

沖縄県知事 御中

**令和5年度
おきなわユニバーサルツーリズム推進事業**

**実施報告書
(概要版)**

令和6年3月22日

株式会社リクルートライフスタイル沖縄



1. 事業実施概要

1-1. 目的・業務の概要	・ ・ ・ 2
1-2. 実施体制	・ ・ ・ 3
1-3. 年間スケジュール	・ ・ ・ 4

2. 各業務の取組内容

各業務の取組内容の成果	・・・ 5
2-（1）「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施	
①-1 観光事業者等を対象としたセミナー開催	・・・ 6
①-2 アドバイザー派遣	・・・ 16
② 「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の周知及び認定促進	・・・ 22
2-（2）ユニバーサルツーリズム推進地としてのプロモーション実施	
① 展示会等への出展を想定したPRツールの制作	・・・ 25
② 国内の展示会等への出展（ツーリズムEXPO ジャパン2023）	・・・ 31
2-（3）ポータルサイトの改修（多言語化及びアクセシビリティ向上）	
① アクセシビリティ向上	・・・ 33
② 多言語化（英語、韓国語、簡体字、繁体字）	・・・ 35
2-（4）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施	・・・ 36
2-（5）その他、本事業の目的を達成するための取組（自由提案）	・・・ 48

3. 全体総括

3-1. 本事業の成果	・ ・ ・ 50
3-2. 今後に向けての課題	・ ・ ・ 51
3-3. 全体考察	・ ・ ・ 52

1-1. 目的・業務の概要

業務目的

沖縄を訪れるすべての観光客が、年齢や性別、国籍、障がいの有無等に関わらず沖縄を楽しめるように、観光関連事業者による多種多様な受入環境整備を促進するとともに、本県のユニバーサルツーリズムにかかる情報発信を行い、国内外の高齢者・障害者等の当事者のみならず、その家族・同行者等も含め沖縄観光に対する来訪意欲、満足度の向上を図ることを目的とする。

業務の概要

(1) 「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

- ① 高齢者、障害者、性的マイノリティ（LGBTQ等）の方など、多種多様なニーズに応じた受入環境整備を図るため、観光事業者等を対象としたセミナー開催及びアドバイザー派遣を実施する。（セミナー：4回程度、アドバイザー派遣：2回程度）
- ② セミナー開催及びアドバイザー派遣を通じて、観光庁所管の「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の周知を図り、同制度の認定促進に向けた取組を行う。

(2) ユニバーサルツーリズム推進地としてのプロモーション実施

- ① 展示会等への出展を想定したPRツール（動画、リーフレット、ポスター等）の制作
→素材（イメージ画像等）については、適宜ポータルサイトにおいても展開すること。
- ② 国内外の展示会等への出展（①で制作したツールを活用したプロモーションの実施）
→「ツーリズムEXPOジャパン2023」に出展すること。

(3) ポータルサイトの改修（多言語化及びアクセシビリティ向上）

年齢や性別、国籍、障がいの有無に関わらず、誰もが容易に情報収集できるよう、既存のポータルサイト「ユニバーサルツーリズムOKINAWA」（<https://okibf.jp/>）の多言語化（英語、韓国語、簡体字、繁体字）及びアクセシビリティ向上を図ること。

なお、ポータルサイトの改修に際しては、次年度以降受託事業者が変更した場合でも、改修対応な仕様で行うこと。

(4) ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

県内観光関連事業者におけるユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況について調査を行う。

→「新・沖縄21世紀ビジョン基本計画」及び「第6次沖縄県観光振興基本計画」の成果指標（KPI）にかかる現状値の把握を必須とする。

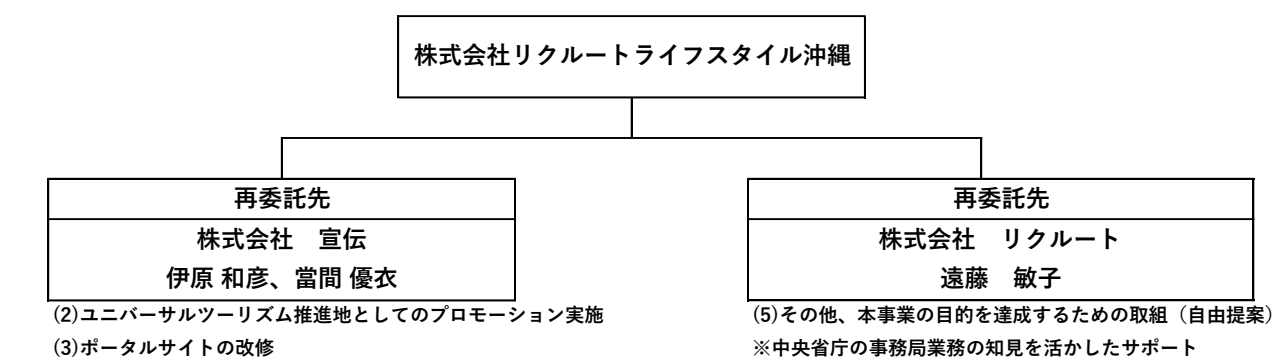
1-2. 実施体制

以下体制にて、「令和5年度おきなわユニバーサルツーリズム推進事業」に関する業務を実施した。

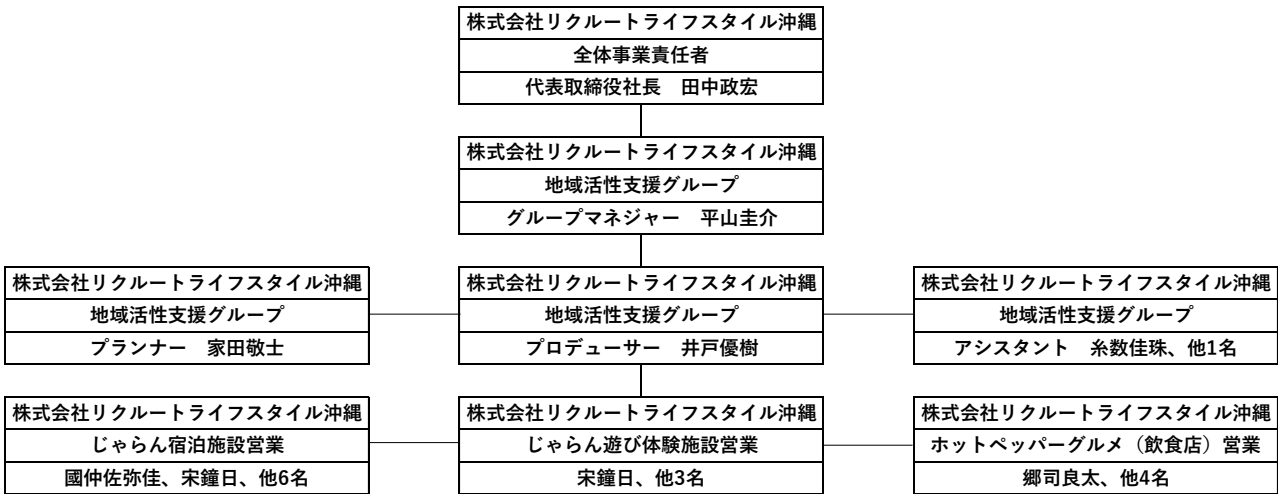
本事業は、本県のユニバーサルツーリズムにかかる情報発信を行うため、ツール制作や展示会出展、ポータルサイト運営について専門的な知識及び技術を有しており、行政案件の実績も豊富な宣伝社との連携の元事業を進めた。

また、国内トップクラスの旅行予約サイトである「じゃらんnet」を有するリクルート社と連携し、幅広く「おきなわユニバーサルツーリズム」の情報発信を実施した。

■実施体制図（全体）



■実施体制図（株式会社リクルートライフスタイル沖縄）



1-3. 年間スケジュール

以下スケジュールにて、「令和5年度おきなわユニバーサルツーリズム推進事業」に関する業務を実施した。

■実施スケジュール

		(1) 「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施			(2) ユニバーサルツーリズム推進地としてのプロモーション実施		(3) ポータルサイトの改修 (多言語化及びアクセシビリティ向上)	(4) ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施	(5) その他、本事業の目的を達成するための取組 (自由提案)							
		①-1 セミナー	①-2 アドバイザー派遣	② 認定促進	① PRツール	② 国内展示会										
7月	上旬	セミナー			準備 ・ 取材											
	中旬	プログラム														
	下旬	及び講師 検討														
8月	上旬				PRツール 制作 ・ 印刷			調査対象検討 及び 調査設計								
	中旬	セミナー														
	下旬	チラシ 作成														
9月	上旬		アドバイザー派遣 実施事業者 募集					手法① 弊社と取引のある 事業者向け調査実施 及び取りまとめ								
	中旬	セミナー 参加事業者 募集														
	下旬															
10月	上旬			心のバリア フリー認定 制度の周知 及び 認定促進		国内 展示会										
	中旬															
	下旬															
11月	上旬					レポート 作成			特集 ページ 作成							
	中旬	1回目開催														
	下旬	アンケート 分析								事前 ヒアリング						
12月	上旬				準備 ・ 取材		デザイン・翻訳	手法② セミナー参加事業者 への調査実施 及び取りまとめ								
	中旬	2回目開催														
	下旬	アンケート 分析														
1月	上旬		アドバイザー派遣 実施 (2回程度)						じゃらんnet 特集 ページ 掲載							
	中旬	3回目開催														
	下旬	アンケート 分析														
2月	上旬				PRツール 制作 ・ 印刷		コーディング									
	中旬	4回目開催														
	下旬	アンケート 分析														
3月	上旬				納品		随時修正対応									
	中旬	業務報告書作成														
	下旬															

2. 各業務の取組内容

		仕様書項目	
		各業務の取組内容の成果	

各実施項目における指標と成果は次の通り。

(1) .「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

NO.	指標	目標数値	成果
(1) -①	観光事業者向けセミナーの実施回数	4 件	4 件
(1) -①	観光事業者向けセミナーの参加者数 又は視聴回数	110人	リアル参加:43名 視聴回数:570回 ※2024年3月9日時点
(1) -①	観光事業者向けアドバイザー派遣の 実施回数	2 件	3 件
(1) -②	観光庁所管「観光施設における心の バリアフリー認定制度」の取得施設数	10施設	17施設 ※2024年2月29日時点

(2) .ユニバーサルツーリズム推進地としてのプロモーション実施

NO.	指標	目標数値	成果
(2) -①	展示会等への出展を想定したP Rツール (動画、リーフレット、ポスター等) の 制作	動画 : 2 件 リーフレット : 1 件 ポスター : 1 件	動画 : 2 件 リーフレット : 1 件 ポスター : 1 件 チラシ : 1 件
(2) -②	WEBサイトや展示会等を活用した 情報発信 (ツーリズムEXPOジャパン2023出展)	1 件	1 件

(3) .ポータルサイトの改修（多言語化及びアクセシビリティ向上）

NO.	指標	目標数値	成果
(3)	ポータルサイト「ユニバーサルツーリズムOKINAWA」のアクセシビリティ向上	1 回	1 回
(3)	ポータルサイト「ユニバーサルツーリズムOKINAWA」の多言語化	英語、韓国語、 簡体字、繁体字	英語、韓国語、 簡体字、繁体字

(4) .ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

NO.	指標	目標数値	成果
(4)	ユニバーサルツーリズム推進に係る取組 状況調査の実施回数	1 回	1 回

2-（１）．「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-1 観光事業者等を対象としたセミナー開催

様々な特徴を持つ人たちの誰もが沖縄を楽しむことができるように、受入環境を充実させていく必要があり、本セミナーもその受入環境充実の一環として実施した。今年度のセミナーは、“①心のバリアフリー”、“②高齢者及び障がい者の受入”、“③性的マイノリティ層（LGBTQ）の受入”、“④食物アレルギー／乳幼児連れ家族の受入”の４つをテーマに、ユニバーサルツーリズムの対応力を高めたい観光関連事業者等に向け、多様なニーズに対応した質の高い「おもてなし」についてわかりやすく解説した。

■「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催 全体像

【テーマ①】 心のバリアフリー入門編 2023年11月13日（月）

- 本事業の目的及び概要の説明
- 観光庁「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の概要説明
- 沖縄県内で認定を受けた施設の実体験報告（動機、取得のメリット、具体的な取組等）
- 質疑応答



JTB総合研究所
主任研究員
勝野 裕子 氏



ユインチホテル南城
総支配人
白附 潤一郎 氏

【テーマ②】 高齢者及び障がい者の受入編 2023年12月13日（水）

- 多様性を前提とした事業経営の重要性
- 高齢者及び障がい者配慮に関する基本理解
- 高齢者及び障がい者対応による収益性向上及び成功事例の共有と分析
- 高齢者及び障がい者が訪れる場として、観光事業者に求められる取り組み
- 質疑応答



JTB総合研究所
主任研究員
勝野 裕子 氏



Kafuu Resort Fuchaku
CONDO・HOTEL
荒井 達也 氏

【テーマ③】 性的マイノリティ層の受入編 2024年1月17日（水）

- 多様性を前提とした事業経営の重要性
- 性の多様性に関する基本的理解（割り当てられた性／性自認／性的指向等）
- LGBTQ等の調査研究報告
- 当事者の悩みと適切な対応方法
- 性的マイノリティ層が訪れる場／働く場として、観光事業者に求められる取り組み
- 質疑応答



ホテルパームロイヤル
NAHA国際通り
高倉 直久 氏



じゃらんリサーチ
センター 研究員
五十嵐 大悟 氏

【テーマ④】食物アレルギー／ 乳幼児連れ家族の受入編 2024年2月8日（木）

- 多様性を前提とした事業経営の重要性
- 食物アレルギーに関する基本的理解
- 食物アレルギーに対し、観光事業者に求められる取り組み
- 乳幼児連れ家族配慮に関する基本的理解
- 乳幼児連れ家族が訪れる場として、観光事業者に求められる取り組み
- 質疑応答



(一社)アレルギー対応
沖縄サポートデスク
棚野 浩 氏



ティーアールピー
ジャパン株式会社
山田 達也 氏

2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-1 観光事業者等を対象としたセミナー開催

各セミナーの集客については、リクルートライフスタイル沖縄が持つ宿泊施設・観光施設・飲食店等とのネットワークを活用し、宿泊施設及びアクティビティ事業者をメインのターゲットとして、県内284の宿泊施設と1,496の遊び体験施設、飲食店等の県内観光関連事業者等へ案内した。その結果、４回開催で合計187名からの事前参加申込を得た。

	1回目 心のバリアフリー入門編	2回目 高齢者及び障がい者の受入編	3回目 性的マイノリティの受入編	4回目 食物アレルギー/ 乳幼児連れ家族の受入編	TOTAL
	2023年11月13日(月)	2023年12月13日(水)	2024年1月17日(水)	2024年2月8日(木)	
申込人数	40	46	49	52	187
当日、リアル参加	12	11	11	11	45
当日リアル配信視聴	12	14	15	17	58
後日、アーカイブ視聴	16	21	23	24	84
参加人数	23	21	19	20	83
当日、リアル参加	13	9	11	10	43
当日リアル配信視聴	10	12	8	10	40
アーカイブ視聴回数	229	172	91	78	570
ライブ配信用（未編集）	116	99	36	43	294
編集済アーカイブ動画	113	73	55	35	276
セミナー満足度（大変満足＋満足）	89.3%	100.0%	100.0%	95.0%	96.1%
有識者講演①	89.3%	100.0%	100.0%	100.0%	97.3%
有識者講演②	92.9%	100.0%	100.0%	95.0%	97.0%
アンケート回収人数	28	24	19	20	91

