

平成 30 年度 第 2 回高知県おもてなし県民会議バリアフリー観光振興部会

日時：平成 31 年 2 月 18 日(月) 10:00～12:00

場所：高知城ホール 2 階 小会議室

【次第 2 第 1 回バリアフリー観光推進部会での検討事項について事務局より説明】

(障害福祉課(【資料 1】について補足説明))

合理的配慮というのは、申し出などを会話の中でやれることを決めていくということなので、一概に線は引けない。ケースバイケースだと思う。できない場合はなぜできないのかを説明することで理解を得るのが大事。できる範囲で、お互い納得の上で決めていくということが合理的配慮だと思う。

【次第 3 平成 30 年度 of 取組と平成 31 年度 of 取組(案)について事務局より説明】

(川田部会長)

現地調査を進める中で当社でも身近に感じることはあったが、全体を調査していて何か傾向的なことでわかったことはあったか。

(事務局(【参考資料 1】により説明))

こちらの調査表は伊勢志摩バリアフリーツアーセンターの資料を元に作成したが、調査をする中で高知県の現状に合った形で見直したほうが良い項目がいくつか出てきており、改訂しながら進めている。

主に、駐車場から施設の入口やお客様が入ってからの通路、お手洗いなどを中心に調査しているが、施設スタッフに調査に同行していただくことでハード面以外にもソフト面で工夫されている所なども聞かせていただいている。

(川田部会長)

そのようなソフト面でできるようなことについて、すぐに施設の改装は難しいが、取り組めるところから取り組んでいきたいので是非教えていただきたい。

(笹岡委員)

調査に車イス役兼アドバイザーとして同行している。県から調査に行きますというと検査や監査で注意されるんじゃないかと緊張されているケースがあるが、あくまで現状を教えてくださいという調査ということをお伝えすると協力してくれる。

私も日頃、タウンモビリティステーションに相談がきたり、情報提供もしているので、小さい段差で例えば、ちょっとしたホームマットを敷くことで段差なく車イスでもいけますだとか、ここはありがたい工夫だななど良い面をお伝えしたり、お金を掛けなくても工夫で、物で対応しているところがあるといったことをお伝えしている。

県で取り組まれているヘルプマークもご存じない方がほとんどで、一緒にお配りしたりすると、情報を教えてもらえて良かったと、これから前向きに県と一緒に取り組んでいこうかなとお気持ちになっていただける機会や、啓発の機会に繋がるのではないかと感じている。

(事務局)

現地調査は1時間半から2時間くらいかけて行っている。話しているうちに施設の方からいろいろと、笹岡委員と一緒にいらっしゃることで直接相談をされたりということがあり、助かっている。

(龍馬の生まれたまち記念館 伊藤氏)

とさてらす、高知城歴史博物館、この2つの施設は龍馬の生まれたまち記念館よりも建物ができたのが後なので設備が整っていると感じる。(龍馬の生まれたまち記念館は)平成16年にできた施設だが、当時そういった検討がなく、いま、授乳室がありますかと相談を受けた際には、本館の場合は公民館スペースがあり、貸出しているが、最近、その部屋の使用頻度が高く、貸出できない場合がある。そういった場合に、何か工夫でできたらいいと感じている。

(笹岡委員)

目隠しになるようなスペースがあればそれだけでも違うと思う。

(事務局)

施設の情報を案内することもあるが、そういったソフト面や工夫できる所を皆さんに情報共有していく。改修費用をかけずにできることもあると思うので、施設とも打ち合わせができればいいとは思う。

(川田部会長)

クルーズ船などで来られる場合もあるが、外国のお客さんというのも一種のバリアフリー対応かと思われるが、そういった観点ではいかがか。

(KVCA)

事務局にも説明していただき、生まれたまち記念館さんからもとさてらすは進んでいるとお話をいただき、振り返ってみたがまだまだな部分もある。例えば電動車イスの乗り入れや、トイレに棚があれば消毒液の設置ができるなどといったこともあると思う。やはりどうしても我々の場合、健常者という視点で物事を見てしまうので、つけていただいている資料のとおり、実際に車イスの方に使っていただくと位置が高かったりだとか、硬かったりとかするので、「使われる方の目線」ということを意識するようになったと思う。

外国客船では最近よく旅行会社の方に聞かれるのが、例えばバスを降りてから高知城までのアプローチの長さ、車イスで行けるのか、階段の段数や高さなどを聞かれる、それが逆に言えば世界では当たり前なのかとも思う。

