

バリアフリー観光推進部会の概要について

■会議内容

バリアフリー観光推進部会（R3.2.2）

- バリアフリー観光に関する令和2年度の取組説明
 - ・ バリアフリー観光相談窓口について
 - ・ 現地調査の実施状況について
 - ・ 情報発信について
 - ・ 研修について
- 意見交換

主な意見について

【委員】

コロナ禍という特殊な年だが、本来ならバリアフリー観光相談窓口への相談件数の目標値はどれくらいだったのか。

【回答（対応案）】

バリアフリー観光に関する相談については60件を目標値にしていたが、現在新型コロナウイルス感染症の影響もあり、27件。情報発信を積極的に行っていききたい。

【委員】

バリアフリー観光相談窓口について、もっと電話やインターネットでの相談件数が増えるよう広く周知をしていってほしい。とさてらす窓口は、「バリアフリー観光相談窓口」ということがわかりづらい。サインの工夫が必要。

【回答（対応案）】

とさてらす窓口のサインについては、ピクトグラムを用いるなどわかりやすいものを検討していききたい。

【委員】

バリアフリー観光相談窓口の開設やウェブサイトの公開について、県内の観光施設等に周知ができていないのではないかと。観光施設等が知れば相談窓口と情報交換し連携していけるのではないかと。

【回答（対応案）】

市町村、観光協会、広域観光協議会、観光案内所には個別に案内した。今後、研修会等の案内等と併せて現地調査をさせていただいた観光施設等にも周知を図っていききたい。

【委員】

バリアフリー観光相談窓口の検証結果について、窓口の対応が少し気になる。研修等を実施し、観光客の満足度の向上につながるようにしてほしい。

【回答（対応案）】

相談窓口スタッフの研修や勉強会の実施について検討をしていく。観光情報については、とさてらすや地域の観光案内所と一緒に情報共有をしながら対応をしていききたい。

【委員】

バリアフリー観光相談窓口の検証をした際に、相談窓口スタッフにはフィードバックがあったが検証ツアーで行った施設に対してもフィードバックをした方がよい。悪い面についてもしっかり示していく必要がある。

【回答（対応案）】

県としても、施設側にフィードバックを検討して実施していききたいと考えている。

背景

少子高齢化の進展や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、外国人などの観光客の多様なニーズに対応できるような受入態勢の整備が求められている。

目的

高齢者や障害者など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態勢を整備し、満足度の向上とさらなる誘客につなげる。

目指す姿

Step1 バリアフリー観光に係る相談態勢の整備
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。

Step2 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、おもてなしの向上につながるが同時に気運が高まることでハード、ソフト両面からバリアフリー化が進展する。

Step3 バリアフリー観光の取組の認知度が向上
高齢者や障害者などにバリアフリー観光に関する取組が認知され、旅行先の候補となる。

R2年度の取組

バリアフリー観光相談窓口の運営

- ・バリアフリー観光相談窓口を開設し、通年対応できる体制を整え、旅行者の受入対応を行う。
- ・観光、宿泊、交通施設の現地調査の実施

相談窓口の強化・スキルアップ

- ・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

バリアフリー観光情報の発信

- ・インフルエンサーを招聘し、本県のバリアフリー観光の取組をSNS等で発信する
- ・収集、蓄積した施設等の情報を提供するHPを開設

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

今後の取組（課題）

①相談窓口の安定的な運営

- ・相談窓口業務（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等）の安定した実施

②連携の強化・スキルアップ

- ・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）

③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

④広報・周知

- ・首都圏メディアやAGT、自然&体験CP特設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



バリアフリー観光相談窓口の運営（①、②）

相談窓口の運営

通年で相談対応できる体制を整え、団体・個人向け周遊プランの提案を含めて観光客の受入対応を行う。

- ・京町窓口：通年（年末年始除く）
- ・とさでらす窓口：休日（土日祝、多客期等）



観光関連施設の情報収集・更新

これまでに収集した観光関連施設の情報更新や新施設の情報収集を行う。

- ・現地調査の実施（20施設程度）
- ・ウェブサイトの情報更新（適宜）

研修会の開催

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



相談窓口の強化・スキルアップ（②）

バリアフリー観光相談窓口の検証&フィードバック

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、バリアフリー観光相談対応の取組状況の検証を行い、相談対応の改善点等をフィードバックしスキルアップに繋げる。

