

目次

CONTENTS

CHAPTER 1 → P. 2

本事業の紹介

- 1-1 事例集の位置づけ
- 1-2 本事業の概要
- 1-3 事業内容および採択結果

CHAPTER 2 → P. 7

ユニバーサルツーリズムについて

- 2-1 ユニバーサルツーリズムとは何か？
- 2-2 ユニバーサルツーリズムの取り組み意義・メリット
- 2-3 ユニバーサルツーリズム実現のための取組プロセス

CHAPTER 3 → P. 19

ユニバーサルツーリズムにおける取組事例

- 3-1 取組内容別の事例紹介
- 3-2 事業者別の事例紹介(特集記事)
 - 宿泊施設での事例① 旅館 大村屋 [佐賀県・嬉野市(嬉野温泉)]
 - 宿泊施設での事例② 白玉の湯 華鳳 [新潟県・新発田市(月岡温泉)]
 - 観光施設での事例 本家松浦酒造場 直売所 ナルトタイの店 [徳島県・鳴門市]
- 3-3 ターゲット別インデックス

CHAPTER 4 → P. 69

ユニバーサルツーリズムにおけるポイントと抱えがちな課題

- 4-1 施設の現状と旅行者ニーズを踏まえた課題特定
- 4-2 施設の目指す姿・将来ビジョンの明確化
- 4-3 ハード・ソフト両面での取り組み
- 4-4 旅行者へ向けた情報発信
- 4-5 地域一体となった面的な取り組み

Appendix → P. 91

付録

- 用語集
- セルフチェックシート

はじめに

日本の観光市場では人口減少が進む中、新たな交流市場の開拓が求められています。今後増加が見込まれる高齢者や、障害のある方など、多様な旅行者が安心して楽しめる環境づくりは、観光産業の持続的な成長に欠かせません。

観光庁では、国内における新たな交流市場の開拓と、観光地・観光産業の収益性向上を図ることを目的として、ユニバーサルツーリズム（誰もが気兼ねなく参加できる旅行）の普及を推進しています。

その一環として、観光施設や宿泊施設のバリアフリー化を一層促進し、ユニバーサルツーリズムを推進する「観光地・観光産業におけるユニバーサルツーリズム促進事業」を実施しました。



1-1 | 事例集の位置づけ

本事例集の目的

本事例集では、各地域・施設の取組を通じて得られた工夫や成果を整理しています。
ユニバーサルツーリズムの実践を検討される皆さまの一助として、ご活用ください。



check point

- ユニバーサルツーリズムについて正しく理解する
- ユニバーサルツーリズムの取組のポイントを理解する
- ユニバーサルツーリズムの実施を通じた今後の展望を理解する

想定している読者

本事例集は、観光産業に関わる幅広い関係者の方々にご活用いただくことを想定しています。
ユニバーサルツーリズムに関する基本的な知識を身に付け、それぞれの施設や地域の特性に応じた取組を検討・実施いただくことを目的としています。

想定している読者例



- ユニバーサルツーリズムについて、これから理解を深めたい宿泊・観光事業者
- ユニバーサルツーリズムの概念は理解しているが、取組をどのように始めればよいか悩んでいる宿泊・観光事業者
- ユニバーサルツーリズムの取組を既に進めており、さらなる改善や拡充、発展をめざす宿泊・観光事業者
- ユニバーサルツーリズムの地域一体となった取組を支援・推進する自治体、DMOなどの関係者

1-1 | 事例集の位置づけ

本事例集の使い方

本事例集は、ユニバーサルツーリズムの概要から、具体的な取組事例まで幅広く掲載しています。

取組事例は、さまざまな課題に対応できるよう、多様な分野・施設の事例を網羅的に整理していますが、必要となる取組は事業者ごとに異なります。そのため、本事例集で取り扱う内容をすべて実践する必要はありません。また、冒頭から順に読み進める必要はなく、ご自身の施設や地域の状況に合わせて、参考になりそうな部分からご覧ください。

check point

ご自身のお悩みに合わせて気になるセクションからご覧ください！

本事例集を読む目的

該当セクション

ユニバーサルツーリズムの
基礎知識や取り組むメリット
が知りたい…



chapter
2

ユニバーサルツーリズム
について …… P.7



ユニバーサルツーリズムの
実践例が知りたい…



chapter
3

ユニバーサルツーリズムの
事例紹介 …… P.19

- 幅広い取組例が知りたい ……> 3-1 取組内容別紹介 P.20
- 先行事業者の全体像や今後の展望が知りたい ……> 3-2 事業者別紹介 P.32
- 想定ターゲットに有効な取組が知りたい ……> 3-3 ターゲット別インデックス P.67



ユニバーサルツーリズムの
取組の検討方法や
実施するための具体的な方法・
ノウハウが知りたい…



chapter
4

ポイントと
抱えがちな課題 …… P.70



1-2 | 本事業の概要

本事業の概要

観光施設および宿泊施設のバリアフリー化を通じてユニバーサルツーリズムを促進し、国内における新たな交流市場を開拓するとともに、観光地・観光産業の収益性向上を図ることを目的として事業を展開しました。

現状・課題

事業者		 少子高齢化による新たな市場開拓が急務
		 ユニバーサルツーリズムのメリットが不明瞭で取組に踏み出せない
旅行者		 ユニバーサル対応を行う施設・地域が少なく、旅行の選択肢が限定的
		 発信されている情報が少ないため、情報の検索・比較検討に時間を要する

本事業での支援

自走化を見据えて計画整備された事業者のハード改修をサポートし、ユニバーサルツーリズム拡大に寄与

	 観光施設・宿泊施設のバリアフリー化
	 ユニバーサルツーリズム対応のための計画策定・取組促進
	 ノウハウや享受効果の蓄積・展開による未対応事業者への普及啓発

本事業後

事業者		 ユニバーサルツーリズムに関する正しい認知・理解の普及
		 新たな市場獲得による収益性の向上
旅行者		 旅行の選択肢の増加
		 情報検索性の向上

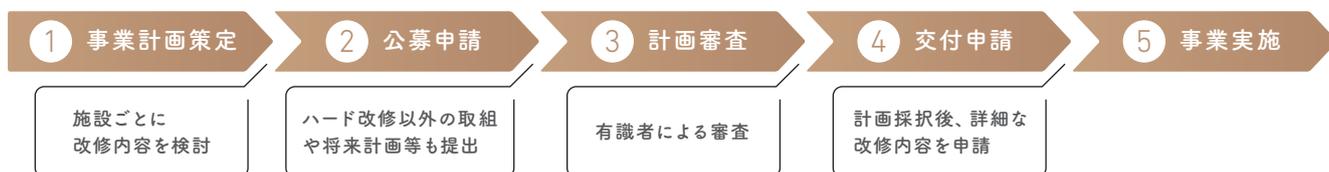
1-3 | 事業内容および採択結果

事業内容

本事業は、宿泊施設・観光施設における高齢者、障害者、訪日外国人旅行者等の安心・安全の確保を図るために要する経費の一部を補助するものです。①施設改修 ②客室改修(宿泊施設のみ) ③備品購入 に対する補助金を通じてユニバーサルツーリズムの促進を後押ししました。

※本事業ではハード改修や備品購入にかかる経費のみが補助金の交付対象ですが、審査の対象にはソフト面の取組(人的サポートや地域連携)も含まれています。

事業全体の流れ



補助内容

- 1 施設改修
- 2 客室改修(宿泊施設のみ)
- 3 備品購入

補助額

申請枠	対象事業者	補助上限額	補助率
グループA 大規模枠	自治体と防災協定を締結する宿泊事業者	3,000万円 ^{※1}	補助対象経費の1/2
	上記以外の事業者	1,500万円 ^{※2}	
グループB 小規模枠	全ての事業者	750万円 ^{※2}	

※1) うち「③備品購入」は500万円まで ※2) うち「③備品購入」は250万円まで

実施結果

本事業では、申請のあった事業計画について有識者による審査(計画審査)に諮り、計画検査の結果、114件の施設が改修・整備されました。本事業を契機にユニバーサルツーリズムの取り組みを開始した事業者もあり、ユニバーサルツーリズムの普及・拡大に寄与いたしました。

* 採択施設一覧はこちら [令和7年度 採択施設一覧](#)

採択事業者の内訳



ユニバーサルツーリズムとは

ユニバーサルツーリズムとは、高齢や障害等の有無にかかわらず、すべての人が安心して快適に旅行を楽しめることをめざす考え方です。

観光庁は、今後増加が見込まれる高齢者などの旅行需要を喚起するため、旅行者の多様なニーズを的確に把握し、ユニバーサルツーリズムの普及と定着を推進しています。

地方自治体やNPOなどの幅広い関係者と協力しながら、地域の受入環境や体制の整備・強化、旅行商品の造成・普及など、現場での具体的な取組を支援しています。



2-1 | ユニバーサルツーリズムとは何か？

バリアフリーとの違いは何か？

+ バリアフリーとは

バリアフリーとは、**障害のある人が社会生活を営む上で障壁（バリア）となるものを取り除くこと**を意味します。

もともとは住宅や建築の分野で用いられ、段差や狭い通路などの物理的な障壁を除去することを指していました。

近年では、障害者の社会参加を妨げる社会的・制度的・心理的な障壁も含めて、より広義の概念として用いられています。

+ ユニバーサルツーリズムとの違い

「ユニバーサルツーリズム」という用語は、「ユニバーサルデザイン」の理念をもとにしています。

ユニバーサルデザインは、**年齢、性別、国籍、障害の有無などにかかわらず、誰もが利用しやすいように初めから設計・デザインする考え方**です。

そのため、**特定の人のためにバリアを取り除く「バリアフリー」とは明確な違いがあります。**

建築用語からみる
バリアフリーとユニバーサルデザインの違い



アクセシブル・ツーリズムとは

+ アクセシブル・ツーリズムとは

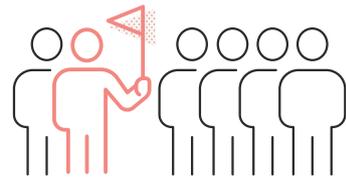
国際的には「アクセシブル・ツーリズム」という用語が広く用いられています。

アクセシブル・ツーリズムとは、「さまざまな障害を持つ人が観光にアクセスできる環境を提供すること」と定義され、対象は「身体的、精神的、知的または感覚的な障害」であると言えます。

このように、海外では主に「障害のある人」に焦点を当て、観光へのアクセスを保障する観点から議論されることが多いのが特徴です。

一方で日本では、**障害者に限らず、高齢者や子ども連れ、けがや病気などで一時的に支援が必要な人など、すべての人が安心して楽しめる旅行をめざす概念**として「ユニバーサルツーリズム」という用語を用いています。

2023年WHOの発表では
世界の人口の約16%が
何かしらの障害を抱えている
とされています



2-2 | ユニバーサルツーリズムの取り組み意義・メリット

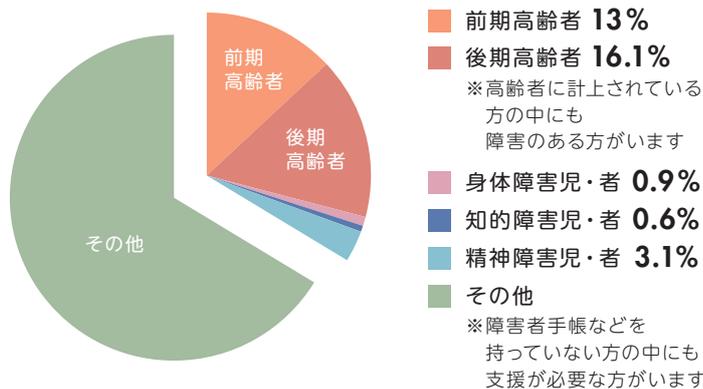
ユニバーサルツーリズムの推進意義

日本では、**高齢の方や障害のある方が国内総人口の約3割(国民の3人に1人)**を占めており、今後もその割合は拡大すると見込まれています。また、発達障害などの特性を持つ方は人口の約10%程度といわれており、障害者手帳を持たない方の中にも支援を必要とする人は多く存在します。平成28年4月には「障害者差別解消法」が施行され、障害のある方の社会参加を支える取組が社会全体に求められるようになりました。

観光関連事業においても、高齢者や障害のある方をはじめとする多様な旅行者が安心して利用できる環境を整備し、ユニバーサルツーリズム(誰もが気兼ねなく参加できる旅行)を推進していくことは、社会的な意義が大きいだけでなく、**将来的に安定した顧客層を確保するうえでも大きなメリット**があります。

+ 国内の人口に占める、高齢者・障害者の割合

*令和6年版障害者白書、令和6年版高齢者社会白書より作成



国民の約3人に1人が高齢者・障害者

高齢者※: **29.1%**(約3,630万人)

※障害者手帳などをお持ちの高齢者(約570万人)を含む

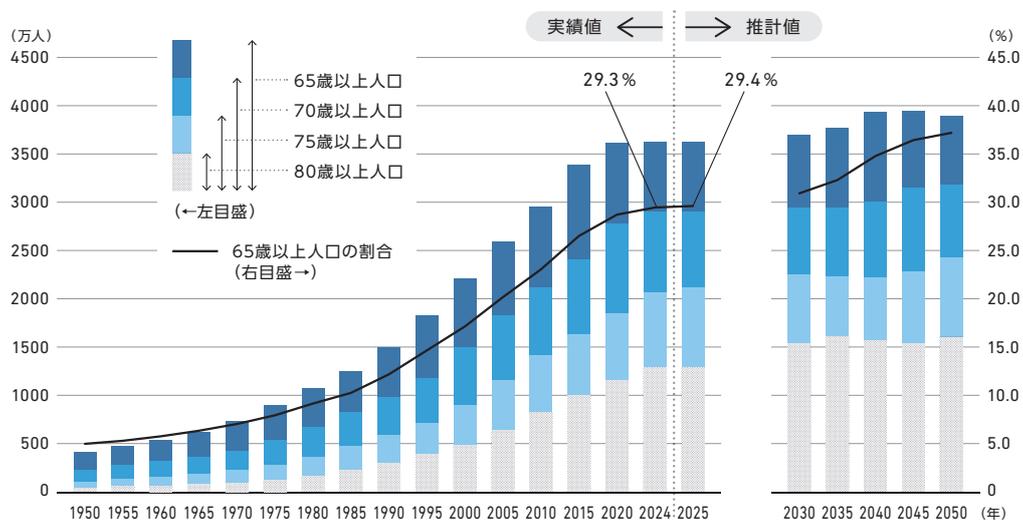
障害者※(高齢者を除く): **4.6%**(約570万人)

*「高齢者」に計上した方を含めると、障害者全体で**9.2%**(約1,140万人)

※障害者手帳などをお持ちの方

+ 65歳以上人口および割合の推移(1950年~2050年)

*令和7年版高齢者社会白書より作成



2-2 | ユニバーサルツーリズムの取り組み意義・メリット

ユニバーサルツーリズムの市場規模

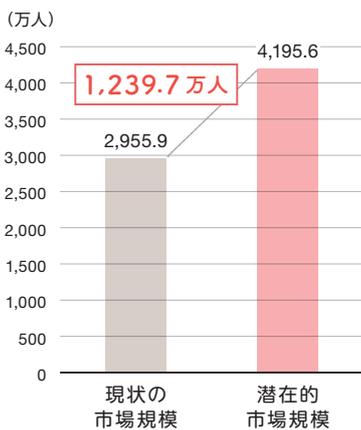
観光庁では令和4年度に、障害者および高齢者を対象としたアンケート調査結果をもとに、日本におけるユニバーサルツーリズムの現状の市場規模と潜在的な市場規模を推計しました。

アンケート調査結果より得られた旅行頻度から推計した「年間の国内旅行延べ人数・延べ金額」から、「**ユニバーサルツーリズムの対応により不便が解消された場合**」の想定旅行頻度を推計すると、**現状の市場規模から約42%増加の4195.6万人・30,136億**という潜在市場規模が確認されました。

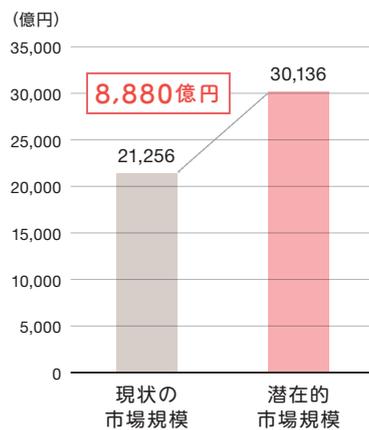
これらの結果より、ユニバーサルツーリズムの推進は、誰もが安心して旅行を楽しめる社会の実現に資するだけでなく、**観光産業全体の収益拡大や市場成長の可能性を示すもの**といえます。

ユニバーサルツーリズム全体の市場規模の推計結果

〈人数ベース〉



〈金額ベース〉



旅行の際に生じる不便や困難の例

旅行の計画・手配時



電話での予約が難しい
バリアフリー情報の入手が困難

目的地への移動



移動に時間がかかる
行き方が分からない

観光時



ゆっくり観光できない
バリアフリー対応施設が少ない

飲食時



段差が多い・ゆっくり過ごせない
ビュッフェ等で楽しめないことがある

宿泊時



お風呂での介助が必要
バリアフリー対応の部屋が少ない

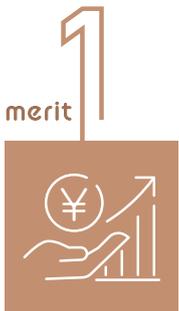
2-2 | ユニバーサルツーリズムの取り組み意義・メリット

ユニバーサルツーリズムで得られるメリット

これまで、ユニバーサルツーリズムの需要が増加していることを数値で示してきました。

本項では、実際にユニバーサルツーリズムに取り組む地域や事業者へのヒアリングを通じて、対応によって得られた効果について整理しています。多くの地域・事業者からは、次のような効果があったとの声が寄せられました。

主なメリット



ユニバーサルツーリズムへの対応は、
売上の増加にもつながる！

収益性の向上

ユニバーサル対応を進めた宿泊施設や観光施設からは、ユニバーサル対応のある施設を探しているお客様からの問い合わせが増えたという声が寄せられています。

前述のとおり、高齢者や障害のある方など、何らかの配慮を必要とする人は日本人の約3人に1人とされていますが、こうしたニーズに対応できる宿泊施設・観光施設が未だ足りていないのが現状です。

ユニバーサル対応を整えることは、**利用者の拡大やリピーターの獲得**につながり、結果として**売上や収益の向上**にも寄与すると考えられます。

POINT

同行者にも着目

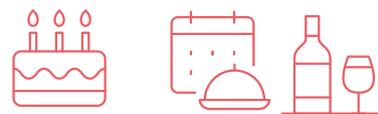
高齢の方や障害のある方は、単独で旅行をするよりも、**ご家族や介助者と一緒に旅行**されるケースが多いとされています。実際に「**三世代旅行**」など、家族全員での利用が増えているとの声も聞かれました。



POINT

特別な日の利用

一度利用して満足されたお客様が、その後、記念日や特別な日に再び訪れるケースも見られました。利用者にとって「**安心して過ごせる唯一無二の場所**」になることで、**継続的な利用やリピーターの獲得**につなげることができます。



さまざまなお客様に選ばれる施設で収益を向上



2-2 | ユニバーサルツーリズムの取り組み意義・メリット

主なメリット

merit 2



高齢者や障害者
だけではない！
多様な利用者に広がる可能性

利用者の広がり

ユニバーサル対応を整えた宿泊施設や観光施設を利用したいという声は、高齢者や障害のある方に限りません。段差をなくしたフルフラットなスペースや、転倒防止のための手すり・補助器具などの設備は、**小さなお子様連れの方や妊婦の方**にも喜ばれています。実際に、**ユニバーサル対応客室は、一般客室よりも稼働率が高く、利用者の満足度も高い**といった声も多く聞かれます。このように、ユニバーサルツーリズムの取組は、工夫や計画次第でさまざまな利用者層へと広がる可能性を持っています。

POINT

インバウンド旅行者にも
高い需要がある
ユニバーサル対応客室

ユニバーサル対応客室の特徴の一つに、**十分な広さとゆとりのある空間設計**が挙げられます。こうした広い客室は、車椅子利用者だけでなく、**体格の大きな方や荷物の多い方にとっても快適**に利用できるため、さまざまな利用者層からの需要が高まっています。実際に、「**インバウンド旅行者によるユニバーサル対応客室の利用が増えた**」といった声も寄せられています。



主なメリット

merit 3



従業員の
モチベーション向上や
スキルアップにもつながる！

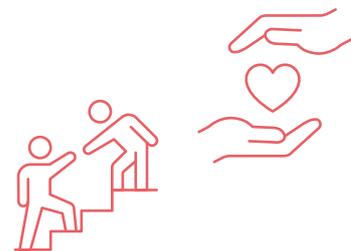
従業員への影響

ユニバーサルツーリズムに取り組む事業者が共通して挙げるのは、「**お客様からの感謝の声の大きさ**」です。ユニバーサル対応を必要とするお客様は、利用できる施設が限られていたり、不便を感じやすい場面が多かったりするため、対応への感謝を直接伝えてくださることが多くあります。こうした感謝の言葉は、**従業員のモチベーションを高める大きな要因**となっています。さらに、「もっと快適に過ごしていただきたい」という思いが**スタッフの自発的な工夫やサービス品質の向上**につながり、結果として現場に**好循環**を生み出しています。

POINT

感謝の声と良質な
サービス提供の好循環

現場の小さな工夫から始められるユニバーサル対応は、多く存在します。お客様から寄せられる感謝の言葉をきっかけに、「どんなお客様にも楽しんでいただきたい」という思いが広がり、**接遇の質を高めようと自己研鑽に取り組む従業員が増えて**います。その結果として、従業員のスキル向上にもつながっている、といった声も多く寄せられました。



2-2 | ユニバーサルツーリズムの取り組み意義・メリット

ユニバーサルツーリズムのトレンド

Trend Voice

column

Voice of experts

Mayumi Yamazaki

山崎 まゆみ 先生

バリアフリーを得意とするエッセイスト
跡見学園女子大学兼任講師
(観光温泉学)



日本の観光と
共生社会の未来を拓く、
ユニバーサルツーリズム。

日本の観光を見つめ直す
中で、国内需要の可能性を
確信しました。

日本の観光産業においてインバウンドへの期待が膨らむ中、私は国内需要に大きな可能性を感じています。超高齢化社会を迎え、65歳以上の人口は3割を超え、体の不自由な方やベビーカーを利用するご家族等を含めると、人口の4割ほどになるのではと推測します。これら旅行者の注目すべき点は、「当事者ひとりでは完結しない」ということです。そこには家族や親族、介助者も同行します。ユニバーサルデザイン対応の旅館や入浴介助が可能な温泉地を求め、世代を超えて集う「プチ団体旅行」という状況が生まれています。そこには福祉的配慮にとどまらず、滞在価値の向上や客単価の上昇、リピートにつながる観光事業としての可能性が示されています。

良きパートナーとして、
福祉との連携とSOSボタン。

「難しそう」「専門的な対応が必要なのでは」「もしクレームが来たら」と、ユニバーサルツーリズムの取り組みに不安を感じる事業者が多いことは事実です。そして解決策は、福祉事業者との連携にあると考えています。自

分たちが住む地域を、わざわざ訪れてくれる旅行者に、自らの知見や経験を役立てたい。そのために観光業界と接点を持ちたいという、心ある福祉事業者の皆さんと私は日々出会っています。未来を考えたとき、失敗を恐れないための「SOSボタン」として、地域の福祉事業者との連携は強くお勧めします。

そして、段差や階段などネガティブな「出たくない情報こそ正直に発信する姿勢」が、ユニバーサルツーリズムにおいては重要です。その誠実さが利用者の信頼となり、クレームを未然に防ぎます。こうした場面こそ、その判断に精通する福祉事業者との連携が力になります。

お客様の声を支える、
アジャストセミオーダーの
喜び。

ユニバーサルツーリズムの現場では、すべてを一律に整えるのではなく、お客様1人ひとりの状況を把握し、丁寧に対応していく「アジャストセミオーダー」という考え方が重要です。お客様にとって旅は「大切な時間」であり「特別な体験」です。その旅先として選ばれることが、やがて家族や親族を含めた「プチ団体旅行」となり、収益を生み、リピーターを育てていきます。「最後の旅と言って何回も来てくれる方がいる。」「もう入れないと思っていた温泉に入れた。」「ついていた

杖を忘れて帰ってしまった。」こうした声は、旅が心身の回復につながるかけがえのない体験であることを、私たちも学びました。また、事業者や地域からは「特別な時間を提供できた」という喜びの声も多く聞かれます。人生の節目に寄り添う体験は、提供する側にとっても大きなやりがいとなり、継続につながり、その先に収益が生まれる。この好循環は、現場で確かに存在しています。

ツーリズムリードする、
共生社会の未来。

ユニバーサルツーリズム、それは「すべての人」に対するおもてなしです。地域全体の取り組みで、観光客はもちろん、そこで働く人、そこに暮らす人にとっても、やさしい環境が育まれていきます。また、旅行という「楽しい時間」「特別な体験」を共有することで共感が生まれます。高齢化が急速に進む中、ハードはもちろん、人々の考え方や関係性を変えていくことも求められています。その突破口として、ユニバーサルツーリズムが作用するのではと直感します。ユニバーサルデザインによる共生社会の未来は、ツーリズムが切り拓いていくと、私は心から感じています。

2-2 | ユニバーサルツーリズムの取り組み意義・メリット

ユニバーサルツーリズムのトレンド

Trend Voice

column

voice of experts

Mihoko Kubota

久保田 美穂子 先生

亜細亜大学 経営学部
ホスピタリティ・マネジメント学科
准教授観光の深さを再発見する
「for」「with」「from」
3つの視点。日本の観光を、
違う角度から見つめてみる。

高齢化が加速する日本において、身体の不自由さから旅行を断念されている方は少なくありません。こうした方々の希望を叶える「ユニバーサルツーリズム」の進展は、観光産業にとって極めて有望な市場であることは確かです。

この領域に向き合うことは、ビジネスとしての将来性はもとより、多様な人々を受け入れる「地域や宿泊施設の真摯な姿勢」を社会に発信するという、強いメッセージ性を持っています。そこには従来の福祉的アプローチとは一線を画す、観光本来の「楽しさ・面白さ」という価値が根底にあります。

私は、この取り組みを整理する切り口として、「for」「with」「from」という3つの視点が極めて重要であると考えています。これらの視点は、博物館・美術館の分野で提唱されている考え方を手がかりに、私自身の問題意識として、観光分野での活用を検討しているものです。

「for」から「with」へ：
共に過ごすことで
深まる体験。

これまでバリアフリーや福祉的アプローチの多くは、障害者のための「for

(~のために)」の視点でした。ハード整備は不可欠ですが、観光の現場で真の醍醐味を感じるのは、その先の「with」、つまり障害のある方と「共に」旅を楽しむ視点を持ったときです。

たとえば、視覚に障害のある方と歩みを共にする時、私たちは目の前の情景を懸命に「言葉」で伝えようとします。それは単なる安全確保のための介助ではなく、「この夕日の美しさ」をいかに共有するかを模索する、創造的なプロセスです。その過程で、私たち自身の感性も研ぎ澄まされ、景色はより鮮烈に記憶に刻まれます。

「どのように観光を楽しんでいるのだろうか？」という純粋な好奇心を持ち、共に歩むこと。その相互作用の中で、私たちは観光体験の真の深さを再発見します。こうした点に、ユニバーサルツーリズムの本質的な価値があるのではないのでしょうか。

