

2025年度 伊勢おもてなしヘルパー 伊勢市バリアフリー観光アンケート 実施結果

アンケート実施期間：2025年8月12日～10月26日

対象者：過去5年間（2021年4月1日～2025年7月30日）に
おもてなしヘルパーを利用したことのある方 325名

実施方法：アンケート用紙を郵送

回答数：162名 うち返信用封筒による返信114名、フォームによる回答48名

回答率：49.85%

実施主体：伊勢おもてなしヘルパー推進会議

事務局・NPO法人 伊勢志摩バリアフリースターセンター
(三重県鳥羽市鳥羽一丁目2383-13 鳥羽1番街1F)

TEL 0599-21-0550 E-MAIL iseshima@barifuri.com

【注記】

(1) 旅行者全体の傾向との比較を行うため、以下の調査を引用した。

- ・ 前回のアンケートとの比較
「令和2年度伊勢おもてなしヘルパー利用者アンケート」
- ・ 伊勢周辺への旅行者との比較
「令和6（2024）年伊勢市観光客実態調査報告書（伊勢市）」
- ・ 国内の旅行者との比較
「じゃらん観光国内宿泊旅行調査2024」（リクルートじゃらんリサーチセンター調べ）

(2) 調査名については、以下のとおり短縮して表記した。

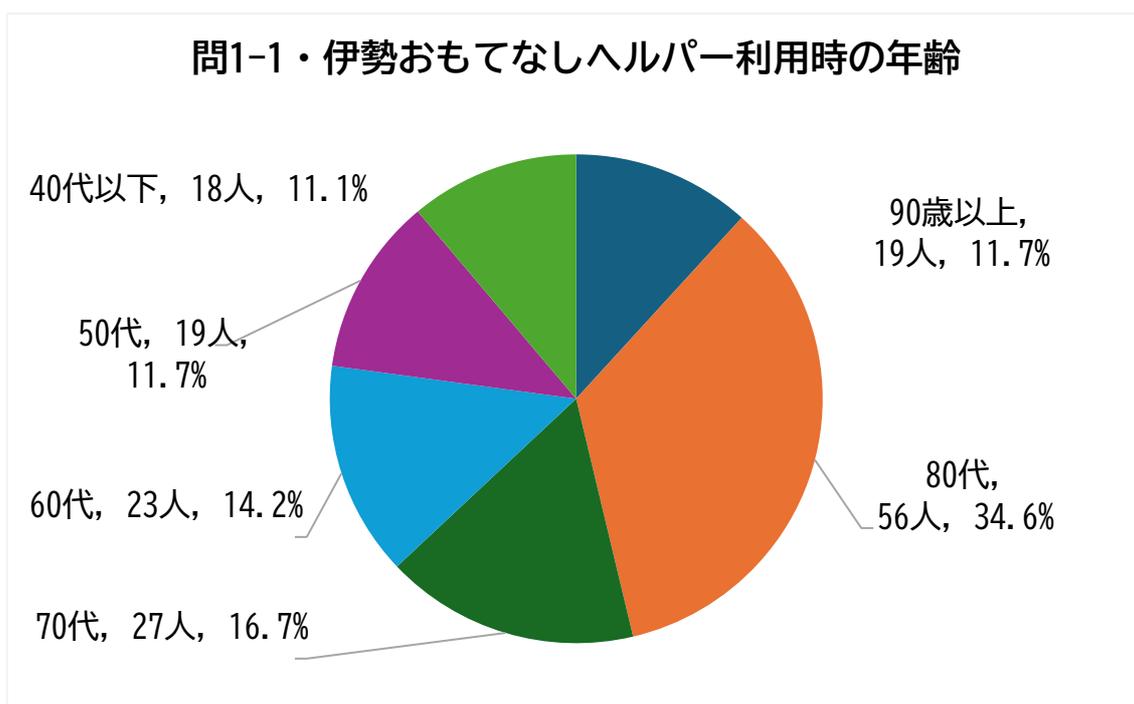
- 「2025年度 伊勢おもてなしヘルパーアンケート」→「おもヘル調査」
- 「令和2年度伊勢おもてなしヘルパー利用者アンケート」→「前回の調査」
- 「令和6（2024）年伊勢市観光客実態調査報告書」→「伊勢市調査」
- 「じゃらん観光国内宿泊旅行調査2024」→「じゃらん調査」

(3) 事業の所管がどこなのかが利用者には判別しづらく、設問と記述内容が合わないケースが多かった。このため自由記述についてはいったん設問と切り離し、分野や対象別に仕分け直した。

(1) 設問毎の分析

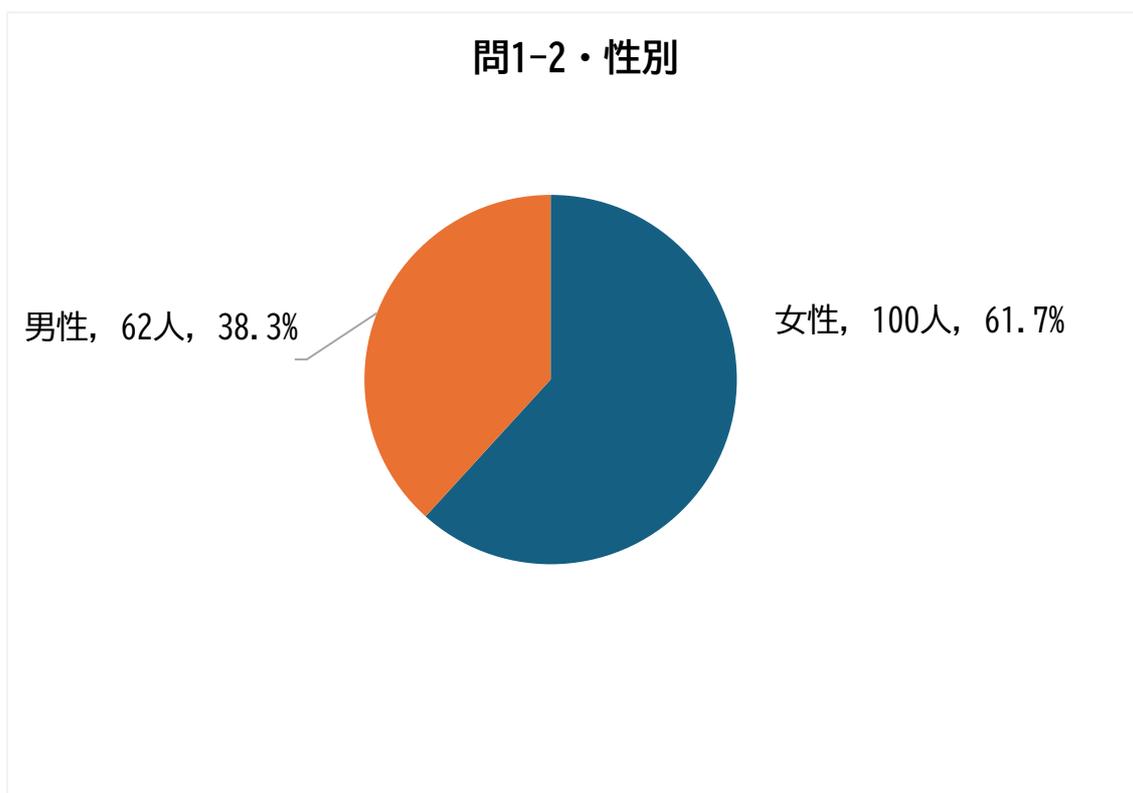
■「伊勢おもてなしヘルパー」を利用された方について

問1. 当時の年齢、性別、お住まいの地域などについて教えてください。

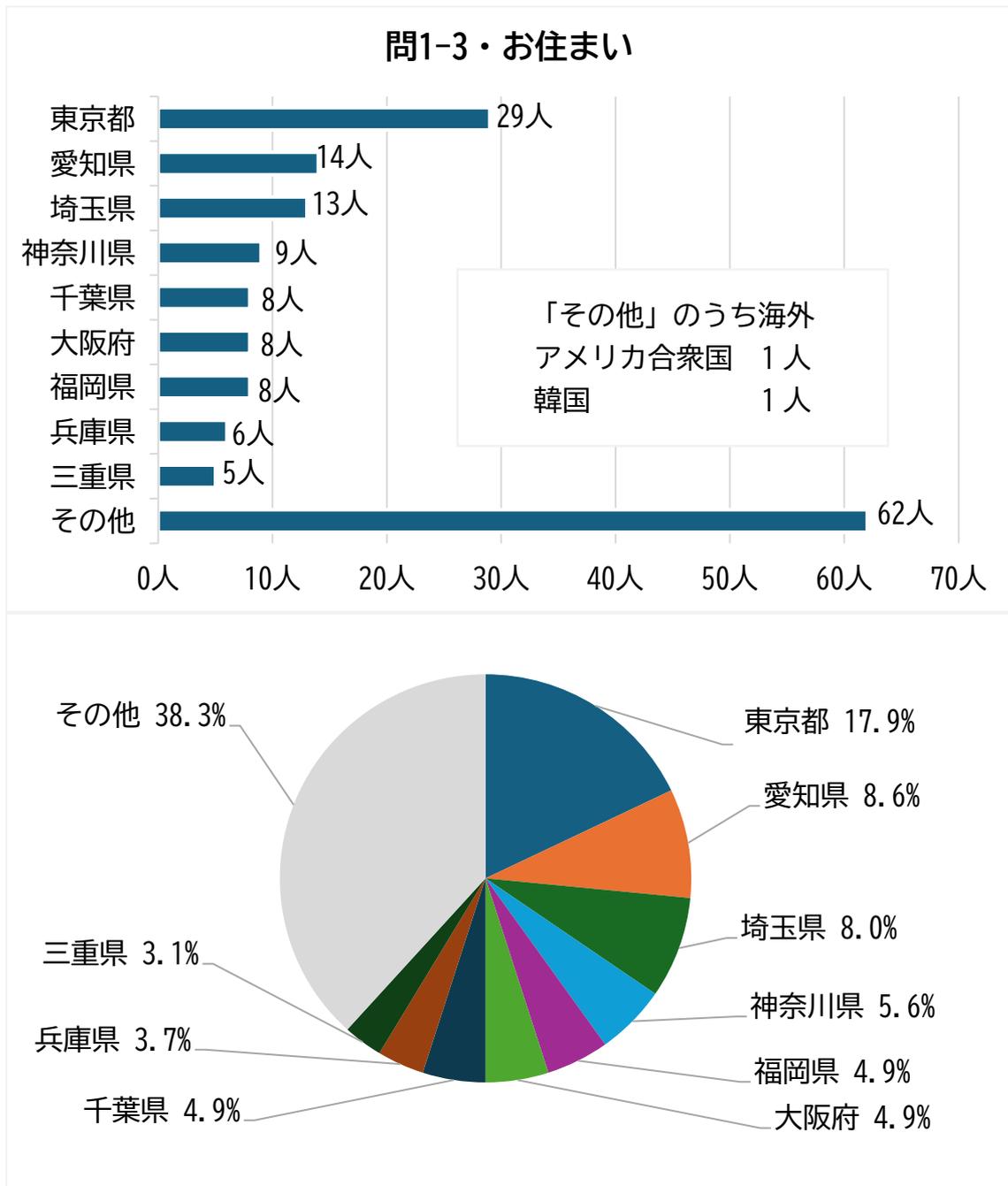


回答者の半数以上が70歳以上（70歳以上63%、80歳以上に限ると46.3%）で構成されており、超高齢者層が主要な利用者であることが分かります。これは、本サービスが加齢に伴う移動困難を抱えつつも、「一生に一度は伊勢へ」という強い参拝動機を持つ層に対し、実効性を持つことを示唆しています。

