

福祉水準を上昇させる手段としての観光

— 移動弱者に対する観光参加機会の拡大 —

やすもと むねはる
安本 宗春 東北福祉大学

This article discusses tourism as a means to enhance the quality of life for all people. Tourism is also a means to enhance the level of welfare in people's day-to-day lives. This article, particularly argues about providing systems and services that expand the opportunity for those who need support in travelling to participate in tourism. This is important in order to facilitate participation of the 'disadvantaged in travelling' to tourism, whose needs are different in every single individual with ages and physical conditions. With administrations, private companies, NPO playing their own roles, it would be possible to expand the opportunity of the 'disadvantaged in travelling' of different ages and physical conditions to participate in the tourism. And with this done, tourism can be the means to enhance the level of welfare for everyone.

キーワード：生活の質的な向上、アクセシブル、ユニバーサル、バリアフリー

Keyword : To improve the quality of life, Accessible, Universal, Barrier-free

1. はじめに

本論文は、全ての人々の生活を質的に向上させる手段としての観光について論じる。観光は、生活面における福祉水準を上昇させるための手段でもある。その中でも、移動に支援が必要な人々に対して観光への参加機会を拡大するための制度やサービスの提供について述べる。

福祉について稲垣（2010）は、「福祉とは、一般的に幸福をつくること」¹と述べている。また、武川（2011）は、「福祉（幸福）はもともと対象者が無限定」²としている。ここから福祉は、全ての人々が幸福を追求することを可能にすることといえよう。また、福祉が目指す幸福について劉（2015）は、「快適な人生」³と述べ、「①基礎的生活欲求」⁴、「②社会的な生活欲求」⁵、「③文化的生活欲求」⁶と3つのレベルがあると整理している。糸賀（1968）は、「より良き生活を求め、より高い水準を目指して進展」⁷と述べ、欲求の高度化も満たすことも福祉に必要であることを指摘している。つまり人々は、生存に必要な「基礎的生活欲求」⁸を満たしたとき、個人の嗜好を満たそうと欲求

が高度化するのである。伊藤（2005）は、1974年の社会指標報告書で用いられた福祉水準について「生活水準、福祉水準、生活の質（QOL）あるいは暮らし良さと様々な名称が用いられている」⁹と述べ、人々の生活の水準を示すことを指摘している。これらの議論を踏まえると、福祉によって生活を質的に向上させるには、個人の嗜好を満たしていくことが必要なのである。

本論文では、多くの人々に、満足の増大をもたらす観光を取り上げた¹⁰。ただし、年齢、身体的な理由から観光に参加することが困難な人々も存在する。具体的には、高齢、障がい、難病といった理由により円滑な移動が困難な人々（以下、移動弱者）である。こうした移動弱者は、年齢・身体的状態がひとり一人で異なる。そのため移動弱者は、観光への参加において健常者にはない費用などの追加負担が発生する場合もある。こうした追加負担の軽減は、移動弱者が観光への参加機会を拡大することに寄与する。

観光が福祉水準を上昇させるための手段となるには、移動弱者に対しても観光

への参加を円滑にすることが求められる。つまり、移動弱者が観光への参加に際して、健常者には発生しない費用などの追加負担を軽減することも必要なのである。近年では、移動弱者を含め観光への参加を希望する人々に対して、それを可能にする制度や施設の整備、観光サービスの提供が進められている。移動弱者に対する、観光への参加機会をより一層拡大するには、政府、民間企業、NPOのそれぞれが、各々の役割を果たすことが肝要となる。政府は、制度や施設を整備して、全ての人々の満足を増大させる基盤を作る。ただし、政府が提供するサービスは、個人の嗜好をくみ取った個別的服务とすることは難しい。ひとり一人の嗜好に合うサービスを提供するには、民間企業、NPOの参加が必要となる。それらの機関が各々の役割を果たすことにより、年齢、移動弱者に対して、観光への参加機会を拡大することが可能になる。それにより、移動弱者は、観光への参加という高度な欲求を充足し生活を質的に向上させることができるのである。つまり、観光が福祉水準を上昇させ

る手段となるのである。

主な研究手法は、次のとおりである。まずは、文献検索から生活を質的に向上させることについて検討する。そして、移動弱者の観光参加機会の拡大について考察する。最後に、移動弱者に観光サービスを提供している民間企業、NPOの取り組みを取りあげる。

2. 移動弱者に対する福祉水準の上昇

2.1. 福祉における幸福

福祉は、論者により多様な使われ方をしている。藤村（2013）は、「福祉という言葉はさまざまな意味合いを持って使われる」¹¹と述べ、多岐にわたる領域から使用されていることを指摘している。その中でも福祉とは、全ての人々を対象に幸福を追求することが、共通の理解といえる。糸賀（1968）は、福祉について「社会の福祉の単なる総量を言うのではなく、その中での個人の福祉が保障される姿を指すのである」¹²と述べ、ひとり一人が幸福を追求するものとしている。武川（2011）は、「語源的な意味での福祉（幸福）はもともと対象者が無限定である」¹³と述べている。それを踏まえ武川（2011）は、高齢者や障がい者などと対象者を限定する「狭義の福祉」と国民や社会全体を対象者とする「広義の福祉」があると指摘している。

福祉について広辞苑（第6版）によると「幸福。公的扶助やサービスによる生活の安定、充足」と述べている。稲垣（2010）は、「福祉の福は幸福の福、祉も『神が止まること』、つまり『しあわせ』を意味します。福祉とは、一般的に幸福をつくることです」¹⁴と述べている。近藤（2013）は、福祉における幸福について「『幸福』は個人の心情レベルのものであるのに対して、『福祉』は『快い暮らしの基盤』を意味している」¹⁵と指摘している。同様に劉（2015）は、「『心情的な幸福』、すなわち“Happy”よりも快適な人生“Will-being”に近い用語」¹⁶と述べている。これは、「日常生活欲求（ニーズ）」¹⁷から「①基礎的生活欲求（Basic Needs）：

