

8. 情報提供その他のおもてなし向上

- 1 江 差 (北海道)
- 2 宮 島 (広島県)
- 3 平 泉 (岩手県)
- 4 お伊勢さん観光案内人 (三重県)
- 5 るもいfan (北海道)
- 6 南房総市 (千葉県)
- 7 高 山 (岐阜県)
- 8 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター (三重県)





- 歴史的・文化的遺産を活用した街並みづくりのハード整備とあわせて、ソフト面でも町の魅力を伝える事業を実施
- 商店街に観光客を呼び込む取組としても注目



子供たちの体験学習

取組概要

「かもめ鳴く音に ふと耳をかたむければ よき江差の昔語り」～そう心に刻まれるような魅力ある町の姿を伝えたい～
＜軒先であなたに話しかけたその人が「語り部」です＞

本町は北前船とニシン漁でにぎわい、古くから商業のまちとして繁栄してきた。かつての栄華の名残として数多くの歴史的・文化的遺産が残されており、平成元年には北海道の戦略プロジェクト「歴史を生かすまちづくり」（通称：歴まち事業）に指定され、建物の基準や景観に配慮した「いにしえ街道」の整備を実施し、平成16年に完成した。こうした取組をきっかけに商店街としても、歴史や文化、人材などの地域資源を守り・育て・創るといった観点で様々な活動を展開しており、平成19年度から商店主や街区の住民がボランティアとして、観光客などの来街者に対し、江差にまつわる得意テーマを語りながら、もてなしの心をもって街の魅力を伝える「百人の語り部事業」を実施した。語り部の居場所を記した「語り部マップ」の評判も良く、来街者は通りすがりの観光ではなく、街の魅力を心に深く刻むことができるほか、修学旅行のカリキュラムに入れたいとの要望も多く、好評を得ている。

これまでの経緯

- 平成元年 北海道の戦略プロジェクト「歴史を生かすまちづくり」に指定、「いにしえ街道」の整備を実施
- 平成16年 「いにしえ街道」の整備完了
- 平成18年度 内閣官房都市再生本部の全国都市再生モデル調査事業に採択
- 平成18年11月 百人の語り部調査委員会設置
その後2回の委員会の実施により語り部の発掘について検討した。
- 11月 百人の語り部フォーラム
- 平成19年1月 ペン画家柄澤照文氏講演会・座談会



地域の歴史にふれる（姥神大神宮）



店先でまちの魅力を伝える

統計データ

語り部事業については、町民と来訪者のちょっとした会話をプラスすることで、まちの魅力を伝えることが主目的であり、あらかじめ予約をするのではなく、語り部マップを手に来訪者が気ままに聞きたい街区内の家を訪ねるスタイルをとっている。

（参考）宿泊研修・修学旅行での対応件数

平成19年 1校

平成20年 4校

地域づくりのノウハウ

課題 街並みが整備されたが通過型観光が主流のため、見るだけでは江差の良さが伝わりにくく、町の活性効果に十分結びついていなかった。

解決策 観光客に町の歴史文化を語る「語り部」への参加を地域住民に呼びかけるとともに、勉強会を行うことでその発掘と育成を行っている。また、ペン画家の柄澤照文氏による「語り部マップ」を作成し、訪問の利便を図っている。



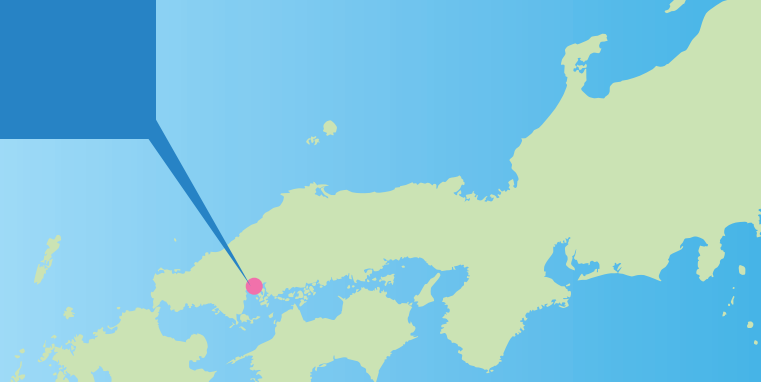
語り部立ち上げメンバー

お問い合わせ

江差町歴まち商店街協同組合

TEL：0139-52-0531

URL：<http://homepage1.nifty.com/esashi/>



- 地元中学生が外国人観光客に対し英語ガイドでおもてなし
- 英語だけでなく地元の歴史や文化を知り、地域社会を考えることから教育の一環として実施



宮島中学校生によるボランティアガイド

取組概要

地元中学生が世界文化遺産の厳島神社を外国人観光客へ発信(宮島中学校ボランティアガイド)

国際コミュニケーション活動の一環として、宮島を訪れる外国人観光客に対する地元中学生による英語のボランティアガイドを実施。外国人観光客にとっては、地元の若い人との交流となり、心に残るおもてなしとして好評。一方、地域にとっては、世界遺産「宮島」の歴史や文化を調べ、宮島の歴史的背景やすばらしさを知り、それを守り継承しようとする学生の意欲を育てることによって、地域社会への参画を促すことができる。また、中学生にとっては、宮島に関する自らの知識を活用し、内外の観光客にガイドを実践することで、地域の観光振興に貢献するとともに、宮島の将来を考えるきっかけとなり、地域の担い手となることが期待できる。

これまでの経緯

- 平成15年度 中国運輸局から「ビジットジャパン」キャンペーンへの協力依頼があり、旧宮島町の幼稚園から中学校まで一貫した英語教育を実施するという教育方針を踏まえ、外国人観光客への中学生による英語ガイドがスタートする。
- 平成16年度～ 外国人へのボランティアガイドの活動に加え、国内観光客へのボランティアガイドの取組を実施。
- 平成17年度 オリジナル英文パンフレットを作成し外国人観光客に配布。修学旅行先の京都での宮島PRを実施。
- 平成18年度 海外からの留学生等へのボランティアガイドを実施。
- 平成19年度～ 地域の伝統や文化をボランティアガイドの中で披露。



