

観光文化

Tourism Culture

216
January 2013

特集

指標を活用した持続可能な 観光地の管理・運営

—世界の動向と国内での適用に向けて

巻頭言 Prefatory Note

Message to Japanese Experts Towards Implementation of Monitoring
and Using Indicators for Sustainable Tourism Graham Miller …… 1

持続可能な観光のためのモニタリング導入と指標の活用について日本の観光分野専門家への提言

特集

- 1 「米国の自然公園利用におけるインパクト研究」とLimits of Acceptable
Change system for Wilderness Planning (LAC) 熊谷 嘉隆 …… 2
- 2 観光分野における持続可能性指標開発の系譜 二神 真美 …… 9
- 3 世界観光機関 (UNWTO) による持続可能な観光のための
指標を活用した観光地の管理・運営の体系
— 概要と国内導入への展望 中島 泰/清水 雄一 …… 14
- 4 持続可能な観光のための指標システムの例 グラハム・ミラー …… 21

特集テーマからの視座 「指標を活用した観光地づくり」に思うこと 寺崎 竜雄 …… 28

自主研究報告 観光に対する住民意識に関する研究 福永 香織 …… 31

財団活動のいま …… 35

連載

I あの町この町 第52回

剛直と繊細 — 鹿児島県南九州市知覧町 池内 紀 …… 37

II ホスピタリティーの手触り 73

カンボジア、躍進する観光の光と影 山口 由美 …… 42

旅の図書館 掲示板

出版物のご案内・当財団からのおしらせ



福澤諭吉生家の糸車・大分中津

日本三大水城で名高い中津城（大分県）は一五八八年（天正十六年）に黒田孝高により築城されたといわれ、そのスケールの大きさと美しさを今に伝える。福澤諭吉はその中津藩の下級武士の次男として一八三五年（天保五年）に大阪で生を受けた。一歳の時、父の百助と死別し、母子六人で中津に帰郷した。

三歳の幼少時から長崎に遊学する二十一歳の青年期まで、中津で過ごす。その旧宅と隣接する福澤諭吉記念館が中津市の観光名所として一般公開されていて、多くの旅人が見学に訪れている。福澤家の部屋に残されている糸車をながめてみると、当時の貧しい生活を支えた母親の姿が想像され、その生活環境がしのばれる。庭に立つ土蔵は諭吉が改造したものであり、勉学に励んだ少年時代の人形が置かれ当時を物語る。後に日本近代化の先駆者となり、三十三歳で『慶應義塾』を創設。その後『学問のすゝめ』を著し、「天は人の上に人を造らず 人の下に人を造らずと云えり」の名言を残す。

（写真・文 樋口健二）

Message to Japanese Experts Towards Implementation of Monitoring and Using Indicators for Sustainable Tourism

Graham Miller

Professor of Sustainability in Business, Head of School of Hospitality and Tourism Management, University of Surrey

When mass tourism developed in Europe in the 1950s, nobody stopped to measure what effect this was having. As time developed, and the economic benefits of tourism were considered, measures of 'numbers of visitors', 'amount of spend' and 'number of jobs' came to be collected. These measures have largely remained unchanged and companies, tourist boards and governments still talk almost exclusively in these terms.

However, we now approach a future where the economic imperative is threatened by shortages of energy, water, food and other natural resources, by social inequality and of course, by climate change. These are the forces that will describe the future within which we strive to generate economic benefit, income and employment.

To face this future requires us to make intelligent decisions. We can only make intelligent decisions if we have useful information. This information can come from sophisticated indicators that moves on from measuring a single aspect of business such as number of visitors, or daily spend, instead to combine issues that we are concerned with. Hence, if we recognise that generating employment is the key aim of a destination or region, but that water is the key constraint in that place, then it is sensible to develop an indicator that compares jobs generated against water consumed. If the tourism industry is able to generate more jobs per litre of water consumed, then a sensible government would encourage the tourism industry as compared to the farming industry or other industries that could not generate such employment levels with the constrained resource. This presupposes a rational approach to policy making, but as researchers and academics our role is to provide the information, which policy makers can then use to make their decisions.

The tourism industry has a great story to tell and developing indicators can help the industry tell its story more convincingly and gather greater support from government. In the process, it can identify the areas where it needs to improve, create benchmarks of performance, and make itself more sustainable. Through measuring its performance, the tourism industry can ensure its central role in the green economy of a resource-constrained world.