衣、食、住、保健衛生など」¹⁸、「②社会的な生活欲求（Social Needs）：家族、隣人、友人、仲間、職業など」¹⁹、「③文化的な生活欲求（Cultural Needs）：遊び、レクリエーション、趣味、学習など」²⁰と3つのレベルに分類している。

上記の議論を踏まえると、福祉とは、段階的に欲求が充足されることにより、人々を幸福に導くのである。その中でも「基礎的生活欲求」²¹が満たされると、自らの嗜好に応じたより良い生活をおくろうと欲求が高度化するのである。また、福祉を制度として実施する場合、具体的な取り組みを展開するために限定的に対象者を定める場合がある。

2.2. 生活の質的な向上

福祉に関する制度として厚生労働省では、高齢者に向けた「介護・高齢者福祉」、障がい者に向けた「障害者福祉」、貧困者に向けた「生活保護・福祉一般」を対象に一定の生活保障を実施している。2015年度の日本の国家予算では、社会保障関係費として31兆5,297億円²²が計上されている。その内訳として、年金医療介護給付費は23兆1,167億円²³、社会福祉費は4兆8,591億円²⁴、生活保護費は2兆9,041億円²⁵が計上されている。厚生労働省（2015）は、「公的な福祉サービスは高齢や障害といった対象者ごとに制度が整備され、質・量共に充実が図られてきた」²⁶と述べ、制度の整備により生活に必要な支援を実施してきたと報告している。

政府が実施する福祉に関する制度は、何らかの理由により日常生活をおくれない人に対する救済策である。つまり、福祉に関する制度には、より良い生活をおくる要素は希薄である。糸賀（1968）は、「人間の欲求は、不満の解消にとどまらず、さらにより良き生活を求め、より高い水準を目指して進展する」²⁷と述べ、福祉において欲求の高度化も満たすことが必要であると指摘している。加山（2013）は、「社会福祉サービスの本質には、利用者のQOL（Quality of Life：生活の質）の向上があるのであり、制度内であるか

外であるかを問わず、ニーズが充足されるように考えていかなければならない」²⁸と述べ、利用者を満足させる必要性を指摘している。そのため福祉は、福祉に関連する制度の対象とならない、生活を質的に向上させることも視野に入れ検討する必要がある。つまり、政府から支援を受ける人々も、生活を質的に向上させる権利がある。

加山（2013）が指摘した「QOL」について、土井（2004）は「『人生の質』、『生活の質』あるいは『人生・生活の質』」²⁹と述べ、「尊厳と喜びを追求することは、人間誰もが平等に許されている権利」³⁰と指摘している。河東田（2004）は、「QOL」について①「活動」として「様々な領域への主体的、積極的参加。自己実現の自由と選択の自由」³¹、②「対人関係」として「親しい人とそうでない人との関係」³²、③「自尊心」として「自身や自己受容」³³、④「人生における基本的な幸福感」として「豊かな経験、安心感、質の良い生活」³⁴と分類し、ひとり一人の欲求を充足するものと指摘している。つまり、「基礎的生活欲求」³⁵が満たされたとき「社会的な生活欲求」³⁶、「文化的な生活欲求」³⁷の段階へは、「QOL」の達成により実現することができよう。つまり、生活を質的に向上させることは、自らの選択と決定のもとに活動を展開し満足を得るものである。これは、ひとり一人の欲求を持ち高度化することにより発生するのである。伊藤（2005）は、1974年の社会指標報告書で「生活水準、福祉水準、生活の質（QOL）あるいは暮らし良さと様々な名称が用いられている」³⁸と述べ、福祉水準とは人々の生活の水準を示すことを指摘している。

以上のように福祉に関連する制度は、生活保障による支援を通じて一定の生活水準を保障するものである。それが生活を維持する為の原動力となり、「基礎的生活欲求」³⁹が確立できるのである。それが確立されたとき、個人の嗜好を満たそうと欲求が高度化するのである。このように、福祉によって生活を質的に向上させ

るには、個人の嗜好を満たしていくことが必要なのである。

2.3. 移動弱者における社会参加と満足 の増大

福祉に関する制度は、政府により、市場の失敗を防止する為に、市場原理によらない支援を実施している。かつて、労働力とならない移動弱者は、福祉施設や家族の中に包摂され、社会から隔離される存在であった。1970年頃までの福祉に関する制度は、労働力とならない移動弱者が生きていくための保障であった。つまり、社会参加、個人の活動を通じて、生活を質的に向上させるものではなかった。そのような社会から隔離された移動弱者が、社会参加を試みることを目的として様々な運動を行ってきた。その結果、就労をはじめ社会参加ができるようになったのである。

こうした社会参加は、サークル活動、旅行、就労など様々なものがあげられる。就労に関しては、川本（2015）が2013年の厚生労働省の統計から18歳～64歳の障がい者のうち、①非正規社員と正社員をあわせて民間企業に就く者は約60万人⁴⁰、②共同作業所などで福祉的就労している者が16万人、と整理している。その中には、パラリンピックの選手をはじめ自発的に社会参加をする人々も含まれる。例えば、ユニバーサルデザインのコンサルティング業務を手掛ける株式会社ミライの垣内社長は、車いすを利用した生活をおくっている。垣内（2016）は、「ずっと車いすに乗ってきたからこそ、社会に隠れている不便さや不自由さにきづけるのではないか」⁴¹と述べ、自らの経験をユニバーサルデザインのコンサルティング業務に活かしたことを指摘している。また、後述する、伊勢志摩バリアフリーセンターは、移動弱者が自らの経験を観光地づくりに活かしている。こうした人々の活躍は、他にもいる移動弱者の社会参加をより促す機会になるといえよう。

