

同時発表：青灯クラブ、近畿電鉄記者クラブ、  
陸運記者会（ハイタク部会）、  
奈良県政・経済記者クラブ

平成28年4月28日  
総合政策局安心生活政策課

## インバウンド4000万人時代を見据えた観光地バリアフリー評価ツールを作成

～だれもが安心して旅行を楽しめる観光地域づくりに向けて～

国土交通省は本日、観光地におけるバリアフリー化の評価のあり方をまとめた報告書を公表し、インバウンド4000万人時代を見据えてだれもが安心して観光を楽しめる地域づくりを推進していきます。

2020年東京オリンピック・パラリンピックを見据え、更なる増加が見込まれる外国人観光客を地方に誘客していくための方策の一つとして、地方の観光地のバリアフリー化を通じた受入環境の向上を図ることが重要ですが、観光地におけるバリアフリー情報の提供のあり方が明確ではないため、移動制約者にとってそれぞれの観光地がどの程度バリアフリー化されているのか、また、どのようなバリアが存在するのかを事前に知り、旅行先を選択することは困難な状況にあります。

そのため、国土交通省では、近年外国人観光客の増加が著しい観光地の中からモデルとなる地域（奈良県、富山県、石川県）を選定し、実地調査による情報の収集・分析等を通じて、多様なニーズに対応できるバリアフリー評価ツールを作成しました。

今後は本ツールをもとにモデル評価を実施し、地方運輸局等を通じて観光地を有する地方公共団体や観光協会、関係事業者への周知・浸透を図り、全国の観光地において自己点検による改善や、バリアフリー情報の公開により観光地のアピールにつながるよう引き続き取り組んでまいります。

### 【調査研究報告書のポイント】

#### ●バリアフリー評価について

1. 観光施設や宿泊施設などにおいて、チェックポイントの○×評価を入力するだけで、個別施設のバリアフリー評価ができる。
2. 施設分類ごとの総合評価、障害種別ごとの総合評価、さらに全体を集約した「観光エリアの総合評価」（☆～☆☆☆☆）が算出できる。

※様々な団体、障害当事者等の参加による評価体制づくりが望まれる。

#### ●観光地のバリアフリー化促進のための方策について

1. まちづくりと一体になった2020年型観光地づくりのための、バリア情報の発信といった、観光地のバリアフリー化促進に向けた目標や方策についてとりまとめた。

◆詳しい調査研究報告書及びバリアフリー評価ツールは、国土交通省ホームページから入手できます。<http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/index.html>

#### <問い合わせ先>

国土交通省総合政策局安心生活政策課 奈良、丸山、渡部  
TEL：03-5253-8111（内線25-518、25-504）  
03-5253-8306（直通）  
FAX：03-5253-1552

「オリンピック・パラリンピックを見据えた観光地の  
バリアフリー化の評価に関する検討会」構成員名簿

(敬称略 ○：座長)

※役職等は第3回検討会（平成28年3月17日）現在のもの

## 《有識者等》

○三星 昭宏 近畿大学 名誉教授  
中村 元 特定非営利活動法人日本バリアフリー観光推進機構 代表  
石塚 裕子 大阪大学 未来戦略機構 第五部門  
未来共生イノベーター博士課程プログラム 特任助教  
山名 勝 特定非営利活動法人 D P I 日本会議 交通部会  
澤田 大輔 公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団  
バリアフリー推進部 企画調査課担当課長

## 《現地観光協会等》

見角 要 立山黒部貫光株式会社 取締役運輸事業部長  
坂井 さゆり 特定非営利活動法人 石川バリアフリースターセンター 理事長  
葛本 雅則 一般財団法人 奈良県ビクターズビューロー 理事・事務局長

## 《地方公共団体》

漆畑 有浩 富山県観光・地域振興局長  
岡 譲 石川県 健康福祉部 厚生政策課長  
林 成光 奈良県 地域振興部 観光局 観光プロモーション課長  
土村 誠二 金沢市経済局 営業戦略部 観光交流課長  
水高 清志 富山市商工労働部 観光振興課 課長  
藤田 雅弘 奈良市市民生活部交通政策課長

## 《臨時委員》

鞍本 長利 神戸ユニバーサルツーリズムセンター 代表  
室崎 千重 奈良女子大学 生活環境学部住環境学科 講師  
中子 富貴子 特定非営利活動法人日本バリアフリー観光推進機構 事務局長  
神戸山手大学現代社会学部観光文化学科 准教授

## 《国土交通省》

松本 勝利 国土交通省 総合政策局 安心生活政策課長  
菊地 春海 国土交通省道路局環境安全課長  
西海 重和 国土交通省 観光庁 観光産業課長  
小口 浩 北陸地方整備局 企画部長  
瀬井 威公 北陸信越運輸局 交通政策部長  
近田 正一 北陸信越運輸局 観光部長  
小林 稔 近畿地方整備局 企画部長  
阿部 竜矢 近畿運輸局 交通政策部長  
阪部 光雄 近畿運輸局 観光部長

