

高齢者のための観光施設バリアフリー状況調査及び 広域観光ガイドマップの一提案に関する研究 ——青森県三八地域を例として——

安部 信行[†]

Research on the barrier-free conditions of the tourist-facilities for elderly people, and a proposal of the regional tourism map -In the case of Sanpachi Region Aomori Prefecture-

Nobuyuki ABE[†]

ABSTRACT

In Japan, the aging of population is rapidly increasing, and the demand for a new type of tourism targeting the elders is growing correspondingly. This paper will show the result of the survey on the barrier-free conditions of tourist facilities in Sanpachi Region of Aomori Prefecture. We also propose a regional map covering Sanpachi Area for promotion of barrier-free or universal tourism.

Key Words: elderly people, tourist facilities, barrier-free, universal design, case research

キーワード: 高齢者, 観光施設, バリアフリー, ユニバーサルデザイン, 事例研究

1. はじめに

わが国では急速な高齢化が進んでおり平成25年には総人口に占める高齢者人口の割合が25%を超えた。更に、平成27年には4人に1人が65歳以上の超高齢社会を迎えることが予測されている¹⁾。そのような中で、高齢者の観光数が増加傾向にある。以前、筆者らが発表した研究において、年代別による全国の観光動向に関して「高齢者は旅行が好きであるが、実際には旅行できない」

という割合が他の年代と比較して高く、最も多い要因として「健康上の理由」であることが明らかとなっている²⁾。また、観光ニーズとしても65歳以上の高齢者では、年齢とともに旅行の希望回数が増えており、今後の高齢者は観光参加のニーズが高いことが見込まれる³⁾。

2. 研究目的

「本研究では、青森県三八地域広域観光のハード及びソフト面のバリアフリー化の推進、旅行機会の創出、バリアフリー観光窓口の一元化を目的として、高齢者の受け入れ態勢に関する観光施設のバリアフリー状況調査を実施した。

平成26年1月8日受付

[†] 感性デザイン学部感性デザイン学科・講師

青森県三八地域のホテルや旅館等の宿泊施設、青森県三八地域の各市町村及び観光協会からピックアップされた高齢者向けの観光コンテンツ（三陸復興国立公園にも指定されている種差海岸をはじめ、国宝が展示されている博物館や神社、史跡、飲食店、体験学習サービスなどの観光向けのコンテンツ）の施設内設備や人的支援サービスなどハード及びソフトも含めたバリアフリー状況に関する調査結果とそれらの分析結果について述べる。そして、以上の調査結果を基にして作成した観光ガイドマップの一提案をする。この観光ガイドマップは「八戸広域観光サポートガイド」として、宿泊施設、交通機関、観光協会及び行政が一体となって意見を集約し作成したものである。

3. 研究方法

3.1 調査内容

調査内容は主に以下の3つの内容である。宿泊施設、観光コンテンツのバリアフリーの状況に関する内容について述べ、それらの結果を基に作成した観光ガイドマップの内容について述べる。

1. 宿泊施設のバリアフリー状況調査

青森県三八地域内の宿泊施設に対して、ハード面及びソフト面のバリアフリー状況に関するアンケート調査を実施した。

2. 観光コンテンツのバリアフリー状況調査

本研究における観光コンテンツとは、観光名所や観光関連の飲食店、博物館、史跡や社寺などの観光地、道の駅及び体験学習サービスの施設を指す。これらの施設に対して、ハード面及びソフト面のバリアフリー状況に関するアンケート及び聞き取り調査を行った。

3. ユニバーサル観光に向けた実践的事例研～ユニバーサルデザインに配慮した観光マップの作成～

3.2 調査対象

青森県三八地域（八戸市、三戸町、五戸町、

田子町、南部町、階上町、新郷村、おいらせ町）8市町村内の観光施設に対してアンケート及び聞き取り調査を行った。

宿泊施設のバリアフリー状況調査に関しては、「ホテル協議会」及び「旅館・ホテル共同組合」の会員とその他の主要なホテル、民宿など合計71施設を対象としてアンケート調査を郵送で実施した。そのうち、55施設からの回答があった。（有効回答率77%）

