリズムに取り組むための方策を自ら考え、理解を深め、他社と共有し実践へと繋げることを目的に、意見交換会を開催した。

(1)ユニバーサルツーリズム講演会



①講演者

室井孝王(むろいたかお)氏

全日空ワールド(株)、(株)ANAセールス勤務。障がい者の旅行申込みにあたり対応するサポートデスクを立ち上げた。

(一社)日本旅行業協会において高齢者・障がい者の旅を受け付けるための講習会講師を務め、旅行業界でのユニバーサルツーリズム啓蒙に努めている。

東京都アクセシブル・ツーリズムシンポジウム講師(2019 年度～2020 年度)。

ユニバーサルツーリズムをテーマとした講演、セミナー、研修を多数実施。

NPO 法人高齢者・障がい者の旅をサポートする会理事



②概要

日時:令和6年2月5日(月)13時30分～15時30分

場所:神戸第2地方合同庁舎 1階第1共用会議室

参加者:フェリー事業者

観光船事業者

生活航路事業者 等 20名

③講演資料

高齢者が家族や仲間と共に
笑顔で旅を楽しむために！
～船旅でのひと工夫～

令和6年2月5日
NPO法人 高齢者・障がい者の旅をサポートする会
室井孝王

1

本日のお話

自己紹介を通して
障がい者、高齢者の旅のお手伝い
改定障害者差別解消法について

2

自己紹介

航空会社系の旅行会社勤務
高齢者、おからだの不自由なお客様の相談窓口

3

おからだの不自由なお客様の相談窓口

教えてもらうことから始まる

旅行会社

航空会社

高齢者、おからだの不自由なお客様

研修会、ボランティア

4

教えてもらうことから始まる

旅行会社

一般的なツアー（パッケージツアー）販売

障害を理由に参加を断る

バリアフリースーツアー専門（パッケージツアー）

注文ツアー 個人旅行

5

教えてもらうことから始まる

航空会社

- ◇ 対応を知る
 - 障害者
 - 車イス使用の方
 - 目の不自由な方
 - 疾病のお客様
- ◇ 安全運航
 - 医療機器＝電磁波
 - 医療酸素
- ◇ 非常時 = 緊急時が前提

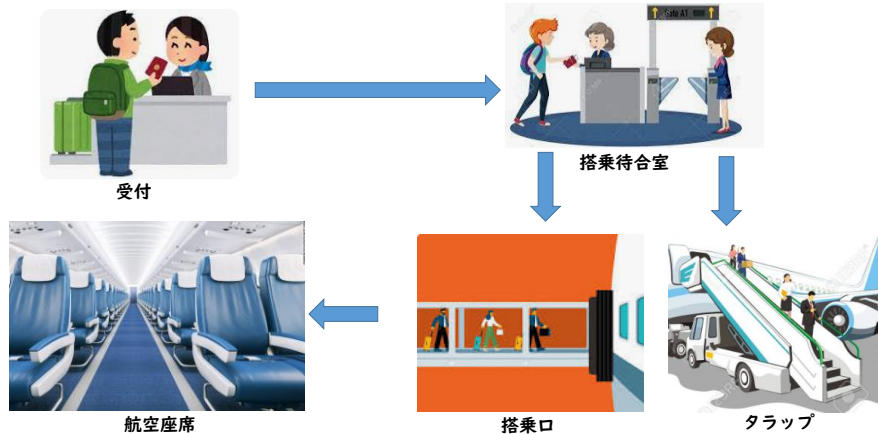
どう対応するのか

6

車イス使用されているお客様 = 予約情報を共有

- ◇ どこで車イスが必要か
 - ① 受付から搭乗待合室迄
 - ② 受付から航空機出入り口まで
 - ③ 受付から航空機内の座席まで
- ◇ 同行介助者はいるか
- ◇ ご自身の車イスは持参するか
- ◇ ご自身の車イスから航空会社車イスへの乗換えはどこか
- ◇ 車イスから座席の乗移りは可能か
- ◇ ご自身の車イスの詳細

