

**科学研究費助成事業 研究成果報告書**

平成 27 年 5 月 25 日現在

機関番号：33808

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2012～2014

課題番号：24611025

研究課題名(和文)高齢者の観光地ユーザビリティに関する研究

研究課題名(英文)Tourism Destination Development in Consideration of Usability for Ageing Population

## 研究代表者

野瀬 元子 (NOSE, MOTOKO)

静岡英和学院大学・人間社会学部・准教授

研究者番号：60611845

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,200,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は観光地における高齢者のユーザビリティ向上施策の検討を目的とした。はじめに、ユーザビリティ評価方法として思考発話法を適用したモニターツアーを試行し、旅行環境のバリアの同定方法を確認した。次に、今後の後期高齢者の旅行動向把握のため宿泊観光データ分析から、貸切バス利用の加齢に伴う増加、性別による同行者の差が特徴として示された。利便性向上策に関する調査では、高齢者を含む移動制約者向けの観光ルートの提示、専門人材によるルート沿い観光施設のアクセシビリティ診断の実施、来訪前の旅行環境情報の提示により、ユーザビリティの有効性、効率、満足度を向上させている欧州の先進的な事例を把握した。

研究成果の概要(英文)：This research aims to examine the measures to improve usability for the aged travelers in tourist destinations. First, to evaluate the methodology, monitor tours were conducted to identify the barriers in the tourist destination applying think aloud method. Secondly, current state of travel behavior of the aged 75 and older was analyzed in comparison to that of the other ages. The result showed that the higher the age the higher the participation rate for the tours by chartered couches increased. Lastly, investigation was undertaken in European countries to gather advanced efforts enhancing usability in tourist destinations. In successful practices in improving usability in terms of effectiveness, efficiency and satisfaction, designation of tour routes, performing usability checkup of the tourist facilities by professionals, and providing information on travel environment prior to visit were prominent measures for movement limited persons including aged persons.

研究分野：観光学

キーワード：高齢者 観光 ユーザビリティ

## 1. 研究開始当初の背景

日本における 65 歳以上の高齢者人口は 3296 万人で、総人口に占める割合は 25.9% となった(2014 年)。将来の割合は、30.3%(2025 年)、33.4%(2035 年)と推定され、国連の定義する「超高齢社会」の 21% をはるかに上回る。このように超高齢化が最も早い速度で進む日本において、高齢旅行者に対する利便性向上施策はニーズを充足している状況とはいえない。それに対応したきめ細やかな観光地の整備が重要であるが、これまで実施されていたバリアフリー調査、モニターツアー調査では地域の包括的評価は可能なものの、個々の地点、観光の各場面での問題点を明らかにする事は困難であった。そこで、情報工学での取り組みが多数見られるユーザビリティの概念を導入し、旅行環境のバリアの同定を試行し、高齢者の旅行実態を考慮した利便性向上施策の検討のため、先進事例の収集を行うことにした。

## 2. 研究の目的

本研究は、次の 3 つの観点から観光地のユーザビリティ向上施策について検討することを目的とした。

(1)観光地におけるユーザビリティ調査方法に関する検討：被験者への事前の思考発話法および撮影に関するインストラクションおよび事後の録音・撮影データに基づく聞き取り調査を行う調査方法を試行した。

(2)後期高齢者の観光実態の把握：日本観光振興協会が実施する国民の観光に関する実態調査データを用いて、後期高齢者の宿泊観光旅行の実態把握を行った。

(3)高齢旅行者の利便性向上策に関わる国際機関の取り組みおよび欧州の先進事例を現地調査により把握した。

## 3. 研究の方法

(1)2012 年度は、ユーザビリティの調査方法を適用し、GPS 付きデジタルカメラを用いた思考発話法を適用した行動調査ならびに被験者の負担の軽減のため行動観察の適用可能性について検討した。

(2)2013 年度は、後期高齢者の宿泊観光を対象とした実態把握を行うため、日本観光振興協会が実施する国民の観光に関する実態調査データを用いて、後期高齢者の宿泊観光旅行の年間の発生回数、実施目的、同行者、利用交通機関等の観点に着目し、他の年齢階層との比較分析を行った。