観光施設のバリアフリー状況調査に関しては、上記同様8市町村の観光施設を対象に調査を実施した。観光施設に関しては合計36施設を対象として、アンケート及び聞き取り方式により調査を実施した。（有効回答率100%）

3.3 調査期間及び調査手続き

調査期間は平成24年11月～12月である。調査は郵送回答による形式で行った。また、観光コンテンツの調査に関しては、アンケート調査とともに、詳細な内容を調査するために、直接施設を訪問して聞き取りによる調査を実施した。

4. 宿泊施設のバリアフリー状況に関する調査結果

4.1 ハード面のバリアフリー状況について

(1) 駐車場の状況

表-1に示すように専用・契約駐車場を所持している宿泊施設において、障がい者専用の駐車スペースが整備されている施設は全体の34%程度に留まっている。車いすマークが整備されている施設は約9割となっている。

表-1 駐車場の状況

	あり	屋内	屋外	車いすマークあり
専用又は契約駐車場がある	53件 (96.4%)	11件	46件	16件 (30台)
障がい者専用の駐車スペースがある	18件 (34.0%)	2件	17件	
障がい者専用のスペースは無し、要望に応じて駐車スペースを確保できる	29件 (54.7%)			

(2) 施設出入口までのアクセス状況

表-2に示すように、施設出入口までのアクセス状況に関して、出入口までの段差が2cm未満という施設は21件となっている。段差が2cm以上の施設は47.3%と多く、自走用車椅子の場合にはアクセスが難しい結果となっている。また、出入口までにスロープがある施設が全体の3割でスロープ自体が無い施設が7割と非常に多い結果である。また、出入口までに手すりの無い施設が約7割と多い結果となっている。更に、視覚障がい者用の誘導用ブロック（点字ブロック）が整備されている施設が2件のみであり、9割近くは整備されていないことが分かった。

表-2 施設出入口までの路面状況

出入口まで平坦又は段差が2cm未満	2cm未満	2cm以上	
	21件	26件	
出入口までスロープがある	あり	緩やか	急
	16件 (29.1%)	10件	1件
出入口までに手すり等の補助設備がある	あり	手すり	その他の補助設備
	10件 (18.2%)	5件	1件
敷地入口より施設出入口まで点字（誘導）ブロックがある	あり		
	2件 (3.6%)		

(3) 施設出入口の状況

施設の出入口の状況について、表-3に示す。出入口ドアの種類として、自動ドアが30件と最も多く、引き戸も13件と多いことから比較的交流しやすい状況となっている。出入口の有効幅員は76.4%と比較的多く、自走用車椅子は通過できる開口幅となっているが、それ以外の施設では自走用車いすが通過できないことが予測される。

表-3 施設出入口の種類・有効幅員

	対象施設
出入口に扉がない又は常時開放	4件
引き戸（扉が横方向に引く）	13件
開き戸（扉が前後に開く）	15件
自動ドア	30件
出入口の有効幅が80cm以上	42件

(4) 施設内床面・通路のバリアフリー状況

施設内床面段差等のバリアフリー状況について、表-4に示す。施設内に視覚障がい者誘導用ブロックが敷設されている施設は全体（55件）のうち、5件のみとなっている。また、施設内床面に段差がある施設も全体の約5割となっており、全てがフラットにはなっていないことがわかる。主要な通路の有効幅員は80cm以上の施設が全体の8割以上を占めている。

表-4 施設内床面・通路の状況

施設内床面に点字（誘導）ブロックがある	あり	受付まで	その他
	5件 (9.7%)	1件	4件
施設内床面に段差がある	あり	手すり	その他の補助設備
	27件 (49.1%)	1件	スロープ
主要な道路の有効幅が80cm以上	あり		
	48件 (87.3%)		

