

令和5年度ユニバーサルツーリズム調査

外国人調査 報告書



2024年01月



株式会社アンド・ディ

目次

▶ 調査概要

▶ 01：回答者プロフィール

・居住国／性別／年代	5
・訪日旅行予定（回答者は外国人のみ）	6
・対象セグメンテーションの出現率【高齢者】	7
・対象セグメンテーションの出現率【障がい者】	8
・対象セグメンテーションの出現率【ケガ・持病】	9
・対象セグメンテーションの出現率【妊婦さん】	10
・対象セグメンテーションの出現率【乳児】	11
・介助者かどうか	

▶ 02：セグメンテーション①【高齢者】

・【高齢者】体力の衰えの状態	15
・必要とされる情報のカテゴリ	16
・【全般】必要とされる情報	17
・【観光施設】必要とされる情報	18
・【宿・ホテル】必要とされる情報	19
・【飲食店】必要とされる情報	20

▶ 03：セグメンテーション②【障がい者】

・【障がい者】障がいの状態	23
・必要とされる情報のカテゴリ	24
・【全般】必要とされる情報	25
・【観光施設】必要とされる情報	26
・【宿・ホテル】必要とされる情報	27
・【飲食店】必要とされる情報	28

▶ 04：セグメンテーション③【持病やケガ】

・【持病やケガ】ケガや持病の状態	31
・必要とされる情報のカテゴリ	32
・【全般】必要とされる情報	33
・【観光施設】必要とされる情報	34
・【宿・ホテル】必要とされる情報	35
・【飲食店】必要とされる情報	36

▶ 05：セグメンテーション④【妊婦さん】

・必要とされる情報のカテゴリ	39
・【全般】必要とされる情報	40
・【観光施設】必要とされる情報	41
・【宿・ホテル】必要とされる情報	42
・【飲食店】必要とされる情報	43

▶ 06：セグメンテーション⑤【乳児】

・必要とされる情報のカテゴリ	45
・【全般】必要とされる情報	46
・【観光施設】必要とされる情報	47
・【宿・ホテル】必要とされる情報	48
・【飲食店】必要とされる情報	49

▶ 07：安心・安全な旅行をするための情報ニーズ

・サポート・レンタル用品情報ニーズ	51
・介助サポート情報ニーズ	52
・医療機関情報ニーズ	53
・旅行時に事前確認しておきたい情報	54
・情報充実度	55
・観光地への期待や希望	56

▶ 08：所感

・外国人調査における所感	59
--------------	----

調査概要

目的

- 令和4年度実施「海風の国」佐世保・小値賀観光圏GAP調査（追加調査）ユニバーサルツーリズムに関する調査（日本人対象）を実施している。外国人の顧客ニーズも併せて確認し、今後当観光圏へ受け入れるすべての旅行者に対する対応や日本人・外国人それぞれに留意すべきポイントを整理する

調査手法

- インターネット調査
 - パネル提供：トルーナジャパン株式会社

対象者条件

- アメリカ、シンガポール居住者 20歳以上
- 直近3年以内に訪日旅行を計画しているかつ、自身もしくは同行者について、けがや病気・体力等の面から旅行することに不安を感じたり旅行を控えたりしたことがある方。
 - 日本人調査に併せ、【高齢者】【障がい者】【持病やケガ】【妊婦さん】【乳児】の5セグメントの抽出条件を適用

サンプル数

- 各国150サンプル 総サンプル合計 300サンプル

割付条件

- 各国性・年代均等割付
 - 余剰サンプルを含め集計分析を進めることとし、性・年代の構成比については若干の差があります

	20代	30代	40代	50代	60代以上	合計
男性	15	15	15	15	15	75
女性	15	15	15	15	15	75

調査期間

- 2023年12月26日～2024年1月9日

設問項目

- 日本人対象調査と同様の設問とする

有効回答数

- アメリカ 156サンプル
- シンガポール 178サンプル
 - 日本人サンプルはデータチェックを行い、いずれのセグメントの対象条件を満たさない人は削除し、584サンプルとした

01 回答者プロフィール

- 外国人調査（アメリカ・シンガポール）と日本人調査のサンプルを合わせ全体値を918サンプルとしております
- 基本分析は、アメリカ・シンガポールの結果にて実施いたします
日本人調査結果は参考までに比較させていただきます

居住国／性別／年代

- ▶ 外国人調査においては、アメリカ・シンガポール各国回収目標を150サンプルとし、内訳を性・年代均等割付になるよう回収
 - ただし、回収数が150サンプルを超過。貴重なサンプルをカットすることなく集計に含めたため、性・年代の割合が誤差の範囲で均等でなくなっていることがみられる
- ▶ 報告書内にて、【全体】（918ss）の結果を見るにあたり「外国人」4割「日本人」6割の回答であることを留意が必要
 - 外国人・日本人のサンプル構成に違いがみられるものの、【全体】の数値は「国内外の旅行者におけるニーズや意識」として考えることは可能

■居住国／性別／年代（全体／単一回答）

			F0. 居住国			F1. 性別			F2. 年代						(%)
			アメリカ	シンガポール	日本	男性	女性	答えたくない	19歳以下	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60歳以上	
全体		(n=918)	17.0	19.4	63.6	45.8	54.2	—	—	15.5	25.5	22.4	19.0	17.6	
国別	アメリカ	(n=156)	100.0	—	—	47.4	52.6	—	—	21.8	18.6	18.6	18.6	22.4	
	シンガポール	(n=178)	—	100.0	—	52.8	47.2	—	—	20.8	23.0	20.2	19.7	16.3	
	日本	(n=584)	—	—	100.0	43.2	56.8	—	—	12.2	28.1	24.1	18.8	16.8	
性別	男性	(n=420)	17.6	22.4	60.0	100.0	—	—	—	14.0	19.3	22.4	22.9	21.4	
	女性	(n=498)	16.5	16.9	66.7	—	100.0	—	—	16.7	30.7	22.5	15.7	14.5	
年代別	20代	(n=142)	23.9	26.1	50.0	41.5	58.5	—	—	100.0	—	—	—	—	
	30代	(n=234)	12.4	17.5	70.1	34.6	65.4	—	—	—	100.0	—	—	—	
	40代	(n=206)	14.1	17.5	68.4	45.6	54.4	—	—	—	—	100.0	—	—	
	50代	(n=174)	16.7	20.1	63.2	55.2	44.8	—	—	—	—	—	100.0	—	
	60代以上	(n=162)	21.6	17.9	60.5	55.6	44.4	—	—	—	—	—	—	100.0	
対象セグメント別	高齢者	(n=608)	16.8	20.4	62.8	47.9	52.1	—	—	13.5	18.1	22.5	23.0	22.9	
	障がい者	(n=387)	18.3	21.2	60.5	50.4	49.6	—	—	17.6	16.8	19.1	22.7	23.8	
	ケガ・持病	(n=430)	18.1	20.7	61.2	52.1	47.9	—	—	19.1	18.8	19.5	22.6	20.0	
	妊婦さん	(n=306)	10.5	13.4	76.1	40.5	59.5	—	—	16.7	40.2	23.9	9.2	10.1	
	乳児	(n=411)	12.9	15.6	71.5	41.8	58.2	—	—	14.1	38.2	26.5	10.9	10.2	

全体と比較して 5pt以上 高い

訪日旅行予定（回答者は外国人のみ）

▶ 3年以内の日本を含む海外旅行先としては、「オーストラリア」（48%）「韓国」（45%）「タイ」（41%）が4割を超え上位

- アメリカでは、「イギリス」（55%）「イタリア」（42%）「フランス」（40%）が上位となりヨーロッパ方面への意向が高い
- シンガポールでは、「韓国」（58%）「オーストラリア」（57%）「台湾」（55%）が上位となり、東アジアの国が2か国ランクイン

■ 訪日旅行予定（外国人／複数回答）

F3. 今後3年以内に海外旅行を予定している国やエリア

		日本	オーストラリア	韓国	タイ	イギリス	台湾	中国	香港	イタリア	フランス	ベトナム	ドイツ	インドネシア	バブアニューギニア	この中であてはまる国はない	平均回答個数
全体 (n=334)		100.0	47.6	45.2	41.0	36.2	35.6	34.4	30.8	28.4	26.9	24.0	22.8	21.6	2.7	—	4.97
国別	アメリカ (n=156)	100.0	36.5	30.8	32.1	55.1	13.5	30.8	26.9	41.7	40.4	15.4	31.4	13.5	4.5	—	4.72
	シンガポール (n=178)	100.0	57.3	57.9	48.9	19.7	55.1	37.6	34.3	16.9	15.2	31.5	15.2	28.7	1.1	—	5.19
	日本 (n= 0)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.00
性別	男性 (n=168)	100.0	47.6	46.4	42.9	38.7	41.1	39.3	35.1	27.4	28.6	28.6	24.4	25.0	1.8	—	5.27
	女性 (n=166)	100.0	47.6	44.0	39.2	33.7	30.1	29.5	26.5	29.5	25.3	19.3	21.1	18.1	3.6	—	4.67
年代別	20代 (n= 71)	100.0	35.2	46.5	39.4	33.8	31.0	31.0	25.4	31.0	19.7	16.9	23.9	15.5	1.4	—	4.51
	30代 (n= 70)	100.0	54.3	52.9	54.3	40.0	48.6	35.7	38.6	35.7	40.0	31.4	25.7	34.3	5.7	—	5.97
	40代 (n= 65)	100.0	63.1	50.8	49.2	38.5	33.8	36.9	38.5	35.4	32.3	26.2	26.2	20.0	1.5	—	5.52
	50代 (n= 64)	100.0	32.8	29.7	20.3	28.1	31.3	31.3	20.3	21.9	10.9	18.8	17.2	18.8	—	—	3.81
	60代以上 (n= 64)	100.0	53.1	45.3	40.6	40.6	32.8	37.5	31.3	17.2	31.3	26.6	20.3	18.8	4.7	—	5.00
対象セグメント別	高齢者 (n=226)	100.0	48.2	45.6	41.2	35.8	36.7	32.3	30.1	24.8	24.8	24.8	21.2	19.9	2.2	—	4.88
	障がい者 (n=153)	100.0	46.4	39.9	40.5	37.9	31.4	29.4	29.4	26.1	24.8	23.5	21.6	19.0	2.6	—	4.73
	ケガ・持病 (n=167)	100.0	45.5	44.3	43.7	38.3	35.3	37.7	32.3	26.9	24.6	28.7	21.0	24.6	3.0	—	5.06
	妊婦さん (n= 73)	100.0	47.9	46.6	46.6	38.4	38.4	38.4	35.6	34.2	27.4	23.3	30.1	23.3	6.8	—	5.37
	乳児 (n=117)	100.0	50.4	51.3	46.2	42.7	36.8	37.6	36.8	31.6	32.5	29.9	28.2	25.6	2.6	—	5.52

全体と比較して 5pt以上 高い

※「全体」降順ソート

対象セグメンテーションの出現率【高齢者】

高齢化による体力の衰えなどから、旅行に不安を感じたり控えることがある

※こちらは、ご本人様以外、ご家族等＜介助やお世話されている方＞も対象となります

▶ アメリカは、「該当者・計」（65%）。シンガポールは、「該当者・計」（70%）と若干アメリカを上回る

- 日本人は、「該当者・計」（65%）とアメリカ・シンガポールと同程度の比率である
- 年代別にみると、20代・30代は「まったく、あてはまらない」の割合が高く、50代以上になると「わりと、あてはまる」「少し、あてはまる」が高まる

■ 対象セグ：高齢者（全体／各単一回答）

F4. 各セグメント該当状況：高齢者

					(%)
		わりと、あてはまる	少し、あてはまる	まったく、あてはまらない	該当者・計
凡例					
全体	(n=918)	20.6	45.6	33.8	66.2
国別					
	アメリカ (n=156)	16.7	48.7	34.6	65.4
	シンガポール (n=178)	16.9	52.8	30.3	69.7
	日本 (n=584)	22.8	42.6	34.6	65.4
性別					
	男性 (n=420)	21.0	48.3	30.7	69.3
	女性 (n=498)	20.3	43.4	36.3	63.7
年代別					
	20代 (n=142)	18.3	39.4	42.3	57.7
	30代 (n=234)	9.8	37.2	53.0	47.0
	40代 (n=206)	20.9	45.6	33.5	66.5
	50代 (n=174)	29.3	51.1	19.5	80.5
	60代以上 (n=162)	28.4	57.4	14.2	85.8
対象セグメント別					
	高齢者 (n=608)	31.1	68.9	—	100.0
	障がい者 (n=387)	36.2	46.3	17.6	82.4
	ケガ・持病 (n=430)	28.6	47.0	24.4	75.6
	妊婦さん (n=306)	17.0	34.3	48.7	51.3
	乳児 (n=411)	17.5	33.6	48.9	51.1

全体と比較して 5pt以上 高い

対象セグメンテーションの出現率【障がい者】

手足や目、耳、内臓機能などの不自由や難病などによる障がいの理由から、旅行に不安を感じたり控えることがある
 ※こちらは、ご本人様以外、ご家族等＜介助やお世話されている方＞も対象となります

▶ アメリカは、「該当者・計」（46%）。シンガポールは、「該当者・計」（46%）と同程度

- 日本人は、「該当者・計」（40%）とアメリカ・シンガポールに比べ若干下回る
- 年代別にみると、30代・40代は「まったく、あてはまらない」の割合が高い

■対象セグ：障がい者（全体／各単一回答）

F4. 各セグメント該当状況：障がい者

		凡例			(%)
		わりと、あてはまる	少し、あてはまる	まったく、あてはまらない	該当者・計
全体	(n=918)	13.7	28.4	57.8	42.2
国別	アメリカ (n=156)	14.7	30.8	54.5	45.5
	シンガポール (n=178)	7.3	38.8	53.9	46.1
	日本 (n=584)	15.4	24.7	59.9	40.1
性別	男性 (n=420)	13.8	32.6	53.6	46.4
	女性 (n=498)	13.7	24.9	61.4	38.6
年代別	20代 (n=142)	10.6	37.3	52.1	47.9
	30代 (n=234)	7.3	20.5	72.2	27.8
	40代 (n=206)	13.1	22.8	64.1	35.9
	50代 (n=174)	21.3	29.3	49.4	50.6
	60代以上 (n=162)	18.5	38.3	43.2	56.8
対象セグメント別	高齢者 (n=608)	17.6	34.9	47.5	52.5
	障がい者 (n=387)	32.6	67.4	—	100.0
	ケガ・持病 (n=430)	21.2	40.5	38.4	61.6
	妊婦さん (n=306)	12.4	24.5	63.1	36.9
	乳児 (n=411)	11.9	20.7	67.4	32.6

全体と比較して 5pt以上 高い

対象セグメンテーションの出現率【ケガ・持病】

「現在、持病やケガ（骨折・捻挫など）による理由から、旅行に不安を感じたり控えることがある」もしくは「以前、持病やケガ（骨折・捻挫など）による理由から、旅行に不安を感じたり控えることがあった」

※こちらは、ご本人様以外、ご家族等＜介助やお世話されている方＞も対象となります

▶ アメリカは、「該当者・計」（50%）。シンガポールは、「該当者・計」（50%）と同程度

- 日本人は、「該当者・計」（45%）とアメリカ・シンガポールに比べ若干下回る
- 年代別にみると、30代・40代は「まったく、あてはまらない」の割合が高い

■対象セグ：ケガ・持病（全体／各単一回答）

F4. 各セグメント該当状況：ケガ・持病

			わりと、あてはまる	少し、あてはまる	まったく、あてはまらない	該当者・計 (%)
凡例						
全体		(n=918)	15.7	31.2	53.2	46.8
国別	アメリカ	(n=156)	19.2	30.8	50.0	50.0
	シンガポール	(n=178)	10.7	39.3	50.0	50.0
	日本	(n=584)	16.3	28.8	55.0	45.0
性別	男性	(n=420)	19.3	34.0	46.7	53.3
	女性	(n=498)	12.7	28.7	58.6	41.4
年代別	20代	(n=142)	19.0	38.7	42.3	57.7
	30代	(n=234)	11.5	23.1	65.4	34.6
	40代	(n=206)	12.6	28.2	59.2	40.8
	50代	(n=174)	19.0	36.8	44.3	55.7
	60代以上	(n=162)	19.1	34.0	46.9	53.1
対象セグメント別	高齢者	(n=608)	18.6	34.9	46.5	53.5
	障がい者	(n=387)	27.6	40.8	31.5	68.5
	ケガ・持病	(n=430)	33.5	66.5	—	100.0
	妊婦さん	(n=306)	15.0	26.8	58.2	41.8
	乳児	(n=411)	14.6	24.3	61.1	38.9
全体と比較して			5pt以上	高い		

対象セグメンテーションの出現率【妊婦さん】

「現在、妊娠しているので、旅行への不安を感じたり控えることがある」もしくは「以前、妊娠していた頃、旅行への不安を感じたり控えることがあった」

※こちらは、ご本人様以外、配偶者や祖父母等のご家族も対象となります

▶ アメリカは、「該当者・計」（21%）。シンガポールは、「該当者・計」（23%）と同程度

- ・日本人は、「該当者・計」（40%）とアメリカ・シンガポールに比べ大きく上回る
- ・年代別にみると、30代は「該当者・計」の割合が高い
- ・対象セグメント別にみると、妊婦さんは「少し、あてはまる」が57%と半数を超える。不安の感じ方は2極化するようである

