

健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行における課題 —旅行会社へのヒアリング調査及び、社会的排除/包摂の概念を基にした考察—

大島 安奈*

要 約

本稿は、「健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行」に焦点を当て、第1に、先行研究でユニバーサルツーリズムの課題としてあげられている「理解のないお客様からのクレーム」を中心に、健常者・障害のある人・旅行会社の3者の関係性の中から、具体的にどのような問題があるのかについて探索的に明らかにした。第2に、明らかになった問題について、社会的排除と社会的包摂の概念を基に考察を行い、課題解決に向けた方向性を示唆した。

その結果、健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行では、健常者・障害のある人・旅行会社の3者間における負のサイクルがあることが明らかになった。この負のサイクルは、従来からの健常者を基準とした社会システム（健常者を基準に造成された旅行商品）と障害のある人の社会的包摂というパラダイムの転換（障害のある人などの旅行を促進しようとする動き）との間に乖離があり、受け入れ側（旅行会社や健常の旅行者）も対応しきれていないことが根本的原因であることが考察された。したがって、課題解決には、この乖離をどのようにして埋めるかを検討する必要があるとあり、ユニバーサルツーリズムの実現のためには、適切な支援のない投棄にならにように注意する必要があることを示唆した。

主題語： 健常者、障害のある人、旅行会社、募集型企画旅行、社会的排除/包摂

* (日本) 和歌山大学 観光学研究科 博士後期課程. E-mail: anna.3218@gmail.com

I.はじめに

1. 研究の背景

日本は世界で類を見ない超高齢社会に突入しており、老年（65歳以上）人口の割合は、2036年には33.3%で3人に1人、2065年には38.4%で2.6人に1人が老年人口になることが推計されている（国立社会保障・人口問題研究所,2017,p4）。高齢化に伴い、要介護（要支援）認定者の数も年々増加しており、公的介護保険制度が開始した2000年度と比べ、現在では約2.9倍に増えている（厚生労働省,2018）。介護保険制度における要介護（要支援）認定者は、日常生活に何らかの不自由がある人の一部にすぎず、要介護（要支援）認定を受けていない人も含めれば、ユニバーサルツーリズム¹⁾（以下、UTと略す）の対象者はさらに増加し、今後のUTのマーケットの拡大が予測される。

また、国際的に障害に対する捉え方も変化している。ながらく、障害のある人が直面する「バリア」は、その人自身に原因があるとする「個人モデル」によって捉えられてきた。しかし、2006年に国連総会で採択された「障害者の権利に関する条約」において、「社会こそが、障害（バリア）をつくっており、それを取り除くのは社会の責務だ」とする「社会モデル」として捉える考え方が示された（外務省,2018）。日本でも、この条約の締結を受け、2016年4月に「障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）²⁾」が施行され、障害のある人もない人も、すべての国民が相互に人格と個性を尊重し合いながら、共生する社会の実現が求められている。このような社会的背景の中、旅行業界においても、社会的障壁（バリア）を除去するための「合理的配慮³⁾」の提供が努力義務に課され、UTの実現に向けた取組が期待される。

このように、人口構造の変化や社会的背景からも、高齢や障害等の有無にかかわら

1) 観光庁（2014,p2）によれば、「ユニバーサルツーリズムとは、すべての人が楽しめるよう創られた旅行であり、高齢や障がい等の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行である。観光庁では対象を、高齢者、障がい者、妊産婦、乳幼児連れ、言葉や習慣の違いによる不自由さを抱える外国人等幅広く考えている」としている。

2) 一般社団法人日本旅行業協会（2017,p9）によれば、「障害者差別解消法では、障害者から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合は、その実施に伴う負担が過重でないときには、その障害者の性別、年齢、障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするよう努めなければならない」としている。

3) 一般社団法人日本旅行業協会（2017,p9）によれば、合理的配慮については「事業者の事務・事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。」と説明している。

ず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行であるUTの実現が求められている。

2. 問題の所在

しかしながら、要介護状態になる前と後の旅行頻度を比較した調査結果（n=5019）（観光庁,2014）によると、要介護状態になる前は、国内宿泊旅行に1年に1回程度以上行っていた人が4割以上いたが、要介護状態になってからは約8割の人は全く旅行に行っていないのが現状である。また、介護者も介護をするようになってから旅行頻度は半分近くに減少しており、介護が必要な本人やその家族は思うように旅行に行けていない。また、第一生命経済研究所（2013）が実施した家族を現在介護している800人を対象とするアンケート調査によると、要介護者が旅行するための「設備やサービスが不足している」「情報は不足している」と思う割合や、「旅行を希望する要介護者がもっと旅行できるようにになるとよい」と思う割合は、いずれも8割を超えており、障害のある人が旅行するための社会的な環境は十分に整っているとはいえない。さらに、人々に旅行に行ける可能性を提示する役割のある旅行会社の取組を見ても、UT商品の造成・販売に積極的に取り組んでいる旅行会社は現状では4割に満たず（4割は全く取り組んでいない）（観光庁,2014,p54）、これまでの旅行商品は基本的に健常者を対象に造成されてきたといえる。最近では、バリアフリーツアー（車椅子が必要な人を対象としたツアーなど）の造成・販売に積極的に取り組んでいる旅行会社もあるが、これらの商品はコスト負担が大きく、旅行代金が高額になるため、購入可能な層を限定している（一般向けツアーと比較すると、おおよそ2倍以上の費用がかかる（大島,2017））。また、出発が少なく行先が限られており、多様なニーズに応えられていない等の課題も多い。これらの課題の解決には、旅行会社は健常者と障害のある人を一緒に旅行に案内できるのが理想であるといえるが、その実現は容易ではなく、健常者と障害のある人とのバランスのとり方が難しいという課題が出てくる（田中,2016）。

