

観光地のバリアフリー化におけるおもてなしの効果に関する基礎的研究

石塚 裕子¹・新田 保次²

¹学生会員 大阪大学大学院工学研究科 博士後期課程 (〒565-0871 大阪府吹田市山田丘2-1)

E-mail:ishizuka@civil.eng.osaka-u.ac.jp

²正会員 大阪大学大学院教授 工学研究科 (〒565-0871 大阪府吹田市山田丘2-1)

E-mail:nitta@civil.eng.osaka-u.ac.jp

本研究は、高齢者や障がい者など多様な来訪者の存在を理解し、適切な援助や介助の方法を身につけることで、観光地のバリアフリー化を促進する“おもてなしマイスター制度”について、おもてなしに取り組む人への効果と取り組む地域への効果という視点から評価を行うことを目的とした。その結果、おもてなしを学習し実行することは、自己能力や他者との関係性と内発的動機付けの関係が高まり、自己決定とともに内発的動機づけに影響することが明らかになった。また、内発的動機づけが実行力に影響を与えていることは明らかであり、地域力にも影響を与える可能性が高いと想定される結果を得た。今後は、地域力への効果を明らかにしていくためには、計測する尺度の改善、調査対象の拡大などを行いながら継続的に研究を行っていく必要がある。

Key Words : *universal tourism, considerate custom, normalization*

1. はじめに

(1) 研究の背景

我が国では本格的な高齢社会の進展、ノーマライゼーション理念の浸透などから、社会基盤のバリアフリー化整備が推進されてきた。2000年に「高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律」が施行されてから、10年の間に鉄道駅を中心とする移動施設のバリアフリー化が飛躍的に改善されている。まちの面的なバリアフリー化を実現していくには、エレベーターや視覚障害者誘導用ブロックの敷設といったハード整備だけでなく、適切な情報提供や人による介助といったソフト面の充実も欠かせないことから、ハードとソフトの両面からの取り組みが必要と指摘されている。このため、2006年に施行された「高齢者、障害者等の移動円滑化に関する法律」では、「心のバリアフリー」¹⁾を国（地方自治体）と国民の責務としている。実際に国自らが「バリアフリー教室」を開催し、擬似体験、介助体験、バリアフリー化された施設を体験する場を提供したり、啓発用パンフレットの発行などに取り組まれている¹⁾。また、地方自治体では基本構想策定の機会を通じたワークショップの開催や小学校の総合学習の時間等を活用してバリアフリーを学ぶ機会を増やす取り

組みが行われてきた²⁾。

一方、観光地のバリアフリー化は、岐阜県高山市、三重県伊勢志摩などの先行的な取り組みをはじめ、全国各地でユニバーサルツーリズムの取り組みが活発化している⁴⁾。観光地のバリアフリー化を推進するには、表-1に例示するように多様な関係者の理解と協力が不可欠であり、様々な活動におけるバリアフリー化が必要となる。観光地といった非日常での活動は、日常生活圏で可能であった活動でさえも慣れない環境のために不可能となることも多い。このためハード整備に加えて、充実したソフトの支援が欠かせないといえる。

表-1 観光地のバリアフリー化の主な対象活動と主体

		主な観光行動							
		宿泊		食事買物		見学		移動	
		ハード	ソフト	ハード	ソフト	ハード	ソフト	ハード	ソフト
市民(NPO,ボランティア,地区住民等)		○		○		○		○	
観光施設等	管理者					○			
	従業員						○		○
飲食物販店	管理者			○					
	従業員				○				○
宿泊施設	管理者	○							
	従業員		○						○
移動(鉄道,バス,タクシー,徒歩)	管理者								○
	従業員								○
旅行代理店		○		○		○		○	○
行政						○	○	○	○

