＜近畿＞

彦根市観光案内所

■彦根ボランティアガイド案内のコースは複数あり、その中に「らくらく(バリアフリー)コース」がある。天守に行かず、城山の麓の施設を巡るコースで、「彦根城博物館」、「玄宮楽々園(大名庭園)」、「井伊直弼像」など彦根城に関する歴史や文化を楽しんでいただける。

■彦根観光センターや彦根城博物館に車いすを設置しており、必要なお客様への貸出しをしている。当案内所にも問合せや移動ルートなどのご相談があるので、必要に応じて連携しご案内している。

■弊所ではご案内の際、必要なお客様へはより現地の状況がわかるよう配慮している。天守内の階段、天守への経路の様子、交通手段など移動についての情報などをより詳しくお伝えしている。また、筆談対応もしてい

■お客様にとっては情報収集の場となるため、コミュニケーションを大切にし、要望に添えるよう心掛けている。

京都総合観光案内所

■車いす(3 台)の貸出し業務を行っている。事前予約は不可で、当日空いていれば保証金 5,000 円をお預かりし、当日のみの利用を条件に貸出しを行っている。

■人気の「清水寺」がある東山エリアの車いす観光散策マップ(東山区所発行)を希望に応じてお渡ししている。

■京都観光オフィシャルサイト「京都観光 Navi」に掲載している「京都ユニバーサル観光ナビ」サイトを参考にしていただくよう案内している。 https://kyoto-universal.jp/

天橋立駅観光案内所

■天橋立駅では、多目的トイレ・点字案内板・点字ブロック・多言語案内サイネージ・スロープなどの設置がある。また、駅構内では、無料で車イスの貸出しを行っている。

■窓口にはご年配の方が多く来られるため、大きめの声でゆっくり・はっきりと話すことを心掛けている。また、当案内所は駅構内にあるため、管内アナウンス・列車の騒音などの影響が大きい事、窓口にはアクリル板を設置している事、まだマスク着用のお客様が多い事など、相手の言葉が聞き取れない場合があるので、お客様とマイクを通して会話をしている。聴覚障害の方とは筆談で説明をしている。

大阪観光案内所

大阪府で行われた「心のバリアフリセミナー」に有志スタッフが参加。12 月にも車いすユーザーを講師に迎え、車いすを使ってまち歩き体験をする研修を予定している。

新梅田シティ 総合インフォメーション

■当案内所に厚生労働省の補助犬ウェルカムのステッカーを掲示。案内所の正面入口に段差があるため、スロープの入口もある。

■ポケトークを導入し、英語以外の言葉を話す外国籍の方とのやりとりはもちろん、話した内容が文字で表示されるため、耳の不自由な方との会話にも活用。

■敷地内には点字ブロックはもちろん、タワー1 階ロビーにはビル内の音声案内も導入。

新神戸駅観光案内所

■当案内所には車いす対応のカウンター(高さが車いす対応)がある。神戸ユニバーサルツーリズムセンターと協力して、車いすの無料貸出しも行っている。また、案内所スタッフのうち 2 名は手話対応ができる。

■兵庫県がユニバーサル対応の宿泊施設の情報を、ホームページで公開し始めているが、まだ数は限定的。 当案内所が入る新神戸駅も、ユニバーサル対応トイレは一つしかなく、地下鉄への動線もわかりにくいため、ハード面での対応はまだまだ改善の余地があるように思う。来年に迫る「KOBE2024 世界パラ陸上」のため、ソフト面で情報収集して対応する予定。

舞鶴若狭自動車道 西紀サービスエリア 上り線インフォメーション

■丹波篠山市では 2021 年まで、毎年秋に「車いすマラソン」が開催されていた(2022 年以降は兵庫県内での持ち回りに変更)ため、実績もあり、施設も整備されている箇所も多い。

■今年 1 月には「ユニバーサルツーリズム」普及に向けた聴覚障害者対象モニターツアーが行われ、手話通訳を受けながらの美術館鑑賞や、写真やパネル・筆談などを駆使した箸置きづくり体験などを楽しんだ。

丹波篠山観光ステーション

■観光案内所と場所が同じであるため、子どもから高齢者の方、障がいをお持ちの方など様々な方がお越しになる。筆談対応も行っており、丹波篠山市の観光案内やお土産の案内なども時として行っている。

