

歴史的観光地のユニバーサルデザイン化に向けた観光ガイドの活用可能性の検証*

Analysis of usefulness of tour guides for the universal tourism at historic sites *

石塚 裕子**・新田 保次***

by Yuko ISHIZUKA **, Yasutsugu NITTA ***

1. はじめに

(1) 研究の背景

内閣府が毎年実施している国民生活に関する世論調査結果によると、今後の生活の力点について、所得・収入や食生活、資産・貯蓄、住生活を抑えて常にレジャー・余暇生活が継続的に最上位となっている¹⁾。また、余暇市場においては、近年の経済動向を反映してやや減少傾向にある中で、観光・行楽部門は継続して増加しており²⁾、国民生活において観光は重要な位置づけにあるといえる。

そのような中で、観光のユニバーサルデザイン化の必要性については、2006年12月に採択された「国連障害者の権利条約」³⁾において、「レクリエーション、余暇及びスポーツの活動に参加することを可能とすることを目的として、適当な措置をとる(第30条第5項)」⁴⁾と位置づけられていることから明らかといえる。

我が国の観光のユニバーサルデザイン化への取り組みは、2000年12月に観光政策審議会が運輸大臣に答申した「21世紀初頭における観光振興方策について」⁵⁾において、高齢者や障がい者等の人々が安心して気軽に旅行できる環境整備の必要性が謳われ、「観光バリアフリー化の推進」が位置づけられている。また、2006年3月には、「観光のユニバーサルデザイン化 手引き集〜だれもが旅行を楽しめる環境づくりのために〜」⁶⁾が発行されている。当該資料では、観光地のユニバーサルデザイン化の取り組みとして、ハード面の改善、ソフト的対応の充実化、地域資源の活用と連携の3本柱による展開が位置づけられている。

法制度としては、2006年12月に「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(以下、バリアフリー新法という。)」が施行され移動円滑化基本構想の対象地域が広がり、鉄道駅周辺を中心とする生活機能集積地区だけでなく、鉄道駅から離れた観光地やレクリエーション

地区といった非日常の外出を対象とした地区においても移動円滑化の促進が期待されている。

(2) 本研究の目的

我が国の障がい者の旅行、観光に関する研究はまだ少なく、主な研究はi)観光ユニバーサルデザイン全般に通じて課題を整理したもの、ii)観光施設等の点検調査により課題を分析したもの、iii)モニター調査等を通じて障がい者の旅行実態を分析したもの、iv)障がい者の観光に関する意識について分析したものに分類される⁷⁾。

そのような中、筆者らは既往研究において、文化財の保護などの様々な課題により一般的にバリアフリー整備が遅れている歴史的観光地を対象に、視覚障がい者の自立的な観光行動のニーズに関する調査を行い、地区を周遊・散策するなどといった移動を伴う行動範囲の広い観光行動について、視覚障がい者のニーズが行動として顕在化していないことを確認した⁸⁾。また同様に、歴史的観光地を対象とした自立性を除いた視覚障がい者の散策行動意図に関する調査分析では、散策行動意図は年齢や歩行能力といった個人因子からは影響を受けておらず、環境要因としての「道の印象」や経験要因としての「当該地区の散策経験」が行動意図に影響を与えていることが明らかになった⁷⁾。

以上の結果から、視覚障がい者に配慮した観光地の環境改善を行ったり、視覚障がい者自身の観光経験を増やしたりすることで、視覚障がい者の歴史的観光地における観光行動を顕在化することができると推測される。

そこで本研究では、“楽しい観光経験は、次の観光行動の顕在化に寄与する”と仮説を設定する。楽しい観光経験とは、地区の魅力について自身の五感で体得する経験とし、その経験を通じて、次の機会に再度行ってみよう、または行ってみたいというニーズが起これば、行動の顕在化に寄与するのではないかと考えた。視覚障がい者は、健常者と比較して、観光行動をとることによって転倒や転落といった危険をとる可能性があるが、危険を感じるよりも、より多くの当該地の魅力を体得することで楽しいと感じると仮定する。

