

平成29年度学生による地域フィールドワーク研究助成事業 研究成果報告書

- ・機関及び学部、学科等名：富山福祉短期大学 社会福祉学科 社会福祉専攻
- ・所属ゼミ等：鷹西ゼミ
- ・指導教員：鷹西 恒
- ・代表学生：吉江 菜穂
- ・参加学生：今井 直美、西田 裕弥、藤本 友里乃、安井 岬、石黒 亜実

【研究題目】官学連携によるインクルーシブデザインの研究 ～南砺市観光コンテンツを中心に～

1. 課題解決策の要約

本研究が対象と考えた南砺市観光コンテンツの中で、「世界遺産五箇山相倉・菅沼合掌集落」を調べた結果、住民の生活の場であることや地形・建物の厳しさ等のバリアに直面することになった。日本各地の世界遺産をいくつか調査した所、現状復帰のしやすい段差解消スロープ、車いす用トイレの設置などバリアフリー化に力を入れていた。一方で五箇山集落は昔ながらの生活環境、様式が見所となっており、現状を誰もが楽しめるよう平等に改善していくことは難しい。しかし、実際に訪れてみると景観、人、物、自然、空気のすべてがバリアを越えて楽しめることがあることをリードユーザ(障がい者、若者等)は感じたのである。

今回の観光マップ試案づくりを通して、インクルーシブデザイン Inclusive Design(異なる年齢、能力、世代、文化、国籍などの個別性からインスピレーションを発見し、デザインへと結びつけてゆく)手法を、障がい者や学生、行政職員、住民、ガイド等が経験として学ぶことができた。この経験は、差別や排除等の解消に対して、地域社会などを変革することに力点を置き、「包みこむ(インクルージョン)」ことで多様な人々を受け止める社会を目指すことが地域課題解決への近道となる。

【用語：リードユーザ】

ワークショップ等のデザインプロセスに参加する高齢者、障がい者、外国人、その他当事者をリードユーザという。

2. 調査研究の目的

障がい者と学生、行政が共に南砺市の観光地等の状況調査を行ったりワークショップを通して、障がいのある人もない人も快適で生活しやすいインクルーシブデザインのあり方を検討する。

南砺市には、世界遺産の相倉・菅沼合掌集落があり、新たに城端曳山祭がユネスコ無形文化遺産に認定されたが、障がいのある方も快適に観光を楽しめるルート等をわかりやすく表示した情報がない状況にある。そこで、官学および地域との連携を図りながら、リードユーザと共に現地調査、ワークショップを行うことでインクルーシブデザインの考え方をういたマップの開発を行い、南砺市を訪れる人の誰もが快適に観光を楽しむことのできる環境を整備することを研究の目的とする。要点は以下である。

- ①インクルーシブデザインを用いてマップを開発することにより、リードユーザの視点や観光ニーズをマップデザインに反映することができる。
- ②マップは、南砺市などのホームページに掲載したり観光協会などに提供することにより、実際に活用してもらうこともできる。

3. 調査研究の内容

本研究において行った活動は以下の（１）～（６）である。

（１）研究の説明ミーティング：南砺市役所城端支所（7/31）

南砺市ブランド戦略部（文化世界遺産課 1 名、交流まちづくり 2 名）、南砺市地域包括ケア部（障害福祉係 3 名）、学生 2 名、教員 1 名

研究の目的、内容、インクルーシブデザインの意義などの説明や確認を行った。また、関係各課から相倉、菅沼地区の現状や観光客の動向などの報告があった。

（２）調査事前 MTG：南砺市旅川福祉交流センター（リードユーザ選定、日程調整 9/1）

視察に参加するリードユーザの確認、介助員、手話通訳者、送迎バス手配、写真やデータのファイル格納方法について確認を行った。

（３）現地調査（視察）：五箇山（相倉、菅沼地区 9/19）

参加リードユーザ（視覚 1 名、聴覚 1 名、肢体不自由 2 名、現地ガイド 1 名、手話通訳者 1 名、介助者 1 名、南砺市障害福祉係 3 名、学生 5 名）

視察は以下の項目を中心にリードユーザとともにを行い、その参加者にインタビューを実施した。

【①肢体不自由、共通】

- ・車いす用トイレ、駐車場等の有無・スロープ（傾斜の緩急）や段差の有無
- ・困ったときに助けてくれる場所、窓口が配置されているか（AED 設置含む）
- ・道幅（車いすが通れる幅の道を把握する）

【①の結果】

- ・車いす用トイレがあるが、場所が偏っている
- ・坂がきつい場所があるが、マップではわからない
- ・駐車場が離れている
- ・介助者が必要な箇所がある
- ・建物に入れない
- ・合掌集落の雰囲気は感じられる
- ・車いすで周回できるので満足感が高い

