

1. 業務概要

(1) 業務目的

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、宿泊施設のバリアフリー等対応や旅行会社の取組等にかかる現況を調査することにより、効果的な施策展開につなげる。

(2) 業務期間

令和3年12月29日～令和4年2月25日

⇒1月12日 中間とりまとめ

(3) 業務内容

- ・調査手法 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
- ・調査対象 県内宿泊施設(県内 834 施設)、旅行会社(県内 272 社)

【宿泊施設】

	阪神・神戸	播磨	丹波	但馬	淡路島	合計
シティホテル・リゾートホテル	33	11	6	19	20	89
ビジネスホテル	86	45	1	9	6	147
旅館	51	34	11	271	50	417
その他	21	35	11	60	54	181
合計	191	125	29	359	130	834

【旅行会社】(県内 272 社中、第1種・第2種・第3種旅行業者 251 社)

	阪神・神戸	播磨	丹波	但馬	淡路島	合計
第1種旅行業者	18	2	0	0	0	20
第2種旅行業者	34	20	5	5	5	69
第3種旅行業者	97	35	6	13	11	162
合計	149	57	11	18	16	251

- ・調査サンプル数 宿泊施設:290(回収率:34.8%) 旅行会社:139(51.1%)
信頼度 95%、許容誤差 5%を満たすサンプル数との関係
宿泊施設:278s<290s、旅行会社:132s<139s

・調査項目

宿泊施設 ハード面の整備状況、利用者属性に応じたソフト面の対応状況
ユニバーサルツーリズムに関する今後の意向 等

旅行会社 高齢者や障害者への旅行商品の取扱状況
ユニバーサルツーリズムに関する今後の意向 等

※別途、宿泊施設 30 社と旅行会社 6 社を選定の上、ヒアリングを実施

(2) 旅行会社について

1) ユニバーサルツーリズムに関する取組概要

(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」を合わせた積極姿勢は 26.7%、「機会があれば、取組んでもよい」の中立姿勢は 46%となっている。
- 「積極と中立姿勢の層が UT に取り組む理由として、第 2 種、第 3 種旅行業者では「収入獲得方法の多角化」「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」が多く挙げられている。
- 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」を合わせた積極姿勢が 23.1%、「機会があれば取組みたいと思う」の中立姿勢が 50.4%である。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。

※本調査開始後、新型コロナウイルス感染症がオミクロン株により急拡大している。

コロナ禍による厳しい経営環境の中、ユニバーサルツーリズムになじみのない事業者が今後の意向を回答するにあたり、一定影響を及ぼしている可能性があることに留意が必要である。

(調査開始の R3.12.29 における新規感染者数は 22 人、調査期間中のピークは R4.2.3 で 6,225 人(R4.1.27 ~兵庫県下全域へのまん延防止等重点措置の適用開始))

(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 56.1%、「ある」が 42.4%と、「ない」が 13.7 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がある事業者の 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

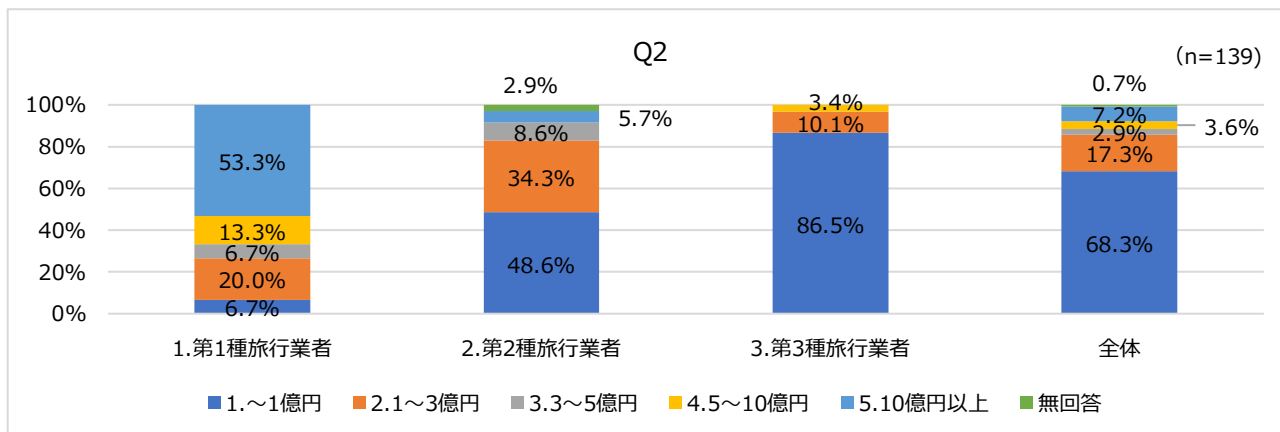
- ユニバーサルツーリズム商品の取扱いを増やすためには、①旅行行程を組む上での宿泊施設、飲食店、トイレなどの詳しいバリアフリー情報 53.2%、②旅行者の依頼に応じて必要な手配(介護タクシーやヘルパーの派遣依頼など)を企画調整できる人材の育成 38.8%、③介助や接遇方法など医療福祉の基本的な知識を習得する機会の充実 28.1%等を必要としている。
- ユニバーサルツーリズム商品を取り扱う際に特に収集に苦慮している情報として、①宿泊施設に関する情報 48.9%、②観光施設に関する情報 42.4%、③飲食店に関する情報 40.3%、④移送サービス事業者に関する情報 30.2%、⑤医療福祉関係事業者に関する情報 28.1%等をあげている。

①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 10.8%、第2種旅行業者 25.2%、第3種旅行業者 64%となっている。

○販売形態は、全体でみると法人・団体営業 44.6%、電話 22.3%、店頭 14.4%等の順となっている。第1種旅行業者は法人・団体営業が 66.7%となっている。第2種旅行業者は、法人・団体営業 48.6%、電話 25.7%、店頭、オンライン 8.6%の順であり、第3種旅行業者は、法人・団体営業 39.3%、電話 22.5%、店頭 16.9%の順である。