統計データ

- 生徒の意識変容
 - ・宮島に対する知識・理解が深まったと感じている生徒の割合が向上。(約80%)
 - ・地域行事への参加率の向上 (約90%)
- ・外国人と積極的にコミュニケーションをとりたいと解答する生徒の割合が向上。(約90%)
- 活動がマスコミに取り上げられ宮島の知名度向上に貢献。

地域づくりのノウハウ

(検討段階)

課題 事前学習の実施や当日の運営体制、協力体制など事業全体の運営。

解決策 関係機関とも連絡を密に相談・協力をしながら、開始当初は手探り状態で試験的に実施し、実施後課題を洗い出し翌年度において改善策をうっていき方式として事業を年度ごとに成熟させていった。

(取組実施段階)

課題 他の授業や学校行事との関係もあるためボランティアガイドの準備及び実施するための時間の確保に苦労した。

解決策 ボランティアガイド実施のための調査や準備、練習を各教科・領域の教育計画に位置づけた。

課題 ガイド活動実施日の外国人観光客へのガイド活動の周知

解決策 JRの駅やフェリーターミナルでポスターの掲示のご協力をいただき周知した。また中学2年生の生徒によってガイド活動のチラシを当日配布させた。2年生にとっては、次年度のガイド本番の雰囲気をつかむためにも非常によい機会となった。

(取組実施後)

課題 本活動に係る自前の予算があまりにも少なく今後の事業の継続に不安がある。

解決策 これまでの講師の方々から教えてもらったことを蓄積し次年度に活かすことや生徒自身で作成できるものは手作りするなど工夫して運営費を抑えていく。また地元地域住民、地元の大学、地元の行政機関などの協力を得て連携しながら、なるべく費用のかからない形で実施する。19年度は、地元の伝統保存会の全面バックアップにより、和装でのガイド活動も実現できた。

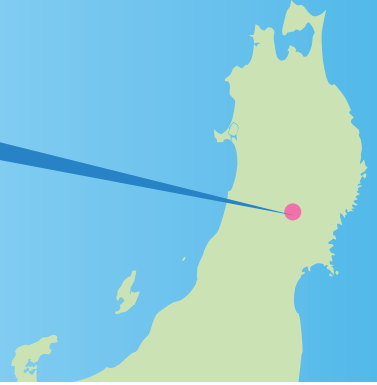


お問い合わせ

廿日市市立宮島小学校・中学校

TEL : 0829-44-2012

URL : <http://ww7.enjoy.ne.jp/~miyachuu/>



●観光客の域内交通の確保と、観光客が望む知識・情報の提供を両立



「語り部タクシー」乗務員による観光ガイド

■ 取組概要

『平泉の文化遺産』を語れるタクシードライバーの養成

世界遺産候補地として、国内はもとより世界中から多くの観光客が平泉を訪れているが、世界遺産登録予定の文化遺産候補地が平泉町内のみならず、一関市、奥州市と点在していることから、観光客の交通確保が課題であった。また、登録遺産を巡りたいというニーズのほかに、キーワードとなっている浄土思想や歴史、人物、それぞれの史跡地の特徴についてのガイド説明の要望もあることから、文化遺産に関するガイドを魅力的に行い、利用者が楽しい旅行となるようプロデュースを行う「語り部タクシー」を創出し、地域全体のガイド能力を高めるとともに、魅力向上につながるよう事業を実施した。

これまでの経緯

平成20年7月 岩手県関係者、平泉町関係者、社団法人平泉観光協会、通訳ガイドの会、一関地区タクシー業協同組合の7人で構成される「語り部タクシー認定委員会」を設立。同年8月、3日間に渡り語り部タクシー乗務員養成講座を開催し述べ5社61名の乗務員が受講。8月11日に認定試験を実施し、55名受験し43名が合格した。(うち女性1名)

平成20年10月 JR一関駅前を会場に「語り部タクシー出発セレモニー」を開催し、長野県からのお客様を第1号として迎えた。

岩手県内、初の語り部タクシー事業ということで県内はもとより県外のエージェント等にも幅広く利用増進の周知を図り事業を展開中。



統計データ

○語り部タクシー稼働状況（平成20年）	10月	18台（68人利用）	11月	10台（34人利用）
	12月	9台（23人利用）		

地域づくりのノウハウ

(事業開始前)

課題 事業内容の確定について

解決策 関係団体から構成される「語り部タクシー認定」委員会を構成し、すでに世界遺産に登録された場所の観光客入り込み数を分析し、先進世界遺産登録地から魅力の集積の仕方等を総合的に考察した後に事業内容（どのようなサービスが必要か、ガイド能力のレベル、歴史・文化財の知識レベル等）の決定に至った。

(事業開始時)

課題 PR活動について

解決策 事前に社団法人平泉観光協会のHPに掲載し、日本語と英語のリーフレットを作成し配布に努め、周知を図ることとした。また、旅行会社企画部門へもリーフレットを送付し集客活動をした

(事業実施後)

課題 継続的な事業実施のための予算確保

解決策 今年度は、国土交通省の観光ルネサンス事業で本事業を実施したところであるが、来年度以降は補助がなくなるため社団法人平泉観光協会と一関地区タクシー業協同組合が中心となり事業実施することとなるが、主な財源は、語り部タクシー乗務員受講生からの受講料と試験受験料でまかなうことで予算措置することとなる。(リーフレット作成等印刷製本費や語り部タクシーステッカーマグネットなどの経費は、各タクシー会社が費用負担とする)



お問い合わせ

社団法人平泉観光協会

TEL : 0191-46-2110

URL : <http://hiraizumi.or.jp/>

お伊勢さん観光案内人

【おいせさんかんこうあんないにん】

- ご当地検定合格者への活躍の場としてのガイドを開始
- ガイドを有料とすることでお客様の立場に立った責任ある案内を実現



架け替わった宇治橋を案内する認定ガイド

■ 取組概要

「2000年の歴史に触れて感じる旅」ご当地検定「お伊勢さん」上級編合格者による有料ガイド

ご当地検定「お伊勢さん」の上級編合格者へ活躍の場を提供し、お客さまの目線で責任ある案内をするためには、ボランティアではなく有料であるべきとの信念により、有料で案内する「お伊勢さん観光案内人」を開始。

検定「お伊勢さん」上級編の合格者が伊勢神宮等の案内をし、単に「お伊勢さん」の知識を伝えるだけでなく、伊勢の良さを紹介し、人と人とのコミュニケーションを通じて、伊勢のファンを全国に広げている。

