

令和5年奄美群島心のおもてなし推進事業



事業報告書



特定非営利活動法人eワーカーズ鹿児島

事業概要

○目的

奄美群島においては、健常者と同様に障害者や高齢者等が楽しむことのできる受入体制が構築されていない状況である。そこで、誰もが安心して奄美群島を訪れることができるよう受入れ体制の構築を進めることで、観光・交流人口を増やし、観光消費額の拡大を図る。

○実施事業

- (1) ユニバーサルツーリズムに係る実態調査・情報発信
- (2) ユニバーサルツーリズム推進に係るおもてなし研修会の開催
- (3) 「観光施設における心のバリアフリー認定制度」周知及び申請支援

○実施期間

令和5年7月6日から令和6年3月15日まで

ユニバーサルツーリズムに係る実態調査・情報発信

○実態調査

日本バリアフリー観光推進機構のパーソナルバリアフリー基準に基づいた施設調査票を使用し、調査を実施しました。調査は、「記録」「撮影」「計測」を2人ないし3人で行います。研修を受けた調査専門員と現地でお手伝いいただける方等と一緒に調査を行いました。



○情報発信

調査した情報は、当法人で運営している「かごしまバリアフリーツアーセンター」のホームページで公開し、情報を求めておられるお客様へ相談窓口と併せて、ワンストップでの対応を行います。またホームページには自動翻訳機能を付け、多言語対応もしています。



- ・ホームページには分かりやすくピクトグラムを使用し、間口等は数値で情報提供しています。
- ・写真を多用し、入口からの動線の順番が確認できるようにしました。

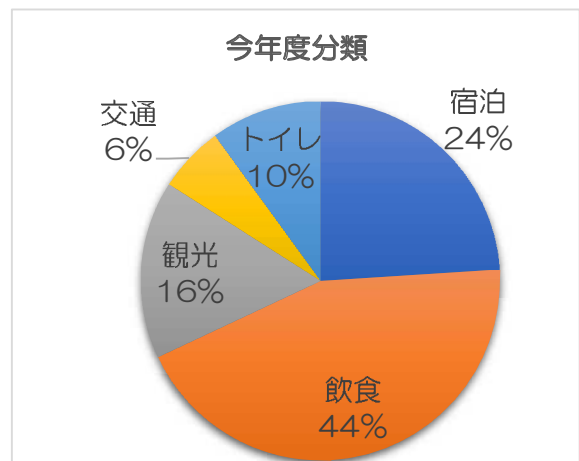
○今年度調査施設

	No.	施設名	分類
1	1	荒波のやどり／あらかば食堂	飲食
2	2	ホテルサンデーズ奄美	宿泊
3	3	ティダムーン	宿泊
4	4	奄美つり倶楽部	宿泊
5	5	奄美リゾートばしゃ山	宿泊
6	6	THE SCENE	宿泊
7	7	岩崎モータース	交通
8	8	しまバス	交通
9	9	奄美市立奄美博物館	観光
10	10	ポッポビーチカフェ	飲食
11	11	MISHOLAN BAR susuMUCHO	飲食
12	12	tlass SEA CELLAR BAR Beach Club	飲食
13	13	地産地消レストラン瀬里奈	飲食
14	14	ホテルカレッタ	宿泊
15	15	あやまる観光公園	観光
16	16	あやまるソテツジャングル	観光
17	17	夢をかなえるカメさん	観光
18	18	国直海岸トイレ	トイレ
19	1	ファミリーレストラン珊瑚	飲食
20	2	ビジネスホテル喜界	宿泊
21	3	中里戦闘司令塔跡	観光
22	4	僧俊寛の墓	観光
23	5	喜界町グランドトイレ	トイレ
24	6	小野津漁港トイレ	トイレ
25	1	サンセットリゾート徳之島	宿泊
26	2	漁師の店さかな・徳之島市場	飲食
27	3	幸の宿	宿泊
28	4	サウスブルー	宿泊
29	5	ヨナマビーチ	トイレ

		No.	施設名	分類
30	沖永良部島	1	コチンダホテル	宿泊
31		2	沖永良部バス企業団	交通
32		3	ノアコーヒーおきえらぶ店	飲食
33		4	大山植物公園・展望台	観光
34		5	越山展望所	観光
35		6	ペンション珊瑚	宿泊
36		7	スイートキッチン	飲食
37	与論島	1	居酒屋 ひょうきん	飲食
38		2	海岸通り	飲食
39		3	創作居酒屋 旬彩 Tuk Tuk	飲食
40		4	泰斗寿司	飲食
41		5	ライブcafé かりゆし	飲食
42		6	居酒屋 Takiya	飲食
43		7	蒼いサンゴ礁	飲食
44		8	ホテル青海荘	宿泊
45		9	笑人達	飲食
46		10	ウィークエンドカフェ	飲食
47		11	ぱる舎商会	観光
48		12	MEEDAFU'S YUI HOSTEL and COFFEE	飲食
49		13	478 マリンベース	飲食
50		14	ウズドノビーチ	トイレ
51		15	島の駅くるまどう	飲食