※アーカイブ動画視聴回数につきましては、2024年3月9日時点の数値になります

※YouTubeの視聴回数のカウント方法の仕組みについては公式からは発表されていませんが、同一のIPアドレスからの再生は、最初の1回だけしかカウントされないとのこと

■「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催 事業者案内チラシ

（詳細は別添1-1_1_セミナー_事業者案内チラシを参照）

（表）

令和5年度おきなわユニバーサルツーリズム推進事業

おきなわユニバーサルツーリズム セミナー 2023

沖縄県は、年齢や性別、障がいの有無に関わらず、誰もが気兼ねなく参加できるユニバーサルツーリズムを推進しています。今回のセミナーは、「心のバリアフリー」、「高齢者及び障がい者の受入」、「性的マイノリティ層（LGBTQ）」の受入、「食物アレルギー／乳幼児連れ家族の受入」の4つをテーマに、多様なニーズに対応した質の高い「おもてなし」についてわかりやすく解説します。ユニバーサルツーリズムの対応力を高めたい観光関連事業者の皆様、是非ご参加ください。

注目コンテンツ 4本立て

- 事前申込必須 参加費は無料
- 各回50名限定（先着順）
- 会場でのリアル開催及びオンライン配信

テーマ1

心のバリアフリー入門編

日時 2023年11月13日（月）13：00～15：00

場所 沖縄県立図書館 4Fビジネスメールーム

※日程表にセミナー内容は全て異なります

会場でのリアル開催及びオンライン配信

テーマ2

高齢者及び障がい者の受入編

日時 2023年12月13日（水）13：00～15：00

場所 Kafuu Resort Fuchaku CONDO・HOTEL Function Room

JTB総合研究所 主任研究員 勝野 裕子 氏

Kafuu Resort Fuchaku CONDO・HOTEL 総支配人 熊手 達也 氏

テーマ3

性的マイノリティ層の受入編

日時 2024年1月17日（水）13：00～15：00

場所 沖縄県立図書館 4Fビジネスメールーム

ホテルパールロイヤル NAHA国際通り 代表取締役総支配人 高倉 重久 氏

じゃーんりサーチ センター 研究員 山田 達也 氏

テーマ4

食物アレルギー／乳幼児連れ家族の受入編

日時 2024年2月8日（木）13：00～15：00

場所 Kafuu Resort Fuchaku CONDO・HOTEL Function Room

（一社）アレルギー対応 沖縄サートデスク 理事長 事務局長 相野 浩 氏

ティーアールピー ジャパン株式会社 代表取締役 山田 達也 氏

※参加お申込み方法 // 右のQRコードもしくは下記URLより、**登録7日前まで**にお申込みください。

参加お申込みはWEB又はメールで受付中！

①WEBお申込みフォーム
<https://forms.gle/gcQKcEsRbmoto8Hh7>

②メールお申込み（下記メールアドレスまでご連絡）
chiikikasseishien@r.recruit.co.jp

事務局：株式会社リクルートライフスタイル沖縄

沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課 主催

（裏）

こんな皆さまにおすすめのセミナーです！

- ✓ユニバーサルツーリズムの実態や動向、高齢者や障がい者等の当事者の課題や正しい知識を学びたい
- ✓観光庁が創設した「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の概要や、同制度の認定を受けた観光施設の取組みやメリット、申請方法等について知りたい
- ✓多様なニーズに応じた受入環境の実践的なノウハウを教えてください
- ✓社内スタッフへの知識伝達、すぐにできる接客接遇の学習など人材育成に活かしたい

…等

セミナー概要

- 参加費：無料（事前応募が必要ですが）
- 開催形式：会場でのリアル開催とオンライン配信のハイブリッド形式（PC・スマートフォン対応）
※ソフトのインストールは不要です
- 開催期間：全4日実施。全日通しの応募、単日ごみの応募も可能。
応募者には抽選でアーカイブ配信も提供予定です
- 定員：各回50名まで ※上人数に達し次第受付終了。お早めの応募をお願いします。

対象者

- 県内観光関連のお仕事に従事している方（宿泊事業者、飲食・土産品店、観光施設、行政職員等）
※経営者の皆様のご参加も大歓迎です

各プログラム案（予定）

**【テーマ①】
心のバリアフリー入門編**

- 本事業の目的及び概要の説明
- 観光庁「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の概要説明
- 沖縄県内で認定を受けた施設の実体検証報告（動機、取得のメリット、具体的な取り組み等）
- 質疑応答

観光庁が創設した「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の概要や、実際に同制度の認定を受けた観光施設の取組について、詳しくご紹介します。

**【テーマ②】
高齢者及び障がい者の受入編**

- 多様性を前提とした事業経営の重要性
- 高齢者及び障がい者配慮に関する基本的理解
- 高齢者及び障がい者対応による収益性向上及び成功事例の共有と分析
- 高齢者及び障がい者が訪れる場として、観光事業者に求められる取り組み
- 質疑応答

**【テーマ③】
性的マイノリティ層の受入編**

- 多様性を前提とした事業経営の重要性
- 性の多様性に関する基本的理解（割り当てられた性／性自認／性的指向など）
- LGBTQ等の調査研究報告
- 当事者の悩みと適切な対応方法
- 性的マイノリティ層が訪れる場／働く場として、観光事業者に求められる取り組み
- 質疑応答

【テーマ④】食物アレルギー／乳幼児連れ家族の受入編

- 多様性を前提とした事業経営の重要性
- 食物アレルギーに関する基本的理解
- 食物アレルギーに対し、観光事業者に求められる取り組み
- 乳幼児連れ家族配慮に関する基本的理解
- 乳幼児連れ家族が訪れる場として、観光事業者に求められる取り組み
- 質疑応答

※各セミナープログラムは都合により変更になる場合がありますのでご了承ください。

※参加お申込み方法 // 各回7日前までにお申込みください

参加お申込みはWEB又はメールで受付中！
<https://forms.gle/gcQKcEsRbmoto8Hh7>

お問合せ先
事務局：株式会社リクルートライフスタイル沖縄
メール：chiikikasseishien@r.recruit.co.jp
担当：井戸・家田
※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、事務局は応答制限をしています。
お電話でのお問い合わせには応答できません。

2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-1 観光事業者等を対象としたセミナー開催

第1回目セミナーは「心のバリアフリー入門編」をテーマに、2023年11月13日（月）に沖縄県立図書館にてリアル開催及びオンライン配信のハイブリッド形式で開催した。13名のリアル参加、229回の動画視聴（アーカイブ動画視聴も含む）を得た。

■【テーマ①】心のバリアフリー入門編セミナー 実施概要

テーマ	心のバリアフリー入門編
目的	心のバリアフリー認定制度等、ユニバーサルツーリズム推進の背景となる法令や制度について理解する
期待する効果	- 心のバリアフリーを意識した観光地づくりに取り組む地域が増えることを期待する - 事業者にとっての市場拡大、あるいは様々な属性を持つ旅行者にとっての沖縄観光に対する満足度や再来訪意向の向上につなげる - 県の観光振興基本計画におけるKPI（心のバリアフリー認定施設数）を意識し、県の取組みにコミットする地域や事業者が増えることを期待する
対象者	県内観光関連事業者等 （宿泊事業者、飲食・土産品店、観光施設、行政職員等）
開催日時	2023年11月13日（月） 13：00～15：00
開催場所	沖縄県立図書館 4Fビジネスルーム
開催形式	会場でのリアル開催とオンライン配信のハイブリッド形式
申込人数	リアル参加12名、オンライン視聴12名、アーカイブ視聴16名 合計40名
参加人数	リアル参加13名、オンライン視聴10名、アーカイブ視聴229回 ※2024年3月9日時点
プログラム	- 主催者 沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課からの挨拶 - 有識者講演① 勝野 裕子 氏 「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の概要説明等 - 有識者講演② 白附 潤一郎 氏 沖縄県内で認定を受けた施設の実体験報告等 - 質疑応答
有識者	- 株式会社JTB総合研究所 主任研究員 勝野 裕子 氏 - タピック沖縄株式会社 取締役／ユインチホテル南城 総支配人 白附 潤一郎 氏
アーカイブ 動画URL	https://www.youtube.com/watch?v=oAm-VVqvqw0 https://www.youtube.com/watch?v=efAL9JHeTig

2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-1 観光事業者等を対象としたセミナー開催

■セミナー資料／有識者講演① 株式会社JTB総合研究所 勝野 裕子 氏 パート

（詳細は別添1-1_3_1回目セミナー_有識者講演_1を参照）

観光関連事業者の事例で考えましょう

奥様が視覚に障害があるご夫婦から、「トイレはどこですか」と尋ねられました。奥様がトイレに行きたいようです。あなたが男性スタッフならどうしますか？

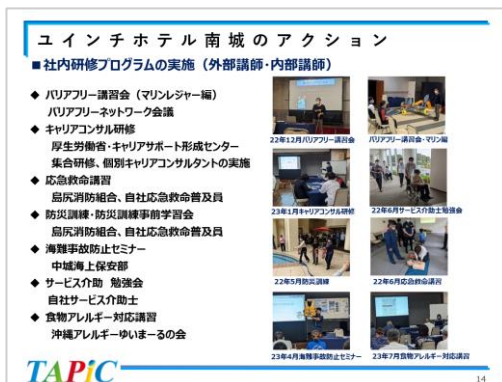
- ① 「よろしければ、私がお案内します」と言って、トイレの中まで奥様をご案内する
- ② 「バリアフリートイレをご案内します」と最寄りのバリアフリートイレに誘導する
- ③ 「トイレの中まで案内する必要がありますか？」と聞いてみる

障害者や高齢者は
皆一様に困っている という
「思い込み」が一番危険！

思い込み=心のバリア
心のバリアフリー
(Barrie-free Mindset)

■セミナー資料／有識者講演② ユインチホテル南城 総支配人 白附 潤一郎 氏 パート

（詳細は別添1-1_4_1回目セミナー_有識者講演_2を参照）



■【テーマ①】心のバリアフリー入門編セミナー 当日の様子



■アーカイブ動画 ※229回視聴（2024年3月9日時点）

ライブ配信用（未編集）：<https://www.youtube.com/watch?v=oAm-VVqvqw0>

編集済アーカイブ動画：<https://www.youtube.com/watch?v=efAL9JHeTig>

2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-1 観光事業者等を対象としたセミナー開催

第2回目セミナーは「高齢者及び障がい者の受入編」をテーマに、2023年12月13日（水）にKafuu Resort Fuchaku CONDO・HOTELにてリアル開催及びオンライン配信のハイブリッド形式で開催した。9名のリアル参加、172回の動画視聴（アーカイブ動画視聴も含む）を得た。

■【テーマ②】 高齢者及び障がい者の受入編セミナー 実施概要

テーマ	高齢者及び障がい者の受入編
目的	引続き、心のバリアフリー認定制度等について理解すると同時に、高齢者及び障がい者を積極的に受け入れている施設の取組み事例を学ぶ
期待する効果	- 心のバリアフリーを意識した観光地づくりに取り組む地域が増えることを期待する - 事業者にとっての市場拡大、あるいは様々な属性を持つ旅行者にとっての沖縄観光に対する満足度や再来訪意向の向上につなげる - 県の観光振興基本計画におけるKPI（心のバリアフリー認定施設数）を意識し、県の取組みにコミットする地域や事業者が増えることを期待する
対象者	県内観光関連事業者等 （宿泊事業者、飲食・土産品店、観光施設、行政職員等）
開催日時	2023年12月13日（水） 13：00～15：00
開催場所	Kafuu Resort Fuchaku CONDO・HOTEL 2F Function Room
開催形式	会場でのリアル開催とオンライン配信のハイブリッド形式
申込人数	リアル参加11名、オンライン視聴14名、アーカイブ視聴21名 合計46名
参加人数	リアル参加9名、オンライン視聴12名、アーカイブ視聴172回 ※2024年3月9日時点
プログラム	- 主催者 沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課からの挨拶 - 有識者講演① 勝野 裕子 氏 高齢者及び障がい者配慮に関する基本的理解 等 - 有識者講演② 荒井 達也 氏 高齢者及び障がい者対応による収益性向上・取組事例の共有 等 - 質疑応答
有識者	① 株式会社JTB総合研究所 主任研究員 勝野 裕子 氏 ② Kafuu Resort Fuchaku CONDO・HOTEL／ AQUA SENSE HOTEL&RESORT 統括総支配人 荒井 達也 氏
アーカイブ 動画URL	https://www.youtube.com/watch?v=JXrRo-6cUTs https://www.youtube.com/watch?v=3366ms2JVpc

2-（1）「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-1 観光事業者等を対象としたセミナー開催

■セミナー資料／有識者講演① 株式会社JTB総合研究所 勝野 裕子 氏 パート

（詳細は別添1-1_7_2回目セミナー_有識者講演_1を参照）

ユニバーサルルームの浴槽

車いす利用者はこの浴槽に入ることではできなかった



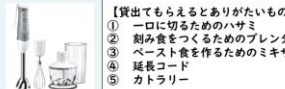
これなら入れた

食の工夫

自分達でできなくても、備品があるだけで受け入れられる



調整食



【貸出してもらえるありがたいもの】
① 一口に切るためのハサミ
② 刻み食をつくるためのブレンダー
③ ペースト食を作るためのミキサー
④ 延長コード
⑤ カトラリー

■セミナー資料／有識者講演② カファー リゾートフチャク コンド・ホテル 荒井 達也 氏 パート

（詳細は別添1-1_8_2回目セミナー_有識者講演_2を参照）

沖縄県内ホテルでは初！カフーリゾートが盲導犬を連れた視覚障がい者の団体客を受け入れ

「カフーリゾート フチャク コンド・ホテル」は2016年1月30日、九州盲導犬友の会のメンバー16人と盲導犬13匹、盲導犬を連れた視覚障がい者の団体客の受け入れを行った。

沖縄県内ホテルでは初めてのことで、受け入れに向け、ホテルの各担当者数名は事前に「沖縄観光バリアフリー・アドバイザー派遣事業」が指導するバリアフリー研修会を受けた。研修会では案内方法や食事の配膳、紹介の仕方などを学んだ。また、宿泊する部屋には、電気のスイッチやシャワーなどに点字シールを貼ったほか、盲導犬の足を拭くタオルなどを多めに追加するなどの対応を行った。

観光バスでホテルに到着すると、まずはバスの中でホテルのチェックインを行い、ホテルスタッフに誘導されながら、ロビーから宿泊する部屋へ、部屋の中では、点字で示された部屋の間取り図や食事メニューなどの紹介を受けた。



難病の子供とその家族に夢を

難病の子供とその家族に「沖縄旅行」を提供 「ウィッシュ・バケーション」をカフーリゾートが受け入れ



■【テーマ②】高齢者及び障がい者の受入編セミナー 当日の様子



■アーカイブ動画 ※172回視聴（2024年3月9日時点）

ライブ配信用（未編集）：<https://www.youtube.com/watch?v=JXrRo-6cUTs>

編集済アーカイブ動画：<https://www.youtube.com/watch?v=3366ms2JVpc>

2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-1 観光事業者等を対象としたセミナー開催

第3回目セミナーは「性的マイノリティ（LGBTQ）層の受入編」をテーマに、2024年1月17日（水）に沖縄県立図書館にてリアル開催及びオンライン配信のハイブリッド形式で開催した。11名のリアル参加、91回の動画視聴（アーカイブ動画視聴も含む）を得た。

