

観光バリアフリーの効果検証・整備状況に関する調査結果

1. 調査概要

アンケート調査の実施概要を以下に示す。

目的	沖縄県における観光バリアフリーの取組みをより一層推進するため、観光関連事業者を対象に観光バリアフリーに係る取組み状況や効果を把握するとともに、今後の展開に向けた課題等を抽出する
調査対象	県内の観光関連事業者 ⇒ 宿泊施設、観光施設、飲食店、土産物店、交通事業者 等
回答状況	253 事業者 宿泊：110、交通：61、その他（観光施設、体験、飲食店等）：82
実施時期	平成 30 年 8 月 1 日（水）～2 月 17 日（日）
調査項目	(1) 「観光バリアフリー宣言」認知度・利用状況の変化 ① 「観光バリアフリー宣言」の認知度 ② 「沖縄バリアフリーツアーセンター」の認知度 ③ 高齢者や障害者の利用状況の変化 (2) 取組み状況・取組み内容等 ① 高齢者や障害者等の受入れに関する取組み姿勢・状況 ② 取組みを実施した時期 ③ 取組みを実施したきっかけ ④ 受入強化に向けて具体的に実践している取組みの内容 ⑤ 取組み実施により実感した効果 ⑥ 取組み推進に向けた現状の課題 ⑦ 取組みを実施しない理由 ⑧ 観光 BF に関する意見、要望 (3) 食物アレルギー対応への取組み状況、取組み内容 (4) 観光 BF に関する意見、要望 (5) 事業者（施設）概要 業種／施設規模／所在市町村／開業年

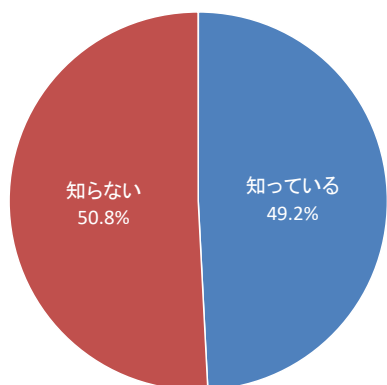
2. 調査結果

(1) 「観光バリアフリー宣言」の認知度・利用者の変化

1) 「観光バリアフリー宣言」、「しょうがい者・こうれい者観光案内所」の認知度

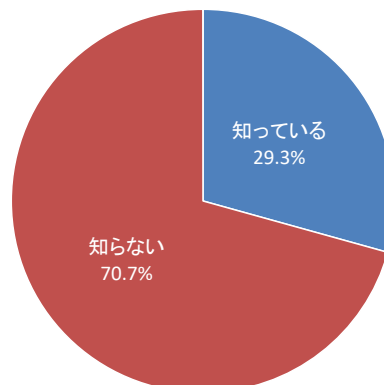
○県内の観光事業者における「観光バリアフリー宣言」の認知度は49.2%、「しょうがい者・こうれい者観光案内所」の認知度は29.3%となっている。

【観光バリアフリー宣言の認知度】



[回答数=248]

【しょうがい者・こうれい者観光案内所の認知度】

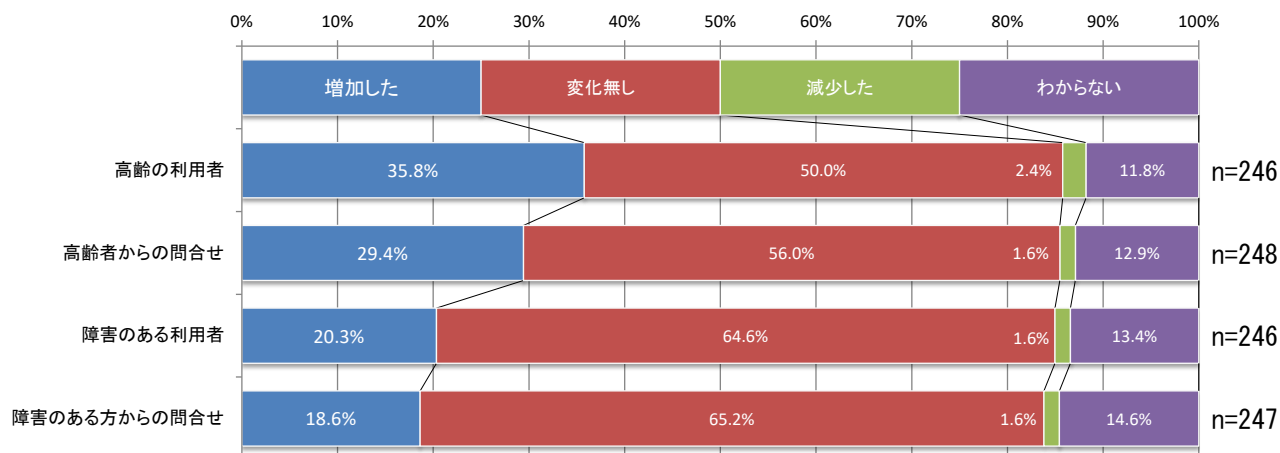


[回答数=249]