○調査・情報発信累計 (令和4年・5年)

	今年度合計	累計
喜界島	6	17
奄美大島	18	27
徳之島	5	19
沖永良部島	7	18
与論島	15	38
合計	51	119



○情報共有

施設調査を実施したところは、かごしまバリアフリーツアーセンターのホームページで、随時情報公開を行っています。情報はいつでも追記や写真の差し替えが可能で、施設の要望にお応えして随時変更ができるようになっています。



ホームページでの公開情報以外に、各施設の詳細情報をまとめ、お客様からの問合せ対応ができるように、各島の観光協会と行政に配布します。

○旅行透析医療機関

旅行透析が医療機関はリストアップと電話確認は行いましたが、医療機関の都合により、施設調査には至りませんでした。旅行透析可能施設としての情報発信の許可はいただいています。通院の患者さんもおられるので、なるべく早めに相談するようにとのことでした。

No.	病院名	住所
1	鹿児島県立大島病院	奄美市名瀬真名津町
2	奄美医療生活協同組合奄美中央病院	奄美市名瀬長浜町
3	名瀬徳洲会病院	奄美市名瀬朝日町
4	笠利徳洲会病院	奄美市笠利町中金久
5	瀬戸内徳洲会病院	大島郡瀬戸内町古仁屋
6	喜界徳洲会病院	大島郡喜界町
7	徳之島徳洲会病院	大島郡徳之島町
8	沖永良部徳洲会病院	大島郡和泊町
9	与論徳洲会病院	大島郡与論町

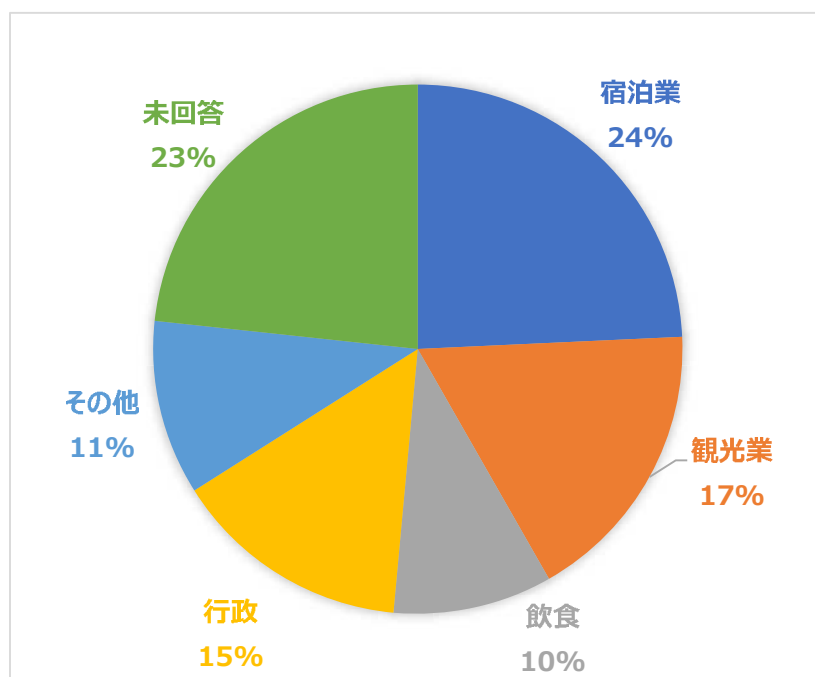
ユニバーサルツーリズム推進に係るおもてなし研修会の開催

〇おもてなし研修会

各島において基礎研修と実技研修を各1回ずつ実施し、延べ137人の方が受講しました。講師は、昨年度各島で実施した検討会で決めたテーマを基に選定し、受講者からはまた参加したいという声が100%近くありました。

開催日、参加業種、アンケート結果については以下を参照。

No.	開催日	開催地	分類	参加人数
1	令和5年10月11日(火)	喜界島	基礎研修	6人
2	令和5年10月12日(水)	奄美大島	基礎研修	33人
3	令和5年10月17日(火)	与論島	実践研修	16人
4	令和5年10月18日(水)	与論島	基礎研修	14人
5	令和5年11月1日(火)	徳之島	基礎研修	12人
6	令和5年11月7日(火)	沖永良部島	基礎研修	14人
7	令和5年11月20日(火)	奄美大島	実践研修	14人
8	令和5年12月1日(火)	沖永良部島	実践研修	11人
9	令和6年2月16日(金)	徳之島	実践研修	9人
10	令和6年2月29日(木)	喜界島	実践研修	8人



