

島原半島ユネスコ世界ジオパークにおけるジオガイドへの ユニバーサルツーリズム研修と検討課題*

山口 弘幸**、開 浩一**

Universal tourism training and issues for Geo-guide in Unzen Volcanic Area
UNESCO Global Geopark

Hiroyuki YAMAGUCHI**, Koichi HIRAKI**

要旨

島原半島ユネスコ世界ジオパークを活かしたユニバーサルツーリズム実施の更なる意識醸成とツアーガイドにおける対応力向上を目的に、ユニバーサルツーリズム推進に資する他のジオパークの先進事例の取り組みを取り入れたジオガイドへの企画研修を実施した。先進地での事例調査や研修実施後のジオガイドに対するアンケート調査の中からは、コースの整備推進とジオガイドへの研修の充実、特別なニーズに対応するガイドへの報酬等の体系化、移動支援業者等との連携構築が課題であることが見出された。今後の推進の方向性として、課題の共有と解決に向けた協議の場の設置、外部資源との連携構築による支援体制の整備が必要である。

1. はじめに

人口減少及び少子高齢化の急速な進行による国内旅行者の減少が予想される中、各観光地では宿泊客のリピーター化の推進方策や宿泊日数や観光消費単価の増加策、インバウンド観光の拡大などの取り組みの強化が進められている。それとともに近年ユニバーサルツーリズムの推進が課題となっている。第四次長崎県観光振興基本計画の観光振興の方向性の中においても、ユニバーサルツーリズムの推進と観光ガイドの育成が位置付けられており、旅行者の満足感を高め、多様な個人客のニーズに対応する基盤整備を図ることが重要な課題となっている。そうした課題を踏まえて、筆者は2019年に調査研究の一環として島原半島地域の観光振興とユニバーサルツーリズムの推進を図ることを目的に、島原半島ユネスコ世界ジオパークを活かした障害者や高齢者に配慮した魅力

あるツアーコースの企画開発の検討を行った。

調査の結果からは、既存のジオツアーとバリアフリー環境及び駐車場や宿泊先等の状況を踏まえる中で、島原地域が最も企画開発の実現可能性が高いことを見出した。また島原地域のジオ拠点施設及び周辺ルートの障害者用トイレの調査を行う中で、現行の各施設の取り組みから概ねコース設定が可能であること、一部配慮を要する点もあるが、各施設拠点の適切な情報提供と無理のないバリアフリー状況の改善、行政、観光事業者のみならず福祉関係者とも連携する中で、移動支援等の障害福祉サービス等との連結、保険外サービスの活用といった外部サービスの取り込みやジオガイドへの車イスの移動介助の講習と展開など内部資源の利活用を行えば、各施設に過重な負担なく展開できることが考察できた。

こうした島原半島ユネスコ世界ジオパークを活かしたユニバーサルツーリズムの実現可能性を高めるためには、ジオパークにおける人材育成と基盤整備を進めるための取り組みの推進が重要である。そのためにはコースを育む内部関係者の意識の醸成と対応力の向上が不可欠であり、他のジオパークにおける先進事例から学ぶ中で、具体的なイメージを持ちつつ、できることから始めていくというスタンスと機運を盛り上げることが必要であると考えられる。

そこで本研究では、これまでの調査研究の結果を踏まえて、島原半島ユネスコ世界ジオパークを活かしたユニバーサルツーリズム実施の更なる意識醸成とツアーガイドにおける対応力向上を目的に、ユニバーサルツーリズム推進に資する他のジオパークの先進事例の取り組みを取り入れたジオガイドへの企画研修を実施し、事例調査やアン

* Received December 3, 2021

** 鎮西学院大学 現代社会学部 社会福祉学科 Faculty of Contemporary Social Studies, Nagasaki Wesleyan University, 1212-1 Nishieida, Isahaya, Nagasaki 854-0082, Japan

