

# 平成30年度 第2回高知県おもてなし県民会議バリアフリー観光推進部会

## 次第

日時：平成31年2月18日（月）10:00～12:00

場所：高知城ホール 2階 小会議室

- 1 開会
- 2 第1回バリアフリー観光推進部会での検討事項について（報告）
- 3 平成30年度の実績と平成31年度の実績（案）について（報告）
- 4 バリアフリー観光相談窓口の設置に向けた検討について（協議）
- 5 その他

【資料1】第1回高知県おもてなし県民会議バリアフリー観光推進部会での委員からのご意見と確認状況

【資料1-1】信州型ユニバーサルツーリズムについて

【資料1-2】旅のヘルパー制度について

【資料2】平成30年度の実績と平成31年度の実績（案）

【資料2-1】バリアフリー観光情報提供のためのHPイメージについて

【資料3】高知県におけるバリアフリー観光相談窓口の設置に向けた検討資料

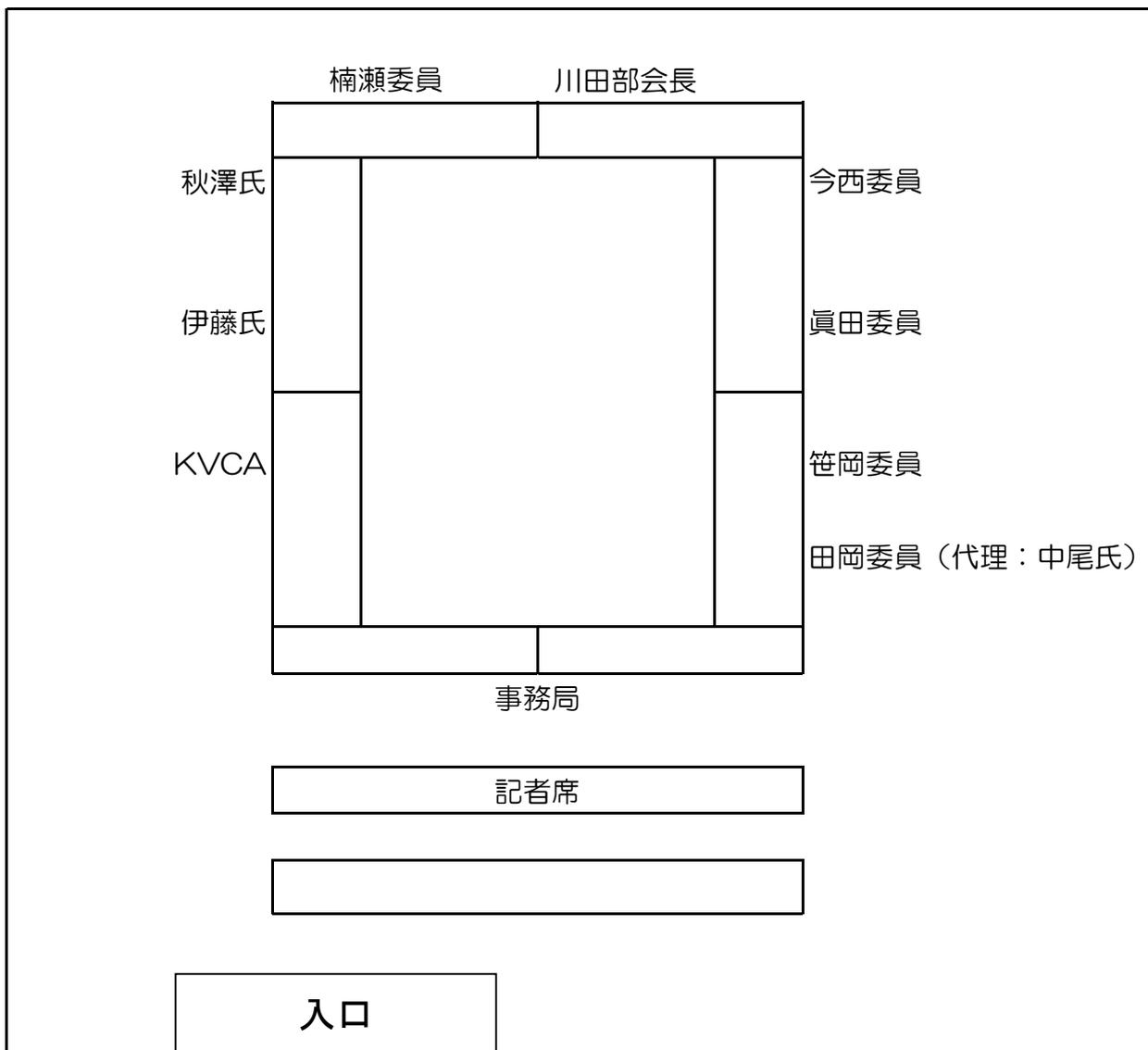
【参考資料1】現地調査 調査票

【参考資料2】現地調査 写真票



平成30年度第2回高知県おもてなし県民会議バリアフリー観光推進部会 座席表

(2月18日(月) 10:00~12:00 高知城ホール 2F 小会議室)



平成30年度 第2回 おもてなし県民会議バリアフリー観光推進部会 委員出欠

(敬称略)

団体名	職	氏名	備考	出席
高知県旅館ホテル生活衛生同業組合	青年部長	川田 昌義		○
四国旅客鉄道株式会社	高知企画部部長	田岡 弘久	代理:中尾副長	○
高知空港ビル株式会社	総務部長	亀山 貢		×
NPO福祉住環境ネットワークこうち	理事長	笹岡 和泉		○
(一社)日本旅行業協会中国四国支部	高知地区委員会委員長	眞田 直也		○
高知県ハイヤー協会	会長	楠瀬 賢一		○
高知県観光ガイド連絡協議会	事務局長	今西 眞知子		○

(その他)