■対象セグ：妊婦さん（全体/各単一回答）

F4. 各セグメント該当状況：妊婦さん

					(%)
		わりと、あてはまる	少し、あてはまる	まったく、あてはまらない	該当者・計
凡例					
全体	(n=918)	14.5	18.8	66.7	33.3
国別					
	アメリカ (n=156)	7.1	13.5	79.5	20.5
	シンガポール (n=178)	6.7	16.3	77.0	23.0
	日本 (n=584)	18.8	21.1	60.1	39.9
性別					
	男性 (n=420)	10.2	19.3	70.5	29.5
	女性 (n=498)	18.1	18.5	63.5	36.5
年代別					
	20代 (n=142)	16.2	19.7	64.1	35.9
	30代 (n=234)	26.9	25.6	47.4	52.6
	40代 (n=206)	14.6	20.9	64.6	35.4
	50代 (n=174)	5.2	10.9	83.9	16.1
	60代以上 (n=162)	4.9	14.2	80.9	19.1
対象セグメント別					
	高齢者 (n=608)	10.7	15.1	74.2	25.8
	障がい者 (n=387)	12.1	17.1	70.8	29.2
	ケガ・持病 (n=430)	12.6	17.2	70.2	29.8
	妊婦さん (n=306)	43.5	56.5	—	100.0
	乳児 (n=411)	26.0	31.9	42.1	57.9
介護別					
	介護者 (n=314)	13.7	17.2	69.1	30.9
	非介護者 (n=529)	11.7	19.3	69.0	31.0

全体と比較して 5pt以上 高い

対象セグメンテーションの出現率【乳児】

「現在、乳児がいるので、旅行に不安を感じたり控えることがある」もしくは「以前、子供が乳児の頃は、旅行に不安を感じたり控えることがあった」

※こちらは、パパ・ママ以外の祖父母等のご家族も対象となります

▶ アメリカは、「該当者・計」（34%）。シンガポールは、「該当者・計」（36%）と同程度

- 日本人は、「該当者・計」（50%）とアメリカ・シンガポールに比べ大きく上回る
- 年代別にみると、30代・40代は「該当者・計」の割合が高い
- 対象セグメント別にみると、乳児は「少し、あてはまる」が53%と半数を超える。不安の感じ方は2極化するようである

■対象セグ：乳児（全体／各単一回答）

F4. 各セグメント該当状況：乳児

			わりと、あてはまる	少し、あてはまる	まったく、あてはまらない	該当者・計 (%)
凡例						
全体		(n=918)	21.0	23.7	55.2	44.8
国別	アメリカ	(n=156)	14.7	19.2	66.0	34.0
	シンガポール	(n=178)	10.7	25.3	64.0	36.0
	日本	(n=584)	25.9	24.5	49.7	50.3
性別	男性	(n=420)	16.9	24.0	59.0	41.0
	女性	(n=498)	24.5	23.5	52.0	48.0
年代別	20代	(n=142)	22.5	18.3	59.2	40.8
	30代	(n=234)	35.5	31.6	32.9	67.1
	40代	(n=206)	21.4	31.6	47.1	52.9
	50代	(n=174)	10.3	15.5	74.1	25.9
	60代以上	(n=162)	9.9	16.0	74.1	25.9
対象セグメント別	高齢者	(n=608)	15.8	18.8	65.5	34.5
	障がい者	(n=387)	16.0	18.6	65.4	34.6
	ケガ・持病	(n=430)	18.1	19.1	62.8	37.2
	妊婦さん	(n=306)	40.2	37.6	22.2	77.8
	乳児	(n=411)	47.0	53.0	—	100.0

全体と比較して 5pt以上 高い

介助者かどうか

▶ 介助者の割合は、アメリカが62%、シンガポールが51%とアメリカでの割合が高い

- 日本は、介助者の割合が22%とアメリカ・シンガポールに比べ非常に低い
- 年代別にみると、介助者の割合は20代・30代で多く、年代が高くなるにつれ割合が低くなる
 - 無回答については日本人調査のみ出現

■ 介助者かどうか（全体／単一回答）

Q14. あなたは、介助者(お世話をされている方)ですか？

			はい	いいえ	無回答
凡例					
全体	(n=918)		34.2	57.6	8.2
国別	アメリカ	(n=156)	62.2	37.8	—
	シンガポール	(n=178)	50.6	49.4	—
	日本	(n=584)	21.7	65.4	12.8
性別	男性	(n=420)	36.0	58.1	6.0
	女性	(n=498)	32.7	57.2	10.0
年代別	20代	(n=142)	40.8	48.6	10.6
	30代	(n=234)	35.9	46.2	17.9
	40代	(n=206)	34.0	60.7	5.3
	50代	(n=174)	33.9	64.4	1.7
	60代以上	(n=162)	26.5	71.0	2.5
対象セグメント別	高齢者	(n=608)	37.8	58.1	4.1
	障がい者	(n=387)	43.2	54.5	2.3
	ケガ・持病	(n=430)	41.4	55.1	3.5
	妊婦さん	(n=306)	31.7	53.6	14.7
	乳児	(n=411)	30.9	51.8	17.3

全体と比較して 5pt以上 高い

02 セグメンテーション①【高齢者】

高齢化による体力の衰えなどから、旅行に不安を感じたり控えることがある

※こちらは、ご本人様以外、ご家族等〈介助やお世話されている方〉も対象となります

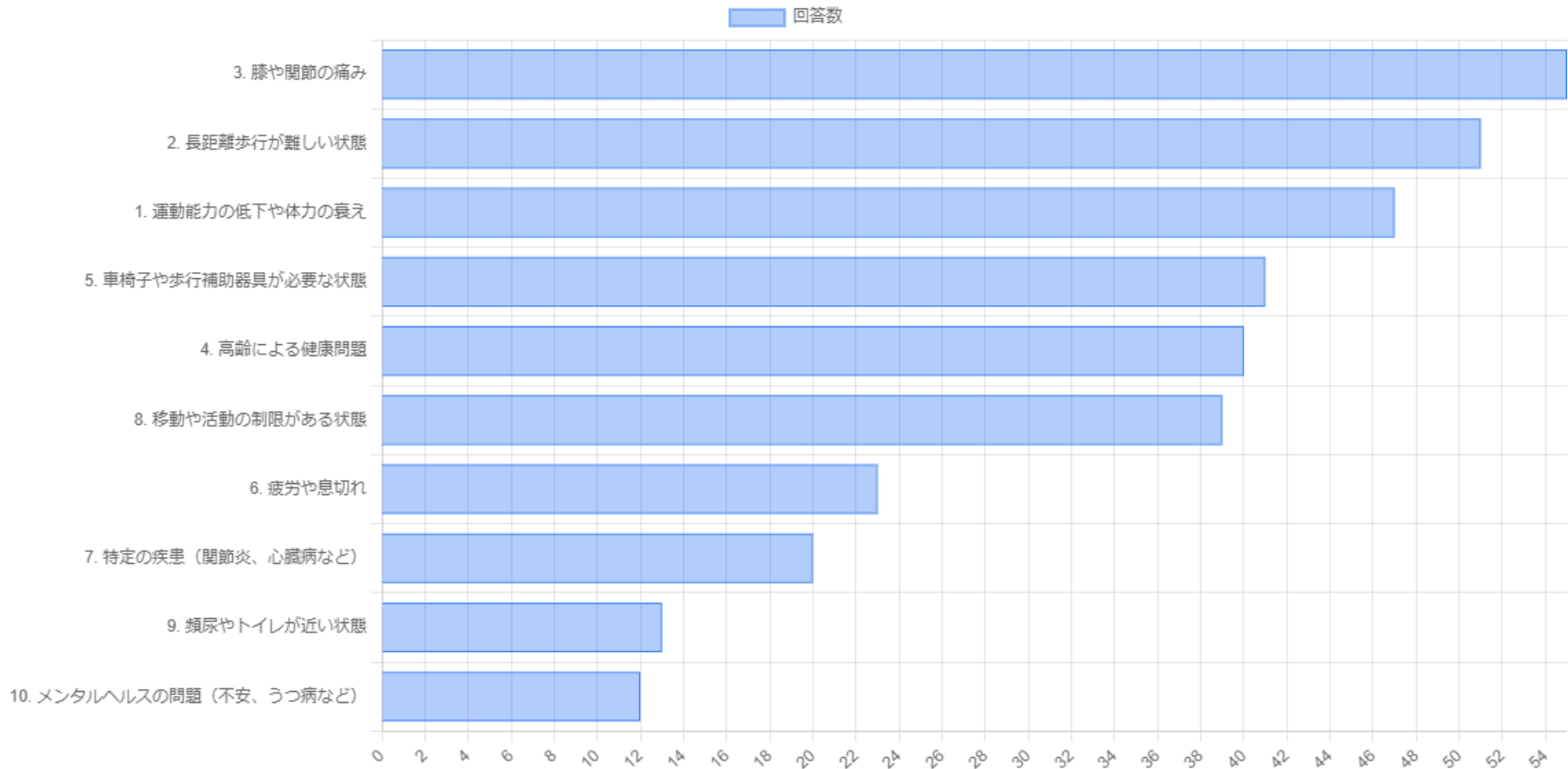
【高齢者】体力の衰えの状態

▶ 「膝や関節の痛み」（55件）が最も多く、次いで「長距離歩行が難しい状態」「運動能力の低下や体力の衰え」が上位

- 上位項目を見ると、【移動・歩行】に対する状態が高いことがわかる。旅行中の移動や施設までの距離・宿泊施設などでの手すりなどへの受容が高いことが推測される

●以下は外国人調査の自由回答から、衰えの状態を分析した結果

- 株式会社アンド・ディ 自由回答分析ツール「Codist（コーディスト）」利用 <https://codist.and-d.co.jp/>



必要とされる情報のカテゴリ

必要とされる情報を全体及び各国別の上位10項目

- 日本人のランキングは参考程度。全体においても日本人のサンプル比率が高いため、日本人の結果の影響度が高い

前頁の「体力の衰え」からも“移動・歩行”に関する状態の方が多い。よって「移動方法・道中の様子」「乗降・館内移動のケア（手すりなど）」へのニーズが強みられる

アメリカとシンガポールの結果より、国によって内容やその順位が異なりがみられる。いずれの国も【全般】【観光施設】【宿・ホテル】の割合は同程度であり、【飲食店】での情報ニーズがない

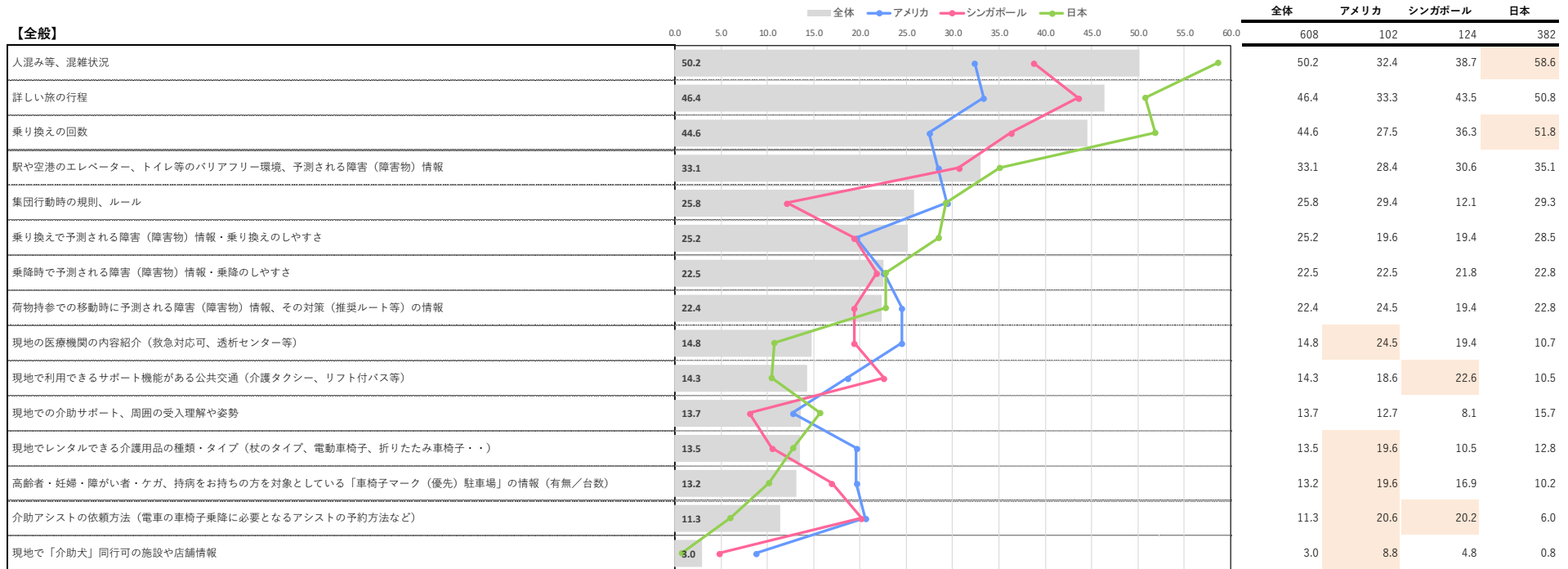
全体				アメリカ				シンガポール				日本			
RANK	カテゴリ	情報	n=608 (%)	RANK	カテゴリ	情報	n=102 (%)	RANK	カテゴリ	情報	n=124 (%)	RANK	カテゴリ	情報	n=382 (%)
1	全般	人混み等、混雑状況	50	1	宿・ホテル	段差・階段・手すり・スロープ	36	1	全般	詳しい旅の行程	44	1	全般	人混み等、混雑状況	59
2	全般	詳しい旅の行程	46	2	観光施設	その園内や館内を歩く距離や時間の目安	35	2	宿・ホテル	段差・階段・手すり・スロープ	40	2	全般	乗り換えの回数	52
3	全般	乗り換えの回数	45	3	観光施設	段差・階段・手すり・スロープ・点字ブロック・音声案内	34	3	全般	人混み等、混雑状況	39	3	全般	詳しい旅の行程	51
4	全般	駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害（障害物）情報	33	4	全般	詳しい旅の行程	33	4	全般	乗り換えの回数	36	4	全般	駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害（障害物）情報	35
5	観光施設	その園内や館内を歩く距離や時間の目安	28	5	全般	人混み等、混雑状況	32	5	宿・ホテル	エレベーター環境	34	5	全般	集団行動時の規則、ルール	29
6	全般	集団行動時の規則、ルール	26	6	飲食店	駐車場や路地から飲食店までのルート情報	31	6	観光施設	その園内や館内を歩く距離や時間の目安	33	6	全般	乗り換えで予測される障害（障害物）情報・乗り換えのしやすさ	29
7	宿・ホテル	段差・階段・手すり・スロープ	25	7	全般	集団行動時の規則、ルール	29	7	全般	駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害（障害物）情報	31	7	観光施設	その園内や館内を歩く距離や時間の目安	25
8	全般	乗り換えで予測される障害（障害物）情報・乗り換えのしやすさ	25	8	観光施設	駐車場や最寄駅から入口までのルート情報	29	8	観光施設	段差・階段・手すり・スロープ・点字ブロック・音声案内	29	8	全般	乗降時で予測される障害（障害物）情報・乗降のしやすさ	23
9	宿・ホテル	エレベーター環境	24	9	観光施設	トイレ環境（バリアフリー・オストメイト対応など）・多目的トイレ配置図	29	9	観光施設	自分にも利用可能な観光体験の商品ラインナップ	27	9	全般	荷物持参での移動時に予測される障害（障害物）情報、その対策（推奨ルート等）の情報	23
10	全般	乗降時で予測される障害（障害物）情報・乗降のしやすさ	23	10	全般	駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害（障害物）情報	28	10	宿・ホテル	客室の浴室・洗面の環境（ケアユニットバス、バスチェア・・・）	23	10	宿・ホテル	エレベーター環境	21
				10	宿・ホテル	駐車場から入口までのルート情報	28	10	全般	現地で利用できるサポート機能がある公共交通（介護タクシー、リフト付バス等）	23				
				10	宿・ホテル	客室トイレ環境（バリアフリー・オストメイト対応など）	28	10	観光施設	エレベーター環境・配置図	23				
				10	宿・ホテル	寝具の環境（布団、ベッド・・・）	28	10	宿・ホテル	客室からエレベーター、食事処、大浴場までの距離・アクセス	23				
11	全般	荷物持参での移動時に予測される障害（障害物）情報、その対策（推奨ルート等）の情報	22					10	宿・ホテル	寝具の環境（布団、ベッド・・・）	23				

【全般】 必要とされる情報

- ▶ 【高齢者】セグメントの方では、「人混み等、混雑状況」(50%) が最も高い。具体的なサポートニーズよりもアクセスや移動様式に対する情報へのニーズが上位に集中
- ▶ アメリカは、「詳しい旅の行程」(33%) 「人混み等、混雑状況」(32%) が最も高い
- ▶ シンガポールは、「詳しい旅の行程」(44%) が最も高い
- 日本は、「人混み等、混雑状況」(59%) 「詳しい旅の行程」(51%) 「乗り換えの回数」(52%) と上位はアメリカやシンガポールと同じ情報に対するニーズが高いものの、それぞれのスコアが5割以上とニーズが高い

■ 【高齢者】 必要とされる情報 (対象セグ①/複数回答)

Q1. 体力の衰えから感じる旅行への不安について、その不安を取り除くために旅行先(観光地)の「情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



