

<北海道>

七飯町大沼国際交流プラザ

大沼観光案内所では、以前より社会福祉協議会から車椅子の貸与を受け、観光客への貸出しを行っている。また、車椅子やベビーカーで通行可能な散策コースの案内をしている。館内には車椅子用トイレ内におむつ替えシートがある。また、会議室を授乳スペースとして使えるようにしている他、キッズコーナーを設け、塗り絵や絵本などを置いて列車待ちの時間などにくつろいでもらえるようにしている。

函館空港総合案内所(国際線到着ロビー/国内線到着ロビー「LOCAL INFORMATION がつつり道南」)

■案内所内

- ・館内利用専用として車椅子及びベビーカーの無料貸出しを実施。
- ・案内所カウンターに筆談や指差しで対話ができるコミュニケーションボードを設置。
- ・案内所カウンターの高さを2段にしており、小さなお子様や車椅子のままでも使いやすいようにしている。
- ・案内所スタッフによるサービス介助士資格の積極的取得及び定期的な復習。
- ・手話も対応可能な三者間通話ツールを導入。

■地域の施設

- ・函館市総合福祉センター(あいよる21):旅行者向けに車椅子の貸出し可能。 <http://www.aiyoru21.com/>
- ・函館タクシー:車椅子用車両を所持し、観光タクシーとして利用可能。 <https://www.hakotaxi.co.jp/taxi/>
- ・乙部町:乙部町海浜公園「海のプール」にてスロープの設置や専用車椅子の貸出しなどを実施。
<https://www.town.otobe.lg.jp/section/sangyou/lfsrqq0000000tpj.html>

とかち観光情報センター

案内所が駅ビル内にあるため設備面での独自の対応はない。車椅子の貸出しは他テナントの福祉関係店舗での貸出し、多目的トイレは駅に設置がある。授乳室はないので案内所で尋ねられた場合は、観光協会の会議室の使用がない時は使ってもらうこともある。耳の不自由なお客様とは筆談で対応しており、お客様もそのような対応に慣れているのでお互い不便を感じることはなかった。その他も各職員ができる対応をしっかりとしていると思う。

旭川空港総合案内所

- ・ベビーカー、車椅子の貸出し:利用者に迅速に提供し、必要とするサポートを行っている。
- ・多目的お手洗い:異なるニーズに対応し、利用しやすいように工夫されている。
- ・救護室の設置:体調の悪い方が休めるよう、救護室が設置されている。
- ・カームダウン・クールダウン:気持ちを静めるために部屋が設置されている。
- ・聴覚障がい者対応:筆談用具の用意している。身振り手振りにてお伝えをしている。
- ・(ユニバーサル)情報提供:空港内施設案内、バス、タクシーの案内、観光案内などのサービスを行っている。
- ・バリアフリーな環境:旭川空港は、車椅子や歩行補助具を利用する人たちに対応できるように設計されており、段差のないアクセスやバリアフリー設備が整っている。

<東北>

青森市観光交流情報センター

当案内所で観光客用に作成している電車やバスの時刻表に、ユニバーサルデザインフォントを使っている。

青森空港インフォメーションセンター

- ・車椅子専用カウンターの設置
- ・車椅子の貸出しサービス(空港館内のみ利用可能)
- ・スタッフのサービス介助士資格の取得
- ・筆談ボード・コミュニケーション支援ボード(財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 提供):口頭での会話が難しいお客様や海外のお客様と指差しで意思疎通できる。
- ・空港館内に点字ブロックがある

JR EAST Travel Service Center(青森駅)

店舗は段差のない作りで、カウンターやテーブルも低めに設定されており、車椅子のままでも問題なく利用できる。耳が不自由なお客様には筆談で対応する、トイレはユニバーサル仕様など、どんなお客様にも快適に利用していただける店舗を目指している。

