

旅行会社におけるユニバーサルツーリズムに関するアンケート 調査結果(速報版)

年齢や障害の有無に関わらず、誰もが旅の楽しみを享受できる「ユニバーサルツーリズム」の推進に向け、旅行会社の取組等にかかる現況を調査し、調査対象ごとに集計した調査結果の速報版を取りまとめる。

【速報版の集計概要】

調査方法:インターネットを用いた発送回収と郵送発送回収を併用

対象者:県内の旅行会社 272 社

調査時期:2021 年 12 月 29 日～2022 年 1 月 7 日(午前中到着分)

回収サンプル数:81 件 内訳:第 1 種旅行業者 11 件、第 2 種旅行業者 16 件、第 3 種旅行業者 54 件
(回収率:29.8%)

旅行会社におけるユニバーサルツーリズムに関する現状

(ポイント1)ユニバーサルツーリズム取扱いへの積極性

- 今後の取扱い意向を全体で見ると、「積極的に取組んでいきたい」「できるだけ取組んでいきたい」「機会があれば、取組んでもよい」を合わせた**積極姿勢は 74.1%**、「あまり取組みたくない」「取組みたくない」を合わせた**消極姿勢は 21%**となっている。
- ユニバーサルツーリズム商品を取扱う**認証制度**については、「積極的に取組みたい」「前向きに取組みたい」「機会があれば取組みたいと思う」を合わせた**積極姿勢が 77.8%**、「あまり取組みたくない」「取組まない」を合わせた**消極姿勢が 17.2%**であり、消極姿勢の理由として「**自社の体制整備や社会の機運がもっと高まってからであり、今ではない**」と半数が回答している。

(ポイント2)ユニバーサルツーリズム取扱いの現状

- 高齢者(要介護・要支援等)や障害者に対する旅行商品の取扱いは、全体で見ると「ない」が 53.1%、「ある」が 45.7%と、「ない」が 7.4 ポイント上回り、特別支援学校を顧客とした商品等が取扱われている。
- ユニバーサルツーリズム商品を取り扱うに際して**連携したことのある事業者の 1 位は移送サービス事業者(介護タクシー等)**となっている。

ポイント3)ユニバーサルツーリズム推進に向けた課題

- ユニバーサルツーリズム商品の取扱いを増やすためには、①**旅行行程を組む上での宿泊施設、飲食店、トイレなどの詳しいバリアフリー情報 49.4%**、②**旅行者の依頼に応じて必要な手配(介護タクシーやヘルパーの派遣依頼など)を企画調整できる人材の育成 38.3%**、③**介助や接遇方法など医療福祉の基本的な知識を習得する機会の充実 33.3%**等を必要としている。
- ユニバーサルツーリズム商品を取り扱う際に特に収集に苦慮している情報として、①**宿泊施設に関する情報 48.1%**、②**観光施設に関する情報 42.0%**、③**飲食店に関する情報 39.5%**、④**医療福祉関係事業者に関する情報 28.4%**、⑤**移送サービス事業者に関する情報 27.2%**等をあげている。

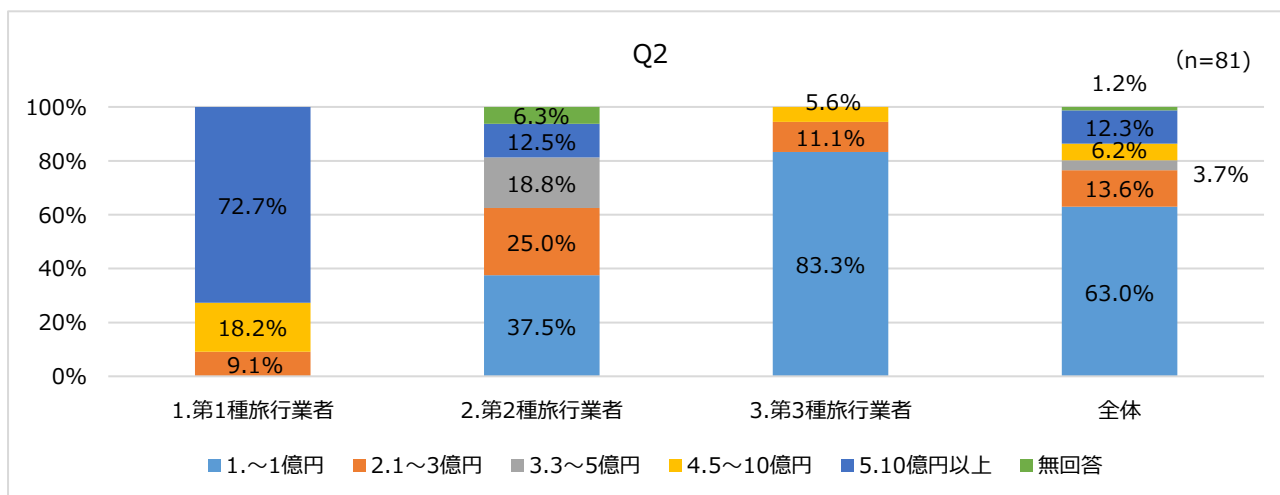
【回答いただいた旅行会社の属性について】

○第1種旅行業者 13.6%、第2種旅行業者 19.8%、第3種旅行業者 66.7%となっている。

○販売形態は、全体でみると法人・団体営業 44.4%、電話 22.2%、店頭 17.3%等の順となっている。

第1種旅行業者は法人・団体営業が72.7%となっている。第2種旅行業者は、法人・団体営業 43.8%、電話 18.8%、店舗 12.5%の順であり、第3種旅行業者は、法人・団体営業 38.9%、電話 24.1%、店頭 20.4%の順である。