(3)2014 年度は、先進的な観光地のユーザビリティ向上事例の収集、高齢者を含めた来訪者特性を考慮した観光マーケティング活動の実態把握のため、その枠組みとなる国際機関が進めるアクセシブル・ツーリズムの動向を文献調査により概観した。次に、ヨーロッパでの先進事例の収集を目的としてスウェーデン、スペインに関する文献調査及び聞き取

り調査を行い、日本との対比を行った。対象地域は、ユニバーサルデザインが社会に浸透しているスウェーデン、観光収入が米国に次いで第 2 位の観光立国であるスペインとして、ヨーロッパのアクセシブル・ツーリズムの現地調査を行った。

## 4. 研究成果

### (1)ユーザビリティ調査の試行

旅行時に遭遇したその時々的事案の画像、音声による記録を通じて、旅行環境に対する満足・不満足の実態把握を行った。一般的に行われることが多い事後アンケートではなく、ボイスレコーダで逐次記録する方式により、1 被験者当たり 27 コメントを取得することができた。その中の多くが満足、不満といった価値判断を下した発話内容であり、多くの情報を取得できたと考えられる。

交通機関を対象とした評価では、主に 乗り換え・乗り場のわかりやすさ、施設の過ごしやすさ、音声案内の有無、に関するコメントが、箱根における各地点・観光行動の対象(観光施設)に対する評価では、観光資源自体に対する評価は、概ね高かったものの、そこへ、あるいはそこから次の目的地へ行くための道先案内板、標示の不足の指摘がみられた。一方、65 歳以上の高齢者モニターの発話数はその他の年齢層に比べて少ない傾向があった。懸念されていたように、旅行行動中の発話による録音および地点の撮影は被験者にとって負担が大きいため、地点地点のバリアの同定には行動観察の手法の可能性の検討の必要性が示唆された。

### (2)後期高齢者の旅行動向調査

日本観光振興協会が実施する国民の観光に関する実態調査データを用いて、後期高齢者の宿泊観光旅行の実態について、年間の発生回数、実施目的、同行者、利用交通機関等に着目して把握を行うとともに、他の年齢階層との比較を行った。

宿泊観光旅行の参加率、平均回数では、80 歳以上と 70 歳代で大きく異なることがわかった。これまでの資料では 70 歳以上をまとめていることが多いため、今後の超高齢社会における将来動向を考えるうえで、的確な設定が必要といえる。また、旅行形態をみると、旅行目的では特筆すべき特徴はみられないものの、同行者では、女性・宿泊旅行者で「その他家族」の割合が多く、3 世代による旅行の割合が高いこと、利用交通機関ではバスや鉄道の割合が高く、移動の負担を軽減するような行動規範が存在すると考えられる。宿泊観光では、旅行目的と同行者、利用交通手段を同時に考慮しながら、そのプランニングが行われていると考えられるため、これら 3 要因間の相関を踏まえた分析が、今後の課題として考えられる。

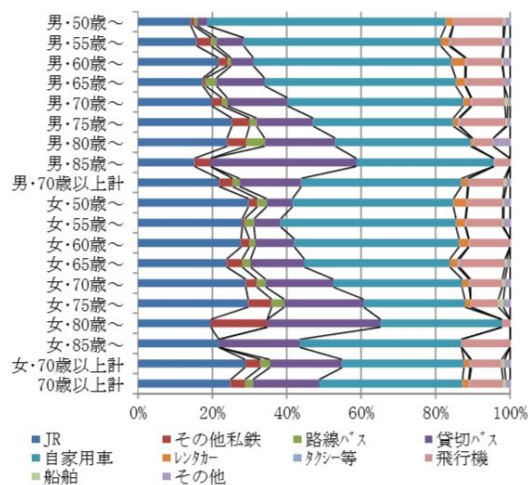


図1 宿泊観光旅行の主な利用交通機関構成比率

### (3) 観光地の利便性向上施策の事例調査

#### 国際機関における取組

国連では、2006年12月に障害者権利条約（CRPD）を採択した。この障害者の権利に関する条約は、障害のあるすべての人による、すべての人権及び基本的自由の完全かつ平等な享有を促進し、保護し及び確保すること、並びに障害のある人の固有の尊厳の尊重を促進することを目的とするものである。

