

# 「誰もが楽しめる旅行のあり方」

－多様性を持つ新たなツーリズムのあり方についての研究－

2021年10月28日

観光政策研究部 社会・マネジメント室

上席主任研究員 相澤 美穂子

上席主任研究員 菅野 正洋



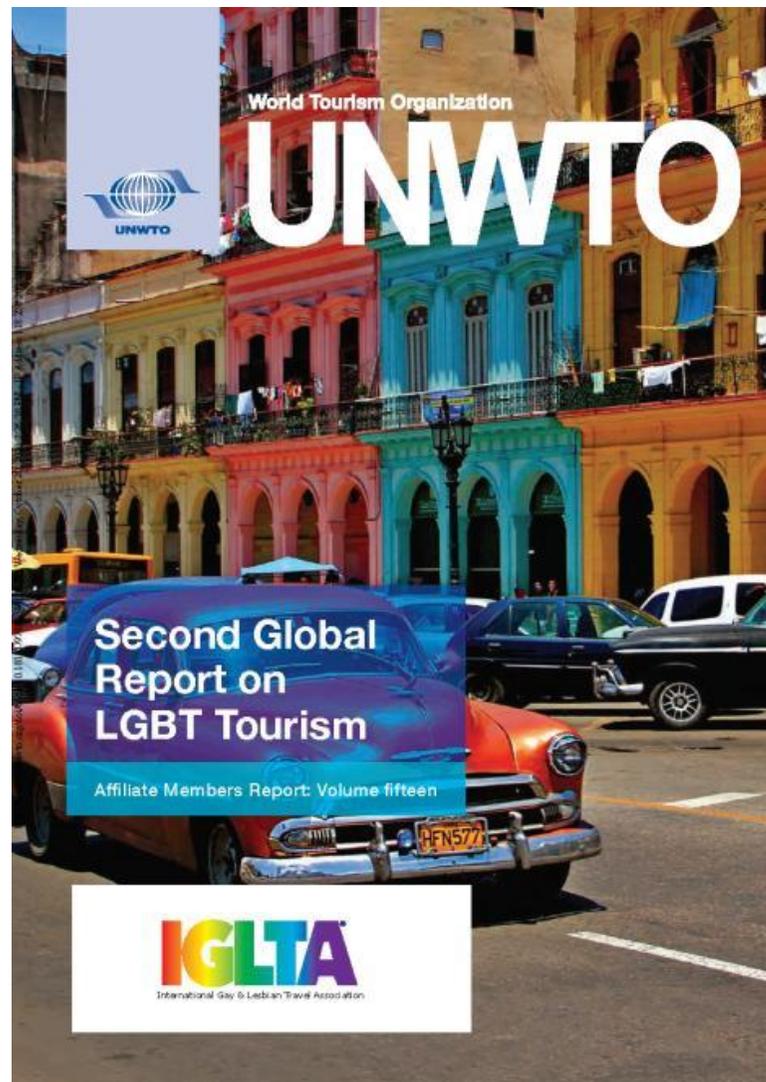
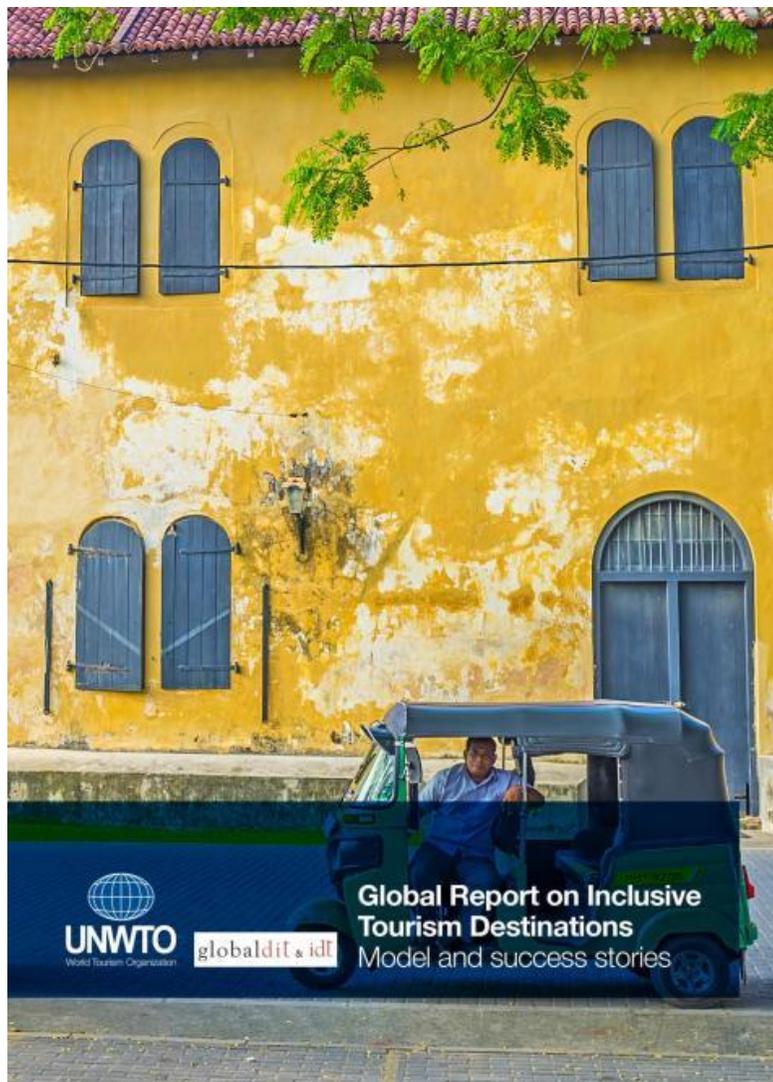
# 1. 研究の背景