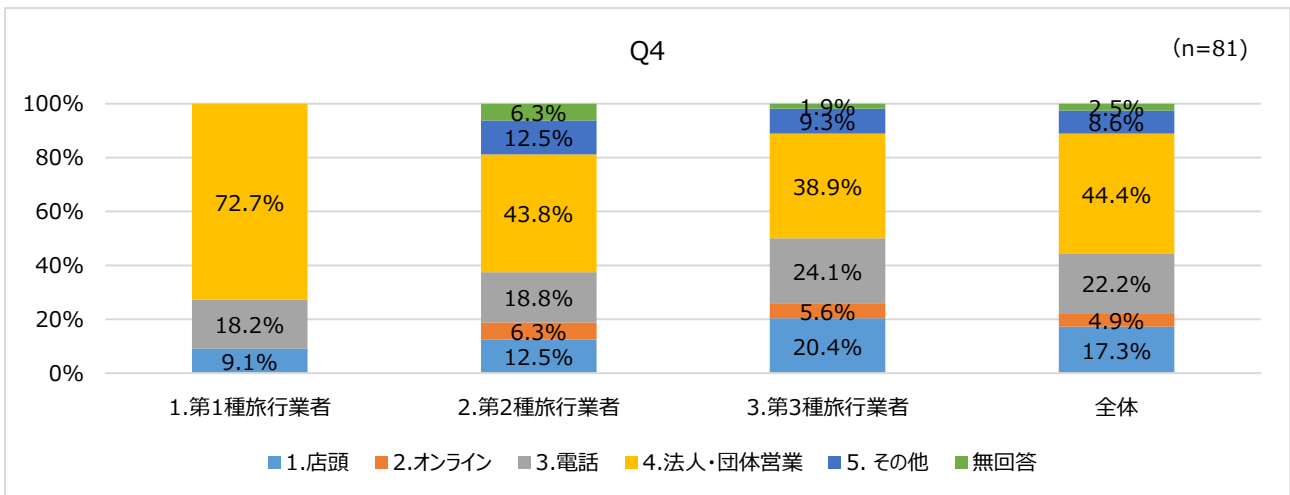
Q2. 年間旅行取扱高について



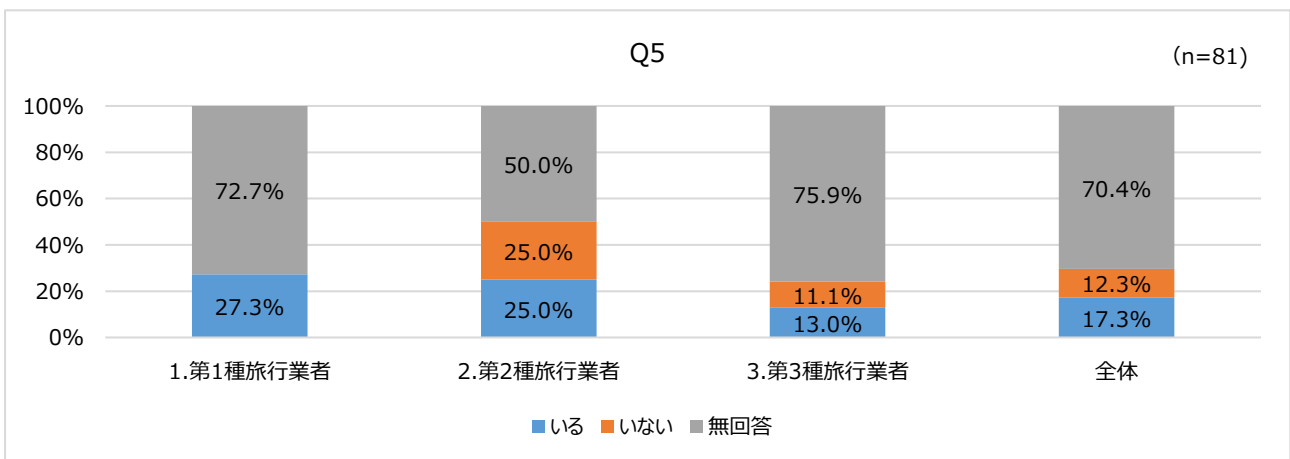
Q3. 従業員数について

種別	項目	回答数	%	種別	項目	回答数	%
旅行業者 第1種	1~10	3	27.3%	旅行業者 第3種	1~10	41	75.9%
	11~50	1	9.1%		11~50	5	9.3%
	51~100	1	9.1%		51~100	0	0.0%
	101~	6	54.5%		101~	0	0.0%
	無回答	0	0.0%		無回答	8	14.8%
小計		11	100.0%	小計		54	100.0%
旅行業者 第2種	1~10	9	56.3%	総数	1~10	53	65.4%
	11~50	5	31.3%		11~50	11	13.6%
	51~100	0	0.0%		51~100	1	1.2%
	101~	2	12.5%		101~	8	9.9%
	無回答	0	0.0%		無回答	8	9.9%
小計		16	100.0%	合計		81	100.0%

Q4. 取扱いの多い販売形態について



Q5. 従業員の資格取得状況について



【利用顧客について】

○全体で見ると、60代以上（シニア層）53.1%、30代～50代（現役層）37.0%、20代以下（若年層）6.2%の順となっている。

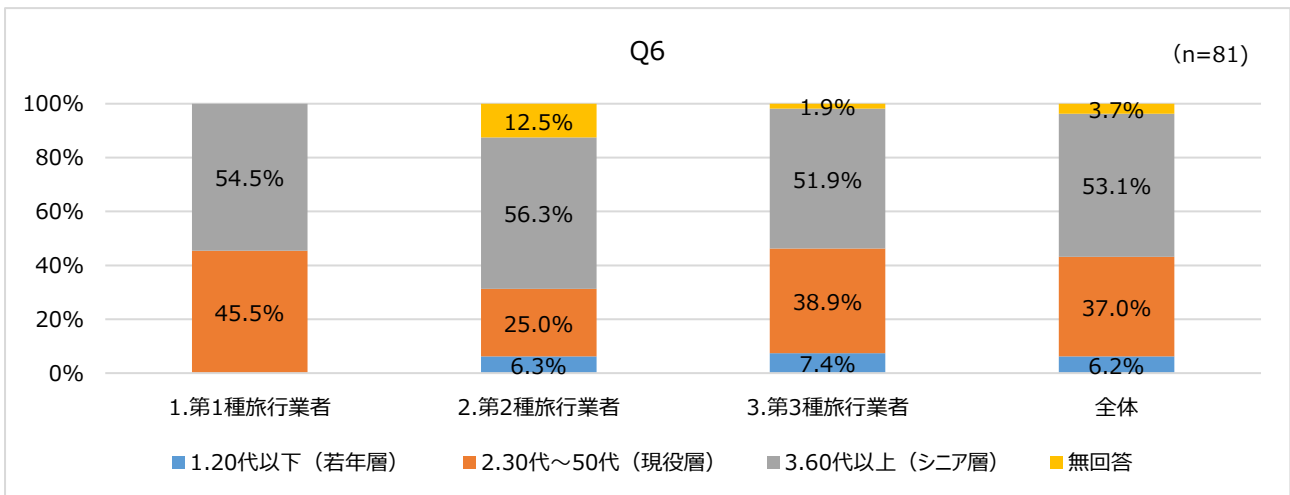
Q5. 業種別の有資格者数について

項目	第1種旅行業者	第2種旅行業者	第3種旅行業者
1. サービス介助士	10人	0人	0人
2. 旅行介助士	10人	0人	0人
3. トラベルヘルパー	14人	1人	5人
4. 医療・福祉関係資格	15人	6人	13人
5. その他	0人	60人	1人

