

されたボランティア組織「とっとりトラベル・ボランティア・ネットワーク」を従来の観光産業の中に組み込むことにより、地域全体としてユニバーサル・ツーリズムに

活性化につなげていくかについて、課題と方策を探ることを目的とする。

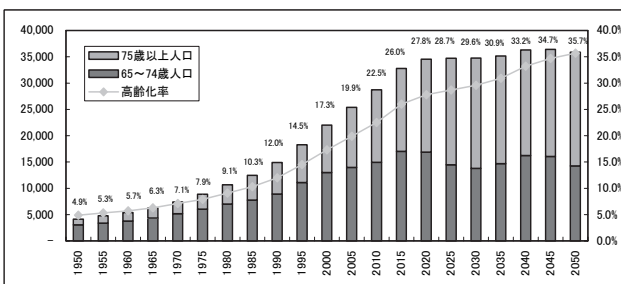
I 観光と身体の不自由な人々²

1. 「障害者」と「健常者」の境界線の変化

日本における高齢（に、る）は増加の一途を辿っており（図1）、特に現在は地方においてその割合は高く、地方に属する鳥取県の高齢化率は現在23.6%となっている。通常地方における出生率は高くなる傾向があるが（鳥取県の合計特殊出生率は1.50³）、それにも関わらず高い高齢化率を示しているのは、若年層の多くが都市部に流出することによって、若年層の両親或いは祖父母に当たる世代が地方に取り残されているためである。しかし、国立社会保障・人口問題

人口推計によると、2025年にはさらに高齢化率が進展し、2004年の時点では高齢化率の低かった都市部において急速に高齢化が進展することが予測されている。このように、2025年頃には日本のどの地域においても高齢者の割合が増加し、高齢化率は2050年には35.7%にまで達することが予想されている。

図1 高齢化率の推移と将来推計（単位：千人、%）



出所：内閣府共生社会統括官『平成18年度版高齢社会白書』

口問題研究所「日本の将来推計人口(平成14年1月推計)」

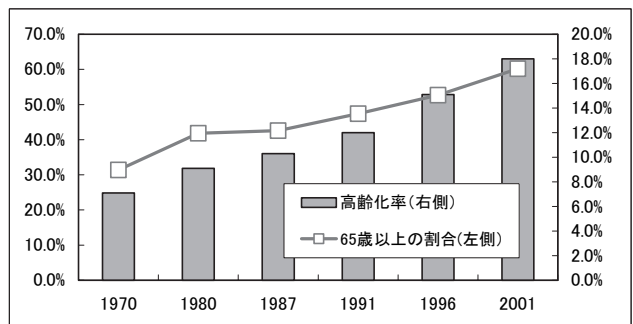
また、高齢化と障害者の（の、）により、高齢化が進むにつれて高齢者の中に障害者の占める割合が高くなるという関係である。障害者というと自

人々が多いのではないと思われるが、高齢化にとも

なって誰でもいわゆる「障害者」になる可能性が高まってくると、障害者は特別な「他者」ではないのである。このように、現実には高齢になればなるほど「障」と「健常者」という区別の重要性が薄れてくるのである。さらに付け加えるならば、昨今慢性疾患を抱える人々の数は壮年層でも増加傾向にあり、この病気、心筋梗塞、脳梗塞など、一命をとりとめても後遺症の残る可能性が高いことを考えると、「障害者」は自分とは全く別の他者ではなく、誰にとっても「明日はわが身」であることを我々は認識しなければならないのである。

図2 高齢化率と65歳以上の障害者比率の推移

（身体障害者・在宅、単位：%）



出所：内閣府共生社会政策統括官『平成18年度版高齢社会白書』より作成。

2. 身体の不自由な人々にとっての旅行の意義：「場の提供

高齢化が（の、）に（の、）においても高齢者は大きな割合を占めることになる。高齢者の多くは旺盛な消費意欲を持つ。これは観光においても例外ではない。特に、2007年に大量の退職者となる

退職後にパートナーや家族と共に旅行を楽しみたいと思っている人々が多い。ただし、この人々の意識は若く健康であっても、若い頃程の体力がある人々ばかりではない。

でも、旅行をしたい気持ちがあることに違いはない。このような層が人口に占める割合が高まり、消費マーケットにおいても無視できないものとなってきてくるのであれば起こしに繋がることは間違いない。

