

バリアフリー旅行相談窓口設置に係る実証事業(事業スキーム(イメージ))

バリアフリー旅行相談窓口設置に向けた準備

地域のバリアフリー情報の調査・集約

①「情報発信マニュアル(※1)」のチェックシートを活用した宿泊施設のバリアフリー情報のデータベース化

【方法】

- ・マニュアルのチェックシート記入に向けた宿泊事業者向け説明会の開催
- ・実地調査(観光協会等スタッフによる宿泊施設への調査(チェックシート記入))

②博物館、神社仏閣、史跡等観光施設や交通機関のバリアフリー情報の調査・集約

《本事業が負担できる経費》

- ・マニュアル印刷に係る費用
 - ・説明会開催に係る費用(会場借料)
 - ・説明会や現地調査において障害当事者や専門家を招聘する場合の費用(謝金、旅費)
- ※但し、宿泊施設に関する説明会、調査に限る

情報発信ツールの立ち上げ

多言語による障害者向け専用サイトの立ち上げ及び冊子の作成

【方法】

- ・データベース化された宿泊施設のバリアフリー情報や観光施設の多言語による障害者向け専用サイトの構築及び冊子の作成
- ・「情報発信マニュアル(※1)」を参照
- ・多言語サイトのネガティブチェック

《本事業が負担できる経費》

- ・多言語サイト立ち上げに係る費用
- ・多言語冊子の作成、印刷に係る費用
- ・多言語のネガティブチェックに係る費用

研修の開催

相談業務に向けたユニバーサルツーリズムに係る研修の受講

【方法】

- ・観光案内所に従事する者を対象とした「接遇マニュアル(※2)」等を活用したユニバーサルツーリズムに係る研修を開催し、関係者の受講
- ・外部の研修機関が主催する研修の受講

《本事業が負担できる経費》

- ・マニュアル印刷に係る費用
- ・研修開催に係る費用(会場借料)
- ・研修において障害当事者や専門家を招聘する場合の費用(謝金、旅費)
- ・外部の研修参加費

バリアフリー旅行相談窓口開設

バリアフリー旅行相談窓口の設置
(選定から11月末日までを目途)

- ・多言語による障害者等向け専用サイトを開設
- ・多言語による障害者等向け専用冊子の配布
- ・障害者等来訪者向け受入整備
(車いす利用者に対応できる専用スペースの設置、筆談具の準備、補助犬の待機スペースの確保等)
- ・外国語対応が可能なスタッフの配置
- ・車いすの貸出サービス、旅行ヘルパーの斡旋等関係サービスの提供

実証事業の検証

実証事業の検証

- ・開設後の利用者アンケートの実施
- ・開設に向けた課題の抽出、利用者アンケート集約等を観光庁へ報告
- ・事業の報告のため実証事業検討会(令和2年3月東京開催)に参加

実証事業の展開

観光庁による実証事業の総括

- ・事業報告書の作成、公表
- ・セミナー、研修会等での事業成果の発表

※1『宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル』(平成31年度観光庁)

※2『高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル(観光地域編)』(平成30年度観光庁)

<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuuru.html>

(印刷等の必要に応じ、各マニュアルの作成ファイルを提供する)