ケート調査の中から島原半島ユネスコ世界ジオパークを活かしたユニバーサルツーリズムの実現可能性の検証および課題について検討を行いたい。

II. 調査の展開と研究方法

調査の展開として、これまでの調査研究で明らかにした島原半島ユネスコ世界ジオパークを活かしたユニバーサルツーリズムの実現課題の一つであるジオガイドへの車いすの移動介助の講習と展開など内部資源の利活用の展開を目指して、島原半島地域におけるユニバーサルツーリズムの意識醸成と対応力向上に向けた企画研修を行った。その際他の地域のジオパークのユニバーサルデザインに関する先進的な取り組みを学べるようインタビュー調査の中で企画研修への講師参加の依頼を行った。またこれまでの調査研究の中で検討した「平成噴火と水の恵みコース（案）」について、コースの実現可能性についてジオガイドの視点から検証できるよう、コース内での実技研修を実施した。それらの企画調査を踏まえて、ジオガイドへのアンケート調査からユニバーサルツーリズムの実現可能性の検証および課題について検討を

行った。

研究方法として、①先進事例へのインタビュー調査、②企画研修を踏まえたアンケート調査の2点である。

①先進事例へのインタビュー調査では、霧島ジオパーク及び霧島ジオパーク・UDフォーラムに対して、半構造化インタビューを実施した。聞き取り調査の内容は、霧島ジオパークにおけるユニバーサルデザイン化に向けた取り組みの経過や活動内容、今後の展望や課題についてである。調査日時は2020年9月10日の2時間程度である。倫理的配慮として、調査結果の公表にあたり事前確認を行うとともに個人が特定されないよう匿名性の確保について配慮を行った。

②企画研修を踏まえたアンケート調査については、インタビュー調査を実施した先進事例の団体に企画研修を含む研究計画について事前に説明を行い、研修講師として企画研修への参画をお願いした。コロナ禍の中での研修のため、オンラインを含めた講義形式と現地での実技研修とを組み合わせ実施することとなった。（表1）研修企画及び調査の実施日時は2020年11月7日である。

（表1）研修全体のスケジュール

| | |
|--------------|-----------------------------------|
| 2020年11月7日 | |
| 午前の部 | |
| ○10：00～10：50 | 研究代表者による講話 |
| ○10：50～11：00 | 休憩、「Microsoft Teams」の接続準備 |
| ○11：00～11：03 | 霧島ジオパーク・UDフォーラム代表者の講話 |
| ○11：03～11：15 | 動画「高千穂川原編（約6分10秒）」の上映 |
| ○11：15～11：30 | 動画「桜島編（約6分10秒）」を上映 |
| ○11：30～11：50 | 動画を見た感想及び質疑応答 |
| ○11：50～13：00 | 休憩・実地研修準備 |
| 午後の部 | |
| ○13：00～13：40 | がまだすドーム（1Fフロア → エレベーター → 3F展望デッキ） |
| ○13：40～14：00 | 移動 |
| ○14：00～14：40 | みずなし本陣ふかえ（駐車場 → 被災家屋群 → 売店等） |
| ○14：40～15：00 | 移動 |
| ○15：00～15：30 | 砂防みらい館（2Fフロア → 1Fフロア → 校舎前） |
| ○15：30～16：00 | アンケート配布及び回収 |

アンケート調査については、研修終了後に留め置き調査にて、アンケート調査を実施した。調査の対象者は午前午後の研修に参加したジオガイド12名であり、回収率は100%であった。調査内容はユニバーサルツーリズム研修の意義、車いすの

方への移動のサポートの可能性、ユニバーサルデザイン・ジオツアーの実施に不安に思うことなどである。倫理的配慮として、個人の回答内容が特定されないよう、統計的処理と匿名性の確保について配慮を行った。

