

観光・交通政策調査特別委員会会議記録

観光・交通政策調査特別委員会委員長 吉田 敬子

- 1 日時
令和6年1月11日（木曜日）
午前10時00分開会、午前11時45分散会
- 2 場所
第4委員会室
- 3 出席委員
吉田敬子委員長、村上貢一副委員長、五日市王委員、郷右近浩委員、
菅野ひろのり委員、上原康樹委員、岩崎友一委員、川村伸浩委員、福井せいじ委員、
松本雄士委員、高橋但馬委員、ハクセル美穂子委員
- 4 欠席委員
なし
- 5 事務局職員
正部家担当書記、三浦担当書記
- 6 説明のため出席した者
特定非営利活動法人 日本バリアフリー観光推進機構 理事長
特定非営利活動法人 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター 理事長 中村 元 氏
- 7 一般傍聴
8名
- 8 会議に付した事件
 - (1) 委員席の変更
 - (2) 調査
バリアフリー観光と地域振興について
 - (3) その他
 - ア 委員会県内調査について
 - イ 次回の委員会運営等について
- 9 議事の内容

○吉田敬子委員長 ただいまから観光・交通政策調査特別委員会を開会いたします。

これより本日の会議を開きます。

本日は、お手元に配付いたしております日程により会議を行います。

初めに、委員席の変更を行いたいと思います。さきの委員長の互選に伴い、委員席を現在御着席のとおり変更いたしたいと思いますが、これに御異議ありませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○吉田敬子委員長 御異議がないようでありますので、さよう決定いたしました。

次に、バリアフリー観光と地域振興について調査を行いたいと思います。

本日は、講師として特定非営利活動法人日本バリアフリー観光推進機構理事長の中村元様をお招きいたしておりますので、御紹介いたします。どうぞよろしくお願ひいたします。

○中村元参考人 日本バリアフリー観光推進機構理事長の中村です。よろしくお願ひします。

○吉田敬子委員長 中村様の御略歴につきましては、お手元に配付している資料のとおりでございます。

きのう、ニュース報道で取り上げられておりましたが、ニューヨーク・タイムズ紙でことし訪れるべきまちの3番目に山口市が選定されておりました。去年は2番目に盛岡市が選定されておまして、岩手県としては盛岡市だけではなく、これを契機にということであらうたっておりますが、本日はバリアフリー観光と地域振興についてと題しましてお話しただくこととなっております。中村様におかれましては、御多用のところ、このたびの御講演をお引き受けいただき、改めて感謝を申し上げます。

これからお話をいただくことといたしますが、後ほど中村様を交えての質疑、意見交換の時間を設けておりますので、御了承願ひたいと思います。

それでは、中村様、よろしくお願ひいたします。

○中村元参考人 中村です。よろしくお願ひします。

私の本業は、水族館プロデューサーと言いまして、例えば、サンシャイン水族館や新江ノ島水族館のリニューアルを手掛けて、お客さんをふやすということが専門の人間です。

きょうは、バリアフリー観光と題してありますが、福祉の話ではなく、観光集客をどうするかという話を中心になっています。障がい者にはやってあげなきゃいけないという先入観があるんですけども、そうではない、という話をさせていただきます。

私がバリアフリー観光を考え出したのは、25年ほど前になります。

三重県の北川知事の時代です。伊勢市や鳥羽市が、観光振興のためのイベントをしたいと、毎年知事に陳情に行っていました。北川知事は、毎年来るということは、前回のイベントが失敗であったということだ、まずそこを謝罪してくれと伝えました。北川知事が首長、商工会や商工会議所、観光協会ではなく、若い人に考えてもらう、ということになって、僕も集められまして、イベント以外のことを考えろ、と伊勢志摩再生プロジェクトが始まりました。

当時、私は鳥羽水族館の副館長を務めておりましたけれども、伊勢市は鳥羽水族館やミキモト真珠島といったものがありまして、それらがうまく重なって観光となっているのです。伊勢神宮というのは、名前が知られているだけではなくて、20年に1度の御遷宮というものがありまして、この時にうわっとお客さんがふえるのです。どのぐらいの威力があるかという、20年に1度万博があると考えたらいいぐらいの威力です。そんなまちは、日本全国にほかにないのです。そのときだけはあの京都や沖縄よりも強くなります。ただ

し、それ以上のことを考えなくてはならないとなりました。

御遷宮以上のものは絶対ないぞと思って、悩んでいたときに、ある記事を読みました。それは、たまたま私自身もかかわっていた、世界のツーリズムの分厚い全国誌でした。バブルの頃はすごく立派な本が自動的に送られてくることがあったのです。その雑誌には毎月いくつか世界のリゾート地の記事が載っているのですけれども、その中で目を引いたのがカナダのウィスラーというスキーのまち、リゾート地の話でした。たまたま見た記事の何に引かれたかという、片足のスキーヤーがぼんと立っているという、ちょっと旅行の雑誌に似つかわしくない写真でした。

その記事を書いたのは、僕がよく知っている記者だったので、すぐ電話して聞きました。そうしたら、インバウンド型の旅行会社にコンタクトを取って取材に行くのだけれども、何を間違えたか、バリアフリー観光をやっているところに頼んでしまい、仕方がないから、バリアフリー観光についてその人に話を聞いたら、案外おもしろかったので、記事にしましたという話でした。

ウィスラー市が属するのは、ブリティッシュコロンビア州ですが、1986年に同じ州のバンクーバー市で、交通とコミュニケーションや観光がテーマの国際博覧会が開催されました。ウィスラー市は、万博のレガシーとしてバリアフリーを残したそうです。バンクーバー州の中で、バリアフリーをレガシーとして残すと問うたときに、1番に手を挙げたのがウィスラー市でした。ウィスラーは冬にスキーヤーしか来ない山だらけの場所だったのですけれども、バリアフリーに取り組んだところ、全米からお客さんがたくさん来るようになりました。以前は冬しかお客さんがいなかったまちだったのに、夏のほうがお客さんが多くなったのです。さらに、夏だけお客さんがふえたのではなくて、冬もふえたそうです。

これは使えるな、と思ったのがバリアフリー観光に取り組むきっかけでした。

ウィスラーというまちは、冬は雪山、その雪が解けてなくなると、山しかない、川下りだとかトレッキングをするしかない、ガタガタのところなのです。でも、自然だけはあるのです。何が大事かという、その自然を傷つけずに、ほかの何かをつくることもせずに、そのままお客さんを倍以上にした、これが一番いいなと思いました。だって、我々は伊勢神宮以上のものをつくれなわけですよ。伊勢神宮に匹敵する以上のものをつくろうと思ったら、ディズニーランドを持ってくるぐらいしかないわけです。そうではなくて、伊勢神宮や鳥羽水族館をそのまま使ってバリアフリー観光ができるのではないかと思ったのです。特に、これからの日本は高齢者社会だから、そのマーケットを狙えるのではないかと考え、バリアフリーツアーに行き着いたわけです。

例えば、日本の障がい者の割合は人口の3%ですが、我々高齢の世代は、子供の頃に回りに障がい児がいなかったため、障がい者が3%もいるんだ、と感じます。我々の子供の頃がどういう社会だったかという、たかだか半世紀前なのですけれども、日本は障がいには恥ずかしいと考える社会だったのです。

