

## 第2回「ユニバーサルツーリズムの推進に関する検討会」議事要旨

日 時：令和3年12月13日（月）15:30～17:30

場 所：兵庫県中央労働センター 小ホール

出席者：井上委員(オンライン)、大社委員、大谷委員、小倉委員、小泉委員(代)、  
鞍本委員、長尾委員、中村委員、増田委員、本郷委員、吉川委員

### 1 議事の概要

事務局から、施策案及び条例案について説明後、委員による意見交換を実施

### 2 意見交換

#### (1) 今後の施策案について

##### 【委員】

- ・ 施策案全体について、地域の中の誰が取り組んでいくのかをしっかりと落とし込む必要がある。旅行会社が全てやるのではなく、地域の人たちで進めていくことが重要だと思っている。

##### 【事務局】

- ・ 旅行会社だけということではなく、ユニバーサルツーリズム（以下、「UT」という。）センターなどの着地側も地域の事業者と連携した取組みを進めていただき、その情報を旅行会社も取り入れて送客やマーケットの拡大に繋げていく形で、双方でやっていかなければならないと考えている。

##### 【委員】

- ・ 宿泊施設の認証制度について、どのような運用を想定しているか。

##### 【事務局】

- ・ 県職員による実地調査を基本とするが、県の定めた基準で運用することを前提として、申請件数や時期等によっては外部事業者との連携による実施も想定している。

##### 【委員】

- ・ 「旅行を楽しむ」という視点が見えにくい。宿や二次交通などの基盤ができたとしても、何をどこで楽しんでもらおうとしているのかが見えてこない、実際に利用に繋がるかは未知数だと感じる。

福祉関係従事者以外の方や障害当事者をお持ちのご家族に興味を持ってもらう必要があり、高齢者や障害当事者向けに偏った印象を与えないように留意が必要

- ・ ニーズ調査はこれまで実施したことがあるか。今後実施予定か。
- ・ 旅行会社のための施策という誤解を生みかねず、限定的に感じる。

##### 【事務局】

- ・ 現時点でニーズ調査の実施予定は未定である。対象者を細分化した個別ニーズの把握は今後の検討課題と考えている。

- ・ サプライヤーが限定的という課題認識のもと、当事者からの旅行相談窓口として、日頃から旅行者対応を行っている旅行会社にノウハウを習得していただくことで、旅行者ニーズに即したサービス提供が可能になるのではないかと考えている。受入先となる地域事業者の意識醸成を図りつつ、両者をコーディネートして送客に繋げるコンシェルジュの養成が有効ではないかと考え、提案させていただいた。

#### 【委員】

- ・ 宿の温泉を楽しむプランがよいという方は多いと思うが、若い当事者の方やご家族の方が楽しめるコンテンツ・アクティビティも必要。どのような楽しみ方があるのかを見せることが非常に重要。

#### 【事務局】

- ・ 近場の温泉に入りたいという日常生活の延長としての楽しみや、日常から離れたアクティビティ体験など、様々なニーズに応じたコンテンツ開発の仕掛けが必要と考えている。

#### 【委員】

- ・ 人材育成は、アクティビティ提供事業者やガイド・インストラクターなど、福祉と直接関係のない方々にも参加いただくのがよいのではないと思う。

#### 【事務局】

- ・ コンシェルジュは観光協会やコンテンツ提供事業者の受講も想定している。ニーズについては、調査データが不足していると感じているため、継続して行っていく中で施策の穴を埋めていきたい。

#### 【委員】

- ・ ユニバーサルツーリズムを進めるには、フィールドをこれから作っていくことが重要であり、そのための検討会だと解釈している。一番重要なのは、プラットフォームを作ること。当社に全国から相談が来る理由は、情報を持っているからである。兵庫県全域の情報を一か所に集約すれば、そこにアクセスするだけで旅行会社だけではなく、一般の方も簡単に情報を取得できるようになる。その中に人材育成などの情報も一元化させることが重要だと考えている。
- ・ コンシェルジュ養成のワークショップにおいて、全世界で行われている遊び方に関する情報を集めて教えるだけで、イノベーションが起きると思う。

#### 【委員】

- ・ 宿や観光施設の情報に加え、その場所までどうやって行くか、介助はどうするか等の問題も含めてプラットフォームの中で解決する仕組みを作っておかなければならない。このプラットフォームは、地域に根ざして設置すべきである。
- ・ 地域の小さな旅行会社とNPO・団体が連携し、宿や移送サービスなども全て含めて、安全・安心の魅力あるUT商品を作り、大手に販売していく仕組みが必要。

#### 【委員】

- ・ 高齢者の中には、初めて接する人に体を触られたくないという方も多い。着地側のNPOや訪問看護ステーション等が関わる場合、既にある社会資源の活用という観点からは非常に良いが、介助へのハードルがあると感じている。