Ⅲ. 先進事例へのインタビュー調査の結果概要

先進事例へのインタビュー調査については、霧島ジオパーク・UDフォーラムを対象とした。事例の対象選択の理由として、ジオパークは4年ごとに再審査を行う認定制をとっており、ジオパークとしての基準に基づく適正や活動度が定期的にチェックされる仕組みがとられているが、本事例対象の霧島ジオパーク・UDフォーラムは、日本ジオパーク委員会による2019年の霧島ジオパークの直近の再審査において、評価すべき点の中に霧

島ジオパーク・UDフォーラムが取り上げられている。そして先進的な活動として日本のジオパークネットワーク全体に共有していくべき活動とも審査結果報告書の中に明言化されている。こうした全国組織による活動評価を踏まえて事例対象の選定を行った。

なお事例の内容については、インタビュー調査の結果のみならず、団体の活動報告資料やホームページ等の情報を参照しながらまとめている。

Ⅲ－Ⅰ 概要

| | |
|--------|---|
| 名称 | 霧島ジオパーク・UDフォーラム |
| 住所 | 鹿児島県霧島市 |
| 活動目的 | ユニバーサルデザインを「いつでもどこでも誰でも楽しめる環境」と捉え、老人も子どもも、男性も女性も、健常者も障がい者も、その人なりにジオに触れて、ジオを感じて、ジオを楽しむことができるようなジオパークの環境づくりを推進する。 |
| 設立年 | 2015年 |
| 会員数 | 6名 |
| 主な活動内容 | 普及啓発 ジオパークのUD化に向けた研究及び普及活動 実地調査 環霧島地域のジオ資源の巡検 情報発信 ホームページや動画によるUD情報の情報発信 |

Ⅲ－Ⅱ 設立の経過と活動

霧島ジオパーク・UDフォーラム（以下UDフォーラム）の設立の経過として、福祉タクシーの事業者で霧島ジオパークの認定ジオガイドでもあるUDフォーラム代表者が誰もが訪れやすいジオパークのあり方に課題意識を持つ中で、霧島ジオパーク事務局に働きかけつつ、霧島ジオパークや錦江湾・桜島ジオパークの認定ジオガイドに呼びかける中で2015年に誕生した組織である。そうした中で同年霧島ジオパークが開催した「第6回日本ジオパーク全国大会」の分科会において、霧島ジオパーク内のユニバーサルデザインに対する議論の高まりを意識する中で、全国大会で初めての「ユニバーサルデザイン分科会」が開催された。そして分科会運営をUDフォーラムが担っている。この分科会は、室内協議のみならず、霧島ジオパークのジオサイトをバスで巡り、各所においてユニバーサルデザイン化に向けた議論と情報共有が行われた。以後「ユニバーサルデザイン分科会」は、第7回や第10回のジオパーク全国大会

にも引き継がれており、日本のジオパークにおける各地域の中でのユニバーサルデザインの取組みが積極化する契機となった。

また2017年は、霧島ジオパークとUDフォーラムがまちあるきイベントや高千穂登山イベントを共同で実施しており、さらに2019年には霧島ジオパークにおいて「ユニバーサルデザイン」をテーマとしたフォーラムを共同で実施している。こうした活動を通して、観光地としての霧島に対するユニバーサルデザインの考え方の普及に結び付いている。

Ⅲ－Ⅲ ジオパークのユニバーサルデザイン化に向けた特徴的な取り組み

特徴的な取り組みとして、車いすを人力車のように転換し、安楽に移動支援ができる「JINRIKI」の活用について、企業とコラボレーションしてテスト及び普及に向けた活動を行っている。またそれらを積極的に動画で情報発信を行うとともに、環霧島地域のユニバーサルデザイン

化に向けた実地調査が展開されている。こうした活動は、国内の他のジオパークからモデルとして参考にされる中で「JINRIKI」を用いたガイドツアーの企画にも結び付いている。また動画による情報発信は、訪問意欲の喚起のみならず車いすでは直接訪問しにくいコンテンツ紹介ともなり、さらに悪天候時の現地の映像紹介といったユニバーサルな配慮に結び付く可能性を示唆しており、こうした動画の積極的活用は、ジオパークのユニバーサルデザイン化の工夫の一つとして考えることができる。そしてUDフォーラム代表者自身が福祉タクシーの事業者であり、ニーズに応じた専門的な移動支援を提供できるのが強みとなっている。こうした専門家サービスの提供及び連携について、他の国内ジオパークにおいても参考となる取り組みである。

