

UDiシンポジウム2022

IAUD国際デザイン賞2020で金賞を受賞した「なにわ一水」から、代表取締役社長の勝谷有史さんをお呼びし、温泉旅館のユニバーサルデザインの先進例をご紹介いただきました。またトークセッションでは、市内観光事業者の方々にもご登壇いただき、ユニバーサルツーリズムのビジネスインパクトについてパネルディスカッションを行いました。

日時

2022年6月18日(土) 14:00~16:30

会場

金沢商工会議所 大会議室

講師

勝谷有史氏（有限会社なにわ旅館 代表取締役社長）

登壇者

宇田直人氏（兼六園観光協会 理事長）

高田恒平氏（金沢彩の庭ホテル 専務取締役）

吉村寿博氏（ユニバーサルデザインいしかわ 理事）

参加者

30名

主催

一般社団法人ユニバーサルデザインいしかわ

後援

石川県、金沢市、石川県観光連盟、金沢市観光協会



議事録

“

安江：ただいまより、UDIシンポジウム2022～ユニバーサルツーリズムのビジネスインパクト～を開催いたします。私は本日、司会を務めさせていただきますユニバーサルデザインいしかわの専務理事をしております、安江と申します。よろしくお願いいたします。今日のシンポジウムですけれども、最初に基調講演をいただきまして、その後パネルディスカッションの流れとなっております。途中、休憩時間を5分から10分ほど用意しています。16時半まで皆様お付き合いいただきますよう、よろしくお願いいたします。今日のシンポジウムの背景ですけれども、新型コロナウイルス感染症があらゆる業界、そして業種に影響を及ぼしています。特にその中でも、観光業に関しましてはかつてない打撃を受けました。同時に、観光のトレンドも劇的な動きを見せておりまして、観光客のニーズや地域社会・住民の意識も変化をしています。そんな中、観光に関して、これらの変化を見逃さずに対応していくことが求められています。withコロナ時代におきまして、あるいは、afterコロナ時代におきまして、ダイバーシティやユニバーサルデザインという考え方を観光に取り入れていく、そして、**ビジネスチャンスにしていくことが大事**なんではないかなと私たちは考えています。そこで、第1部では、有限会社なにわ旅館代表取締役社長の勝谷裕司（かつたにゆうじ）様にお越しいただきまして、ご講演をいただきます。勝谷社長には、これまでの長年の取り組みについて、ご紹介をいただきたいと思っております。また、第2部のトークセッションでは、ユニバーサルツーリズムのビジネスインパクトについて皆様と考えていきたいと思っております。それでは、はじめに一般社団法人ユニバーサルデザインいしかわ理事長の荒井利春（あらいとしはる）より開会の挨拶をお願いしたいと思います。

開会の挨拶

“

荒井：ユニバーサルデザインいしかわ理事長の荒井です。今日は石川、金沢において歴史的なシンポジウムは始まるのではないかと大いに期待しています。まちづくりやことづくりで、よく3つのキーワードが語られます。「**まもる**」、「**そだてる**」、「**つくる**」。伝統的な価値あるものは「まもる」。大事なことが芽生えたときそれを「そだてる」。なおかつ、大切な価値になってきた、それができていないときは「つくる」。この3つのキーワードが、いろんな場面で出てきます。私は今日、勝谷社長をお迎えすることが、楽しみでしかたがなかったです。7～8年前でしょうか、バリアフリーツーリズムのシンポジウムがありお話を伺って、大いに感動しました。日本の中でユニバーサルデザインを推進してる者の一人として、新しいマネジメントの視点からユニバーサルデザインをどう捉えるのか、ということに常に感じていた中で勝谷社長のお話を伺って、まさにこれだ！という風に実感しました。まさに「まもる」のではなく、「つくり」「そだてる」活動の中に、ユニバーサルなさまざまなビジネスを感じて、人と人、人とモノ、人と場所との可能性が潜在していると実感しています。今日は、勝谷社長からお話を伺い、そして、トークセッションを通して、私たちの石川の観光、観光のベースとなる生活を含めて、どんなふうにか創造的につくりあげていくのか、それはソフト・ハードを含めた総合的な活動だと思っております。ぜひ、そこに向けて、皆さまと一緒に深く豊かな時間を共有できればと思います。勝谷社長、今日はどうぞよろしくお願いいたします。

“ 安江：続きまして、少し時間をいただきまして、一般社団法人ユニバーサルデザインいしかわについて、簡単に皆さまにご紹介したいと思います。前の画面をお願いします。当法人ですけれども、2017年の3月3日に設立をした法人です。北陸の地域特性に根ざしてUDを広めていくということで、実はいろんなジャンル、デザイン・スポーツ・建築やまちづくりなど、多種多様な分野に対して、ユニバーサルデザインの思想や要素を加えていきたいという思いで活動しています。主にどういうことをしているかというご紹介なんですけれども、活動内容としては、UDプロジェクトの実践、参加型ワークショップやセミナーの開催、情報発信やコーディネートなどを行っています。UDプロジェクトの方では、○△□（まるさんかくしかく）茶会といって、ユーザーの皆さんと一緒にお茶碗を作り、それをを用いてお茶会をするということを企画実施したり、ダイアログ・イン・ザ・ダークを金沢21世紀美術館へ誘致して開催をしたりしました。また、セミナーやシンポジウムそしてワークショップの方では、色々なジャンルの方をお招きしまして、シンポジウムそしてUD塾を開催しています。あと、当事者やまちづくりの関係者の皆さんと一緒に街を歩きながら、この街をどういう風にしたらいいのかなということで、いろんな提案を行うワークショップも開催しました。情報発信コーディネートでは、ホームページ上でも発信をしておりますし、右側のコーディネート機能の方では、行政の皆さんと一緒に、例えば誘導ブロックの黄色について景観舗装の観点からどういったものが見やすく使いやすいのか、科学的な検証を交えながら、関係者の皆様と共有して方向指示を出すような、そんなコーディネートをしています。当法人では会員を募集しております、正会員・学生会員・企業会員がございますが、もしこの趣旨に賛同されて活動に参加したいという方がおられましたら、会員の募集をしていますので、ぜひスタッフまでお声掛けいただければと思います。ありがとうございます。

“ 安江：では早速、勝谷様のご講演に移りたいと思います。はじめに、勝谷様のご紹介をさせていただきたいと思います。勝谷様は現在4代目となる1918年創業の旅館の経営をされています。障害のある旅行者を積極的に受け入れ、16年前から温泉旅館のバリアフリー化を進め、2016年には2階フロアを全面的に改修し、全国屈指の広さ、質を誇る露天風呂付きバリアフリーールームをオープンされました。2020年には国際ユニバーサルデザイン協議会の国際デザイン賞2020住宅建築部門の金賞を受賞されました。建物、設備などのハードだけではなく、スタッフのおもてなし研修などのソフト面の評価も行って、旅館のバリアフリー化の先進的な取り組みを進めていらっしゃいます。今日は勝谷社長がこれまで取り組まれてきたことや、金沢の観光事業者に対して、あるいは地域を作っていく皆様に対してのメッセージについても、お話をさせていただきと思っています。それでは、勝谷様よろしくお願いたします。

挨拶

“ 勝谷：皆さん、こんにちは。先程、荒井先生から非常にハードルを上げられ、うまくお話ができるか、だんだん不安になってきました。私は今日、島根県から参りました。島根県から参ったんですが、実は私大学を卒業してから石川県民に1年間なったことがありまして、そんなことから今日こうしてお話をさせていただくのは非常に嬉しく思っております。ご紹介ありましたとおり、私4代目の旅館の社長になっておりまして、1918年ですね。ここが元々の創業の地のなにわ旅館です。松江大橋といって、松江中心に架かる橋の奥には国宝松江城を見ることができます。現在、ここは料亭として使われているんですが、残念ながら2月から休業しております、ちょっと再開の見通しが立っていないという残念な状態です。今日話させていただくのは、旅館部の松江宍道湖温泉、後ろに見えるのが宍道湖なんです、なにわ一水のお話をさせていただきます。

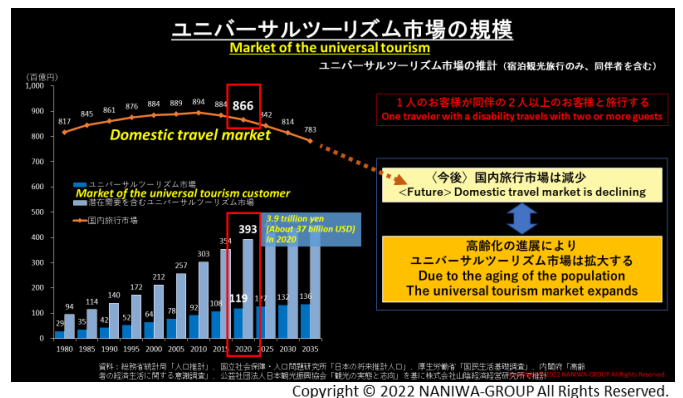
少し御紹介いただいたんですけども、平成28年度にバリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰の内閣府特命担当大臣表彰優良賞をいただきまして、その後、障害者差別解消条例が施行された松江市で障害のある人もない人も共に住みよいまちづくり条例を伴う市長表彰。そして、昨年は荒井先生のご推薦もあって、IAUD国際デザイン賞2020で金賞をいただきました。こちらの客室は特に顕著なユニバーサルデザインの客室になるわけなんですけれども、世界14か国67件のエントリーで、事務局の方に教えていただいたんですけども、旅館、ホテル関係では初めてということでございます。当然こちらですね、いただいたのは非常にありがたいことなんですけれども、それによって一つ気づいたことがあるんですね。これは地元で一番大きな山陰中央新報全面の一面広告なんです。これは私1円も払ってないんです。全て一水会の皆さんがお金を出し合って喜んでくださった。こういったユニバーサルツーリズムを通して、地元の経済波及効果、色々な業者の方から喜んでいただけました。これをもとに、みんなでこういったことを共有していこうという一つのきっかけになったというのが、実は非常にうれしいこととございます。

ユニバーサルツーリズムのマーケット

“

勝谷：今日ユニバーサルツーリズムというお話なんですけれども、まず、ユニバーサルツーリズムをもうご存じな方もいらっしゃると思いますが、これは、障害などそういったものがあるかないかではなく、誰もが気兼ねなく参加できる旅行。例えば、3世帯旅行、それから高齢のお父さんお母さん連れての温泉旅行。最近びっくりしたのはですね、このユニバーサルデザインの器具や機械をどちらのお客様が利用されるかわからない、介護している方、されている方が、同じく加齢に伴って体が不自由になる、そういったこともあります。

あと、こういったですね、色々な方がご旅行される、そういったことができないと、同伴者を含んだグループ全体を失ってしまうということです。これですね、ある統計情報をきちっと出しているもので間違いないと思うんですが、オレンジ色のライン、これは国内旅行の市場をあらわします。2020年、本来は東京五輪がある予定だったと思うんですが、8兆6600億円の市場がある。ただ、この市場というのは、国内の人口が減るにつれてどうしても減っていきます。減ってくるのをどうするか、一番皆さん分かるのは、インバウンドですね。でも今インバウンドないですよね。そうすると、インバウンドない代わりに、どういことをするか、ここだと私は思っています。



この濃い青の棒線、これが本当にバリアフリーやユニバーサルデザインを必要とされる方、そしてこの水色の線は、その方々に同行される方の市場です。これが3兆9300億円。これはほとんど膨れ上がっていて、恐らく数年後には半分の国内旅行が、何らかの形でユニバーサルツーリズムに関係してくる、そういうことが言えるというグラフであります。ちなみに、石川県114万5000人、人口がいらっしゃる調べました。平成30年ですね。その中で、障害というは主に3つの手帳を交付された方を障害者というふうに言われるらしいんですけども、その3つの障害を手帳交付された方の人数、こちらが7万1000人いらっしゃるんです。これが石川県の現状です。そうすると、割り算するとですね、皆さんの16人に一人は障害がある。