以上のところから、移動弱者における社会参加は、一人ひとりで異なり、活躍

の幅も広いことがわかる。つまり、今日の移動弱者には、一つ一つの不満要素が除去され、より満足を増大させる環境が整備されつつある。そして、移動弱者が、より良い生活を求めて、新たな欲求が生じているように思える。そのため、移動弱者が、観光のような嗜好的な欲求を充足する可能性について検討する必要もある。

2.4. 移動弱者に対する社会参加機会の 拡大

移動弱者が社会参加を拡大するには、市場を通じたサービスも求められる。その社会参加をより一層拡大するには、政府、民間企業、NPOが、各々の役割を果たすことが肝要となる。それは、移動弱者がサービスを消費する際に、健常者に発生しない費用などの追加負担を抑制させるためである。

政府は、全ての人々の満足を増大させる基盤を作るために、制度や施設を整備する。ただし、政府が提供するサービスは、個人の嗜好をくみ取った個別的サービスとすることは難しい。その結果、移動弱者が、サービスを消費する際にかかる費用などの負担を軽減させることができる。ただし、個別にサービスを提供する場合、政府が個人の嗜好をくみ取ることが難しい。そのため、ひとり一人に対するサービスを提供するには、民間企業、NPOの参加が必要となる。

民間企業は、ひとり一人の私的欲求、嗜好に合うサービスを提供する。桶川（2006）は、現代経営組織辞典の中で「企業」について「各種の経営資源を内部で統合することによって付加価値を持つ商品（製品・サービス）を生産し、利益を上げることが目的とする組織体」⁴²と述べ、市場を通じて行うことを指摘している。民間企業は、市場で事業展開しており、そこで提供するサービスは、市場で存続できる質を有していると考えられる。そのため、サービスの提供に必要な費用が価格に反映される。つまり、移動弱者は、民間企業の提供するサービスを

消費する場合、費用などの追加負担が必要となる場合が多い。それゆえ、サービスを消費できる移動弱者が減少する場合がある。

民間企業からサービスの提供を受けることが困難な移動弱者に対して、費用を抑えて満足を増大させようとする活動を展開するのがNPOである。鹿住（2006）は、現代経営組織辞典の中で「NPO」について、「公共的な課題の解決などを目的として設立・運営される民間組織」⁴³と述べ、利益を追求しない自発的な運営組織であることを指摘している。つまり、社会的な貢献に対する意識が強く、サービスを無料ないし廉価で提供している。

以上のところから、移動弱者へのサービス提供には、政府、民間企業、NPOのそれぞれに役割があることが理解できる。政府は、制度や施設を整備し、サービスも提供する。ただし、政府が提供するサービスは、一律的である。そのため、民間企業とNPOは、個別なニーズに応じたサービス提供をする。民間企業は、相応の対価がある限り、サービスの提供とその増大は可能である。NPOは、社会的な貢献に対する意識から、サービスを無料ないし廉価で提供している。各々が役割を果たすことにより、移動弱者が、サービスの消費を通じて、個人の嗜好に合う欲求を充足する。それにより、移動弱者に対する社会参加機会をより一層拡大することができるのである。

3. 福祉と観光

3.1. 生活を質的に向上させる手段としての観光

高度経済成長期以降、多くの人々は、観光を楽しむようになった。大社（2013）は、高度経済成長期からの動向を俯瞰し「可処分所得と余暇時間が増えた国民の多くがレジャーとして旅を楽しむようになった」⁴⁴と述べ、生活水準の向上を受け多くの人々が観光をするようになったと指摘している。内閣府による「国民生活に関する世論調査」では、高度経済成長期以降において「レジャー・余暇生活」に

生活の力点をおくと答える人々が多い⁴⁵。この理由の一つには、交通網、宿泊施設などの整備によるアクセス環境の改善があげられる。それにより、多くの人々が、観光への参加にかかる費用、手間が大幅に軽減された。このように観光は、多くの人々が参加したいと希望し、満足を増大させる活動となっていた。

観光施策審議会では「旅は、すべての人にとって本源的な欲求である」⁴⁶と指摘している。観光の欲求について梶本（2006）は、「観光欲望は、欠如の充足行動ではなく異空間への移動を通じて得る様々な発見・体験を動機とする精神的な感動への欲求である」⁴⁷と述べ、非日常を体感したいという欲求から発生すると指摘している。大橋（2010）は、「新しい所を訪ね、見聞を広めたいとする欲求や、非日常的な娯楽や他人との接触など社交性を享受したいとする欲求」⁴⁸と述べ、「何かを求める欲求」⁴⁹、「何かを回避したい欲求」⁵⁰に分類できることを指摘している。公益財団法人日本交通公社（2015）では、旅行動機について実施した調査したところ、「おいしいものを味わうため」が52.8%、「ストレスからの回避、リラクゼーションのため」51.4%、「自然を観賞、体験するため」49.2%、とまとめている⁵¹。河村（2008）は、観光のサービスも多岐にわたることから、「多数の効用を内包」⁵²と観光が人々に与える満足の内容について指摘している。中子（2009）は、「当事者の選択の自由の確保や、旅に出かけることで得られる充実感やよろこびであり、それらは、数値や収益には還元できない」⁵³と述べ、観光により得られる満足は主観的なものであることを指摘している。

観光への需要の高まりは、①可処分所得と余暇時間の増加による欲求の高度化、②観光サービスを提供する環境の整備、があげられる。和田（2015）は、「正常財の中でも所得の増加率以上に需要が増える奢侈財（贅沢品）である。観光消費は所得弾力性が高い」⁵⁴と述べ、国民の所得向上を受け観光需要は増大すること

を指摘している。しかし、上記で述べた既存研究などを見ても、多くの人々が、観光サービスをより身近に消費するようにも見受けられる。つまり観光は、より人々の身近な活動になっていると考えられる。

以上のところから、観光は、日常と異なる場所で非日常的な様々な体験から満足を得られるところから、多くの人々が参加を希望するようになった。観光が注目される理由は、その中身が余暇、休養、学びなど多岐にわたり、ひとり一人の嗜好的な欲求を充足するからである。つまり観光は、ひとり一人の主観的で嗜好的な欲求が充足できることから、多くの人々が支持するのである。それゆえ、観光が、福祉水準を上昇させる手段といえる。

