旅客船を利用したユニバーサルツーリズム推進調査事業 報告書

令和5年3月

国土交通省 神戸運輸監理部

目次

1. はじめに	1
(1)調査の目的	1
(2)調査概要	1
(3)検討体制	2
2. ユニバーサルツーリズムについて	4
(1)観光庁による「ユニバーサルツーリズム」の定義	4
(2)外国における「ユニバーサルツーリズム」の概念	4
(3)ユニバーサルツーリズムの背景	4
(4)ユニバーサルツーリズムの普及で期待できること	5
(5)高齢者や障がいを持つ人の旅行ニーズ	5
3. 旅客船事業者によるバリアフリー情報発信の現状について	7
4. 現地調査について	14
(1)調査目的	14
(2)調査項目	14
(3)調査内容	15
(4)現地調査を踏まえた問題点の整理と解消方策	23
5. アンケート調査結果について	24
(1)実施目的	24
(2)障がい当事者を対象としたアンケート	24
(3)ユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者を対象としたアンケート	38
(4)旅客船事業者を対象としたアンケート	40
(5)アンケートのまとめ	44
6. 情報発信調査・現地調査・アンケート調査の結果から導き出された課題と検討方向	45
7. サポート体制の充実に向けた検討について	46
(1)サポートの心構え	46
(2)経済的負担が大きいハード面のバリアフリー化を効率的に進める方策を検討	49
(3)障がい当事者の特性に合わせて、安心して楽しめる情報提供の方策を検討	49
(4)従業員を対象とした効果的な研修方策を検討	51
8. 旅客船を利用したユニバーサルツーリズム推進方策の検討	62
9. 今後の推進に向けて	63
参 老	65

1. はじめに

(1)調査の目的

政府が策定した「観光立国推進基本計画」では、バリアフリー化の推進とユニバーサルツーリズムの普及及び定着を目指すこととされている。地方自治体ではユニバーサルツーリズムの推進機運の高まりを見せ、兵庫県においても推進にかかる検討を始めている。

2021 年4月には、高齢者・障がい者等にとって日常生活又は社会生活を営む上での障壁となる一切のものの除去及び全国民が年齢、障害の有無その他の事情によって分け隔てられることなく共生する社会の実現を目的として、高齢者・障がい者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部が改正され、公共交通事業者には、ハード基準に加え、ソフト基準の遵守が義務づけられ、一体的な対応が必要となった。

そこで、旅行の担い手となる兵庫県内の旅客船事業者に目を向けると、高齢者・障がい者等を円滑に 受け入れるための従業員を対象とした教育訓練の実施やその教育内容は個々の事業者に委ねられて いるため、事業者ごとの接遇方法や水準にばらつきがある。

本調査は、上記を踏まえ、旅客船事業者や関係者が受入体制を構築するために連携し、高齢者・障がい者等へのサポート体制を改善・強化することによって、「船旅をしてよかった」「心地よい時間だった」「また乗りたい」と実感し、社会参加への自信を広げるきっかけとなり、もってすべての人が安全・安心・快適に船旅を楽しめる「ユニバーサルツーリズムの推進」に資する方策を検討することを目的とする。

(2)調査概要

(1)ユニバーサルツーリズムに対するニーズ調査

国内旅行全体におけるユニバーサルツーリズムの市場規模(旅行者数・消費額等)について、文献 等の統計データを基に整理・分析を行った。

②旅客船事業者によるバリアフリー情報発信調査

主に瀬戸内エリアを就航する旅客船事業者のホームページにて、どのようなバリアフリー情報やサポート情報が発信されているかを調査し、整理・分析を行った。

③旅客船に対する現地調査

高齢者や障がい者が安心して船旅を楽しむにはどのようなサポートが必要なのかを検討するため、 管内旅客船事業者を対象に、障がい当事者による観光目線に立った現地調査を実施し、課題を整理 した。

④アンケート調査

i. 障がい当事者を対象としたアンケート調査

障がい当事者の旅客船の利用に関するニーズを把握するためのアンケート調査を実施し、課題を整理した。

- ii. ユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者(※)を対象としたアンケート調査 ユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者が提供しているサービス内容を把握するための アンケート調査を実施し、旅客船の利用に関する課題を整理した。
 - (※)高齢や障がい等の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行をサポートしている事業者

iii. 旅客船事業者を対象としたアンケート調査

管内旅客船事業者の受入体制の現状を把握するためのアンケート調査を実施し、課題を整理した。

⑤旅客船を利用したユニバーサルツーリズムの推進方策検討

上記①~④の調査を踏まえ、旅客船を利用したユニバーサルツーリズムを推進するうえでの課題を整理し、推進方策を検討した。

⑥検討委員会の運営(全2回)

旅客船事業者、ユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者、DMO、関係自治体、国等で構成する調査検討委員会を設置、障がい当事者及び障がい当事者のご家族をアドバイザーとして迎え、調査・推進方策等を検討した。

(3)検討体制

■検討委員会名簿

(順不同 敬称略)

委員				
糟谷 佐紀	神戸学院大学 総合リハビリテーション学部 社会リハビリテーション学科 教授			
鎌田 勝義	ジョイポート淡路島株式会社 代表取締役社長			
梅澤 進	株式会社 SEVENSEAS CRUISER 取締役 海務部長			
小林 正和	坊勢輝汽船株式会社 総務部長			
鞍本 長利	NPO 法人日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク理事			
牧本 政制	NPO 法人ウィズアス代表理事			
清谷 慎一郎	公益社団法人ひょうご観光本部 CFO 兼 経営推進部長			
東尾 憲秀	兵庫県 産業労働部 観光局 観光振興課長			
立溝 純也	近畿運輸局 観光部 観光地域振興課長			
西尾 道太	神戸運輸監理部 総務企画部 海事交通計画調整官			
アドバイザー				
飯塚 理能	NPO 法人日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク			
森島 ちさと	NPO 法人日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク			
叶丸 千明	NPO 法人ユニバーサルサービスアカデミー			
オブザーバー				
土谷 理恵	神戸運輸監理部 海事振興部 旅客課長			
事務局	神戸運輸監理部 総務企画部 企画課			

■検討の経過

	開催日	検討事項
第1回 検討委員会	令和4年 10 月 13 日(木)	・調査概要説明 ・ユニバーサルツーリズムに対するニーズ調査の報告 ・旅客船事業者によるバリアフリー情報発信の現状報告 ・第1回現地調査の報告 ・第2回現地調査の検討 ・アンケート調査の検討
第2回 検討委員会	令和5年2月 24 日(金)	・アンケート調査及び第2回現地調査の結果報告、課題整理・サポート体制の充実に向けた検討・旅客船を利用したユニバーサルツーリズム推進方策検討

2. ユニバーサルツーリズムについて

(1)観光庁による「ユニバーサルツーリズム」の定義

観光庁では『ユニバーサルツーリズムとは、すべての人が楽しめるようつくられた旅行であり、高齢や障がい等の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行』と定義している。

以前、『バリアフリー旅行』、あるいは『バリアフリーツアー』などと呼ばれていたのが、この呼称では『障がい者の旅行』、とりわけ『車いすの旅行』のみを指すような印象になることから、『ユニバーサルデザインの考え方に基づく観光』という意味を込めて、『ユニバーサルツーリズム』という造語が用いられるようになった。現在では、高齢者や乳幼児連れの人、妊娠中の人も含んだ概念として定着している。

(2)外国における「ユニバーサルツーリズム」の概念

アメリカでは、法律で交通機関や宿泊施設、レストランなどのバリアフリー化が義務づけられているため、『特別な配慮がなければ旅ができない』というケースは少ない。現地の旅行会社が個人向けのサポート付きツアーを多数販売しているので、『高齢者、障がい者のための団体ツアー』はなく、個人単位でサポート付き着地型ツアーを選んで申し込むケースや自身で計画して旅行することが一般的となっている。そのため、『ユニバーサルツーリズム』と分類する必要がないほど特別視していない、と言ってもよい状況にある。

外国のホテルの客室は、日本のユニットバスのような段差はなく、一定の広さの客室を選べば、バス・トイレを含めて車いすでも快適に利用することができる。ヨーロッパの旧市街や歴史的建造物、アジアの観光地など、ハード面で日本ほどバリアフリーが整備されていないところでは、すぐに周囲の人からサポート提供される場合が多く、ハードのバリア(障壁)はソフトでクリアできるケースも多い。障がい者が事前に細かく調べなくても旅に出かけると何とかなるという状況となっている。

(3)ユニバーサルツーリズムの背景

①国内対象者の市場規模が大きい

2021年のわが国の人口に占める65歳以上の人口は3,640万人、総人口に占める割合は29.1%。2025年には団塊の世代が75歳以上の後期高齢者になり、高齢化率は30%を超えることになる。ユニバーサルツーリズムの推進によって旅行の不安を取り除くことで、旅行意欲が高く、経済的にも余裕がある高齢者を集客することが可能になる。

高齢者・障がい者・乳幼児などの人数は国内人口の3分の1以上を占めており、これらの方々を含んだ家族旅行やグループ旅行が容易になれば大きな旅行市場となる。

②訪日観光客も旅ナカ(※)で不自由さを抱えている

多くの訪日観光客は、言語の壁にぶつかる。東京や京都など、主要の観光地では多言語対応が少しずつ進められているが、残念ながら地方ではあまり進んでいない状況にある。

そのため、日本語が分からない訪日観光客も、ユニバーサルツーリズムの対象となる。また、訪日観 光客を呼びたくても、情報が少ないために不便な地域は、いまだ多くある。

観光情報の英語での発信、多言語対応のコンシェルジュサービス、ホテルや交通機関の手配を含んだ旅行パッケージ、ガイド付きのツアーなどは、旅行者の不安やストレスを軽減し、訪日観光客が安心し

て旅行を楽しめるようにする対策の一部となる。

また、日本語が分からず、身体に不自由がある場合などは、さらに不安を感じ、日本旅行のハードルが高く感じられる。しかしそのハードルを下げていくことができれば、より多くの人が日本旅行を楽しむことができるようになる。

※旅ナカ:旅行者が実際に旅行先を訪れている期間

(4)ユニバーサルツーリズムの普及で期待できること

現在、国内のユニバーサルツーリズムの普及状況をみると十分とはいえない。今後観光を盛り上げ、地域に貢献していくために、ユニバーサルツーリズムを整えることは不可欠となる。

多くの人の旅行に対する不安を解消し、心身のストレスを減らすことで、観光客の来訪を拡大することに 結び付く。

誰もが旅行を自由に楽しむことができるようになれば、より多くの地域の活性化が期待できる。

(5) 高齢者や障がいを持つ人の旅行ニーズ

ユニバーサルツーリズムに係るマーケティングデータ(観光庁平成 26 年度ユニバーサルツーリズム促進事業)と高齢者・障がい者に配慮した「ユニバーサルサービス」の発展・普及に向けた人材の育成(平成 21 年度産業技術人材育成事業)の調査結果より、高齢者や障がいを持つ人の旅行ニーズを以下のとおりまとめる。

(ポイント1)高齢者や障がいを持つ人を取り巻く外出や旅行の現状

- ○「要介護状態になる前」は国内旅行には1年に1回程度以上行っていた人が4割以上いたが、「要介護状態になってから」は日帰りで15%、国内宿泊旅行では9%しか年に1回以上行っていないことから、加齢や障がいによって、外出に対する不安や障壁が高まっていることがわかる。
- 〇具体的な内容については、障がいを持つ人は「介助」「移動」「入浴」「トイレ」「金銭」などに不安を持ち、高齢者は「体力」「移動」に不安を持っている。また障がい者・高齢者の身近にいる家族・友人・介護従事者は、「介助」 による負担に一番不安を持っていることがわかる。
- 〇また要介護状態の人は、通院療養等へ出かける以外は日常の外出は少ない人が多く、バリアフリーに対応していない・サポートしてくれる介助者がいないなど出かけることがおっくうになっていることがわかる。

(ポイント2)高齢者や障がいを持つ人のユニバーサルツーリズムへのニーズ

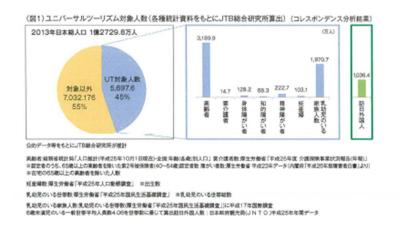
- ○「要介護者の国内宿泊旅行」を選ぶ際に重視することについて調査した結果から、「バリアフリーに配慮した風 <u>呂」、「坂や階段が少ないこと」、「移動距離が短いこと」、「食事処がいす式であること」</u>など外出先のバリアフリ 一への対応状況が外出先を決める大きな要因であることがわかる。
- 〇高齢者や障がいを持つ人のニーズで大きな特徴は、高齢者・障がい者の大半(回答者中)が、旅行に対して困難を感じながらも、高い意欲をもっていることである。さらに外出や旅行を実現するために、サポートサービスに対するニーズも当事者・介護者ともに高い。

(ポイント3)ユニバーサルツーリズム推進に向けた課題

- ○安心・安全に外出するためには事前の情報収集が必要であり、利用者が取得したい情報を分かりやすく提供することが、外出意向の促進に繋がる。
- 〇高齢者や障がいを持つ人は外出や旅行に対して様々な不安や障壁を抱えている。それらを解消・克服するためのニーズも多岐にわたる。まずこれらのニーズは大きく段差解消や通路幅確保、トイレや入浴時のユニバーサル対応などのハード面の解消とサービス提供現場での人的対応やこれに向けた地道な研修の積み重ねなどのソフト面の解消に向けて、実現可能性の高い取り組みを戦略的・段階的に検討していくことが望まれている。
- ○外出や旅行を実現するために、サポートサービスに対するニーズも高いことから、ユニバーサルサービスが日常介護の枠組みを越えて、観光旅情などの「非日常介護」まで含めたサポート体制として検討していく必要がある。

(ポイント4)シニア層の市場は 2025 年までに 100 兆円を超える

- 〇シニア層の人口増加に伴ってシニア向け産業の市場規模は拡大し続けており、みずほ銀行産業調査部の資料によると、2025年までに 100 兆円を超えると予想されている。
- ○ユニバーサルツーリズムの対象は、高齢者、障がい者、妊産婦、乳幼児連れ、外国人等広範囲にわたり、その 人数は日本の人口の2分の1ほどの規模となる。



3. 旅客船事業者によるバリアフリー情報発信の現状について

旅客船事業者によるバリアフリー情報やサポート情報の発信状況を把握するため、主に瀬戸内エリアを就 航する旅客船事業者のホームページを調査した。

障がい者割引の案内は、多くの旅客船事業者で行われている。また、フェリーを運航している旅客船事業者では、ターミナルから乗降口までのバリアフリールートや、トイレや客室、エレベーターのバリアフリー施設を写真で案内したり、お手伝いが必要な方に従業員が対応できるサポート内容を案内したりしている。

その他特徴的な案内として、船内で料理を提供している場合の食物アレルギーに対する発信も見受けられた。

くまとめ>

- ① 障がい者割引については、多くの旅客船事業者が案内しているが、手続きを含めた情報を案内している旅客船事業者は少ない。
- ② フェリーを運航している旅客船事業者では、バリアフリー情報やサポート情報を案内しているが、フェリー以外の事業者では、これらの案内は少ない。
- ③ 従業員のサポート内容については、簡単に案内している旅客船事業者もあるが、多くの事業者は案内していない。
- ④ 海難などの緊急事態が発生した場合の避難方法を案内している旅客船事業者は極めて少ない。

(近畿・神戸エリア)

■(株)フェリーさんふらわあ(フェリー)

ソフト: お手伝いを必要とされるお客様へ



ハード: 客室および船内施設のドアの幅 一覧表



■(株)名門大洋フェリー(フェリー)

ソフト: お手伝いを必要とされるお客様へ



ハード: バリアフリー設備について



■阪九フェリー(株)(フェリー)

ソフト:お手伝いを必要とされるお客様へ



ハード:バリアフリールート



■四国開発フェリー(株)(フェリー)

ハード:バリアフリー対応

バリアフリー対応



バリアフリー浴室

多目的トイレ



バリアフリールーム

4階フロアに設置しています。

4階フロアに設置しています。

スイート洋室・デラックスシングル・シングル にバリアフリータイプのお部屋がございます。 (シングルのみコネクティングルーム)

■南海フェリー(株)(フェリー)

ハード:船内設備について



車椅子置き場 置き場所に困らないよう船内にスペースを確保いたしておりま

す。気兼ねなくご活用ください。

■マルエーフェリー(株)(フェリー)

ハード: 車いすでの乗船方法の案内



乗船予約受付について(電話による事前予約及び窓口予約)

- 車いすをご利用のお客様には、電動・手動、車いすのサイズ、付き添い人の同業あり、なし、等を確認いたします。
 車いすをご利用のお客様には、当航路が長時間の航海となるため安心・安全な船族をお通ごしいただけるよう、付き添い人と一緒にご業船する毒をおすすめいたします。
- 東下船時には、車いすのままでご利用いただける東下船補助車両を準備しておりますが、お客様ご自身で介護タクシーなどをご用意されている場合はお申し出下さい。
- マルエーフェリー(株)の薬下船補助車両の仕様は下記の通りとなっております。お客様が使用されている車いすの寸法などを事前にご確認頂き、乗下船補助車両をご利用頂けない場合は、お客様ご自身で帰祉タクシーなどのご準備をお願いします。
- > 介護タクシー及び乗下船補助車両利用などのお客様は、各港出港時間の1時間前までに手続きをお済ませのうえ乗船 持機していただくお飾い致します。 注消荷の都合と、乗下船に時間を要する場合がありますのでご了乗ください。

《参考》乗下船補助車両

- ▶ 東下船補助車両寸法(トヨタ公表債/画像参照※) (1)スローブ幅:75cm (2)開口部高:138cm
- 使用車いす目安サイズ(トヨタ推奨値)
- ▶ 車いす幅:67cm以下
- ▶ 長さ:100cm以下
- 高さ(使用者含む):137cm以下 舶内エレベータ寸法 入口幅:80cm 奥行:135cm~210cm

■(株)こうべ未来都市機構(旅客船)

ハード:船内設備について

テーマは「はやい」「おトク」



神戸のもつイメージとしてシックでエレガントかつカ ジュアルな感じを内装、客席シートに反映させ港町神 戸にふさわしいデザインです。

座席前のスペースを広くとったパリアフリー席のほか、車いすを開定できるスペース、車いすで使用できるトイレ奇を設置しております。船内やターミナルビルのいろいろな所にユニバーサルデザインを採り入れ、道路の広さやスローブ、トイレ、自販機などにも、細やかな配慮をしています。

どなたでもゆっくりとおくつろぎ頂ける快適な空間を 提供致します。



「umi(うみ)」「sora(そら)」と名付けられた 2隻の双胴高速艇が一日32便運航。



段差のないバリアフリー構造で、 車いすも楽々移動できます。



リムジンバスに比べて、座席下には足も 伸ばせるゆったりとしたスペースがあり

■琵琶湖汽船(株)(遊覧船)

ソフト: 食物アレルギーについて



(中国・四国エリア)

■(有)笠岡フェリー 大福丸(フェリー)

ハード:バリアフリー客室





■JR 西日本宮島フェリー(株)(フェリー)

ハード:バリアフリールームについて



ソフト: バリアフリールートについて



■防予フェリー(株)(フェリー)

ハード:船の設備について







車椅子でのご利用ができるようになっていま おむつ交換台も完備されております

■四国汽船(株)(フェリー)

ハード:ユニバーサルデザインについて



■雌雄島海運(株)(フェリー)

ハード:船の設備について





■オーシャントランス(株)(フェリー)

ハード: バリアフリールーム(360°画像あり)



■瀬戸内海汽船(株)(遊覧船)

ソフト: 乗船員によるユニバーサル対応

Q5. 車椅子や杖などを利用していても大丈夫ですか?