7



8

様々なタイプの車イス



9

目、耳の不自由なお客様 = 予約情報を共有

- ◇ 座席はどこか
- ◇ 同行介助者はいるか

体調不調の(傷病)お客様 = 予約情報を共有

- ◇ 座席はどこか
- ◇ 医療機器は持ち込むか 何故?
- ◇ 医療機器は使用するか
- ◇ 医療機器は必要か 医師の診断書
- ◇ 同行介助者はいるか
- ◇ 最終許可は機長

10

教えてもらう

- ◇ おからだの不自由なお客様から
- ◇ 研修会に出掛け、専門家から
- ◇ ボランティアに参加、会う、見る、聞く
(いろいろな方、いろいろな福祉用具)
- ◇ ユニバーサルデザインとの出会い

11

NPO法人 高齢者・障がい者の旅をサポートする会

高齢者、障がい者の旅

小さな旅から大きな旅のサポート

- 外出 ・散歩
- 半日 (観劇、コンサート、通院) ▪ 日帰り(バス旅)
- 宿泊を伴う旅 (1泊2日~3泊4日)
- ・ 国内旅行 海外旅行 (観光、学会参加、入院介助)

12

旅行中の困りごと

バリアフリー国内旅行・介護旅行にご参加のいたお客さまの声より抽出

1. 階段や段差が多くて歩行が大変
2. 長い距離を歩かなければならない
3. ツアーは観光の時間にゆとりが無くペースに追いついていけない
4. 観光シーズン最中で大混雑の中で人ごみにもまれ、怖かった
5. 電車を長い間立って待っていなければならない
6. 車いすで目の前まで行くことができない
7. 砂利道だと車いすでは大変

13

バリアフリー国内旅行・介護旅行にご参加のいたお客さまの声より抽出

8. リフトバスに車いす固定で乗車したがクッションが悪くつらかった
9. 温泉に行ったのに障がい者に配慮が無く風呂に入れなかった
10. 旅行中の病気や怪我などが心配
11. 旅行に行くまでが不安
12. 障がい者用トイレが無くて困った
13. ホテルのトイレは段差があり困った
14. 主人を介助しながらの旅行、疲れ果ててしまった
15. 周囲の目が気になる

14

教えてもらおう

知らなかったことを教えてもらう

- 知ると興味を持つ
- 知っていると気づく
- 知っていると興味がわく
- 興味があると目に入ってくる

すると、ニュース、広告など目に付くようになる

15

旅は線でなく面

旅の目的を確認することを知る

例えば、観光、食事、宿泊、買い物、その他

航空機や専用バス、列車などは移動手段

一部マニアを除き旅の主目的ではなかったが

旅の魅力のひとつでした

16

高齢者・障がい者を知る

お手伝い(サポート)するにあたって重要な事です

高齢者 障がい者

足が不自由な方、目の不自由な方、耳の不自由な方

コミュニケーションが苦手な方、考え方の不自由な方

発達障がい(自閉スペクトラム症(ASD)をはじめ、

注意・欠如多動症(ADHD)や学習障がい(LD)など)

17

高齢者 一般的な人格特性

- ◇ 頑固で自分中心に考えやすい
- ◇ 内向的で用心深い
- ◇ 自分のからだのことをあれこれと気にする(心氣的)
- ◇ うつうつとなりやすい(うつ的)
- ◇ ものごとを否定的に考えやすい
- ◇ 不安をもっている
- ◇ マイナス思考の傾向にあるといわれている

18

高齢者 一般的な心理的特徴

- ◇ 感情のコントロールが困難になる
- ◇ 不満や怒り、不安感が大きくなる
- ◇ 孤立、孤独感の増加
- ◇ 無気力、無関心
- ◇ 頑固になる
- ◇ 入手する情報量が減少する
- ◇ 共感する仲間が減少する
- ◇ 体力・知力の衰えを知られたくない

19

高齢者 耳が遠い、難聴

- ◇ 音声案内がわからない
- ◇ 声を掛けられても気付かない→立腹される
- ◇ 耳が遠いことは不安、知られたくない
- ◇ ノックがわからない
- ◇ 言葉が得意でない
- ◇ マスクをしていると口元が見えない
- ◇ 耳が聞こえないことが外見からわからない



