

沖縄県知事 御中

**令和 6 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 7 年 3 月 21 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

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	・・・ 26

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

①-1 展示会等への出展を想定した多言語化（英語、韓国語、簡体字、繁体字） 対応のPRツール（チラシ、リーフレット、ポスター等）の制作	・・・ 31
①-2 おきなわユニバーサルツーリズム動画作成	・・・ 34
②-1 国内の展示会等への出展（ツーリズムEXPOジャパン2024）	・・・ 35
②-2 2024台北国際旅行博（ITF2024）への出展	・・・ 37

2-（３）ポータルサイトの改修

① 文字の拡大、文字色や背景色の変更など必要と考えられる閲覧支援ツールを導入	・・・ 40
② 追加店舗掲載	・・・ 43
③ ポータルサイトの流入増加施策	・・・ 46

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

・・・	48
-----	----

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）

① じゃらんを活用したプロモーション	・・・ 62
② 障がい者、高齢者向け実態調査	・・・ 64

3. 全体総括

3-1. 本事業の成果	・・・ 67
3-2. 今後に向けての課題	・・・ 68
3-3. 全体考察	・・・ 69

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。（7回～9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。
（新規認定10件以上）

(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多言語化（英語、韓国語、簡体字、繁体字）対応のPRツール（チラシ、リーフレット、ポスター等）の制作
- ② 国内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）
→国内については「ツーリズムEXPOジャパン2024」へ出展すること。
その他、プロモーション効果の高い展示会があれば提案すること。

(3) ポータルサイトの改修

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Webサーバーで公開している全てのページで、文字の拡大、文字色や背景色の変更など必要と考えられる閲覧支援ツールを導入するほか、アクセシビリティ向上に資する機能を提案すること。

