

# 鳥取県におけるユニバーサル・ ツーリズムへの取り組み

## 【要旨】

人々の生活の多様化と、そのような多様性を認める意識が醸成されるにつれて、社会問題を解決する手段としての観光に注目が集まるようになってきた。その一例が、身体の不自由な人々にも旅行を楽しむ権利があり、旅をリハビリテーションや生き甲斐もたらすきっかけとするユニバーサル・ツーリズムである。ユニバーサル・ツーリズムは日本においてはまだ開始されて間もないが、その取り組みは着実に拡大しつつある。他方、ユニバーサル・ツーリズムは、観光客減少に悩む観光地にとっても、戸外に出ることを拒みがちであったこれらの人々を観光客として迎えることによって、観光地の観光活性化の起爆剤となる可能性を持つ。以上の点を踏まえて、本稿は、特に鳥取県内で身体の不自由な人々の観光を支援するボランティア組織「とっとりトラベル・ボランティア・ネットワーク(TTVN)」の活動に焦点を当て、このような取り組みが新たな観光需要を掘り起こし、他の組織との有機的な連携により地域内に経済波及効果をもたらすことを論じるとともに、観光産業全体の発展のためには、いくつかの課題も残されていることを指摘する。

研究員

## 建井順子

### はじめに

日本においては「豊かさ」の再定義が重要な課題となっている。広井(2001:ii-iii)が指摘するように、日本は、人口の縮小傾向と環境問題への配慮という二つの点から、物質的な富の総量を増やすことはもはや不可能な状態となっており、富の総量は一定としたままで、中身を変化させていく必要性に迫られている。このような変化の必要性は国民の間にも浸透しつつあり、社会・経済活動においても新たな「豊かさ」を反映させた取り組みが少しずつではあるが行なわれている。このような新たな「豊かさ」の再構築には、従来の価値観を変化させ、社会をより良いものとする活動も含まれている。観光においても同様であり、単に旅行・観光を楽しむという従来の観光形態に加え、エコ・ツーリズム、途上国へのスタディー・ツアー、産業観光など、観光によって社会的な問題の実態を知り、そこから人類のおろかさ、我々が未来をよりよい社会とするために考えなければならない課題などについて学ぶ、社会的な目的を伴った観光も増加してきている。また、潜在的に身体の不自由な人々の参加が困難であった観光を、自分一人で行動することは困難であるが、何らかの支援があれば参加を望む人々も参

加できるようにすべきとの考えが、例えば英国の「Tourism for all<sup>1)</sup>」という考え方に見られるように、日本においても広まってきた。このような観光は、ユニバーサル・ツーリズムとも呼ばれている。

他方、社会的目的を伴った観光形態とは別に、日本における家族制度、社会制度の変化を反映して、人々の、集団旅行・多数の観光地周遊型から、個人旅行・一箇所滞在型への移行というもう一つの観光形態の変化がある。この変化への対応には、機動力と資金力が必要であることから、従来型の観光形態を中心とした観光地は速やかな対応が難しい面がある。そのため、日本における観光地はこのような変化に対応できているところと、対応したいが、所与の事情により対応することができないところに二極分化してきている。鳥取県にも温泉を中心とした観光地、景勝地などがあるが、前述の二者の内では後者に属すると思われ、現在のところ、従来型の観光に適した施設という過去の遺産から突破口を見いだせていない状態である。

以上を踏まえ、本稿では、観光形態の変化にうまく対応できず苦境に立たされている観光施設及び観光地の新たな道として、また、従来のように、健常者のみを対象とした観光地づくりから、身体に不自由のある人々を含めた多様な人々が楽しめる観光地づくりへと転換するためにも、身体が不自由な人々の旅を支援する目的で設立

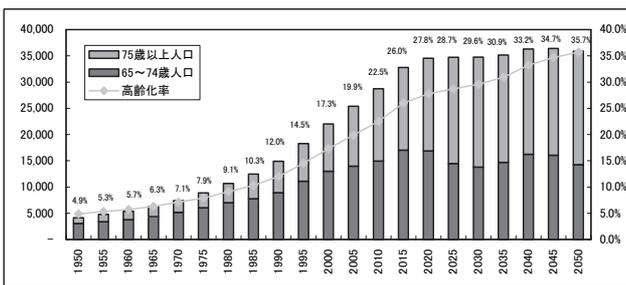
されたボランティア組織「とっとりトラベル・ボランティア・ネットワーク」を従来の観光産業の中に組み込むことにより、地域全体としてユニバーサル・ツーリズムに対応した観光地づくりを行いながら、いかに地域経済の活性化につなげていくかについて、課題と方策を探ることを目的とする。

