

伊勢志摩バリアフリーツアーセンターの活動について

NPO法人 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター
事務局長 野口 あゆみ



since 2002

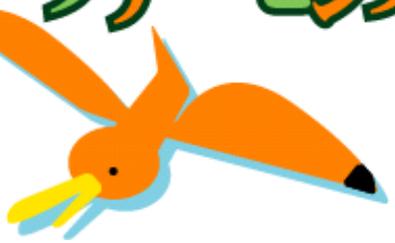
伊勢志摩 **バリアフリー ツアーセンター**



伊勢志摩バリアフリーツアーセンター

伊勢志摩 バリアフリー ツアーセンター

since 2002



当事者の生の声・カスタマーズ基点で取材、発信を心がける。バリアフリーだけでなく、バリアの情報も発信。バリア＝マイナスで隠すというのはクレームのもと



触る



- バリアフリー観光情報 収集・発信
- 宿泊施設のバリアフリー 調査・評価
- 観光地のバリアフリー化
- イベント・アクティビティ



魅力ある 情報発信



手話

<https://www.barifuri.com/>

バリアフリーだから、伊勢志摩、三重県に行くのではなく、行きたい観光地が伊勢志摩、三重県

目的

伊勢・鳥羽・志摩を中心に三重県における、バリアフリー観光情報を身体の不自由な旅行者に案内するとともに、この地域でのバリアフリーなおもてなしを**設備面だけでなく、ソフト面においても向上させる**ことを目的に設立

日本で最初のバリアフリーツアーセンター
(バリアフリー観光案内センター)

伊勢志摩バリアフリーツアーセンターの理念

- ◆バリアフリー情報ではなく、**バリアの情報**とそれらを回避するための アドバイス
- ◆情報発信だけではなく、旅行の**相談窓口**を常設
- ◆どうすれば、お客様が望む旅行が可能になるか**一緒に考える**
- ◆障がい者、高齢者のための「**福祉**」ではなく、「**観光**」や「**まちづくり**」を根本としながらも、ゆくゆくは**住みよいまちへ**といざない、**結果「福祉」**にもつながる。

「行けるところ」を探すのではなく
「行きたいところへ行ける、を増やす！」

伊勢志摩バリアフリーツアーセンターの誕生の軌跡

元三重県知事である北川正恭氏の肝いり事業として
2001年「伊勢志摩再生プロジェクト」から始動

2001年～4年間は補助金が三重県から出る

その間、自立運営できるように促されるが…

4年間で出来たこと「実績」づくり

それら実績(財産)を元に、行政の委託を数多く得る

現在は、国、県、市等の委託事業で運営を支えている

事業を取るのは至難の業

パーソナルバリアフリー基準とは

伊勢志摩バリアフリーツアーセンター設立時に
考案された基準(考え方)

様々な障害者を集めて、基準を制作するためのワークショップ

障害の種類や年齢、普段の生活によって、みな越えられるバリアはそれぞれ違った

「バリアフリーな施設」って案内されているのは
誰にとってバリアフリー？

パーソナルバリアフリー基準とは

同じ障がい、同じ年齢、同じ性別であったとしても、旅行への思いは違い、ひとくくりにはできない旅行での障がいを超える努力は気持ちと比例する。

- ひとりひとりにあった、旅行の情報提供と旅行アドバイスをを行う。
- 地元では出来なかった動作が、旅行先で出来るのは「行きたい」「やりたい」気持ちのあらわれ。

まずは、「行きたい」という気持ちを先に思い起こさせることが大切

同じ車いすでも違うバリアフリー

老々介護
伴侶が車いす



スポーツ万能
車いすを使いこなす

障がいによって違うバリアフリー



車いす使用者
⇒ 段差がないこと



視覚障害者
⇒ 歩道と車道が
区別されていること



パーソナルバリアフリー基準(肢体不自由)

電動車いす

義足

装具

一緒に来る相手が誰かも重要

カスタマイズ車いす

特殊機能付き車いす

大人数車いす



パーソナルバリアフリー基準(聴覚・視覚障がいなど)



提供サービスいろいろ

どこでもチェア



水陸両用車いすを利用して海水浴や水辺で遊ぶ

60代の方が、娘の頃以来の海水浴ができたとはしゃぎ



いままでいけなかったところへ挑戦

どこでもチェア!

