

ユニバーサルツーリズムの推進に向けた手話による観光ガイドツアーの実態に関する基礎的研究 - 伊勢神宮内宮をケーススタディとした口話による観光ガイドツアーとの構造比較を通して -

A Basic Study on the Actual Conditions of Guided Tour Using Sign Language to Promote Universal Tourism
- Through Comparison of Vocal Guided Tour Construction using Ise-Jingu Naiku as a Case Study -

竹田 彩夏*・川原 晋**・野田 満**
Ayaka TAKEDA*・Susumu KAWAHARA**・Mitsuru NODA**

The purpose of this research is to understand of actual conditions for guided tour using sign language through comparison of vocal guided tour construction using Ise-Jingu Naiku as a case study and get knowledge toward promotion universal tourism.

In this research, the following three points were cleared. 1) There are few organizations conducted guided tour using sign language. They have issues that guides' sign language skills are not same. And they have to be concerned about view. 2) The number of topics in guided tour using sign language are fewer than vocal guided tour and categories are more biased. 3) If target of guided tour is same, there are differences between voice and sign language, like routes, stop-points, provision-point of information. In view of the above, it was shown issues of guided tour using sign language from the viewpoint of deaf support systems.

Keywords: Guided tour, Deaf, Sign language, Accessible information, Universal tourism

ガイドツアー、聴覚障害者、手話、情報保障、ユニバーサルツーリズム

1 序論

1-1 研究の背景と目的

観光ガイドツアー（以下、観光 GT）とは、一定の順序で観光資源を歩いて巡ると共に、ガイドとのコミュニケーションを介して、観光資源及びそれに関連した詳細の情報を観光客が享受できるものであり、観光客へのホスピタリティを高める有効なサービスであるとされている⁽¹⁾。障害者差別解消法の施行（2016）やユニバーサルツーリズムの普及⁽²⁾が進められる中、近年はとりわけ音声認識による文字化や翻訳技術の進展が著しい⁽³⁾。これにより言語の違いによる障壁や、それに伴い生じる、同一のサービスで得られる情報量の格差の解消（情報保障）については、観光 GT においても一定程度の達成が期待される。

一方で手話のような非音声言語によるコミュニケーションが中心である聴覚障害者⁽⁴⁾に対しては、前述の技術をもってしても観光 GT における情報提供は不十分であり、未だ少なからざる困難を伴うものとなっている⁽⁵⁾。更なるユニバーサルツーリズムの推進を図る上で、聴覚障害者に対する観光 GT の、情報提供の量及び質の向上の為の具体的手法の開発は喫緊の課題であるといえよう。

以上の認識に立ち、本稿では、健常者を対象にした声による発話を主体的に用いる観光 GT（以下、口話 GT と表記⁽⁶⁾）と同等の情報量及び質を、聴覚障害者向けの手話による観光 GT（以下、手話 GT と表記）で担保することを目標に置く。その上で、口話 GT との比較に基づいた手話 GT の特徴や傾向を明らかにすることを本稿の目的とする。

具体的には、1) 手話 GT の実施組織及び取り組みの実態、両 GT における 2) 伝達情報の違い、及び 3) 経路や所要時間の違い、の 3 点を把握する（図 1）。その上で、ユニバーサルツーリズムの推進を見据え、手話 GT における情報提

供の量及び質の向上に向けた具体的手法について考察を行う。

1-2 研究の方法

まず次章では、聴覚障害者向けの観光 GT の概況を踏まえて、本稿で対象とする手話 GT を実施する組織の抽出を行う。3 章

ではヒアリング調査に基づき、手話 GT を実施する組織の概要と取り組み、ガイド自身が認識している手話 GT 実施の際の留意点を把握する。4・5 章は三重県伊勢市伊勢神宮内宮を対象とした手話 / 口話 GT をケーススタディとして、両 GT への同行調査に基づき、4 章では両 GT における伝達情報の内容の差異を、5 章では伝達情報の時空間的差異を把握する。最後に 6 章で、本稿で明らかになったことを踏まえ、手話 GT における情報提供の量及び質の向上の実現に向けた考察を行い、結びとする。

1-3 研究の位置付け

障害者を対象とした観光に関する既往研究をみると、障害者が観光地への旅行で生じる問題と解決手段を概括した大橋の研究⁽⁷⁾において、「ヒトの整備」として旅行先で案内を行う現地の付き添い人の重要性が指摘されている⁽⁷⁾。他、旅行企画の実現過程で生じる障壁とその対応について明らかにした竹内らの研究⁽⁸⁾では、単一施設のみ局所的なバリアフリー整備を越えた対策の必要性が述

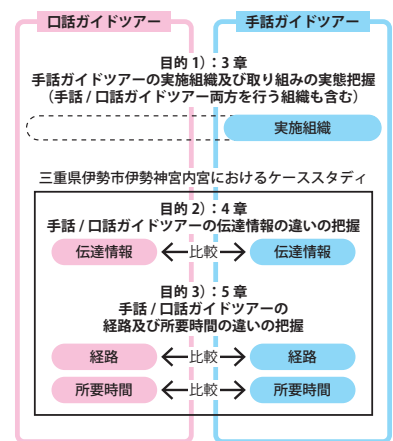


図 1 研究の目的及び分析の枠組み

*正会員 イオンモール株式会社 (AEON MALL Co., Ltd.)

