

JATA経営フォーラム2024

改正障害者差別解消法の概要と ユニバーサルツーリズムの取組み推進

～市場拡大に向けた地域と旅行会社の取組みについて～

JTB総合研究所 ユニバーサルツーリズム推進担当



2015年から ユニバーサルツーリズムチームが発足
現在は、様々なツーリズムや観光振興計画策定などにユニバー
サルツーリズムの観点を入れる取組を行っている

ユニバーサルツーリズムとは

高齢や障害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) = ユニバーサルデザインされた旅行

ユニバーサルデザイン

最初から誰でも使いやすい建築・製品・情報を設計

バリアが多い

身体機能障害者

- ・ 肢体不自由
- ・ 視覚障害
- ・ 聴覚障害

高齢者

知的・発達障害者

精神障害者
難病患者

性的マイノリティ

内部障害

乳幼児連れ

妊産婦

荷物を持った人

子ども

初めて使う人

女性

外国人

健常成年

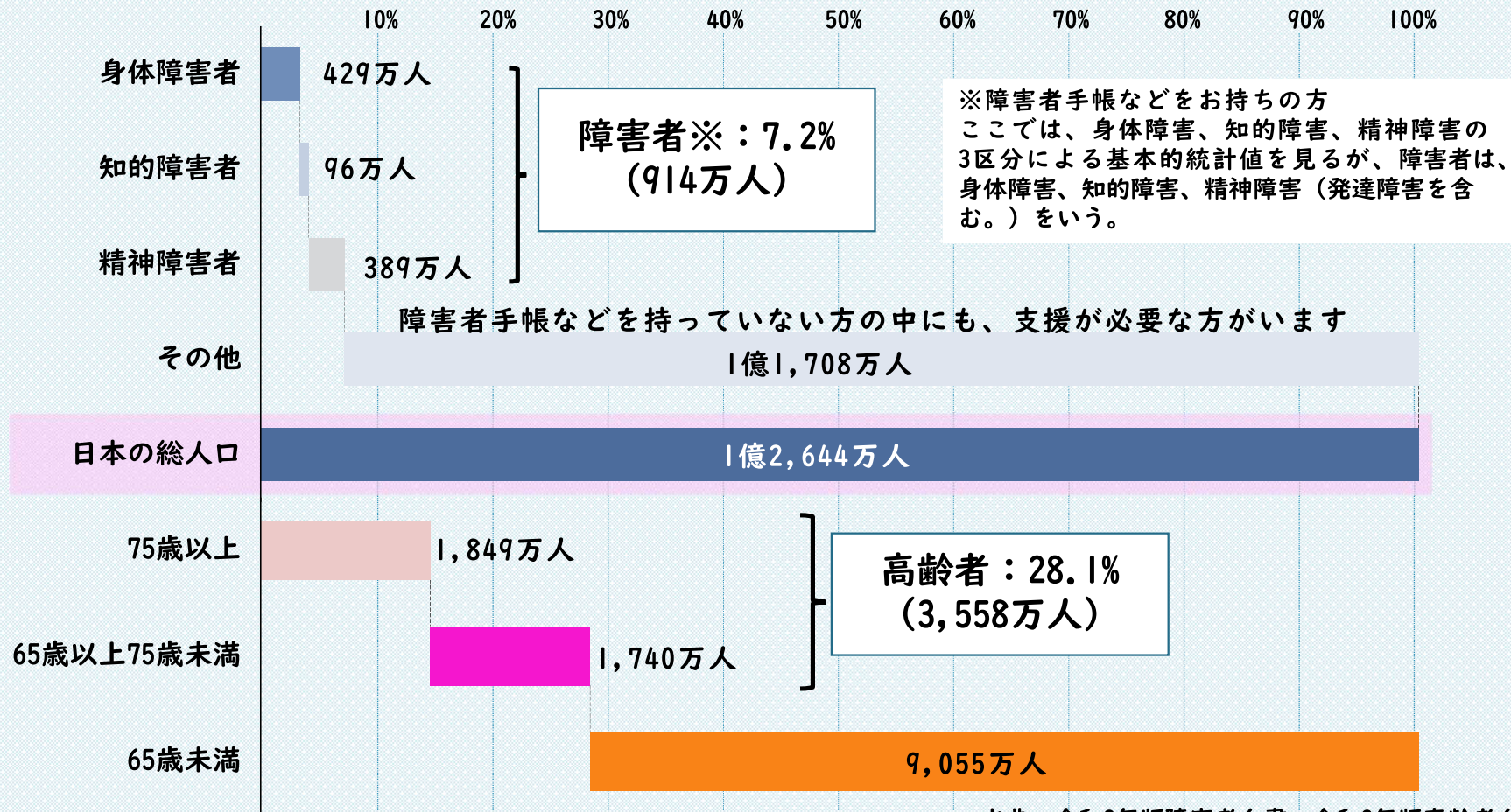
バリアが少ない

バリアフリー

現存するバリアを取り除く

観光庁がユニバーサルツーリズムを推進した背景

人口減少・少子高齢化が進展する中、国内外からの交流人口の拡大によって地域の活力を維持し、社会を発展させる



出典：令和2年版障害者白書、令和2年版高齢者白書より JTB総研作成

障害者差別解消法（2016年4月施行）

インクルーシブな社会に向けて

「障害者差別解消法」のポイントはたった2つ

1 不当な差別的取扱いの禁止

障害のある人に対して、
正当な理由なく、障害を理由として
差別することを禁止

行政機関

義務

民間事業者

義務

2 合理的配慮の提供

障害のある人から、社会の中にある
バリアを取り除くために何らかの対応を
求める旨の意思表示があった場合には、
負担が重すぎない範囲で対応すること

行政機関

義務

民間事業者

努力義務（※）

2021年5月に「改正障害者差別解消法」が成立
民間事業者も「合理的配慮の提供」が2024年4月1日より義務化に

兵庫県における ユニバーサルツーリズムの推進について (条例制定の背景と概要)

兵庫県産業労働部観光局観光振興課

1 社会的背景

社会潮流

①人口の減少・偏在化、少子高齢化の進行

- ・総人口の減少による観光市場の縮小は避けられない中、高齢者・障害者は県内人口の3割以上を占め、今後も増加基調
- ・健康寿命が70代前半である中、これまで消費力で経済を支えてきた団塊の世代が、2025年には後期高齢者（75歳以上）に突入

②包摂性

- ・国際目標であるSDGs（持続可能な開発目標）では、「誰一人取り残さない」包摂性を掲げており、観光分野においても「誰一人取り残さない」視点が重要



ユニバーサル社会づくりに向けた社会的要請

- ・障害者差別解消法の改正に伴い、2024年4月から事業者に対しても障害者への合理的配慮の提供が義務化

観光面でのニーズの高まり

- ・神戸2024世界パラ陸上競技選手権大会（2024年）、大阪・関西万博（2025年）など、兵庫・神戸への国内外からの誘客機会を見据え、多様な来訪者の受入に備えることが必要

2 現状

○高齢者・障害者等の多くが障害等を理由に旅行を諦めている。

《利用者へのアンケート結果》（R4県観光振興課調べ）

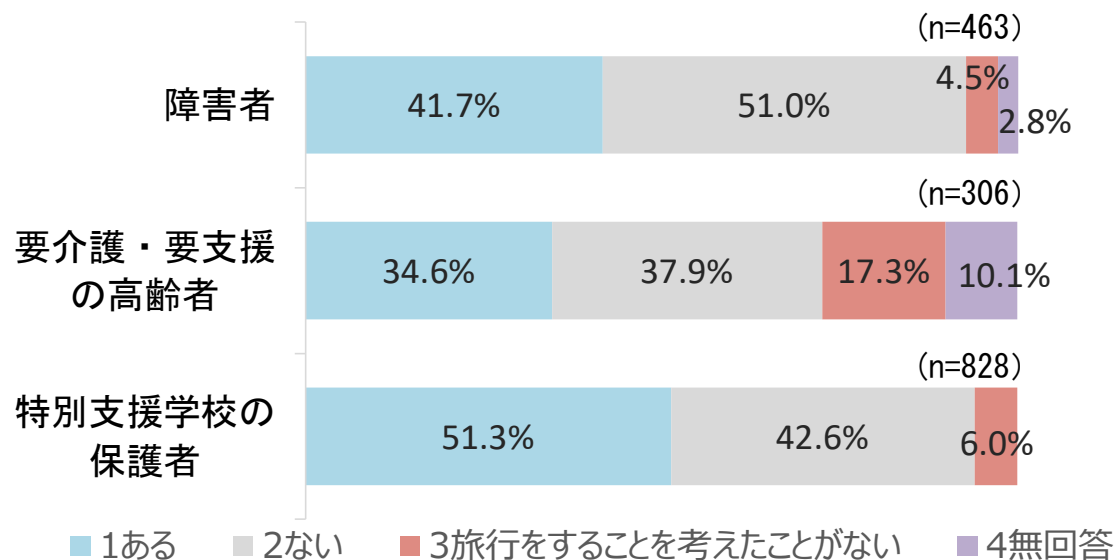
- ・障害等を理由に旅行を諦めたことのある障害者は41.7%、要介護・要支援の高齢者は34.6%、特別支援学校にお子さんが通う保護者は51.3%（図表1）

