

## ユニバーサルツーリズムの目指しているもの

### ～手すりとスロープの先にあるソフト～

NPO 法人 日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク  
神戸ユニバーサルツーリズムセンター(NPO 法人ウィズアス)  
理事長 鞍本長利

少子高齢化社会を迎える日本社会(2020年日本の人口 65 歳以上 28.9%)において、何らかの障がいのある人たちの割合も平行して増大すると考えられます。

すでに交通機関、宿泊施設、観光施設、新聞、家電製品、など、高齢者・障がい者を対象としたハード面に対する取り組みはここ数年の内に大きく前進してきました。このことは、何らかの障がいのある人たちを除外しての市場は成り立たないことを示唆しています。

しかし、その一方で、高齢者、障がい者を対象とした観光に関する取り組みはどうか？観光に対しての取り組みは遅く、既存の旅行会社で企画される商品の多くは、高齢者・障がい者が旅に出かけたいという要望があるにも関わらず、障がいのある人たちへの個別対応が困難な状況のため、諦めざるを得ない状況があります。その結果、それらに対するニーズが潜在化する現状があります。

ユニバーサルな旅の環境を創り出すためにはハード面の整備は必要です。と同時に、何らかの障害のある人たちの前にある大きな重い扉の鍵は、日常的に介助する人たち(家族・友人など)の手の中にあると私たちは考えます。その扉を開かせるには、日常的に介助する人たちが旅をする時に抱える問題(移動・入浴・食事・排泄など)を着地した地域のネットワーク(宿泊関係・観光関係・移送サービス関係・医療福祉関係・行政・教育機関などの連携)を活用し解決する仕組みが必要です。

神戸ユニバーサルツーリズムセンターが実施したアンケート調査(資料1)の内容から、高齢者・障がい者が旅行の過程において抱える不安を解決すると同時に、日常的に介助する人(家族を含む)が観光地で抱える不安を解決し、いっしょに楽しめる旅・滞在できる環境を創り出すことが、ユニバーサルツーリズムを更に広げていく為に重要な要素になると考えています。

私たちは、神戸からユニバーサルツーリズムの取り組みを発信し、全国の様々な地域とネットワークを結ぶことにより、活力に満ちた地域社会の持続可能な発展を創り出すことが可能だと考えています。

## ① 障がい者・日常的に介助する人たち、高齢化社会が抱える問題は何か？

### 現在の課題

#### 1・高齢者・障がい者(少子高齢化社会)が旅先で抱える不安要素 《資料1》

超高齢化社会＝何らかの障がいのある人たちの増加。  
高齢者、障害者が抱える不安要素(別紙)・・・移動、入浴、排泄、食事介護など  
観光地のユニバーサルに関する情報不足(宿泊・観光施設・交通機関・街の情報)  
制度の壁・・・障害者自立支援法・介護保険など適応外(自己負担増)。

#### 2・個別の旅に対するニーズに対応しきれない観光産業

団体旅行から個人旅行へ・・・障がいのある人たちの個別のニーズに対応できない。  
(移動介助・入浴介助、食事介助、医療的なサポート、刻み食の依頼など)  
介助に関する事業所とのネットワークがない。  
日常的に介助する人が旅先で、介助する状況に変わりはない。場所が変わっただけ。

#### 3・休日を増やしても旅にいけない現状(1泊2日から2泊3日の旅)。

鍵を握っているのは日常的に介助する側の人たち(親、きょうだい、友人など)  
誰かを残して・・・「旅」を楽しめない状況  
(誰かが何らかの障害を抱えると、毎年楽しみにしていた旅行は中止になる現状。)

#### 4・高額な旅費(従来の高齢者・障がい者の旅に関する費用)

介助者を出発地から同行させるため発生する高額な旅費  
(介助者の人件費・旅費・宿泊費などの負担)

#### 5・錯覚?・・・ハード面の整備で全ての問題が解決するという錯覚

- ・福祉に関する取り組み =企業収益にはつながらないという考え  
取り組みが進まない理由⇒ボランティア活動の一つとして捉える傾向  
他者への取り組み  
改修など費用のかかる取り組み  
業種間のネットワークを持たない⇒各々が完結している。

※2020年には 日本人口の28.9パーセント65歳以上(厚生労働省)

平成18年における身体障害者人数は348,3万人

## ② ユニバーサルツーリズムの取り組み

### ① 福祉から観光を考える

高齢者、障がい者、そして日常的に介助する人たちが、旅する時に抱える不安要素を着地(観光地)の社会資源をつなぎ解決していく仕組みが必要で=UT

#### ・地域内のネットワーク

(宿泊関連・移送サービス関連・医療福祉関連・観光関連とのネットワークづくり)

