

令和２年度
奄美群島ユニバーサルツーリズム推進事業
報 告 書

令和３年３月
鹿児島県大島支庁

目次

1. はじめに

1-1 本事業について	1
-------------------	---

2. 地域の関係者による検討会の開催

2-1 奄美大島検討会の開催	3
2-2 沖永良部島検討会の開催	5
2-3 徳之島検討会の開催	7
2-4 奄美大島、沖永良部島、徳之島の検討会より	9

3. モデルコース設定のための現地調査と検証

3-1 奄美大島現地調査とモデルコース(案)	10
3-2 沖永良部島現地調査とモデルコース(案)	31
3-3 徳之島現地調査とモデルコース(案)	43

4. 検証結果と今後へむけて

4-1 成果報告会の開催	57
4-2 奄美群島のユニバーサルツーリズム受入れについて	68

参考資料

- ・奄美群島ユニバーサルツーリズム検討会次第、参加者名簿
- ・奄美群島ユニバーサルツーリズム成果報告会（オンライン）次第
- ・他地域のユニバーサルツーリズム事例

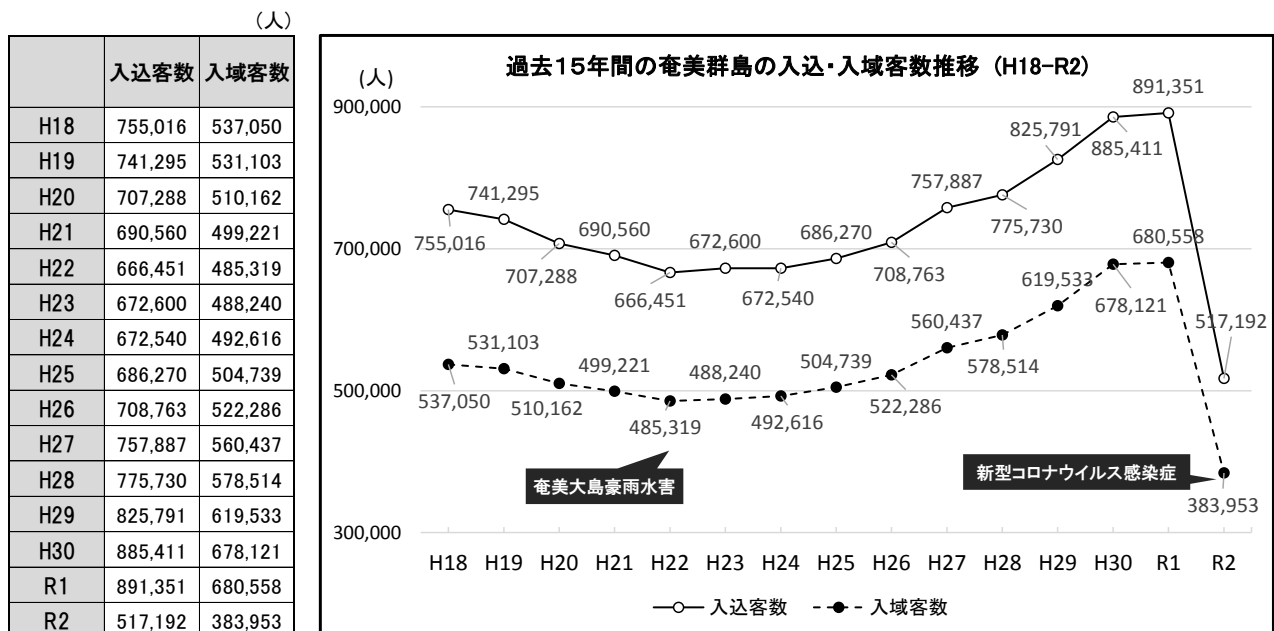
1. はじめに

1-1 本事業について

令和元年末から始まった新型コロナウイルス感染症の蔓延は、令和3年現在、世界的な規模で猛威を振っており、世界中の多くの人々が移動を制限され、気軽に旅行や観光を楽しむことが難しい状況下、日本国内の観光産業も大きな打撃を受けている。

