

4-3 モニーツアーによる検証結果

(1) 各種の課題に対する検証結果

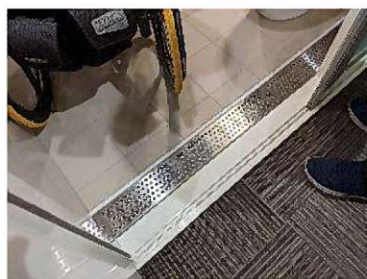
奄美群島の5島を2回に分けて訪問するモニーツアーを実施したが、その中で把握された課題について、群島全体で課題解決に取り組む必要があるものは以下の6項目であった。

- ①宿泊施設 ②車いすに対応したトイレ ③島内の飲食店 ④島内移動と島間移動
⑤景勝地、観光立ち寄り場所のバリアフリー ⑥着地型観光のコンテンツ

①宿泊施設

モニーツアーでは、宿泊施設のサイト等に「バリアフリールーム」の掲載のある部屋を利用したが、宿泊施設にバリアフリールームの無い島は、宿泊予約時にモニターの状態を宿泊施設側に伝え、部屋の確保を依頼した。入浴時の椅子使用の有無等もモニターの状況を伝え対応を依頼した。

宿泊施設の客室では、室内の空間（ベッドと壁の空間幅、バス・トイレの前の廊下の幅等）やバス・トイレのバリアフリーアクセスが最大の懸念点であった。また、屋外から客室へのアクセスでは、段差の解消についてもモニターの視点を交えながら利便性や快適性を検証した。その結果を以下に示す。



フラットな床で入口も広く使いやすい



バスタブと壁の間(赤い点線部)の空間は入浴時には非常に重要



余裕のある通路幅と引き戸のドア



ツインルームをワンベッドで利用



シングルルームの広めの空間



浴室の手すりは入浴やトイレ利用時に位置や方向で利便性が変化



ベッド横の空間が確保されている

モニターの意見:バリアフリールームの情報発信について

- ・まずはホテルのサイトでバリアフリールームを紹介することが必要。
- ・サイトのバリアフリールームの紹介で必要な情報は、入口幅や通路幅（何れも有効幅）、ベッドと壁の間の幅等の寸法が記入されている部屋の平面図と異なる方向から撮影した客室やトイレ、

浴室の画像数点を掲載してもらえると部屋の様子が分かって、自分が利用できるかどうかの判断がしやすい。

- ・ベッド下に空間があると車いすでも回転がしやすい。そういった部屋の作りになっているホテルチェーンのホテル（ダイワロイネット、リッチモンド）がある場合はそこを利用している。奄美の場合、島外のホテルチェーンが入っていないため、客室の様子が分からない。



約3cmの段差はベニヤ板で解消



10cm前後の段差はパレットを置いたが根本的な解消は困難



古いホテルで見られるバスルームの段差 右の画像の段差は約30cmあり、車いすでは入ることが困難

モニターの見解:バスルームの段差

- ・古いホテルのユニットバスは、客室の廊下からバスルームに入る際、30cm程度、床が高くなっている所が多く、それを乗り越えられないため利用することが難しくなる。その場合、ユニットバスの入口の高さに合わせた廊下幅でスロープの付いた台等があると段差の解消につながる。
- ・ホテルの客室のユニットバスの改装は、費用的にも負担が大きくなってしまっているので、ホテル内の共用スペースに車いす対応のトイレが整備されているとそこを使うことができる。

モニターの見解:宿泊施設に準備があると喜ばれるもの

- ・大きいS字フック（これがあると客室のハンガーフックや浴室のタオル掛けの位置が高くても必要な品物を引っかけて使うことができる。）
- ・防水シート（障がいによる尿失禁等も生じるため必要な人は多い）
- ・バスマット（30cm×30cm程度にカットしたもので良く、車いすから移動する場所に敷いて緩衝材として利用することもある。）
- ・延長コード（ベッド近くに電源が無い場合等があると良い。）

