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　　令和３年２月２日（火）15:00～16:30
場所　　ちより街テラス　ちよテラホール
出席者　別添出席者一覧のとおり
内容
１　開会
　　挨拶　高知県観光振興部おもてなし課長　淺野　尊子

２　バリアフリー観光に関する取組状況について
　＜別添資料により事務局から説明後、意見交換＞
■意見交換■
【笹岡会員】
　６月からバリアフリー観光相談窓口を開設した。相談件数はGo to トラベルと連動しており、Go to トラベルが始まったら相談が増え、Go to トラベルが停止したら相談が停まるような状況である。夏頃は県外から高知に来たいという話もあった。観光情報については、とさてらすや色々なところと連携して情報を得て相談窓口スタッフに資料や情報を共有したり勉強会をしたりしてきたが、先ほどの検証結果にもあったように対応力といったものはまだまだスキルが必要だと感じている。本当にその方が困っていることを聞き取る力や不安を抱えて相談に来ている方に安心感を与える伝え方が必要だと感じている。スタッフはローテーションで回しているので、まだまだスキルアップが必要だと感じており、これから密に勉強会をしていこうと話している。日々の相談窓口対応、研修会の実施や年20件の現地調査に日々追われている。もう少し体制を整えて事業を円滑に進めて行きたいと思っている。皆様が新型コロナウイルス感染症の状況でお困りのこと、今すぐ相談案件がなくても先にこういう情報を提供したらよいとか、相談窓口でこういったことを紹介してほしい等、皆様がどのように受け止められて、どういった情報を提供したらよい等そういったご意見もぜひ伺いたい。

【田岡委員】
　コロナ禍の中で、京町窓口ととさてらす窓口を開設し、相談対応件数は通常時とは違うと思うが、とさてらす窓口の相談件数312件は電話での相談か。また、相談者は本人や例えばエージェントからの問い合わせも含まれているということか。とさてらす窓口は、312件のうち299件がバリアフリー観光以外の相談になっている。電話番号などバリアフリー観光として案内をしていると思うが、それ以外の観光相談が多いのか。

【笹岡委員】
　相談者は当事者や家族が多い。京町窓口が本部で、京町には電話と対面で相談が来る。とさてらす窓口はすべてが対面の相談件数。とさてらす窓口は、とさてらす内の高知駅から一番近い出入口から入ってすぐの場所に設置させていただいているので、総合案内と間違って相談に来られ、イベント情報や道順を聞かれる事が多い。知らないことは、自分たち調べて答えたり、わからないことはとさてらすのスッタフにつないでいる。
　杖や車いすの方でも観光地への行き方やお店情報などを聞かれることも多く自分たちで調べて案内し、とさてらすとは情報共有をして一緒に対応している。

【田岡委員】
　どういった人がどういった相談をしているか統計をとってみたらどうか。

【笹岡委員】
　相談はすべて記録している。

【田岡委員】
　検証報告会では、窓口スタッフにはフィードバックがあったが、検証ツアーで行った施設に対してフィードバックはあるのか。

【事務局】
　県としても、施設側にフィードバックを検討して実施していきたいと考えている。
　相談窓口スタッフのスキルアップについては、とさてらす内の観光相談窓口との連携や勉強が必要。バリアフリー観光相談窓口は、障害等の状況をいかに聞き取って、その方が楽しめる観光資源・ツアー・行き方等を紹介するものなので、障害の状況を聞き取る能力と、県内の観光地の情報を知っておいてどう提供するか、2 つの側面が必要だと窓口を開設してみて、また、検証者のご意見を聞いて思ったところである。
　県としても、スタッフへの全体研修会が不足していたと思うので、フィードバックも含めスタッフの勉強会も充実させていきたい。

【田岡委員】
　共有はしっかりした方がよい。悪い面もしっかり示していく必要がある。

【嶋本委員】
　土佐観光ガイドボランティア協会は、高知城の中で高知城観光ガイド詰所を昨年の 5 月に公文書館の南西の角に開設し、笹岡委員に現地調査にきていただいた。すでにウェブサイトに掲載されているのか。

また、観光客から、「高知城に来たが、階段や坂がきつくなかなか上れない」と相談があり、今までは高知城管理事務所で事前予約をした方は、車で二の丸までご案内していたが、当日に相談されても対応が難しかった。

