

外国人観光客 6000 万人時代への挑戦

『ユニバーサルツーリズム』

旅行弱者9億 6 千万人のマーケットへの挑戦

跡見学園女子大学 篠原ゼミ ユニバーサルツーリズム研究班

企画概要

政府は 2030 年までに外国人観光客 6000 万人をめざすという大目標を掲げている。このように我が国が観光大国の実現を目指すに当たり、世界各国から旅行者が楽しめる様々な旅行コンテンツの開発が急がれている。そこで私たちが目を向けたのは世界中に眠っている約 9 億 6 千万人の潜在的なマーケット、「旅行弱者」の受け入れをおこなうユニバーサルツーリズムを世界に先駆け日本が推進していく事を提唱したい。「旅行弱者」とは旅行に行きたくても行けない、高齢者・障がい者などを指す。日本における高齢化率は 2060 年には約 40%となり、世界トップクラスの高齢社会が到来する。インバウンド観光のみならず、日本の旅行消費額の約 30%を占めているのは 60 歳以上の高齢者であり、(観光庁 2016 年観光消費動向)、旅行弱者に陥ることになる。ついては日本におけるまちづくりを「ユニバーサルデザイン」を前提に「人にやさしいまちづくり」を行うことが求められ、さらには、公共交通機関や宿泊施設など観光施設においても同様に旅行弱者が旅に行きやすくするためのハード整備が求められる。もう一つ重要となるのは、こうした旅行弱者に安全で快適な旅を提供するためのソフト整備、すなわち旅行弱者をサポートする『トラベルヘルパー』の育成が不可欠になる。今回はこれらの構想を観光を学ぶ女子大生の視点で分析し、実現

に向けた提案を行う。

今回の企画のキーワード

「世界一の観光大国」「旅行弱者 9 億 6 千万人」「ユニバーサルツーリズム」「スーパー添乗員・トラベルヘルパー」「外国人留学生」「産官学連携」

1. はじめに

(1) 日本の観光の現状と目標

現在日本は観光立国の実現にむけ、ビザの緩和・Wi-Fi の整備や地方における外国人観光客のルート整備などさまざまな政策が功を奏し、2016 年訪日外国人は 2400 万人に達した。こうした現状を踏まえ、政府は 2020 年までに訪日外国人を 4000 万人、さらに 2030 年までに 6000 万人まで引き上げるという大目標を掲げている。

(2)観光大国日本としての課題

観光大国としてトップにいるフランスは、2015 年の時点ですでに観光客が 8000 万人を超えている（国連世界観光機関より）。その人気の秘訣は、首都であるパリを中心に南仏のプロヴァンス・アルプ・コートダジュール地方をはじめとする生活文化観光をベースに地方都市への分散化に成功しているほか、「カーオブザイヤー」や「モーターショー」などのパリでイベントを開催するなど、幅広い観光の受け入れメニューを完備し、全世界各国からの観光客を飽きさせない観光地づくりに成功しているからである。このようにインバウンド市場においては幅広い客層に対応できる観光コンテンツの開発が求められている。現在の観光庁の施策は、有望マーケットとされるアジアを中心にした誘客戦略を国別に行っているが、ここで私たち研究班は視点を変え、特定分野の潜在的な旅客マーケットを調査

した結果、中長期に見れば絶大なる需要が見込める世界中の潜在的なマーケットを発見した。こうした世界に先駆けた新たな市場開発こそが観光大国日本の歩むべき道であると考えた。

2. 「ユニバーサルツーリズム」促進の重要性

(1) 国内、海外における旅行弱者は 9 億 6 千万人

① 日本の高齢社会の中で日本人の旅離れを防ぐためにもユニバーサルツーリズムの推進は必要不可欠

インバウンドの誘客が日本経済の底上げを計る起爆剤であることは明白である。しかし現在の日本における旅行関連消費額（生産波及効果）の合計は 24.8 兆円であり、その内、訪日外国人旅行者による消費額の割合はたった 3.5 兆円（全体の 14.0%）である。つまり観光消費額の 86.0%を占めるのが日本人による消費である事を忘れてはならない。また、日本の人口減少が深刻化する中で、さらに分析をすすめると、日本の旅行需要を支えているのは 60 歳以上の高齢者が中心であり日本の旅行消費額の 30%（観光庁）を占めている。現在の高齢者は日本の人口の 26.7%を占めており、2060 年にはその割合が約 40%に達するといわれている（国連人口局より）。そのため、国内における旅行弱者が急速に増えていき、「旅に出たくても出られない日本人」が多くなる。すなわち日本の旅行需要を支えている高齢者が旅行弱者に陥ることになる。以上を踏まえながら日本が観光大国に向け舵を切る現在、日本国内、海外の旅行弱者どちらにも目を向け、世界中の旅行弱者が快適に旅ができる日本の観光まちづくり（ハード）と人的サービス（ソフト）の両面からの整備を行う事が重要である。