バリアフリー観光情報の発信（④）

本県のバリアフリー観光に関する認知の向上&誘客促進

車いす利用者等の相談窓口の活用が見込まれる方等への訴求力のあるインフルエンサーを招聘し、本県のバリアフリー観光の取組をSNS等で発信することで認知度向上を図り、誘客につなげる。

バリアフリー観光に関する理解の推進（③）

バリアフリー観光推進セミナーの開催

- 観光関連事業者のバリアフリー観光に関する理解推進のための研修を行う。
- ・対象：県内観光関連事業者 ・回数：1回／年

バリアフリー観光相談窓口について

高知県バリアフリー観光相談窓口の設置・運営（6月～）

- 京町窓口（6/1～）
場所：タウンモビリティステーションふくねこ内
週7日（年末年始除く）
9時～17時30分
- とさてらす窓口（6/20～）
場所：高知観光情報発信館とさてらす内
土日祝日・多客期等（年末年始除く）
9時～17時30分



<京町窓口>



<とさてらす窓口>

相談対応件数 345件（6月～12月末現在）

- 京町窓口 相談対応33件
バリアフリー観光に関する相談16件
車いす・シルバーカーの貸出 5件
バリアフリー観光以外の観光案内12件
- とさてらす窓口 相談対応312件
バリアフリー観光に関する相談11件
車いす・シルバーカーの貸出2件
バリアフリー観光以外の観光案内299件

相談窓口の検証の実施（10月～1月）

- (1) 検証方法
 - ・ 対面2回、電話1回。

当該検証であることを告げずにバリアフリー観光相談窓口に行きの相談をし、相談窓口の回答をもとに検証ツアーを実施。
- (2) 窓口対応について（窓口検証者からのコメント）
 - ・ 接客スキルの向上が必要。
 - ・ 接客スキルは高く丁寧な話を聞いてもらえたが、業務知識が備わっていないと調べて後日回答すると言われた。
 - ・ 観光のことも障害のことも詳しくなさそう。もう少し研修や勉強が必要。
- (3) 検証ツアーの実施
 - ・ 検証ツアー1 検証者：車いす利用者 西部
久礼大正市場、隈研吾建築物めぐり、雲の上のホテル、四国カルストなど
 - ・ 検証ツアー2 検証者：車いす利用者 中部
はりまや橋、牧野植物園、西島園芸団地、YASU海の駅クラブなど
 - ・ 検証ツアー3 検証者：視覚障害者 東部
室戸ドルフィンセンター、香南市サイクリングターミナルなど
- (4) 検証報告会の実施
 - ・ アドバイザーのもと、研修報告会を実施し、相談窓口スタッフと今後の課題等について共有。

<久礼大正市場>



<ゆすはら座>



<土佐和紙工芸村 QRAUD>



<牧野植物園>



<YASU海の駅クラブ>



<西島園芸団地>

令和3年度の取組（案）

- ・ 引き続き、京町窓口、とさてらす窓口においてバリアフリー観光相談対応をすることし、相談窓口スタッフのスキルアップを図る。

1 インフルエンサーによる情報発信

(1) 三代 達也氏 (車椅子トラベラー)

【情報発信ツアー1 R2.11.10~11.12】

- 高知空港⇒①湖の駅さめうらレイクタウン (カフェ) ⇒②モンベルアウトドアビレッジ本山 (BBQ・宿泊)
- ③モンベルアウトドアビレッジ本山 (ラフティング体験) ⇒④汗見川ふれあいの郷清流館 (そば打ち体験) ⇒⑤杉の大杉⇒高知市内泊
- ⑥木曜日⇒⑦桂浜⇒⑧桂浜水族館⇒⑨かつおおの炭焼き体験) ⇒高知空港



【情報発信実績 (12月末時点)】

- ・ Instagram 12回
- ・ Twitter 3回
- ・ You tube 2回

(2) 加藤 健一氏 (山形バリアフリー観光ツアーセンター代表理事)

【情報発信ツアー2 R2.11.25~11.27】

- 高知空港⇒四万十市内泊
- ①高瀬沈下橋⇒②四万十屋形船なつとく⇒③竜串観光汽船 (グラスボート) ⇒④県立足摺海洋館⇒⑤竜串ビジターセンター「うみのわ」⇒高知市内泊
- 高知市内⇒高知空港



