

第3章 沖縄県における高齢者・障害者等の旅行受け入れの現状

－“高齢者・障害者等の旅行受け入れに関するアンケート調査”

1. アンケート調査の実施概要

(1) 調査目的

本アンケート調査は障害者（肢体不自由者、視覚障害者、聴覚障害者）、及び高齢者の旅行受け入れ体制について、以下の点を把握することを目的とする。

- 障害者の利用状況
- 障害者や高齢者の受け入れに対する考え
- 障害者や高齢者の受け入れに関する取り組み状況
- 障害者や高齢者の受け入れ体制整備の阻害要因
- その他

(2) 実施時期

平成16年8月下旬から9月24日（金）

* 〆切後も電話による回答依頼。10月22日（金）までの回答を有効とした。

(3) 調査対象・方法と回収状況

「沖縄観光情報ファイル美ら島」掲載の観光施設、宿泊施設、交通機関など、観光産業における主要業種を対象に、調査票の郵送による配布回収。

回収状況

観光施設	(92 / 232	回収率 39.7%)
宿泊施設	(186 / 699	回収率 26.6%)
交通施設	(55 / 83	回収率 66.3%)
ダイビング・エコツアー事業者	(53 / 440	回収率 12.0%)
市町村	(46 / 52	回収率 88.5%)

(4) アンケート内容

アンケート調査における把握事項は下記の通りである。なおアンケート調査票は資料編を参照のこと。

【属性ごとの設問内容】

設問項目	対 象	観光施設	宿泊施設	交通施設	市町村 (自然風景地等)
A. 施設の概要		○	○	○	—
B. 障害をもつ人の利用状況		○	○	○	—
C. 障害をもつ人や高齢者の受け入れに関する取り組み状況	自然風景地等の状況	—	—	—	○
	全体的な受け入れ体制	○	○	○	○
	全体的な利用のしやすさ	—	—	—	○
	駐車場(該当部門がある場合のみ回答)	○	○	○ (※駅ターミナル等)	○
	屋外の通路	○	○	○ (※駅ターミナル等)	○
	出入口/屋内の通路	○	○	○ (※駅ターミナル等)	—
	階段/エレベーター・エスカレーター (2階以上の利用者用フロアがある場合のみ回答)	○	○ (※エスカレーターは除く)	○ (※駅ターミナル等)	—
	トイレ・洗面所	○	○	○ (※駅ターミナル等)	○
	展示・鑑賞・体験部門等 (該当部門がある場合のみ回答)	○	—	—	(○)
	飲食部門/物販部門 (該当部門がある場合のみ回答)	○	○	—	—
入浴・温泉関連施設 (該当部門がある場合のみ回答)	○	○ (※大浴場について)	—	—	
フロント/ロビー等	—	○	—	—	
客室	—	○	—	—	
プール/ビーチ(該当部門がある場合のみ回答)	—	○	—	—	
駅舎等施設関連(券売所・待合室・改札口など)	—	—	○ (※駅ターミナル等)	—	
車両・船舶について	—	—	○	—	
D. 障害をもつ人や高齢者の受入体制整備の 阻害要因について		○	○	○	○
E. 障害をもつ人や高齢者の受入に対する考え		○	○	○	○
F. バリアフリーに取り組んでいる団体・組織について		—	—	—	○

2. アンケート調査結果

■調査対象施設の概要

【観光施設】

施設の種別

建築物主体の施設	42
建築物と屋外施設の複合施設	14
歴史的建造物	6
自然景観の見学施設	2
その他	23
無回答	5

<その他の内訳>

ゴルフ場	17
ビール工場	1
泡盛工場	1
複合施設の一部(那覇市民ギャラリー)	1
ダイビングショップ	1
売店・レストラン	1
体験コーナー	1

提供サービス内容(当てはまるもの)

展示・鑑賞	61
体験	28
飲食	34
物販	37
入浴・温泉	6
その他	21

<その他の内訳>

ゴルフ場	17
鑑賞	1
公文書等の閲覧	1
娯楽	1
水牛車	1

提供サービス内容(主なもの)

展示・鑑賞	47
体験	4
飲食	3
物販	7
入浴・温泉	1
その他	19
無回答	11

【宿泊施設】

施設の種別

ホテル(洋室主体)	91
旅館(和室主体)	7
民宿・ペンション	54
公的宿泊施設	15
キャンプ場、 ロッジバンガロー等	8
その他	12

提供サービス内容(当てはまるもの)

飲食	140
物販	51
大浴場	41
庭園・園地	9
その他	40

宿泊収容力

～50人	71
51～100人	30
101～200人	26
201～300人	19
301～400人	7
401人～	23
未回答	10

【交通施設】

事業の種別

モノレール	15
バス	9
タクシー	5
レンタカー	6
旅客船	15
航空	2
その他	1
無回答	2

* バリアフリー化の進んでいるモノレール(駅)からの回答が多かったため、交通施設はバリアフリー整備の対応状況がやや高めとなっている。なおモノレール以外の対応状況については、資料編を参照のこと。

【市町村】

回答市町村

市	町	村
名護市	本部町	北大東村
石川市	与那城町	伊平屋村
具志川市	勝連町	伊是名村
沖縄市	嘉手納町	国頭村
宜野湾市	北谷町	大宜味村
浦添市	与那原町	伊江村
那覇市	南風原町	東村
豊見城市	佐敷町	今帰仁村
糸満市	東風平町	宜野座村
平良市	久米島町	恩納村
石垣市	城辺町	粟国村
	下地町	北中城村
	伊良部町	中城村
	竹富町	大里村
	与那国町	知念村
		玉城村
		具志頭村
		渡名喜村
		上野村
		多良間村

■障害者の利用状況

○全体的に、「車いす使用者」「聴覚障害者」は利用率が高く、「視覚障害者」は利用率が低い結果となっている。

【車いす使用者の利用状況】

○「観光施設」「宿泊施設」で比較的高い「車いす使用者」の利用状況

- ・ 車いす使用者の受け入れ経験のある施設は観光施設で76.1%、宿泊施設で73.2%、交通施設で52.7%、ダイビング・エコツアー事業者で62.3%となっている。
- ・ 一方、「これまで受け入れた経験がない」と回答している施設は、観光施設で17.0%、宿泊施設で23.1%、交通施設で27.3%、ダイビング・エコツアー事業者で37.7%となっている。
- ・ 受け入れの頻度は観光施設、宿泊施設が「年に何回か利用がある」との回答が最も多く、交通施設、ダイビング・エコツアー事業者が「回数は少ないが受け入れたことがある」との回答が多い。しかし、観光施設、交通施設に関しては、「週に1～2名程度」（観光施設:17.4%、交通施設18.2%）と、頻繁に受け入れている施設の割合も比較的高い。

【視覚障害者の利用状況】

○「観光施設」「宿泊施設」で比較的高い「視覚障害者」の利用状況

- ・ 視覚障害者の受け入れ経験のある施設は観光施設で43.5%、宿泊施設で51.1%、交通施設で30.9%、ダイビング・エコツアー事業者で26.5%となっている。
- ・ 一方、「これまで受け入れた経験がない」と回答している施設は、観光施設で38.0%、宿泊施設で43.0%、交通施設で36.4%、ダイビング・エコツアー事業者で69.8%となっている。
- ・ 受け入れの頻度についても、その大部分が「回数は少ないが受け入れたことがある」、または「年に何回か利用がある」との回答であった。
- ・ また、盲導犬利用者の受け入れ経験のある施設は非常に少なく、観光施設で22.8%、宿泊施設で14.5%、交通施設で7.3%、ダイビング・エコツアー事業者で9.4%となっている。

【聴覚障害者の利用状況】

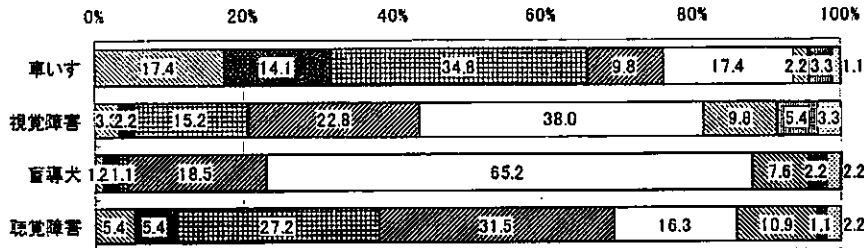
○「観光施設」「宿泊施設」「ダイビング・エコツアー事業者」で比較的高い「聴覚障害者」の利用状況

- ・ 聴覚障害者の受け入れ経験のある施設は観光施設で69.5%、宿泊施設で78.4%、交通施設で38.2%、ダイビング・エコツアー事業者で71.7%となっている。
- ・ 一方、「これまで受け入れた経験がない」と回答している施設は、観光施設で16.3%、宿泊施設で16.7%、交通施設で40.0%、ダイビング・エコツアー事業者で28.3%となっている。
- ・ 受け入れの頻度については、ダイビング・エコツアー事業者以外は車いす使用者よりもやや少なくなっている。

観光施設

障害をもつ人の利用状況

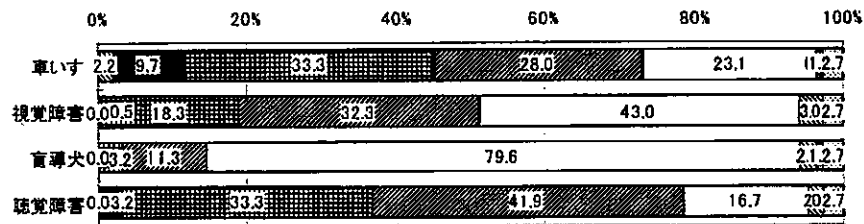
<input type="checkbox"/> 週1~2名	<input type="checkbox"/> 月1~2名	<input type="checkbox"/> 年に何回か	<input type="checkbox"/> 受け入れた事がある
<input type="checkbox"/> 受け入れ経験無し	<input type="checkbox"/> わからない	<input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 無回答



宿泊施設

障害をもつ人の利用状況

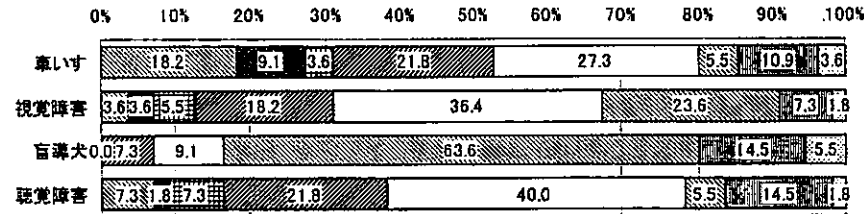
<input type="checkbox"/> 週1~2名	<input type="checkbox"/> 月1~2名	<input type="checkbox"/> 年に何回か	<input type="checkbox"/> 受け入れた事がある
<input type="checkbox"/> 受け入れ経験無し	<input type="checkbox"/> わからない	<input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 無回答



交通施設

障害をもつ人の利用状況

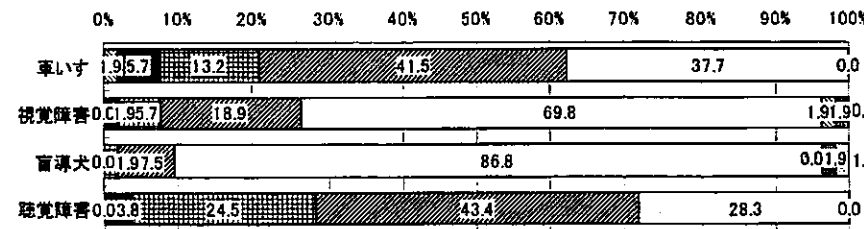
<input type="checkbox"/> 週1~2名	<input type="checkbox"/> 月1~2名	<input type="checkbox"/> 年に何回か	<input type="checkbox"/> 受け入れた事がある
<input type="checkbox"/> 受け入れ経験無し	<input type="checkbox"/> わからない	<input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 無回答



ダイビング・エコツアー事業者

障害をもつ人の利用状況

<input type="checkbox"/> 週1~2名	<input type="checkbox"/> 月1~2名	<input type="checkbox"/> 年に何回か	<input type="checkbox"/> 受け入れた事がある
<input type="checkbox"/> 受け入れ経験無し	<input type="checkbox"/> わからない	<input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 無回答



■障害者や高齢者の受け入れに対する考え（複数回答）

○全施設の70.0%が「高齢者は今後増加するお客様ととらえている」

- ・ 高齢者を「今後増加するお客様」ととらえている施設は、全体で70.0%と高い。
- ・ 施設別では、最も回答の多かった交通施設で81.8%、回答の少なかった市町村で63.0%。
- ・ また、「高齢者はマーケットとしてとらえていない」と回答した施設は宿泊施設が8.6%と若干多いものの、他は5%台であった。