(2) 本研究の目的

本研究は、観光地のバリアフリー化を図るために必要なソフト面の支援の中で、人々による適切な援助、介助といった人的支援に着目する。

障がい者の旅行に関するヒアリング調査でよく聞かれる話に「エレベーターの設置、歩道の整備などハード整備については日本でも整備が進んできており、アメリカやヨーロッパといった諸外国と比べて遅れているとは感じないが、人々の気さくな援助、介助により、日本に居る時よりも海外のほうが不便を感じない」というものである。先に述べたように、我が国においても「心のバリアフリー」の推進については、様々な方法で取り組まれているが、障がい者が不便や気兼ねを感じないような、適切な援助、介助を行う文化は、現段階では充分には根付いていないといえる。

そこで本研究では、倉敷市美観地区をケーススタディに、観光地における適切な援助、介助を実現するために設けられた“おもてなしマスター制度”の受講生を対象にアンケート調査を実施し、おもてなしへの取り組み効果の一面を明らかにすることを目的とする。ここでいう“おもてなし”とは、「高齢者や障がい者など多様な来訪者の存在を理解し（＝こころ）、適切な援助や介助の方法を身につける（＝技術）ことで、当該地区における観光の円滑化を図ること」と定義している。

このおもてなしが観光地のバリアフリー化の一助として機能し、地域に根付いていくためには、援助、介助を行う人々が、介助、援助することにやりがいを感じて自主的に行動することが必要である。また、個人だけでなく地域全体として、おもてなしの取り組みが評価され、イメージづけされる必要があると考え、本研究では次の3点について分析を試みた。

- 1) 制度を受講することによる、おもてなしへの動機づけの変化
- 2) おもてなしへの動機づけと実行力の変化の関係
- 3) おもてなしへの動機づけ、実行力と地域のおもてなし力の認知との関係

おもてなしへの動機づけについては、内発的動機づけに端を発したDeci&Ryanの自己決定理論 (self-determination theory)⁵⁾⁶⁾を援用し、人が持つ、「有能さ」「自律性（自己決定）」「関係性」への欲求に基づき、おもてなしへの動機づけが行われると仮定する。また、内発的に動機づけられることにより、各人のおもてなしの実行力が高まり（モデル1）、地域全体のおもてなし力が高まる（モデル2）と仮定する。本研究で仮定したおもてなし行動モデルを図-1に示す。

(3) 既往研究における本研究の位置づけ

障がい者、高齢者など多様な人々の社会活動に対する

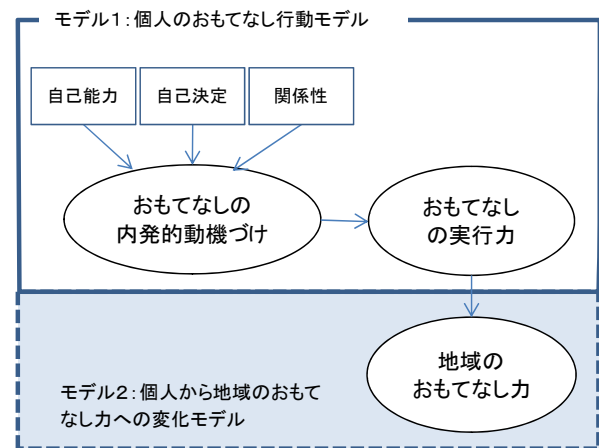


図-1 おもてなしの行動モデル

理解や介助・援助といった行動を促進するため、様々な啓発活動が行われているが、その効果についての研究はまだ少ない。

その中で、山口らは交通バリアフリー化事業のハード・ソフト施策の一体的な整備の効果を費用分析法により検証している。ハード整備として“歩行空間のバリアフリー化”，ソフト施策を“小学生を対象としたバリアフリー体験学習”とし、ハード整備だけを行う場合と比較して、ハード・ソフト施策の一体的な整備を行った場合は、純便益が増加すること明らかにしている⁷⁾。また、松村らは案内援助行動のリーフレットの態度変容効果と行動プラン法を組み合わせることによる行動変容を実証的に検証している。その結果、リーフレットの配布だけでなく、具体的な援助場面を想起し、記述することを要請する行動プラン法を組み合わせることが有効であることを明らかにしている⁸⁾。

