

バリアフリア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



概要

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勧奨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

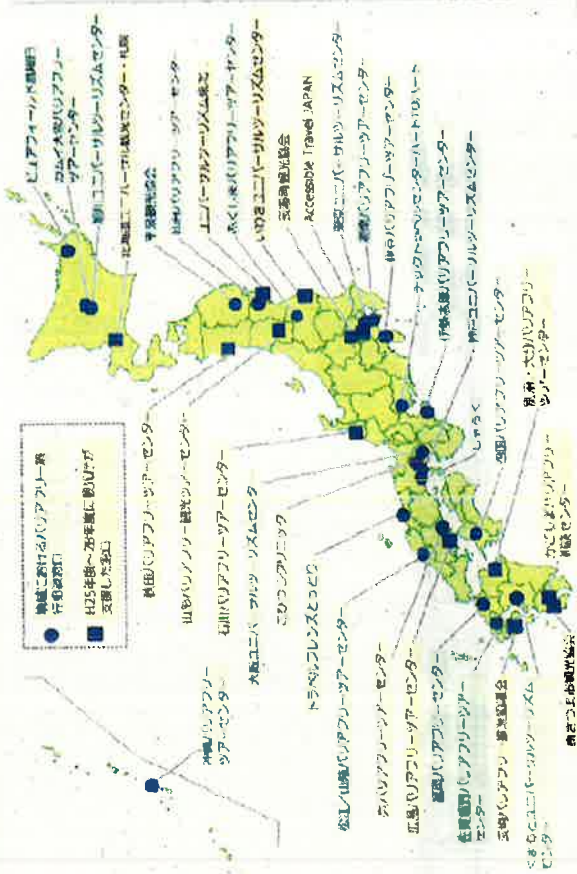
●伊勢志摩バリアフリーツアーセンター (三重県)

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、活動内容や活動の場、活動団体が異なるが本誌では区別せずここに
※本誌について全ての相談窓口を掲載していません。この他にNPO等の様々な団体に活動を行っている団体や
型态の違い等から複数掲載が活動している地域も存在

※「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

「高齢者の、障害のある方などをお迎えするための技術マニュアル」平成30年3月観光庁 より引用し作成

【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的確・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。

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年度補正：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 洲山 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アー」
- 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57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。



| 対象 | 宿泊施設 | | 観光施設 | | 交通施設 | |
|-----|------------------------------------|-----|----------------|----|------------------|-----|
| | 県内旅館業法に基づく許可施設のうち部屋数10室以上の条件を満たす施設 | 222 | 県内主要観光施設及び道の駅等 | 84 | 鉄道、バス、福祉タクシー事業者等 | 161 |
| 配布数 | | 222 | | 84 | | 161 |
| 回収数 | | 63 | | 64 | | 122 |



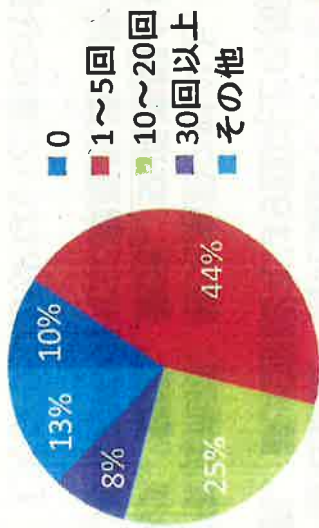
アンケート結果まとめ

- 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。

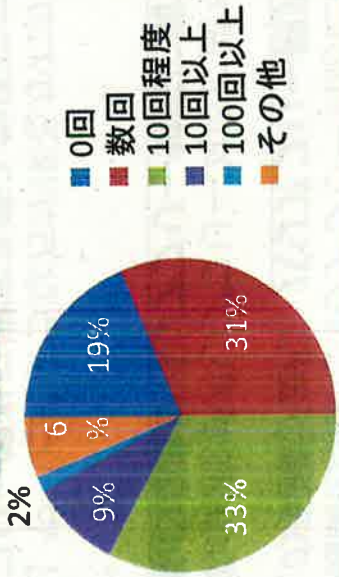
(参考) アンケート結果

バリアフリー対応に関する問い合わせ (回/年)

