

「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」
報告書

令和3年3月
観光庁観光産業課

目次

1.	はじめに	
1. 1	業務の背景・目的	1
1. 2	業務概要	2
2.	バリアフリー旅行のための地域におけるサポート体制の強化に関する現状調査	
2. 1	優良事例の取組内容	4
2. 2	バリアフリー旅行相談窓口の設置状況についての調査	11
3.	バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業の実施	
3. 1	実証事業者の選定	16
3. 2	実証事業の実施・進捗管理	18
3. 3	事業結果のとりまとめ・評価	56
3. 4	ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会	59
3. 5	実証結果報告・講評	60
4.	ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウムの開催	
4. 1	開催概要	64
4. 2	事前準備	65
4. 3	当日	84
4. 4	事後アンケート	103
4. 5	アーカイブ配信	108
5.	まとめ	
5. 1	本事業のまとめ	112

1. 2 業務概要

本業務の概要を業務項目ごとに概説するとともに、実施手順を図 1-2 に示す。

(1)バリアフリー旅行のための地域におけるサポート体制の強化に関する現状調査

国内外で実施されているバリアフリー旅行について、サポート体制が顕著である地域や団体等の運営方法や取組事例を、インターネットや電話等によるヒアリングにて調査を実施した。併せて、昨年度も実施したバリアフリー旅行相談窓口の設置状況についても調査を行った。

(2)バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業の実施

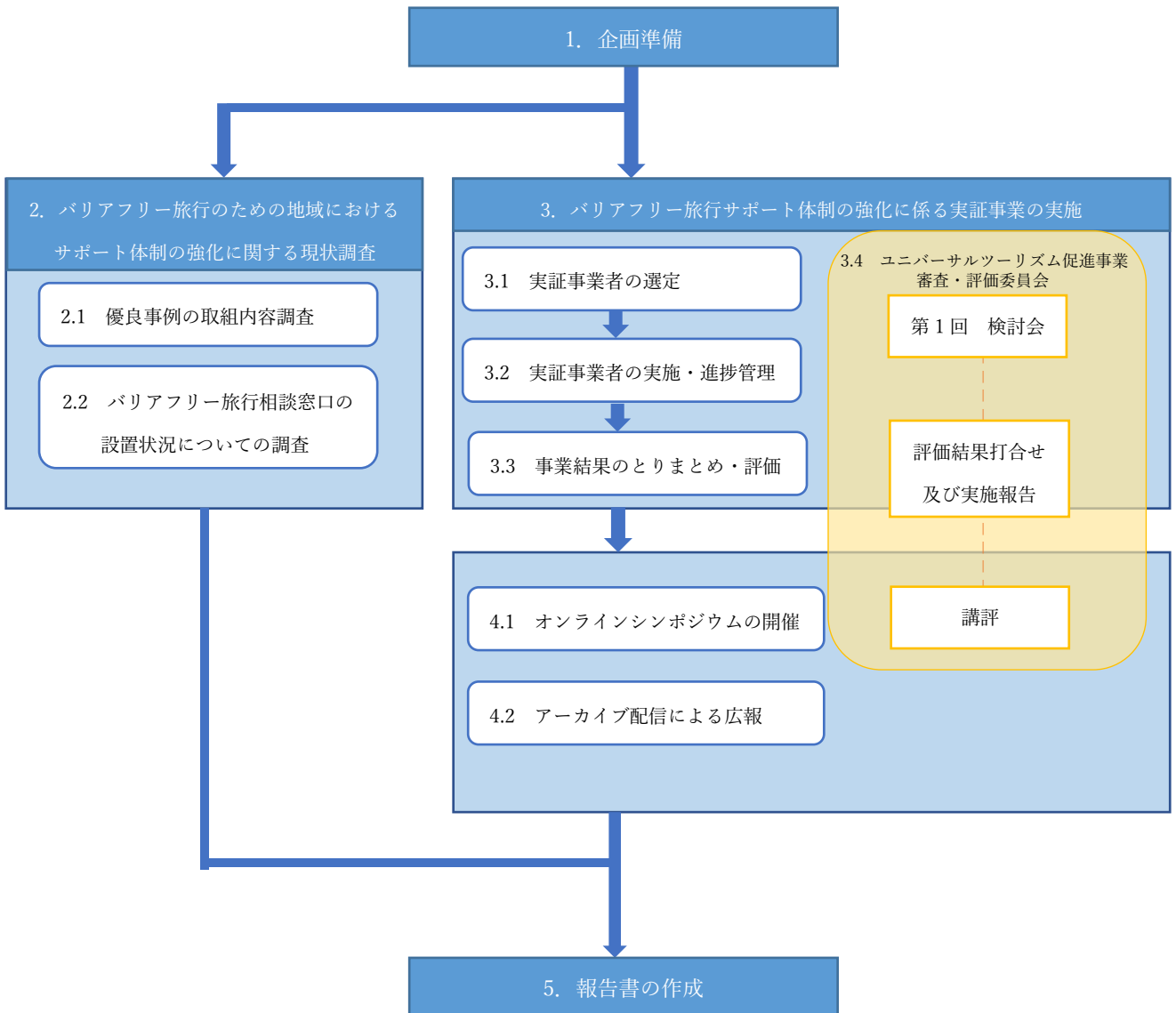
複数地域の既存の団体等を対象に、宿泊施設等において、高齢者や障害者の旅行をサポートする体制を強化するための実証事業を実施した。実施にあたっては、「ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会」を組成し、実証事業者の審査及び実施事業の事後評価を行った。

また事業の最後に、ユニバーサルツーリズム促進事業の普及に関する広報の一環として行った「令和 2 年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム」において実証事業の結果報告を行った。

(3)ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウムの開催

各方面で活躍する有識者による講演やトークセッション等を通じて、ユニバーサルツーリズムの普及促進に向けた今後の方策について考えるオンラインシンポジウムを開催した。

図 1-2 業務の実施手順



2. バリアフリー旅行のための地域における

サポート体制の強化に関する現状調査

2. 1 優良事例の取組内容

本業務では、全国のバリアフリー旅行への支援についてのサポート体制が顕著である地域や団体等における取組事例を調査した。調査概要は以下のとおりである。

表 2-1 先進事例の調査概要

調査対象	国内外のバリアフリー旅行へのサポート体制が顕著である地域や団体
調査方法	インターネット調査、公式 YouTube、電話によるヒアリング等
調査期間	7月～12月
備考	新型コロナウイルス感染拡大により、現地でのヒアリング調査等は控え、ウェブによるインターネット調査を中心に実施した。

本年度は、優良事例として「富士見高原リゾート」、「石川バリアフリースターセンター」、「伊勢志摩バリアフリースターセンター」、「神戸ユニバーサルツーリズムセンター」の四つを調査対象とした。その理由としては、富士見高原リゾートに関しては、障がい者が通常味わえない野外型の旅行を支援する取組に独自性がみられること、石川に関しては地元の特産品を活用してバリアフリー支援と地域振興を有機的に関連させようとする取組に独自性がみられること、そして伊勢志摩に関しては日本初の着地型バリアフリーセンターとして取組に先進性が認められること、そして神戸に関してはオンデマンドのコンシェルジュ派遣等きめ細やかな取組に先進性・独自性が認められるためである。それぞれの取組について以下に概要を示す。

2. 1. 1 優良事例紹介

(1) 富士見高原リゾート（長野県）

①概要

表 2-2 概要

ホームページ	https://fujimikogen-resort.jp/
拠点地	長野県諏訪郡富士見町
活動内容	・八ヶ岳の裾野にある標高 1250m の高原リゾートとして春夏秋冬（オールシーズン）、誰とでも楽しめる天空のリゾートを売りにしている。中でも「ユニバーサルフィールド」と称して、景色や自然の美しさ、鳥のさえずり、風の音を子どもからご年配の方々、障害のある方など誰もが共に感じ、楽しむこと

ができる場所づくりに取り組んでいる。
・富士見高原リゾートでは、バリアがあってもそれを楽しみながら解決できる環境づくりを目指し、園地整備を積極的に行っている。

②取組

◆天空の遊覧カート

富士見高原の創造の森からは富士山を始め多くの山々を一望できる絶景のため、この景色を「誰でも誰とでも」楽しんでいただきたい、そのような発想から「天空の遊覧カート」を開発した。天空の遊覧カートは、標高差 200m・距離 1,500mを富士山の見える「創造の森・展望台」へ時速 3km の緩やかなスピードで 25 分かけて登って行くもので、だれでも気軽に利用できる工夫が施されている。

車両はゴルフカートを利用しており、路面に引いた誘導線に沿って進むため、乗員はボタン一つを押すだけの簡単な操作で利用が可能である。ハンドルやアクセルペダルが付いているが、操作する必要が無い為、子どもからお年寄りまで利用が可能。(乗車定員は 4 名) また、天空の遊覧カートに HIPPO や JINRIKI (共にアウトドア用車椅子) を積んで山を登れば、標高 1,420m にある創造の森の散策が車椅子利用者でも同行者と共に気軽に楽しめる。

ポイント

・子どもでも簡単に操作が可能で、登山が難しいお年寄りまで、家族全員で使用し、山頂に行ける。

◆歩くのが楽しくなる遊歩道

一般的な車椅子に対応したバリアフリーの為に園内の遊歩道をすべて舗装することは、経済的には負担が大きく、開発による環境負荷が大きくなる。また車椅子での利用は舗装路に限られ木や花の近くへ行くことはできない。そこで富士見高原では、家族と一緒に並んで歩ける道幅を遊歩道整備の基準とし、路面にウッドチップを敷設することにより、歩行者の足腰への負担を軽減している。この遊歩道はもちろん、芝生やウッドデッキの上でも HIPPO や JINRIKI は使用することができる。

ポイント

・経済的かつ環境問題に配慮しつつ工夫を重ね、車椅子の介助者や歩行者の足腰の負担を軽減する取組を継続している。

図 2-1 遊歩道の様子



◆ユニバーサルフィールドツアー

ガイドが同行する予約制散策プラン。カートやアウトドア用車椅子、デュアルスキー（着座式スキー）等を活用し、利用者のやりたいこと、不安なことに合せたコース設定を行う。行き先は創造の森や映画のロケ地、キャンプ場、スキー場など。天空の遊覧カートは安価に、HIPPO や JINRIKI は無償で貸し出しているが、初めての利用や同行者の体力など不安を解消する手段として活用いただいている。障害者家族や養護学校、高齢者施設などを対象としているが、近年は障害者体験などを組合わせた人権学習として学生等の利用も増加している。

ポイント

- ・普段は整備された道路など環境が整っている場所でしか生活することのない障がい者等に対して、アウトドアの山の中などあまり整備されていないところでの活動を通して新たな経験を提供している。

(2) 特定非営利活動法人石川バリアフリーツアーセンター（石川県）

①概要

表 2-3 概要

ホームページ	https://ibarifuri.com/
拠点地	石川県金沢市
活動概要	<ul style="list-style-type: none">・「行きたいところへ行けたらいいな」の思いに添える様に車椅子ユーザーや視覚障がい者、聴覚障がい者、ご高齢で旅先での不安を感じている方など、それぞれのご希望に合わせてそれぞれが必要とする情報を紹介・対応。楽しく安心安全な旅を実施して頂く事を目的としている。・観光地石川のすばらしさを紹介するとともに、県内各地の観光施設やホテル・宿や飲食店、さらに事業者・企業とも連携して、受け入れ地としてのアクセスや施設の整備、心のBF勉強会なども推進している。

②取組

◆KIMONALL

「着物のすべてを、すべての人に」というコンセプトで「KIMONALL(キモノール)」は開発された。和装は日本の民族衣装であり、障がいの有無、年齢、性別、人種に関係なく、着てみたいと思う気持ちは同じだが、通常の着物は車椅子ユーザーや寝たきりの方、高齢者には、着る方だけでなく着せる方にもハードルが高く負担がかかる事から、両者ともに諦めていた。その様な声をお聞きして、キモノールは、上下セパレートで車いすに座ったままの状態でも数分で気軽に簡単に着られ、誰もが美しい着姿になる様に仕上げた。身体を締め付ける事もなく、着崩れ防止も施してあるので、安心して着物姿で旅を楽しむ事が出来る。

図 2-2 KIMONALL



ポイント

・障害者自立支援の手助けも目標としており、ゆくゆくは着物を制作する仕事も障がい者にも携わってほしいと考えている。現在はレンタルでの対応であるが、今後は販売も予定している。

(3) 特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリースーツアーセンター（三重県）

①概要

表 2-4 概要

ホームページ	https://www.barifuri.com/
拠点地	三重県鳥羽市
活動概要	<ul style="list-style-type: none"> ・日本初の着地型バリアフリー旅行案内センターとして、『「行けるところ」よりも「行きたいところ」へ!』を合言葉に、お客さま一人ひとりの「したい旅行」を叶えるために、お身体の状態やご希望をお客様一人ひとりに合わせた基準「パーソナルバリアフリー基準」に沿って宿泊施設や観光施設の紹介、旅行アドバイスを、スタッフが常駐で行っている。 ・また、バリアフリーについての啓発活動を行いながら、バリアフリー観光を推進し、日本一のバリアフリー観光地づくりを目指して、障がい者、高齢者のサポートはもちろん、観光事業者へのアドバイスも行っている。

②取組

◆伊勢市、鳥羽市、志摩市 宿泊施設等バリアフリー改修アドバイス事業

市町からの委託事業を受け、宿泊施設などのバリアフリー改修アドバイスを実施。

改修においては、伊勢志摩バリアフリースーツアーセンターが、同センター考案による『パーソナルバリアフリー基準』に沿ってアドバイスを行った。中には一般的に言われるバリアフリーな宿泊施設の条件を満たしていないところもあるが、その施設の状況に応じて、足の不自由な方や高齢者に

も宿泊しやすい宿を目指した改修を実施している。

宿泊を計画する際には、障害の程度、特性など、個人差のある部分についても心配なくスムーズにご利用いただけるよう、伊勢志摩バリアフリースターセンターが宿泊施設との間に入ってサポートするなど、障がい者のニーズに積極的に関与することでオンデマンドの旅行サポートを支援している。

- ・伊勢市バリアフリー観光向上事業 2011年・2012年(平成23年・24年)の2か年
アドバイス24件実施。内17件の宿泊施設が事業費を活用してバリアフリー改修を行った。
- ・鳥羽市宿泊施設等バリアフリー改修補助事業 2013年(平成25年)～継続
アドバイス31件実施。内、宿泊施設6件、観光施設3件、飲食店2件が事業費を活用してバリアフリー改修を行った。
- ・志摩市宿泊施設等バリアフリー化改修事業 2018年、2019年(平成29年～令和1年)の2か年
アドバイス16件実施。内13件の宿泊施設が事業費を活用してバリアフリー改修を行った。

ポイント

- ・宿泊施設と積極的な連携をすることによって、利用者にとって快適な環境づくりへ貢献

◆伊勢おもてなしヘルパー

伊勢神宮内宮では、片道800mに及ぶ参道の玉砂利や、ご正宮前の25段の階段が参拝の妨げになることがあるが、持続可能な新たな参拝サポート体制を整えるため、平成27年5月に6団体が連携し「伊勢おもてなしヘルパー推進会議」を立ち上げ、伊勢に訪れる高齢者・障がい者がいつでも安心して参拝していただけるシステムを構築した。伊勢おもてなしヘルパーとは、身体状況や高齢などにより伊勢神宮内宮参拝が困難な方への「車椅子介助」や、「階段を上がるお手伝い」などを行いながら参拝を実現させる有償ボランティアで、伊勢志摩バリアフリースターセンターがオペレーションを行い、研修を受け認定された約50名のボランティアが活動している。(新型コロナウイルス感染拡大の影響で2021年5月現在はサービス休止中)

ポイント

- ・有名観光地に誰でもアクセスできるようなサポート体制の構築をすることで、既存のビジネスをモデルチェンジしより広範な利用を促している。

◆みえバリ

「みえバリ」は、三重県内の観光地を、パーソナルバリアフリー基準で調査した観光ガイドブック。2015年に発行したものの第二弾で、2018年に発行。施設の一般的なバリアフリー情報だけでなく、バリアを乗り越えてでも行きたい観光スポットの「魅力」に重点を置いて紹介し、外出をためらっている方たちがお出かけしたくなるような誌面となるよう心がけた。

掲載した情報は、すべて伊勢志摩バリアフリーツアーセンターのスタッフや地元障害者やボランティアなどの専門員が実際に出向いて調査・取材している。

図2-3 みえバリ表紙



ポイント

- ・バリアフリー情報のみならず、観光地の魅力を全面的に押し出すことで、障がい者も利用可能な施設として再発信。

(4) 神戸ユニバーサルツーリズムセンター（兵庫県）

① 概要

表2-5 概要

ホームページ	http://wing-kobe.org/
拠点地	兵庫県神戸市
活動概要	<ul style="list-style-type: none"> ・何らかの障がいがある人たちが、旅を通して新たな人の交流や様々な出会いと体験することで「来てよかった」「旅してよかった」と実感し、社会参加に対する新たな自信を広げるきっかけになることを目的としている。 ・障がい者・高齢者の観光サポート・障がい者の自立と社会参加への取組・ユニバーサル情報に関する「観光ガイドブック」と「びと」の発行と共に、「ユニバーサルなおもてなし」に関する各種研修会の実施を行っている。

②取組

◆ユニバーサルツーリズムに関する相談窓口

神戸ユニバーサルツーリズムセンターでは、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等や、ご希望に添った神戸観光プランの作成、神戸のユニバーサル観光情報とサービス提供でより快適な神戸の滞在をサポートする。

ポイント

- ・障がい当事者、高齢者自身の抱えている問題だけでなく、その家族、同行者の抱えている問題も解決するために様々なサポートサービスの提供と情報をつないでいく。

◆コンシェルジュ

神戸の観光地は東西に長く、また六甲、有馬から海へと南北に広がっている。初めて神戸を訪れた方、さらに何らかの障がいがある方が、ガイドブックを頼りに行き交う姿を目にする。神戸ユニバーサルツーリズムセンターは、利用される方の要望に応じて観光案内のコンシェルジュを派遣し、コンシェルジュが観光案内から、車椅子の入りやすいお店、レストラン、ホテルなどへの案内、さらには車椅子対応トイレの案内までサポート。

ポイント

- ・利用者と同じ障がいがある方がコンシェルジュを担当することで、現地の案内を利用者目線で考えた案内をしてくれる。

◆どこでも車いす

「KOBE どこでも車いす」は神戸市内の12か所で車椅子を無料で借りることができる。また、借りた場所に返さなくても、近くの設置場所に返却することが可能。

ポイント

- ・普段使用している車椅子や観光時に長距離での歩行が心配な方などが気軽に利用でき、障がい者や高齢の方などが気楽に旅行に出かけられるような配慮を行っている。

図2-4 KOBE どこでも車いすMAP



2.2 バリアフリー旅行相談窓口の設置状況についての調査

前年度事業の調査で設置が明らかになった全国 46 か所のバリアフリー旅行相談窓口以外のバリアフリー旅行相談窓口の設置状況について全国調査を行った。

既に把握していた 46 か所のほか、新たに確認できたバリアフリー旅行相談窓口 11 か所は、以下のとおりである。

表 2-6 バリアフリー旅行相談窓口連絡先一覧

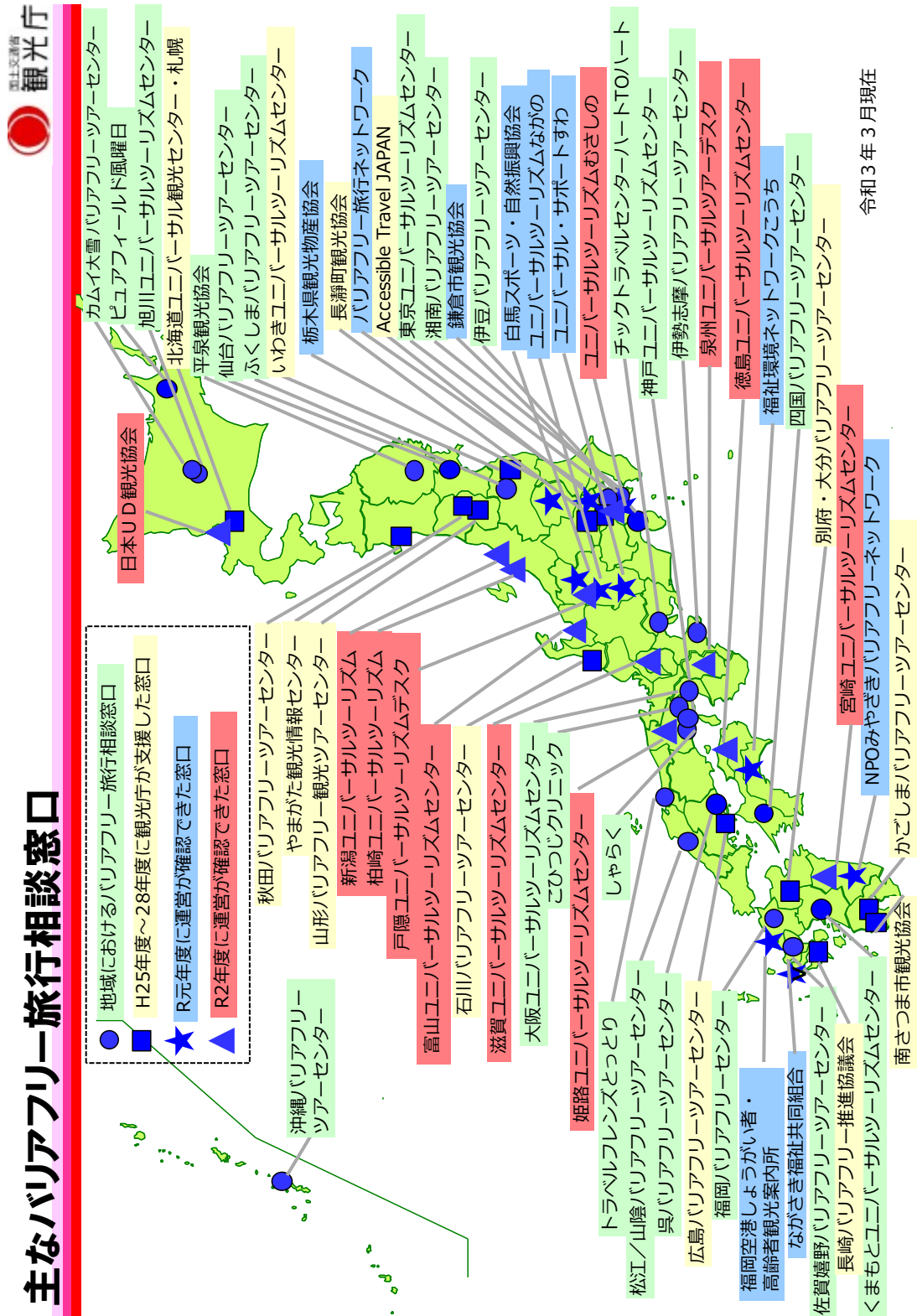
No.	名称	住所不明	電話番号
1	一般社団法人 日本UD観光協会	北海道札幌市北区北8条西4丁目18番地4 (HKワークス内)	011-788-4170
2	新潟ユニバーサルツーリズムセンター	新潟県新潟市南区大通黄金1-3-16	025-311-1809
3	柏崎ユニバーサルツーリズムセンター	新潟県柏崎市東本町1丁目16番12号 2F	0257-47-7229
4	戸隠ユニバーサルツーリズムデスク	長野県長野市戸隠3517	026-254-2888
5	富山ユニバーサルツーリズムセンター	富山市八尾町下新町206番地3	076-454-7822
6	ユニバーサルツーリズムセンターむさしの	東京都多摩市落合1-43京王プラザホテル多摩2F KEIO BIZ PLAZA 9号	042-315-3261
7	滋賀ユニバーサルツーリズムセンター	滋賀県草津市草津2丁目5-16 アイ・コラボレーション内	なし
8	泉州ユニバーサルツアーデスク	大阪府阪南市下出372-4	072-472-2329
9	姫路ユニバーサルツーリズムセンター (認定NPO法人コムサロン21)	兵庫県姫路市呉服町48 大手前通りハトヤ第一ビル5階	079-224-8803
10	徳島ユニバーサルツーリズムセンター (株式会社TABII)	徳島県徳島市中島町3丁目3-10	088-635-9292
11	宮崎ユニバーサルツーリズムセンター	宮崎市錦町1番10号宮崎グリーンシアター3階	080-8554-9500
12	ビューフィールド風曜日	北海道川上郡弟子屈町原野 419 -64	015-482-7111
13	カムイ大雪バリアフリーツアーセンター (NPO法人 カムイ大雪バリアフリー研究所)	北海道旭川市東旭川町旭正315-2	0166-38-8200
14	旭川ユニバーサルツーリズムセンター (NPO法人 旅とびあ北海道)	北海道旭川市宮下通23丁目6番157号	0166-32-3910
15	北海道ユニバーサル観光センター・札幌 (北海道ユニバーサルツーリズム推進協議会)	札幌市北区北6条西4丁目 JR札幌駅西コンコース北口 北海道さっぽろ「食と観光」情報館内	070-5289-8631 011-799-0485
16	秋田バリアフリーツアーセンター (一般社団法人 秋田県観光連盟)	秋田市山王三丁目1-1 県庁第二庁舎1階 一般社団法人 秋田県観光連盟内	018-838-4188
17	一般社団法人 平泉観光協会	岩手県西磐井郡平泉町平泉字泉屋61-7	0191-46-2110
18	仙台バリアフリーツアーセンター (株式会社 旅日記)	宮城県仙台市青葉区本町1-1-8 第一日本オフィスビル5F (株)旅日記内	022-726-7503
19	一般社団法人 山形バリアフリー観光ツアーセンター	山形県南陽市若狭郷屋589-2	0238-20-6125
20	やまがた観光情報センター (山形県観光物産協会)	山形市城南町1丁目1番1号 霞城セントラル1F	023-647-2333
21	NPO法人 ふくしまバリアフリーツアーセンター	福島県福島市栄町1-1 JR福島駅西口2F 福島観光案内所内	024-531-7382
22	いわきユニバーサルツーリズムセンター (認定NPO法人 いわき自立生活センター)	福島県いわき市中央大高久2丁目26-4	0246-68-8925
23	一般社団法人 長瀬町観光協会	埼玉県秩父郡長瀬町長瀬529-1	0494-66-3311
24	NPO法人 石川バリアフリーツアーセンター	石川県金沢市千木1丁目75番地 (株式会社 塗装館エス・エス内)	076-255-3526
25	Accessible Travel Japan (NPO法人 日本バリアフリー観光推進機構)	東京都新宿区四谷2-14-8 YPCビル7F	

26	東京ユニバーサルツーリズムセンター (NPO法人 高齢者・障害者の旅をサポートする会)	東京都渋谷区代々木二丁目23番1号 ニューステートメナー766号室	03-6300-6078
27	NPO法人 湘南バリアフリーツアーセンター	神奈川県鎌倉市雪ノ下4-3-3-101 (株式会社モノ・ウェルビーイング内)	0467-67-5372
28	伊豆バリアフリーツアーセンター (NPO法人 エヌ・ピー・オー伊豆)	静岡県伊豆の国市田京195-2	0588-76-1630
29	株式会社チックトラベルセンター ハートTOハート	名古屋市中区錦1-20-19名神ビル6F	052-232-9811
30	NPO法人 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター	三重県鳥羽市鳥羽1丁目2383-13鳥羽1番街1階	0599-21-0550
31	大阪ユニバーサルツーリズムセンター (株式会社 博文舎)	大阪市東淀川区東中島1丁目17-5スタジオ新大阪1134	06-6195-9056 090-7550-0235
32	こひつじクリニック	兵庫県川辺郡猪名川町若葉1-30-10	072-765-1781 0120-96-8323
33	神戸ユニバーサルツーリズムセンター (NPO法人 ウィズアス)	兵庫県神戸市中央区波止場町5番4号 中突堤中央ビル2F	078-381-6470
34	NPO法人 しゃらく	神戸市須磨区須磨浦通4-4-6 須磨浦ビル207号室	078-735-0163
35	NPO法人 トラベルフレンズ・とっとり	鳥取県鳥取市青葉町2-228	070-5675-4483
36	松江/山陰バリアフリーツアーセンター (NPO法人 プロジェクトゆうあい)	島根県松江市雑賀町227 (島根県松江市北堀町35-14)	0852-61-0199
37	呉バリアフリーツアーセンター (NPO法人 呉サポートセンターくれシェンド)	広島県呉市宝町1-10 呉駅西共同ビル8階	0823-21-7667 金のみ
38	広島バリアフリーツアーセンター	広島市西区観音新町4-14-35 広島マリナーナホップ内	082-296-7011
39	NPO法人 四国バリアフリーツアーセンター	愛媛県新居浜市久保田町3-9-27	0897-32-7616
40	福岡バリアフリーセンター (NPOバリアフリーネットワーク九州会議)	福岡県福岡市博多区博多駅前1-18-1 PROJECT2100博多駅前308号	092-411-2200
41	別府・大分バリアフリーツアーセンター (NPO法人 自立支援センターおおいた)	大分県別府市北浜1丁目1番20号 やよいビル1F	0977-27-5508 090-6633-4882
42	佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター	佐賀県嬉野市嬉野町下宿2202-55	0954-42-5126
43	NPO法人 長崎バリアフリー推進協議会	長崎県長崎市虹が丘町5番5 コーポ虹が丘202号	095-828-7888
44	くまもとユニバーサルツーリズム (NPO法人 UDくまもと)	熊本県熊本市中央区西子飼町3番22号 レオパレス西子飼町105号	096-344-5539
45	NPO法人 かごしまバリアフリーツアーセンター	鹿児島県霧島市隼人町見次254-6	0995-73-3669
46	南さつま市観光協会	鹿児島県南さつま市加世田本町34-2	0993-53-3751
47	沖縄バリアフリーツアーセンター (NPO法人 バリアフリーネットワーク会議)	沖縄県那覇市鏡水150番地 那覇空港国内線旅客ターミナル1階到着ロビー (総合案内所の隣)	098-858-7760
48	NPO法人ユニバーサルツーリズムながの	長野県安曇野市穂高4339-1 シェアスペースまる吉2F	0263-75-3055
49	一般社団法人 バリアフリー旅行ネットワーク	東京都渋谷区千駄ヶ谷2-37-8 五月女ビル6F	03-6804-6477
50	ながさき福祉協同組合	長崎市千歳町2-6 いわさきビル4-1	095-842-0052
51	NPOみやざきバリアフリーネットワーク	住所不明	0985-33-9311
52	信州・地域トラベルサポーター ユニバーサル・サポートす	長野県茅野市玉川	090-3558-4502
53	公益社団法人 鎌倉市観光協会	鎌倉市御成町1-12	0467-23-3050
54	タウンモビリティステーションふくねこ (福祉住環境ネットワーク高知)	高知県高知市宝町30-10	088-855-4620
55	一般社団法人 栃木県観光物産協会	栃木県宇都宮市本町3-9 本町合同ビル1階	028-623-3213
56	一般社団法人 白馬スポーツ・自然振興協会	長野県北安曇郡白馬村神城22200-31 カナディアンヴィレッジ内	0261-75-2698
57	福岡空港しょうがい者・高齢者観光案内所	福岡県福岡市博多区大字下白井778-1 福岡空港国内線ターミナルビル到着口北すく横	092-624-0888

2. 2. 1 バリアフリー旅行相談窓口の配置図

前年度までの調査で明らかになっている全国46か所のバリアフリー旅行相談窓口に加え、新たに判明した11か所の同窓口を配置更新したマップを掲載する。(計57か所)

図2-5 主なバリアフリー旅行相談窓口一覧



2. 2. 2 バリアフリー旅行相談窓口の設置状況についての調査概要

バリアフリー旅行相談窓口の設置状況についての調査概要は、以下のとおりである。

表 2-7

調査期間	令和 2 年 6 月～令和 3 年 1 月
調査方法	インターネット調査、架電調査、既存の旅行相談窓口からの紹介

2. 2. 3 調査結果

バリアフリー旅行相談窓口の設置状況についての調査を行った結果、11 か所の窓口の運営を確認できた。調査結果の概要は、以下のとおりである。

表 2-8 新規のバリアフリー旅行相談窓口 調査結果

項番	①名称 ②住所 ③電話番号 ④活動概要（ホームページリンク）
1	①一般社団法人 日本UD観光協会 ②北海道札幌市北区北 8 条西 4 丁目 18 番地 4（HKワークス内） ③011-788-4170 ④ https://www.juta.jp/
2	①新潟ユニバーサルツーリズムセンター ②新潟県新潟市南区大通黄金 1-3-16 ③025-311-1809 ④ http://jutn.net/wp/wp-content/uploads/2020/04/niigata.pdf
3	①柏崎ユニバーサルツーリズムセンター ②新潟県柏崎市東本町 1 丁目 16 番 12 号 2F ③0257-47-7229 ④ https://www.tsckashiwazaki.com/about
4	①戸隠ユニバーサルツーリズムデスク ②長野県長野市戸隠 3517 ③026-254-2888 ④ https://togakushi-21.jp/universal/desk/
5	①富山ユニバーサルツーリズムセンター ②富山市八尾町下新町 20 6 番地 3 ③076-454-7822

	④ https://www-toyama-utc.amebaownd.com/
6	①ユニバーサルツーリズムセンターむさしの ②東京都多摩市落合 1-43 京王プラザホテル多摩 2F KEIO BIZ PLAZA 9 号 ③042-315-3261 ④ https://ohatra.com/
7	①滋賀ユニバーサルツーリズムセンター ②滋賀県草津市草津 2 丁目 5-16 アイ・コラボレーション内 ③なし ④ http://shigautc.html.xdomain.jp/index.html
8	①泉州ユニバーサルツアーデスク ②大阪府阪南市下出 372-4 ③072-472-2329 ④ http://www.sbfa.jp
9	①姫路ユニバーサルツーリズムセンター（認定 NPO 法人コムサロン 21） ②兵庫県姫路市呉服町 48 大手前通りハトヤ第一ビル 5 階 ③079-224-8803 ④ http://himeji-ut.com
10	①徳島ユニバーサルツーリズムセンター（株式会社 T A B I J I） ②徳島県徳島市中島田町 3 丁目 3-10 ③088-635-9292 ④なし
11	①宮崎ユニバーサルツーリズムセンター ②宮崎市錦町 1 番 10 号宮崎グリーンズフィア壱番館 3 階 ③080-8554-9500 ④ https://www.pref.miyazaki.lg.jp/kanko-suishin/kanko/miryoku/universal-tourizm/centeropen.html

3. バリアフリー旅行サポート体制の

強化に係る実証事業の実施

少子高齢化の進行により、今後その活動の活発化が見込まれる高齢者や障害者にとっては、旅行に出る前の不安の解消や旅行中のトラブルの回避のためにも旅行先のバリアフリー情報の事前収集が不可欠となっている。高齢者や障害者のためのバリアフリー情報発信を目的としたバリアフリー旅行相談窓口が全国に46ヶ所（令和2年3月時点）設置されているが、バリアフリー旅行相談窓口が設置されていない地域もあり、また外国人の高齢者や障害者への旅行サポート体制が不十分との指摘がある。そこで、今年度は、各観光地域のバリアフリー旅行サポートを拡充することを目的とした「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」を実施した。実施にあたっては、「ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会」を組成し、実証事業者の審査及び実施事業の事後評価を行った。

3. 1 実証事業者の選定

観光地域におけるバリアフリー旅行サポート体制の強化を目的として、実証事業者の選定を行った。以下に、実証事業の公募・選定について示す。

3. 1. 1 実証事業の公募

観光協会及びバリアフリーに関する団体や地域の宿泊団体等の運営団体を対象に、バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業者を公募した。なお、応募する事業者に対しては、所定の様式に沿って、実証事業の計画、必要経費等について提出を求めた。

公募期間は令和2年7月17日（金）～令和2年8月19日（水）とし、観光庁ウェブサイトにてお知らせを行うとともに、募集要項等を提示した。

事業概要、応募者の要件、選定要件について募集要項から抜粋して以下に示す。

(1) 事業概要

「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」を実施しようとする運営団体を5者公募した。事業実施にあたっては、業務に必要な人材育成に係る費用や地域内のバリアフリー旅行サポート情報を集約し、ウェブサイト等で発信するための費用等の一部を負担した。事業の対象となる団体の採択にあたっては、外国人旅行者の対応を十分に行えるスタッフが在籍しており、そのスタッフがバリアフリー旅行等障害者対応等に関する専門知識習得のための研修や講習等の参加経験

がある、あるいは本事業において同内容の研修や講習等を行う予定であること、また、地域のバリアフリー旅行サポート情報の発信が継続的に可能であること等を審査した。

採択団体には、50万～100万円（税込）、合計500万円を上限として、以下のとおり、バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る準備費用を負担した。

<バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る費用>

- ・外国人障害者の受け入れに向けた人材育成に係る費用
- ・地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化に係る費用
- ・多言語による宿泊施設のバリアフリー情報発信のためのツール作成に係る費用
- ・その他、これらに関する費用

(2) 応募者の要件

以下の①及び②に掲げる要件を満たす団体を対象とした。

- ①事業実施期間内にバリアフリー旅行サポート体制の強化事業を実施することができる運営団体（観光協会及びバリアフリーに関する団体や地域の宿泊団体等）であること。
- ②暴力団員が実質的に経営を支配する者又はこれに準ずるものとして、警察当局から、国土交通省公共事業等への排除要請があり、当該状態が継続している者でないこと。

3. 1. 2 実証事業者の選定

受領した応募書をもとに、有識者委員会となる「第1回 ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会」の審査（詳細は後述する）により、5団体を選定した。

なお、選定要件は以下の4項目とした。

<選定要件>

- ・外国人旅行者の対応が十分に行えるスタッフが在籍しており、そのスタッフがバリアフリー旅行等、障害者対応等に関する専門知識習得のための研修や講習等の参加経験がある、あるいは本事業において上記の研修等を行う予定としても可とする。
- ・外国語によるバリアフリー旅行情報の発信が継続的に可能であること。
- ・観光庁が作成した「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」や「高齢の方・障害のある方等をお迎えするための接遇マニュアル（観光地域編）」を参考とすること。
- ・観光庁又は事務局へ定期的な報告を行い、加えて事業に係る課題や改善点の整理、問い合わせ状況や利用状況等について翌年（令和3年）2月末日までに所定の様式にて終了報告をすること。また、観光庁にて3月に開催を予定している事業の効果検証を目的とした検討会に参加ができること。

