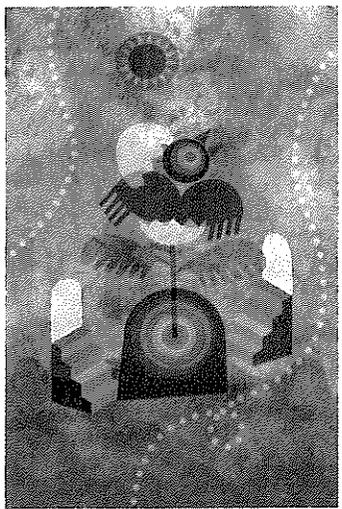


ISBN4-324-06733-3

C3036 ¥2857E



定価(本体2,857円+税)

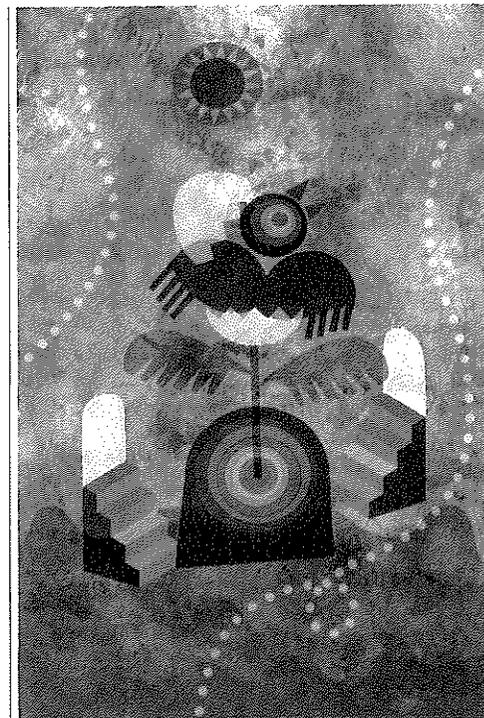
[5106311-00-000]

新たな観光まちづくりの挑戦

〔監修〕国土交通省総合政策局観光部

きょうせい

新たな観光まちづくりの  
抄集



〔監修〕

国土交通省総合政策局観光部

〔編集〕

観光まちづくり研究会

きょう

## 第1節 誰もが旅行しやすい環境をつくる

株式会社ツーリズム・マーケティング研究所バリアフリー研究所長  
草薙 威一郎

- ① 「すべての人には旅をする権利がある」と提言された平成7年の観光政策審議会の答申以来、シルバーシートの設定や最近の「交通バリアフリー法」の施行、経団連（現：日本経団連）による提言などバリアフリー観光を支える環境は次第に整いつつある。
- ② バリアフリー観光の課題は大きく交通・建築面、福祉面、観光面の3つにわけて考えることができ、交通機関や条例、建築物の整備、社会福祉関係者と観光関係者、医療との連携、適切な情報発信などがよりいっそう求められている。
- ③ これからは、観光施設新設の際にもバリアフリーの視点を持って計画することや、採算性を伴った企業の社会貢献を考えていくべきである。

### 1 はじめに

わが国で観光地のバリアフリー化や旅行のノーマライゼーションが、観光の課題として捉えられた時期は、そんなに古いことではない。平成7（1995）年に公表された「今後の観光政策の基本的な方向」と題された観光政策審議会の答申では次のように示されている。

「すべての人には旅をする権利がある。（中略）旅には自然の治癒力が備わっており、旅をする自由はとりわけ障害者や高齢者など行動に不自由のある人々にも貴重なものである。」

もちろん利用者の側からのバリアフリー観光は、1970年代初めの「ヨーロッパ車いす一人旅」（石坂直行氏）や車いすのカナダ団体旅行「空とぶ車い

すの会」などの先駆例はみられる。しかしまだこれらの動きは国内旅行を含めた社会全体のムーブメントになるには至らなかった。またいわゆる福祉の分野では、以前から福祉施設や養護学校などの団体旅行や、「身障者国体」などのスポーツ大会、障害者団体の会議参加旅行が実施されてきたが、これらは既存の旅行システムの中で行われたため、旅行面の課題が顕在化するには長い時間を要したといえよう。

そこで本論では、今日的な意味での「観光のバリアフリー化」の意味するもの、及び現在の課題となっている点、今後の方向性などについて考えていきたい。

## 2 バリアフリー観光の意味と役割

### （1）バリアフリーの意味

最近、わが国では「バリアフリー（Barrier-free）」の言葉の認知度は8割を超えており「市民権を得た」といわれている。この言葉は1974年の国際連合における「バリアフリーデザイン報告書」の中にみられ、障害のある人の建築面におけるバリア（Barrier：障壁）を除去する意味に用いられた。現在の欧米でも、バリアフリーは「アクセシビリティ（Accessibility：接近しやすさ）」や「ユーザビリティ（Usability：利用しやすさ）」と同義の意味で広く用いられている。

一方わが国では、バリアフリーの意味合いを欧米よりも広い意味で捉えた。平成7（1995）年の「障害者白書」を参考に、バリアフリーの意味をまとめてみると次の4点になるだろう。

- ① スロープ化、手すりの設置などの建築上のバリアの除去。この意味では欧米のバリアフリーと同じである。そしてこの点については、まちづくりや交通機関の整備などで広く取り組まれている。
- ② 手話、点字などのコミュニケーションや文化面でのバリアの除去。この点については、最近では従来の方法に加えて、テレビの字幕放送、携帯電話のメール対応、会議での要約筆記、パソコンの音声出力などIT

(情報技術)の分野での発展も大きい。

- ③ 法律や資格取得など制度面でのバリアの除去。この点については現在、各種の国家資格の欠格条項の見直しなどが進んでいる。
- ④ 他の人を特別視するという心理面でのバリアの除去。この点については、いわゆる「心のバリア」といわれるものであるが、最近では多くの場面で社会参加や広報活動によって、理解は深まってきていると思われる。

次に、最近バリアフリーと並んでよく話題となる「ユニバーサルデザイン」(Universal design)について少し述べたい。わが国におけるユニバーサルデザインの認知度は25%程度といわれている。4人に1人は、その言葉ないし言葉の意味を知っているということになる。用語前半の「ユニバーサル」という言葉は、辞書によれば、「宇宙の」「普遍的な」「誰にでも通用する」といった非常に意味の広い言葉である。