※第2種旅行業者 その他：理事や登録に医師・看護師・理学療法士など約60名

※第3種旅行業者 その他：旧ヘルパー1級1名

Q6. 一番取扱の多い年齢層について



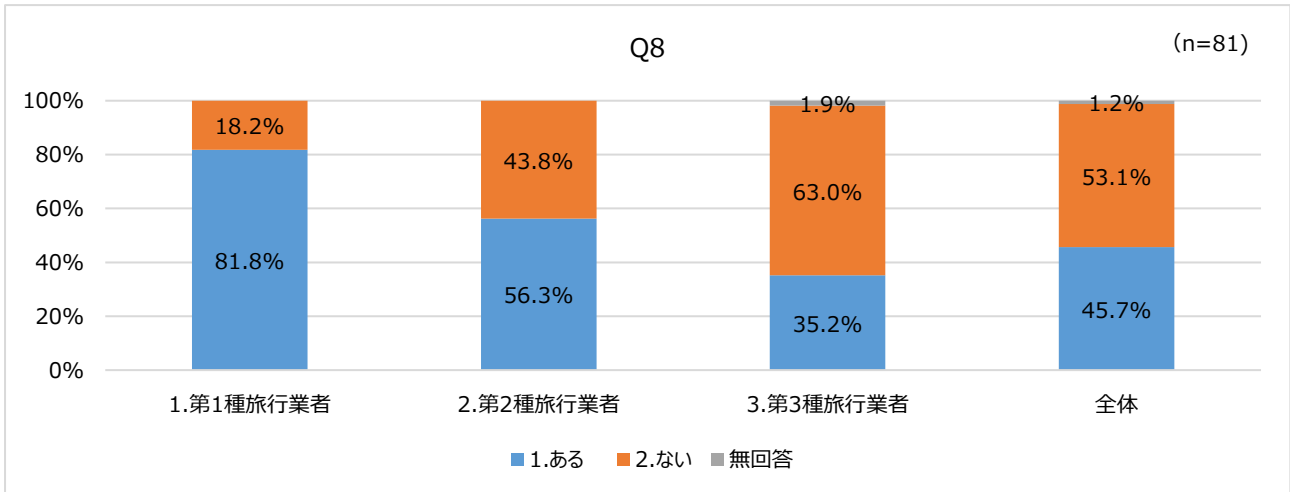
Q7. 現在の顧客の旅行形態の割合について

	第1種旅行業者		第2種旅行業者		第3種旅行業者		合計	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
団体客 0%~20%/個人客 80%~100%	4	36.4%	3	18.8%	17	31.5%	24	29.6%
団体客 21%~40%/個人客が 60%~79%	0	0.0%	1	6.3%	2	3.7%	3	3.7%
団体客 41%~60%/個人客が 40%~59%	2	18.2%	3	18.8%	9	16.7%	14	17.3%
団体客 61%~80%/個人客が 20%~39%	3	27.3%	3	18.8%	7	13.0%	13	16.0%
団体客 81%~100%/個人客が 0%~19%	1	9.1%	5	31.3%	15	27.8%	21	25.9%
無回答	1	9.1%	1	6.3%	4	7.4%	6	7.4%
合計	11	100.0%	16	100.0%	54	100.0%	81	100.0%

【ユニバーサルツーリズムの取組について】

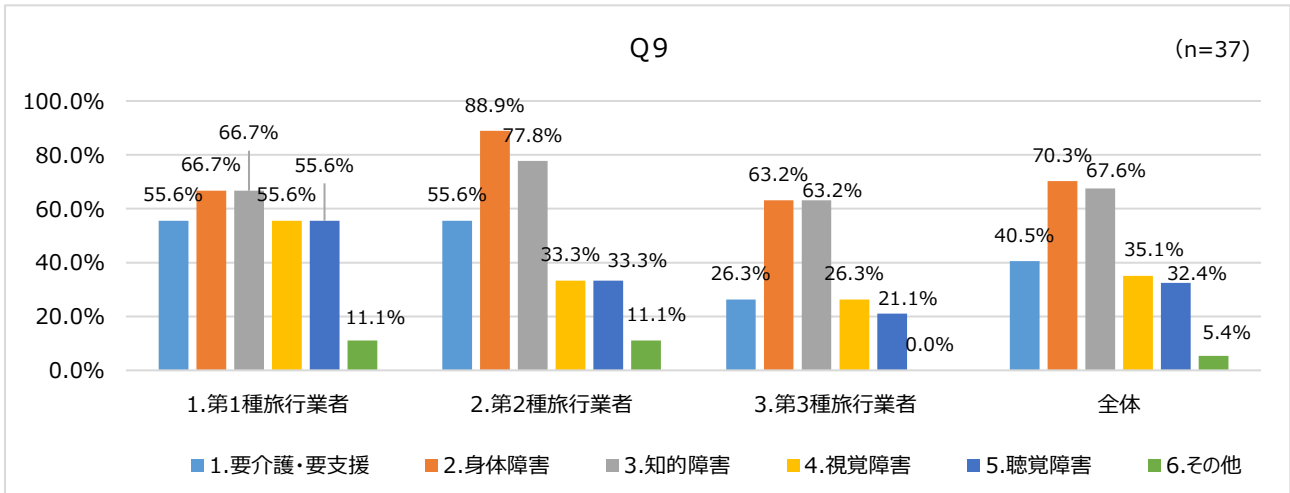
- 高齢者（要介護・要支援等）や障害者に対する旅行商品の取扱いは、全体でみると「ない」が53.1%、「ある」が45.7%と、「ない」が7.4ポイント上回っている。
- 「ある」は、第1種旅行業者81.8%、第2種旅行業者56.3%、第3種旅行業者35.2%、「ない」は、第3種旅行業者63.0%、第2種旅行業者43.8%、第1種旅行業者18.2%となっている。
- 団体旅行としての取扱いは、全体でみると81.1%となっている。
- 取扱った団体は、全体で特別支援学校（障害のある児童生徒が在籍する小中高等学校を含む）63.3%、障害児者支援施設60.0%、介護老人保健施設26.7%、有料老人ホーム16.7%、グループホーム13.3%の順となっている。

