

## 1 はじめにー「ユニバーサル・ツーリズム(Universal Tourism)」とは

\* 「ユニバーサル・ツーリズム」の言葉は、2000年に発表された経団連(現・日本経団連)の「今後の観光のあり方について」の報告書の中で最初に使われた。ユニバーサル・ツーリズムは「ユニバーサリー・デザインド・ツーリズム(Universally Designed Tourism)」という表現もでき、またより広く捉えるために「ヒューマンセンタード・ツーリズム(Human-centered Tourism:人間中心のツーリズム)」ということもできるが、一般にわかりやすくするために、ここではこの言葉を用いることとした。

### (1) ユニバーサル・ツーリズムの定義

年齢(Age)・性別(Sexuality)、言語(Language)・国籍(Nationality)、能力(Ability)のいかににかかわらず、すべての人が同等で同質の旅の楽しみが享受できるツーリズムのあり方

### (2) ユニバーサル・ツーリズムの意義

旅行者と旅行者を迎える人がお互いを敬い、ホスピタリティをもって接することによって、旅行者は非日常における自然・文化など多様な楽しみや体験を享受することができ、またその中から生きる喜びを見出すこともある。また旅行者を迎える社会の側では、異文化の交流、観光による経済効果、観光による社会基盤(インフラ)整備、平和維持などの効果によって、高度な文化社会を築く礎(いしずえ)とすることができる。

### (3) 「同質で同等の旅の楽しみ」を築く考え方(旅のユニバーサルデザイン)

- A 考え方 ①公平性(Fair) ②多様性(Diversity) ③柔軟性(Flexibility)
- B 機能性の確保 ①旅の連続性(Seamless) ②簡潔性(Simple:理解力と情報)  
③価格合理性(Cost-performance) ④安全性(Safety)  
⑤余裕のある空間(Space)
- C 主体(旅行者) ①旅の感動(emotion:旅そのものの持つ情動性)  
②五感から感じる楽しみ(sensible delight:美的感覚)  
③時間的余裕(Slow Tourism)

(4) ユニバーサル・ツーリズムの具現化に向けて

- A 旅行システム ①旅行の計画時から、出発・帰着までの総合的に配慮された旅行システム整備  
②観光地など受入れ側の都市環境・自然環境の総合的なユニバーサルデザインに基いた環境整備
- E 整備する項目 ①「ハード面」－交通機関・都市環境におけるユニバーサルな施設整備  
②「ソフト面」－人的サービス、情報・コミュニケーション面のサービス、医療介護サービス、非常時・災害時などの危機対応

## 2 バリアフリーデザイン、ユニバーサルデザイン、ノーマライゼーション

### (1) 考え方の整理

・ バリアフリー

- \* 「障害」とは
- ・ 「心身機能・身体構造」 (機能障害)
  - ・ 「活動制限」 (能力障害・能力低下)
  - ・ 「参加制約」 (社会的不利)

(WHOによる障害分類) ・環境因子 (バリアフリーなどの社会環境) ・個人因子

- \* バリアフリーの 4つの分野
- 1 建築上の障壁
  - 2 コミュニケーション上の障壁
  - 3 制度上の障壁
  - 4 社会意識上の障壁

・ ノーマライゼーション

\* 障害のあるなしにかかわらず、同等に社会参加することが「ノーマル」な社会であり、そのような社会づくりをすること。

・ ユニバーサルデザイン

\* 「特別な適用を考える必要なく」できる限り広い範囲の人に利用しやすいデザイン

\* ユニバーサルデザイン7つの原則

- 1 誰でも公平に使用できること
- 2 使ううえでの自由度が高いこと (フレキシビリティがあること)
- 3 簡単で直感的にわかる使用方法となっていること
- 4 必要な情報がすぐ理解できること
- 5 うっかりエラーや危険につながらないデザインであること
- 6 無理な姿勢や強い力なしで楽に使用できること
- 7 接近して使えるような寸法・空間になっていること (アクセスできること)

(2) 主な対象となる人 (全人口：1億2600万人)

- ・ 障害のある人 (体の不自由な人、知的・精神的に障害のある人) 582万人
  - 内訳
  - 目の不自由な人 31万人
  - 耳・言語の不自由な人 35万人
  - 手足の不自由な人 180万人
  - 内部障害のある人 86万人
  - 知的障害のある人 46万人
  - 精神障害のある人 約204万人
- ・ 高齢の人 (65歳以上の人) 2413万人 (2003年9月)  
(2015年、総人口1億2600万人中、前期高齢者1690万人・後期高齢者1500万人)
- ・ 妊娠している人、子ども、子供づれの人、大きな荷物を持つ人、コミュニケーションに困る人 (例：外国人)、一時的に怪我をした人、持病のある人など