アメリカでは1980年代末に自ら障害を持つノースカロライナ大学のロン・メイス教授が、「誰にでも広く通用するデザイン」という意味で、「ユニバーサルデザイン」を提唱した。彼は「一般的な人」という人はどういう人か、というイメージに関する調査を行った。そこで得られたアメリカ人の平均的な「一般的な人」の見解は、「身長180センチメートル前後の20歳代の健康な成人男子」をイメージするという結果であった。しかし彼は世の中にはそのような人は本当に多いのか、と疑問に思った。年をとった人、ベビーバギーを持つお母さん、こども、障害のある人など多様な人たちがいるのではないか。この「一般的な人」と思い浮かべる人の層のボリュームはそれほど多くはないのではないか。それならば、多様性を前提としたデザインを考えるべきではないか、と考えた。そこで彼は、年齢や能力にかかわらず、誰もが使いやすいように、最初から考えたデザインが必要であると提案した。

たとえば、1つの公衆トイレを作る際に、車いす利用者対応のものを特別に作るスペースや予算がない場合には、その1つを最初から車いす対応形にしてしまう考え方である。実際にこのようなケースは、アメリカでは多く見

られるところである。このように障害のあるなしにかかわらず、すべての人が共通して利用すれば、数多く作ることができてコストも下がり、供給者としても効果があるという考え方である。いい換えれば「バリアフリーデザイン」が特殊なニーズに対する特殊な解決の仕方とすれば、「ユニバーサルデザイン」はできる限り広い人にも利用できる一般的な解決の仕方であるといえることができる。しかしこのユニバーサルデザインの考え方は製品、都市計画、サービスなど非常に広い範囲に及ぶため、一定の原則を定めないと統一的な解釈ができなくなる恐れがある。そこでアメリカでは「ユニバーサルデザイン7原則」を定めて、その解釈に統一性を持たせている。下記にユニバーサルデザイン7原則をあげておきたい。

- 1 誰にでも公平に使用できること
- 2 使う上で自由度が高い(フレキシビリティがある)こと
- 3 簡単に直感的にわかる使用方法になっていること
- 4 必要な情報がすぐ理解できること
- 5 うっかりした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を必要としないで楽に使用できること
- 7 接近して使えるような(アクセスしやすい)寸法・空間になっていること

ただユニバーサルデザインは、すべての場合にあてはまるというわけではない点には留意しておく必要がある。つまり「できる限り広い範囲」を考えたとしても、やはりその範囲に入らないケースも出てくるということである。その場合にはやはり、特別な対応も必要になる。たとえばユニバーサルデザインの考え方をういて、ある程度スペースを広くとり手すりのつけたトイレを一般化したとしても、やはりバリアフリーの考え方を取り入れた多機能なトイレでないと利用できない人も出てくる。つまりすべての人に対応するためには、ユニバーサルデザインの考え方とバリアフリーの考え方を、相互補完的に捉える視点が必要であろう。

また現在のわが国のバリアフリーとユニバーサルデザインの導入状況をみ

ると、製造業などの製品面においては「ユニバーサルデザイン」を標榜するケースは多い一方、交通機関やまちづくりの面においては「バリアフリー化」の言葉で推進している傾向が見られる。

そこでバリアフリーとユニバーサルデザインの両者を総合化する考え方が「ノーマライゼーション」(Normalization)であるといえる。言葉の認知度としてはあまり高くないが、考え方はバリアフリーやユニバーサルデザインよりももっとも古くからあった。この言葉はデンマークやスウェーデンにおいて1960年ごろから確立してきた言葉で、その意味は「障害のあるなしにかかわらず、同等の社会参加ができる社会がノーマルな社会であり、そのような社会づくりを目指すこと」である。この精神は20年後の1981年に国際連合の提唱した「国際障害者年」のスローガンである「完全参加と平等」に生かされている。すべての人が同等の立場で、それぞれの能力を十全に発揮できる社会を考えるわけで、現在でもこの流れに沿って世界は徐々に進んでいるといえるだろう。

よくいわれるようにわが国では、急速に高齢社会が進行している。そのなかで加齢に伴う身体的機能の低下についても考慮する必要がある。もちろんこれまで社会参加が困難であった障害のある人が完全に社会参加できるシステムを作ることは大切である。しかし一方で、これまで社会参加していた人が一部の機能不全によって社会参加できなくなることは社会全体としても損失である。そこでその機能を補完するシステムを整えることによって、それまでと同じように社会参加できることはノーマライゼーションの大切な要素として考えたいものである。

## (2) 旅行する側から見た旅行の意味

ここでは、旅行をする側からみたバリアフリー観光の意味について考えてみたい。

従来から旅行の効用についてはいくつもあげられている。いくつかの効用をあげてみると、日常を離れたところに身を置くことによって、気分転換をしてリラックスしたり、名所・旧蹟を訪ねてその土地に行かないと学べない

ことを学んだり、スポーツを楽しんだり、同行の人と懇親を深めたりする効用がある。これらの効用はバリアフリー観光においても変わりはない。しかしながら普段の日常を離れることが難しい場合には、旅行に出ること自体により大きな意義があることは、冒頭に述べた観光政策審議会の答申のとおりである。またJATA(日本旅行業協会)における「旅と健康に関する調査研究」(2000年)にも見られるように、旅行は健康にも良い影響を与える可能性が示されているし、また国民健康保険中央会の「温泉を活用した保健事業のあり方に関する研究」(2000年)においても、温泉のある地域に住む人の医療費の伸びは温泉のない地域に比べて少なく、温泉は健康維持に役立っていることが報告されている。

しかしバリアフリー観光の効用には、もう1つの大きな特徴がある。それは人が自信をつけたり、人生に前向きに取り組むきっかけになったりする効果である。もちろん誰でもバリアがなく旅行ができることに越したことはない。しかし障害のある人が旅行にでると、日常とは異なる困難な環境におかれるとともに、実際の保護されない社会の中で自ら工夫し行動しなければならぬ。そのプロセスが人を成長させる要因になるわけである。また海外に行くことによって、その土地の事情を見聞し、わが国と比較する視点を持つこともできる。実際に障害のある人に対するアンケート調査でも、「自分を成長させたこと」として、「家族以外の友人・知人との交流」に続いて、「スポーツ」や「リハビリテーション」などより上位の2番目に「旅行」があがっていることでもうかがい知ることができる(『We'll』2002年1月号)。またアメリカにおいては在宅酸素療法を利用し始めた人が自由に旅行をできるようになれば、日常生活全般においても心配ないといわれている。いろいろ変化する状態の中で解決する手段を工夫する能力を身につけるからである。この点で「旅行は最高のリハビリ」という人も多く、一般的な意味での旅行の効用といわれる以上の価値があるといえる。