# 観光地のバリアフリー化の評価に関する調査・検討（概略）

## 課題

- 2020年東京オリパラ開催、インバウンド4000万人時代、更にその先の超高齢社会への対応 →全国的により高いレベルのバリアフリー化を進めていくことが必要
- 地方の観光地においてバリアフリー化情報の提供のあり方が不明確 →移動制約者にとってそれぞれの観光地のバリア・バリアフリー情報を事前に知り、選択することは困難

- ・既存情報の把握や現地調査を通じて多様なニーズに対応できるバリアフリー評価指標を作成
- ・観光地におけるバリアフリー情報提供のあり方や全国の観光地への普及方策等について検討

## オリンピック・パラリンピックを見据えた観光地のバリアフリー化の評価に関する検討会

### <調査の実施>

#### ○事前調査等の実施

- ・全国の観光地のバリアフリー情報提供サイトや文献を収集し、提供情報の内容や情報提供方法について整理・分析。

#### ○対象エリアにおける実地調査の実施

- ・バリアフリー状況についてチェックする項目を検討し、チェックシートを作成。
- ・実地調査の対象として、今後外国人観光客の増加が期待される観光地の例として、奈良県、富山県・石川県を実地調査を設定。
- ・現地の主要な観光地について、拠点となる駅等の施設、拠点となる駅等から主要な観光地へのアクセス、主要な観光施設、周辺の飲食施設、宿泊施設等について現状を調査。

#### 【対象エリア】



奈良県

富山県

石川県

#### 【調査イメージ】



### <バリアフリー化指標の検討>

- ・調査結果を元に、バリアフリー化の状況进行评估する指標を検討→評価ツールを作成
- ・併せて、評価指標の活用・普及方策を検討。

#### ○評価の流れ

- ・観光地の個々の施設について、対象者別の評価を行う。
- ・結果を総合化して、順次、施設分類別の総合評価、対象者別の総合評価を行う。

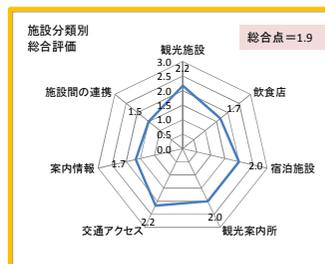
<観光地のイメージ>



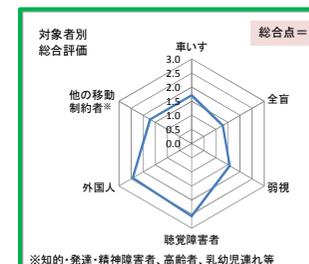
写真提供：一般社団法人奈良県ビジターズビューロー

#### ○評価結果のイメージ

##### ●A市の施設分類別の総合評価



##### ●A市の対象者別の総合評価

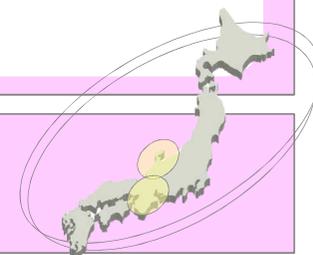


##### ●A市の総合評価

観光地名	A県A市
総合点	1.9
評価	★★★★

### <観光地のバリアフリー化促進のための方策>

- ・観光地のバリアフリー化促進のための方策について検討し、方向性を取りまとめ。



# 観光地のバリアフリー化評価指標（評価の流れ①）

○個々の施設において、チェックポイントの○×評価を入力するだけで、個別施設のバリアフリー評価ができる。

## ＜評価の流れ＞

### 個別施設の対象者別評価

各評価項目の○×評価  
⇒対象者別の点数(100点満点)

### 観光エリアにおける 施設分類別の対象者別評価

80%以上の施設が「75点以上」⇒3点  
50～80%の施設が「75点以上」⇒2点  
50%未満の施設が「75点以上」⇒1点

観光エリアの  
施設分類別の総合評価  
施設種別の平均点  
(3点満点)

観光エリアの  
対象者別の総合評価  
対象者別の平均点  
(3点満点)

観光エリアの総合評価  
地域全体の平均点(3点満点)