以上のような観点から、健常者であってもなくてもすべての人々が観光を楽しめるような環境づくりは、新たな需要を掘り起こしたい観光地にとって急務である。また、そのような環境づくりは、これまで障害の多さから潜在的に観光から排除されていた身体の不自由な人々に

も旅行の機会を も の
 身体の不自由な人々も含 の人々
 「ユニバーサル・ツーリズム」なのである。

多くの人々にとって身体の不自由な人々は、自分がそ
 うなるまでは「他者」であり、「可哀想な人々」という哀
 れみの う の

場合、大きなショックを受け、新たな自分を受け入れる
 までにかかりの時間がかかる。このような気持ちは実際
 に障害を持った者でなければ理解できないが、突然の腫
 瘍の発見により、自己が健常者から障害者へと次第に変
 化していく様子を、人類学的な視点から観察した人類学
 者ロバート・F・マーフィーは詳細に述べてい な
 わち、多くの人々が、「からだの部分的な破壊に伴って変質
 してしまった自己に起因する一種の によって、
 「孤虫 と、 」 っ
 てしまう（マーフィー（2006）:160）。このように、身体
 が不自由になった人々は、障害を持つことによって、意
 識的に困難 に

ちな力に屈してしまいがちである。したがって、「自分の
 力でやりたいことを成し遂げる」という成功体験によっ
 て自信をつける「場」が必要となる。そして、そのよう

歴史を振り返ると、日本において観光の初期の形態は
 お伊勢まいりなどの巡礼の地へのお参りと称しての気分
 転換や気晴らし、ヨーロッパを見れば、裕福な貴族の子
 息の社会勉強の場としてのグラン な 人
 が日々の生活における閉塞感から抜け出し、また新たな
 気分です日常生活に戻ることができるための気分転換の
 「場」として観光・旅行は機能してきた。このような従
 来から知られている観光が持つ効用とともに、社会に出
 ていくことに対して消極的になりがちな障害者にとっ
 て、達成感・勇気を与える「場」として観光・旅行はそ
 れ自体がリハビリテーション機能を持っているといえる
 のである。

さらに、身体が不自由な人には通常介助者が付き
 ており、それらの介助者は身体の不自由な人々の家族で
 あることが多い。つまり、身体の不自由な人々にはそれ
 と同じ数、あるいはそれ以上の数の人々が介助者として
 支援にあたっており、介助のために日々の生活範囲を制
 限せざるをえない人々が存在するということである。既
 に述べたように、障害者への気分 に
 割を果たすと られ が れら
 ストレス解消も忘れてはならない重要な点である。通常、
 身体の不自由な人々は何かと注目されることが多いた

め、活動中に周囲の人々から支援されることも多い。し
 かし、介助者は健常者であるため、介助者の疲労につい
 ては誰も気づかないことが多く、そうであるがために、
 本人も知らないうちにストレスが蓄積している場合が多
 いと思われる。しかも、人口の高齢化、身体の不自由な
 人々の高齢化を反映して、介助者も高齢者であることも
 少なくない。したがって、身体の不自由な人々のみなら
 ず、それを介助する人々にも気分転換の場が必要とされ
 ており、観光・旅行はその手 残り の

