



事業の考え方

背景

少子高齢化の進展や東京2020オリンピック・パラリンピックの開催、また、外国人観光客や個人旅行の増加など観光を取り巻く状況の変化により、高齢者や障害者など、観光客の多様なニーズに対応できるような受入環境の整備が求められている。

目的

誰もが安心して旅行を楽しめるよう、バリアフリー観光の受入環境を整備し、満足度の向上とさらなる誘客につなげる。

目指す姿

1.バリアフリー観光に係る相談体制の整備

高齢者、障害者など幅広いニーズを持つ旅行者に、きめ細かな情報提供ができる。

2.社会全体でバリアフリー観光の理解が進む

社会全体で理解が深まり、おもてなしの向上につながると同時に気運が高まることで施設のハード、ソフト両面からバリアフリー化が進展。

R元年度までの取組

1情報の収集・蓄積

・観光、宿泊、交通施設の現地調査の実施

2人材育成

・研修の実施による現地調査スキル、相談対応スキルの習得
・現地調査の実施によるスキルの習得（OJT）

3バリアフリー観光に関する理解の推進

・バリアフリー観光推進セミナーの開催

4関係機関との検討

・観光関連事業者との相談窓口の設置に関する検討

5バリアフリー観光ホームページ構築

・収集、蓄積した施設等の情報を提供するHPを構築

令和一年度相談窓口の開設

R2以降の取組

相談窓口の設置

○相談窓口業務の安定した運営
・相談対応
・情報更新（調査、ホームページ更新）

等

業務の内容と設置方法について

1 業務の内容について

業務区分		業務内容（具体例）
相談窓口	①相談対応・観光案内業務	電話、メール、対面による相談対応、バリアフリー観光案内
運営本部（事務所）	②情報発信業務	HPへの観光関連施設の情報掲載・更新
	③業務情報収集業務	観光関連施設における現地調査の実施に向けた調整及び実施
	④連携体制の構築	現地調査や相談対応などにより関係機関との連携体制を構築
	⑤人材育成	相談対応に関するスキルアップや情報共有のための研修会の開催等

2 設置方法について

○相談窓口の形態について

相談窓口は、「観光案内所との相乗効果」、「車いす貸出への対応」、「観光客へのおもてなしの対応」等の効果が見込まれることから、電話やメールに加え、対面で相談ができる窓口（以下「対面窓口」という。）を観光客の利便性の高い観光案内所に併設することが望ましい。

○相談窓口の設置方法について

他県の相談窓口では、空港、バスC、駅などに対面による相談窓口を設置していることが多いが、運営本部業務（事務所機能）（以下「本部」という。）を、対面窓口と一体的に実施している事例と場所を分けて実施している事例がある。

他県の相談状況（電話、メールでの相談が多く、窓口来所は少ない）を基に、観光客の利便性が高い観光案内所（例：とさてらす）に、

- 1 対面窓口と本部を一体的に実施する場合
- 2 対面窓口と本部を分割して実施する場合

の2パターンに分けてメリット、デメリットを比較検討。

バリアフリー観光推進部会での相談窓口に関する検討内容について

1 業務の内容について

- 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
- 情報発信業務
収集した情報をHPにより国内外の観光客に発信
- 情報収集業務
観光関連施設における現地調査の実施等による情報の収集、更新業務
- 連携体制の構築
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
- 人材育成
観光関連事業者等でのBF観光の受入スキルの向上支援（観光案内所等の相談対応や情報収集スキルの習得支援を行い、取組の継続・全県域への拡大を図る）

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

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・とさてらすに相談窓口を設置

4 運営方法について

- 開設当初は県予算により運営
ただし観光案内や車いす貸出を行う機関等と連携し、あまり経費がかからず、フレキシブルな対応ができるような形で開設していく

設置方法	対面窓口と本部を一体的に運営	対面窓口と本部を分割して運営
設置イメージ	①常設の対面窓口を開設し、その場で電話、メール、対面での相談対応等バリアフリー観光相談窓口業務を行う。（通年） ②本部は、同じ場所で行う。	①土日祝、多客期などに対面窓口を開設し、その場で電話、メール、対面での相談対応等バリアフリー観光相談窓口業務を行う。（年間150日以上） ②本部でも、電話、メール及び対面窓口開設時の対面相談対応等バリアフリー観光相談窓口業務を行う。（通年） ③本部は、別の場所で行う。
メリット	●いつでも、観光客の利便性の高い場所で、対面での相談対応が可能となり、観光客におもてなしの対応ができる。	●観光客の利用が見込まれるときにおいて、観光客の利便性の高い場所で、対面での相談対応が可能となりおもてなしの対応ができる。また、本部との連携により効率的な人員配置ができる。 ●本部スペースと対面窓口スペースを分けることができる。 ●本部の整備費用が不要。 ●対面窓口のフレキシブルな設置が可能（相談状況傾向をつかんで配置日を調整できる）
デメリット	●件数の少ない対面での相談対応のための人員配置が必要（※他県でも多くが電話、メール等の相談） ●本部業務を行うスペースの整備が必要 ●事務所を構えると今後のフレキシブルな運用が難しくなる。	●対面窓口人員が配置されていないとき（主に平日）は、本部において電話、メール、対面での対応となる。



バリアフリー観光相談窓口の設置（案）

1 業務の内容について

【相談対応・バリアフリー観光案内】
電話、メール、対面による相談対応、観光案内

【情報発信業務】
HPへの観光関連施設の情報掲載・更新

【業務情報収集業務】
観光関連施設における現地調査の実施に向けた調整及び実施

【連携体制の構築】
現地調査や相談対応などにより関係機関との連携体制を構築

【人材育成】
相談対応に関するスキルアップや情報共有のための研修会の調整及び開催

2 設置方法について

対面業務と本部業務を分割する形で最小限の人員配置で、年間を通して効率的な運営を図る。

3 設置場所について

【対面業務】
こうち旅広場（とさてらす）内（一部場所を借用）
【本部業務】
相談窓口業務の受託事業者が準備する事務所等

4 運営方法について

相談窓口開設から数年間は県事業として運営（数年後の運営方法の見直し・最適化を検討していく）

バリアフリー観光相談窓口を中心とした受入環境（相談対応体制）の整備

● 県からの委託により、バリアフリー観光相談窓口（本部業務および対面窓口）を運営し、バリアフリー観光に関する専門的な相談対応の体制を整える。

● バリアフリー観光相談窓口（県委託）と県内観光案内所等との連携・情報共有により全県域での受入環境を整える。



（参考資料）高知県におけるバリアフリー観光相談対応フロー