いわて・盛岡広域観光センター

カウンターに、耳が聞こえない方・聞こえにくい方への配慮を表す「耳マーク」を掲出し、筆談対応をしている。

一関観光案内所

ハード面では、車椅子でも歩きやすい歩道、見やすい表示など問題は山積していると思う。案内所に聴覚障がい者が来所時は、会話用のホワイトボードがあり活用している。シニアの耳の遠い方にはゆっくり、はっきり話すように心掛けている。

NEXCO 東日本 前沢サービスエリア 上り線/下り線インフォメーション

- ・ピクトグラムで施設案内をしている。
- ・建物が高台にあるため、エレベーターを設置しお客様にご利用いただいている。

仙台多文化共生センター

- ・弊所が入っている仙台国際センターは公共施設として、多目的トイレ、スロープ、低い位置に貨幣投入口がある自動販売機などが完備されている。また補助犬同伴の来館も可能。
- ・宗教への対応として、様々な宗派の教会やモスクなどの情報を揃え、またムスリムの方向けに、弊所内児童室を祈りの部屋として利用してもらうなどの対応をとっている。
- ・小さいお子さんを連れている方への対応として、授乳スペースを備えている。
- ・様々な情報は、多言語とやさしい日本語で準備するようにしている。
- ・観光用循環バス(るーぶる仙台)はバリアフリー対応になっており、車椅子の方は乗車できる。しかし、下車したところに階段があるところも多く、観光を楽しめない場合があり、その情報を確実に伝えるようにしている。

<関東>

福島市観光案内所(JR 福島駅西口)

- ・当案内所では車椅子やベビーカーの貸出しの他、筆談、観光施設や宿泊施設の情報発信を行っている。
- ・案内所内ではバリアフリーマップやトイレマップなども配架しており、ピクトグラムと写真で施設の情報が簡単に検索できるように工夫している。

NEXCO 東日本 安達太良サービスエリア 上り線インフォメーション

ベビーカー・車椅子の貸出しを行っており、コンシェルジェ全員がサービス介助士の資格を取得しているため、お困りのお客様がいる時にはお手伝いをしています。また耳の不自由なお客様がいたら、簡単な手話や筆談ボードでの会話もしている。訪日客向けに翻訳機の設置、福島県観光物産協会のコミュニケーションボードや安達太良コンシェルジェ全員で英語の勉強会をして対応をしている。

水戸観光案内所

- ・当案内所のスペースは限りがあり環境的に完全なバリアフリー対応とはいえませんが、出入口の車椅子スペース確保は維持しつつ、来所された様々な方(高齢者やハンディキャップの方含む)へ配慮ある対応を心がけている。
- ・聾啞者の方には筆談で質問や宿泊予約対応、視覚障がいの方やお困りの方を見かけたらゆっくりとお声がけをして、案内所からバスやタクシー乗車まで付き添うことも多い。また、地図を広げたり、スマホの画面を見ながら何かを探しているお客様には先ず名札を見せて自分たちの立場を伝え、ご案内のお手伝いをしている。
- ・バスの行先や下車するバス停名はメモに書いて渡すようにしている(日本語と英語)。そのメモを運転手に見せて乗車する、または降りる場所を運転手に教えてもらうなど、お客様が不安にならないようお手伝いしている。特に大洗のフェリーターミナル方面へのバスに乗る訪日客はとても不安そうに案内所に入ってくるため、手書きのメモをお渡しする事が多い。
- ・毎月駅ビルや市内の集会や会合のスケジュールの把握に努め、案内所への来所を想定している。イベント名などは日本語と英語で把握するようにしている。10月には市内で全国聾啞女性集会があり、多数の聾啞者や付き添いの方と接した。同行の手話通訳を介して案内する例もあった。聾啞者の男性1人が集会後の参加ツアーの待ち合わせ場所が分からず合流出来ずに案内所に助けを求めに来られた。この方はたまたま同じスタッフが数カ月前に筆談で宿泊予約をした方だった。ツアー旅行会社に電話をして事情を説明し、添乗員に案内所まで来てもらい無事合流できた。
- ・全てではないが国内外を問わず案内したお客様から帰り際にお礼の来所もある。これはお客様と心のバリアフリーにつながっていると感じる。時折いただく苦言も新たな気づきとして案内所にとっては良い機会でもある。