高知県立高知城歴史博物館		秋沢 真喜		○
高知市立龍馬の生まれたまち記念館	事務責任者	伊藤 愛子		○

## 高知県おもてなし県民会議バリアフリー観光推進部会 設置要綱

### (目的)

第1条 高知県のバリアフリー観光に関する観光客からの相談等への態勢を整えるため、高知県おもてなし県民会議設置要綱第4条第2項の規定に基づき、高知県おもてなし県民会議（以下「県民会議」）内にバリアフリー観光推進部会（以下「バリアフリー部会」という。）を設置する。

### (構成員)

第2条 バリアフリー部会の委員は、県民会議委員の中から県民会議会長が指名することとし、別表に掲げるとおりとする。

- 2 部会長は、バリアフリー部会の委員の互選により定める。
- 3 部会長の任期は、県民会議委員の任期満了までとする。

### (会議)

第3条 バリアフリー部会の会議は、部会長が招集し、部会長が議長となる。ただし、第1回のバリアフリー部会の招集は高知県観光振興部おもてなし課長が行う。

- 2 委員は代理の者を出席させることができる。

### (業務の内容)

第4条 バリアフリー部会は、第1条に規定する目的のため、次に掲げる業務を行う。

- (1) 高知県でのバリアフリー観光の相談態勢のあり方の検討に関すること。
- (2) 高知県でのバリアフリー観光の相談窓口の整備に関すること。
- (3) 前各号に掲げるもののほか、高知県おもてなしアクションプラン（バリアフリー観光関係）の推進に関すること。

### (関係者の意見等)

第5条 部会長は、必要があるときは、委員以外の関係者の意見を聴き、又は委員以外の関係者に関係資料の提出、その他必要な協力を求めることができる。

### (庶務)

第6条 バリアフリー部会の事務局は、高知県観光振興部おもてなし課に置く。

### (その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、バリアフリー観光推進部会の運営について必要な事項は、部会長が別に定めることができる。

### 附 則

この要綱は、平成30年9月19日から施行する。

資料1 第1回高知県おもてなし県民会議バリアフリー観光推進部会での委員からのご意見と確認状況

No.	第1回部会でのご意見	確認状況
1	車いすでの高知城の見学方法や中心商店街を出た場合の車いすの利用など、ニーズが多様化しているため、車いすを借りられる場所などの情報共有ができれば役立つのではないかと	<p>○他県ではバリアフリー観光相談窓口の機能の一つとなっている。</p> <p>【現在高知市内で車いす貸出を行う機関】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高知市産業政策課（日曜市のみで利用可能 要予約）</li> <li>・タウンモビリティステーションふくねこ</li> </ul> <p>※その他多数の観光施設等で施設内の利用に限り貸出 ⇒県内観光案内所での情報共有を図る。</p>
2	受入側の施設においてスタッフが（観光客の介助を）法的なこと含めどこまでやらなければいけないのかを情報共有していただきたい。	<p>○厚生労働省生活衛生課</p> <p><b><u>宿泊施設側の介助に関する法的文書および拘束力のあるものは現在ない。</u></b></p> <p>「厚生労働省 障害者差別解消法 衛生事業向けガイドライン（P12）」に記載のように、介助の必要な方が介助者を伴わない宿泊を妨げられないといった文書があるように、単独でお越しになった場合、必要があればしてあげることが良いのでは。との意見。</p> <p>○観光庁観光産業課</p> <p><b><u>どこまで対応したら良いという決まりはない。</u></b></p> <p>国としては旅行者自身でトラベルヘルパーなどの専門的なスキルを持つ介助者を同行して旅行する事を推奨している。</p>
3	長野県で取り組んでいる「信州型ユニバーサルツーリズム」事業が「自然&体験キャンペーン」を展開する高知県にとっても参考になるのではないかと。	<p>○別添資料1-1参照</p> <p>※その他のバリアフリー観光・ユニバーサルツーリズムに関する取組 岐阜県：平成29年度現地調査実施、ホームページ開設</p>
4	全てを観光施設・宿泊施設の方に任せるのではなく「トラベルヘルパー」のような専門資格、スキルをもった方のサービスがあることを観光客にお伝えし、こういう方と同行で旅行に来てもらうというようなことも併せて進めていけば受入施設の負担も軽減されるのではないかと。	<p>○観光庁も介助が必要な場合は専門的なスキルを持った方との同行を推奨している。（No.2回答参照）</p> <p>○「トラベルヘルパー」などの旅のヘルパー制度については他のバリアフリー観光相談窓口でも取り組んでいる場合もある（別添資料1-2参照）</p>

# 『信州型ユニバーサルツーリズム』 の創造と展開

ユニバーサルツーリズムで  
信州から社会を変える！

平成30年7月10日  
長野県観光部

## ユニバーサルツーリズムとは

観光庁は「すべての人が楽しめるよう創られた旅行であり、高齡や障がい等の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行の提供」と定義しています。

上記を詳しく解説しますと、国籍(言葉の通じない外国人)、年齢(小さなお子様やご高齡者)、ハンディ(障がいのある方・妊婦さん・ベビーカー利用)などに関わらず、気兼ねなく全ての人が楽しめるように考えられた旅行です。