3.2. 移動弱者の観光欲求

移動弱者の中にも、観光への参加を希望する人々が多く存在する。近年では、移動弱者が、観光への参加機会を広げる制度の整備、サービスの提供が進められている。しかし、移動弱者が観光に行く機会を与えられていない時期もあった。井上（2010）は「1970年以前は、障害者は旅行に行かない事を当然とされていた」⁵⁵と述べ、移動弱者が観光に行く機会が乏しい社会であったと指摘している。また、民間企業は、移動弱者の観光についてリスクとコストに見合う収益の確保が望めないため消極的であったからである⁵⁶。

そのような時期、1971年に車椅子を利用する石坂氏⁵⁷は、健常者の団体ツアーにまじりヨーロッパ10カ国を観光した。それを契機に、移動弱者による観光への参加が注目された。例えば、朝日新聞厚生文化事業団主催した旅のデザインルームが「車いすヨーロッパの旅」を計画催行した。1976年の第1回目は、165名の募集数を大幅に上回る500名参加希望者がいた。これを受け、募集数を260名に増やしたツアーを実施した。その後、2004年までの28年間にわたりヨーロッパ、アメリカ、

南米、中近東などの世界各地へ向けたツアーを実施してきた。この参加者は、障がい者とボランティアを合わせると延べ約900人である。これを踏まえると、移動弱者にも観光に参加したいという欲求があることが理解できる。また、社会的な有用性を意識する企業との連携による事業と位置づけることができる。

2013年度に東京都福祉保健局が障がい者を実施した調査では、「障害又は難病のためにあきらめたり妥協したこと」として、身体障がい者の39.9%が13項目のうち「旅行や遠距離の外出」を一番多く挙げた⁵⁸。過去の調査結果を見ると2003年が40.2%、2008年が41.5%であり、ほぼ横ばいである⁵⁹。同じように、知的障がい者は28.1%、精神障がい者は38.7%であり、障がいを理由に「旅行や遠距離の外出」を諦めている人が多いことがわかる⁶⁰。飯島・肥田木（2010）は、東京都福祉保健局障害者施策推進部計画課による休養ホーム事業の利用者数推移から「2008年度は、過去10年間で最も利用者が多かった99年度に比べて約8千人も減少した」⁶¹と述べ、その理由に「障がいがある人の一部が公的助成から卒業し、自己選択へ進出した」⁶²と分析している。つまり、移動弱者が求める嗜好的な欲求が多様化していることがわかる。

水野（2012）は、家族を介護していると答えた全国男女800名を対象として実施した調査を実施している⁶³。それによると、要介護者が介護者と一緒に一泊以上の旅行実施について、「旅行したことがある」と答えた人は28.5%としている⁶⁴。そうした人々は、要介護者の8割以上、介護者の7割以上が「旅行を楽しめた」「旅行で気分転換できた」と旅行後の評価としている⁶⁵。ここから、高齢による移動弱者にとって、観光への参加が、心身をリフレッシュという、満足を充足する機会になっていることがわかる。

観光庁（2014）は、2014年に要介護者との旅行について介護経験のある5,109人を対象としたアンケートを実施した⁶⁶。それによると、要介護者に随行して旅行

したことがある者は、日帰り旅行で15%、国内宿泊旅行で9%、であった。この比率は、要介護者が介護状態になる前と比べ、大幅に減少している。また介護者も、移動弱者の介護をするようになってから観光への参加が半分近くに減少している。ここから、移動弱者と介護者が、観光に参加したいという欲求を持ちつつも、充足できなくなっていることが読み取れる。

上記のアンケート調査から、移動弱者が観光に参加したいという欲求の存在が確認できる。同時に、一部の移動弱者は、既に観光サービスを消費していることもわかる。中子（2009）は、「『障害者』あるいは『高齢者』とひとくくりにとめるのではなく、それぞれ個別の困難な状況やニーズを見極めることで初めて現実的な支援が可能になる」⁶⁷と述べ、個々の身体的な状態に合う観光サービス提供の必要性を指摘している。つまり、必要な支援が個別に異なる移動弱者には、ひとり一人の身体的状況と欲求に合う支援方法が求められているのである。また、観光庁（2014）の調査では、高齢により介護が必要な移動弱者が、観光への参加に対する不安要素を整理すると、①施設や観光地などにある段差、②移動距離などの事前情報、があげられる⁶⁸。こうした不安要素の解決した観光サービスを提供することは、民間企業が単体で行うのは難しい。そのため、政府、民間企業、NPOのそれぞれが各々の役割を果たすことが肝要となる。それにより、より多くの移動弱者が観光サービスを消費機会が拡大できるようになるといえる。

3.3. 移動弱者に対する観光参加機会の拡大

3.3.1. 政府

政府は、制度や施設を整備して、全ての人々に満足を与える社会的基盤を作る。それは、移動弱者のサービス消費時にかかる負担軽減にも寄与している。2006年には、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法」を整備した。

これは、1994年に制定されたハートビル法と2000年に制定された交通バリアフリー法を統合したものである。そして、2016年4月には「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」を施行し、全ての事業者の事業活動において「障がい理由とする差別的取扱い」が禁止され、「障がい者への合理的配慮」が求められる。

公共施設等の整備では、国土交通省が中心となり、バリアフリー化を進めてきた。具体的には、駅のエスカレーターや障がい者用トイレ、ノンステップバス、車椅子等が利用可能な福祉タクシーなどの整備があげられる。民間事業者が運営する宿泊施設では、一定規模以上の施設に対してバリアフリー化に対する義務付けが行われた。黒田・中島・宮永（2011）は、「バリアフリーは時代の流れでもあり、社会の要請でもある」⁶⁹と述べ、政府が様々な支援していることを指摘している。つまり、政府の取り組みは、民間企業にも影響を与えるものとなっている。これは、民間企業が、公的資金を獲得して、車いす用のスロープの設置、多機能型のトイレの改良などの施設の整備する機会となっているからである。あわせて、民間企業が、従業員に対して移動弱者の支援に関係する資格取得も推進する誘因を与えることにもなっている。