審査・評価委員会の委員及び選定した5団体を以下に示す。

表3-1 ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会の委員一覧

委員名 (50音順)	所属
稲垣 具志	中央大学研究開発機構 准教授
久保田 美穂子	亜細亜大学経営学部 ホスピタリティ・マネジメント学科 准教授
グリズデイル・バリージョシュア	社会福祉法人江寿会 アゼリー江戸川 ウェブマスター
田口 亜希	日本郵船株式会社 広報グループ 社会貢献チーム
山崎 まゆみ	エッセイスト 跡見学園女子大学観光温泉学兼任講師

表3-2 選定事業者一覧

事業者名 (50音順)	都道府県
一般社団法人しずくいし観光協会	岩手県
一般社団法人長瀬町観光協会	埼玉県
小野川温泉観光知実行委員会	山形県
特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリーツアーズセンター	三重県
長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体	長崎県

3. 2 実証事業の実施・進捗管理

採択団体が実証事業を実施し、観光庁において進捗管理を行った。本事業において採択5団体が実施した実証事業の内容を、以下に示す。

3. 2. 1 一般社団法人しずくいし観光協会

一般社団法人しずくいし観光協会（以下、しずくいし観光協会）の実施概要を以下に示す。

表3-3 実施概要

事業者名	一般社団法人しずくいし観光協会
事業の目的	雫石町の現状は、バリアフリー化や外国人観光客の受け入れについて一部の施設しか取り組んでおらず、情報提供も十分とは言えない。そこで、高齢の方や障害のある方、外国人観光客の受け入れ環境を整備し、サポート体制の強化と情報発信を行うことにより、将来的に安定した観光客を確保することを目的とする。
実施概要	・外国人障害者受け入れに向けた人材育成のためのセミナー開催

	・しずくいし観光協会会員施設の情報の調査 ・多言語によるチラシ作成
調査対象	しずくいし観光協会会員施設（66 会員）
言語対応	日本語、英語、繁体字、ドイツ語
研修実施	あり

(1) 外国人障害者の受け入れに向けた人材育成

①研修

外国人障害者の受け入れに向けた人材育成の一環としてセミナーを計 5 回開催した。以下に研修の実施内容を示す。

表 3-4 第 1 回開催概要

項目	内容
テーマ	「心のバリアフリーおもてなし研修会」岩手県観光協会主催
開催日時	令和 2 年 11 月 20 日（金）10：30～12：30
参加者	（一社）しずくいし観光協会 誘客推進部長 田沼 薫 鶯宿温泉 長栄館 経営企画部 課長代理 エチエバン/セバスチャン
詳細	公益財団法人 日本ケアフィット共育機構 ○障害者差別解消法の理解・心のバリアフリーについて ○高齢なお客様への接遇・車椅子使用のお客様への接遇 ○聴覚に障害のあるお客様への接遇・視覚障害のあるお客様への接遇 ○ゴーグル使用による視覚障害のある方の体験・車椅子体験等

表 3-5 第 2 回開催概要

項目	内容
テーマ	「心のバリアフリーおもてなし研修会」
開催日時	令和 3 年 1 月 15 日（金）10：00～12：00
講師	しずくいし観光協会 誘客推進部長 田沼 薫
参加者	10 名
詳細	「心のバリアフリーについて」 ①アニメーション・心のバリアフリーメッセージ編(10 分) ②こころと社会のバリアフリーハンドブック説明(50 分) ③「誰もが暮らしやすい社会をめざして」(50 分)

	心のバリアフリーとサポート事例説明 ④アンケート記入と意見交換会
--	-------------------------------------

表 3-6 第 3 回開催概要

項目	内容
テーマ	「高齢の方・障害のある方等をお迎えするための接遇研修会」
開催日時	令和 3 年 1 月 15 日 (金) 13:00~15:00
講師	しずくいし観光協会 誘客推進部長 田沼 薫
参加者	9 名
詳細	「高齢の方・障害のある方等をお迎えするための接遇」 ①アニメーション・心のバリアフリーについて学ぼう(15分) ②高齢の方・障害のある方等をお迎えするための接遇マニュアル(60分) 観光地編説明 ③会員施設調査表を参考にしての雫石のバリアフリーの現状(30分) ④アンケート記入と意見交換会

表 3-7 第 4 回開催概要

項目	内容
テーマ	「心のバリアフリー研修会・宿泊施設におけるバリアフリー情報発信研修会」
開催日時	令和 3 年 2 月 10 日 (水) 10:00~12:00
講師	しずくいし観光協会 経営企画部 課長代理 エチエバン/セバスチャン
参加者	9 名
詳細	「心のバリアフリー研修会・宿泊施設におけるバリアフリー情報発信」 ①アニメーション・心のバリアフリーメッセージ編(10分) ②「誰もが暮らしやすい社会をめざして」(50分) 心のバリアフリーとサポート事例説明 ③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説明(50分) ④アンケート記入と意見交換会

表 3-8 第 5 回開催概要

項目	内容
テーマ	「外国人観光客接遇研修会」
開催日時	令和 3 年 2 月 10 日 (水) 13:00~15:00
講師	しずくいし観光協会 経営企画部 課長代理 エチエバン/セバスチャン
参加者	9 名
詳細	「外国人観光客接遇について」

	①アニメーション・異種文化交流をしてみよう(20分) ②外国人接客マニュアル 接客基本英会話(90分) リポート方式と対話方式 外国人から見た雫石の現状も交えて ③アンケート記入と意見交換会
--	--

図 3-1 研修の写真



②意見交換会での意見

- ・今までバリアフリーは設備的なハード面の取組だと思っていたが、心のバリアフリーの研修を受講し、さまざまなバリアについて学べて良かった。
- ・心のバリアをなくすことは、お金がかからないので、すぐにでも実践したい。
- ・雫石町に来訪されるお客様は高齢の方が多く、障害のある方の接客研修を受けることで見直す機会となりよかった。
- ・障害のある方にもさまざまな種別があり、今までは車椅子のお客様だけ意識してきたが、これからは、他の障害がある方がいることにも注意しなければならないと感じた。
- ・障害の特性やコミュニケーションの基本を学べたので、これから仕事に役立てたい。
- ・先のことを見据え、高齢社会に対応していかなければならないと感じた。
- ・お客様に選んでいただくためにも、情報発信は大事だと思った。
- ・普段外国人と接する機会が少なく英語を使わないが、今回の研修でさまざまな場面で使える基本的な英会話を学べて良かった。

(2) 地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化

会員施設のバリアフリー情報についてアンケート調査及び現地調査を行い、調査内容をまとめた冊子を作成した。アンケート調査により、バリアフリーの状況や設備等を調査した。以下に概要を示す。

表 3-9 調査概要

項目	内容
アンケート種別	「ホテル・旅館」「民宿・ペンション」「観光・飲食施設」「日帰り入浴施設」
回答状況	回答あり (16 会員・19 施設) 回答なし (50 会員・50 施設)

①調査結果

アンケート種別ごとに各施設の調査結果を以下に示す。

表 3-10 アンケート結果 (宿泊施設)

宿泊施設 (7施設)	1	2	3	4	5	6	7	対応数
駐車場	○	○	○	○	○	○	○	7
障がい者の専用駐車場	○	○	○	○	○	○		6
建物の段差を解消するスロープ	○	○	○	○	○	○		6
おむつ替えスペース	○			○	○	○		4
車椅子の貸出し	○	○	○	○	○	○		6
施設内にはエレベーター	○	○		○	○	○		5
車椅子使用者対応のエレベーター	○			○	○	○		4
多目的トイレ	○	○	○	○	○			5
車椅子対応のトイレ	○	○	○	○	○			5
トイレ内に幼児向けのベビーチェア				○				1
車椅子で食事可能なテーブル席	○	○	○	○	○	○		6
大浴場までの段差解消		○	○	○				3
大浴場内に手すり	○	○	○		○	○	○	6
車椅子での宿泊に対応している客室	○		○	○	○			4
筆談や補聴システムなど	○	○		○				3
外国語に対応できる職員		○				○		2

表 3-11 アンケート結果（観光・飲食施設）

観光・飲食施設（8施設）	1	2	3	4	5	6	7	8	対応数
駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	8
障がい者の専用駐車場	○			○	○				3
出入口にスロープ	○	○		○	○		○	○	6
車椅子で利用できるインターホン				○				○	2
車椅子で可能なトイレ	○	○		○			○	○	5
多目的トイレ	○	○		○			○		4
洋式トイレ	○	○		○	○	○	○	○	7
補助犬の入室は可能		○	○	○	○		○	○	6
車椅子対応の貸出し	○	○						○	3
授乳室	○	○		○					3
外国語に対応できる職員			○		○				2

表 3-12 アンケート結果（日帰り入浴施設）

日帰り入浴施設（4施設）	1	2	3	4	対応数
駐車場	○	○	○	○	4
障がい者の専用駐車場	○		○	○	3
障害者用トイレ		○	○	○	3
おむつ替えベット		○	○	○	3
洋式トイレ	○	○	○	○	4
入口に段差解消用のスロープ		○	○	○	3
お風呂に手すり	○		○	○	3
食事施設に車椅子用テーブル	○			○	2
通路に手すり		○	○	○	3
車椅子対応の貸出し	○	○	○	○	4
介助犬・盲導犬・聴導犬は可		○			1

1. 施設状況

- ・車椅子利用者が宿泊できる施設は4施設あったが、その他の施設は部屋やバスルームに段差があった。
- ・大浴場の湯船には手すりが設置されていたが、脱衣場・洗い場には手すりが設置されていなかった。
- ・リフター付き入浴設備があるのは、1施設だった。

- ・車椅子利用者以外の障害者への対応は遅れており、エレベーターの階数ランプ・音声案内・客室への非常放送があるのは、数施設であった。
- ・玄関の段差解消（スロープ等）がされていない施設が4施設あった。
- ・平屋とペンションを除く宿泊施設で、階数移動はエレベーターで可能だが、廊下に手すりが設置されている施設が1施設しかなかった。
- ・館内案内図・エレベーター内・食事施設・大浴場等、多言語表示されている施設はなかった。（Reception. Information. Restaurant等の表示はあった）
- ・多言語対応可能であっても、対応できる社員が限られている。

2. 施設状況（対応ができていると想定されるもの）

- ・玄関の幅は全ての施設が、90cm以上あった。
- ・エレベーターのドア幅は、全ての施設が100cm以上あった。
- ・車椅子用トイレが19施設中、13施設に設置されていた。
- ・高齢者や障害者への介助等は、申し出があれば可能な限り手伝いをする施設が多かった。
- ・東北特有の気質で、細かな対応ができている。
- ・多言語対応は、携帯電話やタブレットを活用しており、特に問題は発生していない。

3. 課題

①ハード面

- ・高齢の方や障害のある方のバリア解消のため、玄関・トイレ・客室・風呂・廊下・大浴場等、館内設備の改築。
- ・施設に多言語版の案内設置。
- ・雫石町全体での地域内ユニバーサルデザイン化の取り組み。

②ソフト面

- ・心のバリアフリーを理解した上での接遇。
- ・多言語の教育及び習得。
- ・ホームページ等でのバリアフリー情報等の発信。

③その他

- ・館内の改築等の費用がない。
- ・新型コロナウイルスによる影響で、これから数年は経済的に非常に厳しい状況が続く。

図 3-2 冊子



(3) 多言語による宿泊施設等のバリアフリー情報発信のためのツール作成

情報発信ツールとして、外国人向けにピクトグラムを活用した、施設のバリアフリー情報のチラシを日本語、英語、繁体字、(オリンピック・パラリンピックのホストタウンとなるため) ドイツ語で作成した。

図 3-3 チラシ（日本語）

静岡観光ユニバーサルツーリズム利用施設

1 ホテル森の風塾宿
〒0120-695-3333 住所/宇石町舞鶴10-64-1

2 長栄館
〒019-695-2121 住所/宇石町舞鶴6-7

3 ホテル倍楽苑
〒019-695-2111 住所/宇石町舞鶴10-3-1

4 休暇村 岩手網張温泉
〒019-693-2211 住所/宇石町高山小松倉14-3

5 ゆこたんの森
〒019-693-3600 住所/宇石町高山旗3-6

6 宇石プリンスホテル
〒019-693-1114 住所/宇石町高倉温泉

7 プチホテルクロくまくん
〒019-601-5539 住所/宇石町高山菅手山32-294

8 道の駅宇石あねっこ
〒019-692-5577 住所/宇石町橋本118-10

9 小岩井農場まきば園
〒019-692-4321 住所/宇石町丸岩36-1

10 流工房
〒019-691-2340 住所/宇石町高山七ツ田2-5

11 網張ビジターセンター
〒019-693-3777 住所/宇石町高山小松倉1-2

12 花工房から倶楽部・農家レストランらら
〒019-692-6001 住所/宇石町高山24七ツ田27

13 十割そば しんざん
〒019-693-1291 住所/宇石町高山橋本155-6

14 手づくりアイスクリーム牧舎松ぼっくり
〒019-691-5030 住所/宇石町高山早瀬70-48

15 焼肉冷蔵・鮓
〒019-689-2805 住所/徳島市警署元町47-15

16 ゆこたんの森 日帰り棟
〒019-692-3600 住所/宇石町高山旗3-6

17 休暇村 岩手網張温泉 温泉館
〒019-693-2211 住所/宇石町高山小松倉14-3

18 網張温泉 ありね山荘
〒019-693-3232 住所/宇石町高山小松倉13-7

19 道の駅宇石あねっこ 新はしばの湯
〒019-692-5577 住所/宇石町橋本118-10

ピクトグラム凡例

駐車場、大浴場手すり、降がりが容易な駐車場、廊下手すり、玄関スロープ、おむつ替えシート、車椅子の貸出し、ベビーチェア、車椅子食事可、おむつ替えスペース、要いす対応客室あり、ベビーカー貸出し、洋式トイレ、介助犬可、車椅子対応トイレ、多目的トイレ、エレベーター、車椅子使用者 エレベーター、手すり、多言語対応

図 3-4 チラシ（英語）

Establishments related to "Shizuokuishi Universal Tourism"

1 Hotel Morinokaze Oshuku
〒0120-695-3333 Address: Shizukuishicho Oshuku 10-64-1

2 Choeikan
〒019-695-2121 Address: Shizukuishicho Oshuku 6-7

3 Hotel Kairakuen
〒019-695-2111 Address: Shizukuishicho Oshuku 10-3-1

4 Kyukamura Iwate Amihari Onsen
〒019-693-2211 Address: Shizukuishicho Nagayama Komatsukura 14-3

5 Yukotan no Mori
〒019-693-3600 Address: Shizukuishicho Nagayama Nekozawa 3-6

6 Shizukuishi Prince Hotel
〒019-693-1114 Address: Shizukuishicho Takakura Onsen

7 Petit Hotel Kurokumakun
〒019-601-5539 Address: Shizukuishicho Nagayama Iwatesan 32-294

8 Michi no Eki Shizukuishi Aneko
〒019-692-5577 Address: Shizukuishicho Hashiba Sakamoto 118-10

9 Koiwai Farm Park
〒019-692-4321 Address: Shizukuishicho Maruyoshi 36-1

10 METAL Craft RYU
〒019-691-2340 Address: Shizukuishicho Nagayama Naratsuda 28-5

11 Amihari Visitor Center
〒019-693-3777 Address: Shizukuishicho Nagayama Komatsukura 1-2

12 Farmer's Restaurant L.A.L.A. Club
〒019-692-6001 Address: Shizukuishicho Nagayama 24 Naratsuda 27

13 Soba Restaurant Shinzan
〒019-693-1291 Address: Shizukuishicho Nagayama Gokurakuno 155-6

14 Homemade Ice Cream "Matsubokkuri"
〒019-691-5030 Address: Shizukuishicho Nagayama Hayasaka 70-48

15 Yakiniku-reimen "Hige"
〒019-689-2805 Address: Moroka-4ni Tsunagi Onsen 47-15

16 Yukotan Forest One day trip Onsen
〒019-692-3600 Address: Shizukuishicho Nagayama Nekozawa 3-6

17 Kyukamura Iwate Amihari Onsenkan
〒019-693-2211 Address: Shizukuishicho Nagayama Komatsukura 14-3

18 Amihari Onsen "Arine" Mountain Retreat
〒019-693-3232 Address: Shizukuishicho Komatsukura 13-7

19 Michi no eki Shizukuishi Aneko shin Hashiba no Yu
〒019-692-5577 Address: Shizukuishicho Hashiba Sakamoto 118-10

Pictogram legends

Parking lot, Parking lot for people with disabilities, Wheelchair ramp (entrance hall), Wheelchair rental, Having dinner while using a wheelchair, Wheelchair accessible guest room, Western-style toilet, Wheelchair accessible toilet, Accessible restroom, Elevator, Wheelchair accessible elevator, Handrail (large public bath), Handrail (corridor), Sheets to change diapers, Baby chair, Diaper changing space, Stroller rental, Service dog accepted, Sign language marks and written conversation marks, Nursing room, Multilingual support

図3-5 チラシ (繁体字)

粟石観光世界旅遊指南可利用設施

1 森之風營宿飯店

☎0120-695-3333 地址：粟石町熊笹10-64-1

2 長栄館

☎019-695-2121 地址：粟石町熊笹6-7

3 借樂苑飯店

☎019-695-2111 地址：粟石町熊笹10-3-1

4 休暇村 岩手網張温泉

☎019-693-2211 地址：粟石町長山小松倉14-3

5 YUKOTAN 之森

☎019-693-3600 地址：粟石町長山福沢3-6

6 粟石王子飯店

☎019-693-1114 地址：粟石町高堂温泉

7 小飯店 Kurokumakun

☎019-601-5539 地址：粟石町長山岩手山32-294

8 粟石休息站 ANEKKO

☎019-692-5577 地址：粟石町種場坂本118-10

9 小岩井農場牧場園

☎019-692-4321 地址：粟石町九谷地36-1

10 流工房

☎019-691-2340 地址：粟石町長山七ツ田26-5

11 網張遊客中心

☎019-693-3777 地址：粟石町長山小松倉1-2

12 花工房 LALA 俱樂部

☎019-692-6001 地址：粟石町長山24七ツ田27

13 十割蕎麥麵 Shinzan

☎019-693-1291 地址：粟石町長山種場野155-6

14 手作冰淇淋牧舍 松程果

☎019-691-5030 地址：粟石町長山早坂70-48

15 焼肉冷麵・鮓

☎019-889-2805 地址：盛岡市粟字尾人野47-15

16 Yukotan 之森包棟一日遊

☎019-692-3600 地址：粟石町長山福沢3-6

17 休暇村 岩手網張温泉 温泉館

☎019-693-2211 地址：粟石町長山小松倉14-3

18 網張温泉 ARINE 山荘

☎019-693-3232 地址：粟石町長山小松倉13-7

19 粟石休息站 ANEKKO 新 HASIBA 之湯

☎019-692-5577 地址：粟石町種場坂本118-10

指示牌說明

停車場	無障礙停車位	無障礙專用坡道	輪椅租借	無障礙餐廳	無障礙客房	生式馬槽	無障礙廁所	多目的廁所	電梯	無障礙電梯
大浴場安全扶手	走廊安全扶手	換尿布墊	兒童餐椅	尿布櫃	嬰兒車租借	接受導盲犬	盲人點字	哺乳室	提供多種語言	

図3-6 チラシ (ドイツ語)

Shizukuishi Universal Tourismus: Liste der Einrichtungen

1 Hotel Morinokaze Oshuku

☎0120-695-3333
Adresse: Shizukuishicho Oshuku 10-64-1

2 Choeikan

☎019-695-2121
Adresse: Shizukuishicho Oshuku 6-7

3 Hotel Kairakuen

☎019-695-2111
Adresse: Shizukuishicho Oshuku 10-3-1

4 Kyukamura Iwate Hamihari Onsen

☎019-693-2211
Adresse: Shizukuishicho Nagayama Komatsukura 14-3

5 Yukotan no Mori

☎019-693-3600
Adresse: Shizukuishicho Nagayama Nekozawa 3-6

6 Shizukuishi Prince Hotel

☎019-693-1114
Adresse: Shizukuishicho Takakura Onsen

7 Petit Hotel Kurokumakun

☎019-601-5539
Adresse: Shizukuishicho Nagayama Iwasato 32-294

8 Michi No Eki Shizukuishi Aneko

☎019-692-5577
Adresse: Shizukuishicho Hashiba Sakamoto 118-10

9 Koikai Bauernhof Park

☎019-692-4321
Adresse: Shizukuishicho Maruyuchi 26-1

10 METAL Craft RYU

☎019-691-2340
Adresse: Shizukuishicho Nagayama Nanatsuda 26-5

11 Amihari Tourismusverband

☎019-693-3777
Adresse: Shizukuishicho Nagayama Komatsukura 1-2

12 Farmer's Restaurant LALA Club

☎019-692-6001
Adresse: Shizukuishicho Nagayama 24 Nanatsuda 27

13 Soba Restaurant Shinzan

☎019-693-1291
Adresse: Shizukuishicho Nagayama Gokurakuno 155-6

14 hausgemacht Eis "Matsubokkuri"

☎019-691-5030
Adresse: Shizukuishicho Nagayama Hayazaka 70-48

15 Yakiniku-reimen "Hige"

☎019-889-2805
Adresse: Morioka-shi Tsunagi Okino 47-15

16 Yukotan Wald Onsen

☎019-692-3600
Adresse: Shizukuishicho Nagayama Nekozawa 3-6

17 Kyukamura Iwate Amihari Onsenkan

☎019-693-2211
Adresse: Shizukuishicho Nagayama Komatsukura 14-3

18 Amihari Onsen "Arine" Berghütte

☎019-693-3232
Adresse: Shizukuishicho Komatsukura 13-7

19 Michi no eki Shizukuishi Aneko shin Hashiba no Yu

☎019-692-5577
Adresse: Shizukuishicho Hashiba Sakamoto 118-10

Piktogramm-Legenden

Parkhaus	Parkplatz für Menschen mit Behinderungen	Rollstuhlrampe (Eingang)	Rollstuhlverleih	Rollstuhl und Essan	Rollstuhlgerechte Gästezimmer	Toilette im westlichen Stil	Rollstuhlgerechte Toilette	Mehrzwecktoilette	Aufzug	Rollstuhlfahrer
Badgeländer	Korridor Geländer	Windelwechselblatt	Babystuhl	Windelwechselraum	Kinderwagenverleih	Diensthunde erlaubt	Schreibzettel	Stillezone	Mehrsprachig	

(4) 本事業において観光庁が一部負担した内容

表 3-13 負担費用

項目	内容
①外国人障害者の受け入れに向けた人材育成	・ 講師謝金 ・ 会場費 ・ 研修資料印刷費
②地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化	・ 調査費
③多言語による宿泊施設等のバリアフリー情報発信のためのツール作成	・ 冊子印刷費 ・ チラシ印刷費
④その他	なし

3. 2. 2 一般社団法人長瀬町観光協会

一般社団法人長瀬町観光協会（以下、長瀬町観光協会）の実施概要を以下に示す。

表 3-14 実施概要

事業者名	一般社団法人長瀬町観光協会
事業の目的	地域のバリアフリー旅行促進にあたり情報を収集するとともに職員のバリアフリー旅行に対する研修の実証と知識の習得を目的とする。
実施概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員に技術習得のための研修を実施 ・ 宿泊施設におけるバリアフリー対応の調査 ・ バリアフリー情報を掲載したウェブサイトの改修・作成（日本語・英語） ・ バリアフリー情報を掲載したパンフレットの作成(日本語・英語)
調査対象	6 宿泊施設
言語対応	日本語、英語
研修実施	あり

(1) 外国人障害者の受け入れに向けた人材育成

長瀬町観光協会は、講師に近畿日本ツーリストのツアーコンダクターとして多くの障害者を補助、ご案内している方を招き、研修を実施した。

①研修内容

- ・問い合わせに対する返答のポイントを習う。
- ・インターネットサイトを掲載する際の見せ方について学ぶ。
- ・障害のある方が宿泊する際に必要な情報についての知識を学ぶ。

図 3-7 研修の写真



また、下記の 2 点を意識して人材育成を行うことで、職員の外国人対応強化につながった。

- ・英語会話のできる職員による宿泊施設の調査（研修）
- ・その後、パンフレット・ホームページを日本語から英語に翻訳することで、英語でのバリアフリー情報の習得

(2) 地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化

調査対象 6 施設について宿泊施設の設備状況の調査を行い、調査及び、パンフレット・ウェブサイトを作成・改修する過程で、観光協会職員と宿泊施設とのコミュニケーションを通して、両者間での連携体制の強化に努めた。

①調査項目

調査対象 6 施設に対する調査項目を以下に示す。

表 3-15 調査項目

対象施設	項目	
かんぽの宿 寄居（寄居町）	<共用スペース>	<客室>
養浩亭（長瀬町）	フロント	入口
いこいの村へリテイジ美の山（皆野町）	レストラン	トイレ
ゆの宿 和どう（秩父市）	大浴場	ベッド
冬桜の宿 神泉（神川町）	玄関	浴室 等
花のおもてなし長生館（長瀬町）	エレベーター 等	

②調査結果

調査結果をもとに次項で表記するウェブサイトの改修及びパンフレットの作成を行った。調査結果をまとめたものを、以下の表に示す。なお、下記の調査結果以外にも各施設の入口等の幅や段差の高さも調査済みであるが、詳細は省略する。

表 3-16 調査結果まとめ

	かんぼの宿 寄居	養浩亭	いこいの村ヘリテージ 美の山	ゆの宿 和どう	冬桜の宿 神泉	花のおもてなし長生館
バリアフリールーム	・天井走行電動リフト ・介護式電動ベッド ・スライドドア ・段差なし	/	・スライドドア ・段差なし ・手すりあり	・スライドドア ・段差なし ・手すりあり	/	/
一般客室	・入口段差なし ・開閉式ドア	・入口段差なし ・開閉式ドア	・入口段差なし ・開閉式ドア	・開閉式ドア	・入口段差なし ・スライドドア	・入口段差なし ・開閉式ドア（重め）
大浴場	・開閉式ドア ・シャワーチェア貸出	・スライドドア ・浴槽手すりあり ・シャワーチェア貸出	・スライドドア ・シャワーチェア貸出	・スライドドア（やや重め） ・シャワーチェア貸出	・スライドドア ・浴槽手すりあり ・シャワーチェア貸出	・スライドドア ・浴槽手すりあり ・シャワーチェア貸出
貸切風呂	・スライドドア ・天井走行電動リフト ・スリングシート ・シャワーチェア貸出	/	/	/	/	/
多目的トイレ	・スライドドア ・手すりあり	・スライドドア ・手すりあり ・ベビーシート	・スライドドア（重め） ・手すりあり	・スライドドア ・手すりあり	・スライドドア ・手すりあり	・スライドドア ・手すりあり
エントランス・駐車場	・車椅子用駐車場4台	・車椅子用駐車場無 ・スロープあり	・車椅子用駐車場3台 ・スロープ、ベンチあり	・車椅子用駐車場無	・車椅子用駐車場3台 ・点字ブロックあり	・車椅子用駐車場無 ・スロープあり
フロント・ロビー	・フロント前椅子あり ・点字ブロックあり	・フロント近くに椅子あり	・フロント近くに椅子あり	・フロント前椅子あり	・フロント近くに椅子あり ・点字ブロックあり	・フロント前椅子あり
エレベーター	・手すり、点字、音声案内あり	/	・手すり、点字、音声案内あり	・手すり、点字、音声案内あり	・手すり、点字、音声案内あり	・手すり、点字、音声案内あり
レストラン	・子供椅子あり ・アレルギー、刻み対応あり	・子供椅子あり ・アレルギー、刻み対応、離乳食あり ・調理バサミ貸出	・子供椅子あり ・アレルギー、刻み対応あり	・ベビーテーブルあり ・アレルギー対応あり	・ベビーチェア、ベビーテーブルあり ・アレルギー、刻み対応あり	・子供椅子あり ・アレルギー、刻み対応あり
送迎バス	・車椅子対応マイクロバス	/	・マイクロバス ・ミニバン	・マイクロバス ・ミニバン	・ハイエース ・マイクロバス	・ハイエース ・マイクロバス
その他	・車椅子、4点杖貸出 ・館内に点字ブロック、点字表示	・車椅子、ベビーベッド貸出	・車椅子貸出	・車椅子貸出	・車椅子、乳幼児用便座貸出	・車椅子、ベビーバス等貸出

(3) 多言語による宿泊施設等のバリアフリー情報発信のためのツール作成

情報発信ツールとして、バリアフリー情報を発信するためのウェブサイトの改修（日本語・英語）及びバリアフリー情報パンフレットの作成（日本語・英語）を行った。

①改修ポイント

- ・新たに施設ごとの専用ページを設けた。
- ・設備の画像を掲載し、施設全体をイメージしやすいようにした。
- ・利用者が見たい場所をすぐに見つけられるように工夫した。

- ・日本語ページ <https://www.nagatoro.gr.jp/barrierfree/>
- ・英語ページ <https://www.nagatoro.gr.jp/barrierfree-en/>

図 3-8 ウェブサイト改修前 トップページ



図 3-9 ウェブサイト改修後 トップページ



図3-10 ウェブサイト改修前 宿泊施設紹介ページ



(一社) 長野町観光協会
NAGATORO OFFICIAL WEBSITE

お問い合わせ (9時～17時)
0494-66-3311
メールフォームはこちらから →

日本語 ⇄

お知らせ
観光スポット
長寿花めぐり
長寿の歳時記
施設・お店を探す
アクセス

☰ **バリアフリー宿泊施設情報**

宿泊施設

車イスのお客様向けの客室情報

① かんぼの宿 寄居
〒369-1205 埼玉県大里郡寄居町末野2267 ☎048-581-1165

【設備情報】    

【客室入口】 段差無し。幅85cm。
【客室】 バリアフリールームあり。トイレ・浴室も対応。電動リフト、電動ベッドあり。
【大浴場】 入口にスロープあり。浴槽に手すりあり。シャワーチェアあり。
【貸切風呂】 要予約。バリアフリー対応。浴室用車イスあり。障がい者手帳をお持ちの方は無料。(宿泊利用の方に限ります)



⑪ 養浩亭
〒369-1305 埼玉県秩父郡長湫町長湫1446 ☎0494-66-3131

【設備情報】 

【客室入口】 段差無し。幅70cm。
【客室】 車イス利用可能客室(和室・簡易ベッド)あり。トイレ・浴室は車いす進入不可。
【大浴場】 入口に階段あり。浴槽に手すり無し。シャワーチェアあり。



⑯ いこいの村ヘリテイジ美の山
〒369-1412 埼玉県秩父郡皆野町皆野3415 ☎0494-62-4355

【設備情報】    

【客室入口】 段差無し。幅80cm。
【客室】 バリアフリールームあり。トイレ・浴室も対応。
【大浴場】 入口に段差12cmあり。浴槽に一部手すりあり。シャワーチェアあり。



⑱ ゆの宿 和どう
〒368-0001 埼玉県秩父市黒谷813 ☎0494-23-3611

【設備情報】    

【客室入口】 段差無し。幅90cm。
【客室】 バリアフリールームあり。トイレ・浴室も対応。
【大浴場】 入口に段差10cmあり。浴槽に手すりあり。シャワーチェアあり。
【貸切風呂】 要予約。入口までに階段あり。有料。



⑳ 花のおもてなし 長生館
〒369-1305 埼玉県秩父郡長湫町長湫449 ☎0494-66-1113

【設備情報】   

【客室入口】 段差無し。幅70cm。
【客室】 車イス利用可能客室あり。トイレ・浴室は車イス進入不可。
【大浴場】 入口に段差10cmあり。浴槽に手すりあり。シャワーチェアあり。



 車イス対応駐車場

 車イス対応トイレ

 オストメイト対応トイレ

 オムツ交換台

 ベビーガード

 授乳スペース

 車イス対応エレベーター

 車イス貸出

 マップ内表示範囲

図3-11 ウェブサイト改修後 宿泊施設紹介ページ

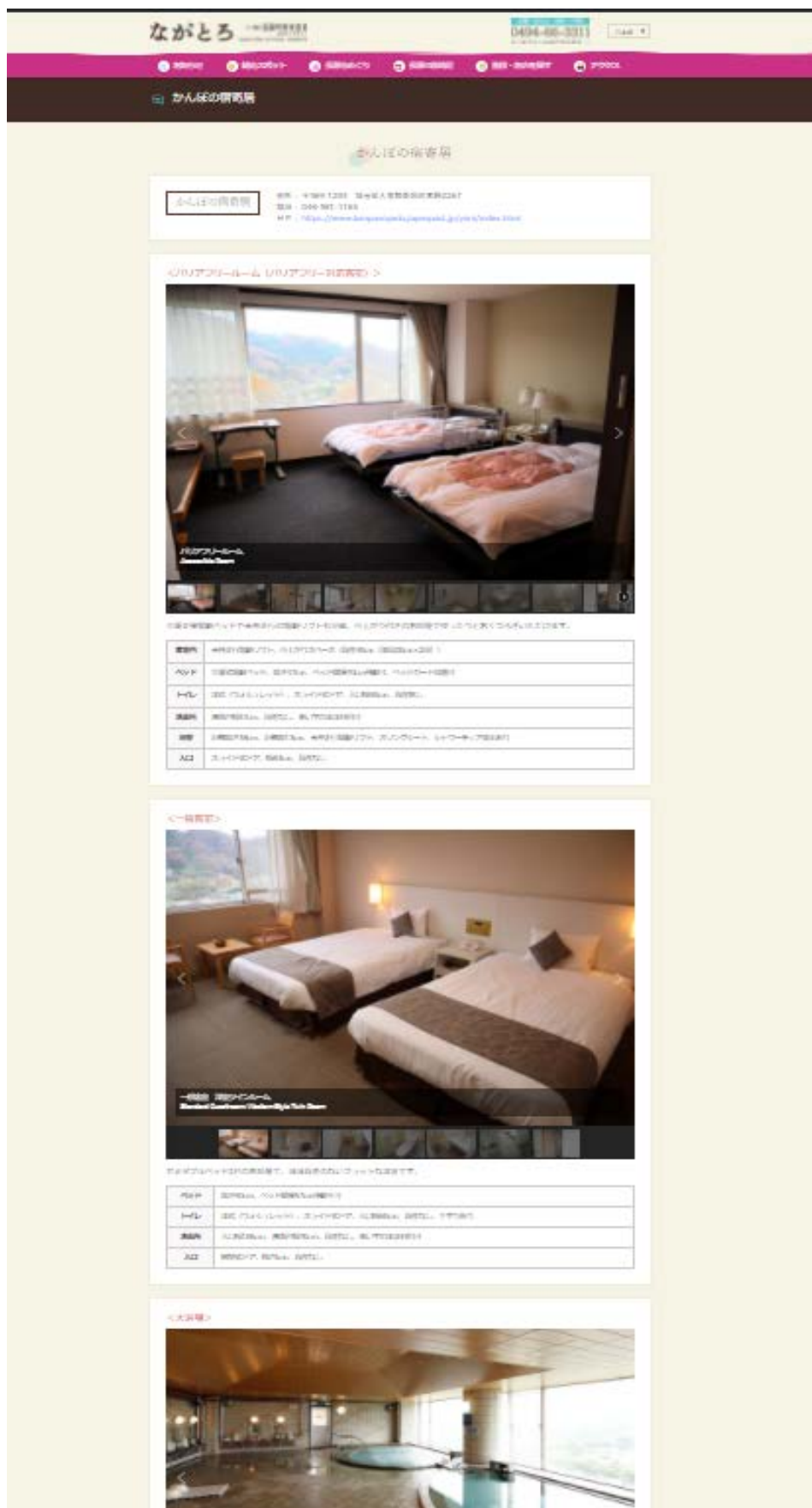


図3-12 パンフレット 表紙・裏表紙（日本語）

宿泊施設 思いすご利用のお客様向けの客室情報 ※思いす利用可能客室は思いす利用可能客室と同一です。入浴設備は、客室内の一隅に設置した入浴用の専用バス。

①かんぽの宿 寄居
充実した設備で身体障害のある方安心の温泉ホテル。
〒369-1205 埼玉県大里郡寄居町東野2267
☎049-581-1165
【設備情報】 ♿ ♿ ♿ ♿ ♿
【客室】 バリアフリールームあり、トイレ・浴室も対応。電動リフト、電動ベッドあり。
【客室内トイレ】 思いす対応。入口幅90cm。段差なし、手すりあり。
【大浴場】 入口にスロープあり、浴槽に手すりあり。シャワーチェアあり。
【貸切風呂】 要予約。1時間1,650円（身体障害者手帳をご提示いただいた場合は無料）/バリアフリー対応。浴室用洗いすべり、天井走行リフトあり。

②養浩亭
上長瀬駅から徒歩5分。自然に囲まれた一軒宿。
〒369-1305 埼玉県秩父郡長瀬町長瀬1446
☎0494-66-3131
【設備情報】 ♿ ♿ ♿ ♿ ♿
【客室】 思いす利用可能客室あり。（洗面・トイレ・浴室）
【客室内トイレ】 思いす進入不可。入口幅54cm。段差なし。手すりあり。
【大浴場】 入口に階段あり。浴槽に手すりあり。シャワーチェアあり。

③いこの村 ヘリテージ美の山
満天の星と雲海が広がる景色が自慢の温泉宿。
〒369-1412 埼玉県秩父郡野呂町野呂3415
☎0494-62-6355
【設備情報】 ♿ ♿ ♿ ♿ ♿
【客室】 バリアフリールームあり、トイレ・浴室も対応。
【客室内トイレ】 思いす対応。入口幅83cm。段差なし。手すりあり。
【大浴場】 入口に段差12cmあり。浴槽に手すりあり。シャワーチェアあり。

④ゆの宿 和どう
露天風呂付のお部屋でゆったりと寛ぎな時間を。
〒368-0001 埼玉県秩父市東谷813
☎0494-23-3611
【設備情報】 ♿ ♿ ♿ ♿ ♿
【客室】 思いすバリアフリールームあり、トイレ・浴室も対応。
【客室内トイレ】 思いす対応。入口幅95cm。段差なし、手すりあり。
【大浴場】 入口に段差10cmあり。浴槽に手すりあり。シャワーチェアあり。
【貸切風呂】 シェアードラフトの温泉。入口までに階段あり。有料。

⑤冬桜の宿 神泉
団体OK!40名から貸切可能。季節限定温泉体験プログラムも実施中。
〒367-0313 埼玉県秩父郡神川町大字矢野1431-1
☎0274-52-2100
【設備情報】 ♿ ♿ ♿ ♿ ♿
【客室】 思いす利用可能客室あり。（洋室）
【客室内トイレ】 思いす進入不可。入口幅57cm。段差2cm。手すりなし。
【大浴場】 入口に段差なし。浴槽に手すりあり。シャワーチェアあり。