持続可能な観光のためのモニタリング導入と指標の活用について 日本の観光分野専門家への提言

イギリス・サリー大学 ビジネスにおける持続可能性講座教授、ホスピタリティ・ツーリズム・マネジメント・スクール長 グラハム・ミラー

ヨーロッパでマスツーリズムが広まった一九五〇年代、やがて観光産業がもたらすであろう影響について、じっくりと考察が加えられることはなかった。時を経て、観光の経済効果に興味が集まるようになると、観光客数、消費額、雇用創出数といった数値の集計が盛んになる。このような物差しは、今でもほとんど変わらないことはなく、各国政府や企業、観光局は、ほぼ例外なくこれらの数値を基に観光の役割を説明する。

しかし、われわれは今、エネルギー、水、食糧、その他の資源の枯渇、社会的格差、さらには気候変動などによって、将来的な経済危機の脅威にさらされている。そしてこうした状況下にあっても、経済を発展させ、利益を生み出し、雇用を創出していくことが求められている。

このような未来に向き合うためには、賢明な判断が求められる。正しい判断を下すには、真に役立つ情報が不可欠だ。観光客数や一日当たりの消費額など、ビジネスの一部分だけを測るのではなく、われわれが今、抱えている懸念材料も考慮に入れた優れた指標が必要なのだ。例えば、水量に制約がある地域が、雇用の創出を主な目的として観光産業に取り組む場合、雇用創出のためにどれだけの水が消費されるのかを示す指標を考案することが重要になる。資源に限られる場合、観光産業が農業やその他の産業よりも、使用する水リットル当たりの雇用創出数で上回るなら、その他の産業よりも観光産業を奨励することが政府にとって賢明な政策となる訳だ。このように指標の活用は、より合理的な政策決定を可能にする。学術研究分野にあるわれわれの役割は、こうした情報を提供することであり、政策立案者には、これを判断材料としてぜひ生かしてほしい。

観光産業には素晴らしい役割がある。指標の開発によって、その役割は説得力を増し、政府からはさらなる支援を受けられることができるようになる。観光産業は指標の開発過程で、改善すべき点を明らかにし、達成度を測る基準値を定め、観光産業自体をより持続可能な産業にさせることができる。自らがもたらす影響について把握できる態勢が整えば、資源に制約のあるこれからの世界において、観光産業はグリーンエコノミーの中心的な役割を築くことができる。

特集

指標を活用した持続可能な 観光地の管理・運営

——世界の動向と国内での適用に向けて

「米国の自然公園利用における インパクト研究」と Limits of Acceptable Change system for Wilderness Planning (LAC)

公立大学法人 国際教養大学 国際連携部長
地域環境研究センター長

熊谷 嘉隆

1

本稿では、米国の自然公園の管理・運営モデルとして活用されている Limits of Acceptable Change system for Wilderness Planning (LAC) の概要と、この概念が誕生するまでの歴史的背景に触れたい。LAC の特徴は、ある特定地域の管理において、その地域のあるべき姿を描き、その状態を端的に表現する指標を設定するとともに、モニタリングによって観測される指標値の変動幅の許容範囲をあらかじめ定め、その範囲を超えた場合に対応策を講じようというものである。指標を活用した観光地の管理・運営モデルとしては先駆的であり、いくつかの観光地において基本概念は継承しつつも地域の実情に応じて改良が加えられて活用されている、実際の柔軟性を持ったモデルだと考えられる。

背景

野外レクリエーションブーム到来
米国では一九六〇年代より自然公園における野外レクリエーション利用が急増した。これは余暇時間や中間階級層の拡大による平均所得の増大、時間に追われる都会生活でのストレス解消や健康促進のため、余暇時間をゆったり自然豊かな場所で過ごすというライフスタイルの変化の表れでもあった。一方で、自然公園内のキャンプ場、登山道、遊歩道、ピクニック施設、インフォメーションセンターなどの施設整備も進んだ。また、従来の登山、キャンプ、カヌー、釣りや狩猟の他、マウンテンバイク、ハングレライダー、水上スキーなど、野外レクリエーション活動の多様化も進んだが、これは各種関連道具の発達と同時並行的な現象であった。加えて、奥地交通網の整備が進み、従来アクセス困難な場所にまで道路が伸長したことも、自然公園における利用者増に拍車をかけた。また、この時代より釣り、キャンプ、狩猟、カヌーなど多様な