先行研究で明らかにされたUTの課題の1つとして、「健常者と障害のある人が混在する旅行で、理解のないお客様からクレームが発生する場合がある」ということが挙げられている（秋山ら,2013,p121）。しかし、UTの課題に関する先行研究の多くは、課題の概要について明らかにしたものが多く、課題の1つに焦点を当て詳細に検討したものはほとんど見受けられない。UTの理想の形である「健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行」についても、実際にどのようなクレームにつながっているのかという具体的な内容や、健常者・障害のある人・旅行会社の3者の関係性の中で課題を検討した研究

は知り得る限り見受けられない。しかし、健常者と障害のある人が一緒に旅行へ行ける環境を整えるには、現状として具体的にどのようなことが問題になっているのかについて探索的に明らかにする必要がある。

3. 研究の目的と方法

1) 研究の目的

そこで、本稿では「健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行」に焦点を当て、第1に、先行研究でUTの課題としてあげられている「理解のないお客様からのクレーム」を中心に、健常者・障害のある人・旅行会社の3者の関係性の中から、具体的にどのような問題があるのかについて探索的に明らかにする。第2に、明らかになった問題について、社会的排除と社会的包摂の概念を基に考察を行い、課題解決に向けた方向性を示唆することを目的とする。

2) 研究の方法

研究方法は旅行会社へのヒアリング調査及び文献調査の2段階で行う。はじめに、旅行会社へのヒアリング調査によって、健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行における課題について、探索的に明らかにする。ヒアリング調査は、少数の事例について深く多面的な分析が可能となるが、筆者の恣意的判断が介入しやすいため、分析結果の妥当性に対する疑問が生まれる。しかし、健常者・障害のある人・旅行会社の3者間の関係性の中で、具体的に課題を明らかにした研究は、筆者が知る限り見られないことから、これらを把握できるヒアリング調査を行うことに意義がある。次に、旅行会社へのヒアリング調査の中で明らかになった課題について、障害のある人をめぐる問題領域で重要な概念とされる社会的排除/包摂の概念を基に、考察を行うことで、課題解決に向けた方向性を示唆する。社会的排除/包摂の概念については文献調査を行う。

なお、本稿で示す障害のある人とは、加齢により障害を持つようになった人を含め、旅行に行くために何らかの配慮が必要な人を指す。

Ⅱ. 旅行会社へのヒアリング調査

1. 調査の対象と方法

本調査は、2017年9月23日～24日にかけて東京ビッグサイトで開催された世界最大級の旅の祭典である「ツーリズムEXPOジャパン2017」に筆者が参加し、出展していた日本の旅行会社14社にヒアリング調査を依頼し、許可を得られた3社に対してヒアリング調査を実施したものである。ヒアリング調査を実施した3社（A社、B社、C社と示す）の概要は次の通りである。A社、B社、C社の旅行業種別は各社とも第1種旅行業者（募集型企画旅行（海外・国内）を自社で企画・実施できる）であり、旅行商品の販売対象は一般旅行者（いわゆる、B to C）である。また、3社のヒアリング対象者の役職は、いずれも旅行商品の仕入れ、企画に携わる課長職である。

旅行会社にヒアリング調査を実施した理由は、健全者と障害のある人が混在する募集型企画旅行の実施において、旅行者である健全者と障害のある人双方の間に立つ旅行会社にヒアリングを行うことで、現場レベルでどのような声があるのかという実情を把握することが可能であると考えたからである。また、旅行者である健全者と障害のある人との間の課題だけではなく、旅行者の受入れ口である旅行会社を含めた3者間における課題を把握することで、障害のある人が一般向けの募集型企画旅行（要介護者など対象を限定していない旅行）へ参加しやすい環境づくりへ向けて、今後対応すべき取り組みの方向性を示すことにつながると考えたことによる。したがって、ヒアリングの内容は、健全者と障害のある人が混在する募集型企画旅行における双方の声と、旅行会社の対応に絞った。ヒアリングの項目は、1) 健全者と障害のある人が混在する募集型企画旅行における健全者の声、2) 障害のある人との事前相談で見受けられる募集型企画旅行への不安について、3) 障害のある人の募集型企画旅行への参加を断るケースについて、4) 「障害者差別解消法」施行による旅行会社の取組への影響についてである。

