

バリアフリースターセンターの設立について (IV) † —石川バリアフリースターセンター—

伊 藤 薫*

概 要

本研究の研究課題は、「石川バリアフリースターセンターの設立の経過と特徴を記録すること」である。障がい者・高齢者の着地型観光相談センターである石川バリアフリースターセンターは、2010年より前のバリアフリー観光関係者との懇談期、2011年の知人の結婚式での会話、2012年の設立準備委員会を経て、2013年にNPO法人として認証を受けた。

石川バリアフリースターセンターの設立の特徴は、第1に一市民の発意により設立されたことである。行政の事業によるのではなく、市民は観光・福祉の専門家でもなかった。第2に、石川県庁職員の支援を受け、第3に伊勢志摩BFTC、沖縄BFTC、カムイ大雪BFTCという先進地の支援を受けた。第4に、観光庁のユニバーサルツーリズムの助成事業に積極的に参加し、石川県内のネットワーク拡大に成功した。第5に、障がい当事者との共同作業を通じ、バリア情報の調査・発信により、障がい当事者の自立支援に尽力した。

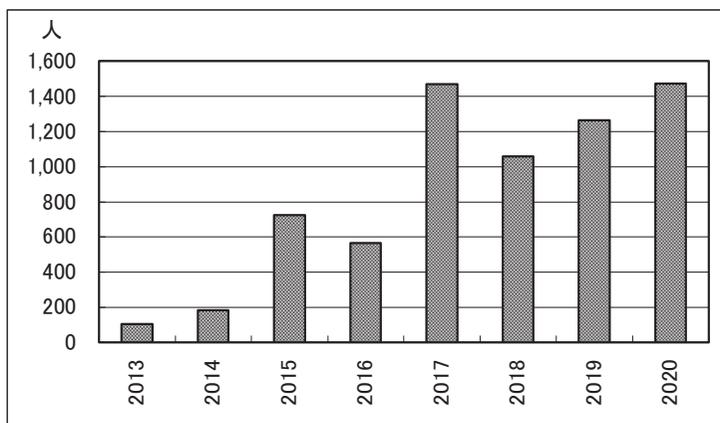
1. 研究課題と先行研究

1.1 研究課題

本研究は、JSPS 科学研究費研究「高齢化社会におけるバリアフリー観光推進のための観光地内協力関係の構築に関する研究」において今後の本格的な研究の準備のために、全国約20ヶ所のバリアフリースターセンター（以下、BFTCと略記する）のうち代表的なBFTCの設立の経緯と、その際における県・市町村、福祉団体、他のBFTCとの連携の基本的な事実と特徴を記録するものである。本稿では、伊勢志摩BFTC（伊藤薫 [2019a]、資料1-1）、秋田BFTC（伊藤薫 [2020a]、資料1-2）、沖縄BFTC（伊藤薫 [2020b]、

† 本研究は、令和2年度JSPS科学研究費（基盤研究（C）、研究課題：高齢化社会におけるバリアフリー観光推進のための観光地内協力関係の構築に関する研究、課題番号：18K11882、研究代表者：伊藤薫）の助成を受けて実施したものである。本報告の資料入手のために、石川BFTCの坂井さゆり理事長、石川県庁など多くの関係者の皆さまには取材や資料提供で大変お世話になった。記して感謝いたします。しかし言うまでもなく、本報告に含まれる誤りは、全て筆者の責に負うものである。

* 岐阜聖徳学園大学経済情報学部。連絡先：kitoh@gifu.shotoku.ac.jp



注)石川BFTCは、2013年6月14日に設立された。2020年は、8月までの数字。
出所)石川BFTC資料により筆者作成。

図1-1 石川バリアフリーツアーセンターへの問い合わせ人数
(2013年~2020年)

資料1-3)に次ぐ第4の研究として、石川BFTCについて記録する。文中の敬称は、省略させていただいた。

すなわち本研究の研究課題は、以下のようである。

研究課題：石川バリアフリーツアーセンターの設立の経緯と特徴を記録すること

石川BFTCへの問い合わせ件数は、図1-1に示すように、2013年6月の設立以降大幅に増加を続け、2019年は1,264人に達した。2020年は8月までで1,472人である。なお北陸新幹線金沢駅開業は、2015年3月14日であった。この問い合わせ人数は、他のBFTCと比較して決して多いとはいえないが、石川BFTCは一市民の発意によって設立されているのが重要な特徴であり、設立以来活発な活動を続け、観光庁事業に積極的に参加するなど、設立経過を記録するBFTCとして相応しい。

本研究は、主目的の一つが記録であるので、資料そのままの引用が多く含まれる。参考文献は、各節ごとに資料番号を付して掲載した。

筆者の科学研究費研究の研究大テーマは「バリアフリー観光推進を通じて日本人観光客を増加させるために、各観光地においてBFTC、行政、観光協会、観光業者、福祉団体などがどのように役割分担をし、どのような協力体制を構築したら良いか」である。従来のBFTCの取材において、この研究大テーマを検討するためには、BFTCの設立時点の協力体制と、設立後の継続運営における協力体制に分けて検討することが望ましいと考えるに至った。そこで、代表的な事例について、まず設立の経緯を代表的なBFTCについて順次記録・整理することとした。本研究は、第4の紹介例となる。

筆者の研究大テーマの背景には、日本人観光客の長期的な減少がある(伊藤薫[2017a]、資料1-4、伊藤薫[2018]、資料1-5)。特に日本人宿泊客数は1990年頃をピークに

表1-1 全国のバリアフリーツアーセンター一覧表(2019年10月現在)

| No. | 名称 | 案内エリア |
|-----|--------------------------------------|----------------------------|
| 0 | 日本バリアフリー観光推進機構 | 全国 |
| 1 | 秋田バリアフリーツアーセンター | 秋田県全域 |
| 2 | 仙台バリアフリーツアーセンター | 宮城県 仙台市 |
| 3 | 山形バリアフリー観光ツアーセンター | 山形県全域 |
| 4 | ふくしまバリアフリーツアーセンター | 福島市を中心とした福島県全域 |
| 5 | 高齢者・障がい者の旅をサポートする会&東京ユニバーサルツーリズムセンター | 日本国中及び海外 |
| 6 | 湘南バリアフリーツアーセンター | 湘南地域・神奈川県 |
| 7 | 石川バリアフリーツアーセンター | 石川県全域 |
| 8 | 伊豆バリアフリーツアーセンター | 伊豆半島全域 |
| 9 | テックラベルセンター ハートTOハート(愛知バリアフリーツアーセンター) | 日本全国/世界各地 |
| 10 | 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター | 伊勢市、鳥羽市、志摩市を中心に三重全域 |
| 11 | しゃらく旅倶楽部 | 日本全国/世界各地 |
| 12 | トラベルフレンズ・とっとり(山陰バリアフリーツアーセンター/とっとり) | 鳥取県 |
| 13 | 松江/山陰バリアフリーツアーセンター | 島根県全域(特に松江、出雲) |
| 14 | 広島バリアフリーツアーセンター | 広島県内、山口県東部 |
| 15 | 呉バリアフリーツアーセンター | 広島県呉市及び広島市の中心部と宮島 |
| 16 | 四国バリアフリーツアーセンター | 四国圏内(4県) |
| 17 | 佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター | 佐賀県嬉野市・佐賀県西部・長崎県中部・ハウステンボス |
| 18 | 別府・大分バリアフリーツアーセンター | 別府市・大分市 |
| 19 | かごしまバリアフリーツアーセンター | 鹿児島県 |

出所)日本バリアフリー観光推進機構編『旅バリア』(2017年6月)をもとに、伊勢志摩BFTCのご協力により筆者作成。

長期的に減少を続けてきた。すなわち観光産業は、この観点からはいわば「衰退産業」といえる。日本人観光客数を増加させるにはどうしたら良いか。その具体的な方法の一つとして、筆者は足腰の弱い高齢者、車いす当事者などに旅行に出掛けてもらうバリアフリー観光の推進があると考えている。その意義は、日本の観光のパイを取り合う施策ではなく、日本の観光全体のパイを拡大する施策であることである。

バリアフリー観光推進のための着地型相談センターには、全国各地に様々なタイプがあり、様々な活動をしている。バリアフリー旅行相談窓口を含めた全体像については、観光庁観光産業課編『ユニバーサルツーリズムの促進業務報告書』([2020]、p.3、資料1-6)に46か所が紹介されている。本研究においては、2019年10月現在で、日本バリアフリー観光推進機構に加盟している全国19の相談センター(BFTCの名称が付けられていることが多い、表1-1参照)を中心に調査を続けている。2019年10月に組織形態を調査したところ、特定非営利活動法人(NPO)が14、一般社団法人が3、株式会社1、任意団体1であった。石川BFTCは、NPOの組織形態を取る例である。

1.2 先行研究

石川BFTCの設立あるいは運営に関する先行研究は、現在のところ未見である。ご存知の読者がおみえになれば、是非、ご教示いただきたい。

まずBFTCを中心とするバリアフリー観光推進の先行研究をみてみよう。

筆者はまず、科学研究費受領研究(JSPS科学研究費(平成27年度から平成29年度日本学術振興会科学研究費補助金基盤研究(C)(研究課題:21世紀の高齢化社会における岐阜県高山市の福祉観光都市政策の評価と今後の展望、課題番号:15K01971、研究代表者:伊藤薫)、報告書は伊藤薫[2019b]、資料1-7)において、県市の総合計画にバリアフリー観光推進がどのように記述されたか、について高山市とその比較対象群として三重県

