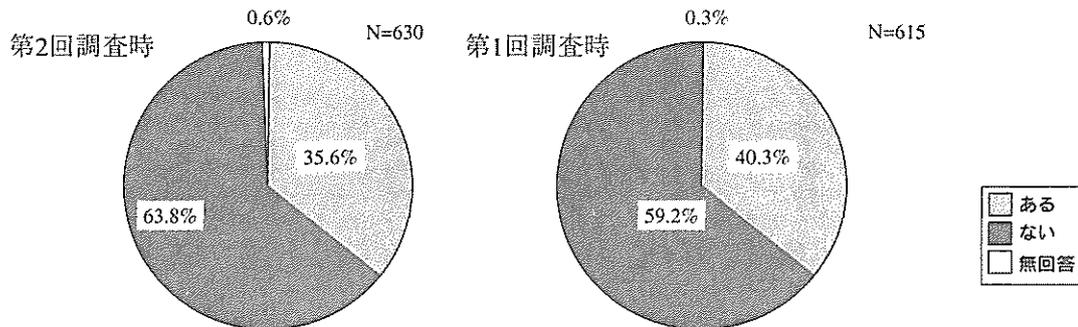


障害者旅行調査

障害をもつ人の旅行に関するアンケート調査結果の分析について

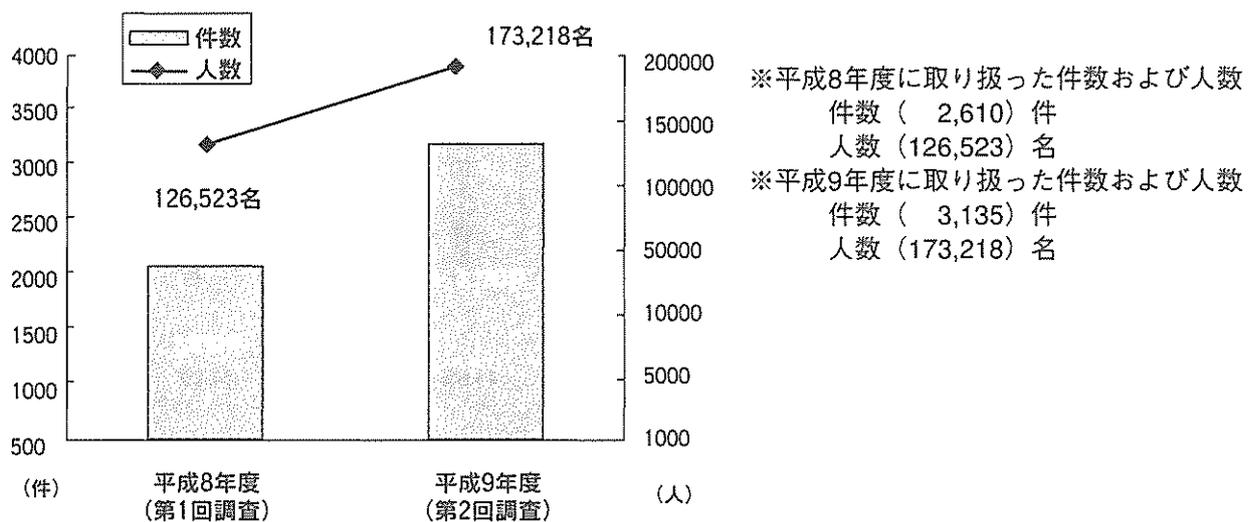
JATA「社会貢献委員会・障害者旅行部会」では、障害をもつ人の旅行に関する旅行業界の実態を把握するため、平成9年6月・平成10年7月にJATA正会員約1,300社を対象に、アンケート調査を行いました。回答があったのは、第1回（平成9年度）では615社（回答率46.5%）、第2回（平成10年度）では630社（回答率47.5%）でした。その分析結果は次のとおりです。

Q1. 障害者旅行取り扱いの有無（前年度実績）



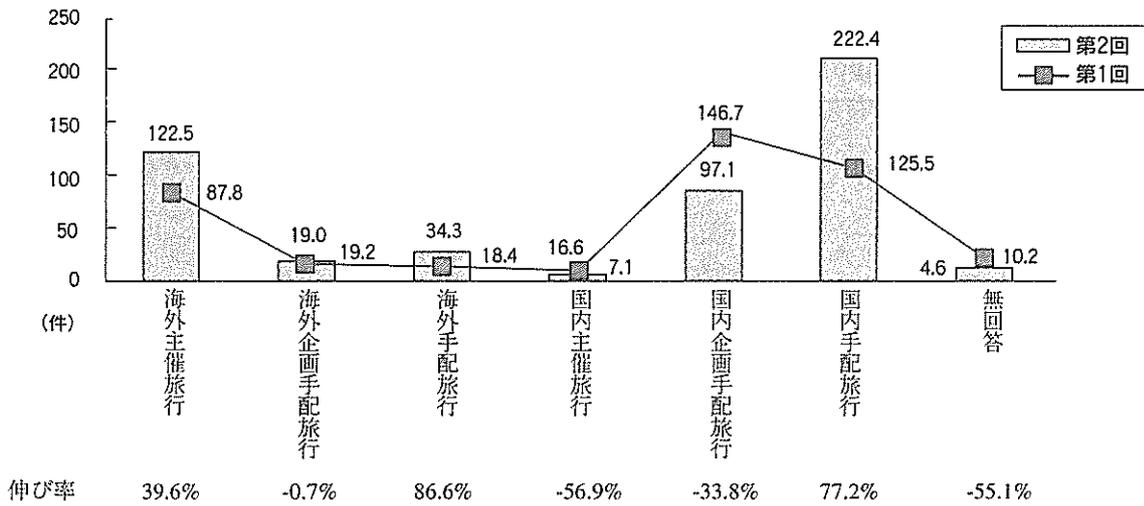
障害者旅行の取り扱いがあると回答した会員は、平成9年（248件）・平成10年（224件）ともに35%から40%。企業数はほぼ横ばい状態であるが、下記（Q2）の取扱件数および人数では、かなり数値が伸びており、旅行のノーマライゼーションが着実に進んでいることがうかがえる。

