

第4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26日(水) 13:30～16:30

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、大木委員（代理門倉氏）、菊地委員、鞍本委員、小関委員、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について

①3地域における事業実施結果の報告

- ・NPO 法人 いわき自立生活センター
- ・NPO 法人 チャレンジド就労支援ネットワーク e ワーカーズ鹿児島
- ・NPO 法人 石川バリアフリーツアーセンター

②地域（観光地）の受入体制強化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（マニュアル案について）

- より多くの観光地に取り組んでいただくため、多様な利用者がいること、介助を必要としない人も多いこと等を記載してはどうか。
- 前回の検討会でバリアフリー観光地づくりが必要だという議論があったとおり、受入拠点は総合相談センターである必要があるという記述が必要ではないか。
- 総合相談センターは様々な活動を行うと記載があるが、その一部分を行うところもあるという理解をしていただければよいのではないか。
- 今回のマニュアルは今後様々な地域の方に活用していただくものであり、調査の報告書ではないため、現時点の実績や数値を本文中に盛り込む必要はなく、事例中に記載していただければよいのではないか。
- 受入拠点を担う組織の事例について、成立ちや現在の取組内容による分類はせず、文中で説明すればよいのではないか。
- 受入拠点を担う組織にも様々なタイプがあるということが分かるとうよいのではないか。
- 観光協会や観光事業者が組織を立ち上げるパターンもあるので事例に加えてはどうか。
- 弘前の桜祭りや札幌の雪祭りのイベントのように、受入の際にお客様をサポートする拠点以外の取組事例もある。拠点ではないが、観光の受入という点では成功事例として掲載を検討してはどうか。
- あまりに事例が多くてもわかりにくくなる。
- 受入拠点の取組みとして、単に情報を提供すればよいという訳ではなく、電話での対応ができ

る相談センターの必要性を強調していただきたい。

- 相談対応事例について、実績のある伊勢志摩等の事例を掲載する必要があるのではないか。

(2) 旅行商品の供給促進について

- 顧客情報の提供・取扱について、今まで取り組んでこなかった旅行業者が参入するために、既に取り組んでいる旅行業者のフォーマットをもとに作成すればよいのではないか。
- 旅行を組み立てる際に必要な情報を航空会社や宿泊施設等の関係者に提供すれば旅行全体がスムーズになるため、窓口となる旅行業者には入手すべき情報の共通項があった方がよいのではないか。
- 旅行業者の使用するフォーマットに、受入地側で必要な情報を加え、合わせていけば、共通のフォーマットとして汎用性があるのではないか。
- JATA バリアフリー部会で「ハートフルツアーハンドブック」の改訂版を本年度作成しており、受付の際にお客様からの確に情報を聞き取れるチェックリストのような、基本的な情報を把握できるフォーマットを作っている。このフォーマットを航空会社や宿泊施設に送り共有することは問題ない。
- 基本的な情報からさらに一步踏み込んだ情報についてもチェックリストを作っている。基本的な聞き取りで済む方もいれば、もう1枚使って深く聞き取る必要がある方もいる。旅行業者側が聞き取りをし、チェックをしながら必要な情報を記入していくことで、対応に慣れていない人でも聞き漏らしがなくなる。
- チェックリストは、全ての方に対応するとボリュームが大きくなってしまう。取組み開始時に、これをもとに旅行業者に対応を求めると断られてしまうので、JATA バリアフリー部会では、7割程度かもしれないが、まず取組みやすいレベルから始めようとして決めた。
- 残りの3割程度については、取組を進めていくうちに対応が分かっていくことであり、あとは旅行業者のスキルの問題である。
- 個人情報の取扱については、一般の旅行業者は、必要な情報を航空機関や宿泊施設等に送ることに同意するという個人情報の取扱を旅行契約の条件に入れているため、問題がない。
- 伊勢志摩バリアフリーツアーセンターは、トラブルになるのを防ぐため、必要なお客様の情報を提供してくれない旅行業者には、宿泊施設の相談を受けないようにしている。
- 宿泊施設に関して、車いすの幅や、介助の人の情報、何をしたいか、嗜好まで聞き取りをしている。お客様の情報収集は地域側に任せの方がよいのではないか。
- 最低限質問すべき情報と、オプションとして聞くべき情報、さらに次の段階として聞く情報があり、情報収集には段階的なレベルがあることが分かる。
- 旅行業者から表面的な情報のみ提供されることがあり、実際に受け入れてみたら全く違ったということがある。旅行業者と連携するのであれば、受入拠点側でお客様情報をしっかり聞き取り、しっかりとしたフォーマットで共有することが必要である。
- 旅行業者が現地でサポーターなどソフトの面を手配する際には、利用者自身にそのサポーター