### UTの4つの大きなカテゴリ

#### シニア

ハードな工程ではなく  
ゆったりした工程で観  
光を楽しみたい高齡の  
方々

#### ハンディキャップ

身体的制限(車いす  
等)・食事制限など何  
らかのハンディがある  
方々

#### ベビー

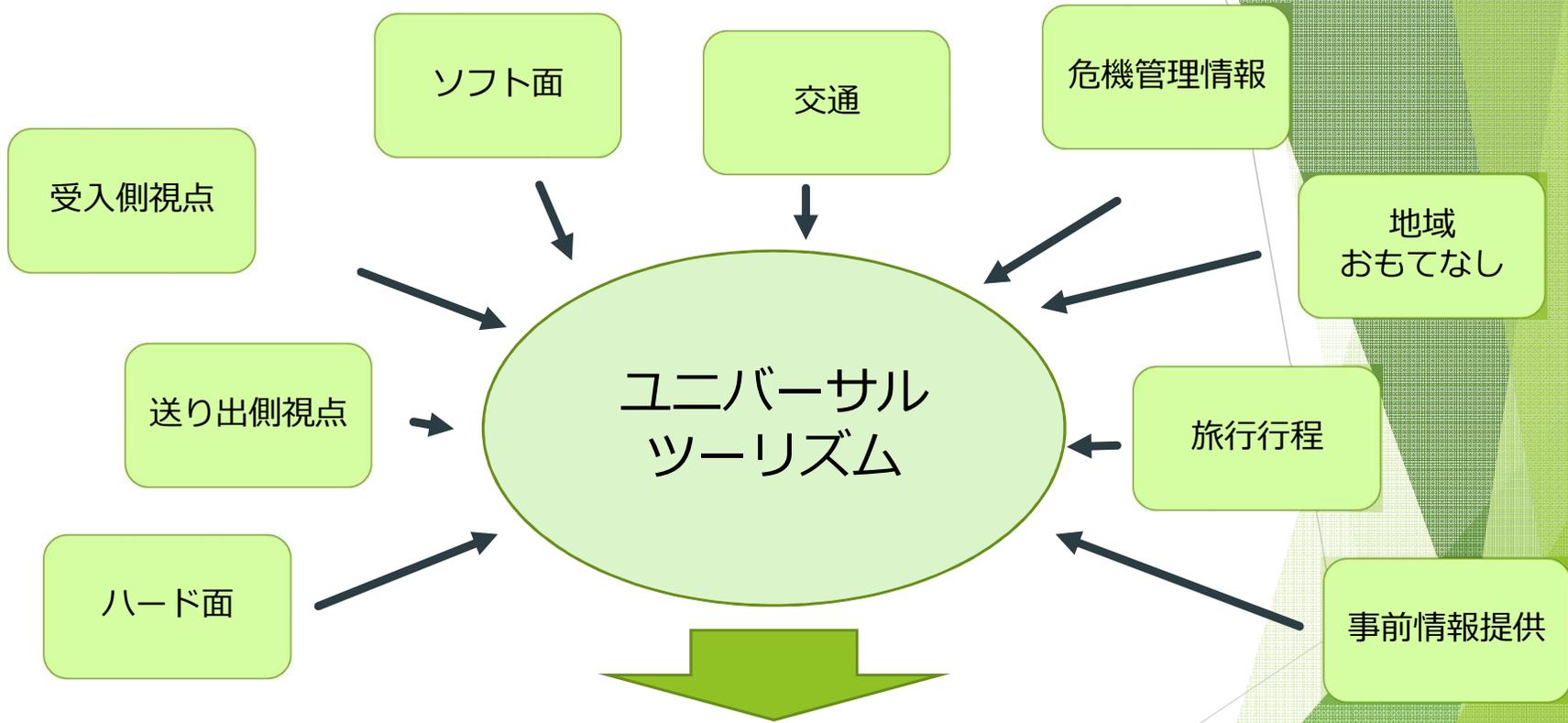
妊婦さんを含め、小さ  
なお子さんやベビー  
カーを利用した移動等  
で一般観光客と共に  
行動するのが難しい方々

#### インバウンド

外国からお越して、言  
葉の通じない方や、文  
化的に食・行動に制限  
等がある方々

【参考：大阪ユニバーサルツーリズムセンターHP】

# 旅行プロセスに合わせた配慮 (様々な主体の役割)



**様々な観点からの配慮が必要**

# 長野県が目指すユニバーサルツーリズムの方向性

## ◆しあわせ信州創造プラン2.0 ～学びと自治の力で拓く新時代～

### 3-2 世界を魅了するしあわせ観光地域づくり（観光地域としての基盤づくり）

- アウトドア、健康長寿、ユニバーサル、学びなど本県の強みを活かしたテーマや、祭りや花火、伝統文化など地域の特色ある文化を取り込んだ観光誘客を推進し、世界から選ばれるブランドを形成・強化
- 障がい児（者）にやさしいスキー学習旅行の受け入れや国際スポーツ大会の開催を通じた地域ブランド化により、県外からの学習旅行やスポーツ合宿の誘致を促進
- 外国人や障がい者など多様な利用者にも対応した登山道やトイレ整備を進めるとともに、自然保護センターを活用した情報提供など自然保護を意識した質の高い山岳高原地域づくりを推進
- 【諏訪】トラベルサポーターを活用したユニバーサルツーリズムのモデルコース作成を支援します。
- 【北ア】高齢者や障がい者など、誰もが安心して快適に旅行できる観光地域づくりに向けた受入体制整備を観光団体等とともに検討し、その取り組みを支援します。

## ◆信州の観光新時代を拓く 長野県観光戦略2018

### 5 施策の展開方向 ～しあわせ観光地域づくりを実現する3つの戦略～

【第Ⅱ章 観光地域としての基盤づくり】 （戦術4）信州の強みを最大限発揮する観光ブランドの形成・確立

- 障がい者や高齢者をはじめ誰もが信州の魅力を楽しめるモデルコースの提案や、デュアルスキーやアウトドア用車いすの普及促進により、「信州型ユニバーサルツーリズム」を創造します。

## ◆長野県障がい者プラン2018

第4章 分野別施策の方向 4 社会参加の促進

- ユニバーサルツーリズムの取組支援や情報発信

- ・ 誰もが楽しめる観光地域づくりを進めます。
- ・ ネットワークづくりによる県内推進団体の連携強化と先進事例を相互に学ぶ機会を作ります。
- ・ ユニバーサルツーリズムツアーや観光施設、ホテル旅館等のバリアフリー情報の提供を図ります。

