

# 事務局説明資料 1

- 今後の施策案について

# 施策案の全体像

- 第1回で整理した課題（旅行者・事業者の不安感の払拭、相談拠点等担い手の定着、低調な旅行商品造成）に対応し、以下のとおり施策案を整理
- 受入基盤の充実に注力し、人材育成や宿泊施設認証制度の創設、旅行商品事例の蓄積等を展開

## 1 サービス提供体制の構築

### (1) 人材育成

- ① 観光地人材の受入力強化 (P3)
  - ア 経営管理層向けトップセミナー
  - イ サービス能力向上研修
- ② ひょうごユニバーサルツーリズム  
コンシェルジュ(仮称)育成プログラム (P4)

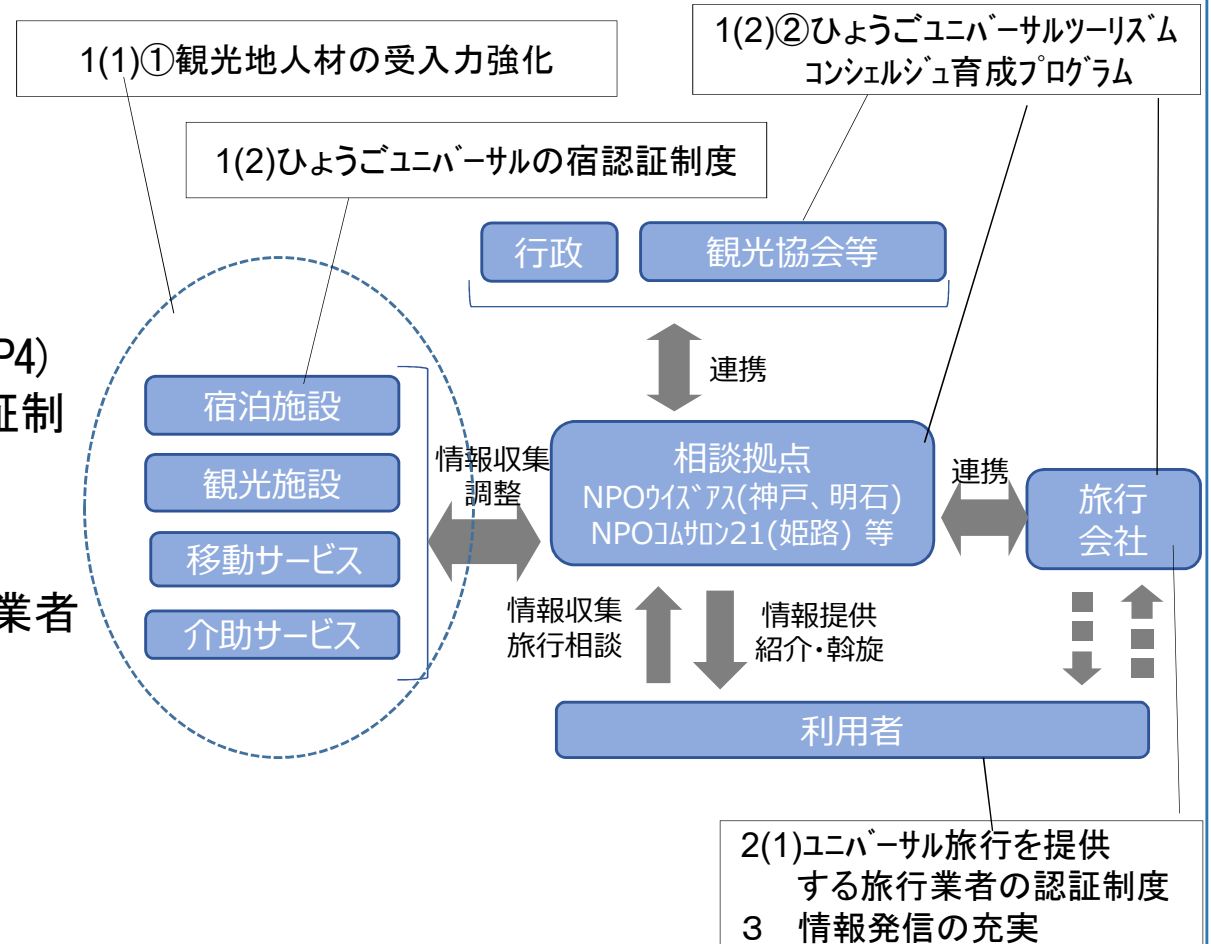
- (2) ひょうごユニバーサルの宿(仮称)認証制度の創設 (P6)