と契約をしていただく方法がよい。介助や透析など、医療的なことにまで関わるとなると、取組まなくなる旅行会社が増えてしまう。

- 2つの全国の宿泊団体のホームページの中で最低限の情報を掲載すれば、誰もが情報の選択肢を増やすことができるのではないか。
- バリアフリー旅行ネットワークとして ANTA と協力をし、最低限の手配ができる旅行業者を増やしていく教育を行う必要があると考えている。
- 取組の量を増やすことは非常に重要である。ある程度の量がなければどれが優れたものなのか判断がつかない。ユニバーサルツーリズムに取組む団体が少ない中で、こうあるべきだと決めつけるのではなく、それぞれが努力をしてネットワークを広げていくことが重要である。
- 観光地としてはユニバーサルツーリズムに取組んでいなくとも、旅館一軒だけで取組んでいる場合もある。受入拠点と旅行業者の連携ではなく、受入観光地と旅行業者の連携を考えるべきである。
- 今まで取組んでこなかった旅行業者、宿泊施設が取組を新たに始めるということと、現在取組んでいるところが取組内容のバージョンを上げていくことの2つの視点があるのではないか。
- 取組を広めるという意味には、障がいの程度の低い方の参加を増やすこと、旅行をしたくともできない人の掘り起こしをすることの2つの意味があり、両面からの取組が必要ではないか。
- 外出できないと思っていたが外出できるという人が最も多く、このマーケットを掘り起こすことが重要である。
- 介助の必要な方も考慮に入れていかないことにはユニバーサルツーリズムの取組は終わらない。一番重い障がいを持つ人に対応できる状況を作れば、全ての人に対応できるようになる。介助の必要な方、不要な方に線引きをしてしまうと、行けない人は行けない状況が続いてしまうのではないか。
- 少数に合わせると取組が広まらなくなってしまう。
- 対象が増えなければユニバーサルツーリズムの推進にならないため、旅行業界として、まず JATA に研修を進めていただき、ANTA や地方の旅行業者についてもまずは浅く知識を吸収し、現場での実習を行うような教育プログラムを行うことが必要である。
- 旅行業者にも得意分野があるため、それを見える化すれば旅行者も問い合わせしやすくなるのではないか。
- 重度の方へのマニュアルを作ってしまうと旅行業者にはハードルが高いので、車いすを手配する程度のレベルでマニュアルを作れば取組みやすくなる。その仕組みをサポートするためのプログラムを JATA などが組んでいけばよいのではないか。
- 宿泊施設との情報共有について、我々の団体では、旅行者一人一人について、これだけは気を付けてほしいという情報のみを伝えるようにしている。全ての情報を共有すると混乱を招く恐れがある。
- 受入側の旅館からすると、お客様の状況が分からないことが多い。全ての情報の共有までは必要ないが、はずしてはいけない情報を教えていただければ取組みやすくなる。

- 情報を誰が管理し、更新していくのかという問題がある。各団体が作る冊子やウェブサイトは、1回作ったきり更新されないことが多い。
- 宿などの情報については、旅行者に情報を見せて判断を任せることが現実的ではないか。
- やる気のある旅館に対して、隅々までバリアフリー調査を行い客に紹介しているが、今まで一度もトラブルは発生していない。リスクを軽減するためにも、調査を行う相談センターが地域にあれば役に立つ。
- 旅行者と宿泊施設の間に相談センターや旅行業者が入ることで、トラブルを抑えることができる。
- 事故発生時には旅行商品を販売する旅行会社に責任があると言い切ることはできない。障がいのあるなしに関わらず、旅行商品の形態によってお客様に責任が発生する場合もある。
- 障がい者だからと特別視するのではなく、基本的には健常者に対する責任と同じで、一人の人間として考えることが必要である。

(3) 旅行による効用の検証について

- 旅行の効用については、効果は一定程度あるという大まかな結果であり、特にアンケート結果は比較的良い結果となっており、旅は多少なりとも健康増進効果があるという結果となった。
- 中・長期的な効果として、日常にどのような影響があるかは長年の経験から実感として持っているが、それをどのように表していくかが課題である。
- 旅行経験者の81%以上が健康増進効果に期待できると答えている。既存の文献やデータを加え、調査結果に一定程度信憑性があると表せばよいのではないか。

以上