

# ユニバーサルツアーリズム PJT取組紹介



箱根DMO



ユニバーサルツーリズムとは

現状と課題

取組内容

その他



# ユニバーサルツーリズムとは

現状（箱根・国内）と課題

取組内容

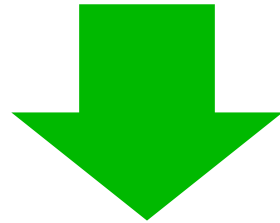
その他

すべての人が楽しめるよう創られた旅行であり  
高齡や障がい等の有無にかかわらず  
誰もが気兼ねなく参加できる旅行を目指しています。

※国土交通省HPより

## ユニバーサルツーリズム対象者

高齢者や身体が不自由な方、妊婦、乳幼児を連れた家族、知的障がい者  
精神障がい者や視覚・聴覚障がい者など、  
なかなかスムーズに旅行をすることが難しい方が対象となります。



日本人の3人に1人が対象者。



ユニバーサルツーリズムとは

現状と課題

取組内容

その他

# 1 目的

中長期的な視点による「持続可能な観光地としての『箱根ブランドの向上（=付加価値を高める）』」

# 2 課題

国内外の観光需要が多様化している中において、高齢や障がいの有無に関わらず誰もが気兼ねなく旅行できる「やさしい観光地」である為に現状の受入環境ではまだ不十分な面がある。

## 1 目的

中長期的な視点による「持続可能な観光地としての『箱根ブランドの向上（=付加価値を高める）』」

## 2 課題

国内外の観光需要が多様化している中において、高齢や障がいの有無に関わらず誰もが気兼ねなく旅行できる「やさしい観光地」である為に現状の受入環境ではまだ不十分な面がある。



- 1 : バリアフリー対応をしていない？
- 2 : バリアフリー対応をしているが発信していない？
- 3 : 発信しているが当事者に伝わっていない？

- 1 : そもそも箱根には車いすで来れないという思い込み
- 2 : 調べるのが大変

1 : そもそも箱根には車いすで来れないという思い込み

2 : 調べるのが大変

# 発信しているが当事者に伝わっていない



1 : そもそも箱根には車いすで来れないという思い込み

2 : 調べるのが大変

# 発信しているが当事者に伝わっていない



2 : 調べるのが大変

⇒情報が混在して調べるのが億劫になる。

⇒結果、旅行を諦める。

モデルコースの冊子を作ろう！！



ユニバーサルツーリズムとは

現状と課題

取組内容

その他



## 検討

- 聞き取り調査・概況整理
- 利用者の課題を実証実験で洗い出す

## 実施

- 車いす利用者向けの観光PR動画の作成
- 車いす利用者による宿泊体験
- バリアフリーMAPの作成

## 拡張

- 冊子と関係各所に配布
- バリアフリー観光セミナーの実施

他事業者と連携を取り  
業務を遂行する。



社会福祉法人  
箱根町社会福祉協議会

×

神奈川県西地区  
リハビリテーション協議会

×



箱根DMO

情報を手元まで届けて  
諦めを防ぐ。

結成当初の  
ユニバーサルツーリズムPJT

```
graph TD; A[結成当初のユニバーサルツーリズムPJT] --- B[箱根DMO]; A --- C[箱根町]; A --- D[事業者];
```