高知城観光ガイド詰所は、スロープを設置しており、車いすのまま室内に入っていただき、高知城の DVD を見ていただける。必要であればガイドが説明をする事もできる。開所してから観光客に非常に喜ばれているので、相談窓口も県も含めて、高知城に詰所がある事を、色々な形で広く紹介してほしい。

【笹岡委員】

高知城観光ガイド詰所は、「高知のバリアフリー観光」ウェブサイトに掲載している。

高知城に上がれない方にそのままガイド詰所を案内するというのは差別感があるので、二の丸まで車で上がれることと詰所で DVD を見て休憩できること、車いすで上がりたい場合は JINRIKI を使用してサポートで上がることもできるということを案内をして、観光客が選択できるように情報提供してはどうかと現地調査時に提案をさせていただいた。

ＮＰＯ法人福祉住環境ネットワークこうちのウェブサイトでも、車いすで高知城を上がるマップを掲載している。ひろめ市場、高知城は問合せが多いので、今後も連携させていただきたい。

【沢近委員】

昨年は新型コロナウイルス感染症という特殊な年であり、まだまだ今年も前半位までは今のような状況が続くだろうと思うが、本来ならどのぐらいの相談件数を目標にしていたのか。相談に限らずデータの活用方法について、ウェブサイトのＰＶ数をカウントする以外にも、データと連携して相談者以外の旅行者や外部の人に自ら発信をしていただける展開やイメージがあれば教えていただきたい。例えば、幡多エリアでは、幡多広域観光協議会の事業だと思うが、昨年からバスの時刻表について Google マップのデータ整備を行っている。例えば、中村駅から中村市役所までバスはないのか調べたら、四万十市営バスや街バスなど、普段近隣の人も使っていないようなバスもきちんと検索され乗ることができる。このバリアフリーのデータを何か他のシステムで使ってもらうとか、すぐにはできないかもしれないがそういったデータ活用の可能性があればよいと思う。

【事務局】

バリアフリー観光に関する相談については 60 件を目標値にしていた。現在新型コロナウイルス感染症の影響もあり、バリアフリー観光相談件数は 27 件で目標値の達成は厳しいかもしれない。令和 3 年度は、新型コロナウイルス感染症の状況がどう変化するかは不明だが、今年度は情報発信を少し控えた部分もあるので、情報発信を積極的に行っていきたいと考えている。

データの活用については各バス事業者が時刻表のデータ等の整理を進めているところで、おもてなし課では、このバス停は車いすで乗ることができるかできないかの情報をプラスで付け加えていただけるよう、今年度、来年度で働きかけを行っていくよう取組を検討している。

【沢近委員】
ごめん・なはり線が今年3月13日に新しい駅を開設する。場所は現在の安芸駅の1㎞ほど手前のあき総合病院の前で「あき総合病院前駅」。エレベーターも設置する。
釣りに来た方や300名程の通勤の方の一部に使用していただき、収入が上がればと考えている。
国の補助金を使用するが、病院の前に駅を作るのは珍しいと国から評価をいただいている。広報の印刷物は現在作成中だが、データはできあがっているので提供できる。

【事務局】
ぜひ現地調査をさせていただきウェブサイトにも活用できる範囲で掲載させていただきたい。

【楠瀬委員】
バリアフリーの相談対応は千差万別の対応が必要。検証結果での窓口対応は少し気になる部分もある。視覚・聴覚・歩行困難など色々と障害があるが、相談窓口スタッフはこういった方のことを理解をしている方ではないと大変わかりにくい。
相談件数をみると直接の相談が多いようだが、これからは対面だけではなく電話やインターネットなど活用してもらえるよう広報が必要。
例えば、「リョーマの休日。自然&体験キャンペーン」の袋にバリアフリーのことが入っていない。もったいない。他のどの広報を見てもバリアフリーが入っていない。
タクシーで足の悪い方、目の不自由な方に対応する際は手をそえるが、ホテルに入って部屋までお持ちするか、どこまで荷物をお手伝いするか等が非常に問題。翌日のことを聞かれることもあり、いかに細かく案内できるか考える。そういったことが県外から観光にお越しの方は、体の不自由な方でも非日常を求めて来られるので、楽しみたい心を壊さないでお手伝いをしていくことはバリアフリー観光の基本ではないかと思う。
検証結果であったように知識不足は満足度に関わってくるので研修を実施してほしい。電話やインターネットで相談が受けられるよう広報を進めていただければありがたい。