だから、障がい児をみんな養護学校に入れたのです。養護学校というのは、普通学校に

ついていけない子が行くというたてつけなのだけれども、親にとっては、うちに障がい児がいると恥ずかしいから、隠すための場所でした。障がいの子が1人でもいるとわかると、お姉ちゃんの結婚に差しさわりのある、そういうふうを考えていたのです。そういう社会だから、自分が高齢者になって、足腰が弱くなると、恥ずかしいから、人前に出られないわけです。高齢者になると外出しない。我々世代は、障がい者が人口の3%いると知らず、健常者ばかりの社会だと思って生きてきました。

今、高齢者は日本の人口の28%を超えました。どんどん割合はふえていて、多分あと二、三年で30%になるでしょう。僕自身も高齢者なのですけれども、65歳以上が人口全体の3割もいたら、この人たちを相手にしないと商売できないと思っています。

この高齢者のマーケットは、高齢者同士の仲間できています。例えば暇だから、平日にゴルフに行こうぜと言っても、平日に仲間を集めようと思ったら、働いている人たちは集まらないわけです。そうすると、70歳、80歳の人たちと一緒にいくしかないわけです。

75歳以上の後期高齢者は、高齢者全体の半分に当たる14%いるのですが、後期高齢者になると、さすがにどんな元気なじいちゃん、ばあちゃんでも、階段を上ることができる人たちも、2階まで上るのはもう嫌になってきます。この人たちが一番嫌がることは、みんなと行く、みんなと外出することです。歩けても嫌がるのです。

例えばみんなバスに乗って旅行に行き、途中で高速道路のトイレ休憩が10分間あります。若者は、トイレに行くだけではなくて、串揚げとか買ってきて食ったりして、それで帰ってきてもまだ時間が余っているのだけれども、75歳となるとそうはいかないのです。サービスエリアというのはめっちゃくちゃ広いじゃないですか。広い上に、高齢者は、バスからおりるのも大変で、ゆっくりゆっくり歩いて、トイレに入ってから時間もかかる。それから帰ってきたら、絶対10分超えるのです。1回ぐらいはいいです。2回、3回それが続くと、バスのみんなから、またあの人たち遅いなという目で見られます。高齢者は、その途端に、もう若い人たちと行ってはいけない、私たちは迷惑なんだと思ってしまいます。みんなと外出するのを嫌う、これが75歳以上の実態です。

一方で、この世代は、年金持ち逃げ世代でちゃんとお金を持っているのです。さらに、昔と違って子供が少なくなっており、今のじいちゃん、ばあちゃんの子供は平均2人ぐらいで、そうすると、子供や孫に使うお金も莫大になるわけです。今の現役世代は貧乏ですから、夫婦が子供とどこかに旅行に行こうと言うと、じいちゃん、ばあちゃんを連れていけないと旅行できないのです。だから、今、三世代旅行がとてふえています。

昔は障がい者の人たちは隔離されていましたから、健常児、あるいは健常者と、どこかに出かけたりしませんでした。でも、乙武君が登場してから違ってきました。五体不満足な彼が小学校のときから健常児と一緒に学び始めたのです。学校は障がいを持った子供と健常児と一緒にいる、仲間になった状態になりました。これで、小学校、中学校の修学旅行が大きく変わりました。

バリアフリー観光を始めたちょうど20年ぐらい前に、中学校の校長をやっている友人に、

修学旅行、随分変わるんやろう、と聞いたのですけれど、もう全然変わったとのこと。現在は、大体一学年に1人障がい児がいるそうです。今までは一番安い旅館に泊まっていたけれども、その旅館に泊まれなくなったそうです。なぜかという、エレベーターはついていないし、トイレは全部和式だから。1人の子がいるおかげで、それが使えなくなったため、今まで使っていた宿を全部ホテルにかえた、と。ふだんの遠足とかで行く場所でも、障がい者用のトイレがあるとところしか行けなくなったそうです。たった1人が10クラスを動かしているのです。

僕は、観光レジャー産業をコミュニティマーケットと呼んでいます。観光やレジャーに1人で行く人は少ないです。例えばカップル、夫婦、家族、友達同士のグループ、あるいは所属しているコミュニティ、そういった人たちと消費するものなので、コミュニティマーケットと呼んでいます。

このコミュニティマーケットの特徴は、全員が嫌々でも承知したところに行く、ということです。例えば仲間が5人いて、そのうち4人がすごく行きたい場所があったとしても、1人が絶対に嫌だと言ったら行けないのです。だから、コミュニティマーケットは、めちゃくちゃ大きくなるのです。今はそういう時代です。だから、バリアフリー観光を振興したら、確実にお客さんがふえるだろうという計算をして、県に報告して、それでバリアフリーツアーセンターを考えてつくることになったわけです。

本来観光というのは、パイの奪い合いです。先ほども盛岡市が山口市に負けて、陥落という話がありました。それって、観光はパイの食い合いという構図があるからです。一定のパイがあって、しかも今は日本の人口がどんどん減っている。パイがどんどんちっちゃくなっている。それで、みんなで取り合いしているわけです。

僕は、伊勢志摩は伊勢神宮で結構得しているほうなので、同じパイの食い合いをしても意味がないだろうと考えました。そうではなくて、パイではないクッキー、パイよりも小さいけれども、クッキーをひとり占めしたらいいのではないかと考えたわけです。

でも、先ほど言ったコミュニティマーケットの視点で考えると、このバリアフリー観光というクッキーは、実はパイぐらいの大きさがあるということに気がつきました。もう一個パイがあるのです。今までパイだと思っていたものと同じぐらいの大きさのマーケットがもう一個ある、それを我々は忘れていました。

また、観光地を担っている人には、障がいを持った人、体が不自由な人が観光地に来ると迷惑だという考え方があります。障がい者はいろいろと注文をつけてきて面倒です。さらに、その面倒なことをしてあげているのにもかかわらず、面倒に輪をかけてトラブルが続出するわけです。最後には金返せみたいな話になってきたりするわけです。

もっとひどい場合、障がい者やくざという人がいます。その人たちは、ただで泊まるだけでなく、慰謝料をよこせと言ってきます。それをよこさないのだったら、みんなに言うぞとか、俺たちの団体みんなにここはひどい場所やと広めるぞとおどすのです。ただ泊まりされた上にお金を払うという、そういう事業者もいっぱいいるのです。なので、特に

宿泊関係は障がいを持った人をすごく嫌がっていました。全国の観光地が嫌がっているのだったら、障がい者をひとり占めできるわけです。そこが始まりです。これはうまくいけばすごくふやすことができます。

バリアフリー観光のお客さんは、あまり土日に限定して動かなくていい人たちなのです。特に高齢者は平日の休みがあります。観光地というのは、実はどんな政策を打っても、もう受け入れできない日があるのですよね。土日、そしてゴールデンウィーク、お盆、夏休み、そのときはもう常に満杯なのです。これ以上人が来ても入らないのです。でも、高齢者の人たちは平日動くのです。月曜から金曜までの間がすいているし、安いし、と旅行するのです。平日に連れてくることができるから、だから確実に全体の誘客数がふえるなど考えました。

バリアフリー観光をするためには、まずトラブルをなくさなくてはいけない。トラブルをなくすために、バリアフリースターセンターという相談センターをつくり、相談センターで一挙に相談を受けるという構つくだす。