2. ヒアリング調査の結果

1) 健全者と障害のある人が混在する募集型企画旅行における健全者の声

B社の一般向け募集型企画旅行に障害のある人が参加すること自体少なく、障害のある人が参加した場合にはクレームにつながることが多いという。具体的なクレーム内容

は、「バスの中で大声をあげた」「頻繁にトイレでバスを止めた」「宴会であちこちこぼす」などが挙げられた。C社では「しっかりとした通常通りの旅ではなかった」「その1人のお客様を待つために、時間が限られてしまった」という不満があったという。それに対し、介助者をつければ参加可能であるかを聞いたところ、クルーズの旅（歩く必要がない）では介助者がいれば参加可能ですと案内することもあるが、一般向けの募集型企画旅行では、他のお客様（健常者）からの意見があることや、障害のある人自身も楽しめる旅行内容ではないということから、障害のある人に一般向けの旅行へはあまり勧めていないという。また、B社に「一般の旅行会社（介護専門旅行会社でない）が障害のある人の旅行も取り扱うことは難しいのでしょうか」という質問に対し、「率直に言うと、経営サイドからすれば、利益が残らなくて苦情が多ければ現実的には辞めなさいということになってしまいますよね。」ということが語られた。A社には旅行のヘルパーに関する専門部署があるが、障害のある人が介助者同行であれば募集型企画旅行へ参加可能であるということは、あえて謳っておらず、相談があれば考えるという姿勢であり、基本的には健常者でその旅行を楽しめる人を募集しているという。

以上のように、健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行において、健常者の不満につながっていることや、障害のある人自身も楽しめる旅行内容ではないという旅行会社の判断から、一般向けの募集型企画旅行への参加を積極的には勧めていないという実態がある。クレーム内容から見受けられるように、健常者は障害のある人が混在する募集型企画旅行を一般的なこととは捉えていないことが伺える。また、一般の旅行会社（介護専門旅行会社でない）が企画する募集型企画旅行は、健常者の参加を基本としており、障害のある人の参加を想定しておらず、健常者以外の需要に応えきれていないといえる。

2) 障害のある人との事前相談で多い募集型企画旅行への不安について

各社とも、募集型企画旅行に障害のある人が参加する際に不安を感じることで、**「周りに迷惑をかけること」**を挙げているが、B社ではこの不安が圧倒的に多いという。障害のある人自身は、旅行へ行きたいと思っているが、周りに迷惑をかけるという不安が旅行参加へのネックになっている。その具体的な内容は**「自分のせいで、トイレに行きたいと言ってバスを止めてしまった。途中で気分が悪くなった。人に迷惑をかけるのが嫌だ。」**ということ挙げられた。B社へのヒアリングの中で**「他人に迷惑をかけるのは一番嫌だというお客様に対して、我々が大丈夫ですよ、心配しなくていいですよ、と言っても最後の最後当日になってまで、やっぱり辞めるという方がいます。」**という

ことが語られ、周りに迷惑をかけるという不安が障害のある人が旅行に参加する阻害要因になっているといえる。また、C社は「情報の無さの不安」を挙げている。障害のある人が自分で旅行へ行くための情報が少なく、どのように調べればよいかわからないという声があるという。

このように、障害のある人の旅行を促進するためには、当事者が抱える心理的なバリアを払拭できるようにすることや、旅行するための情報を提供する環境を整える必要があるといえる。

3) 障害のある人の旅行参加を断るケースについて

基本的には旅行参加に耐えられる場合は、障害のある人を区別、差別はしていないが、現実的に旅行への参加が難しいときは、障害のある人の状況を聞いたうえで、断るケースがあるという。具体的には、認知症の人が単独で募集型企画旅行に参加したいという場合に、そのケアを添乗員にお願いしたいというケースや、歩行に支障があり、登山やハイキングのツアーに参加したいというケースがある。その場合は、参加は難しいということを伝え、代替案として自社の受注型企画旅行やクルーズの旅（歩かない）の紹介をして対応しているという⁴⁾。このように、現行の法整備では合理的配慮の提供の努力義務に留まっており、法によって例えば、リフト付きバスを新たに購入しなければならないというような大きな社会変革を求めるものではなく、個別の場面で困っている障害のある人がいれば、無理のない範囲で何らかの対応を行い、その人が活動に参加できるようにしましょうというものである。したがって、障害のある人からの相談内容に対して、現状ではその人が参加可能な希望のツアーが自社商品にはないということを伝えるケースもでてくる。このように、現状では、旅行会社側と障害のある人との対話のやりとりの中で、旅行会社側が最低限可能な配慮と障害のある人の希望との妥協点をお互いに見つけていく過程を経て、代替案を紹介するという対応がなされている。