## I 観光と身体の不自由な人々<sup>2</sup>

### 1. 「障害者」と「健常者」の境界線の変化

日本における高齢化率(人口に占める65歳以上の割合)は増加の一途を辿っており(図1)、特に現在は地方においてその割合は高く、地方に属する鳥取県の高齢化率は現在23.6%となっている。通常地方における出生率は高くなる傾向があるが(鳥取県の合計特殊出生率は1.50<sup>3</sup>)、それにも関わらず高い高齢化率を示しているのは、若年層の多くが都市部に流出することによって、若年層の両親或いは祖父母に当たる世代が地方に取り残されているためである。しかし、国立社会保障・人口問題研究所の人口推計によると、2025年にはさらに高齢化率が進展し、2004年の時点では高齢化率の低かった都市部において急速に高齢化が進展することが予測されている。このように、2025年頃には日本のどの地域においても高齢者の割合が増加し、高齢化率は2050年には35.7%にまで達することが予想されている。

図1 高齢化率の推移と将来推計 (単位:千人、%)



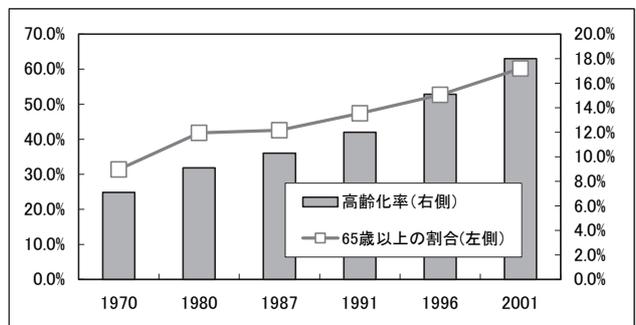
出所:内閣府共生社会統括官『平成18年度版高齢社会白書』  
 原資料:2000年までは『国勢調査』、2005年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成14年1月推計)」

また、高齢化と障害者数には正の関係がある(図2)。つまり、高齢化が進むにつれて高齢者の中に障害者の占める割合が高くなるという関係である。障害者というと自分とはまったく関係のない人々というような意識を持つ人々が多いのではないと思われるが、高齢化にとも

なって誰でもいわゆる「障害者」になる可能性が高まってくると、障害者は特別な「他者」ではないのである。このように、現実には高齢になればなるほど「障害者」と「健常者」という区別の重要性が薄れてくるのである。さらに付け加えるならば、昨今慢性疾患を抱える人々の数は壮年層でも増加傾向にあり、この病気が発展すると、心筋梗塞、脳梗塞など、一命をとりとめても後遺症の残る可能性が高いことを考えると、「障害者」は自分とは全く別の他者ではなく、誰にとっても「明日はわが身」であることを我々は認識しなければならないのである。

図2 高齢化率と65歳以上の障害者比率の推移

(身体障害者・在宅、単位:%)



出所:内閣府共生社会政策統括官『障害者白書』、『国勢調査』より作成。

### 2. 身体の不自由な人々にとっての旅行の意義:「場の提供

高齢化が進むにつれて、日本における消費マーケットにおいても高齢者は大きな割合を占めることになる。高齢者の多くは旺盛な消費意欲を持つ。これは観光においても例外ではない。特に、2007年に大量の退職者となると予想されている「団塊の世代」と称される人々の中に、退職後にパートナーや家族と共に旅行を楽しみたいと思っている人々が多い。ただし、この人々の意識は若く健康であっても、若い頃程の体力がある人々ばかりではない。また、それ以外の高齢者も、身体に不自由があっても、旅行をしたい気持ちがあることに違いはない。このような層が人口に占める割合が高まり、消費マーケットにおいても無視できないものとなってくれば、この層に向けた商品づくりを行うことで需要の掘り起こしに繋がることは間違いない。

以上のような観点から、健常者であってもなくてもすべての人々が観光を楽しめるような環境づくりは、新たな需要を掘り起こしたい観光地にとって急務である。また、そのような環境づくりは、これまで障害の多さから潜在的に観光から排除されていた身体の不自由な人々に

も旅行の機会を拡大することにもつながる。このような身体の不自由な人々も含めた全ての人々が楽しめる旅が「ユニバーサル・ツーリズム」なのである。

多くの人々にとって身体の不自由な人々は、自分がそうなるまでは「他者」であり、「可哀想な人々」という哀れみの対象でさえある。このような意識を持つ者が突然の病気・事故などにより身体が不自由になってしまった場合、大きなショックを受け、新たな自分を受け入れるまでにかかなりの時間がかかる。このような気持ちは実際に障害を持った者でなければ理解できないが、突然の腫瘍の発見により、自己が健常者から障害者へと次第に変化していく様子を、人類学的な視点から観察した人類学者ロバート・F・マーフィーは詳細に述べている。すなわち、多くの人が、「からだの部分的な破壊に伴って変質してしまった自己に起因する一種の強力な求心力」によって、「孤独な小宇宙の中へと引きこもり」がちになってしまう（マーフィー（2006）:160）。このように、身体が不自由になった人々は、障害を持つことによって、意識的に困難を乗り越えようとしないうちに、内にこもりがちに力に屈してしまいがちである。したがって、「自分の力でやりたいことを成し遂げる」という成功体験によって自信をつける「場」が必要となる。そして、そのような「場」として最適なのが観光・旅行なのである。