Ⅳ. ジオガイドに対するユニバーサルツーリズム研修の実際

2020年11月7日に島原半島ユネスコ世界ジオパークのジオガイドに対するユニバーサルツーリズムに関する講義及び実技研修を実施した。午前は講義形式ということで、「ユニバーサルツーリズムの観点からみたユニバーサルデザイン・ジオツアーへの期待と可能性」について、研究代表者が講義を行った。また霧島ジオパークからオンライン講義として、「霧島ジオパークにおけるユニバーサルデザインの実践」について、霧島ジオパーク・ユニバーサルデザインフォーラムの代表の西島氏他3名から動画を活用したオンライン講義が実施された。動画では霧島ジオパークのジオサイトを実際に車いす介助をしながらガイドする様子が紹介された。午前の部の認定ジオガイドの参加者は13名であった。

(写真1) オンライン講義の実際



午後からの実技研修では、車いすの乗り手役と介助役のペアに分かれて、交互に交替しながら車いすの体験講習を実施した。昨年度調査で設定した「平成噴火と水の恵みコース(案)」のジオ施設である「がまだすドーム」、「みずなし本陣ふかえ」、「大野木場砂防みらい館」の3か所において巡検を行った。その中で霧島ジオパーク・UD

フォーラムで実際に用いられている「JINRIKI」の活用など実践的な研修内容を設定した。また障害当事者が講師として参加し、コースの中でのバリアの状況に実際に触れる中で、障害当事者の目線から考える重要性について、認識を深める機会となった。ジオガイドの参加者は12名であった。

