**令和２年度　佐賀嬉野ＢＦＴＣ業務報告**

**Ⅰ.佐賀嬉野ＢＦＴＣ活動費補助事業**

**１.事業の成果**

2020年の観光は、新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大により国際観光客数が激減し、宿泊予約のキャンセルなど大きな打撃を受けた。

国内においても入国制限や各国の渡航制限による訪日外国人旅行者数の減少、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言による外出自粛に加え、東京オリンピック・パラリンピック競技大会の延期による大会関係の宿泊や貸切バスのキャンセルなども発生し、観光業への影響は深刻なものとなっている。旅館・ホテル・簡易宿所の倒産件数は既に前年１年間の倒産件数をはるかに上回った。これらの倒産は、新型コロナウイルス感染症の影響によるものが大きい。

　そのような情勢のもと、佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター(以下、佐賀嬉野BFTC)においても、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響は、事業に大きな影響を与えた。

国が進める感染症予防対策の３密回避に照らし、事業実施が困難な事業等もあり、ウイズコロナ・アフターコロナを見据えた事業に変更して実施した。

**２.事業実施実績**

１)バリア調査事業

市内宿泊施設等のバリア対応設備・人的サービスの可否等について調査を行い、データーベース化し、また、当該宿泊施設の窓口・電話等における問合せに対し、迅速・的確に自社のバリアフリー情報について情報発信できるよう体制整備を行った。

これは、宿泊施設等の業務の効率化の一環でもあり、また、ある特定の人が業務を担当し、その人にしかやり方がわからない状態(属人的)の課題を解決するために必要なマニュアルの作成でもある。マニュアルを作ることによって、特定の人に業務が集中する属人化を防ぎ、誰にでも仕事内容がわかるように「標準化」を図るためでもあった。

〇訪問調査　(３４件)

|  |  |
| --- | --- |
| 企業名 | 住　　　　　　所 |
| 和多屋別荘 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙７３８ |
| 嬉野観光ホテル大正屋 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙２２７６-１ |
| 湯快リゾート嬉野館 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙２０９１ |
| 茶心の宿和楽園 | 嬉野市嬉野町大字下野甲３３ |
| ホテル桜 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙１０２１ |
| ホテル華翠苑 | 嬉野市嬉野町大字岩屋川内甲３３３ |
| うれしの元湯 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙２２０２-８ |
| 萬象閣敷島 | 嬉野市嬉野町大字岩屋川内甲１１４-１ |
| ハミルトン宇礼志野 | 嬉野市嬉野町大字岩屋川内甲２８８-１ |
| 旅館大村屋 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙848 |
| 旅館入船荘 | 嬉野市嬉野町大字下宿２３３０ |
| 旅館松園 | 嬉野市嬉野町大字下宿８５５-２ |
| 湯宿清流 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙２３１４ |
| 旅館　吉田屋 | 嬉野市嬉野町大字岩屋川内甲３７９ |
| 初音荘 | 嬉野市嬉野町大字岩屋川内甲３４０-１ |
| ホテル光陽閣 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙７３０-５ |
| 椎葉山荘 | 嬉野市嬉野町大字岩屋川内椎葉乙１５８６ |
| 割烹旅館鯉登苑 | 嬉野市嬉野町大字岩屋川内甲４３７ |
| 悠然の宿東海 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙８７１-５ |
| 華の雫 | 嬉野市嬉野町大字岩屋川内甲４４５-１ |
| 山水グローバルイン | 嬉野市嬉野町大字下宿丙２８ |
| 御宿　高砂 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙７３０ |
| 千湯樓 | 嬉野市嬉野町大字岩屋川内乙２１１７-１ |
| 嬉泉館 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙２２０２-１８ |
| 旅館中川荘 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙８７３ |
| ひさご旅館 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙２１４５ |
| お宿　紅舎宮 | 嬉野市嬉野町大字岩屋川内甲３１０-３ |
| ことぶきグローバルイン | 嬉野市嬉野町大字下宿乙８-７ |
| 山木屋旅館 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙８３３ |
| 千代乃屋 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙８００ |
| 一休荘 | 嬉野市嬉野町大字下宿丙１５-６１ |
| 百年の湯 | 嬉野市嬉野町大字下宿乙2202-8 |
| 嬉野川遊歩道・湯っつら広場トイレ | 嬉野市嬉野町大字下宿 |
| みゆき公園梅林 | 嬉野市嬉野町大字下宿2834 |