【事務局】
情報発信については、次年度模索をしていきたいと思う。
手荷物の預かりは、笹岡委員と相談・調整をしながら検討していきたい。相談窓口は始

まったばかりなので何を優先して進めて行くか考えていきたい。

【横山委員】
相談窓口の検証も進んでいる、各施設の情報もある。今後高知県をアピールしていく、あらゆる面でお客様をサポートしていくにあたって、バリアフリーのアプリがあってもいいのではないか。すべての情報を１人の人間が覚えていくには膨大であるし、今の人が引退して新しい人が来たらまた１から教えるのも大変。パソコンで調べればわかる情報かもしれないが、今からの教育であったり人件費や人の問題であったりを考えれば、障害のある方、健常者もそうだが、今この瞬間に知りたい事を電話をしたり、窓口に行ったりするよりアプリですぐ検索できるのは便利。例えば時刻表だったり、現在地から一番近いバリアフリー対応のトイレ情報だったりの情報を掲載すればすばらしいものができるのではないか。情報は常に新しくなるので、追加していくとよいものができる。すぐにはできないと思うが、スマホという時代の流れ、情報社会という時代の流れもあるのでおもしろいものができるのではないかと思う。

【笹岡委員】
窓口には色々な質問がくるので、それに応じて情報を調べて窓口で、パソコンの画面上での共有と紙資料での共有で必ず目を通してもらうようにしている。ウェブサイトには、施設情報や交通情報を掲載しているが、例えばバスや電車で低床車両のこと等を聞かれたら運行会社のウェブサイトで検索もしている。しかし、ウェブサイトには掲載されていない車いすで行ける飲食店などは色々な資料を集めたり電話で問い合わせしたりしている。日々集約した情報を気軽に一躍的に見ることができるものがあれば相談にもつながるのではないかとも思う。
2 月 9 日のセミナーで WheeLog のアプリを開発された織田氏からも色々学びたいと思う。

【事務局】
有効なツールの一つとして、時間はかかると思うが、そういった方面も含めて何が一番よいのか今後考えていきたい。

【伊藤委員】
相談窓口の開設やウェブサイトの公開について、観光施設等に周知ができていないのではないかと思う。現地調査した施設には記事の校正などは確認はできていると思うが、ウェブサイト公開の周知ができていないのではないか。
相談窓口の開設やウェブサイトを公開したことを周知すれば、今後相談窓口と情報交換をし連携をとれるのではないか。

とさてらす窓口に実際に行ったが、位置がバリアフリー観光相談窓口としては分かりづらいのではないかと思う。ピクトグラムなどを用いてバリアフリーの観光相談窓口とわかるようにしてはどうか。「高知県バリアフリー観光相談窓口」とアクリル板に白文字があるが、色覚障害者や高齢者には分かりづらい。サイン面の見直しが必要なのではないか。

【事務局】
ウェブサイト開設は、各施設個別には連絡ができていなかった。広報も、新型コロナウイルス感染症のこともあり大々的には広報できていない。今後、研修会などのお知らせと併せてきちんと周知をしていきたい。
とさてらす窓口のサイン面についてはご指摘のとおりピクトグラムなども用いてわかりやすものに検討したいと思う。

【澤田課長補佐】
相談窓口のサインの色は確かに読みにくい。視覚障害、知的障害の方、発達障害の方で文字が読みにくい方には文字情報だけではなくピクトグラムを活用し、絵で表すのは有効な手段だと思う。
視覚障害の方や他の障害の配慮に関連するが、平成 28 年 4 月に障害者差別解消法が施行になっており、その中で合理的配慮について、障害を理由にしてご本人からの要望はあった時は過度な負担にならない範囲で障害を理由に差別をしてはならないとあり、そういった配慮をしていくということになっている。法施行から３年が経ち、合理的配慮について国、地方公共団体は義務化になっている。また、事業者は努力義務になっているが、今、法改正が検討されており、今後事業者の方にも義務化になるような方向で進んでいる。まだ詳細は示されていないが、今後詳細が示されたら皆様にもお示しする。その際にはご協力をお願いする。