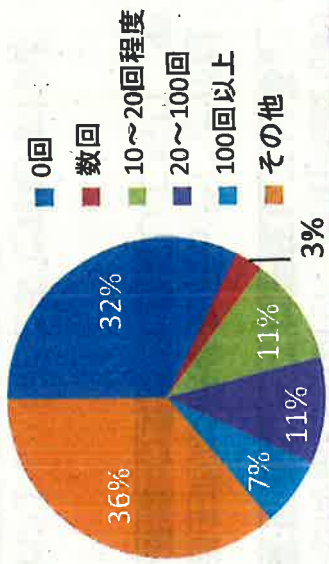
(宿泊施設)



(観光施設)

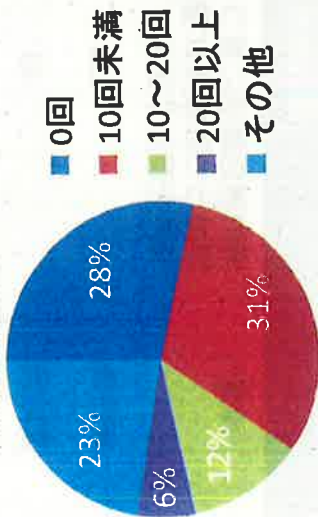


(交通機関)

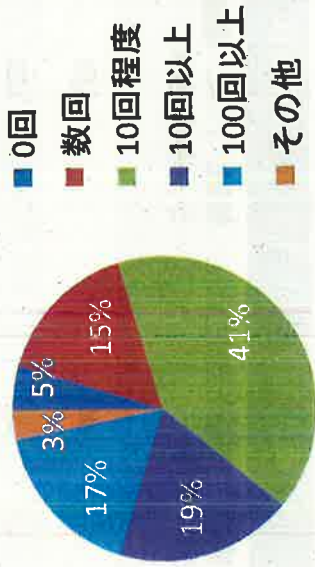


バリアフリー対応に関する受入の頻度 (回/年)

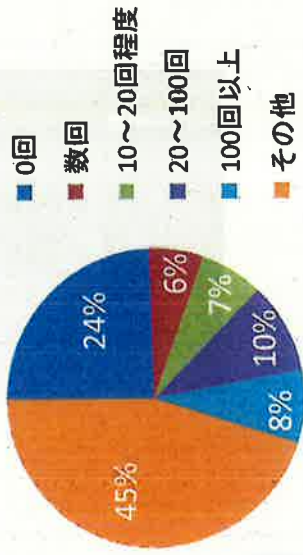
(宿泊施設)



(観光施設)



(交通機関)

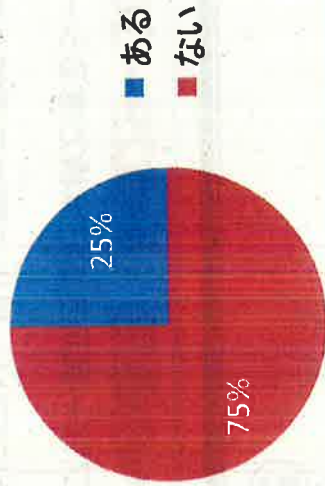


貴施設の従業員に対し、障害者等の受入に関する研修会や勉強会を開催したことはありますか。

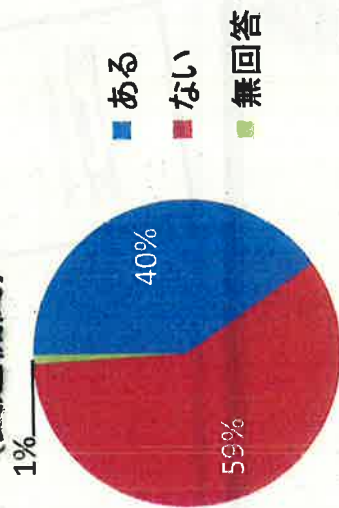
(宿泊施設)



(観光施設)