あとはソフト面の部分、例えば、おもてなし課が行うその情報発信の中では、外国のお客さんだけでなく、日本のお客さん向けの段差とかそのアプローチという情報も必要というのを感じている。

旅広場における、外国人へのバリアフリー対応について、多言語表記はするようにしているが、すみずみまで行き渡ってなく、例えばトイレで「流す」という表示は、多言語になっていないので、そのあたりを今後、運営者と協議もしていかないとはいけないと思っている。

(眞田委員)

私共も障害をお持ちのお客様の旅行をお手伝いさせていただく時に、一番は施設側がどういった受入環境となっているかという部分で、駐車場から会場までの導線が一番気に掛けている。

レストランでは食事の対応、それぞれの方の障害に応じて刻み食やミキサー食、アレルギー食などいろいろとあり、個人個人のお客様によって、対応が違うので、より細かい対応を求められるケースがあります。相談窓口機能が開設されることで細かい情報がいただければありがたいと思う。施設に電話して分かりかねますというケースが多いので、実際そういった担当者の方がいると旅行会社もお客様も安心して相談できるのではないかな。

(今西委員)

観光ガイドとして、安全にお引き受けできるのかについては、所属している土佐観光ボランティア協会の対応というのは分かるが、県内で約30団体くらいのガイド団体があるので、そういったアンケートをとってみることも必要かもしれない。

(障害福祉課)

特にバリアフリーというと、どうしても最初ハードに目が向きがちだが、ソフト面でカバーできることが沢山あると思う。例えば、表記について、ピクトグラムなどで対応すると外国人もわかると思うし、視覚障害の方に点字ブロックがない場合にどう人的対応するか、耳が不自由な方に対しては、相手がどういうコミュニケーションであれば取れるかというのを聞いてもらって、それに対応できるかどうかということなので、口話できる方もいるし、例えば筆談でボードを使ってもらったらいいいという方もいるし、手話でなければいけないという方もいると思うが、最初に言った合理的配慮は、大事なものは想像力、自分が相手の立場だったらどうして欲しいのか、どこまでできるかという対応をしていただくということを考えていただくことが一番重要。

知らないということが一番怖い。知らないことでの恐怖心があり、どう対応していいかわからないことがある。例えば自閉症の子と一緒にいきますと言われた時に、自閉症の方というと、奇声をあげたり暴れたりするのではないかというイメージがあるかもしれない。しかし、人にもよるし、状態にもよる。そこは接していただく機会が増えることで、解消されてくと思う。そういう面からもこのバリアフリー観光の取り組みは障害福祉施策所管課としてもありがたいと思う。

(川田部会長)

今後の取り組みの部分でイメージがあれば教えてほしい。

(事務局)

物部川 DMO 協議会と協力してモニターツアーを計画している。障害をもっている方が旅行に行きたい時に施設に電話するだとか、相談窓口に電話するだとかから始まり、駐車場から受付、体験というような通常の旅行プランのようなものに行きたいと考えている。

そこで実際に障害のある方にモニターをしてもらい、改善点や良かった点の意見をいただき、受入環境整備やプランの検討につなげるというようなツアーを考えている。

(中尾氏(田岡委員代理))

高知駅や後免駅は比較的新しい高架駅。そういった駅は良いがそれ以外の駅がどうしても設備上整っていないというのが非常に欠点になっている。

バリアフリーと言えばどうしても身体の不自由なお客様のイメージが強いが、弊社がやっている研修の中では、身体の不自由なお客様だけでなく、高齢の方や妊婦さん、小さなお子様を連れたいお母さんなどいろいろなお客様を想定してバリアフリーという言葉をしている。年1回、営業関係の社員に必ずサービス基礎研修というのを受けるようにしており、車イスのお客様や目の不自由なお客様、耳の不自由なお客様を介助す

る訓練を取り入れている。

また、サービス介助士という資格を持った社員が今現在、164名。高知県内では、土佐山田、御免、須崎、高知、窪川といったところで平均して各駅に2名ほど配置している。介助や車イスの正確な取り扱い、車イスを使って階段（段差）を降りたりというような研修を行っている。駅係員に限らず、社内ではそういう急遽の対応もできるように、車掌を対象とした研修も行っている。

