

## 令和4年度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4年11月30日（水）15:00～17:00

場 所：兵庫県公館 第1会議室

出席者：大社座長、井上委員、伊藤委員、大谷委員、加藤委員、木村委員、  
鞍本委員、本郷委員、中村委員、増田委員、山下委員、下谷委員（代）、  
小泉アドバイザー、中村アドバイザー

### 1 議事の概要

- (1) 加藤委員から利用者ニーズ調査結果について説明
- (2) 事務局から令和4年度取組状況について説明
- (3) 山下委員から宿泊施設の宣言・登録制度及び条例の検討について説明
- (4) 鞍本委員から利用者意見について説明
- (5) 意見交換

### 2 意見交換

#### 【委員】

- ・高齢者や障害者の旅行プランの作成にあたり、特に困ることは移動である。寝たきりの方の移動は、距離が短くても、介護タクシー等の利用が必要となるが、介護タクシーを利用するタイミングが細切れであるため、1日押さえると単価は高くなり、ピンポイントで利用するとその都度荷物を積み替えなければならないといった問題がある。そのあたりも何か対策があるといいのではないか。

#### 【委員】

- ・ニーズ調査の結果について、自然を活用した旅行をテーマに話されていた。調査結果を見ると、「旅行で楽しみたいこと」という設問について、障害者は「自然の中で家族や友人と一緒に活動をしたりゆったり過ごすこと」という回答が確かに多いが、一方で「食事、買い物」「観光名所の散策」というニーズも自然の中での活動に近いくらいある。また、要介護・要支援の高齢者の調査結果では、一番ニーズが高いのが「温泉」、次いで「食事、お土産」、3番目が「観光名所」であり、「自然の中での活動」はあまり高くないが、今回の調査は自然にかなり特化したような設問になっている。何か狙い、意図はあるのか。

#### 【委員】

- ・私は長野県で自然を活用したユニバーサルツーリズムに取り組んでいるので、兵庫県のユニバーサルツーリズム推進を一緒に考えていく中で、その視点を入れさせていただいた。
- ・要介護・要支援の高齢者が旅行で楽しみたいこととして、「自然」という回答は27.4%であり、「温泉」や「食事、お土産」の方が確かに多かった。ただ、「自然の中で四季を通した旅行を楽しみたいと思いますか」という自然を抜き出した質問をしたところ、約7割の方が「楽しみたい」と回答したことは、自然体験に対する隠れたニーズがあると考えられるのではないか。

- ・この内容についてどのように対策を取っていくかについては、他の委員の方々とともに今後、検討していければと思っている。

**【委員】**

- ・宿泊施設の宣言・登録制度のチェックリストは、障害の種類によって分かれていて、非常に良いと思う。
- ・実際に自社のホテルでチェックしてみたところ半分以下だったので、まだまだ課題があると再認識した。障害種別ごとに分かれていると、どういう方を迎え入れるために何をすべきかが分かりやすいので良いと思う。

**【委員】**

- ・私どもの団体が主催する兵庫県知的障害者福祉大会が10月21日にあり、白川局長より兵庫県のユニバーサルツーリズムの取組について説明いただいた。知的障害の子ども親御さんには旅行を諦めているという方がたくさんいるが、白川局長の話を聞いた方から「本当にいい取組だと思った」「心のバリアフリーという言葉がすごく心に残った」「重度知的障害だと旅行は無理だと思っていたが、受入事業者の努力や理解によって旅行が可能になることが分かってとても嬉しい」といった意見や、「SDGsに則った誰一人取り残さない視点の重要性がすごくよく分かった」「兵庫県の取組を理解できた」という意見があった。
- ・知的障害者は旅行先では家庭でしないような行動をする場合があるため、本当に家族にとって旅行はチャレンジである。心のバリアフリーや宿泊施設の体制によって、「ひょっとしたらうちの家庭も旅行に行けるんじゃないか」という気持ちになれることは、すごく嬉しい取組だと思っている。本当に感謝している。
- ・成人になった子どもを宿泊先で風呂に入れるのが難しいこともあるので、旅行先での入浴介助への支援についても具体的に考えてもらえるとありがたい。

