



宮崎県観光協会における ユニバーサルツーリズムの取組



公益財団法人宮崎県観光協会



1 ユニバーサルツーリズム(UT)とは

高齢や障がいなどの有無（さらには外国人、ベビーカーを利用している家族連れなど）に関係なく、すべての人が安心して楽しめる旅行を指します。

※2014年に観光庁によって定義されています。

～なぜユニバーサルツーリズムが必要なのか？～

● 旅行への潜在的なニーズ

日本の総人口の3割を超える方が高齢者・障がい者であり、旅行への意欲を持つ潜在的な顧客層となっている

● 世界的な潮流

海外でも高齢化は進んでおり、世界的にユニバーサルツーリズムの必要性が高まっています。インバウンド誘致にもつながる

● 多様化するニーズへの対応

ベビーカー利用者、外国人観光客など、多様な背景を持つ旅行者への配慮は、観光地全体の魅力向上につながる



1 ユニバーサルツーリズム(UT)とは

ユニバーサル社会実現推進法を始めとした、関連法令の整備により、受け入れ環境の改善など観光業も対応を求められています。

【ユニバーサル社会実現推進法】

全ての国民が、障害の有無、年齢等にかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、障害者、高齢者等の自立した日常生活及び社会生活が確保されることの重要性に鑑み、ユニバーサル社会の実現に向けた諸施策を総合的かつ一体的に推進することを目的としています。

【その他 関連法令】

● 障害者差別解消法 (R6改正)

民間事業者にも「合理的配慮」の提供が義務化

● UD2020行動計画

誰もが円滑に移動・利用できる環境整備を推進

● 旅館業法 (R5改正)

障がい等の特性に応じたサービス提供（従業員研修等）を推奨



2 宮崎県観光協会の主な取組

①推進体制

《ユニバーサルツーリズムセンター》

○県観光協会内に開設 2020年8月

《アンバサダー》

○真北 聖子氏 2025年7月1日～

②広報活動

《みやざきアクセシビリティ情報マップ》

○2,698件(うち観光関連施設855件)

《「みやざき観光ナビ」への情報掲載》

○飲食店: 14

○宿泊施設: 43

○モデルコース: 8

③環境整備

《観光施設における「心のバリアフリー認定制度」の認定施設》

○宿泊施設:24施設

○観光案内所:3施設

《ユニバーサルツーリズム研修会の実施(講演)》

R4 「ユニバーサルツーリズム～その最初のステップ～」

R5 「体感!!心感!バリアフリー観光

～バリアフリー観光の実現に向けてできること～

R6 「バリアフリー観光からはじまる まちづくり 人づくり」

《ベビーカー・車いすレンタル事業》

○宮崎空港で無料レンタル事業

「ベビーカー、自走式車いす、介助式車いす」

「電動車いす」(期間限定)

県協会は、2024年8月に
観光施設として

「心のバリアフリー認定制度」
の認定を受けています。



3 宮崎ユニバーサルツーリズムセンターの主な業務

<普及・定着に向けた取組>

(1) 制度の整備と推進

認定制度の活用など、行政と連携した環境整備

(2) 認知度向上と連携強化

事業者間・地域間での情報共有と協力体制の構築

(3) 心のバリアフリー促進

ハード面の改修だけでなく、おもてなしの心（ソフト）の育成

(4) ビジネスとしての振興

持続可能な取り組みとするための、経済的なメリットの追求と発信

上記に基づき以下の業務を実施

- ①ユニバーサルツーリズムに関する問い合わせ・相談対応
- ②県内観光地等のユニバーサル状況調査・情報発信
- ③ベビーカー・車いすレンタル事業
- ④ユニバーサルツーリズム研修会・セミナーの開催

3 宮崎ユニバーサルツーリズムセンターの主な業務

② 県内観光地等のユニバーサル状況調査・情報発信

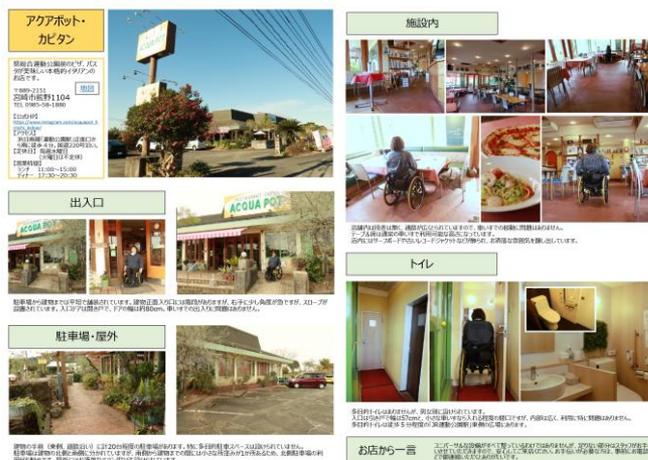
【取材対象】 観光地、宿泊施設、飲食店等

【掲載媒体】 (1)みやざき観光ナビ

(2)みやざきアクセシビリティ情報マップ

※月1回は、現地を調査していますので、ご希望の施設関係者は、ご連絡ください。

飲食店取材の様子


(1)みやざき観光ナビ

(2)みやざきアクセシビリティ情報マップ

3 宮崎ユニバーサルツーリズムセンターの主な業務

② 県内観光地等のユニバーサル状況調査・情報発信

(1) みやざき観光ナビ

※令和5年4月のリニューアル後、アクセス件数は増加

	令和7年度 (4~12月)	令和6年度	令和5年度	令和4年度
アクセス件数	4,709,786件	5,736,005件	3,341,142件	3,898,494件
令和4年度比	—	147.1%	85.7%	—

<ユニバーサルツーリズムページ>

INDEX

- ▶ ユニバーサルツーリズムおすすめの観光スポット
- ▶ ユニバーサルツーリズムおすすめのモデルコース
- ▶ ユニバーサルツーリズムおすすめ施設
- ▶ 車いすで行く！宮崎旅レポート
- ▶ ユニバーサルツーリズム動画
- ▶ 心のバリアフリー認定制度
- ▶ 宮崎ユニバーサルツーリズムセンターについて

.....

