平成３０年度第１回高知県おもてなし県民会議バリアフリー観光推進部会
議事要旨

日　時　平成 30 年 10 月 26 日（火）15:00～17:00
場　所　高知城ホール　２階　小会議室
出席者　別添出席者一覧のとおり
内　容
１　開会

２　部会長選任
【事務局推薦により全会一致で高知県旅館ホテル同業組合青年部部長 川田委員 が部会長に選任された。】

３　バリアフリー観光に関する取組について
【別添資料により事務局から説明の後、意見交換】

（川田部会長）
宿泊施設では全国組織として平成５年から「シルバースター制度」という施設のバリアフリー化等により人に優しい宿の登録制度を行っている。全国で約 950 件、高知県では 14 件（数年前のデータ）の登録があると聞いている。
また、今年度は、観光庁が「宿泊施設のバリアフリー化促進事業」により支援を行っており、本県の組合でも組合員に周知のうえ、高知県では７施設のホテル・旅館がバリアフリー化に取り組んでいるところ。
新しい旅館・ホテルのハード面は一定整っていると思われるが、併せてマインドを変えながら高知県などと一緒に取り組んでいきたい。

（笹岡委員）
タウンモビリティステーションは週４日しか開けられていないが、旅行される方はネットで事前に調べたり、他の窓口から紹介をされて電話をかけてこられる。県外観光客からの問合せも増えている。
また、車いすの貸出は基本的に中心商店街エリアで当日中に返却というルールだが、土日に連続で借りたいなどの観光客のニーズが増えてきた。これに対応するため、誓約書を交わしたうえで２、３日の貸出を行うようになった。
この他、返却場所の問題があるが、今のところ口頭内諾で、一時預かりや情報の連携先としてオーテピア、城博、とさてらすが協力してくれている、今後、増えてくるニーズに対応できるよう皆さんと一緒に進めていきたい。

また、今年度、県が実施している観光関連施設の現地調査にNPOと当事者の立場で参加している。この中では施設の指摘をするわけではなく、少しの配慮、工夫が障害者だけでなく高齢者にも役立つことを伝えながら調査することで施設担当者の意識も良い方向に変化していると感じている。

課題としてはニーズが多様化していることへの対応。車椅子での高知城の見学方法や中心商店街を出た場合に、車椅子を借りられる場所などの情報共有ができれば観光客が使いやすいものとなるかと思う。

（久武氏（亀山委員代理））

弊社は高知空港のターミナルビルの管理をしており、これまでバリアフリー設備の充実を図ってきた。その一環として平成15年から航空局の主導の元「高知空港バリアフリー協議会」を発足しており、交通バリアフリー法に基づき、高知空港における高齢者、障害者等の移動の利便性及び安全性の向上を目的に協議を重ね、設備の見直し等を図り、平成30年3月に高知空港のトイレの洋式がほぼ完成したところ。これにより計画に基づいたバリアフリー改修がほぼ完了した。

また、人的なバリアフリー、介助については各航空会社のスタッフが各社によるバリアフリーの訓練を受けており、国内でもトップ企業のおもてなしをしているので高知空港でのバリアフリーについては一定の水準にあると自負している。

このように私共は航空局が主体となり、バリアフリー化を進めてきたところであり、観光施設などについては県民会議のバリアフリー推進部会が引っ張って更に高知県全体のバリアフリー化が進めば良いと考えている。

今後は空港でも2020年に向けて外国人が増えることを重視し対応を考えていきたい。

（田岡委員）

JR四国ではハード、ソフト両面の対策ということになろうかと思うが、四国で260ほど駅があるため、ハード面で全ての駅での対応はなかなか追いつかないというハードルがある。随時お客様の声を聞きながら対策をとっていくこととしている。エレベーターや車両のトイレ、駅のトイレの洋式化などのハード面は予算面での検討が必要。

併せてソフト対策では、社員教育という部分で数年前に本社に「お客様サービス推進室」という新しい組織を作り、そこで四国の中のサービスのあり方をまとめ、チェックするという体制を整えている。社員（駅員、乗務員）には必ず年一回研修への参加の時間を設けており、年20人程だがサービス介助士の資格を習得しており、現在200名程度有資格者がいる。