# 多様性を尊重する動きが広まりつつある

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



# 観光分野でも多様性を意識した取組みが進んでいる



# ユニバーサルツーリズム、バリアフリーツーリズム

- 観光庁「ユニバーサルツーリズム事業」では、主に高齢者と障害者を中心に推進、ユニバーサルツーリズムへの理解が広がるとともに受入環境整備が進んだ
- 沖縄県の「バリアフリーツーリズム事業」では、近年はLGBTQ対応についても研修を行っている

## 第1部：ユニバーサルツーリズムの必要性

### 1. マーケットの広がり

ユニバーサルツーリズムの主な対象となる高齢の方や障害のある方の割合は、国内総人口の3割以上を占めており、家族や友人などと旅行に出かけることを考えると、マーケットはさらに拡大します。また、潜在的に発達障害の特性がある方は人口の10%程度といわれており、その他、障害者手帳などを有していない方の中にも支援が必要な方がいます。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への対応が社会全般に求められています。

2020年に開催されるオリンピック・パラリンピック競技大会には、世界中から障害のある方やその家族などが日本を訪れることから、受入環境とホスピタリティが充実した地域は、多くの来客が期待できます。

観光関連事業においても、高齢の方や障害のある方の受入環境を整備していくことは、**将来的な安定した顧客を確保する上で、取組む意義やメリットは大きい**と考えます。



