UNIVERSAL TOURISM FOR AN INCLUSIVE SOCIETY

旅の自由をひらく
ユニバーサルツーリズム

アクセシブルな観光戦略

白井 昭彦 著

建帛社
KENPAKUSHA

まえがき

旅行は私たちに新しい視点をもたらし，明日への活力を与えてくれる，「平和」な社会における基本的な「自由」のひとつです。しかし，その土地の景色，音，香り，食，風を感じることが難しい人もいます。また，旅行という自由の扉が，誰にでも等しく開かれているわけではないという現実もあります。長距離の移動による身体的な負担，設備不足による環境的なバリア，周囲への遠慮や心理的要因，必要な情報の不足による心配。そんな理由がいくつか重なって旅を諦めたり，不安を抱えたりする人々がいます。私たちが当たり前だと思っている移動や観光のプロセスの中に，バリアが潜んでいるのです。

筆者は山口県の瀬戸内の小さな町で，両親，妹，そして祖母の五人家族で育ちました。しかし，そんな温かな日常の中にも，今思えば見えない壁がありました。祖母が外出に不安を感じ，「迷惑をかけるから」と家族での外出を控える姿を当たり前のものとして受け止めていました。また当時は，障がいのある方が日常的に外出や旅行を楽しむ光景も，身近なものではありませんでした。

筆者の価値観を根底から変え，旅行の自由やバリアを意識するようになった原点は，当時16歳の筆者が米国留学した際に目にした，小児麻痺により車いすを利用する家族がいるホストファミリーとの日常でした。共に食卓を囲み，共に笑い，時には共に外出する。その日々の中で「障がいがあるから出かけない」ではなく，障がいがあっても，家族として当たり前に同じ空間を楽しみ，同じ体験を共有するという光景がありました。当時の日本ではまだ珍しかった，社会が個人を受け入れる当たり前の環境でした。

また，2016年リオデジャネイロオリンピック・パラリンピック大会において，さまざまな人が行き交う現地の空港での現場を実際に経験する機会があり，設備や制度の充実だけでなく，人と人との自然な気づかいや声かけの大切さを実感しました。困っている人にさりげなく手を差し伸べる姿が日常的に見られ，誰もが安心して過ごせる社会を実現するためには，ハード面の整備だけ

でなく，一人ひとりの意識や行動が大切であることに気づかされました。

本書は，ユニバーサルツーリズムという概念を，単なるマナーや精神論としてではなく，現代の観光経営における「理論」と「実践」として体系化することを目的としました。第１章から第４章ではユニバーサルツーリズムの概念，共生社会と法制度，ユニバーサルデザイン，心のバリアフリーといった理論について学びます。第５章から第７章では，サービスとホスピタリティ，カスタマージャーニーなど実践的な内容へとつなげ，終章となる第８章では，AI技術の進展や持続可能な観光といった今後の観光の展望について考察します。

ユニバーサルツーリズムの推進は，すでにある答えを探しだす作業ではなく，目の前にいる一人ひとりの声に耳を傾け，対話を続けるプロセスそのものです。本書で体系化した理論と実践の理解は，いわば土台に過ぎません。その上にどのような豊かな体験を築き上げるかは，一人ひとりのホスピタリティにかかっています。私たちが差し出す小さな配慮は，巡り巡って観光地全体の，そして社会全体の価値を高めていくのです。

本書が，読者の皆様にとって単なる知識の蓄積にとどまらず，明日からの行動を変える一助となれば幸いです。平和な世の中で，誰もが主人公になれる旅行という自由を通じて，共生社会が実現することを願って止みません。

最後になりますが，本書の執筆を支えてくださった皆様に心より感謝申し上げます。なかでも，多くの刺激を与えてくれるゼミ生の存在は欠かせません。これまで共に学んだ卒業生，そして今まさに共に歩んでいる現ゼミ生との出会いに心から感謝し，この場を借りて深く御礼申し上げます。