すなわち、この中にひょっとしたら一人とか二人障害手帳を持っている方がいらっしゃるっても何もおかしいことはないですし、これが石川だけの話かという、日本も同じなんです。1億2000万人ぐらい人口がある中で、障害のある方って960万人いらっしゃる。そうすると、13.2人に1人は障害者です。ちなみに、島根県は衝撃的で10人に1人という数字が出てまして、驚いたんですけども、この肢体不自由、特に身体の方に関して、必ず人間は高齢になります。そうすると加齢に伴って、どうしても身体が不自由になって、何らかのバリアフリーを必要とされる。65歳というのが、この緑色のラインです。どんどん増えてますよね。これ高齢化社会の中で、必ず肢体が不自由になる。それに対して18歳から64歳以下の割合減ってるんです。恐らく想像ですが、これは医学の進歩だと思うんですけども、医学の進歩がどれだけ発達しても加齢には勝てないです。加齢を治す方法はないんですね。ですので、日本の国内では絶対、この、障害がある方が増えてくる。じゃあ障害があるから家にこもっているかということではなくて、これは統計なんですけれども、複数回答で母数が少ないので何とも言えないんですけども、大体、旅行・行楽、買い物・ショッピングにおいて、障害のある方はどなたも外に出て余暇を過ごしたい、旅行に行きたいというニーズがあるわけです。でも、そんなニーズに応えられていないというのが、実は今の日本の現状じゃないかと思います。

ユニバーサルツーリズムの事例

“ **勝谷**：ユニバーサルツーリズムの1つの事例なんですけれども、これは実際、須磨のご担当の方にお話を聞いたんですけども、兵庫県の須磨ビーチというところがありまして、ここです。砂浜にこの青いシートを敷いて、3輪の車椅子を入れるんですね。砂浜から海に出て障害のある子どもたちがライフジャケット、こ

れは胸の方に浮力がつくライフジャケットなんですけども、プクプク海水浴ができる。重度の障害があるからといって、海水浴ができないということはないんです。必ず何らかの器具であったり、サポートがあれば可能になることもできます。このお子さん、すごい良い笑顔をなさっていらっしゃる。お子さんの隣が、お父さんらしいですね。周りの人がこのお父さんをよく心配したそうです。着替えを持ってなくて、お子さんがあまりに良い笑顔をしてらっしゃるから飛び込んでしまったらしいです。誰もが、このお父さんどうしたんだろうって心配なされたそうです。秋になるとですね、これを水路に引いたり、田んぼに引いたりすることで、子どもたちがまた、田んぼの丹波の黒豆収穫祭で取ったものを、みんなで食べるというものです。当然ですね、この収穫祭、黒豆をとってみたいよなんていうのは、障害があるかないかではなく、私たちだってやってみたいし、そういったものを食べてみたい。これは水路を見てですね、このシートを引くと、健常の子と障害のある子が一緒に水遊びができる。こういった、**みんなで楽しめる旅行**というのが、なるほどな、これが**ユニバーサルツーリズム**だ、と安心したところ



Copyright © 2022 NANIWA-GROUP All Rights Reserved.

これはある海外の美術館なんですけれども、収蔵品の目の前に必ず、腰ぐらいのところにですね、模造のものが置いてあって、どんな形をしていて、どんな素材で、それが何であるのかというものが、ほぼ浮き彫りになっています。この絵もですね、キャンバスであったり、それから、そもそもぼこぼこして、触って絵画を楽しむことができる。もちろん、他言語と点字の翻訳がされている。

そもそもバリアフリーというのが、何で必要なんだろうというのがあると思うんですが、こちらの伊勢志摩バリアフリーツアーセンターさんのホームページから拝借したんですけども、全くこの通りですね。そもそも、バリアフリーのバリアを解消する必要があるのかということです。例えば、バリアというのは、そもそも旅行の楽しみであることもあるわけです。海や山に行くということは、これも完全なバリアの克服です。そして、神社仏閣などというのは、砂利道があったり、山を登ったりして、それで初めて信仰心であったり、何かこう感じる場所がある。海外旅行なんていうのも、言葉ができないから、情報の意思疎通ができないから行かないなんてことは絶対ないですよ。だから、このユニバーサルツーリズムの何が大切なのかというのは、自分たちが何を作るのか、そういったことではなくて、**その旅行者ご本人が何を楽しまたいか、それを実現してさしあげる、具現化させてあげる**ということが、実は必要なんじゃないかなと。

これは私どものですね、バリアフリー情報、ちょっと見にくいんですけども、どんな部屋で、どんな間口があって、引き戸なのか開き戸なのか、その高さはどうなっているのか、全部これに書いてあるんです。ということは、お客様が何をしたいかということに対して**ネガティブな情報を先に出してあげる**。そうすると、うちを選んでいただけるかどうかは、お客様が考えることであって、**全部バリアを解消してあげる必要は全くない**。

なにわー水のUDにおける歩み

“ **勝谷**：そもそも、なにわー水がずっとバリアフリーをやっていたかということ、そういうわけではないです。1994年にこの建物は建ったんですけども、当時30部屋、本当に団体旅行まっしぐらのときだったので、段差があるのは当たり前で、そもそも個人旅行ということもなかったんです。

それを、だんだん部屋数を少なくして行って、30部屋を25部屋に、そして昨年には23部屋にしています。2006年、2010年、2015年、2016年、2019年から20年、そして昨年2020年も改修しています。旅館というのは本当に、本当にお金がないんですよ。本当は一度に改修したい。彩の庭ホテルさんもすごくきれいで多分全部新築だと思うんですけども、それはできないので、少しずつ改修します。でも、**少しずつ改修していくと色々な気づきがあって、新しい挑戦ができるので、意外と面白くやっています**。これまで改装していて、今日皆さんにお伝えしたいのは、実はこれだけです。

あの、旅館というのは、ちょっと旅館で話をさせてください。旅館というのは、福祉施設でも病院でもないんですよ。だから全くバリアフリーばかり、全く段差がない間口も、病院になってしまうんですよ。やはり、私たちは旅館の情緒であったり、**非日常というものをお客様に提供してお金をいただいているんです**。ですから、**全てバリアフリーにしては、それがなくなってしまう**。一方、旅館の情緒ばかり突き詰めればいかというと、そうするとユニバーサルツーリズムというのは成立しなくなる。それもいけない。この板挟みです。これは、誰かが判断しないとイケない。それは恐らく、その経営者であったり、施設長であったり、プロジェクトリーダーであったりという形になると思います。私たちの旅館では、私を中心に、工務店さん、電設さん、温調さん、設計士さん、エクペディアの方、場合によっては金融機関も入ってます。すぐ融資がおりるよう。そして、どこにこれを軸足を置くかということをおみんなで考えて解決します。2006年に、一番最初にやった事例なんですけれども、当時あんまりぴんとこなくて、設計士さんがバリアフリーをやろうと、部屋に露天風呂をつけて、それで儲かる時代じゃなくなるよ、なんて話をして、間口を広くして、2部屋を1つにして間口を広くして、お手洗いとか広くして、バリアフリーのお部屋を作ったんです。

本当にただそれだけだったんですけれども、非常に人気になりまして、もういきなり客室稼働率が上がったり、売上げが上がったり、何が起きるかという、本当にバリアフリーが必要なお客様の予約が取れないということが起きてしまいました。今では、この部屋に関しては優先予約という形で、健常のお客様のリクエストはなるべくお受けしないようにして、障害のあるお客様から優先的に予約をとっていくというシステムを作っています。このときにですね、こちらの食事処なんですけれども、ここもバリアフリーにしたんですね。椅子・テーブルにして、段差をなくしたんです。そしたらですね、お客さんではなくて、従業員さんが非常に喜ばしまして、特に高齢化しているんですね。この時、私が子どもの時におしめを替えてくれた、従業員さんがいまして、重たい器と料理を運んでよっころしょよっころしょと立ったり降りたり、大変だったと思うんですね。それを改善したところ、非常にですね、**従業員さん喜んでくれた**。即ちどういうことか起きたかという、**売上が上がるし、労働生産性も上がる**と。



Copyright © 2022 NANIWA-GROUP All Rights Reserved.

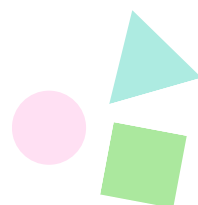
これってすごくいいことだと、経営にとってはすごく良いことだと図に乗って、2010年に2部屋を1部屋にする工事をしました。ここは全く売れない部屋です。添乗員さんの部屋と団体の部屋、それを窓などを広くとってユニバーサルデザインの部屋にしたところ、横の窓を開けたら結構、穴道湖見えるよねというので、これも売れるようになりました。

ここの取り組みをした時に、設備投資だけではなく、予約のプランも変えてみたんですね。バリアフリーのプラン、65歳以上の方、当時は65

歳、今は75歳にしています、小学生未満の方、お身体が不自由な方車イスを利用されている方がいらっしゃったら、通常の方よりもすごくお安くしますよというプランです。その時、そのプランが使われたのって3割ぐらいの方です。でも、今のバリアフリープランは全く逆転していて、今ではこれを使われる方が7割いらっしゃるんですね。この10年でこれだけ変わったんです。ニーズがあるということですね。

あと面白いのは、コロナ禍の前なんですけれども、これ、うちのリードタイムといって予約の発生速度なんです。これ100日なんです。この部屋に関しては、**100日前でも売れているんです**。なぜならば障害のある方は、その旅行に対して非常に綿密な計画を立てます。そのため時間に必要になるんですね。ですから、時間を早めに予約をとられます。

もう一つ、このユニバーサルデザインルームというのは、私どもの一般的なお部屋の定員稼働率が2人から多分2.2人とかぐらいだと思うんですね。ところが、この部屋は3名入るんです。皆さんちょっと思い出してください、ユニバーサルツーリズムの特徴。一人のお客さんに対して、二人の方がついてくるから、ユニバーサルツーリズムのマーケットって大きいんですよ、というお話だったと思うんです。まさしくそうなんです。だから、一人当たりの宿泊代金を下げても、その部屋の売上というのは上がるんですね。しかも、**早いうちから予約が入って、なかなかキャンセルがない**。こんなおいしいお客様はいらっしゃらないです。その後、2016年に改装したんですが、改装前、庭がついていて純和風の数寄屋調の部屋だったんです。ここは売れてない部屋ではないんです。すごく売っていた部屋なんです。では何でって、いや、ちょっとやってみたらすごく売れまして、こちらも2部屋一緒にしても1000万ぐらい売れていると思います。もちろんコロナ禍前です。



今、私の設計士には1つだけ必ずお願いしています。天井だけは美しいものを作ってください。なぜならば、ベッドの上で過ごしていらっしゃるお客様がいつも見ているのは白い天井です。それをずっと眺めさせるのだけは絶対にやめてくださいねというので、必ず日本の伝統的な天井を作っていただくようにしています。そしてテレビですね。80インチあります。80インチある必要はないんですが、でも、皆さん映画に行くと、最近なんかトムクルーズがトップガンがまたやってるらしいんですけど、必ず、車椅子の方は同じところですよ、座れるところが。しかし、健常の私たちというのはどこでも座れるんです。前でも後ろでも通路側でも。じゃあ、お客様だけの映画館作ろうよ。いつでも好きな映画を好きな人と好きな場所で観ることができるんです。こちら80インチでシアターサウンドのシステムも入っているし、ネットフリックスもある。



Copyright © 2022 NANIWA-GROUP All Rights Reserved.

