

バリアフリー観光から ユニバーサルツーリズム への課題と展望

〈当たり前前の仕組みを、できるところから始める観光環境づくり〉

株式会社 ツーリズム・マーケティング研究所
客員研究員
(立教大学観光学部兼任講師)

大下 茂

PROFILE

大下茂 (おおしも・しげる)
長岡技術科学大学大学院修士課程修了。東京工業大学大学院博士課程修了。技術士 (建設部門都市および地方計画)、博士 (工学)。「集客」「地域ぐるみ」を研究テーマとして、観光計画、地域活性化計画、中心市街地活性化計画など、地域に軸足を置いて地域づくり、まちづくり分野での実践的な業務に携わっている。



観光のユニバーサル化とは

成

熟社会に向けてわが国の観光もまた、新しいスタイルへと進化することが求められてきており、観光地や観光事業者は

試験・試行の途にあります。先進国の中では類例をみない高齢化への急速な勢いを背景に、本格的な高齢化社会への備えの一つとしてバリアフリー観光が喫緊の課題であることは想像に難くありません。しかしそれだけではありません。656万人といわれる何らかの障害のある人々に対しても、ノーマライゼーションの理念が広がりをもせている中で、特別視することなく、健全者と同じように社会全体として迎える環境づくりの充実が求められてきています。さらに観光立国の推進の下に、

積極的に外国人観光客を迎え入れようとする施策が展開され、言葉と慣習の壁という、ある意味でのバリアをいかに超えるかが試されてもいるのです。

作家の童門冬二氏は著作の中で「制度の壁」物理的な壁 (仕組みの壁)「心・意識の壁」という三つの壁があると述べています。これはバリアフリー観光を考える上で大切な視点です。

「どこでも、だれでも、自由に、使いやすく」という基本的理念が、国土交通省の提唱する「ユニバーサルデザイン大綱 (平成17年)」に記されるとともに、『観光立国推進基本法 (平成17年1月)』においても、高齢者、障害者、外国人等の旅行者の利用増進が謳われています。これらは、「制度の壁」の

除去に着手されてきていることを示しています。

誰しもが快適な旅行が楽しめる観光環境を創ることが目指すべき社会。それに近づくには、「バリアフリー観光」という言葉にも表れているように「現在はまだバリアがあるのだ」ということを認識した上で、誰しもが快適な旅行が楽しめるように、旅行ニーズやウォンツへの対応、観光地での快適な

旅行者の特性に応じた気配り・心配り

ユ

ニバーサルツーリズムの主な対象となる旅行者は、高齢者、障害者、外国人など

ですが、一人ひとりに目を配れば、旅行への障害の程度、配慮が必要な事項等、千差万別です。要は、バリアと

らえずに、「その人の個性なのだ」と、頭ではなく心から受け入れることから、すべては始まります。

我が国では65歳以上を高齢者としていますが、多くの高齢者は元気であり、生活上に特別な配慮は必要ないとい

*1: 65歳以上の高齢者は平成17年の国勢調査によると2567万人で全人口の20%を超えている。656万人の障害者数は平成18年度版の障害者白書による数値である。

*2: 童門冬二著『小説 上杉鷹山』、p55、学陽書房 等

ます。ただし、加齢に伴って、五感はやや衰えをみせ、移動や歩行が困難になってくるのが予想されるため、高齢者が大量に移動するであろう近々の将来を見据えての着実な備えは、待ったなしの状況にあります。

障害者は、視覚障害者、聴覚障害者、肢体障害者、内部障害者（内部疾患を有する人々）、知的障害者、精神障害者等、さまざまであるとともに、障害の程度もまた多様です。外国人についても、言葉や慣習への不慣れの程度については同様です。さらに、子ども連れの旅行者や妊娠中の人、大きな荷物をお持ちの旅行者や一時的にけがをされた方、アレルギー体質の方等、ユニバーサルツーリズムの対象となる旅行者はこのように多種多様であることを理解する必要があります。

ユニバーサルツーリズムの定着を進めるためには、①多様な人々が観光（旅行）することに対する社会的な理解や思いやりの配慮、②ゆっくりとした旅行行動への配慮、③介助者同行や