また，本書の出版にあたり，建帛社の筑紫和男社長ならびに同編集部の宮﨑潤氏には，多大なるご尽力いただいたことを付記し，感謝を表します。

2026年７月

白井 昭彦

目　　次

【第Ⅰ部　ユニバーサルツーリズムの基礎】

第1章　ユニバーサルツーリズムの概念　2

❶ ユニバーサルツーリズムとは……2
❷ 国際的な概念……2
（1）Tourism for All（すべての人のための観光）／3
（2）アクセシブルツーリズム（Accessible Tourism）／3
（3）ユニバーサルツーリズム（Universal Tourism）／4
（4）インクルーシブツーリズム（Inclusive Tourism）／4
❸ 国際機関の取り組み……5
（1）国連世界観光機関（UN Tourism）／5
（2）世界旅行ツーリズム協議会／5
❹ 日本におけるユニバーサルツーリズム……6
（1）日本のユニバーサルツーリズムの背景／7
（2）ユニバーサルツーリズムの市場規模／8
（3）ユニバーサルツーリズムの効果／9
❺ 日本の観光政策の変遷とユニバーサルツーリズム……10

第2章　共生社会の理念と法制度　12

❶ 共生社会とは……12
❷ 観光と共生社会……12
❸ 日本の障がい者政策の変遷……13
（1）障害者権利条約／14
（2）障害者基本法／14
（3）バリアフリー法／15
（4）ユニバーサルデザイン2020行動計画／18

（5）障害者差別解消法／19
（6）障害者差別解消法の改正／19
❹ 観光における展開と課題……20

第3章　ユニバーサルデザイン　21
❶ ユニバーサルデザインとは……21
❷ 観光とユニバーサルデザイン……21
❸ ユニバーサルデザインとバリアフリーの違い……22
❹ ユニバーサルデザイン7原則……23
（1）原則①：公平な利用／23
（2）原則②：利用の柔軟性／24
（3）原則③：単純で直感的な操作／24
（4）原則④：すぐに認知できる情報／25
（5）原則⑤：間違いに対する寛容性／25
（6）原則⑥：少ない身体的負担／26
（7）原則⑦：接近や利用しやすいサイズと空間の確保／26
❺ 共用品・共用サービス……27
（1）福祉用具から発展した共用品／27
（2）一般製品の不便さを解決した共用品／28
（3）最初から共用品として開発されたもの／28

第4章　心のバリアフリー　29
❶ 障がいのモデル……29
❷ 社会におけるバリア……30
（1）物理的なバリア／31
（2）制度的なバリア／31
（3）文化・情報面でのバリア／31
（4）意識上のバリア／32
❸ バリアを生み出す原因……32
（1）バイアス／32
（2）カテゴリー化／33

（3）アンコンシャスバイアス／34
❹ バリアを生み出す行動……35
（1）マイクロアグレッション／35
（2）インターセクショナリティ／36
（3）平等と公平／37
❺ 心のバリアフリーの理解と実践……38

【第Ⅱ部　ユニバーサルツーリズムの実践】

第5章　観光におけるサービス・ホスピタリティ　42

❶ 観光におけるサービス……42
（1）サービスの特性／42
（2）サービスの品質／43
（3）サービスマーケティングミックス／44
（4）サービスマーケティングトライアングル／45
（5）顧客満足／47
（6）期待と成果のギャップ／48
（7）サービスエクセレンス／48
❷ 観光におけるホスピタリティ……51
（1）ホスピタリティとは／51
（2）ホスピタリティとサービスの違い／52
（3）人間の欲求とホスピタリティ／54
（4）非言語コミュニケーションとホスピタリティ／55
（5）組織とホスピタリティ／56

第6章　多様な旅行者と観光における配慮　59

❶ 観光における多様性……59
❷ 多様性理解を具体化する包括的枠組みDEIB……61
（1）Diversity（多様性）／61
（2）Equity（公平性）／62
（3）Inclusion（包括性）／62