最近では駅のトイレの洋式化にも取り組んでいる、これもJRだけの体力では非常に難しいということで、地元の自治体の方のご協力もいただきながら駅のトイレの洋式化に取り組んでいる。高知県内では、ほとんどのところが洋式化されている。海外からのお客様の利便性を高めるということでWi-Fiの整備も進めており、すべての駅というのは難しいが、観光客の多い、御免、高知、窪川、佐川（計画中）が取り組んでいる。

また、以前、土讃線の特急でも車イスの対応ができず、非常にご迷惑をおかけした件があったが、この秋、新しい車両に車イス対応、多機能トイレのついた車両が走ることとなった。今から土讃線を試験走行して走れるようにこの秋のオープンを目指して取り組んでいる。それが上手くいけば、今の2000系という古い特急列車をすべて置き換え、来年秋には大量生産、大量導入する予定で現在進めている。

（高知城歴史博物館 秋澤氏）

開館して2年ほどの施設なので他の施設の事例や、これから建設する施設も作る時にこういうところに相談に行ったらアドバイスしてもらえるのかというような、どこがどう関係しているのかが分かるとありがたい。

当館は観光のお客様に加えて教育関係が多い。養護学校などから問い合わせがあるが、そういう時には重度の障害をお持ちの方は、コンセントの有無や広いスペース、飲食するスペースがあると助かるなどという要望をいただく。ホールや実習室を使って対応しているが、春や秋はお客様が多く全体でまわしながら対応しているという状況。

ソフト面だと、スタッフがまだ1、2年目と経験が浅いがセミナー等を開いていただいているのでなるべく参加して共有するようになっていく。いろいろなお客様が来たときにどんな対応をしたかとか困ったことを情報共有するような形ととっている。

（事務局）

確かにバリアフリーの相談窓口を作るにあたって、観光だけでなくそれぞれの施設からの相談を受ける窓口を作っていけたら受入環境整備が進んでいく。

（笹岡委員）

もともと県のバリアフリーモニター会議という取組があり、そこに相談してもらえば、高知駅や空港の時もそうだったが、整備内容についてバリアフリーの視点からアドバイ

スするという会があった。現在はその会がなくなり、個々に私達のNPOとか視覚障害については、ルミエールサロンのような視覚障害生活指導員の方がいるところなどに相談が上がっている状況。その窓口は障害保健福祉課という認識で良いのか。

（障害福祉課）

とくに県庁の部局が関わっている施設、例えば高知城歴史博物館であれば文化振興課など、各課には新しい建物を建てる時は、まずは、人にやさしいまちづくり条例に適合することを建築指導課のほうを確認している。加えて当事者の意見を取り入れてほしいとお願いしている。当課に相談いただくと、紹介や調整をして、意見を聞くような場を設ける形にはしている。例えば市町村施設などであれば、ご相談いただく場合もある。

（笹岡委員）

今のところは明記してここに相談してくださいというのではないが、問い合わせいただいたら割り振ってくださってアドバイスしていただくような、それができたら流れが見やすくなるだろう。先日も牧野植物園さんから当方に相談があったが、担当者と以前関わりがあったので覚えておられて直接依頼が来たという状況。

（障害福祉課）

例えば資料 1-1 の色使い、青字に黒は見えづらい。カラーで見るとすごく綺麗で見やすい感じに見えるが、弱視の方は非常に見にくい場合もある。多くの方に説明する資料は作り方にそういう視点も大事。

（笹岡委員）

これまでも男子トイレの表示に矢印、文字が入ってるということも併せて有識者と呼ばれる方には見えづらいということはお伝えしているが、そういうことはあまり浸透してない。実際、男性の 20 人に 1 人は色弱で色の組み合わせによっては見えない方がいるといわれている。

カラーユニバーサルデザインという視点も様々な場面で重要なので、視覚障害関係の有識者の方々に現地調査で入っていただくなど例えば視覚障害者の方でなくても白内障の方など、ちょっと視野が狭い方であれば階段の段差を踏み外して転落の危険性があるとか、そういうところのアドバイスについても検討してみてもいいかがか。高知県身体障害者連合会の方は依頼をすれば無償で来てくれる。

（事務局）

後半の協議に繋がってくるが、バリアフリー観光の相談窓口も紹介だけする窓口、あるいは調査やアドバイスをするような所なのか、窓口のあり方としても色々なものがあ

と思うのでこれから検討していきたい。

【次第4 バリアフリー観光相談窓口の設置に向けた検討について事務局より説明】

(笹岡委員)

