

令和 6 年度

訪日外国人観光客を対象としたユニバーサルツーリズム
受入環境整備のための調査事業

報告書

目次

目次	...3
①事業目的	...4
②開始時会議	...5
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催	...7
● 食のバリアフリーに関する外国人旅行者向けアンケート報告	
● 食のバリアフリーに関する飲食店事業者向けアンケート報告	
● 食のバリアフリーに関するセミナー開催の報告	
● 食のバリアフリーに関するセミナー後アンケート報告	
④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定した モニターツアー造成による受入環境整備状況調査	..46
● 観光地選定/事前調査	
● モニターツアー実施	
● モニターツアー参加者アンケート	
● モニターツアー利用宿泊施設	
⑤中間報告会議	..73
⑥最終報告会議	..74
⑦総括	..75

①事業目的

【目的】

人口減少、少子高齢化が進む四国地方において、観光産業は交流人口増加や雇用機会拡大等、地域にもたらす効果が高い産業である。コロナ禍を経て、観光産業の復活が期待される中で、四国の観光地域には、高齢者、障害者、妊娠中の者や乳幼児を連れた者等、従来からバリアフリーの主たる対象であった人々に加え、性的少数者、日本語を母語としない者、宗教的・文化的な配慮が必要な者等、さまざまな背景を持つ人々も訪れるようになっており、今後その数も増えると考えられる。このような背景の中で、高齢や障害の有無にかかわらず、すべての人が安心して楽しめる旅行を指す「ユニバーサルツーリズム」への取り組みが必要とされており、観光立国推進基本計画においても、ユニバーサルツーリズムは国内交流拡大戦略の1つと位置づけられている。観光庁及び四国運輸局でもユニバーサルツーリズムへの対応を進めているが、外国人で障害を持つ人や、宗教上の理由等により食事に配慮が必要な人に対する受入環境整備は、未だ発展途上である。本事業は、訪日外国人観光客を対象としたユニバーサルツーリズム受入環境整備のための調査を行い、調査結果を管内の自治体・DMOや民間事業者にも提供することで、これまで以上に多くの人が訪れやすい観光地域づくりに役立ててもらうことを目的とする。

【背景】観光立国推進基本計画（令和5年3月31日閣議決定）より抜粋 観光地等の外国人对応の推進—多様な宗教的、文化的習慣を有する旅行者の受入環境の充実 （観光立国推進基本計画61ページ）

ムスリムやベジタリアン・ヴィーガン旅行者等、多様な宗教的、文化的習慣を有する訪日外国人旅行者がストレスなく安心して観光を満喫できるような環境整備を図る。具体的には、観光庁が作成した「ムスリムおもてなしガイドブック」や「飲食事業者等におけるベジタリアン・ヴィーガン対応ガイド」の周知等により、食事や礼拝等、様々な生活習慣に配慮した受入環境の整備充実を図るとともに、対応している飲食店や宿泊施設等について訪日外国人旅行者に発信するなどの情報提供に取り組む。

新たな交流市場の開拓—ユニバーサルツーリズムの推進

（観光立国推進基本計画68ページ）

今後増加が見込まれる高齢者等の旅行需要を喚起するため、そのニーズを的確に把握し、ユニバーサルツーリズム（誰もが気兼ねなく参加できる旅行）の普及、定着を目指す。このため、観光施設における心のバリアフリー認定制度の認定数の増加に向けて、制度周知、認定施設に係る情報発信の強化等を推進するとともに、ユニバーサルツーリズムの商品造成に資するモデルツアーの実施による商品組成手法の確立等を進める。あわせて、観光施設や宿泊施設等のバリアフリー化を一層推進し、ソフト・ハードの両面から環境整備を進める。

【事業対象エリア】

- ・食のバリアフリーに関する各種調査およびセミナーの開催
→徳島県、香川県、愛媛県、高知県
- ・車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成 による受入環境整備状況調査
→徳島県、香川県、高知県

②開始時会議

訪日外国人観光客を対象としたユニバーサルツーリズム受入環境整備のための調査事業 開始時会議

開催日：2024年8月27日

参加者：

四国運輸局 観光部長 鎌倉崇

観光部次長 上戸康弘

観光部観光地域振興課長 福島史晃

観光部観光地域振興課 主査 森本悠介

観光部観光地域振興課 係長 福池愛

観光部観光地域振興課 研修員 山本佳波

観光部観光地域振興課 研修員 宮崎裕大

株式会社穴吹トラベル

後藤昌志

十川直大

安藤伊知郎

横山哲也

計11名

開会の挨拶と事業の目的

- ・挨拶（四国運輸局観光部 鎌倉部長）。
- ・観光回復に向け、「消費額の拡大」「地方誘客の促進」「持続可能な観光」の3戦略を推進。
- ・ユニバーサルツーリズム（高齢者や障害者を含めた全ての人が安心して楽しめる旅行）を四国で展開。
- ・外国人観光客へのバリアフリー対応（食事制限、身体的障害、宗教的制約）を調査し、地域の受け入れ環境を整備。

詳細計画書とアンケート収集に関して

1. アンケート内容の設計

- ・設問の目的：食事・身体的バリア・宗教対応などの満足度や意識調査。
- ・設問内容の検討。

2. 調査とセミナー計画

(1) 調査の進め方

- ・アンケートの収集場所、管理方法。
- ・宿泊施設、飲食店事業者の回答収集方法。
- ・バリアフリー対応の調査。
- ・車椅子利用者への対応、筆談や手話などのソフト面を含む調査。

②開始時会議

訪日外国人観光客を対象としたユニバーサルツーリズム受入環境整備のための調査事業 開始時会議

(2) セミナーとモニターツアー

セミナー日程

- 10月30日（水）午後予定（オンライン形式で実施）。

モニターツアー日程

- 台湾旅行会社等との打ち合わせにより、11月19日～21日、11月24日～26日の2回実施。
- 高松IN/OUTまたは、他空港利用の可能性も検討。

3. 設問に対する意見交換

設問形式

- 「アレルギー」「宗教」「身体的バリア」についてそれぞれ個別に設問を設定。
- 設問は選択形式と、自由記述欄を設けることを検討。

回答方法

- 選択肢を5段階評価で設定。
- 信頼性を問う設問では具体的な自由記述を促進。

4. 今後のスケジュール確認



③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

食のバリアフリーに関する外国人旅行者向けアンケート実施報告

アンケート調査内容

四国の飲食店を、より多くの人が使しやすいものにするために食のバリアフリー（アレルギー、ヴィーガン、ムスリムなど）や店舗の車椅子対応、嚥下対応、多言語対応などについての質問項目にてアンケート調査を実施。

アンケートの実施場所（四国4県で実施）

香川県：ロイヤルパークホテル高松、
リーガホテルゼスト高松、
高松ツーリストインフォメーション
徳島県：ホテル祖谷温泉
愛媛県：道後山の手ホテル、道後温泉椿館
高知県：ホテル三翠園、城西館



■アンケート案内

アンケート方法

調査言語

英語、韓国語、繁体字、簡体字の4言語で実施

(A)外国人旅行者が利用する宿泊施設でのチェックイン時にアンケートを実施。

効率的・効果的にアンケートを実施するために、ホテルチェックイン時にグーグルフォームにてアンケートを行う。外国人旅行者が多く利用する宿泊施設にて実施。

(B)観光案内所にてアンケートを実施。

インバウンド旅行者からの問い合わせが集中する高松駅の観光案内所にて実施。

アンケート回答者へのインセンティブ



■回答者インセンティブ例：タオルハンカチ、ガーゼタオル、オリーブリップクリーム

アンケート回答数

アンケート回答目標数 300件

アンケート回答実績 323件

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

アンケート調査設問内容

1	あなたの国籍・地域を教えてください
2	現在お住まいの国・地域を教えてください
3	普段使っている言語を教えてください
4	年齢
5	性別
6	入国時の空港はどこの空港を利用しましたか？
7	出国時の空港はどこの空港を利用しますか？
8	日本に訪れた回数は何回ですか？
9	訪日の主な目的は何ですか？
10	日本に訪れた際の滞在期間はどのくらいですか？
11	今回の訪日中にどの地域を訪れましたか？（複数選択可） （選択肢：東京、京都、大阪、広島、香川、愛媛、徳島、高知、福岡、その他）
12	日本での食事に対する全体的な満足度を教えてください
13	食のアレルギー対応を旅先で気にしていますか？
14	訪れた飲食店でアレルギー情報が表示されていましたか？
15	アレルギー表示があった場合、その情報はわかりやすかったですか？
16	アレルギーに対応した飲食店でのメニューのバリエーションはいかがでしたか？
17	アレルギーに対応した食事の質についてどのように感じましたか？
18	その他困ったことがあれば教えてください
19	ヴィーガン対応に関して気にしていますか？
20	ヴィーガンに対応するメニューを提供するお店を見つけることはできましたか？
21	ヴィーガンに対応した飲食店の質に満足しましたか？
22	ヴィーガンの食事対応をしている食事の質に満足しましたか？
23	ヴィーガンに対応した飲食店でのメニューバリエーションはいかがでしたか？
24	その他に困ったことがあれば教えてください
25	ベジタリアン対応に関して気にしていますか？
26	ベジタリアンに対応するメニューを提供するお店を見つけることはできましたか？
27	ベジタリアンに対応した飲食店を探す際どのような困難がありましたか？
28	ベジタリアンの食事対応をしている食事の質に満足しましたか？
29	ベジタリアンに対応した飲食店でのメニューバリエーションはいかがでしたか？
30	その他に困ったことがあれば教えてください
31	ムスリム対応に関して気にしていますか？
32	ムスリムに対応するメニューを提供するお店を見つけることはできましたか？
33	ムスリムに対応した飲食店を探す際どのような困難がありましたか？
34	ムスリムの食事対応をしている食事の質に満足しましたか？

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

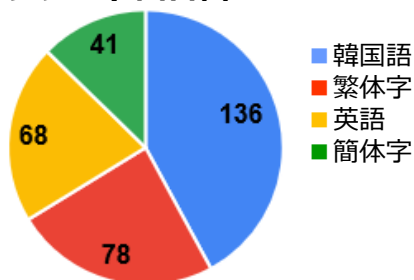
アンケート調査設問内容

35	ムスリムに対応した飲食店でのメニューバリエーションはいかがでしたか？
36	その他に困ったことがあれば教えてください
37	グルテンフリー対応に関して気にしていますか？
38	グルテンフリーに対応するメニューを提供するお店を見つけることはできましたか？
39	グルテンフリーに対応した飲食店を探す際どのような困難がありましたか？
40	グルテンフリーの食事対応をしている食事の質に満足しましたか？
41	グルテンフリーに対応した飲食店でのメニューバリエーションはいかがでしたか？
42	その他に困ったことがあれば教えてください
43	嚥下障害について旅先での対応を気にしますか？
44	メニューに嚥下障害の方に配慮した食事（柔らかい食材、ペースト状、飲み物のとろみ等）が提供を気にしていますか？
45	食事の際に嚥下障害に対応するための特別な配慮を気にしていますか？
46	車いす対応について旅先での対応を気にしていますか？
47	お店の入口や通路に車いすで通行できる十分なスペースがありましたか？
48	車いすで利用できるトイレや専用スペースが設けられていましたか？
49	車いすに適した座席（高さやスペースなど）は確保されていましたが？
50	旅先で多言語対応されているかどうか気にしていますか？
51	訪れた飲食店で多言語対応のメニューが提供されていましたが？
52	提供された多言語メニューの内容はわかりやすかったですか？
53	スタッフはジェスチャーや簡単な単語を使ってコミュニケーションを取ろうとしてくれましたか？
54	身体的なバリアフリーに関して事前に情報収集を行いますか？
55	旅行中に身体的なバリアフリーに関する情報をどのように入手しましたか？
56	食のバリアフリーに関する情報について事前に情報収集を行いますか？
57	旅行中に食のバリアフリーに関する情報をどのように入手しましたか？
58	日本での特定の食事体験で印象に残ったことがあれば教えてください
59	日本の飲食店に対して、どのような改善点や要望がありますか？

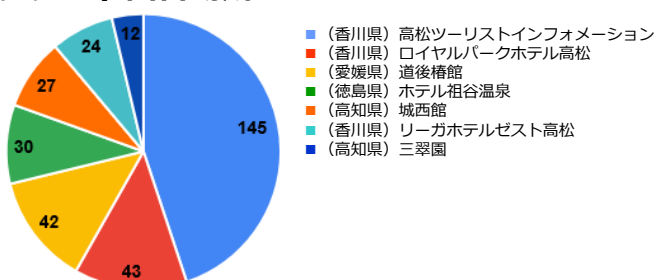
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

対象国・地域：全て 設問カテゴリ：（属性）アンケート言語、回答場所、国籍・地域、言語、現住所、年代、年齢、性別

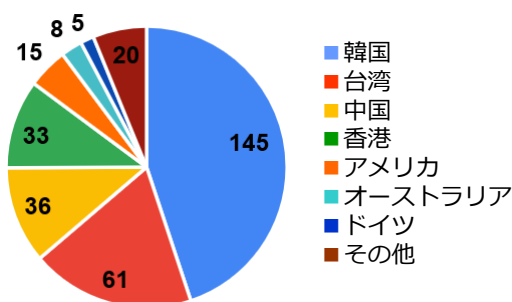
アンケート回答言語



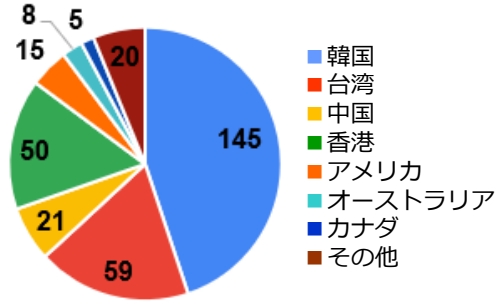
アンケート回答場所



設問1：あなたの国籍・地域を教えてください 設問2：現在お住まいの国・地域を教えてください

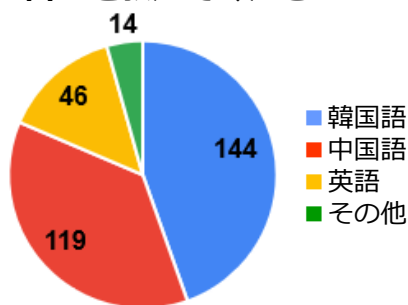


※その他の内訳
・カナダ、スイス（回答者各3名）
・オランダ、スウェーデン、マレーシア（回答者各2名）
・イギリス、イタリア、スペイン、ニュージーランド、フランス、チリ、タイ、ベトナム（回答者各1名）



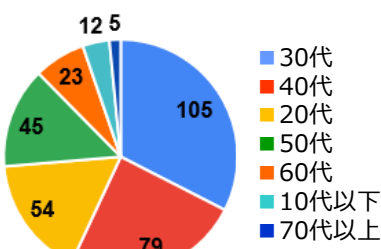
※その他の内訳
・スイス（回答者3名）
・オランダ、スウェーデン、マレーシア（回答者各2名）
・スコットランド、イタリア、スペイン、フランス、ニュージーランド、チリ、タイ、ベトナム（回答者各1名）

設問3：普段使っている言語を教えてください

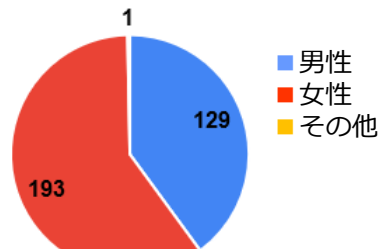


※その他の内訳
・ドイツ語（回答者3名）
・フランス語、スペイン語、オランダ語、マレーシア語（回答者各2名）
・イタリア語、スウェーデン語、ベトナム語（回答者各1名）

設問4：年齢



設問5：性別



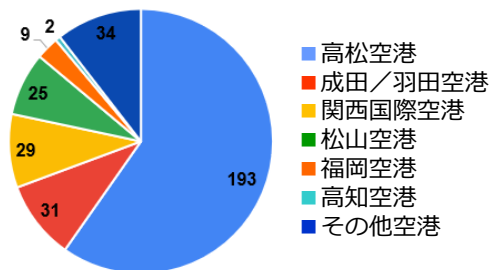
（属性）アンケート言語、回答場所、国籍、言語、現住所、年代、年齢、性別のまとめ

- ・アンケート回答言語は韓国語、繁体字、英語の順で多かった。
- ・アンケート回答場所は高松ツーリストインフォメーションを中心に香川県が多かった。
- ・国籍・地域は韓国、台湾、中国、香港の順で多かった。
- ・お住まいの国・地域も韓国、台湾、中国、香港の順で多かった。
- ・普段使っている言語は韓国語、中国語が大半の結果だった。
- ・年齢は30代、40代が多い結果になった。
- ・性別は女性が少し多い結果になった。

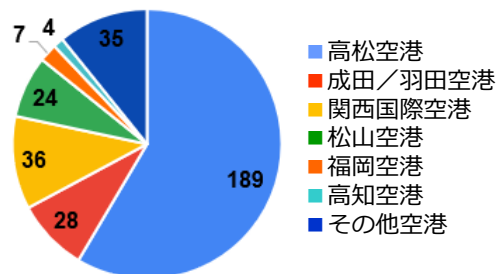
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：（動向）入国時・出国時の利用空港、訪日回数・目的、滞在期間、訪問先

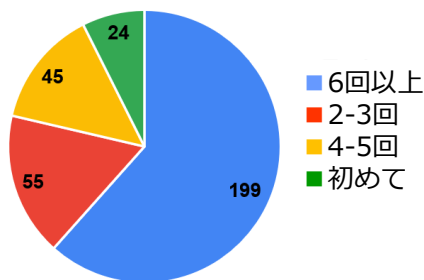
設問6：入国時の空港はどの空港を利用しましたか？



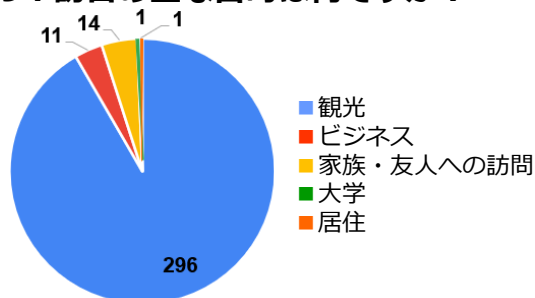
設問7：出国時の空港はどの空港を利用しますか？



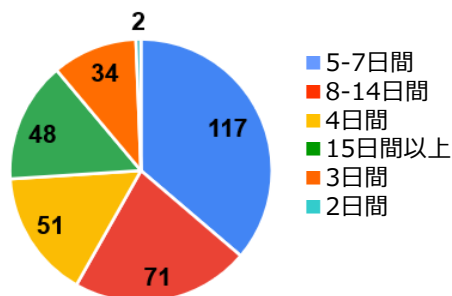
設問8：日本を訪れた回数は何回ですか？



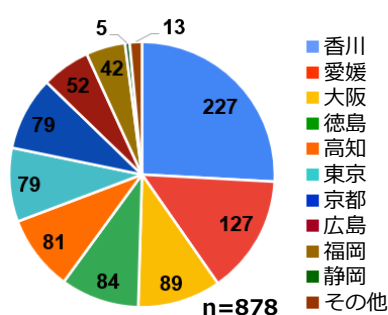
設問9：訪日の主な目的は何ですか？



設問10：日本を訪れた際の滞在期間はどのくらいですか？



設問11：今回の訪日中にどの地域を訪れましたか？（複数回答可）



※その他の内訳
・岡山（回答者数4名）
・神奈川、沖縄（回答者数各3名）
・北海道、福島（回答者数各2名）
・青森、埼玉、群馬、岐阜、大分（回答者数各1名）

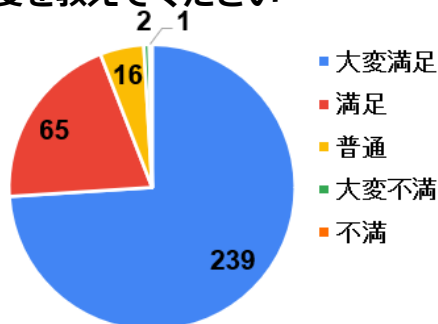
設問カテゴリ：（動向）入国時・出国時の利用空港、訪日回数・目的、滞在期間、訪問先のまとめ