2) ここ10年ほどの利用者の変化

○ここ10年ほどの利用者数の変化として、高齢者、障害者ともに、利用および問合せ状況は「変化なし」という回答が半数以上を占めている。

○高齢者や障害者の利用や問合せが「減少した」という回答は少なく、高齢者に関しては35.8%、障害者に関しては20.3%が利用者の増加を感じている。

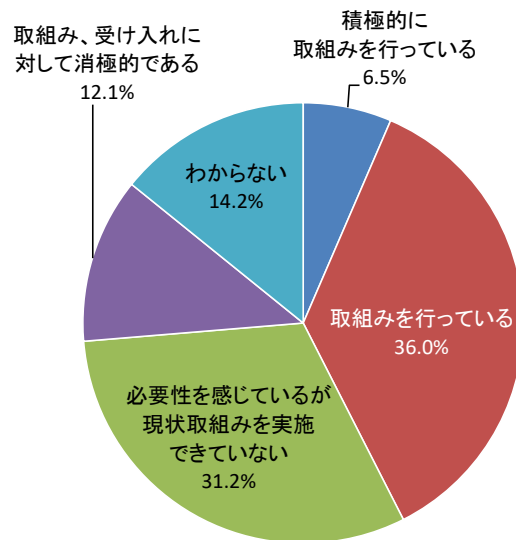


(2) 観光バリアフリーに関する取組み状況・内容

1) 高齢者や障害者等の受入れに関する取組み状況

○高齢者や障害者等の受入れに「積極的に取組みを行っている」という回答が6.5%、「取組みを行っている」という回答が36.0%と、42.5%が取組を実施している。

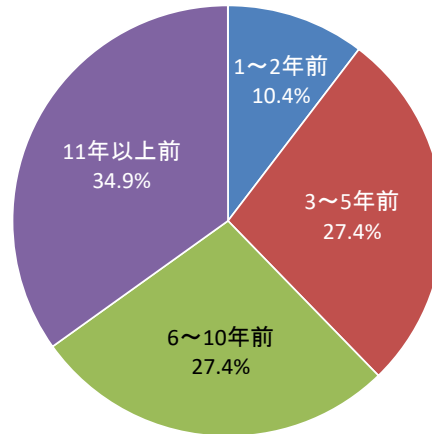
○取組みの必要性を感じているものの、実践に至っていない事業者が31.2%を占めている。



[回答者数=247]

2) 高齢者や障害者等の受入れに関する取組みを実施した時期

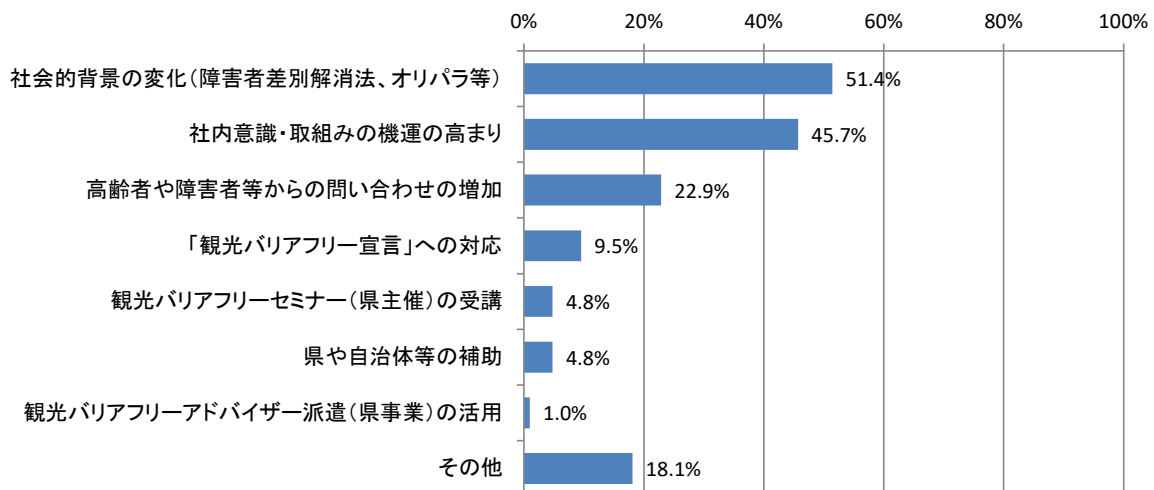
○高齢者や障害者等の受入れに関する取組みを始めた時期は、バリアフリー宣言以前の「11年以上前」という回答が34.9%と最も多く、5年未満で取組みを始めた事業者は37.8%となっている。



[回答数=106]

3) 取組みを実施したきっかけ（複数回答）

○取組みを実施したきっかけは、「社会的背景の変化」が51.4%と最も高く、次いで「社内意識・取組み機運の高まり」が45.7%となっている。



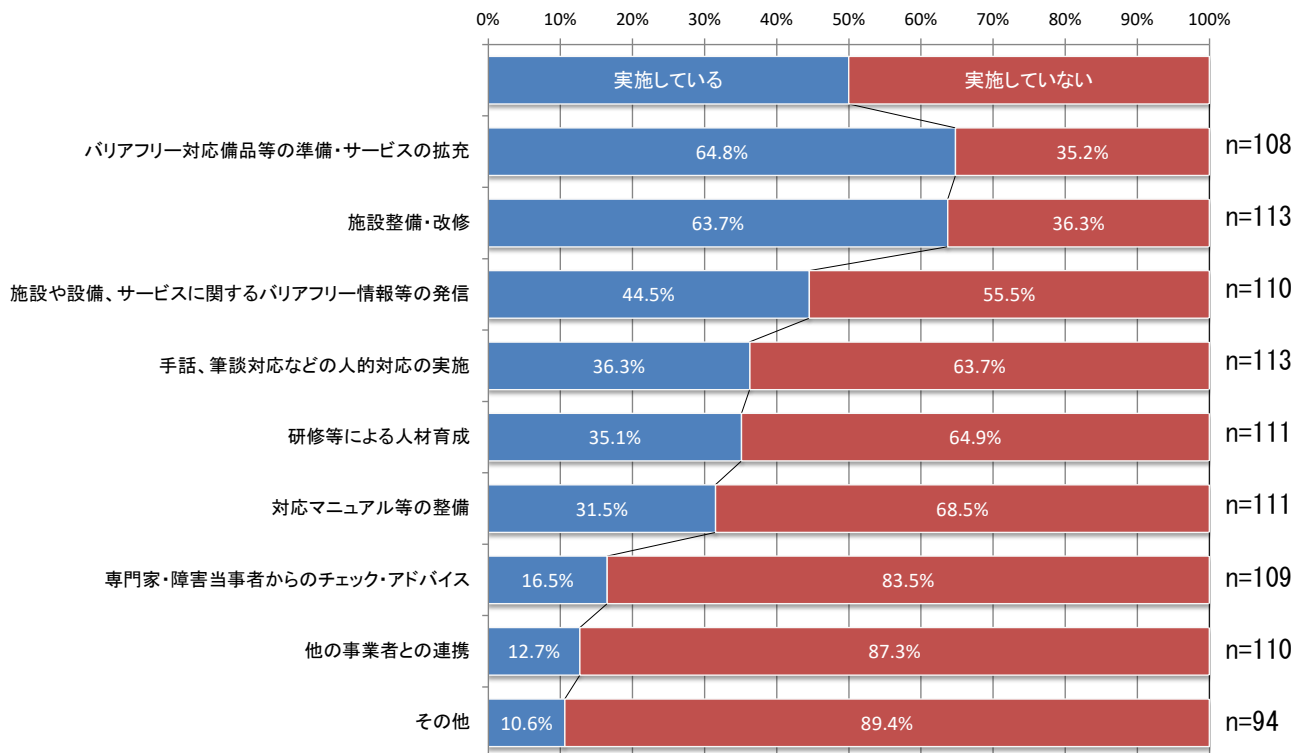
[回答者数=105]