（4）Belonging（帰属意識）／63
❸ 身体的配慮を必要とする旅行者……64
（1）肢体不自由者／64
（2）視覚障がい者／65
（3）聴覚障がい者／68
（4）補　助　犬／72
（5）内部疾患のある人／74
（6）高　齢　者／77
❹ 心理的配慮を必要とする旅行者……78
（1）知的障がいのある人／78
（2）精神障がいのある人／80
（3）発達障がいのある人／82
❺ 文化的配慮を必要とする旅行者……84
（1）外国人旅行者／84
（2）宗教の多様性の理解／85
❻ 社会的配慮を必要とする旅行者……87
（1）多様な性の旅行者／87
（2）妊婦の旅行者／93
（3）こども連れの旅行者／94
❼ 食事の配慮を必要とする旅行者……95
（1）宗教・信念上，食事の配慮が必要な旅行者／95
（2）健康・安全上，食事の配慮が必要な旅行者／97

第7章　観光におけるカスタマージャーニー　101
❶ カスタマージャーニーとは……101
❷ 観光のカスタマージャーニー……102
❸ ユニバーサルツーリズムにおけるカスタマージャーニー……102
（1）認知段階／103
（2）検討段階／103
（3）予約段階／103
（4）活動段階／104

（5）評価段階／104
（6）共有・ロイヤルティ段階／105
❹ 観光活動における具体的配慮……105
❺ 配慮と波及効果……107

【第Ⅲ部　ユニバーサルツーリズムの未来】

第8章　ユニバーサルツーリズムの課題と展望　110

❶ 心のバリアフリーを基盤とした観光環境の整備……110
（1）心のバリアフリーの理解と実践／110
（2）アクセシビリティの確保とサービスの充実／110
（3）ホスピタリティの提供／111
❷ 観光における包摂性とその意義……112
（1）観光における社会的包摂性／112
（2）観光における配慮した対応の社会的波及効果／113
❸ 技術の進歩と観光……114
（1）技術進歩による配慮した対応の変化／114
（2）AIと人の役割／114
（3）AIとホスピタリティ／115
❹ 持続可能な観光……116
（1）ポストSDGs時代の観光の役割／116
（2）観光と共生社会／117
（3）オーバーツーリズムと配慮が必要な人々／118
❺ ユニバーサルツーリズムの今後の課題と展望……120

参考文献一覧……122
索　　引……123

第Ⅰ部

ユニバーサルツーリズムの
基　礎

第1章　ユニバーサルツーリズムの概念

① 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，年齢，障がいの有無，国籍，文化的背景などにかかわらず，すべての人が安心して旅行を楽しむことができる考え方である。ユニバーサルツーリズムは，国際的な動向や日本国内の制度の影響を受けながら発展してきた。特に2006年に国連総会で採択された「障害者の権利に関する条約」（略称：障害者権利条約）は，障がい者が日常生活や社会生活で受ける制限は，社会におけるさまざまな障壁との相互作用によって生ずると捉える「障がいの社会モデル」を示した。この考えは観光にも大きな影響を与え，観光・旅行における障壁を取り除く必要性が広く認識されるようになった。このほか世界では「すべての人のための観光（Tourism for All）」，「アクセシブルツーリズム（Accessible Tourism）」や「インクルーシブツーリズム（Inclusive Tourism）」と呼ばれる概念がある。

② 国際的な概念

世界保健機関（WHO）によると，世界人口の16％にあたる約13億人に何らかの障がいがあると推定している。また，世界の平均寿命が伸び，先進国だけでなく，開発途上国でも高齢化が急速に進展している。世界人口に占める65歳以上の高齢者の割合は，2060年には18.5％まで上昇すると予測されている。

すべての人が観光・旅行に参加できる社会を目指す考え方として，Tourism for All（すべての人のための観光），アクセシブルツーリズム（Accessible

Tourism），ユニバーサルツーリズム（Universal Tourism），インクルーシブツーリズム（Inclusive Tourism）といった概念が，以下のような視点で用いられている。

Tourism for All：理念的な概念
アクセシブルツーリズム：アクセシビリティの確保
ユニバーサルツーリズム：誰もが利用しやすい設計
インクルーシブツーリズム：社会的包摂の充実

これらの概念はいずれも，観光をより多くの人に開かれたものとするという共通の目的のもとで発展してきたものであり，現代の観光政策や観光経営において重要な枠組みとなっている。また，これらの概念は相互に関連しながら発展してきたが，それぞれ使用されている地域や重視する視点が異なる。

