

旅行業界におけるバリアフリーの現状

草薙 威一郎
JTMバリアフリー研究所

1. 「バリアフリー」の概念とマーケット

(1) 概念

■バリアフリー

- ◎「障害」とは：機能障害・能力障害(活動)・社会的不利(参加)
- ◎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

- ◎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) 577万人

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	41万人
	精神障害のある人	約204万人

■高齢の人(65歳以上の人) 2290万人

内訳	65～74歳(前期高齢者)	1350万人
	75歳以上(後期高齢者)	940万人
	(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、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

- 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
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
- 供給者サイド
インフラ整備・質の高いサービス・医療費、介護費の消滅
- 観光立国
サステナブルツーリズム(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」(経団連報告・2000年10月)

2. ハード面の整備の対象

(1) 交通・移動面

- 「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5月成立、同年11月施行)
- 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、パークアンド方式)

(2) 都市計画

- 「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)
- 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

- 「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3月成立、同年9月施行)
- 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)

3. ソフト面の整備

(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6月成立、同年10月施行)
- 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)
- 他に、インド、韓国、カナダなど
- 「障害者の機会均等化に関する規程規則」(国際連合・1994年)
- 「90年代における障害のある人々のための観光機会の創出」(世界観光機関・1991年)

4 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)

- 「バリアフリーツアー」(専用旅行)の提供
- 一般主催旅行での受け入れ条件の整備

(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

- センシティビティ・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

5. 接遇(センシティブ・トレーニング)の心がまえ

(1) 基本

- 特別視しない(一人の「お客様」として接する)
- 自分の思い込みで手助けしない(お客様の要望をきちんときく)
- 「お手伝い」の配慮のしかたは、一人一人異なる(一律的な対応はしない)
- 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)
- 業務遂行上、お伺いしなければならないことはきちんと聞く
- プライバシーに関することは、必要がなければ触れない
- すぐに手を出すのではなく、目配りをして必要な介助を察知する
- 自分の業務内容は、熟知しておく
- 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
- 設備や機具のメンテナンスはきちんとしておく
- 人的サービスのネットワークを知っておく
- サービス内容は、お客様ときちんと確認する

(2) 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
- 「ようこそお越しくださいました」、「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
- 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」に書いてお渡しする

6. 具体的な課題例：空港での課題(旅行者から見た)

- 駐車場所(車いす用駐車、停車場所とスペース、表示)
(例：車がとめられないので、乗り降りが危険)
- バス・地下鉄その他のアクセス機関との連携
(例：電動車いすで、空港連絡バスに乗る方法)
- 案内表示やサイン計画の重要性(耳の不自由なお客様、目の弱いお客様)
(例：電光表示が小さくて見にくい。セキュリティへの入場口がわかりにくい。)
- 広い空港内での歩行困難者の移動手段
(例：歩行距離の短縮化。オートルートに乗りにくい。周遊型の電動カートの導入。)
- 耳の不自由なお客様へのゲート変更や緊急時の情報伝達手段
- 空港内トイレの十分な数の確保(車いす対応トイレ、共用トイレ、オストメイト)
- ボーディング・ブリッジの整備(すべりやすい)
- 自分の車いすをシップサイドまで利用する希望への対処
(例：航空機への収納方法。電動車いすへの対処)
- タラップ利用以外の機内への昇降方法
(例：乗客用昇降リフトの整備)
- 空港周辺医療機関との連携
(例：緊急医療対応。在宅酸素療法の人への対応。)

7. 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

(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。
実際の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を駐車場などを基点に作る。
- 5 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。
- 旅行会社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。

8. 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れる社会

(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>

教室のお知らせ

心のバリアフリーを考える - 誰もが暮らしやすい社会を目指して -

第1回(4月17日) 終了

第2回(4月24日) 終了

第3回(5月 1日) 終了

第4回(5月 8日) 終了

第5回(5月15日) 9号館大教室

草薙 威一郎 氏 (JTMバリアフリー研究所所長・旅行におけるバリアフリー研究者)
「旅におけるバリアフリー」

第6回(5月22日) 9号館大教室

貞包 史明 氏 (TBS報道局勤務)
「『バリアフリー』をテーマにした番組制作から」

第7回(5月29日) 8号館8101教室

高橋 秀子 氏 (INAX勤務、建築士、福祉住環境コーディネーター)
「共生社会を実現するための住環境整備」

第8回(6月 5日) 8号館8101教室

田村 匡史 氏 (ベネッセ勤務・車いすダウンヒルの第一人者)
「オフロード車いすダウンヒルへの挑戦」

第9回(6月12日) 9号館大教室

石倉 康範 氏 (全日本空輸勤務)
「航空会社におけるバリアフリー対応」

第10回(6月19日) 9号館大教室

伴流 高志 氏 (近畿日本ツーリスト勤務・旅行環境の創造に従事)
「現場から見た障害者旅行の現状」

第11回(6月26日) 8号館8101教室

黒寄 隆 氏 (弁護士)
「わが国における障害者差別禁止法の必要性」

第12回(7月3日) 9号館大教室

明石 洋子 氏 (NPO法人あおぞらの街理事長)
「地域の中で幸せに暮らす道を探す」

第13回(7月10日) 9号館大教室

まとめ (赤塚光子・中沢 信) レポート作成