

Economics and Information Studies

バリアフリースターセンターの設立について（Ⅸ）

ー長崎県ユニバーサルツーリズムセンターー

伊藤 薫

岐阜聖徳学園大学

2024年9月30日



岐阜聖徳学園大学
経済情報研究所

Institute for Economics and Information Systems
Gifu Shotoku Gakuen University

1-38 Nakauzura, Gifu 500-8288, Japan

バリアフリースターセンターの設立について（Ⅸ）[†]

ー長崎県ユニバーサルツーリズムセンターー

伊 藤 薫 *

概 要

本研究の研究課題は、「長崎県ユニバーサルツーリズムセンターの設立の経緯と特徴を記録すること」である。長崎県ユニバーサルツーリズムセンターは、2021年1月30日に長崎県大村市の長崎空港において、長崎県庁の支援の下、長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体の内部組織として設立された。以下の特徴がある。

特徴1：長崎県ユニバーサルツーリズムセンターの設立には長崎県庁の果たした役割が大きい。長崎県観光振興課は、少なくとも2014年度からユニバーサルツーリズムの振興に熱心に取り組んできた。例えば、長崎県ユニバーサルツーリズムセンター開設前の2016年度から2018年度に、民間団体に補助金を支給し、長崎県ユニバーサルツーリズムセンターと同様な事業を支援した。特徴2：長崎県庁のユニバーサルツーリズムの取組みは、伊勢志摩バリアフリースターセンターのように観光客の減少に対処するためではなく、観光客が増加傾向にある中で、人口減少が見込まれる将来を見据えた観光客確保の政策であり、沖縄バリアフリースターセンターの設立に類似している。特徴3：長崎市役所が「交流の産業化」を目指す事業を展開する中で、ながさき福祉事業協同組合は、2017年度から2019年度に各種の補助事業に採択され、また「長崎創生プロジェクト」に認定されるなど、ユニバーサルツーリズムの経験を深めてきた。特徴4：2020年設立の長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体の主要な構成機関は、ながさき福祉事業協同組合という福祉系団体と、長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合という旅館ホテル系団体であるという際立った特徴がある。ユニバーサルツーリズムセンターやバリアフリースターセンターを設立するには、障がい者・高齢者への観光サービス対応の面で福祉系の知識・経験が必須であり、また観光集客の面では旅館ホテルのハード・ソフトのバリアフリー対応が必須である。特徴5：ながさき福祉事業協同組合は、介護・福祉の分野で新サービスの研究・開発に取り組んできたが、長崎市の補助事業や宿泊施設のユニバーサルツーリズム・バリアフリーのアンケートを実施する中で、長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合との連携協力の重要性を認識し、長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体を能動的に組織した。特徴6：長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合は、長崎県のユニバーサルツーリズムの遅れを痛感していた。旅館ホテルのオーナーの認識が低い中で、中心役員が「まず俺がやる」と取り組みを開始した。長崎県ユニバーサルツーリズムセンターの運営によって、オーナーの認識は深まっていた。特徴7：長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体は2020年度の観光庁の実証事業に応募し採択された。離島である壱岐市を舞台にモニターツアーを実施し、離島であるため航空機や船を利用して長崎ならではのモデルツアーの経験を積んだ。特徴8：長崎県ユニバーサルツーリズムセンターの設立に当たっては、隣県の佐賀嬉野バリアフリースターセンター（2007年事業開始）から様々な強力な協力を得た。また伊勢志摩バリアフリースターセンター（2002年事業開始）からはセンター運営上の様々なノウハウが貴重であった。

[†] 本研究は、令和5年度JSPS科学研究費（基盤研究（C）、研究課題：高齢化社会におけるバリアフリー観光推進のための観光地内協力関係の構築に関する研究、課題番号：18K11882、研究代表者：伊藤薫）の助成を受けて実施したものである。論文執筆の整理のために刊行が2024年9月になった。本報告の資料入手のために、長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体の里見浩則代表（ながさき福祉事業協同組合前理事長）、塚島宏明副代表（長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合専務理事）、長崎県文化観光国際部観光振興課、産業労働部経営支援課、長崎市文化観光部観光政策課、ミライ on 図書館（長崎県立長崎図書館、大村市立図書館）、長崎市立図書館、国立国会図書館など多くの関係者の皆さまには取材や資料入手で大変お世話になった。記して感謝いたします。しかし言うまでもなく、本研究に含まれる誤りは、全て筆者の責に負うものである。なお文中で敬称は省略させていただいた。

* 岐阜聖徳学園大学名誉教授（元・経済情報学部）。連絡先：kitoh@gifu.shotoku.ac.jp

目 次

1	研究課題と先行研究・研究資料	・・・3
2	長崎県・長崎市の人口・経済と観光の動向	・・・8
3	長崎県の総合計画・観光計画・総合戦略	・・・11
4	長崎市の総合計画・観光計画・総合戦略	・・・21
5	長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合とながさき福祉事業協同組合の成立	・・・34
6	ながさき福祉事業協同組合の長崎市事業への参加（2017年度～2019年度）	・・・41
7	長崎県庁のユニバーサルツーリズムの10年間（2014年度～2024年度）	・・・49
8	「宿泊施設のバリアフリー化及びUTに関するアンケート」の実施（2019年度）	・・・57
9	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体の設立（2020年度）	・・・66
10	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体による観光庁事業への参加（2020年度）	・・・70
11	長崎県ユニバーサルツーリズムセンターの公募・設立と初期の運営（2020年度から）	・・・80
12	まとめ：長崎県ユニバーサルツーリズムセンター設立の特徴（取材記録）	・・・95 ・・・96

1 研究課題と先行研究・研究資料

1.1 研究課題

本研究は、JSPS 科学研究費研究「高齢化社会におけるバリアフリー観光推進のための観光地内協力関係の構築に関する研究」において、今後の本格的な比較研究の準備のために、全国約 20 ヶ所のバリアフリースターセンター（障がい者・高齢者のための着地型観光相談センター。以下、「BFTC」と略記する。またバリアフリーは「BF」と略記する）のうち代表的な BFTC の設立の経緯と、その際における国・県・市町村、観光系団体、福祉系団体、他の BFTC との連携の基本的な事実と特徴を記録するものである。本研究は、伊勢志摩 BFTC（伊藤薫[2019a]、資料 1-1）、秋田 BFTC（伊藤薫[2020]、資料 1-2）、沖縄 BFTC（伊藤薫[2021a]、資料 1-3）、石川 BFTC（伊藤薫[2021b]、資料 1-4）、松江／山陰 BFTC（伊藤薫[2022]、資料 1-5）、カムイ大雪 BFTC（伊藤薫[2023a]、資料 1-6）、ふくしま BFTC（伊藤薫[2024a]、資料 1-7）、別府・大分 BFTC（伊藤薫[2024b]、資料 1-8）に次ぐ第 9 の研究として、長崎県長崎空港の長崎県ユニバーサルツーリズムセンター（以下、長崎県 UT センターと略記する。またユニバーサルツーリズムは UT と略記する）の設立について記録する。

筆者の科学研究費受領研究の研究大テーマは「バリアフリー観光推進を通じて日本人観光客を増加させるために、各観光地において BFTC、国・県・市町村、観光系団体、福祉系団体、他の BFTC などがどのように役割分担をし、どのような協力体制を構築したら良いか」である。従来の BFTC の取材において、この研究大テーマを検討するためには、BFTC の設立時点の協力体制と、設立後の継続運営における協力体制に分けて検討することが望ましいと考えるに至っている。そこで、まず設立の経緯を代表的な BFTC について順次記録・整理することとした。

本研究の当初予定の期間中（2018 年度から 2020 年度）において、2020 年度から新型コロナウイルス感染症が流行し、研究の大きな妨げとなった。筆者の研究スタイルにおいては、現地・現場に出向いて取材と資料収集をするのが基本であるが、感染状況が厳しい時には大学当局による「出張の自粛」によって必要な取材出張ができなかった。そのために、当初予定の研究期間は延長を重ね、最終期間は研究開始 6 年目の 2023 年度までとなったが、本研究の公表は整理のために 2024 年 9 月の公表となってしまった。

さて本研究の研究課題は、以下のようである。

研究課題：長崎県ユニバーサルツーリズムセンターの設立の経緯と特徴を記録すること

さて、長崎県 UT センターは長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（以下、「共同提案体」と略記する）により設立されたが、この共同提案体の主要な構成団体はながさき福祉事業協同組合（以下、「ながさき福祉組合」と略記する）と長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合（以下、「長崎県旅館ホテル組合」と略記する）である。すなわち長崎県 UT セン

ターは福祉系団体と旅館ホテル系団体によって設立された訳であり、筆者のBF観光推進の研究対象としてまことに相応しい。また後述するように、設立に当たって長崎県庁の支援を受けていること、設立当初の2020年度に観光庁の実証事業者に選定されており、観光庁との協力・連携という点においても研究対象として相応しい。

本研究は、主目的の一つが記録であるので、資料そのままの引用が多く含まれる。原資料の引用部分を「」で表示した。参考文献は、各節ごとに資料番号を付して掲載した。

本研究の意義について述べる。筆者の研究大テーマの背景には、日本人観光客の長期的な減少がある（伊藤薫[2023b]、資料1-9）。特に日本人宿泊客数は1990年前後をピークに長期的に減少を続けてきた。すなわち日本の観光産業は、この観点からはいわば「衰退産業」といえる。そこで日本人観光客数を増加させ、地方の観光産業を活性化させるにはどうしたら良いか。その具体的な方法の一つとして、旅行希望は強いが旅行実施頻度が低い、足腰の弱い車いす使用者、高齢者などにもっと旅行に出掛けてもらうことを意図するバリアフリー観光の推進があると考えている。その意義は、日本の縮小した観光のパイを取り合う観光施策ではなく、日本の観光全体のパイを拡大する観光施策であることである。

図表1-1 バリアフリースターセンター一覧表(2018年9月現在)

No.	名称	案内エリア
0	日本バリアフリー観光推進機構	全国
1	カムイ大雪バリアフリースターセンター	北海道全域
2	秋田バリアフリースターセンター	秋田県全域
3	仙台バリアフリースターセンター	宮城県 仙台市
4	山形バリアフリー観光センター	山形県全域
5	ふくしまバリアフリースターセンター	福島市を中心とした福島県全域
6	高齢者・障がい者の旅をサポートする会&東京ユニバーサルツーリズムセンター	日本国内及び海外
7	石川バリアフリースターセンター	石川県全域
8	伊豆バリアフリースターセンター	伊豆半島全域
9	チケットラベルセンター ハートTOハート(愛知バリアフリースターセンター)	日本全国/世界各地
10	伊勢志摩バリアフリースターセンター	伊勢市、鳥羽市、志摩市を中心に三重全域
11	しゃらく旅倶楽部	日本全国/世界各地
12	トラベルフレンズ・とっとり(山陰バリアフリースターセンター/とっとり)	鳥取県
13	松江/山陰バリアフリースターセンター	島根県全域(特に松江、出雲)
14	広島バリアフリースターセンター	広島県内、山口県東部
15	呉バリアフリースターセンター	広島県呉市及び広島市の中心部と宮島
16	四国バリアフリースターセンター	四国圏内(4県)
17	福岡バリアフリースターセンター	福岡市、北九州市、太宰府市、久留米市、浅倉市、宗像市
18	佐賀嬉野バリアフリースターセンター	佐賀県嬉野市・佐賀県西部・長崎県中部・ハウステンボス
19	別府・大分バリアフリースターセンター	別府市・大分市
20	かごしまバリアフリースターセンター	鹿児島県
21	沖縄バリアフリースターセンター	沖縄県

原出所) 日本バリアフリー観光推進機構編『旅バリ』(2017年6月)をもとに、アンケート調査(2018年)や取材(2018年)により筆者作成。

出所) 伊藤薫「バリアフリースターセンターの設立について(Ⅰ)ー伊勢志摩バリアフリースターセンターー」、*Review of Economics and Information Studies*、Vol.19、No. 3・4、p.14の表1-1。

BFTCは、全国各地に様々なタイプがあり、多様な活動をしている。図表1-1は、研究開始当初の2018年9月現在で日本バリアフリー観光推進機構に加盟していたBFTCの一覧である。筆者の一連のBFTC設立の研究は、この図表1-1に記載されているBFTCを対象に始めたが、その後、日本バリアフリー観光推進機構からカムイ大雪BFTC、沖縄BFTCなどが脱退し、他方で新たに湘南BFTC、京都BFTC、奈良BFTC、長崎県UTセンターが加わった。バリアフリー旅行相談センターの近年の全体像については、観光庁観光産業課編『「バリア

フリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」報告書』[2021]（資料 1－10、pp. 11-12）に 57 か所が紹介されている。

1.2 観光庁のユニバーサルツーリズムについて

本研究において、「ユニバーサルツーリズム」という観光庁の用語がしばしば登場する。長崎県や長崎市の総合計画などで「用語解説」で説明されており、本研究ではその都度引用をして紹介している。しかし引用されている箇所により多少違った意味になっている場合があるので、ここで観光庁の HP を引用して本来の意味を紹介しよう。

観光庁 HP の「ユニバーサルツーリズムの推進」の項に以下のように説明がある（資料 1－11）。

第 1 の説明は、「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）」である。

第 2 の説明は、「ユニバーサルツーリズムとは、高齢や障がい等の有無にかかわらず、すべての人が安心して楽しめる旅行を指します。」である。ついでであるが、この文の次に「観光庁は、ユニバーサルツーリズムを推進するため、地方自治体や NPO 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・普及のための取組を支援します。」とある。本研究第 10 章において共同提案体が観光庁から実施事業者に選定され、事業を実施したが、これは「支援」の具体的な内容の一つである。

1.3 先行研究と研究資料

本研究で利用した先行研究と研究資料を紹介する。

(1) バリアフリー観光推進に関する先行研究

BFTC を中心とするバリアフリー観光推進の先行研究をみてみよう。残念ながらまとまった先行研究は多いとはいえない。ここでは筆者の BF 観光推進の先行研究をみることにする。

筆者はまず、科学研究費受領研究（平成 27 年度から平成 29 年度日本学術振興会科学研究費補助金基盤研究（C）（研究課題：21 世紀の高齢化社会における岐阜県高山市の福祉観光都市政策の評価と今後の展望、課題番号：15K01971、研究代表者：伊藤薫）（報告書は伊藤薫[2019b]（資料 1－12））において、1990 年代半ばから 2000 年代にかけて、日本のバリアフリー観光推進のトップランナーの一つであった岐阜県高山市の「福祉観光都市政策」を研究し、その比較対象群として伊勢志摩 BFTC などの実態把握に取り組んだ。2010 年代半ばの全国の BFTC の概要紹介とタイプ分類に関しては、中村元・中子富貴子[2016]（資料 1－13）が優れている。

筆者は 2018 年度から新たに現在の科学研究費補助金を受領し、BFTC の設立・運営について地域内協力関係の研究を開始した。この成果は、第 1.1 節で述べたとおりである。

(2) 長崎県ユニバーサルツーリズムセンターの先行研究

長崎県 UT センターの設立あるいは運営に関する先行研究は未見である。今回の論文執筆で残念であったことの一つは、長崎県 UT センター当事者の執筆による公表された活動記録が少ないことであった。是非、長崎県 UT センターの関係者には今後、「設立と毎年度の活動記録」あるいは「5 年史」「10 年史」を作成・公表するようにお願いしたい。

(3) 研究資料

本研究の資料の入手方法については、下記のように様々なものがある。

資料 1：長崎県 UT センター、長崎県文化観光国際部観光振興課、長崎市文化観光部観光政策課などに対する筆者の取材。対面取材、メール取材、オンライン取材による。大変に有用であった。

資料 2：ながさき福祉組合の記録については、その HP の「お知らせ」に様々な出来事の記録が掲載されている。「お知らせ」の URL は、以下のとおりである。

<https://nagasaki-union.com/news.html>

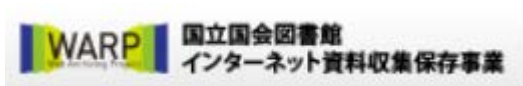
長崎県旅館ホテル組合の記録について、単独 HP はない。

協同提案体と長崎県 UT センターの HP は同一であり、その HP の「お知らせ」に様々な出来事の記録が掲載されている。「お知らせ」の URL は以下のとおりである。

<https://nagasaki-ut.net/category/oshirase/>

資料 3：長崎県、長崎市の総合計画や観光計画、総合戦略、議会議事録などの行政資料（長崎県文化観光国際部観光振興課、長崎市文化観光部観光政策課での取材、ミライ on 図書館、長崎市立図書館での閲覧・複写、長崎県・長崎市の HP の閲覧・複写で入手）。

資料 4：長崎市役所の過去の HP の情報は、「国立国会図書館インターネット資料収集保存事業」（WARP）のサイトから閲覧し、入手できた。過去の HP の全情報ではなく、一部の情報である。大変に便利で有用である。



図説明：国立国会図書館の HP のポータルサイトの最下部のアイコン群の右上に位置する。

長崎県庁の過去の HP の情報は WARP に収録されているが、「館内限定公開」に指定されており、外部パソコンによっては自由に閲覧できない（国立国会図書館 HP 「2024 年 3 月特集 なぜ「館内限定公開」のページがあるのか？」、資料 1－14 参照）。そこで長崎県庁の WARP の内容は、国立国会図書館本館で閲覧し必要な部分を筆写した。

資料 5：新聞記事。新聞記事を集めるのは、地域の過去の事実を知る基礎作業の一つである。筆者の経験では、新聞記事には誤りが含まれることがあったので、原則とし

て当事者によるチェックを行った。ミライ on 図書館には、長崎県の新聞記事検索サービスによる記事の入手で大変にお世話になった。

1.4 略記一覧表と「 」による原資料の引用の表示について

略記は本文中で説明したが、以下の略記を使用することが多いのでご参照いただきたい。

長崎県ユニバーサルツーリズムセンター：長崎県 UT センター
長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体：共同提案体
ながさき福祉事業協同組合：ながさき福祉組合
長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合：長崎県旅館ホテル組合
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会：全旅連
ユニバーサルツーリズム：UT
ユニバーサルデザイン：UD
バリアフリー：BF
バリアフリースターセンター：BFTC

<参考文献>（本文中の資料の掲載順による）

- （資料 1-1）伊藤薫、2019a、「バリアフリースターセンターの設立について（Ⅰ）－伊勢志摩バリアフリースターセンター」、*Review of Economics and Information Studies*（岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要）、Vol.19、No. 3・4、pp.13-40.
- （資料 1-2）伊藤薫、2020、「バリアフリースターセンターの設立について（Ⅱ）－秋田バリアフリースターセンター」、*Review of Economics and Information Studies*（岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要）、Vol.20、pp.61-96.
- （資料 1-3）伊藤薫、2021 a、「バリアフリースターセンターの設立について（Ⅲ）－沖縄バリアフリースターセンター」、*Review of Economics and Information Studies*（岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要）、Vol.21、pp.13-58.
- （資料 1-4）伊藤薫、2021 b、「バリアフリースターセンターの設立について（Ⅳ）－石川バリアフリースターセンター」、*Review of Economics and Information Studies*（岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要）、Vol.21、pp.59-89.
- （資料 1-5）伊藤薫、2022、「バリアフリースターセンターの設立について（Ⅴ）－松江／山陰バリアフリースターセンター」、*Review of Economics and Information Studies*（岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要）、Vol.22、pp.17-57.
- （資料 1-6）伊藤薫、2023a、「バリアフリースターセンターの設立について（Ⅵ）－カムイ大雪バリアフリースターセンター」、*Review of Economics and Information Studies*（岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要）、Vol.23、pp.23-73.
- （資料 1-7）伊藤薫、2024a、「バリアフリースターセンターの設立について（Ⅶ）－ふくしまバリアフリースターセンター」、*Review of Economics and Information Studies*（岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要）、Vol.24、pp.59-108.
- （資料 1-8）伊藤薫、2024b、「バリアフリースターセンターの設立について（Ⅷ）－別府・大分バリアフリースターセンター」、*Economics and Information Studies Working Paper Series*（岐阜聖徳学園大学経済情報研究所）、No.63、65 ページ.
- （資料 1-9）伊藤薫、2023b、「日本人の国内旅行・観光行動の増加・減少の実態と所得の作用－統計データによる分析－」、『日本国際観光学会自由論集』、Vol.7、pp.106-113.
- （資料 1-10）観光庁観光産業課編、2021、『「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」報告書』.
- （資料 1-11）https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/kokunaikoryu/kaitaku/universal-tourism.html 2024 年 5 月 11 日閲覧.
- （資料 1-12）伊藤薫、2019b、『21 世紀の高齢化社会における岐阜県高山市の福祉観光都市政策の評価と今後の展望』（平成 27 年度～平成 29 年度科学研究費補助金研究成果報告書（課題番号 15K01971、基盤研究（C））、254 ページ.
- （資料 1-13）中村元・中子富貴子、2016、『バリアフリー観光のためのホテル・旅館改修計画と地域受入体制づくりマニュアル』、総合ユニコム.
- （資料 1-14）国立国会図書館 HP、2024、「2024 年 3 月特集 なぜ「館内限定公開」のページがあるのか？」.

2 長崎県・長崎市の人口・経済と観光の動向

2.1 長崎県・長崎市の人口の動向

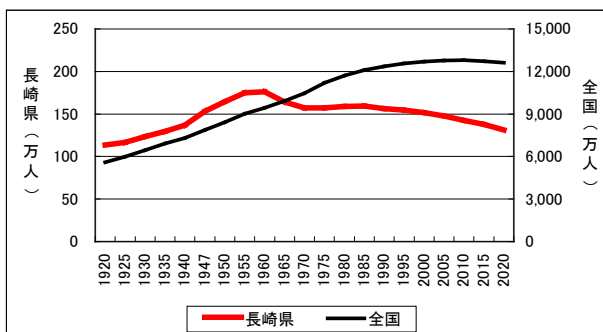
長崎県・長崎市の人口動向を概観しよう。

長崎県の国勢調査人口は戦前の1920年の1,136,182人から造船業の発達を背景に急速な人口増加があり、1960年には1,760,421人で過去最大値に達した（図表2-1）。しかしその後は1970年から2000年まで150万人台でほぼ横ばいであった。21世紀に入って減少が進み2020年には1,312,317人になった。2015年から2020年の5年間の人口減少率4.71%は全国7位の減少率であった。

長崎県で最大の人口を擁する県都・長崎市の国勢調査人口（現在市域による人口）の動向は、図表2-2に示したように長崎県とはやや異なる。1920年の286,980人から戦災で1947年に人口は減少したが、その後の増加は著しく、1975年の505,835人で過去最大となった。しかしその後は緩やかな人口減少に転じ、21世紀に入って減少率が次第に大きくなった。2020年人口は409,118人で、その過去5年間の人口減少率4.75%は全国の県庁所在都市で最大であった。ちなみに2000年から2005年の人口減少率は3.23%で全国の県庁所在都市で最大であった。2005年から2010年の人口減少率2.51%は全国の県庁所在都市で第3位であり、2010年から2015年の人口減少率3.21%は全国の県庁所在都市で第2位であり、長崎市の人口減少は21世紀に入って厳しさを増している。「第2期長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略 令和2（2020）年度～令和6（2024）年度（令和4年3月一部改訂）」（資料4-8参照）においては、「長崎市の人口減少問題は危機的状況にある」（「はじめに」）と危機感が表明されている。

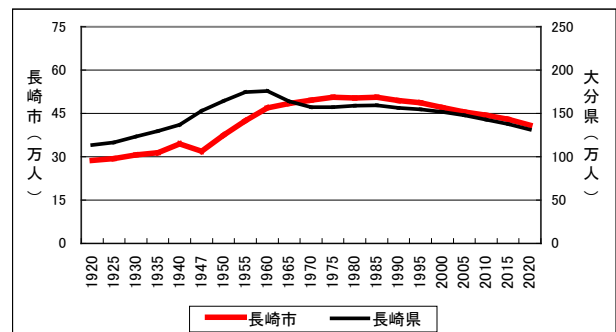
1920年から2020年の100年間の人口増加倍率をみると、全国の2.25倍に対し、長崎県は1.16倍、長崎市は1.43倍といずれも全国より低かった。

以上のように長崎県、長崎市共に、人口面では21世紀に入り大きな課題を抱えていることが明瞭である。



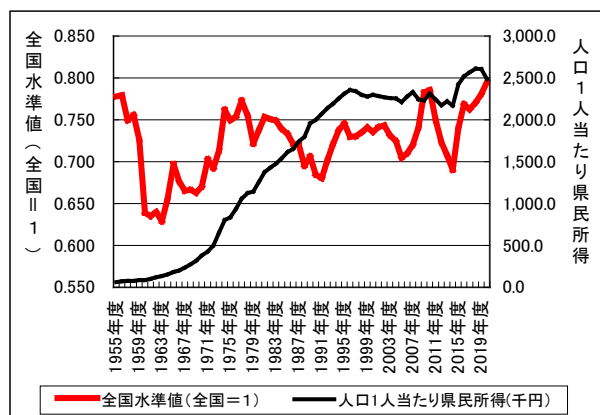
注) 1920年から2020年の倍率は、全国2.25倍、長崎県1.16倍である。
2020年の長崎県人口は、1,312,317人である。
大分県の過去最高人口は、1960年の1,760,421人である。
出所) 総務省統計局「国勢調査」により筆者作成。

図表2-1 人口の推移
(全国と長崎県、1920年～2020年)



注) 1920年から2020年の倍率は、長崎県1.16倍、長崎市1.43倍である。
長崎市の2020年人口は、409,118人である。
長崎市の過去最高人口は、1975年の505,835人である。
出所) 総務省統計局「国勢調査」により筆者作成。

図表2-2 人口の推移
(長崎県と長崎市、1920年～2020年)



出所)内閣府経済社会総合研究所「県民経済計算」により筆者作成。

図表2-3 長崎県の人口1人当たり県民所得の
全国水準値(1955年度～2020年度)

2.2 長崎県の経済の不振

長崎県経済を人口1人当たり県民所得の全国水準値(全国=1)で観察すると(図表2-3)、残念ながら1955年度から2020年度まで全国以上になった年次は1年度もない。しかし高度経済成長期の1963年度に全国平均に対し0.629であったものが、上昇・低下を繰り返しながら2020年度には0.795と過去最高に達した。この勢いを持続して、全国平均の1に近づくことが期待される。2020年度の全国水準値は、全47都道府県中で下位12位であった。

長崎市の人口1人当たり市民所得のデータは作成・公表されていないので、残念ながらその全国水準値の動向を分析することはできない。

この人口1人当たり県民所得全国水準値は、2点の意味がある。第1は、県民所得はその県の居住者、立地企業等が生産活動から生み出した付加価値を意味し、地域の経済力の総合指標の一つであって、長距離人口移動の流入超過・流出超過と強い関係がある(伊藤薫[2006]、資料2-1参照)。全国水準値が全国平均1に近づくほど、若年層を中心とする転出超過人口は小さくなることが期待される。第2は、県民所得の主な構成要素が雇用者報酬と企業所得であり、全国水準値の大小は地域の担税力の大小を表す指標の一つである。

経済面からみてもまた人口面からみても、この長崎県の全国水準値の上昇が望まれるが、その実現にはいうまでもなく観光産業を始めとする地域の主要産業の振興が基本である。

2.3 長崎県・長崎市の観光客入込数と観光消費額の増加

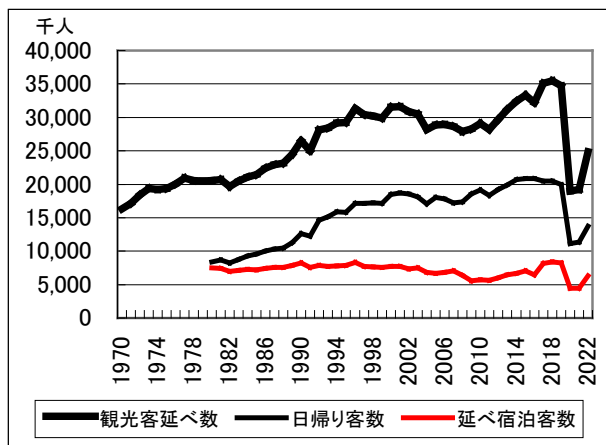
それでは長崎県と長崎市の観光客入込数は、どのような推移を示しているのだろうか。なお一般的には観光客数を「観光客入込数」と呼ぶことが多いが、地域によって様々な呼称が用いられており、本研究では長崎県庁と長崎市役所の呼称に従う。