〇電話等による相談・アドバイス　(２５件)

|  |  |
| --- | --- |
| 期　日 | 施　設　名 |
| 4月　1日 | 大村屋 |
| 4月　1日 | 千湯樓 |
| 4月　2日 | 光陽閣 |
| 4月　6日 | 光陽閣 |
| 4月14日 | 千湯樓 |
| 4月21日 | ホテル桜 |
| 5月18日 | ホテル桜 |
| 5月20日 | 千湯樓 |
| 5月21日 | 千湯樓 |
| 5月26日 | 千湯樓 |
| 5月27日 | ホテル桜 |
| 5月28日 | ホテル桜 |
| 6月　1日 | 千湯樓 |
| 6月15日 | 初音荘 |
| 6月25日 | 光陽閣 |
| 6月26日 | ホテル桜 |
| 7月20日 | ホテル桜 |
| 9月16日 | 千湯樓 |
| 9月28日 | 千湯樓 |
| 9月29日 | 大村屋 |
| 9月30日 | 大村屋 |
| 10月　15日 | 千湯樓 |
| 11月　　6日 | 和楽園 |
| 11月　21日 | 千湯樓 |
| 11月　24日 | 千湯樓 |

２) 情報提供事業

電話・メール・パンフレット等を利用し、寄せられる問い合わせに対し、パーソナル・バリアフリー基準に基づいた情報提供を行い嬉野市のイメージアップと観光客誘致に努めた。

* 1. 問い合わせ件数　(宿泊等)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 窓　口 | 電　話 | メール | 合　計 |
| ７件 | １６２件 | ３件 | １７２件 |

* 1. 問い合せによる宿泊者数・日帰り人数

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 宿泊者人数 | 日帰り人数 | キャンセル人数 |
| ７７人 | ２０人 | ２２人 |

３)介護器具貸し出し事業

佐賀嬉野バリアフリーツアーセンターが所有する介護器具等の貸し出しをサービスとして行った。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 貸 出 備 品 名 | 件　数 | 日　数 | 貸 出 備 品 名 | 件　数 | 日　数 |
| 車いす | １１ | ２０ | 吊り下げリフト | ０ | ０ |
| 昇降機  (ラクヨクーン) | ５ | ５ | シャワーキャリー | ３３ | ５６ |
| 移乗サポート台 | ４ | １０ | ベット脇柵 | １１ | ２０ |
| ベビーカー | ２ | ３ | 浴槽内台  (吸盤付き) | ０ | ０ |
| 放送器具 | ０ | ０ | プロジェクター | ０ | ０ |
| スクリーン | ０ | ０ | 電動車椅子 | １ | ３６５ |
| その他 | ７ | １９ | 合計 | ７４ | ４９８ |

４)入浴介助事業

入浴に介助を必要とする市内宿泊者に対し、有料にてヘルパーを派遣し、嬉野温泉を楽しんで頂ける体制整備を積極的に行った。

* 1. 入浴介助申込件数　　　　　８件
  2. キャンセル件数　　　　　３件
  3. 実績件数　　　 ５件

５)視察・研修受け入れおよび講演事業

今年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による行動制限により前年度と比較すると減少した。

《参　考》

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 日 時 | 内 容 | 場 所 |
| 令和２年 ７月１３日 | 長崎県旅館ホテル組合塚島氏他１名 | 嬉野市　和多屋別荘 |
| 令和２年 ７月２０日 | バリパラツーリズム㈱ | 佐賀嬉野ＢＦＴＣ事務所 |
| 令和２年 ９月２５日 | 長崎ウエスレヤン大学教授  ＪＩＮＲＩＫＩ借用について | 佐賀嬉野ＢＦＴＣ事務所 |
| 令和２年 ９月２９日 | 熊本保健科学大学 | コロナにより来所不可の為  メールにて対応 |
| 令和２年１０月　６日 | 週刊朝日取材(松岡氏) | 電話取材 |
| 令和２年１０月２０日 | 古川康国会議員 | 佐賀嬉野ＢＦＴＣ事務所 |
| 令和２年１０月２６日 | 長崎県立大学川口氏  ユニバーサルツーリズムについて | 佐賀嬉野ＢＦＴＣ事務所 |
| 令和２年１１月 ５日 | オンラインセミナー「島根バリアフリー観光推進セミナー」 | 嬉野市　和多屋別荘 |
| 令和２年１１月１４日 | 長崎国際大学視察(滝教授他７名) | 嬉野市　和多屋別荘 |
| 令和３年 １月１９日 | ㈱徳岡設計師の打合せ  嬉野温泉駅前トイレの設計について | 嬉野市　和多屋別荘 |
| 令和３年 ２月　４日 | 「旅行読売」取材　中元氏 | メールにて対応 |