II 鳥取県の温泉を中心とした観光地の窮状と ユニバーサル・ツーリズムによる需要予測

1. 鳥取県の観光地の現状

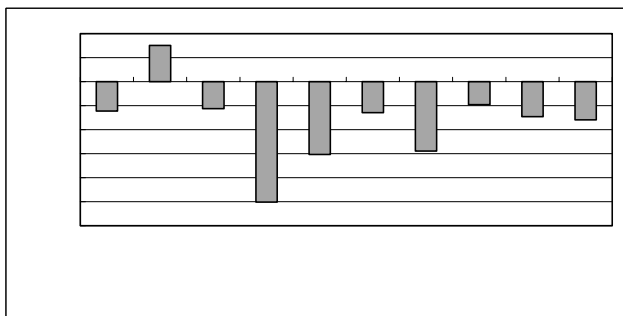
となっている世代である。彼らは、観光に対しても集団
 で旅行をし、楽しむことに抵抗はない。他方、戦後生ま
 れの人々は戦前生まれの世代に比べ、個人、或いは家族
 を尊重する特徴を持つ。戦後、 々、
 人口構造の片隅に追いやられて行くにしたがって、日本
 人の観光客の大多数が好む観光形態は、集団での旅行か
 ら少数から成るグループ或いは
 きている。しかし ■ して
 うな観光形態の転換にうまく適応できているわけではな
 い。日本の観光地を概観すると、先に述べたような観光
 形態の変化に対応して、柔軟に少人数の観光客の受け入
 れ体制を変化させているところと、既存の団体客中心の
 観光体制からうまく抜け出ることができないものとに二
 極分化しつつあるように思われる。

現在のところ、鳥取県の観光地は後者、つまり、団体
 旅行を前提とした経済構造から脱却することができてい
 ないグループに属しており、そこから脱却する道を模索
 中である。特に観 中 る である
 鳥取県の旅館の多くは、1960年代の高度成長、
 の観光客を、 の を、 の観光
 客が旅館を訪れるための整備を行ってきた。しかし、そ
 の後の石油ショック、観光形態の変化などによる「観光
 の個人化」に対応することができず、新しい体制への転換

図3は鳥取県の主な温泉地における観光客入込数の変
 化率を示したものである。これによると、鳥取温泉以外
 の全ての温泉地において入込客数は減少を示しており、
 温泉地全体の減少率は15.5%である。さらに、観光統計
 の整 の の

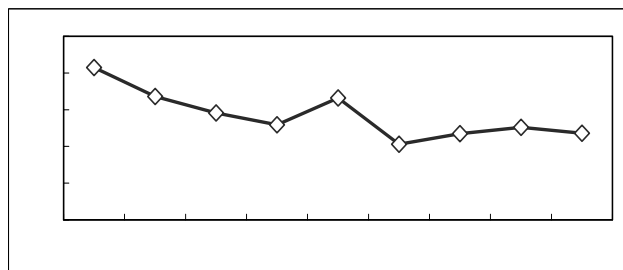
数は入湯税をもとに算出されているので、かならずしも実際の観光客を反映したものでないこと、ここ数年の鳥取県内における中堅旅館の倒産が相次いでいることから⁴、数値で見ることが推測される。そして、このような事実は、鳥取県の観光地（主に温泉地）の多くが、新しい観光形態にうまく転換できていないことの裏付けともいえるであろう。さらに、入込客数から⁵として、日本人一人当たりの国内旅行支出の低下傾向が挙げられる（図4）。すなわち、国内旅行の年間平均支出は、1997年の12万円から2005年の10万円へと低下してきている。このような傾向は観光客が以前よりも無駄づかいを避ける傾向があることが考えられ、観光地の利益にも何らかの影響を及ぼしているのではないと思われる。

(単位：%)



調査結果』より作成。

図4 国内観光旅行（避暑、避寒、温泉など）の年間平均支出（単位：千円）



出所：(財) 社会経済生産本部（2006）『レジャー白書』より作成。

当センターが地元商工見を聴取する限り、関係者はこのよな時代の変化を十分認識しているようだ。しかしながら、団体旅行客用に作られたシステムを中止して新しい観光客に対応するた

め、その間は従来の観益を逃してしまうことになる。そのような状態よりも、いつ集団観光客が途絶えるのかはわからないが、集団観光客が来る限り、これらの客を優先させようという、かなり短期的な考えにもとづいて各観光関係者は動いていると思われる。裏を返せば、それだけ宿泊先の窮状は逼

