

一般質問 「観光のユニバーサルデザイン化について」

【質問者 5番： 議員5】

議長のお許しをいただきましたので、発言通告に従い、質問いたします。

観光のユニバーサルデザイン化について質問します。

近年、日本をおとず訪れる外国人の数が増えていますが、外国人観光客だけでなく、誰もが旅行を楽しめるかんきょう環境づくり、つまり観光のユニバーサルデザイン化を考えていかなければなりません。

現在、日本では少子・高こうれい年齢化社会が進展し、今後、観光客の中でも高齢者の割合が増えていくことが予想されます。高齢者の方々にはいつまでも元気でいていただきたいですが、高齢になるにつれて何らかのしょう障がいを持つことは誰にとっても可能性のある話です。

【質問者 6番： 議員6】

当然、観光分野においてもしょう障がい者を対象としたバリアフリーだけでなく、全ての人が利用しやすいユニバーサルデザイン化が必要であると言えます。観光のユニバーサルデザイン化に取り組むことは、新しい観光客が増える可能性もひ秘めています。また、ユニバーサルデザイン化に積極的に取り組むことによって、何らかのはいりよ配慮が必要なりょこうしゃ旅行者を安心して受け入れることができるようになります。

一方、岐阜市のホームページでは、しょう障がいふくし福祉に関する情報発信は充実していますが、主に市民向けという印象はいな否めず、岐阜市をおとず訪れる方々向けではありません。取り組みも含めて少し情報発信が弱い気がします。

【質問者 7番：

議員7】

観光関連施設^{かんれん しせつ}のバリアフリー化と、歴史的な環境や自然環境の持つ価値との調和^{ちょうわ}を図りつつ、可能な範囲内での整備や工夫について検討し、観光の要望を把握^{くじょう}して苦情などへの対応を行うことは、岐阜市を全国にPRするに当たり、とても有益^{ゆうえき}なことだと思えます。

また、施設におけるバリアフリー化などの設備の整備とは別に、サービス面での取り組みも必要だと思えます。昨年4月には『「信長公のおもてなし」が息づく戦国城下町・岐阜』が日本遺産^{にほんいさん}に認定されました。岐阜市を訪れる方々に対し、市民がおもてなしの心^{せつ}で接することは、岐阜市のイメージアップに大きな役割を果たすと思えます。

そこで、商工観光部長^{しょうこうかんこう ぶちょう}に、誰もが旅行を楽しめる観光のユニバーサルデザイン化に向けての考えをお尋ねします。

※否めない：打ち消すことができない。否定できない。

答弁 商工観光部長

【答弁者： 商工観光部長1】

観光のユニバーサルデザイン化についてのご質問にお答えをいたします。

現在の日本は少子・高齢化^{こうれい か}や国際化^{こくさいか}が進み、社会環境が大きく変化していることを受け、観光においても、今後、外国人旅行者に加え、障がい^{しょうがい}を持たれる旅行者や高齢の旅行者に対する受け入れ環境の整備にも配慮^{はいりよ}が必要になると考えています。

岐阜市では、平成22年3月に、岐阜市ユニバーサルデザイン推進

指針を定めました。年齢や性別、国籍、障がいの有無など、さまざまな違いを超えて、できるだけ多くの人が利用しやすいユニバーサルデザインの考え方を取り入れたまちづくりを推進することは、観光の面においても「誰もが訪れやすいまちづくり」につながり、旅行者へのセールスポイントにもなるものと考えています。

【答弁者： 商工観光部長2】

商工観光部では、バリアフリー鵜飼観覧船の導入や管理する施設における段差の解消、多目的トイレの設置などのバリアフリー対策のほか、Wi-Fi環境の整備、外国語版の観光パンフレットやホームページの作成などを進めてきました。民間事業者の取り組みに対しての支援も行い、官民で連携し、観光客が過ごしやすい環境の整備に取り組んでいます。

また、今年度にはJR岐阜駅構内の観光案内所のリニューアルを予定しており、誰にでもやさしい、使いやすい施設となるよう現在設計を行っています。

【答弁者： 商工観光部長3】

岐阜市を訪れていただいた観光客に、岐阜市に来てよかった、また、岐阜市に来たいという印象を持っていただくため、観光事業者だけでなく、市民一人一人がおもてなしの心を持つことも重要であります。そのため本市の観光資源や魅力をより親切に、より高度に説明できる人材育成とおもてなしの心をつくり出すことを目的として、岐阜市まちなか博士認定試験を実施しています。これまでに1,714名をまちなか博士として認定しています。

【答弁者： 商工観光部長4】

また、ボランティア観光ガイドである岐阜市まちなか案内人やおん
さい案内人が視覚^{しかく}や聴覚^{ちようかく}に障^{しょう}がいを持つ方へのガイドの方法につい
ての情^{じよう}報^{ほう}交^{こう}換^{かん}を行うなど、積極的な取り組みがなされており、今後の
活^{かつ}躍^{やく}を期^き待^{たい}しているところです。

岐阜市を訪れる旅行者に滞^{たいざい}在^{きかん}期^{ちゆう}間^す中^す気^き持^ちちよく過^かごしていただき、
また再び岐阜市を旅行先として選^{せん}んでいただけるよう要^{よう}望^{ぼう}の把^は握^{あく}に
努^{ちゆう}め、庁^{ちよう}内^{ない}関^{かん}係^{けい}部^ぶ局^{きょく}はもとより、観^{くわん}光^{くわう}関^{かん}連^{れん}事^じ業^{ぎやう}者^{しや}や観^{くわん}光^{くわう}ボ^ボラ^ラン^{ラン}テ^ティ^ィア、
市^し民^{みん}の皆^け様^{さう}の理^り解^{かい}と協^{けう}力^{りき}を得^えながら、設^{せつ}備^び、サ^サー^サビ^ビス^ス両^{りやう}面^{めん}において岐
阜^ひ市^しならではの観^{くわん}光^{くわう}のユ^ユニ^ニバ^バー^バサ^サル^ルデ^デザ^ザイン^{イン}化^かに取^とり組^くんでいきま
す。