(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。

(5) その他、本事業の目的を達成するための取組（自由提案）

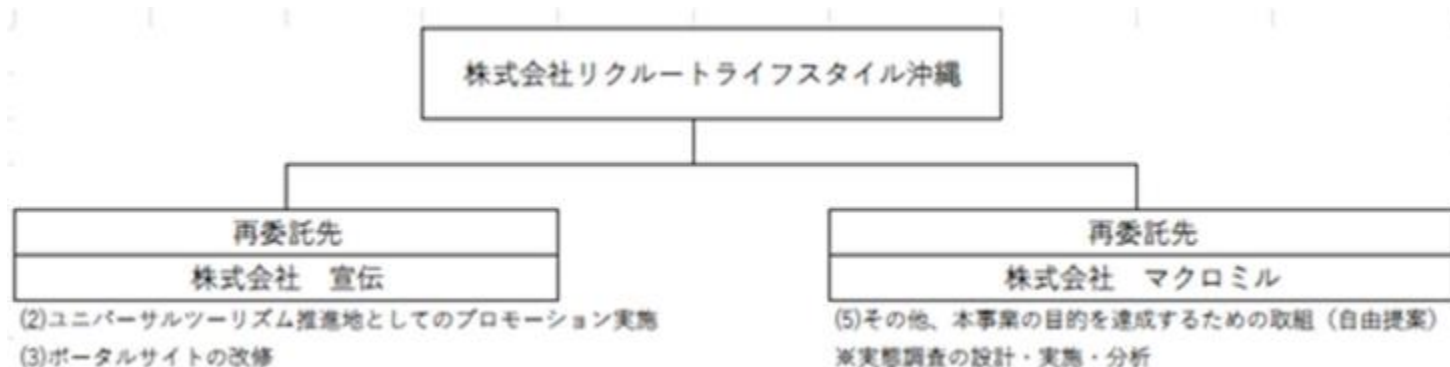
1-2. 実施体制

以下体制にて、「令和6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。

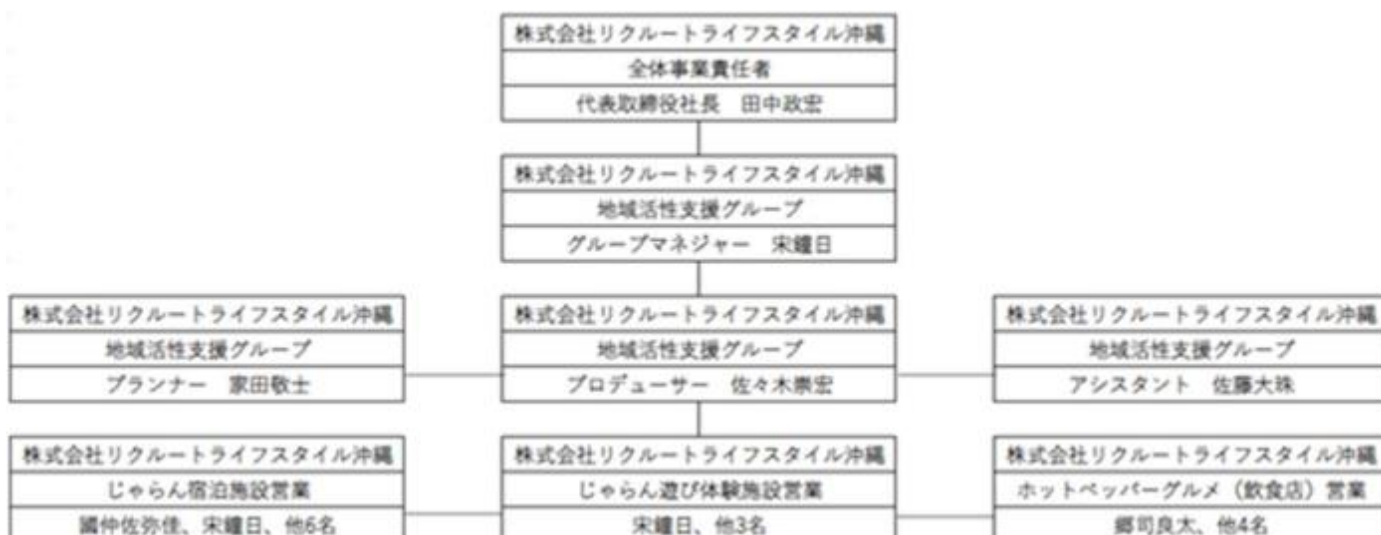
本事業は、沖縄県のユニバーサルツーリズムにかかる情報発信を行うため、ツール制作や展示会出展、ポータルサイト運営について専門的な知識及び技術を有しており、行政案件の実績も豊富な宣伝社との連携の元事業を進めた。

また、国内No.1のネットリサーチ会社である株式会社マクロミル社と連携し、障がい者や高齢者を対象に、ユニバーサルツーリズムに関する実態調査を実施。旅行者の現状や課題、ニーズを正確に把握し、今後の事業展開に役立てた。

■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6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」推進にかかわ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) ポータルサイトの整備		(4) ユニバーサルツーリズム推進にかかわ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	① 認定促進	②-1 多言語化	②-2 動画作成	③-1 国内展示会	③-2 海外展示会	④ アクセシビリティの向上	⑤ 流入増加施策	⑥ 取組調査	⑦ 実態調査	⑧ じゃらんPR	⑨ 実態調査
6月	上旬				PRツール 調査方針検討	動画制作 内容検討								調査設計
	中旬	セミナー プログラムの 及び講師 検討												調査実施
	下旬													
7月	上旬													調査分析
	中旬	セミナー チラシ 作成												
	下旬													
8月	上旬				PRツール 調査 印刷									調査結果 集約・公開
	中旬	セミナー 参加者募集 実施									調査対象 及び 調査設計	実態調査 実施結果		
	下旬													
9月	上旬				納品	納品								
	中旬													
	下旬													
10月	上旬		アドバイザー 派遣 実施				国内 展示会							
	中旬	テーマ① 開催					レポート 作成		アクセシビリティ 改善				じゃらん沖縄 掲載ページ 作成	
	下旬													
11月	上旬		事前 ヒアリング				国内 展示会							
	中旬	テーマ② 開催					レポート 作成		ユーザビリティ 向上					
	下旬													
12月	上旬								修正対応	アクセス 向上				
	中旬	テーマ③ 開催							研修サイト 公開	アクセス 向上				
	下旬													
1月	上旬		アドバイザー 派遣 実施（5回 実施）											
	中旬	テーマ④ 開催												
	下旬													
2月	上旬													
	中旬	アンケート 分析												
	下旬													
3月	上旬													
	中旬													
	下旬													
業務報告書作成														