視覚障がい者の観光行動を支援する方法は様々なものがあるが、本研究では「観光ガイド」による散策経験に

*キーワード：観光・余暇

**学生会員，博士後期課程，大阪大学大学院工学研究科
(大阪府吹田市山田丘 2-1, TEL:06-6879-7610,
E-mail:ishizuka@civil.eng.osaka-u.ac.jp)

***正会員，博士(工)，大阪大学大学院工学研究科

着目して研究を行った。観光ガイドに着目した理由は、文化財保護や景観保全の観点から、物的な環境変化は難しい歴史的観光地において、導入しやすい施策であること。また、文化財等を有する歴史的観光地では、健常者を主対象とした観光ガイドが既に実施されている地区が少なくなく、これらを改善することで迅速に対応が可能と考えられること。さらに、観光、旅行の形態が多様化する中で観光ガイドをともなう「まち歩き観光」が近年、注目されてきており⁹⁾、視覚障がい者のみならず、すべての人に対して効果が期待できるユニバーサルデザインなサービスであると考えられるからである。

本研究は、観光ガイドをともなった散策経験による、当該地の魅力の認知の向上、ならびに当該地区を散策しようという散策意図の向上に寄与する可能性を検証し、歴史的観光地のユニバーサルデザイン化に向けた観光ガイドの活用可能性について考察を行うことを目的とした。具体的には以下のとおりである。

- 1) 地区の印象に対する観光ガイドの効果の検証
- 2) 散策意図及び推薦意図に対する観光ガイドの効果の検証
- 3) 歴史的観光地のユニバーサルデザイン化に向けた観光ガイドの活用可能性の考察

なお、調査はケーススタディ地区として岡山県倉敷市美観地区を対象に行った。

(3) 既往研究における本研究の位置づけ

既に述べたように、観光バリアフリー分野における既往研究は、現状の課題分析に関するものが多く、対応策の効果や評価に関する研究は少ない。しかし、交通バリアフリー分野においては、鉄道駅のエレベーター等の設置に関する効果の研究¹⁰⁾¹¹⁾や、歩道のバリアフリー化整備に関する効果の研究¹²⁾など、ハード整備に関する効果の研究が数多くなされている。しかし、ソフト的な対応策の効果に関する研究は少なく、松村らが案内援助行動のリーフレットによる介助者の態度変容効果について分析している程度であり¹³⁾、介助される側の効果を分析した研究は少ない。

一方、観光ガイドに関する研究は、富川は、京都府福知山市で開催されたモニターツアー参加者に対するアンケート調査を通じて、ガイド付き観光によって商品価値が高まる観光資源を明らかにしている。その結果、社寺、および自然と人文の複合資源に対して有効であったこととしている¹⁴⁾。また、田口らは、WEB 調査を通じてガイドを利用する観光客の評価の把握を行った。その結果、観光ガイドは観光客の満足度を向上させ、観光地に対して良い印象を与えていることが明らかとなり、人と人とのコミュニケーションによる情報提供は、ガイドの人柄と地域の魅力を伝えようという熱意が観光地の評価を高め

るとしている¹⁵⁾。さらに、井川らは森林散策を対象に単独散策と案内人散策による散策空間の印象の違いをSD法で、散策によるストレス緩和効果を唾液中のコルチゾール濃度により比較分析を行っている。その結果、散策空間から受ける印象の違いは確認されなかったが、ストレスの緩和効果については、単独散策よりも案内人散策のほうに効果がある可能性が示唆されている¹⁶⁾。これらの既往研究より、観光ガイドは観光地等における散策行動において一定の効果が確認されているといえる。しかし、視覚障がい者など、何らかの機能に制約がある人など、多様な人すべてに効果があるかどうかについての研究は行われていない。

以上のことから、本研究は、バリアフリー整備の効果の研究において、既往研究が少ないソフト面の対応策の効果について検証を行い、効果が一定認められている観光ガイドの活用性についてユニバーサルデザインの視点から評価を試みた点で新規性があるといえる。