①観光のユニバーサル化に向けての課題
一連の旅行行動をたどると、観光分野がいかにユニバーサル化していないかに直面します。対処すべき課題は山

観光のユニバーサル化に向けての課題と方向

ちよつとした介助の必要性への配慮、④交通機関・観光施設等のハード面のバリアフリー化の必要性、⑤情報入手手段やコミュニケーション方法への配慮、⑥慢性疾患や内部障害に対する医療体制の充実、⑦不慣れな旅行者に対する案内の必要性、⑧緊急時の案内・災害時の避難等に対する安全性の確保、⑨食材や食事方法の工夫に対する配慮等が、障害の内容に関わらずに共通して考慮すべき事項として考えられます。

われわれが不慣れな地を旅行している時に、親切にお声掛けをいただき助けられた思い出は、長く記憶に残るものです。まさにユニバーサルツーリズムとは、つい障害と考えがちことがらを旅行者の個性の一つとして受け入れて「ちよつとした気配りと心配りを加えること」から取り組むことであり、まさに「心の壁」を持たないことをススメたいと思います。ここでススメと記したのは、進めると薦めるとの両方の意味からです。

積んでいます。とはいふものの、一歩でも目標とすべき姿に近づくために、乱暴ではありませんが、旅行情報に関する課題、観光地（受け入れ地）に関す

表 観光のユニバーサル化に向けての原則（キーワード）

基本的考え方	①公平性	すべての旅行者は公平に旅行参加の機会がある
	②多様性	多様な旅行者の状態や要望に合わせて、いろいろな選択肢が準備されている
	③柔軟性	旅行者の要望に合わせて、臨機応変に柔軟な対応を工夫する
	④安心性	旅行者の要望を的確に把握し、旅行者が精神的ゆとりをもって接することのできる技能をもつ
機能	⑤連続性	旅行者への移動サービスや人によるサービスが途中で途切れたり、なくなったりしない
	⑥理解のしやすさ	旅行者への適切な情報提供を行い、容易に判断できる情報内容に心がける
	⑦価格合理性	旅行者の利便性の増進と旅行国的に応じた価格を設定する
	⑧安全性	災害時、緊急時の教護体制や医療体制の整備を行う
	⑨空間的余裕の確保	旅行者の必要とするスペースを確保する
効用	⑩旅の感動	旅先での観光体験から旅の感動を知る
	⑪五感による楽しみ	視覚、触覚、味覚、嗅覚、聴覚の五感から楽しみを得る
	⑫時間的余裕	時間的ゆとりをもって、ゆっくり旅を楽しむ

資料：観光のユニバーサルデザイン化手引き集（2008年3月）、国土交通省総合政策局

※「ユニバーサルデザインの7原則」は、1997年に米国ノースカロライナ州立大学「ザ・センター・フォー・ユニバーサルデザイン」のロン・メイス氏ら10名のユニバーサルデザイン提唱者によって定められた。

7原則とは、①公平性、②自由度、③単純性、④わかりやすさ、⑤安全性、⑥省体力、⑦スペースの確保である。

る課題、旅行商品・システムに関する課題から見ましょう。

まず、旅行情報について。旅行に必要なバリアフリーに関する情報が他の情報と混在しておりわかりにくい、地域やHPのサイトによって基準が一定していない、数値的な記述が少ないため利用者が判断する内容となっていない、利用者の評価（声）が十分でないこと等が挙げられます。

観光地（受け地）としては、個々の観光事業者や交通機関でのバリアフリーの取り組みは進められてきつつありますが、地域全体としては緒についたばかりである、地域としての情報一元化がなされていない、ちょっとした介助等のソフト面・人的な面での理解や支援が少ないこと等が挙げられます。旅行商品・システムでは、一般の募集型企画旅行への参加に対する社会的な理解が十分でない、参加者の個別

配慮に対応しづらい、バリアフリーに特化した商品での事業性確保は現時点では困難であると考えられる、健常者と同一の旅程を組むのが難しいこと等が挙げられます。

②ユニバーサルツーリズム展開に向けての捉え方

観光でのバリアすなわち「仕組みの壁」を取り除くための途を着実に進むには、表に示す12のキーワードを原則とした考えを展開して、ユニバーサルツーリズムの実現に近づくことが望まれます。基本的な思考は、公平性、多様性、柔軟性、安心性におき、機能として連続性、理解のしやすさ、価格合理性、安全性、空間的余裕の確保を目指します。それによって、旅の感動、五感による楽しみ、時間的余裕が創出されるのです。