これまでの経緯

- 平成18年11月 第1回検定「お伊勢さん」を実施
- 平成19年1月 上級編合格者206名を対象に「お伊勢さん観光案内人」を募集
 - 2月 「お伊勢さん観光案内人」98名が応募
 - 3月～ 講習会、実地研修を経て認定審査
 - 7月 「お伊勢さん観光案内人」として49名を認定し事業を開始

認定までの無料試行期間中に約300組（約900名）の観光客を案内し、「どうやって話したら観光客を楽しませることができるか」に重点を置き経験を積んでいった。観光客の満足が案内をすることへの喜びに変わり、案内人のモチベーションを保っている。

伊勢神宮で正殿まで参拝すると約45分かかるが、案内を受けながらゆっくり参拝すると90分になる。



統計データ

- 案内人数（月平均） 平成19年8月～平成20年7月 397人
- 平成20年8月～平成21年8月 734人

地域づくりのノウハウ

課題 事業を開始する以前から伊勢市内にボランティアガイドが活動をしており、申込窓口が2つある等旅行者にとって混乱の原因となっている。

解決策 将来の窓口一本化に向けて自立できる組織づくりとともに、お客様には検定「お伊勢さん」合格者による一定以上の知識レベルを保証し、案内人には有料であることを前提とした接客研修を行うことで、顧客満足度の向上を図る。



お問い合わせ

伊勢商工会議所

TEL：0596-25-5153

URL：http://www.ise-cci.or.jp/

るもいfan 【るもいふあん】



- 地域では当たり前で平凡と思われがちな情報を、量と鮮度と頻度に留意して集積、発信することにより、留萌の魅力を紹介している地域情報として評価される好例



るもいfan通信

取組概要

『留萌地域情報サイト るもいfan』地域の旬な情報をお届けする地域住民による情報サイト

留萌地域は海、山、川に恵まれ、少ない人口だからこそ、少量多品目で安心安全の食を当たり前に享受できるという恵まれた環境にあるが、現在は都市部や有名産地に原材料を提供する原産地でしかなく、地元の人ですらその魅力に気づいていない。

そこで、留萌地域の旬の話題や地元ならではの情報を、食、人、観光などをテーマに、そこに住む人々のネットワークで収集し、地域の魅力を、全国へ、世界へ、そしてもちろん自分たちにも向けて発信するためのWEBサイトを開設した。併せてフリーペーパー「るもいfan通信」も発行し、管内や札幌、旭川の観光施設などに配布している。

「円」ではない豊かさを当たり前で得られる環境にあることを発信することを通じて、「るもい」というライフスタイルを提案する。

これまでの経緯

- ・平成16年10月24日にコミュニティFM局「エフエムもえる」を開局する。
- ・毎週延べ120人程のボランティア市民が集まることから、それを支える法人として「株式会社エフエムもえる」を起業する。
- ・平成19年8月に、留萌管内の有志10名で地域情報受発信システム実行委員会を立ち上げる。
- ・平成20年4月より、留萌地域情報受発信サイト「るもいfan」をスタートする。



ホームページ「るもいfan」



るもいfan通信 vol.14

統計データ

留萌内外の人に読まれる事で、自分たちの地域を見直す機会が増えた。またラジオ局が事務局を兼ねる事で、地元
の細かい情報の集積速度が上がり、マスコミも参考にするようになっていく。

○平成20年2月現在のアクセス数 51,367件 ○るもいfan通信の発行部数 5,000冊

地域づくりのノウハウ

【検討段階】

課題 住民の多くが、自分たちの持っている情報が貴重なものであるという事に気づいていない。

解決策 FM放送局が、市民の力で情報受発信している例を取り上げ、この発展形としてより広い情報を受発信することを説明。

【取組実施段階】

課題 管内情報員からの情報は集まっているが、各々の情報量には個人差がある。

解決策 既にブログ等で情報を発信している個人や団体にも投稿依頼をしたことで、その集合体として、様々な情報が集まるポータルサイトになった。

【取組実施後】

課題 旬な情報を今後も継続して発信出来るか。

解決策 この仕組みを継続する事によって管内住民(30名程度)が情報員となり、日々の細かい情報を早く、たくさん、きちんと魅せるような仕掛けをすることで、平凡と思いがちな情報も実は貴重なものであることがわかってきた。集積された情報を、量と鮮度と頻度に留意して発信し続ける事で人と情報をもっと集まるようになり、それにより編集局という“場”に魅力が発生。結果マスコミが留萌の情報を得るために当該サイトを参照するようになった。よって、「るもいfanに情報を提供すれば、もっと広く取り扱う機会がある」という魅せ方もできている。



地域情報受発信システム実行委員会事務局打合せ

お問い合わせ

地域情報受発信システム実行委員会
編集局（株式会社エフエムもえる）

TEL：0164-42-3871

URL：http://rumoifan.net/

南房総市

【みなみぼうそうし】

- 観光客の視点に立った総合的な情報の発信
- 観光客の周遊性を高める取組



「まちめぐりナビプロジェクト」のモニターツアー

取組概要

南房総のポータルサイトを目指して

市町村合併以前の富浦町において、新たな情報発信ツールとして整備され、来訪者のニーズ（富浦の情報ではなく、南房総の情報）を念頭におき、南房総観光ポータルサイト「南房総いいとこどり」が誕生。

地図情報や掲示板機能に加え、宿泊業者や飲食店、観光協会や行政がインターネット接続のパソコンがあれば最新情報を入力することが出来る機能を持たせた。

また、観光情報提供システムの高度化を図る国の支援事業「まちめぐりナビプロジェクト」を平成19年度に実施し、外国人への情報提供の対応及び観光客の周遊性を高める取組を図った。

合併して南房総市となった現在も市に引き継がれ、南房総観光ポータルサイトとしての役割を担う。

これまでの経緯

(1) 地域観光情報の一元化

南房総市が運営する観光情報サイト「南房総いいとこどり」内に日本語を含めた4カ国語対応のポータルサイト「南房総・花海街道」を設け、ガイドマップのダウンロードサービスを提供すると共にイベント等観光情報を一元的に集約し、提供した。