NEXCO 東日本 那須高原サービスエリア 上り線/下り線インフォメーション

車椅子の貸出し、エレベーター、身障者用トイレ、センサー式蛇口、身障者用駐車場、筆談、点字ブロックなどが施設内や案内所にある。

川越市川越駅観光案内所

「心のバリアフリー」認定施設であり、筆談のできるホワイトボードや透明マスクを準備している。手話の講習会も定期的を実施し、簡単な手話のコミュニケーションも行っている。聞こえの悪いお客様のためにマイクスピーカーを窓口に設置。その他、授乳室やオストメイトつきトイレなど詳細な駅周辺のバリアフリー対応施設を網羅した一覧表や、散策コースとしてバリアフリーマップも作成している。

NEXCO 東日本 Pasar 蓮田サービスエリア上り線/下り線インフォメーション

インフォメーションが「心のバリアフリー」認定をされている。

千葉市幕張観光情報センター

- ・JR 海浜幕張駅に設置されている非接触型ディスプレイ案内 AI「AI さくらさん」は、大きな画面で簡単なタッチまたは音声操作で使用でき、多言語に対応しているため、誰にでも使いやすい仕様になっている。

- ・当センターにて観光案内を行う際は、千葉市が作成したバリアフリー観光ガイドマップを活用し、お客様個々のニーズを汲み取り対応に当るよう心掛けています。

成田国際空港株式会社 ツーリストインフォメーションセンター(第1/第2旅客ターミナルビル)

- ①案内用にユニバーサルファイルを作成している。ファイルには以下のような情報を記載。
 - ・福祉車両のタクシーの連絡先(折りたためる車椅子で、お客様が座席への移乗が可能であれば通常のタクシーに乗れるが、ジョイスティック型及びハンドル形電動車椅子の場合は福祉タクシーを手配するしかない)
 - ・レンタル車椅子を行っている会社の連絡先(各観光施設は観光施設内での貸出しがあるが、旅行期間中にレンタルしたい場合は、介護保険の加入や日本に住所があることを条件としている会社がほとんどで、外国籍の旅行者が借りられる場所は限られている)。
 - ・観光庁作成「高齢の方・障がいのある方などをお迎えするための接遇マニュアル旅行業編」、国土交通省総合政策局安心生活政策課作成「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン(認知症の人編)」などの資料をファイルし、いつでも見られるようにしている。
- ②成田空港株式会社が主催するユニバーサルセミナー(やさしい手話講座、ユニバーサルデザイン)は可能な限り交代で参加するようにしている。
- ③案内用PCのお気に入りに「らくらくおでかけネット」、「車椅子でおでかけ」などのHPを入れている。

JR EAST Travel Service Center(成田空港ターミナル1)

- ・一般のお客様にはハイカウンターでご案内しているが、車椅子のお客様がご来店されるとローカウンター(プライオリティカウンター)を開放し、列に並ぶことなく優先的に対応している。
- ・車椅子の種類(電動など)などのヒアリングツールとして指差しシート(英中韓)を作成し活用している。
- ・JR成田空港駅と合同で勉強会を実施し、ご案内フローの確認、駅構内や成田エクスプレスの車両を使った車椅子介助練習などを通じて連携力を高めている。

酒々井プレミアム・アウトレット インフォメーションセンター

施設としては、お身体が不自由な方やご高齢者、妊婦さんなど、全てのお客様が不便を感じることなく滞在時間を快適にお過ごしいただけるよう配慮している。

- ・優先駐車場:お身体の不自由なお客様、お怪我をされているお客様、妊婦のお客様のための専用駐車スペースをご用意し、優先スペース前に貸出し用車椅子も配備している。
- ・多目的トイレ:各トイレスペースにオストメイト対応の多目的トイレを設置している他、トランスジェンダーの方へも配慮した構造になっている。
- ・バリアフリー:施設全体が段差をなくしたバリアフリー構造となっており、車椅子やベビーカーご利用の際も通行しやすい広々とした通路となっている。また、施設では管理スタッフ・店舗スタッフ向けに、毎年講師を迎え、ユニバーサル研修を開催し受講することができるようになっている。講習や疑似体験などを通じて、高齢者や身体が不自由な方へのサービス向上を目指している。

