

観光とNPOに関する研究

－NPOとの協働による国内観光の再生の可能性を探る－

国内観光地の低迷と旅館業の経営悪化等、観光産業の構造変革の必要性が言われて久しい。この状況を打開するためには、「多様な主体」が観光地づくりや旅行商品づくりに関わることを求められている。多様な主体の一つとしてNPOが期待されている。近年、魅力的で持続可能な、自律性のある観光地づくり、消費者のニーズにあったリーズナブルな新しいタイプの旅行商品づくりにNPOが関わる事例も現れ始めた。

本研究は、国内NPO及びNPO法人による観光関連事業について事例研究として取り組み、あわせて、NPO専門家等によって構成された委員会での議論をもとに、多様な主体を巻き込んだ国内観光の再生の可能性について研究したものである。

* 第18回日本観光研究学会発表論文

麦屋弥生 堀木美告 石山千代

目次

非公開

本編『観光とNPOに関する研究』

－NPOとの協働による国内観光の再生の可能性を探る－

1. 観光の新しい潮流

1. 観光地づくりの新しいテーマ
2. 観光に対する新しいニーズ
3. ユーザーの意識の変化
4. 社会資本マネジメントへのNPOの参画

2. NPO法人等の現状と観光関連事業への取り組み実態

1. NPO法人などの現状
2. 観光関連事業に取り組んでいるNPO法人等事例調査
3. 既存組織とNPOの役割分担

3. 観光とNPOの協働・連携の可能性

既存観光地や観光産業との協働により既存観光産業に新しい視点を吹き込むNPO

1. 旅館とNPO
2. 観光地とNPO
3. 旅行会社とNPO
4. NPOにとっての観光事業

4. 豊かな国民の余暇を実現するための観光地

観光産業とNPOとの協働・連携についての提言

1. 既存観光地
2. 観光産業

観光とNPOに関する研究委員会

委員長
中村 陽一 立教大学大学院21世紀社会デザイン研究科 教授

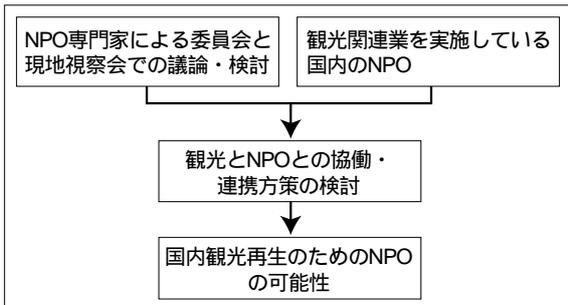
副委員長
捧 富雄 岡山商科大学商学部国際観光学科 助教授

委員
加藤 康子 トランスパシフィックエデュケーションネットワーク(株) 取締役副社長
相原 郁子 NPO法人敦彦・沐芳会 理事長
本阿弥 早苗 21世紀コープ研究センター 事務局
吉川 理恵子 NPOサポートセンター ディレクター

オブザーバー
国土交通省総合政策局交通消費者行政課
国土交通省総合政策局観光部観光地域振興課
国土交通省北海道局企画課
内閣府国民生活局市民活動促進課
(株)JTB
(株)JTBサンアンドサン
JR東日本フロンティアサービス研究所
毎日新聞社
JTB印刷(株)
(株)トラベルジャーナル
(株)ソシオエンジン・アソシエイツ
(財)自由時間デザイン協会

1. はじめに—本研究の手法

本研究は、「観光とNPOに関する調査研究委員会」での議論と、国内の観光事業を実施しているNPOの実態調査(Web上からの情報収集、いくつかについては現地ヒアリング調査、電話ヒアリング調査等)にもとづいて、まとめたものである。



2. 研究の内容

1 観光の新しい潮流

なぜ、今、観光にNPOが期待されているのかということを明らかにするために、供給者サイド、消費者サイド双方から新しい観光の潮流について整理した。ただ楽しければよい、面白ければよいというだけではなく、地域や社会に役立つ余暇の過ごし方、観光地の人々と共に過ごすことで新しい価値を生み出していくような観光行動や観光地づくりについて、委員会での議論をもとに整理した。

