

バリアフリー観光をテーマに第5回「観光力創造塾」を開催！

本年2月1日（月）、橿原神宮会館において「観光力創造塾」を開催しました（主催：南都銀行 協力：南都経済研究所）。テーマは「バリアフリー観光」（障がい者や高齢者が楽しむことのできる観光）。ホテル・旅館、レストラン・料理店、土産物店、自治体の観光関連部署、観光協会・地域おこしグループなどの観光関連団体等から103名のご来場をいただきました。概要は以下のとおりです。

第Ⅰ部 講演

「目からウロコ！ バリアフリー観光で集客力アップのツボ」

講師 中村 元 氏（特定非営利活動法人日本バリアフリー観光推進機構理事長、伊勢志摩バリアフリースターセンター理事長、水族館プロデューサー）

第Ⅱ部 講師とのトーク・セッション

「ホントにできる？奈良でバリアフリー」
古都の宿むさし野 女将 山下育代 氏、農家民宿ゆるりや・とまりゃんせ 代表 恵良容子 氏、ホテル杉の湯 支配人 本郷英作 氏

第Ⅰ部 講演（中村 元 氏）

伊勢にある古い旅館は、バリアフリー化で10倍以上の集客に成功しました。今日はこの秘密をお話いたします。

観光地は観光客の奪い合いです。需要の絶対値が決まっているのならば「バリアフリー観光



で、新たな需要を作り出せば良いのでは」と思い至りました。日本の障がい者人口は3%ですが、同伴者を含めたグループの人数で見ると、マーケットは大きくなります。また一般の小中学校に通う障がい者が0.3%います。10クラス中に1人いることになり、その学校は修学旅行で今まで利用していた和式トイレしかない旅館を敬遠するでしょう。

日本人の約25%が65歳以上の高齢者ですが、

元気な方が多く、平日に観光に来られ、お金も持っています。65歳以上のグループには、中に75歳以上の後期高齢者もいて、全員が楽しめるところでなければ行きません。和式トイレを利用できない、高い段差を乗り越えられない後期高齢者は、障がい者同様のマーケットです。私はこの点に着目し、障がい者と高齢者に対応できれば、数倍の観光客が来ると考えました。

バリアフリー化で大切なのは「行きたい観光地に、どんなバリアがあるか」です。私は「パーソナルバリアフリー基準」（個人基準のバリアフリー）を考えました。①すべてのバリアを調査すること、②お客さまのバリア基準を聞いて相談すること。そのため伊勢志摩でバリアフリー観光の相談センター（以下、センター）を作り、地域にある施設の段差や角度に至るまですべてを調べました。

センターでは、お客様に施設を紹介する際「誰を対象に、何をされたいのか」を質問します。10年前にはそんなことを聞くと驚かれましたが、今はセンターの認知度が上がったため驚かれることもなくなりました。

「温泉好きな車椅子のおばあちゃんを温泉に連れて行ってあげたい」という問い合わせがありました。私たちは「個人浴室付きの部屋」「家族風呂のある部屋」「階段を登らなければならない露天の家族風呂のある旅館」を紹介。最終的に選ばれたのは、階段のある露天風呂でしたが、階段はご家族が介助することでバリアではなくなりました。つまりバリアがあるにもかかわらず、バリアフリーとなったのです。

当センターでは「どれだけバリアがあっても、身体の不自由なお客さまに来てほしい」という旅館は、紹介する選択肢に入れていません。日本家屋は敷居や畳などバリアだらけですが、手作りの簡単なスロープを付けたり、お手伝いをするだけで、バリアフリーといえます。バリアがあっても来てほしいと努力をするなら、バリアフリー調査の価値はあります。逆に、ユニバーサルデザインのホテル・旅館であっても、受け入れに否定的な施設はトラブルにつながるため、紹介しません。

宿泊施設は空室があるとお客さまを断れませんが、センターならば「ここはやめた方がよい」



と言えますし、「トイレはどうされていますか？」など聞きにくいことも、実際に障がい者や介助者であるスタッフなら聞きやすいです。また事前にお客さまに関する情報を宿泊施設に伝えるので、トラブルを回避できます。

最近では、障がい者の宿泊施設に対する訴訟トラブルが増えています。「障害者差別解消法」(※)が施行(平成28年4月1日)されますが、センターがあればほぼ大丈夫です。

(※注)「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」。障がい者を理由として正当な理由なくサービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりする行為が禁じられる。

センターは年間約850件の利用がありますが、その10倍の人がホームページを見て「いけるだろう」と考えて観光地へ赴きます。センターが紹介を始めて12年間トラブルはありません。

これまでの話をまとめますと、障がい者(3%)と高齢者(25%)に同伴者を加えると、全旅行者マーケットの約半分はバリアフリーマーケット。この大きなマーケットをつかむには、各地にセンターが必要ですので、現在、奈良でも準備中です。

センターでは、バリアフリー化のアドバイスも行っています。成功したのは88歳の女将です。伊勢市の日の出旅館は1,000万円かけ、パーソナ

ルバリアフリー基準でバリアフリー化を実現しました。また、扇芳閣という旅館ではテレビの画面を大きくしたり、手すりを取り付けたり、畳敷きの和室を車椅子の座面と同じ高さにするなどバリアフリールームを設けました。今ではこの部屋が一番高価で、一番稼働率の高い部屋です。

第II部 講師とのトーク・セッション

山下 当館は木造一部2階建て12部屋の旅館です。段差や坂があり「お声かけいただければ、お手伝いいたします」とホームページに載せています。お客様に失礼にならない手伝い方とは？

中村 お声かけなどの事前コミュニケーションです、もうできていらっしゃるかもしれませんが。あとお客様の立場に立って家族同然の心遣いをする事。

山下 ここだけは絶対にバリアフリー化を、というのは、やはり水まわりでしょうか？

中村 はい。トイレだと客室でなく共用トイレの1つをバリアフリーにはいかがでしょうか。

恵良 宿のホームページで伝えるべきことは？

中村 バリアをすべて出すことです。古民家の宿は人気上昇中です。バリアがあるのは仕方ないので、受け入れる意思があることを示すことです。

本郷 バリアフリーの部屋は稼働率が低いです。何か稼働率を上げる方法はありませんか？

中村 稼働率はどこでも低いのが現状です。トラブルを避けようと隠したがることもあります。

本郷 障がい者を意識するのが難しくくて。

中村 障がい者を特別な人と思わず、「家族の中に1人いるのが普通で、顧客マーケットの半分なのだ」と理解することが大切です。



(文責：南都銀行 公務・地域活力創造部 鉄田憲男)