②ユニバーサルツーリズムの可能性（全世界に潜在している旅行弱者は9億6千万人）

全世界の旅行弱者数		
	人数（人）	調査方法
妊婦	140,244,000	世界子供白書2016による年間出生数のデータを年間の妊婦の数と推測し、求めたもの。
高齢者	608,180,000	内閣府が2016年に発表した高齢化の国際的動向によるデータをもとにしたもの。
障がい者	214,785,000	内閣府が2016年に発表した障がい者白書をもとに、日本の障がい者の割合を、世界の人口に当てはめて求めたもの。
合計	963,209,000	

旅行弱者を①妊婦②高齢者③障がい者にわけ、全世界の旅行弱者数を求めた（表1）。すると、全世界に約9億6千万人の旅行弱者が存在することが判明した。日本が真の意味で観光大国として観光を経済の活性化の柱とし

（表1）跡見学園女子大学 藤原ゼミ ユニバーサルツーリズム研究班 作成

て位置づけるのであれば、国内旅行の高齢者需要の維持、拡大および、インバウンド市場における旅行弱者の受け入れ対策は避けては通れない重要な施策であると判断できる。さらに分析を進めると、現在我が国が誘客のメインターゲットとしている中国、韓国、タイなども高齢化が進んでいることが分かった。については13年後の2030年に観光客数6000万人の達成時には、現在のメインターゲットである各国の誘客についてもユニバーサルツーリズムマーケットを意識し現時点からしっかりと整備を行うことが世界の誘客競争の中で日本が勝利することになると考える。

(2)具体的な推進方法（ユニバーサルツーリズムを推進する重要な2つの環境整備）

①ユニバーサルデザインを重視した日本の観光まちづくりと施設整備（ハード面の整備）

日本は現在高齢化が深刻化している。そんな日本に住んでいる人々と観光客にとって、日本全体が高齢化社会に適した住みやすく、弱者にやさしい街づくりを行うことが重要になる。すなわちユニバーサルデザインを中心とした観光まちづくりの推進が必要となる。さらには旅行弱者が利用する、公共交通機関・宿泊施設・観光施設などの各施設のハード

面の整備における法的基準を明確にして優良施設であることを分かりやすく旅行者に伝えるために、ホテル同様『5つ星制度』等を設定することが重要であると考えます。

②日本のおもてなしの心（ソフト面の整備・世界に先駆けたスーパー添乗員の育成）

旅行弱者に快適に日本の旅を楽しんでいただくためには上記①の様なハード整備とともにソフト面の整備を日本独自のおもてなし文化をさらに進化させた『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』の育成をしていかなければならない。『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』とは旅行弱者の方々と旅行中移動をともにし、車いすの援助などはもとより、メンタルケアに至るまで旅行弱者の方々に優しく寄り添うとともに、「旅程管理資格」を有し、ツアーコンダクターとしての技能を持ち合わせた人材のことである。このような『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』の存在こそがソフト面でのユニバーサルツーリズムを推進していく礎となる。

3、具体的な『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』の育成方法

この『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』の育成については、国際的なインバウンド市場を視野に入れ、大学、観光庁、外務省、文部科学省、日本政府観光局、日本観光振興協会、日本旅行業協会等が後述する人材育成の連携組織化を行い、その組織が推進役を果たしていくこととする。

(1)課題整理（高齢化が進む日本の介護における現状）

①介護人材の不足

私たちが『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』の人材育成を考えるに当たり、調査したのは日本の介護業界の実情である。日本における要介護者数は現在 620 万人に及んでい

る（27年度介護保険事情状況報告より）。今後超高齢化が急速に進行する中で、介護人材は2025年に約253万人必要と推測されているが、介護人材の供給見込みは215万人に過ぎず、およそ38万人の介護職員が不足することが予測されている。

②今こそ『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』育成の大きなチャンス

上記①のような社会背景から、日本における介護人材は日本人の養成だけでは到底おいつかず、海外からの若年人材を留学生として受け入れ、介護技術を学ばせた上で日本での雇用を前提に資格を取得してもらうことが急務であると言われている。政府は本年9月1日より「介護ビザ」制度を国を限定し（インドネシア・フィリピン・ベトナム）新設した。

入国および就労環境の整備を行うために動き出し、「外国人留学生に介護福祉士」への道が大きく開かれた。さらに政府は「外国人看護師・介護福祉士」の受け入れと同時に彼らに（出典：JN行政書士事務所、介護ビザ）「日本語教育」を施し、日本での就労に堪えうる語学力の取得も合わせて支援している。

以上のことから、今後、添乗業務も可能となるバイリンガルな外国人の介護福祉士が日本に増えることが見込まれる。

(2)産官学連携により「外国人社会福祉士」を『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』へとシフト

私たちは上記②の動向に注目し、増加が見込まれるバイリンガルな外国人介護福祉士をさらに『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』へとステップアップする人材育成システムを「産官学連携」で行っていくことを提案したい。大学の観光学部（例：跡見学園女子大学 観光コミュニティ学部等）が観光庁、外務省、文部科学省、日本政府観光局、日本観光振興協会、日本旅行業協会等の各機関との連携を行い総合的なユニバーサルツーリズム

