

福祉と観光の拠点作りに対応した地域の受け入れ態勢に関する研究 —ユニバーサルツーリズム促進に向けた方向性の検討—

狩野 徹・宮城好郎・吉田仁美・藤野好美・伊藤 緑¹⁾

1. 目的

高齢者や障害のある人でも自由に観光ができるユニバーサルツーリズム（以下「UT」と言う）の普及・促進のためには、サービス提供側の取り組みだけではなく、地方自治体、NPO、観光事業者等による地域関係者による受入側の取り組みが重要となる。本研究は、受入側の取り組みとして、UTに対応した観光地づくりのための受入体制強化の取組状況を調査し、UT促進に向けた課題と方向性を取りまとめることを目的とする。

2. 方法

UTに対応した地域（観光地）の受け入れ態勢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、旅行者等からの問い合わ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け入れ拠点づくりが重要となる。UTに対応した地域（観光地）の受け入れ拠点として、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り組み等のバリエーションがある中で、取り組みの検討、立ち上げ、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・整理を行う。

今年度の具体的な方法として、

- ①県内の宿泊施設の受け入れ態勢（バード面のバリアフリー及び受け入れに関する研修等）の実態を把握する
- 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対応

の2点を行った。

3. 今年度の主な結果

1) 県内宿泊施設のユニバーサルデザインの状況

(1) 調査の概要

県内の宿泊施設を対象に、質問紙による調査を行った。調査時期は平成27年10月で、362件配布、167件の回収であった。これまでも県内宿泊施設に対して継続的に調査を行ってきたので、今回は主に視覚障害者を含む身体障害者の受け入れ状況を、ハード面と研修などのソフト面、それぞれにバリアフリーやユニバーサルデザインへの取り組み状況について捉えた。

(2) ハード面について

バリアフリーやユニバーサルデザインを導入する傾向が強く見られた。しかし、その内容は一部であって、バリアフリー新法のハードルが高い、様々な手続きが必要で大変である、資金不足等の理由から、バリアフリー新法の認定を受けるまで至った宿泊施設は2%程度であった。

(3) ソフト面について

障害の種類別に見た1年間の宿泊者数は、車いす利用者が宿泊した施設は9割以上、視覚障害者が宿泊した施設は4割程度であった。車椅子利用者の宿泊数と比較すると、視覚障害者の宿泊数がまだ少ないのが現状である。また、身体障害者の宿泊に関する研修を行っている施設は全体のおよそ1割程度であった。追加で行った聞き取り調査では、研修を行っていない施設においても、必要時にその都度、対応方法や注意事項に関しての教育を行っていた。一方で、ソフト面で対応できる福祉に詳しい従業員がいないため、具体的な対応方法がわからないといった課題も捉えられた。

2) 平泉地区での実践

平泉地区においては、前年度の結果を受け、地区に支援する拠点および人材のネットワークを構築し、バリアフリースターセンターの役割を担う態勢を築くためのイベントの企画・実施に協力した。

具体的には、中尊寺の月見坂を車いすで登るイベントに参加し課題を整理した。モニター参加者に対して行った質問紙調査では概ねボランティアについての評価は高く、また、バリアフリースターセンターについても必要性を認識し、どちらに対しても「有料であっても利用する」が一定の割合（モニター参加者の約半数）いた。

4. 今後の課題

- 1) 引き続き平泉など県内での実践を評価し、岩手型支援体制の提案に結びつける。
- 2) 宿泊施設や観光施設など受け入れ側に対するユニバーサルデザインの理解を進める。継続・維持できるために、福祉的な視点だけではなく、採算がとれる事業性の視点も含め検討を続けていく。

¹⁾ 岩手県立大学大学院博士後期課程