《その他の回答（自由記述）》

- ・会社の運営方針としてバリアフリーの推進を掲げているため
- ・旅行代理店を通して高齢者や障害者の集客を行ったことがきっかけ
- ・他社との提携
- ・リピーターの高齢化、地域住民の高齢化
- ・バリアフリー整備を実施したこと
- ・社会貢献 等

4) 受入強化に向けて実施している取組みの実施状況

○受入強化に向けて実施している取組みは、「バリアフリー対応備品等の準備・サービスの拡充」が64.8%と最も多く、次いで「施設整備・改修」が63.7%となっている。
 ○一方で、人材育成や対応マニュアルの整備、障害当事者参加型の取組み（チェック・アドバイス）等は、「実施していない」という回答の割合が高い。



5) 4) で「実施している」と回答した取組みの具体的な内容

①バリアフリー対応備品等の準備・サービスの拡充

- 備品等の準備、サービスの拡充に関する取組みは、車いすの貸出が最も多い。
- 交通では、福祉車両や低床バスの導入等の回答があった。
- 宿泊施設では、シャワーチェアやバスマットの貸出、きざみ食対応等の回答があった。
- 上記以外の業種では、乗船する際に用いる車いすの貸出やスロープの設置等の回答があった。

以下に業種別の回答内容を示す。

【交通(10)】

- ・車いすの貸出(6)
- ・福祉車両の導入
- ・介護タクシーの導入
- ・低床バスの導入
- ・職員による手助け
- ・筆談対応のマニュアルやツールを設置
- ・手すりに点字を記載

【宿泊施設(29)】

- ・車いすの貸出(19)
- ・シャワーチェアの貸出(16)
- ・バスルーム用滑り止めマットの貸出(3)
- ・筆談具の設置(3)
- ・スロープの設置(2)
- ・バリアフリー客室の整備(2)
- ・腰掛けの設置
- ・浴槽に手すりを設置
- ・水上車いすの貸出
- ・車いす対応可能な送迎車での送迎
- ・キザミ食/ミキサー食対応
- ・エレベーターに点字を表記

【体験・アクティビティ(2)】

- ・船舶に乗り移る際に用いる幅の狭い車いすの貸出(海中利用可)
- ・船内のトイレ、シャワーのバリアフリー化
- ・乗船する際に用いる幅の狭い車いすの貸出
- ・栈橋から乗船する際の移動式スロープの準備

【観光施設(4)】

- ・車いすの貸出(3)
- ・手すりの設置、スロープの設置

【飲食店】

- ・車いすの貸出

【その他(2)】

- ・施設建設時にバリアフリー対応を実施
- ・車いすの貸出

※ () 内に回答した事業者数を記載

②施設設備・改修

- 施設設備に関する取組みは、交通では、船内や営業所等のトイレの改修が最も多く、その他、車いすスペースの整備、施設の段差解消等の回答があった。
- 宿泊施設では、バリアフリールームの整備が最も多く、その他、スロープの設置や障害者専用駐車スペースの整備等、トイレの改修等の回答があった。
- 上記以外の業種では、施設内の段差の解消や自動扉の導入等の回答があった。

以下に業種別の回答内容を示す。

【交通（15）】

- ・トイレの改修・整備（8）
- ・車いす対応車両の導入（2）
- ・船内エレベーターの導入（2）
- ・バリアフリー対応船舶の導入（2）
- ・優先席・車いすスペースの整備（2）
- ・介護タクシーの導入
- ・バリアフリー対応のバスの導入
- ・点字、触知案内板の設置
- ・船舶の改修
- ・バスターミナルのスロープの改修
- ・フェリーターミナルの改修
- ・障害者対応可能な店舗の設置

【宿泊施設（27）】

- ・バリアフリールームの整備（12）
- ・スロープの設置（9）
- ・障害者専用駐車スペースの整備（6）
- ・施設全体のバリアフリー化（3）
- ・客室の出入口を幅広に改修（2）
- ・手すりの設置
- ・オストメイトトイレの整備
- ・ジェンダーフリートイレの整備
- ・バリアフリー対応トイレの整備
- ・昇降機の設置
- ・エレベーターの改修
- ・段差の解消

【体験・アクティビティ（2）】

- ・バリアフリー対応トイレの整備
- ・段差解消
- ・ビーチまでの動線の確保

【観光施設（3）】

- ・施設内の段差の解消（3）
- ・車いすで乗船可能な船舶の導入
- ・自動扉の導入

【飲食店（2）】

- ・入口の段差の解消
- ・トイレの改修

【その他（2）】

- ・車いすでも動きやすい店舗スペースの確保
- ・施設全体のバリアフリー化

③施設や設備、サービスに関するバリアフリー情報等の発信

- 情報発信に関する取組みについては、自社 HP を利用した情報発信が多い。
- 交通では、バリアフリー対応トイレやエレベーターの設置等の回答があった。
- 宿泊では、バリアフリールームやトイレの設置の回答があった。

以下に業種別の回答内容を示す。

- | | |
|---------------------|---|
| 【交通 (7)】 | <発信媒体>
自社 HP (3)、バスポータルサイト、旅行会社店頭 |
| | <発信内容>
車いす対応車両 (4)、バリアフリー対応船舶 (2)、車いすの貸出、バリアフリー対応トイレ、エレベーターの設置、手すりの設置 |
| 【宿泊施設 (11)】 | <発信媒体>
自社 HP (10)、パンフレット (2)、旅行代理店への営業 |
| | <発信内容>
バリアフリールーム (3)、バリアフリー対応トイレ (1) |
| 【体験・アクティビティ】 | <ul style="list-style-type: none">・ボートのバリアフリー対応状況を発信 |
| 【観光施設 (3)】 | <ul style="list-style-type: none">・自社 HP で情報を発信 (2)・必要な際はスタッフが手助け可能なことを HP で発信・『そらくる』に施設情報を掲載 |
| 【その他 (2)】 | <ul style="list-style-type: none">・施設内のバリアフリー情報をパンフレットに掲載 |

