

# 令和4年度ユニバーサルツーリズム 推進事業の取組状況

# 1 課題への対応策

## 《解決すべき課題》

- 1 旅行者（高齢者・障害者等）・受入側（観光関連事業者）双方の不安感の払拭
- 2 ユニバーサルツーリズム推進の担い手育成
- 3 ユニバーサルツーリズム推進の機運醸成

## 《取組の方向性》

- 1 受入体制の充実
- 2 ユニバーサルツーリズム推進に関する情報発信

課題	対応方向性	対応策
ユニバーサルツーリズム推進の担い手育成	受入体制の充実	① ユニバーサルツーリズムおもてなし研修
不安感の払拭		② ユニバーサルツーリズム相談コンシェルジュの育成
	ユニバーサルツーリズム推進に関する情報発信	③ 宿泊施設の宣言・登録制度（資料3参照）
機運醸成		④ ユニバーサルツーリズム推進トップセミナー
		⑤ ユニバーサルツーリズムモニターツアー

## 2 令和4年度の取組状況

### ① 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
- ・ 県内5カ所（神戸、宝塚、姫路、豊岡、丹波）で各2回（初級編・中級編）開催

#### 初級編

高齢者・障害者等が旅行において抱える問題全般を座学から学ぶ。

- ・ 持続可能な観光を創り出すユニバーサルツーリズムについて
- ・ 障害種別（肢体障害・視覚障害・聴覚障害・知的障害等）ごとの抱える問題について

#### 中級編

高齢者・障害者等が旅行において抱える個々の場面での問題を業種別に学ぶ。

##### 【対象業種】

- ① 宿泊・観光・飲食（土産）事業者
- ② 交通・移送サービス事業者
- ③ 医療・福祉関係事業者、地域NPO等



	神戸	宝塚	姫路	豊岡	丹波
初級編	8/18（木）	8/31（水）	8/29（月）	9/22（木）	8/23（火）
中級編	12/2（金）	11/14（月）	11/21（月）	9/22（木）	11/22（火）

## ② ユニバーサルツーリズム相談コンシェルジュの育成

- ・ 芸術文化観光専門職大学と連携し、ユニバーサルツーリズムの相談・調整を行う人材を育成
- ・ 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

日程	講座内容	場所
8/25 (木)	①開講式 ②ユニバーサルツーリズム概論 ③自然体験型ユニバーサルツーリズムの推進 ④都市型ユニバーサルツーリズムの推進	神戸市内
9/9 (金)	実務講習 (アウトドア用車椅子取扱体験)	但馬
10/7 (金)	①障害を知る (障害当事者のニーズ・疑似体験等) ②ユニバーサルデザインの視点から旅行を考える	神戸市内
10/27 (木)	モニターツアー企画・検討	神戸市内
1/31 (火)	モニターツアー実施	丹波
2～3月	①講座振り返り・モニターツアーフィードバック ②閉講式	神戸市内



## ④ 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4年度は、3人の講師を招き7月4日にオンライン開催

### ◆ 令和4年度のセミナー内容

#### 講演 1

##### ユニバーサルツーリズム推進の意義と取組のポイント

株式会社JTB総合研究所 ユニバーサルツーリズム推進担当  
主任研究員 勝野 裕子 氏



#### 講演 2

##### 冒険の意味 ～ユニバーサルツーリズムの可能性～

慶應義塾大学 特任准教授 三浦 豪太 氏



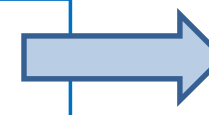
#### 講演 3

##### 心のバリアフリーで叶えた 平日集客・採用・ブランディング

伊香保温泉・ホテル松本楼 若女将 松本 由起 氏



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



## ⑤ ユニバーサルツーリズムモニターツアー

- ・ユニバーサルツーリズムの内容を具体性をもってPRし、イメージを得やすくするため、マスコミ・旅行会社等を招聘して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、障害種別ごとにテーマ別のツアーを開催（全4回）

テーマ・地域	対象者	実施日	主な内容
①クルーズ (神戸)	視覚障害の方	9/26 (月)	神戸港クルーズ体験（波の音・匂いなど視覚以外の感覚で楽しむ旅）
②温泉・歴史 (姫路)	知的障害の方	12/16 (金)	姫路地域での入浴介助による安心を付加した温泉体験等を予定
③産地体験 (丹波)	聴覚障害の方	1/31 (火)	丹波地域での伝統的工芸品体験（王地山焼等）を予定
④自然体験 (但馬)	身体障害の方	調整中	但馬地域での自然体験（スキー等）を予定

