日本一の星空、花桃、昼神温泉郷 阿智村

すべての人が安心して旅行を楽しめる地域へ

ユニバーサルツーリズムを推進

「日本一の星空」として星空鑑賞ツアーによる観光振興策が注目を集める長野県阿智村。観光のさらなる活性化、地域の持続的な発展に向けて、年齢や障害に関係なく誰もが安心して旅行を楽しめるユニバーサルツーリズムの確立を模索している。阿智村と阿智昼神観光局は11月7日、「ユニバーサルツーリズム阿智村シンポジウム2019」を阿智村コミュニティ館で開いた。有識者の講演、村内外で観光、福祉に携わる関係者の意見交換を通じて推進の方向性を探った。

シンポジウムで方向性探る

阿智村長　熊谷 秀樹 氏

阿智村の熊谷秀樹村長は、「ユニバーサルツーリズム阿智村シンポジウム2019」に登壇し、観光関係者だけでなく、村を挙げたユニバーサルツーリズムの推進に意欲を示した。

◇　◇

阿智村のユニバーサルツーリズムの取り組みは、昨年10月に開催したセミナーがキックオフ宣言のような形になり、今回のシンポジウムに至った。

阿智村は人口約6400人の小さな村だが、年間の観光客数は約130万人。昼神温泉郷を中心に、日本一の星空、日本一の花桃など、年間を通して観光客にお越しいただいている。

ユニバーサルツーリズムを推進し、どんな方にも旅を楽しんでいただき、元気を出してもらえる観光地にしていきたい。観光事業者や受け入れの関係者だけでなく、村民全体がそういう気持ちになり、そして南信州、長野県、日本全体でおもてなしができるとよい。

誰もが元気の出る観光地に

車いすで雲海鑑賞、高原トレッキング

シンポジウム翌日のモニターツアー。車いすでのトレッキングについて検証した

阿智昼神観光局は11月8日、ユニバーサルツーリズムのモニターツアーを村内で実施した。車いすユーザー2人と、観光や福祉に関わる村内外のメンバー10人が参加した。

富士見台高原ロープウェイで山頂に上がり、雲海を鑑賞したほか、車いすをけん引する補助器具「JINRIKI」などを利用したサポートを実施しながら、往復約10キロの山道でトレッキングを行った。魅力や安全性などを検証し、商品化につなげる。

パネルディスカッション

【コーディネーター】JINRIKI 代表取締役　中村 正善 氏

【パネリスト】

わくわく 代表取締役　中山 陽平 氏

ユニバーサル・サポートすわ代表　牛山 玲子 氏

別府・大分バリアフリーツアーセンター　橋本 剛 氏

阿智村はぐカフェ　山本 昌江 氏

阿智昼神観光局 代表取締役　白澤 裕次 氏

〝大切な時間〟をサポート

パネルディスカッションは「ユニバーサルツーリズムが社会（地域）を変える」がテーマ。コーディネーター、パネリストの6人に加え、基調講演の講師、伴流高志氏、池田耕二氏がアドバイザーとして登壇した。

中村　私は車いすをけん引する補助装置「JINRIKI」の開発を通じ、バリアをなくすのではなく、いかに〝越える〟かを考えてユニバーサルツーリズム（UT）を推進してきた。皆さんのUTについての考えは。

橋本　私は、別府・大分バリアフリーツアーセンター（大分県別府市）で障害者や高齢者の旅行をサポートしている。7年前、留学中のオーストラリアでの事故で今は車いす生活だ。出身は愛知県だが、別府市に移住し、自立した生活を送りながら、88湯に入って「別府八湯温泉道名人」になったり、九重山の頂上に登ったりしている。UTには、バリアを越える、挑戦するといった障害者自身の気持ちと、それを支える周囲の人たちのサポートが必要だ。

◀中村氏

牛山　高齢者や障害者の旅行、外出の支援、介護サービスを手掛ける「ユニバーサル・サポートすわ」（長野県茅野市）を立ち上げ、介護福祉士、地域トラベルサポーターの仕事をしている。3年前に脳梗塞を発症し、入院中にUTを知り、この仕事を始めた。皆さんに元気を提供するのが仕事だと思っているが、むしろ私の方が皆さんからパワーをもらっている。UTを通じていろいろな方と知り合えることを誇りに感じている。