仕組みとしてはこんなふうになっています。資料2枚目の真ん中にバリアフリースターセンターがあります。左側にお客さんがいて、右側に観光施設や宿泊施設があります。まず、バリアフリースターセンターが観光施設や宿泊施設にバリアフリー調査をしに行きます。施設とか旅館の内容をちゃんと調査した上で、お客さんから相談があったら、この旅館がいいですよと情報提供するわけです。バリアフリースターセンターが予約の手続もします。

逆に、バリアフリースターセンターは、お客さんがどんな状況なのかよく聞くのです。例えば、車椅子という情報だけではなくて、誰と一緒に来るのか、1人ではなくて、何人なのかとか、トイレはどんなふうにしますとか、右側が不随なのか、左側が不随ですかと、そういうことを全部聞きます。いろいろなことを聞いた上で、聞いたことを全部この旅館に伝えます、こういうことに注意をしてくださいと。そうすると、ほぼトラブルがないというか、お客様から文句がなくなります。

バリアフリースターセンターの役割はそれだけではありません。

例えば、温泉が大好きだったおばあちゃんが、車椅子になってから一回も行かなくなった、もう私は死にそうやから死ぬまでにもう一回に温泉行きたいと言っているから行かせたいのだ、という相談があったとします。

その場合には、例えば3つぐらいの旅館を紹介します。ひとつの旅館は、完全にバリアフリーな部屋があって、そして完全にバリアフリーな温泉もあります。こういう旅館もあるのです。もうひとつの旅館は、ちょっとお高いけれども、部屋に露天風呂つきの広い特別室を御案内します。大体今のいい旅館にはバリアフリールーム、UDルームがあります。もうひとつは、部屋がまあまあバリアフリーとなっていて、眺めのいい露天風呂が外にある旅館です。露天風呂に行くまでに4段ぐらいの階段がありますが、階段を上がり切れば、車椅子でもさっと入ることができるようなつくりになっています。

そうすると、大体のお客さんは、部屋がまあまあバリアフリーで、眺めのいい露天風呂が外にある部屋を選ぶのです。

なぜかという、相談に来ているのは、おばあちゃんを旅行に連れていく人、例えば、おばあちゃんの娘夫婦だとか息子夫婦だとか娘たちなのですが、その人たちが情報を聞いて話し合っ、露天風呂まで1段15センチメートルぐらいの高さの階段が4段だったら、車椅子を運んで上に上げられるよねという結論に達するのです。何よりおばあちゃんは温泉が好きなので、もうこの露天風呂が一番いいわけですよ。

もっと言ったら、おじいちゃん、あるいは、おばあちゃんの乗った車椅子はすごく重いので、女性だけではちょっと無理だなと思った場合でも、おいっ子を連れていこうやという話ができるわけです。あのおいっ子、いつもおばあちゃんからお年玉いっぱいもらっているから、来いと言って、1人ふやしたらいいです。そうしたら、この階段は簡単に上れるよね、と。

何が言いたいかというと、高齢者や障がい者は、バリアフリーになっているところに行きたいわけではなくて、いいところ、行きたいところに行きたいのです。観光地や施設のバリアの情報が欲しいだけなのです。観光地や施設のバリアの情報を提供する、そういうことをバリアフリーツアーセンターはやっています。

高齢者や障がい者だから、はい、ここはバリアフリーですからどうぞ、はい、うちはオーケーですよ、みんな使っていますからどうぞ、と御案内したら、絶対トラブルになります。そうではなくて、バリアフリーツアーセンターは、ここはバリアがありますけれども、どうですか、ということを手相手に伝えることができるのです。

では、みんな旅館それぞれでそういうことやったらいいじゃないかという絶対できないですよ。ひとつには、その障がいのあるお客さんに、どんな障がいですかということを手ちゃんと聞けないからです。それこそ、旅館の人が会ってもいない人に、しかもお客さんに、トイレでどうやって用を足しますかとか聞けないです。バリアフリーツアーセンターの人たちは、スタッフにも障がい者がいるし、聞き方も上手なので、何ぼでも聞けるし、相手も言ってくれます。

最初は、相手が自分の障がいのことを言ってくれなかったもので、車椅子のスタッフに、まず先に自分から、僕も車椅子なのですけれども、と言えと指導して、それを伝え始めたら、そうしたらもう相手は聞きたくないことまで一生懸命教えてくれるようになったそうです。安心できる人にだったら言えるのです。お客さんはどういう旅館かあまり知らないし、旅館はお客さんのことが全くわからないので、お互いにそれぞれの情報を聞こうとすることでトラブルになったりとか、ちゃんと聞けなかったせいで、行ってみたらトラブルになったりとか、そういうことがすごく多いのです。それをバリアフリーツアーセンターが全部やってあげる。だから、伊勢志摩の旅館に、これからバリアフリー観光に取り組んだら、お客さんをふやせる上にトラブルもないですよ、ということを手説明をして始めることができました。

これを発見したのはすごく大きかったですね。これを発見したのは、そもそもバリアフリー観光を始めようと思ったときに、これは自分では無理やなと思ったからです。なぜかという、ずっと水族館でお客さんを寄せていながら、水族館はUD対策をちゃんとしながら、やっぱり障がい者が怖かった。障がい者に文句を言われたらどうしようとか、もう腫れ物にさわるようにしか接することができなかつたのです。

ここで、パーソナルバリアフリー基準について説明します。バリアフリー調査は、バリアフリーの調査に行くのではなくて、バリアを調査に行くのです。みんなが絶対に行きたがる場所、例えば伊勢神宮のバリアはどこにあって、それを解消するにはどうしたらいいのかを我々で考えて、それを提案してあげます。あるいは旅館にしても、自分のところで障がい者や高齢者をどんどん受け入れて、お客さんのマーケット、パイをふやしたいという旅館だったら、少々バリアがあっても調査に行くようにする。それをちゃんと大っぴらにします。公開することによってお客さんをふやすという方法、それがパーソナルバリアフリー基準なのです。バリアフリーな場所を調査するのではなくて、バリアを調査する。しかも、そこはもともとお客さんが行きたいような、魅力的な場所でないといけないのです。

この基準は結構いいです。何がいいかというと、やっぱりお客さんの評判がいいのです。我々、日本の社会は、障がい者には福祉をしてあげる、という考えしかなかったのです。そこが失敗だったのです。障がい者も一人前だと考えることが大事なのです。半人前だから、してあげなくちゃいけない。そうではない。与えるのではない。障がい者も一人前と考え、その人たちが選べるようにしてあげる、あるいはその選ぶ手助けをするのです。そういう相談センターがあれば絶対にうまくいくだろうと考えて、このパーソナルバリアフリー基準を運用する場所として、先ほど図示した伊勢志摩バリアフリーツアーセンターというものをつくりました。

バリアフリーツアーセンターは、もともと観光資源をどのぐらいどうやって生かすとか、魅力的なところにだけお客さんが入れればいいのだと思っていますから、だから協力したい、ぜひやりたいというところにしか手をかけないようにしています。そのようにしたことは、大成功でした。

伊勢志摩には600軒ぐらいの宿泊施設があるのですが、一番最初はそのうちの3軒しかバリアフリー調査を受けませんでした。その宿泊施設のお客さんがふえていると聞いたら、みんなまねしたいと言ってきました。まねしたいというところにしか、我々は調査をしなくていいわけです。