観光地づくりの新しいテーマは持続可能性の追究

これまでの観光地は、多くの観光客が訪れることイコール経済的な効果を上げることが目標であったが、昨今観光地でも「生活者」にとっての効果が言われるようになってきている。これは住民にとっての「観光」事業の効果の見直しであり、「観光」から「交流」への変換とも言える。観光地づくりのキーワードは「住んで良いところが訪れて良いところ」であり、持続可能な観光地づくりへの気づきが始まっている。

観光に対する新しいニーズはより深い体験や癒しへ

一方、現状の観光ニーズは大きく2分されてきていると言われている。安く、効率的に周遊する観光行動と、深く、ゆっくりと地域の魅力やそこで出会った人達との交流を楽しむ滞在型の観光行動である。経済が優先されると、数が求められ安さや効率よさが優先されがちであるが、ある意味で経済性よりも

社会性、公共性を優先するNPOこそが深く、濃い観光行動を提供できる可能性がある。

ユーザーの意識の変化

「社会性余暇」「共費社会」という言葉が生まれてきたように、消費者は、これからの観光行動の中に「何かに役立ちたい」「一緒に何かを作りたい、消費したい」というものを求めている。そうした観光行動を提供できる可能性をNPOが有している。

社会資本マネージメントへのNPOの参画

一方、国では社会資本マネージメントはNPO法人の参画を促すことによって、地域に根付いたものになると考え始めている。同時にそれらの事業が、NPO法人自身の自立・支援に資する。以下にいくつか代表的な事業例を示す。

- 国土交通省：都市居住再生のための民間活用に関する事業、観光交流空間づくり事業、シーニックバイウエイ北海道モデル事業など
- 農林水産省：地球温暖化防止のための緑づくり国民活動推進事業など
- 文部科学省：地域NPOとの連携による地域学習活動活性化支援事業など
- 経済産業省：市民活動の活性化などによる地域雇用創出プログラムなど
- 環境省：自然公園管理団体としてNPO法人等自然公園法の改正(平成15年4月)

2 国内のNPOの現状

(1) 国内のNPO法人等の現状と観光関連事業への取り組み実態

数多く誕生しているが、法人としては未成熟

内閣府、各都道府県に申請、認証されたNPO法人(特定非営利活動法人)は、申請数で13,401件、認証数で11,899件となっている。98年のNPO法(特定非営利活動促進法)施行から5年がたち、各地で多くのNPO法人が産声を上げてきたことがわかる。

一方、その内容を「NPO法人アンケート調査結果報告」独立行政法人経済産業研究所(02年7月10日)から見ると、主たる活動分野は「福祉・保険・医療」が4割(38.9%)、事業規模は平均1,860万円で、500万円未満、及び1,000万円以上の法人が40%

強、3,000万円以上が10%強である。さらに、事務局スタッフの給与は常勤で134万円/年、非常勤で51万円/年(4.3万円/月)となっており、雇用の実態は厳しいと言わざるを得ない。現状では世帯の主たる所得者ではなく、主婦、単身若年層(フリーターなど)、あるいは年金生活の高齢者などによって、NPO法人が支えられているとよい。

一方、このような数多く誕生してきたNPO法人一つ一つを見ると、その活動内容の多様化と共に、活動の熟度において拡散化の傾向が見てとれる。つまり、認証された後、活動の継続性が見られず、休眠状態のNPO法人も散見でき、その活動内容以前に法人としての体をなしていないところもあることが本研究委員会でも指摘されている。

NPO法人が抱える法人としての課題は 公益性と事業(収益)性のジレンマ

そもそもNPO法人が抱えている本質的な課題としては、非営利団体ということもあり事業内容としては「志の高さ」が求められ、一方で、法人の組織運営上は事業性が求められるという相反する命題を持っていることである。

そんな中、NPO法人の事業性を高める模索の中で、新しい分野として地域活性化や観光関連の収益事業に取り組むNPO法人も現れている。しかし、それらの法人が持つ課題も「非営利」「地域や社会のためになる」というイメージが、収益事業を行うことに対する風当たりとなり、事業に対する理解が得られないことである。団体としての収入が安定し、地域において新たな雇用効果を発揮しているいくつかのNPO法人でも、こうした社会の見方に対して、収益事業を有限会社や株式会社化することを考えている。非営利の組織であるNPO法人だからこそ可能、かつ優位な収益事業について日本ではまだ、模索段階と言わざるを得ない。