モニターの見解:地域らしい民宿や民泊

- ・1室でかまわないので、車いす利用が可能なユニットバスとトイレ（入口の有効幅が60cm以上の引き戸、浴槽と壁の間に30cm程度の浴槽の延長部分が必要等）のある客室を作ってほしい。そういった部屋があると車いす利用者のいる家族連れも利用しやすくなる。

②車いすに対応したトイレ

モニターツアーでは、往訪した公園や観光拠点施設、景勝地等に整備されているトイレの確認も行った。その結果、築年数が約10年以内の施設は、車いす対応のトイレが整備されており、5年以内に竣工した施設では、「だれでもトイレ」や「パブリックトイレ」のように車いす利用者だけではなく、幼児連れや人工肛門を使っている人等、広範な対象の利用を想定したトイレが整備されている。

その背景として、平成18(2006)年に施行された「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」(バリアフリー法)の影響等が考えられる。

このような状況から、奄美群島のユニバーサルツーリズムにおいて、新しく整備された施設のトイレを利用することが確実な方法の1つでもある。



令和2年度に整備された沖永良部島・和泊町の「西郷隆盛上陸の地」のトイレ



令和2年度に完成した奄美大島・龍郷町の「荒波のやどり」のトイレ

モニターツアーでは、奄美群島の5島を訪れているが、車いすに対応したトイレの課題は、以下のように島々で異なる様相を呈している。

- ・奄美大島：笠利町、龍郷町、名瀬に至る北部～中部では、幹線道路沿いに車いすに対応したトイレを完備している施設が整備されているが、住用町から瀬戸内町方面に至る路線は、車いすに対応したトイレが少なくなる。また、大和村から宇検村に至る海沿いの路線は、点在する漁港に車いすに対応したトイレが整備されている。奄美大島は島の面積が広いため、車いすに対応したトイレのある観光拠点施設や公共施設、公園等の情報を一元化し、広く共有することが必要である。
- ・喜界島：島内全体に公衆トイレが少なく、公園のトイレは整備時期が古いものもあり、車いすでは利用が困難なトイレもいくつか見られた。特に、廃校利用施設は、近隣の公園等の施設外にある車いすに対応したトイレの利用が常態化している状況自体が課題と考えられる。百之台国立公園は、上下水道の敷設の問題があり、トイレの整備が困難であるが、大和村の宮古崎に整備されたバイオトイレ等を参考に、上下水道の無い場所へのトイレ整備の方策を検討することも必要である。
- ・徳之島：島内各所にある公園や漁港、公共施設等には、車いすに対応したトイレが整備されているが、案内表示が全体的に少ないため、島外からの観光客には場所が分かりづらいものも見られる。島全体を網羅するトイレマップの整備と広範な情報提供は喫緊の課題である。
- ・沖永良部島：新たに整備された公園や広場、公共施設には、車いすに対応したトイレが設置されているが、整備時期が古い公園は、車いすの利用ができないトイレも見られる。古いトイレの改修が課題であり、新たなトイレのある施設情報の集約と情報発信が望まれる。

- ・与論島：5島の中では最小の島だが、観光の歴史が古く、海水浴客のシャワーと合わせたトイレが島内全域に整備されており、その中には車いすに対応したトイレも多く見られた。掃除も行き届いているトイレが殆どであるため、広範な情報発信をすることで、利便性の向上が期待できる。

③島内の飲食店

奄美大島と喜界島のモニターツアーは、新型コロナウイルス感染症のまん延防止等重点措置の期間中の催行になったため、夕食の飲食店探しが非常に困難であった。特に、島内の飲食店が少ない喜界島では、地域で人気のある居酒屋が2階にあたり、入口に段差があたり、和式トイレだったり様々な制約の中で、宿泊施設や喜界町役場の協力を得ながら店探しを行った。