(3) 旅行の効用・効果・目的

- ・ 利用者サイド 「ソーシャルリハビリテーション」  
気分転換になる・リラックスする、明るくなる・生きがいをもつ、健康になる  
(JATA「旅と健康に関する調査」2001年)  
社会に対する自信・自発性(積極性)をもつ・自分を成長させる  
すべての人が旅を楽しめる社会を実感できる  
(「障害者基本法」改定・2004年6月)
- ・ 供給者サイド  
インフラ整備・質の高いサービス・医療費、介護費の削減
- ・ 観光立国  
サステイナブルツーリズム(持続可能な観光)・国民の意識改革  
「ユニバーサル・ツーリズム」(日本経団連報告・2000年10月)  
「観光振興とバリアフリー化」(内閣府「バリアフリー化推進要綱」・2004年6月)  
(「ユニバーサル社会創造法案」)

### 3 観光バリアフリーの歴史的概観

(1) 1950-1960年代 「救済の時代」

- ・ 「身体障害者福祉法」、「身体障害者雇用促進法」、「老人保健法」
- ・ 生活の楽しみの追及よりも経済生活の安定重視
- ・ 旅行面→交通機関の「障害者割引制度」発足

(2) 1970年代 「サービス化開始の時代」

- ・ 高度経済成長時代、オイルショック
- ・ 「福祉のまちづくり条例」制定

- ・ JR (旧・国鉄)における「シルバーシート」指定
  - ・ 旅行面→障害のある人の海外旅行開始 (「車いすヨーロッパ人旅」など)
- (3) 1980年代 「障害のある人の参画の時代」
- ・ プラザ合意からバブル景気へ
  - ・ 国際連合提唱「国際障害者年 (テーマ:完全参加と平等)」 (1981年)
  - ・ 旅行面→京都市営地下鉄4駅にエレベーター設置 (バリアフリー化の萌芽)
- (4) 1990年代前半 「バリアフリー化活発化の兆し」
- ・ バブル崩壊から景気低迷
  - ・ 「ハートビル法」、「福祉のまちづくり条例」の制定 (社会のバリアフリー化が意識される)
  - ・ 旅行面→日本航空「プライオリティ予約センター」設置、「シルバースター登録旅館制度」、JTB「ルック・車いすで行くアメリカ・カナダ旅行」実施
- (5) 1990年代後半 「バリアフリー旅行本格化の時代」
- ・ 経済の低成長時代
  - ・ 長野オリンピック開催
  - ・ 観光政策審議会「すべての人には旅をする権利がある」
  - ・ 旅行面→岐阜県高山市「福祉観光都市」をめざしてまちづくりを進める、バリアフリー旅行専門の旅行会社設立
- (6) 2000年以降 「バリアフリーからユニバーサルデザインへ」
- ・ 障害者基本法改定、身体障害者補助犬法制定
  - ・ 「交通バリアフリー法」制定、ハートビル法改定
  - ・ 特別なことから「あたりまえ」のことへ
  - ・ 旅行面→旅行医学会設立、バリアフリー旅行情報充実、観光のユニバーサルデザイン

#### 4 ハード面の課題

- (1) 交通・移動面 (交通モード体系、長距離移動と近距離移動)
- ・ 「高齢者・障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律 (略称:交通バリアフリー法)」 (2000年施行、2005年改正予定)
  - ・ 鉄道駅、港湾、空港、バス等のターミナル
  - ・ 交通機関① (目的地までの長距離輸送) 鉄道、船、飛行機、観光バス、自動車など
  - ・ 交通機関② (観光地内の移動手段) 鉄道、地下鉄、路面電車、路線バス、タクシー、福祉輸送サービス、ケーブルカー、遊覧船、レンタカーなど
  - ・ 道路の整備 (高速道路のサービスエリア、一般道の「道の駅」、駐車場の駐車スペースとトイレ、パークアイランド方式)

- (2) 都市計画（都市の「リフォーム」、社会環境・自然環境との調和と調整）
- ・ 「福祉のまちづくり条例」（各県によって名称は異なる。1992年—1999年にかけて制定）、「交通バリアフリー法」（重点整備地区）による地域計画
  - ・ 歩道の整備（幅員の確保、段差解消スロープ、誘導ブロック、下水溝の溝蓋）
  - ・ 垂直移動手段の確保（エレベーター、エスカレーターなど）と歩道橋の解消
  - ・ 駐車場の整備（障害者用スペースの確保）
  - ・ 公園の整備（自然公園、都市公園）
  - ・ 車いす用公衆トイレの整備
  - ・ 自然環境との調和（展望台へのアクセス、山岳トイレなど）
  - ・ 国立公園、国定公園、都道府県立自然公園の整備
  - ・ タウンモビリティ（ショッピングモビリティ）
- (3) 建築物などの整備（設計思想とデザイン、「既存不適合」）
- ・ 「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律（略称：ハートビル法）」（1994年施行、2003年改正）
  - ・ 公共建築物の整備
  - ・ 宿泊施設（ホテル、旅館、公共の宿、ペンション・民宿など）
  - ・ 観光諸施設（博物館、美術館、動物園・水族館、植物園、テーマパーク・遊園地、スキー場、海水浴場、温泉施設など）
  - ・ 歴史的建築物（寺社・仏閣、歴史的庭園、遺跡など）
  - ・ 飲食・買物施設（レストラン、ドライブイン、ショッピングセンター、デパート、土産物店など）