「from」の視点：
当事者から教わる
新しい価値。

さらに、不自由さを持つ方々の特性から新たな楽しみ方を学ぶ「from(~から)」の視点も重要です。たとえば、視覚に障害のある方は、銅像があれば触れながら裏側まで手を回します。その姿に触れることで、私たちは普段素通りしていた細かな造形や、制作者の意外なこだわりが気づかされることがあります。視覚情報に頼りすぎ

ず、五感や身体感覚を研ぎ澄ませて空間を理解しようとする姿勢は、効率ばかりを求める現代の観光に、「全身で享受する」という本来の豊かさを再認識させてくれます。

「ゆっくり歩くからこそ見える景色がある」。この価値の転換は、サービスを提供する側にとっても、ホスピタリティの本質的なやりがいにつながるはずです。

「お互い様」の社会を、
観光から創る。

ユニバーサルツーリズムの対象は、決して「特別な誰か」ではありません。「with」や「from」によって観光の体験が豊かになり、その恩恵を私たち自身が受け取ることになるからです。ゆえに、これを義務感だけで捉える必要はありません。多様なニーズにどう応えるかという問いは、ビジネスの真髓であり、知恵を絞り工夫を凝らすことは、本来とても創造的でやりがい満ちた仕事です。

「完璧に整えてから」と構える必要もありません。まずは目の前の一人と「友達になる」ように対話から始めてみてください。不十分なハードを温かなソフトで補い、心からの感謝を分かち合う。そんな現場の小さな「with」と「from」の積み重ねこそが、日本らしいユニバーサルツーリズムの在り方を形づくっていくのだと、私は確信しています。

2-2 | ユニバーサルツーリズムの取り組み意義・メリット

ユニバーサルツーリズムのトレンド

Trend Voice

column

Voice of experts

Seiji Isonaga

磯永 聖次 先生

磯永建築研究所(一級建築士)
日本建築士事務所協会連合会
国土交通省(建築物のバリアフリー基準
の見直しに関する検討WG)委員



建築家として、
ハードから考える
ユニバーサルツーリズム。

手すり一本にも、
さまざまな思いや気遣いが
詰まっています。

設計者の立場からすると、ハードの本質は細部への配慮にあります。手すり一つとっても、「ついていればいい」というわけではありません。バリアフリー化が進む中で、基準を満たしていても、位置が悪い、細すぎて掴みにくいなど、頼りなさを感じる例も少なくありません。大切なのは、掴んだときの安心感と、体を預けられる安定感です。

人間工学に基づいた適切な位置に、確かな手すりが備わっているか。それは足腰の弱い方にとっては「命綱」ともいえる存在だからです。

また人で言えば「顔」に当たる玄関も重要です。最初の一步でハード面の不便さや不自由さを印象づけてしまうと、ソフト面であるその施設の理念や姿勢まで疑われかねません。どれほど豪華な施設であっても配慮の不足は露呈し、風格を損ないます。同時に、旅行者は出鼻をくじかれることになります。

法律は最低ラインです。その先にある、利用者目線に立ったミリ単位の配慮こそが、安心感を生み、迎える側の誇りを支えます。

予算が限られていたら、
共用部にこそ活かす。

多くの人が使う場所から整えることが、体験価値を最大化します。法律を満たすだけでなく、その先にある「建物としてのおもてなし」を、ハードでどう表現できるかが重要だと考えています。限られた予算の中で効果を最大化するのであれば、まず優先すべきは共用部です。客室を一部屋ずつ改修するには、多額の費用がかかり、その恩恵を受けられるのは限られた利用者だけです。それよりも、多くの人が使う空間に投資することで、旅全体の質を大きく引き上げることができます。

たとえば食事の場面では、バイキング形式の場合、車椅子使用者の方は目線が低く料理が見えません。同行者に取ってもらうと、選ぶ楽しみを失ってしまう。建築的な調整だけで、体験は大きく変わります。そして何よりも、共用部の充実は、お客様が「一人になれる時間」を創出します。

ユニバーサルデザインは、
ハードに宿る心である。

ユニバーサルツーリズムの取り組みは、基準を満たすことがゴールではありません。使う側の立場に立ち、「自分だけ別扱いされていないか」「不安や寂しさを感じていないか」を想像すること。その積み重ねが、ハードにおけるおもてなしだと考えます。さらに重要なのは、平時だけでなく、地震や停電などの非常時です。旅先で不安な思いをさせてしまうことは、何としても避けなくてはなりません。移動経路や最低限の設備が確保されていることは、利用者にとって大きな安心につながります。

ユニバーサルデザインにおける有効なハード改修は、機能や効率を超えた「おもてなし」であると考えます。使う人の不安や孤立といった微細な心理にまで思いを巡らせ、自然に快適さを享受できる環境をつくる。その姿勢そのものが、施設の価値となり、信頼として表れていきます。

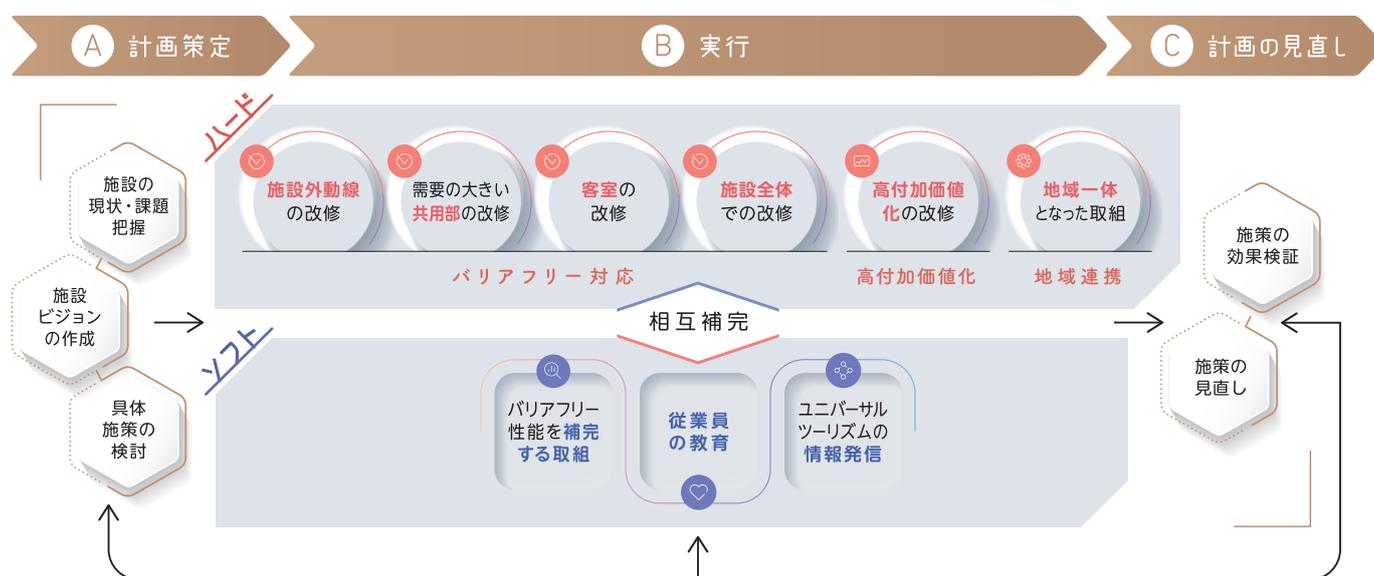
細部への気配りを重んじる日本の文化は、ユニバーサルツーリズムの理念と深く響き合います。そこに、日本ならではの品格と、世界に向けた優位性を見出すことができるのではないかと感じています。

2-3 | ユニバーサルツーリズム実現のための取組プロセス

ユニバーサルツーリズムのための取組の全体像

ユニバーサルツーリズムの取り組みには、施設改修などのハード面の対応から、備品の導入や従業員によるサポートなどのソフト面の対応まで、幅広い内容が含まれます。お客様満足度を高めるためには、段差を解消するなどのハード面での対応に加え、情報の伝え方やコミュニケーションの取り方といったソフト面の取組も含め、総合的に設計していくことが重要です。取組の進め方に決まった順番や方法があるわけではありませんが、一般的に取り組みやすいとされるプロセスを以下に紹介します。

ユニバーサルツーリズムの取組プロセス



ユニバーサルツーリズムの取組プロセスは、主に「A 計画策定」「B 実行」「C 計画の見直し」の3つのステップで構成されています

A 計画策定

事業に取り組む際には、初期段階で計画を策定することが重要です。特に「施設の現状・課題把握」は、自社にとって必要な施策を検討する上で重要な要素となります。さらに、「施設ビジョンの作成」によってめざす姿を明確化し、方向性を定めることで、効果的な「施策案への落とし込み」が可能となります。これらを踏まえることで、施策全体の質を高めることが期待できます。

B 実行

ユニバーサルツーリズムの取組は、9つのカテゴリに整理されます。施設が抱える課題やお客様のニーズに応じて、必要な分野から段階的に取り組むことを推奨します。具体的な課題がまだ顕在化していない場合は、プロセスの順に沿って取り組みを進め、未着手の箇所については、ソフト面で補完・強化を図ることが効果的です。

* 詳細は次ページ 

C 計画の見直し

施策の実行をゴールとせず、実行後もPDCAサイクル(Plan[計画]・Do[実行]・Check[評価]・Action[改善])を継続的に回し、取組内容の改善を重ねていくことが重要です。これにより、ユニバーサルツーリズム対応の質を継続的に高めることができます。

2-3 | ユニバーサルツーリズム実現のための取組プロセス

ユニバーサルツーリズムの取組の9カテゴリ

ユニバーサルツーリズムの取組は、施設改修などのハード面の取組が6つ、人的サポートなどのソフト面の取組が3つのカテゴリに分類されます。それぞれの取組のポイントを理解したうえで、まずはソフト面の取組や、小規模なハード改修など、費用や手間が比較的にかからないものから着手してみましょう。



ハード面の取組

特に、スペースの確保と水回りについては、ハード面(改修)でしか対応できないことが多いため、段階的に取組を導入する場合においても、将来を見据えた改修計画を検討することが重要です！

	取組概要	取組例
ハード バリアフリー対応	施設外動線の改修 施設へのアクセス確保において、特に優先度の高い改修です。新たにユニバーサルツーリズムに取り組む場合は、まずここから着手することを推奨します。	<input checked="" type="checkbox"/> 車椅子利用者用 駐車場の整備 <input checked="" type="checkbox"/> 出入口の自動ドア化
	需要の大きい共用部の改修 共用部は利用頻度が高く、優先的に改修すべき箇所です。1箇所の改修で多くのお客様の快適性を高めることができます。	<input checked="" type="checkbox"/> 共有部の浴室のバリアフリー化 <input checked="" type="checkbox"/> 共用食事をバリアフリー化
	客室の改修 宿泊時に最も長い時間を過ごす客室の改修です。快適な空間の提供により、宿泊体験全体の満足度を大幅に向上させることが期待されます。	<input checked="" type="checkbox"/> 和室のベッドルーム化 <input checked="" type="checkbox"/> 客室内水回りの改修
	施設全体での改修 滞在中に利用するすべての動線でバリアフリーを実現する改修です。不自由なく移動・利用できる環境を整えることで、施設本来の魅力を最大限に体感していただけます。	<input checked="" type="checkbox"/> 施設内の段差解消 <input checked="" type="checkbox"/> 施設内通路の拡幅
高付加価値化	高付加価値化の改修 単なるバリアフリー化にとどまらず、非日常的な体験や特別な滞在価値の創出につながる改修です。これにより、顧客満足度の向上とともに、収益性の向上も期待できます。	<input checked="" type="checkbox"/> 露天風呂付客室の改修 <input checked="" type="checkbox"/> ハイグレードな客室への改修
地域連携	地域一体となった取組 地域内の他事業者と連携し、移動や観光動線を含めた地域全体での受入環境を整備する取組です。地域周遊の促進や滞在価値の向上を通じて、延泊や消費拡大による経済効果が見込まれます。	<input checked="" type="checkbox"/> 観光施設の改修 <input checked="" type="checkbox"/> バリアフリーツアーセンターとの連携



ソフト面の取組

施設の改修での対応ができない場合でも、着脱式や可動性のある備品を導入し、人的にサポートすることで対応補完できることも多く存在します！

	取組概要	取組例
ソフト バリアフリー性能を補完する取組	人的サポートや備品の貸出など、ソフト面で行う取組です。改修費用を要さず対応できるため、すぐに着手できる点が特徴です。	<input checked="" type="checkbox"/> 着脱式スロープの導入 <input checked="" type="checkbox"/> 従業員による筆談対応
従業員の教育	従業員がユニバーサルツーリズムについて正しく理解し、対応スキルを高めるための取組です。お客様が安心して快適に施設を利用するためには、従業員教育が不可欠です。	<input checked="" type="checkbox"/> 備品の使用方法習得 <input checked="" type="checkbox"/> 研修会による当事者ニーズの理解促進
ユニバーサルツーリズムの情報発信	自施設のユニバーサルツーリズムの取組内容を、ホームページやOTA※などを通じて発信する取組です。旅行者が自分に合った施設を選べるように、情報を分かりやすく提供することが重要です。	<input checked="" type="checkbox"/> バリアフリー情報サイトでの発信 <input checked="" type="checkbox"/> 段差や通路幅等の施設情報の公開

※ OTA: Online Travel Agentの頭文字の略。インターネット上で取引を行う旅行会社のことを指します。

2-3 | ユニバーサルツーリズム実現のための取組プロセス

Osamu Oyakawa

親川 修 さま

特定非営利活動法人
バリアフリーネットワーク会議
代表多くのユニバーサルツーリズムに関する
支援をされている
特定非営利活動法人バリアフリーネットワーク会議
の親川氏にお話を伺いました。

column

ユニバーサルツーリズムの取組は、
とにかくできることから
やってみることが大事です。

ユニバーサルツーリズムの必要性は理解していても、実際にユニバーサル対応を行うのは難しいと感じ、取り組みをためらう事業者も少なくありません。しかし、「お客様に喜んでいただくためにサービスを工夫する」という点では、**日頃行っているおもてなしと本質的に変わりません。**

例えば、お土産施設に**車椅子利用のお客様が来店された際、宅配用の段ボール箱を準備し、買い物を手伝うだけでも大変喜ばれます。**視覚障害者には、**消費期限をお伝えすることや、購入された商品を識別できるようテープなどの目印を貼るなどの気遣いにより、購入できる商品の幅が広がります。**

このような**小さな気配りやコミュニケーションの積み重ねが、お客様の満足度向上や施設の収益向上につながります。**

もちろん、ユニバーサル対応を求めるお客様のニーズを理解して最適なサービスを提供するには、障害の種類や特徴に関する知識も大事ですが、**実際にお客様への接遇を行わないことには経験値は上がりません。**日々のサービスの延長で、**自社でできることを探してみる**ことから始めることをお勧めします。

大切なのは、完璧をめざすことではなく、「できるところから小さく始める」ことです。



ユニバーサルツーリズム における取組事例

第2章では、ユニバーサルツーリズムの概念や、取組のメリット、具体的な進め方について説明しました。

第3章では、第2章の内容を踏まえ、ユニバーサルツーリズムに関する具体的な取組事例を幅広く紹介します。

ユニバーサルツーリズムの取組は多岐にわたり、施設ごとに必要となる内容も異なります。

3-1では、本事業を活用したハード改修の事例に加え、本事業に参画した事業者によるソフト面の幅広い取組を紹介しています。

各施設で実践できる取組を探す際の参考として、ぜひご活用ください。

ターゲット凡例 Target Audience

高齢者	肢体不自由者	視覚障害者	聴覚障害者
			
知的・精神・発達障害者	妊婦・乳幼児連れ	訪日外国人	その他配慮が必要な方 (内部障害者)
			

3-1 | 取組内容別の事例紹介

ハード

宿 泊施設 |

檜扇荘

三重県志摩市

▶ 施設概要

伊勢志摩国立公園内で年間約6,000名を受け入れる、自然景観を活かした旅館です。

Target Audience



実行



施設外動線の改修

バリアフリー対応

備品・従業員による対応

▶ 課題

改修前は車椅子使用者を車椅子ごと数人で持ち上げて運び入れていました。

車椅子： 約10万円

スロープ： 約20万円



▶▶ 取組内容

フロントに貸出用の車椅子と可動式スロープを導入されました。車椅子は幅の狭い通路でもスムーズに通行できるものを採用し、スロープは収納場所から1人でも運搬・組立が可能なのが採用されています。



Target Audience



実行



需要の大きい共用部の改修

バリアフリー対応

貸切風呂(家族風呂)

▶ 課題

顧客満足度調査において、高齢者や障害のある方、乳幼児連れの方から、浴室におけるプライバシーの確保やバリアフリー対応を求める声が寄せられていました。また、大浴場はバリアフリー対応となっておらず、車椅子使用者にとって利用が困難な状況でした。



かつて大浴場として使用されていた未利用スペース

▶▶ 取組内容

未利用スペースを活用し、段差解消や手すりの設置、出入口幅の確保などを行った、バリアフリー対応の貸切風呂(家族風呂)を新設しました。建築設計の検討段階からバリアフリーツアーセンターの助言を受け、利用者にとって使いやすい仕様を取り入れています。



3-1 | 取組内容別の事例紹介

宿泊施設 |

Reベース369

兵庫県淡路市

▶ 施設概要

本施設は、廃校となった淡路高校一宮分校をリフォームして生まれた研修・宿泊施設です。

Target Audience



ハード

実行

施設外動線の改修

バリアフリー対応

ハード改修による対応

▶ 課題

廃校をリフォームした施設であるため、正面玄関に段差が残っており、車椅子での入館が困難でした。バリアフリー対応が十分でなかったことで、新規顧客を受け入れる機会を逃していました。



正面玄関前の状態



▶▶ 取組内容

車椅子利用者用**駐車施設の整備、玄関へのスロープ・点字ブロック・音声案内板の設置、入口の自動ドア化**と、施設に入館するまでの一連の動線が改修されました。

改修にあたっては**建築家の助言**を得ながら、実際に利用する方の動線を最優先に考えて設計されています。

Target Audience



ソフト

バリアフリー性能を補完する取組

備品・従業員による対応

▶ 課題

バリアフリー対応が十分ではなく、車椅子をご利用のお客様や身体に不自由のある方の受け入れに制約がありました。「自分らしく輝く」ことをコンセプトとする本施設では、障害の有無に関わらず、すべての方が等しく宿泊できる環境の整備が急務となっていました。

▶▶ 取組内容

施設外の動線については本事業で改修が行われましたが、**未改修の施設内では、人的サポートにより滞在満足度向上**に取り組んでいます。車椅子利用者には荷物運搬や段差での補助を行い、視覚障害者には口頭での誘導、聴覚障害者には筆談やジェスチャーによるコミュニケーションが実施されています。



3-1 | 取組内容別の事例紹介

ハード
実行
需要の大きい
共用部の改修

バリアフリー対応

宿

泊施設 |

悠彩の宿 望海

大分県別府市

Target Audience



食事処

施設概要

本施設は、別府温泉に位置し、年間約32,000人の宿泊者と約3,000人の宴会利用者を受け入れています。

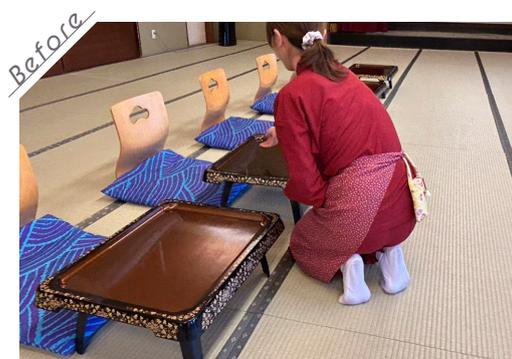
課題

お客様アンケートにて、正座やあぐらでの長時間の食事に不満の声があがっていました。また、高齢者や外国人が椅子での食事を希望することもありました。

取組内容

食事処の床を畳からカーペットに変更し、テーブルとイスを設置しました。併せて廊下と食事処の段差も解消されています。

車椅子に対応した高さのテーブルを採用し、利用人数に合わせたレイアウトに対応できるよう、1人あたり1つずつテーブルとイスを用意する工夫をしています。



畳に座卓



出入口の段差



カーペットの床にテーブルとイス



段差の解消された出入口

3-1 | 取組内容別の事例紹介

ハード
実行
需要の大きい
共用部の改修
バリアフリー対応

観

光施設 | 土産

きのこ王国 大滝本店

北海道伊達市

Target Audience



トイレ・洗面所

▶ 施設概要

きのこ関連の6次産業化に強みを持った自社で開発したきのこ商品の販売や飲食店直営、休憩スペース等の機能を有した施設です。

▶ 課題

女子トイレの和式便器が4箇所、洋式便器が6箇所であったため、大型バス到着時または繁忙期に待ち時間が発生していました。

▶▶ 取組内容

和式トイレの洋式化、多目的トイレのオストメイト対応、洗面所の下に車椅子が入る空間の確保が実施されています。その他、洋式便器が14箇所増加したことにより団体旅行受入時の待ち時間が短縮される、床面から便器が浮いた仕様により清掃しやすく衛生的である等のメリットがあります。



和式トイレ

上) 車椅子用スペースのない洗面台 / 下) オストメイト非対応トイレ



3-1 | 取組内容別の事例紹介



宿

泊施設 |

欽山

兵庫県神戸市

Target Audience



一般客室

▶ 施設概要

日本三名泉・三古湯の有馬温泉に位置し、年間約15,000人の宿泊客を迎える施設です。96年の歴史を持ち、ミシュランガイド「一つ星」の料理と「五つ屋根」の評価を受ける高級料亭旅館です。

▶ 課題

全31室のうち21室は既にベッドを設置していましたが、高齢のお客様や障害をお持ちのお客様がベッドを設置している客室を希望されるケースが非常に多く、その整備拡大が急務でした。

▶▶ 取組内容

1か月ほどの限られた工期と限られた費用で、ベッドルームの和洋室に改修。ベッドは次世代型マルチ機能付き音声認識電動ベッド(リクライニング機能付)を導入し、身体の不自由な方が起き上がる際の負担を軽減。和室の意匠に違和感がないようにデザインにも配慮し、情緒を保ちながら快適性・利便性の向上が実現されています。

建築物移動等円滑化基準では、一定数の車椅子利用者用客室を設けることが規定されています。車椅子利用者用客室の整備は重要ですが、施設によりすべての部屋で要件を満たすことが難しい場合は、**一般客室でも可能なユニバーサル改修に取り組みましょう。**



布団で寝る仕様の和室

本改修の費用：約300万円



3-1 | 取組内容別の事例紹介



「高付加価値化の改修」の客室の事例として、
3-2「白玉の湯 華鳳」特集ページもご参照ください

→ P.46



高付加価値化

本事業では、主に浴室と客室の高付加価値化の改修が実施されました。
高付加価値な非日常体験の提供を行う施設もぜひ本事例を参考にユニバーサルリズムに取り組みましょう。

Target Audience

宿

泊施設 |

萃 SUI - 諏訪湖

長野県諏訪市



浴室

▶ 施設概要

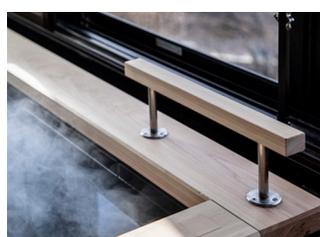
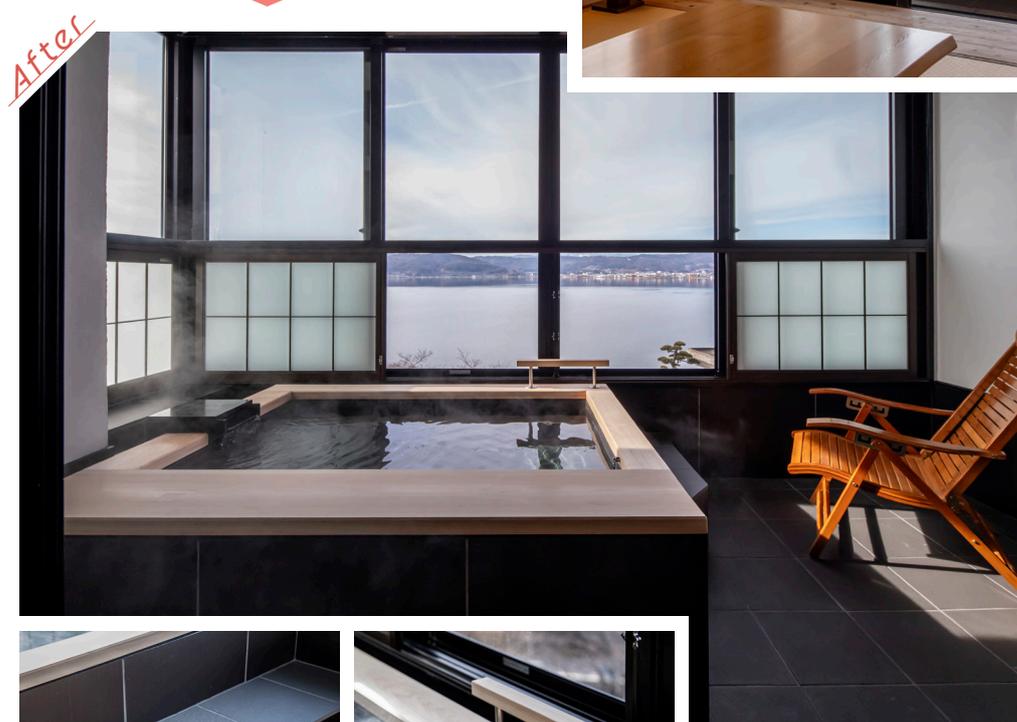
全8室に温泉露天風呂を備えた小規模の温泉旅館で、国内外から年間約4,600人が宿泊しています。上質な寛ぎを提供し、すべてのお客様に快適な滞在を届けています。

▶ 課題

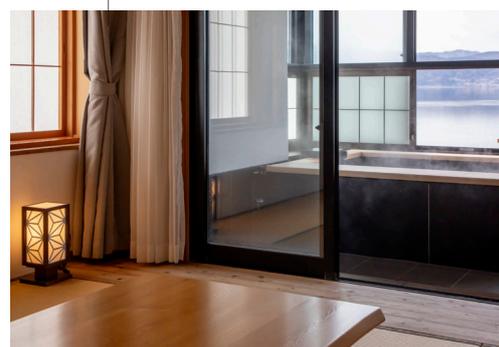
これまで、お客様の要望を受けてから、踏み台や椅子、手すりなどの入浴補助器具を設置していたため、お客様・従業員の双方に負担がかかっていました。また、湯舟まわりの段差や縁の狭さ、すのこの床などは、安全面で改善が必要な状況でした。

▶▶ 取組内容

全8室の客室露天風呂について、**ユニバーサル仕様への改修**が行われました。湯舟や縁の高さなどは、姉妹館でのユニバーサル改修の経験や、お客様の声を反映して設計されています。デザイン面では、介護施設のような印象にならないよう配慮し、**介助される方・介助する方どちらにとっても非日常を楽しめる空間づくり**を心がけられています。また、ユニバーサル対応を希望するお客様も**客室選びを楽しめる**よう、すべての客室が改修対象とされています。



本改修の費用：約2,000万円



3-1 | 取組内容別の事例紹介



「地域一体となった取組・受入体制の強化」の事例として、
3-2「旅館 大村屋」特集ページもご参照ください

→ P.33

地域連携により、周遊の促進、受入体制の強化、知見の共有が実現され、地域一体でユニバーサルツーリズムの取組が進みます。各施設で足りていない部分を地域内の同業種・他業種で補い合いながら、すべての人が快適に旅行を楽しめる地域を目指しましょう。

