

オリンピック・パラリンピックを見据えた バリアフリー化の推進に関する調査研究

－主要な観光地のバリアフリー化評価指標の検討－

報告書

2016 年 3 月

国土交通省総合政策局安心生活政策課

目次

1. 調査の目的と内容	1
1.1 調査の目的	1
1.2 調査の範囲	2
1.3 調査の内容	3
2. 事前調査等の実施	4
2.1 全国の観光地バリアフリー情報提供の状況	4
2.2 先進的取り組み	20
3. 対象エリアにおける実地調査	22
3.1 調査計画	22
3.2 調査結果	45
4. バリアフリー化評価指標の検討	89
4.1 評価の流れ	89
4.2 評価指標：個別施設の評価	90
4.3 評価結果の集約	98
4.4 評価の進め方	101
4.5 まとめと今後の課題	104
5. 観光地のバリアフリー化促進のための方策	105
5.1 観光地のバリアフリー化の整備目標	106
5.2 観光地のバリアフリー化促進のための方策	107
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 委員名簿	112

1. 調査の目的と内容

1.1 調査の目的

現在、バリアフリー法に基づく「基本方針」及び交通政策基本計画等に基づく整備目標に向けてバリアフリー化の取組をおこなっているところであるが、2020年東京オリンピック・パラリンピックの円滑な開催、更には今後の超高齢化社会への対応という観点から、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必要が生じている。

オリンピック・パラリンピック開催を契機に多くの外国人観光客が日本各地の観光地を訪れることが予想されるが、世界的に類を見ない高齢化が進み、障害を持つ来訪者も増加する中で、地方への誘客を促進すると同時に、地方の観光地のバリアフリー化を通じた受入環境の持続的向上を図っていくためには、当該観光地のアクセシビリティについて評価を行い、来訪者が比較参照できるよう公表を行っていくことが有益である。一方、現状においては、地方の観光地でどのようなバリアフリー化が求められているのか、またどの程度進められているのかが把握出来ておらず、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る。こうした状況を踏まえ、観光地のバリアフリー化についての評価手法及び調査手法の調査検討を進める必要がある。

以上の背景を受け、本調査では、観光地のバリアフリー化の評価について検討することを目的とする。

1.2 調査の範囲

観光地のバリアフリー化の推進は、国際空港や大都市から観光地までの幹線交通から、観光地内の各種施設まで、連続したすべての空間・場面で重要であるが、本調査では、観光地側（その地方のターミナル駅・空港から観光施設等まで）を主対象とする。

また、観光客もあらゆる障害者の方々を含むすべての人を対象とするが、本調査では、特に、車いす使用者、視覚障害者（全盲、弱視）、聴覚障害者、外国人を主対象として検討を行う。主対象以外の地域、対象者についても既存調査資料等を基に検討を行い基本的な留意点等を示す。

本調査の対象範囲を整理すると図 1-1 に示すとおりである。

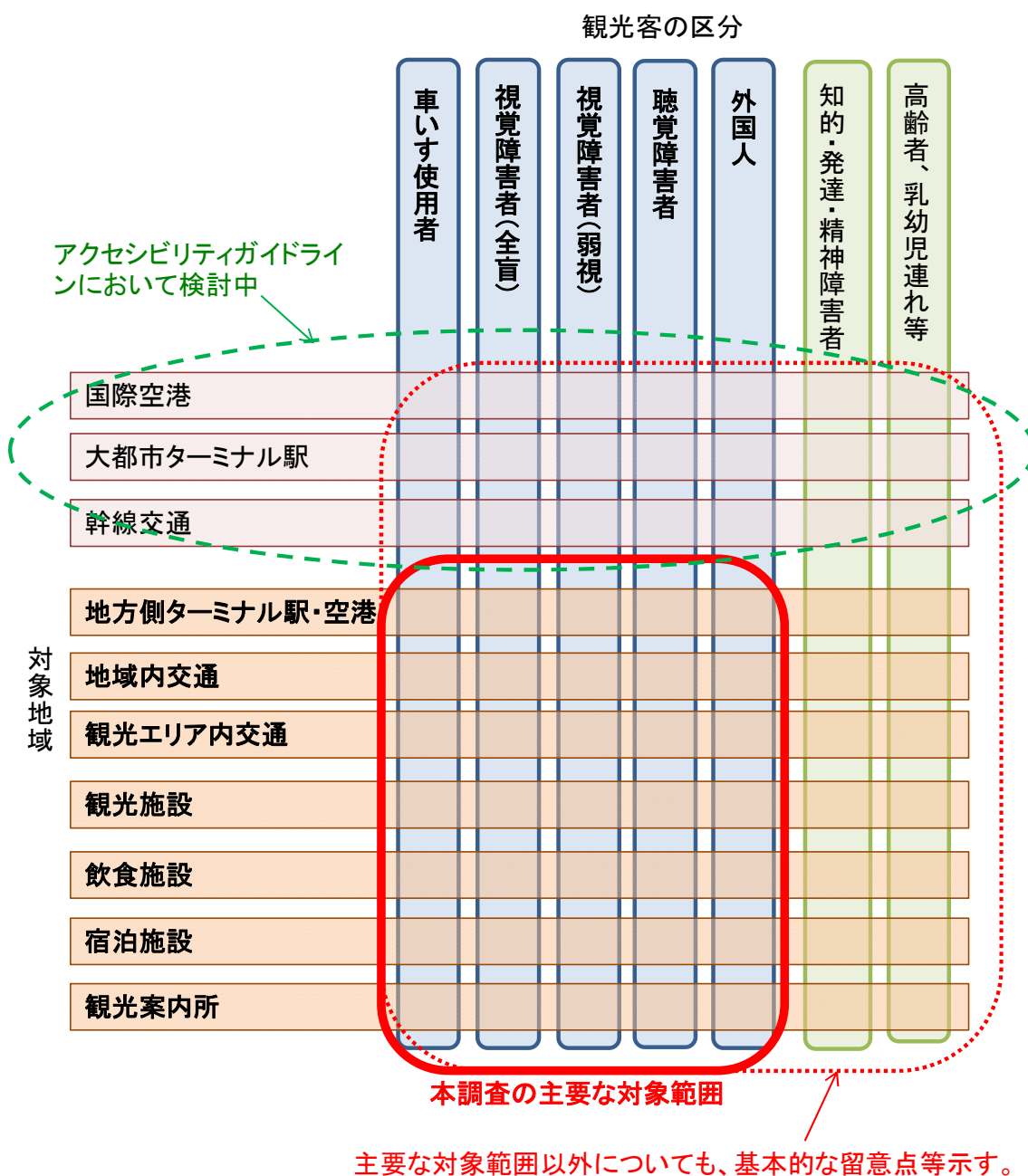


図 1-1 本調査の対象範囲

1.3 調査の内容

本調査において実施した調査内容を整理すると、図 1-2 に示すとおりである。

なお、本調査では「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」を設置し、検討会での議論を踏まえて遂行した。

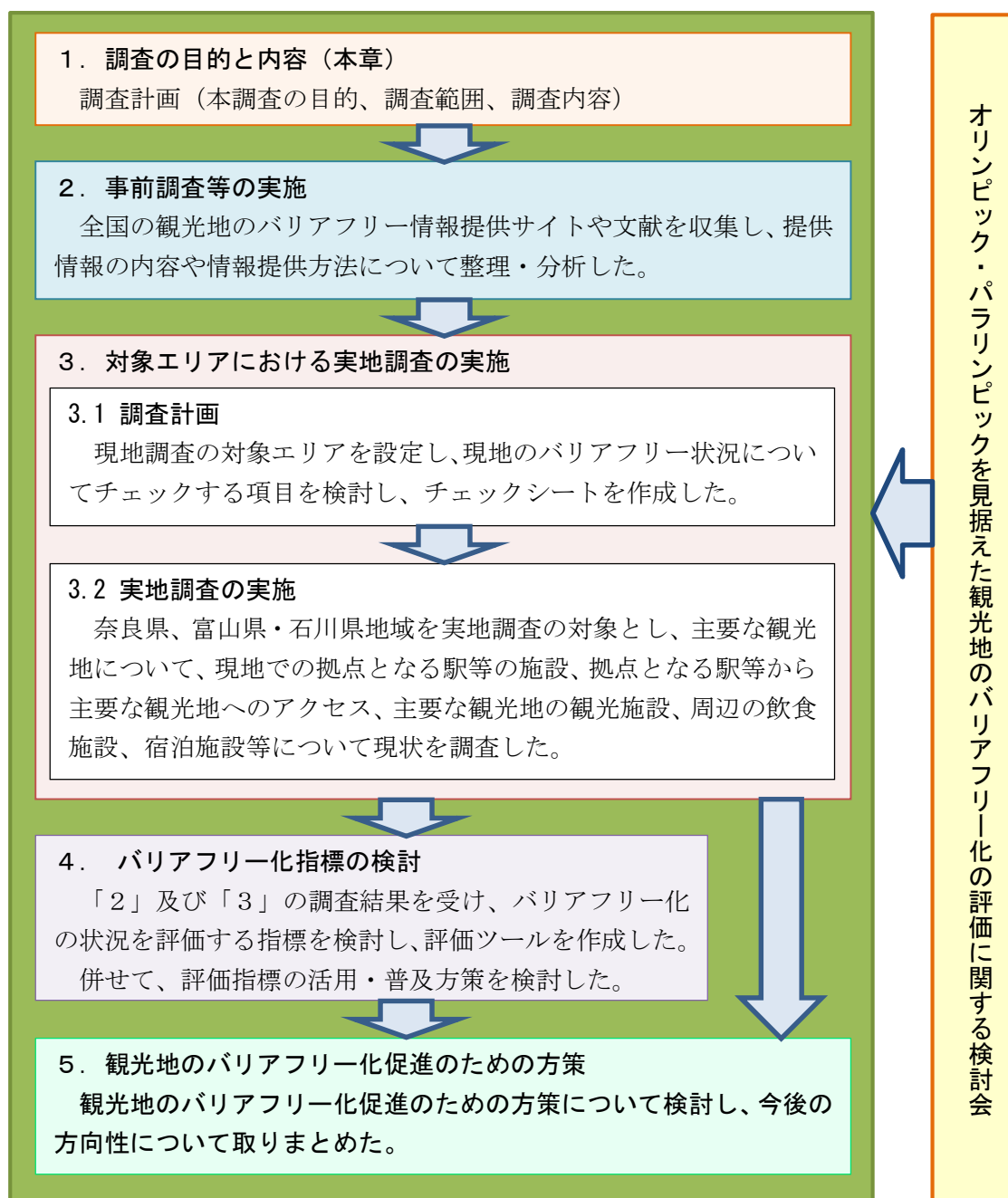


図 1-2 本調査の内容

2. 事前調査等の実施

2.1 全国の観光地バリアフリー情報提供の状況

全国を対象として、バリアフリー化の現状に関する情報提供サイトを検索し、提供情報を整理した。表 2-1 に各サイトの概要を整理した。また表 2-2 では各サイトで提供されている情報内容を整理して相互比較を行った。

各サイトで提供されている主な情報内容を抽出すると以下のとおりである。なお、これらは、実際に提供されている情報を整理したものであり、提供の必要性を考慮して抽出したものではない。

これらの提供情報について、重要度=大をゴシック太字アンダーライン、重要度=中をゴシック、重要度=小を明朝斜体で示した。

○対象地域

○サイト名

○情報提供主体

○対象目的

○内容（主な内容）

○情報（情報検索方法等）

○提供情報

- ・全般：駐車場、施設内ルート、手すり、開口幅、障害者割引、人的介助、多目的トイレ、補助犬同伴、障害対応 ATM、障害対応券売機、障害対応自販機
- ・車いす、肢体不自由者対応：段差有無、スロープ、エレベータ、エスカレータ、車いす昇降機、車いす用公衆電話、車いす対応水飲み場、車いす対応レストラン、車いす対応バス停、車いす貸出、車いす用観覧席
- ・視覚障害者対応：点字ブロック、視覚障害者用表記、階段手すり点字
- ・聴覚障害者対応：手話対応、筆談準備、補聴設備
- ・乳幼児連れ対応：ベビーチェア、授乳室、オムツ替えスペース、乳幼児用小型ベッド、キッズルーム、ベビーカー貸出
- ・外国人対応：外国語対応
- ・高齢者対応：老眼鏡・拡大鏡
- ・その他：福祉避難所、AED、自動ドア、手動ドア、インターホン、電光掲示板、公衆 FAX
- ・宿泊施設：バリアフリールーム、手すり付バスルーム、低い洗面台、特別食、貸切風呂

○チェック時点

○提供方法：マップ（配布用）、PDF、冊子、WEB

表 2-1 全国各地の観光地バリアフリー情報提供サイトの概要

対象地域	サイト名	情報提供主体	対象目的	内容	情報	チェック時点	提供方法			
							マップ (配布用)	PDF	冊子	WEB
北海道	北海道バリアフリーマップ「いっしょに北海道」	北海道	地域情報	北海道内のバリアフリー情報を市町村単位で検索できる(地図別、あいうえお順別)	バリアフリー(多目的)トイレがある施設、バリアフリー相談窓口・NPO、バリアフリー対応の部屋がある宿泊施設	個別施設別情報:新規追加情報を除きほぼH22時点				
北海道	カムイ大雪バリアフリーツアーセンター	特定非営利活動法人カムイ大雪バリアフリー研究所	地域情報、観光地情報	北海道緊急雇用創出推進事業「障がい当事者がリードする 地域共有のバリアフリー観光推進事業委託業務」で制作。車いす紅蓮隊と旭川医科大学をはじめとする地域の大学関係者、病院、介護施設、福祉用具、旅行、ホテル、料飲食企業などの専門家や障害者スポーツ振興支援会、観光協会、市民団体等地域の産学官民が協働連携してバリアフリーの相談窓口を運営。	「地図(エリア別選択)」「フリーワード」「目的(楽しむ、泊まる、食べる等)」の3つのカテゴリーから検索できる。					○
小樽市	小樽バリアフリーマップ	小樽市福祉部障害福祉課	地域情報、観光地情報	小樽市内の施設等319か所の实地調査を行い、マップを作成。中心地を含む5つのエリアと小樽駅・小樽築港駅の構内図のバリアフリー情報を掲載。表裏1枚	マップのほか、ホームページからPDFのダウンロードもできる。	2011.2		○		
釧路市	釧路市釧路市バリアフリーガイド	北海道釧路市	地域情報、観光地情報	市内の公共施設など、主要施設における障がい者対応設備(バリアフリー設備)の状況を掲載した「釧路市バリアフリーガイド」・「釧路市バリアフリーマップ」を作成。同内容でホームページも開設。	地図、種類(目的)、地区から検索。	2011.11		○		○
青森県	青森県バリアフリーマップ	青森県	地域情報	「地図」と「設備」から検索できる	設備ごとにバリアフリー情報をアイコン(ピクトグラム)で掲載。詳細検索で施設独自のバリアフリーサービスも掲載					
岩手県	岩手県観光ポータルサイト いわたの旅	公益財団法人岩手県観光協会	観光地情報	岩手県内の観光、宿泊、スポーツ、入浴施設等のバリアフリー対応状況が23の項目別星取表式の一覧表で閲覧できる。	施設名をクリックすると詳細情報のページに飛ぶが、詳細情報にはバリアフリー情報はない。					○
宮城県	みやぎバリアフリー情報マップ	宮城県	地域情報	「地図」と「設備」から検索できる	多目的トイレの他、駐車場や出入口の段差、エレベーター、その他の設備について、市町村毎にまとめ、地図とガイドデータにより案内					○

表 2-1 全国各地の観光地バリアフリー情報提供サイトの概要（続き）

対象地域	サイト名	情報提供主体	対象目的	内容	情報	チェック時点	提供方法			
							マップ (配布用)	PDF	冊子	WEB
秋田県	あきたバリアフリーマップ	秋田県	地域情報、観光地情報	秋田県内の主要な公共施設・民間施設のバリアフリー情報を調べるホームページ。ホームページ読み上げソフト対応ページ、携帯サイトもあり。	「地図(エリア選択)」「施設(名称、キーワード、バリアフリー状況別等)」「目的(楽しむ、泊まる、食べる等)」「適合施設」の4つのカテゴリーから検索できる。					○
山形県	山形市バリアフリーガイドマップ	山形市福祉のまちづくり活動委員会	地域情報	山形市の公共的な施設のバリアフリー情報。	「地図」「施設対応状況」「目的別」から検索できる。					
福島県福島市、二本松市、伊達市、会津若松市、猪苗代・裏磐梯、郡山付近、いわき市、相馬市	ふくしまバリアフリーツアーセンター	特定非営利活動法人 ふくしまバリアフリーツアーセンター	観光地情報	福島市、二本松市、伊達市、相馬市等の宿泊施設・観光施設情報、トイレマップ、交通機関のバリアフリー情報を、一元化したポータルサイト	①「泊まる」、②「遊ぶ」、③「観る」、④「学ぶ」、⑤「集まる」、⑥「スポーツ」、⑦「食べる」、⑧「交通情報機関」、⑨「トイレマップ」、⑩「福島県内区域情報」等10のカテゴリー別に情報を紹介。					○
いわき市	いわきバリアフリーマップ	認定NPO法人いわき自立生活センター	観光地情報	障害のある方が、気軽に観光旅行に出かけられるユニバーサルツーリズムに向けて、「障がいのある方へのおもてなし日本一」を目指すいわき市のNPO法人が発行(冊子)	市全体のバリアフリーマップ、駅、観光・レジャー、宿泊施設のバリアフリー情報と観光情報がカラーで掲載。全34頁。WEB版「いわきユニバーサル観光ガイド」もあり。			○		○
栃木市	栃木市バリアフリーマップ	栃木県観光協会	観光地情報	市内で配布しているバリアフリーマップ。	地図上に、観光名所を写真とバリアフリーのアイコンで紹介。		○	○		
埼玉県	埼玉県公式観光サイト「ちょこたび埼玉 観光バリアフリーマップ」	埼玉県産業労働部観光課 社団法人埼玉県物産観光協会	観光地情報	埼玉県公式観光サイト「ちょこたび埼玉」の観光バリアフリーマップ。バリアフリー対応のトイレがある埼玉県内の施設を掲載。	17のエリア別に施設情報を掲載。施設一覧のページから、各施設のホームページにジャンプする。	2010.12.31				○
千葉県	ちばバリアフリーマップ	千葉県		県内の様々な施設のバリアフリー情報を紹介。	地図や条件から素早く検索。官公庁施設等の各種バリアフリー設備について、写真や設置箇所などの詳細な情報を掲載。					
東京都区市町村	区市町村バリアフリーマップ一覧	東京都	地域情報、観光地情報	東京都各区市町村のバリアフリー情報サイトの一覧。	25区市町村。			○		○

表 2-1 全国各地の観光地バリアフリー情報提供サイトの概要（続き）

対象地域	サイト名	情報提供主体	対象目的	内容	情報	チェック時点	提供方法			
							マップ (配布用)	PDF	冊子	WEB
千代田区	ちよだ観光&地域バリアフリーマップ	リープ・ウィズ・ドリーム	観光地情報	(財)まちみらい千代田「千代田まちづくりサポート」の助成を受けて活動している団体。千代田区内の観光地へ向かうバリアフリーマップ。ダウンロード版と配布版を作成している。	ダウンロード版は①観光マップ(皇居等4エリア)、②地域マップ(6エリア)、③美術館・博物館マップ(2エリア)、配布版は片面B5サイズ×8面で千代田区役所、観光協会等で配布している。		○	○		
神奈川県市町村	市町村バリアフリーマップ一覧	神奈川県	地域情報、観光地情報	市町村や民間団体で作成しているバリアフリーマップや観光マップ、NPO法人等のバリアフリーマップのサイト一覧。	6市3法人。			○		
神奈川県	観光かながわNOW	公益社団法人神奈川県観光協会	観光地情報	神奈川県内の宿泊施設、観光施設のバリアフリー情報を掲載。	エリア別に各観光施設、宿泊施設を選択し、詳細情報が見られる。					
三浦市	三浦市バリアフリーマップ施設一覧	神奈川県三浦市	地域情報、観光地情報	市民や来遊者など多くの人々が集う公共施設等のバリアフリー情報を提供。市内在住の高校生が中心となり活動しているボランティアグループ『みうら青年ボランティアビューロー』が調査を進め、市との連携により作成された。	現在、市役所や駅など合計20施設を掲載地区別では、崎地区11施設、南下浦地区7施設、初声地区2施設を掲載。各施設ごとに施設情報と地図情報のページが開く。					○
新潟県	にいがたバリアフリーガイドマップ	新潟県	地域情報	新潟県内の公共的施設等のバリアフリー情報。	「キーワード」「条件」「地図上」から検索できる。					○
富山県	とやまバリアフリーマップ	富山県	地域情報、観光地情報	富山県内の主な施設のバリアフリー設備の整備状況を紹介。						○
富山県	富山らくらく交通ナビ	富山県公共交通情報提供活性化協議会	交通機関(主要駅、空港)	駅・空港のバリアフリー情報を、構内図のマップで案内	身障者用乗降場、エレベーター、エスカレーター等					
石川県	旅バリ	石川バリアフリーツアーセンター(NPO法人)	観光地情報	障がい者、高齢者の方等が旅行をする際に、旅の支援をする目的で運営している旅行情報提供サイト	・地図から探す、やりたいことから探す、おすすめモデルコース等 ・トイレ情報、交通機関の情報・各場所への生き方、旅先で困ったら?・お問い合わせ、デイジー情報(聴覚障害者用情報システム)、車いす補助器具の案内等					
福井県	ふくふくマップ	福井県	地域情報	福祉のまちづくり活動の一環として福井県が実施している施策の公開と県内の公益的施設におけるバリアフリー情報。	「地図」「市町村名」「施設の用途(「車椅子トイレ」の区分有り)」から検索できる。					○