新型コロナウイルス感染症の影響は奄美群島においても例外ではなく、令和2年の奄美群島の入込・入域客数は、鹿児島県の記録が残る昭和45(1970)年以降、入込客数で過去3番目、入域客数で過去4番目の少なさであった。新型コロナウイルス感染症に起因する客数減少の主要因として、関東、関西、福岡、鹿児島、沖縄からの航空便の運休および減便と、クルーズ船の入港回数の大幅減が挙げられる。

以下に奄美大島豪雨水害による平成22年の客数減少時との比較も兼ねて、過去15年間の奄美群島の入込・入域客数の推移を示す。



対前年比では、入込客数が令和元年の891,351に対し、令和2年は517,192で374,159人減少(-42.0%)、入域客数が令和元年の680,558に対し、令和2年は383,953で296,605人減少(-43.6%)となった。これは、平成22年の奄美大島豪雨水害との比較においても入込客数で約15万人、入域客数で約10万人少ない人数で、宿泊業をはじめとする観光業および島内の各種産業への打撃の大きさが推察される。

コロナ禍とも称される新型コロナウイルス感染症の経済および観光への厳しい影響を踏まえ、今後の奄美群島の観光振興を考えるにあたり、感染症の予防対策の確実な実施とあわせて、コロナ禍で下落した奄美群島の来訪者については、発地となる都市部の新型コロナウイルス感染者数の増減を注視しつつ、多くの人々が安全に安心して観光を楽しむための方策を考え、実施していく必要がある。

奄美群島では、コロナ禍以前から、障がい者や高齢者等を含むすべての人が楽しめる観光であるユニバーサルツーリズムについて、議論の機会が少なく、島ごとの観光コースや受入れ環境が整備されているとは言い難い状況にあった。

令和3年の世界自然遺産登録を目指すなかで、with/after コロナの状況下においても、障がいの有無や年齢に左右されることなく、誰もが安心して奄美群島の旅行を楽しめる観光コース整備やコンテンツ開発、受入れ体制の構築を目的に、保険福祉関係者と観光、交通、行政それぞれの関係者を交え、奄美群島のユニバーサルツーリズムの普及と促進による観光交流人口の拡大を目的に本事業を実施する。

(1) 事業概要

① 奄美群島の観光、交通、障がい者、高齢者等の各種団体関係者による検討会の開催

奄美大島、徳之島、沖永良部島の3島で、観光推進団体、障がい者や高齢者団体の代表者や関係者、交通事業者、エコツアーガイドを含む観光事業者、各行政機の観光担当部署等を委員とする検討会を開催し、現状や課題の共有とともに with/after コロナでも観光を楽しむことができるユニバーサルツーリズムのモデルコース形成を目的に議論を行う。