【②聴覚障がい】

- ・解説板、説明のプリント等はあるか
- ・どのような情報が最も必要か

【②の結果】

- ・特になかった。音が出る掲示板などがあればよい。
- ・ガイドが手話を使えばよい。
- ・動画などをタブレットで見られればよい。

【③視覚障がい】

- ・触る体験をすることができる場はあるのか（屋根の藁など）・手引きしてくれる人は？盲導犬は ok？
- ・資料館などの音声ガイドの有無

【③の結果】

- ・音声ガイド、人のガイドがほしい
- ・視覚障がいの人の観光の第一は”触れる”ことのため、実際に手で触わる場は大事



写真 1 視察の様子（菅沼）

- ・相倉のトイレマーク看板の表示の位置が見にくい、点字をつけてほしい
- ・マップの内容が音声でわかると嬉しい
- ・盲導犬は立ち入れるのか→A:連れてきててもよい。相倉の住人も犬を飼っている

【④ガイド（外国人等への対応含む）】

- ・外国語等の説明や看板があるか。
- ・外国語等を話せるガイドはいるのか。
- ・案内用に何か使っているものはあるか（パンフレットとは別に）
- ・身体が不自由な方がいた場合の何か対応はあるのか。

【④の結果】

- ・英語、韓国、中国語のパンフはある。他に季節ごとの五箇山の様子や採れる山菜について説明しやすいよう大きな写真を携帯している。
- ・英語等を話せるガイドは2人いる。ツアーで五箇山に来られるヨーロッパ系の方は日本語が堪能な人が多く、日本語で通じることが多い。
- ・介助できることはする

【⑤地域住民】

- ・観光地になってから生活への支障はあるか。
- ・撮影場所等の指定は必要か。

【⑤の結果】

- ・観光客が多いと心が休まらない時がある
- ・世界遺産として「五箇山」という場所だけではなく、そこに住民が今も住んでいるということ、それがとても大切だから住民にとっても住みやすく、かつ観光地としても楽しんでもらえるようにしていくのがベスト

（4）ワークショップ：南砺市平行政センター（11/22 14：00－16：00）

参加リドユーザ（視覚1名、聴覚1名、肢体不自由2名、現地ガイド1名、手話通訳者1名、介助者1名、住民1名、南砺市障害福祉係3名、学生6名）

テーマ：「誰もが使いやすい観光マップづくり」

ワークショップは数多くのアイディアなどの情報を“意味の近さ（親和性）”に基づいてグルーピングしていく「親和図法」を用いた。他メンバーからの意見に触発された新しい意見を順に発表し、それらをもとに「新マップ」の可能性について自由にディスカッションを行った。

手順	所要時間	内容	説明
1	15分	今日の予定と視察報告(9/19)	今日の予定説明と視察報告
2	15分	書き出しワーク(個人)	マップに載せたいことを考えて付箋に書く(学生等補助)
3	15分	グループ内で個人発表	個々に書いたことをコメントを添えながら発表。付箋をホワイトボードに貼っていく
4	30分	触発による意見発表	他メンバーからの意見に触発された新しい意見を順に発表する。それらをもとに「新マップ」の可能性について自由にディスカッションを行う。
5	15分	意見の絞り込み	グループの意見を司会を中心にしてみんなで絞り込む
6	15分	グループごとに意見発表	グループで出た意見について、議論のあったポイントを含めて発表する
7	15分	まとめと意見交換	ホワイトボードの内容などについてまとめを行う

表1 ワークショップ手順

○ワークショップに参加したリードユーザからの意見等

【相倉地区】

- ・入れない所と入れる所
- ・すっきりとしたデザイン
- ・距離や時間
- ・車いすの貸出場所
- ・危険な場所に注意マーク
- ・アクセスルートの提示(乗り換え←少ない方がいい)
- ・紙のサイズを大きくして情報量が多くなっても見やすいようにする
- ・荷物・スーツケースを預ける場所
- ・坂の傾斜が急な場所を囲む
- ・文字を見やすく
- ・駐車場の情報
- ・絶景ポイントをわかりやすくマップに印をつける
- ・相倉「AM8:30～」をどこかに明記しておく
- ・音声コード・QRコード
- ・案内所は強調する
- ・車いすの方にとって最も安全に楽しめるルート
- ・どこに何があるかわからない。そのため順路の表記
- ・車いす、オストメイト、音声案内などがわかるトイレ表記
- ・連絡先(総合)を決める。分けるのであれば用途の記入
- ・特産の食べ物、お土産
- ・点字ガイドマップもあればよい(簡単な文章、簡条書き)

【菅沼地区】

- ・おすすめコースの表示
- ・お店と家を識別
- ・コース別で色分け
- ・わかりやすいロゴ表示
- ・観光ポイントを明確化
- ・文化の説明的なものも簡単に入れる(昔ここではどんなことが行われていたか)
- ・レジヤースポットなど説明付きで書いてほしい
- ・Wi-Fi使えるところを書いてほしい
- ・階段の有無
- ・トイレの場所
- ・車いすの貸し出し場所
- ・坂の情報
- ・地図が平面的なので坂があるかわかるようにしてほしい
- ・どこに何が売っているかわかるようなマーク
- ・バリアフリー化されていない箇所の説明
- ・立ち入り禁止場所を書いてほしい
- ・店にあるものを書いてほしい
- ・防災関係や医療機関情報もあればよい



