

観光施設  
心のバリアフリー認定



(申請中)

# たきのうえユニバーサルツーリズム

## 商品造成事業 成果報告



① 事業概要

② 2021年度の取組

③ 取組の成果

④ 今後の展開について

芝ざくら滝上公園

地域づくり拠点実行委員会



# ①事業概要 / 「香り」をテーマにしたユニバーサルツーリズムの推進

## 1 目的

- 滝上町では「芝ざくら」や「和ハッカ」などのハーブ、「森、川」など豊かな自然がありそこから【香り】をキーワードにした観光地づくり・商品造成を長年進めてきた。
- そして、今後増加が見込まれる高齢者や障がい者、海外からのインバウンドなど誰もが楽しめる「UD目線」の観光地・コンテンツ造成を行い、かつ受入体制整備・人材育成を進めて、訴求を行い、バリアフリー旅行の需要拡大を図る。



たきのうえUD観光のキーワード

### 「香り」と五感で楽しむ観光のカタチ

芝ざくら滝上公園の「花の香り」

日本有数の「和ハッカ」の生産地「ハーブの香り」

町中の森を歩く、林業産業の「木の香り」

盛んな農業、酪農の「畑の香り」

▶「香り」の地元産業を活用した観光喚起



【日本の観光需要の約3割があてはまる】

### UDツーリズムの必要性

ご高齢者のかた

病気や障がいのあるかた

お子様連れや妊娠されているかた

海外からのインバウンドなど

▶バリアフリーで誰でも旅を楽しめる

Point! 「香り」をテーマにした観光 + 「ハード」から「ハート」の整備の必要性



## 2 方法 UD観光の取組みから見つけた！「香り」をテーマにした観光資源

2018年度 観光介助士初級講座3名受講からスタート

実 2021年度 「香り」観光へ

基 2019年度 バリアフリー整備

知 2020年度 ハート整備



- 芝ざくら滝上公園バリアフリー園路整備と遊覧車の実証
- 日本UD観光協会による「モニターツアー」受入、検証（車いす、視覚・聴覚障害）
- 「観光介助士」初級講座実施
- SNSなどによる情報発信



- 町内観光施設でのEV遊覧車運行実証事業（ハーブガーデンなど）
- 日本UD観光協会による「モニターツアー」受入、検証（下川、西興部など広域観光策定）
- 「観光介助士」中級講座実施
- SNS、業界団体での情報発信



- 日本UD観光協会による「モニターツアー」受入、検証（上川との広域、ホテルでの接客具体実践・「香り」商品醸成）
- 「観光介助士」初級講座実施
- 「観光介助士」上級講座2名受講
- 心のバリアフリー認定制度取得中
- UD先進地視察（知床、網走）
- セールス（視覚障がい者団体3件、支援学校等）
- SNS、媒体で情報発信



## ②2021年度の取組／「香り」観光のユニバーサルツーリズム商品造成

たきのうえUD観光のキーワード

「香り」と五感で楽しむ観光のカタチ



芝ざくら滝上公園の「花の香り」

日本有数の「和ハッカ」の生産地「ハーブの香り」

町中の森を歩く、林業産業の「木の香り」

盛んな農業、酪農の「畑の香り」

▶「香り」の地元産業を活用した観光喚起

【日本の観光需要の約3割があてはまる】

UDツーリズムの必要性



ご高齢者、病気や障がい、お子様連れや妊娠の方  
海外からのインバウンドなど

▶ 特に香りをテーマで「視覚障がい者」  
にターゲットを絞って、旅の商品造成



### 3 手段 | 「香り」をテーマした旅の商品造成と販路開拓 ・ 「ハート」の充実

#### 新しい取り組み

##### より高度な モニターツアーの 受入

- 「視覚障がい者」に参加者を限定。「香り」や五感をテーマにした踏み込んだ観光商品を「広域」で造成してモニターしてもらう。
- 介助士を介さず事業者が自ら直接対応するなど、より高度なサービス提供を実践。受け入れ整備を行う。