なお、前回調査では80歳以上が40.0%となっています。



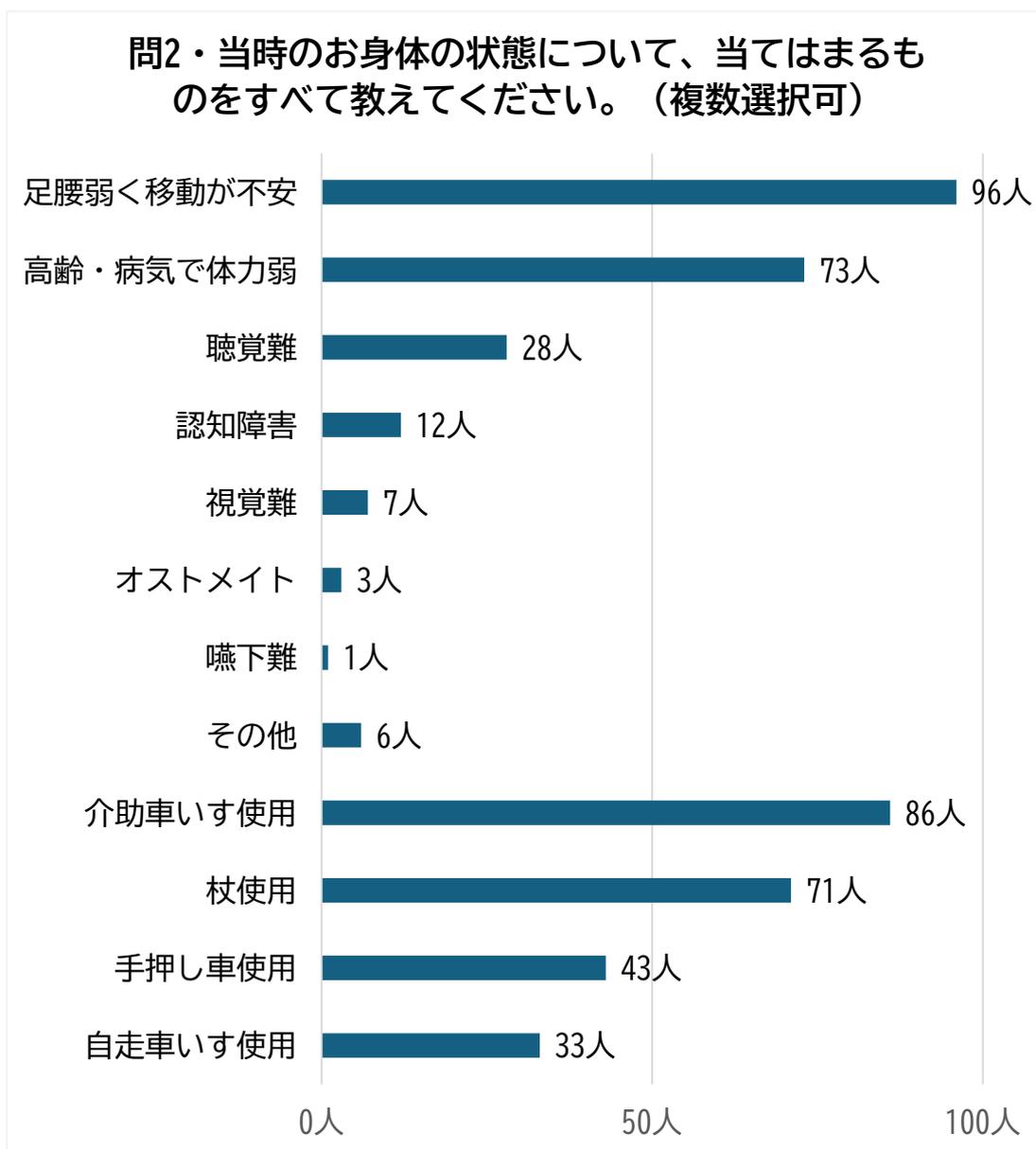
女性が約 6 割を占めており、男性を上回っています。これは一般に女性の方が平均寿命が長く、高齢者人口において高い割合を占めるという人口統計学的背景に加え、女性の方が旅行の対象・発案者になりやすい傾向を反映している可能性があります。



関東、関西、九州、さらには韓国やアメリカ合衆国まで、極めて広範な居住地から利用者が訪れています。

伊勢市調査による観光客の居住地割合は多い地域から順に愛知県、三重県、大阪府、東京都の順になっており、伊勢おもてなしヘルパーの利用者と大きく異なります。

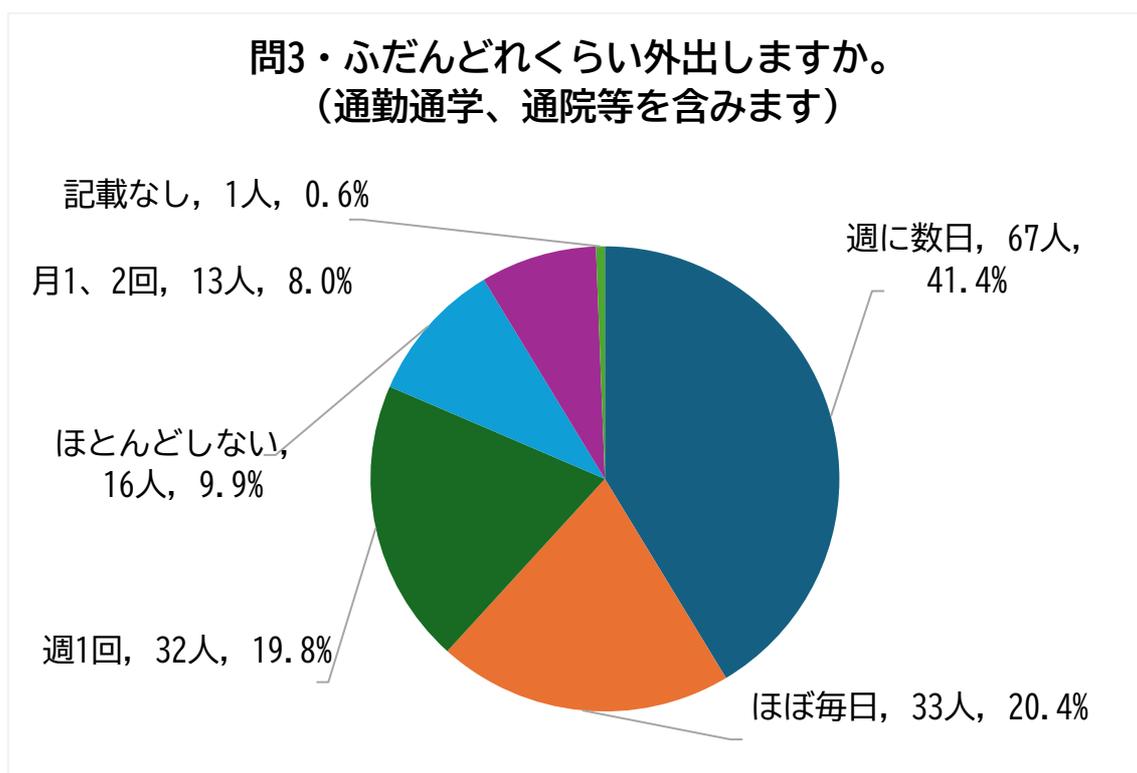
比較的遠方の利用者が多いことが本サービスの特徴と言えるかもしれません。



足腰が弱く、移動に不安がある人が162人中96人(59.3%)、移動する時誰かに介助してもらって車いすを利用したことがある人が162人中86人(53.1%)となっています。

前回調査では、足腰が弱く、移動に不安がある人が47.5%、移動する時誰かに介助してもらって車いすを利用したことがある人が58.8%で、割合が逆転しています。

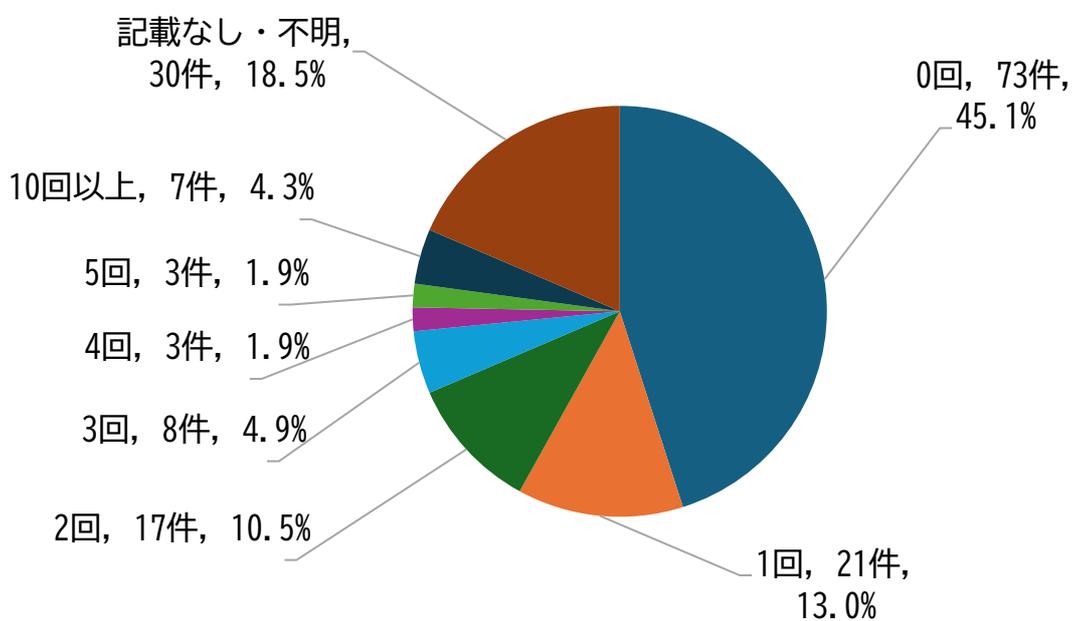
歩けても本サービスを頼る方が増えており、歩けない人だけの特別なサービスではなくなってきたことのあらわれと言えます。