○ユニバーサルツーリズムに対する宿泊施設の姿勢は、中立姿勢が積極姿勢を上回っている。

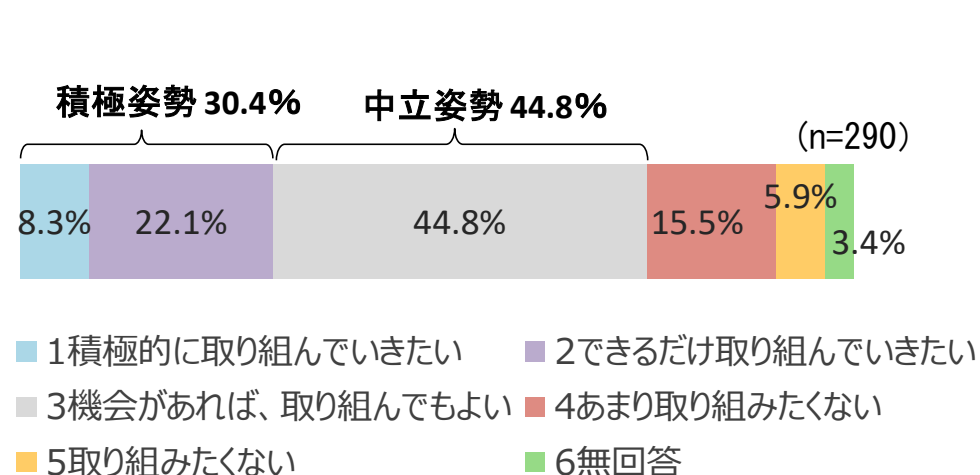
《宿泊施設へのアンケート結果》（R3県観光振興課調べ）

- ・ユニバーサルツーリズムに対する積極姿勢は30.4%、中立姿勢は44.8%（図表2）

（図表1）旅行を諦めたことはありますか



（図表2）今後のユニバーサルツーリズムに関する取組意向



3 ユニバーサルツーリズム推進条例の制定

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 (通称：ユニバーサルツーリズム推進条例)

- ◆令和5年4月1日施行
- ◆ユニバーサルツーリズムに特化した条例としては**全国初**

《条例制定の目的》

- ユニバーサルツーリズム推進に関する理解促進・機運醸成
- 県の積極姿勢の見える化（全国に先駆けて条例化）
- 取組を未来へつなげていくための拠り所
(施策等の信頼性・実効性・継続性を担保)



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 概要

基本理念

目指すべき姿

○行きたいところに旅行できる環境の整備

- ◆高齢者・障害者等が希望する目的地・交通手段・施設・体験活動等を自由に選択することができる
- ◆高齢者・障害者等が家族や友人と一緒に安全で快適な旅行を楽しむことができる

取組の方向性

○受入体制の充実（高齢者・障害者等に対する接遇の向上等による受入体制の充実）

○情報等を得られる機会の確保（高齢者・障害者等が必要な情報等を得られる機会の確保）

○機運醸成（ユニバーサルツーリズムの推進に関する機運の醸成）

責務・役割

県の責務

- ◆ユニバーサルツーリズムの推進に関する基本的かつ総合的な施策を策定・実施
- ◆市町・観光関連事業者等と連携し効果的に実施

市町の役割

- ◆地域の特性を生かした施策の策定・実施
- ◆県が実施する施策に協力

観光関連事業者の役割

- ◆基本理念についての理解
- ◆受入体制の充実
- ◆県・市町が実施する施策に協力

県民の役割

- ◆基本理念についての理解
- ◆県・市町が実施する施策に協力

支援団体等の役割

- ◆基本理念についての理解
- ◆高齢者・障害者等への適切な支援
- ◆県・市町が実施する施策に協力

取組内容

観光関連事業者・支援団体等の連携

観光関連事業者・支援団体等の連携促進

観光関連事業者に対する支援

観光関連事業者の受入体制充実を支援

観光関連事業者の登録

高齢者・障害者等の受入に積極的な観光関連事業者を登録

人材の育成

高齢者、障害者等に円滑な旅行を提供する人材の育成

相談員

ユニバーサルツーリズムに関する相談・助言を行う相談員の育成

普及啓発

ユニバーサルツーリズムの普及啓発

情報提供

ユニバーサルツーリズム情報の提供

財政上の措置

ユニバーサルツーリズム推進のための財政上の措置

推進体制の整備

ユニバーサルツーリズムに関する施策を推進する体制整備

JATA経営フォーラム2024

改正障害者差別解消法の概要とユニバーサルツーリズムの取組み推進

～市場拡大に向けた地域と旅行会社の取組みについて～

HIS

「心躍る」を解き放つ

登壇者自己紹介

HIS

株式会社エイチ・アイ・エス
ユニバーサルツーリズムデスク 所長代理
同デスクにて10年勤務

主にご高齢、障害を理由に歩行に不安があるお客様の、
個人旅行手配や添乗員同行の募集型ツアー企画造成、添乗業務を担当。
車椅子利用のお客様との添乗は海外25カ国渡航、
国内海外合わせて250日以上のお添乗経験あり。

学生時代に福祉分野を学び、高齢者、障害者の旅行に興味を持ち、
旅行業に就きました。



HISでのユニバーサルツーリズム取り組み紹介

HIS

専門デスク（ユニバーサルツーリズムデスク）を設置（2002年開設）

<業務、取組内容>

- 主に聴覚障害、歩行機能障害があるお客様の対応が多い
- 障害種別に関わらず個人旅行の手配（手配型・募集型）
- <聴覚障害者向け> 添乗員同行ツアー（しゅわ旅なかま）
- <聴覚障害者向け> 手話通訳者同行個人旅行（しゅわサポ）
- <聴覚障害者向け> しゅわ旅カレッジ
- <歩行障害者向け> 添乗員同行ツアー（たびのわ）



たびのわツアーの様子
車椅子介助の研修を受けた
添乗員が同行
悪路などでサポートを行う



しゅわ旅なかまの様子
添乗員が手話でガイドの説明
をお客様に伝える
(情報保障)