の実態把握に取り組んだ。以下、県・市の総合計画を分析対象としているが、その意義は、総合計画が県市の最上位の行政計画であり、県市の意思の表明であるからである。高山市の総合計画については、伊藤薫 [2015] (資料1-8) において高山市第7次総合計画が「住みよいまちは 行きよいまち」と観光地として優れた基本理念を生み出したことを紹介した。高山市のバリアフリー観光推進の初期の努力に関しては、山本誠 [2003] (資料1-9) が詳しい。三重県については伊藤薫 [2016] (資料1-10)、伊藤薫 [2017b] (資料1-11) においてバリアフリー観光促進が総合計画で記述されていることを紹介したが、2013年6月には三重県知事によって「日本一のバリアフリー観光県宣言」がなされている。伊勢志摩 BFTC 設立に関しては、設立当事者による中村元 [2006] (資料1-12) が詳しい。こうした一連の研究は、伊勢志摩 BFTC 設立の記録である伊藤薫 [2019a] (資料1-1) にまとめられている。BFTC の概要紹介とタイプ分類に関しては、全国の BFTC を扱った中村元・中子富貴子 [2016] (資料1-13) が優れている。

筆者は2018年度からは新に科学研究費を受領し、新しく着地型相談センターである BFTC の設立・運営について地域内協力関係の研究を開始した。この最初の成果が伊勢志摩 BFTC の設立を記録した伊藤薫 [2019a] (資料1-1) であり、2番目の取組が秋田 BFTC の設立を記録した伊藤薫 [2020] (資料1-2) であり、3番目の成果が沖縄 BFTC の設立を記録した伊藤薫 [2020b] (資料1-3) である。

<参考文献> (本文中の資料の掲載順による)

(資料1-1) 伊藤薫、2019a、「バリアフリースターセンターの設立について (I)

—伊勢志摩バリアフリースターセンター—、*Review of Economics and Information Studies* (岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要)、Vol.19、No. 3・4、pp.13-40.

(資料1-2) 伊藤薫、2020 a、「バリアフリースターセンターの設立について (II)

—秋田バリアフリースターセンター—、*Review of Economics and Information Studies* (岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要)、Vol.20、pp.61-96.

(資料1-3) 伊藤薫、2020b、「沖縄バリアフリースターセンターの設立について」、『日本観光研究学会第35回全国大会学術論文集』、pp.317-320.

(資料1-4) 伊藤薫、2017a、「日本の国内旅行・観光行動は増加したか減少したか—長期統計データによる分析—」、『日本観光研究学会第32回全国大会学術論文集』、pp.433-436.

(資料1-5) 伊藤薫、2018、「日本の国内旅行・観光行動は増加したか減少したか—長期統計データによる分析と留意点—」、*Review of Economics and Information Studies* (岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要)、Vol.18、No. 3・4、pp.1-20.

(資料1-6) 観光庁観光産業課編、2020、『ユニバーサルツーリズムの促進業務報告書』.

(資料1-7) 伊藤薫、2019b、『21世紀の高齢化社会における岐阜県高山市の福祉観光都

市政策の評価と今後の展望』(平成 27 年度～平成 29 年度科学研究費補助金研究成果報告書(課題番号 15K01971、基盤研究(C))、254 ページ。

(資料 1-8) 伊藤薫、2015、「岐阜県高山市の福祉観光都市政策の変遷—高山市総合計画による分析—」、*Review of Economics and Information Studies* (岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要)、Vol.16、No. 1・2、pp.7-32.

(資料 1-9) 山本誠、2003、『モニターが創ったバリアフリーのまち 高山市まちづくりレポート 住みよい町は行きよい町』、ぎょうせい。

(資料 1-10) 伊藤薫、2016、「三重県のバリアフリー観光政策の進展—三重県総合計画による分析—」、『日本観光研究学会第 31 回全国大会学術論文集』、pp.185-188.

(資料 1-11) 伊藤薫、2017b、「三重県のバリアフリー観光政策の進展について—三重県総合計画による分析—」、*Review of Economics and Information Studies* (岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要)、Vol.17、No. 3・4、pp.17-47.

(資料 1-12) 中村元、2006、『恋に導かれた観光再生 奇跡のバリアフリー観光誕生の秘密』、長崎出版。

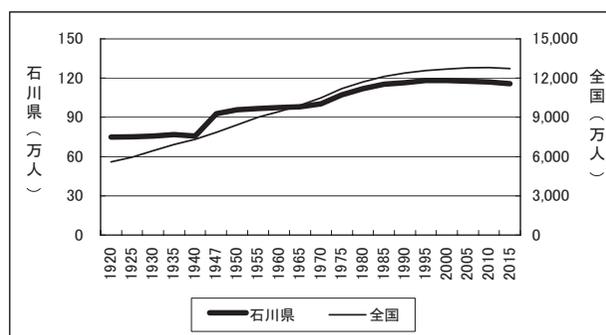
(資料 1-13) 中村元・中子富貴子、2016、『バリアフリー観光のためのホテル・旅館改修計画と地域受入体制づくりマニュアル』、総合ユニコム。

2. 石川県の人口と経済の推移及び観光産業の発展

2.1 人口の減少と経済の不振

石川県の人口と経済の推移を概観しよう。

石川県の人口は、戦前においては 75 万人程度でほぼ横ばいであったが、1940 年と 1947



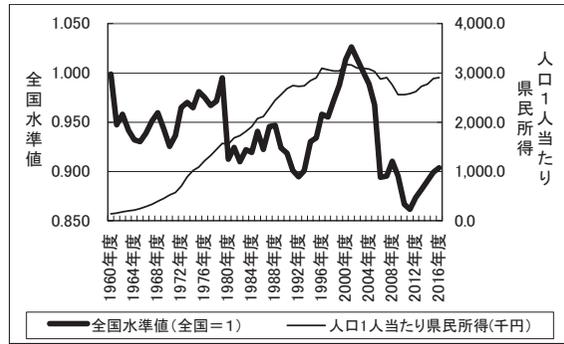
注) 1920年から2015年の倍率は、全国2.27倍、石川県1.54倍である。

石川県の最高人口は、2000年の1,180,977人である。

全国の最高人口は、2010年の128,057,352人である。

資料) 国勢調査

図2-1 人口の推移(全国と石川県、1920年～2015年)



注)2016年度が原稿作成時点の最新の年次である。
 資料)県民経済計算及び「長期遡及推計 県民経済計算報告
 (昭和30年-昭和49年)」1991年2月

図2-2 石川県の人口1人当たり県民所得の全国水準値(1960年度～2016年度)

年の間に17万人もの人口増加があった(図2-1)。第二次世界大戦中の疎開人口を迎え入れたためである。その後、1970年に至るまで緩やかな人口増加があり、1970年から再び人口増加が強まって、2000年の1,180,977人が過去最高人口であった。その後は現在に至るまで人口減少が続いており、2020年9月には1,130,801人となっている(石川県文化スポーツ部県民交流課調べ)。この人口減少は、少子高齢化を背景とした人口の自然減少に加え、地域の経済力の相対的な低さによる社会減少の両者が要因である。

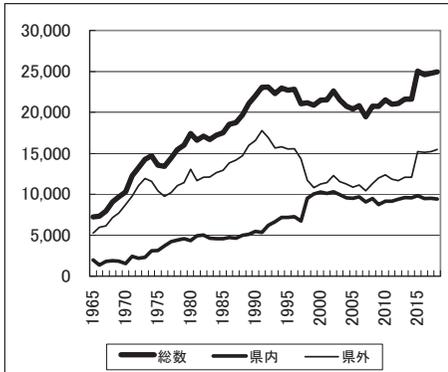
そして石川県経済は、総じて不振といえる。人口1人当たり県民所得の全国水準値(全国=1)はその都道府県の経済的な豊かさを示す指標であるが、1960年度は0.999とほぼ全国並みであったものの、その後は全国より低い。2000年度から2003年度に一時的に全国平均の1を超えた時期があったが、以後は再び全国より低くなった(図2-2)。東日本大震災・福島原発事故の影響を受けた2011年度は0.861と過去最低となったが、2016年度は0.904に戻っている。この人口1人当たり県民所得の全国水準値を高めることが石川県経済にとって重要な課題である。

2.2 観光客の増加と観光消費額

さて、それでは観光客と観光収入は、どのような推移を示しているのだろうか。

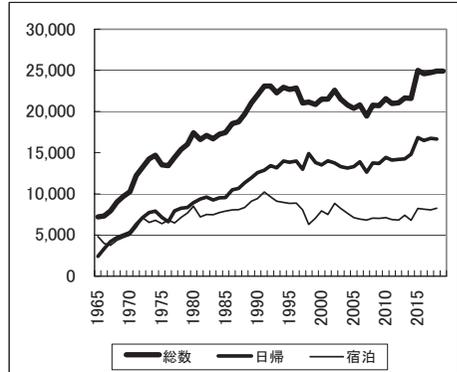
観光客数と観光収入の基礎資料は、毎年発行の「統計から見た石川県の観光」であるが、基本の数値は「石川県統計年鑑」の「観光」の項目に収録されている。

観光入り込み客数は、1971年度は1,223万人であったが、長期的に増加を続けており、2015年3月14日の北陸新幹線金沢駅開業により一気に増加して2015年度以降は過去最高の2500万人程度となっている(図2-3-1、図2-3-2)。しかし消費単価の高い県外客と宿泊客の過去最高値はいずれも1991年であり、その後はバブル崩壊後の所得減少により県外客と宿泊客は減少し、2015年の金沢駅新幹線開業によっても過去最高水準を更新していない。