④手話、筆談対応などの人的対応の実施

- 手話、筆談対応などの人的対応に関する取組みは、筆談対応の実施が最も多い。
- 交通では社内、店頭で筆談具を設置、筆談対応のマニュアル作成等の回答があった。
- 宿泊では、筆談対応のマニュアルの、スマートフォンを活用した案内対応の回答があった。

以下に業種別の回答内容を示す。

- 【交通（6）】**
 - ・車内に筆談具を設置（2）
 - ・店頭で筆談具を設置（2）
 - ・船内の売店において筆談対応を実施
 - ・筆談時の対応マニュアルの作成

- 【宿泊施設（13）】**
 - ・筆談対応を実施（11）
 - ・筆談時の対応マニュアルの作成
 - ・スマートフォンを活用した案内対応を実施

- 【体験・アクティビティ（3）】**
 - ・筆談対応を実施（2）
 - ・水陸で使用できる筆談具で対応を実施
 - ・簡易な手話対応を実施

- 【観光施設】**
 - ・事前に連絡があれば筆談対応を実施

- 【その他（3）】**
 - ・筆談対応の実施
 - ・筆談対応や筆談具の設置

⑤研修等による人材育成

- 人材育成に関する取組みは、社内外の研修等への参加が最も多い。
- 交通では、当事者を招いた自社研修の開催、UD タクシーの利用法に関する研修等の回答があった。
- 宿泊では、サービス介助士の取得、障害者に対応した避難訓練の実施等の回答があった。
- 上記以外の業種では、アクティビティの際の対応を学ぶ研修、専門スキルの修得支援等の回答があった。

以下に業種別の回答内容を示す。

- 【交通（6）】**
 - ・ 接遇・介助に関する研修の開催（2）
 - ・ 新人社員向けの車いす講習会を開催
 - ・ 当事者を招いた自社研修の開催
 - ・ 外部研修、セミナーの受講
 - ・ トラブル等の共有
 - ・ トラブル対応に関する勉強会の開催
 - ・ UD タクシーの利用法に関する研修の開催

- 【宿泊施設（12）】**
 - ・ 外部研修、セミナーの受講（8）
 - ・ 外部講師を招いた研修の開催（2）
 - ・ サービス介助士の取得
 - ・ 障害者に対応した避難訓練の実施
 - ・ LGBT に関する社内勉強会の開催
 - ・ 食物アレルギーに関する研修の開催

- 【体験・アクティビティ(4)】**
 - ・ 高齢者や障害者が海に入る際の対応を学ぶ自社研修を開催
 - ・ リハビリ関係の専門スキルの修得支援
 - ・ 外部研修、セミナーの受講
 - ・ 観光協会等の講習会に参加

- 【その他（6）】**
 - ・ 社内研修の開催
 - ・ バリアフリー対応研修の開催
 - ・ バリアフリー法改正に関する社内勉強会
 - ・ 社内外の研修参加の奨励
 - ・ ユニバーサルサービス研修の開催
 - ・ アレルギー食品について学ぶ研修を他社と共同で開催

⑥対応マニュアル等の整備

○交通では、接遇や筆談に関するマニュアルの作成等の回答があった。
○上記以外の業種では、eラーニングの実施やアレルギー対応マニュアルの作成等の回答があった。

- 【交通 (3)】
- ・当事者を招いてバリアフリー研修を開催
 - ・新人社員教育で車いす介助の研修を開催
 - ・接遇マニュアルの作成
 - ・筆談時の対応マニュアルの作成
- 【宿泊施設】
- ・接遇対応マニュアルの作成
 - ・アレルギー対応マニュアルの作成
- 【体験・アクティビティ(2)】
- ・バリアフリーに関する自社研修を開催
 - ・ツアーに高齢者が参加する場合、病歴や投薬の有無をヒアリング
- 【観光施設】
- ・社内各部署へ「障がい者差別解消法スタート」、「障害のある人もない人もともに暮らしやすい社会づくり条例」、「心のバリアフリーガイド」等を配布、コミュニケーション支援ボードの設置
- 【その他 (5)】
- ・ユニバーサルサービスに関するeラーニングを実施
 - ・対応マニュアルの作成

⑦専門家・障害当事者からのチェック・アドバイス

○専門家等からのアドバイスに関する取組みは、交通では当事者を招いた社内研修の開催等の回答があった。
○上記以外の業種では、専門家からの施設チェックや障害のある利用者からのアドバイスを受けた利用環境の見直し等の回答があった。

- 【交通 (4)】
- ・盲導犬ユーザーを招いてチェックやアドバイスを頂いた
 - ・当事者を招いた社内研修の開催
 - ・当事者からのアドバイスによりHPにFAX番号を記載
 - ・沖縄総合事務局からの指導
- 【観光施設 (2)】
- ・沖縄県障害福祉課よりホームページの表記
 - ・専門家等より施設設備のチェックを頂いた
 - ・NPO法人からのアドバイス
- 【その他 (2)】
- ・機能訓練士からのアドバイス
 - ・アドバイスを受け相談窓口の設置を実施

⑧他の事業者との連携

○他の事業者との連携に関する取組みは、地域の老人ホームとの連携に関する回答があった。

- 【交通（2）】
- 車いす使用者を招いて受講訓練を実施し、対応マニュアルを改修
 - 島内の老人ホーム等から要請があれば、船内スペースを確保
- 【宿泊施設（2）】
- 必要に応じて連携を実施