URL : <http://www.mboso-etoko.jp/navi/>

(2) 「まちナビ」ガイドマップの作成とQRコードによりリンクする携帯サイトの構築紙媒体のガイドマップに掲載したQRコードからリンクする携帯サイトを構築し、リアルタイムな情報を提供した。

(3) 周辺モデルコースの設定と検証

テーマ毎に5つの周遊モデルコースを設定し(1)(2)のガイドマップで紹介すると共に、モニターツアーを実施し、情報提供のあり方を検証した。

(4) 道の駅・ガソリンスタンド等におけるミニ観光案内所・シンボルマークの設置

ガソリンスタンド・道の駅・レンタカー・その他観光施設の計30箇所を地域情報を提供するミニ観光案内所として設置し、共通のシンボルマークを設置すると共に、観光情報の提供に地域ぐるみで取り組んだ。



統計データ

- アクセス数 平成17年 1,320千人 平成18年 1,750千人 平成19年 1,760千人 平成20年 1,980千人
- 掲載箇所数 平成20年度現在 2,394箇所

地域づくりのノウハウ

(ホームページ開設前)

課題 ITスキル不足、財源不足

解決策 平成10年度に「地域一元化需要配分システム開発(松下電器産業株式会社)」が通商産業省の中心市街地活性化事業に採択され、富浦町がその開発の実証地。地域インターネット基盤整備事業

(ホームページ開設後)

課題 来訪者ニーズを捉えたリニューアル

解決策 ヘッドラインニュースやイベント情報などメールによる文字入力できれば、WEB上からの入力そのまま反映される仕組みを加えた。また、地域に不足していた電子地図は総務省地域情報化モデル事業により整備。



お問い合わせ

南房総市役所商工観光部
観光プロモーション課

TEL : 0470-20-4003

URL : <http://www.mboso-etoko.jp/>

高山

【たかやま】

- 観光地のバリアフリーのためのモニターツアーを実施、障がい者や外国人の生の声を反映
- 外国人でも一人歩きできる環境を整備するため「言語のバリアフリー化」も推進



朝市での障がい者モニターツアー

取組概要

住みよいまちは 行きよいまち

高山は、昔ながらの町並みを大切に守り受け継いでいる一方で、道路幅も狭く、段差も多く、高齢者や障がい者をはじめ観光客に対して、決して歩きやすいと言えるまちではなかった。

将来、高齢者や障がい者が増加することを予想した上で、全ての市民が暮らしやすいまちは、高山を訪れる観光客にとっても過ごしやすいまちであるという、「住みよいまちは 行きよいまち」を基本理念として、バリアフリーのまちづくりを現在に至るまで進めている。

具体的には、平成8年より障がい者や外国人の生の声を聞き、バリアフリー行政に活かす「モニターツアー」を開始。モニターより得た意見をもとに、道路の段差解消・車椅子利用者等が利用可能な多目的トイレの設置等を行っている。

また、外国人観光客が安心して一人歩きできる環境づくりを目指し、歩行者誘導案内看板の多言語化や、外国語パンフレットの作成などを行い「言語のバリアフリー化」についても推進している。

これまでの経緯

- 平成6年 歩車共存型道路の整備に着手
- 平成8年 「障がい者モニターツアー」開始
- 平成9年 車いすトイレの充実に着手
- 平成10年 道路側溝蓋の改修に着手
- 平成14年 「在日外国人モニターツアー」開始
- 平成16年 誘導案内看板を4カ国語で表記（日、英、韓、中（繁））
- 平成17年 「誰にもやさしいまちづくり条例」制定
- 平成19年 障がい者移動支援施設整備事業に着手
- 平成21年 「国連ESCAPアジア太平洋・2009バリアフリー高山会議」開催



歩車共存型道路（整備前）



歩車共存型道路（整備後）

統計データ

○外国人観光客数（宿泊者ベース）

平成17年	89,500人（市町村合併）	平成18年	107,200人
平成19年	132,300人	平成20年	171,180人

地域づくりのノウハウ

（モニターツアー実施後の改善）

課題 ハード面の改善だけでは実施箇所に限りがあり、十分なバリアの除去にはならない。

解決策 障がい者、高齢者、外国人に対するおもてなしの仕方をまとめた「もてなしの匠心得帳」の作成・配布や「おもてなし研修会」「出前講座」の開催、啓発資料の作成・配布などソフト面の施策も講じている。（多様な障がい者に対応した公衆トイレの整備）

課題 既存の公衆トイレの面積を拡張せず改修する場合には便器等の個数が限定されてしまう。

解決策 配置計画を行い、たとえば男子トイレ内の大を撤去し、車椅子対応などの多目的トイレを配置し、男子トイレ大と兼用するなどしている。



お問い合わせ

高山市役所
商工観光部観光課

TEL：0577-35-3145
URL：http://www.hida.jp

- バリアフリーに先行して取組むことによって、旅館の利用客増など、経済効果を招来、観光地のバリアフリー化を市場経済に乗せることに成功



宿泊施設の調査風景

■ 取組概要

それぞれの旅行者に合わせた旅の提案をする「パーソナルバリアフリー基準」方式

これまで、障がい者、高齢者はマーケットとしてとらえられておらず、観光地におけるバリアフリーの情報発信がおざなりになっていた。障がい者、高齢者が旅行をしないのは、観光地のハードのバリアフリー度合いの問題だけではなく、「そもそも、行きたい地のバリアフリー情報が手に入らない」ことが大きな問題であったと考え、それらの情報が簡単に手に入る窓口を設置することが必須であった。

そこで、低迷する伊勢志摩地域の観光再生の切り札として、バリアフリーを新たなマーケットとして開発しようという発想と、地元障がい者のためのまちづくり活動がコラボレーションし、新時代の観光事業を先取りすることで、人にやさしい社会づくりを推進する「伊勢志摩バリアフリーツアーセンター」を設立。

バリアフリーの観光情報の収集・発信と、バリアフリー評価事業、観光地のバリアフリー化事業、モニターツアー・イベント事業を通して、活動を続ける。

活動を地道におこなうことにより、地元観光事業者や住民たちのバリアフリーへの意識が高まるとともに、施設による、ハード整備やソフト面が向上してきていることは、観光客として訪れる皆さんより、評価をいただいている。

