

【研究論文】

ユニバーサルツーリズム推進に向けた取組状況の研究 行政、旅行代理店、利用者、NPO 法人への調査を通じて

平井 木綿子^{1*}・大西 一嘉^{1*}

¹工学研究科建築学専攻

(受付:January 16, 2015 受理:December 1, 2015 公開:December 15, 2015)

キーワード: ユニバーサルツーリズム、障がい者、高齢者、実態調査

観光旅行は、余暇活動の中でも重要視されている活動であるが、高齢者や障がい者は様々な制約により、旅行を自由に楽しむ事ができていない。これらのバリアを取り除くために作られた旅行企画は「ユニバーサルツーリズム」等と呼ばれ、様々な取り組みが行われるようになって来たが、十分に普及しているとは言えないのが現状である。本研究では、ユニバーサルツーリズムの普及に向けた課題を明らかにすることを目的とし、行政、旅行代理店、施設関係者や利用者、NPO 法人へのヒアリング調査及びアンケート調査を通じて、ユニバーサルツーリズムの推進状況を検討した。その結果、(1)主に移動的補助に対するハード面での整備は進みつつあるが、情報補助やソフト面での対策が不十分であること、(2)ユニバーサルツーリズムの認知度が低いこと、(3)行政、民間企業、NPO 法人の連携が不足していることの3つが問題点として挙げられた。

1. はじめに

1.1 研究の背景と目的

観光旅行は、余暇活動の中でも最も重視する活動として上位に挙げられているが¹⁾、高齢者や障がいを持つ方は、様々な制約により、旅行を自由に楽しむことができていない²⁾。これらのバリアを取り除いた旅行企画はバリアフリー旅行、ユニバーサルツーリズム等と呼ばれており^{注1)}、徐々に広がりつつある。高山市ではユニバーサルツーリズムのモニターツアーの実施といった先進的な取り組みが行われ³⁾、伊勢市や神戸市ではNPO法人が2000年代前半から全国に先駆けてユニバーサルツーリズムに取り組んでいる。しかし、一般の認知度は未だ不十分であり、一部の障がい者向けツアー企画等にとどまっているのが現状である⁴⁾。

ユニバーサルツーリズムに関する研究は進みつつあり、車椅子利用者や視覚障がい者を対象としたものは散見されるようになったが⁵⁾⁶⁾、肢体不自由や視覚障がい以外の障がい者や、加齢により身体機能の低下した高齢者についての研究はほとんど見られず、真にユニバーサルな旅行のあり方について検討されているとは言えない。また、ユニバーサルツーリズムの実現には、関係機関の連携が不可欠であるが、その仕組みづくりについても事例研究にとどまっており⁷⁾、一般化するには至っていない。そこで、本研究では、あらゆる人が利用しやすい旅行に必要なサービスと、その提供に必要な連携体制を検討するために、ユニバーサルツーリズムの普及に向けた課題を明らかにすることを目的とし、行政、旅行代理店、施設関係者や障がい当事者、NPO法人への調査を通じて、ユニバーサルツーリズムの推進状況を検討した。

なお、本稿は2014年6月に行われた日本建築学会近畿支部研究発表会における筆者の報告に加筆・修正したものである。

1.2 研究の方法

本研究では、以下の5つの方法で調査を行った。

行政聞き取り調査

行政には、ユニバーサルツーリズムを提供する体制づくりに主導的な役割を果たすことが期待されるため、これまでの取り組みや、観光地としての特性から、観光のバリアフリー化に力を入れていると推測される5つの市の観光課窓口にて電話ヒアリング調査をした。

アンケート調査

(1) 旅行代理店

実際にユニバーサルツーリズムのサービスを提供する旅行代理店について、バリアフリー旅行窓口を持つ旅行代理店29社にアンケート調査を実施した。

(2) 利用者

車椅子の利用の有無にかかわらず、加齢により身体機能が低下した高齢者について検討するため、広島市の福祉施設利用者へアンケート調査を実施した。

知的障がい者施設職員聞き取り調査

研究が進んでいない知的障がい者の旅行について調査するために、知的障がい者施設職員へのヒアリング調査を実施した。

NPO法人聞き取り調査

地域のネットワークの構築を行う組織に対する調査として、NPO法人へのヒアリング調査を行った。

2. 行政聞き取り調査

2. 1 実施方法

平成25年12月25日および26日、先進的な取り組みを行っている高山市、伊勢市、神戸市に、利用者の旅行先として人気の高い温泉を多く有する大分市、市内や周辺に2つの世界遺産を有し、かつ政令指定都市である広島市を加えた5市の観光課に対し、電話でのヒアリング調査を行った。

