

高齢者、障害者等が円滑に旅行することができ 環境の整備に関する条例

兵庫県産業労働部観光局観光振興課

兵庫県は、「高齢者、障害者等が円滑に旅行することができる環境の整備に関する条例」を制定した（条例第18号として、令和5年3月22日公布、令和5年4月1日施行）。

ユニバーサルツーリズムに特化した全国初の条例である。高齢者、障害者、乳幼児を同伴する人など移動や宿泊に困難を伴う人が、行きたいところに旅行できる環境を整備することを目的としている。

1 はじめに

兵庫県では、年齢や障害の有無等にかかわらず、様々な方が気兼ねなく旅行できるユニバーサルツーリズムを推進しています。その姿勢を明確にし、事業者や県民の理解促進・気運醸成を図るため、ユニバーサルツーリズムに特化した条例としては全国初となる「高齢者、障害者等が円滑に旅行することができる環境の整備に関する条例」を制定し、令和5年4月1日に施行しました。

本稿では、条例制定の経緯やその内容を解説するとともに、条例に基づく取組について御紹介いたします。

2 条例制定に至った背景と経緯

(1) 社会的背景

総人口の減少による観光市場の縮小は避けられない中、高齢者・障害者は県内人口の3割以上を占め、今後増加基調にあります。また、令和7年には団塊の世代が後期高齢者に突入することから、旅行はもちろん消費活動全般に落ち込みが予想されます。

また、国際目標であるSDGsでは、「誰一人取り残さない」包摂性を掲げており、観光分野においても重要な視点となっています。

さらに、令和3年5月に障害者差別解消法が改正され、これまで事業者にとって努力義

務とされていた障害者に対する合理的配慮の提供が令和6年4月から義務化されるなど、ユニバーサル社会づくりに向けた社会的要請も高まりを見せています。

このような中、令和6年には神戸2024世界パラ陸上競技選手権大会、令和7年には大阪・関西万博の開催が予定される等、観光面でのニーズも高まっています。こうした兵庫・神戸への国内外からの誘客機会を見据え、多様な来訪者の受入に備える必要があります。

(2) これまでの本県の取組

本県では、全ての県民がいきいきと生活できる福祉のまちづくりを推進するため、平成

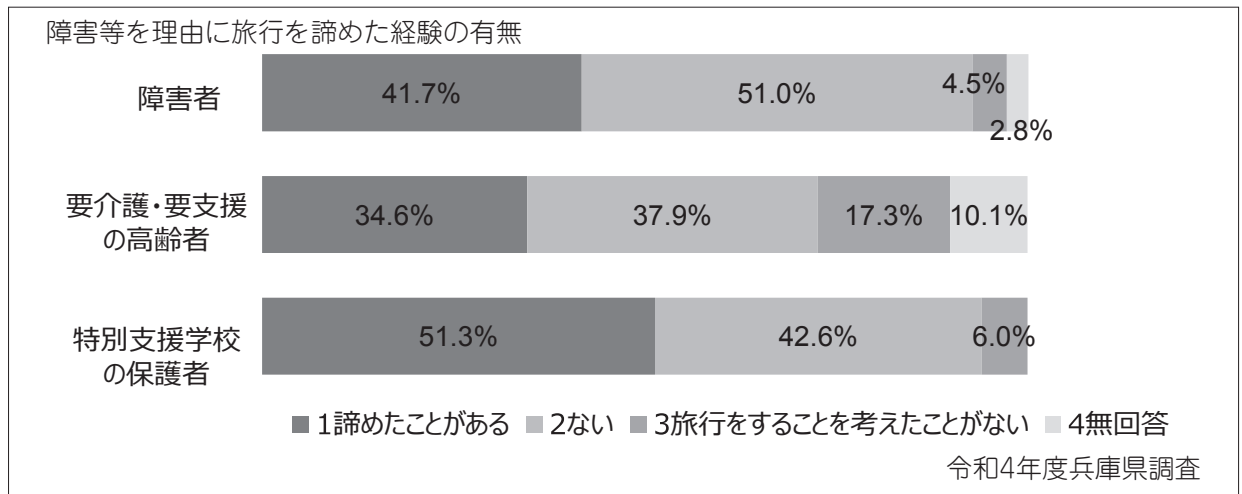
4年に全国に先駆けて「福祉のまちづくり条例」を制定しました。さらに、平成30年には「ユニバーサル社会づくりの推進に関する条例」を制定し、「ひと」、「参加」、「情報」、「まち」、「もの」の五つの柱のもと、ユニバーサル社会づくりの実現に向けた取組を進めています。