今号の特集テーマは、指標(indicators)を活用した観光地のマネジメント(管理・運営)です。観光地が持続的であるためには、観光客の満足度や、地域経済の状況、地域資源の状態などを表す客観的なものさし(指標)をあらかじめ設定すること。そして継続的な測定と、その結果を評価することが必要だという考え方です。欧米を中心に重ねられてきた持続可能性指標の研究と実践の一端に触れるとともに、わが国での適用を探ります。



写真1 沖縄県石垣市由布島の水牛車。この環境収容力は？

野外レクリエーション関連情報誌が相次いで発行され、一部の人にしか知られていなかった活動や自然公園がこれら情報誌の普及によってより多くの人々に知れ渡るようになったことも野外レクリエーションブームに火をつけた。また、アメリカ人にとってウィルダネス(wilderness: 原生自然)に対する思いというのは文化的アイデンティティの一つでもあ

り、このことも野外レクリエーション利用の増加を後押しした。

利用増の弊害とインパクト 研究の開始

一方で利用者数の増加とともに公園内における自然生態系へのインパクトが問題になり、この時期から研究者や自然公園管理行政による本格的な野外レクリエーション研究が

と労力が注ぎ込まれ始めた。一方で、注目すべきは自然公園内の豊かな自然を保全しつつ、公園利用者が将来にわたってその利益を享受し得るための、持続可能な(この用語はこの時代、まだ使われていないが)野外レクリエーション管理運営を見据えた研究がこの時期に開始されていたことである。

野外レクリエーション 環境収容力

環境収容力の概念

野外レクリエーション環境収容力とは「自然公園内の生態的・社会的環境を損なわない範囲で許容し得る最大野外レクリエーション利用者数」である(写真1)。この環境収容力概念はもともと牧畜管理で使われていた。野外レクリエーション研究への応用が検討され始めたのが一九六〇年代初頭である。意図としては野外レクリエーション環境収容力という新概念(Outdoor Recreational Carrying Capacity)を基に最大利用者人数(マジックナンバー)を算出

始まった。また、過剰利用や多様なレクリエーション利用が同一場所で行われることにより、利用者間の不満・軋轢あつれきといった社会的インパクトも問題になり始めた(ただ、本稿では紙面の関係上、生態系へのインパクトを主に取り扱う)。このような背景の下、一九七〇年代より野外レクリエーション研究においては利用者数と自然生態系へのインパクト・利用者の満足(不満足)との相関関係に照射した「野外レクリエーション環境収容力」に多くの研究資金

出する」という能動的な手法への転換でもあった。

手順

LACの策定プロセスは全部で九つから成り立っているが、ここでは紙面の制約上そのプロセスをカテゴリごと四段階に分け簡略に説明する(図2)。

- (一) 現状把握：現在、生態的・社会的状況はどうなっているのか？
- (二) 目標設定：それらの区域は今後どのような生態的・社会的状態にすべきか？
- (三) 施策の抽出：目標を達するため何をすべきか？
- (四) モニタリング：施策は目標達成に對して効果的に機能しているか？

第一段階 現状把握

第一段階では対象となる自然公園内の生態的特徴(固有種や絶滅危惧種の有無、植生一般)やレクリエーション利用状況(行動形態、入り込み利用者数、利用が集中する時期・場所等)、レクリエーション利用に

よる生態的・社会的インパクト等について現状把握を行う。その上でこれらの情報に基づいて公園内で適切なゾーニングを行う。ゾーニングが済んだら、それぞれの区域について、(二)レクリエーション施設集中区域(ビクターセンター、温泉、駐車場など)

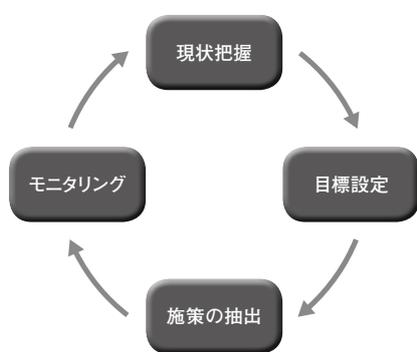
- (二) (一)と(三)の中間区域
- (三) 準原生自然区域
- (四) 原生自然区域