しかし、今回ヒアリングした旅行会社では、代替案の紹介については、現状として自社が取り扱う商品の情報提供に留まっている。このため、自社の取り扱い商品で対応可能なものがなければ、障害のある人が本当に行きたい旅行ニーズに応えることは難しい。また、障害のある人が代替案での旅行へ参加しない場合、旅行を諦めてしまう可能性がある。障害のある人の旅行を促進するためには、自社が取り扱う旅行商品の情報提

4) 一般社団法人日本旅行業協会（2017）は、障害のある人への対応として、障害のある人の旅行参加をお断りする場合には、その理由をお客様自身が理解・納得できるように説明し、安心、安全に参加できる他の旅行について提案することをすすめている

供に留まらず、介護専門旅行会社を紹介するなど、障害のある人が旅行を諦めてしまわないような情報提供を行う必要があるといえる。

観光庁（2018）は障害のある人が生活する上で、「物理的バリア」「制度のバリア」「文化・情報のバリア」「意識（心）のバリア」の4つの「バリア」が存在することを示しているが、旅行へ行くための情報が不足していることは「文化・情報のバリア」に当たるといえる。障害のある人が旅行会社を利用して旅行に参加する際の「情報のバリア」を取り除くことは、障害のある人の旅行を促進することにつながるとともに、それが旅行会社のビジネスとして成り立つような仕組みづくりができれば、双方にとって良いことである。旅行会社の役割として顧客への情報提供があるが、インターネットが普及した現在において、健常者の旅行に関しては旅行会社と顧客との情報量に差がなくなってきており、旅行会社は情報以外の部分での付加価値がますます求められているところである。しかし、障害のある人の旅行に関しては、上記ヒアリング項目2)においても「情報の無さの不安」が挙げられていたが、インターネットが普及した現在においても情報は不足しており（水野,2013,p30）、旅行会社はこの情報量の格差をビジネスとして活かせるといえる。例えば、現状、自社で取り扱う旅行商品の紹介に留まっているところを、障害のある人との対話によってニーズをくみ取り（コンサルティング）、顧客のニーズに適した旅行会社（例えば、介護専門旅行会社など）を選び出し紹介することで、紹介手数料やコンサルティング料を得ることが考えられる。このように、今ある「情報のバリア」を旅行会社のビジネスとして活かし、情報のバリアを取り除くことにつなげる仕組みづくりが必要であると考えられる。

4) 「障害者差別解消法」施行による旅行会社の取組への影響について

A社は「法整備があったとしても、障害のある人をターゲットとして積極的にお金をかけて何かしていこうというところには、まだたどり着いていない。」「ただ、高齢化してきて、70歳80歳の方ばかりが旅行に申し込んでくれるような時には、足の問題等色々なことが出てくるので、高齢者をターゲットにするのであれば、障害の問題をクリアできる旅行内容にしないといけないでしょうね。」ということが語られた。B社の取組の具体的な変化としては、「JRの座席をとる特定席⁵⁾を以前は、駅へ行ってくださいとご案内

5) 新幹線、在来線の特急列車には、「車椅子対応座席」を用意している列車がある。利用する場合は、乗車する1か月前の日の10時から2日前までにJRの駅に直接または電話にて申し込む必要がある（JRおでかけネット：<http://www.jr-odekake.net/railroad/service/barrierfree/wheelchair.html>）最終検索日：2018年8月17日）

内していましたが、きちんと受けるように変わった」という。また、「現在は努力義務ですが、いずれ義務化されるだろうと思っています。そもそも、障害の問題を差別なくやっていくことは、世界標準になっていますから、日本ははっきり言って遅れています。」ということが語られ、障害の問題に対して前向きに取り組もうとする姿勢が伺える。C社は「今のところ、まだ旅行会社を通して旅行に行くという考えをあまりお持ちではないと思うんですね。旅行会社が受けてくれるとも多分基本的に、今のところ思っていないと思いますので、障害のある人をターゲットにするところまでの変化はない」という。

また、ヒアリング項目3)の旅行参加を断るケースについてヒアリングした際、「障害者差別解消法が施行されたことにより、基本的にはお断りしてはいけませんが…(A社)」「我々は旅行業法に基づいて動いておりますので、基本的に旅行参加に耐えうるものであれば、お断りはしていませんが…(B社)」と法について語られており、法整備による旅行会社の障害のある人の受入れ意識の変化は伺える。