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回	4回
(1) -①	観光事業者向けセミナーの申込者数及び視聴回数	200名 ※1回50名	申込者:139名 視聴回数:409回 ※2025年3月14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	5件	6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施設以上	13施設 ※2025年3月14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多言語化（英語、韓国語、簡体字、繁体字）対応のPRツール（チラシ、リーフレット、ポスター等）の制作	チラシ：1件 ポスター：1件 ※繁体字のみ リーフレット：4件 ※英/韓/簡/繁 動画：1件	チラシ：1件 ブース装飾：1件 ※繁体字のみ リーフレット：4件 ※英/韓/簡/繁 動画：1件
(2) -②	国内外の展示会等への出展（ツーリズムEXPOジャパン2024等）	2件	2件 (TEJ、ITF)

(3) .ポータルサイトの改修

NO.	指標	目標数値	成果
(3)	文字の拡大、文字色や背景色の変更など必要と考えられる閲覧支援ツールを導入	文字の拡大 文字色・背景色	文字の拡大 文字色・背景色
(3)	ポータルサイトの流入増加施策	PV数：41.5人 1-ザ-数：16.2人 ※1日平均	PV数：1,067人 1-ザ-数：894人 ※1日平均

(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及び回答数	実施回数：1回 回答数：100名	実施回数：1回 回答数：102名

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

沖縄を訪れる多様な人々が快適に過ごせるよう、受入環境の整備が重要であり、本セミナーもその一環として実施した。今年度は、①高齢者・障がい者、②食物アレルギー・乳幼児連れ家族、③障害のある外国人観光客、④性的マイノリティ（LGBTQ）の受入をテーマに、観光事業者向けにユニバーサルツーリズムの対応力向上を目的とした質の高い「おもてなし」を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】 高齢者及び障がい者の受入編 2024年11月21日（木）

- 本事業の目的及び概要の説明
- 障害者差別解消法の改正により、観光事業者に求められる取り組みや考え方
- 教材動画（車いすの使用方法、視覚障がい者への案内等）を活用した実技指導
- 高齢者及び障がい者の旅行実態調査報告
- 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 など



JTB総合研究所
主任研究員
勝野 裕子 氏



株式会社リクルート
ライフスタイル沖縄
佐々木 崇宏 氏

【テーマ②】食物アレルギー ／乳幼児連れ家族の受入編 2024年12月19日（木）

- 多様性を前提としたダイバーシティ経営
- 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、観光事業者にも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
- 当事者の悩みと適切な対応方法
- 乳幼児連れ家族が訪れる場として、観光事業者にも求められる取り組み など



(一社)アレルギー対応
沖縄サポートデスク
栩野 浩 氏



株式会社リクルート
じゃらんベビー 編集長
内田 奏恵 氏

【テーマ③】 障害のある外国人観光客の受入編 2025年1月8日（水）

- 多様性を前提としたダイバーシティ経営
- 世界各地のユニバーサルツーリズムに向けた取り組み事例の共有
- 障害のある外国人観光客向けニーズ調査の発表
- 外国人観光客に向けて日本のバリアフリー情報を発信する「アクセシブル・ジャパン」の取り組み事例の共有 など



アクセシブルジャパン主宰者
グリズデイル・
バリージョシュア 氏



JTB総合研究所
主任研究員
勝野 裕子 氏

【テーマ④】 性的マイノリティ層の受入編 2025年1月23日（木）

- LGBTQをメインとしたダイバーシティ経営について
- 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、観光事業者にも求められる取り組み



一般社団法人
ピンクドット沖縄
代表理事 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

2. 各業務の取組内容

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519の宿泊施設と1,882の遊び体験施設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139名からの事前参加申込を得た。