旅行の効用をもう1点あげるとすれば、来るべきバリアフリー社会をつくるための「体験モニター」としての役割である。実際に障害のある人が観光

地に行ったり交通機関を利用したりすることによって現在の課題が徐々に明らかになってくる。これからの時代は、いかに利用者の意見を計画や政策に反映させるか、いかに利用者がそのプロセスに多く参加するか、が大切になってくる。プラン作りには時間が多少かかるかもしれないが、その方法のほうがかえって回り道をせずに、したがって費用も節約できることも多い。この意味では、人が社会の環境に合わせるのではなく、社会環境のほうの人が合わせるという意味で、「ソーシャルリハビリテーション（社会のリハビリテーション）」ということもできる。

### 3 バリアフリー観光のデザイン

旅行者側からみたバリアフリー観光の分類には、国内旅行と海外旅行、個人旅行と団体旅行、移動障害に対応するハード面と情報障害に対応するソフト面といういろいろな分類が考えられる。そのなかで以下では主として国内観光に視点を置いて述べてみたい。

#### (1) バリアフリー観光の歴史的経緯と対象となる人

わが国におけるバリアフリー観光の流れを簡単に振り返ってみたい。初期においては第2次世界大戦後の1950年代に、鉄道や航空機の身体障害者割引運賃の制度が設定された。この制度はその後各種の運賃や入場券、高速道路などの割引に拡大され、利用者の範囲も身体障害のある場合だけでなく知的障害や精神障害のある場合などにも拡大されてきている。

1970年代に入ると、鉄道における高齢者向けの「シルバーシート」の設定にみられるように、割引だけでなく、より快適に利用するための「サービス面」の配慮がなされるようになった。また一方でこの時代に東京都町田市の例にもあるように「福祉のまちづくり整備指針」が公表され、都市計画の中にすべての人を含む考え方がでてきている。1981年の「国際障害者年」では、わが国でも「完全参加と平等（Full Participant and Equality）」が叫ばれ、たとえ障害があったとしても社会を構成する一員であり、すべての場面で社会参加ができるしくみを作るべきであるとするノーマライゼーションの

啓発活動が盛んに行われた。ただバリアフリー観光面においては、まだ一部のパイオニアが「冒険的」に旅行を試みる時代であり、バリアフリー旅行の「萌芽の時代」といえる。

その後、旅行情報が豊富になり生活も豊かになった1990年代に入ると、多くの障害のある人が旅行を求めるようになってきた。当然のこととして旅行は出発地から目的地までの移動と、目的地での周遊行動があり、それらが線としてつながらないと目的が達成できないものである。そこで交通機関と観光地のバリアフリー化整備の観点では、点から線へ、線から面へ、という要請が出てきたわけである。この時期には1992年の大阪府や兵庫県における「福祉のまちづくり条例」の制定や、1994年の「ハートビル法」（正式名称は「高齢者・身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の推進に関する法律」以下「ハートビル法」）が発効し、行政の側でも対応が強化されてきた。1995年以降に入るとバリアフリー観光の分野では冒頭の観光政策審議会の答申が出され、交通機関や宿泊施設、旅行業などの各分野で整備の動きが始まってきた。

そして2000年には後述する「交通バリアフリー法」（正式名称は「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」以下「交通バリアフリー法」）が制定された。また同年に新たな観光政策審議会の答申が出されると同時に、経済団体連合会（現：日本経済団体連合会）の観光に対する提言のなかの「ユニバーサル・ツーリズム（誰もが楽しめる観光）」の推進がうたわれ、行政と民間が共同してバリアフリー観光を促進する本格的な整備の時代となって今日に至っている。

次にバリアフリー観光の対象者について簡単に触れておきたい。対象となる人は観光をする上で何らかの配慮を必要とするすべての人々であることはいうまでもない。その内容は大きく分けると、「移動に関して障害がある場合」「情報・コミュニケーションに関して障害がある場合」「医療的な面で障害がある場合」に分かれる。

移動に関する障害とは、車いすを利用する人、杖を利用する人など歩行環

境に障害がある場合で、長い距離を水平的に移動することや階段をのぼるなど垂直に移動する際に問題が発生する。また、このなかには上肢に障害がある場合や指などの巧緻性に障害のある場合も含まれる。移動障害においては歩行環境だけでなくトイレ利用についても重要な課題があることをあげておきたい。

2番目の情報・コミュニケーションに関する障害は、耳が不自由であったり目が不自由であったりするように情報の入手の方法に課題がある場合と、知的障害がある場合のように情報の内容に関しての理解方法に障害がある場合が含まれる。またこのなかには盲導犬・聴導犬など介助する手段に関する配慮も忘れてはならない。

3番目の医療に関する障害では、人工透析、在宅酸素療法、オストメイト(人工肛門・人工膀胱利用者)、心臓ペースメーカーなど恒常的に医療的な配慮が必要な場合や、糖尿病・食物アレルギーなどの食べ物に配慮する場合、気候、高度、気温などの環境変化に障害のある場合などが含まれる。また加齢に伴う配慮については以上にあげた3つの分野が、個々人に応じて総合的かつ段階的に複合されたものと解釈できる。

これらに加えて、もう少しバリアフリー観光の対象者を広く解釈すると、コミュニケーションの面で配慮の必要な外国人も含まれるだろうし、移動環境や医療環境の面で配慮の必要な一時的に怪我をした人、一時的に大きな荷物を持つ人、妊娠中の人、ベビーバギーを利用する人なども、バリアフリー観光の対象者に含まれると考えるべきであろう。

## (2) バリアフリー観光の概要

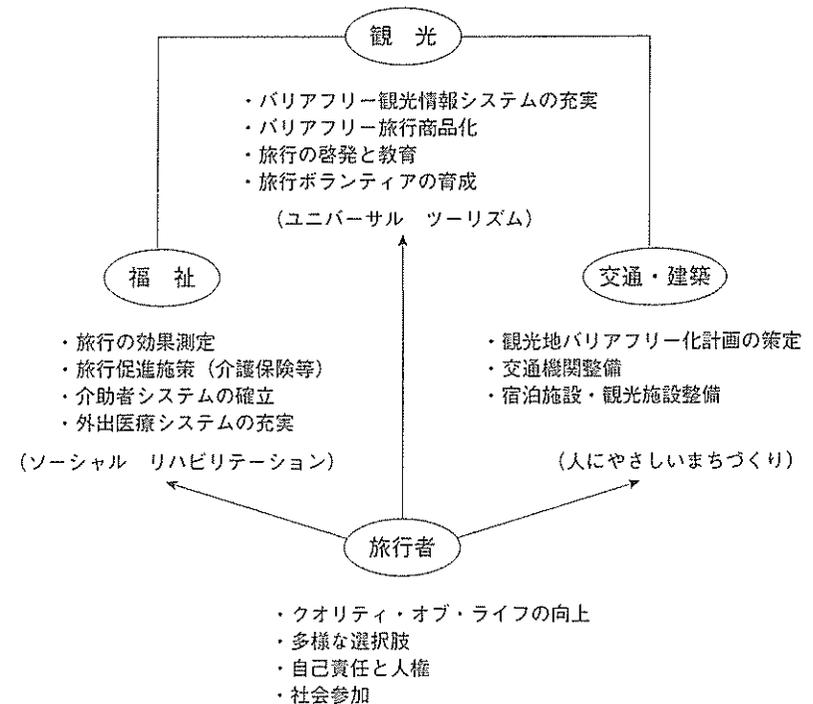
バリアフリー観光の全体像をあらわしたものが、図1である。バリアフリー観光は図からもわかるように、旅行者側、交通・建築面、福祉面、狭義の観光面の4つの分野に分かれている。