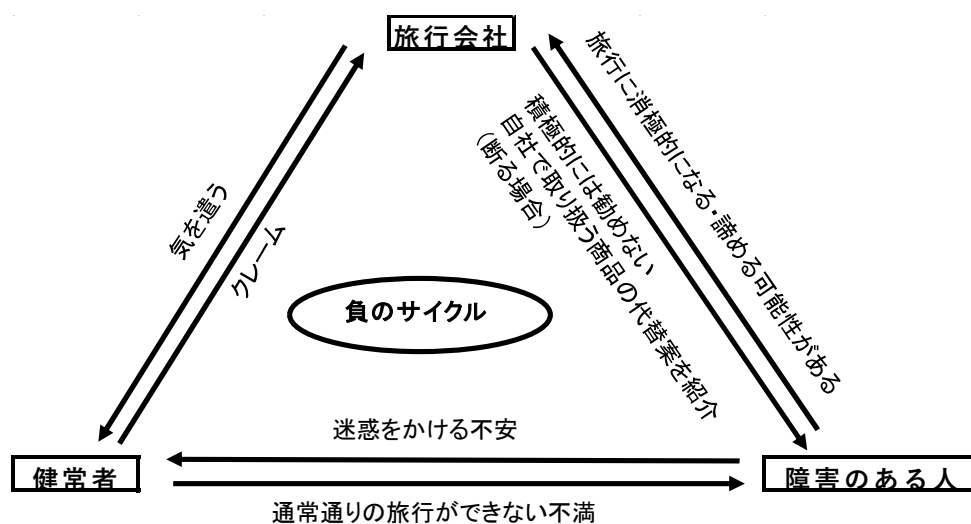
このように、法整備によって正当な理由なしに障害のある人の受入れを断ってはいけないという意識の変化は伺えるが、現状では旅行商品の企画・販売のターゲットとして障害のある人は考慮されていない。今後の需要によっては障害のある人が参加可能な旅行商品を企画することもあるという回答であり、将来のマーケットの拡大を見据えて具体的な動きがあるわけではない。しかし、今後の日本の人口構造の変化(人口減少と高齢化率の上昇)を考慮すると、現在のまま健常の旅行者のみをターゲットとしているならば、マーケットの縮小が予測される。障害のある人の旅行の受入れに取り組むには、健常者を基準とした旅行とは異なる知識や技術が必要になるため、需要が拡大したときにすぐに対応できるとは思えない。今後のUTのマーケットの拡大を見据えて、現段階から想定顧客幅を広げることを考えていく必要があるのではないかと考える。

3. ヒアリング調査のまとめ

健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行では、旅行会社への健常者のクレームにつながりやすく、障害のある人は周りに迷惑をかけることを不安に思い、旅行に行きたい気持ちはあるものの、躊躇してしまっている。また、一般の旅行会社(介護専門旅行会社でない)の募集型企画旅行では健常者を基本に商品が造成されており、障害のある人が参加した際に健常者からのクレームがあることから、障害のある人が募集型企画旅行に参加することを積極的には勧めていない。さらに、旅行会社は障害のある人の

募集型企画旅行への参加を断る際には、代替案を提示しているが、自社の受注型企画旅行やクルーズ旅行などといった自社で取り扱う旅行商品の情報提供に留まっている。しかし、代替案で旅行に行かない人は、情報が途切れてしまい、旅行へ行くことを諦めてしまうことや、消極的になることが考えられるという負のサイクルがある（以下、図1参照）。このことから、自社で取り扱う商品の情報提供に留まらず、顧客のコンサルティングを行い、顧客のニーズに合った他社を紹介することをビジネスとする仕組みをつくり、情報が途切れないようにすることができれば、障害のある人の旅行を促進することにつながると考える。

また、法整備によって旅行会社の障害のある人の受入れ意識に多少の変化はあるものの、具体的に障害のある人をターゲットに商品を企画・販売するという動きには至っていない。今後の障害のある人の需要の拡大があれば考えるという姿勢であるが、障害のある人の旅行に対応するための専門知識や技術はすぐに獲得できるものではないため、現段階から想定顧客幅を広げることを考慮する必要があるだろう。



<図1> 健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行における負のサイクル
出所)筆者作成

Ⅲ. 社会的排除/包摂の概念を基にした考察

1. 社会的排除から社会的包摂へのパラダイムの転換

榊原（2012）によれば、社会的諸関係に対する個人の位置を表す概念として社会的排除/包摂（social exclusion/social inclusion）があり、排除を何らかの「参加」や「関係性」の欠如とし、「包摂」をそれらの創出・回復であるとしている。こうした社会的排除とその対概念である社会的包摂は、障害などの様々な社会問題を捉える射程を持っている。

栗田ら（2017）によると、障害問題が公的な問題として捉えられ始めた当初は、障害の問題を「分離した環境」の中で解決しようとする方法がとられてきた。例えば、通常の教育システムで教育しようとしてもうまくいかない人たちが、社会システムの中に入り込んだままであれば、健常者によって構成されている（以下、メインストリームという）社会システムをうまく作動させることができないため、障害のある人については別枠で特別な働きかけ、あるいは特別な保護の対象にしようという形で分離をするということがなされてきた(栗田ら,2017, pp26-27)。