2. 2 各市の回答

2.2.1 高山市（観光課職員より）

具体的に「バリアフリーのまちづくり施策」という政策を掲げ、観光客だけでなく、地域住民もバリアフリーのまちづくりの対象と考え、誰もが住みやすく住みたくするような落ち着いた定住環境とにぎわいのある市を目指している。今後は、物理的なバリアのみならず、言語の壁といった色々なバリアを想定し、環境を整えていきたいと考えている。ホームページ掲載に関しても力を入れているが、メディアを通じて報道されたこともあり、問い合わせなども増え、認知度は徐々に高まってきている。

2.2.2 大分市（観光地域局観光地域振興課職員より）

NPO法人と連携し、温泉の入浴介助者を派遣するなど、入浴介助に力を入れている。今後は、乳がんの方が人目を気にせず入浴できるようにバスタイムカバーを準備する等、心のバリアフリーを目指していく。また、住民の方がさらにバリアフリーなどに取り組み、観光客をもてなしてくれるよう、「おもてなし」の心を大切に、観光客を呼び込んでいく。

2.2.3 伊勢市（観光企画課職員より）

時期によって100万人単位で観光客数が変動するため、時期に関係なく訪問される高齢者の方々にさらに呼び込むことで安定した観光客数を確保しようとしている。そのため、車椅子の貸し出しや、バリアフリー宿を紹介するなど、主に高齢者を対象としたハード面でのバリアフリー化に熱心に取り組んでいる。車椅子は、伊勢神宮の砂利道を通れるよう、タイヤの太い物になっている。また、アンケートで対象者に要望を聞き、ソフト面にも対応していこうとしている。

2.2.4 神戸市（産業振興局観光コンベンション部観光コンベンション課職員より）

主にNPO法人（神戸ユニバーサルツーリズムセンター）と協力して活動している。神戸ユニバーサルツーリズムセンターでは、車椅子の貸し出しやバリアフリー化された観光施設の情報発信などに熱心に取り組んでいる。また、観光客が多数訪れる神戸だからこそできることを考え、取り組むことを目指している。

2.2.5 広島市（経済観光局 観光政策部 観光企画担当職員より）

外国人旅行者受入戦略拠点に指定されていることもあり、外国人旅行者向けの観光案内所を開設するなどの対策をしている。障がい者や高齢者等へは、基本的に個々の施設等が対応しているが、事前に問い合わせがある場合には個別に情報提供している。

2. 3 まとめ

高山市、大分市の2つの市は、今後の取り組みについても具体的な指針を示しており、観光客と地域住民のつながりを通じて、観光で訪れる高齢者、障がい者を住民側が隔

てなく受け入れる許容力を高め、今後ソフト面を重視していきたいと考えている。

全体として、物理的なバリアをサポートする取り組みは進む一方で、言葉の壁、心のバリアフリーなどソフト面については依然として不完全であると感じられる(表1、2)。従来の物理的バリアに対するハード面での対応に加え、ソフト面に着目し、包括的なサポートの提供を考えていく事が大切である。

表1 全体的に多く行われている取り組み

移動補助	車椅子貸出し
	ルート設定
	福祉タクシー
	バリアフリー宿泊施設案内
	ノンステップバスなどの整備
	道路交通整備
情報補助	多言語での対応
	点字
その他	多目的トイレ等の施設マップ
	温泉介助

表2 体制が十分に整っていない取り組み

移動補助	電動カー・ベビーカーの貸出し
	車椅子補助添乗員の派遣
情報補助	音声読み上げ
	手話通訳
その他	バスタイムカバー
	モニターツアーの実施

3. アンケート調査

3. 1 旅行代理店

一般社団法人日本旅行協会会員で同協会のバリアフリー旅行窓口一覧に記載されている旅行代理店29社にFAXにて質問紙調査を行った。実施期間は平成26年1月4日～18日とし、12社から返答があり、回答率は41.4%であった。