長崎県の観光客延べ数をみると(図表2-4)、大勢としては1970年から着実に増加して2001年に3,163万人で当時の最大となった。その後しばらく2,800万人程度でほぼ横ば

いで推移した後に2010年代に増加に転じ2018年に3,550万人で過去最大を記録した。新型コロナウイルスの流行の影響で2020年に大幅減少し1,901万人で当時の最小となった。長崎市の訪問客数（図表2-5、1994年までは観光客数）は、長期的にみて長崎県とほぼ同じ増加傾向を示してきた。1957年から日本の高度経済成長期に急速に増加し、バブル経済の頂上であった1990年に629万人で当時の最大を記録した。その後は、日帰り客数が増加を続ける中で、観光消費額に影響の大きい宿泊客数は減少に転ずることとなった。訪問客数は2017年に708万人で最大を記録したが、その増加は主に日帰り客の増加によっている。長崎県と同様に、新型コロナウイルスの流行の影響で2020年に大幅減少となった。

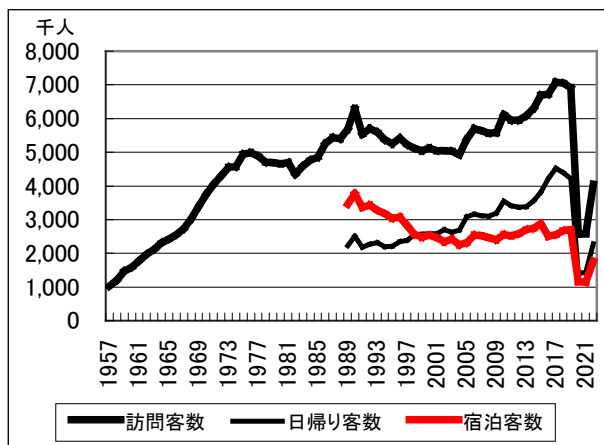
観光消費額の推移をみてみよう。

長崎県の観光消費額は1990年代から2000年代にかけて減少したが、2010年代に入って急激に増加を示し（図表2-6）、2015年には3,839億円に達し過去最高となった。2019年



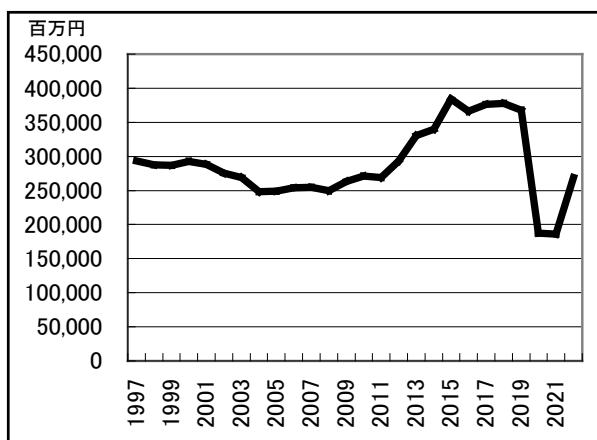
注)観光客延べ数＝宿泊客延べ滞在数＋日帰り客数
延べ宿泊客数は、宿泊数の合計。
出所)『長崎県統計年鑑』各年または「長崎県観光統計」各年により筆者作成。

図表2-4 長崎県の観光客数の推移
(1970年から2022年)



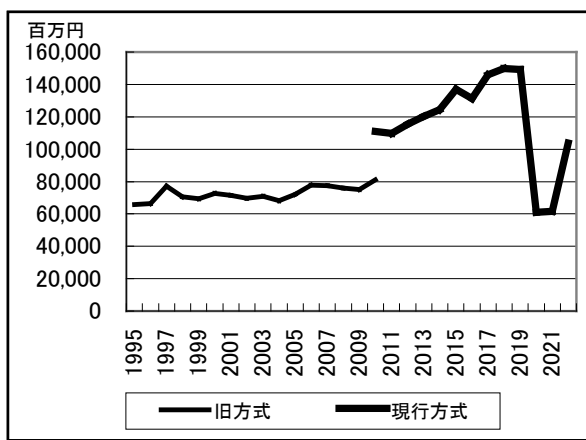
注)「訪問客数」は1994年までは「観光客数」であった。
調査時市域による。2005年に5町、2006年に1町と合併。
出所)『長崎市統計年鑑』各年または「長崎市観光統計【確定版】」各年により筆者作成。

図表2-5 長崎市の訪問客数の推移
(1957年から2022年)



出所)「長崎県観光統計」各年により筆者作成。

図表2-6 長崎県の観光消費額の推移
(1997年から2022年)



注)長崎市は2005年に5町、2006年に1町と合併。
出所)「長崎市観光統計【確定版】」各年により筆者作成。

図表2-7 長崎市の観光消費額の推移
(1995年から2022年)

の観光消費額 3,678 億円は、2019 年度の長崎県県内総生産（GDP、4 兆 6,783 億円）の 7.86% に相当する。しかし新型コロナウイルス感染症の流行で観光消費額は 2020 年には大幅減少となった。

長崎市の観光消費額は 2010 年から推計計算の新方式が導入されて（旧方式は平成 12 年度の 1 泊宿泊時の平均消費額、新方式は連泊を考慮した宿泊客全体の平均消費額計、「長崎市観光振興計画 2020」p.24 による）、観光消費額の推計値が大幅に上昇修正となった（図表 2-7）。そして長崎市の観光消費額は 2010 年代に大幅な増加を記録した。過去最大値は 2018 年の 1,497 億円である。2019 年の観光消費額 1,492 億円は 2019 年度の長崎市市内総生産（GDP、1 兆 6,069 億円）の 9.28% に相当する。長崎県と同様に新型コロナウイルス感染症の流行で 2020 年には大幅減少となった。

以上のように観光消費額からみると、2010 年代の長崎県、長崎市の観光は共に、大成功であったといえる。

<参考文献>（本文中の資料の掲載順による）

（資料 2-1）伊藤薫、2006、『2006 年度 博士学位請求論文 戦後日本の長距離人口移動の決定因とその変化－所得とアメニティの作用を中心に－』（2006 年度 名古屋大学大学院経済学研究科博士学位請求論文）、134 ページ。

3 長崎県の総合計画・観光計画・総合戦略

3.1 総合計画の重要性

本論に入る前に、長崎県 UT センター発足の背景として、長崎県と長崎市の総合計画・観光計画・総合戦略において BF 観光あるいは UT、BF に類似する用語としてユニバーサルデザイン（以下、「UD」と表記する）がどのように記述されているかを調べ、県市の政策において BF 観光の振興あるいは UT がどのように取り組まれてきたかを検討しよう。

総合計画は、地方公共団体の最上位の行政計画であり、県政運営あるいは市政運営における県市の意思の表明を意味する、極めて重要な行政計画である。

3.2 長崎県の総合計画・観光振興基本計画・総合戦略の一覧

長崎県 UT センターは 2021 年 1 月に設立されているので、2015 年以降に策定された総合計画を調べよう。整理すると以下ようになるが、総合戦略については改訂版があるので注意をしていただきたい。またユニバーサルデザイン（UD）の意味は、文献によりしばしば本来の意味と相当異なった意味に使用されているが、各計画に示された語句の説明を併せて紹介した。

（1-1）「長崎県総合計画 チャレンジ 2020」

2016 年 3 月策定、2016 年度～2020 年度

（1-2）「長崎県総合計画 チェンジ&チャレンジ 2025」

2021 年 3 月策定、2021 年度～2025 年度

(2-1) 「長崎県観光振興基本計画 2016-2020」

2016 年 3 月策定、2016 年度～2020 年度

(2-2) 「長崎県観光振興基本計画 2021-2025」

2021 年 3 月策定、2021 年度～2025 年度

(3-1) 「長崎県まち・ひと・しごと創生総合戦略」

2015 年 10 月策定、2015 年度～2019 年度

(3-2) 「長崎県まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和元年度改訂版）」

2020 年 3 月改定、2015 年度～2019 年度

(3-3) 「第 2 期 長崎県まち・ひと・しごと創生総合戦略」

2020 年 3 月策定、2020 年度～2025 年度（6 年間）

(3-4) 「第 2 期 長崎県まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和 2 年度改定版）」

2021 年 3 月改定、2020 年度～2025 年度（6 年間）

(3-5) 「第 2 期 長崎県まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和 5 年度改定版）」

2023 年 12 月改定、2020 年度～2025 年度（6 年間）

以下、本章では、バリアフリー、ユニバーサルツーリズム、ユニバーサルデザイン、ストレスフリーなどの用語について、下線を引いて見やすくした。また長崎県 UT センター関連の記述には、二重下線を引いて目立つようにした。

3.3 長崎県の総合計画・観光振興基本計画・総合戦略における BF 観光

あるいは UT・UD の記述

以下の各計画あるいは戦略についての記述においては、観光政策に関する BF あるいは UT についての記述に関しては全てを記録するが、他の政策分野の BF あるいは UT については主要なもののみを記録する。

(1) 「長崎県総合計画 チャレンジ 2020」（資料 3-1）

策定時期：2016 年 3 月策定

計画期間：2016 年度～2020 年度

観光振興分野の BF の記述は、「戦略 1 交流を生み出し活力を取り込む」に下記のようにある。

(1) 「(1) 2 つの世界遺産等を活用した観光地づくりと誘客拡大

③各地域における観光客の受入体制整備の促進

国内外からの観光客をスムーズに受け入れ、満足していただける体制整備に取り組みます。

・高齢者や障害者等の方々も利用しやすい バリアフリーの推進

（語句説明 ※ バリアフリー：高齢者、障害者等が生活する上で支障となる障壁を取り除

くこと)」(p. 22)

観光振興以外の分野の BF の記述としては、以下のものがある。

(2)「戦略 3 互いに支えあい見守る社会をつくる」「(2) 誰もが安心して暮らし、社会参加できる地域づくり」「②高齢者や障害者等が安心して暮らすための環境整備及び支援の充実」の項に以下の説明がある。

「高齢者や障害者等が住み慣れた地域で安心して生活し、社会参加できるよう、バリアフリー、地域包括ケアシステム、見守り体制、福祉サービスの円滑な利用のための援助体制等の環境整備を図ります。また、虐待の防止、差別の解消、成年後見制度の普及啓発など権利擁護を推進します。

・福祉のまちづくり条例に基づく バリアフリー 化施設整備の促進」(p. 43)

(3) 同「④高齢者や子育て世代、障害者等に優しいまちづくり

不特定多数の方が利用する建物・道路等において、エレベータや手すりの設置、段差解消等により、誰もが安心して安全に利用できる公共施設を整備します。

- ・県有施設や県営住宅における バリアフリー 化の推進
- ・不特定多数の方が利用する建物・道路等の バリアフリー 化の推進
- ・指標 県営住宅のバリアフリー化率

基準値(基準年) 49.1%(H26 年度) 目標値(目標年) 56.0%(H32 年度)」(p. 44)

(4)「戦略 9 快適で安全・安心な暮らしをつくる」「③豊かな自然とふれあえる、人にやさしい公園施設づくり」において、

「子どもたちが多様な自然を体験できる場所や機会を提供するとともに、高齢者が自然とのふれあいを享受できる バリアフリー や ユニバーサルデザイン に配慮した公園施設を整備します。

・人にやさしい施設への対応 (ユニバーサルデザイン の導入)

(語句説明 ※ ユニバーサルデザイン : 高齢者、障害者、妊婦、子どもなど、最大限可能な限りすべての人々に利用しやすい製品や環境をデザインする考えかた」(p. 132)

(5)「戦略 10 にぎわいと暮らしを支える社会基盤を整備する」「(2) 離島・半島等の暮らしと交流を支える地域公共交通の確保」「①地域活性化につながる地域公共交通の基盤強化」においては以下の指標が掲載されている。

「指標 : 効率化・バリアフリー 化への船舶更新数と離島航空路の機体更新数[件数](累計)

基準値(基準年) — 目標値(目標年) 7 件(H32 年度)」(p. 138)

(6)「地域別計画」「4 県北地域」「(2) 地域の課題」において以下のように記述されている。

「■また、航路においては便数やダイヤ改善、船の バリアフリー化や港湾の整備等、利便性向上が必要であり、さらに松浦鉄道、路線バスなど地域住民の交通手段の確保・維持や改善も不可欠です。」(p. 180)

(2) 「長崎県総合計画 チェンジ&チャレンジ 2025」(資料 3-2)

策定時期：2021 年 3 月策定

計画期間：2021 年度～2025 年度

観光振興分野の BF、UT、UD の記述として以下のものがある。

(1)「将来ビジョン」「時代の潮流(本県を取り巻く社会経済情勢)」の「(1)人口減少、少子化、高齢化の急速な進行」の項において、「政策展開の視点」として以下の記述がある。

「・高齢者等の観光客受入拡大のための ユニバーサルツーリズムの推進」(p. 10)

(2)「基本戦略 戦略 2-2 交流人口を拡大し、海外の活力を取り込む」「2 背景」の項において、「②今後の課題」として以下の記述がある。

「・文化遺産や自然等の観光資源の保全・活用、ユニバーサルツーリズム推進のための関係者の連携強化による持続可能な受入体制の構築」(p. 104)

(3)同じく「施策 1 地域に新たな価値を付加する魅力ある観光まちづくりの推進」「取組の概要」の項において、以下のように記述されている。

「魅力ある観光まちづくりの先駆的な取組や高付加価値化に取り組む観光事業者への支援、効果的な情報発信を通して、観光客の満足度向上やリピーター化を図るとともに、ユニバーサルツーリズム専用のワンストップ窓口の設置など観光客受入体制の構築を図ります。」(p. 105)

(4)同じく 105 ページの「①地域住民が主体となって取り組む魅力のある観光まちづくりの推進」の項においては、以下の記述がある。

「・高齢や障害の有無にかかわらず、全ての人が楽しく安心して観光できる ユニバーサルツーリズムの推進

語句説明 ※ユニバーサルツーリズム：高齢や障害等の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく楽しく参加できる旅行」(p. 105)

観光振興分野以外では、以下のような記述例がある。

(5)「基本理念を実現するための 3 つの柱」のうち「1 地域で活躍する人材を育て、未

来を切り開く」「④みんなで支えあう地域を創る」「施策1 誰もが安心して暮らし、社会参加できる地域共生社会の推進」の項において「②高齢者や障害者等が安心して暮らすための環境整備及び支援」として以下の項目を挙げている。

- 「・福祉のまちづくり条例に基づく バリアフリー 化施設整備の促進
- ・福祉のまちづくりをより一層実践するための ユニバーサルデザイン の普及啓発

語句説明

※ バリアフリー：高齢者、障害者等が生活する上で支障となる障壁を取り除くこと

※ ユニバーサルデザイン：障害の有無、年齢、性別、人種等にかかわらず多様な人々が利用しやすいようあらかじめ都市や生活環境をデザインする考え方」(p. 86)

(6) 同じく「⑤高齢者や子育て世帯、障害者等に優しいまちづくり」として以下の記述がある。

「不特定多数の方が利用する建物等において、エレベーターや手すりの設置、段差の解消などにより、誰もが安心して安全に利用できる公共施設を整備します。

- ・県有施設や県営住宅における バリアフリー 化の推進
- ・不特定多数の方が利用する建物等の バリアフリー 化の推進
- ・指標 県営住宅の バリアフリー 化率

基準値（基準年）54.3%（R1 年度） 目標値（目標年）61.0%（R7 年度）」(p. 87)

(7) 「基本戦略 戦略 3-1 人口減少に対応できる持続可能な地域を創る」「2. 背景」の項目において、「④前計画の主な成果」として以下の記述がある。

「・効率化・バリアフリー化への船舶更新数と離島航空路の機体更新数 8 件（R1 年度）」(p. 122)

(3) （第3次）「長崎県観光振興基本計画 2016-2020」（資料3-3）

策定時期：2016 年 3 月策定

計画期間：2016 年度～2020 年度

「第1章 新たな観光振興基本計画の策定」「1 策定の趣旨」によれば、本計画の前提として、長崎県においては2006年10月に「長崎県観光振興条例」が制定された。その第9条が「施策の基本方針」であり「(6) 高齢者、障害者、外国人等すべての人々が安心して快適に観光を楽しめる環境づくりを促進すること。」が定められている (pp. 1-2)。長崎県観光振興基本計画は、第一次計画（計画期間は2007年度から2010年度）が2007年10月に策定され、第二次計画（計画期間が2011年度から2015年度）が2011年3月に策定され、続いてこの第三次計画が策定された。

以下、BF 観光、UT、UD に関連する記述を紹介する。

(1)「第 3 章 観光振興の方向性」「2 観光振興の 5 つの柱」「2. 地域と一体となった観光まちづくりの推進とそれを担う人材の育成」において以下の記述がある。

「さらに、食の魅力の発信や美しい自然環境の活用、ユニバーサルツーリズム やニューツーリズムの推進も支援します。」(p. 11)

なお「観光まちづくり」という語句の意味は、本計画には見当たらないが「長崎県総合計画 チェンジ&チャレンジ 2025」(資料 3-2、p. 105)によれば、「地域主体の「まちづくり活動」と「外から人を呼び込む活動」が、まちに根ざした創造的なまちづくり活動と積極的な情報発信を行う人材や団体と自治体の連携した活動によって一体的に取り組まれることにより、遠くからも人が訪れ、地域の活性化と生活の質の向上に資すること。」とされている。

(2)「第 4 章 観光振興の基本施策」「2. 地域と一体となった観光まちづくりの推進とそれを担う人材の育成」「(4) ユニバーサルツーリズム の推進」において以下の記述がある。

「① ユニバーサルツーリズム の受入体制の整備

高齢であることや障がい等の有無にかかわらず、すべての人が旅を楽しめる「ユニバーサルツーリズム」は、新たな旅行ニーズの開拓やおもてなしの観点から非常に重要となっています。

本県における ユニバーサルツーリズム の普及・定着のため、NPO、市町、観光協会等との協働により、観光客目線に立ったきめ細かい受入体制整備に努めます。

また観光客と直接接する宿泊施設、観光施設、交通事業者、商業施設等を対象とした ユニバーサルツーリズム に関するセミナーを開催する等、高齢者や障がい者のニーズを理解し、対応できる人材の育成を図ります。

② ユニバーサルツーリズム の情報発信と誘客対策

高齢者や障がい者等のニーズに合った旅行商品の開発を旅行会社等に働きかけ、安心して旅を楽しむことができるプランの充実を図ります。

また、県内の魅力ある観光スポットを バリアフリー 情報を含めて紹介する等、これまで足を運ぶことのできなかった方々にも訪れていただけるよう、情報発信の強化に取り組めます。

情報発信を行うにあたっては、誰もが本県の観光に関する情報を分かりやすく、スムーズに入手することができるよう努めます。

取組例

● ユニバーサルツーリズム に関する 問合せ・相談窓口の充実

● バリアフリー 情報等を収集できるホームページ、ガイドマップの作成」(p. 20)



出所)「長崎県観光振興基本計画
2016—2020」p.20

図表 3-1 長崎県バリアフリー
観光マップ



出所)「長崎県観光振興基本計画
2016—2020」p.20

図表 3-2 長崎県バリアフリー
観光情報ホームページ

③「各施策で想定される推進主体」の「2. 地域と一体となった観光まちづくりの推進とそれを担う人材の育成」「(4) ユニバーサルツーリズム の推進」において、以下のように記述されている。

「① ユニバーサルツーリズム の受入体制の整備

推進主体 県◎ 市町○ 県民（空欄） 観光関係事業者○ 観光振興団体○

② ユニバーサルツーリズム の情報発信と誘客対策

推進主体 県◎ 市町○ 県民（空欄） 観光関係事業者○ 観光振興団体○」

(p. 54)

(4) (第 4 次)「長崎県観光振興基本計画 2021—2025」(資料 3-4)

策定時期：2021 年 3 月策定

計画期間：2021 年度～2025 年度

以下、BF 観光、UT、UD に関連する記述を紹介する。

(1)「第 3 章 観光振興の方向性」「2 観光振興の 5 つの柱」「2. 訪れる人に期待以上の満足を感じさせる「おもてなし」力の向上」において以下の記述がある。

「●2040 年問題も視野に入れながら、高齢者や障害者等を対象とした誘客拡大を図るため、ユニバーサルツーリズム の持続可能な受入態勢の構築を図ります。」(p. 19)

(2)「第 4 章 観光振興の基本施策」「2. 訪れる人に期待以上の満足を感じさせる「おもてなし」力の向上」「(3) ユニバーサルツーリズム の推進」において以下の記述がある。

「① ユニバーサルツーリズム の ワンストップ窓口 の活用

全国的な人口減少及び少子高齢化が進行する状況において、国においても、潜在的な需要が大きい高齢者や障害者等の旅行への対応は、将来を見据えた旅行需要の喚起、経済の活性化を図る上で重要であり、ユニバーサルツーリズム の普及・推進はその取組の一つと位置付けています。

本県においても、老年人口（65 歳以上）のピークを迎えると予測されている 2040 年問題も視野に入れながら、令和 2 年度に設置した ユニバーサルツーリズム の ワンストップ窓口（長崎県ユニバーサルツーリズムセンター）の活用を図り、高齢者や障害者の方々に安心して本県を旅行していただけるような各種サービスの提供に努めます。



長崎県ユニバーサルツーリズムセンター

出所) 「長崎県観光振興基本計画
2021—2025」 p. 25

図表 3-3 長崎県ユニバーサルツーリズムセンター

② ユニバーサルツーリズム の持続的な受入態勢の構築

ユニバーサルツーリズム の普及・推進のため、長崎県ユニバーサルツーリズムセンターを核としながら、地域の ユニバーサルツーリズム を推進する団体や、福祉関連事業者、観光関連事業者と連携を図り、持続可能な受入態勢の構築を進めます。

語句説明 【ユニバーサルツーリズム】 高齢や障害等の有無にかかわらず、誰もが気がねなく楽しく参加できる旅行」(p. 25)

(3) 「各施策で想定される主な推進主体」「2. 訪れる人に期待以上の満足を感じさせる「おもてなし」力の向上」「(3) ユニバーサルツーリズム の推進」において、以下のように記述されている。

「① ユニバーサルツーリズム の ワンストップ窓口 の活用

推進主体 県◎ 市町○ 県民（空欄） 観光関係事業者◎ 観光振興団体○

② ユニバーサルツーリズム の持続的な受入態勢の構築

推進主体 県◎ 市町○ 県民（空欄） 観光関係事業者◎ 観光振興団体○」

(p. 34)

(5) 「長崎県まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和元年度改訂版）」（資料 3-5）

策定時期：2015 年 10 月策定、2020 年 3 月改定

計画期間：2015 年度～2019 年度

この総合戦略においては、BF 観光、UT はどこにも記述されていない。

参考までに長崎県で総合戦略が策定されるに至った経過をやや長文であるが原文のまま引用する。

「Ⅰ はじめに

我が国は、長年にわたり増加してきた人口が 2008 年に初めて減少し、人口減少社会に突入した。人口減少の主な原因は、地方の若い世代が、出生率が極めて低い東京圏をはじめとする大都市圏に流出していることとされている。このままの状態が続くと、2060 年の人口は 8,700 万人程度となり、2100 年には 5,000 万人を下回るとの推計もある。

そのため、国は、平成 26 年 12 月に「まち・ひと・しごと創生長期ビジョン」及び「まち・ひと・しごと創生総合戦略」（以下、「国の総合戦略」という。）を策定し、直面する人口減少の克服と地方創生に向けて対策を推進している。

一方、本県では、国全体よりも約 50 年早く人口減少が始まった。このため、平成 22 年に県政運営の指針として策定した「長崎県総合計画（2011～2015 年）」においては、人口減少やそれに伴う地域活力の低下を最重要課題と捉え、「人、産業、地域が輝く長崎県づくり」を基本理念に掲げ、様々な施策を進めてきている。しかし離島地域や半島地域などの条件不利地域を多く抱える中、地方だけでの取組では限界があり、人口減少に歯止めをかけるには至っていない。このままの状態が続くと、本県の人口は、2045 年には 100 万人を割り込み、2060 年には 80 万人を下回るとの推計もある。

このような中、国において、本県がこれまで推し進めてきた「人、産業、地域が輝く長崎県づくり」と方向性を同じくする「まち・ひと・しごとの創生」が進められることは、本県が直面している構造的課題を解決する好機が訪れたと捉えることができる。こうしたことから、「長崎県長期人口ビジョン」（以下、「人口ビジョン」という。）で示した、目指すべき将来の方向を踏まえて、県民をはじめ県内の様々な関係者の皆様と、人口減少に対する危機意識や、本県が人口減少問題を克服し、将来にわたり持続的に発展していくための道筋を共有し、共に取り組むための指針として、「長崎県まち・ひと・しごと創生総合戦略」（以下、「総合戦略」という。）を策定する。」（p.1）

（6）「第 2 期 長崎県まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和 5 年度改訂版）」（資料 3-6）

策定時期：2020 年 3 月策定、2023 年 12 月改定

計画期間：2020 年度～2025 年度（6 年間）

この総合戦略は、2020 年 3 月策定・2021 年 3 月改定の「第 2 期 長崎県まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和 2 年度改訂版）」の再改訂版である。この再改訂版を使用する。

観光産業関連の記述は、「IX 具体的な施策展開」「2 力強い産業を育て、魅力あるしごとを生み出す」の「施策体系 2-2 交流人口を拡大し、海外の活力を取り込む」にある。「2-2-(1) 地域に新たな価値を付加する魅力ある観光まちづくりの推進」において、観光産業の現状認識が述べられているので、原文のまま引用する。

「平成 30 年の観光客延べ数は 3,550 万人で、世界文化遺産登録効果などにより昭和 47 年の調査開始以降で過去最高を記録した。体験型コンテンツの開発など、地域の特性を活かし地域が主体的に実践する観光まちづくりへの支援や接客サービスを通じて観光地長崎の魅力を発信するプロフェッショナル人材の育成、世界文化遺産の価値を伝えるガイドの育成や周遊モデルコースの開発・販売等の受入環境の整備等に取り組んだ。今後は、観光産業が真の基幹産業になるよう質の向上を図り、観光消費額のさらなる拡大に結び付けていく。そのため、地域住民等が主体となって取り組む魅力ある観光まちづくりの先駆的な取組に対する支援、「食」のサービス提供の充実と情報発信、高付加価値化に取り組む観光事業者への支援、観光産業の担い手育成などに力を注ぎ、観光客の満足度向上とリピーター化を進めていく。」(p. 71)

以上のように世界文化遺産登録効果などにより過去最大の観光客延べ数を実現し、成功を収めたが、県の施策が効を奏し、今後は質の向上、観光消費額の拡大を目指す、とされている。

観光関連施策としては、「2-2-(1)-① 地域住民が主体となって取り組む魅力ある観光まちづくりの推進」の項に、以下の記述がある。原文のまま引用する。

「● ユニバーサルツーリズム の推進

・2040 年問題も視野に入れながら、高齢者や障害者等を対象とした誘客を図るため、地域の ユニバーサルツーリズム を推進する団体や、福祉関連事業者、観光関連事業者とともに、持続可能な受入体制を構築する。

語句説明 【ユニバーサルツーリズム】 高齢や障害等の有無にかかわらず、誰もが気がねなく楽しく参加できる旅行」(p. 72)

この再改定版に BF 観光あるいは UT が登場するのは、この部分のみである。

なお、この再改定版の目次の続きに、各施策項目の「具体的な取組」の時期的な特徴が以下のように示されている。

「※「IX 具体的な施策展開」の「具体的な取組」については、令和 2 年 3 月の策定段階において、今後新たに取り組むものには●、現在既に取り組んでいるものには○、令和 5 年 12 月の改定段階において、今後新たに取り組むものは■、現在既に取り組んでいるものには□を個々の取組名に付記しています。」

そこで「●ユニバーサルツーリズムの推進」は、「令和 2 年 3 月の策定段階において、今後新たに取り組むもの」と認識されていることになる。

＜参考文献＞（本文中の資料の掲載順による）

- （資料 3-1）長崎県、2016、「長崎県総合計画 チャレンジ 2020」.
- （資料 3-2）長崎県、2021、「長崎県総合計画 チェンジ&チャレンジ 2025」.
- （資料 3-3）長崎県文化観光国際部観光振興課、2016、「長崎県観光振興基本計画 2016-2020」.
- （資料 3-4）長崎県文化観光国際部観光振興課、2021、「長崎県観光振興基本計画 2021-2025」.
- （資料 3-5）長崎県、2020、「長崎県まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和元年度改定版）」.
- （資料 3-6）長崎県、2023、「第 2 期 長崎県まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和 5 年度改定版）」.