## 5 ソフト面の課題(ユニバーサルなサービス)

- (1) 情報障害をもつ人に対する整備
- ・ 手話や点字による案内
  - ・ 盲導犬・聴導犬・介助犬などの入場への配慮  
（「身体障害者補助犬法」2002年10月施行、2003年10月完全実施）
  - ・ 標示計画、サイン計画
- (2) 地域内バリアフリー観光情報の整備
- ・ 地図、ガイドブック、インターネット、カーナビ、音声案内など
  - ・ バリアフリー観光情報の収集と提供体制の整備
- (3) 啓発と教育
- ・ 住民のホスピタリティ意識の醸成（暖かいおもてなし）
  - ・ 観光産業関係者に対する教育（心構え・実務教育）
  - ・ 一般的な福祉教育
- (4) サービス体制の整備

- ・ 介助者供給システムの整備（旅行ヘルパー、トラベルボランティア、観光ボランティアなど）
  - ・ 福祉との提携（介護保険利用などのデイサービス事業、ショートステイ事業）
  - ・ 福祉機器の貸出し（車いすや電動三輪車の貸出し、シャワーチェア、仮設トイレ）
  - ・ 医療体制の整備（温泉療養、人工透析・酸素ボンベなど）
  - ・ 災害や緊急時の避難体制、医療体制の整備
- (5) その他（海外の現状）
- ・ 「障害をもつアメリカ人法」（アメリカ・1990年）
  - ・ 「連邦障害者差別禁止法」（オーストラリア・1992年）
  - ・ 「障害者差別禁止法」（イギリス・1995年制定、2004年完全実施）
  - ・ 他に、インド、韓国、カナダなど40数カ国
  - ・ 「障害者の機会均等化に関する規程規則」（国際連合・1994年）

## 6 旅行会社の課題

- (1) これまでの取り組み
- ・ 観光政策審議会答申（1995年） 「すべての人には旅を楽しむ権利がある」
  - ・ JATA（日本旅行業協会）会員向けガイドライン（1998年）
  - ・ JATA「ハートフル・ツアーハンドブッカー障害を持つ人・高齢の人の海外旅行に関する取扱い手引書一」発行（1999年）
  - ・ JATA「バリアフリー旅行ハンドブック」発行（2001年）
- (2) 旅行商品の提供（旅行機会の増大）
- ・ 「バリアフリースター」（専用旅行）の提供
  - ・ 一般主催旅行での受け入れ条件の整備（ユニバーサルデザイン化）
- (3) バリアフリー旅行情報の提供
- ・ 国内・海外の情報収集とメンテナンス  
（JATA「バリアフリー海外旅行情報」発行・1999年）
  - ・ 提供方法と提供のしくみづくり
- (4) 従業員教育
- ・ センシティブィティ・プログラム（障害に関する理解と実務上の技術）
  - ・ 車いす体験などの実体験の重要性、オンザジョブトレーニング
- (5) 安全で円滑な旅行管理とサービスの拡大
- ・ 添乗員の仕事の範囲（介助の位置付け）
  - ・ 障害に関する情報の収集方法
  - ・ 旅行参加に対する可否判断
  - ・ 他の一般のお客様との関係
  - ・ お客様サービスの拡大

## 7 お客様への接し方(センシティブ・トレーニング)

### (1) 基本

- ・ 特別視せず「一人のお客様」として、平常どおり接するように心がける
- ・ 「お手伝い」の配慮のしかたは、一人一人異なるので、お客様の要望を伺って、自分の思い込みで手助けしない
- ・ 付き添いの人に聞くのではなく、できる限り本人に聞く
- ・ 目の高さは同じにして対応する（同等の立場で接する）
- ・ プライバシーに関することは必要がなければ触れないが、サービス上必要なことはきちんとお伺いしながら確認する
- ・ すぐにお手伝いするのではなく、目配りをして必要な介助を察知し、段取りを考える
- ・ （その他：場合によっては臨機応変の対応もできるようにする、自分の業務範囲に関連する他の業務についても気を配る、自分の業務範囲外であってもお客様が困るであろうと容易に想像できることは気を配る、設備や機具の使い方を熟知しておく）