実は、伊勢神宮はバリアだらけです。砂利道を500メートル以上歩かなくてはいけないです。伊勢神宮に対して、これからの時代は障がい者や高齢者に気を使わなくていけないから、動く歩道をつくれとか、あるいは砂利ではなくて、コンクリートの道をつくれ、車椅子が通りやすいようにしろ、とは言えませんよね。なぜなら、伊勢神宮は信仰の場であって、観光の施設ではないからです。

そもそも天皇陛下でさえ、下馬というところからは歩かなくてはいけないのです。あの変なげたみたいなのを履いて、あの砂利を歩いて、石段を最後には上がって、中の丸石の上を歩かなくてはならない。上皇様は、こけるわ、もう、と、そんなこと言ったかはわからないけれども、これやばいぜ、と思ったから、もう天皇やつとれんわとなったんちゃうかなという気がします。

そういうところで、障がい者だから優遇しろなんて絶対言えないわけです。言っただけじゃないし、伊勢神宮は来てくれとも言っていません。ここは国をお守りする場所で、祈りの場所です。観光地ではないので、来なくていいのですと言っているわけです。

だから、伊勢神宮に行って、自分のことを頼んでも絶対意味ないですよ。絶対あの神様は聞いてくれないです。国の安泰と世界平和だけしか祈っちゃダメなのです。あと去年1年間ありがとうございましたしか言っただけです。

でも、みんな行きたいのです。特に高齢者は死ぬまでにもう一回伊勢神宮にお参りしたいと思っているわけです。あるいは一度も来たことがない人は、死ぬまでに1回ぐらい行っておきたかったなと思っているわけです。そういう人たちがふえたほうが絶対いいからと、我々はおもてなしヘルパーというものを考えました。どういうことかという、ボランティアを集めまして、電動車椅子で砂利道に行くのです。

伊勢神宮は、自走式の車椅子は絶対許してくれないのです。自走だったら、下馬しなくてはいけないのです。電動車椅子であれば、介助になっているから、下馬するには当たらないというのです。

その電動車椅子の介助をして、内宮さんの石段の下まで行きます。その後は、高齢者や障がい者の同行者と、ボランティアで、高齢者や障がい者を小さい車椅子に乗せて、カタン、カタンと上げていきます。同行者の人数によってヘルパーの数は違います。例えば男の人が2人同行していたら、あと1人だけヘルパーが出ます。電動車椅子については伊勢神宮にオーケーをいただいていますので、中まで入って参拝できます。

このボランティアの人たちにはちゃんと日当を払います。なぜ日当を払うかという、質をちゃんと上げておきたいからです。1年に1回必ず研修を受講して更新しなくてはなりません。呼ばれたときには2時間ぐらいで1人2,000円ぐらいの料金をお支払いする。ボランティア料金だけでも、ちゃんと日当も出るというシステムをつくりました。そんなので来てくれるかなと思ったけれども、最初にやったときに500人ぐらいの志願者がいて、今は80人ぐらいに落ち着いています。コロナの間、利用者はゼロでしたけれども、毎年研修だけは実施しているのです。おもてなしヘルパー制度によって、お金をちょっと払えば、高齢者や歩けない人でも伊勢神宮の内宮の中まで入って、参拝ができることになったわけです。

バリアフリー観光の大切なところは、その観光資源の魅力を壊したらダメだということです。

伊勢市長が、若くして当選した時に、これからの伊勢市は高齢者対策がとても必要なの

で、人が住みよいまちづくりというのを一番大きい柱にするということを政治理念で打ち出しました。

そうしたら、伊勢市はほとんど観光で食っておりましたので、商工会の人たちが怒り始めたわけです。人の住みやすいまちって何年先のことを考えとんのやと。市長は、私は20年30年先のことを考えて、こういう施策を考えておりますと答えましたら、商工会の人から、おまえなんか20年、30年先に市長をできるのかと。それどころか今期で終わりやと言われてしまったのです。なぜかという、こういうことです。おまえの1期目の最後の年に遷宮があるのだぞと、その遷宮のことに一言も触れずに何考えてんねんと。みんなからもうリコールされんばかりの騒ぎになってしまったのです。

その市長は昔、NPOで僕の下にいた人なのです。市長から、元さん、ちょっとどうしよう、もう俺あかんわ、せっかく市長になったけれども、もう来年にはリコールされておるかもわからんという話をされました。僕は、いやいや、ずっとバリアフリースターを手伝ってたやん、それをちゃんとそこに入れろよと、そうすればバリアフリー観光によって、住みよいまちが自動的にできると説明できるやろう、と伝えました。

2週間後に市長から、ちょっと協力してもらえませんかと言ってきました。お客さんをふやすために旅館のバリアフリー改修をしましょうと、バリアフリー改修でお金出します、半額出します、しかも400万円まで出しますと、いうのです。伊勢市は昔からの旅館がたくさんあるのですけれども、みんな廃業したり、廃業寸前なのです。伊勢市にしては大盤振る舞いですよ。遷宮の直前、5年ぐらいは観光のためだったら何ぼでもお金が出るのです。市長は、そういう仕組みをつくったので、それに協力してくださいと、どうですかと言ってきました。僕はおもしろいやんと言って、やりました。

早速、その効果があらわれたのは、伊勢市のある旅館です。日の出旅館というところがありまして、本当に廃業寸前で、どうやら月に3組ぐらいしかお客が来ないところだったのです。その当時88歳のばあちゃんが、大おかみとしてたった1人でやっていたのです。

そのバリアフリー改修の申請をするためには、結果の平等ではなくて、チャンスの平等なので、まず先に俺の講演を聞きに来た者だけが申請の資格があるという仕組みにしたのです。観光事業者のうちの3割ぐらいしか来なかったです。その中にそのばあちゃんが来たわけです。そうしたら、目をギラギラさせて聞いているのです。そのばあちゃんが、やるわと、いうんです。廃業するところですよ。後で何でやるかとよく聞いたら、私が死んでから旅館を残しても、こんな旅館は売ることできないし、ばあちゃんはお金も何にも残さなかった、貯金もたかだかこれだけしかなかった、と孫に言われるのがオチやから、それやったら貯金全部はたいてもやる、というのです。ちょっとでも使える旅館になったら、そうしたらもうええんよ、本望だ、と言って、何と半額補助で上限400万円までしか出ないのに、1,000万円の改装をしたのです。旅館の1,000万円は大したことないですけどもね。

そうしたら、そこが突然お客さんが30倍になりました、次の年に30倍。まあ、もとも

とお客が少な過ぎたんですけれども。星が0.5だったのです。それがいきなり次の年に4.3まで上がった。今調べたら4.5になることが時々あります。

これもすごいニュースになったから、もう市長は胸を張って、また次の2期目も、3期目も、胸を張って無投票選挙で市長をやっています。バリアフリー観光で住みよいまちづくりをなし遂げますということをしているのです。

実際に住みよいまちになっているのです。我々の調査は、いまだに専門員といって、障がい者の人たちに登録してもらって、調査活動のときだけはその人たちを呼び集めて調査をします。そうすると、もうまちが変わっていくのです。やっぱりまちの人たちも、商店の人たちも、旅館の人たちも、障がい者が怖かったのです。腫れ物にさわるようにしていたのです。障がい者がわっとお店に入ってきて、あっ、あれ欲しいけれども、棚があるからとれない、と。障がい者の人が商品の方を見ているようなときは、すぐに来て、とりましようか、と声をかけると売れますよ、みたいな話をするわけです。それから、障がい者は鬼と違うんや、とわかってきたわけです。

