

令和3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：令和3年10月14日（木）9時30分～10時45分

場 所：高知城ホール 2階 大会議室

出席者：別添出席者一覧のとおり

1 開会

2 部会長選任

事務局推薦により全会一致で一般社団法人日本旅行業協会中国四国支部高知地区委員会委員長 天野委員 が部会長に選任された。

3 高知県バリアフリー観光相談等事業の取組状況について

事務局より、資料1、1-1、1-2及び1-3に基づき説明がなされ、笹岡委員より補足説明があった。

【笹岡委員】

NPO法人福祉住環境ネットワークこうちとして、障害のある方の特性を理解していることや医療、介護、福祉のネットワークがベースにあるということで手を挙げてバリアフリー観光相談窓口の運営を受託した。

窓口対応の接客スキルや観光の知識がない中で開設し、スタッフの研修会を重ねてきたが、まだまだ十分でない部分もあると思っており、特に人材の育成の部分について一定対応ができるように力を入れていかなければならないと感じている。

窓口を立ち上げる前（コロナ前）は京町窓口の場所ははりまや橋やバスターミナルにも近くクルーズ船も月2回ほど来て、県外や海外の観光客の方が流れてくる場所ということでニーズがあると感じていた。窓口の開設がちょうどコロナと重なってしまって相談件数は想定外の結果となっている。現在は、京町窓口はどちらかといえば事前にお問い合わせをいただきじっくりと相談を受け、安心して旅行に来ていただき、とさてらす窓口は、「バリアフリー観光相談窓口」のことをご存知ない方でも立ち寄って気軽に相談していただけていることが多く、対面での相談が多い結果となっているのではないかと思う。また、とさてらす窓口は一般の観光相談も多く、前回の部会でご意見をいただき、大きな文字とピクトグラムで「高知県バリアフリー観光相談窓口」と掲げているが、気付かず相談くださる方も多く、なかなか周知が難しいと感じている。

相談についても、コロナの感染状況と連動しており、感染者数が増えて宣言が出ると相談がない。解除になると待っていたとばかりに相談が増える。10月はすでに3件ほど相談があって現在対応中であり、ニーズはあると感じている。今すぐでなくても先の楽しみとして相談していただいたり、最近では近くの旅行先が求められていることもあるので、近隣の方にも相談していただけたらりするような発信も必要だと感じている。

昨年度実施の相談窓口の検証について、相談対応に時間がかかっていたことが指摘されたが、時間がかかる場合でも途中経過をお知らせして相談者が不安にならないように現在は改善をしている。また、相談への対応と受入施設との連携について、車いすといっても多少歩ける方もいればまったく歩けない方もいるし、車いすの種類によって対応も異なる。受入施設の方とも行き違いのないように細やかに対応するよう心がけて取り組んでいる。

観光案内をするために必要な様々な情報や観光情報もすべてを網羅していくのはまだまだ難しいが、スキルも積んでいながら連携を生かして、相談者への情報提供に力を入れていきたい。

4 令和4年度以降の高知県バリアフリー観光相談等事業について

事務局より、資料2及び2-1に基づき説明がなされ、意見交換が行われた。

(意見交換)

【天野部会長】

色々と相談があると思うが、特設ウェブサイト「よくある質問と回答」は掲載していないのか。ちょっとしたことを旅前で毎回メールで聞くのもどうかなと思った時に皆さんがどういった質問をされているのか見ることができるだけで、ある程度解決できることもあると思う。

相談事例で、「嶺北に行くが車いすで利用できるトイレの場所が知りたい」とあり、回答が「中心部のマップはあるけど嶺北のものはない、各施設のトイレについては情報提供可能」とお伝えしたとのことだが、例えばこういう事が多いのであれば車いすで利用できるマップを作成するなど、どこまでできるかはあると思うが、今まで作成した物が何かあれば教えていただきたいと思う。