などにクラス分けする(クラス名については対象とする自然公園に準じて変えてもよい)。

第二段階 目標設定

第二段階では前述のゾーニングの

図2 LACの基本四段階プロセス



結果設定された各区域の現状を踏まえた上で、それぞれの区域について「今後どのような区域にすべきか？」を策定する。また、ここでは**目標を可視化するために指標を設定する**。ここでいう指標とは人の健康状態を測る上での血圧、血糖値、尿酸値、コレステロール値に例えることができる。ただ、ここで注意が必要なのは、測定したい部位によって指標(血圧、血糖値、尿酸値、コレステロール値など)を使い分けるように自然公園内の各区域もそれぞれの特徴によって、土壌浸食率、植生被率、大腸菌含有率、ある野生生物の個体数、一日に遭遇するレクリエーション利用者数などの指標を選択する必要があるという点である。例えば前述(四)の原生自然区域では土壌浸食率5%以下、湖沼における大腸菌含有率0.0005%以下、遭遇するレクリエーション利用者数五人以下など、それぞれの指標に基準値(Acceptable Range: 変動の許容範囲)を設ける作業を行う。これによりそれぞれの区域の目指すべき状態が「可視化」される。



LACでは資源と利用の特性に応じて段階的な管理・運用を提唱している。写真(右)は、自然の雄大さに誰もが安全・快適に触れられるような場。間欠泉の観賞風景。写真(左)は、ありのままの自然に触れられる場。野生のバイソンの観賞風景。いずれも米国イエローストーン国立公園。写真提供：寺崎竜雄

第三段階 施策の抽出

第三段階では目標達成のために必要な施策を抽出する。ここで留意しなければならぬのは、入り込み規制というのは最終的施策として位置づけられるべきで、その実施は慎重に検討されるべきである。安易な入り込み規制は利用者の不信感を招くことが米国での野外レクリエーション研究で多く報告されている。まず検討されるべきは利用者マナーの向上、啓蒙教育等の実施によって利用者が自発的に生態的・社会的影響の少ない行動を選択するなどといった手法であろう。また安易な入り込み規制は、例えば他の原生度の高い区域への利用者の予期せぬ移動などといった事態を招く。

第四段階 モニタリング

第四段階では実際に策定された施策を実施し、それが目標達成に對してどう機能しているのかをモニタリングする。もし策定された施策が機能していなかったら前段階に戻り、目標設定もしくは施策策定から再度調整する必要がある。LAC

はこのように状況に応じて、四段階のなかを循環的に反復する(図2)のが特徴であり、直線のかつ硬直的なマニュアルとして理解するべきではない。LACは概念的枠組みであり現場の管理者、利用者、その地域の現状に応じて弾力的に活用されることが望ましい。

わが国における LAC 実践に向けて

以上、米国における自然公園利用インパクト研究をたどりながら野外レクリエーション環境収容力研究とその問題点、そしてLACを簡略に記した。LACはその後、米国のみならずニュージーランド、オーストラリアでそれぞれの国の自然公園の実情に順応すべく弾力的に手を加えられながら、自然公園における有効な管理運営システムとして活用されている。どのように指標を活用して持続可能な観光を実現しようとしているかをオーストラリア・カンガルー島の具体例を参考にすると理解が深まるだろう(コラ

ム「観光地の声」参照)。また、米国では国立公園局がLACをモデルとした独自のシステムとしてVisitor Impact Management(VIM)やVisitor Experience and Resource Protection Framework(VERP)といった管理運営システムを考案し、管轄の自然公園で活用している。

わが国においても一部の自然公園や世界自然遺産地域において、オーバーユースによる資源損傷もしくは利用者の体験・満足において好ましくない影響が見られる。一方で、地域振興という視点からは自然公園の価値をより多くの利用者に享受してもらいつつ地域活性化を図るといふのは、特に地域制自然公園という制度(注2)をとるわが国においては

重要であろう。また、LACは自然公園に限らずとも、一般的な観光地の管理や中山間地域の地域振興にも応用できる弾力的な管理運営システムであると考える。しかし、それが一時のブームではなく持続可能なものになるためには資源の持続可能な管理が前提となろう。持続可能な自然公園管理運営と地域振興を併存させるためにも、わが国でのLACの今後の適用に期待する。

