

バリアフリー観光に関する取組について

平成30年10月26日
高知県観光振興部おもてなし課





バリアフリー観光の現状

■ユニバーサルツーリズムの主な対象者は、日本の人口全体のおよそ1 / 3に達する。

- ・日本の、65歳以上の高齢者人口は約3,500万人。（高齢化率は27%超）
- ・障害者（障害者手帳をお持ちの方）は約860万人。
- ・3歳児未満人口は約300万人。

★これらの方々に加え家族や団体旅行等を勘案するとその対象はさらに拡大。観光客の増加を目指すうえで、バリアフリー観光に対応することは必須の視点。



全国の相談態勢の状況

【バリアフリー旅行相談窓口数
(H29.3時点 観光庁調べ)】

- ・日本全国：36か所
- ・四国：1か所

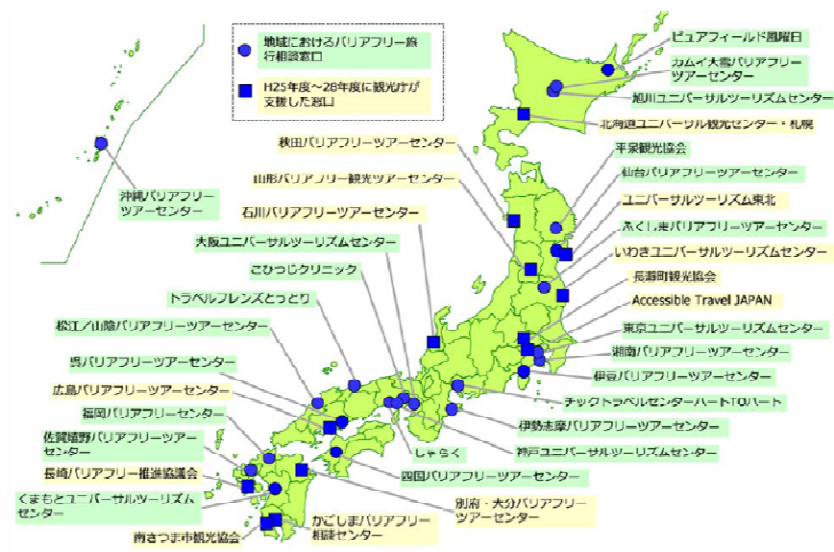
●伊勢志摩バリアフリーツアーセンター
(三重県)

バリアフリー旅行相談・観光案内への対応
や車いすの貸出、バリアフリー化の助言な
どの活動により、伊勢神宮の車いす使用者
数は12倍以上に増加

(H12:1,398件⇒H25:17,262件)



▼全国のバリアフリー旅行相談窓口



※相談窓口により、活動内容や活動の質、活動範囲等が異なるが本図では区別せずに表記

※本図について全ての相談窓口を網羅してはいない。この他にNPO等が独自に活動を行っている地域や
理念の違い等から複数組織が活動している地域が存在



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

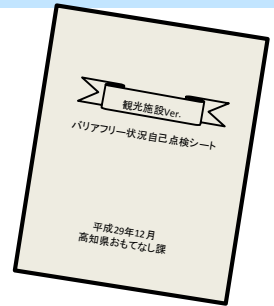
⇒観光庁「宿泊施設のバリアフリー化促進事業」（H30.4～募集開始）⇒全国で657事業者の計画が認定（H30.9.26時点）



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29～30年度）

- 観光施設、宿泊施設、交通機関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「トイレ」「客室」まで、施設ごと、設備ごとに状況の点検。
各施設の取組状況等に関するアンケート。



	宿泊施設	観光施設	交通施設
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施設	県内主要観光施設及び道の駅等	鉄道、バス、福祉タクシー事業者等
配布数	222	84	161
回収数	63	64	122