○「高齢者」より低い「障害者」への期待度

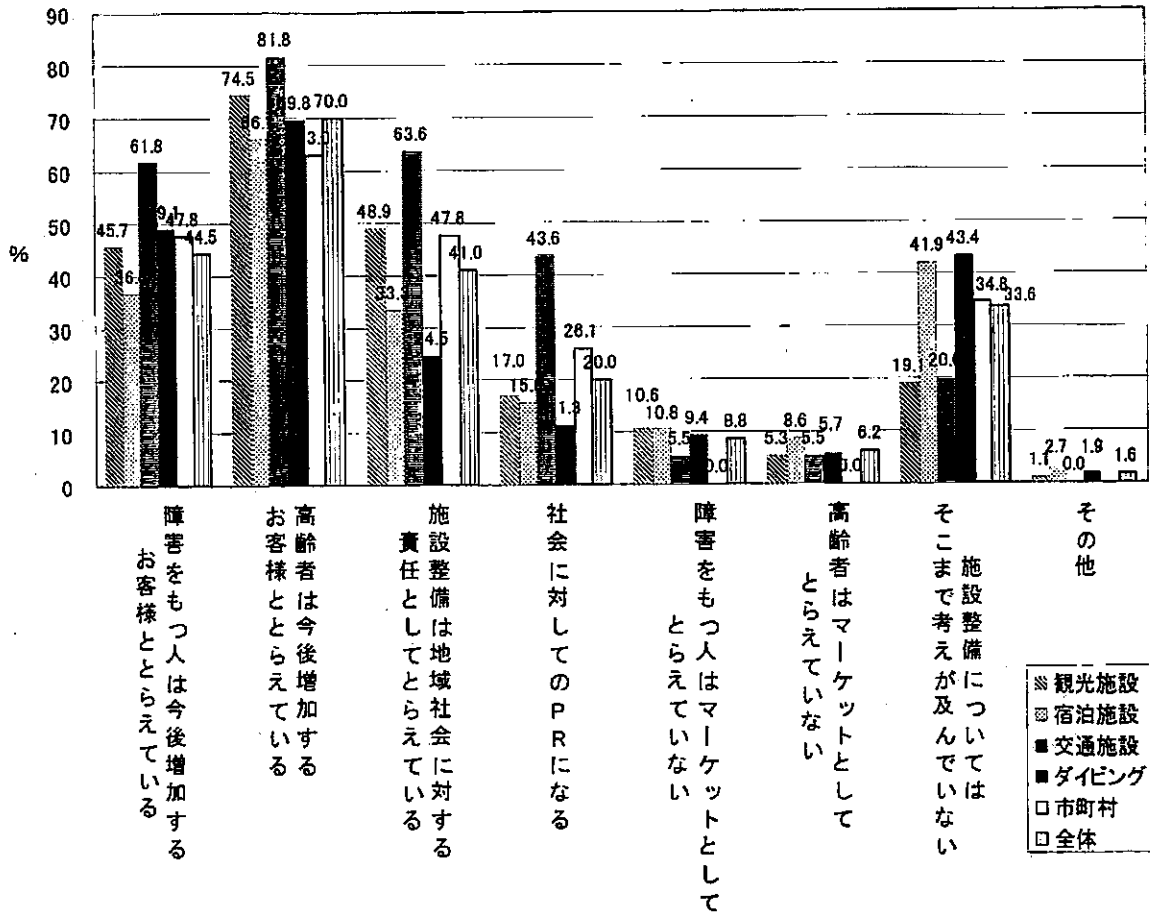
- ・ 障害者を「今後増加するお客様」ととらえている施設は高齢者と比べて少なく、全体で44.5%。
- ・ 施設別では、最も回答の多かった交通施設で61.8%、回答の少なかった宿泊施設で36.6%。
- ・ また「障害をもつ人はマーケットとしてとらえていない」と回答した施設は、交通施設、市町村以外は約10%ととなっている。

○施設整備への取り組みに対する意識は、「観光施設」「交通施設」で比較的高く、「宿泊施設」「ダイビング・エコツアー事業者」では比較的低い

- ・ 「施設整備についてはそこまで考えが及んでいない」と回答のあった施設は全体で33.6%。施設別では、観光施設、交通施設が共に約20%と比較的低いのに対して、宿泊施設、ダイビング・エコツアー事業者は40%強と比較的高い。
⇒基本的に障害者・高齢者を今後増加するお客様ととらえている施設は、施設整備についても検討している割合が高いと言える。
- ・ 「施設整備は地域社会に対する責任としてとらえている」と回答した施設の割合は全体で41.0%。施設別では、交通施設が63.6%と高く、宿泊施設（33.3%）、ダイビング・エコツアー事業者（24.5%）は比較的低い。

○「社会に対してのPRになる」と回答のあった施設は全体で20.0%

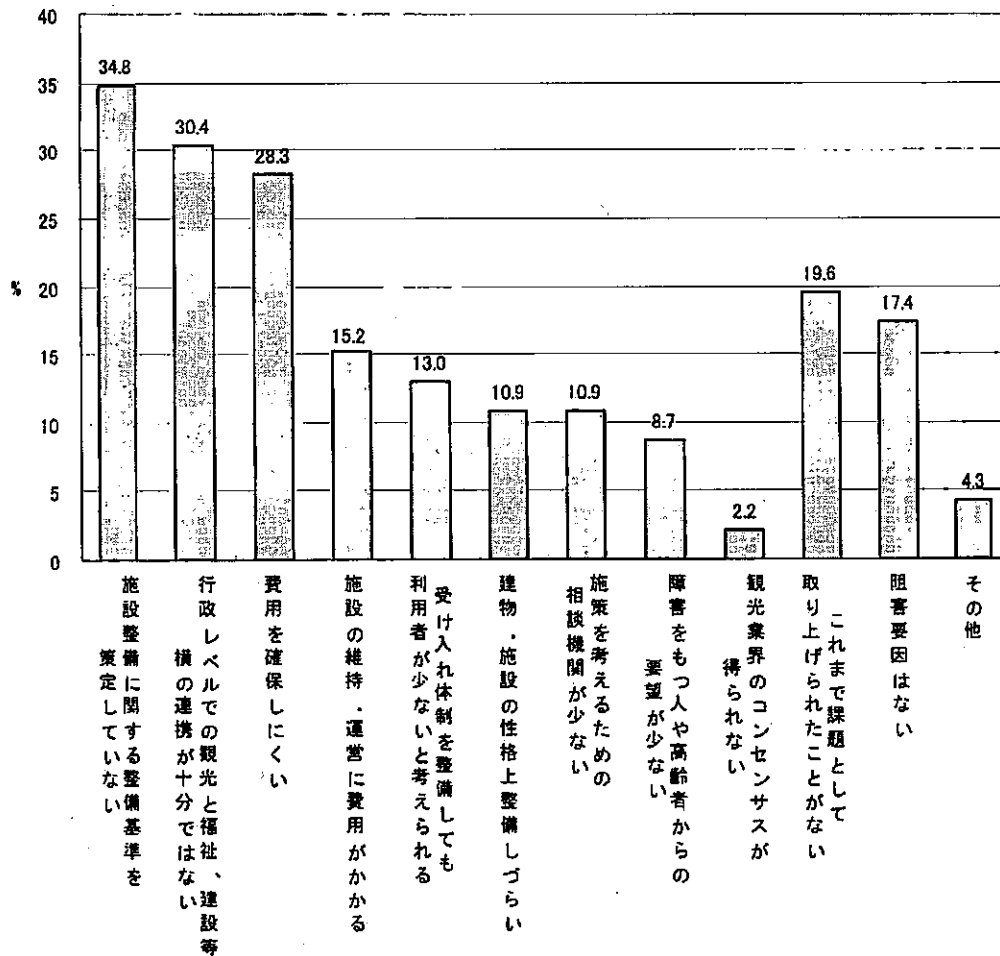
- ・ 「社会に対してのPRになる」と回答のあった施設は、全体で20.0%と低い。
- ・ 施設別では、交通施設が他施設と比べて高い(43.6%)のが特徴である。



■障害者や高齢者の受け入れ体制整備の阻害要因（市町村）（複数回答）

○「施設整備に関する整備基準を策定していない」「行政レベルでの観光と福祉、建設等、横の連携が十分ではない」「費用を確保しにくい」が三大阻害要因

- ・ 沖縄県内の各自治体が考える、障害者や高齢者の受け入れ体制を整備する際の問題点としては、「施設整備に関する整備基準を策定していない」（34.8%）との回答が最も多く、次いで「行政レベルでの観光と福祉、建設等、横の連携が十分ではない」（30.4%）、「費用を確保しにくい」（28.3%）となっている。
- ・ また、「これまで課題として取り上げられたことがない」（19.6%）との回答も比較的多くみられる。
- ・ 「観光業界のコンセンサスが得られない」との回答は2.2%と非常に少ないことから、障害者や高齢者の受け入れ体制を整備する上では、施設整備に関する整備基準を策定し、行政レベルでの横の連携を強化するとともに、費用を確保しやすい環境を整えることが重要と言える。



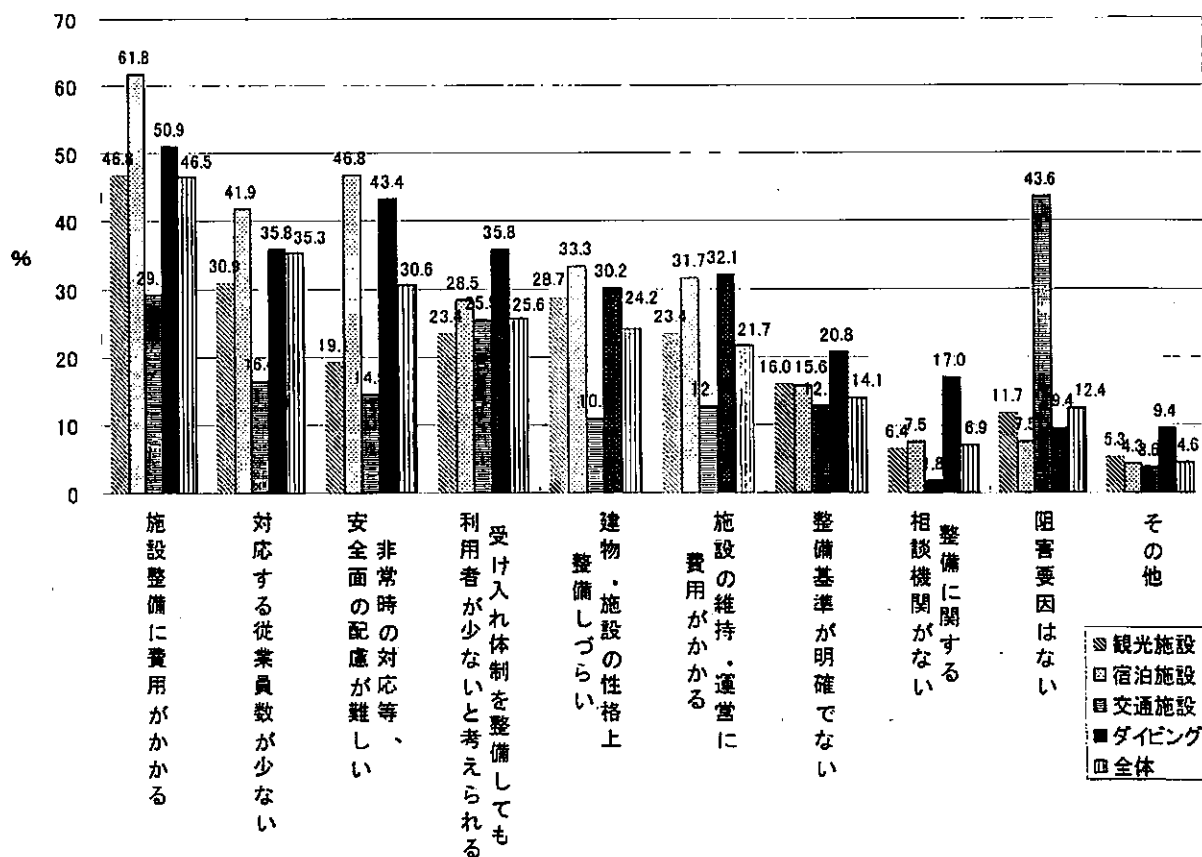
■障害者や高齢者の受け入れ体制整備の阻害要因（市町村以外）（複数回答）

○「施設整備への費用」が最大の阻害要因

- ・ 障害者や高齢者の受け入れ体制整備の阻害要因としては、全施設を通じて「施設整備に費用がかかる」（全体：46.5%、観光施設：46.8%、宿泊施設：61.8%、交通施設：29.1%、ダイビング・エコツアー事業者：50.9%）との回答が多く、整備費用が最大のネックとなっていることが窺える。
- ・ 次いで観光施設は「対応する従業員数が少ない」（30.9%）、「建物・施設の性格上整備しづらい」（28.7%）、宿泊施設は「非常時の対応等、安全面の配慮が難しい」（46.8%）、「対応する従業員数が少ない」（41.9%）、交通施設は「受け入れ体制を整備しても利用者が少ないと考えられる」（25.5%）、「対応する従業員数が少ない」（16.4%）、ダイビング・エコツアー事業者は「非常時の対応等、安全面の配慮が難しい」（43.4%）、「対応する従業員数が少ない」及び「受け入れ体制を整備しても利用者が少ないと考えられる」（35.8%）の順となる。
- ・ 「整備基準が明確でない」「整備に関する相談機関がない」との回答は比較的少なく、やはり整備する以前の費用確保の問題が最大の阻害要因となっている。

○「阻害要因がない」との回答が多い「交通施設」

- ・ また交通施設は「阻害要因はない」（43.6%）との回答が多く、交通バリアフリー法の施行もあって、その必要性を十分認識している施設が多い。

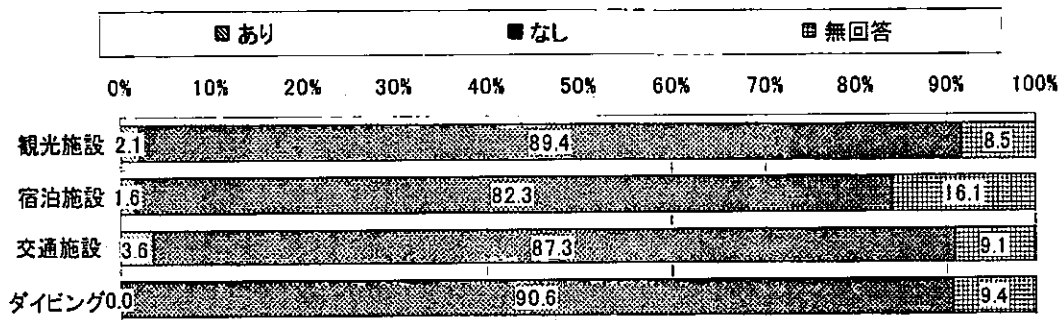


■行政の補助制度の活用状況

○ほとんど活用されていない補助制度

- ・ 障害者や高齢者の受け入れ体制整備にあたっての、行政の補助制度の活用状況としてはほとんど活用されていないのが実情である。
- ・ これは、「補助制度自体がない」、または「知られていない」「利用しにくい」といったような問題があるものと考えられる。

補助制度の活用



■障害者、介助者、高齢者に対する割引制度の有無（市町村以外）

○障害者割引を行っている割合が比較的高い「観光施設」「交通施設」

- ・ 障害者割引については、観光施設（55.3%）、交通施設（83.6%）で実施率が高く、宿泊施設（8.6%）、「ダイビング・エコツアー事業者」（5.7%）で実施率が低い。