手話で旅行相談対応

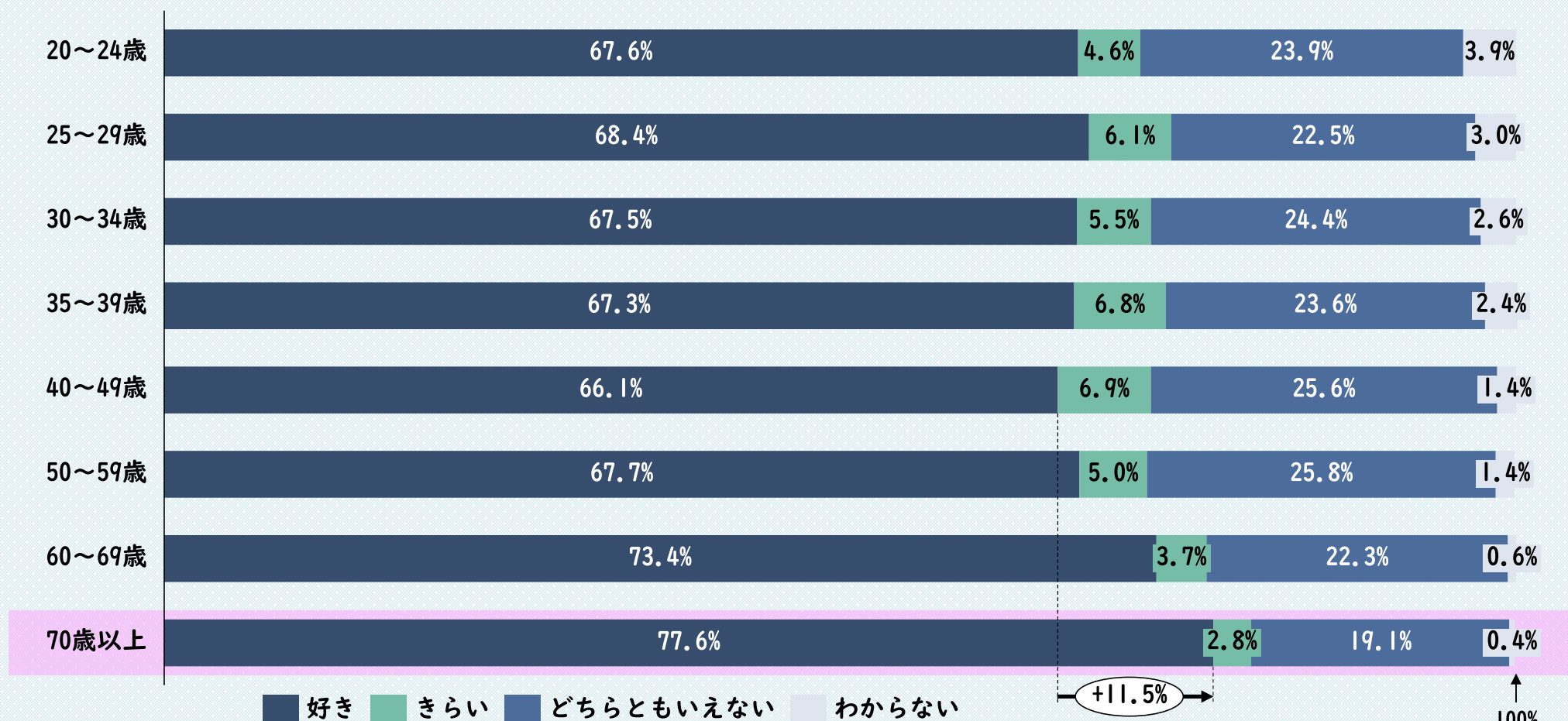


しゅわ旅カレッジ
聴覚障害者が海外旅行に出
掛ける際に知っておくと便
利なマナーを学ぶことを目
的として開催している

市場の拡大に向けた ユニバーサルツーリズムの取組み

旅行が好きの方は全年代で70%近い

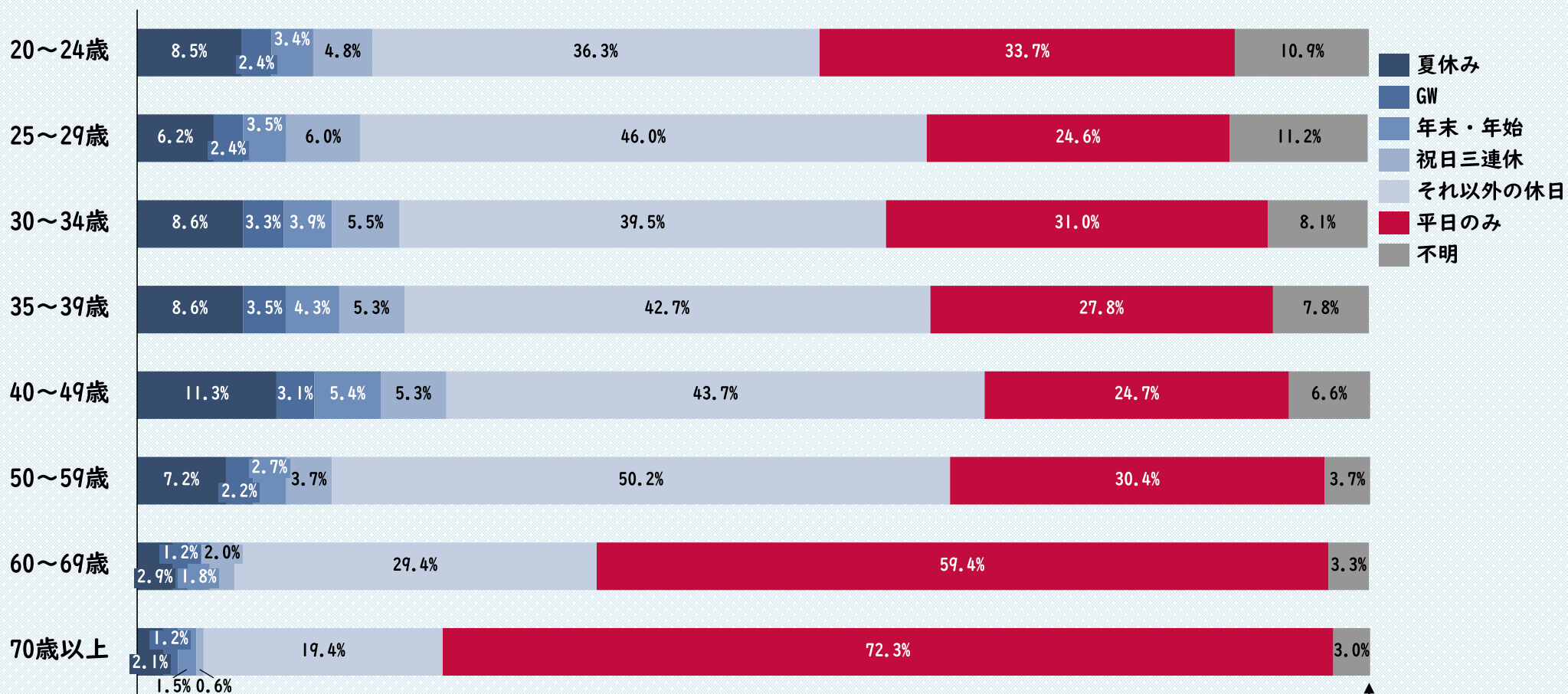
70歳以上は「旅行が好き」の割合が77%以上と最も高い



出典：JNTO 第40回「観光の実態と志向」よりJT&総研作成

宿泊観光旅行に行く時期は60歳未満は休日の割合が高い

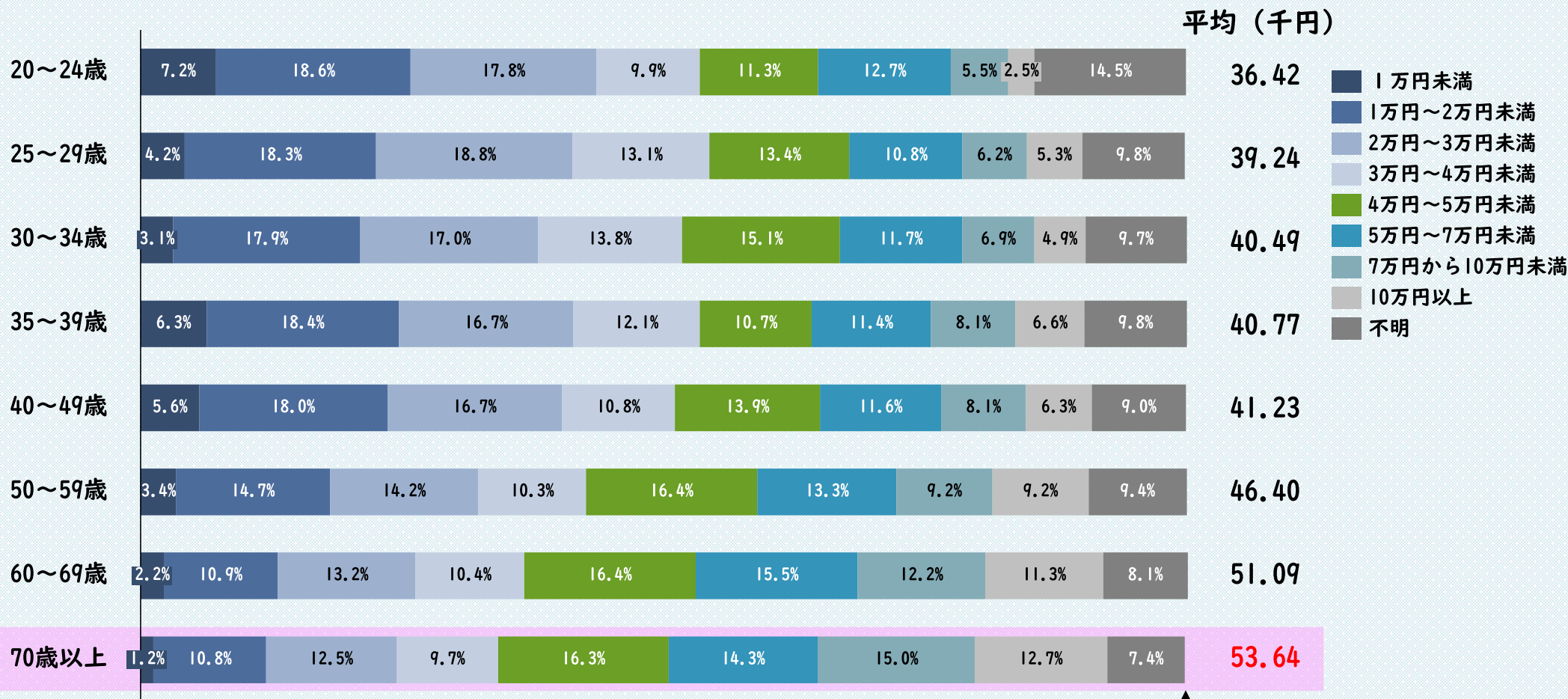
70歳以上は「平日のみ」が72%以上



出典：JNTO 第40回「観光の実態と志向」よりJT&総研作成