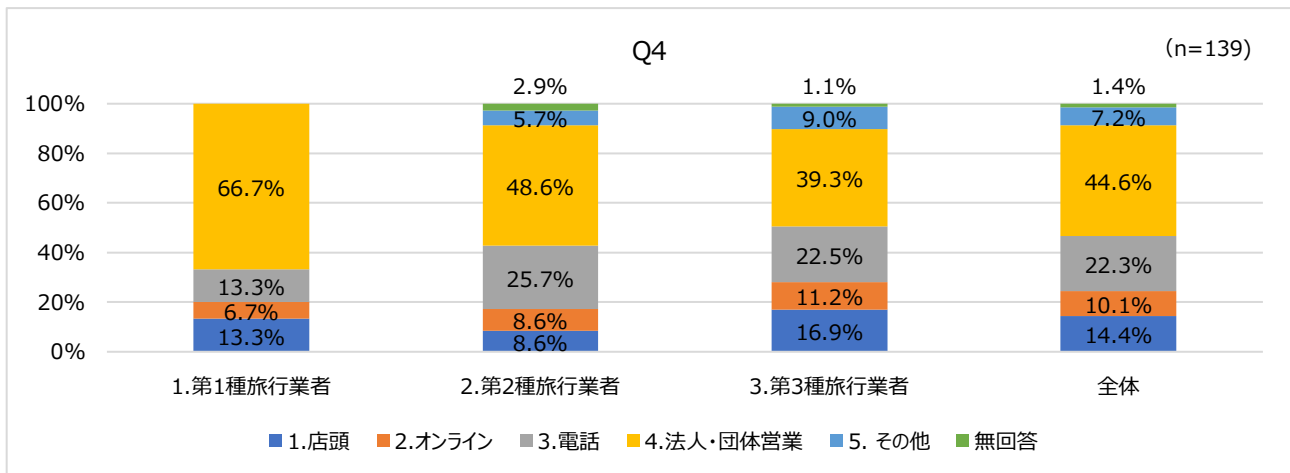
Q2.年間旅行取扱高について



Q3.従業員数について

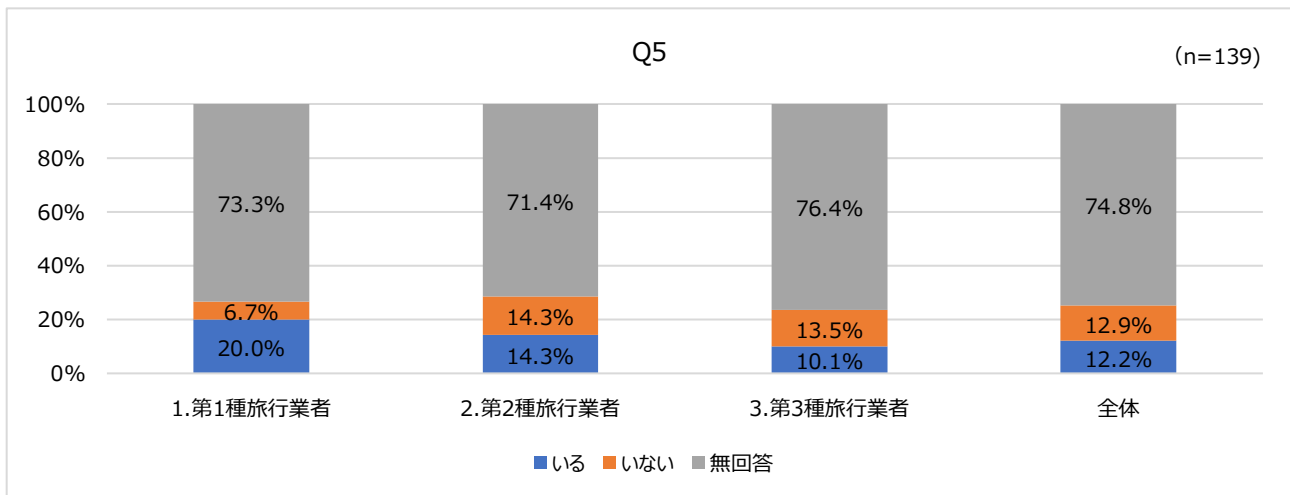
種別	項目	回答数	%	種別	項目	回答数	%
旅行業者 第1種	1~10	5	33.3%	旅行業者 第3種	1~10	75	84.3%
	11~50	3	20.0%		11~50	7	7.9%
	51~100	1	6.7%		51~100	1	1.1%
	101~	6	40.0%		101~	1	1.1%
	無回答	0	0.0%		無回答	5	5.6%
小計		15	100.0%	小計		89	100.0%
旅行業者 第2種	1~10	22	62.9%	総数	1~10	102	73.4%
	11~50	9	25.7%		11~50	19	13.7%
	51~100	1	2.9%		51~100	3	2.2%
	101~	3	8.6%		101~	10	7.2%
	無回答	0	0.0%		無回答	5	3.6%
小計		35	100.0%	小計		139	100.0%

Q4.取扱いの多い販売形態について



その他:(第2種)紹介やリピーター、DM、折込
 (第3種)固定客、学校団体、中小団体、顔見知りの個人、訪問営業、
 観光案内所窓口での市内ホテル・旅館の当日予約取次

