

バリアフリースターセンターの設立について (V) † —松江／山陰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、「松江／山陰バリアフリースターセンターの設立の経緯と特徴を記録すること」である。

障がい者・高齢者のための着地型観光相談センターである松江／山陰バリアフリースターセンターは、2009年8月にNPO法人プロジェクトゆうあい（2004年設立）の内部組織として設立された。プロジェクトゆうあいは2007年に伊勢志摩バリアフリースターセンターの視察によりバリアフリー観光推進のノウハウを吸収した。一方、2008年に松江市は「松江市ひとにやさしいまちづくり条例」を制定し、バリアフリーのまちづくりの推進を宣言した。松江／山陰バリアフリースターセンターは、両者の自然ななりゆきで設立されたと考えられる。設立当初から障がい者団体や観光関連団体と連携関係を持っていた。また障がい当事者の働く場所、施設調査などで活躍する場所を提供してきた。更に日本で初めて大規模な全国フォーラムを開催するなど、全国的なネットワークの構築に活躍した。

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

† 本研究は、令和3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、松江／山陰 BFTC の川瀬篤志センター長、プロジェクトゆうあいの三輪利春前理事長、田中隆一代表理事、松江市役所観光文化課、島根県立図書館など多くの関係者の皆さまには取材や資料入手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。なお本文中で敬称は省略させていただいた。また引用した記事などは原則としてそのまま掲載したが、誤記など単純な誤りは修正した箇所がある。

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

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。バリアフリー観光推進の着地型観光相談センターである）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、観光団体、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 [2021a]、資料 1 - 3）、石川 BFTC（伊藤薫 [2021b]、資料 1 - 4）に次ぐ第 5 の研究として、松江／山陰 BFTC の設立について記録する。

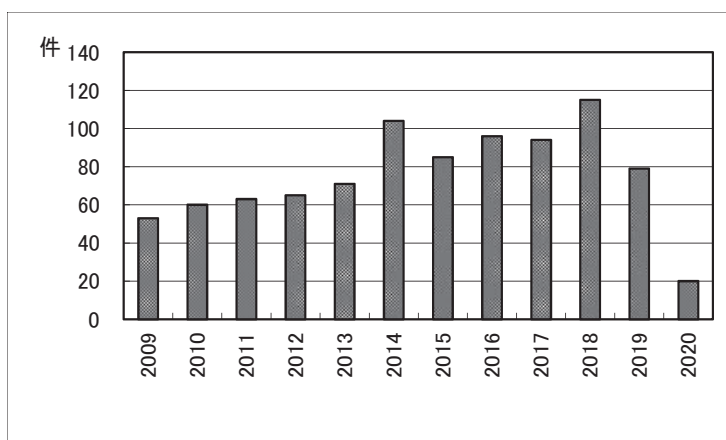
すなわち本研究の研究課題は、以下のようである。

研究課題：松江／山陰バリアフリースターセンターの設立の経緯と特徴を記録すること

松江／山陰 BFTC への問い合わせ件数は、図 1 - 1 に示すように、2009 年 8 月 25 日の設立以降着実に増加を続け、2018 年度は 115 件に達した。新型コロナウイルスの影響を受けた 2019 年度は減少し、2020 年度は激減であった。この問い合わせ件数は、他の BFTC と比較して決して多いとはいえないが、後述するように松江／山陰 BFTC はバリアフリー観光推進において全国的に影響の大きい事業を実施してきたことが重要な特徴であり、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



注) 松江／山陰 BFTC は、2009 年 8 月 25 日に設立された。2009 年度の数値は、この開設日以降 2010 年 3 月までの数値である。
出所) 松江／山陰 BFTC 資料により筆者作成。

図 1 - 1 松江／山陰バリアフリースターセンターへの問い合わせ件数 (2009 年度～2020 年度)

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ている。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5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1-5）、伊藤薫 [2018]（資料1-6））。特に日本人宿泊客数は1990年頃をピークに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観光相談センターには、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『「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」報告書』[2021]（資料1-7、p.11-12）に57か所が紹介されている。また観光庁観光産業課編『バリアフリー旅行相談窓口設置に係る促進事業報告書』[2020]（資料1-8）においては、全国36の旅行相談窓口に対するアンケート調査の他、各地の旅行相談窓口の様子が紹介されており、全国状況を知るのに有用である。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。松江／山陰BFTCは、NPOの組織形態を取る例である。

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	チェ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。

1.2 先行研究

松江／山陰 BFTC の設立あるいは運営に関する先行研究は未見である。関連する資料としては、田中隆一 [2010] (資料 1 - 9) が設立時の様子を詳しく伝えており、また NPO 法人プロジェクトゆうあい [2014] (資料 1 - 10) が 2014 年までの様子を詳しく伝えている。本研究では、この両者の資料を大いに活用して記述する。

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 (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 - 11)) 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、地方公共団体として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 - 12) 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 - 13) が詳しい。三重県については伊藤薫 [2016] (資料 1 - 14)、伊藤薫 [2017b] (資料 1 - 15) 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。伊勢志摩バリアフリーツアーセンター設立に関しては、設立当事者である中村元 [2006] (資料 1 - 16) が詳しい。こうした一連の研究は、伊勢志摩バリアフリーツアーセンター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 - 17) が優れている。

筆者は 2018 年度からは新たに科学研究費補助金 (平成 30 年度から令和 3 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: 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)) を受領し、新しく着地型観光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 [2020a] (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 [2021a] (資料 1 - 3) であり、4 番目の成果が石川 BFTC の設立を記録した伊藤薫 [2021b] (資料 1 - 4) である。

松江市観光に関する先行研究としては、古賀学 [2019] (資料 1 - 18) がある。本研究は、日本観光研究学会監修の「観光学全集第 8 巻 観光計画論 2 事例に学ぶ」所収論文であり、

「第1章 市町村レベルの観光計画の事例」に「6. 島根県松江市」として収録されている。第3節で紹介する「松江市観光振興プログラム」の概要が記述されているが、併せて松江市観光の特徴や歴史も紹介されており、松江市観光の貴重な資料となっている。

<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、「バリアフリーツアーセンターの設立について (I) -伊勢志摩バリアフリーツアーセンター-」、*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、2020a、「バリアフリーツアーセンターの設立について (II) -秋田バリアフリーツアーセンター-」、*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、2021a、「バリアフリーツアーセンターの設立について (III) -沖縄バリアフリーツアーセンター-」、*Review of Economics and Information Studies* (岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要)、Vol.21、pp.13-58.

(資料1-4) 伊藤薫、2021b、「バリアフリーツアーセンターの設立について (IV) -石川バリアフリーツアーセンター-」、*Review of Economics and Information Studies* (岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要)、Vol.21、pp.59-89.

(資料1-5) 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-」、『日本観光研究会第32回全国大会論文集』、pp.433-436.

(資料1-6) 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1-7) 観光庁観光産業課編、2021、『「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」報告書』.

(資料1-8) 観光庁観光産業課編、2020、『バリアフリー旅行相談窓口設置に係る促進事業報告書』.

(資料1-9) 田中隆一、2010、「山陰地方における観光バリアフリー推進の取り組み」、社会福祉法人鉄道身体障害者福祉協会『リハビリテーション』、No.522、pp.29-33.

(資料1-10) 特定非営利活動法人プロジェクトゆうあい、2014、『どこでもてくてく～プロジェクトゆうあい10年の軌跡～』.

(資料1-11) 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1-12) 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1-13) 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1-14) 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回全国大会論文集』、pp.185-188。
- (資料1-15) 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1-16) 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1-17) 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。
- (資料1-18) 古賀学、2019、「第1章 市町村レベルの観光計画の事例 6. 島根県松江市」、日本観光研究学会監修『観光学全集第8巻 観光計画論2 事例に学ぶ』、原書房、pp.78-89。

2. 島根県と松江市の人口と経済の推移

2.1 人口の減少と経済の不振

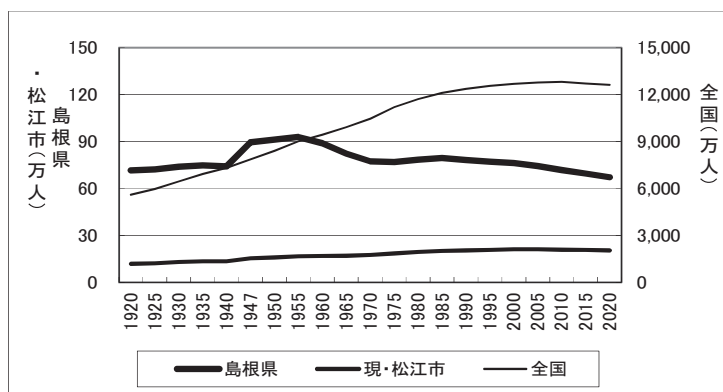
島根県の人口と経済の推移を概観しよう。

島根県の過去最大の国勢調査人口は、1955年の929,966人である(図2-1)。戦前においては1935年の約74万7千人が最大であった。1940年と1947年の間に15万人強の人口増加があったが、これは第二次世界大戦中に疎開人口を迎え入れたためである。

その後、1955年の929,966人を過去最大人口として、長期的に人口減少が続いてきた。最近では1985年の794,629人を2番目のピークとして、再び減少が続いている。2020年は、671,126人であった。

県都である松江市の国勢調査人口(現在市域による人口)は、図2-1に示したように1920年の118,033人から長期的に増加を続け、2000年の211,564人で過去最大値となった。しかし21世紀に入り、緩やかな人口減少に転じ、2020年は203,616人であった。

島根県経済は、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、全国に比較したその都道府県の経済的な豊かさを示す指標である(図2-2)。この全国水準値によれば、1955年度の0.754から高度経済成長期の1963年度の0.645まで低下し、その後に長期的に上昇を続けて2000年度には0.839まで回復した。しかし21世紀に入って低下が始まり、2017年度では0.773の水準にある。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島根県経済にとって重要な課題である。

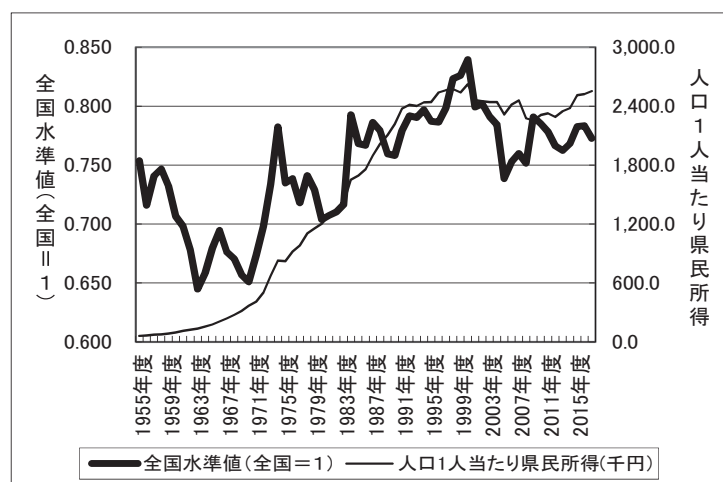


注) 1920年から2020年の倍率は、全国2.26倍、島根県0.94倍であり、松江市は1.73倍である。

島根県の最高人口は、1955年の929,066人であり、松江市の最高人口は2000年の211,564人である。

資料) 国勢調査

図2-1 人口の推移(全国、島根県と現・松江市、1920年～2020年)



資料) 県民経済計算

図2-2 島根県の人口1人当たり県民所得の全国水準値(1955年度～2017年度)

