

超高齢社会・観光地再生・withコロナの地域誘客に向けて

高齢化率30%時代
2025年に向けた

ユニバーサルツーリズムの観光地づくり 今こそ求められています！



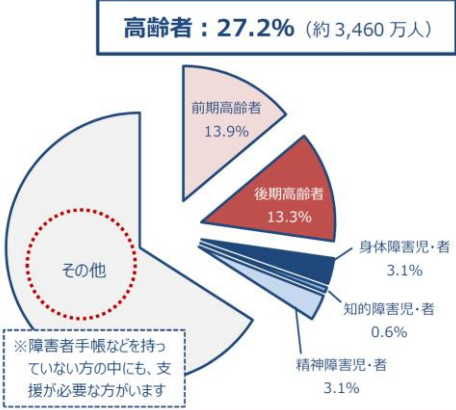
(株)プランニングネットワーク

ユニバーサルツーリズムで大きな観光市場を取り込めます！

ユニバーサルツーリズム(UT)とは？

年齢や障害に関係なく、誰でも気軽に楽しむことができる旅行がユニバーサルツーリズムです。
2025年には65才以上の高齢者比率が30%を超えると予想される中、今後ますます需要が高まってくる分野です。

- ▶ ユニバーサルツーリズムの観光地づくりに取り組むことで、観光客の増加が期待できます。これは、①ユニバーサルツーリズムの主な対象者層が**国内人口の3割以上と大きなシェア**を占めていること、②ユニバーサルツーリズムに取り組むことで、「高質なおもてなしができる地域や施設」として捉えられ、**結果として健常者である一般観光客も増加**するためです。
- ▶ 国土交通政策研究所では、その市場規模は1兆円を超える※と試算されています。
※現在の70歳以上が60代と同じ回数旅行すると仮定した場合の市場拡大効果(同行者1名込み)
- ▶ わが国においては、今後より一層の高齢化の進展が見込まれており、**ユニバーサルツーリズムに取り組まないことは観光地や施設において、地域間競争の観点から「リスク」と**さえ言えます。
- ▶ 2025問題(団塊世代の75歳超え)は、**2025観光特需**(大阪・関西万博)

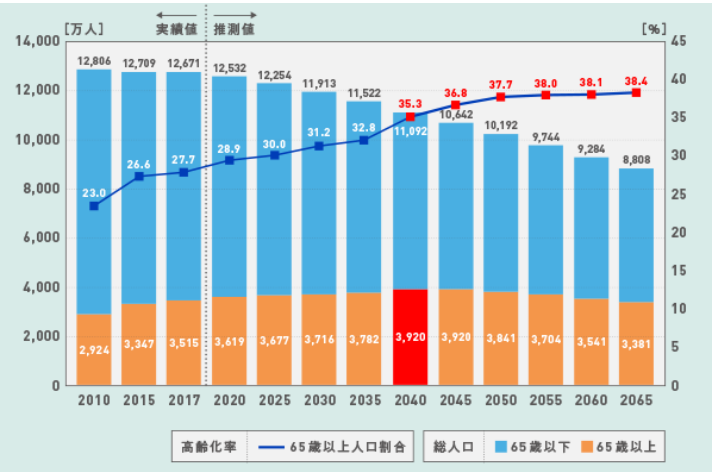


万博で比較！

2005年 愛知万博
20年間
2025年 大阪・関西万博

65歳以上人口:2,560万人(20.0%)
↓ +1,117万人!
65歳以上人口:3,677万人(30.3%)

大阪・関西万博は【超高齢社会対応型万博】に！



■ 増えつつある取組事例 – UTを観光地の強みに！

佐賀嬉野温泉

高齢者・障がい者の受入で4年連続シニアに人気No.1

- 嬉野温泉は、「日本一のバリアフリーのまち うれしの」を掲げ、温泉街全体で建物の構造から介助サービスに至るまで様々なバリアフリー化に努めている。
- その結果、楽天トラベルの「シニアに人気の温泉地ランキング」で2016～2020年まで4年連続で第1位に選ばれている。
- 注目されるのは「入浴介助」。必要な場合は提携する介護施設から選ばれたベテランのヘルパーを宿泊旅館に派遣してくれる。