歴史を振り返ると、日本において観光の初期の形態はお伊勢まいりなどの巡礼の地へのお参りと称しての気分転換や気晴らし、ヨーロッパを見れば、裕福な貴族の子息の社会勉強の場としてのグランド・ツアーなど、人々が日々の生活における閉塞感から抜け出し、また新たな気分です日常生活に戻ることができるための気分転換の「場」として観光・旅行は機能してきた。このような従来から知られている観光が持つ効用とともに、社会に出ていくことに対して消極的になりがちな障害者にとって、達成感・勇気を与える「場」として観光・旅行はそれ自体がリハビリテーション機能を持っているといえるのである。

さらに、身体が不自由な人には通常介助者が付き添っており、それらの介助者は身体の不自由な人々の家族であることが多い。つまり、身体の不自由な人々にはそれと同じ数、あるいはそれ以上の数の人々が介助者として支援にあたっており、介助のために日々の生活範囲を制限せざるをえない人々が存在するということである。既に述べたように、障害者への気分転換に旅行は重要な役割を果たすと考えられるが、これらの介護者・介助者のストレス解消も忘れてはならない重要な点である。通常、身体の不自由な人々は何かと注目されることが多いた

め、活動中に周囲の人々から支援されることも多い。しかし、介助者は健常者であるため、介助者の疲労については誰も気づかないことが多く、そうであるがために、本人も知らないうちにストレスが蓄積している場合が多いと思われる。しかも、人口の高齢化、身体の不自由な人々の高齢化を反映して、介助者も高齢者であることも少なくない。したがって、身体の不自由な人々のみならず、それを介助する人々にも気分転換の場が必要とされており、観光・旅行はその手段となり得るのである。

## II 鳥取県の温泉を中心とした観光地の窮状とユニバーサル・ツーリズムによる需要予測

### 1. 鳥取県の観光地の現状

日本の戦前生まれの人々は集団で行動することが習性となっている世代である。彼らは、観光に対しても集団で旅行をし、楽しむことに抵抗はない。他方、戦後生まれの人々は戦前生まれの世代に比べ、個人、或いは家族を尊重する特徴を持つ。戦後生まれの人々が高齢化し、人口構造の片隅に追いやられて行くにしたがって、日本人の観光客の大多数が好む観光形態は、集団での旅行から少数から成るグループ或いは個人での旅行に変化してきている。しかしながら、日本の観光地すべてがこのような観光形態の転換にうまく適応できているわけではない。日本の観光地を概観すると、先に述べたような観光形態の変化に対応して、柔軟に少人数の観光客の受け入れ体制を変化させているところと、既存の団体客中心の観光体制からうまく抜け出ることができないものとに二極分化しつつあるように思われる。

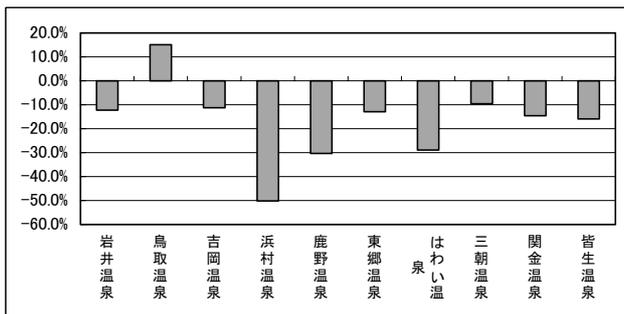
現在のところ、鳥取県の観光地は後者、つまり、団体旅行を前提とした経済構造から脱却することができていないグループに属しており、そこから脱却する道を模索中である。特に観光地の中心となるのは宿泊先であるが、鳥取県の旅館の多くは、1960年代の高度成長期に、団体の観光客を期待して旅館の増築を行い、より多くの観光客が旅館を訪れるための整備を行ってきた。しかし、その後の石油ショック、観光形態の変化などによる「観光の個人化」に対応することができず、新しい体制への転換に苦慮しているところが多い。

図3は鳥取県の主な温泉地における観光客入込数の変化率を示したものである。これによると、鳥取温泉以外の全ての温泉地において入込客数は減少を示しており、温泉地全体の減少率は15.5%である。さらに、観光統計の整備には改善の余地が多くあること、温泉地の入込客

数は入湯税をもとに算出されているので、かならずしも実際の観光客を反映したものでないこと、ここ数年の鳥取県内における中堅旅館の倒産が相次いでいることから<sup>4</sup>、数値で見る以上に実際の観光地の現状は苦しいものであることが推測される。そして、このような事実は、鳥取県の観光地（主に温泉地）の多くが、新しい観光形態にうまく転換できていないことの裏付けともいえるであろう。さらに、入込客数からだけでは見えてこない点として、日本人一人当たりの国内旅行支出の低下傾向が挙げられる（図4）。すなわち、国内旅行の年間平均支出は、1997年の12万円から2005年の10万円へと低下してきている。このような傾向は観光客が以前よりも無駄づかいを避ける傾向があることが考えられ、観光地の利益にも何らかの影響を及ぼしているのではないと思われる。