宿

泊施設 |

亀山亭ホテル

大分県日田市



知見の共有

▶ 施設概要

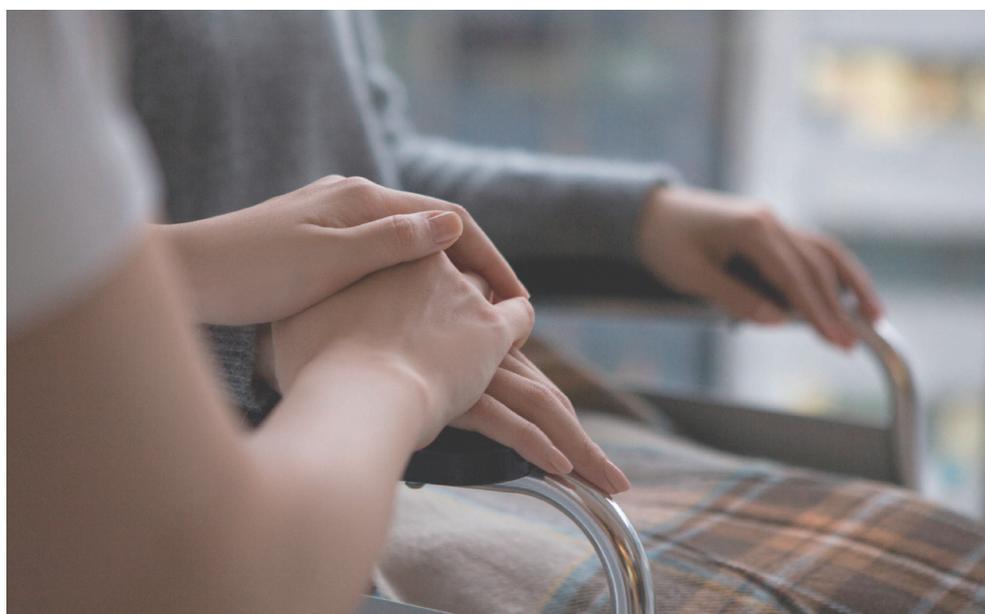
温泉と鶴飼屋形船が人気の観光地に位置し、年間約16,000人の宿泊客を迎えている、畳の和室がメインの施設です。

▶ 課題

地域にユニバーサル対応の必要性や取組方法を理解している事業者が少ない状況でした。

▶▶ 取組内容

地域の福祉事業者や特別支援学校の先生方からの助言を活かして、特別支援学校や介護施設の団体旅行を受け入れられています。その試行錯誤の経験や、ユニバーサル対応による顧客満足度向上・新市場開拓の可能性が、地域内の行政・事業者



*写真はイメージです

3-1 | 取組内容別の事例紹介

ハード
実行
地域一体
となった取組
地域連携

宿

泊施設 |

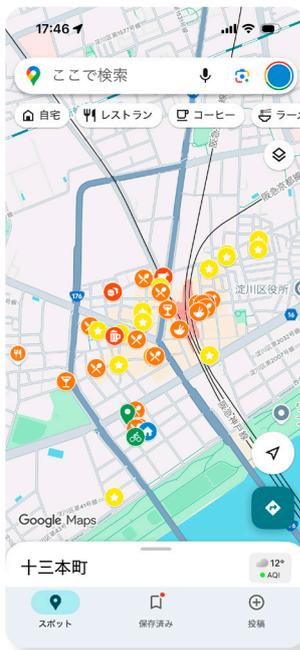
プラザオーサカ

大阪府大阪市

Target Audience



本取組の費用：1枚あたり4~5円



多言語デジタルマップ



周遊の促進

施設概要

本施設は、653室の客室と宴会場を備え、創業40年を迎えるシティホテルです。館内には鉄板焼や和食など多彩なレストランがあり、幅広い食体験を楽しめることも大きな魅力となっています。

課題

年間約10万人の外国人宿泊者が滞在する一方、夕食時には市内中心部へ外出するケースが多く、地域飲食店の利益に貢献できていませんでした。

紙の周辺マップとデジタルマップを読み込むQRコード



取組内容

外国人旅行者の地域飲食店の利用を促進するため、**多言語対応で更新が容易なデジタルマップ**が制作され、館内に設置されています。また、**QRコード付きカードを配布**して効率的に店舗を案内しているほか、インバウンド受入意欲の高い店舗を選定し、必要に応じて**メニューの多言語翻訳支援**が行われるなど、運用面での改善や工夫が進められています。

3-1 | 取組内容別の事例紹介

ソフト

従業員の教育

「当事者による研修」の事例として、
3-2「旅館 大村屋」特集ページもご参照ください

→ P.33



お客様満足度を高めるためには、ハード面での対応に加え、ソフト面の取組も含めて総合的に設計していくことが重要です。併せてご参考ください。

従業員教育では、**当事者による研修、実践形式の研修、防災訓練が重要**です。
従業員が正しい接客スキルを身につけるため、それぞれの事例を参考に研修内容をご検討ください。

Target Audience

宿

泊施設 |

創業大正十五年
蓼科親湯温泉

長野県茅野市

実践形式の研修

▶ 施設概要

長野県茅野市の蓼科高原に位置し、2026年に創業100周年を迎える52室の温泉宿です。年間約2.9万人の宿泊客を迎えています。

▶ 課題

ユニバーサルツーリズムに対応した施設改修や宿泊プランを展開してきましたが、従業員の知識や理解が十分でなかったため、お客様にご不便をおかけするケースが発生していました。

▶▶ 取組内容

接客スタッフに加え、**清掃スタッフや予約担当など全従業員を対象**に、月2回の座学講習と年4回の実践研修が実施されています。障害を持つ方の視点を学ぶことで、お客様の状況を想像しながら対応できるよう工夫されているほか、当事者の方による**手話講習**も行われるなど、研修の充実化に取り組まれています。

実践研修



手話講習

年4回の実践研修：外部講師⇒受講者1名あたり60,000円+受講者の人件費
社内講師⇒講師となるスタッフと受講者の人件費

旅のUDアドバイザー講習：

受講者1名あたり約2万円(今年17名受講の実績371,660円)+受講者の人件費

手話講習：長野県諏訪保健福祉事務所福祉課が主催の為講習費は無料+受講者の人件費

3-1 | 取組内容別の事例紹介

ソフト

従業員の教育



Target Audience

宿 泊施設 |

ホテル 紅や

長野県諏訪市



消防訓練

▶ 施設概要

地域の宝である諏訪湖を中心に広がる雄大な自然と景色に恵まれた旅館です。本館最上階の展望大浴場や別館にある岩盤浴などが特徴です。

▶ 課題

車椅子使用者を避難誘導する際の注意事項について、口頭で説明は受けていたものの、実際のオペレーションや必要な人数などが十分にイメージできていない状況でした。

▶▶ 取組内容

避難訓練の際に外部から専門の講師を招き、避難道具の使い方や車椅子での避難方法の学習に取り組まれています。また、**女性スタッフでも簡単に扱える道具を取り入れる**など、一部の従業員だけでなく、**施設全体で対応できるよう意識づくり**が進められています。



女性スタッフでも簡単に扱える道具を用いた避難訓練



車椅子使用者の避難支援を想定した訓練



手話研修

3-1 | 取組内容別の事例紹介

ソフト

ユニバーサル
ツーリズムの
情報発信



お客様満足度を高めるためには、ハード面での対応に加え、ソフト面の取組も含めて総合的に設計していくことが重要です。併せてご参考ください。

情報発信では、ユニバーサル対応状況に加え、**バリアの情報を発信することも重要**です。また、**バリアフリー観光情報掲載サイト**等に掲載することで、ユニバーサルツーリズムの集客につながります。事例を参考に、施設のホームページなどでの発信をご検討ください。

Target Audience

宿

泊施設 |

風早邸 海音

愛媛県松山市



バリア情報の発信

▶ 施設概要

築70年・約200㎡の伝統的な日本家屋をフルリノベーションし、最大19名まで宿泊可能な一棟貸しの宿泊施設です。忍者屋敷をイメージした室内遊具を取り入れつつ、和モダンの快適な空間を提供しており、お子様からお年寄り、外国人のお客様まで幅広い層が利用しています。

▶ 課題

多様な楽しみ方ができる宿泊施設である一方、お客様ごとに知りたい情報が異なるため、公式HPやSNSのみですべての疑問・不安を解消することが難しい状況でした。また、問い合わせ内容の整理が手作業となっていたほか、玄関までのアプローチ方法を口頭で正確に案内することも難しいという課題がありました。

▶▶ 取組内容

すべてのお客様とのやり取りをチャットに一元化し、個別に事前見学の受付や段差などの情報提供が行われています。アクセス案内や施設の詳細については、**画像や地図を活用し、視覚的に分かりやすい形で案内**されています。対面でのチェックイン対応を行わない施設であるため、チャットでは親しみやすい文面とすることで気軽に相談しやすい雰囲気をつくられ、お客様が安心感と温かみを感じられるよう工夫されています。**事前に詳細な情報を共有することで、宿泊に関する認識の行き違いを防ぐことができ、トラブルの未然防止**にもつながっています。



お世話になります。
8月22日に宿泊予約している〇〇です。
去年11月の申し込み時にご相談させて頂いていた車椅子利用の家族のことですが、可能であれば一緒に宿泊したいとおもっています。
そこで、もしよろしかったら一度、お宿を見学させて頂くことはできませんでしょうか。
駐車場から玄関までや、上がり框、できれば内部の構造等も事前に見ておけたらと思うのですが。
お客様がいない時間帯で、少しの時間でけっこうですので、確認させてもらうことはできませんでしょうか。
お忙しいところ恐れ入りますが、よろしく願っています。

12:06

既読
12:27

〇〇様こんにちは 😊
承知いたしました。
事前下見ももちろん大丈夫です。
候補日をご提示いたしますね。



平日でも大丈夫でしたら、
5月2日、19日、22日、26日
11時~13時半
いずれもチェックアウト後の清掃中になります。



お客様との
事前やり取りのチャット

②2025年8月22日(金)~8月23日(土)の1泊2日
③全棟貸し
④8人
(大人6人、子供2人)
⑤15:00
⑥
○車椅子の人の利用は可能でしょうか？(室内外)
段差などはどのくらいありますか？
○人数の増減があった場合は変更はできますか？

07:58

おはようございます。
予約リクエスト誠にありがとうございます。
日程ご予約可能ですので、料金等ご案内させていただきます。

既読
08:13

車椅子について

当館は完全なバリアフリーではありませんが、構造上可能な範囲で段差を少なくしています。メインルームでお過ごしいただく場合の段差は以下のとおりです。
◎リビングとダイニングキッチンの境目がスキップフロア
◎室内に入るのぼり框

既読
09:03

畳部分の和室は通れませんが、ダイニングから廊下を通してトイレ、手洗い、風呂、寝室への移動は車椅子で可能かと思えます。



3-1 | 取組内容別の事例紹介

ソフト

ユニバーサル
ツーリズムの
情報発信



Target Audience

宿 泊施設 |

松江ニューアーバンホテル別館

島根県松江市



バリアフリー観光情報
サイトへの掲載

▶ 施設概要

本施設は、宍道湖畔の良好な景観と高いアクセス性を兼ね備えた好立地に位置し、さまざまなお客様に利用されています。ユニバーサルツーリズムの重要性に着目し、ユニバーサルデザイン化を目的とした施設改修を段階的に進めてきました。

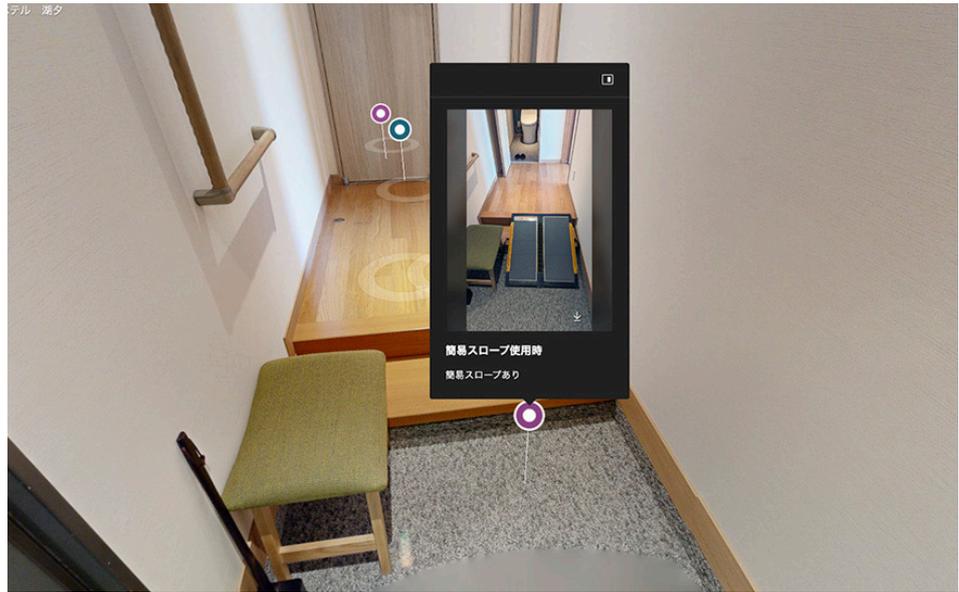
▶ 課題

バリアフリーに関する情報が十分に伝わっておらず、施設のホームページのみでは利用の可否を分かりやすく伝えることが困難な状況でした。特に、車椅子を利用するお客様や高齢のお客様が、宿泊前に判断しにくい点が課題となっていました。

▶▶ 取組内容

「バリアフリーな宿泊施設の情報サイト IKKEL」や「まつえのまちのバリアフリー・生活・バス情報 てくてくウェブ松江」を活用し、バリアフリー情報の発信を行っています。

客室や館内設備について、写真や寸法を用いて分かりやすく掲載することで、施設のホームページでは伝えきれなかった詳細な情報を外部サイトで補完し、情報発信力の向上につなげています。



掲載情報の例(写真とバリア対応)



掲載情報の例(客室俯瞰図)

3-2 | 事業者別の事例紹介

TOPICS

- 地域連携
(行政・福祉関係事業者等)

佐賀県・嬉野市【嬉野温泉】

旅館 大村屋



個性の異なる独創的な宿が集まって、
生涯、その時々のおいを携え、通い続けられる温泉地へ。

玄関の上がり框の奥に、逞しい筆文字で「無事」と記された掛け軸が迎えてくれる。「ようこそ ようこそ」と、来訪を喜ぶ言葉が添えられ、宿の姿勢を温かく伝える。佐賀県嬉野温泉に佇む、旅館 大村屋だ。

創業は天保元年、江戸時代には大村藩の脇本陣として生まれ、嬉野最古の歴史を刻んできた。“日本三大美肌の湯”と称される自家源泉は、館内各所に源泉掛け流しで提供される。「湯上がりを音楽と本で楽しむ」を宿のコンセプトに、約4,000枚のレコードを真空管アンプで再生し、書籍やアートとともに過ごす時間を提案している。

「ブームに左右されず、それぞれの宿が個性を育てる温泉地であってほしい。」そう語るのは、第十五代当主の北川氏だ。日本の生活文化を大切にしながら受け入れ環境の改善を進め、行政や地域内事業者と連携しつつ、多様な来訪者が生涯通い続けられる宿を目指している。

Outline

施設名：旅館 大村屋
所在地：佐賀県嬉野市
施設種別：宿泊施設

施設概要

嬉野温泉の中でも最も古い歴史を有する温泉旅館です。日本三大美肌の湯として知られる温泉を特徴とし、「湯上がりを音楽と本で楽しむ宿」をコンセプトとしています。

3-2 | 事業者別の事例紹介

「旅館文化」とユニバーサルデザインは
相反するものだと考えていました。

多くの場合、まず着手されるのは施設のバリアフリー化である。それらは特に機能が優先され、伝統的な佇まいを大切にしてきた旅館にとっては、オーナーの想いと相反する要求をしばしば伴う。歴史ある旅館ほどそれは、宿のアイデンティティそのものを壊しかねない。

しかし、障害のある方や介助者、専門家との対話を重ね、その声に向き合うことで、旅館文化とユニバーサルツーリズムを両立させることをめざす旅館がある。

「どんな障害を持つお客様でもNGと言わない」旅館を目指し、「もてなしの心」を見つめ直す、代表の北川氏にお話を伺った。



Kenta Kitagawa

北川 健太 さま

旅館 大村屋

15代 代表取締役

嬉野温泉観光協会 会長

Interview

1 背景

地域再生の機運が高まっています。

ユニバーサルツーリズムを軸に、

私がこの旅館を事業承継した直後に、佐賀県でユニバーサルツーリズムの全国大会がありまして、嬉野の温泉地としてもユニバーサルデザインの客室を増やしていこうという機運が高まっていました。そこから「嬉野バリアフリーツアーセンター」という案内所も設けられ、行政の支援もあって地域一体となったユニバーサルツーリズムが加速していきました。

ユニバーサルツーリズムの大事さや具体的な内容について、私自身も勉強させてもらいながら、当館でもバリアフリー・ユニバーサルルームをひと部屋作ったのですが、それがとても好評で、お客様の満足度が高くリピーターにも繋がったことで、ユニバーサルデザイン化を進めていこうと考えるようになりました。



3-2 | 事業者別の事例紹介

2 課題

理想と現実のあいだで、
立ちはだかった課題。

いざユニバーサルデザインに取り組んでみると、想像以上に多くの課題が浮かび上がってきました。廊下の幅や客室入口の段差、車椅子での巡回半径の確保など、一つひとつの対応は小さく見えても、建物全体の構造や空間バランスに大きな影響を及ぼします。

長い歴史を積み重ねてきた当館は、趣のある和の設えゆえに、**ハード面での十分なバリアフリー化が、物理的にほぼ不可能な状況**でした。そこで、建物に手を加える限界を認めた上で、**マンパワーを軸としたソフト面での対応を徹底的に充実させる**ことで、ユニバーサルツーリズムに向き合っていくことになりました。



3 情報

「靴を脱ぐ文化」を守り、
段差と向き合う。

佐賀県内では、「さがすたいる」というプロジェクトが進められており、飲食店や旅館などさまざまなサービス業の事業者が、どのようなユニバーサルツーリズムを進めているかを発信しています。そこで、「**可動式スロープ**」の存在を知りました。

当館の玄関はというと、固定式のスロープをつけるほどのスペースはなく、以前は車椅子の方がいらっしゃった際には、スタッフみんなで持ち上げるしか、打つ手はありませんでした。

けれども、「さがすたいる」を通じて可動式スロープや**車輪カバー**があることを知り、これらを導入すれば、車椅子のまま中までお客様が入ることができるように、目が覚める思いでした。そういった情報を行政が発信してくれているのは、大変ありがたいことだと感じました。



3-2 | 事業者別の事例紹介

4 解決策

旅館らしさを損なわない。
すべての人々をおもてなしする粋。

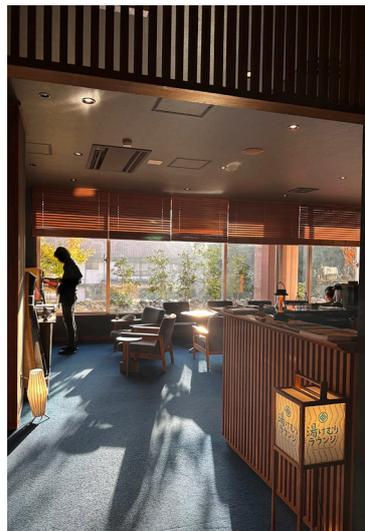
バリアフリーの客室改修において一番重視したのは、「既製の介護用品をなるべく使わない」ということです。例えば手すり一つとっても、初見で、介護のためのものだと思われかねない。けれど、然るべき場所に手すりや柱が備わっている。そういったデザインを、**バリアフリーツアーセンターの方や設計士、大工の皆様と綿密に打ち合わせを重ねながら形にしていきました。**というのも、バリアフリー対応の部屋を増や

しても、通常のお客様の満足度が低くなってしまおうという懸念を耳にしていたからです。既製の介護用器具が並ぶことで、かえって興奮めしてしまうお客様もいらっしゃいます。そこで当館では、そうした課題を踏まえ、試行錯誤しながらオリジナルで設えを作ってきました。**機能性を担保しつつ、旅館としての風情を一切妥協しない。**それが、当館のバリアフリールームが支持されている大きな理由だと考えています。

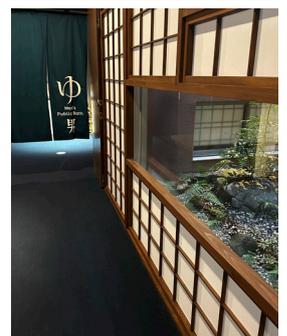
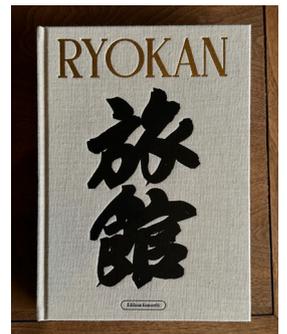


< 来訪者を迎える、
創業天保元年の重厚な趣き

△ 窓から光りが差し込む、源泉掛け流しの半露天風呂



△ 木(もく)の風合いを大切にする
“湯けむりラウンジ”



< 大村屋の客室から望む、塩田川と温泉街

旅館 大村屋

BACKGROUND

白玉の湯 華鳳

本家松浦酒造場 ナルトタイの店



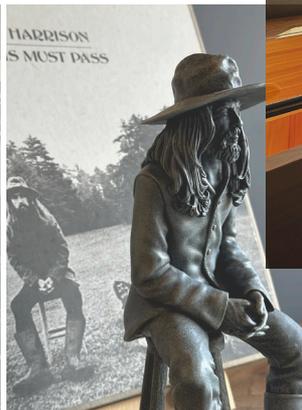
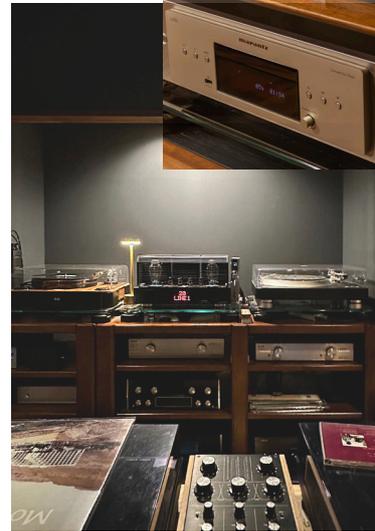
「旅館文化」とユニバーサルツーリズムの両立。 宿屋の醍醐味をすべてのお客様に提供する心意気。

古き良き日本の情緒を大切に「旅館文化」と、誰もが使いやすい「ユニバーサルデザイン」。導入当初、北川社長はこれらが「相反するものではないか」と戸惑いを抱えていた。しかし、障害のある当事者や介助者、専門家との対話、現場の声に向き合う中で、ユニバーサルツーリズムに求められる本質に気づき、打開策を見出した。

それは、**特定の利用者に限定したものではなく、誰もが安心して心地よく過ごせる環境づくり**であり、旅館文化とも十分に調和できるものだとの認識に至る。「ただ使いやすいだけでなく、旅館としての満足度をいかに高めるか」。その問いに対する答えは、既存の概念にとらわれない、大村屋ならではの創意工夫の中にある。

宿の個性を生かしながら実用性を高める選択は、大村屋における「もてなし」そのものを見つめ直す転換点となった。北川社長とそれを支える人々によって見出された事例を、次に紐解いていく。

実用性と満足度を追求し、創意工夫を凝らした新しい宿の姿。ビートルズ愛好家であり、ラジオ番組のパーソナリティも務める北川氏ならではの感性が、ユニバーサルツーリズムの新たなかたちを具現化した。旅館文化の新たな可能性を示している。



ハード

ACTION/HARD

旅館 大村屋

白玉の湯 華鳳

本家松浦酒造場 ナルトタイの店



貸切風呂エリアの全面改修



貸切浴場

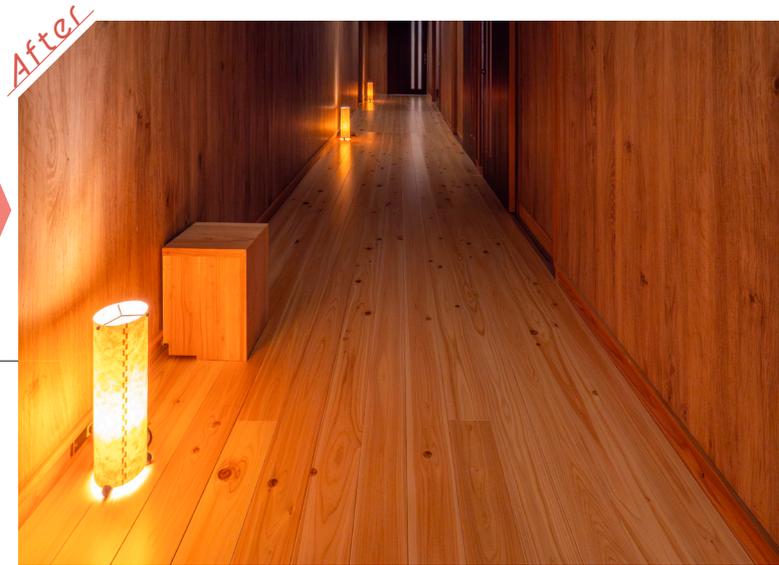
廊下を進むと、趣の異なる浴場が連なる。
 広い廊下は、**車椅子使用者とすれ違うこともできる**よう、**十分な幅**を設けている。
 また、**床の耐荷重を補強**することで、重量のある**海外製電動車椅子での移動も可能**にしている。
 トイレには、当館で初めて**オストメイト洗浄装置**を設置し、国内外から訪れるあらゆる障害を持つ

方を受け入れて、**家族と共に安心して温泉を愉しんでいただける**よう、貸切風呂のエリア一帯に全面的な改修を施した。
 それは単なる設備の更新ではなく、誰もが気兼ねなく嬉野の湯に身を委ねられる、「**真の寛ぎ**」を追求した結果である。