2. 観光需要

ここでは、実際にどれぐらいの身体の不自由な人々の潜在需要があるのかを予測したい。現在、厚生労働省の統計によると、日本における障害者数は324万5000人⁵（表1）、人口の約2.6%が障害者といえる。その内訳は、肢体不自由者が53.9%と最も多く、次に内部障害（26.2%）、聴覚・言語障害（10.7%）、視覚障害（9.3%）の順に多い。ただし、この数字は、あくまでも障害者手帳を持ち、行政書類の分類上「障害者」に分類されている人々で、18象とした数字である。実際には、日常生活で接する高齢者の中に、身体の不自由さを訴える人々が少なくないことから、障害者手帳の交付とも、多くの身体の不自由な人々がいることは想像に難しくない。ちなみに、日本以外の国では、米国では人口の19.4%、英国には14.2%の障害者がいるとの推計がなされており、世界人口に占める割合は統計の計測方法の違いなどの加味しなければならぬ点はあるが、約10%が障害者であるとの推計がある。（バーンズ他（2004）：26）以上のような数字からも、日本における障害者が2%台ということは考えにくく、現実にはより多くの身体の不自由な人が存在するものと考えられる。

表1 障害の種類別にみた身体障害者数

(18歳以上在宅者)

障害の種類	人数	%
肢体不自由者	1,749,000	53.9%
内部障害	849,000	26.2%
聴覚・言語障害	346,000	10.7%
視覚障害	301,000	9.3%

出所：厚生労働省『平成16年度厚生労働白書』、原資：厚生労働省「身体障害者実

正確な数値の把握という意味では問題はあるが、ここでは、少なくとも観光意欲を持ち、旅行が可能な環境さえ整えば旅行を望む層の代理変数として、日本の人口に占める障害者の割合2.6%を使用し、これをもとに潜在需要を予測する。この割合を平成17年度の観光入込客数に単純に適用すると表2のようになり、合計で941万人の観光入込客となり、さらに23.5万人の観光客増が見込めることとなる。さらに、先に述べたように、障害者には通常、1人ないしそれ以上の介助者が付き、1名の障害者につき1名の介助者が付き添うことを想定した場合、単純に47万人の観光客の増加が予想できる。たゞ、あることを考えると、325万人の内すべての障害者が必ずしも観光に参加できるわけではないことも勘案しなければならない。そのような点を考慮に入れても、20万人以上の観光客が増加することが予想されているのであれば、この潜在的な需要を取り込むような何らかの対策をとらないままにしておくことは、鳥取県の観光産業にとって大きな損失となることは想像に難くない。

表2 鳥取県の観光客入込数と障害者の潜在需要 (単位：千人)

	項目	観光入込客数	潜在需要追加後	増加人数
県外観光客	日帰り	2,224	2,281	57
	宿泊	2,431	2,493	62
	計	4,655	4,774	119
県内観光客	日帰り	4,254	4,363	109
	宿泊	269	276	7
	計	4,523	4,639	116
合計	日帰り	6,478	6,644	166
	宿泊	2,700	2,769	69
	計	9,178	9,413	235

出所：鳥取県観光課『平成17年観光客入込動態調査結果』より作成。

注：日本の人口は1億2700万人とした。観光入込客数は2005年度の数字。

次に、苦境にさらされている温泉地における潜在需要についても見て

各温泉地においても2.6%増加分を想定すると、表3のよう
33,463名の増加
が予想され、さらに、障害者と同数の介助者も付き添う
となると、66,926名の増加が見込めるものと考えられる。

表3 温泉地における潜在需要 (単位：人)

	2004年	潜在需要追加後	増加数
岩井温泉	36,356	37,285	929
鳥取温泉	72,955	74,819	1,864
吉岡温泉	49,352	50,613	1,261
浜村温泉	27,163	27,857	694
鹿野温泉	23,372	23,969	597
東郷温泉	39,538	40,548	
三朝温泉	134,114	137,541	3,427
関金温泉	424,622	435,472	10,850
皆生温泉	23,451	24,050	599
皆生温泉	478,706	490,938	12,232
合計	1,309,629	1,343,092	33,463

出所：鳥取県観光課(2005)『平成16年観光客入込動態調査結果』より作成。

サル・ツーリズムに対応した観光地づくりといえよう。日本における最近の旅館・ホテルの平均稼働率を見ると、それぞれ52.3%、67.9%⁶となっている。鳥取県は宿泊施設としてホテルよりも旅館の数のほうが多く、また、旅
ていることから、この数字より低い稼働率であることはあっても、この平均値よりも高い稼働率であることは考えにくい。これより、鳥取県の旅館は少なくとも旅館の集客可能な部屋数の半分程度しか利用されていない可能性が高い。そのため、旅館の経営を立て直すためには、現在の集客数を増加させることがもっとも望ましいと思われ、このためにも身体の不自由な人々、その介助、お客として迎える体制を整えること、現在の観光業を取り巻く厳しい状況を少しでも良い方向へと変えていくことと