**Ⅱ.嬉野市UDおもてなし体制整備事業(受託事業)**

****１)嬉野市UDおもてなしに関するマニュアル作成　(講習会に替わる新規事業)

コロナ禍における三密を避けるべく、安心・安全を最優先し、講習会開催計画を変更し、コロナ収束に対応すべく「おもてなしマニュアル」作成を図り、宿泊施設等へ配布した。

〇観光従事者等に対する「合理的配慮」等に沿った接客サービスマニュアル作成

　　　「障がい者の接遇マニュアル」

　　〇バリアフリーに対する宿泊施設の情報調査・取り纏め

　　　「我社のバリアフリー情報」

高齢者や障がいのある方の心身の状況によって、施設を利用できる条件や利用にあたって必要となる支援・サービスは、ひとりひとり異る。同じ障がいだからと言って、求めることが同じとは限らない。

　　　そのため、お客様ひとりひとりが、『施設を利用できるかどうか』を事前にご自身で判断するための情報が必要である。

　〇市民全員がバリアを理解し、差別のない社会の実現

　　　「こころのバリアフリー」マニュアル作成

すべての人が、できるだけ不便・不自由なく行きたいところに気持ちよく行けるバリアフリー社会の実現を目指すマニュアル。

　　〇新型コロナウイルス感染症対策

　　　「感染症対策チェックリスト」作成

　　　新型コロナウイルス感染症の拡大により、安心・安全を提供できるよう自社での取り組みチェック表作成

２)嬉野市UDおもてなしフェスティバルの開催　(継続事業)

市民を対象にユニバーサルデザインの理解と浸透を目的としたイベントの企画・運営を、１３年連続で実施した。仕事や学校など日々の暮らしの中で、ユニバーサルデザインの考え方を意識して行動してもらえるよう、イベントを開催した。

尚、ボッチャ大会は、参加者のコロナウイルス感染予防対策を図った上で、また、参加者を嬉野市民のみとし、参加チーム数にも制限を加え開催した。

　　　　①第６回うれしのレクボッチャ大会の開催

　　　　　○開催期日　　令和２年１１月２９日(日)

　　　　　○場　　所　　嬉野市中央体育館(U－SPO)

　　　　　○参加チーム　　１８チーム(選手８３名)

３)バリアフリーな避難体制確立(点図作成)　(継続事業)

市内宿泊施設の点図作成を昨年度末までに１１件を完了している。

点図は視覚障がい者が二次元的、三次元的な空間を認識するための媒体である。

本年度において、３軒の新たな観光施設の点図作成を行った。尚、点図に留まらず音声による案内ツールも同時に実施した。

①シーボルトの湯

②チャオシル

③百年の湯

４)ほじょ犬ウエルカム事業　(継続事業)

2002年5月、「身体障がい者補助犬法」が成立した。この法律は犬のための法律ではなく、障がい者の自立と社会参加を推進するための法律であり、障がい者が社会参加する場合に、国の定めた認定を受けた補助犬の同伴が認められることを規定した法律である。現在、嬉野市と嬉野温泉料飲店組合「ほじょ犬ウエルカム宣言」を行っている。そこで、嬉野市の宿泊施設も「ほじょ犬ウエルカム宣言」の一時も早い宣言が期待される。

そんな中、ほじょ犬についてより深い理解を得るべく「ほじょ犬同伴者」への対応マニュアルを作成し宿泊施設への啓蒙を図った。

「ほじょ犬ウエルカムマニュアル」作成

５)ＢＦＴＣ通信の発行

令和２年度において４回発行

**令和３年度　事業計画書**

**Ⅰ. 事業の目的**

《基本方針》

2008年を起点に、日本は人口減少という前代未聞の社会変容が始まった。そのなかで、特に地方エリアにおいて、いかに地域経済・社会を存続させていくか、いかに持続的な地域づくりをしていくかという議論が活発になされてきている。