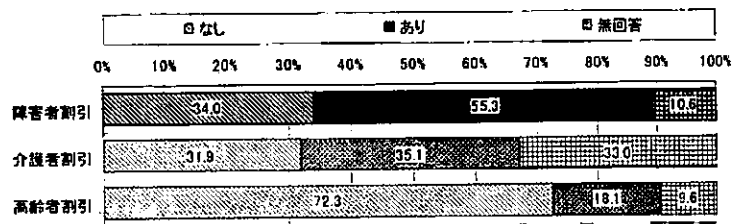
○介助者割引を行っている割合が高い「交通施設」

- ・ 介助者割引については交通施設（60.0%）で比較的多くみられるものの、その他では実施されている施設は少ない。

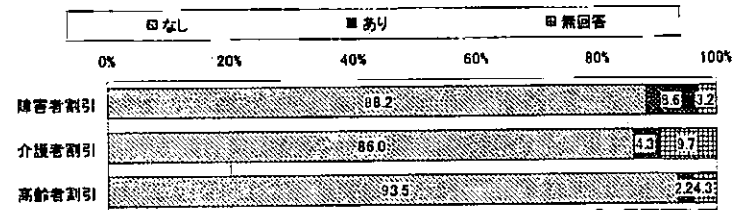
○ほとんど行われていない「高齢者割引」

- ・ 高齢者割引についてはどの施設についてもほとんど行われていないのが実情である。
- ・ 観光施設での割引率は、障害者で5割引が28.8%、無料が42.3%、介助者で5割引が27.3%、無料が51.5%、高齢者で5割引以下が41.2%、無料が17.6%であった。

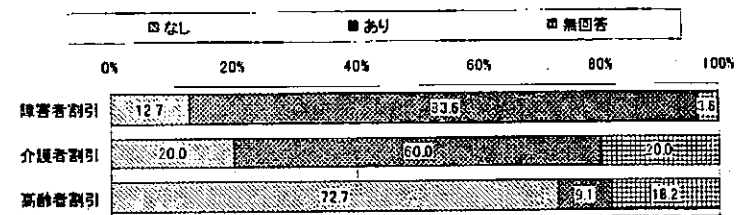
観光施設



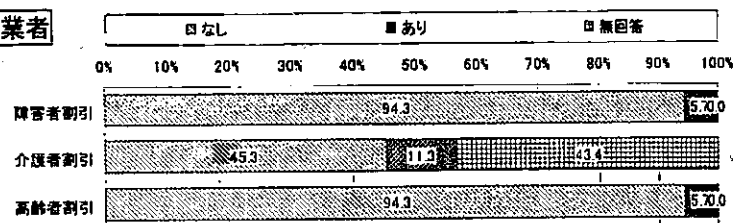
宿泊施設



交通施設



ダイビング・エコツアー事業者



■各市町村における、障害者や高齢者の旅行促進のための施策

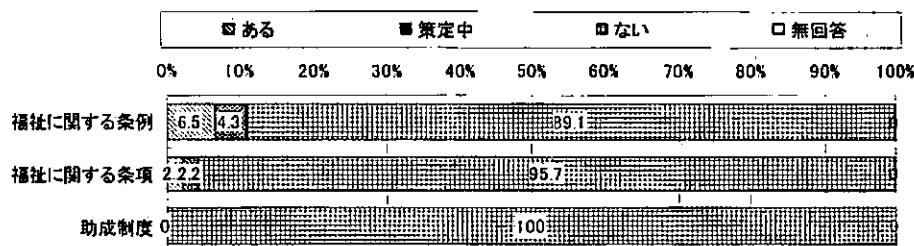
○「福祉に関する条例」「施設整備に関する助成制度」に関する取り組みは低い

- ・ 「福祉のまちづくり」に関する条例等のある自治体は、策定中を含めても約 10%と非常に少ない状況となっている。
- ・ また、障害者や高齢者の旅行受け入れのために宿泊施設や観光施設が施設整備を行う場合の「助成制度（補助制度、融資制度）」を有している自治体はなかった。

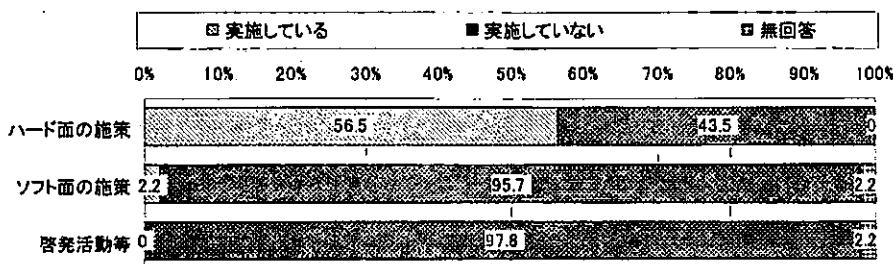
○「ハード面の施策」に対して立ち遅れている「ソフト面での施策」

- ・ 障害者や高齢者の旅行受け入れのための「ハード面の施策」については 56.5%の自治体で実施していると回答しているが、バリアフリーマップの作成や受け入れ窓口の設置といった「ソフト面の対応」を行っている自治体は 2.2%と非常に少ない。
 - ・ なお、宿泊施設や観光施設の経営者や従業員に対する、障害者や高齢者への対応を含めた「研修や啓発活動」を行っている自治体はなかった。
- ・ 次頁に回答のあった、現時点で実施されている施策等を示す。

福祉に関する条例・条項、および助成制度の有無



ソフト、ハード面の施策の実施状況



「福祉のまちづくり」に関する条例

市町村名	名称	策定	改訂
石垣	石垣市福祉のまちづくり条例	H9/9	
沖縄	沖縄市人にやさしいまちづくり環境整備要綱	H6/4	
那覇	那覇市福祉のまちづくり条例	H8/3	H11/12
浦添	備考：地域福祉基金条例はある		

建築基準条例の福祉に関する条項

市町村名	名称	策定	改訂
浦添	福祉環境整備要綱		

障害者や高齢者の旅行促進に向けたハード面の施策

市町村名	具体例
宜野湾	「沖縄県福祉のまちづくり条例」に規定するモデル推進地区内での歩道や段差の切り下げ、公共トイレ、駐車場のバリアフリー化など
名護	21世紀の森体育館 名護市中央図書館
与那城	海の駅(エレベーター・トイレ・スロープなど)
北中城	沖縄県福祉のまちづくり条例にともなう施策
伊平屋	観光施設にスロープを設置 障害者用のトイレを設置
与那国	観光地トイレ
国頭	観光地と公共トイレ
久米島	車いす用トイレの設置
下地	現下地町庁舎
伊江	公共施設・観光地トイレ等のバリアフリー化
宜野座	公共施設においては実施されている
具志川	公共トイレ 歩道・スロープなど
勝連	公共トイレ
竹富	港湾ターミナル(各島)・公共トイレ等
渡名喜	島田製事業での空き家修復保全事業
東風平	新設・建て替えは全て県条例に基づきバリアフリー対応としている 既存公園手すり整備など
沖縄	新設や改修時に実施(歩道・公園・トイレなど)
北谷	スロープ・公共トイレ・車いす用駐車場の確保
佐敷	駐車場から建物への侵入スロープ(一部)
伊良部	通り池遊歩道
知念	ビーチ内の歩道のバリアフリー化・障害者用トイレの設置 岬公園のスロープ設置
粟国	フェリーのバリアフリー化、公共トイレ等
石垣	歩道の段差解消
上野	村営体育館 博愛記念館

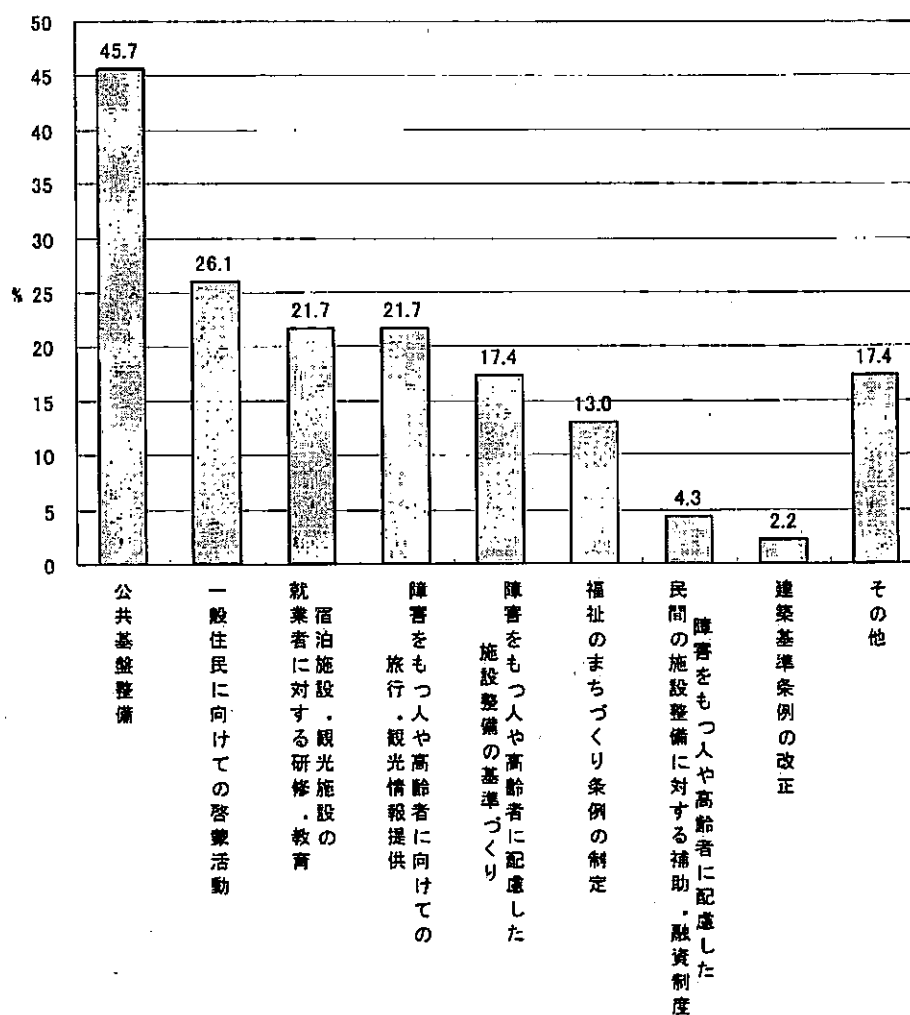
障害者や高齢者の旅行促進に向けたソフト面の施策

市町村	具体例
渡名喜	ホームページによる情報提供・マップの作成

■各市町村における、障害者や高齢者の旅行の受け入れ促進に関して今後予定している施策 ……
(複数回答)

○今後予定している施策としては、「公共基盤整備（歩道の段差や切り下げ等）」が最も多い

- ・ 各市町村における、障害者や高齢者の旅行の受け入れ促進に関して今後予定している施策としては、「公共基盤整備（歩道の段差や切り下げ等）」が45.7%と最も多く、次いで「一般住民に向けての啓蒙活動」（26.1%）、「宿泊施設・観光施設の就業者に対する研修・教育」「障害をもつ人や高齢者に向けての旅行・観光情報提供」（21.7%）となっている。
- ・ 「障害をもつ人や高齢者に配慮した民間の施設整備に対する補助・融資制度」「建築基準条例の改正」を予定している自治体は少ないものの、障害者や高齢者の旅行の受け入れ促進に繋がるような施策を実行しようとしている自治体は比較的多いと言える。

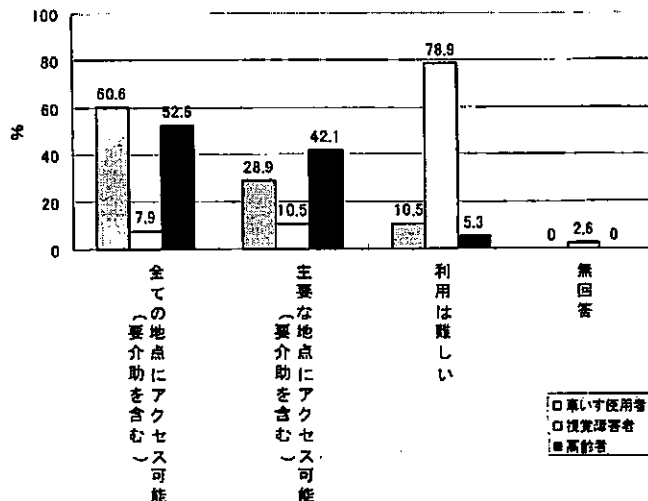


■ 障害者や高齢者の受け入れに関する取り組み状況について（概要）

* アンケート調査結果の詳細は資料編を参照のこと。

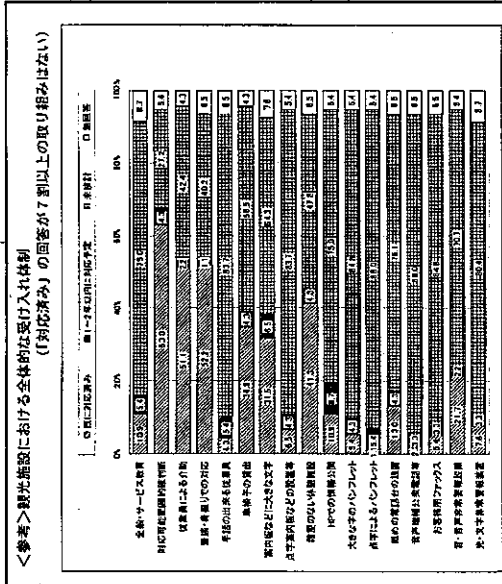
- 5つの調査対象施設のうち、市町村についてのみ、自然風景地等の有無とともに、全般的な利用のしやすさを質問している。その結果、車いす使用者や高齢者については、利用がしやすいとの回答が9割程度であったのに対し、視覚障害者については8割近くの自然風景地等で利用は難しいとの回答であった。
- 5つの調査対象施設における受け入れ取り組み状況を概観するために、複数の調査対象に関わる項目の中で「対応済み」「未検討」とした回答がそれぞれ70%以上であった項目を抽出した（次頁表参照）。その結果、5つの調査対象施設のうち、交通施設における受け入れ取り組みは比較的進んでいるものの、他の4つの調査対象では7割を超える対応率がほとんどみられなかった。
- 市町村における自然風景地等についても、上記のように利用しやすいとの回答が9割程度であったものの、受け入れ体制の整備状況は決して進んでいないと言える。
- 全体的な受け入れ体制の中で、対応率は7割には満たないものの、問合せに対しての対応可能範囲の情報提供や、従業員による適切な介助、筆談・身振りでの対応については、5割を超える比較的高い対応率を示す傾向がみられた。
- その一方で、対応のためのサービス教育、手話のできる従業員、点字ブロック、点字パンフレット、触知図、障害者用の警報装置等は、いずれの調査対象においても未検討との回答が多い。障害者や高齢者に対してよりきめが細かくかつ正確性のある取り組みが、現状では進んでいないことがみてとれる。特に、手話のできる従業員の配置は、対応が比較的進んでいる交通施設においても未検討との回答が76.4%を占めている。
- その他の施設整備に関わる中では、点字ブロック等の誘導・警告床材の敷設が全般的に進んでいない。トイレについても、障害者用トイレは設置しているものの、点字や触知図による男女別・間取りの標示などはされていない。全体的に、車いす使用者や高齢者に対する対応と比べると、視覚障害者への対応が遅れている状況がみてとれる。
- ダイビング・エコツアー事業者については、障害者用トイレの設置も進んでいない状況である。（「未検討」73.6%）。
- その他、各調査対象施設に個別に関わる項目の中では、交通施設の駅舎において施設整備に関わる対応率が顕著に高くみられた。