(写真2) 車いすによるコース巡検



(写真3) JINRIKIの活用



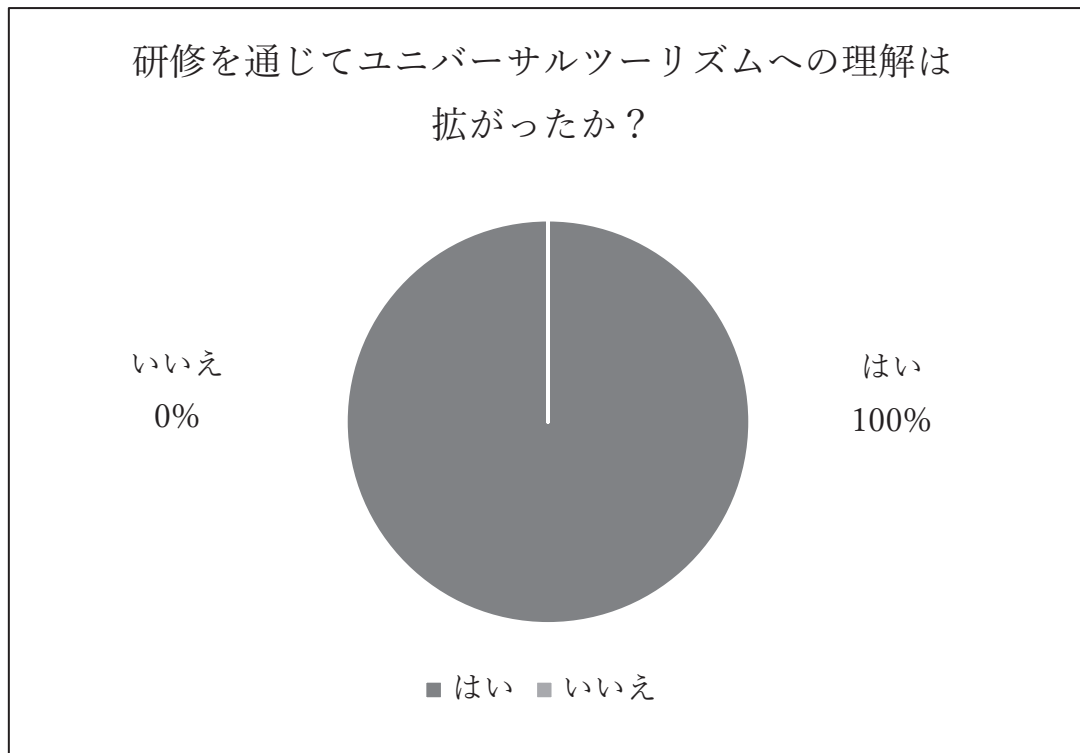
V. 研修終了後のジオガイドに対するアンケート調査の結果概要

講義及び実技研修に参加した認定ジオガイド12名に対して、研修終了後にアンケート調査を実施した。回収率は12名中12名（100%）である。研修の意義に関連する項目として、いずれも「は

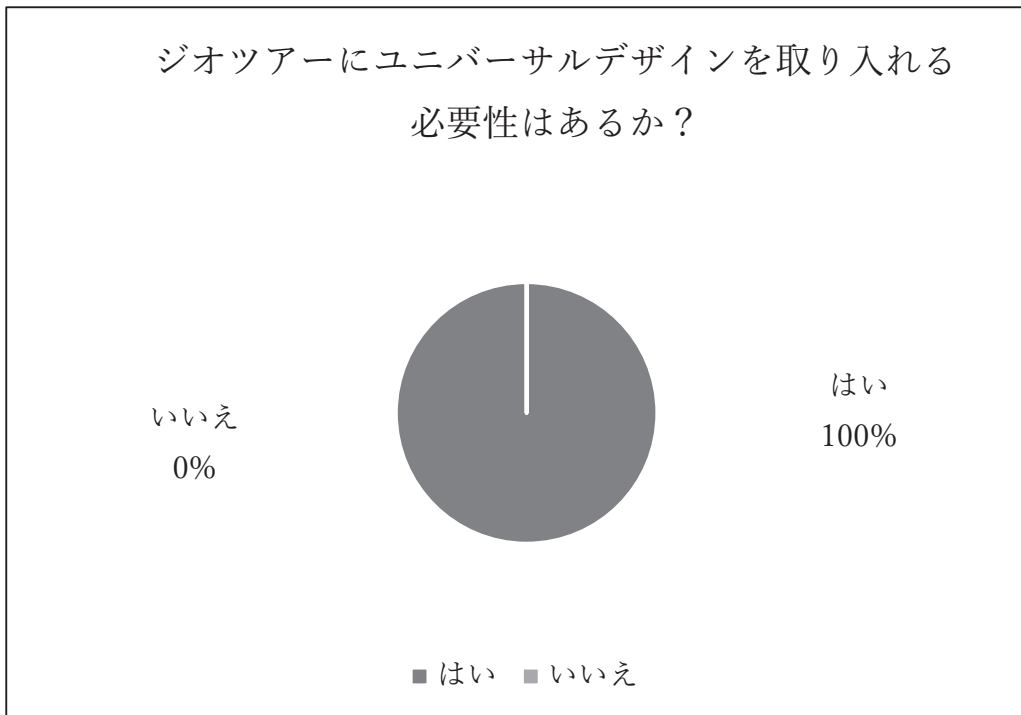
い」が100%であった。（図1・2）

講義及び実技の研修形態において、認定ジオガイドによる認定ジオガイドへの講義、障害当事者の視点から学ぶこと、ユニバーサルデザインの視点から実際に課題等を発見するプロセスが高い回答につながったことが推測される。