インバウンドを含めた観光は、こうした人口減少による地方存続の危機から抜けだすこと、つまりは経済の活性化に資することに加えて、雇用の創出や地域の魅力向上によって、交流人口や関係人口の増加を生み、その結果、地域の暮らしを豊かにするものとして全国各地で取り組まれてきた。しかし、少しずつ観光による負の側面も出てきた。急速なインバウンド市場の増加によって、各地でオーバーツーリズムが発生したり、観光事業者や地域社会が経済的メリットを追求するあまり、「地域住民の暮らしを豊かにする」という視点を疎かにするという事態が起きてきたからである。加えて、2020年に入り、新型コロナウイルス感染症により国際観光がほぼゼロになる事態が発生した。

このパンデミックは観光のあり方を含め、人々の生活を根底から変えた。そうした背景のなか、注目を浴びているのがサステナブル・ツーリズムである。

サステナブル・ツーリズムとは、日本語でいえば「持続可能な観光」という意味であるが、これは「環境」「社会」「経済」の3つの観点において持続可能な観光ということである。コロナ禍によって、受け入れ側においても持続可能性への興味関心が加速している。これまで、日本のインバウンド政策においては、数や消費額が重視されてきた。そのなかで観光客が集中するエリアで、地域住民の生活や自然環境へ悪影響を与える事例が出てきた。

したがって、地域にとっても、事業者にとっても、その地域の観光資源で継続して稼いでいくためには、サステナブル・ツーリズムへの取り組みが不可欠となってきているのである。

加えて、サステナブル・ツーリズムの考え方は、コロナ禍におけるニューノーマルな旅のキーワードだといわれている「開放的」「少人数」「清潔」との親和性も高い。

困難な状況に直面している事業者や地域も少なくない。このコロナ禍におけるピンチをチャンスと捉え、これまでの観光のあり方、地域のあり方をより持続可能なものへと舵を切ることが、ウィズコロナやアフターコロナにおける「住んでよし、訪れてよし」を成功させる秘訣であり、ひいては豊かな地域づくりにつながっていく。

コロナ禍における今後の観光振興には、観光振興の枠組みの再構築が必要である。ポイントは、「観光客をどれだけ呼び込めるか」ではなく、「観光客を丁寧に選んで呼び込む」ことである。

**《具体的対応策》**

**1．地域単位の感染症対策と、その「見える化」**

各業界や地域で策定された感染症対策のガイドラインを遵守し、その有効性とあわせて観光客と地域住民にわかりやすく伝える。安心感・信頼感を持って観光を捉えてもらう仕掛けが必要となる。例えば、一定基準を満たした施設に目印となる印を付与して、対策の程度を示す「クリーン認証制度」等を始め分かりやすくするのも一例である。

**2．感染症対策に対応した観光の顧客管理（ＣＲＭ：カスタマー・リレーションシップ・マネジメント）**

感染症対策は受入れ側の努力だけはなく、旅行者の協力が不可欠である。しかし、どんなに対策を講じても、地域住民の「観光がウイルスを持ち込む」という意識は残る。その恐怖を軽減するには、観光客を感染リスクの低い人に誘導していく仕組み作りが必要となる。旅行に備えて行動自粛をしている人は感染リスクが低いとし、旅行前からトラッキングをかけるなど、旅行者と事業者、住民に安心感を持ってもらえる観光誘致を行なう。

**3．量でなく質、「関係性」を主体とするマーケティングへの転換**

地域が観光に取り組む目的は、コロナ後であっても変わらず、観光振興は必要であり、その際は「低価格による人数増では豊かにならない」という課題対応が不可避となる。コロナ禍の生活では、テレワークや地方の良さの見直しなど、人々の行動や考えに変化が生じた。この価値観のリセットに乗じた量から質の向上に取り組む必要がある。観光を超えた「半定住」の促進や、観光客に対して訪問地に対する一定の責任を求める「レスポンシブル・ツーリズム（責任ある観光）」に取り組む機会でもある。