**正会員 東京都立大学都市環境学部観光科学科 (Tokyo Metropolitan University)

べられている⁸⁾が、具体的に障害者の為の観光GTを扱った研究は未だ蓄積に乏しい。

石塚ら⁹⁾は視覚障害者を対象にモデルコースによる効果検証を実施し、ガイドを伴うことによる参加者の観光地の認知向上を実証しているが、聴覚障害者を対象としたものはなく、十分な議論が行われていない。

以上を踏まえ本稿は、聴覚障害者の為の観光GTを対象とした基礎的研究として、情報保障の観点から口話GTとの具体的な差異の把握を試みる点に特徴を有する。

2 聴覚障害者向けの観光ガイドツアーの概況

聴覚障害者の当事者団体としては国内唯一の組織である⁹⁾一般財団法人全日本ろうあ連盟は、2016年2月に聴覚障害者の福祉政策への要望書を観光庁に提出し、意見交換を行っている。その内容には、①観光施設で使用されている映像への字幕・手話通訳の付与、②手話のできる観光ガイドの育成・配置、③ツアー中の添乗員等による重要事項の伝達手段としての手話の使用、④宿泊施設におけるテレビの字幕表示ボタン付リモコン及び振動呼び出し機の設置、という4項目が挙げられており¹⁰⁾、手

表1 代表的な聴覚障害者向けの観光ガイドツアー

ガイド対象	所在地	ガイド実施主体	情報保障の手段	分類 ^[※1]
弘前公園	青森県弘前市	弘前市聴覚障害者協会 手話ガイド部	手話	屋外/複合 ※期間限定
富岡製糸場	群馬県富岡市	株式会社まちづくり富岡	手話	屋内
金沢市内	石川県金沢市	かがやきR (金沢市聴覚障害者福祉協会)	手話	屋外/複合
ふじさんミュージアム	山梨県富士吉田市	ふじさんミュージアム	手話	屋内
上田城跡	長野県上田市	うえだ手話ガイドの会	手話	屋外/複合
犬山城/城下町	愛知県犬山市	ナイスで犬山	手話	屋外/複合
竹島	愛知県蒲郡市	蒲郡市観光ボランティアガイドの会	手話	屋外/複合
伊勢神宮	三重県伊勢市	いせてらす手話ガイド	手話	屋外/複合
赤穂市内	兵庫県赤穂市	播州赤穂観光ガイド協会	手話	屋外/複合
熊野古道	和歌山県那智勝浦町	熊野古道探訪プロジェクト	手話	屋外/複合
後楽園	岡山県岡山市	公益社団法人岡山県聴覚障害者福祉協会	手話	屋外/人文
日和佐地区内	徳島県美波町	観光ボランティアガイド会 日和佐	手話/ 要約筆記	屋外/複合
広島平和記念資料館	広島県広島市	ヒロシマピースボランティア	手話	屋内
九州国立博物館	福岡県太宰府市	九州国立博物館ボランティア	手話通訳	屋内
福岡市観光案内所(博多駅)	福岡県福岡市	株式会社プラスヴォイス JR九州	手話通訳/ 文字通訳	屋内
鎌倉の世界遺産登録候補地	神奈川県鎌倉市	特定非営利活動法人シュアール	アプリ	屋内

[※1]「屋外」のうち「人文」は人為の所産を伴った観光資源(公園や史跡、建造物等)を指し、「複合」は人文と自然(動植物や自然現象等)両方を含む観光資源を指す

表3 手話ガイドツアーの実施組織の概要

	ガイド実施主体	ガイド対象地	設立年	法人格	2018年度案内実績	予約締切	ガイド料金	登録ガイド数	ガイド時以外の取り組み
手話GTのみ	かがやきR (金沢市聴覚障害者福祉協会)	石川県金沢市 金沢市街地	2013	無	537(人)	1ヶ月前	実費負担	12(人)	・研修会(年1回程度) ・SNSでの情報交換(随時)
	うえだ手話ガイドの会	長野県上田市 上田城址公園	2015		79	1ヶ月前	無料	21	・全体会(年2回) ・実行委員会(3-4月に1回)
	いせてらす手話ガイド	三重県伊勢市 伊勢神宮外宮/内宮	2015		31	10日前	実費負担	18	・定例会(月1回)
口話GTも実施	ナイスで犬山 ^[※1]	愛知県犬山市 犬山城/城下町	2016 (1998)	無	213 ^[※2] (9868)	1ヶ月前 (1週間前)	交通費として¥1,000/ガイド1名	6 (58)	・定例会(月1回)、運営会(月1回) ^[※3] ・屋外研修(年2回) ・よもやま話(現地年3-4回、座学年9回)
	播州赤穂観光ガイド協会 ^[※1]	兵庫県赤穂市 赤穂市街地	2013 (1999)		500 (3372)	1ヶ月前 (10日前)	1-9人¥1,000、10人以上¥2,000、 3時間以上で+¥1,000	1 (28)	・土曜会(現地、座学各月1回) ・総会

[※1] 設立年・案内実績・予約締切・登録ガイド数下段の()内は口話ガイドツアーの情報 [※2] 身体障害者全体の実績 [※3] 定例会の為の打ち合わせを含む

話GTの潜在的需要が窺える。

次に、聴覚障害者向けの観光GTの概況を把握する為、インターネット調査^[11]に基づき、代表的な聴覚障害者を対象とした観光GTの一覧を作成した(表1)。情報保障の手段は手話以外に要約筆記、手話通訳、文字通訳、アプリケーションの3種類が確認された。また観光GTの対象については「屋内」と「屋外」、更に屋外については「人文(公園や史跡、建造物等の人為の所産を伴う観光資源)」、及び人文と自然(動植物や自然現象等)との両方を含む「複合」とに分類^[12]された。

この結果を踏まえ、先行研究より観光GTによる効果が大きい^[13]とされる「屋外/複合」において「手話」による情報保障の手段を有する8組織のうち、継続的かつ一定数の手話GTによる案内実績を有し^[14]調査協力が得られた5組織を、3章での調査分析対象とした(表1:太字)。

3 手話ガイドツアーの実施組織及び取り組みの実態

手話GTを実施する組織の概要及び取り組みの実態を把握する為、前章で抽出した5組織を対象にヒアリング調査を実施した(表2)。

表2 ヒアリング調査の概要^[15]

調査対象	「屋外/複合」を対象とした「手話」によるガイドツアーを実施する組織のうち、継続的かつ一定数の案内実績を有し、調査協力を得られた5組織
調査日時	2019.10.12
調査方法	電話による半構造化ヒアリング(事前にメールまたはFAXによる質問紙調査を実施)
設問項目	・設立年 ・案内実績 ・ガイド外の取り組み内容 ・法人格の有無 ・ガイド内容 ほか