Ⅲ 身体の不自由な人の旅を支援する組織： 「とっとりトラベル・ボランティア・ネットワーク」

1. 「とっとりトラベル・ボランティア・ネットワーク」の概要

ユニバーサル・ツーリズムによる観光客の需要増加を図る上で、各観光地のバリアフリー化は各観光関連産業が取り組む課題であるが、それだけでは身体の不自由な人々の円滑な観光を図るためには十分ではない。宿泊先から観光地までの交通手段、観光地における、それぞれにおいて身体の不自由な人々に配慮した支援が必要となるからである。そのような側面を支援するのが、身体の不自由だが旅行を楽しみたい人々を支援利組織「とっとりトラベル・ボランティア・ネットワーク(TTVN)」である。この組織の構想のもととなっているのは、NPO法人「ジャパン・トラベル・ボランティア・ネットワーク(JTVN)」であるが、現在のところTTVNとJTVNの間に組織的なつながりはなく、全く別の組織

JTVNは現在約90名の会員数を持つ。事務局は東京都多摩市にあり、障害をもっており旅の支援をしてほしい人々と、障害者の旅を支援したいと思うボランティアの両者が一定の会費を支払って会員登録を行っている。この中から、組まれるツアーごとに、障害者の参加希望者と、障害者を支援したいと思う人々の募集をかける。ツアーは比較的長期にわたるものとなるため、を希望するボランティアは完全な無償ではなく、彼らの旅費の一部を障害者の参加者が負担するというシステムとなっている。これは、お金を介在させることによって、ボランティア あ 者側にも、お金を払っている分だけ、サービスを享受してもらおうというシステムである。

TTVNは、JTVNの創始者であるおそどまさこ氏が、取県観光連盟の観光プロデューサーに就任したことを契機に同連盟内に設立した組織である。TTVNは、旅行をした として、平成17年(2005年)から鳥取県内で登録者の募集を始めた。2006年7月現在、48名がボランティアに登録している。同組織の仕組みは、JTVNとほぼ同様であり、依頼者(身体の不自由な人々)から鳥取県内の旅の依頼

出され、当日の支援へと向かうものである。取り組み自体は開始されたばかりであるが、TTVN登録者は活動に必要な一通りの知識を2回に及ぶ講義と実践により習得

し終わっており、あとはさらなる実践によって経験を増やすのみとなっている。

き、同連盟の職員が事務的な し、この組織がより自立的に いずれはNPOなどの独立した非営利団 となることを望まれている。現在はそのための研修、準備段階期間ともいえる。将来的には、JTVNでの経験を基に、その取り組みを鳥取県に適用し、官と民が協働で行うという形での先進例にすることを目指している。

TTVN登録者 内22 を対象と (財)とっとり政策総合研究センターの調査によると、登録者の年齢は60代が半数(45.5%)、性別では女性が多く(81.8%)、ほぼ全ての人々が、「自分自身旅が好きであり、旅をすることが健全者に て、一緒に また、59.1%の人が「身体の不自由な人と旅をした経験」があり、31.8%の人は家族の介護をした経験を持つ。また、TTVNに登録した理由として10名が「旅が好きなため」、8名が「何らかのお手伝いをしたいため」と答えており、多くの人がこの二 が している。また、少数意見として、「自分自身が地域のことを知らないので、知りたいから」というものもあった。この48名の登録者は、単なる「やる気」があるだけの人々ではない。一人一人面接をして人物的にも問題 ない とを 会のために活用したい。」「一人では旅が楽しめない人に旅の楽しみを教えてあげたい。」、という意見を持つ人々である。

表4 TTVN登録者の特徴 (N=22)