写真2 ワークショップの様子1



写真3 ワークショップの様子2



写真4 ワークショップの様子3

(5) 追加調査（視察）：学生、市職員により適時実施した。（11月～1月）

困ったときの窓口や連絡先、Wi-Fi利用の方法、AEDの設置場所等、ワークショップでの意見を反映したマップを作成するために必要な不足情報の収集を実施した。また、防災関係サイトや最寄りの医療機関の情報も収集した。

(6) その他

観光マップの試作に伴う手話通訳付きコンテンツの製作、ソーシャル・ビューの手法を用いた音声ガイドの製作、QRコード製作等を随時行った。

4. 調査研究の成果

本研究ではインクルーシブデザインの手法を用いて、様々なリードユーザとともに視察やワークショップを展開し、観光マップの試作を行った。実際に五箇山地区に赴き、観光客や住民の生の声を聞きながら、ワークショップにてリードユーザ、南砺市職員、観光協会のガイド、地域住民等と情報交換や意見共有を図りつつ、マップデザインプロセスに全員が参加できたことは、これまでプロセスから「排除 exclusive」されてきた、あるいは「配慮 care」されるべきことに気づけなかったことへの意識改革になったと考えられる。この「意識改革」を本研究の成果としてまず特記したい。

マップの作成では、様々な観光コンテンツから発行されているマップを検証し、リードユーザ（障がい者等）の様々な特性からの考察を行い、一般ルートだけでなく車いすの方が通りやすいルートの提示やマップに音声・手話・字幕観光案内のQRコードを載せることで視覚・聴覚障がい者にも対応した。そして新たに「ソーシャル・ビュー social view」の手法も用いてみた。これは見えない人と見える人がコミュニケーションを通して美術品などを鑑賞するという方法である。作品の物理的な特徴だけでなく、作品が与える印象や、そこから生じた思考を共有するのである。

試験的に合掌づくりの建物について、学生が見えているものを言語化して表現したファイルをマップ上にQRコードにて掲載した。また、折りたたみ式のマップで、合掌造りの特徴である切妻屋根の形になり、片手にスマホ等を持ち歩く人のためにコンパクト（印刷の大きさは変更可能）になるような工夫も行っている。一方、マップ自体は試作段階にあり、どの範囲までカバー（配慮など）できたのかは明らかではない。この経験を自治体の既存観光コンテンツ更新や、新規作成等だけでなく、広くまちづくりにも役だつことを期待したい。

官学連携については大学コンソーシアム富山の地域貢献活動として行われているものだが、自治体が策定する各種の行政計画（地域福祉計画等）にも文言が盛り込まれ始めており、発展の可能性が高い。このことは行政職員の質向上、意識改革にも貢献できる評価を受けた。



写真5 試作したマップ



写真6 相倉マップ試作品

5. 調査研究に基づく提言

本研究で示す提言は、以下の通りである。

- ①観光コンテンツ（観光マップ、web 資料等）は可能な限り多様な人々が使いやすくすべきである。とくにソーシャル・ビューのような新しい概念を採り入れていくことが観光コンテンツの魅力をアップさせることにつながる。
- ②公共的な計画に基づくまちづくり、観光、娯楽、教育、その他あらゆる場面でリードユーザとのワークショップを活用すべきである。これらはリードユーザの利便性のみならず、自ら主体的に地域課題に取り組む姿勢や考え方の醸成につながる。
- ③官学連携事業は、自治体のつくる各種計画に盛り込むべきである。そのための部署設置や財政確保を積極的に行うことで地域課題解決のスピードをアップさせることができる。

6. 課題解決策の自己評価

ワークショップを行いリードユーザの様々な意見を心得て視察を行い、以前のマップの不十分な点(段差の表記、多目的トイレ、車いすの貸し出し場所、坂の表記等)を改善し、マップに反映することができた。また、新しい視点として QR コードを利用した音声&手話案内、Wi-Fi の利用方法等を明記した。五箇山という観光地をさまざまな視点からみて、誰もが利用しやすいインクルーシブデザインマップを考察することができた。

しかし、短期間の中でアンケート調査や十分な取材等を行うことができなかった。インクルーシブデザインの求める平等と対等性の観点から冷静に鑑みれば、リードユーザや地域社会を巻き込みながら改善を模索していく努力を、今後も官学連携で行っていく必要があるだろう。

【参考文献、引用】

ジュリア・カセム 平井康之 塩瀬隆之 森下静香他 (2016) 『インクルーシブデザイン』 学芸出版社

伊藤亜紗 (東京工業大学リベラルアーツセンター准教授) 『障害者と考える身体(1) 他者の目で見ると』 <http://www.bonus.dance/essay/01/>

清水貞夫, 2010, 『インクルーシブな社会をめざして ノーマリゼーション・インクルージョン・障害者権利条約』, クリエイツかもがわ