**【委員】**

- ・ニーズ調査について、私が通っていた盲学校ではスキーやスケートに行っていたが、今の視覚特別支援学校の生徒たちは、自然の中での体験学習を経験する機会はあるのかお伺いしたい。
- ・当協会が明後日開催するイベントで、小倉委員に講演を依頼している。協会員も積極的に旅行に行ってもらいたいと思っている。

**【委員】**

- ・特別支援学校における自然の中での体験学習については、学校で企画していれば、行っているケースはある。しかし、障害があるので難しいと学校が判断すると、そこで子どもたちの学習の機会は減ってしまう。視覚障害に限らず、学校でどのようなことができるのかを先生方が知っていることによって、子どもたちの経験・学びは豊かになり、そこから家族の旅行にもつながる。今回のニーズ調査から、子どもたちの経験、学び、旅行につなげていくことが必要ではないかと思っている。

**【委員】**

- ・個人的によく旅行に行くが、だいたい車で行く。宿泊するホテルは、障害者用の駐車場があるかどうか確認した上で選定する。ユニバーサルルーム、バリアフリールーム等は予約できないことが多く、普通の部屋を取った場合でも、エ

レベーターが遠い、部屋の風呂に段差があって入りにくい等の問題がある。ホテルに宿泊する際には、ここを変えた方がいいのではないかなど、自分なりに観察して学んでいる。

- ・義足の方は、部屋の中で義足を外して動くので、松葉杖を持って行く必要がある。できれば宿泊施設に松葉杖を置いておいてもらえると助かる。
- ・トイレや浴槽に手すりが付いていても、反対側に付けておいてほしいこともある。障害者の立場に立ったセッティングをしてほしい。修繕・改修をする際には、障害者の立場で考えられる人に入ってもらい一緒に検討してほしい。
- ・宿泊施設の情報発信にあたっては、県の公式サイトだけでなく、旅行会社のサイトにも反映できるようになればいい。
- ・兵庫県のホームページだから、兵庫県のことは分かると思うが、近隣府県の情報も入っていればより一層使いやすくなり、利用価値が上がるのではないかな。

#### 【委員】

- ・宿泊施設の宣言・登録制度のチェックリストは、対応する障害種別が共通、高齢者、身体障害、視覚障害、聴覚障害、知的障害というように分かれているが、身体障害には視覚・聴覚障害も含むので、「身体障害」ではなく「肢体障害」に表記を変えた方がより分かりやすいと思う。
- ・自然体験について、子どもたちや高齢者も、キャンプに行きたいというニーズが多くある。一番の問題は、山に行った時の医療機関や福祉のサポート。そういうソフト支援が付くことによってキャンプが可能になるかもしれない。
- ・条例案には、人材の育成やサービス提供の一元化、高齢者・障害者等の旅行に関する相談員等の項目が入っており、全国でも他に例がないと思う。今はどちらかというとハード面の整備が主になっているが、兵庫県のこの条例が制定されると、全国でも最先端のモデルになるのではないかなという印象を持っている。

#### 【委員】

- ・アクティブシニアは、家族や友達と一緒にいろんな所に出掛け、素晴らしい景色や食事等、兵庫県の魅力をたっぷり楽しみたいと考えている。しかし、アクティブシニアであっても足腰の問題、聴覚、視覚など、実に様々な問題を抱えており、止むなく旅行を断念することも多いと思われるが、これらの不安に対しては、宿泊施設を中心とした受入側の努力を期待する。
- ・旅行者には多種多様な障害の人がいて、それらすべての人に十分な対応を求めるのは非常に難しいが、旅行の満足度は、豪華な施設や美味しい食事よりも、まず受入側のおもてなしの心配り・気配りがあるかどうかにかかっている。
- ・今回の県の説明では、受入人材に対する研修・相談コンシェルジュの育成などの「担い手育成」の観点が重視されていることに大いに期待している。
- ・宿泊施設の宣言・登録制度は、利用者にとって非常に分かりやすく、かつ、施設側も励みになることと思われる。
- ・条例化については、旅行を、利用者・受入側間の問題として切り離すのではなく、支援者・県民の役割も視野に入れ、さらに、県・市町の責務も加え、オールひょうごで推進していくことを鮮明にしている点が素晴らしい。
- ・コロナ禍により、事業者は想像以上のダメージを受けていると思われる。補助