Q8. 高齢者（要介護・要支援等）や障害者に対して旅行商品の取扱実績について



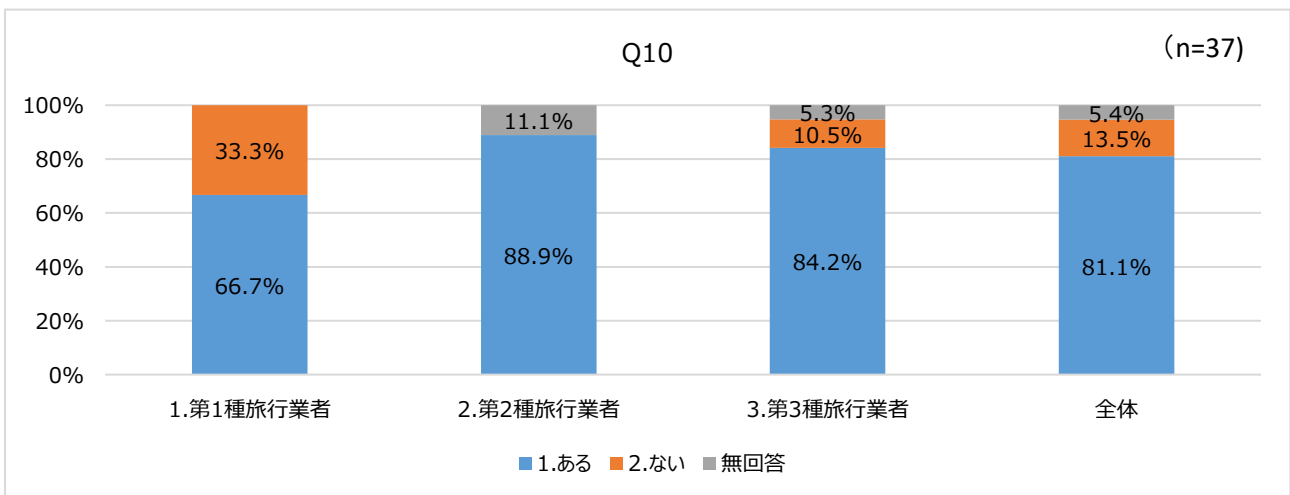
Q9. (Q8. で「1. ある」と回答された方のみ。)

○取扱実績のあるお客様の属性について（複数回答）



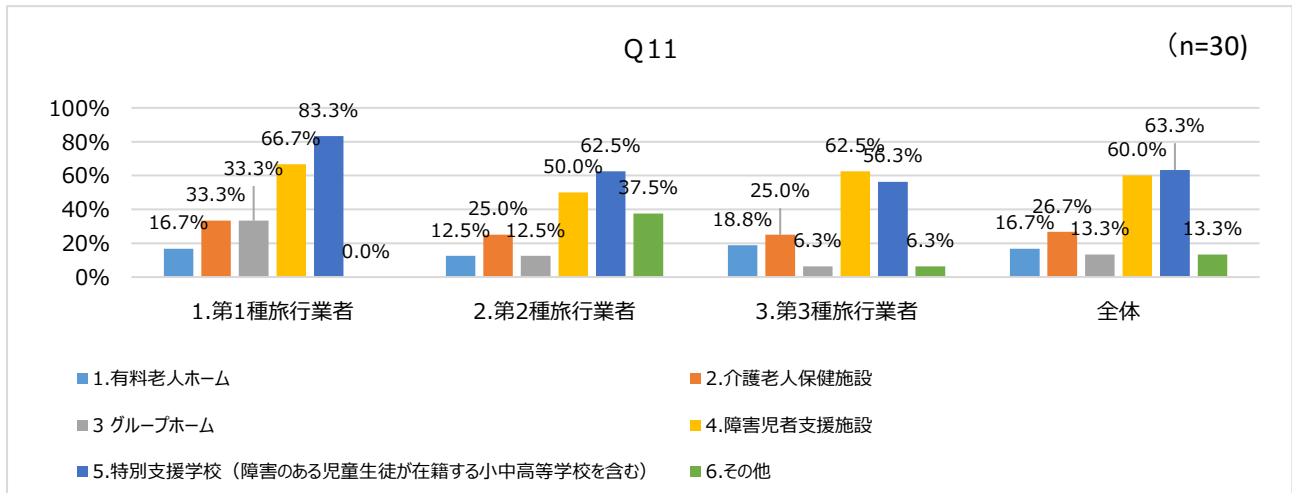
(Q8. で「1. ある」と回答された方のみ)

Q10. 配慮を要する方が多く所属する団体旅行の取扱実績について



Q11. (Q10. で「1. ある」と回答された方のみ。)

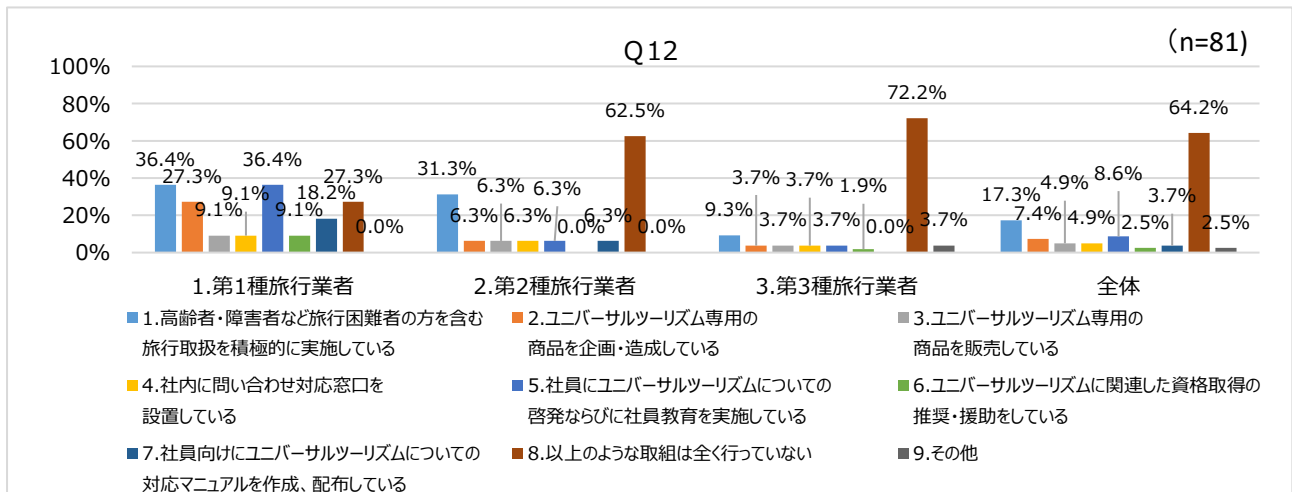
○取扱実績のある団体について（複数回答）



【ユニバーサルツーリズムの取組み内容について】

○全体でみると、選択肢として用意した取組み項目は行っていないが 64.2%であるものの、選択肢として用意した取組み項目では、高齢者・障害者など旅行困難者の方を含む旅行取扱を積極的に実施している 17.3%、社員にユニバーサルツーリズムについての啓発ならびに社員教育を実施している 8.6%、ユニバーサルツーリズム専用の商品を企画・造成している 7.4%等の順となっている。