(3) 現状

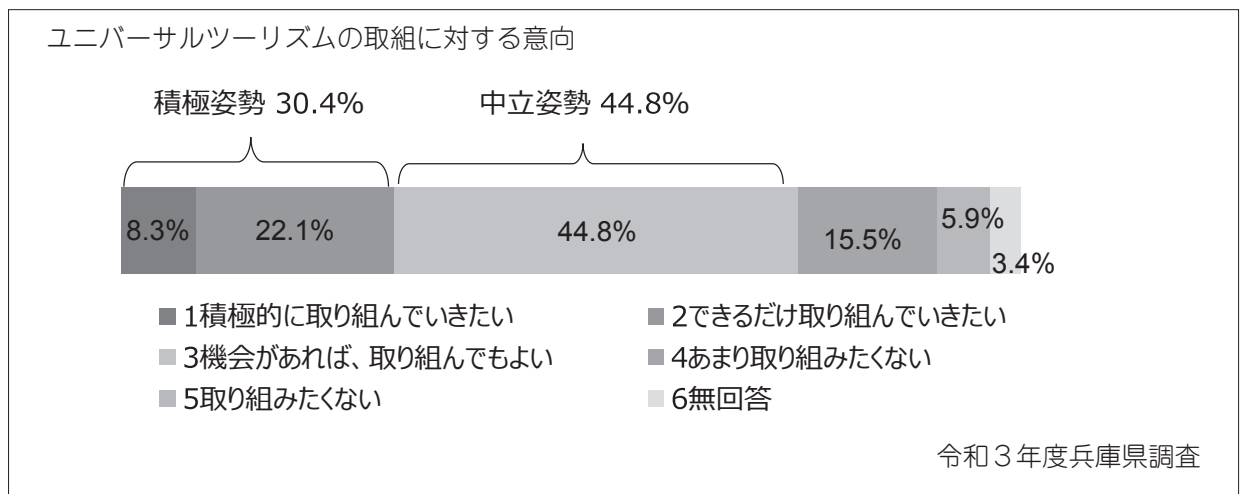
令和4年度に、ユニバーサルツーリズムの利用者となる高齢者や障害者を対象にしたアンケート調査を実施したところ、障害等を理由に旅行を諦めたことがある人の割合は、障害者では41・7%、要介護・要支援の高齢者では34・6%、特別支援学校の児童・生徒の保護者では51・3%という結果になり、高齢者・障害者の多くが旅行を諦めていることがわかりました(図表1)。

また、令和3年度に実施した宿泊施設へのアンケート調査では、ユニバーサルツーリズムの取組に対して積極姿勢の宿泊施設は30・4%、中立姿勢の宿泊施設は44・8%という結果になりました(図表2)。ユニバーサルツーリズムを推進していくためには、中立姿勢の施設をいかに積極姿勢へと促していくかが今後のポイントとなります。

図表1 利用者へのアンケート調査



図表2 宿泊施設へのアンケート調査



(4) 経緯

令和3年11月にユニバーサルツーリズムの推進に関する検討会(以下、「検討会」という。)を立ち上げ、約1年半かけて条例案の検討を進めてきました。検討会は観光関連事業者や高齢者・障害者団体、有識者等で構成し、様々な立場から議論が交わされました。令和4年度には、より専門的に課題ごとの議論を行うため、検討会の下に制度設計部会と利用者部会を設置し、条例案に基づく施策の制度設計や高齢者・障害者等のニーズ把握を行いました。

その後、条例案に対する県民意見提出手続(パブリック・コメント)において寄せられた意見を踏まえて、令和5年2月県議会に条例案を提出し、当該条例は令和5年3月16日に可決、令和5年4月1日施行されました。

3 条例の内容**(1) 前文**

前文では、条例制定の背景や本県が目指す理想を掲げています。本条例により、持続可能な観光地域づくりの推進及びユニバーサル社会づくりの実現に寄与することを目指します。