個室空間で、気兼ねなく存分に
 すべてのお客様に、嬉野の温泉を愉しんでいただくために。



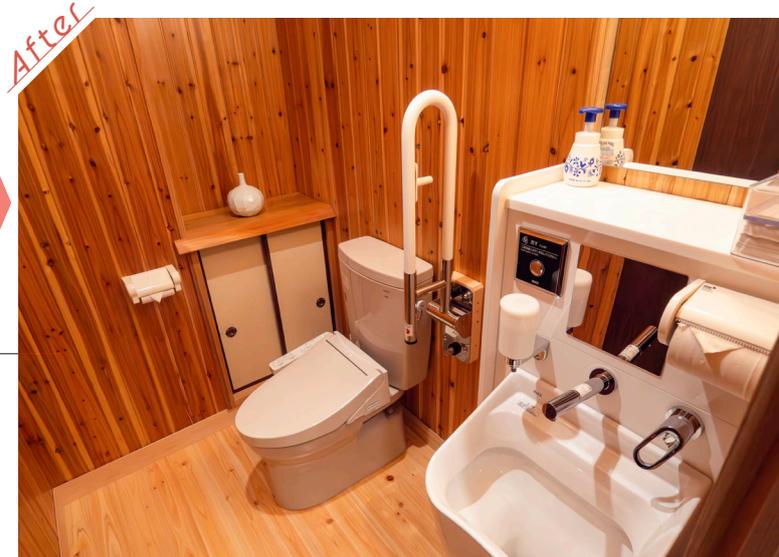
改修前の通路は車椅子の幅ぎりぎりのため、すれ違いが困難だった。



通路幅を広げ、車椅子使用者と歩行者が自然にすれ違える廊下に。重量のある海外製電動車椅子にも対応するよう、床下を補強した。



手すりやオストメイト対応設備がなく、身体の状態によっては利用に不安が残る空間だった。



便座横に可動式手すりと、オストメイト対応の洗浄装置を新設。排泄に不安を抱える方も気兼ねなく温泉を楽しめるよう配慮。

3-2 | 事業者別の事例紹介

HARD ハード面の取組

3



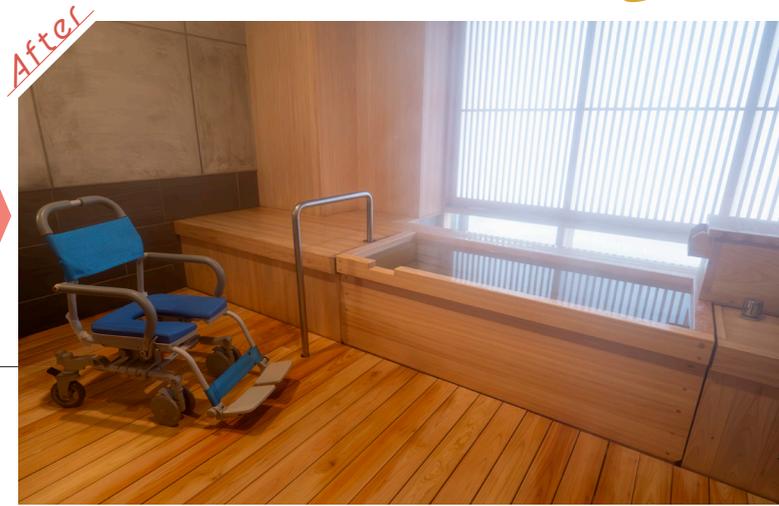
浴場



貸切浴場



浴槽周囲の段差により、車椅子からの移乗が難しい浴室だった。



浴槽周囲の段差を解消し、移乗のためのスペースを拡張。車椅子利用者も介助者も、安心して入浴できる環境を整えた。



車椅子のまま利用できる洗面台配置と、重量に配慮した床構造を採用。



寝た状態での着替えや介助にも対応できるよう、脱衣スペースに広めのベンチを設けている。



バリアフリールーム（「浜木綿」「桔梗」）



バリアフリールーム

「旅館らしさ」を損なうことなく、健常者の方も障害がある方も、すべてのお客様に寛いでいただけるよう、さりげなく、かつ綿密に設計された設備や家具が配置されている。

段差の解消はもちろん、車椅子でも移動しやすいレイアウトや、**機能性と情緒を両立させた設備**の数々。そこには、大村屋を愛するお客様が

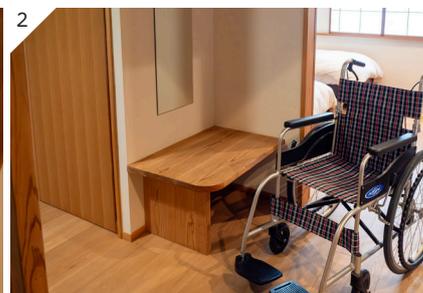
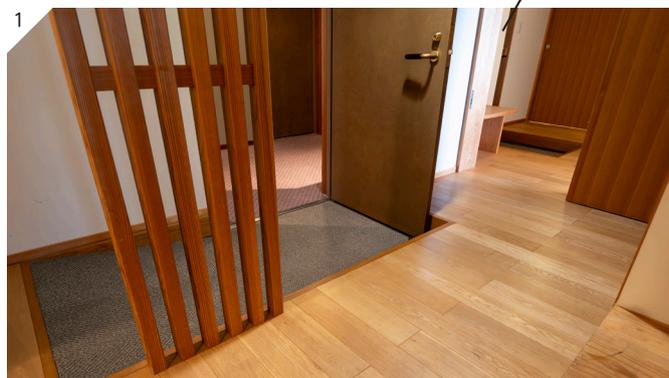
何歳になっても、またどのような状況であっても、変わらずお越しいただけるようにというオーナーの「粋」が詰まった客室だ。

長年通い続ける常連客への敬意と、未来のお客様への約束。この客室は、宿が大切にしてきた歴史と、進化し続けるおもてなしの形を象徴している。

オーナーのこだわりが随所に見られる、バリアフリールーム。

■ オーナーこだわりの設備・家具：

玄関・扉



木の質感を活かし、介助設備を感じさせない意匠性と実用性を両立。

- ① 昇降を支える仕切り格子
手すり機能を兼ねた木製の仕切り。丸みを帯びた面取り加工で手に馴染む。
- ② 移乗を支えるデッキ
玄関先に配置。荷物置きや移乗の起点として、室内への導入を助ける。
- ③ 誰でも開けやすい引き戸
全室採用。深い握り込みの引き手により、最小限の力で開閉可能。

■ オーナーこだわりの設備・家具：

トイレ・洗面



旅館らしい情緒を損なわず、車椅子使用者の自立した動作を促す空間設計。

- ① 旋回可能なゆとり
広い間口と十分なスペースを確保。車椅子のままスムーズに旋回できる。
- ② 壁面一体の意匠手すり
デザインに溶け込む木製手すり。移動をさりげなく、確実に支える。
- ③ 車椅子対応の洗面
足元を開放し、車椅子のまま無理なくアプローチできる環境を整えた。

3-2 | 事業者別の事例紹介

HARD ハード面の取組

5



バリアフリールーム

■ オーナーこだわりの設備・家具: **客室・ダイニング**



車椅子の動作に寄り添う特注家具と、多用途に活用できる畳スペース。

- ① ストレスのない動線
介助や移動がしやすい広さを確保。室内奥まで車椅子で進入できる。
- ② 理想の高さの特注家具
車椅子のままでも、椅子に移乗しても使いやすい高さを徹底追求。
- ③ 移乗しやすい畳スペース
車椅子から無理なく移乗できる高さに設定。多様な滞在に対応する。

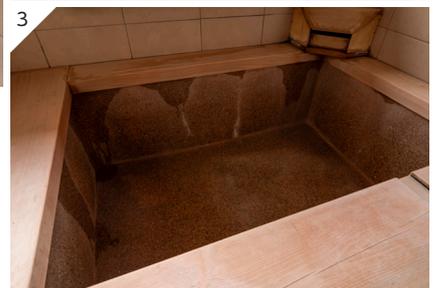
■ オーナーこだわりの設備・家具: **ベッドルーム**



車椅子での旋回を可能にする広さと、安心のサポート機能を完備。

- ① ゆとりあるベッド間: 車椅子で旋回できる十分な幅を確保し、スムーズな室内移動を実現。
- ② 全台クライニング: 身体状況に合わせ、理想的な就寝姿勢をサポートする多機能ベッド。
- ③ 緊急呼び出しベル: 枕元に設置。隣室へつながる安心設計で、万一の際も迅速に対応可能。

■ オーナーこだわりの設備・家具: **客室内バリアフリー風呂**



入浴動作に寄り添い、安全とくつろぎを両立させたこだわりの湯。

- ① 緻密な手すり配置
浴槽まわり3箇所に設置。立ち座りや姿勢保持を多角的にサポートする。
- ② 移乗を助ける広い縁
車椅子からの移乗や、入浴前に腰掛けられるよう浴槽の縁幅を広く確保。
- ③ 心地よい安心の湯深
足腰に不安のある方も安心して入浴できる、浅すぎず深すぎない絶妙な深さ。

どんなお客様にもNGと言わない旅館へ。 お客様ひとり一人に合わせた対応を可能にする環境づくり。

歴史ある旅館だからとあきらめるのではなく、「どんな障害を持つお客様でもNGと言わない旅館をめざしたい」と語る北川社長。施設や設備を整えることは、ユニバーサルツーリズムにおいて重要な一歩である。しかし、旅の安心や満足は、ハードだけで完結するものではない。来館されるお客様一人ひとりの状況に向き合う姿勢こそが何より重要であることを、同館の取組は静かに示している。ここでは、ハードの価値をさらに引き出し、お客様の心に届く「プラスアルファ」を生み出してきたソフト面の取組を紹介する。そこに見えてくるのは、設備では代替できない、人の想像力と判断が支える、大村屋ならではのおもてなしの積み重ねである。



一人ひとりに向き合う、現場の対応力。

来館前の相談対応や、滞在中の一人ひとりの状況に応じた接客など、当館では設備によって安全と安心の基盤を整えながら、そこで補いきれない部分を、日々の工夫で支えている。

和式玄関の趣を損なうことなくバリアフリー化を実現するために導入した「可動式スロープ」や「車椅子の車輪カバー」も、地域と知見を共有する中で得られた気づきをもとに採用した取組の一つである。

こうした改善の背景には、日々現場に立つ従業員の気づきや提案があり、それを経営が受け止め、改善へとつなげてきた積み重ねがある。現場の「知恵」と経営の判断が重なり合うことで、老舗旅館の新しいおもてなしのかたちが形づくられている。

旅館の趣と、実感できる安心を。
設備で支え、日々の工夫でつなぐ。



1 旅館の趣と安心を両立。設備を補う「日々の工夫」で、心に届くおもてなしを。

- ① 景観を守る可動式スロープ：和式玄関の情緒を損なうことなく、バリアフリー化を実現。地域との連携の中で得た知見を、現場で活かせるよう導入した。
- ② 着脱式カバー：車椅子のまま入館できるよう、着脱式の専用カバーを採用。気兼ねなく、そのまま客室まで移動できる。
- ③ 現場の負担を解消する知恵：かつてはスタッフが車椅子を持ち上げていたが、スロープ導入により、利用者・従業員双方の負担を軽減した。



人感センサーで現在地を音声案内

着脱式音声アナウンスシステム

視覚障害のある方などに配慮し、人感センサーで現在地を音声案内する。利用者の状況に合わせて、必要な場所へ柔軟に設置・取り外しができる仕組みとした。



ソフト

ACTION / SOFT

旅館 大村屋

白玉の湯 華鳳

本家松浦酒造場 ナルトタイの店

ソフト



現場で育て、受け継ぐ対応力。

現場の「気づき」を確かなサービスへつなげるため、大村屋では実践的な教育訓練を重ねている。嬉野バリアフリーツアーセンターの元事務局長がスタッフとして在籍し、日常業務の中で専門的な知見を共有している点も、同館の大きな強みである。

また、**研修には障害を持つ当事者の方にも参加を依頼し、より実践的な内容に力を入れている。**今回の事業で新たに設置した**オストメイト洗浄装置**についても、単に設備を置く物理的な対応に留まらない。**スタッフが自ら使い方を学び、「旅の不安」を体感することで、介助される側の視点を肌で感じる機会を設けている。**「どうすればできるか」を自ら考える想像力を養う。それは、マニュアルに頼ることなく、一人ひとりに最適な対応を導き出せる人材育成のかたちである。

気づきを学びに、学びを力に。
現場を、実践の研鑽の場へ。



一人ひとりに合わせた「伝え方」を積み重ね、老舗旅館の新しいおもてなしを形づくる。

- ① **フロントでの聴覚障害者対応**
筆談や書面を用い、状況に応じた丁寧な説明を。来館者一人ひとりに合わせた伝え方を共有し、安心へとつながる接客を実践。
- ② **点字による館内案内資料**
客室位置や設備を伝える点字資料。フロントに常備・ファイリングし、必要な際にすぐ提供できる体制で自立した滞在を支える。
- ③ **確認用マニュアル**
聴覚障害のある方への案内時に使用する確認書類。客室や館内設備の情報を可視化し、誰でも迅速かつ正確な対応ができるよう完備。

Collaboration

一軒の宿では、支えきれない安心がある。
だから私たちは、地域とつながる。

ユニバーサルツーリズムにおいて、安心や安全は、宿の中だけで完結するものではない。医療的な配慮や専門的な介助、緊急時の対応など、一つの施設だけでは担いきれない領域があるからである。

大村屋では、そうした現実と正面から向き合い、「できる範囲」を無理に広げるのではなく、行政やパリアフリーツアーセンターと連携することで、より確かな受け入れ体制を築いてきた。さらに、医療・福祉・救急といった地域事業者ともつながり、それぞれの知見を活かし合うことで、重度の障害がある方や介助を必要とする方にも、温泉旅行という選択肢を届けている。

宿単体の努力に頼らず、地域全体で支える。その積み重ねが、これまで温泉旅行をあきらめていた人々に、新たな一歩をもたらしている。一軒の宿の覚悟が地域を動かし、連携が面となって広がっていく。その実践を、次に紹介する。



宿の設備と外部の専門性を組み合わせ、安心して湯を楽しめる環境をつくっている。



専門機関との実務連携と、無理のない受け入れ体制

重度の障害がある方や、医療的な配慮を要する方の受け入れにおいては、宿の設備や人員だけでは対応しきれない場面が生じる。大村屋では、そうした現実を前提に、自館で完結させようと無理を重ねるのではなく、**専門性を有する外部機関と連携**することで、確かな受け入れ体制を築いてきた。

パリアフリーやユニバーサルツーリズムに関する知見を持つ機関と連携し、**介助備品の借り入れ**や、**来館前の身体状況・旅のニーズの共有**を行うことで、**到着前から準備を整えている**。こうした取り組みにより、**宿として「できること」と「支援を仰ぐべきこと」の線引きも明確**になり、無理のない持続可能な受け入れが可能となっている。

専門性をつなぎ、
受け入れの幅を広げる連携体制。

Voice

北川 社長

ご家族が二世帯、三世帯で一緒に来られ、ヘルパーさんも同行して客室に泊まり、皆さんで食事をし、お風呂に入られたことがありました。全員が「最後の旅行」という覚悟で来られたと思います。

嬉野は幸いなことに大きな医療センターが近くにありますが。そうした機関とも事前に情報共有を行い、万が一の際にはすぐに搬送できる体制を整えた上で、お迎えしました。寝たきりの状態で、救急車と一緒に来られたお客様でした。本当に、宿屋として生きがいというか、やりがいを感じた瞬間でした。

これは、民間事業者だけでは、決してできない取組です。佐賀には、行政機関や専門組織の強い思いと支えがあります。その支えがあるからこそ、私たち民間も安心して、お客様と深くつながる対応ができるのだと感じています。

Message

伝 統と革新が交差する地で、宿屋の「本質」を問い直す。
取材を通して印象的だったのは、十五代目・北川健太氏が、歴史や実績以上に、「誰と、どのような時間を重ねてきたか」を丁寧に語る姿勢だった。
その言葉の積み重ねの先に、「一生通える温泉地」という構想が、静かに浮かび上がってくる。

1
想

あのお客様に、もう一度この湯に入ってほしい。

私がユニバーサルツーリズムに向き合う根底には、幼い頃から私を知る、常連のお客様とのつながりがあります。お風呂場で顔を合わせていたあのお客様が、高齢になり、車椅子が必要になるにつれ、次第に足が遠のいていく。その姿を目の当たりにしたとき、一人の人間として、ごく自然に考えました。「どうすれば、もう一度このお風呂に入っていたいただけるだろうか。」それは決して、マーケットへの対応ではありません。代々受け継いできた関係性を、宿としてどう守り続けるのか。その問いに向き合うことこそが、私にとってのユニバーサルツーリズムであり、大村屋が選ぶべき必然でした。

2
哲学

判を押したような正解ではなく、宿ごとの「答え」を。

日本の観光産業は、かつて効率と均一性によって支えられてきました。どこへ行っても同じような料理、同じ和室、同じサービス。それは大量送客の時代において、合理的であり、決して間違いではなかったと思います。しかし今、もう一度、宿の主人の個性や考え方を前に出す時代に戻ってきているのではないのでしょうか。ユニバーサルツーリズムも同じです。全国一律の設備や考え方を、そのまま当てはめる必要はありません。宿ごとに「答え」があっていい。その積み重ねこそが、多様なお客様を受け入れる力になり、地域ごとの魅力につながっていくのだと考えています。

3
経営者として

地域に根ざした「スモールビジネス」の誇り。

収益だけで継続を判断する「資本主義の論理」だけでは、温泉文化は守れません。経営者として、雇用を生み、収益を確保することはもちろん重要です。その一方で、効率的ではなくとも、「人に向き合う宿であること」こそが、宿屋の醍醐味だと考えています。「NGを設けない」という矜持。その姿勢こそが、私たちが次代へとつないでいくべき旅館文化の価値なのだと考えています。

あきらめさせない。
そして、生涯通える宿をめざして。



Kenta Kitagawa

epilogue

私たちが自身の個性を殺さず、好きなことを形にしなが、日々の選択を重ねていく。
その姿を見て、「自分たちも、ああいう宿のあり方でいいのかもしれない」と感じてくれる人がいれば、それだけで十分だと思っています。
私自身が年を重ねたときにも、無理をせず、自然に迎えてくれる旅館が、この日本に残っていてほしい。
そんな場所が一つでも多く続いていくことを願いながら、私たちは今日も、お客様と向き合い続けています。

3-2 | 事業者別の事例紹介

TOPICS

- 大型宿泊施設
- 高付加価値化

新潟県・新発田市【月岡温泉】

白玉の湯 華鳳



敷地面積15,000坪超。

大型旅館ゆえの「難題」を、「可能」に変えた現場の軌跡。

新潟県・新発田市（月岡温泉）。県内有数の温泉地として知られるこの地に、白玉の湯 華鳳はある。広大な敷地と多彩な客室、上質なもてなしで多くの宿泊客を迎えてきた県内屈指の大型旅館だ。その華鳳が近年、あらためて取り組んでいるのが「ユニバーサルツーリズム」である。

高齢化の進行、旅行スタイルの多様化、障害の有無にかかわらず旅行を楽しみたいというニーズの高まり。こうした社会的な変化を背景に、宿泊施設には「誰もが安心して利用できる環境づくり」がこれまで以上に求められるようになってきている。一方で、大規模施設にとってユニバーサル対応は簡単なことではない。

設備、コスト、人材、運営—あらゆる面で検討すべき課題が多く、理想論だけでは前に進まない。「何から手をつけるべきか、本当に悩みました」そう語るのは、白玉の湯 華鳳の飯田氏である。同館の取り組みは、まさにその「悩み」から始まった。

Outline

施設名：白玉の湯華鳳
所在地：新潟県新発田市
施設種別：宿泊施設

施設概要

当館は新潟県新発田市にある月岡温泉内にあり、主要駅新潟駅より車で約40分と利便性の高い土地にあります。月岡温泉全体では年間約50万人の宿泊客があります。その中で当館は客室数最大規模を誇り、2024年度は年間約10万人の宿泊客利用となっております。

3-2 | 事業者別の事例紹介

“大規模”という一番の強みが、
ユニバーサルデザインの観点では、
最大の課題でした。

約15,000坪の敷地を擁する「白玉の湯 華鳳」。客室数は、別邸「越の里」を含めて100室を超える。

そのスケールは同施設の魅力である一方、客室や設備が多彩であることはユニバーサルデザインの観点から見ると、大きな課題となった。改修すべき箇所の多さ、必要な費用、時間と労力。そして、多くのお客様を迎え入れるからこそ、目を背けられない優先すべきもの。

ユニバーサルツーリズムの実装という観点からは、その規模そのものが、検討すべき課題の総量を大きく押し上げる要因となる。経営者としてどう向き合い、決断してきたのか。代表の飯田氏にお話を伺った。



Takeshi Dida

飯田 武志さま

株式会社 ホテル泉慶
代表取締役社長

「合同会社ミライズ」役員

Interview

1 背景

芽生えた変革という意識。

温泉街の衰退を目の当たりにして、

1997年に創業した「華鳳」は、当初からバリアフリーを見据え、“ハートフル建築法”に準拠して設計されました。それは、当時としては先進的な取り組みであったと思います。月岡温泉も賑わい、街全体が華やいでいました。しかし、時代の変遷は早く、旅行の形態も圧倒的なスピードで変化していきます。14年前、私が実家に戻ってきたとき、賑やか

だった温泉街は閑散とし、商店街はシャッターを下ろした店舗で溢れていました。当館はというと、理想を追いかけていたはずが、いつのまにか団体旅行や宴会客をとる方向に舵を切っていて、愕然としたことを覚えています。

改めて「すべてのお客様を等しくお迎えする」という原点に立ち返る必要性を実感しました。



3-2 | 事業者別の事例紹介

2

きっかけ

決意と共にユニバーサルデザインへ。

バリアフリーでは足りない。

当時、ある程度のバリアフリーには対応していました。しかし直面したのは、時代と共に変化したお客様ニーズとの乖離でした。これは意識を変えて、**個人のお客様、そして障害を持ったお客様にも来ていただかなければと**。元々は、そういう造りを目指していたのですから。それはユニバーサルツーリズムへ向かう、自然な流れでした。直近の改装から随時、すべてのお客様が使いやすい客室に改修することを決断しました。かつての成功体験を捨て、一から向き合う。**将来的にもう先がないという危機意識が、すべてをスタート**させました。



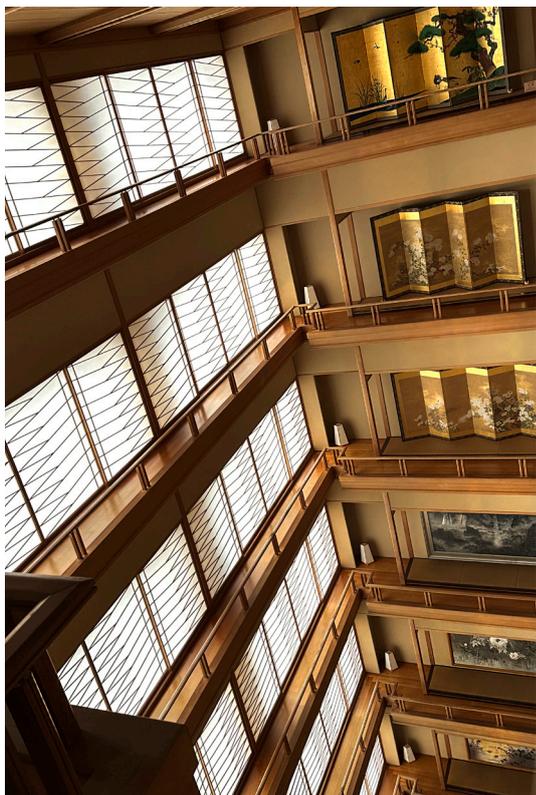
伝統的な和の設えを守ってきた、従来型の客室空間。

3

苦勞話

いざ、取り組んでみると、

大型旅館ゆえに持ち上がる難題の数々。



多層構造を持つ、大規模旅館ならではの館内空間。

当館では、客室と浴場における、車椅子対応のトイレ設置が急務となっていました。しかしそのためには、ある程度の大規模改修が必要になります。例えば、客室を見直す場合、車椅子対応にすることに伴って、客室全体の段差解消や手すりの設置なども付随して発生します。さらに全館一斉に見直すとなると、旅館営業をどうするかも考えなければなりません。また、共用部のトイレを改修する場合、車椅子対応で広くしようとすると、既存トイレの数を減らさざるを得ません。そうすると健常者の方が使える数が減り、多くのお客様をお迎えする当館のような大型施設の場合、全体的な満足度の低下につながる懸念が生じます。**巨大な規模そのものが、大きな障害**となることに気づかされました。

3-2 | 事業者別の事例紹介

4 解決策

完璧を目指さない心構え。
ブロックごとに、できることから実行。

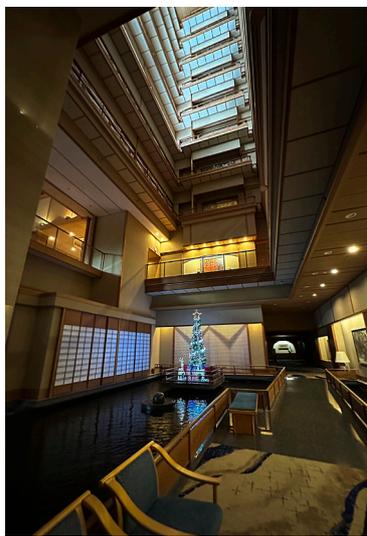
改修を決断したものの、当初はどこから手をつけたらいいのか、悩みと迷いの連続でした。バリアフリーやユニバーサルデザインという言葉の前にすると、つい身構えてしまう。施設全体を完璧にと大きな目標を持ってしまうと、延々と続くように錯覚し、動きが鈍ります。ですが、大切なことは、必要な箇所の見極めと、その優先順位を的確に判断することだと考えました。「まずここをきれいにしてから、次の段階に進んでいこう」と、気軽にスタートを

切ることが先ずは重要だと気づきました。それらをブロックごとに、しっかり仕上げなければいい。

また、様々な制約によって「直せない」箇所でも悩んだら、「新しく創ればいい」という発想を持つようになりました。当館では大浴場の改修がスペース的に難しかったので、貸切風呂をユニバーサルデザイン仕様で全面改装しました。取捨選択ではなく、新しいものをつくることで補完する選択もあると考えています。



大型旅館ならではのダイナミズム溢れるしつらえを生かし、ユニバーサルデザインを融合。三世代・四世代が共に過ごす喜びを生み出す、新たな付加価値の創出へ。



ハード

ユニバーサルツーリズムを通して、 施設自体のさらなる付加価値を高めていく。

ユニバーサルツーリズムへと踏み出したとき、飯田社長がまず直面したのは「大型宿泊施設」ならではの数々の難題であった。それを乗り越える起点となったのは、「ブロックごとに、できることから」、そして「できないのであれば、新たに創ればいい」という気づきである。

そこには単なる「使いやすさ」だけではない、**宿としての「付加価値」に配慮した工夫と哲学**が垣間見える。象徴的な段差を見直し、世代を超えて寛げる空間へと再構築した客室。車椅子使用者の視点から景観の魅力を引き出した別邸。そして、既存施設の制約を前提に、新たな選択肢として整えられた貸切の温浴空間。

伝統ある宿の格式を保ちながら、いかにして「誰もが気兼ねなく過ごせる環境」を形にしてきたのか。客室と浴場における具体的な取組を通して、白玉の湯 華鳳が歩んできた進化のプロセスを、次で辿ってみる。



ACTION/HARD

旅館 大村屋

白玉の湯 華鳳

本家松浦酒造場 ナルトタイの店

HARD ハード面
における取組

2



ユニバーサル対応客室の高付加価値化（貴賓室）



貴賓室

かつての設えとして象徴的だった10cm以上の段差を解消し、車椅子のまま三世代、あるいは四世代が同じテーブルを囲める広さを確保した。要望の多かったベッドの導入や、小便器を撤去して多機能トイレへと改修するなど、無駄を省き、生まれたスペースを有効に活用している。また、専

用の庭園を望む窓をリビング全面に配置。家族全員がゆったりと過ごせる、高付加価値なユニバーサル対応客室へと整えた。それは、歴史ある格式を守りながら、現代の家族のあり方に寄り添う進化のかたちである。