3-1 手話ガイドツアーの実施組織の概要

手話GTを実施する5組織の概要を表3に整理した。全て2010年代に設立された、法人格を持たない組織であった。案内実績は様々であるが、口話GTも行う「ナイスで犬山」「播州赤穂観光ガイド協会」の実績に鑑みると、同一地域の口話GTと比して規模は小さいことが窺える。予約締切は1ヶ月前に設定している組織が多い。

概ねの傾向として、前述の口話GTも行う2組織は規模が大きく、ガイド外の取り組みも活発であるが、手話のできるガイドの人数は相対的に少ない。こうした組織の特徴として、口話ガイドと手話ガイドの間での情報交流が活発に行われる一方で、手話ガイドの負担が大きくなりがちであることが、ヒアリング調査における自由回答より確認された。

手話GTのみを実施する「かがやきR」「うえだ手話ガイドの会」「いせてらす手話ガイド」の3組織についてみ

解を行った⁽¹⁹⁾。

対象分類は図4のフローに基づき、a) 観光資源そのものに関する情報(基本情報)、b) 観光資源に関わる特定の人物や物事に関する情報(背景情報)、c) 単に伊勢神

宮に関する情報(関連情報)、d) 前者3つのどれにも該当しない派生的な情報(派生情報)の4分類とし、テーマ分類は、ア) 概要、イ) 建築、ウ) 史実、エ) 自然、オ) 作法/行事、カ) 神話/伝承、キ) 話題性、ク) その他の8

表5 手話/口話ガイドツアーにおける話題の一覧

	基本情報(a)		背景情報(b)		関連情報(c)		派生情報(d)	
概要	A-a-7-1 内宮の名称について	P-a-7-2 御稲御倉の用途について	UV-a-7 神宮司庁の建物について	HL-c-7 平均の参拝者数について				
	A-a-7-3 宇治橋の名称について	Q-a-7-2 外幣殿の用途について	V-a-7-1 五十鈴川の首の名称について	N-c-7 猿田彦神社の御祭神について				
	A-a-7-4 お木除け杭の名称について	S-a-7 荒祭宮の名称について	V-a-7-2 宇治橋の首の名称について	TU-c-7-1 子安神社のご利益について				
	FH-a-7 御手洗場の位置について	EF-a-7-1 水切石の名称について	A-a-7-2 / A-a-7-1 内宮の御祭神の名称について	TU-c-7-2 子安神社の敷地について				
	H-a-7-1 御手洗場の用途について	G-a-7 御手洗場の名称について	F-a-7 / EF-a-7-2 御手植松の経緯について					
	I-a-7 瀧祭宮の外観について	OQ-a-7-1 ハグの木の名称について	H-a-7-2 / A-a-7-2 五十鈴川の名称について					
	J-a-7-1 別宮の敷地について	S-a-7 荒祭宮の御祭神について	J-a-7-2 / TU-a-7 風日折宮の位置について					
	K-a-7 神楽殿の役割について	ST-a-7 四至神の名称について	P-a-7-1 / OQ-a-7-2 御稲御倉の名称について					
	M-a-7 正宮の名称について	U-a-7 子安神社の位置について	Q-a-7-1 / OQ-a-7-3 外幣殿の名称について					
	建築	D-a-i 宇治橋の材料について	EF-a-i 水切石の役割について	D-b-i-1 宇治橋の木工の技術について	D-c-i 建材のリユースについて	P-d-i 飯島神社の色について		
N-a-i-1 千木の違いについて		M-a-i-1 番扉の名称について	D-b-i-2 宇治橋の工法について	P-c-i 唯一神明造の意義について	CE-d-i 鳥居のサイズについて			
N-a-i-2 両宮の違いについて		M-a-i-2 階段の位置について	D-b-i-4 棟持柱のリユースについて	NO-c-i 不要な檜皮の用途について	NO-d-i 檜皮の用途について			
N-a-i-3 鯉木の違いについて		M-a-i-3 遷宮の敷地について	P-b-i-1 大工の技術について	ST-c-i 屋根付き通路の意味について				
P-a-i-1 唯一神明造の名称について		M-a-i-4 古殿地の高さについて	P-b-i-3 大工の技術について	TU-c-i 子安神社の築年数について				
P-a-i-2 唯一神明造の柱について		N-a-i-1 正宮の外観について	P-b-i-4 唯一神明造の工法について					
P-a-i-3 唯一神明造の外観について		OQ-a-i-1 御稲御倉の容量について	B-b-i-2 棟持柱の伐採について					
P-a-i-6 唯一神明造の高さについて		OQ-a-i-2 外幣殿の外観について	M-b-i 番扉の位置について					
Q-a-i 外幣殿の工法について		S-a-i 鳥居の有無について	Q-b-i-2 唯一神明造の壁について					
B-a-i 棟持柱の太さについて		TU-a-i 屋根のある建物の役割について	A-b-i / C-b-i お木除け杭の役割について					
BC-a-i 宇治橋のサイズについて		P-a-i-4 / P-a-i-5 / N-a-i-2 唯一神明造の色について	D-b-i-3 / B-b-i-1 鳥居の材料について					
CE-a-i-1 鳥居の意味について		P-a-i-7 / Q-a-i 唯一神明造の隙間について	P-b-i-2 / Q-b-i-1 唯一神明造の経年変化について					
CE-a-i-2 水切石の役割について								
E-a-i 水切石の役割について								
史実		V-a-7 擬宝珠の築年数について		H-b-7 御手洗場の整備について	A-c-7 当時の天皇について	E-d-7 当時の社会情勢について		
			A-b-7 宇治橋の被害について	E-c-7-1 図絵の絵師について	G-d-7 御手洗場の発祥について			
			E-b-7-1 伊勢神宮の図絵について	E-c-7-2 歴代天皇の参拝について(1)				
			E-b-7-3 神苑の整備について	E-c-7-3 持統天皇の参拝について				
			EF-b-7 大正天皇の来参について	EF-c-7-1 歴代天皇の参拝について(2)				
自然	DF-a-1 松のサイズについて	HL-a-i 竹園の外観について	DF-b-1 神苑の松について	CE-c-i-1 今見られる植物について	F-d-i 松の年齢について			
	JL-a-i 参道の木々について	NO-a-i 竹園の外観について	F-b-1 御手植松の手入れについて	CE-c-i-2 伊勢神宮の紅葉について	NO-d-i 檜皮の特徴について			
	EF-a-i-1 御手植松の外観について	O-a-i-1 ハグの木の植物について	KM-b-i / L-b-i / M-b-i 竹園の意味について					
	EF-a-i-2 御手植松の年齢について	O-a-i-2 ハグの木の外観について						
	F-a-i 御手植松の年齢について	O-a-i-3 ハグの木の外観について						
作法/行事	N-a-i 禰の違について	A-b-i-1 宇治橋の意味について	BC-b-i-2 遷宮の費用について	I-c-i 瀧祭宮の行事について	HL-d-i 店の営業時間について			
	T-a-i 神事に使うかの見分け方について	A-b-i-2 宇治橋の作法について	G-b-i 右側通行の意味について	OQ-c-i 抜種の量について				
	FH-a-i / G-a-i 五十鈴川の用途について	M-b-i 正宮参拝の作法について	H-b-i 手水の作法について	ST-c-i 遷宮の日程変更について				
		S-b-i 荒祭宮の参拝の作法について	ST-b-i-1 荒祭宮の建替えについて	TU-c-i 子安神社の建替えについて				
		A-b-i-1 擬宝珠の意味について	ST-b-i-2 遷宮の日程について					
神話/伝承	A-a-k-1 / A-a-k-1 内宮の御祭神の系図について	I-b-k-1 瀧祭宮の御祭神について	N-b-k-3 神の経緯について	N-c-k-1 アマノウズメの踊りについて	HL-c-k-3 戸隠神社の御祭神について			
	A-a-k-2 / A-a-k-2 内宮の御祭神の鎮座について	I-b-k-2 瀧祭宮の御祭神の役割について	S-b-k-1 荒祭宮の御祭神の名称について	N-c-k-2 アメノウズメの性格について				
		A-b-k-1 内宮の御祭神の移動について	S-b-k-3 別宮の鳥居が無い意味について					
		A-b-k-2 内宮の御祭神の居場所について	T-b-k 四至神の役割について					
		A-b-k-3 内宮の御祭神の移動について	UV-b-k 宇治橋の伝承について					
		A-b-k-4 内宮の御祭神について	R-b-k / RS-b-k 踏まめ石の伝承について					
		N-b-k-1 天岩戸神話について(1)	S-b-k / S-b-k-2 荒祭宮の御祭神の性格について					
		N-b-k-2 天岩戸神話について(2)						
話題性	A-b-k お木除け杭の事例について	N-b-k-2 屋根付き通路の意味について	IJ-c-k 五十鈴川の台風被害について	N-c-k-3 天皇の服装について	N-d-k 宇治橋のサイズの噂について			
	A-b-k 遷宮の年について	N-b-k-3 屋根付き通路の工事について	CE-c-k 伊勢神宮の台風被害について	N-c-k-4 猿田彦神社の参拝について				
	C-b-k お木除け杭の台風被害について	O-b-k ハグの木の用途について	TU-c-k-1 伊勢神宮の建物について					
	N-b-k-1 参拝の手段について		TU-c-k-2 お守りの違いについて					
その他	R-a-7 踏まめ石の外観について	IJ-c-k 五十鈴川の閉鎖について	HL-c-k-3 今後の参拝者数について	IJ-d-k 当日の天候について(1)	N-d-k 参加者について(2)			
	ST-a-7 四至神の外観について	A-c-k 和暦と年の対応について	HL-c-k-4 令和の参拝者数について	SZ-d-k 当日の天候について(2)	TU-d-k 参加者について(3)			
		GH-c-k 警備員について	TU-c-k-1 伊勢神宮の建物について	A-d-k-1 和暦の発祥について	V-d-k 十巻十二支の読み方について			
		HL-c-k-1 宇治橋竣工式の参拝者数について	TU-c-k-2 お守りの違いについて	A-d-k-2 和暦の総数について				
	HL-c-k-2 前回遷宮の参拝者数について	UV-c-k 時間帯ごとの参拝者数について	GH-d-k 参加者について(1)					