#### 【委員】

- ・ 出発から介助者と同行したい人や、着地先で必要なサービスだけ手配したい人などに対し、様々な選択肢を提供することが非常に大切。選択肢が一つしかないことにより潜在化してしまう。地域と連携して解決する仕組みを作っておかなければUTは広がらない。

#### 【委員】

- ・ コンシェルジュ養成に期待している。高齢者は元気な方が多いが、旅行には不安があるため、相談できる拠り所があれば安心できる。

#### 【事務局】

- ・ 着地の詳細情報を把握している観光協会やUTセンターが主要な観光地にできていけば、兵庫県のUTは違うなということになってくる。発地側となる旅行会社の力も必要であり、大手というよりは、県登録の2種、3種の中でUTに取り組む意欲のある旅行会社をサポートしていきたい。団体旅行の場合は施設から介助者が帯同するため対応できているようだが、個人客の手配となると情報が少なく難しいということも聞いているため、対応できるようにしていきたい。

#### 【委員】

- ・ 規模感・スケジュール感や、どのような段階を踏んで理想の姿に持っていくのかが具体的に見えない。
- ・ 先日、ワクチン接種者を観光バスで輸送したが、観光バスに乗れるだけで嬉しいという方もたくさんおられた。そういった身近な旅行をまずは望んでいるのか、それとも本当は宿泊を望んでいるが無理だからということなのか等、どのレベルから取り組んでいくかということをもう少し整理していただければと思う。

#### 【委員】

- ・ 考える項目が多すぎて、限られた期間の中ですべてのことを解決していこうというのは非常に難しい。本日の提案を受け、旅館ホテルはそれぞれのレベルに応じて考え、取り組んでいかなければならない。旅行される障害者・高齢者の方にもそれぞれのレベルがあるため、それらに合わせた形で満足していただける努力をしていくつもりである。
- ・ 宿泊施設も、障害者・高齢者の方に適した情報を提供していくというのは最低限の気遣いだと思う。それ以上の取組はなかなか一朝一夕には実現できないが、今回のような検討会が開催されることで、確かに階段は登っていると思う。
- ・ 費用や交通の課題、宿泊における負担への対応など、色々な投げかけをしてもらえればありがたく、それが宿泊サービスのブラッシュアップにも繋がっていく。課題をひとつずつ解決していくことで、旅行される方が一歩前に進んでいると感じていただけるようになればよいと思う。

#### 【委員】

- ・ 育成プログラムの対象が「旅行業者、観光協会等」とあるが、最初に始めていくべきは、福祉と観光のノウハウを有する地域の担い手（UTセンタースタッフ）を育てていくこと。これまで5地域に設置しているUTセンター拠点は確実に前進しており、これが広がっていけば、必ず観光事業者の取組にも繋がっていく。
- ・ 旅行会社の中で福祉に精通する人がいないと、ユニバーサルツアーエージェンシーは育たない。10数年前に大手旅行会社で類似の取組事例があったが、人件費に見合う需要がなく、潰れてしまった。
- ・ 地域にコンシェルジュを養成し、旅行会社が連携すればうまくいく。旅行会社や宿、交通を中心に据えると、それぞれが取り込んでしまうので広がらない。
- ・ 宿泊施設の認証は、ハードとソフトの合算で考える。木造3階建てでエレベーターが設置できなくても、人の力の協力で館内移動を解決するなどおもてなしが100点満点ならそれでよい。ハードの現状を踏まえ、それを補うソフトのホスピタリティを研修により高めることで、変わってくると思う。

#### 【事務局】

- ・ コアになる地域拠点が機能すれば兵庫は変わるというご意見はそのとおりだと思う一方で、近くの旅行会社や観光協会等に気軽に相談できる体制をつくることもよいのではないかと思う。コンシェルジュを多数養成するに越したことはないと思うが、いかがか。

#### 【委員】

- ・ ワンストップ窓口がなければ、旅行者は旅行会社や宿、交通事業者等それぞれに連絡し、障害の程度や必要となる介助の内容等を全て伝えなければならない。県の中で5つの拠点が連携すれば、日常的に介助している方々が抱える問題は解決し、旅行への一歩を踏み出すきっかけになるのではないか。

#### 【委員】

- ・ 宿泊を伴わない旅行をしたい方、そこに行きたいだけという方もたくさんいる。そのような方々のニーズに応えるため、色々なところにコンシェルジュがいて、相談ができる体制を作っていくことは大切。そこが全てをコントロールするというのではなく、日頃からアクティビティを提供している方などに、持っている知識に上乗せして福祉の知識を身に付けてもらうことにより、ハブとして機能する窓口を作っていく。
- ・ 障害のある方のために特別なことをするというのではなく、兵庫県に行けば何とかできるという環境の整備が一番大切だと思う。そのためにはどうしても専門知識が必要となるため、これまで培ってきた経験を活かし、延長線上で取り組んでいけばよい。