山口らの研究により、バリアフリーのまちづくりにはハード整備に加えて、ソフト面の取り組みを行うことの必要性が明らかになったといえる。そして、松村らの研究により、リーフレット等による啓発活動が、人的支援の取り組みを促進させることが可能であることを明らかにしている。本研究は、“おもてなし”という取り組みを、取り組む者への効果と取り組む地区への効果という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

研究対象とした岡山県倉敷市は、2006年3月に交通バリアフリー法に基づく「倉敷市交通バリアフリー基本構想」を策定した。基本構想の対象地区の一つである倉敷駅周辺地区においては、歴史的景観を保全する伝統的建造物群保存地区（以下、美観地区と示す）があり、バリアフリーに関する多くの課題があった。そこで、基本構

想とは別に「美観地区バリアフリー整備計画」を2008年3月に策定した⁹⁾。美観地区では、住民団体、障がい者団体、観光事業者団体を中心となった美観地区バリアフリー推進会議という民主体の組織をつくり、事業に取り組んでいる。会議における障がい当事者の発言がきっかけとなり、地域住民や事業者が中心となって、美観地区のバリアフリー化について理解し、個人、各店舗や事務所等での声かけ、介助のお手伝いなど“おもてなし”の充実を図ることを目的に「おもてなしマイスター制度」(図-2)が2010年6月からはじまった。

(1) おもてなしマイスター制度の概要

本制度は、美観地区内に居住する者、勤める者、業を営む者、ボランティア活動する者などを対象に、当該観光地のバリアフリー化を目的に、高齢者や障がい者など多様な来訪者への適切な援助、介助について学習した者を「おもてなしマイスター」として倉敷市が認定する制度である。受講者は、表-2 に示す講習会の中から、総論、接遇研修、制度論の各1講座以上受講し、合計3講座以上受講する必要がある。2010年度は、264名の受講申し込みがあり、2011年1月に196名が認定された。認定者の64%は従業員として活動する者で、美観地区内の宿泊施設、文化施設、飲食物販施設に従事する人であった。

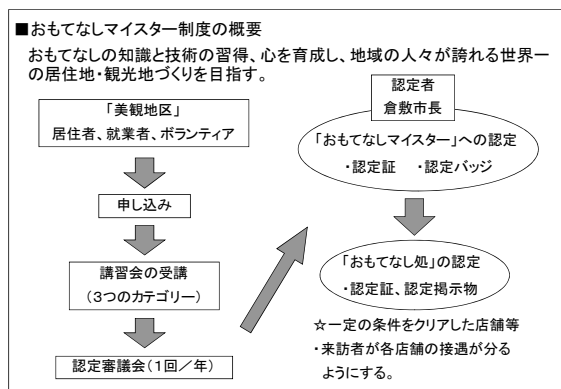


図-2 おもてなしマイスター制度の概要

表-2 おもてなしマイスター制度受講カリキュラム

	開催日	タイトル・場所	講師等
総論	6月21日	バリアフリーのひと・まちづくり	学識経験者
	12月20日		
接遇研修	7月5日	車いす使用者・視覚障がい者に対する接遇	社会福祉協議会 理学療法士
	8月2日	倉敷国際ホテル	
	9月6日	アイビースクエア	
	10月4日	大原美術館	
	12月13日	倉敷川畔	
制度	10月18日	バリアフリー新法の要点	国土交通省
	11月16日	福祉のまちづくり条例	倉敷市

(2) 調査内容

受講者を対象にアンケート調査を実施した。調査は表-2 に示すカリキュラムの内、総論(6月21日、12月20日)と制度(10月18日、11月16日)の4回の講座時に調査票を配布して合計349票回収している。受講回数別の回収票数は表-3のとおりであり、受講回数2回以上の調査票は、同一人物が複数回、回答している場合を含む。ただし、本データは受講者個人を特定して継続的に観察するパネルデータとはなっていないため、受講回数の異なる独立したグループの標本として扱う。