4 長崎市の総合計画・観光計画・総合戦略

4.1 長崎市の総合計画・観光振興計画・総合戦略の一覧

長崎市で 2015 年以降に策定されている計画等を調べると、以下のようになるが、総合戦略については改訂版があるので注意をしていただきたい。

（1-1）「長崎市第四次総合計画[後期基本計画]」

2016 年 3 月策定、2016 年度～2020 年度

（1-2）「長崎市第五次総合計画[基本構想・前期基本計画]」

2022 年 2 月策定、基本構想は 2022 年度～2030 年度（9 年間）

前期基本計画は 2022 年度～2025 年度（4 年間）

（2-1）「長崎市観光振興計画 2020」

2016 年 3 月策定、2016 年度～2020 年度

（2-2）「長崎市観光・MICE 戦略」

2021 年 3 月策定、2021 年度～2025 年度

（2-3）「長崎市観光・MICE 戦略 Ver. 1.1」

2021 年 10 月改定、2021 年度～2025 年度

（3-1）「長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略」

2016 年 3 月策定、2015 年度～2019 年度

（3-2）「第 2 期長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略 令和 2（2020）年度～令和 6 年度」

2020 年 3 月策定、2020 年度～2024 年度

（3-3）「第 2 期長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略 令和 2（2020）年度～令和 6 年度（令和 4 年 3 月一部改訂）」

2022 年 3 月一部改訂、2020 年度～2024 年度

4.2 長崎市の総合計画・観光振興計画・総合戦略における BF 観光あるいは UT の記述

（1）「長崎市第四次総合計画[後期基本計画]」（資料 4-1）

策定時期：2016 年 3 月策定

計画期間：2016 年度～2020 年度

本総合計画は、本文 275 ページの大冊子である。

観光振興分野の記述は、「まちづくりの方針 C 私たちは「活力に満ち、発展し続けるまち」をめざします」「基本施策 C1 交流を活かした地場企業の活性化と域内経済の循環を促します」のうち「個別施策 C1-1 域外からの外貨獲得をめざす地場企業を支援します」などにある。しかし BF 観光、UT の記述は見当たらない。

観光振興分野以外の記述の例は、主に 2 例が存在する。

(1) 「まちづくりの方針 E 私たちは「安全・安心で快適に暮らせるまち」をめざします」「基本施策 E7 道路・交通の円滑化を図ります」のうち「個別施策 E7-2 公共交通の利便性や安全性の向上を図ります」において、以下の記述がある。

「取組方針 2 公共交通の利便性向上と利用促進

●高齢者や障害者が安心して公共交通を利用できるようにするため、低床車両の導入や電停の改善等の バリアフリー化を進めます。」(p. 150)

(2) ②同じく「基本施策 E8 安全・安心で快適な公共空間をつくります」「個別施策 E8-1 だれもが安全・快適に利用できる道路の整備を進めます」の項の「取組方針 1 道路環境の改善と施設の長寿命化の推進」においては、以下の記述がある。

「●高齢者や障害者、子ども等が、安全に道路を利用できるよう、道路の バリアフリー化を推進します。」(p. 155)

同様の記述が「個別施策 E8-2 安全・安心な市有建築物への改善を進めます」(p. 156)、「個別施策 E8-3 だれもが快適に利用できる公園への再整備を進めます」(p. 157)にある。

この総合計画の冊子の最後に「7 総合計画策定の系譜」が掲載されており、長崎市の基本構想・基本計画、長崎県の総合計画、全国の全国総合開発計画等が時系列で図示されており、これらの全体を把握するのに大変に有用である。(pp. 274-275)

(2) 「長崎市第五次総合計画[基本構想・前期基本計画]」(資料 4-2)

策定時期：2022 年 2 月策定

計画期間：基本構想は 2022 年度～2030 年度（9 年間）

前期基本計画は 2022 年度～2025 年度（4 年間）

本総合計画は、本文 293 ページの大冊子である。

観光振興分野の記述は、基本構想においては BF 観光、UT、UD の記述はない。他の政策分野も同じである。参考までに、観光の分野で言及があるのは、「まちづくりの方針 A 私たちは「独自の歴史・文化を活かし、多様な交流と満足を生み出すまち」をめざします」であるが、その中に「観光まちづくり」についての語句の解説として、以下の説明がある。

「＊観光まちづくり

行政・DMO・事業者・市民が協力して「交流の産業化」を加速させ、まちが潤い、暮らしやすさが向上することで、訪問客・事業者・市民が相互に Win-Win となる調和のとれたまちをつくること」(p. 23)

後述するように「交流の産業化」は、長崎市の観光施策ではしばしば登場するキーワードの一つである。

前期基本計画における BF、UT、UD の記述例を以下に紹介する。

(1) 観光施策の記述は「まちづくりの方針 A 私たちは「独自の歴史・文化を活かし、多様な交流と満足を生み出すまち」をめざします」「基本施策 A2 交流のための都市機能を高め、賑わいを創出し、観光まちづくりを進めます」にあるが、その中で BF 観光、UT、UD の記述は「個別施策 A2-3 交流のための都市機能を高め、安全安心・快適な滞在環境づくりを推進します」にある。関係部分のみを引用する。

「現状分析と取組方針

Ⅱ うまくいっていないこと、弱み、脅威

うまくいっていないこと ●案内板や駐車場の充実、バリアフリー対応などによる快適な滞在環境の整備が不十分である。

Ⅲ 取組方針

②安全安心で快適な滞在環境づくりの推進

● ユニバーサルデザイン の充実及び バリアフリー化を図り、ユニバーサルツーリズムを推進します。」(p. 55)

語句の解説として、以下の説明がある。

「＊ユニバーサルデザイン：障害の有無、年齢、性別、人種等にかかわらず多様な人々が利用しやすいよう予め都市や生活環境をデザインする考え方。

＊ユニバーサルツーリズム：高齢者、障害者、妊婦、外国人など、誰もが気兼ねなく楽しく参加できる旅行」(p. 55)

前期基本計画において、観光施策以外で BF 観光、UT、UD の記述を示す。主なものであり、全てではない。

(2) 「E5-2 安全で安心な民間住宅・建築物の普及を促進します」の「うまくいっていないこと」の例として「●既存住宅の耐震化、バリアフリー化、省エネルギー化など、質の高い住宅ストックへの更新が進んでいない。」(p. 137)。

(3) 「E7-2 だれもが安全・安心で快適に利用できる公園をつくります」「Ⅰ うまくいっていること、強み、チャンス」の「うまくいっていること」の例として以下の記述がある。

「● ユニバーサルデザイン 遊具の整備や、トイレの バリアフリー化、男女別化などが進んでいる。」(p.145)

また「Ⅲ 取組方針」の「①安全で快適な講演の整備」の例として「●誰もが快適に安心して公園を利用できるよう、バリアフリー化を推進します。」があり、「②多様化した市民ニーズに対応できる公園の再整備」の例として「● ユニバーサルデザイン 遊具や健康遊具の整備、トイレの男女別化など、利用者ニーズに対応する公園への再整備を行います。」(p.145)がある。

(4) 本計画の末尾に「(4) 第五次総合計画「前期基本計画」に対する総合計画審議会からの意見等」が掲載されている。その「まちづくりの基本方針 A 私たちは「独自の歴史・文化を活かし、多様な交流と満足を生み出すまち」をめざします」に対して、以下の意見が表明された。

「○観光地や文化財、公共施設の バリアフリー対応をさらに進めてほしい。」

(3) 「長崎市観光振興計画 2020」(資料 4-3)

策定時期：2016 年 3 月策定

計画期間：2016 年度～2020 年度

次期観光振興計画である「長崎市観光・MICE 戦略 Ver.1.1」(資料 4-4)に従来の観光振興計画と本計画との関係が示されている。次節を参照されたい。

この観光振興計画の「第 1 章 観光振興の意義と観光の将来像」において第 1 節に「観光振興の意義」が述べられている。その概要を紹介すると、長崎は国内における観光発祥の地といわれ観光の長い歴史があるが、平成 26 年の観光客数は過去最高の 631 万人に到達し成功を収めてきた一方、人口の減少局面にあるとした上で、観光振興の意義を以下のよう

に述べている。

「この局面において、長崎市が観光振興に取り組む意義は、交流人口の増加及び賑わいの創出を図るとともに、質の高いサービスを提供して外貨を稼ぎ、まちの活性化につなげることにあります。そして、観光関連産業の強化・経営安定化により、所得の向上と若者が安心して働ける、やりがいのあるしごとの創出を図る必要があります。また、市民・事業者・行政が一体となった観光まちづくりを通じて、歴史と文化に彩られた長崎のまちの魅力を再認識してもらい、定住人口の維持・増加を図り、持続可能なまちづくりの実現をめざします。」(p.7)

続いて観光振興の将来像が「2 計画の概要」で述べられているが、「住む人が誇り、だれもが訪れたいまち～「交流の産業化」による「人を呼んで栄えるまち」の実現～」(p.8)とされている。「交流の産業化」はキーワードの一つであり、第 6 章で後述するようにながさき福祉事業協同組合が長崎市から受領した「平成 29 年度長崎市交流の産業化応援補助

金」の制度でも登場するが、その定義は後述の（5）節の「長崎市まち・ひと・しごと創成総合戦略」（資料 4-7、p.11）を参照されたい。

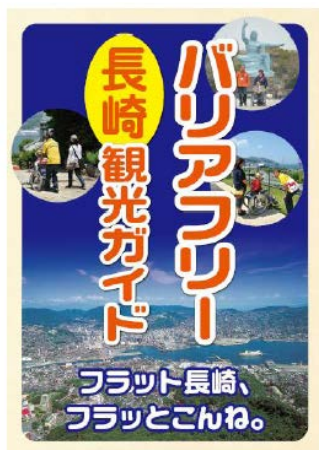
UD、UT、BF 観光に関しては以下の記述がある。

（1）「第 2 章 観光を取り巻く情勢と課題」「3 これまでの観光振興の主要な取組と成果」
「（2）長崎市観光戦略アクションプラン・観光地づくり実施計画における主な取組」の項における「Ⅱ 観光とまちづくりの推進」に以下の記述があり、原文のまま引用する。
「ア ユニバーサルデザイン の推進（バリアフリー 観光の推進（ガイドブック・ホームページ製作、研修会の実施）

（以下、省略）

【主な取組みと成果】

長崎 バリアフリー 推進協議会との連携により、観光施設・宿泊施設等の バリアフリー 対応状況の調査及びウェブサイトやガイドブックを通じた情報発信、公共交通機関の運転手などを対象とした実技研修会を実施し、平成 26 年度の「長崎がんばらんば国体・大会」の際にはガイドブックの配布を行いました。また、長崎さるくにおける バリアフリー コースの設定を実施しました。」（p.33）



出所）「長崎市観光振興計画 2020」 p.33

図表 4-1 ガイドブック
「バリアフリー長崎観光ガイド」

（2）「3 これまでの観光振興の主要な取組と成果」「（3）長崎市アジア・国際観光アクションプランにおける主な取組」の「①受入体制の整備」の項において以下の記述がある。

【主な取組みと成果】

外国人旅行者の市内移動の際の言語 バリアフリー 化を行うため、主要電停・バス停における多言語案内板の設置、タクシーの車内で利用できる指さし会話シートを全車配布するなどの取組みを行いました。」（p.37）

(3) 「4 今後の観光動向の見込みと長崎市の観光の課題」の「表 2-2 長崎市の観光・交流に関する SWOT 分析」の「弱み (Weaknesses)」には以下の記述がある。

「・ バリアフリー 対応の遅れ (地形的困難)」(p. 45)

(4) 「第 3 章 観光振興計画 2020」「3 基本施策・個別施策」「基本施策 3: 受入態勢の整備とおもてなしの充実」「個別施策 (2): おもてなしの充実」には UT 関連として以下の記述がある。

「ア ユニバーサルツーリズム の推進

2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会、九州新幹線西九州ルート開業等に向けて、バリアフリー 観光についての計画設定を行います。また ユニバーサルツーリズム に対応したまちづくりを推進するため、長崎市 バリアフリー 基本構想に基づき、バリア ア 及び バリアフリー 情報の収集・発信や移動支援等についての取組みを充実させるとともに、道路や公共交通等の バリアフリー 化を推進し、景観やエリアの個性を生かした快適な散策ルートを整備します。」(p. 59)

この記述の具体的な例として「長崎市観光振興計画 2020 アクションプラン個別指標一覧」の 73 ページに、「ア ユニバーサルツーリズム の推進」「① バリア 及び バリアフリー の情報収集・発信や移動支援等の充実」「③交通 バリアフリー の推進」が「事業概要」「具体的実施項目」「◎: 主体 ☆: 協力」の別 (県、市、CV、民間) が表形式で記載されている (p. 73)。

(4) 「長崎市観光・MICE 戦略 Ver. 1.1」(資料 4-4)

策定時期: 2021 年 3 月策定、2021 年 10 月改定

計画期間: 2021 年度～2025 年度

この計画に至るまでの観光戦略及び観光計画の統合の経過が、「第 1 章 背景と目的」「2 戦略策定の趣旨」において以下のように記述されている (図表 4-2 参照)。

「長崎市では、これまで、2008 年 (平成 20 年) に「長崎市観光戦略」を策定し、国内観光客誘致の取組みを進めるとともに、2011 年 (平成 23 年) に「長崎市アジア・国際観光戦略」を策定し、国際観光への取組み強化を図ってきました。

また、この二つの戦略の具体的な行動計画として、2016 年 (平成 28 年) に策定した「長崎市観光振興計画 2020」に基づき、「住むひとが誇り、だれもが訪れたいまち」をめざし、「交流の産業化」による「人を呼んで栄えるまち」の実現に取り組んできました。

この度、観光を取り巻く社会情勢の変化や多様化する訪問客のニーズに対応するため、従来の戦略及び計画を統合するとともに、観光のみならず 2021 年 (令和 3 年) 11 月に開業する「出島メッセ長崎」を中心とした MICE による振興を図ることを目的として、新たに「長崎観光・MICE 戦略」を策定します。」(p. 5)



出所) 「長崎市観光・MICE 戦略 Ver. 1.1」 p. 6

図表 4-2 長崎市の観光戦略及び計画の統合

以下では、UT、BF 観光、UD の記述を見てゆくこととする。

(1) まず初めに、UT (ユニバーサルツーリズム) の意味は、本戦略においては巻末の「用語解説」において「ユニバーサルツーリズム：高齢者、障がい者、妊婦、幼児、外国人など、だれもが ストレスフリー で楽しむことができる旅行」(p. 84) と説明されているが、この用語を使ってきた観光庁 HP においては「高齢や障がい等の有無にかかわらず、すべての人が安心して楽しめる旅行」(第 1.2 節参照) とされている(観光庁 HP、2024 年 5 月 11 日閲覧)。「ストレスフリー」については(6) 節を参照されたい。

(2) 「第 2 章 長崎市の観光・MICE のいま」「2 長崎市の現状と課題」「(9) 長崎市観光振興計画 2020 の振り返り」「3 受入態勢の整備とおもてなしの充実」の項の中にある「(2) おもてなしの充実」の項の中の「ア ユニバーサルツーリズム の推進」に関して以下の記述がある。

「【主な取り組み】

・長崎市観光公式サイト「あっ！とながさき」に掲載している バリアフリー の情報を最新のものとするため、情報収集・HP 改修事業を実施(2020 年度(令和 2 年度))」(p. 46)

BF 情報の最新化は、BF 観光推進あるいは UT 推進における基礎作業の一つでその実施は重要である。そのポイントの一つが、「障がい当事者によるバリア(あるいはバリアフリー)調査」であるが当事者調査の実施に関しては、記述はない。

(3) 「第 2 章 長崎市の観光・MICE のいま」の最後に「SWOT 分析」の結果が掲載されている。「Weakness 弱み」については、以下の点が指摘されている。

「・案内板や駐車場、バリアフリー化などの整備が必要」(p. 53)

(4)「第3章 長崎市の観光・MICEのみらい」「3 施策」「基本施策B 安全安心・快適な滞在環境の整備」の「基本施策B2 快適な滞在環境をつくる。」の項において、UDに関連して以下の記述がある。

「(1) ユニバーサルデザインによる誰にでもわかりやすい案内の充実

多言語対応や視覚的・聴覚的工夫など、多様な訪問客に対する配慮によって、だれもが必要な情報を得られる案内を充実させ、ストレスフリーな滞在と回遊を実現します。」(p. 67)

(5)「第3章 長崎市の観光・MICEのみらい」「3 施策」「基本施策B 安全安心・快適な滞在環境の整備」の「基本施策B3 公通アクセスを充実させ、周遊しやすい環境をつくる。」において、UTに関連して以下の記述がある。

「(3) ユニバーサルツーリズムの推進

高齢者、障がい者、妊婦、幼児、外国人など、だれもがストレスフリーで楽しむことができる旅を提供するため、長崎空港内のUTセンターと長崎市総合案内所の連携などにより、ユニバーサルツーリズムの推進に向けて、民間事業者の取組みを主体としながら、快適な環境づくりを進めます。」(p. 68)

この「UTセンター」については戦略末尾の「用語解説」で説明があり、「UTセンター：ユニバーサルツーリズムセンター。長崎県が長崎空港に設置するユニバーサルツーリズム専門窓口。」(p. 86)と説明されているが、第11章で述べるように、正式名称は「長崎県ユニバーサルツーリズムセンター」であり、設置主体は長崎県ではなく、民間の「長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体」であり、長崎県はその事業の公益性を認め事業補助金を支給して支援をしている。

(6)「第3章 長崎市の観光・MICEのみらい」「4 推進体制」「DMO（観光地域づくり法人）の位置づけ」の「(2) 長崎市との役割分担」を説明する表において、以下のように記述されている。

「長崎市（観光まちづくりの政策立案と基盤整備）」

3 ストレスフリーの環境整備・支援

・ユニバーサルデザインの促進」(p. 77)

この「長崎市観光・MICE戦略 Ver. 1.1」（資料4-4）において「ストレスフリー」という用語が初めて使用された。これに関連して、観光庁「観光白書」における「ストレスなく」「ストレスフリー」の用語の使用例は以下のものであった。

①「ストレスなく」の使用については、国土交通省観光庁「平成 28 年版観光白書」（2016 年 8 月 24 日、資料 4-5）において、「第Ⅳ部 平成 28 年度に講じようとする施策」「第 3 章 すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に」（p.197）として使用された。

②「ストレスフリー」については、国土交通省観光庁「平成 29 年版観光白書」（2017 年 9 月 8 日、資料 4-6）において、「第Ⅳ部 平成 29 年度に講じようとする施策」「第 3 章 すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に」（p.202）に続いて、「第 11 節 公共交通利用環境の革新」の「⑤訪日外国人旅行者のストレスフリーな交通利用環境の実現」（p.218）と項目見出しに使用されている。

（5）「長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略」（資料 4-7）

策定時期：2016 年 3 月策定

計画期間：2015 年度～2019 年度

以下では本戦略を「第 1 期総合戦略」と呼ぶ。

この総合戦略の BF、UT、UD の記述は大変に少ない。そこで、まずやや長文になるが、策定に当たった「基本姿勢」を「1 長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略の策定に当たって」の「（1）基本姿勢」により原文のまま紹介する。策定当時の長崎市の基本認識が分かる。

「総合戦略の策定にあたっては、国の 4 つの基本目標である「地方にしごとをつくり、安心して働けるようにする」、「地方への新しいひとの流れをつくる」、「若い世代の結婚・出産・子育ての希望をかなえる」、「時代にあった地域をつくり、安心なくらしを守るとともに、地域と地域を連携する」を踏まえながら、全国の中でも個性を持った地域の独自性を打ち出していくことが、長崎に住む人々が、長崎の未来に希望を持ち、個性豊かで潤いのある生活を送ることができる地域社会の形成につながるため、より地域の声、現場の声を踏まえる中で「強み」「弱み」「機会」「脅威」などの実情をみつめ直すことが必要不可欠です。

そのため、総合戦略の起草の段階から人口減少の分析方法や地方創生に向けての課題や対策など、庁内に設置した「長崎市人口減少対策推進本部」、市議会における「地方創生対策特別委員会」での議論に加え、現場の実情に精通している産業界・教育機関・行政機関・金融機関・労働団体・メディアのいわゆる「産・学・官・金・労・言」等の各団体や市民の皆様方に幅広くご参画いただき、ご意見を賜りました。

この点を踏まえて、各々が当事者意識を持って、「何ができるか」、「何か連携した取り組みはできないか」といった視点で、様々な知恵や新たな発想を出し合いながら、オール長崎市というスタンスで総合戦略の策定を進めてきました。

このような経過を踏まえて、総合戦略においては、長崎市の強みである有形・無形の地

域資源を活かし、観光をはじめとした「人」の交流によって経済を活性化させるため、「交流の産業化」をキーワードに「人を呼ぶまち」から「人を呼んで栄えるまち」へという方向性を定め、特定戦略『交流の産業化』による長崎再生の推進により地方創生の実現をめざしてまいります。

また少子化と若年層の転出超過に起因する長崎市の人口減少対策にあたっては、「結婚や出産を望む市民の希望実現につながる環境をつくる」、「若者が長崎に定着できる環境をつくる」という視点のもと、特定戦略の推進と連携させながら、基本戦略として「経済を強くし、雇用をつくる」(筆者注:基本目標 A)、「新しいひとの流れをつくる」(同基本目標 B)、「安心して子どもを生み育て、子どもが健やかに育つまちをつくる」(同基本目標 C)、「将来を見据えたまちの基盤としくみをつくる」(同基本目標 D) という 4 つの基本目標を定めて、人口減少の克服をめざしてまいります。

この総合戦略の本格的実行を進めていくにあたっては、行政だけの取り組みだけではなく、産・学・官・金・労・言等の各団体や市民が当事者意識を持って、様々な知恵や新たな発想を積極的に取り入れながら、施策や事業を戦略的かつ積極的に展開していくとともに、スピード感と柔軟性を持って、総合戦略の着実な実施に取り組んでまいります。」(p. 3)

以上の「基本姿勢」のもとで、総合戦略の具体的戦略は 2 点が決定された。「特定戦略：「交流の産業化」による長崎再生 「ながさき未来 Dejima 戦略～“人を呼ぶまち”から“人を呼んで栄えるまち”へ～」と「基本戦略：人口減少克服」である。

まず「特定戦略」について説明する。

「特定戦略：「交流の産業化」による長崎再生 「ながさき未来 Dejima 戦略～“人を呼ぶまち”から“人を呼んで栄えるまち”へ～」の内容は「長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略施策体系(2015～2019 年度の 5 か年間)」では以下のように説明されている。ながさき福祉事業協同組合が長崎市役所から受領した補助金はこの「交流の産業化」を謳っているので下記の定義は重要である。

「長崎市が誇る有形・無形の地域資源に磨きをかけ、情報を国内外に発信して「人」の交流を生み出し、質の高いサービスを提供するための創業や既存事業の拡充を図り、雇用創出と所得向上につなげる取り組み。

その結果、市民が自らの個性や強みを活かせる新たな仕事を創出できる、選択できるまち長崎が実現することで地域資源がさらに磨かれ、交流の拡充が図られるという好循環の確立をめざす。

施策

- 1 顧客創造プロジェクト
- 2 価値創造プロジェクト
- 3 交流を支える都市の基盤整備

4 「交流の産業化を進める体制づくり」(p. 4)

この「特定戦略」11 ページに次のような用語の説明がある。

【「交流」とは】

「人」の交流によって発展してきた長崎の歴史を継承し、「観光」「ビジネス」「学術・研究」「スポーツ・レジャー」「イベント」等、あらゆる分野において長崎を訪れた「人」が、長崎の地域資源である「人」「モノ」「情報」とつながったり、訪れた「人」同士が交わること。

【「産業化」(稼ぐ)とは】

モノやサービスを顧客に提供する過程において、創業や事業拡大によって、雇用創出と所得向上を図ること。つまり、新しい「なりわい」が生まれること。」(p. 11)

「基本戦略：人口減少克服」には、4つの基本目標が決定された。

「基本目標 A：経済を強くし、雇用をつくる

基本目標 B：新しい人の流れをつくる

基本目標 C：安心して子どもを生み育て、子どもが健やかに育つまちをつくる

基本目標 D：将来を見据えたまちの基盤としくみをつくる」(p. 4)

次に「基本戦略」について説明する。

「基本戦略」の記述においては観光産業関連施策は記述されておらず、この「特定戦略：「交流の産業化」による長崎再生」において観光産業関連施策が記述されている。その中で、BF 観光、UT、UD は以下で紹介するように僅かしか記述されなかった。誠に残念である。

さて、「長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略」の UT、BF、UD、ストレスフリーの用語の掲載を紹介しよう。

(1) 「2 特定戦略～「交流の産業化」による長崎再生～」においては、「(1) 顧客創造プロジェクト」「具体的な取組み」「ア 外国人観光客誘致」において以下の施策が紹介されている。本研究は、日本人観光客を対象としているが、長崎市の場合には外国人対象施策で注目すべき施策の記録があるので紹介する。

「○外国観光客の受入態勢整備

・平成 28 年 1 月 29 日、「観光立国ショーケース」に選定されたことに伴い、世界に通用する魅力ある観光地づくりを推進するため「長崎市版 DMO」を確立し、幅広い分野における「資源磨き」及び外国人観光客が快適に滞在を楽しめる「ストレスフリーの環境整備」に取り組む。

・「多言語対応ガイドライン (2014 年 3 月)」に基づき、多言語による案内表示の整備及びピクトグラム、ICT を活用した情報提供を推進する。

・市内に整備した無線 LAN 環境及び ICT の活用により、様々なサービスを受けられる スト

レスフリーの環境を整え、観光客の満足度向上を図るとともに、ビッグデータの収集・分析及びマーケティングに活用できるシステムの整備を行う。」(p. 17)

この引用文の最初の「○」の意味であるが、「具体的な取組み」においては、平成 27 年度から新たに取り組むもの、拡大して取り組むものには「●」、既に取り組んでいるものには「○」を個々の取組みに付記している。」(p. 2) とされている。

また「観光立国ショーケース」とは注 6 で「「観光立国ショーケース」:「日本再興戦略 改定 2015」に基づき、多くの外国人旅行者に選ばれる観光立国を体現する観光地域を作り、訪日外国人旅行者を地方へ誘客するモデルケースを確立しようとするもの。」と説明されている。

(2) 「2 特定戦略 ～「交流の産業化」による長崎再生～」 「交流の産業化」により「稼ぐ力」を生み出すための取組み」 「(3) 交流を支える都市の基盤整備」における「具体的な取組み」の項において以下の施策が紹介されている。

「○来訪者の受入態勢の整備

・多様化するすべての来訪者の満足度の向上を図るため、障害者や高齢者にやさしい バリアフリー などの歩行環境向上を図る道路整備や受入態勢の強化を図る道路整備を推進する。」(p. 28)

この事項の「4 数値目標、重要業績評価指標 (KPI) の説明」として「(3) 交流を支える都市の基盤整備」に「長崎市 バリアフリー 基本構想における道路特定事業(市道)の進捗率(都心地区・浦上地区)」が掲載されている (p. 89)。

(6) 「第 2 期長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略 令和 2 (2020) 年度～令和 6 (2024) 年度」 (資料 4-8)

策定時期: 2020 年 3 月策定、2022 年 3 月一部改定

計画期間: 2020 年度～2024 年度

「第 2 期長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略 令和 2 (2020) 年度～令和 6 (2024) 年度」 (以下、「第 2 期総合戦略」と略称する) の大きな構成は、「第 1 章 人口ビジョン」、「第 2 章 総合戦略」である。総合戦略の構成は、「第 1 期総合戦略」とは変更があり、以下の配置となっている (p. 56 の「体系」)。

