

バリアフリー観光相談等事業の取組状況（1）

バリアフリー観光相談窓口のスキルアップ

人材育成研修

- ・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！～
Web配信：R3.1.29～2.14
内容：「高知県バリアフリー観光相談窓口」取組報告、徳島ユニバーサルツーリズムセンターの相談事例 など
- ・高知県バリアフリー観光相談窓口 マナーアップ研修（R3.4.22）
内容：接客・接客に係る基本的な研修
- ・高知県バリアフリー観光相談窓口 観光研修（R3.4.27）
内容：高知県観光に係る基本的な研修
- ・バリアフリー観光スキルアップ研修会～バリアフリーはまず知ることから！笑顔ではじまるおもてなし～（R3.9.10）
内容：視覚障害者のサポートと施設での盲導犬の受け入れ、かごしまバリアフリーツアーセンターの先進事例、車いす・アイマスク体験



相談窓口の検証の実施（R2.10月～R3.1月）

○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で旅行の相談をし、相談窓口の回答をもとに検証ツアーを3エリア(東部・中部・西部)で実施。

○窓口対応について（窓口検証者からのコメント）

- ・接客スキルは高く丁寧に話を聞いてもらえたが、対応者によってばらつきがある。
- ・相談者への観光情報の提供に関して、総合的に時間がかかっていた。

○検証報告会の実施

アドバイザーのもと、検証報告会を実施し、相談窓口スタッフと今後の課題等について共有。

- ・現在のバリアフリー観光相談窓口には障害のことを理解できる点で優位性があり、相談者に寄り添ったコミュニケーションが可能。一方、観光情報を伝えるという観点で、観光スポットの知識を増やすために勉強してスキルアップを図ることが必要。
- ・情報の取り方の工夫や観光スポットに興味を持つことが必要。（こうち旅広場にあるパンフレット、現地に行った際スタッフ同士で動画や写真を共有など）

⇒例：室戸に行った際、目的は別の観光スポットであってもドルフィンセンターがあるから、ついでに立ち寄ってみよう、などと別スポットに興味を持つ。

ホテルなども人によって条件が変わるため、障害者のツアーの場合は細かい情報を伝える。

- ・相談者への回答に時間がかかる場合は途中経過を伝える。

バリアフリー観光の理解の促進

- ・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～（R3.2.9）

講師：(一社)WheelLog 代表理事 織田 友理子 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 湊山 知弘 氏

内容：全国のバリアフリー観光の先進事例、受入の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 など

バリアフリー観光相談等事業の取組状況（2）

バリアフリー現地調査 257施設(観光：113、宿泊：112、交通：32) (R3.9月末現在)

【R2～R3年度調査済み施設】 R3.10月～R4.3月は 13施設を調査予定

観光施設 13施設

(安居渓谷、県立美術館、県立公文書館(まんがBASE、高知こどもの図書館、高知城観光ガイド詰所)、県立足摺海洋館、四万十の碧、わんぱーくこうち、道の駅大月、モネの庭、屋形船仁淀川、水辺の駅仁淀川にこここ館、小さなガラス工房 透千、天然色市場、海洋堂SpaceFactoryなんこく、湖の駅 さめうらレイクタウン、県立埋蔵文化センター)

宿泊施設 12施設

(中津渓谷ゆの森、足摺パシフィックホテル花椿、高知黒潮ホテル、高知プリンスホテル、三翠園、MUROTO base55、ファミリーロッジ旅籠屋高知店、JRクレメントイン高知、オーベルジュ土佐山、さめうら荘レイクサイドホテル、県立香北青少年の家、星ふるヴィレッジTENGU)

交通機関 2施設

(高知西南交通、土佐くろしお鉄道あき総合病院前駅)