同様の状況は、奄美大島以外の島々にも共通する課題であり、ユニバーサルツーリズムの客層は島外者だが、各島在住の車いす利用者や高齢者等の利用の向上も視野に、民間事業者が簡易に設置可能なロープの準備等のバリアフリー方策の検討や、車いすに対応している飲食店情報の集約が望まれる。

④島内移動と島間移動

モニターツアーの島内移動では、車いす用の車両ではなく通常のレンタカーを手配し、ユニバーサルツーリズムへのレンタカー利用の可能性を確認した。参加したモニター2名の車いすは、いずれも折りたたんで車載が可能なものであったため、車内の空間が広いワンボックス型の乗用車であれば、移動は可能であった。しかし、レンタカーの車種によって座席の高さが様々であり、車いすから乗り換えやすい車種とそうでない車種があることが分かった。レンタカー利用時に希望する車種を確認することや、座面の高さを確認すること等の事前準備が必要になる。



車いすから乗用車への乗降の利便性は、座面の高さや自動車内の手すりや取っ手の位置等も重要

また、専用器具を取り付けることで、車いす利用者がレンタカーを手動運転することができる器具も販売されているため、島内の個人や団体が購入し、レンタカーとあわせてレンタルすることで、車いす利用者の島内移動の自由度の向上が期待できる。

モニターの見解：乗用車の手動運転のための専用器具

- ・ハンドコントロール（株式会社ニコ・ドライブ） ¥110,000(税込) <https://nikodrive.jp/>
(サイトの商品説明：改造不要。車に5分で簡単取付け！ 軽くて持ち運び可能！ 特殊改造車に比べてコスト1/2以下！ 自動車改造補助金申請可能！ クルマ購入時の消費税非課税にも対応！)

他方、島間移動は、フェリー利用の場合、予約時に車いす利用者があること、車いすの種類や介助者の有無等をフェリー会社に連絡する必要がある。ユニバーサルツーリズムの客層を対象に、乗船予約時にフェリー会社が知りたい事項のサイトへの掲載等をフェリー会社の協力を仰ぎながら実施することが望まれる。

島間移動時の航空機利用では、モニターツアーの中で留意点が把握された。奄美群島に就航しているプロペラ機に車いす利用者が搭乗する場合、介助者がいなければ搭乗できず、車いす利用者の単独旅行が困難であることが分かった。以下に、航空会社のサイトの該当ページの画像を示す。

サイト URL: <https://www.jal.co.jp/jalpri/aircraft/attendant.html>

JAPAN AIRLINES 日本語 English JALの取り組み スペシャルアシスタント

ホーム 航空機ご利用に際して ご利用可能なサポート 事前申告が必要なサポート

ホーム 航空機ご利用に際して ご同行者様（お付き添い）について

ご同行者様（お付き添い）について

身の回りのこと（※1）がお一人では難しいお客さまは、必ずお付き添いの方と同一クラスでのご搭乗が必要となります。お付き添いの方には、空港内・搭乗時・飛行中・降機時における介護や援助、および緊急時の誘導・援助などをお願いいたします。

国内線 一部の機種（※2）では単独でのご移動が難しいお客さまお一人では、ご搭乗いただけない場合もございますので事前にお問い合わせください。

※1 お身の回りのこと

- ・ 飲食
- ・ 排泄（着衣の着脱を含む）
- ・ コールボタン操作などによる客室乗務員との意思疎通

※2 機種：SAAB-340/ボンバルディアDHC8/ATR42-600

奄美群島に就航している機材が含まれている。

プロペラ機利用の車いす利用者への対応も今後、奄美群島のユニバーサルツーリズム受入れ体制整備の中で、何らかの取組や民間事業者の新規事業としての展開を検討する必要がある。

