第3回「ユニバーサルツーリズムの推進に関する検討会」議事要旨

日　時：令和4年1月17日（月）15:00～17:00
場　所：兵庫県中央労働センター 小ホール
出席者：井上委員、大社委員、大谷委員、小倉委員、加藤委員(オンライン)、
　　鞍本委員、長尾委員、中村委員、増田委員、本郷委員、吉川委員

１　議事の概要

事務局から、宿泊施設・旅行会社へのアンケート調査、 施策体系と令和4年度実施事業及び今後の検討の進め方について説明後、委員による意見交換を実施

２　意見交換

（１）宿泊施設・旅行会社へのアンケート調査について

【委員】

・ 調査結果の中で、「機会があれば取り組んでもよい」を「積極姿勢」に含めているが、これは違うのではないかと思っている。皆さんのご意見はいかがか。

【委員】

・ おそらくこの回答は、宿泊施設の不安感からきている。宿泊施設はソフト面の色々なサービスを提供しているが、その対応が正しいかどうかの不安感が前面に出てきているのではないか。ひとつ例を挙げると、明石市の人丸前駅では、連結して車イスの方が降りることのできるエスカレーターがあるが、明示していない。駅員に理由を尋ねると、何かあった時に困るため知らせていないとの回答であった。それをホスピタリティ研修などできっちりと不安感を払拭すれば、積極姿勢に変わっていくのではないか。そのような研修会などの機会を作っていく必要がある。

【事務局】

・ 後押しがあれば積極姿勢にも転じるし、なければ消極姿勢になってしまうもの。推進する立場としては、積極姿勢になり得るものとする考え方に立っている。

【委員】

・ 「機会があれば取り組んでもよい」と思う人が、認証に対してどう考えているのか等、クロス集計はとっているか。

【事務局】

・ 時間の制約等の兼ね合いもあり、中間報告としては単純集計で提示。クロス集計の分析は提示できていないが今後実施予定。

【委員】

・ アンケートの中にエレベーター（階数ボタン）の点字案内に関する回答の割合が少ないが、現状、エレベーター会社は既に対応済ではないか。お手洗いのボタン部分などもほとんどメーカーが点字対応しているし、シールもある。事務所のあ

る兵庫県福祉センターは、階数が浮き上がった文字で表示されており、そのような形でも読み取ることができる。点字シール作成などの対応は当協会でも協力可能なため、どんどん言っていただけたらと思う。

【委員】

- エレベーターの点字について、JASの規格として国が対応すべきこととすればよく、宿側の対応としては何とも言い難い。
- 例えば、意識の問題として、基本的な３つの姿勢だけをまずは第一ステップとして守り、それができたら次のステップにという風に段階的に進め、11月の終わりに1%だったものが10～20何パーセントまで出来たという広がりができて初めて、この会議が有効に先に進んでいるということになっていくのではないか。
- 提示される内容が大変多く、そこまではできないということが多々ある。もう少し基本的なところから、これだけを守りなさいという道しるべを出していただけた方が、我々も宿泊施設で共有しやすい。そうすることで考え方や見方が変わってくるのではないかと思う。

【委員】

- 例えばホテルにおいて、シャンプーとリンスが同じ入れ物である場合、視覚障害者の方は判別できない。そのため、リンスに髪留めのゴムを巻いたり米粒をセロテープで貼る等の対応について、観光従事者向け研修会で伝えている。観光従事者の方々が一緒に考えて取組みを進めてもらうというのが非常に大切で、令和４年度の観光地の受入体制整備に向けて人材育成が大きなウェイトを占めてくる。

【委員】

- 点字シールや髪留めゴムを巻く等、現場の皆様のアイデアについて、それほどコスト・労力がかからないが確実に前に進むというものは取り組んでいくことが必要だと思う。

【委員】

- 事業者がユニバーサルツーリズムを進めるにあたっては、財政面や研修指導者の支援というのも必要ではないかと思うため、ぜひとも考えていただきたい。

【委員】

- 先ほどのお話にあった、シャンプー・リンスにゴムを巻く等の取組みについては、取れてしまったり湯に浸かっていると切れてしまったりということがある。もしできたら、メーカーの方で色・形・点字で判別できるような規格を作ってほしい。そうすれば宿泊施設としても使いやすく、導入しやすい。例えば、シャンプーとリンスが一体になっているというのも方法としてある。こうした対応が日本全国に広がれば課題は解消されるため、メーカーに対し、ユニバーサルツーリズムに取り組むうえでは当然の対応だと言っていただけたらと思う。