■レンタカーご利用の高齢のお客様には、車の取り扱いや操作の説明の際には、ゆっくり話すことを心がけており、案内所から駐車場までの移動は、エレベーターをご使用頂くなど対応している。

■「公平な情報とサービス」を念頭におき、そこに笑顔や安心出来るホスピタリティに努めている。また、訪日客の方には指差しツールは言語が通じない時に使用するだけでなく、筆談の代わりにもなり得ると考えている。これは、カウンター下にファイリングして準備している。

奈良県猿沢イン

■当館には、様々な国や地域、多様な文化・宗教をお持ちの方が毎日多く訪れる。それぞれを理解・尊重し、奈良での観光を楽しんで頂けるようサービス・おもてなしの提供に努めている。日頃から、英語・中国語を話すスタッフが、外国籍の観光客のどのような問合せや問題に対しても全力で問題解決のための提案を分け隔てなくアナログ対応で行っていること自体が、ユニバーサル対応の 1 つと考える。

■祈祷室・おむつ交換台・授乳スペース(祈祷室を提供)・車いす貸出し・スマホ充電・PC/Wi-Fi などを用意している。しかし、全ての方にやさしい環境を提供するには改善が必要な点も多く、長期的に取り組む必要がある。

法隆寺 i センター

当案内所では車いすを 2 台貸出しているが、最近「シルバーカー」を貸してほしいという問合せが数件ある。車いすに乗るまでもないが足に不安のある方で、お一人で来られる場合、車いすは押してくれる人がいないと乗れないが、「シルバーカー」があれば自分で回ることができるとのこと。今後、そのような方が増えるのであれば導入を考えないといけないかもしれない。

＜中国＞

鳥取砂丘コナン空港総合案内所

透明ディスプレイ(レルクリア)を導入。文字おこしソフトを組み合わせ、音声が聞き取りにくいお年寄りや、聴覚障害者の方にも、文字表示でよりスマートに情報をお伝えできるようになった。また、外国語翻訳機能で外国籍の方とのコミュニケーションもスムーズになった。

出雲市駅観光案内所

■出雲市内を走る路線バスは全便が車いす対応になっていないため、車いす利用の訪日客の方が来所された際、どの便が対応しているかお調べし、メモしたものをお渡ししている。出雲大社への観光目的の方が多いため、出来るだけ健常者の方と同じルートで参拝出来る様に、お勧めの道順を地図を用いてご案内するなどしている。

■案内所の館内が非常に狭く、自動扉から案内カウンターまでの距離も近いため、大きな体格の外国籍の方が来所の際には、さりげなく自動扉のスイッチをオフにして開放するように努めている。

尾道駅観光案内所

■商店街ではベビーカーの貸出しや、千光寺公園では車いすの貸出しを行っている。

■新しくなった千光寺公園展望台はエレベーターがあり、ロープウェイから展望台まで車いすの方やベビーカーでも行きやすくなった。

■尾道駅周辺には授乳室が無いが 3 年前に新駅舎が開業し、尾道駅の多目的室を案内できるようになり便利になった。

■生口島の「耕三寺博物館」は HP に車いすの方用の経路が掲載されており、以前電話での問合せ時に素早く回答でき良かった。

中国自動車道 安佐サービスエリア 上り線インフォメーション

■館内のティーサービスやベビーコーナー、インフォメーション窓口などの各種サービス、お手洗いなどをユニバーサルデザインのピクトグラムで表示し、言語の違いに関わらず、認識しやすい表示にしている。

■車いすのご用意やオストメイトトイレなど、施設面でも様々なお客様にご利用いただける設備がある。

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、様々なお客様のお手伝いができるよう努めている。また、資格未取得のスタッフへ情報共有している。

＜四国＞

徳島阿波おどり空港 案内所

筆談ボードや紙媒体の館内案内図(点字)、車いすの方専用のカウンターを設けている。

丸亀市観光案内所

車いすの貸出しをしている施設や授乳室のある施設の問合せにはすぐに回答できるよう資料を作成している。

JR 松山駅松山市観光案内所

ハード面は松山駅自体老朽化が進んでおりなかなか難しいが、その分電車の低床車両の運行時間や、足の不自由な方への電車乗り場への行き方など、スタッフの対応で可能な面は出来る限り行っている。