(5) 昇降装置・階段の状況

昇降装置及び階段の状況について表-5に示す。エレベーターが設置されている設備は全施設のうち約5割程度であった。そのうち、半数程度には車いす用操作盤や点字操作盤が整備されているが、音声案内は4件に留まっている。

表-5 昇降・階段の状況

	あり	出入口有効幅80cm以上	車いす用操作盤	点字操作盤	音声案内
エレベーターがある	27件 (49.1%)	18件	13件	13件	4件
エスカレーターがある	2件 (3.6%)				
階段に手すりがある	29件 (52.7%)				

(6) トイレ設備の状況

多目的トイレの設置状況について表-6-1に示す。車いすで利用可能な多目的トイレが設置されている宿泊施設は全体の3割程度と非常に少ない。多目的トイレ内の設備として、非常ボタンは5割程度オストメイトの整備状況は皆無であった。

その他、トイレのバリアフリー状況に関しては表-6-2に示すが、洋式トイレの設置状況が87.3%となっており、和式トイレのみ設置の施設も有る。トイレ出入口に段差が無い施設も3割程度であり、更に、トイレ個室内に段差のある施設も2割程度であった。また、トイレ出入口の有効開口幅員が80cm以下の施設が6割以上となっており、多目的トイレの状況と合わせて分析すると、今回、回答が得られた施設では、車いすでのトイレ使用が困難な施設が多数存在していることが分かる。

表-6-1 多目的トイレ設置状況

多目的トイレ	あり	男女別	兼用
	19件 (34.5%)	2件	14件
	設置数		設置場所
	22箇所 (平均1.16箇所)		EV横、宴会場(5件)、 1階(12件)、その他
福祉型設備の有無	介助ベッド	車いす用洗面台	非常用呼び出しボタン
	0件 (0.0%)	9件	10件
	オストメイト対応	温水設備	自動洗浄便座
	0件	8件	9件
	その他の設備		
	ベビーベッド、手すり、暖房器具、自動施錠ボタン		

表-6-2 トイレのバリアフリー状況

一般トイレ	あり	男女別	兼用	洋式
	55件 (100%)	43件	7件	48件
	設置数		設置場所	
	119箇所(平均2.16箇所)		ロビー(35箇所)、EV横、 宴会場(6箇所)	
トイレで入口に段差	あり	手すり		その他の 補助設備
	16件 (29.1%)	1件		0件
トイレ出入口のドアの有効幅が90cm以上	あり			
	22件 (40.0%)			
トイレ個室内に段差	あり	手すり	その他の 補助設備	
	12件 (21.8%)	1件	0件	
トイレ個室のドアの有効幅90cm以上	あり			
	13件			

(7) 宿泊室・浴室の状況

宿泊室や浴室のバリアフリー状況について表-7に示す。車いす対応のバリアフリールームが設置されている施設は8件(全体の14.5%)となっており、洋室(ベッド)の客室がある施設も全体の6割程度となっている。車椅子対応の浴室が設置されている施設も6件と全体の約1割という結果である。

表-7 宿泊室・浴室の状況

車いす対応客室がある	対象施設				
	8件 (14.5%)				
洋室(ベッド)の客室がある	あり	電動式あり	電動式なし	高さ40-50cm	高さ51-60cm
	32件 (58.2%)	0件	0件	10件	1件
和室だが簡易ベッドがある	あり				
	29件 (80.6%)				
車いす対応浴室がある	あり				
	6件 (10.9%)				

大浴場がある	あり	脱衣室に手すりあり	段差なし	浴室に手すりあり	シャワーチェアあり
	18件 (32.7%)	2件	6件	3件	10件
家族風呂がある	あり	車いす用			
	7件 (12.7%)	1件			

部屋食に対応している	あり			
	11件			
ユニバーサルデザインの食器を使用、貸出している	あり			
	0件 (0.0%)			
食事制限(アレルギー、減塩等)やきざみ食、とろみ、特別な調理法に対応している	可能	要予約	無料	
	14件 (25.5%)	12件	14件	