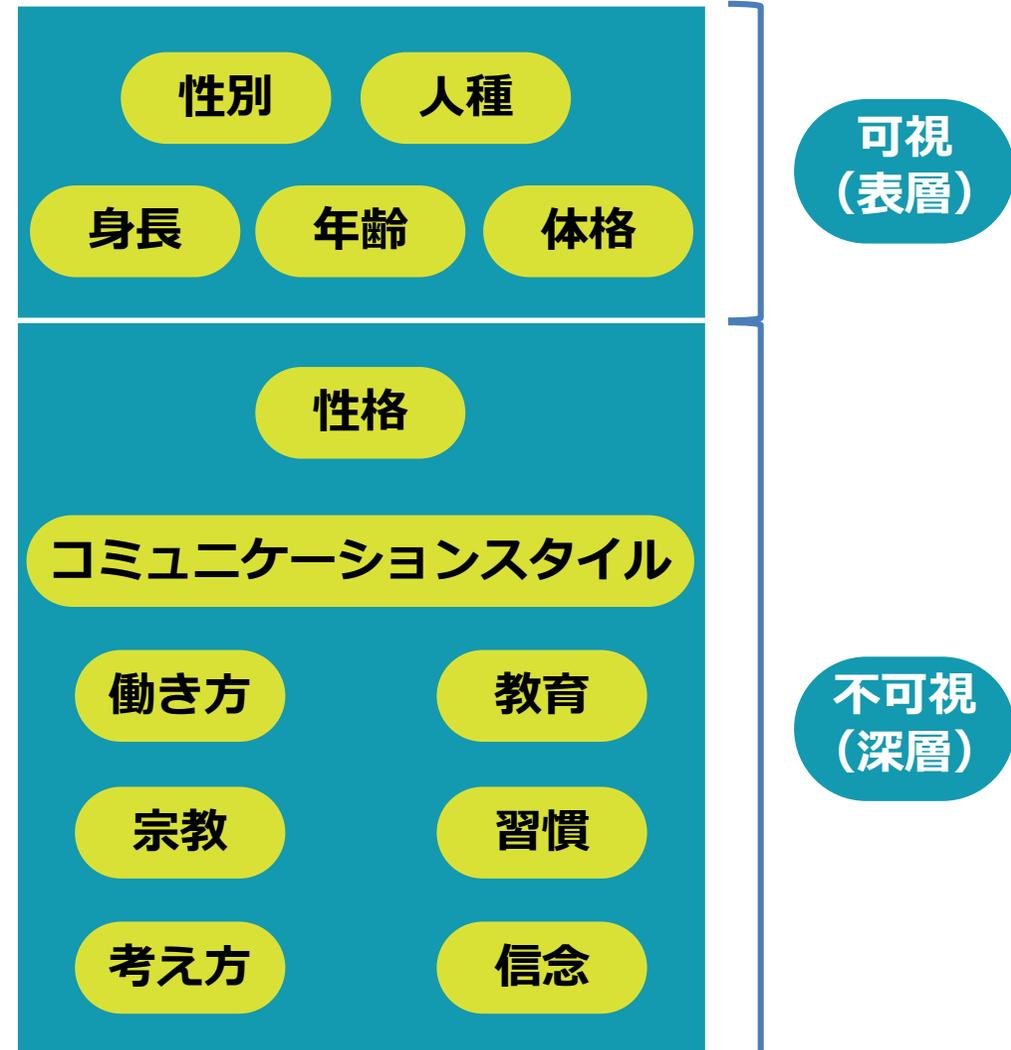