20

足が不自由な方 障害の特性

- ◇ 外傷や疾病などによって手や足の機能、動作が不自由
- ◇ 車イスを使う方すべてが歩行困難ではない
- ◇ 足の不自由な方の歩行手段は、からだの状態で様々です
ゆっくり歩く、つかまり立ち、車イスを操作する、
車イスで介助してもらう、杖や松葉杖を使う、義足を使用
- ◇ 使っている車イスや歩行補助具を知ることからだの状態を確認する
- ◇ 車イス使用の方の中には、補助犬（介助犬）を連れている方がいる

21

肢体不自由、車イスを使用の方 日常生活で感じる不便

- ◇ 段差や階段、急な坂道などを移動することが困難
- ◇ 長い距離を歩行する、長時間立っていることが難しい方がいる
 - ＊車いすを使用して移動する場合は、歩行時よりもスペースが必要（通路などの幅を確認、問合せがあった時に回答できる準備が大切）
- ◇ 上肢に障害がある方は、手動ドアの開閉や手・腕での操作が困難
- ◇ 外出中、車イスで利用できるトイレを探すことに苦勞する
- ◇ 雨の日に傘を使うことが難しい
- ◇ 周囲の温度に応じた体温の調整が難しい方がいる
- ◇ 言葉発声に障害があり、コミュニケーションが難しい場合がある

出典：平成30年3月観光庁「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接客マニュアル（旅行業編）」

22

車イス使用の方とのコミュニケーション

- ◇ 目を合わせてコミュニケーションをとりましょう
 - ⇒ 車イスを使用している方は目線が低い
 - ⇒ 目線を合わせて話を聞き、コミュニケーションをとる姿勢が大切
- ◇ ご本人に声をかけ、サポートが必要かを確認する（できることを妨げない）
 - ⇒ 同行者や介助者がいても、ご本人に声をかけ、必要なことを確認する

23

目の不自由な方 障害の特性

- ◇ 案内、メニュー、値札が読めない
- ◇ 注意事項、危険な場所がわからない
- ◇ 座るイスの場所がわからない
- ◇ 壁ぎわが安心するが場所がわからない
- ◇ 急に白杖や体をつかまされると困惑する
- ◇ 手引きで誘導してもらいたい
- ◇ クロックポジションで説明してもらいた



24

高齢者・障がい者

皆さん一律でない 千差万別
ステレオタイプでない
個々の考え方、個々の能力は異なる
皆さんの人生の経過点

ご高齢の方、おからだの不自由な方、皆さん
ひとりとして同じ方はいなかった

25

学びから実践 サポート例

高齢者、車イスを使用している方と旅する
国内、ホキ美術館、明治神宮、浅草
海外、イタリア、オランダ
2時間の散歩、3時間のショッピング

高齢者、目の不自由な方と旅する
国内、氷川きよし公演、博物館
海外、ウィーン、クリスマス市

26

改正障害者差別解消法

目的 全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら**共生する社会**の実現に資することを目的とする
(抜粋)