**4．新たな官民連携・体制の確立**

新たな取り組みをするための、官民連携として、DMOが行政と事業者間の会話を成立させ、地域住民や観光客、社会（メディア）へ対応する。

（１）バリアフリー旅行相談窓口の具体的な取組みの実施

バリアフリー旅行相談窓口は、地域の観光に関する知識や情報を有しており、かつ、一定の人材や予算が確保されている一般の観光案内所を活用し、バリアフリー旅行相談窓口としての機能を付加することが効率的な方法である。

バリアフリー旅行相談窓口の機能を付加するにあたっては、一般の観光案内所がオリンピック・パラリンピックの開催を契機に障がい者等のマーケットを理解し、地域の自治体や福祉関係事業者等と連携・協力しながら、障がい者等に対する接遇の知識や旅行に対するニーズの把握や地域のバリア・バリアフリー情報を収集することが前提となる。

（２）統一フォーマットの活用による情報発信の充実

本年度の検討においては、宿泊施設が自らの施設のバリアフリーに関する対応状況をセルフチェックできる統一フォーマットを提案した。

今後は、個々の宿泊施設が統一フォーマットを活用して、自らの施設を確認し、積極的にバリアフリーに関する情報を発信できる仕組みをつくることが重要である。そのため、セルフチェックから情報発信までの具体的な方策について議論をし、宿泊施設団体や障がい者団体等と調整のうえ、バリアフリー情報の発信を目的としたマニュアルを策定し、関係業界内での周知・普及を進めることが重要であると考える。

（３）接遇マニュアルの活用による受入事業者の増加と接遇レベルの向上

作成した接遇マニュアルは、誰もが容易に理解できるような初歩的な内容とした。本接遇マニュアルを関係団体が実施するセミナー等において周知・普及を進めることにより各事業者が基礎を学び、障がい者等の受入の発端となることが期待できる。

他方で、個々の接遇の状況や利用者のニーズによっては必ずしも応じられない場面もあり、現場における応用力が求められる。前述のセミナーや会社内における勉強会では本接遇マニュアルを活用することにより基本的な内容を整理することができる。加えて、障がい当事者を交えた実務演習等による現場応用力の磨き上げが不可分である。

**Ⅱ. 今後の具体的取組方針**

**＜生活者・利用者の視点に立った施策の展開＞**

今後の施策の展開に当たっては、障がい者や高齢者の特性によるニーズに対応しつつ、すべての生活者・利用者の視点に立って、妊婦、子ども及び子ども連れの人なども対象とした更なるバリアフリー・ユニバーサルデザインを推進する。その際、障がい者や高齢者を始め利用者や住民の積極的な参加を得て、その意見を反映しつつ、推進することが重要である。

**＜ハード・ソフトからハートへ＞**

これまで、公共交通機関、公共施設、住宅・建築物の整備等のハード面の取組が着実に進められているが、実際の利用者にとって利用しやすいものとなるためには、運営に従事する職員の応対や施設等の利用に関するわかりやすい情報提供などソフト面と一体となった総合的な取組がより一層必要となる。

さらに、ハード・ソフトの取組の充実に加えて、住民誰もが、支援を必要とする方々の自立した日常生活や社会生活を確保することの重要性について理解を深め、自然に支え合うことができるようにする「こころのバリアフリー」を推進することにより、初めて共生社会が実現されると考えられる。

**＜「点」・「線」から「面」の整備へ＞**

個々の施設の整備や、複数の施設間の個々の移動が円滑化されただけでは、生活者にとってバリアを感じることのない生活空間とはならない。

このため、バリアフリー新法の理念を踏まえ、地域の特性に応じ、個々の施設の整備やその間の移動の円滑化を有機的に組み合わせ、面的な広がりを持った生活空間の整備を推進することによって、誰もが暮らしやすいまちづくりを実現する。その際には、関係者間における積極的な連携・調整を図っていくことが必要である。

**＜社会全体による取組の推進＞**

バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進に関しては、一部の関係者のみによる取組とするのではなく、住民一人ひとりの課題であるととらえ、社会全体で取組を進めていくことが重要である。そのためには、政府や地方公共団体による一方的な情報提供だけではなく、関係者相互による積極的な情報交換・情報共有が不可欠であり、こうした取組を促進する。

