

# 第 10 回 西日本インカレ（合同研究会）専用企画シート

必ず「企画シート作成上の注意」をご確認いただき、ご記入をお願いいたします。

大学名（フリガナ）	学部名（フリガナ）	所属ゼミナール名（フリガナ）
キュウシュウサンギョウダイガク	ショウガクブ	マツカサゼミナール
九州産業大学	商学部	松笠ゼミナール

チーム名（フリガナ）	代表者名（フリガナ）	チーム人数（代表者含む）
チームオモチ	ヤマグチユウセイ	6名
チームおもち	山口 祐生	

## 研究テーマ（発表タイトル）

車いす利用者の観光満足度の向上～太宰府天満宮の事例～

### 1. 研究概要（目的・狙いなど）

私たちは、大学で観光を専門的に学んでおり、車いす利用者が観光地で楽しんでいるのか疑問を抱き研究を始めた。2060年に日本の高齢化率が40%と増加し、世界トップクラスの高齢社会が到来すると予想され、それにより車いす利用者の増加が見込まれる。そこで文献の中で、車いす利用者の観光行動について調査したところ旅行先で困難なことが起きるのではないかと不安感から、旅行に行くこと自体を諦めているという記載があった。その原因は、主に旅行先の情報不足である。そこで不安感を取り除くために、観光地の基本情報だけでなく、車いす利用者が旅行を楽しめる情報を盛り込み、安心して旅行を楽しんでもらうことができるツールを作成することが必要ではないかと考えた。

### 2. 研究テーマの現状分析（歴史的背景、マーケット環境など）

現在、国内の車いす市場規模が年々増加しており、世界の車いす市場規模も約7,000億円と増加傾向にあり、今後車いす利用者が増えると推測される。そこで実際の車いす利用者の観光についてのニーズや実態を把握するため、アンケート調査並びにインタビュー調査を行うこととした。福岡県で観光したい観光地を調査したところ、「太宰府天満宮」という声が多かった。このことから、「太宰府天満宮」に焦点を当て、車いす利用者の観光についてのニーズや実態を把握することにした。

それらの調査より、車いす利用者は旅行先での詳しい情報を求めていることが分かった。そこで、これらの情報が最も多く記載されている観光ツールである現状の「観光バリアフリーマップ」に着目した。既存の太宰府市が作成した観光バリアフリーマップの現状について精査し、車いす利用者を対象にアンケート調査並びにインタビュー調査を行なった。その結果、ハード面である医療機関や施設情報などの記載しかなく、特に旅行の大きな楽しみを占める「食」を提供する飲食店並びに土産物店内の設備情報などのソフト面を必要としていることが分かった。

現在はスマートフォンの普及により旅行に行った際にパンフレットなどの紙媒体よりもWeb上のマップやSNSでの情報を主に利用し、観光地を訪れている車いす利用者が多いにもかかわらずWeb上で飲食店の設備情報を主体とし、詳しく掲載している観光バリアフリーマップが存在していない現状が明らかになった。

### 3. 研究テーマの課題

車いす利用者が旅行を楽しめていないのではないかと、という問題意識から現在の観光バリアフリーマップの問題点を調査し、車いす利用者の視点に立った手軽に利用できるスマートフォン上の基本情報に旅の楽しみである飲食店や土産物店などを加えた

情報を掲載した観光バリアフリーマップを作成することが課題である。

#### 4. 課題解決策（新たなビジネスモデル・理論など）

既存の観光バリアフリーマップには車いす利用者が店内で食事やお土産を購入する際に必要としている情報が不足している。そのため、車いす利用者への旅行先における不安を解消するための情報をWeb上やSNSで発信することで、旅行をより楽しむことができるのではないかと考えた。その結果、車いす利用者に対応した店内の設備情報や段差の有無などを記載する観光バリアフリーマップを作成する。①

次に、段差などにより入店不可又は店内を自由に見て回ることが難しい店舗を対象とした店舗側のツールとして、店内に入ることなく商品を見定めたり、購入することができる「商品BOOK」を店舗の協力の上で作成し、店頭に置くことを提案した。②

##### ①《観光情報を加えた観光バリアフリーマップ並びにアクセス方法》



##### ②《商品BOOK》

**車いすで  
ご来店された方への  
商品BOOK**

この「商品BOOK」は入店が難しい方でも、気軽に商品を購入できるように作られたものです。  
是非、ご利用ください！！

**味のめんたい 福木郎**

〈塩たらこ〉  
100g → 1,080円  
200g → 2,160円

〈からしめんたいチューブ〉  
300g → 1,080円  
300g → 2,160円  
X  
2本セット

〈好味〉(有色)  
100g → 1,080円  
200g → 2,160円

〈好味〉(無着色)  
100g → 1,080円  
200g → 2,160円

〈購入方法〉  
店員さんに商品番号または商品写真を見せてお伝えいただけますと、ご購入できます。お気軽に、お声掛けください。

#### 5. 研究・活動内容（アンケート調査、商品開発など）

- ① 私たちは実際に車いす利用者の観光地のニーズを把握するために、インタビュー調査とアンケート調査を行った。その結果、福岡県内で訪れたい観光地として「太宰府天満宮」という声が多かった。
- ② そのニーズをもとに、既存の観光バリアフリーマップを使って、太宰府天満宮の現地調査を行った。また、参道の道の状態を把握するために、実際に車いすを利用して傾斜や段差などを確認した。