しかし、時代とともに障害に対する捉え方が変わり、一旦メインストリームの社会から除外して周縁化していた障害の問題を、もう一度メインストリームの社会の中に包摂しようとするパラダイムの転換が起きた。しかし、一旦除外していた障害のある人をメインストリームに包摂するには、メインストリームの社会システムの在り方を改変し、調整を加える必要が出てくるが、従来の社会システムは健常者を中心としてきたため、これまで排除してきた障害のある人の包摂に対応するための十分な知識がない(栗田ら,2017,pp27-28)。障害のある人の社会的包摂に関して、清水（2003）は教育の場を事例にあげ、注意すべき点を指摘している。清水（2003,p154）は、「インクルージョンは、特別な教育的対応を必要とする子どもを特別な教育的対応なしに通常学校や通常学級の中に教育措置することを意味するダンピングではない」と述べており、適切な支援なしに健常児が学ぶ場（通常学級）の中に障害児を入れることは、包摂ではなく投棄（ダンピング）であるとし、適切な支援のない包摂を批判している。また、現状では通常学級では特別な教育的配慮を必要とするすべての障害児に支援を提供することはできず、障害の態様によっては障害児のみが学ぶ場（養護学校など）への措置もやむを得ないと清水（2003）は述べている。ここで清水（2003）は障害児教育を対象に包摂につい

述べているが、社会的排除/包摂という概念は、障害児教育の問題だけではなく、貧困問題や障害を含む様々な社会問題を捉える際に用いられる概念であり、障害のある人全般について考える際にも適用できるといえる。さらに、栗田ら（2017）によると、障害に対する差別意識や偏見は、障害問題におけるパラダイムの転換や法整備などによって、一見表面的には緩和されてきているように見えるが、潜在的には人の心には差別や偏見につながる傾向が備わっているという。

つまり、障害のある人を「排除」するのではなく、「包摂」していこうとするパラダイムの転換に、社会システムや人の潜在意識は対応しきれていないのが現状である。このようなパラダイムの転換と社会システムや人の潜在意識との乖離を埋めるために、どのように調整していくのが現段階における社会的な課題であるといえる。

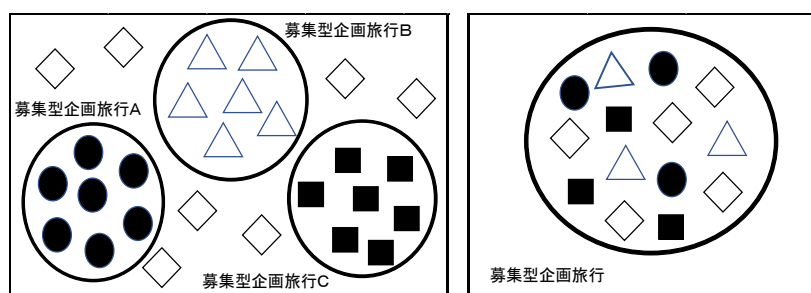
2. 健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行における課題の考察

障害問題におけるパラダイムの転換は、旅行という領域の中でも当てはまる。近年、日本において、観光庁やNPO法人などを中心として、ユニバーサルツーリズムを推進しようとする動きがある。また、障害のある人を対象とする介護専門旅行会社も徐々に増えつつあり、一般旅行会社でも一部の企業⁶⁾で、介護が必要な人の旅行の専門部門を設けている。このように、これまでメインストリームの社会システムから除外し、周縁化してきた人々をメインストリームの社会システムの中に包摂しようとする動きがある。しかし、介護専門旅行会社や一般旅行会社が専門部門を設けることによって障害のある人に対応するシステムや、配慮が必要な人だけを集めた募集型企画旅行（車椅子が必要な人を対象としたツアーなど）は、障害のある人の旅行を別枠で造成することで解決しようとするアプローチ（以下図2参照）であるといえる。前節で清水（2003）が教育の場を事例として指摘しているように、通常のツアー（健常者を基準に造成されたツアー）は、配慮を必要とするすべての障害のある人に支援を提供することはできず、障害の態様によっては同程度の身体的条件の人を集めたツアー（車椅子が必要な人を対象としたツアー）に参加してもらうこともやむを得ないと考える。障害のある人の旅行を別枠で造成することで解決しようとするアプローチ自体は、障害のある人の旅行ニーズを満たし、安全に旅行を運行するためには必要であると考えられるが、これらの商品はコスト負担が大きく、費用が高額になることや行き先が限られてしまうといった課題がある。多様

6) 例えば、H.I.S.では、ユニバーサルツーリズムデスクを設置し、「バリアフリーたびのわ」「しゅわ旅なかま」など車椅子や杖が必要な人や聴覚障害の人などを対象に商品を販売している。

な旅行ニーズがある中、分離した環境の中で解決しようとするアプローチだけで、配慮が必要な人の旅行の問題を解決したと言っていいのだろうか。この方法だけでは、障害問題を包摂しようとする社会的な動きに対応しきれておらず、真にUTを実現しているとはいえないだろう。