4.2 ソフト面のバリアフリー状況について

(1) 人的支援の状況

宿泊施設のソフト的なバリアフリー状況について、人的支援サービスの実施状況に関して表-8に示す。各施設で案内所のある施設が全体の5割となっている。手話対応や筆談対応のサービスを実施している施設は1～2件程度である。

表-8 人的支援状況

案内所（受付）	あり	スタッフ常駐
	28件 (50.1%)	14件
手話で対応できるスタッフがいる	あり	
	1件 (1.8%)	
筆談対応の表示	あり	あり（耳マーク）
	2件 (3.6%)	1件

(2) 福祉関連のサービス状況

福祉関連サービス状況について表-9に示す。車いすの貸出状況に関しては、サービスを行っている施設が3割程であった。盲導犬などの介助犬の同伴を可能とする施設が22件の40%となっているが、介助犬に関しては、厚生労働省より施行されている身体障害者補助犬法では「不特定多数の者が利用する施設の管理者等は、その管理する施設等を身体障害者が利用する場合、身体障害者補助犬の同伴を拒んではならない。」⁴⁾となっており、補助犬の同伴を認めていない施設に対しては警鐘していかなければならない。

表-9 福祉関連サービス

車いすの貸出	あり	要予約	無料
	17件 (30.9%)	2件	11件
盲導犬、介助犬等の同伴	可	全施設内	飲食部不可
	22件 (40.0%)	14件	3件
	検討中	その他	盲導犬用トイレ
	4件	1件	0件

(3) 介護・医療関連のサービス状況

医療及び介護に関するサービス状況について表-10に示す。適正な区域内に往診等の対応が取ることが可能な医療施設があると回答している3割程度に留まっており、特に山間部に位置している施設に関しては医療機関とどのように連携を取るかが今後の課題がある。また、施設のスタッフによる介助サービスを有している施設は4件となっており、今後は超高齢社会の対応も踏まえて、施設のスタッフにホームヘルパー等の資格を所持させるなどの対応が必要になる。

表-10 介護・医療関連のサービス状況

適正な区域内に往診等の対応が取れる医療施設がある	あり	
	16件 (29.1%)	
アテンド（スタッフ介助）サービスがある	あり	状況に応じて
	4件 (7.3%)	5件 (9.1%)

(4) 食事への対応状況

食事に関する対応について表-11に示す。アレルギーなどの食事制限やきざみ食、とろみ、特別な調理方法に対応している施設は全体の25.5%となっていた。高齢者観光においては、今後、食事への対応も重要な課題となるため対策を検討していかなければならない。

表-11 食事に関する対応状況

食事制限（アレルギー、減塩等）やきざみ食、とろみ、特別な調理法に対応している	可能	要予約	無料
	14件 (25.5%)	12件	14件

(5) その他のサービス状況

高齢者や障がい者向けのサービス状況を実施している内容について表-12に示す。割引制度を導入している施設は9件であった。また、独自のサービスを提供している施設が4件あったが、具体的には、障がい者宿泊の場合、基本的に1階部屋を用意する、浴室に滑りにくいマットを敷く、玄関にイスを設置するなど、他の施設でも少しの工夫で済む内容である。

表-12 その他サービス状況

割引き制度	あり	障害者向け	高齢者向け	本人のみ	介助者含む
	9件 (16.4%)	4件	5件	0件	1件

5. 観光コンテンツのバリアフリー状況に関する調査結果

5.1 ハード面のバリアフリー状況について

(1) 駐車場の状況

表-13に示すように専用・契約駐車場を所持している観光コンテンツにおいて、障がい者専用の駐車スペースが整備されている施設は全体の30%程度に留まっている。車いすマークが整備されている施設は約3割となっている。

