

バリアフリー観光推進部会の取組について

資料1-1

■会議内容

平成30年度第1回全体会（H30.8.21）

- 部会の立ち上げ（目的、委員、スケジュールの検討等）

H30年度 第1回バリアフリー観光推進部会（H30.10.26）

- 各委員の取組状況、情報共有
- 他県のバリアフリー観光相談窓口事例の共有
 - ・伊勢志摩バリアフリーツアーセンターについて
 - ・秋田バリアフリーツアーセンターについて
- 相談窓口開設に向けた今後の検討方法について確認

H30年度第2回バリアフリー観光推進部会（H31.2.18）

- 平成30年度の取組状況について
 - ・情報収集（現地調査）の実施状況
 - ・バリアフリー観光推進セミナーの実施状況 等
- 平成31年度の取組（案）について
 - ・情報収集（現地調査）の実施
 - ・バリアフリー観光推進セミナーの実施
 - ・情報発信のためのホームページ作成 等
- バリアフリー相談窓口の設置について
 - ・業務内容について
情報収集（現地調査等の実施）・情報発信（ホームページ等）
相談対応（窓口機能）・関係機関との連携・人材育成 等
 - ・設置方法について
既存観光案内所への機能付加型
 - ・設置場所について
旅行者のゲートウェイとなる場所（こうち旅広場、空港など）に設置
 - ・運営方法について
他県事例の情報収集を行い、引き続き検討

H31年度～

- バリアフリー観光相談窓口機能の設置に向けた具体的な検討
 - ・運営方法について
他県事例の情報収集を行い、検討
 - ・関係機関との連携構築
観光関連施設とのバリアフリー観光相談対応のための連携体制の構築

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	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○専門スタッフによる電話、メール、対面での観光案内 	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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） 	<ul style="list-style-type: none"> ○専門スキルを有した人員の確保 ○開設場所 ○運営方法 	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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 	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ・伊勢志摩BFTC ・四国BFTC 	<ul style="list-style-type: none"> ・佐賀嬉野BFTC ・山形BF観光TC

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



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"> ・伊勢志摩BFTC ・佐賀嬉野BFTC ・沖縄BFTC ・ふくしまBFTC 	<ul style="list-style-type: none"> ・沖縄BFTC ・広島BFTC 	<ul style="list-style-type: none"> ・秋田BFTC

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"> ・伊勢志摩BFTC ・佐賀嬉野BFTC 	<ul style="list-style-type: none"> ・秋田BFTC (秋田県観光連盟) ・やまがた観光情報センター 	



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~
相談窓口の設置に向けた取組 理解の推進	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>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>現地調査 (40施設)</p> <p>※対象：観光施設、道の駅 等</p> <p>交通機関 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>バリアフリー観光相談機能の開設・運営開始</p>
	②相談対応のための人材育成		<p>現地調査スキルの習得等</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情報提供や相談対応等に関する関係機関との検討	<p>【おもてなし県民会議での検討】 ※適宜</p> <p>おもてなし県民会議 全体会 (2回)</p> <p>おもてなし県民会議 バリアフリー観光推進部会 (2回)</p>	<p>おもてなし県民会議 全体会 (2回)</p> <p>おもてなし県民会議 バリアフリー観光推進部会 (2回)</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>		
	④バリアフリー観光に関する理解の推進	<p>1回</p>	<p>5回</p> <p>※対象：観光関連事業者 等</p>	<p>3回</p>	<p>バリアフリー観光に関する機運の醸成</p>	

バリアフリー観光相談窓口開設ステップのモデル

ユニバーサルツーリズムの必要性/障害の理解
⇒ユニバーサルツーリズムの推進

STEP① 情報の収集
・地域のバリアフリー情報の収集（調査・ヒアリング）
⇒情報を有することによる知見・ノウハウの強化

STEP② 情報の提供
・ホームページなどでの情報提供、窓口でのきめ細かな相談
⇒保有情報の活用による案内範囲の拡大

STEP③ 地域内での連携促進
・地域内の関連事業者・組織（交通、医療、福祉など）との連携
⇒多様な分野との連携促進による受入の対応範囲の拡大

STEP④ 旅行サポートサービスの提供
・障害者等の旅行に必要なツールの貸出、アクティビティ、旅行商品などの提供
⇒障害者等に特化した旅行情報・サービスの提供

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

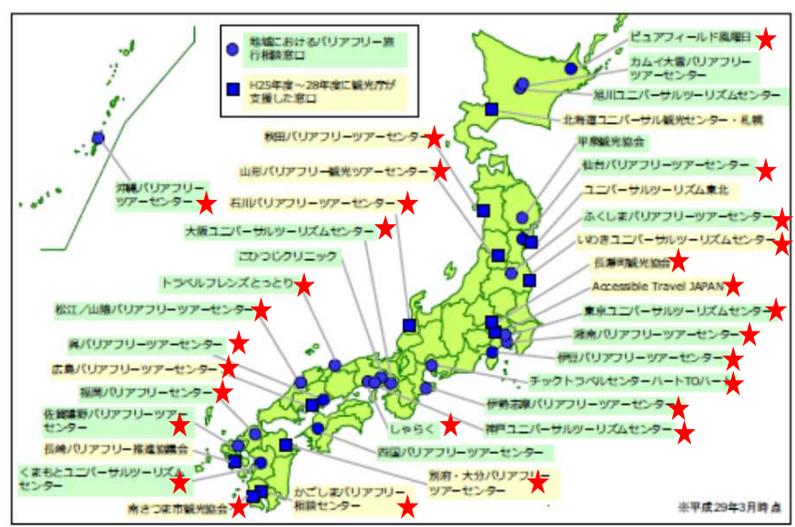
- ◆観光客にきめ細かな情報提供を行うためには
- ・HP等による総合的な情報発信
- ・窓口での対話による個別具体的な情報提供