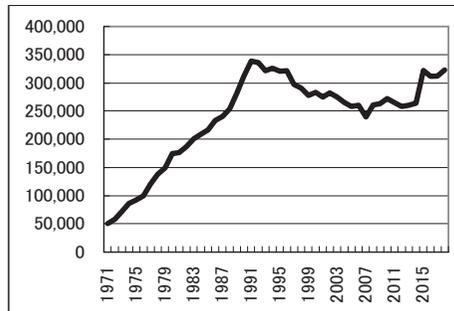
注)単位は、千人。暦年。
出所)「石川県統計年鑑」各年及び石川県観光戦略推進部
「統計から見た石川県の観光 平成30年」2019年12月などにより筆者作成。

図2-3-1 石川県の観光入り込み客数(その1)
(1965年から2019年)



注)単位は、千人。暦年。
出所)「石川県統計年鑑」各年及び石川県観光戦略推進部
「統計から見た石川県の観光 平成30年」2019年12月などにより筆者作成。

図2-3-2 石川県の観光入り込み客数(その2)
(1965年から2019年)

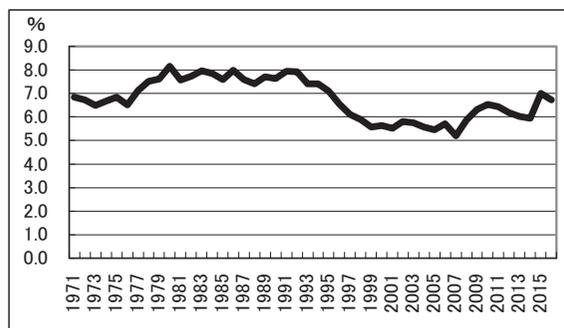


注)単位は、百万円。暦年。
出所)「石川県統計年鑑」各年及び石川県観光戦略推進部
「統計から見た石川県の観光 平成30年」2019年12月により筆者作成。

図2-4 石川県の観光消費額
(1971年から2018年)

観光消費額についてみると(図2-4)、1991年の3,384億円まではほぼ直線的に増加したものの、バブル崩壊に伴う所得減少により急速に低下して2007年の2,395億円に達した。観光旅行は経済学では「奢侈品」と呼ばれるが、所得弾力性が高い。その後はほぼ横ばいが続き、新幹線の金沢駅開業によって2017年は3,120億円に大幅増加となったものの、なお約30年前の1991年に達していない。

この観光消費額をGDPで割って、GDPに占める観光消費額の割合を求めると図2-5のようになる。GDPの推計方法はしばしば改定されており、その推計範囲が広がって数値が大きくなる傾向にある。日本全体のGDPでも都道府県でも同じである。そこで確たることは言いにくいだが、図表2-5からは石川県の観光消費額の対GDP割合は、1980年代から1990年代の初頭の8%程度から低下し、2000年代には2007年の5%近くまで低下し、新幹線開業後の2015年でも約7%程度であったことが分かる。



注) 観光消費額は暦年、GDPは年度。
 出所) 内閣府経済社会総合研究所「県民経済計算」及び「石川県統計年鑑」各年及び「統計から見た石川県の観光 平成30年」2019年12月により筆者作成。

図2-5 石川県のGDPに占める観光収入の割合 (%) (1971年度～2016年度)

3 石川県長期構想・観光計画におけるバリアフリー観光推進の位置づけ

3.1 石川県の長期構想・観光計画

石川 BFTC の設立は、三重県庁の伊勢志摩再生プロジェクトから生まれた伊勢志摩 BFTC や沖縄県観光バリアフリー推進事業から生まれた沖縄 BFTC のように、行政主導のプロジェクトを契機としたものではない。民間の一有志の発意によって誕生したのが大きな特徴である。

そこで、県庁の長期構想（あるいは総合計画）に直接の影響を受けた訳ではないが、石川 BFTC の構想が芽生えた 2010 年当時の「石川県新長期構想（改定）」と「新ほっと石川観光プラン」によって、行政におけるバリアフリー観光推進の位置づけを確認しよう。

本節の分析の意義は、石川県にとって「長期構想」は県行政の最上位の計画であり、県行政の意思の表明であることである。そして「石川観光プラン」はその実施計画の位置にあり、同様に県行政の観光における意思の表明であり、分析の価値が高い。

以下ではバリアフリー、ユニバーサルツーリズムという用語を中心に、行政計画の中でどのように記述されていたかを確認することとする。

(資料 3-1) 石川県、2007、『石川県新長期構想（改定）』。

(資料 3-2) 石川県、2005、『新ほっと石川 観光プラン』。

(資料 3-3) 石川県、2011、『新ほっと石川 観光プラン（平成 22 年度 改定版）』。

3.2 『石川県新長期構想（改定）』（2007 年 3 月）

本構想は、2007 年 3 月に策定され、2006 年度を初年度とし、2015 年度を目標年次とする概ね 10 年間の計画である。「県政運営の長期的かつ総合的な基本指針であり」、「施策の

基本的な方向をお示しするものです」と位置づけられている(資料3-1、p.3)。

この長期構想では、「目指すべき将来像」として、以下の3点が掲げられている。

将来像Ⅰ：魅力と誇りが実感できる「いしかわ」

将来像Ⅱ：活力のある産業と働きがいを実感できる「いしかわ」

将来像Ⅲ：暮らしやすさが実感できる「いしかわ」

観光分野は、将来像Ⅰの「重点戦略1／交流が盛んな特色ある地域づくり」に記述されている。石川県の重点戦略のトップの位置づけである。

この重点戦略1の「**[2]**3 大都市圏誘客 1000 万人構想を推進します。」の「(2) おもてなしの心を高めるとともに、観光情報を効果的に発信します。」の項に、以下のように記述されている。

○観光の様々な分野でユニバーサルデザインを推進し、全ての人にやさしい観光地づくりに努めます。

○ターゲット(ファミリー、女性、団塊世代、高齢者)をしばり効果的に情報発信します。

以上のようにこの長期構想本文の観光の項目で、ユニバーサルデザインの推進が表明されている。

「福祉」の分野では勿論、以下のように、ノーマライゼーション、バリアフリー社会、ユニバーサルデザインが、将来像Ⅲの「重点戦略7／みんなで支える安らぎのある社会づくり」の「**[4]**地域福祉を支える環境づくりを進めます。」の項目の中で以下のように用いられている。

(1)「障害のある人も地域の中で普通の暮らしができる社会に」というノーマライゼーションの理念に基づいて社会づくりをより一層推進します。

①バリアフリー社会の啓発に努めます。

○学校・地域団体が高齢者の不自由な生活を疑似体験できる機会を増やすことなどにより、心のバリアフリーを推進します。

○施設のバリアフリー化を実施する民間事業者等への支援や、公益的施設のバリアフリー化を推進します。

③ユニバーサルデザインの普及に努めます。

○年齢や性別、障害の有無にかかわらず、すべての人にとって安全で快適な生活を送ることができるよう、ユニバーサルデザインの普及と産学官の連携による福祉用具・ユニバーサルデザイン製品の研究開発を行ないます。

3.3 『新ほっと石川 観光プラン』(2005年3月)

本プラン(資料3-2)は、1995年策定の「ほっと石川観光プラン」を改定したものである。2005年3月に策定されたが、目標年次は2014年(北陸新幹線開業予定)の10年計画である。この計画は2009年に中間評価年とすると定められていたが、実際に「新ほっ

と石川観光プラン（平成 22 年度 改訂版）」（資料 3 - 3）が 2011 年に策定された。但し、バリアフリー観光やユニバーサルツーリズムの記述に変更はない。

このプランにおけるバリアフリー観光に関連する特色は、以下の 4 点に整理できる。

(1) 誘客対象としてのファミリー、女性、団塊世代、高齢者

（「第 2 章 観光振興の基本的な考え方」「2 観光プランの戦略視点」「(1) 誘客対象」

「ある程度自由な時間と経済的に余裕のある高齢者層の観光ニーズが顕在化する可能性が高く、重要なターゲットとする。」(p.22)

(2) 宿のバリアフリー化推進を強調

（「第 3 章 施策の展開」「1 本物との出会いと豊かな体験」

温泉地の宿のバリアフリー化が記述されている。例えば「(4) 観光地の活性化とまちづくりの推進」の「①観光地や温泉地の魅力アップを活性化」の項で「多様な宿泊施設づくりやユニバーサルデザインの推進など、数多くの課題がある」(p.43)。同じく「●宿泊施設の多様化の促進」の項で、「ユニバーサルデザインを取り入れた宿など、多様な宿泊形態を促進してゆく」(p.46)。「●個性ある温泉施設づくり」では「全ての人に配慮し、利用しやすい「ユニバーサルデザイン」を取り入れた温泉施設づくりに取り組んでいく」(p.47)。「●高齢社会に配慮した温泉地づくり」では「高齢者の嗜好や特性に配慮したユニバーサルデザイン宿泊施設づくりを促進してゆく」(p.48)。

(3) ユニバーサルデザインの推進

（「第 3 章 施策の展開」「3 おもてなしの心とキャンペーンの実施」「(1) おもてなしの充実」

この節の冒頭に「誰でも自由にどこへでも」旅が楽しめるよう観光地、宿泊施設、交通機関等のバリアフリー化や絵文字による表示、補助犬等の受け入れなど、観光に関わる様々な分野におけるユニバーサルデザインを推進してゆく。」と明記されている。

また【施策の展開】の中に「●ユニバーサルデザインの推進」(p.67)の項目があり、以下のように述べられている。

●ユニバーサルデザインの推進

(県が主体的に取り組むもの)

◇ユニバーサルデザインを取り入れたおもてなしの醸成

観光地には、退職者、車いす使用者、視覚障害者、聴覚障害者、外国人など様々な人が訪れるが、観光地づくり、観光振興、おもてなしを考える上で、こうした人たちの特性を知り、理解しておくことは最も基本的なことであり、そうした特性を踏まえた上で、観光の様々な分野に無理なく自然にユニバーサルデザインの考え方を浸透させるように努めてゆく。