TIC TOKYO

ユニバーサル対応はまだ課題が多く、現状取り組んでいるものとしては下記の3点。

- ・東京都や横浜のバリアフリー情報ガイドのパンフレットを展示。
- ・ipadに筆談アプリをダウンロード。
- ・「Accessible Japan」のwebsiteを使った観光案内の提案 (<https://www.accessible-japan.com/>)

東京シティアイ 観光情報センター

- ・ 所内制作の POP は全てユニバーサルフォント、カラーを配慮して作成。カラーは数パターンの色覚を持つ方の見え方を再現できるアプリで毎回チェック。
- ・ ムスリム、ベジタリアン向けやバリアフリーの情報誌をはじめ、ユニバーサルツーリズムに関わるパンフレットを収集、掲出している。掲出場所も車椅子の方が取りやすい高さに配慮をしている。
- ・ スタッフ全 12 名のうち、手話技能検定 3 級所持者(手話インストラクター所有者)1 名、4 級所持者 4 名とほぼ半数が簡単な手話対応可能。そうでないスタッフも、ほとんど挨拶程度の手話を身に着けている。
- ・ 盲導犬ユーザー、車椅子ユーザー、手話ユーザーなど実際に障がいを持つ当事者に施設を視察して頂き、環境や情報整備に必要なことなどについてノウハウを蓄積してきた(例:通路の広さなど)。
- ・ ほぼ毎月手話動画を SNS 上に投稿している。
- ・ ダイアログミュージアム、“人を通して障がいを識る”がテーマのフリーペーパー「gente」や日本交通(株)EDS タクシーと相互で連携をし、パンフレット設置や SNS 発信などを通して、ユニバーサルツーリズムの普及啓発や活動支援を実施している。

中央区観光情報センター

- ・ 車椅子の無料貸出しサービス。
- ・ 筆談対応用ホワイトボードの設置。
- ・ 館内バリアフリー化、バリアフリー専用カウンターの設置。
- ・ サービス課スタッフ全員がユニバーサルマナー検定 3 級を習得している。
- ・ 毎回朝礼時に挨拶など簡単な手話ができるよう練習を行っている。

アキバ・インフォ

車椅子で観光できる場所を尋ねられた際に、当店舗で配架している「千代田区観光バリアフリーガイドブック・くるりんちよだ」をお渡しし、おすすめのスポットを紹介するなどしている。近隣の車椅子・ベビーカーなどの貸出しサービスを紹介している。また、難聴者が問合せに来た際、スマホなどで筆談対応をしている。

TX プラザ秋葉原

- ・ 私達の案内所のあるつくばエクスプレス秋葉原駅には、段差のない改札や音声触知案内、点字案内、4 カ国語案内を完備。また化粧室にはオストメイトやおむつ替えスペースを備えるなど、全てのお客様にとって使いやすい駅を目指して設計されている。駅ビル内のホテル「レム秋葉原」は浴室がロールインシャワー仕様になっており、車椅子利用者用客室も設けている。
- ・ 私達の案内所では、筆談ボードや音声翻訳機を備え、お客様対応をしている。ここ数年はマスクやアクリル板のせいで声が聞き取りにくくなっているため、大きな声でわかりやすくご説明するよう心がけている。チラシラックや看板は車椅子や白杖の方の通行の妨げにならないよう配慮している。
- ・ シニアの方や外国籍の旅行者の中にはネット接続が困難なお客様もいるので、乗換え案内や問合せ先電話番号などを調べ、紙に書いてお渡しするようにしている。この頃は各種予約やアクセスがネット前提、QR コード対応前提であり、スマホがなければオーダーすら出来ない飲食店もある。利便性が高いのは確かだがそれが難しい人がいる事を、忘れずにいて欲しいと願っている。

