



取材日：平成26年1月21日（火）
取材先：NPO法人 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター（鳥羽市）
レポーター名：狩野 張山 松田



伊勢志摩への愛が“行けるところ”から“行きたいところ”へ ～バリアフリー観光地を障がい者とともに「伊勢志摩バリアフリーツアーセンター」～

日本初のバリアフリー観光ツアーセンター

私たちは気づいているだろうか。よく行くお店の入口にある小さな段差に。そして、その段差が障がい者にとってバリア(障壁)となっていることに。伊勢神宮、鳥羽水族館、志摩スペイン村など県内外から多くの観光客が訪れる三重県南部の人気観光地、これらの場所にもバリアは存在している。鳥羽市に位置するNPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター(以下、伊勢志摩BFTC)は、日本初のバリアフリー観光案内センターである。「伊勢志摩に遊びに行きたい!」という障がい者や高齢者に、身体・視覚・聴覚などさまざまな障がいを持つ方に対応できる宿泊・観光施設の紹介や旅行のアドバイスを、障がい者を含むスタッフが常駐で行っている。また、観光施設のバリアフリーアドバイスや啓発活動を行いながら、伊勢志摩を日本一のバリアフリー観光地にすることを日々目指している。「行けるところ」ではなく、お客様の「したい旅行」が叶うように、そして不安や心配事をひとつでも取り除き楽しめるようにお手伝いをしているのである。また同時に、「行きたい!」と思ってもらえる魅力溢れる町づくりも行っている。

きっかけは運命の出会い



伊勢志摩BFTC事務局長・野口あゆみさんは、地元タウン誌の編集者をしていた当時、ある車椅子の男性と出会いカルチャーショックを受けた。「こんなにも元気で明るい車椅子の方っているんだ」と。彼との出会いが、今まで障がい者の方へ持っていたイメージを根底から覆すことになった。運命の出会いは恋心を生み、やがてデートに行くことになったのだが、2人の前に現れたのは、行く先々にある段差や狭い入口＝バリアだった。ランチを食べ損ねて落ち込む野口さんは、彼の「バリアフリーじゃないから町に出ないのではなく、バリアフリーになってほしいから出かけるんだ」という言葉を聞き、事前に行くお店にある段差の高さや入口の幅が知れたら行けることに気づいた。仲間に協力してもらい、お店の段差やテーブルの高さなどを1つずつ調べていき、車椅子でも安心して食事ができる店をピックアップしていった。そして生まれたのが、車椅子利用者のためのガイドブック「おでかけ!チェアウォーカー」である。これらの活動がヒントとなり、2001年9月伊勢志摩再生プロジェクトの一環として伊勢志摩BFTC発足に向けた準備が開始され、翌年2002年1月に任意団体として発足し、同年4月には、現在の伊勢志摩BFTCの場所である鳥羽駅前観光ビル鳥羽一番街の1階に事務所を開設した。こうして1つの運命の出会いが、伊勢志摩BFTC発足から、日本一のバリアフリー観光地づくりへと歩み出させたのである。

障がい者の視点から

バリアフリーな宿泊・観光施設の紹介や旅行のアドバイスを行うには、体が不自由な観光客の視点での調査が必要である。そこで、伊勢志摩地域内の障がいを持つ当事者たちによる、信頼できる情報を発信するための専門員が中心となって宿泊・観光施設へ行き、バリアフリー調査を行ない、結果を情報発信やアドバイスに活用している。調査を始めた当初、悪い点を指摘されるのではないかと店舗や施設側に身構えられたようだ。しかし、「善し悪しではなく、現状を伝えることが重要だ」と野口さんは語る。さらに、「見つかったバリアを、相手に気づき感じてもらうことが大事だ」と。小さな段差や狭い入口に何の抵抗も感じない私たちにとって、バリアフリー調査がバリアに気づききっかけとなるのだ。時には、施設を作る前に「デザイン重視でいきたいが、どうしたらいいか」と相談され一緒に考えたこともあった。たどり着いた答えは、観光地にある魅力を崩さずバリアを越えるようにすることだった。こうして、調査と共に観光地のバリアフリー化は進み、地域に住む人々にもバリアフリーが浸透していった。

バリアフリー観光地作り

調査に基づいたバリアフリー情報の発信や、「行きたいところ」へ行けるようにする観光地のバリアフリー化の他にも、伊勢志摩を日本一のバリアフリー観光地にするための多くの取り組みが行われてきた。