【事務局】

「よくある質問と回答」について、現在はウェブサイトには掲載していないので、ウェブサイトに入れられるよう検討をしていきたい。

車いすで行けるマップ等の作成物については、ウェブサイトに詳細を掲載し発信するというところで進めている。今回の嶺北のマップについては相談窓口でも情報を持っていなかったが、最近、四万十町社会福祉協議会が四万十町内のバリアフリートイレマップを作っている。また同様のものを南国市観光協会も作ろうとしていると聞いている。各地域が持っている情報や作成物をこちらが情報収集してご案内できる形をとっていきたい。

【笹岡委員】

「よくある質問と回答」は、問合せをするには抵抗があっても掲載されていたら助かるという方は多いのではないかと思う。先ほどの嶺北のトイレのマップがないという点については、県の事業として調査をしているのが観光施設や宿泊施設・交通機関と限られて

いるので、飲食店などを聞かれた場合は、地域の観光案内所に問合せをしている。聞いてみると、「このお店はいつもお薦めしていますよ」といった情報をお持ちの場合もあるので、ご案内に生かしたり、先ほどお話した南国市観光協会からも「独自に店舗情報、車いすで行きやすい場所、トイレ情報を調べてマップを作りたいので、ノウハウを教えてください、バリアフリー現地調査とはどういった調査しているのか」など問い合わせもあり、お互いに協力や連携をとって進めていきたい。

資料2-1の高知の場合の人員体制について、窓口には座っているのは1人だが、常にバックアップできる体制をとっており、現在窓口にお問い合わせがきた、今こういう状況であるというのは、私や運営側も常時共有するようにしている。窓口には座っているのは1名だが裏で動いているのは数名いると捉えていただきたい。相談が重なった時には運営側が調べて対応する等、裏で動いているメンバーも含めると2、3名は常時いる体制をとっている。

人的介助サービスについては、資格や免許が必要なヘルパー派遣などは、窓口では情報をお調べして紹介するまでとし、その後当事者間で契約してもらうようにしている。

バリアフリー改修では、施設や交通機関から車いすで通行できるように改修したいがどういった方法があるか等、お問合せがあった時に、現地に行かせていただく場合もあれば、メールやお電話等でアドバイスさせていただくこともある。

窓口や特設ウェブサイトの事を一生懸命発信はしているが、まだまだ周知が十分ではない部分もある。観光協会や観光施設、宿泊施設、交通機関に対しても、情報提供やアドバイスなど、お役に立てることで関係を築いていながら一緒に取り組んでいけるようにしていきたい。

【事務局】

県としては、現地調査の情報は十分あるが、地域との連携に生かしきれていない部分があり課題だと思っている。地域に詳細な現地調査の情報を提供し、それを地域で可視化する等、生かしていただければと思う。

【沢近委員】

相談事例にあるように、こういった内容を相談してもいいのか、あるいは相談したらこういう事が「分かる」ことが非常に大事だと思う。

相談件数が伸びないことは残念ながらコロナの影響で観光業界自体がすっかり閑古鳥状態でこれは仕方がないとしても、特設ウェブサイトの閲覧数はそこまで減ってはいないのではないと思う。そうするとこの事業の価値、成果をアピールをするところとしてウェブサイトを活用していくことが考えられる。

別件だが、土佐くろしお鉄道では今年3月に安芸総合病院前駅を新設し、バリアフリー調査にも来ていただいた。年によって違うが、全国で鉄道の駅も30駅位なくなって、10駅位が新設されている。新しい駅はかなり大きな大都市に設置される一方で、安芸市は相

当小さなエリアだが新設された。

観光ではないが、地域の生活の中に根付いてこそバリアフリーだと思っているので、通ることがあればぜひ見ていただきたい。

【事務局】

特設ウェブサイトを利用していただくためのアピールはまだまだ必要だと感じている。PV数について、他県のバリアフリーウェブサイトと比べてどういった状況なのか調べているが、全体的にこれといった傾向がない。例えば、沖縄バリアフリーツアーセンターや伊勢志摩バリアフリーツアーセンターは、高知よりも先に立ち上げて活動も有名だが、高知の年間PV数より少ない。ところが神戸のユニバーサルツーリズムセンターとなると130万を超えるPV数である。特設ウェブサイトをどういった形で充実させ発信しようとしているか、その位置づけによってこのような結果になっているのではないかと思う。