▶牛山氏

◀中山氏

中山　飯田市で介護・医療の会社の代表をしている。リハビリを支援する中で、せっかく体が元気になったのに「もう後は逝くだけ」という高齢の方の言葉を聞いた時、何のためのリハビリなのかと行き詰まった。元気になった先に何かあるはずと思い、その方をとにかく外に連れ出してみた。するとその人の考えや行動に変化が起きた。これは価値があると気付き、UTの必要性を感じた。こうした思いを継続的なビジネスにして社会を変えることが大事だ。

中村　UTもビジネスにならないと続かない。中山さんたちが始めた「昼神プレミアムサポート」の狙いは。

中山　「プレミアム」にこだわった。日本の社会は誰かに手伝ってもらうことをネガティブに捉えがちだが、そうした状況で果たして旅行を楽しめるのか。「特別な」という意味合いを持たせることで、大切な時間を過ごしてもらう、そのサポートをするというようにしたら、出掛けたいと思ってもらえるのでは。実際にサービスを体験した方からは、普段と違う朗らかな表情が見られ、介護する家族との関係性が変わったという感想も聞くことができた。

▶橋本氏

牛山　温泉の入浴サポートをしていると、利用者の表情が気持ち良さそうに変わっていくのを目の当たりにする。それを見てスタッフの方も笑顔になっている。先日、障害をお持ちのお子さんが温泉に来て入浴の介助をしたが、その様子を見たお母さんがとても喜んでいたのが印象的だった。温泉には、人々のこわばった気持ちを柔らかくする効果があるのではないか。

橋本　車いすの生活では、温泉に入ることはエンターテインメント的な体験だ。普段はシャワー浴なので、大きな湯船に浸かって体の芯まで温まれるのは大変なこと。私はたまたま別府を旅行して、いろいろな出会いがあって、今、素晴らしい生活を送っているが、できないと思っていたことが、現実にできるということは大きなことだ。

池田　昼神プレミアムサポートのモニターツアーの映像を見たが、利用者が本当に良かったと感じている様子が見てとれた。臨床に20年間携わってきた者の実感だが、その実感を学術研究の分野で伝えるのはなかなか難しい。中山さんは「大切な時間」「関係性」など、言葉を選んでうまく説明された。そうした見えない効果をどう伝えるかが大事。これを伝えることがUTの原動力の一つになるのではないか。

住民が誇れる観光地目指す

中村　阿智村の住民の立場からUTをどう考えるか。

山本　村の保健師をしていて、自分や家族のこと、村のことを思い思いに語り合う「はぐカフェ」という会を毎月開いている。障害のあるお子さんを持つ母親、親の介護をしている方などが語り合う中で地域の課題も見えてきた。阿智村のバリアフリーマップ作りを始めたが、そこで阿智昼神観光局のUTの事業に出会った。JINRIKIも知り、村の夏祭りの時に車いすを引いてみて自由に動けることに驚き、プレミアムサポートを知ってトラベルサポーターの資格を取りたいというメンバーも出てきた。地域の関係者と連携して当事者目線の活動を進めたい。

◀山本氏

白澤　私の考えるUTは、昼神温泉をはじめ阿智村を、ハンデのある方も、高齢の方も誰もが旅行できる観光地にすること。近隣の南信州の住民の中にも体が不自由などの理由で昼神温泉に行けないという人が多くいると聞いた。プレミアムサポートのようなサービスがあれば、地域にとっても昼神温泉の存在に意味が出てくる。ビジネスの視点では、ソフトを含めてインフラへの投資が重要だ。高齢化などに伴う国内旅行市場の縮小を考えれば、行政の支援も必ずしもUTに対応する気持ちで、まずは歓迎する姿勢を示してほしい。

◀白澤氏

伴流　阿智村は「日本一の星空」なのだから、UTも日本一を目指すべき。UTを推進すると言っても、誰のために何をするのか、あやふやなことが意外に多い。例えば、透析患者を対象にする。近くの医療機関に透析の対応を依頼し、宿泊施設は食事に配慮するなど、大きなハードへの投資がなくても取り組めることはある。配慮と言ってもさまざまな方がいる。今年度は透析患者、次年度は視覚障害への対応、それと並行して車いすの対応にも取り組むというように、一つ一つを日本一にする。最終的にはUTで日本一を目指す。一朝一夕にできることではないが、地域を挙げて取り組んでほしい。