■【テーマ③】性的マイノリティ層の受入編セミナー 実施概要

テーマ	性的マイノリティ層の受入編
目的	事業経営において顧客や従業員の多様性を理解し、前提とすることの必要性、重要性について理解する。そのうえで、多様性の一側面である「性の多様性」について理解を深める。
期待する効果	- 社会における多様性、特にマイノリティとされる方が一定の比率を占める「性の多様性」について理解し、そのことを意識した経営に取り組む事業者が増えることを期待する - 事業者にとっての市場拡大、あるいは様々な属性を持つ旅行者にとっての沖縄観光に対する満足度や再来訪意向の向上につなげる
対象者	県内観光関連事業者等 （宿泊事業者、飲食・土産品店、観光施設、行政職員等）
開催日時	2024年1月17日（水）13：00～15：00
開催場所	沖縄県立図書館 4Fビジネスルーム
開催形式	会場でのリアル開催とオンライン配信のハイブリッド形式
申込人数	リアル参加11名、オンライン視聴15名、アーカイブ視聴23名 合計49名
参加人数	リアル参加11名、オンライン視聴8名、アーカイブ視聴91回 ※2024年3月9日時点
プログラム	- 主催者 沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課からの挨拶 - 有識者講演① 高倉 直久 氏 性の多様性に関する基本的理解 等 - 有識者講演② 五十嵐 大悟 氏 LGBTの旅の具体的な困りごとと解決方法 等 - 質疑応答
有識者	① 株式会社高倉コーポレーション 代表取締役副社長兼総支配人／ 一般社団法人ピンクドット沖縄 代表理事 高倉 直久 氏 ② 株式会社リクルート ジャらんリサーチセンター 五十嵐 大悟 氏
アーカイブ 動画URL	https://www.youtube.com/watch?v=3LqPKRB4CeI https://www.youtube.com/watch?v=7xu40Sd7MrA

2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-1 観光事業者等を対象としたセミナー開催

■セミナー資料／有識者講演① 株式会社高倉コーポレーション 高倉 直久 氏 パート

(詳細は別添1-1_11_3回目セミナー_有識者講演_1を参照)

【沖縄観光とLGBTツーリズム】
近年ではユニバーサルツーリズムの一環としてとらえられている

国連の担当機関が旅行においてLGBTが重要な位置づけにあると認められている。

同性愛者と異性愛者の旅行消費はどっちが多い？

『同性愛者の旅行消費、異性愛者の1.6倍』
※米マーケティング会社のレポート



自治体・国・政治とLGBT

自治体によるLGBT支援宣言

大阪市 淀川区
2013年9月、日本で初めて行政として「LGBT支援宣言」を発表。宣言後、区役所には日本全国をはじめ世界中から賞賛の声と励ましの声が届く。

沖縄県 那覇市
「性的マイノリティが生きやすい社会を」と願う人たちが、その思いをあらわすためにピンク色のものを身につけて集まるイベント『ピンクドット沖縄』を共催。2015年のピンクドット沖縄で、大阪府淀川区に次ぎ、全国の自治体で2例目となるLGBT支援宣言「性の多様性を尊重する都市・なレインボー宣言」を行った。イベントには当事者や支援者が県内外から約1100人集まった。



■セミナー資料／有識者講演② じゃらんリサーチセンター 五十嵐 大悟 氏 パート

(詳細は別添1-1_12_3回目セミナー_有識者講演_2を参照)

1,500人を対象とした同行者別の困難調査

同行者別の困難（2022年6月調査）

「あるが以下のような相手との国内宿泊旅行、または海外旅行をする際に、何か困る（困った）場面がありますか。」の質問に対して「困る・困った」「少し困る・少し困った」のいずれかを回答した者の割合。

同行者	全世帯	レズビアン	ゲイ	バイセクシュアル	トランスジェンダー	性的マイノリティ全般	性的マイノリティ全般	性的マイノリティ全般
1人旅	35.5	40.0	35.7	40.6	34.3	31.6	37.2	27.1
友人・知人との旅行	30.3	28.9	27.2	30.6	33.1	25.0	25.0	25.0
配偶者・パートナー（恋愛や結婚相手）との旅行	20.6	15.4	20.5	26.2	23.0	18.3	19.8	16.7
親との旅行	22.2	20.7	20.6	31.1	24.5	13.1	12.1	14.0
兄弟・姉妹・いとこととの旅行	21.8	18.0	23.4	25.3	24.2	16.7	18.5	14.9
子ども・孫との旅行	22.1	22.0	26.3	28.3	20.4	17.0	16.9	17.2
修学旅行	34.6	27.5	30.5	45.9	42.9	25.4	27.5	23.4
会社の研修・関係者との旅行（社員旅行など）	38.0	30.4	32.0	47.7	45.4	32.1	35.8	29.5

同行者ごとの困難に関して、バイセクシュアル・トランスジェンダーにおいて、幅広く困難が生じていることが分かり、ゲイ・レズビアンについても親や子どもとの旅行などでの困難があることが分かった。

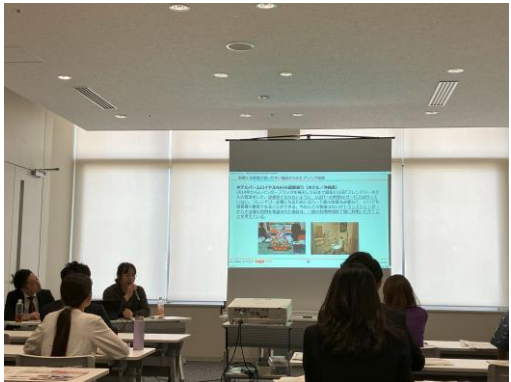
実際に当事者が使いやすい施設からのヒアリング結果

KPG HOTEL & RESORT（ホテル／沖縄県）

2015年ごろからLGBTQに関する社員教育を開始し、カミングアウトしている従業員も多い。LGBTQのお客さまも対応を変えることはなく、差別なく普通に接客をしており、レインボーフラッグを置くようなこともしていない。従業員から同性ウエディングをしたいという声があり、現在までに50組以上が式を挙げている。従業員への合理的配慮として更衣室内に誰でも使えるカーテンを用意している。



■【テーマ③】性的マイノリティ層の受入編セミナー 当日の様子



■アーカイブ動画 ※91回視聴（2024年3月9日時点）

ライブ配信用（未編集）：<https://www.youtube.com/watch?v=3LqPKRB4CeI>

編集済アーカイブ動画：<https://www.youtube.com/watch?v=7xu40Sd7MrA>

2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-1 観光事業者等を対象としたセミナー開催

第4回目セミナーは「食物アレルギー／乳幼児連れ家族の受入編」をテーマに、2024年2月8日（木）にKafuu Resort Fuchaku CONDO・HOTELにてリアル開催及びオンライン配信のハイブリッド形式で開催した。10名のリアル参加、78回の動画視聴（アーカイブ動画視聴も含む）を得た。

■【テーマ④】食物アレルギー／乳幼児連れ家族の受入編セミナー 実施概要

テーマ	食物アレルギー／乳幼児連れ家族の受入編
目的	事業経営において顧客や従業員の多様性を理解し、前提とすることの必要性、重要性について理解する。そのうえで、多様性の一側面である「食物アレルギー」や「乳幼児連れ家族」について理解を深める。
期待する効果	・ 社会における多様性、特に「食物アレルギー」や「乳幼児連れ家族」について理解し、そのことを意識した経営に取り組む事業者が増えることを期待する ・ 事業者にとっての市場拡大、あるいは様々な属性を持つ旅行者にとっての沖縄観光に対する満足度や再来訪意向の向上につなげる
対象者	県内観光関連事業者等 （宿泊事業者、飲食・土産品店、観光施設、行政職員等）
開催日時	2024年2月8日（木）13：00～15：00
開催場所	Kafuu Resort Fuchaku CONDO・HOTEL 2F Function Room
開催形式	会場でのリアル開催とオンライン配信のハイブリッド形式
申込人数	リアル参加11名、オンライン視聴17名、アーカイブ視聴24名 合計52名
参加人数	リアル参加10名、オンライン視聴10名、アーカイブ視聴78回 ※2024年3月9日時点
プログラム	1. 主催者 沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課からの挨拶 2. 有識者講演① 栩野 浩 氏 食物アレルギーに対し、観光事業者に求められる取り組み 等 3. 有識者講演② 山田 達也 氏 乳幼児連れ家族配慮に関する基本的理解 等 4. 質疑応答
有識者	① (一社)アレルギー対応 沖縄サポートデスク 理事 事務局長 栩野 浩 氏 ② ティーアールピージャパン株式会社 代表取締役 山田 達也 氏
アーカイブ 動画URL	https://www.youtube.com/watch?v=fMTEpjYTMG4 https://www.youtube.com/watch?v=3fyphD2mSZU

2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

①-1 観光事業者等を対象としたセミナー開催

(詳細は別添1-1_15_4回目セミナー_有識者講演_1を参照)



(詳細は別添1-1 16 4回目セミナー 有識者講演 2を参照)

当社主催「ベルソナMTG」（富裕層ママさん招待）において「旅行先でのベビーシッター利用について」をインタビュー

■開催地：東京・ソウル・台北・香港・上海・沖縄
■参加合計人数：64名
■時期：2019年5月～2020年1月

「見知らぬ土地で、大切な子供を預けるのはとても勇気がいる」「
「せて、ISO9001取得などあれば安心感が高まる」

香港

台北

ソウル

上海

WORLD KIDS

www.worldkids-okinawa.com

編集済アーカイブ動画 : <https://www.youtube.com/watch?v=3fyphD2mSZU>

2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-2 アドバイザー派遣

「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の普及促進、各事業者における取組の強化を図るため、県内の観光関連事業者を対象とした観光バリアフリーアドバイザー派遣を実施した。以下の観光施設並びに宿泊施設から申請を受け、合計３件のアドバイザー派遣を実施した。

■アドバイザー派遣の実施

NO.	申請者／派遣先	業種	申請内容	アドバイザー	実施日
1	那覇空港国際線 しょうがい者・ こうれい者観光案内所	観光案内所	バリアフリー全般	勝野 裕子 氏	12月14日
2	那覇空港国内線 しょうがい者・ こうれい者観光案内所	観光案内所	バリアフリー全般	勝野 裕子 氏	12月15日
3	宮古島来間リゾート シーウッドホテル	宿泊施設	バリアフリー全般	勝野 裕子 氏	3月4日

■アドバイザープロフィール

**JTB総合研究所
地域交流共創部
ユニバーサルツーリズム推進担当
主任研究員
勝野 裕子（かつの ゆうこ）氏**



【主な経歴】

1993年～1996年

青年海外協力隊としてチュニジアに赴任。旅行の楽しさに気づく

1997年～2012年

JTBサポートインターナショナル（現J&Jヒューマンソリューションズ）

海外添乗課所属 60か国以上、2000日以上添乗

LOOK JTB専属添乗員の他、教育旅行、団体旅行、JTB高額商品「夢の休日」など多岐に渡る添乗の中で多様な方をお連れしたり、トラブルも多く経験

2012年～2014年

JTB香港支店赴任 日本人団体受入セクション アシスタントマネージャー、

LOOK JTB香港ラウンジ責任者として、多様な方を受け入れる立場を経験

2015年～ 現在

JTB総合研究所 地域交流共創部 ユニバーサルツーリズム推進担当

2015年 ユニバーサルツーリズム推進チーム立ち上げ時からのメンバー

官公庁、自治体、民間事業者などのユニバーサルツーリズムの知見を活かした調査事業をメインに行う

2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-2 アドバイザー派遣

アドバイザー派遣申請募集チラシを作成し、「沖縄県ユニバーサルツーリズムポータルサイト」内に掲載、2-（１）.①-1セミナー時に告知案内、2-（４）.取組状況調査の回答事業者への案内等で集客を実施。その結果、合計３施設より申請を得た。

合計３施設33名に向け専門アドバイザー派遣を実施し、参加者全員から「非常に良かった」又は「良かった」との回答を得た。

		1回目 那覇空港観光案内所スタッフ 様向け専門アドバイザー派遣 2023年12月14日（木）	2回目 那覇空港観光案内所スタッフ 様向け専門アドバイザー派遣 2023年12月15日（金）	3回目 宮古島シーウッドホテル様 向け専門アドバイザー派遣 2024年3月4日（月）	TOTAL
参加人数		8	11	14	
	男性	2	3	5	10
	女性	6	8	9	23
アドバイザー派遣満足度（大変満足＋満足）		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	非常に良かった	50.0%	66.7%	42.9%	53.2%
	良かった	50.0%	33.3%	57.1%	46.8%
	アンケート回収人数	8	11	14	33

■ 専門アドバイザー派遣 事業者案内チラシ

(詳細は別添1-2_1_アドバイザー派遣_事業者案内チラシを参照)

(表)

(裏)


 沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課 主催

令和5年度おきなわユニバーサルツーリズム推進事業

おきなわユニバーサルツーリズム 専門アドバイザー派遣

沖縄県は、年齢や性別、障がいの有無に関わらず、誰もが気兼ねなく参加できるユニバーサルツーリズムを推進しています。その一環として、高齢者、障がい者、性的マイノリティの方、食物アレルギーの方、乳幼児連れの方など、多種多様なニーズに応じた受入環境整備を図るためバリアフリーやユニバーサルデザイン等の推進を検討している観光関連事業者・団体等に対し、専門アドバイザーを派遣します！ぜひ、ご応募お待ちしております！

バリアフリー対応 全般が対象です

- 高齢者の方
- 障がいのある方
- LGBTQ（性的マイノリティ）の方
- アレルギーのある方
- 妊婦／乳幼児連れの方など

例えば、こんな疑問に アドバイザーがお答えします

施設などのバリアフリー化

スタッフの対応・配慮・育成

バリアフリー設備・機器

食のバリアフリー

観光施設における心のバリアフリー認定制度について

事業スキーム

本事業は、申請のあった事業者・団体等に対し、専門アドバイザーを派遣し、ユニバーサルツーリズム推進のための支援を実施いたします。なお、申請内容に応じた派遣事務局が事前ヒアリングを行ったうえで適切なアドバイザーを選定し派遣します。

※申請者側の費用負担はありません。

県内の観光関連事業者

- 宿泊施設
- アクティビティ事業者
- 観光施設
- 飲食店
- 土産品店
- 交通事業者

など

① 申請

⑤ 派遣

アドバイザー派遣事務局

② 申請受付

③ 事前ヒアリング

④ アドバイザー選定

事務局：株式会社リクルートライフスタイル沖縄

専門アドバイザー派遣事業の概要

こんな皆さまにおすすめのアドバイザー派遣です！

- ユニバーサルツーリズムの実施と動向、高齢者や障がい者等の当事者の課題や正しい知識を学びたい
- 観光庁が創設した「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の概要や、同制度の認定を受けた観光施設の取組みやメリット、申請方法等について知りたい
- 多様なニーズに応じた受入環境の実践的なノウハウを教えたい
- 社内スタッフへの知識装着、すぐにできる接客接客の学習など人材育成に活かしたい