入浴介助ヘルパーの派遣



車いすに座ったまま楽しめる足湯



各所に設置されているインターホン



旅館の玄関に設置されたスロープ

<https://travel.rakuten.co.jp/mytrip/howto/ureshinoonsen-guide/>

旭川冬まつり

発想の転換～雪を巧みに使ったバリアフリーな冬まつり

- 旭川冬まつりでは、カムイ大雪バリアフリーツアーセンターが中心となり、車いすで楽しめるイベントを実現している。
- 車いすに乗ったまま高さ20mの大雪像に設ける展望テラスまで昇り、冬まつり会場の全体を眺めることができる。
- 10%勾配の坂道は大雪像と同じように雪を固めて造られている。積雪のある冬だからこそ、雪を上手く使ったバリアフリーなイベントを実現している。



雪道用車いす「AQURO」の貸出



車いす対応の仮設トイレ



展望テラスのスロープ



大雪像前

<https://kamui-daisetsu.org/barrierfree/public/map.html>

■ 私がサポートさせていただきます！



沢山 知弘

株式会社プランニングネットワーク
事業開発部 マネージャー／ユニバーサルツーリズムアドバイザー

【主な経歴・実績】

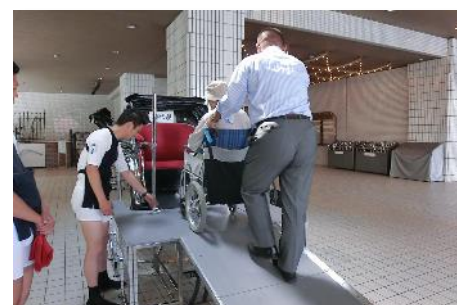
- ・1998年から22年間にわたり大手旅行会社でユニバーサルツーリズムに携わる
- ・観光庁ユニバーサルツーリズム促進事業検討会委員 H23、H26-28
- ・日本旅行業協会(JATA)ユニバーサルツーリズム推進部会 部会長 R1-2
- ・バリアフリーお遍路の旅ツアー開発(ツアーオブザイヤー2009審査員特別賞) ※1
- ・世界初！視覚障がい者夢の自動車運転ツアー開発(第2回ジャパンツーリズムアワード受賞) ※2
- ・車いすで乗降できる人力車を浅草「時代屋」と共同開発 ※3
- ・東日本大震災後半年後松島にて、東北応援イベント2泊3日参加約200名(車いす40台)の統括
- ・「旅のユニバーサルデザインアドバイザー」(2020.9.1開講)講師
- ・全国のユニバーサルツーリズム推進事業や大学等での講演、セミナー、研修多数 ※4



地元企業の社員研修として活用



ジャパンツーリズムアワード表彰式



逆転の発想がポイント！



宿坊ではお膳を重ねてバリアフリー



すぐ売り切れる人気商品に！



※3 車いすで乗降できる人力車の開発



※4 弘前市の研修会を紹介する新聞記事

私たちもお手伝いします！



三代 達也

車椅子の旅人(Wheelchair Traveler Miyo)
作家、YouTuber、インフルエンサー

【主な経歴】

- ・1988年茨城県日立市生まれ
- ・18歳の時にバイク事故で頸椎を損傷し、車椅子生活に。
- ・23歳、初めてのハワイ人旅で、海外のバリアフリー、異文化体験を知り旅に目覚める。
- ・28歳で単独世界一周旅行(23カ国、42都市)を実現。
- ・全国各地で自身の体験をもとに講演等で活躍中。



