

鹿児島県 大島支庁 総務企画課 御中

令和7年度  
奄美群島心のおもてなし推進事業  
業務委託

業務報告書 <概略版> (Ver1.0)

令和8年3月19日

株式会社ANA総合研究所  
ANA Strategic Research Institute

intentional blank page

## はじめに

令和7年度「奄美群島心のおもてなし推進事業 業務委託」の完了にあたり、ここに業務報告書をご提出申し上げます。

本事業の推進に際しまして、鹿児島県 大島支庁 総務企画課様をはじめ、奄美群島各島の自治体、観光協会、受入協力事業者の皆様、そして本事業にご賛同いただいた関係各位より多大なるご支援とご協力を賜りましたこと、心より厚く御礼申し上げます。

奄美群島は、世界自然遺産にも登録された豊かな自然と、島ごとに異なる独自の文化を有し、多くの人々を魅了し続けています。本事業は、高齢者や障がいの有無に関わらず、誰もが安心して快適に奄美群島を訪れ、楽しむことができる受入体制(ユニバーサルツーリズム)を整備し、その魅力を広く発信・普及することを目的として実施してまいりました。

今年度は、群島内の宿泊・観光・飲食施設等のバリアフリー実態調査を実施し、情報発信の基盤を整えるとともに、各島にて「心のおもてなし研修会」を開催いたしました。研修会では、当事者講師を招いた座学に加え、車いすを利用したのフィールドワークなど実践的な検証を行い、参加された地域の観光従事者の皆様とともに「当事者目線」を体感しました。また、先進地視察や旅行会社を招聘してのFAMツアーを通じ、商品化に向けたリアルな課題や可能性の抽出にも取り組みました。

一連の活動を通じて私たちが皆様と共有できた最も大きな気づきは、「莫大な予算をかけたハード面の整備だけでなく、迎え入れる側の『心持ち(ソフト面)』や『おもてなしの気遣い』でカバーできることが数多くある」ということです。物理的なバリアを完全になくすることが難しい自然のフィールドであっても、地域の方々の温かなサポートと工夫によって、全てのお客様に素晴らしい体験を提供できると確信いたしました。

弊社は、ANAグループとして培ってきたユニバーサル対応のノウハウとネットワークを最大限に活かし、本事業に伴走させていただきました。この取り組みが契機となり、奄美群島の「心のおもてなし」の輪がさらに広がり、多様な旅行者に選ばれる持続可能な観光地として発展していくことを強く願っております。

結びに、本事業に多大なるお力添えをいただいたすべての皆様に改めて深く感謝申し上げますとともに、奄美群島の観光振興と益々のご発展を祈念いたしまして、巻頭の挨拶とさせていただきます。

令和8年3月  
株式会社ANA総合研究所

# 1. 業務実施内容報告

## (1) 業務①「実態調査・情報発信」

	項目	実施内容	日付
1	方針の確認	日程、内容、方式の確認	7/7
2	実態調査の対象施設の抽出	40か所以上の対象施設と過去調査施設で更新対象を選定	8/31
3	調査対象先への依頼通知	実地調査前に依頼通知書の送信と調査票の準備、アンケートの実施	8/31~9/5
4	調査対象先への現地調査	会議・研修会等で現地訪問時に現地調査	9/25~12/11
5	調査票の回収、分析	現地調査時に回収、分析	10/1~12/11
6	中間報告	業務の中間報告 (11月末日現在)	12/16
7	実態調査の取りまとめ	調査内容の一覧化、情報発信用データの作成	2/27
8	情報発信準備、掲載内容の確認	県HP等への掲載、特集ページの制作	3/9
9	情報発信の実施	県HP等への掲載、特集ページのリリース	3/9
10	業務完了の確認・報告	業務完了の確認	3/19



●実態調査の一例：加計呂麻ターミナル(外観スロープ、多目的トイレ、内部)

# 1. 業務実施内容報告

## ■奄美群島ユニバーサルツーリズム推進に関するバリアフリー対応の現状と傾向 (アンケート分析) 総括

施設調査を実施するにあたり、観光施設や宿泊施設等へユニバーサルツーリズムに関する取組み状況の事前調査(アンケート)を実施しました。調査依頼210件。

事前調査(アンケート)を通じて得られた事業者からの回答(有効回答49件)を分析した結果、ハード・ソフト両面における現状と課題が浮き彫りとなりました。

### ① 設備面(ハード)の対応状況と課題主な取り組み:

「段差の解消(スロープ等)」と「多目的トイレの設置」が全体の約6割(導入率59%)で最多となり、次いで「手すりの設置」「車椅子等の貸出」が続きました。

課題: 新規オープン施設では設計段階からユニバーサルデザイン(UD)が考慮されている一方、既存施設においては「建物の構造上、改修が困難」「投資回収が見込めない」といった資金面・構造面での障壁が非常に大きいことが確認されました。

### ② 接客・サービス面(ソフト)の対応状況と研修効果主な取り組み:

物理的な改修が難しくても実施できる「筆談ボード等のコミュニケーションツールの常備」や、メニューの代読など、情報可視化・人的対応の工夫が見られました。一部では足こぎ車椅子(COBY)等の新モビリティを導入する先進事例もありました。

研修の波及効果: 分析の結果、「本事業の研修会等に参加した施設」は、そうでない施設と比較して「接客面の取組数」が有意に多い(平均2.38個 vs 未認知層1.32個)ことが判明いたしました。

ハード環境が不十分であっても、研修等を通じた「おもてなしの心(ソフト面)」の強化が、受入態勢の底上げに直結することが実証されました。

### ③ 現場が求める支援ニーズと今後の提言

事業者に対し「今後どのような支援が必要か」を調査した結果、以下の3点が強く求められていることが判明いたしました。

#### 資金的支援の継続と拡充(44.0%が要望)

初期投資コストが最大の障壁となっており、改修費用の助成等、小規模事業者向けの設備整備補助金の継続が切望されています。

#### 「情報発信・集客」の支援

「せっかくハードを整備しても、当事者(車椅子ユーザー等)に認知・利用されていない」という悩みが散見されました。

今回「かごしまの旅」へ88施設を掲載したことを足掛かりとし、さらなる情報拡散と送客に繋げるプロモーション支援が急務です。

#### 経営層・スタッフ向け実践研修の継続(約4割が要望)

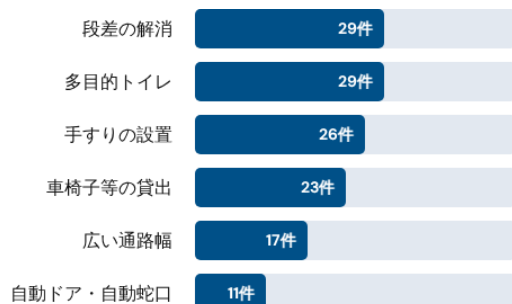
対応方法を学ぶための研修会ニーズは依然として高い状況です。

「他の施設がどう対応しているか知りたい」という情報交換の場や、現場スタッフ向けのロールプレイングなど、実践的なワークショップの継続開催が求められています。

# 1. 業務実施内容報告

## ■奄美群島ユニバーサルツーリズム推進に関する分析まとめ

### 主要な設備対応の進捗状況



#### 分析インサイト

- ・ 段差解消とトイレが導入率59%で双壁。
- ・ 一方で、自動ドアや案内表記など、ソフト面と連動したハード改修には改善の余地あり。
- ・ 新規オープン施設ほど、設計段階からユニバーサルデザインを考慮する傾向。

### Q3: 設備面における独自の工夫事例



#### 高機能モビリティの導入

足こぎ車椅子「COOGY」をアクティビティとして用意。シニアや歩行困難な方が自らの力で移動を楽しむ体験を提供している。



#### 設計段階でのUD採用

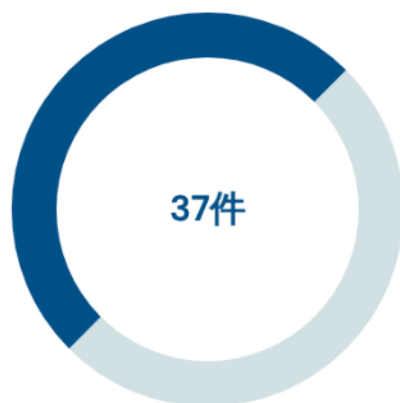
コンセントや家具の高さを車椅子ユーザーに最適化。トイレ・洗面の開口幅を広げるなど、細部まで配慮した設計を行っている。