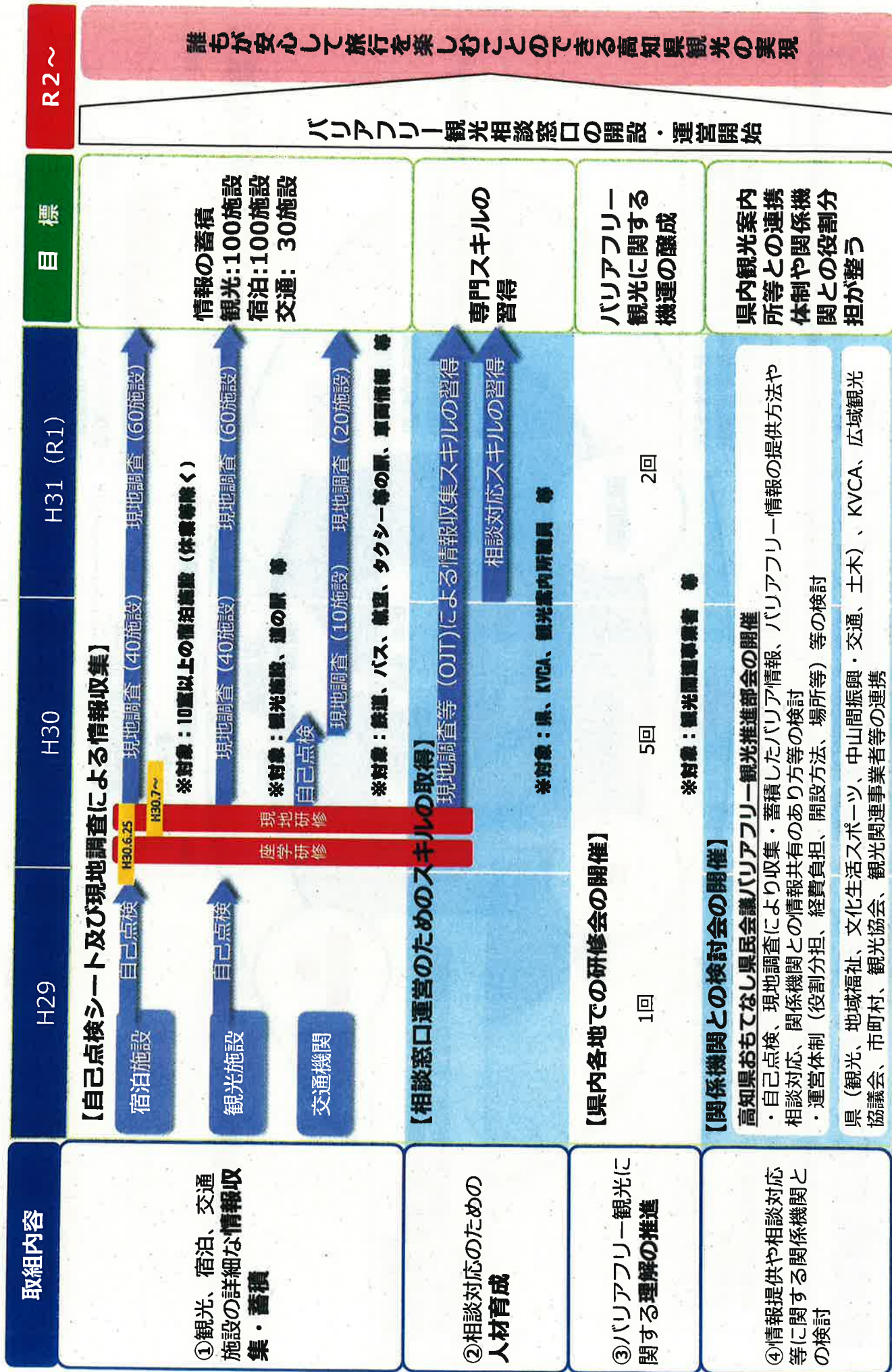
(交通機関)