Q5.従業員の資格取得状況について



Q5.業種別の有資格者数について

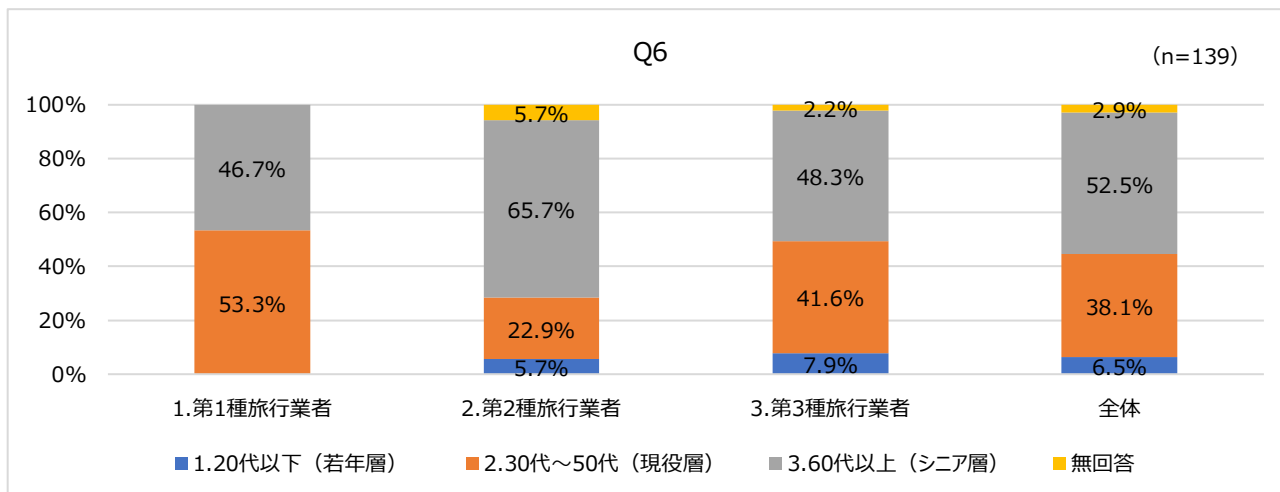
項目	第1種旅行業者		第2種旅行業者		第3種旅行業者	
	回答数	人数	回答数	人数	回答数	人数
1. サービス介助士	1	10人	0	0人	0	0人
2. 旅行介助士	1	10人	0	0人	0	0人
3. トラベルヘルパー	2	14人	1	1人	1	5人
4. 医療・福祉関係資格	2	15人	3	6人	7	14人
5. その他	4	?	7	60人	14	2人

その他:(第1種) 不明、なし
 (第2種) 理事や登録に医師・看護師・PT など約60名、重度訪問介護従業者過程終了
 (第3種) 旧ヘルパー1級1名、旅のユニバーサルデザインアドバイザー1名

②利用顧客について

○全体で見ると、60代以上(シニア層)52.5%、30代~50代(現役層)38.1%、20代以下(若年層)6.5%の順となっている。

Q6.一番取扱の多い年齢層について



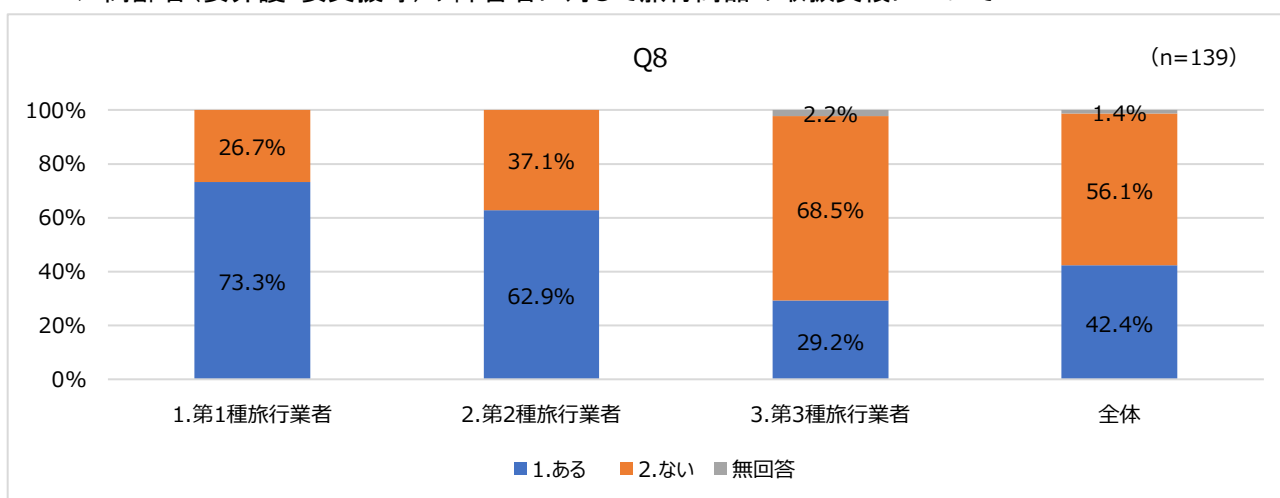
Q7.現在の顧客の旅行形態の割合について

	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%	6	40.0%	7	20.0%	33	37.1%	46	33.1%
団体客 21%~40%/個人客が 60%~79%	1	6.7%	2	5.7%	2	2.2%	5	3.6%
団体客 41%~60%/個人客が 40%~59%	3	20.0%	5	14.3%	12	13.5%	20	14.4%
団体客 61%~80%/個人客が 20%~39%	3	20.0%	10	28.6%	13	14.6%	26	18.7%
団体客 81%~100%/個人客が 0%~19%	1	6.7%	10	28.6%	25	28.1%	36	25.9%
無回答	1	6.7%	1	2.9%	4	4.5%	6	4.3%
	15	100.0%	35	100.0%	89	100.0%	139	100.0%