#### ・地域外のネットワーク

(沖縄・熊本・神戸・大阪・横浜・東京・仙台・旭川・札幌とのネットワーク)

今後、UTの取り組みを全国各地に水平展開⇒旅の選択肢の拡大

### ② 3つの笑顔を基本

大きな重い扉の鍵は介助者(家族・友人)の手の中にある

#### 安心・安全

- ・ 個別のヒアリングから一人ひとりに合った旅行プランの作成。
- ・ 移動サービス、介護サービス、宿泊・観光施設などの手配。
- ・ 街のユニバーサル観光情報の提供(観光ガイドブックなど)
- ・ 無料レンタル車いすサービス
- ・ レストラン等で刻み食、ペースト食の依頼
- ・ 電動ベッドなどの手配

#### いっしょに楽しむ

- ・ 必要な介助サポートが必要な場所と時間につなぐことにより、介助される側も、日常的に介助にする人たちもいっしょに旅、滞在を楽しむことができる。
- (介助者が付くことにより、各々が自由な時間を楽しむ)

#### 旅をより低コストに

- ・ 発地からの介助者の同行⇒同行者がいない着地(観光地)で必要なサービスを必要な時と場所につなぐため。大幅な旅費の軽減につながる

### ③ 人材育成、研修会

- ・ 観光・宿泊・移送サービス・医療福祉関連従事者を対象としたユニバーサルホスピタリティ研修の開催
- ・ 大学連携による人材育成(他大学との交流、他の学部との交流)

## ③ ユニバーサルツーリズムが生み出す効果と今後の展開

### 1・地域経済の活性化と観光産業の活性化

高齢者、障がい者を受け入れる為の観光、宿泊、交通などハード面、ソフト面の整備。潜在化されたニーズの掘り起こしによる誘客への取り組み=ユニバーサルツーリズム。地域内のネットワークをつなぐことによりユニバーサルサービス産業が生まれる。(NPO法人などが旅行業(着地型)への参入。)

### 2・他地域とのネットワークの構築

沖縄・熊本・神戸・大阪・横浜・東京・仙台・旭川・札幌等と他地域でユニバーサルツーリズムの活動に取り組むNPO団体などとのネットワークの構築と連携。  
(旅先において、必要な介助が必要な時と場所への提供=旅をより低コストに)  
高齢者、障がい者の個別ヒアリングシートの情報の提供=安心・安全  
※ヒアリングシートの共有  
(身体状況・必要な介助・移動手段、食事内容、医療的なサポートなどの聞き取り)

### 3・ユニバーサルツーリズムを通して、地域の中に新たな雇用の機会の増大。

地域の社会資源のネットワークによるUTに対する取り組み。  
(NPO法人・介護サービス・移送サービス・福祉レンタルサービス事業所が安心安全を基本とした旅・滞在を創り出す担い手として参画。)

### 4・人材育成

観光・宿泊・移送関連従事者を対象としたUT研修。  
障がい当事者を講師対象としたUT研修。  
福祉専門学校・大学などの連携による人材育成プログラムの開発。  
同一大学、他大学との交流。(例・観光学部と福祉学部の交流など)

### 5・障がい者の雇用

ユニバーサルツーリズムの担い手として、サービスを受ける側から提供する側へ。障がい者の就労に結びつける可能性。  
(街の観光案内人・ユニバーサル情報紙の発行、インターネットによる情報発信の活動)