#### アクセシビリティの追求

客室の一部にユニバーサルデザインを採用し、スロープだけでなくプールや船までバリアフリー設計を施している事例も確認された。

### 人的対応:筆談が最多の取組



「筆談による対応」が全体の最大多数

#### Q5: 接客面での具体的な工夫

##### フィッティングボードの設置

多目的トイレ内でおむつ交換や着替えがスムーズに行えるよう、ボードを設置し利便性を向上。

##### 情報の可視化

メニューの代読や、多言語でのコミュニケーションツール(筆談ボード他)の常備による心理的障壁の除去。

## Q6: バリアフリー対応に必要な支援

# 44.0%

施設が「整備補助金」を切望している

### 資金支援

事務所の移転や、賃貸物件のバリアフリー改修費への助成など、ハード整備の初期投資コストが最大の障壁。

### 情報共有

「他施設がどのような対応をしたか」という実体験や実例の情報交換の場が強く求められている。

### 研修の継続

従事者だけでなく、経営者・管理者向けに「対応方法を学ぶ研修」のニーズが根強く存在する。

## Q7: 支援に関する現場からの切実な声

「ハードを整備しても、車椅子のお客様に認知・利用されていないのが現状。もっと集客や周知の面での支援がほしい。」

「既存の建物の構造上、改修が難しい。バリアフリー化された施設を借りるための補助などの柔軟な支援を期待している。」

## 将来の調査に対する高い協力意向



協力する（はい）

24件

説明を聞いて検討

14件

### Q9: 協力にあたっての留意点

「ソフト面の充実を図り始めたばかりである」という前向きな姿勢や、「新オープン施設のためこれからの取り組みを強化したい」といった意欲的な意見が寄せられた。

# 1. 業務実施内容報告

## 分析: 研修参加が人的対応を促進する

「事業を知っており、研修に参加した層」は、他の層に比べ、より多くの接客面の取組を行っている。

研修参加層 (接客取組数)

2.38個 (平均)

認知のみ層 (接客取組数)

1.86個 (平均)

**結論:** 物理的な設備(ハード)が不十分であっても、研修を通じた「おもてなし(ソフト)」の強化が、ユニバーサルツーリズムの質を向上させる鍵となる。

# 1. 業務実施内容報告

## ■ユニバーサルツーリズムに係る実態調査 実施結果まとめ(総括)

### 1. 調査の概要と実績

奄美群島内におけるバリアフリー設備の具備状況および受入態勢の現状を把握し、今後の情報発信と支援策の検討に繋げるため、各島の観光関連事業者を対象に実態調査を実施いたしました。

本年度は、当初の目標である「40施設以上」を大幅に上回る合計90施設の現地調査・情報収集を完了いたしました。

さらに、そのうち掲載許諾を得た88施設について、収集したバリアフリー情報を鹿児島県観光サイト「かごしまの旅」の特集ページ(「奄美群島 ユニバーサルツーリズム 観光・飲食・宿泊情報」)へ掲載・公開し、旅行者への情報発信基盤を構築いたしました。

【地域別・業種別の調査完了施設数】(合計:90施設)

※上記調査完了90施設のうち、88施設と過年度調査済み施設10施設と計98施設を県HPへ掲載完了

地域	宿泊施設	飲食店	観光施設	交通機関	合計
奄美大島	9	17	14	3	42
喜界島	3	4	7	0	14
徳之島	0	6	3	0	9
沖永良部島	3	4	5	0	12
与論島	7	4	0	0	11

●実態調査の一例:加計呂麻フェリーターミナル(外観スロープ、多目的トイレ、内部)

# 1. 業務実施内容報告

## ■県HP「かごしまの旅」への掲載



HOME > 特集 > 心のおもてなし 奄美群島のユニバーサルツーリズム



yoron

### 心のおもてなし 奄美群島のユニバーサルツーリズム

奄美群島は独自の自然に育まれた歴史や文化を有し、ここでしか会えない生き物や心躍る伝統文化、魅力的な食や体験に溢れています。どなたでも安心して観光いただけるよう奄美群島のユニバーサルツーリズム・バリアフリー情報を御紹介します。



#### 奄美群島 観光施設、飲食店等の案内

奄美大島、喜界島、徳之島、沖永良部島、与論島における観光施設や飲食店等をご紹介します。各島それぞれに心こもった「おもてなし」でお迎えしております。  
※掲載施設につきましては、随時追加します。



#### 人気記事ランキング

1 かごしまの「明治 日本の産業革命道

#### 奄美大島の観光施設、交通機関、宿泊施設、飲食施設情報

##### INDEX

- 奄美大島 観光施設
- 奄美大島 交通機関情報
- 奄美大島 宿泊施設情報
- 奄美大島 飲食店情報

#### 奄美大島 観光施設

##### 奄美市



奄美島奄美パーク

奄美の自然、歴史や文化、産業などを分かりやすく紹介しています。

〒894-0504 奄美群島奄美市笠利町大字新田1-8-3-4  
0997-55-2333

バリアフリートイレ：有  
身障者用駐車場：有  
給湯：無  
授乳室：有

バリアフリー情報 →



国中一村記念美術館

奄美パーク内にあり、奄美の自然に魅了された平造の天才画家・田中一村の数々の傑作を展示する美術館です。

〒894-0504 奄美群島奄美市笠利町大字新田1-8-3-4  
0997-55-2635

バリアフリートイレ：有  
身障者用駐車場：有  
給湯：無

バリアフリー情報 →



三太郎の壁

「三太郎の壁」は、奄美市住用町のマンダロップ原生林へ行く途中にある観光交流施設。

〒894-1116 奄美群島奄美市住用町大字開勝5-5-1-3  
0997-69-5077

バリアフリートイレ：有  
身障者用駐車場：有  
給湯：無

バリアフリー情報 →



#### 人気記事ランキング

1 かごしまの「明治 日本の産業革命道」にふれる旅

2 【2026年秋】鹿児島がいちご狩りスポット！食べ放題やいちごスイーツも紹介

3 湯原王宮かごしま〜湯原温泉全開2024！温泉好きの湯をめぐる旅〜

4 予定しどに遊べ！鹿児島県内でファミリーにおすすめのスポット32選

5 奄美島のシンボル・桜島をまるごと楽しもう

# 1. 業務実施内容報告

## (2)業務②「おもてなし研修会の実施」

	項目	実施内容	期限)
1	方針の確認	日程、内容、方式の確認	7/7
2	参加対象者の確認	各団体・参加対象者の確認、リスト化、声掛けの確認	8/31
3	第1回研修会(各島5か所)の案内、出欠確認	各島の研修会の開催通知、出欠の取りまとめ、資料作成、シナリオ作成	9/1~①11/7 ②11/30
4	第1回研修会(各島5か所)の会場・講師等手配	各島の会場・講師等の手配	9/30
5	第1回研修会(各島5か所)の実施	本年度課題の共有、情報収集アンケートの確認等	11/17~12/11
6	中間報告	業務の中間報告(11月末日現在)	12/16
7	第1回研修会(各島5か所)の分析不参加者への対応	研修会のアンケート分析、受講証の発行・送付	12/25
8	第2回研修会(各島5か所)の案内、出欠確認	各島の研修会の開催通知、出欠の取りまとめ、資料作成、シナリオ作成	12/25~1/16
9	第2回研修会(各島5か所)の会場・講師等手配	各島の会場・講師等の手配	12/25
10	第2回研修会(各島5か所)の実施	本年度課題の共有、情報収集アンケートの確認等	1/19~1/24
11	第2回研修会(各島5か所)の分析不参加者への対応	研修会のアンケート分析、受講証の発行・送付	2/27
12	業務完了の確認・報告	業務完了の確認	3/19



●おもてなし研修会の様子(第1回基礎編<座学>、第2回実践編<観光地>)

# 1. 業務実施内容報告

## ■第1回 心のおもてなし研修会<基礎編>の日程、会場 合計:73名参加

地域・集客状況	日時	会場	備考
奄美大島 24名	11月17日(月) 9:30~11:30	奄美川商ホール 第2会議室*	第1部:AWO講師(富田・中村) 第2部:ソイフード講師(豊田) (オンライン)
喜界島 11名	11月18日(火) 18:00~20:00	喜界町中央公民館 新館コミュニティホール*	第1部:AWO講師(富田・中村) 第2部:ソイフード講師(豊田) (オンライン)
徳之島 16名	12月11日(木) 9:30~11:30	徳之島交流ひろば ほーらい館会議室*	第1部:AWO講師(富田・中村) 第2部:ソイフード講師(豊田) (オンライン)
沖永良部島 8名	12月10日(水) 9:30~11:30	エラブココ レクチャールーム*	第1部:AWO講師(富田・中村) 第2部:ソイフード講師(豊田) (オンライン)
与論島 14名	12月8日(月) 15:00~17:00	与論町地域福祉センター 多目的ホール*	第1部:AWO講師(富田・中村) 第2部:ソイフード講師(豊田) (オンライン)

2025年 11月17日(月) 9:30~11:30 奄美大島  
2025年 11月18日(火) 18:00~20:00 喜界島  
2025年 12月11日(木) 9:30~11:30 徳之島  
2025年 12月10日(水) 9:30~11:30 沖永良部島  
2025年 12月8日(月) 15:00~17:00 与論島