- ・入国、出国の空港は高松、成田/羽田、関西国際空港の順で多かった。
- ・日本を訪れた回数は圧倒的にリピート層が多い結果になった。
- ・訪日目的はほぼ観光目的が多い。
- ・滞在日数は1週間～2週間の間が多い結果となった。
- ・今回の結果では四国を訪れた方が多かった。

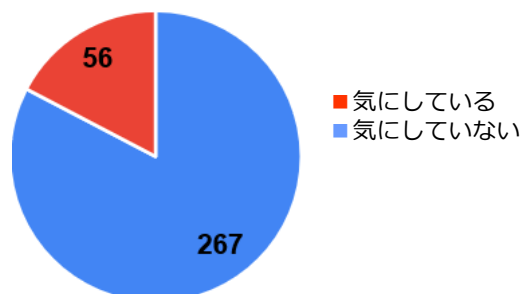
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：食事への満足度、アレルギー・ヴィーガン・ムスリム・グルテンフリー対応

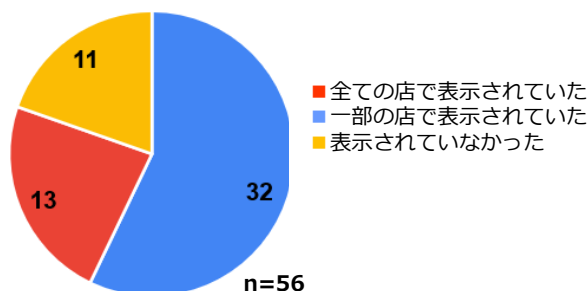
設問12：日本での食事に対する全体的な満足度を教えてください



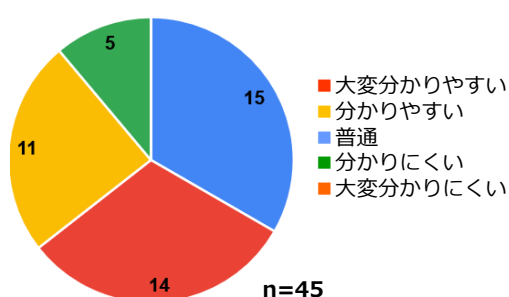
絶問13：食のアレルギー対応を旅先で気にしていますか？



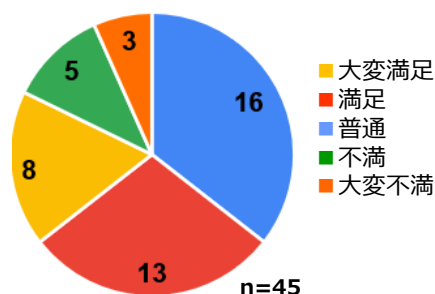
設問14：訪れた飲食店でアレルギー情報が表示されていたか？



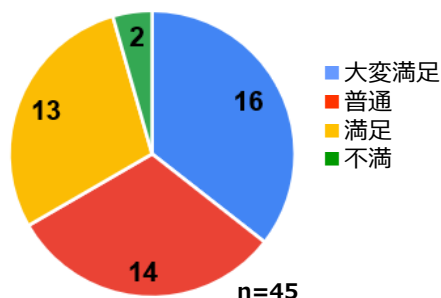
設問15：アレルギー表示があった場合、その情報はわかりやすかったですか？



設問16：アレルギーに対応した飲食店でのメニューのバリエーションはいかがでしたか？



設問17：アレルギーに対応した食事の質についてどのように感じましたか？



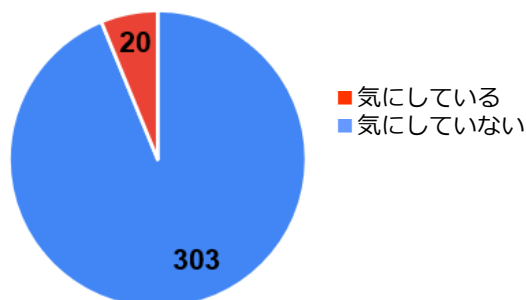
設問18：その他困ったことがあれば教えてください

- ・ヴィーガンとベジタリアンの選択肢が明確ではありませんでした。
- ・アレルギーに関してはほとんどの方が気にしていると回答。
- ・私はベジタリアンで、魚は食べません。多くの食品にはカツオダシが入っています
- ・表示のわかりやすさもある程度わかりやすく表記できている結果となった。
- ・ごまとピーナッツは、ソースにすると、ときどき非常に似た味になることがあります。もしゴマペーストを使用する場合は、ピーナッツではなくゴマだと明記してください。お客様にピーナッツアレルギーの方がいらっしゃる可能性があるためです。

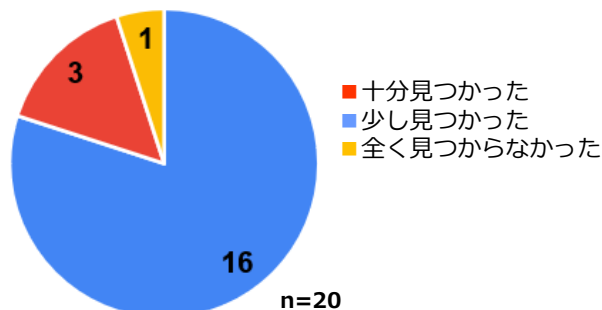
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：食事への満足度、アレルギー・ヴィーガン・ムスリム・グルテンフリー対応

設問19：ヴィーガン対応に関して
気にしていますか？



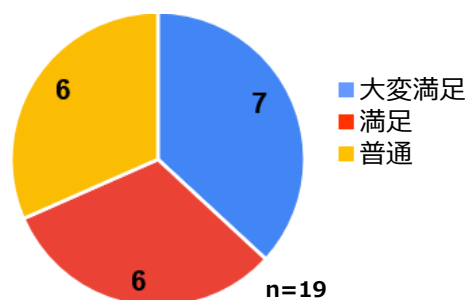
設問20：(設問19にて「気にしている」の回答者)
ヴィーガンに対応するメニューを提供するお店
を見つけることができましたか？



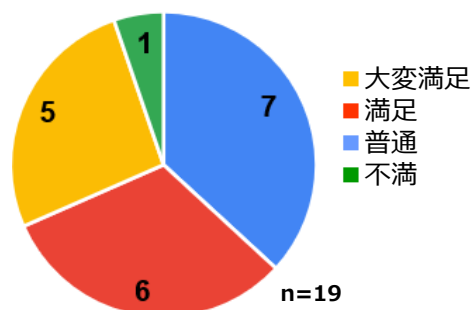
設問21:ヴィーガンに対応した飲食店をの質に満足しましたか？

・ 未回答

設問22：ヴィーガンの食事対応をしている
食事の質に満足しましたか？



設問23：ヴィーガンに対応した飲食店での
メニューバリエーションはいかがでしたか？



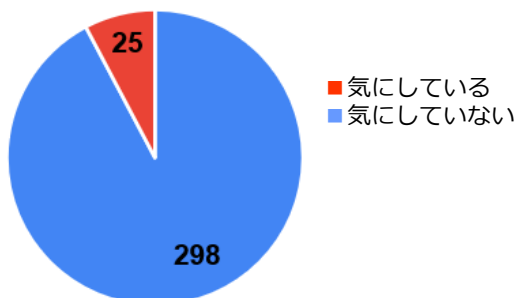
設問24：そのほか困ったことがあれば教えてください

- ・ 言語の問題とヴィーガンやベジタリアンの食事を見つけること。
- ・ 大きな問題はないが時々言語の壁がありグーグル翻訳を活用した。
- ・ 全てが英語ではないが問題なかったです。

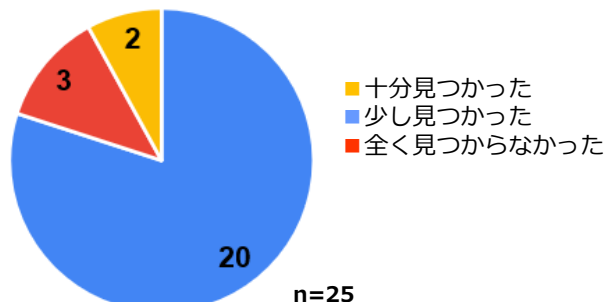
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリー：食事への満足度、アレルギー・ヴィーガン・ムスリム・グルテンフリー対応

設問25：ベジタリアン対応に関して
気にしていますか？



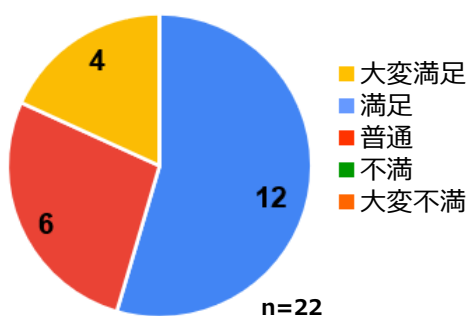
設問26：(設問25にて「気にしている」の回答者)
ベジタリアンに対応するメニューを提供するお店
を見つけることはできましたか？



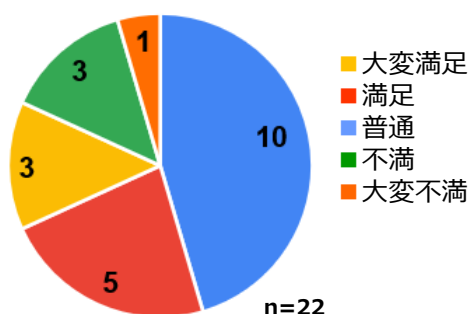
設問27：ベジタリアンに対応した飲食店を探す際どのような困難がありましたか？

- ・ どうやって探せばいいのかわからない。
- ・ 非常に限られたオプションでした。
- ・ 言語の問題。
- ・ 肉や魚を使った食べ物がたくさんあります。
- ・ ヴィーガンレストランは多くありません。
- ・ 多くのレストランにはベジタリアン向けのオプションがありますが、メニューからどれがそれに該当するのかを判断するのは難しいです（多くの料理に出汁が使われているため）。

設問28：ベジタリアンの食事対応をしている食
事の質に満足しましたか？



設問29：ベジタリアンに対応した飲食店での
メニューバリエーションはいかがでしたか？



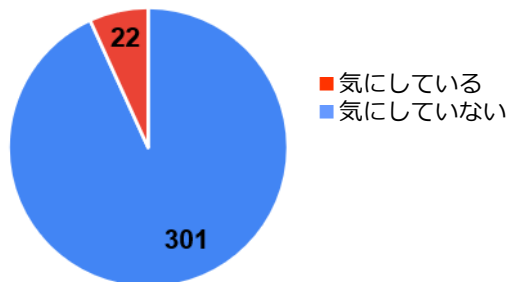
設問30：そのほか困ったことがあれば教えてください

- ・ 時々言語でこまったが、大抵はグーグル翻訳で対応できた。
- ・ 日本ではベジタリズムが普及しておらず、普通のレストランで選択肢を見つけるのが難しい。
- ・ 問題なし。

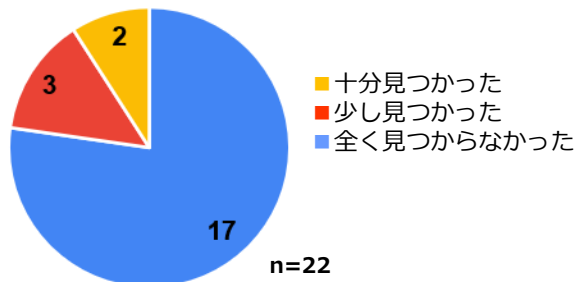
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：食事への満足度、アレルギー・ヴィーガン・ムスリム・グルテンフリー対応

設問31：ムスリム対応に関して
気にしていますか？



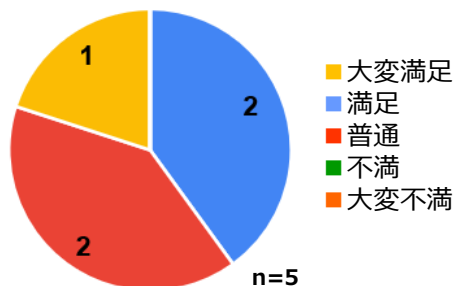
設問32：(設問31にて「気にしている」の回答者)
ムスリムに対応するメニューを提供するお店
を見つけることはできましたか？



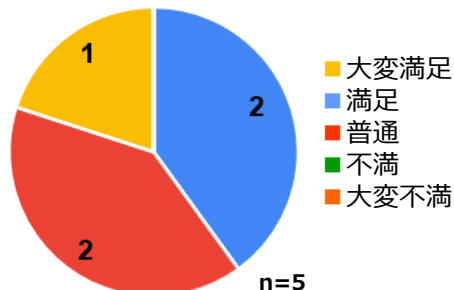
設問33：ムスリムに対応した飲食店を探す際にどのような困難がありましたか？

- ・東京と京都ではハラール対応の食事ができたがそれ以外の都市ではあまりなかった。
- ・私はムスリムではないのでわからない。

設問34:ムスリムの食事対応をしている
食事の質に満足しましたか？



設問35：ムスリムに対応した飲食店での
メニューバリエーションはいかがでしたか？



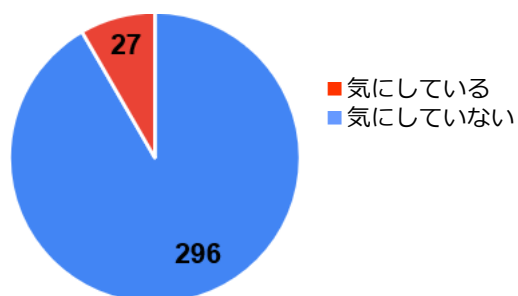
設問36：そのほか困ったことがあれば教えてください

- ・未回答

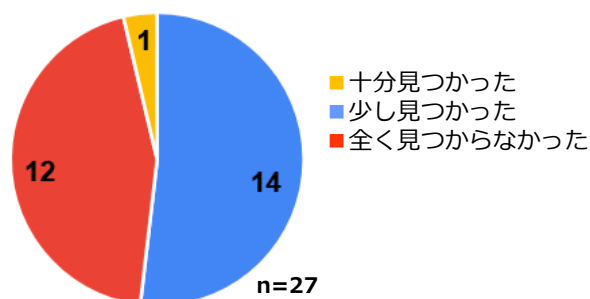
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：食事への満足度、アレルギー・ヴィーガン・ムスリム・グルテンフリー対応

設問37：グルテンフリー対応に関して
気にしていますか？



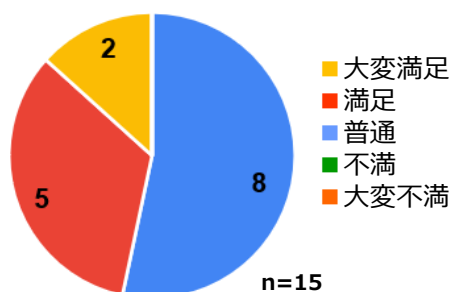
設問38：(設問37にて「気にしている」の回答者)
グルテンフリーに対応するメニューを提供するお店
を見つけることはできましたか？



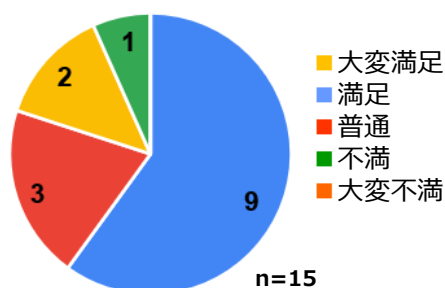
設問39：グルテンフリーに対応した飲食店を探す際にどのような困難がありましたか？

- ・グルテンを含む醤油は、アメリカでは至る所にあります。

設問40：グルテンフリーの食事対応をして
いる食事の質に満足しましたか？



設問41:グルテンフリーに対応した飲食店で
のメニューバリエーションはいかがでしたか？



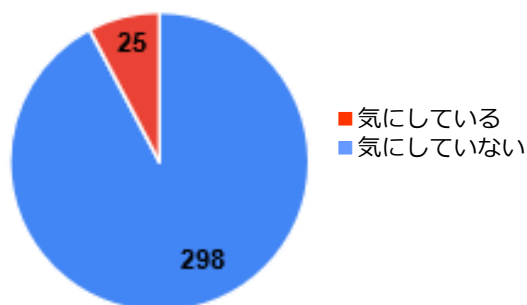
設問42：その他に困ったことがあれば教えてください

- ・未回答

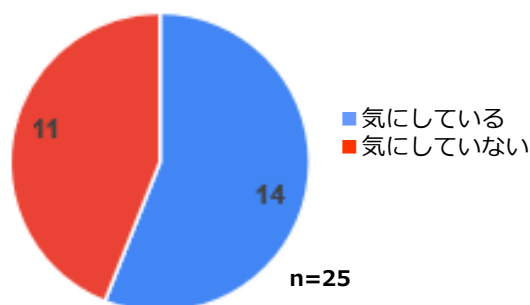
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：嚥下障害、車いす対応について

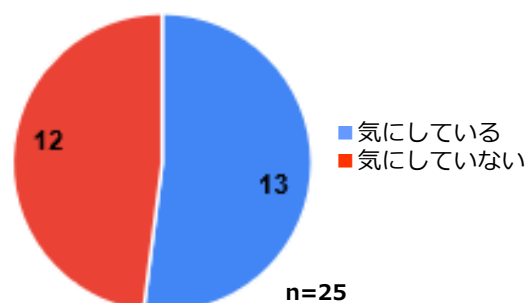
設問43：嚥下障害について旅先での対応を気にしていますか？



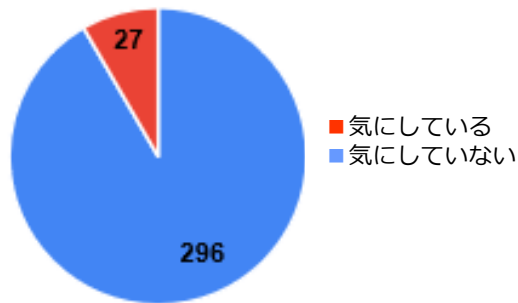
設問44：（設問43にて「気にしている」の回答者）メニューに嚥下障害の方に配慮した食事提供を気にしていますか？



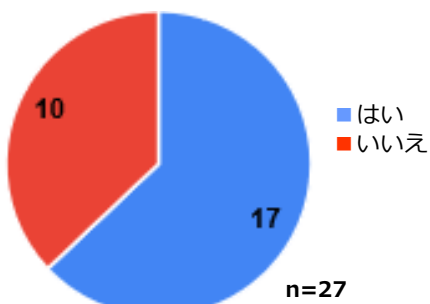
設問45：食事の際に嚥下障害に対応するための特別な配慮を気にしていますか？



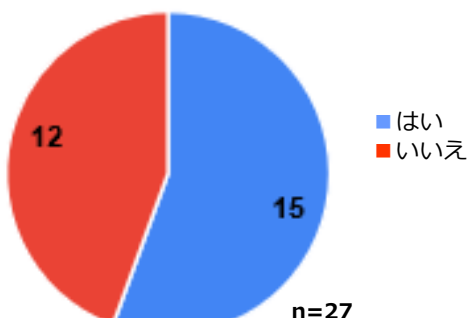
設問46：車いす対応について旅先での対応を気にしていますか？



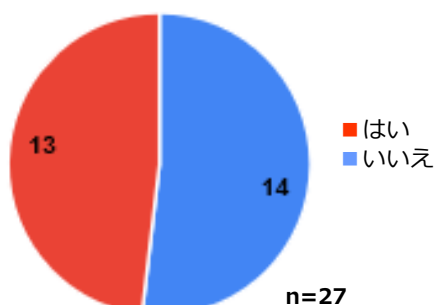
設問47：（設問46にて「気にしている」の回答者）お店の入口や通路に車いすで通行できる十分なスペースはありましたか？