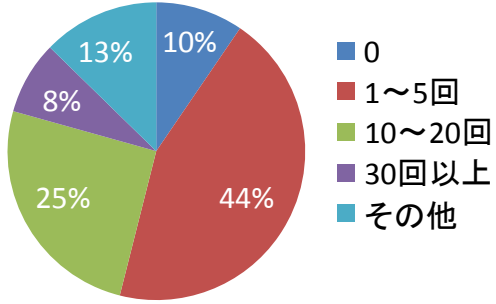
アンケート結果まとめ

- 宿泊施設・観光施設で7～8割、交通機関の3割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7割以上、交通機関の6割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、観光、交通機関ともに約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。

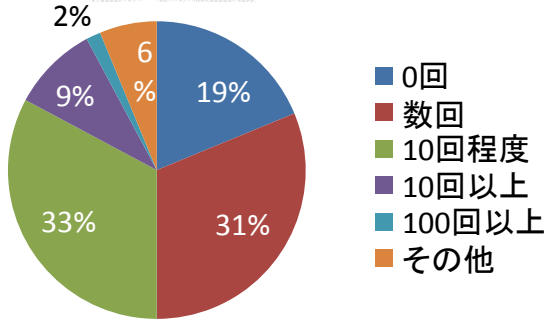
(参考) アンケート結果

バリアフリー対応に関する問い合わせ (回/年)

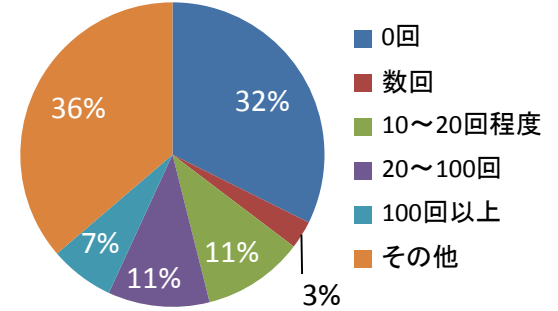
(宿泊施設)



(観光施設)

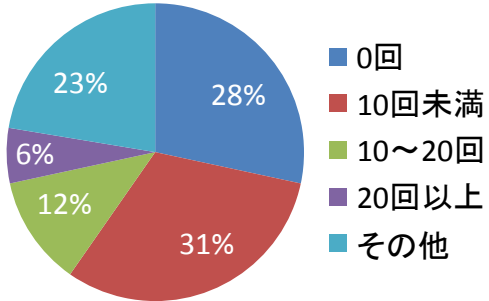


(交通機関)

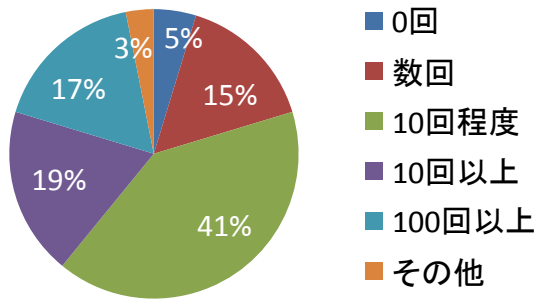


バリアフリー対応に関する受入の頻度 (回/年)

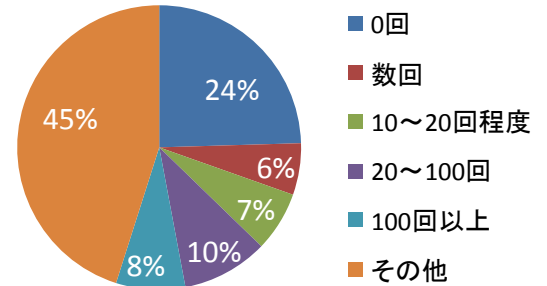
(宿泊施設)



(観光施設)

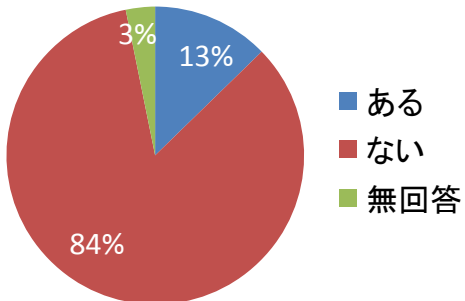


(交通機関)