宿泊観光旅行の希望総費用額は平均約43,660円

70歳以上の希望総費用額は平均約53,640円と最も高い

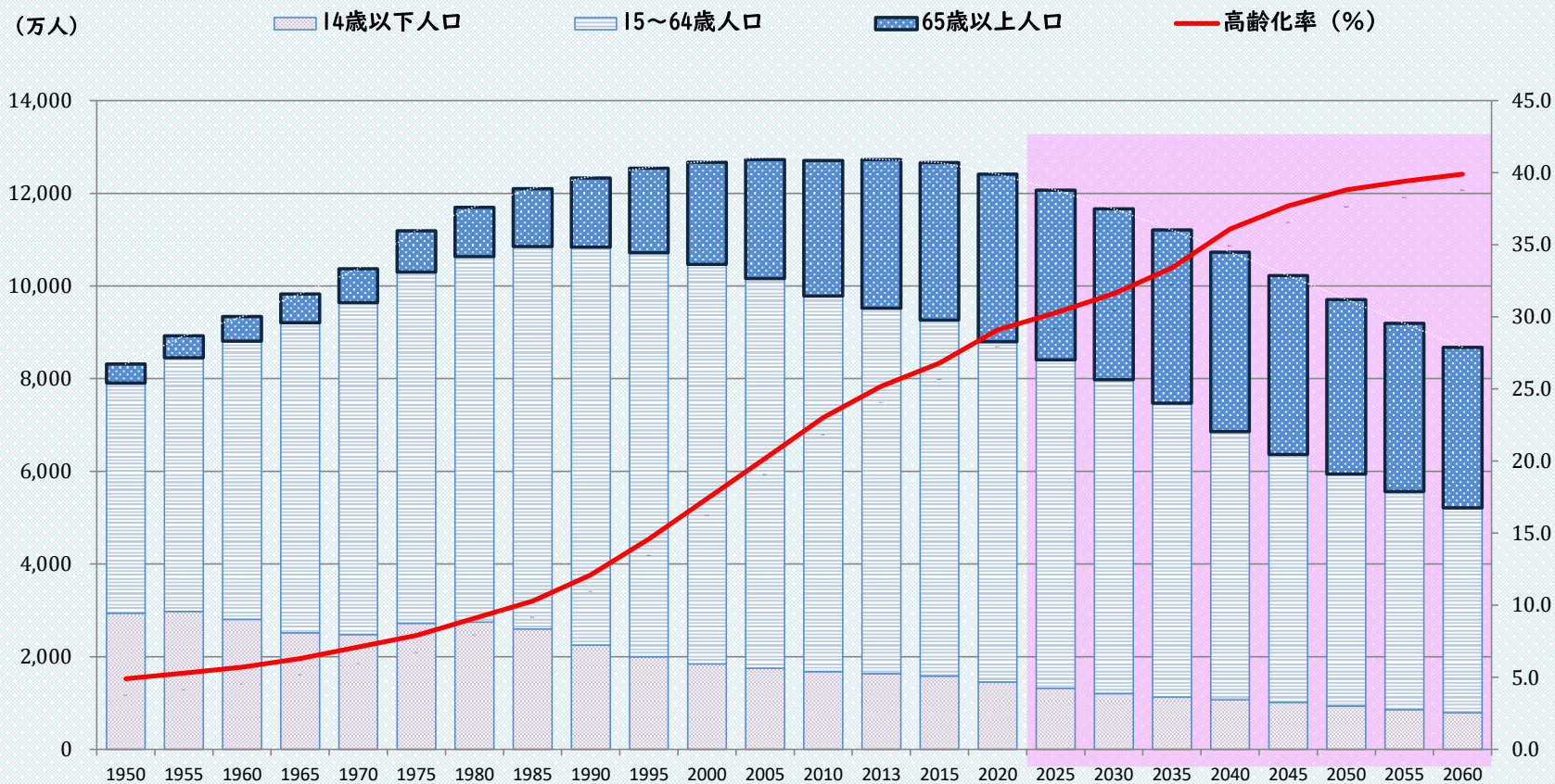


↑
100%

出典：JNTO 第40回「観光の実態と志向」よりJTB総研作成

進む日本の高齢化

今後、65歳以上の顧客は増える一方



出典：2010年までは国勢調査、2013年は人口推計12月1日確定値、2015年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成24年1月推計）」の出生中位・死亡中位仮定による推計結果よりJTB総研作成

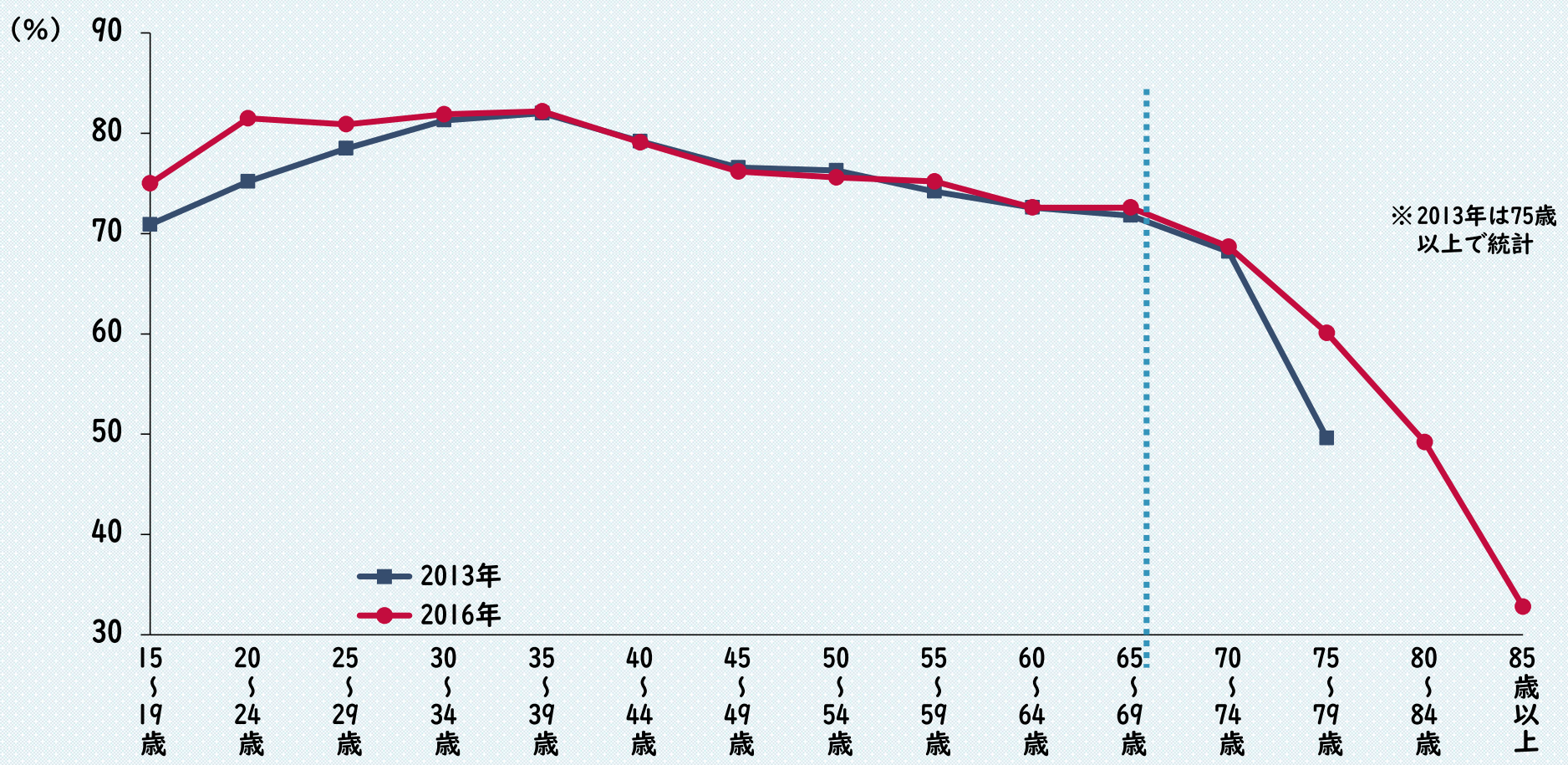
- ♡ 旅行が好きで
- ♡ 繁忙期以外に旅行をしてくれて
- ♡ 旅行に使う費用も高く
- ♡ これから、益々人数も増えて行く