③ユニバーサルツーリズムの取組について

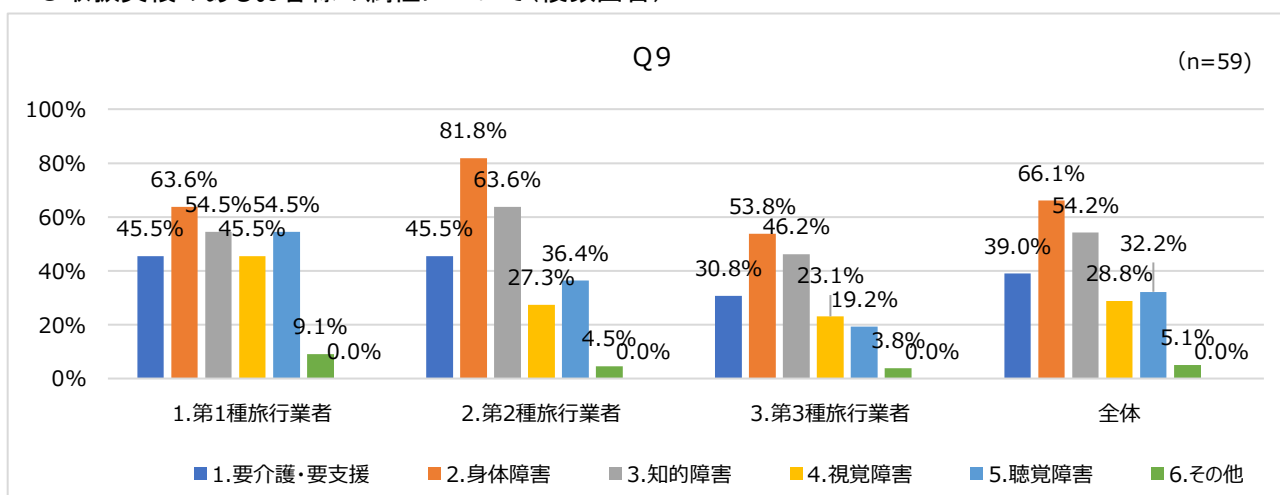
- 高齢者(要介護・要支援等)や障害者に対する旅行商品の取扱いは、全体でみると「ない」が 56.1%、「ある」が 42.4%と、「ない」が 13.7ポイント上回っている。
- 「ある」は、第1種旅行業者 73.3%、第2種旅行業者 62.9%、第3種旅行業者 29.2%、「ない」は、第3種旅行業者 68.5%、第2種旅行業者 37.1%、第1種旅行業者 26.7%となっている。
- 団体旅行としての取扱いは、全体でみると 72.9%となっている。
- 取扱った団体は、全体で特別支援学校(障害のある児童生徒が在籍する小中高等学校を含む) 58.1%、障害児者支援施設 51.2%、介護老人保健施設 34.9%、有料老人ホーム 25.6%、グループホーム 20.9%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。)

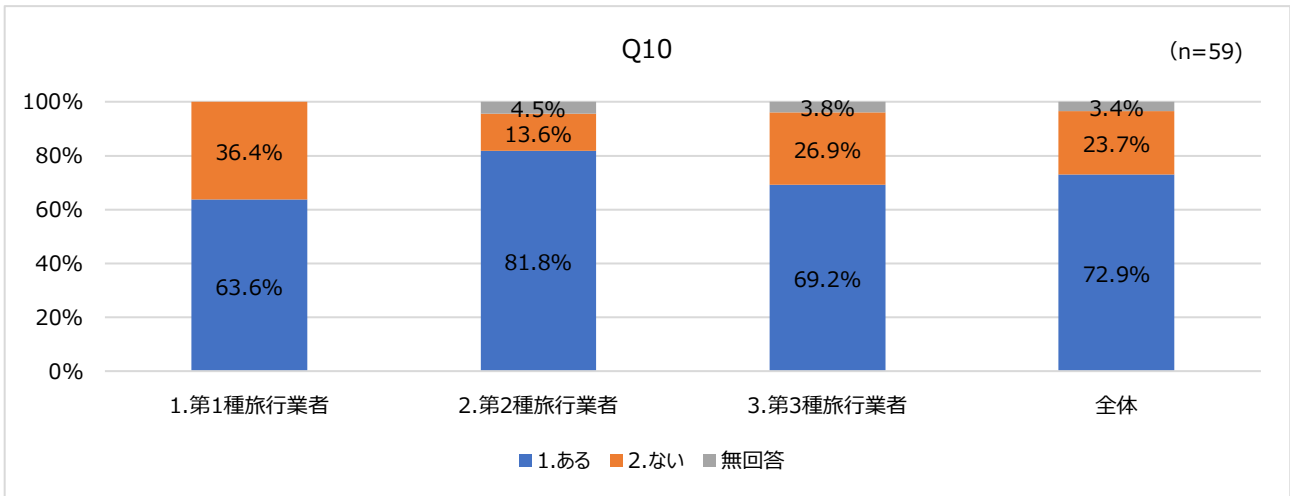
○取扱実績のあるお客様の属性について(複数回答)



- その他:(第1種) 高齢者
- (第2種) ターミナル期
- (第3種) 現在コロナ禍で2年間取扱いなし

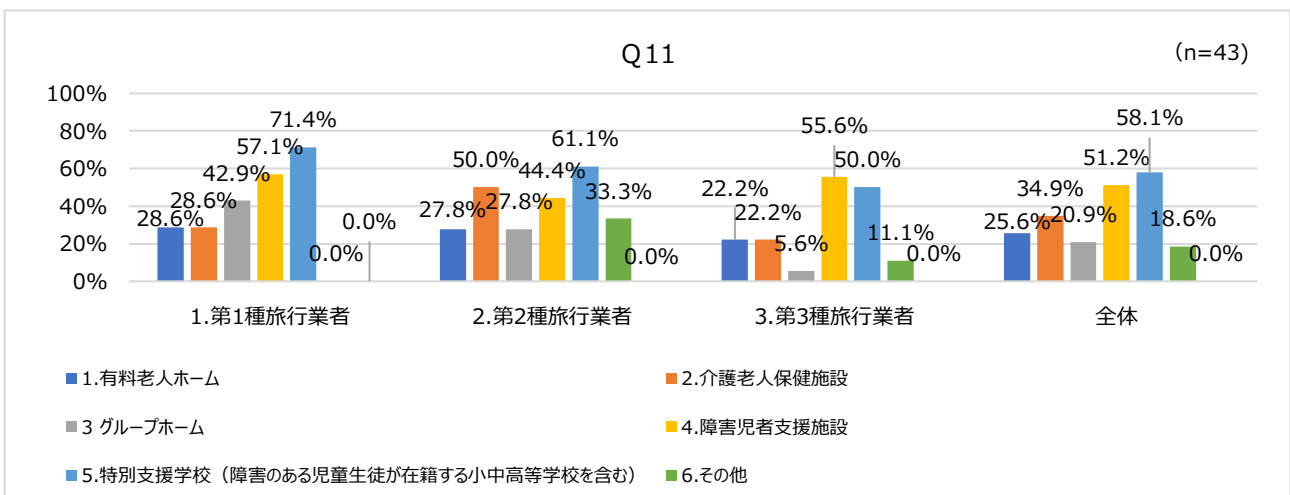
(Q8で「1.ある」と回答された方のみ)