◎喜界島おもてなし基礎研修会

開催日：令和5年10月11日（水）

開催場所：喜界町役場 多目的室

演 題：誰もが楽しめる喜界島

講 師：オフィス・フチ 淵山知宏氏

参加者：6人

性 別：男（3） 女（3）

年 齢：20代（1） 30代（2） 50代（3）

業 種：宿泊業（1） 飲食業（1） 行政（3） 未回答（1）



研修を受けた感想、今後のどのような取り組みが必要と、考えますか？

- ・今回の研修を通して、車いすの使い方、障がいを持たれた方、高齢の方の対応について多くのことを知ることができました。ホテルに来られた方の対応の仕方など、できることを少しでも取り組めたらいいなと、思います。ありがとうございました。
- ・貴重な体験ができました。介護で車いすを押すことはあっても、乗ることは、初めてでした。
- ・出来る事から整備していこうと思う。（玄関に、靴を履く椅子をおく。）
- ・とりあえず認定制度の申請はして 町内に施設に広がっていけばいいな～
- ・海外の博物館の取り組みや、点字の案内など職場でできそうなことがあり「できる事からまずとりくむことができる」と、思いました。またウェブなどでその事を「広める」ことも大事だと思いました。みんなが楽しめる場所を増やしていきたいです。
- ・具体例や写真でとても分かりやすかったです。実技体験の経験も役立つそうなので、個人的にも意識を上げて日常でできることを実践していきたいと思います。ありがとうございます。たくさんの人に受講してほしい
- ・施設のバリアフリーを発信するだけでなくバリアの部分伝えることも必要。





◎喜界島おもてなし実践研修会

開催日：令和6年2月29日（木）

開催場所：喜界町中里公民館

内容：ガイドとまち歩き

講師：かごしまバリアフリースーツアースセンター 紙屋久美子

参加者：8人

性別：男（3）女（3）未回答（2）

年齢：40代（1）50代（2）60代（4）未回答（1）

業種：観光業（1）飲食業（1）その他（2）未回答（4）

研修を受けた感想、今後のどのような取り組みが必要と、考えますか？

- ・様々な方に楽しんでいただける、全ての方が可能なツアーに出来る様、様々な方法を考え工夫していきたいと思います。ありがとうございました。
- ・“バリアフリー”“障害者の受け入れ”という、やはりハードルが高く課題も多く感じますが、“人の力”で“あるもの”を使ってと考えると前向きに取り組めそうです。その考え方、価値観をこの研修で知ることができたので、まず組織内での話し合いや整備から取り組んでいきたいと思いました。本日は誠にありがとうございました。
- ・ガイドする方の視点ではなくガイドを受けお客様の視点で見るといいと思いました。ありがとうございました。
- ・島の飲食店はトイレが狭く、いろいろ改善が必要だと思った。空港からの横断歩道やサポートスタッフをどうするか等考えさせられました。
- ・自分の気づかない点が見れていい勉強になりました。
- ・ガイドととして。会社員としても受け入れが大変勉強になった。



◎奄美大島おもてなし基礎研修会

開催日：令和5年10月12日（木）

開催場所：奄美川商ホール 会議室

演 題 誰もが楽しめる喜界島

講 師：オフィス・フチ 瀧山知宏氏

参加者：33人（アンケート回収26人）

性 別：男（10）女（11）・未回答（5）

年 齢：20代（5）30代（8）40代（3）50代（6）60代（4）

業 種：宿泊業（8）観光業（9）飲食業（1）行政（5）
未回答（3）



研修を受けた感想、今後のどのような取り組みが必要と考えますか？

- ・本当にありがとうございました。これからたくさんの方に旅をしてもらって自分たちがサポートできるようにしていけるようにしようと思いました。
- ・車イスの準備。奄美ではなかなか公共の交通機関を利用する事が無い為、必要とは関心がありませんでしたが、今回のセミナーで気が付きました。ありがとうございます。
- ・実際に体験もできてとてもわかりやすかった。私は、海のアクティビティをしていてとても心配な点が多かったのですが、今回の研修会に参加させていただいたおかげで少しは障がいをもっている方の気持ちを知ることができた。自分たちの会社内でもかなりの改善が必要だとわかりました。これから自分の中

でも心のバリアフリーを大切にしていこうと思います。ありがとうございました。

・目に見えるバリアフリーだけでなく、言葉での伝え方だったり、人を多くかけてサポートしたり、心のバリアフリーで、できることがめっちゃくちゃ多くなるんだろうなと思った。「あたりまえ」+想像力+工夫力で心のおもてなしができる事を強く感じた。奄美は公共交通 機関が弱いかなと思っているので、そこが強くなったらもっと色々なお客様がきやすいのかなぁと思います。

・実際に体験が出来る時間があったとてもためになりました。車イスの操作は学生の頃からやる機会はありませんでしたが、自分が実際に乗って自らの操作や押しってもらうということがなかったので、車イスに乗っている方の気持ちになって、こわい思いをせずに操作できるように工夫して操縦しようと思っていこうと思います。