A5. 車椅子や杖をご使用のお客様には、お部屋の移動、上階への移動などの際、船内スタッフが付き添わせていただきます。ご予約の際にお申し付けください。スタッフ一同、お客様が楽しんでいただけますよう最大限の努力をさせて頂きます。

■宮島松大汽船(株)(フェリー)

ハード:バリアフリー設備について



出典:各旅客船事業者の公式ホームページより

4. 現地調査について

(1)調査目的

ターミナルや旅客船の設備及びサポート体制の現状を把握し、高齢者や障がい者が安心して船旅を楽しむにはどのようなサポートが必要なのかを検討するため、障がい当事者による観光目線に立った現地調査を実施した。

調査は、近年、船旅として人気の高い離島航路と観光クルーズの2つの航路を対象に実施した。

(2)調査項目

(事前情報)

・旅客船事業者ホームページ等からターミナル・旅客船のバリアフリー情報及びサポート情報等の必要な情報が事前に入手できるか など

(ターミナル)

- ・施設内を円滑に移動できるか
- ・運航情報や施設情報が視覚表示や音声案内により分かりやすいか
- ・乗船券を容易に購入できるか
- ・トイレは利用しやすいか など

(ターミナルから乗降口)

・通路は円滑に移動できるか など

(乗降口から客席)

- 円滑に乗下船できるか
- 客席や車いすスペースまで円滑に移動し、安心して利用できるか
- ・車いすの固定方法は適切か など

(サポート提供)

- •一定水準のサポートが確保されているか
- ・陸上スタッフと乗組員との連携は適切に行われているか
- ・場面に応じた対応が行えているか など

(緊急時対応)

・海難などの非常時における対応等に関する説明は適切か など

(3)調査内容

①離島航路

ア. 調査概要

〇実施日:2022 年9月2日(金) 〇対象航路: 姫路港~坊勢島 〇運航事業者: 坊勢輝汽船(株)

〇対象施設:



姫路ポートセンター



坊勢島ターミナル (坊勢漁港ふれあいプラザ)



旅客船 ぼうぜ2 総トン数 19トン 定員 87 名

○調査メンバー

障がい当事者:飯塚アドバイザー(車いす)、森島アドバイザー(視覚障がい)

検討委員他: 鞍本委員(NPO 法人日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク)、

野見氏(NPO 法人ウィズアス)、岡部氏(NPO 法人ウィズアス)

○調査行程

- ・姫路港ポートセンター→船内→坊勢島ターミナル
- ・グループミーティング(調査メンバーと事業者との意見交換)

イ. 現地調査を通して分かった現状及び主な意見

i. 姫路ポートセンター

<券売機>

- ○券売機は障がい者割引に対応していないので、購入の際は事務所 (有人窓口)に行く必要がある。券売機でも障がい者割引切符が購 入できると良い(共通)。
- 〇券売機の上の方のボタンは手が届かない。下の方にボタンがある と利用しやすい(車いす)。
- ○ボタンの文字が見えづらい(車いす)。
- 〇タッチパネル式だとわからないうちに次の画面に変わったりするので、ボタン式の押すタイプの方が使いやすい(視覚)。



<有人窓口>

- 〇障がい者割引切符の購入など、障がい者は有人窓口の利用が必要である旨をホームページで案内(掲載)されると良い(共通)。
- 〇有人窓口が分かりづらく、間違って他社の窓口に行った場合でも適切な案内が 出来ると良い(共通)。
- ○聴覚障がい者は、窓口に耳マークがあると安心できる(聴覚)。
- ○筆談に際しては、鉛筆を障がい者用と窓口対応者用にそれぞれ1 本ずつ用意すると便利である。また、やりとりを想定したコミュニケーションボードを事前に用意しておけば時間の短縮になる(聴覚)。



<観光情報・行先案内>

- ○券売機の横のラックにあるパンフレットは、低い位置に並べられて いるので取りやすい(車いす)。
- ○観光案内のデジタルサイネージは現状の高さでも支障ないが、 操作ボタンは今より低い位置にあると触れやすい(車いす)。
- ○行先案内表示(モニター)は現状の高さでも支障ない(車いす)。



<トイレ>

- ○室内で方向転換するには、もうひと回り広いと良い(車いす)。
- 〇トイレの前に触知案内図があるが、便座の位置などの理解に時間がかかる場合もある(視覚)。
- ○男女別のトイレの方向を案内する音声があると良い(視覚)。
- ○便座の向きを触知案内で示されていると良い(視覚)。
- ○聴覚障がい者は、災害が発生した時などにトイレの外で何が起きているか分からないので、 緊急警報照明があると良い(聴覚)。

く乗降口までの通路・タラップ>

- ○ターミナルから桟橋までの通路幅は、電動車いすでの通行に支障ない(車いす)。
- ○乗船の際にタラップ上で、前輪が浮いて不安定な状態となった。乗降時には車いすの後ろでサポートしてもらえると安心できる(車いす)。







ii. 船内

- ○車いすスペースの横の窓が目線より上にあり、また張り紙が貼られていたため、外の景色が見えづらい。下の部分まで窓があると良い(車いす)。
- 〇音声で伝えることは、あらかじめ船内に掲示しておくと良い。できれば、電光掲示板があると良い(聴覚)。

iii. 坊勢島ターミナル(坊勢漁港ふれあいプラザ)

く有人窓口>

○テーブルが高く、奥行きがあるので、正面より横向きの方が利用しや すい(車いす)。



<トイレ>

- ○コンパクトで利用しやすい(視覚)。
- ○聴覚障がい者は災害が発生した時などにトイレの外で何が起きているか分からないので、緊急警報照明があると良い(聴覚)。



<通路>

○ターミナルへ向かう途中の通路にメッシュ の荒いグレーチングがあり、白杖が刺さ って抜けなくなったり、車いすの車輪が入 り込んで動けなくなったりする可能性があ る(車いす・視覚)。





iv. グループミーティングにおける主な意見

<障がい当事者>

○車いす

- 生活航路においても、健常者・障がい者にかかわらず船旅の楽しみ方はあるのではないか。
- ・人のサポートがあれば旅は良い思い出になる。船旅を楽しめるかは、どういうサポートをしていただけるかによって決まるのではないか。
- ・小型船だから、設備が整っていないから車いすは乗船できませんではなく、出来る範囲でサポートしてもらえると船旅を楽しめる。「何とか対応しよう!」という気持ちが伝わることが重要。
- ・船に乗ることは、非日常体験。島に到着するまでの間を楽しみたい。

○視覚障がい

- ・船が揺れた場合に咄嗟に掴めるところがあると安心できる。慣れるまで横についてサポートしてもらえると助かる。
- ・乗船中、少しでも風を感じることができると旅の気分が高まる。見えていないが、光で方向を感じたり、風を感じたり、同行者に何が見えるのか教えてもらったりしながら、移動中も楽しむことができた。
- ・サポート面の情報発信も重要だが、航路の魅力(風景、風、香り等)や航路の先の魅力が障がい者に発信されていれば、船に乗ろうと思う。
- ・乗組員の対応、雰囲気が良ければ、こちらにも伝わる。手を差し伸べないといけない(義務)と思うのではなく、自然に対応してもらえると嬉しい。ハードよりハート、心地よさが大切。
- ・すべての視覚障がい者が、点字が分かるわけでもないので、人がサポートしてくれるという安心感があれば良い。

○聴覚障がい

- ・窓口に何もないと障がい者から従業員に声をかけづらい。耳マーク(あるいは視覚的な誘導アナウンス)があることによって障がい者に安心感を与え、従業員に声をかけやすくなる。
- ・配慮を必要とする方が乗船することを陸上スタッフから乗組員へ伝え、当事者にも乗組員に申し送りしていることを伝えてもらえると安心感が増す。
- ・聴覚障がい者への対応として、「筆談で対応いたします」と書いてあると、より安心感がある。

<NPO 法人ウィズアス>

- 車いすの目線からでも景色が見られるような工夫があると良い。
- ・生活航路ではあるが、30分間で単に人を運ぶだけでなく、観光客が楽しむ工夫も必要。船の楽しみをどう作るか、訪問先の楽しみと結びつけることで変わる。
- ・船は非日常を味わえるもの。それ自体が楽しみに感じるが不安もあるので、事前にサポートの内容がわかることが大事。それがホームページであったり、アナウンスであったり、掲示であったりで構わない。サポート情報と訪問先の情報とがセットで発信されると良い。

②観光クルーズ

ア. 調査概要

〇実施日:2022年11月17日(木)

○対象航路:福良港発着うずしおクルーズ

○運航事業者:ジョイポート淡路島(株)

〇対象施設:



ターミナル (うずしおドームなないろ館)



新・咸臨丸 総トン数 390 トン 定員 500 名

○調査メンバー

障がい当事者:飯塚アドバイザー(車いす)、森島アドバイザー(視覚障がい)、

叶丸アドバイザー(発達障がい当事者家族)

検討委員他: 糟谷委員長、

鞍本委員(NPO 法人日本ユニバーサルツーリズム推進ネットワーク)、

野見氏(NPO 法人ウィズアス)、岡部氏(NPO 法人ウィズアス)

○調査行程

・うずしおドームなないろ館→船内

・グループミーティング(調査メンバーと事業者との意見交換)

イ. 現地調査を通して分かった現状及び主な意見

i. うずしおドームなないろ館

<視覚障害者誘導用ブロック>

○駐車場からターミナル内の観光案内所前まで、視覚障害者誘導用ブロックが続いているが、そこから券売機までは敷設されていない。そのため、観光案内所に人がいて、そこで対応していただけるということであれば、安心である(視覚)。

<券売機>

○障がい者割引は窓口での対応になるので、窓口までの案内が必要。ここでは、案内していただける コンシェルジュがいるため問題ない(共通)。

くコンシェルジュ・有人窓口>

〇正面入口・券売機・トイレ・乗船経路に通じる結節点にコンシェルジュが配置され、全体を見渡せる ため、利用者にとって安心(共通)。

- ○窓口に耳マークが掲示されており、耳が聞こえないと伝えると、予め考えられる質問等はコミュニケーションカードを使用して対応いただき、とても良かった(聴覚)。
- ○切符購入時に耳が聞こえないと分かれば、乗組員にも情報共有していただきたい(聴覚)。

く多目的トイレン

- ○待合所からトイレの場所が分かりにくい。窓口の右上に小さいトイレマークがあるが見つけにくい (共通)。
- 〇呼び出しボタンと水を流すボタンの並びが、場所によって違う。ボタンが並んでいると呼び出しボタンを間違って押してしまうこともある。(視覚)。
 - ※この施設は、ボタンの上に点字がついていたが、点字が探しにくそうではあった。 様々なボタンが並んでいるので、流すボタンの箇所に到達するまでに時間がかかっていた。
- 〇荷物を置く場所や壁にフックがあると良い。トイレの床に置くことは躊躇する(共通)。
- 〇トイレやエレベーターなど障がい者が利用する可能性の高い施設のピクトグラムが分かりやすく示されていると、近くにいる人に尋ねても周りの人が教えてくれる。誰にでも分かりやすく示されていることが大切(共通)。

<乗降口までの通路・タラップ>

- ○乗船スロープの通路幅、勾配は問題なく、また、踊り場での回転もスムーズに行える(車いす)。
- ○タラップの勾配により介助が必要になる場合もある(車いす)。

ii. 船内

く客室>

○窓は十分大きく、窓枠の位置も低く造られているため、景色が見やすいよう工夫されている (車**い**す)。

く多目的トイレン

- ○開閉ボタンが大きいのは良いと思う。ただ、どこにボタンがあるのかが最初分からなかった。通常だと、ボタンの横か、ボタン上にある場合が多い(視覚)。
- ○波の音で扉の開閉状況が分からなかった(視覚)。

iii. グループミーティングにおける主な意見

<障がい当事者>

- ○車いす
 - ・最近できたターミナルで配慮がされていると感じた。使いにくいところは感じられな かった。
 - ・券売機ボタンは少し位置が高めだが、使いにくいというほどのものではない。
 - デッキの手すりが目線のところにあった。





○視覚障がい

- ・多目的トイレやエレベーターなどが、誰にでも分かりやすいように、音声やピクト グラムで案内されているとよい。
- ・ターミナル内にお土産屋があるということが分からなかった。券売機で、そういった情報がわかると利用してみたくなる。
- ・デッキに出ると風や光や波、音で船の臨場感を感じることができる。
- ・出航の際のお見送りの人が、大きな声で「いってらっしゃい」と叫んでいるのが聞こえて、見えないが、誰かが見送ってくれているんだと分かって楽しかった。

○聴覚障がい

- ・聴覚障がい者は、情報障がい、コミュニケーション障がいになりやすい。
- ・緊急時対応が一番困るが、モニターなどを利用して緊急時の情報を 流すのは有効な方法である。
- ・トイレは個室になるので一番怖い場所。緊急時、外で何が起こっているか分からないため、照明を点滅させて知らせるなどが有効である。
- ・現在、券売機で障がい者割引は対応していないが、窓口への誘導が あれば分かりやすい。
- ・コミュニケーションカードが活用されていて、スムーズに乗船券を買うことができた。最後に、手話で「ありがとう」と話してくれたことがうれしかった。
- ・船内のアナウンスが聞こえないため、撮影スポットや、うずしおの見えるポイント、緊急時対応などを紙などで示しておくことが大切である。

〇発達障がいの家族

- ※発達障がい、ASD(自閉症スペクトラム障がい)、音などの感覚過敏、ADHD(多動性障がい)、 LD(学習障がい)など
- ・ホームページで、咸臨丸と日本丸の二隻が交互に出ていることやチケット、運航時刻表なども掲載されており、欲しい情報は入手できた。
- ・事前にお問い合わせもしてみると、船内の設備の状況から、咸臨丸をお勧め頂いた。乗船してみると、柵や手すりの隙間にプレートがあって、非常に安全と感じた。
- ・ホームページでうずしおの動画や周辺景色等が掲載されていると、事前に情報が入手できて良い。
- ・発達障がいの家族は、事前に、危険な箇所や構造、施設の様子等の情報を詳しく調べる。ホームページでは、船内の情報をさまざまな角度から得られると良い。
- ・事業者にお願いしたいことは、発達障がいを持っていることは非常に分かりにくいため、まずは、理解していただくことが大切。自閉症スペクトラムでは、パニックになることがあるが、声をかけるとさらにパニックになってしまう場合もあるので、周りに危険なものがないか確認し、一人で落ち着くのを待つことが有効(※一般的には 20 分程度で収まることが多い)。ADHD(多動性発達障がい)





の子は非常に動くため、安全面の確保をいただけることが一番。

く糟谷委員長>

・対応はやればやるほど課題が出てくるが、それをずっと続けていく姿勢が大切。ホームページなどにも、その姿勢をしっかり示すことが重要。

<NPO 法人ウィズアス>

- 電動車いすは、コントローラーに潮水がかかるとダメになるので、カバーをかけるなど、気を付ける 必要はある。
- ・車いすの固定については、本人の意向を確認して対応することが望ましい。

(4)現地調査を踏まえた問題点の整理と解消方策

	障がい種別	問題点	問題点解消のための方策
	共通	・最寄駅からの交通機関のバリアフリー情報やターミナル・旅客船のバリアフリー情報、サポート情報がほとんどない・ホームページに、「障がい者割引は、窓口の手続きが必要」との掲載がない・旅先の情報がない	・パンフレットやホームページにおける最寄駅からの交通機関のバリアフリー情報やターミナル・旅客船のバリアフリー情報、サポート情報の発信・障がい者割引を受ける場合の窓口の掲載・船旅の楽しさや訪れる観光地の情報発信・人のサポートがあれば船旅を楽しめるというメッセージ
事前情報	発達障がい、 ASD(自閉症ス ペクトラム障が い)、音などの 感覚過敏、 ADHD(多動性 障がい、LD(学 習障がい)	・利用する船の構造や船内設備の情報発信が少ない	の発信
	共通	・券売機のボタンの文字が見えづらい ・券売機は障がい者割引に対応していないため、有人窓口へ 行く必要があるが、その案内がない ・待合所からトイレやエレベーターの場所が分かりづらい	・券売機のボタンのフォントの種類や色・大きさを工夫 ・券売機で有人窓口へ誘導する案内 ・待合所の見やすい場所にピクトグラムで案内を表示
ħ	肢体不自由	券売機 ・ボタンの位置が上の方の場合、操作しづらい 有人窓口 ・カウンターの高さが車いすに合っていない トイレ ・回転するスペースが十分でない ・呼出ボタンの位置が揃っていない	券売機 ・ボタン位置の見直し 有人窓口 ・カウンターの高さの見直し トイレ ・回転スペースの確保 ・掲示板や音声で利用方法を案内
ターミナル内	視覚障がい	 券売機・有人窓口 ・券売機や有人窓口まで辿り着きづらい ・タッチパネルが反応しているか認識しづらい トイレ ・男女別トイレの方向が分からない ・便座の位置や方向が分かりづらい ・ボタンの上の点字が分かりづらい ・荷物を置くスペースがない ・緊急時が認識しにくい 	#売機・有人窓口 ・人によるサポートの提供 ・タッチパネルに音声案内を併用 トイレ ・男女別トイレの方向やトイレ内の設備を音声や点字で 案内 ・荷物置き場のスペース確保 ・緊急事態の発生を音声により伝達
	聴覚障がい	有人窓口・観光案内所・行先案内 - 耳マークの表示がない - 筆談環境が整っていない トイレ - 緊急時が認識しづらい	有人窓口・観光案内所・行先案内 ・耳マークの表示 ・コミュニケーションボードやカードの備え置き、筆談で対応する旨の表示 トイレ ・緊急事態の発生を光の点滅により伝達
タラップターミナル	肢体不自由	通路・タラップ ・タラップの傾斜により、前輪が浮き上がる場合がある・グレーチングに車輪が入り込む可能性がある	通路・タラップ・人によるサポートの提供・目が狭いグレーチングに改良
	視覚障がい	通路・タラップ ・グレーチングに白杖が入り込む可能性がある	通路・タラップ・人によるサポートの提供・目が狭いグレーチングに改良
	聴覚障がい		_
	共通	・海難など、緊急時の避難方法が分からない	・事前に音声や文字で避難方法を伝達
船内	肢体不自由	客席 ・窓が高いと外の景色が見えない	客席 ・車いす目線からでも景色が見られるような工夫(例 窓 枠の位置を低くする、張り紙の撤去)
	視覚障がい	客席 ・風景や乗船の気分を味わいづらい トイレ ・開閉ボタンの位置が分かりづらい ・開閉の状況が分かりづらい ・緊急時が認識しづらい	客席 ・音声で景色や船旅の楽しさを伝える工夫 トイレ ・音声によるボタン位置や扉開閉の案内 ・緊急事態の発生を音声により伝達
	聴覚障がい	アナウンス ・音声案内がわからない トイレ ・緊急時が認識しづらい	アナウンス ・ガイドの説明などを文字や写真で案内 トイレ ・緊急事態の発生を光の点滅により伝達
	発達障がい等	客席 ・パニックを起こした場合の対応	客席 ・可能な限り介助者とコミュニケーションを行い、困りごとを理解し、必要なサポートを提供

5. アンケート調査結果について

(1)実施目的

障がい当事者、ユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者及び旅客船事業者を対象に下記の 目的により、アンケート調査を実施した。

i. 障がい当事者

障がい当事者の旅客船の利用に関するニーズを把握し、課題を抽出するため

ii. ユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者 ユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者が提供しているサービス内容を把握し、旅客船 の利用に関する課題を抽出するため

iii. 旅客船事業者

管内旅客船事業者の受入体制の現状を把握し、課題を抽出するため

(2) 障がい当事者を対象としたアンケート

調査日:2022 年 11 月 29 日(火)~12 月 25 日(日)

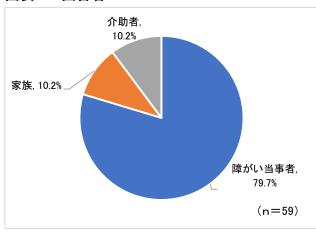
サンプル数:59s(5sは、支援者について回答していた為集計からは削除)