表 2-1 全国各地の観光地バリアフリー情報提供サイトの概要（続き）

対象地域	サイト名	情報提供主体	対象目的	内容	情報	チェック時点	提供方法			
							マップ (配布用)	PDF	冊子	WEB
山梨県	福祉マップやまなし	山梨県	地域情報、観光地情報	毎日の生活に関わりの深い公共施設や病院、文化施設、物品販売施設、公園等に加え、身近な飲食店や宿泊施設などについて、トイレや駐車場、エレベーターなどのバリアフリー情報を掲載	キーワード、施設種別、市町村、バリアフリーから探す等で検索。対象施設をクリックすると詳細情報のページが開く。					○
長野県	信州首都圏総合活動拠点	長野県	観光地の宿泊施設情報	昨年銀座にオープンした”銀座NAGANO”2階の長野県東京観光情報センターのHP。	県内の宿泊施設のバリアフリー情報。	2015.9.16				○
岐阜市	岐阜市バリアフリートイレマップについて	岐阜市	地域情報	JR岐阜駅から岐阜市役所周辺及び岐阜メモリアルセンターから岐阜公園周辺のバリアフリートイレマップ。	ぎふ清流国体用岐阜市バリアフリートイレマップ。 オストメイト対応の市内のトイレ所在場所一覧も別掲載。			○		
富士市	ふじタウンマップ	富士市	地域情報、観光地情報	出入り口の段差の有無、車いす対応のトイレや授乳室などのバリアフリー情報を掲載。	施設カテゴリ別、バリアフリーカテゴリ別に検索。バリアフリー設備情報と詳細地図、施設情報が掲載。					○
伊豆地域	伊豆バリアフリーガイド	伊豆バリアフリー環境整備協議会	観光施設、道の駅・交通、トイレ、医療施設等	伊豆地域の宿泊施設や観光施設等の情報を発信し、お年寄りや障害のある方、子ども連れの方、外国人などサポートを必要とする人にも、安心して旅行を楽しんでいただけるよう応援	「宿泊施設」「観光施設」「道の駅・交通」「トイレマップ」「医療施設」「おすすめコース」の情報を掲載。写真をクリックすると詳細情報が見られる。外国人への配慮（HP、パンフ、案内表示、外国語対応スタッフ）の情報も掲載。			○		
愛知県	愛知県内主要観光施設バリアフリー状況表	名鉄観光サービス株式会社	主要観光施設	介護のできる添乗員のサービスを提供する名鉄観光サービス株式会社による、愛知県内主要観光施設バリアフリーの状況。	愛知県内を【名古屋】【尾張】【西三河】【東三河】【知多】の5地区に分け、各地区ごとの施設の状況を一覧表記。					
-	ハートTOハート	株式会社チケットラベルセンター	観光地情報	障がいのある方、および高齢者の方専門のツアーを企画、募集、実施。	添乗員同行ツアーの紹介。施設・団体・小グループ・個人の手配も可。	最終更新日 2016.2.5				○
伊勢志摩地域	伊勢志摩バリアフリーツアーセンター	NPO法人 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター	観光地情報	日本初の着地型バリアフリー旅行案内センター。調査スタッフが調査した情報を窓口やホームページで情報提供。「行けるところ」よりも「行きたいところ」への旅行を提案。	「宿泊」「観光」「交通」「飲食店」「アクティビティ」「トイレ情報」「レンタル用品」別に情報を掲載。伊勢の外宮、内宮周辺のバリアフリー項目の検索で必要な情報を落とし込んだカスタマイズマップも作成可。			○		○
桑名市	桑名市バリアフリー観光マップ	三重県桑名市	観光地情報	桑名市内にある、バリアフリーに対応した施設を掲載。主に車椅子での利用を想定し選定。	桑名駅周辺、多度方面、長嶋方面の3エリアに対応。			○	○	

表 2-1 全国各地の観光地バリアフリー情報提供サイトの概要（続き）

対象地域	サイト名	情報提供主体	対象目的	内容	情報	チェック時点	提供方法			
							マップ (配布用)	PDF	冊子	WEB
宇治市	宇治観光福祉 マップ	宇治市観光協会	観光地情報	宇治観光ボランティアガイドクラブがバリアフリーの体験調査をして、障がいのある方などの観光に役立つ情報をまとめた小冊子。全40頁。	主要駅、公共施設や観光社寺、古跡のバリアフリーに関する情報欄と、その略図のページで構成。6年前の発行から2回改訂して、その都度情報を追加・見直ししている。ホームページからPDFでダウンロード可。	2015.5.1		○		
長岡京市	長岡京市バリアフリーマップ「いけるん」	長岡京市障がい福祉課	観光地情報、地域情報	長岡京市内の公共施設、観光地、駅などの基礎情報とバリアフリー情報を写真で紹介。ホームページはスマートフォンからも閲覧可能。	観光スポット、暮らしスポット別に検索できる。観光は「観る」「体験する」「食べる」「自然・季節の花」「バリアフリートイレマップ」の 카테고리 別。他に年間イベント情報、モデルコース等も掲載。	2014.2				○
奈良市	深！発見なら	日本バリアフリー観光推進機構	観光地情報	①バリアフリー情報一覧表(URL1)→施設名の名称をクリックすると別ウィンドウで写真付きのバリアフリー情報を表示 ②「奈良市車いすガイドマップ」(URL2)→表面が車いすガイドの地図、裏面が観光ガイド一覧表(バリアフリーつき)	①駐車場、多目的トイレ、バリアフリー、スロープ、エレベーター、段差、階段 ②MAPの裏面に①の情報一覧表あり		○	○		○
和歌山県	わかやま歩歩歩	NPO法人WACわかやま	観光地情報	和歌山全県のバリアフリー観光情報を現地を訪れ取材して掲載。	①「インフォメーション」、②「交通」、③「宿泊」、④「バリアフリートイレ」、⑤「楽しむ」、⑥「温泉」、⑦「食べる」、⑧「買う」、⑨「病院」等9つのカテゴリー別に情報を紹介。	2011				○
神戸市	神戸ユニバーサルツーリズムセンター	神戸ユニバーサルツーリズムセンター	観光地情報	高齢者、障がいがある人にとって、旅先での安心・安全を基本に旅がより豊かにするために様々なサービスに取り組む。丁寧な身体状況のヒアリングから滞在に必要なとされるサポートの手配、宿泊施設(ユニバーサルルーム)・移送サービス(リフト付車など)・福祉用具レンタル(車いす、電動ベッド)などに関する情報の提供と手配を行う。また、安心して任せられる介助ヘルパー・看護師の派遣、宿泊先などへの刻み食などの依頼から緊急時の対応。希望に添った神戸観光プランの作成から、神戸のユニバーサル観光情報の提供まで様々なサービスに取り組む。	『どこでも車いす』のサービス情報。			○		○

表 2-1 全国各地の観光地バリアフリー情報提供サイトの概要（続き）

対象地域	サイト名	情報提供主体	対象目的	内容	情報	チェック時点	提供方法			
							マップ (配布用)	PDF	冊子	WEB
神戸市	こうべバリアフ リー情報	神戸市	地域情 報、観光 地情報	市内の公共各施設のバリアフリー情報 (エレベーター、トイレの設置状況など)や その他基本情報(所在地、地図へのリン クなど)。	区別または種別の一覧から選択する。	最終更新日 2010.4.1				○
山陰・山陽 (島根県、鳥 取県中心)	てくてく山陰	NPO法人プロジェ クトゆうあい(山 陰バリアフリース アーセンター)	観光地情 報	障がい者、高齢者等様々なハンディ キャップの方への旅行情報提供サイト。 山陰の観光施設のバリアフリー情報、ト イレ情報を配信。モデルコース、デジ タリ情報もある。	「観光施設」「交通機関」「宿泊施設」「グ ルメ施設」「トイレ情報」別の一覧表。ク リックすると詳細情報が表示される。基本 情報、地図、バリアフリー情報、施設の様 子の写真等。調査スタッフの感想も掲 載。		○	○	○無料、 有料	○
松江市	てくてくウェブ松江	NPO法人プロジェ クトゆうあい(松 江バリアフリース アーセンター)	地域情 報、観光 地情報	松江のまちのバリアフリー・生活。バス情 報。	キーワード(施設名)、目的やお店などの 種類、障がいについて、から検索でき る。 画面のマップ上に施設バリアフリー情 報、安心して歩ける道、バリアフリー・生 活設備、バス路線、バス停時刻、まち歩 き観光ルート、視覚障がい者の歩行、視 覚障がい者てくてくガイド・経路の表示が			○		○
松山市	おでかけらくらく まっぷ!	松山市	地域情 報、観光 地情報	松山市内の公共、民間施設のバリアフ リー整備状況を、地図といっしょに調べ ることができる。	キーワード、カテゴリ、住所、観光地、バ リアフリー対応状況から探す等で検索。 割引情報、乗り物情報などもあり。携帯 サイトも開設。			○		○
広島県(呉 市中心)	広島・呉バリアフ リー観光ガイド	呉バリアフリース アーセンター	観光地情 報	広島県呉市の情報を中心に、広島県内 の観光バリアフリー情報を掲載	「観光施設」「交通機関」「グルメ・物販」 「宿泊施設」の写真をクリックすると詳細 情報が表示される。基本情報、バリアフ リーデータ、地図、施設の様子の写真 等。調査スタッフの感想も掲載。	最終更新日 2011.5.11				○
福岡市	福岡市バリアフ リーマップ	福岡市保健福祉 局総務部政策推 進課	地域情 報、観光 地情報	福岡市内の施設のバリアフリー整備状況 を紹介。「フリーワード」「エリア」「目的」 「施設」「設備・サービス」それぞれの方 法を組み合わせることで施設のバリアフ リー情報を検索することができる。	目的別は「観光」「泊まる」「学ぶ」「食 べる」「お買い物」「遊ぶ」から選択。足・ 目・耳が不自由な方別、子育て中の方別 に絞り込みもできる。	2015.1.30				○
福岡県	バリアフリーネット ワーク九州会議	バリアフリーネット ワーク九州会議	観光地情 報	福岡を来訪する車いす利用者、視覚・聴 覚・知的しょうがい者、高齢による歩 行不自由者、要介護者、小さな子ども連 れの方へのバリアフリー情報の発信。	エリアごとのバリアフリー施設一覧の開 覧。県内のバリアフリー交通手段に関す る紹介サイト、バリアフリー施設情報を提 供しているサイト一覧、リンク集等。					○

表 2-1 全国各地の観光地バリアフリー情報提供サイトの概要（続き）

対象地域	サイト名	情報提供主体	対象目的	内容	情報	チェック時点	提供方法			
							マップ (配布用)	PDF	冊子	WEB
長崎県	長崎バリアフリー情報局	長崎バリアフリー推進協議会	観光地情報	公共交通機関等のアクセス調査をはじめ、ホテル・旅館・各種の施設等や観光地及び各主要商店街を含め、町のバリアフリー化について官民一体になり、調査・検討・改善・提案・実行・検証を実施。ネットやガイドブック等で情報を発信している。	カテゴリからエリア別に詳細情報を検索できる。写真付きで市町村等のガイド情報も詳しく紹介。トイレは写真付きで、調査員のおすすめポイントも掲載。観光、ショッピング、グルメ等のほか、透析受け入れ病院(URL2)、エリアごとの詳細マップもあり。					○
熊本県	チェアウォーカーくまもと	NPO法人UDくまもと	観光地情報	NPO法人UDくまもとが熊本市の承認を得て、車いすで熊本市を観光するためのモデルコースを紹介するホームページ。車いすのスタッフが実際に市内をチェアウォーク(車いすでの散策)してガイドブック「車いすで巡る観光コース」にまとめた。	バリアフリー情報や車いす対応トイレなどを掲載した各コースのページからより詳しい「NPO法人 UDくまもと」が提供する「車いすで巡る観光コースマップ」をPDFでダウンロードできる。					○
宮崎県	みやざきバリアフリー情報マップ	宮崎県	地域情報、観光地情報	宮崎県内の主要な観光地を車イスで調査。駐車場から施設までの地図と、ポイントとなるところでは写真も掲載している。おすすめ観光地も紹介。	キーワードから探す、地図から探す、障がいの状況等から探す、条件から探す、車椅子で行ける観光地と5つの方法で検索。サイトのページの文字や背景の色も選べる工夫あり。障がい者トイレの写真と図面つき。	施設により異なる		○		
鹿児島県	かごしまバリアフリー相談センター	かごしまバリアフリー相談センター	観光地情報	車いす利用者や高齢者など移動や歩行に自信のない方、子どもから大人まで旅を楽しみたい方々に、それぞれが必要とする情報を発信する。	バリアフリー情報のキーワード検索。地図、カテゴリから目的の施設を検索できる。	最終更新日 2015.08.18	○	○		○
沖縄県	沖縄県バリアフリーマップ	NPO法人バリアフリーネットワーク会議	地域情報、観光地情報	「障がい種別」「目的別(見る、食べる等)」「地位別」「総合検索」から選択。複数選択、併用選択の検索も可。	検索条件に合った施設の基本情報と福祉マークを一覧表で表示。施設名をクリックすると更に詳細な情報、地図、バリアフリーの写真、駐車場の詳細情報等も見られる。					○

表 2-2 観光地バリアフリー情報提供サイトの情報内容①（全般、車いす、肢体不自由者対応、視覚障害者対応）

			重要度＝大			重要度＝中			重要度＝小																		
対象地域	サイト名	情報提供主体	全般											車いす、肢体不自由者対応											視覚障害者対応		
			駐車場	施設内ルート	手すり	開口幅	障害者割引	人的介助	多目的トイレ	補助犬同伴	障害対応ATM	障害対応券売機	障害対応自販機	段差有無	スロープ	エレベータ	エスカレータ	車いす昇降機	車いす用公衆電話	車いす対応水飲み場	車いす対応レストラン	車いす対応バス停	車いす貸出	車いす用観覧席	点字ブロック	視覚障害者用表記	階段手すり点字
北海道	北海道バリアフリーマップ「いっしょに北海道」	北海道	○			○				○・機能詳細 ・トイレまでのルート情報				○											○		
北海道	カムイ大雪バリアフリーツアーセンター	特定非営利活動法人カムイ大雪バリアフリー研究所	○ 多目的							○	○					○						○		○			
小樽市	小樽バリアフリーマップ	小樽市福祉部障害福祉課	○			○				○					○	○						○		○	○ 点字・盲導鈴・音の出る信号		
釧路市	釧路市釧路市バリアフリーガイド	北海道釧路市	○		○			○	○・機能詳細	○ 盲導犬・介助犬・聴導犬				○	○	○ 車椅子対応、音声案内・点字案内板	○					○			○ 音声・点字案内		
青森県	青森県バリアフリーマップ	青森県	○		○				○・機能詳細		○	○ 点字、ボタン低位置		○	○ ロードヒーター、屋根の有無	○ 車いす、点字の有無			○				○	○	○	○	
岩手県	岩手県観光ポータルサイト いわたの旅	公益財団法人岩手県観光協会	○				○ 障害・高齢・介助者	○	○	○				○	○	○ 視覚・聴覚障害者対応						○		○			
宮城県	みやぎバリアフリー情報マップ	宮城県	○						○・機能詳細	○ 盲導犬				○		○	○		○ 難聴者対応				○	○	○		
秋田県	あきたバリアフリーマップ	秋田県	○						○					○	○	○		○				○		○	○ 点字		
山形県	山形市バリアフリーガイドマップ	山形市福祉のまちづくり活動委員会	○			○			○					○ 高さ	○ 距離	○								○	○ 点字		
福島県福島市、二本松市、伊達市、会津若松市、猪苗代、妻磐、郡山付近、いわき市、相馬市	ふくしまバリアフリーツアーセンター	特定非営利活動法人 ふくしまバリアフリーツアーセンター	○ 障害者対応						○							○						○					

表 2-2 観光地バリアフリー情報提供サイトの情報内容①（聴覚障害者対応、乳幼児連れ対応、外国人、高齢者、その他、宿泊施設）

			重要度＝大			重要度＝中			重要度＝小																	
対象地域	サイト名	情報提供主体	聴覚障害者対応			乳幼児連れ対応						外国人	高齢者	その他								宿泊施設				
			手話対 応	筆談準 備	補聴設 備	ベビー チェア	授乳室	オムツ 替えス ペース	乳幼児 用小型 ベッド	キッズ ルーム	ベビー カー貸出			外国語 対応	老眼鏡・ 拡大鏡	福祉避 難所	AED	自動ド ア	手動ド ア	インター ホン	電光掲 示板	公衆 FAX	バリアフ リールー ム	手すり 付バス ルーム	低い洗 面台	特別食
北海道	北海道バリアフ リーマップ「いっ しょに北海道」	北海道		○			○		○			○										○	○			
北海道	カムイ大雪バリア フリーツアーセン ター	特定非営利活動 法人カムイ大雪 バリアフリー研究 所					○													○					○	
小樽市	小樽バリアフリー マップ	小樽市福祉部障 害福祉課	○									○			○											
釧路市	釧路市釧路市バ リアフリーガイド	北海道釧路市		○						○					○	○						○				
青森県	青森県バリアフ リーマップ	青森県	○													○						○				
岩手県	岩手県観光ボー タルサイト いわて の旅	公益財団法人岩 手県観光協会	○				○	○				○				○						○				
宮城県	みやぎバリアフ リー情報マップ	宮城県	○			○				○					○				○							
秋田県	あきたバリアフ リーマップ	秋田県						○ 子ども							○											
山形県	山形市バリアフ リーガイドマップ	山形市福祉のま ちづくり活動委員 会															○									
福島県福島 市、二本松 市、伊達市、 会津若松 市、猪苗代、 裏磐梯、郡 山付近、い わき市、相 馬市	ふくしまバリアフ リーツアーセン ター	特定非営利活動 法人 ふくしまバ リアフリーツアー センター										○ 英語・中 国語														

表 2-2 観光地バリアフリー情報提供サイトの情報内容②（全般、車いす、肢体不自由者対応、視覚障害者対応）

			重要度＝大			重要度＝中			重要度＝小																			
対象地域	サイト名	情報提供主体	全般										車いす、肢体不自由者対応										視覚障害者対応					
			駐車場	施設内 ルート	手すり	開口幅	障害者 割引	人的介 助	多目的 トイレ	補助犬 同伴	障害対 応ATM	障害対 応券売 機	障害対 応自販 機	段差有 無	スロープ	エレ ベータ	エスカ レータ	車いす 昇降機	車いす 用公衆 電話	車いす 対応水 飲み場	車いす 対応レ ストラン	車いす 対応バ ス停	車いす 貸出	車いす 用観覧 席	点字ブ ロック	視覚障 害者用 表記	階段手 すり点 字	
いわき市	いわきバリアフ リーマップ	認定NPO法人 いわき自立生活 センター	○ 車椅子				○	○	○	○				○	○	○ 車椅子 対応	○ 車椅子 対応								○			
栃木市	栃木市バリアフ リーマップ	栃木県観光協会	○						○					○	○	○ 一般・身 障害者対 応		○				○					○	
埼玉県	埼玉県公式観光 サイト ちよこたび 埼玉 観光バリア フリーマップ	埼玉県産業労働 部観光課 社団 法人埼玉県物産 観光協会	○						○																			
千葉県	ちばバリアフリー マップ	千葉県	○			○			○		○ 点字	○ 車椅子、 点字、音 声		○	○ 機能詳細	○	○ 車椅子 対応	○					○	○	○	○ 点字(メ ニュー) 、音声		○
東京都区市 町村	区市町村バリアフ リーマップ一覧	東京都	○				○		○	○ 盲導犬・ 聴導犬				○	○	○	○		○	○	○		○		○	○ 点字・音 声		
千代田区	ちよだ観光&地 域バリアフリー マップ	リープ・ウィズ・ド リーム	○				○ 駐車場		○	○					○	○				○								
神奈川県市 町村	市町村バリアフ リーマップ一覧	神奈川県	○					○	○ 機能詳細		○	△		○	○	○	○						○	○		○ 点字		
神奈川県	観光かながわ NOW	公益社団法人神 奈川県観光協会	○					○	○ 機能詳細			○ 点字		○		○ 障害者 対応			○				○			○		
三浦市	三浦市バリアフ リーマップ施設一 覧	神奈川県三浦市							○					○		○ 身障害 者対応							○		○			
新潟県	にいがたバリアフ リーガイドマップ	新潟県	○						○					○	○	○			○ 難聴者					○	○	○ 点字・音 声		
富山県	とやまバリアフ リーマップ	富山県	○			○				○	○	○		○	○	○	○		○ 聴覚障 害者対 応				○	○	○	○ 点字(メ ニュー) ・音声		
富山県	富山らくらく交通 ナビ	富山県公共交通 情報提供活性化 協議会		○												○	○											
石川県	旅バリ	石川バリアフリー ツアーセンター (NPO法人)	○				○		○					○		○		○					○			○		
福井県	ふくふくマップ	福井県	○ 一般・障 害者対 応 呼び出 しベル			○			○ 機能詳細		○ 車椅子・ 視覚障 害者対 応			○	○	○ 一般・障 害者対 応	○ 一般・障 害者対 応		○ 車椅子・ 難聴者・				○		○	○ 触知式 案内板・ 音声・呼 び出しベ ル		

表 2-2 観光地バリアフリー情報提供サイトの情報内容②（聴覚障害者対応、乳幼児連れ対応、外国人、高齢者、その他、宿泊施設）

			重要度＝大			重要度＝中			重要度＝小															
対象地域	サイト名	情報提供主体	聴覚障害者対応			乳幼児連れ対応					外国人 対応	高齢者 老眼鏡・ 拡大鏡	その他						宿泊施設					
			手話対 応	筆談準 備	補聴設 備	ベビー チェア	授乳室	オムツ 替えス ペース	乳幼児 用小型 ベッド	キッズ ルーム			ベビー カー貸出	福祉遊 難所	AED	自動ド ア	手動ド ア	インター ホン	電光掲 示板	公衆 FAX	バリアフ リールー ム	手すり 付バス ルーム	低い洗 面台	特別食
いわき市	いわきバリアフ リーマップ	認定NPO法人 いわき自立生活 センター									○								○					
栃木市	栃木市バリアフ リーマップ	栃木県観光協会													○									
埼玉県	埼玉県公式観光 サイト ちよこたび 埼玉 観光バリア フリーマップ	埼玉県産業労働 部観光課 社団 法人埼玉県物産 観光協会																						
千葉県	ちばバリアフリー マップ	千葉県	○	○			○	○ 子ども 用、 大人用	○	○	○	○	○		○	○ 手動					○	○		
東京都区市 町村	区市町村バリアフ リーマップ一覧	東京都	○				○	○ 大人用	○		○				○			○	○					
千代田区	ちよだ観光＆地 域バリアフリー マップ	リープ・ウィズ・ド リーム						○ 大人							○									
神奈川県市 町村	市町村バリアフ リーマップ一覧	神奈川県					○	○ 多目的			○													
神奈川県	観光かながわ NOW	公益社団法人神 奈川観光協会	○																					
三浦市	三浦市バリアフ リーマップ施設一 覧	神奈川県三浦市													○									
新潟県	にいがたバリアフ リーガイドマップ	新潟県					○								○			○	○ 車椅子 用居室					
富山県	とやまバリアフ リーマップ	富山県	○				○	○			○				○			○	○ 車椅子 用居室	○				
富山県	富山らくらく交通 ナビ	富山県公共交通 情報提供活性化 協議会																						
石川県	旅バリア	石川バリアフリー ツアーセンター (NPO法人)					○				○													
福井県	ふくふくマップ	福井県	○				○	○							○	○ 引き戸・ 開き戸			○ 障害者 用			○		

表 2-2 観光地バリアフリー情報提供サイトの情報内容③（全般、車いす、肢体不自由者対応、視覚障害者対応）

			重要度＝大			重要度＝中			重要度＝小																			
対象地域	サイト名	情報提供主体	全般											車いす、肢体不自由者対応											視覚障害者対応			
			駐車場	施設内 ルート	手すり	開口幅	障害者 割引	人的介 助	多目的 トイレ	補助犬 同伴	障害対 応ATM	障害対 応券売 機	障害対 応自販 機	段差有 無	スロープ	エレ ベータ	エスカ レータ	車いす 昇降機	車いす 用公衆 電話	車いす 対応水 飲み場	車いす 対応レ スラン	車いす 対応バ ス停	車いす 貸出	車いす 用観覧 席	点字ブ ロック	視覚障 害者用 表記	階段手 すり点 字	
山梨県	福祉マップやまなし	山梨県	○ 屋根		○				○	○	○	○ 車椅子・ 聴覚障 害者対 応		○ 車椅子 対応、点 字表記	○	○	○ 身障者 対応			○ 音声調 節機能				○		○	○ 音声・点 字(メ ニュー)	○
長野県	信州首都圏総合活動拠点	長野県	○							△ 車椅子					○	○							○			○		
岐阜市	岐阜市バリアフリートイレマップについて	岐阜市								○ オストメイト対応						○	○									○ 音声		
富士市	ふじタウンマップ	富士市	○							○ 盲導犬・ 介助犬・ 聴導犬	○ 視覚障 害	○ 点字		○	○	○ 一般・障 害者対 応	○					○	○	○	○ 音声・点 字・拡大 文字			
伊豆地域	伊豆バリアフリーガイド	伊豆バリアフリー環境整備協議会	○ 台数						○													○ 台数						
愛知県	愛知県内主要観光施設バリアフリー状況表	名鉄観光サービス株式会社	○ 障害者 対応						○ 車椅子 対応					○	○	○		○ 昇降機					○					
-	ハートTOハート	株式会社チックラベルセンター												○ リフト車 両								○ 簡易電 動						
伊勢志摩地域	伊勢志摩バリアフリーツアーセンター	NPO法人 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター	○			○			○ 車椅子 対応	○ 盲導犬		○ 点字表 示付		○ 高さ	○	○	○						○			○ 点字		
桑名市	桑名市バリアフリー観光マップ	三重県桑名市	○						△ 障害者 対応						○													
宇治市	宇治観光福祉マップ	宇治市観光協会	○ 障害者 対応						○ 車椅子 対応	○ 盲導犬・ 聴導犬・ 介助犬				○	○	○	○		○						○	○ 点字		
長岡京市	長岡京市バリアフリーマップ「いけるん」	長岡京市障がい福祉課	○						○	○													○		○ 点字			
奈良市	深！発見なら	日本バリアフリー観光推進機構	○						○					○	○	○												
和歌山県	わかやま歩歩	NPO法人WACわかやま	○					○	○	○ 機能詳細	○						○						○					
神戸市	神戸ユニバーサルツーリズムセンター	神戸ユニバーサルツーリズムセンター							○														○					
神戸市	こうべバリアフリー情報	神戸市	○ 障害者 対応	○ 敷地内 通路					○ 機能詳細					○	○	○ 一般・障 害者対 応							○	○	○	○ 音声・点 字		