本稿で対象としている「健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行」は、障害のある人の旅行を分離した環境の中で解決しようとするアプローチではなく、障害問題をメインストリームの中に包摂しようとする旅行（以下図3参照）であるといえる。したがって、従来からの健常者を基準として造成された旅行商品（メインストリームの社会システム）と障害のある人を包摂しようとする社会的な動きに乖離があり、旅行の受け入れ側（従来からある一般旅行会社や健常の旅行者）も、障害のある人を受け入れるための知識や技術、理解が不足している。このため、従来までの健常者を中心とするシステムを通常の旅行であると考えている健常者からのクレームにつながり、これまで社会の認識として周縁化されていた障害のある人は、過剰に周りへ迷惑をかけることを不安に思うといった問題や、旅行会社が提供する商品の想定顧客が健常者であり、障害のある人を受け入れるための知識や技術が不足しているといった問題がある。つまり、現段階では、従来の健常者を基準とした社会システムと障害のある人の社会的包摂というパラダイムの転換との間に乖離があり、このことが、健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行における負のサイクル（第2章、図1参照）を生み出す根本的な原因になっていると考察される。



＜図2＞ 障害のある人の旅行を別枠で造成することで解決しようとするアプローチ

＜図3＞ 障害のある人の旅行をメインストリームの中に包摂しようとするアプローチ

(出所) 図2・図3ともに筆者作成

※○は募集型企画旅行を示す。
 ※○の中の●△■は障害の程度の違い、◇は健常者を示す。

3. 課題解決に向けた方向性の示唆

したがって、課題解決には、従来の健常者を基準とした社会システムと障害のある人の社会的包摂というパラダイムの転換との間の乖離を埋めるための調整が必要であるといえる。具体的には、健常者を基準に造成された商品の想定顧客幅を広げていくこと（メインストリームの社会システム、つまり健常者を基準とした旅行商品の企画の見直し）や、障害のある人が健常者の中に混ざって旅行に参加する際に、適切な支援を行うといったことが考えられる。例えば、身体に障害のある人が参加する場合には、旅行会社のスタッフは現地スタッフと連携をとり、事前に行先の導線を確認し、スムーズに移動できるよう配慮することや、聴覚に障害のある人には添乗員は筆談でタイムスケジュールを知らせる等が考えられる。清水（2003）が指摘するように、適切な支援がなければ包摂ではなく投棄であり、健常者の不満や障害のある人の不安につながるといえる。現状では、障害のある人の支援として、旅行に同行する介助者を紹介している旅行会社⁷⁾もあるが、介助者が同行することだけで適切な支援といえるのかについても検討していく必要がある。

また、現状では通常のツアー（健常者を基準に造成されたツアー）は、配慮を必要とするすべての障害のある人に支援を提供することはできないため、障害の態様によっては同程度の身体的条件の人を集めたツアー（車椅子が必要な人を対象としたツアーなど）に参加してもらうこともやむを得ないが、通常のツアーに参加できる障害の程度の境界線はどこにあるのかという疑問が生まれる。今後、通常の旅行商品の想定顧客幅を広げることを考えたとき、健常者の心理にも配慮しつつ、どの程度の障害のある人までを想定するのかを検討する必要も出てくる。健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行において、両者のバランスをとり、負のサイクルから抜け出すことのできる旅行商品の開発が求められる。

さらに、通常のツアーの想定顧客幅を広げたとしても、障害の程度によってはまた参加できない人が出てくるが、その場合の社会的包摂については、一般旅行会社の商品だけで解決できる問題ではないため、例えば、高額な旅行費用や安全面の課題を改善できるようなUTに対応した保険制度の検討等、国や自治体などのあらゆる組織が連携し、障害のある人の旅行における社会的包摂について取り組む必要があると考える。本稿では、旅行会社に焦点を当て、UTの実現について検討しているが、旅行は旅行会社の努

7) 例えば、名鉄観光サービス（株）では、介護のできる添乗員（旅サポーター）が旅行に同行して必要な介助を行うシステムがある。

力だけで成り立つものではなく、観光地や宿泊施設、交通機関等の多様な産業が関連するため、あらゆる組織において、障害のある人の旅行における社会的包摂の理解と努力を促進し、協働していく必要があるだろう。

IV.まとめ

本稿では「健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行」に焦点を当て、第1に、先行研究でUTの課題としてあげられている「理解のないお客様からのクレーム」を中心に、健常者・障害のある人・旅行会社の3者間の関係性の中から、具体的にどのような問題があるのかについて探索的に明らかにした。第2に、明らかになった問題について、社会的排除と社会的包摂の概念を基に考察を行い、課題解決に向けた方向性を示唆した。

その結果、健常者と障害のある人が混在する募集型企画旅行では、健常者・障害のある人・旅行会社の3者間における負のサイクル（第2章、図1参照）が明らかになった。この負のサイクルは、従来からの健常者を基準とした社会システム（健常者を基準に造成された旅行商品）と障害のある人の社会的包摂というパラダイムの転換（障害のある人などの旅行を促進しようとする社会的な動き）との間に乖離があり、受け入れ側（旅行会社や健常の旅行者）も対応しきれていないことが根本的原因として考察された。したがって、課題解決には、この乖離をどのようにして埋めるかを検討する必要がある、障害のある人の旅行における社会的包摂つまり、UTの実現のためには、適切な支援のない投棄にならるように注意する必要があることを示唆した。