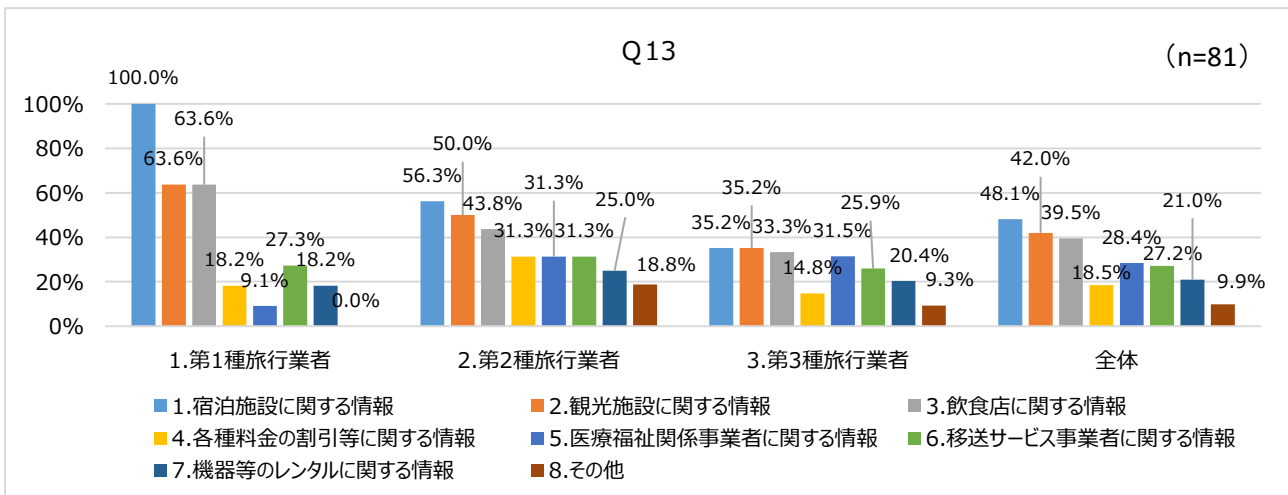
Q12. ユニバーサルツーリズムの取組み内容について（複数回答）



【ユニバーサルツーリズムに関する情報収集について】

○ユニバーサルツーリズム商品を取り扱う際に特に収集に苦慮している情報は、全体で見ると宿泊施設に関する情報 48.1%、観光施設に関する情報 42.0%、飲食店に関する情報 39.5%、医療福祉関係事業者に関する情報 28.4%、移送サービス事業者に関する情報 27.2%、機器等のレンタルに関する情報 21.0%、各種料金の割引等に関する情報 18.5%の順となっている

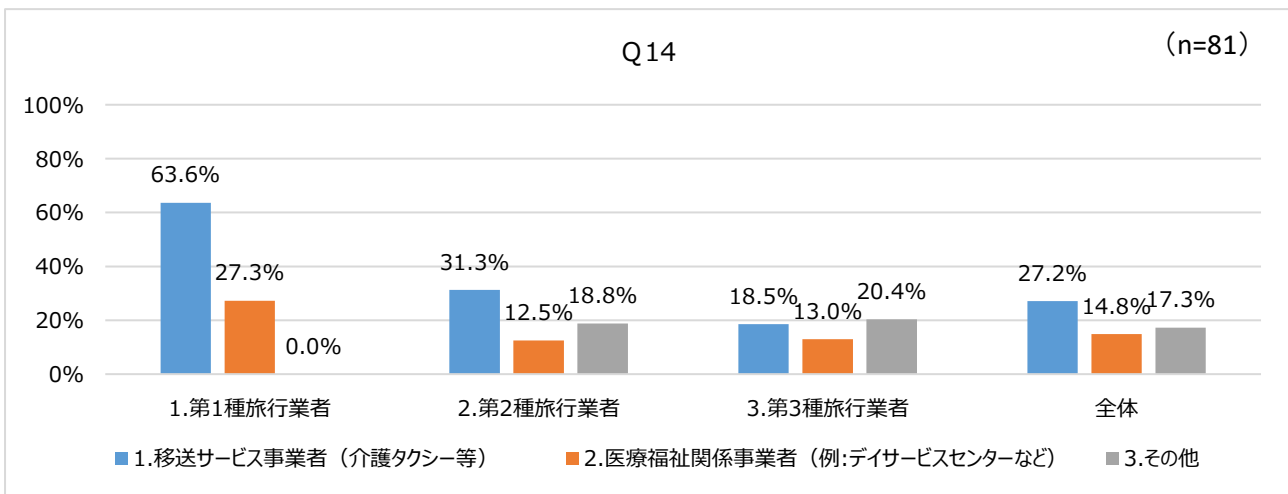
Q13. ユニバーサルツーリズム商品を取り扱う際に特に収集に苦慮している情報について（複数回答）



【各種施設・サービス事業者との連携について】

○ユニバーサルツーリズム商品を取り扱う際に連携したことがある事業者は、第1種旅行者の場合、移送サービス事業者（介護タクシー等）63.6%、医療福祉関係事業者（例：デイサービスセンターなど）27.3%、第2種旅行者の場合、移送サービス事業者（介護タクシー等）31.3%、医療福祉関係事業者（例：デイサービスセンターなど）12.5%、第3種旅行者の場合、移送サービス事業者（介護タクシー等）18.5%、医療福祉関係事業者（例：デイサービスセンターなど）13.0%となっている。