表-13 駐車場の状況

	あり	屋内	屋外	車いすマークあり
専用又は契約駐車場がある	32件 (88.8%)	0件	32件	
障がい者専用の駐車スペースがある	11件 (30.6%)	0件	11件	10件 (22台)
障がい者専用のスペースはないが、要望に応じて駐車スペースを確保することができる	24件 (66.7%)			

(2) 施設出入口までのアクセス状況

表-14に示すように、施設出入口までのアクセス状況に関して、出入口までの段差が2cm未満という施設は17件となっている。段差が2cm以上の施設は52.8%と多く、自走用車いすの場合にはアクセスが難しい結果となっている。また、出入口までにスロープがある施設が全体の4割でスロープ自体が無い施設が6割と整備されていない施設が多い結果である。また、出入口までに手すりの無い施設が約8割と多い結果となっていた。更に、視覚障がい者用の誘導用ブロック（点字ブロック）が整備されている施設が2件のみであり、約9割は整備されていないことが分かった。

表-14 施設出入口までの路面状況

	2cm未満	2cm以下	
出入口まで平坦又は段差が2cm未満	17件	19件	
出入口までスロープがある	あり 14件 (38.9%)	緩やか 13件	急 1件
出入口までに手すり等の補助施設がある	あり 8件 (22.2%)	手すり 8件	
敷地入口より施設出入口まで点字（誘導）ブロックがある	あり 2件 (5.6%)		

(3) 施設出入口の状況

表-15 施設出入口の種類・有効幅員

	対象施設
出入口に扉がない又は常時開放	10件
引き戸（扉が横方向に引く）	12件
開き戸（扉が前後に開く）	8件
自動ドア	9件
出入口の有効幅が80cm以上	22件

施設の出入口の状況について、表-15に示す。出入口ドアの種類として、引き戸が33.3%と最も多く、次いで、出入口に扉がない又は常時開放、自動ドアが多いことから比較的アクセスしやすい状況となっている。出入口の有効幅員が80cm以上と整備されている施設は61.1%と比較的多く、自走用車いすが通過できる開口幅となっているが、それ以外の施設では自走用車いすが通過できないことが予測される。

(4) 施設内床面・通路のバリアフリー状況

施設内床面段差等のバリアフリー状況について、表-16に示す。施設内に視覚障がい者誘導用ブロックが敷設されている施設は全体（36件）のうち、1件のみとなっている。また、施設内床面に段差がある施設は全体の約2割となっており、多くの施設はフラットになっていることがわかる。主要な通路の有効幅員は80cm以上の施設が全体の8割以上を占めていた。

表-16 施設内床面・通路の状況

施設内床面に点字（誘導）ブロックがある	あり	受付まで	
	1件 (2.7%)	1件	
施設内床面に段差がある	あり	手すり	その他の補助設備
	7件 (19.4%)	0件	特に無し
主要な道路の有効幅が80cm以上	あり		
	29件 (80.6%)		

(5) 昇降装置・階段の状況

昇降装置及び階段の状況について表-17に示す。エレベーターが設置されている設備は全施設のうち約1割程度の3件であった。そのうち、2件には車いす用操作盤と音声案内、3件全てには点字操作盤が整備されている。

表-17 昇降・階段の状況

	あり	出入口有効幅80cm以上	車いす用操作盤	点字操作盤	音声案内
エレベーターがある	3件 (8.3%)	3件	2件	3件	2件
エスカレーターがある	1件 (2.8%)				
階段に手すりがある	11件 (30.6%)				

(6) トイレ設備の状況

表-18-1 多目的トイレ設置状況

多目的トイレ	あり	男女別	兼用
	27件 (75.0%)	0件	27件
	設置数		設置場所
	28箇所(平均1.04箇所)		駐車場内(8件)、1階(6件)
福祉型設備の有無	介助ベッド	車いす用洗面台	非常用呼び出しボタン
	2件 (7.4%)	22件	19件
	オストメイト対応	温水設備	自動洗浄便座
	1件	4件	6件
	その他の設備		
	ベビーベッド、手すり、暖房器具、自動施設ボタン		