定められていること

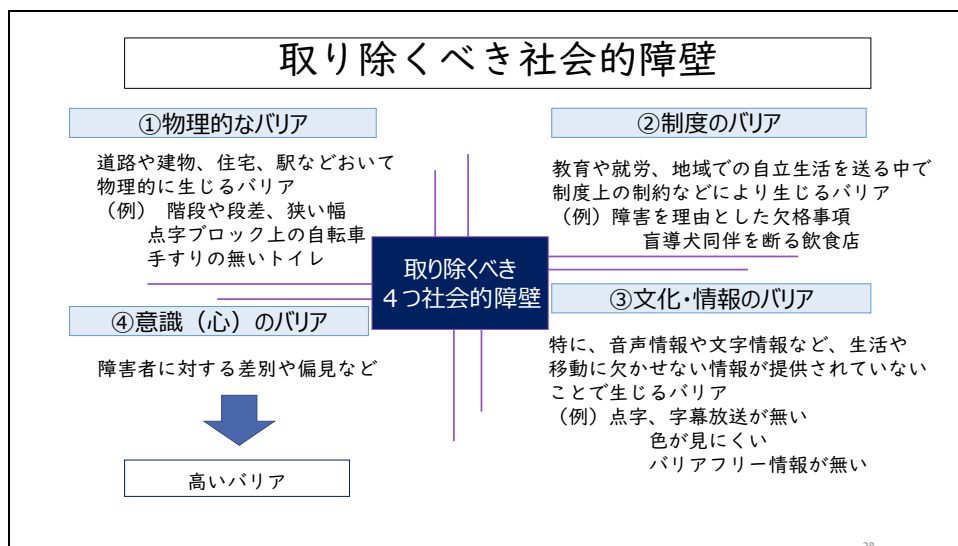
① 不当な差別的取扱いの禁止

障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりすることをしてはいけない

② 合理的配慮の提供 **努力義務から義務へ**

障害のある方から何らかの配慮を求められた際（**意思表示**）に、負担になり過ぎない範囲で、**社会的障壁**を取り除くために必要で**合理的な配慮**を行うこと

27



合理的配慮提供

- ・情報を公開する（企業環境の整備）
- ・本人・家族・友人等から意思の表明がある
 注：意思表示がないことが多いので、能動的に提案し、聞く
- ・障害の状態や何が社会的障壁となっているのか把握（聞く）
- ・障がい者に必要な合理的配慮の検討
 注：選択肢を提案する
- ・本人・ご家族等との建設的な対話
- ・合理的配慮の提供内容の検討・共有

私たちは対応力を持つ

29

具体的な対応

- ・順番を待つことが負担となる高齢者、障害者に対し、周囲の方の理解を得た上で、順番を入れ替える
- ・問合せ、質問には複数の方法を考え（電話、メール等）表示
- ・待ってもらう際は簡潔に理由と待つ時間を明確に伝える
- ・規則違反のお客様には正しく説明する
- ・必要な方への介助・接遇は丁寧に行う
 （その場面を見ている人は納得し安心する）
- ・ルールを守らない人には適切に案内する（信頼につながる）
- ・指摘、申し出には必ずお礼「ありがとうございます」、そしてひと言「とても助かります」 指摘・申し出は言い出しづらいものです

30

実践 私たちはプロの脇役

- ◇ 旅をする人が主役、主人公
私たちは名脇役、見守る、サポートする
- ◇ 主人公の目的は何ですか？
列車、航空機、船舶に乗ることが目的？
- ◇ 主人公の旅行目的を達成してもらう
私たちはプロの脇役に徹する

31

見守り

見守ることは、何もしないことではありません
それぞれの特性を学んで見守り即対応できる姿勢です

- ⇒ ご高齢の方
- ⇒ 杖を使っている方、歩くのが苦手な方
- ⇒ 車イスを使用している方
- ⇒ 目の不自由な方
- ⇒ 耳の聞こえが不自由な方
- ⇒ やり取り（コミュニケーション）が苦手な方

32

困難なことを知り改善する

- ◇ 参加しにくい現状を知る
- ◇ 不足していることや不備なことを日々考える
- ◇ 改善は費用が掛からないものから始める
仮設できないか、100円ショップの利用、代用品はないか
- ◇ 仮設して有効なことは設置の方向に
会社の予算措置、改修時期などを活用する

33

お客様の期待にこたえる

結果的に お客様の期待を達成する
期待を大きく超える必要はない
1cm超えることを継続して、プロの脇役を目指す
脇役になるのではなく、役者に徹する

34

何かひとつでも
参考になりましたら嬉しいです
ご清聴ありがとうございました

35

(2) 高齢者に船旅を楽しんでいただくための意見交換会

室井孝王氏の基調講演に引き続き、4つのテーブルに分かれて意見交換会を開催した。意見交換会では、室井氏や事務局が司会役になり、①基調講演に関すること、②情報発信に関すること、③緊急時の対応に関すること等について参加者へ問いかけ、意見交換を行った。