への受け入れ態勢整備計画を策定する。具体的には「介護資格」の取得と共に日本語が堪能な「外国人介護福祉士」をさらに『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』へと育成していく教育プログラムを策定する。なお、観光学を学ぶ日本人学生についても、従来から実施している旅程管理資格や総合旅行業務取扱管理者資格の取得と同様卒業までの必修科目として介護福祉士の資格取得者を拡充する対策を取っていく。

(3)外国人社会福祉士を『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』へとシフトするメリット

外国人社会福祉士を『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』として受け入れていくことのメリットは、決して日本の少子高齢化問題による人材不足の解消だけではない。今後世界中の旅行弱者受け入れを視野にいれると、多言語対応の『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』が確実に必要になる。そのため外国人留学生を受け入れていくことで英語のみならず、様々な国からの旅行弱者に対応できる。

4、私たちが考案した産官学連携による「IGA ユニバーサルツーリズムセンター」の設立(案)

(1)『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』育成の専門機関

現在、日本には専門技術を学ぶことのできるいわゆる専門学校が多く存在する。しかし『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』を学ぶ専門機関が存在していない。今後『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』が日本の観光に確実に必要になってくることを考え、私たちは産官学が連携して『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』を育成するための専門機関「IGA ユニバーサルツーリズムセンター」を設立することを提案する。由来は、「I…industry(産)」「G…government(官)」「A…academia(学)」それぞれの頭文字からきてい

る。

（２）具体的な仕組み

方針としては、外国人留学生が「日本語」と「日本の介護に対する理念」と「トラベルヘルパーに関する技術・知識」を確実に学べる環境整備していくことである。

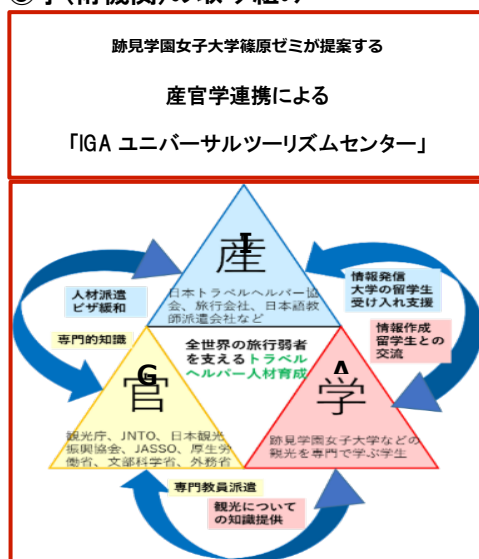
①産（業界）の取り組み

「日本トラベルヘルパー協会」が行っているトラベルヘルパー資格試験の対策講座を、取り入れ、より外国人向けになるようにカリキュラムを作成する。また、日本語教師の派遣を行っている会社や日本語教師を要請している学校などの機関と協力をし、日本語も十分に学べるカリキュラムにする。さらに設立する機関では、人材育成だけでなく、旅行会社などと協力をし、ユニバーサルツーリズムのツアーを作り、売り出していく。そうすることで、この機関を無事卒業した人の雇用を生み出す仕組みにする。

②官（公庁）の取り組み

専門機関を設立するにあたり、重要になってくるのが、運営する側・指導する側の優秀な人材である。そのための人材派遣などの協力を要請する。また、『独立行政法人日本学生支援機構・JASSO』に協力を要請し、日本留学を志す人に向けたポータルサイトやガイドブックで『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』の情報拡散などを狙う。学校選びや就職などの支援の際にも『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』という選択肢があることを知ってもらおう仕組み作りを行う。

③学(術機関)の取り組み



跡見学園女子大学 篠原ゼミ ユニバーサルツーリズム研究班 作成

介護を外国人留学生に教えている学校などと協力をし、介護としての道だけでなく、『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』としての道も大きく開いていく仕組み作りをしていく。さらに、私たち観光を学ぶ学生が『スーパー添乗員・トラベルヘルパー』の人材育成にあたり、「トラベル」の部分を担当。実際に授業の延長として「ユニバーサルツーリズム」のツアー案を作成したり、日本の観光について、外国人留学生と現地へ行って勉強したりする。留学生の実習体験をカリキュラムに取り組み、日本の観光を学ぶ学生も参加し、日本のユニバーサルツーリズムの質の向上を計る。

5、まとめ

台湾、中国、ベトナム、インドという今後経済発展が予測される国々においては世界各国が注目しこれらの国からの「旅行者のパイの奪い合い」を展開することになるだろう。しかしながら我が国はこれらの開発途上国も高齢化時代を迎えることを先読みし、ユニバーサルデザインを世界に先駆け、先進的に展開し「日本の観光」イコール「人にやさしい旅行受け入れ国」として「ユニバーサルツーリズム・ジャパン」を新たな日本の観光ブラ

ンドとして全世界に発信していくこと。以上が私たちの提言する「**外国人観光客 6000 万人時代への挑戦・ユニバーサルツーリズム旅行弱者 9 億 6 千万人のマーケットへの挑戦**」である。