## 長野県におけるユニバーサルツーリズムの背景

- ◆ 県では、観光戦略2018の中で、  
**【そこに暮らす人も訪れる人も「しあわせ」を感じられる  
世界水準の山岳高原リゾート】**を目指し、  
地域の観光資源の磨き上げを実施中。
- ◆ 旅行者の中心が個人客となり、価値観の多様性が進む中で、今後増加する  
高齢化やインバウンド客、これまでなかなか旅に出かけることのできなかつた  
ハンディキャップをお持ちの方や妊婦さんや小さなお子様連れなど、  
**様々なお客様への受入環境の対応が求められている。**
- ◆ **ユニバーサルツーリズムは、その旅の行程において多種多様な対応が必要  
となるため、1主体がすべての対応をする事は困難である。**
- ◆ 特に、**長野県のような山岳高原観光地では、全てをハード整備で対応すること  
は非現実的。**
- ◆ **そのため、山岳高原観光地、信州・長野県では、県民が相互に連動し、  
温かい心で受け入れる、ユニバーサルツーリズムの対応が求められる。**

山も谷も乗り越える

『信州型ユニバーサルツーリズム』の形成

**信州から、ユニバーサルツーリズムで社会を変える！**

都会型バリアフリーのようなハード偏重でない、山岳高原・信州ならではのユニバーサルツーリズムの推進

『信州型ユニバーサルツーリズム』

＝

県民の温かいサポートとおもてなしの心で

『山も谷も乗り越え・学ぶ』ユニバーサルツーリズム

**「『信州型』ユニバーサルツーリズム」の3大特徴**

- ① **地域でのサポート体制の充実** ⇒ 旅行をサポートする個人・団体が揃っている
- ② **サポート機器の充実** ⇒ JINRIKI、HIPPOCampなどサポート機器の充実
- ③ **信州ならではのバリア** ⇒ 通常はバリアであるはずの山や自然は、  
逆に長野県の観光資源である

# 『信州型ユニバーサルツーリズム』



県民の温かいサポートとおもてなしの心で

『山も谷も乗り越え・学ぶ』ユニバーサルツーリズム



そのために



## ユニバーサルツーリズムで考え方を変える!

- 「困ったときは声をお掛けください」との掲示や、将来的には、観光施設チケット優先レーンの設置など、身近な取り組みから、意識を変える。  
一つひとつの自発的な取り組みを積み上げていくことによって、観光地のみならず、障がいのある方々と共存する地域全体の取り組みとして波及させる。