表 2-2 観光地バリアフリー情報提供サイトの情報内容③（聴覚障害者対応、乳幼児連れ対応、外国人、高齢者、その他、宿泊施設）

			重要度＝大			重要度＝中			重要度＝小																
対象地域	サイト名	情報提供主体	聴覚障害者対応			乳幼児連れ対応						外国人 外国語 対応	高齢者 老眼鏡・ 拡大鏡	その他								宿泊施設			
			手話対 応	筆談準 備	補聴設 備	ベビー チェア	授乳室	オムツ 替えス ペース	乳幼児 用小型 ベッド	キッズ ルーム	ベビー カー貸出			福祉避 難所	AED	自動ド ア	手動ド ア	インター ホン	電光掲 示板	公衆 FAX	バリアフ リールー ム	手すり 付バス ルーム	低い洗 面台	特別食	貸切風 呂
山梨県	福祉マップやまなし	山梨県	○		○ 集団補 聴器シ ステム		○	○				○				○		○		○					
長野県	信州首都圏総合活動拠点	長野県	○									○				○				○	○				
岐阜市	岐阜市バリアフリートイレマップについて	岐阜市																							
富士市	ふじタウンマップ	富士市	○	○			○	○				○			○	○		○							
伊豆地域	伊豆バリアフリーガイド	伊豆バリアフリー環境整備協議会					○			○		○								○					
愛知県	愛知県内主要観光施設バリアフリー状況表	名鉄観光サービス株式会社																							
-	ハートTOハート	株式会社チケットラベルセンター																							
伊勢志摩地域	伊勢志摩バリアフリーツアーセンター	NPO法人 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター																							
桑名市	桑名市バリアフリー観光マップ	三重県桑名市																							
宇治市	宇治観光福祉マップ	宇治市観光協会													○	○		○ 呼び出し機能							
長岡京市	長岡京市バリアフリーマップ「いけるん」	長岡京市障がい福祉課						○			○														
奈良市	深！発見なら	日本バリアフリー観光推進機構																							
和歌山県	わかやま歩歩	NPO法人WACわかやま						○ ごみ箱	○						○										
神戸市	神戸ユニバーサルツーリズムセンター	神戸ユニバーサルツーリズムセンター						○	○																
神戸市	こうべバリアフリー情報	神戸市			○		○	○		○ プレイ コー ナー・託 児室	○				○	○	○ 開き戸・ 引き戸								

表 2-2 観光地バリアフリー情報提供サイトの情報内容④（全般、車いす、肢体不自由者対応、視覚障害者対応）

			重要度＝大			重要度＝中			重要度＝小																		
対象地域	サイト名	情報提供主体	全般											車いす、肢体不自由者対応											視覚障害者対応		
			駐車場	施設内 ルート	手すり	開口幅	障害者 割引	人的介 助	多目的 トイレ	補助犬 同伴	障害対 応ATM	障害対 応券売 機	障害対 応自販 機	段差有 無	スロープ	エレ ベータ	エスカ レータ	車いす 昇降機	車いす 用公衆 電話	車いす 対応水 飲み場	車いす 対応レ ストラン	車いす 対応バ ス停	車いす 貸出	車いす 用観覧 席	点字ブ ロック	視覚障 害者用 表記	階段手 すり点 字
山陰・山陽 (鳥根県、鳥 取県中心)	てくてく山陰	NPO法人プロジェ クトゆうあい(山 陰バリアフリース ターセンター)	○			○ 飲食施 設		○	○ 機能詳 細				○ 高さな ど	○								○		○	○ 点字メ ニュー・ 誘導線		
松江市	てくてくウェブ松江	NPO法人プロジェ クトゆうあい(松 江バリアフリース ターセンター)	○思い やり、障 害者用						○ オストメ イト対 応、洋 式、車 いす、野 外				○ 高さな ど	○	○	○		○ 階段昇 降機	○			○			○ 音声、点 字、触 図、誘導 線		
松山市	おでかけらくらく まっぷ!	松山市	○			○ 開口、 通路	○ 障害者・ 高齢者		○ 機能詳 細	○		○ 人的介 助	○ 高さ	○ 勾配					○ 音声調 節			○		○	○ 点字(メ ニュー) 、音声		
広島県(呉 市中心)	広島・呉バリアフ リー観光ガイド	呉バリアフリース ターセンター	○ 障害者 用			○			○	○			○	○	○							○		○ 点字パ ンフレッ ト、音声 ガイド			
福岡市	福岡市バリアフ リーマップ	福岡市保健福祉 局総務部政策推 進課	○				○ 障害者・ 高齢者	○	○ 機能詳 細		○ 車椅子、 点字・音 声				○	○	○	△ 階段昇 降機	○ 音声調 節			○	○	○	○ 点字・音 声		
福岡県	バリアフリーネット ワーク九州会議	バリアフリーネット ワーク九州会議							○ 車いす 専用・多 目的・オ ストメイト 対応																		
長崎県	長崎バリアフリー 情報局	長崎バリアフリー 推進協議会	○						○	○ 盲導犬・ 介助犬			○	○	○							○ 手動			○ 音声ガイ ダンス		
熊本県	チェアウォーカーく まもと	NPO法人UDくま もと							○																		
宮崎県	みやざきバリアフ リー情報マップ	宮崎県	○ 施設ま での距 離			○			○ 機能詳 細			○ 自販機	○		○				○ 難聴者 用				○	○	○ 音声・点 字案内		
鹿児島県	かごしまバリアフ リー相談センター	かごしまバリアフ リー相談センター	○ 障害者 用						○ 障害者 用・オス トメイト 対応	○			○	○	○ 障害者 専用							○					
沖縄県	沖縄県バリアフ リーマップ	NPO法人バリアフ リーネットワーク 会議	○ 一般・障 害者対 応、距 離、屋 根			○	○	○	○ 機能詳 細	○	○ 車椅子		○ 段数、 高さ	○	○ 一般・車 椅子対 応	○						○		○	○ 点字、音 声、点滅 誘導		

表 2-2 観光地バリアフリー情報提供サイトの情報内容④（聴覚障害者対応、乳幼児連れ対応、外国人、高齢者、その他、宿泊施設）

			重要度＝大			重要度＝中			重要度＝小																
対象地域	サイト名	情報提供主体	聴覚障害者対応			乳幼児連れ対応					外国人 対応	高齢者 老眼鏡・ 拡大鏡	その他							宿泊施設					
			手話対 応	筆談準 備	補聴設 備	ベビー チェア	授乳室	オムツ 替えス ペース	乳幼児 用小型 ベッド	キッズ ルーム			ベビー カー貸出	福祉避 難所	AED	自動ド ア	手動ド ア	インター ホン	電光掲 示板	公衆 FAX	バリアフ リーール ーム	手すり 付バス ルーム	低い洗 面台	特別食	貸切風 呂
山陰・山陽 (島根県、鳥 取県中心)	てくてく山陰	NPO法人プロジェ クトゆうあい(山 陰バリアフリーツ アーセンター)	○			○ ベビー キープ			○ 大人用 簡易													○			
松江市	てくてくウェブ松江	NPO法人プロジェ クトゆうあい(松 江バリアフリーツ アーセンター)	○				○							○	○	○				○					
松山市	おでかけらくら くまっぷ!	松山市	○		○ 集団補 聴器シ ステム		○				○	○				○	○			○					
広島県(呉 市中心)	広島・呉バリアフ リー観光ガイド	呉バリアフリーツ アーセンター	○					○																	
福岡市	福岡市バリアフ リーマップ	福岡市保健福祉 局総務部政策推 進課	○	○	○		○	○		○	○							○							
福岡県	バリアフリーネット ワーク九州会議	バリアフリーネット ワーク九州会議																							
長崎県	長崎バリアフリー 情報局	長崎バリアフリー 推進協議会					○	○ 子ども・ 大人			○				○	○			○						
熊本県	チェアウオーカー まもと	NPO法人UDくま もと																							
宮崎県	みやざきバリアフ リー情報マップ	宮崎県	○				○	○	○ 温水器							○			○						
鹿児島県	かごしまバリアフ リー相談センター	かごしまバリアフ リー相談センター							○						○	○	○ 引き戸・ 開き戸								
沖縄県	沖縄県バリアフ リーマップ	NPO法人バリアフ リーネットワーク 会議	○ 手話通 訳	○ ボード		○	○	○ ユニ バーサ ルシート	○		○ 案内板					○ 手動ド ア				○			△ 水飲み 場		

2.2 先進的取り組み

情報提供サイトや文献で、特に先進的と見られる取組を紹介する。

2.2.1 とやま交通インフォメーション「交通案内業務ガイドライン」

富山県では、平成 27 年 3 月 14 日の北陸新幹線開業を契機に増加が期待される富山県来訪者の方々に、円滑に県内公共交通を利用してもらうために、県内で乗降客が最も多く、複数の公共交通機関の結節点である富山駅に、平成 26 年 5 月 1 日から 11 月 30 日まで、公共交通に関するインフォメーションブースをモデル的に設置し、新幹線開業後の県内公共交通の案内等に関して課題等を確認した。

そのインフォメーションブースに寄せられた問い合わせやその対応方法をもとに「交通案内業務ガイドライン」を作成した。

当該ガイドラインは、市町村、交通事業者をはじめとした関係者が、北陸新幹線を利用して富山県を訪れる方々等に対し、円滑に総合的な交通案内業務を行うことを目的に作成されたものである。

当該ガイドラインは、県内の全ての公共交通について路線や利用方法を紹介しており、さらに主な観光地へのアクセスや問い合わせ先、外国人への問い合わせ対応等、多くの情報が掲載されており、インターネットでも提供されているため、旅行者にとっても便利なガイドブックになっている。

県内の事業者・従業員が県外客を受け入れるための教科書であるとともに、旅行者への情報提供ツールにもなっている。



図 2-1 富山県のバリアフリー情報発信例

出典)「とやま交通インフォメーション 交通案内業務ガイドライン」

(富山県、平成 27 年 2 月)

http://www.pref.toyama.jp/cms_pfile/00014391/00769302.pdf

2.2.2 「バリアフリー温泉で家族旅行」

本事例は、温泉エッセイストの山崎まゆみ氏によるバリアフリーに配慮した温泉宿のガイドブックである。

通常のガイドブックのように温泉や食事の魅力を伝えるとともに、個室や浴室等のバリアフリー関連施設の状況も写真付きで紹介している。また、各宿の情報は、下記に示す共通の表で紹介されている。

表 2-3 各宿の情報提供表

予約前のチェックポイント

施設	車いす使用者の駐車場		車いす送迎の有無	
	駐車場から玄関まで			
	公共スペースに車いす対応のトイレ		オストメイトの対応	
	貸し出し備品			
	バリアフリー客室&ユニバーサルタイプ客室			
	ロビーから客室への移動			
	車いすでの宿泊可能客室数			
入浴	車いす使用者に	貸切風呂		
	おすすめの風呂	大浴場		
	入浴用の貸出備品			
	入浴介助制度			
食事	食事の方法			
	食事のアレンジ			

プラスα
情報

出典：「バリアフリー温泉で家族旅行」山崎まゆみ著、昭文社発行、2015年12月
を元に、事務局作成

3. 対象エリアにおける実地調査

3.1 調査計画

調査地区の一部について、現地視察を行い、バリアフリー上の良い点・悪い点の気づき事項を整理するとともに、「2. 事前調査等の実施」で収集した既存の評価指標を参考にチェックシートを作成し、現地主要施設のチェックを行った。

これらの調査・チェック結果を基に、観光地のバリアフリー化にとって重要な指標を検討し「4. バリアフリー化指標の検討」に活かすとともに、今後のバリアフリー化にとって重要な視点を検討して「5. 観光地のバリアフリー化促進のための方策」に活かした。

3.1.1 対象エリア

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・石川県地域を実地調査の対象とする。

調査対象エリアにおける主要な観光地について、現地での拠点となる駅等から主要な観光地へのアクセス、主要な観光地の観光施設、飲食施設、宿泊施設等について現状を調査する。

下記に示す地区を主要チェック地区とした。

表 3-1 調査対象エリアの特性と主要チェック地区

対象エリア		特性	主要チェック地区
奈良県		近年外国人観光客の増加が著しい。 京都等からのアクセシビリティの改善と観光地内のバリアフリー化が課題と考えられる。	・東大寺 ・春日大社 ・ならまち ・明日香村（石舞台古墳） など
北陸	富山県	北陸新幹線金沢開業によって、日本人・外国人ともに観光客数が最も伸びている地域。	・富山市内（富山駅、富山城址公園、グランドプラザ、LRT） ・立山黒部アルペンルート など
	石川県	著名な観光地が分散しており、アクセシビリティの改善が課題と考えられる。	・金沢市内（金沢駅、兼六園、金沢城、ひがし茶屋街、金沢21世紀美術館、近江町市場） ・加賀温泉（山代温泉） など

次ページ以降の地図（図 3-1）に、主要チェック地区の位置を示す。

また、表 3-2 に、主要チェック地区の概要を示す。

奈良県

■奈良市内



出所) <http://narashikanko.or.jp/pamph/pdf/narari-15.pdf> より一部抜粋

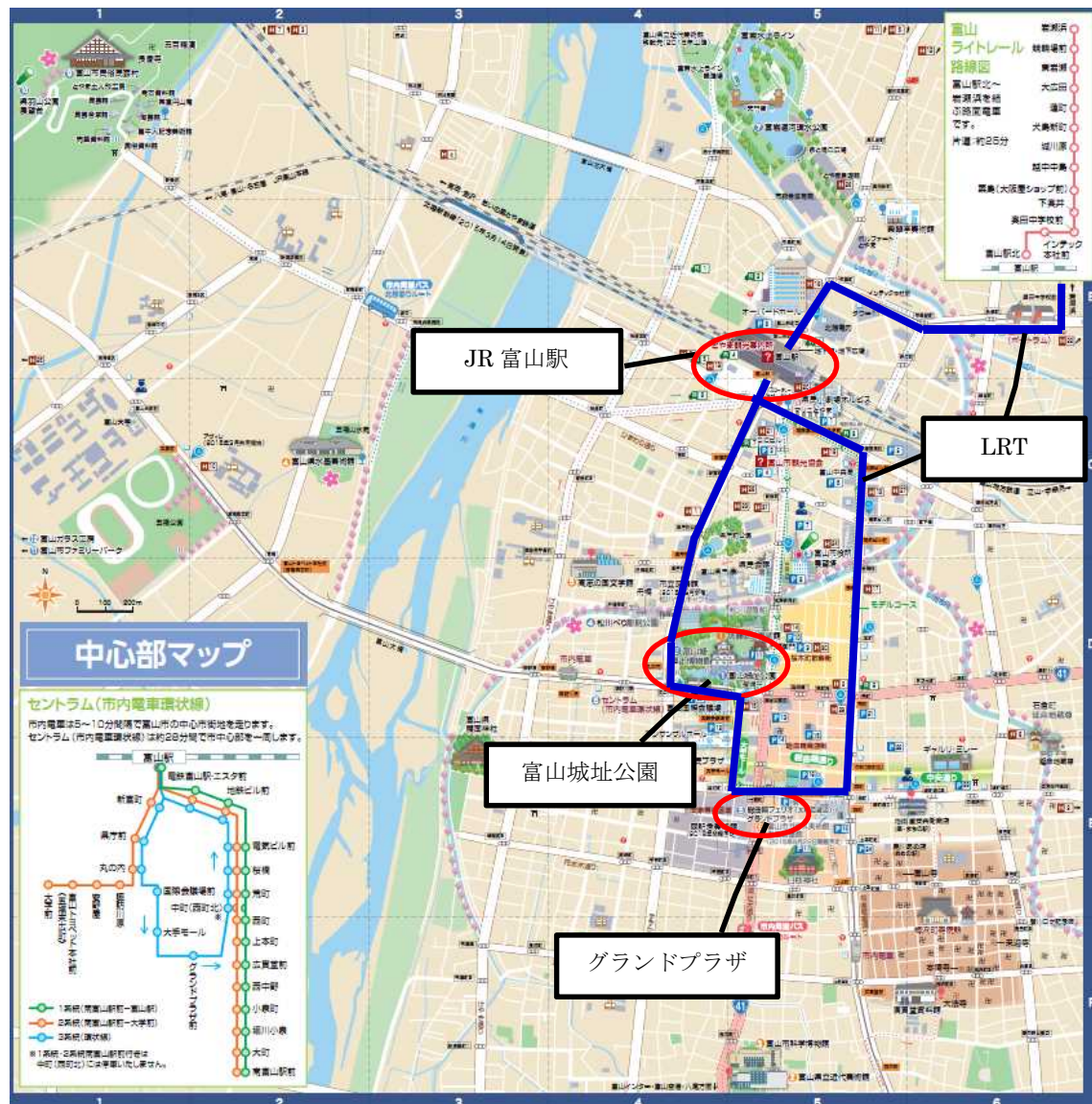
■明日香村



出所) <http://asukamura.com/files/50e003512112ac68d78ad138b7630a46.pdf> より一部抜粋

富山県

■富山市内



出所) http://www8.city.toyama.toyama.jp/kanko/webfile/pam_fdfa594a6815f30137b5180a1efd6a50.pdf

■立山黒部アルペンルート



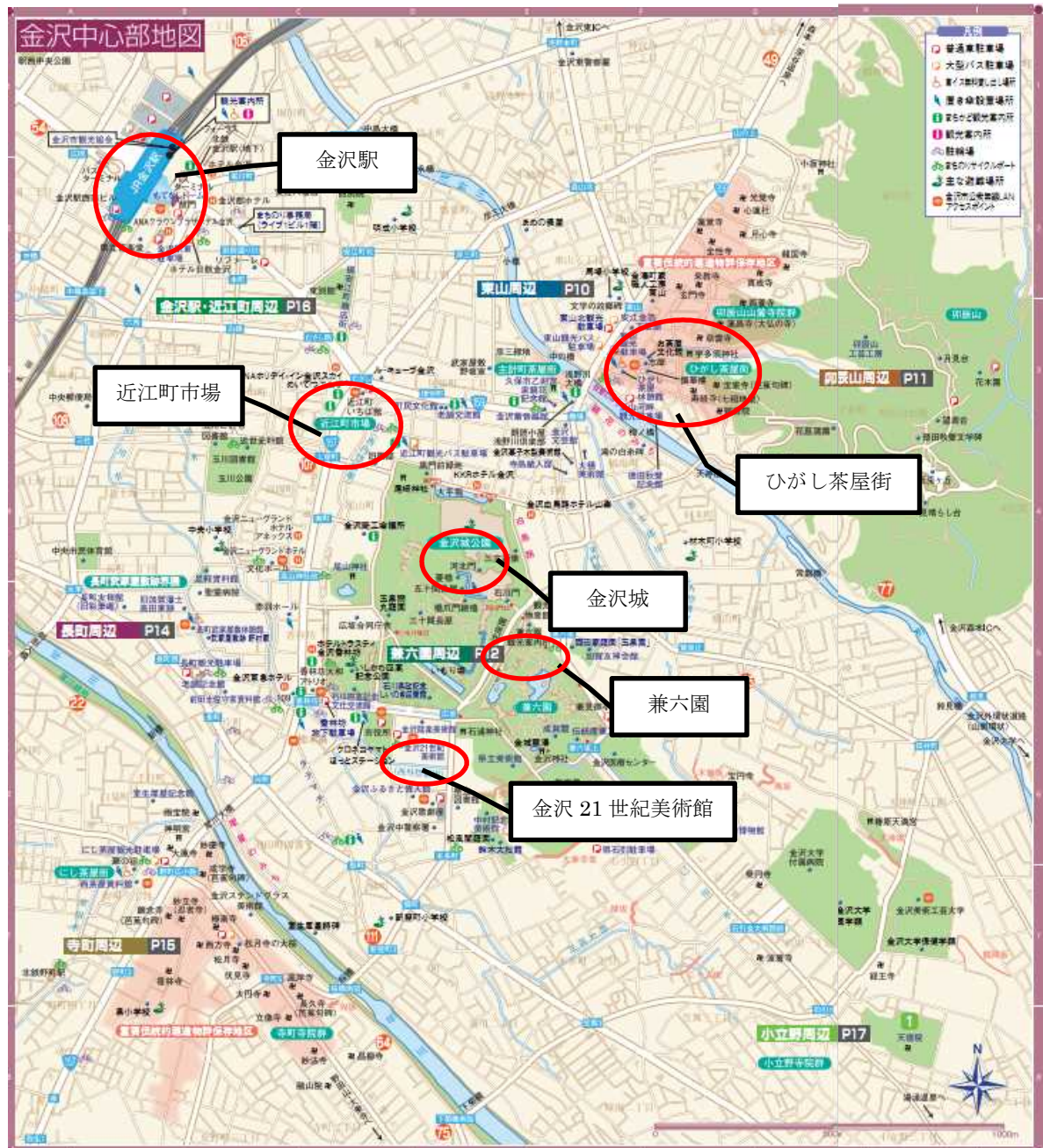
出所) http://www.alpen-route.com/access_new/access/railways.html



出所) <http://www.alpen-route.com/facilities/station/>

石川県

■金沢市内



出所) http://www.kanazawa-kankoukyukai.or.jp/digitalpamphlet/pdf/print01_201503.pdf

[illegible][illegible]