調査方法:インターネットアンケート

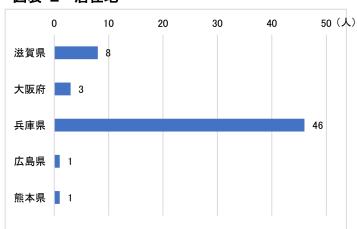
① 調査結果概要

■回答者の属性について

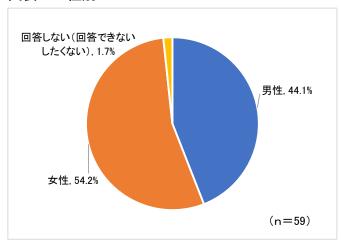
図表 1 回答者



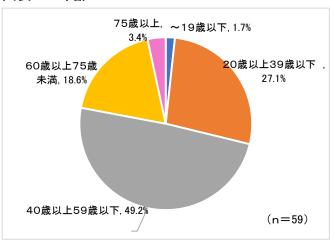
図表 2 居住地



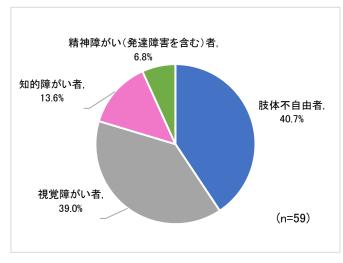
図表 3 性別



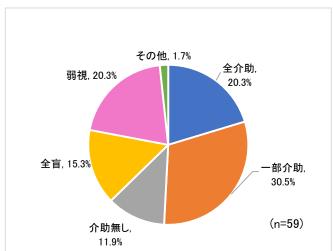
図表 4 年齢



図表 5 障がい種別・内容



図表 6 障がいの程度

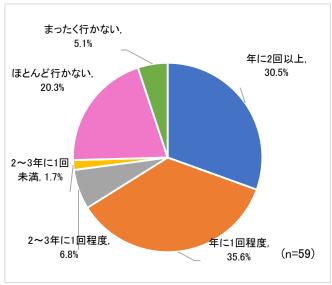


その他:視野狭窄 羞明

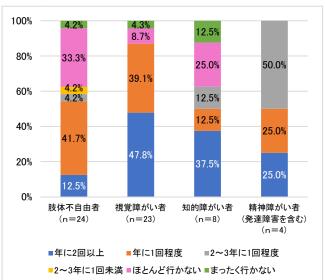
■旅行ニーズについて

◎国内旅行に出かける頻度

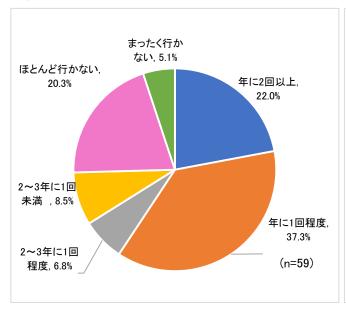
図表 7 〔全体〕 日帰り旅行



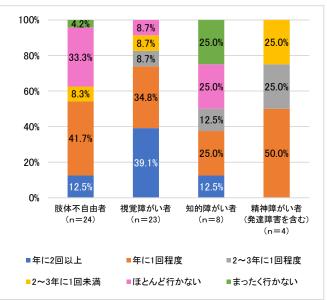
図表 8 〔障がい種別〕 日帰り旅行



図表 9 宿泊を伴う国内観光

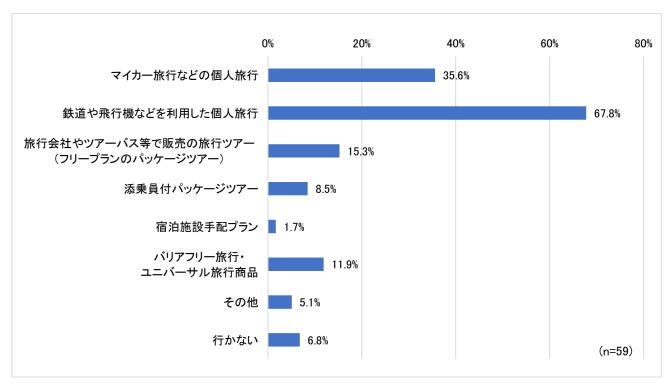


図表 10 〔障がい種別〕 宿泊を伴う国内観光



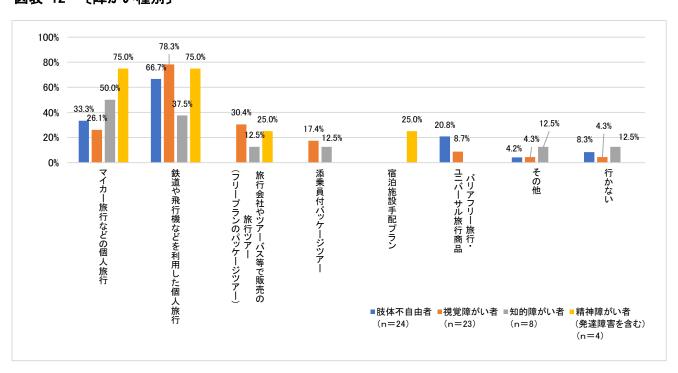
◎旅行形態 (当てはまるものすべて)

図表 11 〔全体〕



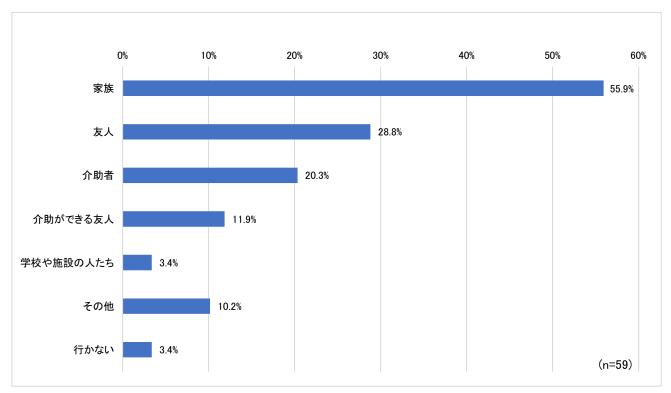
その他:通所事業所の外出イベント、里帰り、自由旅行

図表 12 〔障がい種別〕

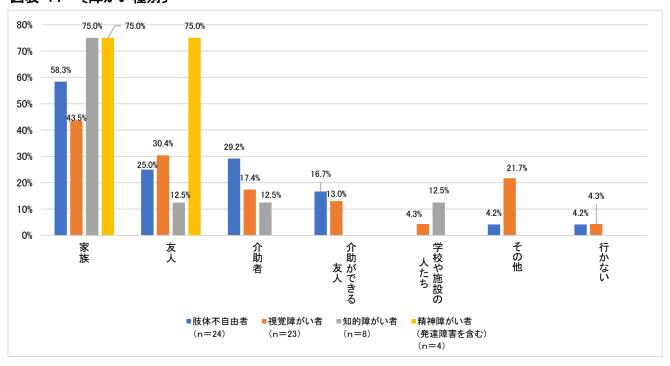


◎主な同行者

図表 13 〔全体〕



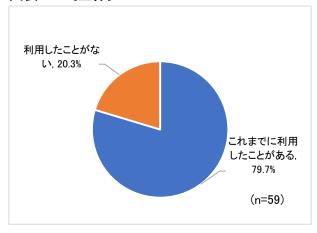
図表 14 〔障がい種別〕



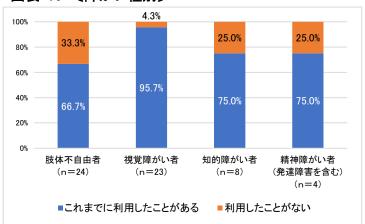
■海や湖、池、河川で運航されている旅客船利用ニーズについて

◎旅客船の利用状況

図表 15 [全体]

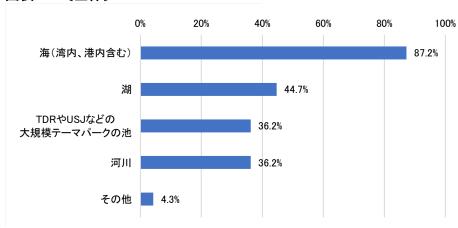


図表 16 [障がい種別]

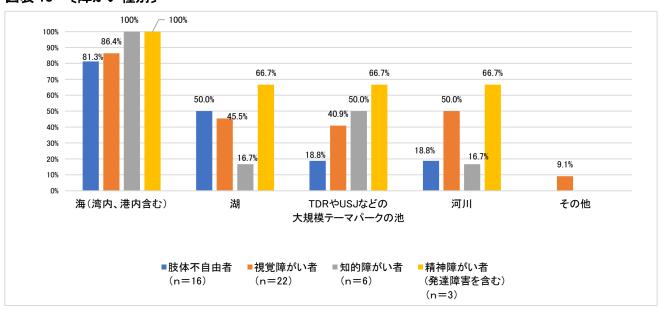


◎旅客船の利用場所(当てはまるものすべて)

図表 17 [全体]

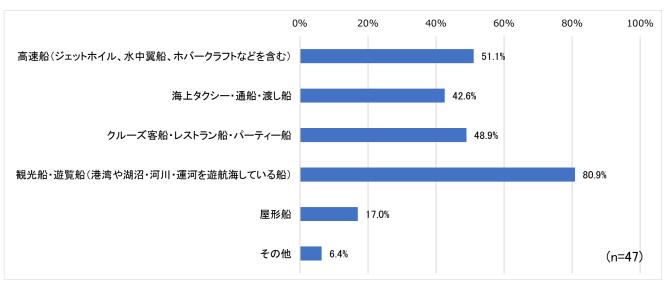


図表 18 〔障がい種別〕



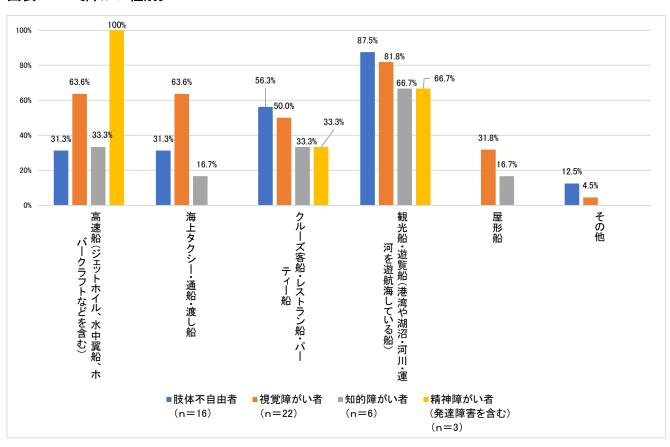
◎利用した船の種類(当てはまるものすべて)

図表 19 〔全体〕



その他:カヌー、ボート

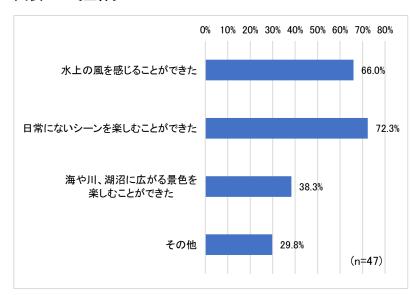
図表 20 〔障がい種別〕



◎利用した際、良かったこと

・気分に関することで良いと感じたこと(当てはまるものすべて)

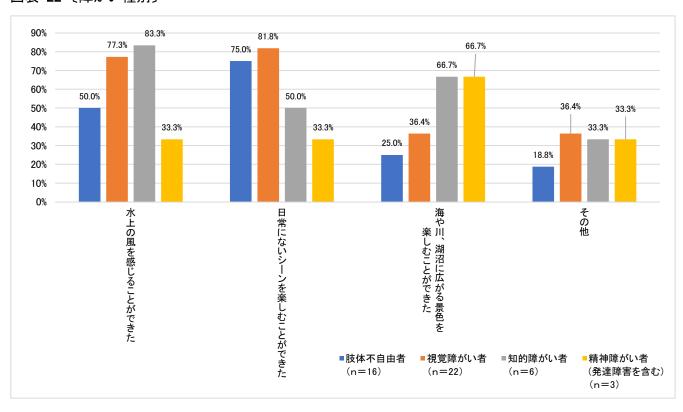
図表 21 [全体]



〔その他〕

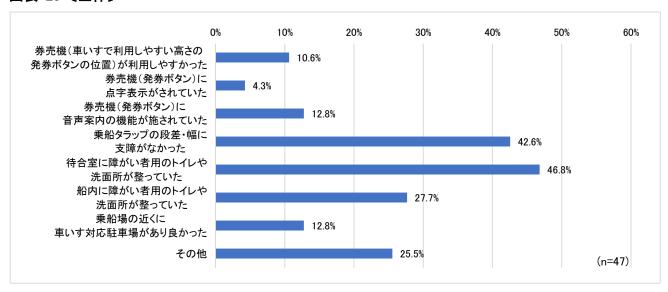
- ・海から見える街の景色が良かった。
- ・また違う面から、観光地を知ることができた。
- ・ガイド者の説明がとても素晴らしく, 情景をイメージ しやすかった。
- ・場所にちなんだ知識も得られるのでとてもよかった。
- 見えないが感じる景色を楽しめた。
- ・船頭さんの歌や舵取り体験などが良かった。
- 海の中に潜るのも楽しい。
- 食事がおいしかった。
- 音楽ライブが楽しかった。
- ・知らない土地、環境や人との交流が良かった。
- ・友人のジェットボードの交流会に参加した。
- ・波に揺られて楽しかった。

図表 22 [障がい種別]



・ターミナルと船の設備に関することで良いと感じたこと(当てはまるものすべて)

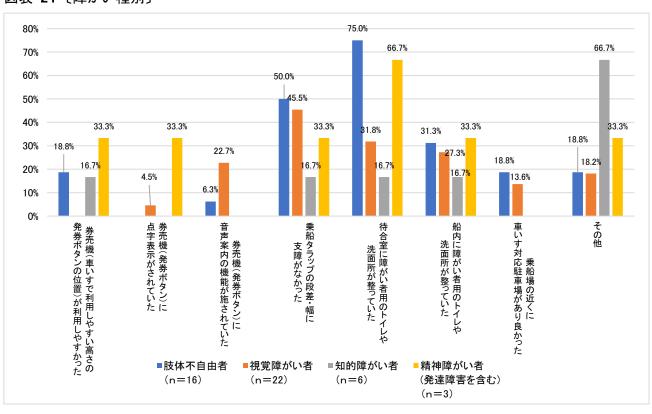
図表 23 [全体]



〔その他〕

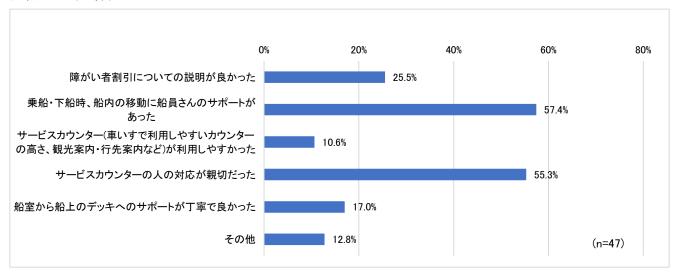
- ・風景が見えやすかった。
- ・看板表示が大きくわかりやすかった。
- ・色んな面でサポートがあった。
- ・駐車場に屋根があってよかった。

図表 24 〔障がい種別〕



・サービスに関することで良いと感じたこと(当てはまるものすべて)

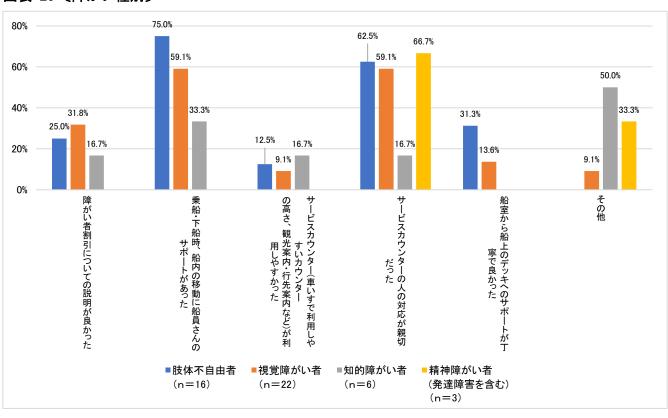
図表 25 [全体]



〔その他〕

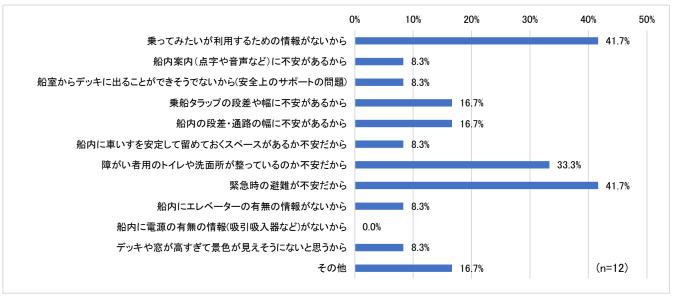
- ・券売機はなかったが受付の人が席から出てきてくれたので良かった。
- ・いつもチケットカウンターの人に声をかけている。
- ・船内でのサポートがあれば助かる。

図表 26 〔障がい種別〕



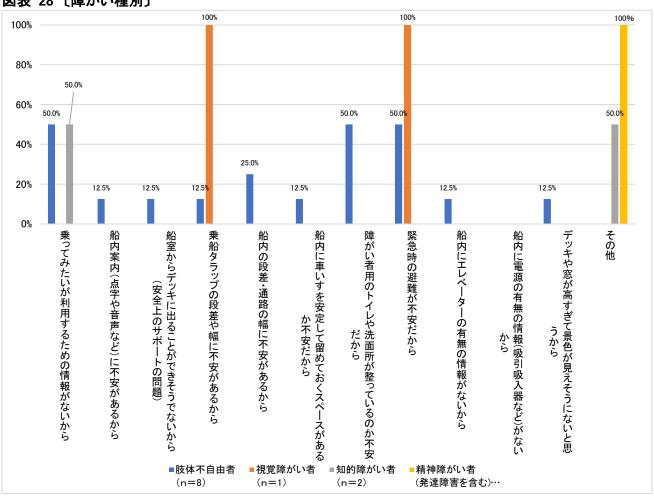
◎旅客船を利用したことがない理由(当てはまるものすべて)

図表 27 [全体]



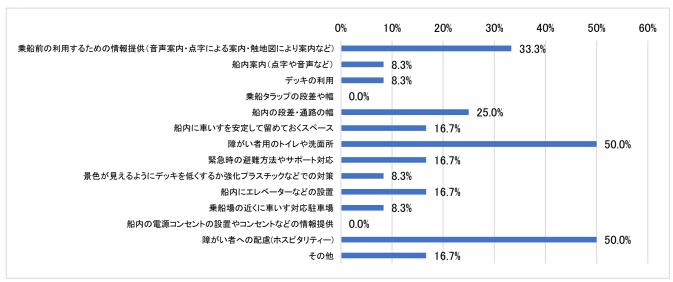
その他:閉鎖的な場所は苦手だから、機会がなかった、じっとしていれない

図表 28 [障がい種別]



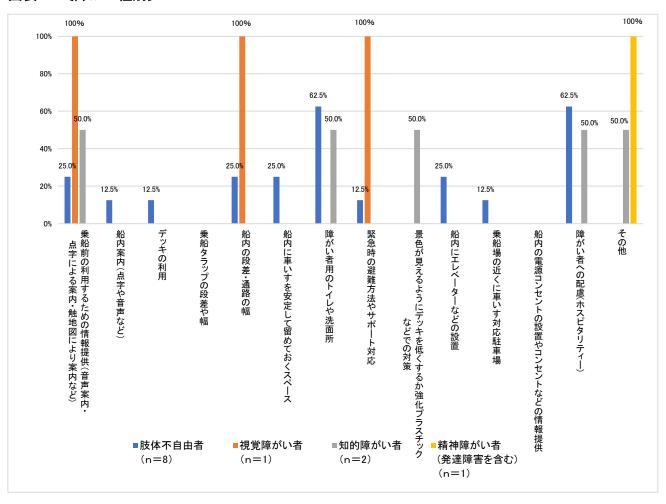
◎上記の利用したことがない理由で解決してほしいこと(3つまで)

図表 29 〔全体〕

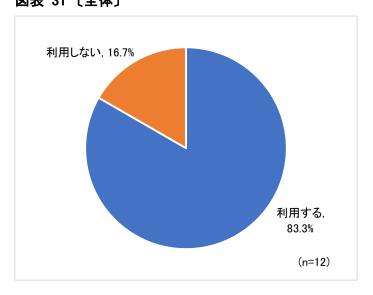


その他:本人にもわかりやすい案内マップ

図表 30 〔障がい種別〕



◎上記3つが解決した場合の旅客船の利用意向 図表31 [全体]



② まとめ

旅客船の利用状況については、<u>利用したことがあると回答した人は約8割</u>、そのうち、<u>利用した場所</u> **は海(湾内、港内含む)が約9割**であった〔図表 15, 17〕。

