

バリアフリー観光に関する取組について

高知県観光振興部おもてなし課



これまでの高知県の取組①



ハード面での取組

- 国際観光受入環境整備事業（トイレの洋式化）
平成27年度：12か所 20基 平成28年度：11か所 32基
- 宿泊施設インバウンド対応支援事業（観光庁）
平成27年度補正：トイレの洋式化3施設、客室の和洋室化1施設
平成28年度 ：トイレの洋式化3施設
平成28年度補正：トイレの洋式化2施設、客室の和洋室化1施設



ソフト面での取組

- 平成28年度 第1回広域観光みらい会議（平成28年6月7日開催、参加者数67名）
 - ・ 講師1：日本バリアフリー観光推進機構 理事長伊勢志摩バリアフリーツアーセンター 理事長 中村元
 - ・ 演題1：「集客売上10倍を実現した、バリアフリー観光の秘密」
 - ・ 講師2：ユニバーサルデザイン旅行センター 課長 瀧山 知弘
 - ・ 演題2：「高知県内のバリアフリー旅行事例と高齢者の旅行事例」
 - ・ 講師3：株式会社JTB中国四国交流創造事業部 観光開発プロデューサー 高木 進
 - ・ 演題3：「JTBグループのユニバーサルツーリズム」
- 平成28年度 第2回広域観光みらい会議（平成28年11月29日開催、参加者数89名）
 - ・ 講師1：ミキハウス子育て総研株式会社 代表取締役社長 藤田 洋
 - ・ 演題1：「～観光業界に伝えたい～ママ目線での子連れファミリーニーズとは!？」
 - ・ 講師2：公益財団法人日本財団 ソーシャルイノベーション本部 国内事業開発チーム チームリーダー 竹村 利道
 - ・ 演題2：「観光バリアフリーについて」
- 平成29年度 バリアフリー観光推進セミナー（平成30年3月14日開催、参加者数60名）
 - ・ 講師：佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター 会長 小原 健史
 - ・ 演題：「佐賀嬉野バリアフリーツアーセンターの取組について」
- 障害者サポート研修の実施（H24～29）
宿泊施設、観光施設、観光ガイド、観光協会、道の駅、公共交通機関等 延べ310名が受講

政策提言の実施

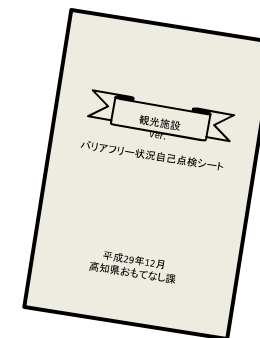
- 平成29年6月5日 観光庁観光産業課へ「宿泊施設のバリアフリー化の推進」に関して政策提言を実施
⇒観光庁「宿泊施設のバリアフリー化促進事業」（H30.4～募集開始）

これまでの高知県の取組②



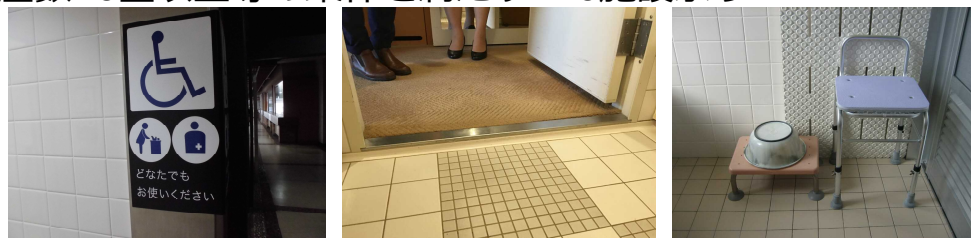
バリアフリー状況自己点検シートの活用（平成29年度）

- 観光施設、宿泊施設においてバリアフリー状況を自己点検できるシートを作成
 - ・ 目的
施設におけるバリアフリー化の状況の把握、バリアフリー観光に関する理解の推進。
 - ・ 内容
「駐車場」から「客室」までの設備ごとの詳細な状況を点検。
各施設の取組状況等に関するアンケート。



- 平成29年9月宿泊施設へ配布
対象：県内旅館業法に基づく許可施設のうち部屋数10室以上等の条件を満たす220施設余り
回答：63施設

- 平成29年12月観光施設へ配布
対象：県内主要観光施設及び道の駅等84施設
回答：64施設



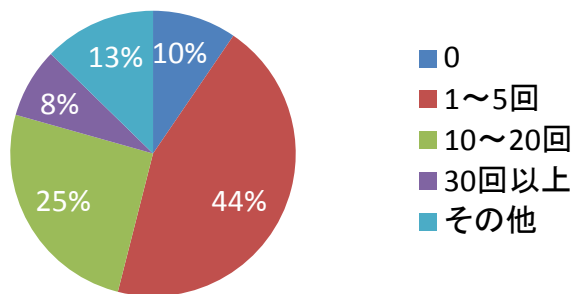
アンケート結果まとめ

- 宿泊施設・観光施設ともに7～8割の施設でバリアフリー対応に関する問合せがあり、宿泊施設で約5割、観光施設では9割以上の施設で受入の実績があり、バリアフリー観光に関するニーズは存在している。
- 宿泊施設、観光施設ともに7割以上の施設がバリアフリー対応に関する自主的な研修を行ったことがないが、宿泊施設、観光施設ともに約7割の施設がバリアフリー対応に関する研修の受講を希望しており、受入対応力の強化に課題意識を持っている。
- 「スタッフが少ないときの介助の依頼」や「どのような方が来るかわからない」、「どこまで対応すればよいかわからない」など事業者はバリアフリー観光に関する受入対応について不安を感じている。
- ハード整備に関しても費用、立地条件、優先度などの課題はあるがおおむね前向きな意識を持っている。