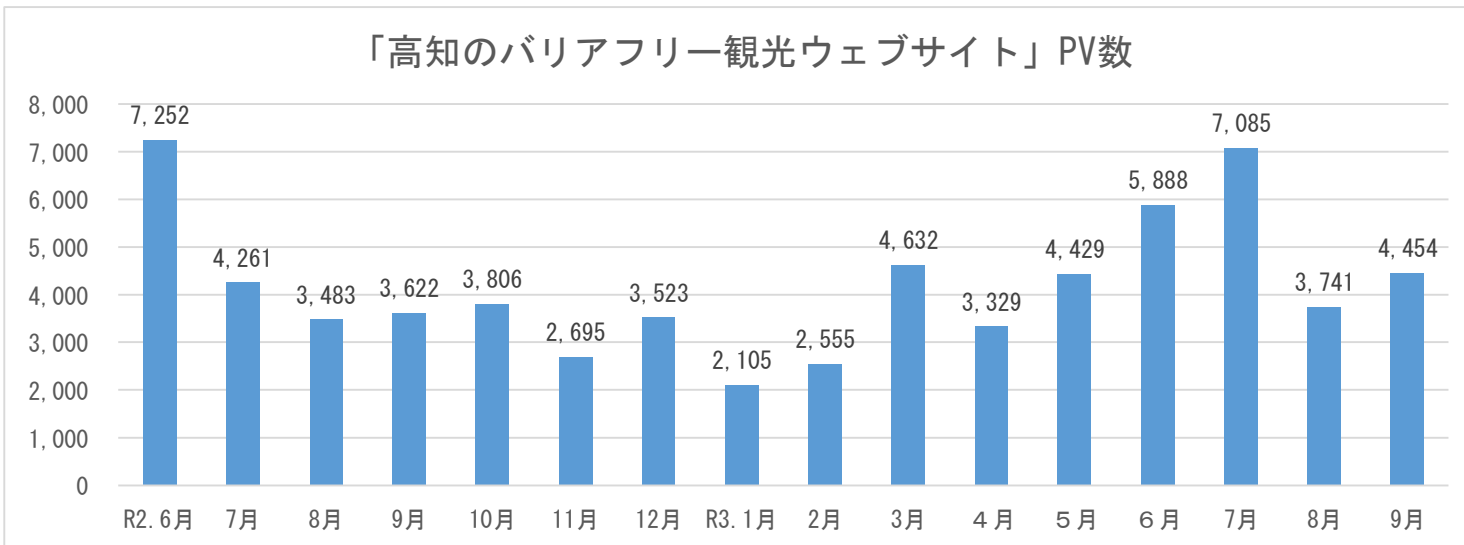


「高知のバリアフリー観光」ウェブサイト (R3.9月末現在)

- ・ R2.6.1～開設
- ・ 62,406PV (R2.6月～R3.3月：37,934PV、R3.4月～9月：28,926PV)
- 【掲載情報】
- ・ 施設情報 219件 (観光：102件、宿泊：88件、交通：29件)
- ・ おすすめコース 14件
- ・ アクティビティ 14件



「高知のバリアフリー観光ウェブサイト」PV数



バリアフリー観光相談等事業の取組状況（3）

情報発信ツアーの実施（R2～R3、年2回）

（1）三代 達也氏（車椅子トラベラー）

【情報発信ツアー1 R2.11月 2泊3日】

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木曜市⇒⑦桂浜⇒⑧桂浜水族館⇒⑨かつお船（かつおの薫焼き体験）⇒高知空港

【情報発信実績】

- ・ 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月 2泊3日】

高知空港⇒四万十市内泊
 ①高瀬沈下橋⇒②四万十屋形船なっとく⇒③竜串観光汽船（グラスボード）⇒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】

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



（3）中嶋 涼子氏（車いすインフルエンサー）

【情報発信ツアー1 R3.9月 2泊3日】

高知空港⇒①黒潮工房（カツオ薫焼きたたき）⇒②足摺海洋館SATOUMI ⇒四万十市内泊
 ③佐田沈下橋⇒④四国カルスト⇒④星ふるヴィレッジTENGU（ランチ）⇒⑤三嶋神社・神幸橋⇒⑥雲の上の図書館⇒梶原町内泊
 ⑦茶農園あすなる（ランチ）⇒⑧仁淀川カヌー体験 ※悪天候により中止⇒⑨ひろめ市場⇒⑩桂浜水族館⇒高知空港

【情報発信準備中】



（4）葦原 海氏（モデル・タレント）

【情報発信ツアー2 R3.11月（予定）】

高知空港⇒①最御崎寺、室戸岬⇒北川村内泊
 ②土佐北川農園（ゆず狩り&ゆずしぼり）⇒③北川村モネの庭マルモッタ ⇒④内原野陶芸館⇒⑤高知市内泊
 ⑥桂浜⇒⑦ヴィラ・サントリーニ（ランチ）⇒⑧いの町紙の博物館 ⇒高知空港



インフルエンサーによる情報発信（SNSや講演）

「高知のバリアフリー観光」ウェブサイトへの掲載（おすすめコース、アクティビティ）