格式をそのままに、三世代が寛げるフラットな空間へ。



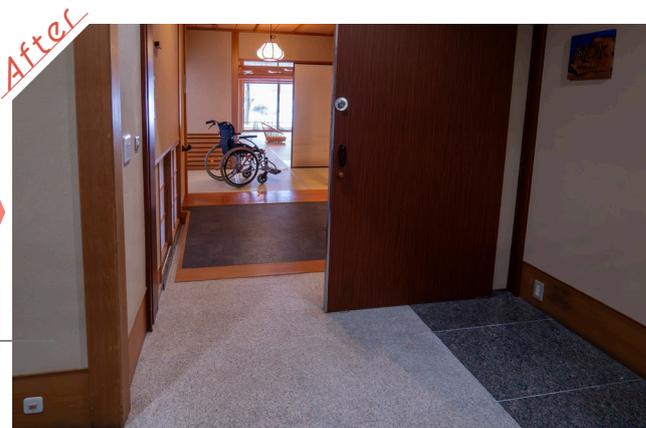
改修前

洋間を底上げし、フルフラットな床面に全面改修。車椅子でトイレまで自由に往来が可能になった。



改修前

入り口は引き戸とし、車椅子使用者も開閉が可能。ゆとりある玄関スペースと、ゆるやかなスロープ。



改修前

要望の多かったベッドを導入(布団での利用も可能)。



3-2 | 事業者別の事例紹介

HARD ハード面
における取組

3



貴賓室



改修前



洗面所とトイレを一体化することで、スペースを拡張。車椅子利用者だけでなく、介助者が同時に入っても十分な広さを確保した。入り口は引き戸としフラットな床面仕様。



露天風呂には移乗用のベンチを設置し、足の不自由な方が安全に湯船に移れるよう配慮している。また、介助者のサポートにつながる設えとしている。

HARD ハード面
における取組

4



バリアフリールーム（別邸「越の里」）

車椅子のままテラスや露天風呂へスムーズにアクセスできる動線を確保。最大の魅力である田園風景を、誰もが間近に感じられる環境を整えている。これは単なる機能の補完にとどまらず、移ろう

四季を肌で感じる滞在体験を重視し、情緒と使いやすさの両立を図った結果である。**車椅子に座った状態で見える景色を想定した設計**が、訪れる人に心からの解放感をもたらしている。



バリアフリールーム

車椅子の視線から、
里山の原風景を堪能する滞在を。



リビングから車椅子のままテラスへ移動可能。そのまま露天風呂へスムーズにアクセスできる動線を確保。



座位での入浴を想定し、移乗用ベンチを設えた露天風呂。



3-2 | 事業者別の事例紹介

HARD ハード面
における取組

5



バリアフリールーム

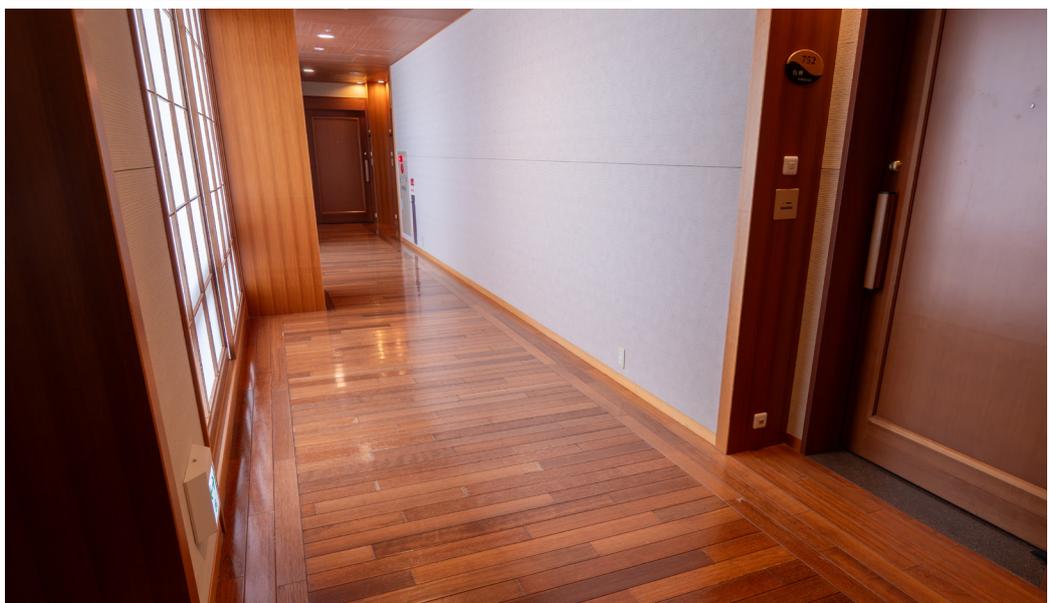


間仕切りを設けることで、程よいプライベート空間を確保。家族旅行の際の工夫のひとつ。



左) 入口は引き戸とし、車椅子使用者も開閉が可能。ゆとりある玄関スペースと、ゆるやかなスロープ。

右) 別邸「越の里」5階は、全室バリアフリールーム仕様。車椅子使用者を想定し、廊下を板敷きとしている。



HARD ハード面
における取組

6



貸切源泉露天風呂

大浴場でのバリアフリートイレの設置は困難と判断し、導き出した答えが**貸切風呂の再構築**という選択であった。

多機能トイレを併設した広い脱衣所や、洗い場まで段差のない設計など、当初からユニバーサル

対応を前提に計画。大浴場の機能を補完し、誰もが気兼ねなく温泉を愉しめる環境を新たに整えている。既存の枠組みにとらわれることなく、お客様の「不便」を「快適」へと転換するための、攻めの姿勢が生んだ答えである。



露天風呂

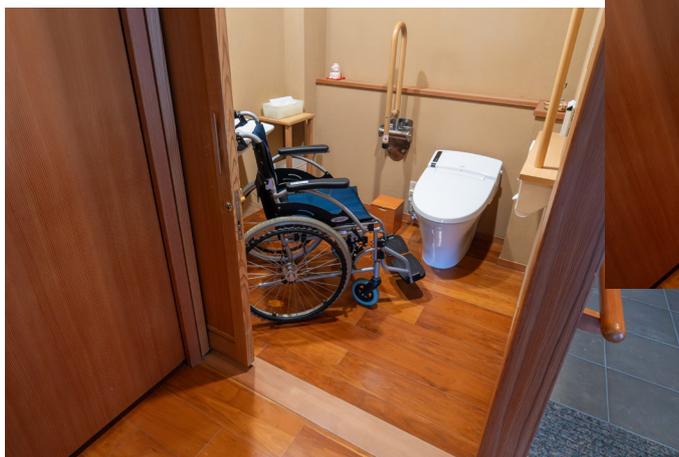
「できないなら創る」という判断から生まれた、新たな選択肢。



板敷きフルフラット仕様の貸切風呂。



手すりを配備し、安全性に配慮した露天風呂。



車椅子対応トイレ：大浴場ではスペースの制約により実現が難しかったため、貸切風呂を改修して設置した。



車椅子対応エレベーター
背面鏡を設置し、車椅子使用者の安全な出入りをサポート。



3-2 | 事業者別の事例紹介

HARD ハード面
における取組

7



その他の取り組み

ハートフル建築法を開業当初から取り入れた当施設は、各所にバリアフリー対応の設備を備えており、学ぶべき点が多い。**車椅子のまま利用できる広い脱衣場や入場口の自動ドア、バイキング用カート**など、利用シーンを想定した工夫を重ね、快適な環境づくりを進めてきた。

今できる最善を積み重ねること、ご本人や介護者の負担を軽減し、名湯をあきらめることのない宿を目指して。すべてを一度に変えることは難しくとも、一歩ずつ、現場の知恵を活かしながら、誰もが寛げる場所へと進化を続けている。



その他設備

大型施設ゆえの制約に、
現場の工夫で向き合う。



車椅子のまま入れる、広い脱衣スペース。



浴場への入り口は自動ドアにし、車椅子使用者や視覚障害のある方にも配慮した設計。



浴場までは緩やかなスロープとし、車椅子使用者や高齢者の負担軽減を図っている。



車椅子使用者向けの貸出シャワーキャリー。



男女大浴場入口(共用サロン前)に、可動式スロープを設置。



共用サロンには、キッズコーナーを配置。



貸出し用のバイキングカート



車椅子使用者が自分のペースで料理を選べるよう配慮。

ソフト

ハード、その上の付加価値。 プラスアルファをつくる「ソフトの力」。

建物や設備といったハードの整備は当然の務めだが、それだけでは、すべてのお客様における「使いやすい滞在」は完成しない。ラグジュアリーな宿として、本物の価値を育むためには何が必要か。飯田氏の言葉に耳を傾ける中で、その意味が明確になっていった。華鳳が大切にしているのは、多様なお客様の状況を察する想像力という「ソフトの力」だ。できない理由ではなく、どうすればできるかを考える姿勢。構造上の制約は人の力で補い、滞在体験を確かなものへと高めていく。その積み重ねこそが、華鳳のユニバーサルツーリズムを支えている。ここでは、ハードの価値をさらに引き出すソフト面の取組を紹介する。そこに見えてくるのは、設備の充実だけでは達成できない、もう一段上の快適性を追求する同館の真摯な姿勢だ。



バリアフリー性能の補完措置

歴史ある建築や広大な敷地を有する大型旅館であるからこそ、構造上どうしても残る段差や動線の制約も存在する。華鳳では、そうしたハードの限界を前提に、人的サポートや運用面による補完措置を講じている。

設備に頼り切らず、「できない理由」ではなく「できる方法」を考える。その姿勢と現場での対応力が、一人ひとりの滞在に合わせた安心感を生み出し、大型旅館としての品格を支えている。

ハードの
ソフト面からの
支援で補う。



従業員の教育訓練の状況と今後の対応

華鳳では、バリアフリーやユニバーサルデザインに関する知識だけでなく、多様な状況を想像し、判断する力を重視した人材育成を行っている。

車椅子利用者や高齢者、視覚・聴覚に配慮が必要な方など、画一的な対応ではなく、「目の前のお客様にとって何が最適か」を考える姿勢を共有している。日々の業務の中で**気づきや事例を積み重ね、現場全体の対応力向上につなげてきた。**

こうした一人ひとりの「判断」の積み重ねこそが、大規模な施設においても、温もりあるおもてなしを届けるための大切なかたちとなっている。



社員研修風景

迷いのない接客から
生まれる安心感が、
華鳳の好印象をつくっている。

3-2 | 事業者別の事例紹介

Collaboration

過去の繁栄を、新しい“かたち”で。
地域一丸となり進めるユニバーサルツーリズム。

ユニバーサルツーリズムは、単館の努力だけで完結するものではない。道路や景観、回遊性、情報発信——旅の安心と楽しさは、温泉街全体の環境に大きく左右される。

月岡温泉では、旅館組合が中心となり、自治体や地域事業者と連携しながら、「歩いて楽しい温泉街」という共通の目標のもと、長期的な視点で街づくりを進めてきた。

白玉の湯 華鳳は、その一員として、施設内の整備にとどまらず、**自館で得た知見や成果を街へと還元し、地域全体でユニバーサルデザインが息づく未来**を目指している。ここでは、地域と歩調を合わせながら、次世代へと続く温泉地の価値を育ててきた同館の取組を紹介する。



月岡温泉における地域連携の体制

月岡温泉は、旅館数が限られたコンパクトな温泉地であり、旅館同士の結びつきが強い地域である。その特性を生かし、**旅館組合が中心となって、ユニバーサルツーリズムに関する先行事例の共有や研修を、継続的に実施**してきた。

また、新発田市をはじめとする行政とも連携しながら、**景観整備や安全性の向上**など、温泉街全体に関わる課題に段階的に取り組んでいる。一館単位では対応が難しい**道路環境や回遊性の向上**といったテーマについても、地域全体で課題を共有し、役割分担を行う体制を構築している。

「歩いて楽しい温泉街」という共通の目標のもと、**旅館組合・行政・地域事業者が同じ方向を向き、長期的な視点で街づくりを進めている**ことが、月岡温泉における地域連携の基盤となっている。

旅館組合を軸に、
地域が同じ方向を向く
体制づくり。



地域連携の具体的取組

月岡温泉では、有志の旅館関係者が中心となり、**空き店舗を再生した魅力的なスポットを街の中に点在させる取組**を進めてきた。旅館内だけで滞在を完結させるのではなく、**あえて外に「目的」をつくることで、温泉街全体の回遊性を高めている**。

こうした民間主体の動きに呼応し、行政と連携したインフラ整備も進行している。**メイン通りの一方通行化や歩道整備(予定)**は、**車椅子の方やお子様連れでも安心して歩ける「ユニバーサルな街」への大きな一歩**である。

公共が基盤を整え、民間が魅力を磨く。この役割分担による連携が、新しい月岡温泉の姿を形づくっている。一館ではできないことを、地域で。それが、月岡温泉におけるユニバーサルツーリズムである。

「点」を「面」へ。
賑わいの素を創出し、
歩行者優先の安全な街へ。

合同会社ミライズの取組

合同会社ミライズは、空き家・空き店舗の再生を通じて月岡温泉街に体験型の観光スポットを創出。日本酒の試飲やせんべい手焼き体験、カヌレやドーナツなど多様なコンセプトショップを点在させ、歩いて楽しめる温泉街づくりを進めている。



月岡温泉 足湯「あしゆ 湯足美(ゆたび)」



新潟地酒 premium SAKE 蔵(KURA)



月あかりの庭

Message

地 域経済が厳しい局面を迎える中、変化する市場環境をいち早く捉え、ユニバーサルツーリズムを旅館経営の軸に据えてきたのが「白玉の湯 華鳳」だ。自館の磨き上げにとどまらず、温泉街全体の再生にも力を注いできた。その背景にある思想と覚悟について、ここでは飯田氏に言葉で語ってもらった。

1
取り組み方

出来ることから、少しずつ。

ユニバーサルツーリズムを進める上で大切なのは、必要な箇所の見極めと、その優先順位を的確に判断することです。まずは気軽にスタートを切り、ブロックごとにしっかり仕上げていけばいい。もし、様々な制約によって「直せない」という壁に突き当たったら、「新しくつくればいい」。その発想の転換こそが、閉塞感を打破し、新しい未来を切り拓く鍵になると、私は気づき、信じています。

2
視点

ハードだけでなく、ソフトは重要です。

ユニバーサルデザインにおいて、設備という「ハード」を整えることと同じくらい大切なのが、スタッフの知識や意識といった「ソフト」の面だと考えています。私たちは従業員研修を徹底し、一人ひとりが正しい知識を身につける機会を設けてきました。それがスタッフ自身の「自信」となり、接客の質を高め、結果としてお客様の満足度や宿の品格向上につながっていく。その循環を、会社として支え続けることが、何より重要だと思っています。

3
経営者として

収益を生む、取組であることも、事実です。

労力も時間も要するユニバーサルツーリズムを続ける理由は、まず第一に「地域」のためです。しかし同時に、事業者である以上、「利益」を追求する視点は欠かせません。私は、ユニバーサルツーリズムへの取組は、確実に収益につながるものだと考えています。実際、これまでの積み重ねによって当館の収益は向上しました。だからこそ、理念や社会貢献にとどまらず、これからの市場でアドバンテージを取るために必要な「設備投資」なのだと、確信しています。

どんな未来も、
いま、私たちがつくっています。



epilogue

単館としては、まだ対応が追いついていない客室すべてを、どなたにも喜んでいただける場所へと整えていくことが、最大の目標です。同時に、地域として力を合わせ、誰もが「歩いて楽しい月岡温泉」ブランドを育てていきたい。その一つひとつの積み重ねが、地域の発展につながっていくと私は信じています。

* 新潟県・新発田市(月岡温泉)「白玉の湯 華鳳」飯田武志氏のインタビュー動画は、こちらからご覧になれます

<https://ut-hojo.go.jp/r7>



3-2 | 事業者別の事例紹介

TOPICS

- 観光施設
- 登録有形文化財

徳島県・鳴門市

本家松浦酒造場 直売所 ナルトタイの店



200余年の歴史を拓き、
誰もが心地よく集う「鳴門の玄関口」へ。

文化元年(1804年)創業。徳島県鳴門市に蔵を構える本家松浦酒造場は、四国の東の玄関口に位置する酒蔵として、古くから人と文化の往来を見つめてきた。鳴門海峡や大鳴門橋、徳島空港に近い立地は、観光酒蔵という観点においても、きわめて恵まれた環境である。

本家松浦酒造場 直売所「ナルトタイの店」は、酒を売るためだけの場所ではない。かつて酒蔵が、祝い事や語らいの場として人々が自然に集う存在であったように、いま再び、人が集い、出会い、次の旅へと向かっていく「ひらかれた観光の拠点」を目指している。

登録有形文化財に指定された複数の蔵を活かした敷地内には、観光客はもちろん、地元の人々も日常的に行き交い、世代や国籍を越えた交流が生まれている。酒づくりの歴史と文化を大切に受け継ぎながら、「ナルトタイの店」は、鳴門という地域と来訪者をつなぎ、観光の流れを生み出す施設として歩み始めている。

Outline

施設名：本家松浦酒造場 直売所 ナルトタイの店
所在地：徳島県鳴門市
施設種別：観光施設

施設概要

本家松浦酒造場は、四国の東の玄関口である徳島県鳴門市唯一の酒蔵です。お酒の購入だけでなく、地域や松浦家の歴史、酒造りの解説や試飲を楽しめる蔵見学が好評です。

3-2 | 事業者別の事例紹介

「酒蔵だから」という妥協を捨て、
すべての人へ扉を開く。

登録有形文化財に指定された複数の蔵は、もともと観光施設として造られたものではない。歴史的な建造物としての価値がある一方で、段差や動線、設備面において、様々なバリアが存在している。だが、観光施設として成長して行くに伴い、多様なお客様を受け入れなくてはならない状況は、「酒蔵だから、登録有形文化財だから仕方がない」という妥協を許さないものになっていく。

施設としての成長に押され、ユニバーサルツーリズムに取り組む必然に迫られた「ナルトタイの店」。ユニバーサルツーリズムに取り組むことでどんな効果や変化があったのか。管理部部長の酒井氏にお話を伺った。



Tomo Sakai

酒井 友 さま

鳴門鯛 醸造元
株式会社 本家 松浦酒造場
管理部 部長

Interview

1 背景

来訪者の広がり、
次の課題を浮かび上がらせました。

元々、「観光蔵」としての運営はしていました。しかし10年ほど前から直売所としての営業も始めて、徐々に規模を拡大していく中で、お客様の層も地元主体から観光客主体に移っていきました。ここ最近では、観光バスが年間200台近く来ていただけるようになりましたが、次第にハード面の遅れについて指摘されるようになり、お客様が増えるほどその声は大き

くなっていきました。当敷地内には、登録有形文化財に指定された複数の蔵が点在しています。かつては保存に注力してきたのですが、**段差や動線上の亀裂**など、多くのお客様を迎え入れる施設として妥協が許されない状況になっていました。むしろ、**歴史的建造物としての価値を活かし共存する、直売所としての発展を考えるべき時期**が来ていました。



3-2 | 事業者別の事例紹介

2 課題

やるなら徹底的に。
中途半端ではなく、

最初に取り組んだのはトイレでした。元々かなり古い様式でしたので、綺麗に改修し、入口までスロープを取り付けました。これで車椅子の方も利用できるようになったのですが、**手すりを設けていなかった**ため、高齢者の方などは「**かえてスロープが怖い**」といったご意見も続きました。
また施設内も**土間が割れていたり、段差や溝がありました**ので、足元が悪いという多くの指

摘をいただきました。

さらには、**入口の大きな木戸が大変重く、開閉が困難**であるなど、お体の不自由な方だけでなく、健常者の方からも不便を感じているとお声が寄せられました。

これはもう「酒蔵だから、登録有形文化財だから仕方がない」などと、いってられない。**妥協を根底から払拭**しなければと、強く考えるようになりました。



3 行動

百年の風情を、
次の百年の「優しさ」へ。

出入口への**自動ドア設置、建物接合部の段差解消、土間の打ち直し、スロープへの手すり設置**。お客様の動線を見直し、安心・安全にお過ごしいただける空間や通路を作ることに注力しました。

その結果、リピーターの方からは「綺麗になったね」と直接お褒めいただくことが増えました。体感として嬉しいだけでなく、実際に**ご高齢者のツアーなどにも当店を組み込んでいただく機会が非常に増えています**。私たちの決意と行動が、**お客様や旅行関係者の皆様に評価いただけたのだと、社員一同喜んでおります**。

また、ハード面だけでなくソフト面の充実にも取り組んでいます。特に海外からの観光客が増える中で、これまでは添乗員の方や翻訳アプリを介して行っていたコミュニケーションをより円滑にするため、**AI翻訳機を導入**しました。これによりスムーズな接客が可能となり、**従業員も自発的に海外からのお客様にお声がけをするようになるなど、心のバリアフリーも広がっています**。

4 結果

収益だけでなく、従業員のモチベーション向上でした。
ユニバーサルツーリズムがもたらしたのは、

今回の事業を通して、ユニバーサルデザインが完璧ではないにしても、一歩前進できたと感じています。その結果、身体の不自由な方や海外からの来訪客など、多様なお客様にお越しいただけるようになり、**人数的には前年対比で3割ほど来場者が増えています**。

また**売り上げ**に関しても、**2025年11月単月の数字は、前年対比で62%増**という成果が得られました。従業員についても、お客様を迎え入れる環境が整ったことで、自信を持って接客対応をしています。特に、製造スタッフも、国内外から訪れる大勢のお客様を目の当たりにし、自分たちのお酒が選ばれている様子を肌で感じることで、やりがいにつながっています。

お客様に向けて取り組み始めたユニバーサルツーリズムが、従業員の意識向上にもつながったことは、私たちにとって嬉しい想定外の成果でした。

3-2 | 事業者別の事例紹介

施設を整え、 「人のチカラ」で、価値を完成へと導く。

酒蔵の直営店であり、登録有形文化財でもある歴史的建造物が、ユニバーサルツーリズムへと舵を切ったことで、店舗改修を超えた、好循環を生み出すきっかけとなった。

人が集う観光施設を名乗る以上、「手を貸してもらえれば入れる場所」ではなく、「誰もが自分の判断で入れる場所」である必要がある。そのためには、車椅子利用者も、足の不自由な方も、視覚障害のある方であっても、自らの意志で進める整備された通路が必要となる。車椅子がスムーズに通れるようになり、自動ドアがすべての方を迎え入れたその先で、迎える側の従業員に「自信」という新たな息吹を吹き込んだ。多言語翻訳機の導入などによる「対話」を重視し、お客様の心に寄り添うソフト面の充実が図られた。

ハードの改善がソフトの質を高め、その真摯なもてなしが、多様なお客様との新たなつながりを生み出していく。建物と人、その両輪で進められた取組の軌跡を、次に紹介する。

歴史ある酒蔵の佇まいを守りながら、使われ続ける空間へ。ハードとソフト、両面から積み重ねてきた取組の軌跡。



ハード



観光施設として、整える

観光施設としての役割が広がるにつれ、酒蔵の空間は「見る場所」から「使われる場所」へと変化していった。団体客や高齢者、車椅子を利用する方、さらには海外からの来訪者など、多様なゲストを迎え入れる中で、**誰もが自らの意志で進める場所**であることを目指し、動線の改修を行ってきた。出入口への自動ドア設置や、建物接合部の段差

解消、土間の打ち直し、スロープへの手すり設置など、細かな配慮を一つひとつ積み重ねている。伝統ある蔵の佇まいを尊重しながら、安心して中へと足を運べる環境を整える。それは、**歴史を守ることと、開かれた場所であることを両立**させるための、ナルトタイの答えである。



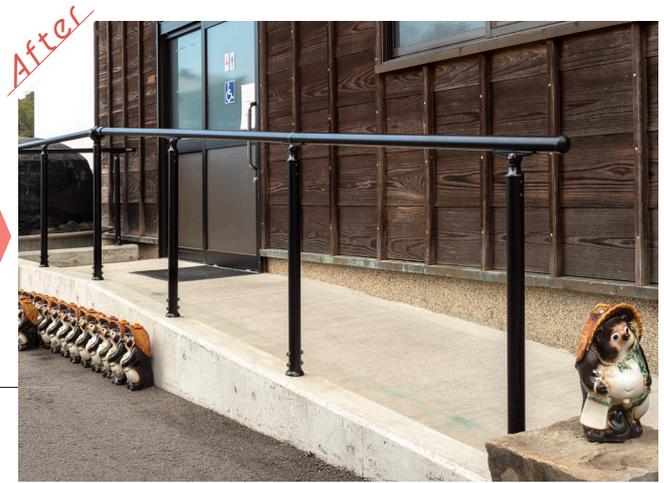
施設・設備

歴史の風情と「歩きやすさ」が、
共生する空間づくり。



トイレへとつながるスロープ
スロープが逆に不安を誘い、踏み外しや転倒のリスクなど、安全面に課題があった。

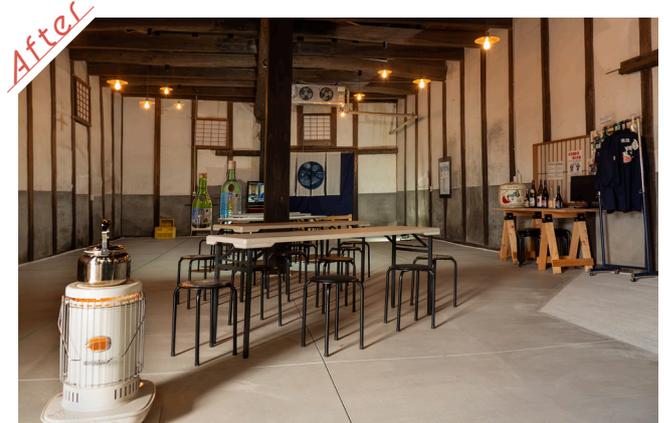
安全性を高める手すりを新設
スロープ外への落下防止にも配慮し、誰もが安心してトイレへ向かえる環境を整えた。



蔵内各所の溝や段差
つまづきやすく、足元が不安定との声が多く寄せられていた。

床面をフラット化
土間を打ち直して段差や溝を解消することで、誰もが安心・安全に過ごせる空間と通路を整えた。

上) 自動ドアを入れてすぐの「西蔵」のイベントスペース
下) 「西蔵」と「仲蔵」をつなぐ通路もスロープ化し、段差を解消。こちら重い木戸があったため、自動ドアへと改修した。



ソフト



蔵を訪れるすべての人に「選ぶ楽しみ」を

誰もが等しく情報を得て、自ら商品を選べる「知的バリアフリー」の環境づくりを推進している。多言語対応のAI翻訳機を導入することで、複雑な酒造りの工程や蔵の歴史を、**来訪者がそれぞれの母国語で深く理解できる環境を整えた。**

また、**車椅子使用者の目線を基準にディスプレイ台の高さを見直し**、商品の配置を工夫。誰もが無理なく商品を手に取り、吟味できる「選ぶ楽しみ」を確保している。

情報の格差を埋め、身体的な制約を感じさせない。それは、蔵を訪れるすべての人に対する、敬意を込めたおもてなしのかたちである。



接客

言葉や視線の「壁」を超え、
自らの意志で楽しむ時間を。



AI翻訳機を活用し、外国人観光客が母国語で酒造りや蔵の歴史を理解できる環境を整えている。



ディスプレイ台の高さを、車椅子使用者の目線を基準に見直し、商品の配置も手に取りやすいよう工夫している。

酒 蔵を訪ねる旅は、酒そのものだけでなく、土地の空気や人の営みに触れる体験でもある。鳴門という交通と文化の結節点に位置する「ナルトタイの店」は、観光施設として人を迎え入れる中で、ユニバーサルツーリズムという考え方と出会った。それは理想論ではなく、現代の観光蔵に求められた必然であり、次代へとつながるために必要な選択であった。酒蔵を「次の旅へとつなぐ場所」として、静かに役割を広げている管理部部長・酒井氏の視点から、その歩みを紐解く。

1
成果

客層の広がりが、前年比62%増という確かな成果を生んだ。

ユニバーサルツーリズムに取り組んだことで、これまで酒蔵を訪れることが難しかった方々や海外からの来訪客など、多様なお客様を迎え入れる体制が整いました。その結果、**来場者数は前年比で3割増加し、売上についても2025年11月単月で前年比62%増**という数字を出すことができました。誰もが楽しめる環境を整えることは、単なる配慮にとどまらず、事業の持続可能性を支える確かな「成果」につながる。その実感があります。