Q2. 障害者旅行の取扱い件数および人数（前年度実績）



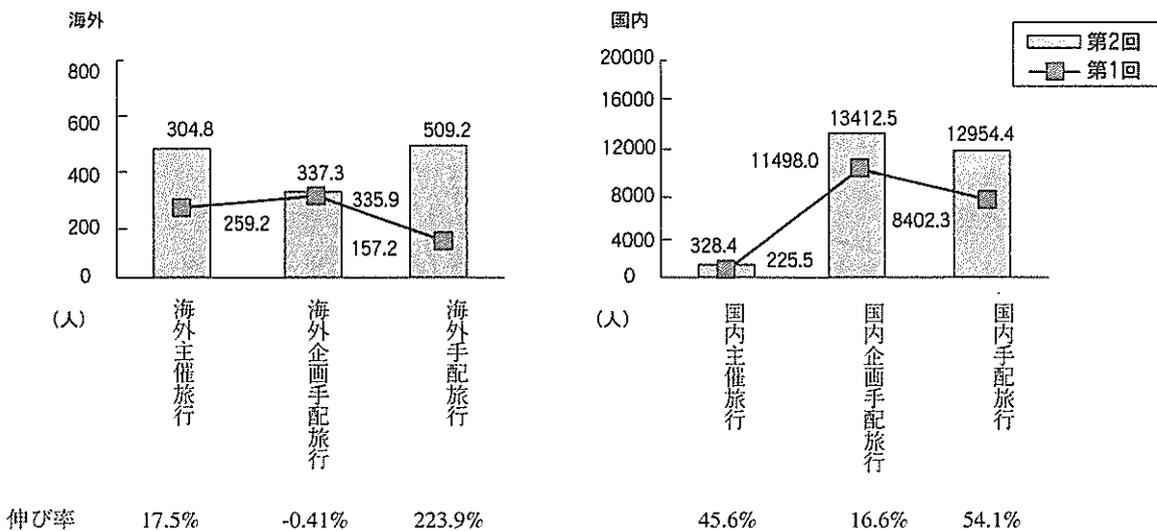
全体の取扱件数は、前年比で約20%増加しており、同様に取扱人数は約37%増加している。実質的には障害者旅行の取り扱いが伸びていることが推測できる。

Q3. 前年度の障害者旅行の種類別取扱件数（回答100社当り） 第2回 N=630 第1回 N=615



海外旅行では、前年比で主催旅行の取扱件数は39%増、手配旅行は86%増であり、海外旅行全体での増加率は約40%と著しい伸びを示している。また、国内旅行では、手配旅行の77%増が目立ち、国内旅行全体での増加率が約13%であった。

Q4. 前年度の障害者旅行の種類別取扱人数（回答100社当り） 第2回 N=630 第1回 N=615

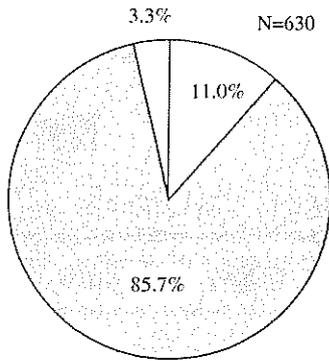


海外旅行においては、前年比で手配旅行が、224%増の大幅な伸び率を示し、次いで主催旅行が17%増となっている。国内旅行では、主催旅行及び企画手配旅行ともに取扱件数は減少しているものの、取扱人数は、主催旅行は54%増、企画手配旅行は16%増である。

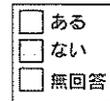
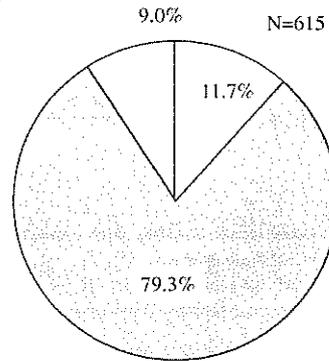
旅行全体の対前年度比取扱人数は、海外旅行全体で約53%増、国内旅行全体では33%増で、特に海外は大幅な伸びを示している。

Q5. 障害者向け旅行商品の実施予定

第2回

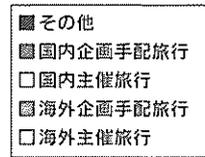
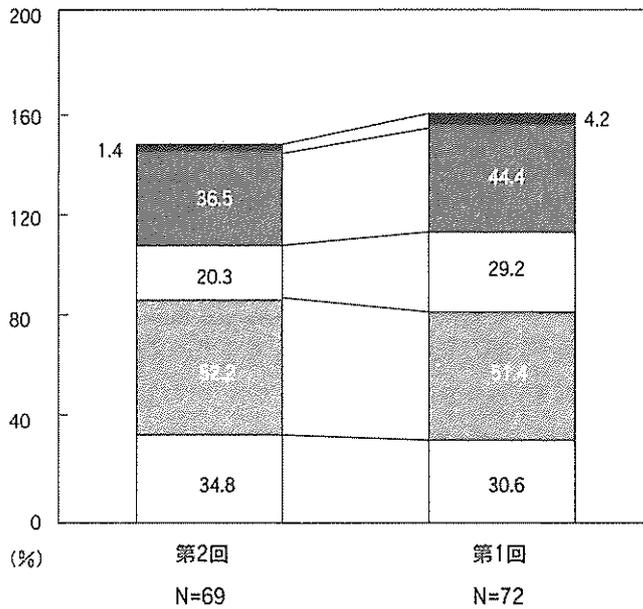


第1回



前年・今年度ともに実施予定があるという回答は約11%であり、障害者旅行の取扱件数および取扱人数の増加に比べ、業界内の受け入れ体制が遅れていることが見受けられる。

Q6. 実施予定の障害者向け旅行商品の種類（複数回答）



*Q5の設問で「ある」と回答した方が対象

旅行商品の種類別で見ると、海外主催旅行が前年対比で14%増加している。

本調査についての問い合わせ先：業務部第3グループ Tel. 03-3592-1276 (担当=稲葉)

Tourism for All

すべての人が楽しめる旅行の実現に向けて
ハワイ最新バリアフリー事情レポート

障害者旅行部会 草薙 威一郎

はじめに

わが国からハワイへの海外旅行者数は、年間約200万人強を数え、人気は根強いものがある。その人気の理由としては、温度や湿度の面からの温暖な気候、暖かいポリネシアン・ホスピタリティ、水準の高いリゾート地としての交通機関・ホテル・アクティビティ施設などのインフラ整備、比較的問題の少ない安全や治安の課題、適度な日本からの距離などがあげられる。

また、同時に障害のある人や高齢の人にとってもハワイは海外旅行で最も人気のある目的地のひとつである。日本語の通じやすい環境、水準の高い医療環境に加え、1990年に制定されたADA法（障害をもつアメリカ人法）によるバリアフリー諸設備の充実が近年めざましいためである。

5月9日から5月15日まで、ハワイ地域のバリアフリー観光の現状を見て来たので、その概略を以下にレポートしたい。

バリアフリー観光の現状

今回の視察は、車いす利用者を含む4名で行い、ハワイ島1泊・マウイ島1泊・オアフ島3泊の5泊7日間の強行軍であった。利用または見学した交通機関・宿泊施設の現状は以下のとおりであるが、1週間の短い日程のため、ハワイの全容を見られたわけではない。今後より多くの方からの情報を頂ければ幸いである。

交通機関

空港…成田空港第2ターミナル、ハワイ島コナ空港、マウイ島カフルイ空港、オアフ島ホノルル空港を利用した。コナ空港では、ボーディングブリッジがないため、機内食などを積む為のリフト付き昇降装置を使ったが、その他の地域ではボーディングブリッジを使い大きな問題はなかった。