まず交通・建築面をみると、出発地から目的地までの交通機関や、目的とする観光地内の歩行空間やまちづくり、観光地内の1つひとつの観光施設・宿泊施設のバリアフリー化が必要である。このうちの観光地のバリアフリー

化は、一面では「人にやさしいまちづくり」と一体となる性格を持っている。政策面では交通バリアフリー法やハートビル法、県や市町村の「福祉のまちづくり条例」の推進が重要であることはいまでもないが、民間企業の努力や市民団体などのNPO・NGOとのコラボレーションも重要である。しかしながら、これら旅行の「ハード面」だけでは十分とはいえない。福祉や観光の「ソフト面」も重要な要素となる。

福祉的な側面についていえば、旅行に出かけることによる体力的・精神的効果の測定、介護保険など福祉施策からみた旅行促進策の推進、旅行介助者供給システムの創設、旅行先での医療システムの確立などが必要である。これまで福祉の分野と観光の分野の接点は少なかったが、今後のバリアフリー観光の進展につれて協力する場面が多くならざるをえないだろう。

図1 バリアフリー観光のデザイン



狭義の観光面であれば、バリアフリー観光情報の提供システム、バリアフリー旅行商品の充実、旅行者を暖かく迎えるための地域のホスピタリティ醸成や旅行ボランティアの育成などがあげられる。次項以降で個々の課題について詳しく説明していきたい。

#### 4 バリアフリー観光の実際

前項で述べたバリアフリー観光デザインを交通・建築面、福祉面、観光面の3つに分けて具体的に考えていきたい。

##### (1) 交通・建築分野の課題

###### ア 交通・移動面

交通機関には、鉄道、船舶、航空機、観光バス、自家用車など目的地に行くための比較的長距離の交通手段と、地下鉄、電車、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、レンタカーなどいわゆる「域内交通」と呼ばれる観光地内の比較的短距離の区間を動く交通手段がある。

交通機関のバリアフリー化については、2000年11月に運輸省・建設省・自治省・警察庁共管の交通バリアフリー法が発効して大きな前進を示した。この法律の対象としては、鉄道、航空、船舶、バスが対象であり、乗り場の規模としては1日の利用者数が5,000人以上で新設施設が対象となっており、2010年頃までに対象施設のバリアフリー化整備を完了する目標にしている。同法の特徴としては、地方自治体に対して重点整備地区の計画を策定するよう求め、駅前バスターミナルの整備を通じて面的な整備を進める点があげられ、そのなかで既存の駅や港などの施設改善が進められることになっている。法律の発効後、関連する各種交通機関の乗り場や乗り物の移動円滑化整備基準が次々に定められており今後の進展が期待されている(表1)。

現状のバリアフリー化整備の水準に関しては、利用者の声としては、一般的に航空機やJR新幹線など比較的長距離の交通機関の整備が進んでいるが、観光地の地域内交通機関の整備が遅れているという声が多い。観光地内

表1 高齢者・障害者のための公共交通機関施設整備等の状況

	平成12年度末	整備率
1 鉄道関係		
(1) JR		総駅数 4,635
・エレベーターの設置	180 (261) 駅	3.9 (5.6) %
・エスカレーター	152 (383)	3.3 (8.3)
・身体障害者対応型トイレの設置	0 (495)	0.0 (10.7)
・誘導・警告ブロックの設置	1,915 (2,950)	41.3 (63.6)
・改札口の拡幅	2,049	44.2
・身体障害者対応型券売機の設置	1,733 (2,141)	37.4 (46.2)
(2) 私鉄(大手15社)		総駅数 1,741
・エレベーターの設置	271 (304)	15.6 (17.5)
・エスカレーター	18 (462)	1.0 (26.5)
・身体障害者対応型トイレの設置	0 (547)	0.0 (31.4)
・誘導・警告ブロックの設置	706 (1,460)	40.6 (83.9)
・改札口の拡幅	1,445	83.0
・身体障害者対応型券売機の設置	646 (1,424)	37.1 (81.8)
(3) 営団・公営地下鉄		総駅数 562
・エレベーターの設置	226 (351)	40.2 (62.5)
・エスカレーター	41 (504)	7.3 (89.7)
・身体障害者対応型トイレの設置	0 (390)	0.0 (69.4)
・誘導・警告ブロックの設置	172 (562)	30.6 (100)
・改札口の拡幅	413	73.5
・身体障害者対応型券売機の設置	188 (535)	33.5 (95.2)
2 自動車関係		
・低床バスの導入	3,254両	乗合バス車両数 57,274
うちノンステップバスの導入	1,496	5.7%
・リフト付バスの導入	1,545	2.6
うち路線バス	326	—
・リフト付タクシーの導入	1,585両	タクシー車両数 256,343
・寝台付タクシーの導入	351	0.6%
・スロープ付タクシーの導入	114	0.1
		0.04
3 旅客船ターミナル関係		総ターミナル数 633
・エレベーターの設置	46 (70)	28.4 (43.2) %
・エスカレーター	20 (41)	12.3 (25.3)
・身体障害者対応型トイレの設置	264 (434)	41.7 (68.6)
・誘導・警告ブロックの設置	134	21.2
4 空港旅客ターミナル関係		総ターミナル数 99
・エレベーターの設置	3(54)ターミナル	4.9(88.5) %
・エスカレーター	5(39)	8.2(63.9)
・身体障害者対応型トイレの設置	4(51)	4.0(51.5)
・誘導・警告ブロックの設置	32	32.3