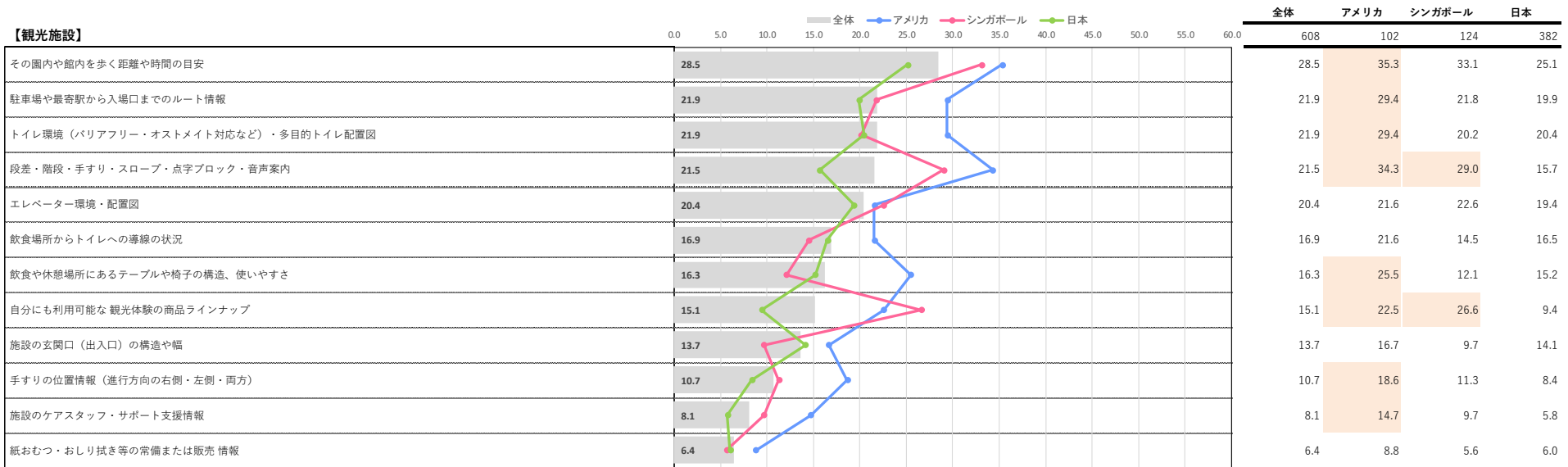
全体と比較して 5pt以上 高い

【観光施設】必要とされる情報

- ▶ 【高齢者】セグメントの方では、「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」(29%) が最も高い。いずれの国でも最もニーズが高い情報である
- ▶ アメリカは、「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」(35%) が最も高く、「段差・階段・手すり・スロープ・展示ブロック・音声案内」(34%) 「駐車場や最寄り駅から入場口までのルート情報」「トイレ環境・多目的トイレ配置図」(29%) が上位で続く
- ▶ シンガポールは、「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」(33%) が最も高く、「段差・階段・手すり・スロープ・点字ブロック・音声案内」(29%) 「自分にも利用可能な観光体験の商品ラインナップ」(27%) が上位で続く
- ▶ 日本人は、「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」(25%) が最も高いものの、アメリカやシンガポールに比べスコアが低い。また他情報についても特徴的に高いものが見受けられない

■ 【高齢者】必要とされる情報 (対象セグ①/複数回答)

Q1. 体力の衰えから感じる旅行への不安について、その不安を取り除くために旅行先(観光地)の「情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



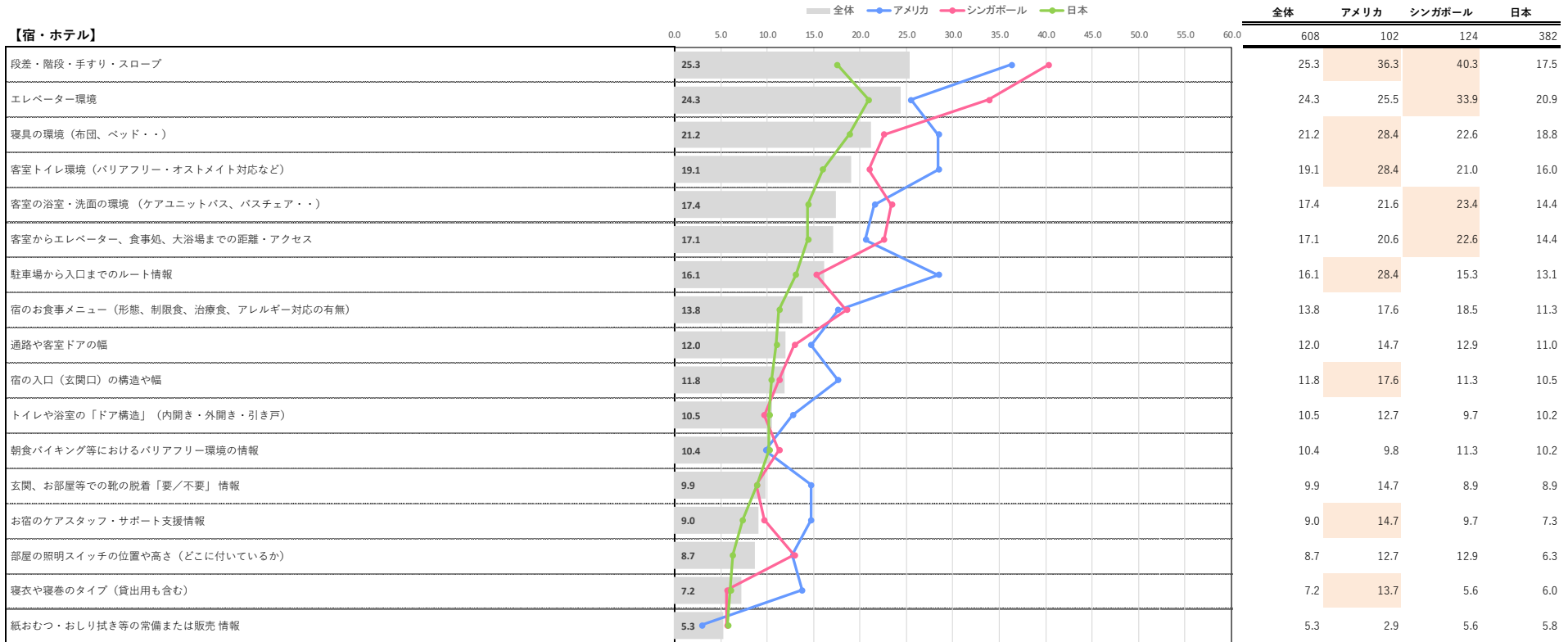
全体と比較して 5pt以上 高い

【宿・ホテル】必要とされる情報

- ▶ 【高齢者】セグメントの方では、「段差・階段・手すり・スロープ」(25%)「エレベーター環境」(24%)が上位
- ▶ アメリカは、「段差・階段・手すり・スロープ」(36%)が最も高く、「寝具の環境」「客室トイレの環境」「駐車場から入口までのルート情報」(28%)が上位で続く
- ▶ シンガポールは、「段差・階段・手すり・スロープ」(40%)が最も高く、「エレベーター環境」(34%)が上位で続く
- 日本人は、「段差・階段・手すり・スロープ」(18%)が最も高いものの、アメリカやシンガポールに比べスコアが低い。また他情報についても特徴的に高いものが見受けられない

■【高齢者】必要とされる情報 (対象セグ①/複数回答)

Q1. 体力の衰えから感じる旅行への不安について、その不安を取り除くために旅行先(観光地)の「情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



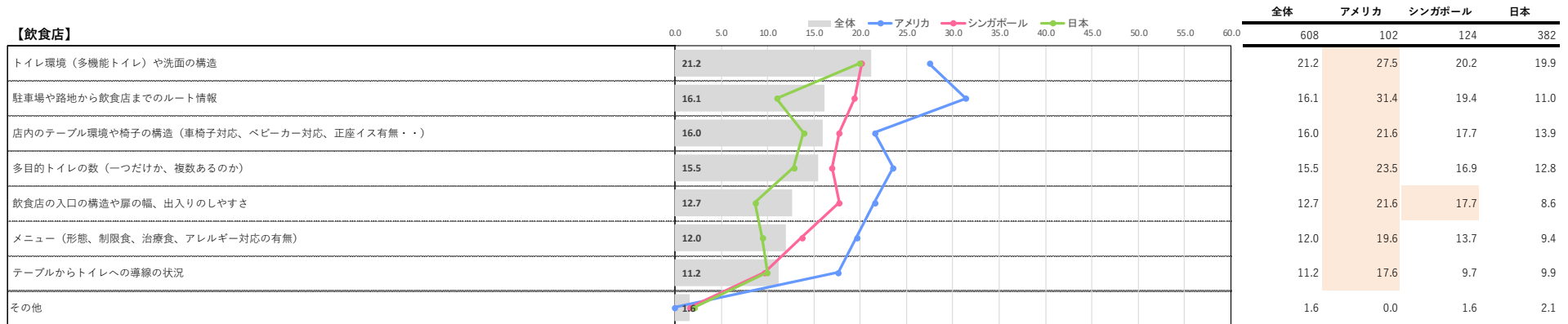
全体と比較して 5pt以上 高い

【飲食店】必要とされる情報

- ▶ 【高齢者】セグメントの方では、「トイレ環境や洗面の構造」(21%) が最も高い
- ▶ アメリカは、すべての情報において他国と比較して突出してスコアが高い。「駐車場や路地から飲食店までのルート情報」(31%) が最も高く、「トイレ環境や洗面の構造」(28%) と僅差で続く
- ▶ シンガポールは、「トイレ環境や洗面の構造」(20%) が最も高いものの、それ以外ほとんどの情報が1割台とニーズが低い
 - 日本人は「トイレ環境や洗面の構造」(20%) が最も高いものの、それ以外ほとんどの情報が1割程度とニーズが低い

■ 【高齢者】必要とされる情報 (対象セグ①/複数回答)

Q1. 体力の衰えから感じる旅行への不安について、その不安を取り除くために旅行先(観光地)の「情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



全体と比較して 5pt以上 高い

03 セグメンテーション②【障がい者】

手足や目、耳、内臓機能などの不自由や難病などによる障がいの理由から、旅行に不安を感じたり控えることがある
※こちらは、ご本人様以外、ご家族等〈介助やお世話されている方〉も対象となります

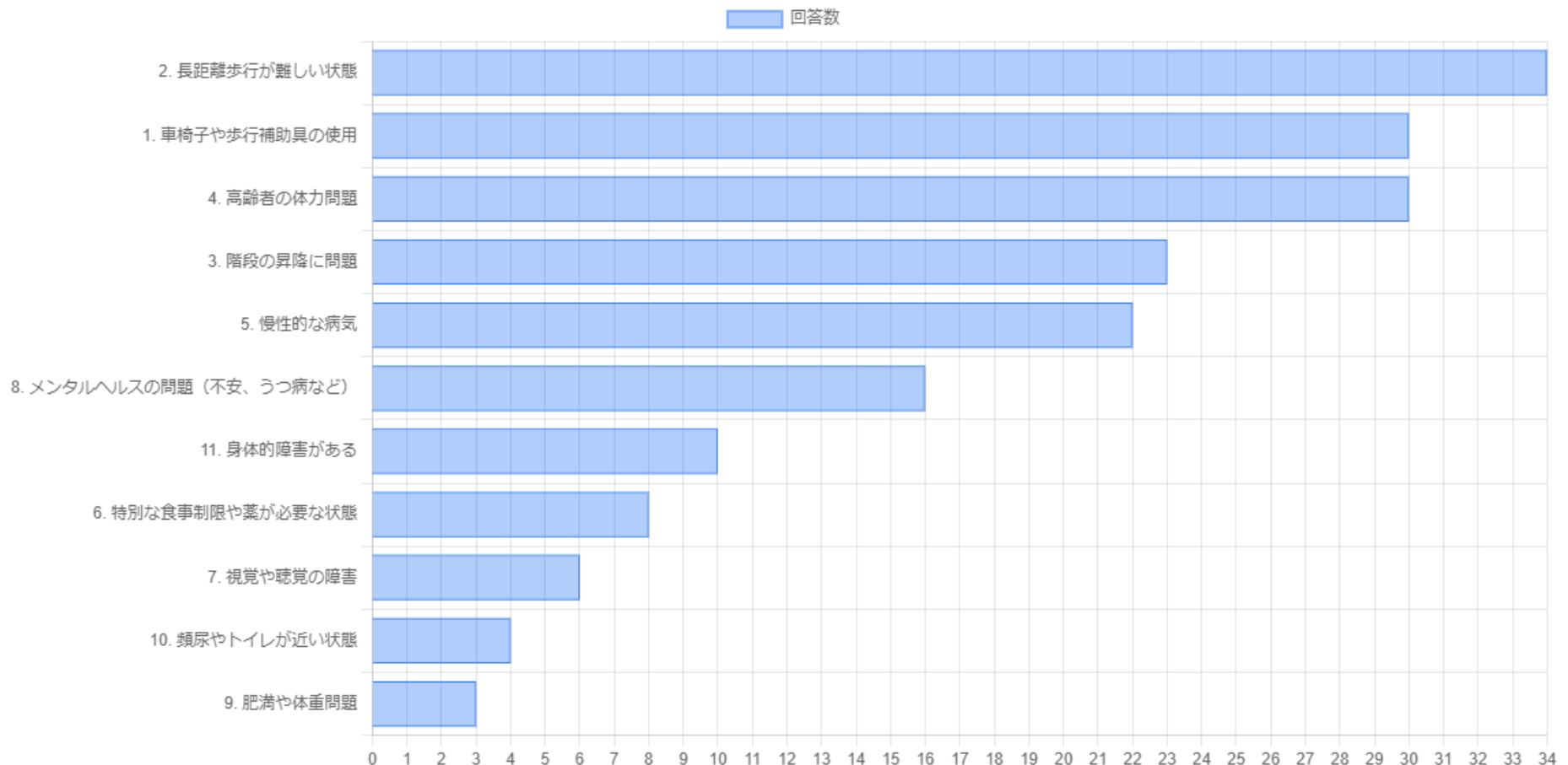
【障がい者】 障がいの状態

▶ 「長距離歩行が難しい状態」（34件）が最も多く、次いで「車いすや歩行補助具の使用」（30件）が上位

- 上位項目を見ると、【移動・歩行】に対する状態が高いことがわかる。旅行中の移動や施設までの距離・宿泊施設などでの手すりなどへの受容が高いことが推測される。

●以下は外国人調査の自由回答から、障害の状態を分析した結果

-株式会社アンド・ディ 自由回答分析ツール「Codist（コーディスト）」利用 <https://codist.and-d.co.jp/>

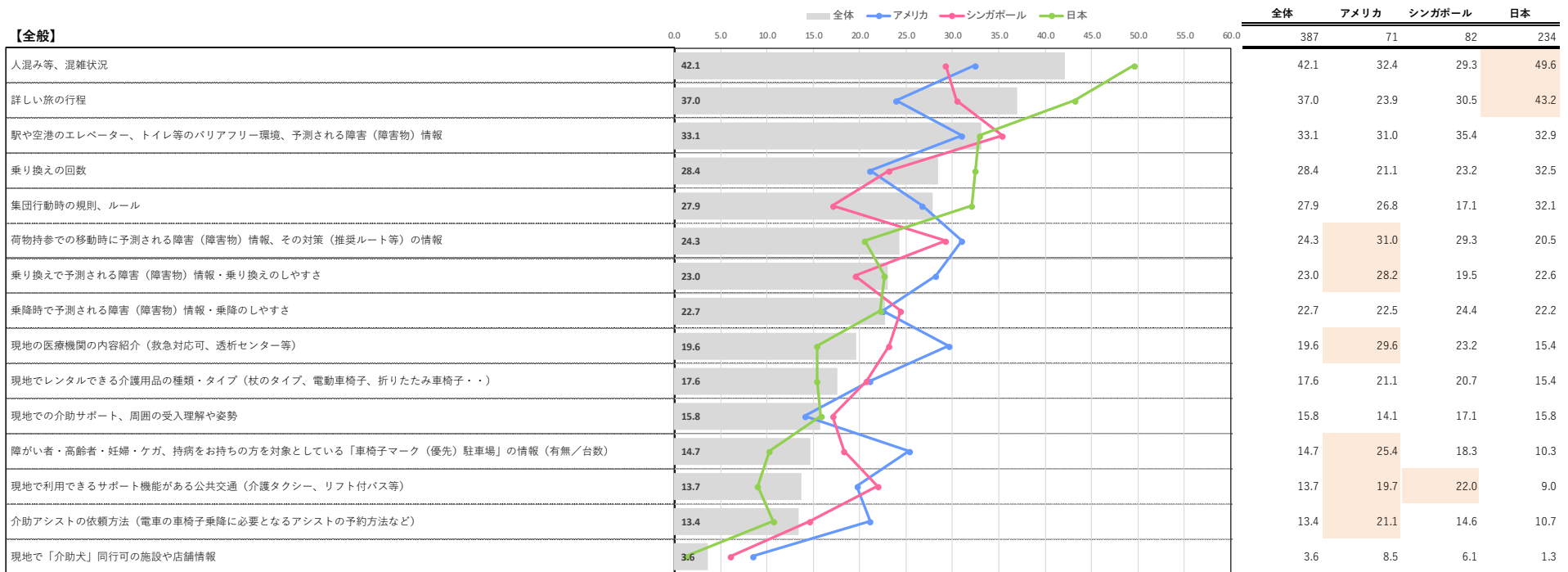


【全般】 必要とされる情報

- ▶ 【障がい者】セグメントの方では、「人混み等、混雑状況」（42%）が最も高い。具体的なサポートニーズよりもアクセスや移動様式に対する情報へのニーズが上位に集中
- ▶ アメリカは、「人混み等、混雑状況」（32%）が最も高い。僅差で「駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害情報」「荷物持参での移動時に予測される障害情報、その対策の情報」（31%）が続く
- ▶ シンガポールは、「駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害情報」（35%）が最も高い。次いで「詳しい旅の行程」（31%）が3割台で続く
- 日本は、「人混み等、混雑状況」（50%）「詳しい旅の行程」（43%）が上位。他国でニーズが高かった「駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害情報」は33%で3番目に高い

