



# バリアフリー観光相談窓口事例

## 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター

■NPO が運営するバリアフリー旅行相談の常駐窓口として日本で最初に作られた案内所。平成14年から活動をはじめ、現在各地にあるバリアフリー旅行相談窓口の手本となっている。

■案内カウンターを併設した事務所では3~4名のスタッフが常駐し、電話、メールでの相談を受け付けるほか、カウンターを訪れる利用者に案内を実施。年間約1,000件のバリアフリー旅行相談・観光案内に対応し、車いすの貸出件数は約230件、ベビーカーの貸出件数は約90件と多くの利用者の伊勢志摩観光を支援。

■窓口(カウンター)が、近鉄鳥羽駅に隣接した商業ビルの1Fにあり、お土産購入や食事で訪れる観光客にとっては利便性の高い場所になっていることもポイントのひとつ。



【伊勢志摩バリアフリーツアーセンターの窓口の様子】

## 秋田バリアフリーツアーセンター

■平成28年4月(一社)秋田県観光連盟内にオープンした新しいセンターで、秋田県全域を対象エリアとしている。

■スタッフは秋田県観光連盟職員が兼務しており、本来の業務が観光案内となるので、豊富な経験と情報で相談対応。

■センターの母体が(一社)秋田県観光連盟であることから、各地の観光協会ともネットワークができており、幅広くスピーディーな情報収集、きめ細かな情報提供が可能。

■専用WEBサイトでは施設ジャンルや地域から観光地の情報収集が可能で、紹介リーフレット等により取組の発信も行っている。



【秋田バリアフリーツアーセンターHP】



【秋田バリアフリーツアーセンターリーフレット(抜粋)】

※「ユニバーサルツーリズムに対応した観光案内の実践方策」(平成29年3月観光庁)、秋田県観光連盟HP「<https://www.akitafan.com/member/barifuri/>」、「旅バリ」(平成29年6月29日特定非営利活動法人日本バリアフリー観光推進機構)より引用し作成