移動弱者に対して、観光への参加をより促すために、観光庁では「ユニバーサルツーリズム」と称し、関連の業界への情報発信等を進めている。「ユニバーサルツーリズム」について、JTB総合研究所は、「ノーマライゼーションの観点から高齢者や障害者が主に参加できる旅行を、日本はバリアフリーツーリズム、欧米はアクセシブルツーリズムと一般に呼ぶ」⁷⁰と述べている。近年では、「ユニバーサル」のほかにも「アクセシブル」、「バリアフリー」と称し、移動弱者を幅広く支援する観光サービス提供のあり方が模索されている。

以上のように、政府による制度、施設の整備は、年齢、身体状況などにより、

移動弱者が観光への参加にかかる様々な負担を軽減させることに寄与するのである。政府による制度の整備は、民間企業を巻き込むこともあげられる。そして、サービスの提供にかかる価格を下げるとともに、より多くの人々に観光への参加を促進する要素となる。こうした制度や施設整備を活かして、移動弱者への観光サービスを提供することは重要である。ただし、政府は、移動弱者に対して観光サービスを提供する場合、ひとり一人の身体的な状況に対応しつつ、個人の嗜好をくみ取することは難しい。そのため、観光サービスを提供は、民間企業やNPOが、実施することが望ましいのである。

3.3.2. 民間企業（株式会社チックトラベルセンター）

民間企業の中でも、移動弱者への観光に必要な手配などの役割を果たす中小規模の旅行会社を取り上げる。井上（2010）「個別の配慮が必要となる障害者旅行において、大手旅行会社が包摂しきれなかった障害者の客を受け入れるという点で重要な役割を果たす」⁷¹と述べ、1990年代に移動弱者への観光のサービスを提供する専門家が誕生したと指摘している。以下では、一般社団法人日本旅行業協会⁷²や井上（2010）などが移動弱者への観光サービスの提供を先駆ける旅行会社として株式会社チックトラベルセンターを注目している。そこで以下では、筆者が2016年に株式会社チックトラベルセンターで実施したバリアフリー旅行に関して実務を通じた調査について取り上げる。

株式会社チックトラベルセンターでは、1996年より移動弱者を対象とした旅行部門「ハート TO ハート」を設立した。主な業務内容は、国内外の添乗員が同行するツアー、個人での旅行に必要な手配であり、近年の年間取扱件数は約1,300人を推移している。その中には、脳血管障がい後遺症、脳性まひ、リウマチ、パーキンソン病、ALS、筋ジストロフィーなどの難病による移動弱者が含まれている。移動弱者の身体的状態によっては、

ストレッチャーの手配を行うなど、多様な対応をしている。

そのため、多くの移動弱者は、同社を自らの嗜好に合う観光サービスを提供する旅行会社として信用している。そのようなこともあり、長期にわたるリピーターが多く、設立当初からの顧客もいる。こうした顧客は、自発的に旅行中の体験談を交えながら、友人に話すことがある。こうした体験談は、これまで観光を諦めていた人々に対して信用を与えるものとなる。そのような口コミが、宣伝となり、新規の顧客を獲得する機会にもなっている。また、旅行中における移動弱者の身の回りのサポートするNPOと連携を図り、移動に必要な支援のコストを抑制する旅行サービスも提供している。

また、「ハート TO ハート」では、福祉関係の組織と長い年月をかけて関係を構築している。そして、福祉関係の組織が主催イベントに積極的に参加している。このようなイベントへの参加を、同社商品を宣伝する機会として、移動弱者を顧客として獲得することに結びつけている。その一例として、後述する日本バリアフリー観光推進機構との連携があげられる。日本バリアフリー観光推進機構は、全国各地で移動弱者への観光を推進するNPOから構成されており、同社は旅行会社としては唯一のメンバーである。これらのNPOは、移動弱者に対する観光への参加機会を促進することを目的に活動しており、旅行業の登録を受けているNPOは少ない。そのため、同社が、乗車券等の発券や宿泊予約等を実施している。また、NPOが各自治体から受託してきたバリアフリーに関するモニターツアーの販売などのサポートも実施している。

以上のように、同社は福祉関係の組織、バリアフリー関係を取り扱うNPOなどと、関係を構築し、信用・信頼を得ている。このような、信用・信頼による関係は、イベントへの参加・協力から生じているものである。それが、多くの移動弱者への観光サービスの拡大に寄与するも

のとなっている。

3.3.3. NPO（NPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター）

NPOの活動の一例として、NPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターについて取り上げる。これについては、筆者が2016年6月24日、25日に株式会社チェックトラベルセンターも一員である日本バリアフリー観光推進機構が主催する「第6回バリアフリー観光推進全国フォーラムふくしま大会」を通じて調査を行った。

NPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターは、2002年に移動弱者へ向けた、情報の発信、案内、相談といった観光サービスの提供を目的に設立された。2001年に三重県が、伊勢志摩地域の観光を再生させるため、「伊勢志摩再生プロジェクト」が契機である。その後、移動弱者の積極的な観光参加を促進する地域の拠点とするNPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターを設置し、常駐スタッフ4名で対応している。

三重県鳥羽市周辺の移動弱者も含めた人々が、宿泊、交通、飲食などの民間企業と連携を図り、様々な地域調査を実施した。この地域調査の内容は、施設の整備状況や経路、段差の数やトイレの大きさなどに及ぶ。この地域調査では、三重県内に居住する移動弱者が、自らの日常生活からの経験や目線を大切に実施している。