(くまがい よしたか)

(注1) LACは一九七二年にシドニー・フリッセル(Sidney S. Frissel)とジョージ・スタンキー(George H. Stankey)の二人によって考案されたがしばらく注目を浴びることとはなかった。その後一九八五年に修正版が連邦森林局(Bureau of Land Management)のテクニカルレポートとして出版された。

(注2) 土地所有に関わらず公園を指定できる制度で、日本の国立公園には多くの私有地が含まれている。(環境省HPより)



熊谷嘉隆(くまがい よしたか)

1960年、札幌市出身。中部山岳国立公園内の山小屋勤務を機に国立公園の管理運営を勉強すべく渡米し、モンタナ大学森林学部野外レクリエーション学科で学士・修士号取得。その後、オレゴン州立大学森林学部で博士号取得。現在、国際自然保護連合・世界保護地域委員会東アジア地域/日本委員会委員長を兼任。国際教養大学教授、国際連携部長/地域環境研究センター長。

[資料]

- ・ Limits of Acceptable Change (LAC) system for wilderness planning 1985. Stankey et al.
- ・ Wilderness Environmental Quality: Search for social and ecological harmony 1972. Sidney S. Frissel, Jr and George H. Stankey.
- ・ R.O.S Primer and Field Guide 1990. US. Forest Service.

コラム「観光地の声」

オーストラリアにおける指標を活用した 観光地の管理運営モデル

Kangaroo Island, Tourism Optimization Management Model (KI-TOMM)



野生生物と触れ合える場所も確保されている

カンガルー島は、オーストラリアの南岸に位置する島域の47%が原生林に覆われた自然豊かな島。ところが1990年代中ごろ、この人口4,400人、年間観光客数10~20万人程度の島へのフェリー航路の新設が決定。これが、日帰り客が大量に押し寄せることを懸念した住民や地元行政が、自らカンガルー島らしい観光とはどうあるべきかを考えるきっかけとなりました。そして、何が起きているのか、コミュニティはどのような観光を望んでいるのか、観光の価値とは何かを確認する作業として、1996年には観光客へのアンケート調査、2000年には住民の意識調査を開始します。このようにして、観光産業とカンガルー島の健康状態を継続的に監視するための仕組みとして、地域住民が主体となった「カンガルー島の観光を最適化するための管理運営モデル (Kangaroo Island, Tourism Optimization Management Model: KI-TOMM)」がスタートしました。

<住民主体となった委員会>

KI-TOMMは、次の8つの構成団体による委員会が運営します。なかでもコミュニティの価値観を重要視しており、委員会の議論経過には地域の意見が強く反映されています。

- ・地域コミュニティの代表者 (Community Representative)
- ・観光産業の代表者 (Tourism Industry Representative)
- ・カンガルー島行政 (Kangaroo Island Council)

- ・カンガルー島自然保護機構 (Kangaroo Island Natural Resources Management Board)
- ・カンガルー島開発機構 (Kangaroo Island Development Board)
- ・カンガルー島観光協会 (Tourism Kangaroo Island)
- ・オーストラリア政府環境・遺産省 (Department for Environment and Heritage)
- ・南オーストラリア観光局 (South Australian Tourism Commission)

<指標 (継続的に調査する項目)>

この委員会は、観光利用や資源の状態を客観的に把握するために、約50の指標をリストアップしました。実際には、その中から計測可能な15を選択し、継続的に調査を行い、変化を見えています。例えば、観光客を対象としたアンケート調査を常時実施し、島内の各観光サービスに対する満足度、消費額などを聞いています。(P8参照)

<適合範囲>

委員会は、指標ごとに現状を把握し、そこを基準に、期待度と達成可能度を加味して目標とする基準値(許容可能な範囲)を決定しました。この値は定期的に見直します。

<継続的なモニタリング>

指標値の評価では、値そのものより変化を重要視しています。変化を正確に捉えるためにデータの取得方法は約10年にわたり変更しません。

<対応策>

データによって、感覚的に捉えられていたもろもろの状況が、客観的に把握できるようになったといえます。さらに、変化の要因を分析し、目標達成に向けた適切な対応策を展開しています。