<意見交換会における主な意見>

i. 情報発信

○クルーズで視覚に不安のある方に景色等を案内する際、どこまで案内すれば良いか分からない。お声がけすることが余計なお節介になるのではないかという不安がある。声をかける前にお客様の表情をよく見て、どこまでの案内が必要なのかを理解することが必要ではないか。また、声掛けをして良いか迷う時は、積極的にお声がけすれば良いのではないか。



○ターミナルの中に車椅子が備え付けられているが、高齢者が実際に使われることが少ない。これは、車椅子の使用に関して何も案内がされていないからではないか。例えば「ご希望の方はこの車椅子をお使いください」と利用の案内を表示することで使いやすくなるのではないか。

○「乗船時にお手伝いが必要な方は、事前にお知らせください。」とホームページでお知らせしている。高齢の車椅子利用者などで乗組員のお手伝いが必要な方が乗船される際は、事前に乗組員間で情報を共有しておくことで円滑に乗船できるのではないか。

○車椅子利用者から問合せが多いドア幅・ベッド幅・段差の高さ等をホームページで案内すると好評であった。

ii. 緊急時対応

○予約時にサポートが必要という申告を事前にしていただく。それが難しければ、「こちらから必要であればサポートします」と事前に周知しておくことも有効。そして、サポートが必要な方がいれば、従業員間で情報を共有することが大事。

○旅客船事業者は定期的に非常時に対応するための訓練を行っていて、実際の非常時訓練の様子をホームページで公開している事業者もいる。このように訓練の様子等を外部に発信することが、緊急時の避難に不安を感じる高齢者など利用者の不安の解消に繋がるのではないか。

○聴力が衰えた方にはフラッシュライトで緊急事態を知らせることが有効で、船内のテレビも緊急時に「緊急」という表示が出るようにしている。

○聴覚に不安のある方に緊急時であることを伝え、避難誘導することが難しい場合がある。例えば、ランプの点滅により視覚で知らせるようにしても就寝時は気がつかない。この場合、緊急時にはドアを合鍵で開けて避難誘導することを伝え、ドアはオートロックになっているのでチェーンはかけないように依頼するなど、あらかじめサポートの仕方をお知らせしておくと良いのではないかな。

○多言語表示の整備に神経が行きがちであるが、視覚や聴覚が年齢とともに衰えた方、障がいのある方への対応が重要。



iii. その他

○船旅の前後のハード・ソフト面の整備が進んできている。船旅の場面でも取組が一層進めば、高齢者にとって旅の魅力があがり、さらなる旅の促進に繋がるのではないかな。

○非接触での手続きが徐々に増えており、高齢者は戸惑う場面が多い。このため、目配りしてこちらからサポートをしにいく姿勢が大事。

○本土と島をつなぐ交通船は、ハード整備に限界がある。しかし大きな船と違い、人と人の距離が近いので、乗組員によるサポートが主体となり、人のぬくもりが伝わる対応ができ、これが魅力になる。



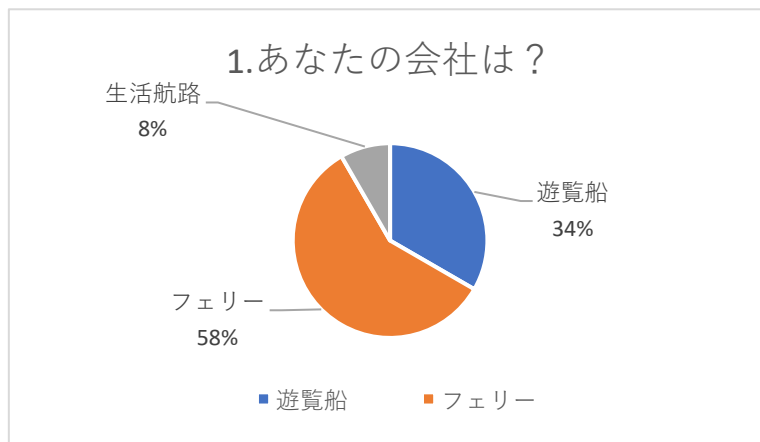
iv. 講評

○旅客船事業者は、高齢者や障がい者等への対応に工夫して取り組んでいることが分かった。今後は、その取り組みをできるだけ外部に情報発信することが大事ではないかな。そのことによって利用者が安心して乗船できるようになるだろう。