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)



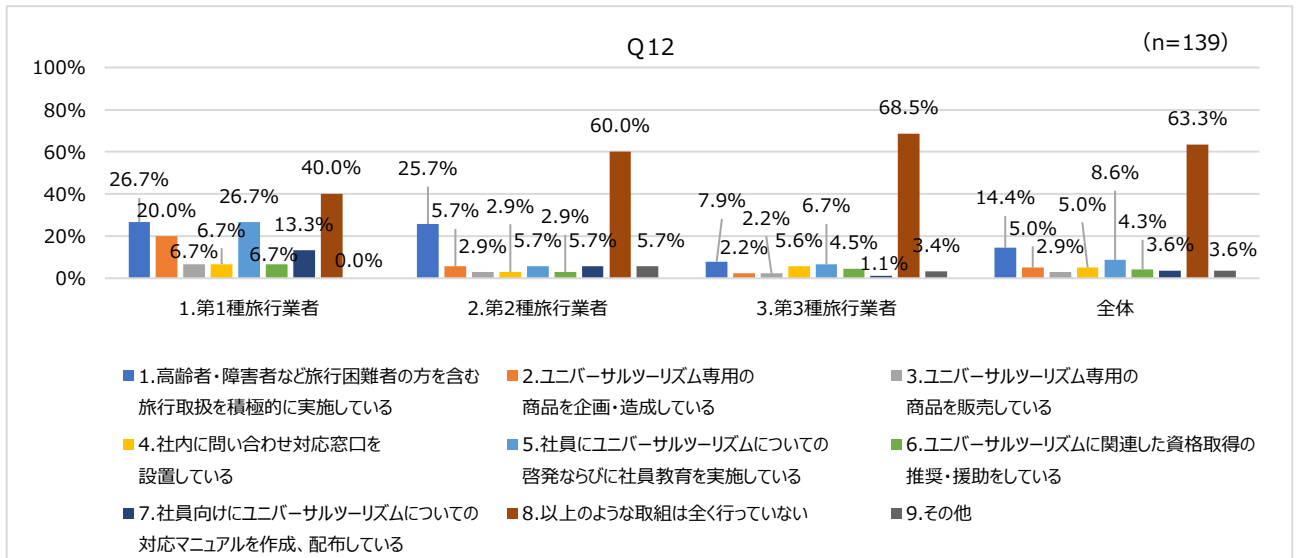
その他:(第2種) 身体障害者協会等の関係団体、病院(透析患者)、サ高住・癌や難病の会、全難聴女性部、視覚障害者団体、市内障害者連絡協議会

(第3種) ろうあ協会、視覚障害者協会

④ユニバーサルツーリズムの取組み内容について

○全体で見ると、選択肢として用意した取組み項目は行っていないが 63.3%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 14.4%、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・作成している、社内に問い合わせ対応窓口を設置しているが 5%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)

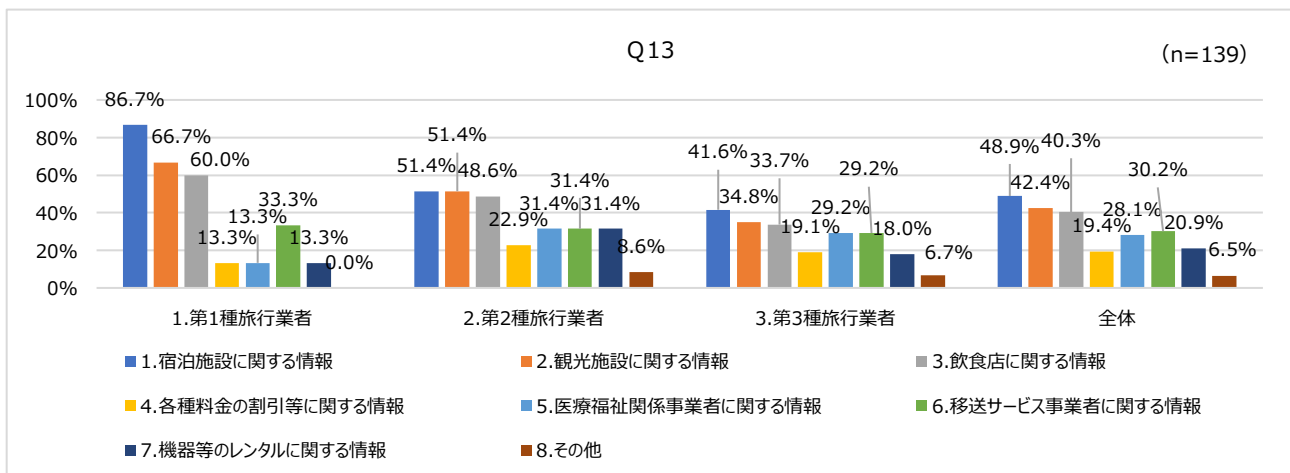


その他:(第2種) 対応窓口は設置していないが、顧客ごとに必要に合わせた対応を都度している。
 (第3種) 現状は都度対応、身障者の水泳グループのツアーをコロナ前は実施

⑤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 48.9%、観光施設に関する情報 42.4%、飲食店に関する情報 40.3%、移送サービス事業者に関する情報 30.2%、医療福祉関係事業者に関する情報 28.1%、機器等のレンタルに関する情報 20.9%、各種料金の割引等に関する情報 19.4%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)