・車いすの補助はしたことがあったが、自分が実際に乗ったことがなく、乗れたことはよかった。障害のある方が旅行を楽しんでいる 動画は感動した。ご高齢の方は旅行にあまり行きたくないのではないかと自分自身の勝手な認識は、違うのだなと感じて、研修で知ることができてよかったです。ありがとうございました。

・できない理由を述べよりどうすればできるか、想像力と、工夫力を働かせたい。ユニバーサルに取り組む事により仕事に対しやる気と、幸福感が生まれます。ありがとうございました。

・今日のセミナー、目からうろこでした。これから母の介護を含めて、寄り添っていこうとおもいました。

・目が不自由な方でも、ヨットやカヌーに乗れるということ驚いたことでした。受け入れ側が何とかできないかと、考え工夫することの重要性を認識しました。専門の方から見て奄美市のことが障がいをお持ちの方にとって観光しにくいなど教えていただけますと参考になります。



◎奄美大島おもてなし実践研修会

開催日：令和5年11月20日（月）

開催場所：セイラビリティ奄美（午前）きゅらしま交流会 会議室（午後）

演 題：アクティビティで大切なサポートとは

講 師：伊勢志摩バリアフリーツアーセンター野口幸一氏、野口あゆみ氏

参加者：14人 アンケート回収12人

性 別：男（4）女（7）未回答（1）

年 齢：20代（2）30代（4）40代（1）50代（4）60代（1）

業 種：宿泊業（7）観光業（2）行政（3）無回答（1）



研修を受けた感想、今後のどのような取り組みが必要と考えますか？

- ・ありのままの情報を伝えて、あきらめない工夫をする、というのがとても前向きでいいなと思いました。行けるところより行きたいところへ行くというのは障がいのある方も健常者も同じ気持ちなんだなと気づきになりました。
- ・障がいもお持ちのお客様が楽しめるアクティビティがあるのをはじめて知ることが出来て良かった。しかし、奄美大島は、体験できる場所やサービスが無いので、どんな方でも楽しめるような場所が増えてほしいと思った。
- ・ハンザ、活動している事は知っていたけど、今回、初乗船でした。楽しかったけど、傾いた時は、めちゃびびりました。来る途中でカワセミ、乗っている時にミサゴも見られて楽しかったです。シマ（瀬戸内町）はバリアフリーが全然進んでないなあと話を聞いた所だったので、今回伊勢の話聞いてよかったです。
- ・午前中のヨットの体験を今後またしたいです。瀬戸内町の店があまりないので、バリアフリーツアーなどあったらよいです。
- ・今までゼロで働くときに気をつけていた事や、意識していた事が大切な事という再確認できました。今後は長い経験のもとでの苦労した事と乗り越えたこと、意識している事なども、うかがいたいです。
- ・写真、映像、パンフレット等があり、分かりやすかった。全てスロープではなく、段差があることにより視覚障がい者にとっては逆に道路との境目となるという視点は新しかった。午前は受けていないが、実施体験することは面白い取り組みだと思う。
- ・講師の実体験（ご主人様が車いす）の日常から学んだスキルを基に事業所を立ち上げているのではと感じた。決して障害者を特別に優遇する訳ではなく、共に楽しめる社会をつくる意思が見えた。業務に生かす前に、まだまだ機会があったら、講話を受講したい。
- ・伊勢志摩のように、奄美にもわかりやすいマップがあるといいなと思いました。ビーチ、海、山が多いので、車イスでは観光しづらいと思うので、サポートセンター（ツアーセンター）があるといいと思いました。
- ・勝手にバリアを決めつけず、みんなそれぞれできることが違うと理解して接していきたいと思いました。できないからやらない行けないではなく、やりたいからできる方法をさがす！！みんな行動範囲が広くなればいいなあと思いました。



◎徳之島おもてなし基礎研修会

開催日：令和5年11月1日（水）

開催場所：天城町役場 3階会議室

演題：心のおもてなしとは

講師：NPO 法人くまもと 理事長 矢ヶ部孝志氏

参加者：12人

性別：男（4）女（6）回答なし（2）

年齢：30代（2）40代（4）50代（1）60代（5）

業種：宿泊業（1）観光業（1）飲食業（4）行政（1）
医療（1）福祉（3）その他（1）



研修を受けた感想、今後のどのような取り組みが必要と考えますか？

- ・ハード面の整備よりもホスピタリティー、おもてなしの本質の話が大変心に残った。徳之島の課題にも色々参考になることが多かった。今後も調べて実践していきたいと思う。
- ・とても分かりやすくあっという間の2時間でした。こういうお話を聞ける機会を、業種に限らず、いろんな人に向けてもあるといいなと思いました。貴重な機会をありがとうございました。
- ・とってもとっても勉強になりました。本当にありがとうございました。このお話を必ず糧に活かしてまいります。また徳之島来てください。（二度とあわないなんて言わないでください〜！）

