
ユニバーサル社会の実現に向けた観光環境整備に関する研究

－観光バリアフリー整備に関する研究－

A Study about the Sightseeing Environment Maintenance for Achievement of Universal Society

－A Study about the Sightseeing Barrier-free Maintenance－

上田麻理 北川博巳

UEDA Mari, KITAGAWA Hiroshi

キーワード：

観光、バリアフリー、障害者、ニーズ、快適性

Keywords:

Sightseeing, Barrier-free, Disabled person, Needs, Comfort

Abstract:

Ministry of Land, Infrastructure, Transport, and Tourism of the Japanese Government has concentrated heavily to promote the creation of the environment where aged and disabled people are able to enjoy tourism safely and comfortably. In some prefectures in Japan, information stations have been experimentally set up to provide detailed information on sight-seeing. Hyogo prefecture has worldly renowned tourism resources, such as Himegi Castle, however the number of tourists has been decreasing recently. Tourism regarding the handicapped has not been studied sufficiently and their needs are not well known. Therefore, it is inevitable to conduct investigations on tourism barrier free project and its development in order to resolve currently faced problems.

Based on the field survey on the development and maintenance of the barrier free of the traffic and its associated facilities and also from the perspective of tourists (the disabled), both hardware and software infrastructure aspect will be investigated broadly.

This study will attempt to suggest agenda to

tackle with problems and challenges on the vitalization and enforcement of policies of the tourism resources.

A new style of tourism for visually impaired persons will also be suggested based on the field survey.

1 はじめに

国土交通省は、平成13年度に「バリアフリー観光空間整備事業」を創設し、高齢者や身体障害者の人々が、安全・快適に観光できる環境づくりを重点的に推進中である。また、他県のいくつかの市では実験的に情報ステーションを整備し、きめ細かい観光情報を提供中である。県内では、姫路城を中心とする世界的にも有名な観光資源が多くあるものの、近年来訪客が減少傾向にある。また、障害者の旅行実態もあまり把握されておらず、そのニーズも十分には明らかではない状況にある。そのため、観光バリアフリーに関する事業の調査、障害者のニーズ等の様々な観点から調査を進め、観光バリアフリー環境の整備に関しての問題点を探り、解消を図ることが不可欠である。

そこで、兵庫県の交通バリアフリーや周辺施設のバリアフリー化など観光施策の整備に関する実態の調査から、これらの視点に加えて、観光客（障害者）の視点から道路・宿泊施設・交通施設等のハード面の整備から情報提供・おもてなしにいたるソフト面までの対応まで幅広く検討する。

本研究は、安全・快適に観光できる環境づくりを実現するために、観光資源の活性化・施策の問題・

課題を把握し、その解消に向けての方策について提案することをめざすものである。

また、本報では、視覚障害者を対象としたニーズ調査で得られた結果を基に、視覚障害者のための新たな観光の提案をする。

2 本研究の目的

高齢者・障害者等の観光ニーズの高まっており、ユニバーサル社会づくりにおいても、観光施策が大きな柱になることが予想される。しかしながら、高齢者や障害者の旅行の実態も把握されておらず、そのニーズも明らかになっていない。そこで、本研究では、高齢者や様々な障害者が安全で快適に観光できる環境づくりを実現するために、高齢者や様々な障害者のニーズや問題点の把握のための調査を行い、それらの解決策や新たな提案等を行うことを目的とする。

3 「観光」の定義と概念整理

3.1 観光の定義

「観光」とは何か、わが国の代表的な国語辞典は次のように説明している。

① 観光とは「他の土地を視察すること。また、その風光などを見物すること」（広辞苑）とある。

② 観光とは「ふだん接する機会の無い風光・名所などを見物すること」（新明解国語辞典）。

学者はどのように定義しているのだろうか。塩田正志は、次のように紹介している。

① ドイツの学者グリュクスマン（R.Glucksmann）は、第1次と第2次世界大戦の間の平和な時代で、観光が盛んであった1930年代の中頃に、「われわれは、観光を所在地に一般的に滞在している人と、その土地の人々との間の諸関係の総体として定義することができる」と定義している。

② スイスのフンツィンカー（W.Hunziker）とクラップ（K.Krapf）は、ヨーロッパでは第2次世界大戦の最中の1940年代前半に、「観光とは、もっとも広義でかつ本来の意味では、外客がその滞在中になんらかの継続的ないしは一時的にもせよ主要な営利活動を実行する目的で定住しないかぎりにおいて、その外客の滞在から生じる諸関係および諸現象の総体概念である」と定義している。