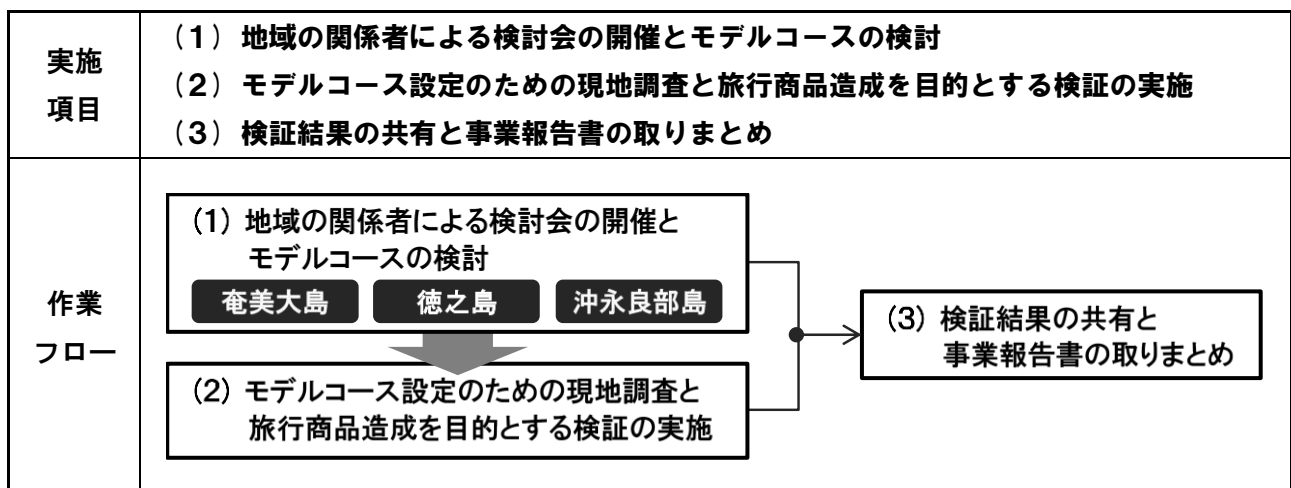
② 感染症防止対策確認とユニバーサルツーリズムの商品造成のためのコース調査・検証

①の検討会の議論にもとづき、感染症防止対策の確認とあわせた奄美群島のユニバーサルツーリズムのモデルコース形成へ向けた現地調査の実施と、検討会委員による旅行商品化のための検証を行う。

③ 誰もが楽しめる奄美群島のユニバーサルツーリズム受入れ体制構築の要点の整理

①、②の成果をもとに、奄美群島で誰もが観光を楽しめるユニバーサルツーリズム受入れ体制の構築を視野に、要点の整理や課題抽出を行う。

(2) 事業の実施項目と作業フロー



2. 地域の関係者による検討会の開催

2-1 奄美大島検討会の開催

(1) 検討会開催概要

奄美大島の保険福祉、観光、交通および行政関係者を委員として「奄美群島ユニバーサルツーリズム推進事業 奄美大島検討会」を開催した。

奄美大島検討会の開催概要を以下に示す。

①開催日時：令和2年12月1日(火)

10:00～12:00

②開催場所：鹿児島県大島支庁4階大会議室

③出席者：(委員) 奄美大島5市町村の保健福祉担当部署、
観光担当部署、奄美大島内の保健福祉団体、
観光推進団体、交通事業者、観光事業者 他
(オブザーバー) 鹿児島県観光課、事務局



(2) 検討会開催結果

「奄美大島検討会」出席者の主な意見を以下に示す。

- ・宿泊施設やアクティビティを利用する際に、事前に確認する。
- ・補助する障害者の方や家族と十分なコミュニケーションを図る。
- ・宿泊施設等のスタッフが様々な障害者の方に対して、どのような対応が重要になるのか基礎的な知識を持つ。
- ・多分野で連携しながら受け入れる体制づくりを行う。
- ・取り組みの成果をまとめて、情報を共有できるようにする。
- ・バリアフリー対応の設備に当事者の意見を反映できるようにする。
- ・浮き桟橋を整備して、車いすでも船に乗りやすくなるようにする。
- ・マリーナやハーバーのバリアフリー化を進める。
- ・障がい者の方も楽しめるバリアフリー化された観光施設を増やす。
- ・視覚障がい者への情報提供を増やす。
- ・バリアフリーに対応した港のインフラ整備を進める。
- ・スタッフが研修で車いすの取り扱いを身につけ、対応できるようにする。
- ・空港施設のバリアフリー対応を行う。
- ・車いすに対応した車両や人材を増やす。
- ・ボランティアではなくビジネスとして、障がい者を受け入れられるようにする。
- ・トイレ等の施設のバリアフリー化を進める。
- ・旅行者の構成に合わせてモデルコースを検討する。
- ・継続的にバリアフリー施設等の調査を実施して、情報共有をできるようにする。
- ・調査成果を人材育成や連絡体制の整備に繋げる。
- ・既存の調査成果を把握し、活用する。
- ・情報共有を進め、できることを明確にする。