図3 温泉地別入込客変化率（1998年－2004年）

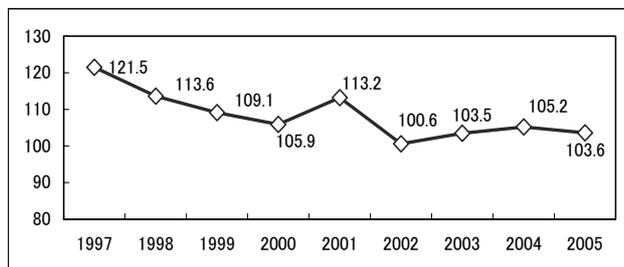
（単位：％）



出所：鳥取県文化観光局観光課（2005）『観光客入込動態調査結果』より作成。

図4 国内観光旅行（避暑、避寒、温泉など）の年間平均費用の推移

（単位：千円）



出所：（財）社会経済生産本部（2006）『レジャー白書』より作成。

当センターが地元商工会議所、経済同友会などから意見を聴取する限り、関係者はこのような時代の変化を十分認識しているようだ。しかしながら、団体旅行客用に作られたシステムを中止して新しい観光客に対応するた

めの体制をつくるためには、しばらくの移行期が必要であり、その間は従来の観光客を迎えることができず、利益を逃してしまうことになる。そのような状態よりも、いつ集団観光客が途絶えるのかはわからないが、集団観光客が来る限り、これらの客を優先させようという、かなり短期的な考えにもとづいて各観光関係者は動いていると思われる。裏を返せば、それだけ宿泊先の窮状は逼迫したものとなっていると考えることもできる。

## 2. 観光需要の予測

ここでは、実際にどれぐらいの身体の不自由な人々の潜在需要があるのかを予測したい。現在、厚生労働省の統計によると、日本における障害者数は324万5000人<sup>5</sup>（表1）、人口の約2.6%が障害者といえる。その内訳は、肢体不自由者が53.9%と最も多く、次に内部障害（26.2%）、聴覚・言語障害（10.7%）、視覚障害（9.3%）の順に多い。ただし、この数字は、あくまでも障害者手帳を持ち、行政書類の分類上「障害者」に分類されている人々で、18歳以上の施設居住者を除く在宅者のみを対象とした数字である。実際には、日常生活で接する高齢者の中に、身体の不自由さを訴える人々が少なくないことから、障害者手帳の交付を申請していなくとも、多くの身体の不自由な人々がいることは想像に難しくない。ちなみに、日本以外の国では、米国では人口の19.4%、英国には14.2%の障害者がいるとの推計がなされており、世界人口に占める割合は統計の計測方法の違いなどの加味しなければならぬ点はあるが、約10%が障害者であるとの推計がある。（バーンズ他（2004）：26）以上のような数字からも、日本における障害者が2%台ということは考えにくく、現実にはより多くの身体の不自由な人が存在するものと考えられる。

表1 障害の種類別にみた身体障害者数

（18歳以上在宅者）

障害の種類	人数	％
肢体不自由者	1,749,000	53.9%
内部障害	849,000	26.2%
聴覚・言語障害	346,000	10.7%
視覚障害	301,000	9.3%

出所：厚生労働省『平成16年度厚生労働白書』、原資料：厚生労働省「身体障害者実態調査」

正確な数値の把握という意味では問題はあるが、ここでは、少なくとも観光意欲を持ち、旅行が可能な環境さえ整えば旅行を望む層の代理変数として、日本の人口に占める障害者の割合2.6%を使用し、これをもとに潜在需要を予測する。この割合を平成17年度の観光入込客数に単純に適用すると表2のようになり、合計で941万人の観光入込客となり、現在よりも23.5万人の観光客増が見込めることとなる。さらに、先に述べたように、障害者には通常、1人ないしそれ以上の介助者が付き添っており、1名の障害者につき1名の介助者が付き添うことを想定した場合、単純に47万人の観光客の増加が予想できる。ただし、障害者には軽度から重度まで程度はさまざまであることを考えると、325万人の内すべての障害者が必ずしも観光に参加できるわけではないことも勘案しなければならない。そのような点を考慮に入れても、20万人以上の観光客が増加することが予想されているのであれば、この潜在的な需要を取り込むような何らかの対策をとらないままにしておくことは、鳥取県の観光産業にとって大きな損失となることは想像に難くない。

表2 鳥取県の観光客入込数と障害者の潜在需要

(単位：千人)

	項目	観光入込客数	潜在需要追加後	増加人数
県外観光客	日帰り	2,224	2,281	57
	宿泊	2,431	2,493	62
	計	4,655	4,774	119
県内観光客	日帰り	4,254	4,363	109
	宿泊	269	276	7
	計	4,523	4,639	116
合計	日帰り	6,478	6,644	166
	宿泊	2,700	2,769	69
	計	9,178	9,413	235

出所：鳥取県観光課『平成17年観光客入込動態調査結果』より作成。

注：日本の人口は1億2700万人とした。観光入込客数は2005年度の数字。

次に、苦境にさらされている温泉地における潜在需要についても同様に推計を試みよう。先と同じ要領で、

各温泉地においても2.6%増加分を想定すると、表3のようになる。結果として、温泉地全体では33,463名の増加が予想され、さらに、障害者と同数の介助者も付き添うとなると、66,926名の増加が見込めるものと考えられる。