注1) 鉄道関係、旅客船ターミナル関係、空港旅客ターミナル関係の各項目は、交通バリアフリー法(高齢者、身体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)に基づく移動円滑化基準に適合するものの数字。  
 ( )内は、移動円滑化基準には適合していないが、障害者等の利用に資するものについても含めた数字。  
 2) 自動車関係の低床バスは床面の高さ65センチメートル以下の車両、ノンステップバスは乗降口に踏み段のない車両。  
 3) 旅客船ターミナル及び空港旅客ターミナルにおけるエレベーター、エスカレーターは2階建以上のターミナル(旅客船ターミナル162、空港旅客ターミナル61)を対象として算出。  
 4) 旅客船ターミナル関係は暫定値。  
 資料:国土交通省

の域内交通については多種にわたる交通モードの組み合わせが必要であり、また観光目的でなくその地域に住む人の生活上に必要な交通機関も含まれる。特にコミュニティバスやパラトランジットというような近距離を結ぶ交通機関の確保が、欧米に比べて遅れているとされている。イギリスのロンドンにおいては2000年に、1万8,000台のすべてのタクシーのバリアフリー化が10年間で完了しており、スウェーデンやイギリスにおいてはサービスルートにおける福祉輸送サービスが確立されてきている。わが国では各地の福祉タクシーをはじめ、東京都武蔵野市のムーバス<sup>1)</sup>、金沢市内のコミュニティバス、熊本市の低床式市電などが好事例としてあげられているが、観光地での事例はまだまだ少ない。

観光のための道路整備としては、高速道路のサービスエリア・パーキングエリア、一般道の「道の駅」の整備があげられる。この面のバリアフリー化整備は、自動車面の「福祉車両」の普及に伴って、近年長足の進歩を遂げてきた。特に新しく作られたトイレについては配慮が行き届いている。これからの課題としては、車いす対応駐車スペースの全体スペースの中での数値基準、エリア内の歩行空間と自動車の高さの問題、サービス機能の拡大等があるが、ソフト面の課題としては車いす対応駐車スペースに一般車両が駐車するといったモラルやマナー上の問題も徐々にクローズアップされてきている。

#### イ 都市のプランニング

各県によって「福祉のまちづくり条例」など名称は異なるが、1991年から1999年にかけてほとんどの県でバリアフリー化のための条例がつけられた。また最近では静岡県におけるユニバーサルデザイン室の設置や、埼玉県、熊本県、新潟県、岩手県、秋田県などにみられるように、都市計画だけでなく広い地域のユニバーサルデザイン化をめざす自治体の動きが目立っている。市町村レベルでは、岐阜県高山市の「福祉観光都市」を目指して行ってきた地域単位の事例が目立っている。前に触れたように「交通バリアフリー法」の中にもバスターミナルなど交通機関の結節点を中心とした整備計画を

市町村単位に策定することを求めた項目がある。まだ始まったばかりとはいえ、これからの都市計画にはバリアフリーやユニバーサルデザインが欠かすことができない要素になるだろう。

整備の具体的項目としては、歩道の幅員の確保、歩道段差の解消、目の不自由な人のための誘導ブロック設置、下水溝の溝蓋のグレーチング改善、車道と歩道の段差解消、ベンチ、水飲み場、ポケットパークなど小休憩の設備を含んだ歩行空間の充実、車いす対応トイレの数と質の充実、車と人の移動レベルを分離した場合のエレベーター・エスカレーターなどの垂直移動手段の確保、都市公園・自然公園など市民や旅行者が憩う場所のバリアフリー化、展望台や散策路などの自然環境の中でのアクセス方法の確保などがある。

車いす対応トイレについては多目的トイレ、多機能トイレ、ゆったりトイレなどいろいろな名称があり、機能面でも着替えのためのスペースやオストメイト対応などの工夫も求められている。一方、一般のトイレの便房を少し広くとり手すりをつける「ユニバーサル化」する動きも始まっている中で、どの程度の設備を持ったトイレがどこにいくつ必要なのか、という具体的な全体計画を地域単位で作る段階にきている。

道路についてはバリアフリー化を意識した2001年の道路構造令の改定にみられるように、歩行者への優先度合いが増してきた。また観光地域内の表示や案内に関する計画も大切な課題である。どこにどんな表示をするのか、という課題や、2000年に交通エコロジー・モビリティ財団から発表された125種の図記号（ピクトグラム）を普及すること、外国語対応を進めることなどがその内容である。このサイン計画のなかでは、情報入手に障害のある耳の不自由な人、高齢で目が弱くなった人や弱視の人にもわかりやすい表示を考えることは、今後より大切な視点になるだろう。

ソフト面としては、最近広島県など各地で始まっている市街地活性化の手段としてのタウンモビリティがあげられる。これは商店街に事務所を設け、高齢の人など歩行に困難な人に電動三輪車、電動四輪車を貸し出して安心し

て買い物をしてもらうシステムであり、イギリスではショップモビリティと呼ばれて約300地域で活用されているため、わが国で導入が始められているものである。

#### ウ 建築物などの整備

ここでは観光地の地域内にある個別の諸施設について述べたい。旅行者が観光地で利用する施設は大変多岐にわたる。大きく分けると建築物である場合と平面的なものに分けられる。建築物のバリアフリー化に関しては先に述べた国の定めた「ハートビル法」及び自治体の定めた「福祉のまちづくり条例」があげられる。

ハートビル法は、不特定多数の人が利用するデパート、ホテル、劇場などの建物のバリアフリー化を促進するために1994年に発効した。これまでに約3,000件の建物が認定されている。この法律の対象となる建物は新築の建物で、建築面積が2,000平方メートル以上のものであり、法律の効力としては努力義務である。整備の基準としては、最低限のクリア基準である「基礎的基準」と望ましい姿である「誘導的基準」を設けている。このハートビル法は、交通バリアフリー法の基準と整合させるため、2002年には新築の建物の義務化、既存の建物の努力義務化など拘束力を強める内容の改定が検討されている。

自治体の定めた福祉のまちづくり条例では対象となる建物の種類や内容は、ハートビル法と重なる点が多いが、対象となる建物の面積を500平方メートルから1,000平方メートルと、より小さくしたり、建築の指導をきめ細かく行ったりするなどの方法で、より地域の実態に合わせたバリアフリー化を進めている。

具体的に対象となる施設としては、ホテル・旅館、ペンション・民宿、公共の宿などのホール建築と住宅建築の複合である宿泊施設、博物館・美術館・水族館、会議場・劇場、温泉保養施設などの文化観光施設、動物園・植物園、テーマパーク・遊園地、スタジアム・スキー場・海水浴場・プールなどのスポーツ・遊戯施設、寺社・仏閣、遺跡、歴史的庭園などの歴史的観光