航空会社…日本航空、アロハ航空を利用した。日本航空では機内の通路を通れる横幅の狭い車いすを搭載してあるため、トイレの利用時に役に立った。

リフト付き路線バス…ホノルル市内のバスは、約9割の割合で車いすマークが付いていた。その他の地区のバスの状態は確認はできなかった。

スロープ付きタクシー…オアフ島内では、ハンディーキャブズ・オブ・ザ・パシフィック社ほか2社がスロープ付きを数多く運行しており簡便で良かった。ただし原則として「流し」ではなく予約制である。また、リフト付き小型バスも数台運行されている。他島ではハワイ島コナにリフト付きタクシーが2台あるとのことである。

リフト付き観光バス…この1、2年で各島に普及し始めている。オアフ島では大型バスが3



▲ホノルル市内で便利なハンディーキャブズ・オブ・ザ・パシフィック社のリフト付き小型バス



▲ホノルル市ヒルトン・ハワイアンビレッジ内を見学中の一行



▲1999年4月に導入されたばかりのハワイ島ロバーツ社リフト付き中型観光バス

台、マウイ島で中型バス2台、ハワイ島で中型バス2台が確認できた。いずれも車いすは2台固定できる。

観光トロリー…ホノルル市内を走る観光用トロリーバスにも、半数以上の割合で昇降用リフトが付いていた。事前に調べておけば個人行動の際に有用であろう。

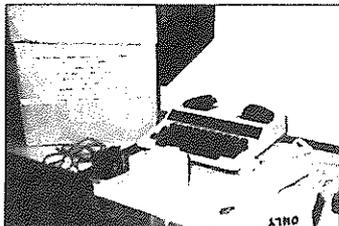
ハンドコントロール付きレンタカー…足を使わずに手だけで運転するレンタカーで、オアフ島内のハーツ社、エイビス社、バジェット社等多くの会社で準備している。通常のレンタカーと同じ割安な料金のため、アメリカ本土からの旅行者には好評とのことである。

宿泊施設

前出のADA法では、ホテルにおいて全客室数の2%以上が車いす客室（現地で「ADAルーム」と呼ぶ）でなければならないと義務づけている。従って大型ホテルでは数10室の各種タイプ客室が用意されており、ホテル関係者の話では、ADAルームの稼働率は非常に高く満室の場合も多いと言

う。ホテル側から日本の旅行会社への要望として、単に「ADAルーム」という予約ではなく、部屋タイプの指定を早めに教えて欲しいとのことであった。

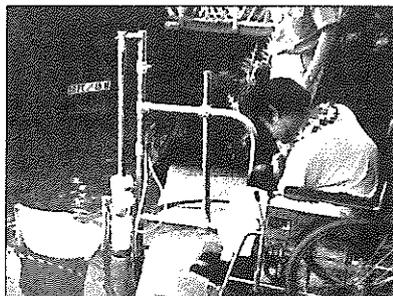
車いす対応のシャワー、トイレだけでなく、耳の不自由な人へのフラッシュ付き火災警報機、目の不自由な人へのエレベーター点字表示などは、標準化されているホテルも多い。



▲ホノルル市シェラトンワイキキホテルの耳の不自由な人への貸出し用キット。TDD(タイプ式電話)ドアノッカー。振動式アラームなどがセットされている

今回見学したホテルは、ハワイ島のフォーシーズンリゾート・フアラライ(全243室、ADAルーム12室、以下同じ)、ヒルトン・ワイコロア(全1,240室、同11室)、マウイ島のシェラトン・マウイ(全510室、同6室)、オアフ島ホノルルのシェラトン・ワイキキ(全1,825室、同11室)、ヒルトン・ハワイアンビレッジ(全2,545室、車いす対応64室)である。各ホテルではADA基準には達していないが、すべての人に使いやすい部屋を用意したり、仮設型の浴室・トイレの福祉機器を準備しているケースも多かった。

特に印象に残った点は、各施設とも担当者が誠意をもってハード面の整備を行うとともに、人的サービス教育にも力を入れていることであった。



▲マウイ島シェラトン・マウイホテル自慢の足の不自由な人がプールに入るためのリフト式いす

ヒルトン・ハワイアンビレッジでは社員教育用マニュアルを用意しており、ハード面ではシェラトンマウイでは、足の不自由な人がプールに入るための昇降用リフトを設置したり、シェラトンワイキキでは耳の不自由な人用のキットの準備が印象的であった。

観光施設および「まちづくり」

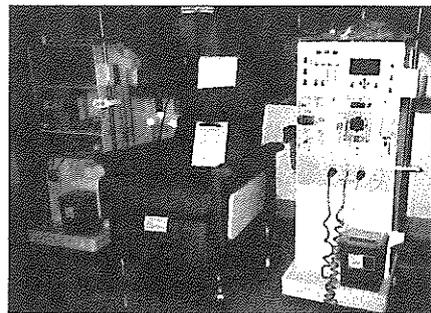
観光地や観光施設の設備についても着実に進展している。安心して動ける遊歩道の整備や横断歩道の段差解消、誰もが利用できるトイレ、障害者用駐車場の整備などは、特別なことでなく当たり前のこととして考えられている。もちろん個々の施設によっては、建築年代が古かったり、地形的に難しい場合もあるが、代替の手段やサポートの方法はすべての場所で決めてあった。

今回見学した箇所は、オアフ島のハナウマベイ、ワイキキ周辺、アロハタワー周辺、パールハーバー、マウイ島のライナ、ハレアカラ火山、砂糖きび列車、ハワイ島のバ

ーカー牧場などであった。なお、ハナウマベイには常時利用できるアウトドア用車いすがあり、砂浜で動きやすいため水に親しむことができた。また、トイレについてはほとんどの場所で車いす対応になっており、トイレを探す心配がないため安心して観光が楽しめる点は日本とはだいぶ異なる。

医療福祉関連

今回の視察では、人工透析旅行者のためのアロハ透析センターや在宅酸素療法を必要とする人の医療サービスを行うNDC社や福祉機器をレンタルする会社を訪ねた。いずれも日本からの旅行者の利用が増加しているとのことである。今後の高齢社会の進展に合わせ持病をもつ人の旅行のニーズも高まっており、大切なテーマとなってくることは間違いない。また、障害をもつ人自身で運営するハワイ障害者自立生活センターのスタッフとも会合をもった。相互の国際的理解や日本国内のバリアフリー観光情報が求められており、今後も交流を進めていくことで合意した。



▲ホノルル市内アロハ透析センターの透析装置。日本人旅行者の利用も年間1,000人を超える

おわりに

今回の訪問を通じて、ハワイ全体ですべての人に開かれた観光地を目指していることが再確認できた。わが国の現状と比べて数歩先に進んでいると感じるとともに、旅行会社は社会から「心豊かな社会」をつくる一翼を担うべく期待されていることを痛感した。JATAとしても昨年度「ハートフル・ツアーハンドブック」、「バリアフリー海外情報」を刊行して「Tourism for All」(すべての人のための観光)を進めて行くこととしており、今後とも業界内外に理解を広げる努力を続けていきたい。