(4) NPO・ボランティアの養成と活用

(「第3章 施策の展開」「3 おもてなしの心とキャンペーンの実施」(2) 人材の育成)

「② NPO・ボランティアの養成と活用」(p.72) の項があり、以下のように記述されている。

●観光とまちづくり活動との連携

(促進方策)

◇NPO、地域づくり団体等によるまちづくり活動との連携

各地域が、それぞれの持つ魅力を自主的に発見し、高め、競い合うという「一地域一観光」の理念に沿って、NPO 等によるまちづくり活動との連携による観光振興を図っていく。

4. 石川バリアフリーツアーセンターの概要

4.1 石川 BFTC の概要

石川 BFTC の概要は、以下のとおりである。

名 称：特定非営利活動法人 石川バリアフリーツアーセンター

運営主体：特定非営利活動法人 石川バリアフリーツアーセンター

NPO 認証：2013 年 6 月 14 日

住 所：〒920-0002 石川県金沢市千木1丁目75番地（塗装館エスエス内）

代 表 者：理事長 坂井さゆり

職 員：10 人、うち常勤7人、非常勤3人。

常勤7名のうち、障がい者1名(車いす・1級) 高齢者4名 障がい児の母2名。

非常勤3名は高齢者2名他1名。

案内の対象エリア：石川県全域

営業時間：10：00～17：00 土日祝日、年末年始休み

電 話：076－255－3526

URL：http://www.ibarifuri.com/



出所) 石川 BFTC 提供

図 4-1 石川 BFTC の様子
(2016 年 11 月 10 日)



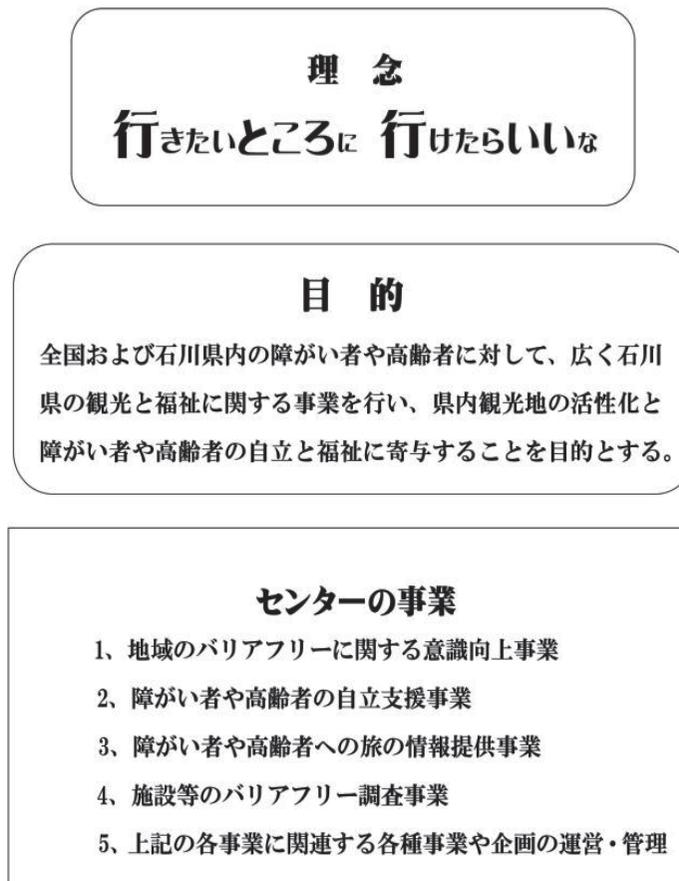
出所) 石川 BFTC 提供

図 4-2 石川 BFTC の様子 (2020 年 3 月 23 日)

(資料4-1) NPO 法人日本バリアフリー観光推進機構発行、NPO 法人石川バリアフリーツアーセンター編集、2017、『旅バリ』.

4.2 石川 BFTC の理念・目的・事業

石川 BFTC の理念・目的・事業を図4-3に示す。



石川バリアフリーツアーセンター

(<http://www.ibarifuri.com/ibftsetumei.html>、2020年9月15日閲覧)

図4-3 石川 BFTC の理念・目的・事業

5. 石川バリアフリーツアーセンターの設立

5.1 設立に至るまでの概要

石川 BFTC の設立に至るまでの大きな出来事を年次順に述べると、以下のようになる。

① 2010年ころまでのバリアフリー観光関係者との懇談

② 2011年5月の北海道の結婚式における中村理事長との会話

③ 設立準備委員会の設立 (2012年5月31日)

④ NPOの認証 (2013年6月14日)

以下では、これらの出来事を中心に記述したい。資料は、取材資料と新聞記事を主とし、併せて以下の資料を参考としている。

(資料5-1)「特集 進むバリアフリーのまちづくり 改正法施行、障害者らへの配慮明確化へ」、『日経グローバル』、No.351、2018年、pp.15-17.

5.2 BFTC 設立の模索期

(1) 設立母体となった塗装館エスエス

(株) 塗装館エスエス (金沢市千木一丁目) の建物内において石川 BFTC が設立され、現在も同じ建物に事務所を構えている。この企業は 2020 年現在で設立 45 周年である。現理事長の坂井さゆりは、長年に亘って、この塗装館エスエスの設立・経営に携わり、現在は CEO 専務としてアドバイザー的な役割を果たしている。現在の 4 部所の社員は計 15 人である。規模拡張を求めず、地元から口コミで継続的に仕事がやってきて長続きをしている、中小企業の一つのお手本のような企業である。

(株) 塗装館エスエスの本業は名前のとおり塗装工事業であり、建設現場での施工を主体としていた。観光や福祉とは縁遠い業種にいたため、全く考え方の違う未知のバリアフリー観光事業を自分に出来るとは、当初は坂井理事長には考えられなかった、という。

(2) 2010 年ころまでのバリアフリー観光関係者との懇談

以下、本節は 2000 年代一桁の時期 (2007 年から 2009 年ころ) であり、年次は明確ではない。

その当時、坂井理事長は、沖縄、北海道、神戸において BFTC のような着地型バリアフリー観光相談センターで活躍していた知人達と懇談する機会が時々あった。北海道の知人からは「石川でも BFTC を作れよ。全国の仲間がバックアップする」といわれていた。お話の席には、お誘いがあると同席させてもらったが、その当時は只々「すごいなあ」との思いであった。当時は、バリアフリー観光の話聞いても、塗装業の自分とは業界の違う別世界の事、部外者であり、まるで対岸の火事のように思っていた。当時の北海道の知人は、「その当時は、石川に BFTC を作ろうという話は、坂井さんからはなかった」と述懐している。この当時、坂井理事長は、バリアフリー観光推進の理解を次第に深めていった。

また 2010 年 5 月の北海道旭川における、NPO 法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター理事長・NPO 法人日本バリアフリー観光推進機構の中村元理事長との出会いもバリアフリー観光に携わる刺激になった。

(3) 設立の切っ掛けとなった北海道の結婚式 (2011年5月)

2011年5月に、建設業界の繋がりでも知っていた、北海道のカムイ大雪 BFTC の友人の結婚式に出席した。その折、日本バリアフリー観光推進機構の中村理事長が「石川に観光に行きたい障がい者がいるのに、石川には BFTC がない」、「石川でやってくれる人がいないので、富山に作る」という。石川県の観光には誇りを持っていた坂井理事長はそれを聞き、何かしらの受け入れ先はあるはずだと思い、「ちょっと待って、石川県庁に行ってくるわ」と石川県庁に状況を確認しにいった。

県庁で坂井理事長は、「どっかでやってくれる人を探してほしい」と紹介先を訪ね歩くも、一向に見つからなかった。当時の県庁の対応は、「坂井さん、すごいね」、「あっちに行ったらやってくれるんじゃない」というものであった。ある時は、「あんたね、観光や福祉を全く知らないのに、やるのは変でしょう」と言われたこともあった。当時は、県庁職員は遠巻きにして見ている感じであったという。しかし「著名な観光地の石川で無いのはおかしい」と思った。どこかでやってくれそうなところがないかと相談したのが、あちらこちらと紹介されて訪ね歩く始まりになった。

5.3 2012年の設立準備委員会の設置

2012年5月1日に有志4人で(株)塗装館エスエスの建物内に、机一つの任意団体「石川バリアフリーツアーセンター」を立ち上げた。坂井理事長の他に、声掛けをしてきた3人が集まり、うち男性は薬局店主(発足当時の副理事長)、コピーライター(発足当時は事務職員、現・県内温泉地で店主)であり、女性は塗装館職員(兼ねてセンター専門調査員)であった。

設立準備会立ち上げに伴い、以前、中村理事長から「参加者は1人でも2人でも良い。先ずはセミナーを開くことだ。」といわれていたので、この時期から勉強会、セミナーが始まった。設立準備会発足当時の勉強会の第1回の様子は、2012年6月28日付北陸中日新聞記事「障害者らに満足の旅を バリアフリー勉強会」で知ることができる。「障害の有無などにかかわらず、誰もが旅を楽しめる環境づくりや地域振興などを考える勉強会が(筆者注:2012年6月)27日、金沢市八田町の石川県社会福祉事業団であった。県内の民間企業などの有志が今夏の設立を目指す「石川バリアフリーツアーセンター(BFTC)」の開設準備室が企画。県や県内市町村の福祉・観光担当者、宿泊施設関係者、障害のある人らが参加し、北陸新幹線金沢開業もにらみながら課題を探った」。伊勢志摩 BFTC の中村元理事長が「顧客起点の視点が大切」と講演した。準備室では障害者の自立支援という側面からも検討する、と記されている。