また、最近見られる現象としては、定年退職した層が第二の人生の場としてNPO法人を選択している例である。年金などの保証があり、低賃金でも「社会に役立つことを」という思いで、現役時代に培った知識と技能をNPOとして発揮しようと

している。営利企業に従業していた時とは異なる価値観で事業展開を行っており、期待される動きである。

(2)観光関連事業に取り組んでいるNPO法人等事例調査

Web上で内閣府、各都道府県庁で認証されたNPO法人の活動内容を調査し、その中から観光に関連する事業に取り組んでいると思われる法人を抽出(03年3月現在)した。その内訳は以下のとおりである。

| | | | |
|--------|------|---------|---------|
| 内閣府 | 14団体 | | |
| 北海道 | 24団体 | 東北 13団体 | 関東 34団体 |
| 甲信越・北陸 | 21団体 | 東海 20団体 | 近畿 25団体 |
| 中国 | 9団体 | 四国 7団体 | 九州 23団体 |
| | | | 計 190団体 |

このうち46団体について追加ヒアリングなどを行い、・観光事業のテーマ、・観光に関する自主事業の内容、・その他事業、・活動範囲、・着地か発地か、・観光事業の割合、・組織連携型か独立型か、という分類を行った(分類表の一部以下参照)。

法人の主な収入源は、観光を含めた事業収入、受託事業収入(実質的には自治体などからの補助金とよい)と、個人や法人などからの会費、寄付収入である。

一方、観光関連の活動内容(テーマ)で分類すると、エコツーリズム(自然系、環境とまちづくり系)、グリーンツーリズム(農業と観光)、ヘリテージ(産業

| 認証所轄 | 団体名 | 事務局所在地 | 認証年 |
|-------|------------------|--------|------------|
| 1 北海道 | NPO法人ねおす | 北海道 | 1999年3月31日 |
| 2 北海道 | NPO法人知床ナチュラリスト協会 | 北海道 | 1999年5月12日 |
| 3 北海道 | NPO法人十勝馬の道連絡協議会 | 北海道 | 1999年8月25日 |
| 4 北海道 | NPO法人霧多布湿原トラスト | 北海道 | 2000年1月13日 |

観光事業テーマ分類

| | エコ(自然系) | エコ(環境とまちづくり系) | グリーン | ヘリテージ | バリアフリー | 都市観光 | 国際観光 | 熟年の旅 | フィルムコミッション | 観光情報提供 | 観光施設運営 | 観光まちづくり推進組織 |
|---|---------|---------------|------|-------|--------|------|------|------|------------|--------|--------|-------------|
| 1 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | |

| | 観光に関する自主事業の内容 | その他の事業 | 活動範囲 | 着開発 | 観光事業の割合(全部・主要・一部) | 組織 | | その他 |
|---|------------------------------------|--------|----------|-----|-------------------|--------------|-----|--------------------|
| | | | | | | 役割分担型(役割分担先) | 独立型 | |
| 1 | エコツアー・自然学校運営・エコミュージアム運営 | | 北海道 | 着 | 主要 | | | 北海道のエコツアーを考える会事務局 |
| 2 | エコツアー・自然情報提供・身体障害者向け自然体験プログラム開発事業等 | | 北海道 | 着 | 主要 | | | 道内自治体・企業 |
| 3 | 乗馬を活用した観光産業育成 | | 北海道十勝 | 着 | 一部 | 企業 | | 乗馬の多方面への啓蒙普及活動 |
| 4 | 木造ガイド・パンフレット作成 エコツーリズム地域セミナー | | 北海道霧多布湿原 | 着 | 主要 | 友の会 | | 霧多布湿原の保全・再生・ファンづくり |

遺産) ツーリズム(産業観光含む)、都市観光、フィルムコミッション、Webを活用した観光情報提供といった新しい観光の分野に分類できるところが多い。対象とするマーケットをある程度限定しているところもあり、例えば、外国人、熟年・高齢者、障害を持つ人などである。また、最近は観光施設の運営(スキー場の運営等)や観光まちづくり運営組織としてNPO法人がかかわる例も見られる。