障がいを持つお客さんがどんどんお店に、スマートに入ってくるようになる。バリアフリーのまち、観光地とわかっているんで、障がいを持つ人たちが割と平気でいろいろなところに入って行くわけです。お店の人もいっぱい来るから、慣れてきます。慣れたら平気なのです。今まで怖かった、半人前だと思っていた障がい者の人たちが普通にお客さんだとわかったのです。

このおかげで地元の障がい者の人たちはもっと出るようになりました。今、伊勢市と鳥羽市のまちに行くと、よそのまちの何倍もの車椅子を見ます。地元の人たちが普通に出ているからです。普通に出て行って、嫌な思いをしなくていいまちだと、つまりバリアフリー観光をやろうと思ってたら、まちのノーマライゼーション化が自動的に進んでしまったのです。

すごくうれしい感想をお客さんからもらったりするのです。例えばお客さんから、内宮のほうに行ったら伊勢市ってすごかった、と。何がすごかったかというと、土産物屋とか食い物屋がいっぱい並んでいるおはらい町という門前町があるのですけれども、そこに行ったら、障がい者の方は、生まれて初めて試食品をもらったというのです。今までは車椅子をこいでいると、手が使えないと思って、誰もくれないのが、このまちでは試食品とか、案内図を平気で渡してくる、というのです。

伊勢うどんって御存じですか。伊勢うどんという、柔らかい真っ黒なたれの、有名なうどんがあるのですけれども、めっちゃ安いのです。その安い店が幾つかあるのだけれども、そういう店にも障がい者が車椅子で入っていったわけです。入り口まで5センチぐらいの段差があるわけですが、無理して入っていくわけです。そうすると、大体どこの店でも車椅子の人が段差があるところに入っていくと、あっ、うちだめなんですと、絶対言われるんやって。言われなくても、慌てるねんて、店長、店長、車椅子来ました、えらいことです、みたいな感じで。

ところが、その安い店は、学生のアルバイトが来て、いらっしやいませ、と普通に言って、そして椅子をとってくれて、こちらへどうぞ、と案内してくれたそうです。何も慌てずにそんなふうに対応してくれたのがすごく感動したとおっしゃってくれました。ああ、伊勢市はここまで来たかと僕は思いました。普通にアルバイトの人たちまでもが障がい者だとか、高齢者の方等の車椅子の人を普通の一人のお客さんとして見る事ができているまちになった。やっぱり、そうするとお客さんはふえるのです。うわさはどんどん、どんどん飛びまわります。それが僕の一番うれしい成果だなと思っているのです。

実は、東北地方には、宮城県、山形県、福島県、秋田県にもバリアフリースターセンターがあるのです。秋田県は何と日本初の県の観光連盟の中にツアーセンターができました。福島県は、福島市の観光協会の中にバリアフリースターセンターができています。そんな形で東北は一番バリアフリースターセンターが多いところなのだけれども、残念なことに岩手県と青森県にはそれがありません。こちらには2回、平泉町と岩手県の観光協会に呼ばれて、講演をしたことがあるのだけれども、バリアフリースターセンターができていません。当事者の人たちがつくりたいということで、講演してもバリアフリースターセンターができないという、二度あることは三度あるのが普通なんやけど、行ってみるかと思って、私はわざわざここまでやってきました。そういう、バリアフリースターセンターをつくりたい人たちがいますので、ぜひそんな機運が立ち上がったら、皆さんの力添えをいただければなと思っています。

例えば三重県の場合も、三重県がバリアフリースターセンターをつくるのに、最初の4年間、毎年たしか600万円か700万円は事業費としてくれました。その後は我々のほうで事業をつくって、県だとか、国だとか、あとは伊勢市、鳥羽市、志摩市の事業をつくって、それを取って運用するというをやって、もう20年以上続いています。

20年以上続いていて、この成果はお客さんをふやしたということで、ちゃんと地域では認められています。そして、それだけではなくて、まちのさまざまところ、公園のリニューアルをする、橋のつけかえをするというときも必ず伊勢市のバリアフリースターセンターにちょっとアドバイスしてということ行政から頼まれます。行政はすごく楽なのです。このセンターがあると文句言われなくなるのです。バリアフリースターセンターのアドバイスをもらって、それに沿ってやりましたと言えば、地元の障がい者の人たちも文句言わないです。なぜかという、地元の障がい者の人たちはよその障がい者の人たちから、伊勢志摩ええな、と、うちもあんなとこに住みたいわ、というふうに言われているからです。だから、ちょっと自分では使いづらいなと思っても、まあまあ、あのバリアフリースターセンターの仕事は邪魔せんようにしようという気持ちも持ってくれています。だから、クレームを生きがいにした人たちもツアーセンターにはクレームを絶対言わなくなりました。皆さんから認めていただいている。これってすごく大事だと思うのです。基準が本当に基準になったのです。パーソナルバリアフリー基準なんて、あつてないような基準に思えるけれども、でもそうではなくて、我々のやっていることは障がいを持っている人たち、

体の不自由な人たちのために役に立つ基準なのだということがわかっているだけで、行政の人たちの使い勝手はすごくよくなりました。

もう一つ、ここが観光の委員会ということなので、お話をすると、やっぱり行政が観光に口を出してもなかなかうまくいかないことが多いのです。成果を出せないのです。なぜかという、観光事業者たちは結構意地汚いのですよ。みんな借金だらけなのです。特に旅館関係は借金をして、借金を食いつないでいくのが仕事なのです。銀行は、その利子をちょっとずつもらえらるというのが仕事なのです。ところが、今まではそうやってやれたのがボコーンと潰れたりして、銀行が大赤字になったりするというので、困っているわけです。観光事業者は、行政が何かをするというときには金を出してくれるのだったらやるけれども、そうでなければやらへんと言うのです。

たとえ行政でバリアフリー観光でお客さんをふやすといっても、いや、よそはいけるかもしれないが、うちはいかんわ、そんなやめてくれ、という話になるのです。行政に対しては、足の引っ張り合いではなくて、平等にしろ、と言ってくるのです。

でも、これを行政ではなくて、NPOであったり、社団法人であったり、そういう違う団体あるいは市民団体、会社を中心になってやることによって、それこそさっき言った、俺の講演を聞いて、パーソナルバリアフリー基準というのをわかってもらったところしか申請する資格はないのだ、とできるわけです。観光は、平等はだめです。日本の地方の観光地がだめだったのは、平等にしていたからだめなのです。平等にしていると、だめな観光施設、だめな旅館は潰れないのです。やる気のあるところだけ残れば、全ての観光地はよくなるはずなのです。

いい例が、伊勢志摩です。伊勢のバリアフリー改修の補助事業でも地元の信用金庫がちゃんと食いついてきて、僕の講演のときから一緒にいて、そしてそこで融資の仕方、これに関しては融資をします、ということを発表しているのです。なぜかという、今まで我々がやっていたことで成功している旅館を見て、知っているからです。

この方法を導入した出雲市の旅館では、バリアフリールームをつくったら、その部屋の稼働率が一番よくなったので、それに気をよくして、毎年1フロアずつ、どんどん改修しているのです。もともと結構ちゃんとしたお客さんが多い旅館なのですけれども、コロナの最中もお客さんがいないから、ちょうどいい、今がいいと言って、やっているのです。銀行から莫大に借り入れしなければいけないのですけれども、そこはお客さんをふやしていることがわかっているから、地元の銀行も平気で金を出しているのです。本当に売上げが倍以上になったそうです。