各市町村における自然風景地等の利用のしやすさ



種別の調査対象に変わる項目のうち「対応済み」もしくは「未検討」が70%以上の項目（「-」は質問のない項目）

対応状況	対象	観光施設	宿泊施設	タイピング・エレクトロニクス事業	交通施設
<p>概ね対応済みである項目 (対応済みの回答が70%以上)</p>	全体的な受け入れ体制	市町村(自然風景等)	観光施設	タイピング・エレクトロニクス事業	交通施設
	駐車場	市町村(自然風景等)	観光施設	タイピング・エレクトロニクス事業	交通施設
	屋内外の通路・出入口	市町村(自然風景等)	観光施設	タイピング・エレクトロニクス事業	交通施設
	トイレ	市町村(自然風景等)	観光施設	タイピング・エレクトロニクス事業	交通施設
<p>対応が進んでいない項目 (未検討の回答が70%以上)</p>	駐車場	市町村(自然風景等)	観光施設	タイピング・エレクトロニクス事業	交通施設
	屋内外の通路・出入口	市町村(自然風景等)	観光施設	タイピング・エレクトロニクス事業	交通施設
	トイレ	市町村(自然風景等)	観光施設	タイピング・エレクトロニクス事業	交通施設
	階段・エスカレーター・エレベーター	市町村(自然風景等)	観光施設	タイピング・エレクトロニクス事業	交通施設



3. アンケート調査結果のまとめ

(1) 障害者の利用状況

- ・ 全体的に、「車いす使用者」「聴覚障害者」の利用は比較的多いが、「視覚障害者」は少ない状況。

(2) 障害者や高齢者の受け入れに対する考え

- ・ 高齢者を「今後増加するお客様」ととらえている施設は、全体で70.0%と高い。
- ・ 障害者を「今後増加するお客様」ととらえている施設は高齢者と比べて少なく、全体で44.5%。
- ・ 施設整備への取り組みに対する意識は、「観光施設」「交通施設」で比較的高く、「宿泊施設」「ダイビング・エコツアー事業者」では比較的低い。
- ・ 「社会に対してのPRになる」と回答のあった施設は全体で20.0%であり、施設別では、交通施設が他施設と比べて高い(43.6%)のが特徴。

(3) 障害者や高齢者の受け入れに関する取り組み状況

*前出「障害者や高齢者の受け入れに関する取り組み状況(概要)」を参照のこと。

(4) 障害者や高齢者の受け入れ体制整備の阻害要因

【市町村】

- ・ 「施設整備に関する整備基準を策定していない(34.8%)」「行政レベルでの観光と福祉、建設等、横の連携が十分ではない(30.4%)」「費用を確保しにくい(28.3%)」が三大阻害要因。
- ・ 「これまで課題として取り上げられたことがない」(19.6%)との回答も比較的多くみられた。
- ・ 「観光業界のコンセンサスが得られない」との回答は2.2%と非常に少ないことから、障害者や高齢者の受け入れ体制を整備する上では、施設整備に関する整備基準を策定し、行政レベルでの横の連携を強化するとともに、費用を確保しやすい環境を整えることが重要。

【市町村以外】

- ・ 全施設を通じて「施設整備に費用がかかる」(全体:46.5%、観光施設:46.8%、宿泊施設:61.8%、交通施設:29.1%、ダイビング・エコツアー事業者:50.9%)が最大の阻害要因。
- ・ 次いで観光施設は「対応する従業員数が少ない」(30.9%)、「建物・施設の性格上整備しづらい」(28.7%)、宿泊施設は「非常時の対応等、安全面の配慮が難しい」(46.8%)、「対応する従業員数が少ない」(41.9%)、交通施設は「受け入れ体制を整備しても利用者が少ないと考えられる」(25.5%)、「対応する従業員数が少ない」(16.4%)、ダイビング・エコツアー事業者は「非常時の対応等、安全面の配慮が難しい」(43.4%)、「対応する従業員数が少ない」及び「受け入れ体制を整備しても利用者が少ないと考えられる」(35.8%)の順となる。

- ・ 「整備基準が明確でない」「整備に関する相談機関がない」との回答は比較的少なく、やはり整備する以前の費用確保の問題が最大の阻害要因となっている。
- ・ 交通施設では、「阻害要因はない」（43.6%）との回答率が高く、交通バリアフリー法の施行もあって、その必要性を十分認識している施設が多い。

(5) その他

【行政の補助制度の活用状況】

- ・ 障害者や高齢者の受け入れ体制整備にあたっての、行政の補助制度はほとんど活用されていない。
- ・ 市町村へのアンケート結果では「助成制度（補助制度、融資制度）」を有している回答した自治体はなく、「補助制度自体がない」、または「知られていない」「利用しにくい」といったような問題があるものと考えられる。

【障害者、介助者、高齢者に対する割引制度の有無（市町村以外）】

- ・ 障害者割引については、観光施設（55.3%）、交通施設（83.6%）で実施率が高く、宿泊施設（8.6%）、「ダイビング・エコツアー事業者（5.7%）で実施率が低い。
- ・ 介助者割引については交通施設（60.0%）で比較的多くみられるものの、その他では実施されている施設は少ない。
- ・ 高齢者割引についてはどの施設についてもほとんど行われていないのが実情である。

【各市町村における、障害者や高齢者の旅行促進のための施策】

- ・ 「福祉のまちづくり」に関する条例等のある自治体は、策定中を含めても約10%と非常に少ない状況となっている。
- ・ 障害者や高齢者の旅行受け入れのために、宿泊施設や観光施設が施設整備を行う場合の「助成制度（補助制度、融資制度）」を有している自治体はなかった。
- ・ 障害者や高齢者の旅行受け入れのための「ハード面の施策」については56.5%の自治体で実施しているが、バリアフリーマップの作成や、受け入れ窓口の設置、宿泊施設や観光施設の経営者や従業員に対する研修や啓発活動といった「ソフト面の対応」を行っている自治体は非常に少ない。

【各市町村における、障害者や高齢者の旅行の受け入れ促進に関して、今後予定している施策】

- ・ 「公共基盤整備（歩道の段差や切り下げ等）」が45.7%と最も多く、次いで「一般住民に向けての啓蒙活動」（26.1%）、「宿泊施設・観光施設の就業者に対する研修・教育」「障害をもつ人や高齢者に向けての旅行・観光情報提供」（21.7%）となっている。
- ・ 「障害をもつ人や高齢者に配慮した民間の施設整備に対する補助・融資制度」「建築基準条例の改正」を予定している自治体は少ないものの、障害者や高齢者の旅行の受け入れ促進に繋がるような施策を実行しようとしている自治体は比較的多い。

第4章 国内外における高齢者・障害者等の旅行促進に関する取り組み

本章では、沖縄観光のバリアフリー化を考えるにあたり、高齢者・障害者等の旅行促進に関する取り組みとして、国内外の先進的な事例を取り上げて、整理しておく。

1. 国内の先進的な取り組み

(1) 地方公共団体関連

観光バリアフリー化の先進県としては、「岩手県」と「三重県」がよく知られている。両県ともに県庁内での関係部局の横断的な取り組みと、また民間組織との効果的な連携が特筆されるところとなっている。

また市町村レベルでは、全国でもいち早く“観光と福祉のまちづくりとの融合”に取り組み、観光客の増加といった具体的な成果を挙げている、「岐阜県高山市」が注目を集めている。

●岩手県／アクセシブル盛岡 … 関係各部局の横断的な取り組み／民間組織との連携

- ・ 行政・民間ともにバリアフリーのまちづくりが盛んな地域の一つ。県庁内でも関係部局が横断的な取り組みとしてバリアフリーのまちづくりを推進しているほか、民間事業者、NPO、大学、県民などと、様々な形で連携して成果を挙げている。
- ・ 平成5年に、すべての人が楽しく暮らしやすい地域づくりを目指し立ち上がった市民団体「アクセシブル盛岡」は、県と連携し民間団体の中でも一際熱心に取り組んでいる団体であり、各種講演会やシンポジウム、調査等を行っている。

●三重県／伊勢志摩バリアフリーツアーセンター

… 民間組織のバックアップ／バリアフリー関連情報の効果的な発信

- ・ 平成9年に「三重のくにづくり宣言」が制定され、その重要課題の一つとして「バリアフリー社会づくり」が提唱された。平成11年には「三重県バリアフリーのまちづくり推進条例」が施行され、民間組織をバックアップする形で本格的な取り組みがなされている。伊勢志摩バリアフリーツアーセンターはその代表例であり、同センターは県のバックアップを受けて、障害者や高齢者に、観光施設や宿泊施設のバリアフリー関連情報の効果的な発信等といった活動を行っている。

●岐阜県高山市 … 観光と福祉のまちづくりとの融合

- ・ 「住みよい町は行きよい町」をコンセプトに、観光と福祉のまちづくりとの融合に取り組んでいるバリアフリー先進観光地。モニターツアーの実施を通して洗い出された課題を観光課、福祉課、土木課など各課に振り分けて、道路やバリアフリー対応トイレの整備などハード面の整備を図るとともに、バリアフリーマップやサービスマニュアルを作成し、ソフト面のバリアフリーにも積極的に取り組んでいる。
- ・ また民間の施設整備に対して助成制度を設けるなどといった施策が効を奏し、民間施

設も徐々にバリアフリー化に積極的に取り組むようになってきた。

(2) 民間企業・団体関連

観光産業関連の民間企業・団体の中でも、不特定多数の観光客が長い時間滞在する宿泊施設で、「京成ホテル」のハード整備や人材育成の手法は他のお手本となる。

またハードと相互補完するサービス面の充実を提唱している「全国ユニバーサルサービス連絡協議会」、スポーツを通じてバリアフリーやユニバーサルデザインに対する意識啓発を図る「コミュニケーションスクエア21」の取り組みが注目されつつある。

●京成ホテル … ハードの整備、人材育成の充実

- ・ 京成ホテルでは、経営傘下の4ホテルのバリアフリー化に取り組んでいる。ハード面では、1つのホテルにおける改修工事経験や改修後の利用者の意見・要望を、別のホテルの改修に活かしていくという「スパイラル手法」によって、全ホテルのバリアフリーに向け整備を進めている。また、人材育成も充実しており、従業員の障害者に対する理解を深める研修を実施している。

●全国ユニバーサルサービス連絡協議会

… ハードと相互補完するサービス面に注目した取り組み

- ・ “すべての人が響き合う社会”の実現に向けて、平成16年8月に設立された団体。建築物や商品等のハード面での取り組みだけでなく、人の対応やコミュニケーションの改善といった、ハードを補うサービス面に注目した取り組みを提唱している。行政、企業、商店街、NPO、市民など関連する人々に向けてのユニバーサルサービスの普及と啓発活動、人材育成等を行っている。

●NPO法人コミュニケーションスクエア21

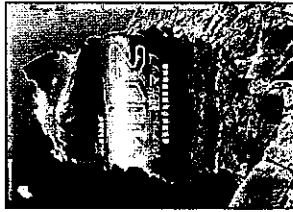
… スポーツを通して、意識啓発をもたらす

- ・ 高齢者や障害者のための福祉事業など、ノーマライゼーション社会実現に向けた活動を行っているNPO法人。障害者も健常者も共に楽しめるユニバーサル・スポーツの普及を通して地域住民、NPO、行政、企業が触れ合うことで、バリアフリーやユニバーサルデザインへの意識啓発の波及効果へとつなげている。取り組み内容には「ユニバーサルラン」「ユニバーサルウォーク」「ユニバーサル駅伝」等がある。

岩手県観光交流課のバリアフリーに関する取り組みについて

平成10年においてバリアフリー観光研究会が設立された。委員は、JTB係長、駅ビル経営者、大学教授、民間企業社長、博物館学芸員、アクセシブル盛岡リーダー等である。...

県観光交流課(当時の名称は観光課)では、平成12年度に実施した「岩手県バリアフリー観光推進事業」の中で、県内の宿泊施設、観光関連施設、交通関連、自然風景地(市町村)を対象としたアンケート調査を実施し、高齢者や障害者の利用状況、受け入れ側の取り組み状況や受け入れに対する考え等を整理している。...



「いわてホスピタリティ読本」ユニバーサルデザインの観光を指して〜」を1000部配布し、宿泊施設や観光施設等に配布し、啓発活動に努めた。...

- * 岩手県は、障害者や高齢者のバリアフリー観光に力を入れようとして、車いす用トイレなどを備えた観光地を紹介した観光マップを作成した。...

岩手県保健福祉部のバリアフリーに関する取り組みについて

①背景、問題意識
急速な高齢化の進展、岩手の高齢化率は、平成12年で22.8%と、全国で高いほうから10番目。平成22年には推計で25.7%の超高齢社会が出現。

②ユニバーサルデザインの考え方を「ひとにやさしいまちづくり整備指針」を策定。平成13年には、ユニバーサルデザイン(以下、UD)の考え方を基本とした「ひとにやさしいまちづくり整備指針」に改定し、より多様な生活者を対象としたほか、取り組み領域も拡大した。...

③市民参加のまちづくり
「まちづくりは個人を基本として、個人一家族一コミュニティ一市町村一県一国の順で、県民、民間事業者、NPO、行政等がそれぞれの役割を果たしつつ、一体となって推進していくことが大切である。...