※ ADA (Americans with Disabilities Act)

草薙威一郎氏プロフィール

JTB経営改革部ノーマライゼーション推進マネージャー

JATA社会貢献委員会・障害者旅行部会副部長、「もっと優しい旅への勉強会」代表などを務める。主な著書は、「障害をもつ人と行く旅」(単著)(簡井書房)、「障害者旅行ハンドブック」(共著)(学苑社)、「障害者アクセスブックー海外旅行編」(共著)(中央法規出版)など多数。

Tourism for All

「心のバリアフリーをめざして」

先般、大阪で第2回「JATAハートフル・ツアーセミナー」が、多数の参加者を得て開催されました。

セミナーでは、自ら障害を持つ立場から旅行の企画をされている「みんなのたび」の中澤氏より大変有益なご講演をいただきましたが、今回あらためて中澤氏の取り組みについてご紹介いたします。

中澤氏は、一般のツアーに障害を持つ方も参加できる旅行の企画を実施されており、懸念される両者間でのトラブルは今まで全くないとのこと。また、企画する際の重要ポイントとして、旅行募集には必ず障害を持つ方も参加される旨パンフレットに記載すること、旅行目的地は誰もが行きたいと思っている場所にすることが大切であることを挙げています。

現在、バリアフリーな環境整備が進む中、障害を持つ方の一般のツアーへの参加が増加していくと推測され、旅行会社ではその対応について多くの課題を抱えています。今後、このようなツアーを企画する際に、中澤氏の活動を大いに参考としていただければ幸いです。

「みんなのたび」の取りくみについて

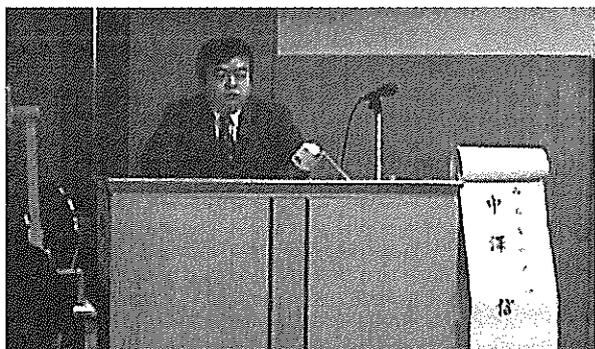
みんなのたび代表
中澤 信

「みんなのたび」とは

平成9年5月より、代表の私が所属していた日本赤十字社赤十字語学奉仕団において、「心のバリアフリー」をめざして、障害を持った人、持たない人・年齢の高低も区別なく、誰もが行ってみたいと思いつつ、普段なかなか行けない場所を中心に、誰もが気軽に参加できるツアーを実施しました。第一回「築地場内市場ツアー」(参加者25名)、第二回「ハートビル法適用第一号新宿高島屋ツアー」(参加者30名)、第三回「山梨秋の味覚ツアー」(参加者39名)、第四回「長野パラリンピック応援ツアー」(参加者105名)を実施しました。

これらのツアーには毎回様々な障害を持った方々だけではなく、障害を持っていない方々も多数参加され、新たな出会いが生まれました。

こうした中で、第四回「長野パラリンピック応援ツアー」においてスタッフとして活躍したメンバーで平成10年5月に作ったのが企画集団「みんなのたび」です。スタッフは6名で、その職業は大学院生から旅行会社社員まで様々です。



▲ハートフル・ツアーセミナーで講演する中澤氏



会のメンバーとして登録した方々に、年3回程度旅の企画を満載した会報を送付し、その中から好きなものに参加してもらおうというシステムを取っています。

現在会員は、約250名で、その構成は、下は小学生から80代の方まで各年代様々です。男女比では85パーセントが女性である点が、1つの特徴になっています。

「みんなのたび」の特徴

1. 障害を持った人持たない人が共に対等の立場で参加

従来の障害者旅行のように、障害者と介助者の組み合わせではなく、

通常のツアーに障害者も参加する形態で実施しています。障害者同士助け合うことも大切です



が、いつも徒党を組んでいては、自らバリアを作ることになります。私達のツアーでは参加者同士が自然と手を貸し合って旅を楽しんでいます。



2.行きたいところに行く

昨今、宿泊施設等にもバリアフリーな施設が増えてきていますが、私達がツアーを作る際は、まず、「何をやりたいか」「どこに行きたいか」を第一に考えます。そして、どの程度の障害を持っている人が参加できるものかを判断し募集します。たとえ、多少のバリアがあってもそこに出かけていくことにより、地元の方々の「気づき」を促し、「バリアフリー」な環境に変わっていくことを願っているからです。

3.より多くの旅行障害を持った方々の参加をめざす

従来、障害者旅行を考える際、非常に重度な障害者が参加できるものを考えがちでした。その結果、ツアーとして催行が難しく、結果として実施されることが少なくなり、旅行の機会が増えていきませんでした。また、特別な手配が多く割高になっていました。

そこで、私達は高齢者も含む、比較的障害の軽い方々を中心に参加できるものを数多く作ることにより、より多くの参加者を得るようにしています。

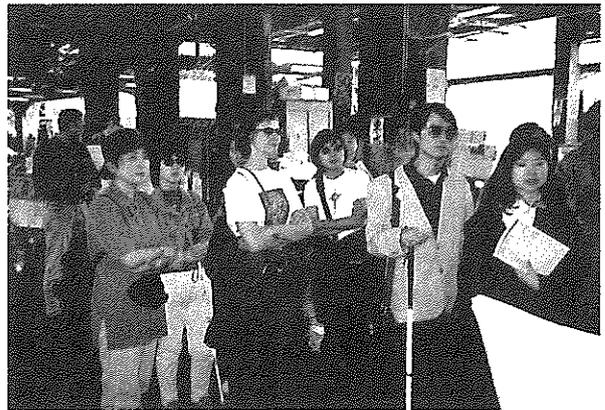
その結果、普段なかなか体験できない障害を持った方と持たない方の交流が数多く生まれ、結果的により深い相互理解につながり、われわれのめざす「心のバリアフリー」が少しずつ実現してきています。

これからの活動として、現在、9月に実施予定の「シドニーパラリンピック下見ツアー」の準備に取り掛かっています。



海外に行って日本との違いを一番感じるの、障害を持っている方に対する接し方の違いです。参加者にそれを感じていただくと共に、パラリンピック組織委員会との意見交換会等を通じて現地のバリアフリー化の一端を担えればと考えています。

また、今後、これらのツアーを通じて得られたアイデア、ノウハウをより多くの方々に提供することによって（旅行会社等も含む）、より多くの方々に旅を楽しんでもいただければと考えております。



プロフィール

中澤 信氏(なかざわ・まこと) みんなのたび 代表
生れつき原因不明の病気により四肢機能に障害を持つ。
現在、株式会社クボタ 東京本社人事課に勤務。1994年に日本赤十字社赤十字語学奉仕団に入団し、日英併記の車いすガイドブック「アクセシブル東京」を刊行、その後「心のバリアを無くそう」をモットーに「みんなのたび」を発足し、障害を持つ方と持たない方々の出会いの場を提供している。今後、障害者旅行などに関するノウハウを各方面に提供することにより、多くの方々に旅を楽しんでもらえる環境づくりを目指している。

