

RR-12「観光におけるユニバーサルデザインの実践について」

課題提案者：岩手県保健福祉部地域福祉課

研究代表者：社会福祉学部 狩野徹

研究チーム員：阿部昭彦（ソフトウェア情報学部）、吉田仁美（社会福祉学部）、渡辺英浩、松尾友子（岩手県保健福祉部地域福祉課）

<要 旨>

観光におけるユニバーサルデザイン（UT：ユニバーサルツーリズム）の実践には、UTに対応した地域（観光地）の受入体制の強化が重要である。そのためには、地域の観光に関連したユニバーサルデザイン情報の収集・発信等を行い、行政や地域関係者とネットワークを持ち、旅行者等からの問合せや相談に対応できる窓口機能を有する受入拠点づくりが必要である。これらについて先行事例調査や県内の観光事業所等の取組経緯や組織形態、活動実態等を分析し、UTに対応した地域（観光地）の受入拠点のありかたについて、取組みの検討、立ちあげ、継続等ステージ毎に必要な活動内容等ポイント等を考察し、岩手県の実情を考慮した受け入れ組織の提案につなげる。

1 研究の概要（背景・目的等）

1) 背景

岩手県では、すべての人の社会参加を促進することにより、豊かで住みよい地域社会の形成を目指す取組として、「ひとにやさしいまちづくり条例」に基づき、「ひとにやさしいまちづくり推進指針」を策定し、施策を推進している。この推進に当たっては、ひとにやさしいまちづくりやユニバーサルデザインの意義・必要性等についての県民や事業者の十分な理解が必要不可欠であるが、まだ十分なレベルには至っていない。

一方、「障害者差別解消法」の施行（平成28年4月～）、東日本大震災津波の被災地における人口減少・流出や高齢化、要援護者の増加、さらには希望郷いわて国体・希望郷いわて大会の開催など、ひとにやさしいまちづくりの取組をより一層推進していくことが求められている。また、地方創生においては、観光や被災地の活性化が課題であり、その解決手段の一つとして、ハード面だけでなくソフト面も含めたユニバーサルデザインの考え方の導入が望まれている。これまで、平成26年度の協働研究では、ひとにやさしいまちづくり推進指針の見直し（平成27年3月改訂）を行い次の段階として、本研究では、推進指針の具体的な推進方向を踏まえ、観光をテーマに具体的な取組の実践および方向性を提案することを目指す。

2) 目的

UTに対応した地域（観光地）の受入体制強化を進める上では、地域の観光に関連したバリアおよびバリアフリー情報の収集・発信等を行い、行政や地域関係者とネットワークを持つことにより、旅行者等からの問合せや相談に適切に対応することができる窓口機能を有する受入拠点づくりが重要となる。これらについて先行事例調査や観光庁において実施した調査事業等をもとに、取組経緯や組織形態、活動実態等を分析する必要がある。UTに対応した地域（観光地）の受入拠点として、様々

な活動のきっかけや、組織設立の経緯、地域特性に応じた取組み等のバリエーションがある中で、取組みの検討、立ちあげ、開始、継続、発展といったステップ毎に必要な活動内容やそのポイント等について抽出・整理をおこなう。

これらを踏まえ、地域の受入体制強化に向けた活動のモデルを示し、普及促進に向けた課題と方向性を示した。またUTモニターツアー等を通じて得られた旅行会社との連携の方向性を提案する。

①岩手県において、復興と合わせた観光産業のあり方を検討した上で、福祉・観光のあり方を提言する。

②世界遺産登録後多くの観光客が来るようになった平泉地区での受け入れ体制組織の検討

③先進地での受け入れ体制（バリアフリーツアーセンター活動）設置へ向けての提言に大きくグループを分けて進め、

①および②については現地把握およびそれぞれの地区での実践に向けての提言を行い、具体的かつ継続できる受け入れ体制づくりの提案を目指す。

2 研究の内容（方法・経過等）

具体的な課題は以下の2点である。

1) 岩手県に於けるUTの実施状況の把握（課題1）

岩手におけるUTの実施状況について、県内の主な観光地について、特に平泉地区を中心にヒアリング等をおこない把握する。またUTを実現するために情報提供等している支援体制の状況把握を行う。