■ 【障がい者】必要とされる情報（対象セグ②/複数回答）

Q3. 身体の障がいの理由から感じる旅行への不安について、その不安を取り除くために「旅行先（観光地）の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



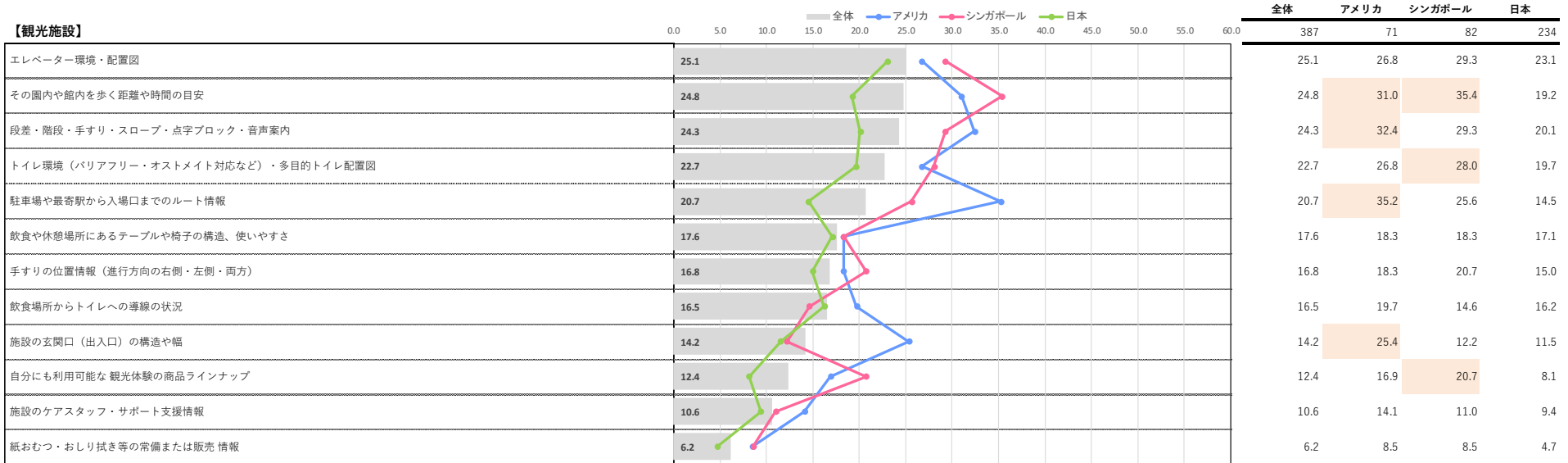
全体と比較して 5pt以上 高い

【観光施設】必要とされる情報

- ▶ 【障がい者】セグメントの方では、「エレベーター環境・配置図」「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」(25%)が最も高い
- ▶ アメリカは、「駐車場や最寄駅から入場口までのルート情報」(35%)が最も高い。「段差・階段・手すり・スロープ・点字ブロック・音声案内」「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」が3割代で続く
- ▶ シンガポールは、「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」(35%)が最も高い
- 日本は、「エレベーター環境・配置図」(23%)が最も高い。全般的にアメリカやシンガポールに比べスコアが低い

■ 【障がい者】必要とされる情報 (対象セグ②/複数回答)

Q3. 身体の障がいのな理由から感じる旅行への不安について、その不安を取り除くために「旅行先(観光地)の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



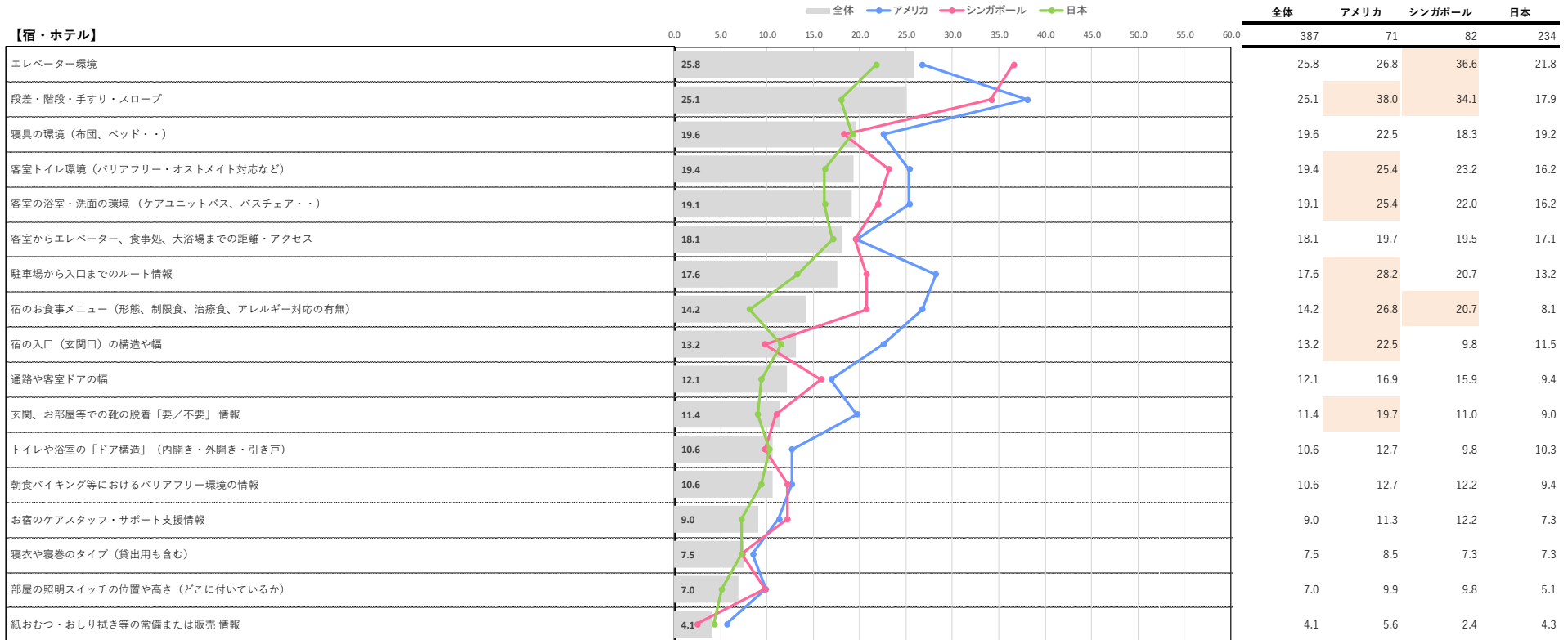
全体と比較して 5pt以上 高い

【宿・ホテル】必要とされる情報

- ▶ 【障がい者】セグメントの方では、「エレベーター環境」(26%) 「段差・階段・手すり・スロープ」(25%) が最も高い
- ▶ アメリカは、「段差・階段・手すり・スロープ」(38%) が他項目と比べ突出して高い
- ▶ シンガポールは、「エレベーター環境」(37%) が最も高く、「段差・階段・手すり・スロープ」(34%) が3割台で続く
 - 日本は、「エレベーター環境」(22%) が最も高いものの、アメリカやシンガポールに比べ低い。他項目についてもこの項目以外1割台またはそれ以下と全般的に意向が低め

■ 【障がい者】必要とされる情報 (対象セグ②/複数回答)

Q3. 身体障がいの合理的な理由から感じる旅行への不安について、その不安を取り除くために「旅行先(観光地)の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



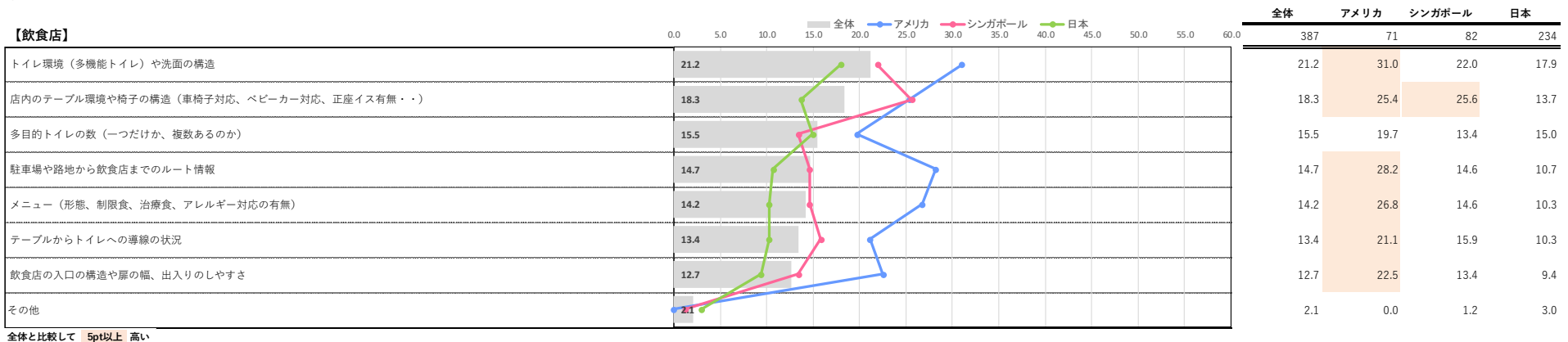
全体と比較して 5pt以上 高い

【飲食店】必要とされる情報

- ▶ 【障がい者】セグメントの方では、「トイレ環境や洗面の構造」（21%）が最も高い
- ▶ アメリカは、ほとんどの情報において他国と比べ突出してスコアが高い。「トイレ環境や洗面の構造」（31%）が最も高い
- ▶ シンガポールは、「店内のテーブル環境や椅子の構造」（26%）が最も高い
 - 日本人は「トイレ環境や洗面の構造」（18%）が最も高いものの、それ以外ほとんどの情報がアメリカやシンガポールに比べ低い

■ 【障がい者】必要とされる情報（対象セグ②/複数回答）

Q3. 身体の障がいの理由から感じる旅行への不安について、その不安を取り除くために「旅行先（観光地）の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



04 セグメンテーション③【持病やケガ】

「現在、持病やケガ（骨折・捻挫など）による理由から、旅行に不安を感じたり控えることがある」もしくは「以前、持病やケガ（骨折・捻挫など）による理由から、旅行に不安を感じたり控えることがあった」

※こちらは、ご本人様以外、ご家族等〈介助やお世話されている方〉も対象となります

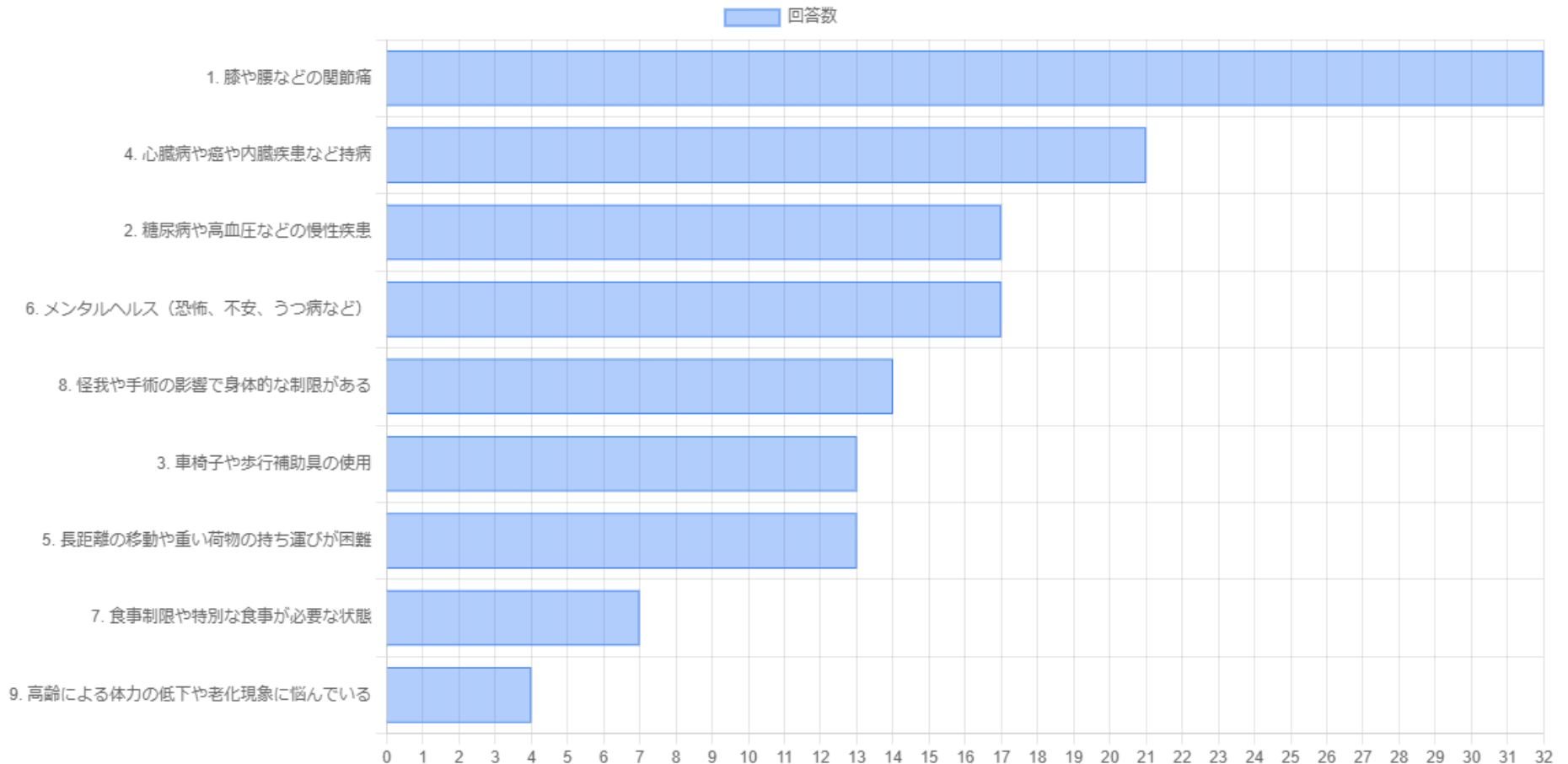
【持病やケガ】 ケガや持病の状態

▶ 「膝や腰などの関節痛」（32件）が最も多く、次いで「心臓病や癌や内臓疾患などの持病」（21件）が上位

- 【移動・歩行】に対する状態が高いことがわかる。旅行中の移動や施設までの距離・宿泊施設などでの手すりなどへの受容が高いことが推測される
- 持病については、薬や発作時の対応などの基本的な準備はなされていると想定されるが、医療機関の情報や気軽に相談できる窓口などの受容がみられそう

●以下は外国人調査の自由回答から、持病やケガの状態を分析した結果

- 株式会社アンド・ディ 自由回答分析ツール「Codist（コーディスト）」利用 <https://codist.and-d.co.jp/>



必要とされる情報のカテゴリー

必要とされる情報を全体及び各国別の上位10項目

- 日本人のランキングは参考程度。全体においても日本人のサンプル比率が高いため、日本人の結果の影響度が高い

前頁の「持病やケガの状態」から“移動・歩行”に関するケアが必要な方が多いため「移動方法・道中の様子」「乗降・館内移動のケア（手すりなど）」へのニーズが強くみられる。“持病や慢性疾患”に関するケアが必要な方でも、まずは「移動方法・道中の様子」「乗降・館内移動のケア」へ同様のニーズがみられる