- ・利用した人の意見
- ○気分に関しては、<u>非日常の体験を楽しめた</u>と回答した人が多く、<u>視覚に障がいがあっても、水上の風を感じることで楽しんでいる</u>ことが分かった〔図表 21, 22〕。
- ○ターミナルと船の設備に関しては、待合室・船内に**障がい者用のトイレ**が整っていることや、**乗船タラ**ップの段差や幅に支障がないことなどが、重視されていることが分かった 〔図表 23, 24〕。
- ○サービスに関しては、船員やサービスカウンターの人が丁寧に対応してくれたとの回答が多かった。 一方、サービスカウンターの高さや情報提供、船室から船上のデッキへのサポートについては、十分 だと感じている人が少なかった 〔図表 25, 26〕。
- 利用したことがない人の意見
- ○利用したことがない理由としては、**緊急時の避難や障がい者トイレ・洗面所が整っているかなどが不 安要素**として挙がっていた。また乗船意向があるものの、**情報不足により利用していない人もいる**ことが分かった 〔図表 27, 28〕。

③ 障がい当事者から見た旅客船の利用に関する課題

- ○障がい者用の**トイレや洗面所の整備が必要**(共通)
- ○障がい者への配慮(ホスピタリティ)が必要(共通)
- 〇利用するための**情報提供が必要(音声、点字、触地図による案内など)**(共通)
- ○緊急時の避難について不安があるため、事前に避難方法やサポートに関する情報提供が必要

(共涌)

(3)ユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者を対象としたアンケート

調査日:2022年11月29日(火)~12月25日(日)

サンプル数:11s

調査方法:インターネットアンケート

① 調査結果概要

·図表 32 回答事業者の種別

(n=11)	株式会社	NPO 法人·一般社団法人	ユニバーサルツーリズムセンター
事業者数	2	3	6

◎提供しているサービスについて

- 図表 33 提供サービスの内容(当てはまるものすべて)

(n=11)	車いすの貸 出しサービ ス	介助者の 紹介・手配	入浴介助の 紹介・手配	移送サー ビス事業 者の紹介・ 手配	交通機関の 利用案内	ユニバー サル対応 の宿泊施 設の紹介	ユニバー サル対応 の観光施 設・スポッ トの紹介	高齢者・障 がい者が楽 しむことがで きる観光プ ランの提案・ 紹介	その他
事業者数	5	9	7	9	10	9	8	9	0

◎高齢者・障がい者の旅客船利用について

- 図表 34 過去3年間の高齢者・障がい者への旅客船利用に関するサービス提供状況

(n=11)	サービス提供したことがない	問合わせがあったがサービス 提供にはつながらなかった	サービス提供した
事業者数	7	2	2

図表 35 提供したサービスの内容(当てはまるものすべて)

(n=4)	船着場までの バリアフリー の状況案内	船着場のバリ アフリーの 状況案内	障がい者割 引について	シニア割引 について	乗下船時の バリアフリー 対応の有無	乗下船時 の人的介 助サービス 提供に ついて	船内の階 段の有無 について	船内のバリア フリールーム について
事業者数	3	4	2	2	4	2	4	3
	船内の聴覚 障がい者向け の音声案内 について	船内の聴覚障 がい者向けの 文字情報の提 供について	食物アレルギー をお持ちのお客 様について	特別食(きざ み食・ミキサ 一食)のリクエ スト	医療用酸素 ボンベ等の医 療機器をご利 用のお客様 について	介助犬の 乗船に ついて	その他	
事業者数	0	0	0	1	0	1	1	

その他: 船着場の滞在(宿泊・観光・移動含む)バリアフリー情報 ※大分・宮崎など

- 図表 36 今後、旅客船の利用を拡大するために望まれるサービスの提供内容(当てはまるものすべて)

	旅客船事業者 によるきめ細か な情報の発信	船内案内の点 字や音声など についての 不安解消	乗船タラップの 段差や幅に対 する不安の解消	船内の段差・ 通路の幅に対 する不安があ るから	船内に車いす を安定して留め ておくスペース の有無に対す る不安解消	船内での上下 移動(エレベー ターの設置、又 は人的サポート の有無)	船内客室のバリ アフリールーム の有無	障がい者用のト イレや洗面所が 整っているのか に対する 不安解消
事業者数	10	7	9	8	5	9	9	9
	船内の聴覚障がい者向けの音声案内に対する不安解消	船内の聴覚障 がい者向けの 文字情報の提 供に対する 不安解消	食物アレルギー に対するきめ細 かな情報提供	医療用酸素ボンベ等の医療 機器利用に対 する不安解消	介助犬の乗船 に対するきめ細 かな情報提供	緊急時の避難 対応(人的誘導 や介助、音声 や画像案内な ど)に対する不 安解消	到着地でのパリ アフリー対応、サ ポートサービス 提供に対する不 安解消	その他
事業者数	6	4	7	6	5	7	7	1

◎自由回答

- ・感染対策における客室の換気改善を望む。
- ・旅客船利用のニーズはあるので、リニューアルの際のハード面のバリアフリー化やハード面の対応が 難しい場合のソフト面(人的)対応などが拡充すると、より利用が増えていく。
- ・旅客船ならではの良さをアピールし、実はバリアフリーな移動手段だということを知ってもらえたらと思う。
- ・どのような障がいがあっても、船旅を楽しむためのユニバーサルデザインの向上が必要だと思う。
- ・ハード面:案内サインと船内(客席等)自由に行き来できる導線の確保・バリアフリートイレの設置・字幕スーパー・音声案内、ポータブル音声案内の整備 等
- ・ソフト面:食事やトイレのサポート・写真の多い食事メニューの設置・手話、筆談対応・障がい種別、程度に応じたコミュニケーション能力の向上 他
- ・基本的なサービス内容とバリア箇所のご案内等があれば情報提供が可能だと思う。

② まとめ

- ○提供サービス内容は、多い順に、**交通機関の利用案内、介助者・移送サービス事業者の紹介・手配、高齢者・障がい者が楽しめる観光プランの提案・紹介、ユニバーサル対応の宿泊施設や観光施設・スポットの紹介**であった〔図表 33〕。
- ○高齢者・障がい者から<u>旅客船利用に関するサービス提供や問い合わせ</u>を受けた事業者は<u>約4割</u>であった〔図表 34〕。

問い合わせ内容は、船着場・乗下船・船内のバリアフリーの整備状況に関するものや乗下船時の 人的介助サービスに関するものがあった[図表 35]。

③ ユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者から見た旅客船の利用に関する課題

○旅客船事業者によるきめ細かな情報発信が必要。

特に乗下船・船内の<u>バリアフリー状況やサポートの情報発信が望まれている</u>ため、<u>前広に旅客船事業者から情報発信</u>していくことが必要。

(4)旅客船事業者を対象としたアンケート

調査日:2022年11月25日(金)~12月25日(日)

サンプル数:14s

調査方法:メールによる配布・回収アンケート

① 調査結果概要

- 図表 37 回答者の主要な旅客船事業

(n=14)	旅客船 (フェリー以外の 2点間輸送)	フェリー	レストラン船	遊覧船	屋形船	
事業者数	8	1	1	3	1	

・図表 38 回答者の運航船舶のトン数(当てはまるものすべて)

(n=14)	大型船	中型船	小型船
	(2,000トン以上)	(500~100トン)	(100トン未満)
事業者数	2	6	7

·図表 39 回答者の従業員数(事務員、陸員、船員の総数)

(n=14)	100 名以上	100 名以上 50 名以上		30 名以上 20 名以上		10 名未満
事業者数	1	4	2	1	3	3

- 図表 40 障がい者の利用状況(コロナ禍前)

(n=14)	利用がある	利用がない
事業者数	13	1

※「利用がある」と答えた事業者

・図表 41 利用があった障がい種別(当てはまるものすべて)

(n=14)	肢体不自由者	視覚障がい者	聴覚障がい者	内部障がい者	知的障がい者	精神障がい者(発達 障がいを含む)
事業者数	12	9	7	5	10	10

- 図表 42 ホームページで対応しているサポート機能(当てはまるものすべて)

(n=14)	音声での読み上 げ、文字の大きさ・ 色合いに配慮	乗船 web 予約	その他
事業者数	2	4	0

- 図表 43 ホームページで発信しているサポート情報の内容(当てはまるものすべて)

	問い合わせ先	各種割引(障が	ターミナルや船			受入体管	制 内訳	
(n=14)	(電話、メール)	内のバリアフリ 受入体制	肢体不自由者	視覚障がい者	聴覚障がい者	内部障がい者		
事業者数	8	11	4	3	3	3	3	1
	受入体制	制 内訳			医療用酸素ボ			
	知的障がい者	精神障がい者 (発達障がいを 含む)	船旅の楽しさを 紹介(動画等)	食物アレルギ ーをお持ちの 方への対応	ンベ等の医療 機器をご利用 の方への サポート	介助犬の 乗船対応	その他	無回答
事業者数	2	2	3	1	0	4	0	3

・図表 44 パンフレットで対応しているサポート仕様(当てはまるものすべて)

(n=14)	文字の大きさ・ 色合いに配慮	その他
事業者数	0	0

・図表 45 パンフレットで掲載しているサポート情報の内容(当てはまるものすべて)

	問い合わせ先	各種割引(障が	ターミナルや船			受入体	制 内訳	
(n=14)	(電話、メール)	い者、シニア)	内のバリアフリ 一情報	受入体制	肢体不自由者	視覚障がい者	聴覚障がい者	内部障がい者
事業者数	8	6	1	0	0	0	0	0
	受入体制	制 内訳			医療用酸素ボ			
	知的障がい者	精神障がい者 (発達障がいを 含む)	船旅の 楽しさを紹介 (写真等)	食物アレルギ 一をお持ちの 方への対応	ンベ等の医療 機器をご利用 の方への サポート	介助犬の 乗船対応	その他	無回答
事業者数	0	0	3	0	0	1	0	5

・図表 46 旅ナカ(乗船券購入、乗船下船)で行っているサポート(当てはまるものすべて)

(n=14)	乗船券購入や その他お問合 せをサポート するコンシェル ジュサービス (総合案内)の 提供	陸員と船員が 連携したサポ ートの実施	乗降口までの 移動サポート、 声かけ励行	乗降 <i>の</i> サポート	船内の移動 サポート	船外の景色や 観光情報を伝 える音声アナ ウンスの実施	運航情報を伝 える音声アナ ウンスの実施	その他
事業者数	2	8	9	13	10	4	6	1

- 図表 47 障がい当事者や障がい者団体を招いた接遇研修の実施状況

(n=14)	ある	ない	無回答
事業者数	4	9	1

- 図表 48 その他行っていること(当てはまるものすべて)

(n=14)	高齢者・障がい者等 の接遇や緊急時・災 害時の対応マニュア ルの作成	陸員、船員を対象と する高齢者・障がい 者等の接遇研修や緊 急時・災害時研修の 実施	高齢者・障がい者等 に対して救命胴衣着 用方法等の緊急時対 応にあたる担当者の 設定	サービス介助士などの有資格者の配置	その他	無回答
事業者数	1	2	2	0	1	10

[※]その他:乗船時のサポート

※その他記述:事故想定訓練のシナリオで障がい者の対応にあたる者を決めて訓練している。

障がい者の方に向けに特別ということではなく、マニュアルや担当者を設定している。

年1回消防の方を招いて、緊急時の対応訓練等を行っている。

・図表 49 障がい当事者を招いた接遇研修への参加意向

(n=14)	参加したい	参加したくない
事業者数	13	1

[※]参加したくない理由:時間がない

・図表 50 今後のユニバーサルツーリズムの推進意向

(n=14)	積極的に取り組んでいきたい	できるだけ取り組んでいきたい	取り組むのが難しい
事業者数	4	10	0

・図表 51 ユニバーサルツーリズムを推進する上での課題(当てはまるものすべて)

(n=14)	人員が少なく、 社内体制が整 っていない	配慮を要する 高齢者や障が い者等の適切 なサポートの 仕方が分から ない	配慮を要する高齢 者や障がい者等 からの相談につい て外部にアドバイ スを求めたいとき の相談先がない	運航会社が提 供できるサービ スの範囲に対 する利用者の 理解が不足して いる	旅客船だけでな く観光地全体で 受け入れる機 運が乏しい	自社の対応状 況の情報発信 をどのようにし たら良いか分か らない	目的地のバリア フリー情報が不 足している
事業者数	8	4	2	2	3	1	1
	バリアフリー化 するための予算 補助の情報が ない	受入に必要と なる設備の整 備の予算が足 りない	ターミナルのバリ アフリー化が進ん でいない	現在の設備では、障がい者の方に安全に乗 船していただくには不安がある	その他	無回答	
事業者数	2	5	2	4	1	1	

◎自由回答

- 個々の事業者はもちろん、業界や地域を上げて取り組んでいく問題だと思っている。
- ・中小事業者でのノウハウ構築や社員教育とそのサポート、体制整備にかかる資金的な援助策などの 課題があると思う。
- ・バリアフリー船として、船内にて車いすのお客様でもゆったりとお楽しみいただけるようなサービスを提供している。こちらは今後も継続し、どのようなお客様がお越しになられてもご満足いただけるように努めていきたい。
- ・現在のところ障がいを持たれた方の乗船はないが、障がいに関係なくお楽しみいただける環境を整えたいと思っている。しかしどういったものが必要なのか等難しいところなのでそういった話を聞ける機会があればと思う。

② まとめ

- ○<u>ターミナルや船内のバリアフリー情報</u>について、現状、<u>ホームページでは4事業者</u>、パンフレットで <u>は1事業者</u>の掲載にとどまり、<u>不十分</u>[図表 43, 45]。
- ○<u>ホームページでサポート機能</u>(音声での読み上げ、文字の大きさや色合いに配慮、乗船 web 予約のいずれか)を用いて情報発信している事業者は6事業者、パンフレットでサポート仕様(文字の大きさ・色合いに配慮)を用いて情報掲載している事業者はいなかった〔図表 42, 44〕。
- ○<u>問い合わせ先・障がい者割引の情報発信は概ねできている</u>が、<u>サポート体制、船旅の楽しさを伝</u> える情報発信は不十分〔図表 43, 45〕。
- 〇旅ナカ(乗船券購入、乗船下船)で行っているサポートについて、障がい当事者の不安要素として 高い乗降のサポートを 13 事業者、船内の移動サポートを 10 事業者、乗降口までの移動サポート を9事業者、陸員と船員が連携したサポートを8事業者が実施〔図表 46〕。
- ○接遇研修に関しては、実施事業者が4事業者、未実施の事業者は9事業者であった〔図表 47〕。
- ○<u>障がい当事者を招いた接遇研修</u>を実施する場合、<u>参加意向の事業者は 13 事業者であった</u> 「図表 49〕
- 〇ユニバーサルツーリズムついて、全事業者が前向きに取り組んでいきたいと回答している。一方で、人員不足、適切なサポートが分からない、安全に受け入れられるか不安といった声がある 〔図表 50, 51〕。

③ 旅客船事業者の課題

- ○ターミナルや船内のバリアフリー情報、サポート提供及び船旅の楽しさを伝える情報発信が必要。
- ○人員が少なく社内体制が整っていないことから生じる接遇への不安の解消が必要。
- ○障がい当事者の参画による効果的な研修が必要。

(5)アンケートのまとめ

今回実施したアンケートから、障がい当事者及びユニバーサルツーリズムサポート事業者が旅客船の利用について望んでいること並びに旅客船事業者の現状を整理した。

		障がい当事者が旅客船の利用について	ユニバーサルツーリズムサポート事業者が	旅客船事業者の現状
		望んでいること	旅客船の利用について望んでいること	
旅マエ	ソフト	○情報発信の充実 障がい種別を問わず共通 ・ターミナルや船内のバリアフリー対応状況 ・サポート提供の内容(緊急時の避難方法含む) 知的障がい者 ・広い空間の有無(多動性のため) 精神障がい者 ・広い空間の有無(閉鎖空間が苦手なため)	 ○情報発信の充実 ・ターミナルや船内のバリアフリー対応状況 ・サポート提供の内容(緊急時の避難方法含む) ・食物アレルギーへの対応状況 ・医療用酸素ボンベ等の医療機器利用者への対応状況 ・介助犬の乗船可否 ・下船後の観光施設のバリアフリー情報、サポート提供の情報 	・自社のバリアフリー対応状況の情報発信の方法が分からない。 ・周辺のバリアフリー情報が不足 ・障がい者等からの相談について外部にアドバイスを求めたいときの相談先がない。 ・運航会社が提供できるサービスの範囲が、利用者に伝え切れていない。 ・旅客船だけでなく観光地全体で受け入れる機運が乏しい。 ・バリアフリー化するための予算補助の情報が届いていない。
	ソフト	障がい種別を問わず共通 ・サポートの提供(サービスカウンターでの案内、 船内や緊急時の避難方法含む) 視覚障がい者 ・景色をイメージができるような音声による案内	・サポートの提供(船内や緊急時の避難方法含む)	・障がい者等の適切なサポートの方法が分からない。 ・人員が少なく、社内体制が整っていない。
旅ナカ	ハード	障がい種別を問わず共通 ・ターミナルや船内のバリアフリー整備(タラップ や幅、障がい者用トイレ・洗面所・エレベーター等) 肢体不自由者 ・船内に車いすを安定して留めておくスペース 視覚障がい者 ・乗船時や船内での点字・音声による案内 知的障がい者及び精神障がい者 ・可能な限り広い空間の確保	障がい種別を問わず共通 ・ターミナルや船内のバリアフリー整備(タラップや幅、障がい者用トイレ・洗面所・エレベーター・バリアフリールーム等) 肢体不自由者 ・船内に車いすを安定して留めておくスペース 視覚障がい者 ・乗船時や船内での点字・音声による案内	・今の設備では、障がい当事者の安全な乗降に不安 ・施設整備の予算が不足 ・ターミナルのバリアフリー化が進んでいない。

●旅マエ:旅行者が旅行前に下調べをする期間

●旅ナカ:旅行者が実際に旅行先を訪れている期間

6. 情報発信調査・現地調査・アンケート調査の結果から導き出された課題と検討方向

情報発信調査・現地調査・アンケート調査から分かった現状及び意見並びに障がい当事者及びユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者が旅客船の利用に関して望んでいることを整理した。

② ターミナル・旅客船 のパリアフリー情報	情報発信調査・現	見地調査・アンケート調査から分かった現状及び意見 	課題	検 討 方 向	
は、窓口の手続きが ・整備の予算が不足	下マエ アフト バフト バリアが情報の。 のよいが情な信がのですができる。 のででは、のでは、のでは、のででは、できる。 ででは、できる。 ででは、できる。 ででは、できる。 ででは、できる。 ででは、できる。 ででは、できる。 ででは、できる。 ででは、できる。 ででは、できる。 ででは、できる。 ででは、できる。 ででは、できる。 できる。 できる。	 ホナカ ・タラップの傾斜によっては、車いすの前輪が浮き上がる。 ・グレーチングに車いすの車輪や白杖が入り込む。 ・トイレが利用しづらい(男女別トイレの方向が分からない、車いすの回転スペースが不十分、便座の位置が方向が分かりづらい、荷物置きスペースがないなど)。 ・トイレに、緊急事態の情報を音声及び光によって伝える設備がない。 ・待合所からトイレやエレベーターの場所が分かりづらい。 ・視覚障がい者誘導用ブロックが適切に敷設されておらず、券売機や窓口までたどり着きづらい。 ・車いす利用者にとっては、観光案内所や窓口におけるカウンターの高さがあっておらず、利用しづらい。 ・車いす利用者にとっては、券売機が利用しづらい(ボタンの位置が上にあるなど)。 ・使用船舶の大きさや構造により、船内のバリアフリー化が困難な部分がある。 ・整備の予算が不足 シソフト ・券売機は障がい者割引に対応していないため、窓口へ行く必要かあるが、その案内がない。 ・窓口が利用しづらい(筆談環境が整っていない、耳マークの表示がないなど)。 	●ハード ・障がい者目線でのバリアフリー整備 ・写真やピクトグラムを用いた、ユニバーサルデザインによる表記 ・車イスの目線から景色が楽しめる工夫 ●ソフト ・以下の情報の発信 ① ターミナルや旅客船のバリアフリー情報 ② 食物アレルギーへの対応 ② 食物アレルギーへの対応 ③ 介助犬の乗船可否 ④ 航路の魅力 ⑤ サポートと交通機関・旅先情報の一体的な発信 ⑥ 障がい者割引を受ける ・適切なサポートの提供	●ターミナル・旅客船のバリアフリー化を進める必要がある。 ●ターミナル・旅客船のバリアフリーやサポート情報を提供する必要がある。 ●サポート提供の充実を図るため、従業員を対象とした接遇研修に取り組	●経済的負担が大アントン・イン・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