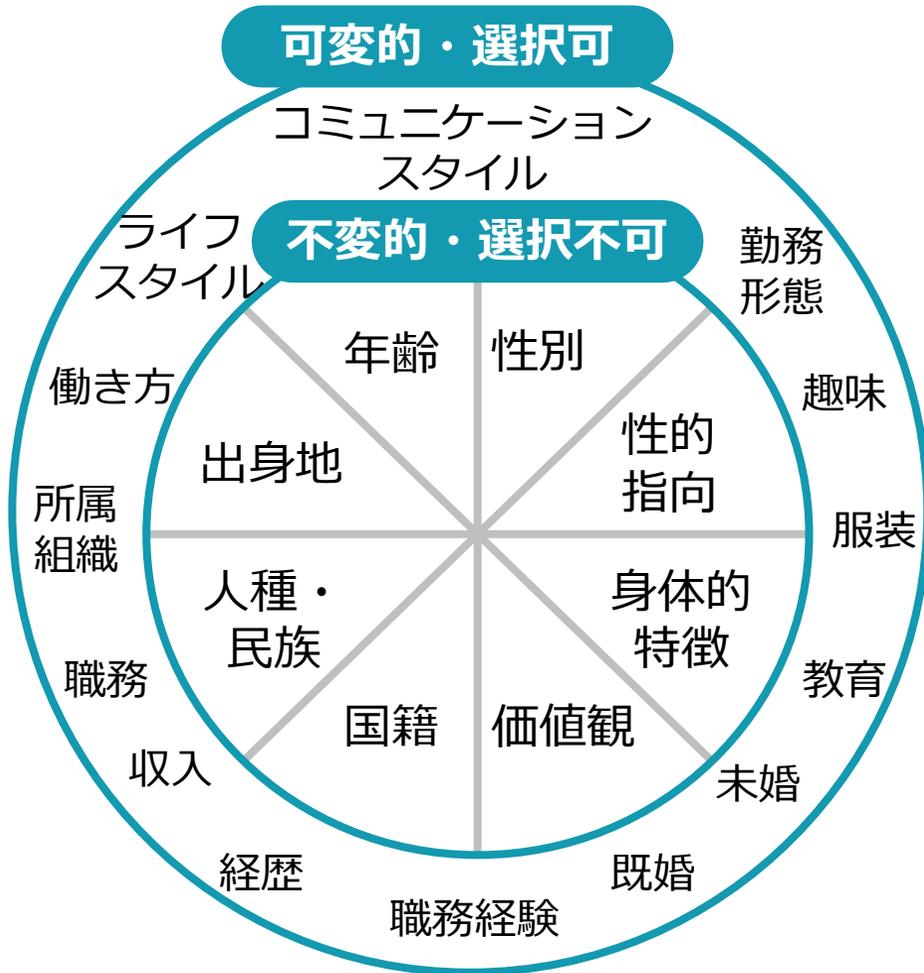
## 第2部：障害を知る