③ フランスのメドゥサン（J.Modecin）はレジャー（余暇）時代の幕開けの1960年時代に、「観光とは人が気晴らしをし、休息をし、また人間活動の新しい諸局面や未知の自然の風光に接することによってその経験と教養を深めるために、旅行をしたり、定住地を離れて滞在したりすることからなる余暇活動の1つである」と定義している。

④ スイスのフンツィンカー（W.Hunziker）は、1970年代になって、自己の1940年代の定義を、「観光とは外来者の旅行と、主要な定住をしないようなまたそれによって原則として営利活動と結びつかないような滞在とから生じる諸関係および諸現象の総体概念である」と修正している。

⑤ スイスのカスパール（C.Kaspar）は、「観光は、その滞在地が主たる居住地ないしは労働の場所とはならないような人の旅行および滞在から生じる諸関係および諸現象の総体を意味する」と定義しており、「非定住性原則」と「非営利性原則」の2つの原則が示されており、1980年代における観光の定義と代表されている。

⑥ 津田昇は、1960年代に「観光とは、人が日常生活圏を離れて再びそこへ戻る予定で、他国や他地の文物、制度等を視察し、あるいは風光などを鑑賞、遊覧する目的で旅行することである」と定義している。

⑦ 塩田正志は、1970年代に「観光とは、狭義においては、人が日常生活から離れて、再び戻ってくる予定で移動し、営利を目的としないで、風物等に親しむことであり、広義においては、そのような行為によって生じる社会現象の総体である」と定義している。

また、観光政策審議会が次のような定義をしている。

① 観光政策審議会は、1970年に「観光とは自己の自由時間（＝余暇時間）の中で、鑑賞、知識、体験、活動、休養、参加、清心の鼓舞等、生活の変化を求める人間の基本的欲求を充足せんとするための行為（レクリエーション）のうちで、日常生活圏を離れて異なった自然、文化等の環境のもとで行おうとする一連の行動をいう」と定義している。

- ② 観光政策審議会は、1995年に「余暇時間のなかで、日常生活圏を離れて行う様々な活動であって、触れ合い、学び、遊ぶということを目的とするもの（図1）」と新たな定義をしている。

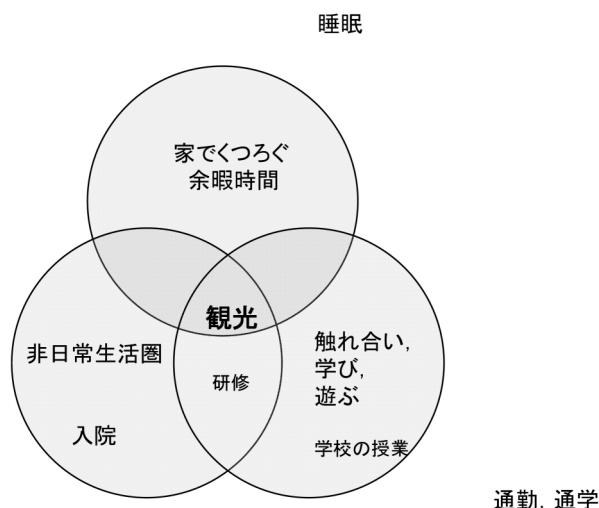


図1 観光の定義
Fig.1 Definition of the sightseeing

3.2 観光の概念整理

前述した観光の定義を整理すると、「観光」とは、観光者が自己の自由時間（＝余暇時間）に行う様々な（広義の意味での“生涯学習”）活動で、観光消費を伴うものであり、「非定住性原則」・「非営利性原則」を有する活動である。また、観光者を“客”として受入する側は、ホスピタリティ（もてなしの心）を発揮して、様々な活動（観光事業やボランティア活動）をすることによって、経済的・精神的対価を得る。そして、その様々な活動は、地域の経済や文化などに様々な効果をもたらし、地域の活性化につながるものである、と概念づけることができる。

さらに、「観光」を細分化すると、「旅行企画」、「ホテル実務」、「観光ガイド」、「旅行業」、「観光ビジネス」、「観光交通」、「観光福祉」、「エコツーリズム」、「観光地理」、「観光行政・政策」といったものがある。

本研究における「観光バリアフリー」は「観光福祉」及び、「観光交通」、「観光行政・政策」が深く関わっていると考えられる。

3.3.1 「観光福祉」の理念について

わが国の急速な高齢化や様々な障害者支援から、誰もが「安らぎある豊かな生活」を希求できる「福祉環境」が重要であるのは言うまでもない。「福祉環境」とは、「福祉」の理念（人間・生命の尊厳と

