＜近畿＞

堅田駅前観光案内所

道路に面した入り口をできるだけ広く開けて、ベビーカーや歩行器を使う方も入りやすくしている。また、高齢の方のため、情報をメモに大きく、わかりやすく書いてお渡ししている。

石山駅観光案内所

京阪電車駅構内にあるため観光客を含め、駅を利用するお客様のお手伝いをしている(例:車椅子の方をエレベーターまで送る、切符の購入のお手伝い、他路線への乗り継ぎ案内など)。

彦根市観光案内所

■筆談用ボードを常時設置、必要に応じて使用している。手話交じりで話される方もおり、常時マスク着用の時節柄、大きめの声と表情でカバーしている。またお客様によっては、スマートフォンの画面に伝えたいことを書いて見せて下さる。ご要望に応じて、地図などを提示しながら案内する。

■当案内所の建物のお客様利用部分には段差がないので(職員スペースは段差あり)、車椅子の方も割とスムーズに入って来てくださる。店内移動も今のところ問題なく店内をご覧になっていると思う。自動扉が開閉時にボタンを押すタイプなので、必要に応じてお声掛けをしている。

■介助犬の同行は可能だが、店内スペースを考えると混雑具合により様子を見て対応する必要がある。

■基本的な観光案内に加え、お客様の年齢や身体状況に応じて適宜必要な情報をお伝えしている。例えば、杖などお持ちであれば天守が山の上にあり、たくさん石段を上る旨をお伝えしておくなど。

彦根観光センター

当案内所では、車椅子の無料貸し出しや「彦根総合高校の生徒が調べた ひこねのユニバーサルツーリズム おもいやり MAP」(参照 URL http://www.hikosou.jp/news/?no=2325)をパンフレットラックに並べ、より多くの人が安心して観光できる場所の案内に努めている。

京都総合観光案内所

■フラットフロアー構造及びローテーブル:正面入り口から全フロアが段差フリーの構造になっており、車椅子で来所された方にローテーブルでの案内対応をしている。

■車椅子の貸し出し:3 台の車椅子を用意

■耳の不自由な方への筆談対応及び「みんなにやさしい KYOTO ユニバーサルデザインガイドマップ(1.河原町・烏丸・西院：四条通、2.京都駅とその周辺、3.京都の観光スポット)」の配布

■バリアフリー観光ファイル:京都の主な社寺内のバリアフリールートをまとめたファイルを常備、案内に活用

関西ツーリストインフォメーションセンター京都

■車椅子のお客様などの来店時にカウンター越しでの対応が困難な場合は、感染対策に留意した上でお客様の目線に合わせて対応をする。

■耳の不自由な方の来店の場合は、筆談にて対応する。

宮津市観光交流センター

案内所内ではどなたでもくつろいで頂ける空間を提供、ゆったりとした音楽が流れ、ソファーがあり、ゆっくりとパンフレットを見て頂ける。案内所に立ち寄られるのは観光客だけではなく、地元の方がバスの時間待ちなど

でゆっくりとされる。他に、インターネットを普段使わない高齢の方から、資料請求や旅行プランの相談の電話があり、すべての方にやさしいユニバーサル対応を心掛けている。

阪急京都観光案内所・烏丸

案内所が駅設置の券売機に近い立地にあるため、障害をお持ちのお客様が割引切符の購入方法などを相談にお立ち寄りになる頻度が少なくない。正確に回答し、スムーズに切符をお買い求め頂けるように、スタッフ全員が障がい者割引についての知識を学習し、障害をお持ちの方のお役に立てるよう努めている。

観光おもてなしプラザ 泉佐野まち処

聴障がい者を上手く案内するために当案内所スタッフが研修に参加し、研修内容や資料を全員に共有した。また、聴覚障がい者のコミュニケーション支援のためにメモ帳(筆談)も用意した。

観光交流施設きらめきファクトリー

■多目的トイレの設置
■車椅子が可動できるスペースの確保、車椅子の貸し出し
■耳マークを掲示し、耳の不自由な方への筆談対応
■わかりやすい掲示物の制作
■聞き取りやすいように、ゆっくり、はっきりとした話し方での応対
■サポートが必要な方をすばやく認識し、迅速な対応による不便解消のサポート

新大阪観光案内所

案内所内にはローカウンターがあり、車椅子などを利用の方にも安心して利用して頂ける空間となっている。周辺の授乳室や車椅子の方も利用できる手洗い場所も把握している。

新神戸駅観光案内所

車椅子の方へのカウンター対応ができる構造となっている。当所は車椅子を無料で貸し出す「どこでも車椅子」の拠点となっている。視覚障碍者の方へは、改札口から案内所へ、JR 駅が設置している点字ブロックにの導線がある。聴覚障碍者の方へは筆談を行っている。必要に応じて可能な範囲のサポートを行っている。