多目的トイレの設置状況について表-18-1に示す。車いすで使用可能な多目的トイレが設置されている施設は全体の7割程度と比較的多い結果である。多目的トイレ内の設備として、非常ボタンは7割程度、オストメイトの整備状況は1件のみである。

その他、トイレのバリアフリー状況に関しては表-18-2に示すが、洋式トイレの設置状況が65.6%となっている。トイレ出入口に段差が無い施設も3割程度であり、更に、トイレ個室に段差のある施設も2割程度であった。また、トイレ出入口の有効開口幅員が80cm以下の施設が7割以上となっており、多目的トイレの状況と合わせて分析すると、今回、回答が得られた施設では、車いすでのトイレ使用は比較的容易である施設が多数存在していることが分かる。

表-18-2 トイレのバリアフリー状況

一般トイレ	あり	男女別	兼用	洋式
	32件 (88.9%)	30件	2件	21件
	設置数		設置場所	
	56箇所(平均1.75箇所)		駐車場内(9件)、1階(9件)、2階(4件)	

トイレで入口に段差	あり	手すり	その他の補助設備
	6件 (18.8%)	1件	0件
トイレ出入口のドアの有効幅が80cm以上	あり		
	23件 (71.9%)		
トイレ個室に段差	あり	手すり	その他の補助設備
	1件 (3.1%)	3件	0件
トイレ個室のドアの有効幅80cm以上	あり		
	7件 (21.9%)		

5.2 ソフト面のバリアフリー状況について

(1) 人的支援の状況

宿泊施設のソフト的なバリアフリー状況について、人的支援サービスの実施状況に関して表-19に示す。各施設で案内所のある施設が全体の約

4割となっている。筆談対応のサービスを実施している施設は3件で、手話対応の施設は0件である。

表-19 人的支援状況

案内所（受付）	あり	スタッフ常駐
	14件 (38.9%)	10件
手話で対応できるスタッフがいる	あり	
	0件 (0.0%)	
筆談対応の表示	あり	あり（耳マーク）
	3件 (8.3%)	0件

(2) 福祉関連のサービス状況

福祉関連サービス状況について表-20に示す。車いすの貸出状況に関しては、サービスを行っている施設が3割程であった。盲導犬などの介助犬の同伴を可能とする施設が23件の63.9%となっているが、介助犬に関しては、厚生労働省より施行されている身体障害者補助犬法では「不特定多数の者が利用する施設の管理者等は、その管理する施設等を身体障害者が利用する場合、身体障害者補助犬の同伴を拒んではならない。」¹⁾となっており、補助犬の同伴を認めていない施設に対しては警鐘していかなければならない。

表-20 福祉関連サービス

車いすの貸出	あり	要予約	無料
	10件 (27.8%)	0件	10件
盲導犬、介助犬等の同伴	可	全施設内	飲食部不可
	6件 (18.8%)	17件	5件
	検討中	その他	盲導犬用トイレ
	7件	1件	0件

(3) 介護・医療関連のサービス状況

医療及び介護に関するサービス状況について表-21に示す。適正な区域内に往診等の対応ができることが可能な医療施設があると全ての施設が回答しており、緊急を要する場合はドクターヘリを利用するケースが多いという回答が多くみ

られた。また、施設のスタッフによる介助サービスを有している施設は25.0%の9件となっており、今後は超高齢社会の対応も踏まえて、施設のスタッフにホームヘルパー等の資格を所持させるなどの対応が必要になる。

表-21 介護・医療関連のサービス状況

適正な区域内に往診等の対応が取れる医療施設がある	あり	
	36件 (100.0%)	
アテンド（スタッフ介助）サービスがある	あり	状況に応じて
	9件 (25.0%)	8件 (22.2%)