（1）Tourism for All（すべての人のための観光）

1970年代以降のヨーロッパ，特にスペインやイギリスなどで用いられてきており，障がい者や高齢者を含め，すべての人が観光に参加できる社会を目指す理念的な考え方である。観光への参加機会の平等を重視する概念であり，ヨーロッパにおける社会福祉政策や社会的包摂の理念と結びつきながら発展してきた。また，この考え方は国際的にも広がり，UN Tourism（世界観光機関）やWTTC（世界旅行ツーリズム協議会）といった国際機関やEU（欧州連合）でも「すべての人のための観光」という理念を示す言葉として用いられている。

（2）アクセシブルツーリズム（Accessible Tourism）

欧米各国を中心に世界で広く用いられている国際的な用語であり，障がい者や高齢者が物理的なバリアや意識上のバリアなく旅行できる環境の整備を重視する概念である。段差の解消，車いす対応施設，点字案内，多言語情報提供といった，観光施設や交通機関のアクセシビリティ向上を中心的な課題としている。この概念は，障がい者の社会参加や旅行の権利に関する議論の中で広がり，2006年の障害者権利条約の採択を契機として国際的に普及した。

（3）ユニバーサルツーリズム（Universal Tourism）

日本では，高齢者やこども連れ，外国人旅行者など多様な旅行者を含めた観光のあり方として，ユニバーサルデザインに基づくユニバーサルツーリズムという概念が広まった。高齢社会の進展を背景として，観光政策や地域観光の分野で広く用いられており，年齢，障がい，国籍などにかかわらず，できるだけ多くの人が利用しやすい観光環境の整備を目指している。その特徴は，施設整備のハード面だけでなく，接客，情報提供，人的支援のソフト面を含めた取り組みとして発展している点にある。

（4）インクルーシブツーリズム（Inclusive Tourism）

近年では，インクルーシブツーリズムという概念も注目されている。これは観光における社会的包摂を重視する考え方である。障がいや年齢だけでなく，文化，宗教，ジェンダー，性的指向，経済状況といった多様な背景を持つ人々が排除されることなく観光に参加できる社会を目指すものである。オーストラリアやイギリスなどでは，この概念を用いて観光における社会的包摂や地域社会との関係を重視する取り組みが進められている。

表１－１　観光における包括的概念の比較

概　念	主な使用国・機関	主な対象	視　点	特　徴
Tourism for All	ヨーロッパ諸国・国際機関	すべての人	観光参加の平等	「誰もが観光に参加できる」という理念
Accessible Tourism	欧州連合・北米・南米・国際機関	障がい者・高齢者	バリアの除去・アクセシビリティ確保	物理的・情報のアクセスの保障
Universal Tourism	日本	高齢者・障がい者･外国人･妊婦･こども連れ等	ユニバーサルデザインの導入	誰もが安心して旅行できる環境整備
Inclusive Tourism	イギリス・オーストラリアなど	すべての人	差別・偏見・制度的排斥の解消	社会的包摂・多様性の尊重

③ 国際機関の取り組み

（1）国連世界観光機関（UN Tourism）

「世界観光倫理憲章」は，2001年に，観光が文化・社会・環境に配慮しながら持続可能に発展するための国際的行動指針として承認された。観光は自己実現と社会全体の発展を促す活動であり，男女間の公平性や，特にこども，高齢者，体の不自由な人々，少数民族，先住民族といった脆弱な立場にある人々の基本的人権を尊重する旨規定された（第２条）。また，観光をする権利として，家族，青少年，学生，高齢者，身体が不自由な人の観光は円滑化が図られるべきであると規定している（第７条）。

また，国連世界観光機関は，「Accessible Tourism for All（すべての人がアクセスできる旅行）」を，「社会的基盤として定着した枠組みとして，障がい者が物理的環境，交通システム，情報通信網，および広範な公共施設や公共サービスを利用できるようにするためのもの」と勧告している。