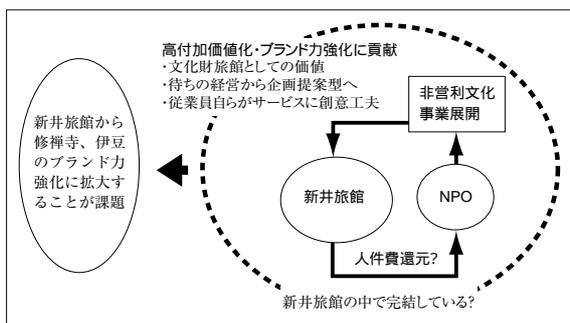
これらの法人における観光事業収入の割合は、ほぼすべて(北海道の知床ナチュラリスト協会)、半分程度(同ねおすでは40%)、ごくわずか(京都府の環境市民では1%)というようにさまざまである。

また、観光関連事業への法人の関与の仕方としては、法人の収益事業として取り組む例(知床ナチュラリスト協会)と、法人としては戦略を練る、ネットワークとして機能する等、事業自体には直接関与しない(三島グラウンドワーク、赤煉瓦倶楽部舞鶴)場合もある。

3 既存組織とNPOの役割分担

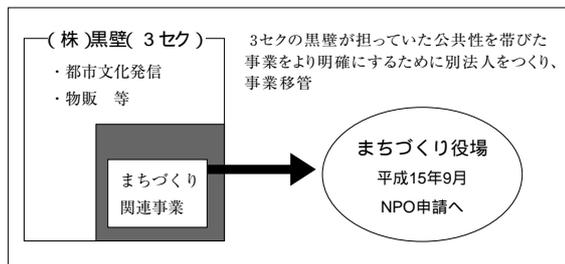
事例から明らかになるのは、「観光」が持つ非営利性、公共性を際立たせるために、敢えてNPO法人という形態を観光地や企業が選んでいく姿である。NPO法人化することにより、非営利事業を行いやすくする一方で、収益事業に対する社会の目は厳しくなるという面も持つ。

民間企業が自らが持っていた非営利の事業に光を当てる(事業を有す)



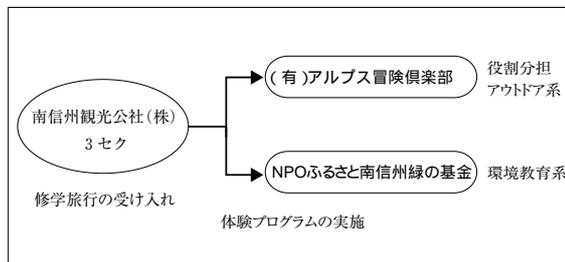
営利企業である旅館が、自らの公共性の強い「登録文化財」という資源性に光を当てるためにNPO法人を立ち上げる(静岡県修善寺町の新井旅館とNPO法人靱彦・沐芳会)。

第3セクターの株式会社の黒壁が担っていたまちづくりという公共性を帯びた事業をより明確にするために「まちづくり役場」という別法人をつくり、事業移管を行う。(滋賀県長浜市(株)黒壁とまちづくり役場)。



社会性の高い観光を実施する観光NPOを設立

修学旅行の受け入れを行っている長野県飯田市を中心とする広域地域では、多様な体験プログラムを開発しているが、プログラムの性格(テーマ)によって、受け入れ実施を行う法人が異なる。環境教育系のプログラムを実施しているのがNPO法人ふるさと南信州緑の基金である。



3. 観光とNPOの協働・連携の可能性

既存観光地や観光産業との協働により既存観光産業に新しい視点を吹き込むNPO

事例研究の中からいくつかの代表的な事例を選び出し、観光とNPOの協働・連携の可能性を探る。

1 旅館とNPO法人のパートナーシップ 修善寺新井旅館とNPO法人靱彦・沐芳会

静岡県修善寺温泉にある新井旅館は、旅館として使用している建造物18館が登録文化財である。これまでは水まわり、遮音性等の点でクレームも多く、「古い」ということが旅館経営のマイナスになっていた。新井旅館としては、旅館経営上の選択から、登録文化財を世間に広め、文化財を継承していくNPO法人靱彦・沐芳会を設立する。

