

令和元年度第2回バリアフリー観光推進部会の概要について

■会議内容

令和元年度 第2回バリアフリー観光推進部会（R2.2.4）

- バリアフリー観光に関する令和元年度までの取組説明
- 令和2年度の事業（案）、バリアフリー観光相談窓口の設置方法について説明
- 意見交換

主な意見について

【委員】

年末年始は相談窓口の対応を休むとのことであったが、問い合わせに対し何かしら対応できる体制を検討してはどうか。

【回答（対応案）】

対面窓口が開設されていなくてもできる限り代替の相談対応方法（電話やメール、FAX）を提示するようにする。

【委員】

バリアフリー観光に関する相談窓口がどこまでの業務を担うのかを明確にしたうえで県内外への観光客や旅行会社などへの周知・広報を進めていくことが必要。

【回答（対応案）】

当面は相談対応と周遊先の提案を基本の業務とし、機器の貸し出しやヘルパーの派遣事業者の紹介などの相談があれば、連絡先をお伝えするところまでを行う。相談窓口は宿泊施設等の予約までは行わない。そのあたりを明確にして周知・広報を行っていく。

【委員】

広く観光客に受け入れられることを考えると、窓口の名称に必ずしも「バリアフリー」という文言を使わなくてもよいのではないか。

【回答（対応案）】

名称はまだ決まっていない。バリアフリーという文言を使う使わない含め、既存のとさてらす内の方との役割分担が明確にわかるように、また観光客に受け入れられるような名称を検討していく。

【委員】

電話やメールでの相談が多くなると思うのでその対応方法を重点的に考えておく必要がある。

【回答（対応案）】

他県事例においても発地からの情報収集（電話・メール等）が相談対応の多くを占めている。昼休みのタイミングなども切れ目なく対応できるよう、電話、メール等による相談対応方法は確保する。

【委員】

将来的には旅行会社からのツアー行程に関する相談への対応も担ってくれるとありがたい。

【回答（対応案）】

窓口が保有する情報を提供し、食事などの細かな配慮が必要な場合は当該施設につないでいくなどの対応をしていきたい。また、現地調査を実施する際は、周遊ルート（行程）も考慮した形での情報収集などを進めていきたい。

【委員】

窓口への配置は1名ということだが、相談対応スキルに差が出てこないか。

【回答（対応案）】

とさてらす内の対面窓口への配置は1名を想定しているが、1名を固定で配置するのではなく複数人をローテーションで配置していくことを想定。相談対応スキルに差がでないよう努めていく。

■会議内容

主な意見について（続き）

【委員】

耳が聞こえにくい方、聞こえない方にはFAXやメールが重要となるので、昼間も受け付けられるようにする必要がある。

【回答（対応案）】

対応していく。

【委員】

ウェブサイトに掲載する施設情報には「●●cmの段差がある」だけでなく、そのバリアを超える方法、代替案を掲載する必要がある。

【回答（対応案）】

できる限り掲載していく。

【意見】

相談窓口だけで受入対応のすべてを担うことは難しいので、関係機関とネットワークを構築していく必要がある。

【回答（対応案）】

協力して受入対応を行っていくため、県内の観光案内所や、各事業所などとの連携体制を構築していきたい。

目的：高齢者や障害者など誰もが安心して高知県観光を楽しめる受入環境を整備し、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関する相談態勢が整備される
高齢者、障害者など幅広いニーズを持つ観光客に、きめ細かな情報提供ができる。
- 2 県全体でバリアフリー観光の理解が進む
県全体で理解が深まり、ハード、ソフト両面からバリアフリー化が進展する。
- 3 バリアフリー観光に関する認知度が向上する
県外観光客に高知県でのバリアフリー観光に関する取組が認知される。

R元年度までの取組（相談窓口の開設準備）

情報の収集・蓄積

- ・観光、宿泊、交通施設の現地調査の実施

人材育成

- ・相談対応スキルの習得に向けた研修会の開催

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会の開催

バリアフリー観光に関する理解の推進

- ・観光関連事業者向け研修会の開催

バリアフリー観光ウェブサイト構築

- ・収集、蓄積した施設等の情報を提供する特設ウェブサイトを構築



令和2年度以降の取組（相談窓口の開設と運営）

1-① 相談窓口の安定的な運営

- ・相談窓口（相談対応、団体・個人向け周遊プランの提案、情報更新（調査、HP）業務等）の安定した運営

1-② 連携の強化・スキルアップ

- ・観光案内所等関係機関との連携強化・情報共有
- ・相談対応のスキルアップ研修・相談対応業務の検証（モニターツアー等）

2 バリアフリー観光に関する理解の推進

- ・観光関連事業者向け研修会の開催

3 広報・周知

- ・首都圏メディアや旅行会社、自然&体験キャンペーン特設サイト、バリアフリー観光特設ウェブサイト等を活用したバリアフリー観光に関する広報・周知

令和2年度の取組

バリアフリー観光相談窓口の運営

相談窓口の運営（1-①）

バリアフリー観光相談窓口を開設し、相談対応、団体・個人向け周遊プランの提案など観光客の受入対応を行う。

- 対面、電話、メール等により通年で対応できる相談窓口を設置する。
 - ・休日（土日祝日等）：とさてらす内
 - ・土日祝日等以外：受託者事務所等

観光関連施設の継続した情報収集と更新（1-①、3）

R元年度までに収集した施設の情報更新や新しい施設の情報収集を行う。

- 現地調査の実施（20施設程度）
- 特設サイトの情報更新（適宜）と管理運営

研修会の開催（1-②）

観光案内所等関係者とのバリアフリー観光相談に関するスキルアップや情報共有、連携強化のための研修会を開催する。

- 対象：観光案内所、観光協会等
- 回数：1回/年



結果のフィードバック&改善

相談窓口の強化・スキルアップ

相談窓口の検証とそのフィードバック（1-②）

車いす利用者等のモニター及びバリアフリー観光に知見を有するアドバイザーを招聘し、相談窓口の取組の検証を行い相談対応の改善点等をフィードバックすることでスキルアップを図り、満足度の向上に繋げる。