積極的に誘致したいお客様

そうは問屋が…

宿泊旅行・行楽（日帰り）をした人の割合は8割近いが…

70歳を境に、旅行をした人の割合が激減

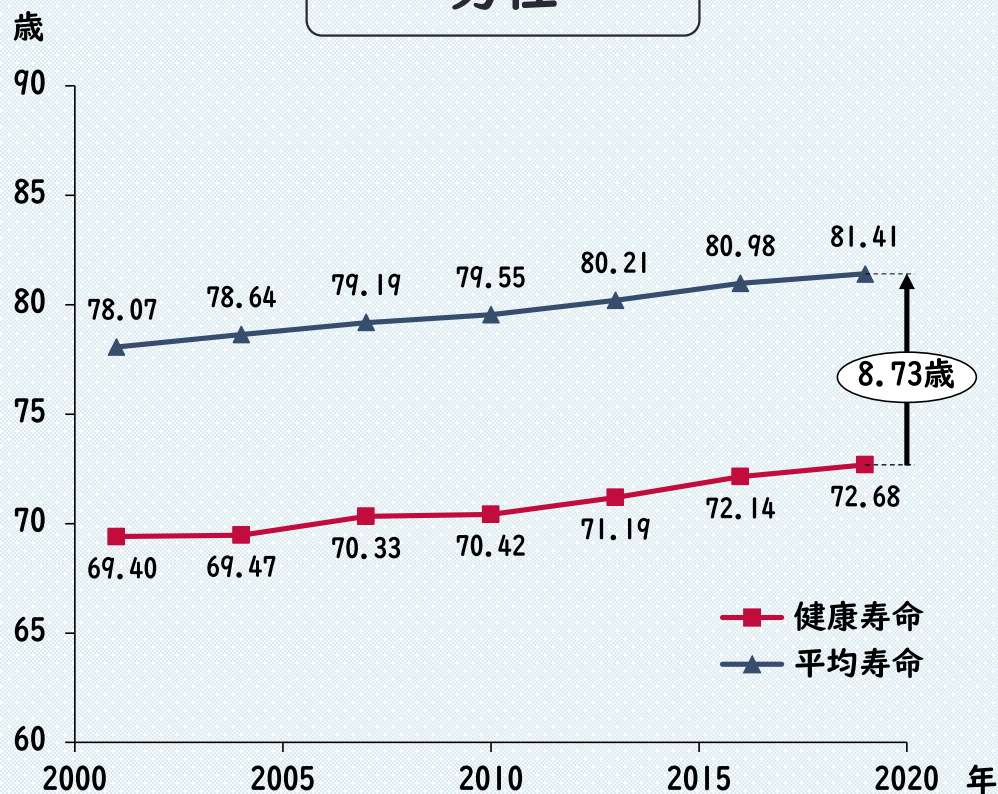


出典：総務省 平成28年（2016年）社会生活基本調査

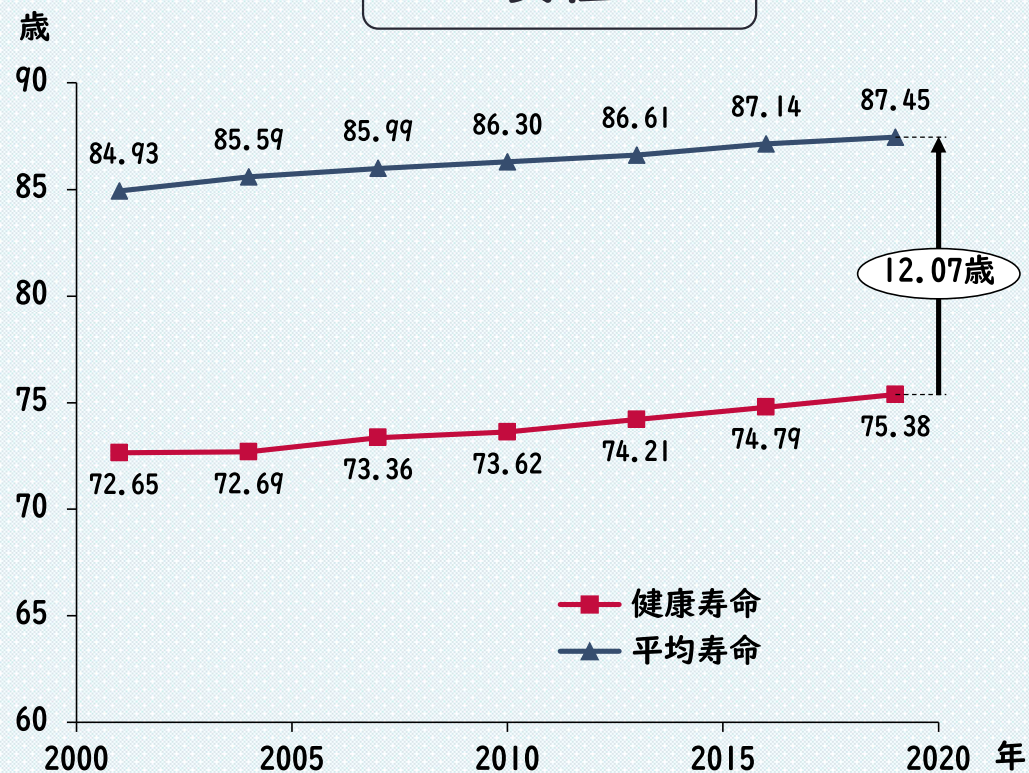
旅行をしなくなる時期は「健康寿命」と同様

健康寿命とは「健康上の問題で日常生活が制限されることなく生活できる期間」

男性

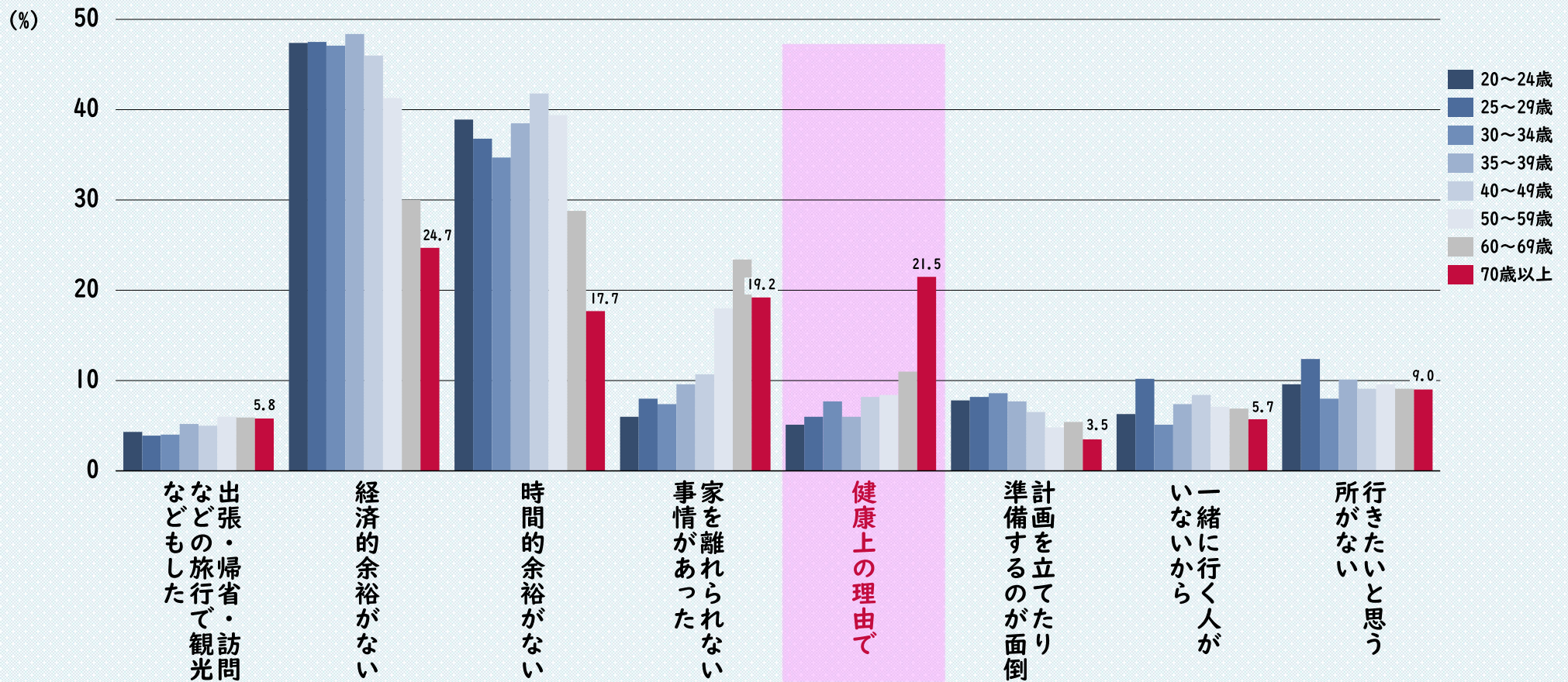


女性



旅行をしなかった理由は「経済的・時間的余裕がない」が多い

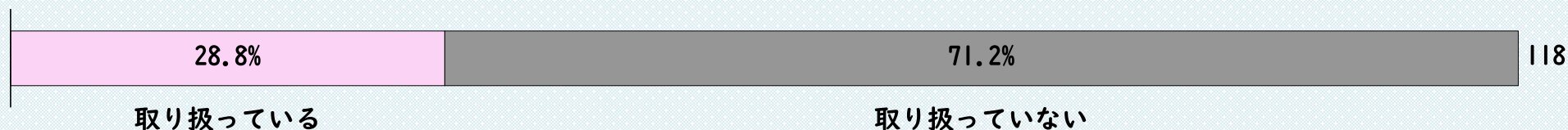
70歳以上は「健康上の理由で」旅行をしなかった人が多い



観光庁の調査で上がっていた旅行会社の課題

「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が多い

Q1 心身に何らかの不自由がある高齢者や障がい者を対象としたユニバーサルツーリズム商品を現在取り扱っていますか。



Q2 今後はユニバーサルツーリズム市場を重視し、今まで以上に商品の造成に取り組んでいく必要があると考えますか。

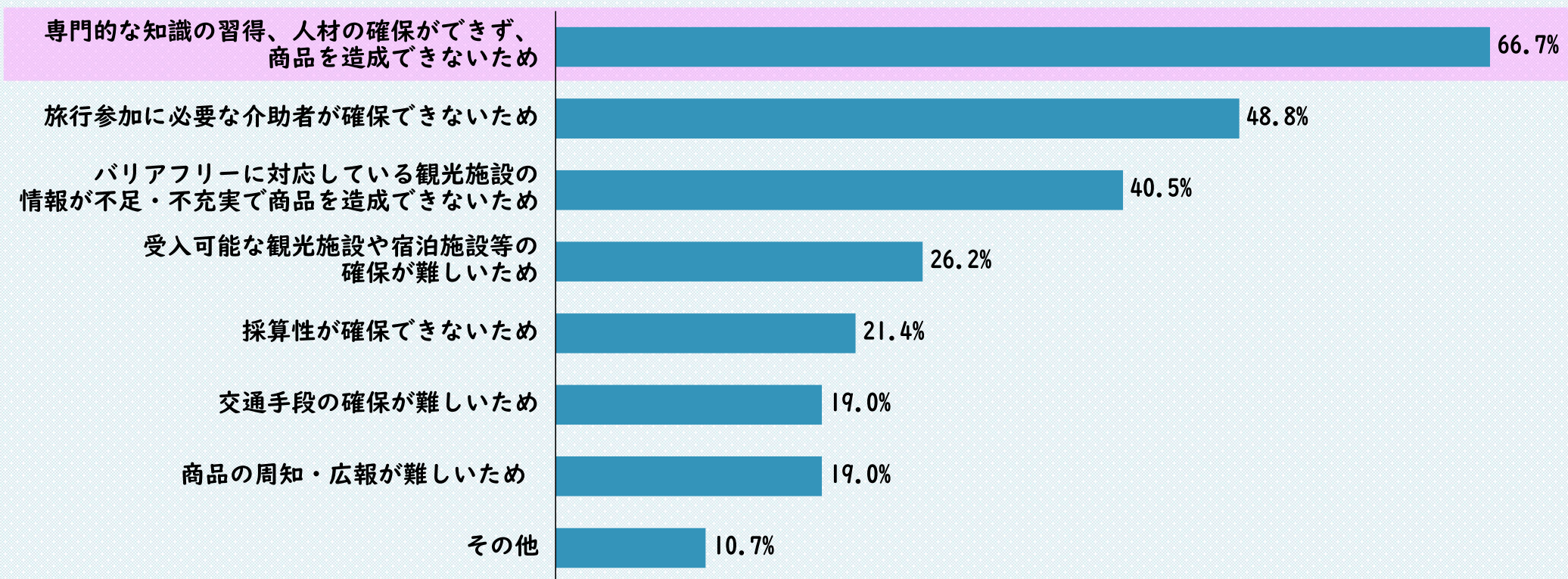


- 今まで以上にユニバーサルツーリズム商品の造成に取り組んでいく必要があると考えており、実際取り組んでいる（もしくは取り組み予定）
- 今まで以上にユニバーサルツーリズム商品の造成に取り組んでいく必要があると考えているが、課題等により現在取り組めていない
- ユニバーサルツーリズムの商品の造成には取り組む必要がないと考えている