2. 調査の概要

本研究は、岡山県倉敷市美観地区（以下、美観地区という。）を対象に行った。美観地区は、江戸時代に天領として栄え、今も昔と変わらず美しい伝統的な街並みを有している。美観地区の観光客数は約320万人/年であり、日本の代表的な歴史的観光地である。しかし、美観地区には、視覚障がい者が観光行動を行うのに様々なバリアがあることが既往調査からわかっている¹⁶⁾。

(1) 調査方法

調査は、観光ガイドをともなう街並み散策の体験前後において、視覚障がい者、一般来訪者それぞれにアンケート調査を行った(表-1)。

一般来訪者の調査は、倉敷地区ウエルカム観光ガイド連絡会（以下、連絡会と示す。）が常時実施している「定期便」に参加した人を対象に行った。定期便とは、月曜日を除く毎日午前9時30分と午後1時30分にスタートするコースで、事前予約をしなくても1名から参加することができる。所要時間は1時間30分程度であり、外部の街並みを散策、解説するのみで、有料施設の内部は見学しないコースである。

一方、視覚障がい者の調査は、倉敷市視覚障がい者協会(以下、協会と示す。)と、連絡会がタイアップして試行したイベントに同行して行った。本イベントは、視覚障がい者に配慮した観光ガイドを実施することにより、視覚障がい者に美観地区の魅力を知ってもらい、楽しんでもらうことを目的に、協会の行楽行事の一環として実施されたものである。イベントの概要は、表-2に示すと

おりである。連絡会が日頃、定期便で案内している観光コースを基本に、安全面などを考慮して若干の変更を行ったモデルコース(約1km)を設定し、コース上に7か所の観光ポイントを計画した。通常の観光ガイドは、主に解説を中心に行われているが、イベント時には、各ポイントにおいて「手で触れたり」、「話を聞いたり」、「立体コピーを用いたり」することで、当該地区の魅力を視覚以外で体得できる工夫を行った。

表-1 アンケート調査の概要

	視覚障がい者	一般来訪者
実施日	2009年10月11日	2010年5月下旬～6月中旬
回収数	25名	78名
設問(共通)	<input type="checkbox"/> 過去の訪問経験 <input type="checkbox"/> 美観地区の印象 <input type="checkbox"/> 美観地区の街並みのイメージ 落ち着いた-浮ついた 親しみのある-よそよそしい 美しい-醜い 安全な-危険な 快適な-不快な <input type="checkbox"/> 散策意図 1) 晴目者(誰か)と一緒に 2) 一人で <input type="checkbox"/> 推薦意図 <input type="checkbox"/> 個人属性(年齢, 性別)	
設問(非共通)	<input type="checkbox"/> 個人属性 ・日常の外出頻度 ・視覚障がいの程度 ・歩行能力	

表-2 視覚障がい者に配慮した観光ガイドの実施概要

実施日	2009年10月11日(日)
参加者	視覚障がい者:34名(岡山県在住者) 介助者:12名
観光ポイント	① 学芸員より美術館の歴史解説を聴く ② 学芸員より彫刻の解説を聞き彫刻に触る ③ 欄干の彫刻に触れる ④ 蔵の壁面構造の解説と壁に触れる ⑤ 煉瓦倉庫の煉瓦積み工法の解説を聞き、壁に触れる ⑥ 岸壁跡の解説と触れる ⑦ 伝統的建築物について立体コピーで解説

(2) 回答者の属性

回答者の属性は表-3に示すとおりである。視覚障がい者は男性6割、女性4割で、年齢は50代、60代で80%を占めている。一般来訪者の男女比は約半数ずつ、年齢は20代から70代まで幅広く分布しているが、50代と60代が全体の約60%を占めている。

美観地区の訪問経験は表-4に示すとおり、視覚障がい者の全員が岡山県内在住者のため、約85%の人は過去に訪問経験があり、約半数の人が2回以上来訪した経験を

もつ。一方、一般来訪者は、9割以上の者が県外からの来訪であったが、初めて来訪した人とリピーターが約半数ずつであった。しかし、一般来訪者は2回以上の訪問経験がある人は少ない。