当たり前前の仕組みを、 できるところから始める観光環境づくり

本

稿では、誰しもが楽しめる観光地づくりに近づくためのヒントを探ってきました。

成熟化社会では、これまでのように元気な人だけが忙しく旅行をするのでは

なく、誰でも自由にゆつくり旅を楽しむスローツーリズムへと向かいます。すなわち、これまでの旅行の仕組みとは異なる枠組みで捉えなければいけないのです



写真① 千葉県香取市佐原は伝統的な町並みが魅力の町。車椅子利用者のために簡単な装置を準備しており、必要に応じて設置し臨機応変に対応している。まさに心のバリアフリーを感じる。



写真② 弱視の方に配慮された、コントラストの強い大きな文字での客室番号表示。手作りのもので、取り外し式となっており、弱視の方が宿泊される場合に使用されている（高山グリーンホテル・岐阜県高山市）

①できることから始める、継続的・段階的な改善への期待
ユニバーサルな観光環境は一朝一夕には成しえませんが、継続的・段階的な

改善に取り組むことを基本に、できることから着手したいものです。その基本は「相手の立場」を尊重して、一足先を読んで、さり気なく手を差し伸べることで。ちよつとした創意工夫でユニバーサルな取り組みに近づけるのです（写真1と2を参照されたい）。

②旅行行動に着目し、旅行の連続性を確保した一元的な情報発信への期待

旅先の選択そして計画・予約・手配、自宅を出てからの旅先までの交通機関、旅先での情報、飲食そして宿泊等。旅行行動に即して必要とされるバリアフリー

またバリアに関する情報が一元的に管理され、かつ相談できる窓口は、多様な旅行者と多様な観光地を有機的に結びつけるために効果的な仕組みです。さらに情報の内容としては、行ける場所としてのバリアフリー情報だけでなく、行きたい場所のバリア情報も発信されることが期待されます。これにより、現在では「個別に情報収集し

てまでは…」と考えている旅行者を、気軽に、いつでも希望する旅に誘えるものとしての期待がかかります。

③受け地である観光地での、地域ぐるみでの展開への期待

配慮を必要とする旅行者のニーズは、人それぞれの身体の状態や観光の目的によってさまざまです。また、地域の魅力もさまざまであり、伝統的な雰囲気や魅力としている地域でのバリアフリーによる都市改造は魅力を弱めることにもなりかねません。要は地域にお越しいただいた旅行者に対して、地域全体として気配りと心配りのある行動を展開するとともに、バリアに関する情報を一元的に管理・提供することです。これは旅行者のためというより、地域に住まう人々にとっても地

域を使う上で必要不可欠な取り組みでもあるのです。

④ホスピタリティ醸成を見据えた旅行商品づくりへの期待

旅行者の特性に応じた個々の対応には限界があるでしょう。意識改革もあわせて啓発していく必要があります。一方、観光のユニバーサル化への取り組みは、新たな観光需要を興すことにもつながります。さらに、個々への目配りという経験を積んで、すべての旅行者に対するホスピタリティの技術を高めることにも広がっていくべきです。これは、旅行業界全体の活性化にもつながるため、多様な旅行商品づくりへと展開されることが期待されます。

結語として、人の為ならずの精神で

子

ども叱るな来た道じゃ、年寄り笑うな行く道「じゃ」と教わったことがあります。

外国に行つて困つた時、自分を思い起こせば、訪日外国人観光客が困らている姿に接した際に、自分のできる範囲で手を差し伸べたいと思う気持ちへとつながってきます。ユニバーサルツーリズムへの最大のバリア

は、「制度の壁」でも「仕組みの壁」でもなく、「心の壁」にあるのではないのでしょうか。障害のある方を特別扱いする必要はありません。むしろ失礼にあたりません。旅行者の個性の一つであることを理解し、今日からできることに取り組み始めたいものです。あくまで「人のため」ではなく、「自分のため」として。