取り扱いをしていない理由

「専門的な知識の習得、人材の確保ができない」が約7割

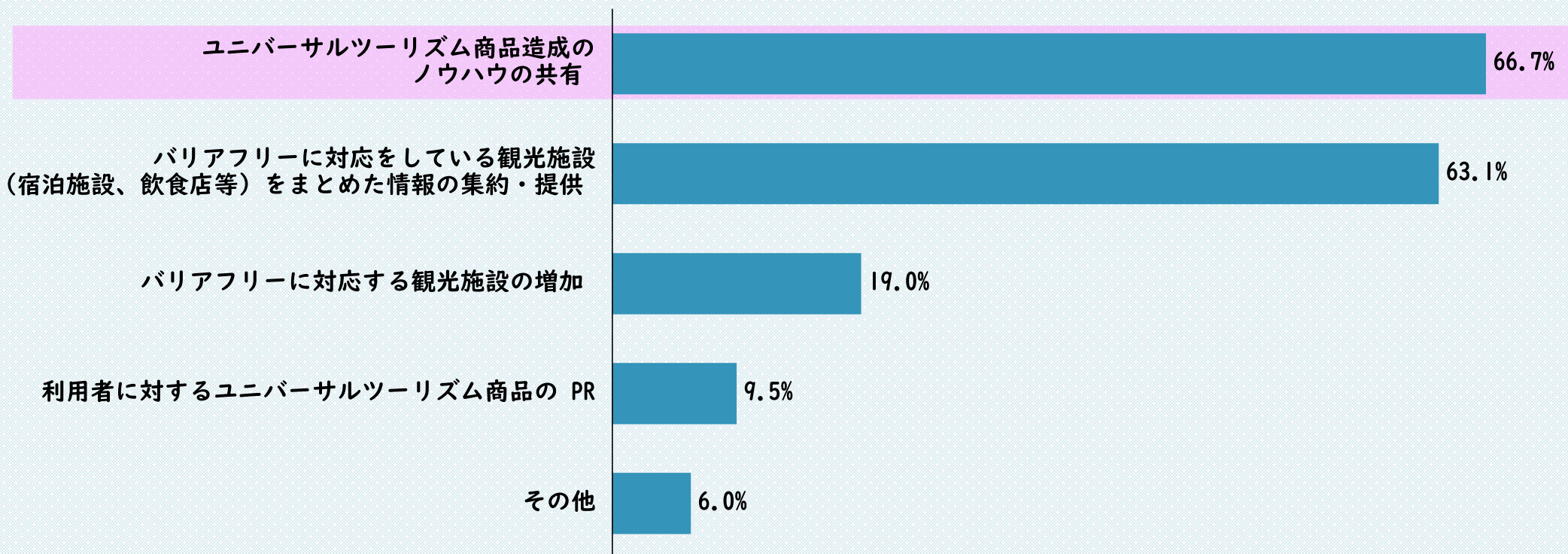
Q11 現在ユニバーサルツーリズム商品を取り扱っていない理由のうち、当てはまるものをお選び下さい。
(複数回答可)



造成に必要な支援

「商品造成のノウハウの共有」「情報の集約・提供」が6割を超える

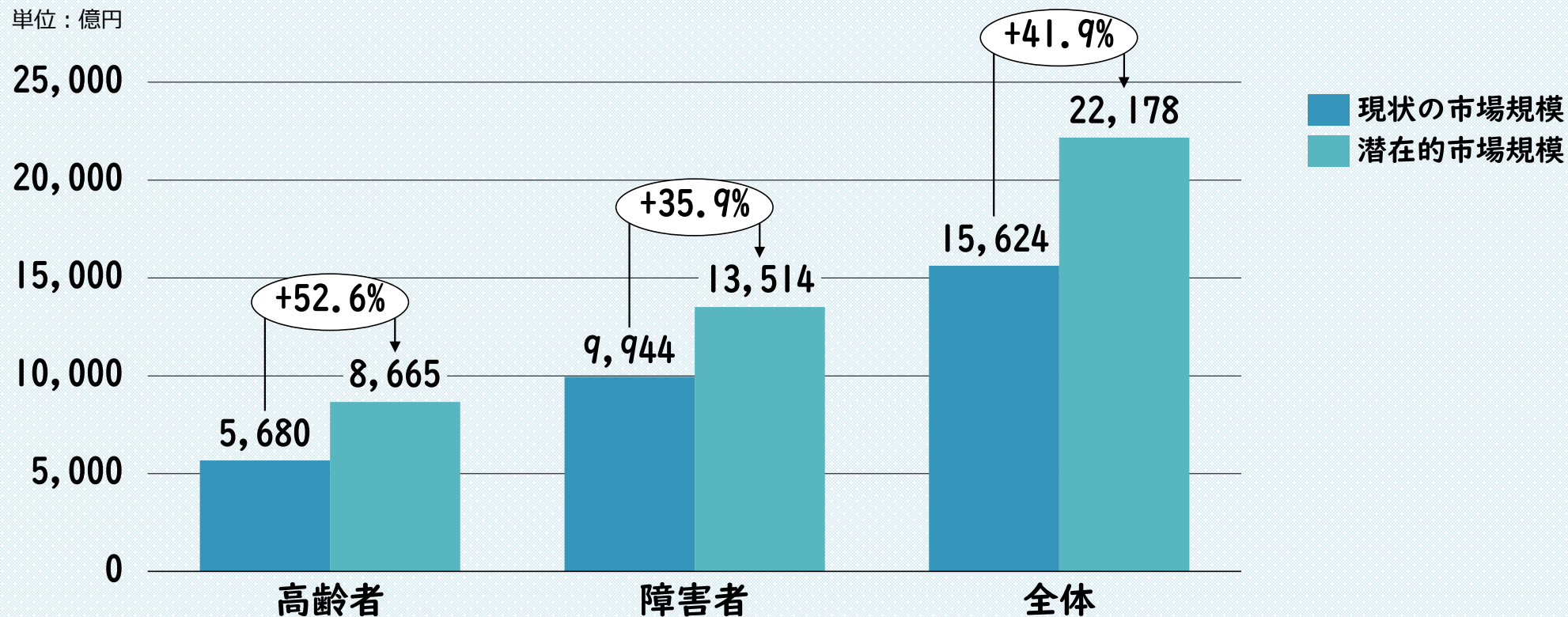
Q12 ユニバーサルツーリズム商品に対して、どのような支援があれば造成したいと思いますか。
当てはまるものをお選び下さい。（優先度が高い順に2つまで）



旅行市場規模の試算

観光庁の「旅行・観光消費動向調査」による旅行費用の平均は52,860円で、これに現状と潜在的市場規模をかけてマーケットを推計したところ、旅行環境を整えることで約2兆2千億円の市場規模まで拡大すると試算される

単位：億円



出典：観光庁 令和5年「ユニバーサルツーリズムに関する調査業務」

HISでは障害種別に関わらず個人旅行の手配（手配型・募集型）を、
専門部署でなくともご相談を受け、旅行手配をしている

ユニバーサルツーリズムの専門商品や専門部署でなくともできること（合理的配慮の提供）
<例>

健常者の参加を前提として企画販売している【Ciao】について、
送迎やホテルのアレンジをすることで受け入れ、送客している。

**専門デスクを設ける必要はなく、
個人旅行の手配はどの会社でも実現が可能！**

【CIAO】をアレンジする際のポイント

①お客様の身体状況や要望をヒアリング（参考：JATAのハートフルシートを活用）

例えば、・歩行程度、・車椅子の種類・・・

（参考）障害者差別解消法の「旅行業関係の対応指針」

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲でプライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。
- ・ 旅行申込み時に申告された障害の状況や希望を踏まえ、利用する運送機関等に、障害者に対して合理的な配慮を提供するよう要請する。



【CIAO】をアレンジする際のポイント

②お客様への情報提供

(車椅子対応車両やバリアフリー対応客室の情報、添乗員同行ツアーの場合は行程のバリア・バリアフリー情報など)

(参考) 障害者差別解消法の「旅行業関係の対応指針」(合理的配慮の提供の事例)

- ・ ツアーについて相談を受ける際、利用する運送機関、宿泊・飲食施設、その他観光関連施設等におけるバリアフリー情報を提供する。



【CIAO】をアレンジする際のポイント

③お客様とのコミュニケーション（建設的対話）を通じたお客様の課題に対する対応策の提案と検討

「できること」「できないこと」、「有償対応」か「無償対応」か

お客様に情報と選択肢を提供して、お客様に判断をしていただくようにする。

（参考）障害者差別解消法の「旅行業関係の対応指針」（合理的配慮の提供の事例）

- ・旅行申込み時に申告された障害の状況を踏まえ、利用しやすい運送等サービス（リフト付きバス、車椅子席付きバス、特別食を提供できる飲食施設等）を提案、紹介する。
- ・貸切バスツアー等、事業者においてバスの座席位置を決められる場合は、旅行申込み時に申告された障害の状況や希望を踏まえ、座席位置に配慮する。
- ・ツアーへの申込みを断る場合でも、障害者が安全、安心に参加できる旅行について相談する。

【CIAO】をアレンジする際のポイント
<個人旅行手配を実現するために必要なこと>
どのようなことをヒアリングしなければならないか



例えば・・・

- ・歩行程度の確認（WCHR、WCHS、WCHCなど）
- ・車椅子の種類（手動、電動、折畳可否、3辺サイズや重量など）
- ・同行者の有無（全障害共通）
- ・コミュニケーション方法（筆談？唇の動きを読む？）
- ・介助犬が同伴するか
- ・医療機器類の持参があるか
- ・医療麻薬の持参があるか

すべきことは、お客様の障害等の状況と要望をヒアリングし、
できること、できないこと、無償対応なのか、有償対応なのか
確認して提示するだけです！

合理的配慮はお客様とのコミュニケーションでクリア
(つまり、**建設的対話による合意形成が重要**)