応募要件

以下の要件を満たす沖縄県内の観光関連事業者又は団体であれば応募可能です。

- 高齢者や障がい者、LGBTQ、家族連れの方々等の受入に際して課題を有し、それを解消する意志を持っている観光関連事業者・団体
- 具体的な施設やサービスにおけるユニバーサルツーリズム対応を検討している観光関連事業者・団体
- 観光庁「観光施設における心のバリアフリー認定制度」に申請意図がある観光関連事業者・団体
- 上記に該当する観光関連事業者・団体等で同一年度に類似支援（金銭的補助等）を受けていないもの
- そのほか、県及び派遣事務局が必要と認める事業者・団体

実施概要

- 参加費：無料（事前応募が必要です）
- 所要時間：2時間程度
- 開催形式：各観光関連事業者の事務所や店舗等でのリアル開催
- 実施期間：2023年11月～2024年2月末を想定（選定事業者と協議のうえ決定）
- 定員：3事業者まで ※上限数に達し次第受付終了。お早めのお応募をお願いします。

主なアドバイザー支援内容

高齢者や障がい者、LGBTQ、家族連れの方々等の受入に際して求められる、バリアフリーや当事者の方々への配慮について、施設のニーズ、現状に即した効果的な対応方法を以下の視点からアドバイスします。

- 施設等のバリアフリー化（改修等）に関する事項
- バリアフリー設備や機器等に関する事項
- 人的対応方法や情報提供などソフト面で必要となる配慮等に関する事項
- 食のバリアフリーに関する事項
- LGBTQの方の受入対応に関する事項

応募方法

本事業への応募をご希望される方は、以下の方法でお申し込みください。

申請受付期間

2023年10月2日（月）～2024年1月31日（水）

支援件数

本事業のアドバイザー派遣支援件数は3件となります。
申請受付期間であっても、申請件数が定数に達し次第、本事業は終了いたしますのでご了承ください。

参加お申込み方法

本事業への応募をご希望される方は、下記メールアドレスまでご連絡ください。

E-mail：chiikikasseishien@r.recruit.co.jp

《お問合せ先》
 アドバイザー派遣事務局：株式会社リクルートライフスタイル沖縄
 メール：chiikikasseishien@r.recruit.co.jp 担当：井戸・家田

2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-2 アドバイザー派遣

1回目、2回目に実施したアドバイザー派遣は以下の通り。
申請者／派遣先は那覇空港の観光案内所の2件となり、申請内容はバリアフリー全般に関する依頼となり、中でも「観光施設における心のバリアフリー認定制度」申請に向けたリクエストがあった。

■【1回目・2回目】アドバイザー派遣 実施概要

実施日時	【1回目】2023年12月14日（木）14：00～15：00 【2回目】2023年12月15日（金）14：00～15：00
実施場所	那覇空港会議室（ミーティングルームC）
アドバイス先事業者名（施設名）	【1回目】那覇空港国際線 しょうがい者・こうれい者観光案内所 【2回目】那覇空港国内線 しょうがい者・こうれい者観光案内所
アドバイス先担当者名（役職）	株式会社JTB沖縄 交流営業部 那覇空港事業 沖縄観光情報センター 平良 周子 氏
対象者	那覇空港国際線・国内線 しょうがい者・こうれい者観光案内所スタッフ
参加人数	【1回目】8名 【2回目】11名
アドバイザー	株式会社JTB 総合研究所 主任研究員 勝野 裕子 氏
アドバイス先の課題・目的	● 2023年3月にアドバイザー派遣を実施しスタッフ研修を行ったが、スタッフの入れ替わりにより、改めて「心のバリアフリー」の知識を装着したい ● 観光案内所にも高齢の方々や、障害をお持ちの方々もいらっしゃるので、実践的な接遇手法を学び接客スキルの向上を図りたい ● 観光案内所が「心のバリアフリー認定制度」取得施設となることを目指す
当日の流れ	1. 本会の趣旨説明 （1）本事業概要説明 （2）アドバイザーの紹介 2. ユニバーサルツーリズムから考える心のバリアフリー 3. 実技体験 （1）車いす体験 （2）手話体験 4. 質疑応答 5. 閉会

2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-2 アドバイザー派遣

■アドバイザー派遣資料／アドバイザー投影資料

(詳細は別添1-2_2_1・2回目アドバイザー派遣_有識者講演を参照)

不当な差別的取扱いのポイント

- ・ 正当な理由（障害者、事業者、第三者の権利利益（安全の確保、財産の保全、事業の目的・内容・機能の維持、損害発生防止等を客観的に考慮）がないにも関わらず）

合理的配慮のポイント

- ・ 公正な機会を確保するため
- ・ 個別の状況に応じて
- ・ 過度でない範囲で
- ・ 当事者の意見を尊重しつつ
- ・ 話し合いに基づいて

トイレのご案内

ご夫婦が来店し、奥様が視覚に障害がある様子。奥様から「トイレに行きたいのですが」と尋ねられました。
あなたが男性スタッフならどうしますか？



- ① 「よろしければ、私のご案内します」と言って奥様をトイレまで案内する
- ② 「バリアフリースペースの場所をご案内します」とバリアフリースペースの場所をお教えする
- ③ 「トイレの中まで案内する必要がありますでしょうか？」と聞いてみる

エレベーターホールで

車いすユーザーがエレベーター待ちをしています。ですが、この時間はお客様も多くエレベーターは混んでいて乗れません。
あなたならどうしますか？



- ① 混んでいる時間は、車いすで利用することは避けるように注意する
- ② エレベーターは混んでいるから車いす利用者をエスカレーターに案内し、押すの手伝う
- ③ エレベーターに乗っている人に、車いすが乗れるスペースを作ってもらいましょう

聴覚に障害がある方の参加

聴覚に障害があるお客様が来店されました。何か、尋ねています。あなたがスタッフなら、どのように対応をしますか？



- ① 「聴覚に障害がある人が来店しているのだけど、誰か手伝ってもらえない？」とスタッフ全員に聞こえるように尋ねる
- ② とりあえず、ガイドブックや、館内案内を用意し見せてみる
- ③ 「話したことがそのまま文字変換されるアプリがありますが利用されますか？」と確認する

■【アドバイザー派遣／当日の様子



2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-2 アドバイザー派遣

3 回目に実施したアドバイザー派遣は以下の通り。
申請者／派遣先は宮古島来間リゾート シーウッドホテルとなり、申請内容はバリアフリー全般に関する依頼となり、中でも「ユニバーサルルームの視察」や「車いす、聴覚障害をお持ちの方への接遇」などに向けたリクエストがあった。

■【3回目】アドバイザー派遣 実施概要

実施日時	2024年3月4日（月）14：30～16：00
実施場所	宮古島来間リゾート シーウッドホテル館内
アドバイス先事業者名（施設名）	宮古島来間リゾート シーウッドホテル
アドバイス先担当者名（役職）	宮古島来間リゾート シーウッドホテル 営業予約 支配人 平澤 誠一 氏 総支配人 秘書 安井 真樹 氏
対象者	宮古島来間リゾート シーウッドホテル フロントスタッフ、レストランスタッフ、管理職 など
参加人数	14名
アドバイザー	株式会社JTB 総合研究所 主任研究員 勝野 裕子 氏
アドバイス先の課題・目的	● 高齢者・障がい者が宿泊される頻度も高く、ユニバーサルルームの問合せも多い ● 外国人の技能実習生がおり、文化・価値観の違いもあるためサービス・情報の統一化したい ● これらのような社内研修は実施したことがなく、今回の研修を動画撮影し、今後の社内研修に活かしたい
当日の流れ	0. ユニバーサルルームの見学及びアドバイジング実施 1. 本会の趣旨説明 （１）本事業概要説明 （２）アドバイザーの紹介 2. 高齢者・障がい者への接遇 3. 実技体験 （１）車いす体験 （２）手話体験 4. 質疑応答 5. 閉会

2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

①-2 アドバイザー派遣

■アドバイザー派遣資料／アドバイザー投影資料

(詳細は別添1-2_4_3回目アドバイザー派遣_有識者講演を参照)

障害者差別解消法（2016年4月施行）
インクルーシブな社会に向けて

「障害者差別解消法」の求めることはたった2つ

1 不当な差別的取扱いの禁止

障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として差別することを禁止

2 合理的配慮の提供

障害のある人から、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求める旨の意思表示があった場合には、負担が重すぎない範囲で対応すること

行政機関	民間事業者
義務	義務

行政機関	民間事業者
義務	努力義務（※）

2021年5月に「改正障害者差別解消法」が成立
民間事業者も「合理的配慮の提供」が2024年4月1日より義務化に

合理的配慮とは「的確な・的を得た配慮」

配慮を求める側・提供する側の意向が合致するための最低3つの条件

1 配慮を求める側にとって「社会的障壁」を取り除く措置であること

2 配慮を求める側の個別のニーズに合っていること

3 配慮を提供する側の過重な負担を伴わないこと

合致させるための最重要条件
「コミュニケーション」

ユニバーサルルームの浴槽

車いす利用者はこの浴槽に入ることはできなかった



これなら入れた

合理的配慮はサービスを考えるプロセスと一緒に

あなたのレストランに
「今日、私の母が誕生日なのですが、何かできませんか？」
と聞かれた時、あなたはどのようにしますか？



ラーメンだったら、チャーシューを1枚サービスするかな？



景色の良い席か、落ち着いた席に案内します。
デザート付きのコースだったら、プレートを付けます。



スタッフがデザートの際に、ケーキにろうそくを付けてお持ちします。事前にお申し出があったら、別料金で何か用意する必要がありますか、伺います。

① 事業活動への影響の程度、 ②実現困難度、 ③費用・負担の程度、
④ 企業の規模、 ⑤企業の財務状況、 ⑥公的支援の有無を総合的に勘案

■アドバイザー派遣／当日の様子



2-（１）.「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

② 「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の周知及び認定促進

沖縄県における「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の認定施設数は令和5年3月31日時点では、宿泊施設5件、飲食店0件、観光案内所1件だったが、令和6年2月29日時点では、宿泊施設22件（+17件）となった。一方で、飲食店0件（±0件）、観光案内所1件（±0件）、博物館0件（±0件）は変わらずとなった。

■ 「観光施設における心のバリアフリー認定制度」認定施設一覧 ※令和5年3月31日時点

内 宿泊施設：5件

施設名称	都道府県	住所
コンフォートホテル石垣島	沖縄県	石垣市真栄里340
コンフォートホテル那覇県庁前	沖縄県	那覇市久茂地1丁目3-11
コンフォートイン那覇泊港	沖縄県	那覇市前島3-1-4
東急ステイ沖縄那覇	沖縄県	那覇市壺川三丁目2番地1
ウェルネスリゾート沖縄 休暇センター ユインチホテル南城	沖縄県	南城市佐数字新里1688

+17件

■ 「観光施設における心のバリアフリー認定制度」認定施設一覧 ※令和6年2月29日時点

内 宿泊施設：22件

認定番号	施設名称	所在地
親心認定第OGB00002A号	ウェルネスリゾート沖縄休暇センター ユインチホテル南城	沖縄県南城市佐数字新里1688
親心認定第OGB00003A号	東急ステイ沖縄那覇	沖縄県那覇市壺川三丁目2番地1
親心認定第OGB00004A号	コンフォートホテル那覇県庁前	沖縄県那覇市久茂地1丁目3-11
親心認定第OGB00005A号	コンフォートイン那覇泊港	沖縄県那覇市前島3-1-4
親心認定第OGB00006A号	コンフォートホテル石垣島	沖縄県石垣市真栄里340
親心認定第OGB00007A号	ベッセルホテルカンパナ沖縄	沖縄県中頭郡北谷町字美浜9番地22
親心認定第OGB00008A号	沖縄ナハナ・ホテル&スパ	沖縄県那覇市久米2-1-5
親心認定第OGB00009A号	なんくるないさゝ	沖縄県島尻郡久米島町字比嘉160-68
親心認定第OGB00010A号	サザンビーチホテル&リゾート沖縄	沖縄県糸満市西崎町1-6-1
親心認定第OGB00011A号	オリエンタルホテル 沖縄リゾート&スパ	沖縄県名護市喜瀬1490番 1
親心認定第OGB00013A号	タップ ホスピタリティラボ 沖縄（HOTEL THL）	沖縄県うるま市州崎14-27 タップ ホスピタリティラボ 沖縄
親心認定第OGB00014A号	ヴィラブリゾート	沖縄県宮古島市伊良部字伊良部 8 1 7
親心認定第OGB00015A号	グリーンリッチホテル那覇	沖縄県那覇市松山町2丁目15-1
親心認定第OGB00016A号	カフー リゾート フチャク コンド・ホテル	沖縄県国頭郡恩納村字富着志利福地原246-1
親心認定第OGB00017A号	ジ・アッタテラス クラブタワーズ	沖縄県恩納村字安富祖1079
親心認定第OGB00018A号	ホテルサンセットヒル	沖縄県国頭郡恩納村字仲泊 1 3 2 7 番地 3
親心認定第OGB00019A号	ザ・リッツ・カールトン沖縄	沖縄県名護市喜瀬1343-1
親心認定第OGB00020A号	レクー沖縄北谷スパ&リゾート	沖縄県 中頭郡北谷町字美浜34番地2
親心認定第OGB00021A号	COMMUNITY & SPA 那覇セントラルホテル	沖縄県那覇市牧志2-16-36
親心認定第OGB00022A号	グランディスタイル沖縄読谷ホテル&リゾート	沖縄県中頭郡読谷村瀬名波571番1
親心認定第OGB00024A号	AQUASENSE Hotel&Resort	沖縄県国頭郡恩納村字富着黒崎原86番1
親心認定第OGB00028A号	沖縄かりゆしビーチリゾート・オーシャンスパ	沖縄県国頭郡恩納村字嘉真2591-1

2-（１）．「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

② 「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の周知及び認定促進

「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の存在を幅広く観光関連事業者へ認知及び同制度を認定されることによる事業者へのメリットを理解してもらうため、セミナーや取組実施調査を通じた周知やアドバイザー派遣での申請支援を実施した。同制度の認定施設が増えることにより、沖縄を訪れるすべての観光客が年齢や性別、国籍、障がいの有無等に関わらず沖縄を楽しめる多種多様な受入環境を提供することを目指した。

■実施STEP



2-（１）．「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

仕様書項目

② 「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の周知及び認定促進

「観光施設における心のバリアフリー認定制度」に認定されることの事業者メリットを感じてもらうため、同制度認定取得済宿泊施設及び認定取得意向のある宿泊施設にはじゃらんnet特集ページ「ユニバーサルツーリズムOKINAWA」に無料掲載できるインセンティブを用意した。結果、12軒の宿泊施設より希望を得て、2024年1月4日～2024年3月15日まで掲載した。

■ 「観光施設における心のバリアフリー認定制度」取得済及び取得意向のある宿泊施設

心のバリアフリーに積極的に取り組んでいる宿泊施設はこちら！



2-（２）.ユニバーサルツーリズム推進地としてのプロモーション実施

仕様書項目

① 展示会等への出展を想定したPRツール（チラシ、リーフレット、ポスター等）の制作

展示会等への出展を想定し、「チラシ/A4サイズ」、「ポスター/B2サイズ」、「パンフレット/A4サイズ/20ページ/3,000部」、「封筒/角2サイズ」を作成し、これらの制作物に統一感を持たせるためキービジュアルを作成した。