1. 性別

男 性	女 性
18.2%	81.8%

2. 年齢

~20代	30代	40代	50代	60代	70代
0.0%	9.1%	9.1%	0.0%	45.5%	36.4%

3. 家族に介護の必要な方の有無

は い	い い え
31.8%	40.9%

4. 体の不自由な人との旅の経験

あ る	な い
59.1%	40.9%

あ る	な い
13.60%	86.40%

以上のような体制を観光業に組み込むことによって、
 し、観
 また、TTVNに参加を申し込む障害者は、旅行によって
 生き甲斐を感じることができ、これらの人々を支える側
 のボランティアは、障害者への支援を行うことでこれま
 た生き甲斐を感じるとともに、このような交流を持つこ
 とにより学ぶところも多い。これが官と民の協働によっ
 て取り組むことができれば、地域の観光振興のみならず、
 福祉政策への貢献も考えることが可能なのである。また、
 障害者への観光支援だけでなく、必要となる支援器具を
 レ
 とにより、コミュニティ・ビジネスとしての活動にもつ
 ながる可能性を持っている。以上のように、この活動が
 地域経済に貢献
 次第で大きな活動・ビジネスになることが期待できるも
 のといえよう。

ただし、このような体制を可能とするためには、さら
 なるTTVN登録者が必要となる。アンケートによると現
 在の登録者の多くは子育てや介護などが一段落した60代
 以上の女性を中心である。今後はこれに加えて、男性の
 登録者が増えることが期待される。なぜなら、身体の不
 自由な人々の支援は体力がいることが多く、女性中心で
 は体力的に無理な支援も多いからである。そ で
 れるのが、今後企業から大量に退職することが予想され
 ている団塊の世代である。実際、これらの層の社会にお
 ける活用については、検討が課題となっているものの、

ないように感じられる。かなり近い将来に大量の退職者
 が企業活動などから退出し、これまで会社のために注が
 れていた労働力、知恵、技術などを何らかの形で社会に
 還元したいと思う層が大量に増加する。これらの人々の
 有効活用は地域にとって緊急に対処すべき課題であり、
 この対策如何が、厳しい地方における経済の活性化にも
 少なからず寄与するだろう。団塊の世代の活用策として
 は、企業における技術アドバイザーなど、民間企業にお
 ける技術の伝承者としての役割が て る
 で、コミュニティ活動や社会活動への参加にも大きな期

Ⅳ ユニバーサル・ツーリズムの体制づく りにおける課題

以上のように、TTVNを経済活動に組み込むことに
 よって、主に観光産業において、経済活性化を図ること
 が可能である。しかしながら、先に述べたような体制が
 有機的に機能するた に
 る
 とも確かである。活動の段階に応じてさらなる課題が生
 じてくること か る
 面する問題としては、次のようなものがある。

第一に、各観光関連産業の連携である。観光はチーム
 ワークの産業であり、観光客として訪れた人々が一カ所
 のみに滞在し、どこも観光せずに自宅に直接 し
 うことはほとんどないといっ い宿 と な、宿
 施設を拠点として周辺の観光地、観光施設をできる限り
 観光しよう
 では大変よいサービスを受けたものの、他の周辺観光地
 では質の悪いサービスを受けたとなれば、その地域全体

地域の連携プレーによって、リピーターを増やせるかど
 うかが決定され 言 を
 は、TTVNを組み込んだユニバーサル・ツーリズムの体
 制を整えるだけでは十分ではなく、各主体がそのような
 理想に向けて課題を解決していく体制を持つことが重要
 となり、そのような体制の中で各主体が少しずつ歩み寄
 りながら連携していかなければならない。しかし、これ
 まで観光関連産業は各自が独自に事業を行ってきたた
 め、チームワークで連携して事業を行うことに不慣れな
 ものも多い。このためにも、すべての主体を統括的に見
 ることのできる「包括的コーディネーター」とでもいう
 べき役割の存在が必要となり、このような役割に最も相
 応しいのは行政であろう。

第二に、旅館におけるバリアフリー化の問題である。
 特に観光地として重要な温泉地における宿泊施設はホテ
 ルよりも旅館が圧倒的に多い。しかし、旅館は和式の建
 に便利なユニバ な な
 がある。これは、創業年数の長い伝統ある高級旅館にな
 ればなるほど対応に困難が伴うかもしれない。また、こ
 のような旅館の建築美をユニバーサル・デザインという
 ことで、ステンレスやその他の旅館の外観に相応しい手
 すりを、見た目を無視して取り付けることが良いこと
 のかどうかという疑問が生まれてくる。先のJTVNを通し
 て海外旅行、特にヨーロッパに行く場合、比較的近代的