・座学前半で話されていた「選ばれる施設」になるよう、ほかのスタッフにも今回の研修で学んだことを共有したい。

・人と人とのふれあいの大切さ、声掛けの大切さ、コミュニケーション

・より多くの大多数の人に聞いていただき、周知いただければと思います。

・今年の夏休みに入ってすぐに85歳の伯父さんが、大阪から島帰り（里帰り）をしました。認知があり、入所する前にと娘さん2人、孫4人で来られました。その時の自分の接し方がどうだったのかな～と考えましたが、いとこ達との距離がとつても短くなりました。車いす、トイレなど改めて考えました。公共の建築物あるのが基本。どなたが来られても、心のバリアフリーで、おもてなしできるように心がけていきたいと強く思いました。

・介護の仕事に携わっているものの、自分の体験したことのない、知らないお話を聞くことができたので、とてもよかったです。接客するうえで身構えていることがあったので相手に一早く気楽になっていただけるように、接客の仕方をみなおしたいと思いました。



◎徳之島おもてなし実践研修会

開催日：令和6年2月16日（金）

開催場所：伊仙町総合体育館

演題：パラスポーツの受け入れ

講師：前田 究 氏

参加者：9人 アンケート回収8人

性別：男（3） 女（5）

年齢：40代（4） 50代（1） 60代（3）

業種：宿泊業（4） 観光（1） その他（2） 未回答（1）



研修を受けた感想、今後のどのような取り組みが必要と考えますか？

- ・非常にわかりやすく今後の参考になりました。ありがとうございました。
- ・バリアフリーの説明が役に立ちます。駐車場に車をとめる時気をつけます。
- ・心のバリアフリー大切だと思います。
- ・私共の施設等で何でもない所が障害の方には大変な事もあると勉強になりました。今後は細かい「配慮」を心掛けます。
- ・バリアフリーの言葉は知っていたが、意味や重要性を理解できた。今後の社会生活に役立ちそうだと感じました。
- ・島で研修の機会が出きた事をうれしく思います。障がい者スポーツ受入活動をしている者として感謝いたします。
- ・バリアフリーとユニバーサルの違いへの言及があったが、認定制度もユニバーサル認定とした方が裾野を拡げられると感じた。大人世代よりも若い世代の方がユニバーサルに対して柔軟なので、子供達、幼児からユース世代にも体験会があると良いと感じた。





◎沖永良部島おもてなし基礎研修会

開催日：令和5年11月7日（火）

開催場所：和泊町役場 2階会議室

演題：車椅子目線からみる島の魅力

講師：車椅子トラベラー 三代達也氏

参加者：14人 アンケート回収9人

性別：男（4）女（5）

年齢：30代（1）40代（4）50代（3）60代（1）

業種：宿泊業（2）観光業（1）飲食業（1）行政（1）
福祉（2）無回答（2）



研修を受けた感想、今後のどのような取り組みが必要と考えますか？

- ・私は福祉用具事業者ですが、沖永良部全体で多職種が連携し、観光に来てみたり来られる環境を作っていく必要性を感じました。今後このような研修会があれば、ぜひ参加したいと思いました。ありがとうございました。
- ・ありがとうございました。
- ・ユニバーサルツーリズムへのモチベーションが福祉的な方とビジネス的な方があり、地域としてこのツーリズムを実現していくには両方の協力が必要でその意味では、今回はビジネス側の方が少なかった。民間企業の私としては、ビジネス的な側面から貢献できる所を調査していきたい。
- ・日常生活の中で障害者とかかわることがないが困った方、困っている方がいれば、同じ人間として何か出来る事は声かけ手をさしのべたいと思いました。
- ・障害者の立場に立って考えることができてないことを実感しました。担当になって半年以上になりましたが、知らないことだらけでした。勉強させてもらいます。
- ・健常であると当事者意識は持つことはできない。だから当事者から経験を直接伺える機会はありがたく、意識する、行動するきっかけとなりました。何事にも共通しますが、興味を持つこと、わからないなら聞くことは実践していきたいと思います。



◎沖永良部島おもてなし実践研修会

開催日：令和5年12月1日（金）

開催場所：田皆岬、西郷南洲記念館

演題：視覚障がい者の旅 体験ツアー

講師：久保田真由美氏

参加者：11人 アンケート回収10人

性別：男（2）女（7）未回答（1）

年齢：30代（1）40代（3）50代（1）60代（5）

業種：宿泊業（2）行政（1）福祉（2）その他（6）



研修を受けた感想、今後のどのような取り組みが必要と考えますか？

- ・毎年続けて研修（視覚障害者福祉）を実施してもらいたい。
- ・今回視覚障害者研修会は継続してほしい。
- ・研修を受けてみて、最初にサポートの方をして難しい！！の一言でした。緊張をしてしまい、一緒に歩いた方に迷惑をかけたのではと思っています。ちゃんとサポートが出来ていなかったと思います。次に、サポートされる側をしました。アイマスクをして歩道を歩いてみましたが正直こわかったです。もし、本当になったらどうしようと不安にもなりました。ほんの少しだけ目のみえない方の気持ちがわかったのかな？！どうなのかなと言う感じでした。今日は、ありがとうございました。また、ありましたら参加し