閉じる ^

◆各ページへのアクセス件数(令和6年度)

ユニバーサルツーリズムトップページは	2,143件
車いす・ベビーカーレンタル	6,374件
おすすめの観光スポット	2,699件
心のバリアフリー認定制度	1,076件
ユニバーサル動画再生数	11,532回

3 宮崎ユニバーサルツーリズムセンターの主な業務

② 県内観光地等のユニバーサル状況調査・情報発信

(2) みやざきアクセシビリティ情報マップ

※宮崎県障がい福祉課運営サイト
一部管理を県観光協会



みやざきアクセシビリティ情報マップ
←詳しくはこちら

3 宮崎ユニバーサルツーリズムセンターの主な業務

③ベビーカー・車いすレンタル事業 (2024年7月～)



【貸出・返却場所】宮崎空港1階到着ロビー 手ぶら観光サービス

【受付時間】8:00～18:30

【レンタル品】A型ベビーカー、介助式車いす、自走式車いす
電動車いすウィル(WHILL)※試験運用

【料 金】無料:A型ベビーカー、介助式車いす、自走式車いす
有料:1日2,000円電動車いす(WHILL)

【レンタル品】



自走式車いす、介助式車いす、A型ベビーカー、電動車いす(WHILL)



【貸出利用日数】

	令和6年度 (7月～3月)	令和7年度 (4月～9月)
ベビーカー(4台)	659日	583日
介助式車いす(1台)	86日	44日
自走式車いす(2台)	109日	97日
電動車いす(2台)	—	11日
計	854日	735日

4 観光施設における 心のバリアフリー認定制度

＜対象となる施設＞ 宿泊施設、飲食店、観光案内所、博物館

＜認定基準＞ 次の基準を「すべて」満たす必要があります。

① 施設のバリアフリー性能を補完するための措置を3つ以上行い、ご高齢の方や障がいのある方が施設を安全かつ快適に利用できるような工夫を行っていること。

→ 県や国の補助金もあります。

② バリアフリーに関する教育訓練を年1回以上実施していること。

例：観光庁の作成したマニュアルを活用し、社内勉強会を実施、障がいを持った顧客へのコミュニケーションやサポートに関する外部研修に参加 等

→ 当センターが毎年研修会を開催します。

③ 自社のウェブサイト以外のウェブサイトで施設のバリアに関する情報などの バリアフリー情報を積極的に発信していること。

→ 当センターが運営管理する、HP「みやざきアクセシビリティ情報マップ」に掲載することでも基準を満たします。

観光施設における心のバリアフリー
認定制度(観光庁HP)
詳しくはこちら→



4 観光施設における 心のバリアフリー認定制度

【宮崎県内の認定施設】 ※令和7年11月現在

27施設（宿泊施設：24施設、観光案内所：3施設）

【全国の認定施設】 ※令和7年11月現在

	全国	九州
宿泊施設	3,204施設	433施設
飲食店	131施設	33施設
観光案内所	129施設	25施設
博物館	14施設	0施設
計	3,478施設	491施設



4 観光施設における 心のバリアフリー認定制度

認定制度の認定を受けると・・・

○信頼性の向上

認定を受けることで、施設の信頼性や社会的配慮を外部に示すことができ、他の施設との差別化につながる。

○集客力の向上

観光庁のウェブサイトや宮崎観光ナビで施設名が紹介されることで、集客力の向上が期待できる。

○補助金申請の加点要素

認定が加点要素として評価される場合があり、今後の補助金申請や国の高付加価値化事業において経営面での優位性を得る可能性がある。

○サービス全体の向上

従業員の教育や接遇の質を見直す機会となり、サービス全体の向上にもつながる。

4 観光施設における 心のバリアフリー認定制度

【<認定基準①>を達成するための支援策】

<国>ユニバーサルツーリズムの促進に向けた環境整備（R7補正）
（バリアフリー化に必要な施設整備等）

高齢者等が気兼ねなく旅行に参加できる環境を整備し、ユニバーサルツーリズムを促進するために、観光施設や宿泊施設のバリアフリー化に必要な施設整備や設備導入等を支援する。

<県>ユニバーサルツーリズム受入環境整備事業費補助金（R7予算）

令和9年度に「全国障害者スポーツ大会」の本県開催を見据え、ユニバーサルツーリズムの受入体制を強化することを目的として、県内の宿泊施設や観光施設のユニバーサルデザイン化の整備等に対し支援を行う。



段差を解消して高齢者等が移動しやすくするために客室を改修



5 ユニバーサルツーリズムのもたらす効果



① 観光客増加と地域活性化

これまで旅行を諦めていた層が訪れることで、新たな市場が開拓され、地域が活性化する

② 施設のバリアフリー普及

ハード面の改修だけでなく、ソフト面の工夫による環境整備が進む

③ 「心のバリアフリー」の普及

「心のバリアフリー」が普及することで、より優しく、魅力的な観光地としてのブランドイメージが向上する

④ 訪日外国人観光客の増加

世界的に高齢化が進む中、国際的な競争力を持つ観光地となる