アメリカとシンガポールの結果より、国によって内容やその順位が異なりがみられる。いずれの国も【全般】【観光施設】【宿・ホテル】の割合は同程度

シンガポールは、アメリカに比べ項目数が多い。【飲食店】カテゴリーがランクインしており、「テーブル・椅子の仕様」「メニュー」に対するニーズがみられる

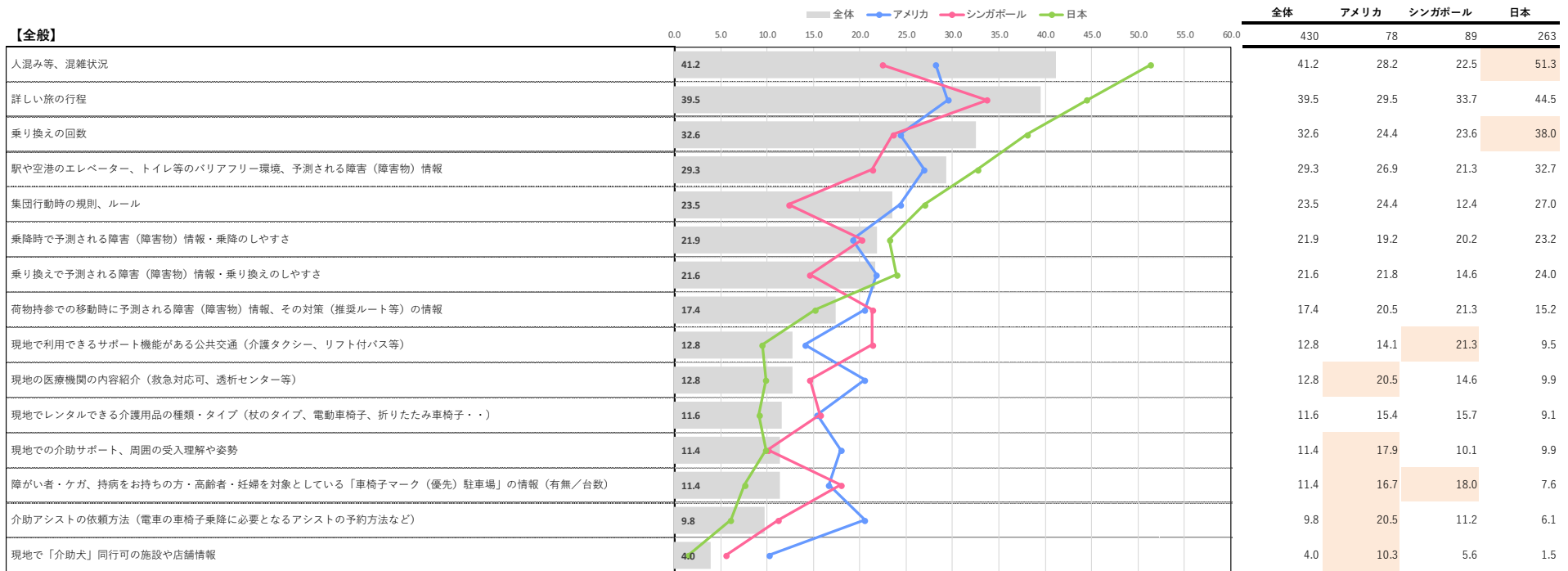
全体				アメリカ				シンガポール				日本			
RANK	カテゴリ	情報	n=430 (%)	RANK	カテゴリ	情報	n=78 (%)	RANK	カテゴリ	情報	n=89 (%)	RANK	カテゴリ	情報	n=263 (%)
1	全般	人混み等、混雑状況	41	1	観光施設	その国内や館内を歩く距離や時間の目安	37	1	全般	詳しい旅の行程	34	1	全般	人混み等、混雑状況	51
2	全般	詳しい旅の行程	40	2	宿・ホテル	段差・階段・手すり・スロープ	36	2	宿・ホテル	段差・階段・手すり・スロープ	29	2	全般	詳しい旅の行程	44
3	全般	乗り換えの回数	33	3	全般	詳しい旅の行程	29	3	観光施設	その国内や館内を歩く距離や時間の目安	28	3	全般	乗り換えの回数	38
4	全般	駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害（障害物）情報	29	4	全般	人混み等、混雑状況	28	4	宿・ホテル	エレベーター環境	27	4	全般	駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害（障害物）情報	33
5	観光施設	その国内や館内を歩く距離や時間の目安	28	5	宿・ホテル	駐車場から入口までのルート情報	28	5	飲食店	店内のテーブル環境や椅子の構造（車椅子対応、ベビーカー対応、正座イス有無・・・）	25	5	全般	集団行動時の規則、ルール	27
6	宿・ホテル	段差・階段・手すり・スロープ	24	6	宿・ホテル	客室からエレベーター、食事処、大浴場までの距離・アクセス	28	6	全般	乗り換えの回数	24	6	観光施設	その国内や館内を歩く距離や時間の目安	26
7	全般	集団行動時の規則、ルール	23	7	飲食店	トイレ環境（多機能トイレ）や洗面の構造	28	7	全般	人混み等、混雑状況	22	7	全般	乗り換えで予測される障害（障害物）情報・乗り換えのしやすさ	24
8	全般	乗降時で予測される障害（障害物）情報・乗降のしやすさ	22	8	全般	駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害（障害物）情報	27	8	観光施設	駐車場や最寄駅から入口口までのルート情報	22	8	全般	乗降時で予測される障害（障害物）情報・乗降のしやすさ	23
9	全般	乗り換えで予測される障害（障害物）情報・乗り換えのしやすさ	22	9	観光施設	駐車場や最寄駅から入口口までのルート情報	27	9	観光施設	段差・階段・手すり・スロープ・点字ブロック・音声案内	22	9	観光施設	エレベーター環境・配置図	19
10	宿・ホテル	エレベーター環境	21	10	全般	集団行動時の規則、ルール	24	10	全般	駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害（障害物）情報	21	10	宿・ホテル	エレベーター環境	19
10	観光施設	駐車場や最寄駅から入口口までのルート情報	21	10	全般	乗り換えの回数	24	10	全般	荷物持参での移動時に予測される障害（障害物）情報、その対策（推奨ルート等）の情報	21				
								10	全般	現地地利用できるサポート機能がある公共交通（介護タクシー、リフト付バス等）	21				
								10	観光施設	エレベーター環境・配置図	21				
								10	宿・ホテル	客室の浴室・洗面の環境（ケアユニットバス、バスチェア・・・）	21				
								10	飲食店	トイレ環境（多機能トイレ）や洗面の構造	21				
								10	飲食店	メニュー（形態、制限食、治療食、アレルギー対応の有無）	21				

【全般】 必要とされる情報

- ▶ 【持病やケガ】セグメントの方では、「人混み等、混雑状況」(41%)が最も高い。具体的なサポートニーズよりもアクセスや移動様式に対する情報へのニーズが上位に集中
- ▶ アメリカは、「詳しい旅の行程」(30%)が最も高い。僅差で「人混み等、混雑状況」(28%)「駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害情報」(27%)が続く
- ▶ シンガポールは、「詳しい旅の行程」(34%)が最も高く、他項目に比べ突出して高い
- 日本は、「人混み等、混雑状況」(51%)が最も高く「詳しい旅の行程」(45%)が4割台で続く。特に、具体的なサポートニーズ(「現地で利用できるサポート機能がある公共交通」以下の項目)が1割に満たない低さである

■ 【持病やケガ】必要とされる情報 (対象セグ③/複数回答)

Q5. そのケガや持病で感じる(感じた)旅行への不安について、その不安を取り除くために「旅行先(観光地)の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



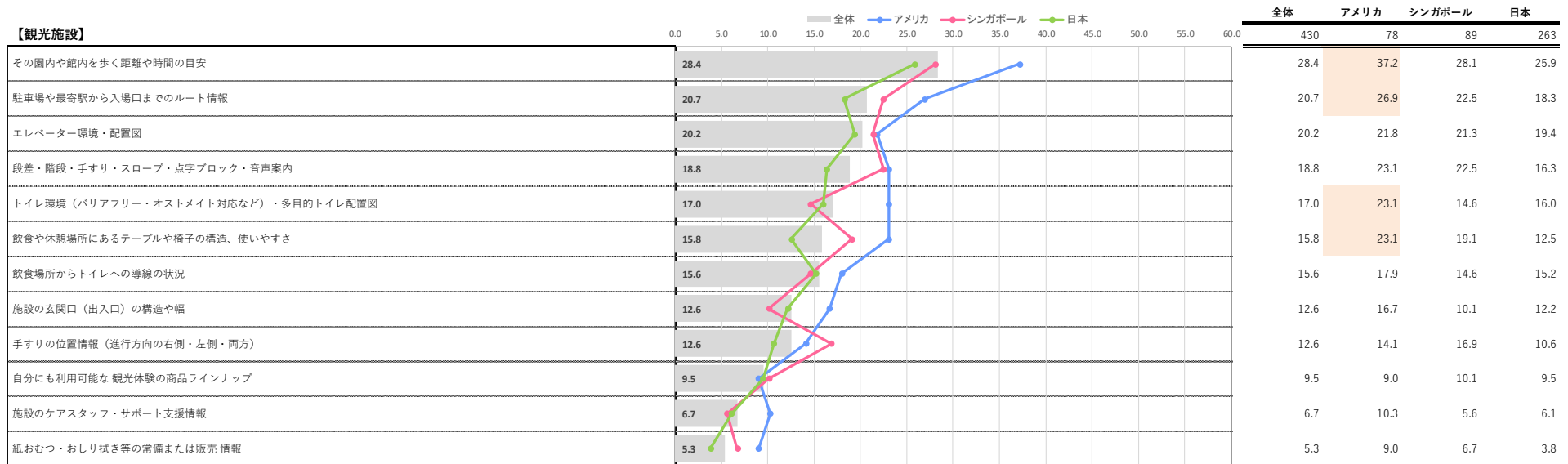
全体と比較して 5pt以上 高い

【観光施設】必要とされる情報

- ▶ 【持病やケガ】セグメントの方では、「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」(28%)が最も高い。この項目は他国でも最も高い項目である
- ▶ アメリカは、「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」(37%)が最も高く、他項目に比べ突出して高い
- ▶ シンガポールは、「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」(28%)が最も高い
 - 日本は、「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」(26%)が最も高い。全般的にアメリカやシンガポールに比べスコアが低い

■ 【持病やケガ】必要とされる情報 (対象セグ③/複数回答)

Q5. そのケガや持病で感じる(感じた)旅行への不安について、その不安を取り除くために「旅行先(観光地)の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



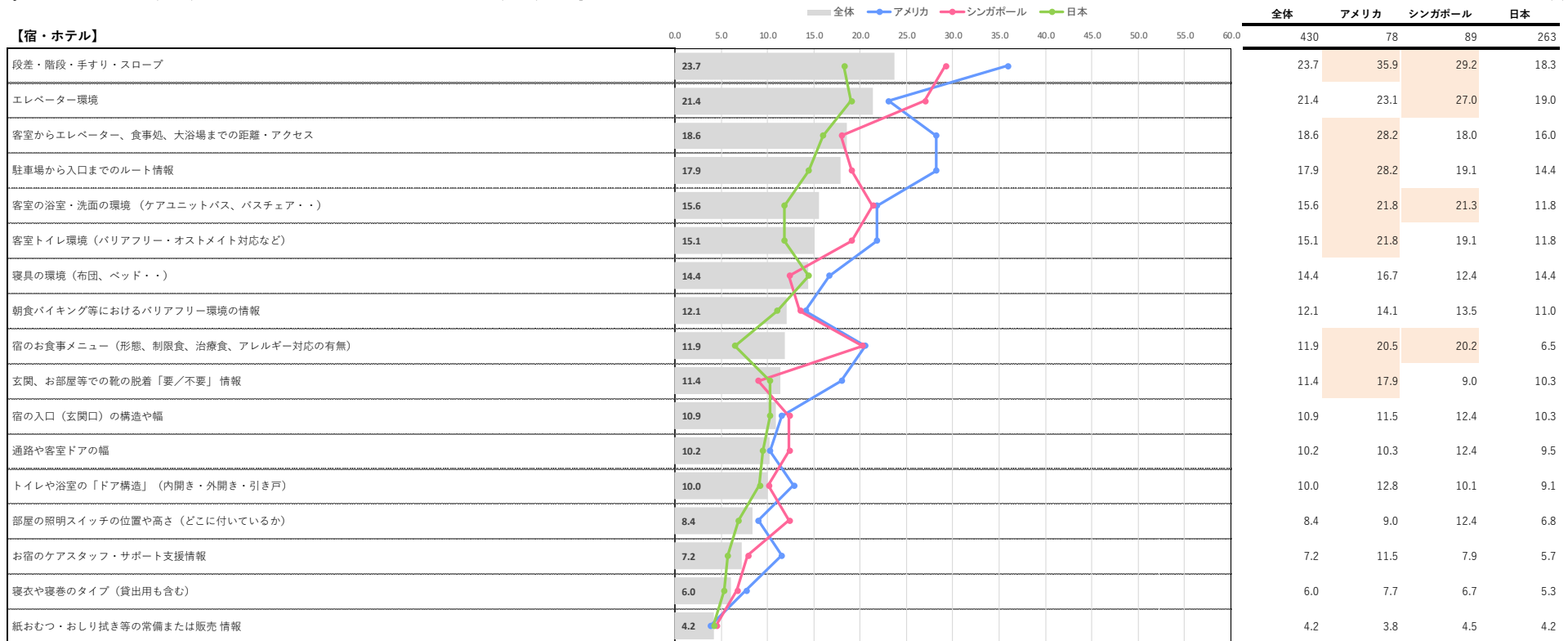
全体と比較して 5pt以上 高い

【宿・ホテル】必要とされる情報

- ▶ 【持病やケガ】セグメントの方では、「段差・階段・手すり・スロープ」(24%)が最も高く、「エレベーター環境」(21%)が2割台で続く
- ▶ アメリカは、「段差・階段・手すり・スロープ」(36%)が他項目と比べ突出して高い
- ▶ シンガポールは、「段差・階段・手すり・スロープ」(29%)が最も高く、僅差で「エレベーター環境」(27%)が続く
- 日本は、「エレベーター環境」(19%)「段差・階段・手すり・スロープ」(18%)が上位。全般的に1割台またはそれ以下とアメリカやシンガポールに比べ低い

■ 【持病やケガ】必要とされる情報 (対象セグ③/複数回答)

Q5. そのケガや持病で感じる(感じた)旅行への不安について、その不安を取り除くために「旅行先(観光地)の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか?



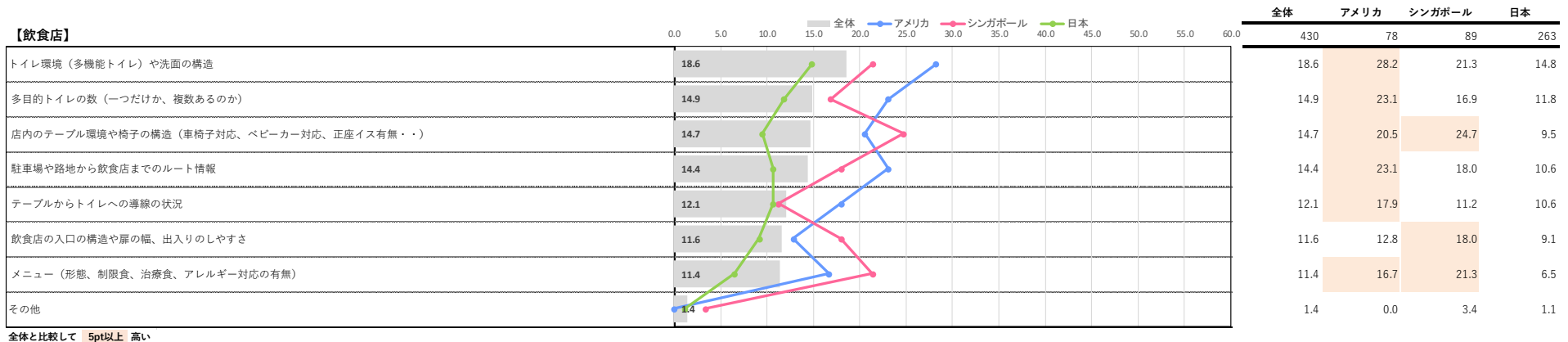
全体と比較して 5pt以上 高い

【飲食店】必要とされる情報

- ▶ 【事業やケガ】セグメントの方では、「トイレ環境や洗面の構造」（19%）が最も高い
- ▶ アメリカは、ほとんどの情報において他国と比べスコアが高い。「トイレ環境や洗面の構造」（28%）が最も高い
- ▶ シンガポールは、「店内のテーブル環境や椅子の構造」（25%）が最も高い
 - 日本人は「トイレ環境や洗面の構造」（15%）が最も高いものの、全般的に1割台またはそれ以下とアメリカやシンガポールに比べ低い

■ 【持病やケガ】必要とされる情報（対象セグ③／複数回答）

Q5. そのケガや持病で感じる（感じた）旅行への不安について、その不安を取り除くために「旅行先（観光地）の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



05 セグメンテーション④【妊婦さん】

「現在、妊娠しているので、旅行への不安を感じたり控えることがある」もしくは「以前、妊娠していた頃、旅行への不安を感じたり控えることがあった」

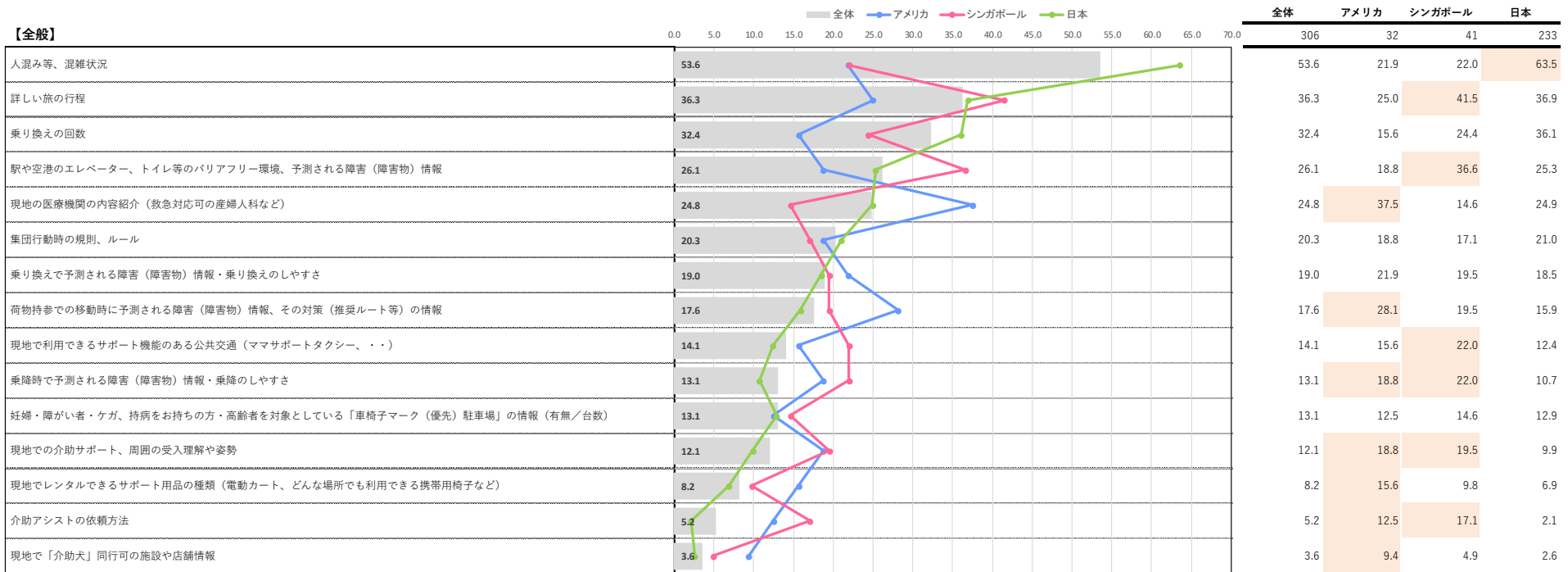
※こちらは、ご本人様以外、配偶者や祖父母等のご家族も対象となります

【全般】 必要とされる情報

- ▶ 【妊婦さん】セグメントの方では、「人混み等、混雑状況」(54%) が最も高い。具体的なサポートニーズよりもアクセスや移動様式に対する情報へのニーズが上位に集中
- ▶ アメリカは、「現地の医療機関の内容紹介」(38%) が最も高く、他項目に比べ突出している
- ▶ シンガポールは、「詳しい旅の行程」(42%) が最も高い。「駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害情報」(37%) が3割台で続く
- 日本は、「人混み等、混雑状況」(64%) が最も高く、他項目に比べ突出している。「詳しい旅の行程」「乗り換えの回数」が3割台で続く

■ 【妊婦さん】必要とされる情報 (対象セグ④/複数回答)

Q7. 妊娠で感じている(妊娠中に感じていた)旅行への不安について、その不安を取り除くために「旅行先(観光地)の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか?