（2）世界旅行ツーリズム協議会

世界旅行ツーリズム協議会（World Travel & Tourism Council）では，2021年５月にインクルーシブ・アクセシブルトラベルガイドライン（INCLUSIVE & ACCESSIBLE TRAVEL GUIDELINES）を策定し，「旅行体験を創出する際には，障がいのある人を含む多様な人々への配慮が不可欠であり，アクセシブルな旅行の提供は，社会的責務であると同時に，重要なビジネス機会でもある。アクセシビリティへの配慮は，障がいのある人々だけでなく，高齢者にも利益をもたらし，企業がより長期にわたって顧客を維持することにもつながる。障がいのある人々を支援することによるビジネス上のメリットは，社会的にも経済的にも大きな価値を有している」と示している。

ガイドラインは，４つの柱から構成されている（表１－２）。

表１－２　インクルーシブ・アクセシブルトラベルガイドラインの４つ柱

1. インクルーシブかつアクセシブルな仕組みの構築 （Developing an Inclusive & Accessible System）
アクセシビリティのニーズに応えるためには，個別対応だけではなく，旅行の仕組み全体としての取り組みが不可欠であり、正確で詳細なアクセシビリティ情報は，情報提供や予約の段階から，旅行の全行程を通じて提供されるべきである。
2. 安全で包摂的な空間の創出 （Creating Safe Spaces）
インクルーシブでアクセシブルな旅行の仕組みには，障がいのある旅行者が他の旅行者と同様に、身体的な安全だけでなく，心理的，感情的、知覚的な安全が確保され，旅行体験を享受できる差別のない支援的な環境によって支えられる必要がある。
3. 魅力的で関連性の高い仕組みの設計 （Designing an Engaging & Relevant System）
アクセシブルな旅行体験を持続させるためには，アクセシビリティに関するニーズの変化や，よりアクセシブルな商品・サービスの登場に伴い，組織が柔軟に対応していく必要がある。
4. インクルージョンとアクセシビリティの実践と体現 （Exemplifying Inclusion & Accessibility）
インクルーシブでアクセシブルな旅行の提供には，旅行・観光のバリューチェーン全体において，アクセシブルな旅行体験の向上に向けた継続的な取り組みが重要である。

④ 日本におけるユニバーサルツーリズム

日本では，もともと，障がい者や高齢者を対象とした旅行は，バリアフリーツーリズムと呼ばれていた。現在では，障がい者や高齢者だけでなく，乳幼児連れの人，妊娠中の人など，移動や旅行に制約のある人も含んだ観光のユニバーサルデザイン化が，ユニバーサルツーリズムとして定着している。

ユニバーサルツーリズムとは，観光庁によれば，「すべての人が楽しめるよう創られた旅行であり，高齢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」と定義している。その実現のため，地方自治体やNPO（非営利組織）等の幅広い関係者の協力のもと，地域の受入環境・体制の整備・強化や，旅行商品の造成・普及のための取り組みを支援している。

観光庁は，2011年度から国内旅行市場におけるユニバーサルツーリズム促進事業を開始した。また、2021年度にはバリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を対象とした「観光施設における心のバリアフリー認定制度」も始まった。ユニバーサルツーリズムの実施には，観光地や施設に対策を施すハード面での整備と，利用者への情報発信，対応や従業員の教育といったソフト面の両面での整備が必要である（図１－１）。



