

2022 年度、(公社) 北海道観光振興機構では、「ユニバーサルツーリズム推進事業 (バリアフリー観光窓口北海道モデル調査)」、「ユニバーサルツーリズム推進事業 (バリアフリー対応ノウハウ習得研修)」を実施しました。

事業の目的としましては、旅行形態の変遷に伴う道内観光に求められるニーズの多様性を受け、様々な観光シーンにおいて誰もが安全・安心に道内旅行を楽しむことができる環境を整備するため、あらゆる旅行主体にとっての障壁の認識や、道民が主体となった「おもてなし」の機運醸成により、誰にでも優しい「観光立国・北海道」としての受入体制整備の推進を図るものなっています。

また、令和4年度地域の魅力を活かした観光地づくり推進事業の一環で、「令和4年度新千歳空港バリアフリー観光相談窓口実証事業 ((一社) 日本 UD 観光協会)」を採択し、新千歳空港でのバリアフリー観光相談窓口の開設へ向けた実証事業を展開しました。

「北海道ユニバーサルツーリズムレポート 2023」は、これらの事業の結果(概要)をまとめたものとなります。

発行:公益社団法人 北海道観光振興機構(令和5年2月)

制作:ユニバーサルツーリズム推進事業 (バリアフリー対応ノウハウ習得研修)

受託コンソーシアム(株式会社 HK ワークス・一般社団法人日本 UD 観光協会)



PDF 配布先:一般社団法人日本 UD 観光協会

〒060-0808 札幌市北区北8条西4丁目 18番地4 TEL:011-788-4170 / MAIL:info@juta.jp



## バリアフリー旅行に関するアンケート調査

~ ㈱北海道二十一世紀総合研究所による集計・分析 ~

### 主な調査結果

### 旅行時に不便を感じている「高齢者」が多い

バリアフリー旅行=障害者手帳を持っている人の旅行というイメージがあるかもしれませんが、手帳を持っている旅行者は少なく実際に旅行されている方は「旅行時に不便を感じている高齢者」が多いです。

# バリアフリー旅行は「消費額」が多い

バリアフリー旅行は通常の旅行に比べると消費額が多いことがわかりました。高付加価値の観光コンテンツが求められる中、バリアフリー旅行というのを、高付加価値サービスとしてとらえてみると、新しいサービスが生まれるかもしれません。

### バリアフリー旅行は「同行人数」が多い

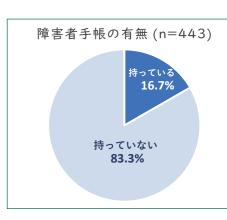
ブリアフリー旅行の旅行者は、通常の旅行よりも同行人数が多いです。消費単価も多く、さらに同行する人数も多いというのは、受入側にとっては大きなメリットがあるのではないでしょうか。

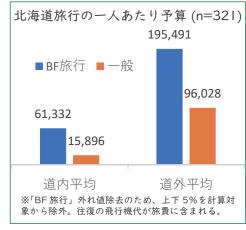
### バリアフリー旅行ならではのニーズに着目

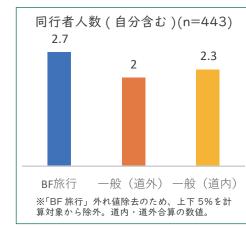
「文字の大きな案内物」「バリアフリー旅行の案内・相談」 「車いすのレンタル」のニーズが3割を超える結果となり ました。バリアフリー旅行ならではのニーズというのも見 受けられる結果となりました。

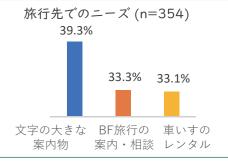
### 旅行の情報源はインターネットだけじゃない

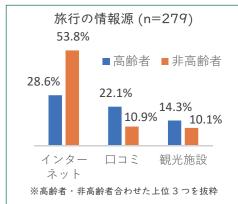
結果としては「インターネット」という回答が 40.1%と
一番多かったですが、非高齢者と高齢者を比べると口コミ、
施設や旅行代理店への問合せなどが多いことがわかりまし
た。インターネットだけではなく、その他の問い合わせ対
応もニーズがあることがわかります。