7. サポート体制の充実に向けた検討について

障がい当事者が旅客船を利用する際の不安を解消するためには、旅マエ、旅ナカにおける安全安心と 旅の楽しさを提供するサポート体制の充実がなにより大切となる。

充実に向けた方策の検討にあたり、(1)においてサポートの心構えを確認し、(2)~(4)において具体的な検討を行った。

(1)サポートの心構え

○障がい当事者等の特性・困りごと・必要な支援を正しく理解

障がい当事者が日常・社会生活で受ける制限は、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものという考え方を「障害の社会モデル」と言う*。

障がい当事者にとって社会にある障壁は、事物、制度、慣行、観念等の様々なものがあり、これらが 日常生活や社会生活において相当な制限を受ける状態をつくっている。社会の責務として、この障壁を 取り除いていく必要がある。

旅客船事業者等の交通事業者やその従業員は、自らが行う接遇やコミュニケーションが利用者にどう受け止められるかを、利用者の立場に立って意識した上で、社会的障壁を取り除いていくことを重視し、高齢者、障がい当事者等の移動等円滑化を具体的に確保していくという姿勢で臨むことが重要である。よって、障がいの種別ごとの移動上の制約を理解し、利用者にとって何が障がいなのかを相互に理解しようとコミュニケーションをとることで気づき、それを取り除くために行動に移す心構えが必要となる。

*参考:公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン(平成30年5月 国土交通省総合政策局バリアフリー政策課) 当報告書76頁参照 多様な利用者の移動の際に発生しうるニーズを整理すると次のようになる。

利用者全体 (内部障がい、難病等外見上分からない人も含む)

- a.「動くこと」に困っている人
- 車いすを使っている人
- ・杖を使っている人 ・高齢者 ・妊娠している人 ・子ども
- ・ベビーカーを押している人
- ・大きな荷物を持った人 等
- b. 「見ること・理解すること」に困っている人
 - ・全盲の人 ・ロービジョン(弱視)の人
 - ・子ども 等

- c. 「聞くこと」に困っている人
- ・ろう者(全く聞こえない人)
- ・難聴者(聞こえにくい人)
- •高齢者 等
- d. 「伝えること・理解すること」に困っている人
- ・日本語に慣れていない人
- ・発声障がいのある人
- ・知的障がいのある人
- ・記憶障がいのある人
- ・言語、読み書きに障がいがある人
- ・高齢者・子ども・コミュニケーションが苦手な人等

出典:公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン(バリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編 令和4年3月 国土交通省総合政策局バリアフリー政策課)

障がいの種別ごとの移動上の制約を整理すると次のようになる。

対象者	主な特性(より具体的なニーズ)
高齢者	 〈主として前頁の a,b,c のニーズ〉 ・階段、段差の移動が困難 ・長い距離の連続歩行や長い時間の立位が困難 ・視覚・聴覚能力の低下により情報認知やコミュニケーションが困難など
肢体不自由者 (車いす使用者)	 〈主として前頁の a,b,d のニーズ〉 ・階段、段差の昇降が不可能 ・移動及び車内で一定以上のスペースを必要とする ・座位が低いため高いところの表示が見にくい ・上肢障がいがある場合、手腕による巧緻な操作・作業が因難 ・脳性まひなどにより言語障がいを伴う場合がある など
肢体不自由者 (車いす使用者以外)	〈主として前頁の a,b のニーズ〉 杖、義足・義手、人工関節などを使用している場合 ・階段、段差や坂道の移動が困難 ・長い距離の連続歩行や長い時間の立位が困難 ・上肢障がいがある場合、手腕による巧緻な操作・作業が困難 ・片マヒがある場合、トイレの戸が右開きか左開きかで使いにくいことがある など
内部障がい者	〈主として前頁の a,d のニーズ〉 ·外見からは気づきにくい ·急な体調の変化により移動が困難 ·疲労しやすく長時間の歩行や立っていることが困難 ·オストメイト(人工肛門、人工膀胱造設者)によりトイレに専用設備が必要 ・障がいによって、酸素ボンベ等の携行が必要 など
視覚障がい者	 〈主として前頁のbのニーズ〉 ・視覚による情報認知が不可能あるいは困難 ・空間把握、目的場所までの経路確認が困難 ・案内表示の文字情報の把握や色の判別が困難 ・白杖を使用しない場合など外見からは気づきにくいことがある など
聴覚・言語障がい者	〈主として前頁の c,d のニーズ〉 ・音声による情報認知やコミュニケーションが不可能あるいは困難 ・音声・音響等による注意喚起がわからないあるいは困難 ・発話が難しく言語に障がいがある場合があり伝えることが難しい ・外見からは気づきにくい など

	-
	〈主として前頁の d のニーズ〉 ・道に迷ったり、次の行動を取ることが難しい場合がある ・感情のコントロールが困難でコミュニケーションが難しい場合がある
知的障がい者	・情報量が多いと理解しきれず混乱する場合がある ・周囲の言動に敏感になり混乱する場合がある ・読み書きが困難である場合がある
	・視覚過敏や聴覚過敏である場合がある など
精神障がい者	《主として前頁の d のニーズ》 ・新しいことに対して緊張や不安を感じる ・混雑や密閉された状況に極度の緊張や不安を感じる ・周囲の言動に敏感になり混乱する場合がある ・ストレスに弱く、疲れやすく、頭痛、幻聴、幻覚が現れることがある ・服薬のため頻繁に水を飲んだりすることからトイレに頻繁に行くことがある ・外見からは気づきにくい ・視覚過敏や聴覚過敏である場合がある など
	 〈主として前頁の d のニーズ〉 ・注意欠陥多動性障がい(AD/HD)等によりじっとしていられない、走り回るなどの衝動性、 多動性行動が出る場合がある
発達障がい者	・広汎性発達障がい等により特定の事柄に強い興味や関心、こだわりを持つ場合がある・反復的な行動を取る場合がある・学習障がい(LD)等により読み書きが困難である場合がある・他人との対人関係の構築が困難・視覚過敏や聴覚過敏である場合がある など
高次脳機能障がい者	〈主として前頁の a,d のニーズ〉 ・半側空間無視や注意障がいがある場合、プラットホームを移動する際に転落や人・ものにぶつかる危険がある ・注意障がいなどにより、必要な情報を見つけるのが難しいことがある・失語や失認などにより、案内や表示を見ても内容が理解できないことがある・記憶障がいや地誌的障がいなどにより、道順や経路、目印が覚えられないことがある
妊産婦	〈主として前頁のaのニーズ〉 ・歩行が不安定(特に下り階段では足下が見えにくい) ・長時間の立位が困難 ・不意に気分が悪くなったり疲れやすいことがある ・初期などにおいては外見からは気づきにくい ・産後も体調不良が生じる場合がある など
乳幼児連れ	〈主として前頁の a のニーズ〉 ・階段、段差などの昇降が困難(特にベビーカー、荷物、幼児を抱えながらの階段利用は困難である) ・長時間の立位が困難(子どもを抱きかかえている場合など) ・子どもが不意な行動をとり危険が生じる場合がある ・オムツ交換や授乳できる場所が必要 など
外国人	〈主として前頁の b,c,d のニーズ〉 日本語が理解できない場合は、 ・日本語による情報取得、コミュニケーションが不可能あるいは困難 など
その他	《主として前頁の a,b,c,d のニーズ》 ・一時的なけがの場合(松葉杖やギブスを使用している場合など含む) ・難病、一時的な病気の場合 ・重い荷物、大きな荷物を持っている場合 ・初めての場所を訪れる場合(不案内) など
	大安佐部に関土て投熱性円温ル数供ギノバニ ハ / バロマコレ 数供ギノバニ ハ

出典:公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン(バリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編 令和4年3月 国土交通省総合政策局バリアフリー政策課)

これらのサポートの心構えと障がい当事者等の特性・困りごと・必要な支援を踏まえ、45 頁においてとり まとめた3つの方向について、次項以下、検討を行った。

(2)経済的負担が大きいハード面のバリアフリー化を効率的に進める方策を検討

施設・設備等のバリアフリー化の推進は、「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン -バリアフリー整備ガイドライン 旅客施設編-」(令和4年3月 国土交通省総合政策局バリアフリー政策課)に基づき、次のような方針をベースに、計画的に進めることが望まれる。

なお、整備にあたっては、障がい当事者の意見を十分勘案した整備を行うことが望まれる。

- ○多様な利用者を統合的にとらえる
- 〇施設・船舶等を一体的にとらえる
- 〇旅客施設と周辺地域(旅客施設から広がる背後の観光地など)を一体的にとらえる
- 〇ハードとソフトを一体的にとらえる

(3) 障がい当事者の特性に合わせて、安心して楽しめる情報提供の方策を検討

現地調査とアンケート調査の結果から、障がい当事者は、旅マエ及び旅ナカでの情報発信の充実 を強く求めていることが分かった。

このため、旅客船事業者は、障がいの特性に合わせ、障がい当事者が情報を選択できるよう発信 する必要があると考えられる。

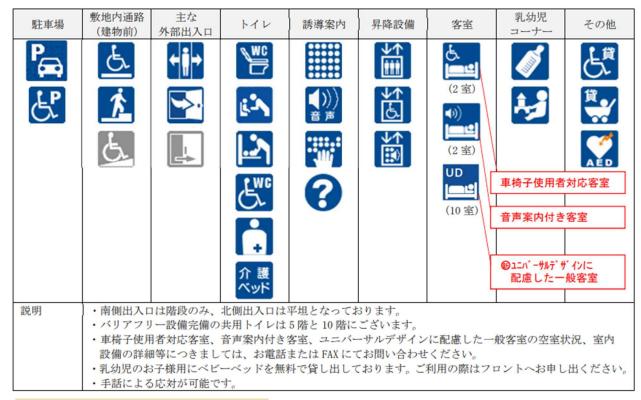
例えば、兵庫県では、既存施設も含めた施設全体のバリアフリー化を促進するため、また、障がい 当事者等が施設利用に際して事前に情報を入手できるようにするため、福祉のまちづくり条例により、 バリアフリー化の状況に関する情報を、原則としてインターネットで公表することを義務づけている。

公表内容は、より多くの方が施設・船舶を安全・快適に利用できるよう配慮し、ピクトグラム(図記号) を用いて公表することが推奨されている。

	情報公表項目
	・出入口の戸の形式
	・エレベーターの有無・整備状況
	・車椅子使用者、オストメイトが利用可能なトイレの有無
八丰中宗	・授乳所、ベビーチェア、おむつ交換台の整備状況
公表内容	・通路上のスロープ設置、誘導設備の有無
	・車椅子使用者利用駐車施設の有無
	・案内所の有無、案内板の有無・点字、音声対応等の状況
	・車椅子使用者スペースの有無
表示方法	・高齢者等にわかりやすく表示
 衣小 刀法 	・整備されていない事項もその旨を表示
公表方法	原則としてインターネットを利用するほか、パンフレット等に掲載

※「兵庫県福祉のまちづくり条例に基づくバリアフリー情報の公表制度」より編集

<ホームページでの公表イメージ例>



凡例設備がある場合 (青色表示)
設備がない場合 (灰色表示)

*兵庫県ホームページバリアフリー情報の公表制度より(赤文字は令和4年4月より宿泊施設に対して追加)

情報提供の方法は、情報の優先順位を考慮し、パンフレット、ウェブサイト、SNS、視覚表示設備、音案内設備に加えて、face-to-face での対応が重要となる。

障がい当事者にとって旅マエの情報収集は重要であることから、ターミナルまでのアクセス状況、ターミナル・旅客船のバリアフリー情報及びサポート情報をウェブサイトや SNS 等で適切に発信する必要がある。

視覚表示設備による情報提供は、漢字やローマ字の他に、かな表示、多言語表示等、より多くの利用者が理解できる表記で行う必要がある。また、音声案内は、設置場所の環境に配慮して、音質、音量、音源の位置、音の反射、音案内が伝えるべき情報、暗騒音などに留意する必要がある。

情報コミュニケーションの制約が大きいと考えられる障がい者に対する情報提供に際して配慮が必要な事項をまとめると次のようになる。

対象者	情報提供に際して配慮が必要な事項
視覚障がい	音声・音響案内、ロービジョン(弱視)の人を考慮した視覚表示装置の工夫
色覚異常	情報提供装置、路線図、地図等への色、表示方法の工夫
聴覚障がい	主に音声で案内される緊急時情報等の文字情報等による素早い提供等
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	特に緊急時など通常と異なる情報、変化する情報、今後の見通し、代替手段等の利用について、理解しやすい情報提供のありかた、問い合わせへの対応など、人的な面も配慮する

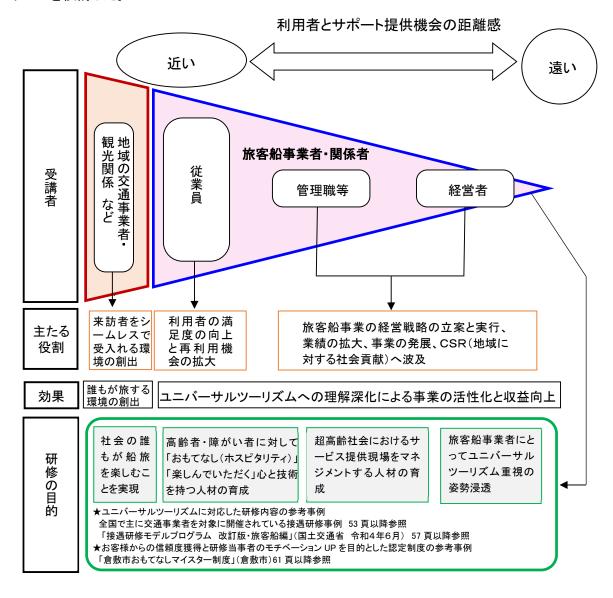
出典:公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン(バリアフリー整備ガイドライン旅客施設編 令和4年3月 国土交通省総合政策局バリアフリー政策課)

旅客船事業者は、これまで述べてきた内容を参考に、前広に情報発信に取り組んでいく必要がある。

(4)従業員を対象とした効果的な研修方策を検討

障がい当事者の旅客船利用に対するニーズをくみ取り、場面に応じた的確なサポートを提供できるようにするためには、旅客船事業者において効果的な研修を実施することが重要で、研修の実施にあたっては、経営者・管理職層や現場の従業員・スタッフ等のそれぞれの役割に適した内容で行われることが必要である。

このため、全国の接遇研修事例を参考にしつつ、旅客船事業者が提供するサポートを充実させていく研修スキームを検討した。



次に、従業員が的確にサポートする研修方策を検討するにあたり、全国で主に交通事業者を対象に開催されている障がい者等への接遇研修事例を示す(概要は次項以降参照)。

【全国で主に交通事業者を対象に開催されている障がい者等への6つの接遇研修事例】

	交通サポートマネージャー研修
対象	交通事業者(主にバス、鉄軌道)
研修実績	受講者数:1,300 人(H.30.11 末現在) 平成 30 年度年 9 回×定員 40 人
障がい当事者参画	有(講師)
実施主体	(公財)交通エコロジーモビリティ財団

【実施内容の特徴】

- ●障がい当事者とのコミュニケーションを基本とした研修
 - ・障がい当事者とのコミュニケーションにより、障がい者目線を確認しながら、グループ ディスカッションなどを進行する。
- ●障がい当事者講師による障がいの理解と実技に重きを置いた研修
- ・障がいの社会モデルを事例により学ぶ。(直接的に障がいの社会モデルの定義を習得するのではなく、日常業務を事例にして「障がいは障がい者にあるのではなく、環境の中に作り出されてしまっている」ことを学ぶ)
- ・車いす使用者、視覚障がい者が講師となり、障がいの特性、日常の移動における困りごとなどを学ぶ。
- ・その他の障がい(肢体不自由、聴覚障がい、知的・精神・発達障がい、内部障がい、 難病、高齢者など)についても、障がいの特性や日常の移動における困りごとなどを 具体的に学ぶ。
- ●実技演習による接遇・介助方法の習得
- ・車いす、視覚障がいについては実技演習を行い具体的な接遇・介助の方法を学ぶ。
- ●気づきのトレーニング
- ・研修の最後に、ディスカッションを行い、2日間で習得した内容の振り返り、内容の深堀りを行い、自分のものとして習得させる。







出典:(公財)交通エコロジー モビリティ財団

※直接的に「障がいの社会モデル」についての解説はしていないが、交通事業者が遭遇する場面における社会 モデル的考え方を理解させている。

	ユニバーサルマナー検定
対象	交通事業者、接客業事業者(百貨店等)など
研修実績	3級取得者数:60,000人(うち、約15,000人が個人受講)
- 如形天根	導入企業の業種:サービス業(約 27%)、教育機関(約 13%)、金融(約 10%)
障がい当事者参画	有(講師)
実施主体	日本ユニバーサルマナー協会

【実施内容の特徴】

- ●障がい当事者講師による研修
 - 障がい当事者講師が講習全体を進行し、都度障がい者の目線での理解を促す。
- ●気づきのグループワークを要所に取り入れたカリキュラム コミュニケーションの方法、障がい者の困りごと、対応方法などを学ぶにあたり、要 所に気づきのグループワークを取り入れ、自分で考えるプログラムとなっている。
- ●シーン別のケーススタディ設定したシーンをもとに自分で考えるグループワークを行っている。
- ●実践的なサポート方法の習得 主な障がいのある人(車いす使用者、視覚障がい者、聴覚障がい者、高齢者)に 対するサポート方法を実技により習得する。





出典:日本ユニバーサルマナー協会

	サービス介助士
対象	交通事業者、接客事業者など
研修実績	取得者数:150 万人(平成 30 年までの累計)うち交通事業者の割合は約 47%
障がい当事者参画	無(団体受講の場合、要望に応じて、当事者のインタビュー映像を交えた社会モデルの理解
降がいヨ争名参画	に関する映像教材(30分程度)を視聴)
実施主体	(公財)日本ケアフィット共育機構

【実施内容の特徴】

- ●実技を中心とした「体験」により接遇・介助方法を学ぶ 接遇・介助方法は実技(車椅子、視覚障がい)を中心とすることで「体感」ができ、具体的な方法を 学ぶことができる。
- ●事前に障がいについて学習することで、知見を活かして受講できる 受講に先立ち、テキストによる事前学習、テストを行うことで、事前に知見を得ることができ、これを活かした受講が可能となる。
- ●ロールプレイによる気づきのプログラム 実際の場面を想定したロールプレイにより、具体的な対応方法や課題を認識できる。
- ●検定筆記試験により、理解を確認できる

 出典:日本ケアフィット共育機構
 事前学習時にもテストが導入されているが、受講後には検定筆記試験があり、70点以上で合格となる。

 公共交通事業者が多く受講しており、広く知られる資格となっている。
 - ※障がいの社会モデルの理解を促す「心のバリアフリー教材」として映像教材を制作。一般受講では用いていないが、カスタマイズできるようにしている。本教材の受講実績は約 200 名。アンケートにより効果が実証されている。

	要配慮者接遇研修
対象	企業、学校、自治体、公官庁など
研修実績	裁判所・大学・労働団体・企業・図書館・自治体・社会福祉協議会・国の
	地方機関・ 福祉振興協会など
障がい当事者参画	有(講師)
実施主体	特定非営利活動法人 ユニバーサルサービスアカデミー

【実施内容の特徴】

障がい者差別解消法に沿った要配慮者に対する接遇のあり方を講義・ワークを通じて 考えさせ、知識を付与することにより、司法サービスの向上を図る。

- ●現場スキルアップ研修(体験研修型) 主にサービス現場で働くスタッフを対象としたスキルアップ研修。座学と体験演習により、実践的な考え方と接遇を学ぶ。
- ●対話から学ぶユニバーサルサービス研修(ディスカッション型) 障がい当事者・支援者等と直接対話することで、障がい者や高齢者を含む幅広い層に 満足してもらえる新しいサービスへの企画・実施につなげる。
- ●実践研修

実際のサービス現場あるいはサービス現場を想定して、体験演習を行う。日々の業務に役立てる実践的な研修。

●座学研修

高齢者や障がい者を取り巻く現状及び超高齢社会で求められるユニバーサルサービスについて、障がい当事者(もしくは支援者)が講義を行う。







出典:ユニバーサルサービスアカデミー

	「事業者における接遇向上研修」(ユニバーサルデザイン接客研修)
障がい当事者参画	有(講師)
実施主体	世田谷区烏山総合支所街づくり課及び株式会社まちづくりステーション