これちょっと分かりにくいんですけども、車椅子の高さに合わせた昇降式の机、そしてちょっとしょぼく感じるかもしれないんですけども、分割できるソファ。左側の麻痺の方と右側の麻痺の方、介助する方向が違いますよね。それができるように。部屋にオストメイトも付いています。インテリアデザイナーが入っているんですね。天井のクロスであったり、壁紙であったり、そういったものが普通の多目的トイレとはちょっと違う。宍道湖を眺めながらの宍道湖温泉、自分だけの温泉を独占する。シャワーキャリーも入ってます。隣の部屋はバリアフリーじゃないんですがユニバーサルデザインと言っています。なぜならば、その部屋とこの部屋を

一緒にコネクティングできるようになっています。そうすると、核家族化している家族が同じ屋根の天井の下で寝なくてすむんですね。そういったことを意識して作っています。また、従業員さんのことを考えました。昔は中宴会場だったところを10部屋の個室の会食場にして、台車でそのまま持っていける。あんまりこの写真は気にしないでください。ここですね、調理場とこの場所がですね、実は壁に穴を開ければ直接行けるようなことが分かり、そういうふうに穴を開けました。計算すると、なんと従業員さんが1日720メートル動かなくていいことが分かりました。720メートルをただ歩いているわけではなく、重たい料理を持って歩いているんですね。そんなつらい仕事させて、お客様に笑顔でなんてことはまず無理ですよ。私の考えとしては、お客様に1バリアフリーを提供したのであれば、従業員さんにも1バリアフリーを提供しましょう。そして、これが14年前の時の数字です。元々始める前の平均の客室稼働率が6割ちょっとだったものが93%、これ今は89%とか88%とかです。コロナ禍前です。そして、宿泊総単価が1万6500円から2万3000円。これも今上がってます。バリアフリーとかユニバーサルツーリズムというのは儲かるんです。しかも、お客様の評価も高くなる。最近の事例です。12月にオープンしたバリアフリーの部屋です。5階の7部屋を5部屋にして露天風呂もしくは展望風呂を作りました。宍道湖が見えます。こういったお部屋なんですけれども、こういったところかという、今回私たちが取り組んだバリアフリーは、障害者を取り巻く社会的バリアの克服でした。



Copyright © 2022 NANIWA-GROUP All Rights Reserved.

4つのバリアをなくす取り組み

“ **勝谷**：障害には4つのバリアがある、バリアには4つの種類があると言われていました。物理的バリア、これをですね、皆さんバリアフリー、バリアフリーって必死になってやるんですよ。でも、これじゃなくて、ユニバーサルツーリズムはこれだけじゃないんです。文化・情報のバリア、制度的なバリア、心のバリアこの4つを全部解決して初めてユニバーサルツーリズムが成立する。ということかという、これは彩の庭ホテルさんもデスクでチェックインですよ。私たちもこれにしました。元々カウンターでチェックインしてたんですけども、例えば身体の不自由な方とか、妊婦さんとか、やっぱりカウンターでチェックイン、チェックアウトするのは非常につらいので、椅子とデスクでチェックインすると。そうするとですね、ちょっとお客様が時間ができちゃうので、フリードリンクの設備を作ってお待ちいただくようにしました。あと売店ですね、車椅子の方が商品を取りやすい高さ、そしてレジもこちら側は低くて、レジ打つ人のカウンターはちょっと高くなっています。

新しい大浴場、これが大浴場の形なんですけれども、まず框の高さを上げました。40センチくらい上げました。なぜなら、こっちの方が移乗がしやすいんですね。障害のある方にとっては。危くないんです、意外と高く上げてあげた方が。ここの隔ての部分なんですけれども、この隔ての部分というのは、もちろん、プライベートエリアを守るということもあるんですけども、右麻痺、左麻痺の方がですね、こういった隔てがないと滑り落ちちゃうんですね。それで隔てを作って差上げました。シャワーキャリーは男女共につけることができました。シャワーキャリーをつけるためにも、浴槽は改良する必要があってですね、これは市販されているものなので、どうしても規格に合わせないといけないんですね。そういったものは、どうしても浴槽を作る時に最初から作っておかないとちょっと難しいです。

もともとあった和洋室はこんな綺麗なお部屋になるんですが、この部屋、コネクティングドアが付いていて、旅館なのにコネクティングルームがあります。こんな和室がこういうお部屋になりました。もともとは団体さんの広間、会食場でした。そういったものが露天風呂付きの客室になりましたし、この展望浴室もですね、バスリフトというものが付いています。バスリフトが付いているお部屋が5階に2か所あります。このバスリフトは、健常の方だけの時は取り外して使っていただいて、これを必要とされる方には付けて差し上げるというものです。ですから、これもそういう浴槽を作って、ちょっと窪みあるんですけども、このくぼみに引っ掛けてあげていくというような状態です。ベランダにすごい段差があったんですが、そのベランダにデッキを付けて、こういうベランダを作りました。そのベランダに暖炉があります。そして、宍道湖温泉が出てくる蛇口があるんですね。そして、自分だけの宍道湖温泉の足湯が楽しめる。この2部屋に関してはですね、全て1メートル50センチの回転半径が取れる広さを持っています。洗面もお子さんや車椅子ユーザーの方が利用しやすい高さで健常の方が利用しやすい高さになっています。見えにくいんですけども、移乗しやすいようなスペースを作って、先程のバスリフトを使わなくても、そこまでいらないよというお客様に使っていただきやすいような移乗スペースを必ず作るようにしています。



ベランダ Copyright © 2022 NANIWA-GROUP All Rights Reserved.

この部屋は、宍道湖の夕日を見ることが出来ます。ショールームの時に、旅行会社の人が泣かれましてですね、この夕日を見て。

ここに来るまで、一体この方に何があったんだろうと思うくらいですね、びっくりしたんです。何が言いたいかというと、健常の方も障害のある方も、この美しい景色というのは一緒に味わってほしいし、またそういう機会を特別なものではなく、自然というのは皆さんで見ていただきたいというものです。あと1メートル50センチの円があるんですが、ここにですねサニタリーボックスがあり、その隣に大人用のおむつ入れを入れています。あまり分からないだけで、結構利用されている方がいらっしゃるんですけれども、その方用の袋も用意しています。大宴会場やめました。120畳。コロナがあって、これ以上団体のお客様が宴会しないだろう、だったら、個室の会食場にしてしまえ。そうすると労働生産性も上がるし、コロナ対策にもなる。お客さんも個室で喜ばれる。元々の大浴場を個室の会食場13部屋作りしました。先程ちょっとお話しした10部屋の個室の会食場と、この13部屋の会食場合わせて23。館内には23の部屋があります。ですので、宿泊のお部屋に対して必ず一つ会食場が付くようになります。

「バリアフリー」「ユニバーサルデザイン」

個室会食場を避難弱者の避難所にするプロジェクト！

避難弱者が安心して避難できる場所を旅館の中に作りたい

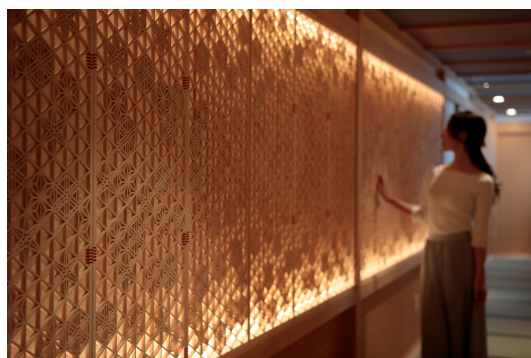
2,522,000円
74人
終了

Copyright © 2022 NANIWA-GROUP All Rights Reserved.

この会食場なんですけれども、ちょっと特別なデザインにしています。3メートル×3メートル。これは、もし万が一災害があった時に避難に困っていらっしゃる方をうちが受け入れようと。うちには全部それがあがる設備がある。スタッフも含めて。だったら、これをそういった形に使えるようにしようというのでデザインしてたんですけれども、コロナでお金がなくなってしまい、クラウドファンディングをして呼びかけたところ、180万の目標に対して250万集まったんですね。

しかも、地元の方ばかりではなく、以前被災された宮城とか福島とかそういったところからもご支援をいただいた。誰一人として取り残さないというSDGsの考え方があると思うんですが、私どもの今までのバリアフリー、ユニバーサルデザイン、これは宿泊のお客様だけだったんですが、今回、それが困ってらっしゃる方地域の方にお越しいただけるように、段ボールベッドとか、あとトイレの固形にするものとかですね、あとランタンとか発電機とかそういったものを購入しました。

すいません、これが物理的バリアの解消。次に文化・情報面のバリアなんですけれども、これよくわかりにくいんですが、点字とか手話通訳がなくて、それによって情報伝達の欠如があって、文化に親しむ機会が制約される。これをユニバーサルツーリズムにどう当てはめようかと、これを作りました。



Copyright © 2022 NANIWA-GROUP All Rights Reserved.

日本の伝統工芸とか文化とかというものが健常の方は見える、これ組子ですね、組子というのは分かる。視覚障害の方というのは、組子という概念を分かっても、それがどんなものか分からない。じゃあ触れようよということで、6メートルの組子のパネル、竜胆と胡麻の実と麻の葉、3つの文様がデザインされているんですけれども、そこに点字の説明、日本語の説明、英語の説明が書いてあります。ここにですね、アクリルでくり抜いてあるところがあって、これが竜胆の柄ですよってというのが触ってわかるようになっているんです。その触ってわかるデザイン、文様を理解してから歩いていただいて、6メートルに日本の文化や伝統工芸を知っていただくという手法です。

当然、木を触るということは、お子様にとっても貴重な体験ですし、また、この伝統工芸に関して、海外のお客様もやっぱり親しみやすく、親しんでいただけるような取り組みというのは必要なのだろうなという風にこれはやっています。ちなみに弱視の方はですね、このライトが誘導的に見やすいというお声もいただいてですね、そういうようなご意見もあるんだなと。



これはちょっと何だか分かんないと思うのですが、この部屋はモデルルームとして作ってみました。どういうモデルルームかというと、このデザイン何となく見ていると、実は焦げ茶と白のトーンで作ってあるんです。あと柱もです。そうすると弱視の方が空間認識がしやすいんじゃないかと、やってみようよというので、そういうデザインにしてみました。それとあとですね、スイッチです。実際の障害者の方にかがって、最近のスイッチというのが、押して点いて、押して消えるみたいなスイッチが最近多く、ずっとこれ使ってたんですけど、むしろ分かりにくいと。オンオフが確実にわかるスイッチにしてほしいというので、パナソニックでこっちは東芝なんですけれども、選定を変えて、こういうのをやってみようよと。それからあと、楽しみの部分がないといけませんね。健常の方と一緒に。私たちの旅館の一番売りなのは宍道湖の景色なんですよ、その景色が視覚障害の方が楽しめないというのは、うちとしてはどんなもんかと。そうしたら、このベランダから見える宍道湖の景色、そして自分が今どこにいるんだろうかというものを触地図、点字で表した地図を差し上げる。そうすると、今、ここに私が入って、近くにフォーゲルパ

ークがあるんだ、松江城があるんだ。対岸には県立美術館があるんだ。そして今、自分はどこにいるんだろう。普通ですね、健常の人はこの左の地図を見るんですけど、見ている位置が逆になりますので、点字は右の地図になるんですね。こういったものを作って差し上げてあげて、さらに点字でなくても音声ガイドで伝えることができる。ベランダに出て宍道湖の風を感じ、そしてこの点字であったり、音声ガイドで宍道湖を楽しんでいただく。こういったちょっと工夫をしてみました。



触地図なんですけども、私の名刺にも点字が入っています。視覚障害のお客様が行かれるであろう場所には、全てこの触地図を作っておりまして、事前に差し上げるなり、ご到着の際にお渡しするというような配慮をしております。これが文化・情報のバリアの一つの解消法です。そしてもっと分からないのが、制度的なバリアと心理的なバリア。心理的なバリアは、概念とか偏見とかというようなことだと思えます。制度的にバリアというのは、勝手にルールを作っちゃってできないということを決めちゃう。これをじゃあ、ひょっとして館内にあるんじゃないか。あったんですね。スパ。つまりエステです。今回、改装とともにセラピストを新しく雇用するような形なんですけれども、もともとこれだけ禁忌事故があったんです。ひどいのはですね、過度の疲労感、睡眠不足などの体調不良。絶対私、一生かかっても受けられないですよ。ですよ。そもそもセラピストの内1人が英国のセラピストの資格を持っていて、トリートメントというのは日本では医療行為はNGなんですけれども、海外に行くと温泉と同

