

第3回 ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する検討会 議事概要

日時：平成26年2月5日(水) 15:00～17:00

場所：中央合同庁舎3号館 8F 国際会議室

出席委員：秋山委員（座長）、石塚委員、木村委員、鞍本委員、小関委員（代理中村氏）、田中委員、中村委員、長谷川委員、伴流委員、平森委員、淵山委員

議題：（1）地域の受入体制強化

①3地域における事業実施結果（速報）について

②地域（観光地）の受入拠点づくりマニュアル案について

（2）旅行商品の供給促進について

（3）旅行による効用の検証について

概要：検討会で委員から出された主な意見は以下のとおり。

（1）地域の受入体制強化について

- 地域の受入拠点ができていてもバリアフリー観光地ができていかないことには旅行業者は客を送ることができない。旅行業者が心配なく客を送ることができ、旅行者が心配なく訪れることができるようにするためには、バリアフリー観光地づくりと、相談を受ける相談窓口の設置が不可欠である。
- 伊勢志摩バリアフリースターセンターへの相談のうち、介助が必要な方の相談件数は全体の2%であり、その2%の人への対応を旅行業者が恐れて取組ができていないという状況がある。
- 石川や鹿児島では、観光事業者等に取組の重要性を説明することから始めた。
- バリアフリー観光地づくりのためには旅行業者や旅行者からの相談に対応する窓口が必要であり、そのような拠点をつくっていくためのマニュアルという考えでよいか。
- 「拠点」というと、相談への対応のみでなく、手配等も行うイメージや、観光地がバリアフリー化されていなくても拠点があればよいと思われる恐れがある。
- 観光地はバリアフリー化をしたくないと思っているのが現状。バリアフリー化をしていないことを公表されることを恐れている。
- 可能な限り対応する考え方が重要であり、その実現のためにバリアフリー観光の相談センターが必要。
- 拠点または相談センターをつくり、そこが観光地づくりをしていくのか、または、まずは観光地づくりの考え方がある上で拠点の取組を進めていくのかという問題がある。
- バリアフリー調査項目を観光事業者に提示し、バリアがあることは悪いことではなく、「バリアを見せることが必要」という説明が必要である。
- 調査項目を全て見せることでしり込みする業者もいる。バリアを見せることが重要であるという説明をするため、勉強会などを行うことが有効。

- 神戸ユニバーサルツーリズムセンターでは、全国から神戸に来る人たちは100%が介助が必要な人である。介助にも対応できる受入拠点が必要になる。
- いわきのモニターツアーを経て、観光地のバリアフリー情報等を旅行業者や旅行者に伝え、観光地と繋げるコーディネート力を持つ役割が必要であると感じた。課題は人件費や維持費。
- 観光まちづくりの視点を受入拠点に任せるのか、地域全体を見ることが出来る場所に任せるのか、どちらが適切か。受入拠点が観光事業者に一つ一つ説得してまわることが可能なのか。
- 行政が受入拠点を支援し、研修会を行うなどの方法があるのではないかな。
- 福島バリアフリーツアーセンターは旅館組合がセンターの運営をしており、伊勢志摩バリアフリーツアーセンターは行政が支援をしている、という経緯がある。
- まずはバリアフリー観光地化が行われないと、拠点または相談センターを育てる下地がなくなってしまう。
- 現在行っている札幌の雪祭りツアーでは、雪の上で車いすを押すのは大変なため、地域のNPOに介助を依頼している。県外の人を受け入れる視点を持っている着地側の団体とは、旅行業者との連携が上手くいく。
- 地域福祉に根ざし、継続的に発展しているところは、県外から来た人よりも地域福祉を大事にしているところが多い。
- 福祉型の外出支援、ガイドヘルパー制度、地域包括ケアセンター等の要素を持っているNPO等が旅行業界とどのように連携ができるかがポイントである。一方で、観光地づくりの広い視点も重要なため、多面的に考える必要がある。
- 当検討会での「拠点」とは、バリアフリー観光地の中心になるものである必要があり、そういった拠点を増やしていくことがユニバーサルツーリズムの発展に繋がる。
- 地域の観光予算の中でバリアフリー観光の拠点が扱われれば、旅行会社との連携もしやすい。
- 情報発信は地域の観光拠点の方が発信しやすい。
- 受入側、送り手側双方にとって観光推進が大きな目的であり、その取組の一つの手段としてバリアフリー観光がある。
- 介助が必要な方は少ないので、介助の話から始めると、バリアフリー観光は進まない。多面的に見ることは必要だが、順番として、まず観光振興を考えることが必要。
- 観光地でどこまで重度の方を取り込むのかこれから議論が必要だが、重度の方への対応と、観光業のバリアフリー化の2つの視点があるのではないかな。
- 旅行業者としては、今旅行をしていない層にも旅行をして欲しい。要介護の層をどう取り込むかが重要。
- 要介護の層について、旅行会社が最も欲しいのは人的サポート。バリアフリー旅行ネットワークの全国の会員から、有料の人的サポートのニーズが出てきている。地域の取組の選択肢を増やしていくことが重要。
- 伊勢志摩バリアフリーツアーセンターや神戸ユニバーサルツーリズムセンターでは、地域の福祉施設やボランティア団体と連携してサポートを提供している。
- 旅行者が着地側に問い合わせをする際、サービスの内容が分かりにくいいため、それぞれの拠点