2.2 観光客数の増加と観光消費額

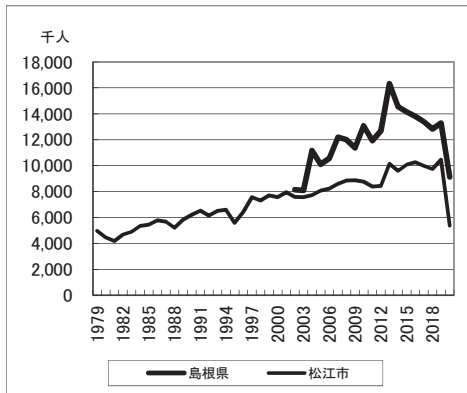
さて、それでは島根県と松江市の観光客数と観光収入は、どのような推移を示しているのでしょうか。

観光客数と観光収入の基礎資料は、島根県については「島根県観光動態調査」であり、松江市については『松江市観光白書』である。

図2-3において島根県の「観光客入り込み実数」を表示しているが、これは県内の複数の観光スポットを回遊した場合に、その延べ人数ではなく、実数を表示したものである。

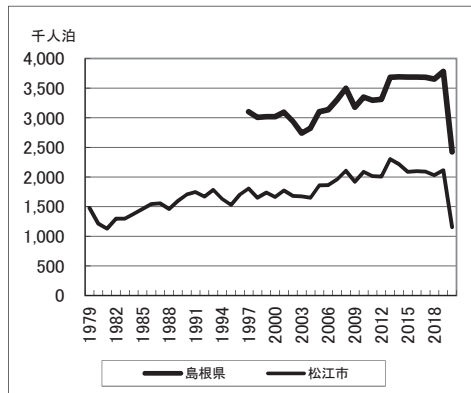
2013年に1,635万5千人に達しているが、これは出雲大社の平成の大遷宮（本殿遷座祭）が行われたからである。2020年は新型コロナウイルスの悪影響のために、大幅な減少となった（減少率31.3%）。一方、松江市の観光客入込客延べ数は、1979年の496万6千人から継続的に増加を続け、2019年には1,045万9千人と、40年間に約2倍となり、この期間の過去最高値に達した。人口約70万人の島根県、約20万人の松江市としては、大量の観光客を吸引しており、成功した観光地といえるであろう。

宿泊客数の動向（図2-4）は、観光客数の動向とほぼ同じといえる。



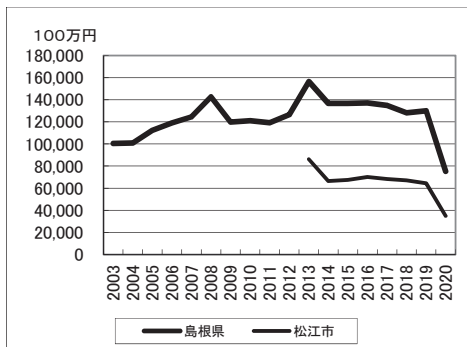
注)単位は、千人。暦年。島根県は、観光客入り込み実数であり、松江市は観光客入込客延べ数である。
出所)島根県観光振興課「島根県観光動態調査」及び松江市観光企画課「松江市観光白書」により筆者作成。

図2-3 島根県と松江市の観光客数
(1979年から2020年)



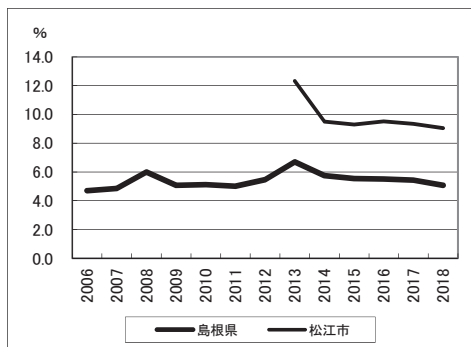
注)単位は、千人泊。暦年。
出所)島根県観光振興課「島根県観光動態調査」及び松江市観光企画課「松江市観光白書」により筆者作成。

図2-4 島根県と松江市の宿泊客数
(1979年から2020年)



注)単位は、100万円。暦年。
出所)島根県観光振興課「島根県観光動態調査」及び松江市観光企画課「松江市観光白書」により筆者作成。

図2-5 島根県と松江市の観光消費額
(2003年から2020年)



注)単位は、%。暦年。
出所)島根県観光振興課「島根県観光動態調査」及び松江市観光企画課「松江市観光白書」、島根県統計調査課「島根県市町村民経済計算」により筆者作成。

図2-6 島根県と松江市のGDPに占める
観光消費額の割合(%)
(2006年から2018年)

観光消費額についてみると（図2-5）、島根県は出雲大社の平成の大遷宮が行われた2013年の1,564億円までほぼ順調に増加したが、以後、緩やかに減少し、2020年は新型コロナウイルスのために大幅に減少した（減少率42.2%）。松江市もほぼ並行的な推移をしており、2020年の減少率は45.8%であった。

この観光消費額を地域のGDP（島根県市町村民経済計算平成30年度版による）で割って、GDPに占める観光消費額の割合を求めると図2-6のようになる。島根県は長期的にみて観光消費額割合は上昇傾向にあり、2010年代はGDPの5%から6%を占めていたことが分かる。同様に松江市をみると観光消費額割合はこの数年9%台に達しており、観光産業は松江市の基幹産業の一つといえる。新型コロナウイルスの流行による観光産業の不振は、松江市経済に大きな悪影響を与えていることが分かる。

3 松江市の観光振興プログラム・総合計画におけるバリアフリー観光推進の位置づけ

3.1 松江市の観光振興プログラム・総合計画

松江／山陰バリアフリーツアーセンターは、2009年8月25日に設立された。第4節で説明するように、設立に当たって松江市役所の果たした役割は大きなものがある。そこで、設立当時の松江市の行政計画において、バリアフリー観光がどのように位置づけられていたかを整理しよう。

2009年の設立前後から現在の観光関連計画と総合計画には、以下の参考文献のものがある。

<参考文献>（本文中の資料の掲載順による）

（資料3-1）2007年3月策定『松江市観光振興プログラム』

（資料3-2）2007年9月策定『松江市総合計画』

（資料3-3）2012年4月策定『松江市総合計画後期基本計画』

（資料3-4）2017年3月策定『松江市総合計画』

3.2 『松江市観光振興プログラム』（2007年3月策定）

本プログラムは、2007年3月に策定され、計画期間は2007年度から2016年度とされている。このプログラムの先行計画として、1989年3月に「松江市観光基本計画」（計画期間1989年度～2008年度）が策定されている（古賀学 [2019]（資料1-18、p.82））。

本プログラムの策定の背景には、2005年3月31日に旧・松江市、鹿島町、島根町、美保関町、八雲村、玉湯町、宍道町、八束町の1市6町1村が合併して、新しい松江市が誕

生したことがある（更に 2011 年 8 月 1 日に東出雲町を合併）。このプログラムの目的としては、「今後 10 年間で観光入り込み客数 1,000 万人を目指す」ことを新市の観光の発展に定め、新市の観光資源を捉え直し、観光を取り巻く社会経済状況を的確に捉え、新市が一体となって取り組んでゆくための観光振興の基本的な方向と施策を示すことを目的として、観光振興プログラムを策定する。」とされている（p.1）。

その内容でバリアフリー観光推進についての記述は、以下のものである。

「Ⅴ. 観光振興プログラムのテーマと基本方向」の「2. 観光振興プログラムの基本方向」の「(1) 基本方向」に「[3] もてなしの文化づくり」の節がある。その「[1] 松江の魅力を生かす様々なもてなし」に「⑤快適に利用できる環境づくり」の項があり、3 項目のうちバリアフリー観光に関連する 2 項目が以下のように記述されている。

- ・観光案内、トイレの利用や休憩、交通機関の利用など、必要な設備やサービスが適切にわかりやすく提供され、誰もが快適に利用できる観光地の環境づくりを進める。
- ・バリアフリーの推進はいうまでもないことであるが、人手と設備を組み合わせ、それぞれの場所にあったバリアフリーの手法を導入してゆく。

以上のように、2007 年 3 月策定の『松江市観光振興プログラム』では、バリアフリー観光の推進が明文で記述されている。

3.3 『松江市総合計画 平成 19 年度～平成 28 年度 2007～2016』 (2007 年 9 月策定)

総合計画は、松江市の最上位の行政計画であり、市政運営における松江市の意思の表明を意味する重要な計画である。基本構想（10 年間）、基本計画（前期と後期の各 5 年間）、実施計画（3 年後とのローリング計画）の 3 層構造となっている。その内容は、基本理念や将来都市像、基本計画など市政の長期的な指針を示すものである。

2005 年 3 月 31 日に 1 市 6 町 1 村が合併して、新しい松江市が誕生した。新市としての初めての総合計画が 2007 年 9 月に策定された。計画期間は、基本構想については 2007 年度から 2016 年度、前期基本計画については 2007 年度から 2011 年度、後期基本計画については 2012 年度から 2016 年度であり、実施計画は 3 年間のローリング計画とされている。

観光振興の具体的な方策については、「第 3 部 基本計画」のうち「第 5 章 活力ある産業と魅力ある観光で豊かな都市をつくる」と観光産業が重要視されているタイトルが付けられている。この章のうち観光産業の施策の詳細が、「第 2 節 観光都市の魅力を高める」（109 ページから 112 ページ）に記述されている。しかし残念ながら、バリアフリー観光の推進に関しては、明文の記述は見あたらない。観光分野以外のバリアフリー化では「道路網の整備」の項に、「2 歩道の整備」「歩行者の安心安全で快適な歩行空間を確保するため、歩道の整備やバリアフリー化などを進めます。」と記述されている。

3.4 『松江市総合計画〔後期基本計画〕 2012～2016』（2012年4月策定）

『松江市総合計画〔後期基本計画〕 2012～2016』は、松江市総合計画が2007年に策定された当初から後期基本計画の策定が予定されていたものである。

この後期基本計画の「第5章 活力ある産業と魅力ある観光で豊かな都市をつくる」に「第2節 観光都市の魅力を高める」があり、その項目に「1. 観光の振興」「2. 滞在型観光の推進」「3. 国際観光の振興」の3つがある。「1. 観光の振興」の冒頭には、「風光明媚で歴史と文化を有する本市には、多くの観光客が訪れていますが、本市の主要産業としてさらに観光振興を図る必要があります。」と観光産業の重要性が謳われている。しかし残念ながらバリアフリー観光の推進についての記述はない。

3.5 『松江市総合計画 2017～2021』（2017年3月策定）

現行の総合計画は、『松江市総合計画 2017～2021』である。計画期間は、2017年度から2021年度の5年間である。基本構想と基本施策の2層構造である。基本理念は、「松江を超える、松江をつくる」であり、基本姿勢は「共創・協働のまちづくり」である。まちの「将来像」は「選ばれるまち松江」であり、「この地に暮らす市民自身が、豊かで多様な地域資源に恵まれた、この地での暮らしを楽しみ、誇りを持てる環境づくりを基点として、住む場所、働く場所、学ぶ場所、訪れる場所として「選ばれるまち 松江」の実現を目指します。」と観光が強く意識されている。

4つの基本目標のうち「2. 個性の発揮と広域連携で輝く」に対応する5つの基本施策の一つが「基本施策09 観光文化産業の魅力度向上とインバウンド強化」である。その「施策の展開方針」の一つに「●「国宝松江城」「茶の湯」などの歴史・文化的な魅力や、「ナショナルパーク」に選定された豊かな自然景観など、松江ならではの多彩な資源を生かした観光商品づくりや、バリアフリー・ユニバーサルデザインなど受け入れ環境の整備も含めた観光地づくりを進め、新たな観光客の開拓とリピーターの獲得につなげていきます。」と記述されており、従前の『松江市総合計画』からバリアフリー観光の推進が明記された総合計画になっている。

