

ユニバーサルツーリズムについて ～観光庁の取組み～

**令和3年9月15日
観光庁 観光産業課長
柿沼 宏明**

ユニバーサルツーリズム促進に係る政策上の位置付け

①観光立国推進基本法 (平成18年法律第117号)

(観光旅行者の利便の増進)

第二十一条

国は、観光旅行者の利便の増進を図るため、**高齢者、障害者、外国人その他特に配慮を要する観光旅行者が円滑に利用できる旅行関連施設及び公共施設の整備及びこれらの利便性の向上**、情報通信技術を活用した観光に関する情報の提供等に必要な施策を講ずるものとする。

②観光立国推進基本計画 (平成29年3月28日閣議決定)

4.観光旅行の促進のための環境の整備

(三) 観光旅行者の利便の増進

① 高齢者、障害者、外国人その他の観光旅行者が円滑に旅行できる環境整備

ア 公共施設等のバリアフリー化等

また、**誰もが気兼ねなく参加できる旅行(ユニバーサルツーリズム)の普及、定着**を目指し、観光地における受入体制の強化、ユニバーサルツーリズムに取り組む旅行業者の拡大、消費者への認知度向上に向けた情報発信を行うことにより、特別な旅行から一般的な旅行へと意識の転換を促す。

③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 (令和2年法律第28号)

(心のバリアフリー)

車両の優先席、車椅子使用者用駐車施設等の適正利用の推進や学校教育との連携など移動円滑化に係る**「心のバリアフリー」に関する施策を強化**時期目標期間をおおむね5年間(2021-)とし、以下の目標を定める。

「心のバリアフリー」の用語の認知度：**50%** (※現状：24%)

高齢者、障害者等の立場を理解して行動ができていない人の割合：**原則100%** (※現状：80%)

※：2020年6月に国土交通省が実施した「心のバリアフリーに関するアンケート調査」による

④観光ビジョン実現プログラム2020 ―世界が訪れたくなる日本を目指して― (令和2年7月14日)

2020年東京大会を契機とし、各地の観光地や交通機関において、より高い水準のユニバーサルデザイン化及び心のバリアフリーの推進するため、以下の取組を実施。

- ・ユニバーサルデザインの街づくり：東京大会で適用される高水準のバリアフリー基準を主要な観光地等に面的に展開 等
- ・「心のバリアフリー」：観光・交通分野の事業者による統一的な接客対応のガイドラインの策定や学校・企業における心のバリアフリー教育の実施 等

ユニバーサルツーリズム促進事業 これまでの取組

H17年以前 (2005年)	H18年度 (2006年)	H19年度 (2007年)	H20年度 (2008年)	H21年度 (2009年)	H22年度 (2010年)	H23年度 (2011年)	H24年度 (2012年)	H25年度 (2013年)	H26年度 (2014年)	H27年度 (2015年)	H28年度 (2016年)	H29年度 (2017年)	H30年度 (2018年)	R1年度 (2019年)	R2年度 (2020年)	R3年度 (2021年)
ユニバーサルデザイン 政策大綱 (H17年) 交通バリアフリー法 (H12年) バリアフリー法 (H18年)		◎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」					◎観光立国推進基本計画 (H24/3) 「ユニバーサルツーリズムの促進」				◎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)				◎バリアフ リー法改正 (R2/5)	◎バリアフリー 法に基づく次期 目標期間 (おおむね5年間)
	ユニバーサルデザインの 考えに基づく観光促進 検討会								・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 ・受入拠点の 強化 ・マーケティングデータ整備 ・旅行商品の 供給促進に向 けた検討 ・外国人旅行 者（高齢者、 障害者等）へ の対応検討	・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	・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	・宿泊施設、旅 行業、観光地域 の接遇マニュアル作成と普及の 検討 ・宿泊施設にお けるバリアフリ ー情報発信の検 討 等	・ユニバーサ ルツアー商品 化のための実 証事業 ・宿泊施設に おけるバリア フリー情報発 信のためのマ ニュアル作成 と普及の検討	・バリアフ リー旅行相 談窓口の現 状調査 ・バリアフ リー情報発 信を行う相 談窓口の実 証事業	・バリアフ リー旅行の ための地域 におけるサ ポート体制 の強化に関 する現状調 査 ・バリアフ リー旅行サ ポート体制 の強化に係 る実証事業	・観光施設 における心 のバリアフ リー認定施 設の現状調 査 ・観光施設 における心 のバリアフ リー認定施 設を活用し た実証事業
				◎観光のユニバーサル デザインガイドライン (H20/3)												
				◎シンポジウム の開催 (H21/3)				◎シンポジウム の開催 (H25/2)		◎シンポジウム の開催 (H27/3)	◎シンポジウム の開催 (H28/3)		◎セミナーの 開催 (H30/3)	◎シンポジウム の開催 (R3/3)		◎事業の成果報告会の 開催 (H31/3)

