

障害者の旅行介助も課題

「おもてなしの向上」

北陸新幹線の開業効果を最大限に引き出す県のアクションプランを具体化するため、三つの重点プロジェクトごとの作業部会が順次開かれている。最初に持たれた「おもてなしの向上」

に関する作業部会では、「観光客に優しい石川」づくりをめざす具体的な事業化計画を年度内にまとめる予定があるが、その中で検討してほしいことの1つは、体の不自由な観光旅行者に対するサービス力の向上である。

近年は「トラベルヘルパー」や「トラベルボランティア」と呼ばれる旅行介助者の手助けを受けながら旅を楽しむ高齢者や障害者が増えており、施設のバリアフリー化だけでなく、ソフト面の対応力を高めることが求められる。

政府は高齢者や障害者が建築物、公共交通を一層円滑に利用できるようにするため、従来のハートビル法と交通バリアフリー法を一本化した「バリアフリー新法」を2006年に施行している。

こうした国のまちづくり政策に並行して、全国の観光都市の中には「バリアフリー観光」を前面に掲げて、お年寄りや障害者も訪れやすいようにする観光施策に力を入れるところが増えている。

今年に入ってから例では、京都市と松江市で「バリアフリー観光案内所」に「バリアフリーツアーセンター」という名の施設が相次いで開設された。車いす利用者や視覚、聴覚障害者を介助する人を配置して観光案内をするほか、旅行相談や情報発信を行う民間施設である。自治体の中には、旅行介助サービスの人材育成に取り組むところもあるという。

より魅力のある観光地にするために、おもてなし(ホスピタリティ)をよくなることの重要性はかねて指摘されるどころであり、接客業の人たちだけでなく、住民を含めた地域全体のおもてなし力を競い合う状況になっている。

北陸新幹線開業に向けた県のアクションプランで、「おもてなしの向上」を柱の1つに据えたのはもっともなことである。今後、障害を持った人々たちへの情報提供やサービス向上策についても研究してもらいたい。