凡例 識別ID 口話GTでのみ提供された話題 識別ID 手話GTでのみ提供された話題 識別ID 両GTで提供された話題

分類とした。

これら3つの項目の組み合わせによって分解された伝達情報を「話題」と定義して分析の最小単位とし、識別IDを振った(図5)⁽²⁰⁾。手話GTの話題数は67、口話GTの話題数は139と、約2倍の差がみられた。

4-3 手話 / 口話ガイドツアーの話題の傾向

1) 全体の傾向

両GTの計206の話題のうち、内容がほぼ同一とみなせるものを統合した185の話題を対象分類、テーマ分類ごとに整理したものが表5である。話題が多かったカテゴリーは「a. 基本-ア. 概要」(対象分類-テーマ分類で表記、以下同様)の27、次いで「a. 基本-イ. 建築」の26、「b. 背景-カ. 神話 / 伝承」の15であった。概ね、ガイドマップに掲載されている内容が多く、伊勢神宮内宮の基礎的情報として両GTでも提供されているものと考えられる。

両GTで提供されている共通の話題はわずか19に留まり、それ以外の話題は全て手話GTのみ、または口話GTのみで扱われているものである。とりわけc. 関連情報、d. 派生情報の多くは口話GTでしか提供されておらず、得られる情報に大きな差異が生じている状況にある。

2) 対象分類 / テーマ分類からみた話題の内訳

対象分類からみた話題の内訳をみると、手話GTの話題はa. 基本情報が多く、次いで多いb. 背景情報と併せて90%近くを占めている(図6)。またテーマ分類からみた話題の内訳をみると、手話GTはア. 概要とイ. 建築のみで過半数を占めていることが分かる(図7)。相対的にみて、口話GTは多様な情報を織り交ぜながら観光資源を説明していることになるが、その背景には、手話GTでは限られた伝達方法に頼らざるを得ず、専門用語や固有名詞等の緻密な手話表現が困難な状況の中で、ガイド側が意図的に聴覚障害者が認知しやすい情報に絞っていた可能性⁽²¹⁾が考えられる。