今後の研究課題として、障害のある人各個人の身体的条件に応じた適切な支援が伴う包摂を、旅行商品の中でどのように実現していくのかについて具体的に検討することや、本稿の研究対象である旅行会社以外のUTの取り組みについても検討していく必要があるだろう。

参考文献

- 秋山哲男・大西泰弘・佐藤貴行（2013）.観光困難階層にとってのユニバーサルツーリズム. *観光科学研究*, (6), 111-125.
- 第一生命経済研究所（2013）.要介護者の旅行の実態と介護者の意識(Life Design REPORT). 水野映子. [http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/ldi/note/notes1301b.pdf] (最終検索日：2018年6月10日).
- 外務省（2018）.障害者権利条約.国内広報室. [https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/jinken/index_shogaisha.html] (最終検索日：2018年6月23日).
- 一般社団法人日本旅行業協会・一般社団法人全国旅行業協会（2017）.障害のある方の旅行参加を促進するための手引き—障害者差別解消法への対応—.
- 観光庁（2014）.平成26年度ユニバーサルツーリズム促進事業.ユニバーサルツーリズムに係るマーケティングデータ. [http://www.mlit.go.jp/common/001226056.pdf] (最終検索日：2018年6月10日).
- 観光庁（2018）.高齢の方・障害のある方などをお迎えするための接遇マニュアル—旅行業編—. [http://www.mlit.go.jp/common/001226564.pdf] (最終検索日：2018年6月10日).
- 国立社会保障・人口問題研究所（2017）.日本の将来推計人口—平成28(2016)～77(2065)年—(人口問題研究資料第336号). [http://www.ipss.go.jp/pp-zenkoku/j/zenkoku2017/pp_zenkoku2017.asp] (最終検索日：2018年6月23日).
- 厚生労働省（2018）.介護保険事業状況報告（暫定）（平成30年2月分）. [http://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/osirase/jigyomo/m18/1802.html] (最終検索日：2018年6月23日).
- 栗田季佳・星加良司・岡原正幸（2017）.対立を乗り越える心の実践—障害者差別にどのように向き合うか—.一般社団法人大学出版部協会.
- 大島安奈（2017）.要介護者の旅行に関する一考察. *森下正明研究記念財団増刊号（第3号）紀要*. 171-184.
- 榊原賢二郎（2012）.社会的包摂と障害—「投棄」問題をめぐって—. *年報社会学論集*, 25, 84-95.
- 清水貞夫（2003）. *特別支援教育と障害児教育*. クリエイトかもがわ.
- 田中穂積（2016）. 障害者差別解消法と旅行業界の対応. *日本補助犬科学研究*, 10(1), 14-16.

접수일(2018년 07월 25일)

수정일(2018년 08월 02일)

계재확정일(2018년 08월 09일)

3인익명 심사필

Possible Issues within the Packaged Tour for Healthy People and Persons with Disabilities : Consideration based on Hearing Survey to Travel Agencies and Concepts of Social Exclusion / Inclusion

Oshima, Anna*

Abstract

Japanese society has aged at unprecedented speeds which we do not see in other countries, and the number of elderly people who need nursing care (support) has also been increasing year by year. In addition, internationally, perceptions of the disabled has changed, and the realization that coexisting in society is required under the idea that "disabilities are created by society". Thus, viewing the changes in the population structure and the social background, realization of "universal tourism" where anyone can participate without hesitation regardless of age or disability is highly in demand. This study focuses on "packaged tours of both the able-bodied healthy and the disabled", then firstly try to clarify problems while referring to "complaints from inconsiderate customers" which is listed as a challenge of universal tourism in our earlier study. Likewise, we clarified what concrete problems existed among the three relationships – abled-bodied people, persons with disabilities, and travel companies. Secondly, for surface problems, we considered, based on the concept of social exclusion and inclusion, and indicated the direction towards solving the problems.

As a result, it was revealed that there would be a negative loop among the three relationships. We found that there was a dissociation between conventional social systems based on the able-bodied (travel service created on the basis of able-bodied people) and the paradigm shift of social inclusion of disabled people (movement to promote travel for those with disabilities). And finally the accommodation side (travel agencies and able-bodied travelers) also came to conclusion that they could not deal with this, which was considered as the root cause of this negative loop in the end. In conclusion, we suggested that it was necessary to consider how to fill the dissociation to solve the problems, and also to realize universal tourism, paying close attention is required in order not to cast it away without proper support.

Keywords: Able-bodied people, disabled people, travel companies, package tour,
social exclusion/inclusion

* Doctor Course, Graduate School of Tourism, Wakayama University, Japan. E-mail: anna.3218@gmail.com