様に治療するものでしょう、そもそも体調が悪かったり、身体に不具合がある人にスパを楽しんでいただく、治療する。おかしいよねというので、実は今禁忌事項は4つです。そのうち3つは、そもそも館内に入れないです。もう一つは、お医者さんから受けないでと言われている方です。例えばこういうことですね、てんかんの方が受けられないことないんです。ただ、てんかんがある、どんな時にどんな発作がある、どういう風に注意すればいいか、ということのちゃんと情報のコミュニケーションさえとっていれば、できなくはないんです。そもそも、ここが禁止事項になっているというのはおかしい。ボルトが入っている。そのボルトが入っていないところをすればいい話で、それはもう勝手にルール作って。あと、施術台の利用が困難な方。施術台を動かせばいいじゃんという話です。今はそういった全てのお客様、ほぼ全て楽しんでいただいています。今まで、半身が全く動かない方とか、ボルトの入っている方、妊婦さんもいらっしゃったかな、あと、いろんな障害をお持ちの方がご利用いただいでいて、**その都度しっかりとカウンセリングして、お客様の情報を聞いて、それでできないとか、自分で勝手にルールを作るんじゃないで、できることをやって**。そうすると、スパやエステとかというのは誰もが楽しめるものになります。

あいサポート運動の取り組み

“

実はですね、私どもの旅館はですね、「あいサポート運動」に取り組んでまして、**障害のことを知る、共に生きる、共生社会の実現**というようなことなんですけれども、ここに私もハートマークをつけているんですよ。従業員みんなつけています。みんなで勉強会するんですね、ビデオを見たり、「あいサポーター」になって。あと最近やったのはフードダイバーシティ。アレルギーとか、宗教上の理由とか、あと自分の信念によるものとかということ、あとはハラル、そういったこともあります。

あと、車椅子を使った避難訓練もやっています。宿泊施設の方はお分かりだと思うんですけども、私たちに求められている避難訓練というのは、ある一定の時間にみんなが逃げて下さいね。しかも健常の人がということなんですね。一番最初の頃のお話を思い出してください。**石川県には16人に1人の方が障害があるわけですよ**。そうすると、ある程度の旅館に何人の方が絶対、障害者がいらっしゃるということは、これは当たり前だと思うんです。でも、それを全く考えずにご指導いただいているので、それはそれでやりましょう。でも、私たちは**必ず車椅子を使った避難訓練をやりましょう**。どういう風にみんなで一緒に逃げられるか、どうすればいいの、正直言ってこれ無理だったんですね。仕方がないので、夜2名の従業員しかいないんです。**警備会社と契約**しました。そうすると3人か4人になるんですね。それで、みんなで逃げられるようにしようよ。あと、障害によって、その誘導方法が違うと思うんですね。本当に簡単なフローチャートを作って、夜のナイトフロントの方には、こういうお客様が本日お泊まりですよ、そのときはこういう形でという引き継ぎをするようにしています。



そもそもソフト・ハード面というようなことがあるんですが、実はこれもう一つメリットがあって、お客さんだけではなく、従業員同士ということがあるんですね。従業員だって全員顔も違うし、考え方も違うし、年齢も違うし、障害も持っている方もいらっしゃるし、そういった方を事を知るとい、そういうきっかけになる運動になっております。

従業員さんが働く職場、そこにお互いが理解するという気持ちがあれば、職場に笑顔が生まれて、お客様にその先の笑顔、バリアフリーも含めて、この、あいサポート企業認定というのがあります。もともと鳥取県で始めた運動なんですね。その後、島根県とか、あと中国地区は全部ですね。あと、近畿もありますし、関東の方でもありました。韓国も、鳥取県と姉妹縁組しているところだと思います。そういった運動があります。企業として一緒にやりましょうということですね。私はですね、その「あいサポート運動」を皆さんにお伝えするボランティアをやってまして、もちろんボランティアだけじゃなくて、うちの会社に入社した人にもお話しするし、あと地域の会社とかあと学校とか、この間銀行というのがあります。ちょっとやりにくかったんですけど、そういったこともやっています。従業員さん、これもすみません、コロナ前です。サービス介助士の資格をもし取りたいと言ったら、全部会社が出します。ところが、今、どうしてもコロナで、この制度は今やめてます。

いろいろお話をしましたが、実際ご利用いただいたお客様です。3世帯旅行で、一人若いんですけど、お爺さんなんです。車椅子ユーザーで、みんなで記念撮影している。障害があるかないかということだけではなく、また、年齢がご高齢かそうでないか、**みんなで楽しむことができるようになる**れば、まだまだですね日本の国内旅行も活性化するだろうと思いますし、こうやってお話ししているのは別に自慢したくて言っているんじゃないんですよ。なぜかという、こういうお話をしないと国内旅行はダメになるし、結局自分に返ってくるんですね。他の旅館さんや観光地がどんどん悪くなって、例えば今コロナで海外からお客さん来ないで、国内旅行者で何とかしないとイケないっていうのに、うちだけやってちゃダメなんですね。しかも昨年12月にあれだけのリフォームしたんですけども、今ならできるんです。今なら助成金や補助金もあるし、従業員さんも確保しながら、営業しながら、改装もできます。

恐らくチャンスだと思います。お金がないうちでもチャンスだと思ってあれだけやっています。ぜひですね、一つのきっかけとして何らかのトライをしてもらえるといいかなと思っています。私は崇高な思いでやってるわけじゃなくて、本当に旅館の会社として、事業として良くなったから、ずっとやっているわけですね。そこにユニバーサルツーリズムの醍醐味とか、いいところだと思います。はい、それでは時間になりましたので、私のお話を終わらせていただきたいと思います。皆さんご清聴いただきまして、誠にありがとうございました。

質疑応答

“ **安江**：勝谷社長、どうもありがとうございました。少し質疑の時間を設けたいと思いますので、お聞きになりたいことがあれば、挙手にてお願いします。

“ _____：大変素晴らしいお話で、感動しながら聞いていました。観光というのは皆さん土地のいろんなものを見に来られる。例えば、宍道湖の周りだとか、地域への広がりとか、そういった何かいい広がりがあれば、教えていただければと思います。

“ **勝谷**：日本で初めてですね、宿泊業界初の車椅子リフト付き大型車両導入と書いてあります。これはマイクロバスです。マイクロバスに車椅子が2台乗るんですね。マイクロバスである必要があるかどうか、安い介護車両で後ろから乗るものもありますよね。軽とかワンボックスタイプの。なぜマイクロバスにこだわったかって、これはみんなで旅行したいから。自分だけ介護車両に乗って移動する。特に年配の人だったら、もう私は置いていい、あなた達で行ってきなさいみたいなものがあるんです。その際にですね、プロジェクトゆうあいさん、松江山陰バリアフリーツアーセンターさんをお願いをして、乗降訓練をしたんです。

どういうふうに乗ればいいのかという訓練をしました。声がけとかですね。



地域のバス事業者が車いす用リフト付き大型車両を導入した際に、当社が乗降訓練の指導をお手伝いしました。(2019年)

ユニバーサルツーリズムの取り組みは、「点から線」に、「線から面」へ

Copyright © 2022 MANIWA GROUP All Rights Reserved.

あと、女性のユーザーの方からはですね、ブランケット買ってくださいと。女性は足元をのぞかれながら、フック掛けられるのすごく抵抗があります。ブランケット買ってくださいますか？と。ここはうちのことで、何が起きたかという、近くのバス会社さんがリフト付きの大型バス買ったんですよ。ところが、これを買っても、それを指導する人がいないんですね。指導というのは運転を指導するんじゃないです。運転はドライバーさんがされればいいし、私より全然うまいですよ。ただ、どこの位置に停車するのか、どういう注意をしないといけないのか、あと声がけ、こういったところをこうすると危ないですよというのを、これは観光バスの社長さんで、これは私、そしてバリアフリーツアーセンターの方。すなわち、点である私たちが活動することによって、バス会社さんが線として動いてくださって、そしてバリアフリーツアーを地域として、何とかコーディネートという3者が一緒になったという、そういう広がりがありました。一緒にバスを見に行ったり、こんな車両があるよと東京まで見に行ったりとかですね、そんな情報交換をしています。今でも、この社長さんとは色んな、一緒にやろうよみたいなことをやっています。こんな、実は地域で広がりが起きました。

“

安江： それでは時間になりましたので、第2部のセッションに移りたいと思います。それでは、パネリストの方をご紹介します。先程ご登壇いただきました、なにわ一水代表取締役勝谷有史様でございます。続きまして、お隣が兼六園観光協会理事長の宇田直人です。金沢彩の庭ホテル専務取締役の高田恒平様でございます。吉村寿博建築設計事務所代表であり、弊法人の理事を務めます、吉村寿博様でございます。オペレーターは一般社団法人ユニバーサルデザインいしかわ専務理事の安江が務めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

第2部でございますけれども、先程の勝谷社長様のお話を受けまして、金沢の中でどうしたら、このユニバーサルツーリズムを一つのビジネスインパクトとして考えられるのか、あるいは実践できるのかということについて、皆さんと一緒に考えたいと思っています。まず、最初にですね、パネリストの皆様、お一人ずつ5分間程、自己紹介と、今どういことをされているのかということについて、ご紹介をさせていただきたいと思っておりますので、高田さんからお願いいたします。

金沢彩の庭ホテル 高田専務取締役 挨拶

“

高田： 本日はこのような場に参加させていただき、誠にありがとうございます。スライドを使ってお話しさせていただきたいと思っております。まずは簡単ではございますが、私自身についてご紹介させていただきます。私は金沢出身で、東京の大学に進学し、グランドハイアット東京という外資系のホテルに入社しました。入社後はベルスタッフ、ハウスキーピング、フロントデスクを経験し、2021年の6月に高田産業グループに戻りました。私どものホテルは、地元の企業である高田産業グループの生コンクリート製

造工場の移転に伴い、新ビジネス構想が生まれたことがきっかけになっております。元々、家業である高田産業グループは建築・土木・舗装の会社であり、観光業とは程遠い企業でした。ところが、オーナーである父が新しいビジネスとして急にホテルを作ると言い始めたのがきっかけでありまして、当時法律を大学で勉強していた私は急遽、外資系のホテルに就職することを決意しました。グランドハイアット東京を選択した理由といたしましては、やっぱり短期間で多くのことを学べるということがきっかけとなっています。弊社、金沢彩の庭ホテルは、地域に根ざした企業として、地域の皆様に貢献するべく、2015年3月、北陸新幹線が金沢へやってくるタイミングとともに開業し、今年で8年目を迎えております。当時は上質な金沢の空間と時間を感じていただくことをテーマに、ゲストの皆様にとっての金沢の別邸となり、この地の魅力にどっぷりつかっていただけるよう金沢にこだわった設えを備え、スタートを切っております。それから約6年が経ち、私が帰郷後は、金沢彩の庭ホテルが観光の拠点、いわば観光のプラットフォームとしての機能を提供できるよう、日々取り組んでいます。

私共のグループは、**宿泊から観光までトータルサポートができるようシステムを構築**しております。先程も少し説明させていただきましたが、金沢彩の庭ホテルは高田産業グループの1事業です。このグループ会社の中に、他にも金沢アドベンチャーズという旅行会社もございます。また、昨年4月より、高田産業株式会社バス事業部による観光バスの運行もスタートいたしました。**ホテル・旅行業・バス事業が三位一体となり、グループ全体で金沢の観光のプラットフォームを作り、金沢全体を盛り上げていきたい**と思います。それでは、観光事業のイメージ動画をご覧ください。