⑥花のおもてなし 長生館
創業大正4年。長瀬渓谷が一望できる眺望自慢の旅館。
〒369-1305 埼玉県秩父郡長瀬町長瀬449
☎0494-66-1113
【設備情報】 ♿ ♿ ♿ ♿ ♿
【客室】 思いす利用可能客室あり。（洋室）
【客室内トイレ】 思いす進入不可。入口幅52cm。段差8cm。手すりなし。
【大浴場】 入口に段差10cmあり。浴槽に手すりあり。シャワーチェアあり。

便利電話帳

- 福祉ボランティアに関する相談 (福)長瀬町社会福祉協議会 ☎0494-66-1139
- タクシー(事前に要確認) 秩父観光タクシー ☎0494-62-0146 秩父丸通タクシー ☎0494-22-3633
- 介護タクシー(事前に要確認) はしめと福祉ハイヤー ☎080-7660-0084 あべタクシー ☎080-4667-0749 いちごタクシー ☎0494-25-1501 介護タクシー(株) ☎0494-25-0260
- 救急医療施設 皆野病院 ☎0494-62-6300 長瀬 秩父管曹長瀬交番 ☎0494-66-0039 消防 秩父消防署北分署 ☎0494-62-7119

観光に関する相談

一般社団法人 **長瀬町観光協会**
〒369-1305 埼玉県秩父郡長瀬町長瀬29-1
TEL:0494-66-3311 FAX:0494-66-0308
http://www.nagatoro.go.jp/ | 長瀬町観光協会

長瀬町観光案内所 TEL.0494-66-0307

バリアフリーマップ

長瀬観光 ナガトロー バリアフリーマップ

このマップは、長瀬観光の魅力を最大限に引き出すために作成しました。思いす利用可能な施設や、思いす利用可能な設備の情報を掲載しています。

公共交通情報

- 秩父鉄道 ☎048-580-6363 (9:00~17:00/年中無休)
- 秩父観光バスセンター ☎04-2996-2088 (9:30~17:00/年中無休 ただし年末年始を除く)
- 東武鉄道大宮駅センター ☎03-5862-0102 (9:00~17:00/年中無休 ただし年末年始を除く)
- お問合わせセンター ☎050-2016-1600 (6:00~24:00)

観光に関する相談

一般社団法人 **長瀬町観光協会**
〒369-1305 埼玉県秩父郡長瀬町長瀬29-1
TEL:0494-66-3311 FAX:0494-66-0308
http://www.nagatoro.go.jp/ | 長瀬町観光協会

長瀬町観光案内所 TEL.0494-66-0307

図3-13 パンフレット 中面（日本語）

長瀬MAP

長瀬町、寄居町、皆野町、秩父市の観光地を詳しく紹介する地図。思いす利用可能な施設や設備の位置を明確に示しています。

バリアフリー施設

- A 思いす対応トイレ
- B 思いす対応エレベーター
- C 思いす対応トイレ
- D 思いす対応エレベーター
- E 思いす対応トイレ
- F 思いす対応エレベーター
- G 思いす対応トイレ
- H 思いす対応エレベーター
- I 思いす対応エレベーター
- J 思いす対応エレベーター

観光公共施設

① 埼玉県立長瀬げんきプラザ
〒369-1312 埼玉県秩父郡長瀬町長瀬367
☎0494-66-0177
【入口】 両側に、幅100cm以上、傾斜4%以下の平坦な通路あり。大浴場・小浴場とも設置あり。研修室へ思いす可。食堂へ思いす可。テーブル席。

② 登登山神社
〒369-1305 埼玉県秩父郡長瀬町長瀬1628
☎0494-66-0084
【設備情報】 ♿ ♿ ♿ ♿ ♿
【その他】 思いすの公衆トイレを使用。思いすの参拝は社務所へご連絡をお願いします。

③ 登登山ロープウェイ
〒369-1305 埼玉県秩父郡長瀬町長瀬1766-1
☎0494-66-0258
【設備情報】 ♿ ♿ ♿ ♿ ♿
【乗り場】 階段あり。乗り口の幅70cm。ご乗降の際は係員にご相談ください。ご乗降の際は係員にご相談ください。

④ 埼玉県立自然の博物館
〒369-1305 埼玉県秩父郡長瀬町長瀬1417-1
☎0494-66-0044
【設備情報】 ♿ ♿ ♿ ♿ ♿
【入口】 段差無し。幅100cm以上。入口までは傾斜6度の平坦した芝生。
【その他】 旧新井家住宅へ思いすの進入不可。

⑤ 長瀬町郷土資料館
〒369-1305 埼玉県秩父郡長瀬町長瀬1164
☎0494-66-0258
【設備情報】 ♿ ♿ ♿ ♿ ♿
【入口】 段差無し。幅100cm以上。入口までは傾斜6度の平坦した芝生。
【その他】 旧新井家住宅へ思いすの進入不可。

⑥ 長瀬町下
〒369-1305 埼玉県秩父郡長瀬町長瀬113-4
☎0494-69-2151
⑦ 荒川ライン下り
〒369-1305 埼玉県秩父郡長瀬町長瀬531-1
☎0494-66-0890
⑧ 長瀬ライム下り
〒369-1305 埼玉県秩父郡長瀬町長瀬489-2
☎0494-66-0950

図 3-14 パンフレット 表紙・裏表紙（英語）

Accommodations

Accommodation information for wheelchair users

1 Kanpo no Yado-Yori
The customers with a physical disability can be relieved by the fulfilling facility service of this hot spring hotel.
Add: 2257 Sano, Yokote-shi, Oga-gun, Saitama, Japan 369-1205 ☎049-581-1165
[Facility Info] ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿

[Guestroom] Accessible room is available; restrooms and bathrooms are also accessible (including a ceiling hoist and an electric adjustable bed).
[Restroom of the Guestroom] Wheelchair-accessible (a 50cm wide entrance with no steps; handrails are available).
[Large Public Bath] A ramp is available in the entrance; handrails are available in the bath tub; shower chairs are prepared.
[Reservable Private Bath] Reservation is required ¥1,550/1hr. If you have your physical disability certificate, you can use the bath for free. Wheelchair-accessible shower wheelchairs and the ceiling hoist are available.

2 Youkoutei-Japanese Traditional Inn
A 5 minutes walk from Kamagatoro Station! Youkoutei is a Japanese traditional inn surrounded by the beautiful nature.
Add: 1446 Kaguro, Nagatoro-machi, Chichibu-gun, Saitama, Japan 369-1385 ☎0494-66-1311
[Facility Info] ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿

[Guestroom] Wheelchair-accessible room is available (bazaar-style/portable bed) are rentable.
[Restroom of the Guestroom] Wheelchair-inaccessible (a 54cm wide entrance with no steps and no handrail).
[Large Public Bath] A staircase at the entrance; handrails are available in the bath tub; shower chairs are prepared.

3 Heritage Minoyama
You can surely enjoy the magnificent view of many heavens and the sea of the clouds from this hot spring hotel.
Add: 3115 Minao, Minao-machi, Chichibu-gun, Saitama, Japan 369-1412 ☎0494-62-4353
[Facility Info] ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿

[Guestroom] Accessible room is available; restrooms and bathrooms are also accessible.
[Restroom of the Guestroom] Wheelchair-accessible (a 83cm wide step-free entrance with handrail).
[Large Public Bath] A 12cm high step at the entrance; handrails are available in the bath tub; shower chairs are prepared.

4 Wadoh-Japanese Traditional Inn
Enjoy a relaxing and leisurely time with Wadoh's open-air bath in the guestroom.
Add: 813 Kage, Chichibu-shi, Saitama, Japan 369-0801 ☎0496-23-3511
[Facility Info] ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿

[Guestroom] Semi-accessible room is available; restrooms and bathrooms are accessible as well.
[Restroom of the Guestroom] Wheelchair-accessible (a 95cm wide entrance with no steps; handrails are available).
[Large Public Bath] Inaccessible (a 10cm high step at the entrance; a handrail is available in the bath tub; shower chairs are also prepared).
[Reservable Private Bath] Reservation is needed when you are checking in; there are stairs at the entrance; payment is required in order to use the service.

5 Kamizumi-Japanese Traditional Inn
The group of customers is welcomed. This accommodation can be reserved from 40 guests.
Add: 1431-1 Panoh, Kamikawa-machi, Kodomo-gun, Saitama, Japan 363-0313 ☎0274-52-2180
[Facility Info] ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿

[Guestroom] Wheelchair-accessible room is available (Western-style).
[Restroom of the Guestroom] Wheelchair-inaccessible (a 57cm wide entrance with a 2cm high step; no handrail).
[Large Public Bath] A step-free entrance; handrails are available in the bath tub; shower chairs are prepared.

6 Choseikan-Japanese Traditional Inn
Founded in 1915, the Japanese traditional inn Choseikan boasts a stunning panoramic view of Nagatoro Valley.
Add: 449 Nagatoro, Nagatoro-machi, Chichibu-gun, Saitama, Japan 369-1325 ☎0494-66-1113
[Facility Info] ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿

[Guestroom] Wheelchair-accessible room is available (Western-style).
[Restroom of the Guestroom] Wheelchair-inaccessible (a 52cm wide entrance with an 8cm high step and no handrail).
[Large Public Bath] A 10cm high step at the entrance; handrails are available in the bath tub; shower chairs are prepared.

Accessibility Map (English)

長瀬観光 NAGATORO ACCESSIBILITY TOURIST MAP

バリアフリーマップ(英語版)

QR Code for Accessibility Map (English)

Public Transit Information
Please feel free to ask station attendants before boarding!
● Chichibu Railway TEL:049-586-6301 9:00am-5:00 pm, Japan all year around
● Seibu Railway Customer Center TEL:04-226-2881 9:00am-5:00pm, Japan all year around except New Year holidays
● Toho Railway Customer Center TEL:03-562-0111 9:00am-5:00pm, Japan all year around except New Year holidays
● JR East Japan Infoline TEL:03-2616-1600 9:00am-11:00am, J

Telephone Directory

- Consultation about Volunteer Welfare Nagatoro Social Welfare Council ☎0494-66-1139
- Taxi (Advance confirmation required) Chichibu Kanko Taxi ☎0494-62-0146 Chichibu Marutsu Taxi ☎0494-22-3633
- Care Taxi (Advance confirmation required) Hashimoto Welfare Taxi ☎036-762-0094 Abe Care Taxi ☎080-467-0749 Ichijo Taxi ☎0494-25-1501 Kaigo Taxi ☎0494-25-0262
- Medical Emergency Facility Minano Hospital ☎0494-62-6300
- Police Agency Nagatoro Police Office ☎0494-66-0039
- Fire Department Chichibu Fire Department Kita Branch Office ☎0494-62-7119

Accessibility Legend

♿ Wheelchair-Accessible Parking, Space	♿ Handicap Room
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Elevator
♿ Ostomy Restroom	♿ Wheelchair-Lending
♿ Diaper Changing Station	♿ Hot Spring
♿ Baby Protection Chair	

For inquiries about sightseeing in Nagatoro:
Nagatoro Tourist Association
Add: 629-1 Nagatoro, Nagatoro-machi, Chichibu-gun, Saitama, Japan 369-1305
(Located in front of Nagatoro Station of Chichibu Railway)
☎ 0494-66-3311
WEB: <https://www.nagatoro.gr.jp/>

図 3-15 パンフレット 中面（英語）

NAGATORO
長瀬 MAP

Legend for Public Restrooms

♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom

Accessibility Legend

♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom
♿ Wheelchair-Accessible Restroom	♿ Wheelchair-Accessible Restroom

A Summit of Mt. Hodo (Hodosan)
If you are visiting the shrine by wheelchair, please contact the shrine office beforehand.
[Entrance] Step-free access over 100cm wide; the lean of 4°.
[Other] Wheelchair-accessible lodging rooms are available; there are steps in both large and small public baths; training rooms and a cafeteria (baby seats) are also wheelchair-accessible.

B Hodosan Shrine
The Hodosan Shrine
[Entrance] Step-free access over 100cm wide; the lean of 4°.
[Other] If you are visiting the shrine by wheelchair, please contact the shrine office beforehand.

C Iwadatami Area
Annual Occurrence of River Boating
[Entrance] Step-free access over 100cm wide; the lean of 4°.
[Other] It is prohibited to enter the Historic, Arai Silverware House by the wheelchair.

D Nagatoro Station Area
Nagatoro Station Post Office
Nagatoro Tourist Association
Arakawa Line Kudari (River Boating)
Adventure Funakudari (River Boating)
Hana no Sato (California Puppy Garden)
Nagatoro Town Museum

Tourist/Facilities

1 Saitama Pref. Nagatoro Genki Plaza
Add: 367 Mid, Nagatoro-machi, Chichibu-gun, Saitama, Japan 369-1312 ☎0494-66-0177
[Facility Info] ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿

[Entrance] Step-free access over 100cm wide; the lean of 4°.
[Other] Wheelchair-accessible lodging rooms are available; there are steps in both large and small public baths; training rooms and a cafeteria (baby seats) are also wheelchair-accessible.

2 Hodosan Shrine
Add: 1828 Nagatoro, Nagatoro-machi, Chichibu-gun, Saitama, Japan 369-1305
[Facility Info] ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿

[Entrance] Step-free access over 100cm wide; the lean of 4°.
[Other] If you are visiting the shrine by wheelchair, please contact the shrine office beforehand.

3 Hodosan Ropeway
Add: 1786-1 Nagatoro, Nagatoro-machi, Chichibu-gun, Saitama, Japan 369-1383 ☎0494-66-0258
[Facility Info] ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿

[Entrance] There is a staircase to the boarding spot; the width of the ropeway is 70cm wide. Please talk to station attendants before using the service.
[Other] You will be eligible for discounts, if you show your physical disability certificate.

4 Saitama Museum of Natural History
Add: 1417-1 Nagatoro, Nagatoro-machi, Chichibu-gun, Saitama, Japan 369-1305 ☎0494-66-0424
[Facility Info] ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿

[Entrance] Step-free access over 100cm wide; the lean of 4°.
[Other] If you have your disability certificate, you (plus a caregiver) can enter the museum for free.

5 Nagatoro Town Museum
Add: 1164 Nagatoro, Nagatoro-machi, Chichibu-gun, Saitama, Japan 369-1305 ☎0494-66-0297
[Facility Info] ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿ ♿

[Entrance] Step-free access over 100cm wide; the lean of 4°.
[Other] It is prohibited to enter the Historic, Arai Silverware House by the wheelchair.

River Boating Caution! There is a great road to the boarding point. Please notify the river boating agents when you take the boat.

6 Adventure Funakudari ☎0494-69-2153
Add: 813-4 Nagatoro, Nagatoro-machi, Chichibu-gun, Saitama, Japan 369-1305

7 Arakawa Line Kudari ☎0494-66-0890
Add: 311-1 Nagatoro, Nagatoro-machi, Chichibu-gun, Saitama, Japan 369-1305

8 Nagatoro Line Kudari ☎0494-66-0920
Add: 689-2 Nagatoro, Nagatoro-machi, Chichibu-gun, Saitama, Japan 369-1305

35

(4) 本事業において観光庁が一部負担した内容

表 3-17 負担費用

項目	内容
①外国人障害者の受け入れに向けた人材育成	・講師謝金
②地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化	・調査費
③多言語による宿泊施設等のバリアフリー情報発信のためのツール作成	・ホームページ改修費 ・パンフレット印刷費
④その他	なし

3. 2. 3 小野川温泉観光知実行委員会

小野川温泉観光知実行委員会の実施概要を以下に示す。

表 3-18 実施概要

事業者名	小野川温泉観光知実行委員会
事業の目的	小野川温泉としてバリアフリー旅行の受け入れを増やし、多くのお客様に喜んでいただくための事業を実施することを目的とする。
実施概要	<ul style="list-style-type: none"> ・小野川温泉の全ての宿に対して、館内の動線動画の撮影を依頼・作成し、YouTubeにて公開する。 ・バリアフリーに関するサービスや施設情報をまとめたチラシを作成し、米沢市内に折込チラシとして配布する。
調査対象	6 宿泊施設
研修実施	なし

(1) 地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化

①動画作成

入口の幅や、段差の高さ等を計測し、動画内で字幕にすることで、宿泊前に情報収集するお客様にとって分かりやすい動画を意識して作成した。小野川温泉の 13 施設に館内の動線動画の撮影を依頼した結果、6 施設から快諾があり、動画の作成と公開を行った。

図 3-16 YouTube チャンネル



図 3-17 YouTube 動画映像



動画は令和 2 年 12 月 14 日に公開した。各動画の再生回数及び動画内の字幕でのチェックポイントについて示す。

表 3-19 動画の詳細

旅館名	動画再生数 (3 月末時点)	チェックポイント
河鹿荘	248 回	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入口段差 (高さ) ・ 館内の段差の有無 (動線) ・ 大浴場の段差 (高さ) や扉幅

		<ul style="list-style-type: none"> ・部屋の段差（高さ）や幅
名湯の宿 吾妻荘	110 回	<ul style="list-style-type: none"> ・入口段差（高さ）や幅 ・館内の段差の有無（動線） ・エレベーターの幅 ・部屋の段差（高さ）や幅 ・大浴場の段差（高さ）や扉幅
五つの心の宿 高砂屋	84 回	<ul style="list-style-type: none"> ・入口段差（高さ）や幅 ・館内の段差の有無（動線） ・エレベーターの幅 ・大浴場の段差（高さ）や扉幅 ・バリアフリーのポイント（大浴場に手すりがある等）
湯杜 匠味庵 山川	86 回	<ul style="list-style-type: none"> ・入口段差（高さ）や幅 ・館内の段差の有無（動線） ・エレベーターの幅 ・部屋の段差（高さ）や幅 ・大浴場の段差（高さ）や扉幅
鈴の宿 登府屋旅館	102 回	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子駐車場の有無 ・入口スロープの幅 ・館内の段差の有無（動線） ・エレベーターの幅 ・部屋の段差（高さ）や幅 ・大浴場の段差（高さ）や扉幅 ・バリアフリーのポイント（浴室にスロープがある等）
宝寿の湯	101 回	<ul style="list-style-type: none"> ・入口段差（高さ）や幅 ・館内の段差の有無（動線） ・部屋の段差（高さ）や幅 ・大浴場の段差（高さ）や扉幅 ・共有スペースの段差の有無

②折込チラシの作成・配布

折込チラシを米沢市内の全戸に配布した。上項で作成した6旅館の情報のほか、バリアフリータクシーや宿泊施設へのヘルパー派遣、動画のQRコードも掲載した。

図3-18 折り込みチラシ

米沢市にお住まいの温泉をあきらめていたあなたへ **ご自宅** ↔ **小野川温泉**

雪道でも安心! / スtayホームありがとう /
タクシーでラクラク
小野川温泉
バリアフリーまとめ

家族で広々
過ごしたい

日帰り入浴で
のんびり
したい

車椅子でも
泊まりたい

ペットと
泊まりたい

外国人と
泊まりたい

同じタイプの
部屋でみんな
泊まりたい

バリアフリー
小野川温泉では、あなたのお悩みを解決します。
こんなお悩みありませんか？

対象温泉宿 (全6施設)

アイコンの見方▶

1 美湯美食の隠れ宿 **河鹿荘**

山形県南部、米沢市の奥産物と呼ばれる場所に小野川温泉「河鹿荘」があります。開湯1200年、小野小町ゆかりの温泉で、四季折々の風景と味覚を心ゆくまでご堪能ください。

外国人と一緒に安心して泊まれる

0238-32-2221

2 いい湯くつろぎ星降り **名湯の宿 吾妻荘**

1789年より湯治宿として地域に愛されてきた温泉宿です。良質な温泉、米沢牛と手作り郷土料理、米沢らしいおもてなしで、ホッと円満に帰ってきたいような宿を目指しております。別館吾妻園はペットと泊れます。

ペットと一緒に安心して泊まれる

0238-32-2311

3 化粧水いらず。温泉力を利用した工夫一杯の宿 **五つの心の宿 高砂屋**

当館は化粧水いらずの美肌効果が自慢の温泉を源泉100%掛け流し。3部屋の露天風呂客室・貸切風呂・自費の大浴槽・日本初温泉力を利用した血液さらさらルームがカップルに大好評!

羊羹風呂客室で安心して泊まれる

0238-32-2224

4 立ち寄る人に安らぎを贈りゆく人に幸せを **湯杜 匠味庵 山川**

山川屋旅館創業から、2012年に生まれ変わった「湯杜 匠味庵 山川」。創業百年以上の老舗の湯かみを継承。小野小町ゆかりの美人づくりの湯に癒され、米沢の味覚を堪能するひと時をお過ごしください。

同じタイプの部屋でみんな泊まれる

0238-32-2811

5 車椅子でもラクラク13世代でも安心の宿 **鈴の宿 登房屋旅館**

米沢品質賞受賞のバリアフリー宿。寿のお祝いなど、ご家族みなさんでラクラク過ごせます。二階建ての特別室、貸切風呂、ツインルームに続き、先月はビジネスルームもバリアフリー化。たまたに落語会を開催しています。

車椅子でも安心して泊まれる

0238-32-2611

6 小野川温泉の自然や街並みを見渡せる高台の宿 **宝寿の湯**

ほたるの里小野川温泉の自然や温泉街を見渡せる温泉宿。2020年8月にリノベーションし、宿泊だけでなく、日帰り温泉とカフェが楽しめます。

おしゃべりのんびり入浴できる

0238-32-2214

バリアフリーは人それぞれ

残念ながら、万能で完璧なバリアフリー施設は存在しません。どんな施設にも施設ごとの特徴があり、お客様との相性は異なります。ある方には十分な施設も、違う方には不十分なことも。「これなら大丈夫!!」という判断はお客様がなさるのが一番です。そこでご検討いただけるよう判断をいたしました。宿ごとのバリアフリー状況のままと、入口の幅、段差の高さなど、お客様との相性診断にぜひご覧ください。

※詳しくは各旅館紹介に貼られているQRコードよりご確認ください。

ご存知ですか? 車椅子用のタクシー

タクシーも日々進化して、ラクラクお出かけができます。さらに、ジャンボや介護タクシーなど、人数や用途に合わせてお選びいただけます。免許返納しても大丈夫ですよ。

タクシー協力: 米沢地区ハイヤー協賛会
 各種タクシー、ワイドタクシー、介護タクシー、社タクシー、米沢タクシー、マルミヤタクシー

滞在中の介護も安心!

上記旅館では、食事介助、入浴介助など、ヘルパーさんの手配受け入れサービスも行っていきます。

派遣料金(1時間) / ヘルパー1人: 6,600円(税込)

派遣の流れ

①日付・時間をオーダー
 ②空きを確認
 ③可否をご連絡
 ④昼食・お体の具合を要確認
 ⑤当日指で待ち合わせ

お客様 ↔ 介護ヘルパー

モデルコース(3時間)

1日目	2日目
14:00 にご自宅にタクシーでお迎え	10:00 チェックアウト
16:00 チェックイン	10:05 カフェで一服その後、道の駅 米沢へ
16:30 夕食前に入浴介助	11:00 道の駅 米沢でお買い物
	12:00 ランチタイム
	13:00 タクシーでご自宅へ送迎

企画: 小野川温泉観光知実行委員会 観光庁 令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業実証

(2) 本事業において観光庁が一部負担した内容

表 3-20 負担費用

項目	内容
①外国人障害者の受け入れに向けた人材育成	なし
②地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化	・動画作成費 ・チラシ印刷費
③多言語による宿泊施設等のバリアフリー情報発信のためのツール作成	なし
④その他	なし

3. 2. 4 特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリースターセンター

特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリースターセンター（以下、伊勢志摩バリアフリースターセンター）の実施概要を以下に示す。

表 3-21 実施概要

事業者名	特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリースターセンター
事業の目的	<p>現地の旅行会社に委託して、宿泊先を発地として参加できる着地型のバリアフリースターとして、アクティビティ等の体験等をパッケージ化した旅行商品を造成するとともに、バリアフリーアクティビティを提供できるインストラクターの養成により、現地の受け入れ体制を強化し、旅行者の「行きたい」「体験したい」という希望に対応していく。</p> <p>また、本事業においては貸切バスを移動手段とする提案を積極的に行う。肢体不自由者にとっては宿泊先からドア to ドアで移動ができること、視覚による確認ができない視覚障害者にとっては公共交通機関の乗り遅れや乗り間違いを防げるというメリットがある。ついてはバス事業所従業員に対してバリアフリー研修を行い、受け入れ態勢の充実と利用方法のユニバーサルデザイン化をはかることを目的とする。</p>
実施概要	<ul style="list-style-type: none"> ・地元旅行会社（バス会社）と協力し、着地型のバリアフリースターを企画。 ・アクティビティ等の体験等をパッケージ化した旅行商品を造成。 ・バリアフリーアクティビティを提供できるインストラクターの養成。
ツアー対象	視覚障害者
研修実施	あり

(1) 地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化

①受け入れ研修

バリアフリーツアー造成のためにツアー関係施設等に研修を実施した。以下に概要を示す。

表 3-22 研修概要①

項目	内容
テーマ	旅行者向けバリアフリー観光研修 障害者・高齢者を受け入れるためのバリアフリーガイド研修 ～ ボランティアインストラクター養成講座 ～
開催日時	令和2年12月9日(水) 10:30～14:30
講師	伊勢志摩バリアフリーツアーセンター 中村 千枝、野口 あゆみ 三重県視覚障害者協会、伊勢市視覚障害者福祉会 副会長 勢力 潤
参加者	20名(伊勢国際観光14名/セイラビリティ伊勢4名/伊勢角屋麦酒2名)
詳細	・座学「観光ガイドのためのバリアフリー接客研修」 ・視覚障害者への対応 ・実地研修

表 3-23 研修概要②

項目	内容
テーマ	アクティビティガイド養成研修 ～ ボランティアインストラクター養成講座 ～
開催日時	令和2年10月25日(日) 9:00～16:00
参加者	5名
詳細	・実技練習 ・座学

②研修結果

- ・受け入れに向けての人材育成として、バリアフリー研修を行ったが、ほとんどが「視覚障害者」や「盲導犬使用者」を受け入れるのは初めてということから、事業所側から、どのような対応をすればよいのか等の不安や心配を相談され、研修とは別にバリアフリーツアーセンターがアドバイスをを行った。
- ・特別なサービスというよりも、見えないことを言葉にして伝えることの大切さ、相手の意向を聞くこと、「それ以外は一般のお客様となんら変わらない」ということを伝えると、事業所側も安心し、肩の力も抜けたようであった。モニターツアーにも協力的であった。
- ・事業所側の「どう対応して良いか分からない」という不安が、障害者の受入を拒むような言葉とな

ってしまうことが多く、事業所が気軽に研修や相談できる存在が必要であることをあらためて気づかされた。

図 3-19 研修の写真



③モニターツアー

バリアフリーツアー造成のためのモニターツアーを実施した。以下に概要を示す。

表 3-24 モニターツアー概要

項目	内容
スケジュール	<p>≪2月16日(火)≫</p> <p>12:40 宇治山田駅発 以降、観光バスで移動</p> <p>13:30~15:00 若松屋 かまぼこ工房体験 (かまぼこづくり体験/下野工場にて)</p> <p>15:10~16:40 角屋麦酒 下野工場 (見学・試飲)</p> <p>17:30 相差 大田家到着 泊</p> <p>≪2月17日(水)≫</p> <p>9:30 大田屋 発</p> <p>10:20~11:00 外宮参拝</p>

	<p>徒歩移動</p> <p>11：10～12：30 視覚障害者遠隔援護サービス「リモートアシスト」 (※)実証実験</p> <p>12：40 内宮方面へバス移動</p> <p>13：00～13：30 勢乃國屋にて昼食</p> <p>13：30～14：45 内宮参拝</p> <p>14：45～15：45 おはらい町・おかげ横丁 自由散策</p> <p>16：00頃 宇治山田駅着 解散</p>
参加者	県内の視覚障害者に限定
詳細	<p>≪2月16日(火)≫</p> <p>貸切バスを使用</p> <p>中型バスを貸切り、モニターツアーを行った。貸切バスを提案した理由としては、視覚障害者にヒアリングをしたときに、公共交通機関を利用する際に心配な乗り遅れや乗り間違いというものが多々あると伺っており、貸切バスを利用することによって、そういった問題がなくなることがメリットであると考えた。</p> <p>(参加者意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中型バスだったので、盲導犬には少し狭かった。 ・添乗員さんのガイドの情報が豊富。話し方も分かりやすかった。 ・バスの乗り降りの際にサポートしてくれて気持ちが良かった。 <p>「視覚」に頼らないアクティビティ「かまぼこづくり体験」</p> <p>若松屋で、視覚に頼らないアクティビティということで、かまぼこづくり体験をしていただき、「触る」「味わう」という体験を行った。</p> <p>(参加者意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作業工程や使用する道具、でき上がりのイメージ等、事前に詳しく伝えてほしかった。 ・へらを使っての感覚は分かりにくい。手でこねてつくる方がシンプルで分かりやすい。 ・棒の先に付けた小さなかまぼこを焼いて食べたのが最高に美味しかった。 ・日ごろできない体験ができた。 <p>「視覚」に頼らないアクティビティ「ビール工場見学」</p> <p>ビール工場では、発酵する音を聞いたり、モルトの匂いを嗅いだり、味わったり、触るといことも体験していただいた。また、新たな試みでビールの商品名を点字で準備し、実際に購入した瓶に付けて持ち帰ってもらった。</p> <p>(参加者意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・醸造タンク、工場内、積みあげられた材料等を言葉で説明してほしかった。

- ・ビール造りの知識を学べて良かった。
- ・ホップやモルトを準備されていたが、それらの色情報等の説明があると良かった。
- ・試飲の前に、何種類用意されているか知りたかった。
(飲む配分を誤らないように)
- ・点字表記のビールは、帰宅後にどの銘柄なのか分かり、とても良いアイデアだと思った。

大田家（相差） 宿泊

相差の旅館に宿泊し、夕食を召し上がっていただいた。料理の説明においても、言葉での情報が大切だと実感した。

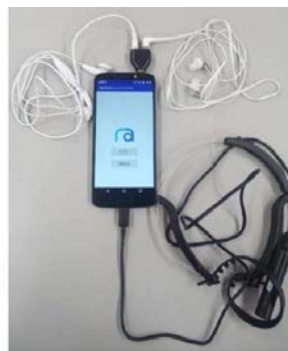
(参加者意見)

- ・料理の説明は手慣れていて、よく分かった。
- ・いかにも美味しそうに説明していただくことで料理がよりおいしく感じられた。

≪2月17日(水)≫

リモートアシストによる実証実験

「リモートアシスト」とは、視覚障害者にカメラとイヤフォンを装着してもらい、カメラが写す情報を視覚障害者の視点と考え、別の場所で待機するオペレーション係がカメラに映る情景を PC 画面を見て言葉に表したり、商品の解説や価格等を伝えるもの。また、視覚障害者とはマイクで会話が可能なので、質問等に答えることもできる。このコロナ禍においては、遠隔という方法により互いの安心にもつながる。



◆リモートアシストを採用し、実証実験した理由

ガイドが実況中継を行いながら、お店の紹介等について歩いてくれるのが一番良いが、そのような現地のボランティアがなかなか見つからないことが多い。遠隔で道案内をしてくれるシステムがあると良い。カメラを付ける、もしくは GPS でどこを歩いているか把握して、その人が見えていることを伝える。(有料でも

かまわない)

◆観光で訪れた視覚障害者のほしい情報とは

美術館や博物館等にある固定の音声案内では、「店舗の休み」「混んでいる」「並んでいる」等の「今」の情報が分からないため、観光案内においては、リアルタイムが良い。

色々なアプリや道案内機能があるが、結局のところ道案内に過ぎない。知りたい情報は、そのお店に何が売っているか、どんなお店なのか、何が美味しいのか、等が知りたい。それらの情報がなければ、意味がない。



◆オペレーターが行ったこと

- ・歩行中、景色や周辺の観光情報を説明。
- ・店内では見えている範囲で、配置説明。商品への誘導。
- ・手に取った商品の色や価格、賞味期限の読み上げ。
- ・視覚障害者の質問に答える。 等

◆リモートアシストを観光地ガイドとして使う際の留意点

リモートアシストのカメラは広角で撮影されないため、映し出されるものの説明が基本となる。また、安全性の問題で、視覚障害者の歩行には手引きが必要。介助者は当事者の歩行をサポートしているので、通話は介助者と三者でできることが必要。



(参加者意見)

- ・事前に通りの概略説明があると良かった。
- ・体験者にどのような商店に入りたいか聞いておくと良い。
- ・プロのガイドの案内がとても分かりやすかった。
- ・地元のガイドだからこそ知っている情報を、その場で適切にガイドしてらえるのが良い。

	<p>・オペレーターは多くのガイド経験から、単なる説明係ではなく、積極的にコミュニケーションを図っていたため、充実した観光ができた。</p>
<p>結果</p>	<p>アクティビティ体験</p> <p>視覚以外の感覚（味覚・触覚・嗅覚・聴覚）を使った「わくわく」「ドキドキ」は当事者に好評だった。それだけに、「もっとこうしてほしい」等の要望も多数あった。これらを応用して、視覚障害者が「楽しむ」観光をさらに増やしていけることを確信した。楽しみ方に違いはあれど、障害者、健常者、外国人であれ、その観光地に求めることに違いはないと感じた。</p> <p>リモートアシスト</p> <p>IT を取り入れた、新しい観光案内として行った。視覚障害者だけでなく、接触を避ける傾向のガイド案内においても有効。オペレーターとして普段から観光ガイドをしている旅ナビの会メンバーに協力依頼したところ、参加者から案内の質の高さに驚かれた。双方のコミュニケーションにおいて、地元の方の実体験話や会話からこぼれる方言等が、より観光を味わうことができたという声もあった。情報通信機器を活用しながら、ソフト面でも高い評価を得ている。</p> <p>課題</p> <p>貸切バスによるツアーだと、参加者と必要なガイドの人数によって、ツアー料金に変動が出てしまう。ヨット、かまぼこづくり、ビール工場見学の3つから2つを選ぶ（選択）ツアーを想定しているが、天候や季節、事業所の受け入れ状況によって、選択できない場合のフォローをどう行うべきか考える必要がある。今回は1グループのツアーだが、今後、複数のグループが参加した場合の交流のありかたを検討したい。アンケートの声として多かった「随所の詳細説明の不足」を解消するために、ツアー時間に余裕が必要と感じた。</p>

図 3-20 モニターツアー募集チラシ

伊勢国際観光 × 伊勢志摩パリアフリーツアーセンター コラボ企画

視覚障がい者歓迎!
視覚障がい者の方も安心して参加できるよう研修を受けたガイドが同行します。
盲導犬同伴での参加も歓迎!