(図1) 研修の意義①



(図2) 研修の意義②

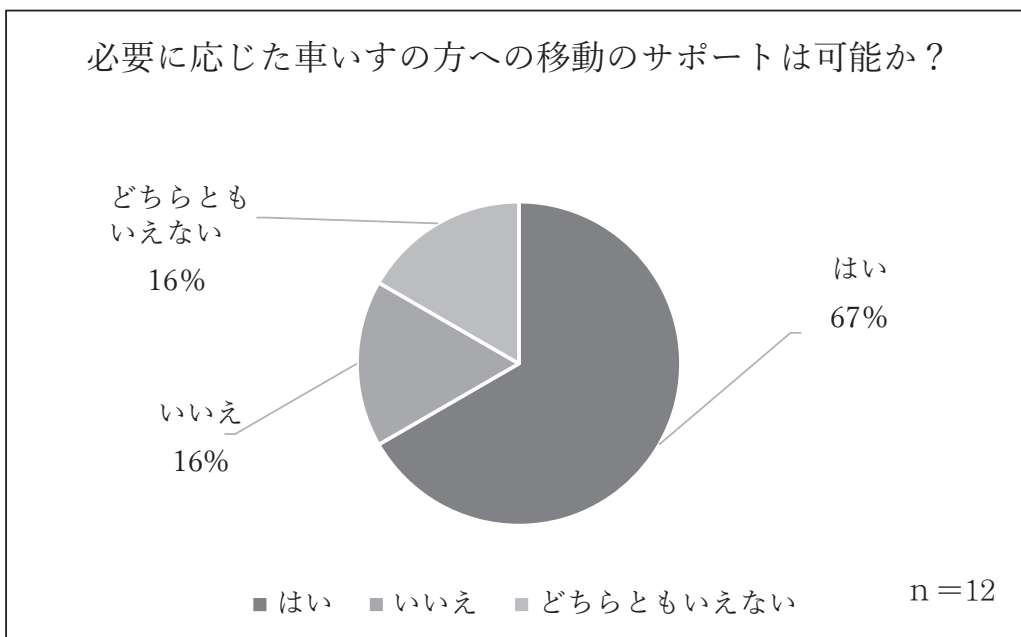


ジオガイドによる移動サポートへの意識について、必要に応じた車いすの方への移動のサポートは可能かの回答をジオガイドに求めたところ、「はい」が67%、「いいえ」が16%、「どちらともいえない」が16%であった。(図3)

「いいえ」の理由として、「ガイドが案内に専念できない」、「その前の体制の整備が重要（保

険)、ガイド研修必要（くりかえし練習）」が挙げられている。「どちらともいえない」の理由については、「人数によりけり」、「サポートできるように勉強したい」が寄せられており、ガイド時への対応のあり方や体制整備、研修機会の確保の必要性が伺われる。

(図3) ジョガイドによる移動サポートへの意識



ガイドを実施する上で不安に思うことや心配な点について尋ねたところ、回答された意見を分析する中で次の3つのカテゴリーに分類できた。

(表2)

まず①障害者とのかかわり方と理解として、関わる機会が少ないので取り組み方がわからない、様々な障害へのかかわりへの不安、相手の身に立った配慮の必要性が挙げられている。