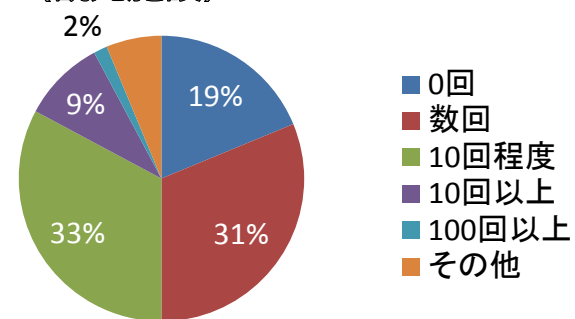
(参考) アンケート結果

バリアフリー対応に関する問い合わせ（回/年）

（宿泊施設）

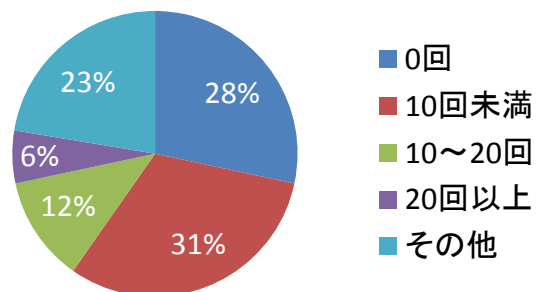


（観光施設）

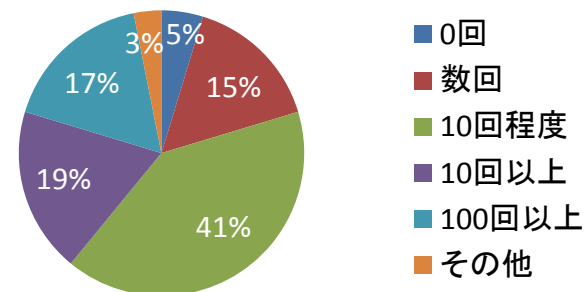


バリアフリー対応に関する受入の頻度（回/年）

（宿泊施設）

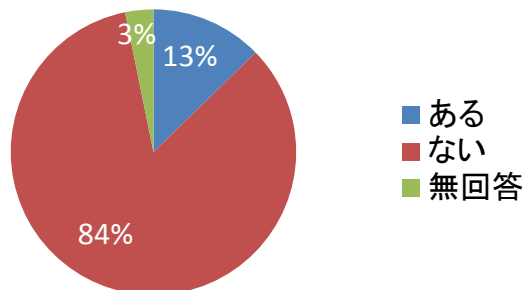


（観光施設）

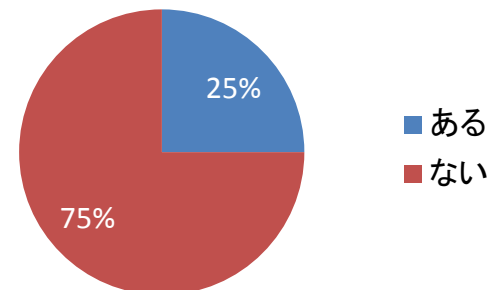


貴施設の従業員に対し、障害者等の受入に関する研修会や勉強会を開催したことはありますか。

（宿泊施設）



（観光施設）





バリアフリー観光推進事業の進め方イメージ

【概要】高齢者や障害者、外国人など多様なニーズを持つ観光客にきめ細やかな情報提供ができるようバリアフリー観光の相談態勢を整える。

取組内容	H29	H30	H31	目 標	H32～
①観光、宿泊、交通施設の詳細な情報収集・蓄積	<p>【自己点検シート及び現地調査による情報収集】</p> <p>宿泊施設 自己点検</p> <p>観光施設 自己点検</p> <p>交通機関</p>	<p>H30.6.25 現地調査 (40施設)</p> <p>H30.7～ 現地調査 (40施設)</p> <p>※対象：10室以上の宿泊施設（休業等除く）</p> <p>※対象：観光施設、道の駅 等</p> <p>座学研修 現地研修</p> <p>自己点検</p> <p>現地調査 (10施設)</p> <p>※対象：鉄道、バス、航空、タクシー等の駅、車両情報 等</p>	<p>現地調査 (60施設)</p> <p>現地調査 (60施設)</p> <p>現地調査 (20施設)</p>	<p>情報の蓄積</p> <p>観光:100施設</p> <p>宿泊:100施設</p> <p>交通: 30施設</p>	<p>バリアフリー観光相談機能の開設・運営開始</p> <p>誰もが安心して旅行を楽しむことのできる高知県観光の実現</p>
②相談対応のための人材育成		<p>現地調査等（OJT）による情報収集スキルの習得</p> <p>※対象：県、KVCA、観光案内所職員 等</p>	<p>相談対応スキルの習得</p>	<p>専門スキルの習得</p>	
③バリアフリー観光に関する理解の推進	<p>1回</p>	<p>H30.7～2</p> <p>5回</p> <p>※対象：観光関連事業者 等</p>	<p>5回</p>	<p>バリアフリー観光に関する機運の醸成</p>	
④情報提供や相談対応等に関する関係機関との検討		<p>【関係機関との検討会の開催】 ※適宜 H30.8ごろ1回 目</p> <p>(関係機関) 県観光振興部、県健康政策部、県地域福祉部、県文化生活スポーツ部、県教育委員会、市町村、KVCA、広域観光協議会、観光協会、観光事業者 等</p> <p>(検討項目) 情報共有、スケジュール、運営主体、場所、経費負担 等</p>		<p>県内観光案内所等との連携体制や関係機関との役割分担が整う</p>	

高知県での受入態勢イメージ



高齢者との観光

