

I. 今回の研究テーマの背景・目的

近年、高齢者の旅行需要の増加が見込まれることなどを背景に、「ユニバーサルツーリズム」の重要性が高まっている。「ユニバーサルツーリズム」とは「高齢や障がい等の有無にかかわらずすべての人が安心して楽しめる旅行」を指し、接遇マニュアルの作成などによって、普及、定着が目指されている。しかし、日本国内において障がい者が観光時に抱える問題として観光庁は、「観光先の受け入れ施設のソフト面のバリアフリー対応」や「障がい者への理解や対応など」をあげている。われわれの行った調査においては、観光施設もユニバーサルツーリズムを推進する上で多くの課題を抱えていることが分かった。

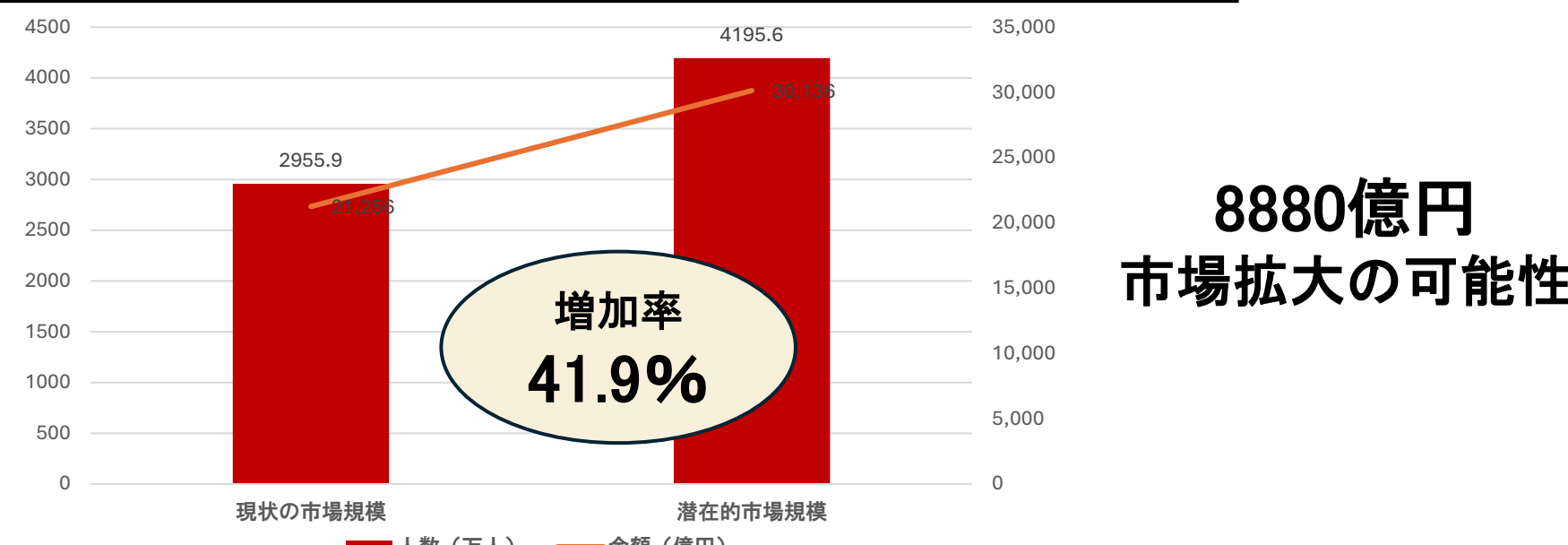
そのような現状を踏まえ、今回われわれは、山口県の観光施設である「Mine秋吉台ジオパーク」をモデルに、障がい者および支える介助者や、外出に何らかの不自由を抱える高齢者のアウトドア観光に関する受け入れ状況について考えていくこととした。観光地において、障がい者が独立して行動することは極めて困難であり周囲の理解や援助が必要である。ここでわれわれは「介助」と異なる「接遇」という概念や「責任ある観光」を指すレスポンスブルツーリズムという概念に着目し調査を重ねた。

そこで、本提言では、ジオパークなどをはじめとしたアウトドア観光施設において「観光客向けの接遇マニュアル」の作成を通じて、支える人となり得る旅行者の意識改革を図るとともに、要援護者の不安を軽減できる環境を形成することを主眼とし、すべての人々がアウトドア観光を不安なく楽しむと同時に、交流できる社会の実現を目指す。

II. 先行研究

a. ユニバーサルツーリズムについて

ユニバーサルツーリズム市場規模の推計 (国土交通省観光庁観光産業課、2023)



接遇マニュアル

観光従事者に向けて作成・公開

※接遇…お客様のニーズに“気づき”、理解と尊厳を尊重して対応すること、サービスを提供すること (観光庁、2024)

b. Mine秋吉台ジオパークの現状

Mine秋吉台ジオパークにおけるサービス (一般社団法人 美祢市観光協会、2024)