表-3 回答者の属性

		視覚障がい者 (25人)	一般来訪者 (78人)
性別		男性15人(60%) 女性10人(40%)	男性35人(44.9%) 女性40人(51.3%) 無回答3人(3.8%)
年齢	20代	0人(0.0%)	3人(3.8%)
	30代	0人(0.0%)	9人(11.5%)
	40代	3人(12.0%)	14人(17.9%)
	50代	10人(40.0%)	20人(25.6%)
	60代	10人(40.0%)	26人(33.3%)
	70以上 無回答	2人(8.0%) 0人(0.0%)	4人(5.1%) 2人(2.6%)
居住地	県内	25人(100.0%)	4人(5.1%)
	県外	0人(0.0%)	74人(94.9%)
単独行動の可否		可能16人(64.0%) 不可能9人(36.0%)	
障がいの程度		全盲14人(56.0%) 弱視11人(44.0%)	

表-4 訪問経験

訪問回数	視覚障がい者 (25人)	一般来訪者 (78人)
0回	4人(16.0%)	43人(55.1%)
1回	8人(32.0%)	28人(35.9%)
2~4回	4人(16.0%)	4人(5.1%)
5~9回	2人(8.0%)	1人(1.3%)
10回以上	7人(28.0%)	0人(0.0%)
回数不明	0人(0.0%)	2人(2.6%)

3. 結果と考察

(1) 地区の印象の変化

地区全体の印象については、7件法(非常に良い7点-普通4点-非常に悪い1点)で回答を得た。また同様に、街並みの印象について、印象を表わす6つの対の形容詞の評価尺度それぞれについて7件法(非常に7点-同程度4点-非常に1点)で回答を得た。得られた回答について、観光ガイドをともなった街並み散策の体験前後における変化ならびに視覚障がい者と一般来訪者の差について比較分析を行った(図-1, 表-5)。

体験前後の変化では、視覚障がい者は地区の印象及び

表-5 地区の印象の平均値と差の検定結果

	視覚障がい者			一般来訪者			視覚障がい者と一般来訪者の 評価点の差の有意確率		
	①事前	②事後	有意確率	③事前	④事後	有意確率	事前(①と③)	事後(②と④)	
印象が悪い	4.50	5.55	.001**	6.06	6.57	.000**	.000**	.000**	印象がよい
浮ついた	4.85	5.35	.075	5.87	6.34	.000**	.000**	.000**	落ち着いた
よそよそしい	5.11	5.35	.248	5.55	6.37	.000**	.087	.000**	親しみのある
醜い	5.05	5.44	.102	6.22	6.62	.000**	.000**	.000**	美しい
危険な	3.74	4.35	.065	6.01	6.20	.125	.000**	.000**	安全な
不快な	4.70	5.10	.033*	5.96	6.29	.002**	.000**	.000**	快適な

