

## 背景

少子高齢化の進展や外国人観光客や個人旅行の増加など観光を取り巻く状況の変化により、高齢者や障害者、外国人などの観光客の多様なニーズに対応できるような受入態勢の整備が求められている。

## 目的

高齢者や障害者など誰もが安心して旅行を楽しめるよう、バリアフリー観光の受入態勢を整備し、満足度の向上とさらなる誘客につなげる。

## 目指す姿

### Step1 バリアフリー観光に係る相談態勢の整備

高齢者、障害者など幅広いニーズを持つ旅行者に、きめ細かな情報提供ができる。

### Step2 県全体でバリアフリー観光の理解が進む

県全体で理解が深まり、おもてなしの向上につながると同時に気運が高まることでハード、ソフト両面からバリアフリー化が進展する。

### Step3 バリアフリー観光の取組の認知度が向上

高齢者や障害者などにバリアフリー観光に関する取組が認知され、旅行先の候補となる。

## R2年度の取組

### バリアフリー観光相談窓口の運営

- ・バリアフリー観光相談窓口を開設し、通年対応できる体制を整え、旅行者の受入対応を行う。
- ・観光、宿泊、交通施設の現地調査の実施

### 相談窓口の強化・スキルアップ

- ・相談窓口の取組の検証を行い相談対応の改善点等をフィードバックする

### バリアフリー観光情報の発信

- ・インフルエンサーを招聘し、本県のバリアフリー観光の取組をSNS等で発信する
- ・収集、蓄積した施設等の情報を提供するHPを開設

### バリアフリー観光に関する理解の推進

- ・バリアフリー観光推進セミナーの開催

## 今後の取組（課題）

### ①相談窓口の安定的な運営

- ・相談窓口業務（相談対応、団体・個人向け周遊プランの提案、情報更新(調査、HP)等)の安定した実施

### ②連携の強化・スキルアップ

- ・案内所等関係機関との連携強化・情報共有
- ・相談対応のスキルアップ研修
- ・相談対応業務の検証（モニターツアー等）

### ③バリアフリー観光に関する理解の推進

- ・観光関連事業者向け研修会の開催

### ④広報・周知

- ・首都圏メディアやAGT、自然&体験CP特設サイト等を活用したバリアフリー観光に関する広報・周知



## バリアフリー観光相談窓口の運営（①、②）

### 相談窓口の運営

通年で相談対応できる体制を整え、団体・個人向け周遊プランの提案を含めて観光客の受入対応を行う。

- ・京町窓口：通年（年末年始除く）
- ・とさてらす窓口：休日（土日祝、多客期等）



### 観光関連施設の情報収集・更新

これまでに収集した観光関連施設の情報更新や新施設の情報収集を行う。

- ・現地調査の実施（20施設程度）
- ・ウェブサイトの情報更新（適宜）

### 研修会の開催

観光案内所等関係者とのバリアフリー観光相談に関するスキルアップや情報共有、連携強化のための研修会を開催する。

- ・対象：観光案内所、観光協会等
- ・回数：1回/年



## 相談窓口の強化・スキルアップ（②）

### バリアフリー観光相談窓口の検証&フィードバック

車いす利用者等のモニター及びバリアフリー観光に知見を有するアドバイザーを招聘し、バリアフリー観光相談対応の取組状況の検証を行い、相談対応の改善点等をフィードバックしスキルアップに繋げる。

## バリアフリー観光情報の発信（④）

### 本県のバリアフリー観光に関する認知の向上&誘客促進

車いす利用者等の相談窓口の活用が見込まれる方等への訴求力のあるインフルエンサーを招聘し、本県のバリアフリー観光の取組をSNS等で発信することで認知度向上を図り、誘客につなげる。

## バリアフリー観光に関する理解の推進（③）

### バリアフリー観光推進セミナーの開催

観光関連事業者のバリアフリー観光に関する理解推進のための研修を行う。

- ・対象：県内観光関連事業者
- ・回数：1回/年