まず、タウンモビリティステーションの場所は高知駅やかるぼーと付近のバスターミナルからの入口で、高知城やひろめ市場の道案内の問い合わせがあって、観光客からのニーズがある場所ということはある。私たちにまず相談が来ても、各施設に連絡して情報を聞いてということが必要になっているので、連携は必須で、一つの窓口で全部完了するということは難しいと感じている。相談の窓口というところでは、観光客がまずお体の状態を言われることが多いと思うので、そういう障害の状態を聞きとったうえで、現地調査した観光宿泊施設等でここなら大丈夫だということで、そこに連絡を取ってみたら、こういう条件なら対応できますというようなお返事をいただいておりますとか、こういった形が必要ではないかと思う。

最近、神戸から奥様が車イスの方から、高知駅で車イスを借りたいという相談があった。タウンモビリティステーションは車の駐車が不便で、とさてらすであれば車イス用駐車場があるので、その方はそこに停めて車イスを借りて出掛けられたという事があった。とさてらすにはそういった駅近だからこその分かりやすさや利便性というのがあると思う。ただし、その窓口だけで担うこととその先との連携と、例えば、新たにゼロからつくるのが大変であれば、この部分はすでに車イス貸出しを行っているところを連携させ、ここから先はお願いするとか、そういった場所をいくつか作るという形、直接受ける部分と連携先で活動するネットワークがあるというのがいいかと思う。

(川田委員長)

資料の業務内容「ステップ2」にプラスアルファで「連携」ということで車いすをお貸しする所があればそこを紹介するだとかというご提案をいただいた。

(眞田委員)

バリアフリー観光に関して、高知県に旅行に行きたいという場合には、現在は高知県おもてなし課や障害福祉課にお電話で相談があるだとか、もしくは旅広場さん、どういった感じが多いのか。

(事務局)

それもあがるが、コンベンション協会に直接行くケースもあると思う。その方がどこに聞けばいいかというのをそのときにどう思うか、現在のところ、ここに聞いてくださいという周知をしていないので直接、市町村や観光協会に行く場合もあるというのが今の

現状ではないかと思う。

（笹岡委員）

タウンモビリティステーションは、車イスやベビーカーの貸出しをネット検索し、旅行に行くので貸してくださいというような県外からの直接の問い合わせがあるケースもある。

（KVCA）

インバウンドだとコンベンション協会に直接メール等で相談がある。「今度クルーズで高知に行くが介護タクシーの準備がありますか」など、細かいところを含めたものに関しては、笹岡委員のところや介護タクシーの事業者さんだとかが一つ一つ対応している。現場でお客さんから問い合わせがあった部分ではできる限りの対応をしている。

（眞田委員）

観光ということなので、バリアフリーに関するというよりは、どちらかといえば観光のことを聞きたい方が多いと思う。単独設置だとそういった案内が難しい部分もあるかとは思いますが、観光案内所だと日頃から観光事業者とも連携しており、情報等も収集されているので観光案内所に設置をして、車イスだとかそういった事は笹岡委員や他の方々で連携するというのがよろしいかと思う。場所については、やはり車でお越しになる方が多いと思うので、中心市街地だとか、三番の公共施設というものがあまり現実的じゃないかと思う。

相談対応として、バリアフリー観光関連であった要望をアンケートを取ったり、蓄積して、集積しながら、今後に活かしていかないといけないと思うので、そういった意味では観光の知識とかがある方が将来的に良いと思われる。

心配なのはコンベンション協会や高知市観光協会にしろ、スタッフという部分でまだバリアフリーというセクションを設けるということになるのと両方忙しい業務をなさっている中で、そこはやはり観光を中心には置くが、バリアフリーの知識のある方を笹岡委員などに紹介していただいて育成するという方が現実的ではないか。

（KVCA）

先ほど事務局より説明いただいた資料3について、福島のリニアセンターとそれから去年は伊勢志摩バリアフリーツアーセンターをおもてなし課と一緒に視察して、バリアフリー観光という観点で思ったのは、コンベンション協会が実施するというよりもバリアフリーに関する知識やノウハウ、例えば、車イスの貸出し一つにしても現在のおもてなしスタッフが対応できるのかということ私は非常に厳しいと思っている。場所として、相談窓口のスペースを例えば笹岡さんのところにお貸しをさせていただいて、