対象: 観光関連従事者の方  
定員: 30名(先着順)

お申し込み: 観光局観光課 観光局観光課 観光局観光課 観光局観光課 観光局観光課

【お申し込み先】 株式会社ANA総合研究所  
〒900-0001 鹿児島県鹿児島市川内1-1-1, 6F, 3F  
(TEL) 079-4874-0988(受付), 大西 079-4874-6144

### 【第1回おもてなし研修会(基礎編)の実施概要】

奄美群島5島において、ユニバーサルツーリズムの基礎知識と実践的な対応力を習得するための「第1回おもてなし研修会(基礎編)」を、全島共通の2部構成で実施いたしました。

**第1部:受入態勢向上のための接遇研修(座学と実践)** 多様な障がいに関する基礎知識や具体的な接遇方法について学ぶ研修を実施しました。ANAグループでユニバーサル研修を担当する障がい当事者の講師を招き、当事者目線でのリアルな声や実践的なサポート方法を共有しました。

**第2部:食事提供サービスのセミナー「食のバリアフリー」**をテーマに、奄美群島の地域食材を活かした健康志向のメニュー(ソイフード等)や、高齢者・乳幼児、アレルギー、多様な食文化(ヴィーガン等)を持つ旅行者への食事提供の工夫について専門家から学びました。

#### <特記事項>

本研修会の受講者には、観光庁が推進する「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の認定基準(教育訓練の実施)を満たす「受講証明書」を発行し、各事業者の認定取得を後押ししました。

# 1. 業務実施内容報告

## ■第2回 心のおもてなし研修会<実践編>の日程、会場 合計:93名参加

地域・集客状況	日時	会場(フィールドワーク)	備考
奄美大島 28名	1月22日(木) 10:00~12:00	奄美パークを遊ぶ!「ユニバーサル ツーリズムとCoggy体験乗車会」	AWO講師 同時開催:Coggy体験
喜界島 10名	1月23日(金) 10:00~11:30	ジオパーク喜界島の阿伝集落「エコ ツアーガイドと学ぶユニバーサル ツーリズムへの挑み」	地域の車いす借用、 AWO同行
徳之島 25名	1月24日(土) 10:00~11:30	世界遺産・剥岳林道「エコツアーガ イドと学ぶユニバーサルツーリズム への挑み」	地域の車いす利用者・ 障がい者とともに、 AWO同行
沖永良部島 11名	1月21日(水) 10:00~11:00  *1/20(火)夜から 予定を変更し開催	奄美十景:碧の絶景をともに! 「エコツアーガイドと学ぶユニバー サルツーリズムへの挑み」  *(当初予定)満点の星空をともに!「星のソ ムリエと学ぶユニバーサルツーリズムへの挑 み」から変更(抜港による日時変更のため)	地元の車いす借用
与論島 19名	1月19日(月) 14:30~16:30	未完の城とゆいパンタをともに! 「ガイドと学ぶユニバーサルツーリ ズムへの挑み」	地元の車いす利用者の 参加協力



### 【第2回おもてなし研修会(実践編)の実施概要】

奄美群島5島において、実際の観光フィールドを舞台に、より実践的な対応力と当事者目線を養うための「第2回おもてなし研修会(実践・フィールドワーク編)」を実施いたしました。

#### 各島の特徴を活かしたフィールドワークの実施

各島の主要な観光エリア(奄美パーク、喜界島の阿伝集落、徳之島の世界遺産・剥岳林道、沖永良部島の田皆岬、与論島のサザンクロスセンター等)を会場とし、地元エコツアーガイドや障がい当事者とともに実地検証を行いました。

#### 当事者目線の体感と実践的スキルの習得

参加者自身が車いすに乗車・介助する体験を通じて、未舗装路や段差における介助の難しさ、当事者の視線の低さや不安感を肌で学びました。また、足こぎ車いす(COGY)の体験試乗や、五感を活用した自然案内の手法など、ハードの壁をソフトの工夫で乗り越えるための具体的なアプローチを共有しました。

#### FAMツアー参加者(旅行会社)との交流・合流

同時期に実施したFAMツアーの参加者(県内外の旅行会社担当者)も本研修に合流しました。地域事業者と送客側(旅行会社)と一緒にフィールドワークを行うことで、実際の案内時の課題や可能性について活発な意見交換が行われました。

#### <特記事項>

第1回と同様に、本研修会の受講者には観光庁「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の認定基準を満たす「受講証明書」を発行いたしました

# 1. 業務実施内容報告

## ■第1回「心のおもてなし研修会」アンケート分析に基づく課題と提言

### 1. 研修会の成果と現状評価(数値データ)

全5島で開催された第1回研修会(座学・セミナー編)は、参加者の大部分が観光従事者(宿泊、飲食、ガイド等)で占められ、全体として極めて高い評価を獲得しました。

**総合満足度と実用性:** 全島において、研修会全体の満足度は「大変満足・満足」が90%~100%、明日からの業務に対する実用性も「大変役立つ・役立つ」がほぼ100%となりました。時間配分についても大半が「ちょうど良い」と回答しており、プログラム構成の妥当性が裏付けられました。

**当事者目線の獲得(第1部):** 講師が当事者であることで説得力が増し、「これまで障がいのある方と接する機会が少なかったが、具体的な対応方法や心構えが実践的に学べた」など、参加者の意識改革に直結しました。また、災害時の当事者の不安や対応に関する体験談も強い印象を残しました。

**多様な食文化への対応力向上(第2部):** 地元食材とソイフードを組み合わせた食事提供の提案は、アレルギー、ヴィーガン、インバウンド対応への実践的なヒントとして、特に飲食関係者から「メニュー化の参考になる」と高い関心を集めました。

### 2. アンケートから見えてきた課題

高い満足度の一方で、自由記述からは現場が抱える次なるニーズや課題が浮き彫りになりました。

**見えにくい障がいへの対応:** 車椅子など外見でわかる障がいへの理解は深まったものの、「内部障がいや知的障がいなど、見えにくい障がいをお持ちの方へのアプローチや声掛けが分からない」という不安の声が複数寄せられました。

**より具体的な対応事例の不足:** 「思わぬことでトラブルになった事例(トラブル事例100選など)を学びたい」「ハラルフード等のより具体的なメニュー例を知りたい」など、現場ですぐに使える具体的なケーススタディが求められています。

**インバウンドや集客への連動:** おもてなしの心をどう集客やインバウンド対応に繋げるか、「購買意欲を上げるためのおもてなし」や「施設内の掲示板の工夫」など、ビジネス視点での知見を求める声がありました。

### 3. 今後の取組みについての提言

上記の成果と課題を踏まえ、今後のユニバーサルツーリズム推進に向けた取組みを以下のように提言します。

#### 「応用編・実践編」プログラムの拡充

今回の基礎的な学びに加え、過去の受講者を対象とした「ステップアップ研修」を企画すべきです。具体的には、「見えにくい障がいへの対応ロールプレイング」や、「過去の失敗事例・トラブル事例から学ぶケーススタディ」など、より現場のリアルな状況に即した内容を推奨します。

#### 「食のバリアフリー」のメニュー化・PR支援

第2部で関心の高かったソイフードや地元食材の活用について、各飲食店が実際にメニュー化できるよう、レシピの共有や個別のアドバイスを行う支援が有効です。さらに、対応可能な店舗を示すステッカーの配布やマップ化など、目に見える形でのPR支援(インバウンド向け含む)を進めることで、事業者のモチベーションと集客力向上を図ります。

#### 施設特性(博物館・屋外等)に合わせた個別指導の導入

「展示の工夫や動線を知りたい」といった施設ごとの固有の悩みに対して、個別のコンサルティングや、同業種間での情報交換ワークショップを実施することで、よりきめ細やかなハード・ソフト両面のバリアフリー化が促進されます。

# 1. 業務実施内容報告

## ■第2回「心のおもてなし研修会」アンケート分析に基づく課題と提言

### 1. 研修会の成果と現状評価(数値データ)

全5島で開催された第2回研修会(実践・フィールドワーク編)には、地域の観光従事者を中心に計93名が参加しました。実際の観光地や自然道を舞台とした実践的なプログラムは、参加者から極めて高い評価を獲得しました。

**総合満足度と実用性:** 全島において、研修会全体の満足度は「大変満足・満足」が約90%~100%、明日からの業務に対する実用性も「大変役立つ・役立つ」が約90%~100%となりました。

**当事者目線の獲得とパラダイムシフト:** 実際に車椅子に乗る・押す体験を通じて、「スロープの怖さ」「車椅子利用者の目線の低さ」「バックで下がる際の不安」を身をもって体感できました。また「背中を急に押さない」など、体幹が不安定な方の恐怖感に気づき、参加者の意識改革に大きく貢献しました。