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・土産店などの飲食・買い物施設などがあげられる。

バリアフリー整備の内容としては、共通事項として建物内を車いすでも移動しやすくすること、車いす対応トイレの整備をすること、駐車場を利用しやすくすること、わかりやすいサイン計画にすることなどがある。ただ民営の施設が多いため改善計画がなかなか立てられなかったり、資金計画が大変だったりという課題は多いが、実際の利用者からの要望が強く、今後も高齢社会がますます進展することから、必須の課題となってきているといえよう。

旅行をする側の意見を聞くと、最近バリアフリー化された施設は大変増えてきて旅行しやすくなったが、移動障害への対応に比べ情報障害への対応が遅れていること、1つひとつの建物はよくなったが、建物と建物のつながる場所で段差ができるなど「シームレス」(切れ目のない)の点が問題であることをあげている。

#### (2) 福祉的課題

数年前までは、車いすに適した宿の情報を自治体に聞くと、自治体では観光関係の部署ではなく障害者福祉の部署が担当するケースが多かった。また「車いすマップ」「車いす観光ガイド」などの情報資料は観光関係の部署ではなく社会福祉関係の部署で発行されてきた。これまでの観光のしくみでは、救急医療、熱帯病や旅行保険などの一部を除いては、これらは福祉の課題であって観光の課題ではないとされてきたためだろう。

別の視点でみると温泉療法や森林浴など健康維持のための旅行は昔からあったが、それらの参加者は健康で特別な配慮を必要としない人を主な対象者としていた。しかし今後は持病のある人も旅行の機会は多くなるであろうし、障害のある人で旅行を希望するニーズも強まっている。そこでは観光部門でも新たに福祉的な側面を考える必要に迫られているといえる。

#### ア 旅行の健康に与える効果測定としくみ

現在、わが国の医療費は年間35兆円程度とされ、また高齢者に対する介護

費用も5兆円程度といわれている。もちろん人はいくつになっても、医療を必要としない健康的な生活を送れるように願っている。そのために個人個人で健康維持のために努力し、生活習慣病にならないよう留意した生活を送っている。そして外へ出たり旅行したりすることのなかには「自然の治癒力」があると思われ、その効果には旅先で気分転換をしたり、適度な緊張感を感じたり、自然の風景に感動したりするなどの精神的な効果や、古くからの温泉療法を活用したり、海水を利用するタラソセラピー、森のフィトンチッドによる森林浴、歩くことによるウォーキングなどの身体的効果もある。

しかし、これらの旅行による健康維持効果については、旅行が複合的な行動であり測定がしにくいいため十分に解明されてこなかったきらいがある。しかし、これまでハード面、ソフト面が整っていなかったために旅行に出にくかった人々にとって、これらの旅行の与える精神的効果、身体的効果は、よく旅行をしている人に比べてより大きいものと容易に想像できる。この意味では今後多くの効果の測定がなされ、検証されることが期待される。

福祉面から旅行促進の制度とされる事例はまだ非常に少ない。東京都では以前から障害者休養ホーム事業として、障害者手帳を持つ人が指定した宿泊施設に宿泊した場合の補助制度が行われており、現在は1年間で20万泊程度の利用がある。最近の例では、山形県東根温泉で地域の高齢者が介護保険を利用して民間旅館で入浴などを楽しむデイサービス事業が好評をえている。この事例は地域の社会福祉関係者と観光関係者が協力してしくみを作った例として、他の地域に拡大できる可能性が高い。

#### イ 旅行介助者の供給システム

これまで旅行する上で介助が必要な場合には、家族・友人や同じ職場・団体の人が旅行に同行する形で行われてきた。しかし最近では、これらのマンパワーが確保できなくて旅行に出られない場合も多くなっている。現行制度では目の不自由な人が外出時に介助を得られるガイドヘルパーが類似の制度と考えられるが、これも旅行を対象とすることは難しい。外出に関しては、タクシー運転者がホームヘルパーの資格をとって、高齢者の病院などの送迎

時に介助する「ケアタクシー」制度が九州地区などで広がっている一方、現在のホームヘルプ業務ではほとんどの業務は家の中で行われ、散歩などで若干の外出介助はあるが、遠距離への旅行の介助は考えられていない。ホームヘルパーなどの福祉関係者や旅行添乗員など観光関係者も旅行介助を仕事として位置づけることは考えられるだろう。業務ではない自発的でボランティアな「トラベルボランティア」のしくみは、現在少しずつ実行されている。例としては障害者キャンプなどへの学生組織・企業社員による参加、「ひまわり号実行委員会」による日帰り旅行、トラベルデザイナー・おそどまさこさんによるトラベルボランティア組織などがあげられる。これらは旅行に同行するボランティアであるが、旅行の目的地で迎えるボランティアも考えられる。この代表的な例はアメリカ・ニューヨークの「ビッグ・アップル・グリーターズ (Big Apple Greeters)」の組織で、これは世界中からニューヨークを訪れる旅行者への観光ボランティア制度であるが、ここでは障害のある旅行者へも積極的に介助しながら観光案内をする活動を行っている。わが国でも近年盛んになっている観光ボランティア活動の中での導入も期待される場所である。

#### ウ 旅行に関する医療

旅行に関する医療システムはこれまで以上の充実が望まれる分野である。この医療分野には、温泉療法など病気にならないための予防医学的な側面や、「持病」を持つ人の旅行に対するサポート的な側面、災害時や緊急時など救急医療的な側面がある。

わが国では平均寿命が世界最高になっており、また不況が長く続いているとはいえ経済的には世界でもっとも豊かな国の1つである。そのような中で、各種の調査をみても高齢者の余暇活動でもっとも人気のある活動は旅行とされている。一方で「身体障害者実態調査」などをみても、障害のある人の高齢化が進んでおり、なかでも加齢や病気のため、永続的に医療が必要な「内部障害」のある人がふえている。これら内部障害には腎臓機能が不調な人に必要な人工透析、肺臓機能低下を補完するための在宅酸素療法、心臓の

不整脈を補正するための心臓ペースメーカー、消化器機能に不調のある人工肛門・人工膀胱利用のオストミーなどがある。人工透析については国内旅行や海外の一部地域では病院間の協力で旅行がしやすくなっており、また在宅酸素療法でも酸素供給方法の工夫によって徐々に旅行に出かける人が増えている。オストミー医療を行うオストメイトもトイレの工夫などで外へ出かけやすい環境ができつつある。また別の観点で薬を多く持つ精神障害のある人への配慮も必要であるし、脳血管障害の後遺症で半身不随になったり、言葉の障害から失語症になったりした人への配慮も必要であろう。そのほかにも飛行機、旅館やホテルのメニューにも、糖尿病や食物アレルギーのある人への食べ物に関する医療面からの配慮が必要である。今後はたとえ持病を持っていても旅行を楽しめる環境づくりを医療関係者と密接な連携をとって考えていかなければならない。