##### 先進地視察

- オール滝上（ホテル事業者、行政、観光協会、ガイドなど）で先進地である知床、網走への視察、比較検討、情報交換

##### 「観光介助者」 上級資格の取得

- オール滝上（ホテル事業者、ガイド）で上級資格習得を図り、  
→観光庁「心のバリアフリー」認定をエリア施設で取得申請

##### バリアフリー観光 セールスPR

- 「視覚障がい者」関係団体へのセールスプロモーション
- 各種メディア媒体、SNSなどによる情報発信強化
- 「視覚障がい者」向けの触地図の制作協力

滝上町は、現在の環境を活かし最もニーズに適した  
「視覚に障がいのある方」をターゲットに  
特化した「バリアフリー観光」を推進

# ②2021年度の取組 | より高度なモニターツアーの受入

## 1 | 「香り」をテーマに五感で感じる

### 視覚障がい者対象モニターツアーの実施

HKワークスなどの協力により、視覚障がい者に特化したモニターツアーを実施。商品構成は、滝上の得意とする「香り」をテーマにした体験コンテンツや、上川・大雪森のガーデンとも協力した広域観光コースを設定。**健常者と同じ体験**をモニタリング。

参加者：3組。視覚障がい者3名+介助者3名



1日目	10月11日（月）
8：20	札幌駅集合
8：30	札幌駅出発 ※バスにて移動
12：00	大雪森のガーデン（上川町） ・昼食：上川大雪カフェ「緑丘茶房」
13：00	エッセンシャルウォーター製作体験と ガーデン散策体験
17：00	ホテルチェックイン ホテルスタッフ介助（客室案内） （滝上町 たきのうえホテル渓谷）
18：30	夕食 ホテルスタッフ食事説明介助（ホテル） 宿泊
2日目	10月12日（火）
7：00	朝食
9：00	芝ざくら滝上公園 ・芝ざくら植栽体験 香りの里ハーブガーデン ・ヨガ&ハーブティでリフレッシュ体験
11：30	昼食：リベラ
13：00	観光介助士初級資格取得講座 会場：ホテル渓谷 1階フロックスホール、 錦仙峡バリアフリー遊歩道 実技体験 ・視覚障がいお客様向け特化講座含む形で実施
18：30	夕食（ホテル） 宿泊
3日目	10月13日（水）
7：00	朝食
9：50	ホテルチェックアウト
10：00	道の駅 香りの里たきのうえ ・お土産・お買い物タイム
13：00	昼食（旭川）
16：00	札幌駅到着・解散