「ほぼ毎日」から「ほとんど外出しない」まで回答は分散していますが、外出頻度が低い層も一定数含まれています。

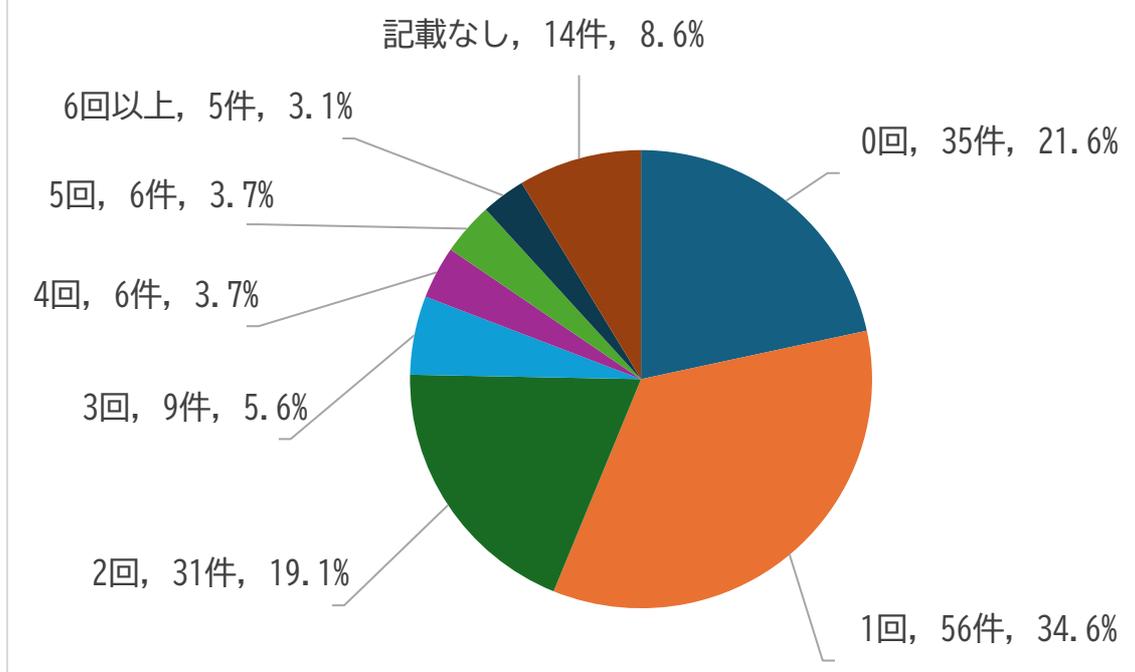
日常的な外出に制約がある層にとって、伊勢志摩への遠距離旅行は極めて大きな心理的・身体的な挑戦であり、それを支える適切なサポート体制が求められていることが推察されます。

問4-1・この1年間で、日帰りの観光旅行に何回行きましたか。



0回という回答が目立ち、外出へのハードルの高さが窺えます。一方で、10回以上と回答するアクティブな層も存在し、身体的な障がいの有無と旅行への心理的障壁は必ずしも相関せず、個人の旅行意欲や周囲のサポート環境に依存していることが推測されます。

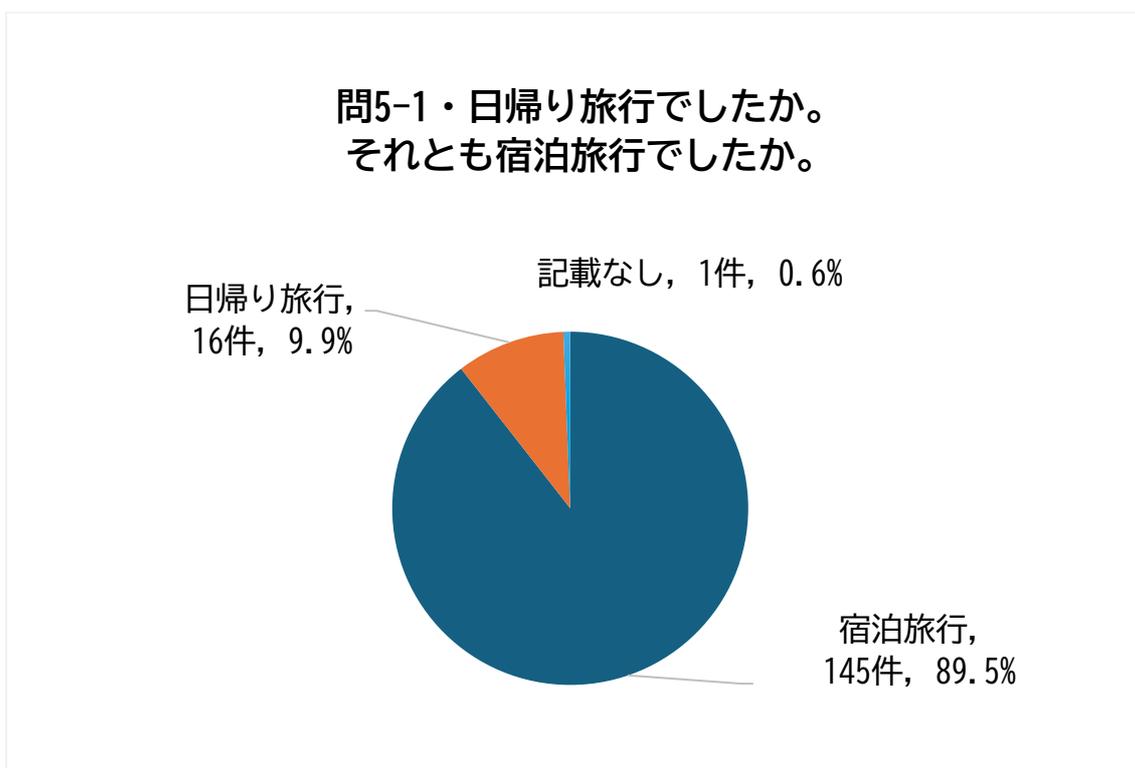
問4-2・この1年間で、宿泊を伴う観光旅行に何回行きましたか。



日帰り旅行と同様の傾向ながら、「0回」の数が少なくなっています。これは、伊勢おもてなしヘルパーの利用者に関東圏など遠方の方が多いこと、移動やトイレ休憩、食事などにかかる時間、本人の疲労等に配慮し、ゆとりを持ったスケジュールが組まれているため、日帰りよりも宿泊を伴う旅行が好まれると推測されます。

■伊勢おもてなしヘルパー利用時のご旅行について

- 覚えている範囲のご回答で結構です。
- 2 回以上「伊勢おもてなしヘルパー」をご利用くださっている場合は、一番最近の旅行のことについてお答えください。



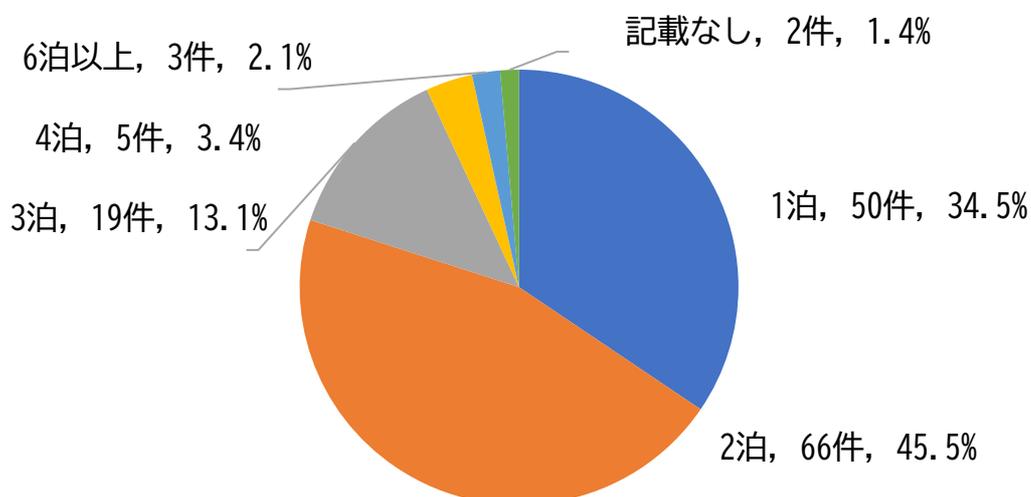
回答者の 89.5%が宿泊旅行を選択しており、日帰り旅行の 9.9%を大きく上回っています。これは伊勢市調査の結果（入込客数において日帰り客が全体の 89.1%、対面聞き取り調査において「日帰り」と回答した人は全体の 42.9%）と大きく異なります。

理由としては、問 4-2 の結果と同様、遠方からの来訪者が多いことに加え、各種行動に必要な時間や移動等に伴う疲労を考慮し、ゆとりを持ったスケジュールが組まれているためと考えられます。

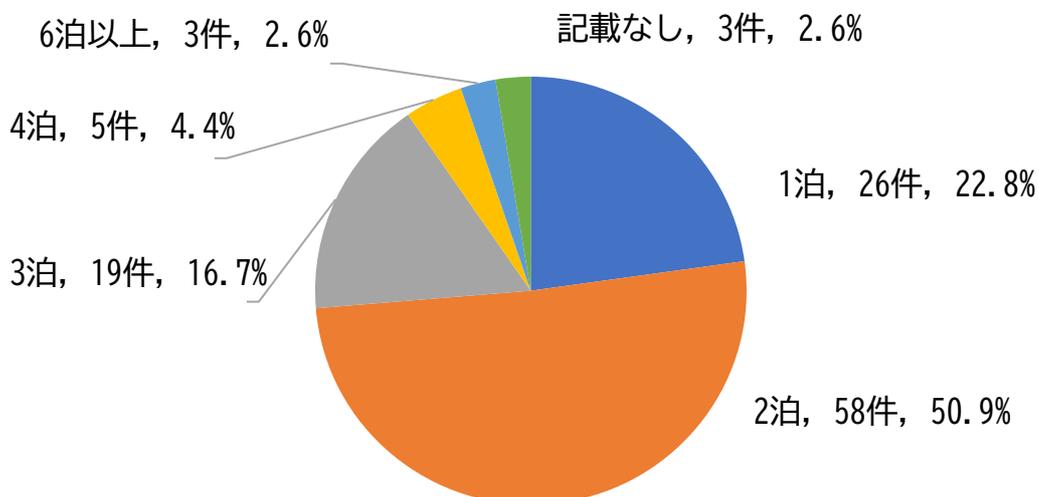
また、伊勢おもてなしヘルパーの利用者増加は宿泊旅行者の増加につながる、とも言えます。

- 問5-1で「宿泊旅行」とお答えの方にお尋ねします

問5-2. 旅行全体で何泊しましたか



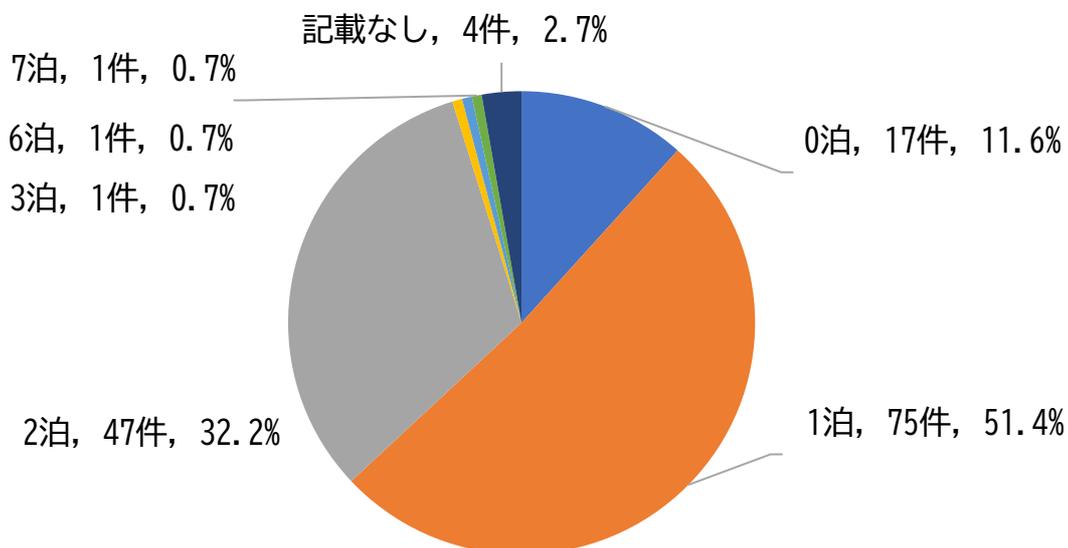
問5-2. 旅行全体で何泊しましたか (東海・関西居住の利用者を除く)