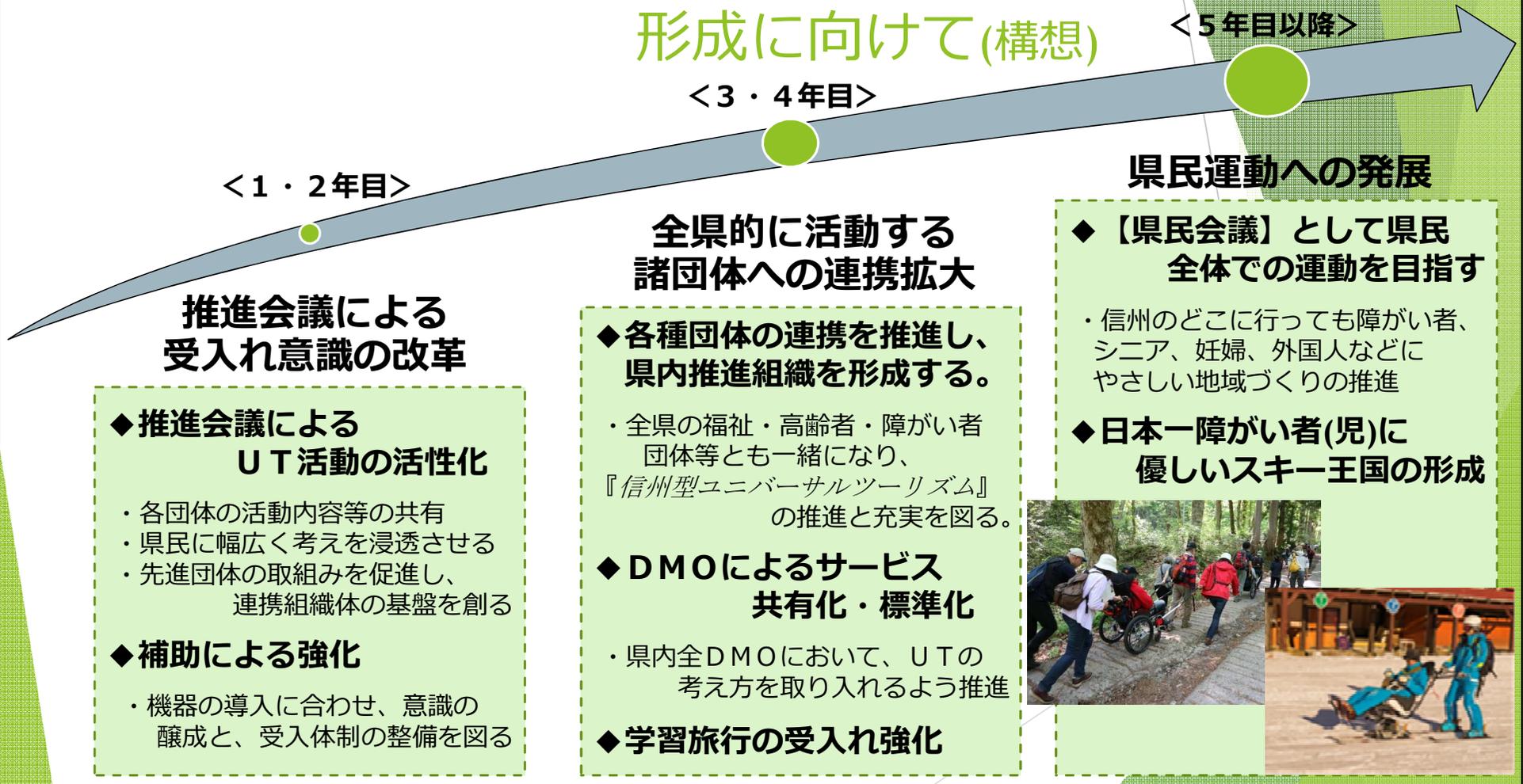
出来る事からまず始める

## ユニバーサルツーリズムからシステムを変える!

- モデルコースの造成等により、県内でUTに取り組む団体間の連携を深めると共に、利用者目線に立ったコースやサービスのあり方、発信方策やコース作成技法等を広める。
- 機器の導入を通じて、機器の使用にとどまらないUT環境の醸成や体制整備を各地域に根付かせると共に、周辺地域への知識や活動の普及啓発を実施することで、社会システムの中にユニバーサルの視点を強く根付かせて行く。

UTを標準化させる

# 「信州型ユニバーサルツーリズム」 形成に向けて(構想)



# 平成30年度信州ユニバーサルツーリズム推進事業

## 考え方を变える!

### ◆信州ユニバーサルツーリズム推進会議(計3回)

推進会議において広く関係者への周知を図り、  
県内関係者の考え方を共有する

#### ○第1回推進会議

テーマ：**ユニバーサルツーリズムを知る**

内容：これからの信州UTの現状とこれから、UTとは

目的：「信州型ユニバーサルツーリズム」を進めるに  
あたり、それぞれの活動や想いを共有し、今後の  
連携や活動の拡大について方向性を探るとともに、  
県内受入体制の拡大を図る

#### ○第2回推進会議

10月ごろを目途に、ユニバーサルフィールドでの  
体験・実例を中心に実施

#### ○第3回

2月ごろを目途に、冬の実践、  
今年度の実践事例(実績)の共有

## システムを变える!

### ◆アウトドア用車いす補助事業(夏用4台、冬用2台)

機器の補助を通じて、地域のシステムを变える

#### 補助事業と共に行う環境整備(例)

【アウトドア車いす利用環境の普及】

- ・パイロットの養成
- ・障がい児を含む修学旅行誘致の受入れ
- ・周辺の観光地に対して、知識の普及を実施
- ・他の観光地への貸出

【ユニバーサルツーリズム環境改善・情報発信】

- ・受け入れ態勢整備(トイレ、スロープ、スタッフ人材)
- ・学習旅行の積極的誘致
- ・UT対応観光地としての情報発信・PR
- ・地域住民等へのUT教育

### ◆モデルルート造成(設定ルート:4コース)

信州大学と連携し、モデルルートを形成

地域トラベルサター、ユニバーサルコンシェルジュ[信州大学]等の  
地域での活動の場を造成し、新たなシステムを創る

UTの考えを  
地域に根付かせる

# ユニバーサルツーリズム連携事業（県関係）

民間団体の活動を連動していきたい！



## 【専門人材育成】

### 人材育成(ユニバーサルコンシェルジュ)

移動・宿泊・飲食・医療等のトータルコーディネート  
を担う人材育成

(信州大学様, 観光誘客課, 観光機構,  
白馬村等)

## 【情報整備】

### 広域バリアフリーマップ整備

県内広域バリアフリー施設マップの整備、  
アプリでの発信を検討

(障がい者支援課)

## 【交通整備】

### バス・タクシーのUD化

ユニバーサルデザインタクシー・低床バス等への  
導入支援、及びユニバーサルドライ  
バーの育成支援を検討

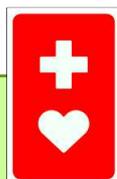
(交通政策課)

## 【地域受入環境】

### あいサポート運動・ヘルプマーク等

「障がいを知り、共に生きる」地域を創る。  
ヘルプマークの認知度向上

(障がい者支援課)



## 『信州型』 ユニバーサルツーリズム

## 【誘致商談会】

### 旅行商品・学習旅行商談会

各種商談会において県内ユニバーサルツ  
アーを旅行業者に発信・誘致

(長野県観光機構, 観光誘客課)

## 【自然公園環境整備】

### 自然公園内遊歩道・トイレ整備

自然公園内の遊歩道等の整備による段差解  
消およびトイレ整備事業

(自然保護課)



身の回りで出来ることから始めてみましょう。

### 県民の皆さん

- 障がい者やお年寄り、妊婦の方など、  
困っている方が居たら、お声かけを。
- 自発的に「お先にどうぞ！」と優先させてあげる意識を。
- 旅行者だけでなく、全ての人にやさしい長野県へ。



など

### 観光施設の皆さん

- 1施設で抱え込まず、サポーター制度の活用やレンタル商品の活用などによる受入れを。
- 「段差」や「トイレ」、「間口の広さ」などバリアインフォメーションの提供を。
- 優先座席の設置や、窓口などでの優先レーンの設置など、皆さんのまごころからの創意工夫を。

### ハンディをお持ちの皆さん

- あきらめずに無理のない範囲で旅行にチャレンジを。
- まずは、私たちに相談してみてください。
- 当事者の意見を観光に反映させていただき、一緒にユニバーサルフィールドの造成を。