バリアフリー旅行の将来性については、新たな観光需要の開拓に向け、旅行代理店側の期待度は高いという結果が示された(図1)。一方、バリアフリー旅行の普及へ向けた課題については、「利用者へのアピール」が最も多くなった(図2)。バリアフリー旅行の認知度については、67%が「知られていない」と回答していることから(図3)、今後はいかに利用者へ情報を提供していくかが課題であると言える。サービス内容は、「バリアフリー車両の利用」といったハード面での対策は多数が「取り組んでいる」と答える一方、介助者派遣のようなソフト面は不十分であることが分かった(図4)。

利用者の認知度が低いと感じている点について、宣伝に最も有効であると考えられる媒体を尋ねたところ、「インターネット」と「高齢者向け雑誌」が高くなった。インターネットは、安価で多数の人に広められる効果的な媒体である半面、高齢者や障がい者への情報デパイドへの配慮も求め

られよう(図5)。

バリアフリー旅行を推進するに当たり、障壁になるものを尋ねたところ、採算性、教育が7件と最も多くなった。採算性があまり期待できないため、旅行代理店も力を入れる事ができておらず、担当者の知識不足のため、障がい者を預かることに不安を持っている代理店が多いということが分かった(図6)。

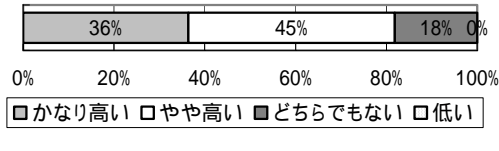


図1 バリアフリー旅行の将来性(N=11)

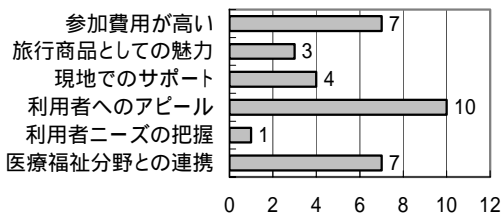


図2 バリアフリー旅行の普及へ向けた課題(複数回答)(N=12)

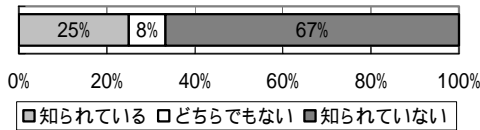


図3 バリアフリー旅行の認知度(N=12)

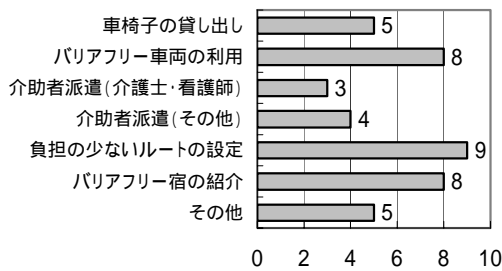


図4 サービス内容(複数回答)(N=11)

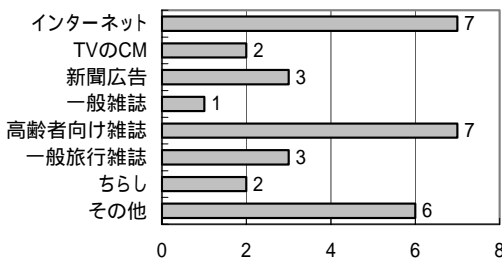


図5 有効な宣伝媒体(複数回答)(N=12)

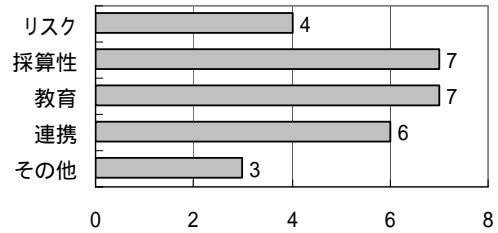


図6 バリアフリー旅行の障壁となるもの(複数回答)(N=12)

3.2 利用者

多くの観光地を有する政令指定都市である広島市の老人福祉施設利用者に郵送にて質問紙調査を実施した。実施期間は平成25年12月25日～平成26年1月10日とし、回収数は30件であった。回答者は80歳代が最も多かった(図7)。