調査内容は、表-4 に示すとおり、本研究で仮定したおもてなしの行動モデルに基づき、おもてなしに対する自己能力、自己決定、関係性、おもてなしの実行力と美観地区のおもてなしに対する評価に関する設問を設定した。設問は従業員の仕事に対する動機づけ問題を、内発的動機づけの枠組みに仕事や会社に対する誇りの概念導入した藤田の研究¹⁰⁾などを参考に作成した。

表-3 受講回数別アンケート回収票数

受講回数	サンプル数
1回	140
2回	60
3回以上	139

表-4 調査指標と平均値(1回受講者)

		平均値 (標準偏差)
自己能力	自分の“おもてなし”は、来訪者の観光に十分に役に立っていると感じますか	3.63 (0.90)
	“おもてなし”の必要性について、周囲の同僚や知り合いに説得する自信はありますか	3.78 (0.93)
	“おもてなし”の仕方について、会社の後輩や家族などにアドバイスする自信はありますか	3.40 (0.97)
自己決定	自分の判断で“おもてなし”を行っていると思いますか	3.94 (0.80)
	“おもてなし”が必要だと感じた時、すぐに行動できていると思いますか	4.04 (0.90)
関係性	自分が行っている“おもてなし”は来訪者から評価されていると思いますか	3.38 (0.75)
実行力	手助け 来訪者が困っている時はいつも手助けしていますか	3.98 (0.96)
	声かけ 来訪者が困っている時は進んで声をかけていますか	4.17 (0.82)
地域のおもてなし力	美観地区の“おもてなし”は来訪者から評価されていると思いますか	3.29 (0.94)

回答の選択肢は、すべて「思う(5点)」「少し思う(4点)」「どちらでもない(3点)」「あまり思わない(2点)」「思わない(1点)」からなる5件法にて行った。1回受講者の平均値は表4に示すとおりである。

おもてなしの動機づけの指標として設けた「自己能力(3変数)」「自己決定(2変数)」「関係性(1変数)」の信頼性を検討するため、関係性を除く各尺度の内的整合性を示す指標である α 係数を算出した。自己能力は0.802、自己決定は0.826となった。このため、各指標を足し合わせて当該尺度としてよいと判断し、自己能力、自己決定の指標は、この足し合わせた数値を用いることにした。

3. 結果と考察

(1) 平均値の変化

1回受講者と3回以上受講者の各指標の平均値変化を表5に示す。平均値の差についてt検定を行った結果、地区のおもてなし力(地区のおもてなしへの評価)についてのみ有意水準5%で有意な差が確認できた。

表-5 受講回数による指標の変化

	1回受講者 (N=132)	3回以上 受講者 (N=136)	有意 確率
自己能力	3.65 (0.80)	3.74 (0.81)	.370
自己決定	3.98 (0.77)	4.09 (0.69)	.201
関係性	3.38 (0.75)	3.46 (0.82)	.378
手助け	4.00 (0.96)	3.88 (0.86)	.358
	4.17 (0.82)	4.02 (0.94)	.182
地区のおもてなし 力(評価)	3.29 (0.94)	3.54 (0.91)	.024*

上段：平均値 (下段)：標準偏差

*有意水準5%で有意

(2) おもてなしへの動機づけと実行力の変化の関係 (モデル1)

本研究で仮定したおもてなしへの動機づけから実行力への行動モデルを検証し、講習制度の効果を把握するため、1回受講者と3回以上受講者のデータを用いて、共分散構造分析を行った。設定したパス図と多母集団の同時分析を行った各集団の標準化推定値を図-3、図-4に示す。モデルの適合度を示す指標は、GFI(Goodness of fit Index)=0.971, AGFI(Adjusted GFI)=0.892, RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)=0.078と比較的良好な適合を示した。