車イス対応できるスペースや、またパンフレットや備品を置くスペースもあるので、そういった形で実施するというのか、一番いいと思う。バリアフリー観光の対象者、そういった観光客の方も増えてきた中で、とさてらすをできる限り有効活用していきたいとは考えている。

事務局の説明を聞きながら、業務内容の車イスの貸出しに関しては、ステップ3のところに入ってるが、やはり、どうしても館内の車イスというのは各施設にあるが、クルーズにしても地上に降りた時に車イスを貸してくれるところがない。高知市内や観光地で車イスを貸してくれるところがないので、例えば空港や駅から近い場所、はりまや橋バスターミナルなのかタウンモビリティステーションなのかとさてらすなのか、そういったところで本当は貸して返せるのが一番理想だと思う。

車イスに関してはバリアフリーとはいえ高齢者からも貸してくださいというのをよく言われるので、そういったところなんかにも貸出しができる考えると車イスの貸出しや介助スタッフは、やっぱり窓口にある方が本当は望ましく、そこを目指す方が良いように思う。

事例として福島県のように場所は駅の近くにあってどこかに委託をしてるような形が一番やりやすいのかなと考えている。

(事務局)

観光の知識があり、障害のある方への支援できる方がいま高知県に実際にいるかどうかと聞かれたらいい。

観光のプロというところに行くには養成する必要があり、窓口を設置する時に最初からできるという人はいない気がする。

(障害福祉課)

すべてを網羅できる人はいないと思う。高知に来る目的は観光。それはプロでないと情報提供できないと思うし、高齢者や障害者の人だけが来るのは稀。多くが、家族と一緒に来る。その場合、家族も満足したい、本人も満足したいというニーズに応えるには連携をするしかない。全てのことができる人はなかなかいないと思うので、そこと福祉の支援の専門家や部屋の貸出しができるところなどと上手く繋がっていくためのハブを何処に置いていくかということになると思う。

(KVCA)

福島県を見させてもらった時に、同じ案内所の中に福島の観光協会とバリアフリーツアーセンターが同じ様にパンフレットを両方が使えるような形になっていた。多分そういうふうな形の部分がとさてらすなんかが一番望ましい。ゆくゆくはそういった方々の動きを見ながら学んでいくかたちがこの話聞いている中で私たちが考えている中の

理想だと思う。

（事務局）

運営方法については伊勢志摩バリアフリーツアーセンターの話を知ると運営委託という形では支援は出ていないが、実際は観光協会に委託事業や調査業務を受けながら運営したりとか、あるいは各観光施設の調査や紹介そういった形で運営収入が入ってくる形でここまで数年かかっている。

（川田部会長）

運営方法については、民営であった場合、どうやって収入を得てどうやって運営していくかという細かい情報、他県事例などいただかないと我々も判断しにくい。

運営方法のほうは、細かい情報をもう少し聞いて判断したほうがよろしいかと思う。

（笹岡委員）

県の予算がなくなったら終わりにならないように考えると、いきなり独立が難しくても、運営委託である程度こういった時にでも実績ができて独立を目指しているのが一番長く続く方法なのかなと。

（眞田委員）

おっしゃる通り独立採算というところでいかに収益を上げるのかという構造自体は、研究しないといけないと思う。

我々としても色々な事業を受けて運営委託というのはあるが、事業費がなくなったらどうするかというのは課題。何のためにやるのかというと高知県の観光客を増やして地域のためにお金を使ってもらう。他の事例でどうやって独立採算賄っていくか、課題と事例を調べる必要がある。

（事務局）

新しい高知市中心市街地の観光案内所で実施していくのは難しいのか。

（眞田委員）

高知市の判断になるかと思うが、そういうご相談があれば対応しないといけないが、スタッフも新しく、知識がないのでお話があれば高知市とも検討したい。

立地上、笹岡委員との連携はとりやすいと思う。

（川田部会長）

皆さんの意見を集約すると

○業務内容：STEP2でプラス α で「連携」と「人の養成」

○設置方法：観光案内所に機能付加するかたち

○場所：ゲートウェイ（旅広場、とさてらす）

○運営方法：運営委託もしくは民間

というところだが、運営方法については他県の事例等を収集し、もう少し詰めていきたいと考えている。

（事務局）

次回は他県の事例を集めて検討をお願いしたい。

以上