伊勢志摩レンタル車椅子 DOKODEMO CHAIR!

車椅子レンタルステーション

無料で車椅子をお貸ししています。窓口までお問い合わせください。

伊勢志摩バリアフリーツアーセンター

0599*21*0550

http://www.barifuri.com isashima@barifuri.com



どこでもチェア
旅行中ずっと借りられる
車いすレンタル

伊勢おもてなしヘルパー



推進会議は、**バリアフリー観光をおもてなしのひとつととらえ、**人と工夫によるおもてなしで、伊勢の魅力を上向きさせることを目的とする。

バリアフリーアドバイス



宿泊施設や観光施設のバリアフリー改修やソフト面含めたアドバイスを行い、障害者、高齢者が快適に観光できる環境を整える。

「行きたいところ」へ「行ける」¹²

2003年 車いすレンタル「どこでもチェア」スタート

旅行者は当事者だけじゃない

バリアフリー観光って、障害者、高齢者が満足する旅行であれば成功？



もっと奥が深いんだ



■三世代の旅行をサポート

お孫さんがおじいちゃん、おばあちゃんをサポート。動かなかった人が動くことで経済が回る

■旦那さんが車いすレンタルを利用

「この車いすのおかげで、私が行きたいところへ行けました。ありがとうございます」



旅行者は当事者だけじゃない



旅行者みんなが満足する旅行でないと、次の旅行につながらない。

仲の良い母娘の旅、車いすの娘を連れた母親のひとこと
「これで、私もゆっくりお風呂に入れます」

2017年 伊勢おもてなしヘルパー開始

伊勢おもてなしヘルパー 2017～



伊勢おもてなしヘルパー推進会議は、**バリアフリー観光をおもてなしのひとつととらえ**、人と工夫によるおもてなしで、伊勢の魅力を向上させることを目的とする。

伊勢市・伊勢市観光協会・伊勢商工会議所・皇學館大学
おはらい町会議・伊勢志摩バリアフリースターセンター



伊勢おもてなしヘルパー

アドバイスによる観光地のバリアフリー化

パーソナルバリアフリー基準をもとに バリアフリーアドバイス

宿泊施設や観光施設のバリアフリー改修やソフト面含めたアドバイスを行い、障害者、高齢者が快適に観光できる環境を整える。



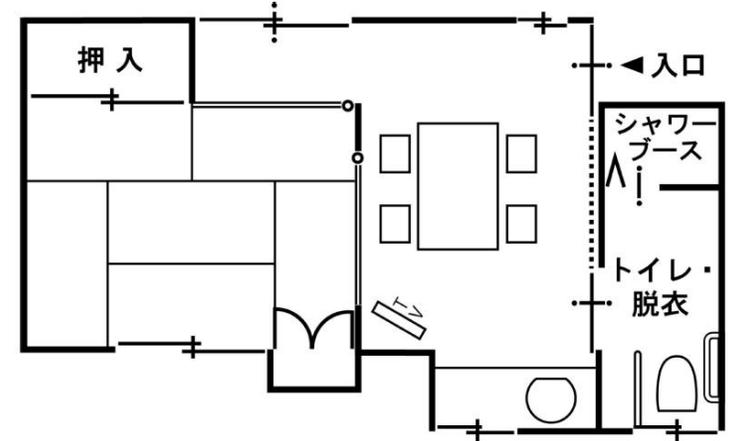
ユニバーサルルームに改修

足湯への動線をバリアフリーに



車いす対応トイレへ改修

1階 特別室「神楽（かぐら）」（ユニバーサルデザインルーム）



廊下から客室入口を見たところ。入口幅79センチ、引戸。段差なし。



テーブルのある洋室と、小上がりになっている6畳の和室からなる。浴室はないが、シャワーブース付き。



和室は床から40センチ上がっていて、車いす座面の高さに近いので、車いすの方でも乗り移りしやすい。

アドバイスがによる観光地のバリアフリー化



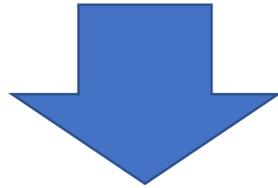
伊勢志摩バリアフリーツアーセンターアドバイスのバリアフリー改修も浸透してきた



宿泊施設のバリアフリー調査・評価

伊勢志摩エリアにおける宿泊施設 車いす対応トイレ付バリアフリー(ユニバーサル)ルーム数の増加

2002年時 9施設10室



**2023年4月現在
30施設52室 (+21施設、+42室)**

20年かけて、福祉ではなく、経済をまわすマーケットだと気付き始めた

行きたい気持ちをつくるしかけ

水陸両用車いすを利用して海水浴や水辺で遊ぶ

いままでいけなかつたところへ挑戦



海のアクティビティ

マラソン大会などイベントのバリアフリー化