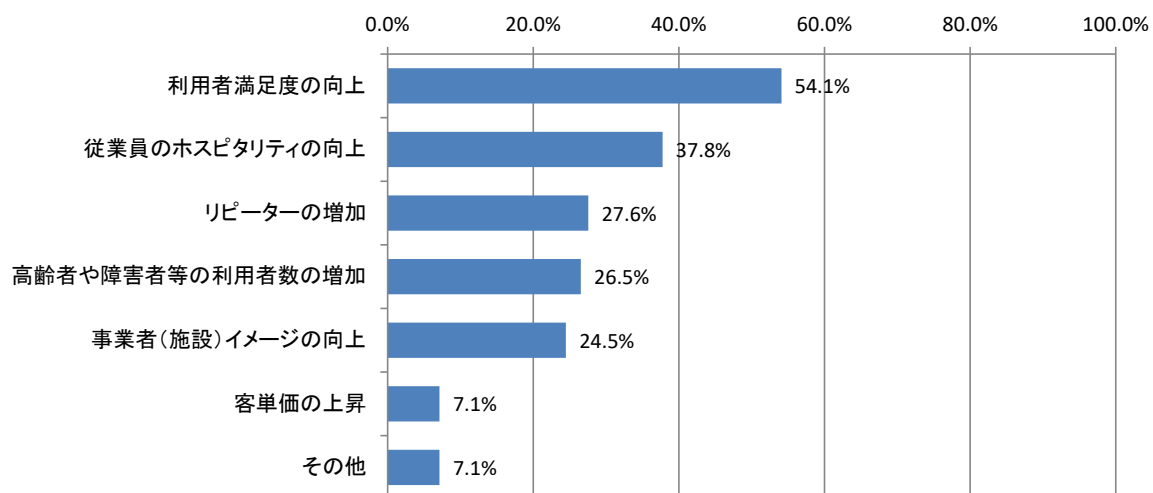
⑨その他

○その他の取組みは、障害のある利用者が来店される際のスタッフの増員、マンツーマン対応ができる時期の案内等の回答があった。

- 【宿泊施設】
- 高齢の宿泊客には、1階の客室を案内
- 【体験・アクティビティ】
- マンツーマンでダイビングの対応ができる時期を案内
- 【観光施設】
- 車いす使用者への対応は人力対応になるため、事前にスタッフのシフト調整を実施

6) 取組み実施により実感した効果（複数回答）

○取組みを実施したことで実感した効果は、「利用者満足度の向上」が54.1%と最も多く、次いで「従業員のホスピタリティの向上」が37.8%、「リピーターの増加」が27.6%となっている。



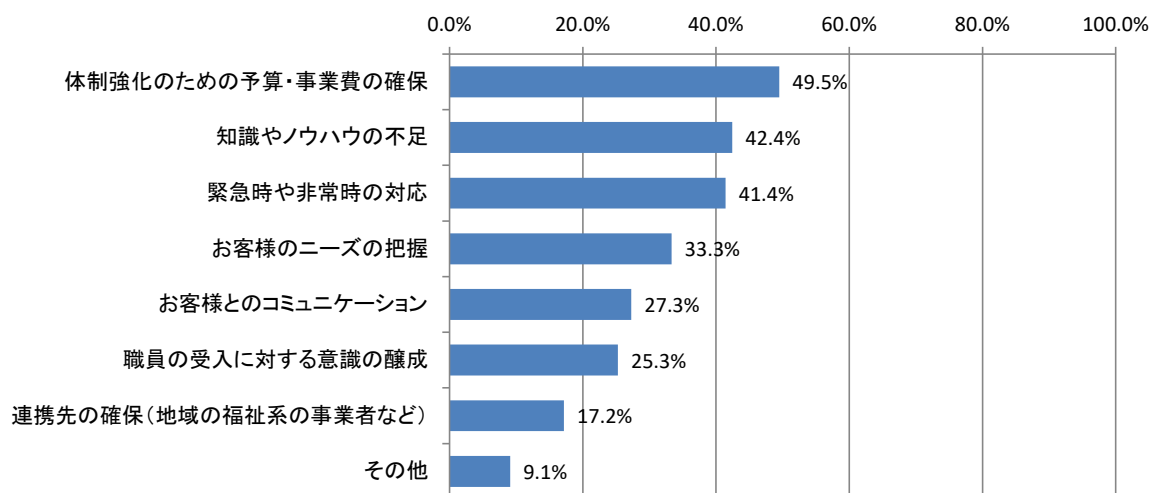
[回答者数=98]

《その他の回答（自由記述）》

・効果なし（7）

7) 取組み推進に向けた現状の課題は何ですか。(複数回答)

○取組み推進に向けた現状の課題は、「体制強化のための予算・事業費の確保」が49.5%と最も多く、次いで「知識やノウハウの不足」が42.4%、「緊急時や非常時の対応」が41.4%となっている。



[回答者数=99]

《その他の回答(自由記述)》

- お客様の体調や病気の内容について知ることが難しい。
- ボートの乗降時、桟橋がないため人力で対応せざるを得ない状況である。
- 那覇空港ビル施設の設備がユニバーサル対応に追いついていない。
- 建物が古い。
- お客様のニーズとバリアフリー客室の価格が見合わない。

8) 取組み推進に向けた課題の具体的な内容

<体制強化のための予算・事業費の確保>

- バリアフリー対応のトイレ改修に費用がかかる。
- 授乳室の設置など、工事が必要なものがあり費用がかかる。
- エレベーター等を徐々に改修しているが、費用負担が大きい。
- 手すりの設置や車いす対応トイレ等の整備にかかる費用の捻出が難しい。
- バリアフリー対応に関する社内計画はあるが、費用捻出が難しい。
- 施設整備にかけたコストを回収することができない。
- バリアフリー車両導入の費用捻出が難しく、費用対効果も薄い。
- コストが高く、事業として成り立ちにくい。
- ジャパンタクシー導入のための予算確保が難しい。県等からの補助がほしい。
- 利用者からの要望はあるが、対応できていない。補助がほしい。
- 資格を有している乗務員や車両導入の予算が不足している。

<緊急時や非常時の対応>

- 非常時の対応がわからない。
- 緊急時の対応が難しい。
- 見た目ではわからない障害者への緊急時の案内方法がわからない。
- 緊急時対応のマニュアルの作成ができていない。
- 非常時を見据えた研修の開催が必要だと感じる。
- 大規模な事故や災害が発生した場合、離島のため対応が難しい。

<お客様のニーズの把握>

- 高齢者等、情報弱者が多く、WEB 以外での情報伝達手法が少ないことが課題。ニーズの把握方法がわからない。
- 利用者が何を求めているのかわからない。
- 福祉車両を導入したいが、ニーズがつかめず、購入できていない。