⑤景勝地、観光立ち寄り場所のバリアフリー

モニターツアーで、訪れた各島の景勝地や観光の立ち寄り場所では、車いすでスムーズに移動することが難しい場所が散見された。その多くは、砂利やコンクリート、アスファルト等の舗装材の混在や、グレーチング等に起因し、舗装の違いから生じる段差は、歩いていると気にならないが、車いすの移動では、路面の凹凸がダイレクトに伝わるため、解決策の検討が望まれる。



コンクリート舗装と土舗装や砂利敷きの境目の凹凸は衝撃が大きい



グレーチングも難所になる

バリアフリーの展望施設の設置が増えているが、手すりの高さが車いす利用者の目線高に近く、視野が遮られてしまう。安全基準にもとづく手すりの高さが設定されているものと推察されるが、施設整備時に何らかの解決策や、眺望を楽しむための工夫が望まれる。



手すりの高さや車いす利用者の目線の高さが近い状況が各所で見られた

⑥着地型観光のコンテンツ

奄美群島は、世界自然遺産登録を目指すなかで、群島内の各島でエコツアーガイドをはじめ、ガイド人材の育成に力を入れてきた経緯があるため、モニターツアーでも訪問先の各島で、ガイドが同行する体験プログラムを組み込んだ旅程を企画した。

集落あるきやエコツアー、ナイトツアー、黒糖焼酎の酒造見学等は、1つの場所や対象物に対して、時間をかけた楽しみ方をするコンテンツでもあるため、ユニバーサルツーリズムとの親和性が高いものと推察され、検証を試みた。

その結果、ツアーに参加したモニター2名の評価は、高い満足度が確認できるものであった。

特に、認定エコツアーガイドの運転する自動車に同乗し、夜間の林道で動植物を観察するナイトツアーや、ガイドが安全管理を行いながら汽水域の生態系を間近で見ることができるマングローブカヌーは、車いす利用者も障がいに関わらず楽しめるコンテンツであることが明確になった。

また、奄美群島の各島は、幹線道路を逸れて集落に入ると交通量が少なくなるため、地域の住民であるガイドと集落内を巡り、シマ（集落）の歴史や生活文化を知ることができる集落あるきやまちあるきは、少人数で奄美群島を訪れるユニバーサルツーリズムの客層が、奄美群島の各島の集落を深く知るためのきっかけや島を知ること、親近感を持つことにつながる重要なコンテンツであるため、情報発信とあわせて、ガイド人材への介助知識の講習や、介助や介護の有資格者を対象としたガイド研修の実施等も今後の奄美群島のユニバーサルツーリズムで視野に入れる必要がある。



徳之島の集落あるき



沖永良部島のエコツアー



与論島の城址ガイド



奄美大島の集落あるき



喜界島の集落あるき



喜界島の酒造見学

(2) 実施したモニターツアーに対する旅行代理店からの意見および要点

モニターツアーの計画当初、高齢者を中心とするユニバーサルツーリズムの販売経験のある都内大手旅行代理店の担当者も同行し、旅程全体および往訪先、観光施設、宿泊施設等の評価を予定していたが、全国的な新型コロナウイルス感染者数の増加による催行日程の延期、まん延防止等重点措置の実施等の影響を鑑み、モニターツアー参加者の意見やツアー時の動画、画像をもとに、奄美群島の往訪先に対する意見を収集することとした。