地域調査の結果は、同NPO法人のホームページで公開している。また、収集した観光施設、宿泊施設の情報に関する相談は、無料で実施している。この相談件数は、年間の約1,000件にのぼる。このような取り組みは、移動弱者に同伴する健常者を取り込むことにより観光客を増大させている。沓掛（2013）は、「伊勢神宮内宮の車椅子利用者や鳥羽水族館での障害者の利用が1.5倍から2倍近く増加している」⁷³ことを指摘している。

また、地域調査、情報発信だけに留まらず、バリアフリー化に向けたアドバイスも実施している。これは、伊勢市や鳥

羽市より、宿泊施設、観光関連の施設や関連の事業者を対象とした委託事業でもある。その中で、古き良き小規模旅館は、旅館の特徴を残すバリアフリー化を実現させた。こうした事例は、近隣の旅館が、改修工事に踏み込むきっかけを与えた。NPO伊勢志摩バリアフリーツアーセンターのホームページでは、改修工事を実施した情報発信も随時実施し、宿泊客の増加を後押ししている。それにより、地域全体で、受入可能な客層幅の拡大、集客増に結び付けることができた。

これまで述べてきたNPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターのような、移動弱者への観光を推進するNPOが、全国各地にあり、各々の活動を展開している。こうした全国各地でNPO活動の展開をネットワークしている一つが、日本バリアフリー観光推進機構である。日本バリアフリー観光推進機構では、毎年一回、全国フォーラムを開催し、他地域の活動の情報交換などを実施している。

こうしたNPOは、行政からバリアフリー関連の資金を獲得し、観光サービスの提供に必要な情報の提供が、活動の中心となる。それゆえ、移動弱者が、こうしたNPOが発信する情報の活用と交通サービスの手配をすることができれば、費用を抑制した観光をすることができる。ただし、これらのNPOは、旅行業の登録を受けていないので、移動弱者を対象とした旅行商品を企画・販売するなどの活動を展開することはできない。そのため、株式会社チェックトラベルセンターのような旅行業の登録を持つ民間企業と連携を図ることが、移動弱者に対して観光サービス提供の拡大に寄与するのである。

4. まとめ

本論文は、全ての人々の福祉水準を上昇させる手段として、観光について検討した。その中でも、移動に支援が必要な移動弱者を対象とした観光への参加機会の拡大について論じた。

福祉とは、多岐にわたる領域から検討されており、全ての人々の幸福を追求することが共通の理解といえる。人々は、「基礎的生活欲求」⁷⁴が満たされた時、ひとり一人の嗜好を充足しようとする。このような、より個別的な欲求を充足することが生活を質的に向上させ、福祉水準の上昇を導くのである。本論文では、多くの人々が支持する観光を取り上げた。観光が注目される理由は、その中身が余暇、休養、学びなど多岐にわたり、ひとり一人の嗜好的な欲求を充足するからである。

観光が福祉水準を上昇させる手段となるには、観光への参加を希望する全ての人々に対して、それを可能にすることが重要である。そのためには、年齢・身体的状態がひとり一人異なる移動弱者に対して、健全者には発生しない負担を軽減する措置が求められる。移動弱者に対する観光参加機会を拡大するには、政府、民間企業、NPOのそれぞれが、その役割を果たすことが肝要である。

政府は、制度や施設などを整備する。また、政府が提供する一律的サービスもある。このような政府の取り組みは、民間企業にも影響を与えるものとなっている。こうした施策を政策体系の中に盛り込むことにより、移動弱者に対する理解を社会に浸透させるのである。それは、移動弱者が観光も含め社会参加する際の負担を軽減させることに寄与する。ただし、政府が個人の嗜好を直接的に充足するようなサービスを提供することは難しい。

個人の嗜好に合うサービスを提供するには、民間企業、NPOの参加が必要となる。民間企業について本論文で一例として取り上げた、株式会社チックトラベルセンターでは、福祉関係の組織、バリアフリー関係を取り扱うNPOなどが催すイベントに参加・協力していた。それにより、福祉関係の組織、バリアフリー関係を取り扱うNPOとの信用・信頼を得て、移動弱者への観光サービスの販売機会を増大していた。

NPOは、社会的な貢献に対する意識が強く、費用を抑えてサービスを提供する。本論文で取り上げたバリアフリー関係の窓口となる多くのNPOは、主に行政からバリアフリー関連の資金を獲得し、情報等の提供、地域の調査など様々な活動を展開している。移動弱者が自ら、NPO等が提供する情報を活用し、交通サービス等の手配をすることができれば、費用を抑制して観光をすることができる。ただし、NPOは、旅行業としての活動を展開することはできない。そのため、株式会社チックトラベルセンターのような民間企業と連携を図ることが、移動弱者の観光への参加機会の拡大に寄与するのである。

以上のことにより、年齢、身体的状態がひとり一人異なる移動弱者が、観光への参加を円滑にするために重要なのである。行政、民間企業、NPOが各々の役割を果たすことにより、一人ひとり年齢、身体的状態が異なる移動弱者の観光への参加機会を拡大することができるのである。そして、移動弱者が観光への参加という高度な欲求を充足することが可能となるのである。それにより、観光が全ての人々の福祉水準を上昇させる手段となるのである。

ただ一方で、課題もある。それは、行政、民間企業、NPOとの関係性の具体的な構築方法についてである。本研究の調査でも、民間企業とNPOが関係性の構築が移動弱者の観光への参加機会を拡大させることが明らかになった。この関係性の具体的な方法については、今後の研究課題である。

謝辞

本論文は、日本国際観光学会第20回(2016年10月)大会における報告に基づくものである。報告時において、フロアの方々から大変貴重なご指摘、ご意見をいただいた。また、株式会社チックトラベルセンターの皆様には、バリアフリー旅行に関して実務を通じた説明をはじめ、

日本バリアフリー観光推進機構が催すフォーラムに同行させていただくなど、大変貴重な機会をいただいた。本論文は、このような様々な機会を通じて完成させることができた。以上の皆様に心からなる御礼を申し上げる。