・パーソナルバリアフリー基準

車椅子の方には、立てる方と立てない方がいるように、同じ障がいを持っていても障がいの程度や、年齢、性別、さらには旅行への想いは個々で違い、ひとくくりにはできない。つまり、一辺倒な案内ではなく、その人によって案内の内容を変える必要がある。そこで、伊勢志摩BFTCは、障がい者の方の人数だけ障害の種類があるという考えをもとに、「パーソナルバリアフリー基準」を作った。マニュアルはなく、お客様1人1人のバリアフリー基準が存在しているのである。

・どこでもチェアサービス

2003年8月より開始された日本初の乗り捨てOKの車椅子レンタルサービスである。旅行期間中鳥羽市内7か所で無料貸出し、返却は近隣施設や鳥羽旅館事業協同組合加盟の宿でも可能で、お客様のご要望に合わせての貸出、返却へも対応している。どこでもチェアは、障がい当事者への支援だけでなく周りの家族や友人への支援でもある。当事者が満足できれば周りも遠慮することなく、一緒に旅行を楽しむことができるからである。



・日本バリアフリー観光推進機構

観光のバリアフリー化は伊勢志摩、三重県内だけにとどまらず全国へと広がっていき、2011年、バリアフリー旅行を一定の水準で全国的にサービスするために、日本バリアフリー観光推進機構が誕生した。この組織はバリアフリー観光に取り組む観光地によって組織されており、北は北海道から南は沖縄まで全国17か所に相談センターが設置されている。お客様1人1人の多様な要望に応える「パーソナルバリアフリー基準」を全国統一の規格とし、全国ネットワークを作ったのだ。旅行に行きたい全国の高齢者や障がい者の願いを叶える存在と言えるだろう。

活動は他にも、伊勢ならではのアクティビティやお祭りを楽しめる取り組み、お風呂の介助などピンポイントの状況で活用できる現地へのヘルパー手配、伊勢神宮参拝のお手伝いなど多岐にわたる。

2001年に発足して以来、まず4年間は三重県からの補助金を受けながら多くの取り組みを行い、メディア発信をすることで実績作りをした。野口あゆみさんが“財産”と語るこの実績や地域に住む人々の後押しもあり、2005年に100%自主運営へと変わってから国、県、市などの委託事業で運営を支えている。

そして、バリアフリー化が地域の経済効果を生んでいるデータも出ている。伊勢神宮の総参拝者数を比較すると、平成13年の5,883,302人から平成24年の8,031,095人と約1.4倍増となっている。その内の車椅子利用者数は、平成13年の3,720人から平成24年の14,184人と約4倍増となっている。この数値の中には、車椅子利用者の付添いやご家族の方が含まれていると考えられる。つまり、車椅子参拝者によって、総参拝者数が増加、さらには地域の経済活性化に繋がっているといっても過言ではないのだ。

ここにしかない魅力

野口あゆみさんに活動していて嬉しかったことを聞くと、「伊勢志摩BFTCができてからクレームが減った」、「旅館が伊勢志摩BFTCを紹介してくれるようになった」と頬を緩ませ答えてくださった。お客様のしたい旅行を叶えるのと同時に、施設側にも寄り添い双方の利益を追求してきた。その結果、地域の中で連携ができ、信頼関係が構築されたのだ。こうして、“伊勢志摩に来てくれたみんなと地域に住むみんなで作ってきたバリアフリー観光地は、バリアを越えてでも行きたいと思わせる魅力を持った。運命の出会いから、バリアフリー化へのけもの道を切り開き続け、その道は必要とする人によって今も続いている。そして、伊勢志摩にまた来たいという方が また来られるように、また、自分が高齢になった時に利用できるシステムを作り繋げていくという、野口さんの目指す未来へと続いていく。魅力溢れる町づくりは、今後も終わることなく続いていくのだ。



編集後記

レポーター狩野「取材のなかで印象的だったのは、行きたいという思いがバリアを越えるという発想でした。スタッフの方々の間に広がる優しい雰囲気、気持ち、この発想を支えているのだらうと思いました。」

レポーター張山「“障がい者目線でのバリアフリー”というのが新鮮に感じ、自分の視野が広がりました。このような、地域が一体となった取り組みがもっと広がり、続いていくことを願います。」

レポーター松田「きっかけはどこに隠れているか分からない。常にアンテナを張り気づくこと、疑問をもつことで私も野口さんのように誰かを幸せにするお手伝いがしたいと感じました。」