- ・ 観光施設を確認して、情報提供できるようにする。
- ・ 民間と行政の関係者が適切に役割分担を行う。
- ・ 島外の障がい者が福祉サービスを利用できるようにする。
- ・ 事前に車いすの方に配慮が必要なことを確認する。
- ・ 障がい者の方に配慮すべきことを研修で学習する。
- ・ 外国人観光客の文化や地域性に配慮する。
- ・ 福祉車両のニーズに対応する。
- ・ 障がい者や外国人に対応できる人材を育成する。
- ・ 障がい者団体から直接意見を聞くようにする。
- ・ バリアフリートイレなどの調査成果を共有する。
- ・ トイレやフェリーのバリアフリー対応を進める。
- ・ バリアフリー対応しているバスを導入する。
- ・ トイレのバリアフリー対応の状況について、当事者に情報を確認してもらいホームページで公開する。
- ・ 観光地のバリアフリー等への対応の現況を把握する。
- ・ 当事者の視点に立った整備を行う。
- ・ 精神障がい者も対象としてユニバーサルツーリズムを検討する。
- ・ 当事者の視点で施設の点検を行う。
- ・ サポートできる人材を育成する。
- ・ 専門職として人材を育成する。
- ・ ワークেশン事業を行った成果の情報共有を行う。
- ・ ユニバーサルツーリズム関連の事業の情報発信を行う。
- ・ バリアフリーに関する情報を共有化する。
- ・ 人材確保のために勉強会を実施する。
- ・ 障害のある当事者が、施設整備の際に一緒に検証を行う。
- ・ 障がい者の方が 必要な情報を一元化して、ポータルサイトで見ることができるようにする。
- ・ 既存にとらわれずに、障がい者の方のニーズに対応できるように考える人材を増やす。
- ・ ユニバーサルデザインの価値観を設計者や個人が共有する。
- ・ 施設整備の際は、当事者の立場になって確認する。
- ・ ユニバーサルツーリズムの情報を定期的に調査、更新する体制を整える。
- ・ ユニバーサルツーリズムについて、定期的に情報更新できるようにする。

(3) 検討会から把握された主要な課題

- ・ バリアフリーの施設整備では、当事者（障がい者）の確認や意見を反映させる必要がある。
- ・ 島内の宿泊施設や観光施設、移動交通などを中心とする観光サービスに関するユニバーサルツーリズム情報の一元的な収集と発信、情報管理や更新を行うしくみた体制整備が必要。
- ・ 奄美大島のユニバーサルツーリズムについて、観光や交通および保健福祉関係者と継続的に情報共有ができる場の設置が必要。

2-2 沖永良部島検討会の開催

(1) 検討会開催概要

沖永良部島の保険福祉、観光、交通および行政関係者を委員として「奄美群島ユニバーサルツーリズム推進事業 沖永良部島検討会」を開催した。

沖永良部島検討会の開催概要を以下に示す。

①開催日時：令和2年12月21日(月)

15:00～17:00

②開催場所：鹿児島県沖永良部事務所2階会議室

③出席者：(委員) 沖永良部島2町の保健福祉担当部署、
観光担当部署、沖永良部島内の保健福祉団体、
観光推進団体、交通事業者、観光事業者 他
(オブザーバー) 鹿児島県沖永良部事務所、
事務局



