

地域の関係者を取りまとめる【ひと・組織】 先行事例からの知見

<p>STEP1 取組みの 検討</p>	<p><組織形態の例></p> <ul style="list-style-type: none"> →新規立ちあげ <ul style="list-style-type: none"> ・NPOを設立 ・地域関係者で協議会を組成 等 →既存組織の活用 <ul style="list-style-type: none"> ・観光協会、観光事業者で構成する地域協議会、観光系のNPO ・社会福祉協議会、福祉施設で構成する地域協議会、福祉系のNPO ・宿泊施設、旅行事業者等で構成する地域協議会 等
<p>STEP2 組織の 立ち上げ</p>	<p>【組織の立ちあげ】</p> <ul style="list-style-type: none"> →先行事例では、立ちあげ時は自治体等の支援を受けて運営し、その間に実績を重ね、その後、自立運営している例も見られ、一つの方法と考えられる。 →自治体等からの支援は、地域によりユニバーサルツーリズムに関する相談業務そのものに支援可能な場合や、福祉関連事業として支援できる場合、地域活性化事業として支援できる場合など様々と考えられ、まずは自治体の観光関連部局、福祉関連部局、まちづくり関連部局等に相談をすることが考えられる。 <p>【人員・体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> →先行事例では、観光、まちづくり、福祉系の仕事に携わっていた方が取組んでいる例が多く見られる。 →先行事例では、常駐スタッフとして障がい者(車いす)を雇用し、観光困難者目線での顧客対応に充てるとともに、トラブルの回避につなげている例が見られる。
<p>STEP3 取組みの 開始</p>	<p>【活動内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> →先行事例では、観光困難者からの問合せ・相談、旅行の支援に対応するため、地域の宿泊施設、観光施設、飲食店等のバリアフリー状況(バリア状況)の調査を行い、結果をWEBやパンフレット等で公開している例が見られる。 →先行事例では、まずは旅行において必須である①宿泊サービス、②移送サービス、次いで地域の名所を巡るニーズもあることから③観光サービス、障害のレベルが重度になるにしたがって、④福祉サービスと段階的に連携している例が見られる。 →先行事例では、地域のまちづくり関係の会議への参加や、地域イベントへの協力をするなかで、関係者ネットワークを増やし、円滑な業務遂行につとめている例が見られる。
<p>STEP4 取組みの 継続</p>	<p>【運営費の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> →先行事例では、観光困難者への相談業務は無償(ボランティア)の対応が多い。 →先行事例では、以下のような収入源を確保している例が見られる。 <ul style="list-style-type: none"> a)行政(自治体、国)からの助成、委託 <ul style="list-style-type: none"> ・支援組織の運営費の助成 ・BF関連の調査、セミナー、研修会等の事業等の受託 ・障がい者就労継続支援事業等の福祉関連事業の受託 b)BFアドバイス事業 <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設や観光地等へのBFアドバイスを各施設等より受託 <ul style="list-style-type: none"> →自治体のBF改修費補助の条件として支援組織のアドバイスを受けることを必須としている地域も見られる c)各種手配、ツアーの実施 <ul style="list-style-type: none"> ・旅行業の登録をし、自らが手配やツアーをサービスとして提供 d)相談業務に派生するニーズへの対応 <ul style="list-style-type: none"> ・車いす、福祉機器等の貸出(無償の場合もある) ・サポーター、入浴介助の派遣 e)広報誌による広告 <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌発行による広告収入 <p>【多様な関係者とのネットワーク】</p> <ul style="list-style-type: none"> →先行事例では、レンタル事業者、旅行関係のNPO、イベント会社等との連携を行なっている例が見られる。 →先行事例では、地域のメディアも有効に活用している例が見られる。これにより地域内での認知度を向上させ、円滑な関係者とのネットワーキングに寄与するとともに、頼られる存在となり、自然と情報が集まるような関係を構築している例も見られる。 <p>【地域の受入体制の向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> →先行事例では、取組みを進める中で、地域の支援組織を中心に、地域関係者(宿泊サービス、観光サービス、移送サービス等)との勉強会や講習会、研修会などを行う例も見られる。
<p>STEP5 取組みの 発展</p>	<p>【活動領域の拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> →先行事例では、旅行業の登録をしたことで、業務の幅が広がり、利用者のニーズにダイレクトに答えられるようになり、組織の収益に繋がっている事例も見られる。 <p>【他地域とのネットワークの構築】</p> <ul style="list-style-type: none"> →先行事例では、観光困難者の様々なニーズに対応するため、他地域とのネットワークを構築して取組んでいる例も見られる。