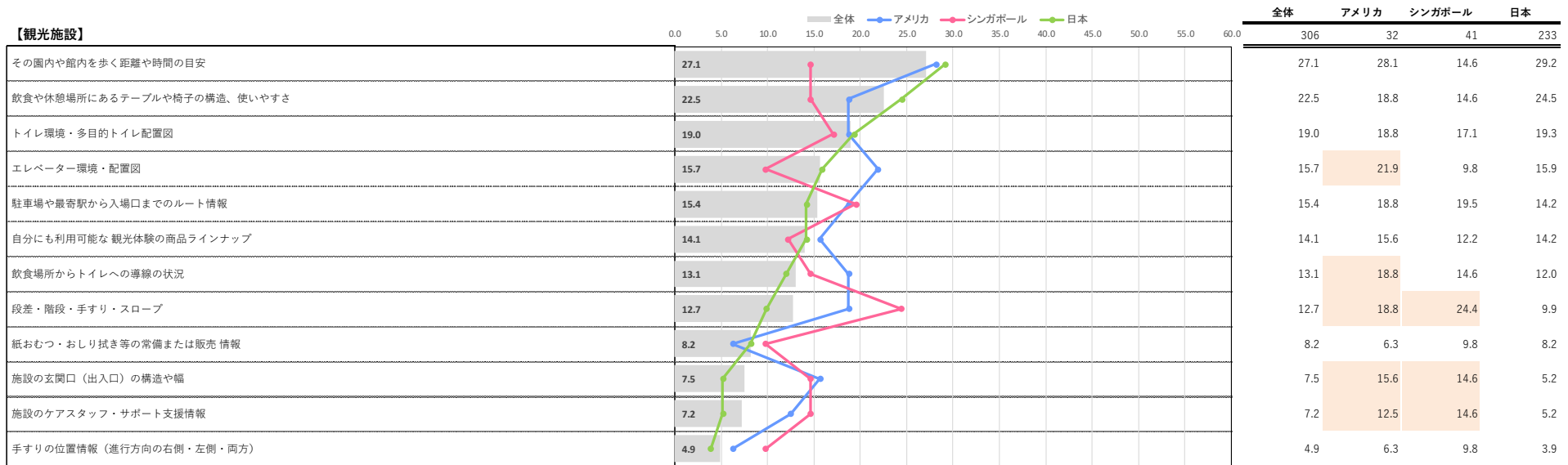
全体と比較して 5pt以上 高い

【観光施設】必要とされる情報

- ▶ 【妊婦さん】セグメントの方では、「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」（27%）が最も高い
- ▶ アメリカは、「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」（28%）が最も高い。
- ▶ シンガポールは、「段差・階段・手すり・スロープ」（24%）が最も高い
- 日本は、「その園内や館内を歩く距離や時間の目安」（29%）が最も高い。「飲食や休憩場所にあるテーブルや椅子の構造、使いやすさ」（25%）が2割台で上位

■ 【妊婦さん】必要とされる情報（対象セグ④／複数回答）

Q7. 妊娠で感じている（妊娠中に感じていた）旅行への不安について、その不安を取り除くために「旅行先（観光地）の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



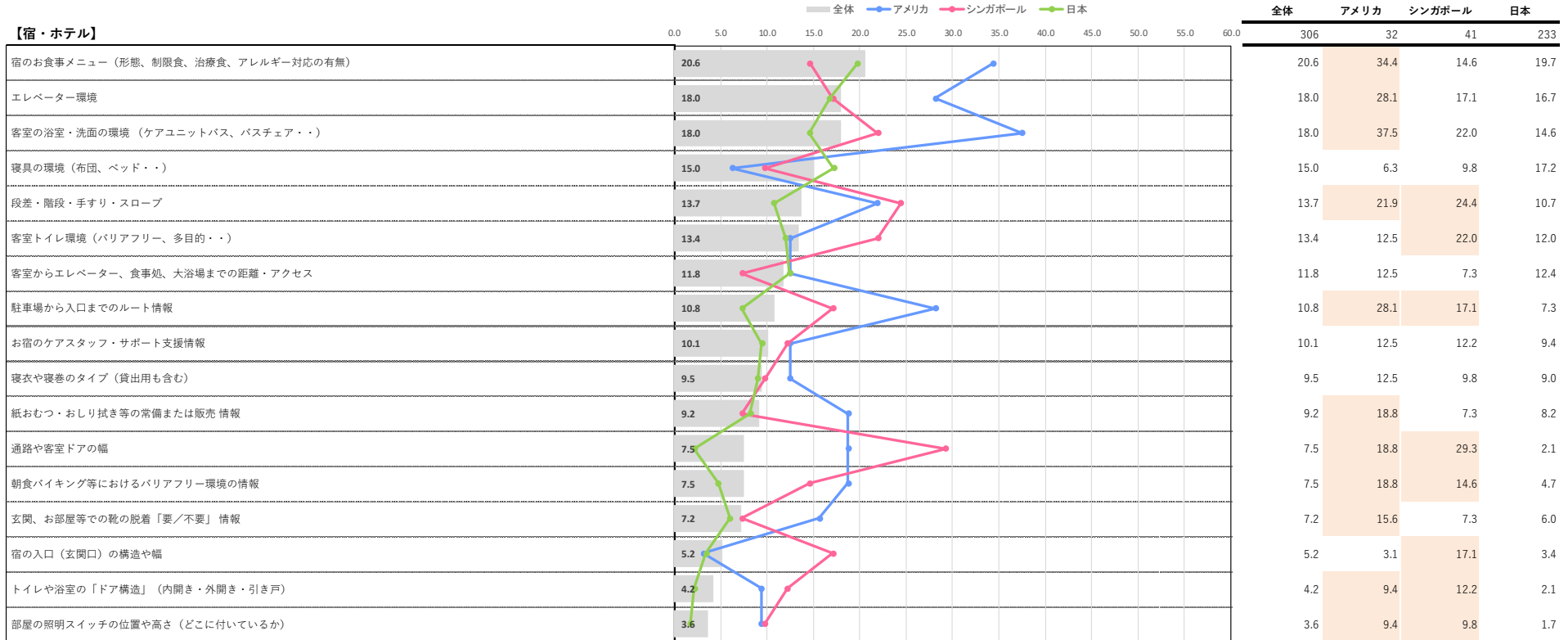
全体と比較して 5pt以上 高い

【宿・ホテル】必要とされる情報

- ▶ 【妊婦さん】セグメントの方では、「宿のお食事メニュー」（21%）が最も高い
- ▶ アメリカは、「客室の浴室・洗面の環境」（38%）が最も高く、「宿のお食事メニュー」（34%）が3割台で上位
- ▶ シンガポールは、「段差・階段・手すり・スロープ」（24%）が最も高く、僅差で「客室トイレ環境」（22%）が続く
- 日本は、「宿のお食事メニュー」（20%）が最も高い。全般的に1割台またはそれ以下とアメリカやシンガポールに比べ低い

■ 【妊婦さん】必要とされる情報 (対象セグ④/複数回答)

Q7. 妊娠を感じている(妊娠中に感じていた)旅行への不安について、その不安を取り除くために「旅行先(観光地)の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



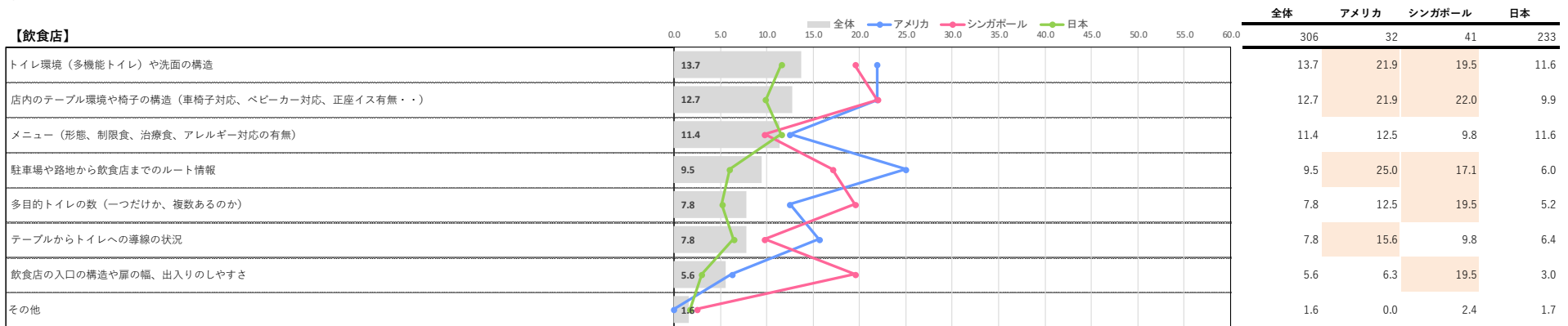
全体と比較して 5pt以上 高い

【飲食店】必要とされる情報

- ▶ 【妊婦さん】セグメントの方では、「トイレ環境や洗面の構造」（14%）が最も高い
- ▶ アメリカは、「駐車場や路地から飲食店までのルート情報」（25%）が最も高い。「トイレ環境や洗面の構造」「店内のテーブル環境や椅子の構造」（22%）が上位
- ▶ シンガポールは、「店内のテーブル環境や椅子の構造」（22%）が最も高い。「トイレ環境や洗面の構造」「多目的トイレの数」「飲食店の入口の構造や扉の幅、出入りのしやすさ」が2割台で続く
- 日本人は「トイレ環境や洗面の構造」「メニュー」（12%）が最も高いものの、それ以外の項目はすべて1割未満とアメリカやシンガポールに比べ低い

■ 【妊婦さん】必要とされる情報（対象セグ④／複数回答）

Q7. 妊娠で感じている（妊娠中に感じていた）旅行への不安について、その不安を取り除くために「旅行先（観光地）の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



全体と比較して 5pt以上 高い

06 セグメンテーション⑤【乳児】

「現在、乳児がいるので、旅行に不安を感じたり控えることがある」もしくは「以前、子供が乳児の頃は、旅行に不安を感じたり控えることがあった」

※こちらは、パパ・ママ以外の祖父母等のご家族も対象となります

必要とされる情報のカテゴリー

▶ 必要とされる情報を全体及び各国別の上位10項目

- 日本人のランキングは参考程度。全体においても日本人のサンプル比率が高いため、日本人の結果の影響度が高い

▶ これまでの他セグメント同様“移動”に関する項目が上位ではあるものの、「テーブルの配置（ベビーカー対応）」「子供用のトイレなど多目的トイレ」「寝具」など乳児の行動目線から想定される特有の情報がランクインしている

▶ アメリカとシンガポールの結果より、国によって内容やその順位が異なりがみられる

▶ シンガポールは、アメリカに比べ「宿・ホテル」に関する情報がみられる

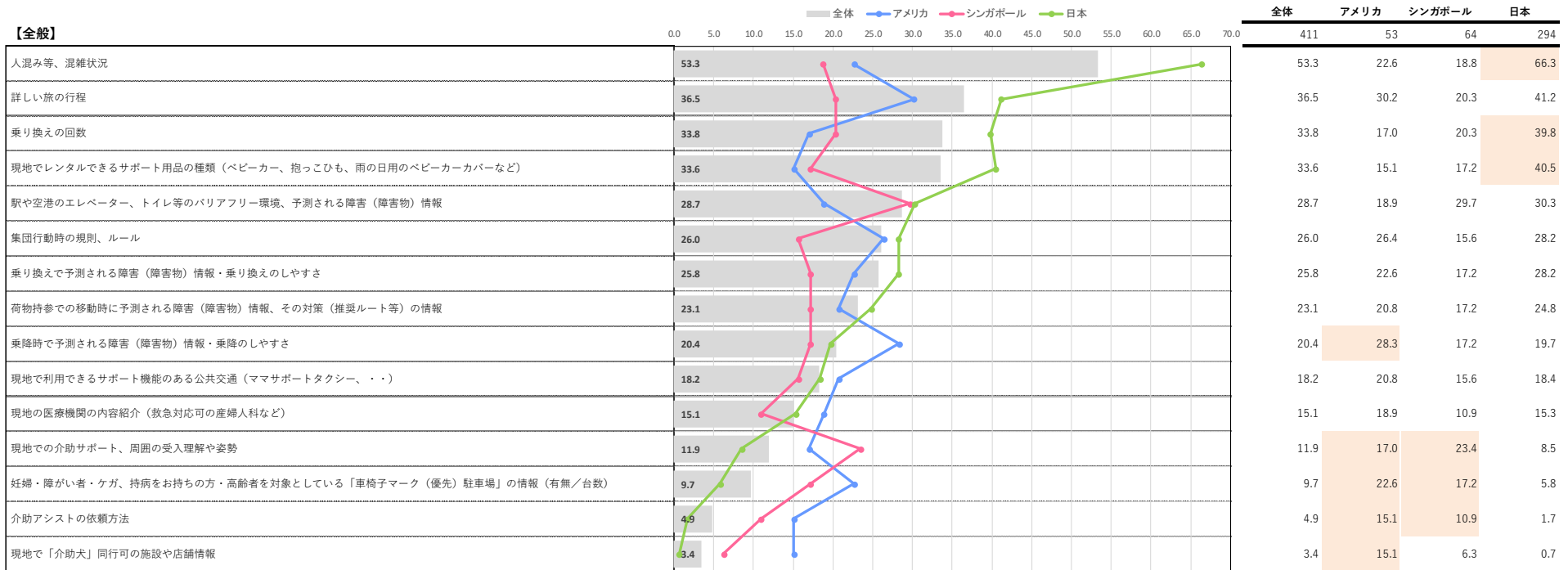
全体				アメリカ				シンガポール				日本			
RANK	カテゴリ	情報	n=411 (%)	RANK	カテゴリ	情報	n=53 (%)	RANK	カテゴリ	情報	n=64 (%)	RANK	カテゴリ	情報	n=294 (%)
1	全般	人混み等、混雑状況	53	1	全般	詳しい旅の行程	30	1	飲食店	店内のテーブル環境や椅子の構造（車椅子対応、ベビーカー対応、正座イス有無・・・）	31	1	全般	人混み等、混雑状況	66
2	観光施設	子ども用（補助便座）トイレ・おむつ交換台の有無、多目的トイレ配置図	47	2	宿・ホテル	駐車場から入口までのルート情報	30	2	全般	駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害（障害物）情報	30	2	観光施設	子ども用（補助便座）トイレ・おむつ交換台の有無、多目的トイレ配置図	57
3	宿・ホテル	子ども用（補助便座）トイレの有無、多目的トイレ環境	37	3	飲食店	飲食店の入口の構造や扉の幅、出入りのしやすさ	30	3	観光施設	段差・階段・手すり・スロープ	28	3	宿・ホテル	子ども用（補助便座）トイレの有無、多目的トイレ環境	43
4	全般	詳しい旅の行程	36	4	飲食店	トイレ環境（多機能トイレ）や洗面の構造	30	4	全般	現地での介助サポート、周囲の受入理解や姿勢	23	4	全般	詳しい旅の行程	41
5	飲食店	店内のテーブル環境や椅子の構造（車椅子対応、ベビーカー対応、正座イス有無・・・）	36	5	全般	乗降時で予測される障害（障害物）情報・乗降のしやすさ	28	5	宿・ホテル	エレベーター環境	23	5	全般	現地でレンタルできるサポート用品の種類（ベビーカー、抱っこひも、雨の日用のベビーカーカ	40
6	全般	乗り換えの回数	34	6	観光施設	駐車場や最寄駅から入口までのルート情報	28	6	飲食店	トイレ環境（多機能トイレ）や洗面の構造	23	6	全般	乗り換えの回数	40
7	全般	現地でレンタルできるサポート用品の種類（ベビーカー、抱っこひも、雨の日用のベビーカーカ	34	7	全般	集団行動時の規則、ルール	26	7	観光施設	その園内や館内を歩く距離や時間の目安	22	7	飲食店	店内のテーブル環境や椅子の構造（車椅子対応、ベビーカー対応、正座イス有無・・・）	39
8	宿・ホテル	寝具の環境（布団、ベッド・・・）	32	8	観光施設	子ども用（補助便座）トイレ・おむつ交換台の有無、多目的トイレ配置図	25	8	宿・ホテル	段差・階段・手すり・スロープ	22	8	宿・ホテル	寝具の環境（布団、ベッド・・・）	37
9	宿・ホテル	宿のお食事メニュー（形態、制限食、治療食、アレルギー対応の有無）	30	9	宿・ホテル	段差・階段・手すり・スロープ	25	9	宿・ホテル	子ども用（補助便座）トイレの有無、多目的トイレ環境	22	9	宿・ホテル	宿のお食事メニュー（形態、制限食、治療食、アレルギー対応の有無）	36
10	観光施設	飲食や休憩場所にあるテーブルや椅子の構造、使いやすさ	30	10	飲食店	店内のテーブル環境や椅子の構造（車椅子対応、ベビーカー対応、正座イス有無・・・）	25	10	宿・ホテル	客室の浴室・洗面の環境	22	10	観光施設	飲食や休憩場所にあるテーブルや椅子の構造、使いやすさ	35
								10	宿・ホテル	寝具の環境（布団、ベッド・・・）	22				