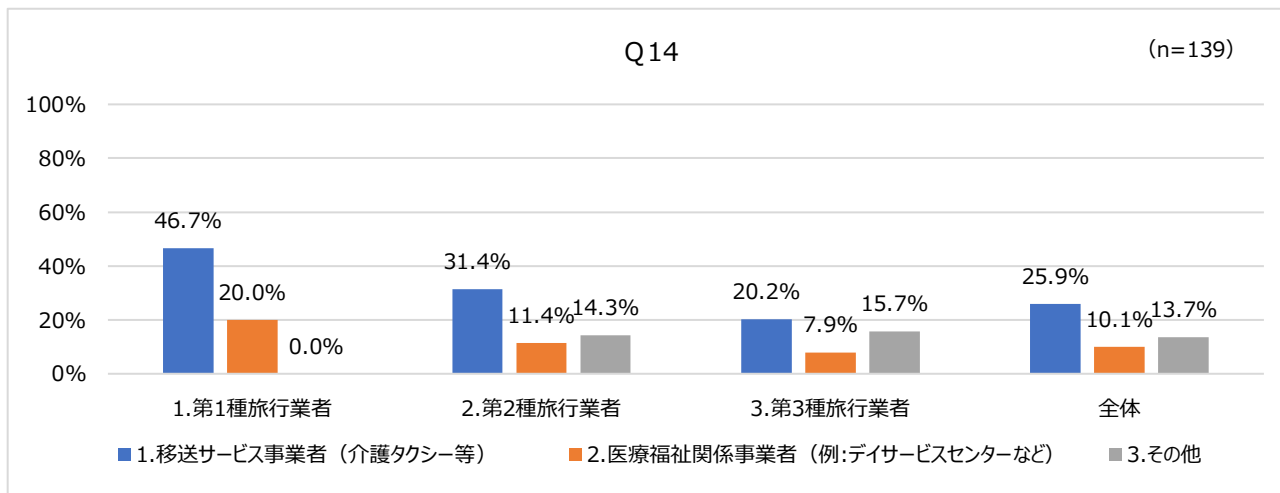


その他:(第2種)ピンポイントで必要になる人財(例:〇時に看護師2時間のみ手配など)、特になし
 (第3種) UT を考えたことがない、福祉トイレ、取扱なし

⑥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に際して連携したことのある事業者は、第1種旅行業者の場合、移送サービス事業者（介護タクシー等）46.7%、医療福祉関係事業者（例:デイサービスセンターなど）20%、第2種旅行業者の場合、移送サービス事業者（介護タクシー等）31.4%、第3種旅行業者の場合、移送サービス事業者（介護タクシー等）20.2%、医療福祉関係事業者（例:デイサービスセンターなど）7.9%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、連携したことのある事業者について（複数回答）



その他: (第2種) 医療機器取扱業者、なし

(第3種) 航空会社、宿泊施設の設備確認、UT を考えたことがない、取扱なし、
車いす用リフト付貸し切りバス

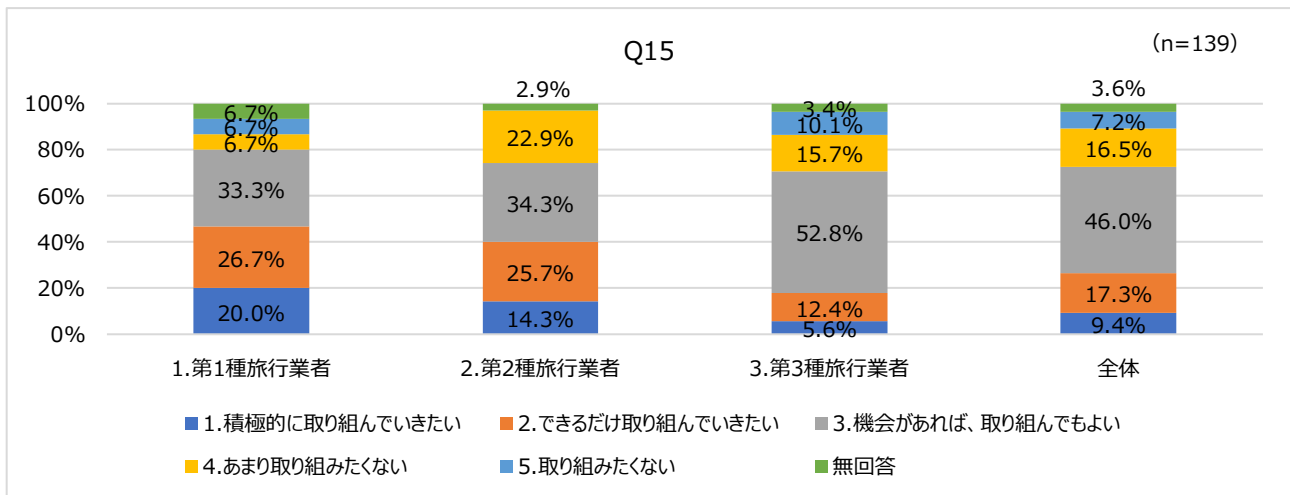
⑦今後の取組意向について

○全体でみると、「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」を合わせた積極姿勢は 26.7%、「機会があれば、取組んでもよい」の中立姿勢は 46%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 43.6%、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 42.6%、高齢者・障害者からの問合せ増加 27.7%、総人口の減少への危機感 23.8%、2025 関西大阪万博等、誘客機会の拡大 10.9%、企業の CSR 活動の一環 8.9%の順となっている。