【実施内容の特徴】

- ●商店街でユニバーサルデザインを広めることを目的として実施
- ●実際に障がい当事者と街に出て買い物体験を行いながら、ぞれぞれの場面で、障がい 特性に応じてどのような対応が必要かを学ぶ
- ●窓口体験を実施し、障がい当事者とのコミュニケーションにおける必要な配慮を学ぶ
- ●買い物体験には7店舗に協力してもらい、参加者に加えて協力店の商店主や従業員等が 学習に参加
- ●障がい当事者から直接意見を聞くことで改善への意識づけを図ることができる





出典:東京都福祉保健局

「事業者に	おける接遇向上研修」(障がい者接遇~障がい・認知症の正しい理解のために~)
対象	東京都心身障がい者福祉センター職員
障がい当事者参画	有(参加者)
実施主体	東京都心身障がい者福祉センター

【実施内容の特徴】

●障がいや認知症の基礎知識と接遇の配慮を学ぶことにより、職場における接遇や周囲への啓発に活かし、福祉保健行政に携わる職員としての自覚を高めることを目的に接遇研修を実施



- ●障がいの分野は心身障がい者福祉センター等の職員、認知症の分野は福祉保健局高 齢社会対策部職員が講師となる
- ●障がいの理解と接遇を基本として、障がいの概要について紹介するとともに、支援の基本、留意事項等について講義を実施
- ●障がい特性に応じた接遇、介助等の方法を、内容によっては実技を交えて学習
- ●車いす体験、見えにくさの体験等に加えて、補聴器を装着した際の聞こえやすさの体験等も実施



出典:東京都福祉保健局

- ●研修内客は、障がいのある職員と共同で作成
- ●障がいの状況は一人一人異なるため、まずはきちんとコミュニケーションをとることの大切さが研修を通して 伝わるように心がけている

上記6つの接遇研修事例から共通する事項を整理すると次のようになる。

- ○外部講師による障がい当事者とのコミュニケーションを基本とした研修
- ○障がい当事者講師による障がいの理解と実技に重きを置いた研修
- ○実践的なサポート方法をロールプレイにより習得する研修
- ○同業他社や地域の人たちとのコミュニケーション機会を創出する研修

このように、障がい当事者を講師に迎え、コミュニケーションを取りながら障がいへの理解を深めつつ、実技を行う研修が有効と考えられる。

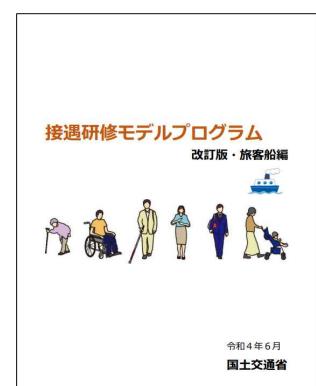
旅客船事業者にあっては、旅客船利用に対するニーズをくみ取り、場面に応じた的確なサポートを提供できるよう、上記事項を研修内容に取り入れ、スキルアップに取り組むことが望ましい。

なお、旅客船に関する接遇研修モデルプログラムについては、令和4年6月、国土交通省より「接 遇研修モデルプログラム」(改訂版・旅客船編)が公表されている(次頁以降参照)。

また、岡山県倉敷市では、おもてなしマイスター制度を設け、継続的な研修の取り組みを行っている(61 頁参照)。

【参考事例】

接遇研修モデルプログラム 改訂版・旅客船編(令和4年6月 国土交通省)



目 次 I.接遇研修モデルプログラム(改訂版·旅客船編)について..... Ⅱ.接遇研修モデルプログラムの実施にあたって …………………………3 1.基本的に必要な研修項目 3 3.研修プログラムの実施ポイント5 プログラム① 基本理念 (障害の社会モデルについて知る)5 ブログラム 2 - ① 障害の特性と基本の接遇方法8 プログラム 2 -② 接週ガイドラインに基づく接遇方法 ------10 プログラム 2 - ③ 接遇方法の実技実習11 プログラム 2 - ④ 障害当事者の困難さ、配慮・支援の体験 …………………13 4.研修の実施にあたって・・・・・・・15 (参考) 研修に活用可能な映像数材など.....

1.接透研修モデルプログラム(改訂版・旅客船編)について

I.接遇研修モデルプログラム(改訂版·旅客船編)について

2020 年東京オリンピック・バラリンピック競技大会を契機として、様々な移動制約者のニーズ にきめ細やかに対応するために、交通事業者職員によるソフト面の対応が求められ、国土交通省で は「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画^{®1}」(平成 29 年 2 月関係閣僚会議にて決定、以下 U D 2020 行動計画とする。) において策定が位置付けられた『交通事業者向け接遇ガイドライン*2』を 平成 29 年度に策定するとともに、平成 30 年度には、このガイドラインの内容を業界単位で展開 し、交通事業者による実施を促進するとともに、交通事業者の行う研修に、障害のある人が参加し 座学に加えて実習を行うためのモデルとなるカリキュラム・研修教材として『**接遇研修モデルブロ**

その後、令和元年に「認知症施策推進大綱」が政府関係閣僚会議でとりまとめられ、認知症バリ アフリーの取組の推進が位置付けられました。一方で、新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) が世界的に広がり感染症対策の徹底が求められています。こうした社会情勢の変化を受け、『交通 事業者向け接遇ガイドライン』は、令和3年2月に「認知症の人編」を、令和3年7月には「追補 版」をそれぞれ追加して策定いたしました。

-また、平成 27 年に国連サミットにおいて全会一致で採択された持続可能な開発目標 (SDGs)

は、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包括性のある社会の実現を掲げています。 こうした社会の動き、また接遇ガイトラインの改訂・追補の内容を反映するへく、『**接遇研修プロ** グラム・改訂版』を作成いたしました。このモデルプログラムは、旅客船事業に関わる全ての事業 者を対象としており、各自の研修にご活用頂きたいと考えています。

皆さまには本モデルプログラムをご参照いただき、自社の接遇教育について検証をしていただき、 不足点については本モデルブログラムを参考に取組んでいただけるよう、構成しております。

本研修プログラムが目指すもの

- U D 2020 行動計画で示されている。『心のパリアフリーの基本的な考え方』を
- 接週ガイドラインに示されている接遇の基本及び対応方法を身に付ける。
 障害当事者が参画することにより、理解を深め、ともに考えることのできる場合

UD2020 行動計画は、障害者等関係者からなる心のパリアフリー分科会及び街づくり分科会における 議論を移て、平成 29 年 2 月 20 日、ユニバーサルデザイン 2020 関係関僚会議において決定された。 この計画では、心のパリアフリーや交通事業者の接通に関し、以下のように記されている。

■心のパリアフリーに関する基本的な考え方 UD2020で取り組む「心のパリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々 が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことである。そのためには、一 一人が具体的な行動を起こし継続することが必要である。各人がこの「心のパリアフリー」を 体現するためのボイントは以下の 3 点である。

1.接遇研修モデルプログラム(改訂版・旅客船編)について

- (1) 障害者への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解
- すること。 (2) 障害者(及びその家族)への差別(不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供)を行わない よう徹底すること。
- (3) 自分とは異なる条件を持つ条様な他者とのコミュニケーションを取る力を養い、すべての人 が抱える困難や痛みを想像し、共感する力を培うこと。

※2:公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン

102020 を請求え、接張の基本が単かのほか、交通モードごと、具体の場面ごとの推奨のあり方等を 示すことで、交通事業者による一定水準の接通を全国的に確保し、高齢者、脚書者等の移動等円滑化を 推進することを目的としたガイドラインが、平成30年5月に策定された。以下が基本的な心構えとし て挙げられている。

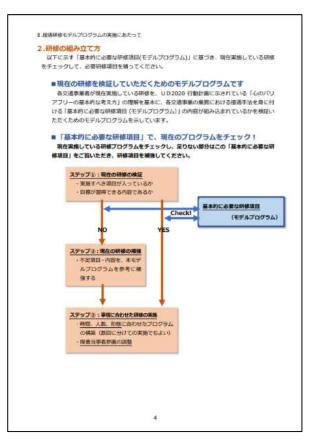
(接通の基本 基本的な心構え) 高齢者、障害者等にとって、公共交通機関を利用する際には、移動や乗降などの際に困難を感じていることが

パリアフリー法に基づき、設備や施設などいわゆるハードのパリアフリー化整備は進んでいるものの、こうし たハード面の対応と相乗って、人的対抗であるシフト対応を行っていくこと、すなわち、適切は接続を行ってい くことが必要となっている。適切は接続をするためには、その前肢となる考え方を理解し、そのうえて交通モー ドこと、相応ことの内保の影響ルありたこのとに他・古れた一定水のが回路を向上付けることが多である。 高級者、用書者等の限速対象者も、交通事業者にとって利用者に他ならない、そのことをます側底する必要が あり、待ち時間等について可能な限り他の利用者と同等の利便性を確保できるように配慮することが重要であ

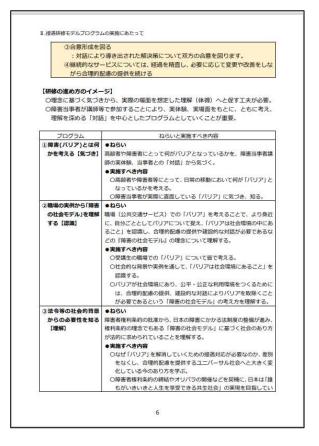
あり、待ち時間等について可能な限り他の利用をご同等の対象である場合であるように配達することが重要であ あしたがって、通灯な振荡を行ったのには、接張別等を所動等に限しての回りごとを理解し、移動等円滑化 を図るために必要なことは何かを開き、考えていくことが重要である。 特に高値は、指揮者等の場合、心身の特性の強いや個人様とどによって回りごとは異なっており、さらには、 様似の中でも状況によって二人は変わってくる。そのため、オカイドラインを基本にしつ、個々のケースで は、接張別等者とコミュニケーションをとることにより、どのように接するべきなのかを見極めることが重要で

特に、障害者については、①障害種別ごと、さらに障害者個人にとっての移動上の制約すなわちバリアと感じ 何に、発音者によいては、は悪音機能にと、さらに場合を取れたとうくの砂を虹にの傾かないカリンドである ることも多様であること、また、②商業のない人からは、常識のある人が修じているパリアは分かりづらいこと があることを理解し、③自の娘の利用者にとって何がパリアなのかに気づき、それを取り除く行動を起こす必要 があるという考え方を常に持っておく必要がある。









■.接透研修モデルプログラムの実施にあたって

るからであり、そのための法整備も着々と実行されていることを 認識する。

○しかし、実際、どんな接遇が必要なのかは、多様であり、その人に 合わせた接遇には「対話」から始めることが必要であることの理

【教材·副教材】

〇研修時に活用いただける教材スライド (講師用シナリオ) は、p.38~

〇座学研修や自主学宮に活用いただける副教材は、p.45~ ※上記のデータは、国土交通省総合政策局のホームページ(以下)にも掲載しています。 https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000176.html

Ⅱ.接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

プログラム2-①:障害の特性と基本の接遇方法

対 象:特に現場社員、管理職 目安時間:1.5時間 研修形態:座学、自主学習

【本プログラムのねらい】

○接通を行うにあたって、まずは対象となる高齢者・障害者等の特性を理解し、どのようなニーズがあるのかを把握しておくことが重要。

〇接週にあたっての基本的なボイント等について学び、障害の理解を深める。

【研修の進め方のイメージ】

の陶書特性は多様であり、また見た目ではわからない障害もあることから、「コミュニケーションの方法」を学ぶことが重要であることを認識する。

クリスト等で検証することが必要です。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
①障害の多様性の理解 と声かけの必要性(基 本理解)	● 20らい さまざまな特性を持った。多様な人が担遇を求めている。しかし、見 さまざまな特性を持った。多様な人が担遇を求めている。しかし、見 たしてはわからない障害もあることが 重要であることを理解する。 ● 実施すべき内容 ○ 見た目ではわからない障害も含め。 目りごとは多様であることを 理解する。 ○ 図っている様子の場合は、「まずは声をかけてみる」ことが必要で、声かけによって、異なるコミュニケーションが必要な場合が生じることも認識する。 ○ コミュニケーションから始めることが接適における第一歩であることをを表
②障害別の特性と基本 の接遇方法 (具体的な 理解)	●ねらい 公共交通機関利用時、移動時においてどんなことに困っているのか、 また困りごとを解消するための基本的なコミュニケーションの方法に ついて学びます。 陶書特性を理解した上で、基本的な支援の方法について学びます。 ●実施すぐも内容

8

Ⅱ 接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

〇障害の別の特性、困りごとについて学び、個々に応じた多様な配 慮が必要であることを知る。

○障害に応じた基本の接遇方法を学ぶとともに、障害特性は多様なため、基本の接遇方法を踏まえて、コミュニケーションにより「ど んな支援が必要か、否か」を確認することの重要性を学ぶ。

[教材·副教材]

〇研修時に活用いただける教材スライド (講師用シナリオ) は、p.47~

〇座学研修や自主学習に活用いただける副教材は、p.57~ ※上記のデータは、国土交通省総合政策局のホームページ(以下)にも掲載しています。

https://www.mlit.go.ip/sogoseisaku/barrierfree/sosei barrierfree tk 000176.html

Ⅱ.接透研修モデルプログラムの実施にあたって

プログラム2-②:接遇ガイドラインに基づく接遇方法

対象:全社員(特に現場社員、管理職) 目安時間:1時間 研修形態:座学、自主学習

【本プログラムのねらい】 ○日常の業務において、高齢者・障害者等に対してどのような接通対応が必要であるか を、対象別、場面別に具体的に示している「接遇ガイドライン」の内容を学ぶ。

【研修の進め方のイメージ】

○接週ガイドラインに整理されている対象別、場面別の接適方法を学ぶとともに、ニーズに応じたコミュニケーションが必要であることを認識する。 ※障害の別に基本特性、基本的な接週方法を解説する内容を整理しておくことで、自主

※解語が別に参与付は、参与からな取扱が見なかれまりが引むする性値していてしてい、日主 学習の場合にも、テキスト等を活用したり相む工夫を行うことができます。 ※自主学習で実施する場合には、理解しているかの検証を行うため、小テストやチェッ

クリスト等で検証することが必要です。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
1)対応の際の配慮点 【基本理解】	● 名号い 接通対応を行う前提として、対応の際に身に付けておくべき配慮点につ いて学びます。 ● 実施すべき内容 ○公共交通事業者向けの「接通ガイドライン」によって、公共交通事 業者が取り組むべき「接通の基本」が示されていることを認識する。 ○具体的な接週方法を学ぶ前提として、高齢者・障害者等を含む誰も が、当たり前に公共交通を利用できる「権利」を活動に保障されて いることを理解した」で、基本的な配慮点を学ぶ。
②基本の接通方法 【具体的な理解】	● 245い 接透対象例(主な障害の別)に、業務の各場面においてどのような接遇 が必要かを字びます。 障害特性を理解した上で、基本的な支援の方法について学びます。 ● 実施すべき内容 ○ 同毒の別の特性によってどのような接透対応が必要であるかを知る。 ○ 利用の各場面において、どのような接透、配慮が必要であるかを学ぶ。

○研修時に活用いただける教材スライド (講師用シナリオ) は、p.68~

〇座学研修や自主学習に活用いただける副教材は、p.79~ ※上記のデータは、国土交通省総合政策局のホームページ(以下)にも掲載しています。 https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000176.html

10

Ⅱ.接遇研修モデルプログラムの実施にあたって プログラム2-③:接遇方法の実技実習 象:全社員(特に現場社員、管理職) 日安時間: 1.5 時間(参加人数による) 研修形態: <mark>障害当事者参画</mark>による実技実習 【本プログラムのねらい】

〇具体的な接遇技術は、実際に体験する、研纂することで技術が身につくこととなるため、車椅子使用者の支援、視覚障害者の手引きなどを中心として、実技実習によって 習得させていくプログラムです。 ○ただし、実技実習にあたっては、障害当事者の参画を図ることで、接週実技の問題点、

配慮点が明確となります。

【研修の進め方のイメージ】

- ○障害当事者を接遇する際のポイントを踏まえた上で、実際に実車を使って、「障害当事 者を乗降させる」ことを実際にやってみる。
- ○実習時には、参画する障害者当事者は「対話」を通じて、接遇時のポイントや心構え などを伝えることが重要です。

ブログラム	ねらいと実施すべき内容
例1 車椅子使用への理解	③車両子使用への理解 ○申椅子の構造の理解(さまざまな形状があることの理解を含む) ○提伸のポイント(どこを持ってよいのか、いけないのか) ○単麻子使用に対する理解(障害に合わせた車椅子製作の特徴など ②実庫による乗降介助変異) ○単係行助の実置 ○シートなどの移展介助 ○固定の場合の指意点 介制におけるコミュニケーションの重要性 など ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・使用者の無を収穫によって車椅子の構造が異なり、介助時の 慮点も異なることを学ぶ。 ・実際に障害当事者を集積させることを実車で体験することにより 問題点が明確となり、コミュニケーションの必要性が実施できる
例 2 視覚障害者の支援	①視覚障害者に対する気づき の規則障害者に対する気付きのポイント の声がけの留意点 のコミュニケーション時の留意点 ②実事による乗換付数実習

11

	○手引きをする場合のボイント ○乗降時の誘導、座席への手引きの留意点 ○情報提供の方法 など ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・音声情報がなければさまざまなことに気づけないことを理解し、 乗車時の回数さや気づきのボイントを学ぶ。 ・実際に陶書当事者を乗降させることを実事で体験することにより、 問題点が明確となり、コミュニケーションの必要性が実施できる。
例3 聴覚障害者の支援	①聴覚障害者に対する気づき 〇外見ではわからない聴覚障害者に対する気付きのポイント 〇コミュニケーション時の健意点
	②実事による乗換行動実習 ○コミュニケーション実置 (口話、筆談、携帯電話の活用等) ○説明時の個意点 ○情報提供の方法 など ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・外見ではわからないため「無視している」と誤解されやすいこと に気づき、音声情報がわからないことによる乗車時の困難さや気 づきのボイントを学ぶ。 ・実際に陶書当事者を乗降させることを実車で検験することにより、 問題点が研修となり、コミュニケーションの必要性が実施できる。

II.接適研修モデルプログラムの実施にあたって

プログラム2-④:障害当事者の困難さ、配慮・支援の体験

対 象:全社員(特に現場社員、管理職) 目安時間: 1.5 時間(参加人数による) 研修形態: <mark>障害当事者参画</mark>による実技実習

【本プログラムのねらい】

- ○障害当事者がどのようなことに困難さを感じているか、また、その困難さを解消する ためにどのような配慮や支援が求められているかを共感的に理解するためのプログラ
- んです。 んです。 のただし、実技実習にあたっては、**障害当事者の参画を図り**、見えない、聞こえないと いただなる状況を体験するのではなく、対話を通じて「困難さがどこにあるのか」 「どのようなサポートが必要なのか」に気づく体験とすることが重要です。

- 【研修の進め方のイメージ】 ○隠害当事者の目線に立つことにより、困難さがどこにあるか、どのようなサポートが 必要なのか気づいていただきたいということが目的であることを伝えることが重要で
- O実習時には、参画する障害者当事者との「対話」により実例などを挙げながら、接遇 の際のポイントを想起できるような体験とすることが必要です。

プログラム	ねらいと実施すべき内容
例1 車椅子使用者の困難さ、 配慮・支援体験	①車椅子使用者の困難さの理解 ○車椅子の構造の地解 ○車椅子の機造の地解 ○車椅子を使用して移動する時の困難さの理解 ②車椅子を使用して移動する時の困難さの理解 ②車椅子を使用して移動する時の困難さの理解 ②車椅子を接触を ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・車椅子使用者の目線から、公共交通利用時にどのようなことに困難さを生じるか、どこに不安を感じるかなどを体験し、そのためのサポート技術やコミュニケーションの必要性について開書当事者との対話で学ぶことが確認。
例 2 視覚障害者の困難さ、配 虚・支援体験	① 視覚障害のある人の困難さの理解 ○全百、ロービジョンなど様々な見え方とそれによる困難さの理解 ○音声情報の重要性、どのような情報を必要としているかの理解 ○視覚以外の感覚をどう活用しているかの理解 (方向の重要性等)