これを受けて、公的セクター並びに民間セクターいずれも障害者が他の人々と同様な条件のもとで活動できるための義務が増加した。そのため、UNWTOは観光地や旅行情報・広告、都市施設環境、交通機関、宿泊施設等での対応方針についてより細かく示した“ACCESSIBLE TOURISM FOR ALL”を2013年に更新して勧告した。2014年にはUNWTOが「すべての人のためのアクセシブル観光マニュアル - 官民連携とグッドプラクティス」を発行している。

#### スウェーデンのアクセシブル観光

European Network for Accessible Tourism（略称ENAT）会長を務めたMüller(2012)は、1990年代からの約20年間のスウェーデンにおけるアクセシブル観光の進展は他のヨーロッパ諸国を追従するもので、アクセシブル観光が物理的なアクセスの改善に留まらず、多様性の観点やすべての人々のためのデザイン、顧客中心のマネジメントを含む広い概念であることへの理解へと次第に変化していったと述べている。スウェーデンでは1995年にEUに加盟後、他のヨーロッパ諸国が主導するプロジェクトのパートナーとして、Tourism for all in Swedenという協会がヴェルムランド地方（Värmland landsting）、ヴェルムランド雇用局の出資を受けて設立された。これはアクセシビリティに関するコンサルティング業務及び障がい者の雇用機会を創出する意図を持っていた。その後、官民、地方政府・市、異なる観光産業の間の協力がなかなか進まなかったことを受けて、2007年に

Access SwedenがENATのスウェーデンにおける統括を行う協会として設立された。その後、2008年にはTourism for all in Swedenで培ったコンサルティング及びマーケティング業務が、EQUALITYというアクセシビリティの認証制度を導入し、認証された施設を掲載したデータベースを運営するSvenska EQUALITY（私企業）に移管された。このデータベースの情報は同年より前述のEurope for All.comにリンクされるようになった。これは観光施設が単体で提供するパンフレットでのアクセシビリティ情報への信頼が必ずしも高くなかったことから、外部の専門家による認証制度が導入されることとなった。以上の変遷を経て現在、スウェーデン政府観光局（Visit Sweden）公式HPはDisabled travellersという項目を設け、様々な環境のアクセシビリティ情報を扱うTD（Tillgänglighets-databas）というデータベース（2010年開始）へのリンクを示している。以上の変遷を経て、現在では、スウェーデンにおける唯一のアクセシビリティ・データベースとして機能している。

以上より、スウェーデンの首都ストックホルム市の観光局では、観光施策のなかでは、特に高齢あるいは障害を持つ旅行者の受入対策には力点を置いていないものの、社会全体として福祉の観点からインフラ整備が厳密に行われていること、全国レベルのアクセシビリティ情報の評価や発信を担うシステムが統合された状況を確認できた。

#### スペインのアクセシブル観光

スペインでは首都マドリッド市および世界文化遺産登録物件を有するキリスト教の三大巡礼地の一つであるサンティアゴ・デ・コンポステーラ市の観光局で聞き取り調査を実施した。

ONCE財団でユニバーサル・アクセシビリティ局長を務めるHernández-Galán(2012)によると、スペインの首都マドリッド市では、1990年代中頃に市の総合計画として歴史地区の建造物修復に取り組みされていた。この修復ではアクセシビリティ基準に重点が置かれ、アクセシビリティ専門家により、その基準は監督されて実行されている。観光政策としては、2003年のヨーロッパ障害者年に向け、アクセシビリティ向上プロジェクト“Madrid Accessible”に政策としてマドリッド市観光局（（現 Madrid Destino））主導で取り込まれるようになった。背景として、特に諸外国の旅行者、旅行会社からの、市のアクセシブル観光に関する情報に対する需要の増加があった。本プロジェクトが推進できた理由として、第一に政治主導、二つ目に観光産業と障害者を代表する団体との関係と市観光局のこれらの主体との協同が指摘されている。具体的には、ONCE（スペイン視覚障害者協会）、PREDIF（スペイン身体障害者の代表プラットフォーム）、FESORCAM（マドリッド自治州聴覚障がい者協会）との合意書を締結すると