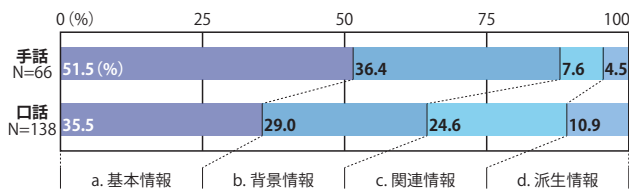


図6 対象分類からみた話題の内訳

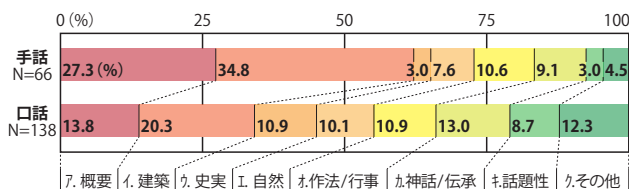


図7 テーマ分類からみた話題の内訳

5 手話 / 口話ガイドツアーの時空間比較

同行調査に基づき、両GTの経路と停止地点を図8に、総所要時間における進行 / 停止時間の割合を図9に、伝達情報の内容及び順番を図10、11⁽²²⁾にそれぞれ整理した。

5-1 経路と停止地点

はじめに両GTの経路と停止地点についてみると(図8)、経路の一致は多くみられるものの、同一の経路であっても停止地点には差異があることが分かる。また手話GTでの停止地点は、通路が十分確保された広い場所が多い傾向にある。この理由には、他の観光客との錯綜の回避、及び3-2にも触れた、参加者が手話を視認し易い配置を取る為であると考えられる。

両GTでの停止地点となっている観光資源は「A 由緒前」「F 大正天皇御手植松」「H 五十鈴川の御手洗場」「M 皇大神宮正宮石階下」「N 皇大神宮正宮外玉垣南御門前」「Q 外幣殿」「R 踏まぬ石」「S 荒祭宮」の8箇所である。口話GTの停止地点17箇所のうち半数近くが手話GTでは停止地点とされておらず、伝達情報が提供されないまま通過されている。