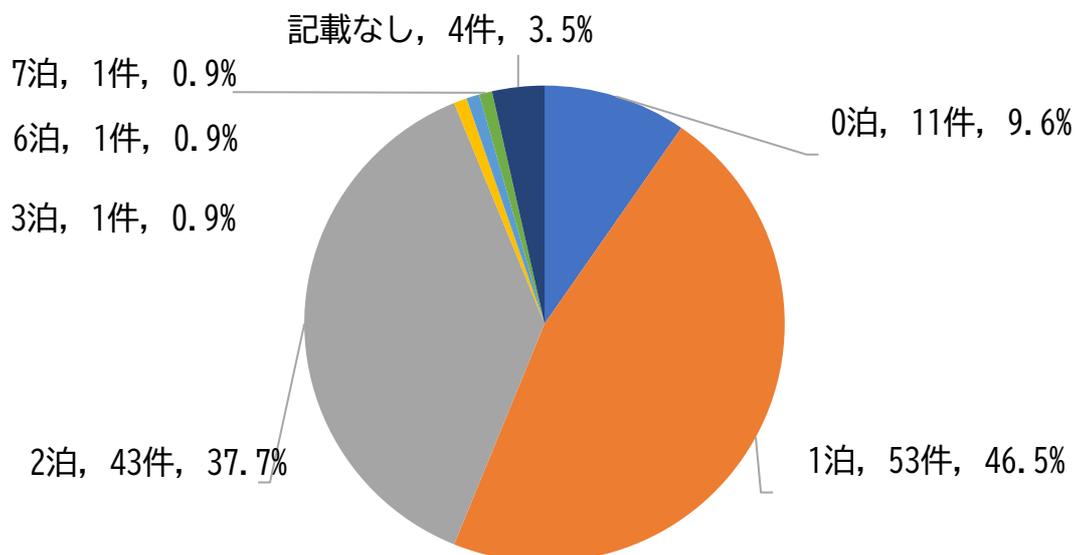
1泊から3泊程度が主流ですが、中には6泊以上の長期旅行者も存在します。平均泊数は1.82泊となり、全国平均の参考となるじゃらん調査の1.74泊を上回っています。

問1-3(居住地)と掛け合わせて見てみると、東海・関西以外の利用者は、7割以上が2泊以上の行程を組んでいます。

問5-3・伊勢志摩では何泊しましたか。



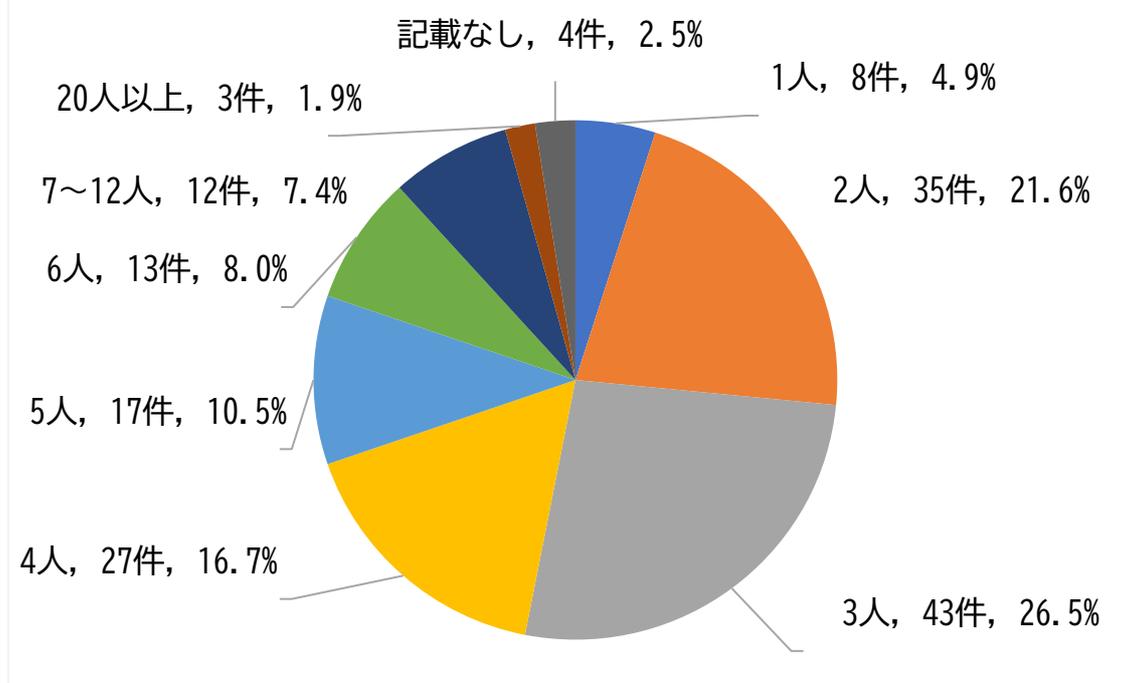
問5-3・伊勢志摩では何泊しましたか。 (東海・関西居住の利用者を除く)



1泊から2泊が主流ですが、伊勢志摩に宿泊しなかったケースも一定数見られます。

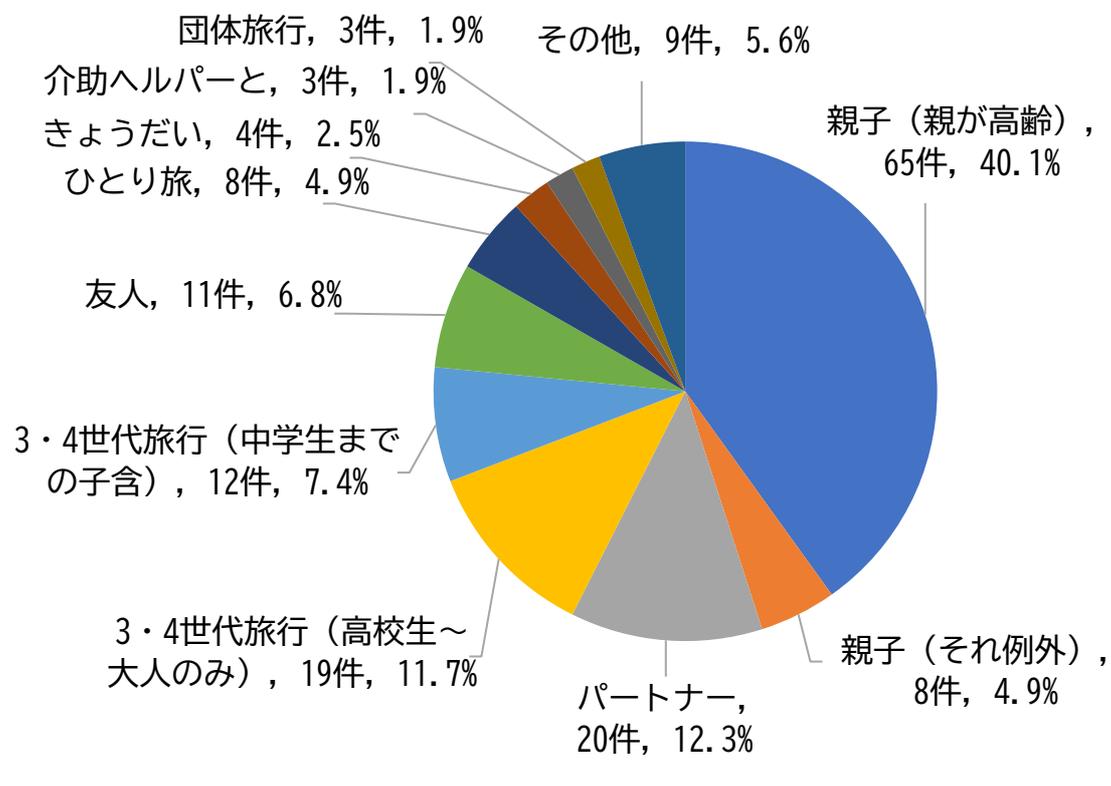
問1-3(居住地)と掛け合わせて見てみると、3泊以上の長期滞在者が全員東海・関西以外の居住地であることが分かります。

問6・何人で旅行されましたか。



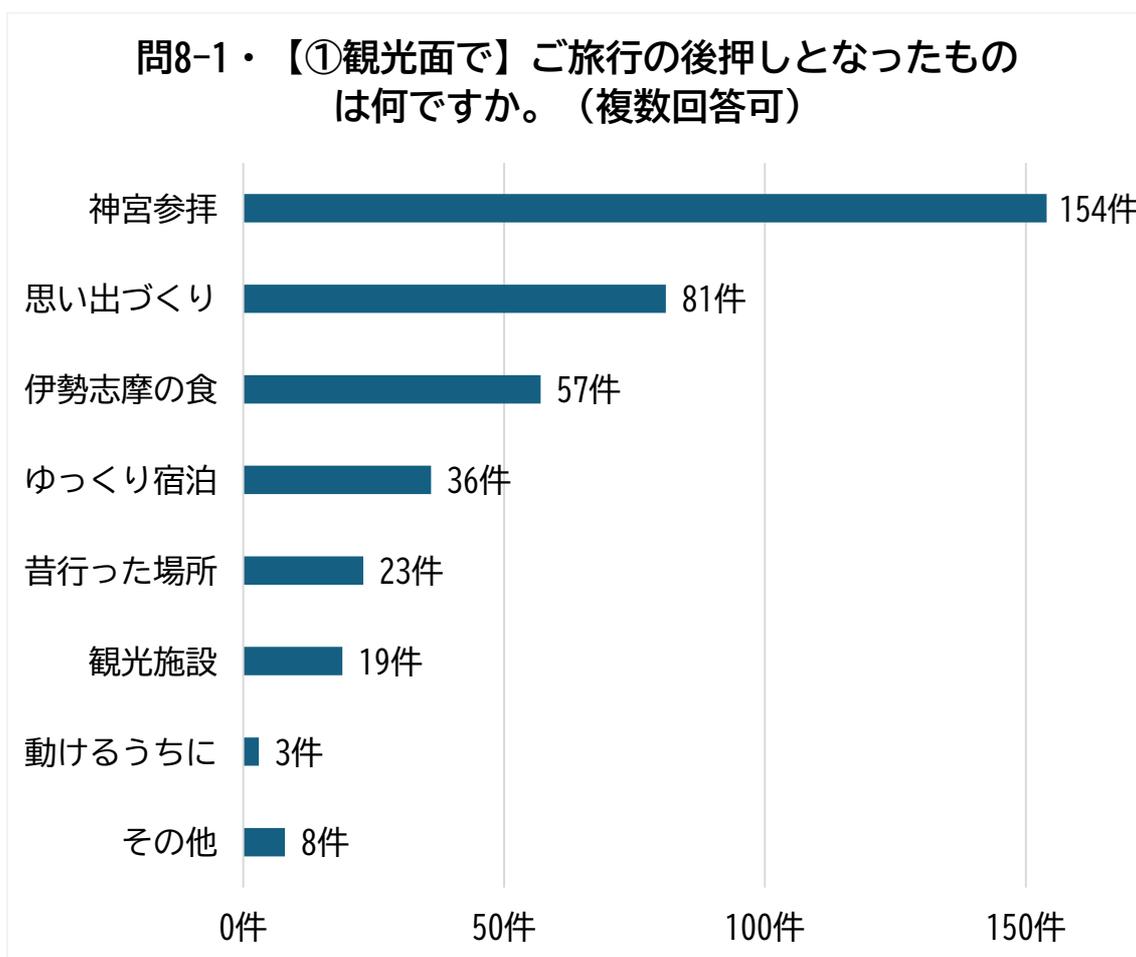
2人から6人のグループが主流であり、特に3~6人という構成は、問7で明らかになる高齢者、その子世代、孫世代といった家族構成と符号します。20人以上の団体旅行での利用例もあり、少人数から団体まで幅広く利用されていることがわかります。