また、地方公共団体による取組を充実させることはもちろん、個人や企業、地域コミュニティー、ＮＰＯなど民間団体の取組や、その相互の連携の強化を促進する。

□　**基本的取組**

**１．「こころのバリアフリー」の推進**

○基本方針

誰もが、障がい者や高齢者等の自立した日常生活や社会生活を確保することの重要性について理解を深め、自然に支え合うことができるようにするため、幅広い住民参加による各種の啓発・広報活動及び児童生徒や社会人などを対象に様々な機会を活用した幅広い教育活動を推進する。

○バリアフリーの認知度ＵＰ

○ユニバーサルデザインの認知度ＵＰ

○障がい者と健常者が一緒に行うイベント開催(ニューミックステニス大会・うれしのレクボッチャ大会の開催)

（具体的な施策）

（1）理解を深めるための啓発・広報活動の推進

・誰もが関連情報にアクセスし、必要な情報をいつでも取り出すことができるよう、情報提供の充実

・障がい者が利活用する器具やほじょ犬に加えて、各種障がいを対象としたマーク・高齢運転者標識・マタニティマークなどの普及を通じた、障がい者、高齢者、妊婦や子ども連れの人等の抱える困難やそのニーズの理解の促進

（2）実際に行動につなげるための支援となる幅広い教育活動の推進

・支援を必要とする方を実際に手助けすることを誰もができるようにするため、その方法等を解説した一般向けのマニュアルの普及

・健常者と障がい者との交流によるイベントの開催や、車いす、アイマスクを用いた体験活動など小学校・中学校における教育活動の推進

・障がい者や高齢者等の移動の困難さを擬似体験するとともに、サポートの方法などについて学ぶ「バリアフリー教室」の開催

・障がい者、高齢者や子ども連れの人の移動や切符購入のサポートなどを行うボランティア活動に対する取組の支援

・マニュアルや教育プログラムの普及・啓発等を通じて、行政機関や企業等の職員が様々な人の多様なニーズに対応したきめ細やかな配慮と応対をできるように取組を推進

**２．生活環境**

○基本方針

住宅、建築物、公共交通機関、歩行空間など個別の施設等だけではなく、例えば自宅を出て公共交通機関を利用して目的地に行くまでの空間を一体としてとらえるなど、生活空間全体を面としてとらえて、連続したバリアフリー・ユニバーサルデザインを推進し、より快適で生活しやすい環境を整備する。  
　また、障がい者や高齢者等に対する防災、防犯対策を推進し、災害時等においても安全、安心を確保するように努める。  
　その他、生活環境を整備するための地域における取組を推進する。

（具体的な施策）

（1）面的なバリアフリー・ユニバーサルデザインの推進

・職員の派遣やセミナーの開催などを通じた市による基本構想の策定を促進するための情報提供等の推進

・地方公共団体のバリアフリー指標の作成・公表、先進事例の情報提供の推進

（2）住宅、建築物における取組の推進

・新設されるすべての公共施設等について、館内の段差の解消や手すりの設置などの実施

・不特定多数の者や主に障がい者、高齢者等が利用する特別特定建築物など建築物における移動等円滑化の促進

・官庁施設について、窓口までの経路、障がい者や高齢者等に対応した便所（オストメイト対応）、駐車スペースの整備のアドバイス

（3）防災、防犯対策の推進

・災害時要援護者に関する情報を平常時から収集し、市の関係部局間で共有し災害時要援護者が安全に避難できる体制を確立するなど、災害時の支援体制の整備

・障がい者や高齢者の消費者トラブルに関して情報を共有するとともに、周りの方々に対して情報提供を行う仕組の構築

**３．教育・文化**

○基本方針

障がいのある児童生徒等が多様な教育的ニーズに応じて可能性を伸ばし、自立と社会参加に必要な力を養うため、一人ひとりのニーズに応じた一貫した支援を行うべく、各関係機関の連携によりすべての学校における体制整備を進めるとともに、教育に携わる教員の専門性の向上等により、教育の更なる充実を推進する。  
　また、学校施設、社会教育施設や社会体育施設のバリアフリー・ユニバーサルデザインを促進する。  
　さらに、障がい者や高齢者等の利用者に応じた多様な学習機会の確保に取り組む。