Q14. ユニバーサルツーリズム商品を取り扱う場合に、連携したことがある事業者について（複数回答）



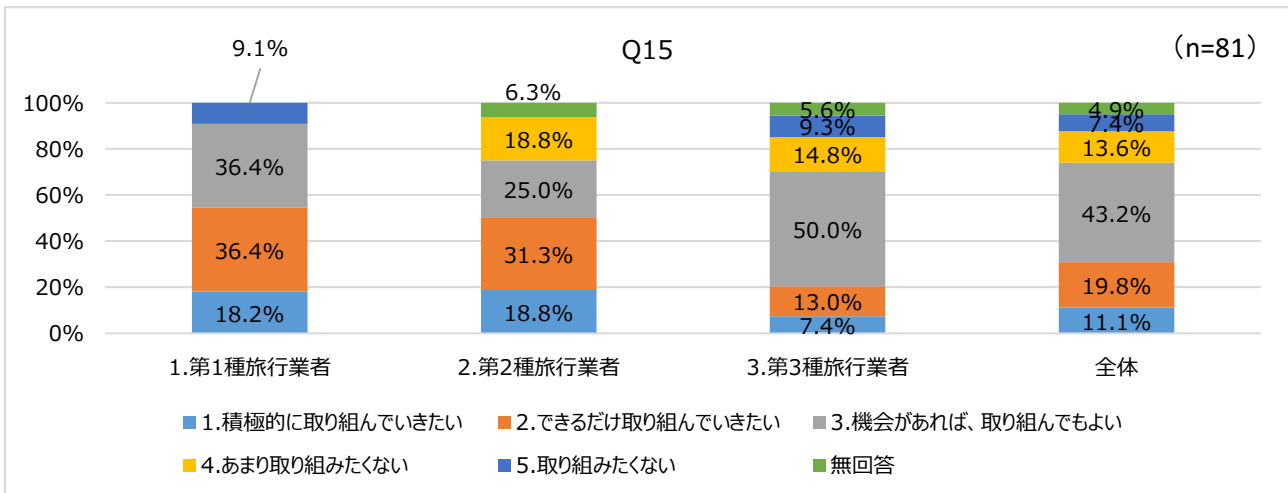
【今後の取組意向について】

○全体で見ると、「積極的に取組んでいきたい」「できるだけ取組んでいきたい」「機会があれば、取組んでもよい」を合わせた積極姿勢は 74.1%、「あまり取組みたくない」「取組みたくない」を合わせた消極姿勢は 21%となっている。

○全体での積極姿勢の理由は、収入獲得方法の多角化 46.7%、SDGs や障害者差別解消法の施行などユニバーサル社会に向けた機運の広がり 36.7%、高齢者・障害者からの問合せ増加 31.7%、総人口の減少への危機感 25%、2025 関西大阪万博等、誘客機会の拡大と企業の CSR 活動の一環は共に 13.3%の順となっている。

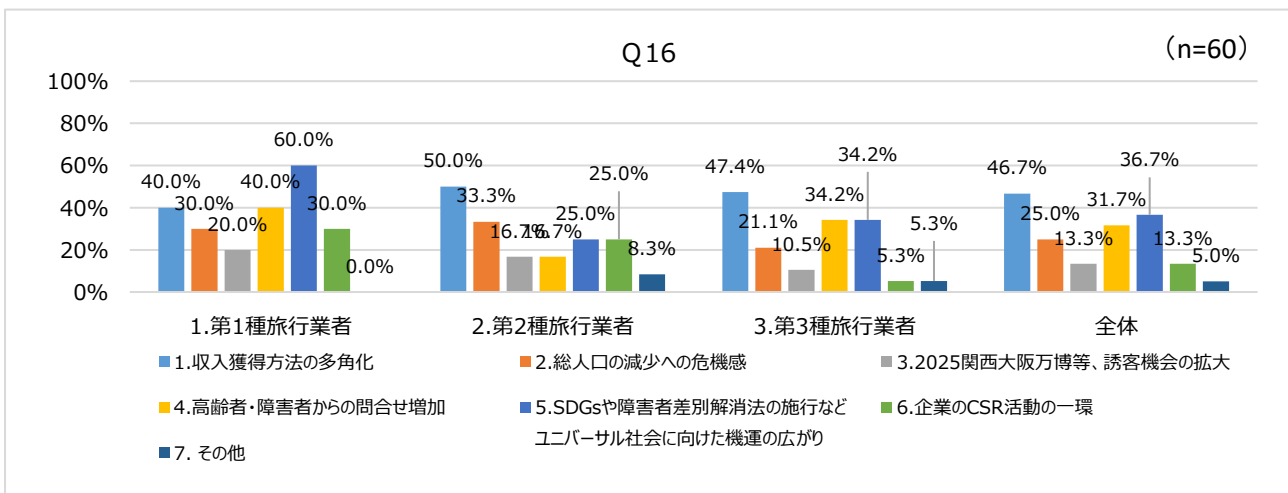
○全体での消極姿勢の理由は、現行の従業員数ではきめ細かな対応が困難 76.5%、高齢者・障害者へどのような配慮がポイントか具体的な知識が不足、移動・介助サービス等の手配のノウハウが不足は共に 41.2%、宿泊施設や観光施設のバリアフリー情報等の情報が不足、手配・調整・下準備に要するコストが多額になるは共に 17.6%の順となっている。

Q15. 今後のユニバーサルツーリズムに関する取組について



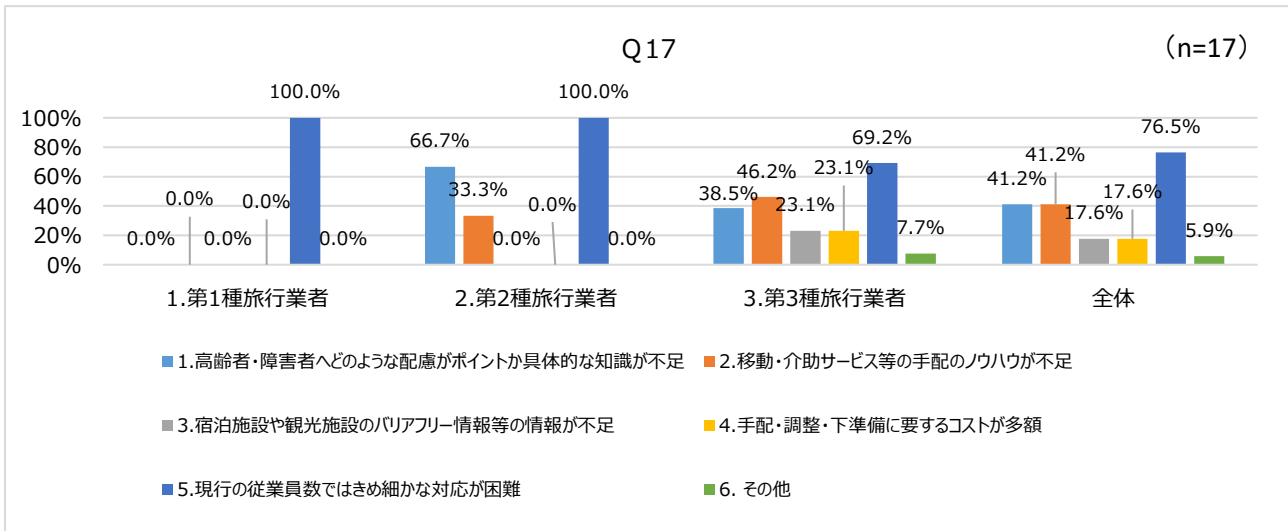
Q16. (Q15. で 1. 2. 3. と回答された方のみ。)