その結果を以下に示す。

①奄美大島～喜界島のモニターツアーについて

1日目（奄美大島）			
●奄美空港	評価	◎	
<p>評価ポイント:移動のスムーズさ</p> <p>スムーズに平坦な場所を通過して駐車場まで行ける印象。実際に商品化する場合は、空港内のトイレのバリアフリー化や、バリアフリートイレの数、車いす専用の駐車場の予約可否を確認した方が良い。</p>			
●昼食(2/21)の飲食店	評価	△	
<p>評価ポイント:移動のスムーズさ、接客全般</p> <p>当社都合ですが、コロナ禍においては、食事の事前置きはNG。</p>			
●用安海岸	評価	○	
<p>評価ポイント:海浜を楽しめるか?</p> <p>海岸に出るまでの段差が懸念です。モニターに参加されている方は、車いすに慣れていて若いので行けたかもしれませんが、当社の高齢のお客様だと難しそう。且つ、介助者も高齢の可能性が高いので介助者がケアしても難しいと思いました。</p> <p>砂浜も押すのが大変そうでした。15年位前に、当社のツアーで、車いすのお客様に車いすごとハワイの海に入ってもらったツアーがあり、とても喜んでもらったと聞いたことがあります。海を楽しみたいのであれば、外の時だけ、海専用(？あるかわかりませんが…)の車いすを手配するなどの工夫をした方が喜ばれると思いますし、海岸に常備しておけば、他のエリアと差別化できると思います。</p>			
●秋名集落の集落あるき	評価	△	
<p>評価ポイント:集落の雰囲気味わえるか? 便益施設の使いやすさ</p> <p>雰囲気は味わえていそうですが、移動が大変そう。アスファルトの道は極力車での移動ができた方がいいと思います。また、雨の時に代案も検討が必要。</p> <p>集落内の、危なそうなところは、当社のお客様には怖くてご案内できません。</p>			
●名瀬の宿泊施設	評価	○	
<p>評価ポイント:移動のスムーズさ(可能であれば部屋の快適性)</p> <p>客室も、バスルームも、写真や動画で見ると狭そう印象を受けました。ただ、バスタブにスムーズに移っている様子を見て、適切なサイズなのかもしれないとも思いました。持参する車いすのサイズにより異なるので、判断し兼ねました。他、ロビーから部屋の導線なども確認したいところです。</p>			

2日目（奄美大島）			
●マングローブパーク	評価	◎	
<p>評価ポイント: 体験アクティビティの充実度 なかなか体験できるものではないので、旅行の素材としては強いインパクトに残りそうです。ただ、乗るまでが大変そう。特にコロナ禍では、接するのが難しいです。また、乗せるスタッフも介護系の資格がないと心配なのでは？と思います。出発してしまえば、楽しそうではありますが、当社のお客様の場合は転覆などが心配です。</p>			
●海の駅とレストラン	評価	◎	
<p>評価ポイント: 移動のスムーズさ、接客全般 入り口にスロープがあり、席の間隔にも余裕があり、使い勝手がよさそうです。トイレの状況も確認が必要だと思います。</p>			
●ホノホシ海岸	評価	○	
<p>評価ポイント: 車いすからの景観の眺望、便益施設の使いやすさ 車いすからでも展望は楽しめそうですが、上まで登るのに介助が必要で大変そうです。また、海岸が砂浜ではないので、海に近づけないのも残念です。もし商品化するのであれば、海岸は1箇所のみにし、ホノホシ海岸は個人的には含めないと思います。トイレは古いながらもバリアフリートイレがあって◎</p>			
●油井岳展望台	評価	×	
<p>評価ポイント: 車いすからの景観の眺望、便益施設の使いやすさ 眺めはよいですが、登るのも下るのも、車いすでは大変そうです。介助者がいてもしんどそう。介助者が若くても大変なので、当社のお客様は介助者が高齢の可能性が高いのでツアーに含めるのは難しいと思います。</p>			
●ナイトツアー	評価	◎	
<p>評価ポイント: 体験アクティビティの充実度、ガイドの説明 車から楽しめるのはよいと思います。ゆっくり走行しても迷惑をかけないのも◎。ただ、1~2組くらいしか同時にご案内できないので、人数を集めたい場合は難しそうです。また、当社のお客様だと夜早く休んでしまうので、ツアーに組み入れるのも難しいかもしれません。</p>			
3日目（喜界島）			
●喜界空港	評価	○	
<p>評価ポイント: 移動のスムーズさ 専用の車いすに乗り換えは必ず必要なのか？何個必要あるのか？複数人数いたときに対応できるのか確認が必要だと思います。また空港内のトイレや駐車場の様子も確認したいです。</p>			
●ゆいカフェの飲食物販	評価	○	
<p>評価ポイント: 移動のスムーズさ、接客全般 駐車場の砂利道が大丈夫だったのか気になります。また店内、車いす1台であれば通れると思いますが、複数人いた場合は狭いように感じます。</p>			
●大がじゅまる	評価	◎	
<p>評価ポイント: 車いすからの樹木の眺望、便益施設の使いやすさ 車いすからでも、十分見応えのある場所だと思います。複数名いても広くて見学できそう。道も平坦。</p>			