2) UT支援体制の対応内容の検討（課題2）

UT先進地の調査を行い、高齢者・障がい者・外国人などの観光者についてヒアリングを行う。特に支援体制が継続的に実施できている先進的事例の状況を調査する。

3 これまで得られた研究の成果

1) バリアフリー情報提供の状況

バリアフリー情報を提供している機関に、大手旅行代理店、各地の観光協会、バリアフリーツアーセンター、障がい者団体等があるが、その内容、質が統一されていないのが現状である。大手の旅行代理店のバリアフリー情報は、旅行代理店が各宿泊施設への問合せを行い、その情報を一覧としてまとめることが多い。その場合、「バリアフリールーム」があることがわかっても、どのような使い方ができて、できないことは何なのかは直接施設へ問い合わせることになり、十分な情報提供とはなっていない。観光協会もほぼ同じ状況で、提供している情報の元は宿泊施設等であり、協会が独自に収集した物ではないことが多い。

一方、各地にあるバリアフリーツアーセンターは、観光地等のバリアフリー情報はじめ、コースの相談等幅広くUT情報の発信源として機能していることが多い。

障がい者団体は、各自の体験、調査を元にバリアフリー情報や体験記などを発信しているが、個別の団体の情報提供であるために、なかなか広く伝わっていないのが現状である。しかし、各地にある障がい者の団体がバリアフリーツアーセンターと共同して情報提供するなどモデルになるようなケースも出てきている。

岩手県においてはこの分野についてはまだ公式な組織がないのが現状であった。障がい者スポーツ大会が岩手県で開催されたときに、筆者らも設立に関わり、平泉地区に期間限定で「平泉ユニバーサルデザイン観光情報センター」を立ち上げた。期間が限定的であったため先進的なバリアフリーツアーセンターのような成果は得られなかった。しかし、試行的ではあったが実施したことで具体的な課題も明らかになった。

2) 先進的事例収集

バリアフリーツアーセンターにはいくつかのパターンがある。①観光案内所のように、宿泊施設等から収集した情報を提要するパターン、②更に積極的に旅行業の資格を持ち、相談者等に適切な施設を紹介、斡旋するタイプ、③介護事業所を併設するなど実際に介助をしながらツアーを実践するタイプなどがある。また、④活動資金を確保するために地域のユニバーサルデザイン推進に関する事業を受託するなど工夫しているところ、⑤宿泊施設が中心になって地域をまとめ上げ、地域全体で対応するタイプなど多様な形態が捉えられている。岩手県がこれからこのような組織を作っていくために参考となるバリアフリーツアーセンターは、旭川市の2団体(③と④のタイプ)、弟子屈町(北海道)の宿泊施設(⑤のタイプ)、嬉野市(佐賀県)および沖縄県の各NPO(①+④のタイプ)と考えている。

本報告では、佐賀県の嬉野バリアフリーツアーセンターの例を紹介する。バスセンターにある観光協会に併設され、嬉野市にあるバリアフリー対応ができていない宿泊施設すべてをパンフレットにして、詳細な情報を提供している。これらの対応、情報収集は専門のスタッフが

すべて実査し、確認して載せているものである(図1、図2)。

また、温泉地区ということもあり、地域の介護事業所と連携し、入浴の介助サービスも実施しているのが特徴的である。日常生活であっても入浴の介助は困難なことが多く、観光時については一時的な滞在であり、介助される側、介助する側、利用する入浴環境により対応する内容など条件が難しいのが一般的である。実態としては講習でリピーターも出ていることがわかった。

このようなパンフレットそのものを作成しているため詳しい情報がセンターに集約され、また相談に乗ることもできている。



図1 旅館ガイドブックの事例1
(スタッフが一つ一つ確認した情報を載せている)



図2 旅館ガイドブックの事例2

3) 平泉での実践

県南広域振興局が中心になって平泉中尊寺で行った「弁慶と共に車いすで登る月見坂」のモニターイベントの企画実施に委員・実行委員として関わり、期間限定であったがユニバーサルデザイン情報センターを試行的に設置して恒常的に設置するための準備的的事业を行った。ほぼ定例的なイベントとして定着しつつあり、参加者も確実に増えてきている。参加者への調査では、有料であっても情報提供や支援する組織があるとよい、という意見が得られている。今後も継続して実践を行い、県内全体をカバーできるような体制を提案していく必要があると思われる。

4 今後の具体的な展開

岩手県のユニバーサルデザイン観光を実践するための方向の1つとして、ツアーセンターの情報拠点が必要であることを明らかにした。今後は実際にできる範囲でツアーセンター的組織を設置していくことを提案していく。