

UDおもてなし体制整備事業（平成28年度計画）

A) まち歩きサポート体制整備（拡充）1

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BFTC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。

※平成27年度の設置による効果を検証後、設置個所を増設していく予定。

B) まち歩きサポート体制整備（新規）2

旅館内及び公共施設内はバリアフリー化に対応している施設やそれを結ぶ動線上のバリアフリー化は、民間や佐賀県などの関係機関と連携しながら、年々整備しつつある。しかしながら、自力でまち歩きを楽しむには、距離が長く、困難な状況である。その状況を打破し、肢体障がい者だけであっても、まち歩きを楽しめる体制を整備し、介助者を同伴しない新しい旅の形を提供することにより、新規の観光客の獲得を目論むとともに来訪者の旅の満足度向上、観光地としての嬉野のイメージアップを期する。

具体的には①ガイドヘルパー育成及び組織化②旅館をはじめとする観光施設への電動車いすの配置③まちなかバリア調査&UDマップデータ作成（日本語）④UDマップ作成（日本語・点字）⑤視覚障がい者及び聴覚障がい者用ガイドの育成及び組織化を実施する。

C) まち歩きサポート体制整備（新規）3

嬉野市を訪れる外国人観光客は、10年前の10倍以上の約20,000人であり、年々増加してきている。その背景には、毎年、佐賀県をはじめとする関係機関、佐賀県観光連盟や嬉野市観光協会などの関係団体との連携・協力により、韓国や台湾、中国などでのプロモーションや商談会等への積極的参加やその他のインバウンド対策事業がある。

今後、更に前述の東アジア圏及びオランダをはじめとするヨーロッパ圏からの外国人観光客の新規誘致及びリピート率の向上のための体制を整備するとともに、その受け入れ体制の充実を広範に強くアピールしていく必要がある。

具体的には①英語、韓国語、中国語、台湾語のUDマップ作成②外国語（英語、韓国語、中国語、台湾語）に対応するガイドの育成及び組織化④多言語UDアプリ（スマホ用）の開発及び運用、などを予定している。

C) 「湯のまちユニバーサルデザインのお店」の登録（拡充）

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

※平成27年度の設置による効果を検証後、登録店を増やしていく予定。

D) バリアフリーな避難体制確立（継続）

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（継続については配置希望旅館や施設等の要望把握による。） ◎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

E) 筆談コミュニケーション体制確立（拡充）

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

F) UDおもてなし向上講習会開催（継続）

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