ソフト面で、お客様の要望に寄り添ってサービスを提供し、ハード面で追いつかない部分ではそういったところで補っていくというような体制を取っている。

ただ、駅によっては明らかに設備が整っていない場所もあるので、ご迷惑をお掛けしていることはまだある。バリアフリー対応の新しい車両も随時導入していく計画もある。

（笹岡委員）
先日、視覚に障害のある方が安芸市から高知駅、県庁に行き、中心商店街へ出掛けて行きたいという要望があったが、タウンモビリティステーションでは対応ができないため、高知駅等、各所に相談したところ JR やタクシーの乗降などきめ細かに連携がとれていた。

（田岡委員）
事前に連絡をいただければ各駅、たとえ県外であろうとも、受入の連携をとることができる体制は整えている。

（高知県観光コンベンション協会）
クルーズ関係と、とさてらすでの観光案内が関係してくる。最近クルーズで来られる方が多いが、事前によく聞かれるのが階段の段差や段数について、バスを降りてから車椅子が目的地（例えば、竹林寺）にどうやっていくのかということ。これらの情報が一元的に入手できると話がしやすい。情報発信や相談窓口、写真などがあるとありがたいと思う。
とさてらすには車椅子の準備はしているが館内のみの利用ということにしているので、館外で使いたい際に相談できる場所があるのか、車椅子が乗れる介護タクシーはどこなのか等の情報をスタッフ間で共有できていたらよいが、手探りで聞いている状況。

（伊藤氏）
開館当初から車椅子などの準備はしていて、貸し出しはしてきた。ここ 4、5 年の間に 65 歳以上のお客さんが増えてきた。また、こちらからデイサービス利用の方に遠足などでご活用くださいといったご案内もしている。
デイサービスの方がご利用される場合には介助の資格を持っている専門の職員のサポートがあり、事前にご来館の日時など情報が入っている中での対応となるのでトラブルがなくスムーズに受入ができている。
一方、一般の例えばご高齢のご夫婦お二人（1 名が車いす）で来られる方も増えてきた。その際、経験したことで、お手洗いの介助を手伝って欲しいということがあった。車いすの介助タクシーでお越しになり運転手が車椅子の移動のサポートもしてくれていたが、運転手だけのサポートが難しかったようで、スタッフにもお手伝いをして欲しいということであった。トイレの介助まで行う想定が今までなかったので戸惑った。
県外の施設の方と情報共有した際に、県外ではそういったことが増えてきていて社員

研修や資格の習得を進めているということだった。
　我々は小規模な施設なので研修を受ける予算の確保が厳しい。ただ、こういうことが間近に迫ってきているので、同じ受入施設の方々と情報共有しながら、共同での研修への参加の検討を行い、県には参加できる研修の実施をお願いしたい。

（佐竹氏）
　新しい施設なので、ハード面での整備は進んでいる。ただ、新しいからこそ、職員の知識、ノウハウもないので研修も定期的にやっていきたい。また、できるだけ臨機応変に対応していきたいとは思っているが、スタッフが少ない中どこまで対応してよいかわからない部分はある。

（今西委員）
　普段直にお客様と接するが、一番の反省点が障害のあるお客様の気持ちが分からないこと。例えば目が見えない方をトイレにご案内をした際、設備の前後を聞かれた。前後が分からないことに気付かなかった。
　桂浜での案内もしているが、視覚障害者の方を案内した際には「触れたい」という要望が強いことを知った。また、桂浜の観光案内所でお貸しした車椅子の空気が抜けていることにお客さんが気付いた。普段意識していないので空気が抜けていることに気がつかなかった。
　ただ、あくまで観光ガイドであり、専門的な知識がなく、どこまでお手伝いしてよいかわからないので、できていないこともあると思う。もう少しサポートをして欲しいと言われたこともある。
　高知城を登りたいという場合、事前に言っていただいていれば車でご案内はできるが、当日対応はできない、それで気分を害されて帰られた方もいる。
　車椅子の方など高知城に登れないお客様にビデオを見ていただくといった代替案の計画も検討している。ガイドとしては相手の気持ちが分かるような研修も受けないといけない。

【眞田委員】
　障害者差別解消法が 2016 年 4 月に施行され、2020 年に向けユニバーサルサービスや、バリアフリーの気運が高まっているところ。改めて障害者差別解消法の正しい理解と適切な対応の推進に向け、旅行業協会でもセミナーを開催するようにしている。東京･福岡･札幌･松山･大阪･那覇と 10 月から 2 月に掛けて 6 会場で開催し、勉強していくような状況。
　主に団体旅行を担当し、高齢者の方や特別支援学校などの旅行のお手伝いをさせていただいているが、一番重要なのは情報収集。例えば食事のメニューや駐車場からの距離、

