



行けるところから行きたいところへ！

# バリアフリー観光から広がるまちづくり

観光課 ☎ 25 1155

鳥羽市、伊勢市、志摩市、南伊勢町の3市1町では、誰もが楽しむことのできる観光地づくりを目指した取り組みを行っています。今回は、三重県のバリアフリー観光案内を行う「伊勢志摩バリアフリーツアーセンター」の活動と、それぞれの地域の取り組みについて紹介します。

“外出には不安があるけれど、旅行へ行きたい。楽しみたい。そんな願いを叶えるのが「伊勢志摩バリアフリーツアーセンター」です。”

## 三重県を日本一のバリアフリー観光地に

「伊勢志摩バリアフリーツアーセンター（以下、伊勢志摩BFTC）」は2002年に日本で初めての高齢者・障がい者のみなさんのための旅行相談窓口として、設立されました。

バリアフリー観光のまちづくりを進めることで、その地域のかたがたにとっても住みやすく、誇りを持てる地域になることを目指して活動しています。

## 伊勢志摩バリアフリーツアーセンターって何をしているところ？

高齢者、小さなお子さん、体の不自由な方、目に見えない障がいがあるかたなど、旅行に不安を感じている多様なかたがたが「行きたいところへ行ける」を叶えるために、さまざまな活動を行っています。



事務局長 野口 あゆみさん

- 車いすでおいしいランチを食べに行きたい
- 旅館で入浴介助を利用したい
- 認知症の家族と一緒に風呂に入る宿はあるの？
- 海が見えるバリアフリーな客室に泊まりたい

### バリアフリー旅行相談窓口・調査 発信

障がい者といっても、バリアは人それぞれ。伊勢志摩BFTCが開発した『パーソナルバリアフリー基準』(\*)により、障がいの状態や旅の目的などを聞き取りながら、そのかたが安心して旅を楽しんでいただけるために必要な情報を提供しています。また、地元の障がい者らと一緒に伊勢志摩および三重県内の観光・宿泊施設、交通機関のバリアフリー調査を実施し、情報発信を行っています。

\*パーソナルバリアフリー基準…バリアフリーの基準を設備の有無や数値などによって定めるのではなく、「旅行者それぞれの身体の状態と希望を基準とする」という考え



バリアフリー調査



バリアフリー観光案内



観光地取材

### 伊勢志摩BFTCは、お客さまと事業者をつなぐ橋渡し役 地域の課題解決に向けたアドバイス

障がいのあるお客さまのおもてなしはどうすればいい？

バリアフリー 接客研修  
声かけから車いすの操作まで学ぶことができる



中村 千枝さん (サービス介助士、福祉住環境コーディネーター)

バリアフリー改修をしたいのでプロのアドバイスを受けたい

施設のバリアフリー改修アドバイス  
その宿らしさを大切にしながらアドバイスを行う



中山 めぐみさん (建築士、福祉住環境コーディネーター)

### お客さまの声

東京都 関澤 さん

事前のきめ細かなアドバイスにより、トイレや食事に配慮が必要な障がい児連れでも不安なく、家族みんなで楽しい旅の思い出ができました。



NPO法人

伊勢志摩バリアフリーツアーセンター

☎ 0599 210550  
FAX 0599 210585

〒517-0011 三重県鳥羽市鳥羽一丁目2383-13 鳥羽1番街1階

開局時間 午前9時30分～午後5時  
定休日 木曜(繁忙期は無休) ホームページ



バリアフリー観光の推進を通して、地域のみなさんと一緒に、暮らしやすいまちづくりを広げる活動をしています。



伊勢志摩バリアフリーツアーセンターのみなさん

すべてのお客さまに「来てよかった」と感じてほしい、楽しい思い出を提供したい！

## 地域に広がる心のバリアフリー

伊勢志摩BFTC  
マスコットキャラクター「ばふ鳥」



### 事業者の取り組みの紹介

心のバリアフリーとは、すべての多様なかたがたが互いを知り、理解を深め、支え合うことです。さまざまな心身の状態のお客さまに対応することを目指し、取り組みを進めている地域の事業者を紹介します。

#### 食べやすくおいしい食事で、旅を楽しんでほしい

食事は、人間にとって生きるためにも、豊かな生活を送るためにも、とても大切なことです。少しでも、楽しい食事の時間が作れたら幸いです。

「伊勢の素晴らしい食材をたくさんのかたがたに伝えたい」という思いから、食べ物をかんだり、飲み込んだりする筋力が低下されたかたにも食べやすい介護食を歯科医師と共同で開発しました。お客さまが食べることでできる食事状況を事前予約の際に伺ったうえで、お客さまの伊勢旅の思い出に残るように見た目にも楽しい食事を提供しています。

#### すべてのかたが快適に過ごせる客室を提供したい

障がい者のかたの意見を採用したバリアフリールームは、障がいの有無に関わらず、多くのお客さまに人気の客室です。「どんなお部屋ならお客さまに喜んでいただけるか」を常に考え、お客さまの声を取り入れています。

私たちは、「世界中の子育て三世大家族から最も愛される上質な旅館になる」ことを目指しています。



どんな部屋なら泊まりたいか？  
障がい者と話し合う様子



バリアフリールームの  
一室



鳥羽市 旅館 扇芳閣  
谷口 優太さん



伊勢市  
伊勢創作 ビストロ  
mirepoix(ミルポワ)  
岡田 新太郎さん



岡田シェフの創作介護食

### それぞれの地域の取り組み

地域の人たちが活躍し、さまざまな取り組みが行われています。

#### 伊勢市

##### 伊勢おもてなしヘルパー

伊勢神宮・内宮で障がいがあるかたや高齢者に安心して伊勢の観光を満喫していただけるよう、お手伝いする有償ボランティアです。参道での介助や車いすのままでの正宮前の階段上げを行っています。



##### バリアフリー観光向上事業

平成23年から2年間をかけて、伊勢志摩BFTCと協働で宿泊施設のバリアフリー化支援事業を実施し、高付加価値化による集客力向上を実現しました。



#### 鳥羽市

##### 鳥羽駅ボランティアガイド

繁忙期(GW・お盆)に鳥羽駅で車いす・ベビーカーの無料貸出、体の不自由なかたのお手伝いなどを行う観光案内ボランティアガイドを実施しています。



##### 車いす・ベビーカーの無料レンタルサービス

旅行中自由に利用できる車いすとベビーカーの無料レンタルサービスを提供しています。鳥羽市内7か所のレンタルステーションで貸し出しを行い、利用後は、指定の観光・宿泊施設などでも返却することができます。

鳥羽市・鳥羽旅館事業協同組合・伊勢志摩BFTCが協働で行っているサービス



#### 志摩市

##### 志摩市タンデム自転車パイロット育成講座

令和2年度にタンデム自転車ツアー造成に向けて、タンデム自転車のパイロット育成研修および障がい者に対する接遇研修などを実施しました。



##### バリアフリー観光接遇研修

令和3年度に市内の宿泊・観光施設向けに「バリアフリー観光接遇研修」と、日本航空と連携して「JALおもてなし講座」を開催しました。今後は、施設へ講師を派遣して、研修、アドバイスを実施する予定です。



#### 南伊勢町

##### 南伊勢町デマンドバス

バス5台のうち1台が車いす対応の車両。車いすを使用している町民が通院やちょっとしたお出かけや買い物などにも便利に利用しています。



##### バリアフリー防災

災害時に備え、高台への避難に有効なけん引式車いす補助装置「ジンリキ」を使った実証実験を行いました。「ジンリキ」は、役場両庁舎に設置しています。