- 車椅子の無料貸し出し
- 多目的トイレ
 - ・身体障がい者用トイレ
 - ・乳幼児用トイレ
 - ・オストメイト対応



- 各種割引
 - ・障がい者手帳割引
 - ・訪日外国人旅行者割引
- ホームページ上でのマップの公開

	大人	中学生	小学生
一般	1300	1050	700
障碍者手帳所持	650	525	350
訪日外国人	700	600	300

c. レスポンスブルツーリズム

旅行者もツーリズムを構成する要素だと捉えて、旅行者が意識や行動に責任を持つことで、よりよい観光地形成を行っていくという考え方。

事例：沖縄県竹富町

・ホームページに『地域に受け入れられる旅行者になる8つのアクション』掲示(竹富町役場、自然観光課、2024)

d. ピクトグラム

不特定多数の人々が利用する場所で、文字や言語に頼らずに対象物、概念または状態に関する情報を提供する図形(国土交通省、2024)



【沖縄県の取り組み】

・沖縄県独自のピクトグラム「沖縄県福祉マーク」

III. 調査研究

【①Mine秋吉台ジオパークでのヒアリング

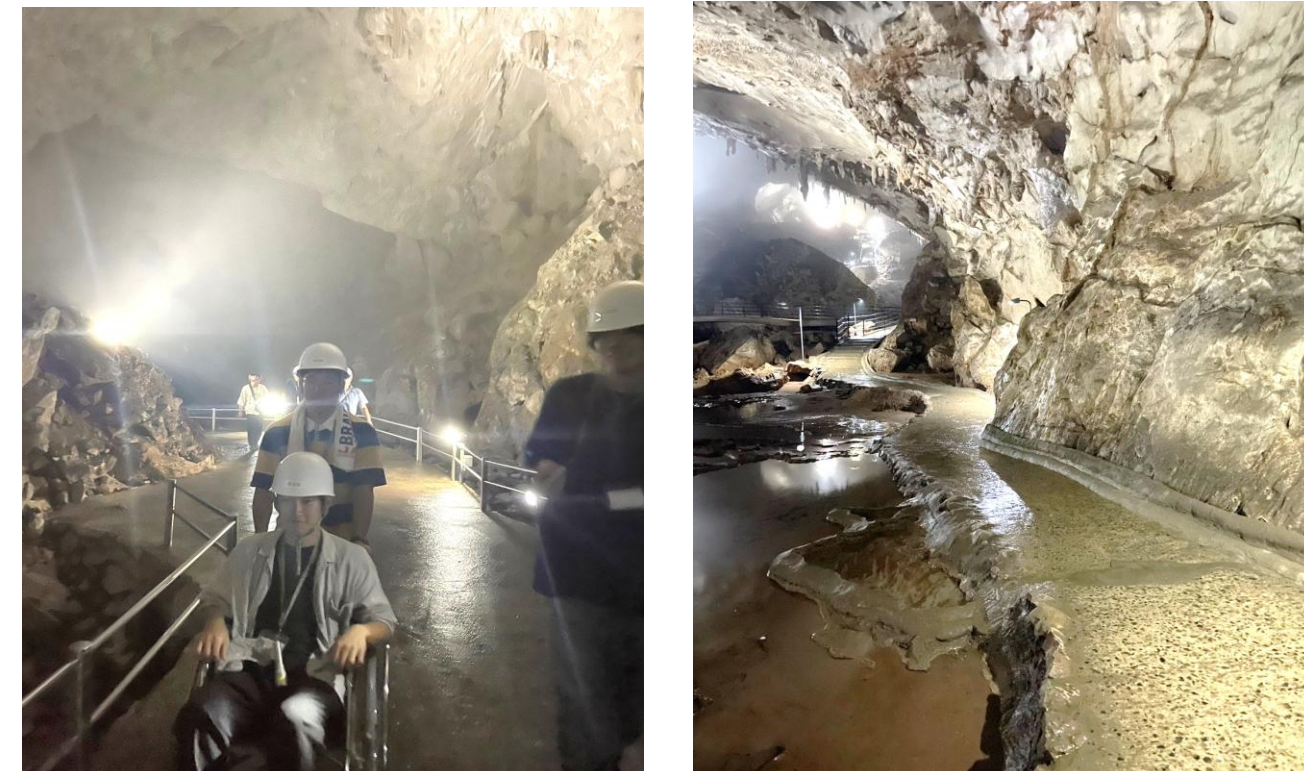
石で転ぶような事故が発生していること、携帯電話を持っておらず迷う方がいることなどが課題。

