

第1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3年11月18日（木）12:45～14:45

場 所：県庁2号館2階 参与員室

出席者：井上委員、大社委員、大谷委員、小倉委員、加藤委員、鞍本委員、
長尾委員、中村委員、本郷委員、吉川委員

1 議事の概要

(1) 検討会の概要

事務局から、設置目的、検討事項、委員構成、スケジュールについて説明

(2) 座長の選任

大社委員を座長に選任

(3) 議事事項

事務局から、現状とこれまでの取組、課題、検討の方向性について説明後、委員による取組事例紹介および意見交換を実施

2 意見交換

【委員】

- ・ 知的障害者にとって、実際の旅行体験・活動は成長に大きな影響を与える。一方で、知的障害者は外形から見分けにくく、また、抽象的なことがわかりにくいといった特性を理解してもらう必要がある。
- ・ 山陽電鉄が知的障害者の行動特性やその原因を紹介する啓発ポスターを作成し、電車・バス車内に掲示している。また、神戸電鉄も同様の取組みを実施いただいている。こうした啓発の取組みが日本中に広がり、誤解を受けやすい知的障害者の特性を理解してもらえるような社会になることを願っている。
- ・ 入浴やトイレなど、家庭の中では何気なく行っていることでも、旅行先では出来ないことがあり、旅行をあきらめているケースが多い。ユニバーサルツーリズムの取組みにより、当事者とその家族が行きたいところに安心して旅行できるシステムづくりができればいいと思う。
- ・ 情報提供もたくさんあれば選択することができるため、お願いしたい。

【委員】

- ・ 視覚障害を持つ方が新神戸駅から地下鉄三宮駅へ移動する場合、交通事業者間の連携が取れていればスムーズに行けると思うが、現状はハードルがあり、ガイドヘルパーをお願いしないとなかなか難しい。兵庫県に旅行に来る方は新幹線を降りて三宮に行くという方が多いと思われる中で、タクシーという手段もあるが、地下鉄に乗る場合にそういった連携を取っていただければと思う。
- ・ ホテルは比較的理解が進んでいるが、温泉旅館等においては、盲導犬に対する理解がないところが結構あり、なかなかハードルが高いと感じている。

【委員】

- ・ユニバーサルツーリズムへの対応について、必要性を認識しつつもなかなか出ていないというのが、ほとんどのバス会社の実態ではないかと思う。
- ・乗合いの路線バスは、ノンステップまたはワンステップバスが98%程度を占めているが、高速バスや観光バスでリフト付きの車両は、県内で1両のみ。大阪から配車すれば10両程度は確保できるかもしれないが、まだまだという状況。
- ・神戸パラ陸上への対応が喫緊の課題となっている中で、ハード面の整備についても、機材がない、コストに合わないという課題もあるため、皆様のアイデアをいただければと期待している。

【委員】

- ・高齢者は毎日を生き活きと過ごしたいと切望している。健康上の制約があるものの、若い方に比べて旅行にかけるお金に余裕がある傾向にあり、これからユニバーサルツーリズムの中心になっていくものと思われる。
- ・高齢者にとって大切な旅行のポイントは、安全・好奇心・美味しいもの・お土産である。
- ・最近では旅行会社でもネットが主流となっているが、後期高齢者はまだ馴染みが薄いため、対面での丁寧な説明が受けられるとありがたい。
- ・高齢者の口コミ発信力は強く、良い情報も悪い情報もすぐに広まる。良質な旅行サービスの提供があれば、さらなる需要喚起に繋がっていく。

【委員】

- ・聴覚障害者同士でホテルに泊まった時にカギを忘れて外出し、ドアをたたいても相手に聞こえないので部屋に入れなかった経験がある。予約時に聞こえないと伝えたと、火事が起きた際危険なので聞こえる人と一緒にないと宿泊はできないと断られた例も聞いた。社会は変わってきているがまだまだバリアは残っていると思う。
- ・一人でも安心して泊まれる設備、例えば火事が起きたら振動で知らせる機械の設置、FAX、ドアモニター、緊急地震速報が字幕で映る電光掲示板などがあればよい。それらの設備が整っている施設はごく少数だ。
- ・タクシーに乗車した際、筆談ボードがあっても時間がかかり断られたケースがある。
- ・障害のあるなしにかかわらず、旅行が楽しめる仕組みをつくっていくため、本検討会で当事者として考えていきたい。

【委員】

- ・UD（ユニバーサルデザイン）タクシーを導入して来年のパラ陸上に向けて準備をしている。

- ・ 障害者は引きこもりがちで社会参画している方は一部の特別な方だと思っていたが、本日お話を伺い、ケアの問題はあるが旅行に対して積極的だということに気づくことができた。私自身がそうであったように、現場の意識とは乖離があるため、意識の共有と人材育成が大事ではないかと感じている。
- ・ 何かをしてあげないといけないという気持ちだけでは前に進まず、取組みを浸透させていくためには対価を求めていく必要がある。
- ・ リフト車を使用した介添え付の4~5人の旅行はこれまで何度も実施しているが、街中の移動に関しては課題も多く、今後考えていかなければならない。

【委員】

- ・ 有馬では、観光地域全体で15年、30年先を見据えてどのようなことに取り組むべきか、議論しているところ。
- ・ ユニバーサルツーリズムも重要なテーマであり、今後新しい価値観として浸透させていくことが必要。観光地を見直していく着眼点の一つとなる。
- ・ 推進にあたっては、有馬のように坂道が多く足の確保の課題があるなど、地域の特性を踏まえた上で、解決策を県・市で役割分担をしていただいで対応していく必要がある。
- ・ 業界としても積極的に取り組んでいくので、県行政におかれても積極的な姿勢をアピールして、地域の取組を支援していただきたい。
- ・ 一方で、各観光地で受入機運を整えても、コロナ禍で倒産事例も出てくる中、新たに参入する事業者と意識のギャップがある場合にどのように地域が育んできた価値を守ってもらうか、という課題もある。地域で持続的に取り組むことが必要。