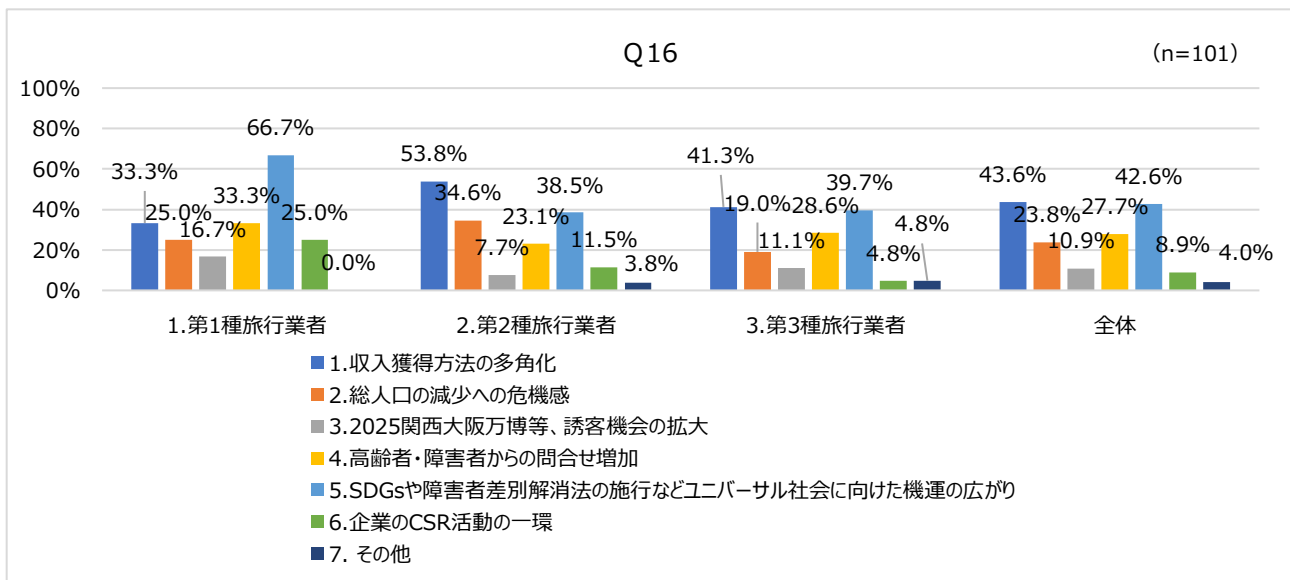
○全体での消極姿勢の理由は、現行の従業員数ではきめ細かな対応が困難 78.8%、高齢者・障害者へどのような配慮がポイントか具体的な知識が不足 36.4%、移動・介助サービス等の手配のノウハウが不足 27.3%、手配・調整・下準備に要するコストが多額になる 21.2%、宿泊施設や観光施設のバリアフリー情報等の情報が不足 15.2%、の順となっている。

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)



その他:(第2種)本業だから

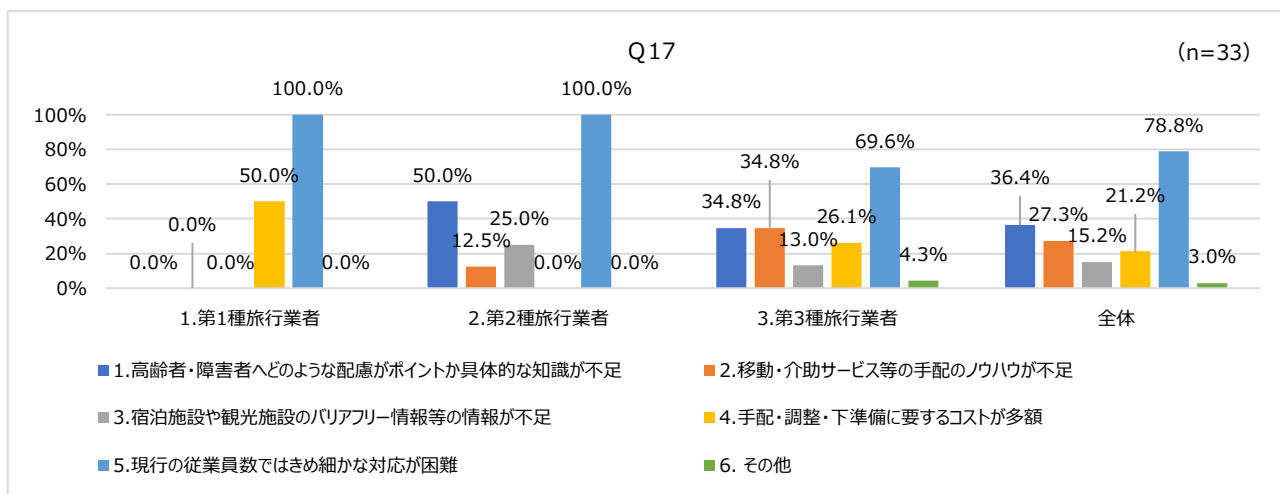
(第3種)会社として、旅に出たい方のハードルを下げたいし、旅を楽しんでいただきたい。

高齢者の方でも安心して旅行に行ける環境があればいいと思う

要望があった場合に対応

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)

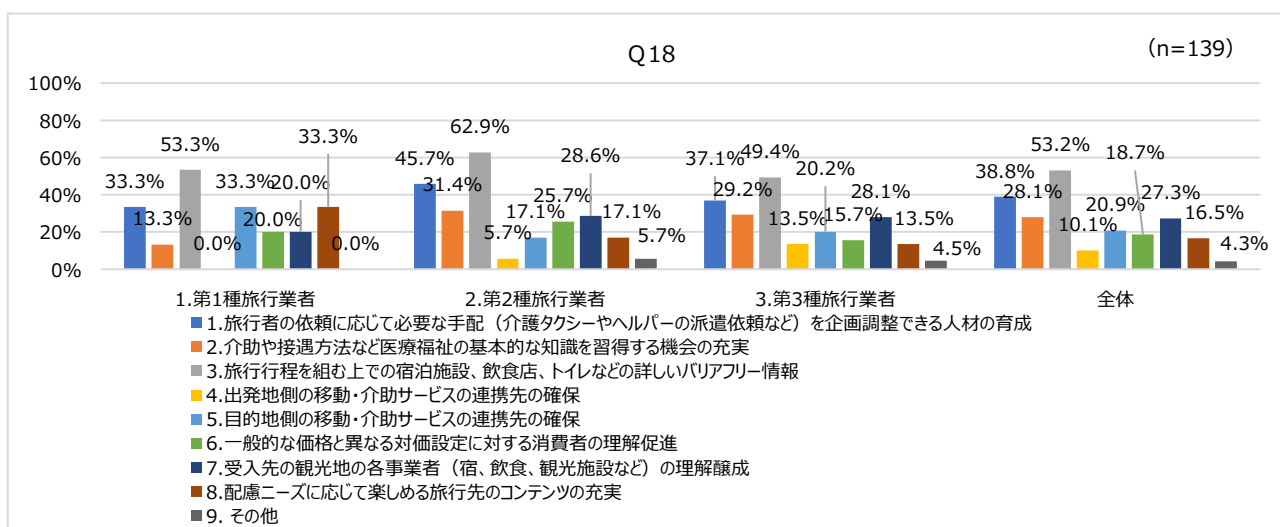


⑧ユニバーサルツーリズム商品の取扱いを増やすために必要な項目について

○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 53.2%、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 38.8%、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 28.1%、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 27.3%、目的地側の移動・介助サービスの連携先の確保 20.9%、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 18.7%、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 16.5%、出発地側の移動・介助サービスの連携先の確保 10.1%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)