【委員】

- ほとんどのメーカーのシャンプーとリンスは、視覚障害者が判別できるようシャンプーの容器にギザギザがついている。一方で宿泊施設のシャンプーとリンスは同じ容器で表記もないため、見える人に聞くか、 部屋に案内してもらった時に

どちらがシャンプーかだけ先に聞き、それだけを分かるよう横に置いておくようにしている。

【委員】

・ アンケート自体については、期間が短い中でよく取られたと感心して見ていたが、調査時期がコロナで打撃を受けている時期であり、否定的な方向に捉えられている可能性がある。もう少し観光事業者に余裕がある時期に調査すれば、「機会があれば取り組んでもよい」という方が積極的な方向に進むのではないか。今の時点からどのように回復するのかという方向性が見えたうえで、ユニバーサルツーリズムに取り組んでいきたいという機運醸成に結びつけていくべきだと思う。

（２）施策体系と令和4年度実施事業について

【委員】

・ 先ほど出た意見の反映はぜひやっていただきたい。ユーザーサイドの声をちゃんと集め、専門家の方々にアイデアを出していただき、メーカーへの働きかけをするなど、できるものからやっていくということは来年度の実施事業の中に入れていただきたい。

【事務局】

・ 予算については、今後県議会に諮り決まっていく段階であるが、ご指摘をいただいたような意見の反映というのは十分可能なため、取り入れていきたい。

【委員】

・ 施策体系と実施事業について、大変よくできている。情報発信の中にぜひ YouTube等の動画発信と観光ガイドブックへの点字対応を取り入れてほしい。
・ 観光従事者を対象にした研修を進めていくとともに、各UT拠点の中のコンシェルジュを育成することが重要。なかなか地域に広がっていかないという全国的な課題がある中で、兵庫県がコンシェルジュ育成プログラムに力を入れ地域間で連携すれば、全国でも稀にみるUT推進県になっていくのではないか。
・ 各地域のUT拠点のネットワーク化ができれば、着地の地域で色々な事業所が連携して解決する仕組み、様々な選択ができるような旅を作り上げていく機運になっていく。

【委員】

・ （実施事業について）ぜひ進めてほしい。よいと思う。ただし、アンケートとの関連で言えば、「機会があれば取り組んでも良い」（緑の部分）と回答した層を積極姿勢と捉えるのであればという視点。結局、コンシェルジュに誰がなるのかというのを緑の部分の方々が実は積極的ではないという視点であれば、やりたい人が少数派になってしまう可能性がある。そういう意味でプロダクトアウト（企画する側の都合）の内容になっているのではないかと思う。重要なのはマーケッ

トインであるため、これから実施予定の調査と比較し、マーケットインで現場のニーズに即した、あるいは消費者の気付いていないニーズを汲み取った施策にしないと、完全に企画側の都合で作られたものになるではないかというのを危惧している。

- 事業の先の自立についてどう考えているのか。県の予算がずっと続くわけではないと思うので、結果的に実施主体が持続可能な体制を組まれると思うが、そこの出口戦略について、あらかじめ説明しておいてほしい。

【事務局】

- アンケートの「機会があれば取り組んでも良い」（緑の部分）と回答した層の詳細については、クロス集計の中で把握したうえで、ニーズに即した施策を展開する必要があると考えている。
- 持続性に関し、コンシェルジュ育成の点でいえば、担い手は地域のUT拠点となるNPOのほか、観光協会や地域のアクティビティ提供事業者、旅行会社などを想定しており、既存の組織が動いていただけるよう後押ししていく必要があると考えている。

