

福祉と観光の拠点づくりに対応した地域の受け入れ態勢に関する研究

狩野 徹・宮城好郎・藤野好美・吉田仁美・伊藤 緑¹⁾

1. 目的

高齢者や障がい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組みが重要となる。本研究は、受入側の取組みとして、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。

また、具体的な方法として、

- ①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
- ②先進地での受け入れ態勢（バリアフリーツアーセンター活動）の検討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う。最終的には具体的かつ継続できる対応の提案を目指す。なお、平泉地区についてはモニターツアーを実施することで進め、体勢構築を目指す。

3. これまでの主な結果

1) 観光におけるユニバーサルデザインの確認

- ①観光におけるユニバーサルデザインは、日常生活環境デザインとは異なる（非日常性）。
- ②日常生活環境デザインはボトムアップ型（実施す

ればするほどレベルが上がる）である。

- ③高齢者・障がい者ができないことを可能な限り無くしていくことが重要である。よって、できないこと、バリアになっていることの把握が重要である。
- ④非日常の生活環境デザインはエクストリーム型（提案型であり、高齢者・障がい者ができることをより高める提案に結びつけていく、可能性を引き出す方向で進めることが重要である。よって、ユーザーエキスパート、デザイナー・プランナーが重要となる。

2) プランニング支援（情報提供）について

バリアフリー情報の課題は、情報提供のみで使い勝手が不十分であることが多い。例えば、バリアフリーマップ、バリアフリールームは多く提案されているが、一定の水準で評価が必要である。

3) 支援体勢のパターン

バリアフリーツアーセンター的な支援組織の検討が必要で、「現地支援組織」として、観光協会型（現地で多様な情報提供、調整）や宿泊施設連携型（宿泊施設で情報提供、サービス提供など）がある。また、出発地支援組織として、旅行業型（計画、調整、手配等すべて行う）があり、現在の多くの支援組織はこの形態である。

4) 実際の支援の課題

平泉地区において、車いす利用者によるモニターツアーを開催し、支援方法の課題を整理した。非日常であることの認識が必要で、日常的な配慮とは異なり、バリアフリーやユニバーサルデザイン対応をどこまでするか（ハード面）、どこまで人的支援をするか（ソフト面）、リピーターになってもらう（観光だけでなく、交流など相互関係の構築）工夫が必要であることを明らかにした。

4. 今後の課題

- 1) 平泉など県内での実践を評価し、岩手型支援体勢の提案に結びつける。
- 2) 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。福祉的な視点だけではなく、ビジネスの視点も含め検討する。
- 3) 引き続き平泉地区でモニターツアーなどの実践を重ね、オリンピック・パラリンピックなどの流れを利用し、支援組織の提案を目指していく。

1) 岩手県立大学大学院博士後期課程