三代さんの著書

<http://wheelchair-worldtrip.com/>



HISでは、沖縄、ハワイ車いすツアーを商品化

https://www.his-barrierfree.com/LP/miyo_okinawa/



中嶋 涼子

車椅子インフルエンサー
YouTuber

【主な経歴】

- ・1986年東京都大田区生まれ
- ・9歳の時に突然歩けなくなり「横断性脊髄炎」と診断され車椅子生活に。
- ・18歳、高校卒業後映画作りを学ぶためにアメリカへ。
- ・26歳、帰国後は通訳・翻訳を経てFOXネットワークスにて映像エディターとして勤務
- ・2017年に退職し、車椅子インフルエンサーに転身
- ・NHK Eテレ「ハートネットTV B面談義」ほかメディア出演多数



中嶋さんのYouTubeチャンネル「中嶋涼子の車椅子ですが何か!?」

<https://youtu.be/uDHZCvqvNDQ>

■ ■ 弊社だからできる！ーサポートパック4つの特徴

1 発想の転換 ～ “目からうろこ”の「心のバリアフリー」セミナー

- ユニバーサルツーリズムといと「難しそう」「大変そう」というイメージを持つ人も少なくありません。
- これまでツアー実績等から、「発想の転換」を促し、「意識のハードル」を下げるようなセミナーを開催します。

2 「やれること」より「やりたいこと」～ 20年の経験を生かしたプログラム構築

- 20年以上のUTツアー企画のノウハウを生かし、地域資源を最大に活用したUT体験プログラムを構築します。
- 体験プログラム構築の視点は、「やれること」より「やりたいこと」、「行ける場所」より「行きたい場所」

3 当事者によるモニター検証と“感動体験”を通じたホスピタリティ人材の育成

- 構築した体験プログラムを当事者の方に実際に体験してもらうモニター検証を行います。
- モニター検証には、地域の観光関係者や行政職員の方も運営スタッフとして参加してもらい、実際にサポートを体験してもらうことで、効果的にホスピタリティ人材の育成につなげます。

4 バリアフリー観光マップ、受入マニュアルの作成など多様なバックアップ

- 弊社にはバリアフリー観光マップや各種受入マニュアルの作成などの豊富な実績があります。
- ユニバーサルツーリズムの観光地づくりの実現に向け、地域の状況に応じた多様なバックアップが可能です。

① 理 解

② 現状把握

③ 企 画

④ 検 証

⑤ 商品化

⑥ 受入体制

① セミナー・勉強会・フィールドワーク

- 自治体や観光協会等の担当者、今後積極的にユニバーサルツーリズムに取り組みたいと感じている観光施設の方々に集っていただき、UT20年の実績に基づいたセミナー・勉強会・フィールドワークを実施します。
- セミナーでは、これまでのツアー実績を題材に、マーケットとしての有望性や取組みのポイントなどをわかりやすく解説します。

例)あきらめていた旅に参加できて、お元気になられたご夫婦の話
当該地域の魅力やバリアフリー観光展開の可能性とその効果 など

- まずは現状と課題、取組みの方向性について、地域の方々と認識を共有するところから始めます。



箱根町でのセミナー・研修(環境省調査業務)



三春町でのフィールドワーク(福島県三春町調査業務)

① 理 解

② 現状把握

③ 企 画

④ 検 証

⑤ 商品化

⑥ 受入体制

② 観光資源調査

- お年寄りや体の不自由な方に、「いかに楽しんでもらえるか」といった視点で、地域の観光施設や体験プログラム等の調査、およびアドバイスを行います。
- 調査の視点は“問題探し”ではなく“いいところ探し”。地域の魅力をユニバーサルツーリズムの視点で発掘します。
- この調査結果をもとに、体験プログラムやモデルコースの検討につなげていきます。



観光施設の調査(山梨県富士河口湖町調査業務)



観光モデルコース調査(東京都調査業務)