設問48：車いすで利用できるトイレや専用スペースが設けられていましたか？



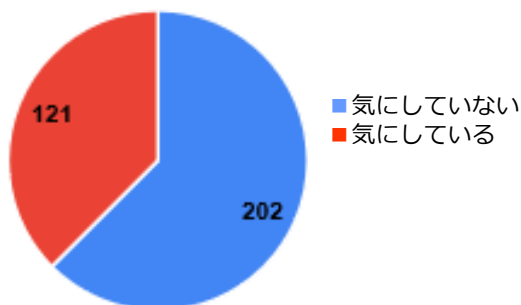
設問49：車いすに適した座席は確保されていましたか？



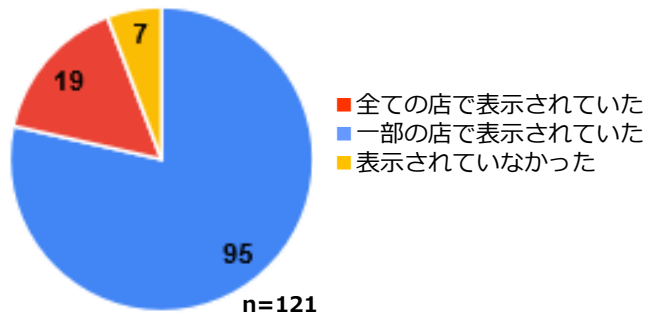
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：多言語対応、バリアフリー対応、情報収集方法について

設問50：旅先で多言語対応されているかどうか気にしていますか？



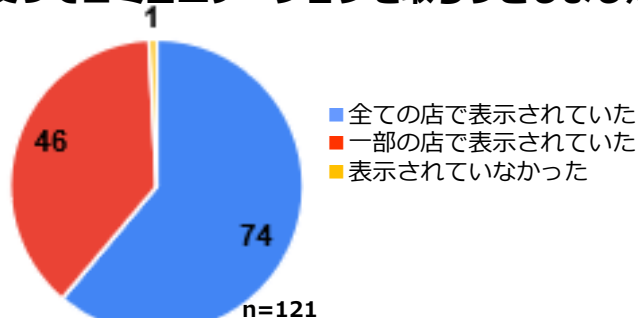
設問51：（設問50にて「気にしている」の回答者）訪れた飲食店で多言語対応メニューが提供されていましたか？



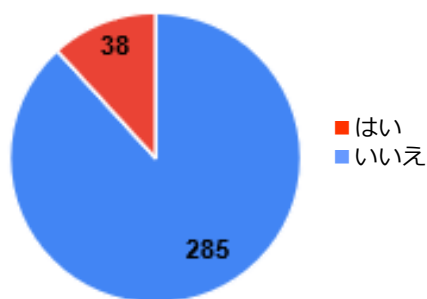
設問52：提供された多言語メニューの内容はわかりやすかったですか？

・未回答

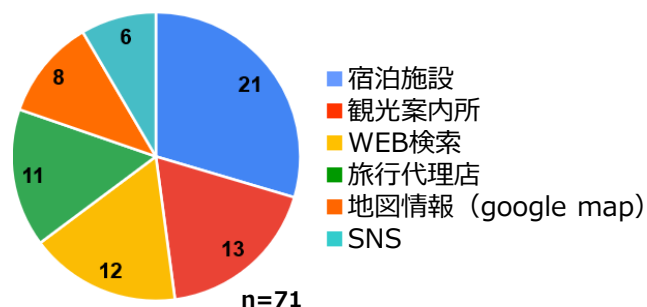
設問53：スタッフはジェスチャーや簡単な単語を使ってコミュニケーションを取ろうとしましたか？



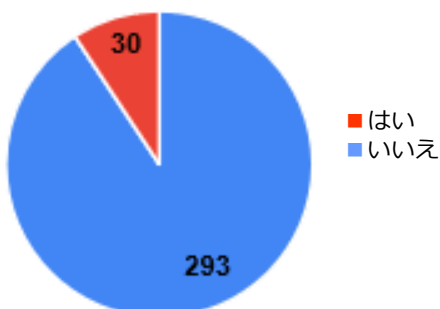
設問54：身体的なバリアフリーに関して事前に情報収集を行いますか？



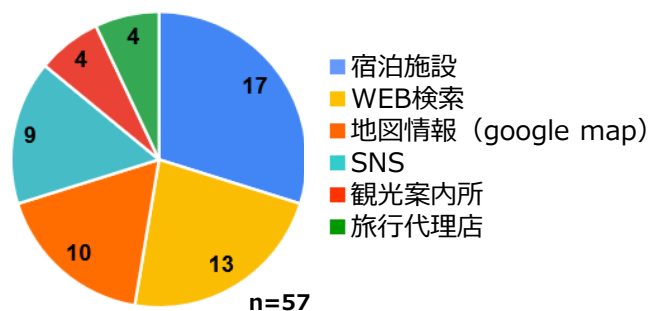
設問55：旅行中に身体的なバリアフリーに関する情報をどのように入手しましたか？



設問56：食のバリアフリーに関する情報について事前に情報収集を行いますか？



設問57：旅行中に食のバリアフリーに関する情報をどのように入手しましたか？



③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問58：日本での特定の食事体験で印象に残ったことがあれば教えてください

- ・日本食は素晴らしい。
- ・もっとベジタリアンとヴィーガンのオプションすべてのレストランでお願いしたい。
- ・ベジタリアンやヴィーガンにとってとても難しい。
- ・食品にあまり砂糖が含まれていないと良いと思います。時々、私は砂糖抜きで食べることもありますし、もっとベジタリアン向けの選択肢があれば本当に素晴らしいです。
- ・全てが信じられないほど素晴らしい。
- ・非常にいいです。
- ・どのレストランも美味しく、懐石料理は素晴らしいですし、和洋食も美味しいです。
- ・うどんが美味しい。
- ・食べ物は美味しかったのですが、ウェイターとのコミュニケーションが難しかったです。

設問59：日本の飲食店に対して、どのような改善点や要望がありますか？

- ・とても良いので続けてください。
- ・外国語対応。
- ・外国人の予約サポート。
- ・ヴィーガン、ベジタリアンメニューの充実。
- ・居酒屋の中には外国人を歓迎しないところもあります。
- ・禁煙の場所が増えることを願っています。
- ・スタッフは英語を話せる必要があります。
- ・写真付き多言語メニュー。
- ・温かいお湯、緑茶などの温かい飲み物のオプション。
- ・食事は日本での体験のハイライトです。
- ・日本文化を尊重します。
- ・日本は世界で最高の食べ物を提供しています。

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

対象国・地域：全て

食のバリアフリーに関する外国人旅行者向けアンケートまとめ

- ・今回の調査では四国4県に訪れている外国人旅行者に対して、宿泊施設・ツーリストインフォメーションにてアンケートを行い、323名からの回答を得た。
- ・アンケート回答をした外国人旅行者の出身国・地域は、上位から①韓国145件（45.0%）、②台湾61件（18.9%）、③中国36件（11.1%）、④香港33件（10.2%）という順であり、入国時の利用空港の順としては、上位から①高松空港が193件（59.8%）、②成田／羽田空港で31件（9.6%）、③関西国際空港29件（9.0%）という結果から、今回アンケート回答をした外国人旅行者のうち約60%が高松空港利用で直行便のある国・地域（韓国、台湾、中国、香港）の出身者であることが読み取れる。
- ・訪日回数を見ると、上位から①6回以上が199件（61.6%）と最も多く、②2-3回目が55件（17.0%）、③4-5回目が45件（13.9%）と続き、初めての訪日回数は24件（7.4%）と最も少ない。この点から四国に訪れる外国人旅行者の約9割が訪日リピーター客であることが分かる。
- ・日本での滞在期間を見ると、上位から①6-7日間117件（36.2%）と最も多く、②8-14日間が71件（22.0%）、③4日間が51件（15.8%）という結果であり、四国に訪れる外国人旅行者の約7割が4日間以上の中長期滞在をされることが分かる。
- ・日本の食事に対する満足度アンケートの結果として、上位から①大変満足が239件（74.0%）、②満足が65件（20.1%）となっており、日本での食事に対する満足度の高さが伺える。
- ・その中で、食のアレルギーに対しては56名（17.3%）の方がアレルギー対応を気にしていると答えており、アレルギーに対応した食事の質について、上位から①大変満足16件、普通14件、満足13件という結果であり、アレルギー対応の食事の質も満足度が高い結果であった。
- ・ヴィーガンへの対応については、20名（6.2%）の方が気にしていると回答している。食のバリアフリーに関する情報収集としては、上位から①宿泊施設、②web検索、③地図情報（google map）、④SNSという結果であり、アレルギー・ヴィーガン・ベジタリアン・ムスリムなどの食のバリアフリーの取り組みをしている飲食店があれば、これら上位の施設等が情報を知ることによって、外国人旅行者への効果的な情報提供が可能となる。
- ・ムスリムに対応するメニューについて17名の方が「まったく見つからなかった」と回答しており、飲食店を探す際の困難として「東京と京都ではムスリム対応の食事ができたが、それ以外の都市ではあまりできなかった」とコメントがある。地方部ではムスリムに対応した飲食店が少ないため、現状、ムスリムに対して対応ができていないと考えられる。

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

対象国・地域：全て

食のバリアフリーに関する外国人旅行者向けアンケート考察

本調査では、四国4県を訪れている外国人旅行者を対象に、宿泊施設やツーリストインフォメーションにてアンケートを実施し、323名からの回答を得た。

1. 訪日旅行者の傾向

アンケート回答者の所在地は韓国、台湾、中国、香港が上位を占め、約60%が高松空港を利用して入国していることから、四国へのアクセスが良い国からの旅行者が多いことがわかる。また、訪日リピーターの割合が約9割と非常に高く、四国を訪れる外国人旅行者の多くが日本を複数回訪れている層であることが特徴的である。さらに、滞在期間に関しても7割が4日以上の中長期滞在者であり、四国をじっくり楽しむ傾向がある。

2. 食事に対する満足度

日本の食事に対する満足度は非常に高く、「大変満足」「満足」を合わせると94.1%に達している。しかし、一方で食のバリアフリー対応に関しては改善の余地があることが示唆される。アレルギー対応の食事の質は一定の満足度を得ているものの、さらなる対応強化が求められる。

3. ヴィーガン・ムスリム対応の課題

ヴィーガン対応については6.2%が関心を示しているものの、対応店舗が少ない可能性がある。さらに、ムスリム対応に関しては「まったく見つからなかった」という回答が17名あり、特に地方部では対応メニューの提供が不足していることが指摘されている。東京や京都では対応可能な店舗があるものの、四国では選択肢が限られており、ムスリム旅行者にとって大きな課題となっている。

4. 情報提供の重要性

食のバリアフリーに関する情報収集の手段として、宿泊施設やWeb検索、Googleマップ、SNSが上位に挙げられた。これらの情報源を活用し、飲食店の対応状況を効果的に発信することが、外国人旅行者にとって利便性を高める鍵となる。特に、宿泊施設が情報を持つことで、旅行者への適切な案内が可能となる。

5. まとめ

本調査から、四国を訪れる外国人旅行者の多くが訪日リピーターであり、滞在期間も比較的長いことがわかった。食事に対する満足度は高いものの、食物アレルギー、ヴィーガン、ムスリム対応に関する課題が残る。特に四国ではムスリム対応の飲食店が少なく、情報提供の不足も課題である。今後は宿泊施設や観光関連施設、飲食店と連携し、食のバリアフリー情報を適切に発信することで、外国人旅行者の受け入れ環境の向上を図ることが求められる。

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

食のバリアフリーに関する飲食店事業者向けアンケート実施結果

アンケートの実施方法

四国内飲食店

飲食店直接訪問、DM送付（Rakutenぐるなびより抜粋）、各DMO・観光協会・飲食店組合経由、穴吹トラベル利用施設

アンケート方法

2024年10月下旬より実施

Googleフォームアンケート作成、URL又はQRコードアクセスにより回答

アンケート回答数

アンケート回答目標数 60件

アンケート回答実績 65件



■アンケート案内

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

アンケート調査設問内容

1	店舗名(本報告書では非公表)
2	氏名(本報告書では非公表)
3	メールアドレス(本報告書では非公表)
4	店舗所在地
5	店舗席数
6	提供する主な料理ジャンル
7	アレルギー対応メニューを提供していますか？
8	(設問7で「いいえ」を選択した方) 今後対応を検討しますか？
9	(設問8で「はい」を選択した方) どのような対応を検討しますか？
10	(設問9で「いいえ」を選択した方) 今後の対応を検討しない理由は何ですか？
11	提供しているアレルギー対応メニューに関して、どの程度まで対応していますか？
12	特定原材料8品目 (当てはまるもの全て選択してください) 選択肢：えび、かに、くるみ、小麦、そば、卵、乳、落花生
13	特定原材料に準ずるもの20品目 (当てはまるもの全て選択してください) 選択肢：アーモンド、あわび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイ、牛肉、ごま、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、マカデミアナッツ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン
14	特定原材料8品目・特定原材料に準ずるもの20品目以外で対応されていること (自由記述)
15	事前予約は必要ですか？
16	ベジタリアンやヴィーガン向けのメニューを提供していますか？
17	提供しているベジタリアンやヴィーガン向けメニューの具体例を教えてください
18	ベジタリアンやヴィーガン向けメニューを導入する際の課題や工夫を教えてください
19	事前予約は必要ですか？
20	(設問16で「いいえ」を選択した方) 今後の対応を検討していますか？
21	(設問20で「はい」を選択した方) どのような対応を検討していますか？
22	(設問20で「いいえ」を選択した方) 今後の対応を検討しない理由は何ですか？
23	ムスリム対応のメニューを提供していますか？
24	提供しているムスリム対応メニューの具体例を教えてください
25	ムスリム対応メニューを導入する際の課題や工夫を教えてください
26	事前予約は必要ですか？
27	今後対応を検討しますか？
28	どのような対応を検討しますか？
29	今後の対応を検討しない理由は何ですか？
30	店舗は車いす利用者の対応をしていますか？
31	バリアフリー対応の具体的な内容を教えてください (例：車いす対応トイレ、段差のない入り口等)
32	バリアフリー対応を導入した際の課題や弊害があれば教えてください
33	バリアフリー対応に関するお客様からのご意見等があれば教えてください

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

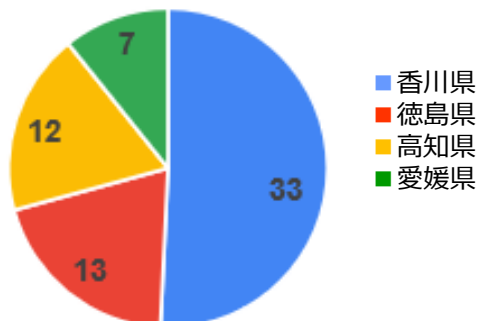
アンケート調査設問内容

34	どのようなサポートをするか教えてください
35	今後の対応を検討しますか？
36	どのような対応を検討していますか？
37	今後の対応を検討しない理由は何ですか？
38	外国人旅行者向けに多言語対応を実施していますか？
39	どのような方法で多言語対応を行っていますか？
40	過去にバリアのある外国人旅行者を受け入れたことはありますか？
41	外国人旅行者受入れの際、苦慮したことはありますか？
42	どのような点に苦慮したか教えてください
43	今後外国人旅行者を積極的に受け入れようと考えていますか？
44	どのような手段で、外国人旅行者の受入を図ろうと思いますか？（複数回答可） （多言語メニューの作成、SNS・HPを活用した集客、外国語を話せるスタッフの雇用 ヴィーガン・ベジタリアン・ムスリム等への対応、決済システムの導入、その他）
45	積極的に受け入れようと考えない理由を選んでください（複数回答可） （外国人を受け入れるメリットを感じないから、外国人受け入れ方法がわからないから、外国人受け入れに必要な人員がいらないから、外国人受け入れに必要な費用がないから、その他）
46	店舗内にFree Wi-Fiはありますか？
47	食のバリアフリーに対応する上で気になる点があれば教えてください
48	店舗改修を伴うバリアフリー対応を進めるために、必要なサポートを教えてください
49	今後より多くの飲食店で食のバリアフリーを推進するために、どのような情報やサポートが必要だと思いますか？
50	他の店舗等で食のバリアフリーについて効果的な取組を行っている事例があれば教えてください
51	車いす対応など身体的なバリアフリーに関する取組についてどのような手段でお客様に情報発信をしていますか？（複数回答可） （SNS[Instagram、Twitter、Facebook等]、自社HP、グルメサイト[ホットペッパー、食べログ等]、紙媒体[ガイドブック、フリーペーパー、新聞広告等]、その他）
52	ヴィーガンやムスリムなどの食のバリアフリーに関する取組についてどのような手段でお客様に情報発信していますか？（複数回答可）
53	あなたの店舗で外国人旅行者満足度向上のために行っている取組があれば教えてください
54	その他、食のバリアフリーに関してご意見やご要望があれば教えてください

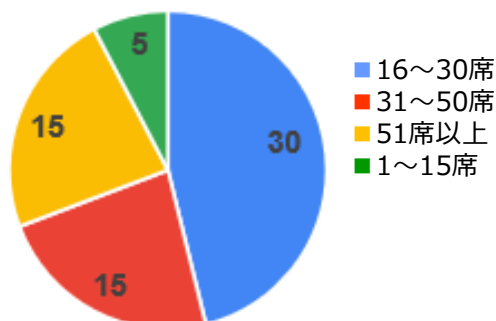
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：店舗所在地、座席数、提供料理ジャンルについて

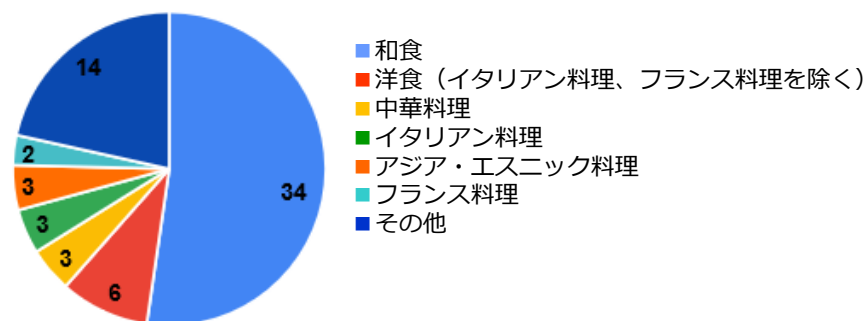
設問4：店舗所在地



設問5：店舗席数



設問6：提供する主な料理ジャンル



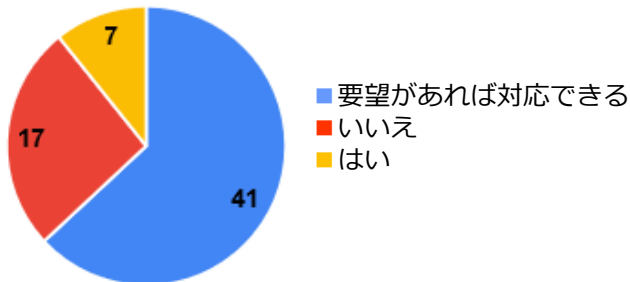
店舗所在地、座席数、提供料理ジャンルについてのまとめ

- ・アンケート回答（65件）の内訳として、店舗所在地が香川県の店舗（33件：50.1%）、徳島県13件（20%）、高知県12件（18.5%）、愛媛県7件（10.8%）という結果であった。
- ・店舗の規模として、座席数16～30席の店舗が30件（46.2%）と一番多く、次いで31～50席及び51席以上の店舗が各15件（23.0%）、1～15席の店舗が5件（7.7%）という結果であった。
- ・提供している主なジャンルは、和食が34件（52.3%）と一番多く、次いで洋食（イタリア料理、フランス料理を除く）が6件（9.2%）、中華料理、イタリアン料理、アジア・エスニック料理が各3件（4.6%）、フランス料理が2件（3.1%）という結果であった。

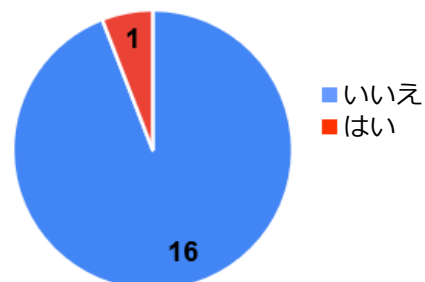
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：店舗でのアレルギー、ベジタリアン、ムスリム対応について