●黒糖焼酎の酒造見学	評価	○	
<p>評価ポイント:移動のしやすさ、酒造の面白さ 天候不良による代案観光地まで、バリアフリーの状況を確認しておく必要性を感じました。施設内はそんなに段差がないですが、やはり複数の車いすが入るのは難しいと思います。</p>			
●喜界町の宿泊施設	評価	×	
<p>評価ポイント:移動のスムーズさ(可能であれば部屋の快適性) バリアフリールームでないと感じます。部屋に入る際の段差や、ホテルの入り口、ロビーから部屋までの導線も確認が必要そうです。</p>			
4日目(喜界島)			
●サンゴ礁科学研究所	評価	×	
<p>評価ポイント:移動のスムーズさ、展示の見やすさ 入り口の段差が厳しそうです。廊下などにも障害物があり、気を配る必要があります。</p>			

②徳之島～沖永良部島～与論島のモニターツアーについて

1日目			
●徳之島空港	評価	◎	
<p>評価ポイント:移動のスムーズさ HP など検索してもなかなか出てこず。トイレの状況や駐車場の近さ、駐車場の予約可否など、鑑みて判断してください。</p>			
●昼食(3/7)の飲食店	評価	◎	
<p>評価ポイント:移動のスムーズさ、接客全般 店舗入り口の段差有無、検温器の高さ、トイレの状況等が写真から読み取れませんでした。席の間隔は十分にあると思います。</p>			
●金見集落あるき体験	評価	×	
<p>評価ポイント:集落の雰囲気味わえるか? 便益施設の使いやすさ 観光地としては楽しそうですが、アスファルトではない部分を車いすで進むのは大変そうです。且つ、雨の際も難易度高いです。他の観光地でもですが、雨に備えてポンチョやレインコートを用意した方がいいかもしれません。景色のきれいな室内は良さそう。その室内に入るための入り口の様子などを知りたいです。</p>			
●徳之島の宿泊施設	評価	△	
<p>評価ポイント:移動のスムーズさ(可能であれば部屋の快適性) 入り口、段差があり、バリアフリー向けとはいえない。部屋は車いすが入る余裕はあるが、バスルームへ段差があるため向いていない。ロビーから部屋までの導線も知りたい。</p>			
2日目			
●ムシロ瀬	評価	◎	
<p>評価ポイント:バリアフリー展望台の車いすからの眺望、便益施設の使いやすさ 眺めも良く、平坦で、バリアフリーツアーでも向いている観光地だと思いました。天候が悪い時の代案の用意が必要。車いすが複数台数あった場合の対応も必要。</p>			