なホテルを予約することが多い。これは、老舗ホテルになればなるほど古い建築様式のままであるため、ホテルの仕様が障害者に配慮したものとなっていないことが多いためである。他方、近代的なホテルはユニバーサル・デザインを取り入れているため、障害者が動きやすい構造となっていることが多い。しかし、これは、伝統的なホテルの従業員の対応が、障害者に対して全く配慮のないものであることを意味しない。JTVNの旅行で現地の事情から近代的なホテルを予約することができず、しかたなく伝統的なホテルに宿泊することになった場合でも、通常よりも多めの従業員が、階段などの段差の支援など、必要に応じて支援してくれる。以上の例からも明らかのように、ユニバーサル・デザインに旅館を改造することも重要である。重要でも

要因であるといえよう。

第三は、これまで述べたような体制づくりに関わる人々の意識の問題である。各宿泊施設、観光施設、他の関連施設においていかにバリアフリー化が図られ、支援する人々も十分に配置されたとしても、身体の不自由な人々との間で気持ちのいい関係が築けなければ、すべてが意味のないものになってしまう。身体の不自由な人々と良好な関係に支援するのかという点を相互に理解する必要がある。もちろん障害者とはいっても障害の程度は様々であるが、少なくとも旅行に出かけようと考え、支援者からの援助を頼む人であれば、自立心の強い人々であると思われる。TTVN活動においてお金を介在させる理由の一つは償で支援をする場合、無償であるがために支援を頼む障害者側が自分の言いたいことがあっても、「せっかく支してもらっているのだから」と、遠慮をしてしまうことを避ける目的をもっている。他の観光関連産業の場合にも同様な配慮がある観光関連従事者は、身体の不自由な人々にとって押しつけでないサービスを提供し、「こういうことを望んでいるであろう」と勝手に身体の不自由な人々の行動を類推することは、かえって障害者の意志の妨げとなることもあるであろう。

V 含意とまとめ

ユニバーサル・ツーリズムに対応した観光地づくりは、

各観光地が直面しなければならない課題である。このような時代の流れを反映して、最近では日本国内の大手旅行会社においても障害者向けの旅行プランを「バリアフリー旅行」と称し、主に、車いす利用者、耳の不自由な方、人口透析の必要な方、などと分けて提供するようになった。このような旅 旅 人々もいる一方で、自分たちで 自 行 思われる。そのような身体に不自由さはあるが、個人旅行を楽しみたい人々が楽しく旅をするためには、各観光地が た、手配旅行を利用し、その旅行に介助の専門家

ムに対する適切な対応や認識がなければ観光客を満足させることはできないであろう。

その上で重要となるのは、第一に、観光関連産業（交通機関も含む）、TTVN、行政との有機的な連携、第二に観光関連産業のバリアフリー化、第三に観光関連産業従事者の意識改革、という三点への早急な対処であろう。観光関連産業のバリアフリー化は最も簡単にできる作業かもしれない。従来の日本における観光づくりを見ても、ハードが先行してきたことから、この点は最も早く取り組まれることが予想される。次に、有機的な連携についても、危機感を持つ人が増えるほど、連携の意識は高まっていくものと思われる。実際、鳥取県においても、観光地のあり方を考える各種会議が以前より頻繁に開催されるようになってきたことは良い兆候の一つであろう。最も困難な課題は、観光関連産業従事者の意識改革であるように思われる。身体の不自由な人 に 人であればともかく、全く接する にとって、どのように対応すべきかを理解することは難しい。また、ユニバーサル・ツーリズムには体制づくりのコストがかかるが、このコストをどう考えるかというこ

とは、中西・上野（2005：19）がいうように、これまで多様な人間の中でも平均的な人々のみを対象として設計されていた制度・設備を、最後尾の人々も含めたすべての人々向けの制度・設備に変えることを意味するのであり、社会的に必要なコストである。しかし、苦しい経営