■「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催（総括）

	1回目 高齢者及び障がい者の受入編	2回目 食物アレルギー／ 乳幼児連れ家族の受入編	3回目 障害のある外国人観光客 の受入編	4回目 性的マイノリティ層の受入編	TOTAL
	2024年11月21日（木）	2024年12月19日（木）	2025年1月8日（水）	2025年1月23日（木）	
参加申込人数	37	33	34	35	139
当日リアル配信視聴	17	15	14	16	62
後日アーカイブ視聴	20	18	20	19	77
アーカイブ視聴回数	153	88	120	48	409
ライブ配信用（未編集）	73	31	26	8	138
編集済アーカイブ動画	80	57	94	40	271
セミナー満足度（大変満足＋満足）	100%	100%	100%	66.7%	91.7%
有識者講演①	100%	100%	100%	66.7%	91.7%
有識者講演②	100%	100%	100%	66.7%	91.7%

※アーカイブ動画視聴回数につきましては、2025年3月14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）

（裏）

令和6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 2024

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、「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」、「障害のある外国人観光客の受入」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

- 事前申込み必須
参加費は無料
- 各回の企画
(先着順)
- オンライン配信及び
アーカイブ動画配信

全4回のオンラインセミナー開催

※各回には内部は
全て異なります

テーマ1 高齢者及び障がい者の受入編

日程 2024年11月21日（木）
時間 13:00～15:00

講師 田原 裕子 氏、橋本 裕子 氏

テーマ2 食物アレルギー／乳幼児連れ家族の受入編

日程 2024年12月19日（木）
時間 13:00～15:00

講師 三好 裕子 氏、橋本 裕子 氏

テーマ3 障害のある外国人観光客の受入編

日程 2025年1月8日（水）
時間 13:00～15:00

講師 アサヒ 裕子 氏、橋本 裕子 氏

テーマ4 性的マイノリティ層の受入編

日程 2025年1月23日（木）
時間 13:00～15:00

講師 三好 裕子 氏、橋本 裕子 氏

参加申し込み方法

①WEBお申込みフォーム
<https://forms.gle/foaviUHW4x533g1F6>
②メールお申込み（下記メールアドレスまでご連絡）
takahiro_sasaki@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

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ほしい
- 社内スタッフへの知識提供、すでにできる接客接客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）
- 開催形式：オンライン配信及びアーカイブ動画配信（PC・スマートフォン対応）
※PCでのインストールは不要です
- 開催期間：全4日実施。全日通しの配信、当日のみの配信も可能。
応募者には期間限定でアーカイブ配信も提供予定です
- 定員：各回50名まで。席上開成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就事している方（宿泊事業者、飲食・土産品店、観光施設、観光協会・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】高齢者及び障がい者の受入編

- 本事業の目的及び概要の説明
- 障害者差別解消法の改正により、観光事業者に求められる取り組みや考え方など
- 取材動画「楽しい」の使用方法、視覚障がい者への案内方法
- 高齢者及び障がい者の旅行実態調査結果報告
- 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
- 質疑応答

【テーマ2】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ダイバーシティ経営について
- 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
- 当事者の悩みと適切な対応方法
- 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

【テーマ3】障害のある外国人観光客の受入編

- 多様性を前提としたダイバーシティ経営について
- 世界各都市のユニバーサルツーリズムに向けた取り組み事例の共有
- 障害のある外国人観光客向けニーズ調査の発表
- 外国人観光客に向けて日本のバリアフリー情報を発信する「アクセシブル・ジャパン」の取り組み事例の共有
- 質疑応答

【テーマ4】性的マイノリティ層の受入編

- LGBTQをメインとしたダイバーシティ経営について
- 性の多様性に関する基本的理解（割りとれた性／性自認／性的傾向など）
- 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

※各回テーマ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

参加申し込み方法

①WEBお申込みフォーム
<https://forms.gle/foaviUHW4x533g1F6>
②メールお申込み（下記メールアドレスまでご連絡）
takahiro_sasaki@recruit.co.jp
※事務局：株式会社リクルートライフスタイル沖縄

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：takahiro_sasaki@recruit.co.jp
担当：佐々木・喜田