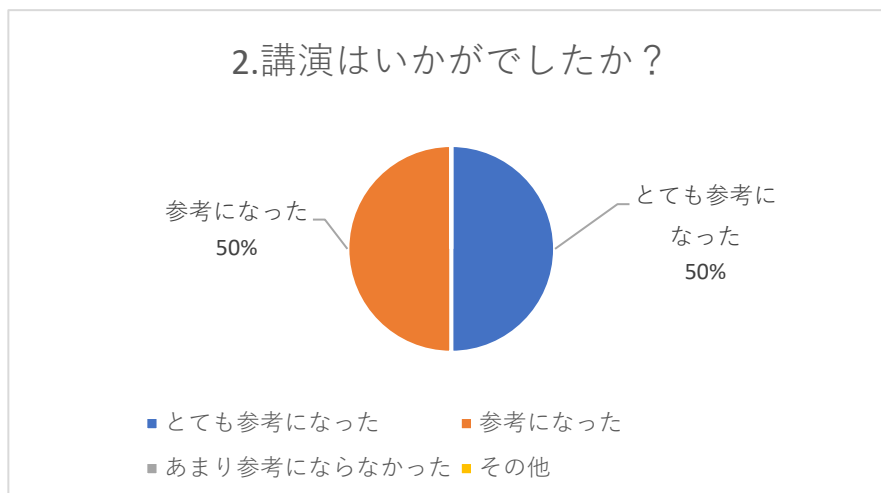
(3)参加者アンケートの概要

参加者アンケートの概要は、以下のとおりである。

①会社の運航形態



②基調講演の満足度

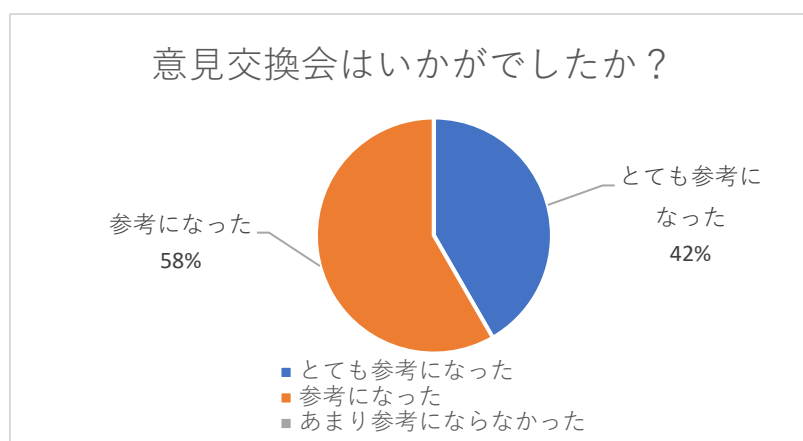


③基調講演の印象と感想

- ・バリアフリー(ハード面)について完了しているが、ソフト面の取組が今後は必要。
高齢者へいかに取組をアピールしていくかが課題。
- ・お客様の期待を1cm超える、という言葉が素敵と思いました。大きく超えるのではなく、できることをやって歩み寄ることが大切かと思います。
- ・本人がその気になり(スタッフがおお客様の立場になって)対応することの大切さを、知りました。脇役に徹することが、大事だと再認識した。
- ・緊急時の目・耳等ご不自由な方へのアナウンス方法を知ることが出来た。
- ・どこまで申し出をさせていただくかの判断が難しい。他社様においても、いろいろと悩まれていることを知ることができた。
- ・高齢者、障がい者の方々一人一人がそれぞれの悩みや思いを持っていると聞いて、これから会社、自分自身も出来ることを工夫して、今までより、良い対応を出来る様に心掛けたいと思いました。