次に②周到なコース設置に向けた準備として、模擬ツアーの実施、話し合いの必要性、吟味した

コース設置、段差等の事前確認、安全第一が挙げられている。

そして③ガイドへの学習機会の確保とサポートの充実として、ガイドと車いす介助を組み合わせた講習、体力づくり、事故への責任対応のサポートが挙げられている。

障害者とのかかわり方と理解、周到なコース設置に向けた準備、ガイドへの学習機会の確保とサポートの充実がガイドを実施する上での課題であることが推測される。

(表2) ガイドを実施する上で不安に思うこと

| カテゴリー名 | 意見 |
|----------------------|---|
| 障がい者とのかかわり方と理解 | <ul style="list-style-type: none"> ・車いす利用者とかかわる機会が少ないので取り組み方がわからない。 ・外部障害、内部障害、精神障害いずれにおいても些か不安があります。 ・心配りが大切です。相手の身になって。 |
| 周到なコース設置の準備 | <ul style="list-style-type: none"> ・時間をかけて、模擬のツアー等をして使い方を学ぶ。安全第一に考える。 ・実現するには話し合いを重ねなければならない。 ・よく吟味したコースにお連れしないと危険があるかもしれない。 ・路面のでこぼこ、段差を事前に確認する必要がある。 |
| ガイドへの学習機会の確保とサポートの充実 | <ul style="list-style-type: none"> ・すべての方々に楽しんでもらいたいと思いますが、ガイドと車いす介助を同時に行うのには不安があります。 ・ちょっとしたお手伝いをするのはかまいませんが、できることなら介助はご家族にして頂ければと考えます。もし事故が起こった時はその責任はどう取ればよいのでしょうか。 ・とてもよい学びができました。 ・ガイドの体力必要。 |

VI. 考察

島原半島ユネスコ世界ジオパークを活かしたユニバーサルツーリズム実施の更なる意識醸成とツアーガイドにおける対応力向上を目的に、他の地域の先進事例調査を踏まえた認定ジオガイドへの企画研修を実施し、アンケート調査を実施した。それらを踏まえてユニバーサルデザイン・ジオツアーの実現可能性の検証および課題について述べたい。

先進事例調査として、霧島ジオパーク・UD

フォーラムへの訪問調査を行った。活動の特徴として、①「JINRIKI」といった福祉機器を有効に活用し、段差等の解消とガイドの負担軽減を図っている、②動画による積極的な情報提供が、訪問意欲の喚起、車いすでは直接訪問しにくいコンテンツ紹介、悪天候時の現地の映像紹介などのユニバーサルな配慮に結び付いている、③ニーズに応じた移動支援事業者によるサービスの提供があるが、これらはジオパークのユニバーサルデザイン化を推進する上で参考となる取り組み工夫で

あると言える。

こうした先進事例の取り組みを踏まえジオガイドへの企画研修を行ったが、認定ジオガイドによる認定ジオガイドへの研修、障害当事者から学ぶという内容はアンケート調査の結果から満足度の高いものとなった。また日常的にガイド実践をしているジオ資源をユニバーサルデザインの視点から課題等を発見していく中でユニバーサルデザインの視点から今後も検討していく必要性についてもアンケートの中からは高い回答が得られている。しかし必要に応じた車いすの方への移動のサポートについて、現段階では6割強となっており、自由記述の回答からも多様な背景を持つ方々の受け入れに向けて、継続した研修の必要性について提起されていると言える。

これらを踏まえて、①コースの整備推進とジオガイドへの研修の充実、②特別なニーズに対応するガイドへの報酬等の体系化、③移動支援業者等との連携構築の3点が課題であることが考えられた。

①コースの整備推進とジオガイドへの研修の充実については、ガイドはガイドの役割があり、おもてなしの中でできることを提供するという基本視点に立つことが重要である。その中でガイドの負担感を軽減する上でハード面・ソフト面から見た対応の充実が求められる。障害者とのかかわり方と理解、周到的なコース設置に向けた準備、ガイドへの学習機会の確保とサポートの充実について検討を進めていく必要がある。

②特別なニーズに対応するガイドへの報酬等の体系化では、認定ガイドの中には医療や介護の有資格者や職歴がある方も存在しており、そうした移動支援等の対応力のあるガイドの方には、事故時の保険や報酬設定を含めたガイドの体系化も対応力向上を考える上で一方策であると考えられる。しかしその際、対応できること、対応できないことを事前に明確にした関わりがトラブル防止を考える上で重要である。

③移動支援業者等との連携構築については、先進事例の取り組みから福祉タクシーの事業者がジオガイドとなり、業務として移動支援とともにコースの案内を実施している。そうした外部の専門的な支援を取り入れられるよう、福祉タクシー等の事業者と提携を結び、ツアーコースをパッケージ化していくことも取り組み工夫として考えられる。

