



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 	

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	・伊勢志摩BFTC ・佐賀嬉野BFTC ・沖縄BFTC ・ふくしまBFTC	・沖縄BFTC ・広島BFTC	・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	・伊勢志摩BFTC ・佐賀嬉野BFTC	・秋田BFTC（秋田県観光連盟） ・やまがた観光情報センター	

高知県におけるバリアフリー観光相談窓口の機能について

1 業務の内容について

- 情報収集業務
 - ・域内の観光関連施設（観光、宿泊、交通）における現地調査の実施等によるバリア情報、バリアフリー情報の収集、更新業務（基本業務）
- 情報発信業務
 - ・収集した情報をHPやパンフレットにより国内外の観光客に発信（基本業務）
- 相談対応、バリアフリー観光案内業務
 - ・専門スタッフによる電話、メール、対面での観光案内（基本業務）
- 連携体制の構築
 - ・県内の観光案内所や福祉関係機関等と情報共有や受入対応（車椅子貸出等）の面での連携体制の構築（現状、「観光案内スキル」、「福祉面での受け入れスキル」の両方を有する機関・人物は県内にいない）
- 人材育成
 - ・観光関連事業者等におけるバリアフリー観光に関する受入対応スキルの向上支援（観光案内所のスタッフ等の相談対応スキル習得の支援や情報収集スキルの習得支援を行い、継続した取り組みとするとともに、県内全域での機運の醸成を図る）

2 設置方法について

- 観光案内所への機能付加による設置
 - ・観光案内スキルを有する観光案内所のノウハウを生かし、既存案内所へのスタッフの配置や近隣への窓口開設による設置（あくまで利用者は高知に「観光」に来られる。まずは高知の楽しい情報を提供することが必要となり、既存案内所のノウハウを活用することがスムーズ）

3 設置場所について

- ゲートウェイに設置
 - ・本県の入り口となり観光客の利便性の高いこうち旅広場・とさてらすなどに相談窓口を設置

4 運営方法について（継続協議）

- 民営（独立採算）
 - ・民間企業や法人等の独立採算による運営
 - 運営委託
 - ・県等から専門スキルを有する機関に相談窓口業務を委託することで相談窓口を運営
- 他県のバリアフリースターセンターの運営状況などの情報をさらに収集し、具体的な運営方法について継続協議する。