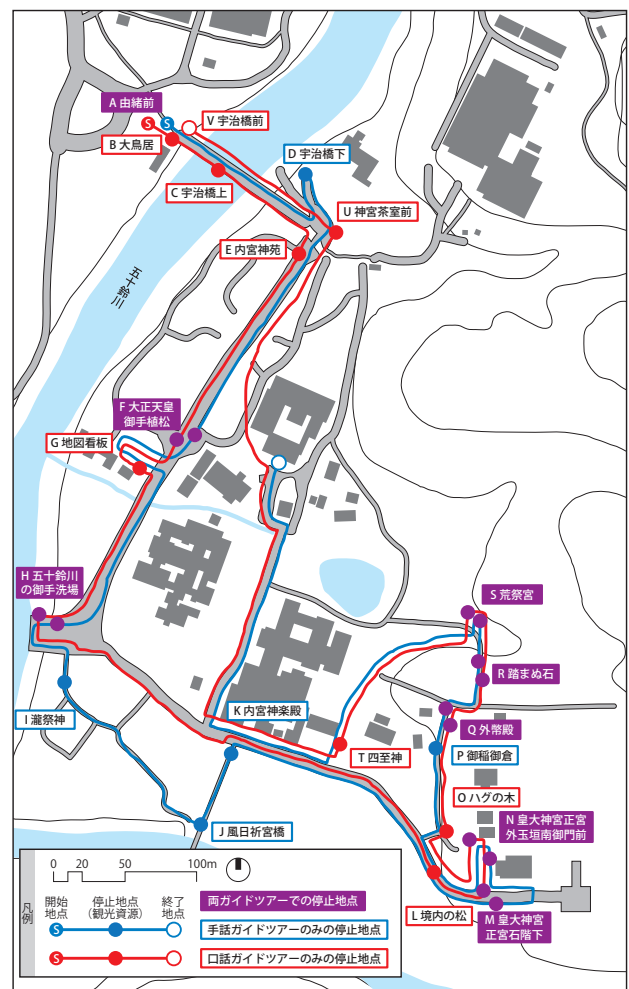


図8 手話 / 口話GTの経路と停止地点

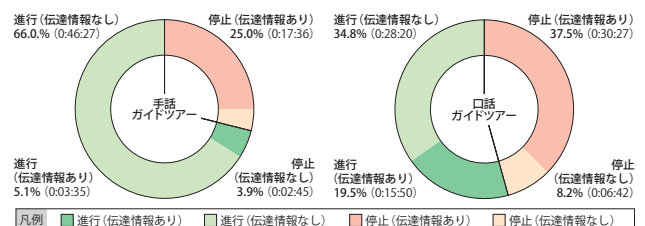


図9 総所要時間に対する停止 / 進行時間の割合

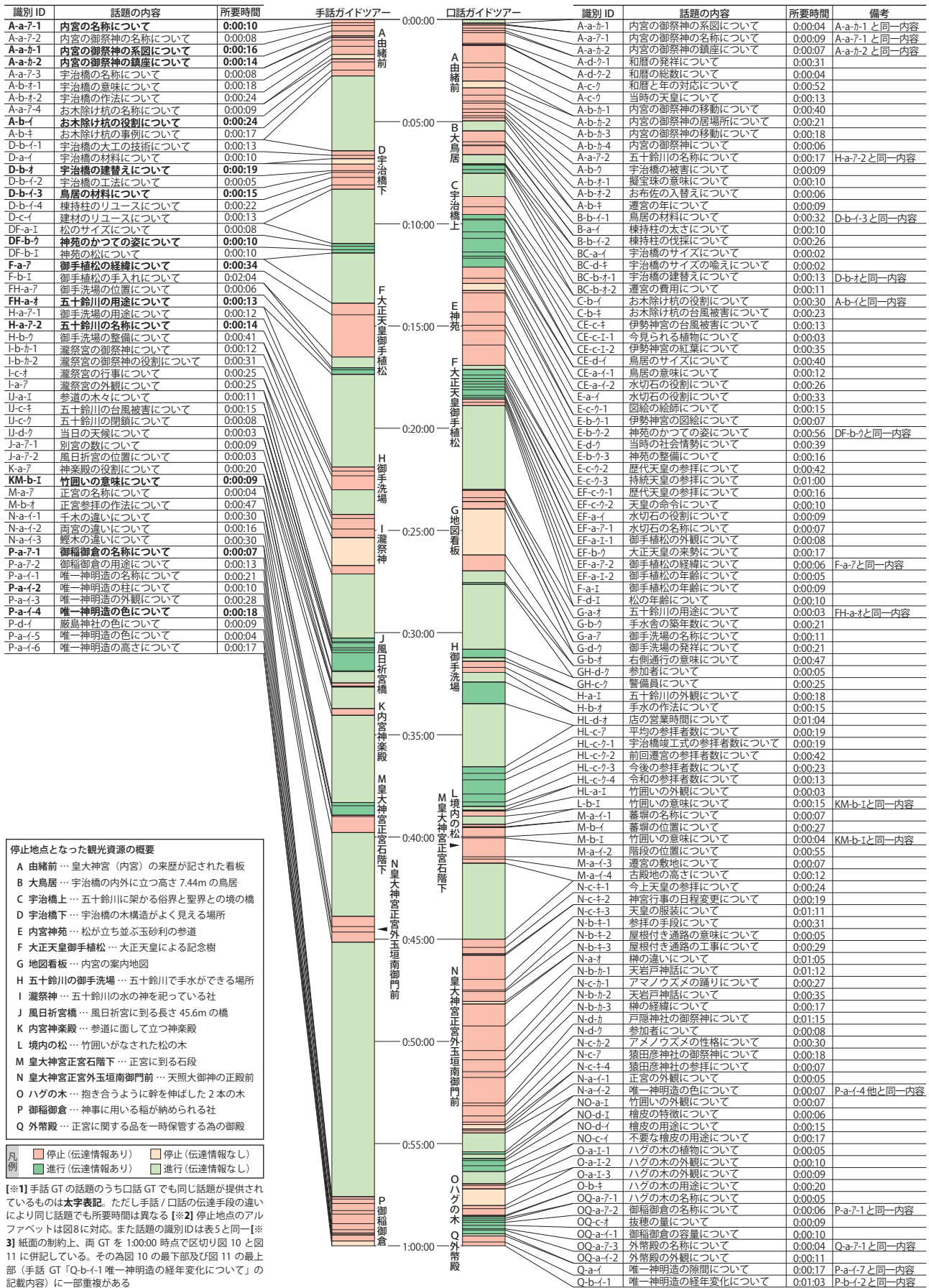


図10 観光ガイドツアー構造分解図(1)手話/口話ガイドツアーの伝達情報の内容及び所要時間の比較(開始~1:00:00)

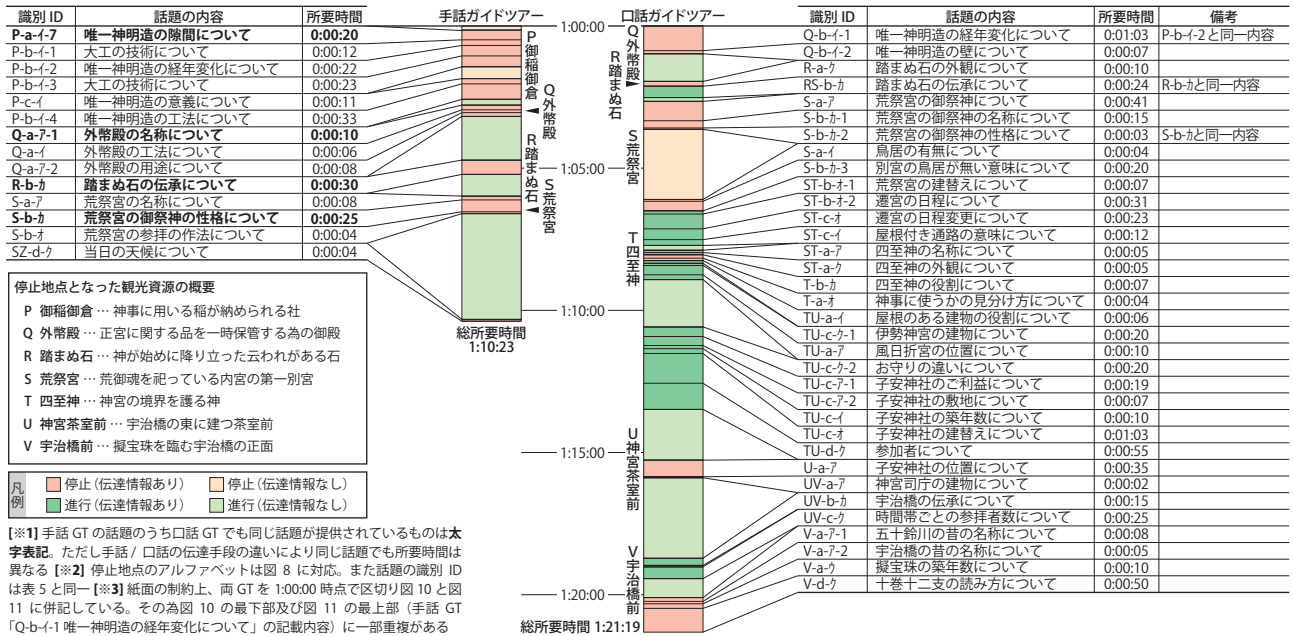


図 11 観光ガイドツアー構造分解図(2)手話 / 口話ガイドツアーの伝達情報の内容及び所要時間の比較(1:00:00～終了)

5-2 伝達情報の提供に掛ける時間

両 GT の停止と進行、及び伝達情報の有無でそれぞれ時間を算出し、総所要時間における割合をみると (図 8)、停止、進行共に口話 GT の方が、伝達情報を提供している時間が多い。口話 GT の方が話題数が多いことは既に 4-2 で触れた通りであるが、進行中でも伝達情報を積極的に提供していることが分かる。一方で手話 GT では伝達情報の無い進行の時間が多い。これには手話による意思疎通が進行中は妨げられやすいことや、前節で述べた停止地点の制約が理由にあると考えられる。