これまでの経緯

- 平成13年 ・伊勢志摩バリアフリーツアーセンターの前身となる「伊勢ばりふり団」による「伊勢・鳥羽・志摩 おでかけ！チェアウォーカー」発行
- 平成14年 ・三重県伊勢志摩再生プロジェクトの一環として 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター発足
- 平成15年 ・おかげ横丁・おほらいまちバリアフリーマップ作成
・伊勢志摩バリアフリーツアーセンターNPO法人化。
・アドバイス事業 扇芳閣ユニバーサルデザインルーム完成
・どこでもチェア（車いすレンタル）開始
- 平成16年 ・アドバイス事業 リゾートヒルズ豊浜ユニバーサルルーム完成
・伊勢志摩再生プロジェクト補助金終了
・アドバイス事業 戸田家旅館の貸切家族風呂にてリフト設置
・三重県協働事業 補助犬フォーラム開催
・中部運輸局協働事業 「伊勢志摩バリアフリーツアー促進プログラム」にてばりふり手帖発行 バリアフリー教室
- 平成17年 ・国土交通省協働事業 「近鉄鳥羽駅バリアフリーボランティアモデル事業「駅ボラ」開催
・中部運輸局協働事業「伊勢志摩バリアフリーツアー促進プログラム」にてばりふり手帖発行バリアフリー教室バリアフリー促進フォーラム開催 モデルツアー開催
・内閣府協働事業「バリアフリー観光地づくりによる福祉社会の創造」伊勢神宮参拝ボランティアキャンペーン 宿泊施設ヘルパー派遣モニター
- 平成18年 ・扇芳閣ユニバーサルデザインルーム第二弾完成
・三重県観光連盟協働事業 観光連盟ホームページのバリアフリーコンテンツ更新調査
・三重県協働事業 企業ユニバーサルセミナー開催
- 平成19年 ・三重県立高校「観光とバリアフリー」授業担当開始～進行中（平成21年現在）
・第62回式年遷宮 お木曳行事 「一日神領民ばりふり奉曳」開催
・佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター発足
- 平成20年 ・平成19年度 国土交通省バリアフリー化推進功労者表彰受賞
・鳥羽市協働事業 「鳥羽駅ボランティアガイド」5月8日
・海島遊民くらぶ・鳥羽社会福祉協議会協働による福祉体験教室として、鳥羽市菅島（離島）にて、障がい者参加の磯体験
・平成20年度 内閣府バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰 内閣府特命担当大臣表彰奨励賞受賞



統計データ

○伊勢志摩地区における宿泊施設のバリアフリー・ユニバーサルルーム数

平成14年 9施設10部屋 → 平成21年 18施設23部屋

1. 観光事業者に対して： バリアフリー観光を、市場経済に乗せる。
・バリアフリーマーケットを先取りすれば業績が上がることを、送客により具体的に示した。
・旅館のリスクマネジメントとして必要であることを説いた。
【結果】→ バリアフリー化に取組む旅館を増やした。
2. 利用者に対して： 顧客起点の『パーソナルバリアフリー基準』を開発、運用。
・障がい者（高齢者）の数だけ、バリアはある。
・バリアフリーより、旅行の楽しみを最優先する。
・市行政区割りを見直し、伊勢志摩全域と県内のアクセスのすべてに対応する。
【結果】→ 安心感と満足感により、提携旅館の利用者が激増。一般客も増やすことができた。
3. 地域に対して： 障がい者や高齢者が暮らしやすく、誇ることのできるまちづくりを提案。
・日本一のバリアフリー観光によって、日本一の福祉地域とする。
・地元障がい者を中心にした運営
【結果】→ 障がい者の活発な活動が増えた
→ 学校教育に、ノーマライゼーション教育が取り入れられるようになった。
→ 交通インフラ整備にユニバーサルデザイン化の採用が必須となった。

地域づくりのノウハウ

課題 地元障がい者等と観光による来訪障がい者等との共存

解決策 バリアフリーのまちづくりをするためには、地元の障がい者だけでなく、地域外から障がい者と呼ぶことで、伊勢志摩には当たり前のように障がい者、高齢者が歩いているという街を印象付けられる。ひいては、行政をはじめ、地域の人たちもバリアフリーを意識するようになり、施設面、受入れ対応も含めたバリアフリーが促進される。結果的には地元に住む障がい者等と観光による来訪障がい者による共存が図られ、住んで良し、訪れて良しという町へ繋がっていく。



お問い合わせ

NPO法人 伊勢志摩バリアフリー
ツアーセンター

TEL : 0599-21-0550

URL : <http://www.barifuri.com/>

8. 情報提供その他のおもてなし向上(参考編)



地域ぐるみによるおもてなし向上

北海道富良野市、美瑛町、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村

1 富良野・美瑛広域観光圏 【ふらの・びえいこういきかんこうけん】

■社団法人ふらの観光協会
TEL.0167-22-5777 FAX.0167-23-5014
URL <http://www.furano.ne.jp/kankou/>



スキーホスト育成によるおもてなし

国内外のスキー客に対してスキー場や周辺観光地を案内するスキーボランティアの育成や語学研修を重点においたホスピタリティの向上研修会、また、域内の両替所やスーパー・コンビニなどで、滞在に必要な情報発信を行った。

スキー、スノーボードの技術向上も含めた研修（平成20年度29名のスキーボランティア在籍）では、643名の外国人観光客に対して観光案内のボランティア活動を行った。

地域ぐるみによるおもてなし向上

北海道置戸町

2 置戸町 【おけとちょう】

■置戸町観光協会
TEL.0157-52-3811



日本一の通過型観光地を目指して

昼食やそり遊びなど、外国人観光客に「田舎でのごく平均的なライフスタイル」を短時間で味わってもらうことを提案。町民の高齢化もあり対応は英語ではなく日本語で行うなど、普段着の対応につとめ、外国人観光客に喜ばれている。

地域ぐるみによるおもてなし向上

群馬県中之条町

3 四万温泉 【しまおんせん】

■社団法人四万温泉協会
TEL.0279-64-2321 URL <http://www.shimaonsen.com/>



四万人TEXTで接客サービス向上

四万温泉で働く従業員に、四万の良さを知り、四万を好きになってもらい、誇りと自信を持ってお客様をお迎えしていただけるようにと、「知っておきたい四万の事、あれこれ」をテキストにまとめた。また、簡単な英会話例文を盛り込み、国際的な感覚も取り入れている。