### 【障害の種類】

- |                         |                                |
|-------------------------|--------------------------------|
| ■ 肢体不自由／車いす使用 (P.9)     | ▶ 車いす使用の方、杖歩行の方、義足の方 など        |
| ■ 視覚障害 (P.11)           | ▶ 全盲の方、弱視の方、盲導犬を連れた方 など        |
| ■ 聴覚障害・言語障害 (P.12)      | ▶ 全く聞こえない方、聞こえにくい方、補聴器をつけた方 など |
| ■ 知的障害・発達障害・精神障害 (P.13) | ▶ コミュニケーションが苦手な方、精神疾患のある方 など   |
| ■ 内部障害・難病・慢性疾患 (P.15)   | ▶ ベースメーカーをつけた方、オストメイトの方 など     |
| ■ 加齢に伴う障害 (P.16)        | ▶ 心身機能が低下した方、認知症の方 など          |
| ■ その他配慮が必要な方 (P.17)     | ▶ 妊娠している方、小さな子ども連れの方、外国の方 など   |

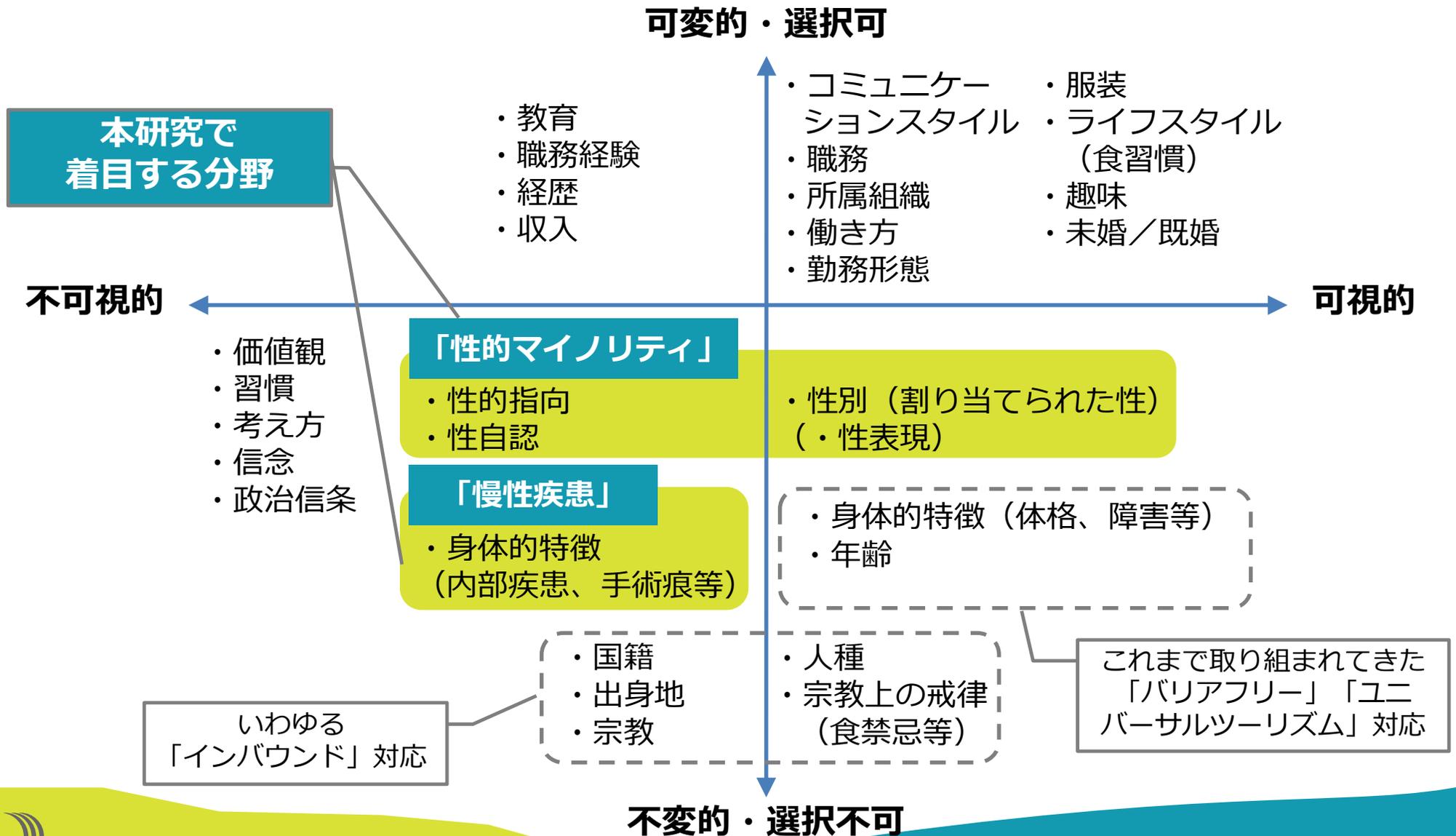
出所：観光庁「高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル－観光地域編－」

# 多様性（ダイバーシティ）の種類・分類



出典：荒金雅子「多様性を活かすダイバーシティ経営基礎編」(2013)日本規格協会  
 中村豊『ダイバーシティ&インクルージョンの基本概念・歴史の変遷および意義』(2017)

# 今年度の研究対象 「性的マイノリティ」 「慢性疾患」



# 観光地として多様性に対応することの意義（仮説）

---

- 「倫理面」 = 多様性に対する社会意識の高まりへの対応  
（「誰ひとり取り残さない」というSDGsの理念とも通底）
- 「市場面」 = 取り組みへの「共感」を通じた高意識層（エシカル層 = Z・ミレニアルとも重複）への訴求
- 「経営面」 = 多様性への理解促進による働きやすさの向上  
（離職率の低減） など

## 2. 性的マイノリティ層

# 性的マイノリティに対する認知・関心の高まり

- 社会の中で一定の比率を占める属性として存在。
- 民間調査によると「LGBT」という言葉の認知度は近年高まっている。  
(ただし、一部調査では認知度と理解度にギャップも)