基本的人権・生存権的思想）に基づいた快適で健康に生きられる福祉社会のことであり、ノーマライゼーション理念が行きわたった「健康で文化的な生活環境」のことである。そこで、高齢者や障害者など誰もが快適に観光できる環境整備とともに、経済・物質中心の価値観を改め、人さながらな生活、「福祉」的な生活を取り戻すことも「観光福祉論」としては重要な理念である。

3.3.2 「観光交通」の重要性

観光において「交通」は、必要不可欠な要素である。一般に「交通」は、日常の移動手段として議論される場合が多く、観光においてもその重要性は認識されているが、一般には目的となる観光施設へアクセスするための単なる手段として捉えられている場合が多い。

しかし、「交通」というサービスが存在しなかったとしたら、観光という産業が成り立ちえないということは自明である。また、クルージングなどのように、「交通」サービスの消費自体が観光目的の大きな部分を占めることになることもある。

このような議論から導き出せることは、「交通」とは何らかの本来の目的を達成しようとする際に生じる派生需要である場合が大半であるが、一方では本源需要としても重要となってくる。観光について述べると「交通」とは観光旅行という商品を生産する際に投入される生産要素の1つであるということが言える。

3.3.3 「観光行政・政策」について

外国に目を転じると、米国・オーストラリア・ニュージーランドなどでは、外貨収入を得るために観光を、最も重要な産業として位置づけて積極的なマーケティングを展開しており“観光立国”の最先端を行っているのが現状である。わが国においては、近年、都市政策としての“観光の重視”が浮上してきた。日本におけるGNPに占める観光産業の比率は10%を超えたとも言われている。

これらを背景として、観光産業により経済効果を追求するとともに、高齢者や障害者の観光ニーズの高まりを受け、交通機関や観光諸施設におけるバリアフリー整備、観光従事者へのユニバーサル教育等も検討し始めている。

4 国内の観光地におけるバリアフリー整備に係わる動向の整理と調査

国内の観光地におけるバリアフリー整備の実態を

探るため、先進的な取り組みをしている自治体（本報では岐阜県高山市及び東京都台東区浅草地区）への電話によるヒアリング調査及び、文献調査・資料収集、現地調査、実証実験の参加等を行ったので紹介する。

4.1 岐阜県高山市における観光福祉事業

平成8年に実施した障害を持つ人を対象とする「飛騨高山モニターツアー」を契機に、高山市では誰もが住みやすく、住みたくなるような落ち着いた定住環境と、にぎわいのある交流環境を整備し、市民一人ひとりが誇りと生きがいを持てるまちづくりを進めている。障害者施策については全ての人々が共に等しく地域で学び、働き、そして豊かに暮らすことのできる社会が本来の社会であるという「ノーマライゼーション」の考え方を基本理念とし、障害をもった人が可能な限り地域の中で暮らしができるよう、施設福祉をはじめ地域福祉・住宅福祉を充実させ、そして自立と社会参加が自主的にできるように、より一層の障害者福祉施策を推進している。実践的理念については、障害者の機能回復にとどまらず、自立と参加をめざすリハビリテーションと、段差など障害者の障壁の除去というハード面での整備だけでなく、社会的、制度的、精神的バリアの除去を目的としたバリアフリーのまちづくりというものであり、「住みよい町は行きよい町」としての福祉観光都市づくりはこれらの基本理念に基づいた福祉施策は、「住みよい町は行きよい町」とする福祉観光都市・高山として、年間300万人近い観光客を迎える理念ともなっている。さらに、人々の健康志向、自然とのふれあい志向が高まる中、訪れる人々に心地よい満足感や癒しを提供するホスピタリティ（もてなし）は、今後ますます求められると思われ、ホスピタリティ産業として伸びていくと予想される中で、高山の福祉と観光施策は不可分といえる。これらの施策は数度にわたるモニター旅行を実施し、実際の経験の中からの感想を参考に、一つ一つ実現させているものである。