（具体的な施策）

（1）施設のバリアフリー・ユニバーサルデザインの推進

公民館、図書館等の社会教育施設や体育館、プール等の社会体育施設におけるエレベーター、自動ドア、スロープ、障がい者用トイレ等の整備の促進

* 組織強化活動の推進

1. 組織の法人化の推進
2. 個人会員・法人会員・サポート会員・協力会員の加入推進による会員増強
3. 佐賀嬉野ＢＦＴＣ通信の定期発行

**＜第２次　ＵＤおもてなし体制整備事業＞**

**◇事業項目及び事業概要**

|  |  |
| --- | --- |
| 事　業　名 | 概　　　　　　　　要 |
| バリアフリーな避難体制確立 | ○自力避難が困難な障がい者が利用する観光施設、宿泊施設において緊急時に速やかな避難を促すため館内点図及び音声館内案内図の整備を図る。  ①宿泊施設　３ヶ所 |
| UDおもてなし向上講習会開催等 | 観光従事者等に対する「合理的配慮」等に添った接客サービス及び心のバリアフリーの講義等。  ・小学生を対象とした「こころのバリアフリー」講習会の開催  ・観光従事者等を対象とした「障がい者等接遇マニュアル」を有効活用した講習会の開催  ・上記講習会開催に伴う資料作成  ・UDガイドの充実 |
| ほじょ犬ウエルカム事業 | 嬉野温泉旅館組合「ほじょ犬　ウエルカム宣言」の啓蒙・推進 |
| UDおもてなしフェスティバル開催 | ニューミックステニス、ボッチャ大会など障がい者と健常者がともに楽しめるイベントを開催し障がい者に対する理解を深める。(心のバリアフリーの推進)  ・ニューミックステニス大会  ・レクボッチャ大会 |
| 情報発信 | 旅館・観光関係者等へのBFTCの活動の周知及び協力を図るための定期的な情報誌の発行。  ・ＢＦＴＣ通信の発行  ・ＢＦＴＣホームページの充実 |

**＜佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター活動費補助事業＞**

**◇事業実施計画概要**

１)　宿泊施設等における我社のバリアフリー情報の積極的な情報発信

　昨年度宿泊施設のバリア情報を調査し、取り纏めた“我社のバリアフリー情報”を利活用し、身体に不自由を有する障がい者、高齢者、妊婦等の問合せに対し積極的にバリア情報を発信することで、安全、安心の宿泊観光を楽しんでもらえるよう啓蒙・推進する。

２)　ユニバーサルツーリズムの普及に向けた受け入れ体制強化

　国内人口は出生率の低下によって減少傾向にある一方、６５歳以上の高齢者の人口は類を見ないスピードで増加しており、２４年後の２０４２年にはピークに達することが予測されています。総人口が減少する中で、高齢者が増加することにより高齢化率(６５歳以上の人口が総人口に占める割合)は上昇を続け、２０６０年には３９．９％に達し、国民の２．５人に１人が６５歳以上の高齢者となる社会が到来すると推計されます。また、高齢化の進展に伴い、今後ますます加齢等により障害を持つ人が増えることが予想されます。

日本においても２０１６年に「障がい者差別解消法」が施行され、障がいのある人もない人も、すべての国民が相互に人格と個性を尊重しあいながら、共生する社会の実現が求められています。そこで、きるだけ多くの人が利用可能であるように製品、建物、空間をデザインできるようアドバイスを行っていく。

　①コロナ禍における三密を回避できる入浴法の研究

　②介護器具の貸出

３)　情報提供事業

　障がい者・高齢者等が利用しやすい宿泊施設、観光施設等の設備、サービス、料理等のバリアフリー情報を提供する。

　①我社のバリアフリー情報データベースからの情報提供

４)　物販事業

　UDゆかた等開発した商品の販売。

５)　視察研修の受入及び講師依頼に対応した啓発活動の実施

６)　こころのバリアフリーの推進

　すべての人が、できるだけ不便や不自由をしないで、行きたいところに気持ちよく行けるようなバリアフリー社会を求めています。そこで、市民誰もが、障がい者や高齢者の日常生活や社会生活を確保することの重要性に理解を深め、自然に支えあうことができるようにするため、広報活動及び教育活動を推進する。