## 2 旅行商品事例の蓄積

- (1) ユニバーサル旅行を提供する旅行者の認証制度の創設 (P8)  
(参考)旅行商品の事例 (P9)

## 3 情報発信の充実 (P10)

### 【ユニバーサルツーリズムの構造と施策案の対応関係】



# 1 サービス提供体制の構築(1)人材の育成①観光地人材の受入力強化

## 課題認識

○旅行サービスは複数の分野の事業者が関わっており、全ての分野の事業者がユニバーサルツーリズムの必要性を認識し、既存のリソース(人、物、サービス等の資源)を用いながら観光地域全体で旅行者を受け入れる機運をつくることが重要

## 現状

- ア 障害当事者が旅行時に困難に直面する場面は依然として存在
- イ 過去にも各地域でフォーラムなど普及啓発を実施
- ウ 一方で参加者が低調に留まる等、広がりを見せていない

ユニバーサルツーリズムに関するフォーラム参加人数  
R 2 : 20名 (姫路市内)  
R 1 : 40名 (宝塚市内)  
H31 : 43名 (丹波篠山市内)

## 対策

### ア 観光産業経営者向けトップセミナー

SDGs、障害者差別解消法による合理的配慮提供の義務化などを踏まえ、ユニバーサルツーリズムの意義を経営管理層に伝えるトップセミナーを開催

### イ サービス能力向上研修

県内観光地で観光産業従事者等を対象に研修を開催

対象	内容
宿泊施設、観光施設、飲食店、土産店	・介護状態や障害区分に応じた接遇の基本 ・疑似体験を通じて想像力向上 ・通常の介護と旅行介護の相違点
バス・タクシー事業者	
介護サービス事業者 等	

# 1 サービス提供体制の構築

## (1) 人材の育成②ひょうごユニバーサルツーリズムコンシェルジュ(仮称)育成プログラム

### 課題認識

高齢者や障害者が旅行するにあたっては、

- a) どの宿泊施設、観光地、飲食店に
  - b) どのような交通手段で行けばよいか
  - c) 入浴、排泄、食事、着替え等介助を必要とするのはどの局面で、どこへ依頼すればよいか
- などの相談・調整を旅行者のニーズに応じて対応できる人材が必要

### 現状

ア 神戸、明石、姫路のユニバーサルツーリズムセンターによる相談対応

イ NPO法人しゃらくによるオーダーメイド旅行の提供

ウ 旅行業者は日頃介護サービス事業所・障害者支援施設との関わりがなく、不得手な分野

### 対策

#### ひょうごユニバーサルツーリズムコンシェルジュ(仮称)育成プログラムの実施

ア ユニバーサルツーリズムの相談・調整 (配慮ニーズの把握や介助、移動サービスの調整等)

にあたって必要なノウハウを座学・ワークショップを通じて実践的に習得

イ 受講後は、旅行会社や観光協会等での相談対応や商品企画の実践により事例蓄積の礎へ

座学	・概論(SDGs、インクルーシブ、障害者差別解消法等) ・高齢者・障害者の特性や接遇のポイント 等
ワークショップ	・来訪者を想定し、配慮ニーズの把握、必要な移動・介助サービスの手配、ルート作成、対価の設定等を実践

県内各地域での  
コンシェルジュ定着

# 1 サービス提供体制の構築

## (1) 人材の育成②ひょうごユニバーサルツーリズムコンシェルジュ(仮称)育成プログラム

### 育成プログラム案

区分	内容
対象者	旅行業者、観光協会等
スケジュール	R4. 秋頃～月1回程度の開催（本業との両立に配慮）
プログラム内容	座学（3～4日程度） a 概論（SDGs、インクルーシブ、障害者差別解消法等） b 高齢者・障害者の特性や接遇のポイント c 必要な情報収集の方法、関係者との調整の留意点 等 ワークショップ（2日程度） 来訪者を想定し、配慮ニーズの把握、必要な移動・介助サービスの手配、ルート作成、対価の設定等を実践 ⇒プログラムを通じて得たノウハウをもとにモデルツアーを企画
講師	県内外のユニバーサルツーリズムで活躍する人材を招致
実施主体	観光関連の教育機関との連携を検討
想定人数	10～20名程度
その他	同期生のつながりを重視し <u>受講後もフォローアップ会議など交流機会を設定。課題や解決策、アイデアを共有</u>