神戸市総合インフォメーションセンター

■車椅子利用の方でも利用しやすいよう、低い位置の案内カウンターも設置している。
■聴障者が来られた際には、手話の出来るスタッフがいる場合はそのスタッフが対応し、不在の場合は筆談で対応している。

姫路市観光案内所

当案内所では車椅子の貸し出しを行っている。台数が少ないため予約は承っていないが、希望のお客様には先着順で貸し出しをしている。また、スタッフによる筆談対応もさせて頂いており、出来る範囲内でお手伝いをさせて頂いている。

山陽自動車道 三木サービスエリア 下り線インフォメーション

■駐車場に車椅子や足の悪い方用にスロープを設けている。

■券売機に音声での案内や英語表記、商品の画像などの工夫。
■誰でも使える多目的トイレを設置。
■トイレの手洗い蛇口はセンサー式、オストメイトトイレの設置。

山陽自動車道 龍野西サービスエリア 下り線インフォメーション
■車椅子・ベビーカーの無料貸し出し、ベビーコーナーの設置。
■多目的トイレ、オストメイトトイレの設置、トイレ前の点字ブロック設置。
■フードコートでは手助けの必要な方が利用しやすいようにお手伝いカードを設置。

阪神西宮おでかけ案内所
車椅子で来所されるお客様には案内所周辺のエレベーターの場所を案内している。

奈良県猿沢イン 奈良
主に、下記のようなハード面での対応となっている。
■多目的トイレ
■車椅子用スロープ
■車椅子貸し出し
■点字ブロック
■エレベーターの点字案内

奈良市奈良町南観光案内所 『鹿の舟』
■敷地内の多目的トイレ
■センサー式蛇口
■シャワートイレ
■当館入口のスロープ
■館内で使用できる車椅子１台
■トイレなどの標識(ピクトグラム)

法隆寺ｉセンター
車椅子の貸し出しや、多目的トイレの設置を行っている。また、「耳のシンボルマーク」を掲示し、筆談などの対応が可能であることもお伝えしている。

田辺市観光センター
田辺市街なかポケットパーク
併設している公衆便所は、洋式便器を男女各１基以上設置、多目的トイレにはオストメイトやベビーベッドを設置している。

＜中国＞

米子市国際観光案内所
入口は車椅子でも入りやすいようにスロープを設置、入口扉には車椅子の高さに合わせてインターホンを設置。

三朝温泉観光案内所

三朝温泉の観光案内所では対策がまだ少ないと思うが、車椅子の無料貸し出しを行っており、身体障がい者のトイレと駐車場がある。駐車場から案内所の入口までスロープがあるので、車椅子でも簡単に入ることができる。

鳥取砂丘コナン空港総合案内所

筆談ボード、指差し確認表の設置。案内所スタッフミーティングで簡単な手話勉強会を行い、挨拶程度はできるようにしている。

出雲市駅観光案内所

国籍、年齢に関係なく利用しやすいように、以下のように対応している。

■案内の POP などを見やすくしている(年配の方にも見やすい字体や色合いを使用している)。
■車椅子の場合は自動扉を開放し、お客様と同じ目線で対応している(案内所から外に出るなど)。
■出来るだけ男女 2 名のスタッフで対応し、どなたでも相談をしやすい環境作りをしている。

出雲縁結び空港総合案内カウンター

当案内所では車椅子の方にも快適に使っていただけるよう、カウンターの高さを低くしている。また、コミュニケーションボードや筆談ボード、触地図も用意している。

日御碕ビジターセンター

■誰でも使えるよう、館外に AED を設置。取扱説明書も多言語対応。
■車椅子、ベビーカーでも館内に入りやすいよう、スロープあり。館内も回って頂きやすいよう広めにスペースを確保している。車椅子無料貸し出しサービスは日本語、英語、ピクトグラムで館外看板に分かりやすく掲示。

岡山市ももたろう観光センター

センター内に 1 台、貸し出し用に車椅子を設置している。また、車椅子で直接問合せが対応できるように、ローカウンターを 2 席用意している。

中国自動車道 大佐サービスエリア 上り線インフォメーション

休憩所内は車椅子の方が使いやすいテーブルを 2 つ設置してあり、わかりやすく車椅子シールを貼っている。

米子自動車道 蒜山高原サービスエリア 下り線インフォメーション
米子自動車道 蒜山高原サービスエリア 上り線インフォメーション

車椅子、ベビーカー、ベビー椅子の無料貸し出しの他、筆談ボードを用意している。

グランドプリンスホテル広島

■ユニバーサルデザインルームの設置
■車椅子の方用のトイレ、エレベーター、駐車場スペースの確保
■レストラン前のスロープなど

山陽自動車道 小谷サービスエリア 上り線インフォメーション

インフォメーション窓口では開所中にご自由にお使い頂ける筆談ボードを用意している。また、エリア内出入口

2ヵ所には車椅子を用意、出入口自動ドアに補助犬、車椅子についてピクトグラムのステッカーで案内している。その他、エリア内にトイレやベビーコーナーなどがあり、ピクトグラムで表示している。

