

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バリアフリー等の情報提供や周遊観光を提案し、更なる誘客や受入環境整備につなげ、満足度の向上を図る。

目指す姿

Step 1：バリアフリー観光に関する相談体制が整備される

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。

Step 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。

Step 3：バリアフリー観光の認知度が向上する

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。

R元年度までの取組

■情報の収集・蓄積 (H29～R元)

- ・自己点検シートによる自己点検の実施：回答/対象 249/467
- ・現地調査の実施：観光100施設、宿泊100施設、交通30施設
- ・バリアフリー観光ウェブサイトの構築

■人材育成 (H30～R元)

- ・現地調査 (OJT) や座学・実地によるスキルアップ研修会の開催 (2回 参加者31人)
- ・相談対応スキルアップ研修会の開催 (3回 参加者39人)

■理解の推進 (H28～R元)

- ・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セミナーの開催 (8回 参加者295人)
- ・モニターツアー形式の研修の実施 (3回 20人)

■受入環境の整備 (H30～R元)

- ・10施設 (客室のバリアフリー化や玄関のスロープ設置など)

■関係機関との連携 (H30～R元)

- ・高知県おもてなし県民会議におけるバリアフリー観光相談窓口の設置に向けた検討

R2～3年度取組 (相談窓口の開設と運営)

■バリアフリー観光相談窓口の開設・運営

- ・対面、電話、メール等により通年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。

NPO法人 福祉住環境ネットワークこうち

- 京町窓口 (R2.6.1～)：通年 (年末年始除く) 9:00～17:30 1人体制
- とさてらす窓口 (R2.6.20～)：休日 (土日祝日等) 9:00～17:30 1人体制

■特設ウェブサイトの公開・運用

- ・バリアフリー観光に関する特設ウェブサイトの公開 (R2.6.1～)
- ・観光・宿泊・交通の219施設の情報やおすすめコースを掲載 (R3.10.1時点)
- ※バリア、バリアフリー情報を写真やピクトグラムを用いてわかりやすく説明



R2～3年度取組 (相談窓口の強化・スキルアップ)

■バリアフリー観光相談窓口の安定的な運営

- ・相談対応のスキルアップや周遊プランの提案などを行い、ノウハウを蓄積する。
- ・現地調査の継続と情報の収集・更新を行う。

■相談窓口の検証とフィードバック

- ・車いす利用者によるモニターや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、相談窓口の検証と改善へのフィードバックを行う。

■人材育成と関係機関との連携

- ・観光案内所等に対して、バリアフリー観光相談に関する情報共有やスキルアップ、連携強化を図るための研修を開催する。

R2～3年度取組 (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

- ・観光関連事業者に対して、バリアフリー観光に関する理解を推進するため、座学や実地体験をはじめ、モニターツアーの結果などをテーマにセミナーを開催し、理解の推進と受入環境の整備にも繋げる。

R2～3年度取組 (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

- ・自ら車いす利用者でもある訴求力のある方を招聘し、モニターツアーなどを通じて、バリアフリー観光情報等をSNSで発信
- ・観光プロモーションやキャンペーン特設サイト等を活用した情報発信 (県)

期待される効果

Step 1

高齢者、障害者などへのきめ細かな情報提供

Step 2

観光関連事業者の理解の推進と意欲の喚起

Step 2

ソフトやハード面での取組の促進

Step 3

観光を楽しめる周遊観光プランの蓄積

など