心のバリアフリー認定マーク

提供　国土交通省観光庁観光産業課

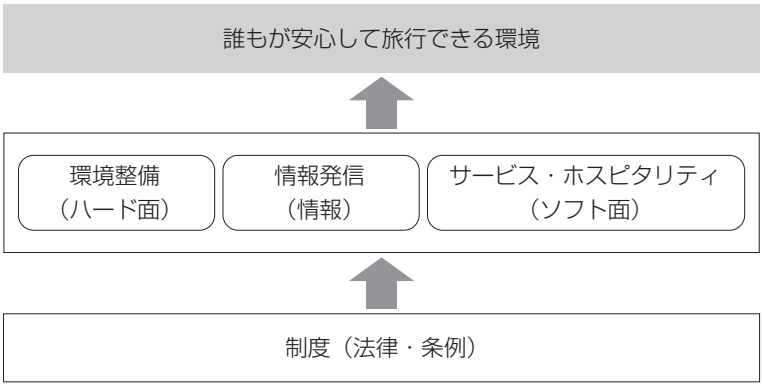


図１－１　ユニバーサルツーリズムの構成要素

（1）日本のユニバーサルツーリズムの背景

日本では，世界の中でも高水準な高齢化社会が続くと予測されている。国内人口は2008年の１億2,808万人をピークに減少に転じ，高齢者人口は2025年には3,619万人と推定され、高齢化率は29.4％となった。今後も高齢者人口は増加傾向が続き，2043年に3,953万人でピークを迎え，その後は減少に転じると推計されている。総人口が減少する中で高齢者が増加することにより高齢化率

は上昇を続け，2037年には33.3％となり，国民の３人に１人が高齢者となると見込まれている。2043年以降は高齢者人口が減少に転じても高齢化率は上昇を続け，2070年には38.7％に達し，国民の2.6人に１人が高齢者，約４人に１人が75歳以上となると推計されている[1)]。

このような状況の中で「バリアフリー」の推進は重要な社会的な取り組みとして位置づけられてきた。加えて，国際的な観点からもアクセシビリティの確保は重要性を増した。2006年に国連で採択され，2008年に発効した「障害者権利条約」は，障がいのある人々が社会参加し，包容される権利を保障しており，日本も2007年に署名，2014年に批准した。これを受けて国内でも，2006年に「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）」の施行，2011年に「障害者基本法」の改正，2016年に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」の施行，2017年に関係閣僚会議にて決定した「ユニバーサルデザイン2020行動計画」の策定，2024年に改正「障害者差別解消法」の施行により，公共交通機関や観光施設におけるアクセシビリティ改善が進められてきた。

（2）ユニバーサルツーリズムの市場規模

観光庁の2023年の報告書[2)]によると，ユニバーサルツーリズムの主な対象となる高齢者と障がい者の国内宿泊旅行の市場規模について，年間宿泊者延べ人数は年間2,955.9万人（国内宿泊旅行延べ人数の20.4％），旅行消費額は2兆1,256億円（国内旅行消費額の9.7％）と推計された。不便さが解消された場合，延べ人数は1,239.7万人，消費額は8,880億円増加し，潜在需要は延べ人数4,195.6万人（国内宿泊旅行延べ人数の26.7％），消費額3兆136億円（国内旅行消費額の13.7％）と推計された。国内人口でみると，市場規模は30％以上を占め，家族や友人などと旅行に出かけることを考えると，市場規模はさらに拡大する。また，発達障がいの特性がある人は人口の10％程度潜在するといわれており，その他，障害者手帳を有していない人の中にも支援が必要な人も多く潜在しているため，潜在需要を含め，ユニバーサルツーリズム市場の規模や拡大

傾向をふまえると，観光においてもユニバーサルデザイン化が必要であるということを示している。

また，2025年には訪日外国人は4,268.4万人[3]，在留外国人も412.5万人[4]となり，双方ともに過去最高を記録した。政府としては，2030年までには訪日外国人6,000万人の目標を掲げる中で，ますます言語や文化のバリアを抱えている人は増加する。

こうした状況の中，誰もが旅行を楽しむことができるユニバーサルツーリズムの実現のためには，高齢者や障がい者のみならず，妊婦やこども連れの人，けがをしている人，食事制限のある人，言葉や習慣の違いによる不自由さを抱える外国人等，旅行をする上で何らかの制約がある人たちを想定するとマーケット規模はさらに拡大し，個別の事情に配慮した対応したきめ細かいサービスの提供をする必要がある。

（3）ユニバーサルツーリズムの効果

観光庁は，地域や観光事業者にとって，ユニバーサルツーリズムに取り組むことで，「安心した受け入れ」と「新たな観光需要の創出」の２つの効果が期待できるとしている。

１）安心した受け入れ

ユニバーサルツーリズムを促進することにより，配慮した対応が必要な旅行者を安心して受け入れることができるようになる。

２）新たな観光需要の創出

受動的な対応から一歩踏み出し，配慮が必要な旅行者に観光・旅行を楽しんでもらうための多様な取り組みを実施するとともに，積極的に情報発信を図ることで，新たな地域観光需要を生み出すことができる。