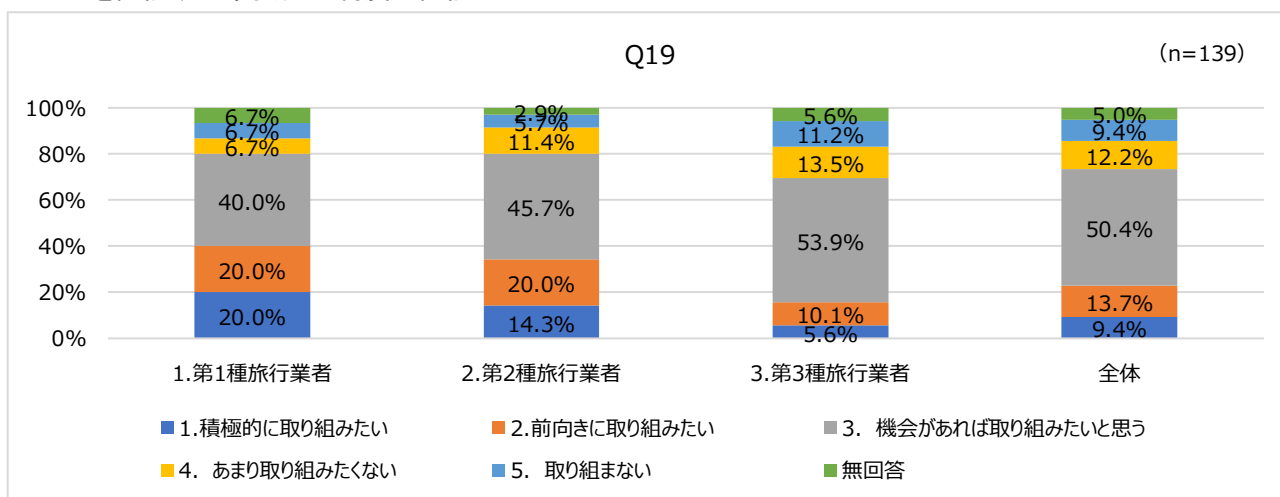
その他:(第2種)特になし (第3種)車いす対応のハイヤー、取扱なし

⑨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

○全体で見ると、「積極的に取組みたい」「前向きに取組みたい」を合わせた積極姿勢が 23.1%、「機会があれば取組みたいと思う」の中立姿勢が 50.4%である。

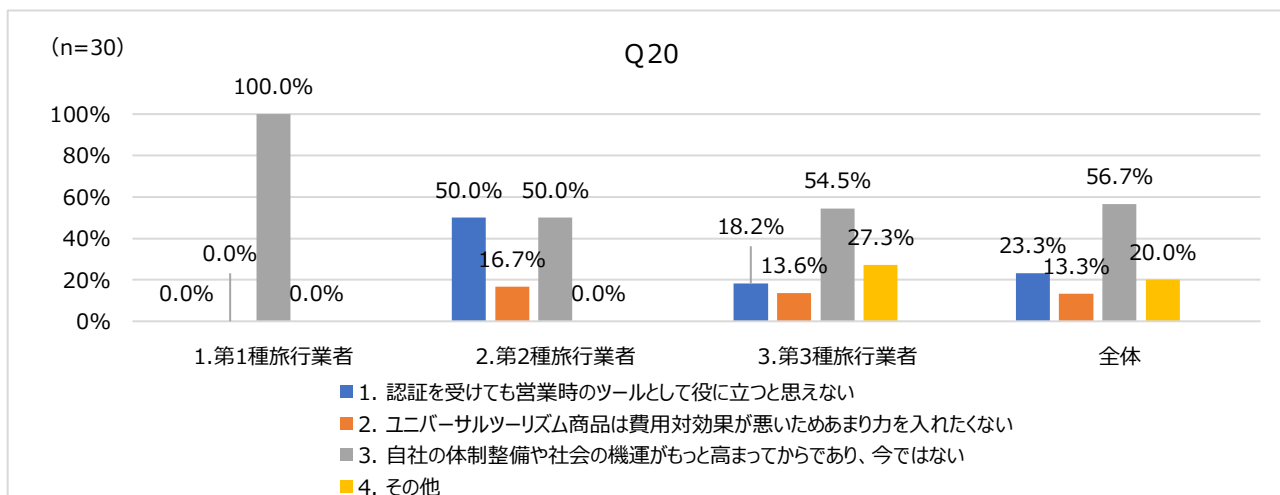
○消極姿勢の理由を全体で見ると、自社の体制整備や社会の機運がもっと高まってからであり、今ではないが 56.7%となっている。認証を受けても営業時のツールとして役に立つと思えない 23.3%、ユニバーサルツーリズム商品は費用対効果が悪いためあまり力を入れたくない 13.3%となっている。

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)



その他:(第3種)自社の体制では難しい(社員数・個人営業かつ後継者がいない)

元元高齢者の外出支援と位置付けたバスツアーを顔の見える地元過疎地の方を対象にしており、方針転換できる余地がないため(オープンカウンターを持っておらず来客はなし)

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。

○コロナ禍で主力の海外出張手配が激減して、手が回らなかった国内にも目を向けた時に、通常の国内手配ではなかなか分が悪いので、何かテーマに特化した方向性が必要になった時にユニバーサルツーリズムに注目しました。課題は少なくありませんが、どんどん推進されるといい分野の旅行形態と思います。

(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、なかなか積極的にとはまいませんが、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、去年の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ます。しかしきめ細かい所(最深处)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。