問い合わせ先: 「みんなのたび」事務局

〒177-0045 東京都練馬区石神井台1-12-33 中澤様方

電話:03-3997-3944 Fax:03-3997-3944

「みんなのたび」では、現在ハワイ旅行などの計画をしており、旅行会社の方々と企画を進めていくため、皆様からのご意見・お問い合わせをお待ちしています。

Tourism for All

「旅のノーマライゼーション」に向けて 台湾のバリアフリー事情レポート

JTB経営改革部ノーマライゼーション推進
アドバイザー 成瀬 史恭

はじめに

生れつき脳性マヒの障害を持っていた私は、乗物が大好きで養護学校の小学部に入學した頃から時刻表を読みはじめた。自分で動くことができない分を、空想旅行というプランニングをすることによって旅行を実現させていた。養護学校の中学部に進学する頃から、その延長線上で旅行の仕事に進みたいという希望が強くなった。元来趣味であった旅のプランニングに磨きをかけ、休みが近づくと先生の旅行のお手伝いをするようになった。養護学校の高等部を卒業後、父親の転勤とともに上京し両親の付き添いの下に、トラベルジャーナル旅行学院に入學し実務の勉強をする機会を得た。ただ当時の状況として、車イスに乗った人間が旅行会社に就職することはとても無理な時代であり、非常に悔しい思いであった。

旅行学院の恩師の紹介で、当時日本でも数少なかった障害者旅行の団体「空とぶ車イスの会」に入会し、無給の事務局員として障害者の団体旅行の企画・幹事（添乗員役）を一手に引き受け、10年間実務の経験を積むことができた。会員の事情によって会が解散した後「空とぶ車イス・トラベルサロン」という障害を持つ方の旅行相談のための非営利組織をつくり、障害を持つ方、高齢の方の旅行相談に数多く携わっている。

台湾のバリアフリーの現状

97年4月にJTBにノーマライゼーション推進アドバイザーとして入社後、97年の12月最初の社員旅行で台湾に行くことになった。2泊3日の短い日程であったが、台湾の観光バリアフリーの状況を垣間見ることができた。その概略を以下にレポートしたい。

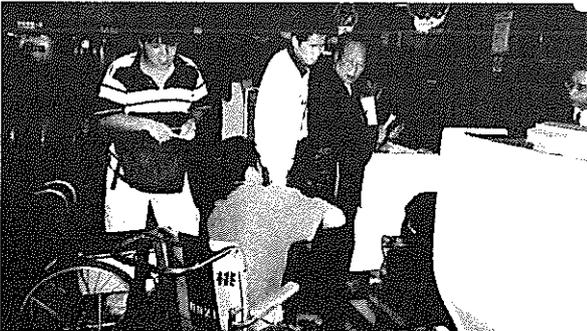
交通機関関係

台北国際空港は、障害を持つ方にとって設備的には成田・関西空港並みで問題はない。

台北の交通機関の「新交通システム・MRT」を利用し劍潭駅から中山駅まで乗車した。このMRTは、東京の新交通システムゆりかもめと同じように、両駅ともスロープ、エレベーターを使用し出入口からホームまで行くことができ、車輦にも車イス用のスペースが設置されている。途中の各駅にもエレベーターの設備が見受けられた。

台湾国鉄の台北駅構内には、エレベーターで移動することができる。高雄まで行く代表的な特急電車「自強号」には、車イス用のスペースが設置されている。

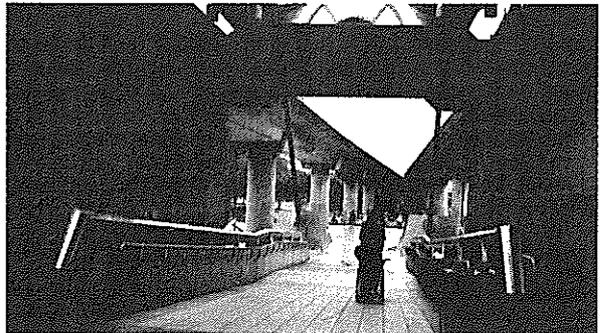
台北市内には、リフト付観光バスは97年12月現在導入されていなかった。過去の例では、日本からの観光客のために、病院からリフト付き観光バスを借りた旅行会社があったようだ。



▲中正国際空港チェックイン 航空会社の車いすに乗りかえ



▲航空会社の車いす 幅は狭く作られている 写真は機内



▲MRT駅入ロースロープ

宿泊施設関係

来客シェラトン・ホテル台北、グランド・リージェント台北、グランド・ハイヤット台北の3施設を見てまわった。いずれのホテルにも障害者客室が1~3室設置されている。ただ、アメリカ式にキングサイズベッド（本来2人用の）部屋をシングルユース（1人用として）のシングルルームを使用しているところもあり、障害を持つ方の団体旅行には部屋の活用の仕方に工夫が必要だと感じた。

エレベーターの操作盤には視覚障害の人でもわかるように、浮き出し文字を付けているところもあり便利だと

感じた。盲導犬の利用についても理解のあるホテルもあった。パブリックスペースには車いす対応トイレが設置されているが、利用者が少ないせいか場所によっては、そこまで行くのに階段があったり、トイレが狭いところもあり不便を感じた。

観光施設

台北の代表的観光施設について

a. 龍山寺

古いお寺ではあったが、車いす用のトイレは設置されている。ただし、境内全体に4、5段の段差がある。

b. 中正記念堂

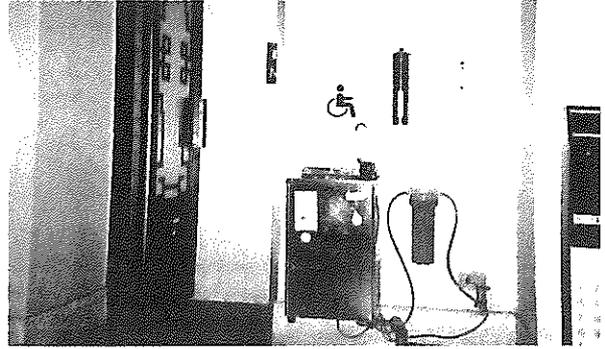
記念堂の入口に車いすでの見学者用スロープがある。1階には車いす用トイレがあり、2階にはエレベーターで上がることができる。

c. 故宮博物院

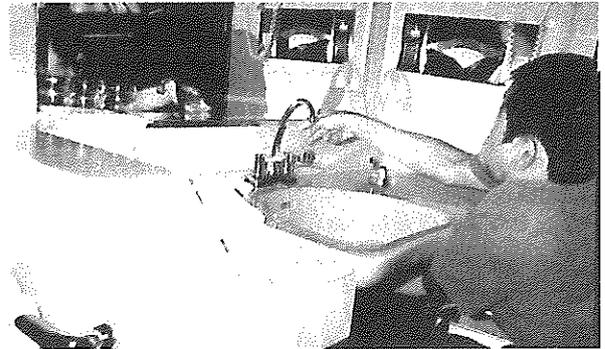
建物は4階で上段にある駐車場から車いすのまま館内に入れる。館内には段差がなく、1階から4階への移動にはエレベーターを利用できる。エレベーターには中国語での音声案内が流れ、視覚障害者にとって便利である。車いす用トイレは1階に男女それぞれについている。

d. デューティーフリー・ショッパーズ (DFS)