NPO法人では、公益性のある事業の推進が求められる、靱彦・沐芳会では登録文化財旅館を舞台に地域芸術の展覧会、旅館の内部を見学できる登録文化財ガイドツアー等を行っている。

その結果、これまでハードさえ整備して待っていればお客様が来るという「待ち」の姿勢だった旅館

のサービスや従業員のサービスが、企画立案を行い、自らの創意工夫で昼間、宿泊以外のお客様を迎えるという積極的なものになった。

つまり、NPO 法人によって、旅館が持つ多様な可能性(建物の魅力、昼間の活用等)がクローズアップされたと言える。本事例ではNPO 法人の活動が相乗的に旅館の経営にもプラスに働いている。今後は、NPO 法人として、一旅館の経営改善というだけでなく、地域全体への波及を図っていくことが求められてくる。

2 観光地とNPO 法人のパートナーシップ インフラ整備 三島グラウンドワーク

静岡県三島市にあるNPO 法人三島グラウンドワークは、地域の住民(ボランティア)団体をネットワークするNPO 法人である。

湧水が魅力の三島市にある、三島グラウンドワークでは、市内の水路の水質復活と水辺環境整備をボランティアを巻き込みながら実施している。単なる水路の清掃活動にとどまらず、公共が行う新たな水辺の環境整備、公園整備において、住民ワークショップの実施や専門家のアドバイスを受け、住民が納得できるものを提案し、工事自体にも関わっている。

このように公共インフラ整備に住民が関わることで、整備されたインフラへの愛着となり、それが整備後の維持管理のしくみ作りにつながっている。

つまり、NPO が公共事業自体に関わることで、膨大な整備費用をかけることなく、住民の納得できるインフラが整備され、さらに維持管理のしくみも合わせて確立した例である。

観光情報提供 マイタウン・コンシェルジェ協議会

マイタウン・コンシェルジェ(旅のコンシェルジェ)は個人が持つ観光情報(口コミ情報)をWeb 上で公開する事業であり、外国語のサイトも持つインバンドにも対応した観光情報提供事業である。NPO 法人マイタウン・コンシェルジェ協議会は、マイタウン・コンシェルジェ事業のネットワーク組織である。

観光情報提供の一般的な課題の一つに、評価情報の提供がある。自治体や観光協会といった公共、あるいは業界団体では、評価を加えた情報を提供することはできない。もちろんWeb 上では、個人が評価したさまざまな情報が溢れているが、消費者にはどの情報を信頼していいのかわからない。マイタウン・コンシェルジェでは、こうした個人が持つお

すすめ情報、評価情報を整理し、コンシェルジェとして登録した人の信頼できる情報をまとめて提供している。

つまり、これまでの観光地のしくみとしてはニーズはあっても対応できなかった内容を、NPO というしくみが新たに事業として立ち上げた例である。

また、マイタウン・コンシェルジェ事業は、観光客を案内する時間は取れないが、自分が持っているふるさと情報を観光客に紹介したいと思っている人が、空いている時間を使って、情報提供できるしくみでもある。

自然ガイドツアー 知床ナチュラリスト協会

北海道斜里町ウトロにある知床ナチュラリスト協会は、ネイチャーガイドという収益事業を持つNPO 法人である。中央の旅行エージェントからの観光客の受け入れを行っており、充実した収益事業を持ち、専任職員4人の雇用を実現している、自立したNPO 法人と言われている。

NPO 法人としての本来の目的は持続可能な観光地づくりへの提言などであり、現在は各省庁の再開発事業のとりまとめ事務局も務めている。知床ナチュラリスト協会が目指したのは単なるガイド業起こしではない。「環境」「ガイド」という新しいサービスによって知床が持つ観光的な価値を高めることを実施した。

自立したNPO 法人として評価されてはいるが、一方でNPO 法人として、収益事業を行っていることに対して地域、各団体から疑問を投げかけられており、ネイチャーガイド事業の部分株式会社、あるいは有限会社化することも考えている。