また旅行の容易化に伴って旅行者の層も多様化している。これまでは健康な人しか旅行しないと考えられていたが、救急医療が必要な場合も増えてくるだろう。病院に行ったり、救急車が来たりするまでの人工呼吸や心臓マッサージなどの初期救急は、観光関係者に必要な心得になってくるだろう。事例としては英国航空ではすべての飛行機に非常時の心臓徐細動機を設置し2万6,000名の職員に使用方法の訓練を実施している。また交通機関や観光施設においても災害時や火災時の高齢者や体の不自由な人の避難誘導方法についてのきめ細かい対応を検討しなければならないだろう。

#### エ 福祉機器の貸出し

わが国では現在各県に福祉機器センターがあり、介護保険導入などにより民間の介護ショップも増えている。一方、旅行においては自動車旅行のように多量の旅行用品を運べる場合を除いては、一般的にそれほど多くの荷物は持てない。何らかの配慮を必要とする人においてはなおさらのことである。そのような場合に福祉機器を旅先で借りられたり、観光施設に用意してあったりすれば旅行しやすい人も多くなる。

たとえば歩行は不可能ではないが、長い距離を歩くときには車いすを利用

したい、大浴場では転倒が心配なのでシャワーチェアを用意しておいてほしい、などの場合に対応するためである。しかし多くの場合それらのサービスは地域に住む人を対象とするために、短期間のレンタルができなかったり、手続きが複雑であったりして旅行者には利用できない場合が多い。ニーズの多いものについては地域のなかで福祉分野と観光分野が連携して福祉機器を準備すれば、地域イメージの向上が図れるというものである。

先にタウンモビリティで述べた電動スクーターの貸出しの催しは石川県輪島市の朝市や広島県の宮島でも実施されたことがあり、また茨城県大洗海岸では毎年海辺でも走行できる車いすを貸し出して好評を得ており、わが国でも有数のバリアフリー化した海水浴場といわれている。

#### (3) 観光面の諸課題

これまではバリアフリー観光の実際について関連するハード面、ソフト面について述べてきたが、ここでは「狭義の観光」ともいえる観光関連団体の動き、旅行情報、旅行商品、従業者教育、体験プログラムなどについてまとめてみたい。

##### ア 観光関連団体の動き

(社)日本観光協会ではバリアフリー観光の諸課題に1993年から取り組み始めた。すべての人の旅行促進に向けて障害のある人・高齢の人のニーズ調査、事業者や自治体の実態調査を行い、1996年には「高齢者・障害者の利用に対応する宿泊施設のモデルガイドライン」を提言した。また観光地のバリアフリー化についてのブックレットや「人に優しい宿」ビデオの作成も行っている。(社)全国旅館ホテル生活衛生同業組合では、1993年より高齢者向け旅館の拡大を目指す「シルバースター旅館制度」を発足させ、2001年現在、1,000件を超すに至った。また同組合では、1998年より「人に優しい地域の宿づくり賞」を定め、地域旅館組合及び単体の旅館を表彰すると同時に、従業者教育のための「人にやさしい宿」のブックレットを作成した。(社)日本旅行業協会では、1998年バリアフリー旅行参加に関する会員向けガイドラインの制定をはじめとして、旅行会社向けに旅行受付方法などを定めた『ハー

トフル・ツアーハンドブック』(1999年)や『バリアフリー海外旅行情報』(1999年)の発行、一般向けの『バリアフリー旅行ハンドブック』(2001年)の発行などを行っている。また国土交通省では従業者雇用拡大の一環として2000年に福祉観光に関する従業者セミナーを全国で行ったほか、2000年より観光地のバリアフリー化整備事業に着手している。

#### イ バリアフリー観光情報

もともとわが国では、観光面のバリアフリー化促進自体が最近のことであり、かつ整備された施設の数も多くなかったため、バリアフリー観光の情報内容も豊富なものではなかった。一方、海外でのバリアフリー情報はイギリスで25年前からガイドブックが出版されて充実していたが、アメリカでも1990年の「障害をもつアメリカ人法」(ADA: Americans with Disabilities Act 1990)の成立により急速に整備されてきている。北欧、スイス、フランス、ドイツ、カナダ、オーストラリア、ニュージーランド、香港、シンガポールなどでも情報発信が活発である。

わが国でも最近、鉄道や宿泊施設、観光施設などのバリアフリー化が進展して、旅行情報の内容も充実してきている。たとえば20年ほど前の「車いすホテルガイド」に掲載された宿泊施設の件数は80件ほどであったが、現在発行のものは2,000件ほどの宿泊施設が掲載されるようになった。また、これまで全国各地の地域単位で福祉関係者による車いすガイドが作られてきたが、その多くは観光を意識したものではなく日常生活情報を中心としていた。最近では観光を中心としたものが三重県、岩手県、静岡県などで作られ、商業ベースで関東周辺、東京・横浜、中部地区、京都などの地域ガイドブックも出版されるようになった。ただこの情報内容も情報収集の方法・提供主体が統一化されていないため、情報が断片的であり情報の行きわたる範囲が狭い。そのため、せっかく旅行情報を欲しているにもかかわらず、どこに聞いてよいかわからないし、わかったとしても個々のニーズに合った十分な情報でないという声もよく聞かれるところである。情報提供の方法は書籍や情報誌、旅行会社や観光協会などの相談窓口、インターネットのIT情報

などがある。

最近ではインターネットを利用した旅行体験談や地域ごとの観光情報、交通エコロジー・モビリティ財団などの駅情報や、旅行会社の宿泊施設情報などの情報が非常に豊かになっている。今後は、これらの情報のネットワーク化を進め総合性を持たせること、情報内容の正確性を具体的な指標により評価すること、施設自体の評価情報を掲載することなどを進める必要がある。またバリアフリー観光情報普及のためには、バリアフリー情報に特化した媒体だけでなく、一般的な観光情報の中にバリアフリー観光に関する項目を積極的に入れていくことも大切な視点である。

#### ウ 旅行商品情報

旅行は交通機関や宿泊、観光を組み合わせたものといえる。それぞれのパーツを別個に組み合わせて実施する方法もあるが、交通・宿泊などをセットしてパッケージ化する旅行商品もある。個々のパーツのバリアフリー化設備情報を個人で調べてプランを組み立てることは手間がかかるため、旅行会社などで調べた情報をもとにパッケージ化された旅行商品が望まれている。バリアフリー旅行商品についてみると、会議・大会に参加する団体や修学旅行などの手配旅行は1980年代から実施されてきたが、旅行会社が主催する旅行は1991年のアメリカ・カナダ方面の車いす旅行が最初とされている。これは、この方面の航空機・ホテル・バスなどの設備が整っていたためであると思われるが、国内旅行については、宿泊施設やリフト付きのバス導入が遅れたため、1995年あたりから実施されるようになった。バリアフリー旅行の種類には、車いす利用者を主体とするもの、盲導犬利用者を主体とするもの、手話通訳者がついた耳の不自由な人を中心とするもの、人工透析を組み込んだもの、これらの人が混合していくものなど多彩になりつつある。バリアフリー旅行を主に取り扱う旅行会社は現在でもかなり限られているが、最近ではバリアフリー旅行を専業で扱う旅行会社も出てくる時代となってきた。

