

平成27年度UDおもてなし体制整備事業

目的

嬉野市は、UD化・バリアフリー化を推進し、「日本一ひとにやさしいまちづくり」を目指してきた温泉観光地である。本事業実施により、さらにUD化・バリアフリー化を推進し、いままで温泉観光を楽しむことが困難であった障がい者や海外からの旅行者（障がい者を含む。）などに対応する体制を確立し、新規の観光客の獲得及びリピート率の向上を期する。

前提として

嬉野温泉は既にハード・ソフト共にバリアフリー化を進めており、高齢者や車椅子ユーザーへのおもてなしに関しては一定の成果を挙げている。また、海外からの観光客も増加傾向にある。

今回の事業の主な対象者

●海外からの旅行者（肢体・視覚・聴覚障がい者を含む。） ●視覚障がい者 ●聴覚障がい者 ●ベビーカーユーザー ●車椅子ユーザー ●高齢者

今回の事業で整備する内容

- 1 視覚・聴覚の障がい者および海外からの旅行者が安心・快適に観光できるための整備を行う。
- 2 有事（建物火災等）の際に車椅子ユーザーや高齢者を含む全ての旅行者を安全に避難誘導する為のノウハウを確立する。
- 3 観光産業従事者のみならず、広く市民全体にUDの意識付けを行い、市民を挙げて外国人や障がい者を含むあらゆるお客様をお迎えする意識を高める。

以上、3点の整備を目指し、各種取り組みを行う。

具体的取り組み内容

A) 街なか音声案内システム整備

嬉野温泉街や塩田津の定点上及び観光スポットや「みんなのトイレ」等に、音声案内システム（多言語対応）を配備する事により、視覚障がい者および海外からの旅行者の移動を補助する。

音声案内システムは、微弱AM電波発生装置とICレコーダーを搭載した「てくてくラジオ」を採用する。このシステムのメリットは①イヤホン付きラジオを携帯する事で情報を取得する仕組みなので、常に音声が流れっぱなしという事ではなく、騒音が少ない。②設置および撤去が容易である。③音声内容の変更が容易である 事などが挙げられるが、「ラジオを持って街あるき」という新たな付加価値が生まれる事により、健常者を対象とした街あるきイベントなどにも応用が可能である。

ラジオはB F T Cや交流センター等で貸し出しする以外に、一般のAMラジオの利用が可能なので、自前のラジオを持ち込む事も出来る。

- 視覚障がい者の街歩きを補助する。
- 海外からの旅行者の移動を補助する。
- イベント利用など。

B)「湯のまちユニバーサルデザインのお店」の登録

旅行中のトラブルは、不慣れな場所と言う事もあり、些細な事でも解決困難な場合がある。その様な時に、「この様な事ができますよ」という表示看板（UDサインボード）が店先に明示してある事により、トラブルを防止できると共に、地域住民と交流する事により旅行者の旅の満足度も向上する。

さまざまな商店等が「湯のまちユニバーサルデザインのお店」に登録してもらうために、ユニバーサルデザインやおもてなしなどに関する研修会を開催し、UD意識の醸成を図っていく中で、このUDサインボード設置の重要性などを説明し、多くの商店に当該サインボードを設置することにより、さまざまな観光客の方に利用してもらうことによる観光客の満足度向上・リピート率の増加及び「ひとにやさしいまちづくり」を推進する嬉野市を国内外にアピールすることによるイメージアップが期待できる。

サインボードは、統一したプレートに「湯のまちユニバーサルデザインのお店」と表示し、各商店の明示内容として、例えば◎赤ちゃんのおむつ交換可能です ◎ミルク用のお湯をポットに入れて差し上げます ◎We can speak English ◎筆談できます ◎町案内致します ◎一休みできますよ 等、自分のお店でできる事を記入する。

- 旅行者が便利なちょっとした情報を掲示する
- 「ひとにやさしいまちづくり」推進のアピール

C) バリアフリーな避難体制確立

通常の避難訓練は、健常者を想定したものがほとんどで、障がい者や高齢者や外国人を想定した避難訓練はほとんど行われていない。

車椅子ユーザーが宿泊しているときに、どの様に非常口から外部まで誘導するのか、視覚・聴覚障がい者の場合はどうすればいいのか、外国人への案内も含めた「逃げるバリアフリー」の視点で整備を行う。

具体的には ◎車椅子ユーザーや高齢者を対象として車椅子移動補助器具の導入 ◎視覚障がい者の為に館内点図の作成 ◎館内案内図の多言語化 ◎障がい者・外国人・高齢者などを想定した避難訓練実施のためのフォーラム開催及び宿泊施設における避難訓練の実施等を行う。

- 宿泊施設へ、「逃げるバリアフリー」の徹底

D) 筆談コミュニケーション体制確立

聴覚障がい者や、日本語を話す事が出来ない海外からの旅行者とコミュニケーションを取る方法として、最も汎用性がある筆談を用いる。また、既存の「指差し会話板」と組み合わせる事により、より高い効果を挙げる事を目指す。

そのために必要な事は ◎「筆談できます（多言語）」という案内ピクトを、観光案内所や旅館・ホテルのフロント、一般商店等に掲示する事により、観光客に解り易くする ◎紙と鉛筆、または筆談ボード等の「筆談セット」と「指差し会話板」とを組み合わせる。

- 聴覚障がい者および海外からの旅行者への情報提供を容易にする

E) UDおもてなし向上講習会開催

宿泊施設・商店・飲食施設・一般市民向けの講習会を開催し、UDおもてなしの向上を図る。また、ユニバーサルデザイン意識の浸透を図るための冊子を作成し、さまざまな講習会での活用していく。

- 宿泊施設に向けた講習会
- 商店・飲食施設に向けた講習会
- 一般市民に向けた講習会

F) UDシンポジウム開催

行政や観光産業従事者だけでなく、広く市民にUD啓発を行うためのシンポジウムを開催する。「おもてなしのUD」をテーマとし、観光目線とする事で、UDやおもてなしに対する市民意識の向上を図ることにより、障がい者、外国人に限らず、嬉野市を訪れるすべての観光客の満足度向上を目指す。