調査主体 ・ 調査名	電通ダイバーシティ・ラボ 「LGBTQ+調査 2020」	LGBT総合研究所 「LGBT意識行動調査 2019」	連合 「LGBTに関する職場の意 識調査」(2016年)
調査概要	全国20～59歳のウェブ モニタ60,000名を 有効回答者とした調査	全国20～69歳のウェブ モニタ347,816名を 有効回答者とした調査	全国20～59歳のウェブ モニタ1,000名を 対象者とした調査
LGBTQに 該当する人 の割合	<b>約8.9%</b>	<b>約10.0%</b>	<b>約8.0%</b>
「LGBT」 という言葉 の認知度	<b>認知度 80.1%</b> 2018年調査 68.5% 2015年調査 37.6%	<b>認知度 91.0%</b> 2016年度調査 54.4% ※理解度 57.1%	<b>認知度 47.1%</b>

# ヒアリング調査（性的マイノリティ）

## カフーリゾートフチャク コンド・ホテル（沖縄県恩納村）

- 2015年着任の経営トップ（総支配人）がスタッフへのLGBT研修を自ら企画・実施。スタッフ450人を20～30人ずつに分け、同性カップルへの対応含めて、まず“知る”こと、“いるかも”を前提とした配慮を浸透させた。
- 2016年に那覇市の同性パートナーシップ制度ができた際のカップルの第1号の挙式を、当時沖縄で唯一LGBTウエディングを手掛けていたカフーリゾートが行った。

## パームロイヤルNAHA国際通り（沖縄県那覇市）

- 2014年に宿泊施設として「LGBTフレンドリー宣言」を行い、館内外にレインボーフラッグを掲出。
- 2016年にLGBTQ層に配慮したジェンダーフリートイレを設置。ハンディキャップ者専用のトイレを改修。ピクトグラムも男女を分けないデザインを当事者であるデザイナーに依頼して作成。
- ハネムーンで来館する宿泊客に部屋のアップグレードをサプライズで提供するサービスを、同性パートナーにも適用。

# ヒアリング調査（性的マイノリティ）

## （一社）京都市観光協会

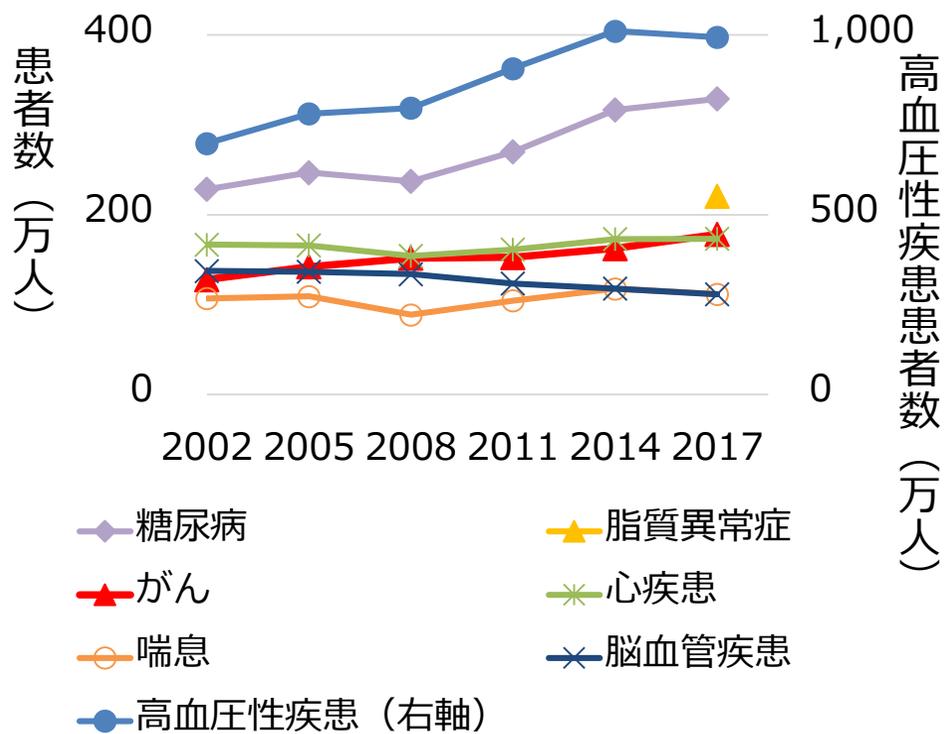
- 2018年1月、LGBTQにやさしい受入環境の整備に向けた情報収集等を強化するため、IGLTA（国際ゲイ&レズビアン旅行協会）に加盟。
- 2018年、京都市が主催し、観光協会が共催する形でLGBTQ対応を含む「おもてなし講習会」を開催。「LGBTQ ツーリズムの現状と課題」として、講師を招聘して基本的な理解とマーケティングの考え方、企業や政府の取り組み事例について学ぶとともに、LGBTQ当事者を交えた意見交換（トークショー）を実施。
- 市内事業者等が実施する「外国人観光客にやさしい受入環境整備を助成する制度」（京都市観光協会インバウンド助成金）において、LGBTQ観光客の受け入れのための環境整備（ダイバーシティ対応）も助成対象とした。