**新たなモビリティと視点の発見:** 足こぎ車椅子「COGY」の乗車体験は、徒歩と車椅子の間を埋める新たな可能性としては話題でした。また世界遺産の林道での研修では、視覚以外の五感(風の温度や植物の香りなど)を活用して情景を伝えることの重要性に気づく機会となりました。

### 2. アンケートから見えてきた課題

実践的なフィールドワークを通じて、頭で理解するだけではわからない現場ならではのリアルな課題が浮き彫りになりました。

**自然道や悪路での介助の難しさ:** 舗装されていない道や急な坂道、石畳などでの車椅子介助は想像以上にハードルが高く、サポートする側の体力的な負担や、乗車している方の不安を取り除くスキルの習得には「反復練習・定期的な復習が必要」との声が多く挙がりました。

**車椅子以外の障がいへの対応ニーズ:** 「視覚障がい者への目の前の情報の伝え方が難しかった」「聴覚障がいの方への支援の仕方も現場で学びたい」など、多様な障がい特性に合わせたコミュニケーションスキルを実践で学びたいという要望が寄せられました。

**事前情報と環境面の不安:** 当事者が安心して参加できるよう、「事前に気温や山道の状態、服装などを説明しておくことの大切さ」が指摘されました。また、バリアフリートイレの位置や降車場所からの動線の確認など、下見の重要性も再認識されました。

### 3. 今後の取組みについての提言

上記の成果と課題を踏まえ、今後のユニバーサルツーリズム推進に向けた取組みを以下のように提言します。

#### 定期的なスキルアップとマニュアルの整備

車椅子操作や介助スキルは、いざという時に自然に動けるよう反復練習が不可欠です。研修で学んだ「坂道でのバック移動」や「段差越え」などの基本動作をまとめた動画マニュアルを作成し、各事業者内で定期的にミニ研修やロールプレイングを実施できる環境を整えるべきです。

#### 五感を活用した「代替体験」のガイドスキル向上

自然エリアにおいて物理的なバリアをすべて排除することは困難です。そのため、視覚に頼らずとも自然の魅力(風の冷たさ、波の音、植物の香りなど)を言語化して伝える「五感を活用したガイドスキル」の向上を、今後のエコツアーガイド研修の重点項目として組み込むことが有効です。

#### 「バリア情報」の事前提供と受入体制の可視化

「どこにどんなバリアがあるか」を事前に把握できることが、当事者の安心感に直結します。各観光地のトイレ情報や道の状況(悪路や段差の有無)を正確に提供する仕組みを構築するとともに、車椅子サポートなどを依頼する際の手配フローや料金体系を明確化し、旅行会社や一般客にわかりやすく提示することが求められます。

# 1. 業務実施内容報告

## (3) 業務③「先進地視察」

	項目	実施内容	期限
1	方針の確認	日程、内容、方式の確認	7/7
2	参加対象者の確認	各団体・参加対象者の確認、リスト化、声掛けの確認	8/31
3	先進地視察(各島1名、計5名)の案内、出欠確認	先進地視察の開催通知、出欠の取りまとめ、資料作成	9/3
4	先進地視察の旅程・受入先等手配	旅程・受入先等の手配	9/12
5	先進地視察(各島1名、計5名)の実施	本年度課題の共有、情報収集アンケートの確認等 ANAユニバーサル検定認定	10/21~10/24
6	先進地視察(各島1名、計5名)の分析、情報発信	参加者のアンケート分析、 先進地視察の情報発信(第1回研修会で発表)	10/24~12/11
7	第1回研修会での先進地視察参加者の役割分担	参加者は、研修会で牽引役として立ち振る舞いをしてもらう	11/17~12/11
8	中間報告	業務の中間報告 (11月末日現在)	12/16
9	第2回研修会での先進地視察参加者の役割分担	参加者は、研修会で牽引役として立ち振る舞いをしてもらう	1/19-24
10	業務完了の確認・報告	業務完了の確認	3/19

# 1. 業務実施内容報告

## ◆先進地視察 実施報告(総括)

項目	良かった点	反省・改善ポイント	備考
奄美空港<出発> 車椅子旅客の動線	・車いすを使用して、搭乗機側まで詳細の説明と実践を受けられたこと	・特記無し	
成田空港<到着> 車椅子旅客の動線	・車いす以外の対応についても説明を受けられたこと	・車いすを使用しなかったことで、イメージを持つことが少し難しかったこと	
スモールワールドズ	・専門員の失敗事例を交えてユニバーサルデザインについて学べたこと	・ハード面のことは理解したがスタッフのソフト面の対応をもっと聞きたかったこと	
・ANABlueBase ・ANAユニバーサル スタンダード研修	・施設・研修共に参加者から高評価であった ・当事者による研修、ANAグループ社員と合同で実施	・昼食時の混雑で、慌ただしくなってしまったこと ・ANAグループ向けに各島のPRをすればよかったこと	
東京都写真美術館	・専門員によるツールを使用して詳細の説明を受けたこと	・展示をゆっくり鑑賞する時間が無かったこと	
ユニバーサルルーム ・アワーズイン阪急 ・成田アートホテル	・宿泊体験ができたこと ・ホテルによって設備に相違があることを見たこと	・特記無し	
先進地視察全般 その他	・貸切バスで移動としたこと ・奄美群島の各観光協会が参加し、共通認識を持ったこと ・結団式を開催したこと	・成田便利用のため、移動に時間を要したこと ・自由時間が無かったこと	

## ◆先進地視察 実施報告(参加者アンケート分析 回答5名)

設問対象	大変参考になった	参考になった	どちらとも言えない
1. スモールワールドズ	1	4	0
2. ANA Blue Base	4	1	0
3. 東京都写真美術館	0	5	0
4. 奄美空港	1	4	0
5. 成田空港	0	3	2
6. 航空会社Peach	0	4	1
7. アワーズイン阪急 のユニバーサル対応	0	5	0
8. 成田アートホテル のユニバーサル対応	0	2	3
9. ANAユニバーサル スタンダード研修 プラチナコース受講	5	0	0

# 1. 業務実施内容報告

10. 今回の先進地視察全般について、ご意見・感想をお聞かせください。

- ・研修を通してユニバーサル対応に対する知識を深める事ができ有意義な視察になりました。特にANAブルーベースの中を視察できたことが貴重な体験になりました。
- ・ひとそれぞれの楽しみ方があり、ひとまず、セーフティな事を確保して、連れて行く。大事なものは、諦めず、仮に健常者ならする事を全て出来なくても、出来る事をしてあげる。
- ・観光施設を管理・運営する立場として、自分たちの施設を改めて見直す必要があると感じました。スタッフ一人ひとりの気づきや声かけの工夫によっても、安心感や満足度は変わると感じた。早速実践していきたい。
- ・ユニバーサル研修は専門的なほか実技やテスト形式で終始集中できた。また受講者とANAの真剣さが刺激となった。東京都や大規模収容施設の事例は私どものフィールドとは乖離しているものの、良い経験だった。
- ・バリアフリーにおいては島全体でいうとハード面で不十分な点がたくさんあるのだという気づきが得られたと共に、それをソフト面で乗り越えられるような繋がりや、気遣いが最も大切なのだと感じました。

11. 今後視察したい候補地(場所や施設, 内容)があれば、お聞かせください。

- ・観光地や観光施設のユニバーサル対応や交通機関のユニバーサル対応
- ・逆にハード面は何も整えてないけど、人の力だけで受け入れてる施設さんなどあれば、見てみたい。また今回、東京写真美術館さんは一緒に行きましたが、他の場所も障がいのある方と一緒に回りたいです。
- ・観光案内所、渚の交番
- ・海のアクティビティ時の対応など
- ・ユニバーサル対応した旅行会社さまとの意見交換、情報交換があるとよりリアルな意見をもらえると思う。
- ・奄美群島に就航する小型の旅客機での対応を知りたい。
- ・奄美大島のゼログラビティのように、宿泊・送迎・食事だけでなく観光業を担っている事業者の方にガイドをしてもらいながら、行政や観光協会にどのような事が求められているのか等、お伺いしたいです。

12. ユニバーサルツーリズム推進(奄美群島心のおもてなし推進事業)について、ご意見等があればお聞かせください。

- ・すごく為になる視察だった為、100文字では書ききれないです。
- ・研修に参加させて頂きありがとうございました。12月の現地研修もよろしくお願いいたします。
- ・観光推進団体ではなく、ホテル事業者やガイド事業者への研修が必要だと思う。
- ・ANA BLUE BASEでの実技研修は、現場を体感しながら深く学べる貴重な機会でした。多くの方にぜひ体験してほしい素晴らしい研修です。
- ・特に無し