●沖永良部空港	評価	○	
<p>評価ポイント:移動のスムーズさ 空港内は通常、バリアフリー化されているので、空港の外の段差や駐車場までの距離、車いす専用駐車場の予約可否、トイレの状況を確認した方がよいと思います。</p>			
●昼食(3/8)の飲食店	評価	×	
<p>評価ポイント:移動のスムーズさ、接客全般 車いすを想定していない超高齢者ツアーの場合、椅子テーブル席指定ツアーで掘りごたつはNGにしています。介助者が高齢の場合、介助者にとっても掘りごたつは厳しいです。</p>			
●和泊町の宿泊施設	評価	○	
<p>評価ポイント:移動のスムーズさ(可能であれば部屋の快適性) 南国風の素敵そうなホテルですが、入り口が砂利だったり、バリアフリー向けという感じはしませんでした。トイレや、食事会場との距離感もあわせて見極めたいです。</p>			
●ドライブ観光	評価	◎	
<p>評価ポイント:車いすからの景観の眺望、便益施設の使いやすさ 風が強かったり、手すりがないところなど、介助者以外にスタッフがいた方がいいかなと思うシーンがありました。平坦なところが多く、公共のバリアフリートイレがあるのは安心感があります。駐車場から降りてどの程度移動の必要があるか読み取れなかったのも、距離が長いようだったら、天候によっては厳しいかなと思いました。</p>			
3日目			
●島内ドライブ	評価	○	
<p>評価ポイント:便益施設の使いやすさ ドライブ途中で、バリアフリー化されているお手洗いがあるのは安心感があります。お土産屋さんまでバリアフリー化されているかチェックしてご案内しなくてははいけない。</p>			
●フェリー移動	評価	○	
<p>評価ポイント:移動のスムーズさ 想像以上に大きい船で驚きました。バリアフリー用のトイレはあるようですが、乗り降りするところがどのようになっているか資料がなくて判別できませんでした。船からの景色は座った高さからでも楽しめそうです。</p>			
●与論島の宿泊施設	評価	×	
<p>評価ポイント:移動のスムーズさ(可能であれば部屋の快適性)海 入り口の小さな段差、バリアフリートイレがないこと、部屋の狭さなど、車いすの方にはあまり利便性が高いように思えない。</p>			
●大兼久海岸と百合ヶ浜	評価	△	
<p>評価ポイント:海浜を楽しめるか?便益施設の使いやすさ 海はきれいで素晴らしい。展望できるところまで、坂を登る必要があるのはやさしくない。車いすでも登れるのだろうか?荒天時の代案が必要。</p>			

4日目			
●ガイドツアー	評価	○	
<p>評価ポイント: 移動のスムーズさ、説明の分かりやすさ アスファルトで舗装されていない道でも、車いすで動けるよう、整備されている印象。ただし、上り坂は押すのが大変そうです。海の展望は良いです。ガイドさんがついてくれるのはありがたい。複数人数いた場合、ガイドさんの声が届く努力が必要。</p>			
●ヨロン駅	評価	×	
<p>評価ポイント: 移動のスムーズさ、便益施設の使いやすさ 若い人が押していても、きつそうな坂。段差も大きい。</p>			

(3) ユニバーサルツーリズム全般に対する旅行代理店からの意見および要点

本事業で実施したモニターツアーへの意見や要点とあわせて、全般的なユニバーサルツーリズムの旅行商品造成に関する要点の収集を実施した。

その結果を以下に示す。

①ユニバーサルツーリズムの旅行商品の現状と販売における課題

1) 大まかな御社および業界の現状と課題をお教えてください。

添乗員付き、募集型企画旅行を主に販売している旅行会社。

コロナ前は平均バス人数 30 名～40 名だったのを、コロナ禍では 19 名限定に抑えて販売。

コロナの影響も受け、販売状況は悪化。

コロナ禍における安全なツアーの販売方法、コロナに左右されない商品力が課題。

2) ユニバーサルツーリズムの旅行商品造成で外せないポイントをお教えてください。

大前提として、何をもち「ユニバーサル」と称するか。身体が不自由(車いす)なのか、視覚障がいなのか、聴覚障がいなのか、前提を決める必要がある。また、「車いす」であっても、高齢のため車いすを利用したいのか、生まれつきなのか、によっても対応が異なる。

そのため、当社のような、マスに向けた旅行会社からの募集では企画・実施は難易度が高く、個人旅行や家族旅行を主に取り扱う会社や部署が、1 件ずつ丁寧に対応するのが望ましい。