こうした課題をジオパーク内の課題に留めては

ならない。島原半島地域の観光を支えるという視点に立てば、行政、観光事業者、福祉関係者との連携や支援の中でこれらの検討を進めていく必要があると考える。

おわりに

本稿では、島原半島ユネスコ世界ジオパークを活かしたユニバーサルツーリズム実施の更なる意識醸成とツアーガイドにおける対応力向上を目的に、ユニバーサルツーリズム推進に資する他のジオパークの先進事例の取り組みを取り入れたジオガイドへの企画研修を実施した。先進地での事例調査やジオガイドに対するアンケート調査の中からは、島原半島ユネスコ世界ジオパークを活かしたユニバーサルツーリズムの実現可能性について、コースの整備推進とジオガイドへの研修の充実、特別なニーズに対応するガイドへの報酬等の体系化、移動支援業者等との連携構築が課題であることが見出された。今後の推進の方向性として、これらの課題の共有と解決に向けた協議の場の設置が必要である。その中でも特にジオパークを取り巻く様々な外部資源との連携構築や支援体制の整備のあり方について、更なる検討を進めていくことが重要である。今後の研究課題としていきたい。

謝辞

本研究は、令和2年度島原半島ユネスコ世界ジオパーク学術研究奨励事業の補助を得て実施したものである。本調査に快くご協力頂きました霧島ジオパーク・UDフォーラムの皆様、霧島ジオパーク事務局の方々、島原半島ユネスコ世界ジオパーク事務局の皆様には厚く御礼申し上げます。そして本調査の推進にあたり、貴重なご意見を頂いた島原半島ユネスコ世界ジオパークの認定ジオガイドの皆様にも心より感謝申し上げます。

参考文献

- (1) 秋山哲夫・大西康弘・佐藤貴行「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』第6巻、pp.111-125、2013年
- (2) 井上寛「高齢社会に向けた観光地のバリアフリー化：美の郷ゆざわジオパークを事例として」『ノースアジア大学国際観光研究』(8)、pp.63-76、2015年
- (3) 江越美香・吉田大祐・松尾純伯「島原半島ジオパークにおけるガイド養成」『月刊地球』

- 31 (8)、pp.455-459、2009年
- (4) 大野希一「大地の遺産を用いた地域振興:島原半島ジオパークにおけるジオストーリーの例」『地学雑誌』120 (5)、pp.834-845、2011年
- (5) 公益財団法人ちゅうごく産業創造センター「高齢化社会におけるユニバーサルツーリズムを軸とした観光振興施策の検討調査報告書」報告書、2015年
- (6) 竹内敏彦「ユニバーサルツーリズム促進に向けた考察—旅行者の意識改革とその実践—」『日本国際観光学会論文集』第26号、pp.23-31、2019年
- (7) 長崎県文化観光国際部観光振興課「第四次長崎県観光振興基本計画」資料、2021年
- (8) 日本ジオパーク委員会「第36回日本ジオパーク委員会審査結果報告書(霧島ジオパーク)」資料、2019年
- (9) 松木駿也「長崎県島原半島における観光ガイドの再編と課題」『日本地理学会発表要旨集』100192、2015年
- (10) 山口弘幸「温泉観光地におけるユニバーサルツーリズム推進の視点と方法に関する一考察」『長崎ウエスレヤン大学地域総合研究所研究紀要』18 (1)、pp.35-43、2019年
- (11) 山口弘幸「ユニバーサルツーリズムに対応するジオパークの人材育成及び基盤整備に関する調査研究」『令和2年度島原半島ユネスコ世界ジオパーク学術研究奨励事業報告書』報告書、2021年
- (12) 山口弘幸・開浩一「島原半島ユネスコ世界ジオパークを活かしたユニバーサルツーリズムの整備に関する検討」『長崎ウエスレヤン大学地域総合研究所研究紀要』19 (1)、pp.91-99、2021年
- (13) 山口弘幸「南紀熊野ジオパークにおけるユニバーサルデザイン・ジオツアーの展開可能性」『鎮西学院大学現代社会学部紀要』20 (1)、pp.89-98、2021年