# 1. 業務実施内容報告

## 【分析・現状評価】

**実践的かつ専門的な学びによる高い満足度:**

各島から選出された参加者(計5名)による視察では、特にANA Blue Baseでの「ANAユニバーサルスタンダード研修(プラチナコース)」が全員から「大変参考になった」と評価されました。

空港での車椅子旅客の動線確認や、ホテルでのユニバーサルルーム宿泊体験など、現場を体感できる内容が知識の深化に繋がりました。

**「ソフト力(心持)」の重要性の再認識:**

視察を通じて、参加者から「莫大な予算をかけたハード面ではなく、心持一つで大体なことは補える」「ハード面が不十分でも、ソフト面の気遣いで乗り越えられる」といった声が強く挙がりました。

スタッフ一人ひとりの気づきや声かけの工夫が、利用者の安心感や満足度に直結することを実感できた点は大きな成果です。

## 【課題と提言】

**課題(地域とのスケール感の乖離):**

視察先が都内の大規模施設であったため、「自分たちの島のフィールドとは乖離している」と感じる部分もあったようです。

そのため、「ハード面は整っていないが、人の力だけで受け入れている施設を見てみたい」「障がいのある方と一緒に実際の観光地を回りたい」といった、より地域の実情に近い形での学びを求めるニーズが浮き彫りになりました。

**提言:**

今回の視察で得た「ソフト面での対応力」という確信を、各島の最前線に立つ宿泊事業者やガイド事業者へ広く共有・波及させていく仕組みが必要です。

今後は、先進地へ赴くだけでなく、今回の視察参加者が牽引役となり、各島内で「当事者と一緒に巡る実地研修」や「地域の限られたハード環境をソフトでどうカバーするかを考えるワークショップ」を展開していくことが、地域全体の受け入れ力向上に極めて有効だと考えられます。

# 1. 業務実施内容報告

## ◆先進地視察 実施報告(活動記録 4日間の足跡)

日次	時刻	
<p>&lt;出発前日&gt; 10/21 (火)</p> <p>[奄美] 日出6:26 日没17:47</p>	<p>19:30</p>	<p>★結団式 会場:ホテルビッグマリン奄美 宴会場</p> 
<p>1日目 10/22 (水)</p> <p>[奄美] 日出6:26 [東京] 日没16:57</p>	<p>9:30</p>	<p>●奄美空港(Peachカウンター前) Peach係員(委託先:奄美航空)による 車椅子旅客のチェックインから搭乗口までの 「旅客導線」の説明</p>     <p>車輪が外れる車椅子</p>
	<p>15:00</p>	<p>●成田空港 Peach係員による車椅子旅客の到着機側から出口までの「旅客導線」の説明</p> <p>&lt;専用車&gt;にて都内へ移動(約1時間30分)</p> <p>●スモールワールド着, 係員によるユニバーサル対応の説明と施設見学</p>
	<p>18:00</p>	  <p>●ホテルアワーズイン阪急 [ユニバーサルルーム]の見学 ※参加者のうち1名様、ユニバーサルルームに体験宿泊</p>

# 1. 業務実施内容報告

2日目  
10/23  
(木)

9:30

## ●ANA訓練センター施設見学



10:00

## ●[ANAユニバーサルスタンダードプラチナ研修]



手話や聴覚障がい者との  
コミュニケーションツールの紹介



車いす利用者へのサポート対応

第一回心のおもてなし研修でも行う  
実技研修のようす



白杖体験



視覚障がい者の誘導体験

検定修了の証に  
頂けるバッジは、  
ブロンズ・プラチ  
ナ・ダイヤモンド  
の3色です。



研修受講後のテストで合格すると、受講証明書、認定書、プラチナバッジが授与されました。視察メンバー全員合格できました!!

<専用車>にて、東京都写真美術館へ移動



# 1. 業務実施内容報告

14:30

●東京都写真美術館  
専門員によるユニバーサル対応の説明, 館内展示自由見学(約90分滞在)



18:00

●ホテルアートホテル着、着後「ユニバーサルルーム」の見学



今回の視察ではふたつのホテルのユニバーサルルームを見学しました。ユニバーサル研修を受講した後の見学では、使いやすさや課題等、より当事者に寄り添った視点で意見を出し合うことができました。

19:00

★意見交換会  
会場: ホテル内レストラン



3日間の視察を終え、感想や様々な意見を共有しました。

3日目  
10/24  
(金)

7:15

[出発]成田空港発, Peach541便にて奄美へ(約2時間35分)



9:50

[到着]奄美空港着, 解散  
\*\*\*\*\*お疲れさまでした!!!\*\*\*\*\*

# 1. 業務実施内容報告

## ■参加者名簿

地域	団体名称
奄美大島	(一社)あまみ大島観光物産連盟
喜界島	喜界島観光物産協会
徳之島	(一社)徳之島観光物産連盟
沖永良部島	(一社)おきのえらぶ島観光協会
与論島	(一社)ヨロン島観光協会
大島支庁	総務企画部 総務企画課 商工観光係
受託事業者	株式会社ANA総合研究所

## ■視察先の主な同行者名簿

団体名称
株式会社BREZZA
株式会社ANAウイングフェローズ・ ヴィ王子(AWO)
以下、視察受入協力事業者  *Peach(奄美空港) *Peach(成田空港) *東京都写真美術館 *スモールワールド *ANA BLUE BASE(訓練センター) *アワーズイン阪急 *アートホテル成田

★旅行実施(受注型企画旅行):株式会社日本旅行 鹿児島支店

## 1. 業務実施内容報告

### (4)業務④「観光施設における心のバリアフリー認定制度」 周知及び申請相談」

	項目	実施内容	期限
1	方針の確認	日程、内容、方式の確認	7/7
2	基礎データ一覧化の準備	認定施設の一覧と候補施設(目標)の一覧化	8/31
3	実態調査と連動した情報収集	チラシの作成・配布、各施設の情報収集、申請依頼	9/27~1/24
4	研修会等でのチラシ配布と説明	制度の啓蒙活動と申請支援窓口の案内	9/27~1/24
5	中間報告	業務の中間報告 (11月末日現在)	12/16
6	業務完了の確認・報告	業務完了の確認	3/19

# 1. 業務実施内容報告

## ■「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

- 令和7年4月末時点で、九州全体で436件、うち鹿児島県100件(うち大島地区14件)でした。
- 観光案内所の登録が少ないため、各観光協会にヒアリングを実施しました。未登録の観光協会は取得に意欲的でしたが、まだ申請に至っていないのも現状です。継続して働きかける必要があります。

◎取得状況 九州管下件436件 ※2025.4.30現在／観光庁HPより抜粋

対象	九州運輸局管内	鹿児島県 (大島地区を除く)	鹿児島県 大島地区
宿泊施設	376	64	9
飲食店	32	25	4
観光案内所	28	11	1
博物館	0	0	0
合計	436	100	14

◎対象施設  
宿泊施設、飲食店、観光案内所、博物館

- ◎認定基準  
次の基準を「すべて」満たすこと
- ① 施設のバリアフリー性能補完措置3つ以上の実施
  - ② バリアフリー関連の教育訓練の年1回以上の実施
  - ③ 自社以外WEBサイトでのバリアフリー情報の開示



◎取得状況 九州管下件499件 ※2026.2.28現在／観光庁HPより抜粋

対象	九州運輸局管内	鹿児島県 (大島地区を除く)	鹿児島県 大島地区
宿泊施設	438	81	9
飲食店	36	26	5(+1)
観光案内所	25	11	1
博物館	0	0	0
合計	499	118	15(+1)

◎対象施設  
宿泊施設、飲食店、観光案内所、博物館

# 1. 業務実施内容報告

## ■「観光施設における心のバリアフリー認定制度」について 総括

大島地区の申請件数を伸ばすためには、認定基準を満たすための「ハードルの引き下げ」と「具体的なメリットの提示」が必要なため、チラシを制作し、相談窓口も設置し、ご相談に応じる体制を整えておりました。

また、各島2回実施した研修会や実態調査時の戸別訪問にて啓蒙活動を行って参りました。

本年度は以下の4点について対応いたしました。今後も地道に継続して対応が必要です。

### 1. 認定基準「教育訓練」のサポート(研修会の継続と証明書発行)

認定要件である「年1回以上の教育訓練」を施設単独で実施するのは負担が大きいため、今回実施したような「おもてなし研修会」を継続開催し、要件を満たす「受講証明書」を発行することで申請を後押ししました。(発行枚数:166枚)

### 2. 認定基準「情報開示」の代行・サポート

「自社以外のWEBサイトでのバリアフリー情報の開示」という要件に対して、県観光サイト「かごしまの旅」等の特集ページに施設情報を掲載し、そのまま申請要件として活用できるように導線を整えましたが、HPの公開が年度末となったため、次年度には有効です。