#### 【委員】

- ・ 委託の切れ目が事業の切れ目ということにならないよう、持続可能な設計という視点を前提に議論してほしい。

#### 【委員】

- ・ 聞こえない者としての経験から申し上げると、兵庫県立美術館や初代県庁館では公式音声ガイドアプリが用意されているが、私たちは使えない。手話や字幕等、目で見てわかる解説の提供もお願いしたい。聴覚障害だけでなく加齢により耳が聞こえにくい方も増えているので音声以外の解説があればより理解できる。情報のバリアフリーの必要性和、手話は言語であるという認識を持っていただきたい。
- ・ 観光施設には手話マーク・筆談マークを表示し、手話や筆談で対応できるようにしてほしい。

#### 【委員】

- ・ 知的障害の人たちは、一人ひとり状況が違う。例えば、旅行先で介助者に入浴支援をしてもらえる人もいれば、初めての人には支援してもらえない人もいる。旅行前にコンシェルジュによるヒアリングをしていただければ、本人も家族も安心して旅行できると思う。
- ・ 旅行をあきらめている人が多い中で、旅行先のイメージがしにくい部分がある。ツアーパッケージを提示していただき、その中から子どもに合う旅行を家族が選べるようになればよい。
- ・ 今までは口コミで情報収集していたが、県の取組があれば、広く情報をいただけるのではないかと、これからの期待している。

#### 【委員】

- ・ タクシー業界にはUTがまだまだ浸透していないが、全ての人に同じように移動サービスを提供しなければならないと思っている。行政がやろうとしていることを教えていただくことで、我々もお役に立つことを考えていきたい。

### (2) UT推進に係る条例案について

#### 【委員】

- ・ 「高齢者等」と定義しているが、無理が生じてくるのではないか。「旅行にあたって何らかの介助を必要とする者」など、考え方をもう少し整理すべき（タイトルから「高齢者等」とくると、定義規定があるとはいえ一般的に高齢者のみが対象との誤解をまねくおそれがある）。

#### 【委員】

- ・ 学習旅行の受入れも少し視野に入れて文言を考えていくと、後々、教育分野の多くの事業者が自分事として参入してくることが期待される。学習旅行は団体旅行としても非常に大きな分野であるため、今後検討いただけたらと思う。

#### 【委員】

- ・ コンシェルジュのサービスや情報は、どのような扱いをされるのか。プラットフォームとしての共通サイト等にすべて集めて公開するのか、それとも認定人材や認証事業者だけが情報を握っているということになるのか。

#### 【事務局】

- ・ プラットフォームによる一元化が理想的であることは認識しているものの、運営の課題等もあり、現時点では考えていない。現実的に考えうる選択肢として、地域で携わっている方々が様々な分野の関係者とネットワークを構築しながら必要なサービスを提供していくという形を想定している。

**【委員】**

- ・ 旅行会社は情報が全てであり、情報を握っているからこそお客様から指名され、それがお金に変わる仕組みであるため、自社で握った情報は出さない。このため、広がりや本当に行けるのか懸念される。旅行会社の認証制度が逆にネットワークにならないように留意が必要。

**【委員】**

- ・ 教育旅行の受入れも視野に検討というのは非常に良いと思う。養護学校の修学旅行を手掛けているが、受入体制を調べていくのが大変なため、情報が一元化されれば非常にやりやすい。
- ・ 旅行会社は情報が命で、情報の売買をしているようなものである。プラットフォームの構築は考えていないとお話であったが、どこかで情報が一元化できる形を取ってもらえれば、一気に前に進むと思う。

**【委員】**

- ・ 視覚障害者にとっても、情報があると自分たちが行ける場所を選択できるため、旅行に行きやすい。情報は非常に大事。

**【委員】**

- ・ 修学旅行の受入れは、医療・福祉・宿泊・観光・移動が全て繋がっていないと行けない。団体に刻み食の提供が可能な昼食場所や医療機関に近い宿の選定など、調整事項が多いため、これからの検討課題として考えていく必要がある。

**【委員】**

- ・ 障害の特性をしっかりと把握したうえで条例等を作っていただきたい。

**【座長】**

- ・ 本日頂戴したご意見を踏まえ、再度事務局で議論し、よりわかりやすく整理した形で提供していただく
- ・ すべての人が旅行に行きたい時に行けるような社会にするというのが基本的な考え方のベース。そのために必要な要件を把握し、その実現に向けた官民それぞれの取組の整理をしていく。
- ・ 長年、国内観光を支えてきた世代がいよいよ高齢化するという状況。国内市場が縮小していく一方で、具合が悪くなっても旅行をしたいという方も大勢いるため、そのようなニーズへの対応も大きな課題として認識している。
- ・ 行きたい気持ちにさせるためのコンテンツ開発も、産業界として取り組まなければならない課題である。
- ・ 「福祉」と「観光・ビジネス」の双方の言葉が混在している本検討会においては、事務局と協力し、改めてわかりやすい整理をしていく。皆様の引き続きのご協力をお願いしたい。