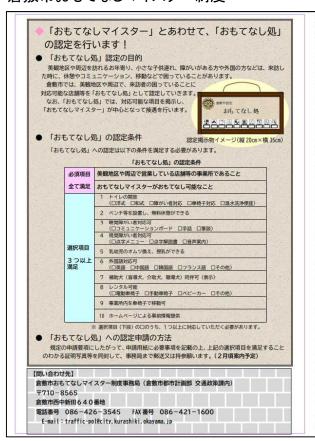
13

Ⅱ.接遇研修モデルプログラムの実施にあたって

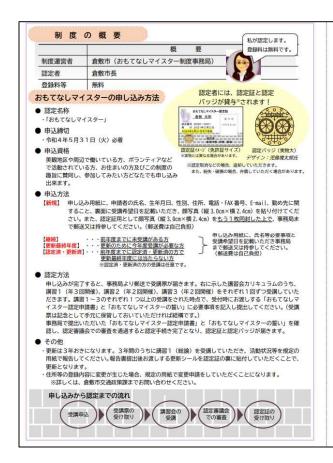
○コミュニケーション時の留意点 ○視覚障害者誘導用ブロックと白杖による歩行体験 ○手引りを用いた歩行体験 ○手引きによる歩行体験(コミュニケーションの取り方も含めて) ※プログラムを進めるうえての留意点・音声情報がなければさまざまなことに気づけないことを理解し、 どのような内容で情報を伝えればよいかを学ぶ。 ・視覚障害者の目線から、公共交通利用時にどんな困難さを生じているか、どこに不安を感じるかなどを体験し、サポート技術やコ ミュニケーションの必要性について障害当事者との対話で学ぶこ ①聴覚障害者の困難さの理解 例3 聴覚障害者の困難さ、配 ○聴覚障害、言語障害者が置かれている状況や、コミュニケーショ ンをとる際の困難さの理解 虚・支援体験 ○音声や音響のみの情報提供に対する困難さの理解 〇コミュニケーション時の留意点 ジコミュニケーション体験 ○聞こえない状況、コミュニケーションがとれない状況の体験 ○聞こえない人に声をかける体験(手を振って合図をする、視界に 入るなど) ○筆談等の体験(伝わりやすい筆談方法、手のひら書きなど) ○手話体験(簡単な挨拶、身振り手振りや口話をあわせた伝え方) ジログラムを進めるうえでの留意点 ・聴覚障害者の目線から、公共交通利用時にどんな困難さを生じて いるか、どこに不安を感じるかなどを体験し、コミュニケーショ ンの方法について障害当事者との対話で学ぶことが重要。 ①高齢者の困難さの理解○感覚の鈍化、筋力や視力の低下などによる困難さの理解 支援体験 〇コミュニケーション時の留意点 ○段差体験(乗降を想定した困難さの体験) ○料金支払い体験(指先の感覚の鈍化や視力の低下などの体験) ※プログラムを進めるうえでの留意点 ・感覚の鈍化、筋力や視力の低下などにより、公共交通利用時にど んな困難さを生じているか、どこに不安を應じるかなどを体験し、 乗降時等におけるゆとりや見守りの必要性に気づくことが重要。

【参考事例】

倉敷市おもてなしマイスター制度









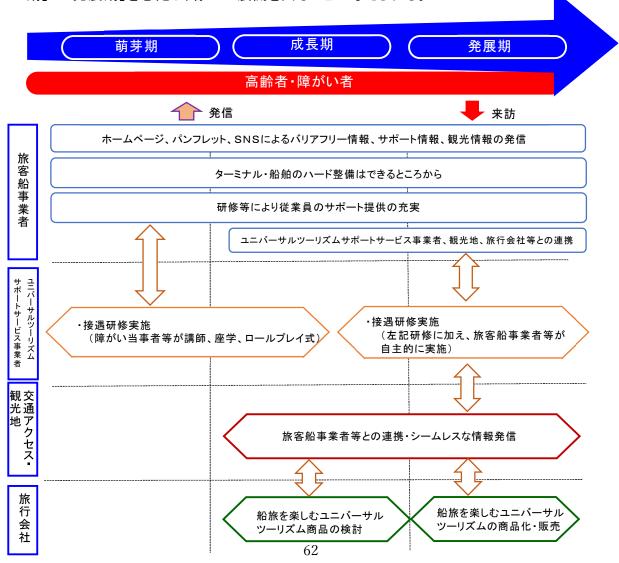
8. 旅客船を利用したユニバーサルツーリズム推進方策の検討

今回の調査において、障がい当事者の多くが船旅を楽しみたい意向があるものの、ハード整備が進んでいないことや乗船前の情報提供不足により、乗船に至らない状況が明らかとなった。

このため、引き続きハード整備に取り組むとともに、整備が不十分な場合は、従業員等のサポートで補う必要がある。また、これらハード整備やサポート情報を前広に発信する必要がある。

旅客船を利用したユニバーサルツーリズムを推進していくためには、誰もが船旅を楽しむことができるように、旅客船事業者、陸上交通事業者、ターミナル管理者、ユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者、観光事業者、行政等、地域の関係者が一体となり、バリアフリー化に努め、切れ目のないサポートと情報を提供する方向で進めていく必要がある。

このため、旅客船を利用したユニバーサルツーリズムの進展に沿って、「萌芽期」⇒「成長期」⇒「発展期」を想定し、徐々に展開を図ることが考えられる。



9. 今後の推進に向けて

旅客船を利用したユニバーサルツーリズムを推進するには、上述した課題を解消する必要がある。

ターミナル・船舶等ハード面のバリアフリー化に関しては、旅客船事業者単独では経済的負担が大きい。このため、国等の補助金等を活用し、計画的に整備を進めていくことが望まれる。

また、障がい当事者にとって真に利用しやすい整備ができていない状況も見受けられることから、障がい当事者の意見を十分勘案した整備を行うことが望まれる。

さらに、これら障がい当事者の意見を十分勘案した整備事例の蓄積と共有が望まれる。 他方、ソフト面に関しては、次の2点が大きな課題となっている。

- ①バリアフリー化の状況やサポート提供等についての「前広な情報発信」が求められているが、それらの情報発信が不十分。
- ②旅客船事業者の「人によるサポート提供の充実」が求められているが、そのための研修 を実施している事業者は少ない。
- このため、今後、旅客船事業者は、下記の取り組みを積極的に推進していくことが望まれる。
 - ①前広な情報発信の取り組み
 - ○旅マエ・旅ナカにおいて、個人が有する障がいの特性に合わせ、予約、事前問い合わせ、ターミナルでの移動、乗下船、船内といった場面ごとに行動を想定し、前広にバリアフリー情報を発信
 - ②人によるサポート提供を充実させるための取り組み
 - ○障がい当事者等を講師に招き、障がい者の特性・困りごと・必要な支援を正しく理解し、 的確なサポートを提供できる実践的な研修を実施

旅客船事業者は、設備等のハード面でユニバーサルツーリズムの推進に課題を感じている。 しかし、旅客船を利用したいとの障がい当事者のニーズをくみ取り、サポート体制を充実することで、旅客船は多くの人にとって快適な乗り物になるとともに、企業価値を高め、収益に繋がると考えられる。このため、今回検討した情報発信の取り組みや研修を積極的に実施していくことが望まれる。

また、今後、旅客船を利用したユニバーサルツーリズムを推進していくためには、旅客船事業者、陸上交通事業者、ターミナル管理者、ユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者、観光事業者、行政等、地域の関係者が連携を深め協力しながら、取り組みを進めていくことが望まれる。

参考資料

1. アンケート調査票

障がい者用

ユニバーサルツーリズムサポートサービス事業者用

旅客船事業者用

- 2. 国土交通省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」(平成30年5月)
 - ※接遇の基本的事項のほか、交通モードごとに、具体の場面ごとの接遇のあり方等を示すことで、交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、障がい者等の移動等円滑化を推進することを目的に作成されたもの。

【(必須)該当するもの1つ】

障がい者による旅客船利用に関するアンケート

大阪湾や瀬戸内海、日本海沿岸域で運航している旅客船の障がい者利用に関するニーズや課題を 掴むため、以下のアンケートの実施にご協力をお願いします。

なお、本アンケートに関する回答については、国土交通省神戸運輸監理部が主宰する検討会の場に おいて議論する考資料として活用し、他の目的には使用せず、個人情報やお考えを一切公表すること はありません。

【ご回答いただいている方について】
1. ご回答いただいています方は【(必須)該当するもの 1 つ】
□障がい当事者 □家族 □介助者 □その他(具体的に)
2. お住いの市区町村【(必須)該当するもの1つ】
3. 性別【(必須)該当するもの 1 つ】
□男性 □女性 □その他 □回答しない(回答できない したくない)
4. 年齢【(必須)該当するもの1つ】
□~19歳以下 □20歳以上39歳以下 □40歳以上59歳以下 □60歳以上75歳未満
口75歳以上
5. 生活の場【(必須)該当するもの1つ】
口在宅(一人暮らし) 口在宅(家族と同居) 口単身 口入所施設・グループホーム 口その他
6. 障がい種別・内容【(必須)該当するもの1つ】
(※重複障がいの方の場合は、主に生活に支障を感じることが多いものを 1 つ選んでください)
□肢体不自由者
□聴覚障がい者
口視覚障がい者
口内部障がい者
□知的障がい者
□精神障がい(発達障害を含む)者
口その他()
あなたの障がいの程度をお聞きします。【(必須)該当するもの 1 つ】
口全介助
□一部介助
口介助無し
口全盲
□弱視
口その他()
あなたが現在、移動動作時に使用している福祉機器についてお聞きします。

口福祉機器は使用していない	
□自走用車いす	
□介助用車いす	
□電動式車いす	
□歩行器	
ロシルバーカー	
□T 字杖	
口白杖	
□その他()	
【旅行ニーズについて】	
7. 国内旅行に出かける頻度	
日帰り旅行の頻度についてお聞きします。【該当するもの 1 つ】	
□年に2回以上 □年に1回程度 □2~3年に1回程度	□2~3年に1回未満
口ほとんど行かない 口まったく行かない	
宿泊を伴う国内観光についてお聞きします。【該当するもの 1 つ】	
□年に2回以上 □年に1回程度 □2~3年に1回程度	□2~3年に1回未満
口ほとんど行かない 口まったく行かない	
8. 旅行形態【複数回答可】	
□マイカー旅行などの個人旅行	
□鉄道や飛行機などを利用した個人旅行	
口旅行会社やツアーバス等で販売の旅行ツアー(フリープランのア	パッケージツアー)
口添乗員付パッケージツアー	
口宿泊施設手配プラン	
ロバリアフリー旅行・ユニバーサル旅行商品	
口その他	
お出かけになった旅行は、主にどなたといかれましたか【複数回答可	
□家族	
口友人	
口介助者	
口介助ができる友人	
口学校や施設の人たち	
□その他()	
【海や湖、池、河川で運行されている旅客船利用ニーズについて】(必	4須)
9. 利用状況	
口これまでに利用したことがある	
利用した場所【複数回答可】	
口海(湾内、港内含む) 口湖 ロTDR や USJ などの大規	規模テーマパークの池 □河川
口その他()	
利用した船の種類【複数回答可】	
口高速船(ジェットホイル、水中翼船、ホバークラフトなど	を含む)

□海上タクシー・通船・渡し船 □クルーズ客船・レストラン船・パーティー船
口観光船・遊覧船(港湾や湖沼・河川・運河を遊航海している船) 口屋形船
□その他()
利用した際、良かったこと【複数回答可】
【気分に関すること】
□水上の風を感じることができた
□日常にないシーンを楽しむことができた
□海や川、湖沼に広がる景色を楽しむことができた
□その他()
【ターミナルと船の設備に関すること】【複数回答可】
□券売機(車いすで利用しやすい高さの発券ボタンの位置)が利用しやすかった
口券売機(発券ボタン)に点字表示がされていた
口券売機(発券ボタン)に音声案内の機能が施されていた
口乗船タラップの段差・幅に支障がなかった
口待合室に障がい者用のトイレや洗面所が整っていた
口船内に障がい者用のトイレや洗面所が整っていた
口乗船場の近くに車いす対応駐車場があり良かった
口その他(
【サービスに関すること】【複数回答可】
□障がい者割引についての説明が良かった
□乗船・下船時、船内の移動に船員さんのサポートがあった
ロサービスカウンター(車いすで利用しやすいカウンターの高さ、観光案内・行先案内など)
が利用しやすかった
ロサービスカウンターの人の対応が親切だった
口船室から船上のデッキへのサポートが丁寧で良かった
口その他(
□利用したことがない【複数回答可】
その理由は
□乗ってみたいが利用するための情報がないから □船内案内(点字や音声など)に不安があるから □船室からデッキに出ることができそうでないから(安全上のサポートの問題) □乗船タラップの段差や幅に不安があるから □船内の段差・通路の幅に不安があるから □船内に車いすを安定して留めておくスペースがあるか不安だから □障がい者用のトイレや洗面所が整っているのか不安だから □緊急時の避難が不安だかから □船内にエレベーターの有無の情報がないから □船内に電源の有無の情報(吸引吸入器など)がないから □デッキや窓が高すぎて景色が見えそうにないと思うから □その他(
10. 上記の利用したことがない理由で解決してほしいことを <u>3 つ</u> あげてください。【該当するもの3つ】 □乗船前の利用するための情報提供(音声案内・点字による案内・触地図により案内など) □船内案内(点字や音声など) □デッキの利用 □乗船タラップの段差や幅

	□船内の段差・通路の幅		
	□船内に車いすを安定して貿	習めておくスペース	
	口障がい者用のトイレや洗面		
	口緊急時の避難方法やサポ	一卜対応	
	口景色が見えるようにデッキ	を低くするか強化プラスチックなどで	での対策
	□船内にエレベーターなどの)設置	
	□乗船場の近くに車いす対局	む駐車場	
		と置やコンセントなどの情報提供	
	口障がい者への配慮(ホスピ	タリティー)	
	口その他()	
11.	上記の3つが解決していたら貴方は	旅客船を利用しますか。【該当するも	もの1つ】
	口利用する		
	口利用しない		
	口その他()	
12	あなたが船に乗る時の介助者は誰に	ニなりますか。【複数回答可】	
	口親 口きょうだい 口友	え人 口介助は不要 口その他()
13.	旅客船利用について、ご意見を自由	にお書きください。	

アンケートにご協力ありがとうございました。頂きました回答は、すべての人が安全・安心・快適に 船旅を楽しめる「ユニバーサルツーリズムの推進」に資する方策を検討する委員会の基礎資料に 活用させていただきます。

高齢者・障がい者による旅客船利用に関するアンケート

旅客船の障がい者利用に関するニーズや課題を掴むため、以下のアンケートの実施にご協力をお願いします。

なお、本アンケートに関する回答については、国土交通省神戸運輸監理部が主宰する検討会の場に おいて議論する参考資料として活用し、他の目的には使用せず、個人情報やお考えを一切公表するこ とはありません。

. ユニバーサルツーリズム相談窓口への問合せ・相談等についてお伺いします。(必須)
①問合せ・相談への対応手段は次のどれになりますか?(複数回答)
□電話 □メール □ 対面 □Facebook □line □Twitter □Instagram
□その他()
②ユニバーサルツーリズム相談窓口への問合せ・相談件数の合計(年単位)(必須)
コロナ前 □10 件未満 □10 件~50 件 □50 件~100 件 □100 件以上
現在 □10 件未満 □10 件~50 件 □50 件~100 件 □100 件以上
③ホームページによる情報発信等(必須)
○ホームページへのアクセス数の把握状況
□問い合わせや相談を受け付けていない □把握している □把握していない
ロホームページは開設していない 口その他()
〇ホームページへのアクセス数の推移(年度単位)
コロナ前 □500 件未満 □500 件~999 件 □1000 件~4999 件 □5000 件以上
現在 □500 件未満 □500 件~999 件 □1000 件~4999 件 □5000 件以上
2. 提供しているサービスについて(必須)
①提供サービスの内容(複数回答)
□車いすの貸出しサービス □介助者の紹介・手配 □入浴介助の紹介・手配
口移送サービス事業者の紹介・手配 口交通機関の利用案内
口ユニバーサル対応の宿泊施設の紹介
□ユニバーサル対応の観光施設・スポットの紹介
□高齢者・障がい者が楽しむことができる観光プランの提案・紹介
口その他(具体的に)
②提供サービスの費用
□有料 □無料 □どちらも提供している(その割合 有料 %くらい 無料 %くらい)
③利用件数等(年単位)
○車いすの貸出しサービス コロナ前 件 現在 件
○介助者の紹介・手配 コロナ前 件 現在 件
〇入浴介助の紹介・手配 コロナ前 件 現在 件
○移送サービス事業者の紹介・手配 コロナ前 件 現在 件
〇交通機関の利用案内 コロナ前 件 現在 件
〇ユニバーサル対応の宿泊施設の紹介 コロナ前 件 現在 件
〇ユニバーサル対応の観光施設・スポットの紹介 コロナ前 件 現在 件

O	高齢者・障がい者が楽しむことができる観光フランの提案・A	紹介	コロナ前	件	垷仼	件
0	その他(具体的に)	コロナ前	件	現在	件
3.	高齢者・障がい者の旅客船利用について(必須)(複数回答)				
1)	過去 3 年くらいの間に高齢者・障がい者の旅客船利用につい	ての+	ナービス提信	共状;	兄	
	□サービス提供したことがない					
	口問合わせがあったがサービス提供にはつながらなかった	た(問1	合せ内容を	下記	から☑)	
	□サービス提供した内容を下記から✓					
	〇サービス提供の内容					
	口船着場までのバリアフリーの状況案内					
	□船着場のバリアフリーの状況案内					
	口障がい者割引について					
	ロシニア割引について					
	口上下船時のバリアフリー対応の有無					
	口上下船時の人的介助サービス提供について					
	口船内の階段の有無について					
	口船内のバリアフリールームについて					
	□船内の聴覚障がい者向けの音声案内について					
	□船内の聴覚障がい者向けの文字情報の提供について					
	□食物アレルギーをお持ちのお客様について					
	□特別食(きざみ食・ミキサー食)のリクエスト					
	□医療用酸素ボンベ等の医療機器をご利用のお客様につ	いて				
	口介助犬の乗船について					
	□その他()			
24	冷後利用を拡大するために提供が望まれる「サービス提供内	容につ	ついて(必須)(複	数回答)	
	口旅客船事業者によるきめ細かな情報の発信					
	□船内案内の点字や音声などについての不安解消					
	□乗船タラップの段差や幅に対する不安の解消					
	□船内の段差・通路の幅に対する不安があるから					
	口船内に車いすを安定して留めておくスペースの有無に対	するさ	下安解消			
	口船内での上下移動(エレベーターの設置、又は人的サホ	₿— <i>ト</i> 0)有無)			
	口船内客室のバリアフリールームの有無					
	口障がい者用のトイレや洗面所が整っているのかに対する	不安	解消			
	□船内の聴覚障がい者向けの音声案内に対する不安解消	肖				
	□船内の聴覚障がい者向けの文字情報の提供に対するる	下安解	消			
	□食物アレルギーに対するきめ細か情報提供					
	□医療用酸素ボンベ等の医療機器利用に対する不安解消	Ĭ				
	□介助犬の乗船に対するきめ細かな情報提供					
	□緊急時の避難対応(人的誘導や介助、音声や画像案内を	など)に	こ対する不多	安解 シ	肖	
	□到着地でのバリアフリー対応、サポートサービス提供に対	対する	不安解消			
	ロその他()	

4. 7	旅客船でのユニバーサルツーリズムの推進にあたってご意見があればご自由に記入してください。

調査にご協力ありがとうございました。

旅客船事業者の受入体制等に関するアンケート

神戸運輸監理部では、今年度、旅客船を利用したユニバーサルツーリズム推進事業の調査を行っています。

推進にあたっては、旅客船事業者の受入体制の現状や課題を把握することが重要であることから、 アンケート調査を実施することとしました。

なお、お答えいただいた内容は、「旅客船を利用したユニバーサルツーリズム推進事業」を実施する ための基礎資料としてのみ利用し、個別内容を外部に公開することはありません。