【合理的配慮の義務化】に構えないで！

建設的対話による合意形成の具体例

◆事例①

<車両手配>

- ・自分たちのペースで専用車を手配したい⇒専用車を手配するだけ
- ・車椅子のまま乗車できる車両を手配したい⇒どのくらいの費用で手配できるか確認し提案するだけ

◆事例②

<客室手配>

- ・眺望のよいお部屋がいい⇒必要な追加代金を案内すればいい
- ・バリアフリー対応のお部屋がいい⇒同カテゴリで対応ができるか、カテゴリUPが必要か確認

◆事例③

<飛行機手配>

- ・足が曲がりづらいので広い席がいい⇒ビジネス、プレエコの座席ランクアップを提案
- ・予算が限りがある⇒ひじ掛けがあがる席などを提案（座席指定が有料ならばその事実をお伝えする）

◆事例④

<添乗員ツアーに参加したい>

- ・事前に参加できる行程、難しい可能性のある行程の確認
- ・筆談対応を希望される場合は添乗員の負担増になるため、どの程度ならば対応可能かなど刷り合わせ

◆よくある事例

- ・ 家族三世代ハワイ旅行（ご高齢の両親、ご夫婦、お子様の合計6名様）
- ・ お部屋は高齢両親でバリアフリールーム1部屋+夫婦&お子様2名の4名1室利用
- ・ 両親はビジネスクラス利用、残り4名はエコノミー
- ・ 車椅子のまま乗車できる福祉車両を専用車として手配

普通に手配をするより、飛行機や車両の専用車手配など全体の旅行代金も高額になる。
同じような障害状況を各会社に説明することが手間なので、相見積もりも少ない。



すべての対応について、
【できること】 【できないこと】
【有償対応】 か 【無償対応】 か
上記を提案し、お客様が予算を出して手配を希望されるか、
断念されるかを決定される

**旅行会社はあくまでもご要望をお伺いし、
【選択肢】 をご提案することが合理的配慮の提供に繋がる**

HIS

「心躍る」を解き放つ

**兵庫県における
ユニバーサルツーリズムの推進について
(兵庫県の取組紹介)**

兵庫県産業労働部観光局観光振興課

1 観光関連事業者の機運醸成

- 合理的配慮アドバイザーの派遣
- ユニバーサルツーリズム推進トップセミナー

2 観光地の受入体制の充実

- ユニバーサルツーリズムおもてなし研修
- ユニバーサルツーリズムコンシェルジュの育成
- 「ひょうごユニバーサルなお宿」宣言・登録制度

3 情報発信・PR

- ユニバーサルツーリズムモニターツアー
- 県公式観光サイト「HYOGO！ナビ」での情報発信

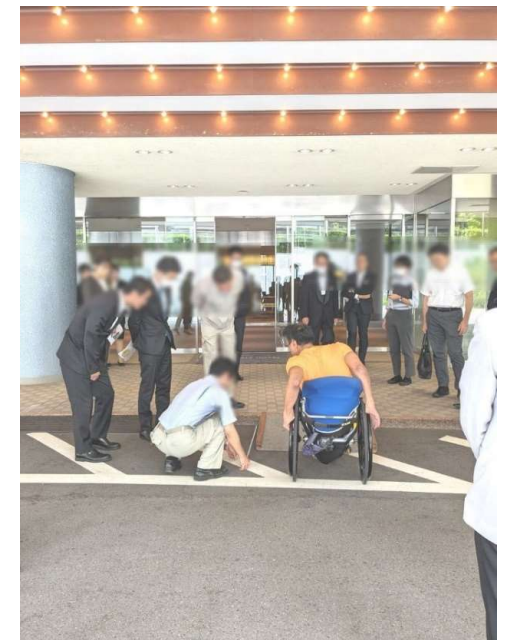
1 観光関連事業者の機運醸成

合理的配慮アドバイザーの派遣

- ・兵庫県では、障害者差別解消法に対応して、平成28年度から、合理的配慮アドバイザーの派遣を無料（謝金・旅費は県負担）で実施
- ・観光関連事業者がユニバーサルツーリズムに取り組むための最初の一步をお手伝い

派遣実施企業の声

- 2024年世界パラ陸上でのホテル受入をきっかけに本制度を活用した。
- 実践的な研修構成で、スタッフへの意識付けができた。
- 現地で直接アドバイスを受け、これまでの戸惑いが少し解消した。
- 障害をお持ちのお客様に対して、恐る恐る声がけするような対応になっていたことに気づかされた。
- 法律と聞くと身構えがちだが、相手の立場に立って提案できる引き出しを多く持つことが大切だと思った。



アドバイザー派遣時に、施設内のバリアを検証している場面

ユニバーサルツーリズム推進トップセミナー

- ・ユニバーサルツーリズムへの参入を促すため、観光関連事業者の経営管理層を対象に、ユニバーサルツーリズムの意義やマーケットの将来性、取組事例等を紹介するセミナーを開催

◆ 令和5年度のセミナー内容

講演 1

最強のおもてなし

アクセシブル・ジャパン主宰者 **グリズデイル・バリージョシュア 氏**

障害者に向けた日本観光の英語情報サイト「アクセシブル・ジャパン」を運営する同氏が、ユニバーサルツーリズムをマーケットとして捉えつつ、ユニバーサルツーリズムの可能性と情報発信の重要性等について説明



講演 2

ソフト・ハードのユニバーサル化で選ばれる宿に

富士レークホテル 代表取締役社長 **井出 泰済 氏**

人にやさしく温かいホテルを目指して、ソフト・ハード両面のユニバーサル化に取り組む富士レークホテル。高齢者や障害者だけでなく子育て世代や三世代の宿泊客も多く訪れる同ホテルの取組の経緯や成果等を紹介



当日の講演動画は、ひょうご観光本部の
ホームページでアーカイブ配信中



2 観光地の受入体制の充実

ユニバーサルツーリズムおもてなし研修

- ・ 県内の観光産業（宿泊施設、観光施設、飲食店、NPO等）の現場で働く従業員・スタッフを対象に、高齢者・障害者等を迎え入れる際の接遇・ホスピタリティを学ぶ研修を開催



ユニバーサルツーリズムコンシェルジュの育成

- ・ 芸術文化観光専門職大学（兵庫県豊岡市）との連携のもと、高齢者・障害者等からの相談に対応するなどユニバーサルツーリズムの普及促進を担う人材を育成
- ・ 座学・ワークショップを通じて必要なノウハウ等を実践的に習得できるプログラムを実施

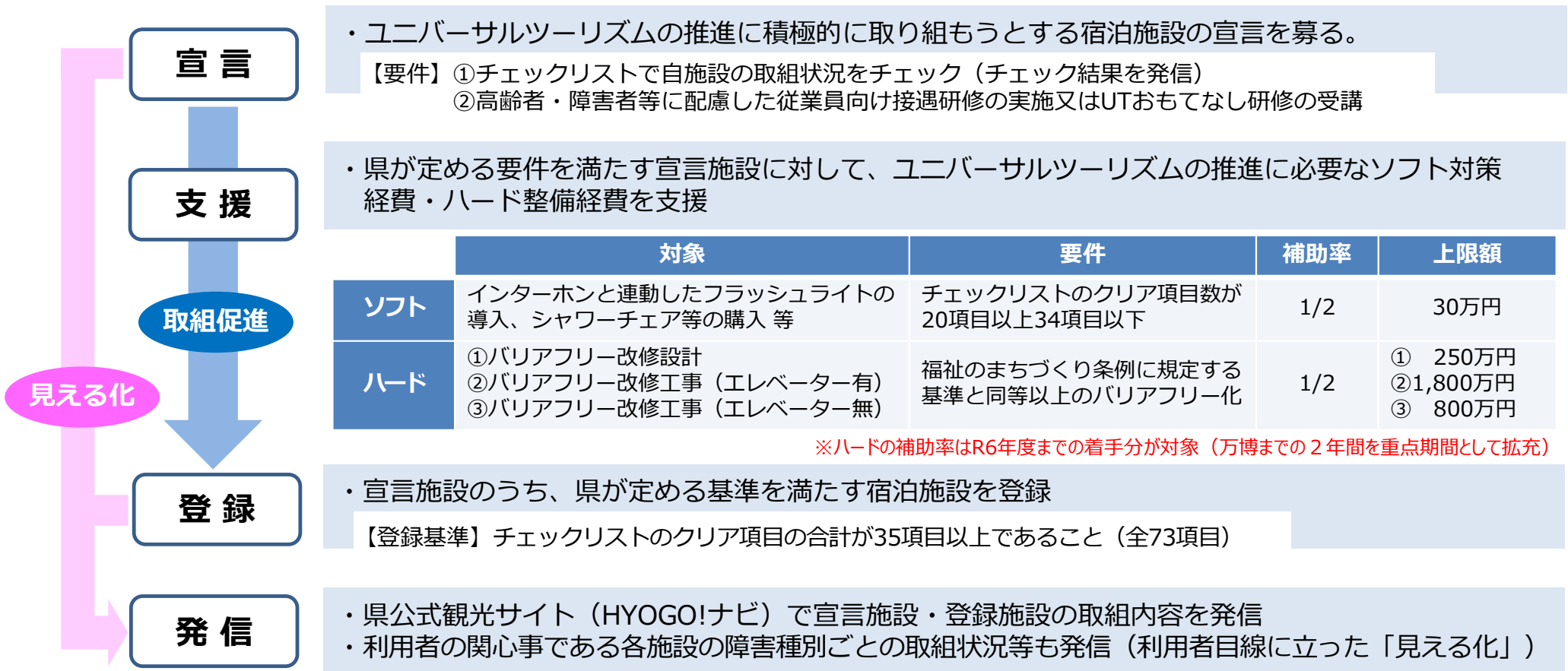


「ひょうごユニバーサルなお宿」宣言・登録制度



- ユニバーサルツーリズムの推進に積極的に取り組むことを宣言した宿泊施設を県が支援し、登録・情報発信する制度を創設（令和5年度から運用開始）

〔登録施設〕 34施設、〔宣言施設〕 71施設（R5.12月末時点）



3 情報発信・PR

ユニバーサルツーリズムモニターツアー

- ・具体的なツアーを通してユニバーサルツーリズムをPRするとともに、商品造成に向けた課題抽出を行うため、モニターツアーを実施
- ・高齢者や障害者等の特性に応じて楽しめるものとなるよう、障害種別ごとにツアーを開催