**わくわくドキドキ体験と
伊勢志摩の海の幸を満喫する
伊勢神宮参拝2日間!!**

ツアーの5つのポイント

- ① わくわく体験の内容が選べます!
・探究心旺盛な方には…
かまぼこ作り体験と地ビール工場見学
・アクティブ派のあなたには…
セイラビリティ (ハンザ) ヨット体験
- ② 現地での移動には貸切バスを利用
乗り換えや手荷物の管理の面倒がなく身軽に動けます。また、
電車やバスの乗り間違いや乗り遅れの心配もありません!
- ③ 宿泊は日本一海女さんの多いまち相差にある大田屋
伊勢志摩の新鮮な海の幸に舌鼓! 女性の願いを1つ叶えてくれる「石神さん」にもお参りできます。
- ④ 二見興玉神社と伊勢神宮はスタッフがご案内
地元のガイドならではの案内で「触れて・感じる」参拝ができます!
- ⑤ 旅の楽しみは「お土産」ですね!
ご希望の方には自由時間も可能な限りスタッフが同行してサポートします。

出発日
【募集人数 10 名まで 最少催行人員 6 名】

ツアー代金

大人 ￥●●●●●● / 1 名様
(中学生以上)

子ども ￥●●●●●● / 1 名様
(6歳~小学生まで)

幼児 ￥●●●●●● / 1 名様
(3歳~6歳未満)

＜ ツアー行程 ＞ ※ツアーは、視覚障がいのある方に配慮した時間配分を心がけています。

【1日目】
宇治山田駅 12:30 発 → 若松屋かまぼこ工房 (かまぼこ作り体験)・伊勢角屋麦酒下野工場見学・試飲 15:10~16:40
→ ゴーリキマリンビレッジ (セイラビリティ体験) 13:00~13:30 ※地ビール試飲からセイラビリティ体験組と合流
→ 17:30 相差 大田家 (泊)

【2日目】
相差 大田家 → 神明神社・石神さん (参拝と願い紙奉納) → 二見興玉神社 (参拝) → 伊勢神宮 外宮 (参拝)
8:45 発 8:50~9:30 10:20~11:00 11:30~12:15
→ 昼食 → 伊勢神宮 内宮 (参拝)・おかげ横丁 (自由散策) → 宇治山田駅 16:00 着
12:30~13:20 13:30~14:30 14:00~15:45 ※2夜泊り宿・朝礼までスタッフが案内いたします

企画・お問い合わせ・申し込み
株式会社 伊勢国際観光
〒516-0003 三重県伊勢市下之町 654-208
三重県知事登録旅行業 第 2-298 号
国内旅行業取扱管理者 中西 英二 / 中西 亮太 / 橋 俊亮

電話 0596-31-3335
FAX 0596-36-3882
メール mail@isekokusaikanko.com
中部運輸局 中運自旅一第78号
運行管理者 中西 英二 / 中西 亮太 / 橋 俊亮

図 3-21 モニターツアーの写真

＜かまぼこづくり体験＞



＜宿泊施設にて＞





<ビール工場>



<貸切バスの移動>

<リモートアシスト>

<リモートアシストでの買い物>



(2) 本事業において観光庁が一部負担した内容

表 3-25 負担費用

項目	内容
①外国人障害者の受け入れに向けた人材育成	なし
②地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・講師謝金 ・会場費 ・ツアー旅費、交通費 ・ツアー造設雑費 ・フライヤー作成費
③多言語による宿泊施設等のバリアフリー情報発信のためのツール作成	なし
④その他	なし

3. 2. 5 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体

長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体の実施概要を以下に示す。

表 3-26 実施概要

事業者名	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体
事業の目的	<p>今年度、長崎空港内にユニバーサルツーリズムに関するワンストップ窓口を開設するための支援制度を設け、その支援先として長崎県 UT センター（空港案内所）が開所された。現在、長崎県と連携しながらセンター運営と受け入れ体制の構築・充実に取り組んでいる。</p> <p>本事業では、UT の受け入れ体制構築に課題の多い離島地区を選定し、壱岐市を舞台として「UT 対象者が障害にかかわらず行きたい旅」をコンセプトにモニターツアーを行った。交通・宿泊施設・観光地の受け入れ体制の検証・磨き上げを実施し、入浴介助等の介護サービスのネットワークを構築することで、これまで施設との連携がなかった離島地区でも同様のニーズに対応できるよう意見交換を通してネットワーク構築を行うことを目的とする。</p>
実施概要	<ul style="list-style-type: none"> ・モニターツアーの実施 ・地域のバリアフリー状況の検証と調査 ・地元関係者との意見交換
ツアー対象	障害者とそのご家族
研修実施	なし

(1) 地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化

①モニターツアー

障害者を含む「家族旅行」を想定したモニターツアーを実施した。以下に概要を示す。

表 3-27 モニターツアー概要

項目	内容
スケジュール	<p>≪2月8日（月）≫</p> <p>7：50 長崎空港発</p> <p>8：20 壱岐空港着</p> <p>9：00 ～ 9：40 鬼の足跡（牧崎公園内）</p> <p>10：00 ～ 11：00 猿岩・砲台跡</p> <p>11：30 ～ 12：30 昼食 和牛焼き肉 弦</p> <p>13：00 ～ 14：00 岳ノ辻展望台</p> <p>14：30頃 ビューホテル壱岐</p> <p>陸釣り体験</p> <p>≪2月9日（火）≫</p>

	<p>8：30 宿発</p> <p>8：50～9：20 住吉神社参拝</p> <p>10：00～10：45 辰の島遊覧</p> <p>11：00～12：00 壱岐イルカパーク&リゾート</p> <p>12：20～13：20 昼食 大久保本店</p> <p>13：50～15：00 一支国博物館</p> <p>15：15 壱岐空港着</p> <p>16：00 壱岐空港発</p> <p>16：30 長崎空港着</p>
参加者	<p>有識者：40代男性 脊髄損傷（両下肢に麻痺、車椅子常時使用）</p> <p>同行者：ご家族（妻（40代）、子供（10代）、義母（60代））</p>
詳細	<p>≪2月8日（月）≫</p> <p>移動（空路）</p> <p>長崎空港から飛行機に乗り壱岐空港に移動した。空港職員も慣れていないこともあり、不安が残るサポート体制だった。</p> <p>（参加者意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・飛行機の乗降時のサポートの見直しが必要。特に人力で行う際は恐怖を感じる。一つ間違えれば事故につながる恐れがある。 <p>観光地（岳ノ辻展望台）</p> <p>昼食後は展望台に向かった。かなり傾斜がきつかったが、奥様と2人で楽しく会話をしながら登られていたのがすごく印象的だった。トイレもほとんど問題なく、感心されていた。</p> <p>（参加者意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場ではなく展望台手前に多目的トイレがあったことが課題。 ・長いスロープも勾配がなだらかで身体的負担も少なく、素晴らしかった。 <p>宿泊施設（ビューホテル壱岐）</p> <p>ビューホテル壱岐に宿泊した。観光後に一度立ち寄り、ホテル前の栈橋近くから釣りをして、そこで釣った魚をホテルで調理して召し上がっていただいた。</p> <p>（参加者意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ハード設備ではなく、ソフト面の充実が一番大事。館内に多目的トイレを1か所準備していただければ安心。 ・リビングのカーペットは少し躓く原因になる。 ・浴衣・タオルを取りやすい位置に置いておくとありがたい。 ・シャワーチェア等があれば利用しやすい。 ・トイレドアを外さないと利用できない。可能であれば手すりも。

	<ul style="list-style-type: none"> ・動線案内サインが少ないように感じた。 ・テーブル等の高さも問題ない。 ・とにかく食事が美味しかった。釣った魚も調理していただいた。 <p>≪2月9日（火）≫</p> <p>体験型観光施設（遊覧船）</p> <p>遊覧船については、車椅子対応という視点がなく歩行用スロープしかなかった。今回は棧橋から船に移るときに男性2名が介助し持ち上げた。船内には少し狭かったがトイレもあり、サポートがあれば使用できる。</p> <p>（参加者意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・陸地から浮棧橋、船へのアプローチが人力だったので、少しの工夫で改善すると思う。お手伝いするスタッフの負担軽減にもつながる。 <p>体験型観光施設（彦岐イルカパーク&リゾート）</p> <p>最近改修された施設で、バリアフリーにハード面（施設）、ソフト面ともに取り組んでおり、車椅子でも棧橋を渡って、実際にイルカにエサをあげられる、会話ができるという体験をしていただいた。</p> <p>（参加者意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・棧橋に移る際に少し不安があり、傍にスタッフがいると安心する。 ・トイレに跳ね上げ式の手すりがあると良い。 ・接客意識が高く、ソフト面が充実すれば良い施設になると思う。
結果	<p>UTセンターのサポート内容</p> <p>オープン当初ということもあり、参加者が欲しい事前情報が不足していたりギリギリまで行程が変更になったりと少し不安にさせてしまった。飛行機の搭乗に関しても、もう少し詳しい情報を提示するべきであり、この旅で一番の不安材料だった。</p> <p>参加者が事前をお願いしていた体調不良時に利用できる病院や車椅子がパンクした時の店情報等、他の類似施設には出ていない情報を準備することができていた。同行のスタッフも気さくに相談できるようになっていた。</p> <p>ツアー全体</p> <p>モニターツアーとして考えればこの日程は仕方ないが、旅として考えればハードな日程だった。たくさん施設を見て回り少しでも多くの施設の方にお話しして助言ができたことが良い経験になった。</p> <p>モニター評価</p> <p>もっとも改善が必要と感じたのは、やはり空港での対応。現状の ORC 機の乗</p>

	<p>降時対応は熟練度と経験値がないとかなり危険であり、恐怖を感じた。今回の壱岐では UT の観点でハード整備はまだ改善の余地があるが、ソフト面では既に対応している施設や事業者がほとんどであり、地域の方々のおもてなしの心が UT のソフト面の充実につながるものだと思う。</p>
--	---

図 3-22 モニターツアーの写真

<飛行機からの乗降>



<宿泊施設にて>



<展望台>



<イルカパーク>



<遊覧船への乗船時>



<乗船中>



② ツアー下見・視察・調査

モニターツアーの実施にあたり、事前に各事業者との下見・視察・調査を行った。以下に概要を示す。

表 3-28 下見・視察・調査概要①

項目	内容
事業者	九州郵船株式会社（交通・移動）
日時	令和 2 年 12 月 1 日（火）14：00～14：30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（2 名）

	県観光振興課（1名）九州郵船株式会社（2名）
詳細	ターミナル及び船内のバリアフリー、介助等のサービスに関するヒアリング及び意見交換

表3-29 下見・視察・調査概要②

項目	内容
事業者	壱岐ステラコート大安閣（宿泊施設）
日時	令和2年12月1日（火）17:00～18:00
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（7名） 県観光振興課（2名）
詳細	個室・館内・大浴場のバリアフリー調査

表3-30 下見・視察・調査概要③

項目	内容
事業者	長崎県壱岐振興局（行政）
日時	令和2年12月2日（水）9:20～9:50
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（7名） 県観光振興課（2名）壱岐振興局（4名）
詳細	団体の説明会及びモニターツアー及びUTに関する意見交換及び協力依頼

表3-31 下見・視察・調査概要④

項目	内容
事業者	壱岐市社会福祉協議会（行政）、壱岐市旅館組合（宿泊施設）
日時	令和2年12月2日（水）10:00～11:00
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（7名） 県観光振興課（2名）壱岐振興局（4名） 壱岐市社会福祉協議会（4名）壱岐市旅館組合（6名）
詳細	説明会及びモニターツアー及びUTに関する意見交換及び協力依頼

表3-32 下見・視察・調査概要⑤

項目	内容
事業者	国民宿舎 壱岐島荘（宿泊施設、飲食施設）
日時	令和2年12月2日（水）12:30～13:30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（6名） 県観光振興課（2名）壱岐振興局（3名）
詳細	館内バリアフリー調査及びモニターツアー時への協力依頼（トイレ利用等）

表 3-33 下見・視察・調査概要⑥

項目	内容
視察場	船釣り用漁船（体験施設）
日時	令和 2 年 12 月 2 日（水）13：50～14：30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（6 名） 県観光振興課（2 名）壱岐振興局（3 名）
詳細	車椅子での船釣りが可能か意見交換

表 3-34 下見・視察・調査概要⑦

項目	内容
事業者	ビューホテル壱岐（宿泊施設、飲食施設）
日時	令和 2 年 12 月 2 日（水）14：45～15：30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（7 名） 県観光振興課（2 名）壱岐振興局（3 名）
詳細	館内バリアフリー調査及び意見交換（モニターツアー本番時の宿泊施設選定）

表 3-35 下見・視察・調査概要⑧

項目	内容
事業者	オリエンタルエアブリッジ航空（ORC）（移動・交通）
日時	令和 2 年 12 月 2 日（水）15：40～16：30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（7 名） 壱岐市観光連盟（1 名）ORC（2 名）
詳細	・車椅子等介助が必要な方への対応に関する意見交換 ・モニターツアーへの協力依頼

表 3-36 下見・視察・調査概要⑨

項目	内容
事業者	壱岐市教育委員会（行政）
日時	令和 2 年 12 月 3 日（木）9：00～9：40
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（2 名） 壱岐市教育委員会社会教育課（4 名）
詳細	ながさき福祉事業協同組合が実施しているレクリエーションボッチャ（パラリンピック競技のボッチャを誰でも簡単にできるようにしたレクリエーションスポーツ）を通じて体験型の UT に関する意見交換

表 3-37 下見・視察・調査概要⑩

項目	内容
視察場	観光地視察（猿岩・黒崎砲台跡→壱岐イルカパーク&リゾート→住吉神社）
日時	令和2年12月3日（木）11：00～14：30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（2名）
詳細	バリアフリー調査及び行程策定

表 3-38 下見・視察・調査概要⑪

項目	内容
事業者	壱岐空港玄海交通レンタカー（移動・交通）
日時	令和2年12月3日（木）15：00～15：30
参加者	長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（2名） 壱岐市観光連盟（1名）株式会社玄海交通（1名）
詳細	モニターツアー協力依頼、意見交換及び大型福祉タクシーの確認

図 3-23 下見・視察・調査の写真



(2) 本事業において観光庁が一部負担した内容

表 3-39 負担費用

項目	内容
①外国人障害者の受け入れに向けた人材育成	なし
②地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化	・ ツアーモニター謝金 ・ ツアー旅費、交通費 ・ ツアー造設雑費

③多言語による宿泊施設等のバリアフリー情報発信のためのツール作成	なし
④その他	なし

3. 3 事業結果のとりまとめ・評価

前節でとりまとめた実証5団体の成果、今後の課題と展望についての総括を行う。

3. 3. 1 成果・まとめ

本事業の成果・まとめについて以下に示す。

<しずくいし観光協会>

今回の実証事業により、今まで行えていなかった会員施設のバリアフリー状況を一部施設ではあるが検証することができた。ハード面の取り組みが多少できている施設もあったが、全体として車椅子利用者の対応設備が多く、それ以外の障害者・外国人観光客に対しての対応はほとんどできていない現状であった。今後、65歳以上の高齢者が3人に1人になると予測される中、高齢者・障害者のお客様を迎える街づくりを進めて行かなければならないと実感した。今回の事業に取り組んでいる中、11月中旬から12月にかけて、雫石町の病院で100名を超える新型コロナウイルスのクラスターが発生したこと、年末年始のGoToトラベルの中止、中止期間の延長等により、回復傾向にあった施設が一挙に苦境に立たされる事態となった。この先数年は費用がかかるハード面の改善は難しく、今できる事はソフト面の意識改革であり、そのための研修を行ったが、このような状況下で参加者を集めることが難しかった。リモートでの開催も提案したが、休館し社員を休ませるので、参加できない施設が多く、開催を延期せざるを得なかった。今後、高齢者や外国人観光客の受け入れを増加させるためには、雫石町内のユニバーサルデザイン化を推進するとともに、今回の調査に協力いただけなかった会員施設に対し、調査を行い、情報量を増やし発信することで、高齢者やさまざまな障害を持った方々の来訪増加につながり、家族や友人等と一緒に、多くのお客様が雫石町に来ていただけると期待できる。最後に、今回の実証事業で作成した多言語版ツール、調査表を当観光協会のウェブサイトや各会員のウェブサイト等で情報発信し、さまざまなお客様に雫石町の観光を楽しんでいただけるよう、これからもバリアフリー旅行サポート体制の強化に取り組んでいく。

<長瀬町観光協会>

研修、宿泊施設のバリアフリー対応の調査、ウェブサイトの改修及びパンフレットの作成・翻訳を通じて、職員の対応力が強化された。特に、職員のバリアフリー旅行に関する知識の蓄積、英語対応でのスムーズなご案内の強化が図れた。また、ウェブサイト上では、写真を多用した利用者に伝わりやすい施設紹介のページを作成することができた。

<小野川温泉観光知実行委員>

和風建築において、段差等のバリアには意味があり、伝統の一部でもある。その点をしっかり踏まえたうえで段差がないことを絶対善とせず、できる範囲でバリアフリー対応にみんなで取り組めるよう「バリアフリー」という言葉の見直しや、役割分担に向けた雰囲気づくりが必要であると感じる。宿の情報はできる限り事前に確認できるようにしたうえで、お客様に選んでいただけるような取り組みは宿独自でなく、業界全体として求められている。各施設が取り組みやすいバリアフリー対応を見定め、全体のボトムアップを図るとともに、お客様にも選ぶ際のポイントを学んでいただき、双方にとって良い出会いとなる旅になるよう温泉街をあげて努力していきたい。

<伊勢志摩バリアフリーツアーセンター>

視覚障害者の観光の需要はあれど、サポート体制が遅れがちであることは否めない。視覚障害者は晴眼者を同伴し訪れるイメージがあるが、視覚障害者同士で行動するグループも多い。バリアフリー観光となると、車椅子対応等のハードに目が行きがちだが、視覚障害者のサポート体制を整えていくことで、他の障害へのサポートのカバーができることもあるため、サポート体制の充実をさらに続けていきたい。リモートアシスト遠隔支援システムは、ウィズコロナにおいても活躍できそうなシステムだが、まだまだ改良の余地とサービスとしてのシステムの検証を図っていくべきである。

<長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体>

ユニバーサルツーリズムは行政、宿泊施設、移動交通事業者、医療介護事業者が単体で継続的に行うことは難しく、それぞれUTに対する理解や考え方があり、必ずしも一致しない事もあるが、本事業において県内事業者が連携し「オール長崎」でUTに取り組み、進めていく事で質の高い旅行サービスを継続して行うことができると確信できた。また、今回の事業は新型コロナウイルス感染拡大が収まらない中での事業であったが、今後のUT事業展開を考えると、まずはUTに対する共通の考え方を確立する必要があると感じた。特に観光関連産業と医療介護とでは大きな差があることも明確になった。長崎空港UTセンターの案内をしていた時、高齢者の方に「3年後はコロナ前のように旅行ができると言われていたが、そのとき私は生きているか分からない。」と言われた。長崎県内の医療福祉事業者は長崎県の新型コロナウイルス感染段階対応目安でステージ2になると旅ナカのサポートは難しく、医療福祉事業者以外でも対応できる体制の構築は重要になると考える。また、今回のモニター旅行者からのアンケートによると、全体的には良かったが、やはり医療福祉事業者以外が行う介助サービスの安全性に対する技術不足を指摘されており、今後の課題である。医療福祉事業者も観光に関する知識が乏しく勉強が必要であり、介助しながら観光案内ができるようにしていくと、より良い長崎県におけるUTの形ができると考える。ウィズコロナで感染拡大を予防しながら性別、年齢、障害の有無にかかわらず安心して旅行ができる体制の継続を、努めてまいりたい。

3. 3. 2 今後の課題・展望

本事業の結果をもとに今後の課題・展望について以下に示す。

<しずくいし観光協会>

- ・今回協力いただいた施設と課題を検討し、できるところから改善を図る。
- ・費用の関係もあるので、国・県・町の補助金等を活用して改築・改善を提案する。
- ・観光協会「おもてなし委員会」事業で、セミナー等を継続し人材育成を図る。
- ・雫石町と観光協会会員が協力し、町内のユニバーサルデザイン化を推進する。
- ・各施設のバリアフリー情報をホームページやSNS等で発信することにより、高齢者・外国人障害者の入込み増加を図る。

<長瀬町観光協会>

- ・施設ごとに障害の多様性や補助具等に関する知識に差があり、理解の促進が課題であると気づいた。
- ・バリアフリー旅行に関する知見に加え、事業者と意識の共有が必要。
- ・地域のさまざまな事業者と協力するとともに、近隣の観光協会等とも連携して面（広域）での取り組みを推進し、誰もが観光しやすい地域にしていく。

<小野川温泉観光知実行委員会>

- ・一つの宿で全てのバリアフリーに対応することは不可能なので、宿ごとの分担が必要。
- ・事業者の意識の向上と自分の施設に相応しいバリアフリー対応は何かを理解することが必要。
- ・今回の動画は、バリアフリー対応のヒントにはなるものの、まだ答えと具体的行動までには至っていないため、今後ともバリアフリー受け入れについては、話し合っていきたい。
- ・今後は、旅行会社や子交通事業者と協同し、豪雪地帯の米沢においてタクシーで気軽に近場へ旅する新たなプラン等の商品化を検討したい。

<伊勢志摩バリアフリーツアーセンター>

- ・旅行会社（バス会社）や体験を受け入れていただく事業者、宿泊施設等に視覚障害者の観光について、理解を深めることができた。ツアーを継続していくことで、バリアフリー観光を浸透していけるのではないか。
- ・伊勢志摩では、視覚障害者が楽しめるアクティビティが増える傾向にある。ツアーコースの選択肢を増やしてカスタマイズできるものにしていきたい。
- ・リモートアシストの実証実験では、「通信の安定」「カメラ精度の向上」「金額」等の課題があるが、それらを解決し、システムを整え、検証を重ねることで、新たなサービスとして活用できるか、これからも検討していきたい。
- ・観光ガイドのスキルの高さを実感できたので、既存のサービスをバリアフリー視点で見直し、ツアーに取り込む。

<長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体>

- ・長崎県は離島を多く抱えているため、他の離島（五島列島、対馬）にも広める。
- ・長崎県内各地で同様のモニターツアーを実施し、ユニバーサルツーリズムのコンテンツを増やす。
- ・医療・福祉の視点から入浴介助等サポートのネットワーク構築と受け入れ体制強化として、宿泊施設従事者を対象に高齢者や障害者等の宿泊者に対する見守りや介助方法の研修を行うとともに、独自の認定システムを構築する。

3. 4 ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会

3. 4. 1 第1回委員会

「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」の実施にあたり開催した「第1回ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会」の概要を以下に示す。

(1) 開催概要

表 3-40 開催概要

項目	内容
開催日時	令和2年9月29日（火）14:00~16:00
開催方法	オンライン開催（Webex）
出席者	<p>【委員長】 久保田 美穂子 亜細亜大学経営学部 ホスピタリティ・マネジメント学科 准教授</p> <p>【委員】 稲垣 具志 中央大学研究開発機構 准教授 グリズデイル・ バリージョシュア 社会福祉法人江寿会 アゼリー江戸川 ウェブマスター</p> <p>田口 亜希 日本郵船株式会社 広報グループ 社会貢献チーム 山崎 まゆみ エッセイスト 跡見学園女子大学観光温泉学兼任講師</p> <p>【事務局】 神村 正己 観光庁 観光産業課課長補佐 竹川 明寛 観光庁 観光産業課 松嶋 宣広 株式会社オーエムシー ディレクター 山根 優奈 株式会社オーエムシー アシスタントディレクター</p>

議事次第	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開会 2. 観光庁挨拶 3. 委員紹介 4. 委員長挨拶 5. 選定団体候補の説明 6. 選定団体の審査 7. 選定結果のとりまとめ 8. 今後のスケジュール等について 9. 閉会
------	---

(2) 議事要旨

◆委員の意見・コメント

- ・実証団体の採択にあたり優先順位が高い重要ポイントは、公共的に地域を盛り立てていく事業であるか、また外国人観光客への発信力があるかの2点であると認識している。
- ・募集要項の選定要件に、「外国人旅行者の対応が十分にできるスタッフが在籍している。そのスタッフが障害者対応に関する専門知識がある、あるいは研修を予定している」と明記されており、それについても注視する必要がある。
- ・選定要件として、必須項目の全てを満たしていることが必須ではないか。
- ・ウェブサイトをより良くするという観点から、視覚障害者も読み取れるページの作成も検討していただきたい。
- ・外国人対応等、既にあるリソースをさらに発展させるという観点で、多くの予算が一過性のものではなく、レガシーを作る、継続的に残すというような設計になっているので、本事業の趣旨に合致している。
- ・全体的にプレスリリース（特に外国人向けのもの）が弱い気がする。今後はSNS等の活用も検討していただきたい。日本のメディアだけでは海外に届かない。

3. 5 実証結果報告・講評

3. 5. 1 実証結果報告

「令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム」において、本事業の結果報告および委員による講評を行った。概要を以下に示す。

(1) 開催概要

表 3-41 開催概要

項目	内容
開催日時	令和3年3月9日(火) 14:00~15:15
開催方法	オンライン開催 (YouTube ライブ配信)
出席者	<p>【委員長】 久保田 美穂子 亜細亜大学経営学部 ホスピタリティ・マネジメント学科 准教授</p> <p>【委員】 稲垣 具志 中央大学研究開発機構 准教授 グリズデイル・バリージョシュア 社会福祉法人江寿会 アゼリー江戸川 ウェブマスター 田口 亜希 日本郵船株式会社 広報グループ 社会貢献チーム 山崎 まゆみ エッセイスト 跡見学園女子大学観光温泉学兼任講師</p> <p>【事務局】 谷川 陽子 観光庁 観光産業課主査 竹川 明寛 観光庁 観光産業課 田村 美紀 観光庁 観光産業課 松嶋 宣広 株式会社オーエムシー ディレクター 山根 優奈 株式会社オーエムシー アシスタントディレクター</p>

(2) 講評

◆委員の講評

【久保田委員長】 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体

- ・1月に長崎空港に新たな窓口が開設され、まさに今年度はオール長崎としてユニバーサルツーリズムを強化する年であり、その最初の取組として行われたツアーと認識している。新組織発足は去年の夏以降と聞いているので、それからの企画、調整、実施という実にスピード感ある取組である。また、下見も含めて非常に丁寧に行われたことに大変感心し、他の地域、事業者にも参考になることが多かったのではないかと思う。
- ・離島は長崎らしさの魅力コンテンツの一つでもあるが、一方でユニバーサルツーリズムとなると難しい観光地でもあり、そちらでのチャレンジだということも非常に大きな意義があった。
- ・コスト面も見据えた施策であり、持続性という観点からも、引き続き大きな期待を寄せていきたいと思う。

【稲垣委員】 一般社団法人 長瀬町観光協会

- ・ウェブサイトの改修では、豊富な写真によって、いろいろな角度から各施設の利用方法がより伝わりやすい内容になったと思う。実際に車椅子を置いてみる等、利用状況が想定できるような見せ方の工夫があると、宿泊先を検討する当事者にとってより役立つ情報提供になる。
- ・課題としては、宿泊施設を「検討する段階」にあって、このウェブサイトの存在をいかに周知し、アクセスしてもらうかが非常に重要。
- ・研修に参加した職員の方に、いろんな気づきを与えられたことも成果の一つである。
- ・さらに、パンフレットやウェブサイト等の成果物を作って終わりではなく、制作プロセスにおいて得られた気づきがあるだろう。具体的には、研修を受けた職員自身のスキルアップにより、調査対象となった各施設によって障害に対する知識の差があるということに気づき、新たな問題意識が生まれたことも重要な点である。観光案内所という立場から、地域の事業者同士の連携や情報共有といった役目を担うべきと認識したのであれば、成果物を作ることに留まらない大きな成果である。
- ・今後は、基本的な知識習得のために、例えば観光庁が作成した接遇マニュアルを活用すること等により、地域全体の理解促進を期待したい。

【グリズデイル委員】 → 特定非営利活動法人 伊勢志摩バリアフリースーツアースセンター

- ・視覚障害者向けのモニターツアーを企画した点は有意義である。
- ・バリアフリー旅行は工夫の積み重ねが大事。今回、革新的なリモートアシストやビールのラベル等、研修を経てより良いアイデアが形になり、体験出来たことは大変有意義である。
- ・海外では、伊勢志摩はあまり知られていないと思うので、PRに力を入れる必要がある。例えばセーリング等が海外ではバリアフリースポーツとして有名なので、アピールできればよいと思う。
- ・リモートアシストは遠隔でのオペレーションが可能であるため、家から外出できない障害者の雇用等の広がりにも期待ができる。

【田口委員】 一般社団法人 しずくいし観光協会

- ・障害のある外国人講師による研修も今後検討いただきたい。
- ・研修後、障害の違いについて、さまざまな気づきがあったという参加者の反響が得られたのは成果である。
- ・ウェブサイト上のQRコードは小さくて読み込みづらいため改善が必要。また、言葉が通じなくても一目で分かる便利なピクトグラムも活用されたい。
- ・車椅子利用者が宿泊できる施設が4施設しかないのは少ない印象。ハード面の整備は予算のこともありいきなり変えられるものではないが、いつまでに、どれくらいのバリアフリーを進めていくかという一定のマイルストーン（目標）を設定しながら進捗することをお勧めする。
- ・宿泊施設だけでなく、飲食店等にも好事例を共有することで、よりバリアフリー対応が加速し、地域全体の取組につながるだろう。ひいては、訪日外国人旅行客も訪れやすくなる。

【山崎委員】 小野川温泉観光知実行委員会

- ・動画はテンポも良く、丁度良い長さで見やすかった。
- ・旅館のウェブサイト上で、体が不自由な方が求める情報（床の状態や入口幅、動線の動画や写真等）を紹介しているケースは少ない。13 旅館中 6 旅館の内部を動画で公開されたのは、大きな前進だと思う。
- ・実際に車椅子利用者や介助している人が動画に登場していると、サイズ感等がすぐに分かりやすく、さらによくなる。
- ・「バリアフリーという言葉が重たい」という事業者の声があったようだが、受入整備を進めていく上で、事業者の負担感を煽らないような言葉の使い方を工夫するのも今後の課題だろう。
- ・訪日外国人旅行者にとっても言葉以上のコミュニケーションツールとして、本動画は活用できる。あとは、いかに動画を多くの方にご覧いただくか、広報的な努力を期待したい。

(3) 総括

【久保田委員長】

- ・本事業の成果としては、各地でこれまでになかったものが形になり、誕生したということが挙げられる。また、全ての実証報告に共通していたが、ツーリズムにおいては一企業、一団体だけでなくさまざまな業種の事業者が連携し、点ではなくて面として取り組む必要があると実感をもって認識されたことも成果である。
- ・「バリアフリー」という言葉の印象から、事業者によっては「うちは無理、遠慮する」といった発想になりがちであるという現場の実情についての報告もありつつ、その発想を解消するための方策についての提言もあり、新たな気づきが得られた。・課題としては、出来上がったもの、誕生したものをいかに活用するか。特に広報的なツールはややもすると「やった」「作った」で終わりになりがちであるため、委員からの講評にもあったように、目標値やマイルストーンを設定し、PDCA サイクルを回していくことが重要。
- ・採択 5 団体には、実証事業を通じて始まったこと、出来上がったものを有効に次につなげ、しっかりしたものに育てていただくことをお願いしたい。そして一層、地域におけるユニバーサルツーリズムのサポート体制強化を牽引する立場として、取り組みを継続していくことを期待する。

4. ユニバーサルツーリズム促進事業

オンラインシンポジウムの開催

4.1 開催概要

前章で述べた「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」の結果報告とユニバーサルツーリズム促進事業に関する広報を兼ねたシンポジウムを開催した。以下に、シンポジウムの概要を示す。

表 4-1 開催概要

項目	内容
名称	観光庁主催 令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業 オンラインシンポジウム
開催方法	オンライン開催（YouTube ライブ配信）
撮影場所	経済産業省別館会議室
開催日時	令和3年3月9日（火） 14：00～17：00
プログラム	開会挨拶 実証結果報告：発表 講評・質疑応答 総括 休憩 ゲスト講演 トークセッション 閉会挨拶
参加者	多田 浩人 国土交通省 観光庁観光産業課課長 <実証事業団体> 一般社団法人しずくいし観光協会 小野川温泉観光知実行委員会 一般社団法人長瀬町観光協会 特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリースターセンター 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体 <令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会メンバー> 久保田 美穂子 亜細亜大学 准教授

	稲垣 具志	中央大学研究開発機構 准教授
	グリズデイル・バリージョシュア	社会福祉法人江寿会 アゼリー江戸川 ウェブマスター
	田口 亜希	一般社団法人日本パラリンピアンズ協会 副会長
	山崎 まゆみ	エッセイスト 跡見学園女子大学観光温泉学兼任講師
	<ゲスト講演>	
	猪狩 ともか	アイドルグループ「仮面女子」メンバー
	<トークセッション>	
	広瀬 浩二郎	国立民族学博物館 准教授
	淵山 知弘	株式会社プランニングネットワーク ユニバーサルツーリズムアドバイザー (office FUCHI ~オフィス・フチ~ 代表)
	三代 達也	車椅子トラベラー
	山崎 まゆみ	エッセイスト 跡見学園女子大学観光温泉学兼任講師

4. 2 事前準備

シンポジウムの開催にあたり、事務局で行った業務について、以下に示す。

表 4-2 工程概要

項目	内容
全体	<ul style="list-style-type: none"> ・プログラムの策定 ・情報補助の準備（字幕対応及び手話通訳）
広報	<ul style="list-style-type: none"> ・リーフレットの作成 ・関係各所への周知 ・観光庁ホームページでの告知
実証結果報告	<ul style="list-style-type: none"> ・発表資料の準備 ・講評内容及び総括方針について各委員との認識合わせ（ミーティング）
ゲスト講演	<ul style="list-style-type: none"> ・講演者との事前打合せ
トークセッション	<ul style="list-style-type: none"> ・登壇者への事前アンケート ・登壇者との事前打合せ
事前質問	<ul style="list-style-type: none"> ・事前質問の作成 ・事前質問の集計
事後アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・事後アンケートの作成

リハーサル	・リハーサルの実施
-------	-----------

4. 2. 1 全体

①プログラムの策定

観光庁・事務局にてプログラムの策定と登壇者の選定を行い、計5名の登壇者が決定した。以下に登壇者のプロフィールを示す。

○登壇者プロフィール

<猪狩 ともか> アイドルグループ「仮面女子」

2018年、強風で倒れてきた看板の下敷きになり脊髄損傷を負い、下半身不随に。絶対安静の状態からリハビリを経て、車椅子に乗りながらアイドルとして復帰を果たす。現在はアイドル以外に、東京都の「パラ応援大使」や「東京2020パラリンピックの成功とバリアフリー推進に向けた懇談会」のメンバーとして、活動の場を広げている。シニア世代向けのフリーマガジンで旅に関するコラムを連載中。

<広瀬 浩二郎> 国立民族学博物館 准教授

13歳のときに失明。筑波大学附属盲学校から京都大学に進学し、同大学院で文学博士号を取得。「ユニバーサル・ミュージアム」（誰もが楽しめる博物館）の研究に取り組み、“触”をテーマとする各種イベントを全国で開催している。

<淵山 知弘> 株式会社プランニングネットワーク ユニバーサルツーリズムアドバイザー
(office FUCHI ~オフィス・フチ~ 代表)

22年間にわたり大手旅行会社でユニバーサルツーリズムに携わった経験を活かし、全国の自治体のアドバイザーとして受け入れ環境整備やコンテンツ開発などに関わる。日本旅行業協会(JATA) ユニバーサルツーリズム推進部会前部会長。

<三代 達也> 車椅子トラベラー

18歳のときにバイク事故で頸髄を損傷、車椅子生活に。ハワイ旅行をきっかけに海外への憧れを抱き、23カ国42都市以上を回り世界一周を達成。3月に沖縄へ移住し、自身のYouTubeチャンネルで当地の魅力を発信予定。

<山崎 まゆみ> エッセイスト 跡見学園女子大学 観光温泉学兼任講師

VISIT JAPAN 大使のほか、ユニバーサルツーリズム関連のさまざまな委員を歴任。これまで日本のみならず世界32カ国の温泉を巡り、東京新聞やNHK ラジオ深夜便でバリアフリー温泉の情報を発信している。

②情報補助の準備（字幕対応及び手話通訳）

当日はYouTube ライブ配信を行うため、字幕対応及び手話通訳の手配を行った。字幕対応に関しては、通常のやり方であれば「PC 要約筆記」を会場に派遣して、スクリーンに字幕を投影するが、要約筆記はその場の情報保障を原則としており、収録した映像をそのまま使うこと（字幕をそのまま使うこと）はできない。そのため、UD トークによる音声認識字幕を採用した。

表 4-3 UD トーク概要

項目	内容
運営 (開会挨拶・実証結果報告)	・ Webex 接続時は、Webex を流している PC に iPad を接続し、音声入力する。※編集担当者は各自の PC で Webex に参加し、音声を聞きながら UD トーク編集を実施する。
運営 (ゲスト講演・トークセッション・閉会)	・ 会場でマイクを使ってトークを行う際は、マイクが接続された音響機器に iPad を接続し、音声入力する。※編集担当者は会場の音声を聞きながら UD トーク編集を実施する。
視聴者	・ 事務局へ UD トーク使用希望のメールを送り、届いた URL または QR コードから参加。 ・ 当日の配信画面上に表示された UD トークの QR コードから参加。

図 4-1 情報保障

<UD トーク視聴者映像（参考）>



<手話通訳（配信画面上）>



4. 2. 2 広報

①リーフレットの作成

シンポジウムを広報するため、リーフレットを作成した。工程を以下に示す。

表 4-4 工程概要

日付	工程
令和3年1月25日	デザイン案提出

令和3年1月29日	デザイン決定
令和3年2月1日	登壇者プロフィール作成
令和3年2月4日	関係者へ確認用に展開
令和3年2月15日	完成
令和3年2月19日	手話通訳の記載を追記

図 4-2 リーフレット

観光庁主催
令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業
オンラインシンポジウム

観光庁では、誰もが気兼ねなく参加できる旅行、ユニバーサルツーリズムの普及・定着に取組みを進めています。
このたび、地域におけるバリアフリー旅行のレポート発表を目的とした実証結果の報告と、各方面での活躍中の有識者による講演やトークセッションを通じて、ユニバーサルツーリズムの今後について皆さまと考えるオンラインシンポジウムを開催します。

参加無料 申込不要

令和3年3月9日(火) 14:00~17:00

オンライン開催 (YouTube ライブ配信)

URL: <https://youtu.be/ufphB5fEsqw>
※アーカイブ配信あり (詳細は後日、観光庁ホームページにてお知らせします)

プログラム(予定)

14:00~14:05	主催者挨拶 多田 浩人 (観光庁観光産業課 課長)
14:05~15:15	「バリアフリー旅行サポート体制の強化にかかる実証」結果報告 一般社団法人しずくしい観光協会 小野川温泉観光実行委員会 一般社団法人長瀬町観光協会 特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体 講師・登壇 令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会
15:15~15:25	休憩
15:25~15:45	ゲスト講演 猪狩 ともか氏 (地下アイドルグループ「仮面女子」メンバー)
15:45~16:55	トークセッション 広瀬 浩二郎氏 (国立民族学博物館 准教授) 瀧山 知弘氏 (株式会社プランニングネットワーク ユニバーサルツーリズムアドバイザー) 三代 達也氏 (車椅子トラベラー) モデレーター 山崎 まゆみ氏 (聴覚学園女子大学 兼任講師)
17:00	閉会

※プログラムおよび出演者等一部変更となる場合がございます。ご了承ください。

出演者プロフィール

猪狩 ともか 氏
アイドルグループ「仮面女子」メンバー
2018年、強風で倒れてきた看板の下敷きになり骨髄損傷を食い、下半身不随に。絶対安静の状態からリハビリを経て、車椅子に乗りながらアイドルとして復帰を果たす。現在はアイドル以外に、東京新聞の「170応援大使」や「東京2020オリンピックの成功とバリアフリー推進に向けた懇談会」のメンバーとして、活動の場を広げている。シニア世代向けのフリーマガジンに関するコラムを連載中。

広瀬 浩二郎 氏
国立民族学博物館 准教授
13歳の時に失明。盲学校から京都大学に進学し、博士課程で文学博士号取得。「ユニバーサルミュージアム」(誰もが楽しめる博物館)の研究に取り組み、「旅」をテーマとする各種イベントを企画して開催している。

三代 達也 氏
車椅子トラベラー
18歳の時にバイク事故で頸椎を損傷。車椅子生活にバリアフリー旅行をきっかけに海外への旅を控えて、23万4千2都市以上を回り世界一周を達成。3月に沖縄へ移住し、自身のYouTubeチャンネルで当地の魅力を発信予定。

瀧山 知弘 氏
株式会社プランニングネットワーク ユニバーサルツーリズムアドバイザー (office FUGHE - オフィス・フウゲ - 代表)
22年間のたけなす手帳株式会社ユニバーサルツーリズムに携わり、経験を活かし、全国の自治体のアドバイザーとして変革/課題解決やコンテンツ開発などに従事。日本旅行業協会(JATA)ユニバーサルツーリズム推進委員会委員長。

山崎 まゆみ 氏
聴覚学園女子大学 兼任講師(聴覚言語学)
VISIT JAPAN大使のほか、ユニバーサルツーリズム関連のさまざまな委員を兼任。これまで日本のみならず世界32か国の温泉を巡り、東京新聞やNHKラジオ深夜便でバリアフリー温泉の情報を発信している。

令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会メンバー

委員長 久保田 実穂子 氏 (亜細亜大学 准教授)
委員 船橋 具志 氏 (中央大学研究開発機構 准教授)
クリス・デイル・バリー・ジョシュア 氏 (社会福祉法人江寿会 アゼリー・江戸川 ウェブマスター)
田口 亜希 氏 (一般社団法人日本バリンピアンス協会 副会長)
山崎 まゆみ 氏 (聴覚学園女子大学 兼任講師)

質問や取り上げてほしい話題を募集します!!