(4) その他のサービス状況

高齢者や障がい者向けのサービス状況を実施している内容について表-22に示す。割引制度を導入している施設は8件であった。また、独自のサービスを提供している施設が3件あったが、具体的には、飲食店ではメニューを点字で表記したり、ランチでサラダやドリンクのサービス、車いすのままでの利用の対応、事前予約で刻み食やおかゆ、お肉を柔らかめなどの受付をしている。また、そば打ち体験ができる施設では体験の際に、車いすの方のために足場に台を置いたりする工夫をしている。他の施設でも少しの工夫で済む内容も含まれている。

表-22 その他サービス状況

割引き制度	あり	障害者向け	高齢者向け	本人のみ	介助者含む
	3件 (8.3%)	3件	2件	3件	2件
その他、独自のサービスや配慮、工夫していること		あり			
		3件			

6. ユニバーサルデザインに配慮した観光ガイドマップの提案

6.1 既存観光マップの課題

青森県内には各々の市町村において、観光名所などのコンテンツを掲載した観光マップやガイドマップは実在していた。それぞれの市町村の歴史、魅力、観光名所、飲食店、宿泊施設、主な交通アクセスなどの魅力満載のマップが多い。しかし、高齢者や障がい者も含めたユニバーサルな視点から既存のマップを見ると、アクセシビリティやバリアフリーに関する情報など、本当に必要な情報が掲載されていないことがわかる。また、市町村各々で作成されているため、市町村限定の観光に限られるので観光の需要には十分に答えきれていなかったことが課題であった。

6.2 広域観光ガイドマップの特徴

従来の観光ガイドマップは観光、食事、体験、行動の4つと大まかに構成されているが、今回の観光マップは従来のものに付加価値をつけたものとなっている。完成したマップを写真-1に示す。



写真-1 観光広域ガイドマップ

このマップの最大の特徴は、高齢者や障がい者のみに限らず、できるだけ多くの人々が利用できるように施設の段差解消などのハード面と、人の心の部分にあたるソフト面が連携したユニバーサルデザインがコンセプトになっている。

6.3 広域観光マップの構成

観光ガイドマップの構成は、各市町村のマップにコンテンツを加えたものを見開きで閲覧できるようにし、全域のマップは折り込みとして添付されている。また、宿泊施設の情報には、バリアフリールームの設置状況をはじめ、多目的トイレ、浴室、ベッド、車いすの貸出状況、介助サービスなどの情報を取り入れている。また、最寄りの医療機関の情報を取り入れたところも特徴である。更に、このマップにはオリジナルのピクトグラムによる表示によって直感的に見やすい工夫が施されている。

6.4 カラーユニバーサルデザインへの配慮

今回、作成したマップの大きな特徴は、カラーユニバーサルデザインに配慮した点である。日本には色弱者が320万人以上いるとされており、男性では20人に1人が色弱者といわれている⁹⁾。



写真-2 一般色覚（C型）の見え方



写真-3 色弱（P型）の見え方

一般色覚者が**写真-2**のような色彩に見えるのに対して、**写真-3**のように見える色弱者も少なくない。以上のようなことから、色彩に配慮することは今後必須の条件となる。そこで、今回は特にピクトグラムや各市町村のカラー及び各市町村の特産物をモチーフにしたハッチングにカラーユニバーサルデザインを取り入れた。

6.5 オリジナルピクトグラム

今回使用したのピクトグラムは配色に配慮している。室内用の青色と白色、トイレ用の青緑色と白色、道路・通路用の橙色と青色と白色、サービス系の赤色とエリアスペースごとで分けた。この組み合わせとなった要因は可能な限り色数を少なくして、色弱者でも一般色覚者でも分かりやすさと見やすさを追求した。

7. 結論

本研究は高齢者を対象とした広域的な観光に関する事例研究として行った。この研究の特徴は、県と県下の広域的な地域の宿泊事業者や交通事業者、福祉団体、観光協会、行政機関及び学術機関が協同でバリアフリー観光の推進に取り組んだことにある。観光施設のハード面及びソフト面のバリアフリー状況を調査し、その結果を踏まえた上で高齢者観光推進のための観光サポートガイドマップを実際に作成し、ソフト面のバリアフリーに向けた具体的な事例として取り組んだことも特徴の一つである。