問7・旅行形態について、最もあてはまるものを ひとつ選んでください。



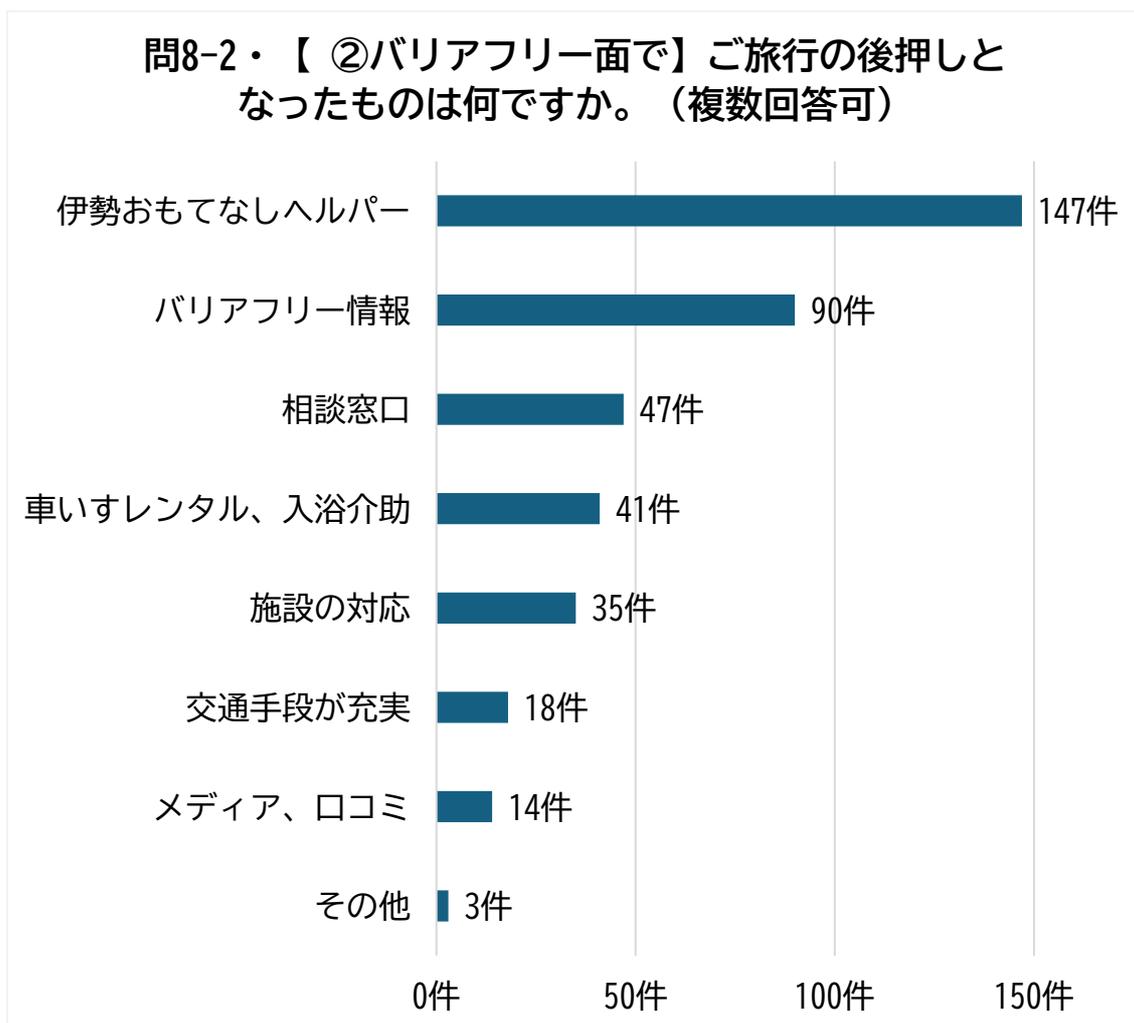
「高齢の親とその息子・娘（40.1%）」、「3世代・4世代旅行（19.1%）」が圧倒的であり、「親孝行旅行」としての性格が極めて強いことが浮き彫りになっています。また伊勢おもてなしヘルパーの存在が、介護を担う家族側の精神的・身体的負担を軽減する機能も果たしていると解釈できます。

伊勢市調査では、「親子」が26.2%、「三世代」が3.2%となっているため、伊勢への旅行者全体の構成とは大きな違いがあります。

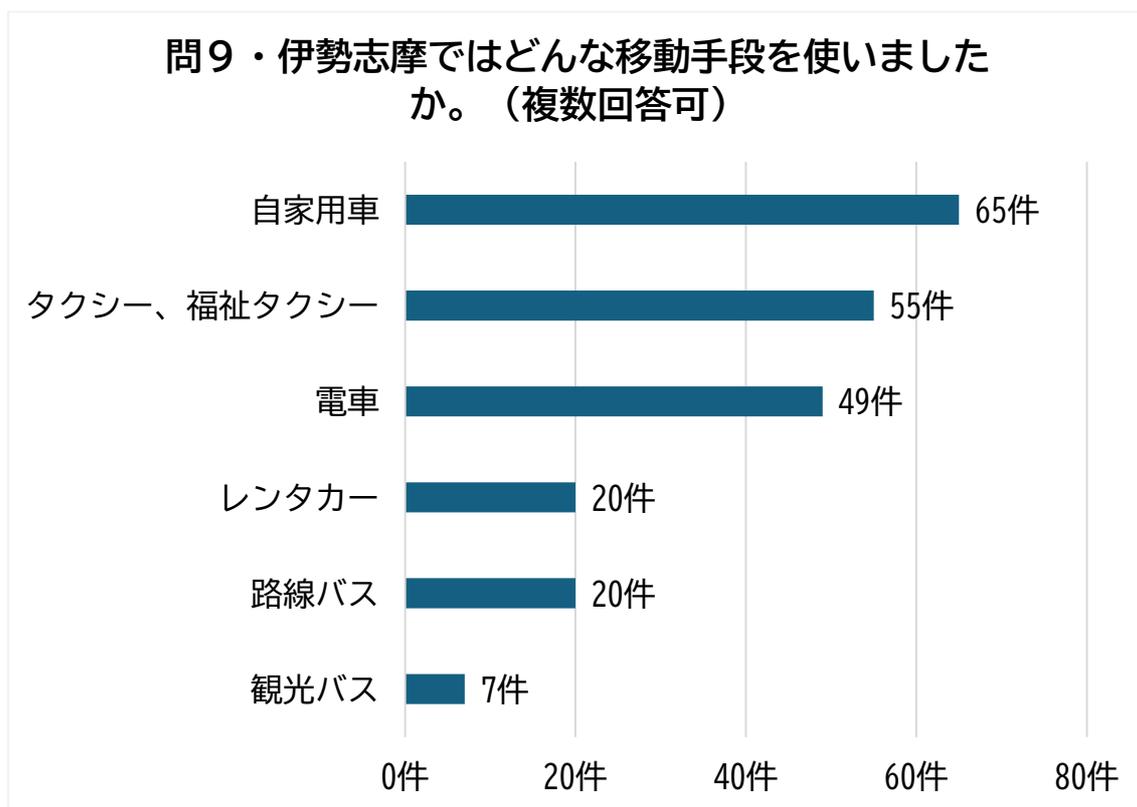


「伊勢神宮に参拝したい」という動機が162件中154件(95.1%)で、ほぼ全ての回答者に共通していますが、これは伊勢おもてなしヘルパーが内宮参拝のサポートサービスであることが大きいでしょう。

次に「みんなで思い出をつくりたい」が162件中81件(50.0%)で後に続いており、問7と併せて見てみると、高齢の親や祖父母と一緒に思い出を作りたいと内宮参拝旅行を計画し、伊勢おもてなしヘルパーを申し込む、というご家族の姿が浮かび上がってきます。



162件中147件(90.7%)が「『伊勢おもてなしヘルパー』のサービスがあったこと」を選択しており、「事前にバリアフリー情報を得ることができたこと」が162件中90件(55.6%)で後に続きます。



「タクシー・福祉タクシー (55 件)」が全体 (162 件) の 34.0%にのぼっており、伊勢市調査の「タクシー・ハイヤー (全体の 1.0%)」と大きく異なります。これは、移動に際し身体的・心理的に配慮を要する方が多い状況を反映していると考えられます。

問 10. 宿泊した旅館・ホテル名を教えてください。

名称	所在地	件数
伊勢神泉	伊勢市	10
志摩観光ホテル	志摩市	10
伊久	伊勢市	9
旅荘海の蝶	伊勢市	6
戸田家	鳥羽市	7
伊勢パールピアホテル	伊勢市	5
(名称不明) 伊勢市駅周辺	伊勢市	7
亀の井ホテル鳥羽	鳥羽市	5
コンフォートホテル ERA 伊勢	伊勢市	4
ホテルルートイン伊勢	伊勢市	3
三交イン伊勢市駅前	伊勢市	3
大石屋	伊勢市	3
エクシブ鳥羽別邸	鳥羽市	3
扇芳閣	鳥羽市	3
その他		38
回答のべ数		116

所在地別	件数	割合
伊勢市	64 件	55.2%
志摩市	14 件	12.1%
鳥羽市	35 件	30.2%
鳥羽市か志摩市 (不明)	2 件	1.7%
明和町	1 件	0.8%
回答のべ数	116 件	100.0%