動画再生

ありがとうございます。音楽いれればよかったですね。これからも引き続き、地域の皆様のために、そして金沢の観光の発展のため、グループスタッフ一丸となってやっていきたいと思っ

ております。少し短いですが、改めまして本日はどうぞよろしくお願いいたします。

“

安江：続きまして、兼六園観光協会理事長の宇田様から自己紹介をお願いいたします。

兼六園観光協会 宇田理事長 挨拶

“

宇田：ありがとうございます。それでは、私もスライドを使ってご説明をさせていただこうと思います。よろしく申し上げます。では、1枚めくってください。まず自己紹介です。私は1974年昭和49年生まれです。兼六園開園100周年の年に生まれています。なので、私が100周年に生まれて、後ほど説明させていただきますけれども、私が50歳の年、2年後に実は兼六園は150周年を迎えるという風な年の生まれでございます。1993年に大学進学、就職のために一旦金沢を離れたんですけども、15年後の2008年に兼六園内の茶店「兼六亭」の後を継ぐために戻ってきます。それでその10年後、創業100年ということで、先程勝谷さんの方から話がありましたが、実は創業年が同じで、うちも1918年創業でございます。創業100周年のときに4代目の亭主と言うのか分からないんですけども、後継ぎということで4代目を継いでおります。2020年、まさにコロナに入ってという時なんですけれども、その年に兼六園の観光協会の理事長に就任をさせていただいております。今年の夏、うちのお店がリニューアルオープンということで、まだ完成はしていないんですが、初公開ということで、どんな状況を見ていただこうと思います。まだ建設途中なんですけれども、これは、昨日撮影してきた状況です。これは、写真を撮っている私の背中に日本で一番古い噴水があります。その噴水を眺めていただきながら、食事が取れるように、実はガラス張りですね。噴水側の方をガラス張りにして、食事をとりながら見ていただこうと思っています。これは真っ暗なんですけれども、噴水側をのぞ

いて、今、仮囲いがしてあるので見えませんが、こちらのカウンターに座っていただきながら、兼六園の噴水を見ながら、食事が取っていただける形になる予定です。ここあたりからですね、ユニバーサルデザインっぽい部分がちょっとずつ出てくるんですけど、先程のお話にも、勝谷さんのお話にもありましたように、うちの店もですね、もちろん、お客様にとってのユニバーサルって部分があったんですが、実を言うと社員の皆さんにとってもユニバーサルになってないところがありまして、何かと言いますと、兼六亭の店の中に入るときに、必ず靴を脱いで上がってとか、靴を履いて外に出るといったことが必ず発生していました。その食事の配膳とか片付けにつきましても、必ず靴を脱いで履いてという形が起きていました。従業員の皆さんがずっと若いままだったらいいんですけど、当たり前ですけど年をとっていかれますし、なかなか重いものを運んだりということも、大変な状況になってきています。あと、もう一つですね、この場所は兼六園の敷地の中なので、何をしても、文化庁から許可をとらなければいけない。ですので、地面も触れない、掘ることもできないということなので、それだったらもう上げてしまおうということで、実際の地盤のところから少しかさ上げしてお店の中に入るような形にしています。ですので、階段上り下りするのも大変なので、実は横にスロープをつける形で、今スロープをつけている途中です。これ横から見た形ですけども、右の方からスロープを通過して、中に入っていくような形をとっております。これは中のカウンターの部分になるんですけども、これも実を言うと、荒井さんの方からご提案いただいて、車椅子の方でも精算というか、カウンターでお話ができるような高さがいいんじゃないかということ、その時にお話しいただきましたので、そういったカウンターの高さのものを選んで、こういうふう準備をさせていただいています。実はこの左側にですね、多目的トイレも、今回新設したんですけども、先程の旅館のあんな立派なものは、付けられませんでし

たけれども、ただ、そういう多目的トイレがぎりぎり使えるような形で今、準備をさせていただいています。実際はまだトイレの設置もできていませんので、写真は差し支えありますのでつけていませんけれども、そういった形でお店づくりをさせていただいています。



うちのお店のリニューアルもそうなんですけども、今、兼六園が置かれている状況なんですけれども、兼六園はコロナ前に年間270万人が訪れるような観光地でした。2年後、私が50歳になる年に兼六園開園150周年と、北陸新幹線の敦賀延伸が重なる好機を金沢観光復活の起爆剤にしたいと思います。そのために、今、サステナブルな観光として兼六園をご案内するだとか、あと耳が聞こえない、目が見えない方向けにどんなことができるかということ今検討しているところです。細かい字で恐縮なんですけれども、これは観光庁に対して出した資料です。こういったことを今考えていますということで、出させていただきました。簡単に説明すると、五感で楽しむ兼六園、アクセシブルリズムということで、兼六園自体がですね、坂というか台地の上にありますので、もともと非常に来にくい場所ではあるんです。ただ、来方によってはうまく見ていただけるといった部分もあるんですけども、一つは、こういったことをやっていきたいということで、年齢や性別、国籍、能力にかかわらず、誰もが不自由なく楽しめるバリアフリーツアーということで、これを私たちが考えた大きな理由は、やっぱり目が見えない方は、他の耳だとか、いろんなところを感じていただけるので、そういった方たちに兼六園の良さを逆に教えてもらおう、発掘して

もらおうと、こういったことを考えたりしています。

もう一つ、これは子どもさんたちにというのもあるんですけども、教育プログラムとして、サステナブルな兼六園を感じてもらおうということを考えて、逆に、**子どもさんたちの方から兼六園を教えてもらおう**ということも考えています。耳が聞こえない、目が見えない、車椅子の方々もそうですけれども、そういう障害を持つの方々にとって、あとは、まだ大人になっていない子どもさんにも、兼六園をどう感じているかということを教えてもらい、**逆に、我々に兼六園のすばらしさを教えてもらおう**ということで、**アクセシブル・ツーリズムにも今、取り組んでいこうと思っています**。

今、2つご説明させていただきました。うちのお店自体も、少しでもユニバーサルなお店にしたいなど、取り組ませていただいているということと、私が理事長を務めます、兼六園観光協会としても、サステナブルなというかアクセシブルなツーリズムを考えていますということをご説明させていただきました。以上になります。

“

安江：ありがとうございました。続いて、吉村さんから、お願いいたします。

吉村寿博建築設計事務所 吉村代表 挨拶

“

吉村：吉村です。よろしくお願いたします。僕は個人で設計事務所をやってまして、その代表であることと、下に書いていますけれど、認定NPO法人がんとむきあう会というNPOに所属しています。あと、ユニバーサルデザインしかわですね。地元がですね、僕は鳥取県です。鳥取県の倉吉市というところの出身です。左上にあるような赤瓦が特徴なんですけれども、金沢は黒瓦ですよ。この左下にあるような、伝建地区というエリアもありまして、そういう意味では観光に力を入れていかなきゃいけない場所ではあります。

隣町に御坂町というところがあるんですが、建築の人はよく知っていますが、そこに三佛寺投入堂というお堂があります。ここはすごく有名です。鳥取県の中でいうと、ど真ん中ですね。その辺りにあります。僕が今、なぜ金沢にいるかという、21世紀美術館の担当をしていたというのが、大きいんですけども、建築は鳥取県の米子高専というところに5年間いたんですが、その後横浜国大に編入しまして、その後、ここに書いてあります、SANAA、妹島さんのところに就職して、最後に担当した物件が21世紀美術館です。10年ぐらい勤めたのですが、その半分くらいは金沢のことをやってまして、仕事をしているうちにどんどん金沢が好きになっていって終わってから移住してしまったという流れになります。ここからは少し個人の仕事なんですけど、割とお仕事としては個人相手の仕事が多くて、ここにあるのは、店舗併用住宅です。金沢市内ですね。美容院と住宅の併用の建物です。これはもう一つ別の物件ですが、これも美容院と住宅の併用の建物で、これは西インター大通り沿いに建っているんですけど、ちょっと目立つような建物になっています。これは町に対してどう開くかというところで、すごい渋滞のある大通りが面している場所なので、斜めに壁を向けることで距離感をコントロールしようということをやっています。先程説明しました、認定NPO法人がんとむきあう会という活動なんですけど、このNPOが、2016年からNPOとして活動を始めたんですが、僕が参加したのは2013年からになりまして、NPOになる以前、当時は2013年にちょうど21世紀美術館で、妹島さんや山出さんにお越しいただいてお話ししていただきながら、がん患者の方を取り巻くような社会をどう変えていくかというような話ですね、もう少し平たく言うと、ここに書いてますけど、がんをかかえた方、家族友人を支え、不安を取り除き、病人ではなくその人らしくいることができる”場”、そういう場所をつくらうという考えのもとにNPOの活動をしています。イギリスにあるマギーズセンターというのがモデルになっているんですけども、**建築の空間**

と、イギリスはランドスケープをすごく大事に
していて、その癒しの空間が大事になっていま
す。ここは石引にある越屋メディカルケアさん
という建物、医療機器を取り扱っている会社の
方が移転されて空きビルになったところを無償
で提供してくださっています。その場所を改装
して、利用しているところです。1階は常に開け
ているんですけど、3階に上がるともっと広い場
所があって、大勢の方が来て、いろんな場所で
思い思いに過ごせるような場所を作っていま
す。メンバーに管理栄養士の方がいるので、そ
の人と一緒にがん患者さんに対応した料理教室
ということもしています。以上になります。

“

安江：皆さん、いろいろな立場からUDに対し
てどういう関わりがあるかについてお話をいた
だきました。先程、勝谷社長からも、一つの事
業者が始めていって、徐々に周りを巻き込ん
で、そして点が線になって、面になっていくと
いうお話があったんですけども、まさにそう
いった点を打つお三人方だなと思いました。次
に、ユニバーサルデザインの課題について、先
程も内容として触れた方もいらっしゃいますけ
れども、課題や対応について、UDとの接点やス
タンスや、こういったところが実は課題なんだ
と、あるいは課題すらどういふものがあるのか
わからないんだということでも結構ですので、
ご紹介いただけますでしょうか。高田さん、お
願いします。

UDとの接点・スタンス・課題 【金沢彩の庭ホテル】

“

高田：限られた時間ですので、スライドを使
ってご紹介させていただければと思います。私
が昨年、この地に戻って改めて感じたことは、
開業当初の思いは残さないといけない、大切に
しないといけないと思いましたが、やはり時代
の変化とともに敏感になければならないとい
うことでした。新型コロナウイルス、SDGs、

LGBTQなど、世の中の情勢は常に変化し続けて
います。そのために、この春、CSとESという2
つの観点から、新たに施設の改装に着手いたし
ました。1つ目は、CSの観点からお部屋と設え
をアップデートいたしました。新しくテーマを
持って、備品や設えなどにこだわり、改装を進
めました。2つ目は、ESの観点からバックヤード
を改装いたしました。スタッフ一人一人の個
性にフォーカスし、誰もがより良い環境で業務
にあたれるよう手を加えました。今日はこの2つ
に着目して、ご紹介させていただきます。



まずは、お部屋と設えのリニューアルです。2種
類の部屋タイプを新しく設け、2つの部屋を1つ
にすることで、全てのお部屋でゆとりある空間
を演出しています。1部屋目は、大人数で滞在で
きるファミリールームの設置です。3世代にわた
るご家族の方々など、大人数でものんびりと一
緒の時間をお過ごしいただけるよう、75平米と
いう広さの中にベッドを常設で4台設置いたしま
して、最大で8名様に対応できる広いお部屋を作
りました。また、2部屋目は、キングサイズのベ
ッドを取り入れたダブルルームの設置です。浴
室も、シャワーブースのみだったところを、か
ねてからご要望の高かった浴槽を設置すること
で、全室に浴槽付きの浴室が完備となり、
LGBTQの方も意識したつくりとなっております。
さらに、お部屋だけでなく、設えや備品も
変更しております。LGBTQに始まるバリエーシ
ョン豊かな個性を大切にすべく、男女色分けし
ておりました館内着も色に統一いたしました。
また、SDGsの観点からもプラスチック削減に対
応して、ペットボトルの水を無くし、缶製のも
のに変更いたしました。また、巣ごもり需要に