基本目標 1 経済を強くし、新しいひとの流れをつくる

基本目標 2 子どもをみんなで育てる 子育てしやすいまちをつくる

基本目標 3 「まちの形」と「まちを支えるしくみ」をつくる

特定目標 交流の産業化

以上の 4 つの目標に集約され、そのそれぞれに合計 9 の重点プロジェクトが設定されている。観光産業関係の記述は「第 1 期総合戦略」と同じ「交流の産業化」で述べられてい

る。

BF、UT、UD の語句の登場は大変に少ないが、以下のようなものである。

(1)「基本目標 2 子どもをみんなで育てる 子育てしやすいまちをつくる」「(3) 学校における教育環境を充実する」「②児童生徒が安全・安心に学べる教育環境の整備」の項で、以下の記述がある。

「○教育環境の ユニバーサルデザイン 化の推進を図る。」(p. 89)

なお「IV 具体的施策展開」の「具体的施策」については、今後新たにに取り組むもの、拡大して取り組むものは、「●」、既に取り組んでいるものには「○」を個々の冒頭に付記しています。」とされている。(p. 57)

(2)「特定目標 交流の産業化」「<具体的施策>」「(1) 顧客創造プロジェクト」「①外国人観光客の誘致・受入の促進」の「【民間等の取組み】」に以下の記述がある。

「・ ユニバーサルツーリズム 事業【ながさき福祉事業協同組合】」(p. 100)

この「ユニバーサルツーリズム」については、以下の語句の説明がある。

「51「ユニバーサルツーリズム」：すべての人が楽しめるように創られた旅行であり、高齢や障がい等の有無のかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行のこと。」(p. 100)

(3)「特定目標 交流の産業化」「<具体的施策>」「(3) 交流を支える都市の基盤整備」の項において「①陸の玄関口の整備」に以下の項目がある。

「○多様化するすべての来訪者の満足度の向上を図るため、障害者や高齢者にやさしい バリアフリー などの歩行環境向上を図る道路整備や受入態勢の強化を図る道路整備を推進する。」(p. 106)

<参考文献> (本文中の資料の掲載順による)

- (資料 4-1) 長崎市、2016、「長崎市第四次総合計画 [後期基本計画]」。
- (資料 4-2) 長崎市、2022、「長崎市第五次総合計画 [基本構想・前期基本計画]」。
- (資料 4-3) 長崎市経済局文化観光部観光政策課、2016、「長崎市観光振興計画 2020」。
- (資料 4-4) 長崎市文化観光部観光政策課、2021、「長崎市観光 MICE 戦略 Ver. 1.1」。
- (資料 4-5) 国土交通省観光庁、2016、「平成 28 年版観光白書」。
- (資料 4-6) 国土交通省観光庁、2017、「平成 29 年版観光白書」。
- (資料 4-7) 長崎市、2016、「長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略」。
- (資料 4-8) 長崎市、2022、「第 2 期長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略 令和 2 (2020) 年度～令和 6 (2024) 年度 (令和 4 年 3 月一部改訂)」。

5 長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合とながさき福祉事業協同組合の成立

5.1 長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合の成立

(1) 概要

長崎県 UT センターの設立母体は長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（以下、「共同提案体」と略記する）であるが、その共同提案体の主要な構成団体はながさき福祉事業協同組合（以下、「ながさき福祉組合」と略記する）及び長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合（以下、「長崎県旅館ホテル組合」と略記する）である。そこで、第 5 章ではそれぞれの成立について概説する。

まず成立の早かった長崎県旅館ホテル組合であるが、概要は以下のとおりである。

名称：長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合

設立年月日：1958 年 9 月

根拠法令：「環境衛生関係営業の運営の適正化に関する法律」（現：「生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律」）

事務所：〒850-0875 長崎県長崎市栄町 5-5 FM 長崎ビル別館 2F

役員：理事長 村木營介、専務理事 塚島宏明

（全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会青年部長崎県部長 塚島宏明）

定款：長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合定款

加盟旅館ホテル数：291（2024 年 3 月 31 日現在）

(2) 定款上の目的

設立の目的は、「長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合定款」（令和 5 年 7 月 5 日）によれば以下のようなものである。そのまま引用する。

「（目 的）

第 1 条 この組合は、旅館営業及びホテル営業について衛生施設の改善向上、経営の健全化、振興等を通じてその衛生水準の営業者の維持向上を図り、あわせて利用者又は消費者の利益の擁護に資するため、営業者の組織の自治的活動を促進するとともに適正化水準の設定等組合員の経営の安定をもたらすための措置を講じ、もって公衆衛生の向上及び増進に資し、並びに国民生活の安定に寄与することを目的とする。」

(3) 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（通称：全旅連）の概要

参考までに、全国組織である全旅連の概要を全旅連 HP により紹介する。

名称：全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

根拠法令：長崎県旅館ホテル組合と同一

設立年月日：1958 年 9 月 13 日（12 月 8 日厚生大臣認可）

会員数：47 都道府県組合 約 15,000 施設

HP：<https://www.zenryoren.jp>

設立の目的は、長崎県旅館ホテル組合定款とほぼ同じである。

全旅連の BF 観光、UT 関連の制度としては 1993 年から始まった「シルバースター登録制度」があるが、全旅連 HP によれば以下のようなものである。

「シルバースター登録制度とは、高齢化社会を迎えるにあたり、高齢者が利用しやすい宿泊施設の整備をはかる必要から、厚生労働省並びに関係機関の協力を得て、設備・サービス・料理面で一定の基準を充足する旅館・ホテルを対象に、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）が認定登録する制度である。」

（出所：全旅連 HP、<http://www.yadonet.ne.jp/info/member/jigyo/shilver1.html>、2024 年 6 月 23 日閲覧）

2024 年 6 月現在で、長崎県では 14 軒の旅館ホテルが認定されている。

（4）実施事業

長崎県旅館ホテル組合が、長崎県 UT センター設立前の 2021 年 1 月までに実施した事業としては、判明しているものとして以下のものがある。

① 宿泊施設のバリアフリー化及び UT に関するアンケート（2019 年度）

この調査は、長崎県旅館ホテル組合の全 258 事業所を対象に、2019 年 11 月から 12 月にかけて、長崎県旅館ホテル組合を中心に実施されたものである。2019 年当時の長崎県の旅館ホテルの BF 状況を知る貴重な調査となっている。その詳細は、第 8 章で記述する。

② 長崎県「バリアフリー状況調査業務委託」（2020 年度）

この状況調査は旅館ホテルの調査ではなく、長崎県内の主要交通結節点から観光施設までの BF 等調査であり（長崎県旅館ホテル組合への取材による）、長崎県 UT センターの相談業務の基盤となる重要な調査である。

なお旅館ホテルの BF 調査は長崎県 UT センターの活動の基盤となる重要な調査の一つであるが、長崎県観光振興課により 2019 年度に別団体の業務委託により実施されている。

（5）全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会からの表彰（2023 年）

2023 年 6 月に全旅連主催の「第 26 回 人に優しい地域の宿づくり賞」において、長崎スカイホテル株式会社が厚生労働大臣賞を受賞した。

全旅連 HP（<http://www.yadonet.ne.jp/info/member/chiiki/26.html>、2024 年 7 月 12 日閲覧）によれば、この賞は「高齢者等をはじめ、全ての人々に優しい配慮がなされており、安心して快適に楽しめる社会環境づくりに貢献した旅館ホテルや組合等の活動に対して贈られるものです。」とされている。なおこの賞は 1997 年に創設されている。

長崎スカイホテルの表彰対象活動は「ホテルで暮らしながら『自立を目指す』障がい者

の拠り所。地域の受け皿としてホテルの新しい在り方」であるが、観光経済新聞 2023 年 6 月 13 日付け記事には、その説明として「長期引きこもり、精神に障害がある人などにホテルを居所としてもらい、生活訓練を受けながら社会での自立を目指してもらう「宿泊型自立訓練」を令和 4 年 4 月から実施。開所から約 1 年で延べ 30 人を受け入れている。同 5 月には保護観察所から認可を取得し、罪を犯した人の生活支援も開始した。」とある。

なお共同提案体の塚島宏明副代表は、長崎スカイホテルの取締役副社長であるが、長崎スカイホテルチェーンは、「育ちの家保育園」「立山湯ったりクラブデイサービスセンター」「稲佐山湯ったりクラブデイサービスセンター」を運営しており、旅館ホテル業と福祉業の新しい同一経営の形態としてその活動が注目される。

5.2 ながさき福祉事業協同組合の成立

(1) ながさき福祉事業協同組合の概要

ながさき福祉組合の概要は、以下のとおりである。

- ・ 名称：ながさき福祉事業協同組合
- ・ 根拠法令：中小企業団体の組織に関する法律（昭和 32 年法律第 185 号）

同法第三条（中小企業団体等の種類）の「事業協同組合」に該当。

- ・ 設立総会：2016 年 3 月 30 日
- ・ 長崎県知事の認可：2016 年 5 月 27 日
- ・ 設立登記：2016 年 6 月 20 日
- ・ 所在地：設立当初は、〒851-1135 長崎県長崎市手熊町 231。

現在は、〒852-8133 長崎県長崎市本原町 1-27。

- ・ 代表理事（定款上、理事長を代表理事とする）：設立当初は里見浩則、現在は相田準之助。
- ・ 組合員：設立当初は 4 事業者、現在は 31 事業者（2024 年 7 月 10 日現在、HP による）。
- ・ HP：<https://nagasaki-union.com>

設立の準備段階で長崎県中小企業団体中央会の担当者に相談したが、「福祉・介護・医療の事業者を周辺事業者と一緒に守っていこう」という大目的を説明し、具体的には各企業（組合員）の経営体質の改善・強化や新たなサービスの研究・開発を事業内容とすると説明したところ、適した組織は「事業協同組合」になった、とのことであった（2024 年 2 月 20 日対面取材及び 2024 年 7 月 10 日付けメール取材による）。



出所）ながさき福祉事業協同組合 HP

図表 5 - 1 ながさき福祉事業協同組合のロゴマーク

(2)「長崎県の介護周辺・健康サービスを考える会」から設立

ながさき福祉組合はその「長崎県におけるヘルスケア産業創出事業」が、2017年6月12日に九州ヘルスケア産業推進協議会（HAMIQ）の主催する「第4回“ヘルスケア産業づくり”貢献大賞」の奨励賞を受賞した（長崎新聞 2017年6月28日付記事「介護付き旅行試行へながさき福祉事業協組 新サービス開発で受賞」を参照、22ページ）。その表彰式用資料（資料5-1）に設立の経緯の記述があるので、下記に関連部分を原文のまま紹介する。

「■概要

「長崎県の介護周辺・健康サービスを考える会」において長崎県におけるヘルスケアビジネスの検討が始まった。異業種が顔を合わせてビジネスを考える「部会」の活動の中から、意欲的な民間事業者が自主的に集まりビジネスを検討する「コミュニティ・ケア・クリエーション研究会」と具体化・実現する組織の「ながさき福祉事業協同組合」が設立された。」

(3) 設立意義及び定款上の目的

設立の申請に当たって、代表理事（予定）里見浩則により「ながさき福祉事業協同組合【設立意義】」（資料5-2）がまとめられた。設立趣意書に相当するものと思われる。原文のまま紹介する。

「私たちがながさき福祉事業協同組合（以下、組合という）は、地域福祉の創生を研究する「コミュニティ・ケア・クリエーション研究会」（以下、研究会という）と連携した運営を行い、組合員の事業発展と地域の高齢者や住民が心豊かに安心して暮らすことのできる住みやすい街づくりを進めようという考えを持つ同志が集う組合です。民間レベルで、長崎県の地域福祉や介護の課題を解決でき、また、地域の高齢者や住民、福祉・介護事業者のニーズを把握し行政や関係機関と協議・調整できる組織が必要であると考え組合の発足となりました。

組合は、会員事業者の経営体質の改善及び強化、サービスの向上、営業支援等は勿論のこと、研究会が調査研究し提案する介護周辺、健康サービス関連の新たなビジネス案件を、産学官のつなぎ役となり実現される役割を担い、高齢化社会に貢献していくことを目指します。

長崎の地域性を活かした元気のある住みやすい街づくりを進め、長崎を観光だけではなく、住みたい町トップ10になれるように組合員と一致団結して進めてみたいと考えています。

平成 28 年 2 月 22 日

代表理事（予定）里見浩則」

ながさき福祉組合の「定款」（資料 5-3）においては、第 1 条に「目的」が掲げられている。以下のようなものである。

「（目的）

第 1 条本組合は、組合員の相互扶助の精神に基づき、組合員のために必要な共同事業を行い、もって組合員の自主的な経済活動を促進し、かつ、その経済的地位の向上を図ることを目的とする。」

（4）長崎県知事による設立の認可（2016 年）

ながさき福祉組合は、中小企業団体の組織に関する法律（昭和 32 年法律第 185 号）に基づき 2016 年 5 月 27 日に長崎県知事から設立が認可され、2016 年 6 月 20 日に設立登記がなされた。

（5）ながさき福祉事業協同組合の概要

ながさき福祉組合の概要を、2023 年 1 月 30 日に開催された介護経営研究会の「介護経営の未来を考える」（講師は株式会社ぽっかぽか・ジャパン 代表取締役 里見浩則）（資料 5-4）に基づき一部抜粋で紹介する。2016 年の設立当時の記録以外は、2023 年現在の記述であるのに留意していただきたい。

「●事業者を取り巻く経営環境の変化と課題

～介護保険制度と介護事業者の役割～ 組合設立当時

介護保険制度は制定以来（筆者注：1997 年介護保険法成立、2000 年施行）、3 年毎の見直し改定を経て現在に至っています。特に平成 29 年度からは、要支援認定者（要支援 1、2）に対する介護予防給付について、市町村が地域の実情に応じて独自の判断でボランティア、NPO、民間企業、社会福祉法人等の地域資源を活用できる日常生活・総合支援事業が始まり、既存の医療・介護サービス事業者は収益構造の見直しを迫られています。

しかしながら、国（厚生労働省）は重度の要介護者、独居や夫婦のみの高齢者世帯、認知症の高齢者が増加していくことで、通常の訪問・通所介護等の普及に加え、利用者の日常生活全般を支える生活支援サービスの実現が必要であり、個々の事業所単位だけでなく、広く事業者間で連携し事業運営できる仕組みが必要としています。

このように、医療・介護サービス事業者を取り巻く社会環境は、地域や高齢者にとっては無くてならない存在になりつつあるものの、その経営環境は年々厳しくなっており、特に小規模事業者は経営が難しい状況にあると言えます。

そこで、県内の小規模の医療・介護事業者を中心に事業協同組合を組織し、連携協力のもと共通的な経営課題を解決し、経営基盤の改善、安定と経済的・社会的地位向上を図ることを目的に組合を設立しました。

●新しい価値創造の取り組み ～ながさき福祉事業協同組合の設立～

～ながさき福祉事業協同組合の設立～



平成 28 年 5 月 27 日長崎県知事認可 平成 28 年 6 月 20 日設立登記

■ 基本理念

組合員（事業者）の相互扶助の精神とチャレンジ精神に基づき、組合員の事業発展と経済的・社会的地位の確立を通し、地域の高齢者や住民が心豊かに安心して暮らすことのできる街づくりを目指します。

■ 事業内容

組合は、会員事業者の経営体質の改善及び強化、サービスの質の向上、営業支援は勿論のこと、地域の高齢者や住民、医療・介護事業者のニーズを把握し行政や関係機関との協議や調整を行い、新たなサービスの研究・開発を行います。

【組合定番の活動】

- ・ 共同宣伝 共同宣伝事業
- ・ 共同購買 共同購買事業
- ・ 研修 人材教育及び研修事業

【個別的経営基盤の強化】

- ・ 経営支援 経営サポート支援事業（経営相談、行政・関係機関との調整など）
- ・ マッチング ビジネスマッチング事業（ノウハウの共有、意見交換会などの交流会の実施）

【新しい価値の創造】

- ・ 開発 調査、研究、開発事業（新サービスや新しいキャッシュフローの創造）



組合員企業の強み（ノウハウや経験）
行政・関連機関との連携
介護保険に頼らない新サービス創出



社会的地位の向上！

*** 組合員企業への還元 ***

● 課題解決のための異業種交流



■ 基本構造

1) エリア制

組合員同士がバッティングしないようにエリア制を用い、1 業種 1 社の登録制となっています。

※エリア内で複数社バッティングした場合は、原則として、先に入会した方が優先権を持ちます。ただし、両者協議の末、問題ない場合は、入会を認めます。

2) 登録可能な業種

- i) 医療関連事業（各医療機関・訪問看護など）
- ii) 介護関連事業（各介護施設・居宅サービス事業、居宅介護支援事業など）
- iii) 福祉関連事業（福祉用具販売レンタル・保険業務・経営コンサルタント・不動産など上記 i、ii 以外の事業）

（注記）上記 i）～ iii）以外の事業者で個人（個人事業主を除く）の場合は、賛助会員としての登録が可能です。

3) 組合ガバナンス

- i) 理事会の実施（月例会議題の抽出・検討・協議など）
- ii) 組合員参加の月例会（月に 1 回開催・第 3 水曜もしくは土曜）
- iii) 総会の実施（年に 1 回開催・毎年 5 月）」

< 参考文献 >（本文中の資料の掲載順による）

- （資料 5-1）九州ヘルスケア産業推進協議会、2017、「第 4 回“ヘルスケア産業づくり”貢献大賞」の表彰式資料。（出所：<https://hamiq.koic.or.jp/cms/wp-content/uploads/2021/07/4-4.pdf>、2024 年 6 月 24 日閲覧）
- （資料 5-2）里見浩則、2016、「ながさき福祉事業協同組合【設立意義】」。
- （資料 5-3）ながさき福祉事業協同組合、2016、「定款」。
- （資料 5-4）里見浩則、2023、「介護経営の未来を考える」（介護経営研究会資料、2023 年 1 月 30 日）。

6 ながさき福祉事業協同組合の長崎市事業への参加（2017 年度～2019 年度）

6.1 はじめに

ながさき福祉組合は、2016 年の成立以来、活発な活動が続けてきた。本章では、長崎市役所関連の事業について、主なものを記録する。

まず第 5.2 節（5）で紹介した「介護経営研究会「介護経営の未来を考える」」の資料（資料 5-4）には、長崎県、長崎市等の補助事業及び認定事業について、以下のものが挙げられている（一部を補記・修正した）。

事業 1：長崎県産業労働部「2016 年度長崎県介護周辺・健康サービス事業化促進事業」

補助金 1,385 千円、1/2 補助。

介護と周辺ビジネスが組合を作り、新しい事業開発や教育事業の展開。

事業 2：長崎県中小企業団体中央会「2017 年度取引強化推進事業「ブランド力向上のためのロゴ・看板・ホームページ作成事業」

500 千円、2/3 補助。

事業 3：長崎市「2017 年度交流の産業化応援補助金」に採択。2017 年 8 月 1 日。

1,000 千円、3/4 補助。

「ヘルパーサポート型ツーリズム事業「長崎！介護付き旅行サービス」

事業 4：2018 年 3 月 13 日に長崎市「長崎創生プロジェクト事業」No. 30 に認定。

補助金はなし。「ながさき！介護付き旅行サービス」

事業 5：長崎市「2018 年度・2019 年度長崎市交流の産業化リーディング事業費補助金」に採択。2018 年 10 月 23 日。3,570 千円（2 年）、3/4 補助。

「インバウンド UT の調査研究・商品化及び事業化」

事業 6：長崎県「2019 年度ユニバーサルツーリズムツアー業務委託事業」。

JTB 長崎支店の受託事業を監修&サポート。

本節では、以上の 6 事業のうち、長崎市関係の事業 3（長崎市「2017 年度交流の産業化応援補助金」）、事業 4（長崎市「長崎創生プロジェクト事業」）、事業 5（長崎市「2018 年度・2019 年度長崎市交流の産業化リーディング事業費補助金」）を以下で説明する。本節の趣旨は、①長崎市役所が「長崎創生プロジェクト」を設置し、また「長崎市交流の産業化補助金」を創設して、総合計画の柱となった「交流の産業化」の実現に向けて熱心に取り組んだこと、②これに対しながさき福祉組合が様々な提案をし、採択されたこと、の記録である。

6.2 長崎市「平成 29 年度長崎市交流の産業化応援補助金」に採択（2017 年度）

（1）概要

2017 年度には、2017 年 8 月 1 日に「長崎市交流の産業化応援補助金」（以下、「応援補助

金」と略称する)に採択された。補助対象事業は、「ヘルパーサポート型ツーリズム事業「長崎！介護付き旅行」」である。平成 29 年度の補助金実績額は 1,000 千円であった。

この応援補助金は 2016 年度から始まっており、引き続いて 2017 年度に募集があった。

(2) 応援補助金の概要

「平成 29 年度長崎市交流の産業化応援補助金募集要項」(資料 6-1)により、一部抜粋により制度の概要を紹介しよう。

1 事業の目的(この 1 は全文の引用)

「長崎市の人口減少の克服と地方創生の実現を目的とした「長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略」においては、長崎市の強みである有形・無形の地域資源を活かし、観光をはじめとした「人」の交流によって経済を活性化させるため、「交流の産業化」をキーワードに「人を呼ぶまち」から「人を呼んで栄えるまち」へという方向性を定め、特定戦略『『交流の産業化』による長崎創生』の推進により地方創生の実現を目指しています。

この戦略の推進にあたっては、行政だけの取り組みだけではなく、まちづくりの担い手である産業界、教育機関、行政機関、金融機関、労働団体、メディア等の各団体や市民が当事者意識を持って、様々な知恵や新たな発想を積極的に取り入れながら、施策や事業を戦略的かつ横断的に展開していくとともに、スピード感と柔軟性を持って、オール長崎市で取組みを進めることが重要です。

このことを踏まえ、本事業では、長崎市が誇る有形・無形の地域資源に磨きをかけ、情報を国内外に発信して「人」の交流を生み出し、質の高いサービスを提供するための創業や既存事業の拡充を図る事業を募集し、まちづくりの様々な担い手による自主的かつ主体的なチャレンジを支援することを目的としています。これによって、官民連携による長崎創生を推進します。」

2 交流の産業化について

～交流の産業化を進める施策～

(1) 顧客創造プロジェクト

- ア 外国人観光客誘客
- イ MICE 誘致
- ウ 富裕層観光客誘致
- エ 交流のエリア拡大

(2) 価値創造プロジェクト

- ア 資源の磨き上げ
- イ サービスの向上と創出
- ウ 人材の育成

- (3) 交流を支える都市の基盤整備
- (4) 交流の産業化を進める体制づくり

3 応募内容等

(1) 応募資格

市内に事業所を有する法人又は団体（以下、「法人等」という。）。

(2) 補助対象事業

申請者のアイデアにより実施する『交流の産業化』による長崎創生に資する事業を対象とします。（次の①又は②に該当するもの）

① 顧客創造プロジェクト（総合戦略の規定するもの）

② 価値創造プロジェクト（総合戦略の規定するもの）

(3) 支援の内容

○事業実施に係る経費について1件当たり100万円を上限として補助

○補助額は、対象経費の合計額から当該事業に係る収入の合計額を差し引いた額の3/4以内の額

(4) 補助対象事業の実施期間

交付決定後（平成29年8月上旬予定）～平成30年3月31日

4 補助金の対象経費

補助金の対象となる経費は、次のうち、申請事業の実施に直接必要なものとします。

賃金、報償費、旅費、需用費、役務費、委託料、使用料及び賃借料、工事請負費、原材料費、その他

対象外の経費

法人等の事務所等を維持するための経費、法人等の構成員等による会合の飲食費、その他

7 スケジュール

申請書類提出期間 平成29年6月1日（木）予定～平成29年6月30日（金）

募集締切 平成29年6月30日（金）

選定 外部委員により選定。公開プレゼンテーションあり。

決定 平成29年7月下旬

交付決定 交付決定通知があるまでは事業を開始することはできない。

補助対象事業の実行 平成29年8月上旬～平成30年3月

中間報告 平成29年12月頃

実績の報告 実績報告書、収支決算書。翌年度の4月10日。

8 選定

(1) 選定方法

公開プレゼンテーション（発表 10 分程度、質疑 7 分程度）を行い、審査会において選定基準に基づいて選定する。

(3) 採択の件数

予算の範囲内で 10 件程度を予定しています（平成 29 年度全体予算額 1,000 万円）。

9 情報公開、個人情報の取扱い

(1) 申請事業の内容等の公開

提出された書類、審査結果及び事業の成果物は、原則として情報公開の対象としてホームページ等において公表します。

(3) 補助対象事業の結果発表

事業の採択結果は 2017 年 8 月 1 日に長崎市 HP 上で発表され、決定補助対象事業 9 件のうち、ながさき福祉組合の「ヘルパーサポート型ツーリズム事業「長崎！介護付旅行サービス」」は評価点（100 点満点）63.4 点（順位は 9）で採択された。

(4) 「ヘルパーサポート型ツーリズム事業「長崎！介護付旅行サービス」」事業の内容

本事業の概要は、「長崎市交流の産業化応援事業計画書（第 1 号様式）」にあるが、第 6.3 節の事業内容とほぼ同一であるので、次節を参照していただきたい。

6.3 長崎市「長崎創生プロジェクト事業」に認定（2018 年 3 月）

(1) 概要

ながさき福祉組合の「ながさき！介護付き旅行サービス」は、2018 年 3 月 13 日に長崎市「長崎創生プロジェクト事業」に認定された。認定番号 30 である。

この「長崎創生プロジェクト事業認定制度」は、2016 年 3 月に策定された「長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略」（第 1 期総合戦略、資料 4-7、第 4.2 節（5）参照）を実現するために、2016 年度から始められ、現在も継続されており、2024 年 5 月 22 日現在の認定事業数は 81 事業である。

(2) 制度の趣旨と対象事業など

国立国会図書館インターネット資料収集保存事業（WARP）により保存された 2016 年 9 月 10 日付の長崎市 HP には「長崎創生プロジェクト事業認定制度」のページ（更新日 2016 年 8 月 8 日）があり、そのページから取得した「長崎創生プロジェクト事業認定制度要綱」

(資料 6-2) によれば、第 1 条 (趣旨) は以下のようである。

「この要綱は、まちづくりの様々な担い手が人口減少の克服、長崎創生に取り組むための機運の醸成及び自主的・主体的な取組みの促進を図るため、長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略 (以下「総合戦略」という。) における地方創生の実現を目的とした特定戦略及び人口減少の克服を目的とした基本戦略に適合した事業者等の取組み (以下「事業」という。) を認定することに関して、必要な事項を定めるものとする。」

すなわち第 1 期総合戦略の特定戦略と基本戦略実現のために適合した事業を認定するものである。この特定戦略と基本戦略については、第 4.2 節 (5) を参照されたい。

長崎市 HP の「長崎創成プロジェクト事業認定制度」のページから概要を示すと以下のようになる。

- ・対象者：市内に事業所を有する法人又は団体
- ・対象事業：長崎市まち・ひと・しごと創生総合戦略の施策のいずれかに該当するものであって、平成 28 年度から平成 31 年度までの間に実施する事業

申請を受けた長崎市長は審査の上、認定を決定した場合には申請者に対し長崎創生プロジェクト事業認定書を交付する。

認定を受けた場合には当該事業は市の HP に記録され、事業の概要が紹介されている。

(出所： <https://www.city.nagasaki.lg.jp/syokai/730000/731000/p028650.html>、2024 年 6 月 24 日閲覧)

(3) ながさき福祉事業協同組合の長崎創生プロジェクトの事業認定

2024 年 5 月 22 日現在の長崎市役所 HP における「長崎創成プロジェクト事業認定制度」のページには、全 81 の認定事業の一覧と紹介がある。その紹介ページから、ながさき福祉組合の「ながさき！介護付き旅行サービス」をほぼ原文のまま紹介する (資料 6-3)。