これによりお客様へのサービス意識の向上や、従業員のプロとしての資質や意識の向上が図られ、就業の定着率も高くなった。

地域ぐるみによるおもてなし向上

岐阜県高山市

4 高山市 【たかやまし】

■高山市観光課
TEL.0577-32-3333 URL <http://www.hida.jp>



官民一体となったおもてなし向上

全国の地方自治体、観光協会の職員、大学の観光関連学部の学生や地元観光業者を対象に国内外の観光情勢について学ぶ「飛騨高山観光大学」や、外国人観光客や障がいを持たれた方の受け入れなどについて研修する「おもてなし研修会」によりホスピタリティの向上を図っている。

地域ぐるみによるおもてなし向上

大阪府大阪市

5 大阪市 【おおさかし】

■心斎橋筋商店街振興組合
URL <http://www.shinsaibashi.or.jp/oideyasu200709.html>



「おいでやす」『多文化おもてなしのまち 大阪ミナミ』づくり

言葉の壁を解消するために、IT技術を活用して円滑なコミュニケーションが図れるよう宿泊施設や観光拠点・商店街などにおいて外国人向けの多言語による案内・支援体制を構築する。

そのため、外国人観光客を温かく迎え入れる風土を醸成し、購買の促進につなげるため、「おもてなし店舗」をはじめとする大阪ミナミの商店街の店舗を対象に海外の文化や風土を理解し、加えてあいさつや指差し会話集を活かした簡単な対応が可能となる講習会を開催している。

地域ぐるみによるおもてなし向上

佐賀県伊万里市

6 伊万里市観光ボランティアガイドの会 【いまりしかんこうぼらんていあがいのかい】

■伊万里市観光ボランティアガイドの会
TEL.0955-23-3479 (伊万里市観光協会)



「行きたいまち伊万里・住みたいまち伊万里」を目指して

平成18年4月に「伊万里市観光ボランティアガイドの会」設立。
市内観光スポットでの案内活動のほか、伊万里の隠れた観光スポットを巡る「伊万里の魅力発見！お宝めぐり」と題したツアーコースを開発し、実際にバスツアーを企画することで多くの観光客から好評を得ている。また、ガイドの会が市陶器商家資料館の運営を受託し館内の案内を行うほか、街なかの観光案内にも力を入れるなど、観光客の満足度アップのために積極的な活動を行っている。

地域ぐるみによるおもてなし向上

長崎県小値賀町

7 小値賀 【おぢか】

■NPO法人おぢかアイランドツーリズム協会
TEL.0959-56-2646 URL <http://nozakijima.jp/>



町ぐるみ・島ぐるみの「心から」のおもてなしを世界へ

平成19年度より合衆国のピープルトゥーピープル財団が世界各地に派遣する「学生親善大使」を1ヶ月の間に8グループ(計160名)を受入れた。小値賀3泊4日のホームステイ(民泊)、そして歓迎交流会や小中高との学校交流、無人島自然体験、漁師街さく(散策)等。「全島あげてのおもてなし」として町民の約3人に1人(延べ人数・平成20年度実績)がこの事業に関わり、最終日には毎回、アメリカ高校生と小値賀町民双方が涙、涙のお別れをした。先方財団より、平成19年・20年連続で、学生アンケートによる満足度「世界一」の評価を得ている。

地域ぐるみによるおもてなし向上

長崎県対馬市

8 対馬 【つしま】

■財団法人対馬国際交流協会・対馬観光物産協会
TEL.0920-53-6111 URL <http://blog.canpan.info/tia/>
TEL.0920-52-1566 URL <http://www.tsushima-net.org/>



国際化による意識改革とおもてなしの心

韓国人観光客が急増する中、地元対馬ではまだ、受入に対する準備が万全ではなかったため、観光地や道路標識のハングル表記、ハングルパンフレットの充実を図ってきた。

また、文化・習慣の違いによる行動も、マナー問題として大きく取り上げられていた。韓国エージェンต์との協議を重ね、韓国人観光客へのマナーの周知徹底をお願いするとともに、対馬島内においても問題点の掘り起こしと対策の協議を重ね、事業所等への注意事項のハングル表記を推進するとともに、国際交流員等による韓国文化についての周知活動を実施。

地域ぐるみによるおもてなし向上

和歌山県田辺市

9 田辺 【たなべ】

■田辺市熊野ツーリズムビューロー
TEL.0739-26-5820 URL <http://www.tb-kumano.jp/>



世界に開かれた質の高い観光地づくり

外国人観光客への取組として、地元の英語補助講師として在任していた経験もある人材(カナダ人)を国際観光推進スタッフとして雇い、世界遺産の熊野古道や良質な温泉などの素材を核に据えながら、欧・米・豪を中心とした国々に、様々な媒体を活用した情報発信を行っている。

一方、受入地としてのレベルアップとして、宿泊施設や交通機関、さらには熊野本宮大社などのスタッフを対象にワークショップを開き、外国人対応のレベルアップに取組むなど、訪れる側と受け入れる側双方にストレスを感じない観光地づくりを進めている。

ガイドの充実

北海道登別市

10 登別温泉 【のぼりべつおんせん】

■合同会社登別ゲートウェイセンター
TEL.0143-84-2200



地域ガイドの充実

登別市産業クラスター形成計画を具現化するために集まった民間事業者による、観光コンシェルジュに関する研究の成果などが事業化の背景。

着地型企画旅行商品の開発・販売、企画した旅行商品の着地型ランドオペレーション(地域手配)、地域コンシェルジュ(ガイド、インフォメーション)の役割を果たしている。サービスのコンセプトとして、地域の専門家との連携による、テーマ性の高いパッケージツアーの提供、旅行後のフォローを通じた顧客との個人的関係の構築、また、着地側での地域ガイド、情報提供、体験プログラム提供といった旅行者の個別要望へのきめ細かいサポートなどに重点を置き行っている。

11 鳥羽 [とば]

