

# ユニバーサルツーリズムにおける観光地図の課題

- 視覚障害者の視点から -

村田和代・池田麻衣子ゼミナール

○田中 美羽 (Tanaka Miu) ・林 陸 (Hayashi Daichi) ・中江 奈々美 (Nakae Nanami) ・桑原 颯希 (Kuwabara Satsuki) ・小林 姫奈 (Kobayashi Hina) ・井上 大和 (Inoue Yamato) ・石橋 莉帆 (Ishibashi Riho) ・上田 健人 (Ueda Kento) ・勝本 壮祐 (Katsumoto Sosuke) ・庄司 拓矢 (Shoji Takuya) ・菅 紗佳 (Suga Sayaka) ・田原 佑充子 (Tahara Yumiko) ・中村 達希 (Nakamura Tatsuki) ・船木 穂々美 (Funaki Hohomi) ・松尾 駿 (Matsuo Shun)

(龍谷大学政策学部政策学科)

キーワード：ユニバーサルツーリズム、視覚障害者、観光地図

## 1. はじめに

近年、ユニバーサルツーリズム（以下 UT）の考え方が広まりつつある。観光庁の定義によると UT とは、「すべての人が楽しめるよう創られた旅行であり、高齢や障害の有無にかかわらず、だれもが気兼ねなくできる旅行」を指すものである（観光庁 online:manyual.html）。

日本では、平成 26 年に障害者制度の充実を目指す障害者権利条約への締結、そして 2021 年に東京オリンピック・パラリンピックでインクルーシブな大会が実施された影響で、「すべての人が楽しめるよう創られた旅行」である UT への需要が増加してきている。

人間は、90% 近くの情報を視覚から得ていると言われている（伊藤、2015）。しかし視覚障害者は、視覚から情報を得ることが難しいため、情報弱者となりがちである。また、メディア誘導型観光研究（鈴木、2009 他）によると、地図は、観光行動決定のための重要な情報を与える主要なメディアである（Ikeda & Higgins, 2018）。しかしながら、視覚情報中心であるため、視覚障害者は、地図の情報に効果的にアクセスできない状態にある。

本稿では、UT の取り組みの一つとして、リスクの高い視覚障害者に安全な歩行ルートを提供でき、且つ容易にアクセスできる地図とは何かについて検討する。

## 2. 現状

### 2-1. 京都市の UT への取り組み

日本の各観光地では、他の地域との差別化を図るため、積極的に様々な UT への取り組みが行われており、京都市もその一つである。その取り組みの中でも特に、「京都ユニバーサル観光ナビ」と「京都ユニバーサルコンシェルジュ」は、障害者や高齢者に必要な情報を与え、快適

な旅行計画を支援する重要な役割を担っていると考えられる。

### 2-2. 情報バリアフリーの観点からの調査

京都市のこれらの UT の取り組みは視覚障害者のための情報発信の配慮がされているか否かを調査するため「京都ユニバーサルコンシェルジュ」と「京都ユニバーサル観光ナビ」のホームページを調査した。

「京都ユニバーサルコンシェルジュ」とは、京都市が公式に任命する UT のプロで、それぞれの得意分野を持ったコンシェルジュが、旅の相談に無償で応じている。この取り組みによって視覚に障害がある方にも京都観光を楽しんでもらおうという狙いが見受けられる。

しかしながら、京都コンシェルジュへの相談は電話のみの受付で、健常者の我々がインターネット等から得られる情報に比べて情報量が圧倒的に少ない。また、その際に起こる情報を得られるまでの間の時間差は彼らが旅行をする上での弊害となりうるものである。

次に「京都ユニバーサル観光ナビ」である。これに掲載されている地図を視覚障害者の視点で分析を行った。ユニバーサル観光ナビは身体障害者に特化した地図を掲載しており、視覚障害者が排除されているのではないかという懸念がある。

我々が行った分析で注目した点は以下の四つである。

一つ目は、道路の道幅についてである。正確な道幅の広さや歩道の有無、歩道の幅の記載などは、視覚障害者にとって安全かどうかの判断材料になり、行動の選択肢の幅に関わると考えられる。