てみたいです。

・身近に同行援ごしてくれる人がいれば、あちこちいける、研修うける人が増えてくれれば（する側も、受ける側も）よい。

・視覚障がい者が気持ち良く歩行し、楽しく想造ができ、安心して同行できる様に努めたい。バスの階段が高い場合は体の状態を見て後に倒れたりしないか気を付けて、体に問題がない場合は前で誘導して行く事が基本なので気を付けたい。参加して本当に良かったでした。ありがとうございました。

・職場では視覚障害の方と歩行する機会があまりなかったので、今回研修を受けさせて頂きました。実際、介助歩行してみて、段差や方向を言葉で教えたり普段何気なく見ている景色を伝えることが、意外と難しく感じました。またバス階段の介助の際にはどう自分が立ち回って誘導するか迷ったので実際に行ってみて、またアドバイスも頂けてよかったです。何より視覚障害の方とツアーを通して楽しくお話できたこと、自分がどんな配慮ができるかを考えるきっかけになりました。ありがとうございました。

・もう少し、参加者が増えるといいなと思います。講師の先生が、たいへん明るいかたでたのしかったです。実際の視覚障害の方を御案内することが出来たので、本当に勉強になりました。視覚障害の方とのコミュニケーションは、おしゃべりなので、みんながたくさんお話しされていてにぎやかでたのしかったです。



◎与論おもてなし基礎研修会

開催日：令和5年10月18日（水）

開催場所：与論町役場 会議室

演 題：心のバリアフリーとは

講 師：バリアフリーネットワーク会議 親川修氏

参加者：14人（アンケート回収12人）

性 別：男（5） 女（8） 回答なし

年 齢：30代（1） 40代（1） 50代（8） 60代（2）

業 種：観光業（1） 飲食業（3） 行政（1） 未回答（5）



研修を受けた感想、今後のどのような取り組みが必要と考えますか？

- ・本町の観光施設設備の考え方の勉強になりました。
- ・全ての方が安心して旅行できる（特に障がい者の方も）ユニバーサルデザインに近づく様にしてい
- ・ハードで解決でなく、ハートで解決という言葉が心に刺さりました。クロックサインを初めて知りました。お客様に訊かれるので、これを覚えたいですね。優しい街づくり→店づくり。車イスの方、ろうあの方の入店時の対応配慮に気を付ける事が売り上げにも繋がるので努力したい。気づきをいただきとても有難い研修会でした。障害者＝外国人という捉え方→逃げるバリアフリーへの対応。
- ・自分が出来るから、困っていないから、不自由さがわからない。与論は観光の島なのに環境が整っていないなどあらためて感じました。全ての方が暮らしやすい環境が自分達が暮らしていく島を暮らしやすく環境を整えていく必要があると思います。まずは自分が出来ることから始めたいと思います。
- ・与論も誰にでも優しいバリアフリー観光地を目指せたらすてきだなと感じました。素直に海に行きたいなら行く（海に入る）という事を与論の障がい者施設でも出来たら、したいと思いました。実際にグラスボートの業者を集めて研修会を開いてほしいです。（福祉の参加者も利用者実際）に経験させたいし、したいです。
- ・バリアフリーについて学ぶ良い機会になりました。ありがとうございました。与論未だまだ足りてないと実感させられました。
- ・医療介護保険が利用できる仕組みがあると良いなと思いました！トラベル透析みたいに。
- ・もっとこのテーマに触れる機会を増やしたい。
- ・大変勉強になりました。ありがとうございました。
- ・「心のバリアフリー」ととてもステキな言葉です。障害者に対しても、いずれ必ずくる老後の自分の為にも、色々な場面、場所に「気づき」を見つけて少しでも一歩ずつ住みやすい訪れやすい地域になればいいかなと思いました。行政さんにも御協力頂かないと無理な問題もあるかと思います。とてもいい勉強になりました。ありがとうございました。
- ・とってもわかりやすい研修でした。施設で取り入れる事で障がい者の方も安心して色々なイベント、レク等楽しく参加出来る様サポートが出来たらと思いました。与論島も福祉に充実が進めていけると良いです。
- ・秀和苑のスタッフです。利用者様も15年ぶりに海に入れたとおっしゃっていて、とても喜んでいました。定期的にこのような機会を設けていただけると、大変嬉しいです。
- ・視覚障がい者と聴覚障がい者で対応が違うのを考えさせられた。