■鳥羽ガイドボランティアの会・鳥羽市観光協会
TEL.0599-25-8255 URL <http://www.toba.gr.jp/>



『活鳥羽勢』 かつとばせ！不況をかつとばして鳥羽に元気を

1. 鳥羽市全域のガイド活動（旧鳥羽地区と離島の案内が多い）
①旧鳥羽地区②加茂地区③南鳥羽④離島地区⑤小浜堅神地区⑥安楽島地区
2. 各コースの設定と整備（草刈り作業、ロープ張り等）、資料作り
特に観光協会主催のおいしいハイキング（年12回）のコース選定と整備・資料作り。更に詳しい内容や写真を入れた資料を手作りで作成。
3. 鳥羽市歴史文化ガイドセンターの管理運営と窓口での対応。
4. 鳥羽みなとまち文学館の当番（毎週土曜日）活動。鳥羽ガイドボランティアが担当。
5. 活動日・活動時間は、年末年始の6日間を除いた9：00～16：00
6. 会員登録者は40名

12 引田 [ひけた]

■東かがわ市ニューツーリズム協会
TEL.0879-23-8557 URL <http://www.hnt.or.jp/>



ガイドと歩く引田味めぐり

引田地区で江戸時代から醤油醸造業をしていた「井筒屋敷」は、時代の変遷の中で住む人もなく荒れ果てていたが、住民の中から引田の歴史と関わりが深い「井筒屋敷」を残したいとの動きが起こり、平成17年2月に「讃州井筒屋敷」としてオープンした。

その後、引田を訪れる人は増えたが、当初は、井筒屋敷だけ訪れていたものを、「地元商店街を巻き込まなければ」との思いから引田の食と組み合わせたまち歩きガイドを開発した。

讃州井筒屋敷を拠点に、引田の味を5つの場所で味わってもらおう欲張った味めぐりと、まち歩きガイドを合体させた「ガイドと歩く引田味めぐり」を開発。商店街の5軒の店を、引田の歴史や文化をガイドさんとパペット人形が掛け合いで紹介する話を聞きながら、2時間程度の行程で歩くミニツアーを実施している。

13 嬉野 [うれしの]

■社団法人嬉野温泉観光協会
TEL.0954-43-0137 URL <http://kankou.spa-u.net/>



歴史と伝統が息づくうれしのほほんふれあいガイド

嬉野のすばらしさを知ってもらいたいとの想いから宿泊されるお客様と車でお越しの日帰りのお客様に観光ふれあいガイドを実施。現在、隠れキリシタンやお茶の里、やきものの里の散策コースがあり、観光客とのふれあいを大切にしながら熱心な案内を実施。

14 上五島ふるさとガイドの会
[かみごとうふるさとがいのかい]

■新上五島町観光物産協会
TEL.0959-42-0964 URL <http://www.shinkamigoto.org/>



“明日の世界遺産に出会う島・上五島”でガイドする

「しま自慢カレッジ」で学んだ仲間たちが平成18年8月、自発的に「上五島ふるさとガイドの会」を組織し、町・観光物産協会からの依頼や定期観光バスのガイドなど様々なシーンで活躍。

現在、同会の会員は35名。年間、およそ120回のガイドを行っている。本町には、町の中に29のカトリック教会が存在し、日本一の教会密度を誇るであろうと言われている。観光ガイドとしての全般的な知識に加え、会員の中にカトリック信者が多いことから、教会の神父様や地元信者の方々からの信頼も篤い。

15 鉄輪温泉 [かんなわおんせん]

■NPO法人鉄輪湯けむり倶楽部
TEL.0977-66-4141



外国からのお客様にも大人気！鉄輪温泉湯けむり散歩

別府市には現在年間25万人もの外国人観光客が訪れ、また2千6百名もの留学生も暮らしている。これらの外国人に対しても鉄輪の町歩きを楽しんでもらいたいとの思いから、地元の外国人自らがガイドとなった町歩きを実施。結果、外国人観光客のみならず、外国語を勉強している日本人の参加も非常に多い。これを継続するために外国語での案内マニュアル等も作成し、留学生を中心に外国人ボランティアガイドの育成にも力を入れている。

16 北海道さっぽろ「食と観光」情報館

■北海道さっぽろ「食と観光」情報館
TEL.011-213-5088

【ほっかいどうさっぽろ「しょくとかんこう」じょうほうかん】 URL <http://www.welcome.city.sapporo.jp/kitabell/index.html>



北海道全域の観光情報をワンストップで提供する日本最大級の観光案内所

北海道と札幌市の連携により、従前の施設（ライラックパセオ、北海道物産観光センター、さっぽろ観光案内所）を一体化し、北海道の最大の魅力「食」と「観光」を前面に打ち出し、北海道の玄関口にふさわしい「観光案内」「食の魅力の発信」の拠点として整備。

「食」の魅力発信では、道内市町村の特産品・土産品の展示・販売。「観光」案内では、北海道全域の観光情報を総合的に提供し、外国語（英語・中国語・韓国語）に対応可能なスタッフが常駐している。

17 仙台街角案内所【せんだいまちかどあんないじょ】

■仙台市観光交流課

TEL.022-214-8259 URL <http://www.city.sendai.jp>



その街で暮らす方々、働く方々がお案内します

平成20年の仙台・宮城デスティネーションキャンペーン（大型観光キャンペーン）および前年のプレキャンペーンの開催に際して、街なかにおける観光案内所の少なさが仙台の課題となっていた。一方で、市内各所の商店や観光事業者等は、来訪客の問い合わせに対して日常的に観光情報の提供を行っていた。そこで協力店舗を募り、ボランティアで運営している私設観光案内所に、「仙台街角案内所」シールを表示しパンフレットやフリーペーパーを設置、街を楽しむための情報提供に活かしている。利用者からはガイドブックにも載っていない楽しみ方が聞けると好評を博している。

18 京都まちなか観光案内所

■京都市産業観光局観光部観光企画課
TEL.075-222-4130

【きょうとまちなかかんこうあんないじょ】

URL http://kaiwai.city.kyoto.jp/raku/kanko_top/machinaka.html



地域に密着した観光案内を展開

京都を訪れる国内外の観光客に京都のまちをゆっくり、じっくりと楽しんでいただくには、各地域において、きめ細やかな観光案内を行う必要があるため、京都市内全てのセブン-イレブン及びスターバックス コーヒーを「京都まちなか観光案内所」として開設し、周辺観光地の情報や地域に密着したおもてなしの案内を行い、安心して快適な京都観光をサポート。