一方、旅行の「ユニバーサルデザイン」的な商品としては、普通のパッケージ旅行の一員として、配慮を必要とする人が参加する機会も多くなって

いる。参加の際には、原則としては身の回りのことが介助の人と協力してできることが必要であるが、旅行する方面によっても、旅行の自由度によっても、事情が変わるので、個別に旅行会社と相談する場面も出てくる。以前は他のお客様との関係で参加の困難な場合もあったが、JATA（日本旅行業協会）では、なるべく多様な旅行を提供するため旅行会社に対して旅のユニバーサルデザイン化を促進する働きかけを続けている。

### エ 従業員教育

観光に従事する関係者にとってバリアフリー化の意味を理解する教育は重要なことである。そしてこの教育には、なぜお手伝いが必要かを理解する教育と、自分の仕事の範囲でどのようにお手伝いをするのか、という実務教育が含まれる。

前者はいわば接遇のためのプログラムであり、英語では「センシティブティ・プログラム（Sensitivity program）」と呼ばれている。ここでは障害を持つことは具体的にどういうことか、日常生活はどのように行われているのか、どのような構えで接すれば良いか、などを学ぶ。後者については自分の仕事の中で行う介助の範囲を習熟することになる。その際には、一人ひとり異なる配慮があることを理解することが大切であり、体験をもとに組み立ててゆくことも求められる。たとえば、障害を持つ人から体験談を聞くことや、車いすの体験やアイマスクを使っての目の不自由な体験、高齢者疑似体験を行うなど自ら不自由さを体験することも大切である。また手話教室で手話を勉強したり、旅行などでボランティア活動したりすることも推奨したい。これらの教育を通じて多様なニーズを持つお客様と対応できることは、サービス業としてグレードの高いサービスであることも認識できてくるだろう。なお交通バリアフリー法においては、この従業員に対する介助教育が義務づけられており、そのための介助マニュアルも作られている。

### オ 観光地での活動プログラム

観光地での活動プログラムのバリアフリー化も重要な課題である。いくらハード面がバリアフリー化されても、滞在中に行ういろいろな活動プログラ

ムを楽しめなければ旅行は楽しいものにはならない。そのプログラム開発には、地域特性に合わせた地域ごとのホスピタリティが活かされる。たとえばスキー場がバリアフリー化されたとしても、バイスキーやチェアスキーの用意があるのか、スキーのインストラクターは滑り方を教えることができるのか、といった課題がある。

今はスキューバダイビング、カヌー、ホエールウォッチング、果物狩り、自然路の探索など観光地での行動も多様化している。それぞれの活動に関して、すべての人が参加できるのか、できないとすれば何が課題なのか、どのように解決すればよいのかを、行政・企業・市民団体がそれぞれの得意とする力を発揮して、共同で解決することが求められている。また欧米では日常的に介助する家族などと一定期間別の場所に離れて、ボランティアなどとスポーツやキャンプを楽しむ「レスパイト・プログラム（Respite program）」も盛んに行われている。老いも若きも、障害があってもなくても、すべての人が楽しめるようになると、不思議とその観光地は穏やかでゆったりと暖かい雰囲気を持つようになり、そこには界限性が生まれ人が自然と多く集うようになるものである。

## 5 おわりに

今後のバリアフリー観光の到達点について、供給者の側と利用者の側から考えてみたい。

供給者の側から見ると、まず今後の時代に対する社会資本整備の視点があげられる。これからの時代はすべての人が安心して安全に利用できる高質の社会資本整備が必要である。今後の長い期間にわたって高齢社会は続くとみなければならず、社会資本整備の上でバリアフリーの視点は欠かすことができない。またいったん作った施設は簡単に壊すことはできないし、改善のための費用も多額にのぼり、途中での改造はデザイン的にも統一性がとれないものになるであろう。それを考えれば計画段階から将来の利用方法を考えたものが必要にならざるを得ない。

もう1つの視点は、多くの人の利用による採算性の重視である。バリアフリー化による費用とその効果は企業経営では重要な課題である。企業においては社会貢献の面からバリアフリー化を推進するのか、事業で成功するためにバリアフリー化を進めるのか、という意見も分かれている。これまで積極的にバリアフリー化を進めてきたホテルや観光地の関係者に聞くと、「初期のころは数として押さえられる効果は少ないが、数年たってくるとじわじわと下支えをするようになってくる。もちろん体の不自由な人でリピートする人もいるが、口コミで知り合いや関係者の来場が増えることが多い。それに周辺の近い地域から多様な来場者が増えてくる。そのなかにはもちろん高齢者も多いが一般の人も増えてくる。これは、地道な積み重ねの結果、“人に優しい施設”という評判ができて、一般の人の共感を得てお客様が増えるのではないか。従業員も慣れてくると、お客様に自然に接するようになるし、それが一般にお客様に接する際にも態度に表れてくるようで、良い結果を生んでいる。」という声を多く聞く。

利用者の側からみると、バリアフリー化を進めることによって、利用者個人の尊厳が保たれることになる。階段で車いすを持ち上げられたり、通路がなくて従業員通路へ回ったりすることは観光気分をそがれる。やはり普通のお客様として扱われることが第一歩である。次の段階では、安心して気持ちよく観光をしたいものである。そこではただ設備さえあればよいのではなく、きめ細かく配慮された高度なサービスが期待されている。そして最後の段階としては多くの選択肢が用意され、利用者にもっとも合った方法を自分で選べることである。そのようになって初めて、ノーマライゼーションが完成した社会になるのだろう。

以前のアメリカ大統領夫人は、「障害のある人など、すべての人が安心して楽しく旅を楽しめる社会は、高度に発達した文化社会ということができる」と話した。まさに「だれでも、自由に、どこへでも」旅を楽しめる総合的な社会環境づくりは1つの文化の到達点を測るメルクマールということができるだろう。

〔注〕

- 1) 1995年武蔵野市とバス事業者が共同で開設した小型コミュニティバス。1回100円の均一運賃で吉祥寺駅周辺を走る。