

令和元年度第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（案）

日 時 令和元年10月15日（火）10:00～12:00

場 所 オーテピア高知図書館 4階 研修室

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（一社）日本旅行業協会中国四国支部高知地区委員会  
委員長 眞田委員 が部会長に選任された。】

3 高知県におけるバリアフリー観光相談窓口の設置について

【別添資料により事務局から説明の後、意見交換】

（松山委員）

資料の「専門的な相談スキル」というのは具体的にどのようなものか。

（事務局）

障害特性、肢体・聴覚・視覚など、不自由を感じられる方それぞれの形に合わせた情報提供を行うスキルというもの。

（田岡委員）

「本部」というのはどこにある想定か。

（事務局）

委託事業者によるが、受託者が既存の事務所を使う、それとも新たに場所を構えるなどの方法は想定されるが、提案にもよると思う。

（田岡委員）

「本部」と「相談窓口は」ひとつの契約となるのか。

（事務局）

一緒に契約することを想定している。

(田岡委員)

とさてらすには「本部」機能を設置するスペースはないのか。

(事務局)

KVCAとも話をしたが、現状では難しく施設に手を入れる必要が出てくる。

(横山委員)

開設当初は県予算で運営するとのことだが、どのくらいの期間を想定しているのか。また、その後は受託先などが自主的に運営していくということになるのか。

(事務局)

3年間くらいの複数年間契約を想定した予算化ができないかと検討している。3年ほど運営し、その中で自主的に運営経費を賄うことも検討する県事業として継続するかもしれないし、相談対応以外の業務による収益が見込まれ補助事業にシフトしていくなどの方法もあるかもしれない。

(横山委員)

収益事業の構想はあるか。

(事務局)

他県の事例では宿泊施設の紹介の手数料、旅行業者としての商品造成、人材育成研修などの事業の実施などにより収入を上げている。ただ、収益ですべての運営経費を賄うことは厳しいとも聞いている。公益的な窓口業務は県の事業で継続することや一定期間運営してみて、相談窓口機能がなくても、各観光案内所でそういった機能を担うことができるようになって3年後、5年後には専門窓口は不要ということになっているかもしれないので様子を見ていきたい。

(楠瀬委員)

調査はいつまでに完了となるのか。

(事務局)

本年11月末までに230施設が終わることとなる。

(楠瀬委員)

大変な調査だと思う。アクセスなどの細かい情報やもしかすると天候によっても違うかもしれない。非常に重要なものとなる。

(事務局)

調査は11月末で完了予定であるが、現在実施しているのは車いす利用者に関する情報をメインにした調査となっている。その他視覚や聴覚、また、相談窓口の対応の中でも必要な情報がわかることもあると思うので、来年度以降も調査を続けていきたいと思っている。

(楠瀬委員)

専門相談窓口の対応人数は何人の想定か。

(事務局)

本部、窓口合わせてシフトの関係もあるので少なくとも3名ほどと考えている。

(嶋本委員)

我々が観光案内の業務を行っている中では、高知市内やその近辺では公共交通機関など二次交通もあり、移動できるが、例えば仁淀ブルー、安居溪谷など、バスで訪れることは難しく、レンタカー等を活用する必要がある。そういった準備はしっかりきめ細かく連携しておかないといけない。高知市から離れたところの移手段ということはしっかり調べておかないといけない。

(事務局)

観光案内所の機能強化も進めており、観光客が知りたい情報をしっかり伝える。さらにプラスアルファで伝えることや、代替プランの提案ができることなど観光案内所全体で取り組んでいる。バリアフリー相談窓口では提供できる情報をしっかり伝えて、その方が判断できる情報を提供する。例として、仁淀川エリアの二次交通の話が上がっているが、佐川まではJR、そこからのバス、レンタカー、タクシープランがあるので、観光客の希望にマッチするよう、バスとJRの連携など、必要な情報を伝えないといけないと思っている。バス会社によると予約すれば、低床バスや、ソフト面での対応をしてくれると聞いている。観光ガイドの方も協力してくれることもあるかもしれないし、トラベルヘルパーや、介護関係の事業者との協力など、少し先の話になるかもしれないがそういった情報も集めていくことが大事であり、そういった情報を伝えられるようにしていきたい。

(嶋本委員)

イレギュラーはいくらでもあるのでまずはモデルコースを作っておくことが大切だと思う。

(楠瀬委員)