※「一般」のデータは 2021(令和3)年度北海道来訪者満足度調査(北海道観光振興機構)より参照 ※バリアフリー旅行調査と 2021(令和3)年度北海道来訪者満足度調査(北海道観光振興機構)は調査方法は異なる

### バリアフリー対応ノウハウ習得研修

#### ~ 観光介助士®資格取得講座・北海道三助倶楽部資格取得講座の実施 ~

北海道のバリアフリー観光(高齢者・障がい者等への観光)におけるサービスの充実や向上のため、 観光関連事業者・自治体等を対象に、観光施設等におけるハード面および、サービスのノウハウや情報 発信の充実などのソフト面を一体的に推進する事を目的に、これらのノウハウを習得するための研修会 を開催しました。また北海道ではいま、「心のバリアフリー」の普及・促進を目指しており、観光庁 「観光施設における心のバリアフリー認定制度」に対応した形で研修を実施し、認定マークの取得を サポートしています。











4. 洞爺 (北海道三助倶楽部初級)

5. ウポポイ・白老 (観光介助士®初級)

1. オホーツク・雄武

(観光介助士®初級)

2. オホーツク・雄武 (北海道三助倶楽部初級)

3. 洞爺 (観光介助士®初級)

\*研修は(一社)日本 UD 観光協会が認定する「観光介助士R(初級)」(商標登録第 5546002 号) 「北海道三助俱楽部(初級)」の資格取得講座を含む形で実施しました。

### 研修の結果と事業の展開

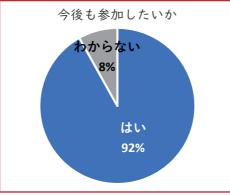
### 実践が多く満足度の高い研修

とても参考になったが86%、参考になったが14%と、非 常に満足度の高い研修となりました。特に車いす利用者、 視覚障がい者の実技研修の部分がためになったという感想 が多いです。

# 研修の感想 参考に なった 14% とても参考 になった 86%

# 意欲向上につながる研修

「今後もまたバリアフリー観光関連の研修・セミナー等があ れば参加したいですか?」という設問に対して、92%の方 がまた参加したいという意欲向上につながる研修となって います。



### 市町村・観光連盟が主催の研修も開催

北海道観光振興機構の事業で実施する中で、研修を受けた 方が、自分の地域でも開催したいということで、市町村や 地域の観光連盟主催による研修も実施しました。今年度は 滝上町、千歳観光連盟による開催がありました。



# 新千歳空港バリアフリー観光相談窓口実証事業

~ 新千歳空港にユニバーサルツーリズムのセンターを~

### 主な事業結果と全道での展開

#### 潜在的なニーズは大きい

今年度は実証事業ということで、約2か月間の実施となり ましたが、61日間で865件の問合せや利用がありました。 コロナの影響もあり、十分な告知等を行うことができな かったにも関わらず非常に多くの方々の利用がありました。

## 満足度の高いサービス

「満足」「やや満足」という回答が全体の90%となる結果 となり、非常に満足度が高いサービスとなりました。 問合せ内容は、空港館内に関することが409件、その次 にレンタルに関する問合せが310件となっています。

# また利用したいというリピート意欲が非常に高い

今年度は実証事業のため約2か月間の実施となりました。 が、「また利用したい」という人が、非常に多い結果とな りました。実施期間外でのレンタルに関する問合せなど もあり、期間延長や通年営業などのニーズが伺えます。

## あったら便利なサービス

「ベビーカーのレンタル」「車いすのレンタル」「バリアフ リー旅行の案内・相談」の順に高い結果となりました。 今回は窓口の設置場所の関係もあり、ベビーカー利用者が 非常に多く、ニーズがあることがわかりました。

# 道内「道の駅初」滝上町に UT センターオープン

「オホーツクユニバーサルツーリズムセンター滝上」が、 北海道内では、「道の駅初」のセンターとして、滝上町に 令和4年10月3日にオープンしました。

> 既存の観光案内所内に設置され、バリアフリー旅行の案内 ・相談、車いす等の福祉機器のレンタルを行っています。