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

①-1 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「高齢者及び障がい者の受入編」をテーマに、2024年11月21日（木）にオンライン配信・後日アーカイブ動画配信の形式で開催した。37名（リアル視聴：17名、アーカイブ視聴：20名）の事前申込者及び153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】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	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	2024年11月21日（木）13：00～15：00
開催形式	オンライン開催及びアーカイブ動画配信形式
申込人数	リアル視聴17名、アーカイブ視聴20名 合計37名
視聴回数	総視聴回数153回（当日動画73回、アーカイブ動画80回） ※2025年3月14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 - 講演① 佐々木 崇宏 高齢者・障がい者の旅行に関する調査報告 等 - 有識者講演② 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 - 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
アーカイブ動画URL	https://www.youtube.com/live/XThCoiaSBvY https://www.youtube.com/watch?v=ABzib4Yfs4k

2. 各業務の取組内容

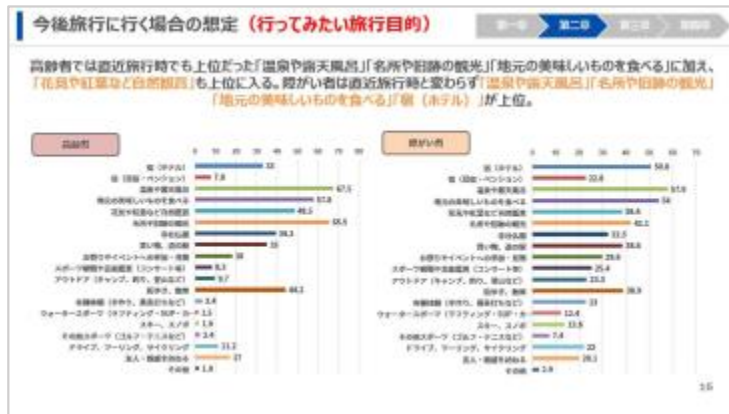
2-（１）「心のバリアフリー」推進にかかるセミナー開催及びアドバイザー派遣の実施

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／講演① 株式会社リクルートライフスタイル沖縄 佐々木 崇宏 パート

（詳細は別添1-1_3_1回目セミナー_講演_1を参照）



バリアフリーニーズの探索（旅行時に不安がある行程）

高齢者（高齢者版）ではいずれのフェーズも2割程度で横並び。障がい別みると、身体／聴覚／精神障がい者は「移動時」、聴覚障がい／知的障がい者では「旅行の手配・計画時」がそれぞれ高め。

	高齢者	身体障がい	聴覚障がい	視覚障がい	知的障がい	精神障がい	発達障がい	その他障がい
旅行の手配・計画時	20.4	21.3	23.9	26.7	27.0	21.6	15.8	32.6
目的地まで・からの移動時	23.3	23.4	21.6	30.0	16.9	27.3	20.0	34.8
観光時	22.8	18.4	18.2	21.1	15.7	21.1	13.3	28.3
飲食時	21.4	16.7	14.8	16.7	13.5	17.0	8.3	28.3
宿泊時	20.4	17.6	12.5	15.6	15.7	16.0	8.3	26.1
その他	13.1	12.1	5.7	8.9	9.0	12.9	5.0	21.7
特にない	69.4	68.6	68.2	57.8	65.2	62.4	69.2	58.7

■セミナー資料／有識者講演② 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_4_1回目セミナー_有識者講演_2を参照）

2 低層階にアサインし、翌朝は従業員で人海戦術で階段で下ろすことを検討する

❌

- 車いすで階段やエスカレーター利用する
- 従業員が十分な訓練を受けずに車いすを持ち上げる

エスカレーターに車いすを乗せるというのは危険な行為で絶対にやってはいけません
重い車いすを持ち上げるのも、過重な負担です
※車いすやベビーカーを折り畳んで乗せる場合はその限りではありません

エレベーターの鏡は何のため？
エレベーターの鏡内に鏡がついているのはなぜでしょう？

身だしなみを整えるためではなく
車いす利用者がエレベーターから降りる際に後方の安全を確認するため

■【テーマ①】高齢者及び障がい者の受入編セミナー 配信の様子

エレベーター待ちの車いす利用者

あなたはホテルのスタッフです。車いす利用者の団体（7名）が来客です。明日は、チェックアウト時間と朝食時間が重なりエレベーターの混雑が予想されます。あなたならどうしますか？