二つ目は、信号についてである。視覚障害者は信号の判別が難しいうえに、電気自動車などの増加により、エンジンの音が聞こえないなど

といった弊害が発生していることから、音声信号の有無の記載が必要である。

三つ目は、歩行を妨げる障害についてである。視覚障害者にとって突然現れる溝を避けたり、段差などの障害物の中を避けて歩いたりすることは容易ではない。よって、それらの情報を視覚障害者に提示する必要がある。

四つ目は、点字ブロックについてである。点字ブロックは視覚障害者の移動に重要である。そのため、路上の点字ブロックの有無についての記載があることは視覚障害者の行動決定に影響し得る。

以上の四点は視覚障害者の観光にとって非常に重要なものであるが、分析の結果「京都ユニバーサル観光ナビ」の地図ではこれらのことはほぼ示されていないことが分かった。

### 3. 地図の役割

#### 3-1. メディア誘発型観光研究からの地図の役割

メディア誘発型観光研究とは、観光に関するメディア情報の観光行動への影響を調査する研究分野である(鈴木、2009)。鈴木によると、観光者用地図の情報は、観光者の観光行動決定の要因となる。例えば、観光地図の多くは、地図上に目的地までのルートを示すことで、観光客の歩むルートに影響を及ぼす。また、地図に観光場所を記載することで、観光者の目的地選定や行動選択の基準となり得る。しかしながら、地図は視覚情報中心であり、UTの取り組みの一つとして、地図の情報にアクセスできない視覚障害者への対応が求められている。

#### 3-2 視覚障害者のための地図とは？

視覚障害者の見えない壁を取り除き、安全な観光を提供する地図に必要な情報とは何かを明らかにするため、視覚障害者へのヒアリング調査と、視覚障害者歩行支援の文献の調査をそれぞれ行った。ヒアリング調査では、視覚障害者の情報収集の手段と移動を支援する情報は何か、ということについてメールとズームを使用し調査した。また、視覚障害者歩行支援の文献調査では、移動の支援に有益な情報を調査した。

ヒアリング調査から情報収集について、点字識字率はわずか10%と、点字での情報伝達では視覚障害者にとって有効な手段でないことが分かった。視覚障害者は、音声で情報を得るのが通常であり、音声で視覚障害者の歩行支援情報を提供することが必要であることが明らかになった。

移動の際の困難な点としては、文献調査とヒアリング調査での結果から、困難回避のために必要な溝や段差、看板などの歩行を妨げる障害

があり、更に視覚障害者が道路を横断しようとするときに、歩行者用信号機の色を判別に行いにくいことが分かった。

### 4. 政策提案

文献調査とヒアリング調査の結果、「京都ユニバーサルコンシェルジュ」と「京都ユニバーサル観光ナビ」のホームページの調査を元に、我々は音声ブラウザを用いた視覚障害者向けの観光地図を作成することを提案する。音声で視覚障害者にとって情報を得る際に重要な手段であるため、音声ブラウザを用いた観光地図は視覚障害者の観光に有効であると考えられる。

観光地図に記載する内容は道順に加えて、道幅が広いこと、点字ブロックがあること、音声信号があることなど、視覚障害者が安全に観光できる道順を条件として記載する。また、音声ブラウザが正確に読み上げられるようにするために観光地図には図の記載はせず、文字のみで情報提供を行う。

このように地図による旅行者の行動決定の影響を利用することで、視覚障害者が安全に目的地まで到達できる地図の作成を提案する。

### 5. まとめ

UTが注目されている今日において、視覚障害者に対応した観光の支援が必要とされる。京都市のUTへの取り組みに加え、文献調査とヒアリングを基にした視覚障害者に寄り添った地図を作成することで、UTへの貢献へと繋がるだろう。

### 6. 参考文献

- 1)伊藤亜紗(2015)『目の見えない人は世界をどう見ているのか』光文社新書
- 2)鈴木晃志郎(2009)『メディア誘発型観光の研究動向と課題』
- 3)Higgins Christina and Ikeda Maiko(2021)『The materialization of language in tourism networks』
- 4)観光庁(2021)「ユニバーサルツーリズムについて」  
[https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/man\\_yuaru.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/man_yuaru.html) (最終閲覧日 2021年10月29日)