5-3 伝達情報の提供のタイミング

両 GT における具体的な伝達情報をみると (図 10、11)、同一の内容であっても、提供する地点やタイミングは異なるものが存在している。進行中の伝達情報の提供や停止地点に制限がある手話 GT では、より視覚的に認知され易い停止地点やタイミングで話題を提供していることが推察される。

6 結論

6-1 研究のまとめ

1)手話ガイドツアーの実施組織及び取り組みの実態(3章)

手話 GT を実施する組織には、口話 GT も実施する組織と、手話 GT のみを行う組織の 2 種類が確認されたが、いずれも数は極めて少ない。前者はガイド外の取り組みが活発であるが相対的に手話ガイドの負担が大きくなること、後者は組織内においての手話のレベルが一定ではなく、ガイドの水準差が生じていることが課題として挙げられる。また手話 GT の実施に際しては、説明の際に立ち止まる場所の広さや形状、光の方向、歩行者交通量等の環境によっては、参加者がガイドの手話や表情を確認する為に向き合って位置取ることが難しいといった、視認性

の障壁に繋がりが得ることが明らかになった。

2) 手話 / 口話ガイドツアーの伝達情報の違い (4章)

伊勢神宮内宮をケーススタディとした両 GT の比較の結果、口話 GT に比して手話 GT は総話題数が少なく、話題のカテゴリーにも偏りがみられる。この背景には、手話による専門用語や固有名詞等の表現が困難であることから、情報の種類を絞らざるを得ない手話 GT 特有の制約があると考えられる。

3)手話 / 口話ガイドツアーの経路や所要時間の違い(5章)

「進行」と「停止」の構造に基づいて両 GT の比較を行った結果、同じエリアを対象とした観光 GT であっても、手話 GT と口話 GT では経路や停止地点、伝達情報の提供タイミングに差異がみられた。具体的には、口話 GT の停止地点のうち半数近くは、手話 GT では伝達情報がないまま通過されている。また特に「進行」時において、手話 GT は伝達情報を提供している時間が少ない。これらの背景として、移動中の手話による意思疎通のし辛さや、参加者が手話ガイドを視認しやすい環境を有する停止地点の確保の難しさが制約となっていることが考えられる。

6-2 手話ガイドツアーにおける情報提供の量及び質の向上に向けた考察

以上のような差異、及びその背景にある制約を踏まえ、手話 GT が口話 GT と同水準の情報提供を実現する為には、①手話で短時間で多様な話題を伝えるための解説内容の充実、及び参加者との専門用語や固有名詞等の表現方法の事前共有、②「進行」時の解説の困難さや「停止」時の解説箇所の少なさを補う為の、手話 GT に適した停止地点の豊富化が重要と考えられる。①については、手話 GT の事前や事後において細やかな情報提供を実施し、情報不足を補うことも一定程度有効であると考えられる。更に、手話による解説内容や表現の向上を目指した組織的

取り組みや人材育成、当該地域を越えた手話関係団体等からの支援を期待したい。

一方、②については、3-2や5章で言及したように、手話GT実施組織による手話GTに適した停止地点の発見や利用の工夫だけでは、一定の限界も存在すると考えられる。従って、今後観光GTの舞台となり得る公共空間等の整備の際には、ガイドの手話や表情の視認し易さや、他の観光客との錯綜防止に配慮した広さや形状、明るさ、解説対象とガイドの立ち位置への工夫等、手話GTへの配慮を有したユニバーサルデザインの指針も必要と考える。

6-3 今後の研究課題

本稿は基礎的研究として実態把握に重きを置き、手話GTの実施組織の概観、及びケーススタディによる手話/口話GTの構造比較を通じた、限定的な知見の提供に留まった。今後の研究課題として、他の手話GTの構造把握を含めた詳細な事例調査や比較分析等が挙げられる。

謝辞

いせてらす手話ガイドをはじめ、調査協力頂いた各手話/口話ガイドツアーの皆様は心より感謝申し上げます。

補注

- (1) 参考文献1 (pp.249) 参照。
- (2) 参考文献2参照。
- (3) 参考文献3参照。
- (4) 聴覚障害者にはろう者や難聴者、中途失聴者等の区別があるが、本稿では参考文献4 (pp.69-70, 73) に基づき、1) 元来、聴覚障害者は聞こえの状態やコミュニケーション手段、自己意識(アイデンティティ)等が各人で異なる為に、明確な分類が難しいとされていること、2) 聴覚障害者のコミュニケーション手段は各人で異なる一方で、一般的には手話を含めた複数の手段を組み合わせており、障害の程度に関わらず全ての区分の聴覚障害者が、本稿で扱う「手話による観光ガイドツアー」の参加者に成り得ること、の2点の理由から、前述の区別を用いず「聴覚障害者」の語を用いる。
- (5) 参考文献5において大木は「依然として、聴覚障がい者が抱えている問題は数多く存在する。その中でも「手話通訳者の不足」「手話から引く辞典の欠如」「手話の娯楽の不足」は特に深刻である。」(pp.234)としている。その上で「聴覚障がい者にとっても旅行は楽しい娯楽の一つである。そして、旅先で歴史的建造物の時代背景や小話を知りたいという欲求は当然ながら存在する。しかし、手話のできるガイドがいる場所は皆無に等しく、手話通訳を連れて行くのは費用的にも厳しい。何よりも気心の知れたメンバーだけで行く旅行が堅苦しくなる。手話を母語とする聴覚障がい者にとっては文字による観光ガイドは疲れてしまうため旅行が楽しめない。何より、聴者にとっても日本語であれば文字で十分に読めるのに各地にガイドがいるのは、ガイドブックとは違った楽しみがそこにあるためなのだ。」(pp.240)と述べ、聴覚障害者が観光を楽しむ為の、観光ガイドツアーの重要性を指摘しながらも、手話による情報保障が不足している現状を指摘している。
- (6) 本稿では、参考文献6における「多くの健聴者にとって、口話の使用が自然であることを反映して。」(pp.4)との著述に倣い、声による発話という定義で「口話」という語を用いることとする。
- (7) 参考文献7 (pp.74-75) 参照。
- (8) 参考文献8 (pp.28) 参照。
- (9) 参考文献10参照。
- (10) 前掲補注9参照。
- (11) Google検索を用いて「手話ガイド and 観光」「(47 都道府県名) and 手話ガイド and 観光」でウェブ検索を行い、上位2ページの検索結果のウェブページを全て閲覧した。その上で、本稿で扱う観光ガイドツアーの主旨に沿った取り組みを抽出した(調査日:2019.06.12)。
- (12) 分類に際しては参考文献11、12を参考にした。
- (13) 京都府福知山市で開催された屋外のモニターツアーを対象に、アンケート調査に基づき、ガイド付き観光ツアー前後の評価について観光資源ごとに比較分析を行った参考文献11では、社寺、及び