中村　UTは、地域の住民が誇れる観光地を目指すものだ。UTの社会インフラを整える必要がある。これが進めば阿智村は、持続可能な地域として今後も発展できる。

山本　介護が必要な親を昼神温泉に連れていこうと、旅館に障害や食事への配慮をお願いしたが、的を射た回答が得られず苦労した、そんな話を聞いた。建物がバリアフリーになるのはよいが、本当に求められているのは旅館の従業員が親身に話を聞き、相談にのってくれること。配慮が必要なお客さまを歓迎しているのか、していないのか、従業員の対応で分かってしまう。車いすの方や障害のある方を歓迎できる従業員がいる施設、温泉地は、村民にも利用しやすい施設、温泉地なのでは。そう考えると、UTは人づくり。村内を車いすで観光する人が増えれば、村民の考え方も変わり、村全体が誰にとっても優しい地域になる。そうなれば住民も昼神温泉、阿智村を誇りに思う。

中山　住民が地元の観光地を誇りに思えるか、思えないか、これは重要では。

白澤　「近くて遠い昼神温泉」と村民に思われるようでは残念だ。UTについて言えば、現状で全ての旅館が積極的に参加しているわけではない。村と昼神温泉のまちづくりの将来構想を考えていくが、そこでUTをどうするのか、インフラを含めて課題を解決していきたい。住民に素晴らしい観光地だと誇りに思ってもらえるよう、もう少し時間をいただき、こう変わったと言えるようにしたい。

中村　完璧なバリアフリーはない。それぞれの方に対応する気持ちで、まずは歓迎する姿勢を示してほしい。

伴流　阿智村は「日本一の星空」なのだから、UTも日本一を目指すべき。UTを推進すると言っても、誰のために何をするのか、あやふやなことが意外に多い。例えば、透析患者を対象にする。近くの医療機関に透析の対応を依頼し、宿泊施設は食事に配慮するなど、大きなハードへの投資がなくても取り組めることはある。配慮と言ってもさまざまな方がいる。今年度は透析患者、次年度は視覚障害への対応、それと並行して車いすの対応にも取り組むというように、一つ一つを日本一にする。最終的にはUTで日本一を目指す。一朝一夕にできることではないが、地域を挙げて取り組んでほしい。

「昼神プレミアムサポート」開始

着地で観光、入浴 支援

阿智昼神観光局と、介護・医療事業を手掛ける「わくわく」（長野県飯田市、中山陽平代表取締役）は、要介護者や障害者の旅行を支援する着地型プラン「昼神プレミアムサポート」の提供を9月に開始した。

阿智昼神観光局が旅行者の希望を電話やメールで聞き、旅行プランを提案する。昼神温泉郷での現地集合、現地解散の着地型プランで、わくわくの職員がプレミアムサポーターとして旅行の介助を実施する。

サービス内容は、星空観賞などの観光案内をはじめ、温泉入浴や食事の支援など。料金は90分、4時間、8時間の各コースがあり、「見守り・付き添いで歩ける方」は、サポーター1人の同行で1～2万円。「車いすで、自力で乗り移りが可能な方」は、サポーター1人で1万3千円～2万5千円。「車いすで、乗り移りに手伝いが必要な方」は、サポーター2人の同行で1万6千円～3万2千円。

昨年からモニターツアーを重ねて事業化が実現。モニターツアーの参加者の声は次の通り。

▽**90代の女性**「10年ぶりに阿智村の花桃を見ることができた。旅館で大きな湯船に浸かって、毎日でも入りたい気持ちになった。誰かに手伝ってもらえれば、旅行を楽しむことができると分かった。また行きたい」

▽**80代の男性**「足が悪くなってから外出していなかったが、昼神プレミアムサポートを利用して以来、生きる楽しみを取り戻すことができた。私を家に置いていくことを心配していた妻も気楽に出掛けるようになり、お互い一人の時間が取れるようになったのもうれしい」

阿智村 ユニバーサルツーリズムの歩み

2013年
- ▷リハビリ旅行、初の受け入れ（現在まで9回）

2018年
- ▷長野県地域発元気づくり支援金を活用して事業を実施。主な事業は、ユニバーサルツーリズムセミナーの開催／昼神温泉郷の旅館などでバリア情報の計測、ホームページ作成／けん引型車いす「JINRIKI」や車いすの貸し出しシステム構築
- ▷阿智高校地域政策コース観光エリアの3年生と連携し、リハビリ旅行の滞在プログラムの企画・実施／遊歩道のバリア計測／車いすユーザーの視点による観光・防災の実証実験―などを実施
- ▷信州大学主催のユニバーサルフィールド・コンシェルジュ養成講座を阿智昼神観光局の職員が受講し資格を取得