図 3-1 3 県の主要チェック地区の位置図

表 3-2 主要チェック地区の概要

対象エリア	目的地(観光施設)		宿泊施設候補		交通手段		公開情報
	施設	BF情報	施設	BF情報	施設・車両	BF情報	
奈良県	東大寺	貸出用車いすあり、スロープあり、段差・階段あり	・日航ホテル奈良 ・ホテルサンルート奈良 ・春日ホテル ・ホテルアジュール・奈良	(ホテルサンルート奈良) ・ケアサポートサービスあり※専門サポートスタッフは「ヒューマンヘリテージ株式会社」に委託	JR関西本線(奈良駅)	・EVあり、ESあり、 ・改札まで段差なしで移動可能な駅入り口あり(西口) ・のりばまで段差なしで移動可能な改札口あり(改札口) ・車いす対応あり ・ベビーベッドあり ・多機能トイレあり	・JRおでかけネット「バリアフリー情報」 (https://www.jr-odekake.net/eki/barrierfree.php?id=0620816) ・近畿日本鉄道「バリアフリー施設のご案内」 (http://www.kintetsu.co.jp/barrierfree/barrierfree_info/bf012.html) ・奈良交通株式会社「ノンステップバスの運行について」 (http://www.narakotsu.co.jp/company/nonst.html) ・公益社団法人奈良市観光協会公式ホームページ「バリアフリー情報」 (http://www.narashikanko.or.jp/barrierfree2/index.html)
					近鉄奈良線(奈良駅)	・一部EVあり、ESあり ・車いすでの移動可能 ・ベビーベットあり ・多機能トイレあり ・誘導チャイムあり ・点字運賃表あり ・点字案内板あり	
					奈良交通バス(氷室神社・国立博物館)	・ノンステップバス保有	
					奈良交通バス(東大寺大仏殿)	・ノンステップバス保有	
					奈良交通バス(大仏殿春日大社前)	・ノンステップバス保有	
					奈良交通バス(春日大社表参道)	・ノンステップバス保有	
	ならまち	※公益社団法人奈良市観光協会公式ホームページに情報なし			JR関西本線(奈良駅)	・EVあり、ESあり、 ・改札まで段差なしで移動可能な駅入り口あり(西口) ・のりばまで段差なしで移動可能な改札口あり(改札口) ・車いす対応あり ・ベビーベッドあり ・多機能トイレあり	・ならまち公式ホームページ (http://www.naramachiinfo.jp/) ・JRおでかけネット「バリアフリー情報」 (https://www.jr-odekake.net/eki/barrierfree.php?id=0620816)
	春日大社	駐車場あり、貸出用車いすあり、段差・階段あり			近鉄奈良線(奈良駅)	・一部EVあり、ESあり ・車いすでの移動可能 ・ベビーベットあり ・多機能トイレあり ・誘導チャイムあり ・点字運賃表あり ・点字案内板あり	・近畿日本鉄道「バリアフリー施設のご案内」 (http://www.kintetsu.co.jp/barrierfree/barrierfree_info/bf012.html) ・奈良交通株式会社「ノンステップバスの運行について」 (http://www.narakotsu.co.jp/company/nonst.html) ・公益社団法人奈良市観光協会公式ホームページ「バリアフリー情報」 (http://www.narashikanko.or.jp/barrierfree2/index.html)
					奈良交通バス(春日大社本殿)	・ノンステップバス保有	
					奈良交通バス(春日大社表参道)	・ノンステップバス保有	

表 3-2 主要チェック地区の概要（続き）

対象エリア	目的地（観光施設）		宿泊施設候補		交通手段		公開情報
	施設	BF情報	施設	BF情報	施設・車両	BF情報	
奈良県	明日香村（石舞台古墳）	駐車場あり、休憩所あり、多機能トイレあり	飛鳥の宿 祝戸荘	・EVあり ・車椅子対応トイレあり ・補助犬同伴OK ・施設内車椅子移動可能	近鉄橿原線（橿原神宮前駅）	・一部EVあり、ESあり ・車いすでの移動可能 ・車いす対応あり ・ベビーベットあり ・多機能トイレあり ・誘導チャイムあり ・点字案内板あり ・多機能トイレあり	・国営飛鳥歴史公園「飛鳥マップ」 (http://www.asuka-park.go.jp/area/ishibutai.html) ・近畿日本鉄道「バリアフリー施設のご案内」 (http://www.kintetsu.co.jp/barrierfree/barrierfree_info/bf012.html) ・JRおでかけネット「バリアフリー情報」 (https://www.jr-odekake.net/eki/barrierfree.php?id=0621709)
					近鉄大阪線（桜井駅）	・一部EVあり、ESあり ・車いすでの移動可能 ・車いす対応あり ・ベビーベットあり ・多機能トイレあり ・誘導チャイムあり ・点字運賃表あり	
					JR桜井線（桜井駅）	・一部EVあり、ESあり ・改札口まで段差なしで移動可能な駅入り口あり（出口） ・のりばまで段差なしで移動可能な改札口あり（改札口） ・車いす対応あり	
					近鉄吉野線（飛鳥駅）	・一部EVあり、ESあり ・車いすでの移動可能 ・車いす対応あり	
					明日香周遊バス（明日香観光会館前）	※情報なし	
					奈良交通バス（明日香観光会館前）	・ノンステップバス保有	

表 3-2 主要チェック地区の概要（続き）

対象エリア	目的地(観光施設)		宿泊施設候補		交通手段		公開情報
	施設	BF情報	施設	BF情報	施設・車両	BF情報	
富山県	富山城 (富山城址公園)	・車椅子対応、車椅子貸出、車椅子用エレベーター ・自動ドア、スロープ ・盲導犬・介助犬、貸出ベビーカー ・授乳室、ベビーシート、ベビーキープ ・多目的トイレ、車いす用トイレ(ただし、天守展望台へは階段のみ) ・城址公園駐車場に障害者用スペースあり ・入口にスロープ通路あり ・エレベーターあり ・多機能トイレあり	・富山エクセルホテル東急 ・ANAクラウンプラザホテル富山 ・富山第一ホテル ・富山マンテンホテル	(富山エクセルホテル東急の場合) ・道路と敷地に段差なし ・出入口に段差なし、自動ドア、有効幅80cm以上あり ・施設内は車椅子移動可能 ・車椅子貸出可能 ・点字付エレベーターあり	JR富山駅 路面電車(セントラム) 富山地方鉄道 市内電車環状線「国際会議場前」 富山地鉄バス「城址公園前」 富山市内周遊ぐるっとBUS「城址公園」	・駅入口から改札口まで段差なし ・改札内はエレベーター、エスカレーターあり ・多機能トイレあり ・超低床車両 ・ノンステップバス保有(路線により異なる)	・とやまバリアフリーマップ(http://www.bfmap-toyama.jp/)にて県内ホテル等のバリアフリー情報公開 ・JRおでかけネット(https://www.jr-odekake.net/)にて各駅の構内図公開 ・富山市郷土博物館(http://www.city.toyama.toyama.jp/etc/muse/introduction/index.html) ・個人運営サイト(http://ashitodode.gozaru.jp/index_081.htm)
	立山黒部アルペンルート	・車椅子やベビーカーなどの利用者にも、観光放水を見学できるよう、ダムレストハウス付近からの通路をバリアフリー化するとともに、観光放水を見れる場所に展望台ステージを設置 ・レストラン利用可能	・ホテル立山 ・湯宿ホワイトベル ・立山国際ホテル	(ホテル立山の場合) ・室堂駅からホテルまではバックヤードのエレベーターを利用。 ・室堂駅からはホテルまで連絡すれば、係が送迎。	富山地方鉄道(電鉄富山駅) 富山地方鉄道(立山駅) 立山ケーブルカー(美女平駅) 立山高原バス 立山トンネルトロリーバス(室堂駅、大観峰駅) ロープウェイ(黒部平駅) 黒部ケーブルカー(黒部湖駅) 徒歩15分(黒部ダム駅) 関電トンネルトロリーバス 路線バス(扇沢駅) JR信濃大町駅	・EV、ESあり ・段差における手すりあり ・多機能トイレなし ・車椅子対応トイレあり ・立山駅は段差なし ・多機能トイレなし ・車椅子対応トイレあり ・EV、ESなし ・美女平駅は車椅子対応トイレあり ・EV、ESなし ・バス内トイレなし ・室堂駅は車椅子対応トイレあり ・大観峰駅は車椅子対応トイレあり ・室堂駅、大観峰駅はEV、ESなし ・黒部平駅は車椅子対応トイレあり ・EV、ESなし ・黒部湖駅は車椅子対応トイレあり ・EV、ESなし ・黒部ダム駅ではトロリーバスへの乗降りや黒部ダムまでのスロープでの移動を介助 ・EV、ESなし ・黒部ダム駅は車椅子対応トイレあり ・黒部ダム駅は黒部ダムまでのスロープあり ・扇沢駅はEVあり ・車椅子対応トイレあり ・EV、ESなし ・車椅子対応トイレあり	・各駅のバリアフリー情報公開(http://www.chitetsu.co.jp/) ・ホテル立山(http://h-tateyama.alpen-route.co.jp/faq/) ・アルペンルート内各駅の構内図公開(http://www.alpen-route.com/facilities/station/) ・アルペンルートでのお手伝いが必要なかたへ(http://www.alpen-route.com/information/required_help.html) ・車椅子等でのアルペンルート観光について情報公開(http://www.kurobe-dam.com/whatis/qa.html#q002) ・信濃大町駅 https://www.jreast.co.jp/estation/station/info.aspx?StationCd=790

表 3-2 主要チェック地区の概要（続き）

対象エ リア	目的地(観光施設)		宿泊施設候補		交通手段		公開情報		
	施設	BF情報	施設	BF情報	施設・車両	BF情報			
石川県	兼六園	多機能トイレあり、障害者用駐車場あり、車椅子貸出あり、車椅子通行不可区域あり	・ホテル金沢 ・ANAクラウン プラザホテル金沢 ・金沢都ホテル ・ガーデンホテル金沢	(ホテル金沢の場合) 車椅子可能 貸し出し用車いすあり バリアフリー用トイレあり 館内の点字案内あり 車椅子用EVあり 建物入口のスロープあり	JR金沢駅	・EV、ESあり ・段差における手すりあり ・多機能トイレなし ・車椅子対応トイレあり	・全国バリアフリー旅行情報 (http://www.barifuri.jp/portal/)にてホテル等のバ リアフリー情報公開 ・JRおでかけネット(https://www.jr-odekake.net/) にて各駅の構内図公開 ・北陸鉄道バス (http://www.hokutetsu.co.jp/route- bus/howtoride) ・ホテル金沢 (http://www.hotelkanazawa.co.jp/room/index.html) ・金沢城 (http://www.pref.ishikawa.jp/siro- niwa/japanese/info.html) ・個人運営サイト (http://ashitodode.gozaru.jp/index_084.htm) ・一般社団法人えがお工房8運営サイト (http://ashitodode.gozaru.jp/index_084.htm) ・近江町市場 (http://ohmicho- ichiba.com/portal/servlet/ohmicho.index?tm=172500898) ・近江町いちば館 (http://ohmicho-ichibakan.amsstudio.jp/) ・全国バリアフリーマップのピクニック (http://www.pick- nic.com/detail/index_2556.html)にてホテル等の バリアフリー情報公開 ・温泉・宿 予約サイトゆこゆこ (http://www.yukoyuko.net/)にてホテル等のバ リアフリー情報公開 ・個人運営サイト (http://www.geocities.jp/kogata79/kc- canbus.html)にて観光周遊バスの情報あり		
					路線バス	・ノンステップバス保有			
					徒歩(タクシーで金沢駅から10分ほど)				
	金沢城	多機能トイレあり、障害者用駐車場あり、貸出用車椅子あり、スロープあり、EVあり			JR金沢駅	・EV、ESあり ・段差における手すりあり ・多機能トイレなし ・車椅子対応トイレあり			
					路線バス	・ノンステップバス保有			
					徒歩(タクシーで金沢駅から10分ほど)				
	ひがし茶屋街	ひがし茶屋休憩館にて茶屋街観光用の貸出用車椅子あり(各店舗への入店は、段差等でバリアフリー化されていないとの情報あり)			JR金沢駅	・EV、ESあり ・段差における手すりあり ・多機能トイレなし ・車椅子対応トイレあり			
					路線バス	・ノンステップバス保有			
					徒歩(タクシーで金沢駅から10分ほど)				
	21世紀美術館	多機能トイレあり、障害者用駐車場あり、貸出用車椅子あり、EVあり、入口段差なし			JR金沢駅	・EV、ESあり ・段差における手すりあり ・多機能トイレなし ・車椅子対応トイレあり			
					路線バス	・ノンステップバス保有			
					徒歩(タクシーで金沢駅から10分ほど)				
	近江町市場	・貸出用車椅子あり ・近江町いちば館に、障害者用駐車場あり、多機能トイレあり、貸出用車椅子あり、EVあり、介護ベッドあり、スロープあり、入口段差なし			JR金沢駅	・EV、ESあり ・段差における手すりあり ・多機能トイレなし ・車椅子対応トイレあり			
					路線バス	・ノンステップバス保有			
					徒歩で金沢駅から15分ほど				
	加賀温泉(山代温泉)	※温泉街におけるバリアフリー情報なし			・雄山閣 ・瑠璃光 ・ゆのくに天祥 ・吉田屋山王閣 ・山代温泉 みどりの宿 萬松閣	(ゆのくに天祥の場合) 駐車場あり 補助件同伴可能 車椅子移動可能 車椅子専用トイレあり EVあり 建物入口はバリアフリー対応		JR北陸本線(加賀温泉駅)	・EVあり ・スロープあり ・多機能トイレあり ・車椅子対応トイレあり
								観光周遊バス	・ノンステップバス保有
								高速バス(金沢駅から直通)	・ノンステップバス保有(高速バス路線へのノンステップバス導入状況は不明)

3.1.2 調査方法

対象エリアに関して下記 2 種類の調査を行った。

①現地視察

調査地区の一部について、現地視察を行い、障害者や外国人に配慮した良い点とともに、障害者や外国人にとって不便と思われる問題点等の気づき事項を整理した。良い点、悪い点の具体的な状況を提示することが目的であり、網羅的なチェックが目的ではない。

【調査体制】本検討会委員（バリアフリーを専門分野とする学識者、車いす使用者）、事務局

②チェックシートに基づく個別施設のチェック

施設種別にチェックすべき項目を設定して、それらの項目すべてのチェックを行った。

チェックシートは、「2. 事前調査等の実施」で収集した既存の評価指標を参考に設定したものであり、チェック結果を受け、「4. バリアフリー化指標の検討」において指標化の検討に活かした。

【調査体制】バリアフリースターセンター職員、車いす使用者

以下に、施設別のチェックシートを示す。

なお、観光客には後述のとおりできるだけ多くの情報を提供することが望ましい。最低限、「4.2」に示す評価指標の情報を提供するとともに、以下に示す個別チェックシートに示した項目とその補足説明用の写真等を提供することが望まれる。

表 3-3 調査シート（観光エリア）

エリア	エリア名				
公共交通機関 アクセス	障害者・高齢者へのお勧めアクセス	最寄り駅からバス 車いすでの利用	最寄り駅・バス停からの 経路について	視覚障害者への配慮	案内の外国語表示
		【低床バス】有・無 【導入率】(約 %) 【事前予約】要・不要※ 備考(人的介助など)	段差の有無、幅員、舗 装、歩道の広さ、歩き やすさなど	【音声案内】 有・無 【点字ブロック】 有 (コントラスト/有・無) ※備考(連続性など) 無	【案内版】 有 English、中国語 한국어 その他() 無 【英語アナウンス】 有・無
駐車場	一般駐車場	障害者専用駐車場	駐車場から施設までのアクセス		
	有(台数に限りがある 場合のみ)台 【場所】 無	有()台 【場所】 無	おおよその距離、舗装の状態、車いすでの走行など		
車いす貸出	有()台 【場所】 無	貸出範囲 □施設内のみ □持ち出し可 どこまで?	※複数箇所ある場合 有()台 【場所】 無	貸出範囲 □施設内のみ □持ち出し可 どこまで?	※備考
多目的(障害者 用)トイレ	有 【場所】 無	□温水洗浄便座 □オストメイト □簡易オストメイト □介護ベッド □ベビーチェア □オムツ替え台 □音声案内 □触地図	※複数ある場合 有 【場所】 無	□温水洗浄便座 □オストメイト □簡易オストメイト □介護ベッド □ベビーチェア □オムツ替え台 □音声案内 □触地図	※備考
多目的トイレ が無い場合 洋式トイレの	有 【場所】 無	段差 有()cm ・ 無 入口幅()cm 手すり 有・無 温水洗浄便座 有・無	※複数ある場合 有 【場所】 無	段差有()cm ・ 無 入口幅()cm 手すり 有・無 温水洗浄便座 有・無	※備考

車いす使用者・歩行困難者	道路・歩道	バリアフリーの配慮	備考		
	段差、階段などはあるか?	スロープの有無、階段に手すりがあるか?、車いすで走行しやすいか?など			
視覚障害者	点字ブロック	バリアフリーの配慮	備考		
	点字ブロックの有無、連続性、コントラストなど	視覚障害者の歩きやすさ			
聴覚障害者	看板・案内	備考			
	見やすさ(文字の大きさなど)				
外国人	表示板の外国語表示	案内板の外国語表示	外国語パンフレット		
	有 English・中国語・ 한국어 その他()	有 English・中国語・ 한국어 その他()	有 English・簡体中文 繁体中文・한국어 その他()		
	無	無	無		
	外国人の見どころ・ポイント、日本的な体験、外国人が好みそうなスポットなど				
感想	お勧めポイントなど				

表 3-4 調査シート（観光施設）

観光施設	施設名				
公共交通機関 アクセス	障害者・高齢者へのお勧めアクセス	最寄り駅からバス 車いすでの利用	最寄り駅・バス停からの 経路について	視覚障害者への配慮	案内の外国語表示
		【低床バス】有・無 【導入率】(約 %) 【事前予約】要・不要 ※備考(人的介助など)	段差の有無、幅員、舗装、歩道の広さ、歩きやすさなど	【音声案内】 有・無 【点字ブロック】 有 (コントラスト/有・無) ※備考(連続性など) 無	【案内版】 有 English、中国語 한국어 その他() 無 【英語アナウンス】 有・無
駐車場	一般駐車場	障害者専用駐車場	駐車場から施設までのアクセス		
	有(台数に限りがある場合のみ)台 【場所】 無	有()台 【場所】 無	おおよその距離、舗装の状態、車いすでの走行など		
入り口	入口				
	入口幅が85cm以上 有・無()cm 段差 有()cm 又は階段 有・無 階段1～5段の場合 ()段 階段手すり 有・無 スロープ 有(簡易 or 常設) 無 段差 無				
車いす貸出	有()台 【場所】 無	貸出範囲 □施設内のみ □持ち出し可 どこまで?	※複数箇所ある場合 有()台 【場所】 無	貸出範囲 □施設内のみ □持ち出し可 どこまで?	※備考
	有 【場所】 無	□温水洗浄便座 □オストメイト □簡易オストメイト □介護ベッド □ベビーチェア □オムツ替え台 □音声案内 □触地図	※複数ある場合 有 【場所】 無	□温水洗浄便座 □オストメイト □簡易オストメイト □介護ベッド □ベビーチェア □オムツ替え台 □音声案内 □触地図	※備考
多目的トイレが 無い場合 洋式トイレ	有 【場所】 無	段差 有()cm ・ 無 入口幅()cm 手すり 有・無 温水洗浄便座 有・無	※複数ある場合 有 【場所】 無	段差有()cm ・ 無 入口幅()cm 手すり 有・無 温水洗浄便座 有・無	※備考
	有 【場所】 無	□鏡 □手すり □低操作ボタン □音声案内 □点字 □浮き出し文字	※複数ある場合 有 【場所】 無	□鏡 □手すり □低操作ボタン □音声案内 □点字 □浮き出し文字	※備考

車いす使用者・歩行困難者	施設内通路	バリアフリーの配慮	施設・展示物について	人的介助	備考
	段差、階段などはあるか？ 車いすで行けない所はあるか？	スロープの有無、階段に手すりがあるか？、車いすで走行しやすいか？など	工夫、楽しみ方など 車いすの目線ではどうか？	車いす介助 有 何を？ 無 利用の頻度 研修などはあるか？	
視覚障害者	点字ブロック	バリアフリーの配慮	施設・展示物について	人的介助	備考
	点字ブロックの有無 連続性、コントラストなど	視覚障害者の歩きやすさ	工夫、楽しみ方など 聴覚情報（イヤホンガイド、アナウンス、音案内など）有無/わかりやすさ	ガイド 有 ・ 無 予約方法 視覚障害者の介助（手引き） 有 ・ 無 利用の頻度 研修などはあるか？	
聴覚障害者	施設案内	バリアフリーの配慮	施設・展示物について	人的介助	備考
	見やすさ（文字の大きさなど）	筆談による対応 可 ・ 不可 筆談ボードの設置 有 ・ 無	映像の音声に字幕が付いているか？など	ガイド 有 ・ 無 予約方法 筆談対応 可 ・ 不可 手話通訳 有 ・ 無 利用の頻度 研修などはあるか？	
外国人	看板の外国語表示	案内の外国語表示	外国語パンフレット	外国語聴覚情報（イヤホンガイド、アナウンス）	外国語対応
	有 English ・ 中国語 ・ 한국어 その他() 無	有 English ・ 中国語 ・ 한국어 その他() 無	有 English ・ 簡体中文 繁體中文 ・ 한국어 その他() 無	有 English ・ 中国語 ・ 한국어 その他() 無	□可能 どこで？ English ・ 中国語 ・ 한국어 その他() □片言の英語 □不可
	外国人の見どころ・ポイント、日本的な体験、外国人が好みそうなスポットなど				
感想	お勧めポイントなど				

表 3-5 調査シート（飲食店）

飲食店・店舗	店名				
	どんな店か?				
駐車場	一般駐車場	障害者専用駐車場	駐車場から店舗までのアクセス		
	有(台数に限りがある場合のみ)台 【場所】 無	有()台 【場所】 無	おおよその距離、舗装の状態、車いすでの走行など		
入り口	入口				
	入口幅が85cm以上 有・無()cm 段差 有()cm 又は階段 有・無 階段1～5段の場合 ()段 階段手すり 有・無 スロープ 有(簡易 or 常設) 無 段差 無				
メニュー	メニューについて	特別食について①	特別食について②		
	☐ 写真付きメニュー (一部・すべて) ☐ 点字メニュー ☐ 外国語メニュー English・中国語・ 한국어 その他()	☐ アレルギー食 ☐ 刻み食 ☐ ペースト食 ☐ 要相談 どの程度まで? ☐ 不可	☐ ベジタリアン食 ☐ イスラム・ハラール食 ☐ 要相談 どの程度まで? ☐ 不可		
多目的(障害者用)トイレ	有 【場所】 無	☐ 温水洗浄便座 ☐ オストメイト ☐ 簡易オストメイト ☐ 介護ベッド ☐ ベビーチェア ☐ オムツ替え台 ☐ 音声案内 ☐ 触地図	※複数ある場合 有 【場所】 無	☐ 温水洗浄便座 ☐ オストメイト ☐ 簡易オストメイト ☐ 介護ベッド ☐ ベビーチェア ☐ オムツ替え台 ☐ 音声案内 ☐ 触地図	※備考
多目的トイレが無い場合 洋式トイレの有無	有 【場所】 無	段差 有()cm ・ 無 入口幅()cm 手すり 有・無 温水洗浄便座 有・無	※複数ある場合 有 【場所】 無	段差有()cm ・ 無 入口幅()cm 手すり 有・無 温水洗浄便座 有・無	※備考
エレベーター	有 【場所】 無	☐ 鏡 ☐ 手すり ☐ 低操作ボタン ☐ 音声案内 ☐ 点字 ☐ 浮き出し文字	※複数ある場合 有 【場所】 無	☐ 鏡 ☐ 手すり ☐ 低操作ボタン ☐ 音声案内 ☐ 点字 ☐ 浮き出し文字	※備考