箱根DMO

箱根町

事業者

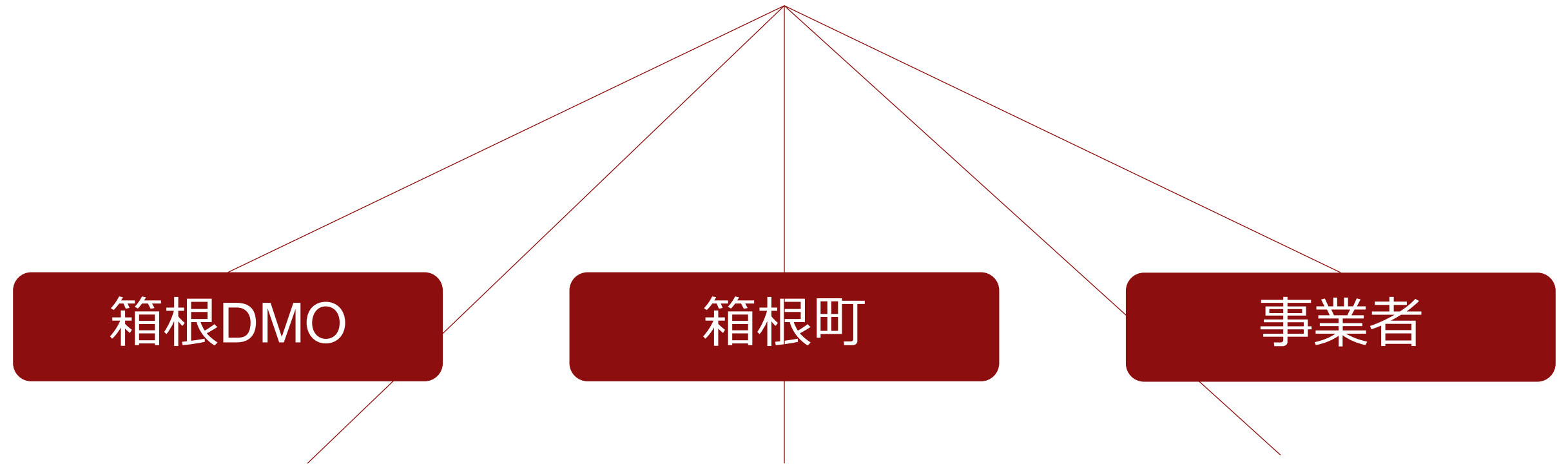
## 〇〇〇美術館

住所

バリアフリースイレ：有  
車いす駐車場：有  
段差：無



# ユニバーサルツーリズムPJT



箱根DMO

箱根町

事業者



社会福祉法人  
箱根町社会福祉協議会

当事者

神奈川県西地区  
リハビリテーション協議会

## 検討

- ・ 聞き取り調査・概況整理
- ・ 利用者の課題を実証実験で洗い出す

神奈川県西地区  
リハビリテーション協議会



社会福祉法人  
箱根町社会福祉協議会



箱根DMO



▲箱根登山鉄道での実証実験



▲箱根神社での実証実験



▲冊子内容の打ち合わせ

# 車いす利用者向け観光PR動画

## 実施

- ・ 車いす利用者向けの観光PR動画の作成
- ・ 車いす利用者による宿泊体験
- ・ バリアフリー冊子の作成

### ロープの設置方法



この時も乗っている方に「傾きますよ」という風に声をかけていただくと安心して下りていただけます

### 車椅子で階段を登る際の介助方法 (3人)



車いすで階段を上る時のお手伝いのポイントを説明したいと思います

- ・ 第一弾は宿泊施設、第二弾は二次交通での動画を作成
- ・ 段差でのレクチャー方法などを紹介
- ・ 動画はDVDにし、冊子と一緒に配布予定

# 宿泊体験

## 実施

- ・ 車いす利用者向けの観光PR動画の作成
- ・ **車いす利用者による宿泊体験**
- ・ バリアフリー冊子の作成

## 実際の声

バリアフリールームと記載があっても  
実際は段差があった。  
車いすでトイレに入ったら扉が閉まらなかった。  
傾斜で入れなかった。  
などの体験有り。



- ・ 客室・風呂場・トイレ・食事処等のバリアフリーチェック（幅・高さ）
- ・ チェックを元に令和4年度以降のバリアフリー情報に追加予定

## 実施

- ・ 車いす利用者向けの観光PR動画の作成
- ・ 車いす利用者による宿泊体験
- ・ **バリアフリー冊子の作成**



- ・ **実証実験を元に、自家用車・二次交通の推奨ルート**を掲載。
- ・ **各施設・駅のトイレ写真**を掲載。  
**※聞き取り調査の結果、写真を掲載して当事者にジャッジして貰う事が正解と判明**
- ・ 冊子は首都圏の介護施設や社会福祉協議会、小田急の駅に約10,000部配布。