この勉強会の企画・PRに当たって、県庁のある担当者に相談したところ、福祉課に連絡してくれ、福祉課は会場の用意してくれた。また観光課は県内の市町村に向け勉強会の案内を出してくれた。北陸中日新聞は、2012年6月26日付記事「バリアフリーな石川

の旅実現を「民間有志今夏に新組織」で勉強会開催の PR をしてくれた。その結果、当日に 68 人も集まった。過半数が、県や市町村の行政関係者であり、石川県全域から集まった。坂井理事長は、観光石川としても、新たな層の開拓方法の一つとして、障がい者観光に興味をもっている、と感じた。参加者からは「バリアフリーとはお金もかかり、ハードルの高いもの」と聞いたが、参加者はセミナーで話を聞き、バリアフリーが身近になり、前向きに取り組む人や企業が増えた。

この後、3 年間くらい、年間 5～6 件の講演会、セミナーを開催した。参加者は少なくとも 30 人、多ければ 100 人を越えるような講演会が県内各所で開催された。このセミナー開催が、後に県庁職員、市町村職員、観光関係者や福祉関係者のネットワーク作りに大いに役に立つこととなった。例えば、あるセミナーの最後に「やりますか」と聞くと、興味のある人 3－5 名が手を挙げた。行政、観光、旅行関係の人である。また 5－10 人くらいが後でセンターを訪ねてきた。役人の皆さんの意識が変わってきた。

設立準備会が結成され、2011 年の北海道の結婚式から 2 年近くが経った時、県庁のある担当者から「希望しているような紹介先がもうないので、自分で立ち上げてはどうかと思うが、観光や福祉とは無縁のあなたが出来るのかとも思う。一度考えて見て下さい。」という言葉がかけられた。自分としても 2 年間の間でやるしかないのかという思いも持つようになっていたので、この時の言葉で NPO 法人石川 BFTC の立ち上げを決意した。

5.4 NPO 法人石川 BFTC の設立 (2013 年 6 月 14 日) と初期の活動

2013 年に入り、1 月 31 日に NPO 法人石川バリアフリーツアーセンターの設立趣意書が完成した。全文を第 5.5 節に掲載する。NPO 法人としての認証は、2013 年 6 月 14 日に得られた。忙しいために開所式は開かれなかった（代わりに忘年会が持たれたとのことである）。

設立当初の人員は設立準備会の 4 人に加えて、常勤・非常勤合わせて 10 名を超える規模になっていた。

この頃、石川県庁の担当者から助言を受けて、国の「緊急雇用補助金」を利用し、補助金を金沢市に申請した。申請書の書き方については、沖縄 BFTC とカムイ大雪 BFTC の援助を受けたが、「飛んで来てくれた」とのことである。2013 年 6 月 2 日付北國新聞によれば、金沢市は、2013 年度補正予算に事業費 500 万円を計上し、石川 BFTC に調査などを委託する。調査は車いす利用者が市内の観光施設などを訪れ、段差やスロープなどを調査する事業を 7 月から実施する。金沢市役所はバリアフリー観光の推進が金沢のおもてなしの一つとし「幅広いニーズに応えることで、新たな観光市場の開拓につながる」（観光交流課）と期待している、と報道された。この事業で、金沢市の観光地・文化施設バリアフリーマップ 6 種類ができあがった。



出所) 石川 BFTC 提供

図 5-1 設立当時の石川 BFTC の様子 (2013 年 5 月 8 日)

並行して 2013 年 5 月 16 日に、石川 BFTC の活動として山代温泉でバリアフリー・セミナーが開催された。2013 年 5 月 17 日付北陸中日新聞によれば、「体不自由でも気軽に旅を バリアフリー・セミナー 山代温泉」と報道された。この年の第 1 回であり、観光・福祉関係者や行政職員らが、誰もが楽しめる旅の環境づくりを学んだ。日本バリアフリー観光推進機構の中村元理事長が講演。17 日は能登市徳山町のいしかわ動物園で実地研修を実施した。第 2 回セミナーは、同年 11 月 19 日に七尾市和倉温泉で沖縄 BFTC の親川修理事長を招いて開催され、50 人の参加者があった。

以後、石川 BFTC は、県内各地のバリアフリー調査に積極的に乗り出すこととなった。更に、石川県と県下の市町村に様々な提案を続けてきたが、セミナーの開催で培った人脈が大いに役に立ったとのことである。

石川 BFTC は、2013 年度以降、継続して各種の受託事業を多数こなしてきたが、例えば 2013 年度は、①観光庁の「ユニバーサルツーリズム促進に向けた地域活動実態調査」(第 6 節参照)、②金沢市の「バリアフリー観光情報発信事業」(上述)、③石川県産業創出支援機構の「平成 25 年度いしかわ産業化資源活用推進ファンド」を受託した。この他、2013 年度は民間からも④コープいしかわの「地域活動助成金」を受領し、⑤金沢シルバー人材センターからの業務委託を担当した。また 2014 年度は、①金沢市の「バリアフリー観光情報発信事業」、②観光庁の「ユニバーサルツーリズム促進事業」、③石川県産業創出支援機構の「平成 26 年度いしかわ産業化資源活用推進ファンド」、④小松市の「小松市バリアフリー観光セミナー開催事業」、⑤小松市の「主要施設のバリアフリー調査」、⑥中能登町の「平成 26 年度旅のバリアフリー情報発信事業調査」を受託しており、精力的に活動を続けた。

しかし BFTC としての本業の一つである、障がい者・高齢者の旅行相談については、2016年5月12日付朝日新聞「いま聞きたい 「バリアー」の対象人により異なる 情報増で行動範囲拡大」によれば、「2012年から始めてしばらくは持っている情報が少なく、10回問い合わせがあっても1回受けられるかどうかのレベルでした。昨年（筆者注：2015年）、ご案内できたのは半数強でした。」とのことであった。

5.5 特定非営利活動法人石川バリアフリーツアーセンターの設立趣意書 (2013年1月31日)

2013年1月31日付のNPO法人石川バリアフリーツアーセンターの設立趣意書の全文を掲載する。なおこの設立趣意書の原案が、2012年5月付で存在する。

(法第10条第1項第5号関係様式例)

設 立 趣 意 書

1 趣 旨

設立の目的

近年、各方面から様々な障がいを持っていても「自由に旅行が出来る事がいかに大切か」と言う事が問われています。石川県は観光立県を標榜していますが、果たして石川県に旅行に来られる様々な障がい者に対して、丁寧で親切な対応が十分に出来ているのでしょうか。

障がい者には、車いす使用者、視覚障がい者（盲導犬使用者を含む）、聴覚障がい者など様々な障害を持つ人たちがいます。それぞれの障がいに対して、必要とする情報は様々であり、また接し方、対応などの方法についても様々です。

「特定非営利活動法人 石川バリアフリーツアーセンター」では、このように様々な障がいのある旅行者に対して、観光地石川のすばらしさを紹介するとともに、広義のバリアフリー施設として認定及び協力して頂ける施設、企業の増進と連携とを進めながら、それぞれの障がい者の求めに応じた施設の設備、対応、立地、アクセス等の旅情報の提供などを丁寧に説明、紹介いたします。それと同時に、他県のバリアフリーツアーセンターとの連携を図りながら、石川県外への旅行の対応、紹介などをすることで、それぞれの旅行に適した、楽しく安心して旅ができる「旅の情報ステーション」、いわばバリアフリーに特化した観光案内センターの創設を目的とします。

理 念

「特定非営利活動法人 石川バリアフリーツアーセンター」を運営する上での理念として、以下の四点を掲げます。

(1)「人にやさしい地域づくり」、「観光地の活性化」、「障がい者・高齢者の福祉」、そして「障

がい者自立支援」を組み合わせることで、ノーマライゼーション社会を市場経済の上に出現させる。

- (2) 旅行者のカスタマーズ起点および観光地の地域主体による本来の「観光」の姿を取り戻すことで、国内旅行の新たなスタンダードを誕生させ、観光地の再生を図る。
- (3) 「パーソナルバリアフリー基準 (※)」のシステムによって、障がい者の旅のユニバーサルデザイン化を図る。
- (4) 全国の関係団体とのネットワーク構築を図り、石川県内各市町の関係団体や施設などとの情報交換および交流連携を促進し、先進地域の事業や取組みを石川各地域へ活かす。

※『パーソナルバリアフリー基準』とは、日本バリアフリー観光推進機構のポリシーであり本団体のポリシーでもある、旅客それぞれの個性と観光地の個性が共に大切にされるべき、本来の「観光」の実現を目指すもので、過度な改修工事することなく、旅のユニバーサルデザイン化を実現する考え方です。

事業内容

その事業内容として、以下の三点を「特定非営利活動法人 石川バリアフリースターセンター」の主たる事業として掲げます。

- (1) 「パーソナルバリアフリー基準」にもとづく、バリアフリー調査やその情報発信。
石川県内（必要に応じて北陸3県の情報も）の観光施設、宿泊施設、飲食施設、交通機関等など、障がい者の旅行に必要となる施設・事業体についてのバリアフリー情報を詳細かつ広範に調査し、その情報をホームページや紙媒体など通じて発信する。
- (2) 上記のバリアフリー情報にもとづく、障がい者に対しての旅の案内と相談機能。
石川県を訪れたいという障がい者に対して、電話、メール等にて旅先の施設の状況、交通手段等のバリアフリー状況について紹介し、アドバイスをするとともに、障がい者それぞれの特性に応じた旅の楽しみ方も紹介、提供する。
- (3) 「特定非営利活動法人 石川バリアフリースターセンター」の活動による、障がい者の自立支援。
相談窓口やサポートするスタッフに障がい者自身を雇用・登用することで、県外障がい者の相談や紹介に、文字通り、親身に対応することができることとなり、さらには、彼ら自身の就業機会の増加にも寄与するという目的も兼ね備える。