なので、平等にするのではなくて、やる気のあるところだけが力を発揮できるような方法、コアになるものをつくっていくのであればいいのではないかなと。だから、県もそういうことにお金を使っていくと後々そんな金かけなくてもよくなるはずなのです。

北川知事はすごく自慢していました。知事が退任のときに、知事がよく言っていた民の力を使うのだというので何か成功例はありますかというインタビューがありまして、真っ

先に、伊勢志摩バリアフリーツアーセンターです、と言ってくれました。民の力で将来までずっとお客さんを呼ぶシステムができました。これは、私の大きな実績です、というふうに言っていました。

とりあえず私の話はこういうところで閉めさせていただきたいと思います。ありがとうございました。(拍手)

○吉田敬子委員長 中村様、大変貴重なお話をいただきまして、ありがとうございました。

これより質疑、意見交換を行います。ただいまお話しいただきましたことに関し、質疑、御意見等がありましたら、皆様からお願いいたします。

○福井せいじ委員 ありがとうございます。

今バリアフリーツアーセンターの内容はわかったのですが、概要、例えば人員が何人でやっているとか、あるいは運営費のことも触れましたけれども、運営費がどれくらいの額なのか、それを知りたいのと、あと結局ハードの改修もお手伝いしているということなのですが、そのときのパーソナルバリアフリー基準というのがあるのだけれども、それはそれぞれの人が対応する基準をアドバイスするのですか。

○中村元参考人 メンバーは、うちは結構多くて、常に3人雇っています。3人プラスパートを入れているのです。事業が多くなるときには4人体制になるときもあります。これはちょっと珍しくて、よそは大体1人か2人が多いですね。まず、3人の規模にするためには年間1,000万円から1,200万円ぐらいの収入が必要で、すごく安い給料を払って何とかやっています。もう給料というところがすごくおこがましくて、3人のうち2人は、旦那の扶養家族になる人しか雇わないということです。

○福井せいじ委員 108万円ですか。

○中村元参考人 はい。1人だけは普通に払っているのですが、県の最低基準の金額です。だから、すごく安いです。だから、その2人に関しては、半分は給料払うけれども、半分はボランティアでやってもらう。それが楽しくてやっている人たちなので、できるわけです。本当はみんなにちゃんとした給料は払いたいですけれども、なかなかそこまでは賄えないです。

改修のとき、その1人だけちゃんと払っている子は、実は2級建築士で、なので図示もできるというふうにはしているのです。なので、1人は雇わなくてはいけないというのがあるのですけれども。

それと、パーソナルバリアフリー基準に関しまして、まず旅館とどのようなお客さんをふやしたいのかというのを先に相談をして決めていきます。例えば車椅子ではなくて、杖のお客さんでいいのだとか、車椅子でも少し歩ける人というのが結構いるのですよ、そういうお客さんがいいとか。というのは、そういうふうに決めてもらったほうが我々もお客さんからの相談のときに、こういうところがありますというのを全部振りわけやすいですからね。その上で、旅館の魅力を壊さないように考えていくというふうにしています。ターゲットを絞るというのは、水族館づくりでもそうなのですが、どんな人に届くよ

うにするかというのはすごく大切です。

○福井せいじ委員 その1,000万円、1,200万円を稼ぐというのは案内業務とかコンサル料で稼ぐのですか。

○中村元参考人 案内業務とコンサルで、本当はやりたかったのですけれども、それは無理だということがわかりました。行政の仕事を、さっき言ったような話、この「みえバリ」をつくったりとか、こんなのつくったらどうですかと言っておいて、それは入札に入るからと言って、入札の条件に必ず「パーソナルバリアフリー基準を使うこと」にしておけと言って、うちしか入れないということをもういっぱい重ねてやっているわけです。

だから、三重県まで広げているのはそこなのです。三重県まで広げると違う仕事ができる。伊勢志摩という名前にしているのもすごくよくて、伊勢市とはこの事業、鳥羽市とはこの事業、志摩市とはこの事業というのをつくってやっていけて、しかもその上に鳥羽市はこんなに進んでいるから、伊勢市やばいんちゃうけとかと言いながら。

○福井せいじ委員 売り込みがうまいですね。

○中村元参考人 そうなのです。全国に広げたのはそこなのです。三重県からお金をどれだけ取れるかということのために、全国につくったら、もうやばいよと、沖縄県に負けそうなんよという話をしていくわけです。そうすると、それはまずいとなるじゃないですか。

○郷右近浩委員 バリアフリー基準によるということで、非常に興味深いそうなお話ありがとうございました。

私も同じことを実は当初聞こうと思っていました。伊勢志摩バリアフリーセンターはスタッフ3人、うち専従1人、理事長をしておられます日本バリアフリー観光推進機構を構成する秋田、仙台などのバリアフリーツアーセンターも、大体1人から2人の体制でやっているという御説明でした。それぞれの特有の障がいによって、さまざまなニーズがあるものを全部マッチングさせていくとなると、障がいに対しての知識、もちろん観光地や施設の知識、など多くのもが必要になってくると思うのです。常に研修をしたり、運営の仕方、ノウハウを非常に緻密に、しっかりつくっていかなければいけないと思います。観光協会がバリアフリーセンターの機能を片手間にやっていけるような話でもないとも思うし、1人2人の職員で何とかなるような話でもないと思うのですけれども、その辺はどのような形で進めておられるのか、お伺いさせていただきます。

○中村元参考人 そのあんばいというのは非常に難しいのです。例えば伊勢志摩の場合には、僕は完全な道楽でやっていますから、自分にお金が入らなくても自分でつくったものに、組織にちゃんと金が入るように回っていけばいいやと思って、やっていくことができるわけですね。なので、ある意味では楽なわけです。でも、その理事長になる人もちゃんと給料を稼がなくてはいけないとなってくると、また全然違う方法でやらなくてはいけないだろうとも思います。なので、その人によって、その成り立ちによって全然違ってはきます。

観光協会などの中に、バリアフリーセンターの機能を持っている場合、うまくいかどうかのポイントは、1人でもいいから、ずっと専任でつけることができるかどうか、ということなのです。この仕事をみんなでやりましょうになると、もう絶対無理なのです。

(一社)福島市観光コンベンション協会バリアフリースターセンターは、組織自体は独立したり、協会の中に入ったりして、今は完全に協会のスタッフとしてやっていますけれども、もうずっと同じ人が1人、バリアフリーセンターの仕事をやっています。本人が障がいのある人です。障がいのある人ですごく外向的な人が組織に入っていたり、かかわっていたりすると、さまざまな障がいのことをちゃんと考えられるようになります。友達とは違うのだ、というのがある。わかっていることだったら、絶対オーケーなのです。自分のことしか考えない人は絶対だめなのです。採用する際にそこをちょっと見きわめるのが大変、大切なのですけれども。あるいは介護施設での経験がある人とか、そういう人はもういろいろな人がいるということをよくわかっていますから。そういう人であれば、1人でほぼ大丈夫です。

もう一つ大切なのは、専任の人が、観光地の観光を全てわからなくていいけれども、調査に行くことが重要です。その人が調査に行っていれば、調査をしていなくてわからないことを、調査先に電話して聞いたりとかできるじゃないですか。そういうことができるように、やっぱりたった1人、たった2人というのが専任でやっていけば、そうすればどこかの組織の中の一つでも多分いけるのです。バリアフリーセンターの機能を、組織のみんなが全員でやるとなると絶対にうまくいかないです。窓口があるだけになってしまいます。