本調査では、約9割の方が旅行をしないと答え、理由に障がいや加齢による不調から、旅行をするのであれば同伴者を必要としていることが分かる。

バリアフリー旅行を知っているが尋ねたところ、29名中25名(86%)の方が知らないと答えており(図9)、対象者の認知が不十分であることが分かる。また、バリアフリー旅行に興味がないと答えた方が22名中12名(55%)、どちらとも言えないと答えた方が22名中9名(41%)を占めており(図10)、期待度も低いと言えるが、自由回答で「バリアフリー旅行について知識がないため答えられない」という記述が散見され、認知度の上昇とともに期待度も高まる可能性がある。

バリアフリー旅行の普及のために有用と思う情報源については、テレビCMとの回答が最も多く、旅行代理店が重視しているインターネットとの回答は1件のみであった(図11)。今回の回答者は後期高齢者が多く、日頃からインターネットを利用している方が少ないことが影響しているものと考えられる。

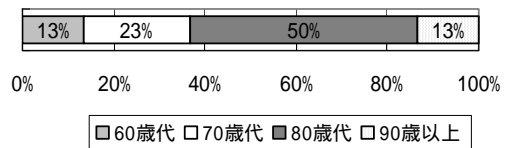


図7 年齢構成(N=30)

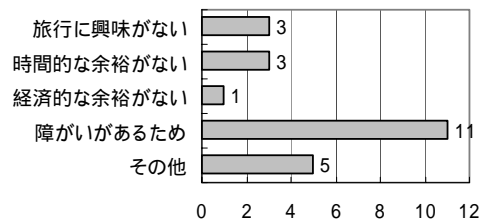


図8 旅行に行かない理由(複数回答)(N=21)

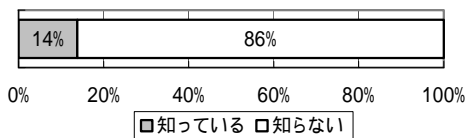


図9 パリアフリー旅行の認知 (N=29)

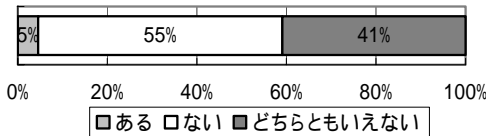


図10 パリアフリー旅行への興味 (N=22)

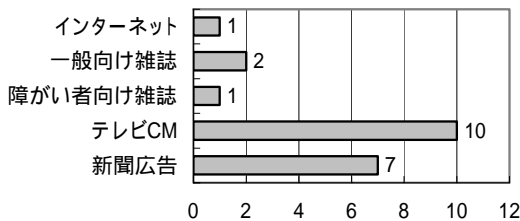


図11 パリアフリー旅行普及に有効と考える情報源 (複数回答)(N=17)

4. 知的障がい者施設職員聞き取り調査

4.1 調査概要

既往研究ではハード面に関する調査が主であることから、当事者となる障がいの中でも、よりソフト対応が必要な知的障がい者に着目し、知的障がい者施設職員(京都府)の協力を得て、平成25年12月24日、施設で実施する入所者向けの旅行の際に注意していることなどについて、ヒアリング調査を実施した。

4.2 施設旅行について(施設職員の回答)

4.2.1 ハード面

トイレの広さ、車椅子での移動は不自由を感じる場合がある。しかし、この2点は下見の際に十分注意し、車椅子でも通れるルートを設定するので、実際の旅行中に困った経験はない。

4.2.2 食事

最も気を遣っているのは食事であり、予めレストランにきざみ食を依頼しておくが、そもそもきざみ食に対応してもらえるレストランは少なく、きざみ食として出てきても、実際はきざみ食としては大き過ぎて、そのままでは食べられない事も多い。そこで、ナイフを持ち歩くが、その場でナイフを借りて適度な大きさに切る事で対応している。

4.2.3 その他

知的障がい者特有の行動も注意が必要なので、くせのある方などは事前に先方に知らせておく、重度の方には一人ずつ職員が付くなどして対応している。

4.3 パリアフリー旅行について

施設職員で計画を立てる中で不自由した経験がないので、パリアフリー旅行の利用は考えていないとのことであった。そこで、今後、利用するならば旅行代理店に求める事、また不安に思う事を尋ねた。