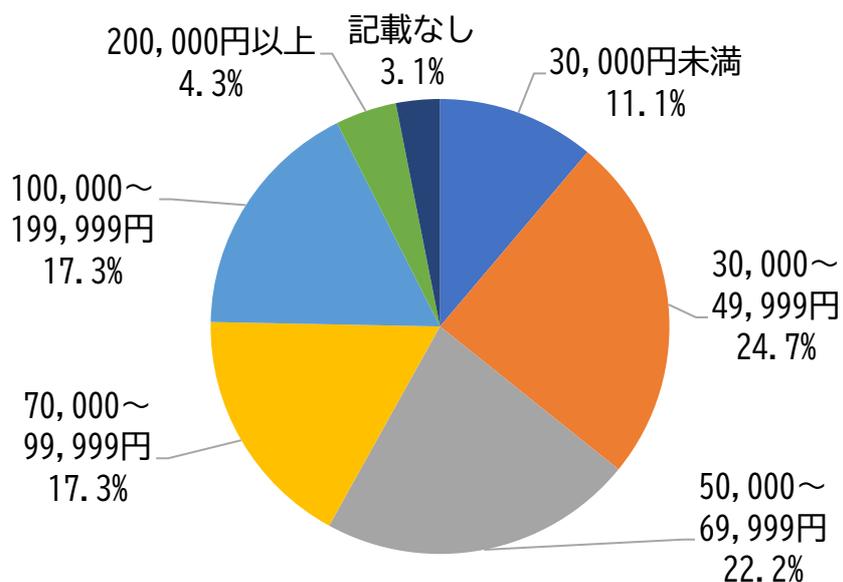
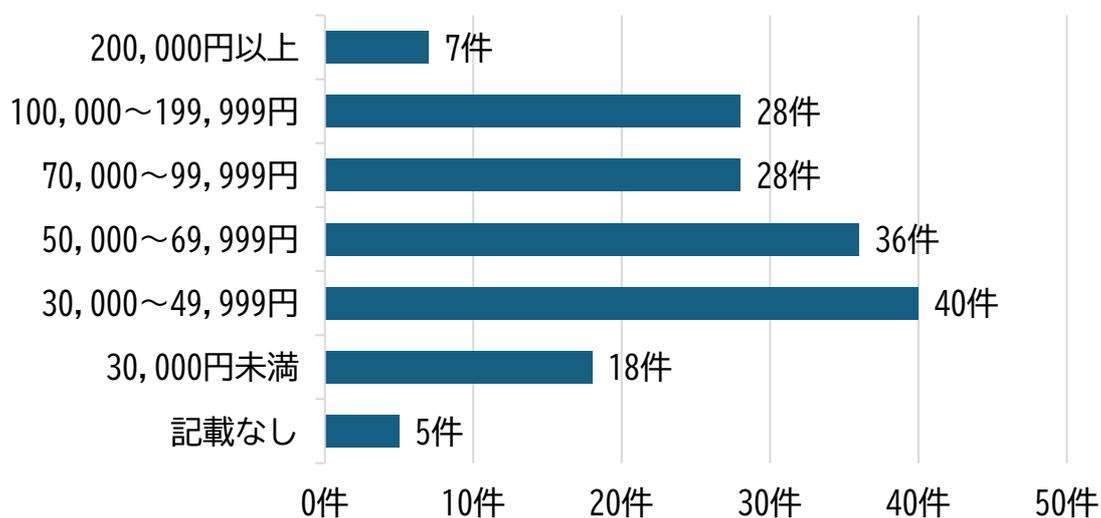
地域を代表するような、規模が大きく料金の比較的高い施設が上位に並んでいます。一定程度の設備が必要、というバリアフリー旅行者ならではの事情が影響していると思われます。

問 11. この時の旅行で、伊勢志摩以外に立ち寄った観光地があれば教えてください。

都道府県	件数	具体的な立ち寄り先
愛知県	17	名古屋、名古屋駅周辺、名古屋城、名古屋徳川園 豊橋、ジブリパーク、明治村
三重県	9	長島温泉、鈴鹿サーキット、菰野でいちご狩り VISON、尾鷲漁港、熊野速玉大社
京都府	8	上賀茂神社
大阪府	6	大阪関西万博
奈良県	5	東大寺
静岡県	3	熱海、浜松
その他	9	琵琶湖、靖国神社、飛騨高山白川郷、宮島、出雲、ホタル イカミュージアム、橋杭岩
のべ計	57	

162件中48件(29.6%)が、伊勢志摩以外のなんらかの観光地に立ち寄っており、地域ごとに分けてカウントすると、のべ57件になります。

問12・伊勢志摩旅行にかかった費用
(宿泊した場合は宿泊費含む)は、
1人あたり総額いくらぐらいでしたか。



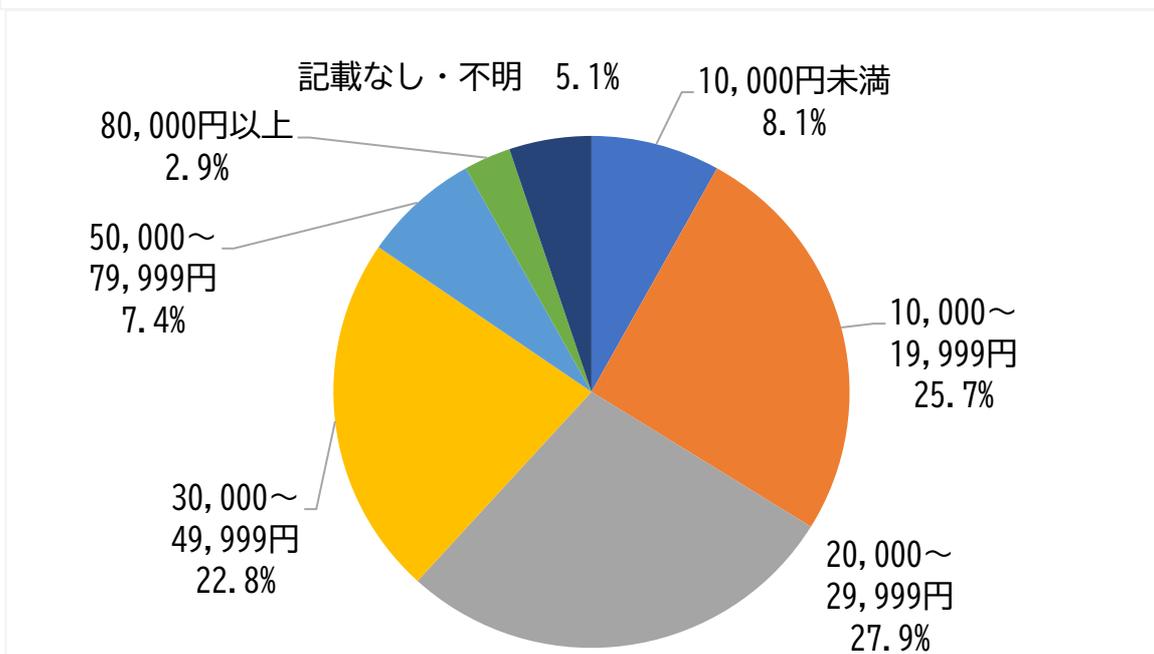
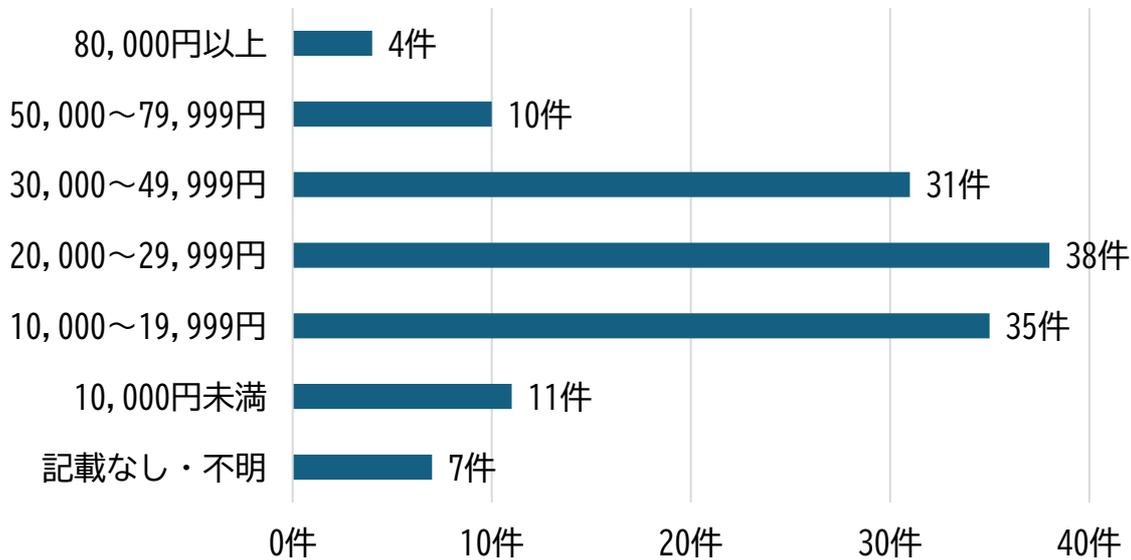
3万円未満から20万円以上まで幅広く分布していますが、5万～10万円以上という高価格帯が目立ちます。

- 問12で「200,000円以上」を選ばれた方にお尋ねします。

問12-2. 具体的な金額を教えてください。

お一人だけ、「700,000円」と回答してくださった方がいました。連泊、バリアフリールームやスイートルームの使用、福祉タクシーを借り切ったの周遊などを考えると十分ありえる金額です。

問13・伊勢志摩での宿泊費は一人1泊あたりいくらぐらいでしたか。



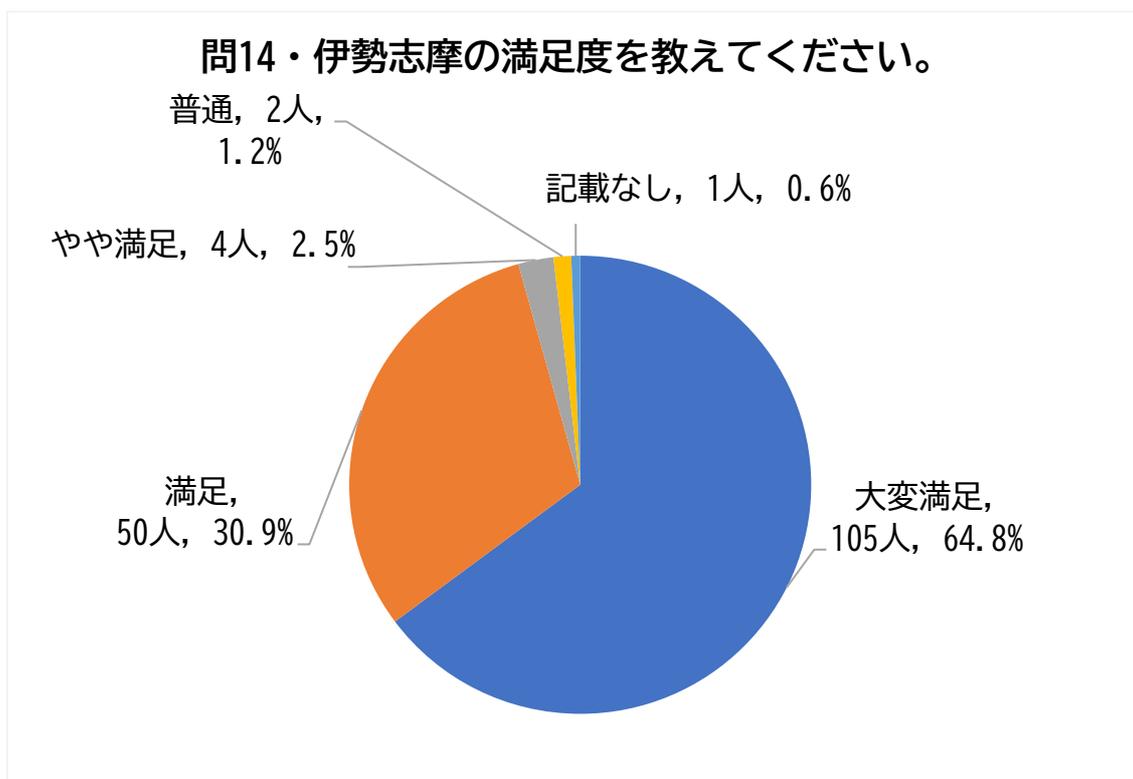
1万円から4万円台がボリュームゾーンですが、5万円以上の層も一定数存在します。

伊勢おもてなしヘルパー利用者の旅行は、その年齢や病状などから「最後かもしれない旅行」として実施されることが多いと予想され、費用よりも身体的な負担軽減を重視する傾向が結果としてあらわれているといえます。