勾配の計測

① 理 解

② 現状把握

③ 企 画

④ 検 証

⑤ 商品化

⑥ 受入体制

③ UT体験プログラム・モデルコースの構築

- 自然資源、歴史資源など、地域の一番の“ウリ”を体験できるようなプログラムやモデルコースを検討・構築します。
- プログラムやモデルコースの検討では、牽引式車いす補助装置「JINRIKI®」等を活用することで、多様な可能性を模索します。
- ご要望に応じ、地域の観光関係者にご参加いただき、ユニバーサルツーリズムの観光素材探し、およびその組み合わせによる観光商品化等を目指したワークショップを開催・運営します。

牽引式車いす補助装置「JINRIKI®」

車いすに装着して人力車のように牽引する装置。前輪を浮かせるため、未舗装の不整地や多少の段差、数段の階段などもクリアできる。



UT実現のポイント！

すべての障害種、観光行動に対応しようとすると、
多くの労力と時間を要する

↓
バリアフリーの情報整理など、入り口段階で取組が
終わってしまい、**需要喚起・誘客につながらない**

まずユニバーサルツーリズムの体験プログラムを構築し、
その受入に必要な無理のない体制づくりから着手

↓
実際の受入経験を通じた体制やプログラムの拡充
継続的な取組による需要喚起・着実な誘客

【弊社実績】富士箱根伊豆国立公園ユニバーサルデザイン強化事業

「地域資源を活かしたユニバーサルツーリズムの滞在プランを考えよう！」というテーマでワークショップを実施。ワークショップでは、車いす使用者、視覚障害者、聴覚障害者の視点でテーブルを3つに分け、五感を活用した具体的な体験プログラムを企画・提案しました。





④ モニター検証の企画・実施

- 構築したUT体験プログラム・モデルコースの評価や課題を把握し、旅として訪れる参加者の声が地域の方へダイレクトに届くよう、障害者や高齢者によるモニター検証を企画・実施します。
- モニター検証には地域の方々にもご参加いただきます。ユニバーサルツーリズムというとハードルが高そうに思われがちですが、実際に体験していただき、参加者の笑顔に触れていただければ、きっと考え方も変わるはずです。
- モニター検証に車いす使用者でweb、sns等での発信力のあるインフルエンサーを招聘し、地域の取り組みを全国に発信することも可能です。(4ページ参照)



体験プログラムのモニター検証(富士河口湖町調査業務)



お台場観光モデルコースのモニター検証(東京都調査業務)



⑤ 結果検証・商品化の仕組みづくり

- モニター検証では調査員が参加者、観光施設双方の“生の声”をヒアリングし、モニター検証記録・調査結果として取りまとめます。
- 更に、検証結果を踏まえ、着地型旅行商品として販売できる仕組みづくり、情報発信方法等についてご提案します。

プログラム	プログラム等の現状	プログラム等の改良・工夫	主なモニター意見	今後の展開 (第3回勉強会意見等)
井出醸造店 酒蔵見学	・高齢の方の見学は多い。車いす使用者の見学者も年に何十人いるが、2階の見学は困難。 ・以前は階段に手摺がなかった現在は設置している。また、2年前に1Fに売り場兼ディスプレイができるスペースをつくり、そこを活用している。	・ハード面でのバリアフリー対応は難しいため、酒の“香り”や造りの“音”を交えてもらう。 ・一般の人と同じように体験してもらうことを重視。	・本当の酒蔵の姿を見学することができてとても楽しめた。段差など、移動に多少の不便もあったが、バリアフリー化するのは大変であり、このままでもサポートがあれば、車いす使用者でも十分に楽しめると思う。	・酒蔵はあくまでも製造の場であり、見学者のために工場を大きく変えるようなことは考えていないが、簡易スロープの設置等については今後対応したい。 ・お酒を飲むとトイレに行きたくなるため、何らかの対応が必要になると思う。
河口湖 自然生活館 ブルーベリー ジャム作り体験	・障がい者のプログラム参加で特に困ったようなことはない。 ・車いす使用者の方には、カラーボックスを横にして使い、ガスレンジを下げて対応している。	・車いす使用者には、ガスレンジを低く据えてジャム作り体験してもらう。	・とても楽しめた。こんなに簡単に作れるとは思ってなかったのが良かった。 ・ジョウゴがあると瓶詰めがやりやすくなるのではないかな。	・ジャム作り体験では、過去の経験でこれまでに改善してきたことを活かすことができてよかった。じょうごがあると瓶詰めしやすいという意見については今後参考にしていきたい。
大石軸 伝統工芸館 草木染体験	・薪を使った動物作り体験や草木染め体験等を行っているが、障がいのある方の約9割は染め体験の方をやる。 ・バリアフリーのトイレがないため、隣接する河口湖自然生活館のトイレを利用してもらっている。	・染め体験会場の入口に手作りの取り外し式簡易スロープを設置。	・スロープについては、角度が少し急なように感じた。 ・ハンカチのたたみ方や輪ごの括り方など、視覚障害者にもう少し配慮した解説の工夫があると良かった。 ・編織の付け方、染め方の解説(ネール)があると、介助者が視覚障害者の参加者にやり方を説明しやすくなる。	・簡易スロープが少し上りづらかったという意見や、目の見えにくい方に対する解説の工夫については、今後対応を検討していきたい。