・個々で障がいの種類や行動パターンなどが全く異なるので、事前に伝える機会を設けてほしい。

・食事とトイレの面が最も不安な点なので、確実に対応してほしい。

・できれば素人ではなく、有資格者に任せたい。

・軽度の認知症の方などは、周囲に迷惑をかけてしまう行動を取る場合もあるので、その対策や、万が一問題になった際に対応できる体制を作ってほしい。

・文字が読めない方でも、写真や映像は関心を持って見ているので、分かりやすい広告にしてほしい。

4.4 まとめ

旅行に際して注意を要する点として強く言われていたのが食事とトイレの面であった。特に食事は、形態やこだわりなど、普段から接していなければ分からないことが多々あるので、旅行会社の担当者に日頃の様子を詳細に伝えられるかが大切である。

5. NPO法人聞き取り調査

5.1 調査概要

ユニバーサルツーリズムの促進のためには、ハード面での対応のみでは限界があり、種々のサービス提供者や自治体等が連携する必要がある。地域の支援組織は、日々の相談業務での対応の中で地域の関係者とのネットワークを構築してきていることから⁸⁾、先行的にユニバーサルツーリズムに対応した活動を行ってきたNPO法人である神戸ユニバーサルツーリズムセンターに対して⁹⁾平成25年12月6日、ヒアリング調査を行った。

5.2 業務内容について(NPO法人職員の回答)

5.2.1 利用者

身体障がい者(加齢による身体機能の低下を含む)が多数を占めている。利用者は年々増加しており、現在の利用者の約7割がリピーターだが、新規の方はホームページを見て来られる方が多い。その他、所属している団体の中で口コミや新聞広告で知った方や、団体旅行で利用した後個人で来られる方もいる。

5.2.2 業務上の障壁となること

「日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク」に加盟しているNPO法人のない地域へ旅行する場合、旅行先でのサポートを調整するのが困難である。また、利用者が契約している居宅介護支援事業所以外の事業所ではサービスを受けることが出来ないため、旅行先では介護保険が利用できず、全額自費負担となってしまう。

運営上の問題としては、コーディネートに要する時間が長くなり、件数を増やすことが出来ないため、運営資金の確保に苦労する。

5.2.3 現状の行政や民間企業の対応で問題と感ずる点

神戸市の観光産業に繋がっているという意識が不足しており、役所の内部での認知度も低く、観光からまちづくりに繋げていくことができていない。

民間でも整備やサービスが点的であり、不十分である部分へのクレームを防ぐために、整備できている部分の情報を出すことも控えてしまっている。

5.2.4 観光を考えるNPO法人だからこそ可能であること

多様な業種、特に企業との連携はNPO法人だから可能となっている。日常生活の様々な要素を含む観光について考えることにより、多方面から関心を持ってもらうことができる。また、神戸に誘客する活動であるため、神戸市内の発展に寄与できる。

5. 3 まとめ

観光という経済活動に関するNPO法人であることは、行政、民間企業の双方に関心を持ってもらいやすく、多領域の連携を展開していくことに効果的に働く可能性が示された一方で、サービス面、運営面ともに、一部の協力を留まっているのが現状である。介護保険制度の整備なども含め、行政や民間企業との意見交換の場を積極的に設けるなどの対策が必要である。

6 . まとめ

国内旅行の行動者率が低下している昨今¹⁰⁾、新たな観光需要の開拓は不可欠であり、近年、観光産業全体としては、訪日外国人旅行者への対応に注力する傾向にある。しかし、我が国では、高齢化の進展に伴い高齢者の旅行ニーズが増加していることや、平成26年に障害者権利条約に批准し、障がい者の観光の機会均等について適当な措置を取ることを求められていることから、ユニバーサルツーリズムを促進することは、日本の旅行市場にとって重要である。また、ユニバーサルツーリズムが充実し、旅行しやすいまちとなることは、そのまちで暮らす人にとっても暮らしやすいまちづくりが進むことである。ユニバーサルツーリズムの促進は、福祉のまちづくりを進める上でも効果的な手段であると言えるであろう。