制度については、今後、一層のユニバーサル社会づくりに向け、事業者の声を聞きながら、必要に応じて見直しを行うなど、きめ細やかな配慮をしていただくことが、安心して旅行ができる環境づくりを大いに進めることになる。

**【委員】**

- ・私どもの旅館に、10月のはじめに3組の障害者のお客様が来られた。
- ・そのうちの一組は、2匹の盲導犬を連れて2人の視覚障害の方であった。なるべく玄関に近い部屋と貸切風呂を用意し、部屋や食事についてもご説明し、うまく過ごしていただけたのではないかと思います。しかし、貸切風呂ではなく大きな共用風呂の利用を希望されたため、盲導犬を脱衣所の中に入れるかどうかで頭を悩ませた。お客様の希望に応え、脱衣所の中の着替えるところで盲導犬を待機させることとしたが、脱衣所で盲導犬が座っていることに、他のお客様の中には露骨に嫌な顔をしている人もいた。
- ・我々はこの会議に出て、意識や対応の改善点等について随分と勉強になったが、一般の方の意識の改革をどのようにするのかということは、今後、大きな課題だと思う。受入側と利用者側の理解が進んだとしても、同じ環境で利用する一般のお客様の意識改革はあまり進んでいないということを実感した。
- ・本等を読むよりも、実際に障害のあるお客様の対応をすることで実践につながる。従業員にとっては少し自信になり、理解が一つ進んだのではないかと思います。良い経験ができた。

**【委員】**

- ・条例や宣言・登録制度はあくまで制度、仕組みであり、作って終わりではない。うまく機能するように運用していくこと、そして運用しながら改善点を見つけて制度の仕組みに反映させていくことが不可欠である。
- ・条例や制度を作った後、事業者や県民を巻き込んで、どううまく動かしていけるかということに気を配っていただきたい。

**【委員】**

- ・バリアフリー法の基本方針で、各都道府県で令和7年度までに福祉タクシー及びユニバーサルデザインタクシー（通称UDタクシー）を総車両数の25%導入することが定められている。県下におけるタクシー車両数は約7000両、そのうちUD対応車両はリフト車も含めて大体400両強であり、6%前後しかない。
- ・東京はオリンピック・パラリンピックが行われた関係で半数がUDタクシーになっているのに比べ、関西は全然進んでいない。
- ・県内では、神戸市が行っている1/4補助を活用しながら導入しているのが現状である。できれば県においても、補助制度をよろしくお願ひしたい。

**【委員】**

- ・行きたいところに旅行できる環境づくりの推進に向け、施設利用や施設へのアクセス等については、これから対応していこうとしていることは十分把握できた。しかし、宿に泊まるのが目的の方もいるが、宿を拠点に遊びに行ったり、非日常の生活をしたりするのも旅行の目的の一つである。行った先でそのホテルやそのエリアを拠点にどんなことができるのか。知事も「選択の多様性」と言っていたが、その多様性の選択肢をどのように準備していくのかについて、

今後の考え方をお聞かせ願いたい。

- ・兵庫県の取組は県内の高齢者や障害のある成人の方を対象にしている印象を受けた。兵庫県内の子どもたちや、障害のあるお子さんをお持ちの家族はどのようなのか。どの対象を狙ってユニバーサルツーリズムの取組を進めているのかをお聞きしたい。
- ・子どもたちの体験学習や旅は一般の旅行につながっていくものであり、学習旅行については県内の子どもたちの旅行の大変重要な機会になると思う。教育の部分についてもこの会やワーキングなど検討する機会を設けることで、今後、兵庫県内のいろんな場所でいろんな方が旅行できることにつながる。まず県内からの誘客に、いずれは県外からの誘客につながるのではないかと思う。

#### 【事務局】

- ・行った先でできるコンテンツの充実、旅のバリエーションの充実は非常に大事。兵庫デスティネーションキャンペーンの中でも、障害のある方を対象としたツアー、コンテンツも企画している。この幅広さを今後も充実させていきたい。
- ・決して成人のみを対象にしているわけではなく、当然のことながら障害のあるお子さんも対象としている。そのあたりはニーズ調査結果等も踏まえて、事業者の協力を得ながら、今後、充実を図っていきたい。自然体験の旅行や学習の環境についても検討していきたい。