◎与論おもてなし実践研修会

開催日：令和5年10月17日（火）

開催場所：与論町B&G海洋センター艇庫

演題：海のアクティビティのサポート

講師：バリアフリーネットワーク会議 親川修氏

参加者：16人（アンケート回収8人）

性別：男（3）女（5）

年齢：30代（2）40代（2）50代（3）60代（1）

業種：観光業（3）未回答（5）



研修を受けた感想、今後のどのような取り組みが必要と考えますか？

- ・とても興味深い内容でした。Sup ヨガ開催の時にもリスクを考えて行っていこうと思いました。身体の使い方も勉強したいと思いました。
- ・実際に体の使い方、介助のやり方を経験できて楽しかった。方法メインの研修も受けてみたいと思いました。
- ・今後、もっと実践的な内容を体験しながら教わりたい。
- ・なかなかない体験。日常的にこのようなことが行える環境でありたい。
- ・たくさんの人や、一般の人にも聞いてもらいたいと思いました。とっても勉強になりました。

- 研修を各自でしっかりとれる時間が欲しい。
- もっと来て頂いて研修を増やす。参加者が増えれば、その分良い社会がつかれると思います。



○視察研修会

開催日：令和6年3月11日（月）

参加者：宿泊（3） 行政（1） 福祉（1）

①ホテルカレッタ：心のバリアフリー認定取得のための取組について

- ・グループ会社全部のホテルで認定を取得。
- ・シャワーチェアー、補助犬用の備品を貸出。
- ・シャワーチェアーの貸出が多い。



②奄美つり倶楽部：ハードのバリアフリー改修の見学

- ・県庁観光PR課のバリアフリー改修補助金を活用して改修。
- ・1棟貸の完全バリアフリーの宿。宿泊者には8人乗りのレンタカーも貸し出す。
- ・まだ当事者の利用がないために、周知活動を行っていきたい。



車椅子のお客様だけではなく、視覚障害がある方への対応のご質問等があり、参加者で情報共有することができました。

また実際に施設の方にお話を聞いたり施設を見学することで、どのような取り組みを行えばよいかイメージが湧いたようです。参加された宿泊施設様は、さっそく認定申請に取りかかられました。

「観光施設における心のバリアフリー認定制度」周知及び申請支援

○周知及び申請支援

- ・研修会に参加された方にチラシを配布し説明を行い、申請を促しました。

- ・申請については、申請書の記入・必要書類や写真等のアドバイスをし、すぐに申請ができる状態までのサポートを行いました。

- ・申請の仕方が分からない方やメールアドレスがない方には、代理申請を行いました。

○認定状況（令和6年2月末現在）

- ・奄美大島：宿泊施設3件
- ・沖永良部島：宿泊施設1件
- ・徳之島：宿泊施設1件
- ・与論島：飲食店1軒 以上、6件が認定済

今後、認定準備中の所や認定申請待ちの施設もあり、認定数が増えていくことが予想されます。

成果と課題

○ユニバーサルツーリズムに係る実態調査・情報発信

- ・今年度は「飲食店」を主として施設調査を行いました。観光協会や地域の協力者のおかげでスムーズに調査・情報発信をすることができました。
- ・飲食店は、営業時間等の関係で調査の時間調整が課題でした。
- ・集めた情報を多くの方に知っていただくなど、活用方法が今後の課題だと思います。
- ・また情報は随時更新ができるので、施設の方で変更の依頼があればスムーズに更新を行います。
- ・今後は新しい施設を追加していくとともに、情報の古い施設についての変更確認と情報更新も必要だと思います。

・奄美大島では、今回の調査で1棟貸しコテージやビジネスホテル、高級ホテルなど幅広いタイプのバリアフリー対応の宿泊施設があることが確認できました。お客様にとっては選択肢が広がり、観光施設とセットでご提案することで誘客に繋げることができると思います。

○ユニバーサルツーリズム推進に係るおもてなし研修会の開催

- ・昨年度と参加者が異なる島が多く、2年間でより多くの方に受講していただくことができました。
- ・内容も基礎研修と実技研修を分けたことで、より具体的に研修をすることができました。また継続して研修を実施してほしいとの声も多かったです。
- ・また講師陣も専門的な知識のある方や、当事者を招聘できたことで分かりやすく学ぶことができましたと感じます。
- ・徳之島では、今年度実技研修でパラスポーツを取り上げたことで、島でパラスポーツの誘致を推進している団体から、次年度以降の研修会等の依頼が講師にあったようです。
- ・与論島では、マリンの事業者向けに実践研修ができたことで、受入れに対して興味をもっただけでなくことができました。今後は備品等の整備も必要になってきますが、マンパワーは十分にあると感じましたので、今後の展開が楽しみです。
- ・研修会については、今後も継続して実施することが望ましいと考えます。
- ・今後はもう少し宿泊・観光の事業者に参加してもらえそうな研修や施設ごとの個別研修（スタッフ研修）も必要だと思います。

○「観光施設における心のバリアフリー認定制度」周知及び申請支援

- ・申請についてハードルが高いと感じている方もいらっしゃるので、一つ一つ具体的に説明していくことが必要だと感じました。また今後申請に関する説明会等を実施することで、申請件数が増えるかと思えます。
- ・申請することでのメリット等を伝え、ご理解いただければ申請される施設も増えると思えます。他県での事例など収集を行い、今後のアドバイスに活かしていきます。