高山市が実施している福祉観光都市としての施策の例を以下に示す。

(1) 道路の段差解消

主に、車道と歩道の段差の解消と交差点の改良により、車いす利用者や高齢者にとってのバリアを解消。

(2) 車いすトイレの設置

市街地における公衆トイレ及び公的施設（郵便局／区役所等）、ホテル、旅館を含めた80ヶ所に

車いす利用者用のトイレの設置。

(3) 暗渠蓋の整備

水路の多い市内道路が車いすに支障のないように、金属製暗渠蓋（グレイチング）を格子の細かい製品に設置。

(4) 車いすの貸し出し

市民だけでなく、観光客も無料で車いすのレンタルが可能。

(5) 電動カー/ベビーカーの貸し出し

市民だけでなく、観光客も無料で電動カー及びベビーカーのレンタルが可能。

(6) 福祉バスの運行

一般市民特に高齢者や障害者が低料金で利用できる巡回バスを運行（「のらマイカー」）。

(7) 福祉タクシー

車いすに乗ったまま利用できる大型タクシーを一般大型タクシーと同等の低料金で運行。

(8) 市営駐車料金の免除

障害者が運転または同乗する車両を駐車する際は手帳の提示により駐車料金を免除。

(9) 「おもてなし365日」発行

利用者の声や専門家の意見をまとめたサービスマニュアルの発行。第1号では、宿泊施設に従事する観光事業者を対象に、おもてなしの心や気をつけるべき点をまとめている。

(10) 観光地における車いすのための見学コースの設置

「飛騨の里」において車いす見学コースを設置している。また、普通の車いすに加え、電動車いすも貸し出し可能。

4.2 東京都台東区におけるバリアフリー整備事業

台東区では、交通バリアフリー基本構想策定に基づき、及び国際的な観光都市としての取り組みも視野に入れ、関連計画として「台東区観光ビジョン（平成12年度）」との連携を行い、観光バリアフリーの視点についても検討が行われる運びとなった。

台東区交通バリアフリー基本構想の目標として、「観光バリアフリー__国際観光都市として、来訪者に分かりやすく快適なバリアフリー整備を目指します」が加えられた。

4.2.1 浅草における光・音・サインのバリアフリー対策評価実験

上述したような背景をもとに、国際都市としての観光バリアフリー推進及び都市計画の一環として、平成19年5月21日及び6月11日の2度にわたり、浅草における光と音サインのバリアフリー対策評価実験が行われた。

実験の概要は、台東区雷門にて、視覚障害者、高齢者の歩行を光や音で安全に誘導する機器の実験がで、主催は、「光と音とサインのユニバーサルデザイン研究会」である。所属するTOA（音響）、松下電工（照明）、キクテック（道路標識）、住友スリーエム（床面表示材）の4社が連携し、観光地として名高い浅草雷門前の歩道に、さまざまなバリアフリー機器を仮設された。設置後は、地元の障害者団体やアイマスクをした一般参加者が使い勝手や課題を検証した。

実験では、乗客を感知してバス停の位置を自動案内する放送設備や、視覚障害者の白杖を画像認識技術で識別し視覚障害者に向けた音声案内を行う装置（視覚障害者向け音声案内システム）、路面をより明るく照らし出せるように高さ2メートルと通常より低くした街路灯、歩道と車道の境界に埋め込んで境界線を示す照明器具などを設置。参加者は、ひとつひとつの機器について、担当者から説明を受け、実際に使用してみて効果を確認した。

その結果、光や音の様々な誘導の中でも、「音声」での誘導案内については、参加者の9割近くが「このような案内があると便利」や「このような案内があると安心」と回答した。バリアフリーにおける音の重要性は観光バリアフリー整備にあたり、考慮しなければならないことが示唆された。実験の様子を図2に示す。



図2 実験の様子（浅草雷門）
Fig.2 The situation of the experiment

5 観光バリアフリー整備に関する問題点と視覚障害者の観光の現状と提案

本報では主に、観光の概念とわが国における先進的な地域の観光バリアフリー整備に関して述べてき

た。その事例の多くは、（おもてなしの心や気をつける点等を考慮した出版物もあるが）移動の安全性や円滑さのための情報提供に関する試みがほとんどである。しかし、観光の概念の1つである、「快適性」を考慮した観光バリアフリー整備の事例が少ないことが明らかになった。

そこで、高齢者や障害者のニーズを把握し、考慮した上で、「快適性・楽しみ」に着目した観光バリアフリーについて検討することにした。

5.1 視覚障害者を対象とした観光のニーズ調査と新しい観光の提案の試み

本報では、「快適性・楽しみ」に着目した観光バリアフリーについて検討するための第一歩として、目の不自由な視覚障害者を対象とした観光ニーズに関する調査を実施した。

5.1.1 調査の概要

視覚障害者37名（全盲4名、ロービジョン33名）に対し、観光経験の有無と内容、目的を調査するためのアンケート調査を行った。

その結果、「観光をする或いは観光をしたことがある」と回答した視覚障害者は37名中34名となり、今回の回答者の多くの視覚障害者が観光を経験していることが明らかになった。

