



令和3年度ユニバーサルツーリズム推進事業(バリアフリー対応)で実施した事業を元に、北海道のバリアフリー観光の取組を紹介する「北海道バリアフリー観光取組ガイド」を作成しました。PDFデータはダウンロードページよりDLできます→ <https://hkworks.co.jp/?p=2595>

バリアフリー対応ノウハウ習得セミナー

全道5エリア(阿寒、登別、檜山、層雲峡、小樽)で「バリアフリー対応ノウハウ習得セミナー」を実施しました。

①観光介助士「初級」講座

セミナー第一部 座学

- 1) ユニバーサル観光における現状と課題
- 2) ユニバーサル観光における接遇について
- 3) バリアフリー観光情報の発信方法

セミナー第二部 疑似体験ワークショップ

- 1) 車いす利用者の接遇について
- 2) 視覚障がい者の接遇について

セミナー第三部 意見交換会

- 1) 意見交換会



②観光介助士「中級」講座@檜山

セミナー第一部 座学

- 1) ファーストコンタクトの重要性
- 2) 北海道の冬の観光におけるユニバーサル対応について
- 3) バリアフリー観光情報の発信方法

セミナー第二部 疑似体験ワークショップ

セミナー第三部 意見交換会

- 1) 意見交換会



観光庁「心のバリアフリー認定マーク」を取得しよう

国土交通省観光庁では、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対象とした「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を創設しました。認定された観光施設には、観光庁が定める認定マークが交付されます。

現在、北海道は都道府県別では一番多い19施設が認定されています(令和4年1月現在)。

(一社)日本UD観光協会(札幌)では、心のバリアフリーの認定に対応した、教育訓練の実施や、申請のサポートを行っております。申請のサポートを希望される方はお気軽にホームページよりお問い合わせください(<https://juta.jp>)。



【様式1】

観光施設
心のバリアフリー認定



施設名	〇〇旅館
認定日	20〇〇年〇月〇日

【様式2】

観光施設
心のバリアフリー認定



観光庁HP

バリアフリー観光情報発信モデル動画

バリアフリー観光情報発信のモデルとなる動画を制作しました。
宿泊施設、交通機関（タクシー）、観光施設の3つの施設・事業者をモデルとして、障がい当事者に出演いただき動画を撮影しました。
こちらの動画を参考に、ぜひ各々の施設・事業者でもバリアフリー観光情報を発信していきましょう。
動画はこちらのページからご覧いただけます→ <https://hkworks.co.jp/?p=2590>



宿泊施設編



<情報発信3つのポイント>

1. どういったお手伝いができるのかを明確にしておく、受入時の対応や問い合わせ対応がスムーズになります。
2. お部屋や館内の情報をビジュアルで伝えることができる、お客様も自分で判断でき、選びやすくなります。
3. 緊急時の避難対応について、事前に情報提供をしておく、何かあったときにしっかり対応があるということが伝わり、お客様の安心感にもつながります。

交通機関編



<情報発信3つのポイント>

1. どういうタイプの車で、どういう乗り方ができるのかがわかるとお客様は利用しやすくなります（車いすのタイプによっては利用できない場合もあるので、事前の情報提供が重要です）。
2. 乗り降りの際のサポート対応がわかると、一人でも安心してご利用いただけます。
3. 密になりやすい車内でも、新型コロナウイルス感染拡大防止対策をしっかり行っていることを伝えることで、お客様に安心感を与え、PRにもつながります。

観光施設編



<情報発信3つのポイント>

1. 「バリアフリーの施設です」と言われても、何をどう楽しめるのかがわからないので、障がいに応じて、どのような楽しみ方ができるのか、情報を発信しましょう。
2. 当日ガイドさんが案内してくれたり、お手伝いしてくれるのだろうか？と不安に思うこともあるので、事前にどのような案内やお手伝いがあるのか、発信しましょう。
3. トイレなどのバリアフリー情報も利用の決め手になる場合があります。



北海道観光
PRキャラクター
キュンちゃん

発行：公益社団法人 北海道観光振興機構（令和4年2月）

制作・監修：ユニバーサルツーリズム推進事業（バリアフリー対応）受託コンソーシアム

連絡先：株式会社HKワークス（〒060-0808 札幌市北区北8条西4丁目18番地4）

TEL：011-758-8630 / FAX：011-758-8640 / MAIL：info@hkworks.co.jp