## ＜評価例＞

### 「国交寺」の対象者別評価

評価視点	評価項目	評価	対象者					
			車いす対 応	視覚障害者対 応 全盲	視覚障害者対 応 弱視	聴覚障害 者対 応	外国人対 応	他の移動 制約者
駐車場	障害者用駐車場の有無	○	○					
	駐車場から入口までの案内図の有無	○	○		○			○
	駐車場から入口までの外国語案内の有無	×					○	
入口・通路	入口・通路の段差解消	○	○					
	通路上の梁や柱など危険個所の有無と注意喚起	×		○	○			
	施設内の配置図の有無	○	○		○			○
階段	施設内の外国語案内の有無	○					○	
	手すりの点字案内の有無	×		○	○			
	スロープ	○	○					
段差解消	車いすの通行可否(勾配、幅員、折り返し)	○	○					
	音声案内の有無	×		○	○			
	エレベーター	○	○					
トイレ	車いすが無理なく入ることができる大きさ、車いすに配慮された操作盤	○	○					
	行先階等の表示の有無	○			○			
	行先階等の音声案内の有無	×		○	○			
施設、展示場等の案内	操作盤の点字表記の有無	×		○	○			
	操作盤の外国語表記の有無	×					○	
	多機能トイレの有無	○	○					○
人的対応	トイレ内配置の触知図の有無	×		○	○			
	乳幼児連れ用設備(ベビーベッド、おむつ換え等)の有無	×						○
	車いすの高さからの視線を考慮した対応	×	○					
人的対応	聴覚情報(イヤホンガイド、アナウンス、音楽内など)の有無	○		○	○			
	文字情報の充実	○					○	
	多言語表記の有無	○					○	
人的対応	外国語聴覚情報(イヤホンガイド、アナウンスなど)の有無	×					○	
	車いす使用者受入の実績	○	○					
	視覚障害者受入の実績	○		○	○			
人的対応	聴覚障害者受入の実績	×				○		
	外国人受入の実績	○					○	
	その他の障害者受入の実績	○						○
人的対応	従業員への障害者対応研修実施の有無	○	○	○	○	○	○	○
評価点		56.7	90.0	33.3	45.5	83.3	60.0	85.7
アピールポイント (自由記述)	記入例: 触れる仏像がある、音楽が楽しめる、眺めの良い広々とした車いすスペースあり							

対象者	評価点	評価	アピールポイント
車いす使用者	90.0	★★★★★	「国交寺」では、参道から本殿までスロープがありますので、車いすの方も参拝いただけます。また、視覚障害者向けに触れられる仏像の模型があります。イヤホンによる音声ガイドで施設内を案内できます。
視覚障害者(全盲)	33.3	★★	
視覚障害者(弱視)	45.5	★★★	
聴覚障害者	83.3	★★★★★	
外国人	60.0	★★★★★	
その他	85.7	★★★★★	
個別施設の総合評価	56.7	★★★	



【評価点と評価】  
0～19.9: ★  
20～39.9: ★★  
40～59.9: ★★★  
60～79.9: ★★★★  
80～100: ★★★★★

# 観光地のバリアフリー化評価指標（評価の流れ②）

○施設分類ごとの総合評価、障害種別ごとの総合評価、さらに全体を集約した「観光エリアの総合評価」が算出できる。

## ＜評価の流れ＞

個別施設の対象者別評価

各評価項目の○×評価  
⇒対象者別の点数(100点満点)

観光エリアにおける  
施設分類別の対象者別評価

80%以上の施設が「75点以上」⇒3点  
50～80%の施設が「75点以上」⇒2点  
50%未満の施設が「75点以上」⇒1点

観光エリアの  
施設分類別の総合評価  
施設種別の平均点  
(3点満点)

観光エリアの  
対象者別の総合評価  
対象者別の平均点  
(3点満点)

観光エリアの総合評価  
地域全体の平均点(3点満点)

## ＜評価例＞

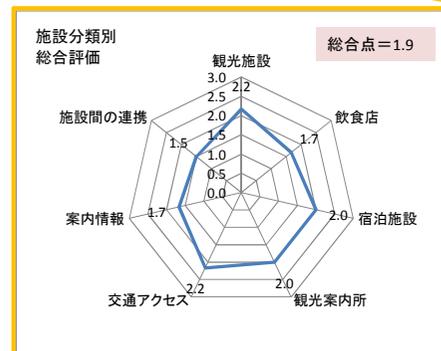
### A市における観光施設の対象者別評価

施設	車いす対応	視覚障害者対応		聴覚障害者対応	外国人対応	他の移動制約者の対応	総合評価
		全盲	弱視				
国交寺	90.0	33.3	45.5	83.3	60.0	85.7	56.7
国交城	80.0	88.9	81.8	83.3	60.0	85.7	80.0
国交博物館	80.0	44.4	54.5	83.3	50.0	85.7	53.3
国交美術館	70.0	66.7	72.7	83.3	90.0	100.0	73.3
国交タワー展望台	100.0	77.8	81.8	100.0	100.0	85.7	90.0
国交アリーナ	90.0	77.8	81.8	100.0	80.0	100.0	83.3
国交記念館	70.0	22.2	36.4	83.3	50.0	85.7	56.7
観光施設総合評価	2	1	2	3	2	3	2