年齢，障がいの有無等にかかわらず，誰もが旅行を楽しむことができるユニバーサルツーリズムの実現に向けては，それぞれの制約により，旅行に行きたくても行けない人，または行けないと思い込んでいる人に，旅行に行ける，旅行を楽しむことができるという可能性を情報発信する旅行業界の役割が極めて

重要である。また，障がいがある人の社会参加への対応が社会全般に求められており，観光においても，ハード面において国内外からの高齢者や障がいのある人を含めた配慮した対応の必要な方の受入環境を整備し，同時にソフト面においても接遇を向上させていくことは，将来的な安定した顧客を確保する上で，効果は大きい。

⑤ 日本の観光政策の変遷とユニバーサルツーリズム

日本の観光政策は，社会の変化とともにその理念や対象を拡大してきた。1960年代の高度経済成長期には，観光旅行の需要が大きく伸び始め，修学旅行や団体旅行が旅行の中心となった。1963年，東海道新幹線開通と東京オリンピック開催を目前に制定された「観光基本法」では，観光振興を通じて国民生活の向上と国際交流の促進を図ることが基本理念として掲げられた。そして，観光旅行の容易化を図るための施設整備や，外国人観光客の受入環境の整備などが主な政策課題として位置づけられた。

2000年代の人口減少，国際競争力の激化，地方経済活性化を背景に，観光立国の実現を目指して，2006年に制定された「観光立国推進基本法」では，観光を日本の重要な成長産業の１つとして位置づけ，観光による地域活性化や国際交流の促進を図ることが基本理念として示された。高齢者，障がい者，外国人その他特に配慮した対応を要する人が安心して旅行できる利用環境の整備が明確に掲げられるとともに，情報通信技術（ICT：Information and Communication Technology）を活用した観光情報の提供といった情報環境の整備も重要な施策として位置づけられた。

日本の観光政策の変化は，単に観光旅行を促進するための施設整備中心の政策から，多様な旅行者のニーズに対応し，誰もが旅行に参加できる観光環境を整備する政策へと発展してきたことを示している。

「観光立国推進基本法」に基づき，「観光立国推進基本計画（第１次・2007～2011年度）」では，訪日外国人旅行者数を2010年までに1,000万人，国内観光旅

行消費額を約30兆円規模とするといった目標が掲げられた。

その後，観光政策は基本計画の改定を重ねながら推進されてきた。現在は第５次（2026～2030年度）が推進されており，訪日外国人旅行者数6,000万人，訪日外国人旅行消費額15兆円といった目標が掲げられた。日本の観光産業の持続的な成長が期待され，ユニバーサルツーリズムの推進を含む観光施策が，日本経済と地域社会を支える重要な政策として位置づけられている。同計画では，高齢者や障がい者をはじめ，さまざまな背景やニーズを持つ人々が安心して旅行できる環境の整備を進めることが示されている。具体的には，観光施設や宿泊施設，交通機関のバリアフリー化の推進に加え，多言語やピクトグラム等を活用したわかりやすい情報提供，旅行者の多様なニーズに対応できる受入体制の整備などが挙げられている。また，これらの取り組みは特定の利用者のみを対象とするものではなく，すべての旅行者にとって利用しやすい観光環境の整備につながるものとなる。こうした政策の方向性は，観光分野における包摂性を高めるとともに，誰もが旅行を楽しむことのできる社会の実現を目指すものである。

このように，ユニバーサルツーリズムの推進は，日本の観光政策の重要な柱の１つとして位置づけられており，観光振興やインバウンド拡大を進めるとともに，誰もが安心して旅行に参加できる環境の整備へと視点を広げてきた。

■引用文献

1）総務省統計局：人口推計（令和７年）　および　国立社会保障・人口問題研究所：日本の将来推計人口（令和５年推計）
2）観光庁：ユニバーサルツーリズムに関する調査業務 報告書，p.4-11，2023
3）日本政府観光局：報道発表資料「訪日外客数（2025年12月推計値）」，2026
4）出入国在留管理：報道発表資料「令和７年６月現在における在留外国人数について」，2025