### (2) その他の具体的な接遇のヒント

- ・ 申し出があったら、「ちょっとお待ちください」と言わずに、すぐ対応できる姿勢を作っておく
- ・ 「万が一のことがあったら、、、」、「何かあったら、、、」とは言わずに、具体的な例で、ご納得いただけるように説明する
- ・ 「ようこそお越しくございました」、「よくご利用していただきました」と声に出して歓迎の気持ちを表現する
- ・ 「何かお手伝いいたしましょうか?」と、一声をかける
- ・ お客様の行動のスピードに合わせる（特に高齢のお客様）
- ・ わかりやすい言葉を選び、適切な音量で話す
- ・ 大切なことは「メモ」に書いてお渡する（耳の不自由なお客様など）

### (3) 旅行分野で期待される人間像

- ・ 体の不自由なお客様、配慮の必要な高齢のお客様などに分け隔てなく接することのできる人
- ・ 旅行分野だけでなく、福祉的な考え方も合わせて理解できる人
- ・ 旅行のプロフェッショナルとして、あらゆるお客様に臨機応変に対応できる人
- ・ 新しいバリアフリー、ユニバーサル・ツーリズム分野に果敢に挑戦する人
- ・ 実体験や実習を通じて専門的スキル（技術）を身につけられる人
- ・ 新しい情報を自ら取り入れて改善することのできる人
- ・ 人のために尽くすことに労をいとわない人

## 8 私が緊要だと考える課題

### (1) 旅行を保証するための課題

- ・ 旅行の効用、旅行の意義を科学的に証明すること  
例：バリアフリー旅行は、他の旅行に比べてこんなふうに違う効果がある。  
旅行は他の余暇行動に比べて、こんな意義がある。
- ・ 法的な条件整備  
例：（障害者差別禁止法などで）旅をする権利を法的に保障する。  
健康で文化的な生活を送るために欠かせないものであることを保障する。
- ・ 企業のバリアフリー投資効果測定や経済的価値  
例：バリアフリー投資と運用投資に対する経済的効果の推計を作る。  
経済的価値・社会的価値の決め方を検討する。  
クロスセクターで相互に関連するセクターのベネフィットを理論付ける
- ・ 安全の確保  
例：緊急時の避難方法や避難誘導のしくみを基準化する。

### (2) 快適な旅行をするための課題

- ・ バリアフリー観光地のモデルプラン・アクセス計画トイレ計画作成  
例：安心して歩ける観光地を作る一歩行環境やトイレの配置計画を作る。  
実地的な観光行動からみたプランを提案する。
- ・ 歴史的建造物、自然景観のバリアフリー化基準作成  
例：寺社仏閣、世界文化遺産など歴史的建造物へのアクセス基準、見学基準を改造面、人による介助面から作る。  
海岸や山岳の遊歩道整備基準について駐車場などを基点に作る。  
農村体験やお祭りなどのイベントへの参加方法を検討する。
- ・ 海外旅行（旅行会社）等のトラベルユニバーサルデザインを基準化する  
例：世界各地の受入状況を調べ、地域による違いを把握する。  
旅行会社の参加条件を、主催旅行・企画手配旅行・手配旅行に分けてきめ細かく作る。
- ・ 旅行介助マンパワーの条件整備を行う  
例：トラベルボランティア、トラベルヘルパーなどの位置づけをする。  
居住地から同行する場合、目的地で迎える場合や、運営主体の検討、専門的スキルの向上、責任の範囲、有料の場合の基準などを整備する。  
また海外での条件整備も併せて検討する。
- ・ バリアフリー旅行情報の整備、旅行相談のネットワークを作る  
例：旅行情報の収集、評価、情報更新、提供方法、運営主体などを整備する。  
個別の旅行相談に対応できる体制を、民間・行政・NPOが協力して作る。

## 9 目標

### (1) 人間の尊厳 Dignity

お互いに、すべての人の人格を尊重し、観光地を訪れる人は大切な「お客様」としてホスピタリティをもって暖かく迎えらるる社会

### (2) 安全と安心 Safety

危険や苦難を感じずに安心して旅行できる社会づくりを進めるとともに、平素から事故が起こらないよう安全管理に努めている社会

### (3) 自立と単独 Independence

ハード面のバリアフリー化を進めるとともに、介助のためのマンパワーのしくみを整備することにより、個人が自立的して、希望によっては単独でも行動できる

### (4) 気ままと選択肢 Freedom

単一の手段を確保するだけでなく、個人の意志や状況によって多様な選択肢を提供できるような社会

#### \* 関連サイト

- ・ もっと優しい旅への勉強会 <http://www.yasashiitabi.net>
- ・ JATA（日本旅行業協会） <http://jata-net.or.jp>
- ・ 交通エコロジー・モビリティ財団 <http://ecomoto.or.jp>
- ・ JTBバリアフリープラザ <http://www.jtb.co.jp/bfplaza/>