<知識やノウハウの不足>

- 知識や経験が不足しており、対応が遅れている。
- 知識や経験がないため、敬遠してしまっている。
- 社内にサービス介助士がいるが、全体的に知識・ノウハウが不足している。
- LGBT に関して知識が不足している。
- 視覚障害者への案内方法がわからない。
- どの程度の運動機能を持っているか確認することが難しい。
- 自社の設備状況でバリアフリー対応ができるかわからない。
- 知識やノウハウ向上が図れておらず、人手不足も重なり、意識の醸成ができていない。ハード面は対応出来ているが、荒天時の乗降等、利用者不安を感じさせている。
- マニュアルがないため、統一したサービスを提供できていない。
- 覚えることが多いと感じている。

<職員の受入に対する意識の醸成>

- 障害者対応に関するスタッフの意識作りができていない。
- 運転手の意識改革や教育機会の確保、教育方法が課題である。
- 職員個々の意識醸成やコミュニケーション能力の向上を図ることが難しい。

<連携先の確保>

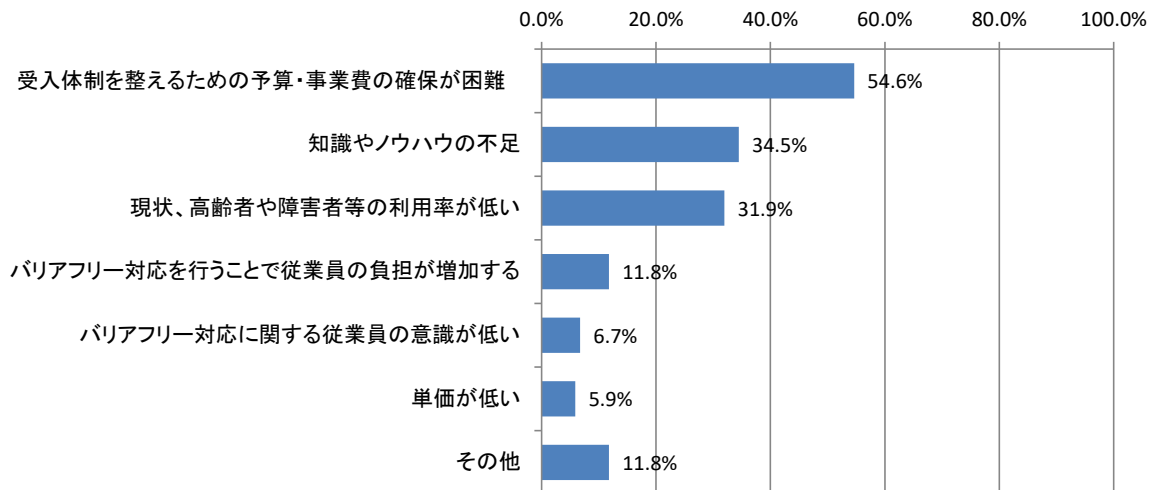
- 現在、地元の福祉協会と連携を進めている。
- 地域の福祉系事業者と連携を図ることで、顧客満足度の上昇が見込めると感じている。

<その他>

- 障害者との壁を感じる部分が多い。障害のレベルによっては受入れることができない。スタッフを1人多く配置しなければならないが可能な限り対応している。
- スタッフの入れ替わりがあり、対応が進んでいない。
- 人材育成や社内研修ができていない。
- 対応するだけの人手が不足している。
- 施設の老朽化に対応する方が優先度が高い。
- 施設内の案内表示や障害者の動線確保が不十分である。
- 需要があまりない。
- ミキサー食等、食事に関する要望に対応できていない部分がある。
- 久高島内のバリアフリー化が進んでいない。

9) 高齢者や障害者等の受入れに関する取組みを実施していない理由（複数回答）

○取組みを実施していない理由は、「受入体制を整えるための予算・事業費の確保が困難」が54.6%と最も多く、次いで「知識やノウハウの不足」が34.5%、「現状、高齢者や障害者等の利用率が低い」が31.9%となっている。



[回答者数 119]

《その他の回答（自由記述）》

- 受入に危険が伴うため。
- 事故が起きるリスクが高いため。
- 安全上の理由。
- ハード面の対応がすすんでいないため。
- ダイビングのバリアフリー対応が難しい。
- 参加者の体調や天気等の環境を判断することが難しい。
- リフト付きの観光バスを保有しておらず、受入れが困難。現状の利用客は付添の方が対応している。
- ニーズが無い。

10) 取組みを実施していない理由の具体的な内容

<受入体制を整えるための予算・事業費の確保が困難>

- ・バリアフリー対応のバス車両導入費の確保が困難。
- ・助成金、補助金等がないと推進することが難しい。また、社会全体での意識醸成も必要。
- ・補助金等が少なく、対応が進んでいない。
- ・障害者等のお客様を受入れるタクシーが不足している。
- ・様々な障害に対応するためには人員、設備、研修を行わなければならない、予算が取れない。
- ・費用に関して利益が伴わないと感じる。
- ・社内に知識のある人がいないことや費用が掛かることなどから、敬遠している。
- ・どこまで整備すれば、受入れることができるのかわからない。

<現状、高齢者や障害者等の利用率が低い>

- ・高齢者や障害者の利用があまりない。
- ・高齢者、障害者だけでの利用がない。基本的には家族が同伴しており、特別な手助けが必要となる機会が少ない。
- ・高齢者や障害者の利用が少ない。利用がある場合は、適宜対応を行っているが、現状の受入体制で問題ないと感じている。しかしながら、今後の社会を見据えると考え直す必要性はあると感じている。
- ・今まで障害者の利用が無く、必要性を感じていない。
- ・ビジネス客向けの店舗であり、障害者の利用がない。

<知識やノウハウの不足>

- ・障害者を受入れるためのダイビングの資格を有していない。
- ・通常業務を優先しており、知識やノウハウの修得が遅れている。

<安全面での問題>

- ・受入対応はしている危険が伴うため安全管理が難しい。
- ・事故が起こった際、事故の理由に関わらず、受入れた側が不備を問われ大きな責任を負う可能性が高いと考えている。
- ・高齢者、障害者の受入れはリスクが高く、現状考えていない。
- ・安全を最優先しており、高齢者や障害者の受入れは行っていない。
- ・高齢者のダイビングはリスクが高い。
- ・アクティビティは高齢者や障害者の受入れが難しい業種であると感じている。
- ・乗務員の平均年齢も高齢になっており、安全面で不安を感じている。既存のお客様は高齢・障害のある方が多く、現場で臨機応変に対応している。