「長崎創成プロジェクト事業 認定番号 30

更新日：2018 年 3 月 14 日 ページ ID：031031

ながさき！介護付き旅行サービス



出所) 長崎市 HP「長崎創生プロジェクト事業 認定番号 30」

図表 6-1 「ながさき！介護付き旅行サービス」が認定される

実施者 ながさき福祉事業協同組合

認定日 平成 30 年 3 月 13 日

事業の場所 長崎市内

事業の内容

介助の必要な方々が安心・安全に宿泊や観光を楽しめるようにするため、介護ヘルパーが同行する新たな旅行サービスの仕組みを作り交流人口の拡大と観光関連産業の活性化を目指す。平成 29 年度においては、関連企業・施設等への協力体制を構築し、実施計画を策定、モニターツアーによる検証・改善を行い（3 回）、制度の周知や予約受付を行うホームページを構築し、平成 30 年度から正規ツアーを販売、催行するもの。

ながさき！介護付き旅行サービス | ユニバーサルツーリズム (UT) (新しいウィンドウで開きます)

事業効果

- ・新たな顧客の創造
- ・新たな旅行サービスの提供

6.4 長崎市「平成 30 年度長崎市交流の産業化リーディング事業費補助金」に採択 (2018 年度採択、2018 年度・2019 年度事業実施)

(1) 概要

平成 30 年度（2018 年度）には、「長崎市交流の産業化リーディング事業費補助金」の募集があり、ながさき福祉組合は応募して採択された。この補助金は、平成 30 年度に募集があったが、実施する事業年度は平成 30 年度と平成 31 年度の 2 か年にわたる事業を可としており、ながさき福祉組合の応募した「インバウンド UT（ユニバーサルツーリズム）の調査研究・商品開発及び事業化」は平成 30 年度・平成 31 年度事業で採択された。事業補助金額は、平成 30 年度実績額が 1,794 千円、令和元年度予算額が 1,776 千円であった。

(2) 応援補助金の概要

基本的なシステムは、平成 29 年度補助金と同じである。但し、この補助金は平成 30 年度・平成 31 年度の 2 年度事業であったことが大きな相違点である。

「平成 30 年度長崎市交流の産業化リーディング事業費補助金募集要項」は当初のものから改定され「平成 30 年 8 月 8 日改訂版」（資料 6-4）が公表されているので、この改訂版によって記述する。

以下、平成 29 年度補助金との大きな相違点を募集要項により一部を抜粋して記述する。

1 事業の目的

平成 29 年度補助金とほぼ同一であるが、最後の一段落に追加があり、現状認識が以下のように記述されている。

「このような中で『交流の産業化』による長崎再生」の芽は着実に生まれつつあり、今年度は更にこのような芽を成功事例として創出するリーディング事業として顕在化させ、民間企業者等の取り組みの促進を図ることを目的とします。これによって、官民連携により更なる長崎創生を推進します。」

3 募集内容等

(3) 募集テーマ

前年と同一の「(2) に該当し、」新たに「かつ以下のテーマに添った事業とする。」と具体的テーマが 4 テーマ示された。

- ①外国人観光客の地域消費拡大に資する事業
- ②宿泊観光客の増加に資する事業
- ③長崎市全体の消費拡大につながる交流エリアの拡大に資する事業
- ④ユニバーサルツーリズム※に対応した観光地づくりに資する事業

以上の 4 テーマのうち④の説明文をそのまま掲載する。

「・高齢者や障害者の旅行に対するニーズが全国的に高まっているが、長崎市ではまだその受入態勢が十分ではない。

この課題を解決するため、団塊の世代の高齢化等により市場規模の拡大が見込まれるユニバーサルツーリズムの推進に資する事業を支援する。

※ユニバーサルツーリズムとは

すべての人が楽しめるように創られた旅行であり、高齢や障害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すもの」

(4) 支援の内容

単年度補助事業から 2 年度補助事業に変更になったのに伴い、大幅増額となり、「○事業実施に係る経費について 1 件あたり年間 200 万円を上限として補助。ただし、2 カ年度にわたる場合は 400 万円（200 万円×2 カ年度）を上限として補助。」に変更された。

8 選定

(3) 採択の件数

以下のように変更された。

「予算の範囲内で、5 件程度を予定しています。（平成 30 年度全体予算額 1,000 万円）。」

(3) 補助対象事業の結果発表

事業の採択結果は 2018 年 10 月 23 日に長崎市 HP 上で発表され、決定補助対象事業 4 件のうち、ながさき福祉組合の「インバウンド UT（ユニバーサルツーリズム）の調査研究・商品開発及び事業化」は評価点（100 点満点）73.6 点（順位は 1）で採択された。

(4)「インバウンド UT（ユニバーサルツーリズム）の調査研究・商品開発及び事業化」事業の内容

「インバウンド UT（ユニバーサルツーリズム）の調査研究・商品開発及び事業化」事業の内容については、長崎市 HP に「平成 30 年度採択事業の概要」（資料 6-5）が公表されており、概要がわかる（図表 6-2 参照）。

BFTC 設立との関係で、注目されるのが先進 BFTC である伊勢志摩 BFTC（2002 年 4 月事業開始）、佐賀嬉野 BFTC（2007 年事業開始）を視察したことである。伊勢志摩 BFTC は、日本における障がい者・高齢者のために着地型観光相談センターとして草分けであり、その設立を記録した中村元『恋に導かれた観光再生 奇跡のバリアフリー観光誕生の秘密』（資料 6-6）にはバリアフリー観光を実行する場合の重要なポイントが多数記録されている。ま

① インバウンド UT（ユニバーサルツーリズム）の調査研究・商品開発及び事業化	
＜ながさき福祉事業協同組合＞	
平成30年度実績額	1,794千円
令和元年度予算額	1,776千円

1 目的
長崎市を訪れる外国人観光客に対してユニバーサルツーリズム（以下「UT」という。）に対応した長崎市内の観光ルートやツアーメニューの研究開発・商品化を行い、新たな魅力創出と顧客創出を実現することにより、消費拡大を図る。

2 事業概要	3 取組実績
1 調査研究 ○旅行、医療・介護等の専門家会議による各専門分野の意見集約、クルーズ客船 UT 対象者の実態把握、先進地視察、海外旅行者への営業アプローチ方法等の調査研究を行う。 2 商品開発 ○観光ルートの設定 ○受付・相談・ガイド等ツアー実施のためのサポート体制の構築 ○集客システムの構築（料金設定、多言語対応のパンフレット、WEBコンテンツ作成など） ○インバウンド対応のコミュニケーション手段や手法の構築 3 モニターツアーの実施 ○商品開発の精度を高めるため、モニターツアーを実施する。	1 調査研究 ○専門家会議を開き、各専門分野からクルーズ客船 UT 対応への意見集約を行った。（1回開催） ○伊勢志摩バリアフリーツアーセンター、佐賀嬉野バリアフリーツアーセンターを視察した。 2 商品開発 ○観光ルートの設定、サポート体制の構築、多言語対応のパンフレット、WEBコンテンツの作成を行った。 3 モニターツアーの実施 ○平成31年2月、3月で計3回のモニターツアーを実施した。（3夫婦6人参加）

4 令和元年度取組み
平成30年度に引き続き、次の取組みを行う。 ○専門家会議による各専門分野の意見集約や UT 対象者の実態把握、海外旅行者への営業アプローチ方法等の調査研究 ○観光ルートの設定や集客システムの構築（料金設定、多言語対応のパンフレット、WEBコンテンツ作成）等による商品開発 ○商品開発の精度を高めるためのモニターツアーの実施

出所）長崎市 HP「平成 30 年度採択事業の概要」

図表 6-2 「インバウンド UT（ユニバーサルツーリズム）の調査研究・商品開発及び事業化」の事業内容

た佐賀嬉野 BFTC は旅館・ホテルの浴室での「入浴介助」を先進的に始めたことで著名である。こうした先達と協力・連携関係にあることで、事業の計画・実行がスムーズになったと推測する。

＜参考文献＞（本文中の資料の掲載順による）

（資料 6-1）長崎市、2017、「平成 29 年度長崎市交流の産業化応援補助金募集要項」。

（資料 6-2）長崎市、2016、「長崎創生プロジェクト事業認定制度要綱」（国立国会図書館インターネット資料収集保存事業（WARP）、2016 年 9 月 10 日現在による）。

（資料 6-3）長崎市 HP、2024、「長崎創生プロジェクト認定制度」のうち「認定事業一覧 No.30 ながさき介護付き旅行サービス」。

（出所：<https://www.city.nagasaki.lg.jp/syokai/730000/731000/p031031.html>、2024 年 5 月 22 日閲覧）

（資料 6-4）長崎市、2018、「平成 30 年度長崎市交流の産業化リーディング事業費補助金募集要項」（平成 30 年 8 月 8 日改訂版）。

（資料 6-5）長崎市 HP、2018、「平成 30 年度採択事業の概要」（国立国会図書館インターネット資料収集保存事業（WARP）、2019 年 12 月 7 日現在による）。

（資料 6-6）中村元、2006、『恋に導かれた観光再生 奇跡のバリアフリー観光誕生の秘密』、長崎出版。

7 長崎県庁のユニバーサルツーリズムの 10 年間（2014 年度～2024 年度）

7.1 はじめに

長崎県 UT センターは、2021 年 1 月 30 日に長崎空港に UT デスクを設置して、活動を開始した。長崎県 UT センターの前史があるかどうかに関心をしていたところ、驚いたことに類似の民間の事業がすでに 2016 年度から 2018 年度に長崎県庁の補助事業として実施されていることが長崎県議会議事録から判明した。またこの 3 年間の補助事業の前から、2014 年度に「バリアフリー観光マップ」が作成されており、さらに 2015 年度にも「相談事業」を補助していることが判明した。すなわち長崎県庁は、長崎県 UT センター設立の前から BF 観光推進、あるいは UT 推進に熱心に取り組んできたことが判明した。

また各地の UT センターや BFTC を設立する際に必要不可欠なのが、旅館・ホテル、観光施設、交通機関、道路などのバリア情報（あるいはバリアフリー情報）である。この情報がなくしては、障がい者や高齢者に対し旅行の相談業務をすることができない。この長崎県のこの情報収集は、新たに①県庁の業務委託を 2019 年度と 2020 年度に実施して情報を蓄積し、②同時に県下の市町村などへの依頼により情報収集を実施した。これらの情報は長崎県観光サイト「ながさき旅ネット」に集積された。

すなわち長崎県庁は 2014 年度から長崎県 UT センターが設立された以降の 2024 年度にかけて、少なくとも 10 年ほどに亘って UT の施策を講じてきたことが判明した。

そこで本節では、長崎県 UT センターの設立について説明する前に、長崎県庁の行政資料等を用いて、2014 年度から 2024 年度までの長崎県の UT の歩みを概観したい。

なお本章の基礎資料であるが、主に下記の 2 種類の資料を利用した。

資料 1：長崎県総務部財政課「主な計上事業一覧」の事業名、予算額、事業内容。

(URL の例：<https://www.pref.nagasaki.jp/shared/uploads/2024/02/1707464573.pdf>)

資料 2：「長崎県議会議事録」。長崎県議会 HP の「長崎県議会 会議録検索」から利用できる。2016 年 2 月定例会総務委員会から 2023 年 11 月定例会観光生活建設委員会までを利用した。

(URL：<https://ssp.kaigiroku.net/tenant/prefnagasaki/pg/index.html>)

これらの資料をもっと古くから検索したら、より多くの情報を得る可能性がある。

7.2 長崎県財政課「主な計上事業一覧」等によるユニバーサルツーリズム関連事業

長崎県総務部財政課の当初予算に係る「主な計上事業一覧」等を利用して、長崎県の BF 観光・UT 関連事業の変化を概観しよう。

図表 7-1 は 2014 年度当初予算から 2024 年度当初予算の BF 観光推進・UT 関連の予算事項をまとめたものである。その予算の詳細については、長崎県議会議事録を利用して第 7.3 節で再説する。

2014 年度は「観光バリアフリーマップ作成等」が新規に 3,613 千円で予算措置され、2015 年度に情報発信があったことがわかるが、これらは「長崎県総おもてなし運動推進」の一環としての事業予算であった。

2016 年度は当初予算の新規項目として「ユニバーサルツーリズム推進事業費」が立てられ、2017 年度も継続して実施された。第 7.3 節で述べるように、この事業は 2018 年度まで継続され、2018 年度で終了となっている。その内容は、「民間団体の行う、バリアフリー観光のワンストップ窓口の開設、サポートグッズの貸出サービス等を支援」とされているが、現在の長崎県 UT センターの業務と類似しており注目に値する。

2019 年度は事業名が「ユニバーサルツーリズム普及推進事業費」となったが、具体的内容は「ユニバーサルツアー実証モデル事業」に 1,698 千円が計上された。

2020 年度からは、新規事業でかつ重点事業として「ユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業費」が計上された。この実施主体の公募において、現在の長崎県 UT センターが設立された。ここで注目すべきは、2020 年度予算の原案は 2019 年度半ばには文化国際観光部内で意思決定が行われていたことである。その後に、通常の予算手続きのとおり、県予算担当で県予算案にまとめられ、更に県議会でその予算案が審議され議決成立し、その経過が議事録に記録された。

図表7-1 長崎県予算の「主な計上事業一覧」による長崎県のバリアフリー観光・ユニバーサルツーリズム事業

単位:千円

年度	事業名	予算額	内容	担当課
2014年度当初	長崎県総おもてなし運動推進事業費	12,678	観光関係団体、県民、行政等が一体となり、おもてなし運動を推進するため、県民向けの啓発活動、学校教育と連携した取組等を行うほか、新たにバリアフリー観光対策を実施 ・(新)観光バリアフリーマップ作成等 3,613	観光振興
2015年度当初	長崎県総おもてなし運動推進事業費	8,213	観光関係団体、県民、行政等が一体となり、おもてなし運動を推進するため、県民向けの啓発活動、学校教育と連携した取組等を行うほか、バリアフリー観光の情報発信等を実施	観光振興
2016年度当初	(新)ユニバーサルツーリズム推進事業費	4,878	誰もが「安全・安心」に本県観光を満喫してもらうための各種取組を実施 ・民間団体の行う、バリアフリー観光のワンストップ窓口の開設、サポートグッズの貸出サービス等を支援 ・民間主導の長崎おもてなし運動の取組等を支援	観光振興
2017年度当初	[継]ユニバーサルツーリズム推進事業費	3,502	障害のある方もない方も、誰もが「安全・安心」に本県観光を楽しめるよう、バリアフリー観光の推進に取り組む団体との協働により、バリアフリー情報の発信や受入体制等を整備するとともに、おもてなしの取組体制を強化し、更なるおもてなし運動を推進(「平成29年度長崎県重点戦略」による)	観光振興
2018年度当初	ユニバーサルツーリズム推進事業費	2,653	2018年度は「主な計上予算一覧」は未見。金額は2019年度当初の「主な計上予算一覧」による。	観光振興
2019年度当初	ユニバーサルツーリズム普及推進事業費	2,653	障害等の有無に関わらず、どんな方にも「安心・安全」に、本県での豊かな旅の時間を提供するため、ユニバーサルツーリズムを普及推進 ・(新)ユニバーサルツアー実証モデル事業 1,698	観光振興
(新)【重点】 2020年度当初	ユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業費	11,108	高齢者や障害者の受入拡大を図るため、民間団体等による持続可能な受入体制を構築 ・長崎県ユニバーサルツーリズムセンター(仮称)開設 場所:長崎空港 開設時期:令和3年1月	観光振興
2021年度当初	ユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業費	17,703	高齢者や障害者の受入拡大を図るため、民間団体等による持続可能な受入体制を構築 ・長崎県ユニバーサルツーリズムセンターの運営支援 場所:長崎空港 開設時期:令和3年1月	観光振興
2022年度 6月補正後	ユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業費	20,424	高齢者や障害者の受入拡大を図るため、民間団体等による持続可能な受入体制を構築 ・長崎県ユニバーサルツーリズムセンターの運営支援等	観光振興
2023年度当初	ユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業費	19,800	高齢者や障害者の受入拡大を図るため、民間団体等による持続可能な受入体制を構築 ・長崎県ユニバーサルツーリズムセンターの運営支援等	観光振興
2024年度当初	ユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業費	19,406	高齢者や障害者の受入拡大を図るため、民間団体等による持続可能な受入体制を構築 ・長崎県ユニバーサルツーリズムセンターの運営支援等	観光振興

注) 2019年度にBF状況の調査を実施。「NPO法人長崎県ユニバーサルサポート」へ業務委託。

2020年度にBF状況の調査を実施。「長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合」へ業務委託。

出所) 長崎県総務部財政課「主な計上事業一覧」各年などにより、筆者作成。

2017年度当初分はHPに見出せず、企画部政策企画課「平成29年度長崎県の主要施策」による。

2018年度当初分はHPに見出せず、2019年度当初分の表から予算額を引用。

7.3 長崎県議会議事録によるユニバーサルツーリズム推進の経緯

長崎県議会議事録により、BF 観光推進あるいは UT 推進に関して、2014 年度からの事業を個別にみてゆくこととしよう。

この期間に長崎県議会議事録には、長崎県バリアフリーネットワーク（以下、「長崎県 BF ネットワーク」と略記する）がしばしば登場する。この組織は、NPO 法人ではなく任意団体であり、「NPO 法人長崎県在宅者就労支援ネットワーク」を始めとする様々な団体の連合体であったようである。そして「NPO 法人長崎県在宅者就労支援ネットワーク」が後日「NPO 法人長崎県ユニバーサルサポート」に名称変更をし、長崎県 BF ネットワークの業務を引き継いだようである（長崎県観光振興課のご教示による。一部推測を含む）。

さて長崎県議会議事録によると 2014 年度から以下の事業が実施されていることがわかる。注目すべきは、2015 年度に長崎県 BF ネットワーク内にバリアフリー観光の相談窓口を開設した、あるいは、2016 年度から 2018 年度に亘り BF 観光の問い合わせのワンストップ窓口を開設し、長崎県庁が事業補助金を支出した、ということである。

2014 年度からの施策は長崎県議会議事録によると以下のようである。

(1) 2014 年度

①「長崎県バリアフリー観光マップ」の作製（図表 3-1 参照）

第 14 回全国障害者スポーツ大会「長崎がんばらんば大会」（11 月 1 日～3 日）の選手関係者用の観光地、飲食店、土産物品店の解説書。長崎県 BF ネットワークと連携。

(2) 2015 年度

①「長崎県バリアフリー観光マップ」を HP にアップ。

②長崎県 BF ネットワーク内に長崎県のバリアフリー観光に関する相談窓口を開設し、各種問い合わせの対応窓口をスタート。

（2014 年度と 2015 年度の出典：平成 28 年（2016 年）2 月定例会 総務委員会 03 月 08 日－06 号 観光振興課企画監答弁）

(3) 2016 年度～2018 年度

（第 3 次）「長崎県観光振興基本計画 2016－2020」（資料 3-3）が 2016 年 3 月に策定され、ユニバーサルツーリズムの推進を掲げた。以下の施策がとられた。

長崎県 BF ネットワークに対し長崎県観光連盟を経由して、2016 年度から 2018 年度の 3 年間にわたり、民間の長崎県 BF ネットワークの以下の事業に対し補助金を支給した。

①バリアフリーの観光ホームページにおける情報発信

②バリアフリー観光に関する問い合わせをワンストップ窓口で対応

③レンタル用の観光サポートグッズ、車いすの貸し出し

④バリアフリー観光周遊ルート（具体的なモデルルート）の開発

（出典：平成 29 年（2017 年）6 月定例会 総務委員会 07 月 03 日－03 号 観光振興課長答弁）

補助率は、3分の2。

購入分は車いすを9台、シャワーチェアを6脚、それから雨の日対策ということでレインコートも3着。

（出典：平成29年（2017年）6月定例会 予算決算委員会 10月25日－02号 観光振興課長答弁）

2018年9月までの実績は以下のとおり。

- ・宿泊施設等の400件を超えるバリアフリー情報
- ・5つの観光モデルコースをホームページで発信（最終的に累計8コースになった）
- ・年間100件程度の旅行相談
- ・70件の車椅子貸出

（出典：平成30年（2018年）9月定例会 予算決算委員会 09月18日－03号 文化観光国際部長答弁）

平成30年度（2018年度）の当初予算の編成の過程の中で、団体の自立を図るという観点から、平成30年度を終期とする。

（出典：平成30年（2018年）9月定例会 予算決算委員会 09月18日－03号 文化観光国際部長答弁）

（4）2019年度

①2019年度事業について質疑があった。

- ・ユニバーサルツーリズム調査情報発信事業（予算額は93万4,000円）。

受託事業者はNPO法人長崎県ユニバーサルサポート。

- ・ユニバーサルツアー事業（予算額は170万5,000円）。

受託事業者は株式会社JTB長崎支店。

（出典：令和元年（2019年）11月定例会 総務委員会 12月11日－03号 委員質疑）

②2020年度予算（案）において、新規・重点予算事項として「ユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業」が県庁内で発案され、県議会で審議されたので、議論が非常に多かった。

まずユニバーサルツーリズムの必要性に関しての基本認識が以下のように示されている。「私どもとしましては、観光振興課は国内観光を所管しておりますけれども、人口減少が今後進んで国内旅行が縮小していくということは予測されていますので、そういう中で本県の観光産業を持続させていく上で、これは観光庁もいろんな場面でおっしゃっていますが、全人口の3分の1を占めるユニバーサルツーリズム対象の方、高齢者、障害者、妊婦の方、あるいはベビーカーを利用されている方が全体の3分の1いらっしゃる。そういう方を少しこちらの誘客の対象としてしっかり捉えて、そういった方々を長崎にスムーズに受け入れられるような体制をつくる。」

（令和元年（2019年）11月定例会 総務委員会 12月11日－03号、観光振興課長答弁）

この発言から、長崎県におけるユニバーサルツーリズム振興は、観光客数が増加傾向に

ある中で（図表 2-4 参照）、将来を見据えて事前に対応策を打っておこうというものであることが分かるが、これは沖縄 BFTC の設立の事情と類似している。伊勢志摩 BFTC のように、観光客の減少に対応するための施策ではない。

次に令和元年（2019 年）11 月定例会総務委員会において「予算要求段階であるがユニバーサルツーリズム関係のワンストップ窓口を長崎空港内に設置できないか考えている」旨の発言があった。具体的には以下のとおり（下線は筆者）。

「今回、委員会に提出しております重点戦略の中にも記載しておりますけれども、来年度に向けた新規事業といたしまして、ユニバーサルツーリズム関係の事業を拡充したいと考えております。まだ予算編成の過程でございますので、今後、庁内での議論で最終的な形がどうなるかということはございますけれども、私どもとして実現をしたいものという前提でご説明いたしますと、一つは、県外の方からご相談があった時にワンストップで対応できる窓口が必要ではないかと考えておりますので、そういったワンストップの窓口を設置したいというのが一つでございます。・・・そういった方が、例えば、長崎市の事業者の方が島原半島の事業者の方と何か連携をする上で少し難しいところがあるとすれば、そういうワンストップ窓口、県の方で、その調整の機能を担っていきたいというふうな、大きくはその一つと、もう一つは空港にユニバーサル観光案内所を設置できないかということも考えております。ただ、今後の予算編成の結果ということになるかと思えます。」

（出典：令和元年（2019 年）11 月定例会 総務委員会 12 月 11 日－03 号 観光振興課長答弁）

この答弁に関連して、2019 年 12 月 12 日付長崎新聞（朝刊 生社 A 版 023 ページ）（資料 7-1）において、以下の報道がなされた。「 」内が新聞記事の引用である。

・「ワンストップ窓口を県庁や長崎空港に設置する方向で検討している」

県庁での設置に関しては、本議会あるいは委員会の議事録にはなかった。

・「県内で同ツーリズムに取り組む民間団体から窓口設置の要望を受けており、来年度予算の概算要求で 1500 万円を計上した。」

この「窓口設置の要望」に関しては、長崎県においては UT に取り組んできた民間団体がこの時点で複数存在し、様々な団体からの要望がこの時点で実ったということであろう。その要望が分かる例として、NPO 法人長崎バリアフリー推進協議会 HP の「投稿」欄（2019 年 12 月 12 日付け、<https://www.facebook.com/people/>、2024 年 6 月 20 日閲覧）に、「当会の取り組みと呼びかけに県議会の皆様と長崎県が動いていただきました。しっかり中身の詰まったセンターを創って参ります。」とある。

決定された予算額は、図表 7-1 のように、11,108 千円であった。

③令和 2 年（2020 年）2 月定例会において中村法道長崎県知事が「ユニバーサルツーリズムセンターの長崎空港への開設」に言及した。具体的には以下のとおり。

「国内の誘客拡大については、誰もが安心して旅行を楽しむ環境を整備するため、旅行者への事前案内機能を備えたユニバーサルツーリズムセンターの長崎空港内への開設や宿泊施設での入浴介助等のネットワーク構築を支援するほか、観光地や宿泊施設のバリアフリー情報の発信や県内外の旅行需要の開拓に取り組むなど総合的な対策を推進してまいります。」

（出典：令和 2 年（2020 年）2 月 定例会 02 月 25 日－01 号 知事（中村法道君））

④ 2 月定例会においては UT センターの具体的な内容に関しては、かなり細かい議論がなされている。様々な答弁を要約すると以下のようになる。

- ・ 場所は長崎空港内。
- ・ 旅行客の事前相談、宿泊施設、観光施設などの BF 情報の提供。民間団体の各種サービスも紹介する。
- ・ 開設されるセンターの運営に当っては、県内の複数団体が共同で行うことも一つの手法。各団体の皆様とも意見交換を行っているところ。
- ・ 原則常時 2 名体制で、3 名で回す。3 名のうち 2 名は民間、1 名は福祉行政経験の OB。
- ・ 予算は、民間団体に対する補助事業（県の仕事の業務委託ではない）。
- ・ しかるべきタイミングで民間の UT 団体に運営主体を公募する。
- ・ 人件費は月額 18 万円。県の嘱託職員に準じた額。
- ・ 周知については、県はしっかりとやってゆきたい。

（5）2020 年度～2024 年度

2021 年 1 月 30 日に長崎県 UT センターが共同提案体の内部組織として長崎空港に開設されたが、その開設については運営団体の公募も含め、第 11 章で説明する。

長崎県庁としては、以下のように BF 情報をしっかりと集めた上でセンターを立ち上げた、としている。

「・・・バリアフリー情報、この収集を年度の初めにかけて、これは県内の各市町とも連携し、それから宿泊施設、観光施設、そういったところでどういうバリアフリーの状況になっているかというところをしっかりと調査をしまして、それは今、県の観光の公式ホームページでも掲載をしておりますし、ユニバーサルツーリズムセンターが立ち上がる時に、その情報を持っているという状況をつくったうえでセンターを立ち上げました。」

（令和 3 年（2021 年）2 月定例会環境生活委員会 03 月 10 日－04 号 観光振興課長答弁）

この BF 情報（バリア情報）の関しては、以下の調査がなされている（長崎県観光振興課による）。

2019 年度に旅館ホテルの BF 状況の調査を実施。「NPO 法人長崎県ユニバーサルサポート」へ業務委託。

2020 年度に BF 状況の調査を実施。「長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合」へ業務委託。
この 2020 年度の業務委託について、長崎県旅館ホテル組合に問合せた結果は、以下のようであった。

事業名称：バリアフリー状況調査業務委託

調査内容：長崎県内の主要交通結節点から観光施設までのバリアフリー等調査

調査結果：県庁の観光 HP にアップ

<参考文献>（本文中の資料の掲載順による）

（資料 7-1）長崎新聞、2019 年 12 月 12 日、朝刊、生社 A 版 023 ページ、「ユニバーサルツーリズム
ワンストップ窓口検討 来年度、県庁や長崎空港に」.