④岩手県における取り組み内容
「まちづくりは、まさに人づくりそのものである」と認識し、常に「人材育成の視点を事業に盛り込んでいる。また今ある「地域力」(人の力、活動、資源)を活かし、県民、NPO、事業者、大学、行政等が様々な形で連携(小規模多種型推進)し、まちづくりを進めていることがポイント。

事例1 ユニバーサルデザイン推進隊(9広域)

- 事例1 ユニバーサルデザイン推進隊(9広域)
ひとにやさしいまちづくり推進協議会
県及び9つの広域生活圏に設置し、多岐に渡る分野の委員から構成される。
●事例2 ユニバーサルデザイン岩手宣言(平成14年12月)
全職員ユニバーサルデザイン研修
●事例3 ユニバーサルデザインまちづくりワーキングショップ
●事例4 ユニバーサルデザインまちづくりワーキングショップ
●事例5 ユニバーサルデザインまちづくりワーキングショップ
●事例6 ユニバーサルデザイン推進委員会
●事例7 まちづくりユニバーサルデザインガイドライン(岩手県県土整備部、平成16年3月)
●事例8 小中学校の総合的な学習の時間におけるUDの導入
●事例9 ユニバーサルデザイン開発技術普及推進事業
●事例10 県立施設ユニバーサルデザイン北推進事業
●事例11 いわて子供トイレの未整備解消がねらい。設計前に当事者参加による現地検討会(ワーキングショップ)を実施。
●事例12 県立大学、市民、NPO、企業等の連携によるUD活動支援情報システムの研究
●事例13 きらなな街 盛岡を創る会の「きらなな街光景」店のトイレを開放している。
●事例14 盛岡市「肴町」商店街のひとにやさしい商店街づくり



ベンチが多く設置されている

段差の少ない通り

事例15 JR盛岡駅のバリアフリー化

⑤取り組みの成果
ワーキングショップ研修参加者が、地元で自主的活動を展開。
施設を作る側と利用する側が連携して取り組む事例が出てきた。
公共交通機関(鉄道、バス)をはじめ、民間事業者において好事例が出始めている。
地場産業においては、共同研究後も自主的な取組みを継続。
大学、市民、NPO、企業等幅広い連携のもとで自主的に実践する事例が生まれてきた。
商店街における自主的なまちづくり活動が展開されてきた。

⑥今後の展望

- ・成果を検証しながら人材育成を継続。県内各地に地域リーダーを確保。
・公共的施設の整備における当事者参加の事前ワーキングショップの普及推進。
・行政主導から県民、NPO、企業等が多様に連携し、自立的なまちづくりを進める仕組みづくり。
・地域に根ざした物の見方、尺度が大切。地域作りの視点を確立する。
・地域力、地域資源を引き出し、今後のまちづくりの可能性を見出し、
・普及してこそUD。そのためには経費をかけたないで運営、定着していく仕組みを研究。

三重県伊勢志摩ハリアフリーセンター

民間組織のバックアップ/ハリアフリー関連情報の効果的な発信

■三重県のハリアフリーに関する取り組みについて

三重県では、平成9年11月に新しい総合計画「三重のくまぐり宣言」を制定したが、その中で、総合行政で取り組み8つの重要課題の1つとして「ハリアフリー社会づくり」が提唱された。そして、平成11年4月には、「三重県ハリアフリーのまちづくり推進条例」が施行され、本格的な取り組みが始まった。

「三重県ハリアフリーのまちづくり推進条例」の理念は、「たれもが自由に社会参加できるハリアフリーのまちづくり」であり、これは基本的にユニバーサルデザインの考え方。そして、この理念のもと、平成12年4月に「ハリアフリー推進委員会」が設置された。

また、ハリアフリー推進委員会を通じて全県職員意識改革、アドバイザー養成講座といった県民への普及啓発など、ハード・ソフトの両面からの取り組みを行ってきた。

【具体的施策】

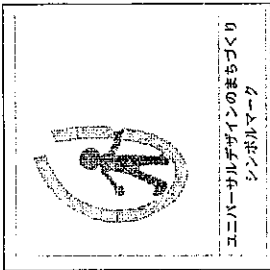
- ・「三重県UDのまちづくり賞」として、UDのまちづくりに寄与する活動・団体を表彰
- ・「いすゞでできる！車いす駐車場に止めさせんキャンペーン」の実施
- ・県民講座：UDのまちづくりシリーズの実施
- ・三重県GISのUD化
- ・ハリアフリーマップ情報の作成 など



適合証マーク

* 整備基準に適合した施設には、「整備基準適合証」(適合マーク)が交付される。

資料：三重県ユニバーサルデザインのまちづくりホームページ
<http://www.pref.mie.jp/click.asp?dest=UD/hp/index.htm>



伊勢志摩地域のハリアフリーに関する取り組みについて

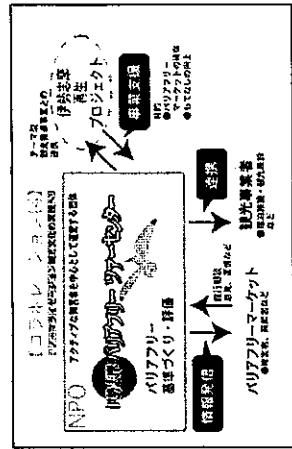
低迷を続ける伊勢志摩地域における業密交流の活性化を目的に推進されている「伊勢志摩再生プロジェクト」の一環として、高齢者や障害者の観光客の獲得を目的とした「伊勢志摩ハリアフリーツアー推進事業」が展開され、当事業の推進主体として「伊勢志摩ハリアフリーツアーセンター」が様々な活動を行っている。

伊勢志摩ハリアフリーツアーセンター

伊勢志摩ハリアフリーツアーセンターは、伊勢志摩地域におけるハリアフリー対応の観光情報を障害者により伊勢志摩ハリアフリーツアーセンターが安心して楽しめる旅を提供するとともに、地域のハリアフリー対応を向上させることを目的に観光事業者、ボランティア、障害者、ボランティア、障害者、ボランティア(伊勢ばりふり団)が中心となって設立された団体である。

【取り組み内容】

- ①ハリアフリーツアーセンターに対する取り組み
 - ・ハリアフリー観光情報の発信
 - ・旅行案内
 - ・宿泊施設などの紹介
 - ②観光事業者に対する取り組み内容
 - ・旅行案内提供
 - ・アクティビティ開発支援
 - ・おもてなし向上アドバイス
- ハリアフリーツアーセンターの意見などのフィードバック



資料：伊勢志摩ハリアフリーツアーセンターホームページ
<http://www.barifuri.com/tourcenter/center/saisethum>

【取り組みの特徴】

- ①障害者による施設の評価
 - ・障害者や障害者サポーターが中心となった専門委員会が設置され、その専門委員会による施設や旅館のハリアフリー評価を行っている。→障害者が施設の評価や情報提供を行うことで、旅行者に対して安心感のある情報提供が可能となる。
- ②情報提供
 - ・専門委員会により評価された内容は、ホームページやパンフレットなどによって公開(PR)される他、センターへへの問い合わせに対しては、障害者それぞれの障害の程度に応じたきめ細やかな対応(旅行相談、宿泊施設の斡旋等)を行っている。
 - ・情報提供に際しては、ハリアフリーツアーセンターの障害を持つ専門員が体験した施設のハリアフリー情報をありのままに伝え、その情報を元に個人個人が行けるか、行けないかを最終的に判断するという方法をとっている(バーンナルハリアフリー基準)。

→ハリアフリー観光に関する窓口が一元化されていることで旅行者への負担が少なく、またよりきめ細やかな対応が可能となる。

→障害の種類や程度は様々であるため、正確な情報を提供して、最終的な判断は各個人に任せる「バーンナルハリアフリー基準」による情報提供を行っている。



* そもそも、行きたい場所、行きたいことは、障害者も通常者と変わらないのです。でも、旅行や外出には様々な不安があります。その不安を解消するために重要なのが「事前の情報」。行き先に対応したいは、あるいは何段？手袋が分る人いる？ガイドは？それらの情報を知られば、同行者や持ち物の準備ができ、なによりも行きたいことのための努力ができます。

* 出かけてみてほしいけれど不安ばかりが募って断念してしまう人も少なくありません。私たちはそんな人たちが出かけるきっかけになる「背中の一押し」となる冊子を目指して「旅はばりっ！」を発行しています。

資料：伊勢志摩ハリアフリーツアー

■その他(ヒアリングより)

- ＜三重県の取り組みについて＞
 - ・平成9年に新しい総合計画「三重のくまぐり宣言」が制定され、その中の重要課題の1つとして「ハリアフリー社会づくり」が提唱された。平成11年には「三重県ハリアフリーのまちづくり推進条例」が施行され、この年にハリアフリーマップも作成された。
 - ・ユニバーサルデザインアドバイザー養成講座を開催し、4年間で600人がユニバーサルデザインアドバイザーとして登録されている。今後、NPO団体として一人立できるようにしていくことが課題といえる。
 - ・市内の横のつながりとして、健康福祉部地域福祉室のユニバーサルデザイングループの予算を他の部署に割り振って事業を進めるといったことも行われている。
- ＜伊勢志摩ハリアフリーツアーセンターの成り立ちについて＞
 - ・伊勢志摩ハリアフリーツアーセンターは、平成12年春に発足したNPO団体の「伊勢ばりふり団」を母体として平成14年1月に発足した。伊勢ばりふり団を発足させたのは、伊勢志摩地域を観光したときに、地域内のハリアフリーの現状、情報不足を痛感したことに基づきつなげた。
 - ・自分達がどどん街に出て行かないと、なかなかハリアフリーな世の中になんていかないの思いから、「行きたいところの選択肢を増やすこと」を目的に、お店の入口の幅やトイレの形状等を掲載した、タウン誌のハリアフリー版である「伊勢志摩ハリアフリー」を制作し、平成13年3月に発行した。
 - ・ちょうど伊勢ばりふり団の活動と時を同じくして、三重県では、低迷を続ける伊勢志摩地域における業密交流の活性化を目的に平成13年5月に「伊勢志摩再生プロジェクト」が設置された。
 - ・伊勢志摩再生プロジェクトでは平成17年を目標に民間主導で様々な観光振興事業を進めることとなり、その一つに「伊勢志摩ハリアフリー推進事業」が位置付けられ、伊勢志摩ハリアフリーツアーセンターがその事業主体となった。
 - ・「行きたいところ」を踏まえてではなく、「行きたいところに行けるようにしよう」が伊勢志摩ハリアフリーツアーセンターの理念である。ハリアフリーは目的ではなく、あくまでも手段である。

岐阜県高山市 - 観光と福祉のまちづくりとの融合 -

■高山市のバリアフリーに関する取り組みについて

<高山市のバリアフリーのまちづくりについて>
 ・近年市民の高齢化が進み、また観光客も高齢者が多く見られるようになってきたことから、モニターツアーを実施してバリアフリーに関する意見を聴くこととなった。
 ・市民は行政に対して遠慮する面があり、また日常空間であることから様々なバリアの克服方法を知っているなど、「別れ」から気持ちよくいきいきと知ることができた。
 ・モニターツアーを通して洗い出された課題を福祉課、土木課等に振り分けてすぐに現場対応を図るようにした。
 ・今までスピードを重視して「現場一本主義」で進めてきたため、条例等はまだまだ整備できていないが、現在制度を進めている段階である。
 ・当初市民からは「障害者ばかり来られる」といったような意見も出されたが、現在はマーケットとしての重要性も認識されてきている。
 ・「住みよい町は行きよい町」というコンセプトが市民理解を得られた一つの要因である。
 ・行政だけでなく民間からも指導者的な人材が出てきており、良い連鎖が生まれている。
 ・トイレはバリアフリー観光の一つの原点であるとの認識から、トイレの充実を図り、現在市内にバリアフリー対応トイレが約120箇所(内公共トイレが約40箇所)整備されている。50~100mおきにバリアフリー対応トイレが存在している。
 ・平成15年度からはオストメイト対応のトイレの整備も進めており、現在8箇所設置されている。全人口の約0.03%がオストメイトと言われており、高山市でも89名の方がオストメイトである。
 ・またトイレの清掃も多いところでは1日に3回程度行っている。
 ・モニターツアーを通して得られた意見等を参考に作成した研修用の冊子の配布や、商店街におけるレンタル用の電動車椅子の配備も進められており、また9月1日からは市のホームページが7ヶ国語対応(英語、韓国語、中国語、台湾語、ドイツ語、フランス語、スペイン語)となる予定である。
 ・民間でもホテルにおけるユニバーサルルームの設置やタクシー会社における座席回転式車両の配備などが進められている。



【情報のバリアフリー】

- * 聴覚に障害のある方にも、詳しい観光情報を提供するため、市内に「バリアフリー観光情報端末」を設置している。(音声・文字・手話画面による観光案内)
- * ホームページの観光情報を9国語(英語・中国語・韓国語)対応としている。
- * 「買はずおでかけマップ」指と音でたどる飛騨高山観光マップなどのバリアフリー情報冊子が用意されている。

<高山市のバリアフリー施策一覧>

No.	施策名	施策内容	担当課
①	道路の段差解消	車椅子を利用する方々や高齢者にとって道路の段差は大きなバリアのひとつです。生活環境整備の一環として、車道と歩道との段差の解消や交差点の改良を進めています。また、歩道に木のベンチが置かれている所もあります。	土木課
②	車椅子トイレの設置	市内の公衆トイレおよび公的施設、ホテル、旅館を含め80ヶ所に、車椅子利用専用のトイレを設置しています。市の人口6万7千人からすると、全国でも最も密度の高い設置数となっています。また、既設の公衆トイレも手すりや字の設置を進めています。	福祉課
③	暗渠(あんきょ)蓋の整備	水廻りの多い市内の道路が車椅子に支障のないように、金属製暗渠蓋(グレイチンク)は格子の細かい製品を駆逐しています。	土木課
④	車椅子の貸出し	市民はもちろん、観光客のために車椅子のレンタルが受けられます。ただし、台数が限られていますので事前予約が必要です。協賛会tel.0577-35-0294	高山市社会福祉協議会 tel.0577-35-0294
⑤	観光施設・車椅子利用整備	市内の観光スポットは、すべて車椅子で利用できる。国の重要文化財内にも版敷のステーションを一つとして対応しています。	観光課
⑥	「飛騨の里」で高椅子見学コースの設置	常道の車椅子に加え、電動車椅子も借りられます。五阿所池田辺の歩道も舗装化しましたので、足の不自由な方でも、よりスムーズな見学が可能となりました。	飛騨民俗村 tel.0577-34-4711
⑦	福祉バス「のらマイカー」の運行	一般市民、特に高齢者や障害者が低料金で利用できる巡回バスを運行。市内外回りは東濃、西濃、北濃、南濃(全ルート右回り、左回り)計10ルートあり、それぞれ1日に4便です。65歳以上100円、一般は200円、観光客も利用できます。	高齢課
⑧	福祉タクシー	車椅子に乗ったまま利用できる大型タクシーを運行。料金は一般タクシーに比べて低料金ですが、予約が必要です。(各タクシー会社では、乗り場が異なる座席回転式の車両を運行。料金も一般車と変わりません)	身体障害者福祉協会 tel.0577-32-2402
⑨	「車椅子おでかけマップ」発行	車椅子利用者のための観光マップ。観光施設、宿泊施設、みやげ店、飲食店などのイラスト入り地図に、車椅子用トイレ、駐車場、遊歩道なども記入されています。	高山市社会福祉協議会 tel.0577-35-0294
⑩	「おもてなし365日」発行	お客様の声や専門家の意見をまとめたサービスマニュアル。この第1号では、宿泊施設に従事する観光事業者を対象に、おもてなしの心や気をつけるべき点をまとめています。	観光課
⑪	市営駐車場の料金の割引	障害者の方が運転する車両を駐車される場合は、駐車料金を半額とします。	土木課