<ハード面での制約>

- ボートの停泊場所、ボートへの乗船方法等、障害者の方には難しい部分が多い。
- バリアフリー対応の客室が無いため、積極的に受入れていない。また、点字の整備や従業員の手話教育が難しい。
- 客室のバリアフリー化が全く整備できていない。
- 船内にエレベーターが設置されておらず、上下階の移動は船員が手伝っている。島での乗下船は、港に接岸できないため、クレーンで吊り上げたゴンドラにて行っている。長距離、長時間運航のため、重度の方は付き添う人を要する。
- 設備が整っておらず、対応ができていない。
- 立地や施設自体が不向きであるため、受入れに不安を感じている。

<その他>

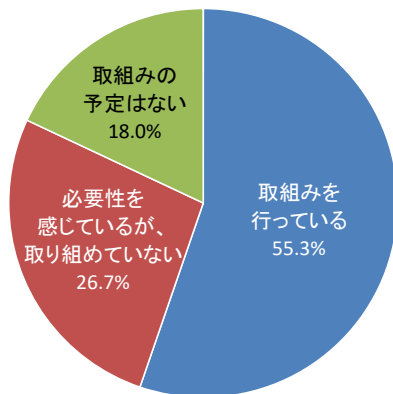
- 人手不足。
- 従業員が高齢化しており、対応ができていない。
- ツアーや修学旅行では、付添人が同行するケースが多く対応の必要性を感じていない。
- 体の不自由な方には介助の方を付けて頂く様依頼している。また、従業員にも乗降時の手伝いを指示しており、リフト付きバスの導入の必要性があまりない。
- 老朽化した施設の改修等が優先になっている。
- 要望があれば対応する程度である。
- 地域住民に高齢者が多く、特に意識することもなく対応をしている。
- 店舗を移転したばかりで、バリアフリー対応を考えられていない。
- バリアフリールームが広い部屋のため、高い価格設定になってしまう。
- サブリースのため、決定権がない。

(3) 食物アレルギー対応への取組み状況、取組み内容

○食物アレルギー対応への取組み状況は、「取組みを行っている」が55.3%、「必要性を感じているが、取り組めていない」が26.7%となっている。

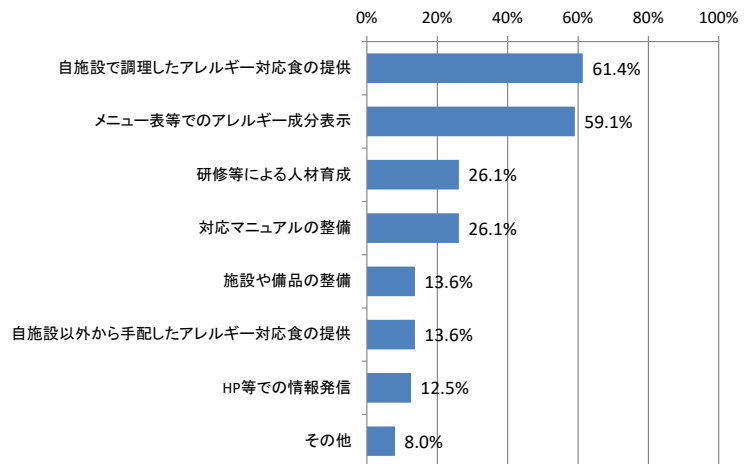
○取組みの内容は、「自施設で調理したアレルギー対応食の提供」が61.4%と最も多く、次いで「メニュー表等でのアレルギー成分表示」が59.1%となっている。

【取組み状況】



[回答数=161]

【取組み内容（複数回答）】



[回答者数=88]

《その他の回答（自由記述）》

- ・要望に応じて栄養士が対応
- ・旅行会社と協議し、アレルギー疾患のある利用者向けに商品を販売している。
- ・可能な限り対応するようにしている。
- ・修学旅行の受入れ時のみ対応している。

(4) 観光バリアフリーについての意見等

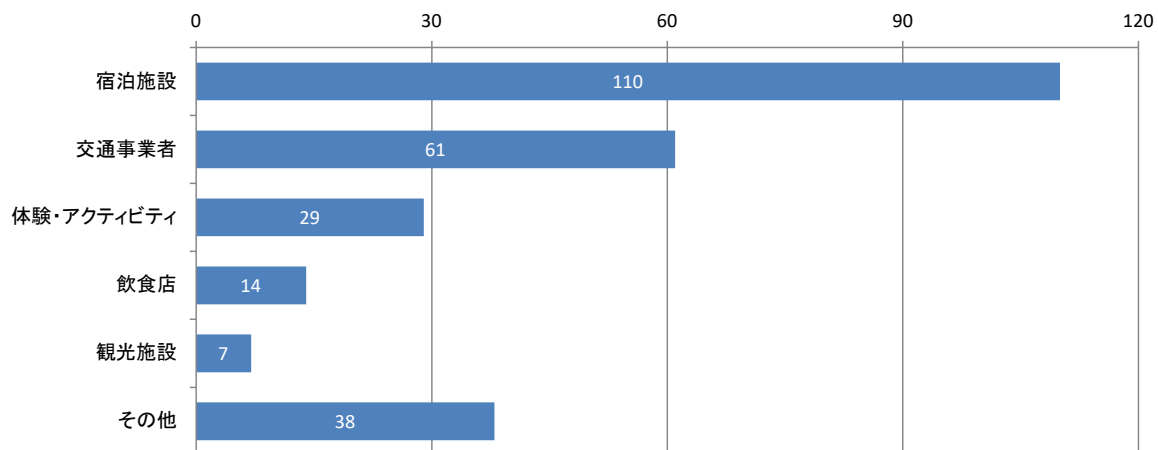
- 障害者の利用は少ないが、利用があった際はバス乗降時に介助を実施している。しかしながら、介助を嫌がる方もいるため、コミュニケーションを図りながら、現場で手探りの状態である。
- 特段バリアフリーを意識したことは無いが、対応する上で設備の不十分さは感じない。
- 年齢を偽る方や障害について事前に申告せずにツアーに参加しようとする方がおり、当日お断りしてトラブルになることがある。受入れ可能なショップや対応できないショップ等を周知したい。
- 高齢の方のマリンレジャーへの参加が増えているが、持病等を気にせずに参加する人が多く、現場でトラブルになっている。企業としては安全面を重視せざるをえず、苦慮している。また、事故が起きれば業界全体としての影響が大きいと、各事業者が受入に関するノウハウや知識を修得しなければならない。
- 国際通りは歩道の舗装状況が悪く、土産店の商品が路面に出ている等、歩行環境が悪いと感じている。
- バリアフリーに対応するための改修が困難。
- 取組みを推進したいが、費用面で課題がある。
- 久高島は、人の手がかえづらく、道の整備等が進んでいない。
- 空港内の案内表示やお客様の動線確保に対する配慮が追いついていない。
- ユニバーサルデザインタクシーの購入費用が高いと感じる。
- 人手不足で対応できていない。
- バリアフリーに対する積極的な取組みを今後行っていきたいが、現在の業務をこなすことが優先のためなかなか進まないのが現状です。
- 観光バリアフリーは重要な分野であると認識しているが、余裕が無く取組みに消極的になってしまっている。
- 経営層も従業員も必要性は理解しているが、取組みができていないのが現状である。
- 妊婦への対応に苦慮することがある。
- 次船建造時にバリアフリー化に取り組みたい。
- お金のかからない所から取組みを進めて行きたい。
- 観光立県沖縄にとって非常に大切な分野だと感じている。今後も啓蒙の場を設けて欲しい。
- 高齢者や障害者が不自由なく観光できるようになれば素晴らしいと思う。
- LGBT 対応について、対応のガイドライン等があると良い。
- どのような情報を発信すればよいか、先進的な事業者の事例を学びたい。
- 法律や条例をわかり易くまとめたパンフレットや従業員向けのマニュアルを作成し、HPで公開してほしい。
- 需要が増えていることは実感しているため、アドバイスと予算があると良い。
- 今後の国内情勢的に対応をしなければならない分野だと感じている。
- 基幹産業である観光業をより強化するためにバリアフリー、LGBT、食アレを含む「だれにでもやさしい観光地」を推進して欲しい。