# 3. 慢性疾患層

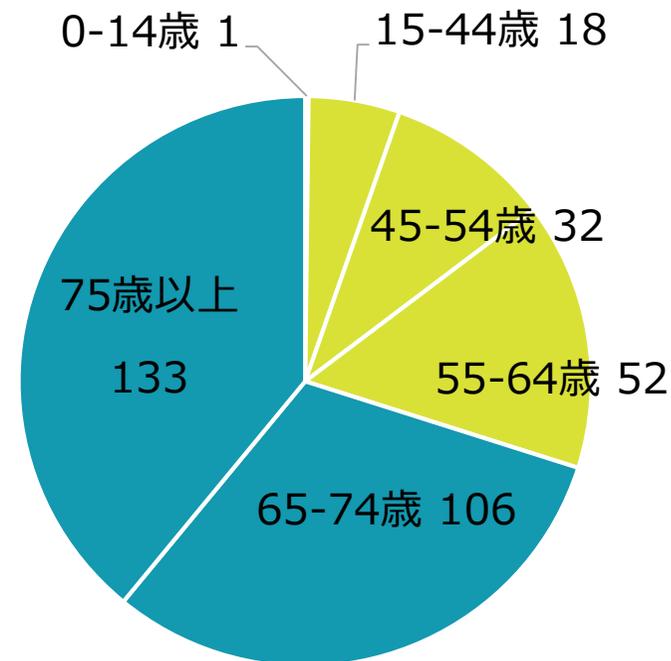
# 慢性疾患を持つ患者数は増加傾向

- 高血圧、糖尿病、がん患者数は過去10年以上増加傾向
- がん患者数は勤労世代である64歳以下が100万人、全体の約3割を占める

## 傷病別患者数推移



## がん患者数 (2020-24推計値、万人)



出典：厚生労働省「患者調査 (2017年)」

出典：平成28年度科学研究費補助金基盤研究(B)(一般)日本人におけるがんの原因・寄与度：最新推計と将来予測  
 国立がん研究センターがん情報サービス「がん登録・統計」

# ピンクリボン温泉ネットワーク（認定NPO法人J.POSH）



- ピンクリボン温泉宿の情報提供、宿泊券プレゼント、入浴着の販売等を行っている
- 宿泊券プレゼントは患者が「温泉に行ける」という気づきのきっかけとして機能
- 入浴着に対する患者の反応は賛否両論だがそれでいい。必要な人に届くことが重要。
- 一般利用者への理解促進のために、浴場用のポスター（左図）を水に強い素材で作成