(2) 検討会開催結果

「沖永良部島検討会」出席者の主な意見を以下に示す。

- ・設備のバリアフリー対応に配慮する。
- ・ルートやトイレの情報を、福祉施設でも共有できるようにする。
- ・利用できる観光情報を共有できるようにする。
- ・車いすで利用できる飲食店等の情報を共有する。
- ・問い合わせの際の調整を行う窓口を整える。
- ・問い合わせの窓口の一元化にあたって、体制づくりに取り組む。
- ・ホテルやレストランで障がい者の方へのオペレーションの対応を進める。
- ・トイレなどの場所の情報の一元化して、関係者で共有する。
- ・足の悪い方でも安全に楽しめる対応を進める。
- ・沖永良部島空港の多目的トイレを使いやすくする。
- ・多様なニーズや天候に対応できるようなコースを設定する。
- ・施設のバリアフリー対応を進める。
- ・ユニバーサルツーリズムに対応できる人材を育成する。
- ・障がい者の方に対応できる体制づくりに取り組む。
- ・多目的トイレの位置などの情報整理を行う。
- ・多目的トイレの整備にあたって、専門家からアドバイスをもらうようにする。
- ・関係部局で協力しながら取り組む。
- ・情報発信を進める。
- ・飲食店やホテル等のスタッフの意識を醸成する。
- ・情報共有するにあたって、どのレベルを目指すか明確にする。
- ・情報共有を官民一体となって進める。
- ・景勝地だけでなく好みに合わせて歴史なども含めてコースを設定する。
- ・天候が悪いなどで目的地にいけない場合の代替策を用意する。

- ・ 旅程保証に対応した法制度の検討を進める。
- ・ 車いすなどの介助を前提とした道路整備を進める。
- ・ 施設のバリアフリーへの対応を進める。
- ・ 福祉に関する情報を共有する。
- ・ 現場のバリアフリーの状況を把握する。
- ・ 気軽に依頼できる組織づくりを行う。
- ・ 車いすや視覚障がい者の介助の方法を組織で連携して共有する。
- ・ 知識や技術の共有を定期的に行う。
- ・ 様々な方が訪れるようになった場合の対応を検討する。
- ・ 観光の関係者に手話通訳の講習を開催する。
- ・ 車いすに対応するための設備の研修を行う。
- ・ 沖永良部島が目指すユニバーサルツーリズムの目標を設定する。
- ・ 各自ができることを情報共有し、連携する。

(3) 検討会から把握された主要な課題

- ・ ユニバーサルツーリズムや雨天時に対応可能な島内の観光ルートを準備する。
- ・ 飲食店や車いす対応のトイレ等の場所や福祉関連の情報を共有する。
- ・ 観光関係者等の意識醸成を行う。
- ・ 沖永良部島として目指すユニバーサルツーリズムのレベルや目標を設定する。

2-3 徳之島検討会の開催

(1) 検討会開催概要

徳之島の保険福祉、観光、交通および行政関係者を委員として「奄美群島ユニバーサルツーリズム推進事業 徳之島検討会」を開催した。

徳之島検討会の開催概要を以下に示す。

①開催日時：令和3年1月25日(月)

14:00～16:00

②開催場所：鹿児島県徳之島事務所2階会議室

③出席者：(委員) 徳之島3町の保健福祉担当部署、観光
担当部署、徳之島内の保健福祉団体、
交通事業者、観光事業者 他
(オブザーバー) 鹿児島県徳之島事務所、
事務局



(2) 検討会開催結果

「徳之島検討会」出席者の主な意見を以下に示す。

- ・車いすで利用できる飲食店等の情報を共有する。
- ・利用できる観光情報を共有できるようにする。
- ・車いすで利用できるトイレのある飲食店や宿泊施設等の情報を共有する。
- ・持病を持っている方でも旅行できるように、病歴を共有できるようにする。
- ・島内にある福祉施設の機能を活用する。
- ・簡易型のバリアフリー対応の用具を充実する。
- ・手話通訳者を増やす。
- ・気候を生かした障害者スポーツのキャンプ地として充実する。
- ・問い合わせの際の窓口や提供できる情報を整理する。
- ・簡易型のバリアフリー対応の用具に対応できる事業者を増やす。
- ・障害を持つ方に対応できるようにドライバーを育成する。
- ・短時間で効率的な車いす利用者のフェリーの乗降を行う必要がある。
- ・バリアフリーに対応した港のインフラ整備を進める。
- ・利用できる観光情報を共有できるようにする。
- ・障がい者や高齢者が自然を楽しめるコースを設定する。
- ・車いす対応のレンタカーを充実する。
- ・車いすで利用できるトイレの情報を共有する。
- ・バリアフリーに対応したトイレ整備を進める。
- ・障害者の方が気軽にコミュニケーションできるようにする。
- ・観光地のバリアフリー整備にあたって、専門家からアドバイスをもらうようにする。
- ・専門家と連携しながら、道路施設のバリアフリー対応を進める。
- ・ユニバーサルツーリズムについての情報を共有する。
- ・障害者の方が助けを求められる仕組みを充実する。