- ③ 太宰府市観光推進課に太宰府天満宮に来訪する車いす利用者についての電話調査を行った。
- ④ 既存のマップに記載されている108店舗に車いす利用者の対応について、インタビュー調査を行った。
- ⑤ 車いす利用者のニーズである、飲食店の店内設備や参道の道の状態、トイレの有無などの情報は既存のマップには記載されていないことから、車いす利用者向けの観光バリアフリーマップを作成した。また、車いす利用者が店内を周回することが難しいお店には、店内入り口に商品 BOOK を置くことを提案した。

## 6. 結果や今後の取り組み

市が作成した紙媒体のバリアフリーマップの既存の基本データに付け加える形で、スマートフォン上で飲食店や土産物店の詳しい情報を見ることができる新たな観光バリアフリーマップを Web 上に作成した。

実際に作成した観光バリアフリーマップをもとに車いす利用者と参道内を回り、マップの内容については「店舗の写真や、飲食店についての詳しい情報があってわかり易かった」、「これから太宰府天満宮に行く際に是非この参道マップを利用したい」などといった声をもらった。

次に、段差などにより入店不可又は店内を周回することが難しい店を対象とした店舗側のツールとして、店内に入ることなく商品を見定めたり、購入することができる「商品 BOOK」を店舗の協力の上で作成し、店頭に置いてもらい活用している。

さらに、私たちが作成した QR コード化した観光バリアフリーマップを太宰府観光協会に提案し、太宰府市観光案内所で活用する方向で決まっている。

認知度の向上に向けてInstagram上にアカウントを作成し、#（ハッシュタグ）車いす旅、#車いすマップで検索すると観光バリアフリーマップへのアクセスが容易となっている。

<今後の取り組み>

- ① Instagramをフォロワーの声を反映させたり、写真や動画等で内容を充実させるように多くの人に発信していく。
- ② データによると太宰府市への海外旅行客の中で韓国人が半数以上を占めているため、韓国語に対応した観光バリアフリーマップを作成し、多言語対応化する。
- ③ スマートフォンを持たない層に観光バリアフリーマップをパンフレット化し、対応できるようにする。

以上の取り組みにより、私たちが作成した観光バリアフリーマップ及び商品 BOOK の認知度並びに利便性向上につながると共に、車いす利用者が気軽に旅行を楽しんでもらえると確信する。

## 7. 参考文献

<参考文献>

- ・勝矢光信(2000)『車イスといっしょに旅に出よう!』日本経済新聞社
- ・もっと優しい旅への勉強会(1995)『障害者旅行ハンドブック』学究社
- ・おそどまさこ(2002)『無敵のバリアフリー旅行術』岩波アクティブ新書

<主要参考 URL>

・国土交通省 観光庁：<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>

・世代別障がい者率(内閣府)：

[https://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/h28hakusho/zenbun/siryo\\_02.html](https://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/h28hakusho/zenbun/siryo_02.html)

・太宰府市観光客アンケート調査：<http://www.city.dazaifu.lg.jp/material/files/group/24/anke-to.pdf>

・太宰府天満宮 HP：<https://www.dzaifutenmangu.or.jp/about>

・福岡県観光入込客推計調査-福岡県庁 HP：

[www.pref.fukuoka.lg.jp/uploaded/life/367386\\_54114974\\_misc.pdf](http://www.pref.fukuoka.lg.jp/uploaded/life/367386_54114974_misc.pdf)

・ユニバーサルツーリズムにおけるサービス提供に関する調査(観光産業課)：

<https://www.mlit.go.jp/common/000999235.pdf>

●パワーポイント内に動画を使用されている場合、動画を使用しているスライドのページをご記入ください。

●発表時に使用する成果物（例. 商品化した●●、店舗で配布したパンフレット、調査に使用したアンケート）

**【企画シート作成上の注意】 ※「第 10 回 西日本インカレ（合同研究会）大会参加要項」も合わせてご確認のうえ、企画シートの作成を行ってください。**

- ・本企画シートは審査の対象となり、予選会・本選の前に、審査を行っていただく大学教員・企業の方々に事前にお渡しいたします。
- ・本企画シートは、「日本語」で書かれたものとし、1 チーム・1 点提出してください。また、翌年 3 月に公開予定の「日経ビジネス電子版」にリンクされた特設サイトに掲載されます。
- ・本企画シートの項目に沿って、ご記入をお願いいたします。各項目に文字数制限はありませんが、1~7 以外の項目を追加することは「不可」とさせていただきます。
- ・本企画シートは、作成上の注意を含め、4 ページ以内に収めてください。事務局から審査員に渡す際は、A4 サイズでプリントし、4 ページ目までをお渡しします。
- ・大会参加申込み時点から、チーム編成の変更（チームの人数・交代など）は、「不可」とさせていただきます。ただし、チームメンバーの留学等やむを得ない事情でチーム編成に変更が生じる場合は、西日本インカレ事務局にご連絡ください。事務局より手続きについてご連絡をさせていただきます。なお、参加申込書提出時からのチーム名変更は「不可」とさせていただきます。
- ・商品写真、人物写真、音楽などを掲載・利用する場合、必ず著作権、著作権の使用許諾を得てください。日経 BP 社・日経 BP マーケティングは一切の責任を負いません。
- ・書籍や新聞等の文献から引用した場合は、出典先（使用した文献のタイトル・著者名・発行所名・発行年月など）を明記してください。統計・図表・文書等を引用した場合も同様に明記してください。また、Web サイト上の資料を利用した場合は、URL とアクセスした日付を明記してください。
- ・発表時に使用する成果物がありましたらご記入ください。記入がない成果物は大会当日使用することができません。また記入いただいた内容について、事務局から代表者の方に確認をさせていただきます。
- ・電話番号や住所などの個人情報に記載しないでください。

---

↑ここまでを 4 ページ以内に収めて、提出してください↑