出所：J.POSHホームページ（<https://www.j-posh.com/>）

# ピンクリボンのお宿ネットワーク (株式会社旅行新聞新社)

※当サイトは宿泊予約サイトではありません。宿泊予約の際は直接各施設へお願い致します。

検索条件：  
検索結果数：106件      表示件数： 10件   1   2   3   次へ>>

**お宿** **北海道 阿寒遊温泉**  
**あかん遊久の里鶴雅** (あかんゆくのさとつるが)  
1階・8階合わせて26種類のお風呂がお楽しみいただけます。  
貸切風呂 露天付客室 入浴着の使用 日帰り入浴 禁煙客室 食事相談 送迎

**お宿** **青森県 浅虫温泉**  
**南部屋・海扇閣** (なんぶや・かいせんかく)  
三味線の音色に包まれる宿。地上9階の露天風呂付大展望浴場からの眺望。毎晩、本場の津...  
大浴場間仕切り 入浴着の使用 1人1室宿泊 禁煙客室 食事相談

検索対象を選択する  
 お宿(100)  
 団体(6)

エリアを選択する  
地域を選択してください

条件を絞り込む  
 貸切風呂(77)  
 露天付客室(59)  
 大浴場間仕切り(32)  
 入浴着の使用(48)

- 加盟にあたってはハード面の条件は設けず、ソフト面で対応可能な項目を宿に選択してもらう
- 毎月ピンクリボンの日を設け、常連として定着化している宿も
- 各都道府県の健康福祉課を通じて、がんの拠点病院にリーフレットを送ってはいるが認知度は不十分。いかに広めていくかが課題

出所:ピンクリボンのお宿ネットワークホームページ(<https://www.ribbon-yadonet.jp/member/>)

# がん患者向けの宿泊施設「ラクスケアホテル」



- 医療機関が集積する地域に立地（大阪国際がんセンター、大阪重粒子センター、大阪医科大学健診クリニック）
- 患者や家族、健診目的の中国人旅行者を主要なターゲットとして開業
- 日中は看護師が常駐するほか、地域の介護サービス事業者と連携
- 運動プログラムの作成や患者も受けられるリラクゼーションサービスも事業者と連携して提供
- 2階カフェスペースは交流の場として開放、セミナー開催や患者会など交流の場としての活用を想定  
（コロナ禍で現在は行えていない）



# がん患者向けの宿泊施設「ラクスケアホテル」



- 病態の聞き取りについては試行錯誤中。聞くからにはサービス提供を期待されるため現在は詳しく聞いていない
- 質問に答えたり相談には乗るが、患者が心を開くまでは宿側からは聞かない
- がんの種類によって必要な配慮が全く異なるのでどう寄り添うか100点はない
- スタッフが担う範囲を明確化するよう議論（排泄物の処理等）。人によりサービスを変えないように留意
- 看護師が日中常駐しているため、スタッフに特別な教育は行っていない
- 例えば車椅子利用者でも一時的に立ち上がられるなど動ける人も多い。対応できる範囲を明確化することが重要



# 4. まとめ

# ヒアリング調査から得られた知見

---

## 【旅行者側】

- 旅行にためらいを持つ人の背中を押す仕掛けを複数用意する
- 旅行者が歓迎されていると感じさせる情報発信が必要

## 【受入側】

- まずは多様性について「知る」ことが必要
- ただし、なにか特別なことをしなければいけないわけではない
- 旅行者の要望があったときに柔軟に対応する
- できることとできないことを明確化することが重要
- ソフト面で対応できるところからはじめる

# 受入側が多様性に取り組む際のポイント

- **従業員（特にサービススタッフ）の多様性に関する理解促進（研修等の実施）**  
例）常に「自らの取組や姿勢に多様性に対する尊重（リスペクト）はあるか」という自問・自省を促す研修など
- **商品やサービス、施設や設備、備品の当事者目線でのチェック、見直し、改善**
- **上記の取組みを行っていることの対外的な明示、情報発信**

**第31回旅行動向シンポジウム 資料（主催：公益財団法人日本交通公社）**

**本資料の引用や転載をご希望の場合は、下記までご連絡ください**

公益財団法人日本交通公社 観光文化振興部 企画室 ([zaidan\\_info@jtb.or.jp](mailto:zaidan_info@jtb.or.jp))