段差、トイレが何処に何カ所あるのか、トイレの種類（洋式・和式・バリアフリー対応）などを全て調べてお客様にご提示し、安心していただく。そういった情報を高知県に来て一元化して情報収集ができれば旅行会社としてはありがたいし、お客様にとっても安心。

他県事例として長野県が信州型ユニバーサルツーリズムの確立を目指しているということで、今年度初年度として７月に推進会議を開催。信州大学と連携しユニバーサルツーリズムのモデルコースの調整に着手し始めたそうだ。アウトドア専用の車椅子の導入の支援業務を展開している。信州はスキーなどのウィンタースポーツをやる所なので、スキーなどを障害者も体験できるような取組も行っている。

高知県では自然・体験型の観光キャンペーンを行うので、長野県のこういった事例は参考になるではないかと思う。同じく長野県に「昼神温泉」の「まちうら」というところがあるが、ユニバーサル元年と位置づけ、地域の特性を生かしながら環境整備を進めている。ここでは旅館や観光施設のバリア(段差、手すり、スロープの有無)を確認し、調査して情報を開示するという事業を行っている。このような取組も高知県にとって参考になるのではないか。

（事務局）

この事業に取り組む一つの目的で、障害者の方や高齢者の方が自分の状態に合った旅行をしたいと思った時に、それを実現するための情報を入手できる環境を整えるというもの。旅行に行く際に全て自分で各施設に確認をしている間に旅行を断念してしまうかもしれない。それならば一つのところで情報収集でき、さらに、今後の話になるが、情報を各地域の観光案内所で共有できる仕組みを整えたいと考えている。そうすることで県内どこでも情報入手ができるという環境整備を考えている。

時間はかかるかもしれないが、できる所から少しずつ情報を集め、来たいと思っている方の旅行を実現できるような環境としたい。

お手洗いの介助などは、施設側にはどこまで介助したらよいかといった研修も必要だと思った。また、サービス介助士という制度についても研究してみたい。身内などで身体の不自由な方がいたときに専門の介護の方に付いていただくと安心できる。介助サポートの研修をやることによって受入れ側のバリアが少し低くなり、来ることへの不安を少しでもなくすことにより、来た方により楽しんでいただける。そのようなマインドが育っていける取組にも繋がっていければよいと思う。

まずは、相談窓口･相談情報をしっかりと整えていき共有に繋がるよう取り組んでいきたい。

（笹岡委員）

情報提供するだけでなくマッチングというもの目指す一つの役割だと思う。タウン

モビリティステーションでも様々な方が来られるがどのようなサポートが必要かを一番最初に連絡先と併せて聞き取りをさせていただいている。

一番のポイントは、移動･食事･トイレについてどのようなサポートがどこまで必要かを聞き取りすること。そのうえで一般の学生ボランティアでもできること、介護士さんや経験がある人に繋ぐケース、医療度が高い方の場合は事前に聞き取りをした中で対応が難しい場合は介助ができる同行者の方と来てくださいとお願いする場合もある。不意に来られると対応が難しいが、事前に現在の情報が分かっていればクレームにならない。

一つの情報として、トラベルヘルパーという方が全国にいる。高知には１人しかいないが、全てを観光施設・宿泊施設の方に任せるのではなく専門資格を持った方が全国にいるので、実際に寝たきり状態の方を海外旅行に連れて行ったりだとか、温泉での入浴介助ができる。確かに費用はかかるが、そういったスキルをもった方が全国にいらっしゃるのでそういうサービスがあることをお伝えし、こういう方と同行で旅行に来てもらうというようなことも併せて進めていけばもう少しそれぞれの所ばかりで負担をしなくても済むのではないか思う。

（田岡委員）

受入側のスタッフはトイレ介助までしないといけないものなのか。現場ではわからない。国などにガイドライン的なものがあり、線引きがあるはず。介助するスタッフはトイレのことに対して感染などの不安もある。法的なことも含めどこまでやらなければいけないのかを情報共有していただきたい。

