

# ユニバーサルツーリズムについて知ろう

## What is accessible tourism?

中 子 富貴子

公立小松大学

### 1. ユニバーサルツーリズムの概要

まず、最初にこの講義のタイトルになっている「ユニバーサルツーリズム」の意味、背後にある考え方などをまとめておこう。この言葉は「ユニバーサルデザイン」の考え方を基本としている。観光庁のホームページでは「ユニバーサルツーリズムとは、すべての人が楽しめるよう創られた旅行であり、高齢や障がい等の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行を目指しています」と書かれている。

この言葉からわかるように、障がいのある人や高齢者に対するバリアフリー化だけでなく、乳幼児連れやベビーカー、外国人、荷物を持って移動する人など、より多くの人々がスムーズで快適な旅行ができる環境を言う。

### 2. ユニバーサルツーリズムの促進と背景

このような整備が進んできた背景はいろいろあるが、大きな時代の流れとして人権意識の高まり、障害者の社会進出促進がまずある。日本は「障害者の権利条約」に署名し、2013年には「障害者差別解消法」が制定された。日本国内では急速な高齢化、少子化、人口減少への移行も大きな背景の一つである。定年後も働き旅行する高齢者も多い。また持病を抱えながら生活する人、リハビリしながらの人もいる。医療技術の進歩は元気な高齢者だけでなく、体の機能低下や問題を抱えながらも社会生活を送ることを可能にしている。これらの人が安心して旅行できる環境は必要不可欠である。旅行業界にとっても、市場人口（旅行消費者）の減少は食い止めなければならない。高齢になったら旅行をやめる、子育て中は旅行ができない、病気になったから旅行ができない……そういうことでは、旅行人口は減少し続けるだけである。この頃は、リハビリ業界からも観光への感心が高い、旅はリハビリだと言われることも多くなった。

### 3. 観光のバリアフリー化の事例

2020年のオリンピック・パラリンピック開催も大きな契機になっている。どのような事例があるか紹介しよう。海外からの玄関口になる東京の羽田空港では、貸し出す車いすは大きさの違うものがそろっていて、大型の車いすも用意されている。まだ日本ではそれほど意識されていない

が、海外から来る利用者の中には日本人より体が大きく、日本国内で一般に利用される車いすにおさまらない人もいる。またサインや案内の工夫もなされていたり、補助犬用トイレ、タブレットによる手話案内機能があったりする。

次に、ホテルや旅館。ここで取り上げる旅館は、部屋だけでなく共用トイレや浴場も改修している。貸し切りバリアフリー風呂を作った旅館は、高齢者のいる家族連れを想定して改修したが、その後利用者数が伸びている。この他にもバリアフリー改修後に稼働率の上がった例が近年増えてきているようだ。別のあるホテルでは、当初は安全面を考慮するあまり、福祉施設のような雰囲気のある部屋になってしまい宿泊客に敬遠されたらしい。現在このホテルのUD ルームは、どこがバリアフリーなのか気がつかないほどデザインの工夫もされ洗練されている。

バリアフリー観光に取り組むのは宿泊施設や交通施設だけではない。日本の各地にはNPOなどの民間団体が運営するバリアフリー観光の相談所や案内所ができています。場所によってサービスは異なるが、相談や案内だけでなく、車いすやベビーカーのレンタル、イベントやモニターツアーなど様々なことをしている。この中から少しデータを紹介して傾向をみてみよう。

沖縄では那覇空港に案内カウンターが設置されていて、これ以外にも市内に案内所がある。空港、市内あわせて問合せや相談件数は年間10,000件を超えるほど多くなっているのだが、近年の傾向として外国人利用者が増加している。車いすのレンタルも、多い月で全体の30%を海外利用者が占めることもあるようだ。また、日本人旅行者の傾向として、車いすレンタルの数を月別で見ると、通常の沖縄の観光ピーク時とずれていて秋頃が多いという実態になっている。運営団体は、高齢者などはピーク時の混雑をさけるからではないかと考えているようだ。

各地の相談センターの話を聞くとよく出る話が、障がい者や高齢者の旅行は同伴者が多いということだ。昨年のデータでは同行者が1人につき平均4.8人だったという地域もある。このように、高齢者や障がい者のニーズは一般旅行者と異なることもある。このニーズを見極めて戦略的に考えていくと観光地として集客増も可能だ。

#### 4. まとめ

このような相談センターでは、障がい当事者が代表であったりスタッフとして働いていたりするところもある。この講座では一例として山形の団体を紹介したが、普段できないアクティビティの提供など、当事者だからこそわかるニーズやアイデアもある。このような活動はもっと広がって欲しいと思っている。

本稿は2018年10月5日から11月30日までに行われた全5回分の公開講座「ユニバーサルリズムについて知ろう」における講演を、講演者の手によりまとめたものである。