しかし、実際には様々な要因により、ユニバーサルツーリズムは十分に普及しているとは言えない。観光産業の発展というユニバーサルツーリズムの経済的価値に着目すれば、営利を目的として観光に関わる民間企業や、新たな観光需要の開拓を目指す国や地方自治体の協力は得やすくなることが予想され、ユニバーサルツーリズムの普及につながると考えられる。しかし、従来、ユニバーサルツーリズムの社会的価値のみならず、経済的価値を念頭に置き、ユニバーサルツーリズムへの対応のあり方を検討した研究は行われて来なかった。本研究では、ユニバーサルツーリズムの経済性を考慮の上、関係する各主体に対して一連の調査を行った。以下、本調査で得られた結果について述べる。

6. 1 ソフト面の整備の改善

行政、旅行代理店への調査から、主に移動的補助に対するハード面での整備は進みつつあるものの、情報補助やソフト面での対策が不十分であることが明らかとなった。これは、「障がい」として想定されている状態の多くが、身体障がいであることが要因と考えられる。4人に1人が高齢者という高齢社会を迎えた我が国において、加齢に伴う身体機能の低下を含めた身体障がいへの対応が急務であることは疑いようがない。確かに、ハード面の整備も十分であるとは言えず、当然のことながら今後も改善を進めていかなければならない。しかし、知的障

がい者施設職員へのヒアリング調査から分かるように、実際の旅行の場面では、ハード面で不自由する点については下見等で把握でき、前もって対策が立てられることが多い。現実には、事前の対策が立てにくいアクセシビリティに対するソフト面での対応の充実が求められている。東京オリンピック・パラリンピック開催を控え、身体障がい以外の障がい者や外国人等の観光困難者の増加が見込まれることから、周囲の人々の障がいに対する理解を深めるための啓蒙活動なども含めた、物理的バリア以外のバリアに対する対策を進める必要がある。

6. 2 ユニバーサルツーリズムの社会的認知度の向上

ユニバーサルツーリズムの認知度の低さについては、採算性が低い商品であることもあり、旅行代理店等が宣伝に積極的でなかったという背景があるが、障がいを理由に旅行を諦めている方に、まずユニバーサルツーリズムの存在を知ってもらうことが重要である。しかし、本調査では、旅行代理店が宣伝媒体としてインターネットを重視していることが明らかとなる一方、高齢者にとっては有効な情報源ではないといった食い違いが見られた。また、知的障がい者は、新聞は読めなくても新聞広告には興味を示す方が多いなど、旅行代理店があまり重視していない宣伝媒体の有用性も示された。利用者の年齢層や障がいの特性などを考慮し、文字情報や音声情報の他、画像などの言語に拠らない表現を含めた広告表現や、テレビCMや雑誌といった従来の宣伝手法を利用するなど、全ての人々が的確に情報を享受できる情報支援を検討しなければならない。

6. 3 関係組織の連携体制の構築

ユニバーサルツーリズムには、宿泊、飲食、観光、移送、福祉といった様々なサービスが関連しており、これらに関係する民間企業の連携に加え、観光分野のみならず、法制度や都市計画等の面からも、行政がネットワークに加わることが必須である。民間企業と行政の橋渡しとしての役割が期待されるのがNPO法人を始めとする地域の支援組織である。行政に対する調査ではNPO法人と連携しているという回答も聞かれたが、現状ではNPO法人が感じている行政や民間企業についての問題点について、それらを伝え、話し合う場も十分に整っておらず、NPO法人は十分に連携できているとは考えていない。また、NPO法人のみでは財政的な裏づけや社会的な信頼が不十分であり、思うような活動ができていないことも明らかとなった。今後は、サービスの充実に向けて関係機関が情報を共有するといった連携体制を構築すると同時に、民間企業が協賛金を出し、行政が共催事業としてPRするなど、NPO法人が安定的に運営して行くための仕組みづくりも必要となるだろう。

6. 4 総括

本調査によって、以上3点がユニバーサルツーリズムの普及に向けての課題として挙げられた。これらに共通して言えることは、関連する主体同士の認識の不一致である。ソフト面の対策の遅れについては、サービス提供者である行政や民間企業が行っているサービスと、利用者のニーズが一致していない。ユニバーサルツーリズム

の認知度の低さについては、広告を出す側が利用している宣伝媒体と、利用者が情報を得やすい媒体が異なっている。関係機関の連携の不足については、他業種との連携が不十分と考える NPO 法人に対し、行政や民間は必要性を感じていない、またはすでに十分であると考えている。