モニター検証結果取りまとめイメージ



⑥ 情報発信媒体・受入マニュアル等の作成

- 地域の取組や構築した体験プログラム・モデルコースを広く発信するためのリーフレットやWEB等の情報発信媒体を作成します。
- 観光施設等における障害者等の受入マニュアルや、取組にあたってのポイントと実例、手順等を取りまとめた手引きを作成します。

【弊社実績】

◆ユニバーサル観光ガイド(富士河口湖町)



観光施設のバリアフリー情報やユニバーサル対応モデル観光プログラム等を紹介するリーフレットを作成。

◆東京観光バリアフリー情報ガイド



都内観光30コースのバリア・バリアフリー情報を紹介するガイドブックおよびWEBサイトを作成。
<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/accessible/>

◆ユニバーサルサービスハンドブック(千葉県)



配慮を必要とするお客様を接遇する上での基本的考え方や具体的なサービス方法等を解説した、宿泊施設版のマニュアルを作成。

◆自然公園における障害者等支援マニュアル(東京都)



2020年3月
東京都環境局自然環境部

植物の匂いを体験できる展示
木の実や枝に触れる展示

都内の自然公園のビジターセンタースタッフ等が配慮すべき事項を解説したマニュアルを作成。

(株)プランニングネットワーク (建設コンサルタント登録：建31 第5190号)

【会社所在地】〒114-0012 東京都北区田端新町3丁目14番6号 ノザキGビル

【主な関連業務実績】

年度	業務名	発注機関
平成16年	沖縄バリアフリー観光推進業務	沖縄県
平成16・17年	千葉県ユニバーサルツーリズム定着化事業	千葉県
平成18・19年	ユニバーサルデザインの考え方に基づく観光促進事業	国土交通省総合政策局
平成19年	ユニバーサルツーリズム推進事業(宿泊施設対象)	千葉県
平成23年	高齢者等を中心としたユニバーサル宿泊滞在プランの開発・提供事業実施に伴う業務	社団法人やまなし観光推進機構
平成23・24年	「誰もが楽しめる観光地づくり」調査業務	富士河口湖町
平成28年	富士箱根伊豆国立公園におけるユニバーサルデザイン強化事業	環境省関東地方環境事務所
平成28・29年	バリアフリー観光の情報集約・発信業務	東京都産業労働局
令和元年	自然公園における多様な利用者の来訪支援マニュアル作成業務	東京都環境局

共同実施業務含む

ご予算に応じたサービスメニューをご提案させていただきます
お気軽にお問い合わせください！

【問い合わせ】 電 話 03-3810-9381 (受付：内藤・淵山)

メール universal-tourism@pn-planet.co.jp