広島駅総合案内所
車椅子利用者が対面相談しやすいように一部低いカウンターを設置。さらに筆談可能な iPad を準備。また、案内所への入所経路に点字ブロック設置している。

JR 広島駅新幹線口 交通案内所
サービス介助士の資格を取得したスタッフが在籍し、他のスタッフにも情報を共有してどのような方がいらっしゃっても利用しやすい案内所になるように努めている。

広島港総合案内所
コミュニケーション支援ボードを案内所に用意している。発行元は交通エコロジー・モビリティー財団。絵入りで多言語対応しているので、耳の聞こえない方にも十分対応できる。6 項目に内容が分かれており、大変便利なボードである。

新山口駅北口観光案内所
■多目的トイレの設定
■筆談サービスの提供
■案内所の入口まで点字ブロックの設置

関門自動車道 壇之浦パーキングエリア 下り線インフォメーション
■車椅子の貸し出し
■筆談機での対応

長門市観光案内所 YUKUTE
■車椅子設置
■フロア内段差解消
■耳の聞こえにくい人に対して筆談:「耳マーク」
■点字ブロック
■アプリケーションを使用した筆談対応
■多目的トイレのある施設のご案内

＜四国＞
徳島阿波おどり空港 案内所
■案内所カウンターに車椅子の方用の 1 段低くなったカウンターを設けている。
■館内案内マップ(点字バージョン)を準備中。

道の駅 小豆島オリーブ公園
車椅子の貸し出しを無料で実施している。主要な施設周辺は、車椅子で散策できるよう、スロープの設置がある。

松山空港総合案内所

案内所では耳が不自由な方のために筆談ボードを設置している。また、問合せがあれば館内のバリアフリー施設を適宜案内したり、案内所には車椅子やベビーカーなどの設備はないが、航空会社で貸し出しをされているのでそちらを案内している。 http://www.matsuyama-airport.co.jp/service/service/

宇和島市観光情報センター

当案内所は道の駅内にあるため、多目的トイレや車椅子などの設備は整っている。道の駅は平屋で、高齢者や車椅子の移動に不自由は無いかと思われる。点字ブロックも設置されている。二次交通が不便であるため、タクシーを呼ぶ際には無料で対応している。

松山観光港ターミナル観光案内所

特に施設として設備が整っているわけではないが、定期的に行われるスタッフへのセミナーや講習において、多様性に対応できる資質を上げる努力をしている。例えば、毎年全スタッフが聴講する「おもてなし講習」では、身体的障がいのある方への対応を専門の講師から指導を受け、実践の現場で活用している。現場では、聴覚障がい者の方へは喋りながらの筆談対応、視覚障がい者の方へは駅までの誘導など。また、外国籍の方々に対応するため言語が 2 ヵ国以上話せるスタッフの配備をしている。当案内所の規模としてマニュアル化はされていないものの、ユニバーサル対応という観点ではスタッフは個々の裁量で存分に力を発揮している。

こうち観光ナビ・ツーリストセンター

■入口にスロープを設置している。
■観光パンフレットなど、わかりやすいように言語ごとにポップを使って分類し、手に取りやすい高さに配置している。
■言語が話せなくても、必要な項目をチェックすることでコミュニケーションが取れるように、食事制限シート及びタクシー乗車シートを準備している。コミュニケーションを手助けする指差しシートもある。
■簡易的なものではあるが、筆談具を用意している。
■高齢者の方用に、虫眼鏡やパイプ椅子がある。

足摺宇和海国立公園竜串ビジターセンターうみのわ

受付カウンターにコミュニケーションボードを設置している。

＜九州・沖縄＞

久留米市観光案内所（JR 久留米駅)

■コロナ禍でカウンターではカーテン越しに対応しているため、意識してゆっくりはっきりと、大きめの声で対応するように努めている。
■車椅子で来所の方には、カウンターから出てお客様の目線に合わせて応対している。

福岡空港国際総合案内所（国際線ターミナルビル)

■車椅子、ベビーカーの貸し出し
■介助サービス(駐車場／タクシー降車場から航空会社カウンターまで)
■ユニバーサルカウンターの設置(カウンターに車椅子マークの POP 設置有)
■電動車椅子充電用コンセントの設置

■高齢者、障碍者対応を含む防災研修の実施
■高齢者向けフロアマップの作成(大きな文字と館内写真を挿入)
■筆談ツールの使用(カウンターに筆談マークの POP 設置有)
■コミュニケーションボード(ピクトグラム)にて案内

