

バリアフリー観光相談窓口の設置に向けた検討会 議事要旨

日時：令和元年7月29日(月)15:30～17:00

場所：高知城ホール 2階 小会議室

【次第2～4について事務局で説明後、質疑応答】

(笹岡委員)

- ・中心商店街に観光客の方が多く来ていただいている。高知県にはバリアフリー観光に関する専門の相談窓口がない中で貸し出し用に車椅子15台、シルバーカー5台、ベビーカー3台を準備し、一定そういった役割を担いながら活動している。
- ・先日も商工会議所から依頼があったが、障害の理解やアイマスク・車椅子体験等の研修も実施している。
- ・今回の事業は観光振興が主体の相談窓口だと思っているので、委員の皆様の視点で駅や空港が便利という意見になっていくのは当然だと思う。一方、最近も長崎から車椅子の貸し出し希望の連絡があったり、8月には車椅子の女性が高知城に上がりたいということで、サポートをすることとしているなど、今年度で10件以上は相談に対応している。連携やサテライトという話もあるが、一番恐れているのが、この検討により新たに開設する相談窓口に予算がついて人も配置されているのに、対応できないことはボランティアで実施しているふくねこにお願いされるというのは一番避けたい。相談窓口がどこに作られてもおそらく、関わらなければならないので、連携先やサテライトにも予算や人の配置をするような検討もしてもらいたい。
- ・また、秋田の報告で障害当事者の目線、意見が不足しているという報告があったが、バリアフリー法が改正され・オリパラ開催に向けて「移動等円滑化評価会議」にて地域における移動等円滑化の状況の評価するという事になっている。ここでも障害者や高齢者を含めた形で会議を持ち、評価しなさいということになっている。四国分科会が7月にあり参加してきたが、当事者の目が重要となる具体的な相談や対応、こういうことが問題になったらどこ連携しなければならないかという意見も出ていた。視覚・聴覚肢体障害など色々な対応の仕方があるので、高知県の検討においても当事者を入れて検討していくことが必要。
- ・相談窓口の人材がどこまで対応するのか、できるのかを明確にしないとオープンしても、対応をお断りするということになってしまう。人材育成にも時間をとると思うが、その際には当事者の声が聞ける勉強の機会を作っていただきたい。

(事務局)

- ・ 去年の部会の検討では観光案内を実施しているところにバリアフリー観光の相談窓口を開設するとよいという意見があった。そしてもう一つ県内にある他の観光案内所においても相談を受けられるようにする。そのため、現在調査しているバリアフリーの調査情報を観光案内所に共有する。HP と現地調査の情報をすべての観光案内所で共有する体制をつくりたい。

(沢近委員)

- ・ 情報の共有には賛成。
- ・ 他県の事例を聞いていると設置場所は大きな問題ではないように感じた。センターにどんな人がいるか、コントロールしているマネージャーのような人がどのような能力・センスを持っているかが大事となると思った。
- ・ 山形県がバリアフリーセンターがすでにあっただにもかかわらず、もう 1 つ窓口を作った動機とその後の評価などを知りたい。

(事務局)

- ・ 山形のバリアフリー相談窓口は平成 28 年度に観光庁の事業を活用して作った。山形県にはそれまでに南陽市という県南部でバリアフリースターセンターが活動していた。ただ、お話を聞くと、どうしても提供する情報がその周辺に限られていた。そこで県と観光物産協会が、この取組を全県に広げていくというなかで一番利用者が多い山形駅の中に設置した。
- ・ 評価については、一番の効果としては連携体制ができたことと伺っている。県内の各案内所やバリアフリースターセンターと連絡できる体制がとれたことは非常に良かったと。また、相談窓口のスタッフも車いす利用者の受け入れに関して積極的になっているとのことであった。

(沢近委員)

- ・ 山形駅には他にも観光案内所があるのか。

(事務局)

- ・ 山形駅には他にも山形市が運営している観光案内所がある。そこもやまがた観光情報センターと連携して車椅子利用者の受入、相談対応を行っている。

(横山委員)