有意確率(両側) *:.5%有意 **:.1%有意

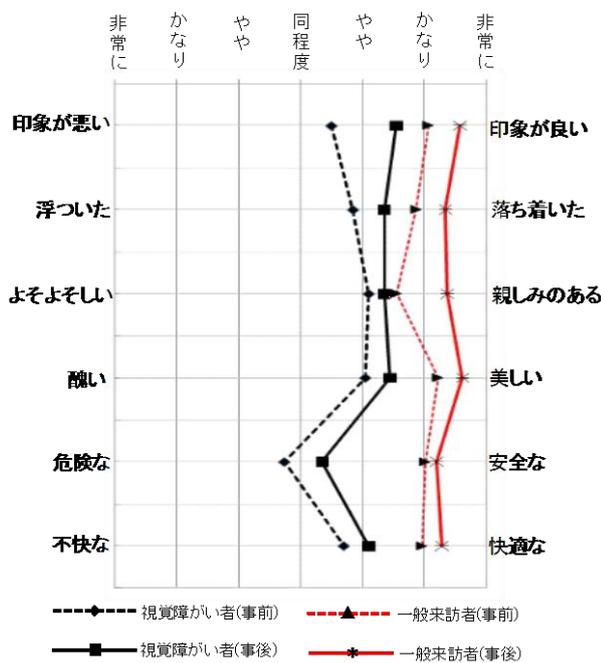


図-1 地区の印象の変化

街並みの印象を表す全ての形容詞について、良い印象に変化する傾向が確認された。対応のある2変数であることからWilcoxonの符号付順位と検定で有意差について検定を行ったところ、地区全体の印象ならびに快適性(不快な-快適な)について統計的に有意な結果となった。同様に、一般来訪者も体験前後において、すべての項目で良い印象に変化する傾向が確認され、安全性(危険な-安全な)を除いてすべての項目が統計的に有意な結果となった。

視覚障がい者と一般来訪者が感じる印象に有意に差があるかについて確認するため、表-5に示すとおり、Wilcoxonの順位と検定で検定を行った。その結果、観光ガイド体験前は、親しみやすさ(親しみのある-よそよそしい)以外の項目について、一般来訪者のほうが統計的に有意に良い印象を持っているという結果となった。同様に、ガイド体験後においても、視覚障がい者、一般

来訪者ともに印象の評価が高くなったため、すべての項目で一般来訪者のほうが視覚障がい者よりも統計的に有意に良い印象を持ったという結果となった。

(2) 散策意図と推薦意図の変化

視覚障がい者の歴史的観光地における行動が顕在化していないと考えられる散策行動について、観光ガイドによる楽しい体験が次の行動に寄与する可能性を検証するため、散策意図について「とてもそう思う」から「全く思わない」の7件法で回答を得た。視覚障がい者の歴史的観光地における散策では、介助者がいるか否かで、行動にともなうリスクが大きく異なることから、「晴眼者が同行する場合」と「原則一人で行う場合」の二段階で質問を行った。

また、散策意図を旅行・観光における消費購買プロセスの購買後の評価としてとらえる場合、旅行・観光における一般的な購買後の評価指標との傾向の違いを確認するため、「知り合いに訪問することを勧めたいと思うか(推薦意図)」についても回答を得た。これは、旅行・観光における消費は、他の有形財の消費とは異なり、サービスの購入と同時に消費され、返品することはできないことから¹⁸⁾、購買後の評価では、体験を他の人々へ伝えることで評価する、いわゆる口コミが一般的な評価指標になると考えた。推薦意図は散策意図と同様に7件法で回答を得ている。

その結果、視覚障がい者のガイド体験前における散策意図は、図-2に示すとおり、晴眼者を同行する場合は平均値5.95と高く、原則一人の場合は平均値2.86と非常に低い。ガイド体験前後における変化では、晴眼者と一緒の場合は平均値が増加(5.95→6.14)したが、原則、一人で行動する場合は、平均値は減少(2.86→2.41)した。事前事後の評価の差について、対応のある2変数としてWilcoxonの符号付順位と検定で検定を行ったが、いずれも統計的な有意差は確認できなかった。しかし、推薦意図については、ガイド体験前後で平均値が増加(4.82→

6.00) し、有意水準5%で有意となった。

一方、一般来訪者のガイド体験前における散策意図は、図-3に示すように、誰かと一緒の場合の平均値が6.13、一人の場合は4.62と視覚障がい者と比較して高い傾向が確認された。ガイド体験前後における変化では、誰かと一緒の場合平均値が増加(6.13→6.61)、同様に一人で行う場合も平均値が増加(4.62→4.94)し、統計的に有意差が確認された。さらに、推薦意図についても平均値が増加(5.85→6.67)し、統計的に有意差が確認された。