【情報発信実績 (12月末時点)】

- ・ Instagram 9回
- ・ Twitter 4回
- ・ Facebook 1回

2 「高知のバリアフリー観光」ウェブサイト

(1) 概要

- 県内の観光・宿泊施設、交通機関についてのバリアフリー情報・バリアフリー情報を公開。観光客に旅行プランを立てる判断材料にしている。

(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
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) 取組実績

- ウェブサイト公開：R2.6.1~
- 28,642PV (R2.12月末時点)
- 施設情報更新
209(観99、宿82、交28)施設掲載 (R2.12月末時点)
- おすすめコース、アクティビティの追加
県内7エリアのおすすめコース、アクティビティ情報掲載 (R3.3月予定)

(4) 令和3年度の取組 (案)

- 施設情報更新
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。
- おすすめコース、アクティビティの充実
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。

人材育成研修

■目的

- ・相談窓口スタッフの相談対応スキルの向上並びに他の観光案内所や観光施設等との連携を目指す。

■概要

- ・県外で先進的にユニバーサルツーリズムセンターを運営する事業者を講師に招き、日頃の取り組みや相談対応にあたってのポイントを学ぶ。

■実施内容

「バリアフリー観光研修会

～安心・安全なバリアフリー観光は「連携」で解決できる！～」

日時:令和2年12月10日(木)⇒後日、Web配信

Web配信期間:令和3年1月29日～2月14日23時59分

内容:

- ・第一部 「高知県バリアフリー観光相談窓口」取り組み報告
<報告者>笹岡 和泉氏
(NPO法人福祉住環境ネットワークこうち 理事長)
今年度6月より開設した「高知県バリアフリー観光相談窓口」の取り組み報告と事例発表を通して、どのような相談があったか？どのような機関と連携して、どう解決したのか？を報告。

- ・第二部 講演 「旅行を諦める世の中から、選択できる世の中へ」

<講師>榎本 峰子氏 (一般社団法人旅の葉 代表)

徳島ユニバーサルツーリズムセンターの相談事例や他機関への連携事例の紹介、高齢者や障害者が安心して泊まることができる福祉交流民宿「旅の途中」での観光客のニーズなどを紹介。

- ・第三部 「高齢者、障害がある観光客への相談対応方法と連携について学ぶ」

<登壇者>笹岡 和泉氏

尾崎 里美氏

(聴覚障害当事者・タウンモビリティ「手話カフェ」講師)

青山 結依氏 (車いす利用者・とさてらす窓口スタッフ)

事前に参加者からいただいた質問に答えながら、聴覚障害者や車いす利用者の視点で実際に旅行で困ったことなどについて意見交換。

理解推進のための研修

■目的

- ・県内観光関連事業者等のバリアフリー観光に関する理解を深めることでハード、ソフト両面からバリアフリー化が進展する。

■概要

- ・全国的なバリアフリー観光・ユニバーサルツーリズムの動向や「誰もが楽しめる高知県観光」に向けた取組を学ぶ。

■実施内容

「バリアフリー観光推進セミナー

～誰もが楽しめる高知県観光を目指して～」

日時:令和3年2月9日(火) 13:30～16:00

内容:

- ・第一部 講演「みんなでつくるバリアフリー」
<講師> 刈山 知弘氏 (株)プランニングネットワーク
ユニバーサルツーリズムアドバイザー
大手旅行会社で20年以上バリアフリーツアーの運営に携わる経験からわかる受入目線やユニバーサルツーリズムについての基礎的な情報を紹介。

- ・第二部 講演「目からウロコのユニバーサルツーリズム」

<講師>織田 友理子氏 (一社) WheelLog 代表理事)

NPO法人PADMの代表として、難病や超希少疾病新薬開発制度の問題に取り組み、その活動は日本にとどまらず、世界へと広がっている。全国のバリアフリー観光の先進事例などについて、ご自身の経験を基に紹介。

- ・第三部

トークセッション「誰もが楽しめる高知県観光」

<登壇者> 刈山 知弘氏

織田 友理子氏

笹岡 和泉氏

バリアフリー観光相談窓口の紹介、相談対応事例などの現状を報告し、第一部・二部講師とのトークを展開。また、withコロナ期・afterコロナ期で求められる安全・安心、コロナ期で観光を受入れるにおいて必要なことは何か、についてお話し合う。