(5) 属性

1) 業種

○業種は「宿泊施設」が110社と最も多く、次いで「交通」が61社、「体験・アクティビティ」が29社となっている。

※複数回答 13件を含む



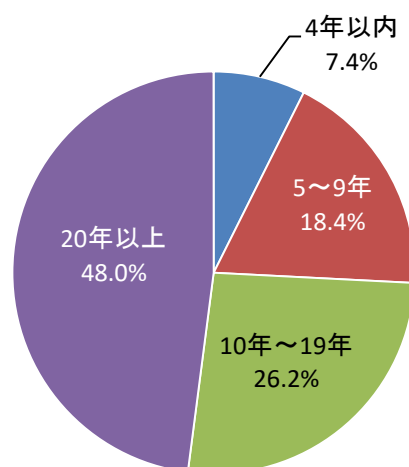
[回答者数=246]

《その他の回答（自由記述）》

不動産業／コンサルティング会社／福祉／旅行会社 等

2) 開業年数

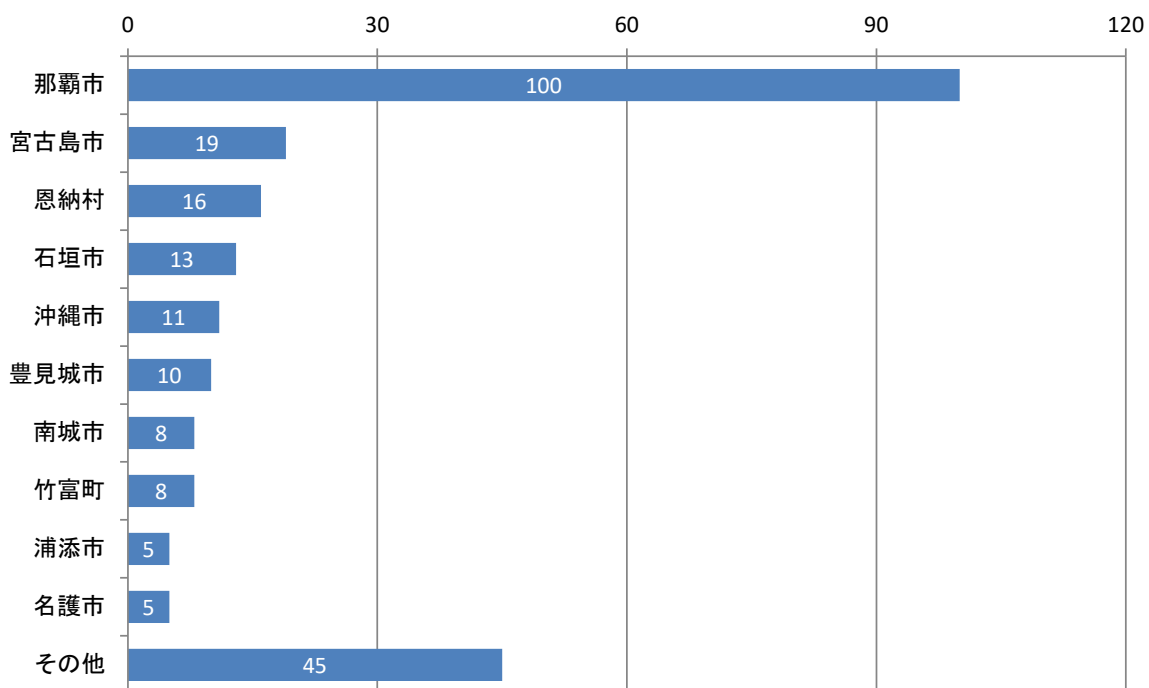
○開業年数、「20年以上」が48.0%と最も多く、次いで「10年～19年」が26.2%となっている。



[回答数=244]

3) 所在地

○事業者の所在地は「那覇市」が100社と最も多く、次いで「宮古島市」が19社、「恩納村」が16社となっている。



[回答者数=240]

《その他の内訳》

うるま市(4) / 読谷村(4) / 本部町(4) / 北谷町(4) / 糸満市(3) / 伊江村(3) / 国頭村(3) / 久米島町(3) / 東村(2) / 西原町(2) / 南風原町(2) / 座間味村(2) / 八重瀬町 / 南北大東村 / 宜野座村 / 与那国町 / 渡嘉敷村 / 粟国村 / 伊是名村 / 北中城村 / 伊平屋村 /