- 取組としては高知県にとってプラスになるものなので賛成。だが、この検討を行うにあたってはまず、運営方法、例えば収入源をどうするかといったことを決めていくことが必要。そこを決めて開設してみて、課題を解決しながら、ブラッシュアップしていくことが現実的に取組が進む形だと思う。

(事務局)

- 県の財政支援として補助事業では運営においての person 費を補助する事例はあまりない。一方、委託事業だと県が主体となるが、委託先が変わることがあるので継続性に課題がある。昨年度からの検討の中で、まず先に運営方法を決めていかないと話が進まないということは認識しているので、他県の事例等を基に、本検討会でご議論いただきたい。

(上村氏)

- 現在の検討では前提としていらっしゃった方に対応することがメインになっているように思うが、我々の経験から事前に効果的に情報を出せる方が引きが強いと思う。特に車いすを利用される方は行き先を事前に調べると思うので情報収集が一番重要。必要となる情報を集約して、提供できるそのようなところがあればいい。
- この取組を長期的に考えたときに、場所と人に依存していいのかと思った。我々の仕事ではアレルギーの対応をよく聞かれる。これは一人一人違うので、それぞれきめ細かに対応しているが、このような対応方法を何人かの人だけで共有するだけではなくて、そういったものをデータ化、ビッグデータにして利用することができれば限られた人材の中で持続可能な取組となる。今後はこういったことも考えていくとよいのではないかと。何が言いたいかというと、最初の窓口開設時に固定費をあまりかけずに、途中で方針転換ができるようなかたちで始めてみるといいのではないかとということ。

(笹岡委員)

- 確かにマニュアルだけでは対応できない個別事例は発生してくると思うので、対応方法をしっかりとめ込んでいかないといけない。

(横山委員)

- 相談窓口の業務は利用者が窓口に来られた場合の想定か、それとも電話やメール、FAX を想定しているのか。

(事務局)

- 相談窓口を設置するが、全国的にも旅前の情報を収集することが高齢者、障害者とも多いと伺っているので高知県もそういう対応が中心となると思う。

(笹岡委員)

- ・タウンモビリティへの問い合わせについても99%が旅前、高知城には上ることができるかという問い合わせがあり、事前に準備をする。

(上村氏)

- ・旅先で車いすを借りる人は、普段は車いすを使っていないのか。

(笹岡委員)

- ・杖をついている方で体力的に負担の大きい方や車いすを車に乗せていけない方などが車いすを借りに来る。同様にベビーカーについても事前に調べられての問い合わせが多くある。

(楠瀬委員)

- ・観光地はハード面でバリアがあるもの。ある意味ではそのバリアがあるから魅力があるという部分もある。視覚、肢体、聴覚などすべての障害に対応した施設とすることは困難。高知県の実態を調査して、まずは相談窓口を開設すべき。山形の事例があったが山形県は体験や、山岳観光、ブドウ狩り等まずこういった情報が必要だったのだろう、高知県にもバリアはたくさんあるので完璧な情報でなくてもまずは始めてみることを、そして磨き上げていくことが重要。
- ・こういった取組は例えばこうち旅広場に集約することで観光客の利便性を確保したものとなる。

(眞田委員)

- ・佐賀県の人的介助サービスとは、旅行に来た方を対象としたサービスなのか。

(事務局)

- ・観光客を対象としたサービス。

(眞田委員)

- ・例えば車いす利用者の付き添いの方など日頃介護している方が、旅行に行くときくらいは一緒に楽しむことのできるサービス例えばヘルパーの方が一緒について回る、そういったサービスを、オーストラリアで研究している。将来的にはそういうサービスについても財源の一つとしても検討していけばいいのではないかと。

(笹岡委員)

- ・トラベルヘルパーの資格を持たれている方が県内に3人いて、中心商店街以外を回りたいといった相談があった場合には紹介している。そういったことができる方の連絡先も押さえておくといいと思う。

(嶋本委員)