資料:高山グリーンホテルホームページ(<http://www.takayama-ph.com/bfree-city2.htm>)



【道路空間のバリアフリー】

* 車道面より高くなっている歩道については、境界ブロックの段差が2cm以下になるようにし、道路の幅が狭く、十分な歩道幅が確保できない箇所では、車道と歩道と同じ高さにして歩道部分をカラー舗装している。また、車の発進効果を防ぐ目的でセンターラインをなすくたり、補装を行ったりしている。さらに道路を横断している側溝のグレーチンク(蓋)を網目(穴)の小さいものに取り替えている。(約300箇所)

【トイレのバリアフリー】

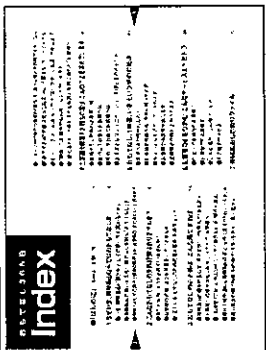
* 買はず対応トイレが、公共トイレで約40箇所、公共施設や民間施設で約80箇所整備されている。現在は乳幼児連れの方や高齢者の方が利用しやすいよう多目的トイレとして整備を進めている。
 * 平成14年度からは、膀胱や直腸機能に障害がある方が利用しやすいよう、オストメイト対応の公共トイレを整備している。



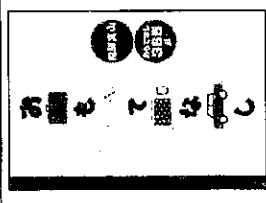
岐阜県高山市

【心のバリアフリー】

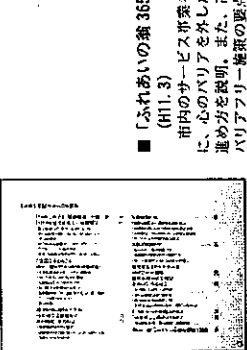
* 独自に高齢者や障害者対応のサービスマニュアルを作成し、宿泊施設や観光施設に配布している。



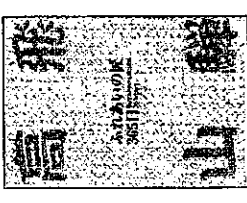
Index



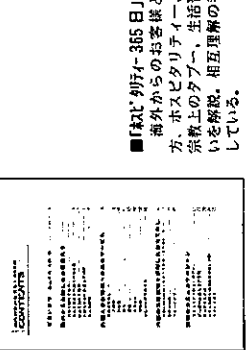
おもてなし 365日



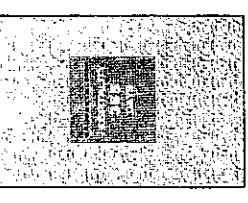
ふれあいの森 365日



飛騨高山



外国人対応 365日



人にやさしい コミュニケーション 365日

■ 「おもてなし 365日」 (H10.3)
主にホテル、旅館における高齢者や障害者への対応を説明している。

■ 「ふれあいの森 365日」 (H11.3)
市内のサービス事業者を対象に、心のバリアを外した交流の進め方を説明。また、高山市のバリアフリー施策の要点も説明

■ 「外国人対応 365日」(H12.9)
海外からのお客様との接し方、ホスピタリティ、そして宗教上のタブー、生活習慣の違いを解説。相互理解の手引書として

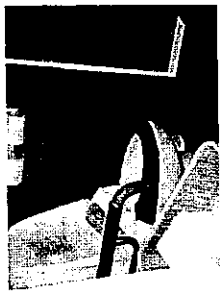
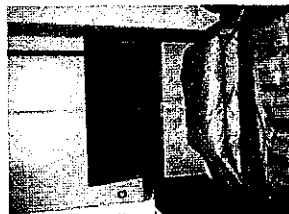
■ 「人にやさしいコミュニケーション 365日」 (H16.9)
障害者への理解と求められる接し方のポイントなどを説明

【民間施設のバリアフリー】

- * 公共性の高い民間施設などをバリアフリー対応に改修する場合、最高200万円までの助成をおこなっている。
- * ホテル・旅館なども、車いすのまま入浴できる機器の整備や、客室内の段差解消、手摺・点字板の設置、電動ベッドの導入など、積極的に取り組んでいる。
- 高山グリーンホテルの例
- * 高山グリーンホテルでは、高山市で2000年度から実施されている補助金制度「高山市安全・安心・快適なまちづくり事業補助金」を活用し、2001年3月に、簡単な操作で車椅子のまま入浴を楽しめる「車椅子入浴システム」を導入し、また同年9月にユニバーサルルームを開設している。
- * ユニバーサルルームのデザインにあたっては、障害者にも違和感のない雰囲気づくりに心がけられている。また、車椅子はスタンダードルームとして使用している部屋を自由に利用される場合に、室内整備のコントラストを強調して不便を解消した「コントラストルーム」も開設されている。コントラストルームの様々な配慮は手作りのものが多く、それほど費用はかかっていない。



車いすのままの入浴を可能とした「車いす入浴システム」。2つある大浴場の一方に導入されている。



洋式トイレのフタが開いているのが確認しやすいように、便座に黒色のカバーが付けられている。

電動で起き上げられるベッドが採用されている(写真右)。またベッド頭部のBOXには入浴補助器具等が収納されている。

京成ホテル

－ ハードの整備、人材育成の充実 －

【概要】

京成ホテル株式会社では、経営傘下の4ホテル(千葉、土浦、犬伏崎、水戸)のバリアフリー化を進めている。1つのホテルにおける改修工事経験や、改修後の利用者の意見・要望を、別のホテルの改修に順次活かしていく「スパイラル手法」によって、全てのホテルのバリアフリー化をレベルアップすることができる。このような方法を探ることで、個々のホテルにおけるノウハウは共有され、さらには、安価な費用で、利用者に使いやすい施設とサービスを提供することができた。

● 「京成ホテルミラマール」の取り組み

(ホテルの概要)

…千葉県千葉市にある「京成ホテルミラマール」は、客室数170室(洋室174室、和室2室)、定員337名のホテルで、780室の大会場のほか、チャペル、レストラン等を備えている(平成14年9月開業。東京ディズニーリゾートのグランドハイパーホテル)。京成グループが駅前に再開発した複合型商業施設「ミラマール」(平成14年9月開業)の中核施設である。

(バリアフリー化推進功労者表彰「内閣総理大臣表彰の受賞」)

…京成ホテルは、内閣府が「バリアフリー化推進功労者表彰要綱」に基づいて実施している「バリアフリー化推進功労者表彰」(平成14年度～平成18年度の5カ年実施)において、平成15年度内閣総理大臣表彰(最上位)を受賞した。受賞理由としては、「ひとつのホテルの改修工事の経験と改修後の利用者の声を、次のホテルの改修に順次活かしていく「スパイラル」の手法で、利用者にとって本当に使いやすいものを、建築にしかかからない費用で実現してきた」ことが挙げられる。「京成ホテルミラマール」は他のホテルにおける経験を集めた「京成ホテル」となっている。

(具体的なバリアフリー対応策)

…できることから継続的に、段階的に改良を重ねることで、安価で質の高いバリアフリー化が実現できている。具体的には、次のような取組が行われている。

【利用者の意見・要望を情報収集】

- ①地域の障害者、高齢者関係団体を訪問し、ホテルの利用に関する意見をヒアリング
- ②ホテルを利用している障害者団体や旅行に同行し、様々な要望を聞く

【各ホテルにおける経験の蓄積により安価なノウハウを共有】

- ①見守り声掛けで安心感をもってもらう(視覚障害者対応)。
- ②常にメモを持ち歩き、手話が難読で対応(聴覚障害者対応)。
- ③介護シヨップで廃棄した車椅子をもらい、再生利用(車椅子利用者対応)。
- ④簡易にスロープや多目的トイレなどをつくらず、少しずつ試しながら、利用者や同業者から話を聞き、段階的・計画的に工事を行う。
- ⑤ホテルの「非日常な世界」を壊さないデザインにする。

● 人材育成

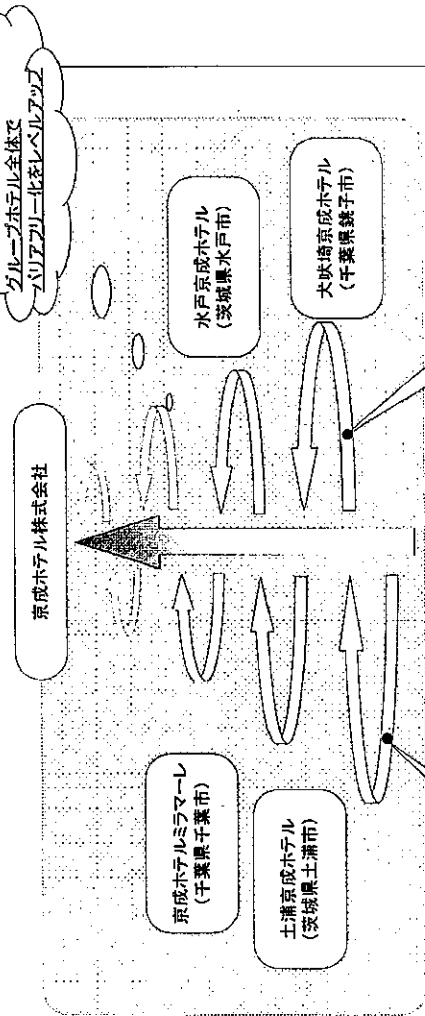
(社員研修制度)

…京成ホテル株式会社は、年に2回、社員研修として「バリアフリー」研修会を開催している。4月には「新人研修」(バリアフリーの概念、基礎的な介助技術の取得など)、10月には「専業所ごとの「職場のバリアフリー」を知る研修会」(体験学習)を実施している。

(研修内容)

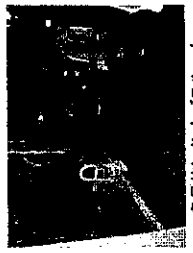
…受講者の理解に合わせ、段階をおって内容をレベルアップさせている。具体的には、「各種障害を持つ人が自分の「日常生活」について話す」、「障害者と共に各種障害体験を行う」(視覚障害体験、聴覚障害体験、車椅子体験、ホウリング、遊覧船体験)などにより、障害者に対する理解を深めてもらっている。

● 「スパイラル手法」によるバリアフリー化戦略



グループホテル内で寄せられた意見・要望、各ホテルにおける改修ノウハウなどを、全ホテルで共有化し、バリアフリー化を図る。

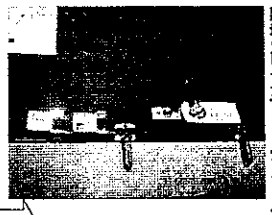
障害者や高齢者の意見・要望をホームページなどで広く収集する。また各ホテルでは、ハードとソフトの両面において、バリアフリー化のノウハウが蓄積され、経験も深まっていく。



多目的トイレとバスルーム



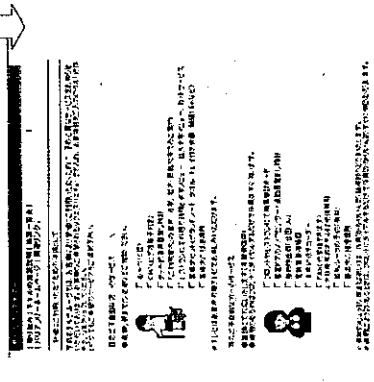
・S字フックにより車椅子の人も眠が掛けられる高さ
・クローゼット扉は170°開く



・170°クローゼットフック(貸出し用)



・電氣スタンドはピアノックと運動車椅子座面と同じ高さのベッド
・補助犬セット(貸出し用)



あらかじめ必要なサービスをホームページやFAXで受け付け、障害の種類や程度に合わせて、きめ細かいサービスを提供している。

資料:京成ホテルホームページ(<http://www.keiseihotel.co.jp/honshu/harm/serve.html>)、京成ミラマールホテルホームページ(<http://www.miramare.co.jp/>)、秋元陽司「バリアフリー」社員教育について(日本福祉のまちづくり学会)ほか

全国ユニバーサルサービス連絡協議会

ハードと相互補完するサービス面に注目した取り組み

①活動概要

- 全国ユニバーサルサービス連絡協議会は、「すべての人が豊かあう社会」の実現に向けて、平成16年8月4日に設立された団体。建築物や商品の創造だけでなく、人の対応やコミュニケーションの改善に焦点を当てている。
- 行政、企業、商店街、NPO、市民など関連する多くの団体や個人が、共に必要とされる意識や知識を共有していくためのユニバーサルサービスの普及と啓発活動を実施すること。そのための人材も育てていくことが目的。新しい組織であるため、まだ特筆すべき実績はないが、新しい取り組みとして注目できる。

②設立の背景

●接する機会が少ないこと、教育がなされなかった事などから、実際に障害者をサポートする機会に出会ったときに、どうすればいいかを知りたい人は少ない。また車いすの利用者にとってバリアになる段差などがまちから完全になくなることはあり得ないし、障害者の人が物理的なバリア以外の要因で困っている場合も多い。加えて日本の障害者人口の6割が今や高齢者であり、高齢者・障害者は特別な存在ではない。こうした社会的なニーズを背景にハード面だけでなく、情報やサービスといったソフト面での対応の充実を目的に設立された。

③活動内容

- ユニバーサルサービスに関する各種調査、研究活動
- ユニバーサルサービスに関する各種情報提供、啓発活動
- 講演会、シンポジウム、ワークショップ等の実施に関する企画、運営に関する協力
- 関連団体の紹介、連携、協力の斡旋
- 賛助団体、会員へのメーリングリストによる情報相互提供、地域活動の支援
- ユニバーサルサービスへの高い意識と知識をもつ人材の育成