- 車いす利用者へのみ、「明日の朝、エレベーターは混雑するので早めにチェックアウトして欲しい」と伝える
- 低層階にアサインし、翌朝は従業員で人海戦術で階段で下ろすことを検討する
- エレベーター近くに明日のエレベーターが混雑する旨や、空いている時間帯の表示をする

利用者が前のめりになり転け落ちてしまう危険性があるため

■アーカイブ動画 ※153回視聴（2025年3月14日時点）

ライブ配信用（未編集）：<https://www.youtube.com/live/XThCoiaSBvY>

編集済アーカイブ動画：<https://www.youtube.com/watch?v=ABzib4Yfs4k>

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「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12月19日（木）にオンライン配信・後日アーカイブ動画配信の形式で開催した。33名（リアル視聴：15名、アーカイブ視聴：18名）の事前申込者及び88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】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12月19日（木）13：00～15：00
開催形式	オンライン開催及びアーカイブ動画配信形式
申込人数	リアル視聴15名、アーカイブ視聴18名 合計33名
視聴回数	総視聴回数88回（当日動画31回、アーカイブ動画57回） ※2025年3月14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 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 - 有識者講演② 内田 奏恵 氏 赤ちゃん連れ旅行のカスタマーニーズと事例共有 等 - 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 株式会社リクルート ジャらんベビー 編集長 内田 奏恵 氏
アーカイブ動画URL	https://www.youtube.com/live/N8np23Fn9Zo https://www.youtube.com/watch?v=7OjBSMe0YyI

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 アレルギー対応 沖縄サポートデスク 栩野 浩 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)



■セミナー資料／有識者講演② じゃらんベビー 編集長 内田 奏恵 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)



■【テーマ②】食物アレルギー／乳幼児連れ家族の受入編セミナー 配信の様子



■アーカイブ動画 ※88回視聴（2025年3月14日時点）

ライブ配信用（未編集）：<https://www.youtube.com/live/N8np23Fn9Zo>

編集済アーカイブ動画：<https://www.youtube.com/watch?v=7OjBSMe0YyI>

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「障害のある外国人観光客の受入編」をテーマに、2025年1月8日（水）にオンライン配信・後日アーカイブ動画配信の形式で開催した。34名（リアル視聴：14名、アーカイブ視聴：20名）の事前申込者及び120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】障害のある外国人観光客の受入編セミナー 実施概要

テーマ	障害のある外国人観光客の受入編
目的	海外のバリアフリーへの意識や取組を学び、日本との違いを理解することで、障害のある外国人観光客の受け入れ環境を向上させることを目的とする。同時にインバウンド受入促進の機運醸成にもつなげる。
期待する効果	- 海外のバリアフリーに対する意識や取組を学び、日本との違いを理解する。 - 障害を持つ外国人観光客の視点を知り、受け入れの際の課題や配慮を学ぶ。 - バリアフリー対応を強化することで、事業者の市場拡大や観光満足度・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	2025年1月8日（水）13：00～15：00
開催形式	オンライン開催及びアーカイブ動画配信形式
申込人数	リアル視聴14名、アーカイブ視聴20名 合計34名
視聴回数	総視聴回数120回（当日動画26回、アーカイブ動画94回） ※2025年3月14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 海外在住障害者の日本のアクセシブルツーリズム認識調査報告等 - 有識者講演② グリズデイル・バリージョシュア 氏 最強のウトウイムチ（おもてなしの心）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 - アクセシブルジャパン（ACCESSIBLE JAPAN）主宰者 グリズデイル・バリージョシュア 氏
アーカイブ動画URL	https://www.youtube.com/live/i3KBTbK4DSA https://www.youtube.com/watch?v=g_T8xanBzy0

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_11_3回目セミナー_有識者講演_1を参照）



■セミナー資料／有識者講演② グリズデイル・バリージョシュア 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）