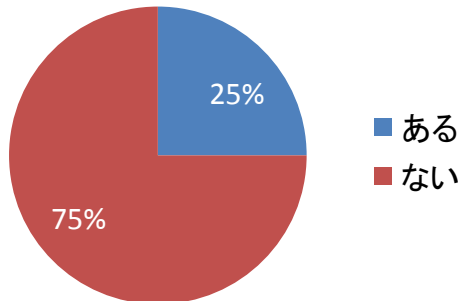


貴施設の従業員に対し、障害者等の受入に関する研修会や勉強会を開催したことはありますか。

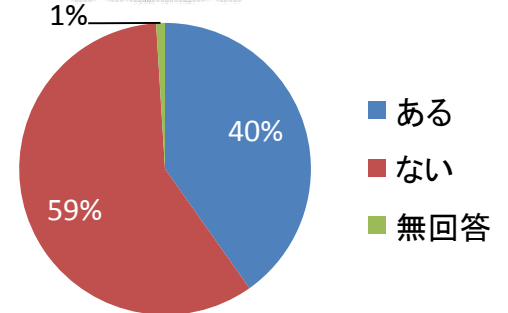
(宿泊施設)



(観光施設)



(交通機関)



背景

【旅行者側】

- ・「ある段差」が「バリア」になるかどうかは一人ひとり異なる。
- ・ハード面が整っていないなくても路幅や間口の広さが確保されていれば、数センチの段差は問題ない車いす使用者も多く存在。
- ・坂道があっても同行者がいれば問題ないこともある。

【事業者（受入）側】

- ・すべてのバリアを取り除くハード整備や人員配置は現実的に困難
- ・経験の無い従業員では障害者や高齢者から適切な情報を入手することが困難（相談対応スキル）

高齢者や障害者でも、不自由の種類や程度は多様でありバリアはそれぞれ異なるため当事者が判断できるような確・詳細な情報提供や観光案内ができることが重要。

バリアフリー相談窓口とは

業務内容

- ・観光困難者の旅行ニーズに対応する問い合わせや相談対応
 - ・旅行業者のツアー造成ニーズに対する問い合わせや相談対応
 - ・地域の観光事業者等へのバリアフリー化アドバイスや研修等
- ⇒正確・詳細かつ具体的な情報の蓄積と、個別に相談に乗れる体制を整備

※相談対応の考え方

- ・車いす利用者の場合でも車いすの種類が多数あり、介助者の年齢や性別、人数により超えられるバリアには差がある。単なる「○」「×」ではなく観光地・施設の情報を詳細に伝え、当事者の希望する旅行先を選択してもらい観光を満喫してもらう。

メリット（先進地事例より）

【旅行者のメリット】

希望する観光地の状況が不明で自己手配も手間がかかり旅行に前向きでなくなる。

⇒一元的に詳細な現地の情報が入手でき、旅行の実現のための判断が可能に。

【受入施設のメリット】

旅行者の障害や対応方法について、旅館のスタッフは聞きづらい場合がある。

⇒専門スタッフは、必要な情報を適切に聞き取ることが可能でお客様の「カルテ」を作成し、事前に施設と共有することでスタッフの配置などスムーズに対応可能に。

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～
<p>①観光、宿泊、交通施設の詳細な情報収集・蓄積</p>	<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</p> <p>H30.7～</p> <p>座学研修</p> <p>現地研修</p> <p>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>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>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>
<p>②相談対応のための人材育成</p>		<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>	<p>バリアフリー観光相談機能の開設・運営開始</p>
<p>③バリアフリー観光に関する理解の推進</p>	<p>【県内各地での研修会の開催】</p> <p>1回</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>	<p>バリアフリー観光相談機能の開設・運営開始</p>
<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>	<p>【関係機関との検討会の開催】 ※適宜</p> <p>(関係機関) 県観光振興部、県地域福祉部、県中山間振興・交通部、県文化生活スポーツ部、県土木部、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>	<p>バリアフリー観光相談機能の開設・運営開始</p>