4. プロジェクトゆうあいと松江／山陰バリアフリースターセンターの概要

4.1 プロジェクトゆうあいと松江／山陰 BFTC の概要

第4.1節では、NPO 法人プロジェクトゆうあいの現状をまず紹介し、ついで第4.2節で2004年から2014年までの10年間を振り返る。2009年の松江／山陰 BFTC の設立に関しては、第5節で記述する。

松江／山陰 BFTC は、2009年にNPO 法人プロジェクトゆうあいの内部組織として設立された。2021年10月現在のプロジェクトゆうあいと松江／山陰 BFTC の概要は、以下のとおりである（以下、本節の主な資料は筆者の取材資料による）。

センター名称：松江／山陰バリアフリースターセンター

運営主体：特定非営利活動法人 プロジェクトゆうあい

法人代表者：代表理事 田中隆一

法人の現住所：〒690-0888 島根県松江市北堀町35-14

法人設立年月日：2004年7月13日

法人格取得年月日：2004年7月29日

BFTC の設立：2009年8月25日（松江バリアフリースターセンター）

名称変更：2009年12月（松江／山陰バリアフリースターセンターへ）

バリアフリースターセンター長：川瀬篤志

BFTC の現住所：〒690-0056 島根県松江市雑賀町227



出所) プロジェクトゆうあい提供

図4-1 松江／山陰バリアフリースターセンターの現在の建物

BFTC の活動前史：2007 年度から

法人有給職員：78 人

障がい者就労継続支援 A 型・B 型・就労移行スタッフ：51 人

うち車いす使用者 2 人、視覚障がい者 2 人、聴覚障がい者 1 人

BFTC 有給職員：1～3 人（業務内容に応じて他部署のスタッフが応援する）

案内の対象エリア：島根県全域（特に、松江、出雲）鳥取エリアも合わせて受付

営業時間：9：00～17：30 土日祝定休

電 話：0852－61－0199

URL：http://tekuteku-sanin.com/

定款の「目的」：（定款第 3 条）この法人は、障がい者、健常者のへだてのない、よりよい地域社会を作っていくために、人にやさしいまちづくりに関する事業、情報化社会に対応する事業、障がい者の社会参画に関する事業を進め、誰もが自立して自由に豊かに暮らせる生活環境の実現を目指します。

事業コンテンツ（日本バリアフリー観光推進機構 [2012]（資料 4－2、p.35）による。）

- ◎観光施設等のバリアフリー調査
- ◎独自サイトからのバリアフリー情報発信
- ◎人的介助サービス（介助のコーディネート）
- ◎バリアフリー研修（宿泊施設、観光施設等）
- ◎バリアフリーモニタリングツアー
- △車いす、福祉機器の貸出サービス
- 建物のバリアフリー改修アドバイス

【その他の独自サービス】

- ・観光ボランティアガイド組織と連携した介助サービス
 - ・観光施設、公共施設へのバリアフリー改修アドバイス
 - ・視覚障がい者向けの情報発信（デイジー、拡大文字等）
- ・ゆうあいのロゴマーク



出所) プロジェクトゆうあい提供

図 4－2 プロジェクトゆうあいのロゴマーク

4.2 プロジェクトゆうあいの設立後 10 年間の事業活動

NPO 法人プロジェクトゆうあいは 2004 年 7 月に島根の高度情報化を推進する情報化ボランティアグループ「プロジェクト 23」（任意団体、メンバー数当時約 400 人）とバリアフリーのまちづくり推進する「島根ユニバーサル研究会」（任意団体、メンバー数当時約 10 人）の有志により設立された。

その 10 年間の活動記録をまとめた冊子がプロジェクトゆうあい編『どこでもてくてくプロジェクトゆうあい 10 年の軌跡 [2004-2014]』（資料 4-1）（2014 年 9 月発行、以下「10 年の軌跡」と略記する）である。松江 BFTC は、プロジェクトゆうあいの内部組織として 2009 年に設置されたが、本節では、この「10 年の軌跡」[2014]（資料 4-1）によって、まずプロジェクトゆうあいの幅広い業務の全体像を紹介し、第 5 節で松江 BFTC の設立の経過を説明する。なお「10 年の軌跡」[2014]（資料 4-1）には、表紙の表題の下に「私たちは、障がい者、健常者のへだてのない誰もが自立して豊かに暮らすことができる新しい社会の仕組みづくりに取り組んでいます。」と記されている。

（1）2014 年におけるプロジェクトゆうあいの事業の全体像

プロジェクトゆうあいが 2004 年から 2014 年に取り組んできた事業は、3 つの分野にわたっており、多彩な事業が実施されていた（「10 年の軌跡」[2014]（資料 4-1、p.5）。以下の〔〕内は、それぞれの事業に関連した所属組織である。法人全体としての所属組織は、島根県情報産業協会、島根県技術士会、島根県建築士会、島根県中小企業同友会である。

プロジェクトゆうあいの特徴の一つが、視覚障がい者へのサービスの充実がある。これは三輪利春前理事長が全盲の視覚障がいであったことにもよる。プロジェクトゆうあいの設立目的の一つが、障がい者の社会参加であったので、福祉団体との連携は 2004 年の設立当初から十分にできていた。

分野 1：障がいのある人を支える

- バリアフリーのまちづくり（2004～）
 - てくてくマップ／てくてくウェブ（注：てくてくウェブは松江市民向けのバリアフリー情報サイト）
 - バリアフリー研修
 - てくてくウェブ松江
- バリアフリーの観光地づくり（2007～）〔日本バリアフリー観光推進機構〕
 - 松江／山陰バリアフリーツアーセンター
 - 観光施設のバリアフリー情報発信
 - 全国ネットワークによるバリアフリー観光の推進
 - バリアフリーまち歩き情報誌「てくてく日和」
- 視覚障がい・聴覚障がい者の情報支援（2004～）

触って伝える取り組み

微弱電波音声案内システム「てくてくラジオ」

スマホ・携帯電話による歩行支援

音声コード・デイズデータ・拡大文字の制作

スピーチサポート DS・テレタクト

- 放課後デイサービス (2011 ～) [松江児童発達支援連絡会]
 - 第1、第2、第3キッズスペースゆうあい運営
 - 療育プログラムの提供による支援
 - 年間を通じた様々なイベントの実施
 - 職員への研修プログラム
- 障がい者就労継続支援事業 (2012 ～) [NPO だんだん、きょうされん島根県支部]
 - 古本事業等を通じた仕事の機会提供
 - 安定した生活サイクルづくりの支援
 - 私設図書館曾田文庫との連携
 - 実習、体験のプログラム
- 困難を抱える若者支援事業 (2014 ～)
 - 白潟本町の本町堂開設運営
 - 若者の就労移行を支援

分野2：人にやさしいまちづくり

- 公共交通を使いやすくする (2004 ～) [全国バスマップサミット実行委員会]
 - 自治体別どこでもバスブックシリーズ
 - 観光地への路線バスの情報を提供する
 - 楽しいバスの啓発活動
 - バス停の情報を美しく、分かりやすくする
 - 全国バスマップ市民団体との交流
- まちづくり・NPOのネットワーク (2004 ～) [島根NPO連絡協議会、松江NPOネットワーク、ごようきき三河屋協議会]
 - まちづくりワークショップの企画運営
 - 松江武者行列の企画運営支援
 - タウンプラザしまね・中間支援組織として
 - 島根NPO連絡協議会・松江NPOネットワーク
 - 新しい公共づくりに関わる官民連携の取り組み
- 循環型社会をつくる (2009 ～) [いちょう企画古本販売ネットワーク]
 - BDFバス事業

バイオ再生重油事業

古本のリサイクル (U - BOOK) 事業

分野3：情報化をすすめる

・情報化を推進する取り組み (2004～) [NPO みんなの ICT]

インターネット安全教室

ウェブアクセスビリティの推進

障がい者 IT 機器利活用の推進

ホームページの制作

プロジェクトゆうあいの情報発信

(2) リーダーによる 10 年間の振り返り

プロジェクトゆうあいの 10 年間の活動について、初代理事長の三輪利春と現代表理事の田中隆一の 2 人のリーダーが振り返りを記録している (「10 年の軌跡」[2014] (資料 4 - 1, p.2))。前節の多彩な事業活動を展開するに至った経緯がわかりやすくまとめられている。原文のまま紹介する。

(1) 三輪利春 (プロジェクトゆうあい理事長 (現理事))

特定非営利活動法人プロジェクトゆうあいは、2004 年 7 月に島根の高度情報化を推進する情報化ボランティアグループ「プロジェクト 23」とバリアフリーのまちづくりを推進する「島根ユニバーサルデザイン研究会」の有志により、設立された法人です。「ゆうあい」は、アルファベットの UI を仮名文字にしたもので、ユニバーサルデザイン Universal design の「U」、IT (インフォメーション・テクノロジー) の「I」を取り命名しています。正直なところ、法人の設立当初は十分に先も見えず不安も多く抱えていましたが、ひとつずつ目の前にある社会の課題を解決していく事業に取り組む中、皆様からの信頼を積み上げ、この 10 年を迎えることができました。

私自身は、30 代半ばで交通事故にあい全盲となりました。当初は失意の日々を過ごしましたが、盲導犬 (写真は 3 頭目のノアくん) やパソコンとの出会いを通じて少しずつ社会の扉を開くようになりました。そして様々な人との出会いがあり、この法人の設立、代表となりました。自分の経験がプロジェクトゆうあいという法人を通じて、世の中に還元できればこれ以上のことはないと思っています。

私たちの活動は「ひとづくり」から「まちづくり」へとつながり、やがてはノーマライゼーション社会へと広がる活動であると信じています。「このまちに希望の種をまいていく」をスローガンに、これからも希望を持ち、皆で歩き続けていきたいと考えています。



出所)「10年の軌跡」[2014]、p. 2

図 4 - 3 三輪利春と盲導犬ノア

(2) 田中隆一 (プロジェクトゆうあい理事/事務局長 (現代表理事))

私自身は横浜が出身で、大学の建築学科を卒業ののち 30 歳まで東京を拠点に仕事をしてきました。当時まちづくりコンサルタント会社の社員として全国各地の仕事をする中、その年にたまたま松江市のまちづくりに携わるようになりました。その仕事がきっかけとなり松江に居を移し、6 年後に NPO 法人プロジェクトゆうあいを仲間とともに立ち上げることになりました。当初はコンサルタント会社と二足のわらじでしたが、年を追うごとにゆうあいの事業に関わる比重が高くなり、4 年目にはゆうあい一本で働いていくことに覚悟を決めました。そして 7 年目には北堀町に移転して、放課後等デイサービス、障がい者就労支援事業を開始したことが法人としての大きな転換点となりました。研究開発、そして請負型の仕事から直接的に人を支援する仕事へ法人の事業形態を大きく転換したのです。北堀移転後には、さらに放課後等デイの拠点が 2 か所、就労支援の拠点が 2 か所増え、あわせてスタッフの人数も飛躍的に増加することになりました。このような展開を可能にしたのは、法人設立からの取り組みすべての賜りものと思っています。これまでプロジェクトゆうあいの事業に関わっていただいた皆様に心から感謝します。最後に、顔写真と一緒に写っている我が家の 4 男、ダウン症の大智 (たいち) くん。プロジェクトゆうあいの放課後等デイサービス「キッズスペースゆうあい」ではみんなの人気者ですが、実はプロジェクト躍進の立役者かもしれませんね。



出所)「10年の軌跡」[2014]、p.2

図4-4 田中隆一とご子息

<参考文献> (本文中の資料の掲載順による)

(資料4-1、資料1-10の再掲) NPO法人プロジェクトゆうあい、2014、『どこでもてくてく～プロジェクトゆうあい10年の軌跡』.