【全般】 必要とされる情報

- ▶ 【乳児】セグメントの方では、「人混み等、混雑状況」(53%) が最も高い。他セグメント同様“移動”に関する情報が多いが、「現地でレンタルできるサポート用品の種類」へのニーズが上位に登場
- ▶ アメリカは、「詳しい旅の行程」(30%) が最も高く、僅差で「乗降時で予測される障害情報・乗降のしやすさ」(28%) が続く
- ▶ シンガポールは、「駅や空港のエレベーター、トイレ等のバリアフリー環境、予測される障害情報」(30%) が最も高い
- 日本は、「人混み等、混雑状況」(66%) が突出して高い

■ 【乳児】 必要とされる情報 (対象セグ⑤/複数回答)

Q8. 幼い乳児との旅行で感じる(感じた)不安について、その不安を取り除くために「旅行先(観光地)の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



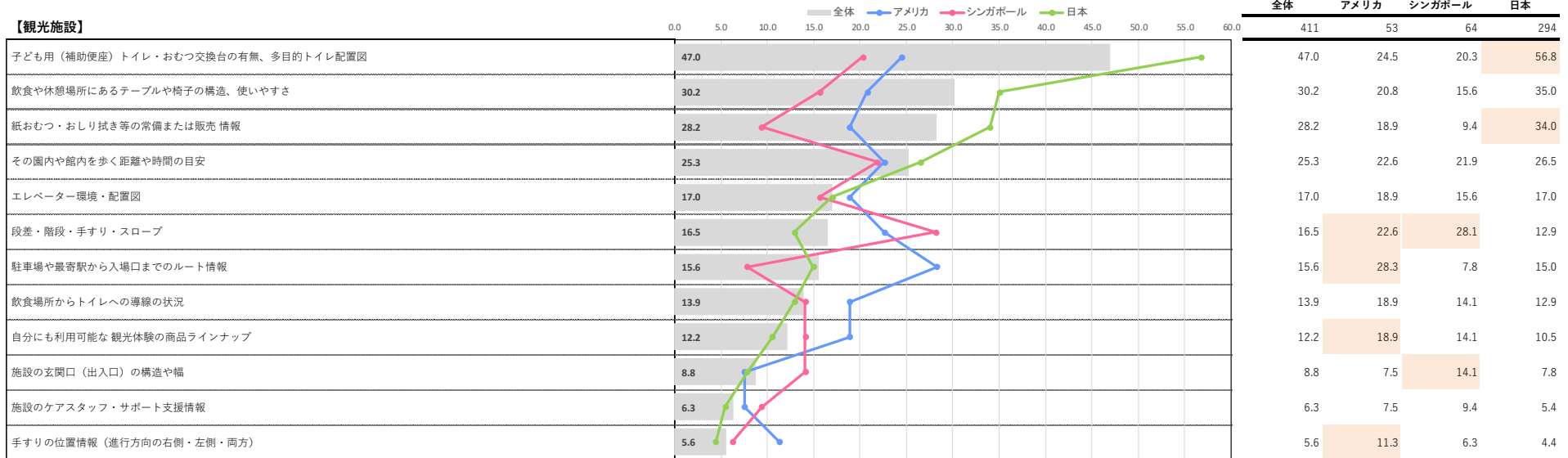
全体と比較して 5pt以上 高い

【観光施設】必要とされる情報

- ▶ 【乳児】セグメントの方では、「子ども用トイレ・おむつ交換台の有無、多目的トイレ配置図」（47%）が最も高い。次いで「飲食や休憩場所にあるテーブルや椅子の構造、使いやすさ」「紙おむつ・おしり拭き等の常備または販売情報」が続き、外出先で赤ちゃんを連れた快適な旅行や乳児連れの予期せぬ状況などによるお母さんのストレス軽減につながる情報が並ぶ
- ▶ アメリカは、「駐車場や最寄り駅から入場口までのルート情報」（28%）が最も高い
- ▶ シンガポールは、「段差・階段・手すり・スロープ」（28%）が最も高い
- 日本は、「そ子供用トイレ・おむつ交換台の有無、多目的トイレ配置図」（57%）が突出して高い

■ 【乳児】必要とされる情報（対象セグ⑤／複数回答）

Q8. 幼い乳児との旅行で感じる（感じた）不安について、その不安を取り除くために「旅行先（観光地）の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



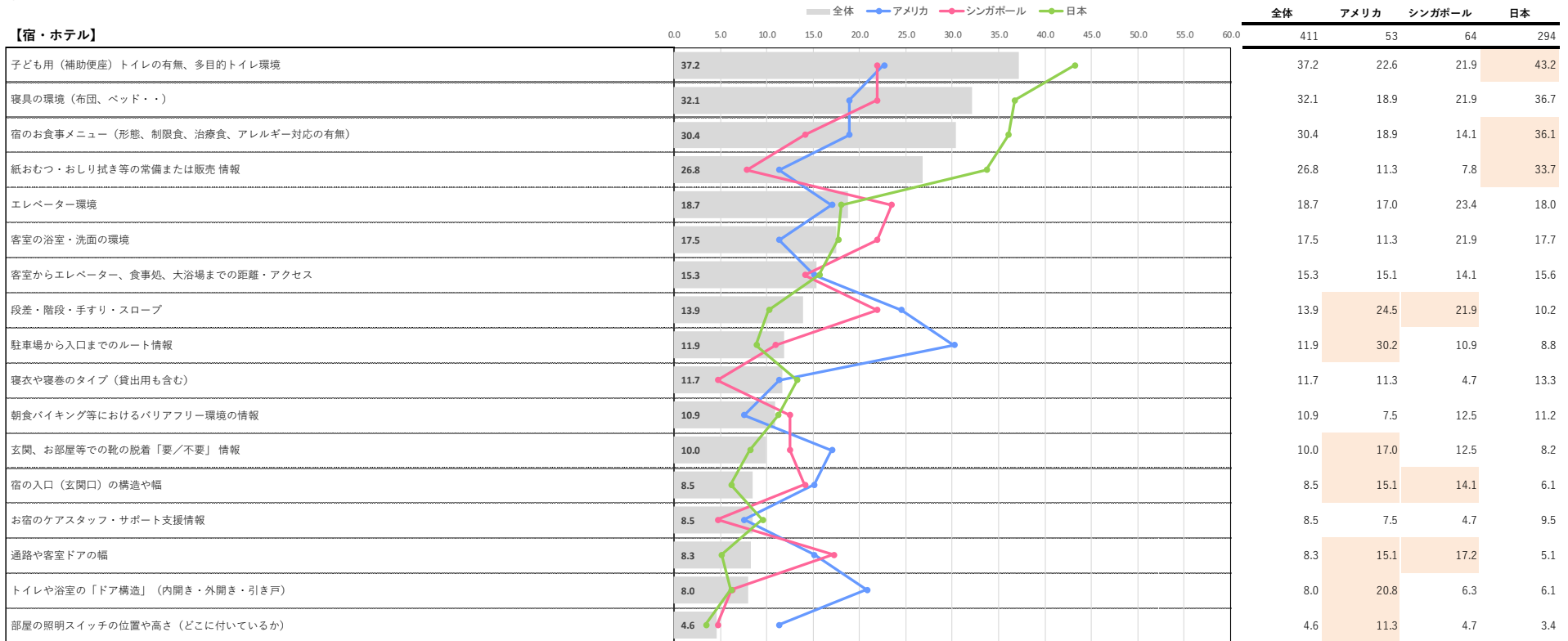
全体と比較して 5pt以上 高い

【宿・ホテル】必要とされる情報

- ▶ 【乳児】セグメントの方では、「子ども用トイレの有無、多目的トイレ環境」(37%)が最も高い。「寝具の環境」「宿のお食事メニュー」が3割台で続く
 - ▶ アメリカは、「駐車場から入口までのルート情報」(30%)が最も高い
 - ▶ シンガポールは、「エレベーター環境」(23%)が最も高く、僅差で「子ども用トイレの有無、多目的トイレ環境」「寝具の環境」「客室の浴室・洗面の環境」「段差・階段・手すり・スロープ」(22%)が続く
- アメリカに比べ上位が僅差となっていること、その項目数が多いことから他セグメントの方へのケアよりもケアしなければいけないポイントが多いことが想定される
 - 日本は、「子ども用トイレの有無、多目的トイレ環境」(43%)が最も高い

■【乳児】必要とされる情報 (対象セグ⑤/複数回答)

Q8. 幼い乳児との旅行で感じる(感じた)不安について、その不安を取り除くために「旅行先(観光地)の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



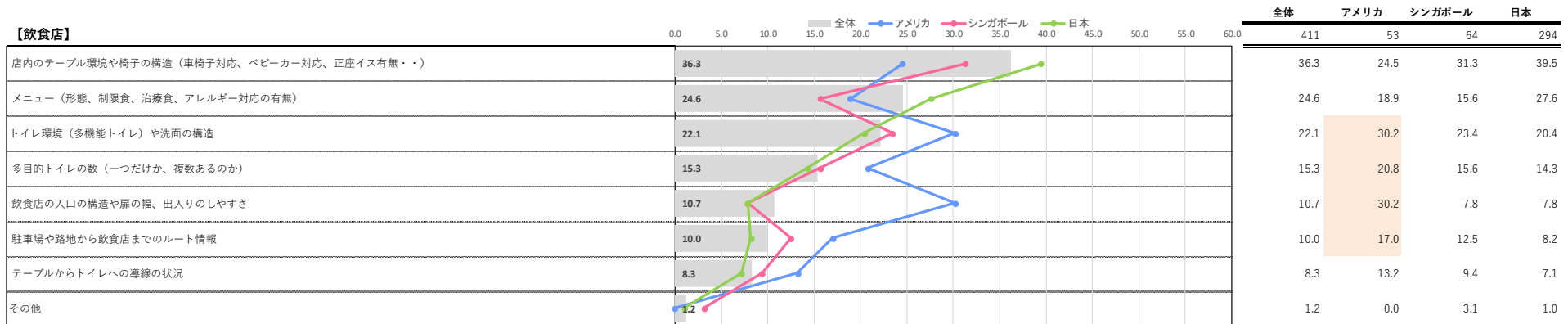
全体と比較して 5pt以上 高い

【飲食店】必要とされる情報

- ▶ 【乳児】セグメントの方では、「店内のテーブル環境や椅子の構造」(36%) が最も高い
- ▶ アメリカは、「トイレ環境や洗面の構造」「飲食店の入口の構造や扉の幅、出入りのしやすさ」(30%) が最も高い
- ▶ シンガポールは、「店内のテーブル環境や椅子の構造」(31%) が最も高い
 - 日本人は「店内のテーブル環境や椅子の構造」(40%) が突出して高い

■【乳児】必要とされる情報 (対象セグ⑤/複数回答)