【委員】

- UT拠点というのは、恒常的にオフィスがあり人を配置していて、人件費がかかるようなものなのか。

【委員】

- 全国のUT拠点で一番問題になっているのは、人件費をどのように捻出するかということ。固定で配置するとなると費用がかかるが、それを他事業の中で捻出することは難しい。
- 持続可能な観光産業に関して、おそらくユニバーサルツーリズムは消滅する活動だと思っている。つまり、最終的にUT拠点がなくなっても、例えば観光案内所に連絡を入れるとすべてが完結し、自由に旅行できるようになる。 UTの活動が5～10年もずっと続くと県の予算を投入し続けることになるが、そうではなく、最終的には安心安全に訪れることのできる街を地域の人たちで作り上げていくことができれば、UT拠点はいらなくなっていく。今のきっかけをつくる段階では、どうしてもボランティアにはできない部分があるため、運営支援は必要であるが、継続的にではなくて徐々に下げていけばよい。地域の観光協会等と連携しながらその仕組みをつくっていくということがこれから大切になると思っている。

【委員】

- UT拠点のネットワーク化について、各地域拠点が神戸・明石・姫路・豊岡となっているが、人口が多く利用する方も多いと思われる阪神間の市町が入っていないことが気になる。
- アンケート結果における「課題の傾向」の中に、「個別事例の困り事に対する相談先の確立」というのがあるが、コンシェルジュもそうだが、これからユニバーサルツーリズムを進めていくうえでは、実際の受入先の相談を受けてくれるような場所が必要ではないかと思う。

【事務局】

- 各地域のUT拠点について、現時点で阪神間については配置がないというのが実情である。各地域に拠点があることが望ましい姿であるため、コンシェルジュ育成や人材育成研修等を通じ、拠点の担い手と成り得る方を模索していく必要があると認識している。
- 個別事例の困り事に対する相談先について、UT拠点をはじめ、コンシェルジュが在籍する旅行会社や観光協会等が担っていくような形を考えている。
- 具体的にどのように作り上げていくかについては、これからの検討課題と認識している。

【委員】

- 県内の温泉地において、最寄駅はバリアフリーになっているが、駅から宿までの移動にハードルがある。マイクロバスの送迎はあるが、車椅子の方は乗ることができない。地域で巡回するリフト付バスを配備し、宿から費用負担をもらいつつ運行する仕組みを作っていく必要がある。こういう問題を宿が個別に解決するのではなく、地域で取組むことにより大きく変わっていくのではないかと思う。

【委員】

- 有馬温泉において、20数年前に費用をかけてリフト付ループバスを運行したが、利用していただける方が少なかった。必要性は認識しており、取り組んできたことは事実としてある。
- UTの取組みに関し、委員の方々のご発言と我々（受入事業者）が考えていることが乖離している部分があると感じている。大変難しい話が議論されているが、我々としてはどのように周知していけばよいかわからない。そのあたりの事業者への示唆の方が大切ではないか。トップセミナーという形で意識の高揚を図る以前に、受入事業者に対して具体的にこういうことをしてもらえないかということを言う方が大切ではないかと思う。

【事務局】

- 事業者の声について十分に認識できていない部分があるため、精力的に収集していき、それをきっちりと皆さんにお伝えしていく。事業者向けセミナーの開催にあたっては、取り組むべき内容をご紹介するような形で組み込んでいきたい。

【委員】

- タクシーでは（車いすの方は）一人しか乗れず、必ず介添人が必要となる。専用車の話も出たが、維持が難しいという問題もあるため、移動手段について行政がどのように形づけていくのか考えていただきたい。

【事務局】

- ハード面の課題は資金的な部分が大きいと思うが、人の力などソフト面の対策でクリアできる部分もあるのではないか。そういったところをサポートするために、例えば研修の中で課題解決事例を共有し知っていただくところから進めていくのが現実的ではないかと考えている。

【委員】

・ 情報発信に関して、様々な方法が挙げられていたが、YouTubeでの動画配信やDVDを作成される際は、必ず字幕や手話通訳を付けていただくといった方法をぜひ取り入れていただきたい。