### 6・ユニバーサルな街づくり

ユニバーサルな取り組み⇒第3者の問題として捉えない⇒自らの問題  
高齢者・障がい者にとって安心安全な街=また訪れたい街=住みたい街。

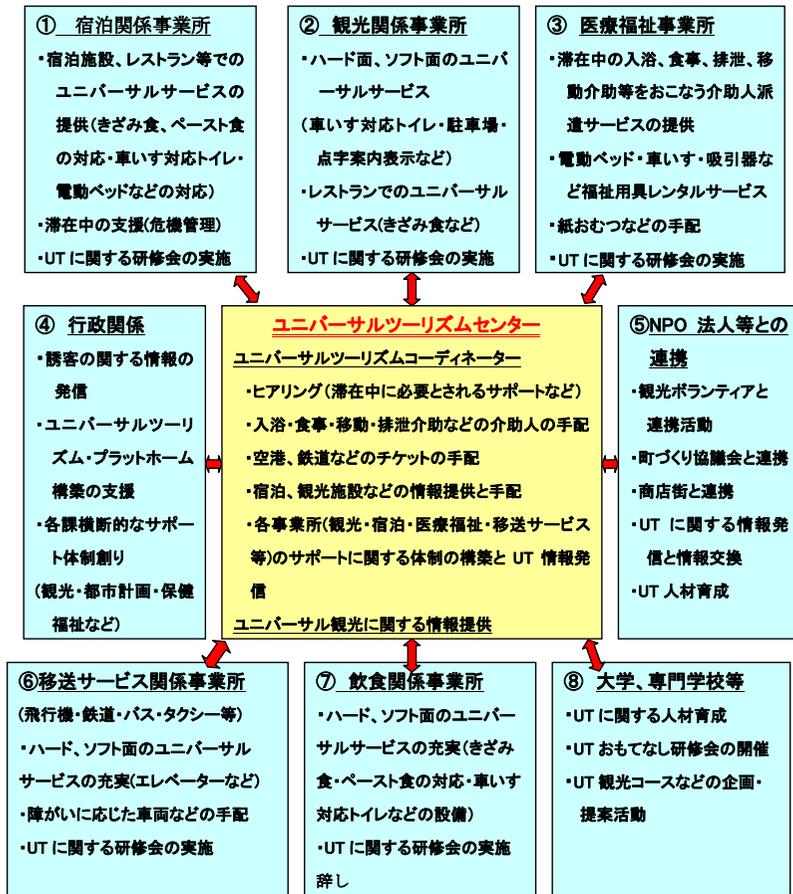
《ユニバーサルツーリズムの数式》  $5 - 1 = 0 \Rightarrow 5 = 0 + 1 \quad 5 = 1$

※ 1つの完結では、ユニバーサルツーリズムはできない  
宿泊・観光・移送サービス・医療福祉関係事業所等・行政機関とのネットワークが不可欠、

#### ④ ユニバーサルツーリズムのサービスの内容

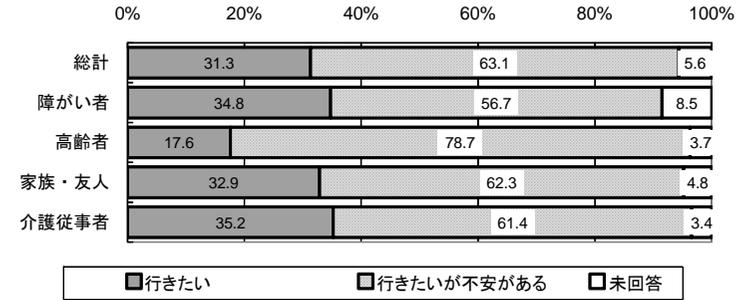
高齢者、何らかの障がいのある人、そして同時に日常的に介助する人(家族、友人など)が旅先で抱える問題を訪れた街の中のネットワークで解決する顧客の仕組み=《着地型観光事業》

- 1・安心安全を大切に！ 丁寧なヒアリングから滞在を寄り豊に創り出す
- 2・いっしょに楽しむ！ 介助される人も、日常的に介助する人も旅を楽しむ
- 3・旅をより低コストに！ 訪れた街で様々なサポートを提供(発地より介助者が不要)



#### 1・障者・高齢者の旅行参加意欲

資料—1



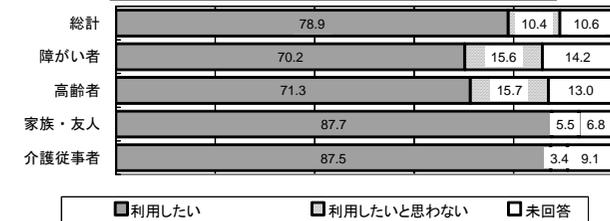
旅行参加意欲は「行きたい」(31.3%) + 「行きたいが不安がある」(63.1%) で94.1%となっている。しかし「行きたいが不安がある」が63.1%ある。不安は高齢者が特に高く、総計に比べ15.6ポイント上回っている。

