

カテゴリー 収益事業、その他

活動名称 「釧路湿原-阿寒-摩周バリフリツーリズム」推進体制づくり

ルート名称 釧路湿原・阿寒・摩周シーニックバイウェイ

### ①活動概要

平成21年度に実施したWebアンケートの結果を踏まえ、阿寒湖温泉の介護福祉施設や宿泊施設と連携して、障がいのある観光客や高齢の観光客の受入体制づくりを進めている。昨年度は調査員として高齢者を招いたが、今年度は脊椎損傷で車いす生活の女性とそのお母様を調査員として招き、モニター調査を行った。また、地域全体での「おもてなしの環境づくり」に取り組むために、シーニックカフェスタッフや接客業に携わる地域住民を対象とした勉強会を開催した。

### ②活動の体制

●実施主体  
釧路sbw観光交流部会  
＜モニターツアー企画・運営＞

●ツアー協力: 宿泊ホテルの提供など  
NPO法人阿寒観光協会まちづくり推進機構  
あかん遊久の里 鶴雅

●ツアー協力: 介護ヘルパーの派遣など  
NPO法人和(阿寒湖畔など)  
NPO法人「旅とぴあ北海道」(旭川)

### ③苦労した点や工夫した点

- 【苦労した点】 旅程を検討する際に、バリアフリーの施設(トイレなど)の位置情報が整理されておらず苦労した。また、多少のバリアがあつて障がい者が困った際に、現地の施設側である程度の対応ができるかといった情報がなく、一軒ずつ電話で確認した。
- 【工夫した点】 3泊4日のモニターツアー中は介助スタッフが常に同行し、モニターの意向や体調、施設の対応状況などを踏まえて、臨機応変にツアー行程を変更しながら実施した。

### ④活動の成果

- ◆旭川のNPO法人と連携して地域を超えたモニター調査を行った結果、広域的なバリフリツアーのニーズ、可能性を実感できた。一方で観光拠点間の公共交通を利用した移動ではドライバーの対応、協力が不可欠といった課題を把握することができた。
- ◆モニター調査を通じてツアー協力者(介護福祉施設や宿泊施設)との連携が深まり、事業化にむけて良い関係が構築できた。

### ⑤今後の活動予定等

事業化に向けた受け入れプログラムや料金体系の整理を始めており、地域全体でおもてなしできる具体的な体制づくりを行う。

バリフリモニター調査の様子



様式2 (★指定・候補ルート共通)

ベストシーニックバイウエイズ・プロジェクト2012

ルート名	釧路湿原・阿寒・摩周シーニックバイウエイ	
活動の名称	「釧路湿原・阿寒・摩周バリフritツーリズム」推進体制づくり	
活動期間	平成21年度～平成24年度（今後も継続予定）	
評価の視点 ※相当すると思 われるものに○ (複数選択可)	指 定	①活動の持続性、②活動の地域への浸透・波及、 ③ルート運営の基盤強化、④ブランド形成・活用、 ⑤人材育成の充実 ⑥その他シーニックバイウエイ北海道の推進への寄与
	候 補	①活動目的・内容の分かりやすさ、②ルートとしての目標の共有、 ③幅広い参加、連携への可能性（地域住民、各種団体、民間、行政等） ④シーニックバイウエイ北海道の活動として今後の展開可能性（地域資源 の発掘・活用、人材の発掘・育成、活動の継続等）

1. アピールポイント

◆障がい者や高齢者を対象としたバリアフritツーリズムの事業化に向けた検討

平成23年度の高齢者によるモニター調査に続き、今年度は障がい者によるモニター調査を実施したほか、事業化に向けた受け入れプログラムや料金体系の整理を行っています。

また、バリアフritツーリズムに対する地域の理解を深めるため、積極的にマスコミなどへの広報活動を継続しています。

◆地域全体で取り組む“おもてなしの環境づくり”

バリアフritツーリズムについては、地域全体で「おもてなしの環境づくり」に取り組む必要があるため、シーニックカフェスタッフやルート内の接客業に携わる地域住民を対象とした勉強会を開催しています。



平成24年11月26日の釧路新聞(1面)に「観光のバリアフrit化を」という記事で本活動が紹介されました

2. 創意工夫、苦勞した点

◆工夫した点①:障がい者の生の声、ニーズを得るためにモニターを公募

障がい者が旅行するためのリアルな課題、ニーズを把握するため、インターネットとSNSを活用してモニター調査員を公募し、脊椎損傷で車いす生活の女性とのお母様をモニターとして招きました。

◆工夫した点②:広域的なバリアフritツアーの可能性検討～他地域との連携

障がい者の広域的な旅行の可能性検討を行うため、今年度は旭川のNP O法人「旅とびあ北海道」と連携してモニター調査を実施しました。

◆苦勞した点:バリアフrit施設や現地対応についての情報不足

バリアフrit施設の情報や現地対応の有無についての情報の不足に最も苦勞しました。目的地やルートの検討ではこれらの情報が必須であり、一軒ずつ電話で確認するとともに、旅程では介助スタッフが同行し、臨機応変にツアー行程を変更しながらモニター調査を実施しました。



公共交通での移動



遊覧船からの下船