表3 温泉地における潜在需要

(単位：人)

	2004年	潜在需要追加後	増加数
岩井温泉	36,356	37,285	929
鳥取温泉	72,955	74,819	1,864
吉岡温泉	49,352	50,613	1,261
浜村温泉	27,163	27,857	694
鹿野温泉	23,372	23,969	597
東郷温泉	39,538	40,548	1,010
はわい温泉	134,114	137,541	3,427
三朝温泉	424,622	435,472	10,850
関金温泉	23,451	24,050	599
皆生温泉	478,706	490,938	12,232
合計	1,309,629	1,343,092	33,463

出所：鳥取県観光課(2005)『平成16年観光客入込動態調査結果』より作成。

以上より、観光地の窮状を救う手段の一つが、ユニバーサル・ツーリズムに対応した観光地づくりといえよう。日本における最近の旅館・ホテルの平均稼働率を見ると、それぞれ52.3%、67.9%<sup>6</sup>となっている。鳥取県は宿泊施設としてホテルよりも旅館の数のほうが多く、また、旅館の入り込み客も減少に転じているとの統計が発表されていることから、この数字より低い稼働率であることはあっても、この平均値よりも高い稼働率であることは考えにくい。これより、鳥取県の旅館は少なくとも旅館の集客可能な部屋数の半分程度しか利用されていない可能性が高い。そのため、旅館の経営を立て直すためには、現在の集客数を増加させることがもっとも望ましいと思われる。このためにも身体の不自由な人々、その介助者をお客として迎える体制を従来以上に整えることができれば、現在の観光業を取り巻く厳しい状況を少しでも良い方向へと変えていく道筋を見つけることが可能となる。

### Ⅲ 身体の不自由な人の旅を支援する組織： 「とっとりトラベル・ボランティア・ネットワーク」

#### 1. 「とっとりトラベル・ボランティア・ネットワーク」の概要

ユニバーサル・ツーリズムによる観光客の需要増加を図る上で、各観光地のバリアフリー化は各観光関連産業が取り組む課題であるが、それだけでは身体の不自由な人々の円滑な観光を図るためには十分ではない。宿泊先から観光地までの交通手段、観光地におけるガイドなど、それぞれにおいて身体の不自由な人々に配慮した支援が必要となるからである。そのような側面を支援するのが、身体が不自由だが旅行を楽しみたい人々を支援する非営利組織「とっとりトラベル・ボランティア・ネットワーク(TTVN)」である。この組織の構想のもととなっているのは、NPO法人「ジャパン・トラベル・ボランティア・ネットワーク(JTVN)」であるが、現在のところTTVNとJTVNの間に組織的なつながりはなく、全く別の組織として活動している。

JTVNは現在約90名の会員数を持つ。事務局は東京都多摩市にあり、障害をもっており旅の支援をしてほしい人々と、障害者の旅を支援したいと思うボランティアの両者が一定の会費を支払って会員登録を行っている。この中から、組まれるツアーごとに、障害者の参加希望者と、障害者を支援したいと思う人々の募集をかける。ツアーは比較的長期にわたるものとなるため、障害者支援を希望するボランティアは完全な無償ではなく、彼らの旅費の一部を障害者の参加者が負担するというシステムとなっている。これは、お金を介在させることによって、ボランティア側の無償であるための甘えをなくし、障害者側にも、お金を払っている分だけ、サービスを受受してもらおうというシステムである。

TTVNは、JTVNの創始者であるおそどまさこ氏が、鳥取県観光連盟の観光プロデューサーに就任したことを契機に同連盟内に設立した組織である。TTVNは、旅行をしたいと思う身体の不自由な人々を支援することを目的として、平成17年(2005年)から鳥取県内で登録者の募集を始めた。2006年7月現在、48名がボランティアに登録している。同組織の仕組みは、JTVNとほぼ同様であり、依頼者(身体の不自由な人々)から鳥取県内の旅の依頼を受けてから、TTVN登録者の中から条件の合う人が抽出され、当日の支援へと向かうものである。取り組み自体は開始されたばかりであるが、TTVN登録者は活動に必要な一通りの知識を2回に及ぶ講義と実践により習得

し終わっており、あとはさらなる実践によって経験を増やすのみとなっている。

TTVNの組織形態は、事務局を鳥取県観光連盟内に置き、同連盟の職員が事務的な処理を担当している。しかし、この組織がより自立的に活動を行っていくためにも、いずれはNPOなどの独立した非営利団体のような組織となることが望まれている。現在はそのための研修、準備段階期間ともいえる。将来的には、JTVNでの経験を基に、その取り組みを鳥取県に適用し、官と民が協働で行うという形での先進例にすることを目指している。

