

## 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. 10. 14)

- 高知県バリアフリー観光相談等事業の取組状況について
  - ・ 相談窓口、研修会、ウェブサイト、情報発信
- 令和4年度以降の高知県バリアフリー観光相談等事業について
- 意見交換

## 主な意見について

## 【委員】

特設ウェブサイトに「よくある質問と回答」は掲載していないのか。ちょっとしたことを旅前で毎回メールで聞くのもどうかと思った時に皆さんがどういった質問をされているのか見ることができるだけで、ある程度解決できることもあると思う。

車いすで利用できるトイレのマップを作成するなど、どこまでできるかはあると思うが、今まで作成した物が何かあれば教えていただきたいと思う。

## 【回答（対応案）】

「よくある質問と回答」について、現在はウェブサイトには掲載していないので、ウェブサイトに入れられるよう検討をしていきたい。

車いすで行くことができるマップ等の作成物については、ウェブサイトに各施設の詳細を掲載し発信するという進めている。各地域の観光協会等が持っている情報や作成物をこちらが情報収集し、相談窓口でご案内できる形をとっていきたい。

## 【委員】

相談件数が伸びないことは残念ながらコロナの影響で仕方がないとしても、特設ウェブサイトの閲覧数はそこまで減ってはいないのではないかなと思う。バリアフリー観光ウェブサイトを見る人は、観光客だけでなく、高知で案内をする方々が勉強するためにも見ているのではないかなと思う。新しい情報を掲載しアピールすることで我々もアクセスしてみたくなると思う。

## 【回答（対応案）】

継続して発信を行っていく。

## 【委員】

窓口に人がいなくても、例えばモニター等を用いて繋がり対面と同じようなやり取りができるのではないかな。単純な問い合わせについては表示をたくさん出せば大半の方は案内所に人がいなくてもすむ。その一方で「バリアフリー」と考えた場合、手厚い案内が必要だと思うので、そのバランスをうまくとっていかなければならない。人材が限られているのであれば、できるだけそこに投資できるように工夫をしていってはどうか。

## 【回答（対応案）】

今後のバリアフリー観光の推進を考えていく中で、障害のある人や配慮を要する人など、それぞれの状況があるので、オンライン形式と手厚い対面での支援のハイブリッド型を進めるなど検討をしていきたい。

**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年度の取組(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年度の取組(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年度の取組(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年度の取組(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

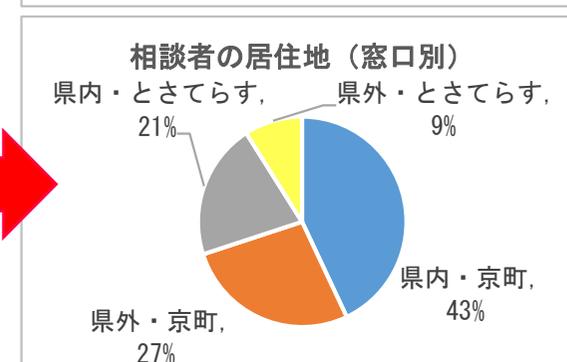
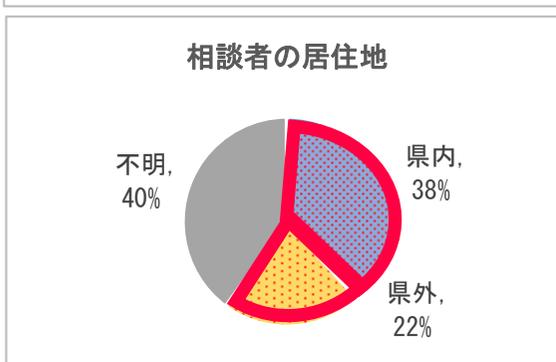
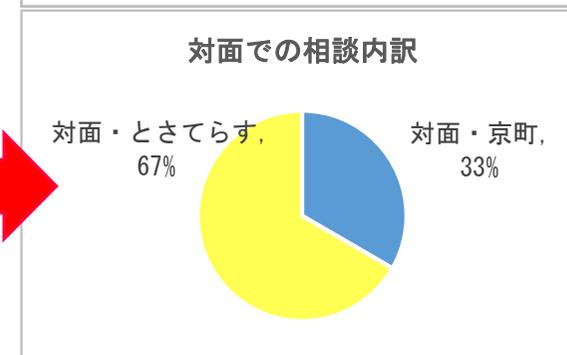
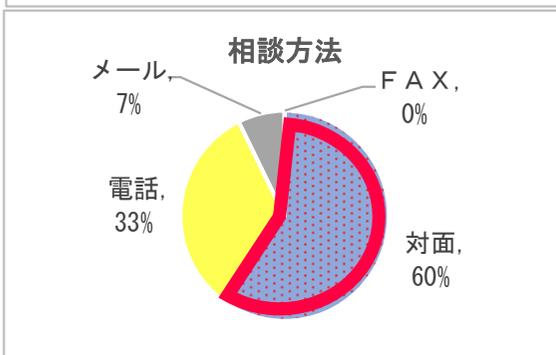
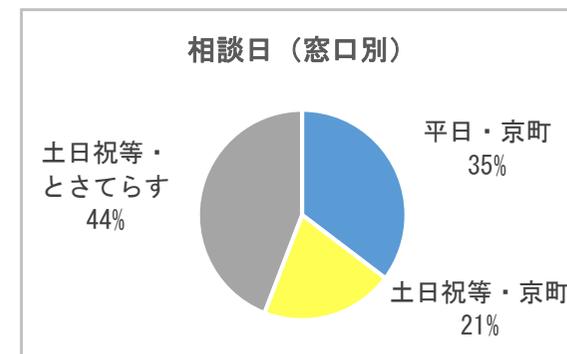
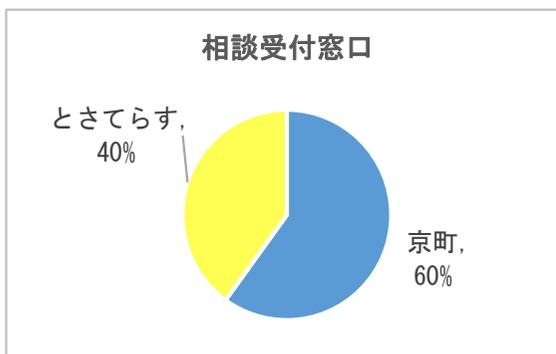
## ■相談件数