対応すべく、最新型のAndroidテレビを全室に設置しております。2つ目に私が今、最も重要と位置づけているのが、日々働いてくださる皆様への配慮です。これまで挙げさせていただきました、おもてなしの提案や、それを成し遂げるために最も重要なのは、従業員の方、スタッフの存在です。皆さんにより良い環境で業務を行っていただくことが、結果としてお客様への素晴らしいおもてなし・アプローチにつながると考え、バックヤードのリニューアルをいたしました。本当にここだけの話ですが、弊社も清掃スタッフの平均年齢が現在50歳を超え、業界の人材不足というのはかなり深刻な問題として捉えております。そこで、業務によって異なるスタッフの動きや年齢などに配慮した業務導線の確保を進めました。例えば、一つに集約されていた備品の備蓄を各フロアに設置することで、移動による業務負担を軽減しています。また、スタッフ同士のコミュニケーションが円滑に取れるように、これまでいくつかに分かれていた休憩室やロッカー等の増築・改築を進めております。そうすることで、スタッフ同士のコミュニケーションが円滑になり、もっと素晴らしいサービスにつながると考えております。

このようなESの向上にもフォーカスし、お客様へのおもてなしにつなげていきたいと考えております。社会の環境の変化に伴ってお客様の求めるおもてなしの形も日々変わっていると思います。私どもは、ESとCS両方の観点から、様々な多様性に柔軟に対応できる改装や体制作りを進め、金沢の観光業の下支えとなれるよう努めていきたいと考えております。以上となります。

“ 安江：ありがとうございます。CSはお客様満足度でしょうか。

“ 高田：はい。カスタマーサティスファクション。

“ 安江：ESというのは、従業員の満足度ということで、その2方向の側面から、ハードの整備だけでなく、そこでどういう行動が行われるかというのを分析、予測をして、非常に工夫を凝らした改装をされた。それを単にラグジュアリールームを作るということだけでなく、併せて導線などの見直しも行っているということで、先程の勝谷社長の話ともリンクして、非常にいい取り組みを、実際なさっているんだなということを感じました。その深掘りについては、後ほどとしまして、宇田さんの方からはいかがでしょうか。

UDとの接点・スタンス・課題【兼六亭】

“ 宇田：先程、先走ってご説明してしまったんですが、もう一度スライドを出していただいてもよろしいですか。

“ 安江：新しく兼六園や兼六亭とユニバーサルツーリズムを、どうビジネスチャンスにつなげていくかということだったと思うんですが。

“ 宇田：皆さん、観光に携わっている方だったら、多分そうだなと思っていただけると思うんですけど、特に金沢の観光は2020年春、コロナが来る前までは、もう絶好調で、お客様もオーバーツーリズムといっても京都ほどじゃなかったと思いますけれども、なかなか金沢も本当にいわゆる”わいたわいた”の状況で、私たちも自信を持っていたというわけではないんですけど、このまま行くのかなということだったので、コロナがやってきて、観光という意味でいうと、世界が全く変わってしまったということです。この2年間ですね、今お客さんが少しずつ戻りつつありますけれども、このままとどまって、このままでいいのか、変わらなくてはいけないのかということで、恐らく、観光が一番変わらなきゃいけないというふうに思ってい

た。その中で、先程少し説明しました、サステナブルな話だとか、今回のUDiの話が、これはやっていかないと、コロナが明けて取り残されるんじゃないかっていう危機感、そこからスタートしているのかなというところ。遅まきながらですけれども、うちのお店自身も建て替えるときに、その観点がなかったら、絶対にお客様に支持されないんじゃないかということもありまして。ただし、うちの特に兼六園の中のお店というのは、彩の庭さんみたいに一から建てるってことは許されないの、柱を全部残した形で改装しかできません。ですので、**完全なる建物というのは、UDiに即したものはできないのですけれども、その中でいかに対応していくかということに重きを置いて、安江さんもよくご存知でしょうけれど、私の方からご相談させていただいて、荒井理事長にお越しいただいて、最低限のことができればいいのかなという**ことで、今ほどのスロープをつけたりだとか、カウンターの高さだったりだとか、多目的トイレも最低限のことでもできたらいいなということでもらせていただいておりますし、食事を取るようなカウンターだとか、テーブルも車いすが入れるようにそんなような設えというところで、最低限というか、できることはやっているのかなと思います。

“**安江：**ありがとうございます。兼六園というのは、日本庭園でもあって、正直、バリアだらけなわけですね。砂利もあって、坂もあって、石畳もあれば、飛び石もあるという。一応、兼六園の中にはバリアフリー導線のようなものが設定はされていますけれども、なかなか厳しい面もあります。とはいえ、コンクリートで全部貼ってしまったら、兼六園なのだろうかということもあって、やはり勝谷社長が示された**情緒とか文化みたいなものと、バリアフリーと、ユニバーサルツーリズムということ、単にハード整備をすればいいというものではなく、どうお客様が楽しんでいただくかという観点で捉えたときに、宇田さんの兼六園、兼六亭でのチャレンジというのは、非常に私は先鋭的**

な内容なのではないかと思っています。立礼もできるようなスペース、お茶会ですね、椅子、テーブル形式の立礼ができるようなお茶会スペースもあるとお聞きしていますので、そのあたりも含めて楽しみにしています。補足することがあれば、宇田さんいかがですか。

“**宇田：**そうですね。設えについては、今程うちの兼六亭のある場所自身が、前田のお殿様が簡単に言うと、さぼりに来ていた場所だと言われていまして、お城の中でお殿様は仕事もしている。大奥じゃないけど、家庭もある、でも息が詰まってしまうので、遊びに来てた、さぼりに来ていたのがうちの茶店の場所だという風に、文献も残っています。その場所で何をしていたかということ、お茶をしていた。茶事もしていた。飲食もしていた。歌会もしていたというのは残っていますので、そういったことを実現したいなというところからの改装なんです。もう一つは、先程のユニバーサルだということでしょう、お茶をするにしても、昔だったら当然、畳の上ということだったと思うんですけれども、今風にしないとやっぱり難しいなと思いました。海外の方もいらっしゃいますし、そういうことであると**立礼ですか、こういった椅子テーブルでお茶ができるということは、必須**だろうということで、そういったものも取り組ませていただいているということですね。

“**安江：**ちなみにオープンはいつ頃でしょうか。

“**宇田：**8月にはと思っているんですけど、夏にはオープンさせていただいて、今日はまだ工事途中でしたけど、完全体としてお見せできればなと思います。

“**安江：**ありがとうございます。楽しみです。続きまして、吉村さんから話題提供をいただければと思います。

吉村代表による問題提起 (情報の伝え方について)

“ 吉村：僕の方からはですね、専門分野としては建築設計なんですけれども、今日、いろいろと勝谷さんや高田さんから具体的な話を聞かせていただいて、そのような話は僕がしてもだめだろうなと思っていたので、別の角度から、話が、問題提起ができないかなと考えています。勝谷さんの話にも出てきていたのですが、高齢化社会でユニバーサルデザインの需要は増え続けるということで、**ユニバーサルデザインが当たり前という考えがまだ浸透してないのが現状の問題だ**と思うんですけど、これはもう**避けて通れない状況**なのかなと考えています。ここには高齢者とツーリズムということで、考えてみたらどういう問題があるかをここに挙げました。これはすごく単純な話なんですけど、インターフェイスの問題と書いているのですが、例えば、旅行先とか宿泊先を探すときにインターネットを活用することが多いと思うんですけど、まず高齢者という時点でそれが困難だという状況がありまして、先程ちょっと説明しましたNPOのがんとむきあう会で、元ちゃんハウスという施設があるんですけど、そこにいらっしゃる方は5、60代、もしくは70代ぐらいの方が多いんですけど、まず**スマホを使えない、ネットを見れない、なので情報を一番届けたい人に届かないというのが、すごくもどかしいという状況**がありまして、そのあたりをどう解決できるのかという話がツーリズムとしても同じようなことがあるのかなと思いました。



例えば、色んな会社さんとか、独自の取り組みをされていて、すごくいいものがあるけれど、それが伝わらないと来てもらえないという状況があるので、実際どうされているのかを聞きたかったんですけど、あとは、県とか市とか諸施設としての対応を何かしていることがあるのかとか、なにわー水さんのHPを見せていただいてチャットやAIがポッと出てくるんですけど、どのくらい機能しているのかなと、僕もたまにそこに書くんですけど、結局知りたいところにたどり着けないことが多くて、なのでどうすればいいのかなっていうのが、単純な疑問としてあります。例えば、旅館とか宿泊先、個別の対応は企業さんの努力で色々なことができると思いますが、実は観光という点で考えると、いろんな移動が伴うので、それをどう解決していくのかというのがあるのかなと思っています。旅行先では土地勘がないため、自由に動き回することは難しい。スマホで地図検索等しながら移動できる年齢層は問題ないが、特に高齢者の移動は困難になる。ということで、例えば、その介助の方と一緒に動く場合は、そこまで問題にはならないかもしれないですけど、高齢者同士の旅行となると、そのあたりがもしかしてバリアになるのかな。迷うことも楽しみに行くっていうのもあると思うんですけど、何かそこをもうちょっと手助けできるような、下に例として書いていますけれど、これはやっぱりインフラの話になるんじゃないかと思っています。例えば、ここに書かせていただいたのですが、UD塾の第1回で余久保さんという方がお話しされて、それがすごく面白かったんですけども、北米のユニバーサルデザインについてのお話を色々お聞きしてまして、その中で**無人運転バスの話も出てくるんですけど、音声認識とか、顔認証**で、いろいろな場所に連れて行ってくれるシステムがあったんですね。そういう交通システムを、何か、今後、すぐには無理かもしれないですけど、何か整備していくような方法があるのかというのを考えて、ここに挙げさせていただきました。ちなみに余久保さんのお話が2019年だったので、あれから3年経つと、多分北米は

すごい進化したんだろうなと思いながら、でも日本ってその頃とあまり変わっている印象はなくて、その差がどんどん開いてるのかもしれないと思ったりもしました。

ら、あるいは吉村さんの問題提起もごさいますので、ここで、何かアイデアとか考えとか、もしごさいましたらいかがでしょうか。宇田さんや高田さん、いかがでしょうか。

“**安江：** ありがとうございます。吉村さんからの問題提起として、情報をどうやって伝えるかという話を含めて、今、多様化してますので、そういった情報インターフェイスや、情報へのアクセスビリティをどう考えていけばいいのかという問題提起と、もう一つは、やはりその観光するにしても、その地域を、どうやってその良さを楽しんだり、わくわくドキドキするような体験をしていこうかと考えた時の移動の問題ですね。自分が選択をして自由意思のもと、こういうことがしたいと実現できるのが非常に重要だと思うんですね。あらかじめ組み込まれた予定の観光もありますけれども、そこから逸脱して、ちょっとこっちに行ってみたいなと思った時に行けるとか、そういったアクティビティはすごく思い出に残るし、ハプニングがあったとしても、それ自身が楽しい思い出になったりすることもあります。そういう、少しワイドに、少し俯瞰して旅行とかツーリズムを見た時に非常に重要な視点だなという風に思っています。

ここからですね、そういったことも含めて、石川県のユニバーサルツーリズムの可能性について、そしてこれをビジネスチャンス、ビジネスインパクトとして捉えていきたいと思っております。ちょうど2024年の春に新幹線の敦賀延伸という機会を、2024年の春でよかったですか。

“**宇田：** 2024年の春で大丈夫です。

“**安江：** あと、百万石文化祭、これが2023年秋ということで、そういういくつかの機会があります。それまでに多様なお客さんをお迎えするような、そういう取り組みが目に見えてくるといいなと思っております、そういった視点か

パッケージ商品・設備の強化 (金沢彩の庭ホテル)