2018～19年
- ▷介護付き添い支援プランの検討、モニターツアー（ひな祭りと昼神温泉、花桃鑑賞と昼神温泉、星空観賞と昼神温泉など）の実施

2019年
- ▷介護者付き添い支援プラン「昼神プレミアムサポート」事業がスタート

基調講演①

近畿日本ツーリスト首都圏ユニバーサルツーリズム推進担当

伴流 高志 氏

近畿日本ツーリスト首都圏ユニバーサルツーリズム推進担当は、ユニバーサルツーリズム推進担当の伴流高志氏は、約20年にわたってユニバーサルツーリズムの推進に携わってきた経験を踏まえて、「受入れ先進地の取り組みと今後の展望」と題して講演した。

要介護者などは、旅行における移動や入浴などに不安を感じており、物理的なバリアの解消に加え、こうした不安を解消するサポートが提供できれば、潜在的な旅行需要を開拓でき、国内旅行の市場を維持、拡大できる可能性があると指摘した。

先進地では、バリアフリーツアーセンターなどが開設され、有償／無償、通年／期間限定など実情に応じてさまざまな旅行サポートの提供が始まっている。「バリアフリーマップの作成やホームページへの掲載といった情報の収集・発信の活動から、地域の特性を生かした旅行サポートへとシフトしている地域、団体が多い」と解説した。

サポートサービスの品質向上、広域化が課題

長野県では「地域トラベルサポーター」などが移動、観光、入浴などの旅行サポートサービスを提供している。地域トラベルサポーターは、介護、看護の有資格者を対象に、伴流氏が事務局を担当する任意団体「ユニバーサルツーリズム・プラットフォーム&勉強会」が行う養成研修を経て資格者を認定する仕組みで、全国への普及を目指している。長野県内では約200人を認定。「NPO法人ユニバーサルツーリズムながの」が、地域の各団体と連携しながら地域トラベルサポーターの人材紹介活動を行っている。

今後の展望では、「物理的なバリアの解消、ICTの活用、東京オリンピック・パラリンピックなどを通じた心のバリアフリーが進めば、障害者、要介護高齢者の旅は多様化する。各地域に旅行サポートが広がることで、障害者や要介護高齢者の旅の経験価値は向上する」と説明した。

旅行サポートの持続的な発展の課題には、サービスの品質向上、広域での均一化を挙げた。トラベルサポーター、介護事業者、NPOなど地域の関係者と、旅行会社との連携が活発化し、介護事業者が旅行業を取得する事例も増えると予想した。

基調講演②

奈良学園大学教授 北大阪ほうせんか病院 理学療法士

池田 耕二 氏　喜多 一馬 氏

▶池田氏

▶喜多氏

「リハビリテーションの視点から見た温泉旅行の可能性」と題して、連携して研究を進めている奈良学園大学保健医療学部リハビリテーション学科教授の池田耕二氏、北大阪ほうせんか病院リハビリテーション技術科理学療法士の喜多一馬氏が講演した。

要介護状態などになると、多くの人が旅行をあきらめる傾向にある実態を踏まえながら、リハビリの役割の一つである〝生きがいづくり〟に温泉旅行が貢献する可能性について、これまでの研究成果を報告した。

温泉旅行で生きがいづくり、QOL向上に

池田氏は「リハビリやケアでは、心身の機能や日常生活の活動が低下した状態でも、豊かに生きるための楽しみや生きがいをつくるという視点が重要で、QOL（クオリティ・オブ・ライフ、生活の質）を向上させる環境や仕組みが大切になる。高齢者らに人気が高く、生きがいと関係する温泉旅行は、リハビリのソフトインフラとして成立する可能性がある」と指摘した。

リハビリのソフトインフラとして温泉旅行を位置付けるには、温泉の効能といった従来の視点ではなく、温泉旅行に関する個々の場面でそれぞれの人の楽しみの程度、旅行後の気持ちや生活の変化などを明らかにすることが不可欠という。

フィールド調査を進める喜多氏は「旅の準備から、現地での温泉入浴、食事、観光、交流、買い物、旅行後の思い出話まで、温泉旅行に応じたさまざまな楽しみや気持ちの変化を旅行者への詳細なインタビューを通じて明らかにしたい」と説明。池田氏は、こうした調査結果を生かすことで「生きがいづくりを意識した温泉旅行の企画、実施が可能になる」と提言した。