### 3. ソフト面での「補完措置」の提案と補助金周知

ハード改修(多目的トイレの設置等)が構造的・資金的に難しい施設に対し、筆談ボードの設置やメニューの代読など、費用をかけずにできる「ソフト面での補完措置」の優良事例を第1回おもてなし研修会で共有しました。

あわせて、一部の地域が対象となりますは奄美市の設備改修に使える補助金情報を継続的にアナウンスしてまいりました。

### 4. 登録が少ない業種への個別アプローチ

大島地区では特に「観光案内所」や「博物館等」の登録が少ない(令和7年7月時点で観光案内所1件、博物館0件)ため、各観光協会等へ直接ヒアリングを実施し、申請を阻む課題を把握した上で個別の伴走支援を行いました。

まずは、要件が整っている各島の観光協会の申請と認定が次年度も一番の優先施設と考えられます。

ご相談無料！

鹿児島県大島支庁 令和7年度奄美群島心のおもてなし推進事業

# 観光施設における 心のバリアフリー認定制度

対象施設



宿泊施設



飲食店



観光案内所



博物館

■出典：観光庁観光施設における心のバリアフリー認定制度

## [心のバリアフリー認定制度とは・・・]

バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある対象施設(宿泊施設・飲食店・観光案内所・博物館)を観光庁が認定する制度です。

奄美群島内にて「心のバリアフリー認定」を促進するため、認定制度への申請に対するご相談をお受けします。

- 対象施設：奄美群島内の宿泊施設・飲食店・観光案内所・博物館
- 認定基準：3つの基準を満たす必要があります。(詳細は裏面参照)
- 認定を受けるには、申請マニュアルを参考のうえ、所定の申請書および必要な関係資料を、認定等を受けようとする施設の所在地を管轄する地方運輸局(九州運輸局)の担当課に提出が必要です。(申請方法をご案内します)

お問い合わせは、下記受託事業者まで！(受付期限：令和8年2月28日まで)

[受託事業者](株)BREZZA(ブレッザ)/(株)ANA総合研究所

Eメール：soukenjimu@ana-ri.co.jp

電話：090-9567-0007

(営業時間：平日10:00～17:00、土日祝・年末年始は休業)

# 観光施設における心のバリアフリー認定制度

■出典:観光庁

## ■認定対象

以下に掲げる観光施設が対象です。

### 1. 宿泊施設(以下のいずれかに分類される施設)

[1]旅館業法(昭和23年法律第138号)上の営業許可を得ている施設

ただし、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律(昭和23年法律第122号)第2条第6項に規定する店舗型風俗特殊営業を営む施設を除く。

[2]国家戦略特別区域法(平成25年法律第107号)上の認定を受けている施設

[3]住宅宿泊事業法(平成29年法律第65号)上の届出をしている施設

### 2. 飲食店

食品衛生法(昭和22年法律第233号)上の営業許可(食品衛生法施行令(昭和28年政令第229号)第35条第1号及び第2号に掲げるものに限る。)を得ている施設

### 3. 観光案内所

日本政府観光局から外国人観光案内所の認定を受けている施設等

### 4. 博物館

博物館法(昭和26年法律第285号)第2条第1項に規定する博物館及び同 法第31条の規定により博物館に相当する施設として指定された施設

## ■認定基準

次の基準を「すべて」満たす必要があります。

- ① **施設のバリアフリー性能を補完するための措置を3つ以上行い、ご高齢の方や障害のある方が施設を安全かつ快適に利用できるよう工夫を行っていること。**

例: 聴覚障害者向けにテレビの字幕を表示できるリモコン、室内信号装置の備付け  
浴室内備品(シャワーチェア等)、発達障害者向けのパーテーションの貸出し  
筆談器具・コミュニケーションボードを用いた施設の案内  
車椅子の通行幅を確保するための机・椅子の配置、移動 等

- ② **バリアフリーに関する教育訓練を年に1回以上実施していること。**

例: 障害を持った顧客へのコミュニケーションやサポートに関する外部研修に参加  
観光庁の作成したマニュアルを活用し、社内勉強会を実施  
バリアフリーに関する資格を有する従業員を雇用 等

- ③ **自社のウェブサイト以外のウェブサイトで、施設のバリアに関する情報などのバリアフリー情報を積極的に発信していること。**

例: 宿泊予約サイト、グルメ予約サイト、市町村ウェブサイト等にバリアフリー情報を掲載  
バリアフリー情報を特集するウェブサイトでの施設の取組を発信 等

※ 認定基準については、DPI日本会議やWheelLog等の障害者に関係する団体や有識者のご意見を伺うとともに、総合政策局主催の「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」にも諮った上で策定

#### 基準①の措置例



筆談用のタブレット端末  
(聴覚障害に対応)



浴室用の  
取外し可能な  
手すり



視覚障害者に対する  
「クロックポ  
ジション」を  
用いた配膳の  
説明

#### 基準②の措置例

車椅子利用者の介助  
に関する実技研修を  
実施



#### 基準③の措置例

ユニバーサルデザインな設備・サービス

© 2012年01月20日掲載

商品の貸出し

車いす、移乗台(入浴補助)、シャワーチェア、おむつ用ごみ箱、手すり(入浴補助用と、立ち上がる際の牽引用)、浴槽内いす、ベッドガード

ここが  
ポイント!

★「奄美群島心のおもてなし推進事業」にてサポートします▶

②について、各島で開催する「おもてなし研修会\*」に参加されると基準を満たす「受講証」を発行いたします。(\* 令和7年度は11月~12月に開催予定です。)

③について、施設について実態調査にご回答いただきますと関連サイトで情報の発信をいたします。

※詳しくは、表面の受託事業者までお気軽にお問い合わせください。

# 1. 業務実施内容報告

## (5)業務⑤「FAMツアー視察の実施」進捗状況

	項目	実施内容	期限
1	方針の確認	日程、内容、方式の確認	7/7
2	参加対象者の確認	各旅行会社・参加対象者の確認、リスト化、声掛けの確認	11/17~12/5
3	中間報告	業務の中間報告 (11月末日現在)	12/16
4	FAMツアー(県内外計6社6名)の案内、出欠確認	FAMツアー(第2回研修会)の開催通知、出欠の取りまとめ、資料作成、シナリオ作成	12/5~1/12
5	FAMツアーの旅程・受入先等手配	旅程・受入先等の手配	11/17~12/下旬
6	FAMツアー(第2回研修会)の実施	本年度課題の共有、情報収集アンケートの確認等	1/19~1/24
7	FAMツアー(第2回研修会)の分析、情報発信	参加者のアンケート分析、FAMツアー(第2回研修会)の情報発信	2/28
8	業務完了の確認・報告	業務完了の確認	3/19



●FAMツアー参加者は、おもてなし研修会第2回実践編<観光地>にも参加いたしました。

# 1. 業務実施内容報告

## ■ユニバーサルツーリズムFAM ツアー(兼 第2回心のおもてなし研修会)行程

日時	Aコース 4日間:AGT 3名 (与論島・沖永良部島・奄美大島)	Bコース 4日間:AGT 3名程度 (奄美大島・喜界島・徳之島)
1日目 1月19日 (月)	<p>[東京・鹿児島→与論空港] 成田空港7:15→奄美空港10:05&lt;Peach&gt; 奄美空港11:20→与論空港12:05&lt;JAC&gt; *** 鹿児島空港11:15→与論空港12:20&lt;JAC&gt; 12:30 与論空港にて合流 【与論島】研修会(14:30-16:30)参加 ●地域からの参加者も合流(第2回研修として) ★与論島宿泊:SUZUKAZE</p>	
2日目 1月20日 (火)	<p>【与論島】視察 与論港12:10→和泊港14:10&lt;フェリー&gt; 【沖永良部島】視察 【沖永良部島】研修会(18:00-19:30)参加 ●地域からの参加者も合流(第2回研修として) ★沖永良部宿泊:コチンダホテル</p>	
3日目 1月21日 (水)	<p>【沖永良部島】視察  沖永良部島15:50→徳之島空港16:10&lt;JAC&gt; C&gt;/16:45→奄美空港17:15&lt;JAC&gt;</p>	<p>[東京・鹿児島→奄美空港] 成田空港7:15→奄美空港10:05&lt;Peach&gt; *** 鹿児島空港9:05→奄美空港10:20&lt;JAC&gt; 10:30 奄美空港にて合流 【奄美大島】視察</p>
	<p>【奄美大島】FAMツアー参加者意見交換会・懇親会(19:30-21:30両グループ合流) 会場:ホテルビッグマリン奄美(送迎バス) ★奄美大島宿泊:サンデイズ奄美</p>	
4日目 1月22日 (木)	<p>【奄美大島】研修会(10:00-12:00)参加 ●地域からの参加者も合流(第2回研修として) 【奄美大島】視察  [奄美空港→鹿児島・東京] 奄美空港18:15→鹿児島空港19:10 &lt;SKYMARK&gt;/20:20→羽田空港21:55 &lt;ANA/6J&gt;</p>	<p>【奄美大島】(10:00-12:00)参加 ●地域からの参加者も合流(第2回研修として) 【奄美大島】視察  奄美空港15:45→喜界空港16:05&lt;JAC&gt; 【喜界島】視察  ★喜界島宿泊:エール喜界</p>
	5日目 1月23日 (金)	<p>【喜界島】研修会(10:00-11:30)参加 ●地域からの参加者も合流(第2回研修として) 【喜界島】視察 喜界空港16:35→奄美空港16:55/18:00→ 徳之島空港18:30&lt;JAC&gt; ★徳之島宿泊:幸の宿徳之島</p>
6日目 1月24日 (土)		<p>【徳之島】視察・研修会(9:30-11:30)参加 ●地域からの参加者も合流(第2回研修として) 【徳之島】視察  [徳之島→鹿児島・東京] 徳之島空港17:40→鹿児島空港18:35&lt; JAC&gt;/19:20→羽田空港20:55&lt;ANA&gt;</p>