松山観光港ターミナル観光案内所

すべての人が利用しやすいように限られた設備の中で対応している。テナントとして案内所を持っているため、限りのある対応になるが、対面ではその人に合った対応を心がけている。例えば、ご高齢のお客様に対しては、カウンターを出て目の前で直に対応することもある。耳が聞こえづらかったり目が見えにくかったりするからだ。小さなお子様への夢のある対応も然りだ。世間で言われる障がい者という枠がなくても誰にでも得意不得意があ

る。そこを雰囲気や会話の中で見抜き、その時にできる一番寄り添った応対をするように心掛けている。それが我々のユニバーサル対応だ。

＜九州・沖縄＞

太宰府館

福岡県の実証事業である「どこでも車いす・ベビーカー」の返却場所の 1 ヵ所が太宰府館になっている。訪日客にも対応しているため、多国語のパンフレットやアンケートがたくさん届いた。こういう取り組みをきっかけに太宰府館の訪日客利用が増えることを期待している。

博多港国際ターミナル総合案内所

■ユニバーサル都市・福岡の実現に向けて、ユニバーサル都市・福岡の「サル」をモチーフにしたキャラクターと共に「お気軽にお声がけください」と多言語で記載されているステッカーを各施設の入口などに設置。
■福岡市観光案内所(天神・博多駅)及び市内観光施設にて観光案内に関するリモート多言語対応案内機器を設置するなど、当ターミナル内でも無料無線 LAN サービスの提供や多言語コミュニケーションシステム(翻訳機)の導入、当ターミナル発の福岡市中心部行きバスのクレジットカードタッチ決済の開始など、当ターミナルを含め、福岡市全体で様々なユニバーサル対応の取り組みを推進している。
■福岡空港、博多港国際ターミナル、地下鉄各駅など福岡市各地で無料公衆無線 LAN サービスの提供。

キルンアリタ観光案内所

観光案内所の案内席の他に休憩用のソファでくつろいで頂けるスペースの設置、車いすでお見えの方用のスロープの設置、また、町内でご利用いただけるベビーカーを 2 台ほど終日無料での貸与を行っている。目下のところ、ユニバーサル対応は以上のような状況。

阿蘇くまもと空港総合案内所

■案内所：ベビーカーや車いす貸出、カウンターのローデスク配置、コミュニケーションボードや筆談用ボード、タブレットなどで筆談や翻訳機能活用、補助犬用トイレの扉の開閉対応、救護室や礼拝室の案内・対応など。
■施設：多機能トイレ、授乳室、自動ドア、エレベーター、AED 設置、身障者用乗降場、点字表記や点字ブロック、館内表示の多言語(4 ヵ国語)、カームダウンスペース、キッズスペース、駐車場内の身障者スペースなど。

大分市観光案内所

■案内所のユニバーサル対応は、ローカウンターテーブルも設置し、車いすのお客様をご案内する際、地図やパンフレットなどが見やすいように活用している。
■視覚障害のお客様には、案内所の位置が分かりやすいように出入口に点字ブロックの設置がある。聴覚障害のお客様には、メモ帳とボールペンを準備し筆談対応をしている。
■シニアのお客様にご案内する際、基本的なところではあるが、印刷する文字サイズやメモ紙に書き留めてお渡しする文字を分かりやすく大きめにし、語り掛ける声もゆっくりと大きめに心掛けている。

宮崎自動車道 霧島サービスエリア 下り線インフォメーション

■足下の危ない箇所を色付けし、注意喚起。スロープの設置。
■車いす、ベビーカーの貸出し。
■身体障がい者用駐車場の設置。屋根や、トイレまでのスロープや手すりを整備。

■オストメイト、多目的トイレの設置。
■ベビールームの設置。

沖縄観光情報センター

当センターが入居しているビルは、那覇市福祉のまちづくり条例及びバリアフリー法に基づき適合されている建物である。当センターには「沖縄バリアフリーセンター」という介護を必要とされるお客様のご旅行の安心と安全をサポートするための案内所を併設し、情報の提供や紹介、ご相談などを行っている。

以上