福祉と観光の拠点づくりに対応した地域の受入体制に関する研究
～ユニバーサルツーリズム促進に向けた方向性の検討～

狩野　徹、宮城好郎、吉田仁美、藤野好美、伊藤緑

＜要旨＞

本研究では、高齢者や障がいのある人など誰でも自由に刊行ができるユニバーサルツーリズムが普及するために必要とされる、受け入れ側の体制のあり方を明らかにし、岩手県においても実際に体制づくりの提案を目指すものである。先進事例の分析および平泉を中心としたユニバーサルツアーの実践を通して方向性を検討した。

１　研究の概要（背景・目的等）

高齢者や障がいのある人でも自由に観光ができるユニバーサルツーリズム（以下「UT」と言う）の普及・促進のためには、サービス提供側の取組みだけではなく、地方自治体、NPO、観光事業者等による地域関係者による受入側の取組みが重要となる。本研究は、受入側の取組みとして、UT に対応した観光地づくりのための受入体制強化の取組状況を調査し、UT 促進に向けた課題と方向性を取りまとめることを目的とする。

２　研究の内容（方法・経過等）

UT に対応した地域（観光地）の受入体制強化を進める上では、地域の観光に関連したバリアおよびバリアフリー情報の収集・発信等を行い、行政や地域関係者とネットワークを持つことにより、旅行者等からの問合せや相談に適切に対応することができる窓口機能を有する受入拠点づくりが重要となる。

具体的な方法として、バリアフリーツアーセンターの先進事例の分析をおこなった。これまでも宿泊施設で情報提供等を行うタイプ、観光協会等を拠点とするタイプ、介護事業所等に事務所を置き、電話等で段取りを決め当日に対応するタイプなどヒアリング、視察を重ねてきた。今回は、宿泊施設の運営者が中心に情報提供と共に観光地のバリアフリーかを進めながらその情報をまとめ提供、紹介している佐賀県のバリアフリーツアーセンターの詳細をまとめる。

また、平泉地区で情報提供のあり方をモニターツアー開催時に行動観察、ヒアリング等を行い、整理した。

３　これまで得られた研究の成果

大手の旅行代理店のバリアフリー情報は、旅行代理店が拡縮泊施設への問合せを行い、その情報を一覧としてまとめることが多い。その場合、「バリアフリールーム」があることがわかっても、どのような使い方ができて、できないこと何なのかは直接施設へ問い合わせることになり、十分な情報提供とはなっていない。佐賀県の嬉野バリアフリーツアーセンターは嬉野市にあるバリアフリー対応ができている宿泊施設すべてをパンフレットにして、詳細な情報を提供している。この情報はスタッフがすべて実査し、確認して載せているものである（図１、図２）。

このようなパンフレットそのものを作成しているため詳しい情報がセンターに集約され、また相談に乗ることもできている。

また、平泉中尊寺で行った「弁慶と共に車いすで登る月見坂」のモニターイベントに参加し、必要なデータを収集した。

図１　宿泊施設の具体的配慮内容

図２　宿泊施設のデータ一覧

写真　平泉での車いす利用者の様子

４　今後の具体的な展開

引き続き、岩手県にバリアフリーツアーセンターのような受け入れ体制を組織化するために、研究を続けていく予定である。