**ユニバーサルツーリズムで**  
**信州から”より良い共生社会”を**  
**発信して行きましょう！**

▶ ご清聴ありがとうございました。

資料1-2 旅のヘルパー制度について

上段:事業名(事業者) 下段:参考URL	事業内容	備考
トラベルヘルパー(日本トラベルヘルパー協会) <a href="http://tabi-totalsupporter.com/">http://tabi-totalsupporter.com/</a>	■介護旅行の支援 ■お出かけ支援 介護資格者(ヘルパー2級以上)の対応 電話またはHPからの申し込みフォームで受付	発地型
旅のトータルサポーター(旅のトータルサポーター協会) <a href="https://www.travelhelper.jp/">https://www.travelhelper.jp/</a>	■介護旅行の支援 ■お出かけ支援 介護資格者(ヘルパー2級以上)の対応 全国に50名ほど	
伊勢おもてなしヘルパー(伊勢志摩バリアフリーツアーセンター) <a href="http://www.ise-omotenashi.jp/howto.html">http://www.ise-omotenashi.jp/howto.html</a>	■伊勢神宮内宮参道での車いすサポート ■内宮ご正宮前の25段の階段でのサポート 4000円~10000円 申込受付は原則1週間前まで(メール・FAX)	着地型
トラベルサポーター(NPOトラベルフレンズとっとり) <a href="http://tottori-hohoho.net/?page_id=11">http://tottori-hohoho.net/?page_id=11</a>	鳥取県全域の会員が在籍、中に介護福祉士 ホームヘルパー等の有資格者有 ■オーダーメイド型(まずは相談) 費用はスタッフ交通費(同行分含)入館料・駐車料など 1か月前までに電話にてコーディネート相談 旅行傷害保険の加入義務促進 日本バリアフリー観光推進機構のカルテシステム活用 UDタクシーモデルプランあり	
入浴介助サービス(佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター) <a href="http://uresino.net/files/nyuyoku_kaijyo.pdf">http://uresino.net/files/nyuyoku_kaijyo.pdf</a>	■嬉野温泉旅館での入浴介助サービス (指定旅館) 入浴介助ヘルパーは原則2名 受付から書面のやり取りで普段の体調・介護の様子を打合せ 1週間前までの申し込みが必要 必ず同行者の付き添いが必要 1回5000円 ■バリアフリー旅の情報提供	
介助派遣サービス(別府大分バリアフリー観光センター) <a href="https://barifuri-oita.com/assistance/index.html">https://barifuri-oita.com/assistance/index.html</a>	■現地集合現地解散の時間当たりの介助サービス 基本1時間 4000円 3時間以降3000円 6時間以降2500円 (すべて1時間当たり) 【内容】移動・排泄・食事・移乗・入浴 (以外も要相談) 介護資格者(ヘルパー2級以上)の対応	
入浴介助サービス(eワーカーズ鹿児島) いぶすき砂蒸し風呂 <a href="https://www.eworkers-kagoshima.com/お知らせ/ユニバーサルツーリズムに関するお知らせ/">https://www.eworkers-kagoshima.com/お知らせ/ユニバーサルツーリズムに関するお知らせ/</a>	■いぶすき砂むし温泉での入浴介助サービス 場所:砂むし会館「砂楽」  対象:高齢者・障がい者等で介助を必要とする方 (但し自立でき、座位が取れる方) 2週間前までの、完全予約制 文書にて確認のやりとり 介助料金@12000円(入浴料は別途) 実施前に銀行振り込み前払い	
入浴介助・観光ケアサポーター(バリアフリーネットワーク会議沖縄) <a href="http://barifuri-okinawa.org/BFtourcenter/nyuyoku%20kankou.html">http://barifuri-okinawa.org/BFtourcenter/nyuyoku%20kankou.html</a>	■入浴介助 基本3500円×介助者2名 7000円 入浴時間は90分(バスルームなどホテルの形状による) ■観光ケアサポーター 【内容】旅行の同行・入浴介助・食事介助・移乗のお手伝い 派遣料金 9:00~17:00 1時間1500円 17:00~21:00 1時間2000円 看護師 9:00~17:00 25000円 宿泊を伴う場合は 35000円 派遣者の資格:技術研修を伴う口座の修了者 基本ヘルパー3級以上、介護福祉士 その他看護師や社会福祉士 手話サポーターの手配も可能	
介護人派遣(神戸ユニバーサルツーリズムセンター) <a href="http://wing-kobe.org/contents.php?m_id=3">http://wing-kobe.org/contents.php?m_id=3</a>	■コンシェルジュ派遣 1時間1000円 利用者の要望に応じた案内(介護でない) 観光案内・お店・レストラン・ホテルなどへの案内 車いす対応トイレの案内  ■介護人派遣 料金:1時間3,500円、2時間以上は30分ごとに1,500円 入浴介助・食事介助など	

## 平成30年度 観光関連施設の現地調査

## 現状（H31.2.15時点）

## ■ 観光施設

H30目標：40施設 → 現状：38施設

## ■ 宿泊施設

H30目標：40施設 → 現状：24施設

## ■ 交通施設

H30目標：10施設 → 現状：9施設

## 今後の取組予定

## ■ 残りの現地調査の実施

引き続きの情報収集・蓄積

## ■ 現地調査実施施設へのフィードバック

協力施設にフィードバックし受入環境の整備へ

## ■ 情報発信のための準備

H31年度構築予定のHP等での情報発信に向けた準備



## 平成30年度 バリアフリー観光推進セミナー

## 開催概要

## ■ 日程

H30.10.29～31 東部、中部、西部

## ■ 参加者

(田野町)(高知市)(四万十市)

44名(宿泊施設、観光施設、観光協会等)

## ■ アンケート結果(抜粋)

- ・ハード面ばかり気にしていたが、ソフト面とやる気だと気づいた
- ・目の見えない怖さを初めて体験し、大変さがわかった
- ・接客にあたる全職員に受けさせたい研修でした



## 今後の取組予定

## ■ バリアフリーモニターツアーの実施

物部川エリアを対象にバリアフリー観光に関するモニターツアーを開催(3月)

## ■ バリアフリー観光推進セミナーの開催

H30.10月実施のセミナーで要望の多かった宿泊施設スタッフ向け受入研修を実施(3月)