窓口	相談内訳	R2年度 (6月～3月)	R3年度 (4月～9月)	合計
京町窓口	バリアフリー観光に関する相談	20	13	33
	車いす・シルバーカー等の貸出	7	3	10
	バリアフリー観光以外の観光案内	12	9	21
とさてらす窓口	バリアフリー観光に関する相談	14	8	22
	車いす・シルバーカー等の貸出	2	0	2
	バリアフリー観光以外の観光案内	353	107	460
計		408	140	548

京町・とさてらす窓口 合計  
 バリアフリー観光に関する相談 55件  
 車いす・シルバーカーの貸出 12件  
 バリアフリー観光以外の観光案内 481件

※令和2年度：京町窓口294日、とさてらす窓口121日 開所  
 令和3年度：京町窓口183日、とさてらす窓口 49日 開所

## ■「バリアフリー観光に関する相談」（R2～R3.9月 55件）の内訳



- ・京町窓口の方が相談件数は多かったが、開所日を考慮するととさてらす窓口の方が相談件数は多かった。
- ・相談日は、「平日」35%、「土日祝日等」65%であった。「土日祝日等」では、とさてらす窓口での相談が京町窓口の約2倍であった。
- ・相談方法は、「対面」が60%と多く、続いて「電話」が33%であった。
- ・「対面」での相談は、窓口別で見るととさてらす窓口が67%、京町窓口が33%であった。
- ・相談者の居住地は、県内が38%、県外が22%であった。また、両窓口とも県内観光客が多かった。



## 旅前の相談

相談内容	回答
<p><b>京町</b></p> <p>高齢の母を連れてうまじ温泉に宿泊したい。施設のバリアフリー状況を聞きたい。当日の移動は車。</p> <p>①本館と別館の間は段差がないか。スロープはあるか。 ②本館でのチェックインの際に段差はないか。駐車場は近いか。 ③直接別館に行く場合、車は近くに止められるか。段差はないか。 ④館内に使用できる車いすはあるか。</p>	<p>うまじ温泉に直接電話し回答。</p> <p>①本館、別館の間に段差はほとんどない。 ②玄関から本館ロビーまでは段差はなく、駐車場との距離も近い。 ③別館前には車は止められるが入口に5段ほどの階段がある。 ④車いすは1台あり、館内での使用が可能。</p> <p>細かい館内のバリアフリー状況を知りたくて訪ねてきたということで、うまじ温泉等の資料は不要、高知県の観光マップのみお渡し。</p>
<p><b>京町</b></p> <p>車いすでカヌーに乗る来客の対応について聞きたい。障害のある方を受け入れるために介助を勉強できる機会があれば知りたい。</p>	<p>段差のある所は後ろ向きでゆっくりと車いすを移動させ、河原は板などを敷いて誘導するといいい。また、JNRIKIなどけん引用具も貸出可能である。勉強会等の情報は後日メールにて回答。</p>
<p><b>京町</b></p> <p>嶺北の方へ行くが、車いすの人でも利用できるトイレのある場所がわかるマップなどはないか？</p>	<p>中心部のマップはあるが、嶺北のものはない。各施設のトイレについては情報提供可能とお伝え。</p>