- ・障がいのある方、高齢者の性質・生活上の課題を知ることにより、どのような施策を実施すべきか自ずと判明するという点が、印象に残りました。まず第一歩は、相手を知ることからということの基本にしていきたいと感じます。
- ・一言で、障がい者といっても一人一人違うということが分かった。
- ・旅は点ではなく、線である。心配事を出来るだけとりのぞく。
- ・費用のかからないものから始める。
- ・高齢者、体の不自由な人は、ひとりとして同じではないことが分かった。
- ・それぞれの人の気持ちになり接する。
- ・高齢者、障がい者は、誰1人として同じではない。「それぞれの対応をするというのが大切」という初心に帰ることが大事。お客様の信頼関係等。

④意見交換会の満足度



⑤意見交換会の感想

- ・訓練の様子を、HP にのせている会社があることを知り、弊社でも検討しようと思った。
- ・個室利用で耳の不自由な方は、緊急時等に音声で情報を知ることが出来ないため、事前に申し出てもらい、「緊急時は、ドアを開けてお呼びします。」と、一言乗船前に声をかけることによって、安心感を与えることができ、また避難誘導も可能になるというご意見をいただき、大変参考になりました。
- ・訓練情報を、HP 等に公開するのは良いことだと思った。
- ・目の不自由な方は、急に話しかけられるとガードが固くなる為、自己紹介を行ってから、説明を行ったり、補助を行ったりすると良い。お客様の様子を伺ってから、お声がけをしたりする等参考になりました。
- ・他社の取組内容を聞くことができてよかった。
- ・他社の苦労や工夫が知れて、視野が広がりました。
- ・デリケートな問題に、皆で色々と考えて行きたい。答えというものは無いかもしれない。
- ・自社と似た、生活航路事業者の意見を聞くことができ、共感する内容もあり、とても勉強になりました。

- ・車イスの対応の難しさが分かった。
- ・自分たちが行っていることが正しいか、日々模索します。
- ・各社の対応をお聞きし、参考になるものは取り入れたい。
- ・各社の対応が、さまざま参考になった。

⑥高齢者の船旅に関する意見

- ・高齢者の方であっても、楽しんで船旅をしていただけるように、努力していきたいです。
- ・これからも乗船時等において、声かけを行っていきたい。
- ・楽しんでいただける様に、講演で知った出来ることを実現できる様、相談、周知、精進したいと思います。
- ・世の中、高齢者に利用しやすい、形がとれれば良いと思います。
- ・大変参考になりました。ありがとうございました。
- ・明日は我が身、自身におきかえて考えて行こうと思いました。
- ・高齢者の目線になり、何が不自由なのかをリストアップし改善に参ります。

5. 高齢者が旅行と船旅を楽しむために(総括)

(1) アクティブシニアについて

アクティブシニアについては、アンケート回答者の約8割が旅客船を利用していることが分かった。船旅では、「船室からデッキに出ることができて楽しむことができた」、「非日常を感じることができた」と肯定的な回答があったものの、「トイレや洗面所が使いにくい」、「船内放送が聞こえにくい」などの意見があった。

これらを踏まえ、アクティブシニアから見た旅客船の利用に関する課題として、以下が挙げられる。

- 緊急時の避難について不安があるため、事前に避難方法やサポートに関する情報提供が必要
- 天候や揺れなどの情報提供が必要(音声による案内など)
- 高齢者への配慮(ホスピタリティ)が必要
- 食事の配慮が必要(量や脂っこいものが多いなど)
- キャリーバッグなど荷物を運ぶためにエレベーターの整備が必要

(2) 要支援者等及び介助者について

要支援高齢者及び介助者については、アンケート回答者の約半数は、年2回以上日帰りの旅行等に出かけ、頻度は要支援高齢者と介助者で大きな差はなかった。要支援高齢者の同伴者は家族が半数と家族頼みが実情のようである。

要支援高齢者、介助者ともに、「スムーズな移動」や「トイレ・設備等の案内」、「スタッフのサポート」が評価されている。困りごとは、「階段」や「トイレ」、「バリアフリー」に関するだけでなく、「要支援高齢者、介助者双方の体調不良などによる突然のキャンセル」や「金銭面の不安」などを挙げている。

