

## R2～R3年度の高知県バリアフリー観光相談事業の実施による課題

- ・バリアフリー観光に関する相談件数が少ない。相談窓口の認知度の向上及びバリアフリー観光の認知度向上のために県内外の観光客や事業者へ届く積極的な情報発信が必要。
- ・満足度の高い相談対応とするために、相談対応スタッフのスキルの向上が必要。
- ・受入施設（観光施設、宿泊施設、交通機関等）のさらなる理解の推進が必要。

## R4年度の取組（案）

### バリアフリー観光相談窓口の強化・スキルアップ

#### ■バリアフリー観光相談窓口の強化・スタッフのスキルアップ

一元的なバリアフリー観光相談対応窓口の役割を担うため、スタッフの障害等に関する知識の向上や障害等の状態の聞き取りから観光関連施設への説明ができるようにスキルアップを図る。

また、相談者にバリアフリー情報の提供とともに魅力的な観光情報の提供を行い、誘客につなげる。

##### 【基本業務】

- ・情報収集業務
- ・情報発信業務
- ・相談対応、バリアフリー観光案内業務
- ・連携体制の構築
- ・人材育成



#### ■バリアフリー観光相談窓口対応のノウハウの蓄積

相談や対応事例をもとにノウハウを蓄積していく。連携先についても情報を蓄積していき、安定的な相談対応につなげる。

### バリアフリー観光に関する理解の推進

#### ■バリアフリー観光理解推進セミナーの開催

座学や実地体験を含んだセミナーを開催し、観光関連事業者のさらなる理解を推進する。

#### ■広域観光協議会、観光協会との連携（現地調査情報の共有）

これまで蓄積した観光関連施設の現地調査情報等を広域観光協議会や観光協会等に共有することで受入地域の理解の推進と受入環境整備につなげる。

#### ■観光庁の「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の周知

宿泊施設や観光案内所に制度の周知を行い登録を促すことで、施設側の理解を深め、観光客の受入につなげる。

#### ■観光関連施設のバリアフリー化への支援

観光関連施設が行うバリアフリー化に対し支援を行うことで、観光客の受入につなげる。

### バリアフリー観光情報の発信・特設ウェブサイトの充実

#### ■県のバリアフリー観光に関する取組の効果的な発信

訴求力のある方を招聘し、モニターツアーなどを通じて、県のバリアフリー観光情報等を発信し、誘客につなげる。

#### ■県の観光キャンペーンと連携した情報の発信

#### ■「高知のバリアフリー観光」ウェブサイトの継続的な更新

施設情報やおすすめコース、アクティビティ情報を充実させることで、バリアフリー観光情報の継続的な発信を行い、誘客につなげる。