(資料4-2) NPO法人日本バリアフリー観光推進機構発行、中村元・田中隆一・野口あゆみ、2012、『旅バリ』.

5. 松江／山陰バリアフリースターセンターの設立

5.1 はじめに

松江BFTCは、2009年8月25日にNPO法人プロジェクトゆうあいの内部組織として設立された。その年の12月に松江／山陰BFTCと改称され、今日に至っている。本節では、「10年の軌跡」[2014] (資料4-1) の「バリアフリーの観光地づくり (2007年度～)」(pp.8-9) を参考に、①松江BFTCの開設前史 (プロジェクトゆうあいの設立から伊勢志摩BFTCの視察)、②松江市ひとにやさしいまちづくり条例の制定及び制定記念シンポジウム、モニタリングツアーや施設調査の実施、③松江BFTCの開設 (2009年8月25日) 及び松江市からの補助金、④山陰BFTCの開設の順に記述する。第1回全国フォーラムの開催と日本バリアフリー観光推進機構の設立に関しては、第6節で説明する。

本節の基礎資料は「10年の軌跡」[2014] (資料4-1) の他に、現代表理事の田中隆一による資料5-1が詳しく、また山陰中央新報などの新聞記事が貴重である。

5.2 松江バリアフリーツアーセンターの開設前史

(プロジェクトゆうあいの設立から伊勢志摩バリアフリーツアーセンター視察)

本節では、松江 BFTC の開設の前史として、プロジェクトゆうあいの設立と初期の活動について説明したい。

「10年の軌跡」[2014] (資料4-1) には、プロジェクトゆうあいの多彩な活動の中で「バリアフリーの観光地づくり (2007年度～)」の全体の活動のまとめが以下のようになされている。原文のまま紹介する。

「松江・島根の観光地が、障がいのある人にとって旅行がしやすいよう、バリアフリーの情報提供や、旅行行程の相談を行うとともに、観光施設、宿泊施設に対してはバリアフリー研修の実施、モニタリングツアーを通じた課題の把握等を行い、障がい者の受け入れ態勢を整えている。この取り組みは、鳥取県との NPO との連携にはじまり、全国 17 の同様の取り組みを行う団体とのネットワークづくりへと広がりを見せている。」(p.8)。

次に項目見出し「松江／山陰バリアフリーツアーセンター・てくてく山陰(2007年度～)」があり以下のように経過の記述がある。原文のまま紹介する。

「2007年にバリアフリー観光のトップを走る NPO 法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターへ視察へ行ったことをきっかけに、その後松江市内の観光施設、宿泊施設等のバリアフリー調査、モニタリングツアー実施等を経て、2009年に「松江バリアフリーツアーセンター」を開設、同年に鳥取島根両県連携事業でのバリアフリー観光推進の事業を受けて「山陰バリアフリーツアーセンター」を開設し、障がいのある方の旅の相談窓口体制をつくる。松江市民向けのバリアフリー情報サイト「てくてくウェブ」に対して、旅行者の視点に立ったバリアフリー旅行情報サイトで、島根と鳥取の観光スポットの情報を充実させた「てくてく山陰」を構築、運営。2010年には年賀助成(筆者注：平成22年度日本郵便年賀寄附金配分事業)を得て、中国地方5県の主な観光スポットのバリアフリー情報を紹介する「山陰山陽バリアフリー観光ガイドブック」冊子を発行した。」(p.8)

上記のように「10年の軌跡」[2014] (資料4-1) では、松江バリアフリーツアーセンターの設立に関しては2007年の NPO 法人伊勢志摩 BFTC への視察から記述が始まっているが、プロジェクトゆうあいの結成前後から観光に関連する「バリアフリーのまちづくり」の試みは既に始まっている。そこで2004年前後の状況からより詳しい経過の説明を始めたい。

「10年の軌跡」(資料4-1) と田中隆一 [2010] (資料5-1) によれば、松江市内の主要な施設や道路空間について、車いすを使用する人、視覚障がい者、聴覚障がい者の視点から調査した「松江市福祉マップ てくてくマップ」第一弾(1枚物の地図)が島根ユニバーサルデザイン研究会により2003年3月に完成し、さらに2004年3月に「松江市福祉マップ てくてくマップ」と「松江市福祉マップ てくてくブック」(マップの情報を詳しくしたもの)が完成した。「10年の軌跡」[2014] (資料4-1) では、これらの事業は「バリアフリーの観光地づくり」ではなく「バリアフリーのまちづくり」に分類され

ている。三輪理事長はこうした「福祉マップ」など様々なボランティア活動の中で、ボランティアの責任制などの限界を感じ、電話取材によれば3年ほど考えた上で、NPO 法人プロジェクトゆうあいの設立に至ったという。なお設立の2004年から数年間は、理事長、事務局長など理事は無給であったという（2021年8月の電話取材による）。

「10年の軌跡」[2014]（資料4-1、p.8）には、「2004年7月20日、法人を設立し白潟本町の出雲ビルに事務所を設置」とある。「スタッフ2名」と記録されているが、2021年8月の電話取材では、この2名は三輪理事長、田中事務局長ではなく、有給の職員とのことであった。有志によるプロジェクトゆうあいの設立の前に、人々の出会いや理念、活動方針や事業計画について様々なやり取りがあったと思われるが、「10年の軌跡」[2014]（資料4-1）には、残念ながらその詳細な経緯は記されていない。

さて2005年にてくてくマップ情報をもとに「てくてくウェブ松江」が構築されて、運用が開始された。2012年度に松江市の補助金350万円を獲得し、2013年度に国土交通省のモデル事業に採択され大リニューアルされた（朝日新聞2013年5月15日付け記事）。

同じく2005年にはバリアフリー啓発ビデオ「てくてく島根 The Movie」を製作した。これは学校への教材用として視覚障がい者への対応をまとめたものであり、島根県より120万円の補助金を得た。2006年に「てくてく The Movie2」が製作された（島根県庁資料による）。

田中隆一 [2010]（資料5-1、pp.29-30）によれば、2006年に隣県、鳥取県境市の妖怪のまちおこしで人気の水木しげるロードでバリアフリーのまちづくりの機運が高まり、協力することとなった。バリアフリーマップづくりにはじまり、各種の障がい者を招いたバリアフリーモニタリングツアーを実施した。

翌2007年には、鳥取県全体の観光バリアフリーを推進しようという機運が高まり、市民グループ（現在はNPO 法人）であるとっとり・トラベルボランティア・ネットワーク（現・トラベルフレンズとっとり、2010年8月12日名称変更）と連携し、鳥取県を縦断する参加者全国公募のモニタリングツアーを開催した。

松江におけるバリアフリー観光の推進の大きなきっかけは、こうした「バリアフリーのまちづくり」が進展する中で、全国のバリアフリー観光のトップを走るNPO 法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターの視察旅行であった。2007年12月16日から17日に実施された。当時の様子を田中隆一 [2010]（資料5-1、p.30）から原文のまま紹介する。

「このような取り組みをふまえ、当法人が主体となって、島根県でも観光とバリアフリーを結びつける事業ができないか、模索をしていくことになりました。そのために、まずはこの分野では草分けである三重県のNPO 法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターへ視察にゆくことにしました。松江から視覚障がい者2名、聴覚障がい者1名、車いす使用者1名を含む6名により、一泊二日の旅となりました。伊勢志摩では、事務局長の野口さんをはじめとしてスタッフの方々から、事業の内容や、バリアフリーの発信の方法について

詳しく伺うとともに、現地の観光ガイドさんには伊勢神宮の案内もしていただき、多くの刺激を受けることになりました。」

この伊勢志摩 BFTC の視察がきっかけとなり、その後に松江市内の観光施設、宿泊施設のバリアの実態調査やモニタリングツアー等を実施し、2009 年 8 月の松江バリアフリーツアーセンターの開設につながった（「10 年の軌跡」[2014]（資料 4 - 1、p.8）。

バリアの実態調査で必須なのは、障がい当事者の参加である。プロジェクトゆうあいでは、バリア調査に車いす利用者、視覚障がい者、聴覚障がい者など様々な障がい当事者が参画している。障がい当事者は、情報の受け手であると同時に、有用な情報の発信者となった。またモニタリングツアーの実施に際しては、人的なサポート体制が不可欠となる。そこでプロジェクトゆうあいでは、島根県内では、松江、出雲、石見銀山、浜田などの観光ボランティアグループや、学生などを対象に、バリアフリー接遇研修を実施した。プロジェクトゆうあいは、障がい当事者が島根を旅するときに、これらのグループにアポイントをとり、サポートできる人材をコーディネートした（田中隆一 [2010]（資料 5 - 1）、p.32）。

この当時の出来事として特筆されるのは、全国的なフォーラムを松江で開催したり、全国的なセミナーに参加したことである。

第 1 の例として、プロジェクトゆうあいが主催した「バリアフリーの観光まちづくりと障害者の旅のサポートを考える全国ミーティング」がある。2008 年 2 月 23 日に松江市殿町のタウンプラザしまねに、とっとりトラベルボランティアネットワーク、北海道の NPO 法人旅とぴあ北海道、岐阜県高山市役所、NPO 法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターが参加し、4 団体の報告に島根県、鳥取県の 40 名が耳を傾けた。「山陰地方も障害者が訪れる先進地になれるとみて計画した」とされている（山陰中央新報、2008 年 2 月 10 日付け記事、2008 年 2 月 24 日付け記事）。その目的は、全国の先進事例を参考にしながら、島根県内でも障がいのある旅行者を受け入れる地元の機運を高めたい、というものであった（2021 年 8 月の ZOOM 取材による）。

第 2 の例として、国土交通省中国運輸局、国土交通省中国地方整備局、島根県、松江市が主催し、2008 年 11 月 25 日に松江テルサで開催された「交通・観光バリアフリー推進セミナー in 松江」には、田中隆一事務局長がパネルディスカッションにコーディネーターとして参画した。このセミナーでは、パネリストとして神戸ユニバーサルツーリズムや愛知県豊川市在住者、飛騨高山東京事務所も参画している。

第 3 の例として、観光地のバリアフリー化などに取り組む団体が全国的なネットワークづくりに乗り出し、プロジェクトゆうあいも参加した。神戸市のウィズアス、東京都目黒区の高齢者・障がい者の旅をサポートする会、松江市のプロジェクトゆうあい、熊本市の UD くまもと、沖縄県読谷村の KANASAN の 5 NPO である。2009 年 11 月 5 日に神戸市で観光地の障害者支援について検討した（日本経済新聞 2009 年 11 月 14 日付け記事）。

5.3 松江市ひとにやさしいまちづくり条例の制定

松江市は、2008年6月に「松江市ひとにやさしいまちづくり条例」を議決し、本条例は翌2009年1月1日に施行された。

この条例の「第3章 ひとにやさしいまちづくりの推進」「第4節 国際文化観光都市・松江のおもてなし」の第31条と第32条は、以下のように定められている。

(国際文化観光都市・松江のおもてなし)

第31条 市、市民、地域を構成する主体等及び事業者は、訪れるすべての人が快適に過ごせるよう、おもてなしの心の醸成に努めるものとする。

2 市、市民、地域を構成する主体等及び事業者は、訪れるすべての人の利便性、快適性及び安全性を高めるため、特定施設の整備その他必要な環境を整えるよう努めるものとする。

(情報の提供)

第32条 市は、訪れるすべての人の利便性及び快適性を高めるため、必要な情報を提供できるよう努めるものとする。また、安全性を高めるため、災害時等に対応した情報提供等を行うものとする。

この条例の解説が、「松江市ひとにやさしいまちづくり条例の概要」として、松江市HPに掲載されている。そのうち、「ひとにやさしいまちづくりの推進」中の「国際観光文化都市・松江のおもてなし」の項に以下のように説明がある（3項目中2項目を掲載）。