“**高田：** かなり難しい問題なんですけど、僕自身も旅行の会社っていうのは、初めて入ってやったんですけども、旅行の組み方だったり、旅行に行く時の方法というのが変わってきたのかなと私は考えていて、もともと旅行代理店だったり、店舗型の旅行代理店に旅の先に向いて、そこで色んなパッケージだったり、色んな案内を受けて旅行に行くっていうのが多かったと思うんですけども、これからおそらく、石川、金沢、しいては全国変わっていくとは思いますが、実際にお客さんが旅先に行って体験できる、そういったコンテンツみたいなものが、どんどんたくさん増えてくるのかなと思っていて、さっきの吉村さんがおっしゃっていたインターフェイスの問題は、私もこれはかなり大事だと思っていて、情報を届けたい人がどうやって、それを届けるかっていうところで、私はそのコンテンツを強化しないといけないのかなという風に考えています。そのコンテンツっていうのは、私が帰ってきて一番感じていたところが、もちろん兼六園の他にも金沢って代表するところが21世紀美術館だったり、色んなところがいっぱいあるのにそれが結構独立してあるのかなという風に感じていたので、それを僕は周遊バス、自社の大きいバスでもう単純に兼六園に周って、21世紀美術館に行って、ひがし茶屋街に行って、単純にそこを繋いで、金沢の強みを活かしたところを繋いで旅行にするっていうパッケージを作って、先程のインターフェイスの問題じゃないですけど、それをいかに消費者の方に、旅に来た時に渡せるかということ、こちらに帰ってきて取り組んでいるところ、そういった施設さんが増えていけば、横のつながりっていうところが強くなって

金沢、石川の魅力を発信できるかなと感じているんですけども、私はまだ力不足で、そういった舵取りができてないところが現実なんですけれども、ということを考えています。

“ **安江**：私も、彩の庭ホテルさんのラグジュアリーバスに乗ったことがあり、すごく広くて快適なんですよ。お茶とか和菓子とかも出てくるんです。すごく良くて、先程の観光案内の情報もタブレットがありまして、そのタブレットで、今どこに自分がいるのかということもわかるし、DJさんの声ですよ、石川県のDJさんの声で、全部案内してくれるんですよ。というのを体験して、すごいなと思いつつ、あれだけのスペースがあると車椅子に乗ってたとか、あと杖の方とか、目が見えにくい方でも、そういう音声案内があるということで、そのあたりのエピソードとか、あと配慮ポイントがもし分かれば教えていただければと思います。

“ **高田**：もともと27人の中型バスを、15人乗り改装しています。納車して気づいたんですけど、足を伸ばしても前の足置きに足が届かないくらい広かったんです。これはいいポイントなのか、失敗したのか、ちょっと分からないですけども、そういったところで、先程もお話しさせていただいたんですけど、そういったエピソードが後からついてくるのか、先に用意するのか、それも鶏が先か卵が先かじゃないですけど、そういったところに繋がると思うので、バックヤードだったり、意図してやってうまくいったところもありますけど、後付けでもうまくいくこともあるのかなと自分自身、感じているところです。

“ **安江**：ありがとうございます。色んな方が、多様な方が利用し、それが例えば、できることとできなかったこととか、都合が良かったこととかそうじゃなかったことを、ぜひ蓄積をさせていただいて、その次の商品やサービスの展開に繋げていっていただきたいなと、我々も非常に協力したいなと思っています。

宇田さんは、今までのお話を聞いて、例えばアフターコロナ、これからは本当にドラスティックに観光のスタイルというのは変わっていくし、変えなければいけないと感じているんですが、そのビジネスインパクトとしてUDというものを掛け合わせた時に、あるいは地域一体で取り組む、連携するといった時にどういった方向性があるとお考えでしょうか。

兼六園のUD・DX化

“ **宇田**：あまり難しく考えてはいないんですが、まずは、そういう、流行りじゃないんですけど、まず、サステナブルだとかUDだとかっていうところは、まずやっておかないといけないのかなと思っています。先程も言いましたけれど、この2年間ですね、観光の事業者というのは、ただ単に、亀で言うと、首と手足を引っ込めているような状況で、もちろんそうしているところもありますけれども、**何らかのアクションを起こさないと、2年間何しとったんだとなる**のかなと思っています。危機感はありますし、期待感もあって、流行りものには乗っておかなければいけないというのが、まず一つあるのと、もう一つは自分達の強みにできるんじゃないかなと思っているんですね。**強みとしてUDへの取り組みを行っているというだけで、自分たちの武器になるんじゃないかな**と思っています。

先程、うちのお店のことも説明させていただきましたけれども、仮に、例えば兼六園でUDに取り組んでいる、うちのお店もそうです。でも、兼六園自身がそういったことに取り組み始めたということ言うだけで、ものすごく取り上げてもらえるんです。兼六園は本当に、昔から何も変わらないのが良い兼六園というのはあるんですけど、何回行っても同じ兼六園という風に、半分、卑下というか、そういった部分もあるんですけど、サステナブルツーリズムもそうです、このUDの取り組みもそうですけど、そういったことを発信するだけでもものすごく取り上げてもらえる。

だから、その強みを生かさない手はないと思いますし、兼六園もそうですけど、他もそうですけど、何か、**金沢がそういった取り組みをやっている地域だということ**を打ち出すだけで**すね、ものすごく大きな発信ができるんじゃないか**と思いますし、もちろんハード面もそうですけれども、勝谷さんのところは既に組み込まれていますが、そういう**ソフト面で、人のサービスというところ、ホスピタリティというところでも、そういったところに、やっぱり優しい心持ちでいるということ**を、金沢なのか石川なのかはありますが、そういったことを発信できるようになっていければ。

先程からの、私は本当にそうなのかと思ったんですけど、勝谷さんのご説明で、そういった方々が、やっぱり世の中にはこれだけの割合いらっしゃって、その方々が、例えば、2世代3世代で旅行に来られるということになったら、必ず一人でいらっしゃる可能性が非常に高いわけですよ。そういった方たちから支持を得られる兼六園だったり、金沢、石川ということであれば、非常に大きなインパクトになっていくのかなと思っていますので、ぜひともこういうところに取り組んでいかなければいけないのかなと今日は確信に至ったなというところですよ。

“ **安江**：ありがとうございます。心強いお言葉、ありがとうございます。さらに、DXという話で先程ありましたけれども、これも新しい進化の形なのかなと思っています、具体的に、DXについて情報のインターフェイスにしても、お話をご紹介いただければと思うのですけれども。

“ **宇田**：兼六園のご案内というものはですね、私たち、兼六園にいる人間からすると、ビジネスモデルの一つでした。勝谷さんからも先程ありましたけど、もともと兼六園にお越しいただくお客様も、団体、いわゆるバスで来られるお客様がいらっしゃって、そのバスで来られるお客様に兼六園の案内をして、そして自分のお店にお連れして、そこでお土産物を買ってもらうというのは、もともとのビジネスモデルでした。ですので、昔は、お客様の取り合いで、警察沙

汰になったこともあると聞いたことがあります。それくらい兼六園の案内をして、自分のお店にお客様をお連れするというのが、一番の、実を言うと、ポイントで、単なるツールの一つでしかなかったんです。ところが、北陸新幹線が2015年に金沢にやってきて、兼六園の案内をしていただきたいというお客様がものすごく増えて、しかも、その単位が個人単位に変わったんですよ。団体からどんどん個人に変わっていったという状況。そして、その個人のお客様が求める内容も、昔ながらの兼六園の案内ではなく、今、ご説明したようなサステナブルな兼六園という説明を聞きたいだとか、もっと言うと、多国籍・多言語で聞きたいという話が出てきて、とても人が全てのことを対応できるということは、できなくなってきました。

今までは教本があって、それを丸暗記して団体のお客様バス1台で来られるようなお客様相手にいわゆる拡声器ですね。マイクみたいなものを使ってご案内すれば、事足りたんですけど、それじゃあもう通じない世の中になってしまったので、そういう細かなニーズ、そして戻ってくるインバウンドのお客様にご説明するには、とても人ではできないというところにたどり着いて、今のDX化。

例えば、スマートフォンの中にGPS機能がありますので、GPS機能で、例えば兼六園の徽軒灯笼でもどこでもいいんですけど、**名物のところに行ったら、GPSと符号して音声データが流れる、動画データが流れるということ**を、しかもそれが多言語でできればDX化を果たせるのかなというところで、今はコンテンツのシナリオ作りに取り組んでいますけれども、それが、このようにスマートフォンの中に乗っかっていると、DX化が少しずつ果たしていけるのかなと思っています。

“ **安江**：吉村さんのお話ともリンクして、すごく面白いというか、可能性十分の展開かなとお聞きしていました。吉村さん、今のお二人のお話と、情報の話とか、バスの話とか、ちょっと苦しい展開ですけど、お願いします。

バリアを取り除くためのテクノロジー発展のニーズ

“吉村：やっぱり顔認証とか音声認識とか既に始まってはいるし、スマートホームとか色々最近ありますよね、しゃべりかけるものとか。一応今日は、高齢者という、身近な障がい者みたいなイメージで考えると、コミュニケーションはまず喋って聞くというのが多分、一番手取り早いのかな。そういう意味では、何かそういうテクノロジーがあるといいんだろうなと思いました。あとは、スマホを常に持っていなくても、ウェアラブルとか眼鏡型とか色々ありましたけど、例えば、それがアップルウォッチみたいなスマートウォッチで大体のことができるとわりと手軽だなと、思っていました。今日ここに来るまで。先程の宇田さんの話を聞いて、それがGPSと連動する話とかがあると、確かに安江さんが仰ったような、すごく色々なことが情報として入ってくる。結局は自分がしたいようにするための情報なわけで、バスに乗って連れられて行くのは楽なんだけど、でも**自分の意思でここに行きたい、あそこに行きたいというのは、情報を得ることから始まるのかな**というのがあって、そういう意味でうまく情報をつかまえる手段、システム、テクノロジーというのは早く欲しいなという気がしています。とりとめないですけど、みんなが思うようなことかもしれないですが。



“安江：いくつかのベクトルというのはあって、心理のバリアという話もあって、逆に人の方がいいって人もいれば、人でない方がいいという人も、やっぱり中にはおいでるので、そのあた

りの選択肢もあっていいのかなという気がしています。

“吉村：そうですね。介助されるのが、やっぱり抵抗があると言うのも変ですけど、自分で何とかしたいという気持ちも結構ある。そういう意味では、**自分で何かするために手助けができる、それを選べるという選択が欲しい**と思います。

“安江：ありがとうございます。ここまでのお話、いろいろな視点のお話がありましたけども、勝谷社長からコメントいただければと思うんですけども、よろしく願いいたします。

データ活用の重要性

“勝谷：率直なところ、本当にテクニックの部分は別としても、通じる色んな取り組みを取り組んでいっちゃうなというのが嬉しくも思いますが、金沢、石川というのもですね、そういった広がりがあるんだらうな、でも一方では、やっぱり同じ悩んでいうのがあって、その解決策も何らか考えていかないといけないんだらうなと思いました。4代目ですか、4代目ですね、古い建物とか旅館とかというのは全部まっさらからできれば別ですし、特に兼六園さんのようなところだとまっさらなものを建てるというのは、これは無理だと思います。一方で、何度でも建てられる場所でも、旅館のあるあるなんですけれども、その団体旅行の時にできた本館部分で景気が良くなってお客さんが来ると思ったら、またくっつけちゃうんですね、建物を。また、くっつけちゃうんですよ。その瞬間、隣と隣でバリアができてしまったり、それを改修するのがとっても大変なんです。で、誰がこんなことしたんだって、大体お父さんとか、なぜこんなことをしたんだと、本当にづらい部分があって、うなずいていただいているんですけども、ああ、きっとこういう苦労があるだらうなという、多分共感していただいたんじゃないかなという風に思っております。