また、観光をする多くの回答者が複数の人数（介助者含む）で観光していることが明らかになった。

さらに、観光の目的について、選択肢及び自由回答形式による質問を設けた。結果（回答が多かったもの）を表1に示す（複数回答可）。視覚障害者の観光の目的に関して、味覚・コミュニケーション、聴覚（音）、触覚・嗅覚（匂い）が多く挙げられる結果となった。回答者の内観報告によると、味覚に関しては、「土地のもの、旬の物を味わう」、コミュニケーションに関しては、「家族や友人と日常と違う場所で心のつながりを求める」といった回答が多く挙げられた。

表1 視覚障害者37名の観光の目的に関する結果
Table.1 Result of reply

味覚	33	/37 名
コミュニケーション	34	
聴覚(音)	28	
触覚・嗅覚	18	

聴覚（音）に関しては、「目が見えない分、音で雰囲気を感じたりする。特に波や滝の音や鳥のさえずり等の自然の音は癒される」といった回答が挙がっ

表2 兵庫県の印象に残る音
Table.2 Impressive sounds in Hyogo

阪急西宮北口・時計台の音	高速道路の音	三宮・繁華街の音
車が行き交っている音	ごみ収集車の来る音	
ルミナリエ・神戸	明石・海辺	43号線・車の音
生田神社・人ごみ	生田神社・お賽銭の音	生田神社・屋台の音
JR夙川駅の音	中華街のにぎわう声	ハーバーランドの港・波の音
神戸港・飛行機の音	ハーバーランド・観覧車内における風の音	
神戸・海の音	六甲山ドライブウェイの音	だんじり祭り
中華街・異国情緒ある音	舞子浜・海に近い雰囲気	だんじりの音・東灘区

た。触覚・嗅覚に関しては「目が見えない分、花の匂いや温泉の匂い等を楽しむ。動物に触ったりする」等の回答が挙げられた。

5.1.2 視覚障害者のための音による新しい観光の提案のための検討

視覚障害者に対する観光のニーズ調査の結果を受けて、「快適性・楽しみ」を考慮した観光バリアフリーの提案として、味覚やコミュニケーションに次いで観光目的の上位に挙げた音による新しい観光の提案を兵庫県の音調査の結果に基づき行うことにした。表2は、兵庫県内に在住の人が答えた兵庫県の印象に残る音（視覚障害者含む全225名を対象として実施した調査の結果から抜粋）である。表2が示すような音は交通音や自然音、駅などに人工的に付加された音、伝統的な祭りの音といったように様々である。今後これらをwebや何らかの媒体を用いて視覚障害者の人へ観光の楽しみの一環として伝達していく予定である。

6 おわりに

本研究では、高齢者、障害者の観光ニーズの高まりを背景に、観光バリアフリー整備に関する現状の調査、視覚障害者を対象とした新しい観光のあり方に関する提案について検討してきた。

事例から示したように、情報提供や環境整備等のハード面に関する試みが多いのが現状であり、「おもてなしの心」や「地域住民とのコミュニケーション」といったソフト面の確立が必要である。特に視覚障害者は目が見えず、健常者と同等の観光の楽しみができていないのが現状である。障害を補完し、楽しみを付加するという考え方や試みも今後重要になってくると思われる。本報ではその第一歩として、視覚障害者のための音による観光の提案のための検討を行った。今後より手法等を確立し、障害があっても安全に楽しめるような観光環境整備のあり方について検討していきたいと考えている。

謝辞

本研究の調査にあたり、アドバイスや実験参加等の協力をくださった、光と音サインのユニバーサル研究会の皆さま及び株式会社ジーベックの前田耕造氏に深く感謝します。

また、調査に協力下さった視覚障害者の皆さまに深く感謝の意を表します。

また、突然のアンケートに回答して下さった兵庫県在住の皆さまにも心から感謝致します。

参考文献

- 1) 中尾清 浦達雄編著：観光学入門 晃洋書房
- 2) 日本福祉のまちづくり学会 第10回全国大会連携セミナー
資料：「ユニバーサルデザインセミナー：交通・観光に関するセミナー」
- 3) JTM, ツーリズム・マーケティング研究所
<http://124.40.7.148/services/business/accessible.php>
- 4) 須田寛：新しい観光―産業観光・街道観光・都市観光―
交通新聞社