バリアフリー観光推進事業の進め方イメージ



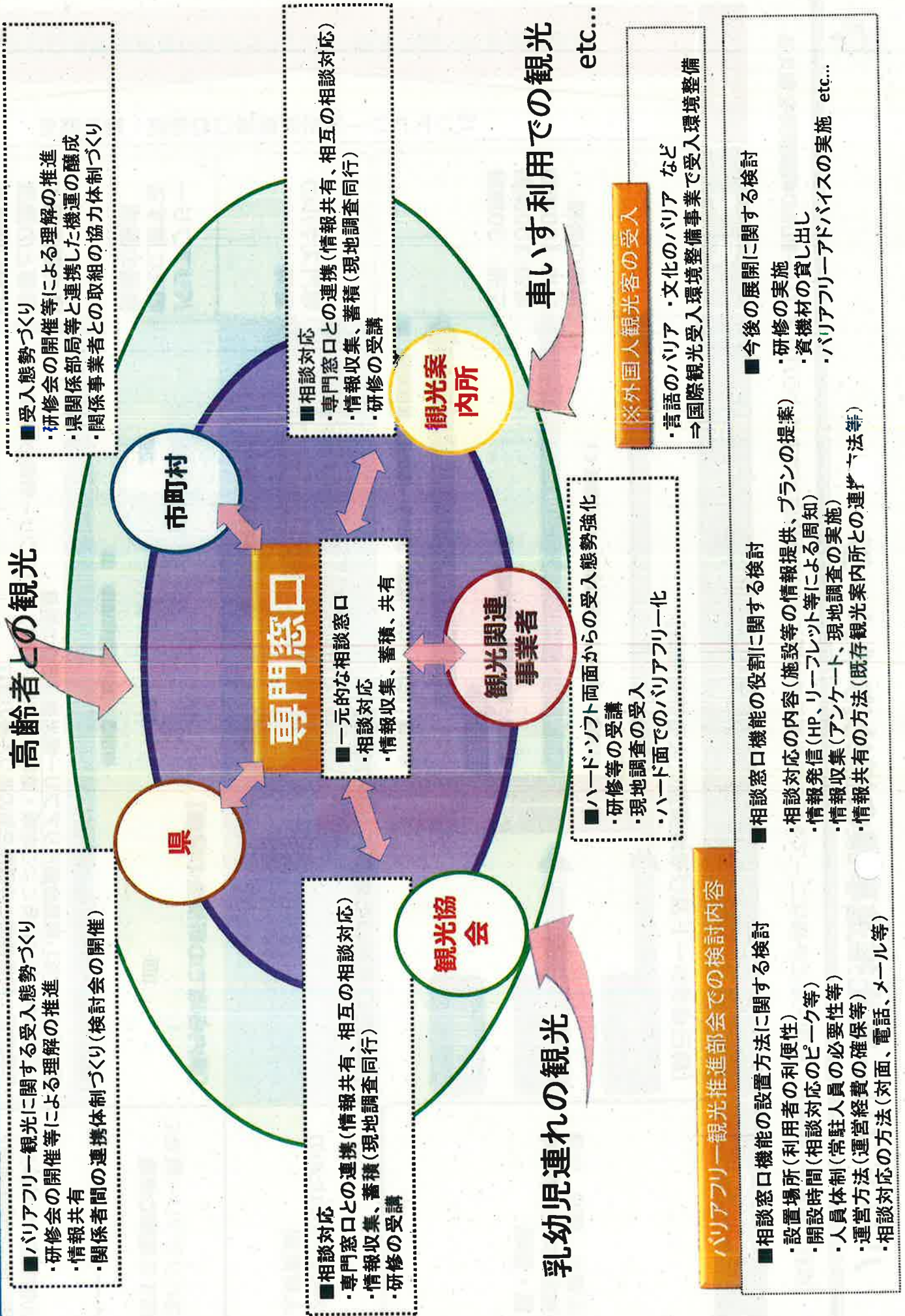
【概要】高齢者や障害者、外国人など多様なニーズを持つ観光客にきめ細やかな情報提供ができるようバリアフリー観光の相談態勢を整える。











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

バリアフリー観光相談窓口の開設・運営開始

高知県でのバリアフリー観光相談窓口イメージ



現地調査の実施状況

| | | | |
|-----------------|---|-----------------|--|
| 日時 |  | 日時 |  |
| 場所 宿泊施設 題 | | 場所 宿泊施設 題 | |
| 内容 | | 内容 | |
| 簡易スロープ | | 正面入口 | |
| 日時 |  | 日時 |  |
| 場所 宿泊施設 題 | | 場所 宿泊施設 題 | |
| 内容 | | 内容 | |
| 大浴場 入口段差の調査 | | 浴室の 貸出備品 | |
| 日時 |  | 日時 |  |
| 場所 観光施設 題 | | 場所 観光施設 題 | |
| 内容 | | 内容 | |
| エレベーターの 調査 | | 多目的トイレの 調査 | |
| 日時 |  | 日時 |  |
| 場所 観光施設 題 | | 場所 交通機関 題 | |
| 内容 | | 内容 | |
| スロープの調査 | | 簡易スロープ | |