視覚障害者母談:子どもたちに危険がないか?常に気を張る思いだった。インストラクターがいれば、子どもたちがはしゃいでも「不安」なく、体験にを楽しめる。

くらげに触っている



そもそも、何を求めて観光に来るのか



非日常を楽しむ



卒業旅行で友達との思い出づくりにウォーターボール

インストラクターがいれば安心 視覚障がい者家族のシーカヤック体験



これまでは、見えない分、子どもたちに危険がないか？常に気を張る思いだった。インストラクターがいれば、子どもたちがはしゃいでも「不安」なく、体験にを楽しめる。



魚の目シール



非日常を楽しむ

くらげに触っている



夏休み、同年代の子どもたちと同じような、夏休みを過ごさせてあげたい

さまざまな自転車による可能性

車いす自転車



非日常を楽しむ



視覚障がい者も楽しめるタンデム自転車



山に登る実感や目的達成に対して過程の必要



非日常を楽しむ



山登り大好きなお父さんが、脳梗塞で半身不随になった。
もう一度山の感動を味わってもらいた。
山の頂上へ行くことが目的か？

式年遷宮お木曳行事「一日神領民バリアフリーお木曳プロジェクト」2007

非日常を楽しむ



障害者・高齢になっても「まつり」に参加したい！
そんな声が当事者たちからあがり、プロジェクト発足
ボランティアもたくさん集まり、雨にもかかわらず欠
席者なしで行われました。

ストーンハンター（宝探し）



非日常を楽しむ



サップバイク



非日常を楽しむ



三重県との取組

令和6年度 三重県版バリアフリー観光推進事業

- (1) バリアフリー観光情報専用Webサイトの整備
- (2) 旅行会社等との連携促進
- (3) 全県向け普及促進事業（バリアフリー調査・心のバリアフリー認定制度推進）



ツーリズムEXPOジャパン



観光庁 観光施設における 心のバリアフリー認定制度

三重県をはじめ、各市町
で「心のバリアフリー認定制
度」の推進事業を行って
るからこそ、右表のよ
うな好結果が表れて
きています



心のバリアフリー認定施設数

令和5年7月現在

令和6年6月現在

| | |
|------|----|
| 兵庫県 | 89 |
| 北海道 | 54 |
| 三重県 | 38 |
| 東京都 | 32 |
| 長野県 | 32 |
| 京都府 | 31 |
| 神奈川県 | 26 |
| 山梨県 | 26 |
| 静岡県 | 26 |
| 鹿児島県 | 26 |
| 福岡県 | 21 |
| 石川県 | 20 |
| 福島県 | 19 |
| 新潟県 | 19 |
| 愛知県 | 18 |
| 広島県 | 17 |
| 千葉県 | 16 |
| 佐賀県 | 15 |
| 山形県 | 14 |
| 滋賀県 | 13 |
| 栃木県 | 11 |
| 群馬県 | 11 |
| 大阪府 | 11 |
| 愛媛県 | 11 |

| | |
|------|-----|
| 兵庫県 | 133 |
| 静岡県 | 116 |
| 北海道 | 106 |
| 三重県 | 100 |
| 鹿児島県 | 84 |
| 長野県 | 83 |
| 神奈川県 | 67 |
| 京都府 | 65 |
| 東京都 | 61 |
| 愛知県 | 58 |
| 千葉県 | 54 |
| 福島県 | 52 |
| 新潟県 | 49 |
| 山梨県 | 49 |
| 福岡県 | 48 |
| 広島県 | 44 |
| 佐賀県 | 44 |
| 熊本県 | 42 |
| 栃木県 | 41 |
| 山形県 | 38 |
| 群馬県 | 38 |
| 沖縄県 | 38 |
| 岐阜県 | 37 |
| 大阪府 | 37 |