- ・ 訪れるすべての人が「松江に来てよかった、もう一度松江にきたい」と思われる街になるよう、親切さややさしさが日常から感じられるよう、心のバリアフリーを進めます。
- ・ 訪れる人が知りたい情報をわかりやすく提供し、外国の方も一人で観光できるような案内看板の整備、特定施設のバリアフリー化などに努めます。

なお松江市は、1951年に松江国際文化都市建設法により、国際文化観光都市として、京都、奈良につづいて認定されている（松江市役所HP「海外の姉妹都市」、2021年9月10日閲覧）。

5.4 「松江市ひとにやさしいまちづくり条例」制定記念シンポジウム

「松江市ひとにやさしいまちづくり条例」制定記念シンポジウムが、2008年8月23日に松江市保健福祉総合センターにおいて開催された。観光分野のバリアフリー事業で注目を集めるNPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーズの中村元理事長が基調講演を行った。5名のパネリストが報告したが、松浦正敬松江市長とプロジェクトゆうあいの三輪利春理事長の報告を、新聞記事の原文のままに引用する（山陰中央新報、2008年9月10日付け記事）。松江市のバリアフリー観光推進への積極的な取り組みが表明され、プロジェクトゆうあいの当時の思い・願いを知ることができる。

（１）松浦市長のパネリスト報告「記事見出し：「やさしさ」あふれる町に」

さまざまな人々に滞在していただき、楽しんでもらえる観光都市づくりが松江市の重要な課題の一つだ。安全で安心な観光地としての魅力を高めることは、市民にとっての住みよいまちづくりにもつながる。

「おもてなしの心」をはぐくみ、市民と観光客が触れ合うことで多くの人に「来て良かった」と言ってもらえる観光都市にしたい。そのために、このたび制定した「ひとにやさしいまちづくり条例」に基づいてバリアフリーを推進したい。

この条例は、バリアフリーな都市を目指すことを内外に宣言するとともに、市民と一緒に住みやすい、まちづくりに取り組む指針をまとめたものだ。

行政と市民が地域への愛着を共有し、さまざまな局面で安全で安心な環境を保とうとすることで、「ひとにやさしく」「おもてなしの心」があふれる町にしていきたい。

基調講演にもあったように、バリアフリーの推進には、物理的な障害をなくすだけでなく、障害となる情報を的確に伝えて克服する方策を整えることも重要だ。

ある施設で、車いすが準備してあるにもかかわらず、お年寄りがそのことを案内されず残念に思った経験がある。もてなしの気持ちがあれば、ひと言で解決するバリアーの事例だ。

「ひとにやさしいまちづくり」に向けて、一歩前に出て行動することから始めたい。条例の意義や狙いを皆さんと共有し、これまでも増して住んで良かった、訪れて良かったという松江市を目指し、観光都市としての装いを整えたい。

（２）三輪理事長のパネリスト報告「記事見出し：少しの「思いやり」大切に」

条例の制定は待ち望んでいたことだ。松江市で制作されている音声や拡大文字、点字などの観光パンフレットは視覚障害者用にとっても人気があり、全国的にも知られている。バリアフリーを進めることで松江市の情報はさらに全国に発信され、松江市の観光がますます発展するだろう。

障害者のバリアーを取り除くには、「おもてなしの心」とともに「思いやり」が必要だと思う。例えば、視覚障害者は「料理をお持ちしました」と言われてもどんな料理があるのか分からない。「三時の方向にお刺身がありますよ」などと料理の位置を示すクロックポジションで説明し、手を取ってお皿に触れさせてもらおうと安心する。わずかな思いやりだが「また訪れたい」という気持ちになる。

伊勢志摩のホテルで、バリアフリーに対する取り組みを実感した例を紹介したい。宿泊先で車いすの人も一緒に十階にある風呂に入ることになった。途中で階段もあったが、健常者が障害者をおぶったり、車いすを運んだりして無事に入浴できた。旅館の人たちもいろいろとお世話してくださった。人の思いやりで、少しぐらいのバリアーは解消できると実感した。

私は子どもたちによく「あいさつはボランティアの始まり」という話をする。特に目の

不自由な人にとって、声をかけてもらうのはうれしいことだ。

声をかけ合う人が増えることで、市民にボランティアの心が広がり、松江が、おもてなしの心にあふれるまちとして発展するのではないか。さらに、障害者の雇用や社会参加が進めば、障害者と市民が協働したバリアフリーのまちづくりがさらに加速すると期待している。

5.5 モニタリングツアーや施設調査の実施

田中隆一 [2010] (資料5-1, p.31) によれば、「市では、先進地である飛騨高山の取り組みを参考にして、五年続けてバリアフリーモニタリングツアーを実施することを決定し、一年目には視覚障がい者の方々を十名お招きすることになりました。当法人では、ツアーの企画運営を担うとともに、市内の観光施設に関するバリアフリー情報の収集や、観光施設、宿泊施設へのバリアフリー研修の実施、松江に訪れたいという障がいのある方からの問い合わせに随時対応していくことになりました。」と記録されている。

この第1回モニタリングツアーには、松江市役所から高い評価が与えられた(山陰中央新報、2008年10月4日付け記事)。以下にその一部を引用する。「十月下旬に初めて行うバリアフリーのモニターツアーには、全国から定員の二倍以上の申し込みがあった。その募集に一役買ったのが、障害者の自立支援に取り組むNPO法人・プロジェクトゆうあい(同市殿町)が培った全国ネットワークだった。観光面だけでなく、協働のモデル事業と位置付けた試みの成果に、錦織裕司観光文化課長(48)は「(同法人の)ノウハウ、ネットワークなくしてあり得なかった」と意を強くした。」

2008年10月22日から24日に松江市の企画した第1回観光バリアフリーモニターツアーが実施された。プロジェクトゆうあい事業委託を受けた。視覚障害者10人が参加し、全国から2倍以上の申し込みがあった。

こうしたモニターツアーは、鳥取県と島根県のモニターツアー(2009年度)や国土交通省中国運輸局のモニターツアー(2009年度)など多数実施され、プロジェクトゆうあいが大いに協力することとなった。これらのモニターツアーの実施に際しては、松江しんじ湖温泉組合、玉造温泉旅館協働組合などと連携して実施された。

5.6 松江バリアフリーツアーセンターの開設

松江BFTCは、2009年8月25日(火)にプロジェクトゆうあいの内部組織として開設された。センター長には、プロジェクトゆうあいの川瀬篤志が就任した。事務所は島根県市町村振興センターに置かれたが、この当時はプロジェクトゆうあいの事務所はここにあった。

松江BFTCの設立は、プロジェクトゆうあいの独自事業として自主的に始まったのか、または松江市の働きかけ、呼びかけで始まったのであろうか。プロジェクトゆうあいと

しては2007年に伊勢志摩BFTCの見学からノウハウを学んでおり、それ以前から松江のバリアフリー情報のWeb化を進めてきたので、BFTCの運営のノウハウは蓄積していた。また松江市も「ひとにやさしいまちづくり条例」を制定する中でBFTC運営の公共性を認識し2009年4月には既に事業補助金(第5.7節参照)を用意していた。松江市から「BFTCを設立してほしい」という要望があったというが、一方でプロジェクトゆうあいにも設立の思いがあり、いわば両者の自然ななりゆきで松江BFTCが開設された、と考えられる。

また松江BFTCが伊勢志摩BFTCのように独立したNPOではなく、プロジェクトゆうあいの内部組織として開設されたのは、プロジェクトゆうあいが既に多彩な事業を抱えており、松江BFTCも一部門とするのが自然な流れであった、と推測する。

開設記念式の案内文書には、以下のように記載されている(資料5-2)。原文のまま引用する。下記の【コンセプト】が設立趣意書に相当するものと考えられる。

【松江バリアフリーツアーセンター コンセプト】

『誰もが安心して観光ができる松江を目指して』

様々な障がいのある方が、松江を観光で訪れる際の旅行支援の取り組みを行っています。旅行のバリアフリー情報の発信、障がいのある方への人的ガイドサポート、受け入れ体制の整備などを通じて、高齢者、障がい者、誰もが自立して豊かに暮らすことのできる、人にやさしい松江を目指して活動を行っていきます。

■松江バリアフリーツアーセンター 開設記念式 次第

日時 平成21年8月25日(火曜日) 午前10時15分～10時50分

場所 島根県市町村振興センター2階 交流広場(松江市殿町8-3)

式次第

10:15～ 開式

NPO法人プロジェクトゆうあい理事長 三輪利春 挨拶

10:20～ 松江市長 松浦正敬 挨拶

10:25～ 除幕式

10:35～ 松江バリアフリーツアーセンター事業概要の説明

説明者：松江バリアフリーツアーセンター 川瀬篤志

10:45～ NPO法人プロジェクトゆうあいスタッフ挨拶

10:50～ 閉式

開設記念式の記録はプロジェクトゆうあいには残されていないので、3点の新聞記事を資料に、当日や当時のセンターの業務の様子をまとめてみよう。

記事1：山陰中央新報2009年8月26日付け記事、「障害者の観光支援拠点開設 松江バリアフリーツアーセンター 介助者仲介や情報発信」

3点の記事の中で記事1は内容が一番詳しく記述され、除幕式の写真も掲載された。原文のまま紹介する。

「障害のある人に安全で快適な旅を提供しようと、松江市などは25日、観光施設での人的介助の仲介やバリアフリー情報の発信などをする「バリアフリースターセンター」を同市殿町の県市町村振興センター内に開設した。NPO法人の協力により、受け入れ態勢を強化。観光客や市民に優しいまちづくりにつなげる。

同市は今年から「ひとにやさしいまちづくり条例」を施行し、観光スポットのバリアフリー整備に取り組んでいる。ただ、障害の程度は個人差があり、施設面では補えない部分もあるため、人的支援でカバーしようと、センターの立ち上げを決めた。

センターは障害者の自立支援に取り組む同市内のNPO法人「プロジェクトゆうあい」(三輪利春理事長)が運営する。障害のある人が観光地を巡る際、行き先や依頼の詳細を打ち合わせ、介助するボランティア団体や介護事業者を紹介。このほか、宿泊・観光施設や交通機関のバリアフリー状況の調査、ホームページでの情報提供、観光関係者向けの研修などに取り組む。

関係者約30人が出席し、開所式があり、三輪理事長は「ぜひまた松江に来たいと思ってもらえるように、精いっぱいがんばっていききたい」とあいさつ。松浦正敬市長は「心のバリアフリーを推進し、安心して観光してもらえるまちづくりを進めていききたい」と話した。」



出所) 2009年8月26日付け山陰中央新報記事。山陰中央新報の許可を得て掲載。
記事による写真説明) バリアフリースターセンターの看板を除幕する松浦正敬市長
(右)と三輪利春理事長＝松江市殿町、県市町村振興センター

図5-1 松江バリアフリースターセンターの開設記念式

記事2：毎日新聞 2009年9月8日付け記事「経済ファイル：バリアフリーツアーセンター開設」

この記事は、松江 BFTC が開設されたことを述べた上で、利用料金を紹介している。

「利用料金は▽観光ボランティアガイドは4時間1000円、1日2000円▽入浴介助は2時間5250円▽視覚障害者の外出支援は1回1000円。」

記事3：日本経済新聞 2009年12月3日付け夕刊記事「バリアフリー最前線 下 「歩きません」の旅手助け」

この記事では民間旅行会社のバリアフリー旅行全体の問い合わせが増加していることを紹介した後で、松江 BFTC の立ち上げの経過を紹介している。

「自治体も受け入れ態勢を整える。松江市は8月に「バリアフリーツアーセンター」を立ち上げた。①ボランティアの観光ガイド②入浴介助③視覚障害者の外出支援（いずれも有料）の3つが柱だ。特定非営利活動法人（NPO 法人）の「プロジェクトゆうあい」（松江市）が運営する。