## ②2021年度の取組み | より高度なモニターツアーの受入

### 1 | 「香り」をテーマに五感で感じる

#### 視覚障がい者対象モニターツアーの実施



●上川 大雪森のガーデン  
「森の木琴」の音色を楽しむ



●滝上 芝ざくら滝上公園  
秋恒例の「芝ざくら植栽体験」



●上川 大雪森のガーデン  
「エッセンシャルウォーター」香り比較体験



●滝上 香りの里ハーブガーデン  
ハーブの花の上でヨガ体験「花ヨガ」



●滝上 末広旅館  
ランチのようす



●滝上 滝上溪谷 錦仙峡遊歩道  
森林浴散策  
+ 初級ガイド研修



## ②2021年度の取組み | より高度なモニターツアーの受入

### 1-2 | 事業者が自ら介助サービスを実践

#### 受入れクオリティの強化。

今回のモニターツアーでは、宿泊施設において、介助サービスを事業者自らが実践。介助者が無くとも受入ができる体制にすることで、受入地域としてクオリティを向上させた。

内 容：ホテル渓谷 スタッフによる介助サービス

お部屋へのご案内、食事の介助など

サービス終了後に振り返りと

意見交換の実施



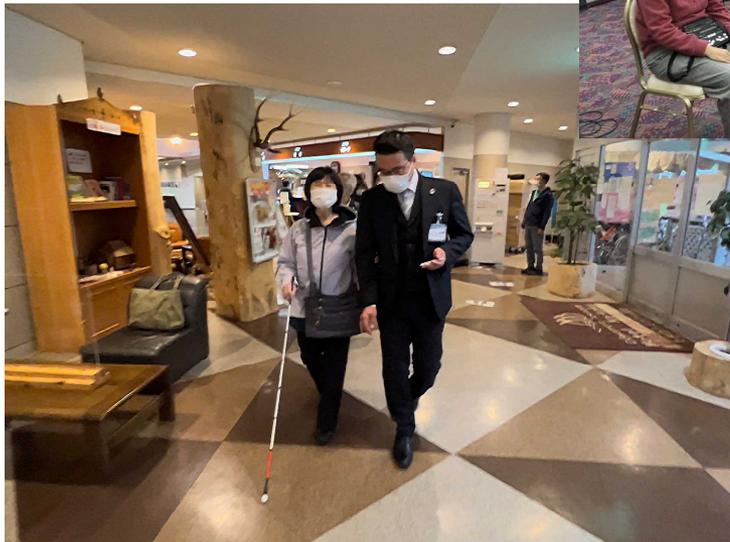
● 客室設備のご案内



● 意見交換会



● 夕食の介助ご案内（メニュー・配置等）



● ロビーから客室への介助ご案内

## ②2021年度の取組み | UD観光の先進地視察

### UD観光の先進地視察（知床・網走）を 実施。今後の受け入れ充実・強化を図る。

オール滝上（宿泊事業者、行政、観光協会、近隣の観光事業者など）で、先進地の宿泊・観光施設のサービスを視察。**比較検証や意見交換**を行い、今後の受け入れ充実、強化に役立てた。

内 容：道の駅、観光施設のサービス提供、視察、意見交換

観光庁「観光施設における心のバリアフリー認定

マーク」取得のため、取得済の宿泊施設を視察

参加者：計10名（観光行政、観光協会、ホテル、近隣自治体）



● 知床世界遺産センター  
等高模型体験とタブレット活用



● 北こぶし知床ホテル&リゾート  
UDルーム、食事会場でのワゴン活用



● オホーツク流氷館  
導線の説明、流氷の体感  
(寒さの体感、触る体感)



## ②2021年度の取組み | 「観光介助手」上級講座実施、資格取得

「観光介助手」上級講座を宿泊施設、ガイドに受講いただき、資格取得することで、さらなるサービス向上、観光庁「心のバリアフリー認定」を申請すべくベースづくりを行う。

内容：宿泊施設より1名、観光協会より1名の計2名参加

当事者モニター1名

(岩見沢視覚障害者福祉協会長)

12月1日(水)～1泊2日(札幌→小樽)



●JR(鉄道)での移動介助



●到着後札幌で振り返り



●ホテルでの朝食介助



●小樽駅でお買物



●小樽運河を観光



## ②2021年度の取組み | 「バリアフリー観光」セールス、プロモーション

### 1 UD観光協会の協力を得て、視覚障がい者関係へのセールス実施。マーケット開拓

オール滝上（宿泊事業者、行政、観光協会など）で、北海道内の視覚障がい者団体へ来年度の集客セールスを行いました。

内 容：1月27, 28日滝上町、観光協会、宿泊施設より計4名参加

営業サポートとしてHKワークス同行

営業先：岩見沢視力障害者福祉協会

千歳視覚障害者福祉協会

（一社）北海道視覚障害者福祉連合会

※北海道札幌視覚支援学校はコロナのため中止



●千歳



●札幌



●岩見沢

# ②2021年度の取組み | 「バリアフリー観光」セールス、プロモーション

## 1-2 関係機関、媒体メディアの情報発信

### 触地図の制作協力（滝上町内マップ）

### 及び観光介助手（初級）講座の実施

本年度の取組みについて、視覚障がい者関係機関の情報誌や会合での情報発信、SNSでの発信、媒体メディアでの掲載、北海道観光振興機構様のご協力によるラジオ番組での情報発信の実施。

