

TRAVEL JOURNAL

Japan's No.1 Travel & Tourism Business Magazine
観光立国を支えるすべての人々に向けて

2015
10/26

障害者差別 解消法施行へ

旅のユニバーサルデザインを描くために



注目の事例

旅の専属ガイドアプリ
「トリパン」

添乗員の知識とノウハウを個人旅行に活用

誌上セミナー

JNTO 発外客攻略のヒント
重点市場入りしたイタリア

好評連載

視座

高橋敦司（東日本旅客鉄道営業部担当部長）

SCRAP

フライト遅延補償に歴史的な判決

5分でわかるツーリズム
自治体の観光予算はどう決まるの？

ビジネスパー・ソングの日々雑感
東園絵（ウナギトラベル代表取締役）

中国レポート

中国 食の魅力再発見！

旅のユニバーサルデザインを描くために

法の理念は決して ゆがませずに

篠塚恭一 SPIあ・える俱楽部代表取締役



今では考えにくいことであるが、1990年代のはじめ、「環境」への配慮を事業に取り入れる会社はつぶれ、産業は減ぶと言った人たちがいた。ところが21世紀に入り、人々の中で環境問題に対する理解が深まると、持続可能な社会を作ろうという機運が高まり、いまや環境へ配慮のない企業に繁栄はない時代である。

来春より「障害者差別解消法」が施行される。これは、これまで旅行会社の窓口や提供されるサービスにおいて、障がいのあることを理由に不当な扱いを受けたと感じても、文句を言うことくらいしか抵抗する術がなかった人たちが、本法の成立により「不当に感じた扱い」を法の俎上にのせることができるようになったという点で大きな意味を持つ。

1980年代から90年代半ばにかけて黎明期を迎えた障がいをもつ人の旅の背景には、その取り組みに社会参加を求めたノーマライゼーション運動があった。この運動の歴史は古く、60年代に北欧諸国から始まった福祉をめぐる社会理念で、障がいをもつ人も健常者と同じような生活をできるように支援すべきという考え方にある。

ノーマライゼーション社会への希求は、21世紀に入り、地球環境問題と重なり、ダイバーシティの浸透は、立場の弱い女性の社会参加を後押ししている。さらに人の生き方の多様性を認める考えは、LGBTの受容という性的嗜好にまで及び、果ては元受刑者の社会復帰運動にまで影響を与えてきた。それが近年、インクルージョン、社会的包摶といわ

れる思想へと歴史をたどっている。ここでは障がいを理由に教育や就業機会を失くすことを許さないという差別禁止運動が激しく繰り返されてきた。

1995年、当時運輸省の観光政策審議会は、すべての人には旅をする権利があるという答申を示し、21世紀を迎える10年後の目標として、すでに障がいをもつ人の旅の重要性を経済社会発展の核と説いている。国民が健康を維持し、社会が発展していくためには、観光は国民生活に不可欠なものであるとして、とりわけ障がい者や高齢者など行動に不自由のある人々に貴重なものと述べている。そのためには、関係者の意識改革、国民の理解、障がいをもつ人への情報提供とシステム構築、観光施設等の整備に加えて旅行商品の造成やサービス従事者の育成など、すでに取り組むべき課題は20年前に示されている。

本法制定の背景には、障がいをもつ人々を擁護する多くの組織や人々の期待が込められた歴史があつたこと、法は厳格に守られなければならないと主張する人々の存在があることを忘れてはならないだろう。

双方にとって大事なこと

ところで、ここでいう障がい者の定義は、障害者福祉法で定められた手帳の所持者だけではない。高齢者や小さな子供連れの家族、言葉の不自由な外国人など、何らかの障がいを本人が覚え、その

なかで差別を感じたなら、この法の保護対象となりうるという広範なものである。これにより、民間企業においてもこれまで以上に積極的な取り組みを迫られるものになっている。

しかし、当人が差別的扱いを感じるかどうかはとても曖昧で、多様な価値観が混在するなかで判断することは難しい。例えば、歩く速さをとってもそのスピードはさまざまである。ツアー参加者は不特定多数であることが多く、なかには健脚の人もいれば、ゆっくり歩く人、杖や車いすを使う人などの参加が想定され、その速度も当然まちまちになる。ここに差別を感じるとしたら、どう判断すればいいのか。同じ客の立場であっても、各々の主張により客同士がぶつかれば、旅行そのものが台無しになる。

心のバリアフリーを訴えていくことは重要ではあるが、福祉の理想を説くようなきれいごとでは済まされない現実が、これから旅行商品を販売する場面やサービスを提供する際には起きてくると予想される。本法に対する、障がいをもつ人の期待は、自分たちの立場を理解し、運輸・宿泊等のサービス提供者との煩雑な交渉や手続きを代理し、彼らが利用しやすい環境を整えてほしいというところにあるだろう。

インターネットの普及により、バリアフリー情報は容易に手に入るようになった。しかし、実際には使えない情報も多く、落胆の声は絶えない。旅行会社に求められているのは、正確な情報とそれに専門的な視点を加えた助言と、客の求める必要なサービスをその提供者に確実に届けること、それらを双方向につなぐことである。旅行業界は、これを機会により客との密接な関係を築こうという努力を惜しまず、サービス提供の相談窓口としての責任を果たそうとする姿勢が求められる。

実際、特別なニーズに応えるためにはある程度の困難が予測され、それをクリアする作業自体には、ぬくもりのあるサービスが求められる。それは手間と時間のかかる作業から採算割れとなるリスクもはらんでいる。しかし、双方にとって大事なことは、気持ちが伝わる力を育み、共感する感受性を培うことであり、こうした能力は顧客と接点をもつ販売

窓口の方はもちろん、添乗員やガイドなどサービス現場に従事する者なら得意とするところだろう。

対立関係になりはしないか

国の対応指針では、企業に相談窓口を設置させることなど、積極的なかかわりとしてコミットするよう求めている点が注目される。そこには、客とともに創りだすさまざまな新商品開発への可能性も残されている。

一方で、私は高齢者や障がい者を福祉の範疇で捉えることに不安を覚える。法の定めとなることで、人と人との温かい関係が壊れていくのではないかと危惧するからだ。決まりができることで、意見の違うもの同士が互いに自己を主張し、提供する側にはここまでやればいいという意識が生まれる。企業が低い目標をクリアして安心するようになれば、産業の成長などあり得ない。

また、客の権利意識が強まるばかりでは、互いに反目し、対立関係になってしまうのではないかと恐れる。法律の施行により、殺伐とした人間関係しか残せないとするならば、せっかく始まるこの法の理念はゆがんでしまう。

日本社会の高齢化は2025年に高齢者数のピークを迎える、その後は少子化により若年人口が減ることから高齢化率はさらに高くなり、やがて10人に4人は高齢者という社会になる。これは日本の決まった未来である。私たちはこの現実と向き合っていかなければならない。そこには、合理性のあるなしという言葉遊びに終始することなく、徹底的な対話こそが最も有効な互いの問題解決手段になる。

旅のユニバーサルデザインは、時代を越えた思想として受け継がれるものでなければならない。本法の制定により障がいをもつ立場の方への理解がこれまで以上に深まり、観光の20年後が繁栄の中にあることを願いつつ、本稿を閉じたい。



Profile

しのづか・きょういち ●91年にSPIを設立し、現職就任。観光人材の育成・派遣に携わる。95年トラベルヘルパー(外出支援専門員)の養成開始、「あ・える俱楽部」の介護旅行事業に取り組む。06年NPO法人日本トラベルヘルパー協会を設立し理事長に就く。