さらに、「誰もが楽しめるやさしい観光地」をPRするために2本の60秒動画「負担の少ないゆったり沖縄旅(高齢者向け)」、「友人との大人旅(障がい者向け)」を作成した。また、バリアフリー観光ガイド「そらくる沖縄 Vol.17」に2ページ広告を掲載した。

■キービジュアル



■キービジュアルの制作意図

県の姿勢を表している「バリアフリー宣言」をメッセージとして力強く配置、ピクトグラムで様々なシチュエーションを表現し、どんな人でも、沖縄観光を楽しめることをわかりやすく伝えます。

「バリアフリー宣言」を囲む円は、内側の歪みのある円とカラフルな色で障害をもつ人などの様々な人々を表現、外側の綺麗な円ですべての人が障害を感じることがないバリアフリーであることを表現しています。

2-（２）.ユニバーサルツーリズム推進地としてのプロモーション実施

仕様書項目

① 展示会等への出展を想定したPRツール（チラシ、リーフレット、ポスター等）の制作

■制作物（１／５）

<ポスター B2サイズ>

※イベントブース内に掲出

<チラシ A4サイズ両面 3,000枚>

(表)

(裏)



(詳細は別添2_1_おきなわユニバーサルツーリズム_ポスターを参照)

(詳細は別添2_2_おきなわユニバーサルツーリズム_チラシを参照)

<封筒 角2サイズ 500枚>

※イベント時等に配布物を封入

(表紙)

<そらくる沖縄 Vol.17>

(広告ページ)



(詳細は別添2_3_おきなわユニバーサルツーリズム_封筒を参照)

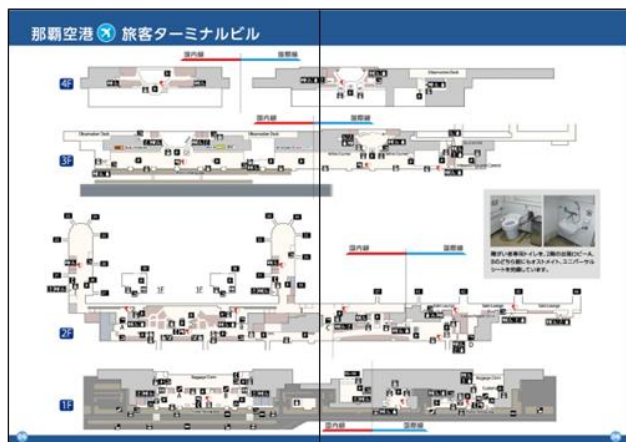
2-（2）.ユニバーサルツーリズム推進地としてのプロモーション実施

仕様書項目

① 展示会等への出展を想定したPRツール（チラシ、リーフレット、ポスター等）の制作

■制作物（2／5）

<パンフレット A4サイズ 3,000部> 1／2



（詳細は別添2_4_おきなわユニバーサルツーリズム_パンフレットを参照）

2-（2）.ユニバーサルツーリズム推進地としてのプロモーション実施

仕様書項目

① 展示会等への出展を想定したPRツール（チラシ、リーフレット、ポスター等）の制作

■制作物（3／5）

<パンフレット A4サイズ 3,000部> 2／2



(詳細は別添2_4_おきなわユニバーサルツーリズム_パンフレットを参照)

2-（２）.ユニバーサルツーリズム推進地としてのプロモーション実施

仕様書項目

① 展示会等への出展を想定したPRツール（チラシ、リーフレット、ポスター等）の制作

■制作物（４／５）

【高齢者】▶負担の少ないゆったり沖縄旅

STORY：

高齢者夫婦の旅
美ら海水族館にて
補助的に車椅子をレンタル

水族館の館内を歩きながら
写真を撮っている

移動は観光タクシー
到着した場所には
外に干された藍染めが
たなびく場所

藍染体験で
ストールを染める
染めた藍染の青と
海の青が重なるように
そこはいつの間にか海

防波堤で運転手が三線を弾く
それを聴きながら
笑顔で海を眺める夫婦
首には藍染めのストールが
巻かれている



女性 Na：

沖縄県は、
ご高齢の方や障害のある方
妊娠されている方、
小さなお子様を連れた方

外国の方はもちろん、
訪れるすべての方々
そしてすべての県民

誰もが楽しめる

やさしい観光地を

目指しています



2-（２）.ユニバーサルツーリズム推進地としてのプロモーション実施

仕様書項目

① 展示会等への出展を想定したPRツール（チラシ、リーフレット、ポスター等）の制作

■制作物（５／５）

【障がい者 ver.】▶友人との大人旅

STORY：

友だちとの沖縄旅行

空港にて

案内カウンターを訪ねる

介護タクシーに乗り込み

車窓の風景

青い空を見上げると

パラグライダーが飛んでいる

パラグライダーの準備を経て

上空へ

自撮りなどで楽しむ表情

無事着陸し友人とハイタッチ

移動には介護タクシーを利用

車窓から見える沖縄の風景

ビーチにて波打ち際を歩く

青い空

心地よく吹く風を受けて

笑顔で眺める



女性 Na：

沖縄県は、

ご高齢の方や障害のある方

妊娠されている方、

小さなお子様を連れた方

外国の方はもちろん、

訪れるすべての方々

そしてすべての県民

誰もが楽しめる

やさしい観光地を

目指しています



おきなわユニバーサルツーリズム推進事業

2-（２）.ユニバーサルツーリズム推進地としてのプロモーション実施

仕様書項目

② 国内の展示会等への出展（ツーリズムEXPO ジャパン2023）

「ツーリズムEXPO ジャパン2023」概要

- 名称 ツーリズムEXPOジャパン2023大阪・関西
- 会期 2023年10月26日(木)～10月29日(日)
※業界関係者商談会：10月26日(木)、27日(金)
一般開放日：10月28日(土)、29日(日)
- 会場 インテックス大阪



<プロモーション実施内容>

- 1) **プロモーション動画再生**
 - ・「沖縄観光バリアフリー宣言」動画、前年度事業で制作した「LGBT動画」及び今年度制作した「高齢者向け動画」「障がい者向け動画」を会場ブースにて再生
- 2) **チラシ配布**
 - ・本事業で制作したチラシを期間中**2,500枚**配布
- 3) **そらくる沖縄配布**
 - ・県内のユニバーサル対応情報誌「そらくる沖縄」最新号を期間中**500部**配布



2-（2）.ユニバーサルツーリズム推進地としてのプロモーション実施

仕様書項目

② 国内の展示会等への出展（ツーリズムEXPO ジャパン2023）

4）商談（26日27日）

- ・ ツーリズムエキスポの事業者向け開催日にブースにて情報提供
2日間で**65社（74名）**に対して情報提供実施

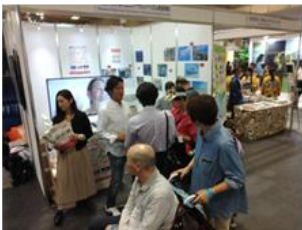
5）アンケート調査（28日29日）

- ・ ツーリズムエキスポの一般客向け開催日にアンケート収集
2日間で**120件**獲得

所属	部署	氏名	電話番号	メールアドレス	内容
名桜大学	国際学部 国際観光産業学科 准教授	小山 聖治	0980-51-1173	s.koyama@meio-u.ac.jp	大学の講義で県のユニバーサルツーリズム施策について講演希望
函館市	観光部観光誘致課 主任主事	神原 嵩	0138-21-3323	kanbara@city.hakodate.hokkaido.jp	先進地として沖縄県担当者からの情報提供希望
北海道 滝上町	まちづくり推進課 商工観光係 係長	常井 昭言	0158-29-2111	kanko@town.takinoue.hokkaido.jp	先進地として沖縄県担当者からの情報提供希望
岐阜県	観光国際部 観光国際政策課 サステイナブルツーリズム推進係 主任	高井 淳	058-272-8084	takai-jun@pref.gifu.lg.jp	先進地として沖縄県担当者からの情報提供希望
広島国際空港株式会社	地域連携本部 地域連携部 シニアマネージャー	芦塚 誠	0848-86-8162	ma-ashizuka@hiap.co.jp	先進地として沖縄県担当者からの情報提供希望
三重県	観光部 観光振興課 受入環境促進班 行政実務研修員	梶原 伸也	059-224-2342	xkajjws00@pref.mie.lg.jp	先進地として沖縄県担当者からの情報提供希望

< ツーリズムエキスポを通じて商談実施企業 >

所属	部署	氏名	電話番号	メールアドレス	内容
日本旅行	企画営業部 課長	小野寺 美佳	011-208-0156	mika_onodera@nta.co.jp	情報を参考にツアー企画に反映
JTBグローバルマーケット	仕入開発部ループスパーバイザー	平野 遼大	03-5796-5352	y.hirano164@gmt.jtb.jp	情報を社内商品開発部と共有しツアー企画に反映
HIS沖縄	インバウンド国内事業部長	朝生 修平	098-860-9131	asao.shuhei@his-world.com	沖縄県の事例やマーケットの将来像（バーチャルツアー等）について意見交換



< アンケート結果 >

Q1.性別

	回答数	割合
1 男性	49	40.8%
2 女性	71	59.2%

Q1.年齢	回答数	割合
1 10代	4	3.3%
2 20代	19	15.8%
3 30代	26	21.7%
4 40代	23	19.2%
5 50代	26	21.7%
6 60以上	21	17.5%

Q3. 旅行に関する情報はどのような媒体から入手しますか(MA)

	回答数	割合
1 テレビ番組	54	45.0%
2 雑誌	36	30.0%
3 ガイドブック	44	36.7%
4 旅行会社のパンフレット	35	29.2%
5 旅行情報サイト	68	56.7%
6 自治体や観光協会のウェブサイト	23	19.2%
7 宿泊施設のウェブサイト	29	24.2%
8 友人や家族からの口コミ	29	24.2%
9 その他	17	14.2%

Q5. 『沖縄県ユニバーサルツーリズム ポータルサイト』をご覧になったことはありますか。

	回答数	割合
1 ある	7	5.8%
2 ない	113	94.2%

Q2. 旅行の行先を決める際に、どのようなことを重視しますか

	回答数	割合
1 地域に相談窓口がある	17	14.2%
2 受入体制が整っている	20	16.7%
3 豊富な受入実績を持っている	14	11.7%
4 バリアフリー情報が発信されている	14	11.7%
5 旅行費用の安さ	75	62.5%
6 口コミ（評判）の良さ	45	37.5%
7 訪問しやすさ	62	51.7%
8 安心、安全であること	48	40.0%
9 その他	5	4.2%

Q4. 今回『おきなわユニバーサルツーリズム』を訪れて、沖縄に行きたいと思いましたが。

	回答数	割合
1 是非行きたい	72	60.0%
2 やや行きたい	41	34.2%
3 あまり行きたくない	3	2.5%
4 全く行きたくない	0	0.0%

Q6. これまでに旅行で沖縄を訪れたことはありますか。

	回答数	割合
1 ない	40	33.3%
2 1回	23	19.2%
3 2～3回	19	15.8%
4 4～5回	10	8.3%
5 6回以上	28	23.3%

2-（3）ポータルサイトの改修（多言語化及びアクセシビリティ向上）

仕様書項目

① アクセシビリティ向上

現状の「ユニバーサルツーリズム沖縄ポータルサイト」について以下の改修を行った。

- ① 今回制作した動画を視聴できるように掲載
- ② モデルコースだけではなくパンフレットで紹介した観光地等を「見る/体験する」「食べる/泊まる」に編集して紹介
- ③ 情報の更新ができるようにコンテンツページにCMS導入
- ④ 今回作成したパンフレットを表示及びダウンロード可能
- ⑤ 海外向けページを現状のポータルサイトと同様のコンテンツに再設計

<旧ページと改修ポイント>

※現状の外国語版ポータルサイト



⑤現状の外国語ページのデザイン・内容を日本語版とあわせる

2-（3）ポータルサイトの改修（多言語化及びアクセシビリティ向上）

仕様書項目

① アクセシビリティ向上

- ① 今回制作した動画を視聴できるように掲載
- ② モデルコースだけではなくパンフレットで紹介した観光地等を「見る/体験する」「食べる/泊まる」に編集して紹介
- ③ 情報の更新ができるようにコンテンツページにCMS導入
- ④ 今回作成したパンフレットを表示及びダウンロード可能

<旧ページ>



紹介動画を追加

<新ページ>



<旧ページ>



<新ページ>



制作したパンフレットをダウンロード可能



2-（3）ポータルサイトの改修（多言語化及びアクセシビリティ向上）

仕様書項目

② 多言語化（英語、韓国語、簡体字、繁体字）

⑤ 海外向けページを現状のポータルサイトと同様のコンテンツに再設計 （英・韓・繁体・簡体）

<旧ページ>



<新ページ（日本語版）>



<英語版>



<韓国語版>



<繁体字版>



<簡体字版>



外国語ページは日本語版とデザイン・内容が異なっていた

2-（4）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

仕様書項目

ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

「新・沖縄21世紀ビジョン基本計画」及び「第6次沖縄県観光振興基本計画」の成果指標（KPI）にかかる現状値の把握を主たる目的とし、宿泊事業者、観光施設、アクティビティ事業者、飲食店、交通事業者等を対象に、ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査を実施した。「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の認定基準に沿った調査設問及び認定取得意向を把握することで、潜在的な認定施設の件数を把握し、今後の認定促進につなげることも企図して実施した。あわせて、過年度調査からの継続設問として、ユニバーサルツーリズム促進に向けた環境整備の基礎資料とした。

■ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査 実施概要

調査目的	① 「新・沖縄21世紀ビジョン基本計画」及び「第6次沖縄県観光振興基本計画」の成果指標（KPI）にかかる現状値の把握 ② 「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の認定促進
調査対象	- 県内宿泊施設 - 県内観光施設 - 県内アクティビティ事業者 - 県内飲食店 - 県内交通事業者 等
調査方法	弊社宿・遊び体験・飲食店営業及び事務局より、各調査対象施設へユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査への回答依頼メールを送付。 メール記載のURL及びQRコードよりWEB調査に回答いただく。
回収状況	77事業者 宿泊施設：34、アクティビティ事業者：23、飲食店：4、 観光案内所：1、博物館：1、美容室・エステサロン系：4、 その他：17 ※一部、複数回答あり
実施時期	2023年8月21日（月）～2024年3月8日（金）
調査項目	（0）事業者情報 （1）ユニバーサルツーリズムへの取組状況 （2）観光庁認定「心のバリアフリー」認定基準への対応状況 ・同認定制度の取得意向 ・じゃらんnet特集ページ「ユニバーサルツーリズム OKINAWA」の掲載希望 ※交通事業、観光・体験事業は、同認定制度の対象外のため、「ユニバーサルツーリズムへの取組状況」として把握 （3）LGBTQ 受入環境整備の取組状況 （4）ユニバーサルツーリズムに取り組むにあたっての課題 全24設問（詳細は次項参照）