○郷右近浩委員 ありがとうございます。

今回いただいた資料の中でも、まちのノーマライゼーション化があります。障がいがある方も当たり前、普通にみんなで分け隔てなくという形を実現したいというふうに思っております。物理的なバリアフリーと精神的なバリアフリーと、両方しっかり対応していくものだと思います。このバリアフリースターセンターを、もし岩手県につくるとすれば、例えば日本バリアフリー観光推進機構からいろいろなアドバイスや、押さえていかなければならない点について助言をいただけるという理解してよろしいでしょうか。

○中村元参考人 はい、おっしゃるとおりです。これをつくったのは、伊勢志摩バリアフリースターセンターでつくったマニュアルをみんなに教えるためなのです。だから、初めてできるときにも全員で改めて研修をしました。パーソナルバリアフリー基準というのはどういうものか、さっき話したようなことを2時間ぐらいかけて一つ一つ説明し、その上で、調査をするのはどんなことか、調査の仕方についても研修します。日本バリアフリー観光推進機構からの支援にはお金が必要になっています。研修をちゃんと受けたところだけがバリアフリースターセンターという名前を名乗れるようにしてあります。そのために商標登録までしたぐらいです。

この研修を受けていないところというのは、資格がないというか、多分無理なのです。トラブルが起こるに決まっているのです。そういうところでバリアフリーを受け入れるこ

とにしましたといったら、もう絶対トラブル満載になるはずです。そこをなくすためというのがこの日本バリアフリー観光推進機構なのです。面倒くさいから、こんな機構、もうそろそろ年だし、やめたいのだけれども、そいつをちゃんときちっとつくっておかないとぐしゃぐしゃになるなと思って、嫌々ながらやっているようなところです。

○高橋但馬委員 ありがとうございます。

私、地元が温泉地として、コロナ禍で県とかの割引があって観光客がふえ、コロナが明けて、外国人はふえてきたのですけれども、やっぱり日本人の観光客がなかなかちょっと動きがないという状況です。

ホテル、旅館ですと、地元の観光協会に電話してホテルの紹介を受ける場合と、ホテル独自のホームページを見て頼んでくる人たちがいると思うのですけれども、バリアフリーツアーセンターは、障がいのある方々から常にこのバリアフリーツアーセンターのほうに相談がくるようなシステムなのか、それともホテル、旅館に連絡が来てから、仲介役として対応する形になるのかを伺います。

○中村元参考人 伊勢志摩の場合は大体有名になってきているので、あとホームページにいろいろ情報を出しているのです、それを見て、直接旅館にお願いしますと言ってくる人が多いです。初めてのお客さんについては、旅館のほうにちょっと話を聞いてやばいと思った場合に、お客さんに対して、バリアフリーツアーセンターを通してやっていただくのがいいと思います、詳しいですし、と説明して、センターに回してきています。なぜかという、そこでトラブルが起きてしまうのです。やっぱり旅館側としてはもうちょっと詳しく聞きたいのだけれども、この人、無理かもわからんなど、思うんですね。旅館法によって、あなたは無理なので、無理ですと言うとだめなのですよね。なので、そういうときにはまず最初に、バリアフリーツアーセンターで受けてもらう。バリアフリーツアーセンターは、その旅館のバリアのことを最初から説明した上で、お客さんに勧めることができるのです。お客さんも、あらかじめバリアがあることをわかった上で来てくれるので、納得するのです。なので、それで2回目からは、旅館も、ああ、あのお客さん、どうぞ、どうぞというふうになります。そういうお客さんが、その旅館を障がいを持っている友人や知人に紹介して、旅館に問い合わせがある場合があります。そのときも旅館でちょっと危険だなと思うと、バリアフリーツアーセンターを通してください、と言うようになっていきます。

○高橋但馬委員 それでは、例えばつなぎ温泉観光協会というところがあるのですけれども、そこで要するにツアーセンターをやりたいという話になった場合は、それによってその研修とかが始まると。

○中村元参考人 そうですね。ただ、あんまりちっちゃいところでやるとすごく大変になると思います。なぜかという、お客さんというのは、そのつなぎ温泉観光協会がどこにあるか知らないわけですよ。というか、岩手県のことには詳しくない宿泊客にとって、花巻と盛岡は一緒なのです。平泉も一緒なのです。何もかも区別がつかないのです。伊勢志

摩だって、どこから伊勢でどこから鳥羽か、誰もわかりません。いや、地元の人もわかりませんよ。何となく伊勢志摩と思って来るから、そのことを実はちゃんとつなげて、案内ができる唯一の場所も伊勢志摩バリアフリースターセンターになってしまっているのです。

例えば佐賀県の嬉野温泉にバリアフリースターセンターができたのです。でも、嬉野温泉だけではやっていけないですよ。それは、まず佐賀県全体のバリア、アクセスも調べなくてはなりません。嬉野温泉というのは、実は佐賀空港よりも長崎空港からめちゃくちゃ近いのです。だから長崎空港をバリア調査をする。もっと言ったら、長崎県長崎市から長崎県佐世保市に行くのには、同じ県なのにもかかわらず、高速道路を歩いていこうと思ったら、嬉野温泉を歩いてしか行けないのです。僕が佐賀県のバリアフリースターセンターによく言ったのは、そこは全部自分のエリアにしてしまえと。だから、ハウステンボスは長崎県ですけれども、ハウステンボスも嬉野温泉のエリアにしているのです。そうすることでやっと成り立っていくのです。

なので、観光を考えるときに県内の行政区間、区域というのはできるだけ取り払えるようにしないと損ですね。多分岩手県の場合は新幹線がとまる盛岡市を中心にするのが一番なはずですよ。

これはよくわかるのです。観光協会で、盛岡駅のことでもバリアの調査しなくてはあかんといいたら、観光協会の人たちみんなが反対するのです。何でそんなことせなあかんのやと、駅が違うやると、そうになってしまうのです。

○高橋但馬委員 県の観光協会とかで一気に担ってという形のほうが一番すんなりいくと。

○中村元参考人 そうなのです。

○高橋但馬委員 わかりました。

○松本雄士委員 資料の2枚目に、パーソナルバリアフリー基準、ホームページも拝見させていただいて、日の出旅館さん、本当に詳しく載っているなど、すばらしいなど。その下に、相談があったときに、利用者さんには、いわゆる合理的配慮だったり、旅のカルテシステムというものを書いていただいているようですが、カルテシステムがどんなものかお聞かせいただければなど。

○中村元参考人 一回使われたお客さんはもう全部資料が残っているのです。例えば伊勢志摩に来て、お客さんにヒアリングしました。それは、よそのバリアフリースターセンターでも使えますよということにしているのです。

○松本雄士委員 それは、NPO法人さん、この伊勢志摩のバリアフリースターセンターでもあって、日本バリアフリー観光推進機構で共有できると。

○中村元参考人 そうです。ただ、ちゃんとできていないセンターもあるものですから、やっぱりこれは無理かな、難しいかなというふうには思っています。でも、伊勢志摩と、あるいはちゃんとやっている福島県とか、ちゃんとやっていくと思っているところ同士で