まだまだ三重県の魅力いっぱい



まだまだ三重県の魅力いっぱい



まだまだ三重県の魅力いっぱい



バリアフリー観光推進に関わる全国的な取り組み

日本バリアフリー観光推進機構

2010総務省の地域ICT利活用広域連携事業バリアフリーツアーセンターのネットワーク化

全国バリアフリー旅行情報は日本バリアフリー観光推進機構が提供するポータルサイトです。 ●文字サイズ 普通 **大きく**

全国バリアフリー旅行情報

ホーム サイトの紹介 ご利用方法 お知らせ

旅の目的地を選んでください
各地域の旅の
バリアフリー情報
をご紹介します



バリアフリー観光地

- 仙台市（宮城県）
- 石川県
- 伊勢志摩（三重県）
- 鳥取県
- 島根県
- 佐賀県
- 大分県

秋田県
山形県
福島県
湘南（神奈川県）
愛知県
京都府
奈良県
呉市（広島県）
長崎県
鹿児島県

このサイトについて | お問い合わせ | アクセシビリティポリシー

- 特定非営利活動法人 日本バリアフリー観光推進機構
Tel 080-6955-7883
e-mail : info@barifun.jp
Webサイト : <https://www.nihon-bf.jp> (外部リンク)
- 【事務局所在地】
特定非営利活動法人 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター
〒517-0011 三重県鳥羽市鳥羽一丁目2383-13 鳥羽1番街1階
Tel : 0599-21-0550 Fax : 0599-21-0585

Copyright © 2011 特定非営利活動法人 日本バリアフリー観光推進機構

「全国バリアフリー旅行情報」は、日本バリアフリー観光推進機構の構成メンバーのうち、仙台、石川、伊勢志摩(三重)、鳥取、島根、佐賀、大分の相談センターによって運営されている、それぞれのバリアフリー観光地の情報ポータルサイトです。障がいや高齢により体が不自由な方々に旅を楽しんでいただくために、『パーソナルバリアフリー基準』による宿泊施設、観光施設、交通機関などの調査結果を随時更新し、ユニバーサルデザインの観光地づくりを進めています。

本サイトの構築にあたっては、総務省の地域ICT利活用広域連携事業を活用しています。

全国のバリアフリー旅行相談窓口

主なバリアフリー旅行相談窓口



令和3年3月現在

課題と今後の展望

課題と今後の展望

- ・ 必要な人にきちんと届けたい情報
- ・ 現状維持以上を意識した、前進する取組
- ・ 行政における部を越えたバリアフリー観光の意識
- ・ 観光情報のスタンダードとしてのバリアフリー情報
- ・ 観光事業者のバリアフリー観光の理解と協力が要
- ・ ハードの整備とともにハートの充実
- ・ 遷宮に向けた受け入れ態勢
- ・ 持続可能なサービス提供
- ・ 安定した活動資金
- ・ 世代交代