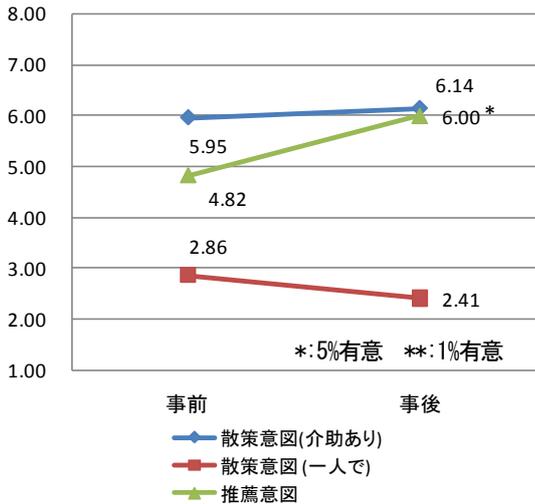


図-2 視覚障がい者の散策意図、推薦意図の変化

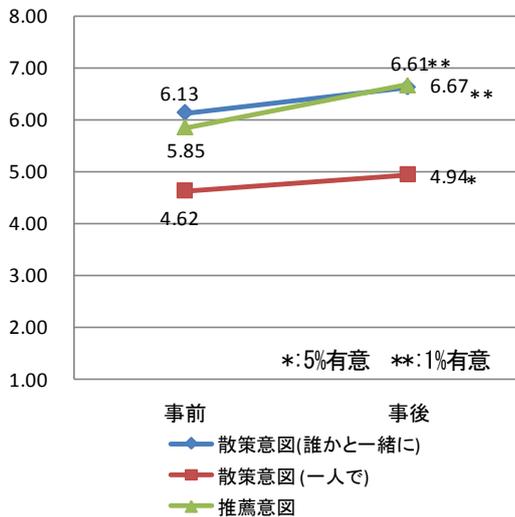


図-3 一般来訪者の散策意図、推薦意図の変化

4. 結論

本研究は、観光ガイドをともなった散策経験による、当該地の魅力の認知の向上、ならびに当該地区の散策意図の向上に寄与する可能性を検証し、歴史的観光地のユ

ニバーサルデザイン化に向けた観光ガイドの活用可能性について考察を行うことを目的に、観光ガイドの体験前後においてアンケート調査を実施し、以下のような結論が得られた。

(1) 地区の魅力の認知に対する観光ガイドの効果

本研究の結果から、観光ガイドは、視覚障がい者、一般来訪者ともに、当該地区の印象を向上させる効果があることが明らかになった。その効果は、一般来訪者のほうが高い傾向にあった。

ガイド体験前の印象面からみた評価は、視覚障がい者は一般来訪者より相対的に低い傾向にある。これは視覚による認知ができないことが影響していると推測される。また、ガイド体験後の評価においても、視覚障がい者と一般来訪者の評価の差を縮めるほどの効果は確認できなかった。

しかし、視覚による認知ができない視覚障がい者にとって、観光ガイドをともなった街並み散策を行うことにより、聞いたり、触れたり、自身の五感を通じて体得することは、地区の魅力の認知の向上に有用であるといえる。

(2) 散策意図の向上に対する観光ガイドの効果

本研究の結果では、観光ガイドをともなった街並み散策を経験することで、一般来訪者は、散策意図ならびに推薦意図の向上に対する効果が確認できた。一方、視覚障がい者は、推薦意図は一般来訪者と同様に向上の効果が確認できたが、散策意図の向上に対する効果は確認できなかった。

これは、視覚障がい者は(1)で述べたように地区の魅力の認知が観光ガイドにより向上したため、推薦意図が向上したと推測される。しかし、散策意図は地区の魅力を認知しても散策を行おうと思わない別の要因が影響していると推測される。このため、観光ガイドによる散策経験だけでは、視覚障がい者の散策意図の向上を図ることができないと考えられる。

(3) 歴史的観光地のユニバーサルデザイン化に向けた観光ガイドの活用可能性

(1)ならびに(2)の結果より、観光ガイドは地区の魅力の認知の向上には寄与するが、散策意図の向上までは図れないことが明らかとなった。これは、ソフト施策だけでは、視覚障害者の行動意図の活性化までには至らないことを示していると推測される。しかし、一般来訪者と比較して、地区の魅力の認知度が低いと推測される視覚障がい者にとって、観光ガイドを体験することは、地区の魅力を体得する支援策としては効果があるといえる。一方、一般来訪者は地区の魅力の認知、散策意図の両方