1回受講者と3回以上受講者でおもてなしへの動機づけや実行力の因果の強さに違いがあるかについて、各パラメータ間の差に対する検定を行った結果、「自己能力」「関係性」とおもてなしへの動機づけパス係数に5%水準で有意な差が確認された。1回受講者は自己決定の係数が高いことから、動機づけに強く影響しているといえる。しかし、3回以上受講者は、自己能力、関係性の係数が高くなり、自己決定とともに動機づけに影響するようになったといえる。

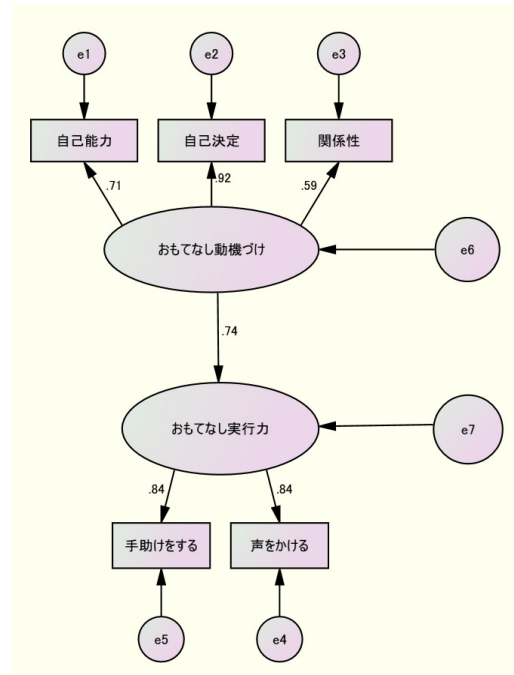


図-3 1回受講者の標準化推定値(モデル1)

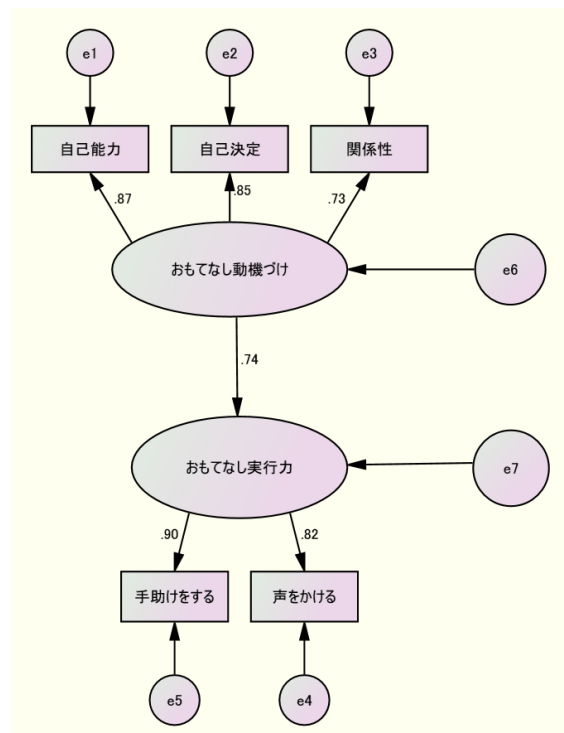


図-4 3回以上受講者の標準化推定値(モデル1)

(3) おもてなしへの動機づけ、実行力と地域のおもてなしの関係

次におもてなしへの動機づけ、実行力から地域のおもてなし力へ発展モデル（モデル2）を検証するため、1回受講者と3回以上受講者のデータを用いて、共分散構造分析を行った。設定したパス図と多母集団の同時分析を行った各集団の標準化推定値を図-5、図-6に示す。モデルの適合度を示す指標は、GFI=0.929、AGFI=0.824、RMSEA=0.097とあまり良い適合は示さなかった。1回受講者と3回以上受講者で実行力から地域力（地域の評価）へのパス係数に有意な差は確認されなかった。しかし、係数は高くなる傾向にあり、地域のおもてなし力に影響する可能性はあると考えられる。