これらを踏まえ、要支援高齢者及び介助者から見た旅客船の利用に関する課題として、以下が挙げられる。

- 緊急時へのきめ細かい対応が必要
- 船旅を行う上で、スムーズな移動、ゆとりある行程、食事やスタッフのサポートが提供できる環境を整え、これを当事者や家族に伝える取組が必要
- 要支援高齢者は突然、体調不良になることがあり、家族や介助者は、交通機関のキャンセルやトイレの確保などへの対応に不安を生じていることから、これらにきめ細かく対応する取組が必要
- 段差や通路幅の改善、エレベーターの整備など、ハード面への対応が必要

(3) 旅客船事業者について

高齢者に船旅を楽しんでいただくための意見交換会等において旅客船事業者から主に、「情報発信」、「緊急時対応」、「船旅の魅力向上」の3つの項目について意見があった。

《情報発信》

○バリアフリー情報公表項目の標準化

- ・高齢者等が旅客船やターミナル等を利用する際に、どの設備がバリアフリーに対応しているか対応していないかが一目で分かるように、また対応している場合は高齢者等が自分で利用可能か判断できるように諸元等の公表内容や表示方法を標準化する。

○積極的な情報発信（声掛け）

- ・声をかける前にお客様の表情をよく見て、どこまでの案内が必要なのかを理解する。
また、声掛けをして良いか迷う時は、積極的にお声がけする。
- ・車椅子利用者から問合せが多いドア幅・ベッド幅・段差の高さ等をホームページで案内する。

○きめ細かな対応

- ・施設や備品を整えるだけでなく、利用を促す分かりやすい案内表示を行う。
- ・高齢の車椅子利用者などで乗組員のお手伝いが必要な方が乗船される際は、事前に乗組員間で情報を共有しておく。
- ・高齢者等が船旅をしようとする際、一つの窓口に聞けば、最適な船会社や観光情報等を得られるワンストップサービスを構築する。

《緊急時対応》

○緊急時対応の周知

- ・予約時に要サポートの有無の把握と従業員間の情報の共有を図る。
- ・非常時訓練の実施状況の情報発信をすること等により高齢者など利用者の不安を軽減する。
- ・緊急時にはドアを合鍵で開けて避難誘導することを伝え、オートロック式のドアのチェーンをかけないように依頼するなど、あらかじめサポートの仕方をお知らせする。

○緊急時を知らせる工夫

- ・聴覚に不安のある方に緊急時であることをフラッシュライトで伝え、船内のテレビを活用して緊急時に「緊急」という表示する。
- ・多言語表示の整備に神経が行きがちであるが、視覚や聴覚が年齢とともに衰えた方、障がいのある方への対応を心がける。

《船旅の魅力向上》

- 船旅の前後のハード・ソフト面の整備が進んできている。船旅の場面でも取組が一層進めば、高齢者にとって旅の魅力があがり、さらなる旅の促進に繋がる。
- 非接触での手続きが徐々に増えており、高齢者は戸惑う場面が多いため、目配りしてこちらからサポートする姿勢を心がける。
- 本土と島をつなぐ交通船はハード整備に限界があるが、大きな船と違い、乗組員によるサポートが主体となり、人と人の距離が近く人のぬくもりが伝わる対応ができ、これが魅力となる。

(4)総括

高齢者市場は 3,623 万人であり、高齢化の進行により総人口が減少する中でも 65 歳以上の人は増加を続け、令和 19 年に 33.3%となり、国民の3人に1人が 65 歳以上の者となると見込まれている。

高齢者の旅行意欲は旺盛であることから、これらの人達から挙げられている課題に可能な限り対応し、プル型ではなくプッシュ型のきめ細かな情報発信やサポートサービスの提供が大切となる。また、緊急時の対応については、定期的を実施している訓練等の様子を対外的に発信していくことが望まれる。

このような取り組みを実施することにより、旅客船への高齢者の利用者が増加するとともに、高齢者が安心して船旅を楽しめるようになると考えられる。