# 1 サービス提供体制の構築(2) ひょうごユニバーサルの宿(仮称) 認証制度

## 課題認識

- ア 高齢者・障害者の旅行時における身体的負担を考慮すると、宿泊を伴う行程が現実的
- イ 宿泊施設におけるサービスの情報について共通の基準で確認できることが、旅行者のみならず商品化を検討する旅行業者にとっても有意義

## 現状

- ア 宿泊施設の公式予約サイトやOTA(※)サイトなどで一定の情報は確認できるものの、発信内容はサイトによって様々  
※インターネット上で取引する旅行会社、楽天トラベル、じゃらんなど
- イ 旅行者にとっても、旅行に不慣れな場合は何を物差しに宿を選定するか前提知識を得て、個々のサイトをめぐり比較・検討するなど旅行検討段階で煩雑を伴う

## 対策

### ひょうごユニバーサルの宿(仮称) 認証制度の創設

#### 概要

- ア 県独自に定める統一基準で基準を満たす宿泊施設を認証する制度を新たに創設
- イ 認証基準は主にソフト面の対応力を審査する内容で設定(次ページ)  
⇒福祉のまちづくり条例によるハード面の対応と両輪で兵庫県内宿泊施設の魅力を訴求

#### 制度信用力の担保

- ア 現地調査を基本に、基準該当を確認
- イ 3年ごとの更新制、取得後の形骸化を防止

#### 認証施設の発信

- ア 共通ロゴマークの作成
- イ 県・施設HPへの掲載により情報取得円滑化

# 1 サービス提供体制の構築(2) ひょうごユニバーサルの宿(仮称) 認証制度

## 宿泊施設の認証基準の例

ア 項目基準を「必須」、「推奨(努力義務)」の2区分で設定

イ 認証宿泊施設の基準情報は自社HP及び県HPで公表

区分	内容
浴室・トイレ	<ul style="list-style-type: none"><li>・シャワーチェアや滑り止め用具の貸出有無</li><li>・貸切風呂有無</li><li>・入浴着の着用が可能か</li></ul>
食事	<ul style="list-style-type: none"><li>・刻み食など高齢者に配慮したメニューの提供</li><li>・アレルギー物質を除去した食事の提供</li><li>・レトルト介護食品、離乳食など利用者の持ち込み食の加温・配膳</li><li>・バイキングの場合の配膳介助</li></ul>
視覚障害への対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・盲導犬を受入可能な客室有無</li><li>・杖や杖カバーの貸出</li><li>・食事メニューなどでの点字案内</li></ul>
聴覚障害への対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・呼び出し用の振動装置やフラッシュライトの2以上の客室への設置</li><li>・客室内テレビの字幕表示</li><li>・筆談タブレット等の筆談対応</li><li>・従業員による手話対応</li></ul>
知的障害への対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・パーテーション等貸出(混乱時のクールダウン用)</li><li>・部屋食の提供や食事会場の端を確保などの配慮可否</li></ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"><li>・福祉のまちづくり条例に定めるハード面の基準への適合</li><li>・障害当事者のみの予約の受入</li><li>・従業員の高齢者や障害者に対する接遇研修の受講</li><li>・旅行介助士等の資格を有する従業員の有無</li><li>・和室の客室への介護用ベッド等の手配</li><li>・緊急時の連絡先医療施設の明確化</li><li>・認証基準を満たした項目の自社HPによる公表</li></ul>

※項目の内容や必須、推奨の別など基準の詳細は別途、関係者の意見を踏まえながら検討

## 認証促進

## 宿泊施設認証取得の支援

(例) 上記認証取得に必要な経費を支援(補助率1/2 補助上限30万円)