- 問13で「80,000円以上」を選ばれた方にお尋ねします。

問13-2. 具体的な金額を教えてください。

お一人だけ、「95,000円」と回答してくださった方がいました。ハード面が整った宿泊施設や空間にゆとりのあるスイートルームを選択される場合、十分考えられる金額です。

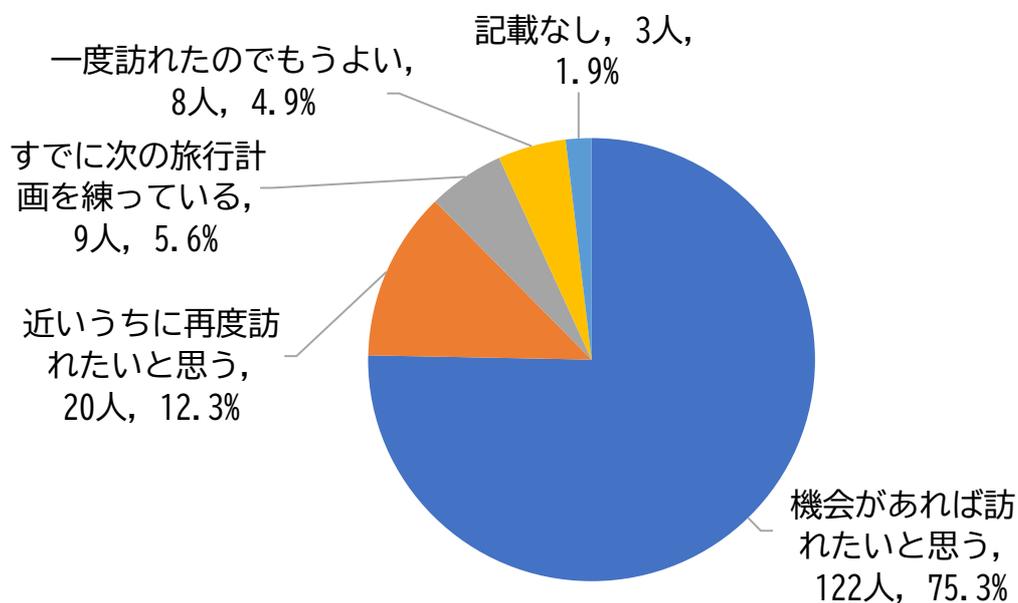


「大変満足」と「満足」で全体の8割以上を占めています。これは伊勢市調査による伊勢市観光の総合満足度（100点満点中87.4点）と似通っており、伊勢および伊勢志摩が高い満足を得られる魅力的な観光地であることが分かります。

「問14-2. 問14の理由を教えてください。」（自由記述）

自由記述は設問と記述内容が合わないケースが多かったため、全ての設問を合わせて仕分け直し、「(2) 自由記述」として別にまとめました。

問15・伊勢志摩へ再度訪れたいと思いますか。

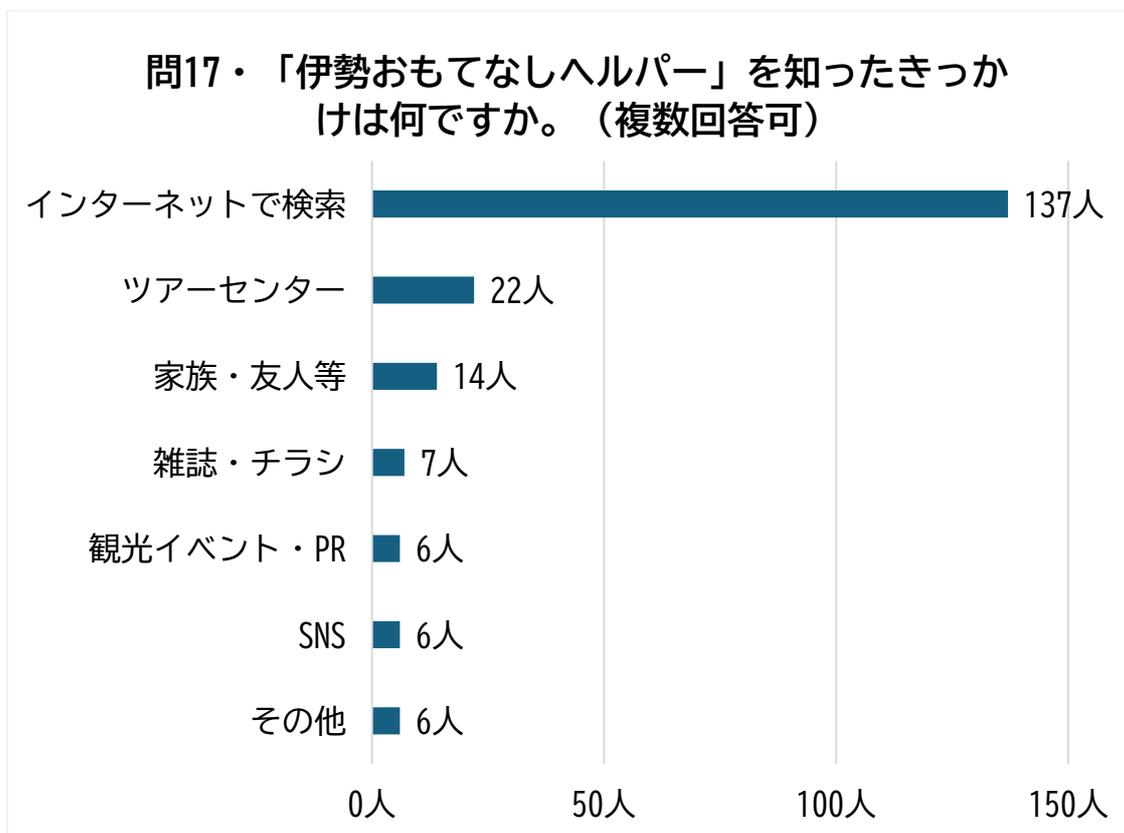


「機会があれば訪れたい」「近いうちに再度訪れたい」という回答が大多数です。自由記述の結果（別資料）も併せて見ると、バリアフリー旅行の成功体験が利用者にとって自信となり、伊勢志摩の魅力と相まって、再来訪への前向きな回答になったと推測できます。

「問 16. 今回の旅行について、旅行に行く前と、帰ってきてから、ご自身の身体的な変化や精神的な変化などがあれば、教えてください。」（自由記述）

自由記述は設問と記述内容が合わないケースが多かったため、全ての設問を合わせて仕分け直し、「(2) 自由記述」として別にまとめました。

■「伊勢おもてなしヘルパー」について

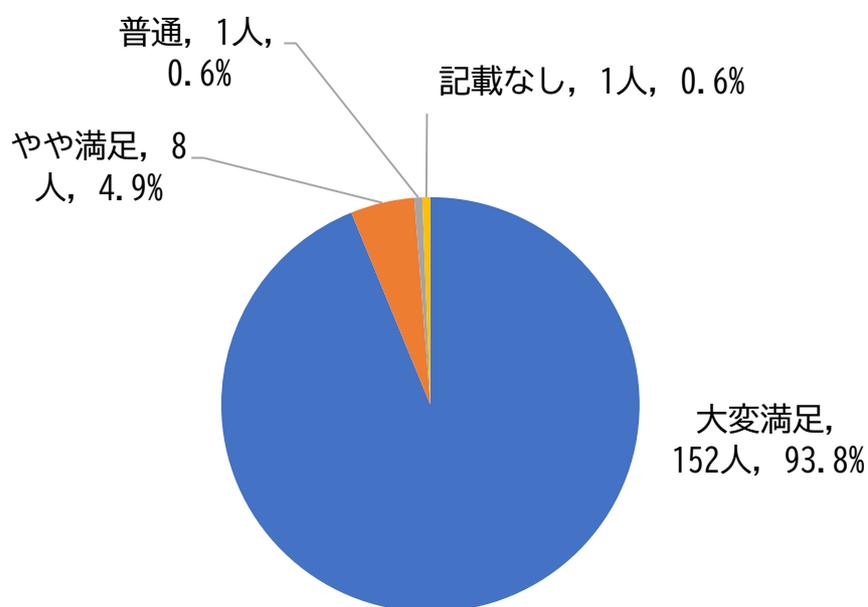


162人中137人(84.6%)もの方が、インターネットで検索して情報を手に入れています。

事務局へお電話いただく方も「伊勢神宮 車いす」で検索して知ったという方が多いです。

能動的に検索しないと知りえない情報になっているのが課題とも言えます。

問18・「伊勢おもてなしヘルパー」の満足度を教えてください。



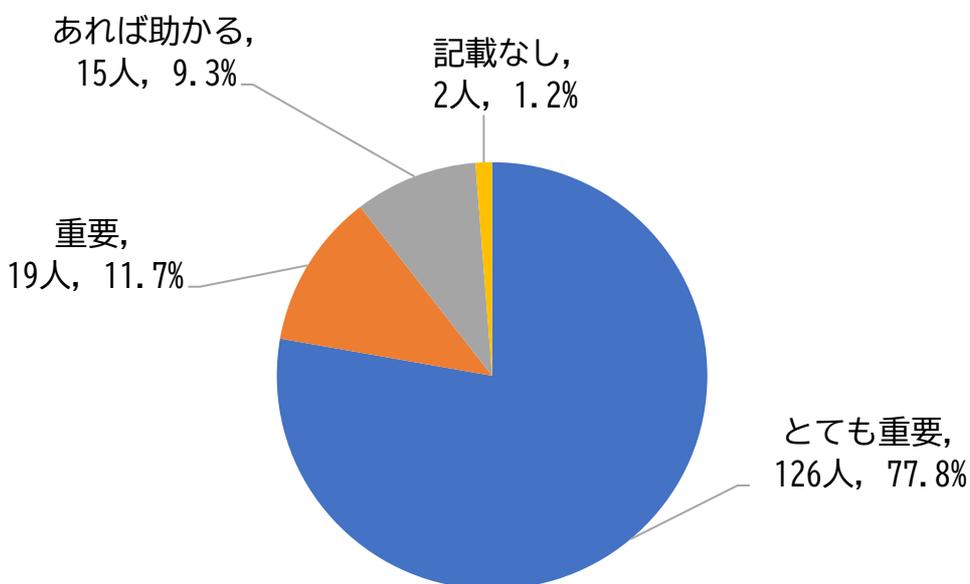
9割以上が「大変満足」と回答しており、魅力的なサービスであることが分かります。自由記述回答（別紙）からは、ヘルパーの専門性だけでなく、丁寧な事前調整、当日の細やかな配慮やコミュニケーションといった情緒的な関わりが高評価に繋がっていることが確認できます。

問 19. 「伊勢おもてなしヘルパー」について、ご意見やご感想がありましたらお聞かせください。（自由記述）

自由記述は設問と記述内容が合わないケースが多かったため、全ての設問を合わせて仕分け直し、「(2) 自由記述」として別にまとめました。

■最後に

問20. 「伊勢おもてなしヘルパー」の事務局である伊勢志摩バリアフリーツアーセンターでは、三重県内の旅行について、交通、宿泊、観光施設等のバリアフリー情報を提供しています。
このようなバリアフリー観光情報の重要度を教えてください。



情報欠如はそのまま旅行の断念に直結します。当事者とその家族にとって、正確で詳細な情報は、安心・安全な旅行を設計するための「生命線」であると言っても過言ではないでしょう。