故に、これらの課題を解決するには、各主体が個別に対応するのみでは難しいことが分かる。ユニバーサルツーリズムに関連する主体全てが有機的に連携することによって、各主体が共通の認識を持ち、効率的かつ有効な解決策を講じることができるようになると思う。

〔謝辞〕 本研究の調査にご協力いただいた高山市、大分市、伊勢市、神戸市、広島市の担当者様、旅行代理店各社様、老人福祉施設利用者様、知的障がい者施設職員様、神戸ユニバーサルツーリズムセンター様に厚く御礼申し上げます。また、調査・分析に尽力いただいた神戸大学工学部建築学科の古谷日花里氏に深く感謝の意を表します。

注

1) バリアフリー旅行、ユニバーサルツーリズムといった用語には厳密な定義はなく、区別して使用されている場合もあるが、本稿では同義とし、「ユニバーサルツーリズム」を用いることとする。ただし、調査の際に「バリアフリー旅行」を使用したものについて述べる場合は、本稿においても「バリアフリー旅行」を用いている。

参考文献

- 1) 公益社団法人 日本生産性本部：レジャー白書 2014 - マイ・レジャー時代の余暇満足度 - ，2014.8
- 2) 平井木綿子，大西一嘉：バリアフリー旅行の実態と受け入れ体制に関する調査，日本建築学会近畿支部研究報告集 計画系，第 53 巻，pp.609-612，2013.5
- 3) 森田美佐子，川原晋：観光地におけるバリアフリーの考え方と進め方に関する研究 - 高山市の行政主催モニターツアーと市民まちづくり活動に着目して，観光科学研究，第 6 号，pp.95-101，2013.3
- 4) 国土交通省 観光庁：ユニバーサルツーリズムにおけるサービス提供に関する調査報告書，<http://www.mlit.go.jp/common/000999236.pdf>，2014.9 参照
- 5) 西森匠，中島佐智子，飯田匡，柳尚吾：車椅子利用者の行動からみた観光地のバリアフリー化に関する研究，日本建築学会学術講演梗概集 E-1，pp.699-700，2011.
- 6) 亀谷義浩，木下晃輔，宇都宮可奈，岸上純子，知花弘吉：定期観光バスツアーにおける施設評価 - 視覚障害者のレクリエーション空間の利用に関する研究 その 6 - ，日本建築学会近畿支部研究報告集 計画系，第 46 巻，pp.145-148，2006.
- 7) 森田美佐子，川原晋：観光地におけるバリアフリーの考え方と進め方に関する研究：高山市の行政主催

モニターツアーと市民まちづくり活動に着目して，観光科学研究 6，pp.95-101，2013.

- 8) 国土交通省 観光庁：ユニバーサルツーリズム促進に向けた地域活動実態調査報告書，<http://www.mlit.go.jp/common/000999216.pdf>，2014.9 参照
- 9) 前掲 8)
- 10) 総務省：平成 23 年社会生活基本調査，<http://www.stat.go.jp/data/shakai/2011/pdf/houdou.pdf>，2014.9 参照

[Research Paper]

**Study on the Situation for the Universal Tourism Promotion
-Through the Investigation to Municipalities, Travel agencies, Users, and
Non-Profit Organization-**

Yuko HIRAI¹ and Kazuyoshi OHNISHI¹

¹*Graduate School of Engineering, Department of Architecture*

Key words: Universal Tourism, Disabled Person, Elderly Person, Factual Survey

Tourism is one of the emphasized activities of leisure. However, elderly persons or disabled persons cannot enjoy a travel freely because of a variety of restriction. The tour organized to remove those barriers is named “Universal Tourism”. Although various approaches were tried, it hasn't spread among people substantially. In this paper, to clarify problems toward popularization of Universal Tourism, we conducted hearing surveys and questionnaire surveys of municipalities, travel agencies, a welfare service worker, welfare service users and incorporated non-profit organization, and we studied the present situation of Universal Tourism. As a result, it was shown that (1) the aid in communication or countermeasures by software are not sufficient while those by hardware that are planned mainly for the aid in mobility are developing, (2) Little is known concerning Universal Tourism, (3) cooperation among municipalities, private companies and non-profit organizations is insufficient.