台北店は地下にあり階段しかないが、併設のグランド・フォーモサ・リージェント台北のロビーからエレベーターで入ることができる。車いすでも通行しやすい。



▲中正記念堂 車いす用水飲器

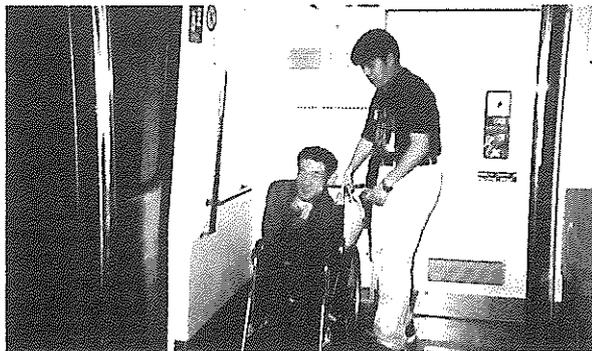


▲ホテル車いす専用客室内

観光ポイントに階段が多かったり、飲食施設には車いす用トイレがないというような課題を抱えている。この問題は、シンガポール、クアラルンプール、香港などその他のアジア地域でも共通の課題となっている。

観光関連施設の環境整備においては、各国行政の努力も必要であるが、最も必要なのは障害を持つ方が旅を通じてその地を訪れることが設備改善への近道ではないであろうか。実際に旅をして交通機関を使い、宿泊施設を利用しその国の人たちとふれあい、障害を持つ方も旅を楽しんでいる、ということをすべての人が理解することが一番重要だと考える。そのためには、日本の旅行会社としては障害を持つ方のための旅行情報を公開し、スムーズな情報伝達の方法をすすめていくことが必要であると感じる。障害を持つ私も積極的に加わって推進していきたい。

なお、この旅行の資料は97年12月のことであり、設備上も変わっていることが十分考えられる。これからの施設を利用する際には、現地の旅行会社などの確認が不可欠である。



▲MRT車両内車いすスペース

その他

レストランなど飲食施設を利用したところ車いす用トイレはなかった。ただし、台湾料理の「欣葉」では、地下1階の客室まで地上から荷物搬入用の大型リフトが利用できる。モンゴル料理の「湘園」では、車いすのまま客室まで行くことができる場所もあった。

おわりに

以上、この旅行で感じたことは、アジア諸国においてもバリアフリー化の波が徐々に押し寄せてきていることを痛感した。しかしながら、市内交通におけるリフト付き貸し切りバス、タクシーなどがまだまだ足りないこと、代表的な宿泊施設や観光施設において設備が整いつつあるものの、車いす用トイレに行くのに段差があったり、

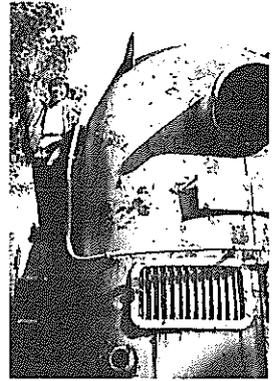


▲ホテルロビー 段差があり移動困難

Tourism for All **バリアフリー旅行**
視覚障害の方のツアー

近畿日本ツーリストでは、1996年にクラブツーリズム事業本部内に福祉課を設立しました。高齢の方、障害を持つ方が安心して参加できる主催旅行「バリアフリー旅行」を企画し、トラベルサポート制度をはじめ、障害を持つ方が旅行に出やすい環境作りを目指し、主に肢体障害、視覚障害、透析旅行、知的障害の方々の旅のお手伝いをされています。また、近畿日本ツーリストの旅行会員の皆様に、旅の通信販売雑誌「旅の友」を配布すると共に、障害を持つ会員の方々には、会報「バリアフリー通信」を発行し、「旅の友」と一緒に会報を送付されるなど、障害を持つ方の旅行を支援する取り組みを実践されています。

今回は、視覚障害を持つ方の旅行を多く手がけている、クラブツーリズム事業本部の柳川智美氏よりご本人の貴重なご体験についてご報告を頂きます。



▲満州鉄道時代のあじあ号
全員乗って写真を撮りました
(中国)

「視覚障害者旅行6回のツアーを催行させて」

近畿日本ツーリスト(株)
クラブツーリズム事業本部
バリアフリー旅行センター
柳川智美

■視覚障害を持つ方のためのツアー

一般的に、障害者ツアーという車椅子を使用したツアーがイメージとしてすぐ浮かびます。私の所属する部署でも、肢体不自由者の方を対象としたツアーがメインにはなっております。しかし、今回は敢えて車椅子のツアーではなく、Tourism for Allの観点から視覚障害を持つ方の旅行をご紹介させていただきます。



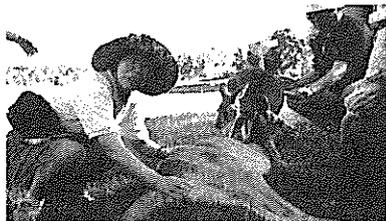
▲大連203高地にて お客様がロシアとの戦争について詳しい説明をして下さいました(中国)

弊社では、この8月までに6回の視覚障害を持つ方のツアーを催行致しました。

目の不自由な方のツアーは、リフトバスやハンディキャップルームといったハード面の手配

は必要ありませんが、観光地の選択、時間配分などを企画の段階から吟味し、ツアー当日は、添乗員、現地係員やガイド、そして空港のスタッフなどの協力が不可欠です。もちろん、これはツアーの内容(例えば:手引きの方の同行を条件としているツアー、一人参加でも可能なツアー、オーガナイザーやボランティアの参加があり、手引きなどの介助者が同行するツアーなど)によって変わってきます。

弊社のツアーでは全盲の方の一人参加も可能ですが、介助となるのは添乗員や現地ガイドのみの為、その他の場所でアシスタントをお願いす



▲カンガルーの手ざわりは? 「尻尾がけっこう太いし、長い」(オーストラリア)

る場合は事前に手配をしておきます。観光地の選択は、触る、聴く、味わう、歩く、ゆれる、ぬれる、風に吹かれる、温度差を体験するなどの組み合わせにより、一つのコースに作り上げております。

■過去6回のツアーのポイントを簡単に紹介します

◇97年11月 タイ北部

カレン民族(女性が首に長いネックレスをしている)の村に行き首に触らせてもらう、象に乗る、民族音楽を聴く。

◇98年5月 カナダ

ナイアガラの滝のすごさを感じとる(水音を聴く・水飛沫を浴びる・船に乗って落ちてくる滝の量を感じる)。

◇98年10月 中国

万里の長城や故宮といった中国の偉大な建造物に触れる、戦争の歴史を振り返ってみる。

◇99年3月 オーストラリア

動物たちとの触れ合いを楽しむ、大自然の大きさを感じとる。(砂丘の大きさや熱帯雨林の雨のすごさ)

◇99年6月 オーストラリアとハンガリー

ヨーロッパの伝統を感じる、キリスト教の文化を見る(教会のステンドグラスやパイプオルガン演奏、日本の建造物との違い)、海外の温泉に入る。

◇99年8月 タイ東北部

レリーフの細かい遺跡を訪れる、民族音楽を聴く、世界三大スープの一つトムヤンクンを(観光客用の味付けでなく)本場の味で飲んでみる、南国の果物をおなかいっぱい、いろいろ食べる。

■行ってみなけりやわからない!