【和田受入部長】
とさてらす窓口は、旅広場のとさてらす内に設置していただいているが、入口から近いのもあり、観光案内の窓口だと思われている。観光相談が多いようだが、可能であれば旅広場のおもてなしスタッフと協力していただいて、そのまま案内するだけではなく引き継ぐ形で案内をしていただければスムーズに観光案内ができるのではないかと思う。
旅広場の案内所も、障害者や高齢者を排除した訳ではなく観光案内をしている。バリアフリー観光相談窓口は色々な施設の情報をとっているようだが、とさてらす窓口は土日祝日にしか開設されていないので、それ以外の曜日に問い合わせがあった場合は、とさてらすが対応している。相談窓口が持っている情報を構わない範囲で共有していただけるととさてらすでもご案内できる。
3 月 31 日に施設の表示を変更する予定。費用はバリアフリー観光相談窓口の負担になる

が、高知県観光コンベンション協会にご相談いただければ一緒の日に工事も可能だと思う。

【笹岡委員】
相談窓口もとさてらすのおもてなしスタッフにはお声かけして情報をいただいたり、声をかけていただいたりしお互い連携をとっている。おもてなしスタッフが小さい子どもからどのような情報をさがしているかわからない方まで非常に丁寧に対応をされている様子をみて、勉強させていただいている。また、障害の冊子や手話の冊子をお渡しして役立っているとも言われている。
相談窓口の表示は入口入ってすぐにあるキャビネットにも表示しているが、通常の観光相談が多い。

【事務局】
表示については、相談させていただき検討していきたい。
入口の外にある大きな看板には、昨年の10月中旬に「高知県バリアフリー観光相談窓口」と表示していただいた。パンフレットも「高知県バリアフリー観光相談窓口」の掲載を検討していただきたい。連携できるところは、これからもお願いする。

【笹岡委員】
コロナ禍で障害者・高齢者で感染リスクも高い方で、ずっと家に閉じこもっている方もいる。そのような中でできることはないかと考えており、リモート、身代わりロボット、県が行っている身代わり観光など参考にしている。バリアフリー観光相談窓口でも今は無理でも1年後の旅行を考えて、家に閉じこもっている方にわくわくしていただきたいと思っている。みなさんが工夫していること、窓口でも行っていけそうなことがあればぜひ教えていただきたい。

【眞田委員長】
JTB総合研究所が書いているコラムに「Withコロナの旅行再開で見えてきたこと」というものがある。WithコロナでGo toトラベルが始まって旅行に行った方、まだ行っていない方にアンケートをとった。行った方は「安い、近い、短い」で旅行に行っていることがわかった。新型コロナウイルス感染症の収束を待ってから旅行に行こうという方が多かったが、行く方は新型コロナウイルス感染症に配慮をしていくという結果が出ている。今はGo to トラベルが停止して緊急事態宣言も出ているので中々旅行に行ける状態ではないが、Go to トラベルが再開した場合は、新型コロナウイルス感染症に配慮して旅行に行く方が多いと思う。これまで旅行の目的は、「日常からの解放、休養、地域の方とのふれあい」というものが多かったが、Go to トラベルが再開すれば、「今までのストレスなどで

ともかく旅行に行きたい」となっている。新型コロナウイルス感染症が収束すれば観光客は動くと思う。旅行先として選ばれるためには、新型コロナウイルス感染症を受け入れて旅行するという意味から旅行先が安全か、新型コロナウイルス感染症に関してどのような対策をしているかが選ばれる要素になってくるのではないか。

産業振興計画のフォローアップ委員会でも話したが、感染拡大の防止策を例えば高知独自の安全基準（高知クオリティ）というような民間基準を設定して見える化することが大事。相談があった時に、高知県の安全基準を答えて安心していただくための見える化が重要。山梨県の事例では、やまなしグリーン・ゾーン構想がある。山梨県は宿泊と飲食と酒蔵とワイナリー４つのゾーンにわけてそれぞれに安全基準を設けて、県が定めた安全基準をクリアした事業者にはグリーン・ゾーン認証を与えるなど、見える化している。観光客も安心、県民もガイドラインに沿ってやっていく。高知県もリカバリーキャンペーンをやっているが、Go to eat の事業者の選定基準にしていく。山梨県では、Go to トラベルが停止してもグリーン・ゾーン認証の店舗で山梨県民割キャンペーンとし、経済を回している事例もある。今後、オンラインを活用した説明会も増えてくる。相談者とも Zoom や Microsoft Teams を活用した案内もあるのではないかと思う。