2
変化

スタッフの心に宿った、プロとしての「誇り」。

最も大きな変化は、現場スタッフの意識にありました。直売所のスタッフはもちろん、製造に携わるスタッフも、多様なお客様を目の当たりにする中で、「**自分たちの酒が選ばれている**」という喜びを実感するようになりました。

どうすれば喜んでいただけるかを自ら考え、自信をもって接客する。その前向きな循環こそが、ユニバーサルツーリズムがもたらした最大の収穫であり、私たちの誇りです。

3
展望

鳴門、そして四国の旅を支える「安心の窓口」へ。

観光施設にとって、立ち寄っていただくだけが目的ではありません。次にどこへ行くのか、どう移動するのか。その先に不安がないか。旅の途中に立ち寄る場所だからこそ、そうした声を受け取る役割があります。

一軒の酒蔵でできることには限界がありますが、**地域で役割を分かち合うことで、旅の空白を埋める「ハブ」になれる**。そのプロセスが、**地域の未来につながる**と信じています。

現場に灯った「誇り」が、
地域の新しい景色をつくります。



epilogue

かつて酒蔵の敷地では、宴会や賑わいが日常の風景としてありました。

その景色を、今の時代に合ったかたちで取り戻したい。そのため的手段が、ユニバーサルツーリズムでした。

まだ完成ではありませんが、「ここに来れば次の旅が見える」場所であり続けるために、一歩ずつ環境を整えていく。

鳴門の地から、誰もが心地よく集える新しい観光の形を育てていきたいと考えています。

* 株式会社 本家 松浦酒造場 酒井友氏のインタビュー動画は、こちらからご覧になれます

<https://ut-hojo.go.jp/r7>



3-3 | ターゲット別インデックス

Target Audience
INDEX

3-1では取組内容別の事例を、3-2では幅広い取組を行う事業者の事例を紹介してきました。本パートでは、ターゲットごとの取組事例を検索しやすいよう、インデックスとして整理しています。また、ターゲット別の取組ポイントも併せて掲載していますので、取組検討の際にご活用ください。

主な取組

高齢者

加齢に伴う身体の変化により、身体機能だけでなく、視力・聴力や認知機能が低下する傾向があります。比較的元気に過ごしている高齢者がいる一方で、生活や移動に不便を抱えている方もいます。また、身体の変化を本人が自覚していない場合もあるため、コミュニケーションや安全の確保には十分な配慮が必要です。

▶ 本事例集で紹介した取組	▶▶ 掲載ページ
施設内の段差解消	P. 20, 21, 22, 39, 42, 51, 54, 56, 60, 64
手すりの設置	P. 20, 25, 39, 40, 41, 55, 64
車椅子の貸出	P. 20
バイク用カートの貸出	P. 56
座敷をテーブルに変更	P. 22
床を滑りにくい床材やカーペットに変更	P. 22
貸切風呂の設置	P. 20, 39, 55
客室の布団をベッドに変更	P. 24
シャワーチェアの貸出	P. 39, 56
エレベーターの設置	P. 55
従業員教育	P. 28, 29, 43, 57
情報発信	P. 30, 31

▶ その他の取組 噛む力が低下した方向けに、きざみ食を提供

肢体不自由者・車椅子使用者

肢体不自由のある方の歩行手段は、車椅子・杖・義足など多様です。車椅子や歩行補助具には、身体の状態に応じてさまざまな種類やサイズがあり、常時使用する方もいれば、移動時のみ使用する方もいます。サポートの必要性や方法は当事者によって異なるため、必要な支援があるかどうかは、都度ご本人に確認しましょう。

▶ 本事例集で紹介した取組	▶▶ 掲載ページ
施設内の段差解消	P. 20, 21, 22, 39, 42, 51, 54, 56, 60, 64
手すりの設置	P. 20, 39, 40, 41, 55, 60, 64
車椅子使用者用駐車施設の整備	P. 21
車椅子使用者用トイレの設置	P. 23, 38, 52, 55
洗面所の車椅子対応	P. 23, 39, 40, 50, 52
貸切風呂の設置	P. 20, 39, 55
車椅子対応エレベーターの設置	P. 55
座敷をテーブルに変更	P. 22
車椅子の貸出	P. 20
客室の布団をベッドに変更	P. 24
車椅子使用者用客室の設置	P. 40, 41, 51, 52, 53, 54
浴室のバリアフリー化	P. 20, 41, 52, 53
従業員教育	P. 28, 29, 43, 57
情報発信	P. 30, 31

▶ その他の取組 シャワーチェア・シャワーキャリーの貸出

視覚障害者

視覚障害のある方と一口にいても、全く見えないばかりではなく、視力や視野の状況は人それぞれです。そのため、当事者一人ひとりの状況に応じたサービス提供を心がけることが重要です。なお、後天的に視覚障害となった方の中には、点字が読めない方もいらっしゃいます。言葉や音など聴覚を通じて正確に情報を伝える工夫や、点字表示・スイッチ位置の標準化など、利用時の不便を軽減する取り組みを進めましょう。

▶ 本事例集で紹介した取組	▶▶ 掲載ページ
誘導ブロックの設置	P. 21
施設内の段差解消	P. 21, 39, 42, 51, 54, 56, 64
音声案内装置の設置	P. 21, 42
情報発信	P. 31

▶ その他の取組

内容を判別できるよう、案内板等の色にコントラストをつける／案内板・メニューの読み上げ／点字案内板／クロックポジションを用いた料理説明

聴覚障害者



聴覚障害のある方は、音声によるコミュニケーションが難しい場合が多く、補聴器を使用している、すべての音を聞き取れるとは限りません。コミュニケーション手段は手話に限らず、文字・図・ジェスチャーなど、視覚情報を活用した方法を柔軟に選択しましょう。

▶ 本事例集で紹介した取組	▶▶ 掲載ページ
指差しシートの導入	P. 43
従業員教育	P. 28, 29, 43, 57
情報発信	P. 31

▶ その他の取組

案内板の設置／音を光や振動で認知できるよう、ノックセンサーを設置／フロントと筆談できるよう、客室にFAXの設置／筆談対応(メモ帳・筆談ボードの用意)／手話の習得／字幕入り映像の作成／各種マークの掲出

*「その他の取組」については、参考資料に掲載している事例に加え、本事例集には未掲載の、本事業企画事業者による取組も併せて紹介しています



知的・精神・発達障害者

人によって抱えている困難はさまざま、感情のコントロールが難しい方、音や光などの刺激に敏感な方、不慣れな旅行に強い不安を感じる方などがいます。困っている様子を見かけた場合は、相手のペースに合わせてゆっくりと声をかけるなど、落ち着いて寄り添う対応が大切です。また、相手に内容が伝わっているかを確認し、理解が難しいような場合には、言い回しを変える、メモに書いて示すなど、伝え方を工夫することも効果的です。

主な取組

- ▶ 本事例集で紹介した取組
 - 貸切風呂の設置 P. 39
- ▶ その他の取組
 - カームダウンルームの整備
 - 個室対応
 - 休憩用ベンチの設置
 - パーテーションの設置
 - 明るさが調整できる調光機能付き照明の導入
 - 館内音量の調節
 - 案内表示の工夫(ふりがな、ピクトグラム、統一性)

▶▶ 掲載ページ



妊婦・乳幼児連れの方

妊娠中の方は、階段の昇降や長距離の移動、しゃがむ動作などが難しい場合があります。特に妊娠初期は外見から判断しにくいいため、状況を丁寧に確認し、適切なコミュニケーションを心がけましょう。乳幼児連れの方を受け入れる際には、ベビーカーでも利用しやすいスペースの確保が重要です。荷物やベビーカーで両手が塞がることもあるため、移動動線はできるだけフラットに整備しましょう。また、乳幼児は目線が低く、大人とは視界が異なることを理解し、安全確保に十分配慮することが必要です。

- ▶ 本事例集で紹介した取組
 - 施設内の段差解消 P. 20, 21, 39, 42, 51, 54, 56, 64
 - 手すりの設置 P. 20, 25, 39, 40, 41, 55, 64
 - 従業員教育 P. 29, 43, 57
- ▶ その他の取組
 - 休憩用ベンチの設置
 - 乳幼児用いすを設置(食事処・トイレ)
 - おむつ交換台・授乳スペースの整備
 - ベビーカー通行のための通路幅の確保
 - 食事の配慮(アレルギー・生もの)

▶▶ 掲載ページ



訪日外国人

訪日外国人旅行者の数は年々増加しています。外国の方の障害の種類は、日本人と大きく変わりませんが、体格が大きい方の場合、サイズの大きな車椅子を使用していることがあり、ゆとりのあるスペースを確保することが有効です。また、ユニバーサル対応を進めた結果、訪日外国人旅行者の利用が増加した例もあります。右記の例に限らず、可能な取組から積極的に実践していきましょう。

- ▶ 本事例集で紹介した取組
 - 和式トイレの洋式化 P. 23
 - 多言語マップの作成 P. 27
 - 多言語翻訳機の導入 P. 65
- ▶ その他の取組
 - 案内表示の工夫(多言語、ピクトグラム)
 - 食事の配慮(ヴィーガン、宗教)
 - 施設内通路・各スペースの拡幅

▶▶ 掲載ページ



その他配慮が必要な方

病気やけがにより、多様な障害を持つ方がおり、その症状や心身機能の状況は人によって大きく異なります。外見からは判断が難しい場合も多く、誤解を招いたり、不便を感じたりすることがあります。そのため、柔軟な対応が求められます。困っている様子の方を見かけた際には、相手のペースに合わせてゆっくりと声をかけ、どのような支援が必要かを丁寧に確認しましょう。

- ▶ 本事例集で紹介した取組
 - オストメイト対応トイレの設置 P. 23, 38
 - 医療機関との連携 P. 44
 - 地域での情報共有 P. 26
- ▶ その他の取組
 - 服薬のための水飲み場の設置 / 糖尿病食やミキサー食などの提供

▶▶ 掲載ページ

また、医療器具を使用している方に対しては、配慮が必要な点を必ずご本人に確認することが重要です。

これらのマークを見たら
手を差し伸ばしましょう!



マタニティマーク
妊婦の方が身に着けています。
妊娠初期で分かりにくい方の目印になります。



ハート・プラスマーク
身体内部に障害をもつ方が身に着けています。



ヘルプマーク
外見からは分からなくても援助や配慮が必要な方が身に着けています。

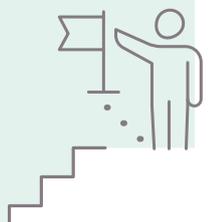
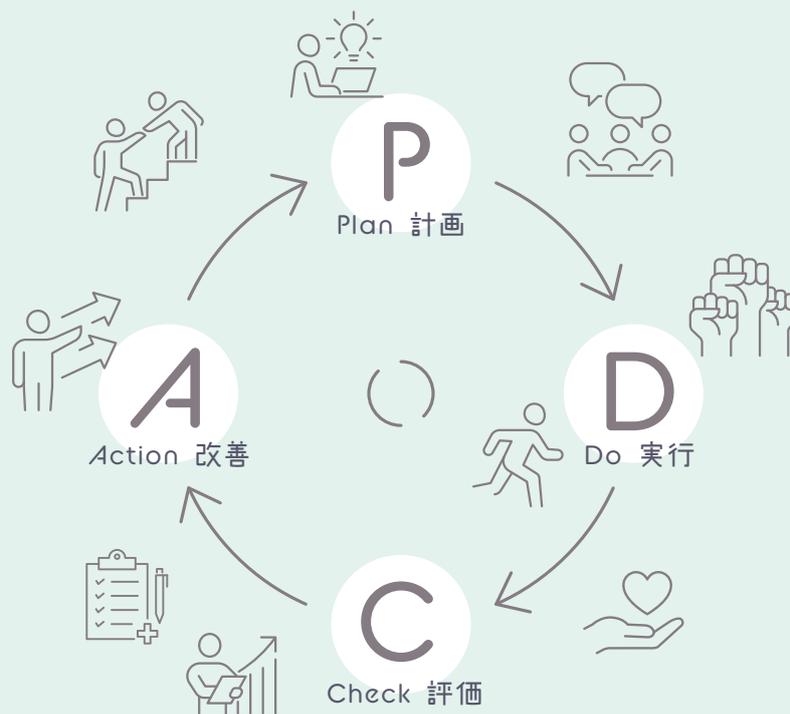
* [その他の取組]については、参考資料に掲載している事例に加え、本事例集には未掲載の、本事業企画事業者による取組も併せて紹介しています

出所 | 国土交通省 観光庁 | 高齢の方・障害のある方などをお迎えするための 接遇マニュアル 旅行業編(令和7年2月) [001845446.pdf](#)
 国土交通省 | [安心して子育てができる環境整備のあり方に関する調査研究について](#)
 国土交通省 | 知的障害、発達障害、精神障害のある人のための施設整備のポイント [000045596.pdf](#)
 国土交通省 観光庁 | ベジタリアン・ヴィーガン/ムスリム 旅行者おもてなしガイド(令和6年4月) [001740443.pdf](#)

現場が抱える課題と 解決へのアプローチ

第3章では宿泊・観光事業者の皆さまに取り組んでいただきたいユニバーサルツーリズムの取組事例をご紹介してきました。第4章では、第3章で紹介した事例を踏まえ、ユニバーサルツーリズムの取組実施におけるポイントや課題を取りまとめました。

第2章で述べたとおり、ユニバーサルツーリズムの取組を進める過程では、「まずはやってみる」姿勢が重要です。ただし、施策の実行をゴールとせず、実行後も**PDCAサイクル**(Plan[計画]・Do[実行]・Check[評価]・Action[改善])を継続的に回し、取組内容を改善し続けることが有効です。さらに、事業に着手する際には、初期段階で計画を策定することが重要です。



第4章は、5つの項目立てで構成しています。



4-1 | 施設の現状と旅行者ニーズを踏まえた課題特定

→ P.71

4-2 | 施設の目指す姿・将来ビジョンの明確化

→ P.73

4-3 | ハード・ソフト両面での取り組み

→ P.75

4-4 | 旅行者へ向けた情報発信

→ P.81

4-5 | 地域一体となった面的な取り組み

→ P.88



4-1 | 施設の現状と旅行者ニーズを踏まえた課題特定

施設の現状把握・課題把握について

計画を策定する際は、まず施設の現状を正しく把握することが重要です。客観的なデータを整理することで、施設が抱える課題を可視化できます。課題を正しく理解することは、具体的な取組や施策の必要性、さらにその優先順位を検討するうえで有効です。

check point

施設・利用者情報を照らし合わせ、
施設の課題や利用者ニーズとの
ギャップを抽出・可視化

- 施設のユニバーサル対応状況をセルフチェック
- SWOT分析などを用いて施設を取り巻く環境を整理等

施設情報の把握

利用者情報の把握

- 管理台帳などによる施設利用者の基本情報を把握
- 施設利用者へのアンケート調査等

POINT

アンケート調査による
利用者のニーズ理解

施設利用者に対してアンケートを実施することで、利用者の「生の声」や実際の行動を収集し、**利用者視点での現状把握が可能**となります。

アンケート設計の際には、**利用者の属性情報(年齢、性別、利用目的など)**も併せて収集することが重要です。特にユニバーサル対応を必要とする利用者においては、ニーズが多様であるため、事前にその傾向を把握しておくことが、**円滑なサポート提供の第一歩**となります。

また、アンケートでは施設の改善点だけでなく、「**良かった点**」も積極的に収集することで、さらなる**品質向上につなげることが**できます。

POINT

ユニバーサル対応状況を
客観的にチェック

観光サービスを提供する上で、自社の状況を正しく把握することは非常に重要です。特にユニバーサルツーリズムの取組実施においては、**わずかな段差などの情報も重要な要素**となります。

観光庁では、施設の設備やユニバーサル対応状況を客観的にチェックできる「**チェックシート**」を作成しています。

施設改修に関する項目だけでなく、ソフト面での取組も含まれています。ぜひ、施設の現状把握にご活用ください。

* 詳細は本マニュアル巻末に記載 

※宿泊施設向けに作成していますが、観光施設でもご活用いただけます。

* その他、施設の現状把握・課題分析に活用いただけるナレッジや事例集を観光庁サイトに掲載しておりますので参考に活用ください。

国土交通省 観光庁 | 事例集・支援ツール

4-1 | 施設の現状と旅行者ニーズを踏まえた課題特定

VOICE

本事業に参画した事業者が抱えていた主な課題

本事業に参画した事業者も、施設ごとにさまざまな課題を抱えていました。
ここでは、事業者が共通して直面しやすい代表的な課題の一例をご紹介します。

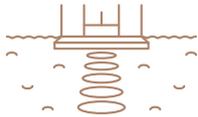


Views of Business Operators

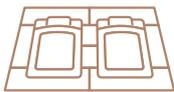


ハード面

施設改修（ハード面）前において抱えていた課題



敷地内の段差や埋没箇所、砂利道があり
高齢者や障害を持つ方の通行が困難であった



ベッド利用の希望者が多いが、設備対応が不足している



浴槽周辺の使い勝手が悪く、安全性に乏しかった



ソフト面

ソフト面の取組において抱えていた課題



ユニバーサルデザインルームを新設したが、
スタッフの知識不足から使用されるお客様の要望に満足に答えられなかった



自社HPだけではバリアフリー情報を分かりやすく伝えることが難しく、
利用者が事前に判断がしづらいことが課題であった



地域連携できていないために、
飲食店やアクティビティ等、館内で地域の魅力を発信できていなかった

4-2 | 施設の目指す姿・将来ビジョンの明確化

めざす姿・将来ビジョンを明確化

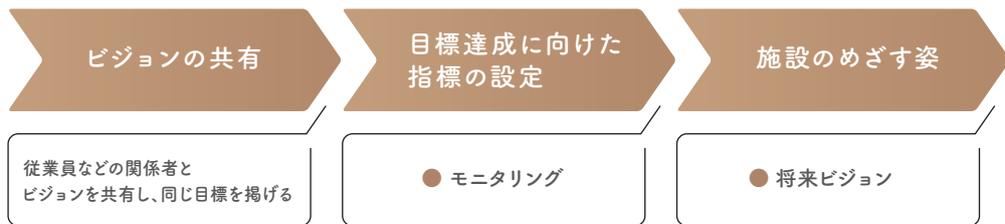
施設のめざす姿・将来ビジョンとは、施設がユニバーサルツーリズムの取組を実施することで将来的にどのような姿になっていたかを示した「将来の理想の姿」です。10年、20年後にどのような姿になっているかを構想するために、理想の未来像を自由に描き、さまざまな立場の関係者がメリットを受けられるよう検討、構想していくことが求められます。

主なポイント



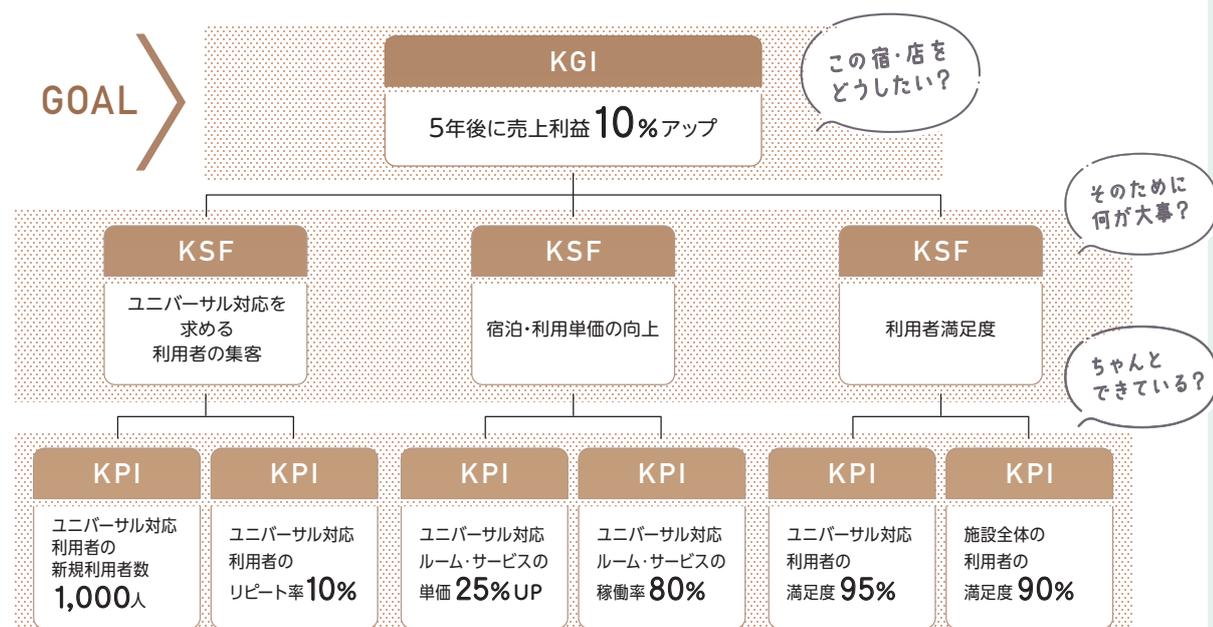
目標達成のための 指標設定

め ざす姿・将来ビジョンは掲げるだけでは達成できません。ビジョンに応じて重要目標達成指標(KGI)と、重要成功要因(KSF)や重要業績評価指標(KPI)を定め、現時点での到達度を確認できるようにしましょう。



KGIとKPIを定め、めざす姿への到達度をモニタリングすることが重要

「来ってもらう理由を、数字で育てる」 (ユニバーサルツーリズムの取組におけるKGI・KPIの設定の一例)



KGI
重要目標達成指標
▶ 施設がめざす最終的な数値目標

KSF
重要成功要因
▶ KGIを達成するために必要となる要因を定性的に表すもの

KPI
重要業績評価指標
▶ KSFを定量的な数値で表したもの。取組全体に基づく個別施策を評価する際に活用される

4-2 | 施設の目指す姿・将来ビジョンの明確化



具体施策の検討

施設の現状と課題を把握し、めざす姿・将来ビジョンを明確にしたら、具体的な施策を検討しましょう。また、ビジョンだけでは効果は得られません。ビジョンに沿った施策を網羅的に整理し、「誰が・いつ・どのように実施するか」を含む実行計画に落とし込むことが重要です。加えて、計画倒れを防ぐため、スケジュール・予算・体制・目標を明記した事業計画書を作成しましょう。

VOICE //

ユニバーサルツーリズムの取組を継続している理由

ユニバーサルツーリズムの取組について、「難しそう」「クレームが生じるのではないか」といった不安から、取組に踏み出せずにいる事業者の方もいらっしゃるかと思います。ここでは、事業者がユニバーサルツーリズムの取組を継続している理由の一例をご紹介します。



Views of Business Operators



ユニバーサルツーリズムの対応による
収益性・将来性

- ✓ 今後の超高齢化社会においては、ユニバーサルツーリズムを取り入れなければ、**将来的な市場の広がり**は見込めないと考えています。
- ✓ ユニバーサル対応を進めたことで来場者が増加し、ご本人だけでなく**同行者を含めた三世代旅行の利用も増え、1人当たりの平均消費額の向上**にもつながりました。ユニバーサル対応は、今後の収益を支える重要な要素であると捉えています。
- ✓ ユニバーサルツーリズムの取組を進めた結果、**顧客満足度の向上やリピーターの増加、口コミによる新規顧客の獲得**が実現しており、経営の視点からも取組を継続するメリットを実感しています。



かけがえない**“お客様の喜びの声”**と
従業員への**プラスの影響**

- ✓ お客様から寄せられる喜びの声は、何ものにも代えがたい財産です。特に、ユニバーサル対応を求めて来館されるお客様の中には、「**人生最後の旅**」として利用される方もおり、その分、**喜びや感謝の声も大きなものとなります**。そのような声に、スタッフ自身が感動させていただくことも多く、**非常に大きなやりがい**を感じています。
- ✓ 身体の不自由な方や海外からのお客様の受入環境整備を行ったことにより、**収益が向上しただけでなく、従業員が自信をもって接客対応できるようになりました**。さらに普段は接客対応をしていない製造スタッフも、多様なお客様が来訪されていることを肌で感じることで、**大きなやりがい**を感じています。

4-3 | ハード・ソフト両面での取り組み

ハード面・ソフト面の取組におけるポイント

ユニバーサルツーリズムの取組には多様なハード面・ソフト面の取組があることを紹介してきました。本パートでは、本事業参画事業者やその他の地域・事業者へのヒアリングを通じて見えてきた取組におけるポイントを5点紹介します。

主なポイント



「完全なバリアフリー」ではなく、「すべての人に『非日常』と『特別感』を提供すること」

ユニバーサル対応と
“非日常”の両立

ユニバーサルツーリズムと聞くと、「福祉・介護施設」をめざすことを想像し、自施設では実現が難しいと捉えてしまう方もいるかと思いますが、旅行者は「非日常・特別感」を求めて旅行をしており、その点はユニバーサル対応を希望する方や、その同行者（家族・友人）も同様です。そのため、施設が持つ**独自のコンセプトを生かしながら、空間の魅力を損なわないデザイン**を取り入れ、「誰でも安全に、過ごしやすい」施設をめざすことが重要です。

CHECK

取り外し可能な介助器具の導入が有効

取り外し可能な器具を必要な時にのみ設置することで、健常者の方も障害のある方も、双方が快適に施設を利用できるようになります。より柔軟で誰にでも使いやすい**客室づくり**は、宿泊機会の取りこぼしを防ぎ、**稼働率の向上**が期待できます。

CHECK

人的サポートでもバリアの解消は可能

ユニバーサルツーリズムの先行施設が実施したモニターツアーや利用者アンケートの結果から、ハード改修を伴わなくても、人的サポートによって一定水準のバリアフリーが実現できることが分かっています。まずは、ハード・ソフトの双方において、対応可能な取組を検討してみてください。

CHECK

小さな段差がバリアになる可能性も

バリアフリーと聞いて、最初に「段差」を思い浮かべる方は多いかと思いますが、もちろん、段差を解消することは重要ですが、明らかな段差に比べて「**わずかな段差**」の方が**気づきにくく、つまづいてしまう可能性**があります。また、施設改修ではないものの、**デザイン性を重視して設けられた小さな凹凸のある道路**は、車椅子使用者が通行しづらいだけでなく、視覚障害のある方にとって点字ブロックと誤認されるおそれがあり、危険です。このように、**さまざまな利用者の立場に立ち、複数の観点から「バリアになっていないか」**を検討することが重要です。



主なポイント



「建築設計において、ハード改修でしか対応できない」と「広さ」と「高さ」の検討が重要

ハード面では
広さと高さが重要

ユニバーサル対応においては、車椅子を使用する方が円滑に行き来できる十分なスペースを確保することが重要です。一方で、浴槽の高さやシャワーの位置、手すりの配置などについては、ユニバーサル仕様を取り入れていても、当事者にとって使いづらい設計となってしまう可能性があります。また、広さや高さに関する課題は、備品の工夫だけでは解消が難しい場合が多いため、改修や新設の設計計画においては、**事前に福祉事業者等に相談して助言を仰ぎ、「当事者目線」を取り入れることが重要**です。

4-3 | ハード・ソフト両面での取り組み

主なポイント

point 3



福祉事業者や
バリアフリーツアーセンターとの
連携が有効！

福祉事業者の視点

来 場者へのおもてなしや施設のコンセプト、利用者に喜ばれている点については、施設の方が最もよく理解されています。一方、ユニバーサル対応においては、「当事者目線」を取り入れることが不可欠です。例えば、車椅子使用者が使用できる貸切露天風呂を整備したものの、洗い場のシャワー位置が高く、実際には使いづらかったという事例もあります。せっかく整備しても利用しづらい場合には十分に活用されない恐れがあるため、**設計段階から福祉事業者やバリアフリーツアーセンターに相談することを強く推奨します。**(特に水まわりの改修は、設備や配管の制約が多く、**工事後の変更が困難なため、福祉事業者やバリアフリーツアーセンターに事前にご相談ください。)**

CHECK

餅は餅屋。ユニバーサルの視点は福祉事業者の専門知識の活用を

全国にあるバリアフリーツアーセンターや地域の福祉施設には、ユニバーサル対応に関する多くの知見が集約されています。異業種との連携は、目的意識の違いからハードルが高いと感じられることもありますが、「地域を訪れる方に楽しんでいただきたい」という思いは共通しています。同じ志のもと、**福祉事業者が持つ専門的な知識を取り入れることで、利用者がより快適かつ安全に過ごせる環境を整えることが、ユニバーサルツーリズムの推進において重要です。**



取組事例として、
コラムページもご参照ください

- > DMC天童温泉×福祉事業者(株)つるかめ → P.77
- > 諏訪湖温泉旅館組合×福祉事業者・ユニサポすわ → P.90



PICK UP!