8 「宿泊施設のバリアフリー化及び UT に関するアンケート」の実施（2019 年度）

8.1 はじめに

長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合とながさき福祉事業協同組合は、2019 年度に長崎県下の長崎県旅館ホテル組合傘下の旅館ホテルに対し、「宿泊施設のバリアフリー化及び UT に関するアンケート」調査（以下、「アンケート調査」と略記する）を実施した。この当時の長崎県の旅館ホテルの BF の実態と旅館ホテルの UT に対する意識が調査され、貴重な資料となっている。本章では、その経緯と調査の概要、及び調査結果の概要を記録する。

8.2 アンケート調査実施の経緯

このアンケート調査は、ながさき福祉組合の里見浩則理事長と長崎県旅館ホテル組合の塚島宏明専務理事が出会ったことから始まったと言っても過言ではない。その経緯は以下のようである。

2019 年度に長崎県産業労働部経営支援課所管の「長崎県ヘルスケアサービス事業化促進事業」がスタートした。この事業について経営支援課より案内がながさき福祉組合にあり、「想定されるサービス」3 種類のうち「旅行×健康」の分野で参加を希望した。

10 月に長崎県庁でながさき福祉組合と経営支援課の協議が行われ、里見理事長は宿泊事業者の紹介を正式に依頼したところ、長崎県旅館ホテル組合の塚島専務理事（長崎スカイホテル）を紹介された。そして、翌日、塚島専務理事より以下の提案を受けた。

- ① ながさき福祉組合の事業に協力したい。UT を意識している組合員は多いのではないか。
- ② 長崎県旅館ホテル組合としても、組合員の BF 対応状況を把握しておきたい。

そこで、組合員へアンケートをとってみてはどうか。

- ③ セミナー開催などを協力して行うことは可能である。

以上をきっかけに、里見理事長は塚島専務理事を訪ね、連携協力を求め、アンケート調査の実施が決定された。

8.3 アンケート調査の概要

アンケート調査の概要は、以下のとおりである。

名称：長崎県内におけるユニバーサルツーリズム（UT）に関する調査

【宿泊施設のバリアフリー化及び UT に関するアンケート】

調査実施者：長崎県旅館ホテル組合とながさき福祉組合の共同調査

実施時期：2019 年 11 月～12 月

調査対象：長崎県旅館ホテル組合の組合員である全 258 事業所

調査票回収数：80 事業所（長崎市内 41 事業所、長崎県内長崎市外 39 事業所）

調査結果の報告：長崎県ヘルスケアサービス事業化促進事業関連セミナー「ユニバーサル

ツーリズム（UT）ビジネスセミナー」（2020年2月17日（月）10時30分から、長崎県庁1階大会議室、主催はながさき福祉組合と長崎県産業労働部、講師は里見浩則）

アンケートの調査票様式（表面と裏面）を図表8-1に示す。表面が「1.施設のバリアフリー化の状況について」の旅館ホテルの認識を質問しており、裏面が「2.ユニバーサルツーリズム（UT）について（全般）」の意識調査となっている。

長崎県内におけるユニバーサルツーリズム（UT）に関する調査

【宿泊施設のバリアフリー化及びUTに関するアンケート】

1. 施設のバリアフリー化の状況について

(1) 現状のバリアフリー化

設 備 名 称 (項 目)	対 応 状 況 (実 態)
① 障害者用駐車場	あり (台) ・ なし
② 玄関・アプローチ	スロープ あり ・ なし 玄関前乗車 可 ・ 不可
③ 車椅子対応トイレ付客室	あり (室) ・ なし 客室タイプ (和・洋・和洋)
④ 館内共用部車椅子対応トイレ	あり (箇所) ・ なし
⑤ 大 浴 場 (共用浴場)	あり ・ なし 手すり (あり・なし)
⑥ 貸切風呂 (家族風呂)	あり ・ なし 手すり (あり・なし)
⑦ エレベーター	車椅子対応 可 ・ 不可
⑧ 食 事	食 事 処 車椅子対応 可 ・ 不可 部 屋 食 可 ・ 不可 特別食 ※1 可 ・ 不可
⑨ 貸出備品・サービス	※2 あり ・ なし 手 ()

※1：アレルギー食、刻み食、ペースト食など

※2：車椅子、リクライニングタイプの簡易ベッド、ベッド用テーブルなど

(2) 今後のバリアフリー化計画

階段のスロープ化やトイレ、浴室の段差解消、手すりの設置など計画（予定）がありますか？

ある	(計画の内容)
ない	(その理由や課題など)

2. ユニバーサルツーリズム（UT）について（全般）

ユニバーサルツーリズムとは、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を目指しています。（観光庁 HP より）

(1) 障害者・要介護者の旅行者の受入れについて（現状）

・積極的に受け入れている ・受け入れている ・受け入れていない

(2) 長崎県内の UT 推進について（全国的にみて）

・進んでいる ・まあまあ進んでいる ・進んでいない ・分からない

(3) 自社の今後の UT 取組みについて

・積極的に取組む ・取組む ・取組まない ・分からない

(4) UT を進めるにあたり、行政・関係機関の支援や関連事業者との連携が

・必要である ・必要ない ・どちらでもない ・分からない

(必要と答えた場合、どんな支援、連携が必要ですか？)

(5) UT 推進で重要な役割を担うと考える順位を記入してください。

(位) 行政 (位) 移動交通事業者
(位) 旅行事業者 (位) 福祉・介護業者
(位) 宿泊事業者

(6) その他、UT やバリアフリーについて自由にお書きください。

以上

出所) ながさき福祉事業協同組合

図表 8-1 「宿泊施設のバリアフリー化及び UT に関するアンケート」の調査票様式

8.4 アンケート調査の結果

長崎県ヘルスケアサービス事業化促進事業関連セミナー「ユニバーサルツーリズム（UT）ビジネスセミナー」の報告資料「ユニバーサルツーリズム（UT）ビジネスセミナー」（資料 8-1、2020年2月17日（月）、里見浩則、33 ページ）のうち、16 ページから 32 ページがアンケート調査結果の報告であり、貴重な資料なので関係部分をそのまま掲載する。原資

[illegible]

p. 17



【グラフ1】 バリアフリー化率（クラス別）

クラス	割合
クラス A (BF率80%以上)	1%
クラス B (BF率60%以上80%未満)	5%
クラス C (BF率40%以上60%未満)	12%
クラス D (BF率40%未満)	20%

・調査票表面の調査項目①～⑨の回答の「あり・なし」と「可・不可」の全 14 項目で「あり」または「可」がいくつあるかを比率として数値化。クラス A は B F 率 80% 以上、クラス B は 60% 以上 80% 未満、クラス C は 40% 以上 60% 未満、クラス D は 40% 未満。

長崎市内



長崎県内（長崎市以外）



・現状の BF 化率を調査票表面の調査項目①～⑨別に表示。トイレ、風呂の対応の遅れがあることが分かる。また長崎市内と長崎県内長崎市外で BF 率に大きな差異があることが分かる。 p. 19

長崎市内

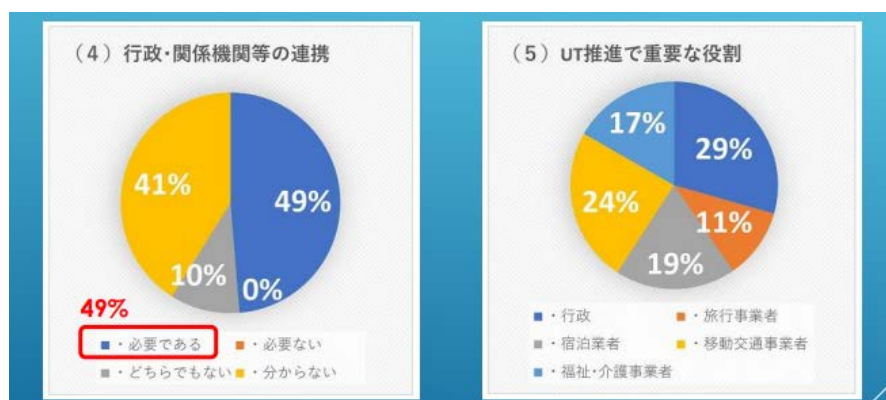


長崎県内 （長崎市以外）





・障がい者・要介護者の受け入れは90%が受け入れており、自社の今後のUT取組は49%が取り組むとしているが、長崎県内のUT推進に関しては「進んでいる」「まあまあ進んでいる」は15%であった。
p. 24



p. 25

「宿泊施設のバリアフリー化及びUTに関するアンケート」 調査結果の集計表 (4 / 4)

【コメント3】 (4) 行政・関係機関等との連携 ⇒ 「必要である」

11 UTが最優先課題ではないので、**補助金等**あれば、修繕、改修の際に積極的に検討できる。

12 介護が必要な方がヘルパーなどの依頼がある場合の**手配などスピーディーに行う**など。

13 旅行中のちょっとした介護が必要な方々に車椅子がある施設やバリアフリーなど**情報発信**により行きやすいまちづくり。

14 お客様の依頼で介護送迎車やヘルパーなど**ワンストップの仕組みの構築**。

18 UTの先進地の**情報収集**。

22 **設備投資**に関する支援。

27 **費用面**をはじめ、当施設のどのような対応ができるのかの指導が必要だと思う。

35 返済の必要のない**補助金**。

36 まだよく分からない。(連携が必要であると思うが)

38 **補助金等**がある場合の情報共有。

39 **補助制度**など。

40 構造を変える為に、**莫大な費用**がかかる為。

UT情報の収集
と発信！

p. 26

【コメント4】（6）その他の自由意見

- 3 車椅子の通れるスペース・歩道の確保が必要。
- 7 すべての件で相談窓口を教えてほしい。行政等の補助について知りたい。
- 12 路線バスなども車イス専用など充実してきているものの、交通量など考え利用を控える場合もあるかもしれない。より利用しやすい環境を整えていくのも大切かと思います。
（いろんな場面の中）
- 14 高齢化社会が進む中、その人々にあったサービスとはを常に考え、旅行業としてより良いサービスの提供に取り組みたい。
- 21 長崎市内を観光する場合、路面電車を利用の方が大半だと思いますが、特にこの路面電車、電停の改善が必要だと思います。その最たる場所が長崎駅前電停です。高架広場に上るエレベーターはありますが、電停に下るエレベーターがありません。車椅子は勿論のこと大きな荷物を持った旅行者・高齢者にとってはとても大変な電停です。長崎観光の玄関口の電停がこのような状態では、長崎のUTへの取り組みは遅れていると言わざるを得ないと思います。
改修にむけて助成金を交付するなどの施策お願いしたいです。
また、旅行介助士資格の普及活動や資格取得促進への取り組みなども良いのではないのでしょうか？

UT旅行者側も受入側も相談できる窓口が必要。
また、より良いサービスを提供するための体制づくりも求められている。

・旅館ホテルのBF化による集客増加で著名な成功例である「なにわ一水」（島根県松江市）や「日の出旅館」（三重県伊勢市）などの成功事例を学ぶことが対応策の一つと考えられる。また地域における障がい者・高齢者の着地型観光相談センター（BFTC）の活動のノウハウについて知ること（例：伊勢志摩BFTCは、旅館ホテルのバリア調査の実施方法や相談者との質疑応答のマニュアルを作成している）が直ちにできる対応策の一つとして考えられる。

p. 27

4. 長崎県UTの課題と展望

▶ これまでのUT取組とアンケート結果から見える課題

（1）観光関連事業者へのUT知識共有と啓蒙活動

勉強会、意見交換会、研修会、UT有識者による講演会の開催



長崎県UT
JTBツアー
12/19講演会
平野遊大氏
（JTB）

（2）長崎県UT連携協力体制の構築（オール長崎）

関連事業者の代表者による連携協力会議（仮称）の設置



p. 28

▶ これまでのU T取組とアンケート結果から見える課題

(3) U Tに関する相談窓口の設置

- ・観光地や旅館ホテル等のU T旅行者の受入れ相談
- ・施設のバリアフリー化の相談
- ・旅行事業者のツアー企画等の相談・監修 など



(4) モデル観光コース設定とツアー受入経験（実証事業）

- ・長崎県内の特色あるU T観光コースを設定と企画・商品化。
- ・各地で受入体制を構築し、実際に受け入れる。

長崎県
U T
JTBツアー
(12/19~21)
上原大祐氏
(パラスポーツ)
平野遊大氏
(JTB)






染物工房（小浜）

ほっとふっと
足湯（小浜）

イルカウォッチング
（口之津）

四明荘（島原）

p. 29

▶ これまでのU T取組とアンケート結果から見える課題

(5) U T関連情報の収集と発信

バリア、バリアフリーの施設実態の調査とデータ化、及び旅行関連情報のインターネット等による情報発信

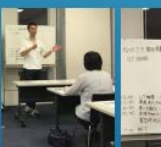


(6) サポート体制の強化

- ・旅館ホテル従業員へのU T（おもてなし）研修
- ・旅行サポーター（同行、入浴サポート者）制度と資格取得研修



登録サポーター研修
(2018.7.1)



介護福祉士

理学療法士

看護師

車椅子講座

蘇生法講座

p. 30

▶ 長崎県におけるU Tの展望

(1) 豊富な観光資源を生かした価値の創出

Subject: こんにちは
From: [redacted]
To: eco_satomi@ybb.ne.jp
Date: 2018/4/9, Mon 12:17

ながさき福祉事業共同組合 里見様

こんにちは。[redacted]と申します。

3月ごろ 長崎県生プロジェクト事業認定・ユニバーサルツーリズム」の記事を読ませていただきました。

父（認知症）が長崎旅行をしたいと言っており、父の従姉妹の高齢女性と旅程を考えていたところでしたので

なにか手助けしていただければと思い電話しました。

なお、私は母の介護があるため長崎までついていけません。

父は、

78歳です。

2015年認知症と診断されました。

多発性脳梗塞にともなう脳血管性認知症とアルツハイマー認知症を合併しているようです。

時に、散歩中 歩行が困難になることがあります。



2018.4.22~4/24（大阪⇒長崎）

- ▶ 本人、家族の喜び（思い出、記念など）
- ▶ 温泉地などへの旅行は心身をリフレッシュ
- ▶ 介護のために家を離れられない家族と一緒に旅行することができる。

p. 31

▶ 長崎県におけるUTの展望

(2) シニア層の消費拡大と地域の活性化



65歳以上の1世帯当たりの平均貯蓄額

1,339万円

シニア層に人気のあるコンテンツ

①温泉 ②自然風景 ③買い物・飲食

シニア層に魅力ある地域づくり

(3) 地域の雇用創出



▶ 地域の活性化を通じた雇用の増加！

▶ 特に、介護事業の新たな需要に！

p. 32

8.5 「(仮称) 長崎県 UT 推進連携協定」の構築案

2020年2月17日の「長崎県ヘルスケアサービス事業化促進事業 報告会」の開催以降の動向を紹介する（以下、共同提案体による）。この報告会の後、長崎県 UT 推進のためながさき福祉組合と長崎県ホテル旅館組合とで意見交換を行い、「長崎県 UT 連携体制」を構築することが合意された。当初は「(仮称)長崎県 UT 推進連携協定」を結び活動していく方向で話が進められたが、2020年度に入って長崎県の「ユニバーサルツーリズム受入体制整備計画」(第11章参照)の公募があったため、「長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体」を組織して応募することとなった。以後の動向に関しては、第9章で説明する。

<参考文献> (本文中の資料の掲載順による)

(資料 8-1) 里見浩則、2020、「ユニバーサルツーリズム (UT) ビジネスセミナー」(長崎県ヘルスケアサービス事業化促進事業関連セミナー「ユニバーサルツーリズム (UT) ビジネスセミナー」の報告資料、2020年2月17日、長崎県庁、33ページ)。

9 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体の設立（2020 年度）

9.1 はじめに

長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（以下、「共同提案体」と略称する）は、2020 年 7 月 1 日に長崎市で設立された。主な設立母体は、ながさき福祉事業協同組合と長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合であり、その他に様々な連携組織がある。ながさき福祉組合は、実務のための団体ではなく、研究・開発が主目的の団体であるので、この共同提案体の設立となった、という。

設立の目的は後述するが、長崎県庁の「ユニバーサルツーリズム受入体制整備計画」の募集に応募する準備のために結成されている。

9.2 共同提案体の組織の概要

共同提案体の概要は、以下のとおりである。

名称：長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体

組織の種類：任意団体

設立：2020 年 7 月 1 日

設立総会：2020 年 11 月 6 日（金）18 時 30 分から、ホテル長崎

規約：長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体規約

設立時の事務局住所：長崎県長崎市女の都 2 丁目 27-11 1 F

役員：代表 里見浩則、副代表 塚島宏明、事務局長 相田準之助

監査 大久保貴浩

この共同提案体の設立目的を「長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体規約」（資料 9-1）により紹介しよう。

「（目 的）

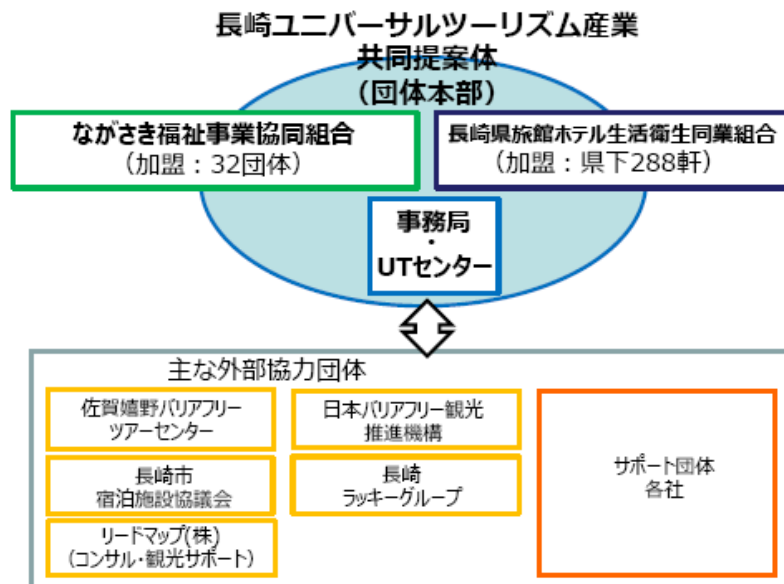
第 1 条 本団体は、長崎県内における「ユニバーサルツーリズム」（以下、「UT」という。）

の普及・促進を目指し、潜在的な需要が大きい高齢者や障がい者への旅行の受入体制の整備及びネットワーク構築を行い、長崎県における旅行需要の喚起、経済の活性化に寄与することを目的とする。」

共同提案体「UT 整備計画における事業計画書」（「ユニバーサルツーリズム受入体制整備計画」の応募書類）（資料 9-2、2020 年 8 月）に、「2 事業実施の具体的方策について」「(2) 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体とは」（pp. 27～31）があり、この内容がほぼ発足当時の概要であるので抜粋して紹介する。

まず共同提案体は、以下のように説明されている。

「私たち長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体は、長崎県内の福祉事業者組織である「ながさき福祉事業協同組合」と長崎県内の宿泊施設組織である「長崎県旅館ホテル生



出所) 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体
「UT 整備計画における事業計画書」 p. 27

図表 9-1 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体の組織概要 (2020 年)

活衛生同業組合」から成る団体です。」(図表 9-1 参照)。

このうち、「ながさき福祉事業協同組合」は、第 5.2 節で紹介した内容とほぼ同じであるので省略する。

「長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合」(資料 9-2、p. 29)の説明は、その代わりに「全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会」が紹介されているが、第 5.1 節 (1) (2) とほぼ同様であるので省略する。

主な外部協力団体は、以下のように紹介されている (資料 9-2、pp. 30~31)。

- ・日本バリアフリー観光推進機構：観光地をバリアフリー対応することによって、観光客の増客及び地域づくりを実現することを目的とした組織。全国 18 団体が加盟。
- ・佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター：障がい者・高齢者・ベビーカーユーザー・外国人などを含むすべての人の旅行のお手伝いを行うとして設立された。
- ・長崎ラッキーグループ：長崎の交通事業大手。
- ・長崎市宿泊施設協議会：長崎市内の宿泊施設による組織。27 団体が加盟。
- ・Lead Map：長崎市内のコンサルタント企業。行政関連の事業（観光施設や指定管理者等）に精通。

サポート団体としては、「集客に繋がるサポート体制を構築します。」とされており、以下の企業名が挙げられている (資料 9-2、p. 31)。

JTB、近畿日本ツーリスト、東武トップツアーズ、日本旅行

インバウンドにおいては、長崎で唯一の多言語の着地型インバウンド向けフリーペーパーを発行している (株) FUSO japan との連携・協力を行います、としている。

「食に関するバリアフリー化を目指した観光地づくり」の推進のために、NPO 法人長崎

県食育協会の指導のもと、宿泊施設での食事提供サービスを行います、としている。

9.3 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体の結成理由

長崎県 UT センターについては、その設立母体である共同提案体の主要な構成機関が、ながさき福祉組合という福祉系団体と長崎県旅館ホテル組合という旅館ホテル系団体であるという際立った特徴がある。両者の共同提案体の結成理由を尋ねたところ、以下のようにあった。

(1) ながさき福祉組合（2024 年 8 月 8 日メール取材への添付文書による。一部修正）

ながさき福祉組合では、新たな組合の活動目的である「新サービスの研究・開発」の取り組みで、組合構成企業の持つ「介護・医療」のノウハウと長崎「地域観光」をかけ合わせた「介護付き旅行サービス」を、平成 29 年（2017 年）の長崎市「2017 年度 交流の産業化応援補助金」をきっかけにユニバーサルツーリズム（UT）のノウハウ構築活動が始まった。

その後も長崎市の補助金を受けながら UT 活動が進み、本論文に記載があるように県の「宿泊施設のバリアフリー化及び UT に関するアンケート」（第 8 章参照）において、今後の課題が県内における UT 連携協力体制の構築にあることがわかり、まずは旅行の中心的な役割を持つ宿泊事業者との連携協力の重要性を認識した。

ながさき福祉組合としては、以後の UT 活動をさらに進め、ビジネスモデルを確立する上でも旅館組合との連携は必須と考え、旅館組合との協議・意見交換で理解を得られ、福祉組合が旅館組合とタッグを組んで共同提案体を能動的に組織した次第である。

(2) 長崎県旅館ホテル組合（2024 年 3 月 6 日塚島宏明専務理事の対面取材記録による）

ながさき福祉組合との協力は、自然発生的、「一緒にやろか」であった。

当時の長崎県の UT 観光は全国で一番遅れていると思った。そこで、「やらないかんわ」。しかし旅館ホテルのオーナーの認識は「障がい者・高齢者は来てもらったら困る」が多かった。そこで最初の方針は「まず俺がやるから、口を出さないでおいでくれ」だったが、オーナーから反対も賛成もなく、興味なしというところであった。現在は、結果としてオーナーの認識は深まってきていると感ずる。障がい者・高齢者へのハードルが下がっている。

9.4 共同提案体の活動（2020 年度から）

2020 年度の共同提案体の設立も含め、設立以降の活動をまとめると以下のようなになる。
活動 1：2020 年 7 月の共同提案体の設立。

活動 2：2020 年度の観光庁事業への参加（第 10 章で記録）。

活動 3：2020 年度に「UT 整備計画における事業計画書」が長崎県庁により採択され、長崎県 UT センターが 2021 年 1 月 30 日に開設され、以後、初期の活動が始まった（第

11 章で記録)。

以上のように、2020 年度は共同提案体として観光庁事業へ参加するのと並行して、長崎県庁の長崎県 UT センターの公募に応募するという非常に作業量の多い年であった。以下、第 10 章では観光庁事業の公募・実施について記録し、第 11 章では長崎県 UT センターの公募への応募と採択、初期の事業の実施と運営状況を記録する。

＜参考文献＞（本文中の資料の掲載順による）

（資料 9-1）長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体、2020、「長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体規約」.

（資料 9-2）長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体、2020、「UT 整備計画における事業計画書」（81 ページ）.

10 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体による 観光庁事業への参加（2020年度）

10.1 はじめに

共同提案体は設立されて間もなく、観光庁の「バリアフリー体制強化に係る実証事業」に応募し、選定された（資料 10-1 参照、観光庁観光産業課「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業報告書」）。なおこの実証事業には共同提案体による「ユニバーサルツーリズム促進事業「バリアフリー旅行サポート体制強化に係る実証事業」実証事業報告」（31 ページ、資料 10-2）があり、《課題点》《良かった点》などの詳しい記録となっている。

この観光庁事業への応募については、長崎県庁から、観光庁事業で公募があり応募したらどうかの打診があった、という。

10.2 報告書の構成

この観光庁報告書（資料 10-1）の内容は、以下の 5 つの部分からなっている。

1. はじめに
2. バリアフリー旅行のための地域におけるサポート体制の強化に関する現状調査
3. バリアフリー体制強化に係る実証事業の実施
4. ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウムの開催
5. まとめ

「1. はじめ」に「1.1 業務の背景・目的」が述べられている。その一部をそのまま引用する。

「本業務では、2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催が約一年延期されたことを踏まえ、これを更なる契機と捉え、外国人障害者・高齢者等の旅行の便宜向上を図るために、各地域においてこれまでに実施されてきたバリアフリー旅行の取組みの中でも、特に地域におけるサポート体制の強化を図ること等を目的とし、地域におけるサポート体制の強化に関する現状調査や実証事業、シンポジウムの開催等の広報を実施した。」
(p. 1)

上記の 5 章のうち、共同提案体の受託事業に関する記述は「3. バリアフリー体制強化に係る実証事業の実施」で述べられており、共同提案体（長崎県 UT センター）の初期の活動が分かるので、報告書のうち共同提案体に関する部分を以下でほぼそのまま引用し、記録する。

10.3 バリアフリー体制強化に係る実証事業の実施

報告書第 3 章の冒頭に、趣旨説明がある。そのまま引用する。

「少子高齢化の進行により、今後その活動の活発化が見込まれる高齢者や障害者にとっては、旅行に出る前の不安の解消や旅行中のトラブルの回避のためにも旅行先のバリアフリー情報の事前収集が不可欠となっている。高齢者や障害者のためのバリアフリー情報発信を目的としたバリアフリー旅行相談窓口が全国に46ヶ所（令和2年3月時点）設置されているが、バリアフリー旅行相談窓口が設置されていない地域もあり、また外国人の高齢者や障害者への旅行サポート体制が不十分との指摘がある。そこで、今年度は、各観光地域のバリアフリー旅行サポートを拡充することを目的とした「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」を実施した。実施に当たっては、「ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会」を組成し、実証事業者の審査及び実施事業の事後評価を行った。」（p.16）

以下、記述に当たって、見出しの番号は報告書と同一である。原文と同一の引用は「 」で示した。以下、報告書のPDFファイルのコピー部分は、原文と同一である。

3.1 実証事業者の選定

3.1.1 実証事業者の公募

- ・公募対象：観光協会及びバリアフリーに関する団体や地域の宿泊団体等の運営団体
- ・募集期間：2020年7月17日（金）から2020年8月19日（水）（p.16）

（1）事業概要

- ・運営団体を5者公募。
- ・費用の一部を負担。採択団体には50万円～100万円（税込）、合計500万円を上限。
- ・審査のポイント：①外国人旅行者の対応を十分に行えるスタッフが在籍しており、そのスタッフがバリアフリー旅行等障害者対応等に関する専門知識習得のための研修や講習等の参加経験がある、あるいは本事業において同内容の研修や講習等を行う予定であること、また②地域のバリアフリー旅行サポート情報の発信が継続的に可能であること等。（pp.16～17）

3.1.2 実証事業者の選定

有識者委員会となる「第1回 ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会」（5名、2020年9月29日）の審査により、5団体を選定。長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体を選定された。（p.17）

3.2 実施事業の実施・進捗管理

3.2.5 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体

共同提案体の実施内容を以下に示す。

表 3-26 実施概要

事業者名	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体
事業の目的	今年度、長崎空港内にユニバーサルツーリズムに関するワンストップ窓口を開設するための支援制度を設け、その支援先として長崎県 UT センター（空港案内所）が開所された。現在、長崎県と連携しながらセンター運営と受け入れ体制の構築・充実に取り組んでいる。 本事業では、UT の受け入れ体制構築に課題の多い離島地区を選定し、壱岐市を舞台として「UT 対象者が障害にかかわらず行きたい旅」をコンセプトにモニターツアーを行った。交通・宿泊施設・観光地の受け入れ体制の検証・磨き上げを実施し、入浴介助等の介護サービスのネットワークを構築することで、これまで施設との連携がなかった離島地区でも同様のニーズに対応できるよう意見交換を通してネットワーク構築を行うことを目的とする。
実施概要	・モニターツアーの実施 ・地域のバリアフリー状況の検証と調査 ・地元関係者との意見交換
ツアー対象	障害者とそのご家族
研修実施	なし