滝上観光マップの触地図製作協力  
観光介助手（初級）講座の実施



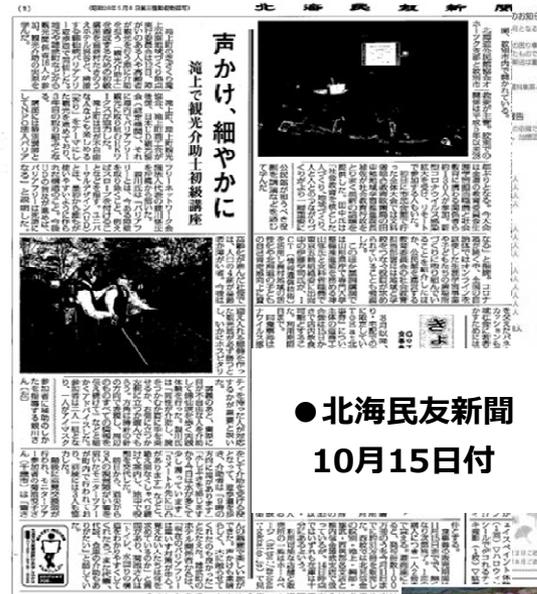
●観光介助手（初級）講座実技  
10月12日実施

●北海道新聞10月14日付



●道視連新聞

11月20日



●北海民友新聞  
10月15日付



●日本UD観光協会HP  
バリアフリー情報



●JP01 Vol.28



### ③2021年度取組の成果 | これまでのまとめ（数値成果など）

#### より高度な モニターツアーの 受入

- **参加3組目標→結果3組。** モニター参加者から、バリアフリーの対応状況や課題をチェック。特にソフト面の接遇については、アンケート結果からも満足度が高いものが多かった。
- ホテルスタッフが自ら直接対応ことで、実践的な受け入れを習得。事前情報による読み込み練習などが、結果満足度の高い対応となった。クオリティー向上につながるものとなった。

#### 先進地視察

- 視察する**施設4施設以上目標→結果7施設。**細かいバリアフリー対応の説明と質疑応答ができ、表面的にはわからない裏側のオペレーションや配慮を知ることができた。サービスの比較検討や地域内でのバリアフリーの情報共有やプラットフォームづくりなどの必要性を認識できた。

#### 「観光介助者」 上級資格の取得

- 1泊2日のコースを実際に障がい者をアテンドし、安全安心に配慮しながら観光頂き、モニターの満足度も高かった。→**2名は上級資格を取得し、**地域での受け入れ強化が期待される。

#### バリアフリー観光 セールスPR 情報発信 等 観光介助士講座

- **営業先3件目標→結果3件。**具体的に滝上町への旅行検討が2件。  
また、今後、観光協会からサポートと情報提供継続。道視連とも協力、観光触地図制作進める。
- 「視覚障がい者」への営業手法習得。スポーツ旅行誘致や盲導犬、入浴対応も検討
- **メディア媒体発信4件。**STVラジオ番組は1か月間、滝上事例を交え紹介。
- 観光介助士初級講座25名参加。雄武町にも広域的受講。連携を密に。



## ④今後の展開について | 滝上のバリアフリー観光推進の発展に向け

### 観光庁心のバリアフリー施設

- 町内2施設（ホテル・観光協会案内所）認定マークの年度内取得申請中
- バリアフリー観光相談窓口設置  
オホーツク地域の拠点窓口目指す（雄武、上川などとの広域連携）

### 継続したUDスキルアップ研修 人材の育成

- 観光介助士（上級講座）スキルアップセミナーの継続実施
- 入浴介助実習セミナー新規取り組み
- 逃げるバリアフリーセミナーなど実施

### 観光商品の情報発信の強化

- バリアフリー観光情報発信  
メディア、関係機関の媒体の活用
- PR動画の制作など
- バリアフリー観光相談窓口設置に向けた取り組み（先進地視察など）

観光施設  
心のバリアフリー認定



## 地域に見合った、より具体的に踏み込んだバリアフリー観光の実践

※持続可能な観光を目指し、優先順位を決めて、できるところから順次取り組む

### 補助犬の受入の必要性 に対する研修と検証

- 補助犬に関する研修による正しい知識習得や 受入体制の整備
- 補助犬ユーザーが利用できる観光地づくりを目指す（施設、交通など）

### スポーツをするニーズの 新規顧客開拓へ向けた取組

- スポーツをする高齢者・障がい者新規顧客開拓へ向けて研修視察や受入体制の整備（合宿施設）
- 地元を受入し、地域との交流会を実施。地域の理解を促す

### ターゲットの特性に合わせた 営業と認知度向上

- 北海道内、全国の視覚障がい者団体への訪問アプローチ
- 旅行博、商談会等でのPRを行い、旅行会社、観光関係への営業認知度の向上



# たきのうえユニバーサルツーリズム 商品造成事業



ご清聴ありがとうございました。