View a Site..

日本バリアフリー観光推進機構が提唱 「パーソナルバリアフリー基準」

全国のバリアフリー観光地の旅行相談センターが加盟している日本バリアフリー推進機構では、バリアフリーの基準は人によって異なるため、バリアフリーを画一的な○×で表すのではなく、**旅行者それぞれの状況に合わせた情報提供や旅行アドバイスこそが重要である**とし、その考えに基づいた相談システム「パーソナルバリアフリー基準」を展開しています。多様なタイプの旅行者の相談を受け付け、希望に合わせて宿泊・観光・介助組織の提案や紹介・手配を行っております。お近くの相談窓口との連携を行うことで、より具体的な利用者のニーズを収集することが可能となります。

* 詳細は日本バリアフリー観光推進機構HP
パーソナルバリアフリー基準 

4-3 | ハード・ソフト両面での取り組み

Excellent business

column

DMC天童温泉と
福祉事業者(株)つるかめ
の連携による施設改修

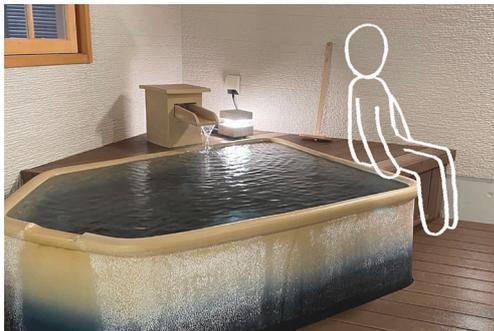
地域一体でユニバーサルツーリズムの取組を
実施している DMC天童温泉と
福祉事業者(株)つるかめとの
連携についてお話を伺いました。

福祉事業者のこまやかな助言が、
ほんとうに喜ばれるサービスを
実現しています。

本エリアでは、DMC天童温泉を中心に、地域一体となったユニバーサルツーリズムに取り組んでいます。DMCと各旅館、地域の福祉事業者である「つるかめ」が連携体制を構築し、入浴介助サービスを提供しています。また、ユニバーサル対応の改修を行う際には、施設側がコンセプトやデザインを検討し、具体的な使用感(使いやすい高さや素材等)について、福祉事業者から助言を受ける体制を整えています。

例えば、浴室の高さを低くしすぎると、車椅子使用者の入浴が困難になるだけでなく、健常者にとっても利用しづらく、危険が生じる場合があります。そこで、適切な高さを確保したうえで、浴槽の縁に腰掛けられるスペースを設けることで、入浴介助が円滑になるとともに、健常者が休憩する際にも利用できるようになりました。

このような助言を取り入れることで、利用者に喜ばれるサービスの提供が実現しています。



適切な高さを確保し、入浴時の移乗スペースを設けた事例。

DMC Tendoonsen X Tsurukame Corporation

4-3 | ハード・ソフト両面での取り組み

主なポイント

point

4



お客様への
バリアフリーは、
従業員への
バリアフリーにも
つながる

従業員の生産性向上

ユニバーサル対応は、お客様の満足度向上につながるだけでなく、従業員の働きやすさの改善にも寄与します。例えば、段差の解消やスロープの設置により、**従業員の動線が円滑になるほか、配膳車などの搬入作業もスムーズに行えるようになります。**こうした生産性の向上によって生まれた時間をお客様へのサービスに充てることで、結果として利用者満足度の向上につながる好循環が生まれます。

CHECK

従業員視点で気づくこともたくさん

ユニバーサルツーリズムの推進においては、従業員の視点も不可欠です。従業員は、滞在中のお客様の行動を日常的に観察しており、清掃やサービス提供の過程で、手すりの位置やトイレ内のフックの配置、配膳台の高さなど、さまざまな改善点に気づいている可能性があります。そのため、**従業員とも密接に意見交換を行い、バックヤードを含めた施設全体の改良方針を検討することが重要**です。



主なポイント

point

5



一度改修したら終わり、
ではない
繰り返し試行錯誤が重要

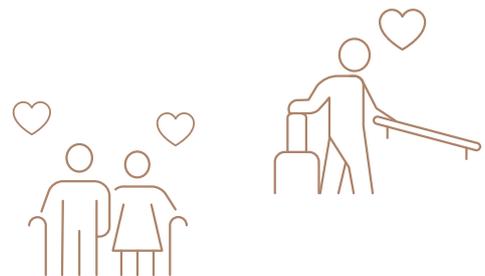
トライアンドエラーの積み重ね

ユニバーサル対応は、改修やソフト面での取組を実施した後に、さらなる課題や改良点が見えてくる 경우가多くあります。これは、ユニバーサルツーリズムに関する知見の蓄積による新たな気づきであったり、取組に対する利用者からの新たな声が要因であったりします。そのため、**1つの取組を行って終わりとするのではなく、継続的に改良策を模索しながらサービスを提供していくことが重要**であり、まさに「観光サービス」の真髄と言えます。

CHECK

お客様の声には
有益な情報があふれている

施設改修を進める過程で重要なのは、実際にご利用いただいたお客様の声です。時には厳しいご意見をいただくこともあるかと思いますが、それらに**真摯に向き合うことで、多くの気づきやヒントが得られます。**その積み重ねが、より質の高いサービスと環境を生み出し、結果としてお客様からの「感謝」の言葉につながります。



4-3 | ハード・ソフト両面での取り組み

Yuji Katsulani

Excellent business

column

勝谷 有史さま

有限会社なにわ旅館「なにわ一水」
代表取締役社長

ユニバーサルツーリズムの対応を開始後、
常にアップデートを重ねてきた
宿泊施設・なにわ一水
勝谷社長にお話を伺いました。

当旅館では、約20年にわたり、さまざまなハード面・ソフト面の取組を進めてきました。当館のように建物が古く、改修によってバリアフリー化を進める必要がある施設では、工事の過程で、図面に記載されていない鉄骨や小梁など、想定外の障壁が生じることもあります。そのため、古い旅館ならではの魅力や価値を生かしつつ、状況に応じて柔軟に改修を行い、改修で対応が難しい箇所については、備品の活用で補うことも重要だと考えています。また、ベッドやリモコンの位置、案内表示の見やすさなど、細かな配慮もユニバーサル対応の一つです。できることから取組を始め、施設の個性との調和を保ちながら段階的に進めていくことが、誰もが気兼ねなく使いやすい施設づくりにつながると考えています。

旅館が日常的に行っている「多くのお客様に喜んでいただくこと」の延長線上にユニバーサルツーリズムの取組があると捉え、試行錯誤を重ねながら、現在もさまざまな取組を続けています。

嚙下調整食の取組（フードバリアフリー）



備品活用の一例 ※入浴補助器具



お客様の声をもとに実現した「誰でもシート」
※コンセント付き・移乗しやすい高めの座面・高級感あるビニールシート・多目的トイレのベッドと同じサイズ

Matsue Shinji-ko Onsen Naniwa Issui

どんなに困難な取組もあきらめない。
柔軟にとらえ、工夫と試行錯誤を重ねながら、
現在もこつこつと続けています。

4-3 | ハード・ソフト両面での取り組み

View a Site!

よっしっ!



column

必見!

有識者の先生が推奨

+ 「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための 接客マニュアル」

観光庁では、2017年2月に策定された「ユニバーサルデザイン2020行動計画」を受け、ホテル・旅館、旅行会社、観光案内所等で従事する観光関係者が「心のバリアフリー」を実践できるよう、接客マニュアルを作成・公開しています。ユニバーサル対応を実践する際には、ぜひ参考にしてください。



* 詳細は観光庁HP

高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接客マニュアル(令和7年2月)
「宿泊施設編」「旅行業編」「観光地域編」

+ 「高齢の方、障害のある方など 配慮を要する宿泊者に対する 接客研修ツール」

さらに、上記マニュアルを踏まえ、厚生労働省および観光庁では、旅館業の営業者の皆さまが、配慮を要する宿泊者一人ひとりの特性に応じた適切なサービスを提供できるよう、従業員向け研修の実施を支援しています。具体的には、研修の企画に活用できる内容案や、実際の研修の場面で使用できる研修ツールを作成しました。従業員向け研修等に、ぜひご活用ください。



* 詳細は厚生労働省・観光庁HP

高齢の方、障害のある方など配慮を要する宿泊者に対する接客研修ツール(令和7年3月)



4-4 | 旅行者へ向けた情報発信



ユニバーサルツーリズムにおける情報発信について

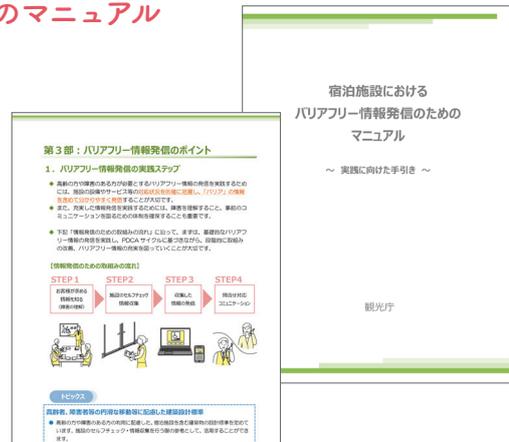
ユニバーサル対応を必要とする方が観光施設・宿泊施設を利用する際には、ご本人が事前に施設の情報を確認し、利用できるかどうかの判断ができるような環境を整備することが必要不可欠です。本章では、ユニバーサルツーリズムに関する情報発信のポイントをご紹介します。

＋ 「宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル ～実践に向けた手引き～」

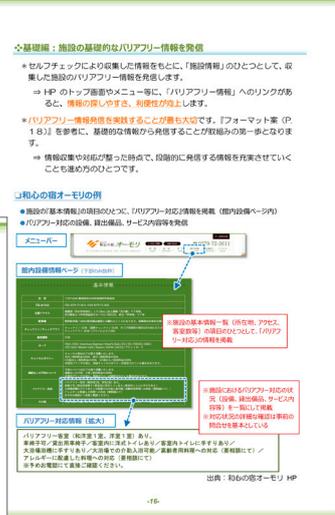
観光庁では情報発信の全体像・実践における詳細なプロセスを取りまとめたマニュアル「宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル～実践に向けた手引き～」を公開しておりますので、実践の際にはご参照ください。

* 詳細は観光庁HP

宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル
～実践に向けた手引き～ (令和7年3月)



◆応用編：客室単位のきめ細やかな情報発信
※基礎編と同様に、セルフチェックにより収集した情報をもとに、「施設情報」のひとつとして、収集した施設のバリアフリー情報を発信します。
※客室は、同一施設においてもタイプによって仕様が異なるため、部屋単位のセルフチェックを実施し、それぞれの客室のバリアフリー情報を発信することが望ましいです。
⇒ 海外の先進地域では、海外のバリアフリー情報を発信するとともに、バリアフリー対応客室を中心に「客室ごとの詳細な情報を発信しています」。
※さらに、写真や動画を併用して、設備や備品等の情報を視覚的に発信することで、利用者自覚に立った効果的な情報発信につながります。



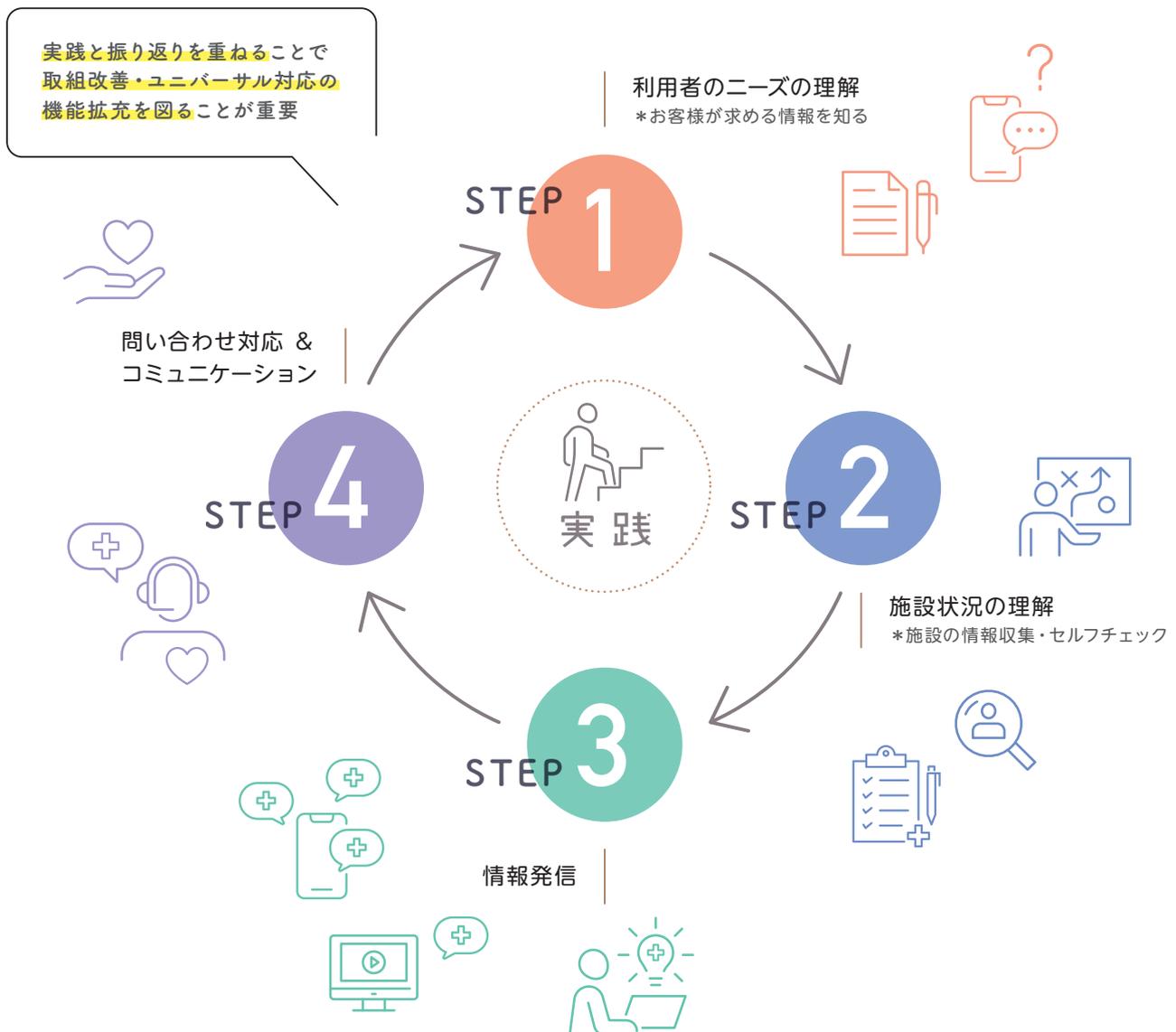
なるほど!



4-4 | 旅行者へ向けた情報発信

ユニバーサルツーリズム情報発信の実践ステップ

ユニバーサルツーリズム情報の発信において、施設や設備・サービスなどの対応状況を的確に把握し、**段差・階段・幅員などの「バリア」**の情報を**含めて分かりやすく発信**することが大切です。また、充実した情報発信を実践するためには、利用者によってさまざまな障害があることを理解すること、事前のコミュニケーションを図るための体制を確保することも重要です。ユニバーサルツーリズム情報発信の実践ステップに沿って実践し、段階的に取組の改善・ユニバーサル対応の機能拡充を図っていくことが大切です。



4-4 | 旅行者へ向けた情報発信

実践

STEP 1

利用者のニーズの理解

施設のユニバーサルツーリズム情報発信を実践するには、第一に利用者のニーズ(お客様の求める情報)を理解することが重要です。利用者のニーズを理解する上でのポイントは主に2点あげられます。

主なポイント



人によって
旅行の障壁が異なる！
旅行先の選択における
判断材料の提供が重要

バリアを含めた
施設情報の提供

本人の心身の状況によって、施設を利用できる条件や利用するにあたって必要となる支援・サービスはひとりひとり異なります。**同じ障害だからと言って、求めることが同じというわけではありません。**

そのため、利用者のひとりひとりが「施設を利用できるか」を事前にご自身で判断するための情報の提供が求められています。

CHECK

ユニバーサル対応のみではなく
「バリア」の情報を発信することが重要

例えば、施設入口に5cm程度の段差があるとした場合、視覚障害者にとっては道路と歩道の境を認識するための重要な指標となる場合がありますが、車椅子利用者にとっては、乗り越えるのが困難な場合もあります。一方、車椅子利用者でも同行者等のサポートがあるため問題なく訪問することが可能な場合もあります。

このように、**事前にバリアを含めた情報を提供しておくことで、利用者自身の状況を踏まえた判断ができるようになります。**



ユニバーサル対応を必要とする方は、一般の利用者より長い期間をかけて事前準備を行い、旅行先の魅力を満喫することを楽しみにされています！事前にしっかりと施設の魅力を訴求しましょう

主なポイント



すべてのお客様と共通！
旅行先としての
魅力訴求が必要不可欠

旅行先としての
魅力訴求

一般の利用者と同様に、ユニバーサル対応を必要とする方々にとっても、旅行先を選定する際には、観光地や観光施設・宿泊施設が魅力的であり、「行ってみたい」と思えることが何よりも重要です。前述のユニバーサル対応状況は、「訪問可能かどうか」を判断するうえで非常に重要な情報ですが、それだけでは十分ではありません。**実際に訪問した際にどのような体験ができるのか、どのような滞在価値があるのか**といった点についても、積極的に情報を発信することが不可欠です。

旅行者のカスタマージャーニー(一例)

行動ステージ	旅行者行動	主な事業者	
旅 マ エ	旅先検討	旅行先の検討/旅行時期の検討/予算の検討	
	旅程検討	観光スポットの検索/移動手段の検索/ホテル・旅館の検索 現地ツアーの検索/ユニバーサル対応の検索/休暇の取得	DMO 旅行代理店 OTA
	予約購入	航空券・新幹線手配/ホテル・旅館予約 /現地ツアーの予約	航空 鉄道
	出発準備	荷造り/チケット準備	
	自宅出発	空港・駅へ移動	航空・鉄道
旅 ナ カ	移動	空港・駅へ移動/行程再確認/食事	バス タクシー レンタカー
	現地到着 移動	ホテルチェックイン/地点移動	宿泊 小売 体験
	観光	ショッピング/レジャー/食事/現地ツアー参加	飲食 土産
	移動	寄り道/食事	
旅 ア ト	帰宅	荷解き	
	感想シェア	SNS/口コミ	
	次の旅へ!	次の旅先検討	

4-4 | 旅行者へ向けた情報発信

実践

STEP

2

施設状況の理解

ユニバーサルツーリズム関連情報として発信する施設の設備や備品、サービス等の対応状況を正確に把握することが重要です。4-1「施設の現状と旅行者ニーズを踏まえた課題特定」のポイント「ユニバーサル対応状況を客観的にチェック」で紹介した施設の設備やユニバーサル対応状況を客観的にチェックできる「チェックシート」を用いて、施設状況を正確に把握することが重要です。

* 詳細は本マニュアル巻末に記載 

実践

STEP

3

情報発信

STEP2のセルフチェックにより収集した施設のユニバーサル対応情報(バリアの情報含む)を、自社のHPやパンフレット、その他関連サイト等を通じて積極的に情報発信を行うことが重要です。情報発信する上でのポイントは、主に3点挙げられます。

主なポイント

1
point

情報の見やすさ、分かりやすさへの配慮



施設の情報を取りまとめても、利用者に伝わらなければ意味がありません。

HP等への情報掲載において、以下のような工夫を施すことによって視認性・可読性を上げることをお勧めします。

取組例

▶ トップ画面等への導線強化:

HPのトップ画面やメニューなどに「バリアフリー対応情報」へのリンクを掲載する
(「HPのどこにバリアフリー情報が掲載されているのか見つけにくい」という利用者の声がよく聞かれます)

▶ 一覧表での整理: バリアフリー対応状況を一覧表にし、項目ごとに「○・△・×」を用いて示す

▶ 客室の詳細情報の提示:

ユニバーサルルームごとに、写真や客室の平面図または3D映像などを用いて詳細な情報を提示する

▶ ピクトグラムの活用: ピクトグラムを活用し、文字での説明を可能な限り簡略化する

より正確に、
より分かりやすく
情報を提供する工夫が重要

* 取組の詳細は観光庁HP 

宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル ～実践に向けた手引き～ (令和7年3月)

4-4 | 旅行者へ向けた情報発信

主なポイント

point
2

多様な媒体を活用することで
利用者の目に触れる機会を
創出する



自社HP以外での情報発信



自社のHPにユニバーサルツーリズム情報を掲載することは非常に重要です。一方、それだけでは施設の情報にたどり着けず、来訪の機会を逃してしまう可能性があります。以下のような媒体や事業者・行政と連携することで、**利用者の目に触れる機会を増やす**ことを推奨します。

掲出先例

- ▶ ユニバーサルツーリズム・バリアフリー情報を集約したサイト
- ▶ 宿泊・体験予約サイト
- ▶ グルメ紹介・予約サイト
- ▶ 旅行会社の情報発信サイト
- ▶ 観光連盟・観光協会等のウェブサイト

主なポイント

point
3

より詳細に
施設の取組・バリア情報を
伝えることができる
動画の活用も有効



動画での情報発信



写真の活用に加えて、**動画や 360° 動画を取り入れる**ことで、利用者に対してより詳細で具体的な情報を提供することが有効です。言葉だけでは伝わりにくいバリア情報やユニバーサル対応の状況を共有する手段として、ぜひご活用をご検討ください。

撮影のポイント

- ▶ **動線の可視化**
施設の入り口から客室までの移動経路や、客室内・共用部での滞在イメージを示す
- ▶ **設備の実働による説明**
設備や備品を実際に稼働させながら、利用方法をわかりやすく説明する
- ▶ **アクセシビリティへの配慮**
音声によるナレーションに加え必要な字幕も掲載し誰もが情報を得られるようにする
- ▶ **利用者視点での演出**
想定する利用者(高齢者・車椅子使用者など)が実際に施設を楽しむ様子を撮影する

4-4 | 旅行者へ向けた情報発信

View a Site!

column

伊勢志摩バリアフリーツアーセンターの
「三重県バリアフリー情報」紹介における工夫

日本初のバリアフリーツアーセンターである伊勢志摩バリアフリーツアーセンターでは、「行けるところ」を探すのではなく、「行きたいところへ行ける、を増やす!」をポリシーに、旅行の「楽しさ」を第一に伝える工夫がなされています。そのうえで、**バリアフリーに関する情報は、複数の写真を用いて詳細に掲載し、利用者が安心して訪問できるよう配慮しています。**

例えば、伊勢神宮 内宮では「駐車場、観光経路、トイレ、貸し出し・サービス、注意事項」のセクションに分けて情報を提供しており、合計60点以上の写真を活用し、どのように楽しめるか、またどのようなバリアが存在しているかを具体的に示しています。

このように、地域の魅力を最大限に伝えながら、当事者や介助者等にとってハード・ソフト両面で必要な情報を的確に伝え、地域を好きな方がより安心して旅行に満足できるような情報発信を行っています。

さらに、観光施設や宿泊施設など、さまざまな種類の施設についても非常にわかりやすく情報が整理されており、**参考事例として活用することをおすすめします。**

* 詳細は伊勢志摩バリアフリーツアーセンターHP 
三重県バリアフリー観光情報サイト



The screenshot displays the website's interface for the Ise Grand Shrine Inner Shrine. It includes a navigation bar, a main header, and several content sections. The '施設概要' section provides an overview of the shrine. The '車いす対応トイレ' section shows photos of wheelchair-accessible restrooms. The '貸し出し・サービス' section details the availability of wheelchairs and other services. The 'おすすめ/注意点' section offers recommendations and important notices for visitors. The website uses a clean, user-friendly design with clear headings and supporting images.