知的障害者も含めた ツーリズムの在り方

先程、地域の情報の発信という部分がありました。どこの県かは言いませんけれども、ある県はですね、その観光施設、観光に関わるころ、数百件のデータを全部取っているんですね。取っているというのは、そのバリアフリー情報なんです。それをデータベースにしてお持ちなんですけれども、それをどこで活用しているんだろうかというのが問題なのです。恐らく、バリアフリーツアーセンターとかですね、そういったところで活用されると思うんですよ。それじゃ、それがどこにあるんだと。どうやら、新しくいい場所につくられるという話は聞きました。色々な情報を集めるということがすごく大切で、特に、そのどうにもならない観光地だからこそ、そういう情報というのが必要になってきて、どこかが集約をしないとけない。それはもうまさに、県単位でないと、1社でもできないし、恐らくこの協議会でも難しいと思うんです。本当にみんなで頑張っ、それを集めて、それをどう活用するかということですよ。また、その活用して、こういう情報提供と、それはこういうふうに解決しますよと。例えば、バリアフリーツアー、ユニバーサルツーリズムの中で解決法までコーディネートしてあげる、入浴介助とかですね、先程のなかなか砂利でも歩けないところをどうやって車椅子で、それに対応した車椅子を用意しようとかですね。そういったコーディネートする機関というのは、その過程の中で絶対必要なんだろうなと思いました。



“

勝谷：それから、ちなみに修学旅行とかっていうのは今ありますよね。その修学旅行に関しても、何度も色々聞いたり、私もお話をするんですけども、例えば140人のクラスがあって、一人の車椅子のお子さんがいらっしやると、今そういうインクルーシブ教育ってみんなそういう形で修学旅行をする、ところが、その一人の車椅子ユーザーのお子さんが受け入れることができない。それを断っちゃう。何とかするはずなんですよね、お手伝いすれば。そうすると、その時のあとの139人も含めて140人が来なくなります。あと、それがその時だけではなく、未来永劫なくなります。そういったことを石川県がやっていいのかどうか、障害でも知的障害の方の修学旅行は大変らしいんですけども、当事者の子どもに聞くとですね、あのやっぱり知的障害だと並ぶのが大変だとかですね、あと変わった環境におかれるのも大変だとかってあるんですけども、実際は一緒に友達とか、一緒にいる先生とかと一緒に別になら普通なんです。実際、何買ったかと聞くと、大体、普通の人と普通の修学旅行の方と同じようなものを買っているし、もう一回行きたいかっていうと、絶対その町に行きたいと言うんです。誰と一緒にかという、絶対その子一人じゃなく、家族みんなで来るんです。なので、身体の不自由だけではなくて、そういった知的障害だったり、そういった子どもに関しても、絶対に未来永劫つながら、とってもいいリピーターのお客様になるというふうに考えて、それは修学旅行の多い町であれば、そういう取り組みが必要なんじゃないかなというふうに思いました。

“

安江：ありがとうございました。確かにデータを集めて実際にどう使っていくかは、そうだなと思いましたし、他にも色々なヒントをいただきました。ありがとうございます。それでは、このモニターに映っているのが、当法人理事の早川さんです。

石川県の観光総合プロデューサーでもいらっしやいます。早川さんにコメントをいただきたいと思います。早川さんいかがでしょうか。

早川理事コメント

“ 早川：こんにちは早川です。ありがとうございました。素晴らしいお話ですね。私もこういう活動を始めて時間が経つんですけど、観光というところではなかなか広がらないといいますか、その中で宇田さん、高田さんたちが、若い人たちが、やっていただいているんですけども、これがどうしてなかなか取り組めないかという、やっぱりイニシャルコストをみんな考えるんですよね。そのコストをかけて、じゃあ、どれだけのリターンがあるのかってところが、やっぱりはっきり分からないので、「社会貢献ですか、それ」みたいなことになりがちだと思います。

勝谷社長のお話では、マーケットの大きさというのを提示いただいて、ああ、なるほどなど。これだけマーケットがあって、この投資によって、こういうリターンがあるんだというのが説明いただきまして、すごく私も業界の人たちに説得力を持って使えることができるなというふうに思いましたし、また石川県のいろんな観光事業者の方がいらっしやるので、そんなところでもお話いただければと思います。

2024年に北陸新幹線の敦賀延伸がされ、もう一度、石川、金沢以西も盛り上がっていきたいと思っていますが、目玉がないんです。高度成長期にできたホテル・観光施設のままで、マーケットが全然変わっているのに、建物の中は変えられない。そこに勝谷社長が取り組んできたことは、すごく大きな財産になる、石川・金沢にとっても大きなビジネスチャンスになるのかなと思いました。ありがとうございます。

“ 安江：早川さんありがとうございました。早川さんがおっしゃると儲かりそうな予感がするのは私だけでしょうか。

“ 早川：儲からないと人はやらないからね、サステナブルってそうだと思います。そこでビジネスが生まれて、収益を出して展開できていくかが大切だと思います。勝谷社長の話は説得材料になると思いましたので、私も強くプッシュできるかなと思います。

“ 安江：はい、ぜひプッシュお願いいたします。すごく良かったと思います。フロアの皆様から質問とか意見とかアイデアとかあれば、お願いしたいと思います。皆さんいかがでしょうか。

UD × DXのアイデア (参加者コメント)

“ 木村：今日は貴重なお話をありがとうございました。色々ヒントになることはたくさんあったんですが、伝えるということ吉村さんもおっしゃっていて、前段の勝谷社長の話の中で、障害をお持ちの方に、例えば手触りに触れるとかですね、あと点字で穴道湖の景色を伝えるとかですね、あとベランダで風で伝えとかですね。そういったお話があって、伝えるというやり方、目の見えない方とか、どういうことを逆に伝えたらいいのかって、何を媒介するのかっていうか、何か色々考えると色々あるんだなという気づきがありました。

あと余談になるんですが、今ちょうどワクチン接種の予約をうちの親父も70代ですが、予約するときに、やっぱり私にやってくれって言ってきます。子どもとか親戚とか、周りの方を頼っているんで、デジタル技術はあるんですけども、デジタル×ヒューマンみたいな感じで、人も動かしながらデジタル技術も活用していくっていう、そういう伝え方っていうのは単に伝えるだけではなく、親と子のコミュニケーションだったり、あるいは以前、タクシー業界の方が本当はお客様の荷物を運んであげたいんだけど、タクシーの運転手も高齢で辛いといった話も聞いた事があります。その時にシビックテックで、たまたま周りに居合わせた地元の方に手

伝えてあげてと通知がいくとか、そういう技術がもしできるなら、これは妄想ですけども、そんなこともちょっと今日は妄想させていただきました。

“**安江**：ありがとうございます。そういう発想のヒントになるんですね。例えば、何か既存のものにUDやDXとか色々掛け合わせた時に、そこにビジネスのイノベーションも起きるといって、何かそのような話をいろんな方が膨らまして実現化していくといいなと思いました。他にはいかがでしょうか。

都市空間全体のUD化の重要性 (参加者コメント)

“**_____**：勝谷さんの非常にリアルなお話で、しかも結果として3方良し、あるいは4方良しみたいな感じで、観光というイメージよりも、人間みんな新しいことを一緒にやろうじゃないかという、そういう雰囲気伝わってきて、非常にお話をありがとうございます。私の経験で少しお話ししたいと思います。私は東京生まれ東京育ちでして、もう81歳なんですけど、10年ぐらい小学校のクラス会、高校のクラス会、大学のクラス会、大学のクラブの仲間たち、この10年間で9つの金沢ツアーを行いました。年寄りばかりなんです。年寄りばかりで歩くんですけども、例えば、金沢の都市の中心として実感しているのは兼六園周辺文化ゾーン、それから21世紀美術館や第4高等学校の裏辺り、それから鈴木大拙館とかそういったところ、あとひがし茶屋街とか近江町とか。コースはだいたい2泊3日で、午前も1~2時間歩き、午後も2時間くらい歩いて回るんですけども、まず歩く環境がほとんど整っていないというのが印象です。例えば、近江町から東まで、どういう道をたどるかですけども、歩道がちゃんとしてない。向こうから人が来ると、我々の10人近いグループは、歩道ではなく車道に出てすれ違つと

いう状況です。それから、あの21世紀美術館から県立美術館に上るあの急な坂を高齢者が上るのはなかなかしんどくて、上で一休みしたいなと思うんだけど、一休みするところが全然ないです。ベンチはほとんどありません。雨宿りの場所もなければ、これから夏になると日が強く、その日差しを避けるスペースもない。要するに、基本的に人々に優しい空間を作っていないなど。いい水と緑の公園空間はいっぱいある。素晴らしい建築もある。いろんなミュージアムもある。そういう素材はいっぱい揃ってるんだけど、全体として物語が何もできてないんだっていうのがあって、テーマとして私は建築ツーリズムをやったり、グルメツーリズムをやったり、買い物ツーリズムをやったり、美術館巡りをやったりする。いろんなテーマを掲げて、来ていただいているんですけども、その旅ごとにたっぷりお金を落としてもらっています。ビジネスとして完全に成り立っているんですけど、完璧に喜んで帰っているわけじゃないなっていうのが最後に残るんですね。そのところの優しさみたいな部分、それがユニバーサルデザインの基本じゃないかというふうに思っています。ですから、車いす対応とか、視覚障害者対応とかいうのはあるけど、もっと子ども達も奥様方も若い女性も老人もみんながもっと楽しめるような全体空間を作っていかなきゃいけないなと思っています。

私は6年程前ですか、沖縄の首里城をまわった時に、首里城の中にバリアフリーマップなんですけど、そのマップは全体を歩く時に、ここの階段を避けなければこっちの道を行きなさいとか、そういうルートが書いてある。中に入ると段差があると、ここにリフトがあると書いてある。そんな選択の可能性がいっぱい書いてあります。すごいマップ作ってるなと思います。そういうマップが金沢にない。先程、宇田さんのお話で、ちょっと兼六園が仕掛けてるんだと、これはぜひ一緒に考えていきたいなって思います。全体を快適に優しく、そしていろいろなことを可能になれば、もっともっと人が来るんじゃないかという気がしております。

“ 安江：ありがとうございました。大変重要な視点とご指摘だったと思います。繋いで、その空間とか、金沢の空気とか全体を感じながら快適に移動するという要素は、特に緑とか用水の水とかを楽しみながら全体で体感していくっていう、そういう非常に金沢の町めぐりの楽しみでもあるので、その辺のどういうコースがとてもモデルコースになるのかということ、UDとして考えていきたいなと思いますし、今日のトークセッションの中では、それぞれいろんな立場の方の今の取り組みとか、今後の方向性についてお話をさせていただきました。地域では色々なプレイヤーがいらっしゃいますので、そういった産官学も含めて連携してUDに取り組む、そういう動機づけをこれから作って行って、実践していきたいなと思っています。また、やはりそのビジネスとしてきちんと再投資ができるとか、経済が回っていく、そして地域への波及効果があるということを実感できる、恐らく、そういうマーケットが多様性とかインクルーシブとかになってくるんだと思いますので、そういった所の感触として、勝谷社長の実践っていうものを私達メンバーが伝えて行って、観光事業者と一緒に取り組んでいくような、そういう動機づけにしていくことが非常に大事だなと思いましたし、やっぱりこの町全体がそのUDマインド、そういう心に溢れた町にしていきたいなと思っています。

皆様、今日ご参加いただきまして、本当にありがとうございます。これから今年は特にUDと観光ということで、少しテーマを立てていろんなプロジェクトをしていきたいと思いますが、それぞれの皆さんがつながり合って、彩の庭ホテルさんや兼六園さんや他にもいくつかの観光プレイヤー同士がプロジェクトを起こしていくような、今日がきっかけになってスタートするというふうな場になれば幸いです。私たちも頑張っていきたいと思います

今日は本当にご多用の中、ご参加いただきました皆様、そしてご登壇いただきました皆様、本当にありがとうございました。