## 2 旅行商品事例の蓄積(1)ユニバーサル旅行を提供する旅行業者の認証制度

### 課題認識

- ア 高齢者・障害者の旅行商品購入ルートとして、身近な相談先である旅行業者は重要な存在
- イ 旅行業者は、コロナ禍により変容するビジネス環境への対応に迫られている
- ウ 採算面の課題を抱えるユニバーサルツーリズムに率先して取り組む事業者をモデルとして 評価し、後に続く事業者のインセンティブとすることでより持続的な取組に

### 対策

#### ユニバーサル旅行を提供する旅行業者の認証制度の創設

一定の催行実績を有し、ツアー商品販売が可能などの要件を満たす旅行業者をひょうごユニバーサルツアーエージェンシーとして認証

#### 概要

- ア 要支援以上の高齢者又は障害者を含むツアーを企画・催行した実績（例：5件以上）有
- イ 旅行者からの相談時に確認する心身の状況について聞き取り項目を確立している
- ウ 常時、募集型企画旅行又は受注型旅行の手配の対応が可能  
（パッケージツアー、パック旅行）（オーダーメイド旅行）
- エ ひょうごユニバーサルツーリズムコンシェルジュ育成プログラム等所定の研修を受講している従業員がいる 等

#### 発信

- ア 共通ロゴマークを作成
- イ 営業地域の顧客を新たに開拓するツールとして活用



## 2 旅行商品事例の蓄積

○日帰りで近場の行楽など日常の欲求を満たす旅から非日常の体験を提供する旅まで、様々な旅行ニーズに対応できるように、事例を着実に積み重ねていくことが必要

### 事例 1

車椅子での温泉街散策や陶芸体験などバリアのない環境で楽しむツアー

#### 1 温泉街巡り

車椅子で巡れるルートを  
たどる温泉街巡り  
(城崎温泉)



#### 2 陶芸体験

車椅子ルートが設置された施設で湯呑みの絵付け体験  
(丹波篠山市)



### 事例 2

自然・景観・温泉などバリアが避けられない状況を人や機材の力で乗り越えて体験

#### 1 海水浴・森林浴アクティビティ

ヒッポキャンプ(※)を活用したアクティビティ体験会  
(竹野海岸)

※水陸両用のアウトドア用車椅子。通常の車椅子より強靱で砂浜、海水浴、悪路などへ対応可能



#### 2 介助付き温泉宿泊プランの提供

利用者1名につき介助ヘルパー(介護福祉士等の有資格者)が2名入浴をサポートする宿泊プランを販売  
(有馬温泉)

### 3 情報発信の充実

#### ○出発地の旅行業者等への情報発信

旅行のきっかけは出発地（＝利用者住所地）であるため、出発地の旅行業者が着地（目的地）の情報収集ができる環境整備が必要

（論点）ひょうごユニバーサルの宿以外のバリアフリー情報等を取得しやすい環境を  
いかに構築するか

	案1	案2
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報収集の拠点となるポータルサイトを構築</li> <li>・ 認証宿泊施設の情報のほか、各観光地の観光施設、飲食店、トイレ等をアクセスの上掲載</li> <li>・ 提携可能な介護サービス事業所等を掲載</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ モデルコースや着地型コンテンツ(※)事例を蓄積し、ツーリズムEXPOなど商談会で県外にPR</li> </ul> <small>※旅行者を受け入れる地域で作られる旅行商品、オプションツアー等</small>
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報の一元化</li> </ul> ⇒ 県外の利用者・旅行業者も容易に情報取得	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 企画調整済みなため、連携先の事業者が確立している</li> </ul>
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運営主体の確保</li> <li>・ 初期費用、運営費を賄える対価の設定</li> </ul> ⇒ 市場規模とリベートのバランスが現実性を伴うか <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報更新の仕組の構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 選択肢が少ない</li> <li>・ オーダーメイド旅行にあたって必要な情報がカバーできない</li> </ul>
施策例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ポータルサイト構築に伴うシステム関連経費を補助</li> <li>・ 飲食店、観光施設等の現況調査委託事業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンテンツ開発に要する費用への補助</li> <li>・ 商談会出展費用等への補助</li> <li>・ 全国旅行業協会の全国フォーラム開催地への立候補、他県開催時の出展</li> </ul>