○取組みたい理由について (複数回答・最大 3 項目まで)



Q17. (Q15. で 4. 5. と回答された方のみ。)

○取組む上で抱える課題について（複数回答・最大3項目まで）

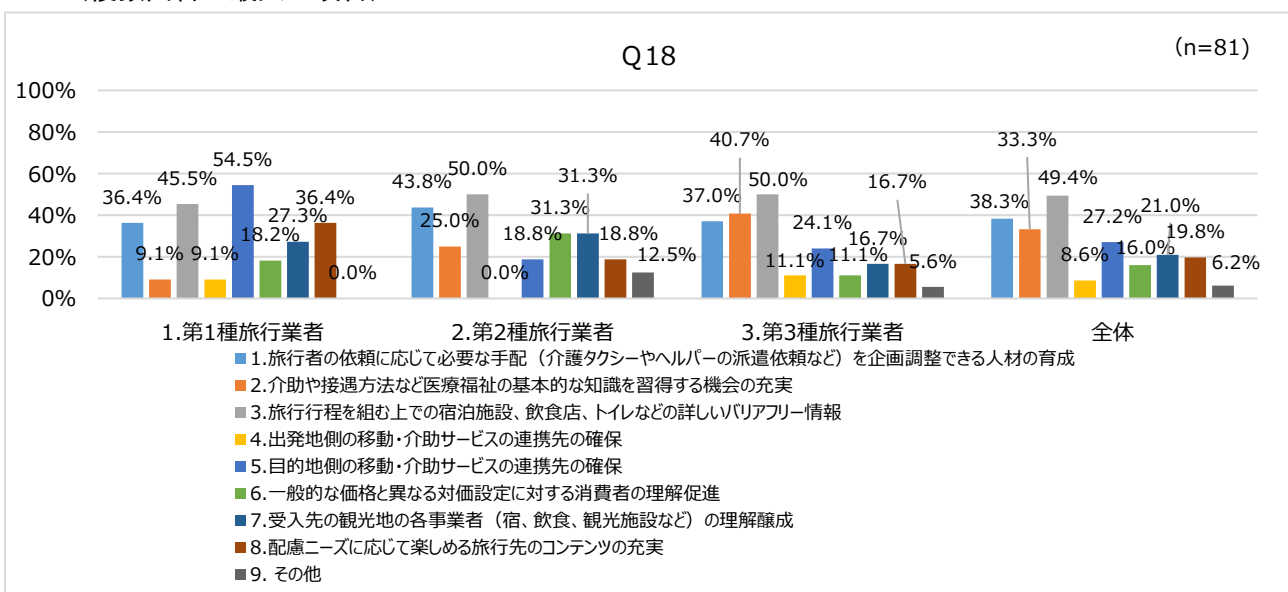


【ユニバーサルツーリズム商品の取扱いを増やすために必要な項目について】

○全体で見ると、旅行行程を組む上での宿泊施設、飲食店、トイレなどの詳しいバリアフリー情報 49.4%、旅行者の依頼に応じて必要な手配（介護タクシーやヘルパーの派遣依頼など）を企画調整できる人材の育成 38.3%、介助や接遇方法など医療福祉の基本的な知識を習得する機会の充実 33.3%、目的地側の移動・介助サービスの連携先の確保 27.2%、受入先の観光地の各事業者（宿、飲食、観光施設など）の理解醸成 21%、配慮ニーズに応じて楽しめる旅行先のコンテンツの充実 19.8%、一般的な価格と異なる対価設定に対する消費者の理解促進 16%、出発地側の移動・介助サービスの連携先の確保 8.6%の順となっている。

Q18. 今後、ユニバーサルツーリズム商品の取扱いを増やすために必要な項目について

（複数回答・最大3項目）

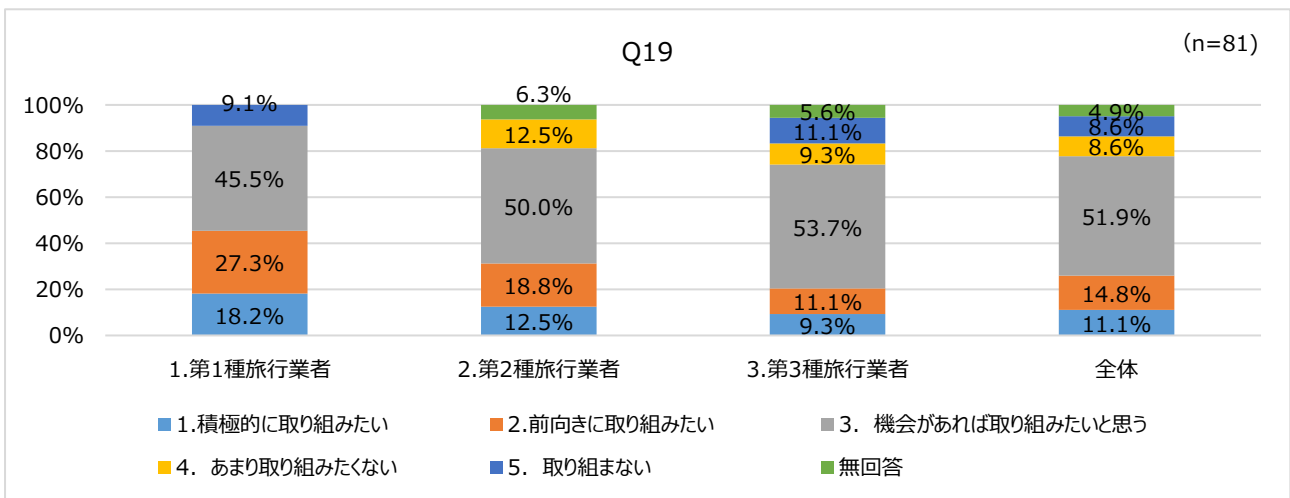


【ユニバーサルツーリズム商品を取扱う認証制度について】

○全体でみると、「積極的に取組みたい」「前向きに取組みたい」「機会があれば取組みたいと思う」を合わせた積極姿勢は77.8%、「あまり取組みたくない」「取組まない」を合わせた消極姿勢は17.2%となっている。