同市は今年から施行した「ひとにやさしいまちづくり条例」に「国際文化観光都市にふさわしいおもてなしを推進する方針」（観光振興課）を盛り込んだ。これに先立ち、昨年10月に視覚障害者を対象にモニターツアーを実施した。」

5.7 松江市からの補助金支給

松江 BFTC の設立に対して、松江市から当該事業に対する補助金は支給されたであろうか。その解答は、設立に際しては支給されていないが、2009年度の当初からプロジェクトゆうあいのバリアフリー観光推進に対して松江市から補助金が用意されていた、である。「松江市バリアフリー情報提供事業補助金」が、松江 BFTC が設立される前の、2009年4月1日から「松江市バリアフリー情報提供事業補助金交付要綱」に基づき、NPO 法人プロジェクトゆうあいには交付されることとなっていた。市役所の通常の予算システムでは、前年度の2008年度において、庁内の関係各課の調整で補助金交付の意思決定が終了していたと考えられる。そして、この事業補助金の交付は、プロジェクトゆうあいの実施するバリアフリー観光推進が、公共的活動の一つと認められたことを意味する。

この要綱では、以下のように定められている。

補助金交付の目的：松江市を訪れた、又訪れようとしている障害などがある方に、市内のバリアフリー情報を一元化して提供し、また、旅のコーディネートを行うことを目的とする事業を行う事業者に対し、補助を行うことにより、新たな観光誘客を図ることを目的とする。

補助金交付の対象である事業の内容：

- ①松江市内の観光・宿泊施設及び交通機関のバリアフリー情報の収集

- ②バリアフリー情報の提供及びPR、ホームページ作成
- ③障害者及び高齢者等のたびの受け入れ、及びコーディネート
- ④介助ボランティアの派遣
- ⑤上記事業を行うための事業

終期：平成 22 年 3 月 31 日

初年度の 2009 年度は、800 千円が補助されている。この補助金については、平成 23 年度以降の分については、松江市観光振興部観光文化課編「松江市観光白書（資料編）」に毎年度掲載されており、現在まで継続して補助されていることが分かる。

NPO 法人はどこも収入の確保が継続運営上の大きな課題となっている（伊藤薫 [2020b]、資料 5－3 参照）。プロジェクトゆうあいにおいても同じであり、2014 年 11 月 25 日（火）付け山陰中央新報の記事「山陰の旅を楽しく バリアフリースターセンター 中海圏域の二つの NPO 法人連携 施設の状況、交通手段紹介」には、「無料サービスが主体だけに、運営財源の確保にも腐心。松江市からの補助金（13 年度は約 80 万円）が頼みの綱で、基盤強化策を懸命に探っている。」と報じられている。

5.8 山陰バリアフリースターセンターの設立

2009 年 12 月 9 日に山陰バリアフリースターセンターが設立された。プロジェクトゆうあいと鳥取県南部町のとっとり・トラベルボランティア・ネットワークの共同運営である。この山陰 BFTC の設立後に、松江 BFTC は名称を「松江／山陰バリアフリースターセンター」と名乗ることになり、両県の合同の窓口を担当した。鳥取県の設置団体の名称は、2010 年 8 月 12 日にトラベルフレンズ・とっとり（鳥取市）と改称され、センターの名称は「山陰バリアフリースターセンター／とっとり」と称している。

山陰中央新報 2009 年 12 月 9 日付け記事には「本年度から始まった「鳥取・島根広域連携協働事業の一環。ホテルや観光名所のバリアフリー情報を提供するほか、視覚障害者が楽しめる観光コースの助言、入浴介助を行うボランティアのあっせんなどを行う」とされている。

設立当時の山陰 BFTC の事業は、以下のものがあつた。

- ・旅行者の視点に立ったバリアフリー旅行情報サイトで、島根と鳥取の観光スポットの情報を充実させた「てくてく山陰」を構築、運営（「10 年の軌跡」[2014]（資料 4－1、p.8）。
- ・両県の観光スポットなどのバリアフリー情報をまとめたガイドブック「山陰バリアフリーの旅」を製作、無料配布。両県の助成。（毎日新聞 2010 年 5 月 27 日付け記事、朝日新聞 2010 年 5 月 30 日付け記事）

当時の経過について田中隆一 [2010]（資料 5－1、p.31）には、以下のように記述されている。

「平成二十一年には、島根県と鳥取県の両県で資金を拠出する「NPO 山陰両県連携事業」に採択され、両県をめぐるバリアフリーモニタリングツアーを開催することになりました。鳥取側の水木しげるロードや大山から松江、出雲大社方面へ旅行の日程を組む観光客は多くいるため県の境目がなく障がいのある旅行者を受け入れる体制をつくることは、必然でもあったのです。」

<参考文献> (本文中の資料の掲載順による)

(資料5-1、資料1-9の再掲) 田中隆一、2010、「山陰地方における観光バリアフリー推進の取り組み」、社会福祉法人鉄道身障者福祉協会『リハビリテーション』、No.522、pp.29-33.

(資料5-2) プロジェクトゆうあい内部文書、2009、「松江バリアフリーツアーセンター開設記念式」.

(資料5-3) 伊藤薫、2020b、「地方公共団体による観光NPO等に対する資金調達援助システムについて—4つの県・市町のケーススタディー」、*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.21-39.

6. 第1回全国フォーラムの開催と日本バリアフリー観光推進機構の設立

6.1 はじめに

「10年の軌跡」[2014] (資料4-1、p.8) により、2010年度と2011年度のプロジェクトゆうあいの活動を概観しよう。

「全国ネットワークによるバリアフリー観光の推進 (2010年度～)

2010年度に総務省の地域ICT利活用広域連携事業の採択を受けて、全国のバリアフリー観光地のネットワークづくりを進める取り組みを、NPO法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターと連携して実施。本事業を通じて14地域の観光地バリアフリー情報を、新たに構築した「全国バリアフリー旅行情報」サイトに集約し、これまでに類を見ないバリアフリー情報サイトとして運用が開始された。2011年3月、東日本大震災の翌日に、松江にて第1回全国バリアフリー観光推進フォーラムが実施され、全国でバリアフリー観光の取り組みを行うNPO、地域団体がはじめて顔をあわせて情報交換を行った。また、これら団体を紹介する冊子「旅バリ」を製作、発行した。」

以上のように、全国的な事業を以下のように展開した。①2010年度に総務省の地域ICT利活用広域連携事業の採択を受けて、伊勢志摩BFTCと共同で「全国バリアフリー旅行情報」サイトを開発した。②2011年3月11日にプロジェクトゆうあいの主催で「第1回全国会議」を開催し、翌3月12日にプロジェクトゆうあいの主催で「バリアフリーの旅を楽しむ全国フォーラム in しまね」を開催した。このフォーラムは2012年から日本バリアフリー観光推進機構の主催で毎年開催されてきた「バリアフリー観光推進全国フォー

ラム」の第1回と位置づけられている。③ 2011年度に「全国バリアフリー旅行情報」サイトを開設し運用を始めた。④ 2012年度に全国のBFTCを紹介する「旅バリ」を編集し、日本バリアフリー観光推進機構が発行した。

第6節では、これらの全国的な事業について、記録する。

6.2 総務省の地域ICT利活用広域連携事業

この総務省地域ICT利活用広域連携事業への参加は、プロジェクトゆうあい伊勢志摩BFTCに働きかけて、両者の共同事業として始まった。当時の経緯については、津田令子+編集部 [2015] (資料6-1, pp.218-220) が詳しい。中村元伊勢志摩BFTC理事長の話をもとに、経緯を以下に箇条書きでまとめてみる。

- ・ 松江／山陰バリアフリーツアーセンターを立ち上げたNPO法人プロジェクトゆうあいから、総務省の交付金事業にICTによるネットワーク事業があるから、ICTを使って全国のバリアフリー観光を統一しないかという提案を持ちかけられた。
- ・ せっかく(筆者注:伊勢志摩BFTCで)開発した「パーソナルバリアフリー基準」なので、今一度、完全にマニュアル化した基準として全国で共有したら、ユーザーであるお客さんにとって、標準的な使い方と安心が保障され普及しやすくなるのは当然。
- ・ ICT化することで汎用性はぐんと広まり、特にパーソナルバリアフリー基準のアイテム「旅のカルテ」のICT化は必要に迫られていることでもあった。
- ・ 何よりも、当初に考えていたほどの勢いでは掘り起こすことができなかったバリアフリー観光のマーケットを、みんなで一緒になって掘り起こすことによるパワーに気がついた。
- ・ プロジェクトゆうあいからの呼びかけがなかったら、日本バリアフリー観光推進機構はなかった。不安を感じながらも、彼らの提案に乗って本当に良かったと感謝。

この総務省地域ICT利活用広域連携事業によるサイトの名称は、「全国バリアフリー旅行情報」であり、2011年の開設当初は全国14箇所の観光情報が収録されている。山陰中央新報2011年3月12日付け記事「障害者、高齢者に安心の旅を バリアフリー情報発信へ 松江市と全国NPO HPの作成進める」において、プロジェクトゆうあいと伊勢志摩BFTCで2010年9月から開発が進んでおり、4月上旬に運用開始の予定、と報じられている。山陰中央新報2011年3月23日付け記事「安全・安心を求めて 最前線ルポ<23> HP開設障害者支援」には、HPは現在、運用開始に向けて最終チェックの段階、とされている。2011年4月25日付け朝日新聞記事(三重県版)「バリアフリー旅行情報 全国15地区1500件掲載 宿泊施設など、鳥羽のNPOがHP」によれば、「総務省の「地域ICT利活用広域連携事業」の交付金8400万円を受け、半年間かけてシステムを構築」と報じられている。

6.3 「第1回全国会議」と「バリアフリーの旅を楽しむ全国フォーラム in しまね」の開催

プロジェクトゆうあいの主催により、2011年3月11日（金）に全国16団体の参加により「第1回全国会議」が開催され、3月12日にプロジェクトゆうあいの主催により、行政や一般の参加者を含めて「バリアフリーの旅を楽しむ全国フォーラム in しまね」が開催された。「第1回全国会議」において「NPO 法人日本バリアフリー観光推進機構」の設立が決定され、「バリアフリーの旅を楽しむ全国フォーラム in しまね」で報告された。

(1) 第1回全国会議

2011年3月11日（金）に全国十数団体約70名が島根県民会館に参集して、午後1時から「第1回全国会議」が開催された。

この会議中に東日本大震災が発生した。三輪利春 [2021]（資料6-2）によれば、当日の様子は以下のものであった。

「会議は滞りなく進められていましたが、突然、何やら会場からざわめきが聞こえてきて、何かおかしいと感じました。東日本大震災が起きたのです。松江市では揺れは感じられませんでした。会場には仙台バリアフリーツアースセンターさんを始め、福島、伊豆、東京、北海道、沖縄のバリアフリーセンターさんも来ておられます。とても大きな地震が起きて、大変な事態になっていることが、会場の皆さんの声から伝わってきます。

全国会議で予定されていた決定事項のうち、皆さんの了解を得て、必要なことだけ決めて早めに会議を終えました。参加された皆さんは、私も含めてパニックになっていたと思います。