I. 旅客船事業について
1. 貴社の主要な旅客船事業について、当てはまるものにチェックを入れてください。
□旅客船(フェリー以外の2点間輸送) □フェリー □レストラン船 □遊覧船 □屋形船
2. 貴社の船舶のトン数について、当てはまるものにチェックを入れてください(複数回答可)。
□大型船(2,000トン以上) □中型船(500~100トン) □小型船(100トン未満)
3. 貴社の従業員数について教えてください。
従業員()名〔うち事務員()名/陸上作業員()名/船員()名〕
Ⅱ. コロナ禍前の障がい者の利用状況について、当てはまるものにチェックを入れてください。
□利用がある
→利用があった方の障がい種別(複数回答可)。
□肢体不自由者 □視覚障がい者 □聴覚障がい者 □内部障がい者 □知的障がい者
□精神障がい者(発達障がいを含む)
□利用がない
Ⅲ. 高齢者・障がい者等へのサポートについて
1. 旅マエ (事前の情報収集、問い合わせ、予約)
(1)ホームページ、SNS(Twitter、Instagram 等)で掲載・発信している情報・機能について、当ては
まるものにチェックを入れてください(複数回答可)。
〇サポート機能
□音声で読み上げたり、文字の大きさや色合いに配慮している
□乗船 web 予約
□その他()
〇サポート情報
□問い合わせ先(電話、メール)
□各種割引(障がい者、シニア)
□ターミナルや船内のバリアフリー情報
□受入体制(□肢体不自由者 □視覚障がい者 □聴覚障がい者 □内部障がい者
□知的障がい者 □精神障がい者(発達障がいを含む)
□船旅の楽しさを紹介(動画等)
□食物アレルギーをお持ちの方への対応
□医療用酸素ボンベ等の医療機器をご利用の方へのサポート
□介助犬の乗船対応

□その他()
(2)パンフレットで掲載・発信している情報・仕様に	こついて、当てはまるものにチェックを入れてくださ
い(複数回答可)。	
〇サポート仕様	
□文字の大きさや色合いに配慮している	
□その他()
〇サポート情報	
□問い合わせ先(電話、メール)	
□各種割引(障がい者、シニア)	
□ターミナルや船内のバリアフリー情報	
□受入体制(□肢体不自由者 □視覚障が	ハ者 □聴覚障がい者 □内部障がい者
□知的障がい者 □精神障が	い者(発達障がいを含む)
□船旅の楽しさを紹介(写真等)	
□食物アレルギーをお持ちの方への対応	
□医療用酸素ボンベ等の医療機器をご利用	の方へのサポート
□介助犬の乗船対応	
□その他()
2. 旅ナカ(乗船券購入、乗船、下船)	
貴社で行っているものについて、当てはまるもの	にチェックを入れてください(複数回答可)。
□乗船券購入やその他お問合せをサポートする	るコンシェルジュサービス(総合案内)の提供
□陸員と船員が連携したサポートの実施	
□乗降口までの移動サポート、声かけ励行	
□乗降のサポート	
□船内の移動サポート	
□船外の景色や観光情報を伝える音声アナウ	ンスの実施
□運航情報を伝える音声アナウンスの実施	
□その他()
3. 貴社における今後のユニバーサルツーリズムの	D推進について、当てはまるものにチェックを入れ
てください。	
□積極的に取り組んでいきたい	□できるだけ取り組んでいきたい
□取り組むのが難しい	
4. 貴社において、ユニバーサルツーリズムを推進	する上での課題について、当てはまるものにチェッ
クを入れてください(複数回答可)。 	
□人員が少なく、社内体制が整っていない	
□配慮を要する高齢者や障がい者等の適切な 	
	間談について外部にアドバイスを求めたいときの相
談先がない	
□運航会社が提供できるサービスの範囲に対	
□旅客船だけでなく観光地全体で受け入れる橋	<u> </u>
□自社の対応状況の情報発信をどのようにした	とら良いか分からない

□目的地のバリアフリー情報が不足している
□バリアフリー化するための予算補助の情報がない
□受入に必要となる設備の整備の予算が足りない
□ターミナルのバリアフリー化が進んでいない
□現在の設備では、障がい者の方に安全に乗船していただくには不安がある
□その他(
5. 貴社において、これまで障がい当事者や障がい者団体を招いて接遇研修を実施したことがありま
すか。
□ある □ない
6. 貴社で行っているものについて、当てはまるものにチェックを入れてください(複数回答可)。
□高齢者・障がい者等の接遇や緊急時・災害時の対応マニュアルの作成
□陸員、船員を対象とする高齢者・障がい者等の接遇研修や緊急時・災害時研修の実施
□高齢者・障がい者等に対して救命胴衣着用方法等の緊急時対応にあたる担当者の設定
□サービス介助士などの有資格者の配置
□その他()
7. 今後、障がい当事者を招いた接遇研修の受講機会があれば、参加したいですか。ここでは受講料
の金額に関係なくお答えください。
□参加したい
□参加したくない(理由:)
Ⅳ.「旅客船を利用したユニバーサルツーリズムの推進」にあたってご意見があれば、ご自由に記入し
てください。

ご協力ありがとうございました。

2 公共交通事業者に向けた 接遇ガイドライン 抜粋(平成 30 年5月 国土交通省)

公共交通事業者に向けた

接遇ガイドライン

平成30年5月

国土交通省

目 次

序. 2	本ガイドラインの目的と構成 ······]
	ガイドラインの目的等
2.	ガイドラインの基本構成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
I. 1	音週の基本・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
	基本的な心構え・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
2.	接遇の前提となる考え方等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
3.	「障害の社会モデル」の理解・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
	・
1.	高齢者
	肢体不自由者、車椅子使用者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
3.	視覚障害者
	聴覚障害者・言語障害者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
5.	発達障害者、知的障害者、精神障害者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
6.	内部障害者
7.	その他の公共交通機関を利用する際に困難がある人 4.
ш. :	交通モード別の対応について 50
1.	鉄軌道
2.	/は
3.	タクシー
4.	旅客船
5.	航空138
IV.	緊急時・災害時の対応について 18:
v. 8	教育内容をブラッシュアップできる PDCA を備えた体制の構築について 182

序.本ガイドラインの目的と構成

ガイドラインの目的等 (1) 目的

日本が世界に先がけて超高齢社会を迎えている現状、さらには高齢者、障害者等の来跡が多く 見込まれる 2020 年東京オリンピック、バラリンピック競技大会に向け、様々な移動制約者の二 ーズにきめ細やかな対応を行うためには、旅客施設や車両等のハード面と、交通事業者職員によ るソフト面の一体的な対応が必要となる。

現在。先進的な交通事業者の中には、障害者差別解消法等を踏まえた接遇に関するマニュアル を作成した上での職員への教育訓練を実施している事業者や、統一的な研修マニュアルを作成し ている業界もあるが、教育訓練の実施やその教育内容は個々の事業者の判断に委ねられているた め、事業者ごとの接遇の方法や水準のばらつきがあり、一定水準の接遇のあり方を示すことが求 められている。

このため、平成29年2月に決定された政府の「ユニバーサルデザイン2020行動計画」(以下 「UD2020」という。)を踏まえ、接遇の基本的事項のほか、交通モードごと、具体の場面ごと の接遇のあり方等を示すことで、交通事業者による一定水準の接遇を全国的に確保し、高齢者、 障害者等の移動等円滑化を推進することをその目的とする。

本ガイドラインは、交通事業者各社が自社のマニュアルを作成・改訂する際に指針となるもの であり、交通事業者が利用者の利便性・安全性の確保のために実施することが望ましい事項につ いて具体的に示した目安である。義務付けられるものではないが、本ガイドラインの内容を、各 社が実施している教育内容に取り込んでいくことが望まれるものである。

(3) 対象事業者

本ガイドラインの対象事業者は、鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空、旅客ターミナルを 業として営む交通事業者を対象とする。

(4)接遇の対象となる者

本ガイドラインによる接遇を受ける対象となる者(以下「接遇対象者」という。)は、以下のと おりとする。

- · 高齢者
- ・身体隠害者(肢体不自由者、車橋子使用者、視覚障害者(ロービジョン(弱視)者、色覚 障害者を含む)、聴覚障害者(難聴者を含む)、言語障害者、内部障害者等)、発達障害者、 知的障害者、精神障害者(高次脳機能障害者を含む)
- ※身体障害者補助犬(盲導犬、介助犬、聴導犬)を同伴した人を含む
- その他の心身の機能障害、妊産婦、乳幼児連れの人(ベビーカー使用者含む)、けが人等

2

2. ガイドラインの基本構成

本接週ガイドラインでは、前述の目的等を踏まえ、以下の構成で編集されている。

1章では、接遇にあたっての基本的な心構えなど、接遇を実施するにあたって、身に付けるべ

き考え方を示している。 II 章では、接選を行うにあたって理解すべき高齢者、隠唐者等の特性や基本的な接選方法など の基本的な事項を示している。

Ⅲ章では、交通モード別に基本の接遇方法を場面ごとに示しており、参考として、配慮事項や 好事例を示している。

IV章では、緊急時・災害時における配慮事項を示している。

V章では、接遇の教育内容をブラッシュアップしていくための PDCA を備えた体制の構築のあ り方について示している。

基本項目	細項目	概 要	
序.本ガイドラインの目的と構成			
1.ガイドラインの目的等	目的	ガイドラインの目的等を製	
	位置づけ	理する。	
	対象事業者		
	接週の対象となる者		
2.ガイドラインの基本構成	,		
1.接遇の基本	**		
1. 基本的な心構え	9	対応方法や接遇技術の前指	
2.接遇の前提となる考え方等		として身に付けるべき心 えや考え方等を整理する	
3.「脚書の社会モデル」の理解			
Ⅱ.基本の対応について	1017 V2121 00 C	province and the second second	
1.接退対象者の特性、困りごと等の	(1)高齢者	接遇対象者の理解のため	
理解	(2)肢体不自由者。車椅子使用者	に、特性、国りごと等の事	
	(3)祝觉障害者	本について整理する。	
	(4)聴覚障害者。言語障害者		
	(5)発達障害者、知的障害者、精		
	神障害者		
	(6)內部障害者		
	(7)その他	Tallow The Carlot The Anna Carlot	
2.基本的な接週の方法	(1)高齢者	接週の一般的な事項につい	
	(2)車椅子使用者	て、主な接通対象者の別	
	(3)視覚障害者	整理する。	
	(4) 聴覚障害者、二語障害者		
	(5)発達障害者、知的障害者。精		
	神障害者		
	(6)内部障害者		
11. 交通モード別の対応について	(7)その他		
WORKER THE THE PARTY OF THE PAR		各交通モードの対応場面	
1.鉄軌道		各文語モートの対応機関 別、接遇対象者ごとの特性	
2.バス	の別に、配慮のポイント。		
3.タクシー 4.旅客船		場面別提調方法。対応の折	
		事例を整理する。	
5.航空	50	THIS MET 7 WI	
N.緊急時・災害時の対応について			
緊急時、災害時における対応の方法に	ついて整理する。		
Walter Control of the	S PDCA を備えた体制の構築について		

1.接遇の基本

1.基本的な心構え

高齢者、障害者等にとって、公共交通機関を利用する際には、移動や乗降などの際に困難を 廃していることがある。

バリアフリー法に基づき、設備や施設などいわゆるハードのバリアフリー化整備は進んでいるものの、こうしたハード面の対応と相乗って、人的対応であるソフト対応を行っていくこと、 すなわち、週切な接遇を行っていくことが必要となっている。週切な接遇をするためには、そ の前接となる考え方を理解し、そのうえで交通モードごと、場面ごとの具体の接週のあり方に ついて統一された一定水準の知識を身に付けることが必要である。

高齢者、脚書者等の接通対象者も、交通事業者にとって利用者に他ならない。そのことをま す微値する必要があり、待ち時間等について可能な限り他の利用者と同等の利使性を確保でき るように配慮することが重要である。したがって、適切な接遇を行うためには、接遇対象者の 移動等に際しての困りごとを理解し、移動等円滑化を図るために必要なことは何かを聞き、考 えていくことが筆要である。

特に高齢者、障害者等の場合、心身の特性の違いや個人差などによって困りごとは異なって おり、さらには、個人の中でも状況によってニーズは変わってくる、そのため、本力・ドライ シを基本にしつつ、個々のケースでは、接速対象者とコミュニケーションをとることにより、 どのように接するべきなのかを見極めることが重要である。

特に、傳書者については、①陶書種別ごと、さらに贈書者個人にとっての移動上の制約、す なわちパリアと感じることも多様であること、また、②興書のない人からは、興奮のある人が 感じているパリアは分かりづらいことがあることを理解し、③目の前の利用者にとって何がパ リアなのかに気づき、それを取り除く行動を起こす必要があるという考え方を常に持っておく 必要がある。

2. 接遇の前提となる考え方等

(正高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(パリアフリー法)

ア、法目的

イ、事業者の責務等

移動等円滑化のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

・また、第196回国会で成立した「高齢者、興書者等の移動等の円滑化の促進に関する法律 の一部を改正する法律」(平成30年5月25日法律第32号)では、基本理念として、『高齢 者、興書者等にとって日常生活又は社会生活を営む上で興雄となるような社会における事物。

4

制度、慣行、観念その他一切のものの除去に責すること及びすべての国民が年齢、障害の有無その他の事情によって分け隔てられることなく共生する社会の実現に責することを旨として行わなければならない」としているほか、公共交通事業者等による取租の強化として、『公共交通事業者等は、高齢者、障害者等に対し、これらの者が公共交通機関を利用して移動するために必要となる乗降についての介助、旅客施設における誘導その他の支援を適切に行うよう努めなければならない」としている。

3

②UD2020における「心のパリアフリー」の考え方

「心のパリアフリー」とは、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うことであるとし、心のパリアフリーを体現するためのポイントとして以下の3点が挙げられている。

- (1) 障害者への社会的障壁を取り除くのは社会の責務であるという「障害の社会モデル」を理解すること。
- (2) 障害者(及びその家族)への差別(不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供)を行わないよう徹底すること。
- (3) 自分とは異なる条件を持つ多様な他者とのコミュニケーションを取る力を養い、すべての人が抱える困難や痛みを想像し、共感する力を培うこと。

3.「障害の社会モデル」の理解

障害者が日常・社会生活で受ける制限は、社会における様々な障壁と相対することによって 生ずるものという考え方を「障害の社会モデル」と言う。

この帰書の社会モデルの考え方は、2006年に国連総会で採択された「阿書者の権利に関す 名条約」において提示され、日本では、条約の締結に当たり2011年に改正された「阿書者基 本法」で明確化され、2013年に制定された「阿書者を別解消法」で具体化されているほか、 UD2020行動計画でも、その考え方が明確に起されている。陳書者にとって社会にある原理は、 事物、制度、慣行、観念等の様々なものがあり、日常生活や社会生活において相当な制限を受ける状態をつくっており、社会の責務として、この帰壁を取り除いていく必要がある。交通事業者やその職員は、自らが行う接張やコミュニケーションが利用者にどう受け止められるかを、 利用者の立場に立って意識した上で、社会の帰盤を取り除いていくことを重視し、高齢者、厚 書名等の移動等円滑化を具体的に確保していくという姿勢で飽むことが重要である。。 (参考) 障害者差別解消法

平成 18 年に「陽書者権利条約」が国連で採択され、陽書者が日常・社会生活で受ける制限 は、必身の機能の関連のかならず、社会における様々な開建と相対することによって生ずるも のという「陽書の社会モデル」の考え方が示された。平成 26 年には日本もこの条約を批准し、 陽書の社会モデルの考え方に基づく、「陽書者差別解消法」が平成 28 年4 月に施行された。

この障害者差別解消法は、正式名称を「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」 といい、障害がある人もない人も、互いに、その人らしさを認め合いながら、共仁生きる社会 をつくることを目指していくための法律である。国・地方公共団体・事業者に対して、不当な 差別的取扱いの禁止、合理の配慮の提供を求めている。

〇不当な差別的取扱いの禁止

国・地方公共団体・事業者が、帰害者に対して、正当な理由なく、隠害のみを理由として差別することを禁止している。

興葡萄権利急約では、「陳書に基づく差別」について、降需に基づくあらゆる区別・排除・ 制限、合理的配慮の否定を挙げている。

【正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると思われる事例】

- 鉄道において、障害があることのみをもって、車椅子使用者の案内を拒否された。
- 飛行機を利用する際に、車椅子使用者ということで、その必要もないのに他の利用者と比べてかなり早い時間(離陸の3時間前)に空港に来るように言われた。
- 旅客船において、盲導犬と一緒に乗船をした際に、甲板にいるように言われ、客室や売店に入ることができなかった。
- タクシーにおいて、車椅子使用者や白杖使用者など外見で障害者と認識されて止まることなく乗車を拒否された。または障害者と認識した勢点で乗車を拒否された。

〇合理的配慮の提供

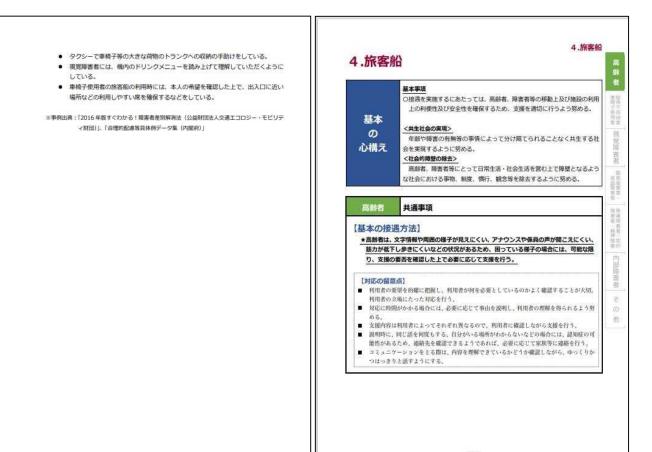
国・地方公共団体・事業者に対して、障害者から、社会の中にあるバリアを取り除くために何らかの対応を必要としているとの意思が伝えられたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること(事業者に対しては、対応に努めること)を求めている。

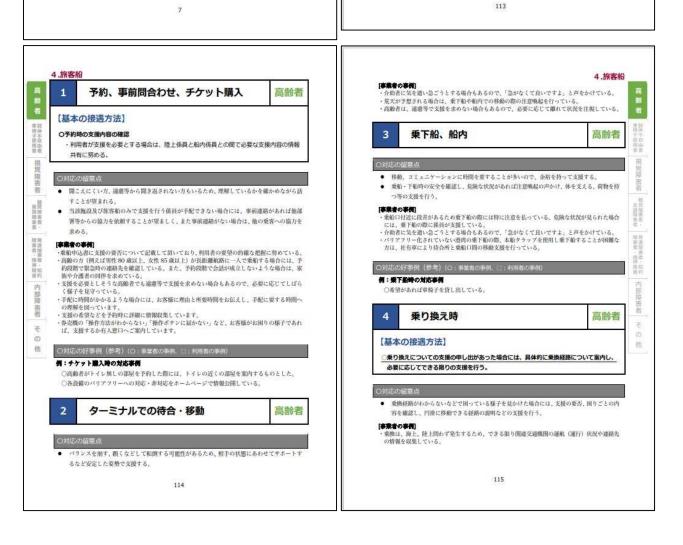
事業者は、適重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明して理解を 得るよう努めることが望ましく、コミュニケーションをとりながら、代替措置の選択も含 め、適正な方法を探ることが重要である。

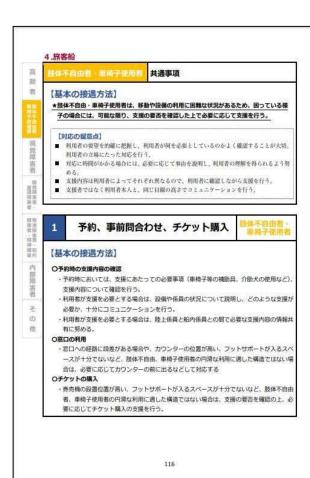
【合理的配慮の提供の具体例】

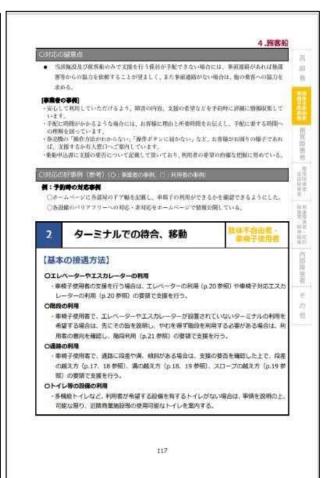
- 乗換駅で車椅子使用者や視覚障害者への対応として、本人の希望があった場合には、鉄道事業者間で連絡し、乗換改札口までの案内誘導をしている。
- ノンステップバスの運行時刻について、インターネットを利用して情報提供サービスを実施している。

6











介助者に気を磨い塩ごうとする場合もあるので、(急がなくて良いですよ)と声をかけている。 お中で現底する場合は、なるペミエルペーターが近に駐車できるよう配慮している。 パリアフリー化されていたい連両の度下影の際、本紙タフェブを使用し業下前することが明確な 力は、並有年により時代後と最近日間の移動を発展で行っている。