3 旅行会社とNPO 法人のパートナーシップ

エコ修学旅行の受け入れ 環境市民

京都府の環境市民は多彩な事業を展開しているNPO 法人として知られている。

環境市民では、「環境に学ぶ修学旅行」として、自然と文化に触れる、五感を開いて楽しむ修学旅行、また、「環境を大切にする修学旅行」として、環境へのインパクトを少なくする修学旅行の企画と受け入れを行っている。従来、旅行エージェント単体では取り組めなかった新しいテーマの修学旅行の企画や実施がNPO と協働することによって可能になった例である。観光地の新しい魅力を打ち出すとともに、環境に配慮した持続可能な観光利用のあり方

を提起し、さらには消費者に対して深い感動をもたらす新しい旅の実践を促している。

障害を持つ人の旅の実施 奈良たんぼぼの会

奈良県にある奈良たんぼぼの会は障害を持つ人たちの自立を支援する任意団体である。たんぼぼの会では、近畿日本ツーリストバリアフリー旅行センターやJTBとの共同事業として、障害を持つ人が気軽に参加できる海外ツアーを実施している。

熟年を対象とした質の高い旅の提供 エルダーホステル協会

熟高年を対象とした知的好奇心旺盛な旅(講座)の企画と実施を全国的に展開しているのが、NPO法人エルダーホステル協会である。エルダーホステル協会は旅行会社ではなく、受け入れ側で旅の企画を他のNPO法人が担っている場合もあり、NPO同士の協働も見られる。既存の旅行会社が提供する旅とは一味違った「楽しく学べる」「滞在型」「多様なテーマ」の旅をNPOが提供している例である。

4 NPOにとっての観光事業

一方、NPOやNPO法人にとって、会員や仲間以外の人を対象とした事業は観光事業といってよい。その効果としては、以下の4点に集約できる。

- ・ NPOが目指すものを広める
- ・ 仲間を増やす
- ・ 交流による経済的効果と情報収集効果がある
- ・ 収益事業につながる

4. 豊かな国民の余暇を実現するための観光地

観光産業とNPOとの協働・連携についての提言

(1)観光地としては

持続可能な観光インフラ整備が容易になる

整備の段階で維持管理のしくみが構築される、整備後の観光活用にも反映されやすい…三島GW

住民の小さな思いが事業につながる

自分の知っているお店を紹介したい…MTコンシェルジュ協議会

観光地づくりに多様な人々を巻き込むことができる

活動の担い手が増える…靱彦・沐芳会、三島GW、生活者が観光に目を向ける…谷中学校

常に高い志を忘れず、観光振興を図ることができる

NPOの非営利事業を通して観光産業は地域や地球環境など広い視野が拓かれる…靱彦・沐芳会、知床ナチュラリスト協会、環境市民

まちづくりや他産業と観光が歩み寄れる

観光と農業による新しいツーリズム…北海道ツーリズム大学

(2)観光産業としては

新しい観光の価値(既存のビジネス理論とは異なる価値)をもとに新しいビジネスが興る

古い、不便な登録文化財旅館が新たな観光資源に…靱彦・沐芳会

ニーズはあるが既存の観光産業が取り組んでいなかったマーケットやテーマの観光を企画・実施できる

エコ修学旅行、障害を持つ人のためのツアー、熟年・学習の旅…環境市民、たんぼぼの会、EH協会

評価情報を提供する…MTコンシェルジュ協議会

(3)NPOとしては

美しいまちづくりの総仕上げとして多くの人が訪れ、地域活性化につながる

美しい水辺を散策する観光客が増えた…三島GW
収益事業の柱になり、組織運営が安定する
地域雇用が確保された…知床ナチュラリスト協会

このように現状の日本社会の中で、NPOが果たせる役割はたくさんあるが、はたしてそれらは、NPO、あるいはNPO法人でなければできないことかというところではない。NPOとは硬直した社会システムを再構築するための新しいしくみとして、行き詰まった時代背景の中で登場したもの、ということであろう。観光業界、観光地づくりにも新しい風を吹き込む役割を十分に果たしてくれるものと期待できる新たな「主体」である。