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を開設している窓口（団体）
H30.12.11 確認

HPのイメージ

バリアフリー観光情報のページ

施設ごとのバリアフリー情報

物産館の詳細なバリアフリー情報

- ◆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）

※出典：「ユニバーサルツーリズムの促進に関する検討業務報告書」平成30年3月観光庁産業課、南さつま市観光協会ホームページ（H30.12.11時点）、かごしまバリアフリーツアーセンターホームページ（H30.12.11時点）

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



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

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

料金 東館和室 2名1室 1泊2食付 15,000円 (税別) ~ 南館和室 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-s.com/>

秋田市郊外にある温泉。秋田駅から約4km。最寄り的高速道路インターから約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し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感ほきっとご満足いただけることでしょう。食事は四季折々の食材を使った和食会席をベースにしたながら、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。やさしさに満ち秋田の湯「秋田温泉さとみ」へぜひお越しください。

施設を選択

各施設のページ

秋田温泉さとみ

〒010-0822
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-s.com/>

number/content/04

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し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感ほきっとご満足いただけることでしょう。食事は四季折々の食材を使った和食会席をベースにしたながら、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。やさしさに満ち秋田の湯「秋田温泉さとみ」へぜひお越しください。

価格帯 ...Price
東館和室 2名1室 1泊2食付 15,000円 (税別) ~
南館和室 2名1室 1泊2食付 12,000円 (税別) ~

おひとり様宿泊可	部屋にバス付き	バイク可
朝食受入	送迎あり	日帰り入浴可
大浴場 (バス等) 駐車場あり	秋田カンパに接している	

バリアフリー ...Barrier-Free
[バリアフリー詳細情報へ](#)

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	点字案内板	×		授乳室	×
車いす	手話対応	×		託児室	×
	車いす対応トイレ付客室	×		ベビークラッド	×
	車いす対応専用トイレ	×		ベビーカーチェア	×
	浴槽 (車いす利用可)	×		オストメイト	×
	エレベーター	○		トイレ	×
	障害者専用駐車場	×		貸切風呂	×
	貸出車いす	○		その他	×
				部屋数対応	×
				特別食対応	×
				できるだけ対応 (標準)	×
				シャワーチェア貸出	○
				個室ベッド貸出	○

※ベビークラッド2台は朝食会場 (東館1階コモンベンチンホール) に常設設置
※シャワーチェアは大浴場に1台常設設置

駐車場・館内設備		トイレ			大浴場			客室			
<p>駐車場</p> <p>障がい者専用駐車場はないが、一室30台の専用設備でかなりスペースがある。</p>	<p>入口 (東館)</p> <p>東館の入口はコンベンションホールの後継りであるが、フロントは東館入り口から。</p>	<p>フロント</p> <p>フロントが狭く感じる方が、フロント後部テーブルで待ち時間短縮可能。</p>	<p>一般共用トイレ (東館コピ)</p> <p>東館1階コピのトイレ。入口は狭くフラット。</p>	<p>一般共用トイレ (東館コピ)</p> <p>男女とも手すり付きの個室が各1個室あり。いずれもドア幅は89cmで車いす利用可。</p>	<p>一般共用トイレ (東館コピ)</p> <p>男女とも手すり付きの個室が各1個室あり。いずれもドア幅は89cmで車いす利用可。</p>	<p>大浴場 (男性)</p> <p>大浴場は奥の幅が2.0m。床は滑りやすい材質が敷いてあり滑りにくい。</p>	<p>浴室入口 (女性)</p> <p>浴室入口は1.4cmの段差あり。手すりもある。なお、大浴場は男女ほぼ同じ作り。</p>	<p>脱衣所 (男性)</p> <p>脱衣所は広く、ベンチもある。</p>	<p>東館和室 (307号室)</p> <p>障子を開閉すると広大です。</p>	<p>東館和室 (307号室)</p> <p>1.2畳で定員6名。部屋の都合で畳が3畳。食事は食事会場での対応となります。</p>	<p>東館和室 (307号室)</p> <p>部屋の入り口幅が1.5m。扉1扉での入浴はできません。</p>
<p>入口 (東館)</p> <p>東館の入口はコンベンションホールの後継りであるが、フロントは東館入り口から。</p>	<p>エレベーター</p> <p>エレベーターは東館に2台。東館にはない。広さは160cm。間隔148cm。壁</p>	<p>売店</p> <p>売店は東館内のお土産など豊富に揃っている。入口に段差をなくし、車いすでも利用できる。最小通路幅2.0cm。営業時間は7時~21時。</p>	<p>一般共用トイレ (東館2F 会議)</p> <p></p>	<p>一般共用トイレ (東館2F 会議)</p> <p></p>	<p>一般共用トイレ (東館1F)</p> <p></p>	<p>脱衣所 (女性)</p> <p>女性の脱衣所にはベビークラッドがある。</p>	<p>トイレ</p> <p>大浴場のトイレは入口の段差はないが、やや高い。</p>	<p>露天風呂入口</p> <p>露天風呂に行くには大浴場の階段を4階下り。</p>	<p>東館和室 (307号室)</p> <p>浴室は幅が広い。入口は1.5cmの段差あり。3口扉</p>	<p>東館和室 (307号室)</p> <p>客室トイレは段差なし。</p>	<p>東館和室 (307号室)</p> <p>洗面所は2人同時利用可能。</p>