4-4 | 旅行者へ向けた情報発信

実践

STEP 4

問い合わせ対応・コミュニケーション

安心・安全な施設の利用を実現するためには、能動的な情報発信のみに留まらず、問い合わせなどに対する利用前コミュニケーションを充実させることで、施設利用における認識の齟齬をなくすことが大切です。利用前のコミュニケーションにおけるポイントは、主に2点挙げられます。

主なポイント



1
point

メールや電話などで
個別対応を行い、
お客様それぞれの状況に応じた
情報提供が重要

利用者の
状況に応じた情報提供

STEP1: 利用者のニーズ理解」で述べたように、利用者の状況によってバリアの捉え方はさまざまです。利用前の問い合わせにおいて詳細な施設のユニバーサル対応状況を情報提供することで、最終的な利用可否を判断していただくことを基本として対応することが望ましいです。



* 詳細は厚生労働省・観光庁HP
高齢の方、障害のある方など配慮を要する宿泊者に対する
接遇研修ツール（令和7年3月）

VOICE

個別対応に対する当事者の喜びの声

観光庁では、観光事業者の皆様が、配慮を要する利用者に対して、適切なサービス提供を行うための従業員向け研修ツールとして、動画やマニュアル等を取りまとめております。その中で、当事者へのアンケートから得られた喜びの声を一部抜粋してご紹介します。

情報提供・問合せ・予約時におけるお客様の声

- ✓ 「不安なことや分からないことは、なんでも聞いてほしい」という一言で、安心感を得られた
- ✓ 「耳が不自由なので、相手の話を音声認識により文字化することで理解し、コミュニケーションをとっていること」についてメールで連絡したところ、「聞こえない人への特別な配慮ではなく、お客様への接遇として当然に対応する」旨の返信があった
- ✓ 予約サイト利用時、バリアフリールームがあるか分からなかったので一般シングルの部屋を予約。備考欄に「車椅子使用」と入力したところ、後日ホテル側から電話があり、「バリアフリールームがあり、予約いただいた日が空室のため、部屋を変えませんか」との提案をいただいた

主なポイント



2
point

職員間での
シームレスな
情報連携を

問い合わせ情報の共有

利用前の問合せや施設利用時に、職員によって対応のレベルに差が生じると、高齢の方や障害のある方は不安を感じてしまう恐れがあります。的確なコミュニケーションを行うために、セルフチェックで収集した施設のユニバーサル対応状況を職員間で共有しておきましょう。また、事前に問い合わせされた情報は、施設を利用いただく際のサポートなどに必要となります。利用者情報をきちんと管理・連携することで、安心・安全な施設利用・サービスを提供するよう心がけましょう。

一元管理・シームレスな情報共有

整理した施設の
ユニバーサル対応情報

利用者からの
問い合わせ情報

安心・安全な施設利用・サービスを提供

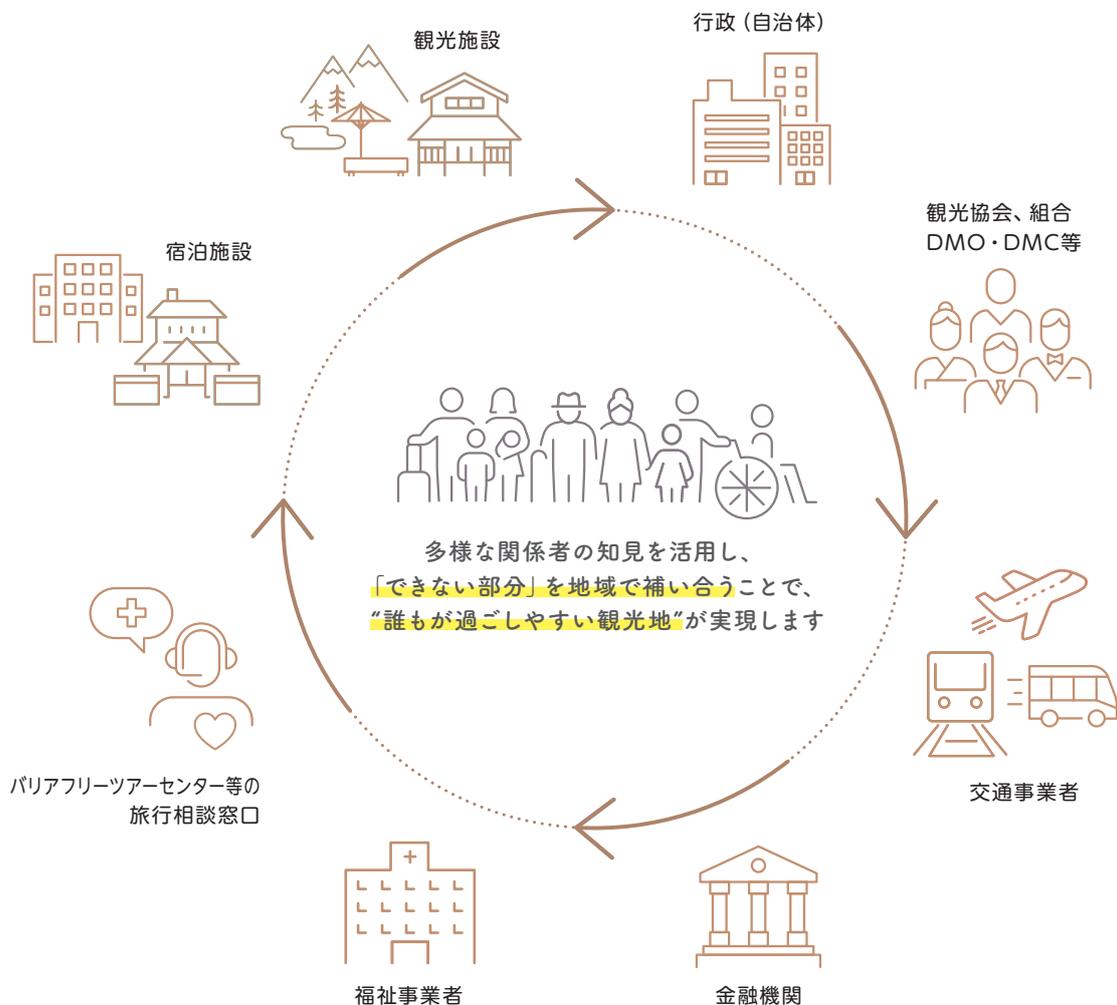


4-5 | 地域一体となった面的な取り組み

地域一体となった面的な取組の重要性

ユニバーサルツーリズムにおいては、地域一体となった取組(「地域として受け入れる」という視点)が重要です。当事者本人や同行者にとって満足度の高い旅行につなげ、「この地域にまた訪れたい」と感じていただくためには、宿泊施設や観光施設単体での対応にとどまらず、移動のしやすさや時間の使い方、情報の伝え方、人とのかかわり方までを含めた、総合的な設計がポイントとなります。

観光事業者、交通事業者、福祉事業者などが連携し、地域一体でサポート体制を構築することで、お客様の旅行に対する不安を取り除くとともに、ニーズに即した質の高い観光体験・滞在体験の提供が可能となります。



4-5 | 地域一体となった面的な取り組み

主なポイント

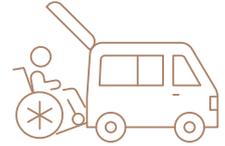
point 1



事業者間連携



観光従事者間の機能補完による「ニーズに即したサービス提供」



ユニバーサル対応を1施設で完結させることには限界があります。**一方、地域内の複数事業者や異業種と連携・役割分担を行う**ことで、個社単独では対応困難なサービスの提供が可能となり、当事者本人や同行者にとっての多様なニーズを面的にカバーすることができます。

- 取組例**
- ▶ **宿泊施設間連携**: 旅館間でのマイクロバス協力(非常時・臨時送迎)
 - ▶ **福祉事業者のサービス導入**: 福祉事業者と連携した入浴介助や体験プログラムの提供
 - ▶ **医療機関の知見導入**: 医療機関・栄養士と連携した嚥下食・食事対応
 - ▶ **交通サービスの領域拡張**: 交通事業者と連携した車椅子乗降用リフト装置付きマイクロバスの導入

主なポイント

point 2



地域内バリエーションの強化



当事者本人や同行者にとっての「選択肢の拡張」

地域一体でユニバーサル対応に取り組むことで、画一的(いわゆる金太郎飴型)な受入れではなく、**地域内に多様な受入れ機能を持たせることが可能**となります。例として、以下のように施設ごとに**強みを分担**することで、**旅行者は自身のニーズに応じて宿泊先を選択**できるようになります。

- ▶ **A旅館**: 車椅子使用者の受入れに強み(高価格帯)
- ▶ **B旅館**: 同上(中低価格帯)
- ▶ **C旅館**: 高齢者・三世代旅行向け対応
- ▶ **D旅館**: 視覚障害者への配慮を重視

このような取り組みにより、特定の施設で受入れが難しい場合でも、地域内で代替施設へ円滑に誘導することが可能となり、地域全体としての機会損失(取りこぼし)を減らすことに繋がります。

主なポイント

point 3



行政・金融機関連携



行政・金融機関との連携による持続的な取組の実現

歩道や公共空間など、民間事業者単独では対応できない領域の改善には行政との連携が不可欠です。地域事業者が連携し、「地域としてのありたい姿」や課題を整理した要望書を提出することで、予算化・事業化につながるケースも見られます。

また、ユニバーサル対応に必要な施設改修には資金調達が伴うため、金融機関の理解と協力も重要となります。**地域一体での取組や、先行事業者の成功事例を積み重ねることで、金融機関側の理解が進み、ユニバーサルツーリズムに資する投融資が促進された事例**もあります。

4-5 | 地域一体となった面的な取り組み

Excellent business

column

観光推進4団体を中心に
面的な取組を開始した
上諏訪温泉／諏訪市の挑戦

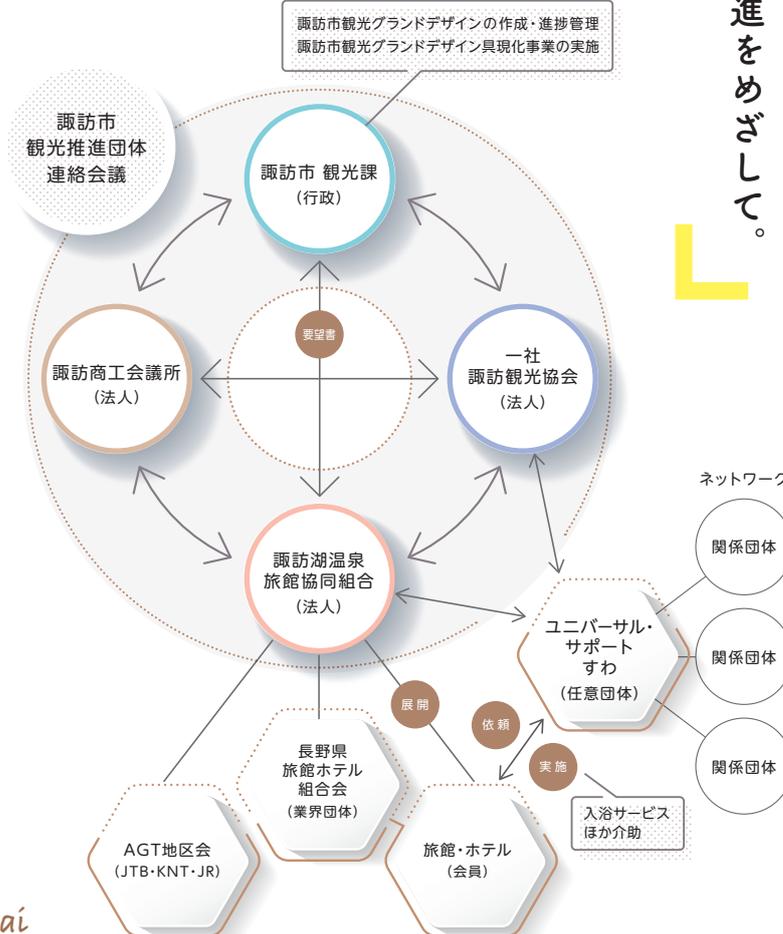
地域の宿泊・観光施設、
福祉事業者『ユニサポート』と連携を強化し、
ユニバーサルツーリズムに注力している
諏訪湖温泉旅館協同組合にお話を伺いました。

上諏訪温泉は、霧ヶ峰高原の伏流水を生かした酒蔵が5蔵あり、利き酒が人気のエリアです。“誰にでもやさしい観光地”をめざし、地域一体となった取組を推進しており、各施設においてユニバーサル対応の改修が進められています。趣向や気分に応じてさまざまな宿泊施設や飲食店を利用できる環境が整ったことが功を奏し、高齢者を含む三世代旅行者や、車椅子利用者をはじめとする障害のある方の来訪、さらにはリピーターの増加につながっています。

一方で、道路などの公共空間の整備については、依然として課題が残っています。諏訪市に対しては、旅館において把握された障害者等のニーズを踏まえた要望書を提出するなど、連携関係を構築しています。資金面等の制約から、すぐに実現できない取組もありますが、継続的に連携を重ねることで、面的なユニバーサルツーリズムのさらなる促進を図っていきたいと考えています。

すべてのの方に快適な滞在を。
地域一体となった取り組みを継続し、
ユニバーサルツーリズムのさらなる促進をめざして。

- 密な情報連携
- 既存の会議体の活用
- 既存事業へのユニバーサルツーリズム視点の反映



Suwako Onsen
Ryokan Kumiai

付録

用語集 → P. 92

セルフチェックシート → P. 93

用語	意味
オストメイト	様々な病気や事故などにより、お腹に排泄のための「ストーマ(人工肛門・人工膀胱)」を造設した人のこと。 ※ストーマ(人工肛門・人工膀胱): 病気や事故のため、新たに腹部に造設された排泄口のこと。
クロックポジション	視覚障害者に位置を伝える手法の一種。説明を受ける人の位置を“時計の文字盤の中心”にしていると想定して伝える手法のこと。
カームダウンルーム	周囲の音や光など外部からの刺激が苦手な障害者等にとって、人混みや照明などが社会的バリアとなる。これらの原因でストレスが高まった時に、外部から光や音などの情報を遮り、気分を落ち着かせるための空間のこと。 クールダウンスペースともいう。
バイキングカート	バイキング形式の食事でトレイを乗せて料理を運ぶことができるカート。 手の力が弱い高齢者の方でも、手元を気にせず安心して移動できる備品のこと。
上り框	建築用語で、玄関や和室入口など、床に段差がある上り口の縁に渡してある横木のこと。
DMO	観光地域づくり法人(Destination Management/Marketing Organization)のこと。 地域の多様な関係者と協働し、科学的アプローチを取り入れた観光地域づくりの司令塔となる法人を指す。
ピクトグラム	案内用図記号ともいう。 不特定多数の人々が利用する公共交通機関や公共施設、観光施設等において、文字・言語によらず対象物、概念または状態に関する情報を提供する図形のこと。
SWOT分析	企業の強み(Strength)、弱み(Weakness)、機会(Opportunity)、脅威(Threat)について分析し、全体的な評価を行う手法のこと。 強みと弱みは主として企業の内部要因を分析(内部環境分析)、機会と脅威は同様に企業の外部要因の分析(外部環境分析)を行うもの。
カスタマージャーニー	マーケティング手法の用語の一種。 顧客が企業の商品やサービスを認知し、調査、比較、検討を行い、最終的に購入するまでのプロセスを意味する用語のこと。
シームレス	英語で「継ぎ目のない」という意味で、「複数の機能やサービスを、境目を意識することなく利用できる」という意味に用いられる。

障害種別	チェック項目			仕様 (サイズ・数・対応範囲等)	
			チェック欄		
肢体不自由の方 車いす使用の方	設備の有無 備品貸出の可否	共用部	障害者用駐車スペース（専用スペース）	有・無	()台
			建物入口の段差解消	有・無	段差の高さ()cm
			施設内の段差解消	有・無	段差の高さ()cm
			階段の手すり	有・無	
			エレベーター	有・無	定員数()名
		車いす対応 客室	車いす対応の客室	有・無	客室タイプ・部屋数()
			一般客室	車いすで利用可能な入口	有・無
		車いすで移動可能なスペース		有・無	通路の幅()cm
		車いすで利用可能なトイレ・浴室		有・無	出入口の有効幅()cm 段差の高さ()cm 手すりの有無()
		大浴場	客室から大浴場までの段差解消	有・無	段差の高さ()cm
	大浴場内の手すり		有・無		
	食事会場 (宴会場)	客室または施設内通路から食事会場（宴会場）までの段差解消	有・無	段差の高さ()cm	
		車いすで食事可能なテーブル席	有・無		
	共用トイレ	車いす対応の共用トイレ	有・無		
貸出備品	車いすの貸出	可・否			
	入浴備品の貸出（シャワーチェア、シャワーキャリー、移乗台、入浴リフト等）	可・否			
人的対応・サービスの可否	従業員による施設内移動時の介助		可・否		
	食事会場（宴会場）における従業員による介助・サポート		可・否		
視覚障害の方	設備の有無 備品貸出の可否	共用部	階段の手すり	有・無	
			建物入口の視覚障害者誘導用ブロックまたは音声案内	有・無	
			館内案内図の点字表示	有・無	
			文字サイズ、コントラストに配慮した館内案内図	有・無	
			エレベーター内の音声案内	有・無	
			エレベーター内の操作盤の点字表示または立体表示	有・無	
			客室のドアに表示されている部屋番号の点字表示または立体表示	有・無	
			客室内への非常時の音声放送	有・無	
	大浴場	文字サイズ、コントラストに配慮した大浴場内の配置図	有・無		
		共用トイレ	共用トイレ内の触知図	有・無	
	文字サイズ、コントラストに配慮した共用トイレ内の配置図		有・無		
	人的対応・サービスの可否	従業員による建物入口・客室までの誘導（施設到着時）		可・否	
		従業員による客室内設備や操作方法の説明		可・否	
		従業員による施設内移動時の介助		可・否	
食事会場（宴会場）における従業員による介助・サポート		可・否			
聴覚障害の方	設備の有無 備品貸出の可否	共用部	エレベーター内の行先表示（ランプ表示）	有・無	
			エレベーター内の非常時の文字情報表示	有・無	
			夜間の出入口の音声（インターフォン）以外での対応	有・無	
		客室	客室内の非常時警報ランプまたは呼出用バイブレーション	有・無	
	字幕対応テレビ・字幕表示ボタン付きリモコン		有・無		
	人的対応・サービスの可否	電話、FAX、メールなどの複数の問合せ手段		可・否	
		従業員による筆談対応		可・否	
		従業員による手話対応		可・否	
	その他 全般	設備の有無 備品貸出の可否	大浴場 貸切風呂	同行者との同伴入浴が可能な貸切風呂	有・無
入浴着の貸出				可・否	
共用トイレ		オストメイト（人工肛門や人工膀胱を持つ方）対応設備のある共用トイレ	有・無		
		補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）専用トイレ・トイレ用排泄スペース	有・無		
人的対応・サービスの可否		部屋食の提供		可・否	
		食事の提供のフレキシブルな対応（アレルギー対応食、きざみ食等）		可・否	
	食事の食品成分表示		有・無		
	多言語対応		可・否	対応言語()	

セルフチェックシート（記入例）

障害種別	チェック項目		チェック欄		仕様 (サイズ・数・対応範囲等)	
			有	無		
肢体不自由の方 車いす使用の方	設備の有無 備品貸出の可否	共用部	障害者用駐車スペース（専用スペース） *車いす使用の方等が乗降できるスペース、傾斜や段差がない駐車スペースの有無を確認	有	無	(2) 台 例) 駐車場内の建物入口に一番近い場所に2台分のスペースを確保
			建物入口の段差解消 *建物入口の段差の有無、段差解消（スロープ等の設置）の有無・対応策を確認	有	無	段差の高さ (20) cm 例) 入口の自動ドア前に20cmの段差が1段あり
			施設内の段差解消 *施設内の段差の有無、段差がある場所、段差解消（スロープ等の設置）の有無・対応策を確認	有	無	段差の高さ (5) cm 例) 大浴場に向かう通路に、1段の段差あり
			階段の手すり *施設内の階段への手すり設置の有無を確認	有	無	フロントから客室までの階段には手すりを設置 (その他の階段には設置されていない箇所あり)
		エレベーター *施設内へのエレベーターの設置の有無、エレベーターのサイズ、車いす対応の有無を確認	有	無	定員数 (11) 名	
		車いす対応客室 *車いす使用の方が利用できる客室（BFルーム等）の有無、客室のタイプ・仕様を確認	有	無	客室タイプ・部屋数 (ツインルーム・1室) 例) 入口・客室内はスライド式のドアを設置	
		一般客室	車いすで利用可能な入口 *客室入口の幅、段差の有無を確認 (※客室ごとに確認)	有	無	入口の有効幅 (70) cm 段差の高さ (3) cm ※一般的な車いすの場合、80cm以上の通行幅が必要
			車いすで移動可能なスペース *客室内の通路の幅、障害となる家具等の有無を確認 (※客室ごとに確認)	有	無	通路の幅 (70) cm ※一般的な車いすの場合、80cm以上の通行幅が必要
		大浴場	車いすで利用可能なトイレ・浴室 *出入口部分の段差の有無、ドア幅、サイズ、手すりの有無等を確認 (※客室ごとに確認)	有	無	出入口の有効幅 (55) cm 段差の高さ (5) cm 手すりの有無 (無) ※一般的な車いすの場合、80cm以上の通行幅が必要
			客室から大浴場までの段差解消 *客室から大浴場までの段差の有無、段差解消（スロープ等の設置）の有無・対応策を確認	有	無	段差の高さ (15) cm 例) 大浴場入口に、15cmの段差が1段あり
	大浴場内の手すり *大浴場内の通路、浴槽入り部分等への手すり設置の有無を確認		有	無	例) 浴槽の出入り部分に手すりを設置	
	食事会場 (宴会場)	客室または施設内通路から食事会場（宴会場）までの段差解消 *食事会場までの段差の有無、段差解消（スロープ等の設置）の有無・対応策を確認	有	無	段差の高さ (20) cm 例) 食事会場（宴会場）入口にスロープを設置	
		車いすで食事可能なテーブル席 *可動式の椅子があるテーブル席、隣席との距離や周囲にスペースがある席の有無を確認	有	無	例) 入口付近にスペースに余裕があるテーブル席を2つ用意 椅子は可動式のため、動かすことが可能	
	共用トイレ	車いす対応の共用トイレ *車いす使用の方が利用可能な共用トイレの有無、サイズ・仕様を確認	有	無	例) 施設1階に1室設置	
	貸出備品	車いすの貸出 *貸出が可能な車いすの有無、台数、仕様を確認	可	否	例) 2台まで貸出可	
人的対応・サービスの可否	入浴備品の貸出（シャワーチェア、シャワーキャリー、乗換台、入浴用リフト等） *貸出が可能な上記入浴に必要な備品の有無、個数、仕様を確認	可	否	例) シャワーチェア、シャワーキャリー各1個貸出可		
	従業員による施設内移動時の介助 *介助の依頼があった場合の対応の可否、対応可能な時間帯および対応範囲等を確認	可	否	例) 混雑する時間帯は、お待ちいただく可能性あり		
	食事会場（宴会場）における従業員による介助・サポート *介助の依頼があった場合の対応の可否、対応可能な時間帯および対応範囲等を確認	可	否	例) 混雑する時間帯は、お待ちいただく可能性あり		
視覚障害の方	設備の有無 備品貸出の可否	共用部	階段の手すり *施設内の階段への手すり設置の有無、手すりへの点字表示の有無を確認	有	無	例) フロントから客室までの階段には手すりを設置、点字表記なし (その他の階段には設置されていない箇所あり)
			建物入口の視覚障害者誘導用ブロックまたは音声案内 *コントラストに配慮した視覚障害者誘導用ブロックまたは音声案内の有無、設置箇所を確認	有	無	
			館内案内図の点字表示 *館内の設備や位置等を説明する案内図への点字表示の有無、設置場所を確認	有	無	例) 視覚障害のあるお客様には、点字の案内マップを配布
			文字サイズ、コントラストに配慮した案内図 *弱視や色覚障害の方等が見やすさに配慮した案内図の有無、設置場所、周辺の状況を確認	有	無	例) 各階の案内図をエレベーターホールに設置（接近して読むことが可）
		エレベーター内の音声案内 *エレベーターの音声案内機能の有無、仕様（音声案内の内容）を確認	有	無	例) 停止する階数を音声で案内	
		エレベーター内の操作盤の点字表示または立体表示 *操作盤（階数、開閉ボタン等）への点字表示、文字の立体表示の有無を確認	有	無	例) 操作ボタンの階数を示す数字が立体表示	
		客室のドアに表示されている部屋番号の点字表示または立体表示 *客室ドアの通路側に表示されている部屋番号の点字表示、数字の立体表示の有無を確認	有	無	例) 各客室のドアに立体的な部屋番号表示を設置	
		客室内への非常時の音声放送 *災害時や緊急時等の音声によるアナウンスの有無、聞こえる範囲等を確認	有	無		
		大浴場	文字サイズ、コントラストに配慮した大浴場内の配置図 *弱視や色覚障害の方等が見やすさに配慮した案内図の有無、設置場所、周辺の状況を確認	有	無	例) 男女それぞれの更衣室入口に設置（接近して読むことが可）
			共用トイレ内の触地図 *共用トイレ内の配置を説明する触地図の有無、設置場所（入口等）を確認	有	無	※音声による案内でも対応可
	共用トイレ	文字サイズ、コントラストに配慮した共用トイレ内の配置図 *弱視や色覚障害の方等が見やすさに配慮した案内図の有無、設置場所、周辺の状況を確認	有	無	例) 共用トイレ入口に設置（接近して読むことが可）	
	人的対応・サービスの可否	従業員による建物入口・客室までの誘導（施設到着時） *施設到着時に依頼があった場合の対応の可否、対応可能な時間帯および対応範囲等を確認	可	否	例) 施設到着前の事前連絡がある場合のみ対応可	
		従業員による客室内設備や操作方法の説明 *介助の依頼があった場合の対応の可否、対応可能な時間帯および対応範囲等を確認	可	否	※非常時の避難方法等の説明・確認をすることも必要	
		従業員による施設内移動時の介助 *介助の依頼があった場合の対応の可否、対応可能な時間帯および対応範囲等を確認	可	否	例) 混雑する時間帯は、お待ちいただく可能性あり	
		食事会場（宴会場）における従業員による介助・サポート *介助の依頼があった場合の対応の可否、対応可能な時間帯および対応範囲等を確認	可	否	例) 混雑する時間帯は、お待ちいただく可能性あり	
従業員による筆談対応 *フロント等への筆談員の設置の有無、筆談による対応の可否を確認		可	否	例) フロントに筆談員を用意		
聴覚障害の方	設備の有無 備品貸出の可否	共用部	エレベーター内の行先階表示（ランプ表示） *モニター等への行先階表示機能（ランプ表示）の有無、仕様（表示の内容）を確認	有	無	例) 停止する階数を文字情報で表示
			エレベーター内の非常時の文字情報表示 *災害時や緊急時等の文字での情報提供機能の有無、仕様（表示の内容）を確認	有	無	
		夜間の出入口の音声（インターフォン）以外での対応 *施設入口が夜間施錠される場合の解錠の方法、連絡方法、対応範囲等を確認	有	無	例) 職員はモニターで状況を確認することが可 チェックイン時に、連絡方法（メール等）の確認を実施	
		客室内の非常時警報ランプまたは呼出用バイブレーション *災害時や緊急時等の音声以外での連絡方法、設備・備品の有無、仕様を確認	有	無	例) 職員による非常時の連絡体制を確保（連絡手段を事前に確認）	
	人的対応・サービスの可否	字幕対応テレビ・字幕表示ボタン付きリモコン *客室内テレビの字幕表示機能の有無、表示切替ボタンのあるリモコンの貸出可否を確認	有	無	例) 事前に申し出があった場合は、客室内にリモコンを用意	
		電話、FAX、メールなどの複数の問合せ手段 *顧客のニーズに応じた複数の問合せ手段（連絡方法）の有無、対応可能な時間帯等を確認	可	否	例) 連絡手段：電話、FAX、メール（ホームページに連絡先を掲載）	
		従業員による筆談対応 *フロント等への筆談員の設置の有無、筆談による対応の可否を確認	可	否	例) フロントに筆談員を用意	
		従業員による手話対応 *フロント等での職員による手話対応の可否、対応可能な時間帯等を確認	可	否	例) ●時～●時の間は、フロントにて手話対応が可（スタッフが常駐）	
		同行者との同伴入浴が可能な貸切風呂 *同伴入浴が可能な貸切風呂の有無、サイズ・仕様、予約可能な時間帯、価格等を確認	有	無	例) 利用可能時間：16時～22時まで、使用料：●円/1時間	
		入浴着の貸出 *入浴着、使用可能なタオルや布等の貸出可否、個数を確認（手拭きタオル等の配慮）	可	否	例) 2着まで貸出可	
その他 全般	設備の有無 備品貸出の可否	共用トイレ	オストメイト（人工肛門や人工膀胱を持つ方）対応設備のある共用トイレ *オストメイト対応設備のある共用トイレの有無、設備の仕様を確認	有	無	例) 施設1階に1基（車いす対応トイレ内に設置） ※男女それぞれに対応設備を設置することも可
			補助犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）専用トイレ・トイレ用排泄スペース *補助犬専用トイレまたは敷地内で使用可能なスペースの有無、設置場所等を確認	有	無	例) 屋外に使用可能な排泄スペースあり
	人的対応・サービスの可否	部屋食の提供 *部屋食の提供可否、対応可能な時間帯、申込み方法等を確認	可	否		
		食事の提供のフレキシブルな対応（アレルギー対応食、さざみ食等） *心身の状況等に応じた食事の提供可否、対応範囲、申込み方法等を確認	可	否	例) 特定原材料7品目除去メニューの提供が可	
人的対応・サービスの可否	食事の食品成分表示 *食事会場（宴会場）にて提供する食事の成分表示の有無、表示内容、対応範囲等を確認	有	無	例) 朝食バイキングのメニュープレートに成分表示あり		
	多言語対応 *フロント等での職員による多言語対応の可否、対応言語、対応可能な時間帯等を確認	可	否	対応言語 (英語、中国語) 例) フロントにて常時英語対応が可 (施設HPは英語、中国語対応)		

観光庁 令和6年度補正予算
観光地・観光産業における
ユニバーサルツーリズム促進事業
優良事例集

発行元：観光地・観光産業におけるユニバーサルツーリズム促進事業 事務局

発行：令和8年3月