出演者についてみたいこと、トークセッションで取り上げてほしい話題等をこの機会にぜひお寄せください。

- 事前受付(3月4日まで)
下記URLもしくはQRコードよりお問い合わせフォームにお進みください。
URL: <https://forms.gle/MKw7S96QBd9MoXJc7>
- 当日受付(3月9日14:00~トークセッション終了時まで)
下記URLよりチャットでご質問ください。
※スマートフォンやタブレットをご利用の場合はアプリのインストールを推奨します。
URL: <https://omc2017.webex.com/omc2017?php7MTID=m1bd763f1834e5fe48d248f51804a89b5>

情報保障(手話通訳、UDトークによる文字支援をご準備しております)
当日UDトークをご希望の方は、y.yamane@omc.co.jp までその旨をメールでご連絡ください。UDトーク用のURLをお送りします。なお、アーカイブ配信の際は画面上に字幕を表示します。

お問い合わせ先
株式会社オーエムシー内 令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム事務局(担当:山根、松崎)
Tel: 03-5362-0117 Fax: 03-5362-0120 e-mail: y.yamane@omc.co.jp

②関係各所への周知

シンポジウム開催の周知のため、関係各所に情報を展開した。周知方法等について以下に示す。

表 4-5 周知方法

周知先	方法
旅行関係	日本旅行業協会 (JATA)、全国旅行業協会 (ANTA)、日本添乗サービス協会 (TCSA) へ会員への展開を依頼
宿泊関係	一般社団法人全日本シティホテル連盟、一般社団法人日本ホテル協会、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、一般社団法人日本旅館協会へ宣伝
観光案内所	公益社団法人日本観光振興協会へ宣伝

バリアフリー旅行相談窓口	NPO 法人日本バリアフリー観光推進機構、NPO 法人バリアフリーネットワーク会議へ宣伝
障害者団体	日本発達障害ネットワーク、日本身体障害者団体連合会、全日本ろうあ連盟、日本視覚障害者団体連合、DPI 日本会議、全国脊髄損傷者連合会、全国手をつなぐ育成連合会、全国精神保健福祉会連合会に宣伝
高齢者・介護施設関係	東京トラベルパートナーズの「旅介」での宣伝依頼及び公益財団法人全国老人クラブ連合会に宣伝
メディア	東京新聞にて記事を掲載及び NHK に宣伝依頼
SNS	ゲスト講演者の所属事務所公式 Twitter 及びブログにて宣伝
その他	シンポジウムの登壇者（候補者含む）に対して宣伝を依頼及び主婦連合会、一般社団法人 WheeLog に宣伝

③観光庁ホームページでの告知

作成したリーフレット及びシンポジウム開催の概要を観光庁ホームページ上に掲載した。

図 4-3 観光庁ホームページ

The screenshot shows the official website of the Ministry of Tourism of Japan. At the top, there is a navigation bar with the logo and name of the Ministry, along with links for 'ご意見箱' (Feedback), 'サイトマップ' (Site Map), 'English', '中文简体' (Simplified Chinese), '中文繁体' (Traditional Chinese), and '한국어' (Korean). Below this is a search bar and a language selection dropdown. A main navigation menu includes '観光について' (About Tourism), '政策について' (Policy), '委員会・審議会等' (Committees and Councils), '統計情報・白書' (Statistics and White Papers), '予算・調達情報' (Budget and Procurement Information), and '報道' (Press). The main content area features a breadcrumb trail: '観光庁ホーム > 報道・会見 > トピックス > 2021年 > 令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム開催のお知らせ'. The title of the notice is '令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム開催のお知らせ'. The date of the event is listed as '令和3年3月9日(火) 14:00~17:00'. The notice is available in PDF and Word formats, with an audio transcription option. A QR code is provided for easy access to the event. The notice also includes contact information for inquiries and a disclaimer regarding the audio recording of the event.

プログラム

14:00~14:05	主催者挨拶
14:05~15:15	実証結果報告 [1]一般社団法人しずくしいし観光協会 [2]小野川温泉観光知実行委員会 [3]一般社団法人長瀬町観光協会 [4]伊勢志摩バリアフリーツアーセンター [5]長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体 講評・総括：令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会
15:15~15:25	休憩
15:25~15:45	ゲスト講演 猪狩 ともか氏（アイドルグループ「仮面女子」メンバー）
15:45~16:55	トークセッション「ユニバーサルツーリズムの普及に向けて」 広瀬 浩二郎氏（国立民族学博物館 准教授） 刈山 知弘氏（株式会社フロンティアネットワークユニバーサルツーリズムアドバイザー） 三代 達也氏（車椅子トラベラー） モデレーター：山崎 まゆみ氏（跡見学園女子大学 兼任講師）
17:00	閉会

※プログラムおよび出演者は一部変更となる場合がございます。ご了承ください。

質問や取り上げてほしい話題を募集します

出演者へのご質問やメッセージ、トークセッションで取り上げてほしい話題などを募集します。
専用のお問合せフォームにて受け付けておりますので、この機会にぜひお寄せください。

【受付期間：令和3年3月4日（木）まで】

専用お問合せフォームは[こちら](#)

URL：<https://forms.gle/MKw7S96QBd9MoXJc7>



※シンポジウム当日はチャットからの参加も可能です。

チャットは[こちら](#)（当日のみ）

URL：<https://omc2017.webex.com/omc2017/j.php?MTID=m1bd7e3f18d4e5fe48d248f51804a89c5>

オンラインシンポジウムに関するお問い合わせ

株式会社オーエムシー内 令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム事務局

担当：山根、松嶋

TEL：03-5362-0117

E-mail：y_yamane@omc.co.jp

このページに関するお問い合わせ

観光庁 観光産業課 谷川、竹川

TEL：03-5253-8111（内線：27323）

観光庁 [\[アクセス・地図\]](#)

住所：〒100-8918 東京都千代田区霞が関2-1-2

電話：03-5253-8111（国土交通省代表）

[ご質問・お問い合わせ](#) | [サイトポリシー](#) | [著作権・リンク、免責事項につ](#)

[いて](#)

Copyright © Japan Tourism Agency. All Rights Reserved.

4. 2. 3 実証結果報告

①発表資料の準備

採択5団体へシンポジウムでの発表資料作成を依頼し、観光庁・事務局にて内容をブラッシュアップした上で委員へと展開した。

②講評内容及び総括方針について各委員との認識合わせ（ミーティング）

観光庁・事務局にて各実証事業者に対する講評を行う担当の委員を割り振った。その後、講評内容及び総括方針の認識合わせのため、各委員とミーティングを行った。概要について以下に示す。

表 4-6 ミーティング概要

日付	委員名	評価／指摘／アドバイス
令和3年3月2日	久保田委員長	<ul style="list-style-type: none"> 関係者と調整しながら入浴介助ネットワークを構築したことは評価できる。長崎という土地柄離島も多く、外部から出張手配するとコストが掛かるが、域内で完結できるようにしたことで利用しやすい。 モニターツアー実施後、具体的なコンテンツ造成に落とし込み、商品化に向けて関係者と調整を続けビジネスとして持続させている点も評価できる。 <p><総括方針について></p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍、緊急事態宣言下という状況で、計画変更や試行錯誤しながら取り組まれたことは労いたい。 各団体の努力だけでなく、さまざまな業種の事業者が連携し、地域全体が面的に取り組む必要性を認識した（気づいた）ことは成果。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修やモニターツアーについては、参加者の反響などを考察し検証できているが、広報ツール等の成果物を作成したところで検証ができていないのは残念。 「やった」「作った」で終わりではなく、マイルストーンを設定し、「PDCA」を回していくことが重要。 <p>【今後の展望】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域におけるユニバーサルツーリズムのサポート体制強化を牽引する立場として、取り組みを継続していくことを期待したい。 <p>【認定制度との親和性】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域が面的な取り組みを拡充するには、施設の改修工

		<p>事等の措置（ハード面）だけではないサポート（心のバリアフリー）が重要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「観光施設における心のバリアフリー認定制度」は、施設のバリアフリー性能を備品の貸出しや接遇等の取り組みで補完する措置（ソフト面）を講じる施設を認定するもの。 ・認定施設は、認定マークを外形上表示することができ、より分かりやすい情報発信につながる。旅行者にとっても安心して利用できるメリットがある。
令和3年3月4日	山崎委員	<ul style="list-style-type: none"> ・温泉というコンテンツの力、強み。 ・動画は簡潔に仕上がっていて良い。ただ、できれば実際に車椅子の方が登場し、動線を通行するとより伝わるだろう。 ・成果物は作った方がいいが、必要としている方に届かないと意味がない。届ける・伝わるための工夫を期待したい。
令和3年3月5日	グリズデイル委員	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者向けのコンテンツづくりに取り組んだ点を評価したい。 ・モニターツアーやリモートアシスト実証実験、アクティビティガイド養成研修と、実施内容のバリエーションが多いのも良い。 ・実際、モニターツアーに参加した旅行者の満足度は高く、また協力した事業者からも前向きな声が上がっていることも評価できる。 ・遠隔案内は、障害者雇用という面でも今後に繋がりそうなので期待したい。 ・リモートアシストなどは費用面が懸念される。 ・今回はグループツアーを想定している内容だが、外国人向けに個人ツアーもあると良い。帆船アクティビティ「ハンザディンギー」は海外（特に欧米人）に需要が高いと感じるので、伊勢志摩への訪日誘客に繋がるのでは。
令和3年3月5日	田口委員	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人障害者受け入れに向けた人材育成について、外国人講師による研修を行ったことが良い。 ・研修受講者の反響として「今までは車椅子のお客様しか意識してこなかったが、これからは他の障害のある方にも配慮しなければと感じた」等、様々な気

		<p>づきがあったことは、今後も取り組みを持続していく上での成果であるといえる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「車椅子利用者が宿泊できるのは4施設しかない」等を課題として挙げているが、今後の展望として、いつまでに何施設をバリアフリー化する、いつまでに何名の研修受講を完了するといったマイルストーンを設定すべき。
令和3年3月5日	稲垣委員	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が、研修や事業所の実地調査を通してスキルアップする一方、調査対象の事業所の従業員が障害に対する理解度に差があることに問題意識を持ったことは良い影響である。 ・観光案内所の立場から、今後事業者との連携を通じ、お互いに知識を深めることで、更なる地域づくりや情報発信につなげていく展望も理解できるものであり、期待したい。

4. 2. 4 ゲスト講演

①講演者との事前打合せ

講演者とシンポジウムでの講演内容について事前に打合せを行った。以下に概要を示す。

表 4-7 事前打合せ概要

日付	参加者	内容
令和3年2月17日	猪狩ともか 志月勇太（マネージャー） <観光庁> 谷川、竹川 <事務局> 山根	<ul style="list-style-type: none"> ・講演内容について ・当日の衣装について ・今までの講演内容について（参考にお伺いした） ・当日の講演資料の依頼 ・当日の集合日時や場所の確認 ・講演者からの疑問点の受付 <p style="text-align: right;">等</p>

4. 2. 5 トークセッション

①登壇者への事前アンケート

モデレーター（山崎氏）の提案により当日のトークセッションの大枠や流れの参考とするために、各登壇者の背景やユニバーサルツーリズムに対する考え方等を事前アンケートで伺った。各登壇者の事前アンケートの回答について以下に示す。

表 4-8 アンケート回答

質問	回答者	回答
Q1. ユニバーサルツーリズム(以下、UT)に関し、これまで進めてこられた取り組みや得意分野について教えてください。	広瀬	①「無視覚流まちあるき」： 晴眼の参加者がアイマスクをして、視覚以外の感覚で「まち」を体感する。視覚優位・視覚偏重の観光のあり方を問い直す試み。誘導する人（目隠しなし）と誘導される人（目隠しあり）のペアで歩くので、対話による「発見」を共有することもできる。ガイド役（ファシリテーター）を視覚障害者が担うのも特徴である。 ②「射真ワークショップ」： あえて写真を撮らずに、観光・まちあるきの記憶を触覚的に記録する。粘土や紙を用いて、印象に残った場所の型取り（フロッタージュ）をする。各人各様のフロッタージュ作品を鑑賞し、目に見えない「まち」のイメージを自由に語り合う。
	淵山	1998年からKNT浅草支店でバリアフリーツアーに関わり受注型団体旅行、2003年からはクラター、バリアフリー旅行センターにて募集型ツアーの運営、2016年からKNT-CTホールディングス 地域交流部で、全国の自治体のユニバーサルツーリズム推進事業を各地のKNT支店と共に受託運営、2020年7月末で退職、(株)プランニングネットワーク ユニバーサルツーリズムアドバイザー（オフィス・フチ 代表）として、地域のUT推進事業に特化して、セミナー、研修、講演、着型コンテンツ開発等に携わる。 「世界初！視覚障害者夢の自動車運転ツアー開発」 「車いす乗降可能人力車の開発」など
	三代	・HISユニバーサルツーリズムと提携して車椅子でも行きやすいツアー監修 ・北海道から沖縄まで全国の自治体と提携してUT視察 ・世界一周の経験を踏まえた上で講演を通してUTの魅力を発信
Q2. 現在のコロナ禍におけるUTの課題や展望についてお考えを教えてください。	広瀬	コロナ禍で人・物との接触が忌避されるようになった。「さわる」ことを積極的に推進する活動はさまざまな制約を受けている。しかし、ピンチはチャンスなりだと考えている。「非接触社会から触発は生まれない」というのが、最近の僕のモットーである。 各方面で「非接触」が強調される現状を僕は「拒触症」と称している。コロナウイルスの感染拡大はワクチンの普及により抑制されると思うが、人類が「拒触症」を脱するために、「触発」を促す取り組みが求められる。「さわらない、さわれない、さわらせない」厳しい状況は、そもそも「なぜさわるのか」「どうさわればいいのか」をしっかりと考えるチャンスが与えられたともいえるのではないかと。ピンチをチャンスに変える実践を続けていきたい。
	淵山	コロナ禍では一般の旅行も止まっているので、UTが特にと話ではない。収束後のマイクロツーリズムに地域の高齢者等UTに目を向ける必要あり。
	三代	・最も需要のある高齢者の感染拡大をいかに防ぐか ・オンラインツアーの可能性（いかにリアルに体験するか）
Q3. UTにおいて日本が世	広瀬	欧米では「インクルーシブ」「アクセシブル」という発想で、多様な障害者が自由かつ気楽に観光・旅行ができる環境が整っている。高齢者

界に誇れる所、そうでない所についてお考えがあれば教えてください。		<p>なども含め、多種多様な人々が観光を楽しむ環境作りをするという面で、日本はまだ遅れていると言わざるを得ない。</p> <p>一方、僕が考える「ユニバーサルツーリズム」とは、インクルーシブ、アクセシブルな観光・旅行とは異なる。つまり、障害者などのマイノリティ、多様なニーズを持つ人々が自由かつ気楽に観光・旅行できる環境が整うだけでは、ユニバーサルではないというのが僕の意見である。たとえば視覚障害者が参加するツアーを立案する場合、聴覚・触覚を重視する体験を取り入れる。これは従来の視覚優位・視覚偏重の観光ツアーのあり方を改変する起爆剤となる。触覚や聴覚を重視する観光は、晴眼者にとっても新鮮なものであり、「観光」の概念を再考する契機となる。僕は「ユニバーサル=普遍的な」観光とは、社会のマジョリティである健常者の観光・旅行スタイルにインパクトを与えることによって、初めて成立するものだと信じている。</p> <p>「障害者=してもらう人、支援される人」「健常者=してあげる人、支援する人」。こういった二項対立を乗り越えるという点において、日本には歴史的な蓄積がある。琵琶法師・イタコなど、盲目の宗教・芸能者の活躍は、21世紀のユニバーサルツーリズムを検討する際、参考になるだろう。日本には欧米とは違う発想で、「ユニバーサルツーリズム」を国際的に発信できる文化的な素地があることを僕は力説したい。</p>
	淵山	ハードのバリアフリーは世界でも進んでいるほうだと思うが、「ツーリズム」は？
	三代	<ul style="list-style-type: none"> ・設備のバリアフリー・マニュアルは世界トップクラス。 ・心の距離を感じる場面がある。
Q4. 今後UTをさらに普及させるための課題と、その課題を解決するための有効策や方向性についてお考えを教えてください。	広瀬	<ol style="list-style-type: none"> ①障害当事者が主体となって、健常者を対象とするツアー、イベントを企画・実施する。 ②博物館・美術館で蓄積されてきたユニバーサルな展示、教育プログラムなどと連携し、地域色を活かした観光ツアーを立案する。 ③旅行業界で働く障害当事者を増やす（「誰もが楽しめる旅行」は、「誰もが働きやすい旅行社」から生まれる）。
	淵山	<p>ここ数年、地域における相談窓口は増えたが作ることを目的にした地域も少なくない。</p> <p>そこに観光関連事業者の連携がとれていないことが原因。</p> <p>観光関連事業者がポジティブに取り組む施策は、行政が行うべき。窓口の支援だけではなく、窓口を含む地域の支援が重要。</p>
	三代	<p>否定マインドをなくしたい。</p> <p>「触ったことがないから」「対応したことがないから」と避けるのではなく、「ではどうしたらよくなるか？どうしたら解決に導けるのか？」を対話したい。</p>
Q5. 今回のシンポジウムの目的の一つは、ユニバーサルツーリズムに関する取り組みに積極的な	広瀬	<p>「ユニバーサル・ミュージアム」の実践的研究を15年ほど続けてきたが、ようやく少しずつ社会的認知が得られるようになったかなと感じている。博物館関係者の間では「ユニバーサル・ミュージアム」に関心を持つ人が増えたが、一般社会への波及はまだまだというのが現状だろう。博物館での実践の積み重ねを観光・まちづくり分野に応用するのが僕の基本スタンスである。ツーリズムの方面では、僕の実践は始まったばかりであり、これから広く発信する必要があると考えてい</p>

<p>団体や個人の活動を広く知ってもらおうことです。現状、ご自身の活動を広く知ってもらえているご認識はございますか？またその活動を知ってもらおうため、最もご苦労されていることを教えてください。</p>		<p>る。 ユニバーサル・ミュージアムでも、ユニバーサルツーリズムでも、視覚優位・視覚偏重の価値観・人間観に改変を迫るのが僕の目標である。社会のマジョリティである健常者のライフスタイルにどうやって、どこまでインパクトを与えることができるのかが「ユニバーサル」のポイントだと考えている。しかし、同僚の博物館関係者を含め、僕の活動を「視覚障害者が楽しめる」博物館、観光ツアーを提案しようとしていると、単純にとらえる人が少なくない。既存の当事者団体 (of the disabled)、支援団体 (for the disabled) とは一線を画する「from the disabled) の視点で「ユニバーサル」を追求するのが僕の理想だが、「from the disabled」の視座の重要性、必要性を関係者に理解してもらうには時間がかかると実感している。マスコミの支援を求めつつ、SNS等も活用して発信を続けていきたい。</p>
	<p>淵山</p>	<p>ほとんど知られていないという認識。UT は普遍的なテーマだと思うので、一時のブームだとは考えない。徐々に理解が深まり必要とされればいい。</p>
	<p>三代</p>	<p>NS で手を動かし、全国へ飛び回り足を動かす。 それに尽きるかと思います。 一度出会ったご縁を大切に、関われそうな人たちをいかに巻き込んでいくのかを常に考えています。</p>
<p>Q 6. トークセッションの中で、「これだけは伝えたい！」ということがあればお願いします。</p>	<p>広瀬</p>	<p>①僕が目標とする「ユニバーサル＝普遍的な」世界観の真意。 ②この「ユニバーサル」の理念を体現する特別展「ユニバーサル・ミュージアムーさわる！“触”の大博覧会」が本年9月～11月に国立民族学博物館にて開催されること。</p>
	<p>淵山</p>	<p>2020 オリパラ東京決定後、機運は高まってきたがこれは通過点、次に訪れる 2025 大阪・関西万博では、最新のモビリティなどが会場内の移動手段として活躍し、障害者、高齢者が行きたい、行ける万博になるはず。オリパラの取組みをレガシーとして、2025 に UT がさらに加速するようになってほしい。</p>
	<p>三代</p>	<p>世界一周で感じた世界共通のバリアフリーのこと。</p>
<p>Q 7. 現在、勢いのある先進事例（地域）を教えてください。</p>	<p>広瀬</p>	<p>現在のユニバーサルツーリズムは、車いす使用者がリードしている印象がある。 手前味噌になるが、視覚障害関係では「視覚障害者文化を育てる会」（4しょく会）が関西を中心にユニークなイベントを毎年行っている。ちなみに、この「視覚障害者文化を育てる会」は本年、設立 20 周年を迎えるので、国立民族学博物館の特別展とも連動して、大規模な記念行事を開催したいと考えている。</p>
	<p>淵山</p>	<p>すでに先進的に取り組む沖縄、伊勢志摩、北海道は除き、全国のビーチ、長崎、高知、長野あたりは模索しながら積極的に取り組まれている。</p>
	<p>三代</p>	<p>国でいうと世界でもトップを走るアメリカ。特にハワイ。 ビーチにモビマットが置かれていることが多い。 鎌倉の由比ヶ浜も夏にモビマットを敷いたバリアフリービーチというイベントを行っている。</p>

Q 8. これまでの活動の中で、一番の(印象的な)体験を教えてください。	広瀬	①米国に留学中、各地を単独旅行したこと(さまざまな人との出会い、サポートにより、失敗やハプニングも含め、旅を楽しむことができた)。 ②全盲者3人で岩手を観光したこと(さわる、聴く、食べるを中心に、地元のガイドヘルパーにも助けをもらいながら、視覚障害者のペースで旅を満喫した)。 ③学生時代、晴眼者の友人と3人でイギリス貧乏旅行をしたこと(目が見える人の楽しみ、目が見えない人の楽しみをお互いに理解し、友情を育むことができた)。
	淵山	UTを通じて、自動車運転ツアー、人力車等、誰も考えなかったことを実現できたこと。
	三代	UT視察で当事者の立場で温泉に入ったこと。 最初は介助者と恐る恐る入っていたものの、2回3回と続けていくうちに少しずつ慣れていつの間にか普通になっていた。 旅を楽しんだ上で勝手に成長するという経験を世の中にもっと広げたい。
Q 9. 観光分野の活動をするようになったきっかけを教えてください。	広瀬	「ユニバーサル・ミュージアム」の活動を続ける中で、“触”をテーマとするワークショップの依頼を受けるようになった。当初は博物館資料を使って、会議室等でワークショップを行なうことが多かったが、屋外に設置された彫刻作品の触察など、博物館を飛び出して、「まち」に出るケースが増えた。この経験を通じて、ミュージアムでの実践を観光・まちづくり分野に応用できる手応えを得た。
	淵山	旅行会社に就職をきめたこと。
	三代	ハワイで初めて日本以外のバリアフリーの形を知って衝撃を受け、もっと知ってもらいたくなった。 世界一周を終えて、挑戦することの喜び、今いるところから一歩踏み出す体験。 成長につながった経験は全て旅が関わっていたので、僕がそれらのことを発信していこうと決めた。
Q10. 旅行での一番の思い出を教えてください。	広瀬	2016~18年度に「ユニバーサルツーリズム」をテーマとして、視覚障害者、車いす使用者がともに楽しめる観光ツアーを立案・実施したことがある。視覚障害者と車いす使用者はニーズも異なり、「いっしょに楽しむ」ことが難しく、このプロジェクトはなかなかうまくいかなかった。たとえば、視覚障害者はバスの窓から観光地の様子を「見る」ことができないので、できるだけバスから降りて、その土地の空気を感じたいと思う。一方、車いす使用者はそもそもバスの乗り降りに「障害」があるので、度々バスから外に出ることは負担となる。視覚障害者が珍しい物にさわっていると、どうしても時間がかかるので、その間、車いす使用者の待ち時間が長くなってしまう。などなど、「いっしょに楽しむ」ための課題は多い。 そんな中、車いす使用者、視覚障害者、健常者がいっしょに温泉を楽しむツアーは好評だった。温泉に入りリラックスした後、視覚障害者・車いす使用者がお互いの「障害」、人生経験について、ざっくばらんに語り合う懇親会は大いに盛り上がった。文字どおり「裸の付き合い」を具現する温泉の魅力を再認識した。

	<p>溯山</p> <p>一生に一度でいいから運転をしてみたいという全盲のお母さんの声から、5年間試行錯誤しながらも実現できた2010年11月11日の当日。</p>
	<p>三代</p> <p>ハワイのバーで出会った人たちのおかげで今までの全ての価値観が壊れた時。</p> <p>イタリアで車椅子が壊れた時の奇跡。</p>
Q11. いま旅行に行けるとしたら、一番行きたい旅行先を教えてください。	<p>広瀬</p> <p>2020年3月に米国（ミシガン州）出張中にコロナ感染が拡大し、大学・博物館が閉鎖されるなど、環境の劇的変化を体験した。コロナが終息したら、ぜひ米国を再訪し、友人とコロナ後の生活の変化について、じっくり話してみたい。コロナ禍での視覚障害者の生活（苦労と工夫）についても、海外の事情を知りたい。</p>
	<p>溯山</p> <p>ハワイ。今までのツアーの経験から自身も含めて、あらゆる障害者、高齢者が行って笑顔になる観光地の一つ。</p>
	<p>三代</p> <p>2020年にチャレンジ予定だった北欧でオーロラチャレンジ。</p> <p>ハワイ、タイは再訪したい場所TOP2。</p>
Q12. 趣味、特技を教えてください。	<p>広瀬</p> <p>武道（居合道二段・合気道二段）。</p> <p>ただし、コロナ禍のため、現在はほとんど道場に通うことができないので、読書を楽しむ時間が増えている。冒険小説、探検ノンフィクションなどを読むのが好きである。</p>
	<p>溯山</p> <p>バイクツーリング。</p>
	<p>三代</p> <p>趣味、旅行、特技、なし。</p>
Q13. 最近のマイブームを教えてください。	<p>広瀬</p> <p>コロナ禍のため、“触”を主題とするワークショップ、イベントがほとんどできなくなった。例年、博物館、学校、福祉施設などからワークショップの依頼を数多くいただくが、20年度は依頼数が激減した。対面でのワークショップができないので、「オンライン・ワークショップ」の動画を制作し、YouTubeで配信している。まだ公開している動画は少ないが、これから徐々に増やしていきたいと考えている。目の見えない自分が、動画を通じて、自己の活動を視覚的にアピールするという点におもしろさを感じている。</p> <p>なお、僕が作る動画では、副音声（音声ガイド）がなくても、視覚障害者が理解できる映像、「見てもわかる」「聴くだけでもわかる」コンテンツ作りをめざしている。</p>
	<p>溯山</p> <p>コロナ禍で行けてないが、バイクツーリングでのキャンプ。</p>
	<p>三代</p> <p>旅や日常生活のショートムービー作成。</p> <p>※自分用ではなく誰かに作るため。</p>
Q14. 好きな食べ物、苦手な食べ物を教えてください。	<p>広瀬</p> <p>視覚障害者が単独旅行を楽しむための秘訣は、「何でもおいしく食べる」ということである。基本的に食べ物の好き嫌いはなく、とにかく旅行に行ったら、その土地の名物を食べるのが大きな喜びとなっている。海外では（英語でメニューの説明をされても、よくわからないので）、メニューの上から3番目など、適当に頼んで、宝籤感覚で、出てきた料理を味わったりしている。</p> <p>とくに好きな食べ物はステーキ、寿司、カレー、ラーメン、蕎麦……、たくさんある。30代のころまでは米国に行くと、「毎日、ハンバーガーでいい！」と思っていたが、最近はさすがに毎日はいしんどくなった（それでも米国に行けば、週3・4回はハンバーガーを食べているよ</p>

		うな気がする)。
	渚山	好きな食べ物：カツオのたたき 苦手な食べ物：なし
	三代	・好きな食べ物 肉・家系ラーメン ベイクドチーズケーキ ※NYに3週間滞在した際、観光地の数よりチーズケーキショップの方が多く回ったほど ・嫌いな食べ物 野菜全般、貝類、辛いもの、和菓子、海外の変わった味のご飯全般。 世界一周中はどれだけ距離が遠くても日本食料理屋を探していました。
Q15. 一言でいうとどんな性格か教えてください。	広瀬	楽天家、座頭市流フィールドワーカー。
	渚山	考えたこと、思いついたことはダメ元でもアクションを起こさないと気が済まない。
	三代	熱しやすく、やりきるまでは冷めにくい。 安定、ルーティーン的な毎日を嫌います。常に新しいものを感じたい。 人のために生きること生き甲斐を感じる。

②登壇者との事前打合せ

登壇者とシンポジウムでのトークセッションの内容について、事前に打合せを行った。以下に概要を示す。

表 4-9 事前打合せ概要

日付	参加者	内容
令和3年2月1日	山崎まゆみ <観光庁> 谷川、竹川、田村 <事務局> 松嶋、山根	<ul style="list-style-type: none"> ・トークセッションにおけるテーマの提案 ・登壇者全員での事前打合せについての提案 ・登壇者の人物像の把握について ・当日の質疑応答について
令和3年2月22日	広瀬浩二郎 渚山知弘 三代達也 山崎まゆみ <観光庁> 谷川、竹川、田村 <事務局> 山根	<ul style="list-style-type: none"> ・観光庁よりシンポジウムの概要説明 ・各登壇者からの自己紹介、ユニバーサルツーリズムに対する課題について ・ユニバーサルツーリズムの定義について ・ユニバーサルツーリズムの目指す姿について ・着型、発型の視点について ・様々な種別の障害のある方の旅行における例 ・自身の実体験に基づく提言 ・当日の質疑応答について

		<ul style="list-style-type: none"> ・当日の自己紹介のスライド資料準備の依頼 ・当日の集合日時や場所の確認 ・当日の進め方について確認 	等
--	--	---	---

4. 2. 6 事前質問

①事前質問の作成

登壇者への事前質問を Web フォーム上で募集した。募集内容について以下に示す。

表 4-10 募集内容（事前質問）

URL : <https://forms.gle/MKw7S96QBd9MoXJc7>

質問	回答形式・選択肢
メールアドレス	記述式
お名前(ニックネーム)	記述式
ご職業	旅行関係／宿泊関係／医療・福祉関係／交通・運輸関係／飲食・レジャー関係／観光協会・観光案内所・DMO／バリアフリースーツアー相談窓口／地方自治体／官公庁・団体／メディア関係／学生／家事専業／定年退職者
ご年齢	10歳未満／10代／20代／30代／40代／50代／60代／70代／80歳以上
お問合わせ内容（登壇者へのご質問やメッセージ、取り上げてほしい話題）	記述式

②事前質問の集計

事前募集した質問の中から抜粋し、講演者や登壇者に回答いただいた質問及び取り上げてほしい話題を、以下に示す。

表 4-11 事前募集した質問の中から抜粋した質問・取り上げてほしい話題

番号	質問者属性・内容
1	<p>観光協会</p> <p>私の町では現状、バリアフリー対応は施設任せとなっており、「心のバリアフリー」についても取り組みが進んでいません。施設へのサポート、観光に係る人たちの理解促進のために、良い取り組みがあれば知りたいです。またユニバーサルツーリズムの対象は広く、例えば障害の種類も様々ですが、受け入れや情報発信の際、どのような工夫が考えられるでしょうか。</p>

2	<p>宿泊業</p> <p>ユニバーサルツーリズムの観点から見たときに、日本の宿泊施設に不足している部分はどこだと思われますか。(ハードとソフト面の両方) また、それらを改善するためにはどのような取り組みが必要でしょうか。特に、ソフト面においては、どのような教育的要素が必要でしょうか。日本は北欧などに比べると、障害者に対する考え方(過剰に対応するのではなく、健常者と同様な対応の中で最低限の補助をする等)が進んでいない点もあり、このあたりのご意見を参考にしたいです。</p>
3	<p>40代女性</p> <p>3年前に父(70代)が脳梗塞による後遺症で右半身麻痺になり、現在は自宅療養中で、家族が入浴や排泄の手助けをしています。父は温泉が好きなので、家族で温泉旅行に行こうと話しているのですが、入浴の際、特に湯船で温まって出た時に無自覚に排便してしまうことがあり、旅館に迷惑をかけるのではないかと躊躇しています。自宅では家族が掃除と消毒をするので問題ないのですが、もし旅館でそうなってしまった場合は掃除代をお支払いすれば良い等、アドバイスがあればお願いします。</p>
4	<p>旅行業</p> <p>バリアフリーの受け入れ体制が整備されつつあるとしても、尻込みしている方にユニバーサルツーリズムを活用して旅行してもらうには高いハードルがあるのかと思います。ハードルを下げて旅行への興味関心を持っていただくには、どのような施策が効果的だと思われますか。</p>
5	<p>30代女性</p> <p>妊婦のときに、マタニティに親切な宿を探したり、乳幼児のアメニティが揃っている宿を調べたりしていましたが、そういうこともユニバーサルツーリズムなんですよ、きっと。親切な宿では、ホームページはもちろん専用ページまであり詳しい情報が掲載されていたので、かなり参考にしました(口コミも非常に重要でした)。そういう身近な案内もユニバーサルツーリズムであるという認識はそれまでありませんでしたが、宿を決める重要な要素の一つであることに間違いないと思いますので、是非拡大をお願いします。</p>
6※	<p>交通・運輸関係</p> <p>遠方に移動される際等、飛行機を使われたことはありますか。もしありましたら、その時の体験談や、こうしてもらえともっと気軽に飛行機を使えるというポイントを教えていただきたいです。空港や機内のこと等、なんでも良いのでコメントよろしくお願いします。</p>

※ゲスト講演用の質問

4. 2. 7 事後アンケート

①事後アンケートの作成

シンポジウム終了後のアンケートフォームを作成した。アンケート内容については以下に示す。

表 4-12 アンケート内容（事後）

URL : <https://forms.gle/UGktSw51P4qG91yG7>

質問	回答形式・選択肢
性別	男性／女性
ご年齢	10歳未満／10代／20代／30代／40代／50代／60代／70代／80歳以上
ご職業	旅行関係／宿泊関係／医療・福祉関係／交通・運輸関係／飲食・レジャー関係／観光協会・観光案内所・DMO／バリアフリーツアー相談窓口／地方自治体／官公庁・団体／メディア関係／学生／家事専門／定年退職者
本日のシンポジウム開催について、何でお知りになりましたか？（複数回答可）	観光庁ホームページ／観光協会・団体からのお知らせ／SNS／メディアの記事／「旅介」で紹介されているのを見た／知人からの口コミ／登壇者からの紹介
本日のシンポジウムを視聴された理由は何ですか？（複数回答可）	実証結果報告に興味があったから／ゲスト講演に興味があったから／トークセッションに興味があったから／仕事でユニバーサルツーリズムに関わっているから／視聴するように指示されたから／知人に勧められて
「ユニバーサルツーリズム」について、以前からご存知でしたか？	4段階評価 よく知っている—全く知らなかった
本日のシンポジウムに対する満足度を教えてください。	5段階評価 非常に満足—非常に不満
本日のシンポジウムで特に興味深かったものをお教えてください。（複数回答可）	実証結果報告：一般社団法人しずくいし観光協会（岩手県）／実証結果報告：小野川温泉観光知実行委員会（山形県）／実証結果報告：一般社団法人長瀬町観光協会（埼玉県）／実証結果報告：特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター（三重県）／実証結果報告：長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（長崎県）／ゲスト講演／トークセッション

プログラムごとのご感想をお聞かせください。	5段階評価 大変参考になったー参考にならなかった
オンライン配信に対する満足度を教えてください。	5段階評価 非常に満足ー非常に不満
今後も「ユニバーサルツーリズム」に関するイベントを開催する場合、ご参加を希望されますか？	参加したい／参加したくない／イベントの内容による
今後「ユニバーサルツーリズム」に関して取りあげてほしい内容等があれば、ご記入ください。	記述式
その他、ご感想・ご意見等、お聞かせください。	記述式

4. 2. 8 リハーサル

①リハーサルの実施

シンポジウム開催にあたり、リハーサルを実施した。リハーサルの内容について以下に示す。

表 4-13 リハーサル概要

日時	参加者	内容
令和3年3月3日 10:00～11:00	伊勢志摩バリアフリー ツアーセンター ＜事務局＞ 山根	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接続確認 ・ 音声の確認 ・ 資料共有の確認
令和3年3月4日 10:00～12:00	しずくいし観光協会 長瀬町観光協会 小野川温泉観光知実 行委員会 長崎ユニバーサルツ ーリズム産業共同提 案体 ＜観光庁＞ 谷川、竹川、田村 ＜事務局＞ 松嶋、山根、配信ス タッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当日と同じ会場でセッティング ・ 各実証事業者の接続確認 ・ 各実証事業者の音声確認 ・ 各実証事業者の資料共有の確認 ・ 会場の実際のレイアウト確認 ・ カメラワークの確認 ・ 照明の有無の確認 ・ 配信画面上のレイアウト確認 ・ マイク音響の確認 ・ グリーンバックの確認
令和3年3月4日	＜観光庁＞	・ 会場セッティング

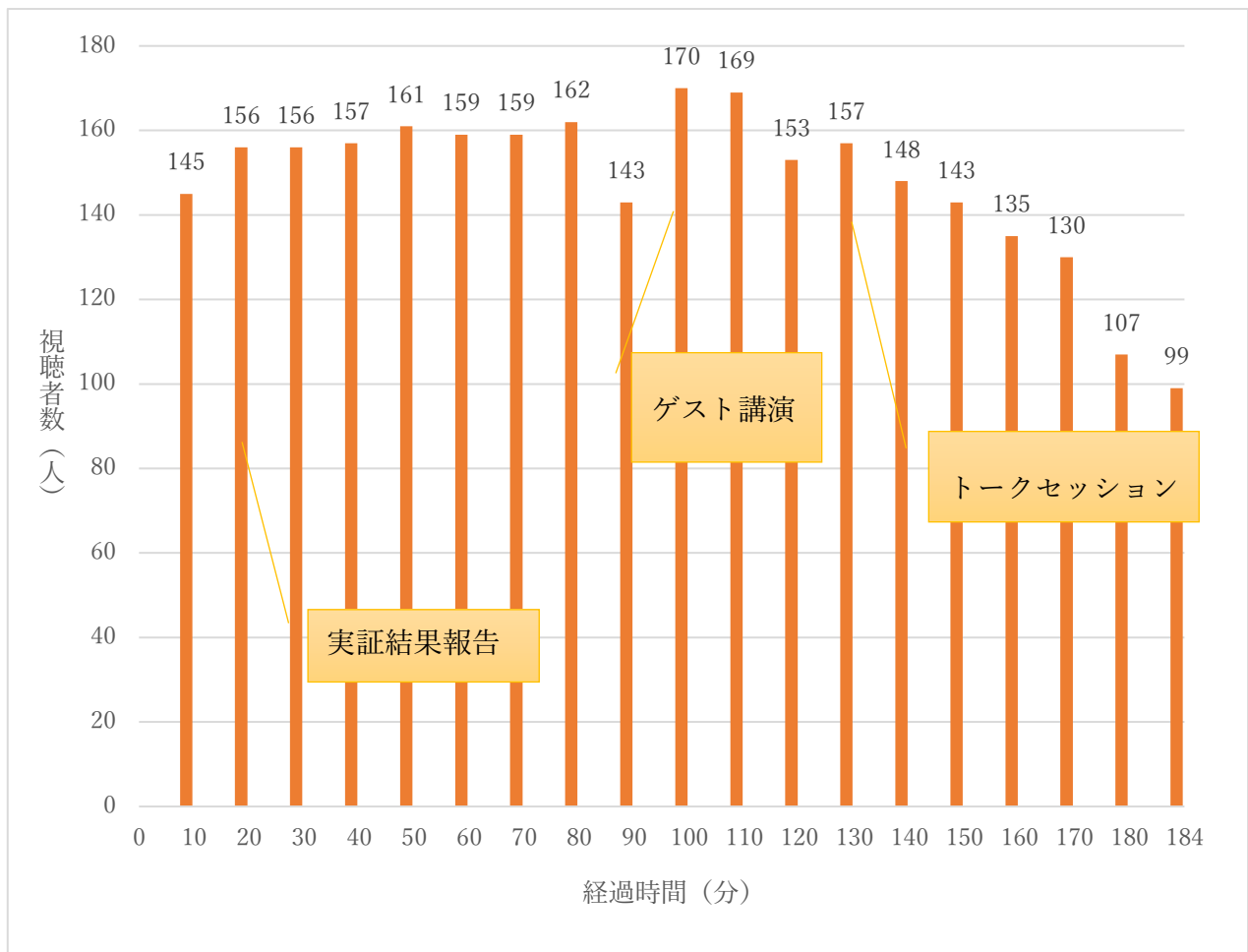
10:00~14:00	谷川、竹川、田村 <事務局> 松嶋、山根、島原、 横田 <技術スタッフ> 配信スタッフ、カメラマン、UDトーク 編集者	<ul style="list-style-type: none"> ・マイク音響の調整 ・UDトークの音響接続確認 ・カメラワークの調整 ・照明の調整 ・手話通訳の画角調整 ・各実証事業者、各委員との接続確認 ・登壇者との最終打合せ ・登壇者との資料めくりのタイミング確認 ・進行台本の修正部分の確認
-------------	---	--