○その他

- ・昨年度の事業で、島の皆さんとの連携も少し深まりました。
- ・与論島と沖永良部島では、島内の方でバリアフリーツアーセンターの窓口として情報収集や調査への協力依頼等を積極的に行って下さる協力者もできました。当センターと協働し、島の拠点となってより詳細な情報収集や発信ができると期待しています。
- ・また沖永良部島では、今年度実技研修に参加いただいた視覚障害者の団体が、タンDEM自転車を導入されることになり、島の観光資源として地元ホテルなどと11月に体験イベントを開催することになり、協力依頼も来ています。
- ・各島でユニバーサルツーリズムを推進する、個性ある取り組みが始まりつつあります。これはこれまで数年にわたる事業の成果であると思えます。
- ・奄美群島の地域社会が、ユニバーサルデザインの普及やアクセシビリティの向上に対して積極的な取り組みを行うことで、ユニバーサルツーリズムの成功につながります。奄美群島におけるユニバーサルツーリズムの可能性は、地域の魅力や資源を活かしつつ、誰もが安心して旅行を楽しめる環境を整備することが重要です。持続可能な観光地として、ユニバーサルツーリズムの考え方を取り入れて、より多くの観光客が奄美群島を訪れるきっかけとなることを期待します。
- ・鹿児島は、離島におけるユニバーサルツーリズムの先進県になれると思えます。

【第3種郵便物認可】

「誰もが楽しめる観光」を

バリアフリー対応学ぶ

県大島支庁研修会

誰もが安心して訪れることができる観光受け入れ体制の推進を目的とした県の「おもてなし研修会」が11、12の両日、喜界島と奄美大島で開かれた。奄美市名瀬の奄美川商ホールであった研修会には、観光業やホテル、福祉関係者ら33人が参加。座学と実技を通して、障がいの有無や年齢などに左右されずに旅行を楽しむ「ユニバーサルツーリズム」の考え方や具体的な対応方法について知識を深めた。



研修会は大島支庁の2023年度「奄美群島心のおもてなし推進事業」の一環。大手旅行会社で30年以上の勤務経験があり、在籍時から現在まで20年以上にわたってユニバーサルツーリズムの運営・推進に携わっている湖山知弘さん(54)が講師を務めた。座学では全国の事例を基に、観光地の受け入れ体制構築による新たな旅行市場の可能性を提示。湖山さんは入浴介助の有料サービスや、バスの乗り降りのための踏み台、博物館内の手で触れられる展示物などを紹介し、「想像力や工夫でハードルを取り除くことが心のおもてなしにつながる」と語った。実技では2人1組になり、アイマスクや車いすを使って介助を受ける側・行う側の感覚を体験。手すりや小さな段差が思わぬ「障害」となる場面もあり、参加者は感したことを共有しアイマスクをして歩き、介助者の役割や誘導方法を学ぶ「おもてなし研修」参加者12日、奄美市名瀬

ながら介助者に必要な声掛けの内容や安全な誘導方法を学んでいた。国内外の車いす利用者が訪れる瀬戸内町のマリンスポーツ施設「ゼログラヴィティ清水ウイラ」からはスタッフ5人が参加。同施設アルバイトの藤原幸乃さん(29)は「自分も車いすに乗ってみることで、利用する人がどういふときに怖さを感じるのかが少し分かった。どんな声掛けが必要か考えたい」と話した。

2023年10月13日南海日日新聞社

誰もが楽しめる観光地へ

与論町でおもてなし研修会

【沖水良部総局長】障がい者や高齢者も誰もが安心して楽しめる観光地を目指す「おもてなし研修会」が17、18の両日、与論町で開かれた。マリンスポーツ関係の観光事業者、福祉関係者、飲食店など両日とも15人が参加。安全に楽しめる観光「ユニバーサルツーリズム」への理解を深めた。

研修会は大島支庁の奄美群島心のおもてなし推進事業の一環。福祉、観光の両面で全国のユニバーサルツーリズムを推進している「バリアフリーネットワーク会議」(沖縄県)の親川修代表が講師を務めた。初日はB&G海洋センターで「海のアクティビティのサポート」をテーマに実技研修を実施。マリンスニューの構成や障がい別の接遇など海で必要なサポートを説明したほか、海上でスタンドアップパドルサーフィン体験の介助方法を教えた。2日目は町役場の会議室で「こころのおもてなしとほくすくできる心のバリアフリー対応」をテーマに座学があった。親川代表はバリアフリーとユニバーサルデザインの違いを説明し、



スタンドアップパドルサーフィンを使った介助方法の実技もあった研修会=17日、与論町 (提供写真)

障がいを持った方が何に困っているのか、どこで困るのかに気づくこと。ハードでなくソフトで解決。障がいを理解する。これしかない」と強調した。

2023年10月28日南海日日新聞社