車いす使用者・歩行困難者	テーブル席	店内の様子	人的介助	来店時頻度	
	テーブル席 有・無 テーブル下の高さ () cm ※足の入る高さが、 63～68cmが望ましい。	店内に段差はあるか？ 有・無 通路幅は十分にあるか？ 有・無	入口に段差がある場合、 介助をしてくれるか？ など	☐ 良く来る ☐ たまに来る ☐ あまり来ない ☐ 来た事が無い	
視覚障害者	人的介助	来店時頻度	補助犬受け入れ		
	移動の介助、メニューの 説明、配膳時の説明など、 対応できるか？ など	☐ 良く来る ☐ たまに来る ☐ あまり来ない ☐ 来た事が無い	☐ 受け入れている ☐ 理解あり ☐ 理解なし ☐ わからない		
聴覚障害者	人的介助	来店時頻度			
	筆談などの対応はできるか？ など	☐ 良く来る ☐ たまに来る ☐ あまり来ない ☐ 来た事が無い			
外国人	外国語対応	来店時の対応			
	☐ 可能 English・中国語・한국어 その他() ☐ 片言の英語 ☐ 不可	☐ 可能 English・中国語・한국어 その他() ☐ 片言の英語 ☐ 不可			
店への感想	お勧めポイントなど				

表 3-6 調査シート（宿泊施設）

宿泊施設	施設名				
駐車場	一般駐車場	障害者専用駐車場	駐車場から宿泊施設までのアクセス		
	有(台数に限りがある場合のみ)台 【場所】 無	有()台 【場所】 無	おおよその距離、舗装の状態、車いすでの走行など		
店舗入り口	入口				
	入口幅が85cm以上有・無()cm 段差 有()cm 又は階段 有・無 階段1～5段の場合()段 階段手すり 有・無 スロープ 有(簡易 or 常設) 無 段差 無				
施設・サービス	客室	食事提供	外国語対応	インターネット	WiFi
	☐ バリアフリールーム ☐ 洋室 ツイン ☐ 洋室 シングル ☐ 和洋室 ☐ 和室	☐ 素泊まり ☐ 朝食 部屋食 or レストラン 定食 or バイキング ☐ 夕食 部屋食 or レストラン 定食 or バイキング	有 English ・ 中国語 한국어 その他() 無	インターネットコーナー 有(有料 円 ・ 無料) 無 客室LANケーブル 有 ・ 無	フロント 可 ・ 不可 客室 可 ・ 不可
	車いす貸出				
	有()台 【場所】 無	貸出範囲 ☐ 施設内のみ ☐ 持ち出し可 どこまで?			
食事の提供がある場合	食事処	テーブル席	メニューについて	特別食について①	特別食について②
	入口幅が85cm以上有・無()cm 段差 有()cm 又は階段 有・無 階段1～5段の場合()段 階段手すり 有・無 スロープ 有(簡易 or 常設) 無 段差 無	テーブル席 有 ・ 無 テーブル下の高さ() cm ※足の入る高さが、63～68cmが望ましい。 ※足の入る高さが、63～68cmが望ましい。	☐ 写真付きメニュー (一部 ・ すべて) ☐ 点字メニュー ☐ 外国語メニュー English ・ 中国語 ・ 한국어 その他()	☐ アレルギー食 ☐ 刻み食 ☐ ペースト食 ☐ 要相談 どの程度まで? ☐ 不可	☐ ベジタリアン食 ☐ イスラム・ハラル食 ☐ 要相談 どの程度まで? ☐ 不可

エレベーター	有 【場所】 無	☐ 鏡 ☐ 手すり ☐ 低操作ボタン ☐ 音声案内 ☐ 点字 ☐ 浮き出し文字	※複数ある場合 有 【場所】 無	☐ 鏡 ☐ 手すり ☐ 低操作ボタン ☐ 音声案内 ☐ 点字 ☐ 浮き出し文字	※備考
館内の多目的(障害者用)トイレ	有 【場所】 無	☐ 温水洗浄便座 ☐ オストメイト ☐ 簡易オストメイト ☐ 介護ベッド ☐ ベビーチェア ☐ オムツ替え台 ☐ 音声案内 ☐ 触地図	※複数ある場合 有 【場所】 無	☐ 温水洗浄便座 ☐ オストメイト ☐ 簡易オストメイト ☐ 介護ベッド ☐ ベビーチェア ☐ オムツ替え台 ☐ 音声案内 ☐ 触地図	※備考
バリアフリールーム	客室形態	トイレ・風呂	シャワーチェア	多目的(障害者用)トイレ	
	☐ ツインルーム ☐ 和洋室 定員()名 ☐ 無	☐ トイレと風呂が一緒 ☐ トイレと風呂が別	☐ 常設 ☐ 貸出 ☐ 無	☐ 温水洗浄便 ☐ オストメイト ☐ 簡易オストメイト	
洋室	客室形態	ドア入口	上がり框(かまち)	トイレ・風呂	シャワーチェア
	☐ ツインルーム ☐ 和洋室 定員()名 ☐ 無	入口幅が85cm以上 有・無()cm 段差 有()cm 又は階段()段 手すり 有・無 スロープ 有(簡易 or 常設) 無 段差 無	段差 有()cm 又は階段()段 手すり 有・無 スロープ 有(簡易・常設) 無 段差 無	☐ トイレと風呂が一緒 入口幅()cm 段差()cm ☐ トイレと風呂が別 トイレ入口()cm トイレ段差()cm 洗面所入口幅()cm 洗面所段差()cm 風呂入口幅()cm 風呂段差()cm	☐ 貸出 有 ☐ 無
浴場	大浴場		備品	貸切風呂	
	☐ 大浴場 有・無 入口 段差 有()cm 又は階段()段 手すり 有・無 スロープ 有(簡易 or 常設) 無 入口段差 無	☐ 温泉 ☐ サウナ ☐ 露天風呂	☐ お風呂マット ☐ シャワーチェア ☐ シャワーキャリー	☐ 貸切風呂 有・無 入口 段差 有()cm 又は階段()段 手すり 有・無 スロープ 有(簡易 or 常設) 無 入口段差 無	☐ 温泉 ☐ サウナ ☐ 露天風呂
	車いすでの利用はどうか？			車いすでの利用はどうか？	

車いす使用者・歩行困難者	人的介助	来客頻度	車いす介助の研修		
	入店時や客室までの介助 可 ・ 不可	☐ 良く来る ☐ たまに来る ☐ あまり来ない ☐ 来た事が無い	☐ 行っている ☐ 行う予定がある ☐ 行っていない		
視覚障害者	人的介助	来客頻度	補助犬受け入れ	視覚障害者誘導の研修	
	移動の介助、メニューの説明、配膳時の説明など、対応できるか？	☐ 良く来る ☐ たまに来る ☐ あまり来ない ☐ 来た事が無い	☐ 受け入れている ☐ 理解あり ☐ 理解なし ☐ わからない	☐ 行っている ☐ 行う予定がある ☐ 行っていない	
聴覚障害者	人的介助	来客頻度	視覚障害者対応の研修		
	筆談 可 ・ 不可 手話通訳 可 ・ 不可	☐ 良く来る ☐ たまに来る ☐ あまり来ない ☐ 来た事が無い	☐ 行っている ☐ 行う予定がある ☐ 行っていない		
外国人	外国語対応	来客頻度			
	☐ 可能 English ・ 中国語 ・ 한국어 その他() ☐ 片言の英語 ☐ 不可	☐ 良く来る ☐ たまに来る ☐ あまり来ない ☐ 来た事が無い			
感想	お勧めポイントなど				

表 3-7 調査シート（鉄道駅）

駅	駅名				
ロータリー	一時停車場	障害者専用乗降所			
	一般 有・無	有 (屋根 有・無) 無			
乗り換え	路線バス	タクシー	その他①	その他②	その他③
	場所	場所	名称	名称	名称
	乗り換えのしやすさ	乗り換えのしやすさ	場所 乗り換えのしやすさ	場所 乗り換えのしやすさ	場所 乗り換えのしやすさ
駅入口	入口①	入口②			
	名称 ()	名称 ()			
	段差 有()cm 又は階段()段 手すり 有・無 スロープ 有・無 エスカレーター 有(上下or上りのみ) 無 段差無し	段差 有()cm 又は階段()段 手すり 有・無 スロープ 有・無 エスカレーター 有(上下or上りのみ) 無 段差無し			
車いす貸出	有()台 【場所】 無	※備考			
構内の 多目的(障害 者用)トイレ	有 【場所】 無	☐ 温水洗浄便座 ☐ オストメイト ☐ 簡易オストメイト ☐ 介護ベッド ☐ ベビーチェア ☐ オムツ替え台 ☐ 音声案内 ☐ 触地図	※複数ある場合 有 【場所】 無	☐ 温水洗浄便座 ☐ オストメイト ☐ 簡易オストメイト ☐ 介護ベッド ☐ ベビーチェア ☐ オムツ替え台 ☐ 音声案内 ☐ 触地図	※備考
多目的トイレが無い場合 洋式トイレ	有 【場所】 無	段差 有()cm ・ 無 入口幅()cm 手すり 有・無 温水洗浄便座 有・無	※複数ある場合 有 【場所】 無	段差有()cm ・ 無 入口幅()cm 手すり 有・無 温水洗浄便座 有・無	※備考
駅構内 エレベーター	有 【場所】 無	☐ 鏡 ☐ 手すり ☐ 低操作ボタン ☐ 音声案内 ☐ 点字 ☐ 浮き出し文字	※複数ある場合 有 【場所】 無	☐ 鏡 ☐ 手すり ☐ 低操作ボタン ☐ 音声案内 ☐ 点字 ☐ 浮き出し文字	※備考

ホームへのエレベーター	有 【場所】 無	☐ 鏡 ☐ 手すり ☐ 低操作ボタン ☐ 音声案内 ☐ 点字 ☐ 浮き出し文字	※複数ある場合 有 【場所】 無	☐ 鏡 ☐ 手すり ☐ 低操作ボタン ☐ 音声案内 ☐ 点字 ☐ 浮き出し文字	※備考
車いす使用者・歩行困難者	使いやすいところ 難点				
視覚障害者	点字ブロック	点字表示・触地図	構内の表示	ホームの表示	駅から乗り換えまで
	点字ブロックの有無、連続性、コントラストなど	階段手すりの点字 有・無 構内触地図 有・無 触地図の音声案内 有・無	表示の見やすさ、文字の大きさ、コントラストなど 音声案内について	表示の見やすさ、文字の大きさ、コントラストなど 音声案内について	視覚障害者の歩きやすさ 音声案内について
聴覚障害者	駅構内	ホーム	駅から乗り換えまで		
	情報の表示は十分か？ わかりやすさ、見やすさなど	情報の表示は十分か？ わかりやすさ、見やすさなど	情報の表示は十分か？ わかりやすさ、見やすさなど		
外国人	駅構内表示	ホーム表示	外国語パンフレット		
	有 English・中国語・한국어 その他() 無	有 English・中国語・한국어 その他() 無	有 English・簡体中文 繁體中文・한국어 その他() 無		
感想 地元民の評判					

表 3-8 調査シート（観光案内所）

観光案内所	名前				
	場所				
営業時間	午前 時 分 午後 時 分				
車いす貸出	有()台 無	貸出時間 午前 時 分 午後 時 分	複数日の貸出について ☐ 可能 制約はあるか? ☐ 不可	※備考	
その他サービス	☐ 自転車 有料()円 無料 ☐ 傘 ☐ その他 () ()	ガイド受付 有 どんな? 料金()円 無			
案内	視覚障害者	外国語			
	☐ 手話通訳 ☐ 筆談 ☐ 筆談ボード 有	☐ 可能 English・中国語・ 한국어 その他() ☐ ある程度の英語 ☐ 不可			
パンフレット	外国語パンフレット	バリアフリー			
	有 English・簡体中文 繁體中文・한국어 その他() 無	バリアフリーのパンフレット、地図など 有 どんなの? 無			
感想					

3.2 調査結果

3.2.1 調査地区における気づき事項

調査地区の一部について、現地視察を行い、障害者や外国人に配慮した良い点とともに、障害者や外国人にとって不便と思われる問題点等の気づき事項を整理した。

(1) 奈良エリア

奈良エリアにおける気づき事項を整理すると表 3-9 のとおりである。

多言語表記、多目的トイレの設置、スロープの設置等、障害者や外国人に配慮された点も多くみられたが、一方、連続的な経路という点では課題も多く見られた。特に、地下道しかない交差点では一部はスロープが設置されているが階段しかない区画もあり車いすでの通り抜けが不可能である例や、車いすでの乗車がかなり困難な幅員の狭いバス停等が見られた。

奈良エリアはバスネットワークが充実しており、車いす乗車可能なノンステップバスやワンステップバスも多く運行されているが、車いす使用者の乗車はあまり見られなかった。一方、街全体が平坦で車いすでも通行しやすい「ならまち」やスロープ等がきめ細かく整備されている「東大寺」では車いす使用者を多く見かけた。しかし、視覚障害者の観光客はほとんど見られなかった。

表 3-9 奈良エリアでの気づき事項

地区・施設	気づき事項
①近鉄奈良駅	○切符売場：切符の買い方などに関する多言語表記が充実している（英語、中国語、韓国語）。
②近鉄奈良駅～奈良公園	×町全体を茶色基本の色調に統一しているため、歩道の誘導用ブロックも茶色であり、誘導用ブロックに隣接して敷設されているタイルとの輝度比が小さく、ロービジョンには判別付きにくい。また、隣接タイルは滑らかで車いす通行に適しているが幅が狭い。
	×県庁東交差点は、横断歩道がなく、地下道のみである。東大寺方面の地下道は階段のみで、車いすも自転車も通れない。
	○入江泰吉旧居 多目的トイレ東大寺横にある景観にも配慮した多目的トイレ。 △可動門のレールのでっぱりが車いす通行には若干バリア。
③東大寺	○参道では、石畳の中央に車いすでも抵抗なく通行できる滑らかな舗装がされている。 △ただし、横からのアプローチでは石畳を跨がなければならず、車いす通行時には若干抵抗あり。
	○車いす使用者は南楽門からスロープで入場できる。大仏殿内部も段差はスロープで解消されている。
	○東大寺門前夢風ひろばの中は段差もなく、多機能トイレも完備している。 ×出入口にハンプと侵入防止スティックがあり、車いすが通れない。

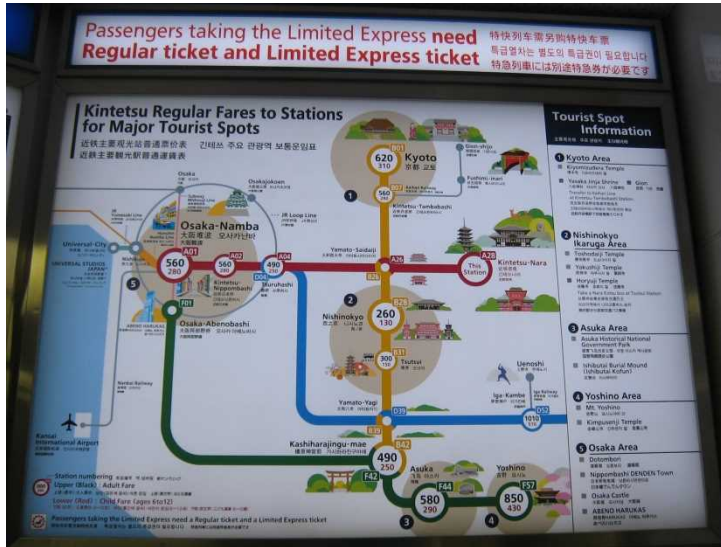
④春日大社	○公園内に多機能トイレがある。 ×入口に多機能トイレへの案内があるが、そこからは階段でしかアクセスできない。
	×交差点の4角の内1か所は、横断歩道がありながら隅切りがなく（段差があり）、また進入禁止杭（車止め）が設置されている。
	×バス停の位置する歩道は幅が狭く車いすでの乗車がかなり困難である。
⑤春日大社～ならまち（バス）	○バスの中の車いすスペースに車いす専用降車ボタンがあり、それを押すと、運転席で確認できる。
	×車いすの乗降のためには歩道の高さが高い場所に停車すべきだが、低い位置に停車し、スロープの勾配がかなり急になってしまった。
⑥ならまち	○街全体が平坦で車いすでも通行しやすい。
	×車いすが通行する場所には段差があり、通行しない場所に段差解消プレートが敷いてあった。
	△ならまち物語館の出入口には普通のトイレマークのみであったが、中に入ると多機能トイレがある。
	×奈良町資料館の外壁には、既に終了した「自律移動支援プロジェクト」の看板が残ったままであった。
	○元興寺の観光案内は4か国語標記。
	○もちいどのセンター街の「きらっ都・奈良」は民間施設であるが、授乳室と多機能トイレを開放し案内している。
	×「きらっ都・奈良」内の多機能トイレ方向への誘導用ブロックの経路は、後から設置したクーラーにぶつかってしまう。
⑦興福寺	×急坂の道路にさらに傾斜のある歩道の隅切りがあり、電動車いすでも登坂は無理である。
	○駐車場から国宝館へはスロープが設置されている。 ×五重塔、東金堂から国宝館への経路は未舗装であり、駐車場へのアプローチ部は段差は解消しているが、砂利道で、車止めあり。

○：良い点 ×：問題点 △：良い面と問題面の両方あり

次ページ以降に現地の状況の写真を示す。

①近鉄奈良駅

切符売場：切符の買い方などに関する多言語表記充実（英語、中国語、韓国語）



②近鉄奈良駅～奈良公園

歩道の誘導ブロック：町全体を茶色基本の色調に統一しているため、誘導ブロックも茶色。

- ・隣接タイルとの輝度比が小さく、ロービジョンには判別付きにくい。
- ・隣接タイルは滑らかで車いす通行に適しているが幅が狭い。



- ・県庁東交差点：横断歩道なし。地下道のみ。東大寺方面の地下道は階段のみ。車いすも自転車も通れない。



(地図：「奈良公園ウォークマップ」公益社団法人奈良市観光協会
http://narashikanko.or.jp/pamph/pdf/nara_park_walk_map.pdf)



・入江泰吉旧居 多目的トイレ

東大寺横にある景観にも配慮した多目的トイレ。

可動門のレールのでっぱりが車いす通行には若干バリア。



③東大寺

- ・参道：石畳の中央に車いすでも抵抗なく通行できる滑らかな舗装。
ただし、横からのアプローチでは石畳を跨がなければならない。

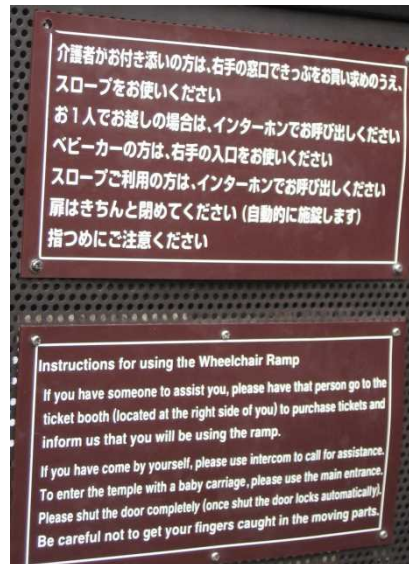


- ・車いす使用者は西楽門からスロープで入場できる。



出典) 東大寺 web サイト

<http://www.todaiji.or.jp/contents/guidance/index.html>



・大仏殿内部のスロープ



- ・ 東大寺門前夢風ひろば
多機能トイレ



出入口にあるハンプと侵入防止スティック：車いすが通れない。



④春日大社

- ・多機能トイレの案内はあるが、階段でしかアクセスできない経路



多機能トイレの案内



- ・交差点の4角の内1か所は、横断歩道がありながら隅切りがなく（段差があり）、また進入禁止杭（車止め）が設置されている。



- ・ 歩道幅が狭く車いすでの乗車がかなり困難なバス停

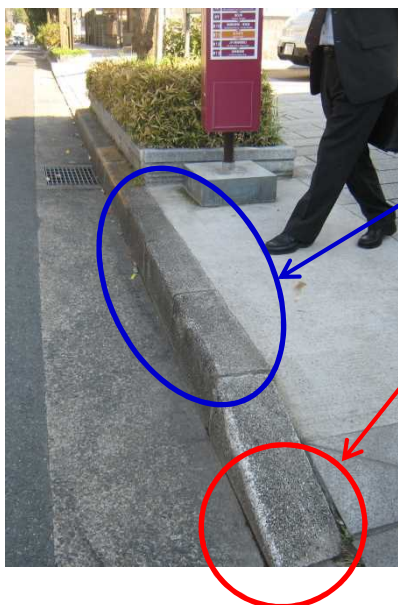


⑤春日大社～ならまち（バス）

- ・車いす専用降車ボタン：車いすスペースにある降車ボタンを押すと運転席で確認できる。



- ・車いすの乗降のためには歩道の高さが高い場所に停車すべきだが、低い位置に停車し、スロープの勾配がかなり急になってしまった。（運転手は気を利かせたつもり？）



ここに停車すべき

こちらに停車してしまっ



⑥ならまち

車いすが通行する場所には段差。通行しない場所に段差解消プレート。



- ・ならまち物語館

出入口には普通のトイレマークのみ。ただし、中に入ると多機能トイレあり。

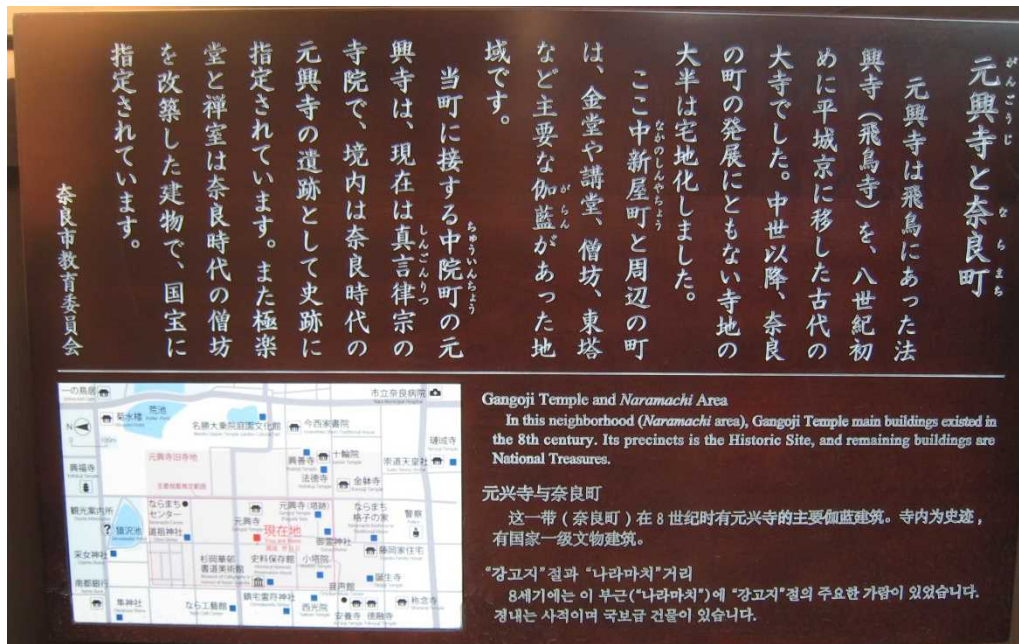


- ・奈良町資料館

既に終了した「自律移動支援プロジェクト」の看板が残ったまま。



- ・元興寺：観光案内は4か国語標記



- ・もちいどのセンター街
 「きらっ都・奈良」民間施設にある授乳室と多機能トイレの案内



多機能トイレ方向への誘導ブロック：後から設置したクーラーにぶつかる。



⑦興福寺

急坂の道路にさらに傾斜のある歩道の隅切り：電動車いすでも登坂は無理。



駐車場から国宝館へはスロープ設置。

五重塔、東金堂から国宝館への経路は未舗装。駐車場へのアプローチ部は段差は解消しているが、砂利道で、車止めあり。



出典：興福寺パンフレット



(2) 北陸エリア

北陸エリアにおける気づき事項を整理すると表 3-10 のとおりである。

金沢市内はバスの移動が多く、ほぼすべてのバスが車いす乗車が可能であるが、車いす使用者の利用はあまり見られなかった。また、車いす使用者の乗車に非常に献身的に対応してくれる職員もいれば車いす用のスロープの扱いに慣れていない職員もいた。また、電動車いすは乗車できないことも多い。