設問7：アレルギー対応メニューを提供していますか？



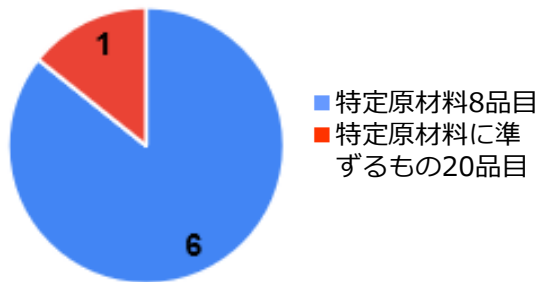
設問8：（設問7で「いいえ」と回答した方）今後対応を検討しますか？



設問9：（設問8で「はい」を選択した方）どのような対応を検討しますか？

- ・メニュー表などに表示を充実させる。

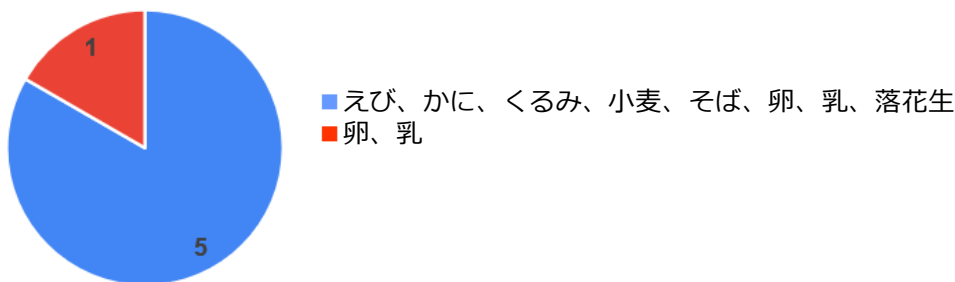
設問11：提供しているアレルギー対応メニューに関してどの程度まで対応していますか？



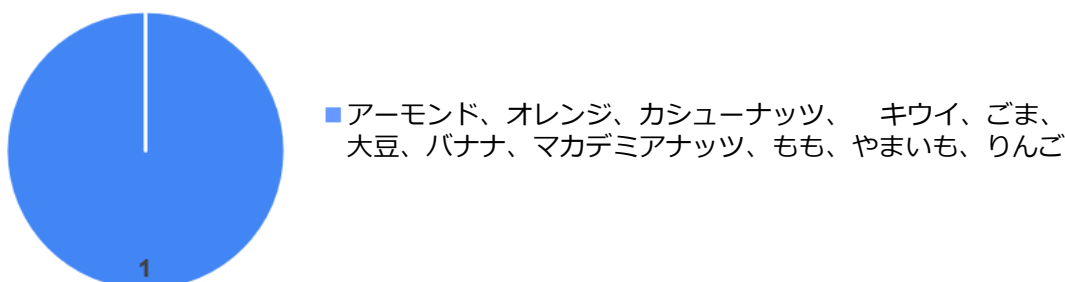
設問10：（設問8で「いいえ」を選択した方）今後の対応を検討しない理由は何ですか？

- ・現時点で要望がなく、優先順位が低い。
- ・対応して客数が増えるイメージがわからない。
- ・アレルギー表示は必須であり十分に足りている。
- ・本格的に取り組むなら調味料会社の政策状況から見直さなければならぬため、難しい。
- ・労働力が不足しており、対応できない。
- ・需要がそれほどない。
- ・料理提供に時間がかかる。
- ・定食や厳選メニューにこだわっているため。

設問12：特定原材料8品目について、当てはまるものを全て選択してください。
選択肢（えび、かに、くるみ、小麦、そば、卵、乳、落花生）



設問13：特定原材料20品目について、当てはまるものを全て選択してください。選択肢（アーモンド、あわび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイ、牛肉、ごま、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、マカデミアナッツ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン）



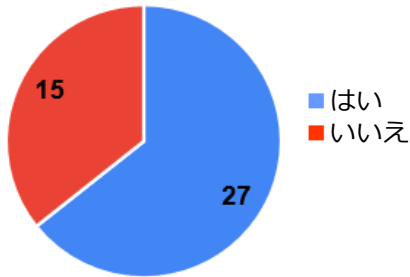
設問14：特定原材料8品目・特定原材料に準ずるもの20品目以外で対応されていること（自由記述）

- ・回答無し。

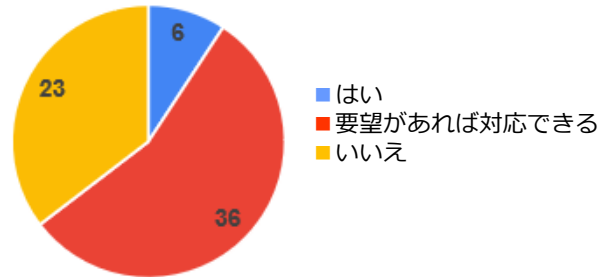
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：店舗でのアレルギー、ベジタリアン、ムスリム対応について

設問15：（アレルギー対応について）
事前予約は必要ですか？



設問16：ベジタリアンやヴィーガン向け
メニューを提供していますか？



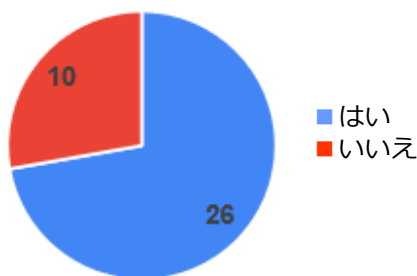
設問17：提供しているベジタリアンやヴィーガン向けメニューの具体例を教えてください

- ・根菜だけを使用したボロネーゼ大豆ミートつくねアボカド丼。
- ・オードブルスープ、メイン、デザート。
- ・彩野菜のファッロサラダ、ブッラータチーズのカプレーゼ、ゴルゴンゾーラのクリームペンネ。
- ・肉類を外す、魚多めの対応。
- ・カレー。

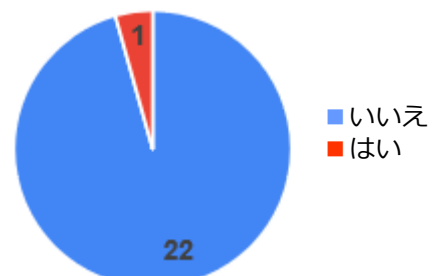
設問18：ベジタリアンやヴィーガン向けメニューを導入する際の課題や工夫を教えてください

- ・食材の確保と保存方法。
- ・予約時にお客様にお伺いしている。
- ・お客様のご希望に合わせている。

設問19：（ベジタリアン・ヴィーガン対応は
事前予約は必要ですか？



設問20：（設問16で「いいえ」を選択した方）
今後の対応を検討していますか？



設問21：（設問20で「はい」を選択した方）どのような対応を検討していますか？

- ・ベジタリアンとヴィーガン料理を扱う。
- ・多様なインバウンド対応に備えたメニューを準備する。

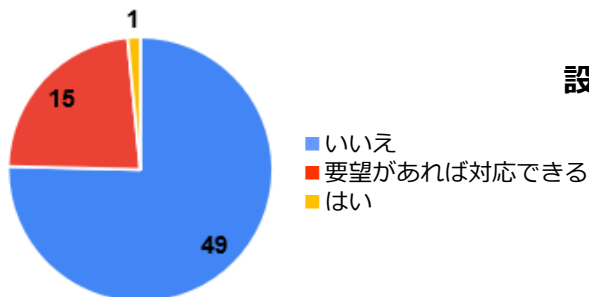
設問22：（設問20で「いいえ」を選択した方）今後の対応を検討しない理由は何ですか？

- ・これまで需要がなく、ニーズが少なすぎるから。
- ・今のところ必要性を感じていない。
- ・現在のメニュー以外にはラインナップを増やす予定はない。
- ・ベジタリアンやヴィーガンの方の考えや思考を否定するわけではないが、個人的には命ある食材にも感謝しながら素材に向き合っており、個人的にベジタリアンやヴィーガンの方の食へのこだわりや考えと同じポテンシャルで調理することができない。

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：店舗でのアレルギー、ベジタリアン、ムスリム対応について

設問23：ムスリム対応メニューを提供していますか？



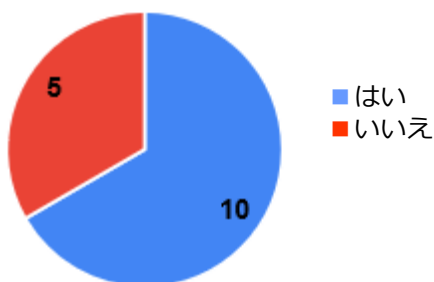
設問24：提供しているムスリム対応メニューの具体例を教えてください

・オリエンタルビーガンメニュー

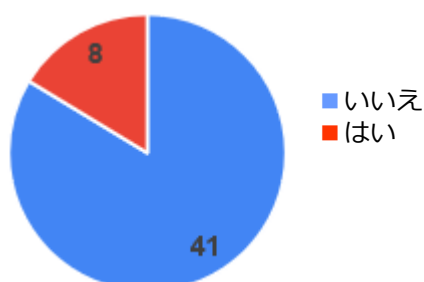
設問25：ムスリム対応メニューを導入する際の課題や工夫を教えてください

・回答なし。

設問26：（ムスリム対応について）事前予約は必要ですか？



設問27：（設問23で「いいえ」を選択した方）今後対応を検討しますか？



設問28：（設問27で「はい」を選択した方）どのような対応を検討しますか？

- ・どのような対応が必要か分からないため、まずはムスリムの情報収集や勉強をしていきたい。
- ・炭水化物を排除するには難しい気がするため、その時々でお客様のご要望をお聞きした上で判断する。
- ・ムスリムで食べられないものを調べて、対応を検討する。
- ・自店で対応ができるかどうか、調べてから検討をする。
- ・ご要望をお聞きして対応する。

設問29：（設問27で「いいえ」を選択した方）今後の対応を検討しない理由は何ですか？

- ・今までムスリム対応の要望を聞いたことが無いため、需要が無いと思う。
- ・対応の必要性を感じない。
- ・これまで対応した経験がないため、提供できるかわからない。
- ・自店のターゲットとして設定していないから。
- ・調理スタッフが1名のため、対応が難しい。
- ・対応に時間がかかってしまう。
- ・ムスリム対応の勉強をしていないので、今すぐは対応ができない。

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：店舗でのアレルギー、ベジタリアン、ムスリム対応について

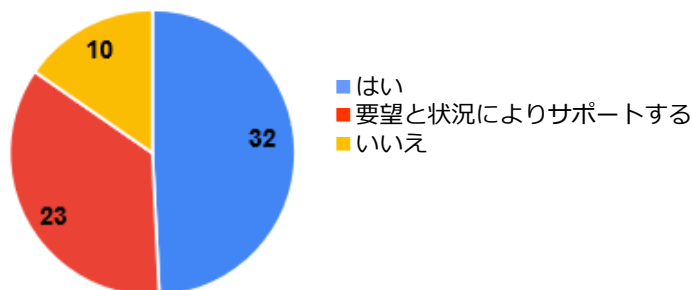
アレルギー、ベジタリアン、ムスリム対応についてのまとめ

- ・アレルギー対応メニューの提供について、「要望があれば対応ができる」と答えた店舗は41件（63.1%）、「はい」と答えた店舗が7件（10.8%）あり、全体の73.8%の店舗が対応できると答えている。
- ・「はい」と答えた店舗のうち、アレルギー対応メニューに関しては、特定原材料8品目に対応できると答えた店舗が6件（85.8%）あり、20品目に対応できるとの回答は1店舗のみであった。
- ・ベジタリアンやヴィーガン対応について、「要望があれば対応できる」「はい」と答えた店舗は42件（64.6%）あり、アレルギー対応の割合をを下回るものの回答店舗の6割以上）が対応できると回答している。
- ・ベジタリアンやヴィーガン向けメニューの対応を今後検討しないと答えた店舗が22件（33.8%）あり、その理由として、「これまで需要が無くニーズが少ない」、「今のところ必要性を感じていない」と回答している。
- ・ムスリム対応を提供しているかの設問では「いいえ」が49件（75.4%）であり、提供できる店舗が少ないことがわかる。
- ・ムスリム対応メニューを今後検討しないと答えた店舗が41件（63.1%）あり、その理由として、「これまで要望を聞いたことが無く、需要が無い」、「必要性を感じない」、「調理スタッフの人手不足」と回答している。

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：バリアフリー対応について

設問30：店舗は車いす利用者の対応をしていますか？



設問31：バリアフリー対応の具体的な内容を教えてください

- ・段差のない入口と店内。
- ・段差がある部分をスタッフがサポートする。
- ・車いす対応トイレの設置。
- ・入口での車いす用昇降機の設置。
- ・入口にスロープを設置。
- ・テーブル席への案内。

設問32：バリアフリー対応を導入した際の課題や弊害があれば教えてください

- ・店舗のショップ側に行くには段差があるため、車いすで自由に店内移動ができない。
- ・スロープや車いす対応昇降機など、工事費用が高い。
- ・補助金を申請しているが補助認定されなければ負担が大きすぎる。
- ・スペースの確保が必要なのと、工事費用が高い点。
- ・見た目が店舗イメージと合わない。

設問33：バリアフリー対応に関するお客様からのご意見があれば教えてください

- ・テーブルの高さ調整依頼の要望がありました。
- ・手動ドアの開閉のお手伝い。
- ・個室に入るために段差があるが、車いすを持ち上げる必要があり、スタッフがサポートしている。

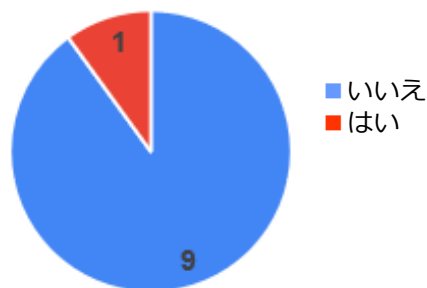
設問34：どのようなサポートをするか教えてください

- ・入口付近のお席に案内している。
- ・移動式スロープを設置している。
- ・車いす専用駐車場を設置している。
- ・階段を上る際に車いすを持ち上げるお手伝い。
- ・都度、テーブル席のいすをのけて、車いすのお客様にご利用いただいている。
- ・車いすでも通れるように、通路幅を確保している。
- ・スタッフが車いすを持ち上げる、扉開閉時のサポートなど、都度お手伝いしている。

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：バリアフリー対応について

設問35：（設問30で「いいえ」を選択した方）今後の対応を検討しますか？



設問36：（設問35で「はい」を選択した方）どのような対応を検討していますか？

- ・トイレの改善ができれば、車いす利用のお客様受入れを前向きに検討したい。

設問37：（設問35で「いいえ」を選択した方）今後の対応を検討しない理由は何ですか？

- ・立地上、店に来るまでに長い階段があり、改修工事ができない。
- ・店内が狭く、通路幅を確保できない。
- ・手間がかかりそうな稼働は避けたい。
- ・店改装をする予算はない。
- ・店内に階段が多く、そこを改装する予定はない。
- ・店舗が2階にあり、そこまでは狭い階段があるため、車いすの方は物理的に来店が難しい。

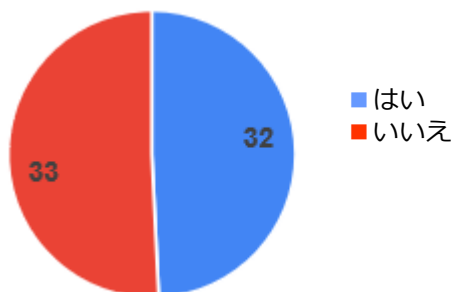
バリアフリー対応についてのまとめ

- ・車いす利用者の対応をしているかの設問では、「はい」が32件（49.2%）、「要望と状況によりサポートする」が23件（35.4%）となっており、全体の8割以上の店舗が対応できると答えている。
- ・具体的な対応内容としては、「段差のない入口と店内」、「車いす対応トイレの設置」、「車いす用昇降機の設置」「テーブル席への案内」といったハード面での対応と、「スタッフがサポートする」といったソフト面での対応の回答となっている。
- ・バリアフリー対応を導入した際の課題や弊害としては、「工事費が高い」、「補助金申請しているが補助認定されなければ負担が大きすぎる」といった費用的な課題があげられている。
- ・今後の対応を検討するかの設問で「いいえ」と答えた9件の理由として、「立地上、店に来るまでに長い階段がある」、「店舗が2階にあり、そこまでは狭い階段がある」、「店内が狭く、通路幅を確保できない」といったハード面による理由と、「店改装をする予算がない」といった費用面での理由があげられている。

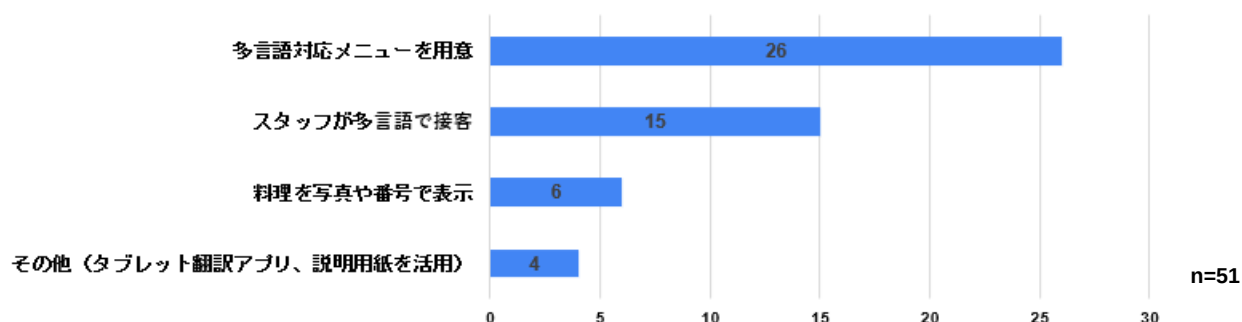
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：外国人旅行者受入れについて

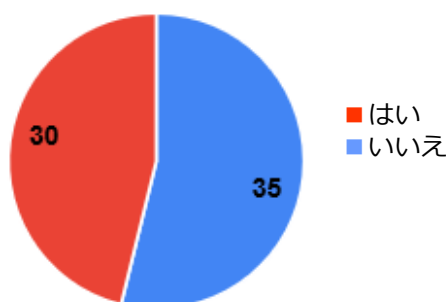
設問38：外国人旅行者向けに多言語対応を実施していますか？



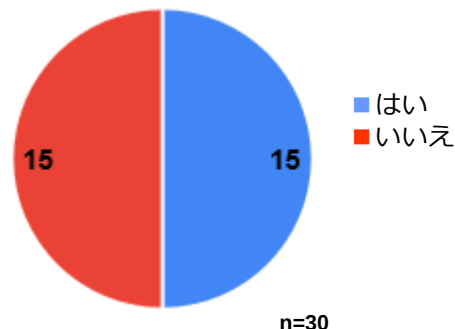
設問39：どのような方法で多言語対応をおこなっていますか？（複数回答可）



設問40：過去にバリアのある外国人旅行者を受入れたことはありますか？



設問41：外国人旅行者受入れの際、苦慮したことはありますか？



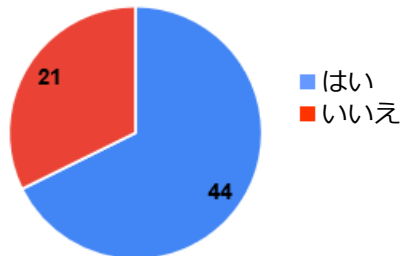
設問42：（設問41で「はい」を選択した方）どのような点に苦慮したか教えてください

- ・文化の違いと質問の多さ。
- ・事前予約制としているが、予約なしに来店し、ベジタリアンメニューやヴィーガンメニューを要望され用意するのに大変手間取った。
- ・メニュー以外のものを注文される。
- ・複数名のグループ客でコース利用された際に、一部ベジタリアンの方がいるとメニューが統一できない。
- ・当店は和食店だが、お客様がお箸が使えず、ナイフとフォークを求められたときに困った。
- ・言語コミュニケーションに苦慮している。
- ・チャージ料金の説明を理解してもらえない。