TTVN登録者48名の内22名を対象とした(財)とっとり政策総合研究センターの調査によると、登録者の年齢は60代が半数(45.5%)、性別では女性が多く(81.8%)、ほぼ全ての人々が、「自分自身旅が好きであり、旅をすることが健常者に比べ困難な人々の支援をすることによって、一緒に旅を楽しみたい。」という一致した意見を持つ。また、59.1%の人が「身体の不自由な人と旅をした経験」があり、31.8%の人は家族の介護をした経験を持つ。また、TTVNに登録した理由として10名が「旅が好きなため」、8名が「何らかのお手伝いをしたいため」と答えており、多くの人がこの二つが登録した理由であると回答している。また、少数意見として、「自分自身が地域のことを知らないので、知りたいから」というものもあった。この48名の登録者は、単なる「やる気」があるだけの人々ではない。一人一人面接をして人物的にも問題がないことを確認されているだけあって、「自分の余剰な労力を社会のために活用したい。」「一人では旅が楽しめない人に旅の楽しみを教えてあげたい。」、という意見を持つ人々である。

表4 TTVN登録者の特徴 (N=22)

#### 1. 性別

男性	女性
18.2%	81.8%

#### 2. 年齢

~20代	30代	40代	50代	60代	70代
0.0%	9.1%	9.1%	0.0%	45.5%	36.4%

#### 3. 家族に介護の必要な方の有無

はい	いいえ
31.8%	40.9%

#### 4. 体の不自由な人との旅の経験

ある	ない
59.1%	40.9%

## 5. 他のボランティア経験

あ る	な い
13.60%	86.40%

以上のような体制を観光業に組み込むことによって、観光地にある観光産業は円滑な観光客受け入れを可能とし、観光地にとって新たな需要を喚起することができる。また、TTVNに参加を申し込む障害者は、旅行によって生き甲斐を感じる事ができ、これらの人々を支える側のボランティアは、障害者への支援を行うことでこれまで生き甲斐を感じるとともに、このような交流を持つことにより学ぶところも多い。これが官と民の協働によって取り組むことができれば、地域の観光振興のみならず、福祉政策への貢献も考えることが可能なのである。また、障害者への観光支援だけでなく、必要となる支援器具をレンタルしたり、販売したりすることにまで拡大することにより、コミュニティ・ビジネスとしての活動にもつながる可能性を持っている。以上のように、この活動が地域経済に貢献する度合いは果てしなく、協力者の増加次第で大きな活動・ビジネスになることが期待できるものといえよう。

ただし、このような体制を可能とするためには、さらなるTTVN登録者が必要となる。アンケートによると現在の登録者の多くは子育てや介護などが一段落した60代以上の女性を中心である。今後はこれに加えて、男性の登録者が増えることが期待される。なぜなら、身体の不自由な人々の支援は体力があることが多く、女性中心では体力的に無理な支援も多いからである。そこで注目されるのが、今後企業から大量に退職することが予想されている団塊の世代である。実際、これらの層の社会における活用については、検討が課題となっているものの、行政において具体的かつ包括的な対策は未だ採られていないように感じられる。かなり近い将来に大量の退職者が企業活動などから退出し、これまで会社のために注がれていた労働力、知恵、技術などを何らかの形で社会に還元したいと思う層が大量に増加する。これらの人々の有効活用は地域にとって緊急に対処すべき課題であり、この対策如何が、厳しい地方における経済の活性化にも少なからず寄与するだろう。団塊の世代の活用策としては、企業における技術アドバイザーなど、民間企業における技術の伝承者としての役割が期待されている一方で、コミュニティ活動や社会活動への参加にも大きな期待が寄せられている。

## IV ユニバーサル・ツーリズムの体制づくりにおける課題

以上のように、TTVNを経済活動に組み込むことによって、主に観光産業において、経済活性化を図ることが可能である。しかしながら、先に述べたような体制が有機的に機能するためには、課題が多く残されていることも確かである。活動の段階に応じてさらなる課題が生じてくることは明らかであるが、当面の間各当事者が直面する問題としては、次のようなものがある。

第一に、各観光関連産業の連携である。観光はチームワークの産業であり、観光客として訪れた人々が一カ所のみ滞りし、どこも観光せずに自宅に直接帰ってしまうことはほとんどないといえる。宿泊先となる宿泊施設を拠点として周辺の観光地、観光施設をできる限り観光しようとするのが普通である。そのため、宿泊施設では大変よいサービスを受けたものの、他の周辺観光地では質の悪いサービスを受けたとなれば、その地域全体の印象が悪いものになってしまう。そのように、観光は地域の連携プレーによって、リピーターを増やせるかどうかが決まるといっても過言ではない。そのためには、TTVNを組み込んだユニバーサル・ツーリズムの体制を整えるだけでは十分ではなく、各主体がそのような理想に向けて課題を解決していく体制を持つことが重要となり、そのような体制の中で各主体が少しずつ歩み寄りながら連携していかなければならない。しかし、これまで観光関連産業は各自が独自に事業を行ってきたため、チームワークで連携して事業を行うことに不慣れなものも多い。このためにも、すべての主体を統括的に見ることのできる「包括的コーディネーター」とでもいべき役割の存在が必要となり、このような役割に最も対応しいのは行政であろう。

