

その他

ユニバーサルツーリズムの推進に関する取組

活動場所：東山区

活動時期：平成 25 年 4 月～

発表団体

東山観光支援コミュニティ
(京都産業大学 経営学部 松高ゼミ)



連携メンバー

京都産業大学 松高ゼミ生
東山区役所
東山観光支援コミュニティ加盟店舗

活動内容

東山区には年間を通じて多くの観光客が訪れるが、急な坂道や狭い道が多いために大きい荷物を持った方や、高齢の方、足の不自由な方などが観光する際に苦勞する場面も多い。そこで、お店や観光施設などが相互に情報交換・情報共有し、トイレや観光車いすの貸出、荷物の一時預かりなど「観光客の困ったこと」に対して、地域ぐるみでおもてなしをする活動をしている。現在の加盟店は60店舗。京都産業大学の松高ゼミでは、プロジェクトメンバーの一員として企画立案を行い、「おもてなし」の向上のために英会話での道案内などを学ぶ「東山おもてなし学校」の開催や、「お店で使える手話手帳」「にっこり東山」(アレルギーについての冊子)などの発行、視覚障害の方を対象としたツアー企画の実施など、様々な活動を行ってきた。

取組の成果・活動で工夫した点

企画の準備の際には、勉強不足などから良い提案ができないことも多かった。そこで活動を進めるにあたり工夫したことは、プロジェクトチームだけでなく、専門家や当事者から積極的に話を聞くようにしたことである。視覚障害のある方のためのツアー企画、アレルギーに対する取組や手話手帳の作成などでは、専門家や当事者から話を聞き、活動内容についての意見をもらうことで、活動をより効果のあるものにすることができた。また、企画の準備段階では、実際に東山のまちを歩くなど、自分たちで見聞きしたことを取り入れるようにしている。車いす観光マップの作成の際は、車いすに乗ることで初めてわかること(段差の有無、車いすの視点から見える景色など)を取り入れた。

連携メンバー・役割

京都産業大学 松高ゼミ生	プロジェクトメンバーとして企画立案などを担当
東山区役所	プロジェクトメンバーとして学生の企画に協力
東山観光支援コミュニティ加盟店舗	それぞれのお店、施設で観光客に対して「ちょっとしたおもてなし」を行う。 企画に対しての協力(会場の協力、講師として「おもてなし学校」へ協力)を行う。

今後の課題・目標

◆今後の課題

東山観光支援コミュニティの加盟店同士の関係の強化をすすめることが現状の課題である。多くの関係者を巻き込んだ活動の進め方について研究し、地域の取組の一層の活性化につなげたい。

◆目標

東山区に多く来られている観光客についての現状等を今まで以上に詳しく調査や関係者からの聞き取りなどを行うとともに、効果のある取組を行うことができるようにプロジェクトチーム・加盟店で協力しながら活動を行えるようにしたい。



関連 WEB サイト :<http://higashiyama-kanko.jp/community/index.php>