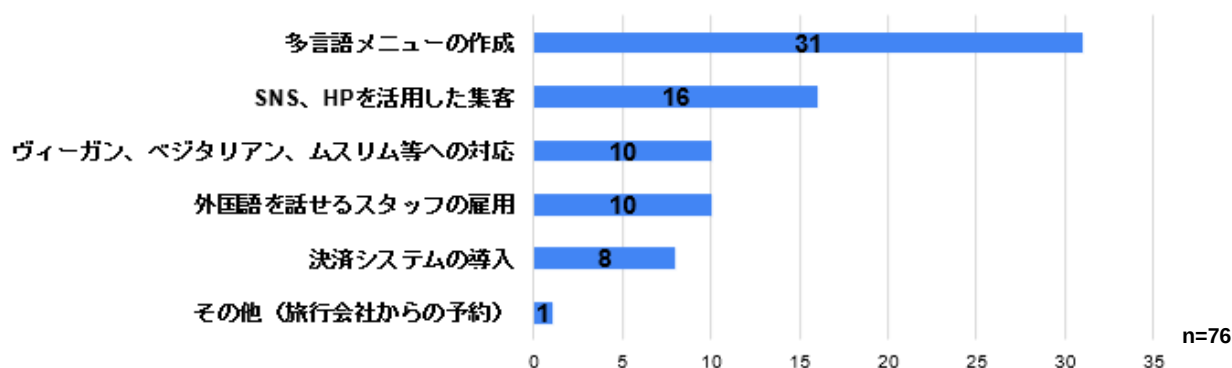
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：外国人旅行者受入れについて

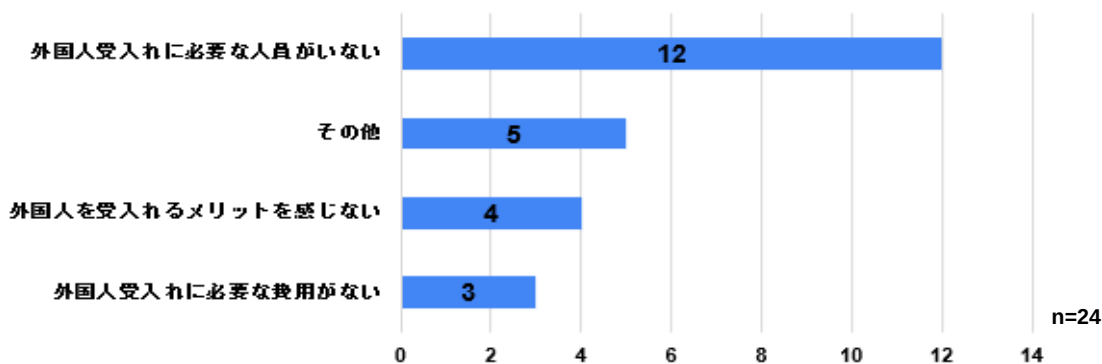
設問43：今後外国人旅行者を積極的に受入れようと考えていますか？



設問44：どのような手段で外国人旅行者の受入れを図ろうと思いますか？（複数回答可）
（多言語メニューの作成、SNS・HPを活用した集客、外国語を話せるスタッフの雇用、ヴィーガン・ベジタリアン・ムスリム等への対応、決済システムの導入、その他）



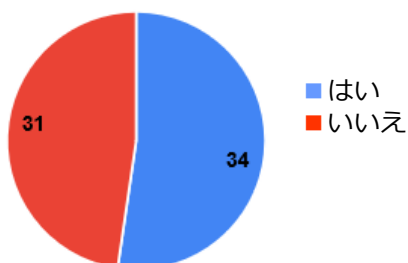
設問45：（設問43で「いいえ」を選択した方）積極的に受入れようと考えない理由を選んでください
（複数回答可）
（選択肢：外国人を受入れるメリットを感じない、外国人受入れ方法がわからない、外国人受入れに必要な人員がいらない、外国人受入れに必要な費用がない、その他）



※その他の回答内容

今のお客様で十分繁盛しているから（2名）、特に外国人客を求めているから（2名）、日本人客だけで予約が満席になるから（1名）

設問46：店内にFree Wi-Fiはありますか？



③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

外国人旅行者受入れについてのまとめ

- ・外国人旅行者向けに多言語対応を実施しているかの設問では「はい」と回答した店舗が32件（49.2%）あり、全体の約半数が多言語対応している結果となった。
- ・多言語対応の具体的な内容としては「多言語メニューの設置」が26件と最も多く、次いで「スタッフが多言語で接客」「料理を写真や番号で表示」「タブレット翻訳アプリの活用」という結果であった。
- ・過去にバリアのある外国人旅行者を受入れたことのある店舗は30件（46.1%）あり、そのうち苦慮したことがあると回答した店舗が15件あった。苦慮をした具体的な内容としては「チャージ料金の説明を理解してもらえない」といった文化の違いや、「予約なしに来店し、ベジタリアンメニューやヴィーガンメニューを要望」「和食店だが、ナイフとフォーク要望された」「グループ客でコース利用された際に、一部ベジタリアンの方がいるとメニューが統一できない」といった食文化に関する苦慮があったと回答している。
- ・今後外国人旅行者を積極的に受入れようと考えているかの設問では、44件（67.7%）が「はい」と回答しており、外国人旅行者を受入れたいと考えている店舗の多さがうかがえる。

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：食のバリアフリーについて

設問47：食のバリアフリーに対応する上で気になる点があれば教えてください

- ・スタッフが高齢で、フレキシブルな対応に積極的ではない。
- ・車いす対応が可能など、バリアフリー対応状況の情報を発信する方法が分からない。
- ・自治体や観光協会などが状況を正しく把握して発信いただくことを望む。
- ・言語の違いなどコミュニケーションの問題。
- ・ベジタリアンやヴィーガン料理メニュー開発ができていない。
- ・これまで需要が無いのに、準備をする必要があるのか分からない。
- ・地方における人手不足が問題の根幹にある。この課題を解決せぬまま安易なツールやマニュアル導入の押しつけでは中途半端な対応しかできず、逆効果になってしまう。
- ・ハラル認定等を取得していないので、店舗情報が周知されない。
- ・日本人全体の知識と意識向上が必要。

設問48：店舗改修を伴うバリアフリー対応を進めるために、必要なサポートを教えてください

- ・車いす利用のお客をサポートするために、力の強い男性スタッフの派遣が必要。
- ・配膳のサポート（ロボット）などがあると助かる。
- ・店舗改修に伴う費用をまかなえる資金面でのサポート。
- ・店に来るまでの動線にある階段（市営）をバリアフリー化して欲しい。
- ・車いす昇降機の導入は費用がかさむため、申請しやすい補助金があれば助かる。
- ・改築、建築費用の補助をして欲しい。
- ・店舗単独ではなく、地域全体がバリアフリー対応できれば利用者にとって利便性が高まる。
そのために行政の取組みと税金投入いただきエリア全体でバリアフリー化を進めていただきたい。
- ・こういったサポートがあるのか、情報を教えていただきたい。

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：食のバリアフリーについて

設問49：今後より多くの飲食店で食のバリアフリーを推進するために、どのような情報やサポートが必要だと思いますか？

- ・アレルギーの食材やムスリム料理メニューや対応などの詳細な情報提供が必要。
- ・ベジタリアン、ヴィーガン、ムスリム対応の手引書が欲しい。
- ・定期的なセミナーや飲食店同士の交流会を開催いただき、他店の事例を聞き出したい。
- ・重いものを運べない高齢スタッフのため、配膳面でどのように対応しているか事例を知りたい。
- ・自店だけでなく、地域が一体となり飲食店に限らずバリアフリー化が進んだまちづくりが必要。
- ・自社HP以外に、国や自治体を巻き込んで、バリアフリー対応をしている情報発信をしていただきたい。
- ・実際の外国人旅行客や車いす利用者がどういった要望を持っているのか、何に困っているのかを知りたい。

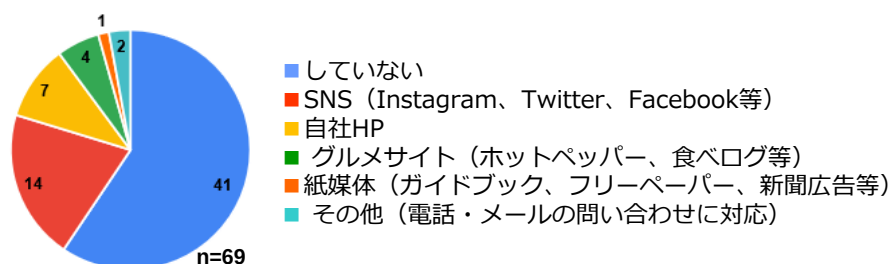
設問50：他の店舗等で食のバリアフリーについて効果的な取組みをおこなっている事例があれば教えていただけますか？

- ・車いす対応の入店のためのスロープの設置。
- ・イートインスペースのテーブルの高さ調整、車いすの足置き奥行きまでの距離の対応をしている。
- ・アレルギーメニューのピクトグラム化。
- ・予約サイトで、お客様の要望を掘り下げて聞くような予約システムを導入している。
- ・イタリアの先進事例を参考にしていると聞いたことがある。
- ・建物自体がバリアフリー化されている。

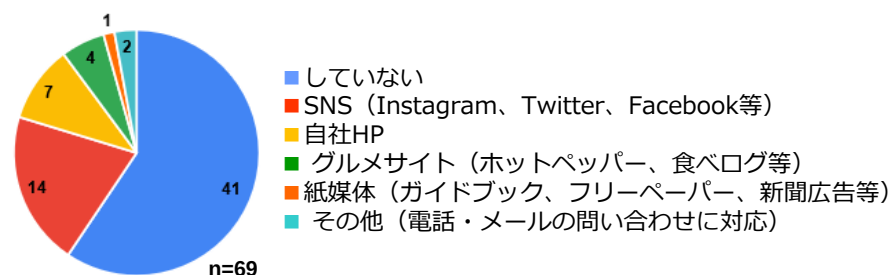
③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

設問カテゴリ：食のバリアフリーについて

設問51：車いす対応など身体的なバリアフリーに関する取組みについてどのような手段でお客様に情報発信をしていますか？（複数回答可）（SNS [Instagram、Twitter、Facebook等]、自社HP、グルメサイト[ホットペッパー、食べログ等]、紙媒体[ガイドブック、フリーペーパー、新聞広告等]、その他）



設問52：ヴィーガンやムスリムなどの食のバリアフリーに関する取組みについて、どのような手段でお客様に情報発信をしていますか？（複数回答可）（SNS [Instagram、Twitter、Facebook等]、自社HP、グルメサイト[ホットペッパー、食べログ等]、紙媒体[ガイドブック、フリーペーパー、新聞広告等]、その他）



設問53：あなたの店舗で外国人旅行客満足度向上のために行っている取組みがあれば教えてください

- ・片言の英語でもスタッフが笑顔でコミュニケーションをとっている。
- ・メニュー、試飲、販売の際のスタッフの対応。
- ・メニュー表やパネル、ポスターの多言語化。
- ・外国人が好みそうなドリンク（ワイン、日本酒）メニューを多めに取り扱っている。
- ・ベジタリアンやヴィーガンメニューが一目でわかるように表示している。
- ・極力、料理内容に対するご要望にお応えできるよう対応している。

設問54：その他、食のバリアフリーに関してご意見やご要望があれば教えてください

- ・身近なところで食のバリアフリー対応をしている店舗のイメージがないが、色々な事例を知りたい。
- ・無添加となると材料費が高く、料金が合わない。オペレーションや単価設定など、取り組んでいる店の事例を知りたい。
- ・今回のアンケートにはなかったが、目や耳の不自由な方に対する対応も検討したほうが良い。
- ・大変興味深い内容であるが、進め方が分からないのでご教示いただきたい。
- ・定期的な勉強会やセミナーを実施していただきたい。できれば対応方法や事例を多くお願いします。

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

食のバリアフリーについてのまとめ

食のバリアフリー対応における主な課題

人的課題

- 言語の違いやコミュニケーションの問題。
- 人手不足による対応の難しさ。

情報発信の課題

- 情報を発信する方法が分からない。
- 自治体や観光協会などが正確な情報を把握し、発信することを望む声が多い。

メニューに関する課題

- バリアフリーメニューの開発が進んでいない。
- ハラル認証などの取得ができていない。

バリアフリー対応を進めるために必要なサポート

資金面のサポート

- 店舗改修に伴う資金支援。
- 改築・建築費用の補助。

今後求められる情報やサポート内容

- アレルギー食材やムスリム向けメニューの詳細情報。
- ベジタリアン、ヴィーガン、ムスリム対応の手引書。
- 定期的なセミナーや交流会の開催。
- 外国人旅行者や車いす利用者の具体的な要望に関する情報。

情報発信の現状と課題

- 車いす対応、ヴィーガン、ムスリム対応に関する情報発信について、半数以上の店舗が実施できていない状況である。
- 自店のみの発信はSNSやHPを活用して行われているが、これに留まっている店舗が多く、広範な発信には至っていない。
- 一方で、一部の店舗は積極的に取り組みを進めており、できている店舗とできていない店舗の差が明確になっている。
- より効果的な情報発信のためには、店舗単独ではなく、自治体や観光協会など地域一体となった取り組みが必要とされている。

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

アンケート考察

1. アンケートの概要

今回のアンケートでは、「食のバリアフリー」に関して以下の3つのカテゴリーに分けて調査を実施した。

- (1) 多様な食文化への対応（アレルギー・ベジタリアン・ヴィーガン・ムスリム対応）
- (2) 車いす利用者への対応
- (3) 外国人旅行者の受入れ状況

アンケートには四国内の65店舗が回答し、その内訳は香川県33件、徳島県13件、高知県12件、愛媛県7件であった。

2. アンケート結果と考察

(1) 多様な食文化への対応

- ・「アレルギー対応が可能」と回答した店舗は全体の73.8%を占めた。
- ・ベジタリアン・ヴィーガン対応については、「対応可能」「要望があれば対応可」と回答した店舗が42件（64.6%）。
- ・一方で、ベジタリアン・ヴィーガン対応を「今後も検討しない」と回答した店舗は22件で、その理由として「需要が少ない」「必要性を感じない」といった意見が挙げられた。

考察: 今後、訪日外国人を中心にベジタリアン・ヴィーガン・ムスリム対応の需要がどの程度あるのか、成功事例や対応メニューの価格帯などの情報提供を行い、取り組みを検討する店舗が増えることが期待される。また、食の多様化が進む中で、ターゲット層を広げることで収益向上にもつながる可能性がある。

(2) 車いす利用者への対応

- ・55件（84.6%）の店舗が「車いす利用者の受入れが可能」と回答。
- ・入口・店内がバリアフリー設計の店舗もあるが、一部の店舗ではスタッフが車いすを持ち上げるなどの対応を実施。
- ・一方、対応が難しいと回答した10件（15.4%）の店舗は、「2階にありエレベーターがない」「店内が狭く通路幅が確保できない」など、立地や設備の制約が要因となっている。

考察: バリアフリー化を進めるためには、店舗改修のための資金補助が求められている。しかし、一部の店舗では国や自治体の補助金情報を知らないケースもあり、情報提供の強化が必要と考えられる。車いす利用者が快適に食事できる環境を整えることは、訪日旅行者や国内の高齢者層の利用増加にもつながり、結果として収益向上の可能性を高める。

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

(3) 外国人旅行者の受入れ状況

- ・32件（49.2%）の店舗が多言語メニューの設置やスタッフによる多言語対応を実施。
- ・「予約なしで来店し、ベジタリアン・ヴィーガンメニューの要望に対応できず困った」などの課題が挙げられた。
- ・44件（67.7%）の店舗が「今後も積極的に外国人旅行者を受入れたい」と考えている。

考察: 外国人旅行者の受入れを円滑に進めるためには、対応可能な店舗の情報を整理し、観光協会や自治体と連携して発信することが求められる。特に、多様な食文化に対応することで新たな顧客層を開拓できる可能性があり、地域全体での取り組みが収益向上にも寄与する。

3. 情報発信の課題と今後の取り組み

- ・車いす対応やヴィーガン・ムスリム対応の情報発信について、半数以上の店舗が十分に実施できていない。
- ・自店のSNSやHPで発信している店舗はあるが、地域全体での統一的な情報発信が不足している。
- ・一方で、積極的に取り組んでいる店舗とそうでない店舗の差が明確になっており、成功事例の共有が有効と考えられる。

今後の取り組み

1. 情報発信の強化

1. 自治体・観光協会と連携し、統一的な情報発信を推進。
2. SNSやWebサイトを活用した多言語情報発信の強化。
3. 実際に対応できる店舗のマップや一覧を作成し、観光客向けに提供。
4. デジタルマップを活用し、「ヴィーガン料理対応店舗」「車いす利用可能店舗」などを検索できる仕組みを導入。

2. 店舗向けの支援・研修

1. バリアフリー対応の研修会やワークショップを定期的に開催。
2. 具体的な対応マニュアルや手引書の作成・配布。
3. 先進的な取り組みを行う店舗との交流機会を設け、実践的な学びを提供。

3. 資金支援と補助金情報の提供

1. 店舗改修や設備投資に関する補助制度の周知を徹底。
2. 既存の補助金を活用しやすい仕組みを検討。
3. 収益向上に直結する施策を整理し、具体的な支援策を検討。

4. 成功事例の共有

1. 既に対応を進めている店舗の事例を紹介し、他店舗の取り組み促進を図る。
2. 地域内での情報交換会を実施し、課題解決のための意見交換を行う。
3. 成功事例をメディアで取り上げ、関心を持つ店舗を増やす。

今後、食のバリアフリー対応を「コスト」ではなく「収益向上の機会」として捉える意識を広めることが重要である。そのために、取り組みが収益に結びついた事例を発信し、地域全体での対応強化を図っていくことが求められる。

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

食のバリアフリーに関するセミナー開催の報告

セミナー開催日・セミナー開催方法

10月30日(水) 14:00-16:00

オンラインウェビナー形式で実施

※より多くの飲食店様にご参加いただけるよう、比較的店休日の割合が多い水曜日を選定。
また、時間帯は昼食と夕食の間の時間に設定し、営業への影響を最小限に抑えることを考慮。

セミナー講習内容

〈あなぶきトラベル 十川〉
ベジタリアン・ヴィーガン・ムスリム旅行者おもてなしガイドの紹介
〈ル・ペイザン 小瀧シェフ〉精進料理から現代の食の多様性へ
〈あなぶきホテルズ松原総料理長〉食のバリアフリーについて

セミナー参加者募集方法

右記チラシにて四国4県の飲食店事業者様に参加依頼
穴吹ホテルズネットワークを最大限活用

食のバリアフリー に関しての オンラインセミナー	 参加 無料 オンライン開催 (ウェブナー形式)
本セミナーは、飲食事業者を対象に、食のバリアフリーに関する理解を深め、実践的な対応方法を学ぶ機会を提供することを目的としています。近年のインバウンド観光の増加に伴い、多様な食文化や食事制限に対応することが重要となっています。セミナーでは、飲食事業者が取り組むべき具体的な改善策について、先進的に取り組まれてきた二人の講師をお迎えして講演します。このセミナーを通じて、飲食事業者の食のバリアフリーに対する意識向上、具体的な対応方法の習得による顧客満足度の向上、インバウンド観光客の増加に伴う事業機会の拡大、そして地域全体の観光競争力の強化を目指します。	
申込方法  左記URLのフォームに必要事項記入の上お申し込みください 開催日 2024年 10月30日(水) 時間 14:00~16:00 対象 飲食、宿泊、観光サービス業の方 定員 100人 場所 オンライン(ウェビナー形式) 実施主体 西武運輸局	講師  「あなぶきホテルズ」総料理長 松原 勉氏 『元花巻ホテル』総料理長。2010年4月にトッパで創業した安房リゾートデベロップメントに入社し、現在はグループとして、山形県にある「湯田中」・「2025年、フランス料理専門学校を開設する施設（ホテル・レストラン）を運営している。また、山形県内各地域振興会理事等も務める。2024年現在、日本料理師監修分室と惣菜分室とをもち惣菜分室は全日本一を目指しており、シェフも全員が料理研究家、実力者である。 講師  精進フレンチ 「ルベイ」シェフ 小滝 浩己氏 大阪・奈良出身。東京の一進学舎からレストランで研修。札幌に移住。1998年にフランス料理・スエーデン・スペイン料理、1999年にフランス・スウェーデン、オランダ、イタリア等に専門研修。日本の高級旅館のそばでも経験を積み、2002年に山形県へ移り住み、現在は精進フレンチとしての活動に加え、地元産品を使った創作料理などにも熱心に取り組んでいる。 申込問合せ 株式会社 六次トラベル