金沢市内の歴史的な観光施設は坂が多かったり砂利道であったりして、車いす使用者にとっては不便なことも多い。そのためか、エリア全体では車いす使用者はあまり見かけなかった。また視覚障害者もあまり見かけなかった。

なお、兼六園には人力車 16 台、介助用電動車いす「アクロ」3 台がありながら、広報されておらず、ほとんど利用されていない状況であり、周知の徹底が望まれる。ひがし茶屋街は全体に車いすでも移動しやすいよう配慮されている。

立山・黒部アルペンルートは、ケーブルカー、ロープウェイ、トロリーバス等、バリアの多い乗り物が多いが、人的支援でカバーしている。また、乗り継ぎも多くチケットの選択も複雑であるが、その点も職員がカバーしている。

また、観光客の 2 割が外国人であり、全体に多言語表記が充実している。

表 3-10 北陸エリアでの気づき事項

地区・施設	気づき事項
1) 金沢市	
①金沢駅	○コンコース：天井からのサインで主な施設への案内（日本語、英語、韓国語、簡体字、繁体字）。天井からの広告はなく、分かりやすい。 △サインごとに番号が振られているが、ホーム番号と混同する可能性がある。（その後、この番号は削除された）
	○多機能トイレ、簡易型多機能トイレが充実しており、内部の配置図も分かりやすい。
	○バスのりば、タクシーのりばでは案内情報を 1 か所に集中しており、分かりやすい。観光地へのシャトルバス案内を特に充実している。 △路線記号（S,LL,RL 等）は、すぐには意味が分かりにくい。
②金沢周遊バス	○ほぼどのバスもスロープを使つての車いす乗車は可能。 ○非常に献身的に対応して頂けた運転手もいた。 ×電動車いすを「カート」と解釈され、乗車拒否されたこともあった。 ×スロープの上段の引き出し方が若干少なく段差ができてしまうことが多かった。
	○バス停のロケーションシステム等が充実している。 △複数のバス停案内が並列し、わかりにくい点もある。
③バス停から金沢城へ	△石畳の歩道は、比較的平らな石畳ではあるが、車いすにとっては移動しにくい。
	△バス停から金沢城・兼六園入口まではなだらかな坂。電動車いすは移動可能だがバッテリーを食う。手動車いすは負荷大。
④金沢城	△石川門の入口の縁石は緩やかなスロープ状になっており、車いすの負

	担は比較的小さいが、幅 20cm ほどが理想。 ○石川門の経路は一般経路の勾配もそれほど急ではないが、さらに横に緩勾配のスロープが設置されている。 ○河北門には、木製のスロープが設置されている。景観にも配慮されている。 △スロープの下に多機能トイレがある。便座は暖かいが、個室のヒーターがなく冷える。 ○河北門の中は下足を脱いで上がるが、係員が車いすの車輪を拭いてくれる。
⑤兼六園入口	×兼六園入口は坂道。また路面がざらざら。車いすにとって負担大。 ×電動車いすのバッテリーの充電を行いたい、入口職員は充電できる店を知らなかった。この辺りの店はいずれも段差があり、車いすでの入店も困難。 △兼六園敷地内は砂利道。車いすは通れない。ただし、視覚障害者にとっては砂利道は音が聞こえ好評。 ×兼六園には人力車 16 台、介助用電動車いす「アクロ」3 台があるが、広報されておらず、ほとんど利用されていない。
⑥金沢 21 世紀美術館	×入口に繋がる誘導用ブロックは、摩耗しており、また色もグレーで分かりにくい。 ○貸出車いすは 15 台あり。 ×トイレ等の案内サインが小さく高い位置にある。
⑦21 世紀美術館近くの道路	○歩道のタイルに観光施設までの方向と距離表示があり、分かりやすく便利。英語でも表示されている。
⑧ひがし茶屋街	○バスロケーションシステムや周辺地図等、案内の充実したバス停がある。また、バス停裏には 10 数台のレンタルサイクルがある。 ○ひがし茶屋街は全体に石畳だが、比較的平らで車いすでも移動しやすい。
2) 立山黒部アルペンルート	
①電鉄富山駅	○駅内は段差なし。多機能トイレあり。 ○多くの交通機関を乗り継いでいくが、電鉄富山駅から最終目的地までの一括乗車券を販売している（扇沢まで）。窓口外の女性係員が、各利用者の行先を聞き案内しており、外国人と見ると英語でも案内する。 ○路線図は、日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語表記（一部日本語＋英語）。発車時刻案内は、日本語と英語。
②立山駅（鉄道→ケーブルカー乗換え）	○多機能トイレ有。 ○EV、スロープはないが、車いす使用者は、係員 4～5 人（富山地铁職員＋立山黒部貫光職員）が抱え上げて移動する。 ○階段には、日本語、英語、韓国語、簡体字、繁体字、タイ語の案内。 ×ケーブルカー駅は、常に混雑し予約が必要。車いす使用者の乗降も大変そう。

③美女平駅（ケーブルカー→バス乗換え）	○多機能トイレ有。
	○EVはないが、ケーブルカー乗り場は職員が車いすを抱え上げて対応。
	○バス乗場までは段差なし。
	○案内は、日本語、英語、韓国語、簡体字、繁体字。
	○バス乗場までは平坦。客数を見てバス便数を調整している。
	○車いす使用者は、車いすは客席下の荷物室に格納。お客様は職員が抱え上げて座席へ案相する。
	○バスの中の観光案内は、日本語と英語
④室堂駅（バス→トロリーバス乗換え）	○車いす使用者は、自然保護センターのEVで1階～屋上を移動可能。屋上はスロープがあり、移動可能。
	○地下～1階～2階を結ぶ荷物用EVがあり、係員付き添いで車いす使用者も利用可能。
	○多機能トイレは駅に1か所、隣接する自然保護センターに1か所。
	×トロリーバス乗場へは階段。
	×トロリーバスは通常のバスよりも床高が高く、階段の蹴上も高い。 ○車いす使用者は、職員が補助して乗車。
⑤大観峰駅（トロリーバス→ロープウェイ乗換え）	○トロリーバスからロープウェイ乗換えまでは平坦。
	×2階の展望テラスへは階段のみ。
⑥黒部平駅（ロープウェイ→ケーブルカー乗換え）	○ロープウェイホームからケーブルカーの改札までは平坦。
	×ロープウェイとホームの間には10cm近い段差がある（乗客がぼぼいない場合）。
⑦黒部湖駅（ケーブルカー→徒歩）	○ケーブルカーの階段を降りた後は平坦。
	○黒部ダム上の案内は、日本語、英語、韓国語、簡体字、繁体字
⑧黒部ダム駅（徒歩→トロリーバス）	○黒部ダムからトロリーバス乗り場へは一般通路は階段経路だが、車いす使用者は、裏にあるスロープを利用して移動できる。

○：良い点 ×：問題点 △：良い面と問題面の両方あり

次ページ以降に現地の状況の写真を示す。

1) 金沢市

①金沢駅

コンコース：天井からのサインで主な施設への案内（日本語、英語、韓国語、簡体字、繁体字）。天井からの広告はなく、分かりやすい。

なお、サインごとに番号が振られているが、ホーム番号と混同しないか？



トイレ：多機能トイレ、簡易型多機能トイレ充実。



バスのりば、タクシーのりば案内：案内情報を1か所に集中。

観光地へのシャトルバス案内を特に充実している。

路線記号 (S,LL,RL 等)：すぐには意味が分かりにくい。



主要観光地別バスのご案内			
Route sign 路線記号	Route 路線名	Departure Time 発車時刻	Bus stop のりば
S	能大園3分D KENNOKUEN SHUTTLE	11:10	6
LL	城下1分4分周遊 KANAZAWA LOOP BUS (Left Loop)	11:15	7
RL	城下1分4分周遊 KANAZAWA LOOP BUS (Right Loop)	11:20	7
S	能大園3分D KENNOKUEN SHUTTLE	11:30	6
LL	城下1分4分周遊 KANAZAWA LOOP BUS (Left Loop)	11:30	7

上記は、発車時刻表を基に表示しており、混雑などの状況により発車時間が遅延する場合があります。ご了承ください。
まちバスでは1日フリー乗車券は使用できません。
Departure times may be delayed due to various reasons such as traffic congestion. Thank you for your understanding.
The one-day pass may not be used on the Machibus service.

シャトルバスルート図
Shuttle bus routes

②金沢周遊バス

- ほとどのバスもスロープを使つての車いす乗車は可能。
- 非常に献身的に対応して頂けた運転手もいた。
- 電動車いすを「カート」と解釈され、乗車拒否されたこともあった。
- スロープの上段の引き出し方が若干少なく段差ができてしまうことが多かった。



- バス停のロケーションシステム等充実。ただし、複数のバス停案内が並列し、わかりにくい点も。



③バス停から金沢城へ

石畳の歩道：比較的平らな

石畳ではあるが、車いす
にとっては移動しにく
い。



- ・バス停から金沢城・兼六園入口まではなだらかな坂。電動車いすは移動可能だがバッテリーを食う。手動車いすは負荷大。



④金沢城

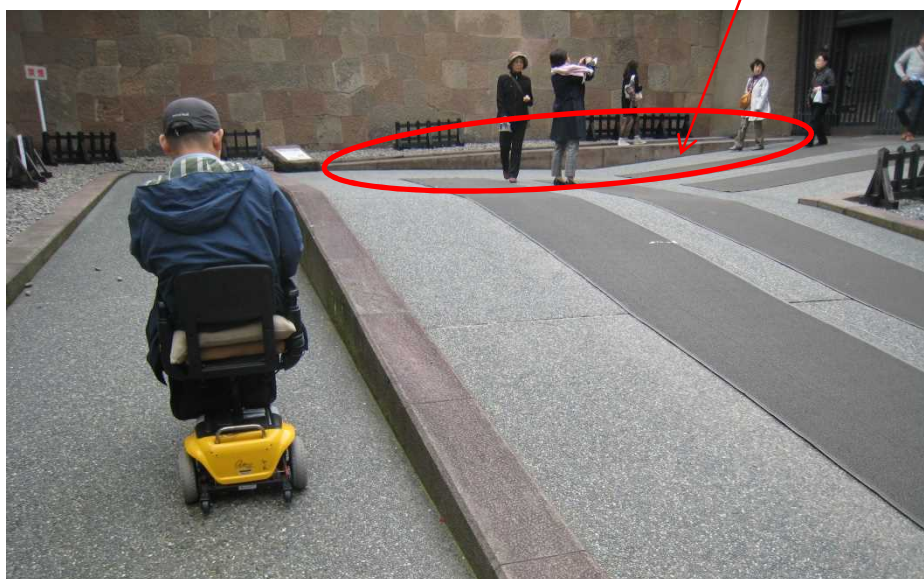
・石川門の入口



・縁石は緩やかなスロープ状になっており、車いすの負担は比較的小さいが、幅 20cm ほどが理想。



・石川門：一般経路の勾配もそれほど急ではないが、さらに横に緩勾配のスロープ設置。



- ・河北門：木製のスロープ。



- ・スロープの下に多機能トイレ。便座は暖かいが、個室のヒーターがなく冷える。



河北門の中は下足を脱いで上がる。係員が車いすの車輪を拭いてくれる。



⑤兼六園入口

- ・兼六園入口は坂道。また路面がざらざら。車いすにとって負担大。
- ・バッテリーの充電を行いたい、入口職員は充電できる店を知らなかった。この辺りの店はいずれも段差があり、車いすでの入店も困難。



- ・兼六園敷地内は砂利道。車いすは通れない。ただし、視覚障害者にとっては砂利道は音が聞こえ好評。



- ・なお、兼六園には人力車 16 台、介助用電動車いす「アクロ」3 台があるが、広報されておらず、ほとんど利用されていない。

⑥金沢 21 世紀美術館

- ・入口に繋がる誘導用ブロックは、摩耗しており、また色もグレーで分かりにくい。



- ・貸出車いすは 15 台あり。



- ・トイレ等の案内サインが小さい。



⑦21 世紀美術館近くの道路

- ・歩道に観光施設までの方向と距離表示＝分かりやすく便利。英語でも表示。



⑧ひがし茶屋街

- ・ バスロケーションシステムや周辺地図等、案内の充実したバス停
バス停裏には 10 数台のレンタルサイクル。



- ・ ひがし茶屋街は全体に石畳だが、比較的平らで車いすでも移動しやすい。



2) 立山黒部アルペンルート

①電鉄富山駅

- ・駅内は段差なし。多機能トイレあり。



出所) <http://www.alpen-route.com/facilities/station/station00.html>

- ・多くの交通機関を乗り継いでいくが、電鉄富山駅から最終目的地までの一括乗車券を販売（扇沢まで）。窓口外の女性係員が、各利用者の行先を聞き案内。外国人と見ると英語で案内。



- ・路線図は、日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語表記（一部日本語＋英語）



- ・発車時刻案内は、日本語と英語

＜＜ 発車ごあんない ＞＞

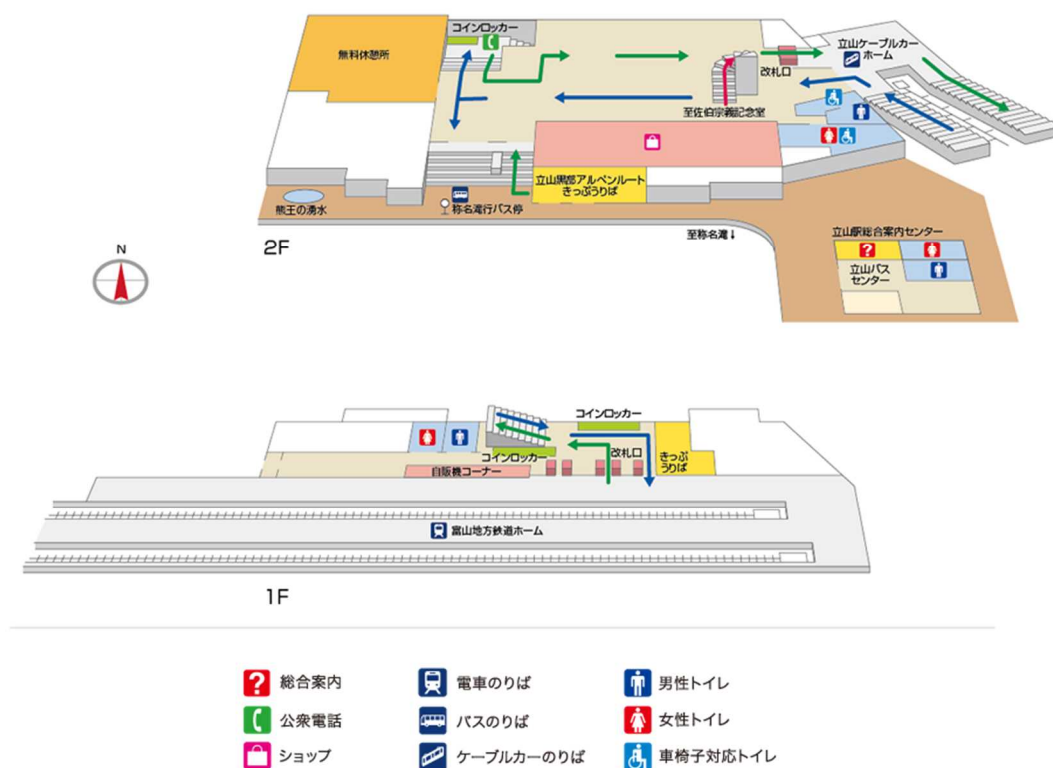
種別	行先	時分	のりば	備考
改札中	普通 宇奈月温泉	7:44	2	
	普通 上市	7:59	3	
	普通 立山	8:05	4	寺田経由
	普通 岩嶺寺	8:07	2	南富山経由
	普通 宇奈月温泉	8:10	3	
	普通 越中舟橋	8:18	2	
	普通 舌山	8:27	3	

Departures Information

State	For	Dep. Time	Track	Via
Boarding	Local Unazukionsen	7:44	2	
	Local Kamiichi	7:59	3	
	Local Tateyama	8:05	4	Terada
	Local Iwakuraji	8:07	2	Minamitoyama
	Local Unazukionsen	8:10	3	
	Local Ecchufunah	8:18	2	

②立山駅（鉄道→ケーブルカー乗換え）

- ・多機能トイレ有。EV、スロープなし。車いす使用者は、係員4～5人（富山地鉄職員＋立山黒部貫光職員）が抱え上げて移動する。



出所) <http://www.alpen-route.com/facilities/station/station01.html>

- ・階段には、日本語、英語、韓国語、簡体字、繁体字、タイ語の案内。

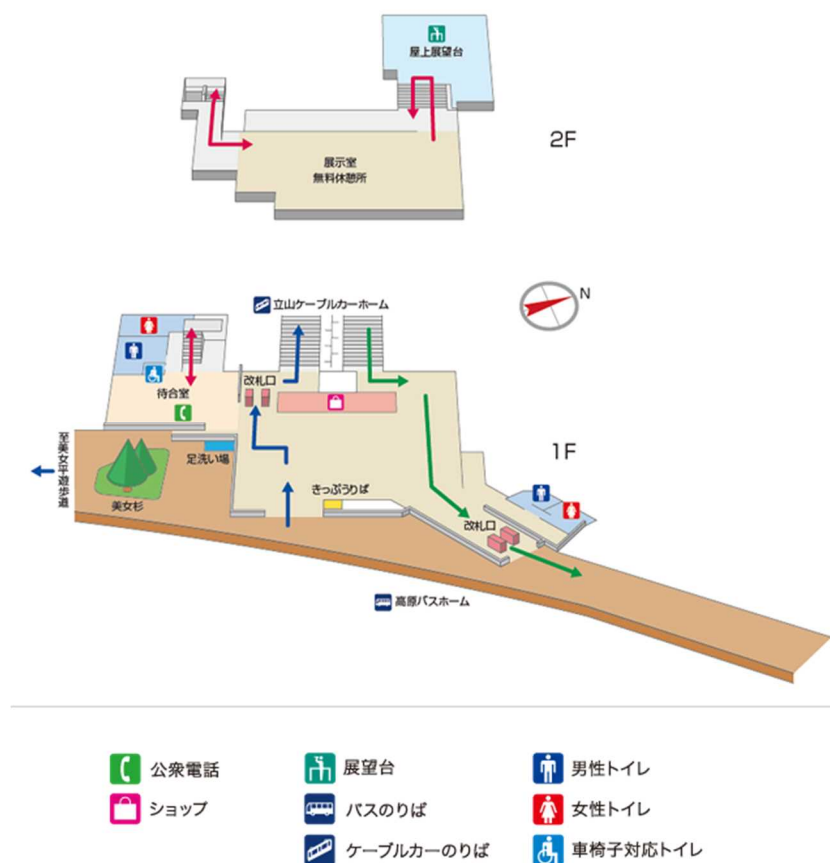


- ・ケーブルカー駅：常に混雑し予約が必要。車いす使用者の乗降も大変そう。



③美女平駅（ケーブルカー→バス乗換え）

- ・多機能トイレ有。
- ・EV なし。
- ・ケーブルカー乗り場は職員が車いすを抱え上げて対応。
- ・バス乗場までは段差なし。



出所) <http://www.alpen-route.com/facilities/station/station02.html>

- ・案内は、日本語、英語、韓国語、簡体字、繁体字



- ・バス乗場までは平坦。客数を見てバス便数を調整。
- ・車いす使用者は、車いすは客席下の荷物室に格納。お客様は職員が抱え上げて座席へ。

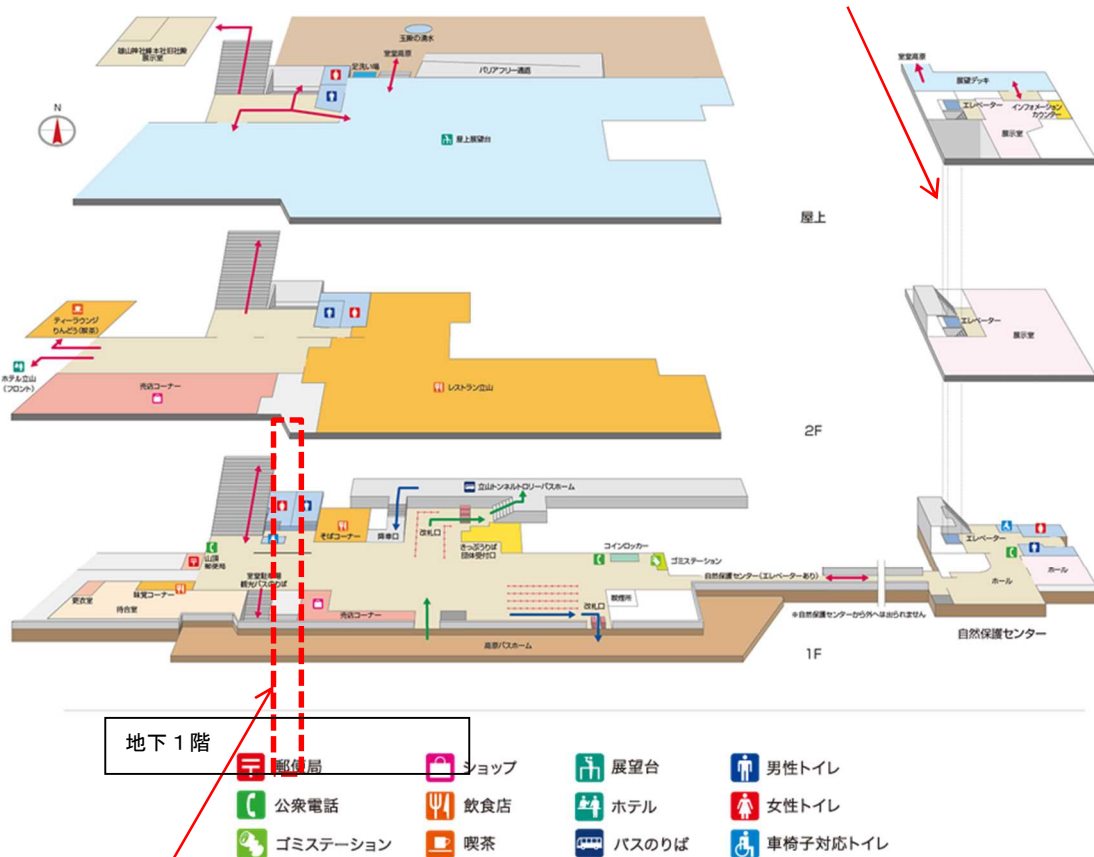


- ・バスの中の観光案内は、日本語と英語



④室堂駅（バス→トロリーバス乗換え）

車いす使用者は、自然保護センターの EV で 1 階～屋上を移動可能。屋上はスロープがあり、移動可能。



出所) <http://www.alpen-route.com/facilities/station/station04.html>

地下～1階～2階を結ぶ荷物用 EV あり。係員付き添いで車いす使用者も利用可能

お客様各位

このエレベーターは、車椅子のお客様および資材搬入用です。ご利用の際は、ご案内いたしますので必ず売店スタッフに声を掛けてください。

This elevator is for wheelchair guest and material loading. When available please multiply the sur e voice to shop staff because we guide.