こういったバリアフリー観光相談窓口の主なお客さんとなる方はどのくらいの割合になるのか。

(事務局)

国の統計などから、観光客のうち高齢者や障害者、乳幼児連れなどは約 30%程度、その方に加え、家族や、付き添いの方などもいらっしゃるので多くの方が対象となるものと想定している。

(松山委員)

レンタカーも自動ブレーキの導入が進んでいるのか。

(事務局)

把握できていない。

(田岡委員)

収集した情報は公表していくのか、二次交通やコースも載せていくのか。

(事務局)

本年度作成するウェブサイトには掲載していきたいと考えており、モデルコースについても、ウェブサイトの機能として一定掲載する予定。

(田岡委員)

他の観光案内所の方なども、それを見ながら案内できるのか。

(事務局)

そのような想定。例えば高知駅の皆様にも見ていただき、活用していただければと考えている。また、バリアフリー相談窓口にはウェブサイト以上に詳細な情報があるので、より詳しいことであれば、そちらにお問合せいただくというような連携ができればと考えている。

(田岡委員)

そういったことができるというプロモーション、宣伝は大事ではないか。

(事務局)

開所式の実施やプレスリリースなどが、効果的な方法を考えていきたい。

(横山委員)

情報収集は非常に大事であるが、全県についてすべて県で実施するのは大変だと思うので、商工会の組織に頼んでみるといいのではないかと。県からの依頼であれば、協力してくれ、地域の情報をとりまとめていくことができると思うし、地域の人しか知らない情報を提案していけると思う。

(事務局)

商工会さんには観光案内の研修の際にも、協力を仰げばいいというお話をいただいております、連携していければいいと考えています。

(眞田部会長)

旅行者からしても、障害のある方の旅行は気を遣う部分があり専門の相談窓口には期待する。食事内容についてもアレルギー対応や、相談のあった場合に食事場所や宿泊施設の予約まで、ワンストップでしてくれるとありがたいが、ハードルが高いと思うので、ゆくゆく検討していただければ。また、情報発信について高知県では各地で観光説明会を開いているので活用して周知に努めていければいいのではないかと。

#### 4 令和2年度のバリアフリー観光推進事業の進め方(案)について

【別添資料により事務局から説明の後、意見交換】

(田岡委員)

人材育成に関して各施設において、車いす対応できる方の育成などに取り組めればいいと思う。例えばJRであれば「サービス介助士」の資格の習得を推奨して、研修を受けさせ人を育てているが、そのように資格を持ってもらうようなことができればいいのではないかと。

(事務局)

どこまでを県の業務として行うかということは検討が必要であるが、研修に来る方や送り出す施設にとってもメリットは大きいと思う。例えば、バリアフリー観光相談窓口の委託を受けられる事業者が、自主事業でやっていくというような、そういうのも一つの方法かもしれない。

(笹岡委員)

少し前まで、障害福祉課と障害者サポート研修を実施していた。宿泊、観光施設などで当事者と一緒に実地で実施していた。受講者数を増やすという意味では、研修を受けたことによる認証のようなものがあればもっと積極的に受けてくれるのではないかと

思う。

(事務局)

例えば認知症サポーター研修であれば、オレンジ色のリングを受講者に配布する。こういう形でも、研修を受講済みの施設ということを知らせることができる。また、親子連れに優しい観光地のマークなど民間の認証制度・マークについても調べてみたい。

(楠瀬委員)

この取組は情報発信も重要である。観光パンフレットに入れていかないといけない。コンスタントに色々な媒体に入れていかないといけない。

## 5 その他

【別添資料により事務局及び笹岡委員から説明の後、意見交換】

(眞田部会長)

窓口は11月をめどに開設するのか。

(笹岡委員)

11月末までに開設予定。通常業務のなかでもそういった機能を担っていると思うので延長線上で実施して行きたい。

(横山委員)

次回、商工会の県連の方に来てもらって、事業への協力依頼をしてもいいのかもしれない。

(笹岡委員)

地元の方が知っている情報、訪れるお店を知りたいという方は増えているのでいいと思う。

(眞田部会長)

我々旅行会社にも2020パラリンピックの問い合わせが入ってきている。また、東京へ修学旅行に行く学校ではボッチャなど実際にパラリンピックの競技を体験させたという話がある。まさに、この機会にバリアフリー観光に関する理解の推進を進めていくことが重要だと思うので、何か共有できることがあれば今後も共有していきたい。