【委員】

・ アンケートの「機会があれば」（緑の部分）と回答した層は積極的姿勢ではなく、中間層でどちらにも傾く可能性がある。
・ 委員のご発言にもあったが、最初に何したらいいのか分からない状態の中で細かな対応や大きなハード整備と言われると、機会があれば取り組んでもいいと考えている層も取り組みにくくなってしまう。この中間層がより積極的に取り組んでいただけるように勉強会や現場研修等でUTの意義や一番最初にすべきことを示していき、エリアを変えながら何度も繰り返していくことが必要と感じている。
・ どういう人材をコンシェルジュにしていくのか、何を学んでいただくのかということに加えて、自走化に向け、地域の中で育ったコンシェルジュが勉強会を開催していくような取組みというものも視野に入れつつ、コンシェルジュのあるべき姿を組み立てて研修をしていくことができるようになればよいと思う。
・ 年度明けの報告になるかもしれないが、利用者ニーズ調査もそのあたりを踏まえながら皆さんにお示ししていければと思っているため、引き続きよろしくお願いしたい。

【委員】

・ 内容自体は網羅されており実施していただきたい。トップセミナーやシンポジウム、モニターツアー等をやったという形だけが残るのではなく、度重ねてやっていかないと機運は醸成されないため、中期的に取組を見定めたうえで、令和４年度はこういうことをやる、といった段階を踏む必要がある。事業者を本気で 積極姿勢にさせるためには、行政の方々の本気度というのが現れるようなセミナー等が必要。知事の肝入りでやるということであれば、やはりそれだけの内容で示していただきたく、予算の裏付け等もあれば事業者の方もメリットを感じられ、観光地の人材育成などもスムーズに進むと思うため、よろしくお願いしたい。

【委員】

・ ユニバーサルツーリズムになぜ取り組まないといけないのかということがしっかり理解されていない。この取り組みをしないと、高齢化を迎えている観光産業は必ず衰退していく。人口減少で利用者が減っていく中、持続可能な観光産業にするためにはユニバーサルツーリズムが大変大きな要素になってくることを理解してもらうことが一番大切。地域の人材育成や地域のUT拠点の充実により、きめ細かな連携が取れるようになればきっと変わってくると思う。トップセミナーでは、管理者と従業員とが一緒に考えてくれる土壌を作り上げていく。

【委員】

・ マーケットの方向性は委員ご指摘のとおりだと思うが、その根拠を示すための調査が必要で、そのための予算が必要。市場が拡大するというのであれば、客観データを揃えなければ、誰も納得しないし投資が行われることはないと思う。調査予算はあるのか。

【事務局】

・ 現状において調査予算は確保していない。 既定予算の範囲内において、団体を通じたヒアリングやアンケート等の方法での状況把握の努力はできると考えており、個別にどういった調査が必要かという整理を含めて考えていく必要がある。
・ 開催予定のトップセミナーの中において、説得力ある材料をお示しすることが大事だと考えており、客観的なデータを収集していく。

【委員】

・ 来年度施策に取組むことにより、旅行される方がどれだけ増えるのか、今まで旅行に行けなかった人が行けるようになったと喜ぶ人が一体何人生まれるのかという部分について、リアリティが持てない。現場のリアリティが持てるような取り組みを一個一個積み重ねていく必要があるのではないか。よって、そこは見直しをしてほしいという旨をこの検討会の意見として事務局に返したいと考える。調査予算は必須であり、補正予算でも計上していただきたい。

【事務局】

・ 県全体の政策予算が0.8～0.9倍に縮小する中において、来年度のUT予算は前年比8～9倍の規模となっており、それは意気込みを含めてUTに力を注ぐとご理解をいただきたい。明確な解決策、正解がある政策課題でもないため、本日お伺いした意見も踏まえながら試行錯誤しつつ修正を重ねていくタイプの予算・事業であると思っており、その都度頂戴したご意見を踏まえて現場に適合するような形に合わせていきたい。
・ 数字的な裏付けについて、現場調査のレベルか全体的な潮流の話なのか等、しっかりとご意見も踏まえながら慎重に考えていき、どうしても必要なものであれば予算化する。
・ 背中が見えていてそこに追いつけばいいという話ではないため、皆様のご意見を頂戴しつつ修正を重ねてトライアンドエラーでいきたいというのが基本姿勢であることを踏まえ、ご理解をいただきたい。