#### 2・旅行サポートサービスの利用意向

##### (2) 旅行サポートサービスの利用意向

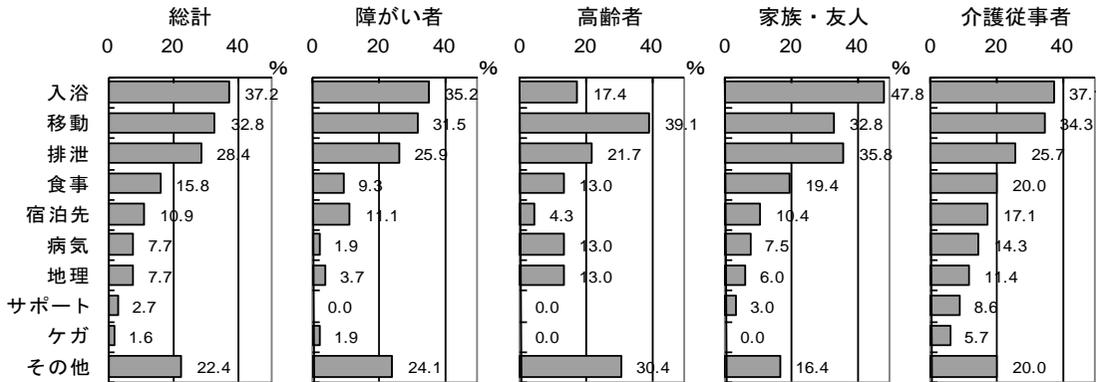
旅行先での旅行サポートサービスを利用したいという回答数は、総計で78.9%となっている。内訳をみると、障がい者・高齢者の当事者は、おおむね70%、障がい者・高齢者の身近に居る家族・友人・介護従事者は、おおむね90%となっている。

	利用したい	利用したいと思わない	未回答	計
総計 n=498	393 78.9%	52 10.4%	53 10.6%	498 100.0%
障がい者 n=141	99 70.2%	22 15.6%	20 14.2%	141 100.0%
高齢者 n=108	77 71.3%	17 15.7%	14 13.0%	108 100.0%
家族・友人 n=146	128 87.7%	8 5.5%	10 6.8%	146 100.0%
介護従事者 n=88	77 87.5%	3 3.4%	8 9.1%	88 100.0%
無回答 n=15	12 80.0%	2 13.3%	1 6.7%	15 100.0%



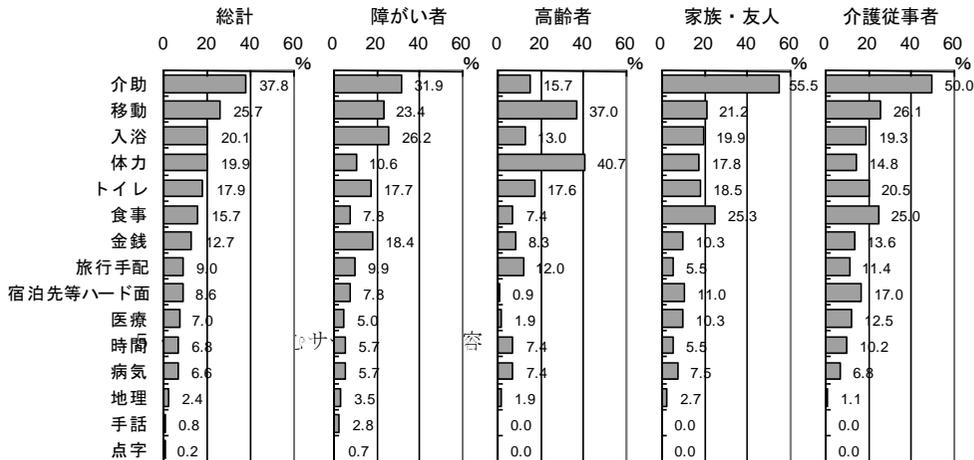
### 3・旅行中に困ったこと

困ったことの内容は、障がい者は、「入浴」、「移動」、「排泄」の順序で、高齢者は、1位「移動」39.1%、2位「排泄」21.7%、3位「入浴」17.4%、家族・友人、介護従事者は、1位「入浴」に変わりはないが、家族・知人は、2位に「排泄」があげられ、介護従事者の2位は、「移動」となっている。旅行サポートサービスのメニューは、「入浴」、「移動」、「排泄」、「食事」を基礎とする必要が読み取れ



### 4・不安の内容

旅行に行きたいが不安なこととして、障がい者は、「介助」「移動」「入浴」「トイレ」「金銭」などに不安を持ち、高齢者は、「体力」「移動」に不安を持っている。障がい者・高齢者の身近に居る家族・友人・介護従事者は、「介助」による負担が一番不安を持っている。



### 5・旅行中に望むサービス提供内容

障がい者・高齢者が今後望むサービス提供内容として、他都市とのサービスのネットワーク化、旅行全般のサービス提供、体験型プログラムを望む声が多かった。

#### ● サービス内容（複数回答）

サービス内容	件数	割合
神戸だけでなく他都市にも拡大したサービス提供	35	(45.5%)
コーディネートだけでなく旅の全てにわたったサービス提供	16	(20.8%)
観光スポットを観るだけでなく、お菓子づくりやフラワーアレンジメントなどの体験プログラムの提供	15	(19.5%)
その他	2	(2.6%)
計	68	