4. 3 当日

4. 3. 1 視聴者数

YouTubeでのライブ配信を行った。当日の最大同時視聴者数は174人。総合視聴者数は293人。

図 4-4 YouTube 視聴者数推移



4. 3. 2 ゲスト講演・トークセッション要旨

ゲスト講演及びトークセッションの内容を以下に示す。

① ゲスト講演

猪狩	<ul style="list-style-type: none">・本日はツーリズムに関することを、車椅子ユーザー目線でお話させていただきたい。最初に、簡単な自己紹介をしたい。埼玉県出身の29歳で、「仮面女子」という、仮面をかぶったアイドルグループの一員として活動している。芸能活動を始めたのは2014年で、2017年に今の所属している仮面女子としての活動が始まった。そしてその翌年の2018年に強風で倒れてきた看板の下敷きになるという事故に遭い、それ以来、車椅子生活を送っている。・もうすぐ車椅子生活になってから丸3年が経つが、旅行に行ったことはまだ一度しかない。仕事で遠征に行くことは何度かあるが、完全にプライベートな時間での旅行は両親と行った箱根旅行で、それが車椅子生活になってからは初めての旅行。・宿泊した宿ではエントランスには右奥の方にスロープがあり、少し階段を登ったところにエレベーターホールがあった。このスロープを通して車椅子でも自力でエレベーターホールに移動するようになっていた。・部屋はすごく広くて綺麗で、バリアフリールームというところに宿泊したが、ここのホテルは貸切風呂があり、到着が遅く残念ながら入れなかったが、部屋の中にも温泉が付いているタイプの部屋だったので、自分の泊まった部屋の温泉に入ることはできた。車椅子で入るには少し狭いと感じたが、両親の手を借りて入浴することができた。・車椅子に乗っている方やLGBTなどいろんな事情のある方がいるので、そういった方のために貸切風呂や部屋に温泉が付いているのは、周りの目を気にすることなく入浴することができるのですごくいいと思った。・部屋のトイレについては、私にとって一つ不便な点があった。私は体幹に障害があって、バランスを取ることが難しいので、背もたれがトイレに有るか無いかで座位バランスの安定感が全然違う。過去のブログに「車椅子用のトイレには背もたれが欲しい」と書いたところ、「逆に私は背もたれがあると困ります」といった意見も聞いたりして、確かに、体の状態や障害の状態は人それぞれ違うので、全員に合うものは難しいとも思った。しかし、バリアフリーと謳っているホテルや公共施設などは、色々な状況の人の意見を取り入れてなるべく皆が使いやすいものになって欲しいと思っている。・私も色々な人が集まって意見を出し合う場があったら、ぜひ参加してみたいと思っているが、もしそういったときに実際私が意見を出すとしたらということで、今まで便利だと思った点、不便だと思った点をそれぞれ挙げてみる。・便利だと感じた点は、背もたれのあるトイレ。私はこの背もたれが結構重要だと個人的には感じている。また、シャワーチェアに座って、シャワー浴をする方法
----	--

<p>司会者（質問）</p> <p>猪狩</p>	<p>もあるが、湯船と同じ高さの座れる台が付いているお風呂は、そこに車椅子から乗り移って、体を洗うこともでき、そのままズリズリと行って湯船に浸かることもできるので、こういったお風呂があると私はすごく助かる。あとは、スライドドアだと車椅子に乗りながらも開け閉めしやすいので、スライドドアがあるのはすごく便利だなと思っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不便だと感じた点は、重たい開き戸。誰かが一緒にいる場合は開けてもらったりすることができるが、一人でいるときに重たいドアがあると結構大変で、実際私も街中で困っていたときに、向こう側から来た人が助けてくれた経験があった。重たいドアは車椅子ユーザーにとって天敵かと思う。あとは通路が狭かったりすると、車椅子に乗っていると横幅もあり、肘がちょっと出るので横幅の余裕があった方が過ごしやすい。 ・箱根に家族で行ったときに、車椅子でも楽しむことができた場所を紹介する。遊覧船は客室の中に車椅子スペースがあり、テラス席に出ることもできた。景色は山がたくさん見えたり、鳥居がいっぱいあった。鳥居をいくつも見たりできて、私は船酔いするタイプだが湖なので揺れも少なく、船酔いすることなく楽しむことができた。乗り降りの際はスロープを出していただけて、スムーズに移動することができた。私はこの遊覧船に乗るまで、車椅子に乗っている人が船に乗るというイメージが全然 なかったが、新たな発見だった。 ・バリアフリーな場所を探すときは、インターネットで「地名 バリアフリー」と検索して探している。今はバリアフリーの場所がまとめてあるサイトがあったり、アプリで情報を共有できたりするので、お出かけの際はそういったものを活用している。 ・旅行といえば、交通手段がいろいろある。電車に乗って移動することもあり、広くなっている改札がだいたいの駅にあると思うが、車椅子に乗っていると普通の改札だと少し狭くて、広い改札を利用する。しかし、交通量の多い駅だとこの改札を通るのにすごく時間がかかってしまったことが何度もある。広い改札は降りる人と乗る人、どちらの方向からも通れるようになっているので、向こう側から来る人が途切れないと通ることができない。皆さんに「ここの改札を使わないで下さい」と言いたいわけではなく、少し周りを気にして欲しいと思う。もし広い改札を通ろうとしたときに、向こう側から車椅子に乗っている方やベビーカーを押している方がいたら、「違うところを通ろう」と思って下さる方が増えてくれたら、すごく私は嬉しいなと思っている。 ・旅行先で必ず行うことはあるのか。 ・御朱印を集めるのが好きで、この御朱印帳を持ち歩いている。先ほど紹介した箱根に行ったときも、箱根神社に行って、御朱印をもらった。
--------------------------	---

司会者（質問）	<ul style="list-style-type: none"> 交通・運輸関係の方からのご質問。遠方に移動される際等に飛行機を使われたことはあるか。もしあれば、そのときの体験談、またこうしてもらえともっと気軽に飛行機を使えるというポイントがあれば教えていただきたい。
猪狩	<ul style="list-style-type: none"> 新幹線を利用するときは多目的室を使わせていただいている、多目的室は椅子をベッドの形に変えることができ、足を伸ばしたり横になったりして移動することができるので、すごく助かっている。もし飛行機にも、そういった横になれるスペースやちょっと足を伸ばせるような場所があったら、長時間移動が体に負担がかかる方にとってすごく助かるのではないかと思う。
司会者（質問）	<ul style="list-style-type: none"> 猪狩さんにとって”旅”とは一言で何か。
猪狩	<ul style="list-style-type: none"> 私にとって旅とは、「一期一会」。そのときその場所に行ったからこそ、触れられるものだったり、見られる景色というのがあると思うし、その旅行先で出会った人との関わりというのは、もしかしたらその場だけかもしれないが、その出会いは本当に素晴らしいものだと思うので、「一期一会」を大切にしたい。

② トークセッション

山崎	<ul style="list-style-type: none"> 冒頭に自己紹介をさせていただく。温泉エッセイストとして、跡見学園女子大学専任講師として観光温泉学を教えている。生業は、マスメディアで書いたり話したりすることで、ユニバーサルツーリズム、バリアフリー温泉の素敵なところを紹介することを仕事としている。なぜ、温泉専門家だった私がバリアフリー温泉に取り組むようになったのか、きっかけをご紹介させていただく。幼少の頃、妹が事故に遭い、身体障害者になった。その後、妹が亡くなってしまったときに、結局専門である温泉旅館に妹を連れて家族旅行ができることなく妹を見送ってしまった。妹が亡くなった後に、色々な取材を経て、体の不自由な方やご高齢の方も楽しめる温泉施設があることを知り、知っていたら妹と一緒に家族旅行ができたなという後悔が、私の今の原動力。そして父が3年前に病を患い、半年ほど病院に入院していた。入院直後、長距離を自力で歩くことができず車椅子を使っていた時期があり、そのときに温泉旅行に行った。温泉に行ったら、父がみるみる回復して元気になって、温泉ってすごい、そして旅ってすごい、旅ってリハビリだということを目の当たりにして、「バリアフリー温泉」や「ユニバーサルツーリズム」ではなく、最近「親孝行温泉」という名前で一般の方に紹介するようにしている。私はそうした身体が不自由な人がいつも身近にいるという立ち位置で、本日モデレーターを務めさせていただく。 最初にお一人ずつ、ご専門や現在取り組まれていることを自己紹介いただくとともに、ユニバーサルツーリズムに関してのお考えも簡単にお話いただきたい。
----	---

<p>広瀬</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪にある国立民族学博物館に勤めており、全盲の視覚障害者で、13歳のときに目が見えなくなった。一般の視聴者の方のご存知ないかもしれないが、「ユニバーサル・ミュージアム」ということを目指してずっと活動をしてきた。今日はツーリズムの話なので、博物館で自分自身に取り組んでいる活動を観光の方にどんどん応用していく。観光の方で博物館を活用して連携して、色々なことができるのではないかと、ここ数年、街歩きや歴史体感ツアーといったものをイベント的に企画して、皆と楽しむということをしている。 ・ユニバーサルツーリズムといったときの「ユニバーサル」という意味について、ユニバーサルツーリズムというのが前半の実証事業の発表を含めて、非常に新しい概念なので、曖昧かつ大儀的に使われている印象がある。言葉をもう少しはつきりさせた方がいいのではないかと思っている。具体的に言うとアクセシブルやインクルーシブということが同じように使われるが、個々の障害者、あるいは外国人、いわゆる社会的弱者に対する個別の対応をしていくことを積み上げるだけではユニバーサルにはならないと思う。 ・例えば実証事業の結果報告で伊勢志摩の事例発表の視覚障害者対象のツアーがあったが、あの中にあつたビールに点字のシールを貼ることは、点字ユーザーにとっては欲しいし大変ありがたいが、点字を使わない人にとっては、なくてもいいというもの。一方、ご飯を食べるとき説明があつたとして、視覚障害者の場合、料理の位置がわからないのでよくクロックポジションで料理の説明をする。それは視覚障害者対応のバリアフリー的なもので必要だが、ご発表の中にあつた美味しそうに説明すると、それはユニバーサルなのかもしれない。だから少しユニバーサルという意味とバリアフリー、アクセシブルという意味が違うのではないか。 ・アクセシブルとかインクルーシブというのは既存のツーリズムの概念があつて、それにどこまで弱者が入っていけるのかを考えるのが、アクセシブル、インクルーシブという考え方。一方ユニバーサルというのは、既存の概念を変えていくこと。 ・そう考えると、日本はとかく海外に比べまだまだユニバーサル、バリアフリーが遅れていると言われるが、僕が言うところの普遍的なツーリズムの概念そのものを変えていく突破口として障害者対応があるという位置づけをすると、意外と日本は可能性があるのではないかと思う。
<p>三代</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・18歳のときに交通事故で首の骨を折る大けがを負って、そこから後遺障害として両手・両足、そして体幹バランスに障害があつて、15年間車椅子を使っている。2017～2018年に、約9ヶ月かけて車椅子単身で世界一周の旅に出て、そのときに出会った人間の対応や海外のバリアフリーにすごく感銘を受けた。それまでずっとサラリーマン生活をしていたが、旅の魅力をどんどん伝えていこうと思って、2018年から今に至るまで車椅子トラベラーとして全国の自治体や、旅の

	<p>情報などを SNS を通して発信している。大手旅行会社と提携して車椅子ユーザーが行きやすい旅行プランを設定したり、今後取り組んでいきたいことは、やはりこのコロナ禍において、今までは車椅子トラベラーとして世界一周というのを表に出して、どんどん海外へ飛び立っていこうと言っていたが、なかなか難しい状況で、しかもそれがいつ明けるかもわからないという状況なので、今後は日本のユニバーサルツーリズム、観光地というものにもっと特化していきたい。そのため沖縄の方に移住を決定して、3月の中旬から日本一のリゾート地である沖縄の発信をしていく。僕も障害当事者になったときに外出することが億劫だったが、色々な情報を見て、そのおかげで外に出ることができたというところがあったので、僕自身、YouTube、SNS、ブログを通して沖縄のバリアフリーツーリズム、ユニバーサルツーリズムを発信していくことによって、何らかの理由で外出ができない方たちにとっての一步に繋がるような存在になればいいなと思う。</p>
<p>溯山</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年まで旅行会社に約 30 年勤務していて、そのうちの 22 年間ほどバリアフリーツアー旅行に関わってきた立場として、今日はこちらに呼んでいただいた。やってきたことと今やっていることを、紹介したい。東日本大震災で大変な被害があった松島に 9 月に行った。車椅子の方、盲導犬ユーザー、視覚障害者の方もいて、大勢のサポーターがいる、総勢 200 名、車椅子 40 台という 2 泊 3 日の旅行だった。非常に特徴的な旅行を紹介したが、仕組みとしてうまく作っていくと、こういった様々な障害者が混ざった旅行もできてくる。 ・東京スカイツリーができる直前に、浅草の人力車屋さんと一緒に車椅子の方が乗り降りしやすい人力車、具体的に言うと車椅子ごと乗るのではなくて、昇降台を使い高いところに車椅子で上がって、向きを変えると乗れるというものを一緒に作った。 ・「一生に一度でいいから車を運転してみたい」という視覚障害者、全盲の方の声から作ったツアーがあり、クロックポジションを活用してハンドルの位置を指示して回して運転していただく。これは年に 3 回ほどだが大人気のツアーで今でも継続している。 ・昨年退職後は、今まで経験した現地の受け入れの準備の仕方やツアー企画の仕組みをお伝えしながら、全国の地域が取り組み始めたユニバーサルツーリズムの推進というところでお手伝いをしている。
<p>山崎</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・広瀬さんから、今後のユニバーサルツーリズムの理想や課題を実体験を踏まえてお話いただけるか。
<p>広瀬</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・個別対応のツアーもすごく面白いし必要だが、参加者が限定されるということもあり、どうしてもツアーの値段が高くなるので、結局それがビジネスとして成り立つのか。なので、マジョリティ側をどこまでどうやって巻き込んで、「障害が

ある人と一緒に旅をしたら楽しいみたいだよ」と思っていただけか。よく目隠しをした体験で色々なことをするが、そういうことをすると、普段なかった視覚以外の感覚を使った気づきがある。先ほどの伊勢志摩の話だと、かまぼこづくりやビールの試飲というのは、目が見える見えないに関係なく楽しめるし、もしかすると目隠しをして食べたら、普段見て食べているものとは味が違ったり、そういう発見もあるかも知れない。そういうのをツアーにしていければいいなと思う。

- ・例えば、視覚障害者と車椅子の人が一緒にツアーに参加したら、それだけで幅も広がるし、同じ障害者でも異文化なので、そういう楽しみ方もできるんじゃないかということで何回か企画をしたことがある。ところが結論から言うと、なかなか難しかった。「障害」の違いを体感する異文化交流と書いたが、やはり単純に求めているものが違う。ホテルのバリアフリールームも基本、車椅子仕様に作られていてニーズが違うので、なかなか一緒というのは難しいということを経験した。
- ・唯一成功だったのが温泉ツアーで、単純だけど満足度が高かった。僕の言う混浴というのは、男女はもちろん、障害、健常っていう区別も取っ払う。何か人間の間にある障壁をバリアだとしたら、温泉に入れば障壁である境目がなくなっていく。それを総称して混浴と呼びたい。語呂合わせだが、混浴は、「困浴」を解消し、「懇浴」を盛り上げ、「魂浴」になる。これは僕の実体験で、やっぱり車椅子の人、視覚障害の人そして健常者と言われている人皆が入ることによって対等になる温泉というものの持っている潜在力、そしてご存知のように日本は混浴の文化というのが、歴史的にずっとあったものなので、そういうものを活用して、ユニバーサルツーリズムも体現する温泉の魅力、可能性をあらためて問いかけてみたい。
- ・様々な「見方」を「味方」にする。これはツーリズムや日常生活で障害者と健常者、支援する人とされる人、旅行のお客さんと受け入れる人、そういうふうな区別がどうしてもある。障害者というのは弱者なので、手助けが必要な人、支援が必要な人というふうに捉えられる。そこに揺さぶりをかけるのが、ユニバーサルだと思っている。そこがアクセシブルとか、インクルーシブと違うユニバーサルで、それを考える一つのいい例として、視覚障害というのを考えたときに、「視力のグラデーション」と書いたが、例えば今日 YouTube 配信を聞いている方も見え方は色々だと思う。遠視の方、近視の方、視力がちょっと弱い方、よく見える方。そういう見え方のグラデーションというのは、全盲の人がいて、晴眼者、健常者と言われている人がいる。その間に様々な見え方の人がグラデーションのようにいる。だから実は、視覚障害者と言われている人と健常者と言われている人は二項対立ではなくて緩やかに地続きで繋がっている。支援する人と支援される人ではないという意識を持ってもらおうと、意外とユニバーサルの幅が広がると思う。そういう障害と健常という分け方自体を問い直していくのが、ユニバーサル

山崎	<p>なのではないかということをお伝えしたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ユニバーサルツーリズムでよく出る言葉で、相互理解という言葉がある。それは一緒に温泉に入ったり、違う価値観の旅を教えてもらったり、一緒に楽しい時間を過ごすのが何よりも大事だと思った。本当は、アクセシブル、バリアフリー、ユニバーサルなどの言葉を使わなくてもフラットにというのが我々の目指すところだと思う。三代さんも温泉での楽しい思い出やユニバーサルツーリズムを普及させるためのコツをお話いただきたい。
三代	<ul style="list-style-type: none"> 車椅子ユーザーで生きているといつも見上げる立場だが、この前温泉に入ったときに、皆入るところが同じだから、そこに浸かると文字通り肩を並べて温泉に浸かる。そして一緒にお湯に浸かるという、共同体験というのは壁がないと思った。壁がない状態、心にストレスがない状態でお話することによって、普段言いにくかったことを語り合えること。ユニバーサルやアクセシブルなど関係なく、心のバリアをまず解いてくれるのが温泉なのかなと思った。
山崎	<ul style="list-style-type: none"> 三代さんご自身がアクティブに旅をする姿をYouTubeで伝えられていることでもユニバーサルツーリズムの普及になっていると思うが、三代さんがいつも「巻き込む」という言葉をお使いになる。人を巻き込むコツみたいなことはあるか。
三代	<ul style="list-style-type: none"> 普段意識していることであまりやらないことは、行った場所のバリアフリー設備が整っていなかったとしても、それをネガティブに発信しないというのは意識している。「ここは本当に最高だった」「こうなればさらに良くなる」という表現をすることによって、僕をフォローしてくれる人たちは、そこに行ってみたくなるので、もちろん足りていないところはあるが、ポジティブに発信することによって、私も踏み出してみようと思える人たちが少しずつ増えてきているというのは実感している。
山崎	<ul style="list-style-type: none"> 「ここが駄目だった」ではなく、「もっとこうしていただいたら嬉しかった」というような伝え方か。
三代	<ul style="list-style-type: none"> 改善したらもっと良くなるだろうという発信は意識している。
山崎	<ul style="list-style-type: none"> ユニバーサルツーリズムやバリアフリー温泉を頑張っている旅館を取材すると、お客様からの厳しいお言葉が怖くて、なかなか環境整備が難しいということをよく聞く。淵山さんは環境整備、受け入れ整備のアドバイザーとしてもご活躍だが、そういった観点からユニバーサルツーリズムの普及をどう考えるか。

<p>淵山</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・何か失敗してしまったときに非常に厳しいお声をいただくという話だが、本当は一般の人でも同じではないか。相手は障害者というフィルターが掛かってしまったことによって、そのお客様から聞く声も、健常者の方からだったらこういうふうを受け止めるのに、障害者の方からこう言われると、もう取り組むのはちょっとやめてしまおうかということがあるのは良くないと思っている。また、そういうふうに悩まれている地域があるのも事実だと思うが、ユニバーサルツーリズムの普及という部分で、ツアーを組んで送り込む側から、今は立場を変えて地域を応援する側になったわけだが、発地と着地というふうに立場を変えてみると、結構できることが増えてくるかもしれない。 ・広瀬さんが、「やはり視覚障害者の専門のツアーはそういう配慮がされているから当然楽しい」「車椅子の方と一緒に動くのは難しい」と仰っていたが、これはバリアフリー旅行という募集の仕方をして、専用のツアーを組むから混乱にはならない。一方で最初に紹介した松島で大勢集まったツアーは、2泊3日の発地で、東京のいくつかの場所から出発して、バスが大勢松島に向かって行ったものになる。これを受け地で準備と考えると色々な障害の方がそれぞれ行きやすい交通手段で現地に入って、受け地の方ではそれぞれに合ったプログラムをいくつも用意しておく、私たちが200人ご案内したツアー以上にいろんなプログラムが現地では用意できる。地域の方々は、そうした行ってみたくと思わせるようなプログラム作りをすることが、他地域との差別化になって推進にもつながるのではないか。
<p>山崎</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今日ご視聴の皆様は様々な立場で参加されているかと思うが、受け入れ環境整備をされている自治体、観光行政の皆さまも聞いていると思うので、今の淵山さんのお話はとても参考になるのではないかと。広瀬さんが主導のツアーに体が不自由でない方が参加されたお話を以前伺って、広瀬さんにコンダクトしていただいて旅をしたいなと思ったことがある。そのときのお話をお聞かせいただきたい。
<p>広瀬</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・僕がやってきたのは、「触る」ということを取り入れる活動で、普段は博物館・美術館・ミュージアムで仕事をしているが、ミュージアムというのは観光と同様、「見る」ということを前提にして作られている施設。歴史的にも近代という時代になり視覚に依存するようになって、その一つのシンボルとしてミュージアムというもできたし、従来の「物見遊山」から「観光」となっていくときにも、やはり視覚に過度に依存していくというのは近代以降の動きだと思う。それをあえてユニバーサルツーリズムということにしていくときに、「触る」ということを考えるといいのではないかと。通常はトーテムポールを皆さんは見て楽しむが、これは現地のカナダの先住民の方々が、実際に手で作っているもので、見える見えないに関係なく皆触った方が楽しいし、そばに行ってみると木の匂いがする。そういう触るということ、見るだけより全身で感じる。特にユニバーサルという

	<p>観点でいうと、ほかの四つの感覚は、顔に限定されているが、触覚の最大の特徴は全身に分布している。そうやって全身を使って感じるということを一番意識しやすいユニバーサルな感覚が触覚だと思うので、積極的に広げていきたい。「光＝目に見えるもの」じゃなくて「風＝目に見えないもの」を感じると書いているが、僕自身はさっき紹介したが、あえて目隠しをして街歩きをしてみると、風、におい、足元の感覚などを感じることができる。写真をたくさん撮る街歩きもありだけれど、ときには視覚をあえて使わずに他の感覚で街を感じてみると新しい発見がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・琵琶法師は中世、平家物語などを語っていた盲目の宗教芸能者で、琵琶法師の人たちは点字ブロックや設備なんか全くない崖道を含めて全国を旅していた。それは周りの人のサポートがあったからできたわけで、実は歴史をさかのぼっていくと目が見えない人たちがこうやって全国を旅していたという例がある。それを日本は支えて、そこから新しい文化が育っていったということがあるので、そういうことが再評価されると、一歩進めるのではないかと思う。
山崎	<ul style="list-style-type: none"> ・三代さんは世界中を旅されていて、その経験から旅行会社と商品コンテンツを作られていると聞いたが、それについてお聞かせいただきたい。
三代	<ul style="list-style-type: none"> ・僕が関わっているツアーに関しては、車椅子ユーザーの方が行きやすいということだと思うが、車椅子ユーザーが行きやすいということは、足腰の不自由な方やベビーカーの方が行きやすいというのが大前提としてあり、僕がツアー作りに対して持っている想いというのが結構重要。旅が終わった後、少しだけ成長した自分に出会えることが旅の魅力で、日本で普段のルーティーンで暮らしていたらやらなかった新しい挑戦をし終えた後は自信がついている。それは次に旅に行くときに、またそれ以上のことができるかもしれないという、きっかけの一つとなる。そんな旅を作っているのだから、コンテンツ自体は何でも良かったりする。旅の想いに共感して参加してもらえる人が増えたらいいなと思う。 ・例えば高齢者の方と僕たちのような若い人たちが一緒に旅行することによって、双方間の学びにもなると思う。例えば高齢の方たちからは、歴史をいろいろ聞けるかもしれない。僕たちはスマートフォンを使うことによって、「おじいちゃん、おばあちゃんたちも発信してみようよ」といった双方の Win-Win だったらさらに面白い。
広瀬	<ul style="list-style-type: none"> ・まさに障害者、健常者という言い方をすると、双方向じゃなく一方向になりがちだが、そこを双方向にしたい、両方向の矢印にしたいという意味ですごく共通してる部分があると思う。
山崎	<ul style="list-style-type: none"> ・淵山さんが思う色々な障害の方がいても楽しむコツみたいなものについて、受け

<p>入</p> <p>入れ整備の観点も含めてさらにお考えをいただきたい。</p> <p>測山</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・色々なマニュアルがあるが、そこに頼った瞬間にボタンの掛け違いが始まると思う。常にお問い合わせをいただいた方の状態をコミュニケーションをとりながら確認して、何を本当に求められているのかに対して一つずつ、できること、できないことをお答えしていくと、実はボタンの掛け違いはなくなる。行こうとされているツアーがお体の状態に耐えられるか、致命的なバリアがないかどうかといったことを対話の中から見つけていく。対話というところが、大切だと思う。先ほど着地側の話ばかりをしてしまったので、旅行会社側はできることがないのかということ、そうではなくて、行くまでは旅行会社が手配をするけれど、行った先ではもっとその地元のプロの方々が色々なプログラムを提案してくれるというような流れができるといいのではないかと考えている。
<p>山崎</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー観光の整備を色々な地域の方々が頑張っているのに、意外に使われていないのではないかと、知られていないのではないかと、思ってしまう。そういった情報発信というところでは、三代さんはとても長けておられるが、どう考えるか。
<p>三代</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今は新しい時代に差し掛かろうとしていて、このコロナ禍で家に居ながらどんな人でも発信することができるようになったということで、車椅子ユーザーや障害当事者の方たちは、YouTuberとしてどんどん発信することが増えている。その人たちのおかげで、この障害の人はこういうところで困っているなど、SNSを通して、投稿することが新しい時代なのではないかと思う。僕もYouTubeの動画を作るときに、例えばトークをしてる動画だったらフルテロップを入れて、さらに行き届いた配慮というのは意識するようにしている。
<p>山崎（質問）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・視聴されてる皆様からも質問をいただいている。まず、受け入れ整備をされた観光協会様からの質問。 ・私の町では、現在バリアフリーは施設任せとなっており、心のバリアフリーの取り組みが進んでいない。施設へのサポート、また観光に関わる人たちの理解促進のために、より良い取り組みがあれば知りたい。また、受け入れの情報発信のときにどのような工夫をしているか。
<p>測山</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・どういう取り組みがいいかということだが、やはり最初の理解のところは、何らかのセミナーで、話だけでなく、実際にアイマスクをしてその観光地を歩いたり、フィールドワークをつけていくようなセミナーのパターンもある。やはり「習うより慣れろ」で、体験というのが非常に大事だと思う。情報発信についてだが、バリアもバリアフリーも見える化すると、先ほどから色々なところで話が出てい

	<p>るが、そういった情報発信に切り換えていくと、それを選ぶのは当事者の方になると思う。</p>
山崎	<ul style="list-style-type: none"> ・ユーザーの方が確認できるので、むしろバリアを公表するのは親切で、情報発信というのは良いか悪いか自分で判断するのではなく、見る人が判断するものである。
(質問)	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルツーリズムの視点から見たときに、日本の宿泊施設に不足している部分はどこだと思うか。ハードとソフトの両面からご意見いただきたい。また、それを改善するためにはどのような取り組みが必要か。特にソフト面においてはどのような教育が必要か。
三代	<ul style="list-style-type: none"> ・例えば車椅子体験をしてみる、アイマスクをしてみることによって、その職員・従業員の方たちが障害当事者に対して自分ごとになれるというところがすごく大きいと思う。「ここの段差、視覚障害の方だったら大変だよな。直してもらおう上にお話をしてみよう」と、自発的に行われるようになると素晴らしい。 ・ソフト面に関して言うと、これは海外で僕が車椅子で一人旅をしているときに、だいたいどの国でもこういった対応があったというのが、宿泊施設に入ろうと思ったときに段差があると、その段差を目の前にして僕が入りたいと言うと、一言目に「ここは段差があるよ。僕たちがどうやって動けば、君が入れるようになるのかな？」と質問までしてくれる。そうすると、車椅子を2人で持ってほしい、後ろの押し手の部分を押してくれれば一人で大丈夫というような、的確な指示が出せる。人によって千差万別の対応方法なので、すごく良い質問だと思った。
山崎	<ul style="list-style-type: none"> ・目的だったことができた、できなかったという結果以上に、何か声をかけてもらった、親切にしてもらったということの方がその国をすごくいいイメージにさせる。 ・例えばハード面に関しては観光庁も宿泊施設のバリアフリーサポートを補助金で行っているの、ハード整備はとても進んでいる。ソフト面においては、皆で一緒に時間を共有して理解を深めていくことが一番と思う。色々なセミナーが今は多数あるので、そういったものも活用して、まずは知る、学ぶ、時間を共にすることをベースに、宿泊施設の皆さんもより多くの方を受け入れていただきたい。
(質問)	<ul style="list-style-type: none"> ・3年前に父が脳梗塞による後遺症で右の半身麻痺になった。入浴の際、特に湯船で温まってしまったときに無自覚で排便してしまうことがある。迷惑をかけるのではないかと躊躇する。もし旅館でそうなった場合は、お掃除代をお支払いすれば良いのかアドバイスが欲しい。

<p>山崎 (質問)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・妊娠時、マタニティに親切な宿を探している。乳幼児のアメニティも揃っている宿も調べたりするが、やはりユニバーサルツーリズムは障害のある方や高齢の方に限らず、様々な方が使いやすいということが一番だと思う。 ・お互いが責任のなすりつけ合いにならないためには、宿が掛ける保険があったりするのですが、不安な方は保険で担保しておけば、何かあったときには解決するのではないかと思う。こういったユニバーサルツーリズムの場合で言うと、好意でサポートをしている方が当事者の方を間違えて車椅子ごと転倒させてしまったなど、そのときに個人から個人に責任の追及が行くのか、こういったところも地域で仕組み作りをされているのであれば、保険などもしっかり考えて対応する必要があるのではないかと思う。 ・乳幼児連れのお話だが、高知のヨット体験で使ったビーチは車椅子でも通れるシートだが、先日あれを使ってバリアフリービーチデーみたいなことをやったところ、ベビーカーを押したお母さんと子どもたちが、「あっ、それだったらそのままいける」って言ってどんどん通行された。まさにこういったことは、ユニバーサル対応の一つではないかと思った。
<p>山崎 (質問)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・皆さんの、ユニバーサルツーリズムに関わる夢について、どんな夢をお持ちか。
<p>山崎</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・僕は「from 障害者」「from の視点」というのをずっと言っているが、従来ツーリズムを考えるときに、of とか for とか with ということで、従来バリアフリー旅行とかユニバーサルというのは、やはり「〇〇のために」とか「〇〇と一緒に」という考え方だったが、それは多数派の論理で、支援しないといけない人、というように陥ってしまう。そうではなくて、どれだけ僕ら障害当事者から、巻き込んでいけるか。 ・ユニバーサルというのが全然特別なものではなくて当たり前なものだし、楽しいものだということが広がっていくこと、いろいろな人が from の視点で旅行を楽しめるようになることが、本当の意味でユニバーサルだし、そうなる僕ももっと色々なところに行ってみたいと思う。
<p>三代</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・外出することに恐れがなくなる社会。外出というのが起点となって、そこから旅に行って、色々な人と出会えてというところに結びつけたら良い。
<p>山崎</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルツーリズムで、地域の方と一緒にまだ誰も作ったことのないプログラムを作ること。車椅子の方が乗れる人力車や、視覚障害者の方が車を運転できるプログラムという、恐らく誰も考えなかったことがこの分野でできるのは楽しい。地域でまだまだできることがいっぱいあることをお伝えしながら作っていききたい。

山崎	・温泉専門家として、日本人にとって温泉とは何ぞやということを書いた きたので、日本人たるもの、温泉は絶対諦めて欲しくない。そんな環境整備を温 泉地の皆さんと取り組むのが、ライフワークであり、私の最大の夢。
----	--

4. 3. 3 記録写真

図 4-5 シンポジウムの様子（配信）



<長瀬町観光協会>



<長瀬町観光協会>



<長瀬町観光協会発表>



<講評：稲垣氏>



<講評：稲垣氏>



<伊勢志摩 BTC>



<伊勢志摩 BTC>



<伊勢志摩 BTC 発表>



<講評：グリズデイル氏>



<講評：グリズデイル氏>



<長崎 UT 産業共同提案体>



<長崎 UT 産業共同提案体>



<長崎 UT 産業共同提案体発表>



<講評：久保田氏>



<講評：久保田氏>



<総括幕間>



<総括：久保田氏>



<休憩>



<ゲスト講演幕間>



<ゲスト講演：猪狩氏>



<ゲスト講演資料>



<トークセッション幕間>



<トークセッション全体>



<トークセッション：山崎氏>



<トークセッション：山崎氏資料><トークセッション：広瀬氏><トークセッション：広瀬氏資料>



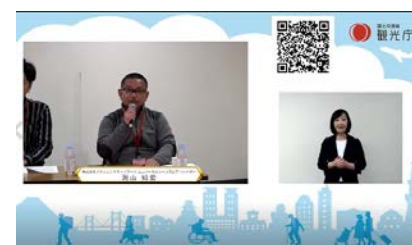
<トークセッション：三代氏>



<トークセッション：三代氏資料>



<トークセッション：瀨山氏>



<トークセッション：淵山氏資料>



<閉会幕間>



<閉会挨拶>



図 4-6 シンポジウムの様子（会場）

<ゲスト講演：猪狩ともか>



<トークセッション：全体>



<トークセッション：山崎まゆみ>



<トークセッション：広瀬浩二郎>



<トークセッション：三代達也>



<トークセッション：淵山知弘>



<閉会挨拶>



<準備中>



<会場全体>



<手話>



<会場入口>



<控え 講演者用映像>



4. 3. 4 ライブ配信

シンポジウム当日は、ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム専用アカウントを作成し、YouTubeにてライブ配信を行った。以下にライブ配信の概要を示す。

表 4-14 ライブ配信の概要

項目	内容
アカウント	utonlinesymposium@gmail.co.jp
YouTube URL	https://youtu.be/ufphB5fEsqw
動画タイトル	観光庁主催 令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム
概要欄	<p>当日の質問はこちらから↓</p> <p>https://omc2017.webex.com/omc2017/j.php?MTID=m1bd7e3f18d4e5fe48d248f51804a89c5</p> <p>アンケートのご協力もお願いいたします。↓</p> <p>https://forms.gle/UGktSw51P4qG91yG7</p>
サムネイル	

詳細	<ul style="list-style-type: none"> ・当日の質問に関しては、Webex から受け付けた。 ・事後アンケートについては、概要欄の URL 及び終了後の幕間スライドに QR コードを挿入し、誘導を促した。
----	---

