

バリアフリー対応ノウハウ習得セミナー・実証点検(バリアフリーモニターツアー)での検証結果を元に、バリアフリー対応のノウハウを共有するための「取組ガイド」を作成しました。今後バリアフリー対応を進める中でぜひご活用下さい。またこの取組ガイドのPDF版は <https://hkworks.co.jp/?p=2510> よりダウンロード可能です。



## バリアフリー対応ノウハウ習得セミナー

バリアフリー対応ノウハウ習得セミナーの内容をダイジェスト版動画で見ることができます。



バリアフリー対応ノウハウ習得セミナーダイジェスト動画  
動画URL: <https://hkworks.co.jp/?p=2507>



<バリアフリー対応ノウハウ習得セミナーの内容>

### ①セミナー(一部)

- 1) 北海道バリアフリー観光商品開発マーケティング調査結果と考察
- 2) ユニバーサルな接遇(NG対応と対応ノウハウ)
- 3) 逃げるバリアフリーへの配慮(緊急時の対応)

### ②セミナー(二部)

- 1) グループワーク  
(車いすの扱い方と視覚障がい者体験)

### ③セミナー(三部)

- 1) 意見交換会

## 実証点検(バリアフリーモニターツアー)

実証点検(バリアフリーモニターツアー)の様子を動画でまとめました。バリアフリー観光の流れやポイントを見てみましょう。

### ①白老・洞爺・登別エリア (レンタカー福祉車両を利用)



- ・参加者は子ども(車いす利用)と母親の2組の家族
- ・レンタカー(福祉車両)を利用した行程
- ・1泊2日でウポポイ、遊覧船(洞爺湖汽船)、登別マリンパークニクスなどのバリアフリー検証

### ②網走・知床エリア (JR・飛行機・観光タクシー利用)



- ・参加者は車いす利用者とその介助者の1組
- ・JR・飛行機などの公共交通機関の移動をチェック
- ・1泊2日で博物館網走監獄・知床峠・知床五湖などのバリアフリー検証



バリアフリーノウハウ習得セミナーを実施した地区別に特徴のある取組や今後期待される取組をまとめました。各々の地域でバリアフリー観光に取り組む際のヒントになれば幸いです。

## ① 道東(知床地区):だれもが訪れることができる観光地へ

### ▶ 受入環境の整備

人生で一度は世界遺産の知床に行ってみたいという人は世界中にたくさんいます。だれもが訪れやすい場所を目指すことで幅広い層の観光客の誘致につながります。積極的にハード面、ソフト面の改善を目指す企業や団体もあり高齢者・障がい者みんなが楽しめる観光地づくりへの取組が行われています。



### ▶ 体験メニューのバリアフリー対応化

知床では、豊かな自然を楽しむための体験メニューがたくさんあります。高齢者・障がい者を受け入れられる環境を整備し、その情報を発信すれば、さらに魅力的な地域として観光客の目にとまることでしょう。今後様々なバリアフリーな体験メニューが増えることが期待されます。



## ② 道北(稚内地区):UT(ユニバーサルツーリズム)視点での地域づくり

### ▶ 地域のニーズに合わせた観光×福祉の人材の育成

UTに取り組んでいくことは、観光客が利用しやすい地域になるだけではなく、住民にとっても住みやすい地域になることにつながります。稚内市では職業訓練の一環で北海道初の観光介助科を設立し、UT視点での人材の育成に取り組んでいます。



### ▶ 通過型から滞在型の観光地へ

飛行機、JR、フェリー、バスといろいろな交通機関でアクセスできる地域ですが、バリアフリールームのある宿泊施設が少なく通過だけになってしまうケースがあります。通過型だと地域に落ちるお金も少ないこともあり、今後滞在型の観光地へシフトしていくことが期待されます。工夫次第では改装をせずにバリアフリー対応も可能ですので、滞在できる観光地へ向けた取組が期待されます。



## ③ 道央(千歳地区):北海道の入口としての役割とサービス

### ▶ バリアフリー観光に関するサービスの拡充

新千歳空港ターミナルビルは「第4回国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰」を受賞しバリアフリーの取組が高く評価されています。また航空会社では、スペシャルアシスタンスカウンターを設置するところも増え、レンタカー会社も福祉車両の導入を進めています。空港を中心に各々の企業でバリアフリーに関する取組が進められています。



### ▶ 北海道観光の起点であるメリットを活かした情報提供やサービス

道外からの観光客の多くは千歳(新千歳空港)を出入り口として利用しています。北海道観光の起点となる場所で、バリアフリー観光情報を入手したり、福祉機器のレンタル等サービスを受けられることは観光客にとって非常に便利です。今後そのような情報発信やサービスが充実してくることが期待されます。



## ④ 道南(函館地区):UTを活用した国内旅行客の取り込み

### ▶ これからさらに大きくなる高齢者・障がい者マーケットへの取組

日本人の約4人に1人は高齢者の時代となりました。その数は年々増えていきます。減少している国内旅行客を増やすには高齢者・障がい者の方々安心して旅行ができる受入体制づくりが求められます。そして、外国人観光客も今後高齢化してくる中で、いち早くUTを意識して取り組みを始めています。



### ▶ 温泉はユニバーサルな人気コンテンツ

高齢者、障がい者、子ども連れの家族、外国人、みんなにとって温泉というコンテンツはとて人気があります。だれもが温泉を楽しみたいというニーズを満たすサービスが今後生まれてくることを期待されます。