- ・トイレなどの情報を共有できるようにする。
- ・観光資源の価値とバリアフリーを両立する。
- ・多目的トイレなどの情報発信を行う。
- ・車いす対応のトイレや飲食店の情報発信を進める。
- ・住民がバリアフリーに対応できるようにする。
- ・島内で情報共有できる体制づくりを進める。
- ・ボランティアを充実する。
- ・若い世代にとって徳之島を魅力に感じるようにする。
- ・エコツアーガイドを充実する。
- ・障害者に対応できるエコツアーガイドを育成する。

(3) 検討会から把握された主要な課題

- ・ユニバーサルツーリズムに対応可能な飲食店、宿泊施設等の情報共有と発信を行う。
- ・問い合わせ窓口や提供する情報の整理を行い、島内の情報共有の体制づくりを進める。
- ・障がい者や高齢者が自然を楽しめるコース設定や対応可能なエコツアーガイドを育成する。
- ・島内の福祉施設や福祉関係者との連携や協力体制を整える。

2-4 奄美大島、沖永良部島、徳之島の検討会より

奄美大島、沖永良部島、徳之島の「奄美群島ユニバーサルツーリズム推進事業 検討会」の結果より3島に共通する課題と島ごとの課題を確認することができた。

以下に、3島の共通の課題と島ごとの課題を示す。

【奄美大島、沖永良部島、徳之島に共通する課題】

- ・バリアフリーおよびユニバーサルツーリズムに関連する施設整備では、障がい者や高齢者などの当事者の利用方法や使い勝手の確認と、当事者の意見を反映させる。
- ・島内の観光施設、宿泊施設、飲食店や土産物店等の情報（入口の段差の有無、段差がある場合の高さ、車いすで使えるトイレ等の有無等の実際の利用に即したもの）収集と発信。
- ・空港や港に到着後の島内移動手段（障がい者が運転できるレンタカーの有無、路線バスの低床車両の有無、路線バス利用時のドライバーの手助けの有無等）の情報提供。
- ・施設等での「困った時には声を掛けてください」等の張り紙の掲示。
- ・各島の保健福祉団体等との協力体制等も視野に入れたユニバーサルツーリズムに対応する案内窓口や問合せ先の明確化。
- ・観光、交通、保健福祉の関係者間の情報共有体制整備と観光や交通関係者の意識醸成。
- ・奄美群島全体としてのユニバーサルツーリズム関連の情報収集、管理、一元的な発信。

【奄美大島の課題】

- ・行政の観光担当部署と保健福祉担当部署との情報共有の実施。
- ・飲食店や土産物店、観光施設、宿泊施設と島内の公衆トイレ等の障がい者向けの観光情報を記載したマップや冊子の制作と配布。
- ・問い合わせ先や窓口となる組織団体等の明確化。

【沖永良部島の課題】

- ・ユニバーサルツーリズムや雨天時に対応可能な島内のルートづくり。
- ・沖永良部島として目指すユニバーサルツーリズムのレベルやも目標の設定。

【徳之島の課題】

- ・3町が一体となった情報共有と島内の福祉施設や福祉関係者との連携や協力体制づくり。
- ・障がい者や高齢者が自然を楽しめるコース設定や対応可能なエコツアーガイドの育成。