高知県おもてなし県民会議バリアフリー観光推進部会

■設置の目的

将来的にバリアフリー観光相談窓口機能を整備し、誰もが安心して楽しむことのできる高知県観光を実現するため、おもてなし県民会議にバリアフリー観光推進部会を設置し、相談対応のあり方に関する検討をおこなう。

■部会委員（案）

【おもてなし県民会議委員】

- ・高知県旅館ホテル生活衛生同業組合青年部長 ・四国旅客鉄道(株)高知企画部長
- ・高知空港ビル(株)総務部長 ・NPO法人福祉住環境ネットワークこうち理事長
- ・日本旅行業協会中国四国支部高知地区委員長 ・高知県ハイヤー協会会長
- ・高知県観光ガイド連絡協議会事務局長

【その他】

- ・(公財)高知県観光コンベンション協会 ・高知城歴史博物館
- ・龍馬の生まれたまち記念館 ・いの町紙の博物館

■会議内容（案）

※第1回全体会

- 部会の目的説明
- 検討事項、スケジュール等説明

H30年度第1回バリアフリー観光推進部会

- 他県及び高知県のバリアフリー観光の現状・課題確認
- 相談窓口機能の設置に向けた意見交換

H30年度第2回バリアフリー観光推進部会

- 取組状況報告
- H31年度以降のスケジュール、今後の取組確認（H31予算等）
- 相談窓口機能の設置に向けた意見交換

H31年度第1回バリアフリー観光推進部会

- 取組状況報告（相談態勢（案）の提示）
- スケジュール、取組確認
- 今後の取組について意見交換

- 【相談態勢（案）】
- ・役割分担
 - ・連携体制
 - ・場所、人員、時間 等

H31年度第2回バリアフリー観光推進部会

- 取組状況報告（H32予算等）
- 今後の取組について意見交換

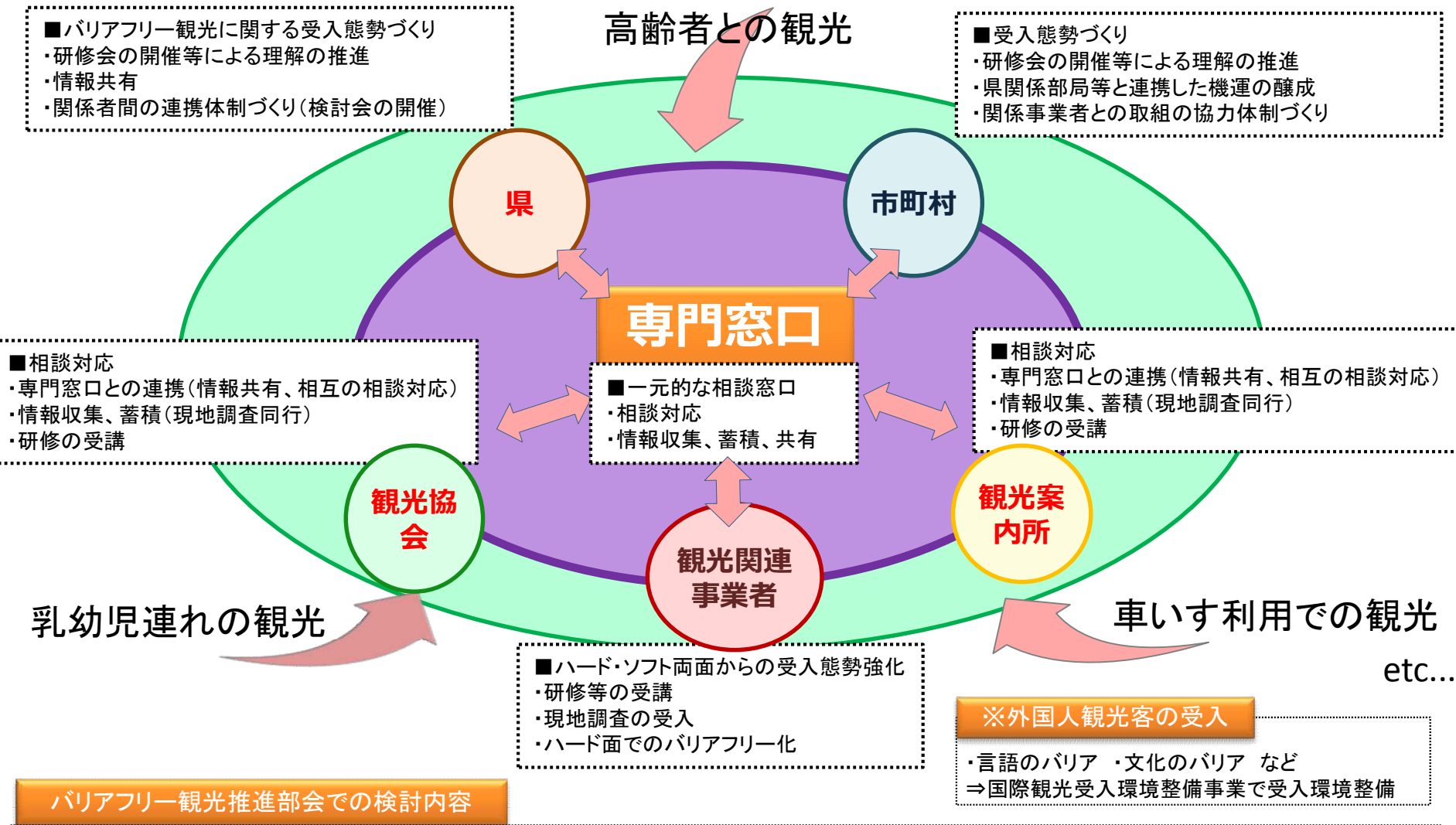
※H32年度：進捗状況報告及び内容確認等（2回/年程度開催予定）

■スケジュール

		全体会議	部会
H30年度	7月		
	8月	<ul style="list-style-type: none"> ■第1回全体会（8/21） ・H30年度の取組について ・バリアフリー観光推進部会設置について 	