ウキハコ
スロープの設置、段差の解消、筆談用ホワイトボードの設置、タブレット端末の活用など。

九州自動車道 古賀サービスエリア 上り線インフォメーション
カウンター横に、貸し出し用の車椅子とベビーカーがあり、24 時間貸し出し可能。

新鳥栖駅観光案内所
■筆談での対応
■パンフレット棚が低く、車椅子の方も手に取りやすい位置にある。
■床がフラットで、車椅子でも移動が可能なスペースがある。

鳥栖プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター
■車椅子の貸し出し
■歩行器、杖などの無料お預かり
■INFO 内授乳室案内
■耳が不自由な方へ筆記での会話

武雄温泉観光案内人「たけなび」
佐賀県のバリアフリー観光ガイドブック「さがふり」を活用し、案内業務を行っている。
https://static.saga-ebooks.jp/actibook_data/c_saga_sagafuri_2019_201903180000/HTML5/pc.html#/page/1

長崎空港案内所
■車椅子、ベビーカーの貸し出し:空港を利用されるお客様へ、無料で車椅子とベビーカーの貸し出しを行っている。
■筆談器、コミュニケーションボードの設置:聴覚障害をお持ちのお客様への案内ツールとして、筆談器とコミュニケーションボードを設置し、案内の際に活用している。
■サービス介助術の普及:長崎空港全体でサービス介助士資格の取得を促進しており、特に案内所スタッフは全員がサービス介助士資格を保持している。サービス部門だけでなく、毎年全社員がサービス介助術の社内普及訓練に参加することで、介助術のスキル維持に努め、誰もが車椅子のお客様など、お体の不自由なお客様のお手伝いを、積極的に自信を持って行える環境を整えている。
■ユニバーサルツーリズムセンターとの連携:バリアフリーに特化した観光コースの提案や施設の紹介など、2021 年 1 月に空港内に設置されたユニバーサルツーリズムセンターと連携し、障がいのあるお客様やお手伝いの必要なお客様をサポートしている。

長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産インフォメーションセンター
フロア通路を広くとり、椅子を設置していないテーブルもあり、車椅子の方でも資料が見やすいようにしている。

また、パンプレットもなるべく低い位置に設置している。

道の駅 阿蘇

道の駅阿蘇のユニバーサル対応はバリアフリーの店内、ご自由にお使い頂ける車椅子の無料貸し出し、多目的トイレ、車椅子やお子さまに使いやすい高さの洗面台、トイレ個室のスロープ、店内入口近くに専用駐車場、施設入口の床に目の不自由な方用の誘導板、多目的トイレに 5 言語による音声案内、点字でウォシュレットや流すボタンの表示をしている。また、新しい取り組みとして、外の水飲み場にピクトグラムで「飲料水・Drinking water」と表示した。

九州自動車道 宮原サービスエリア 上り線インフォメーション

施設利用の際、お手伝いが必要なお客様へ車椅子の貸し出しや、ベビーカーの調整、筆談対応(手話が出来るスタッフは手話対応)、高齢の方へ案内する際には特に、ゆっくりはっきりと大きい声で対応するよう心掛けている。

大分市観光案内所

■案内所のユニバーサル対応としては自動ドアにせず、ドアを開けたままにして、車椅子の方など、どなたでも入りやすいような環境づくりを行っている。
■案内所のテーブルは、車椅子の方でも地図やパンフレットなどが見えやすいようなローカウンターテーブルもあり、パンフレットラックは手が届きやすい距離の場所設置となっている。
■視覚障がい者の方でもわかりやすいように、案内所の入口には点字ブロックが設置されている。
■耳の聞こえない方にいつでも対応できるように、大きめのメモ帳とボールペンを準備している。話す際には読唇術をする難聴者もいるため、パーテーションがある上でマスクを外して話すようにしている。
■高齢の方に交通案内する際に印刷する字や、メモで渡す文字はなるべく大きくするようにし、声もより大きく聞こえやすい接客をするなど心掛けている。

佐伯市観光案内所

案内所内の床に点字ブロック、多目的トイレの設置。

大分空港総合案内所

ソフト面になるが、サービス介助資格を半分以上のスタッフが所有し、何かの際には対応できるように備えている。今後もスタッフ全員が有資格者となれるよう取り組んでいく。

那覇市観光案内所

■入口に車椅子用スロープ設置
■車椅子使用者向けのローカウンター設置
■筆談ボードの設置
■ピクトグラムによる業務内容の掲示
■授乳室設置(ベビーシート、洗面台の設置)
■休養室を礼拝所として提供(休養室が使用されていない場合に限る)
■ベビーカーや車椅子の貸し出し

はえばる観光案内所

案内所内を歩きやすく、(車椅子の方なども)通りやすい環境に整えている。

以上