その夜は、同じ会場内で交流会も予定されていましたが、悩んだ末、質素に開催することにしました。」

「あの日に行われた第1回全国会議で、設立することが決定した「NPO 法人日本バリアフリー観光推進機構」は、同年11月に設立が認証されました。」

東日本大震災に遭遇した会議参加者の様子は、詳しくは三輪利春 [2021]（資料6-2）を参照していただきたい。参加者で義援金を集め、仙台市や福島県からの参加者に渡した。仙台からの参加者は、翌日の飛行機便のチケットが入手できて12日に帰郷した。福島から参加した2名の障がい者は、松江で1週間を過ごし、とりあえず東京へ戻り、すぐには福島に帰ることができなかったが、道路が復旧すると東京の方が車で送っていった、という。「バリアフリーツアースセンターの方々は、どの団体の方もとても素晴らしい人たちだと実感しました」が三輪利春理事長（当時）の思い出である。

(2) バリアフリーの旅を楽しむ全国フォーラム in しまねの開催

2011年3月12日に「バリアフリーの旅を楽しむ全国フォーラム in しまね」が、全国

16 団体が参集して島根県松江市のくにびきメッセ国際会議場で開催された。

この規模の全国フォーラムの開催は、全国初であった。バリアフリー観光を全国に広めるきっかけとなることを目的としていた（2020 年の ZOOM 取材）が、全国のバリアフリーツアーセンターが参集し、各地の経験を報告しあって、全国のバリアフリー観光が大きく前進する上で重要な働きを果たした。翌年の 2012 年以降、日本バリアフリー観光推進機構の主催となり、2012 年 2 月 26 日にバリアフリー観光全国フォーラム仙台大会（第 2 回）が開催され、以後、毎年開催された。第 3 回は伊勢大会（2013 年 6 月 21 日）、第 4 回は旭川大会（2014 年 6 月 27 日）、第 5 回は沖縄大会（2015 年 6 月 19 日）、第 6 回はふくしま大会（2016 年 6 月 24 日）、第 7 回はいしかわ大会（2017 年 6 月 30 日）、第 8 回は鹿児島大会（2018 年 7 月 6 日）、第 9 回は佐賀嬉野大会（2019 年 6 月 28 日）であった。第 10 回（2020 年）の秋田大会は、新型コロナウイルス感染症の流行により中止となっている。

しまねフォーラムの概要は、以下のようであった（フォーラムの紹介パンフレット及びプロジェクトゆうあいの HP による）。このフォーラムでは、「震災で犠牲となられた方々に、追悼の意を表し、心からご冥福をお祈りするために黙とうを捧げました。」（三輪利春 [2021]（資料 6-2、p.44））。

名称：バリアフリーの旅を楽しむ全国フォーラム in しまね

趣旨：本格的な少子高齢化社会を迎え、同時に旅行に際して“配慮を必要とする方”も増えてくることが予想されています。それに伴い、近年障がい者・高齢者の旅をサポート・支援する取り組みが全国各地で生まれつつあります。そこには自分たちのまちを特定の方ではなく、どなたにも楽しんでいただきたいという共通の思いがあります。本フォーラムでは、NPO 法人を中心に全国各地の 15 地域・16 団体が島根県に集まり、多くの当事者や関係者に向け、全国各地の魅力的な観光スポットの紹介、情報提供、サポート体制の紹介、これらを全国的に広めるネットワークの紹介などを行います。フォーラムが、旅に出るひとつのきっかけにつながれば幸いです。（プロジェクトゆうあいの HP による）

日時：2011 年 3 月 12 日（土）10 時から 16 時 30 分

会場：島根県松江市 くにびきメッセ国際会議場

主催：NPO 法人プロジェクトゆうあい

協力：NPO 法人トラベルフレンズ・とっとり

障がい者・高齢者の旅を受け入れ地から支援するネットワーク協議会

後援：松江市、島根県、観光庁、国土交通省中国運輸局、日本福祉のまちづくり学会、島根県社会福祉協議会、島根県老人クラブ連合会、島根県手をつなぐ育成会、島根県身体障害者団体連合会

助成：独立行政法人福祉医療機構 助成事業

参加団体：全国 16 団体

カムイ大雪 BFTC (北海道)、仙台 BFTC (宮城県)、ふくしま BFTC (福島県)、
東京 BFTC (東京都)、高齢者・障がい者の旅をサポートする会 (東京都)、
伊勢志摩 BFTC (三重県)、
神戸ユニバーサルツーリズムセンター WING KOBE (兵庫県)
トラベルフレンズ・とっとり (鳥取県)、プロジェクトゆうあい (島根県)、
呉サポートセンターくれシェンド (広島県)、新居浜 BFTC (愛媛県)、
佐賀嬉野 BFTC (佐賀県)、UD くまもと (熊本県)、
バリアフリーネットワーク九州会議 (福岡県)、
バリアフリーネットワーク会議 (沖縄県)、
Japan Accessible Tourism Center

参加者：約 150 名 (当初予定より減少、2020 年 ZOOM 取材による)

フォーラムのプログラムは、以下のものであった。

- (1) 実行委員長等挨拶 3 氏
- (2) 基調講演 「旅先で友をつくろう！」 長谷川幹氏
- (3) パネルディスカッション
「誰もが楽しめる観光地づくり」 3 氏
「100 人 100 様の旅がある」 3 氏
- (4) お昼休憩 全国パネル展示
- (5) リレートーク 3 氏
- (6) おすすめバリアフリーの旅 全国紹介
全国 16 団体のプレゼン
- (7) 抽選会 (全国各地のおススメお土産、16 団体提供)
- (8) 懇親会



出所) <http://tekuteku-sanin.com>, 2021 年 8 月 26 日閲覧

図 6-1 バリアフリーの旅を楽しむ全国フォーラム in しまねの様子

この全国フォーラム発生後の様子は、日本バリアフリー観光推進機構『旅バリ』[2012]の〈あとがき〉においても田中隆一事務局長（当時）により記述されているが、「大震災は東北地方に暗い影を落としましたが、各地で観光バリアフリーを進めてきた団体のネットワークは、この震災によってより結束力が高まったように思います」と報告されている。

6.4 日本バリアフリー観光推進機構の設立とシステムの運用

2011年3月11日（金）の「第1回全国会議」で決定された日本バリアフリー観光推進機構は、2011年7月4日に設立され、2011年10月18日にNPOの設立が認証された。

推進機構の主な業務は、以下のとおりである（「旅バリ」[2012]、p.5）。

(1) Webサイト「全国バリアフリー旅行情報」の運営

全国最大級の総合的なバリアフリー旅行情報サイト。観光施設、宿泊施設、交通機関、飲食施設、トイレ情報など、旅の途中で必要となる施設情報をすべて網羅し、かつ個々の情報は詳細な調査項目にのっとりきめ細かな内容が記されている。

個々の施設の情報の作成の基準は、パーソナルバリアフリー基準。

(2) 「旅のカルテ」の作成

利用者が登録するシステムである。

利用者に安心な旅を提案するために、障がいのタイプや程度、さらには旅に関する希望を聞き取り、その情報を管理、共有するシステム。BFTC（相談センター）で、情報を登録。日本バリアフリー観光推進機構のネットワークで、利用者の了解の下で各地のBFTCで相互に情報共有ができる。

以上のうち、「パーソナルバリアフリー基準」は説明が必要である。日本バリアフリー観光推進機構のHPには、以下のように説明されている。

「パーソナルバリアフリー基準とは

パーソナルバリアフリー基準とは、身体に障がいのある人や、高齢によって身体が不自由な人をはじめとする、さまざまなみなさんに旅行を楽しんでいただけるように開発した基準です。

パーソナルバリアフリー基準の基本は、

(1) 障がい者視点の調査により、観光施設などのバリアを明らかにする。

(2) 常設の相談センターにおいて、利用者からの相談を受ける。

つまり、バリアを明らかにする調査と、相談システムによって、あらゆる人々の旅を実現しようとするもので、旅のユニバーサルデザイン化は、パーソナルバリアフリー基準によって達成されました。」

(http://barifuri.jp/portal/page/personal_bf.html、2021年9月2日閲覧)

筆者の理解により説明すると、「パーソナルバリアフリー基準」とは以下のような「考

え方」である。

- 例えば、階段の高さが何センチとか入り口幅が何センチという、あらゆる人に適用されるバリアフリーの統一基準は存在しない。障がい当事者の持つ障がいは、個人によって様々であるからである。
- そこでバリアフリーの基準を定めるのではなく、ホテル・旅館や観光施設の階段、客室、エレベータなどのバリアーを詳しく測定し、バリアー情報として提供する。
- 障がい当事者は、そのバリアー情報を元に、自分の障がいに応じ、自分がそれぞれの旅館・ホテルや観光施設をどのように利用するかを考える。その際に、各地の BFTC に相談をし、BFTC が持っている人的援助などの様々なソフト情報も併せて活用する。
- 「行けるところへ行く」のではなく、障がい当事者や高齢者が「行きたいところへ行く」を実現する。

筆者は、この「パーソナルバリアフリー基準」の考え方に賛成である。補論 1 に記したように、筆者のボランティア経験では、すべての人に利用可能な物的デザインが存在しないことを体験したからである。

伊勢志摩 BFTC がこの考え方を開発した経緯については、中村元 [2006] (資料 6 - 3、pp.88-109) に詳しい。

なおこの論文末の補論 2 に伊勢志摩 BFTC の HP によるパーソナルバリアフリー基準の説明を掲載したので、参考にしていただきたい。

<参考文献> (本文中の資料の掲載順による)

(資料 6 - 1) 津田令子+編集部、2015、『88 歳大女将、連日満室への道 集客 10 倍！バリアフリー観光はここまで来た』、タブレット。

(資料 6 - 2) 三輪利春、2021、『ML やまネット 発 Vol.3 3.11 あの時、わたしは 東日本大震災をふり返る』、社会福祉法人視覚障害者支援総合センター『視覚障害—その研究と情報—』、No.397、pp.42 - 46。

(資料 6 - 3) 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 6 - 4) 田中隆一編集、2012、『旅ばり』、日本バリアフリー観光推進機構。

7 松江／山陰バリアフリースターセンターの 2012 年度から 2014 年度の活動

2012 年度から 2014 年度の松江／山陰バリアフリースターセンターの活動を「10 年の軌跡」[2014] から紹介する。原文のまま紹介する。

「◎バリアフリーまち歩き情報誌「てくてく日和」(2012 年度～)

松江市の補助事業を得て、2012年度に松江の観光スポットを、車いす利用者などの障がいのある方が楽しくまち歩きをしてみたいという視点で編集した冊子「てくてく日和」（筆者注：「まちあるきバリアフリー情報誌」である）を発行。冊子はフリーペーパーとして、島根県内の道の駅や、山陰合同銀行の各支店、全国のバリアフリースターセンターなどを通じて配布。季刊（3ヶ月に1回）の発行として、2013年度からは範囲を全県に広げるとともに、広告収入をもとに自主事業として実施。各号で、出雲や石見銀山、隠岐などの主要観光スポットを取材対象として取り上げている。取材においては、必ず障がいのあるスタッフを同伴するか、現地の障がい者の方に協力依頼するとともに、冊子のイラストや、版下デザインにおいても障がいのあるスタッフが全面的に携わっており、障がい者による障がい者のための情報誌として、人気の冊子となっている。冊子はネット上でも見ることができ、視覚障がい者向けにテキスト情報でも紹介されている。」

8 松江／山陰バリアフリースターセンター設立の特徴

8.1 松江／山陰バリアフリースターセンター設立の特徴

最後に、松江／山陰 BFTC 設立の特徴を挙げておきたい。

第1の特徴は、既存の NPO にバリアフリー観光推進の機能を付加して、NPO 法人プロジェクトゆうあいの内部組織として設立されたことである。バリアフリー観光推進のための単独の NPO として設立されたものではない。機能付加の BFTC の例としては、沖縄 BFTC (NPO) や秋田 BFTC (秋田県観光連盟) などがあり、単独 NPO としては伊勢志摩 BFTC や石川 BFTC がある。