駅構内～箱根登山電車  
乗車までの流れ



箱根海賊船  
バリアフリー情報



駐車場～  
参拝までの流れ

1



2



3



4



ロープウェイ下車～くろたまご館  
展望台までの流れ

1



2



3



6



5



4



## 対応設備

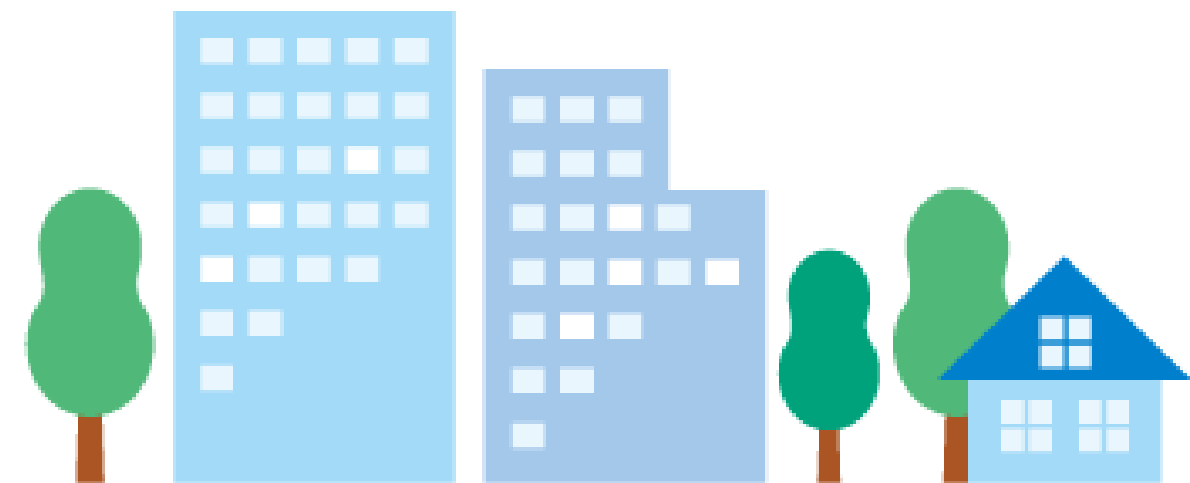
- ・手すり (右) 可動
- ・手すり (左) 固定
- ・温水洗浄便座
- ・背もたれ



## 〇〇〇美術館

住所

バリアフリースイートイレ：有  
車いす駐車場：有  
段差：無



## 拡張

- ・冊子を関係各所に配布
- ・バリアフリー観光セミナーの実施



素敵な投稿だったのでついDMしちゃいます♡

おそらく後援？協賛？されている箱根町社協さんからたくさん届きました。私は座間市社協の職員で👩🏻💡

ちょうど今年は座間市内の障害者団体の事務局担当で、一泊旅行に箱根に行く～？なんて昨日会長さんとその冊子を見せて話をしたところでした。

## 拡張

- ・冊子を関係各所に配布
- ・バリアフリー観光セミナーの実施



車椅子トラベラーみよっち... · 2023/02/07 ...

箱根ロープウェイは  
まさかの車椅子対応でした！

ちょっと揺れたり、少しスリルがありますが車椅子で山登りをしてる感覚があまりにも新鮮で嬉しかったです！

箱根って勝手に縁遠かったけど、想像以上に楽しめます😊!!

↓箱根ロープウェイについて  
[hakonenavi.jp/hakone-ropeway/](https://hakonenavi.jp/hakone-ropeway/)



2

111

734

6.1万





## 2023 GREEN DESTINATIONS TOP 100 STORIES

INSPIRING RESPONSIBLE TOURISM LEADERSHIP

今年で2年連続の受賞となり、今回のエントリーでは箱根町の「ユニバーサルツーリズム」に向けた取組、箱根DMO（一般財団法人箱根町観光協会）の観光地マネジメントを通して、町民、観光事業者、行政に加えて、社会福祉協議会がつながり、従来の観光の枠組みを超えて**ALL箱根として動いてきたことが評価されました。**