その上で、参加されるお客様が何を求めているのかが一番大切なポイントだと思います。

3) ユニバーサルツーリズムの旅程を作成するうえでの注意点を教えてください。

上記の障がい状況を鑑みた上で、どんな障がいであっても、

- ①日程がゆっくりしていること
- ②人数が少ないこと
- ③お客様をケアするスタッフが通常のツアーより多いこと
- ④可能であればすべての施設を視察すること
- ⑤大型バスが停まれるか、中型なら駐車ができるか確認が必要。

②今後、奄美群島でユニバーサルツーリズムの旅行商品を造成する際、必要な情報

1) 現地の受入れ情報

<障がい者>

観光施設:段差の状況、お手洗いの状況、スタッフの方の理解

景勝地:車いすからでも景色が楽しめるか、段差・坂道・道の舗装、駐車場からの距離

飲食店:コロナ対応、お手洗いの状況、席間隔、スタッフの方の理解

<高齢者(複数人数の場合)>

観光施設・景勝地:駐車場からの距離、歩く長さ、階段の有無、お手洗いの数

飲食店:コロナ対応、お手洗いの数、スタッフの方の理解

2) 宿泊施設の受入れ情報

<障がい者>

駐車場からの距離と段差・道の舗装具合

施設内での段差の有無

部屋の中での段差の有無、バリアフリートイレの有無

<高齢者(複数人数の場合)>

駐車場の有無

施設内でのスタッフの方からのご案内の有無

施設内での歩く距離の長さ・便利な部屋のアサイン可否

ベッドの部屋の確約

3) ガイド組織の受入れ情報

<障がい者>

ガイドの有無、ガイドの緊急時の対応研修、ガイドの数の確保、お客様のレベルにあわせた対応

<高齢者(複数人数の場合)>

ガイドの有無、複数ガイドの確保、お客様のレベルに合わせた対応

③奄美群島のユニバーサルツーリズムのターゲット層ごとの実現性・課題についてお教えてください。

1) 介助者を含めて10名程度の車いす(障がい者、高齢者)のお客様グループ

- ・バスの確保(完全に半身不随の場合は、リフトバスが必要)
- ・介助者の高齢化に伴う、解除の難易度
- ・宿泊施設(バリアフリートイレがある部屋を複数持っている施設は少ない)
- ・観光地での待ち時間(バリアフリートイレを順番に使うと時間がかかる)
- ・障がい者同士の、障がいレベルが異なることによるツアーの進め方が難しい点

2) 介助者を含めて5名以内の車いす(障がい者、高齢者)のお客様グループ

- ・上記10名程度の場合より旅行代金が高くなる

3) 個人旅行の車いす(障がい者)のお客様

- ・さらに旅行代金が高くなるが、小回りが利き、要望に応えられるようになる
- ・高い旅行代金を払える余裕のある方しか参加できなくなる

4) 聴覚障がい、視覚障がいのお客様グループ

- ・聴覚障がい
火災報知器が聞こえないため、緊急時への対応が難しい。
手話ができるスタッフが必ず同行できるとは限らない、筆談には時間がかかる。
- ・視覚障がい
景色が見られないため、風や音を感じて楽しめる観光地の発掘。
レストラン・宿泊施設等での設備の有無の確認。

④本事業で実施した2種類のモニターツアー各評価項目より

1) 奄美群島のセールスポイントとなり得る点

- ・海がきれい
- ・田舎で静か

2) 他のユニバーサルツーリズムを受け入れている観光地と比較して奄美群島に足りない点

- ・到着までの移動手段が大変というイメージがぬぐいきれない。
苦勞してまで行く観光地の魅力を届けた方が良い。

3) ②の足りない点を補えるソフト的な方策や具体策

- ・ガイドの充実
- ・海に車いすで入れるところをつくる。