## 旅中の相談

相談内容	回答
<p><b>とさてらす</b></p> <p>桂浜への行き方と高知市周辺のおすすめの観光地はどこか、路面電車の段差や手すりの有無。</p>	<p>バスでの桂浜への行き方を説明。路面電車の段差の大きさ、手すりがあることを説明。雨だったので、ひろめ市場やアーケード街、てんこすなどの高知市中心部の観光地を地図を使って紹介。</p>
<p><b>とさてらす</b></p> <p>車いすで今日宿泊できるホテルを教えて欲しい。</p>	<p>満室のホテルが多く希望されるホテルは全て不可の為、観光窓口を引き継ぎ。双方でホテルを検索したが見つからず、ご本人は日曜市を見学後帰られる事になった。</p>
<p><b>とさてらす</b></p> <p>手に取った観光パンフレットに久礼の大正町市場が載っていないので情報を教えて欲しい。（聴覚障害の方）</p>	<p>二人とも聴覚障害の方で話せないと身振り手振りで伝えてくださったので、携帯筆談器でやり取り。</p> <p>とさてらす館内の奥四万十エリアへご案内し、大正町市場のパンフレットをお渡しして説明した。「行き方はわかりますか？」とお聞きしたところ、身振り手振りで車で行くので大丈夫と示された。</p>

## 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)WheeLog 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 瀧山 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

(安居溪谷、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

(中津溪谷ゆの森、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 T E N G U)

### 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)

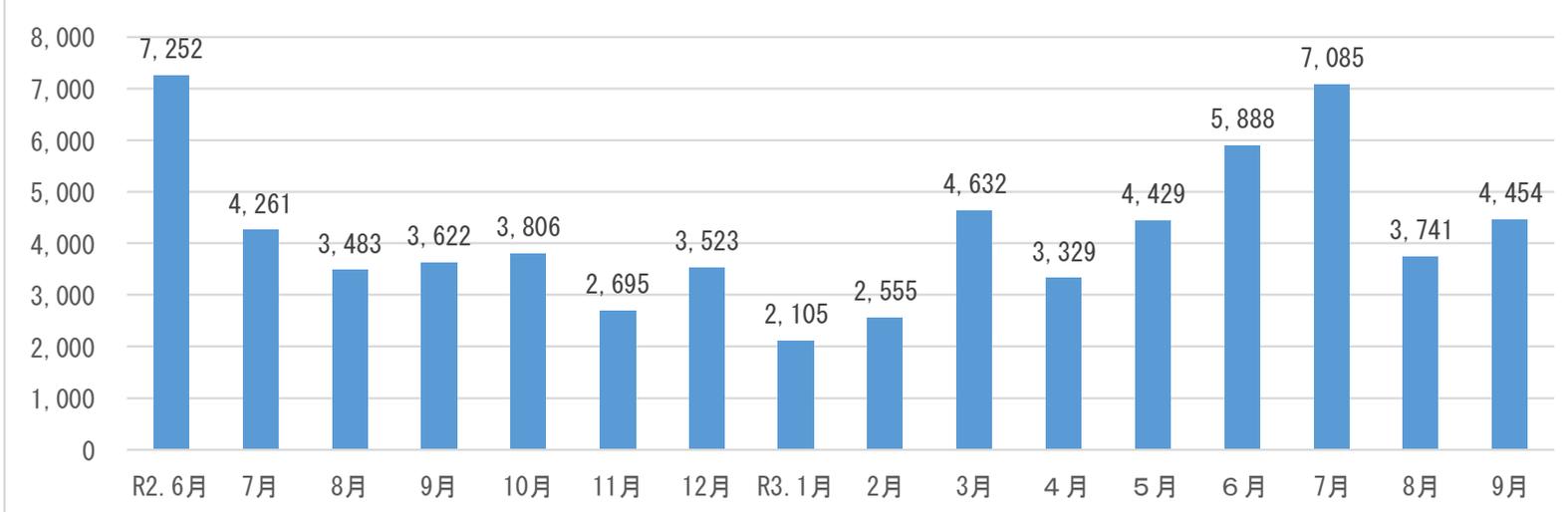
- ・ R2.6.1～開設
- ・ 62,406PV (R2.6月～R3.3月：37,934PV、R3.4月～9月：28,926PV)

### 【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】

- ・ 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茶農園あすなろ（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）

## 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に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。