第二に、旅館におけるバリアフリー化の問題である。特に観光地として重要な温泉地における宿泊施設はホテルよりも旅館が圧倒的に多い。しかし、旅館は和式の建築様式が売りであるため、必ずしも設立当初から障害者に便利なユニバーサル・デザインとなっていないところがある。これは、創業年数の長い伝統ある高級旅館になればなるほど対応に困難が伴うかもしれない。また、このような旅館の建築美をユニバーサル・デザインということで、ステンレスやその他の旅館の外観に相応しい手すりを、見た目を無視して取り付けることが良いことなのかどうかという疑問が生まれてくる。先のJTVNを通して海外旅行、特にヨーロッパに行く場合、比較的近代的

なホテルを予約することが多い。これは、老舗ホテルになればなるほど古い建築様式のままであるため、ホテルの仕様が障害者に配慮したものとなっていないことが多いためである。他方、近代的なホテルはユニバーサル・デザインを取り入れているため、障害者が動きやすい構造となっていることが多い。しかし、これは、伝統的なホテルの従業員の対応が、障害者に対して全く配慮のないものであることを意味しない。JTVNの旅行で現地の事情から近代的なホテルを予約することができず、しかたなく伝統的なホテルに宿泊することになった場合でも、通常よりも多めの従業員が、階段などの段差の支援など、必要に応じて支援してくれる。以上の例からも明らかのように、ユニバーサル・デザインに旅館を改造することも重要であるが、より重要なことは、先の例でも見たように、そこで働く人々の理解及び支援である。施設が必ずしも障害者が自力で行動できるようになっていない伝統的な建築物の場合は、その施設に関わる人々が障害者を助けようとすることによって、旅行者である障害者はいやな思いをしなくて済むのである。このようなホスピタリティこそが障害者が旅行する場合にもっとも重要な要因であるといえよう。

第三は、これまで述べたような体制づくりに関わる人々の意識の問題である。各宿泊施設、観光施設、その他の関連施設においていかにバリアフリー化が図られ、支援する人々も十分に配置されたとしても、身体の不自由な人々との間で気持ちのいい関係が築けなければ、すべてが意味のないものになってしまう。身体の不自由な人々と良好な関係を築くためには、どこまでを支援者が支援するのかという点を相互に理解する必要がある。もちろん障害者とはいっても障害の程度は様々であるが、少なくとも旅行に出かけようと考え、支援者からの援助を頼む人であれば、自立心の強い人々であると思われる。TTVN活動においてお金を介在させる理由の一つは、無償で支援をする場合、無償であるがために支援を頼む障害者側が自分の言いたいことがあっても、「せっかく支援してもらっているのだから」と、遠慮をしてしまうことを避ける目的をもっている。他の観光関連産業の場合にも同様な配慮が必要とされる。サービスを提供する側である観光関連従事者は、身体の不自由な人々にとって押しつけでないサービスを提供し、「こういうことを望んでいるであろう」とか、「こういうことをすると危ないであろう」と勝手に身体の不自由な人々の行動を類推することは、かえって障害者の意志の妨げとなることもあるであろう。

## V 含意とまとめ

ユニバーサル・ツーリズムに対応した観光地づくりは、今後の日本の人口構成の変化を考える上で、どうしても各観光地が直面しなければならない課題である。このような時代の流れを反映して、最近では日本国内の大手旅行会社においても障害者向けの旅行プランを「バリアフリー旅行」と称し、主に、車いす利用者、耳の不自由な方、人口透析の必要な方、などと分けて提供するようになった。このような旅行会社による手配旅行を使用する人々もいる一方で、自分たちで旅行計画を考えて自由旅行を楽しみたいという身体の不自由な人々の数も多いと思われる。そのような身体に不自由さはあるが、個人旅行を楽しみたい人々が楽しく旅をするためには、各観光地がユニバーサル仕様となっていなければならない。また、手配旅行を利用し、その旅行に介助の専門家が付き添ったとしても、現地におけるユニバーサル・ツーリズムに対する適切な対応や認識がなければ観光客を満足させることはできないであろう。

その上で重要となるのは、第一に、観光関連産業（交通機関も含む）、TTVN、行政との有機的な連携、第二に観光関連産業のバリアフリー化、第三に観光関連産業従事者の意識改革、という三点への早急な対処であろう。観光関連産業のバリアフリー化は最も簡単にできる作業かもしれない。従来日本における観光づくりを見ても、ハードが先行してきたことから、この点は最も早く取り組まれることが予想される。次に、有機的な連携についても、危機感を持つ人が増えるほど、連携の意識は高まっていくものと思われる。実際、鳥取県においても、観光地のあり方を考える各種会議が以前より頻繁に開催されるようになってきたことは良い兆候の一つであろう。最も困難な課題は、観光関連産業従事者の意識改革であるように思われる。身体の不自由な人々に日々接している人であればともかく、全く接する機会のない従業者にとって、どのように対応すべきかを理解することは難しい。また、ユニバーサル・ツーリズムには体制づくりのコストがかかるが、このコストをどう考えるかということも人々の意識の問題に関連してこよう。ユニバーサルとは、中西・上野（2005：19）がいうように、これまで多様な人間の中でも平均的な人々のみを対象として設計されていた制度・設備を、最後尾の人々も含めたすべての人々向けの制度・設備に変えることを意味するのであり、社会的に必要なコストである。しかし、苦しい経営