Q8. 若い乳児との旅行で感じる(感じた)不安について、その不安を取り除くために「旅行先(観光地)の情報」として、あなたが必要とするのは、どれですか？



全体と比較して 5pt以上 高い

07 安心・安全な旅行をするための情報ニーズ

- 以下分析は「外国人調査」の自由回答のみとする

サポート・レンタル用品情報ニーズ

介助サポート情報ニーズ

医療機関情報ニーズ

観光地への期待や希望

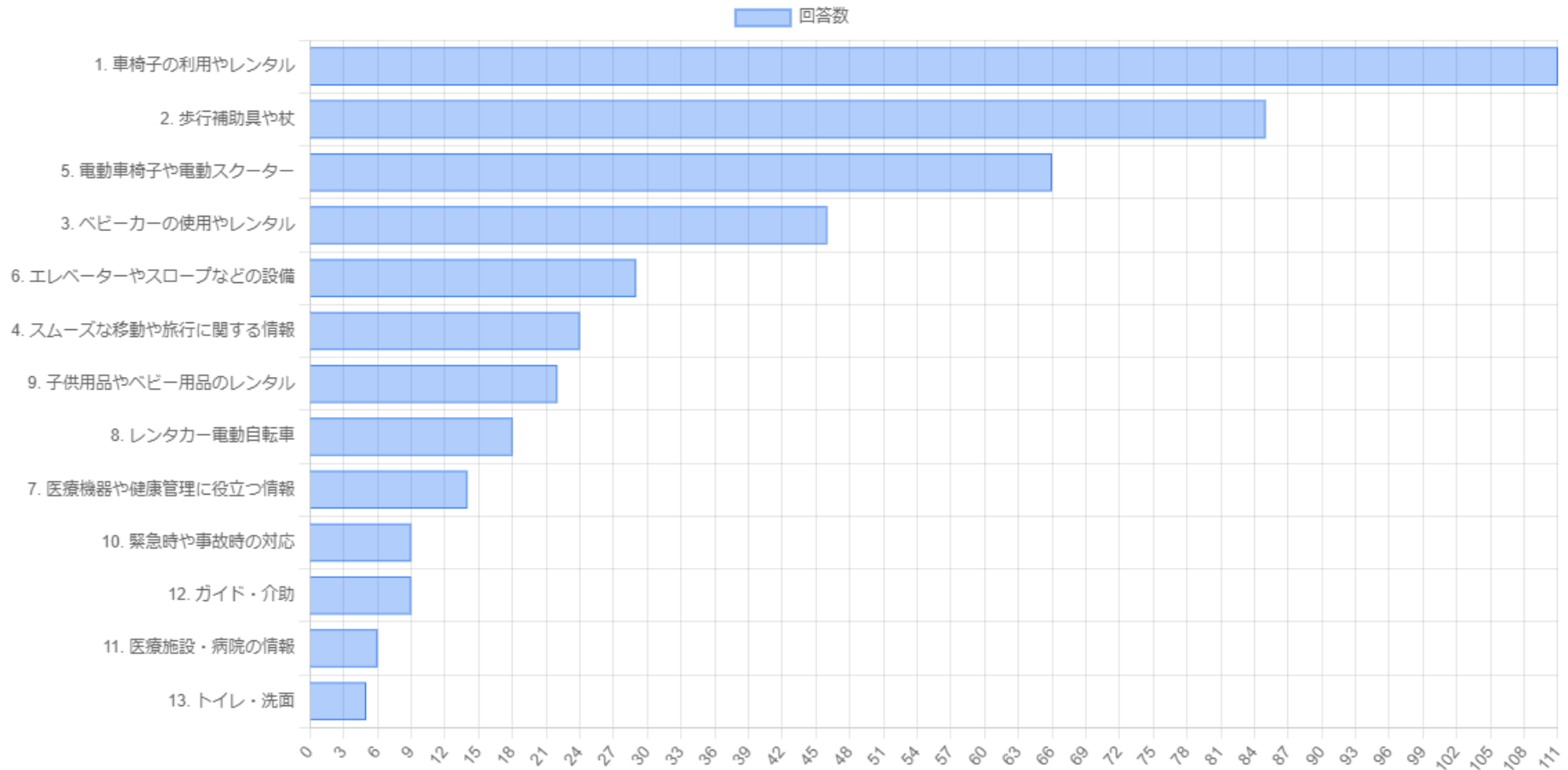
サポート・レンタル用品情報ニーズ

- ▶ 「車椅子の利用やレンタル」（111件）が最も多く、次いで「歩行補助具や杖」（85件）「電動車椅子や電動スクーター」（66件）が上位

- 【移動・歩行】に対するサポート・レンタル用品情報ニーズが上位を占める

- 以下は外国人調査の自由回答から、サポート・レンタル用品情報ニーズを分析した結果

- 株式会社アンド・ディ 自由回答分析ツール「Codist（コーデリスト）」利用 <https://codist.and-d.co.jp/>



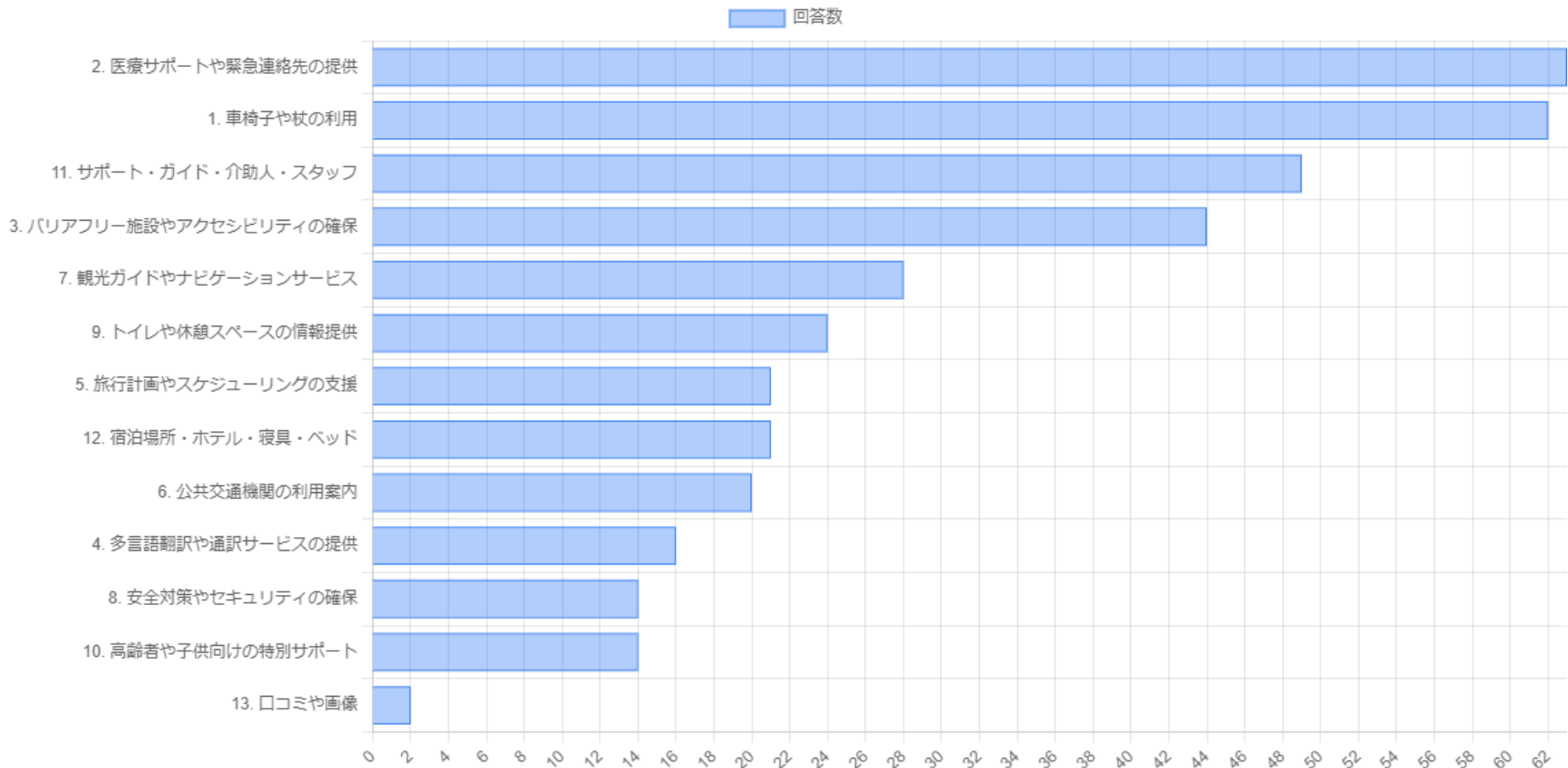
介助サポート情報ニーズ

- ▶ 「医療サポートや緊急連絡先の提供」（63件）「車椅子や杖の利用」（62件）が最も多く、次いで「サポート・ガイド・介助人・スタッフ」（49件）が上位

・「医療サポート」「サポート・ガイド・介助人・スタッフ」など人的サポートへのニーズが高い

●以下は外国人調査の自由回答から、サポート・レンタル用品情報ニーズを分析した結果

-株式会社アンド・ディ 自由回答分析ツール「Codist（コーディスト）」利用 <https://codist.and-d.co.jp/>



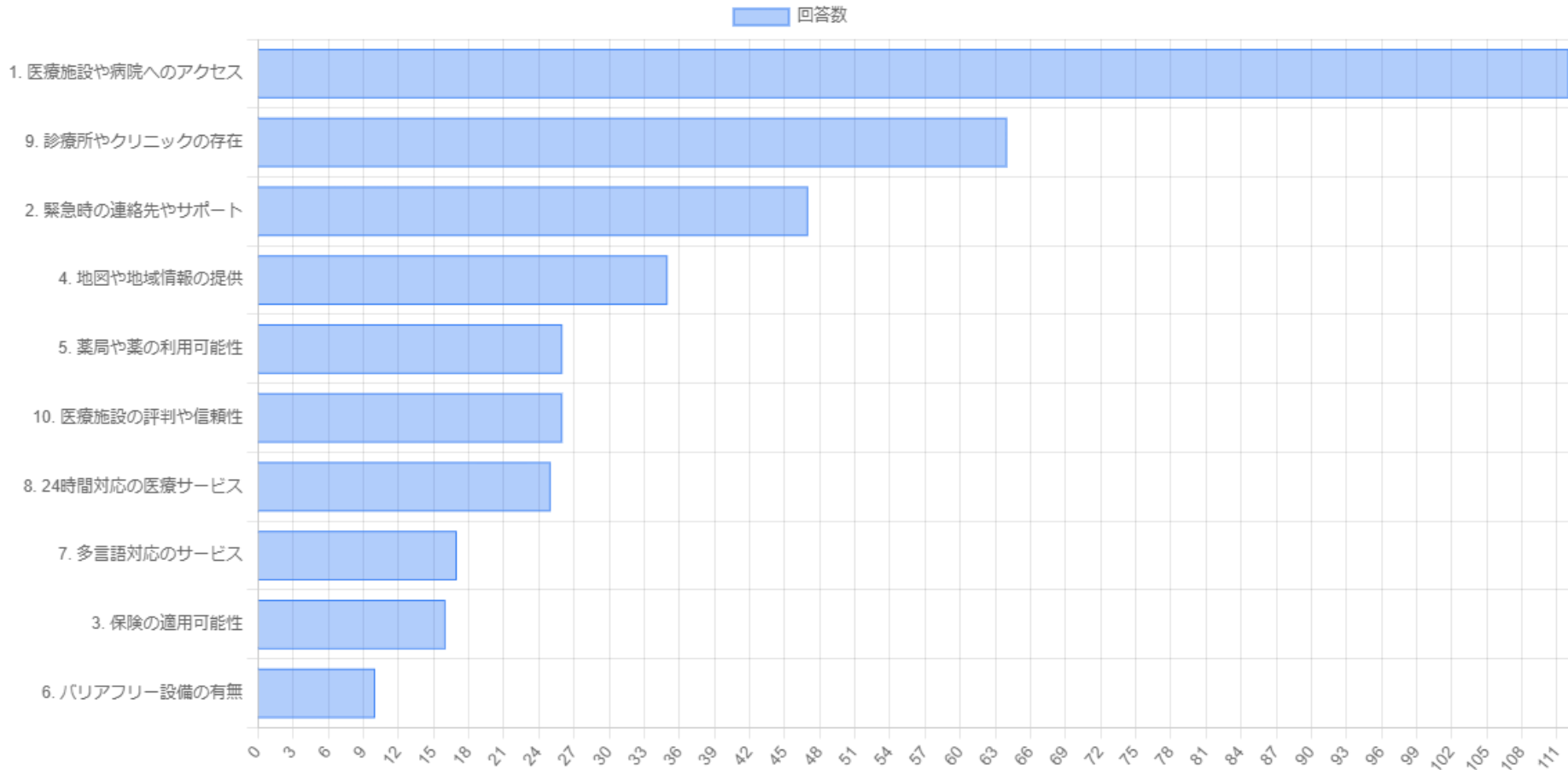
医療機関情報ニーズ

- ▶ 「医療施設や病院へのアクセス」（112件）が突出して多い。次いで「診療所やクリニックの存在」（64件）「緊急時の連絡先やサポート」（47件）が上位

• まずは医療機関を受診するにあたり、医療機関があるかないか・その内容・受診サポートなど基本的な情報が並ぶ

●以下は外国人調査の自由回答から、サポート・レンタル用品情報ニーズを分析した結果

- 株式会社アンド・ディ 自由回答分析ツール「Codist（コーデリスト）」利用 <https://codist.and-d.co.jp/>



旅行時に事前確認しておきたい情報

- ▶ タビマエで確認しておきたい情報としては「バリアフリーの情報」「バリア（障害物）の情報」いずれも確認しておきたい（46%）が最も高く、7割がいずれかの情報を確認。ただし、「事前に確認しない」も3割出現する

• これまで各セグメントの情報ニーズより、事前には確認せずとも現地で情報を得る方や得たい情報の種類も多岐にわたることがわかっている

- ▶ アメリカ・シンガポールいずれの国も「どちらの情報も確認しておきたい」が6割を占める

• 対して日本人は「どちらの情報も確認しておきたい」が4割弱、「事前に確認しない」が4割を占める

■事前確認情報（全体/単一回答）

Q12. 旅行時に「事前確認しておきたい情報」について、あなたに最も近いと思うものへチェックを入れてください。

(%)

			バリアフリーの情報	バリア（障害物）の情報	どちらの情報も（両方）確認しておきたい	事前に確認しない
凡例						
全体		(n=918)	14.4	9.9	45.5	30.2
国別	アメリカ	(n=156)	13.5	12.8	61.5	12.2
	シンガポール	(n=178)	15.2	9.6	61.2	14.0
	日本	(n=584)	14.4	9.2	36.5	39.9
性別	男性	(n=420)	14.5	11.9	44.3	29.3
	女性	(n=498)	14.3	8.2	46.6	30.9
年代別	20代	(n=142)	19.0	12.7	46.5	21.8
	30代	(n=234)	14.1	11.5	42.3	32.1
	40代	(n=206)	15.5	7.8	48.1	28.6
	50代	(n=174)	13.2	8.0	48.9	29.9
	60代以上	(n=162)	10.5	9.9	42.6	37.0
対象セグメント別	高齢者	(n=608)	14.1	10.9	46.9	28.1
	障がい者	(n=387)	14.7	13.2	48.6	23.5
	ケガ・持病	(n=430)	15.8	13.3	47.4	23.5
	妊婦さん	(n=306)	17.0	14.1	41.2	27.8
	乳児	(n=411)	15.8	11.2	45.3	27.7
介護別	介護者	(n=314)	18.2	13.4	58.0	10.5
	非介護者	(n=529)	12.1	7.4	38.6	42.0

全体と比較して 5pt以上 高い

情報充実度

- ▶ 全体では「不足していると思う」が6割強を占めるが、全体のサンプルにおける日本人の割合が高いため参考程度とする
- ▶ 日本人と外国人では「充実度」については、真逆の反応を示した
- ▶ アメリカにおいては7割が「充実している」と回答。シンガポールは5割が「充実している」と回答し2極化している

■ 情報充実度（全体／単一回答）

Q13. 旅行先の「バリアフリー情報」や「バリア情報」について、あなたは情報が充実していると思いますか？それとも不足していると思いますか？

(%)

			充実していると思う	不足していると思う
凡例				
全体		(n=918)	36.3	63.7
国別	アメリカ	(n=156)	73.1	26.9
	シンガポール	(n=178)	50.0	50.0
	日本	(n=584)	22.3	77.7
性別	男性	(n=420)	41.4	58.6
	女性	(n=498)	31.9	68.1
年代別	20代	(n=142)	48.6	51.4
	30代	(n=234)	38.5	61.5
	40代	(n=206)	35.0	65.0
	50代	(n=174)	26.4	73.6
	60代以上	(n=162)	34.6	65.4
対象セグメント別	高齢者	(n=608)	36.0	64.0
	障がい者	(n=387)	36.2	63.8
	ケガ・持病	(n=430)	34.9	65.1
	妊婦さん	(n=306)	38.2	61.8
	乳児	(n=411)	35.8	64.2
介護別	介護者	(n=314)	46.8	53.2
	非介護者	(n=529)	31.6	68.4

全体と比較して 5pt以上 高い

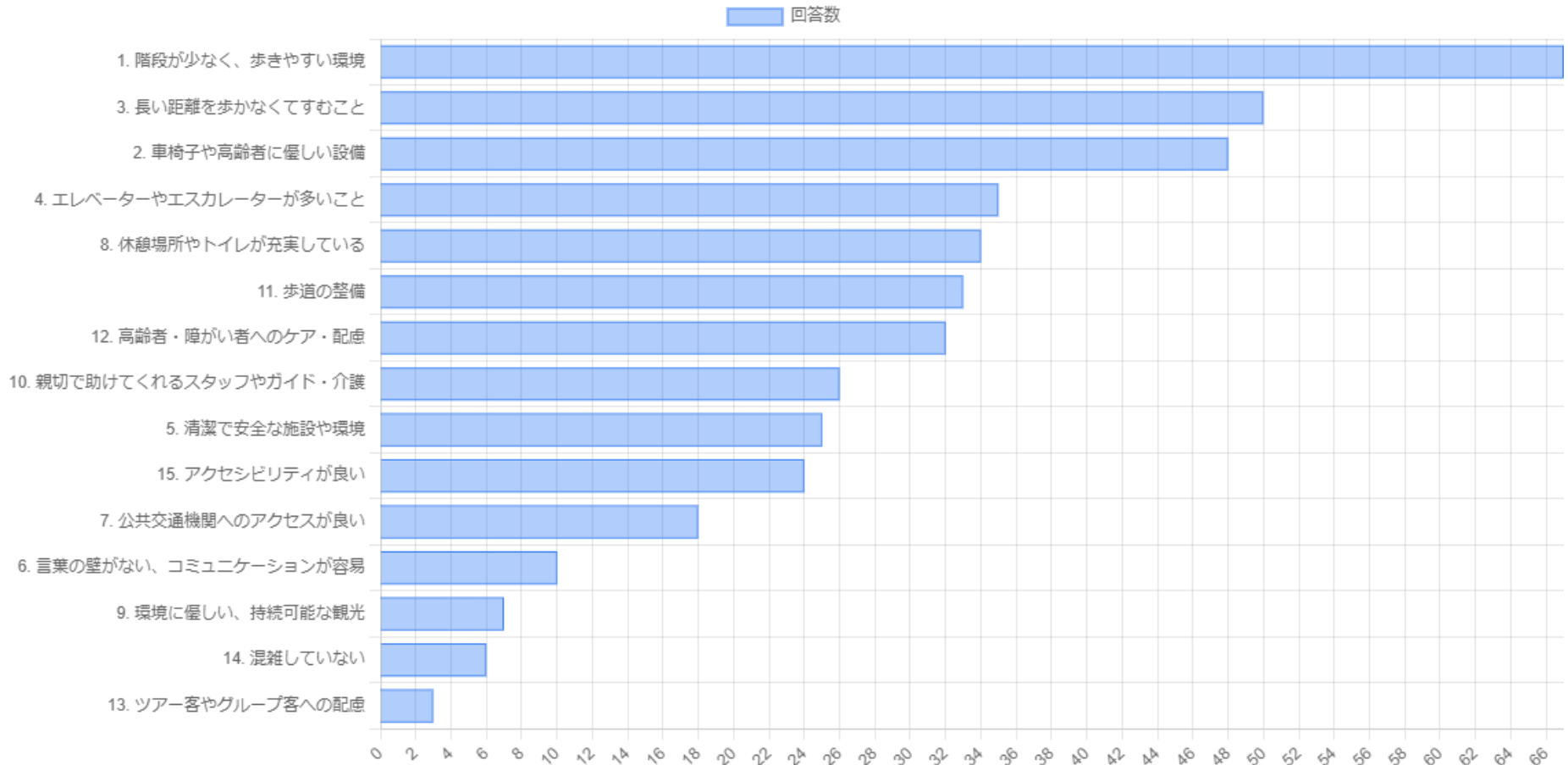
観光地への期待や希望

- ▶ 「階段が少なく、歩きやすい環境」（67件）が最も多い。次いで「長い距離を歩かなくてすむこと」（50件）「車椅子や高齢者に優しい設備」（48件）が上位

・ 移動・歩きやすさなどに対する要望が目立つ

● 以下は外国人調査の自由回答から、サポート・レンタル用品情報ニーズを分析した結果

- 株式会社アンド・ディ 自由回答分析ツール「Codist（コーデリスト）」利用 <https://codist.and-d.co.jp/>



08 所感

外国人調査における所感

▶ ユニバーサルツーリズムを整備していくにあたり、以下の項目について検討やセグメントごとのケアの対応に考慮が必要

1. 外国人における「旅行に不安や実施の検討を行う」状態は日本人に比べ、多様化している。病名や重症者というよりも【自身が、快適な生活や行動を送るうえで支障が感じられる（ストレスが感じられる）】ような状態を軽減できる情報が必要である

- 特に【衰えによる状態】【障がいの状態】【持病・ケガの状態】について、日本人は病名や障がい・ケガが病院にて宣告されるような内容が記載されていることがほとんどだが、外国人においては「トイレが近い」「長く歩けない」「太っている」「精神的なプレッシャーや不安」などが多く挙げられた

2. いずれのセグメントにおいても必要な情報の上位は「移動・歩行」に関する情報である。ただし、国やそれぞれのセグメントによって必要とされる情報内容の優先度（スコアの高さ）は異なる。各セグメントに必要とされる情報とサポート・レンタル、介助サポートなどの具体的な内容を組み合わせた細かいケアが必要そうだ

- アメリカもシンガポールも日本に比べ必要とされるカテゴリー（場所×内容）の内容や順位が異なる。また同じ情報へのニーズが高くても温度差がみられる。アメリカはシンガポールに比べ各情報へのニーズが高い傾向である
- 妊婦さんや乳児セグメントの方たちは、他セグメントと同様「移動・歩行」に関する情報のニーズが上位。しかしサポート・レンタル、介助サポートなどの自由回答をみると、妊婦さん・乳児特有のニーズが顕在化している。例えば、乳児がいる方にとっては「ベビーカーやベビーチェア」など乳児をサポートするものの回答が多くみられる。高齢者や障がい・ケガの方は「車椅子、杖」など自身をサポートするものの回答が多くみられる

▶ 情報充実度については、外国人と日本人には大きな差がある。自国でのユニバーサルな対応やバリアフリー・バリアな情報の充実度が影響していると考えられる。海外における「バリア意識」（上記①なども含め）を参考に施策や受入整備を行うことが求められる

- 日本と特にアメリカの差が大きいことについて考えらえる要因としては、アメリカは非常にバリアフリー・バリア情報及びその施策が世界的にも進んでおり、IoTやAIを利用した施策や情報提供が盛んなだけでなく、ADA（米国障害者差別禁止法）の制定により建築物・公共交通機関・公共施設に対するアクセシビリティやケアが義務付けられていることもあり、アメリカ人からすると自国では「充実している」と回答する傾向があるのではないかと