令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業

- 誰もが旅行を楽しめるよう、旅行会社や介護事業者等と連携し、観光地や移動時等における高齢者や肢体不自由・認知症・視覚障害等様々な障害を有する者のサポート体制の強化を図る。

事業概要

旅行の際のサポート体制を求める高齢者・障害者も少なくないことから、移動や食事・トイレ等の手伝いを現地において容易に確保できるサポート体制を確立することを目的とした実証事業を実施する。

事業内容

①バリアフリー旅行のための地域におけるサポート体制の現状調査

バリアフリー旅行について、サポート体制が顕著である地域や団体等の運営方法や取組事例に関する調査を実施

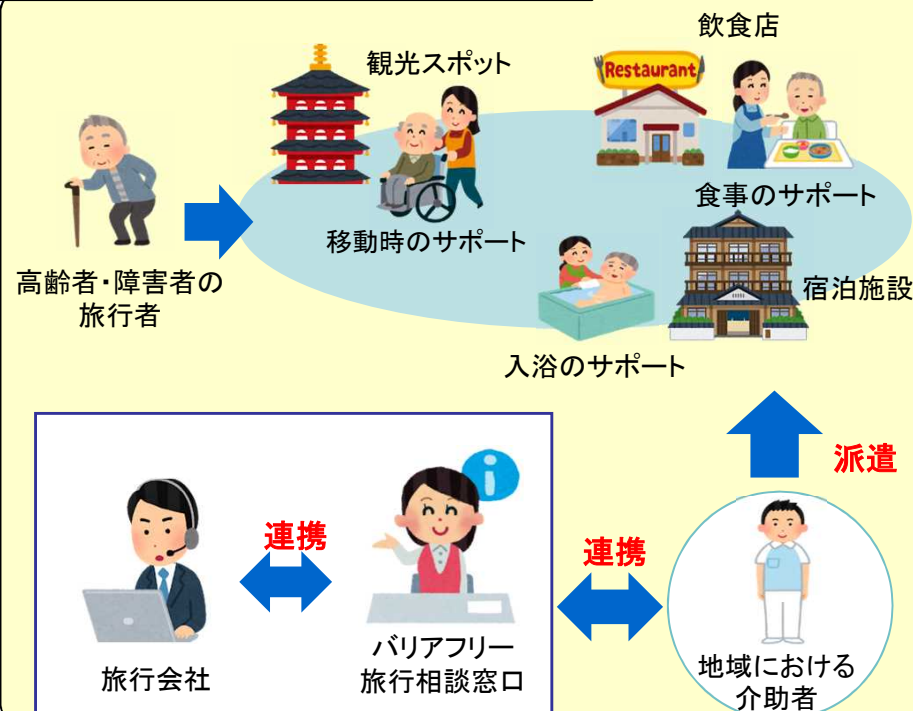
②バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業の実施