【委員】

・ UTの方向性は全国でも先駆けているわけであるが、パフォーマンスに過ぎないという部分があるのではないか。時代のニーズや平等性の観点から、県の姿勢として取り組む必要があるということは理解するが、障害者や高齢者がこのような事業を必要としているのかについては、データ的に明らかにしてほしい。
・ 困れば助け合うという気持ちは皆が持っており大事だが、無報酬ではできない。協力が必要な時は大いにしなければならないと思っているが、経営者から乗務員に対して意識啓発するにあたっては、社会的な必要性等のデータについて情報提供をお願いしたい。

【委員】

・ 介護付旅行を始めた当初、大学と連携して要介護3～5の方を対象とした800人規模のアンケート調査を行った。旅行に行きたいというニーズが多かったことを受け、旅行会社と介護付タクシー会社を立ち上げたが、最初の2年間は全くお客さんが来なかった。マーケットインの形でデータをしっかり取って進めたが、旅行に行きたいというのはニーズなのかというとそうではなく、ウォンツ（欲求）である。旅行しなくても生きていけるが、自分の欲求を満たし、非日常に行きたい感情という欲求は、なかなかデータでは表面化せず、非常に苦労した記憶がある。データというのは切り口次第でいくらでも加工できるため、ニーズがあるという方向に持っていくこともできるが、本当に上手くいくかどうかは未知数であり、やり方次第だと思う。

【委員】

・ 利用者のニーズ調査にあたっては、日常的に介助している人に対し、どんなサービスがあれば嬉しいか、何に困っているかということを聞いてほしい。障害当事者の調査も有効だが、日常的に介助している人が一歩踏み出した時にどんな問題を抱えるのか、この問題を解決できたらこの街に来ますかという視点。
・ リフト付タクシーを所有していた知り合いのタクシー会社があったが、利用がなく手放した。それは、利用が無いという以前に、情報が必要な人に伝わっていないことが原因である。必要な人に必要な情報をどのように伝えていくかということが大きな問題になってくる。

【委員】

・ 令和４年度事業について、老人クラブ連合会の会員は自分で歩いて行動できる方が多いが、これまでの議論は介助が必要な方のサポートの話が中心であり、どういった情報を会員に伝えればよいか・伝えてほしいか、アドバイスがほしい。
・ 旅行にあたってはご一緒する健常の方々の理解や、宿泊施設や旅行会社等の受入側の皆さまの姿勢も重要である。

【事務局】

・ 具体的にどのように説明したらよいのかという部分まで落とし込めてないと言うのが現状である。相談対応ができる方を旅行会社や宿、観光協会等に配置し、その情報をわかりやすくパンフレット等でお伝えしていく。これをもう少しシステマチックかつ加速度的にやっていきたい。少しの情報があれば旅行に行けるという方へのケアも行っていきたいと考えており、引き続き取り組んでいくため、よろしくお願いしたい。

【委員】

・ 提示されたスケジュールについては、このスケジュールどおり進めていただきつつ、もう少し付加的に委員の皆様の意見を頂戴しながら進めていただきたい。
・ 結果として、「より多くの方が旅しやすくなった」、「今まで旅できなかった人ができるようになって宿側も儲かるようになった」という現実を作る必要があり、かなりシビアに考えないといけない。投入した予算に対する回収をどこで誰

がするのかという点が一番重要である。仮にUT拠点を10カ所に作り、各1,000万円ずつ配れば合計1億円となるが、その効果で客が大幅に増えれば地域全体として投資が回収できるわけであり、それが民間の発想である。

- 今後きっちりと詰めていき、より良いものにしていく取組みは必要だと思う。委員の皆様に何が足りないかを尋ね、こういうことをやってほしいといったご意見を出していただくことが一番よいのではないかと思う。