# 1. 業務実施内容報告

## ■FAMツアーアンケート分析に基づく課題と提言

### 1. 視察の成果と現状評価(数値データ)

県内外の旅行会社6社(各コース3名)を招聘し実施したFAMツアーでは、各島の観光資源や受け入れ態勢に対し、旅行会社の視点から非常に高い評価を得ました。

**総合的な満足度の高さ:** 観光視察、宿泊施設、食事、そして併催された研修会を含め、すべての項目において参加者全員(100%)が「大変よかった」または「よかった」と回答しました。

**現地ガイドの質と「おもてなし精神」:** 現地ガイドのユーモアや一生懸命なエスコート、視覚障がい者や車椅子利用者への細やかな配慮が高く評価されました。

また、フェリー抜港というイレギュラーな事態にも迅速に対応した関係者のホスピタリティが、参加者に「また行きたい」と思わせる強い印象を残しました。

**宿泊・食のポテンシャル:** 新しいホテルや一棟貸しのヴィラ(バリアフリー対応)は「プライベートでも利用したい」と好評でした。地元の食材を活かした食事(鶏飯や海鮮など)も概ね好評でしたが、移動後の疲労度を考慮したボリュームや提供方法の工夫が今後のヒントとして得られました。

### 2. アンケートから見えてきた課題(旅行会社視点の懸念点)

商品造成・送客を担う旅行会社のプロ目線から、ユニバーサルツーリズムを推進する上でのリアルな課題が浮き彫りになりました。

**サポート体制と料金体系の不明確さ:** 「添乗員1名での車椅子介助は難しく、現地でのサポート体制が必要」という認識は共通していますが、「サポーターの料金」「どこまでサポートしてもらえるのか」「窓口はどこか」が不明確であり、これが実際の商品化の大きなハードルとなっています。

**交通アクセス(特にフェリー)のリスク:** 冬季のフェリー移動は欠航・抜港のリスクが高く、高齢者や障がいのある方には身体的・精神的な負担が大きいため、旅行会社としてはリスクを取りにくい現状があります。

**安全・医療体制への不安:** 万が一の際の緊急医療施設へのアクセスや受け入れ体制への不安が挙げられており、お客様に安全を担保する上での懸念材料となっています。

**ハード面の未整備:** 観光地(自然エリア)における道路やトイレのバリアフリー化がまだ不足している島があるとの指摘もありました。

### 3. 今後の取組みについての提言

旅行会社からの率直な意見を踏まえ、今後の送客拡大に向けた取組みを以下のように提言します。

#### ① 「受け入れプラットフォーム」の整備と窓口の一本化

旅行会社が安心して手配できるよう、各島または群島全体での「ユニバーサルツーリズム総合窓口」を設置すべきです。車椅子サポート等の手配フローや料金表を可視化し、旅行会社向けのBtoB情報として明確に提示することが商品化の第一歩となります。

#### ② 交通リスクを回避する「ゆとりある滞在型プラン」の推奨

冬は特に離島間のフェリー移動を前提とした周遊型ではなく、航空機利用をベースとし、1つの島に2泊以上するような「ゆとりある滞在型プラン」のモデルコースを作成・提案することが望まれます。

#### ③ 「安心・安全情報」の積極的な開示

緊急時の各島の医療受け入れ体制や、車椅子で利用できるトイレの場所、観光地の未舗装路の状況といった「バリア情報と安全情報」を整理し、旅行会社や個人旅行者へ事前に提供する仕組みを構築することで、送客側の不安を払拭します。

## 2. スケジュール

業務内容	令和7年						令和8年					
	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
●契約締結	公示		☆									
(1) ユニバーサルツーリズムに係る実態調査・情報発信												
①実態調査(調査票、ヒアリング)、分析												
②情報発信、県HP作成												
(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												
①各島第1回おもてなし研修会の実施												
②各島第2回おもてなし研修会(視察実践)の実施												
(3) 先進地視察の実施												
(4) 「観光施設における心のバリアフリー-認定制度」周知及び申請相談												
(5) ユニバーサルツーリズムF A Mツアーの実施												
(6) 中間報告書作成提出												
(7) 最終報告書作成提出・業務委託費用精算手続											☆	
●定例進捗確認会議(委託者=受託事業者、関係者)			○	○	○	○	○	○	○	○		

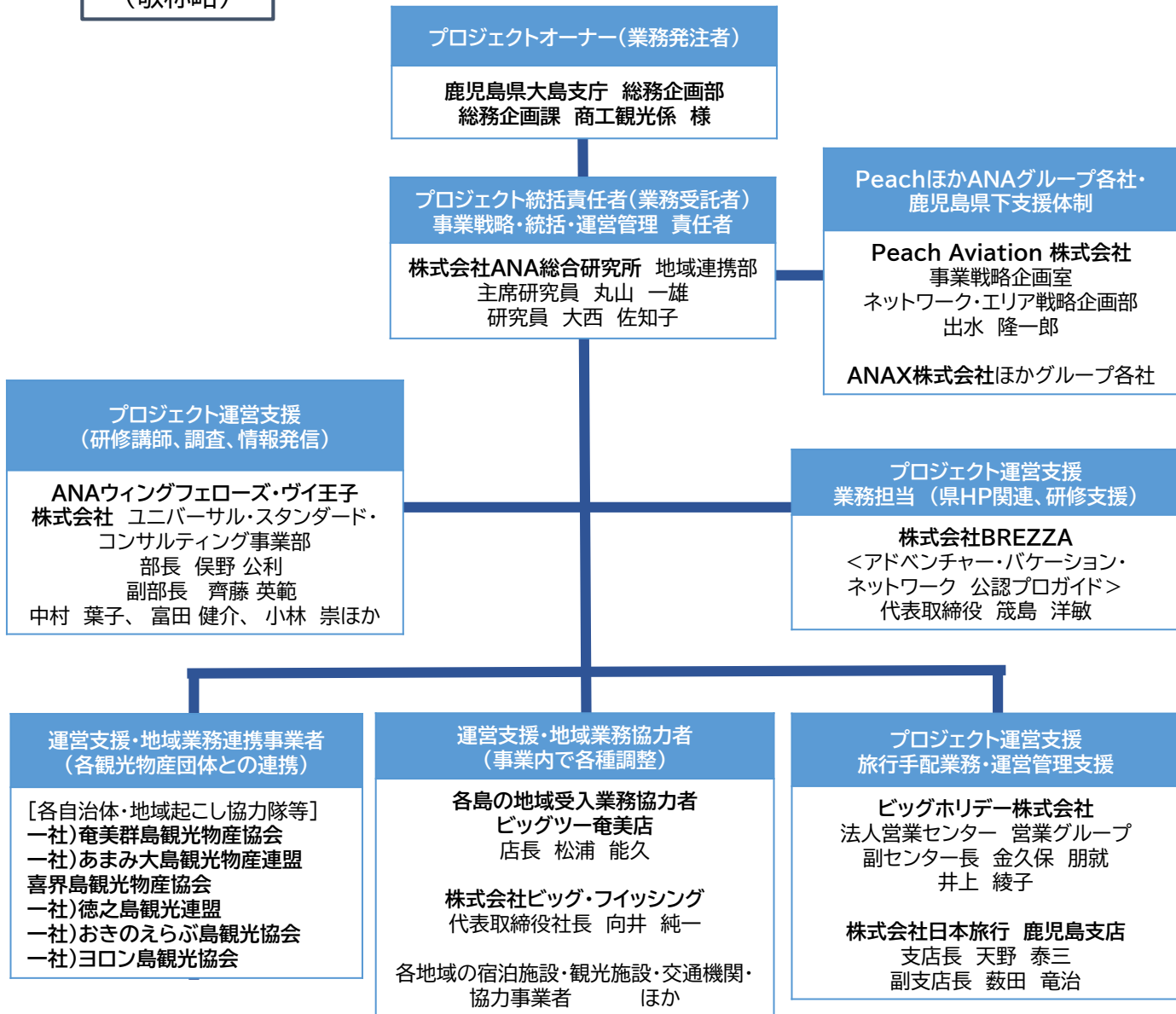
[注記] 事業の進行中に予測不能な業務遂行に支障がある事象が発生した場合は、事業発注者との協議と指示のもと、柔軟に最適な施策を講じます。