各観光地域のバリアフリー旅行サポートを拡充することを目的とした実証事業を実施

③ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウムの開催

有識者による講演やトークセッション等を通じて、ユニバーサルツーリズムの普及促進に向けた今後の方策について考えるオンラインシンポジウムを開催

旅行時のサポート体制のイメージ



オンラインシンポジウム

1. 日時：令和3年3月9日（火） 14:00～17:00
2. 場所：オンライン開催
3. プログラム：

	プログラム
14:00～14:05	主催者挨拶
14:05～15:15	実証事業報告会
	一般社団法人しずくいし観光協会
	小野川温泉観光知実行委員会
	一般社団法人長瀬町観光協会
	特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリースターセンター
	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体
	講評・総括 ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会
15:15～15:25	休憩
15:25～15:45	ゲスト講演
	猪狩 ともか氏（アイドルグループ「仮面女子」メンバー）
15:45～16:55	トークセッション「ユニバーサルツーリズムの普及に向けて」
	広瀬 浩二郎 氏（国立民族学博物館 准教授）
	淵山 知弘 氏（株式会社プランニングネットワーク ユニバーサルツーリズムアドバイザー）
	三代 達也 氏（車椅子トラベラー）
	モデレーター：山崎 まゆみ 氏（エッセイスト 跡見学園女子大学 観光温泉学兼任講師）
17:00	閉会



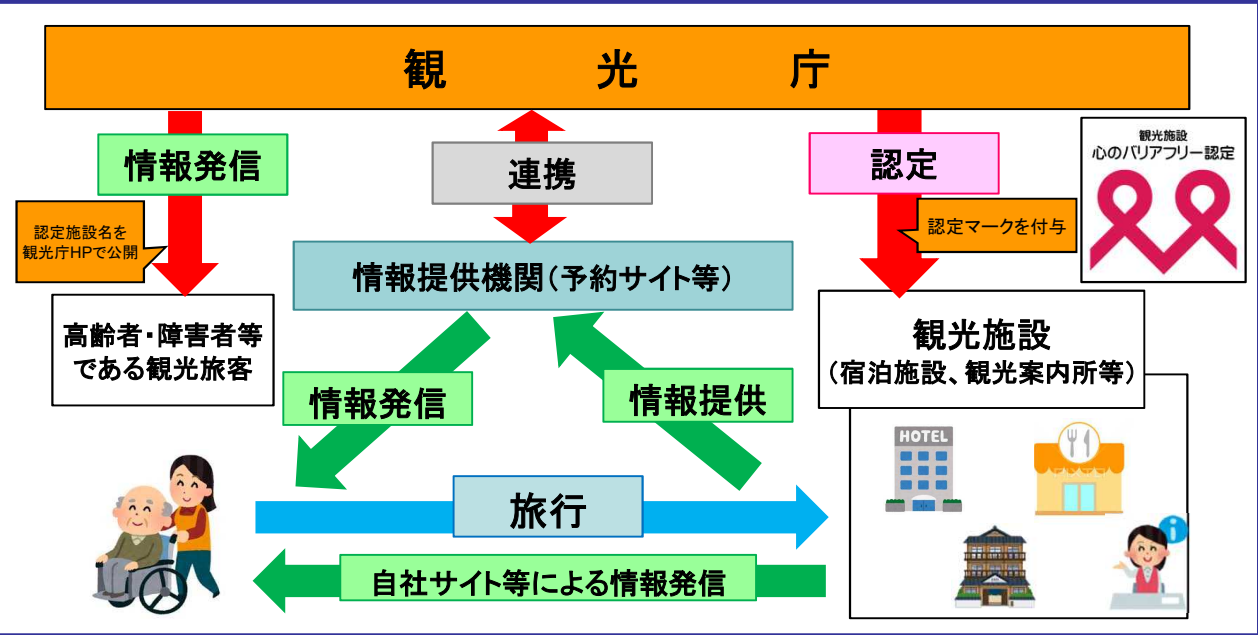
<講評：山崎 まゆみ氏>

観光施設における心のバリアフリー認定制度

背景・必要性

- 高齢者、障害者等の潜在的な観光需要があるところ、観光施設におけるバリア・バリアフリーに関する情報が不足している。
- 高齢者、障害者等がより安全で快適な旅行をするための環境整備が求められるところ、ハード面でのバリアフリー対応に加え、「心のバリアフリー」の観点から、ソフト面でのバリアフリー対応を促進する必要がある。
- 「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」(令和2年法律第28号)においても、国は観光施設におけるバリアフリーに係る情報提供について、適切な措置を講ずることとされており、「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を設けることとしたもの。