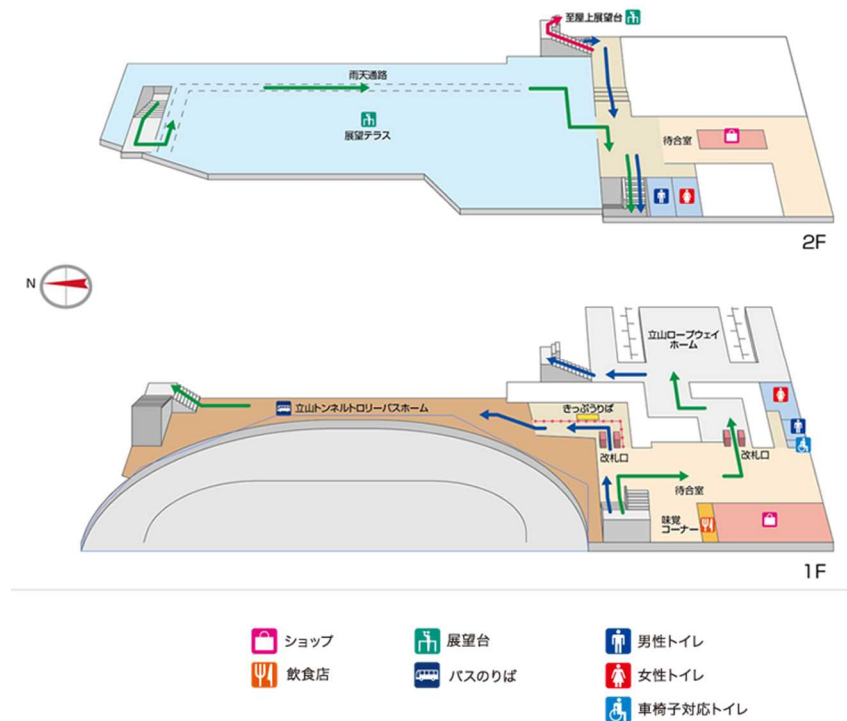
這個電梯，是輪椅的顧客及材料搬入用。利用時候，因為嚮導必定向小賣部職員請打招呼。

- ・多機能トイレは駅に1か所、隣接する自然保護センターに1か所。
- ・トロリーバス乗場へは階段。
- ・トロリーバスは通常のバスよりも床高が高く、階段の蹴上も高い。
- ・車いす使用者は、職員が補助して乗車。



⑤大観峰駅（トロリーバス→ロープウェイ乗換え）

- ・トロリーバスからロープウェイ乗換えまでは平坦。
- ・2階の展望テラスへは階段のみ。



出所) <http://www.alpen-route.com/facilities/station/station05.html>

⑥黒部平駅（ロープウェイ→ケーブルカー乗換え）

- ・ロープウェイホームからケーブルカーの改札までは平坦。



	公衆電話		展望台		男性トイレ
	ショップ		ケーブルカーのりば		女性トイレ
	飲食店		ロープウェイのりば		車椅子対応トイレ

出所) <http://www.alpen-route.com/facilities/station/station06.html>

- ・ロープウェイとホームの間には 10cm 近い段差（乗客がほぼいない場合）



⑦黒部湖駅（ケーブルカー→徒歩）

- ・ケーブルカーの階段を降りた後は平坦。



- ・黒部ダム上の案内は、日本語、英語、韓国語、簡体字、繁体字



⑧黒部ダム駅（徒歩→トロリーバス）

- ・黒部ダムからトロリーバス乗り場へは一般通路は階段経路。
- ・車いす使用者は、裏にあるスロープを利用して移動できる。



出所) <http://www.alpen-route.com/facilities/station/station08.html>

スロープ出口

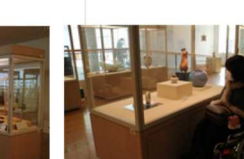
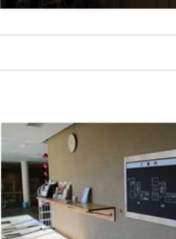
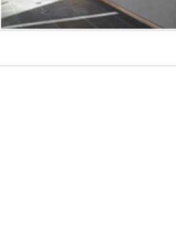


3.2.2 チェックシートによるチェック

「3.1.2 調査方法」に示した「施設別のチェックシート」を用いて個別施設のチェックを行った。

チェックシートに記載された項目についてチェック結果を記入するとともに、その状況がわかる写真を添付した。また、「感想」欄には、お勧めポイントや、特記事項を記載した。

チェックシート記載例を次ページに示す。

観光施設	施設名 なら工藝館（奈良県奈良市阿字万字町1番地の1）									
公共交通機関 アクセス	障害者・高齢者へのお勧めアクセス									
	近鉄奈良駅より、徒歩約15分	※入場無料								
駐車場	一般駐車場	障害者専用駐車場								
	無	無								
入り口	入口									
	入口幅が85cm以上有 段差 無									  
車いす貸出	有(1)合 【場所】 入り口すぐ左側	貸出範囲 施設内のみ 口持ち出し可 どこまで?	無	※備考 タイヤの空気が抜け、ネジも1つ外れているなど、メンテナンスを怠っていた。						  
多目的(障害者用)トイレ	有 【場所】 1階エレベーターのある廊下の奥。 縦幅205 x 横幅188cm	温水洗浄便座 ロオストメイト 口簡易オストメイト 口介護ベッド 口ベビーチェア 口オムツ替え台 口音声案内 口触地図	※複数ある場合 無	※備考						  
エレベーター	有 【場所】 入り口右側奥	口簡易 口手すり 口簡易操作ボタン 口音声案内 口点字 口浮き出し文字	※複数ある場合 無	※備考						  
車いす使用者・歩行困難者	施設内通路 段差、階段などあるか? 1階の展示スペースに、3段の階段を解消するための常設スロープ有り 長さ680mm 傾斜6度 車いすで行けない所はあるか? 2階にも展示スペースがあるが、エレベーターで行ける。	バリアフリーの配慮 スロープの有無、階段に手すりがあるか?、車いすで走りやすいか?など 床はフローリングになっていて、車いすでも走りやすい。	施設・展示物について 工夫、楽しみ方など車いすの目線ではどうか? 展示ケースは車いすでも見やすい高さであり、非常に良い。	人的介助 車いす介助 無し ほとんどが付き添いあり 利用の頻度 時々 研修などはあるか? 無し	備考 自由に見学する施設で、受付も無い。係員は奥の事務所にいるので、尋ねにくい。					  
										  
視覚障害者	点字ブロックの有 連続性、コントラストなど 歩道から入口までは点字ブロックあり。 館内は、連続した点字ブロックは無いが、スロープやエレベーターの前に点字ブロックあり。	バリアフリーの配慮 視覚障害者の歩きやすさ 入口入って正面の壁に、触地図あり。	施設・展示物について 工夫、楽しみ方などすべて展示ケースに入っているの、触れるものは無い。 聴覚情報(イヤホンガイド、アナウンス、音楽内など)無/わかりやすさ 特に無し	人的介助 ガイド 無 視覚障害者の介助(手引き) 無 利用の頻度 あまり無い 研修などはあるか? 無	備考 係員は奥の事務所にいるので、尋ねにくい。 以前は、触ることのできる工芸品があったが、作家が制作をやめてしまったため、展示を取り止めてしまったとの事。					  
聴覚障害者	施設案内 見やすさ(文字の大きさなど) 見やすい。	バリアフリーの配慮 筆談による対応可 筆談ボードの設置 無	施設・展示物について 映像の音声に字幕が付いているか?など 映像の展示物無し	人的介助 ガイド 無 筆談対応 可 手話通訳 無 利用の頻度 分からない 研修などはあるか? 無	備考 芸品を見て学ぶ施設なので、聴覚障害者にも楽しんでもらえる。					
外国人	看板の外国語表示	案内の外国語表示	外国語パンフレット	外国語聴覚情報(イヤホンガイド、アナウンス)	外国語対応					
	有 English 韓国語	有 English	有 English 日本語のパンフレットに、英語の説明も併記してある。	無	□可能 どこで? English・中国語・韓国語 その他() □片言の英語 □不可					 
	外国人の見どころ・ポイント、日本的な体験、外国人が好みそうなスポットなど									
感想	奈良の工芸品を、英語の解説と共に見学することができる。 奥の売店には、外国人観光客の好みそうな工芸品や土産物が並ぶ。									
	一刀彫や燧物、羊、鹿角細工など、奈良の伝統工芸品を展示。 展示方法は、車いすでも見やすいように、十分に配慮されているようだ。 館内はすべてバリアフリー対応になっていて、アーケードの商店街を抜けてすぐのところにあるので、体調がてら訪れるのもよい。奥に工芸品や土産を賣る売店があるので、気軽に訪れたい。									 

4. バリアフリー化評価指標の検討

「2」及び「3」の調査結果を受け、バリアフリー化の状況の評価する指標を検討し、評価ツールを作成した。

併せて、評価指標の活用・普及方策を検討した。

本バリアフリー化評価指標は、「4.4 評価の進め方」に詳細を示すが、「旅行先選択のための事前情報」、「観光地・個別施設のアピール」、「観光エリアの自己評価」、「個別施設の自己評価」、「観光エリア間の比較」に活用することを想定している。各地域・施設が自ら前向きに評価を実施していくことで、今後の改善策につなげるとともに、観光客にアピールすることで観光客の増加にもつなげるものである。

4.1 評価の流れ

個々の施設について、対象者別の評価を行い、それらの結果を総合化して、順次、施設分類別の対象者別評価、施設分類別の総合評価、対象者別の総合評価、観光エリアの総合評価を行う。

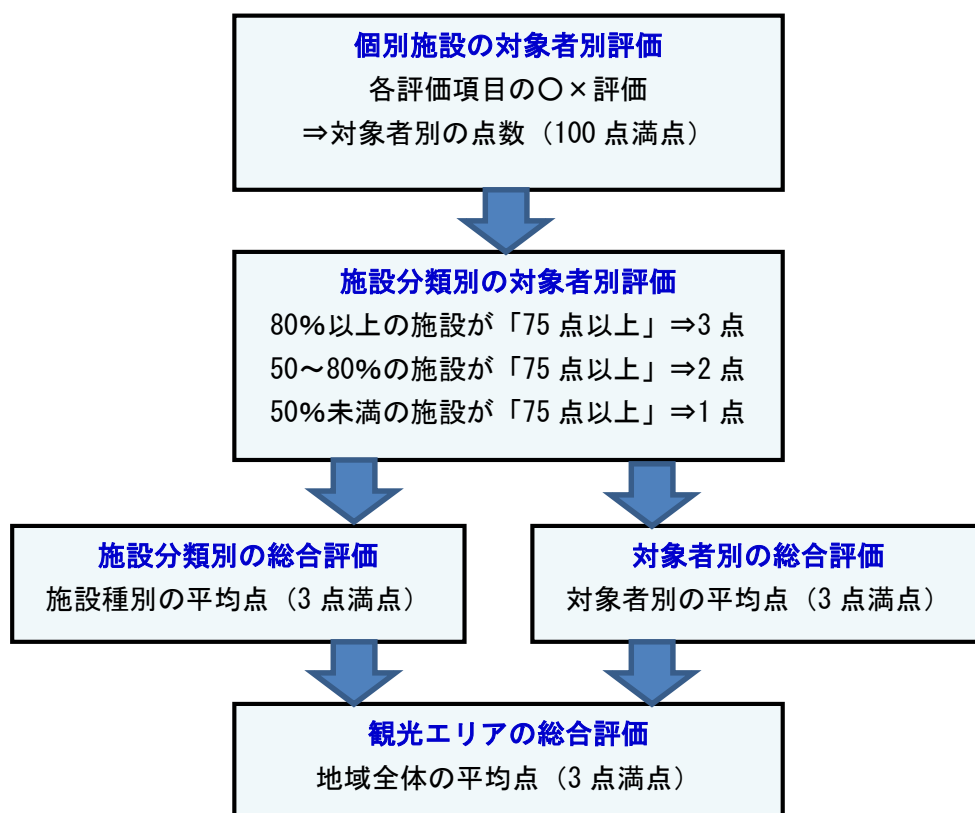


図 4-1 評価の流れ

4.2 評価指標：個別施設の評価

施設分類として次の7分類を設定した。

表 4-1 施設分類

施設分類	内容
観光施設	飲食施設と宿泊施設を除くすべての観光施設 ・歴史・文化施設 ・温泉（宿泊施設を除く） ・スポーツ・レクリエーション施設 ・小売業（土産物店）等
飲食施設	・飲食施設全般
宿泊施設	・宿泊施設全般（ホテル、旅館等）
交通アクセス	・対象観光エリア側のターミナル駅・空港等の幹線交通拠点 ・幹線交通拠点から観光エリアまでの公共交通アクセス ・主要観光施設等の最寄駅・最寄バス停 ・最寄駅、最寄バス停から観光施設等への経路
観光案内所	・対象観光エリア内の観光案内所
案内情報	・観光エリア内各所での案内情報提供 ・パンフレットやインターネット等による事前の案内情報提供
地区・施設間の連携	観光エリア内の観光施設・飲食施設・宿泊施設・交通アクセス等の連携の状況 ・連続した経路 ・連続した案内情報 ・エリア全体の案内 ・情報発信

施設分類別の評価指標を表 4-2 に示す。

施設分類別に 10～25 ほどの評価項目を設定している。

個別の対象施設ごとに各評価項目について適合しているかどうかを○×で評価すると、対応する対象者別の評価点が計算されるツールを作成した。

表 4-2 施設分類別の評価指標

観光施設

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		聴覚障害者対応	外国人対応	その他の対応
				全盲	弱視			
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		○		○	○	○	○
	施設内の外国語案内の有無						○	
段差解消	階段			○	○			
	スロープ		○					
	エスカレーター			○	○			
	エレベーター	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		○	○			
		行先階等の外国語案内の有無					○	
		操作盤の点字表記の有無		○	○			
		操作盤の外国語表記の有無					○	
トイレ	多機能トイレの有無		○					○
	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							○
施設、展示場等の案内	車いすの高さからの視線を考慮した対応		○					
	聴覚情報（イヤホンガイド、アナウンス、音案内など）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			○	○			
	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							○
従業員への障害者対応研修実施の有無			○	○	○	○	○	○
評価点		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
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							

※当該施設がない場合は評価対象外とする。

飲食施設

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		聴覚障害者対応	外国人対応	その他の対応
					全盲	弱視			
駐車場		障害者用駐車場の有無		○					
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		○		○	○	○	○
		施設内の外国語案内の有無						○	
段差解消	スロープ	車いすの通行可否(勾配、幅員、折り返し)		○					
	エスカレーター	音声案内の有無			○	○			
	エレベーター	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			○	○			
		行先階等の外国語案内の有無						○	
		操作盤の点字表記の有無			○	○			
	操作盤の外国語表記の有無						○		
トイレ		多機能トイレの有無		○				○	
		乳幼児連れ用設備(ベビーベッド、おむつ換え等)の有無							○
飲食スペース		車いす使用者の着席配慮の有無		○					
メニュー		多言語表記の有無						○	
		写真の有無						○	○
		ハラル対応の有無						○	
		アレルギー対応の有無							○
人的対応		車いす使用者受入の実績		○					
		視覚障害者受入の実績			○	○			
		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							○
		従業員への障害者対応研修実施の有無		○	○	○	○	○	○
評価点			0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
アピールポイント (自由記述)		記入例:きざみ食・流動食がある。電動車いす用充電設備がある。							

※当該施設がない場合は評価対象外とする。

宿泊施設

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		聴覚障害者対応	外国人対応	その他の対応
		全盲	弱視						
駐車場		障害者用駐車場の有無		○					
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		○		○	○	○	○
		施設内の外国語案内の有無						○	
段差解消	階段	手すりの点字案内の有無			○	○			
	スロープ	車いすの通行可否(勾配、幅員、折り返し)		○					
	エスカレーター	音声案内の有無			○	○			
	エレベーター	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			○	○			
		行先階等の外国語案内の有無						○	
		操作盤の点字表記の有無			○	○			
		操作盤の外国語表記の有無						○	
共用部分のトイレ		多機能トイレの有無		○				○	
		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							○
客室		車いすで利用できる入口幅、客室内スペース、トイレ・浴室設備		○					
		視覚障害者のための客室内設備配置や操作方法の案内(係員の説明、音声案内、点字案内等)の有無			○	○			
		緊急時の聴覚障害者対応(フラッシュライト等)の有無					○		
		客室内設備、宿泊施設案内等の外国語による情報提供の有無						○	
人的対応		車いす使用者受入の実績		○					
		視覚障害者受入の実績			○	○			
		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							○
		従業員への障害者対応研修実施の有無		○	○	○	○	○	○
評価点			0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
アピールポイント (自由記述)		記入例: 車いすのまま入れる浴室がある。							

※当該施設がない場合は評価対象外とする。

交通アクセス

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	その他の対応
空港、幹線鉄道駅における対応	駅の中の段差解消(EV、スロープ)		○					
	車いすで移動可能な交通機関案内の有無		○					
	視覚障害者への交通機関案内の有無(点字ブロック、音声案内等)			○	○			
	聴覚障害者への緊急時情報提供の有無(表示装置等)					○		
	多言語による交通機関案内の有無						○	
	多機能トイレの有無		○					○
空港、幹線鉄道駅から地域への公共交通アクセス	車いすで移動可能な公共交通機関の有無		○					
	車いすスペースの十分な広さ		○					
	車内の音声案内の聞き取りやすさ			○	○			
	大きな文字の車内視覚表示案内の有無					○		
	車内の多言語表記、多言語音声案内の有無						○	
最寄駅における対応	駅の中の段差解消(EV、スロープ)		○					
	駅から各観光施設等までの車いす移動経路の案内の有無		○					
	駅から各観光施設等までの経路の視覚障害者への案内の有無(点字ブロック、音声案内等)			○	○			
	駅から各観光施設等までの経路の地図等の有無		○		○	○	○	○
	駅から各観光施設等までの経路の多言語による案内の有無						○	
	多機能トイレの有無		○					○
最寄バス停における対応	バス停から各観光施設等までの車いす移動経路の案内の有無		○					
	バス停から各観光施設等までの経路の視覚障害者への案内の有無(点字ブロック、音声案内等)			○	○			
	バス停から各観光施設等までの経路の地図等の有無		○		○	○	○	○
	バス停から各観光施設等までの経路の多言語による案内の有無						○	
最寄駅、最寄バス停から観光施設等への経路	車いすでの移動可能性(段差の有無等)		○					
	主要地点での音声案内の有無			○	○			
	主要地点の住所表示、地図等の有無		○		○	○	○	○
	主要地点名や地図における多言語表記、多言語音声案内の有無						○	
評価点		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
アピールポイント (自由記述)	記入例: 駅内に地元名産品の展示があり、触って楽しむこともできる。							

※当該施設がない場合は評価対象外とする。

観光案内所

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		聴覚障害者対応	外国人対応	その他の対応
				全盲	弱視			
案内カウンター	車いすの高さからの視線を考慮した対応		○					
	車いす貸し出しの有無		○					
	聴覚情報(イヤホンガイド、アナウンス、音案内など)の有無			○	○			
	文字情報の充実					○		○
	手話通訳、筆談の有無					○		
	多言語表記の有無						○	
	外国語聴覚情報(イヤホンガイド、アナウンスなど)の有無						○	
パンフレット	バリアフリーマップの有無		○		○	○		○
	点字パンフレットの有無			○	○			
	多言語パンフレットの有無						○	
人的対応	車いす使用者対応の実績		○					
	視覚障害者対応の実績			○	○			
	聴覚障害者対応の実績					○		
	外国人対応の実績						○	
	その他の障害者対応の実績							○
	従業員への障害者対応研修実施の有無		○	○	○	○	○	○
評価点		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
アピールポイント (自由記述)	記入例：視覚障害者が楽しめる施設を紹介している。							

※当該施設がない場合は評価対象外とする。

案内情報

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	弱視	聴覚障害者対応	外国人対応	その他の対応
現地での情報発信	車いすで移動可能な経路・交通機関の情報		○					
	エリア内の車いす対応トイレの位置の情報		○					
	聴覚情報（イヤホンガイド、アナウンス、音案内など）の有無			○	○			
	危険個所の注意喚起情報の有無					○		
	交通機関、観光施設、飲食施設、宿泊施設等の多言語表記の有無		○	○	○	○	○	○
	バリアフリー情報を提供する組織・施設の有無（バリアフリーツアーセンター等）		○	○	○	○	○	○
事前の情報発信	パンフレット、冊子等を活用したバリアフリー情報発信の有無（日本語）		○	○	○	○		○
	パンフレット、冊子等を活用したバリアフリー情報発信の有無（多言語）						○	
	インターネット、SNS等によるバリアフリー情報発信（日本語）		○	○	○	○		○
	インターネット、SNS等によるバリアフリー情報発信（多言語）						○	
	国内の旅行代理店への情報提供		○	○	○	○		○
	海外の旅行代理店への情報提供						○	
評価点		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
アピールポイント （自由記述）	記入例：バリアフリー情報を提供する組織では常時情報を更新している。							

※当該施設がない場合は評価対象外とする。

地区・施設間の連携

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	弱視	聴覚障害者対応	外国人対応	その他の対応
連続した経路	車いすでの移動可能性（段差、急坂、砂利道等、障害の存在）		○					
	誘導用ブロックの連続性			○	○			
連続した案内情報	音声案内の連続性			○	○			
	案内サインの連続性		○		○	○		○
	外国語案内サインの連続性						○	
エリア全体の案内	エリア全体のバリアフリーマップの有無		○	○	○	○		○
	エリア全体の外国語マップの有無						○	
情報発信	エリア全体のバリアフリー状況の共同発信の有無		○	○	○	○		○
	エリア全体の外国語による情報の共同発信の有無						○	
評価点		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
アピールポイント （自由記述）	記入例：エリア内だけでなく、隣接エリア、他県とも連携して、共同発信している。							

※当該施設がない場合は評価対象外とする。

表 4-3 個別施設の対象者別評価イメージ（観光施設）

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	弱視	聴覚障害者対応	外国人対応	その他の対応	
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	○	○		○	○	○	○	
段差解消		施設内の外国語案内の有無	○					○		
	階段	手すりの点字案内の有無	×		○	○				
		スロープ	車いすの通行可否(勾配、幅員、折り返し)	○	○					
	エスカレーター	音声案内の有無	×		○	○				
		エレベーター	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	×		○	○			
			行先階等の外国語案内の有無	×					○	
操作盤の点字表記の有無	×			○	○					
操作盤の外国語表記の有無	×					○				
トイレ		多機能トイレの有無	○	○					○	
		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	×						○	
施設、展示場等の案内		車いすの高さからの視線を考慮した対応	×	○						
		聴覚情報(イヤホンガイド、アナウンス、音声案内など)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	○		○	○				
		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	○						○	
		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	★★★★★	視覚障害者向けに触れられる仏像があります。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：★★★★★

4.3 評価結果の集約

(1) 施設分類別集約

個別施設の評価結果を、施設分類別に集約する。

すなわち、観光エリア内の全ての観光施設・飲食施設・宿泊施設等について、施設分類別の総合評価結果を算出する。

なお、交通アクセス、案内情報、地区・施設間の連携については、観光エリア内のそれらについて、最初から総合評価を行うことを想定しているが、複数に区分して評価を行い、集約することも可能である。

表 4-4 個別施設の対象者別評価結果から施設分類別対象者別総合評価への集約

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	その他の対応	総合評価
		全盲	弱視				
観光施設A							
観光施設B							
観光施設C							
観光施設D							
観光施設E							
観光施設F							
観光施設G							
観光施設総合評価							