バリアフリー観光情報の発信

本県のバリアフリー観光に関する認知度の向上と誘客促進（3）

インフルエンサーを招聘し、本県のバリアフリー観光の情報をPRすることで認知度向上と満足度の向上を図り、誘客を促進する。

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（2）

バリアフリー観光に関する理解推進のための研修会を開催する。

- 対象：県内観光関連事業者
- 回数：1回/年



1 取組の概要

- 観光、宿泊、交通機関の皆様にご協力いただいた現地調査により収集した情報を掲載するウェブサイトを構築することで、観光客の皆様を提供する。
- スケジュール
R元. 12月～2月：ウェブサイトの構築
R2. 2月～3月：サイトプレオープン
R2. 4月～：ウェブサイト公開

2 ウェブサイトの特徴

- きめ細かな情報提供
各施設の情報は写真情報を中心に段差の高さや入口の幅など詳細な情報を掲載
- チャレンジアクティビティの掲載
自然&体験キャンペーンの展開や専門家のアドバイスのもと、障害者も楽しめるアクティビティに特化したページを掲載

3 令和2年度の取組（案）

- 情報の更新
新しい施設や、リニューアル等により変更が生じた情報を適宜、情報更新する。
- モデルコース、チャレンジアクティビティの追加
さらなる周遊プランの提案や高知ならではのアクティビティを紹介していくために取材、コース設定を行う。

■バリアフリー観光情報発信ウェブサイトのイメージ

■トップページ

このウェブサイトのイメージは、トップページから始まり、検索フォーム、おすすめコース、チャレンジアクティビティ、そして各施設の詳細ページへと続きます。

- 新着情報**
最新の観光情報やイベントの開催情報を提供します。
- 検索フォーム**
「障害種別」「エリア」「施設ジャンル」「設備」等からの検索が可能
- おすすめコース**
車いすユーザー等が楽しめるモデルコースを掲載（取材中！）
- チャレンジアクティビティ！**
キャンプ、カヌーなど特にアクティビティに特化したおすすめ情報を掲載（こちらも取材中！）

■施設情報の掲載ページ

施設情報の掲載ページでは、施設の詳細な情報を提供し、視覚的にわかりやすいように工夫しています。

- ピクトグラム**
ピクトグラムにより観光地、施設の状況を表示
- 写真**
検索結果により表示される施設は写真を中心に詳細な情報を提供
(例) 入口に高さ15cmほどの段差が3段あり。

配置

- 観光客の来訪が多く見込まれる土日祝日、多客期（夏休み等）を中心にとさてらす内に対面相談が可能な窓口を設置し、相談対応を行う。
- とさてらす内への窓口設置日以外（平日等）は受託事業者の提案する事務所等にて相談対応を行う。

	とさてらす (R2.GW~)	事務所等 (R2.GW~)
営業日 (年間日数)	土日祝、多客期(夏休等) (117日)	週7日 (352日) ※年末年始等13日間は休み
営業時間	9時~17時30分まで (13時から14時休憩)	9時30分~16時30分まで (12時から13時休憩)
配置人員	1人	1~2人

(1) おもてなしスタッフ等既存スタッフとの連携・役割分担

- 課題:来訪者からは、とさてらす内にいるという点ではどのスタッフも同様なのでたらい回しにしないような対応をしないとクレームにつながる。
- 対応:既存スタッフ、バリアフリースタッフ双方が一義的には相談を受け、詳細・込み入った話となれば、連携をとり運営していく。（現在の「案内所」とおもてなしスタッフのような連携で対応）また、設置場所を分けることによる責任分界点の明確化を図る。

(2) 配置されるスタッフのスキル

- 課題:配置されるスタッフには少なくとも旅広場内のイベント情報や配置、龍馬バスポートなどの案内ができるような知識が必要。
- 対応:配置までの準備期間におもてなしスタッフの研修への参加やおもてなし課やKVCAとの打ち合わせ等により十分な知識を身につける。

(3) 不在時の対応（昼休憩、平日等）

- 課題:バリアフリー観光相談窓口スタッフ不在時に来訪者があった場合、クレームの発生や相談対応ができないことが想定される。
- 対応:観光客、案内所スタッフへのお知らせ（POP等）により本部への電話対応を促し対応する。とさてらすと事務所は休憩時間をずらすなど切れ目なく対応する。

(4) 備品類等（ネット環境、プリンタ、パソコン、電話等）の準備、運用

- 対応:おもてなし課業務内で準備する。（モバイルルーター、携帯電話、モバイルバッテリー、机、椅子、制服、看板等）

対面窓口開設場所

- 既存スタッフの業務との責任分界点の明確化やスペースの確保の観点から、とさてらす北東側スペースを借用、机等を配置し対面相談窓口を設ける。