認定制度による情報発信



認定対象



宿泊施設※1



観光案内所等※2

※1: 以下のいずれかに該当する施設
 i) 旅館業法上の営業許可を得ている施設
 ii) 国家戦略特別区域法上の認定を受けている施設
 iii) 住宅宿泊事業法上の届出をしている施設

※2: 日本政府観光局から外国人観光案内所の認定を受けている施設、食品衛生法上の営業許可を得ている施設等

本制度の趣旨

バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を幅広く認定することにより、「心のバリアフリー」の取組の裾野拡大や取組全体の底上げを図る。

観光施設における心のバリアフリー認定基準

○ 以下に掲げる基準をすべて満たすこと。

① 施設のバリアフリー性能を補完するための措置を3つ以上行い、
ご高齢の方や障害のある方が施設を安全かつ快適に利用できる
ような工夫を行っていること。

例：聴覚障害者に対する筆談用のタブレット端末の貸出し
浴室用の取外し可能な手すりの貸出し
視覚障害者に対する「クロックポジション」を用いた配膳の説明 等

② バリアフリーに関する教育訓練を年に1回以上実施していること。

例：障害を持った顧客へのコミュニケーションやサポートに関する外部研修に参加
観光庁の作成したマニュアルや動画を活用し、社内勉強会を実施
バリアフリーに関する資格を有する従業員を雇用 等

③ 自社のウェブサイト以外のウェブサイトで、施設のバリアに関する
情報などのバリアフリー情報を積極的に発信していること。

例：宿泊予約サイト、グルメ予約サイト、市町村ウェブサイト等にバリアフリー情報
を掲載
バリアフリー情報を特集するウェブサイトで施設の取組を発信 等

基準①の措置例



基準②の措置例

車椅子利用者の介助
に関する実技研修を
実施



基準③の措置例

ユニバーサルデザインな設備・サービス

◎ 2012年01月20日掲載 ♪ バリアフリー ♪ ユニバーサルデザイン ♪ 重いです

備品の貸出し

車いす、移乗台(入浴補助)、シャワーチェア、おむつ用ごみ箱、手すり(入浴補助用と、立ち上がる際の客室用)、浴槽内いす、ベッドガード

高齢者、障害者向けのバリアフリー情報サイトに施設情報を掲載

※ 認定基準については、DPI日本会議やWheelLog等の障害者に関係する団体や有識者のご意見を伺うとともに、総合政策局主催の「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」にも諮った上で策定

令和3年度ユニバーサルツーリズム促進事業

①バリアフリー情報発信動画作成業務

目的

「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の紹介動画を作成し、以てバリアフリーに対する理解を深め、普及・啓発を図る。

業務内容

- ① バリアフリー解説動画の作成(5分程度×4本程度)
- ② 「観光施設における心のバリアフリー認定制度」参考資料の作成や事業者に対する申請サポート

今後のスケジュール

公示:6月24日～7月5日 履行期限:9月30日

②認定件数増加方策の実施(検討中)

○ 認定件数増加のための働きかけと申請サポート

上記の動画を活用し、宿泊事業者、飲食店、バリアフリーツアーセンター等への働きかけと申請のサポート



(出典) 静岡県心のバリアフリー～障害者差別解消法がめざす共生社会の実現～

③オンライン視察の実施(検討中)

○ 認定制度を活用したオンライン視察の実施

心のバリアフリー認定制度を活用したオンライン視察の実施により効果的なPR事業を実施



認定施設のオンライン視察の実施



心のバリアフリー認定制度の動画配信について

○「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を分かりやすく伝える動画2本、事業者別(宿泊施設・飲食施設・観光案内所)の心のバリアフリー対応をまとめた研修動画各1本(計3本)を作成。本年8月末に観光庁TV(YouTubeチャンネル)にて公開。

動画URL: https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics06_000339.html