4. 4 事後アンケート

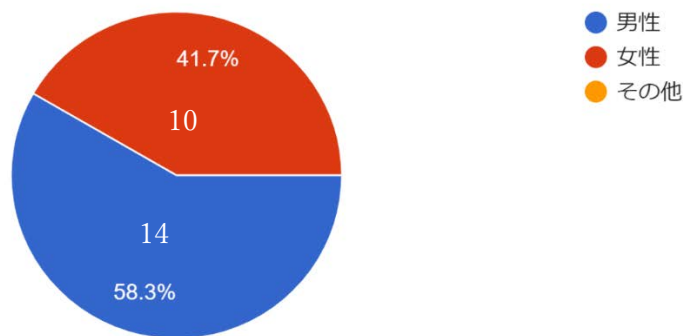
ライブ配信当日に回収した事後アンケートの集計結果を以下に示す。

4. 4. 1 アンケート集計

全体回答数 24 件。

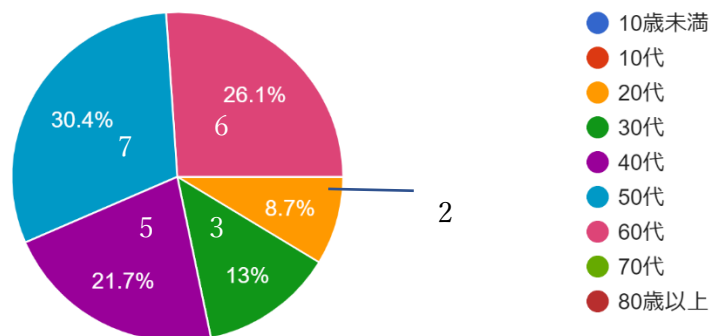
1. 性別

24 件の回答



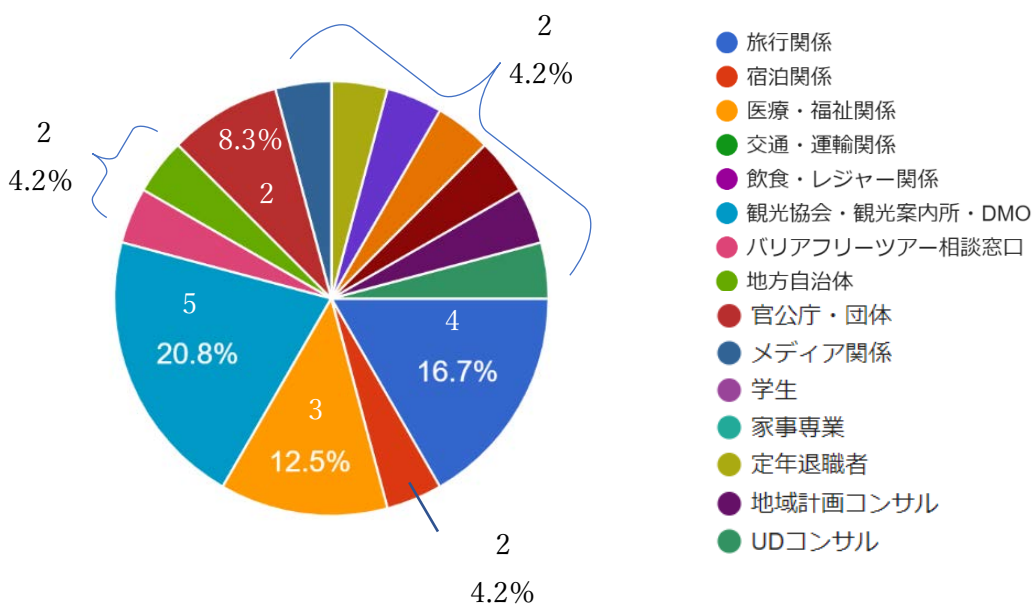
2. ご年齢

23 件の回答



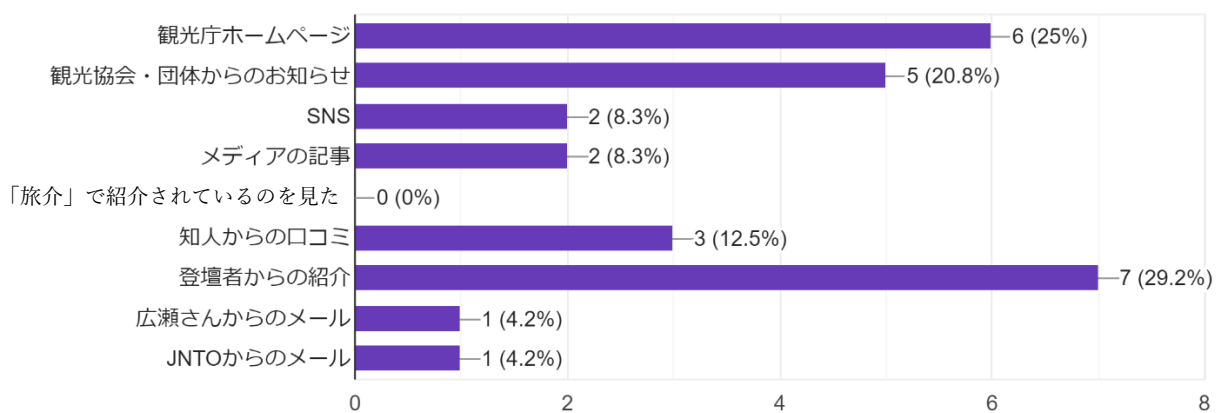
3. ご職業

24 件の回答



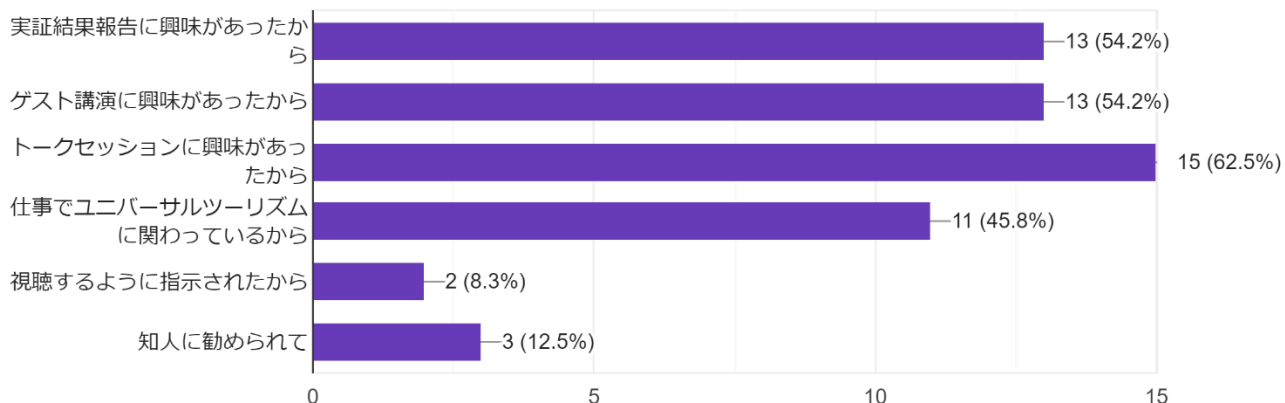
4. 本日のシンポジウム開催について、何でお知りになりましたか？（複数回答可）

24 件の回答



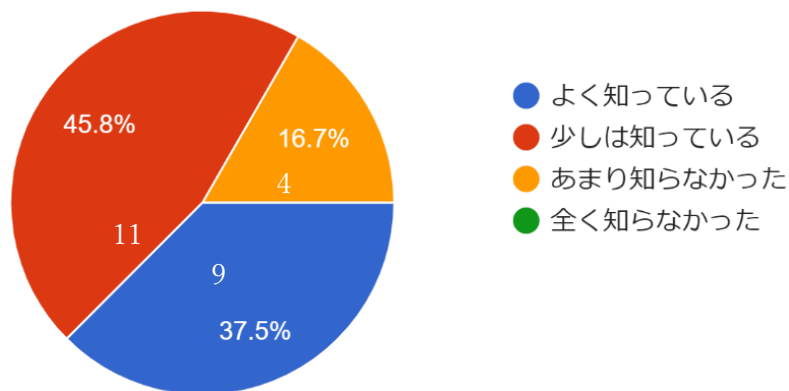
5. 本日のシンポジウムを視聴された理由は何ですか？（複数回答可）

24件の回答



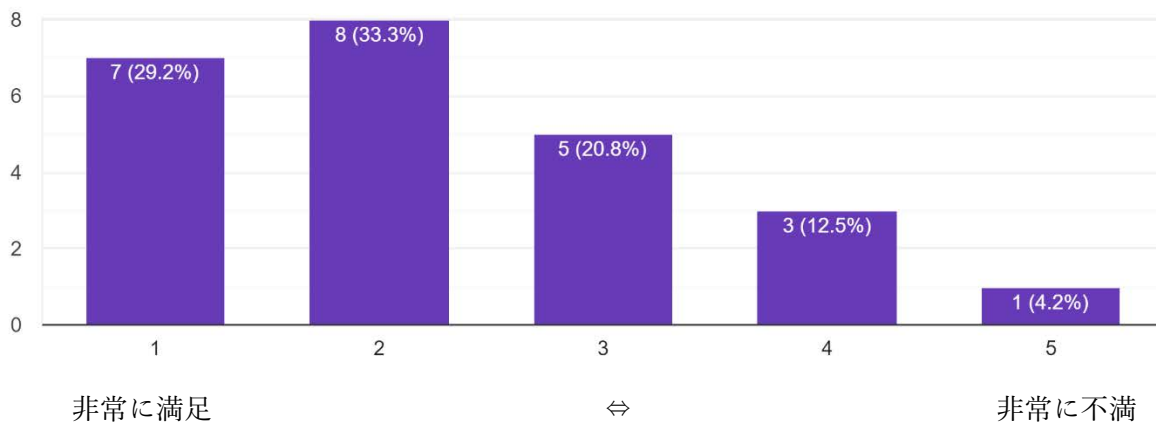
6. 「ユニバーサルツーリズム」について、以前からご存知でしたか？

24件の回答



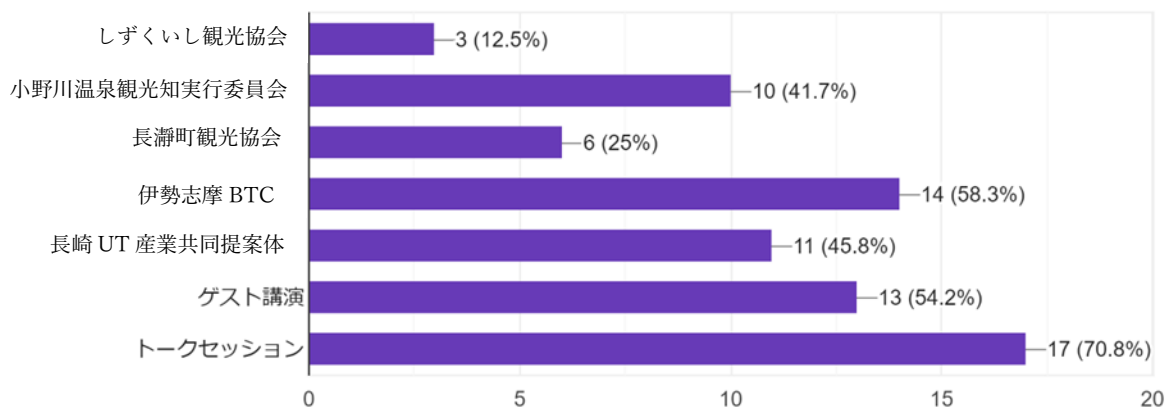
7. 本日のシンポジウムに対する満足度を教えてください。

24件の回答

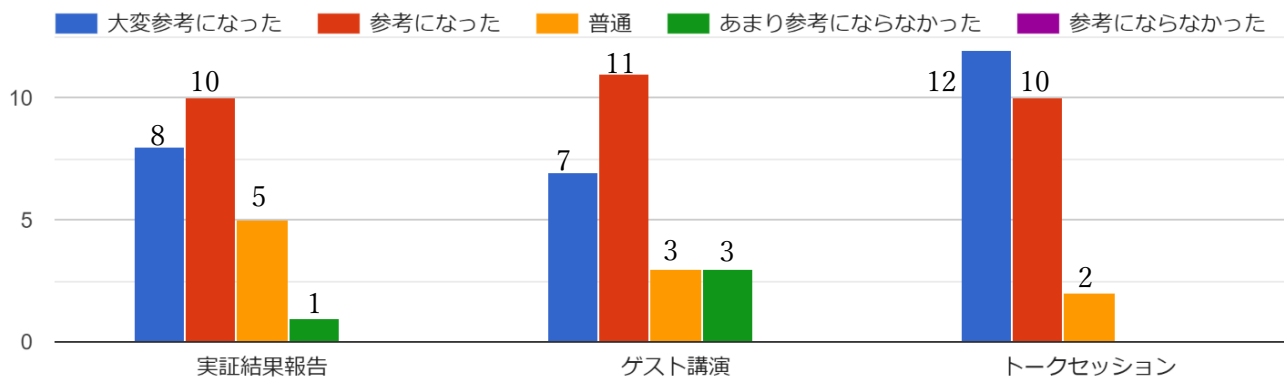


8. 本日のシンポジウムで特に興味深かったものをお教えてください。(複数回答可)

24件の回答

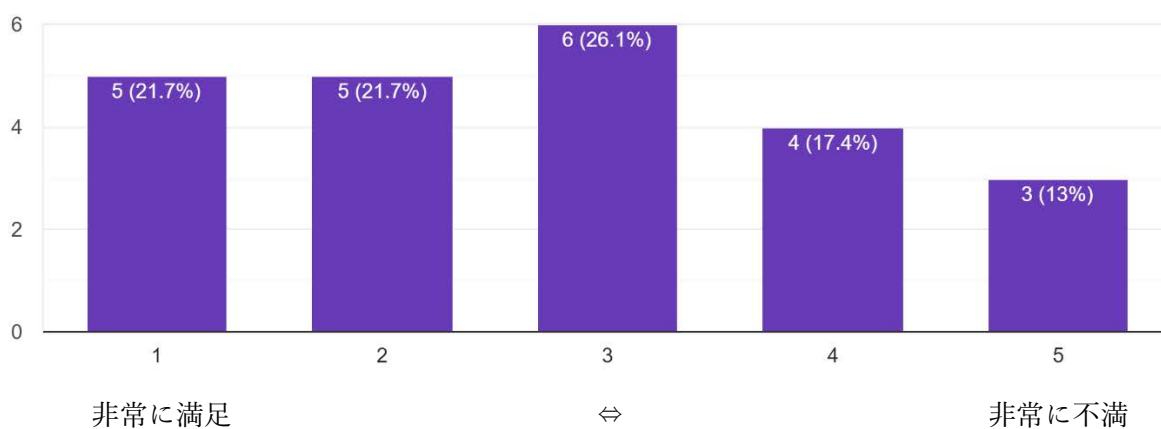


9. プログラムごとのご感想をお聞かせください。



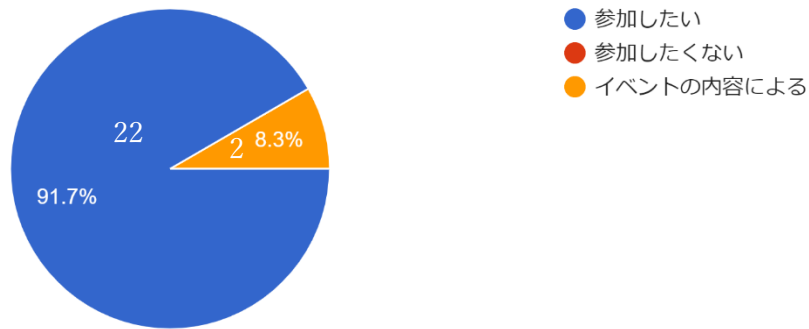
10. オンライン配信に対する満足度を教えてください。

23件の回答



11. 今後も「ユニバーサルツーリズム」に関するイベントを開催する場合、ご参加を希望されますか？

24 件の回答



12. 今後「ユニバーサルツーリズム」に関して取りあげてほしい内容等があれば、ご記入ください。(自由記述)

各地の事例や実際のお客様の声・意見を聞いてみたい。
ユニバーサルなオンラインツアー。
当方は全盲夫婦である。私たちでも参加・体験できる旅があればいいなと思った。
今日の内容で満足だが、①複文化・複言語／多文化・多言語に関わるもの、②障害者のスポーツ・レジャー、美術館・博物館鑑賞、③いわゆる「ユニバーサル」から落ちがちなマイノリティー（例えばアイヌ、大言語ではない言語の話し手の旅行者・在住者、移民やその家族とくに子ども）、④その他ユニバーサルデザインが必要なさまざまな状況にある子どもに関わるもの、そして今日の報告にもあったが⑤ツーリズムにもコミュニケーションの要素が重要なのでろう者や大言語ではない言語の話し手の問題、⑥（広瀬さんもおっしゃっていたような）さまざまな障害者やマイノリティーや異文化・複文化・多文化の人々と「健常者」やマジョリティーの人々の交わりとしてのツーリズムについても希望する。
これまでの観光庁の実証事業に参加した団体のその後を追ってほしい。『人的な知識の充足が図れた』という団体があったが、その人が退職したら無くなってしまいう要素だと思う。ちゃんと情報や知見が蓄積されているのか、また0ベースに戻っていないか、その後が知りたい。改善して、旅行者が増えた実感が現場の方々に芽生えているのか、もし芽生えていなければ何が問題なのかを検証してほしい。
例えば、具体的な資格など。
ユニバーサルツーリズムに関わる各種認定制度の説明。
現地での楽しみ方の部分をもう少し聞きたい。
出発地での旅づくり。
障害者にとどまらず、高齢者、乳児や幼児も参加しやすいツアー等。特に日帰りでも訪れるよう

な名所、文化観光施設での対応。たとえばお城（天守、櫓）やお寺、神社等。

観光庁で未だにバリアフリーという言葉が使われていることにがっかりした。すでに海外では死語になっている。心のバリアフリー認定制度についても、微妙な印象。三代さんが言っていたような、ニーズを聞いてくれて、必要なサポートがタイムリーにできることこそが大事なのだと思う。今後はユニバーサルツーリズムがうまく行っている事例や地域をどんどん取り上げてほしい。

13. その他、ご感想・ご意見等、お聞かせください。（自由記述）

オンライン開催は楽で助かります。画質があまり良くなかったので、スライドが見えづらかった。別サイトにスライドを格納しておく等して、閲覧できるようにしていただきたい。UDトークのパスコードは当日も公開して欲しい。

ユニバーサルツーリズムを促進している団体がスキルアップできる場（自治体や全国的な組織）があれば教えてほしい。

広がり期待している。

地方在住者も参加できるよう、こうしたオンライン形式のシンポジウムはコロナ収束後も積極的に行ってほしい。

音声の不具合は残念だった。プレゼン資料は事前にダウンロード可能としていただけるとよい。手元に資料があると、マーカーする等書き込みながら聴講でき、終了後にスタッフに共有ができるので。

4. 5 アーカイブ配信

4. 5. 1 アーカイブ配信について

令和3年4月13日に編集後のシンポジウムを観光庁公式YouTubeにてアーカイブ配信を行った。以下に概要を示す。

表 4-15 アーカイブ配信の概要

項目	内容
チャンネル名	Japan Tourism Agency（観光庁公式）
YouTube URL	<第一部> https://www.youtube.com/watch?v=38aO4yz_S1M <第二部> https://www.youtube.com/watch?v=z_fIefQsw4o
動画タイトル	<第一部> ①令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム（2021年3月9日開催）

	<p><第二部></p> <p>②令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム（2021年3月9日開催）</p>
概要欄	<p><第一部></p> <p>【第1部】「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証」結果報告 地域におけるバリアフリー旅行のサポート拡充を目的とした実証結果について、採択5団体による報告と有識者委員による講評です。</p> <p>※シンポジウムのご感想・ご意見をぜひお聞かせください。アンケートはこちらから https://forms.gle/UGktSw51P4qG91yG7</p> <p><第二部></p> <p>【第2部】ゲスト講演、トークセッション ユニバーサルツーリズムに関連し各方面でご活躍中の有識者による講演とトークセッションです。</p> <p>○ゲスト講演 猪狩 ともか氏（アイドルグループ「仮面女子」）</p> <p>○トークセッション 広瀬 浩二郎 氏（国立民族学博物館 准教授） 淵山 知弘 氏（株式会社プランニングネットワーク office FUCHI 代表） 三代 達也 氏（車椅子トラベラー） 山崎 まゆみ 氏（跡見学園女子大学 兼任講師）</p> <p>※シンポジウムのご感想・ご意見をぜひお聞かせください。アンケートはこちらから https://forms.gle/UGktSw51P4qG91yG7</p>
再生回数 (4月末時点)	<p><第一部></p> <p>250回</p> <p><第二部></p> <p>250回</p>

図 4-7 観光庁ホームページ

国土交通省 観光庁

ご意見箱 | サイトマップ | English | 中文简体 | 中文繁体 | 한국어 | JTLIT 国土交通省

文字の大きさ 標準 拡大 音声読み上げ/ルビ読み

観光庁について | 政策について | 委員会・審議会等 | 統計情報・白書 | 予約・調査情報

報道・会見

観光庁ホーム > 報道・会見 > トピックス > 2021年 > アーカイブ配信のお知らせ〜令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム〜

アーカイブ配信のお知らせ〜令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム〜

最新更新日：2021年4月15日

令和3年3月にオンライン（ライブ配信）で開催した「令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム」の動画を、YouTubeの観光庁チャンネルにアップロードしましたのでお知らせいたします。

【第1部動画】「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証」結果報告
【第2部動画】ゲスト講演、トークセッション

動画概要

【第1部】バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証 結果報告

地域におけるバリアフリー旅行のサポート拡充を目的とした実証結果について、採択5団体による報告と有識者委員による講評です。

- 採択5団体
 - 一般社団法人しずくし観光協会
 - 小野川温泉観光実用研究会
 - 一般社団法人長瀬町観光協会
 - 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター
 - 長崎ユニバーサルツーリズム産学共同推進体
- 令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員
 - 委員長 久保田 美穂子 氏（早稲田大学 准教授）
 - 委員 稲垣 真志 氏（中央大学研究開発機構 准教授）
 - クリズデル・パリーショア 氏（社会福祉法人江寿会アゼリー江戸川 ウェブマスター）
 - 田口 幸和 氏（一般社団法人日本パラリンピアンズ協会 副会長）
 - 山崎 まゆみ 氏（跡見学園女子大学 兼任講師）

【第2部】ゲスト講演、トークセッション

ユニバーサルツーリズムに関連し各方面でご活躍中の有識者による講演とトークセッションです。

- ゲスト講演
 - 猪狩 とちか 氏（アイドルグループ「仮面女子」）
- トークセッション
 - 広瀬 浩二郎 氏（国立民族学博物館 准教授）
 - 瀧山 知弘 氏（株式会社プランニングネットワーク office FUCHI代表）
 - 三代 達也 氏（車椅子トラベラー）
 - 山崎 まゆみ 氏（跡見学園女子大学 兼任講師）

※シンポジウムのご感想・ご意見をぜひお聞かせください。アンケートは [こちら](#)（以下のQRコードからもご回答いただけます）

※参考：オンラインシンポジウム開催のお知らせ（2021年2月16日）
https://www.jta.go.jp/kankochotohoku08_000302.html

※当日のライブ配信では音声等の不具合により、ご視聴いただいた皆さまにご迷惑をお掛けしました。深くお詫言申し上げます。

このページに関するお問い合わせ

観光庁 観光産業課 谷川、竹川
TEL：03-5253-8111（内線：27303）

ページの先頭へ

観光庁 [アクセス・地図](#)


住所：〒100-8918 東京都千代田区麹町2-1-2
電話：03-5253-8111（国土交通省代表）

[ご質問・お問い合わせ](#) | [サイトポリシー](#) | [著作権・リンク](#) | [免責事項について](#)

Copyright © Japan Tourism Agency. All Rights Reserved.

図 4-8 観光庁公式 YouTube チャンネル

☰ YouTube JP 検索




観光庁
←コチラのQRコードよりアンケートにご協力ください

地下アイドルグループ「仮面女子」
猪狩 ともか

本日はユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム
ということで、ツーリズムに関することを、

②令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム（2021年3月9日開催）

251 回視聴 • 2021/04/13 5 0 共有 保存 ...

 Japan Tourism Agency
チャンネル登録者数 3880人

チャンネル登録

【第2部】ゲスト講演、トークセッション
ユニバーサルツーリズムに関連し各方面でご活躍中の有識者による講演とトークセッションです。

○ゲスト講演
猪狩 ともか氏（アイドルグループ「仮面女子」）

○トークセッション
広瀬 浩二郎 氏（国立民族学博物館 准教授）
淵山 知弘 氏（株式会社プランニングネットワーク office FUCHI代表）
三代 達也 氏（車椅子トラベラー）
山崎 まゆみ 氏（跡見学園女子大学 兼任講師）

※シンポジウムのご感想・ご意見をぜひお聞かせください。アンケートはこちらから
<https://forms.gle/UGktSw51P4qG91yG7>

一部を表示

0 件のコメント 並べ替え

5. まとめ

5.1 本事業のまとめ

本事業では、「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」として事業者の公募を行った。全体で8団体から応募があり、評価委員会において5団体を選定し支援を行った。その中で、本年度は特に外国人に向けたバリアフリー体制の強化を行う事業者の選定を想定していたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、募集の時点では、どの応募団体に関しても外国人向けの対応について記載の内容が弱かった。また、募集の段階でプレスリリース等について必須条件として記載をしていなかったため、事業についての周知啓発という側面についての取組が弱かったと感じる。そのため、来年度以降は実証結果の周知啓発としてプレスリリース等についても行うことを選定条件として加えることを提案する。

「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」の内容としては、選定期間が短かったことや、新型コロナウイルス感染拡大の影響によりモニターツアー計画の変更を余儀なくされる等の問題があったが、全ての事業者が期間内に事業を実施し、委員の講評のとおり新たな気づきも得ることができていた。一方で課題についてもさまざま指摘されていたことから、実証事業の取組の継続性が期待される場所である。

ユニバーサルツーリズムの広報業務として行ったユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウムでは、「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」の成果発表とともに、ユニバーサルツーリズムについて知見のある方々を招いて講演やトークセッションを行った。アンケート結果からも分かるように、講演等内容については参加者の期待に沿えるものであったことがうかがえたが、運営面については音声の不具合などによるトラブルによる中断等が生じた。原因としては、各実証地域や委員と事前のリハーサルは行っていたものの、回線の状況等による突発的な回線不良等への対応が遅れたことなどが挙げられる。そのため、有線が配備可能な会場の選定や、オンライン上での発表の場合、音声や映像トラブル等のリスクを減らすために別撮りで撮影を行い、編集をした上で当日にその映像を流すという手法も検討できるのではないかと思う。

また、結果報告の発表についても関心のある方が多かったことから、発表資料についても事前に各団体に配布の許可をとり、ダウンロードが可能な体制を整えることも検討していきたい。

アンケート結果については、視聴者数に比べて回答数が少ない結果となっているが、これはライブ配信上の画面及びYouTubeの概要欄のみでしかリンクが表示できなかったことが原因と思われる。今回は参加者については自由参加とし、運営側では参加希望者について取りまとめは行っていなかったが、アンケートの回答率を上げるためには、参加者の希望をとり、メールアドレスを事前に入手しておくことで直接アンケートの協力依頼を行うことで回答率を上げることが可能と思われる。また、ライブ配信映像を編集し、アーカイブ配信を実施したサイトにてアンケートの協力を依頼したが回答を得ることができなかったため、シンポジウム当日にアンケートの回答を依頼することが最も重要だと考える。

ユニバーサルツーリズムについては、各地の自治体でも支援の動きもあり、究極的にはわざわざ

ユニバーサルツーリズムと掲げなくてもよくなるような社会を目指すとなると、まだまだ広がりが必要で、知恵とエネルギーが必要である。また、地域にはユニバーサルツーリズムの分野に関心があり、何かできないか気にかけている方が一定数おられ、しかし、積極的に関与したり動き出すきっかけがないという側面もある。今後、広報面を更に強化し先進事例等を紹介していくことで全国的な広がりを作っていくとともに、先進事例地域においては、先進的に取り組んでいる各団体が周囲を気軽に巻き込む場づくりが重要であると考えます。

「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」
資料編

令和3年3月
観光庁観光産業課

バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業関連

(1) 公募開始案内

- 1) 公募開始案内ページ（観光庁 HP）
- 2) 別添資料
 - ・募集要項
 - ・様式 1
 - ・様式 2
 - ・【参考資料】事業イメージ

(2) 対象事業の選定結果

- 1) 選定結果公表ページ（観光庁 HP）

ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム関連

(3) 開催告知案内

- 1) 開催告知案内ページ（観光庁 HP）
- 2) 別添資料
 - ・ご案内ちらし
 - ・【音声読み上げ用】ご案内ちらし
- 3) 事前アンケート
- 4) 事後アンケート
- 5) 観光庁スライド資料

(1) 公募開始案内

1) 公募開始案内ページ（観光庁 HP）

「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」公募開始

最終更新日：2020年7月17日

観光庁は、誰もが気軽に参加できる旅行（ユニバーサルツーリズム）の普及促進を目指し、バリアフリー旅行サポート体制の強化に向けた実証事業を実施します。7月17日（金）から8月19日（水）まで、外国人障害者向けのバリアフリー旅行サポート体制の強化を予定している観光案内所を運営する団体を募集します。選定された団体にはバリアフリー旅行サポート体制の強化に係る準備費用の一部を負担いたします。

1. 募集主体

バリアフリー旅行サポート体制の強化事業を実施することができる運営団体（観光協会及びバリアフリーに関する団体や地域の宿泊団体等）

2. 応募受付期間

令和2年7月17日（金）～令和2年8月19日（水）

3. 事業概要

選定された団体には1件あたり50～100万円（税込）、合計500万円を上限として、以下項目のとおり、バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る準備費用の一部を負担します。

- ・外国人障害者の受入に向けた人材育成に係る費用
- ・地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化に係る費用
- ・多言語による宿泊施設のバリアフリー情報発信のためのツール作成に係る費用
- ・その他

4. 選定スケジュール

外部の有識者による選定委員会を開催し、選定を行います（8月中旬を予定）。

5. 応募書類の送付先

株式会社オーエムシー内「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業 事務局」
〒160-0004 東京都新宿区四谷4-34-1 新宿駅前アネックスビル6階

問い合わせ先

様式記入方法に関する相談等につきましては、以下連絡先にご相談下さい。

【連絡先】（業務委託事業者）
株式会社オーエムシー（担当：山根・横田・松嶋）
〒160-0004 東京都新宿区四谷4-34-1 新宿駅前アネックスビル6階
TEL：03-5362-0117
FAX：03-5362-0121
E-Mail：y_yamane@omc.co.jp
受付時間：9：15～17：15（月～金曜日（祝日を除く））

別添資料

- ・[応募要領](#)
- ・[様式1](#)
- ・[様式2](#)
- ・[【参考資料】事業イメージ](#)

[ページの先頭へ](#)

2) 別添資料

- ・ 募集要項
- ・ 様式 1
- ・ 様式 2
- ・ **【参考資料】** 事業イメージ

「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」実施に係る募集要項

観光庁観光産業課

1. 趣旨

少子高齢化の進展により、今後その活動の活発化が見込まれる高齢者や障害者にとっては、旅行に出る前の不安の解消や旅行中のトラブルの回避のためにも旅行先のバリアフリー情報の事前収集が不可欠となっています。高齢者や障害者のためにバリアフリー情報発信を目的としたバリアフリー旅行相談窓口が本年3月までに全国に46ヶ所設置されております。しかし、バリアフリー旅行相談窓口が設置されていない地域もあり、また外国人の高齢者や障害者への旅行サポート対応が不十分との指摘がございます。

観光庁では、これまでのユニバーサルツーリズム^{※1}促進施策のなかでバリアフリー旅行相談窓口の設置や機能強化に向けた各種施策を実施して参りました^{※2}。今年度は、各観光地域のバリアフリー旅行サポートを拡充することを目的とした「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」を実施します。

※1：ユニバーサルツーリズムとは、すべての人が楽しめるように創られた旅行であり、高齢や障害の有無にかかわらず、誰もが安心して参加出来る旅行のこと

※2：観光庁のこれまでのユニバーサルツーリズムに関する取組は以下を参照
観光庁HP：<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

2. 事業概要

「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」を実施しようとする運営団体を5件募集します。審査により選定された団体には事業開始後、事業に係る課題や問合せや利用状況等について報告をお願いします。

事業実施にあたっては、業務に必要な人材育成に係る費用や地域内バリアフリー旅行サポート情報を集約し、ホームページ等で一覧的に発信するための費用等の一部を負担いたします。事業の対象となる団体とは、現時点で地域のバリアフリー旅行サポート情報の集約や発信が不十分であり、多言語対応が可能な団体とさせていただきます。

本事業は観光庁が契約する受託事業者が事務局として、実施工程の管理補助・執行管理・コンサルティング等を行います。なお、本事業は補助金、交付金の類ではなく、観光庁の調査事業として行うものであり、事業の趣旨に合致する取組に要する経費を負担するものです。

3. 応募者の要件

以下の（1）及び（2）に掲げる要件を満たす団体を対象とします。

- （1）事業実施期間内にバリアフリー旅行サポート体制の強化事業を実施することができる運営団体（観光協会及びバリアフリーに関する団体や地域の宿泊団体等）であること^{※3}。

※3：複数の自治体等が運営する団体は、提供する情報内容が共通している場合であれば一括して申請することを可能とする。また、バリアフリー旅行サポート機能を外部の事業者に委託する場合であっても既存の運営団体が申請を行うこと（申請者となること）。

- (2)暴力団員が実質的に経営を支配する者又はこれに準ずるものとして、警察当局から、国土交通省公共事業等への排除要請があり、当該状態が継続している者でないこと。

4. 選定要件

- ・外国人旅行者の対応が十分に行えるスタッフが在籍しており、そのスタッフがバリアフリー旅行等障がい者対応等に関する専門知識習得のための研修や講習等の参加経験がある、あるいは本事業において上記の研修等を行う予定としても可とする。
- ・外国語によるバリアフリー旅行情報^{※4}の発信が継続的に可能であること。
- ・観光庁が作成した「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」や「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）」を参考とすること。
- ・観光庁又は事務局へ定期的な報告を行い、加えて事業に係る課題や改善点の整理、問合せ状況や利用状況等について翌年（令和3年）2月末日までに所定の様式にて終了報告をすること。また、観光庁にて3月に開催を予定している事業の効果検証を目的とした検討会に参加^{※5}ができること。

※4:ここで言う宿泊施設のバリアフリー情報とは、バリアフリー法や福祉のまちづくり条例等に定める基準によらず、基礎的な受入情報で可能とする（観光庁作成「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」16ページを参考とすること）。

※5:検討会出席に係る旅費等は参加者（選定された団体）の負担とする。

【事業規模】

選定された団体には1件あたり50～100万円（税込）、合計500万円を上限として、以下項目のとおり、バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る準備費用を負担します。

- ・外国人障害者の受入に向けた人材育成に係る費用
- ・地域の宿泊施設を活用したバリアフリーサポート体制の強化に係る費用（宿泊施設以外の観光施設や交通機関等の調査は対象外）
- ・多言語による宿泊施設のバリアフリー情報発信のためのツール作成に係る費用
- ・その他、これらに関する費用

ただし、物品の購入（紙媒体等の広告ツールを除く）は負担の対象外とします。

【支払方法】

バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る準備費用は、事業実施期間終了後に、事務局（業務委託事業者）より一括でお支払いします。費用の支払にあたっては、係った費用を証明できる書類を事務局（業務委託事業者）に所定の期間内に提出することを条件とします。

5. 事業実施期間

- ・令和2年8月（選定団体決定日）～令和3年2月末日（予定）

6. 応募に際しての必要書類

- ・応募に際しては、以下の様式に記入の上、提出して下さい。様式については観光庁のホームページからダウンロードできます。

(1) 様式1：応募書

- ・応募者の概要、現状の取組み状況や本事業で実施予定のバリアフリー旅行サポート体制の強化のサービス内容や特徴等について記載して下さい。

(2) 様式2：必要経費の概算

- ・様式1に必要経費の概算（税込）について記載して下さい。なお、最終的な支援金額の確定、精算および支払いについては、事業終了後に提出いただく証憑書類等の確認後に決定いたします。

(3) その他

- ・応募者の概要を把握する上での補足資料として、組織や事業のパンフレット、定款（規約）、その他必要資料等を可能な範囲で添付して下さい。

7. 募集期間・応募方法

(1) 募集期間

- ・令和2年 月 日（ ）～8月19日（水）【当日消印有効】

(2) 応募方法

- ・応募書類は、下記送付先に持参又は郵送（書留郵便に限る）で3部及び電子媒体（光ディスク（CD-R 又はDVD-R ディスク））1部を提出して下さい。

【提出先】（業務委託事業者）

株式会社オーエムシー内「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業 事務局」
（担当：山根・横田・松嶋）

〒160-0004 東京都新宿区四谷4-34-1 新宿御苑前アネックスビル8階

※応募書類提出後に必要に応じて、ヒアリングを実施する場合があります。

8. 選定について

(1) 選定方法

- ・提出された応募書類をもとに、以下の選定基準を参考にしながら、第三者委員会による総合的な審査を行い選定します。

【選定基準】

①必須項目

外国人の高齢者・障害者の対応が可能であること

（JNTO 認定案内所、外国語対応が可能なスタッフの常駐 他）

バリアフリー旅行サポート体制の強化に向けた計画が明確であること

ホームページにより地域の観光案内に係る情報発信が構築されていること

旅行相談に対応できるスタッフは支援、介助、救急医療等のユニバーサルツーリズムに必要な知識を習得していること（予定含む）

車いす等補助器具のレンタル事業者や介護サポート事業者等ユニバーサルツーリズム関連事業者との連携が確立していること

- 本事業に係る収支が明確であること
- ※上記の全てに該当していること

②発展性

- 車いす等補助器具のレンタルや介護サポート等関連サービスの提供が自らの施設で可能であること
 - バリアフリー情報が公表できる宿泊施設及び観光施設、交通機関等のバリアフリー情報の提供が可能であること
 - バリアフリー旅行サポートに関するプレスリリース等の発出やマスメディアからの取材の受入れに積極的であること
 - オリンピック・パラリンピックに向けた需要が見込まれること
(例えば、競技開催地、事前キャンプ地、ホストタウン 他)
- ※上記のいずれかに該当している場合に加点の対象とする

(2) 選定結果の通知

- ・選定結果の通知については、速やかに観光庁のホームページ等で結果を公表するとともに、選定された応募者には文書にて通知します。
- ・選定結果の通知は、観光庁または観光庁から委託を受けた事業者から行います。

9. 問い合わせ先

様式記入方法に関する相談等につきましては、以下連絡先にご相談下さい。

【連絡先】(業務委託事業者)

株式会社オーエムシー内「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業 事務局」

(担当：山根・横田・松嶋)

〒160-0004 東京都新宿区四谷 4-34-1 新宿御苑前アネックスビル 8階

TEL：03-5362-0117 FAX：03-5362-0121 E-Mail：y_yamane@omc.co.jp

受付時間：9：15～17：15 (月～金曜日 (祝日を除く))

10. その他

- ・応募に必要な資格のない者の提出した書類、また、提出した書類に虚偽の記載を行った場合は、当該書類を無効とします。
- ・必要書類の作成、提出に係る費用は、提出者の負担とします。
- ・提出された書類は、原則返却しないこととします。
- ・提出された書類は、当該応募者に無断で二次的な使用は行いません。
- ・採択された書類は、「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」(平成11年5月14日法律第42号)において、行政機関が取得した文書について、開示請求者からの開示請求があった場合は、当該企業等の権利や競争上の地位等を害するおそれがないものについては、開示対象となる場合があります。

以上

【様式1】

「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」に関する応募書

令和 2 年 月 日

バリアフリー旅行サポート体制の強化
に係る実証事業事務局 あて

(住所・団体名・代表者名) 印

標記について提出いたします。

【問い合わせ先】

組織・役職名：

氏 名：

住 所 〒

TEL：

FAX：

E-mail：

「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」に関する応募書

1. 応募者名、応募者の概要

(応募者名)

(応募者の概要)

① 応募者の名称および企業又は団体の概要（現状の観光案内所としてのサービス内容、職員数、企業・団体活動実績（沿革）、現在公表しているホームページの特徴（多言語対応等）を記載して下さい。