プロジェクトゆうあいは第4.2節で紹介したように多彩な事業を展開しており、多彩な事業にそれぞれ単独の NPO を設立することではなく、全体として一つの大きな NPO として運営している。そこで松江 BFTC も多彩な事業の一つとして、内部組織として運営するのが自然な流れであろう。

第2の特徴は、松江 BFTC は、プロジェクトゆうあいの発意と松江市役所の設立要望の両者によって設立がなされたことである。プロジェクトゆうあいとしては2007年に伊勢志摩 BFTC の見学からノウハウを学んでおり、それ以前から松江のバリアフリー情報の Web 化を進めてきており、BFTC の運営のノウハウを蓄積していた。また松江市も「ひとにやさしいまちづくり条例」を制定する中で BFTC 運営の公共性を認識し2009年4月には既に事業補助金を用意していた。松江市から「BFTC を設立してほしい」という要望があったというが、一方でプロジェクトゆうあいにも設立の思いがあり、いわば両者の自然ななりゆきで松江 BFTC が開設された、と考えられる。

第3の特徴は、福祉団体との自然な連携である。プロジェクトゆうあいは2004年に設

立されたが、初代理事長の三輪利春は交通事故による全盲の視覚障がい者であり、障がい者団体の役職をいくつも兼任していた。そこで、障がい者団体との連携は自然に行われていた、と考えられる。

第4の特徴は、設立時における旅館組合など観光関連団体との連携が取れていたことである。モニターツアーの実施に際しては、松江しんじ湖温泉組合、玉造温泉旅館協同組合などと連携して実施された。また旅館・ホテル、観光施設などのバリアー実態調査においては個々の観光施設と連携が取れていたことは勿論である。

第5の特徴は、障がい当事者の活躍である。初代理事長の三輪利春を始め、プロジェクトゆうあいの職員として様々な障がい当事者が働いてきた。働く場の創出である。また施設のバリア実態調査においては大勢の障がい当事者が活躍し、バリアフリー観光情報の受信者から情報の発信者の役割を果たしてきた。

第6の特徴は、全国的なネットワークの構築に成功したことである。プロジェクトゆうあいが提案し伊勢志摩 BFTC と共同開発をしてきた「全国バリアフリー旅行情報」のシステムの運用が 2011 年に開始された。バリアフリー観光推進全国フォーラムの第1回は、2011年にプロジェクトゆうあいの主催で松江で開催された。同時にバリアフリー観光推進機構の設立が決定された。2012年にプロジェクトゆうあいの田中隆一事務局長の手で、全国の BFTC の活動を紹介する「旅バリ」が編纂された。

残された課題として、次の点を認識している。

BFTC の設立ではなく継続運営においては、「大規模組織の内部組織として BFTC を設置することに、一定の有利性があるのではないか」という点である。例えば、NPO の場合でも、障がい者継続就労支援事業や放課後デイサービスなどの複数の継続事業を持っていることで、第1に市役所・県庁の単年度事業受託を中心とするよりも、NPO 法人の現金収支の管理が容易であり、第2に多人数のスタッフが必要な臨時的事業（例：観光施設バリア実態調査）の要員確保においても容易であり、更に第3に後継者の選抜でも適任者の確保が容易になると考えられる。

この点においては、2021年8月の電話取材でも伺ったところである。一方で、問題点もあるかもしれない。本研究の研究課題は「設立の記録」であり、継続運営は相談センターのもう一つの大きな研究テーマである。今後の課題としたい。

8.2 各地のバリアフリースターセンターの設立の特徴の共通性と異質性（暫定版）

本論文は、筆者の BFTC の設立記録の5番目の論文である。伊勢志摩 BFTC、秋田 BFTC、沖縄 BFTC、石川 BFTC、松江／山陰 BFTC の5論文で BFTC 設立の共通性と異質性を整理しておこう。なお、このとりまとめは暫定的なものであり、後日、修正されることがある。

(1) 設立の組織形態

秋田 BFTC のみが一般社団法人であり秋田県観光連盟の組織内に開設された。その他の BFTC は NPO 法人であるが、伊勢志摩 BFTC と石川 BFTC が BFTC として単独機能の BFTC であるのに対し、沖縄 BFTC は福祉系 NPO (バリアフリーネットワーク会議) の内部組織として、松江／山陰 BFTC は情報・まちづくり系 NPO (NPO 法人プロジェクトゆうあい) の内部組織として設置された。

(2) 設立時の県・市町村の関与

伊勢志摩 BFTC は、三重県庁の伊勢志摩再生プロジェクトから生み出された。沖縄 BFTC は、沖縄県庁の沖縄県バリアフリー観光推進事業から生み出された。秋田 BFTC は民間宿泊事業者の声から秋田県庁の協力のもとで公共性の高い一般社団法人秋田県観光連盟の内部組織として設置された。松江／山陰 BFTC は、プロジェクトゆうあいの発意と松江市役所の設立要望の両者によって設立がなされた。これに対して、石川 BFTC は、石川県庁職員の個人的な応援があったが、民間人の発意から生み出された。

以上のように、県庁や市役所の働きかけで BFTC が開設されたケースが、今までのところは多かった。

設立当初に事業補助金を県市から受領したのは、伊勢志摩 BFTC (三重県庁から 4 年間) と松江／山陰 BFTC (設立年度の 2009 年度から毎年度約 80 万円) であった。沖縄 BFTC と石川 BFTC は、事業委託費は受領しているが、事業補助金は受領しておらず自前の予算でやりくりしている。

(3) 組織の職員規模

BFTC として単独機能 NPO の伊勢志摩 BFTC と石川 BFTC は、それぞれ数名の規模である。これに対して BFTC が既存 NPO や一般社団法人の内部組織として設立された場合には、数十人の規模の一部門となっている。人的規模が大きければ組織運営が大変になるデメリットがあると同時に、資金運用が容易になるメリットもあるであろう。人的規模が大きい場合には、後継者のリクルートが容易になるという利点があるであろう。

<取材記録>

- 1 回目：2020 年 2 月 26 日 (水) 川瀬篤志様と対面取材
- 2 回目：2020 年 10 月 7 日 (水) 川瀬篤志様と ZOOM 取材
- 3 回目：2021 年 8 月 29 日 (日) 三輪利春様と電話取材

<松江／山陰 BFTC の受賞記録：2014 年まで>

松江／山陰 BFTC は、2006 年以降に多数の受賞に輝いている。その一部を紹介する。

- ・2006 年 総務省中国総合通信局表彰
- ・2007 年 松江市社会福祉大会表彰状

- ・2008年 内閣府バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者 内閣府特命担当大臣表彰
 - ・2011年 国土交通省中国運輸局表彰
 - ・2012年 日本モビリティマネジメント会議 JCOMM デザイン賞
 - ・2013年 日本ネットワークセキュリティ協会 JNSA 賞
 - ・2014年 第4回地域再生大賞 中四国ブロック賞
- （出典：「10年の軌跡」[2014]（資料4-1）裏表紙など）

<補論1>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（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「できる限り最大限」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、名称は当時は刈谷地区心身障害児を守る会）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。その場その場での、人の柔軟な対応が必要である。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柔軟に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

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。

<参考文献>（本文中の資料の掲載順による）

（資料補 1 - 1、資料 1 - 16 の再掲）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 1 - 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 2>伊勢志摩 BFTC「パーソナルバリアフリー基準」の解説

以下に伊勢志摩 BFTC の HP による「パーソナルバリアフリー基準」を原文のまま紹介する。

● 「行けるところ」ではなく、「行きたいところへ」

「バリアフリー」って、なんでしょう？

障害の種類は無数にあります。同じ車いす利用者でも、その人の身体の状態によってバリアとされる場所や種類は違います。さらに、個人行動なのか誰かと一緒なのか、同行者が若いか高齢者か、などによっても、バリアとされるものには差があります。視覚障害者でも、全盲と弱視、盲導犬を連れている人など、千差万別でしょう。

例えば、事故で下半身不随になった若い車いす利用者なら、10センチ程度の段差なら自力で上がってしまうことも珍しくありません。が、高齢のため車いすを利用している方は、できるだけフラットな通路を求めましょう。

また、高齢の車いす利用者を元気の若者が介助しているなら、多少の段差も距離もものともしないでしょが、老々介護の場合は、段差がないことはもちろん、移動距離も短いほうが楽なはずで。

それらどんな人にも対応するモノづくりがユニバーサルデザインという理論ですが、世の中にすでにあるモノのほとんどはバリアだらけ。段差のまったくないわずかな施設だけを、バリアフリーだ、ユニバーサルデザインだ、と言って紹介しては、前述の若い車いす利用者や、介助者のいる車いす利用者にとっては、「行けるはずの場所」の情報を教えてもらえないことになります。また、世の中のバリアがすべてなくなるまで、私たちは待っていることはできません。

とりわけ観光においては、バリアは当然のようにあり、むしろバリアこそ観光の醍醐味、と言えることも少なくありません。

山や海を代表する自然系のレジャーはバリアを越える楽しみそのものですし、神社仏閣

には石段や砂利道など、俗世とのバリアがどこかに必ずあります。知らない街を散策することや方言もバリアの楽しみです。外国語ができないからと、海外に行かない人はいないでしょう。

つまり、旅のバリアフリーで大切なのは、どこがユニバーサルデザインになっているかではなく、旅行者本人が何を楽しみたいか、なのです。

そこで私たちは「**パーソナルバリアフリー基準**」という相談システムを開発しました。「パーソナルバリアフリー基準」とは、行けるところに行くのではなく、旅行者が行きたいところ、楽しみたいことを実現するために、**旅行者一人ひとりの状況に合わせて情報提供や旅行アドバイスを行う相談システム**です。

「パーソナルバリアフリー基準」では、障害者の数だけバリアの数はある、という考えにもとづき、「段差あり、なし」などといった画一的な基準ではなく、その施設の「バリア」をすべて詳しく調べあげ、ありのまま紹介するのが特長です。また、施設調査には障害を持つ当事者たちにも参加してもらい、当事者が実際に体験した信頼できる情報を集めています。

「パーソナルバリアフリー基準」は伊勢志摩バリアフリーツアーセンターが開発したシステムで、現在では、全国各地のバリアフリーツアーセンターでこのシステムに基づいたバリアフリー旅行相談が行われています。

このサイトには、伊勢志摩地方の観光スポットや宿泊施設の中から、あなたが行きたいところを見つけ、旅を実現していただくために、判断材料となる情報をたくさん集めました。例えば、

- ・長〜いスロープの先にある、絶景の展望台
- ・入口に階段が数段あるけど、魅力的な博物館
- ・フラットだけど眺めはよくない客室と、水回りに段差があるけどオーシャンビューの客室
- ・客室内にあるバリアフリーなユニットバスと、入口に段差がある貸切展望露天風呂
- ・ユニバーサル対応の1泊3万円の宿と、館内の車いすトイレ利用が前提のビジネスホテル

私たちが提供する情報をもとに、旅の魅力と、自身にとっての使い良さを天びんにかけて、どれを選ぶのか。また、バリアを越えて行くのか、行かないのかは、お客さま自身が判断してください。お一人お一人のお身体の状態や、介助できる同行者の有無、行きたい気持ちの強さなどによって、さまざまな結果になるはずです。

また、バリアを打ち破り回避する方法を提案したり、お客さまと一緒に考えることも、私たちバリアフリーツアーセンターの大切な仕事です。

「伊勢志摩に住む友達にちょっと聞いてみよう！」そんなふうに、お気軽にお問合せくださいね。

(<https://www.barifuri.com/tourcenter/personal/index.html>、2021年9月5日閲覧)