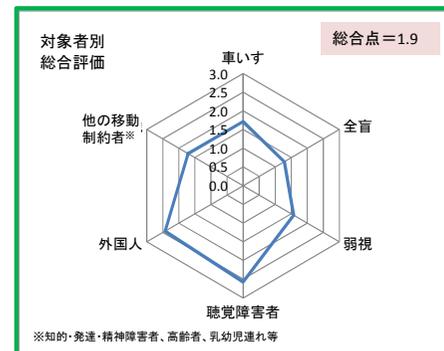
### A市における総合評価

	車いす	全盲	弱視	聴覚障害者	外国人	その他	総合評価
観光施設	2	1	2	3	2	3	2.2
飲食店	2	1	1	2	2	2	1.7
宿泊施設	1	2	2	3	3	1	2.0
観光案内所	2	1	1	3	3	2	2.0
交通アクセス	2	2	2	3	2	2	2.2
案内情報	2	1	1	2	2	1	1.7
施設間の連携	1	1	2	2	2	1	1.5
総合評価	1.7	1.3	1.6	2.6	2.4	1.7	1.9

#### ●A市の施設分類別の総合評価



#### ●A市の対象者別の総合評価



#### ●A市の総合評価

観光地名	A県A市
総合点	1.9
評価	★★★★★

【総合点と評価】  
0～0.59:★  
0.6～1.19:★★  
1.2～1.79:★★★  
1.8～2.39:★★★★  
2.4～3.00:★★★★★

# 観光地のバリアフリー化評価ツールの利用イメージと今後の方策

## ●評価ツールの利用イメージ

利用目的	評価主体	利用のイメージ
旅行先選択のための事前情報	市町村、観光協会、旅行会社、バリアフリーツアーセンターなどの民間機関、個別施設運営者等	観光客が観光エリアやその中の個別施設のバリア・バリアフリー状況を事前把握し、旅行先選択の参考にする。
観光地・個別施設のアピール	市町村、観光協会等	観光エリアや個別施設のバリア・バリアフリー状況を情報発信することを通じ、集客につなげることができる。
観光エリアの自己評価	市町村、観光協会等	観光エリア内の各施設のバリアフリー状況を把握し、今後の改善に活かす。
個別施設の自己評価	個別施設の運営主体	各個別施設のバリアフリー状況を把握し、改善策の検討に活かす。
観光エリア間の比較	自治体、観光協会等	観光エリアのバリアフリー状況の相互比較により自エリアの相対評価を把握し、改善策の検討に活かす。

## ●観光地のバリアフリー化の整備目標

【1】外国人、障害者を含むすべての人が観光を楽しめるように 【2】まちづくりと一体になった、2020年型観光地づくり

## ●バリアフリー評価の進め方

### ①個別施設の協力

施設のバリア・バリアフリー状況の発信が集客に繋がるとのメリットを関係者が認識・共有し、個別施設が積極的に評価に参加するような体制を創り上げていくことが望まれる。

### ②当事者の参加

バリアフリーの評価には、移動制約者自身が参加して実施することが原則であるため、評価に協力いただける地元の障害者団体等とのネットワークを構築することが必要。

### ③継続的な更新

バリアフリー状況に関する情報を常に更新するため、個別施設や利用者からのバリアフリー状況変化の情報提供が常に行われ、その情報をすぐに反映させられるような仕組みの構築が求められる。

### ④PDCAサイクルの確立

すべての人のニーズを的確に把握し、ニーズに合った観光地づくりを進めるために行うものであり、評価結果を改善に活かしていかなければならない。

## ●観光地のバリアフリー化促進のための方策

### ①観光地のバリアの状況を情報発信する

- ・バリアフリー情報のみならず、バリア情報の発信も重要。判断された情報でなく、判断できる情報を。

### ②観光地のバリアフリー状況を評価する

- ・観光地の自治体、事業者は、バリアフリー状況を自己評価し、継続的に改善を図る。
- ・評価結果を公表し、観光地がバリアフリー化を競い合うことで、より良い観光地に。

### ③すべての人がバリアフリー化の主役

- ・観光産業の職員だけでなく、ボランティアも、一般市民も、観光客も支援の主役。
- ・障害者自身も、行動し、発信する主役。

### ④連携・ネットワーク化を促進する

- ・施設間の連携・ネットワーク化による情報共有。特に、移動のための交通機関の連携は重要。

### ⑤バリアフリー観光先進国を目指す

- ・多様な国籍の様々な障害者の方が自らに合った観光旅行ができるよう多様な観光メニューの情報提供を行う。
- ・日本の障害者だけでなく、外国人の障害者も楽しめるツアーを充実し、バリアフリー観光先進国となる。