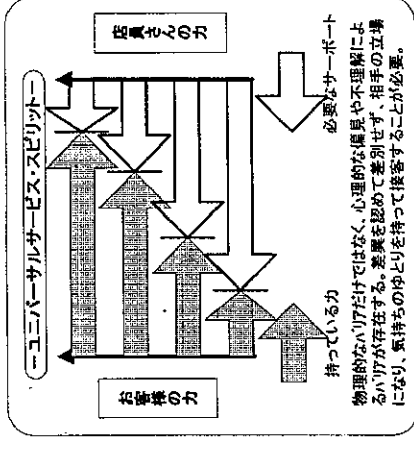
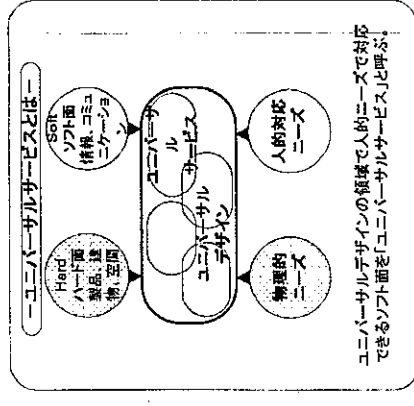
＜今日からできるサービス＝ユニバーサルサービス＞

・エレベーターの設置などハード面で設備を整えるには多くの時間と費用がかかる。その為現実的には、経営難から工事ができない個人商店などもある。ユニバーサルサービスは、提供する側に知識と意識があれば今日からでも予算をかけずに実践することができるサービスであり、そしてあらゆる接客のシーンで必要なサービスともいえる。

・「すべての人が豊かあう社会」の実現に向け、現在には主に講演会や書籍などを通して、普及活動を行い、サービス事業者だけでなく、一般の人にもユニバーサルサービスの考え方の浸透に取り組んでいる。

(これまでの代表的な講演)

- ・平成16年1月28日：だれにもやさしい社会づくりを学ぶ
シンポジウム「ユニバーサル・サービスを探る」 主催：埼玉県庁
- ・平成16年6月8日：ユニバーサルサービスの考え方を探る
～ノーマライゼーションの考え方を基に、あらゆる人々に対応する新時代のコンセプト～
主催：社団法人 公明経営指導協会、フォーラム事務局
- ・平成15年11月28日：UNIVERSAL DESIGN 2003 運動をテーマに「だれにもやさしい社会」
主催：東京ガス新宿ショールーム／協力：(財)日本障害者リハビリテーション協会
- ・平成15年7月14日：若手ユニバーサルデザイナーフォーラム
主催：「アークセブシブル盛岡」／協力：岩手県庁



ユニバーサルサービス10の接客マインド

- ①特別扱いしない
- ②差別なくサービスが提供される
- ③人によるサービスが欲しい
- ④サービスメニューで対応する
- ⑤メニューラックのサービスも活用する
- ⑥接客にはお客様のニーズを第一に考える
- ⑦接客にはお客様のニーズを第一に考える
- ⑧接客にはお客様のニーズを第一に考える
- ⑨接客にはお客様のニーズを第一に考える
- ⑩接客にはお客様のニーズを第一に考える

ユニバーサルサービス展開の7つのメリット

- ①顧客満足(CS)を高める
- ②高齢者にやさしいサービス
- ③情報弱者への情報提供
- ④もちろん、どなたにも有効
- ⑤お店にいる他のお客様にも好印象を与える
- ⑥従業員や店員の接客マインドのアップに有効
- ⑦従業員や店員の接客マインドのアップに有効

資料：井上道樹「イラストでわかる ユニバーサルサービス接客術」(株)日本標準協会マネジメントセンター

NPO法人コミュニケーションスクエア21

— スポーツを通じて、意識啓発をもたらす —

● 「ユニバーサルラン」の取り組み

（開催経緯）
・コミュニケーションスクエア（以下、CS21）の「年齢、性別、障害の有無を超え、支え合いながらスポーツを楽しむ場を提供したい」という思いに、東伊豆町が共感。平成12年「第17回認知症伊豆のくに大会」で、平成13年「ユニバーサルウォーク大会」の開催宣言に結びついた。

（取り組み内容）
・平成13年10月21日、静岡県東伊豆町公認クロスランナーコースにおける、日本初回の「ユニバーサルラン」開催が実現した（同大会は、「第18回認知症伊豆のくに大会」大会「ユニバーサル部門」にあたる。日本で初めて開催されたユニバーサルスポーツとされる）。
・総勢200名（投票障害者24名、車いす使用者15名、満足1名、その他真介護障害者3名、元気な高齢者や若い世代40名余りがエントリー）。サポーター、地元中学校ボランティア90名も一緒に参加。



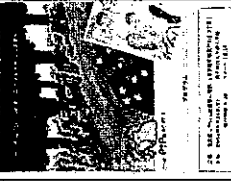
（効果）
・東伊豆町の商工会を中心に、地域住民が「誰にでも優しいまちづくり」に取組むようになった。
・第2回（平成14年4月）、第3回（同15年4月）、第4回（同16年10月）と回を重ねている。特に地元中学校が熱心に毎年ボランティアとして参加しており、意識啓発の面で大きな成果を上げている。

● 「ユニバーサルウォーク」の取り組み

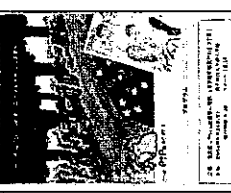
（開催経緯）
・平成13年開催「ユニバーサルラン」がきっかけで、東伊豆町の住民意識が高まったことを背景に、CS21は住民参画型のまちづくりを提案。町のバリアフリー推進課と連携し、歩道の活性化を目指して「ユニバーサルウォーク」と「住民ウォーク」と「住民ウォーク」が開催された。

（取り組み内容）
・「ユニバーサルウォーク」
中学校、商工会青年部、商工会女性部、老人クラブ、障害者など、総勢29名が2班に分かれ、1.5kmを歩き、お互い交流を回りながら、バリアをチエックした。参加者7人が「歩道」による「良くない点」改善点として、「歩道が狭い、歩道がない」（24件）、「トイレやホテルの入口に段差がある」（24件）、等が挙げられた。
・「住民ウォーク」
参加者100名（総合教育の一環として地元中学校から生徒30名、障害者代表、地元住民など）。現状と課題を整理し、様々な提案を導き出した。

（効果）
・誰でも参加できるウォーキングとして、「ユニバーサルウォーク in 鷹巣園土記の丘」（平成14年5月）、「ユニバーサルウォーク イン 上高地」（平成14年9月）、「ビポー・ユニバーサルウォーク 房総の村」（平成16年5月）など企画近辺を中心に開催されている。
・東伊豆町の意識が高まり、平成15年10月、静岡県ユニバーサルデザイン「のまちづくり行動計画策定事業の一環として、「ユニバーサルモーターツアー」を東伊豆町にて実施することとなった。



ユニバーサルラン開催パンフ（平成13年10月21日実施）

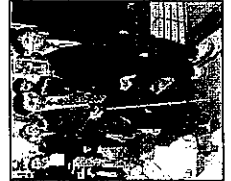


ユニバーサルウォーク開催パンフ（平成15年11月19日実施）

NPO法人コミュニケーションスクエア21(CS21)の理念

「共生」「パートナーシップ」互いが自立し、支え合いの輪を広げながら、ハンディを感じさせない社会を構築（＝協同の「場」を提供していく）

- 1. 障害者も健常者も共に楽しめるユニバーサル・スポーツの普及
2. 様々な人々にニーズに対応するユニバーサル・サービスの提案
3. コミュニティづくりへの参画・ネットワークづくり
4. マーケティング調査すること自体が意識啓発につながるなど
*「CS21」は、高齢者や障害者のための福祉事業など、ノーマライゼーション社会実現に向けた活動を行っているNPO法人（平成11年設立、平成13年NPO法人化、事務所：東京）



中学生が障害者と一緒にハイク（写真：教育新聞（平成16年6月20日））

● 「ユニバーサル駅伝」の取り組み

（開催経緯）
・「ユニバーサルラン」実績で、ユニバーサルデザインの理念をスポーツの領域にまで広げることができた。この理念のもと、東京で実現したスポーツイベントが「ユニバーサル駅伝」である。平成14年11月、東京・新宿の都立戸山公園で、「ビポー・ユニバーサル駅伝」が開催された。世界初のイベントとされる。

（取り組み内容）
・平成14年、第1回「ビポー・ユニバーサル駅伝」では、小学生、視覚障害者、車いすの人、高齢者、健脚者の5人が1チームを作り、1区間1人1.2kmを走る。25チーム125名が走り、非た、300人を超えるボランティアが大会を支えた。走る速さではなく、全員の走行目標時間（1区間に近づける）が優先を決める。1チームにマネージャーが1人、視覚障害者に1人、車いすの人は2人の伴走者がつく。安全を優先し、主催者の設定時間（30～70分間）の範囲内で走る。

（効果）
・平成15年9月、第2回「ビポー・ユニバーサル駅伝」が開催された。選手とボランティアは、総勢500人規模にまで及んだ。
・平成16年9月、第3回駅伝が開催。恒例のイベントとして確立され、意識啓発、情報発信の場として大いに活用されている。

● ユニバーサルスポーツイベントの効果

（地域住民・NPO・行政・企業の協同）
さまざまな主体へ効果として、次のように整理される。

- ・地域住民への効果
- 共生の場（性別、年齢、障害の有無・種類を超え、あらゆる人が参加する機会）、社会教育の場、健康づくりの場、仲間づくりの場、生きがいを提供
・NPOへの効果
- NPOが抱える使命の達成
・行政への効果
- 地域の活性化に貢献できる（スポーツバウルの開催に合わせて、参加者がリビタリー化する。地域イメージの向上）。
- 住民の健康意識を高める（＝医療費の削減）。
- ユニバーサルを把握できる。
・企業への効果
- 社会貢献ができる。また、企業の社会的責任（＝CSR）を果たすことで、企業イメージが向上。
- ユニバーサルの視点を把握できる。

【気づきの場】「触れ合いの場」「感動の共有の場」を推進
→ バリアフリー意識やユニバーサルデザインへの期待が高まる
→ 「意識啓発の波及効果」につながっていく

資料：CS21ホームページ（http://www.npccs21.com/）、市内親子「ノーマライゼーション」社会を指して「EPIC World」(エピックワールド)、愛田麻平・関本征四郎編著「13の歩みで歩むユニバーサリティ」(経緯書房)、CS21バリアフリー

2. 海外の先進的な取り組み

(1) シンガポール … アジアの中ではバリアフリー化の進んだ国のひとつ

アジアの中ではバリアフリー化の進んだ国のひとつである。民間企業のバリアフリーに対する意識が高く、ホテルや観光施設単位で独自に取り組んでいるケースが多い。スイスホテル、マリーナマンダリンホテル、シンガポール動物園等がその代表例である。

また、官民に関わらず独立採算が求められる事が多いシンガポールでは、行政組織である観光推進組織「Singapore Tourism Board」(STB)においても独立採算を一部取り入れ、ホテルやレストラン等からの料飲税を財源に観光振興に力を入れている。STBは大きくは産業開発、投資促進、製品開発、マーケティング等を主に行っている。

- ・ 2002年の建築コード改訂で公共施設を中心に急ピッチでバリアフリー化（道路の段差解消、MRTのエレベーター整備等）
- ・ 民間のホテルもここ数年でバリアフリールームを整備（部屋数は少なく、整備も必要最小限にとどめるも、大きなクレームにはなっていない）
- ・ ホテル側の認識は、バリアフリー対応はビジネスの一環。行政の補助制度を期待するといった考えはない。STBも補助制度を設けていない。行政と民間との役割分担がはっきりしている。
- ・ 資源の乏しいシンガポールでは、観光産業の位置づけが高く、アジアの中ではサービス水準が高い。
- ・ ランドオペレーター（JTBAアジア）としては、ホテルもバスもバリアフリー対応ができているところが少ないので、手配の力量が問われるところとなっている。

(2) オーストラリア … 観光基盤も整備された、バリアフリー先進観光地

観光基盤も整備された、バリアフリー先進観光地であり、様々な取り組みがなされている。オーストラリアにおいて障害者の人権に関する議論が活発化したのは1960年代以降とされる。特に1981年（＝国際障害者年）以降は連邦政府レベルで数々の方策が講じられてきた。

観光と関連するものでは「障害者差別禁止法（DDA）」、「建築物へのアクセスに関するアドバイス文書（Advisory Notes on Access to premises）」、「アクセシブルな公共交通機関のための障害者基準（Disability Standards for Accessible Public Transport）」がある。

シドニーオリンピックパークの整備・運営は障害者差別禁止法に基づいて行われている他、障害者向けのガイドブック「アクセス・シドニー」も作成し、情報提供にも努めている。また、民間企業のバリアフリーへの取り組みも盛んで、シドニー最大規模のタクシー会社では320台の車いす対応タクシーを用意している。

- コンバインド・コミュニケーションズ・ネットワークは、シドニーで最大規模のタクシー会社で、4,500 台の保有車両中、320 台が車いす対応車両となっている。オーストラリアでは初めて車いす対応のタクシーを導入した会社である。
- 昭和 55 年、ワンボックスタイプの車両の後部に車いす運搬用のリフトを取り付けたことが NSW 州政府に注目され、車いす対応車両を 1 台増やすごとにタクシーライセンス 1 台分が支給されることとなる。
- 平成 2 年代、NSW 州はタクシー会社が最終的には全保有車両の 10% に相当する車両を車いす対応車両とするよう目標を定める。

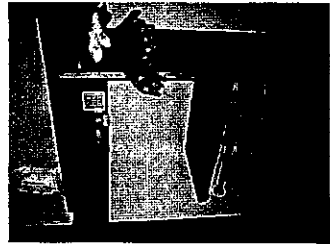
シンガポール

■スイスホテル(ヒアリングより)

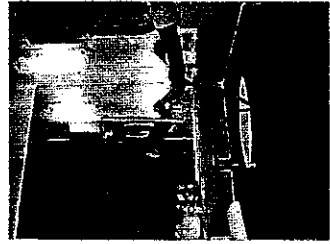
- ・シンガポールで最も高層の70階建てのホテル。バリアフリーームは126室中5室。バリアフリーームがあることを、特に強調して宣伝していない。
- ・シンガポールには全客室中の何%かをバリアフリー対応にしなければならない、といった法律はない。バリアフリー対応は、すべての方にホテルを利用してもらいたい、といったホテルの経営哲学にもとづく。
- ・客室の整備に関するマニュアル、ガイドライン的なものは存在しない。
- ・バリアフリーームだからといって、特別高い料金を設定しているわけではない。
- ・障害者等に対応した研修はお客様に接するスタッフの全員が受けている。研修プログラムはホテル独自のもの。
- ・ホテル内で24時間、ドクターが対応できる体制をとっている。また近くにはエリザベス病院もあるので、急患にも対応可能。
- ・ビジネスはビジネスとして、障害者でもお客様として、積極的に受け入れていく。
- ・行政が民間ホテルのバリアフリー対応を補助してくれるといった制度はない。障害者等への対応は民間が独自に行うものであり、行政に補助してもらえない性格のものではない。