の得意領域を説明すれば、旅行者にも分かりやすいのではないか。

- 拠点の取組内容を検討することが必要。活動内容の一部に介助などの専門要素を入れるのか、または、地域の福祉施設等との連携を図るのか、仕組みをどうするかが問題である。
- マニュアルを「受入拠点づくり」ではなく、「受入地域づくり」と概念を広げるのであれば行政の役割も大きくなっていくのではないか。3 地域それぞれの取組で、行政との連携の仕方や地方自治体の役割などを具体的に明示することで読み手の参考になり、地域づくりに繋がるのではないか。
- 福島バリアフリーツアーセンターと嬉野バリアフリーツアーセンターは、地元の旅館組合が運営している。旅館組合が主体ならば旅行業者も連携しやすく、取組が早く進むのではないか。
- 拠点の作り方や地域づくりのアプローチには色々なタイプがあることが今日の議論で分かった。色々なバリエーションをマニュアルに載せることが大切なのではないか。
- バリアフリーツアーセンター設立の際には行政の支援を得られることが多いが、継続的な支援は望めないため、その後どのように運営していくかが重要。行政からの支援が終わったとたんに活動が終了してしまうケースが多くある。行政から定期的に支援を得られる形を作ることが必要である。

(2) 旅行商品の供給促進について

- 旅行商品を造成する前に情報が必要になるため、全国のバリアフリー情報の整備という課題が先になるのではないか。バリアの見える化をした情報提供が必要。写真等を含む情報提供を進めるために、宿泊業界団体に予算を付け、シルバースター制度に項目を加えるなど、一つ上のレベルの仕組みを作り、次年度以降整備していくことも必要ではないか。
- サポートについては、介助が必要な方、介護が必要な方、看護師が必要な方、と様々なサポートのタイプがあることの説明が必要。
- 旅行会社及び旅行業界として必要なことについて、業界全体の話であれば、ANTA に多く所属する地域の旅行会社への支援体制についても検討していただきたい。
- 情報は定期的に更新する必要がある。基準などが記載されたフォーマットを旅館に渡し、情報を更新してもらい仕組みを作ってはどうか。
- 情報を入力する旅館側はバリアフリーに詳しい人ばかりではない。宿泊業者がバリアを見せることを恐れているため、その方法は上手くいかないのではないか。
- バリアフリーの宿を作るのは宿泊業者であるため、宿泊施設の理解を深めていく必要がある。観光地のバリアフリー情報を一括して管理する難しさがあるため、理解のある宿にはある程度ノウハウを提供し、なるべく自立的に情報更新し管理してもらい仕組みが必要。
- 情報提供に消極的な施設には調査員を派遣するなどして情報収集すればよいのではないか。バリアフリー化を目指すには、事業者側の意識を高めていくことも必要。
- 調査員としての人材は、バリアフリーツアーセンターのスタッフや、行政や社会福祉協議会、建築指導などでもできるような団体も含め、多面的な方法があるのではないか。

- 情報提供について、日本旅館協会の会員はサービス内容の情報は公開しているが、バリアの情報公開については、詳細な項目や更新の面で難しいと思われる。商売になれば当然取り組む。
- 宿泊施設へのバリアフリーに関する問い合わせがあるなど、ニーズは増えてきていると感じる。
- （公財）共用品推進機構が、障がい者への対応について、共用品や観光施設のどこが良かったかを確認する調査を行っている。結果を参考に、アプローチの仕方を検討できればよいのではないか。
- バリアフリー情報の提供方法など、引き続き議論をする必要がある。

以上