2 申請に至るまでの経緯

「特定非営利活動法人 石川バリアフリースターセンター」設立のモデルとなったのは、三重県鳥羽市のNPO「伊勢志摩バリアフリースターセンター」です。当団体は、今から

10年以上前に、全国ではじめて民間団体による「バリアフリーツアーセンター」として設立され、それ以降、各地のバリアフリーツアーセンターの設立や拡大に大きな影響を与えています。2010年には全国14のバリアフリーツアーセンターによって構成される「日本バリアフリー観光推進機構(※)」が「伊勢志摩バリアフリーツアーセンター」の主導によって実現され、各地域のツアーセンターのおこなう諸事業により、「バリアフリー観光」という大きな可能性を秘めたマーケットが誕生し、新たな経済システムの中に組み込まれました。

その結果、全国各地で着実に社会のノーマライゼーション化が進み、大きな活動の成果を上げつつあります。

※日本バリアフリー観光推進機構は、2010年に「(特)伊勢志摩バリアフリーツアーセンター」と「(特)プロジェクトゆうあい」が、バリアフリー旅行を全国的に一定の水準でサービスできる基盤をつくるために、総務省の「地域ICT広域連携事業」の採択を得て構築した共同事業体であり、それを基盤とした組織で2011年にNPO法人を取得した。現在の構成団体は上記二法人以外に「NPO法人カムイ大雪バリアフリーツアーセンター」、「ゆにふりみやぎ」、「NPO法人福島バリアフリーツアーセンター」、「NPO法人東京バリアフリーツアーセンター」、「高齢者・障がい者の旅をサポートする会」、「伊豆バリアフリーツアーセンター」、「トラベルフレンズとっとり」、「呉バリアフリーツアーセンター」、「四国バリアフリーツアーセンター」、「佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター」、「NPO法人バリアフリーネットワーク九州会議」、さらに「沖縄バリアフリーツアーセンター」によって構成されている。現在、神戸、名古屋、横浜から新たに加入の動きもある。

日本社会の再生が急がれる中、ここ北陸石川地域でも「人にやさしい地域づくり」、「観光地の活性化」、「障がい者・高齢者の福祉」、「障がい者の自立支援」に着目し、それらを組み合わせ、いわゆるノーマライゼーション社会を市場経済の上に出現させる取り組みが必要であると私たちは考えました。そこで先行する「日本バリアフリー観光推進機構」のそのポリシーに賛同し、「特定非営利活動法人 石川バリアフリーツアーセンター」の本格的な設立が具体化され、今回の本申請となりました。

平成 25 年 1 月 31 日

特定非営利活動法人 石川バリアフリーツアーセンター

設立代表者 石川県金沢市千木 1 丁目 7 5 番地

株式会社 塗装館エス・エス内

氏 名 坂井 さゆり ㊞

※ 日本バリアフリー観光推進機構の設立については、津田令子『88歳大女将、連日満員への道 集客10倍！バリアフリー観光はここまで来た』（タブレット、2015年、pp.214-220）に詳しい。

6. 観光庁事業に積極的に参加

6.1 観光庁事業への初期の参加活動

石川 BFTC の特徴の一つが、観光庁事業に 2013 年の設立当初から現在に至るまで、積極的に参加してきたことが挙げられる。2013 年設立当時の活動の様子がよく分かるので 2012 年度から 2014 年度の報告書を下記に紹介する。

(資料 6-1) 観光庁観光産業課、2013、「ユニバーサルツーリズム促進に向けた地域活動実態調査報告書」。

8 ページの「2.3.1 地域の支援組織の現状」の「表 2 ユニバーサルツーリズムに関連する地域の支援組織」に、「No.16 石川 石川バリアフリー観光案内所」と記されている。詳細は書かれていない。

(資料 6-2) 観光庁観光産業課、2014a、「ユニバーサルツーリズムの普及促進に関する調査報告書」。

(資料 6-3) 観光庁、2014b、「ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくり (バリアフリー観光地づくりのための 地域の受入体制強化マニュアル)」。

(資料 6-4) 観光庁観光産業課、2015a、「ユニバーサルツーリズム促進事業報告書」。

(資料 6-5) 観光庁、2015b、「ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくり」。

6.2 「ユニバーサルツーリズムの普及促進に関する調査報告書」平成 26 年 3 月

NPO 法人石川 BFTC が設立された 2013 年度当時の活動が、「ユニバーサルツーリズムの普及促進に関する調査報告書」(資料 6-2) に掲載されている。

この調査の目的は、「高齢者・障がい者等の移動制約者を含む誰もが旅行を楽しむことができる環境を整備するため、地方自治体、NPO 等の幅広い関係者の協力の下、地域の受入拠点づくりを進めるとともに、旅行商品の造成・普及のための取組を実施し、ユニバーサルツーリズムの更なる普及・促進を図ること」である (p.1)。

協力可能な組織の公募が 2013 年 9 月から 10 月に行なわれた。12 組織から応募があり、選定委員会により審査を行い、3 組織が選定されたが、NPO 法人石川 BFTC も選定された (p.4)。

石川 BFTC の活動については、報告書 16 ページから 20 ページまで 5 ページに亘り掲載されているが、2013 年当時の石川 BFTC の様子が大変によく分かるので、第 5 節の記述と重複する箇所もあるものの、原文・図表をほぼそのまま掲載する。図表の番号は原資料のものである。

「2. 地域の受入体制の強化

2.2 地域の受入拠点の強化

2.2.2 事業の実施結果

(3) NPO 法人 石川バリアフリーツアーセンター

1) 取組の経緯

もともと塗装業を営み、障がい者の自立支援もライフワークの一つとしていた現理事長が、全国各地のユニバーサルツーリズムに取組む関係者との交流を通じ、観光立県石川におけるユニバーサルツーリズムの取組の遅れを知り、バリアフリーツアーセンターの立ち上げを決意した。

高齢者・障がい者、妊婦等の支援が必要な人たちへの石川県の窓口として、安心して旅行できるようにサポートすることを目的に、石川バリアフリーツアーセンターを設立した(平成24年より任意団体として準備を始め、平成25年にNPO法人として認証)。

2) 本事業での取組内容および実施結果

①協議会の開催

受入拠点の強化を図るにあたり、地域関係者が参加する協議会を組成し、事業期間中2回の開催を通じ、関係者と連携して事業に取り組んだ。

協議会には、石川県内での立地の関係で対応が手薄になりがちな能登地域を対象地と設定したため、石川県の観光部局や、県の旅館協会、社会福祉事業団といった県レベルの団体に加え、輪島市観光協会、能登空港関係者、能登地域の福祉団体等により構成した。さらに、アドバイザーとして、伊勢志摩バリアフリーツアーセンター理事長 中村元氏、バリアフリーネットワーク会議代表 親川修氏にも参加いただき、本事業全体を通じて助言をいただきつつ取組を進めた。

本協議会の成果として、石川バリアフリーツアーセンターと能登空港の協働により、能登空港での車いす貸し出しサービスの実現に向けて具体的に検討を進めることとなった。また、本協議会を今後もネットワーク構築に向けた協議の場とし、継続して開催することが決まった。

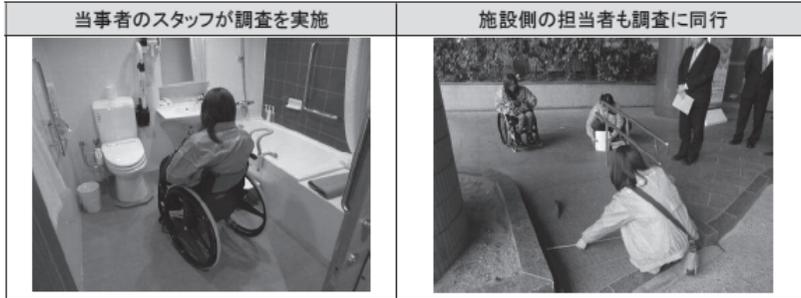
②観光施設等のバリアフリー調査

能登地域を中心とした石川県の58施設に対し、バリアフリー調査を行なった。施設の種類の内訳は、宿泊施設34カ所、観光レジャー施設7カ所、交通機関2カ所、飲食店8カ所、物販施設7カ所である。調査内容は各施設によって異なるが、基本情報として下記のバリアフリー設備の有無を調査した。

【バリアフリー調査の内容】

障がい者用駐車場、入口および通路の段差（解消方法）、多目的トイレ、エレベーター、室内車いす対応トイレ、車いす貸出、便器の種類、シャワーチェア、ユニバーサルシート、オストメイト対応トイレ、貸切り風呂、特別食対応 等

表6 バリアフリー調査の様子



③バリアフリー情報の発信

バリアフリー調査で収集した情報を全国の観光困難者に広く発信するために、全国バリアフリー観光推進機構のホームページ「全国バリアフリー旅行情報」の石川県のページにて、情報発信を行なった。

日本バリアフリー観光推進機構ホームページの掲載内容は、調査結果に基づき、バリアフリー情報、施設の基本情報（住所、電話番号、施設のホームページ、アクセス等）および観光の視点からの施設紹介となっており、情報収集の目的が観光であることを意識した内容となっている。



図7 日本バリアフリー観光推進機構ホームページでの情報発信

④ユニバーサルツーリズムの先行地域の視察研修

ユニバーサルツーリズムの受入拠点として、バリアフリー調査や利用者対応についてのスキルと知識を備えた人材を育成するため、先進地域である伊勢志摩バリアフリーツアーセンターおよび沖縄バリアフリーツアーセンターにて視察研修を行なった。