(寺崎 竜雄)

次項に続く



空港待合室でアンケート調査に応える観光客



古くから行われているペリカンの餌づけショーへの対応が課題

KI-TOMM (2001年) における指標と結果の例

分類	理想像 (将来あるべき姿)	指標 (継続的に調査する項目)	許容可能な範囲 (想定される期待値の幅)	判定結果 (観測時点での判定)
地域経済	ほとんどの来訪者が3泊以上宿泊している	来訪者の年間平均宿泊数	3泊～5泊	適合
	観光産業が着実に成長している	来訪者一人当たりの島内平均消費額の増加率	年間増加率は4%～10%	適合
マーケット	国内・国外問わず、文化や環境に興味のあるマーケットセグメント層からの来訪者比率が増大している	文化や環境面に適合した来訪者の割合	全来島客数の60%～80%	適合
		全来島客数	年間増加率は0%～7%	適合
環境	観光アクティビティ実施エリアにおける来訪者を魅了する主な野生生物の数の維持・改善がなされている	観光指定地におけるアシカの数	観測数ベースの年間増加率は0%～5%	環境モニタリングによるデータが不明瞭のため指標として利用できず
		ズグロチドリの数	観測数ベースの年間増加率は0%～5%	基準に達せず
体験	オーストラリアの他の海岸観光地に比べ来訪者の体験が差別化されている	自然地域において野生生物との触れ合い体験ができると思っている来訪者の割合	とても大切だと考えている人は70%～100%	来訪者調査によるデータが不明瞭のため指標として利用できず
	自然体験のプロモーションの内容が来訪者の実体験と比べて現実的かつ正確である	実際の体験が宣伝広告やパンフレットに書かれていたとおりだと感じた来訪者の割合	全来島客数の85%～100%	適合
	ほとんどの来訪者が島を離れる時には滞在中の体験にとっても満足している	滞在中に大変満足した来訪者の割合	回答者の90%～100%	適合
社会文化面	住民が観光に関わる意思決定に関与できると感じている	観光に関わる意思決定に関与できる状況にある住民の割合	住民の70%～100%	住民調査によるデータが不明瞭のため指標として利用できず
	住民が来訪者のあまり行かない自然豊かな場所にレクリエーションに行ける	行くことができると感じている住民の割合	80%～100%	適合
	住民が観光のことを平穏かつ安全で魅力的なライフスタイルに寄与する安心できるものだと感じている	年間の非住民が関わった軽犯罪の件数	10件～25件	住民調査によるデータが不明瞭のため指標として利用できず
		年間の交通事故数	自動車事故件数が50件～80件	

[資料]・寺崎竜雄「自然環境保全と観光振興に関わる考察～コミュニティ主体の観光地域の管理運営のあり方～」、
『国立公園 682』財団法人国立公園協会発行
・Toni Duka, and Elizabeth Jack「Kangaroo Island, Tourism Optimization Management Model (TOMM)」,
Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations, UNWTO 発行

観光分野における持続可能性指標開発の系譜

2

名古屋商科大学経済学部教授

一神 真美

観光分野における持続可能性指標開発の系譜について、大きく三つの観点から考察していきたい。一つは、持続可能性という概念について、その意味するところは何か、またそれが観光のなかで操作できる概念としてどのように定義されてきたのかということ述べていく。次に指標について、観光分野における持続可能性を評価する一つの方法としての指標に注目し、特にその世界的な普及において中心的な役割を果たした世界観光機関 (World Tourism Organization: 以下、UNWTO) の取り組みを段階的に捉えてみたい。

そのうえで指標開発の展望について日本の役割も考慮しながら述べていく。最後に、観光分野における持続可能性の問題をめぐる近年の議論に言及し、観光における持続可能性指標を適用するうえで留意すべき課題を取り上げておきたい。

観光分野における持続可能性とは

持続可能性という概念
持続可能性 (sustainability) という概念は、現代の観光を考える上で不可欠なものとなっている。しかし

その意味するところは必ずしも明確に定義されているわけではない。原点に立ち返るならば、まずその概念は二つの基礎的な概念に基づいているといえる。一つは、国連の「環境と開発に関する世界委員会」(いわゆるブルントラント委員会) が一九八七年に発行した報告書「地球の未来を守るために」のなかで説明された持続可能な発展 (Sustainable Development) である。すなわち、「将来の世代のニーズを満たす能力を損なうことなく、今日の世代のニーズを満たすこと」と定義された、世代間衡平性の原理を意味する概