ともに、観光産業の各団体全てと緊密な関係を構築した。本プロジェクトの計画には、特に、マーケティング・コミュニケーション計画が盛り込まれ、観光産業のすべての関係主体に対して新たな進捗について情報共有することを徹底させた。また、プロジェクト開始以降、補助金や基金からアクセシブル観光の実現に向けて予算がつけられた。本プロジェクトの施策である「マドリッド市アクセシブル観光ガイド」の更新状況、制作過程について確認を行ったところ、本ガイドには、宿泊施設 161、観光資源 129 および 7 つの市内観光ルートのアクセシビリティに関する情報が記載されている。移動困難、視覚・聴覚障害を持つ旅行者にとって必要な旅行環境のアクセシビリティの詳細情報を旅行前に確認できるようにオンライン上でダウンロード可能として情報提供を行っている。定期的に情報が更新されており、現在、スペイン語版ガイドは第 6 版、英語版ガイドは第 2 版が閲覧可能となっている。次に、アクセシブル観光ガイドの発行協力組織について確認したところ、マドリッド市観光局と共に 2004 年から PREDIF (スペイン障害者代表プラットフォーム) との連携により、アクセシビリティ専門家によるサービスを本ガイドに反映することを可能としていた。本組織は、観光産業で働く従業員に特別なニーズを有する顧客を対象としたカスタマー・ケアについての訓練を実施し、観光インフラ内でのアクセシビリティの向上のために取り組んでいた。最後に、アクセシブル観光ガイドの制作過程であるが、第一段階として、移動困難者に対応した部屋を設置している宿泊施設に対して電話調査をし、確認された施設に PREDIF のテクニカル・チームが訪問し、アクセシビリティ評価を行い、高評価の点、改善すべき点の両方を指摘した。障害を持つ旅行者がマドリッド市での充実した滞在を実現するため、既出の 7 つの市内観光ルートを提示し、ルート沿いの観光資源・施設のアクセシビリティを実地で確認した。本ガイド制作における調査の最終段階として、「アクセシビリティ診断書」を用いて施設が最低限のアクセシビリティを持つかどうか決定した。フィールドワークにより収集された診断結果情報は、その後、調査対象施設に届けられた。このような専門的なコンサルティング業務が観光施設に対して無料で実施されたこと、また、曖昧さを払拭し、実施可能なアクセシビリティの解決方法や改善方法について助言が提供されたことは特筆すべき点である。日本において観光庁が推進するユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくりのための受入体制強化と対比させると、旅行環境の物理的なアクセシビリティ水準が比較的高いスウェーデンでは、観光政策としてのアクセシブル観光の位置づけは高くない一方、スペイン・マドリッド市では政治主導により、旅行環境の利便性向上を観光都市間

の競争で優位に立つための必須要素として取り組まれていた。これより、観光事業に関わる官民、障害者団体による強力な連携による推進という施策検討上の示唆を得た。

## 5. 主な発表論文等

### 〔雑誌論文〕(計 2 件)

古屋秀樹, 野瀬元子, 全相鎮: 後期高齢者の宿泊観光行動の基礎的分析, 日本観光研究学会第 29 回全国大会研究発表論文集, pp.105-108, 2014

野瀬元子: 旅行環境におけるバリアと満足度に関する研究-外国人旅行者の箱根観光旅行を事例として-, 日本観光研究学会第 27 回全国大会研究発表論文集, pp.41-44, 2012

### 〔学会発表〕(計 1 件)

野瀬元子: 観光地における高齢旅行者の利便性向上施策—スウェーデン, スペインのアクセシブル・ツーリズム—, 第 29 回日本観光研究学会全国大会, 2014

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

野瀬 元子 (NOSE, Motoko)  
静岡英和学院大学・人間社会学部・准教授  
研究者番号: 60611845