伊勢志摩バリアフリーツアーセンターの研修では、バリアおよびバリアフリー調査の実

施方法やセンター利用者への対応方法等について学び、バリアも含めた施設の正確な情報提供の重要性や、センターの役割の重要性を認識することができた。

沖縄バリアフリースターセンターの研修では、那覇空港や国際通りに設置されたセンターにおける活動や利用者への対応方法等を学び、那覇空港での車いすやベビーカーの貸出、国際通りにおける荷物一時預かり、センターの人員配置方法等、石川バリアフリースターセンターでも参考となるノウハウを得ることができた。

⑤バリアフリー観光セミナーの開催

本事業の対象地域である能登地域および石川県全体でのユニバーサルツーリズムの認知度を高め、普及・促進を図るため、バリアフリー観光セミナーを開催した。



図8 第1回バリアフリー観光セミナーの様子

第1回セミナーは、能登地域（和倉温泉）にて開催し、沖縄バリアフリースターセンター 親川理事長を講師として招き、沖縄バリアフリースターセンターの取組の紹介、バリアフリー実地調査および研修を行なった。地域の自治体、観光協会、社会福祉団体、宿泊施設、観光施設等から計50名が参加した。

第2回セミナーは、金沢市内にて開催し、日本バリアフリー観光推進機構 中村理事長を講師として招き、バリアフリー観光の必要性や取組内容について講演いただいた。県や金沢市の行政関係者、社会福祉協議会や社会福祉団体、旅行業者、宿泊業者、飲食業者、交通事業者、建築業者等幅広い分野から計83名が参加した。



図9 第2回バリアフリー観光セミナーの様子

⑥モニターツアーを通じた地域関係者等との連携

受入拠点としての体制強化に向けて、実際に高齢者・障がい者を受け入れることによる当事者ニーズの把握等を目的にモニターツアーを実施した。モニターツアーは地域のネットワークによる地元在住者を対象とし、七尾市を拠点に11の福祉施設を展開する社会福祉法人と協議し、施設利用者の中から車いす使用者1名、杖使用者2名の計3名により実施した。

表7 石川におけるモニターツアーの概要

| 項目 | 内容 |
|-----|--|
| テーマ | 奥能登グルメとのとじま水族館をめぐる旅 |
| 実施日 | 平成26年1月9日(木)～10日(金) |
| 参加者 | <ul style="list-style-type: none"> 青山彩光苑：4名(当事者3名(車いす1名、杖2名)、施設管理者1名) 石川バリアフリーツアーセンター：4名 アドバイザー(親川氏)：1名 |
| 行程 | <p><1日目></p> <p>青山彩光苑 ⇒ 能登空港見学 ⇒ セミナーハウスやまびこ(能登丼の昼食) ⇒ 能登ワイン工場見学 ⇒ ポラ待ちやぐら見学 ⇒ 加賀屋・虹と海(宿泊)</p> <p><2日目></p> <p>加賀屋・虹と海 ⇒ のとじま水族館 ⇒ 能登島ガラス美術館 ⇒ 青山彩光苑(解散)</p> |

本モニターツアーを通じて、高齢者・障がい者に旅行中の様々な場面でさりげなく必要なサポートを行なうことの難しさを再認識した。専門的な知識を習得することに加え、相手を思いやる心など接遇の基本をおさえて誰もが取り組むことができるようになるための「マニュアル」の必要性を実感し、今後作成について検討することとなった。

表8 モニターツアー催行の様子(石川)



3) 取組を通じた知見および課題

①地域のネットワークづくり

石川バリアフリーツアーセンターは、これまでは拠点のある金沢市を中心に活動してきたが、広域な石川県全体の受入拠点を目指すため、県全域の関連情報を把握しておく必要があり、そのためには県内各地の関係者とのネットワークを構築する必要があった。

本事業では、活動範囲の拡大を目指し、能登地域を中心にバリアフリー調査を実施するとともに、バリアフリー観光セミナーを開催する等ネットワークづくりに取り組んだ。

結果として、新たに能登地域の関係者とも良好な関係を構築することができ、さらに、これまで活動の中心であった金沢地域の関係者とのネットワークもより深まった。一例として、本事業でネットワークを構築した能登空港とは、空港利用者（高齢者・障がい者）への「車いすのレンタル」の実施に向けた具体的な検討を継続している。

今後は、本事業での取組を更に発展させ、石川県全体の各地域の関係者とのネットワークづくりを進めていく必要がある。

②組織の構築および人材育成

石川バリアフリーツアーセンターは、設立当初（平成 25 年 5 月）、現理事長の仕事の関係者でボランティアに興味のある人に声がけをすることでスタッフを募集し、2 名のスタッフで取組を開始した。

本事業において精力的に取組を進めた結果、平成 25 年 12 月末時点では、センタースタッフは常勤・非常勤を合わせて 13 名に増加した。

スタッフが増加した分、取組に対する考え方や、知識・スキルの共有を進める必要があり、本事業の視察研修等を通じて学んだ内容をいかにスタッフに展開させていくかが課題である。同様に、増加したスタッフの人件費等センター活動費の継続的な確保も課題であり、車いすやベビーカーの貸出や協賛企業の募集等による自主財源の確保、行政との連携をより一層深めバリアフリー観光に関係した事業化等、継続的な活動費の確保策を検討していく必要がある。

今後も継続的にバリアフリー観光に関する研鑽を進め、地域のバリアフリー観光に対する総合コンサルタントとしての地位を確立し、行政や施設等に対して、高齢者・障がい者の受入や施設のバリアフリー化に関するアドバイスができるようにセンタースタッフのスキルアップを図ることが必要である。」

6.3 「地域の受入体制強化マニュアル」平成 26 年 3 月

本資料（資料 6-3）の 30 ページは、「4.3 H 25 年度観光庁「ユニバーサルツーリズムの普及・促進に関する調査」における選定組織」のうち「(1) 石川バリアフリーツアーセンター」である。当時の石川 BFTC の記録と想いが掲載され、貴重な資料となっている。

原文のまま、紹介する。

「①取組みのきっかけ

- もともと塗装業を営み、障がい者の自立支援もライフワークの一つとしていた現理事長が、全国各地のユニバーサルツーリズムに取組む関係者との話を通じ、観光立県石川におけるユニバーサルツーリズムの取組の遅れを知り、センターの立ち上げを決意。

②立ち上げ時の状況（苦労した点）

- センター設立の構想を得た後、センターを設立する適任者を探す際に、石川県内の各地をまわったが、民間業者からは収益が出る事業だとは思われず、話を聞いてもらうことが難しかった。そこで、まず石川県の観光振興課、障害保健福祉課、企画課等の行政側にセンター設立について相談をしに行き、つながりを持った。
- バリアフリー調査を断られる施設が未だ存在するため、ユニバーサルツーリズムについての啓蒙活動が必要。セミナーの開催や、施設等に直接訪問して説明する等の活動を行っている。
- 活動を石川全域に広げて行く中で、それぞれの地域への啓蒙活動や調査のための費用が不足しているため、活動費につながる事業の創造、受託が課題。
- ユニバーサルツーリズムは観光と福祉の要素を含んでいるが、行政の中では観光（外からの旅行者が対象）と福祉（地域の人を対象）の考え方は相入れないケースが多い。福祉と観光をどのように関連付けて事業をつくり委託してもらうかが課題。

③やりがい、モチベーション

- 観光立県である石川県には、多くの見所や高い水準のおもてなしがある旅館等、他県にはない魅力があり、住む者にとっては大きな誇りになっている。障がいの有無にかかわらず、多くの人に石川県に来ていただきたいという想いがやりがいの素になっている。

④現在と将来展望 等

- 現時点では、石川バリアフリーツアーセンターの取組みは金沢を拠点としているが、観光庁との協働作業を通じて、立地の理由から後手にまわっていた能登地域での取組みを実現した。将来的には、金沢、能登地域に加え、加賀、野々市、白山等の地域に活動を広げ、石川県全体の取組みの推進を目指す。」

7 石川バリアフリーツアーセンター設立の特徴

最後に、石川 BFTC 設立の特徴を挙げておきたい。

第 1 に、石川 BFTC は一市民の発意により設立されたことである。県庁や市役所の事業により産み出されたものではなく、またその一市民は観光や福祉の専門家でもなかった。初期には、周囲の理解が得られずに相当の苦労を味わった。

第 2 に、石川 BFTC は 2012 年の有志 4 人による設立準備委員会設置の頃から、石川県庁職員のアドバイス、支援を受けており、地元の様々な人々の支援が BFTC 設立に至る力になった。

第 3 に、NPO 法人設立以前から繋がりがあった沖縄 BFTC、カムイ大雪 BFTC、伊勢志摩 BFTC、という先進地の支援を受けた。先進地の支援は、観光にも福祉にも経験がなかった石川 BFTC のメンバーにとって、設立方法・運営方法だけではなく、行政の補助金の獲得や観光庁事業への応募の仕方など多方面にわたっており、大いに役立ったと考えられる。

第 4 に、観光庁のユニバーサルツーリズムの助成事業に積極的に参加し、これを活用することで石川県内のネットワークを更に拡大し、BFTC 事業を円滑に進めることに成功した。観光庁の助成事業では、全国の熱心な相談センターとの交流が可能となり、大いに役立ったと思われる。

第 5 に、石川 BFTC は障がい当事者や高齢者の自立支援に熱心である。彼ら彼女らがサービスの受け手から、バリア情報の調査・発信、観光・福祉サービスの生産者になることを、共同作業を通じて実現してきた。石川 BFTC の大きな目標は「まちづくり・ひとづくり」である。