参考文献

1. THE THIRD FORCE : The Psychology of Abraham Maslow by Frank G. Goble
小口忠彦(1972) フランク・ゴープル『マズローの心理学』産業能率大学出版部
2. 伊藤薫(2005)「社会指標の特徴と生活水準の構成要素について」pp.1-39『Review of Economics and Information Studies』岐阜聖徳学園大学5(3・4)
http://ci.nii.ac.jp/els/110004298933.pdf?id=ART0006466895&type=pdf&lang=jp&host=cinii&order_no=&ppv_type=0&lang_sw=&no=1486101821&cp=
2017年2月3日アクセス
3. 井上寛(2010)『障害者旅行の段階的発展』流通経済大学出版社
4. 糸賀一雄(1968)『福祉の思想』NHKブックス
5. 稲垣久和『公共福祉という試み 福祉国家から福祉社会へ』中央法規
6. 岩田正美・上野谷加代子・藤村正之(2013)『ウェルビーイング・タウン』藤村正之(2013)「福祉をつくりあげる仕組み」pp.29-44 有斐閣アルマ
7. 大社充(2013)『地域プラットフォームによる観光まちづくり：マーケティングの導入と推進体制のマネジメント』学芸出版社
8. 桶川武朗(2006) p.70『企業』小林末男監修(2006)「現代経営組織辞典」創成者
9. 垣内俊哉『バリアバリュー障害を価値に変える』新潮社
10. 川本健太郎「社会参加を促進する社

- 会的企業 — 障害者の労働参加の事例から」pp.46-63牧野毎次（2015）監修『これからの社会的企業に求められるものは何かカリスマからパートナーシップへ』ミネルヴァ書房
11. 川村匡由（2013）「観光福祉の意義と方法」pp.12-19川村匡由・立岡浩（2013）『観光福祉論』ミネルヴァ書房
12. 河村誠治『新版 観光経済学の原理と応用』九州大学出版会
13. 加山弾（2013）「コミュニティワーカーの職場」pp.105-128牧里毎治・杉岡直人・森本佳樹（2013）『ビギナーズ地域福祉』有斐閣アルマ
14. 観光庁（2014）『平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業ユニバーサルツーリズムに係るマーケティングデータ』観光庁
観光庁 HP <http://www.mlit.go.jp/common/001112908.pdf>
2016年11月23日アクセス
15. 公益財団法人日本交通公社（2015）『旅行年報2015』公益財団法人日本交通公社
<https://www.jtb.or.jp/wp-content/uploads/2015/10/nenpo2015.pdf>
2016年5月20日アクセス
16. 黒田裕司・中島猛・宮永雄介（2011）『シンクタンク・レポート ツーリズム・ビジネスの新たな風 — ホテル・旅館のバリアフリー旅行を考える』季刊政策・経営研究2011（1）pp.149-165 三菱UFJリサーチ&コンサルティング
2016年11月16日アクセス
http://www.murc.jp/english/think_tank/quarterly_journal/qj1101_10.pdf
17. 梶本邦夫（2006）「観光行動における消費と欲望の構造」pp.43-53「大阪明浄大学第6号」大阪明浄大学
<http://library.tourism.ac.jp/no.6KunioTsukimoto.pdf>
2016年9月4日アクセス
18. 沓掛博光（2013）「観光福祉の民間事業・活動」pp.70-86川村匡由・立岡浩（2013）『観光福祉論』ミネルヴァ書房
19. 近藤鉄浩（2013）「社会福祉とは」pp.7-11西村昇・日開野博・山下正國『五訂版 社会福祉概論 その基礎学習のために』中央法規
20. 厚生労働省（2015）『平成27年度版厚生労働省白書 — 人口減少を考える — ～希望の実現と安心して暮らせる社会を目指して～』厚生労働省
21. 財務省財務総合政策研究所編（2015）『財政金融統計月報 平成27年度予算特集 第757号』株式会社ワープ
22. 鹿住倫世（2006）『NPO』p.9小林末男監修（2006）『現代経営組織辞典』創成者
23. 武川正吾（2011）『福祉社会（新版）』有斐閣アルマ
24. 土井由利子（2004）「特集：保健医療分野における QOL 研究の現状 総論 — QOL の概念と QOL 研究の重要性」pp.176-180 J. Natl. Inst. Public Health, 53（3）：2004
25. 東京都福祉保健基礎調査検討委員会委員（2008）「20年度『障害者の生活実態』報告書全文」東京都福祉保険局 HP
http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/chosa_tokei/zenbun/heisei20/20hokokusyozenbun.html
2016年9月30日アクセス
26. 東京都福祉保健基礎調査検討委員会委員（2013）「25年度『障害者の生活実態』報告書全文」東京都福祉保険局 HP
http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/chosa_tokei/zenbun/heisei25/25tyosahokokusyozenbun.html
2016年9月30日アクセス
27. 中子富貴子（2009）『ソーシャル・インクルージョンの理念によるバリアフリー・ツーリズムの推進に向けて — 地域観光における社会関係資本を活用した社会経済的循環システム』の構築の可能性 — 『福祉のまちづくり研究11（2）、1-9, 2010-01-15 一般社団法人日本福祉のまちづくり学会
http://cinii.ac.jp/els/110009442188.pdf?id=ART0009920874&type=pdf&lang=jp&host=cinii&order_no=&ppv_type=0&lang_sw=&no=1475193883&cp=
2016年9月30日 アクセス
28. 馬場清（2010）「日本におけるバリアフリー旅行の歴史と意義」pp.50-69馬場清・吉岡隆幸・馬場清編（2010）『車いすでめぐる日本の世界自然遺産 バリアフリー旅行を解剖する』現代書館
29. 廣野俊介（2014）「身体障害者福祉法」pp.120-121小川喜道・杉野昭博（2014）『よくわかる障害学』ミネルヴァ書房
30. 水野映子（2012）『家族を介護している800名に聞いた「要介護者の旅行に関する調査」～「要介護の親を旅行に連れて行くことは親孝行になる」と思う人は72%。要介護者との旅行の最大の不安は「宿泊先で入浴すること」。～』株式会社第一生命経済研究所
<http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/ldi/news/news1206.pdf>
2016年11月23日アクセス
31. 福重元嗣（2013）『ツーリズム産業の経済効果』pp.25-62櫻川昌哉『ツーリズム成長論』慶應義塾大学出版会
32. 森本佳樹（2013）「地域福祉実践とは何か」pp.151-195牧里毎治・杉岡直人・森本佳樹（2013）『ビギナーズ地域福祉』有斐閣アルマ
33. 劉水生（2015）「台湾におけるゴールデン・エージの健康管理」pp.35-44朴峰寛・盧駿・劉水生（2015）『東アジアの社会・観光・企業（亜東経済国際学会研究叢書 — 東北亜福祉経済共同体フォーラム）』五紘舎
34. 和田尚久（2015）『観光振興と地域経済』pp.83-90現代社会研究13号