## 平成31年度の取組(案)

## 現地調査の実施

観光関連施設の情報収集・蓄積のための現地調査を実施

## ■ 観光施設：60施設

## ■ 宿泊施設：60施設

## ■ 交通機関：20施設



## 人材育成に向けた研修実施

相談対応スキルを習得するため、県外で相談対応を行う講師による研修会を開催

## BF観光推進セミナーの開催

バリアフリー観光に関する理解の推進のためのセミナーを開催



## NEW 情報発信HPの作成

現地調査により収集・蓄積した情報を観光客に発信するHPを構築(別添資料参照)

## 高知県おもてなし県民会議バリアフリー観光推進部会における検討(2～3回)

高知県におけるバリアフリー観光相談窓口の設置に向けた具体的な検討を行う。

## バリアフリー観光相談窓口開設ステップのモデル



高知県の取組（平成30年時点）

## 情報提供のポイント

対象者	情報提供のポイント
全般	ホームページ、パンフレット等による総合的な情報発信（アプリ、SNS等の活用も有効）
来訪者	窓口での対話による利用者ニーズに応じた個別かつ具体的な情報提供 ⇒旅行プランの具体化、コーディネート
事業者	会報、セミナー等を通じた地域のバリアフリー情報、好事例等の共有 ⇒事業者に対する意識啓発、事業者間の連携への活用
自治体	地域のバリアフリー情報レポートの共有 ⇒地域の受入体制強化に向けた支援体制構築に活用
旅行会社	地域の受入環境、障害者等も楽しめる観光コンテンツの情報 ⇒旅行商品の造成に活用
メディア	地域の障害者等の受入に積極的な施設、おすすめスポット等の情報提供 ⇒ガイドブック・情報誌等広報媒体への反映を目的とした取材の受入

- ◆観光客にきめ細かな情報提供を行うためには
- ・HP等による総合的な情報発信
- ・窓口での対話による個別具体的な情報提供

## 高知県での相談窓口機能の開設における目指す姿

- ◆HPによる総合的な情報提供ができる。
- ↓
- ◆相談窓口の開設により対面・電話での問い合わせ対応ができる。
- &
- ・セミナーの継続開催等による理解の推進
- ・バリアフリー調査による最新情報の収集・蓄積
- ・収集・蓄積した情報の共有、現地調査の共同実施による関係機関との連携の強化
- ↓
- ◆多様なニーズに対応できる受入環境整備により、誰もが安心して楽しむことのできる高知県観光の実現

## 他県の状況

○平成29年3月時点で全国に36のバリアフリー観光相談窓口  
→うち28の窓口（団体）においてHPによる情報提供を実施



## HPのイメージ



- ◆現地調査等により収集した情報の提供（ジャンル別（宿泊、観光、交通等）、エリア別の詳細なバリア情報、バリアフリー情報、写真等）

## 検索の流れ

### トップページ



ジャンルとエリアを指定して検索



### HPでの情報提供のポイント

- 観光客が情報を入しやすいよう地図、ラジオボタン等を活用した検索機能の装備
- 協力施設の掲載により具体的な情報収集が可能
- 詳細なバリア情報、バリアフリー情報に加えて多くの写真により判断材料を提供

## 施設一覧

**施設を選択**

**秋田温泉さとみ**

住所 秋田市赤川字境内川原142-1

TEL 018-833-7171

車室和室 2名1室 1泊2食付 15,000円  
料金 (税別) ~ 車室和室 2名1室 1泊2食付 12,000円 (税別) ~

アクセス JR秋田駅より車で約10分  
送迎あり。(10名様以上要予約)

Webサイト <http://www.satomi-e.com/>

秋田市郊外にある温泉宿。秋田駅から約4km。最寄りの高速道路インターからも約15分と交通至便な立地にあります。大正初期に発見されたと言われ、百余年の歴史ある温泉は美人の湯とて古くから地域の人に親しまれており、入浴後のお肌スベスベ面はきっとご満足いただけることでしょう。貴客は四季折々の食材を使った和食会席をベースにしながら、個人・グループより団体まであらゆる年代層に対応いたしております。やさしさに満ちた秋田の「秋田温泉さとみ」へぜひお越しください。

## 各施設のページ

**秋田温泉さとみ**

〒010-0922 秋田市赤川字境内川原142-1  
TEL: 018-833-7171  
FAX: 018-833-3718

**アクセス**  
JR秋田駅より車で約10分  
送迎あり。(10名様以上要予約)

**Webサイト**  
• <http://www.satomi-e.com/>

member/content/84

ります。大正初期に発見されたと言われ、百余年の歴史ある温泉は美人の湯とて古くから地域の人に親しまれており、入浴後のお肌スベスベ面はきっとご満足いただけることでしょう。貴客は四季折々の食材を使った和食会席をベースにしながら、個人・グループより団体まであらゆる年代層に対応いたしております。やさしさに満ちた秋田の「秋田温泉さとみ」へぜひお越しください。

**価格帯** ...Price  
車室和室 2名1室 1泊2食付 15,000円 (税別) ~  
車室和室 2名1室 1泊2食付 12,000円 (税別) ~

おひとり様専用席 個室にバス付き バイキング式食事

現金入 送迎あり 日帰り入浴可

大型車(バス等)駐車場あり 秋田カンパイン館がある

**バリアフリー** ...Barrier-Free  
**バリアフリー詳細情報**

## バリアフリー詳細情報

**バリアフリー**

視覚	点字ブロック	×	子育て	ベビーカー貸出	×
聴覚	点字案内	×		授乳室	×
触覚	手触対応	×		授乳室	×
臭い	臭い対策(トイレ付車室)	×		ベビーカー貸出	×
	臭い対策(共用トイレ)	×		ベビーカー貸出	×
	浴槽(臭い対策付)	×		オストメイト	×
	浴槽(臭い対策付)	×		エレベーター	×
	障害者専用駐車場	×		その他	×
	貸出車いす	○		新着食対応	×
				特別食対応	○
				シャワーチェア貸出	○
				簡易ベッド貸出	○