念である。

もう一つは、一九九四年に英国の環境コンサルタントのエルキントン氏が提唱したトリプルボトムライン (Triple Bottom Lines: TBL) という概念である。それは、企業活動を経済、環境および社会の三つの側面から評価し、その結果を対外的に持続可能性レポートとして報告するというものである。この場合、企業活動の持続可能性が G R I (Global Reporting Initiative: オランダに本部を置く N P O) の発行したガイドラインに則した世界共通の指標で評価されるため国際比較が可能となる。

観光分野における持続可能性

観光分野における持続可能性に関しては、これら二つの基本となる概念に依拠しつつ、観光分野独自の定義づけがなされていく。そのなかでも代表的な定義として、UNWTO が観光の持続可能な発展を簡潔に説明したもの (図1) が挙げられる。ここで強調されている点として、一つには持続可能な観光の方針やマネジメント手法はあらゆる種類の観光

図1 「観光の持続可能な発展」(UNWTOの定義)

持続可能な観光開発の方針とマネジメントの実践は、マスツーリズムやニッチ市場向けの多様な観光をはじめ、あらゆるタイプの観光地で、あらゆる形態の観光に適用することができる。持続可能性の原理は、観光の発展における、環境、経済、社会文化的側面に關わっており、長期間の持続可能性を保証するためには、これら3つの領域間で適切な均衡がとれていなければならない。したがって、持続可能な観光は：

- 1) 環境資源を最適に利用しなければならない。
- 2) ホストコミュニティの社会文化的真正性を尊重しなければならない。
- 3) 存続可能な長期的経済活動を保証しなければならない。

持続可能な観光の発展は、関連する全てのステークホルダーが知識を持って参画するとともに、幅広い参加と同意形成を確実にするための強い政治的リーダーシップが求められる。持続可能な観光を達成することは、継続的なプロセスであり、観光の影響を常にモニタリングする必要があり、場合によっては必要な予防的、調整的措置を導入することになる。同時に、持続可能な観光はツーリストの高いレベルの満足を維持すべきであり、有意義な体験を保証し、持続可能性の課題についての意識を高め、持続可能な観光の実施を促進するようにしなければならない。

(UNWTO, 2004 P.7)

地、観光事業者、観光商品に適用されるということである。さらに環境、経済、社会文化の領域間で適切な均衡をとることが、持続可能性を高めるための条件となっている。「適切な均衡」とはいかなるものかが問われるところである。そして、持続可能な観光を達成することは継続的なプ

ロセスであるということと、環境の影響を常にモニタリングすることの必要性が強調されている。これらの方針を踏まえ、以下では観光分野における持続可能性を測定し評価する手法として指標(Indicators)に焦点を当て、特に国際的な組織による開発系譜を中心に見ていく。

国際的な観光組織による持続可能性指標の開発系譜

世界の観光に關わる持続可能性指標の開発は、地球環境問題や貧困問題についての国際会議の開催およびその成果と連動して進められてきている。そのなかでも指標開発に大きな流れをつくってきたのが地球サミットであった。これまで開催されたのは、