としま区民センター インフォメーション

当案内所独自の取組みとして毎年、研修を実施。2021 年度「ジェンダー(LGBTQ)に関する研修」、2022 年度「車

椅子介助の研修ならびに高齢者の接遇に関する研修」を実施、合わせて視覚障がい者と聴覚障がい者の接遇についての研修を実施した。本年度「聴覚障がい者接遇として専門講師を招いての手話講習会を実施」また「ベジタリアン/ヴィーガン食の体験研修」も実施。

桜木町駅観光案内所

当観光案内所では、イラストや図を用いてシニアの方や障がいのある方、外国の方に対してもわかりやすく案内できる体制を整えている。横浜の主要な観光スポットや、周辺の大きなイベントに関する情報をまとめた案内図をイラストや大きな文字などの工夫を取り入れて作成し、口頭の説明に加えて、視覚で訪問客に伝わりやすい案内に取り組んでいる。また、東京や鎌倉など周辺の観光スポットへのアクセス方法を英語で記入したシートを作成し、配布することで訪日観光客が安心して移動できる環境も整備している。さらに、点字によって書かれたバリアフリーマップを配布している他、横浜観光コンベンション・ビューローが作成した車椅子対応のトイレや、エレベーターなどバリアフリーのユニバーサルツーリズムマップがインターネット上にて確認できるため(https://www.welcome.city.yokohama.jp/accessibility/asset/docs/course/modelcourse_1.pdf)、これらの内容を案内に用いている他、同内容の英語マップを配布している。また実証実験として電動の車椅子の貸出しを当案内所にて無料で行っていたが、実証期間の終了に伴い現在は貸出しを終了している。周辺の一部施設では車椅子の貸出しを行っているが、使用可能範囲はいずれも施設内またはその周辺に限られ、観光用の貸出しの車椅子の提供がないのが今後の課題として考えられる。

横須賀市観光案内所

ユニバーサル対応に関しては、当案内所及び周辺施設もほとんどできていない。当案内所は入り口に段差があるため、車椅子での入退室には都度、案内所スタッフが折り畳み式簡易スロープを用い補助している。また、高齢者は段差につまずき、転倒するという事故も過去に散発しており、高齢者にはかなり神経をとがらせている。段差注意などのカラーコーン並びに声掛け注意喚起にて事故防止をはかっているが、究極的には、段差の解消やスロープの構築が必要。しかし現状は、建物所有者・管理者などとの調整が難しい。

山梨県立富士山世界遺産センター

- ・当館のユニバーサル対応は車椅子を貸出し、スロープを利用しての館内見学、エレベーター設置、一部の点字解説、手話通訳ボランティアなど。
- ・富士河口湖町では、「高齢者と障がい者に優しい観光まちづくり」を進めており、バリアフリーチェックの要点をまとめた動画を作成。この動画と調査票をもとに、各観光施設で自主的にバリアフリーチェックを行い、更に情報発信とともにハード・ソフトの両面でバリアフリー化を進めている。

<北陸信越>

NEXCO 東日本越後川口サービスエリア上り線/下り線インフォメーション

- ・車椅子貸出しあり。スタッフ全員が「サービス介助士」を取得しており、必要に応じて補助も可能。
- ・「筆談カード」(カウンター上に設置、耳の不自由なお客様が手に取りスタッフに見せ、筆談対応を依頼するもの)、「筆談ボード」を用意しており、耳の不自由な方・聾者・難聴者のお客様に対し、必要な際にご案内可能。
- ・この先のSA・PAにある施設の内容をまとめた用紙には「食事処」「ATM」「ベビーケアルーム」などの標識(ピクトグラム)を使用しており、どこのSA・PAにどのような施設が入っているか、誰もが一目でわかる。
- ・筆談ボードや車椅子を常備していることや、手話検定、救急救命講習、サービス介助士、防災介助士などの資格をもつスタッフがおり、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として、観光