注

- ¹ 稲垣（2010） p.24
- ² 武川（2011） p.9
- ³ 劉（2015） p.38
- ⁴ 劉（2015） p.38
- ⁵ 劉（2015） p.38
- ⁶ 劉（2015） p.38
- ⁷ 糸賀（1968） p.67
- ⁸ 劉（2015） p.38
- ⁹ 伊藤（2005） p.1
- ¹⁰ 大社（2013） p.195
内閣府大臣官房政府広報室 HP「国民生活に関する世論調査」
<http://survey.gov-online.go.jp/index-ko.html>
2016年11月8日アクセス
- ¹¹ 藤村（2013） p.30
- ¹² 糸賀（1968） p.67
- ¹³ 武川（2011） p.9
- ¹⁴ 稲垣（2010） p.24
- ¹⁵ 近藤（2013） p.8
- ¹⁶ 劉（2015） p.38
- ¹⁷ 劉（2015） p.38
- ¹⁸ 劉（2015） p.38
- ¹⁹ 劉（2015） p.38
- ²⁰ 劉（2015） p.38
- ²¹ 劉（2015） p.38
- ²² 財務省財務総合政策研究所編（2015） p.46
- ²³ 財務省財務総合政策研究所編（2015） p.46
- ²⁴ 財務省財務総合政策研究所編（2015） p.48
- ²⁵ 財務省（2015） p.47
- ²⁶ 厚生労働省（2015） p.356
- ²⁷ 糸賀（1968） p.67
- ²⁸ 加山（2013） p.121
- ²⁹ 土井（2004） p.176
- ³⁰ 土井（2004） p.176
- ³¹ 河東田（2004） p.150
- ³² 河東田（2004） p.150
- ³³ 河東田（2004） p.150
- ³⁴ 河東田（2004） p.150
- ³⁵ 劉（2015） p.38
- ³⁶ 劉（2015） p.38
- ³⁷ 劉（2015） p.38
- ³⁸ 伊藤（2005） p.1
- ³⁹ 劉（2015） p.38
- ⁴⁰ 川本（2015） p.47
- ⁴¹ 垣内（2016） p.3
- ⁴² 桶川（2006） p.70
- ⁴³ 鹿住（2006） p.9
- ⁴⁴ 大社（2013） p.195
- ⁴⁵ 内閣府大臣官房政府広報室 HP「国民生活に関する世論調査」
<http://survey.gov-online.go.jp/index-ko.html>
2016年11月8日アクセス
- ⁴⁶ 国土交通省 HP「観光政策審議会」
<http://www.mlit.go.jp/singikai/unyusingikai/kankosin/kankosin39.html>
2016年9月19日アクセス
- ⁴⁷ 槻本（2006） p.50
- ⁴⁸ 大橋（2010） p.96
- ⁴⁹ 大橋（2010） p.96
- ⁵⁰ 大橋（2010） p.96
- ⁵¹ 公益財団法人日本交通公社（2015） p.65
- ⁵² 河村（2008） p.53
- ⁵³ 中子（2009） p.4
- ⁵⁴ 和田（2015） p.85
- ⁵⁵ 井上（2010） p.6
- ⁵⁶ 例えば、井上（2010） p.8
- ⁵⁷ 石坂氏は、1924年生まれ、中学生のとき柔道で怪我をしてから手足が不自由となる。その後、1968年に車で通勤途中ダンプに追突され、軽い四肢マヒが残り車いす生活をおくる。
- ⁵⁸ 東京都福祉保健基礎調査検討委員会委員（2013）
- ⁵⁹ 東京都福祉保健基礎調査検討委員会委員（2008）
- ⁶⁰ 東京都福祉保健基礎調査検討委員会委員（2013）
- ⁶¹ 飯島・肥田木（2010） p.141
- ⁶² 飯島・肥田木（2010） p.141
- ⁶³ 水野（2012） p.1
- ⁶⁴ 水野（2012） p.2
- ⁶⁵ 水野（2012） p.6
- ⁶⁶ 観光庁（2014） p.30
- ⁶⁷ 中子（2009） p.5
- ⁶⁸ 観光庁（2014） p.42
- ⁶⁹ 黒田・中島・宮永（2011） p.161
- ⁷⁰ JTB 総合研究所 HP
<http://www.tourism.jp/tourism-database/glossary/universal-tourism/>
2016年11月8日アクセス
- ⁷¹ 井上（2010） p.136
- ⁷² トラベルビジョン HP
『バリアフリー旅行をビジネスにー旅行前の対応が鍵』
https://www.jata-net.or.jp/membership/topics/2011/110124_bfreesemiinfo.html
2016年11月23日アクセス
- ⁷³ 沓掛（2013） p.74
- ⁷⁴ 劉（2015） p.38

【本論文は所定の査読制度による審査を経たものである。】