2-（４）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

仕様書項目

ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

■ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査 調査結果レポート（１／１１）

（詳細は別添4_1_取組状況調査_レポートを参照）

全77事業者より取組調査のアンケート回答を得た。宿泊施設：34、アクティビティ事業者：23、飲食店：4、 観光案内所：1、博物館：1、美容室・エステサロン系：4、その他：17、という内訳になる。※一部、複数回答の事業者あり

NO.	事業者名・団体名	業種
1	リラクハウスドラセナ	リラクゼーションサロン
2	南の美ら花ホテルミヤヒラ	宿泊施設
3	国際フェイシャリスト協会及びpersonal esthe BEOLITY	エステティックアカデミー及びエステティックサロン
4	Ronsard Resort IRABU	宿泊施設
5	ベッセルホテル石垣島	宿泊施設
6	ホテルサザンコースト宮古島	宿泊施設
7	ダイビングショップ和	アクティビティ（体験）事業者
8	首里琉染	その他の観光事業
9	HB marine	宿泊施設, アクティビティ（体験）事業者
10	NALUWAN沖縄マリンサービス	アクティビティ（体験）事業者
11	はての浜ツアーバードアイランド	アクティビティ（体験）事業者
12	サーフサイドサービス ハイサイ	アクティビティ（体験）事業者
13	農業生産法人饒川平観光農園	宿泊施設, アクティビティ（体験）事業者, 農産物
14	ホテルアートルエメラルド宮古島	宿泊施設
15	ココマジック石垣島	アクティビティ（体験）事業者
16	リーファーズ	アクティビティ（体験）事業者
17	カヌー体験 らぐへん	アクティビティ（体験）事業者
18	味と踊りの竜宮城うらしま	飲食店
19	沖縄マリンクック	アクティビティ（体験）事業者
20	やんばるエコフィールド 島風(しまかじ)	アクティビティ（体験）事業者
21	有限会社ネイチャートレール	アクティビティ（体験）事業者
22	ノボテル沖縄那覇	宿泊施設
23	ホテルバームロイアルNAHA国際通り	宿泊施設
24	株式会社 海丸	アクティビティ（体験）事業者
25	テラスガーデン美浜リゾート	宿泊施設
26	yambarublu	アクティビティ（体験）事業者
27	アウェイ沖縄古宇利島リゾート	宿泊施設
28	ホテルオーシャン	宿泊施設
29	レンブラントスタイル那覇	宿泊施設
30	ウエストマリン	その他の観光事業
31	シンバトライバル石垣島	宿泊施設, アクティビティ（体験）事業者
32	タイム・アロー八重山株式会社	宿泊施設
33	農業生産法人 株式会社 オルタナティブファーム宮古	アクティビティ（体験）事業者
34	東村観光推進協議会	観光案内所, アクティビティ（体験）事業者, その他の観光事業
35	ダイビングサービス碧海	アクティビティ（体験）事業者
36	エステサロンguzy	美容
37	オクマプライベートビーチ & リゾート	宿泊施設
38	ユインチホテル南城うみかぜホースファーム	アクティビティ（体験）事業者
39	ホテルプライオン那覇	宿泊施設
40	ココシャスモンパ	宿泊施設
41	AJリゾートアイランド伊計島	宿泊施設
42	ダイワロイネットホテル那覇おもろまち	宿泊施設
43	海の旅亭おきなわ名嘉真荘	宿泊施設
44	東急リゾート&ステイ（株）	宿泊施設
45	シーウッドホテル	宿泊施設
46	OSC株式会社	アクティビティ（体験）事業者
47	ブルーシーサー	アクティビティ（体験）事業者
48	ダイワロイネットホテル那覇国際通り	宿泊施設
49	オリエンタルホテル 沖縄リゾート&スパ	宿泊施設
50	アートホテル石垣島	宿泊施設
51	リーフリゾートかりゆし	アクティビティ（体験）事業者
52	イラフ SUI ラグジュアリーコレクションホテル 沖縄宮古	宿泊施設
53	名蔵ヴィレッジ	宿泊施設
54	holistic beauty soin de miu	エステ リラクゼーションサロン
55	株式会社 南都	その他の観光事業
56	体験王国むら咲むら	アクティビティ（体験）事業者
57	ヴィラリゾート	宿泊施設
58	ピオスの丘	その他の観光事業
59	琉球村	その他の観光事業
60	一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー旧海軍司令部壕事業所	観光施設
61	一般財団法人沖縄観光コンベンションビューローブセナ海中公園事業所	その他の観光事業
62	沖縄美ら海水族館	博物館（博物館法31条で指定されたもの）
63	株式会社名護バイン園	飲食店, その他の観光事業
64	ベッセルホテルカンパナ沖縄	宿泊施設
65	株式会社東南植物楽園	その他の観光事業
66	ネオパークオキナワ	その他の観光事業
67	星野リゾート 西表島ホテル	宿泊施設
68	石垣島ホテルククル	宿泊施設
69	味と踊りの竜宮城うらしま	飲食店
70	屋我地ビーチ	宿泊施設
71	北谷公園サンセットビーチ	公園施設
72	かねひで喜瀬ビーチパレス	宿泊施設
73	沖縄文化スガーツイノベーション株式会社	その他の観光事業
74	瀬底ビーチ	ビーチ
75	なかむらそば	飲食店
76	美々ビーチいとまん	その他の観光事業
77	OKINAWAフルーツらんど	その他の観光事業

2-（4）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

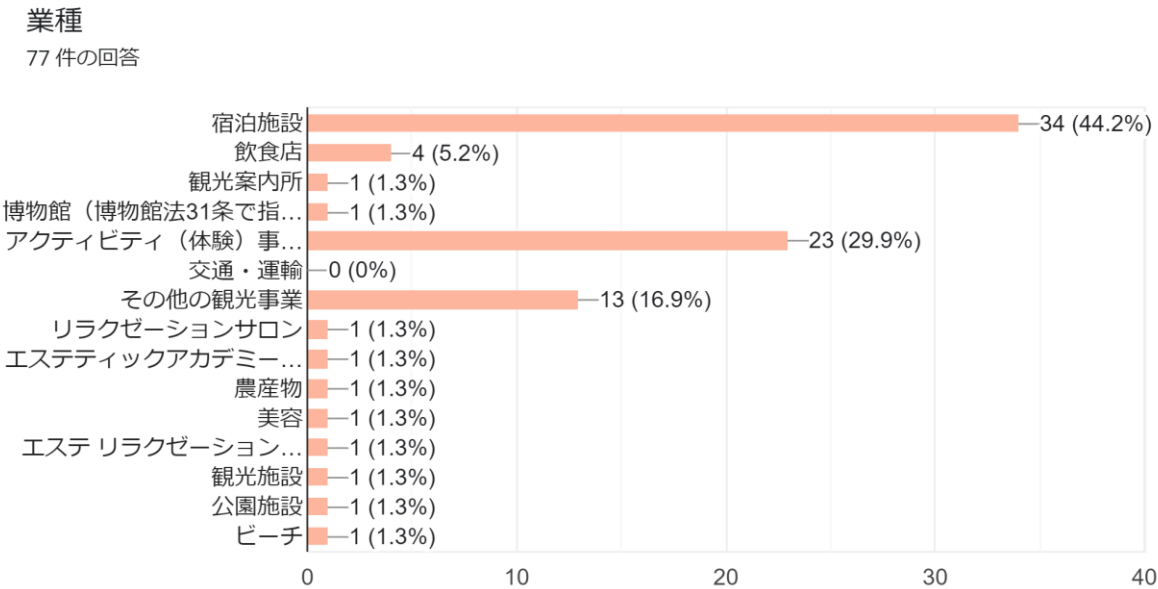
仕様書項目

ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

■ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査 調査結果レポート（2／11）

（詳細は別添4_1_取組状況調査_レポートを参照）

全77事業者より取組調査のアンケート回答を得た。宿泊施設：34、アクティビティ事業者：23、飲食店：4、観光案内所：1、博物館：1、美容室・エステサロン系：4、その他：17、という内訳になる。※一部、複数回答の事業者あり



2-（4）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

仕様書項目

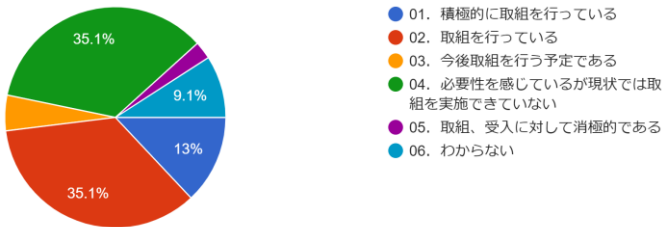
ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

■ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査 調査結果レポート（3／11）

（詳細は別添4_1_取組状況調査_レポートを参照）

ユニバーサルツーリズムの取組状況は「取組を行っている(「積極的に取組を行っている」と「取組を行っている」の合計)」が全体で48.1%(37社)、「今後取組を行う予定である」が5.2%(4社)、「取組を行っていない」が37.7%(29社) となり、取組を実施又は実施予定の団体が5割以上(41社)となった。

年齢や性別、障がいの有無などに関わらず誰もが気...ムについて、何らかの取組を行っていますか？
77 件の回答



業種	ユニバーサルツーリズムの観点から受け入れている客層や、取組内容について、具体的に教えてください。 (今後取組を行う予定の方は、取り組む予定の内容について具体的に教えてください)
宿泊施設	乳幼児連れ家族、高齢者
エステティックアカデミー及びエステティックサロン	インバウンド・LGBTQ・アレルギー・シングルマザー
宿泊施設	高齢者、障がい者（お1人様でも）、LGBTQ、食物アレルギー、妊婦・乳幼児連れ家族
アクティビティ（体験）事業者	医師からのダイビング、シュノーケル体験許可があるのであれば、受け付けている。乳児連れ家族のようにグラスボートを提供。未就学児60歳以上は無料としている
宿泊施設、アクティビティ（体験）事業者	乳幼児連れ家族の受け入れ
アクティビティ（体験）事業者	高齢者、障害者、LGBTQ、幼児、
アクティビティ（体験）事業者	障害、lgbt,高齢（足腰強い方）
宿泊施設、アクティビティ（体験）事業者、農産物	高齢者 障がい者 のんびりしたい方
飲食店	車椅子用トイレ設置、店内バリアフリー、食物アレルギーへの対応
アクティビティ（体験）事業者	高齢者、障がい者、LGBTQ
宿泊施設	九州沖縄初LGBTQフレンドリー（ピンクドットやIGLTA加盟）、逃げるバリアフリー訓練（ユニバーサル避難訓練）
宿泊施設	開業前からユニバーサルツーリズムを視野に入れ建築を行い、ユニバーサルルームを8室完備している。
その他の観光事業	高齢者、障害者、妊婦・乳幼児連れ家族
宿泊施設	高齢者・障害者
アクティビティ（体験）事業者	高齢者、障がい者、LGBTQ、食物アレルギー、妊婦・乳幼児連れ家族
アクティビティ（体験）事業者	高齢者や妊婦
宿泊施設	バリアフリーールームを設け、車イスのお客様でも気兼ねなく宿泊できるよう対応している。
アクティビティ（体験）事業者	高齢者、障がい者、LGBTQ
宿泊施設	高齢者、障がい者、LGBTQ
宿泊施設	障害者、食物アレルギー
アクティビティ（体験）事業者	海上で船への乗下船等危険な箇所があり、5歳以上の年齢制限はあるが、その他の受け入れ制限は特に設けてなく、多くの家族連れや3世代での参加も多い。
宿泊施設	障がい者、乳幼児連れ家族
宿泊施設	高齢者、障がい者、食物アレルギー、乳幼児連れ家族
アクティビティ（体験）事業者	ビーチでも車椅子で移動が出来るような環境づくりをできればと考えています。
宿泊施設	高齢者、障がい者、LGBTQ、食物アレルギー、妊婦・乳幼児連れ家族などすでに対応済み
その他の観光事業	食物アレルギー
宿泊施設	高齢者、障がい者、LGBTQ、食物アレルギー、妊婦
その他の観光事業	高齢者や障害者、LGBTQ、妊婦や幼児連れの家族
観光施設	○地下壕見学がリアルにできない方を対象に「4K3Dパノラマ映像」で体験いただいている。 ○より詳しい情報を求める人を対象に「音声ガイド」を提供している。 ○車いす利用者が高齢者等で希望があれば電動アシスト車いすを無償で貸し出している。 ○車いす利用者が壕内を安全に見学できるよう排水溝に銅板を敷設している。
その他の観光事業	障害者手帳を持参された方への施設利用料金の割引
博物館（博物館法31条で指定されたもの）	客層：高齢者、障がい者、妊婦・乳幼児連れ家族など 取組内容：「身体障がい者手帳」「療育手帳」「精神障がい者保健福祉手帳」の交付を受けている方へ入館料金の免除、水族館内のバリアフリー、車椅子・ベビーカーの貸し出し、多目的トイレの設置等
宿泊施設	ユニバーサルルームの設置
宿泊施設	バリアフリー 部屋の提供、筆談対応、レストラン等の席アサイン配慮、参加可能ツアーご紹介
宿泊施設	高齢者、障がい者、LGBTQ、妊婦・乳幼児連れ家族など
飲食店	車いす、ウィーガン
宿泊施設	高齢者、障がい者
宿泊施設	・高齢者、障がい者、妊婦・乳幼児連れ家族など ・ユニバーサルルーム、多目的トイレの設置
その他の観光事業	高齢者や障がい者など、車椅子のお客様でも海やビーチに入れるようなチェアバギーの貸出やモビマットの設置、LGBTQ団体主催イベントの受け入れ、食物アレルギー対応、妊婦・乳幼児連れ家族なども安全にご利用いただけるビーチ施設作り
ビーチ	妊婦・乳幼児連れ家族の来場が多くみられ、現在建て替えにあたり、その対象者用のトイレを男女共に設置予定。
飲食店	妊婦・子連れ家族 身体障害者
その他の観光事業	高齢者、障がい者、食物アレルギー、乳幼児連れ家族

2-（4）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

仕様書項目

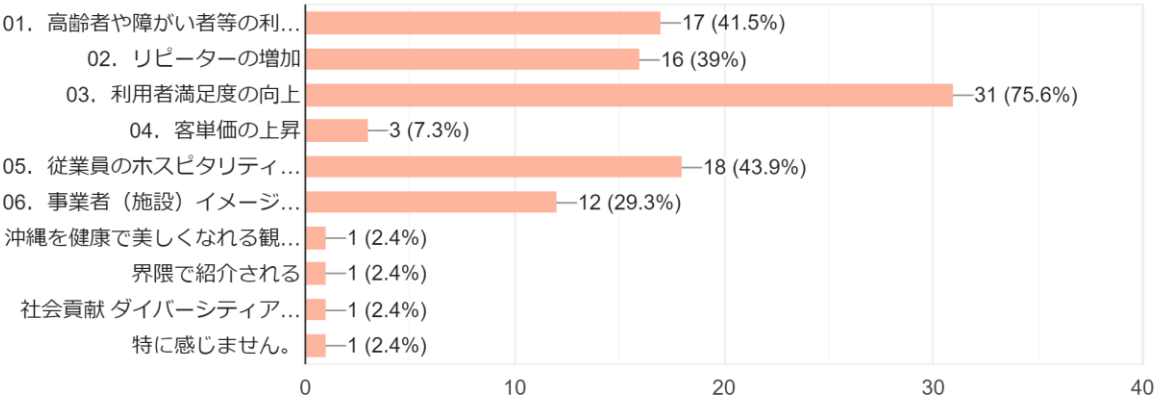
ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

■ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査 調査結果レポート（4／11）

（詳細は別添4_1_取組状況調査_レポートを参照）

ユニバーサルツーリズムの効果としては、全体の75.6%が「利用者満足度の向上」と回答し最も多くなった。次いで、「従業員のホスピタリティの向上」が43.9%、「高齢者や障がい者等の利用者数の増加」が41.5%、「リピーターの増加」が39%と多くなった。

ユニバーサルツーリズムに取り組むことで実感した効果・メリットを教えてください。
（今後取組を行う予定の方は、得られるであろうと思う効果を教えてください） ※複数回答可
41 件の回答



2-（4）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

仕様書項目

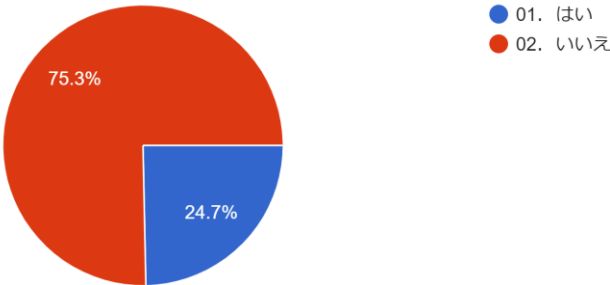
ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

■ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査 調査結果レポート（5／11）

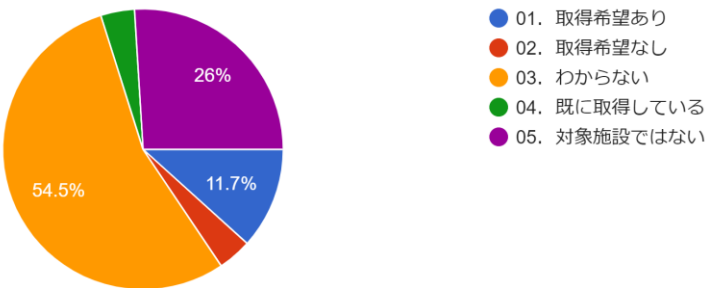
（詳細は別添4_1_取組状況調査_レポートを参照）

観光庁認定「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の認知度は、24.7%(19社)となった。同認定制度への取得希望度は11.7%(9社)となった。一方で既に取得済は3.9%(3社)となった。取得希望又は既に取得済事業者のうち、じゃらんnet特集ページへの掲載希望は83.3%(10社)となった。

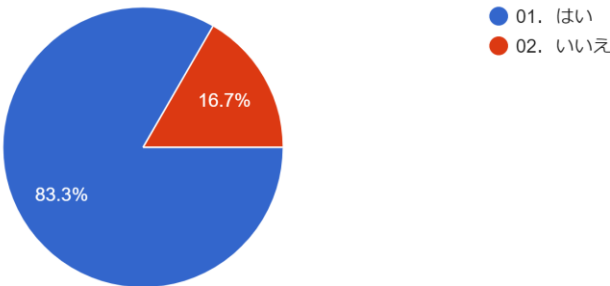
観光庁が認定する「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を知っていますか？
77 件の回答



観光庁が認定する「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を今後取得したいと思いますか？
77 件の回答



じゃらんnetに作成予定の「おきなわユニバーサ...集ページ」内に貴施設の情報掲載を希望しますか。
12 件の回答



2-（４）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

仕様書項目

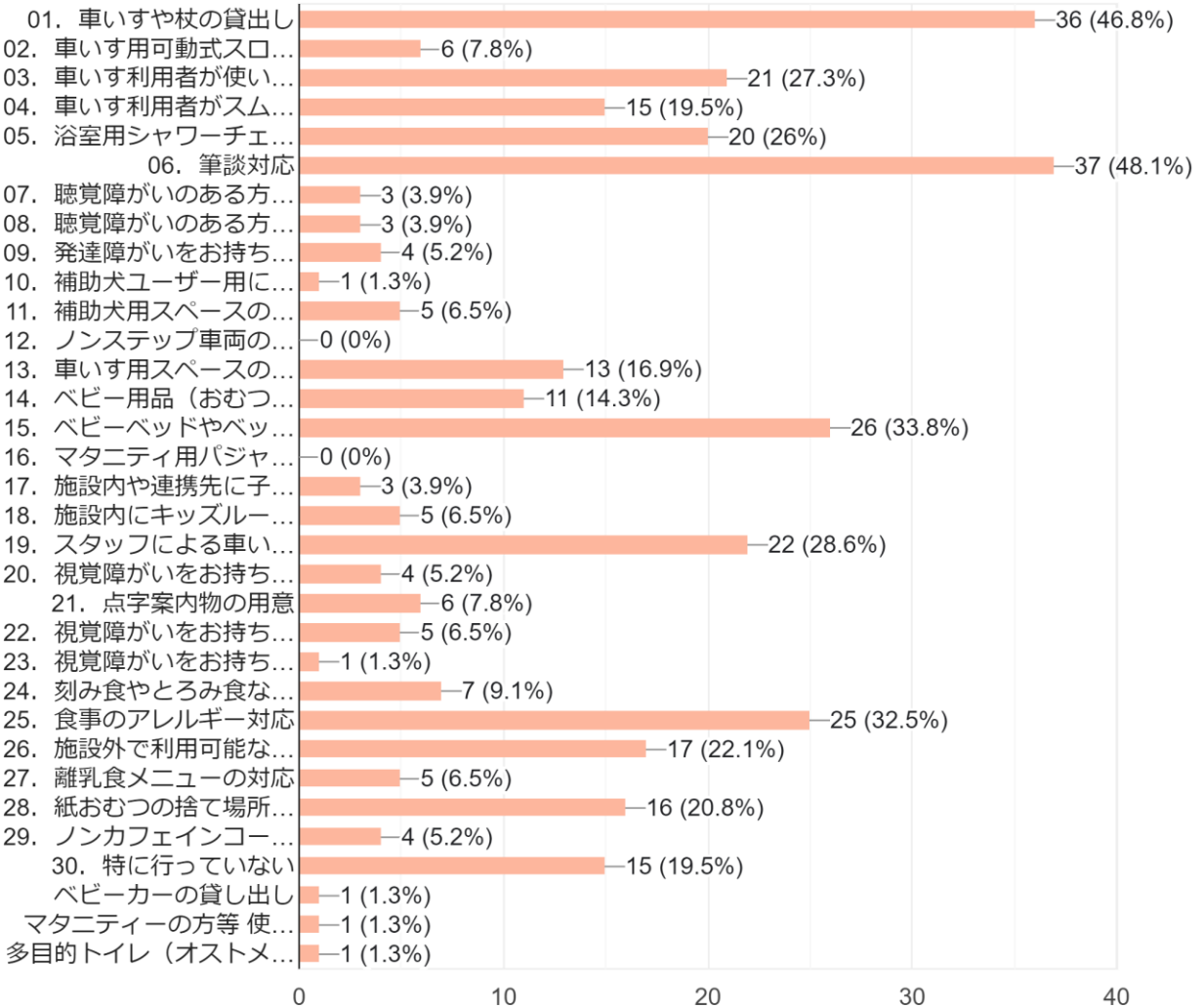
ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

■ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査 調査結果レポート（6／11）

（詳細は別添4_1_取組状況調査_レポートを参照）

事業者ALLでは、「筆談対応」が48.1%(37社)で最も多く、次いで「車いすや杖の貸出し」が46.8%（36社）となった。宿泊事業者では「ベビーベッドやベッドガード、ベビーバスの貸出し」が最も多く、次いで「筆談対応」、「車いすや杖の貸出し」となった。アクティビティ事業者では「筆談対応」が最も多く、次いで「スタッフによる車いすの段差サポート」となった。「特に行っていない」の割合は、宿泊事業者で5.9%（2社）、アクティビティ事業者で47.8%(11社)となった。

貴施設で、ご高齢の方や障がいのある方等が施設を安全に利用していることを教えてください。 ※複数回答可
77 件の回答



2-（4）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

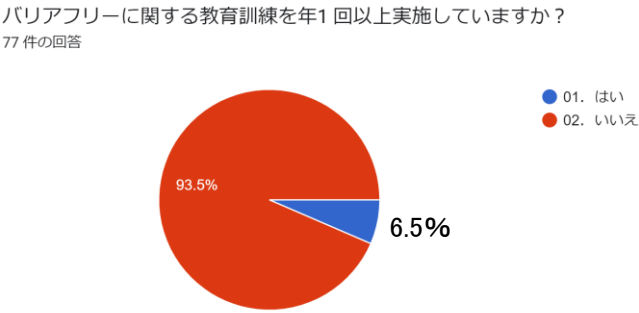
仕様書項目

ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

■ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査 調査結果レポート（7／11）

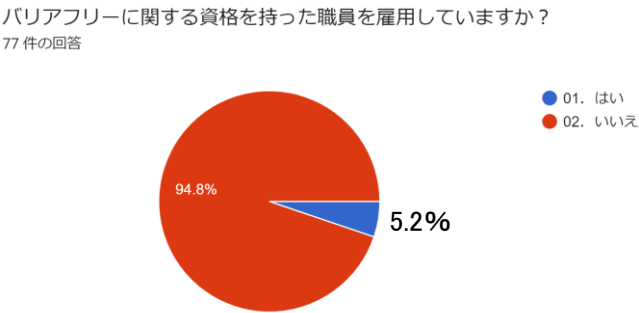
（詳細は別添4_1_取組状況調査_レポートを参照）

バリアフリーに関する教育訓練の実施状況について、年1回以上実施していると回答した団体は全体の6.5%（5社）となった。



業種	具体的な内容を教えてください。
宿泊施設	コロナ中はしていませんが今後やるとして。実績としては、LGBTセミナー（田里あきさん）、GMIによる講義 観光庁のものは使用していません。
宿泊施設	動画視聴等による自主形式
アクティビティ（体験）事業者	講師を招いた体験講習 親川修さん
博物館（博物館法31条で指定されたもの）	サービス介助士の資格取得、サービス介助セミナーの講習を実施等
その他の観光事業	スタッフ研修、講義、実技研修 講師：親川修さん

バリアフリーに関連有資格者の雇用状況について、雇用していると回答した団体は全体の5.2%（4社）となった。



業種	資格名、人数、雇用期間等を教えてください。
アクティビティ（体験）事業者	サービス介助士 1名 無期限雇用
アクティビティ（体験）事業者	介護福祉士 1名 10年
博物館（博物館法31条で指定されたもの）	サービス介助士
宿泊施設	手話通訳士1名

2-（4）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

仕様書項目

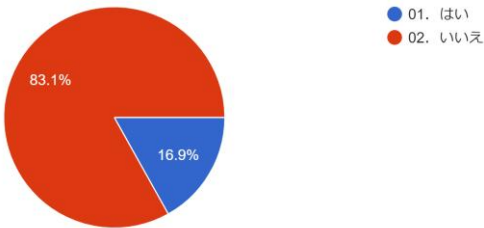
ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

■ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査 調査結果レポート（8／11）

（詳細は別添4_1_取組状況調査_レポートを参照）

他社WEBサイトでの情報発信について、発信していると回答した団体は全体の16.9%（13社）となっている。

他社のWEB サイトでバリアフリー情報を発信していますか？
77 件の回答



業種	バリアフリー情報が掲載されているWEB サイト名、掲載URL を教えてください。
宿泊施設	https://www.vessel-hotel.jp/hotel/ishigaki/room/#ANC-UNIVERSAL
飲食店	https://www.urashima.jp/about
宿泊施設	https://palmroyal.co.jp/appeal/#lnk_barrier_free
宿泊施設	https://www.daiwaroynet.jp/naha-kokusaidori/
アクティビティ（体験）事業者	http://okinawa-bf-map.jp/facility-info/detail?facility_id=2108
宿泊施設	https://villabu.jp/
その他の観光事業	https://www.bios-hill.co.jp/price/
飲食店, その他の観光事業	https://www.okinawastory.jp/spot/1072
飲食店	https://www.urashima.jp
宿泊施設	楽天トラベル https://travel.rakuten.co.jp/HOTEL/40272/40272.html
その他の観光事業	観光情報誌など

2-（4）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

仕様書項目

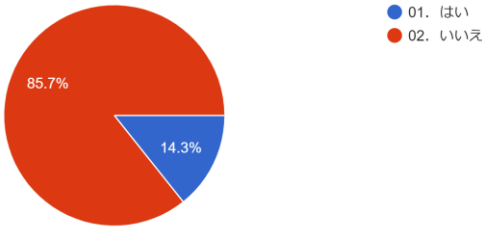
ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

■ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査 調査結果レポート（9／11）

（詳細は別添4_1_取組状況調査_レポートを参照）

性的マイノリティ層の受入に関する取組状況は、「取組を行っている」が全体で14.3%（11社）、「取組を行っていない」が85.7%(66社)となり、取組を実施していない団体が8割以上となった。「取組を行っている」の具体的な内容については、レインボーフラッグの掲示やオールジェンダートイレの設置、LGBTQ層の受入・採用が多かった。

LGBTQなど性的マイノリティ層の受入に関する取組を行っていますか？
77 件の回答



業種	取組内容等について、具体的に教えてください。
エステティックアカデミー及びエステティックサロン	WEB サイトへの情報掲載
アクティビティ（体験）事業者	google広告
宿泊施設	LGBTフラッグ、LGBT他バリアフリートイレ、WEB、ピンクドット（活動）など
宿泊施設	レインボーフラッグの掲示
宿泊施設	従業員でもジェンダーの方がおり採用し勤務しております。
その他の観光事業	多目的トイレの設置（表示）
その他の観光事業	SDG s への取り組み https://www.bios-hill.co.jp/sdgs/
その他の観光事業	オールジェンダートイレの設置
博物館（博物館法31条で指定されたもの）	多目的トイレの設置等
その他の観光事業	レインボーフラッグの掲示
その他の観光事業	LGBTQ層の受入 採用

2-（４）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

仕様書項目

ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

■ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査 調査結果レポート（10／11）

（詳細は別添4_1_取組状況調査_レポートを参照）

性的マイノリティ層の受入に関して取組を行っていない理由は、「何をしたいかわからない」が最も多くなった。一方で、「お客様すべて同等に対応している」や「もともと区別していない」ので「取り組む必要はない」という意見も一定数あった。