「こういうことが体験できるようにしよう」と考え、企画の段階ではそれに添ったツアーを作り上げています。しかし、実際にツアーが始まると参加者の個性や感性によって、体験できる内容が変わったり、ツアーの印象が変わることも多くなります。



▲いくぞ!地球をすべり台にしてしまいました(オーストラリア)

ツアーに参加して下さる方は、かなりリピーターが多くなり、最近では「同じ菩提樹でもこの前オーストリアで触ったものと、タイで見るものとは全然違う」と



▲シュベルトがここで菩提樹の曲を作ったというゆかりの地でお客様が「菩提樹」の曲をハーモニカで演奏してくれました（オーストリア）

という会話が、お客様の間でもされるようになってきました。視力のある私たちは、例えば、同じ葉っぱでも色や大きさなどが印象に残りますが、彼らの場合はやはり手触りが重要なようで「この前は、葉っぱに毛が生えていたけれど、今日のは毛がないし薄いから草笛が吹ける」とお釈迦様が悟りを開いたという所縁のある菩提樹の葉っぱで草笛を吹いて



▲ドナウ川クルーズ 風がとってもさもち良い！（オーストリア）

最近、参加者の間では“行ってみなけりゃわからない”が合い言葉になっているようです。スコールの雨のすごさ、ドリアンは臭くなかった、外国の温泉は不衛生と心配してはいたけれど、全く問題なかった、オーストラリアではコアラやカンガルーの手触りはムートンのよう、砂丘の砂滑りは風を切って本当に迫力満点、美しき青きドナウはいつも茶色の水、オーストリアで聴いた小鳥の声のすがすがしさ、象はゆれる・馬は汗をかく、ドアが前と後ろにあるエレベーターがある！……というようなお客様からの感想・情報は、私たち、旅行会社が意識的に与えようとしても出来ないことが多く、お客様も私共も参加して初めて得ることのできる情報であり、だからこそ目が不自由であっても海外旅行に参加されるのでしょうか。いろいろな経験をしたのだと思います。そして、そのお客様の感想を耳にした時、見えている私の方が物事の正しい情報を得ることさえあります。

企画者として、添乗員として、お客様に接して強く感じるのは、同じ種類の障害の方であっても障害は千差万別だということです。例えば、肢体障害の方でも杖で歩く人もいれば、手に障害がある人もいます。聴覚障害の方でもすべての人が手話を使えるのではありません。視覚障害の方も点字の読める人もいれば、大きな文字ならば読める人もいます。明るすぎると眩しい人もいれば、



▲レリーフを触ってたしかめる（タイ）

暗いと見えなくなって困る人もいます。盲導犬を連れている人もいれば、犬が嫌いな視覚障害の方もいます。

私たち、旅行会社はツアーを企画する時、このことを忘れ

てはいけないと感じます。車椅子を利用する人のことだけを考えたツアーでは、企画として満足なものになり得ません。（Tourism for All が大切ですよ！）

「6人の盲人が象に触れる」の逸話の通り（私は逸話通り、お客様に象に触ってもらいました?!）触れるのはある一部分であって、触ったことですべてのことは理解できません。

また、すべての物に触れるわけにもいきません。

従って、通常の見ることが中心の観光を作り替えていく過程で、この都市に来たら必ず観光するポイントを省くこともあります。今まで、首長族の人の首は触らせてもらえましたが、ニューハーフのきれいなお姉様のということでショーに行きたいというお客様には、チップをあげれば写真は撮れますが、全身に触らせてもらうわけにはいかないとショーへのご案内はできませんでした。そういうことが視覚障害のツアー企画の問題点です。

しかし、お客様の“行ってみなけりゃわからない”の気持ちを大切にしながら、今後もツアーを企画していきたいと思います。

■お客様一人ひとりがツアーを成功へ導く！

企画・手配・募集・添乗とトータルでツアーに関わっている為でしょうか、ツアー終了時のお客様への挨拶の時は、いつも涙をこらえながらの挨拶となってしまいます。

ツアー終了後は、いつもうまくいったと思うと共に、良いツアーであったと実感します。しかし、そうすることが出来たのは私の力ではなく、ガイドさん、ドライバーさん、現地手配の方々、社内のバックスタッフ、そして何よりお客様一人ひとりがツアーを成功へと導いてくれたことが一番だと思います。

帰国して必ず次の日に、お客様からありがたいの言葉とねぎらいの電話を頂きます。お礼を言いたいのはこちらの方なのに…



▲現地を理解するには現地の人と同じ様な体験を！お寺でかねをつく



▲レリーフの美しいビーマイ遺跡（タイ）

プロフィール

柳川智美氏（やながわ ともみ）

日本社会事業大学 児童福祉学部卒業

身体障害者福祉センター「戸山サンライズ」勤務。障害者への生活・運動指導等の研修会を実施する中で、《障害者の生活を豊かにする》為に仕事をしたいと考える。その素材として旅行を選び、(財)日本チャリティ協会の休養ホーム担当となる。その後、近畿日本ツーリスト(株)クラブツーリズム事業本部福祉課（現バリアフリー旅行センター）勤務となる。