どのようにアクセスしていただくかが課題と感じているが、ぜひ皆様からご意見をいただき、参考にさせていただきたい。

【沢近委員】

難しい課題だと思う。あまり考えずにアピールしていくのはどうか。バリアフリー観光ウェブサイトを見る人は、観光客だけでなく、高知で案内をする方々が勉強するためにも見ているのではないかと思う。新しい情報を掲載しアピールすることで我々もアクセスしてみたくなると思う。

【田所委員】

高知空港もそうだが、コロナが発生してこれから先おもてなしの方向として「対面」の案内は共存できるのかどうかと現在考えている。対面なしにできることはないとしてもこれを主力に進めていくと行き詰まってしまいそうで、何か今、この時代に変えないといけないと思う。人流の抑制があっても、観光自体は今後も続くだろうが、観光の目的地に選ばれるためには、行くまでにどれだけ情報をつかめるかで、そこに行こうという時代になっていくのではないか。現地に行ってから行く場所を探そうと考える人は今もいるとは思いますが、そこにターゲットを絞るとせっかく取り組んでいる事が、どんどん後進になっていくかもしれない。新たなコロナ対策を踏まえて、ウェブでどれだけ情報発信できるか。

また、窓口の人がいなくても、例えばモニター等を用いて繋がり対面と同じようなやり取りができるのではないか。高知空港の総合案内所も窓口には人員を配置し案内をしていたが、感染リスクを考えた時にデジタルで対応するべきところがあるのではないかと思った。高知空港では「バス停はどこにありますか」といったような単純な問い合わせが7、8割。この場合は表示をたくさん出せば大半の方は案内所に人がいなくてもすむ。その一方で、「バリアフリー」と考えた場合、手厚い案内が必要だと思うので、そのバランスを

うまくとっていかなければならない。人材が限られているのであれば、できるだけそこに投資できるように工夫をしていってはどうか。

ウェブサイトを利用しやすいようにしてあげたら「高知県に行きやすいね」というイメージに変わって、それが観光の新たなビジネスモデルになるのではないかなどと考えながら取り組みを進めている。

売店業務でも試食してもらうという時代から試食してもらうことがタブーみたいな時代になってきており、どのようにお客様との距離をとっていくのか、接し方を考えていくべきだと思っている。

今までの事と比較する必要はなく、今からスタートで、どれだけ伸ばすかというイメージの方が取り組みやすいのではないか。

【事務局】

ウィズコロナということで検討が必要だと思う。例えばデジタルサイネージを用いて双方向の情報交換だったり、多方向の情報交換だったり色々な方法が考えられると思う。

笹岡委員とも相談対応をオンラインで行う可能性について話をしたところである。そういった方向も含めて、今後のバリアフリー観光の推進を考えていく中で、もちろん障害のある人や配慮を要する人など、それぞれの状況があるので、オンライン形式と手厚い対面での支援のハイブリット型で進めるのが一番いいのではないかとお話を聞いて思った。

【天野部会長】

すべてにおいてハイブリット型になっていく、我々もそれに必死に付いていって意識を変えていかないといけないところなのかと思う。

コロナもある程度落ち着いてきたがなくなるわけではないと思うので、ウィズコロナ時代において、バリアフリーについての問い合わせも今までと違い多くなっていくと思う。その中できちんと対応できる体制を次年度からもとっていただく、非常に大事なタイミングと思っているので、委員からのご意見を含めて検討を進めることを事務局に願います。

5 その他

観光庁「観光施設における心のバリアフリー認定制度」及び観光庁実証事業「高知県バリアフリー観光推進セミナー、オンラインツアー」について、事務局より紹介がなされた。