8 あとがき

坂井さゆり理事長の取材において、以下のお話しが心に残った。

- ・今やっていることは、一言でいうと「元気な街を自分たちでつくる」。これしかない。石川県のそれぞれの地域で。自分はその種火。
- ・今やっていることは、住んでいては気がつかない地元の良さを掘り起こし、地域の活性の原石とする。活性化には地元の人が必要であり、自分たちの町おこしの人材育成を図る
- ・地元の意識改革と向上には、相当程度の時間と対話が必要不可欠。センターは、その種火。

これらを拝見すると、石川 BFTC の目指していることは良いまちづくり・人づくりであり、その現在の活躍の場がバリアフリー観光の推進ということであろう。そして将来は、バリアフリー観光の推進を含めたもっと広い様々な分野に活躍の場を広げてゆく可能性

があると感じる。皆様の今後のご活躍を祈念したい。

<石川 BFTC の受賞記録>

2016年1月25日、石川県バリアフリー社会推進賞・優秀賞を受賞

<取材記録>

1回目：2017年6月30日（金）から7月1日（1泊2日）

6月30日：第7回バリアフリー観光推進全国フォーラム いしかわ大会
シンポジウムにおいて、石川 BFTC 理事長 坂井さゆり様のお話し

7月1日：エクスカージョン（BF 旅行の実地体験、ふるさと創修館など）

2回目：2017年12月1日（水）

石川 BFTC 理事長 坂井さゆり様

3回目：2020年9月30日（金）

石川 BFTC 理事長 坂井さゆり様（Zoom 取材）

4回目：2020年10月26日（月）

石川 BFTC 理事長 坂井さゆり様（電話取材）

2020年度も取材出張を計画したが、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、残念ながら実施できなかった。

<補論1>ノーマライゼーションとは

ノーマライゼーションの意味については、下記に紹介するように、論者によって異なる。以下の代表的な資料から引用したい。

（資料補1-1）日本社会福祉学会事典編集委員会、2014年5月、『社会福祉事典』、丸善出版。

本書の20ページから23ページに「ノーマライゼーション」の説明があり、うち20ページの「概念・定義」と21ページの「背景・現状と課題」の一部を引用する。日本では1990年の福祉関係八法の改正時に、ノーマライゼーション理念に基づいて改正を行なう旨の表記が公的に初めて示され今日に至っている（p.22）、という。詳しい内容は、本書を参照していただきたい。

「●概念・定義 「ノーマライゼーション」に関する定義は、論者によって異なるため、統一したものを示すことは困難である。しかし、その中において、バンク＝ミケルセン（Bank-Mikkelsen, N.E.）の（たとえば、障害のある人たちを）「いわゆるノーマルな人にする」ことを目的としているのではなく、その障害を共に受容することであり、彼らにノーマ

ルな生活条件を提供すること」(Bank- Mikkelsen = 1978 : 146) という定義は、広く支持されてきている。

バンク＝ミケルセンは、また、ノーマライゼーションを「市民権をも含む生活のあらゆる場面において、(対象となる人々が) ほかの人々と同等な立場におかれる」ことと定義づけ、「市民権とは、住居と教育と仕事の権利のことである。また市民権は、投票権、結婚する権利、子どもを産む権利、そして性生活を営む権利をも意味している」(Bank- Mikkelsen = 1978 : 153) と、ノーマライゼーションと市民権との関係、さらには、市民権の重要性に言及している。

このように、バンク＝ミケルセンのノーマライゼーションに関する定義は、「平等」や「人権」を考えるうえで大変示唆に富んだものとなっている。

「●背景・現状と課題 ……」

1969年にニリエ (Nirje, B.) が「ノーマライゼーションの原理とその人間社会的処遇とのかかわり合い」という論文を書き、この理念の普遍化の道を開いた。この論文が深い味わいのある内容豊かなものだっただけでなく、構造化された八つの側面 (① 1日のノーマルなリズムを提供すること、②ノーマルな生活上の日課を提供すること、③家族とともに過ごす休日や家族単位のお祝いや行事等を含む1年のノーマルなリズムを提供すること、④ライフサイクルを通じて、ノーマルな発達上の経験をする機会をもつこと、⑤本人の選択や願い・要求が可能な限り十分に配慮・尊重されなければならないということ、⑥男女両性が共に住む世界に暮らすこと、⑦ノーマルな経済水準が与えられること、⑧病院・学校・グループホーム・施設などの物理的設備基準が一般の市民の同種の施設に適用されるのと同等であるべきだということ) (Nirje = 1998 : 23-28) を示し、わかりやすく解説したものとなっていたからである。

このように整理されたノーマライゼーションは、「障害の程度にかかわらず全ての障害者に適用でき、また他の社会的弱者と呼ばれる人々全てにあてはまる」(Nirje = 1998 : 127) 「あらゆる社会のあらゆる年齢階層に有益であり、個人の発達や社会変革に対応する」(同上 : 130) ものと認識されるようになり、ノーマライゼーションという概念が世界に広まり、政策面だけでなく研究面でも実践面でも利用されるようになっていった。

<補論2>バリアフリーとユニバーサルデザインの相違

以下は、筆者の見解である。

「バリアフリー」は、バリアー (障壁) をフリーにすること、つまり現状において存在している物的、社会的、心理的バリアーを除去することを目指す意味で用いられ、理解しやすい。

しかし「ユニバーサルデザイン」は分かりにくい。ユニバーサルデザインの定義について、例えば瀬古敏 [1998] では、「彼 (筆者注 : 米国ノースカロライナ州立大学にあるユニバー

サルデザインセンターのロン・メイス所長)によれば、ユニバーサルデザインとは「簡単にいえば、できる限り最大限すべての人に利用可能であるように、製品、建物、空間をデザインすること」とされている。つまり、ユニバーサルデザインとは「物的なデザイン」についての考え方であり観光のようなサービスは対象になっていないこと、また「できる限り最大限すべての人に」という制限付きの考え方であることである。しかしこの「できる限り最大限すべての人」のうちの「できる限り」が行政の文書を中心にしばしば省略されて「すべての人」と置き換えられて解釈され、誤解を生んでいるように思われる(同様の趣旨のことが中村元[2006](pp.94-98)に述べられている。また『社会福祉用語辞典』中央法規出版、2014、p.564でも省略されている)。

筆者は次の体験をした。今から50年ほど前から10年間ほど刈谷地区心身障害児者を守る会(市民団体、名称は当時)で、重度の障がい児と遊び、学ぶボランティアをした。ある10代の脳性麻痺の障がい児は、緊張すると体が硬直して車いすにも乗れないことがあった。その母親は、小さな体で彼を肩に担いで移動した。我々若いボランティアは見習った。つまり「すべての人」に対応可能な物的なデザインなど、存在しないことを体験した。ロン・メイス所長が「できる限り最大限すべての人」としたのは適切である。そこで後述するパーソナルバリアフリー基準のような、個々人に合ったバリアフリーを考えることが適切であると考えている。

一方、観光庁は「ユニバーサルツーリズム」という用語を使用している。その定義は「ユニバーサルツーリズムとは、すべての人が楽しめるよう創られた旅行であり、高齢や障がい等の有無にかかわらず、誰もが気兼ねなく参加できる旅行を目指しています」とされている(観光庁Webページによる)。筆者は、ユニバーサルツーリズムを実現する具体的な方法が、パーソナルバリアフリー基準であると考えているものである。

(資料補2-1) 中村元、2006、『恋に導かれた観光再生 奇跡のバリアフリー観光誕生の秘密』、長崎出版。

(資料補2-2) 瀬古敏、1998、『ユニバーサルデザインとはなにか バリアフリーを超えて』、都市文化社選書。

<補論3>バリアフリー観光推進の望ましい実施形態

坂井さゆり理事長との取材において、バリアフリー観光推進の実施方法について様々なお話を伺った。体系的なまとめとはなっていないが、参考までに箇条書きで掲載する。

- 活動の中心は、民間が良い。民間は冒険ができる。民間主体で、行政が側面から支援するのが良い。民間は動きが早い、行政は時間がかかる。
- やる気のある人は地域に必ずいるので、見つけるのが大事。

- 取り組みの最初は「やろうという人を3－5人程度集める」。多人数になるとお互いに気を遣う事で肝心の事業の取り組み速度が遅くなる事がある。仲間の調整で時間がかかる。
- 2－3人で立ち上げたら、力をつける。3人程度だと、いろんなことができる。最後は、民間人の7－8人のグループが良い。
- 行政は「予算ありき」の動き方。予算が重要。形を大事にする。また縦割りで運営は厳しい。これに対し、民間は「気持ちありき」。行政は黒子が良い。行政の人はシガラミがある。みんなに平等もある。行政の人は、最初に入ってもらい、最終的に民間に任せる。
- BF 観光の仕事について、行政の人も共に事業推進に協力してくれるが、「ここぞ」というところであっても、担当が変わると突然ストップとなることがある。
- 行政だけでは人事異動などで事業が白紙になることがあるので、事業継続には民間との連携が必須である。行政の人事異動は、チームの中の誰かが残ってくれる形が良い。
- 行政から委託業務を受けるには、実績があるか、企画が良いかしかない。当センターは設立当時、実績がなかったので、企画提案を主軸とした。
- 人材の確保・育成は重要。人材を育てるために、探す。やる気のある人は、地域に必ずいる。地元に通えば良い。前向きの人を教えてもらう。次に、育ててゆく。楽しくないと、面白いなあ、凄いなあというワクワク感がないと続かない。また生活に負担がかからないことも大切。センターで人材が育ったら、あちこちへ派遣する。