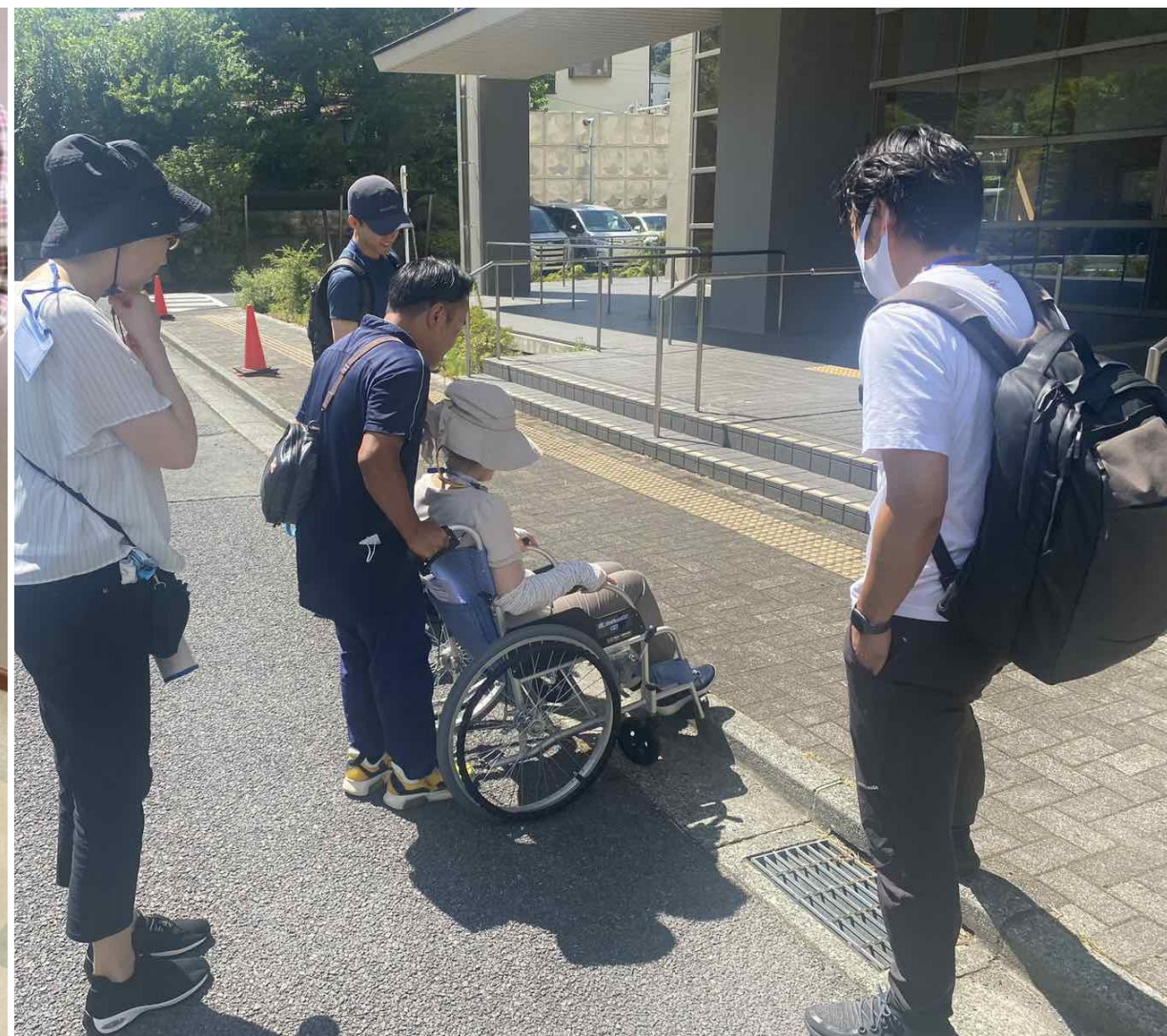
ユニバーサルツーリズムとは

現状（箱根・国内）と課題

取組内容

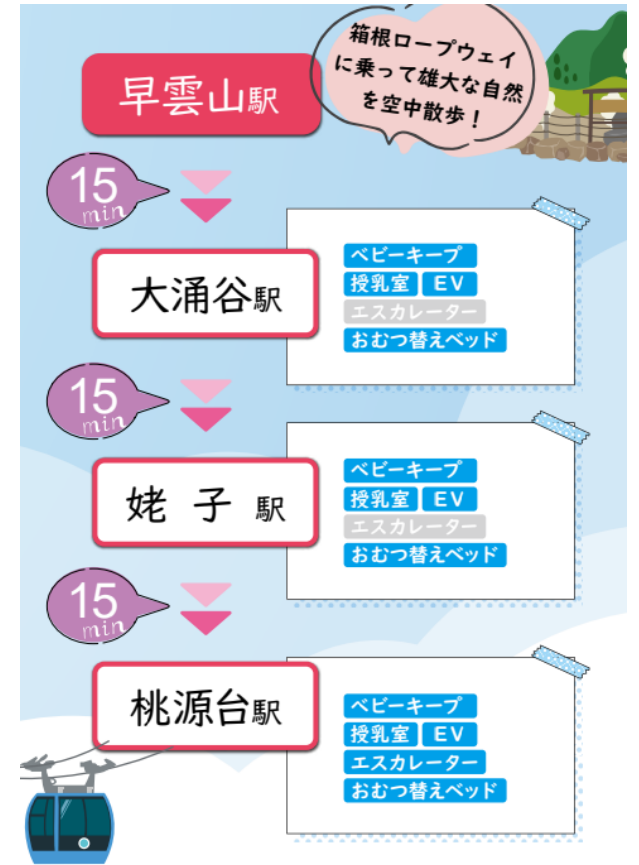
その他





# 第70回箱根大名行列





2020年：心のバリアフリー認定制度

2021年：鉄道駅バリアフリー制度

2023年：キリンチャレンジカップ2023

写真：JFA



# ユニバーサルツアーリズム PJT取組紹介



箱根DMO