■マリーナマンダリンホテル(ヒアリングより)

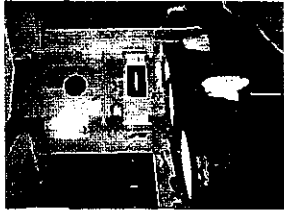
- ・1987年開業。21階建て、575室。2年前に、バリアフリーームを1室整備した。
- ・今後バリアフリーームを増やしていく計画は、現在のところはない。需要があれれば2年ごとに改装しているの、その時に対応することになるだろう。
- ・円筒状のホテルであるため、コーナーの客室が広くなる。特に車いす使用者等にはそういった広めの客室をまわすように配慮している。
- ・特別な人材育成はしていないが、ホテルとして、どのような時にも対応できる体制をとっている。シンガポールには資源がないので、人材が貴重な資源となっている。
- ・ホテルをお客様の皆に利用してもらいたいといった経営理念に基づき対応であり、施設整備を負担とは感じていない。
- ・シンガポールでは、行政はあまり補助事業等は行っていない。
- ・今、盛んに行政が地下鉄に車いす利用者等への対応として、エレベーターなどを設置している。こうした行政の活動が民間に、自分たちもやろう、といった好影響を与えていることがあるかもしれない。
- ・行政のバリアフリー対応も押しつけ、義務ではなく、なぜ配慮することが必要なかを、教育の場で教えるようになってきている。



■スイスホテル クロアゼット。車いす利用者にも使いやすいように低く設置されたハンガー架けも使用可能。



■マリーナマンダリンホテル バリアフリーームの洗面台(中央)は、一般客室(右)と比べて、シンク周りの厚さが薄く、車いすが入りやすい構造となっている。また蛇口が伸び、シャワーとしても使用可能。



■ランドオパレーター「JTBアジア」(ヒアリングより)

- ・地下鉄は今、エレベーターの設置を進めている。その背景には、観光客でも、ビジネス客でも、インフラを整えて、たくさんの人にきてもらいたい、といったことがある。
- ・ソフト面では、シンガポール人は「キャンサスー」(Protect Myself)と言われるが、困っている人にはやさしい。バギーを押しては、ドアを開けてくれる。ハードを作ってもソフトが追いついていないといけない。
- ・車いす利用者を含む約30人の団体が来るが、シンガポールのホテルには、バリアフリーームはあってもあまり数は多くない。しかしランドオパレーターとしては、必ずしもバリアフリーームを使わなくてもよく、普通の部屋で問題ない、ということもある。
- ・滞在中の日程も動きやすいところをご案内している。
- ・シンガポールには、リフトつきバスは政府関連の施設が保有するものがあるが、旅行会社が使うバス会社にはリフトつきバスはない。自動車への関税が高いので、バス会社も需要が年間を通して見込めない投資ができない。
- ・障害者の受け入れにあたり、負担がかかってくるのは、ガイド(現在JTBアジアに50~60名弱登録)だろう。お客様が車いす利用者の場合には、力仕事も発生するので、女性よりも男性を配置することが多い。
- ・ガイドを行う際には、STB発行のライセンス(国家資格)が必要。今は「スペースチャル・ツアーリスト・ガイド」制度があるので、バリアフリーームこの対象となれば、バリアフリー対応の能力に優れたガイドが言つことになるだろう。

■観光施設「シンガポール動物園」(ナイトサファリを含む)(ヒアリングより)

- ・動物園は政府系企業の持ち株会社マセコ・ホールディングスの所有。独立採算を求められており、動物園(ナイトサファリ)は、環境学習、ショーも、「お客様が楽しくない」とが基本にある。最近、入園料等を値上げしたが、食事も含めて、お客様がお金を払っても納得する質のものを提供するよう心掛けている。
- ・障害者だからと言って差別することはない。他のお客様と同じようにサービスは提供する。障害者の利用は、動物園120万人の0.05%、ナイトサファリ90万人の1.5%程度。身障者を含む観光客は増加傾向にある。
- ・トラムやタクシー、バギー、ゴルフカートなどは、障害者には優先的に利用してもらっている。
- ・園内のどこにも、行政の指導により、必ず身体障害者用トイレが整備されている。
- ・現在、視覚障害者、聴覚障害者への対応は十分ではない。点字をつける、手話のできる従業員をおくなどの対応を考えたい。
- ・高齢者の受け入れ体制整備はまだまだである。補聴器を提供している程度。
- ・バリアフリー対応をしていることのPR方法は、対外的にはホームページが、来園者にはマップや園内サインが中心である。

■観光推進組織「Singapore Tourism Board」(STB)(ヒアリングより)

- ・STBは、大きくは、産業開発、投資促進、製品開発、マーケティング等を主にやっている。
- ・スタッフは約350人。(全公務員約16000人)
- ・行政の組織といえども、シンガポールでは、独立採算を求められることが多い。STBはホテルやレストランからの料徴1%と、政府からの補助金を収入源として運営されている。(他の政府関係組織の場合には、税金が一度国庫に入った後に配分されるのに対して、STBはそれをしなくてもよい。国がそれだけ観光に力を入れている証拠でもある。)
- ・バリアフリー化は、国民と観光客の両方のために行われている。1990年に「CODE ON BARRIER-FREE ACCESSIBILITY IN BUILDINGS」(Building and Construction Authority)が定められたが、あまり有効に機能しなかったため、改善点を洗い出し、2002年に改訂された。オフィス、ホテル等も対象となっている。
- ・どちらかと言うと、STBとしては、今のところ、高齢者を特別にターゲットとして捉えていない。バリアフリーに関する情報発信や人材育成もSTBが特に力を入れてやっけていくわけではない。バリアフリーに限らずソフト人材開発等はSTBでは独自には行っていない。STBがサービスマネジメントの高いホテル従業員(個人)等を、お客様のアンケート調査をもとに表彰する、ということはある。

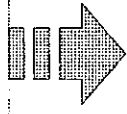
オーストラリア

— 観光基盤も整備された、バリアフリー先進観光地 —

■オーストラリアの障害者関連法規

オーストラリアにおいて障害者の人権に関する議論が活発化したのは1980年代以降とされる。特に1981年(=国際障害者年)以降は連邦政府レベルで数々の法案が講じられてきた。主要なものは以下の通りである。

- 障害者サービス法 (Disability Service Act, 1986)
- 連邦・州政府障害協約 (Commonwealth-State Disability Agreement, 1981)
- 障害者改革パッケージ (Disability Reform Package, 1991)
- 障害者差別禁止法 (Disability Discrimination Act; DDA, 1992)
- 連邦障害者戦略 (Commonwealth Disability Strategy, 1994)



* 「観光」と接点があると考えられるものとしては、以下の通りである。

- (1) 障害者差別禁止法 (DDA)
 - ・コミュニティ生活の様々な面で障害者(移動障害者だけでなく、視覚、聴覚、知的障害者等も含む)の参加を確保するため、可能な限り障害を取り除くことが狙いである。
 - ・連邦によるDDA制定を受け、各州・準州レベルでも同目的の法制定が進んだ。
 - ・建築物関係では新築・既存を問わずすべての公共建築物が適用対象となっている。また、同法は連邦レベルで公共交通のバリアフリー化について定めたオーストラリア初の法案となっている。
- (2) 建築物へのアクセスに関するアドバイズ文書 (Advisory Notes on Access to Premises)
 - ・同文書はDDA第23条(建築物に関する条項)に関する連邦政府の見解をまとめたもので、関係者にDDAの義務と権利の理解を深めさせることを狙いとしている。
 - ・新設や改築以外に既存の建築物(歴史的建築物も含まれる)も適用対象で、この中には輸送システムや駐車場、スポーツ施設、歩道、公園等も含まれる。
 - ・移動面での運送的なアクセスバリエーションに関する項目と、単体の建築物に関する項目とに分けて記述されている。
- (3) アクセシブルな公共交通機関のための障害者基準 (Disability Standards for Accessible Public Transport)
 - ・DDAの制定以降、公共交通に関する連邦全体でのバリアフリー化のガイドラインを整理したもので、公共交通機関から障害者が差別されることを可能な限りなくすることを唱えている。

資料: 建設省建設政策研究センター「バリアフリー化の社会的経済的評価の研究」(2000年)

■シドニーオリンピックパーク

【概要】

シドニーオリンピックパークは、2000年シドニーオリンピックならびに同パラリンピックの会場である。オリンピック閉会後の2001年にSydney Olympic Park Authorityが設立され、会場施設の運営を行っている。同パークはNSW州民の重要なスポーツ・レクリエーション施設として管理・維持されており、スポーツ・ピクニック、各種イベントや教育プログラム、野外コンサートに参加するため、あるいは世界的なスポーツ大会の観戦のために多くの人々が訪れている。障害者差別禁止法に基づいた独自のガイドラインを設け、施設の整備や運営は、同ガイドラインに沿ったものとなっている。

【取り組み状況】

敷地内のほぼすべての箇所で段差をなくす工夫がなされており、車いす利用が可能になっている。

水上交通ターミナルも整備され、こちらもスロープによりアクセス可能である。

駐車場は、色やサインで明確に区別され、全体の2%を車いす専用スペースとして確保している。

あわせて隣接する敷地に整備が進められた選手村は、オリリンピック開会後一般に販売されているが、パラリンピックにも対応するためのバリアフリー対応の設計がなされている。

また歩道においては、車いすが容易に通行可能な傾斜をもたせてある。エレベーターやトイレなども利用できるスペースをとっている。公共電話や案内標識、水飲み、券売機などは車いす利用者のために低めに設置されている。

Access Guidelines

オーストラリア

■コンパインド・コミュニケーションズ・ネットワーク(タクシー会社)

【概要】

シドニーで最大規模のタクシー会社で、4,500台の保有車両中、320台が車いす対応車両となっている。オーストラリアでは初めて車いす対応のタクシーを導入した会社である。

【取り組み経緯】

- ・電車やバスのバリアフリー対応は難しい面もあるため、タクシー会社が担う役割が大きいと考える、取り組みに着手。
- ・1980年、ワンボックスタイプの車両の後部に車いす運搬用のリフトを取り付けたことがNSW州政府に注目され、車いす対応車両を1台増やすごとにタクシーライセンス1台分が支給されることとなる。
- ・補助金としては大きな額だが、改造を施すことで乗車定員が12名から6名に減ること、タクシーとしてはワンボックスタイプよりオーソドックスなセダンタイプの需要が高いことなどから、対応車両の増強は困難に。
- ・1990年代、NSW州はタクシー会社が最終的には全保有車両の10%に相当する車両を車いす対応車両とするよう目標を定める。
- ・無改造で車いすの搭載が可能な車種の研究を進めたが、シドニーの交通環境での使用は難しく、再度ワンボックスタイプの車両を使用。
- ・しかし車いす対応車両としてのアピールでは利用率向上に限度があるとして、6~9名乗車で大きな荷物にも対応できるMaxi Taxiとして宣伝、一定程度の利用が見込めようになった。
- ・次の段階ではステーションワゴンタイプの車両を改造して車いすの搭載を可能としたもので、エンジンやサスペンションの改造は不要、改装費用は非課税となっている。



車いす乗車のため改造したワンボックスタイプの車両

オーソドックスなセダンのタクシー

同様にステーションワゴンタイプのタクシー

ステーションワゴンタイプを改装した車いす対応タクシー

【利用状況】

- ・リフトつきタクシーの主な利用客は老人介護施設や病院関係者、高齢者。現在5万人規模の顧客を擁する。
- ・1日の利用件数は450~500件、1週間では7,000~8,000件程度。
- ・初回利用時はタクシー会社を通じて配車。リピーターはドライバーを指名して直接手配するケースも多く、利用者とドライバーの間で信頼関係が築かれている。
- ・GPSシステムでドライバーの位置情報を把握し、混雑時以外は即座に配車可能。

【業務にあたってのトレーニング】

- ・通常のトレーニングに加え特別プログラムを受講することで対応車両への業務が可能。2日間のコースで、障害者への対応の細則を身につける。
- ・「しなければいけないこと」としては「細かな対応は個々の利用者につけるが、細かな対応は個々の利用者により異なるため、個別に対応となる」。
- ・タクシーはあくまでも運輸機関であることから、同プログラムに医療関係の知識は含まれない。

■アクセス・シドニー(ガイドブック)

【概要】

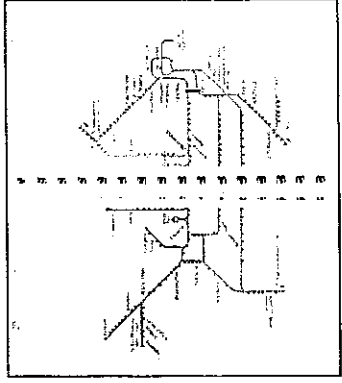
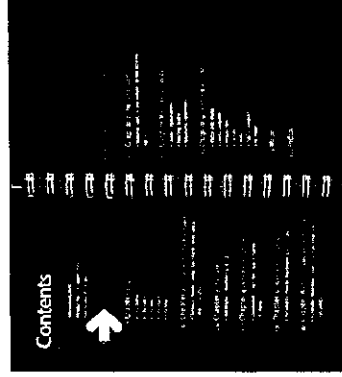
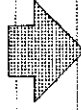
- ・障害者がシドニーを訪れて楽しむまでの有用な情報を集めたガイドブック。
- ・ガイドブックの発行元はAustralian Quadruplegic Association、連邦政府、NSW州政府観光局、National Roads and Motorists' Association (NRMA)、日本のJAFに相当する機関がサポート。
- ・シドニー市内を6つのエリアと国立公園に分けて紹介。

【主な記載情報】

- ・観光施設、飲食店、娯楽施設、宿泊施設について以下の情報を記載している。
- ・概要とアクセス、駐車場の有無
- ・入ロースロープ、エレベーター、段差の有無
- ・トイレ車いす用のスペースの有無、敷地内の位置、男女共用か否か
- ・映画館一階観覧機器、車いす専用席の有無
- ・宿泊一車いす用の客室数、客室の概要(ドア、浴室の高さや調節)

【その他記載内容】

- ・障害者支援、医療機関などの団体一覧
- ・補聴援助システム利用時の連絡先、テレタイプライターの使える場所
- ・インフォメーションセンターの場所
- ・交通機関の連絡先
- ・駐車場の車いす専用スペースの数、料金など



記載情報は基本的にテキストベースである。マップ類では「車いすでアクセス可能な鉄道駅およびフェリーターミナル」が紹介されている。