 【食のバリアフリー】「世界中の誰もが
楽しめる食事を目指して」香川の…

■オンラインセミナーをYouTube公開中

■セミナー案内

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

セミナー時の専門家



あなぶきホテルズ総料理長 松原 勉氏

「穴吹ホテルズ」総料理長。2004年にドイツで開催された世界料理オリンピック大会に日本代表メンバーとして、3部門で銀メダル獲得。2007年、フランス料理界の名誉ある勲章「ディシプル・ド・オーギュスト・エスコフィエ」、2022年黄綬褒章を受章。2023年度香川県観光協会実施主体「せとうち讃岐ジオガストロノミー」事業において、ジオグルメの料理開発・発表会を実施。



精進フレンチ「ル・ペイザン」シェフ 小瀧裕己氏

大阪・名古屋・東京の一流ホテルレストランで修業後、香川に帰郷。1990年にフレンチレストラン「ル・ペイザン」を開業。1999年にフランス、スペイン、モナコ、ドイツ等に渡り再修業、日本の伝統食のすばらしさを再認識し、帰国後に日本初のジャパニーズ精進フレンチとして2002年より展開。現在は料理提供の他、各地で講演、学校などで食育や料理教室などに精力的に取り組んでいる。

セミナー司会進行（MC）



香川県高松市在住。2000年から17年間、ロサンゼルスでガイド、ジャーナリスト、ラジオレポーターに従事。日本に帰国後、2019年から香川県内を中心にインバウンドガイド、セミナー司会等活動を広げている。2023年度香川県観光協会実施主体「せとうち讃岐ジオガストロノミー」事業での料理発表会での司会進行を担当。

セミナー参加

目標：60名

実績：271名（当日参加33名+YouTube配信238名）

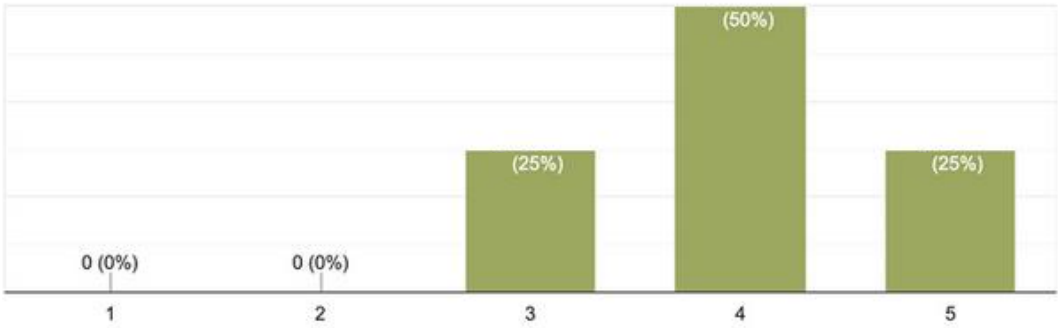
※令和7年2月28日時点

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

食のバリアフリーオンラインセミナー 受講後アンケート実施

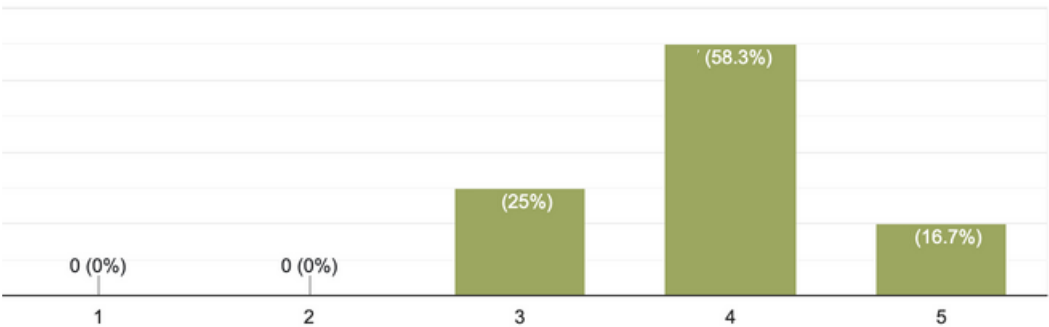
セミナーの全体的な満足度はいかがでしたか？

1：満足が低い 5：満足度が高い

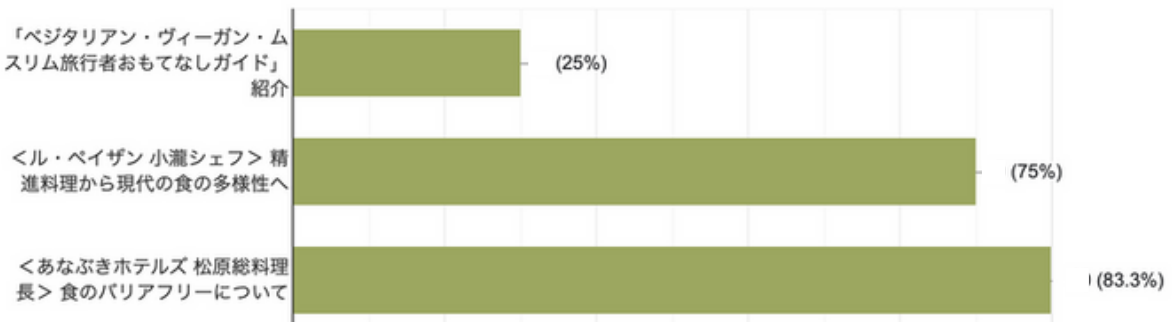


セミナーを通じて、「食のバリアフリー」への理解は深まりましたか？

1：深まらなかった 5：とても深まった



本セミナーで印象に残ったテーマを教えてください（複数回答可）



n = 13

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

■本セミナーで特に印象に残った点や学んだことがあれば記入してください

簡単にビーガン対応と考えていました。単に食の置き換えだけで良いと思っておりましたが、調味料の成分にまではおよんでおりませんでした。勉強になりました。

インバウンド対応には、旅行の醍醐味である食事の充実は切り離せないものだとはよく理解できた。また、海外の食文化をしっかりと学ぶ事で、取り組みに対するハードルを下げる事ができるのではと感じた。

小瀧シェフの日本独自の麹菌の話と空海、最澄の話が、四国の食の強みを見つけられた気がして印象に残りました。

小瀧シェフの一言一言が深く響きました。安全かつ美味しい本当に美味しい質の高い食というものへの日本人の意識の低さに対して、信念を持って誠実に、一つずつやっていくこと、口に出していくこと、の必要性を今一度しっかり確認できました。

n=6

■本セミナーでの改善点や今後さらに学びたいテーマ・内容があればご記入ください

聞き取りにくかった

食材の置き換え事例や、実際の対応経験など、より具体的な話が聞ける会。

ヴィーガンについては、そもそもの定義が曖昧なまま話がすすんでいる気がしました。

食を提供する側として食材・調理法に関する知識に加えて、「食のバリアフリー」について提供する際の文化的ルールやマナーについても知識を得たいと感じました。

今回の講師のお話にもありましたが、四国という土地、空海を通じた食とのつながり、観光資源の価値をもっと掘り下げたことの学び、四国全体として描ける観光の可能性について勉強していけるセミナー。

n=5

■あなたが所属（経営）する団体での、「食のバリアフリー」における課題があれば教えてください

ヴィーガン料理展開のスピードが遅い

調味料まで、もう少し奥深いところまで、考えなければいけません。

意識を持ってもらうための活動と、現状の把握を行っていきたい。

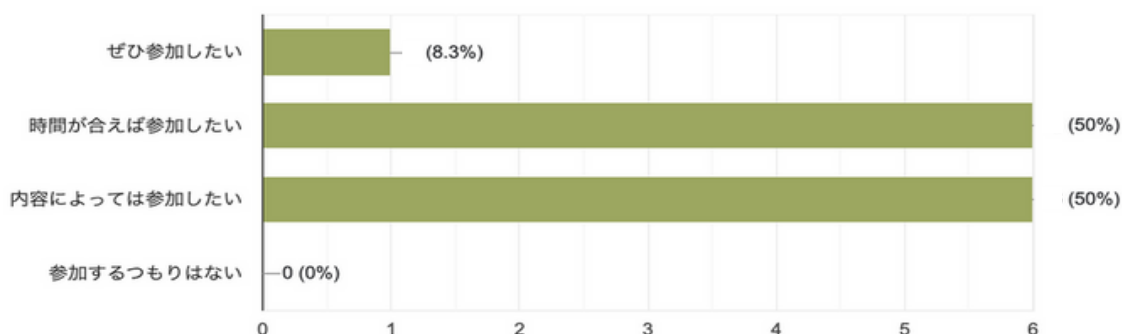
理解が及んで無い点がある事

ヴィーガン、ハラールに対応するメニューを一品でも作ってもらえる飲食店を少しずつ増やしているが、最初手を挙げてくださった数店舗からなかなか増えない。人員不足などからの困難を言われ、必要性の啓蒙が難しく感じる。

n=5

③食のバリアフリーに関する各種調査及びセミナー開催

次回、同様のセミナーを実施した場合、ご参加いただけますか？



アンケート考察

アンケート結果では、参加者の75%以上が「満足した」と評価し、全体として非常に高い評価を得る結果となった。また、同様に75%以上の参加者が「食のバリアフリーに関する理解が深まった」と回答しており、本セミナーが参加者の知識・意識の向上に寄与したことが示された。

特筆すべき点として、講師両名のこれまでの取り組みに関する紹介が参加者に強い印象を与え、視聴者からの高い評価を得た点が挙げられる。また、セミナー後のフィードバックでは、「ぜひ参加したい」「時間が合えば・内容によっては参加したい」といったポジティブな回答が多数寄せられ、参加者の学習意欲や関心の高さが確認された。

さらに、「食のバリアフリー対応」に関しては、単なる食材の置き換えに留まらず、調味料や成分レベルに至るまでの配慮が重要であることに気づきを得たという意見が見られた。この点は、従来の議論に新たな視点を提供し、参加者にとって実践的な学びの一助となったと考えられる。

オンラインセミナー実施時



■ オンラインセミナー配信会場



■ オンラインセミナー配信会場

講師紹介

フレンチレストラン「ル・ベイズン」
シェフ 小瀧 裕己 氏



大阪の有名和食店で3年、その後フランス料理に転向し、大阪・名古屋・東京の一流ホテルレストランで修業後、香川に帰郷
1990年 フレンチレストラン「ル・ベイズン」開業
1999年 フランス、スペイン、モナコ、ドイツ等に渡り再修行
2002年 帰国後日本初のジャパニーズ精進フレンチとして展開。
テレビや雑誌等で紹介される。

現在は、各地で講演、学校などで教育の一環として食育や料理教室などに積極的に取り組むほか、有名百貨店や企業などに料理（オリジナル製品）を提供している。

**【多様な食文化】
ホテルで実践していること**

【ポイント】

- ・前菜からデザートまで、懐石を表現した盛り合わせ
- ・香川名産「さぬきうどん」や季節野菜の天ぷら付き

**ヴィーガン
寿司御膳**

お一人様 8,000円




④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

観光地選定・事前調査

観光地選定

事業開始後、台湾の旅行会社等へのヒアリングを実施し、ターゲット層である30～40代、60～70代に人気の観光地を選定

事前調査

介護旅行専門家が現地調査およびヒアリングを実施し、トイレ設備、施設入口、石段など車いす移動のバリアとなる箇所を確認。対処法を検討した上で、モニターツアーを設定

香川県								
【観光施設】					介護専門家選定			
年代	施設名	車椅子確認連絡	理由	台湾市場選定	30～40代	理由	60～70代	理由
全層	栗林公園	車椅子可、トイレOK	名所、庭園が美しい	○	○	車いす対応可	○	
全層	玉藻公園	車椅子可、トイレOK	飛騨閣、復元門が日本らしい	○	○		○	
30～40代	北浜アリー	階段が多く、エレベーター多いトイレあり	市民家、倉庫改修された町づくり、おしゃれなカフェ	○	○	建物バリアある	○	建物バリアある
全層	やしまーる	車椅子可、トイレOK	景観、写真映えスポット	○	○		○	
全層	屋島寺	階段少しある、トイレOK	屋島山上でやしまーると絡ませられる	○	○	階段があり不可	○	階段があり不可
全層	金刀比羅宮	本宮まで車で20分、車椅子可、トイレあり	階段が多くチャレンジ要素が人気	○	○	アクセス困難	○	
全層	金刀比羅宮参道	石段、階段手すりあり、車椅子可	風情ある土産屋が多く人気	○	○		○	
30～40代	丸亀城	エレベーターあり、トイレあり	現存天守閣の存在感	○	○	階段があり不可	○	階段があり不可
30～40代	うちわづくり体験	車椅子可、トイレOK	全国シェア率No.1地域ならではの体験	○	○		○	調査結果、30-40代向けのため
30～40代	高屋神社	石段あり、車椅子可、トイレあり	写真映えスポット	○	○	階段があり不可	○	階段があり不可
30～40代	紫雲山	駐車場あり、車椅子可、トイレあり	景観、写真映えスポット	○	○		○	調査結果、30-40代向けのため
30～40代	父母ヶ浜	砂浜車椅子可、トイレあり	景観、写真映えスポット	○	○		○	調査結果、30-40代向けのため
30～40代	雲辺寺ロープウェイ	エレベーターあり、トイレあり	景観、写真映えスポット	○	○		○	調査結果、30-40代向けのため
全層	エンジェルロード	車椅子不可、トイレ	自然景観、写真映えスポット	○	○		○	
全層	寒霞沢ロープウェイ	エレベーターあり、山頂に車椅子可	自然景観	○	○	麓駅から乗車不可のため	○	麓駅から乗車不可のため
全層	オリーブ公園	車椅子可、トイレあり、エレベーターあり	魔女の宅急便、写真映えスポット	○	○		○	
全層	マルキン醤油記念館	車椅子可、エレベーターあり、トイレあり	地元ならではの伝統産業	○	○		○	
全層	ヤマロク醤油	車椅子可、多量トイレあり	伝統的な木桶醤油造り	○	○		○	

【食事施設】									介護専門家選定			
年代	施設名		理由	台湾市場選定	30～40代	理由	60～70代	理由				
30～40代	中野うどん学校（高松校）	車椅子可、エレベーターあり、トイレあり	讃岐うどん体験が楽しめる	○	○		○	調査結果、30-40代向けのため				
全層	旬菜 小鯉	車椅子可、エレベーターあり、トイレあり	和膳人気、清潔感のある店内	○	○		○					
全層	大清水	車椅子可、エレベーターあり、トイレあり	和膳人気、清潔感のある店内	○	○		○					
全層	うどん本陣山田家	車椅子可、トイレあり	讃岐うどん	○	○		○					
30～40代	小豆島国際ホテル	車椅子可、エレベーターあり、トイレあり	和洋バイキング	○	○		○	調査結果、30-40代向けのため				
全層	にがり酒門	車椅子可、トイレあり	精進料理、ヘルシー料理で健康志向に合う	○	○		○					
60～70代	創作郷土料理屋	昇降機、トイレあり	瀬戸内海の旬な郷土料理	○	○	階段があり不可	○	階段があり不可				

高知県									
【観光施設】					介護専門家選定				
年代	施設名		理由	台湾市場選定	30～40代	理由	60～70代	理由	
全層	高知城	砂利道が多い、外観見学	高知県のシンボル、知名度が高い	○	○	外観見学	○	外観見学	
全層	桂浜	エレベーターあり、トイレあり	新スポットが増えている、映えスポット	○	○		○		
全層	竹林寺	石段あり、車椅子可、トイレあり	歴史、日本独特の寺院を感じられる	○	○		○		
60～70代	牧野植物園	車椅子可、トイレあり	「らんまん」で知名度が高い	○	○	調査結果、60-70代向けのため	○		
全層	仁淀川遊覧船	△	高知市内からアクセスが良く、遠くまで水がきれい	○	○	乗船不可	○	乗船不可	
全層	仁淀川クリスタルキャック	△	映えスポット	○	○	乗船不可	○	乗船不可	
60～70代	土佐工芸村くらうど	車椅子可、エレベーターあり、トイレあり	伝統工芸土佐和紙作り体験がよい	○	○	調査結果、60-70代向けのため	○	紙置きはせず、草花セットのみ体験	
60～70代	絵画館	エレベーターあり、トイレあり	貴重な絵師作品見学に価値がある	○	○	調査結果、60-70代向けのため	○		
全層	高木酒造	車椅子可、エレベーターあり、トイレあり	蔵見学、利き酒が楽しめる	○	○		○		
30～40代	龍河洞	X	探検要素、日本三大鍾乳洞	○	○	段差があり不可	○	段差があり不可	
30～40代	アンパンマンミュージアム	○トイレあり	アニメが有名、聖地巡礼	○	○		○	調査結果、30-40代向けのため	
全層	モネの庭	○トイレあり 連絡あり	モネ作品のリアル版が見られる	○	○		○		
全層	西島園芸園地	○トイレ	年中果物が楽しめる	○	○		○		
60～70代	岩本寺	X	天井図がきれい、映える	○	○		○		
60～70代	半井園カフェ	X	岩本寺参拝と絡められる立地	○	○	段差があり不可	○	段差があり不可	
60～70代	久礼大正市場	スペースせまめ、○	こじんまりしたミニ市場	○	○	調査結果、60-70代向けのため	○		

【食事施設】									介護専門家選定			
年代	施設名		理由	台湾市場選定	30～40代	理由	60～70代	理由				
全層	ひろめ市場	車椅子可、トイレ○	郷土料理で好みをチョイスできる飲食店	○	○		○					
全層	大正軒	車椅子不可トイレX	台湾では絶大人気、絶大人気	○	○	段差があり不可	○	段差があり不可				
30～40代	追手筋演舞堂		夕食を食べながら演舞が見られる	○	○		○	調査結果、30-40代向けのため				
全層	SEA HOUSE	（お茶しめ）車椅子可、トイレあり	絶景のカフェ	○	○		○					
全層	黒潮本陣	車椅子可エレベーターあり	カツオ蒸焼き体験	○	○		○					
全層	レストランかつお船	車椅子可エレベーターあり	カツオ蒸焼き体験	○	○		○					
60～70代	四万十川遊覧船	車椅子可トイレ○	日本最後の清流、屋形船での食事	○	○	乗船不可	○	乗船不可				

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

徳島県									
【観光施設】				台湾市場選定		介護専門家選定			
年代	施設名		理由			理由		理由	
全層	渦の運	車椅子可、トイレ○、点字表示から読み	景観、この地ならではの	○	○		○		○
全層	渦潮観望船（わんだーなると）	車椅子可、トイレ○、点字表示から読み	景観、この地ならではの	○	○		○		○
全層	大塚国際美術館	車椅子可、トイレOK	世界の名画が見られ、触れる	○	○		○		○
全層	阿波踊り会館	車椅子可、トイレOK	伝統文化に触れられる	○	○		○		○
全層	ゼロ・ウェイストセンター		環境問題に触れられる	○	○		○		○
全層	阿佐海岸鉄道DMV	先着1名、座が少しあり	世界初の車輦に乗れる	○	○		○		○
全層	道の駅くるくるなると	車椅子可、トイレ○	品揃え豊富、新しい施設	○	○		○		○
60～70代	一番礼所雲山寺	点字表示あり、点字表示から読み、トイレ○	歴史文化、一番礼所だから	○	—	調査結果、60-70代向けのため	○		○
全層	ハレルヤスイーツキッチン	体験 多目的トイレ○	スイーツ作成体験が楽しめる	○	○		○		○
全層	祖谷のかずら橋	点字表示あり、点字表示から読み、トイレ○	日本三大奇橋	○	○	渡橋無理のため眺望のみ	○	渡橋無理のため眺望のみ	○
全層	大歩危遊覧船	眺望のみ可能、トイレ○	祖谷眺望、四国で他にない	○	○	乗船無理のため眺望のみ	○	乗船無理のため眺望のみ	○
全層	観光列車：四国まんなか千景物語	車椅子可、点字表示あり、点字表示から読み	台湾になく、特別体験ができる	○	○		○		○
60～70代	脇町：うだつの町並み	車椅子可（階段あり）点字表示あり、点字表示から読み	昔ながらの町並みを歩ける	○	—	調査結果、60-70代向けのため	○		○