を迫られている多くの観光産業の多くは、ユニバーサル・ツーリズム対応の体制づくりのコストすら捻出が難しいとの思いを持つかもしれない。もちろん、可能な限りユニバーサル・ツーリズムに対応した体制にすべきであるが、本文中でも示したように、ハード面では対応できないところには、ホスピタリティーというソフト面では対応することが可能である。このように、ハード面の対応不足はソフト面で補足しながら、地域内の連携によるユニバーサル・ツーリズム体制を築き上げていくことが必要だろう。

最後に、本稿では「障害者」は全て「障害者」としてあたかも単一の特徴を持つ人々の集団であるかのように論じてきたが、実際に障害者といえどもその障害の程度は軽度から重度と多様であり、また障害の箇所についても多様である。そのため、障害者支援は常に同じ支援方法でできるとは考えにくく、障害を持っている人それぞれに適した支援方法はそれぞれ異なるのが普通である。この点からも、障害者もまた多様であるということが認識されなければならないのであり、いかなる場合においても、身体の不自由な人々とその支援者の間に主従関係が形成されないようにしなければならない。そのためには、一つ一つの事柄を確認していく作業が必要であり、そこではコミュニケーションが重要な鍵となるであろう。

- 1 英国国家観光局 (National Tourist Boards) 他による報告書『観光—社会的ニーズ』をもとに設立された、障害者と高齢者への旅に関する各種サービスを提供する慈善団体「Tourism for All UK」の理念で何人も観光をする楽しみを妨げられないという考え方。
- 2 本論文では、すでに何らかの基準にもとづいて「障害者」と区別されている層については「障害者」、それ以外の場合で障害を持っている人々を指す場合は、必ずしも「障害者」とは言えないが、高齢などにより足腰の不自由になった人々など広い意味での体に不自由を持つ人々という意味で、「身体の不自由な人々」という用語を使用する。
- 3 合計特殊出生率は、一人の女性が生涯に産む子供の総数の平均。鳥取県の1.50は平成16年の鳥取県人口動態統計に基づく。
- 4 湯梨浜町役場産業振興課、県庁商工労働部への聞き取りによると、ここ3年間(2004~2006)に、鳥取県中部において中堅旅館が4件、西部において2件倒産している。
- 5 但し、これは18歳以上の在宅者(すなわち、施設入居者を除く)に限定した場合であり、また、知的障害者はこの中に含まれていない。18歳未満の身体障害者と施設入居者の身体障害者を含めると、身体障害者数は351.6万人になる。
- 6 2006.1~3月の旅館ホテルの客室稼働率と単価「JTBF観光経済レポート(2006.6) Quarterly Survey」に基づく。

#### 《参考文献》

- おそどまさこ(1996)『障害者の地球旅行案内』晶文社  
(2002)『無敵のバリアフリー旅行術』岩波アクティブ新書48、岩波書店
- 厚生労働省(2004)『平成16年度厚生労働白書』ぎょうせい
- 財団法人日本交通公社(2006)「JTBF観光経済レポート(2006.6) Quarterly Survey」
- 佐藤久夫・小澤温(2003)『障害者福祉の世界(改訂版)』有斐閣(有斐閣アルマ)
- 総務省『平成14年就業構造基本調査』HP  
<http://www.stat.go.jp/data/shugyou/2002/sokuhou/index.htm>
- 中日新聞「障害者と旅の仲間に一トラベル・ボランティア養成講座に同行」2004年9月29日
- 電通報「楽しい旅のデザイナー」(文化)2004年11月8日
- 鳥取県福祉健康部(2006)『平成16年鳥取県人口動態統計』鳥取県文化観光局観光課(2005)『観光客入込動態調査結果』HP  
<http://www.pref.tottori.jp/fukushi/database/index.htm>
- 内閣府共生社会統括官『平成18年度版高齢社会白書』HP  
<http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2006/zenbun/18index.html>
- 『平成18年度版障害者白書』HP  
[http://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/h18hakusho/zenbun/h18\\_index.html](http://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/h18hakusho/zenbun/h18_index.html)
- 中西正司・上野千鶴子(2005)『当事者主権』岩波新書
- 日本経済新聞「トラベル・ボランティア介助も旅の楽しみに一女性や退職者に広がる輪」(はやり講座入門)2002年3月16日
- 「トラベル・ボランティア旅先介助への定着」(生活コミュニティ)2004年3月25日
- 「高齢者ら介助ボランティア必要な時に接し楽しもう」(生活コミュニティ)2004年9月25日
- バーズ他(2004)『ディスアビリティ・スタディーズ—イギリス障害学概論—』明石書店
- 広井良典(2001)『定常型社会—新しい「豊かさ」の構想—』岩波新書  
(1997)『ケアを問いなおす』ちくま新書  
(2003)『生命の政治学』岩波書店  
(2005)『ケアのゆくえ科学のゆくえ』岩波書店
- 読売新聞「旅の喜びをすべての人に」(くらし安心)2004年6月8日
- 「障害者と旅新たな発見」(泉)2004年10月9日
- ロバート・F・マーフィー(2006)「ボディ・サイレント」平凡社ライブラリー