◆ 令和5年度の ツアー内容

日程	対象者	主な内容
9/6 (水) ~9/7 (木)	肢体不自由の方	【但馬地域】竹野海岸で自然体験等
10/5 (木) ~10/6 (金)	肢体不自由の方	【但馬地域】湯村温泉で温泉街散策等
10/20 (金)	視覚障害の方	【丹波地域】陶芸体験、黒枝豆狩り体験等
12/14 (木)	聴覚障害の方	【姫路地域】坊勢島での漁業見学等



県公式観光サイト「HYOGO! ナビ」での情報発信（観光地のユニバーサル情報）

- 県公式観光サイト「HYOGO! ナビ」内に特設ページ「ひょうごのユニバーサルツーリズム」を開設し、ユニバーサルツーリズム情報（モデルコース情報、車いすで観光地を巡る動画、観光地のユニバーサルマップ等）を一元的に発信

モデルコース MODEL COURSE

異国情緒あふれる北野異人館・神戸手作り体験と灘の酒蔵・神戸どうぶつ王国ふれあいコース



*1日目は異国情緒あふれる北野異人館「風見鶏の館」がおススメ。「北野工房のまち」では神戸ならではのお土産と子どもから大人まで楽しめる手作り体験型観光スポット。お食事・ショッピングはハーバーエリアへ。移動はレトロなデザインの「走る異人館」といわれるシティループが便利です。
*2日目は「灘五郷」とよばれる酒蔵めぐり。昔の酒蔵そのままの酒造具の資料や試飲・販売もあり。「神戸どうぶつ王国」では年中通開の花々の中で世界の珍しい鳥や動物たちとのふれあいやショーが楽しめる。館内全天候対応でいつでも快適に過ごせます。

おすすめコースプラン

北野工房のまち → 風見鶏の館 → メリケンパーク/ハーバーランド周辺で買い物・食事 → 神戸市内で宿泊 →
白鷺酒造資料館 → 神戸どうぶつ王国



県公式観光サイト「HYOGO! ナビ」での情報発信（ユニバーサルなお宿情報）

- ・「ひょうごユニバーサルなお宿」登録施設・宣言施設のユニバーサルな取組内容を発信
- ・各施設のチェックリスト（全73項目）のチェック結果、障害種別ごとの取組項目数、宿泊施設から高齢者・障害者等へのメッセージ等をホームページに掲載（利用者目線に立った見える化）

「ひょうごユニバーサルなお宿」登録施設

ユニバーサルツーリズムの推進について県が定める基準以上(チェックリストのクリア項目が35項目以上)の取組を行っている施設です。

※施設によって取組度合いが異なるため、取組内容の詳細は各施設にお問い合わせください。



神戸 神戸

神戸ポートピアホテル

共通	高齢の方	肢体不自由の方	視覚障害の方	聴覚障害の方	知的障害の方
18	18	18	8	5	11

ご年配のお客さまや障がいのあるお客さまが安心してお過ごしいただけますよう、バリアフリー対応の客室・トイレなどの設備や...



神戸 神戸

ホテル花小宿

共通	高齢の方	肢体不自由の方	視覚障害の方	聴覚障害の方	知的障害の方
13	19	19	11	5	12

木造の為、館内にはエレベーターはありませんが1階バリアフリーまでは段差なく移動可能です。大浴場はありませんが、館内...



阪神 宝塚市

ホテル若水

共通	高齢の方	肢体不自由の方	視覚障害の方	聴覚障害の方	知的障害の方
14	17	17	10	6	12

全ての方に優しく安心してご利用いただけるお宿です。真心を込めてお迎え致します。

◆チェックリストの構成

区分	チェック項目	取組項目数
情報発信	1 情報発信への配慮	13項目
受入体制	2 受入体制の整備	13項目
ホスピタリティ	3 備品の貸出	8項目
	4 コミュニケーション	10項目
	5 食への配慮	12項目
	6 移動への配慮	11項目
	7 入浴への配慮	6項目
計		73項目

Q |

旅をする際に様々な配慮が必要な
高齢のお客様が増えています
が、
高齢のお客様への対応がきちんとできれば、
障害のあるお客様への対応も可能になりますでしょうか。

高齢になると身体機能に様々な障害が出てくる

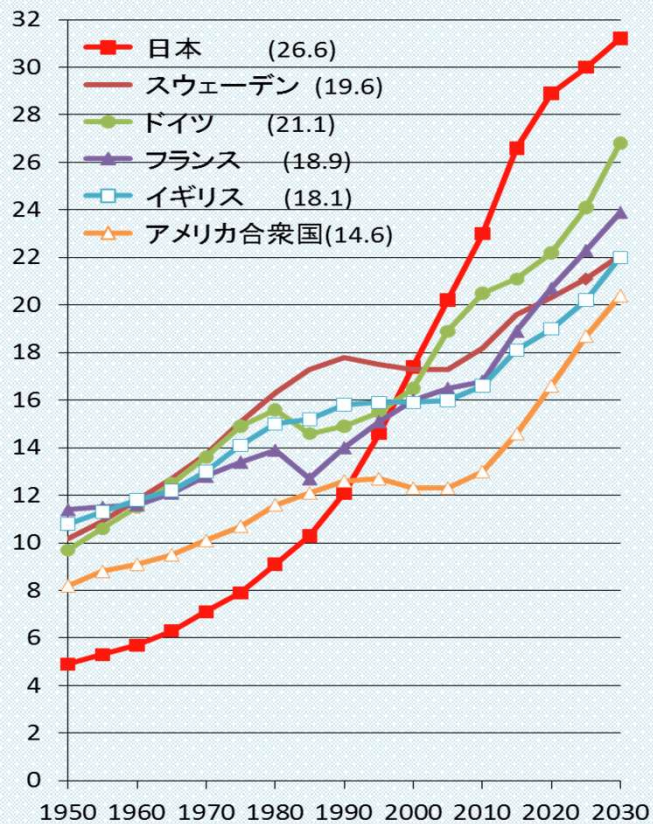
様々な不自由に伴い、旅行を諦めることが多くなる



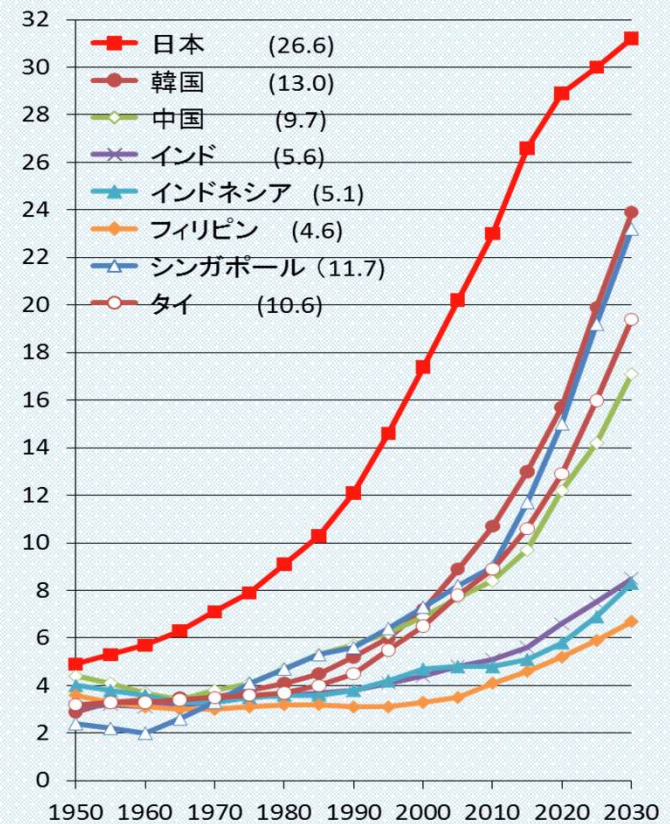
アジアの各国も急速に高齢化社会に向かっている

アジア各国でも高齢者の割合が高くなっていく

欧米と日本の高齢化率推移



アジアと日本の高齢化率推移



Q2

ユニバーサルツーリズムの推進をしていく中で、
我々、旅行会社に期待することやご要望があれば
教えてください。

Q3

お客様の身体状況と要望を確認する「ヒアリングシート」は
全国の窓口で利用されているのですか？

また、お客様に情報提供をする際に気をつけていることや
工夫されていることがありましたら教えてください。



ユニバーサルツーリズムを推進していくために
地域と旅行会社が連携してできること
取り組んでいきたいこと

障害者や高齢者は
皆一様に困っている という
「思い込み」が一番危険！

思い込み = 心のバリア
心のバリアフリー
(Barrie-free Mindset)

障害者差別解消法の「合理的配慮とは」 Reasonable Accommodation

観光関連事業者が得意としている
「サービス」や「接遇」と同じです

断る理由を探すのではなく 受け入れるために 関係各所でコミュニケーションをする