（事務局）

調べて情報共有する。

（田岡委員）

色々と調査されてデータはあるかもしれないが旅館・ホテル以外もあるので時間はかかるかもしれないが、調査した情報を例えばシステム化して県内の観光協会やエージェントが情報を入手でき、お客さんに伝えられるようなその精度を上げていくことが理想ではないか。そのためには他県の意見を聞き、見学に行って参考にすることなども必要かもしれない。

４　バリアフリー観光相談窓口の設置に向けた検討について

【別添資料により事務局から説明の後、意見交換】

（川田部会長）

バリアフリー観光の相談窓口は四国には新居浜しかないということであれば、取組を

観光振興の一環としても先んじて進めるべきだと思う。

（笹岡委員）
　新居浜の相談窓口ではこれからHPを作っていきたいという話を聞いた。四国全域を対象とした活動はしていないので担当者からは高知県とも連携したいという話はいただいている。
　他県の相談窓口では情報の収集や観光案内だけでなく、新しく建設される建物のバリアフリー化の提案や、不便がある箇所の改修提案をしたり、障害者のサポートの仕方も依頼があれば現地に行って研修をさせていただいている。私も今年度、2回受入研修を実施した。高知駅周辺は玄関口だが、タウンモビリティステーションも商店街の入り口でもあるので、相談窓口の立地としては便利だと思う。

（眞田委員）
　それぞれの施設の情報を確認していくというのは旅行会社からすると非常に大変。そういった情報がワンストップで収集できるとお客様に対してのご案内がしやすくなり効果は大きいと思う。

（高知県観光コンベンション協会）
　伊勢志摩、福島も共通しているのは立地が駅前でJAや空港連絡バス、高速バスで来た方が立ち寄りやすい場所にあること。この形が本来ならば望ましいのかなと思う。
　一方で観光案内所を管理している者として、普通の観光案内であれば、とさてらすのスタッフでも十分対応できると思うが、細かいサービス、専門性的な部分があるとしたときに観光案内だけの人間というよりは、笹岡委員の様なノウハウを持つ機関と一緒になってやっていく方が最初はよいのではないかと思う。
　実際、伊勢志摩の方も資格を持たれていた方がスタッフとしていたので、そういったスタッフも必要ではないかと思う。将来的に高知空港や幡多、東部などにそういった窓口ができればいいのかなとは思うが、最初は駅や街中などの交通拠点においておく方が良いのではないか。

（事務局）
　窓口を考えた時にどういったスタッフや場所がいいのか、また、運営体制として他県ではNPOや民間主導でやっている所が多いが、観光協会が運営するところもある。どこが主体になった方が良いのか、メリット・デメリットの論点がそれぞれ出てくると思ので、そういったものを事務局で整理をして、情報・体制・人材・場所等の論点を部会の中で検討していきたいと思う。
　そのために他県の情報も集めていくので、情報があればご協力いただきたい。

（田岡委員）
　他県のバリアフリー観光相談窓口は一般の窓口と別にあるのか。

（高知県観光コンベンション協会）
　福島県は福島市の観光協会と同じ建物にあり、仕切りがあるわけではないが専門的に案内する窓口は別であった。

（田岡委員）
　バリアフリー観光でない観光案内もしないといけないので、現在その機能を担う「とさてらす」に設置するのがよいのではないか。

（事務局）
　秋田県は観光協会の中にある。伊勢志摩は建物は同じだが観光案内とバリアフリー観光相談窓口は離れている。
　とさてらすの観光案内機能の中に専門的なスタッフを配置するのも一つの方法だとは思う。一方で、公益法人であるため公益法人ならではの制約がかかる部分も出てくるかもしれない。公平性、公益性の部分で難しいところがでてくるかもしれない。
　この他、運営費に苦労されている話を聞く。実際に相談対応するには人件費も発生する。運営費用が相談業務あるいは紹介業務で賄うことができればよいが、そこまでできているところは把握できていない。実際のところ調査や補助など、いろいろな方法で収益を入れながら運営していると聞いているので、そういったところも窓口機能を考える時に一つの大事な要素だと思う。

（眞田委員）
　バリアフリー観光相談窓口は県内在住の方の対応の可能性も含めているのか。

（事務局）
　そういったニーズも想定されると思う。
（川田部会長）
　事務局には次回の部会までに、メリット・デメリットの比較、論点整理ができるように整理していただきたい。

（事務局）
　次回は、相談窓口設置の論点整理をして、窓口設置に向けて検討をお願いしたい。

以上