※複数の自治体等が運営する団体におかれては、提供する情報内容が共通している場合であれば一括して申請することができます。また、バリアフリー旅行サポート機能を外部の事業者へ委託する場合であっても既存の運営団体が申請して下さい（申請者となること。）。

② 暴力団員が実質的に経営を支配する者又はこれに準ずるものとして、警察当局から、国土交通省公共事業等への排除要請等を受けた経験のないことを記載して下さい。なお、本項目については、事務局より確認を行う場合があります。

2. 本事業に係る収支（別添【様式2】に記載）

本事業に係る収支（観光庁が負担する費用）の概要を【様式2】に記載して下さい。

3. 本事業で実施予定のバリアフリー旅行サポート体制の強化の特徴

(1) 実施体制

○ 対応するスタッフの支援、介助、救急医療等ユニバーサルツーリズムに必要となる知識の習得状況（資格・研修の受講等、予定含む）について記載して下さい。また、本事業を新たに外部の組織に委託する場合はその組織の概要、業務実績について記載してください（委託先が確定していない場合は委託先に求める要件等を記載して下さい。）。

(2) 設置計画

○ バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業の詳細な計画について記載してください。また、本事業終了以降の予定についても可能な限り記載をお願いします。

(3) 関連事業者との連携体制

○ 医療機関や車いす等の補助器具のレンタルサービス事業者、介護サポート事業者等ユニバーサルツーリズム関連事業者との連携体制について記載して下さい。

(4)自らの施設において提供可能なサービス

○車いす等の補助器具のレンタルや介護サポート等関連サービスについて、自らの施設で予定しているサービス内容を記載してください。

(5)バリアフリー情報が公表できる宿泊施設

○ホームページ上でバリアフリーのサポート体制の強化について紹介できる宿泊施設数（目標値）について記載して下さい（地域の全宿泊施設数の記載もお願いします。）。

(6)バリアフリー情報が公表できる観光施設、交通機関

○本事業で予定する強化計画の結果、ホームページ上等でバリアフリー情報を面的に紹介するために必要な観光施設や交通機関等のバリアフリー情報提供の可能性を記載して下さい。

(7)メディア対応

○プレスリリース、内覧会の開催やマスメディアからの取材対応等の予定があれば記載して下さい。

(8)オリンピック・パラリンピックに向けた対応

○オリンピック・パラリンピック東京開催を契機としたユニバーサルツーリズム需要見込みがあれば記載してください（例：競技開催地、事前キャンプ地、ホストタウン、関連旅行商品の造成 他）。

(9)関連補助事業等

○本事業と同時に取組む他の補助事業等（採択済み及び応募中のもの）がある場合には、その調査・事業名、実施主体、補助機関（国、県等）、概要（補助内容等）、本事業との関連性について記載して下さい。自治体による観光案内所運営に係る交付金等の負担金は除きます。

「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」に関する
応募書(事業収支の概算)

【応募者名】

(単位:円)

NO	項目	内訳	金額	概要
1	外国人障害者の受入 に向けた人材育成に 係る費用			
		小計		
2	地域の宿泊施設を活用したバリアフリー サポート体制の強化 に係る費用			
		小計		
3	多言語による宿泊施設 のバリアフリー情報 発信のためのツール 作成に係る費用			
		小計		
4	その他			
		小計		
合計				

【記入に際しての注意点】 必要経費の概算については、今回の事業において負担を希望する金額(50~100万円、税込)の内訳を、記載して下さい。費用の一部を負担する項目については全体額がわかるように記載をお願いします。本概算は、選定に際しての目安とさせていただくためのもので、事業において負担する金額を決定するものではありません。なお、負担する金額は、第三者委員会での評価結果を踏まえ、採択後に調整の上決定いたします。

ユニバーサルツーリズム促進事業

- 誰もが旅行を楽しめるよう、旅行会社や介護事業者等と連携し、観光地や移動時等における高齢者や移動時等における高齢者や肢体不自由・認知症・視覚障害等様々な障害を有する者のサポート体制の強化を図る。

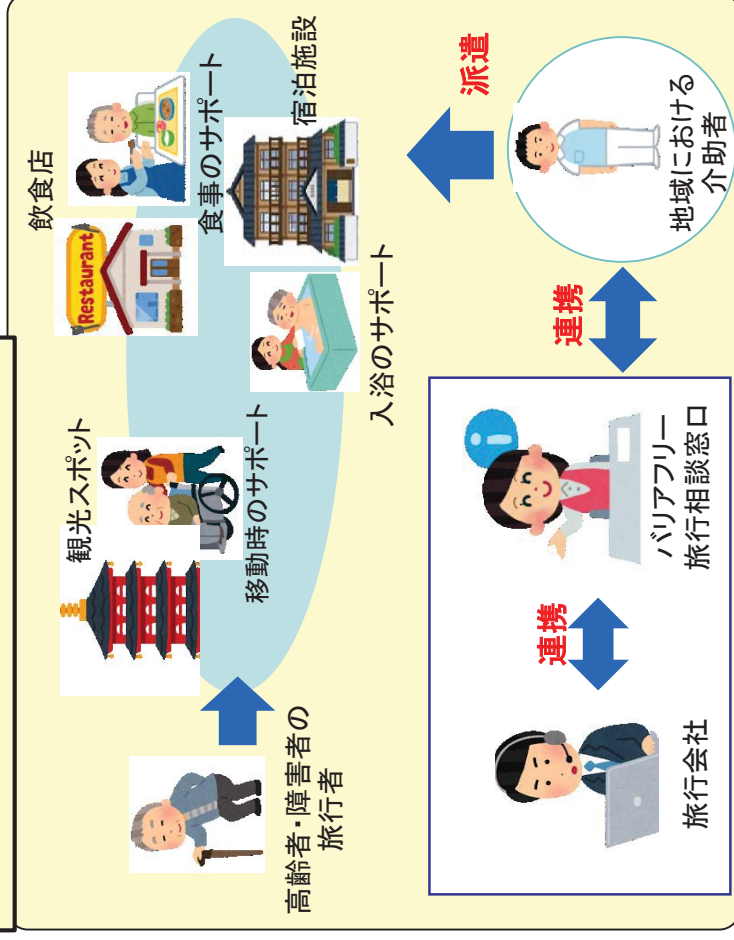
事業概要

旅行の際のサポート体制を求めると高齢者・障害者も少なくないことから、移動や食事・トイレ等の手伝いを現地において容易に確保できるサポート体制を確立することを目的とした実証事業を実施する。

事業内容

- ①観光地におけるサポート体制の現状調査**
観光地や移動時等における、高齢者・障害者に対するサポート体制の現状調査及び課題の抽出
- ②海外事例調査**
ユニバーサルツーリズム先進国の事例調査及びインバウンド需要調査
- ③サポート体制のあり方検討**
高齢者・障害者や有識者を交え、障害の程度に応じたサポート体制のあり方の検討
- ④実証事業の実施**
旅行会社等と連携し、全国の複数地域で様々な障害ごとのサポート体制のあり方を踏まえた実証事業の実施
- ⑤事業結果の普及・啓発**
事業成果の公表等を通じた業界全体への展開

旅行時のサポート体制のイメージ



(2) 対象事業の選定結果

1) 選定結果公表ページ（観光庁 HP）

観光庁ホーム > 報道・会見 > トピックス > 2020年 > 「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」の対象団体を選定しました

「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」の対象団体を選定しました

最終更新日：2020年10月15日

観光庁では、誰もが気兼ねなく参加できる旅行（ユニバーサルツーリズム）の普及促進を目指し、「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」を実施しております。今般、外部の有識者委員会の審査により、実証事業の対象となる団体を選定しましたのでお知らせいたします。

選定団体

- 一般社団法人長瀬町観光協会
- 一般社団法人しずくいし観光協会
- 特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター
- 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体
- 小野川温泉観光知実行委員会

参考

- 「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」の公募については以下のページをご覧ください。
[「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」公募開始](#)
- 観光庁ユニバーサルツーリズム促進事業について
[ユニバーサルツーリズムについて](#)

このページに関するお問い合わせ

株式会社オーエムシー「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業事務局」
担当：山根・横田・松嶋
TEL：03-5362-0117
FAX：03-5362-0121
E-Mail：y_yamane@omc.co.jp
受付時間：9:15～17:15（月～金曜日（祝日を除く））

※個別の審査結果に関するお問い合わせにはお答えできません。

■ ページの先頭へ

(3) 開催告知案内

- 1) 開催告知案内ページ（観光庁 HP）

[観光庁ホーム](#) > [報道・会見](#) > [トピックス](#) > [2021年](#) > 令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム開催のお知らせ

令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム開催のお知らせ

最終更新日：2021年2月16日

観光庁では、誰もが気兼ねなく参加できる旅行、ユニバーサルツーリズムの普及・促進に取り組んでいます。このたび、地域におけるバリアフリー旅行のサポート拡充を目的とした実証結果のご報告と、各方面でご活躍中の有識者による講演やトークセッションを通じて、ユニバーサルツーリズムの今後について皆さまと考えるオンラインシンポジウムを開催します。

[ご案内ちらし](#) (PDF)

[【音声読み上げ用】ご案内ちらし](#) (Word)

開催概要

■日時：令和3年3月9日（火）14：00～17：00

■開催方法：オンライン開催（YouTubeライブ配信）

ご視聴希望の方は、下記URLもしくはQRコードからお進みください。

URL：<https://youtu.be/ufphB5fEsgw>



※事前申込不要、参加無料

※後日アーカイブ動画を配信予定です。準備ができ次第、別途お知らせします。

※情報保障（手話通訳、UDトークによる文字支援をご準備しております）

当日UDトークをご希望の方は y_yamane@omc.co.jp までその旨をメールでご連絡ください。UDトーク用のURLをお送りします。

なお、アーカイブ配信の際は画面上に字幕を表示します。

[ご案内ちらし](#) (PDF)

[【音声読み上げ用】ご案内ちらし](#) (Word)

プログラム

14:00~14:05	主催者挨拶
14:05~15:15	実証結果報告 [1]一般社団法人しずくしいし観光協会 [2]小野川温泉観光知実行委員会 [3]一般社団法人長瀬町観光協会 [4]伊勢志摩バリアフリーツアーセンター [5]長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体 講評・総括：令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会
15:15~15:25	休憩
15:25~15:45	ゲスト講演 猪狩 ともか氏（アイドルグループ「仮面女子」メンバー）
15:45~16:55	トークセッション「ユニバーサルツーリズムの普及に向けて」 広瀬 浩二郎氏（国立民族学博物館 准教授） 淵山 知弘氏（株式会社プランニングネットワークユニバーサルツーリズムアドバイザー） 三代 達也氏（車椅子トラベラー） モデレーター：山崎 まゆみ氏（跡見学園女子大学 兼任講師）
17:00	閉会

※プログラムおよび出演者は一部変更となる場合がございます。ご了承ください。

質問や取り上げてほしい話題を募集します

出演者へのご質問やメッセージ、トークセッションで取り上げてほしい話題などを募集します。専用のお問合せフォームにて受け付けておりますので、この機会にぜひお寄せください。

【受付期間：令和3年3月4日（木）まで】

専用お問合せフォームは[こちら](#)

URL：<https://forms.gle/MKw7S96QBd9MoXJc7>



※シンポジウム当日はチャットからの参加も可能です。

チャットは[こちら](#)（当日のみ）

URL：<https://omc2017.webex.com/omc2017/j.php?MTID=m1bd7e3f18d4e5fe48d248f51804a89c5>

オンラインシンポジウムに関するお問い合わせ

株式会社オーエムシー内 令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム事務局

担当：山根、松嶋

TEL：03-5362-0117

E-mail：y_yamane@omc.co.jp

このページに関するお問い合わせ

観光庁 観光産業課 谷川、竹川

TEL：03-5253-8111（内線：27323）

観光庁 [\[アクセス・地図\]](#)

住所：〒100-8918 東京都千代田区霞が関2-1-2

電話：03-5253-8111（国土交通省代表）

[ご質問・使い方](#) | [サイトポリシー](#) | [著作権・リンク、免責事項について](#)

Copyright © Japan Tourism Agency. All Rights Reserved.

2) 別添資料

- ・ご案内ちらし
- ・【音声読み上げ用】ご案内ちらし

観光庁主催

令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業 オンラインシンポジウム

観光庁では、誰もが気兼ねなく参加できる旅行、ユニバーサルツーリズムの普及・促進に取り組んでいます。

このたび、地域におけるバリアフリー旅行のサポート拡充を目的とした実証結果の報告と、各方面でご活躍中の有識者による講演やトークセッションを通じて、ユニバーサルツーリズムの今後について皆さまと考えるオンラインシンポジウムを開催します。

参加無料
申込不要

令和3年3月9日(火) 14:00~17:00

オンライン開催(YouTube ライブ配信)

URL: <https://youtu.be/ufphB5fEsqw>

※アーカイブ配信あり(詳細は後日、観光庁ホームページにてお知らせします)



プログラム(予定)

14:00~14:05	主催者挨拶 多田 浩人(観光庁観光産業課 課長)
14:05~15:15	「バリアフリー旅行サポート体制の強化にかかる実証」結果報告 一般社団法人しずくいし観光協会 小野川温泉観光知実行委員会 一般社団法人長瀬町観光協会 特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター 長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体 講評・総括 令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会
15:15~15:25	休憩
15:25~15:45	ゲスト講演 猪狩 ともか氏(地下アイドルグループ「仮面女子」メンバー)
15:45~16:55	トークセッション 広瀬 浩二郎氏(国立民族学博物館 准教授) 瀧山 知弘氏(株式会社プランニングネットワーク ユニバーサルツーリズムアドバイザー) 三代 達也氏(車椅子トラベラー) モデレーター 山崎 まゆみ氏(跡見学園女子大学 兼任講師)
17:00	閉会

※プログラムおよび出演者は一部変更となる場合がございます。ご了承ください。

出演者プロフィール



猪狩 ともか 氏

アイドルグループ「仮面女子」メンバー

2018年、強風で倒れてきた看板の下敷きになり脊髄損傷を負い、下半身不随に。絶対安静の状態からリハビリを経て、車椅子に乗りながらアイドルとして復帰を果たす。現在はアイドル以外に、東京都の「パラ応援大使」や「東京2020オリンピックの成功とバリアフリー推進に向けた懇談会」のメンバーとして、活動の場を広げている。シニア世代向けのフリーマガジンで旅に関するコラムを連載中。



広瀬 浩二郎 氏

国立民族学博物館 准教授

13歳の時に失明。盲学校から京都大学に進学し、同大学院で文学博士号取得。「ユニバーサル・ミュージアム」(誰もが楽しめる博物館)の研究に取り組み、「触」をテーマとする各種イベントを全国で開催している。



淵山 知弘 氏

株式会社プランニングネットワーク ユニバーサルツーリズムアドバイザー
(office FUCHI ~オフィス・フチ~ 代表)

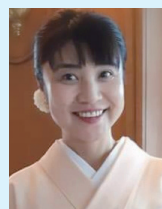
22年間にわたり大手旅行会社でユニバーサルツーリズムに携わった経験を活かし、全国の自治体のアドバイザーとして受入れ環境整備やコンテンツ開発などに関わる。日本旅行業協会(JATA)ユニバーサルツーリズム推進部会前部会長。



三代 達也 氏

車椅子トラベラー

18歳の時にバイク事故で頸髄を損傷、車椅子生活に。ハワイ旅行をきっかけに海外への憧れを抱き、23カ国42都市以上を回り世界一周を達成。3月に沖縄へ移住し、自身のYouTubeチャンネルで当地の魅力を発信予定。



山崎 まゆみ 氏

跡見学園女子大学 兼任講師(観光温泉学)

VISIT JAPAN大使のほか、ユニバーサルツーリズム関連のさまざまな委員を歴任。これまで日本のみならず世界32か国の温泉を巡り、東京新聞やNHKラジオ深夜便でバリアフリー温泉の情報を発信している。

令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会メンバー

委員長 久保田 美穂子 氏(亜細亜大学 准教授)

委員 稲垣 具志 氏(中央大学研究開発機構 准教授)

グリズデイル・バリージョシュア 氏(社会福祉法人江寿会 アゼリー江戸川 ウェブマスター)

田口 亜希 氏(一般社団法人日本パラリンピアンズ協会 副会長)

山崎 まゆみ 氏(跡見学園女子大学 兼任講師)

質問や取り上げてほしい話題を募集します!!

出演者に聞いてみたいこと、トークセッションで取り上げてほしい話題等をこの機会にぜひお寄せください。

● 事前受付(3月4日まで)

下記URLもしくはQRコードよりお問い合わせフォームにお進みください。

URL:<https://forms.gle/MKw7S96QBd9MoXJc7>



● 当日受付(3月9日14:00 ~トークセッション終了時まで)

下記URLよりチャットでご質問ください。

※スマートフォンやタブレットをご利用の場合はアプリのインストールを推奨します。

URL:<https://omc2017.webex.com/omc2017/j.php?MTID=m1bd7e3f18d4e5fe48d248f51804a89c5>

情報保障(手話通訳、UDトークによる文字支援をご準備しております)

当日UDトークをご希望の方は y_yamane@omc.co.jp までその旨をメールでご連絡ください。UDトーク用のURLをお送りします。なお、アーカイブ配信の際は画面上に字幕を表示します。

お問い合わせ先

株式会社オーエムシー内 令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム事務局(担当:山根、松嶋)
Tel: 03-5362-0117 Fax: 03-5362-0120 e-mail:y_yamane@omc.co.jp

観光庁主催

令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業

オンラインシンポジウム

観光庁では、誰もが気兼ねなく参加できる旅行、ユニバーサルツーリズムの普及・促進に取り組んでいます。このたび、地域におけるバリアフリー旅行のサポート拡充を目的とした実証結果の報告と、各方面でご活躍中の有識者による講演やトークセッションを通じて、ユニバーサルツーリズムの今後について皆さまと考えるオンラインシンポジウムを開催します。

参加無料申込不要

令和3年3月9日（火）14：00～17：00

オンライン開催（YouTube ライブ配信）

URL：<https://youtu.be/ufphB5fEsqw>

アーカイブ配信あり（詳細は後日、観光庁ホームページにてお知らせします）

プログラム（予定）

14:00～14:05 主催者挨拶 多田 浩人（観光庁観光産業課 課長）

14:05～15:15 「バリアフリー旅行サポート体制の強化にかかる実証」結果報告

一般社団法人しずくいし観光協会

小野川温泉観光知実行委員会

一般社団法人長瀬町観光協会

特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリースターセンター

長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体

講評・総括 令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会

15:15～15:25 休憩

15:25～15:45 ゲスト講演 猪狩 ともか氏（地下アイドルグループ「仮面女子」メンバー）

15:45～16:55 トークセッション

広瀬 浩二郎 氏（国立民族学博物館 准教授）

淵山 知宏 氏（株式会社プランニングネットワーク ユニバーサルツーリズムアドバイザー）

三代 達也 氏（車椅子トラベラー）

モデレーター 山崎 まゆみ 氏（跡見学園女子大学 兼任講師）

17:00 閉会

プログラムおよび出演者は一部変更となる場合がございます。ご了承ください。

出演者プロフィール

猪狩 ともか 氏 アイドルグループ「仮面女子」メンバー

2018年、強風で倒れてきた看板の下敷きになり脊髄損傷を負い、下半身不随に。絶対安静の状態からリハビリを経て、車椅子に乗りながらアイドルとして復帰を果たす。現在はアイドル以外に、東京都の「パラ応援大使」や「東京2020オリンピックの成功とバリアフリー推進に向けた懇談会」のメンバーとして、活動の場を広げている。シニア世代向けのフリーマガジンで旅に関するコラムを連載中。

広瀬 浩二郎 氏 国立民族学博物館 准教授

13歳の時に失明。筑波大学附属盲学校から京都大学に進学し、同大学院で文学博士号取得。「ユニバーサル・ミュージアム」（誰もが楽しめる博物館）の研究に取り組み、“触”をテーマとする各種イベントを全国で開催している。

淵山 知弘 氏 株式会社プランニングネットワーク ユニバーサルツーリズムアドバイザー（office FUCHI ～オフィス・フチ～ 代表）

22年間にわたり大手旅行会社でユニバーサルツーリズムに携わった経験を活かし、全国の自治体のアドバイザーとして受入れ環境整備やコンテンツ開発などに関わる。日本旅行業協会（JATA）ユニバーサルツーリズム推進部会前部会長。

三代 達也 氏 車椅子トラベラー

18歳の時にバイク事故で頸髄を損傷、車椅子生活に。ハワイ旅行をきっかけに海外への憧れを抱き、23カ国42都市以上を回り世界一周を達成。3月に沖縄へ移住し、自身のYouTubeチャンネルで当地の魅力を発信予定。

山崎 まゆみ 氏 跡見学園女子大学 兼任講師（観光温泉学）

VISIT JAPAN大使のほか、ユニバーサルツーリズム関連のさまざまな委員を歴任。これまで日本のみならず世界32カ国の温泉を巡り、東京新聞やNHKラジオ深夜便でバリアフリー温泉の情報を発信している。

令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会メンバー

委員長 久保田 美穂子 氏（亜細亜大学 准教授）

委員

稲垣 具志 氏（中央大学研究開発機構 准教授）

グリズデイル・バリージョシュア 氏（社会福祉法人江寿会 アゼリー江戸川 ウェブマスター）

田口 亜希 氏（一般社団法人日本パラリンピアンズ協会 副会長）

山崎 まゆみ 氏（跡見学園女子大学 兼任講師）

質問や取り上げてほしい話題を募集します！！

出演者に聞いてみたいこと、トークセッションで取り上げてほしい話題等をこの機会にぜひお寄せください。

事前受付（3月4日まで）

下記 URL もしくは QR コードよりお問い合わせフォームにお進みください。

URL： <https://forms.gle/MKw7S96QBd9MoXJc7>

当日受付（3月9日 14:00 ～トークセッション終了時まで）

下記 URL よりチャットでご質問ください。

※スマートフォンやタブレットをご利用の場合はアプリのインストールを推奨します。

URL：

<https://omc2017.webex.com/omc2017/j.php?MTID=m1bd7e3f18d4e5fe48d248f51804a89c5>

情報保障（手話通訳、UD トークによる文字支援をご準備しております）

当日 UD トークをご希望の方は y_yamane@omc.co.jp までその旨をメールでご連絡ください。UD トーク用の URL をお送りします。なお、アーカイブ配信の際は画面上に字幕を表示します。

お問い合わせ先

株式会社オーエムシー内

令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム事務局（担当：山根、松嶋） Tel: 03-5362-0117 Fax: 03-5362-0120 e-mail: y_yamane@omc.co.jp

3) 事前アンケート

【事前質問】 問い合わせフォーム

このたびは、観光庁主催「令和2年度ユニバーサルツーリズム促進事業オンラインシンポジウム」お問い合わせフォームにアクセスいただき、誠にありがとうございます。出演者へのご質問やメッセージ、トークセッションで取り上げてほしい話題など、この機会にぜひお寄せください。

【利用規約】

- ・ご入力いただいた内容は、本シンポジウムをよりよいものにするために、記録、保存し参考にさせていただきます。
- ・ご質問やメッセージを本シンポジウム内でお名前（ニックネーム）とともに紹介させていただくことがあります。匿名希望の方は「お名前」欄を未入力、もしくはニックネームをご入力ください。
- ・個人情報は本シンポジウム終了後、「アンケートご協力のお願い」を送付するために使用させていただく場合があります。その他の目的で使用したり、第三者に提供することはありません。

メールアドレス *

記述式テキスト（短文回答）
.....

お名前(ニックネーム)

記述式テキスト（短文回答）
.....

ご職業 *

- 旅行関係
- 宿泊関係
- 医療・福祉関係
- 交通・運輸関係
- 飲食・レジャー関係
- 観光協会・観光案内所・DMO
- バリアフリーツアー相談窓口
- 地方自治体
- 官公庁・団体
- メディア関係
- 学生
- 家事専業
- 定年退職者
- その他...

ご年齢 *

- 10歳未満
- 10代
- 20代
- 30代
- 40代
- 50代
- 60代
- 70代
- 80歳以上

お問い合わせ内容（出演者へのご質問やメッセージ、取り上げてほしい話題） *

記述式テキスト（長文回答）
.....

4) 事後アンケート

観光庁主催：令和2年度ユニバーサルツーリズム 促進事業オンラインシンポジウム視聴者アンケート

本日はご視聴ありがとうございます。今後の参考とさせていただきます。以下のアンケートにご協力をお願いいたします。

1.性別

- 男性
- 女性
- その他

2.ご年齢

- 10歳未満
- 10代
- 20代
- 30代
- 40代
- 50代
- 60代
- 70代
- 80歳以上

3.ご職業

- 旅行関係
- 宿泊関係
- 医療・福祉関係
- 交通・運輸関係
- 飲食・レジャー関係
- 観光協会・観光案内所・DMO
- バリアフリーツアー相談窓口
- 地方自治体
- 官公庁・団体
- メディア関係
- 学生
- 家事専業
- 定年退職者
- その他...

4.本日のシンポジウム開催について、何でお知りになりましたか？（複数回答可）

- 観光庁ホームページ
- 観光協会・団体からのお知らせ
- SNS
- メディアの記事
- 「旅介」で紹介されているのを見た
- 知人からの口コミ
- 登壇者からの紹介
- その他...

5.本日のシンポジウムを視聴された理由は何ですか？（複数回答可）

- 実証結果報告に興味があったから
- ゲスト講演に興味があったから
- トークセッションに興味があったから
- 仕事でユニバーサルツーリズムに関わっているから
- 視聴するように指示されたから
- 知人に勧められて
- その他...

6.「ユニバーサルツーリズム」について、以前からご存知でしたか？

- よく知っている
- 少しは知っている
- あまり知らなかった
- 全く知らなかった

7.本日のシンポジウムに対する満足度を教えてください。

- | | | | | | | |
|-------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 非常に満足 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | 非常に不満 |

8.本日のシンポジウムで特に興味深かったものをお教えてください。（複数回答可）

- 実証結果報告：一般社団法人しずくしい観光協会（岩手県）
- 実証結果報告：小野川温泉観光知実行委員会（山形県）
- 実証結果報告：一般社団法人長瀬町観光協会（埼玉県）
- 実証結果報告：特定非営利活動法人伊勢志摩バリアフリーセンター（三重県）
- 実証結果報告：長崎ユニバーサルツーリズム産業共同提案体（長崎県）
- ゲスト講演
- トークセッション

9.プログラムごとのご感想をお聞かせください。

	大変参考になっ..	参考になった	普通	あまり参考に..	参考にならな..
実証結果報告	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ゲスト講演	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
トークセッション	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10.オンライン配信に対する満足度を教えてください。

	1	2	3	4	5	
非常に満足	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	非常に不満

11.今後も「ユニバーサルツーリズム」に関するイベントを開催する場合、ご参加を希望されますか？

- 参加したい
- 参加したくない
- イベントの内容による

12.今後「ユニバーサルツーリズム」に関して取りあげてほしい内容等があれば、ご記入ください。
(自由記述)

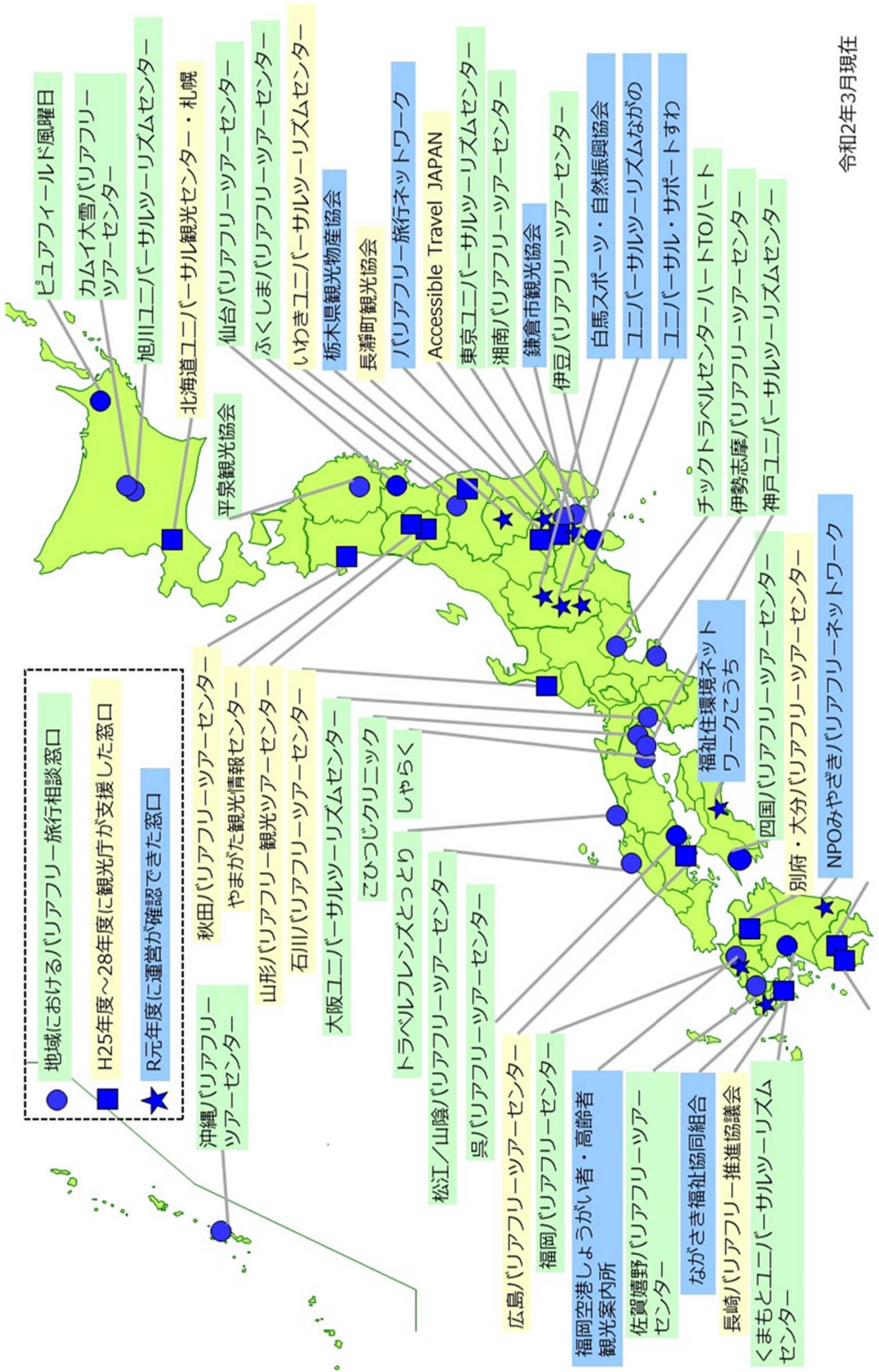
記述式テキスト (長文回答)

13.その他、ご感想・ご意見等、お聞かせください。(自由記述)

記述式テキスト (長文回答)

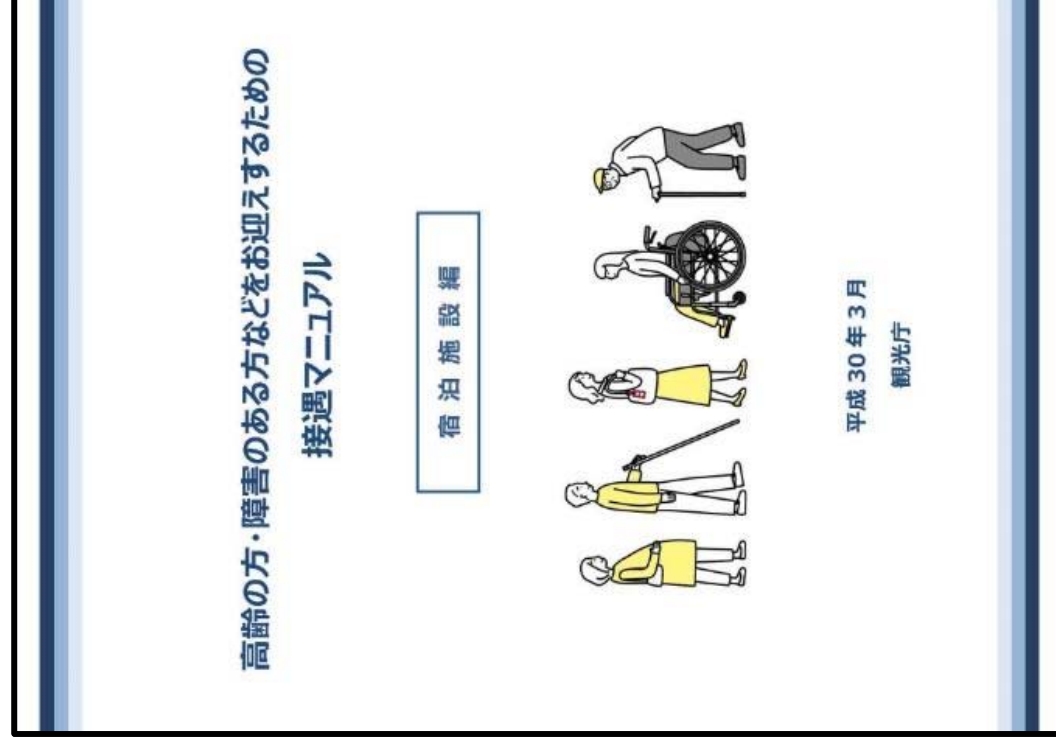
5) 観光庁スライド資料

主なバリアフリー旅行相談窓口





『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30年8月発行）



『高齢の方・障害のある方などをお迎える
ための接遇マニュアル』（平成30年3月発行）

全国各地の観光地において、全ての訪日外国人旅行者がストレスフリーで快適に宿泊できる環境を整備するため、旅館・ホテル等の宿泊施設が実施するWi-Fi整備、客室や共用部のバリアフリー化の推進、「新しい生活様式」に対応した感染症対策等に関する個別の取組を支援する。

補助対象事業者：旅館業法の営業許可を得た宿泊事業者（旅館・ホテル等）

宿泊施設基本的ストレスフリー環境整備

1 / 3 補助 1 宿泊事業者当たり **上限150万円**

① 無料Wi-Fi環境の整備

② トイレの洋式化

③ 多言語対応を図るための整備
(国際放送設備の整備、タブレット端末の整備、館内案内表示の多言語化)

館内のご案内
Information
관내 안내
館内指南

感染症対策に対する取組

サーモグラフィーの導入

非接触体温計の導入

等

拡充

混雑状況の「見える化」

非接触型チェックインシステムや
キーレスシステムの導入 等

※宿泊事業者（5以上）による協議会が申請することが必要
一定の要件（DMOや自治体と連携し、地域のインバウンドを向上させるための具体的取組を実施等）を満たせば単独申請も可能

宿泊施設バリアフリー化促進事業

1 / 2 補助 1 宿泊事業者当たり **上限500万円**

バリアフリー客室の整備

個室浴室のバリアフリー化

客室トイレのバリアフリー化

食堂の段差解消

館内通路の段差解消

バリアフリーワークーションスペースの整備

共用トイレのバリアフリー化

スロープの設置

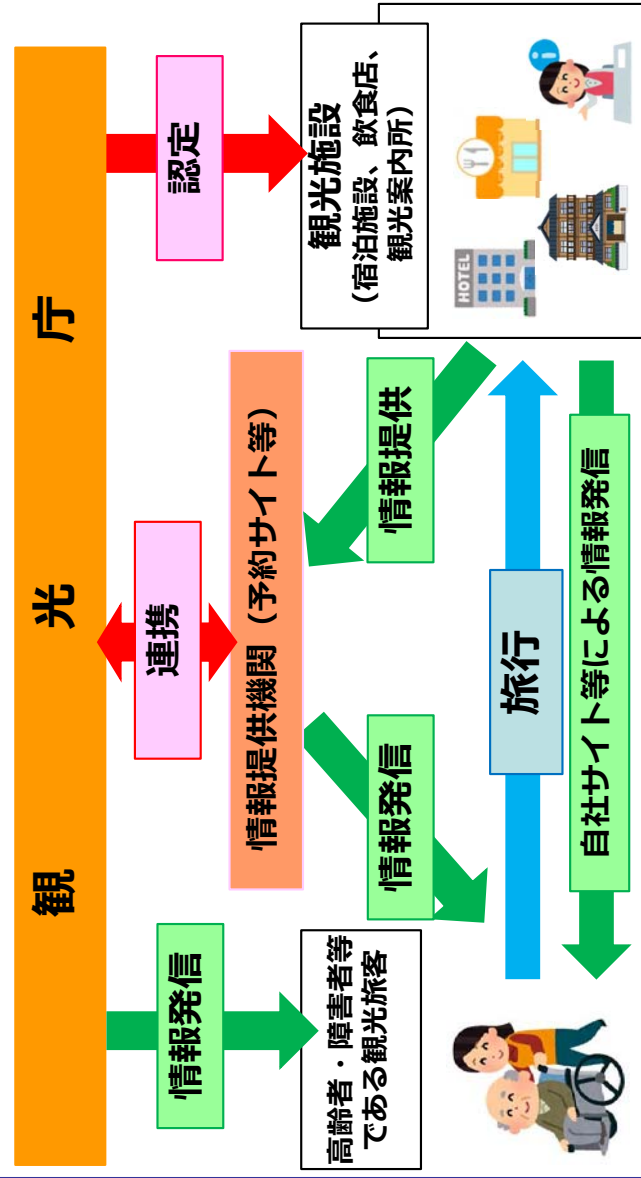
エレベーターの設置 等

観光施設における心のバリアフリー認定制度

背景・必要性

- 高齢者、障害者等の潜在的な観光需要があるところ、**観光施設におけるバリア・バリアフリーに関する情報が不足**している。
- 高齢者、障害者等がより安全で快適な旅行をするための環境整備が求められるところ、ハード面でのバリアフリー対応に加え、「心のバリアフリー」の観点から、**ソフト面でのバリアフリー対応を促進する必要がある**。
- 「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律」（令和2年法律第28号）が成立し、令和2年6月より施行された。

認定制度による情報発信



認定対象



- ※1：以下のいずれかに該当する施設
 - i) 旅館業法上の営業許可を得ている施設
 - ii) 国家戦略特別区域法上の認定を受けている施設
 - iii) 住宅宿泊事業法上の届出をしている施設
- ※2：食品衛生法上の営業許可を得ている施設
- ※3：日本政府観光局から外国人観光案内所の認定を受けている施設等

本制度の趣旨

バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を幅広く認定することにより、「心のバリアフリー」の取組の裾野拡大や取組全体の底上げを図る。

過去のユニバーサルツーリズム促進事業の結果や
各種マニユアルは、観光庁ホームページで公表しています。



観光庁 ユニバーサルツーリズム

検索

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業

報告書

令和3年3月

観光庁観光産業課