19 佐原【さわら】

■香取市経済部商工観光課

TEL.0478-50-1212 URL <http://www.city.katori.lg.jp>



外国人観光客などに佐原での快適な「移動」と「コミュニケーション」を実現する仕組みを提供

観光施設付近に近づくと、携帯電話で展示内容等を知らせる母国語のメールを自動的に受信ができ、これまで中に入るのを躊躇していた観光客が施設内に入るきっかけを持つことが可能。また、携帯電話で二次元バーコードを読み取ることにより、施設や展示に関する歴史的背景等の詳細情報が掲載された母国語のWeb画面を見ることが可能。容易にまちの文化に触れることができる。

20 高野山【こうやさん】

■高野町企画課

TEL.0736-56-3443 URL <http://www.town.koya.wakayama.jp/>



ケータイで高野山散策

個人または少数グループによる旅行者や外国人旅行者に本当の高野山の魅力を知ってもらい、滞在時間を延ばすとともにリピーターにつなげるため、携帯電話を使って利用できるWEBサイトを構築し提供を行っている。現在、このWEBサイトで提供される情報は、観光スポットや商店、宿坊等の情報をはじめ、バスと南海電車の主要駅までの乗継情報や、今いる場所から観光スポットや観光案内所、駐車場等へのルートを音声付で案内する「音声案内付GPSナビゲーション」など豊富な機能が満載である。

21 田 辺 [たなべ]

■田辺市観光振興課

TEL.0739-26-9926 URL <http://www.tanabe-kanko.jp/>



“人・自然・歴史のまち「口熊野・田辺」”のおすすめルートをまわって行こう！

田辺の歴史、自然、人、暮らしなどに関わる魅力を「音」を通じて掘り起こすことで、田辺市中心市街地のまちづくりと観光推進をはかることを目的として事業開発を行った。現在も、個人の手持ち音楽プレーヤー（MP3方式）または、現地の2箇所でレンタル（有料）を行っている音声ガイド機を使用し、利用者が求める音声案内を現地で見ながら散策出来ることで、訪れた観光客に楽しんでいただいている。

地域情報の発信に係る取組

熊本県、宮崎県、鹿児島県

22 さすが南九州格付けガイド

[さすがみなみきゅうしゅうかくづけがいで]

■南九州観光調査開発委員会

TEL.092-474-0278 (JR九州営業部販売一課)

URL <http://www.jrkyushu.co.jp/minami-kyushu/>



南九州の観光素材を格付けという新しい手法で厳選して紹介した新スタイルの観光ガイド

九州新幹線部分開業を契機として、南九州観光のブランド化を目的としたガイド本。掲載施設は、東京の雑誌編集者が実際に現地で、覆面で視察を実施し決定した。総花的でなく本当に良いものに焦点を当て、南九州の観光の魅力を全国に情報発信している。掲載施設のどのような点が評価されているのかを観光従事者にも参考にしていただき、レベルアップを図ることも目的としている。

地域情報の発信に係る取組

島根県隠岐の島町

23 隠 岐 [おき]

■風待ち海道協議会

TEL.08512-2-2126 URL <http://kazematikaidou.gozaru.jp/>



OKIまるごとミュージアムによる新たな隠岐の情報発信

本事業は、隠岐の地域資源の位置と内容を分かり易く解説した地域資源マップの作成とともに、魅力ある地域資源を効率良く周遊するために携帯電話によるナビシステムの構築を行った。隠岐の地域資源については外国人も興味を持つ方が多いことから、地域資源マップおよび携帯電話によるナビシステムについては英語版も作成しており、これらの活動が高い評価を受け平成21年度には豊かな地質資源の保護を目的とする日本ジオパーク認定地域となった。

観光地のバリアフリー

兵庫県神戸市

24 神戸市 [こうべし]

■NPO法人ウィズアス

TEL.078-621-7707 URL <http://wing-kobe.org>



「旅をあきらめない！」

神戸市は、阪神淡路大震災後の都市整備により他都市に比べて進んでいるバリアフリー化によるインフラ環境を活かし、障がい者・高齢者などが健常者と同じように旅を楽しむことができるユニバーサルツーリズムの取組が福祉系のNPO法人を中心に進められている。ユニバーサルツーリズム事業では、障がい当事者が市内の物販店や飲食店、旅館・ホテル、観光施設、交通機関などの受け入れ先の環境のチェックを行い、受け入れ側のデータベースを作成し、このに基づきテーマ性を有したツアープログラムを企画して、訪れた障がい者・高齢者などに同行してサービスを提供している。

観光地のバリアフリー

佐賀県嬉野市

25 佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター

[さがうれしのぼりあふりーつあーせんたー]

■佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター

TEL.0954-42-5126 URL <http://uresino.net/>



「日本一のバリアフリーのまち うれしの」を目指して

身体の不自由な人やお年寄り等が安心して観光できるように平成19年12月に、日本で2番目となる佐賀嬉野バリアフリーツアーセンターを嬉野温泉バスセンター内に開設。

市内の旅館・観光施設の調査・分析を継続して実施中で、継続したデータをもとに障がいを持つ観光客の方々へ障がいの度合いに応じた嬉野の旅の楽しみ方を情報提供。また啓発活動においても中心的な役割を果たしており、小学校での車イス体験教室の実施や温泉入浴リフトの実演等で協力。

26 新町商店街

【しんまちしょうてんがい】

TEL.017-775-4134 URL <http://www.jomon.ne.jp/~sinmati1/>

■青森市新町商店街振興組合



福祉対応型商店街～人と緑にやさしいまち～

新町商店街は、中心市街地の中でも最も規模の大きな商店街であるが、郊外への人口流出、人通りの激減、業種・業態の変化、空き店舗の増加が問題となっていた。

こうした状況を打破すべく、平成4年に「新町商店街整備基本計画」により街路整備が進められることとなり、議論の中から「人と緑にやさしい街づくり」というコンセプトが生まれた。これをさらに発展させ、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた「福祉対応型商店街」の理念を形成した。

整備された街路を活用するソフト事業として、平成10年に「タウンモビリティ実験事業」の実施、翌11年には中心商店街の活動拠点「まちなちプラザ」のオープンにより、電動スクーターや車イスを配置したモビリティオフィスの確保とともに、お買い物宅配サービス、商店街福祉イラストマップの作成などを展開している。