

WEEKLY

ツーリズムビジネス専門誌
週刊トラベルジャーナル

2015年7月20日発行(毎月月曜日発行)
第52巻第29号通巻2961号
1964年9月17日第三種郵便物認可



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
7/20

東京五輪 開催まで5年

ツーリズム産業の対応とこれから

誌上セミナー |

ショッピングツーリズムABC
訪日ゲストに人気の商品

好評連載 |

視座

高岡謙二

(ジャパンガイド取締役/
エクスポート・ジャパン代表取締役)

ナベケン流インバウンドの教科書
外国人と考える地域観光

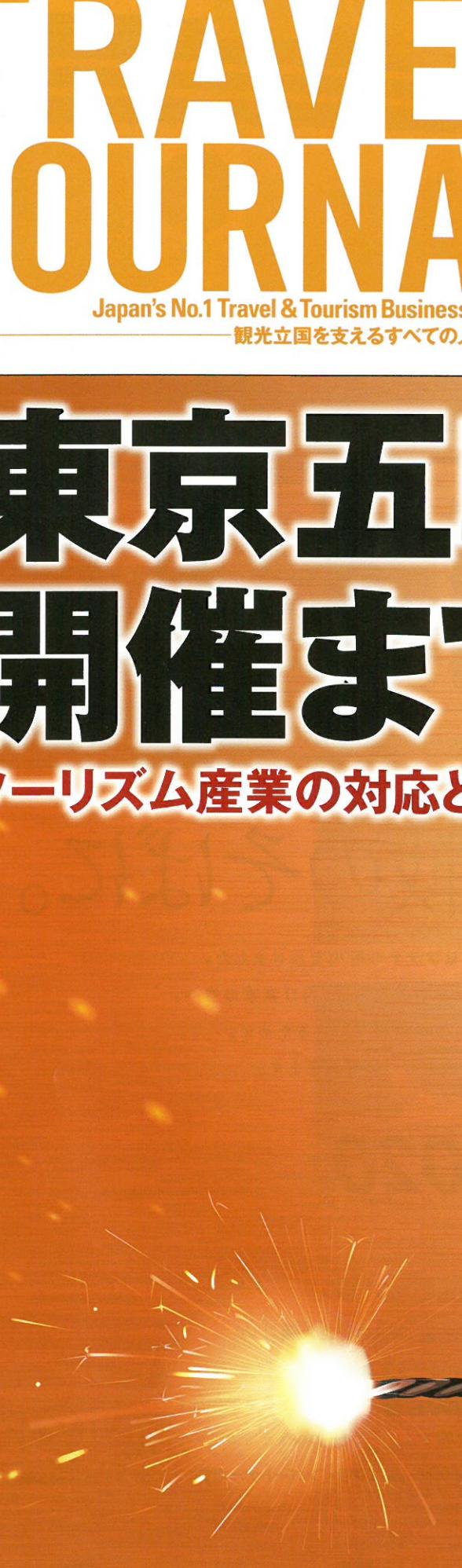
ビジネスパーソンの日々雑感
中野啓史(伊勢丹新宿本店外国顧客マネージャー)

DATA |

渡航先別日本人訪問客数

国・地域別訪日外国人客数

中国レポート



残された5年ですべきこと

シームレスな 仕組みで安全安心

篠塚恭一 SPIあ・える俱楽部代表取締役

東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定した瞬間は、早朝のテレビ中継にもかかわらず、日本中が喜びでどよめくのがわかった。感動の朝から2年がたち、次の五輪開催を通して後世に何を残すかを考えた時、50年前の五輪レガシーが高度成長を支えた産業インフラであるなら、次の50年は超高齢者社会を支えるサービスインフラを構築することではないかと思う。

前回の冬季長野パラリンピックでは、日本人選手の活躍する姿に勇気づけられた障がいをもつ人たちの間では、社会との接点を求めて旅に出る人が増えた。スポーツにはそうした力があり、障がいのあるなしに関わらず、スポーツを通して旅との接点を広げるチャンスは、次の東京パラリンピックではさらに大きくなるだろう。

今年、日本の人口減少は過去最大になった。これから50年、日本は少子高齢化が続き、2020年の総人口は1億2400万人、高齢者人口が3500万人と予測され、総人口は今から300万人減るのに対して、65歳以上の高齢者は約500万人も増える。さらに30年以降は、総人口が毎年100万人ずつ減少し、50年には1億人を割り、60年には8700万人となって、高齢化率は40%を超える。

今、地方では過疎化が進む一方で東京には人が増え続けている。この状況は少なくとも20年までは変わりそうになく、できることならそれ以降は東京で五輪に関わる経験を積んだ人が、知恵と技術を地方に持ち帰り、地域で役立てるような人の流れをつくれないかと思う。

地域交通システムを再構築

そんな想像をしながらこの5年間で観光関係者は何をすべきか考えると、自治体の方にはパラリンピック選手のキャンプ誘致に力を入れて欲しい。獲得できるかどうか別にして、そうした試みで障がいへの理解が深まり、スポーツを通して限界を越えようとするアスリートの姿から学ぶことは、そこに関わるボランティアや次代を担う子供たちに良い社会教育の機会になると思うからだ。