※ベビーカー2台は朝晩各席(朝昼1階コンベンションホール)に無料貸出  
※シャワーチェアは浴場に1台無料貸出

**駐車場・館内設備**

**入口(東側)**  
障がい者専用駐車場は1台、一般車30台収容可能となりスペースがある。

**エレベーター**  
障がい者の入口におもにコンベンションホールの自動券売機が利用。  
フロントは車いす入り口から。

**フロント**  
フロントスタッフが、気になる方はフロントのテーブルでもチェックイン可能。

**売店**  
売店が店内のお土産など豊富に販売している。入口付近もなく臭いでも利用できる。最小通路幅72cm、営業時間7時~21時。

**トイレ**

一般共用トイレ(東館2F) →  
障がい者専用トイレ、入口は緩やかなフラット。

一般共用トイレ(東館2F) →  
男女を分ずり付居の個室が各1個室あり。付居る付居は89cmで標準洗浄水受け。

一般共用トイレ(東館1F) →  
男女を分ずり付居の個室が各1個室あり。付居る付居は89cmで標準洗浄水受け。

**大浴場**

大浴場(男性)  
大浴場は床の段高が2cm、床は滑り止めが敷かれており、手すりもある。なお、大浴場は男女別室に別室。

大浴場(女性)  
お湯の温度にはベビーカーが入れられる。

浴室入口(女性)  
浴室入口は4cmの段差あり、手すりもある。なお、大浴場は男女別室に別室。

脱衣所(男性)  
脱衣所は広く、ベンチもある。

脱衣所入口

**客室**

東館和室(307号室)  
障がい者専用と標準と2タイプあります。

東館和室(307号室)  
12畳で床高6cm。両側の部屋が幅33cm。貴客は貴客専用での対応となる。

東館和室(307号室)  
部屋のより付居る手すりは15cm。臭い対策の入浴はできない。

東館和室(307号室)  
障がい者専用と標準と2タイプあります。

東館和室(307号室)  
障がい者専用と標準と2タイプあります。

東館和室(307号室)  
障がい者専用と標準と2タイプあります。

## 1 業務内容について

	Step1 情報収集（現地調査等の実施） ・情報発信（WEB等）	Step2 相談対応（窓口機能） ・バリアフリー観光案内	Step3 その他事業
業務内容	○域内の観光地、観光施設における現地調査の実施 ○収集した情報をHPやパンフレット等により発信	○専門スタッフによる電話、メール、対面での観光案内	○車いす貸出 ○バリアフリー改修アドバイス ○介助スタッフの派遣 ○バリアフリー研修の実施
課題	○多様なニーズへの対応が困難（急な来訪、詳細な地域情報等）	○専門スキルを有した人員の確保 ○開設場所 ○運営方法	○資機材の確保 ○運営経費の管理
他県事例等	岐阜県	バリアフリーツアーセンター ユニバーサルツーリズムセンター等	

## 2 設置方法について

	①単独設置	②観光案内所等への機能付加による設置
概要	バリアフリー観光相談窓口を単独で設置し、相談窓口を運営する	観光案内所等へのスタッフ配置や近隣への窓口設置により既存案内所へのバリアフリー観光相談窓口機能を付加する
メリット	○観光客の動線を考慮した設置場所の選定が可能 ○業務の追加や窓口のレイアウトなどフレキシブルな運営が可能	○既存の観光案内所とのスムーズな連携体制の構築が可能 ○既存の観光案内所の相談対応のノウハウを活用できる ○観光客から認知されやすい
デメリット	○既存の観光案内所等との連携体制の構築 ○観光客の認知度の向上	○既存の観光案内所の運営との調整が必要（ハード、ソフト両面）
他県事例等	・伊勢志摩BFTC ・四国BFTC	・佐賀嬉野BFTC ・山形BF観光TC

## 3 場所について

	①ゲートウェイに隣接 (こうち旅広場、空港等)	②中心市街地 (既存観光協会等との連携)	③公共施設 (高知県庁、KVCA等)
メリット	○観光客が立ち寄りやすく対面での相談対応への利便性が高い	○高知城等の観光地へのアクセスが良く観光客の利便性が高い	○多くのスタッフが常駐しており電話等の対応への機会損失が少ない
デメリット	○観光地までのアクセスが遠い	○自家用車の利用者が立ち寄りにくい	○観光客に設置場所がわかりづらく、対面での相談には不向き ○他の観光案内所との連携体制の構築
他県事例等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・伊勢志摩BFTC</li> <li>・佐賀嬉野BFTC</li> <li>・沖縄BFTC</li> <li>・ふくしまBFTC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・沖縄BFTC</li> <li>・広島BFTC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・秋田BFTC</li> </ul>

## 4 運営方法について

	①民営（独立採算）	②運営委託	③直営
概要	民間企業や法人等の独立採算による運営	県等からの相談窓口業務の委託による運営	県等が直接相談窓口業務を運営
メリット	○業務内容等のフレキシブルな運営が可能	○運営経費の確保	○運営経費の確保
デメリット	○運営経費の確保	○紹介する施設の選定等に制約がある場合がある	○紹介する施設の選定等に制約がある場合がある ○土日祝の対応ができないことがある。
他県事例等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・伊勢志摩BFTC</li> <li>・佐賀嬉野BFTC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・秋田BFTC（秋田県観光連盟）</li> <li>・やまがた観光情報センター</li> </ul>	
参考	伊勢志摩BFTCの運営経費：10,000千円/年程度（スタッフ4名（常駐3名）、木曜定休、開設時間9:00～17:00）		