- ・観光ガイドとしては高知城に関する問い合わせが多い。我々は県の文化財課と協力して毎月、車いす利用者が何人来たのかといったデータをとっている。この情報をもとにこれからの受入方法について検討していきたいと考えている。
- ・現在であれば、高知城歴史博物館と連携したり、二の丸までいきたいということであれば管理者と連携し、車で上るなどの対応をしている。ただし車は休日はできないので他の対応も考えないといけないと思っている。
- ・このほか高知市の観光振興課と協力して桂浜観光案内所で車いすの貸し出しの管理を行っており、街路市組合とも協力して日曜市での車いすの貸出の管理とその予約データをとっているが、車いすだけではなく、視覚障害者などにどういう形で案内できるのかを考えないといけないと思っている。
- ・バリアフリー観光相談窓口については場所としては旅広場がいいと思うが、固定することはない、場所を借りるなどで柔軟に対応していけばよいと思う。

(中尾氏)

- ・旅広場への設置はおっしゃるとおりだと思う。JRにも案内所はあるが、JRの案内所には限界があり、主に移動手段についてとなる。交通手段についてであれば、無人駅であっても予約いただければ一定対応しているが、観光のことについては限界があるので、駅で降りたお客さんが使いやすい場所に設置するべきだと思う。

(田所委員)

- ・空港にいる人間としては、交通手段の一施設としてできる限り協力したい。ニーズは事前にあることが多い。空港は交通手段も限られており、案内でまずは高知駅に行っていたいくことも多い。聞かれた時に案内できるように情報を共有していただくことは重要だと思うが、そういった状況のなかで、空港に相談窓口を用意してもどこまで効果的なのかと思う。
- ・今回の相談窓口のゴールはどこなのか。お客さんのニーズに合わせていくつか提案した観光地などを旅行先として選択させるところまでか、お客さんのニーズに応じてモデルコースのようなものの提案までするのか。

(笹岡委員)

- ・私が取り組んでいる中ではマッチングさせるところまでを行えたらと思っている。

(松山委員)

- ・バリアフリー法の改正で乗合バスに加え、貸切バスも対象になったが、リフト付きバスのリフト操作にはある程度のスペースが必要で、道路の状況によっては難しい部分もある。また速やかな操作には乗務員が2名必要となることがネック。
- ・相談窓口の開設に向けた情報収集に関して、バス会社は保有する車両が変わるのでデータは更新していかないといけない。

(事務局)

- ・田所委員の意見で、資料の3-2をご覧いただきたい。ベーシックな対応では、情報提供、現状どうなのかということをお伝えする。まずはここまでが必ずやりたいこと。そうしていく中で、対応する人間のスキルが上がっていけば、提案をできるところにいけるものと考えている。
- ・各委員にはまず始めてみるということ、重要なのがコスト、人件費、そこをどうするか、そのための運営方法をまずは検討する必要があると意見をいただいた。
- ・これまでの検討では、現地調査や相談対応を1つの場所で実施していくと想定していたが、例えば現地調査は県が行い、窓口は委託先がとさてらすで実施するなどフレキシブルな方法も検討することができると思った。いずれにせよ最初からあまり費用をかけすぎずにまずは始めてみるという方向で検討する。

(田所委員)

- ・収入は見込んでいるのか。

(事務局)

- ・他県の事例では情報収集のための調査の委託業務や改修アドバイス、各種機器の貸し出し、研修講師、旅行業の許可を取得しツアーの造成を行うなどの取組を行っているので、相談窓口ができることはそういったこととなると思う。

(眞田委員)

- ・旅行業で収益を上げていくことは難しいと思う。佐賀県の介助サービスなどの方がメリットが大きいのではないか。

(楠瀬委員)

- このような取組は県が予算をまずは組んでいくことが必要だと思う。

(事務局)

- 開設当初は県も予算を組みながら、観光案内や車いす貸し出しなど既存の取組を行っている機関と連携し、また、あまり経費がかからなように、関係各所と調整し実施していくということで、部会の意見をまとめさせていただいてよろしいか。

(意義なし)

以上