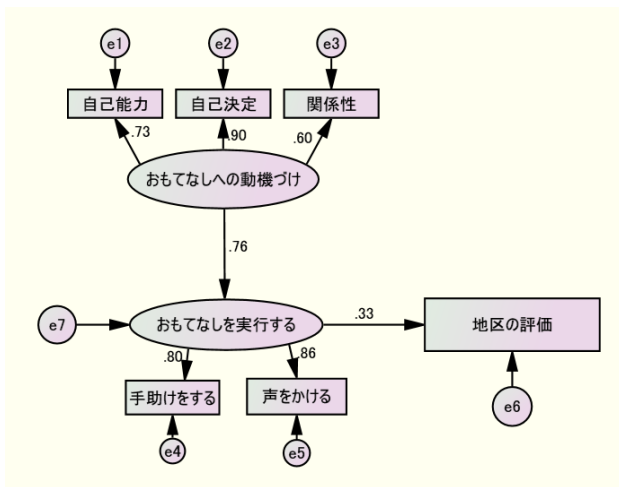


図-5 1回受講者の標準化推定値（モデル2）

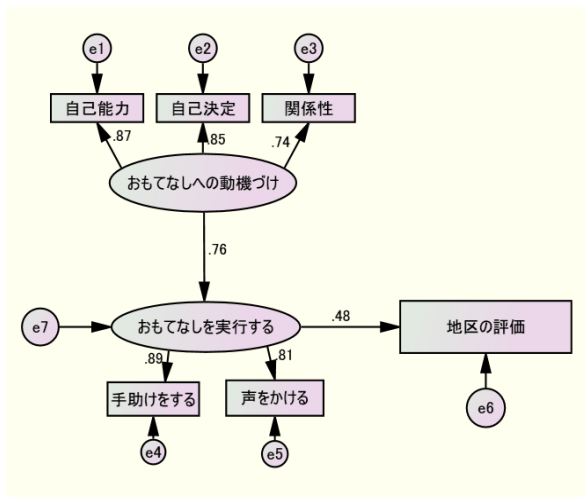


図-6 3回受講者の標準化推定値（モデル3）

4. 結論

本研究は、観光地のバリアフリー化を目的に、高齢者

や障がい者など多様な来訪者へ理解と適切な援助、介助について習得する制度「倉敷市おもてなしマイスター制度」を対象に、“おもてなし”という取り組みが、取り組む者への効果と取り組む地区への効果という視点から評価を行い、以下のような結論が得られた。

(1) 受講者のおもてなしへの動機づけの構造

本研究の結果から、受講者は受講を重ねることにより、内発的動機づけの3要素の内、自己能力と関係性を向上させることが明らかとなった。これは、講習を受講することで、多様な来訪者の存在について理解を深め、接遇研修を通じて具体的な介助技術を身につけ、実際に行動することによって、来訪者とのコミュニケーションが活発化した結果を示していると考えられる。おもてなしを行った上で印象に残った事項に関し、表-6に示すような意見が多数あり、おもてなしを実行することで他者からの評価を受けていると感じていることが明らかである。

表-6 おもてなしで印象に残ったこと（自由記述回答抜粋）

- ・車いす方を手助けしたとき、「助かったわ」「ありがとう」と声をかけてもらえたこと
- ・少し覚えた手話で簡単な挨拶をしたら喜んでもらえた。
- ・行きたい場所がわからない様子だったので声をかけた。「ありがとう」と言われたので「いいえ。ようこそ倉敷にお越しくださいました」と返事した。後日、「丁寧にご案内していただきましてありがとうございます」とお礼の電話がきた。

(2) おもてなしへの動機づけと実行力の関係

本研究で仮定したモデル1は、調査データと一定の適合度を示したことから、おもてなしへの動機づけと実行力の関係性は確認できたといえる。しかし、講習の受講による変化は確認できなかった。これは、受講前から受講者の動機づけ、実行力ともに高かったことが考えられる。受講者は一般公募によるものであり、比較的関心の高い人が多かったため、数回の受講による効果が表れにくかったと考えられる。