#### 【委員】

- ・今回は特別支援学校のニーズを調査したが、障害のあるお子さんは通常学校と呼ばれる普通の小中高校にもある一定の割合でいる。通常学校では300人が一緒に学習旅行に行くケースもある。そこに対応できるというのもユニバーサルなツーリズムになる。長野県でいうと学習旅行は1校300～500万円の規模で動いているようである。ユニバーサルな対応ができるところは500万円が入るし、対応ができるとこがなければその学校は他県に行くことになる。障害のある方のための、高齢の方のための環境づくりというところだけに意識を留めず、学習旅行については特にその視点も持って検討いただきたい。

#### 【委員】

- ・特別支援学校の保護者のニーズ調査について、828の回答の中で聴覚障害者の割合は6.4%であり、少ないという印象を受けた。兵庫県には、聴覚障害の方が通っている特別支援学校が4校あり、多くの人数がいるはずだが、非常に回答数が少ない。回答が集まらなかったのか、そのあたりお聞かせいただきたい。
- ・チェックリストの項目については、身体障害者の中にもいろいろな障害があるので、それを全部含めてチェックをしていくのは非常に難しい面があると思う。何か良い方法を検討いただければと思う。
- ・チェック項目のホスピタリティのところに「従業員による手話対応」という項目がある。宿泊施設に泊まると、食事の際に料理の内容について説明があるが、全く分からない。手話をしながら説明いただく、あるいは何か書いた物を準備してもらえるとありがたいが、そうしたことはほとんどない。このチェック項目はそうしたことが手話で話せるレベルなのかどうかというあたりも考えていただけたらと思う。

### 【委員】

- ・保護者のアンケートについては、確かに聴覚障害のお子さんの保護者からの回答数は少なかった。聴覚の単一障害のお子さんや、肢体不自由と聴覚障害と重なっているお子さんの保護者もいらっしやった。調査は兵庫県から教育委員会を通じて各学校に配布し、家庭に持って帰ってもらい回答があったのが 828。配布はしているが回収が少なかったということである。
- ・ちなみに、特別支援学校組織への調査では、播磨西と神戸のエリアの聴覚障害の学校の先生から 9 件回答があった。旅行先でのコミュニケーションに課題があるとか、そこで何ができるのかという情報が足りないといった聴覚特有の課題も感じられている回答があった。

### 【事務局】

- ・チェックリストについてはこれまでたくさんご意見いただき、改善を図ってきているところではあるが、現実の兼ね合い等もある。今後も皆様のご意見も踏まえながら、どこまで詳しく区分ができるかということも含め、引き続き検討していきたい。

### 【座長】

- ・委員の皆さんのそれぞれの話に、まさにその通りだと思うことがたくさんあった。せつかく手すりがついてるけど使えない、ユーザーの意見が反映されてないという意見があったように、利用者の声を反映させることが必要だと思う。一方、実際の受入事例の話聞いて、目に浮かぶような苦勞も感じた。それぞれにいろんな意味でのバリアが存在していることや、この取組の難しさを改めて感じた。
- ・盲導犬の話が出たが、先日、宝塚市で身体障害者補助犬法の 20 周年のシンポジウムがあった。実はその中心人物が私の中高の同級生であり、介助犬が生活をサポートしてくれているという話を聞いた。本当にまだまだ知らないことだらけだが、バリアを取り除いていく必要は随分あると感じた。
- ・このチェックリストは作るのは大変だが、本当に素晴らしい取組だと思う。ユーザーの声や現実をいかに反映させるかが大事。宿泊施設の立場から見て、このチェックリストはハードルが高いか。

### 【委員】

- ・当社もバリアフリールームはいくつかあるが、元々の設えで障害のある方が一人で利用することはあまり想定しておらず、介助者がいたら使えるレベルのものが多く。一人でも利用できるようなものでないとチェックできない項目もあるので、どこまで目指すかについては検討が必要である。

### 【座長】

- ・あまりハードルが高すぎて登録できる宿がなくても困る。一方で低すぎると意味がなくなるので、そこも難しい問題があるかと思うが、ぜひ引き続き議論を進めていただきたい。

(以上)