■【テーマ③】障害のある外国人観光客の受入編セミナー 配信の様子



■アーカイブ動画 ※120回視聴（2025年3月14日時点）

ライブ配信用（未編集） : <https://www.youtube.com/live/i3KBTbK4DSA>

編集済アーカイブ動画 : https://www.youtube.com/watch?v=g_T8xanBzy0

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「性的マイノリティ層の受入編」をテーマに、2025年1月23日（木）にオンライン配信・後日アーカイブ動画配信の形式で開催した。35名（リアル視聴：16名、アーカイブ視聴：19名）の事前申込者及び48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】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	2025年1月23日（木）13：00～15：00
開催形式	オンライン開催及びアーカイブ動画配信形式
申込人数	リアル視聴16名、アーカイブ視聴19名 合計35名
視聴回数	総視聴回数48回（当日動画8回、アーカイブ動画40回） ※2025年3月14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	- 一般社団法人ピンクドット沖縄 代表理事 高倉 直久 氏 - 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/live/ztpZVEaBg48 https://www.youtube.com/watch?v=NREUhkQmEh4

2. 各業務の取組内容

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（一社）ピンクドット沖縄 代表理事 高倉 直久 氏 パート

（詳細は別添1-1_15_4回目セミナー_有識者講演_1を参照）



■セミナー資料Ⅲ／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_16_4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）

「あなたが以下のような相手と国内旅行時、または海外旅行をする際に、悩まされることが多い」という項目を回答した人の割合（％）

項目	全世帯	同性カップル	異性	同性カップル	異性	同性カップル	異性	同性カップル	異性
旅行費用（円）	12,625	12,773	12,773	12,773	12,773	12,773	12,773	12,773	12,773
1人旅	30.5	40.0	35.7	40.0	34.3	39.6	37.0	37.7	37.7
友人・知人との旅行	30.3	29.9	27.2	29.9	28.1	25.0	25.0	25.0	25.0
家族・パートナー（同居や結婚相手）との旅行	30.6	15.4	30.5	25.2	33.0	30.3	19.0	15.7	15.7
親との旅行	22.2	20.7	20.6	20.7	24.5	13.1	12.1	14.0	14.0
父・母・姉妹・兄弟との旅行	21.6	18.0	23.8	23.8	24.2	16.7	16.3	14.9	14.9
子ども・孫との旅行	22.1	22.0	26.3	26.3	20.4	17.0	16.9	17.2	17.2
旅行費用	34.6	27.5	30.5	28.9	42.0	25.4	27.5	23.4	23.4
旅行費用	38.0	27.4	32.0	32.0	42.7	22.1	25.8	23.9	23.9

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わかり、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。

当事者8名からのヒアリング（2022年10月～12月）結果

LGBT各属性に共通して見られた意見

- カップルプランのように利用者の関係性に基づいて提供される（と思われる）プランが利用できない
- 浴衣やアメニティはオールジェンダー化してほしいわけではなく、男女であらかじめ決められている状況よりは、自由に選びたい
- 男女で宿泊することを前提に想定されていると、バイナリー（男女二元論的）に決めつけられているようで嫌な感じを抱く
- チェックイン・チェックアウトは人と対面しないような機械式の方がうれしく、旅行予約もオンラインで予約している