(1) 地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化

①モニターツアー

障害者を含む「家族旅行」を想定したモニターツアーを実施した。以下に概要を示す。

表 3-27 モニターツアー概要

項目	内容
スケジュール	≪2月8日(月)≫ 7:50 長崎空港発 8:20 壱岐空港着 9:00 ~ 9:40 鬼の足跡(牧崎公園内) 10:00 ~ 11:00 猿岩・砲台跡 11:30 ~ 12:30 昼食 和牛焼き肉 弦 13:00 ~ 14:00 岳ノ辻展望台 14:30 頃 ビューホテル壱岐 陸釣り体験 ≪2月9日(火)≫ 8:30 宿発 8:50 ~ 9:20 住吉神社参拝 10:00 ~ 10:45 辰の島遊覧 11:00 ~ 12:00 壱岐イルカパーク&リゾート 12:20 ~ 13:20 昼食 大久保本店 13:50 ~ 15:00 一支国博物館 15:15 壱岐空港着 16:00 壱岐空港発 16:30 長崎空港着

参加者	有識者：40代男性 脊髄損傷（両下肢に麻痺、車椅子常時使用） 同行者：ご家族（妻（40代）、子供（10代）、義母（60代））
詳細	《2月8日（月）》 移動（空路） 長崎空港から飛行機に乗り、壱岐空港に移動した。空港職員も慣れていないこともあり、不安が残るサポート体制だった。 （参加者意見） ・飛行機の乗降時のサポートの見直しが必要。特に人力で行う際は恐怖を感じる。一つ間違えれば事故につながる恐れがある。 観光地（岳ノ辻展望台） 昼食後は展望台に向かった。かなり傾斜がきつかったが、奥様と2人で楽しく会話をしながら登られていたのがすごく印象的だった。トイレもほとんど問題なく、感心されていた。 （参加者意見） ・駐車場ではなく展望台手前に多目的トイレがあったことが課題。 ・長いスロープも勾配がなだらかで身体的負担も少なく、素晴らしかった。 宿泊施設（ビューホテル壱岐） ビューホテル壱岐に宿泊した。観光後に一度立ち寄り、ホテル前の栈橋近くから釣りをし、そこで釣った魚をホテルで調理して召し上がっていただいた。 （参加者意見） ・ハード設備ではなく、ソフト面の充実が一番大事。館内に多目的トイレを1か所準備していただければ安心。 ・リビングのカーペットは少し置く原因になる。 ・浴衣・タオルを取りやすい位置に置いておくとうれしい。 ・シャワーチェア等があれば利用しやすい。 ・トイレドアを外さないと利用できない。可能であれば手すりも。 ・動線案内サインが少ないように感じた。 ・テーブル等の高さも問題ない。 ・とにかく食事が美味しかった。釣った魚も調理していただけた。 《2月9日（火）》 体験型観光施設（遊覧船） 遊覧船については、車椅子対応という視点がなく歩行用スロープしかなかった。今回は栈橋から船に移るときに男性2名が介助し持ち上げた。船内には少し狭かったがトイレもあり、サポートがあれば利用できる。 （参加者意見） ・陸地から浮き橋、船へのアプローチが人力だったので、少しの工夫で改善すると思う。お手伝いするスタッフの負担軽減にもつながる。 体験型観光施設（壱岐イルカパーク&リゾート） 最近改修された施設で、バリアフリーにハード面（施設）、ソフト面ともに取り組んでおり、車椅子でも栈橋を渡って、実際にイルカにエサをあげられる、会話ができてという体験をしていただいた。 （参加者意見） ・栈橋に移る際に少し不安があり、傍にスタッフがいると安心する。 ・トイレに跳ね上げ式の手すりがあると良い。 ・接客意識が高く、ソフト面が充実すれば良い施設になると思う。

結果	UT センターのサポート内容 オープン当初ということもあり、参加者が欲しい事前情報が不足していたりギリギリまで行程が変更になったりと少し不安にさせてしまった。飛行機の搭乗に関しても、もう少し詳しい情報を提示するべきであり、この旅で一番の不安材料だった。 参加者が事前をお願いしていた体調不良時に利用できる病院や車椅子がパンクした時の店情報等、他の類似施設には出ていない情報を準備することができていた。同行のスタッフも気さくに相談できるようになっていた。 ツアー全体 モニターツアーとして考えればこの日程は仕方ないが、旅として考えればハードな日程だった。たくさんの施設を見て回り少しでも多くの施設の方にお話しして助言ができたことが良い経験になった。 モニター評価 もっとも改善が必要と感じたのは、やはり空港での対応。現状の ORC 機の乗降時対応は熟練度と経験値がないとかなり危険であり、恐怖を感じた。今回の壱岐では UT の観点でハード整備はまだ改善の余地があるが、ソフト面では既に対応している施設や事業者がほとんどであり、地域の方々のおもてなしの心が UT のソフト面の充実につながるのだと思う。
----	---

図 3-22 モニターツアーの写真

<飛行機からの乗降>



<宿泊施設にて>



<展望台>



<イルカパーク>



<遊覧船への乗船時>



<乗船中>



②ツアー下見・視察・調査

モニターツアーの実施にあたり、事前に各事業者との下見・視察・調査を行った。以下に概要を示す。

表 3-28 下見・視察・調査概要①

項目	内容
事業者	九州郵船株式会社（交通・移動）
日時	令和 2 年 12 月 1 日（火）14：00～14：30
	県観光振興課（1 名）九州郵船株式会社（2 名）
詳細	ターミナル及び船内のバリアフリー、介助等のサービスに関するヒアリング及び意見交換

表 3-29 下見・視察・調査概要②

項目	内容
事業者	壱岐ステラコート大安閣（宿泊施設）
日時	令和 2 年 12 月 1 日（火）17：00～18：00
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（7 名） 県観光振興課（2 名）
詳細	個室・館内・大浴場のバリアフリー調査

表 3-30 下見・視察・調査概要③

項目	内容
事業者	長崎県壱岐振興局（行政）
日時	令和 2 年 12 月 2 日（水）9：20～9：50
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（7 名） 県観光振興課（2 名）壱岐振興局（4 名）
詳細	団体の説明会及びモニターツアー及び UT に関する意見交換及び協力依頼

表 3-31 下見・視察・調査概要④

項目	内容
事業者	壱岐市社会福祉協議会（行政）、壱岐市旅館組合（宿泊施設）
日時	令和 2 年 12 月 2 日（水）10：00～11：00
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（7 名） 県観光振興課（2 名）壱岐振興局（4 名） 壱岐市社会福祉協議会（4 名）壱岐市旅館組合（6 名）
詳細	説明会及びモニターツアー及び UT に関する意見交換及び協力依頼

表 3-32 下見・視察・調査概要⑤

項目	内容
事業者	国民宿舎 壱岐島荘（宿泊施設、飲食施設）
日時	令和 2 年 12 月 2 日（水）12：30～13：30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（6 名） 県観光振興課（2 名）壱岐振興局（3 名）
詳細	館内バリアフリー調査及びモニターツアー時への協力依頼（トイレ利用等）

表 3-33 下見・視察・調査概要⑥

項目	内容
視察場	船釣り用漁船（体験施設）
日時	令和 2 年 12 月 2 日（水）13：50～14：30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（6 名） 県観光振興課（2 名） 壱岐振興局（3 名）
詳細	車椅子での船釣りが可能か意見交換

表 3-34 下見・視察・調査概要⑦

項目	内容
事業者	ビューホテル壱岐（宿泊施設、飲食施設）
日時	令和 2 年 12 月 2 日（水）14：45～15：30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（7 名） 県観光振興課（2 名） 壱岐振興局（3 名）
詳細	館内バリアフリー調査及び意見交換（モニターツアー本番時の宿泊施設選定）

表 3-35 下見・視察・調査概要⑧

項目	内容
事業者	オリエンタルエアブリッジ航空（ORC）（移動・交通）
日時	令和 2 年 12 月 2 日（水）15：40～16：30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（7 名） 壱岐市観光連盟（1 名） ORC（2 名）
詳細	・車椅子等介助が必要な方への対応に関する意見交換 ・モニターツアーへの協力依頼

表 3-36 下見・視察・調査概要⑨

項目	内容
事業者	壱岐市教育委員会（行政）
日時	令和 2 年 12 月 3 日（木）9：00～9：40
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（2 名） 壱岐市教育委員会社会教育課（4 名）
詳細	ながさき福祉事業協同組合が実施しているレクリエーションボッチャ（パラリンピック競技のボッチャを誰でも簡単にできるようにしたレクリエーションスポーツ）を通じて体験型の UT に関する意見交換

表 3-37 下見・視察・調査概要⑩

項目	内容
視察場	観光地視察（猿岩・黒崎砲台跡→壱岐イルカパーク&リゾート→住吉神社）
日時	令和 2 年 12 月 3 日（木）11：00～14：30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（2 名）
詳細	バリアフリー調査及び行程策定

表 3-38 下見・視察・調査概要⑪

項目	内容
事業者	壱岐空港玄海交通レンタカー（移動・交通）
日時	令和 2 年 12 月 3 日（木）15：00～15：30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（2 名） 壱岐市観光連盟（1 名） 株式会社玄海交通（1 名）
詳細	モニターツアー協力依頼、意見交換及び大型福祉タクシーの確認

表 3-38 下見・視察・調査概要①

項目	内容
事業者	彦岐空港玄海交通レンタカー（移動・交通）
日時	令和2年12月3日（木）15:00～15:30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（2名） 彦岐市観光連盟（1名）株式会社玄海交通（1名）
詳細	モニターツアー協力依頼、意見交換及び大型福祉タクシーの確認

図 3-23 下見・視察・調査の写真



(2) 本事業において観光庁が一部負担した内容

表 3-39 負担費用

項目	内容
①外国人障害者の受け入れに向けた人材育成	なし
②地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化	・ ツアーモニター謝金 ・ ツアー旅費、交通費 ・ ツアー造設雑費
③多言語による宿泊施設等のバリアフリー情報発信のためのツール作成	なし
④その他	なし

3.3 事業結果のとりまとめ・評価

「前節で取りまとめた実証5団体の成果、今後の課題と展望についての総括を行う。」

3.3.1 成果・まとめ

「本事業の成果・まとめについて以下に示す。」

<長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体>

ユニバーサルツーリズムは行政、宿泊施設、移動交通事業者、医療介護事業者が単体で継続的に行うことは難しく、それぞれUTに対する理解や考え方があり、必ずしも一致しない事もあるが、本事業において県内事業者が連携し「オール長崎」でUTに取り組み、進めていく事で質の高い旅行サービスを継続して行うことができたと確信できた。また、今回の事業は新型コロナウイルス感染拡大が収まらない中での事業であったが、今後のUT事業展開を考えると、まずはUTに対する共通の考え方を確立する必要があると感じた。特に観光関連産業と医療介護とは大きな差があることも明確になった。長崎空港UTセンターの案内をしていた時、高齢者の方に「3年後はコロナ前のように旅行ができると言われているが、そのとき私は生きているか分からない。」と言われた。長崎県内の医療福祉事業者は長崎県の新型コロナウイルス感染段階対応目安でステージ2になると旅ナカのサポートは難しく、医療福祉事業者以外でも対応できる体制の構築は重要になると考える。

また、今回のモニター旅行者からのアンケートによると、全体的には良かったが、やはり医療福祉事業者以外が行う介助サービスの安全性に対する技術不足を指摘されており、今後の課題である。医療福祉事業者も観光に関する知識が乏しく勉強が必要であり、介助しながら観光案内ができるようにしていくと、より良い長崎県におけるUTの形ができると考える。ウィズコロナで感染拡大を予防しながら性別、年齢、障害の有無にかかわらず安心して旅行ができる体制の継続を、努めてまいりたい。

3.3.2 今後の課題・展望

「本事業の結果をもとに、今後の課題・展望を示す。」

＜長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体＞

- ・長崎県は離島を多く抱えているため、他の離島（五島列島、対馬）にも広める。
- ・長崎県内各地で同様のモニターツアーを実施し、ユニバーサルツーリズムのコンテンツを増やす。
- ・医療・福祉の視点から入浴介助等サポートのネットワーク構築と受け入れ体制強化として、宿泊施設従事者を対象に高齢者や障害者等の宿泊者に対する見守りや介助方法の研修を行うとともに、独自の認定システムを構築する。

3.4 ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会

3.4.1 第1回委員会

(1) 開催概要 2020年9月29日（火） 以下省略

(2) 議事要旨

◆委員の意見・コメント 省略

3.5 実証結果・講評

3.5.1

「令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム」において、本事業の結果報告及び委員による講評を行った。概要を以下に示す。

(1) 開催概要 2021年3月9日（火） 以下省略

(2) 講評

◆委員の講評

【久保田委員長】 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体

- ・1月に長崎空港に新たな窓口が開設され、まさに今年度はオール長崎としてユニバーサルツーリズムを強化する年であり、その最初の取組として行われたツアーと認識している。新組織発足は去年の夏以降と聞いているので、それからの企画、調整、実施という実にスピード感ある取組である。また、下見も含めて非常に丁寧に行われたことに大変感心し、他の地域、事業者にも参考になることが多かったのではないかなと思う。
- ・離島は長崎らしさの魅力コンテンツの一つでもあるが、一方でユニバーサルツーリズムとなると難しい観光地でもあり、そちらでのチャレンジだということも非常に大きな意義があった。
- ・コスト面も見据えた施策であり、持続性という観点からも、引き続き大きな期待を寄せていきたいと思う。

10.4 2020年度観光庁事業の成果

共同提案体にとって前節で紹介した成果が得られたが、里見代表に取材（2024 年 2 月 19 日）で伺ったことは、前節と重複する部分があるものの、以下の 3 点が大きいという。

第 1 点：長崎県 UT センタースタッフ 3 名は、初めて担当する仕事であり、仕事の具体的な処理の仕方を学ぶことができた。自分の役割が明確になった。

第 2 点：壱岐市（離島）のモニター旅行は初めてであった。宿や入浴介助の経験が積めた。

入浴介助は壱岐市との協力協定に繋がった。モデルケースで新しい試み。共同提案体としても良い経験になったが、壱岐市サイドも良い体験ができたと思う。

第 3 点：長崎県にとって、海をテーマにすることが重要である。しかし海は車いすにとってハードルが高い。共同提案体の今後の活動にとって大変に良い学習ができた。

以上のように観光庁事業の経験は、共同提案体にとって大変に評価の高いものであった。観光庁事業は応募すれば必ず採択されるものではないが、地方の BFTC、UT センターにとって、事業実施力のレベルアップをするのに重要な貢献をしている（伊藤薫の他の BFTC の設立記録を参照、資料 1-1 から資料 1-8）。

10.5 2021 年度観光庁事業の採択

2020 年度事業と関連して、長崎県 UT センターは観光庁公募の 2021 年度事業に応募して採択された。今回は、観光庁の募集を長崎県 UT センターが発見して応募したとのことであった。観光庁 HP にはその実施結果報告書がアップされていない。長崎県 UT センターの初期の活動としては重要な事業実施であるが、本研究には詳細を掲載しないこととした。

長崎県観光振興課 HP の「ユニバーサルツーリズム」「令和 3 年度の主な取組み」（資料 10-3）の関連部分をそのまま紹介する。

「地域の観光資源の磨き上げを通じた域内連携促進実証事業【観光庁事業】

長崎県ユニバーサルツーリズムセンターが、観光庁の公募事業”地域の観光資源の磨き上げを通じた域内連携促進実証事業”の採択を受けました。

モニターツアーの実施

- ・船釣体験 船釣り体験 in 伊万里湾 - 長崎県ユニバーサルツーリズムセンター (nagasaki-ut.net)
- ・水族館見学 車いすで行く【水族館・海きらら】 - 長崎県ユニバーサルツーリズムセンター (nagasaki-ut.net)
- ・カヤック体験 カヤック体験 IN パール・シーリゾート - 長崎県ユニバーサルツーリズムセンター (nagasaki-ut.net)

長崎県ユニバーサルツーリズム観光推進セミナー

- ・日時 令和 3 年 11 月 2 日（火曜日）17 時 30 分から 19 時 00 分
- ・場所 ホテルローレライ（佐世保市南風崎町 449）

・第1部 ユニバーサルツーリズム推進セミナー

講師 上原大祐（パラアイスホッケー銀メダリスト）

テーマ ユニバーサルツーリズムが目指す共生社会と共有社会

・第2部 シンポジウム&意見交換

テーマ 長崎ユニバーサルツーリズム！成功のための事業者連携

パネリスト 小原健史（佐賀嬉野バリアフリースポーツアーセンダー会長）

中村鉄舟（株式会社ホテルローレライ代表取締役）

山本剛志（させばパール・シー株式会社）」

＜参考文献＞（本文中の資料の掲載順による）

（資料 10-1）観光庁観光産業課、2021、「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業報告書」。

（資料 10-2）長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体、2021、「ユニバーサルツーリズム促進事業「バリアフリー旅行サポート体制強化に係る実証事業」実証事業報告」（31 ページ）。

（資料 10-3）長崎県観光振興課 HP、「ユニバーサルツーリズム」「令和3年度の主な取組み」。

（<https://www.pref.nagasaki.jp/bunrui/kanko-kyoiku-bunka/kanko-bussan/universaltourism/>、2024年6月22日閲覧）

1.1 長崎県ユニバーサルツーリズムセンターの公募・設立と初期の運営（2020年度から）

11.1 はじめに

本章では、長崎県ユニバーサルツーリズムセンターが具体的にどのように公募・設立されたかを記録する。まず第11.2節で長崎県観光振興課による「「ユニバーサルツーリズム受入体制整備計画」募集要領」の公表と概要について紹介し、長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体が応募の資格を満たしていることを確認する。募集時点での5年間の期間設定は地方公共団体の事業としては異例の長期間といえ、県庁の意気込みの高さが窺える。県・市町村では、事業期間は3年間までのことが多い。第11.3節では、共同提案体の提出した「UT整備計画における事業計画書」（資料9-2、2020年8月）を概説し、UT事業計画書に記載された事業計画内容を説明する。第11.4節で共同提案体が長崎県UTセンターに選定されたことを述べ、第11.5節で長崎県UTセンターが新型コロナウイルス感染症流行の困難な時期である2021年1月30日に設立されたこと及び長崎県UTセンターの概要と長崎県UTセンターの初期の活動内容を記録する。

11.2 「「ユニバーサルツーリズム受入体制整備計画」募集要領」の公表と概要

2020年7月に、長崎県観光振興課により「「ユニバーサルツーリズム受入体制整備計画」募集要領（令和2年度ユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業）」（資料11-1、2020年7月、以下「UT整備計画募集要領」と略記する）が公表され、7月10日から長崎県UTセンターのUT整備計画の公募が開始された。提出期限は8月5日（水）17時であるので、

検討期間は短いものの既に第 7 章で述べたように 2019 年度から長崎県議会で議論が進み、新聞記事でも報道されてきているので、関心のある団体は準備が進んでいたと推測される。

「UT 整備計画募集要領」の概要を以下に記録する。以下、「」は原文のままであることを示す。

1. 事業の目的

「2019 年に総務省が発表した統計によると、日本の総人口は対前年比 97.8% の 1 億 2,616 万人と 9 年連続で減少し、総人口における高齢者（65 歳以上）の割合は過去最高の 28.4% となるなど、人口減少が進む中で、高齢者の割合が多くなっています。また、2040 年問題（筆者注：団塊ジュニア世代が高齢者となり、日本の高齢化がピークに達する）も見据えると、全国的な旅行需要の減少が予測されます。

このような社会的背景を鑑みると、高齢者や障害者をはじめ、すべての人が旅行を楽しむように受入環境を整備するユニバーサルツーリズム（以下「UT」という。）を推進することが重要です。

そのため、県では、民間団体等が主体となって持続可能なユニバーサルツーリズムの受入体制の構築に取り組む「令和 2 年度ユニバーサルツーリズム受入体制整備計画（以下「UT 整備計画」という。）」を募集・採択し、集中的に支援します。」

以上のように、観光客の急激な減少に対応するためにバリアフリー観光推進を試みた高山市役所や三重県庁の政策対応とは違って、将来の観光客確保を意図した施策であり、沖縄県庁の「沖縄県観光バリアフリー化推進事業」（2004 年度から 2006 年度、2007 年に沖縄 BFTC が設立された）に類似している。

またこの UT 整備計画の策定主体は「民間団体等」であり、長崎県庁ではない。そこで後述するようにこの民間事業に公益性を認めて「事業補助金」が支給され、県の事務事業を外部団体に委託する「業務委託費」を支給するものではない。

2. UT 整備計画

(1) UT 整備計画の募集

以下のア、イ、ウの 3 種類の UT 整備計画が募集された。以下、「ア UT 整備計画（ツーリズムセンター運営事業）」を中心に概説する。

ア UT 整備計画（ツーリズムセンター運営事業）

「・タビマエ（本文下に注があり「旅行前の準備期間」）・タビナカ（本文下に注があり「旅行中の期間」）において、ユニバーサルツーリズムの対象となる高齢者や障害者等からの相談（バリアフリーに適した宿の紹介や車椅子等福祉用具の貸出等）に対応するワンストップ窓口として、長崎空港に長崎県 UT センター（仮称）を開設し、運営するための 5 カ年計画（2～6 年度）。」

イ UT 整備計画（車椅子貸出ネットワーク等構築事業）

「・車椅子を県内各所（長崎空港や JR 主要駅、観光協会、賛同する宿泊施設等）において有償でレンタルできる仕組みを構築するための 5 カ年計画（2～6 年度）。」

ウ UT 整備計画（入浴介助ネットワーク等構築事業）

「・福祉関連事業者とネットワークを構築し入浴介助を県内各所（離島を含む）で提供するための 5 カ年計画（2～6 年度）

- ・構築するサービスは有償での提供を前提とする。
- ・販売開始から最長 2 年間は本支援をサービス料金に充当することによる料金の低廉化が可能。」

（2）各計画の構成

「UT 整備計画は少なくとも次の内容を含んだ構成としてください。

ア UT 整備計画（ツーリズムセンター運営事業）

①長崎県 UT センター（仮称）

- ・長崎県 UT センターの機能
- ・提供できるサービスの一覧（有償・無償）

【例】宿泊施設の紹介・予約代行、介護タクシー・介護スタッフ同行サービスなど各種サービスの紹介・予約代行等】

- ・センター運営の推進体制
- ・5 年後（令和 7 年度以降）、長崎県（行政）の支援に頼らない運営を行うための財源確保策とロードマップ

②関連事業者の機運醸成を図るための取組【例：セミナーや勉強会の開催等】

③これまでの活動実績」

イ、ウは省略

3. 選定委員会

（1）申請資格

「県内において UT に関する活動実績がある団体（以下、「申請団体」という。）であって、次に掲げる要件をすべて満たすものとします。（要件は省略）」

重要な説明が次にあり、「※申請団体の種別（任意団体（協議会等）、NPO 法人、一般社団法人等は問いません。」とされている。共同提案体は「任意団体（協議会等）」に該当し、この条件に適合し、応募の資格を有する。

（2）UT 整備計画の作成・提出

「ア 選定委員会への参加を希望する団体は、下記①～⑧に掲げる書類を郵送または持参により提出してください。

①選定委員会参加申込書（様式第 1 号）

- ② 団体概要調書（様式第 2 号）
 - ③ UT 整備計画（ツーリズムセンター運営事業）（各ネットワーク構築事業）
 - ④ 定款、寄付行為、規約その他これらに類するもの」
- （以下省略）

(3) 選定方法

プレゼンテーションがあり、1 計画あたり最大 15 分とされていた。

評価は、外部有識者を含む複数の選定委員により実施された。

(4) 選定基準

「ア UT 整備計画（ツーリズムセンター運営事業）」に関しては、「実現可能性、自立と継続性、姿勢と熱意」の 3 項目について、全 7 点が列挙された。

(5) 選定件数

「採択する UT 整備計画の件数は、各 1 件とします。」

(8) 各 UT 整備計画及び選定結果の公表

「観光関連事業者や福祉関連事業者の UT に関する機運を醸成し、本県の UT を推進するため、結果の如何に関わらず、各 UT 整備計画及び選定委員の講評等については、県のホームページにおいて公表いたします。」

4. UT 整備計画 選定までのスケジュール

内容	日程
【1】募集開始	令和 2 年 7 月 1 0 日（金）
【2】各 UT 整備計画 提出期限	8 月 5 日（水）1 7 時 0 0 分まで
【3】選定委員会 開催	8 月上旬
【4】選定結果 通知	8 月中旬

5. 採択された各 UT 整備計画への支援（予定）

「3 により採択をした各 UT 整備計画を実施するために、最長 5 年間（令和 2 年度から 6 年度）の支援を行う予定としております。」

(1) 令和 2 年度事業として支援する内容

ア 長崎県ユニバーサルツーリズムセンター（仮称）の運営等事業（以下、一部抜粋）

- ①補助対象経費・・・長崎県 UT センター（仮称）の開設・運営に要する経費
観光関連事業者、福祉関連事業者の機運醸成に要する経費

②補助上限額・・・6,491 千円

③補 助 率・・・10/10

イ 車椅子貸出等ネットワーク構築事業

②補助上限額・・・1,098 千円

③補助率・・・10/10

ウ 車椅子貸出等ネットワーク構築事業

②補助上限額・・・761 千円

③補助率・・・10/10

(3) 支援の条件（以下、一部抜粋）

ウ センターの開所時間は 9 時 30 分から 17 時 30 分とすること。

エ 配置人員は、UT 推進員を含め 3 人以上とし、1 週間のうち少なくとも 5 日間は 2 人体制とすること。

オ 長崎空港内に開設する長崎県 UT センター（仮称）の開設費用（受付カウンターや案内板の設置、パソコンや電話機（ネット環境含む）の整備等）やセンター維持費用（賃料、共益費、事務機器等維持費等）を負担すること。

11.3 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体の応募内容

共同提案体の提出した「UT 整備計画における事業計画書」（資料 9-2、図表 11-1）に従い応募内容を概説する。3 事業全部についての事業計画書である。



2020年8月 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体

出所) 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体

図表 11-1 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体
「UT 整備計画における事業計画書」の表紙

「目次」は以下のものである。

- | | |
|--------------------------|-----------|
| 1. 運営事業を行うにあたっての基本方針について | pp. 2～24 |
| 2. 事業実施の具体的方策について | pp. 25～46 |
| 3. UT 整備計画 | pp. 47～70 |
| 4. 別紙資料 | pp. 72～81 |

以下の説明における章番号などは、事業計画書の番号と同一である

また原資料からの引用部分は「 」で表示した。

1 運営事業を行うにあたっての基本方針について (pp. 2～24)

運営事業における基本方針

(1) 基本的な考え方 (p. 3)

里見浩則代表による説明が「3. UT 整備計画」の「さいごに」に掲載されている (p. 71)。この「さいごに」が応募の経緯に加え応募者の思い・願いが表明されているので、「基本的な考え方」の説明に代わって、そのまま引用する。

「ながさき福祉事業協同組合」では、これまで介護福祉事業の経営安定を目指し、新たな収益事業として介護付き旅行サービス事業を行ってきました。

私たちの財産である医療・介護・福祉の「経験・ノウハウ」に長崎の持つ「高いポテンシャルの観光資源」を掛け合わせた新サービスです。全国的に定着しつつある“ユニバーサルツーリズム”ですが、長崎県としては、やっとスタート地点に立ったと思います。沖縄や福岡、全国では伊勢志摩や神戸などの先進地に追いつき、追い越す取り組みが、この「長崎県 UT 整備事業」と考えています。福祉事業者だけではできない！宿泊事業者だけでもできない！今こそ、長崎が一つにまとまりオール長崎で取り組まないと、長崎県全体の観光産業にも大きな影を落とすことを、個人的ながら危惧しています。

長崎県観光産業発展に寄与できる UT 事業を、スピード感を持ち確実に進めて行くためには、ツアーセンター運営、車いす・入浴等ネットワーク構築は、一体的に取り組む必要があることから、長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合とタッグを組み「長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体」として、協力団体・サポート団体と連携・協力し、6 年後の単独収益事業として自走できることを確実にするため、公募の 3 事業を一体的に提案いたします。

長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体

代表 里 見 浩 則 」

「(1) 基本的な考え方」(p. 3) の下部に以下の意思表示がある。

「私たちグループは、

「旅行者が行けるところへ行く」のではなく、「旅行者が行きたいところへ行く」ための、

ワンストップで対応できる組織を構築します。」

(2) 私たちのこれまでの取り組み (p. 4) 省略

(3) 取り組みによって見えてきた市場動向と課題 (p. 5)