3 80%以上の施設が「75点以上」

2 50～80%の施設が「75点以上」

1 50%未満の施設が「75点以上」

(2) 観光エリア全体の総合評価

施設分類別・対象者別の集約結果を基に、全施設分類について集約して「観光エリア全体の対象者別総合評価」を算出するとともに、全対象者について集約して「観光エリア全体の施設分類別総合評価」を算出し、さらに全体の集約を行って「観光エリアの総合評価」を算出する。

表 4-5 施設分類別の対象者別評価から、施設分類別の総合評価、対象者別の総合評価、観光エリアの総合評価への集約

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	その他の対応	施設分類別総合評価
		全盲	弱視				
観光施設							施設別の総合点
飲食店							
宿泊施設							
観光案内所							
交通アクセス							
案内情報							総合評価
施設間の連携							
対象者別総合評価							

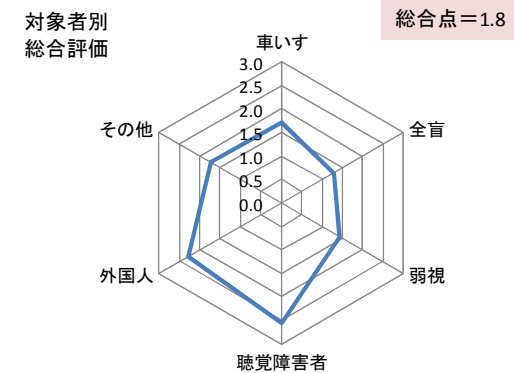
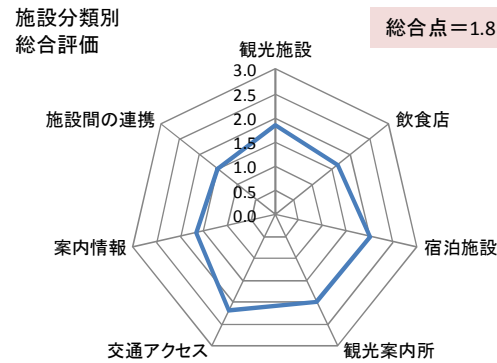
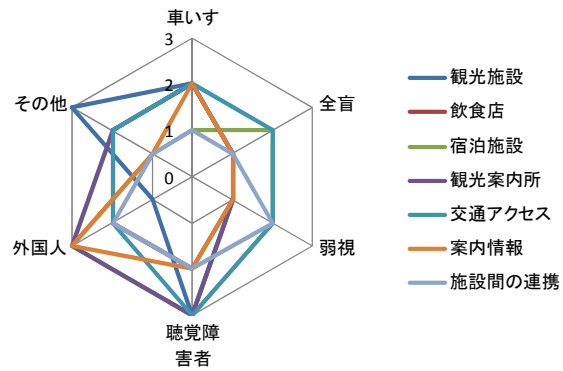
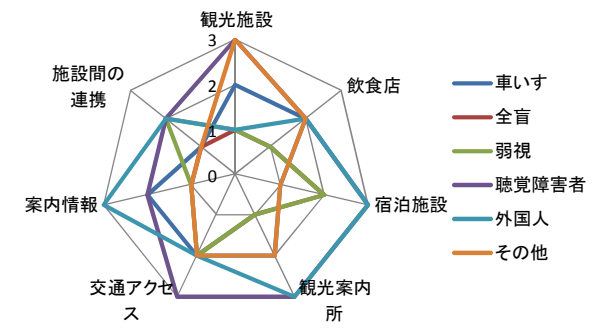
次ページからの個別評価結果を基に、概要と点数を記入



対象者別の総合点



総合評価



個別施設ごとの評価から観光エリア全体の総合評価までの流れのイメージを示すと、表 4-5 のとおりである。個別施設ごとの○×評価だけを行えば、他の集約は自動的に計算される。

表 4-6 評価の流れのイメージ



4.4 評価の進め方

4.4.1 評価ツールの利用目的と評価主体

本評価ツールは以下に示す利用を想定している。

表 4-7 評価ツールの利用イメージ

利用目的	利用のイメージ	評価主体
・旅行先選択のため の事前情報 ・観光地・個別施設のアピール	提供された情報を基に、観光客が各地の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把握し、旅行の際の参考にする。旅行の際に事前に情報が得られることにより、家族など同行者を含めて、障害の程度や態様に応じ、安心して観光地を訪れることができる。 また、観光協会、旅行会社、ホテルや飲食店など個別施設の運営者など受入側にとっても、バリアやバリアフリーの状況を情報発信することを通じ観光客にアピールすることで集客につなげることができる。 なお、観光客にはできるだけ多くの情報を提供することが望ましく、最低限、本章に示した評価指標の情報を提供するとともに、「3.1.2」に示した個別チェックシートに示した項目とその補足説明用の写真（特に浴室、トイレ）等を提供することが望まれる。	観光エリアの地方公共団体、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
観光エリアの自己評価	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。	観光エリアの地方公共団体、観光協会等
個別施設の自己評価	各個別施設の運営者が運営施設のバリアフリー状況を把握し、今後の改善に活かす。	個別施設の運営主体

観光エリア間の比較	広域的な地方（大規模な市町村、都道府県、地方運輸局管内等）における複数の観光エリア、さらには全国の観光エリアのバリアフリー状況を比較し、各エリアは自エリアの長短所を把握し、相互に競争し合って、各エリアの改善を促進する。	・各観光エリアの評価主体 =観光エリアの地方公共団体、観光協会等 ・観光エリア間の比較・管理・支援：地方公共団体、地方運輸局等
-----------	---	---

4.4.2 バリアフリー評価の進め方

①個別施設の協力

上述のように、バリアフリー評価と観光客への情報提供・発信の主な主体は、地方公共団体、観光協会、各地に拠点を持つバリアフリースターセンターなどの民間機関等となる。しかし、個別施設にとっても、施設のバリア情報・バリアフリー情報を発信することは施設のアピールと誘客につながるものであり、このようなメリットを認識・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。

個別施設にとっては、バリアフリーになっている状況を発信するだけでなく、例えばバリアがあっても、その状況を詳しく記載し、バリアをクリアするための方策等を記載することで、アピールすることもできる。（例：「係員にご相談ください」、「〇〇にご連絡ください」、「〇〇を貸し出します」、「こちらのルートであれば移動できます」・・・）

②当事者の参加・参画

バリアフリーの評価は、様々な障害者等の当事者が参加・参画することを原則とする。当事者が参加・参画することによってはじめて実効性のある評価が可能となる。部分的には、障害者等について深い知見のある専門家による代替も可能である。そのため、地方公共団体や観光協会は、評価に協力いただける地元の障害者の方々等とのネットワークを構築する必要がある。

地方公共団体や観光協会が直接ネットワークを構築することが困難であれば、バリアフリースターセンターなどの民間機関、外部団体・組織を活用することも考えられる。

③継続的な更新

バリアフリーの状況は施設の改修などにより日々変化していく。古くなった情報は、時には有害になる（昔通行できた経路が現在は通行できなくなっているなど）。常に更新できるような体制を作っておくことが望まれる。

その際、地方公共団体や観光協会自体が直接評価を実施する場合には、毎年大々的な調査を実施する必要がある、負担が大きく困難な面も多い。個別施設からのバリアフリー状況変化の情報提供や利用者からの情報提供等が常に行われ、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

バリアフリー状況の評価は、外国人、障害者を含む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。

観光エリアの地方公共団体・観光協会、施設の運営主体等は、評価結果に基づき改善方向を検討し迅速・的確に実践していくような意識を醸成し、仕組みを作り上げることが求められる。

4.5 まとめと今後の課題

本調査においては、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したところであり、今後、全国の観光地において本評価指標を活用した情報提供が行われるよう、本評価指標の普及促進を図っていくことが必要である。

特に、本調査において指摘された課題として、①評価者の訓練やマニュアルが必要、②各地域の評価を比較できる方法が必要、という点が挙げられる。

また、地元地方公共団体や施設管理者、宿泊業者等にはバリア情報を明らかにすることへの抵抗感があると考えられるが、バリア情報を明らかにすることが観光客誘致に結び付くことを認識していただき、前向きに取り組んでいただくよう、意識変革を進めることが必要である。

さらに、地方公共団体等の自己評価と関係者の協力を促すための方策が必要であり、観光地のバリアフリー評価指標の普及促進のため、モデル地域での実験的評価とその際の課題分析等を通じて、必要に応じ評価指標の修正を行うとともに、評価者（地方公共団体・観光協会の職員、地元の障害当事者等）が当該評価指標に沿って評価を行う際の考え方・方法等を身につけるためのマニュアルを作成するなど、国が主体的となって取り組むことが望まれる。

長期的には、各地で実施された評価を一元的に比較できるようにするための情報収集方法及び提供方法（ポータルサイト、冊子、アプリ等）等について、更に検討していくことが望まれる。

なお、既に訪日外国人が年間 2,000 万人に達し、今後さらに増大することが考えられ、外国人への対応の重要性が増している。外国人対応についても的確な評価を行い、世界に先駆けたバリアフリー観光先進国としての発展につなげる必要がある。

5. 観光地のバリアフリー化促進のための方策

今回の調査では、観光地のバリアフリー化評価指標の作成のほか、2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催も見据え、観光地のバリアフリー化促進のための方策についても検討し、今後の方向性についてとりまとめた。

構成は下記に示すとおりである。

観光地のバリアフリー化の整備目標

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

目標②まちづくりと一体になった、2020年型観光地づくり



観光地のバリアフリー化促進のための方策

方策1：観光地のバリアの状況を情報発信する

方策2：観光地のバリアフリー状況を評価する

方策3：すべての人がバリアフリー化の主役

方策4：連携・ネットワーク化を促進する

方策5：外国人にも対応したバリアフリースターを充実する

5.1 観光地のバリアフリー化の整備目標

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

- ・観光は、外国人、障害者を含むすべての人が楽しむことが望まれる。
- ・観光地・観光施設を整備するだけでなく、すべての人がアクセスでき、楽しめるように工夫していく必要がある。
- ・アクセスについては、車いすや高齢者等の人のためのノンステップバス・スロープ・エレベーター等、視覚障害の人のための音声案内・点字ブロック、外国人のための外国語案内等、複数のルートを整備する。
- ・観光地・観光施設では、見て楽しむ観光、聞いて楽しむ観光、触って楽しむ観光など多様な楽しみを提供する。
- ・食事も、ハラル、ベジタリアン等の提供、車いす用座席、英語メニュー、点字メニュー等多様な対応を行う。
- ・すべてのバリアを解消することは困難である。どのようなバリアがあるかの情報を詳細に提供することが重要である。
- ・ハードですべての人に対応することは困難である。観光産業スタッフ、市民、観光客どうしの人的支援が必須である。

目標②まちづくりと一体になった、2020 年型観光地づくり

- ・2020 年のオリンピック・パラリンピックでは、東京だけでなく全国の観光地に多くの外国人が訪れる。それらの人々に日本の観光地を楽しんでもらい満足してもらうために、今よりワンランク上の観光地づくりを目指す。
- ・観光は観光関連施設・産業だけで成立するのではなく、行政も市民も加わり、まちづくりと一体となって観光も育てることで、地域に根付いた真の観光地ができ上がる。
- ・まちを構成する、みち、公園、交通機関、商業施設、観光施設、宿泊施設、他の建築物等、すべてが連携して、魅力的で便利なまちができ、観光地ができる。
- ・みんなで創り上げた「まち」、「観光地」を、すべての人に楽しんでもらうため、貴重な資源・機能を広く情報発信し、充分に活用してもらうことが重要。せっかく創っても活用してもらえなければ意味がない。

5.2 観光地のバリアフリー化促進のための方策

方策1:観光地のバリアの状況を情報発信する

- ・観光エリア、観光施設等のバリアの状況を正確に情報発信する。

障害の種類・程度は多様。同じ障害種類であってもバリアも乗り越えられる人もいれば乗り越えられない人もいる。バリアフリー情報だけを発信するのではなく、バリアの状況の発信も重要。判断された情報でなく、判断できる情報が提供されることが重要。

- ・常に情報を更新しリアルタイムな情報を提供する。

情報が古ければむしろ有害な情報になる(バリアフリー化されているという情報を信じて行ってみたら新たなバリアができていた、というように)。定期的に情報を更新し、可能な限り情報の鮮度を保つことが重要。

- ・全国、全世界に発信し、多様な手段で情報入手できるようにする。

情報発信手段は日々進歩し、全世界に発信する手立ては多様。どのような人がどのような手段で情報を入手するのかを考え、有効な手段で発信する。

方策2:観光地のバリアフリー状況を評価する

- ・観光地の活性化のためには客観的に評価し、PDCAを図ることが不可欠。

外国人、障害者を含む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になっているかどうかを評価しなければならない。過去の経験に頼るだけでなく客観的な評価が不可欠。またその結果を今後の改善に活かす必要がある。

- ・観光地の地方公共団体、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。

評価は、観光地・施設のために、自ら行うものである。地方公共団体、事業者は、常に自己評価し、継続的に改善していく必要がある。

- ・評価結果を公表し、観光地がバリアフリー化を競い合う。

評価は、自ら行うだけでなく、観光客等の一般人や各種団体等も評価し、公表し合う社会になっている。そのような評価を受け入れ、観光地同士がバリアフリー化を競い合うことで、より良い観光地になっていく。

方策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。

観光地はバリアが多く、すべてハード的に解決することは困難であり、人的支援が不可欠である。人的支援は、観光産業の職員が行うだけではない。観光地を案内し、障害者を支援するボランティアも重要である。さらには一般市民も、観光客も、障害者のことを良く知り助け合い、「心のバリアフリー」を推進していくことが重要である。

- ・障害者自身も、行動し、発信する主役。

障害者は、支援を受け身で受けるだけでなく、観光地へ出かけ、バリアの状況を実体験し、積極的に発信することも重要である。自らの観光を楽しむ原動力となる。

方策4:連携・ネットワーク化を促進する

- ・施設間の連携・ネットワーク化で、協力し合い、情報を共有・発信し合う。

観光は、観光施設・宿泊施設等複数施設を巡るもの。複数観光地を巡ることも多い。観光施設、観光地が単独でバリアフリー化を進めるだけでなく、互いに情報を共有し、発信し合うことが重要である。

- ・特に、移動のための交通機関の連携を促進し、移動しやすくする。

交通は途中で途切れてしまっては移動が困難になってしまう。すべての人が連続して移動できるよう、特に密接な連携が必要である。どのように乗り継いでいけばよいかを誰でも判断できる情報提供と、連続・一体化したバリアフリー化が必要である。

方策5: バリアフリー観光先進国を目指す

- ・ 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。

障害者は、同種の障害であっても、その程度、特徴によって、制約条件・ニーズが異なり、それぞれに人に適した観光旅行行程がある。様々な障害者に適した、交通＋観光行動＋宿泊＋飲食等を選択できるよう、多様な観光メニューの情報提供が行われるとともに、それらをコーディネートする人・組織の充実を図る。

- ・ 世界のバリアフリー状況を把握し、外国人にも配慮したバリアフリー観光先進国となる。

外国人の障害者には、単にバリアフリースターを外国語で紹介するだけでなく、外国人障害者の特性（障害種別の構成比の差、関連機器の規格の差など）を考慮した取り組みが必要である。そこまで配慮して、真のおもてなしを行い、バリアフリー観光先進国を目指す。そのため、世界のバリアフリー情報を収集するとともに、日本の情報を世界に発信する。

各方策に関する具体的なアイデアを列举・整理すると、以下のとおりである。

表 5-1 観光地バリアフリー化 WG メンバー（注）の方策集

1. 観光地のバリアの状況を情報発信する
情報提示のスタンダード（ルール）を示せないか
観光地のBF情報で最低限入れる情報とは何かを明示する
情報の信頼性を担保する仕組み（いつ、だれが調査した情報なのか）を明確にする
バリアフリー情報を収集・整理・発信する組織づくりと、継続的な更新
情報提供の際の写真の取り方も重要。入口の様子がわかるような映像や写真のガイドラインを
写真の写し方のポイントを整理すること
写真や動画を掲載する際、BF視点でおさえる部分などを明示する
トイレは内部写真が必須。どんなに詳しく調べても情報は十分ではなく写真なら使えるが判断できる
日本のPRビデオ⇒動画サイト
飲食店情報（車椅子対応、外国語メニュー、特別食等の情報を含む）を各地で発信すべき
飲食店のBF情報：車いすトイレの有無は大切
バリアフリー対応飲食店マップ：PRにもつながる
観光案内所の充実。何でも相談できるようバリアフリー情報を集中
緊急時情報（火災、事故、運休）の音声、表示、外国語でのリアルタイムな情報提供のツール、しくみづくり
BF基本構想も広く情報発信、駅・エリアを地図で明記・発信
海外への情報発信に取り組む
バリア情報の提供は、超重要！
ホテルの情報提供（車椅子使用者の宿泊可能数等）
乗換検索の充実（バリアフリールート、短縮ルート）
UDレンタカー情報
情報は紙よりネットが主となる（そうとは限らない。高齢者は紙主体との意見も）
情報更新時期の明示が重要。最新の情報なのか昔の情報なのか知ることが重要
情報の価値は更新日で決まる
BFツアーの全日情報WEBがあると良い
景観ポイントの情報発信も重要
車椅子が乗れる／こういうときは乗れない情報の提供
バリアフリーツアーセンターの普及
介助者前提と単独かは利用情報を分ける必要がある。
文化財、お寺、スロープ等発信すべき情報は多様。（ガイドライン＝高嶋先生）
海水浴等のレクリエーションBF情報必要
2. 観光地のバリアフリー状況を評価する
評価は観光地の整備を促すための機能と、ユーザが目的地を選ぶ際の一時情報として活用することを明示。詳細も見られると良い。
各自治体が観光地を評価する際、客観性を担保できる仕組みの例を入れる
マーケティングの視点で整備を促すべく、今後好事例を発信する仕組みを強化（大臣表彰ほか）
介助者ありの評価を出す際、介助者が若い人なのか高齢者なのかによって判断が異なる場合がある
観光施設は本来の目的が達成できているのか（楽しめるのか）を評価する必要がある
観光地区としての総合評価の仕方
評価の考え方、定義の明示
質の評価をめざすこと（快適性、楽しさ、応用性など）
3. すべての人がバリアフリー化の主役
県単位でUD担当が必要
使えるトイレがある施設はピクト表示を。企業の社会貢献としても「お使いください」表示を
従業員への教育が必要。多少のバリアはマンパワーでカバー
観光施設の人的接遇レベルアップ
外国語教育の充実、転換。観光関連産業従事者への教育
日本は、手助けを駅員や運転手の仕事にしてしまった。少し改めるキャンペーンを。
観光地では観光客どおしの助け合い。一般の人に障害者、バリアフリーの事を知ってもらう。子供のころからの教育
日本人マインド
市民が手助けするために心のBF
小さなバリアフリーの取り組み（声掛け、手助け）
障害者介助に関する教育・訓練。観光関連従業者への教育

	交通ボランティア(外国人向け)のシステム構築
	当事者自身が乗り物を積極的に使う、利用する(地方)
	当事者の体験情報の充実
	障害者対応のための設備を棚ざらしにせず一般に広く周知し有効に活用する。
4.	連携・ネットワーク化を促進する
	観光交通と日常交通の統合化の視点(観光客も住民も一緒に利用する交通)
	地方へのアクセス問題は重要。車いすでの長距離鉄道移動が世界の常識と外れている(スペース)
	各施設で他の施設の提供(協力、連携)、ホテルや飲食店でBF情報が入手できる
	支援ネットワークの状況(着地側の)
	観光地・宿泊施設はじゃらん等と連携して情報提供、商品づくりを
	情報(ネットの)は、現場や現地での案内サインなどとの連携が必要
	多くの障害者が集中した時の対応(例:アルペンルートのケーブルカーに車いすの人が集中⇒情報共有、人のネットワーク)
	観光まちづくりとしてのユニバーサルツーリズム(市民協働の取組み)
	福祉タクシー、ST等、情報を共有し、台数の需給バランス等のチェックを
	高速バス(安い!)のリフト付き車両の導入
	地方のUDタクシーの導入
	UDタクシーコールセンター
	バスの運行間隔情報開示
	地方空港の評価、バリアフリー化、都市へのアクセス(バス、タクシー)
	自由席に車いすスペースを
	UDレンタカー料金の低廉化
	LRT化では電停整備も重要。幅広、歩道からのアクセスなど
	携帯スロープ(地方のローカル駅などで有用)の普及
	公共交通を使いやすい外国人用チケット・ICカード
	バス事業者で2日前予約、ハンドル型車椅子利用不可などがまだかなりある
	ハンドル型車椅子が、地方バスやコミュニティバスで利用不可であることが多い
	BF貸切バスの充実
	LCC対応の地方空港は観光の主要アクセスポイント
5.	バリアフリー観光先進国を目指す
	観光施設には複数ルート(例:車いすの人のための平らなルート、音を楽しむ人のための砂利道)
	障害者の人が食べやすいような調理の工夫
	レストラン可動いすの充実
	ユニバーサルな観光(例えば触る観光)による地域資源の再発見
	触って楽しめるもの、聞いて楽しめるもの(仏像、音楽)⇒更に情報提供
	介助者が入浴介助を行う際の着衣許可
	介助者の割引。貸切バスの乗務員並みに(例:宿泊)
	シングルユースのUDルームを増やす提言(今からりっぱなBFルーム創設は間に合わない)
	特別なBFルームだけでなく、みんなで使えるUDルームをどうして増やすかの提言が必要
	ホテルBFルームだけでなく幅広アクセスルームを増やす。情報も。
	自由に使える電源コンセント(電動車椅子用充電)
	様々な障害者が使えるよう、ハイカウンター、ローカウンター
	聴覚対応の情報提供遅れている
	特別対応の情報(例えば知覚、精神障害者へ美術館などの貸切利用など)
	個室(重度、知的、精神)サービス付加価値。少々高くてもいいのでは。
	外国人の障害者特性(車いす大、色覚異常等)を考慮してのBF
	空港における車いす貸し出し(外国人サイズ)
	障害者の能力レベルに応じた対応、情報提供(アクティブ派、ノーマル、要介護)
	言語対応を明確に(英、韓、中)
	一般トイレ個室のバリアフリー化(引き戸にする等)⇒基準づくり
	トイレは清潔に。温便座の充実

注:「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」の中の関西在住の有識者を中心としたワーキンググループメンバー。主に「観光地のバリアフリー化促進のための方策」に関する議論を行い、アイディアを出し合った。

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
委員名簿

(敬称略・順不同)

座長
委員

氏名	所属・役職
三星 昭宏	近畿大学 名誉教授（関西福祉科学大学 客員教授）
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
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ジターズビューロー 事務局長
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	奈良県観光局 観光プロモーション課長
水高 清志	富山市 商工労働部 観光振興課 課長
土村 誠二	金沢市経済局 営業戦略部 観光交流課長
藤田 雅弘	奈良市 市民生活部 交通政策課長
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
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

なお、下記の方々には個別ヒアリング等でご協力いただいた。（敬称略・順不同）

木島英登バリアフリー研究所 代表 木島 英登

VISIT JAPAN 大使 山崎 まゆみ

特定非営利活動法人全国移動サービスネットワーク理事 遠藤 準司

関西 STS 連絡会 伊良原 淳也

オリンピック・パラリンピックを見据えたバリアフリー化の推進に関する調査研究
ー主要な観光地のバリアフリー化評価指標の検討ー 報告書
2016年3月

国土交通省 総合政策局 安心生活政策課

業務委託先：エム・アール・アイ リサーチアソシエイツ株式会社
社会公共政策部