はそういうふうにはします。

ただ、これはもう一つありまして、実はバリアフリースペースセンターを通すお客さんというのはほとんど近隣にお住まいの方なのです。だから、伊勢志摩バリアフリースペースセンターの利用者が最も多いのは三重県なのです。次に東海地区です、愛知県。そして、大阪府。要するに、体が不自由な人というのは、そもそもが遠出できないのです。みんなではないですよ。だから、東京からお越しの方もいらっしゃるし、北海道から来てくれる方もいらっしゃるのだけれども、その人数は少ないです。なので、そういうカルテががんがん使えて、旅行する人がいるかという、なかなかいないなというのがわかりました。一回気に入ったところには何度も行きますから。でも、中には「よそにはないですか」と言う人がいるので、どんどんふやしていくということもやっています。

○村上貢一委員 本当に丁寧で貴重な研修ありがとうございました。

ちょっとピントが外れていたら申し訳ないのですけれども、平成 25 年に国では障害者差別解消法が施行になりましたけれども、それがいわゆる B F T C 等の事業との関連性とか、それが例えば追い風になったとか、そういうところが何かあったら教えていただきたい。

○中村元参考人 それはかなり追い風になったというよりも、伊勢志摩の旅館や施設は誰も弱ったぞと言う人はいなかったです、合理的配慮をしていますから。しかも、その合理的配慮というのは一体どういうものかというのも、我々が考えているパーソナルバリアフリー基準で結構聞きまくっていますから、全然誰も心配しなかったと。追い風というよりも安心感はもう完全にありましたね、全然平気、平気。

実際の話、旅行に関してというのは、ちょっと行政の人が考えるユニバーサルデザインだとかというのと違うのです。例えば病院にふだん寝たきりでいる人を無理やり連れてくるわけではないです。行きたい人しか、来れる人しか来ないのです。視覚障がい者の人のことを、あまり我々は問題にしません。なぜかという、そこまで来られる人だったら大体のことはできるのです。そうでしょう。そう考えていけば、大体オーケーなのです。だから、割とそういう意味では厳格な、こんなことしなくてはいけないというのは持っていないのです。やっぱり商売なので、そこが使えるだけのことしかできないわけですよ、余力があるだけで。余力がないことは合理的配慮とは言えないですから、廃業するか借金するかしないわけですからね。そこはあまり気にしないです。

○村上貢一委員 ありがとうございます。私も多分やっとな国のほうが追いついてきたなというイメージだったのではないかなと思いますし、だからそういう面でいうと、本当に先進の考え方で、すばらしいなと思っているところでございました。

あと一つ、予算のほうでは 600 万円とか 1,000 万円とか、1,200 万円とかとありましたけれども、実際のところこれだけ広域的にしっかりと事業に取り組んでいただいたと、例えば広域的のうちでも行政からの予算とかいうところがあるのかなのか、何となくどっちかという、NPOとはいえ、三セクとかそれこそ観光協会の中に入らないほうが独断というか、楽しみながらできる。だから、こういう枠の中でやっているのか。秋田県とか

福島市では、観光協会の中に入ったそうですけれども、どっちがいいかというのはあれなのでしょうけれども、その辺をこれから岩手で、盛岡でやっていくにしたがって、その辺についての御意見というか、御指導いただければと思います。

○中村元参考人 割と大きな市の観光協会の中でやっていくというのは、まあまあありかなと思うのです。それは、嬉野の場合もそうですし、福島市の場合もそうで、なぜそれがいけたかという、やったのは中心的になって理事長をしてきているのがそれぞれの旅館組合の会長だったり、観光協会の会長だったりしたので、その人たちが真剣にやると言っている場合はできるのです。

県の観光連盟は厳しいかなというふうには思っています。それはなぜかという、独断ができないですからね。県だと、秋田県はすごく大変な経験があるのですけれども、そういう話をしました。バリア調査を受けたいというところしかせんでもええかな、と言ったら、そうしたら観光連盟からだから、それぞれの観光協会が出してくるじゃないですか。県の事業だからといって、全ての旅館が調査を受けたいと言うのです、平等だから。全部行って、もうえらい目に遭ったのです。その挙げ句、うちのバリア情報は出すなど言ってくるわけです。恥ずかしいから。

だから、これを行政が中心になってやると、人員確保とか予算確保はできるけれども、意味がなくなってしまう可能性、秋田はそれでも頑張っているよ。やっているのだけれども、ちょっと大変。やったことが無駄になることがいっぱいあるなというふうには思います。

ただ、では離れてやればいいのかと。離れているところは、やっぱり最初のうちは県だとか市だとかから予算を取ってやっているのだけれども、もう予算がなくなると、なくなったので、全員解散に近くなったところというのは幾つも今まで見てきています。実は、国の観光庁の事業でこれをふやすということをやったことがありまして、それは観光庁が日本バリアフリーツアー観光推進機構に頼む僕のセミナーとか、調査方法のセミナーとか、そういうのを全部出しますという方法、それは3年続いたので、それによってかごしまバリアフリーツアーセンターも、別府・大分バリアフリーツアーセンターも、秋田もそうですね、幾つかそれによってできたところがあるのです。でも、ほかにもいっぱいあったのだけれども、それで金をもらっている間は運営ほいほいやっていただけけれども、その後、金が出なくなった途端にぽいとなくなりました、幾つも。残っているところは、例えば鹿児島なんかは、鹿児島も、大分、別府のやつも両方もともと自立センターを自分たちでやっている組織があって、それで稼いでいた。鹿児島のほうも自立センター的な、障がい者にいろいろ教えている、そういう組織があった、会社があったので、そこがやっているから続いている。秋田は県の連盟の中につくったから、続いている。秋田の連盟はかかわっていて、調査に行った子たちはもう全員臨時雇用だったので、もうやめてしまっているわけですよ。続けて雇えなかった。それもすごく大変なことですね。だから、どっちがいいかというのは難しいですね。もっといい方法があればいいのだけれども。

○村上貢一委員 なかなかやはり公的な資金が入ってくると、そういうところがあるのだなと思っていました。現在では、今後の方針としては今のスタイルで、中村先生のほうでは。

○中村元参考人 そうですね。はい。一応今のスタイルで、僕がいなくてもほぼやっているといると思うので、僕は東京に住んでいるので、市長や知事と交渉したりは全然しなくても、この方法でいけと言うと、大体うちの事務局長がやって、話を聞いてくれるような形になっているので、続けていくのではないかなというふうには思っています。

○吉田敬子委員長 よろしいでしょうか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○吉田敬子委員長 そろそろお時間になりましたので、本日の調査はこれをもって終了いたしたいと思います。

中村様、本日はお忙しいところ御説明をいただきまして、誠にありがとうございました。

委員の皆様には、次回の委員会運営等について御相談がありますので、しばしお残り願います。

○中村元参考人 ありがとうございます。

○吉田敬子委員長 次に、1月25日に予定されております当委員会の県内調査についてであります。盛岡市及び紫波町において、観光政策や交通対策などに関する調査を行いますので、どうぞよろしく願いいたします。

次に、4月に予定されております当委員会の調査事項についてであります。御意見等はありませんでしょうか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○吉田敬子委員長 特に御意見等がなければ、当職に御一任願いたいと思いますが、これに御異議ありませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○吉田敬子委員長 御異議なしと認め、さよう決定いたしました。

以上をもって本日の日程は全部終了いたしました。

本日はこれをもって散会いたします。