(2) 定義

本条例の用語の意義を定めています。本条例の対象は高齢者、障害者等(高齢者、障害

者、乳幼児を同伴する者その他の移動又は宿泊に困難を伴う者)としています。ユニバーサル社会の対象は全ての人ですが、旅行分野でのユニバーサル社会の実現を目指す実施条例である本条例では、対象を全ての人とするターゲットが不明瞭になってしまったため、旅行をするに当たり課題を抱えている高齢者、障害者等をターゲットとすることで、取組の実効性を高めていきます。

(3) 基本理念

ユニバーサルツーリズムを推進する上での基本理念を定めています。

検討会やアンケート調査の中で、高齢者や障害者は自身の配慮ニーズに対応しているかどうかで旅行先を決定するため、選択肢が少なく、「行けるところ」に旅行するケースが多いという声がありました。そのため、「高齢者、障害者等が希望する目的地、交通手段、施設、体験活動等を自由に選択することができるようにする」と規定することにより、目指すべき姿として「行きたいところに旅行できる環境の整備」を掲げています。

また、取組の方向性として、高齢者、障害者等に対する「受入体制の充実」、高齢者、障害者等が「情報、知識または技能を得られる機会の確保」、ユニバーサルツーリズムの

推進に関する「気運の醸成」を掲げています。

(4) 役割・責務

ユニバーサルツーリズムの推進は、高齢者、障害者等の旅行者と観光関連事業者の受入側だけの問題ではありません。高齢者、障害者等が気兼ねなく旅行できるようにするために、同じ観光地や宿泊施設等で旅行する他の一般客の理解が不可欠です。そのため、県民の役割として「理解を深めるよう努めるものとする」、「県及び市町が実施する施策に協力するよう努めるものとする」と規定することで、一般客を始めとする県民の理解促進・気運醸成を図ります。

(5) 基本的な施策

第9条以下では、基本的施策として、観光関連事業者及び支援団体等相互の連携(第9条)、観光関連事業者に対する支援(第10条)、観光関連事業者の登録(第11条)、人材の育成(第12条)、相談員(第13条)、普及啓発(第14条)、情報提供(第15条)、財政上の措置(第16条)、推進体制の整備(第17条)と、九つの施策を定めています。

4 条例に関連した取組

前述の第9条から第17条に基づき、様々な

取組を進めています。その一部を御紹介します。

(1) ユニバーサルツーリズムおもてなし研修

宿泊施設や観光施設などの観光産業の現場で働く従業員を対象に、高齢者、障害者等に対する接遇・ホスピタリティを学ぶ研修を実施しています。

(2) ユニバーサルツーリズムコンシェルジュの育成

高齢者、障害者等の旅行者や観光関連事業者からの求めに応じて、ユニバーサルツーリズムに関する相談・助言等を行うことで、ユニバーサルツーリズムの普及促進を担う人材を「ひょうごユニバーサルツーリズムコンシェルジュ」として育成しています。

(3) 「ひょうごユニバーサルなお宿」宣言・登録制度

ユニバーサルツーリズムに積極的に取り組んでいる宿泊施設を県が支援・登録する制度を今年度からスタートしました。制度の仕組みとしては、①宣言、②支援、③登録、④発信の四つのフローから成り立っています。①まずユニバーサルツーリズムに積極的に取り組もうとする宿泊施設に宣言いただき、②次

に、宣言した施設の取組をソフト・ハードの両面から支援し、取組の充実を促します。③

そして、宣言施設のうち、一定の基準を満たす施設を「ひょうごユニバーサルなお宿」登録施設として登録します。④最後に、県公式観光サイトで情報発信するという流れです。

この制度により、ユニバーサルツーリズムに積極的に取り組む宿泊施設の取組の促進と見える化を図ります。

(4) モニターツアー

具体的なツアーを通してユニバーサルツーリズムを広くPRし、気運醸成を図るため、障害者等にモニターとして参加いただくテーマ別のモニターツアーを実施しています。

5 今後の展望

冒頭でも触れましたが、高齢者、障害者等は今後も増加が予想されます。また、海外に目を向けても、インバウンドの多数を占めるアジア圏でも急速に高齢化が進んでいることから、ビジネスの観点からもユニバーサルツーリズムには国内外で大きな需要が潜在していると考えられます。

条例制定を契機として、高齢者、障害者等が「行きたいところ」に旅行できる兵庫の実現を目指し、より一層ユニバーサルツーリズム

ムを推進していきます。