

【業務委託報告書】

令和7年度地域観光資源磨き上げ事業(ユニバーサルツーリズム普及事業)

観光・旅行のUD サポーター育成研修 鹿児島市

『対象』

観光関連事業者（観光・旅行・宿泊・交通・サービス業）

『実施の目的』

高齢や障害の有無にかかわらず、誰もが安心して県内各地を快適に旅行できる受入体制の整備を行うために人材（UD サポーター）を育成することで、ユニバーサルツーリズムの普及・啓発を図る。

『手法』

「心のバリアフリー」を広げ、障害のある方、高齢な方、国籍の違う方々、LGBTQ など多様な方々を観光地やレストランでおもてなしするための研修を県内3ヶ所で開催した。「心のバリアフリー」を電動車いすの川崎良太氏、「障害の特性別おもてなしポイント」を旅行介護士の鎮守恵氏、「実践で役立つ車いす介助方法」を福祉用具プランナーの湯脇稔氏が実際の車椅子を用意して、レクチャーした。

1. 日時及び講師・スタッフ

『日時』

開催日 令和7年12月1日 月曜日

場所 鹿児島市勤労者交流センター第一会議室

時間 13:30 受付 14:00 開始～16:00 終了

『講師』

○一部

【心のバリアフリーについて大切なこと】

障害当事者/DET 認定登録ファシリテーター/CIL ひかり代表 川崎良太氏

【障害の特性別おもてなしポイント】

旅行介護士/旅のユニバーサルデザインアドバイザー/ハレの日代表 鎮守恵氏

○二部

【実践で役立つ“車椅子介助方法”】

作業療法士/福祉用具プランナー/株式会社カクイックスウィング 湯脇稔氏

『協力』 株式会社カクイックスウィング様 本社

◇スタッフ

記録 1名

受付 2名

ヘルパー 2名

2. 研修スケジュール

1 2時30分 関係者集合・設営

1 3時30分受付

1 4時00分開始

1, 挨拶 主旨説明

2, 【心のバリアフリーについて大切なこと】

【障害の特性別おもてなしポイント】

休憩

3, 【実践で役立つ車いす介助方法（デモンストレーションと実技）】

1 6時00分終了

1 7時 撤収

3. 内容

□一部

○ 【心のバリアフリーについて大切なこと】 川崎良太氏



↑自身の生き立ちを交えながら「心のバリアフリー」の肝になる障害とは何か、障害の社会モデルの説明。「介助者とともに電動車いすで旅行する。海外にも行くが、優しく声をかけてもらうより、ほっておいてもらうほうが心地よい場面もあり、それは、健常者も同じではないか。手助けがいらないような社会に変えていくことが大切」と話し、障害の社会モデルを伝えた。県内外だけでなく、海外にもでかけ、そこで、フランクに接してもらえたことがうれしかったと話した。「かわいそう」と手伝ってくれるのではなく、「周りの環境をかえられる部分を探し、少しでも改善する気持ちがほしい。その上でおもてなしの声かけや地元らしい接遇にあらううれしい」と伝えた。

○ 【障害の特性別おもてなしポイント】 鎮守恵氏



観光庁の推進する接遇マニュアルにそって、障害の特性別のおもてなしポイントを伝えた。
①肢体不自由 ②視覚障害 ③聴覚障害 ④発達障害・知的障害・精神障害 ⑤内部障害・難病・慢性疾患 ⑥高齢者 ⑦妊産婦・乳幼児連れ/外国の方。それぞれの障害の特性、日常で感じる不便、接遇の基本を話した。配布したテキストにマーカーで線をひく参加者が多かった。

□二部

○ 【実践で役立つ“車椅子介助方法”】 湯脇稔氏

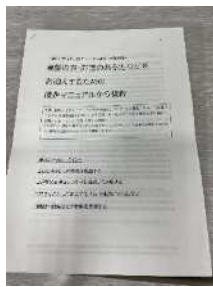


車いすに乗った方への挨拶から、車椅子の取り扱い方法、介助方法の実践を行った。積極的に参加するひが多く、電動車椅子に乗ったひとも、観光地での使用を検討したい、など考えているようだった。スロープはうしろからおりる、常に安全が一番、講師の言葉が印象的だった。

4. 参加者 27名

5. チラシ ※資料A 別途添付

6. 配布資料（3市共通）※資料B、C D 別途添付



△資料 B
(接遇テキスト)



△資料 C
(車椅子介助方法/旅のレンタル用品)



△資料 D
(多言語・手話による観光案内事例/先進事例)

7. 鹿児島市での開催における期待される効果

鹿児島市の参加者は、観光案内所勤務、添乗員、介護事業所勤務と多種多様な職種の人が集まった。スロープ、段差、みんな前向きに取り組んでいた。講師より、「電動車椅子は、観光地で、これから増加していくと思われる。すでに仙巖園、平川動物園など導入されている」と話があり、「ぜひ、うちの施設でも試したい」などの声があがった。

時代に合わせて福祉用具（車椅子など）との付き合い方も違うことを実感させられる内容だった。福祉用具をつかうことで、介助されるひと、介助するひとにも楽になる。電動車椅子に乗ることで、道具を使う意味、ひいては、心のバリアフリーについて、考える時間となった。顧客がきてから、どうするか、ではなく、常日頃から、環境を整え、多様なひとへ配慮することの必要性が理解できる内容であり、今回の参加者が名刺交換し、添乗員、通訳、介護士、作業療法士、福祉用具スタッフなどがつながりあう場面がみられた。今後の鹿児島のユニバーサルツーリズムの底力になり、鹿児島への顧客の幅広い受け入れが可能になると期待される。