2024.7.11



Mine秋吉台ジオパークガイド A氏

【②秋芳洞および景清洞現地視察 2024.8.6】



観光客目線で必要な情報について調査

問題点

- ・すれ違うのが少し難しいと感じる歩道がある
- ・休憩場所が少ない
- ・出口からの移動手段が限られている

秋吉台で用いられているピクトグラム



【③美祢市役所でのヒアリング 2024.9.12】

- ・美祢市役所観光商工部観光政策課B氏
- ・Mine秋吉台ジオパーク推進協議会事務局C氏、D氏

ユニバーサルツーリズムに対する意識、抱える問題積極的に推進する意識はある。段差の解消や車いす通行可能ゾーンの拡大の計画もある。
⇒ニーズの汲み取りづらさが課題。

仮作成したマニュアルへの意見

良い案である。強制されるような印象を与える可能性には注意が必要。

ピクトグラムの掲載の方法

パンフレットへの掲載が良い。看板にすると山焼きで焼ける恐れや、景観保護に引っかかる恐れがある。

IV. 提言

たすけあい ささえあい ゆずりあい

→3愛マニュアル

(1)パンフレット型接遇マニュアル



目的

観光客向けにマニュアルを作成することで、観光地の負担を減らしつつ、より安全なアウトドア観光を実現する。

秋吉台で配布するヘルプマーク（反射板）について

- ・要援護者の方、高齢の方、お子様連れの方など長時間観光することによる不安がある方などにも活用できます。（あくまで任意の活用です。）

腕につける。車いすに乗る。足に巻くなどお好みの形で活用が可能です。

- ・対応のお願い
バンドを着用している方とすれ違った際は、バンドを着用している方とすれ違った際は、

- ・右の地図に記載している休憩ポイントで座る際、道の狭いところでは銀に塗って場所を空ける

- ・無理な道に歩かず、安全な道を歩く

みなさまの無理のない範囲で思いやりのある行動をお願いいたします。

接遇のポイント

- ・聞いている人がいれば積極的に声を掛ける

- ・言葉を聞かれたら、そっと見守る

- ・コミュニケーションを大切に、柔軟な対応を心掛ける

- ・言葉遣いや表情に気を配る

- ・緊急時の対応についてお願い
聞いているようであれば声をかけ、必要に応じて緊急対応の要請連絡先へのご連絡などご協力をお願いいたします。

(2)ヘルプマークの導入

身に着けやすく、目立ちやすいものを使用

目的

ヘルプマークを目印に、手助けを求めやすくすると同時に、手助けが必要な人を見つけやすくすることで、マニュアルの効果を高める。

(3)ピクトグラムの導入

ピクトグラムメーカー2020を使用し、ピクトグラムを作成
《作成したピクトグラム》

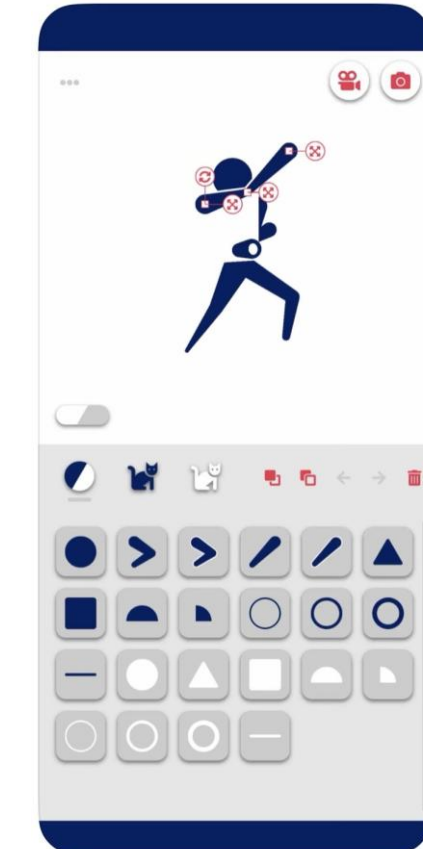


【提言導入により期待されること】

ユニバーサルツーリズムの普及

運動機会の増加

共生社会の実現



V. まとめ

観光地における

「支え合い・助け合い・譲り合い」の強化

→「ユニバーサルツーリズム」の推進に関して有効な策となる

Mine秋吉台ジオパークでの実践

→美祢市の他の観光施設への導入

→全国のアウトドア観光地に応用可能

「観光」を誰もが皆平等に楽しめるものに

VI. 参考文献

- 1) 国土交通省観光庁観光産業課、ユニバーサルツーリズムに関する調査業務報告書 <https://www.mlit.go.jp/kankochou/content/001754475.pdf> (2024年7月20日閲覧)
- 2) 観光庁、高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル <https://www.mlit.go.jp/kankochou/content/001845485.pdf> (2024年7月25日閲覧)
- 3) 一般社団法人 美祢市観光協会、特別天然記念物 秋芳洞 | 秋吉台 公式ホームページ <https://akiyoshidai-park.com/spot/akiyoshi-do.html> (2024年7月25日閲覧)
- 4) 観光経済新聞、【私の視点 観光羅針盤 309】レスポンスブル・ツーリズム 吉田博詞 <https://www.kankokeizai.com> (2024年7月20日閲覧)
- 5) 竹富町役場、竹富町「責任ある観光」 <https://taketomi-shimajikan.okinawa/responsible-tourism/> (2024年6月18日閲覧)
- 6) 国土交通省、バリアフリー：案内用図記号 (JIS Z8210) (2024年7月20日閲覧) https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000145.html