術後の方のための入浴着

三重県内の宿泊施設では、入浴着への理解を求めるポスターで啓発をしている。

また、術後の方たちは貸切風呂を求める方も多いため、それらの情報とアドバイスを行っている。

三重県からのお願いです。

入浴施設を利用される皆様 公衆浴場及びホテル・旅館業営業者の皆様

**手術等の傷あとをカバーする
専用入浴着の着用にご理解をお願いします。**

乳がん手術等の傷あとを気にせずに

入浴を楽しめるよう、

専用入浴着の着用を希望される方が

いらっしゃいます。

入浴施設を利用される皆様、

営業者の皆様には、

専用入浴着の着用を希望される方への

ご理解・ご配慮をお願いいたします。



入浴着とは？

乳がんや皮膚移植の手術等により傷あとが残った方々が、周囲を気にすることなく入浴を楽しむように、傷あとをカバーするために開発・製造された専用の入浴着です。

衛生面での問題は？

専用入浴着を入浴前に着用し、浴槽に入る前には付着した石けん分をよく洗い流すなど、清潔な状態で使用される場合は、衛生管理上の問題はありません。

特別支援学校の修学旅行

特別支援学校に限らず、一般学校に障害児（者）がいる修学旅行の相談は多い
旅行会社だけでなく、学校の先生直接の相談や下見に来られた時に訪問相談も。

◆一般学校の学年に障がい者がいる場合

- ・一般の児童（者）に基準を合わせて、障害児（者）は「見学」や「親同伴など」（ヘルパー同行が不可）特別扱いを強いられ、同級生に溶け込めないことがある。

- ・近年、LGBTQの児童（生徒）も課題 ※お風呂や着替えの問題

◆特別支援学校の場合

- ・コロナのとき、「マスクができない児童（生徒）」が居ることで、宿泊、観光施設の受け入れがかなり限定されていた。

- ・重度の障害の子がいる場合がある。ペースト食などの対応も必須で対応できる施設が少ない

バリアフリー観光に関連する法律

法律は施行がゴールではない

バリアフリー法

高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律

従来のハートビル法と交通バリアフリー法を一体化したもの

【移動】高齢者や障害者が建物や交通機関における移動を円滑にするため

【建物】駅や空港・ビル・ホテル・飲食店など、様々な施設でハードとソフトのバリアフリー化が義務

心のバリアフリー認定制度

●バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む事業者を対象とした認定制度

●設備面ではなくソフト面での取り組みにより認定

1. 障害のある方や高齢者が安全に利用できるようなソフト面での工夫を3つ以上
2. バリアフリーに関する研修を年1回行う
3. 自社サイト以外でバリアフリー情報を発信する

改定されて進化している



障害者差別解消法

令和6年4月1日より改定

- 差別をなくすことで、障害がある人もない人も共に生きる社会をつくることを目指すための法律。
- 従来、心がけの問題だと考えられていた障害者への配慮に「合理的配慮」という言葉を与え、法的義務が生じた。

【2つの義務】

「不当な差別的取扱いをしない」

「合理的配慮を行う」

※現在（今年4月より）、民間事業所も努力義務から「義務」となった

身体障害者補助犬法



盲導犬

視覚障害者が安全に歩ける
サポートをする



聴導犬

聴覚障害者に必要な音が
鳴っていることを伝える



介助犬

肢体不自由者の
日常生活動作のサポート

「身体障害者補助犬法」により、全ての公共施設や交通機関、宿泊施設、レジャー施設、飲食店など民間施設においても受け入れが義務づけられている。

旅館業法

令和5年12月13日より改定

旅館業法においては、旅館業の営業者は、公衆衛生や旅行者等の利便性といった国民生活の向上等の観点から、一定の場合を除き、宿泊しようとする者の宿泊を拒んではならないと規定しています。

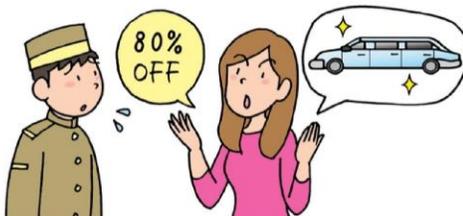
- 宿泊者に対して感染防止対策への実効的な協力の求めを行うことができない
- いわゆる迷惑客について、営業者が無制限に対応を強いられた場合には、感染防止対策をはじめ、本来提供すべきサービスが提供できない

カスタマーハラスメントに当たる特定の要求を行った者の宿泊を拒むことができることとされました。

新たな拒否事由に該当するものの例

営業者は、宿泊しようとする者が、宿泊サービスに従事する従業員に対し、以下のような行為を繰り返す場合は、宿泊を拒否することができるようになります。

- 1** 不当な割引、契約にない送迎等、過剰なサービスの要求



- 2** 対面や電話等により、長時間にわたり、不当な要求を行う行為



- 3** 要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不相当なもの(※)



等

(※) 身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）、土下座の要求等