

# 第1回検討会のご意見について

## 第1回検討会のご意見を踏まえた対応案

意見要旨	対応案
<p>・高齢者は健康上の課題があるものの、旅行にお金をかける余裕がある。<u>高齢者を呼び込むには、「安全」「好奇心を満たす刺激」「美味しい食事」「お土産」がポイント。</u></p> <p>・旅行会社の窓口が減り、<u>ネット中心の旅行情報の発信が多いが、対面での丁寧な説明が欲しい。</u></p> <p style="text-align: right;">[中村委員（兵庫県老人クラブ連合会）]</p>	<p>・宿泊施設の認証制度の基準設定やユニバーサルコンシェルジュの育成過程において、「安全安心」を重要な視点と位置づけて取り組んでいくとともに、魅力あるコンテンツの開発を進めます。</p> <p>・ひょうごユニバーサルツアーエージェンシーを創設し、地域の旅行会社のUTへの取組を促していきます。</p>
<p>・盲導犬を連れた宿泊について、<u>旅館の理解を促してほしい（ホテルは比較的理解がある）。</u></p> <p style="text-align: right;">[大谷委員（兵庫県視覚障害者福祉協会）]</p>	<p>・身体障害者補助犬法の義務づけがあるものの、<u>遵守されていない事例が存在することを踏まえ、義務遵守を促すインセンティブの観点から宿泊施設の認証制度の基準の一つとして検討します。</u></p>
<p>・聴覚障害者は<u>聞こえる人と一緒にいないと有事に対応できないという理由でホテルに断られる。タクシーでは、筆談ボードでのコミュニケーションさえも断られるケースがある。</u></p> <p>・チャイムに対して光や振動でお知らせすることや、テレビへの字幕表示など安心して聴覚障害者も旅行ができるような仕組みを作って欲しい。</p> <p style="text-align: right;">[本郷委員（兵庫県聴覚障害者協会）]</p>	<p>・サービス対応力強化研修において<u>接遇能力を向上していきます。</u></p> <p>・ご指摘の例も宿泊施設の認証制度の基準の一つとして検討します。</p>

意見要旨	対応案
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 知的障害者も旅行での体験は成長につながり有意義。移動時に声を出したり落ち着きがないケースもあるが、<u>迷惑にならない範囲内であれば暖かく見守るという気持ちを持ってほしい。</u>山陽電鉄が実際にポスター掲示で意識啓発に取り組んでおり、このような啓発の取組を広げてほしい。</li> <li>・ <u>親子で性別が異なると、年齢が大きくなってからは入浴介助ができず旅行を諦めているケースも存在。</u>行きたいところに安心して行ける仕組を作ってほしい。</li> </ul> <p style="text-align: right;">[井上委員（兵庫県手をつなぐ育成会）]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス対応能力強化研修において接遇能力を向上していきます。</li> <li>・ ご指摘の事例の相談にも対処できる調整（入浴介助サービスの手配等）が可能な人材（ユニバーサルコンシェルジュ）を育てていきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>ユニバーサルツーリズムは新しい価値観として今後観光地を見直す着眼点の一つとなる。</u>旅館ホテル業界としても積極的に取り組んでいくので、<u>県行政も積極的な姿勢をアピールして、地域の取組を支援していただきたい。</u></li> </ul> <p style="text-align: right;">[増田委員（兵庫県旅館ホテル生活衛生同業組合）]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿泊施設の取組を認証するとともに、認証取得への支援を通じ、新たな付加価値として旅行者に訴求できる仕組を構築します。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>リフト付の貸切バスは県内1両のみで、大阪から調達しても確保できるのは10両程度が現状。</u>高価でコストが合わないという実態がある中、<u>こういったハード面の課題にどう対応するかも検討すべき。</u></li> </ul> <p style="text-align: right;">[長尾委員（兵庫県バス協会）]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ リフト付貸切バスが最低限必要とする乗車密度、運行回数に寄与するよう、本日の検討会でお示しした対策等を着実に積み重ね、潜在化している旅行者ニーズの掘り起こしに努めていきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>障害者の外出は一部の層だけの特別なものと思っていたが、まずはそういう誤解を一つずつ解消するよう、タクシー業界で取り組んでいく必要がある。</u></li> <li>・ <u>実際に輸送を担うには適正な対価がないと持続しないため、ユーザー側も理解してほしい。</u></li> </ul> <p style="text-align: right;">[吉川委員（兵庫県タクシー協会）]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス対応能力強化研修を通じて、業界での理解浸透を促していきます。</li> <li>・ 但馬地域でモデル的に開発する着地型コンテンツでは二次交通も含め対価設定を行うなど、ご指摘の視点を前提とした取組に努めていきます。</li> </ul>