自然・人文資源の両方の特徴を有する観光資源において、ガイドが付くことにより大きく評価が高まったことを踏まえ、「社寺および自然と人文の観光資源に対して、ガイド付き観光の効果が特に高い」(pp.77)と結論付けている。

(14) 事前のプレヒアリング調査により、「熊野古道探訪プロジェクト」は手話でのガイド実績が1件のみ、「観光ボランティアガイド日和佐」は手話でのガイド実績が2件のみかつ当該ガイドが休職中であることが明らかになった為、「継続的かつ一定数の案内実績を有し」ているとはみなせないと判断し、ヒアリング調査の対象から外すこととした。

(15) うち「ナイスで犬山」「播州赤穂観光ガイド協会」については、同一組織が同地区内での口話ガイドツアーも実施している為、口話ガイドツアーの概要についても聴取し、表3に掲載している。

(16) 手話ガイドが必ずしも一般的な観光ガイドの教育を受けているとは限らないこと、手話ガイド自身が聴覚障害者であること等の理由によると思われる。

(17) 口話ガイドツアーの選定理由は、1) 伊勢トラスと同じボランティアガイドによるツアーであり、内容の質が同程度であると考えられること、2) どちらの組織も同一の書籍(神宮司庁監修・編集の「お伊勢まいり」)を参考にしており、手話/口話による差異が明確に表れると考えられること(プレヒアリング調査に基づく)である。

(18) 手話の伝達情報は映像のテキスト起こし、口話の伝達情報はレコーダーのテキスト起こしを行った上で、主旨を変えない程度に修正を行い、データソースとして用いている。また全ての伝達情報及び経路は調査時間と紐付けて記録した。なお手話ガイドツアー、口話ガイドツアー共にデモンストレーションとしての実施に対する同行であるが、実施内容は実際のツアーと同一である。その為図8、10、11に整理した経路及び伝達情報の内容が、両ガイドツアーの実質的なプログラム内容となる。

(19) 対象分類、テーマ分類の項目は参考文献1等を参考にした。また1-1に述べた通り、本稿は口話ガイドツアーとの比較に基づいた手話ガイドツアーの特徴や傾向を明らかにするものである。その為、伝達情報の分類、分解に際しては、口話ガイドツアーのテキストデータ分析を主旨とした手法を取ることとしている。

(20) IDは「観光資源(進行の場合は前後2つの観光資源)-対象分類-テーマ分類」としている(例:A-a-c、BC-d-c)。3項目が同一の話題が複数ある場合は、末尾に通し番号を付記することとした(例:A-b-c-1、A-b-c-2)。なお参加者の質問に対する回答等の参加者に依拠したものの、進行を促すだけの発話等の伝達情報とみなせないものは分析対象から外している。

(21) ヒアリング調査の際に、口話ガイドツアーに比べて、専門用語や固有名詞等の詳細な説明は手話で表現しづらい上、理解してもらえない場合が多い旨の証言があった。

(22) 図10、11については、5-2及び5-3で言及する両GTの伝達情報の所要時間及びタイミングの差異のエビデンスとしてのみならず、図3、4、5に基づき両GTの構造分解を行った客観的論拠を示す意味合いも含め、データベースに近い形式で掲載することとしている(併せて補注18参照)。

参考文献

- 1) 田口秀男・木村一裕・日野智(2010):観光ボランティアガイドによる対話型情報提供の意義とその評価、土木計画学研究・論文集、Vol.27、No.2、pp.249-256
- 2) 観光庁HP:ユニバーサルツーリズムについて、<https://www.mlit.go.jp> (2020.04.25現在)
- 3) 総務省HP:グローバルコミュニケーション計画、<https://www.soumu.go.jp> (2020.04.25現在)
- 4) 松森森林(2014):音のない世界と音のある世界をつなぐーユニバーサルデザインで世界をかえたい!、岩波書店
- 5) 大木洵人(2014):聴覚障がい者向け手話サービスへの情報技術の応用-Tech for the Deaf-、情報管理、Vol.57、No.4、pp.234-242
- 6) 上久保恵美子・比企静雄・福田友美子(1997):聴覚障害者による言語媒体の相手に応じた使い分けー口話・手話・筆談の使用傾向の男女による差異-、特殊教育研究、35(1)、pp1-9
- 7) 大橋純一(1993):障害者と観光に関する問題の一考察、流通問題研究、Vol.21、pp.66-76
- 8) 竹内奈津子・森傑(2007):障害者のための旅行の企画と実施からみた移動環境デザインの課題-ひまわり号を走らせる札幌実行委員会のボランティア活動に注目して-、都市計画論文集、No.42-2、pp.20-29
- 9) 石塚裕子・新田保次(2011):歴史的観光地における視覚障がい者の観光ガイドを伴った散策の効果に関する考察、土木学会論文集D3、Vol.67、No.5、pp.I_283-I_290
- 10) 全日本ろうあ連盟HP、<https://www.jfd.or.jp> (2020.04.25現在)
- 11) 富川久美子(2007):観光資源の評価におけるガイド付き観光の有効性、京都創成大学紀要、Vol.7、No.1、pp.69-77
- 12) 日本交通公社HP:<https://www.jtb.or.jp> (2020.08.16現在)