### 3. 業務実施体制

#### ■本業務における組織体制

本業務の実施にあたっては、各業務を当社が全体統括し、地域の受入関係団体と連携・調整しながら、現地のニーズも踏まえた迅速、確実な対応のために、地域の観光団体や事業者と連携し、地域に寄り添った視点での一体的な事業運営を実施します。

業務体制図  
(敬称略)



◆奄美新聞(2025年11月18日号 電子版)

# 奄美新聞社

TOP | 会社概要 | 企業理念 | 販売店 | 郷友会 | 購読申し込み | 各種申請書 | 採用情報 | 主催イベント | アク

## デジタル奄美新聞

DIGITAL AMAMI-SHIMBUN

2社から購読申込可能です

### SHIMBUNONLINE

ネットで読む新聞ポータルサイト

PCでデジタル奄美新聞が見られます。

新聞オンライン 公式アプリ 登場!!

タブレット、スマートフォンでもOK!!

お申し込みはコチラまで

### eSHINBUN

電子出版ポータルサイト

PC・タブレット・スマートフォン 環境を選ばず デジタル奄美新聞が見られます。

コンビニエンスストアのマルチコピー機でプリントアウトもできます!

※) ネット新聞の閲覧にはbookendのインストールが必要です。

お申し込みはコチラまで

## 奄美新聞

が、全国のコンビニエンスストアのマルチコピー機でも購入できます!

TOP > 本社通信 > 奄美市でおもてなし研修会

## 奄美市でおもてなし研修会

2025年11月18日

本社通信  
今日の記事



クロックポジション体験では、1人が目を閉じ、一方が食事の位置を伝えた

## ◆奄美新聞(2025年11月18日号 電子版)



SHINBUN  
奄美フリードランド

▶▶ 詳細はコチラ ▶▶

### バナー広告募集

### 県大島支庁観光関連従事者ら参加

誰もが安心して旅行できる奄美群島を目指す「第1回おもてなし研修会」が17日、奄美市名瀬の奄美川商ホール会議室であった。観光関連従事者ら24人が参加し、接客力向上へ講話。多様な障がい者との接し方や対応方法をきめ細く学んだ。

奄美群島心のおもてなし推進事業の一環で、県大島支庁が主催。講師は、ANAウイングフェローズ・ウィ王子剛の富田健介さん、中村葉子さんが務め、車いす、視覚、聴覚などの障がいを対象に、実践を交えて講話した。

車いす当事者でもある富田さんは、車いす利用者への声掛けのポイントなどを紹介。4人が車いすを持ち上げる実践で富田さんは、「持つ位置を確認するなど、相手にどうしてほしいか必ず確認して。車いすは利用者の体の一部。黙って押さないで」とアドバイスしていた。

視覚障がい者への接客では、時計の針に例えて物の位置を伝える「クロックポジション」を体験した。配膳の写真を使って食事の器の位置を参加者同士が伝え合い、「伝える順序が難しい」「想像力がないと聴く方も大変」といった声が上がっていた。

富田さんは最後、「同じ障がいでも困り事は人それぞれ違う」と強調。「障がいを先に見るのではなく、その人自身を見てほしい」と呼び掛けていた。

研修会では後半、「奄美の食文化を生かした心に届くおもてなし〜多様な食のニーズに応える地域×ホスピタリティの新しい形」と題した講話もあった。研修修了者には、観光庁「心のバリアフリー認定制度」の一部取得要件を満たす受講証明書も発行される。

18日は喜界島でも実施する。徳之島、沖永良部、与論では21日を期日に参加者を募集中。詳しくは県ホームページで確認できる。

◀ 前の記事

次の記事 ▶

- 2025年12月
- 2025年11月
- 2025年10月
- 2025年9月
- 2025年8月
- 2025年7月
- 2025年6月
- 2025年5月
- 2025年4月
- 2025年3月
- 2025年2月
- 2025年1月
- 2024年12月
- 2024年11月

## ◆奄美群島南三島経済新聞(2026年1月29日号 電子版)

MENU HINKEI 奄美群島南三島経済新聞

23°C 食べる 見る・遊ぶ 買う 暮らす・働く 学ぶ・知る 特集

【2026年】外壁塗装に60万円の補助金  
PR (株式会社ドアーズ)

暮らす・働く 学ぶ・知る 2026.01.29

### 与論島で「おもてなし研修 実践編」 車いす利用者の視点で学ぶ

与論島 与論町 Yoron Island 観光 福祉 バリアフリー



永井さんと相談しながら、案内の様子

https://amami-minamisantou.keizai.biz/headline/747/ケツ

富士フィルムB1の新たな挑戦。企業独自のAI構築を併走支援  
PR(目録センター入会者5Special)

奄美群島南三島経済新聞を装う  
島のInstagramアカウント「s  
hinagawakieja」にご注意く  
ださい!

離れていても、できること。  
奄美の年間登岸半島被災者救済会 (日本赤十字社)

#### アクセラランキング

- 徳之島に刻まれた22歳の執  
務 山小学校で平和学習、  
ある特攻隊員の真実
- 与論中図書館がリニューア  
ル 官民連携で安心できる  
居場所
- 徳之島11校で画家SHOGE  
Nさんと交流 下書きなし

与論町でユニバーサルツーリズムの視点に基づき、車いすを利用する観光客への対応を实地で学ぶ「第2回おもてなし研修 in 与論島 実践編」が1月19日、与論城跡とゆいリベンタ（与論町麦屋）周辺で行われた。

#### 展示物や説明文の位置、角度について意見交換

「奄美群島心のおもてなし推進事業」として大島支庁が主催。ANA総合研究所が運営を担い、観光従事者や一般参加者19人が参加した。講師は、ビーチボーイクラブ、ヨロン島観光協会の本園秀幸さんが務めた。

研修では、普段からつえや車いすを利用して生活する永井勇樹さんが観光客役を担当。一行は通常の観光ルートを巡りながら、移動経路の段差や坂道の傾斜、路面状況を細かく確認した。ガイドの誘導速度や利用者の視線に合わせた解説について、永井さんの助言を交えながら活発に意見を交わした。

展望台と資料館を兼ねた「サザンクロスセンター」では、参加者自らも車いすに乗って体験。施設内のエレベーターやスロープの利便性、展示物の見やすさ、トイレの設備配置などについて具体的な改善策を話し合った。

車いす体験を通しアドバイスした永井さんは「普段はつえを使っているが、車いすでの移動はまた異なる難しさがあり、自分にとっても気づくことが多かった。ガイドに要望を伝える難しさも感じた」と振り返った。

大島支庁総務企画課の今村菜月さんは「障害の有無や年齢にかかわらず、誰でも来られる奄美群島を目指している。ハード面の整備も大切だが、不十分な点があっても、ソフト面のおもてなしでカバーできる。今回、地域の方々と共に検証できたことは大きな第一歩」と話す。



透明OLEDで情報を重ねて表示

株式会社ソーア [サイトを見る](#)

【広告】



富士フィルムB1の新たな挑戦。企業独自のAI構築を併走支援  
PR(目録センター入会者5Special)

[詳細はこちら](#)



奄美群島南三島経済新聞を装う  
島のInstagramアカウント「s  
hinagawakieja」にご注意く  
ださい!



離れていても、できること。  
奄美の年間登岸半島被災者救済会 (日本赤十字社)

#### アクセラランキング

- 徳之島に刻まれた22歳の執  
務 山小学校で平和学習、  
ある特攻隊員の真実
- 与論中図書館がリニューア  
ル 官民連携で安心できる  
居場所
- 徳之島11校で画家SHOGE  
Nさんと交流 下書きなし

もっと見る >

#### フォトフラッシュ



くつろぎスペース



オリジナルオルゴール



オルゴールの音が響くように工夫された節内



カフェのような空間の節内



学習スペース

もっと見る >

◆奄美群島南三島経済新聞(2026年1月29日号 電子版)

フォトフラッシュ

© 2026.01.29

参加者は交代で車いすを押した



フォトフラッシュ

© 2026.01.29

与論城跡にて参加者の集合写真



フォトフラッシュ

© 2026.01.29

展示物や説明文の位置、角度について意見交換