①ユニバーサルツーリズムとは (p. 5) 省略

②高齢化とノーマライゼーションの理念の広がり (p. 5) 省略

③バリアフリーとユニバーサルデザイン (p. 6) 省略

④ユニバーサルデザインの 7 つの原則 (p. 6) 省略

⑤国内でのユニバーサルツーリズム (p. 6) 省略

⑥観光産業におけるユニバーサルツーリズムのマーケット (pp. 7～11)

・縮小する国内宿泊旅行市場と注目される高齢者市場

国土交通省交通政策研究所『車いす、足腰が不安なシニア層の国内宿泊旅行拡大に関する調査研究』(2016 年、87 ページ) の研究結果を用いて、70 歳以上の高齢者が 60 代と同じ回数を旅行すると仮定すると、2014 年で 52 百億円、2050 年で 67 百億円の潜在市場が存在することを示した。

⑦旅館・ホテル施設の意識調査結果 (pp. 11～19)

この「旅館・ホテル施設の意識調査結果」(令和元年 11 月～12 月実施、長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合が中心で実施) は長崎県の当時の旅館・ホテルのバリアフリーの実情を知る上で貴重な資料となっている。その内容は本論文の第 8 章で説明した。

(4) 構成団体 (p. 20)

応募団体名は「長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体」であるが、その構成団体は「ながさき福祉事業協同組合」と「長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合」である。

(5) 協力団体 (p. 21)

長崎ラッキーグループ、佐賀嬉野バリアフリースターセンター、日本バリアフリー観光推進機構である。

(6) サポート団体 (p. 22)

JTB、日本旅行、近畿日本ツーリスト、FUSOjapan、NPO 法人長崎県育食協会などである。

(7) 私たちの組織とは (pp. 23～24) 省略

2 事業実施の具体的方策について (pp. 25～46)

(1) ユニバーサルツーリズムの意義 (p. 26) 省略

(2) 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体とは (pp. 27～31) 省略

(3) 目的に沿った運営の実態 (p. 32)

長崎県 UT センター(仮称)の総括的組織運営方針の説明である。この部分は多数の図表が掲載されているが、紙数の関係で文章を抜粋して掲載する。「」は原文のままの引用である。

「観光庁の推進する UT 関連の内容に沿った運営を基本とし、これまでの福祉事業での実績から得た知識と経験を生かし、さらに協力団体・サポート団体との連携により地域に根差した UT センター運営の実現と事業化を目指します。」

③年間事業計画（p. 33）

「各年度開始前に 5 年間の事業計画から単年度の年間事業計画を作成し、目標と進捗状況を可視化した上で業務遂行します。」

（5）独創性（p. 34）

「■UT 受入体制の整備・構築・事業化へ向けた取り組み

私たちは、福祉事業に従事しており、高齢者・障がい者へのサービス経験は豊富にあります。また、一定のネットワークの構築も果たし、既に UT にかかわり、催行実績もあります。今後の事業化へ向け、現外部の各種事業者、観光関連団体や NPO との連携・協力ネットワークの構築など必須項目の実現を図り、長崎県下全域での UT 受入体制の整備・構築・事業化を目指します。」

（6）サービスの向上（平等利用と公共の福祉の増進・利用促進）（p. 35）

「■基本的な考え方

「公の事業であるという自覚」、「公平性を確保したうえで、平等利用を確保」、「行政業務の代行であるという認識」、この 3 点を基本とし、ユニバーサルツーリズムセンターの有効活用と利便性の向上を図り、公平性、透明性をもって事業の運営に取り組み、ユニバーサルツーリズムセンターとして誰もが利用できるサービスの提供に努めます。」

（7）評価と改善（pp. 36-38）

■評価方法と改善の取り組みについて

（1）当団体による運営評価委員会の設置

（2）外部コンサル会社等の監査を実施

（3）利用者の要望の把握・改善

（8）リスクマネジメント（p. 39）

①個人情報の保護についての取り組み（p. 39）

「個人情報保護は、社会的責務と考え、業務上取り扱う全ての個人情報について、個人情報の保護に関する法律並びに長崎県個人情報保護条例、関係法令およびその他規範を遵守しコンプライアンス・プログラムに沿って適正に管理するとともに全職員に周知徹底します。」

②トラブルの防止（pp. 40-41）

「観光庁が作成した接遇マニュアルと併せ、当団体が宿泊施設をはじめとする観光事業や介護事業で培ったノウハウを活かし、トラブルの未然防止に努め、案件が発生した場合もクレームへ発展しない対応ができるよう努めます。」

◆未然防止 省略

◆ 対処方法

(a) から (c) 省略

(d) 緊急・異常時の対応 (p. 42)

「利用者の体調不良や状態の異変等、緊急時・異常時に備え、ながさき福祉事業協同組合で現行のマニュアルを基に「緊急・異常時の対応マニュアル」を作成し、全関係者への周知・徹底を図ります。」

(e) その他 (事故・感染症対策等) (p. 43)

「現在、「コロナ禍」とも称される新型コロナウイルス感染症の拡大など、リスクとなり得る事案については、事前に情報収集を行い、長崎県や外部の関連諸団体とも情報共有を行うなど、積極的な対策と情報発信に努め、利用者・従事者双方の安全確保に努めます。」

(9) 経理 (pp. 44-46)

① 経理処理 (p. 44)

「事務局で経理処理を行い、最終的に当団体経理担当責任者が会計処理を行います。」

② 収支計画 (シミュレーション) (pp. 45-46)

「それぞれの事業に関する今後 5 年間の収支計画 (シミュレーション) を試算。

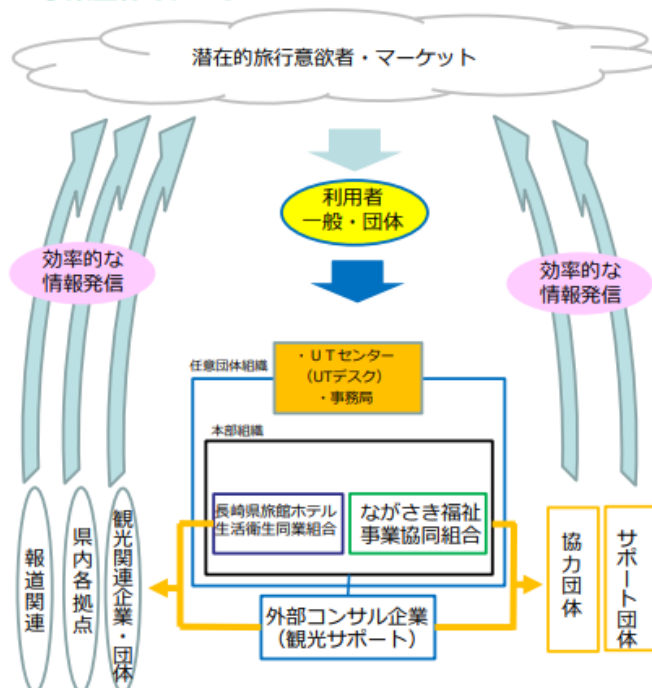
5 年後以降の継続的な事業化を可能とする包括的な運営を目指します。」

◆ ツーリズムセンター運営事業

◆ 車椅子貸出ネットワーク等構築事業

◆ 入浴介助ネットワーク等構築事業

■ 事業全体イメージ



出所) 共同提案体「UT 整備計画における事業計画書」p. 48

図表 11-2 ツーリズムセンター運営事業の事業全体イメージ

3. UT 整備計画 (pp. 47-71)

(1) ツーリズムセンター運営事業 (p. 48)

「■考え方

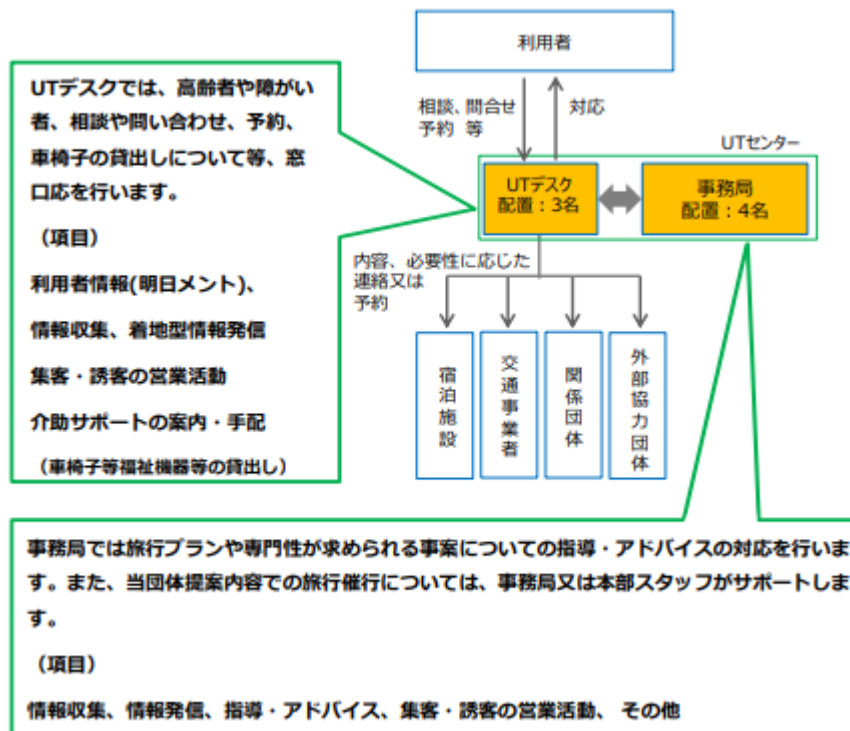
「事業の成否は「外部との連携」、「情報発信」であり、UT 事業においては同様に受け入れ体制の構築と情報発信を同時に行い、タイムラグのない効率的周知から誘客に繋げ、長崎県 UT センターの運営推進体制を確立します。」

「■事業全体イメージ」を図表 11-2 に示す。

① 長崎県 UT センターの機能 (p. 49)

「長崎空港に設置する長崎県 UT センター（仮称）は、UT の着地型の相談・受入れのワンストップ窓口として開設し、事前の相談・プラン作成・ツアー催行などは事務局の指導・協力の元、実施します。」

なお事務局と UT デスクの関係を図表 11-3 に示す。



出所) 共同提案体「UT 整備計画における事業計画書」p. 49

図表 11-3 事務局と UT デスクの関係

「■長崎県ユニバーサルツーリズムセンター（UT デスク）と事務局が提供する主なサービス一覧 (p. 50)

UT センターが提供する主なサービス

- ・ UT・BF に関する観光情報の問合せへの対応
- ・ 各施設の BF 状況（施設・設備・食事など）に関する問合せへの対応
- ・ 車椅子等補助具の相談・問い合わせ
- ・ 宿泊施設の紹介・予約代行

- ・介護タクシーの紹介・予約代行
- ・介護スタッフ同行サービスの紹介・予約代行
- ・UTに関する相談（高齢者、障がい者、介助者）
- ・UTに関する相談（旅行業者）
- ・窓口での UT・BF に関する観光案内
- ・窓口での車椅子等福祉機器等の貸出し

事務局では、本部組織をはじめ協力団体やサポート企業等からの UT・BF の情報収集に努め、UT センター（UT デスク）と共有できる体制を構築する。」

「■利用者からの相談・問合せについて

介助付き旅行を含め、UT では事前ヒアリング（アセスメント）が重要となります。障がいの程度や自立行動の範囲、透析患者などの医療支援が必要な場合など、高度な専門知識が求められます。現在、当団体では、ケアマネージャー又は看護師がヒアリングでの対応にあたっております。」

「■5 年後に向けたロードマップの考え方（p. 51）

窓口である UT デスク（長崎県 UT センター）の整備から着手し、別で設置する事務局を中心とした既存の当団体の組合ネットワークとこれまでの実績を基本に、県下全域への各種活動を通じた事業化を図ります。」

この文章の後に「■5 年後に向けたロードマップ」が掲載されているが、積極的な事業展開を目指しており、大変に興味深く、一部抜粋で紹介する（pp. 51～56）。

【1 年目】

- ◆UT デスク（UT センター）の整備 並行して公式 Web サイトの開設
- ◆長崎県内の関連事業者ネットワークを構築 「長崎県 UT デスク賛助会（仮称）」の設立
- ◆賛助会員への UT に関する研修事業
- ◆介助サポーターへの研修
- ◆全国の UT デスクとの連携及び全国の観光関連事業者への営業活動
- ◆モニターツアーの実施
- ◆長崎県との連携

【2 年目】

- ◆総合案内窓口の申請
- ◆広報誌の作成
- ◆賛助会員向け研修の実施
- ◆全国的な営業活動
- ◆各種補助金を活用しての必要備品等の充実
- ◆旅行業登録に向けた準備 独自の旅行プランの自主催行へ向け必要な登録・認可の準備

【3 年目】

- ◆旅行業第 3 種登録及び営業開始 独自の旅行プランの自主催行の営業
- ◆各種イベントへの参加
- ◆賛助会員を長崎県内企業で 100 社に拡大
- ◆運営サポート企業の確保
- ◆独自年間ツアーの実施拡充 独自の旅行プランによるツアー催行を年間 20 件実施
- ◆代理店取り扱いによる事業収入の獲得
代理店取扱額目標 10,000,000 円/年、手数料収入（10%） 1,000,000 円/年
- ◆国及び長崎県の委託事業受託
- ◆各種補助事業の活用（バーチャルツアー導入準備含む）

【4 年目】

- ◆代理店取り扱い増による事業収入の増
代理店取扱額目標 50,000,000 円/年、手数料収入（10%） 5,000,000 円/年
- ◆運営サポート企業の拡大 運営サポート企業数目標：20 社

- ◆ 広報誌発行
- ◆ 各種イベント参加
- ◆ 国及び長崎県の委託事業受託
- ◆ 各種補助事業の活用 ※バーチャルツアー導入含む

【5年目】

- ◆ 補助率を20%まで低減 会費、事業による増収を図り、補助金を80%削減することを目指す
- ◆ 旅行業としての取り扱いの拡大
代理店取扱額目標 100,000,000円/年、手数料収入(10%) 10,000,000円/年
- ◆ 独自のUT専門宿泊施設整備に向けた第3者委員会を準備
- ◆ 法人化の準備

【5年目以降】

- ◆ 法人化し、独立採算制の民間運営を実現
- ◆ 本整備計画による事業をモデル化し、成功例として全国はもとより世界へ発信！！

このロードマップの【3年目】に「◆旅行業第3種登録及び営業開始」とあるが、現在までのところ、この項目は実現していない、とのことであった。

■5年後に向けたロードマップ (p. 56)

この項で、「5年間のロードマップイメージ」の表が掲載されている。

② 関連事業者の機運醸成を図るための取組み (p. 57)

「ながさき福祉事業協同組合では、既に長崎市内の組合員をはじめとする福祉事業従事者、宿泊施設事業者、または一部の観光事業者や交通事業者へは、必要性和重要性を共有し、各種会合、セミナーや研修の開催・参加により、より理解を深め一定のサービス提供への意識向上が図れています。」

(2) 車椅子貸出ネットワーク構築事業 (pp. 58-63) 省略

(3) 入浴介助ネットワーク構築事業 (pp. 64-70) 省略

さいごに (p. 71)

共同提案体代表の里見浩則のこの「さいごに」を、本節の「UT事業計画書」の最初である「1 運営事業を行うにあたっての基本方針について」において掲載した。

4 別添資料 (pp. 72-81)

- ・ながさき福祉組合の活動実績が、各種資料と共に掲載されている (pp. 73-80)。
- ・長崎県旅館ホテル組合の活動実績が、各種資料と共に掲載されている (p. 81)。

11.4 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体が選定される

2020年8月17日に長崎県の「ユニバーサルツーリズム受入体制整備計画」の選定委員会とプレゼンテーションが開催された。

選定結果は、長崎県観光振興課長名で共同提案体の代表里見浩則宛てに令和2年8月26日付け2観振第330号「ユニバーサルツーリズム受入体制整備計画」の選定結果について（通知）」により次の内容が通知された（一部抜粋）。「令和2年8月17日（月）に開催いたしました「ユニバーサルツーリズム受入体制整備計画」選定委員会における審査の結果、貴団体が提案された計画について、下記のとおり採択することが決定されました」のでお知らせします。」（下線は原文書のママ）。

記

申請された計画	審査会における審査結果
ユニバーサルツーリズム受入体制整備計画	
ツーリズムセンター運営事業	採 択
車椅子貸出ネットワーク等構築事業	不採択
入浴介助ネットワーク等構築事業	採 択

以上のように3事業のうち、「ツーリズムセンター運営事業」及び「入浴介助ネットワーク等構築事業」の2事業が採択された。なお「車椅子貸出ネットワーク等構築事業」については、NPO法人長崎バリアフリー推進協議会が選定された。

その後にユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業補助金の交付申請の手続きに入り、以下のように交付決定の通知を受けた（資料11-2、図表11-4参照）。

様式第7号（第6条関係）

長崎県指令2観振第578号

ユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業補助金交付決定通知書
（長崎県ユニバーサルツーリズムセンター（仮称）の運営等事業）

住 所 長崎市手熊町231番地
名 称 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体
代表者名 代表 里見 浩則

令和2年11月5日付けで申請のあったユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業補助金の交付については、長崎県補助金等交付規則（昭和40年長崎県規則第16号）第5条の規定により、次のとおり交付することに決定したので同規則第7条の規定により通知します。

令和2年11月5日

長崎県知事 中村 法道



出所）ながさき福祉事業協同組合 HP「お知らせ」、2024年6月3日閲覧

図表 11-4 ユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業補助金交付決定通知書

長崎県 UT センターの設立に当たって、先行する他の BFTC の果たした役割は大きい。隣接県の佐賀嬉野 BFTC からは日本で初めて開発した入浴介助のノウハウが伝授され、また UT センターの継続運営についての助言も大いに役に立っている。共同提案体の主要な「外部協力団体」（第 9.2 節参照）である日本バリアフリー観光推進機構には 2002 年事業開始の伊勢志摩 BFTC などが加盟しており、伊勢志摩 BFTC 始め他の BFTC のノウハウが設立や継続運営の役に立った。既に長崎市 2018 年度・2019 年度事業においては、これらの先進地域への視察が記録されている（第 6.4 節、図表 6-2 参照）。

11.5 長崎県ユニバーサルツーリズムセンターの概要と初期の活動

（1）概要

2021 年 1 月 30 日に長崎県 UT センターは、長崎空港に開設された。その概要は、以下のとおりである。

名称：長崎県ユニバーサルツーリズムセンター

組織形態：長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（任意団体）の内部組織

長崎県の支援：本事業は共同提案体の自主事業であり、長崎県がその公益性を認めて事業補助金を支給。

空港デスクの住所：〒856-0816 長崎県大村市簗島町 593 番地（長崎空港到着ロビー）

事務局の住所：〒852-8144 長崎県長崎市女の都 2 丁目 27-11 1F

事業開始日：2021 年 1 月 30 日

事務局長：相田準之助

UT センター職員：2～3 名

URL: <https://nagasaki-ut.net>

開所式：2021 年 1 月 18 日に開所式が計画されたが、新型コロナウイルス感染症の流行により開催されなかった。

（2）初期の活動

長崎県 UT センター作成のパンフレット「誰もが旅の楽しさを共有できるまち」（資料 11-3、p.4）の「長崎空港にセンターを開設して 1 年を迎えました」「長崎県 UT センターのサービス内容」により、長崎県 UT センターのサービス内容を紹介する。

長崎県 UT センターの開設後 1 年の業務内容は以下のとおりであり、BFTC の基本的な業務は多くを取り扱っていることが分かる。

- 1 UT（ユニバーサルツーリズム）・BF（バリアフリー）に関する観光情報の問合せへの対応
- 2 各施設の BF（バリアフリー）状況（施設・設備・食事など）に関する問合せへの対応
- 3 車いす等補助具の貸出し・相談・問合せ

- 4 宿泊施設の紹介・予約代行
- 5 介護タクシーの紹介・予約代行
- 6 介護スタッフ同行サービスの紹介・予約代行
- 7 UT（ユニバーサルツーリズム）に関する相談（旅行業者）

以上の他に、①センター業務の相談対応の基礎となる旅館ホテルなどのバリア調査（バリアフリー調査）を随時実施しており（長崎県職員も参加）、②また第8章で記録したように観光庁事業にも参画しモニターツアーなどを実施した。

なお上記3の貸出料金は、以下のとおり。

- 車いす貸出料金：1泊2日・・・1,650円
- ベビーカー貸出料金：1泊2日・・・1,650円
- 入浴介助料金【1人介助】：1回・・・11,000円（税込）
- 入浴介助料金【2人介助】：1回・・・16,500円（税込）

パンフレットの読み手に対して、以下のように呼び掛けている。

「まずは、センタースタッフにお気軽にご相談ください。

UT（ユニバーサルツーリズム）では事前ヒアリング（アセスメント）が重要になります。障がいの程度や自立行動の範囲、透析患者などの医療支援が必要な場合など、高度な専門知識が求められます。現在、センターでは、看護師または介護士がヒアリングでの対応にあたっております。」

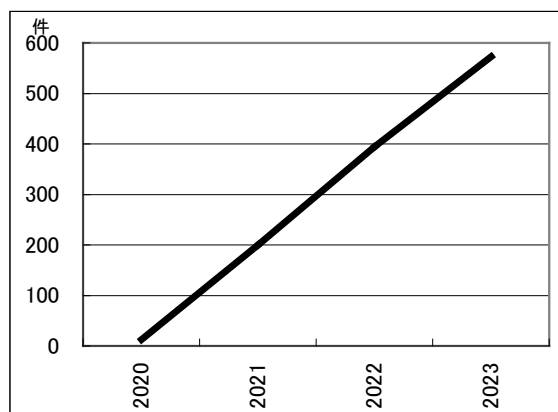
（3）2020年度からの活動実績

2021年1月30日に設立されてからの長崎県UTセンターの多彩な活動は、長崎県UTセンターのHPの「お知らせ」（資料11-2）に記録されている。主な活動を抜粋して紹介する。

- 2021年1月30日（土） 長崎県UTセンター開設。長崎新聞に記事が掲載される。
- 2021年4月 長崎空港到着口周辺トイレガイド&長崎空港から県内各方面へのトイレマップを作製
- 2021年4月4日（日） 長崎県UTセンターのPRポスターが完成
- 2021年11月2日（火） 長崎県ユニバーサル観光推進セミナー開催（佐世保市）
前日に、伊万里湾で船釣り体験。
- 2021年11月9日（火） 日本バリアフリー観光推進機構の中村元理事長がUTセンターを訪問。
- 2022年12月26日（月） 観光庁でのUT情報交換会に参加。
- 2023年11月26日（土） 西九州新幹線開業記念イベント 第1回九州パラスポーツ大会開催（長崎県UTセンター主催）
- 2023年2月27日（月） 共同提案体と 壱岐市社会福祉協議会様 との連携協定式
- 2023年3月22日（水）～23日（木）「五島市モニターツアー（入浴介助実証事業）」を開催
- 2024年2月17日（土） 第2回九州パラスポーツ大会開催（長崎県UTセンター主催）

参考までに西九州新幹線の開業は2022年9月23日であり、佐賀県の武雄温泉駅、嬉野温泉駅、長崎県の新大村駅（長崎空港の近接駅）、諫早駅を經由して長崎駅を結んでいる。

2020 年度から 2023 年度までの相談件数の推移は、図表 11-5 のとおりである。長崎県 UT センターの船出は 2020 年からの新型コロナウイルス感染症の全国的な流行という困難な状況下であったが、それに関わらず相談件数は着実に伸びており、長崎県 UT センターがその運営において大いに健闘したことは明らかである。



注)2020年度は2021年1月30日にセンターが開設された。
出所)長崎県UTセンターの提供データにより筆者作成。

図表11-5 長崎県UTセンターの相談件数の推移
(2020年度から2023年度)

<参考文献> (本文中の資料の掲載順による)

(資料 11-1) 長崎県観光振興課、2020、「「ユニバーサルツーリズム受入体制整備計画」募集要領（令和 2 年度ユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業）」（2020 年 7 月実施）。

(資料 11-2) ながさき福祉事業協同組合 HP「お知らせ」、2020、
<https://nagasaki-union.com/news.html>、2024 年 6 月 3 日閲覧。

(資料 11-3) 長崎県ユニバーサルツーリズムセンター、2022、「誰もが旅の楽しさを共有できるまち」。

12 まとめ：長崎県ユニバーサルツーリズムセンター設立の特徴

以上のように様々な努力を経て、長崎県 UT センターは、2020 年度に長崎県庁が「ユニバーサルツーリズム受入体制整備計画」を公募し、共同提案体の応募が採択されて、その内部組織として、2021 年 1 月 30 日に長崎県大村市の長崎空港にオープンし、以来活発な活動を継続してきた。長崎県 UT センターの設立の特徴をまとめると以下ようになる。

特徴 1：長崎県 UT センターの設立には長崎県庁の果たした役割が大きい。長崎県観光振興課は、少なくとも 2014 年度から UT の振興に熱心に取り組んできた。例えば、長崎県 UT センター開設前の 2016 年度から 2018 年度に、民間団体に補助金を支給し、長崎県 UT センターと同様な事業を支援した。

特徴 2：長崎県庁の UT の取組みは、伊勢志摩 BFTC のように観光客の減少に対処するためではなく、観光客が増加傾向にある中で、人口減少が見込まれる将来を見据えた観光客確保の政策であり、沖縄 BFTC の設立に類似している。

特徴 3：長崎市役所が「交流の産業化」を目指す事業を展開する中で、ながさき福祉組合は、2017 年度から 2019 年度に各種の補助事業に採択され、また「長崎創生プロジェクト

ト」に認定されるなど、UT の経験を深めてきた。

特徴 4：2020 年設立の共同提案体の主要な構成機関は、ながさき福祉組合という福祉系団体と、長崎県旅館ホテル組合という旅館ホテル系団体であるという際立った特徴がある。UT センターや BFTC を設立するには、障がい者・高齢者への観光サービス対応の面で福祉系の知識・経験が必須であり、また観光集客の面では旅館ホテルのハード・ソフトの BF 対応が必須である。

特徴 5：ながさき福祉組合は、介護・福祉の分野で新サービスの研究・開発に取り組んできたが、長崎市の補助事業や宿泊施設の BF・UT アンケートを実施する中で、長崎県旅館ホテル組合との連携協力の重要性を認識し、共同提案体を能動的に組織した。

特徴 6：長崎県旅館ホテル組合は、長崎県の UT の遅れを痛感していた。旅館ホテルのオーナーの認識が低い中で、中心役員が「まず俺がやる」と取り組みを開始した。長崎県 UT センターの運営によって、オーナーの認識は深まっていった。

特徴 7：共同提案体は 2020 年度の観光庁の実証事業に応募し採択された。離島である壱岐市を舞台にモニターツアーを実施し、離島であるため航空機や船を利用して長崎ならではのモデルツアーの経験を積んだ。

特徴 8：長崎県 UT センターの設立に当たっては、隣県の佐賀嬉野 BFTC（2007 年事業開始）から様々な強力な協力を得た。また伊勢志摩 BFTC（2002 年事業開始）からはセンター運営上の様々なノウハウが貴重であった。

残された課題としては、以下のものがある。

残された課題 1：長崎県庁と長崎市役所の UT・BF 観光振興の努力については、2014 年度以前の長崎県議会議事録及び長崎市議会議事録で様々な事実を発掘できる可能性がある。また民間団体の活動については、ミライ on 図書館の長崎県の新聞記事検索で同様に事実の発見をできる可能性がある。

（取材記録）

（1）対面取材

- ・2024 年 2 月 18 日（日）から 20 日（火）：長崎市立図書館、長崎県立みらい on 図書館、長崎市観光政策課、長崎県観光振興課、長崎県ユニバーサルツーリズムセンター
- ・2024 年 3 月 5 日（火）から 3 月 6 日（水）：ミライ on 図書館、長崎県ユニバーサルツーリズムセンター、長崎県立郷土資料センター、長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合、長崎市図書館

（2）オンライン取材（ZOOM）

- ・2024 年 8 月 20 日（火）：長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体の里見代表、塚島副代表

（3）国立国会図書館などでの資料収集

- ・2024 年 3 月 21 日（木）から 22 日（金）：日本交通公社旅の図書館、国立国会図書館