が向上することが明らかになった。このことは、視覚障がい者は観光ガイドの体験だけでは、散策意図の向上は難しいが、転倒や転落といったリスクなど散策意図に影響すると想定される条件を改善することによっては、一般来訪者と同様に散策意図の向上にも効果がある可能性は否定できない。

以上のことから、観光ガイドは、歴史的観光地のユニバーサルデザイン化に向けた一つの対応策として有用であると考えられる。

今後の課題としては、視覚障がい者の散策意図の向上を促す環境条件について考察を深める必要がある。また、観光ガイドなどのソフト施策との連携により、安全、安心を担保したうえで、楽しみを体得できる有用な支援方法について研究を深めていく必要がある。

【謝辞】

本研究の実施にあたっては、倉敷地区ウエルカム観光ボランティア連絡会ならびに倉敷市視覚障がい者協会の皆様に多大なるご協力いただきました。皆様に深く心から感謝いたします。

参考文献

- 1) 内閣府：平成 21 年度国民生活の世論調査, 2009.
- 2) レジャー白書 2008: 財団法人日本生産性本部余暇創研, pp45, 2008.
- 3) 国連障害者の権利条約,
<http://www.dinf.ne.jp/doc/japanese/rights/adhoc8/protocol.html>
- 4) 障害のある人の権利に関する条約仮訳：川島聡＝長瀬修
仮訳（2008年5月30日付）,
<http://www.normanet.ne.jp/~jdf/shiryo/convention/>
- 5) 国土交通省:21世紀の初頭における観光振興方策について,
http://www.mlit.go.jp/kisha/oldmot/kisha00/koho00/tosin/kansin/index_.html , 2000.
- 6) 国土交通省総合政策局：観光のユニバーサルデザイン化手引き集, 2008.
- 7) 石塚裕子, 新田保次：視覚障害者の観光行動の意思決定に影響を与える要因に関する研究—倉敷市美観地区をケース
ディー—, 土木計画学研究・講演集 Vol. 41 (CD-ROM), 2010.
- 8) 石塚裕子, 新田保次：歴史的都市における障害者の観光実態とニーズに関する基礎的研究, 土木計画学研究・講演集
vol. 37 (CD-ROM), 2008.
- 9) 茶谷幸治：まち歩きが観光を変える, 学芸出版社, 2008.
- 10) 磯部友彦：バリアフリー化された鉄道駅内の昇降装置の設置効果, 土木計画学研究・講演集(CD-ROM) Vol. 31, 2005.
- 11) 榊井敦, 三星昭宏, 柳原崇男, 堀岡真義: 身体的負荷からみた
鉄道駅のバリアフリー施設における経済的評価に関する研究, 土木計画学研究・講演集(CD-ROM) Vol. 35, 2007.
- 12) 池田宏史, 三星昭宏, 池田肇, 石塚裕子, 堀井孝郎, 中迫勝:
歩道のバリアフリー化前後の身体障害者, 高齢者, 介護者の
通行行動と生理負荷の比較, 交通科学 Vol. 37 No. 1,
pp. 71-76, 2006.
- 13) 松村暢彦, 鈴木義康: 交通バリアフリーにおける介助・援助
行動の促進に関する研究, 土木計画学研究・論文集 Vol. 23
No. 4, pp. 1041-1047, 2006.
- 14) 富川久美子: 観光資源の評価におけるガイド付き観光の有
効性, 京都創成大学紀要第7巻, 2007.
- 15) 田口秀男, 木村一裕, 日野智: Web 調査による観光ガイドの評
価に関する研究, 土木計画学講演集(CD-ROM) vol. 40, 2009.
- 16) 井川原弘一, 香川隆英, 高山範理, 朴範鎮: 森林散策におけ
る案内人がもたらす効果に関する研究, ランドスケープ研究
日本造園学会誌, pp. 597-600, 2007.
- 17) 倉敷市: 倉敷市美観地区バリアフリー整備計画, 2009.
- 18) ボニータ・M. コルプ(著), 近藤 勝直(翻訳): 都市観光のマ
ーケティング, 多賀出版, 2007.