	9月	<ul style="list-style-type: none"> ・事業推進のための意見聴取 ・部会設置の承諾 ・部会委員について 等 	
	10～1月		◇H30年度第1回部会（10/26）
	2月		◇H30年度第2回部会
	3月	<ul style="list-style-type: none"> ■第2回全体会（下旬） ・H30取組状況報告 ・H31取組について ・バリアフリー観光推進部会報告 	
H31年度	4～5月		
	6月	<ul style="list-style-type: none"> ■第1回全体会（中旬） ・新規委員紹介 ・H31取組について ・バリアフリー観光推進部会報告 	◆H31年度第1回部会（下旬）
	7～8月		
	9月	<ul style="list-style-type: none"> ■第2回全体会（月上旬） ・H31取組状況について ・H32の取組（案）について ・バリアフリー観光推進部会報告 	◆H31年度第2回部会（中旬）
	10～1月		
	2月		
	3月	<ul style="list-style-type: none"> ■第2回全体会（下旬） ・H31取組状況報告 ・H32取組について ・バリアフリー観光推進部会報告 	



高知県でのバリアフリー観光相談窓口イメージ



バリアフリー観光推進部会での検討内容

- 相談窓口機能の設置方法に関する検討
 - ・設置場所(利用者の利便性)
 - ・開設時間(相談対応のピーク等)
 - ・人員体制(常駐人員の必要性等)
 - ・運営方法(運営経費の確保等)
 - ・相談対応の方法(対面、電話、メール等)
- 相談窓口機能の役割に関する検討
 - ・相談対応の内容(施設等の情報提供、プランの提案)
 - ・情報発信(HP、リーフレット等による周知)
 - ・情報収集(アンケート、現地調査の実施)
 - ・情報共有の方法(既存観光案内所との連携方法等)
- 今後の展開に関する検討
 - ・研修の実施
 - ・資機材の貸し出し
 - ・バリアフリーアドバイスの実施 etc...