レズビアンを除く当事者に見られた意見

- 他人に肌やプライベートを見せるような、大浴場やトイレの利用で不都合がある

■【テーマ④】性的マイノリティ層の受入編セミナー 配信の様子



1,500人を対象とした旅行場面ごとの困難調査

旅行場面ごとの困難（2022年6月調査）

「あなたが以下のような相手と国内旅行時、または海外旅行をする際に、悩まされることが多い」という項目を回答した人の割合（％）

項目	全世帯	同性カップル	異性	同性カップル	異性	同性カップル	異性	同性カップル	異性
旅行費用（円）	12,625	12,773	12,773	12,773	12,773	12,773	12,773	12,773	12,773
1人旅	30.5	40.0	35.7	40.0	34.3	39.6	37.0	37.7	37.7
友人・知人との旅行	30.3	29.9	27.2	29.9	28.1	25.0	25.0	25.0	25.0
家族・パートナー（同居や結婚相手）との旅行	30.6	15.4	30.5	25.2	33.0	30.3	19.0	15.7	15.7
親との旅行	22.2	20.7	20.6	20.7	24.5	13.1	12.1	14.0	14.0
父・母・姉妹・兄弟との旅行	21.6	18.0	23.8	23.8	24.2	16.7	16.3	14.9	14.9
子ども・孫との旅行	22.1	22.0	26.3	26.3	20.4	17.0	16.9	17.2	17.2
旅行費用	34.6	27.5	30.5	28.9	42.0	25.4	27.5	23.4	23.4
旅行費用	38.0	27.4	32.0	32.0	42.7	22.1	25.8	23.9	23.9

旅行場面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わかり、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。

■アーカイブ動画 ※48回視聴（2025年3月14日時点）

ライブ配信用（未編集）： <https://www.youtube.com/live/ztpZVEaBg48>

編集済アーカイブ動画： <https://www.youtube.com/watch?v=NREUhkQmEh4>

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」の普及促進と、各事業者における取組の強化を目的として、県内の観光関連事業者を対象に観光バリアフリーアドバイザー派遣を実施した。観光施設や宿泊施設からの申請を受け、専門的な助言や支援を行うため、合計6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	BLUE STEAK WONDER CHATAN	宿泊施設	バリアフリー全般	勝野 裕子 氏	2月4日
2	竹富町役場	自治体	バリアフリー全般	勝野 裕子 氏	2月5日
3	アートホテル石垣島	宿泊施設	バリアフリー全般	勝野 裕子 氏	2月5日
4	竹富町観光協会	観光協会	バリアフリー全般	勝野 裕子 氏	2月6日
5	伊江島観光協会	観光協会 民泊事業者	アレルギー対応	田村 磨理 氏	2月12日
6	座間味村観光協会	観光案内所 宿泊施設	バリアフリー全般	グリスデイル・バリー ジョシュア 氏	3月8日 3月9日

■アドバイザープロフィール（1／2）

**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

■アドバイザープロフィール（２／２）

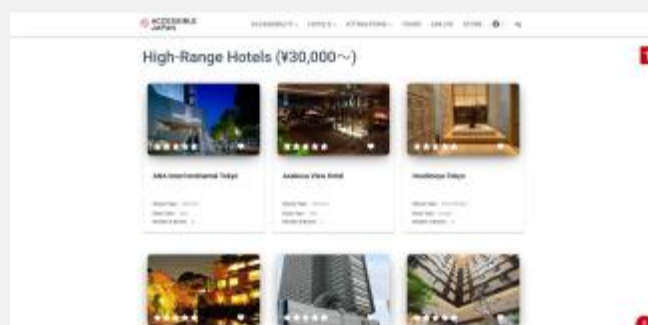
アクセシブルジャパン（ACCESSIBLE JAPAN）主宰者 グリスデイル・バリージョシュア 氏



【主な経歴】

カナダ生まれ。四肢まひ性・脳性小児まひにより、車いす生活。
2007年に来日し、16年に日本国籍を取得。

高齢者施設で勤務しアゼリーグループのホームページの
Webマスターとして活躍しつつ、海外の障がい者に向けた日本観光の英語情報サイト
「ACCESSIBLE JAPAN」を運営するほか、これまでの知識・経験を生かし、
国や自治体、企業が行うシンポジウムや講演会に参加する等、活躍中である。



沖縄アレルギーゆいまーの会 食物アレルギー対応食アドバイザー アレルギー大学 講師 田村 磨理（たむら まり）氏



【主な経歴】

当会は令和3年に設立。
アレルギー専門医、管理栄養士と共に
患者支援、支援者支援、学びの提供などの活動をしている。
ご自身は12年前から糸満市にて「かめさん商店」と
いう食物アレルギーに配慮した食品専門店をしている。
現在、琉球新報にて奇数月の第3土曜日にコラムを掲載中。
調理師専門学校など講師活動や観光・外食産業などの
アレルギー対応メニュー開発支援など
様々な現場でアレルギー対応指導を行っている。