【食事施設】				台湾市場選定		介護専門家選定			
年代	施設名		理由			理由		理由	
全層	アオアラルナトリゾート	車椅子○スロープ○トイレ○	日本料理バイキング	○	○		○		○
60～70代	レストランまんなか	車椅子○トイレ○	郷土料理が楽しめるため	○	—	調査結果、60-70代向けのため	○		○
30～40代	レストランハウスUENO	エレベーター、スロープ、トイレ○	祖谷観光に絡められる立地	○	○		—	調査結果、30-40代向けのため	○
全層	新鮮なとく市		新鮮な魚介類を選び、その場で調理	○	○		○		○
全層	都築商店	X	祖谷蕎麦体験、地域の人に触れ合える	○	—	段差があり不可	—	段差があり不可	○

30～40代向け

60～70代向け



■介護旅行事業担当者打合せ

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

介護旅行専門家による選定ポイント考察

1.ヒアリングに基づく観光地選定

本モニターツアーの観光地は、台湾旅行会社へのヒアリング結果をもとに選定。特に、健常者（30～40代および60～70代）に人気の観光スポットを中心に検討した。ヒアリングでは、参加者の好む観光地や求めるアクティビティについて情報を収集し、ツアー内容に反映。

2.人気のスポット

歴史的な名所、自然景観、文化体験などが豊富な観光地。

3.アクセスや施設の整備状況

車いす利用者や高齢者が安全に移動できるような配慮がされている施設。

介護旅行専門家は、選定の人気スポットに対し、介助が必要な旅行者が安全かつ快適に旅行を楽しむための調査と検討を行い、以下の要素を考慮し、観光地選定を進めた。

1.施設のバリアフリー対応

施設や観光地が、車いす利用者が利用しやすい設備（スロープ、広い通路、車いす対応トイレ）を整備しているかを確認。

2.介護添乗員の同行によるサポート

介護旅行専門家は、介護添乗員が同行すれば、車いす利用者が普段アクセスしにくい場所や移動の困難なエリアでも、介助によって問題なく旅行を楽しめるかどうかを検討。特に、段差やバリアのある場所、長距離移動が必要な場所について、事前に対応策を検討。

3.旅行の楽しさと安全性のバランス

観光地が魅力的であることはもちろん、旅行中の安全性や快適性を確保するための施設かを確認。

4.モニターツアーへの反映

介護旅行専門家の選定をもとに、バリアフリー対応の観光地と介護添乗員の同行によるサポートを組み合わせ、モニターツアーの行程を設定。選定された観光地は、以下の理由で行程に組み込み。

- ・人気のスポットであることに加え、介護添乗員によるサポートがあれば、介助が必要な方でも問題なく楽しむことができる。
- ・車いす利用者にも安心して対応できる環境、設備が整っている。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

60～70代「歴史文化に触れる旅」

Schedule		2024年①11月19日(火) - 11月21日(木)						
日付	着時間	発時間	スケジュール	備考	宿泊先	食事		
						朝	昼	夕
11/19 (火)		9:00	アルファリビング高松百間町		CHRESシリーズ 高知県高知市高須砂地155番地 TEL.088-866-7000			
	9:15	10:30	栗林公園					
	11:20	12:00	金比羅宮参道					
	12:30	13:30	昼食:豊浜SA下り 将八うどん			○	○	
	15:00	15:40	絵金蔵	高知県香南市赤岡町538-541 0887-57-7117				
	16:20	17:10	高知城	高知市丸ノ内1丁目2番1号 088-824-5701				
	17:20		高知市内ホテル					
11/20 (水)		9:00	高知市内ホテル		徳島グランヴィリアオホテル 徳島県徳島市万代町3-5-1 TEL.088-624-1111			
	9:20	10:20	桂浜					
	10:40	11:10	四国霊場第番三十一番札所竹林寺	高知県高知市五台山3577 088-882-3085				
	11:15	12:00	牧野植物園	高知県高知市五台山4200-6 088-882-2601		○	○	○
	12:30	13:30	ひろめ市場・商店街散策:昼食					
	15:50	16:50	阿波踊り会館	徳島市新町橋2-20 088-611-1611				
	17:00		徳島市内ホテル					
11/21 (木)		8:30	徳島市内ホテル					
	9:10	10:20	渦潮観潮船(わんだーなると)	徳島県鳴門市鳴門町土佐泊浦字大毛264-1 088-687-0101				
	10:30	12:20	大塚国際美術館	徳島県鳴門市鳴門町 鳴門公園内 088-687-3737				
	12:40	14:00	道の駅くるくるなると:昼食 大渦食堂	鳴門市大津町備前島字蟹田の越338-1 088-685-9696		○	○	
	14:20	15:00	四国霊場第一番札所 霊山寺					
	16:10	16:10	高松空港					
	17:00		高松市内					

※当日の天候や交通状況、お客様の体調等により、
予告なく行程を変更させていただく場合がございます。予めご了承ください。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニターツアー実施

①2024年11月19日（火）～11月21日（木） 2泊3日

モニター参加者：車いす利用1名

同行家族1名（移動距離により同行家族も車いす利用）

介護添乗員：2名

台湾旅行社：五福旅行社 蔡氏

スタッフ同行：十川直大



■ 出発日当日（介護施設内）



■ 栗林公園



■ 金比羅宮参道散策



■ 金比羅宮参道（足湯体験）



■ 絵金蔵



■ 絵金蔵



■ 桂浜



■ 高知城



■ 牧野植物園

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査



■ 桂浜



■ 竹林寺



■ 竹林寺（多目的トイレ）



■ 牧野植物園



■ 牧野植物園



■ ひろめ市場



■ 阿波踊り会館



■ 阿波踊り会館



■ 阿波踊り会館



■ うずしお観潮船



■ うずしお観潮船



■ うずしお観潮船

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査



■ 大塚国際美術館



■ 大塚国際美術館



■ 大塚国際美術館



■ 大塚国際美術館



■ 霊山寺



■ 霊山寺



■ 霊山寺



■ 参加者集合写真



■ 参加者集合写真

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査



■車両乗降風景



■車両乗降風景



■大塚国際美術館車いす専用通路



■車両乗降風景



■介護添乗員：食事介助



■介護添乗員：食事介助



■介護添乗員：食事介助



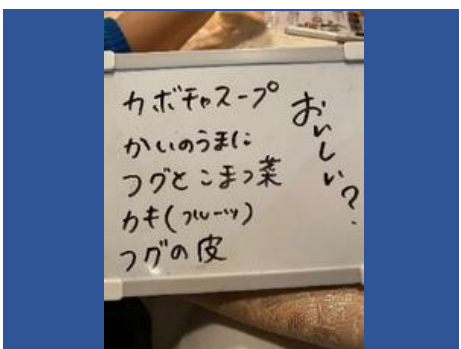
■介護添乗員：食事介助



■介護添乗員：食事介助



■食事風景



■介護添乗員：筆談による対話



■介護添乗員：食事介助

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニター参加者アンケート回答（11月19日～21日 車いす利用者 同伴者）

・旅行前に不安に感じていたことはありましたか？

乗り物酔いが心配。

・高知宿泊施設のバリアフリー対応（入口、客室、バスルームなど）に満足しましたか？

満足度：非常に満足

従業員のほどよい距離感、朝夕の食事質・量共によかった。

希望改善点：加湿器があればよかった

・徳島宿泊施設のバリアフリー対応（入口、客室、バスルームなど）に満足しましたか？

満足度：普通

※選べる楽しみがあり朝食バイキングがよかった。

※高知宿泊施設との比較にて回答。

希望改善点：風呂とトイレの間に仕切りがなく濡れる。浴室に滑り止めがない、

段差がある、部屋がオートロックのため、不慣れだった。

押し扉の為ドアストッパーが欲しい。

各観光地/食事施設の評価

・栗林公園

マップ上に車いす走行困難な場所表記がよかった/貸出杖があればよかった。

・豊浜SA 将八うどん

トイレはバリアフリー対応で使いやすい。

・絵金蔵

EVを設置してくれているだけでもありがたいが、狭く取り回しが難しい。

荷物（リュックをもっているとなお）、一部照明が暗い。

・牧野植物園

展示物が見やすい、随所に身障者トイレがあり安心/バリアフリー対応だが、

園内はなだらかな坂が多い。

・ひろめ市場・商店街・昼食

雰囲気が良い/食事場所確保が問題。

・桂浜

車いすでも回れてよかった。買物も楽しめた。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニター参加者アンケート回答（11月19日～21日 車いす利用者 同伴者）

各観光地/食事施設の評価

・ 四国霊場第番三十一番札所 竹林寺

数十年ぶりに訪れた。昔主人と巡ったお遍路を思い出した。

車いす利用の場合別ルート（西門）で本堂まで行けたのがよかった。

身障者用トイレはあるが入口（スロープ前）に看板がある、改善希望。



■竹林寺（多目的トイレ）

・ 阿波踊り会館

楽しかった。思わず体が動き出した。

踊り体験がすごく良い。

・ 渦潮観潮船

船内（室内）に車いすで行けないためずっと外。

・ 大塚国際美術館

車いす利用の場合別ルートでの入園可能なのがよい。案内がスムーズ。

・ 道の駅くるくるなと

品数が多くて良い/店内通路が一部狭いため車いす利用が厳し箇所がある。

・ 今後、どのようなバリアフリー対応や改善を望まれますか？

日帰りは気が張りゆっくり感がないため泊りが良い。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニター参加者アンケート回答（11月19日～21日 車いす利用者 同伴者）

アンケート総括

1. 概要

本調査は、車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定し、モニターツアーを通じた受入環境の整備状況を評価するために実施した。参加者（車いす利用者および同伴者）から、宿泊施設や観光地、飲食施設のバリアフリー対応について貴重なフィードバックが得られた。

2. 旅行前の不安

- ・乗り物酔いの心配。

3. 宿泊施設の評価

【高知宿泊施設】

●満足度：非常に満足

- 入口・客室・バスルームのバリアフリー対応が適切。
- スタッフの対応（適度な距離感）が良い。
- 食事の質・量ともに満足。

●改善希望点

- 加湿器の設置（空調環境の向上）。

【徳島宿泊施設】

●満足度：普通（高知宿泊施設との比較で評価）。

- 朝食バイキングの選択肢が豊富で好評。

●改善希望点

- 床が濡れる防止として風呂とトイレの間に仕切りがあるとよい。
- 浴室に滑り止めマットの設置。
- 段差をなくして欲しい。
- オートロックのため、不慣れな利用者には負担。
- 押し扉にドアストッパーが欲しい。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

4. 観光地・食事施設の評価と改善点

観光地/施設	評価	改善希望点
栗林公園	車いす走行困難な場所がマップで明記されていてよかった。	貸出用の杖があればよい。
豊浜SA・将八うどん	トイレはバリアフリー対応で使いやすい。	店が混雑しており、スタッフに話しかけづらい。
絵金蔵	EV（エレベーター）があり助かった。	EV内が狭く、取り回しが難しい／館内の照明が暗い。
牧野植物園	展示が見やすく、身障者用トイレも充実。	なだらかな坂が多い。
ひろめ市場・商店街	雰囲気が良い。	食事場所（座席）の確保が課題。
桂浜	車いすでも観光可能で買い物も楽しめた。	特に大きな改善点なし。
竹林寺	車いすで別ルート（西門）から本堂へ行けた。	身障者用トイレ前のスロープに看板があり使いづらい。
阿波踊り会館	踊り体験が楽しかった。	特になし。
渦潮観潮船	船外デッキからは観潮可能。	室内に車いすで行けないため、天候次第で不便。
大塚国際美術館	車いす専用ルートがあり、案内がスムーズ。	特になし。
道の駅くるくるなと	品数が多く買い物が楽しめた。	店内通路が一部狭く、車いすの通行が難しい箇所あり。

5. 望まれるバリアフリー対応・改善点

- ・宿泊施設の設備充実（加湿器、滑り止め、トイレと風呂の仕切り改善）
- ・移動時の負担軽減（長距離移動時の休憩の工夫）
- ・飲食施設での座席確保の工夫（特に混雑する観光地）
- ・屋外観光時の負担軽減（坂道の多い施設での介助対策）
- ・日帰りより宿泊ツアーの方が望ましい（リラックスできる時間の確保）

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

30代向け「写真映えのする絶景スポット」

Schedule		2024年②11月24日（日） - 11月26日(火)						
日付	着時間	発時間	スケジュール	備考	宿泊先	食事 朝 昼 夕		
11/24 (日)		9:00	アルファリビング高松伏石南	旅行会社（8:30発）	CHRESシリーズ 高知県高知市高須砂地155番地 TEL.088-866-7000		○	○
	9:15	10:30	栗林公園					
	11:30	12:30	仁尾：昼食 SUNCAFE	三豊市仁尾町家の浦326				
	12:50	13:10	紫雲出山（第2駐車場）					
	13:20	14:20	父母ヶ浜	三豊市仁尾町仁尾乙203-3				
	15:20	16:00	大歩危峡（大歩危峡まんなか）	徳島県三好市山城町西宇1520				
	17:00		高知市内ホテルCHRES（シリーズ）	高知県高知市高須砂地155番地				
	18:00		ホテル内レストランにて夕食					
11/25 (月)	7:15	8:00	ホテル内レストランにて朝食		徳島グランヴィリアオホテル 徳島県徳島市万代町3-5-1 TEL.088-624-1111		○	○
		8:45	ホテル出発					
	9:10	9:50	四国霊場第番三十一番札所 竹林寺（西門）	高知県高知市五台山3577				
	10:15	11:20	桂浜	高知県高知市浦戸				
	11:40	12:50	レストランカツオ船：炭焼き体験昼食	高知県高知市仁井田201-2				
	14:00	14:20	吉野川サービスエリア（上り）					
	15:40	17:00	阿波おどり会館：16時～阿波踊り鑑賞	徳島県徳島市新町橋2丁目20				
	17:20		徳島市内：徳島グランヴィリオホテル	徳島県徳島市万代町3-5-1				
	19:00		ホテル内14階レストランにて夕食					
11/26 (火)			ホテルにて朝食				○	○
		9:00	ホテル出発					
	9:30	10:00	道の駅くるくるなると	鳴門市大津町備前島字蟹田の越338-1				
	10:20	13:50	大塚国際美術館（館内レストラン昼食）	徳島県鳴門市鳴門町土佐泊浦字福池65-1				
	14:30	15:30	渦潮観潮船（わんだーなると）14:20出港 海上荒天の為欠航 行程変更：阿波十郎兵衛敷へ行程変更	徳島県鳴門市鳴門町土佐泊浦字大毛264-1				
	16:30		アルファリビング高松伏石南					

※当日の天候や交通状況、お客様の体調等により、予告なく行程を変更させていただく場合がございます。予めご了承ください。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニターツアー実施

②2024年11月24日（土）～11月26日（月） 2泊3日

モニター参加者：車いす利用1名

同行家族1名

介護添乗員：2名

台湾旅行社：上順旅行社 金氏

スタッフ同行：後藤昌志



■栗林公園



■紫雲出山展望台



■竹林寺



■竹林寺



■竹林寺



■桂浜



■桂浜



■阿波踊り会館



■阿波踊り会館

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査



■ 阿波踊り会館



■ 大塚国際美術館



■ 阿波十郎兵衛屋敷



■ 介護添乗員：食事介助



■ 食事風景



■ 食事風景



■ 藁焼き体験



■ 食事風景



■ 食事風景



■ 食事風景



■ 食事風景



■ 介護添乗員：食事介助

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニター参加者アンケート回答（11月24日～26日 車いす利用者 同伴者）

・旅行前に不安に感じていたことはありましたか？

自分の体力がもつか不安だった。旅行先で迷惑を掛けないかが心配だった。

・車いすでの移動において、不便を感じた場所や場面がありましたか？

栗林公園の砂利道、桂浜の坂道は動きづらい。

1日目昼食会場（SUN CAFE）のトイレが狭い。

・移動車両の車いす対応の満足度を教えてください。

座席の乗り心地も良く、長時間移動しても疲れなかった。

運転手も車いすを押すなど、介護サポートしてくれて満足できた。

・車いす対応の観光スポットや施設の数是十分でしたか？

今回の訪問先はほとんど車いすで行くことが出来て楽しめた。

桂浜の坂道は車いすを押す方が大変そうだった。

・徳島宿泊施設のバリアフリー対応（入口、客室、バスルームなど）に満足しましたか？

トイレの手すりが欲しいところに無かった。

各観光地/食事施設の評価

栗林公園

・思い出の品の買い物ができてよかった。

SUN CAFE

・好きなものを注文出来て良かった。

紫雲出山展望台（第二駐車場）

絶景で大満足。初めて訪れたが素晴らしい景色を見ることができた。

父母ヶ浜

砂浜は歩けない。

大歩危峡まんなか

景色が良い。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニター参加者アンケート回答（11月24日～26日 車いす利用者 同伴者）

各観光地/食事施設の評価

レストランかつお船

- ・ 薫焼き体験楽しかった。味は美味しいが、量が多い。

阿波踊り会館

- ・ 楽しかった。思わず体が動き出した。

大塚国際美術館

- ・ 館内が広い。知っている絵を見つけることができた。色々写真がとれて楽しかった。

阿波十郎兵衛屋敷（当日天候不良による代替施設）

- ・ 懐かしかった。ゆっくり見ることができた。

道の駅くるくるなと

- ・ 品ぞろえ豊富で買い物が楽しめた。

今後、どのようなバリアフリー対応や改善を望めますか？

- ・ 2泊は長い。日帰りか1泊でよいので、美味しいものを食べたい。（肉、魚）

介護添乗員が同行してくれることで私も家族も安心して旅行に行ける。また行きたい。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニター参加者アンケート回答（11月24日～26日 車いす利用者 同伴者）

アンケート総括

1. 概要

本調査は、車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定し、モニターツアーを通じた受入環境の整備状況を評価するために実施しました。参加者（車いす利用者および同伴者）から、宿泊施設や観光地、飲食施設のバリアフリー対応について貴重なフィードバックを得ました。

2. 旅行前の不安

- 自身の体力が持つか不安。
- 旅行先で周囲に迷惑をかけないか心配。

3. 宿泊施設の評価

【徳島宿泊施設】

- トイレの手すりが必要な場所になかった。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

4. 観光地・食事施設の評価と改善点

観光地/施設	評価	改善希望点
栗林公園	思い出の品の買い物ができた。	砂利道の移動が困難。
SUN CAFE	好きなものを注文できて良かった。	トイレが狭い。
紫雲出山展望台 (第二駐車場)	初訪問だったが、絶景で大満足。	特になし。
父母ヶ浜	砂浜は歩けず、魅力を感じなかった。	バリアフリー観光向けの工夫が必要。
大歩危峡まんなか	景色が良い。	特になし。
レストランかつお船	藁焼き体験が楽しかった。	量が多い。
阿波踊り会館	楽しく、体が自然と動いた。	特になし。
大塚国際美術館	館内が広く、知っている絵を見つけ て楽しめた。	特になし。
阿波十郎兵衛屋敷	天候不良による代替施設だったが、 懐かしくゆっくり見られた。	特になし。
道の駅くるくるなると	品揃えが豊富で買い物を楽しめた。	店内の通路幅に注意が必要。

5. 望まれるバリアフリー対応・改善点

- ・宿泊施設の設備充実（トイレの手すり設置、食事の質向上）。
- ・坂道や砂利道の移動サポートの充実（特に桂浜・栗林公園）。
- ・トイレのスペース拡張（飲食施設）。
- ・日帰りまたは1泊の短めのツアーが望ましい。
- ・美味しい食事（肉・魚）を楽しめるツアー構成。
- ・介護添乗員の同行により安心感が増す。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニターツアー2行程を終えてお客様アンケート結果より