障がい者向け競技場が整備されることは、後に高齢者の健康増進施設として活用できるから地域の健康力も上がる。パラリンピック選手との交流を通してボランティア活動への機運を高めることは、昨今予測のつかない自然災害の際に移動困難者を支援する絆づくりに役立つなど、地域の団結が生まれ、目に見えない価値を地元にもたらす。

次にモビリティ、人の移動について新しい地域交通システムを再構築することだ。世界有数の人口過密都市である東京は交通過密都市でもある。東京五輪は都民や都内に勤める人たちの日常生活と並行して行われるから、特別な移動手段を用意する必要がある。長野大会では日本中からリフト付きバスが集められ、選手団の移動に用いられたが、当時は高齢者社会もさほど進んでいなかったことから車を調達できた。しかし、20年大会は夏の開催で規模も大きく、より多くの観戦者が見込まれる。

さらに高齢化率をみれば、98年は7%を超えたところで高齢化社会に入ったばかりだったが、20年

には20ポイントも上がる。今使われている特殊車両はすでに高齢者の日常生活の移動手段としてフル稼働されているため、一時的なイベントに用意できる車両は極めて少量に限られる。パラリンピック選手の移動だけでも新たな交通手段を用意しなければならず、そこに選手と同じ障がいをもつ人や移動に特別な配慮が必要な人の交通手段を確保するのは大変困難な状況が予想される。

また、パラリンピック選手の多くは競技用の車いすなどを持つため、オリンピック以上の荷物と共に移動する。用具などの移動も十分な余裕をみて準備する必要がある。

合言葉は五輪まで元気に

こうした一時的に集中するヒト、モノの移動は、大会終了後も活用できなければ、大きな無駄を残す。福祉タクシーのような特殊仕様の車両にはコストを吸収できるアフターの仕組みが必用で、大会後には地方の交通過疎地などで再使用できる車両としてパッケージ化することが大事だ。宿泊施設では障がいをもつ人の入浴介助をスムーズに行うための家族風呂設置を認めるなど、東京都は条例を見直す必要がある。また、バリアフリーの客室整備とあわせたサービス拠点として、電動車いすや移動機能を備えたロボットの貸出システムなど新技術の導入と共に、一時的な需要に応えるうえではレンタカーなど、カーシェアリングの活用も考えられる。

一方、映像配信システムや記録情報管理システムなど、識字や言語に障がいのある方への技術は、言葉のわからない外国人へのサービスに転用でき、移動に障がいのある方への技術は、足腰の弱い高齢者やベビーカーを利用する子育て家族、大きな旅行カバンを抱えて旅をする外国人など、インバウンドサービスとしても共有できる。サービスが大会後に定着すればユニバーサルツーリズムを進める観光分野の貴重な社会資源になる。

五輪開催が決定して、高齢者の間ではオリンピックまで元気に長生きしようねというのが合言葉になった。全国の老人ホームから高齢者団体が観戦

に訪れる想定すると、観光産業に関わる人は力を合わせて安全安心のサービスを提供するシームレスな仕組みを構築する必要がある。

それは高齢な人のQOLを高め、生きがいを与えるだけでなく、健康面での予防効果は社会保障財源を助け、大きな商機を得る。下見ツアーや観戦・応援ツアーなど新商品が開発され、それが健常者同様にエアコンから車いす席やバリアフリーの客室を予約できるシステムの開発も後に役立つ。

障がいをもつ人に提供される運賃割引制度は、障がい者差別解消法施行にあわせて要介護高齢者版として検討されるべきで、マイナンバー制度の導入とあわせることで容易に管理できる。しかしこうしたソフト面の対応は、残念ながらまだ手つかずだ。観客や来場者、特に障がいのある人や高齢者の観戦に対する準備は懸念される。

必要なことは、相談窓口の機能充実と専門人材育成で、特別なニーズのある観光客の受け入れ機能を整えるには観光協会を強化し、専門性とトータルなサービスコーディネートを1カ所に統合するのがよい。東京五輪ではオリンピックとパラリンピックが一本化されるのだから、観戦客への対応も障がいの有無に関わらず一本化してサービスが受けられる仕組みにするほうが、不慣れな国を旅する人に親切だ。その上で個別ニーズに対応できる専門性を観光協会の組織にもたらせばよく、そこに要する情報やコーディネートサービスは公的セクターに集約させればわかりやすい。

バーチャルなデジタル社会がどんなに進んでも、旅の魅力はリアルなアナログ体験としてなくなることはない。パラリンピック開催を通じてツーリズム産業が残す五輪レガシーは、私たち日本人が安心と平和を心から願う国民であることと世界に伝えることではないか。それは障がいをもつ人への理解を通じてTOURISM FOR ALLの精神を養うショーケースを世界に示すことだと思う。



Profile

しおづか・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。