障害を持つ人の旅行に関する実態調査結果＜抜粋＞

旅行の参加希望と理由	肢体不自由（筆イスあり） 〔行きたい理由〕	肢体不自由（筆イスなし） 〔行きたい理由〕	視覚障害 〔行きたい理由〕	聴覚障害 〔行きたい理由〕	知的障害 〔行きたい理由〕	内部障害・その他 〔行きたい理由〕
1位 気分転換 2位 見聞を広める 3位 人に会える 〔行きたい理由〕 1位 体力に自身がない 2位 健康上の理由 3位 宿泊施設等の設備の不備	1位 気分転換 2位 見聞を広める 3位 友人と親睦 〔行きたい理由〕 1位 体力に自身がない 2位 経済的余裕 3位 家族の同意	1位 気分転換 2位 見聞を広める 3位 友人と親睦 〔行きたい理由〕 1位 体力に自身がない 2位 経済的余裕 3位 同行する人に迷惑	1位 気分転換 2位 見聞を広める 3位 友人と親睦 〔行きたい理由〕 1位 体力に自身がない 2位 経済的余裕 3位 家族の同意	1位 気分転換 2位 見聞を広める 3位 疲れを癒す 〔行きたい理由〕 1位 健康上の理由 2位 体力・経済的余裕 3位 旅行が嫌い	1位 気分転換 2位 見聞を広める 3位 人に会える 〔行きたい理由〕 1位 体力に自身がない 2位 交通機関・宿泊施設 同行する人に迷惑	1位 気分転換 2位 見聞を広める 3位 疲れを癒す 〔行きたい理由〕 1位 体力に自身がない 2位 健康上の理由 3位 経済的余裕
利用宿泊施設 (国内)	1位 ホテル 2位 障害者対応施設 3位 旅館 旅館の利用率が低い。	1位 ホテル 2位 旅館 3位 障害者対応施設 ホテル、旅館ともに利用率は高い	1位 旅館 2位 ホテル 3位 国民宿舎等	1位 ホテル 2位 旅館 3位 国民宿舎等	1位 旅館 2位 ホテル 3位 民宿	1位 ホテル 2位 旅館 3位 民宿
利用観光施設 (国内)	1位 レストラン 2位 水族館 3位 博物館	1位 温泉浴場 2位 神社・仏閣 3位 水族館	1位 温泉浴場 2位 博物館 3位 神社・仏閣	1位 温泉浴場 2位 博物館 3位 神社・仏閣	1位 温泉浴場 2位 レストラン 3位 水族館	1位 温泉浴場 2位 神社・仏閣 3位 博物館
観光施設で 困ったこと (国内)	1位 段差・階段が多い 2位 トイレ 3位 スロープが少ない	1位 段差・階段が多い 2位 トイレ 3位 スロープが少ない	1位 点字案内板なし 2位 音声案内装置なし 3位 知識がない	1位 非常装置 2位 フォアシミリ 3位 知識	1位 知識・理解 2位 トイレ 3位 段差	1位 段差 2位 理解 3位 トイレ
海外旅行の 旅行先	1位 ハワイ 2位 アメリカ本土・カナダ 3位 韓国	1位 韓国 2位 ハワイ 3位 ヨーロッパ	1位 香港・マカオ 2位 ハワイ 3位 アメリカ本土・カナダ 韓国・ヨーロッパ	1位 ヨーロッパ 2位 アメリカ本土・カナダ 3位 ハワイ	1位 ハワイ 2位 アメリカ本土・カナダ 3位 グアム・韓国・オーストラリア	1位 ヨーロッパ 2位 アメリカ本土・カナダ 韓国、中国 香港・マカオ
海外旅行の 同行者	1位 団体の人 2位 友人・知人・家族 3位 家族と友人・知人	1位 団体の人 2位 家族 3位 友人・知人	1位 家族 2位 友人・知人 3位 団体の人	1位 家族 2位 友人・知人 3位 団体の人	1位 家族 2位 団体の人 3位 家族と友人・知人	1位 団体の人 2位 家族 3位 友人・知人
海外旅行の 旅行形態	1位 障害者団体 2位 友人旅行 3位 家族旅行	1位 障害者団体 2位 職場・パッケージツアー 3位 家族旅行	1位 障害者団体 2位 旅行会社 3位 家族旅行	1位 旅行会社 2位 友人旅行 3位 障害者団体、家族旅行	1位 家族旅行 2位 障害者団体 3位 旅行会社	1位 友人旅行 2位 旅行会社 3位 家族旅行
海外の宿泊施設 でよかったこと	1位 段差・エレベーター 2位 トイレ 3位 スロープ	1位 エレベーター 2位 段差 3位 広い入り口	1位 広い入り口 2位 従業員の対応 3位 一般人の理解	1位 従業員の対応 2位 理解 3位 知識	1位 従業員の対応、知識 2位 理解 3位 段差、知-プ、Ilバ-カ- 電話	1位 段差、照明が明るい 2位 エレベーター 3位 スロープ、広い入り口
旅行に行って 良くなかった点	1位 トイレ 2位 交通機関 3位 宿泊施設	1位 交通機関 2位 トイレ 3位 宿泊施設	1位 特になかった 2位 情報不足 3位 サービス	1位 特になかった 2位 情報不足 3位 サービス	1位 特になかった 2位 情報不足 3位 交通機関	1位 特になかった 2位 情報不足 3位 サービス

資料：社団法人日本観光協会 「障害者の旅行に関する実態調査」報告書（平成5年3月）

障害を持つ人の旅行に関する実態調査結果＜抜粋＞
 (国内旅行の宿泊施設で困っていること)

	肢体不自由			視覚障害		
	困ったこと	良かったこと	困ったこと	良かったこと	困ったこと	良かったこと
	ホテル	旅館	ホテル	旅館	ホテル	旅館
アプローチ	1位 障害者用駐車場 2位 車イス用スペース 3位 駐車場スペース	1位 車イス用ロープ 2位 障害者用駐車場 3位 砂利道	1位 自動ドア 2位 スロープ 3位 雨よけ	1位 点字案内板 2位 誘導鈴 3位 排水溝の溝	1位 自動ドア 2位 雨よけ 3位 砂利道が足りない	1位 自動ドア 2位 雨よけ 3位 砂利道が少ない
入口	1位 大浴場の段差 2位 障害者用トイレ 3位 スロープ	1位 障害者用トイレ 2位 大浴場の段差 3位 スロープ	1位 エレベーター有 2位 障害者用トイレ 3位 広い廊下	1位 ILV・ターボ音装置 2位 点字案内 3位 点字ブロック	1位 手すり 2位 滑りにくい床 3位 高所脱出手段有	1位 滑りにくい床 2位 明るい廊下 3位 手すり
客室	1位 障害者用浴室 2位 障害者用トイレ 3位 入口段差	1位 障害者用浴室 2位 障害者用トイレ 3位 入口段差	1位 障害者用トイレ 2位 障害者用客室 3位 入口段差	1位 部屋番号点字 2位 障害者用客室 3位 照明が暗い	1位 空調調節細かい 2位 点字表示 3位 入口の段差 非常用連絡装置 カー操作容易	1位 照明が明るい 2位 カー操作容易 3位 入口の段差 非常用連絡装置
ソフト面	1位 安全面での教育 2位 単独宿泊不可 3位 サービス悪い	1位 単独宿泊不可 2位 サービス悪い 3位 安全面の教育	1位 サービス良い 2位 単独宿泊可能 3位 安全面の教育	1位 点字食事メニュー 2位 盲導犬入館不可 3位 盲導犬同行不可	1位 点字食事メニュー 2位 盲導犬入館不可 3位 盲導犬同行不可	1位 サービスが良い 2位 盲導犬入館可能 3位 表示が大きい

資料：社団法人日本観光協会 「障害者の旅行に関する実態調査 報告書」(平成5年3月)