宿泊施設及び観光施設のバリアフリー状況調査の結果、多くの施設でバリアフリー化が進んでいないことが明らかとなった。ハード・ソフト両面ともにバリアフリー整備がされておらず、今後の大きな課題である。ハード面のバリアフリー化については、経済的な課題が壁となり、早急な解決は難しい状況である。そこで、ソフト面のバリアフリー化を推進していくことが観光バリアフリー活性化の糸口となる。今回の調

査より作成した観光サポートガイドマップについても、作成しただけで終わるのではなく、このガイドマップをどのように観光客に活用してもらうか、観光の推進に繋がるかを検討していくことが今後の課題である。また、今回作成した観光サポートガイドは紙媒体・冊子となっているが、利用の推進に関しては電子化などの対策が必要となる。

今後も高齢者の観光の円滑化を目指し、ハード・ソフト両面のバリアフリー・ユニバーサルデザインが整備されて、観光まちづくりとして広域的な観光が活性化するように研究を進めていきたい。

謝辞

本調査は青森県三八県民局の委託を受け、八戸広域観光推進協議会及び公益社団法人八戸観光コンベンション協会、宿泊事業者団体、交通事業者福祉団体、観光協会、広域構成市町村等行政機関及び学識経験者からなる「やさしい広域観光検討委員会」で実施致しました。本調査にご協力をいただいた観光施設をはじめ、ご協力いただいた方々に謝意を表します。

参考文献

- 1) 内閣府：平成24年度版高齢社会白書，2012年
- 2) 安部信行・長谷川明：「観光まちづくりのための高齢者観光の実態に関する研究」，pp.27-31，観光まちづくり学会誌vol.4，2007年
- 3) 秋山哲男他：「観光のユニバーサルデザイン」，学芸出版社，2010年
- 4) 厚生労働省：身体障害者補助犬法，2003年
- 5) CUD事務局編著：「カラーユニバーサルデザインの引き」，pp.6-12，教育出版，2012年
- 6) 高橋儀平著：「高齢者・障害者に配慮の建築設計マニュアル」，彰国社，2001年
- 7) 国土技術研究センター編集：「道路の移動円滑化整備ガ

- イドライン」, 大成出版社, 2004年
- 8) バリアフリー新法研究会編集:「Q&Aバリアフリー新法高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の解説」, ぎょうせい, 2007年
- 9) 加藤弘治編著:「観光ビジネス未来白書」, 同友館, 2009年
- 10) 田中直人・岩田三千子著:「サイン環境のユニバーサルデザイン」, 学芸出版社, 2002年
- 11) 田中直人著:「ユニバーサルサイン デザインの手法と実践」, 学芸出版社, 2009年
- 12) 東京商工会議所編:「福祉住環境コーディネーター検定私見2級公式テキスト改訂版」, 東京商工会議所, 2011年

要 旨

わが国は、急速な高齢化が進んでおり平成 27 年には 4 人に 1 人が 65 歳以上の超高齢社会になることが予測されている。そのような中で、高齢者に対応した観光整備が急務である。更に、地方の観光においては広域的な需要も見込まれるため、広域的な観光の対応策が必要となる。本研究では、青森県の三八地域を例として、観光のハード及びソフト面のバリアフリー化の推進、旅行機会の創出等を目的とした観光施設のバリアフリー状況調査を実施した。そして、それらの調査結果を基にしてバリアフリー・ユニバーサルデザインを視点とした観光ガイドマップを作成した。観光施設のバリアフリー状況に関する調査の分析結果とそれを基にして作成した観光ガイドマップ制作の一連の流れについて述べる。

キーワード: 高齢者, 観光施設, バリアフリー, ユニバーサルデザイン, 事例研究