ほとんどの方が「とても重要」「重要」を選んでいる事実が、このことを裏付けています。

**問 21. 伊勢市のバリアフリー観光全般に関して、ご意見やご感想等
がありましたらお聞かせください。(自由記述)**

**問 22. ここまでご回答いただきありがとうございました。同行者の
方からコメントがあれば、お聞かせください。(自由記述)**

自由記述は設問と記述内容が合わないケースが多かったため、全ての設問を
合わせて仕分け直し、「(2) 自由記述」として別にまとめました。

(2) 自由記述に対する分析

自由記述に関しては、設問に対して回答内容がずれている（伊勢市の観光施策について聞いているのにヘルパーへの感謝が述べられているなど）ケースが多かったため、すべての記述を仕分け直しました。

1つの記述の中に複数の要素が入っているケースも多く、その場合は該当するすべてのカテゴリに1件として計上しました。

また、傾向を把握するため似たニュアンスのものは1つの項目として集計したため、実際の記述内容とは若干相違があります。

（例：「ヘルパーさんの対応が親切で、伊勢おもてなしヘルパーがあったから楽しく旅行ができました。また必ず伊勢へ行きます」→「ヘルパーの対応が良かった」に1人、「伊勢おもてなしヘルパーのおかげで内宮参拝できた」に1人、「再来訪意向」に1人として計上）

1. 伊勢おもてなしヘルパーについて

ヘルパーの対応が良かった	130 人
伊勢おもてなしヘルパーのおかげで内宮参拝できた	36 人
伊勢おもてなしヘルパーへの感謝	28 人
再来訪意向（また来たい、また来ます）	15 人
続けてほしい	10 人
事務対応が良かった	10 人
値上がりが残念	9 人
改定後の値段が適切	9 人
同行者もうれしい	8 人
同行者の負担が減った	6 人
もっと情報発信してよい	5 人
人にも勧めたい	5 人
ヘルパーに気を使った	3 人
外宮でもしてほしい	2 人
安心できた	2 人
その他	25 人

「ヘルパーの対応が良かった」と記述された方が 162 人中 130 人（80.2%）にのぼりました。また「伊勢おもてなしヘルパーのおかげで内宮参拝できた」との記述も 36 人（22.2%）あり、伊勢おもてなしヘルパーを利用してやりたいことを実現できたこと、現地での対応が満足いくものであったことが、問 18 で示された高い満足度につながっていると分かります。

注目すべきは同行者からの「うれしい」「負担が減った」という声で、本サービスが当事者だけでなく、家族介護者に対する心理的・身体的解放の側面を持っていることを示唆しています。

伊勢おもてなしヘルパーの持つこれらの要素が、伊勢志摩への評価や問 15 で示された高い再来訪意向に影響を与えていると推測されます。

なお、伊勢おもてなしヘルパーでは 2025 年 9 月に料金改定をしており、アンケート依頼文書とともに料金改定のお知らせをご案内していることから、料金に関するコメントが入っています。

2. 伊勢志摩について

観光地の対応が良かった	13人
神宮が魅力	6人
食事が魅力	4人
再来訪意向	3人
やりたいことができた	3人
良い旅だった	3人
景観が良かった	3人
その他	2人
バリアフリー化が進んでいる	2人
神宮の魅力	1人
宿泊施設の対応が良かった	1人
入浴介助サービスが良かった	1人
車椅子のパンク修理拒否	1人
宿泊施設の立地が便利で良かった	1人
三重県の良さを知った	1人
宿泊施設のバリアフリー化を	1人

神宮や食事といった魅力もさることながら、現地の人々が優しく親切だったことへの言及が多くありました。

3. 伊勢市内の観光施策について

バリアフリー化が進んでいる	11人
バリアフリー情報発信を	9人
さらなるバリアフリー化を	4人
バリアフリー観光の推進を	3人
神宮駐車場のバリアフリー整備を	2人
多目的トイレの整備を	2人
他地域に広がってほしい	2人
周遊バスを使いたい	1人
バリアフリーへの感謝	1人
おはらい町の車いす貸出連携を	1人
タクシー乗車拒否	1人
バリアフリー当事者の参画	1人
観光地の対応が良かった	1人
その他	9人

神宮参拝をサポートするサービスの存在が「伊勢市はバリアフリー化が進んでいる」という印象につながっているようです。

「バリアフリー情報発信を (9人)」という要望は、バリアフリー旅行者にとって情報欠如が最大の障壁であることを示しています。

4. 交通について

バス・タクシーの対応が良かった	3人
交通アクセスが良かった	1人
車椅子用駐車場に駐車できた	1人
標識が的確	1人
モラルが良い	1人
名古屋から伊勢までの電車が大変だった	1人
JR 鳥羽駅がバリアフリー化されていない	1人
前日の夜タクシーの予約ができなかった	1人
対応の良くないタクシーがあった	1人
駐車場案内がスムーズでなかった	1人

バリアフリー旅行者にとって、移動は最大の障壁です。にもかかわらず好意的なコメントが半分を占めているのは、数々の交通施策や関係事業者の努力の成果だと思われます。また、伊勢おもてなしヘルパー利用者には事前に詳細な交通情報をお伝えしているため、必要な事前情報があったことも、好意的なコメントに影響しているかもしれません。

とはいえ、ハードや個別の対応で、課題も見受けられます。

ラストワンマイルの移動がどうだったかは観光地の評価に大きく影響するため、今後も継続した取り組みが必要です。

5. 神宮について

神宮車いすの予約制希望	4人
神宮のバリアフリー化を	3人

神宮（外宮、内宮）では無料で参拝専用車いすを貸し出しされていますが、予約ができないため、車いすを確保する目的で伊勢おもてなしヘルパーを依頼される方が一定数いらっしゃいます。

本サービスが予約を望む旅行者の受け皿になり、地域全体として旅行者の要望を叶えることができます。

6. 事前情報について

事前情報が良かった	18 人
安心できた	5 人
事前情報は利用しない	1 人
もっと詳細な情報を	1 人
事前に知れたらよかった	1 人
その他	1 人

問 20 と併せて見ると、移動に困難を抱える方にとって事前の情報提供が重要であることが分かります。

7. 旅行前後の変化

旅行に行きたくなった	37 人
自信がついた	12 人
話題が増えた	10 人
気持ちが満足した	9 人
意欲的になった	9 人
特に変わらない	8 人
旅行するようになった	6 人
楽しい思い出ができた	6 人
神宮への感謝	4 人
身体が動くようになった	3 人
活動的になった	2 人
家族が旅行に行きたくなった	2 人
笑顔が増えた	2 人
車いすへの抵抗がなくなった	2 人
観光ヘルパーの利用に意欲的になった	1 人
人に頼ってもいいと思えるようになった	1 人
周囲が旅行を勧めるようになった	1 人
同行者の気持ちが満足した	1 人
元気になった	1 人
その他	1 人

プラスの変化についての記述が目立ち、次のような傾向がみられます。

- ・ 自己肯定感の向上：
「自信がついた（12人）」「意欲的になった（9人）」など
困難と思われた旅行を完遂したことで、利用者の自己肯定感が向上したことを示しています。
- ・ コミュニケーションの活性化：
「話題が増えた（10人）」「笑顔が増えた（2人）」など
旅行体験が帰宅後のコミュニケーションを活性化させ、社会的な孤立を防ぐ効果があることを示唆しています。
- ・ 行動変容：
「旅行に行きたくなった（37人）」「旅行するようになった（6人）」など

旅行の成功体験がトリガーとなり、心理的障壁が無くなった結果、旅行への向き合い方が大きく変化したことが分かります。

・同行者の意識の変化：

「家族が旅行に行きたくなった（2人）」など

数は少ないものの、利用者をサポートする側の変化については述べられているのは注目すべきです。

(3) 総括

超高齢社会における「親孝行旅行」と伊勢おもてなしヘルパー

本サービスの利用者属性を概観すると、80代および90歳以上の層が全体の約半数を占めており、身体機能の低下が顕著な超高齢層が主要なターゲットであることが確認されました。旅行形態としては、高齢の親とその子世代、あるいは三世以上以上の家族旅行が全体の約7割に達しており、本サービスが家族間の絆を深める「親孝行旅行」のコンテンツとして機能していることが示唆されます。

バリアフリー旅行を左右する人的支援と事前情報

バリアフリー旅行者にとって、観光地の物理的な障壁（バリア）は旅行を断念させる決定的な要因となります。内宮においては参道の玉砂利や正宮前の階段等が障壁に相当しますが、本サービスによる専用車いすの提供や人的な介助支援により、その障壁を乗り越えることができます。

アンケート結果によれば、利用者の多くが「ヘルパーの存在」や「事前の詳細な情報提供」が旅行決行の後押しとなったと述べており、伊勢おもてなしヘルパーが旅行という大きな意思決定を促すフックとなっている実態が浮き彫りとなりました。

高付加価値観光としての経済的貢献

本サービスの利用者は、設備が整った比較的高額な宿泊施設を選ぶ傾向にあり、1泊あたりの宿泊単価や旅行総額も高い水準にあります。また、宿泊を伴う旅行が主流であり、伊勢志摩での滞在日数が長期化する傾向も確認されました。これは、移動に負荷がかかる層ほど、安全と快適性を求めて質の高いサービスを楽しもうとする傾向が強く、特定のニーズに最適化された支援が提供されることで、結果として地域内での消費額増大に寄与していることを示しています。これらの旅行について、伊勢おもてなしヘルパーが実施決定の後押しをしていることから、本サービスは地域経済に対してもポジティブな波及効果をもたらしていると言えます。

バリアフリー旅行による心理的エンパワメントと行動変容

本調査で最も注目すべきことは、旅行後の利用者に生じた質的な変化です。自由記述データでは、困難と思われた旅行を完遂した達成感が自信へと繋がり、日常生活においても意欲的、前向きになったという報告が多数見受けられます。これは、観光が単なる余暇消費に留まらず、利用者の自己肯定感を回復させ、生活の質を向上させる効果を有することを実証しています。バリアフリー旅行の成功体験が「また旅行へ行きたい」という意欲を誘発しており、リピーターの創出や旅行市場全体の活性化に寄与するポテンシャルを有しています。

持続可能なユニバーサルツーリズムに向けた課題と展望

今後の課題としては、伊勢おもてなしヘルパーの適切な情報発信が挙げられます。

現状、利用者の多くは能動的なインターネット検索によって本サービスに到達しており、潜在的なニーズを抱えながらも情報を得られていない層に対する戦略的な情報発信が必要です。

また本調査では、事前の情報提供が大きな意味を持つことが分かりました。伊勢おもてなしヘルパーそのもの以外にも、交通や宿泊、飲食やトイレ等、バリアフリー旅行に必要な情報収集を行い、ウェブ上に幅広く正確な情報を掲載し続けることが重要です。

伊勢おもてなしヘルパー以外の部分では、観光地としての意識向上が課題として浮き彫りになりました。一部のタクシーによる乗車拒否の事例など、件数としては少ないものの、地域全体のホスピタリティやモラルに関わる課題が報告されており、真のユニバーサルツーリズム実現のためには、ソフト面での意識向上に向けた取組を継続的に進めていく必要があります。

伊勢おもてなしヘルパーは、超高齢化社会の中でシニア層や親孝行旅行といった新たな需要を掘り起こす鍵であり、重要なコンテンツです。しかし、バリアフリー旅行はひとつのコンテンツのみではなく、旅行全体でバリアを乗り越える必要があります。そのため、地域全体で環境整備と意識醸成を進めることが重要です。