庁による「観光施設における心のバリアフリー認定制度」に認定(2022年10月14日認定)。

また、案内所としてではないが、施設内には以下の設備がある。

- ・身障者用駐車場・おもいやり駐車マスあり。
- ・オスメイト用個室トイレや、複数人でも入れる多目的トイレには長椅子や子ども用便座などの設置もあるため、乳幼児連れや車椅子利用の人だけでなく、どなたにも気持ちよくご利用いただける。

村上駅前観光案内所

- ・当案内所は出入口の扉が自動ドアでなく手動であり、ドアの取っ手が当初指をかけるだけの小さいものだったので掴んで引ける大きな取っ手に変更した。トイレは多目的トイレがないため、今年から男女両方のトイレにサンタリーボックスを設置した。他は自由に使える老眼鏡の設置くらいである。
- ・当案内所は駅の側であるが、600mほど中心部に近いところにもう一つ案内所があり、そこは古い町屋の建物を利用しているが多目的トイレも設置されており、段差を少なくし各所に手すりを付け、急勾配の階段をなだらかにした階段に替えるなど対策している。他には館内にベンチを設置し、車椅子も準備している。

佐渡相川観光案内所

案内所のある施設は2019年建設で館内はフルフラットになっている。車椅子の貸出しもあり、トイレも広く使える多目的トイレが1室あり、佐渡の観光施設では一番の設備だと感じる。周辺のホテルもバリアフリーな環境にするべく改修を行っている。

長野市観光情報センター

車椅子からも中が見えるよう入口のドアにはできる限りポスターを貼らないようにしている。車椅子用のローカウンターを設けている。貸出し用の車椅子を設置している。

上松町観光情報センター

案内所近くにタクシー乗り場があるが、年配の方や荷物の多い方は移動せずに案内所前でタクシーに乗車できるよう手配している。乗り降りの楽な低乗タイプのバスを町で1台導入していただき、路線バスに活用している。全てではないが、主要観光地に貸出しのできる車椅子を常備し、お客様のご要望に合わせてお手伝いをしている。

諏訪市観光案内所

「心のバリアフリー」認定の観光案内所。言語の問題もあり、日本の方と同レベルの対応は厳しい場合もあるが、訪日旅行中のストレスを抱えたまま旅行が続くことがないよう対応している。

<中部>

えちぜん鉄道三国駅観光案内所

当案内所は駅構内にあり、車椅子用を含むお手洗い・コインロッカー・自動販売機などの表示、点字ブロックがあり段差もないため、どなたでも利用しやすい環境にあると思う。

飛騨高山観光案内所

車椅子でお越しのお客様用に、通常の案内カウンターより高さの低いカウンターで対応ができるようにしている。また、耳の不自由な方には筆談で対応ができるように案内を表示している。

静岡市総合観光案内所

- ・当観光案内所では特にユニバーサル対応をしていないため、聴覚障がいの方には筆談、車椅子の方には地図など見やすいようにローカウンターを使用している。
- ・三保松原のビクターセンターでは松原でも使用できる砂浜対応の車椅子を無償で貸出している。静岡県立美術館では、視覚障がいの方向け「彫刻を触って鑑賞するプログラム」としてタッチツアーを行っている(要予約)。

三島観光案内所

- ・車椅子のある施設情報、レストラン情報をまとめており、すぐにお答えできるように準備している。
- ・おむつ替えや授乳できる場所をすぐにご案内できるようにまとめている。
- ・ユニバーサル観光マップを用意している。

新東名 NEOPASA 岡崎 エリア・コンシェルジュ

案内所で取り組んでいるユニバーサル対応は、館内の案内標識がピクトグラム・日本語・英語・中国語・韓国語で標記しており、どのようなお客様にもわかりやすい標識を掲示している。

以上