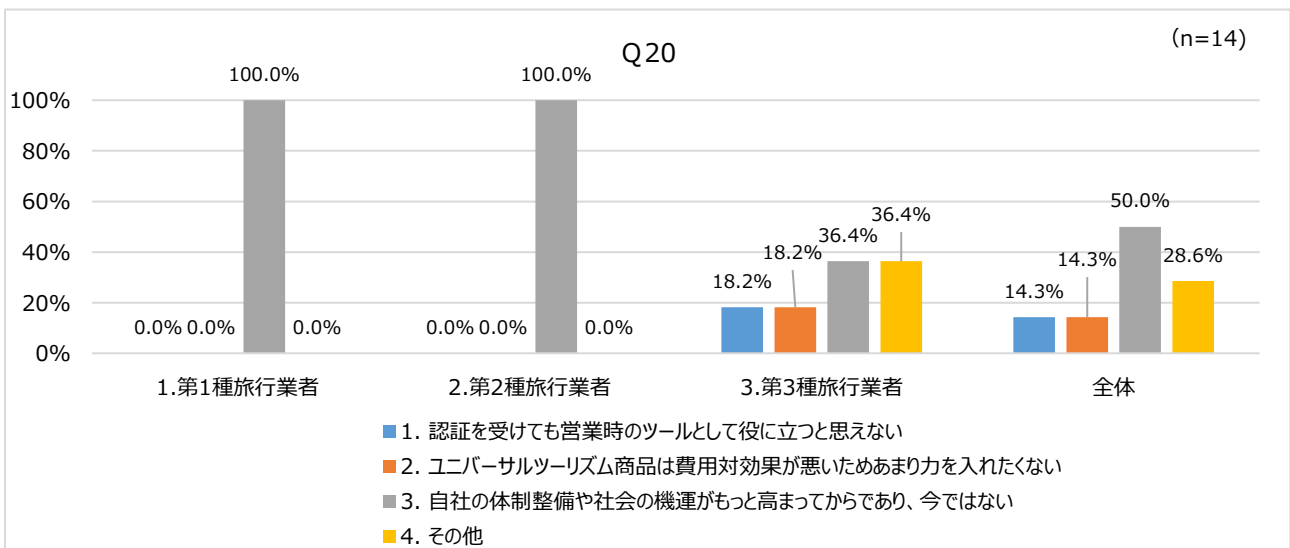
○消極姿勢の理由を全体でみると、「自社の体制整備や社会の機運がもっと高まってからであり、今ではない」が50%となっている。「認証を受けても営業時のツールとして役に立つと思えない」「ユニバーサルツーリズム商品は費用対効果が悪いためあまり力を入れたくない」は共に、14.3%となっている。

Q19. ユニバーサルツーリズム商品の販売実績を有し、高齢者や障害者の旅行相談に対応が可能な旅行会社を認証する県独自の制度の認証について



Q20. (Q19. で 4. 5. と回答された方のみ。)

○理由について（複数回答）



Q21. その他ユニバーサルツーリズムの推進にあたっての意見について

(第一種)

- 店頭では聴覚障害の方など様々なお客様に対応しておりますが、あくまでも個々のお客様に真摯に対応するレベルになっております。社としては専門の相談窓口などの設置はしておりますが、ツアーなどを設定し多数のお客様に対応できるレベルではないのが現状です。

(第二種)

- 日々最新情報が入手できることがあれば、お客様へ情報提供ができユニバーサルツーリズムの推進にもつながります。
- 弊社は本業にて実施しております売上の殆どが医療・介護付き旅行になり他数の旅行会社とはビジネスモデルから異なります。この事業が、理念先行型事業ではなく、旅行業業界の慣習・風習に適したビジネスとして兵庫県下に広がることを祈っております。

(第三種)

- 現時点ではコロナ感染症の広がりなど不安材料（移動による感染、人材不足など）が多くあるため、なかなか積極的にはまいりませんが、コロナが落ち着いてお客様の需要が元に戻れば考えて行きたいと思えます。
- 現在は、コロナの影響で殆ど団体は動きません。特に学校関係はオミクロン株が日本に入ってくるようになり、昨年の10月頃には明るい兆しの話がありましたが、全て延期となっています。顧客の年齢層とか売上とかの質問がありますが、コロナ前の状況なら答えやすいですが、今はほとんどお客様が無い状況です。ユニバーサルツーリズムにおいても、オミクロン株が落ち着き、効果の期待できる薬が普及して、インフルエンザレベルにコロナもなれば、検討できると思えます。
- 障害のある方々の人気スポットなど身近に利用できるモデルコースを作りたいと思えます。
- 元来、多くの障害をお持ちの団体様をお取り扱いしています。社員にも対応方法や注意点を把握するように伝えていきます。しかしきめ細かい所（最深部）まではまだまだなので勉強中です。まずは旅行会社自身が様々な努力をしていく必要性を感じています。
- 障害者・児を取扱う旅行を決行した場合、国保連より旅行会社もしくは社会福祉施設に点数がもらえるようにしてほしいです。宿泊利用での点数制度がありません。
- 現在、老人福祉施設をやっており、まさにユニバーサルツーリズムを考えていたが、主となる事業でも手一杯で旅行業はできておりません。尚且つ、最近のコロナなどの影響で新しい旅行業は難しい状況です。
- ユニバーサルツーリズムを利用される方の要望は細かな事柄も多い。その対応に人件費等一定のコストが発生、すなわち対価が必要ということの理解が求められるため、より快適な旅行を提供するには利用者側への啓発も必要かと思えます。
- 私自身、軽い障害があります。私自身が快適に旅行業という仕事ができるように勉強し、頑張りたいです。
- 障害者の旅行は、相当高額になる気がします。
- 企業の子会社で親会社の出張のみを現在取扱っております。