(3) おもてなしへの動機づけ、実行力と地域のおもてなしの関係性

本研究で仮定したモデル2と調査データの適合度が低く、個人のおもてなしへの動機づけ、実行力と地域のおもてなし力との関係は明らかにできなかった。しかし、パス係数が高くなる傾向は確認されたことから、本制度の定着に応じて関係性が高くなる可能性があるといえる。本調査結果は、制度が開始されて1年未満

の段階であり、今後、継続的に調査を行う必要があると考える。

(4) 今後の課題

今後、本制度の効果を明らかにしていくためには次の点に留意し、改善して継続的に研究を行っていく必要があると考える。

- ・おもてなしの実行力ならびに地域のおもてなし力の指標となる尺度を改善すること。
- ・パネルデータと非受講者データ（制御群）の取得による精緻な比較分析を行うこと。
- ・高齢者、障がい者など多様な来訪者による地域のおもてなし力の評価の実施と本研究データと統合した評価方法の構築

【謝辞】

本研究の実施にあたっては、倉敷市都市計画部交通政策課の皆様にご多大なるご協力いただきました。心から深く感謝いたします。

【注】

[1] 高齢者、障害者等の自立した日常生活及び社会生活を確保することの重要性について理解を深めること

参考文献

- 1) 国土交通省 HP バリアフリー関連情報 心のバリアフリーに関する取り組み

<http://www.mlit.go.jp/barrierfree/transport-bf/others/others.html>

- 2) 黒川沙樹, 飯田克弘: バリアフリーをテーマとした総合学習プログラムの提案, 日本福祉のまちづくり学会第6回全国大会概要集, pp23-26, 2002.
- 3) 石塚裕子, 飯田克弘: 参加型福祉の交通まちづくりに向けた市民ワークショップ活動—大阪市北区におけるケーススタディー, 土木計画学研究・講演集, Vol.31(CD-ROM), 2005.
- 4) 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.
- 5) Deci, E.L. 1975 Intrinsic motivation. New York: Plenum Press. (安藤延男・石田梅男訳 内発的動機づけ: 実験社会心理学的アプローチ 誠信書房 1980.)
- 6) Deci, E.L. and Flate, R. 1995 Why we do what we do: The dynamics of personal autonomy. New York: G.P Putnam's Sons. (桜井茂男訳人を伸ばす力: 内発と自律のすすめ 新曜社 1999.)
- 7) 山口高広, 河上省吾: CVM による交通バリアフリー化事業のハード・ソフト施策の経済的評価, 土木計画学研究講演集, Vol.35(CD-ROM), 2007
- 8) 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.
- 9) 倉敷市: 倉敷市美観地区バリアフリー整備計画, 2009.
- 10) 藤田英樹: 誇り動機づけ理論, 組織科学 Vol.33 No.4, pp.59-75, 2000.

(2011.?? 受付)

A STUDY OF THE EFFECT OF CONSIDERATE CUSTOMS FOR UNIVERSAL TOURISM

Yuko ISHIZUKA, Yasutsugu NITTA

This study aimed to determine the effect of “OMOTENASHI MEISTER SYSTEM” from two viewpoints. One point is an effect on people who are doing OMOTENASHI. Second point is an effect on the community ability. “OMOTENASHI” mean that the citizens understand a variety of people, and they have a good support skill. As a result, following issues were clarified. The learning and behavior of OMOTENASHI have improved the competence and relatedness of citizen's considerate customs. And, we made sure that they effected on the intrinsic motivation. In addition, we comprehended that the intrinsic motivation was influence the considerate customs. And we confirmed the possibility that the intrinsic motivation and behavior gave influenced the community ability of OMOTENASHI. We should continue the study with solving several issues on the research.