業種	LGBTQなど性的マイノリティ層の受入に関する取組を行っていない理由を教えてください。
リラクゼーションサロン	何をしたいかわからない
宿泊施設	現状として、基本的な取り組みがされていない為、様子見です。
宿泊施設	特に今は必要ない
宿泊施設	お越しになるすべてのゲストに対し分け隔てなくご対応させていただいているため
宿泊施設	理由は特にありません
アクティビティ（体験）事業者	何をしたいのかわからない。そもそもLGBTQなどに対しての偏見がない
その他の観光事業	何をしたいかわからない
宿泊施設、アクティビティ（体験）事業者	何をしたいかわからない
アクティビティ（体験）事業者	予約来ても断ってない
アクティビティ（体験）事業者	よくわからないので
宿泊施設、アクティビティ（体験）事業者、農産物	何をしたいかわからない
宿泊施設	対象のお客様が少なく、見極めが難しいため
アクティビティ（体験）事業者	もともと区別していないので
アクティビティ（体験）事業者	現状、メリットを感じないため
アクティビティ（体験）事業者	わからない
飲食店	受け入れをするしではなく、お客様すべて同等に対応しているため、性的マイノリティ層かどうかは問題ではない
アクティビティ（体験）事業者	そういうお客様は来たことはありません
アクティビティ（体験）事業者	特に性的差別をする様な体験では無い為
アクティビティ（体験）事業者	何をしたいかわからない
宿泊施設	何をしたいかわからない
アクティビティ（体験）事業者	もともと当方のレジャーにおいて、性差による区別は特に行っていない。
宿泊施設	上記の記載をせずとも多様性のある方々にご利用いただいている為、特に必要性を感じておりおません
アクティビティ（体験）事業者	取り組みは行っていないが、これまでも受入は行っており、特別に取り組みをする必要性を感じていない。
宿泊施設	採用数も少なく、必要な場面に出くわしたことがない
その他の観光事業	受入の取り組みの情報を発信していないだけで問い合わせがあれば受け入れている
宿泊施設、アクティビティ（体験）事業者	何をしたいかわからない
宿泊施設	何をすればいいかわからない
アクティビティ（体験）事業者	LGBTQなど性的マイノリティ層も普通・自然に受入しています。わざわざ前面表記しません
観光案内所、アクティビティ（体験）事業者、その他の観光事業	やるべきことが不明
アクティビティ（体験）事業者	特に気にしていないのでなにをすればいいのか
美容	何をすれば良いのか分からない
宿泊施設	特別に何をしたらいいかわからない
アクティビティ（体験）事業者	特に必要を感じていない（分け隔てなく接しているので）
宿泊施設	メリットを感じない
宿泊施設	取り組みについて検討したことがない
宿泊施設	何をしたいかわからない
宿泊施設	通常のお客様と同様に接する以外に、特別に何かする必要があるのでしょうか？
宿泊施設	何をしたいかわからない
宿泊施設	何をしたいかわからない
宿泊施設	何をしたいかわからない、メリットもどこまであるのか予測できない
アクティビティ（体験）事業者	弊社ツアーに関して今までに性的マイノリティ等の質問や問い合わせもなく、ツアー催行に支障が出るようなことはなかった。しかし今後こちらから性的マイノリティ層の受け入れについて発信し、より多様な客層に受け入れられる発信をして行く必要はある。
アクティビティ（体験）事業者	特に積極的に行わなくとも、現地で対応できるため。
宿泊施設	何をしたいかわからない
宿泊施設	一部スタッフで研修中
宿泊施設	何をしたいかわからない
アクティビティ（体験）事業者	何から取り入れたらいいのかわからない。
宿泊施設	特に配信はしていないが、ご宿泊に関して特に問題なく受けている。
宿泊施設	受け入れを拒否したことがないので、改めて行う必要がない
エステ リラクゼーションサロン	サロンは女性専用です それを見てお客様自身でご来店されますので取り組みを行っていないとかということではないです。実際にそういう方はいらっしゃった方はいないと思います。
アクティビティ（体験）事業者	何をしたいかわからない
宿泊施設	何をしたいかわからない
観光施設	受入体制が整っているため
その他の観光事業	何をしたいかわからない
飲食店、その他の観光事業	トイレ事情に関しては賛否両論あるためすぐにどのような対策を講じる、といった結論を出すことが難しいと感じます。弊社各施設としてはLGBTQどのお客様のご来店も歓迎しておりますが、具体的な取組に関してはどのようにすべきかはわからない状況だと思えます。
宿泊施設	需要がないと感じている
その他の観光事業	何をしたいかわからない
その他の観光事業	何をしたいのかわからない
宿泊施設	受入対象がいないため必要性を感じていませんでしたが、今後は必要になるかもしれません。
宿泊施設	特に行っていない
飲食店	関係なく受け入れをしている
宿泊施設	何を取り組んでいいかわからない
公園施設	公共の施設となり、具体的対応策が町から下りてきていない。
宿泊施設	受入拒否はしていないが、何をしたいかわからない
ビーチ	何をしたいのか方法がわからない
飲食店	断る方法もない。差別がないので受け入れるという対応にも疑問を感じる。
その他の観光事業	トイレ等の設備改修は経費負担が大きい、他に何をしたいかわからない、LGBTQに対する偏見を持っていない

2-（4）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

仕様書項目

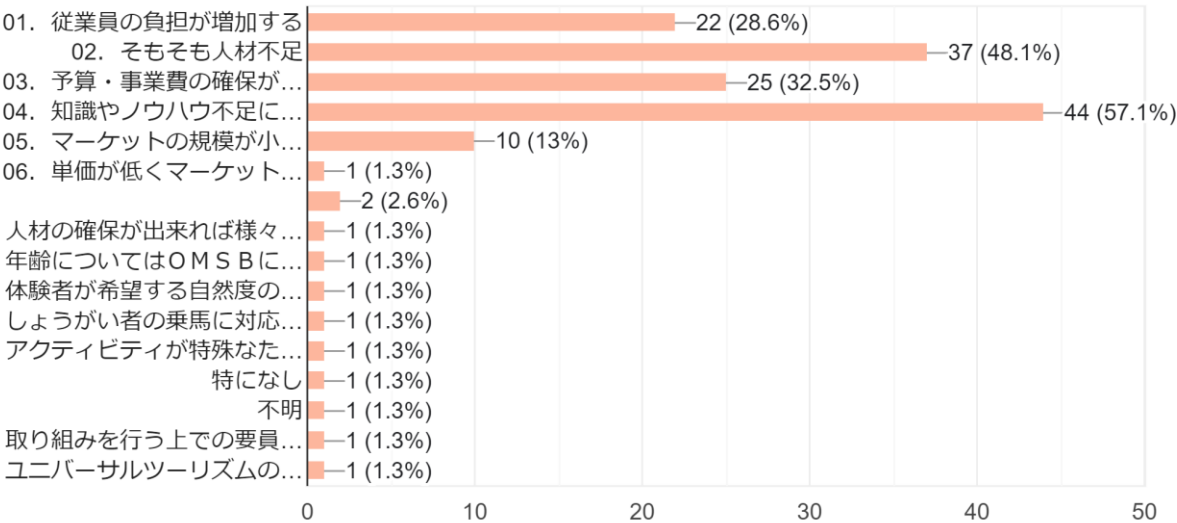
ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

■ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査 調査結果レポート（11／11）

（詳細は別添4_1_取組状況調査_レポートを参照）

ユニバーサルツーリズムに取り組むにあたっての課題としては、全体の57.1%(44社)が「知識やノウハウ不足により、何をすべきかわからない」と回答し最も多くなった。次いで「そもそも人材不足」が48.1%(37社)、「予算・事業費の確保が困難」が32.5%(25社)、「従業員の負担が増加する」が28.6%（22社）で多かった。

ユニバーサルツーリズムに取り組むにあたっての課題を教えてください。 ※複数回答可
77 件の回答



2-（5）その他、本事業の目的を達成するための取組（自由提案）

仕様書項目

じゃらんnetを活用したプロモーション

じゃらんnet上に「ユニバーサルツーリズムOKINAWA」と題したの特集ランディングページを作成し、沖縄県のユニバーサルツーリズム推進について広く情報発信を行った。また「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を取得済又は取得意向のある宿泊施設12軒への予約導線を設置したことで、国内外の高齢者・障がい者等の当事者のみならず、その家族・同行者等も含め沖縄観光に対する来訪意欲、満足度の向上を図った。結果として、2023年1月4日～2024年3月15日までで1,097PV/1,044UUを得た。

■じゃらんnet特集ランディングページ 「ユニバーサルツーリズムOKINAWA」

■じゃらんnet

「ユニバーサルツーリズムOKINAWA」バナー



(詳細は別添5_1_バナーを参照)

■じゃらんnet

「ユニバーサルツーリズムOKINAWA」 バナーページ



遷移



(詳細は別添5_2_特集ランディングページを参照)

2-（5）その他、本事業の目的を達成するための取組（自由提案）

仕様書項目

■じゃらんnet特集ランディングページ 「ユニバーサルツーリズムOKINAWA」



じゃらんnetを活用したプロモーション

■ユニバーサルツーリズム 動画視聴ページ



車いす大人旅 編



高齢者ゆったり旅 編

■各宿泊施設プラン一覧画面



3-1. 本事業の成果

成果

2023年5月に新型コロナウイルスが5類に移行し旅行の機運が高まる中、誰もが沖縄旅行を楽しめるよう県内観光関連事業者にはセミナー（全4回）、アドバイザー派遣、ユニバーサルツーリズムに係る取組状況調査を実施した。また旅行者向けにはPRツール（チラシ、ポスター、パンフレット、動画等）の制作、ポータルサイトの多言語化及びアクセシビリティの向上、イベント（ツーリズムエキスポジャパン2023）への出展を行い、それぞれの目標は概ね達成できたと考える。

本事業での具体的な成果は下記の通りである。

■ 定量

（１）「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

- ①観光事業者向けセミナーの実施回数 4件
- ①観光事業者向けセミナーの参加者数 リアル参加:43名、視聴回数:570回
- ②観光事業者向けアドバイザー派遣の実施回数 3件
- ②観光庁所管「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の取得施設数 17施設

（２）ユニバーサルツーリズム推進地としてのプロモーション実施

- ①展示会等への出展を想定したPRツール（動画、リーフレット、ポスター等）の制作
動画：2件、リーフレット：1件、ポスター：1件、チラシ：1件
- ②WEBサイトや展示会等を活用した情報発信（ツーリズムEXPOジャパン2023出展）1件

（３）ポータルサイトの改修（多言語化及びアクセシビリティ向上）

- ポータルサイト「ユニバーサルツーリズムOKINAWA」のアクセシビリティ向上 1回
- ポータルサイト「ユニバーサルツーリズムOKINAWA」の多言語化
英語、韓国語、簡体字、繁体字

（４）ユニバーサルツーリズム推進にかかる取組状況調査の実施

- ユニバーサルツーリズム推進に係る取組状況調査の実施回数 1回

■ 定性

【観光関連事業者よりセミナーアンケート】

- ・バリアフリーに対して自然と健常者と切り離して考えてしまうが、ダイバーシティの一つとして取り組むことが大切ということを確認できた。
- ・心のバリアフリーとは、障害を持つ方だけでなくすべての方に当てはまる内容だと改めて気付かされ、弊社のサービススキル向上にも生かせる内容だと感じました。大変勉強になりました。ありがとうございました。

【観光関連事業者よりアドバイザー派遣アンケート】

- ・ユニバーサルツーリズムの今後の需要拡大の可能性を知ることが出来ました。
- ・お部屋の準備をする際に車椅子ゲストに必要なもの準備したり車椅子ゲストにも使いやすいお部屋を準備していきたいと思いました。

3-2. 今後に向けての課題

課題

前述の成果や新しい兆しが出た一方で、おきなわユニバーサルツーリズムに対する課題も明確になった。

本事業を通して見えてきた具体的な課題は下記の通りである。

■観光関連事業者のユニバーサルツーリズムに対する機運醸成

今年度の事業では、県内の観光関連事業者を対象にセミナーやアドバイザー派遣、「心のバリアフリー認定制度」の取得促進、ユニバーサルツーリズムに係る取組状況調査を実施した。セミナーでは全4回開催で合計187名からの事前参加申込があったもののリアルでの参加者は43名という結果となった。コロナ禍で急速にオンラインミーティングやオンラインセミナー等、非接触型のサービスが拡大した。また新型コロナウイルスの5類移行後の旅行需要の戻りにより各観光関連事業者の人材不足が顕著であることから、セミナーには参加したいが時間が無い、参加できる人がいない等の声があった。これらの課題を解消するためセミナーはオンライン配信で実施することが望ましいと考える。実際に全4回セミナーのアーカイブ動画の視聴回数は合計570回と多かった。

「心のバリアフリー認定制度」の取得促進では、そもそも「心のバリアフリー認定制度」を知らない事業者が75.3%となった。取得意向については、54.5%の事業者が「わからない」と回答。

ユニバーサルツーリズムに係る取組調査では、37.7%の観光関連事業者が「必要性を感じているが現状では取組を実施できていない」、「取組、受入に対して消極的である」と回答している。取組めていない理由としては「何をしてよいか分からない」という回答が多く、次いで「人材不足」や「従業員の負担が増加する」等の声も寄せられた。

上記の通り、「心のバリアフリー認定制度」の認知度やユニバーサルツーリズムに係る取組について、まだまだ認知不足、知識・ノウハウの不足が課題であると考ええる。

■旅行者(当事者や家族・同行者等)への情報発信

ツーリズムEXPOジャパン2023に出展した際に、国内の高齢者及び障がい者等の当事者や、その家族・同行者等からも「沖縄県でこのような取組を実施しているのは知らなかった」、「車いすでもビーチに行けるのであれば是非行ってみたい」、「このような情報を待っていた。もっと積極的に発信して欲しい」という声も多く頂いた。まだまだ沖縄県におけるユニバーサルツーリズムの情報発信が不足していると実感した。

3-3. 全体考察

考察

本事業では、沖縄を訪れるすべての観光客が、年齢や性別、国籍、障がいの有無等に関わらず沖縄を楽しめるように、観光関連事業者による多種多様な受入環境整備を促進するとともに、本県のユニバーサルツーリズムにかかる情報発信を行い、国内外の高齢者・障害者等の当事者のみならず、その家族・同行者等も含め沖縄観光に対する来訪意欲、満足度の向上を図ることを目的として実施した。

アメリカでは1990年に「障害を持つアメリカ人法（ADA法）」が制定、オーストラリアでは1992年に「障害者差別禁止法」が制定され、日本では2016年に「障害者差別解消法」が施行された。日本ではアメリカから26年遅れて法が施行されている。アメリカをはじめとした欧米諸国やアジア圏の国でも障がい者に対して差別を禁止する法案が施行されており、海外では障がい者は健常者となんら変わらない存在と認知されている。またアジア各国はバリアフリーを前提としたインフラ整備が進められているにも関わらず日本ではまだまだ「心のバリアフリー」、「ハード面のバリアフリー」等が存在していると考えられる。

新型コロナウイルスが収束し、インバウンド需要が回復する中でインバウンド旅行客を受け入れるためには、観光関連事業者の受入整備が必須となる。また70歳以上の高齢者の旅行需要は高く、旅行で使う希望総費用額も平均と比べて約10,000円程度高いため、高齢者及び障がい者の旅行需要を取り込むために、今後も継続した観光関連事業者の受入整備が必要であると考えられる。

旅行者向けには本事業で、ポータルサイトの多言語化及びアクセシビリティの向上を図ったため、多くの旅行者の目に触れられる機会が増えることを期待したい。

本事業は令和5年度で終了するものの、本事業で接点のあった観光関連事業者等と、引き続きユニバーサルツーリズムに係る取組について伴走支援したいと考える。次年度に向けては、旅行者（国内外の高齢者及び障がい者等の当事者や、その家族・同行者等）が旅行に対して何を求めているか、旅行時に何に困っているか等の調査を実施し、さらに観光関連事業者の受入整備に役立ててはどうかと考える。

**令和5年度
おきなわユニバーサルツーリズム推進事業**

**実施報告書
(概要版)**

令和6年3月22日

株式会社リクルートライフスタイル沖縄