今回のモニターツアーでは、主要な観光施設でスロープやエレベーター、車いす対応トイレが整備されており、一定のバリアフリー対応が進んでいることが評価されました。一方で、宿泊施設のバリアフリールームの不足や、浴室・ベッドの高さ、移動時の坂道・砂利道などの課題も明らかになりました。また、バリアフリー対応の交通手段が限られ、移動の自由度が制約される場面がありました。

飲食施設では、一部店舗では車いす利用が難しい座席配置やトイレの狭さ、アレルギー・嚥下障害対応の不足が課題として挙げられました。加えて、参加者からはツアー日程の短縮、介護添乗員の同行、食事内容の充実などの要望が寄せられました。

今後のツアー造成では、宿泊・交通・飲食施設との連携を強化し、受け入れ環境のさらなる改善が求められます。特に、移動手段の確保や食事の選択肢の拡充が重要となります。これらの課題に対応し、より快適で安心できるバリアフリー旅行の実現を目指していきます。

また、少々のバリアが残る環境でも、介護添乗員が同行することで問題が解決できる場合が多く、介護旅行は参加者にポジティブな影響を与えていることが確認されました。しかし、設備面の改善や介助者の負担軽減は依然として課題です。

今後の企画においては、以下の点に注力することが重要です。

- 宿泊施設の設備改善（例：手すり、滑り止め設置）
- 旅行前の不安を軽減するための十分な情報提供とサポート体制の構築。
- 介護者の負担軽減のためのリソース確保。

これらの改善により、さらなる満足度向上が期待されます。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニター参加者アンケート回答（11/19～21 台湾旅行社）

このバリアフリーツアーに参加する前、どのような期待や目的がありましたか？

- ・会社の同僚、上司の参考のために景勝地訪問。

バリアフリー旅行について、台湾でのニーズや課題として認識している点があれば教えてください。

- ・一般的な解決策はバス会社に車椅子の提供を事前依頼する。ドライバーのご協力が大事。

台湾でバリアフリー旅行に関心を持つ潜在的なお客様がいますか？

どういった層が対象になるとお考えですか？

- ・高齢者、重大な手術を受けた方。

ツアーの全体的なスケジュールや移動時間について、どのように感じましたか？

- ・移動時間は問題なし、1日あたりの観光地を少なくする。

車いす以外の理由で、身体的バリア、食のバリアに配慮が必要な旅行者はいますか？

- ・膀胱摘出の方で、尿パックを持ち歩く必要がある方。

各観光地/食事施設の食、身体的バリアの観点からの評価

栗林公園

- ・車椅子バリアがない、庭が素晴らしい。

金比羅宮参道

- ・わずかに傾斜している。足湯体験ができる。

一日目昼食（将八うどん）

- ・バリアもなく、食事がおいしい。

絵金蔵

- ・エレベーターがあり良い、ただわざわざ行くほどのでもなく、近くを通る行程であれば良いのでは。

高知城

- ・傾斜が若干あり、砂利の地面になっている。今回は入口しか見れなかったのが残念。

桂浜

- ・お土産の購入に便利、素晴らしい景色、雄大で良い。

四国霊場第番三十一番札所 竹林寺

- ・車いす用の別入口がありお寺に直接アクセスできる。竹林寺と牧野植物園のセットならなお良い。

牧野植物園

- ・自然との融合が素晴らしい。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニター参加者アンケート回答（11/19～21

台湾旅行社）

各観光地/食事施設の食、身体的バリアの観点からの評価

・二日目昼食（ひろめ市場・商店街）

藁焼きの鰹が美味しい。高知観光スポットのチラシが置いてあり良い。夕食でフリー食に利用するのは良い。座席予約ができないのは難点。

・阿波踊り会館

海外でも阿波踊りはとても有名で踊り体験がよい。売店の藍染製品もいい（購入しました）。

・渦潮観潮船

船の揺れも少なくとてもきれい。

・大塚国際美術館

驚くほど膨大なコレクション。ただしチケットが高い。

・三日目昼食（道の駅くるくるなと）

食事がおいしい。

・四国霊場第一番札所 霊山寺

お寺、本堂内灯籠がとても美しい。幻想的。

・台湾のバリアフリー旅行市場向けに、どのようなツアー商品が求められると考えますか？

バリアフリーバスの手配、バリアフリールームの手配。訪れる観光スポットの数を減らす。
（2,3ヶ所程度/1日）。

・日本のバリアフリーツアーで取り入れたいと思う内容や改善すべき点があればご記入ください
台湾と比較して十分だと思います。

・台湾のお客様向けのバリアフリーツアーを作成する際、特に配慮すべきだと
感じるポイントがありますか？（例：特定の施設、設備、サポートなど）

洋室の部屋がよい。

・台湾のバリアフリー旅行の促進に向けた取り組みとして、今回のツアーから得られた
アイディアや提案があればご自由に記入ください。

バス会社、ドライバーの協力が必要。

バス会社が行程中通しで利用できる車いすを手配してくれたらありがたい

観光地としては、栗林公園、金比羅表参道、桂浜、ひろめ市場、阿波踊り会館はよい。

時間帯と天候に左右されるが渦潮観潮船も素晴らしかった。

・その他、今回のツアーに関するご意見や改善提案があればお聞かせください。

四国霊場88か所のお寺は滞在中1ヶ所で良い。

・今回のモニターツアーの内容を、旅行商品として販売できると思いませんか？

販売できる。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニター参加者アンケート回答（11/24～26

台湾旅行社）

このバリアフリーツアーに参加する前、どのような期待や目的がありましたか？

- ・要介護の方が参加したときの受け入れ態勢

バリアフリー旅行について、台湾でのニーズや課題として認識している点があれば教えてください。

- ・介護が必要な方は海外旅行に不安があるため、あまり計画されないと思う。
- ・国内旅行から検討されるのではないかな。

台湾でバリアフリー旅行に関心を持つ潜在的なお客様がいますか？

こういった層が対象になるとお考えですか？

- ・年配の方がどんどん増えている。高齢化が進んでいるから。

ツアーの全体的なスケジュールや移動時間について、どのように感じましたか？

- ・こまめな休憩（1時間ごと）をとる時間配分が必要。

介護添乗員やスタッフの対応が台湾の旅行者に適していると感じましたか？

- ・非常に満足とやや適していないに極端に意見が分かれた。

車いす以外の理由で、身体的バリア、食のバリアに配慮が必要な旅行者はいますか？

- ・ベジタリアンへの対応。

各観光地/食事施設の食、身体的バリアの観点からの評価

栗林公園

- ・日本らしい景色（庭）を見ることができる。

紫雲出山

- ・景色が良い。駐車場目の前が展望台になっていて便利。

一日目昼食（SUN CAFE）

- ・おしゃれ、子供から年配者まで日本人が多く利用しているということは、とても人気のお店だと思う。

父母ヶ浜

- ・車いすの方は砂浜に行くことができないので、いい写真が撮れない。

大歩危峡

- ・船に乗るアクセスが不便（階段や急な坂道を歩かなければならない為）。

桂浜

- ・太平洋の海を一望できる展望が良い。お土産物屋がきれいで品ぞろえが豊富。

四国霊場第番三十一番札所 竹林寺

- ・車いすの方でも階段を上がらず直接本堂にいく駐車場があり、アクセスが便利。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニター参加者アンケート回答（11/24～26

台湾旅行社）

二日目昼食（レストランかつお船）

- ・ 蕁焼き体験が面白く、美味しかった。

阿波踊り会館

- ・ 車いすの方でも目の前で見るができる。踊れて楽しい。

三日目昼食・見学（大塚国際美術館）

- ・ 世界の名画が見れてよい。館内も清潔。
- ・ 昼食：味も良い。予約制ではないので、混雑時は並ぶと時間がかかりそう。

道の駅くるくるなと

- ・ 清潔感があり、品ぞろえが豊富。

阿波十郎兵衛屋敷

- ・ 中国語の字幕があれば分かりやすい。日本語の言葉も古い言葉のため、何を言っているか全くわからない。

宿泊施設での食事に関して、バリアフリーや食事制限への配慮は満足だと感じましたか？

- ・ 高知：近くにコンビニがなくて不便。
- ・ 徳島：朝食が別の棟のため不便さを感じる。

台湾のバリアフリー旅行市場向けに、どのようなツアー商品が求められると考えますか？

- ・ 車いすの方でもアクセスが便利な施設やレストランを求める。

日本のバリアフリーツアーで取り入れたいと思う内容や改善すべき点があればご記入ください。

- ・ 訪問先の滞在時間の把握と改善が必要。健常者の時間配分と車いすの方の時間配分は異なると思うため。

台湾のお客様向けのバリアフリーツアーを作成する際、特に配慮すべきだと感じるポイントがありますか？（例：特定の施設、設備、サポートなど）

- ・ バス会社による車いすの準備。

台湾のバリアフリー旅行の促進に向けた取り組みとして、今回のツアーから得られたアイデアや提案があればご自由に記入ください。

- ・ 台湾からのツアーは台湾から添乗員が同行するため、介護添乗員のコストの増加と言語解決の問題が大きいと思われる。

今回のモニターツアーの内容を、旅行商品として販売できると思いましたか？

- ・ 四国訪問商品は既に造成している。今後車いすの方からの需要があれば、対応できると回答していきたい。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

モニターツアー2行程を終え台湾旅行会社アンケート結果より

1. 参加目的と期待

参加者は、同僚や上司の参考のために景勝地を訪れることや、要介護者の受け入れ態勢を確認することを目的としていた。バリアフリー旅行に対する関心が高く、実地調査としての参加意義が強かった。

2. 台湾における国内バリアフリー旅行の現状と課題

- ・**現状**：事前にバス会社へ車椅子の手配を依頼するのが一般的。ドライバーの協力が重要である。
- ・**課題**：介護が必要な方は海外旅行に不安を抱き、主に国内旅行を選ぶ傾向がある。ベジタリアン対応など、食のバリアへの配慮が求められる。

3. バリアフリー旅行の潜在市場

- ・**ターゲット層**：高齢者（台湾の高齢化が進んでいるため）
- ・**大手術経験者**（リハビリ中の旅行ニーズ）
- ・**市場性**：高齢者向けのバリアフリーツアーへの関心は高い。介護が必要な層は海外旅行への心理的ハードルが高いため、国内旅行が優先される傾向がある。

4. ツアーのスケジュールと移動時間の評価

・全体評価

移動時間には問題なし。1日あたりの訪問地数を減らす（2～3か所）方が好ましい。1時間ごとの休憩が必要。

・介護添乗員の対応

「非常に満足」と「やや適していない」に分かれたため、サービス向上の余地あり。インバウンド客の場合、言語でのコミュニケーションを日本人同士同様に対応できるかが不安。

5. 台湾向けバリアフリーツアー商品開発の方向性求められる要素

- ・バリアフリー対応車輛・バリアフリールールの確保。
- ・1日の観光地数を2～3か所に絞る。
- ・食のバリアフリー対応（ベジタリアン対応など）。
- ・車椅子貸し出しサービスの充実。

ツアー造成に向けた課題

- ・台湾からのツアーには台湾側の添乗員が同行するため、介護添乗員のコストと言語対応の負担が大きい。
- ・バス会社の協力が必須（行程中に車椅子を通して利用できると理想的）。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

6. ツアー商品化の可能性

- 健常者用一般四国訪問ツアーはすでに造成済み。
- 今後の需要次第でバリアフリープランを組み込むことは可能。
- 栗林公園、金比羅表参道、桂浜、ひろめ市場、阿波踊り会館などが推奨スポット。

7. 改善提案と今後の展望

- バリアフリー旅行者向けの時間配分の調整（車椅子利用者と健常者では異なる）。
- 訪問先の滞在時間の最適化（長すぎず短すぎず）。
- 観光施設での多言語対応（特に中国語字幕の充実）。

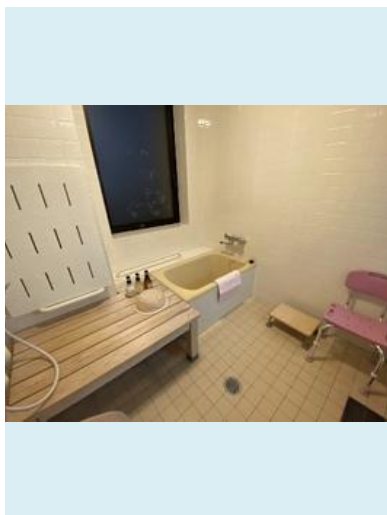
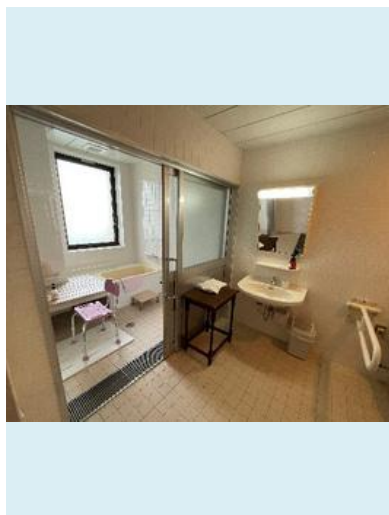
台湾市場におけるバリアフリーツアーの可能性は十分に存在するが、移動手段、宿泊、食事、言語対応など、きめ細やかな対応が不可欠である。バリアフリー対応が整った観光地を厳選し、負担の少ないスケジュール設計を行うことで、ツアー商品としての実現性が高まる。

日本各地はバリアフリー整備が進んでおり、台湾旅行社参加者からは「台湾国内旅行よりも安心して旅行できる」との評価を得た。これは、日本がバリアフリー観光の受け入れ先として適していることを示しており、今後の市場拡大に向けた重要な要素となる。

台湾国内ではバリアフリー化が十分に進んでいないため、今回のモニターツアーは、台湾市場におけるバリアフリー旅行の目的地として日本を選択する可能性を示す重要なステップとなった。今後は台湾市場の動向を注視しながら、日本のバリアフリー旅行の魅力をより広く伝え、さらなる普及を図ることが求められる。

④車いすユーザーの訪日外国人観光客を想定したモニターツアー造成による受入環境整備状況調査

一泊目：高知市内宿泊施設 CHRESシリーズ



■バリアフリールーム

二泊目：徳島市内宿泊施設 徳島グランヴィリオホテル



■バリアフリールーム

モニターツアー記事メディア掲載

- ・モニターツアー時の新聞社掲載：読売新聞 令和6年11月20日（水）
高知新聞社 令和6年11月21日（木）

⑤ 中間報告会議

訪日外国人観光客を対象としたユニバーサルツーリズム受入環境整備のための調査事業 中間報告会議

開催日：2024年12月23日

参加者：

観光部次長 上戸康弘

観光部観光地域振興課長 櫛田哲也

観光部観光地域振興課 主査 森本悠介

観光部観光地域振興課 係長 福池愛

観光部観光地域振興課 研修員 山本佳波

観光部観光地域振興課 研修員 宮崎裕大

株式会社穴吹トラベル

後藤昌志

十川直大

安藤伊知郎

計9名

1. 各アンケートに関して

宿泊者アンケート・飲食店向けの現状

- ・宿泊者アンケートKPI300件、現状150件。
- ・飲食店向けアンケートKPI60件、現状43件。
↳ Rakutenぐるなび掲載店へのDM依頼アンケートでの回答0件。

最終報告書時

- ・国籍・地域別での集計結果を提出。
- ・飲食店アンケートは食事ジャンル別での分析。

2. 10月30日開催オンラインセミナーに関して

- ・当日オンライン参加者：33名（KPI60名）。
- ・セミナー開催時アンケート回収12件。
- ・参加後アンケート回答の方の75%の方が「よかった」と評価。

3. 11月中旬実施のモニターツアーに関して

- ・モニター参加者のアンケートは日程別で分析、報告。
- ・参加者からヒアリングにて得たアンケート回答について。
- ・今後の介護旅行の販売または提案にあたりどのように想定しているか。



■ 中間報告会議

⑥最終報告会議

訪日外国人観光客を対象としたユニバーサルツーリズム受入環境整備のための調査事業 最終報告会議

開催日：2025年2月28日

参加者：

観光部次長 上戸康弘

観光部観光地域振興課長 櫛田哲也

観光部観光地域振興課 研修員 山本佳波

観光部観光地域振興課 研修員 宮崎裕大

株式会社穴吹トラベル

後藤昌志

十川直大

安藤伊知郎

計7名

1.各最終アンケート集計報告

- ・外国人旅行者向けアンケート（回答目標達成）。
- ・飲食店事業者向けアンケート（回答目標達成）。
- ・オンラインセミナー受講後アンケート。
※オンラインセミナー動画をYouTubeにて公開。
- ・モニターツアー参加者アンケート(車いす利用者・同伴者・台湾旅行社)。

2.アンケート集計、分析内容について

- ・四国を訪れる外国人旅行者の多くが訪日リピーターであり、滞在日数が比較的長い。
- ・飲食店事業者において「食のバリアフリー対応」を「コスト」ではなく「収益向上の機会」として捉える意識をを広めることが重要。
- ・自治体、観光協会、飲食店事業者が連携し、統一的な情報発信の推進が必要。

3. 最終報告書に向けてのスケジュール確認



■最終報告会議

⑦総括

本事業を通じて、訪日外国人観光客（インバウンド）の増加に対応しながら、誰もが快適に旅行を楽しめるユニバーサルツーリズムの推進が、観光業の発展と新たな顧客層の獲得につながることを再認識した。特に、**食の選択肢を広げる取り組み**や施設・サービスの利用しやすさの向上に加え、介護添乗員の同行による支援が、バリアを取り除く重要な要素となり、収益の拡大と地域全体の活性化に寄与する。また、四国(日本)の観光地は台湾に比べてバリアフリー化が進んでおり、介護添乗員が同行することで、ソフト面はもちろんのこと、さらにハード面でのハードルを下げる事が可能。この取り組みを継続することで、より多様な旅行者の受け入れが実現し、新たな市場の開拓にもつながる。

事業を通じた成果と課題

実証事業による実践的なフィードバック

1. バリアフリー旅行者向けモニターツアーを実施し、参加者の評価を収集。
2. 体験を通じて、利便性向上のための具体的な改善ポイント（情報発信の強化、食のバリアなど）を整理。

受入れ環境の強化に向けた連携の促進

1. 行政、観光関連事業者、地域コミュニティとの連携を深め、持続可能な受入れ環境の構築を目指す。
2. 事業者向け、特に飲食店向け研修やガイドライン策定を通じて、ユニバーサルツーリズムに関する意識の向上を図る。

今後と具体的な取り組み

観光事業者の意識改革と実践支援

1. 観光事業者、飲食店向けにユニバーサルツーリズムに関する研修やワークショップ、情報発信を継続的に実施。
2. 実際の受入れ事例を共有し、実践的な対応力の向上を図る。

デジタル技術を活用した情報発信強化

観光施設や飲食店のバリアフリー情報を集約した利便性の高いプラットフォームの構築し、旅行者が事前に情報を得られる環境を整備。

官民連携による持続可能な推進体制の確立

1. 地域行政と連携し、ユニバーサルツーリズムを推進するための政策提言を実施。
2. 民間企業やNPOと協力し、障がい者や高齢者が安心して旅行できる環境づくりを進める。

今後、訪日外国人観光客の増加が見込まれる中で、食のバリアフリーの推進は重要な課題の一つであると考えられる。ベジタリアン、ヴィーガン、ムスリムなど、多様な食文化ニーズに対応できる飲食店が増えることに期待したい。地方においても対応できる飲食店舗が増えることで、訪日外国人観光客の都市部集中を緩和し、地方への周遊を促すきっかけとなる。対応飲食店舗を増やすために、引き続きセミナーや勉強会といった支援体制の継続・強化や、多様な食文化を求める訪日外国人客に届く情報発信や簡単に調べられる飲食店マップ等の仕組みづくりは効果的であると考えられる。また、ユニバーサルツーリズムの継続的な推進により、新たな顧客層の開拓や収益増が期待できる。本事業で得た知見を活かし、行政と民間が連携しながら、持続可能な観光モデルの構築を進めることが重要である。

【受託事業者】

株式会社穴吹トラベル

住所 : 香川県高松市古新町2番1号

電話番号 : 087-823-1666