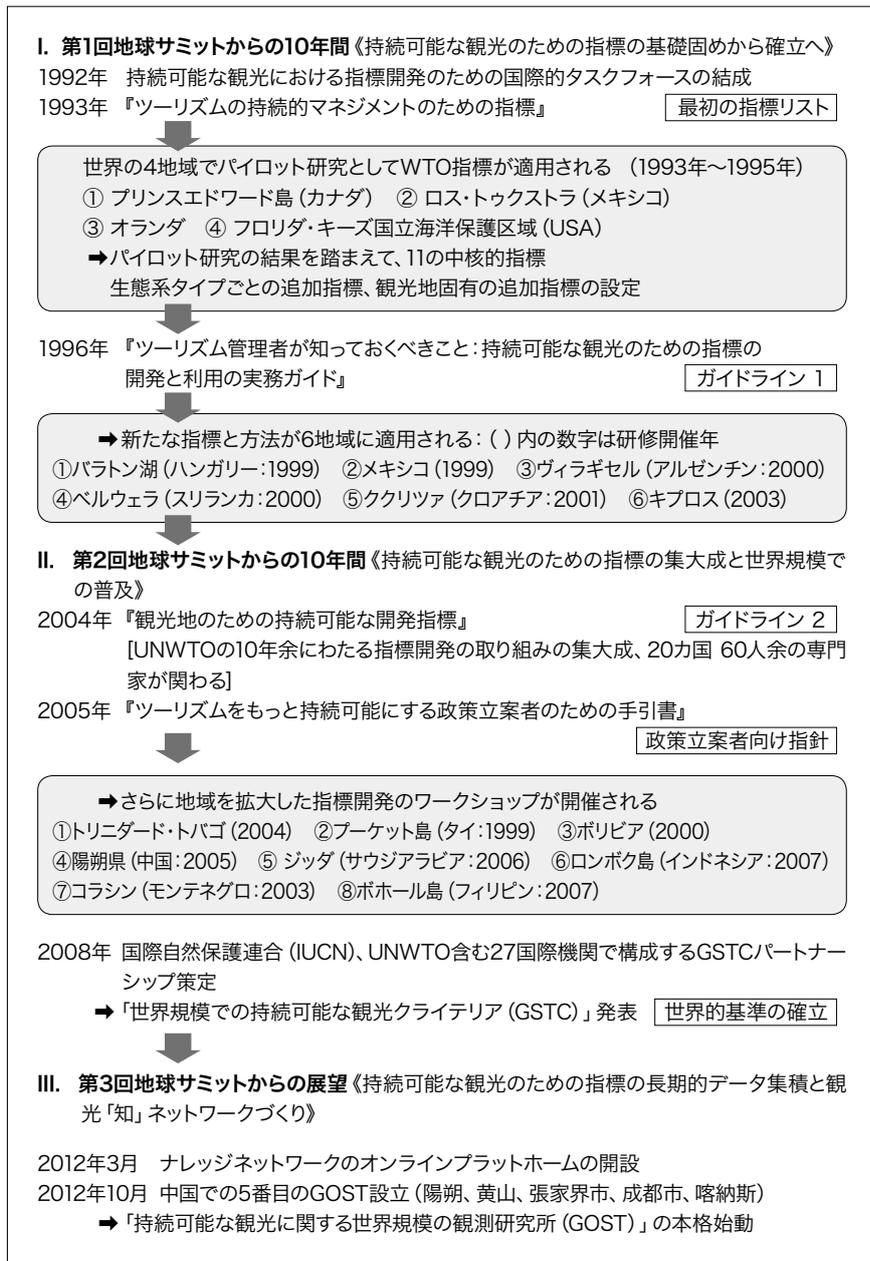
- (一) 環境と開発に關する国際連合会議(一九九二年リオデジャネイロで開催)
 - (二) 持続可能な開発に關する世界首脳会議(二〇〇二年ヨハネスブルクで開催)
 - (三) 国連持続可能な開発会議(リオ+20、二〇一二年リオデジャネイロで開催)
- の三回である。以下、第一回目の地球サミットを起点にし、十年単位で指標開発はどのように進展していったのかを見ていく(図2)。

第1回地球サミット(一九九二年)からの十年間

この期間は、地球環境問題に取り組むうえで観光に關わる持続可能性指標の開発が国際的に要請された時代であった。持続可能性の評価方法としての指標の開発は、持続可能な発展の行動計画アジェンダ21の導入によって本格化された。一九九二年、リオデジャネイロで開催された地球サミット「環境と開発に關する国際連合会議(United Nations Conference on Environment and Development: UNCED)」でリオ宣言とともに採択されたアジェンダ21では、行動計画の「実施手段」に關する細則が第IV部として規定されている。そのなかの最終章である第四十章(意思決定のための情報)では、あらゆるレベルの意思決定に対して信頼できる根拠を提供するために、持続可能な発展のための指標の開発と利用が必要であることをうたっている。

アジェンダ21にはまた、第IV部の第三十八章に「国際的な機構の整備」に關する規定があり、それにの

図2 UNWTOによる指標開発の段階的な取り組み



つとつと国連総会の決議により、経済社会理事会の下に新たに機能委員会である国連持続可能な開発委員会（United Nations Conference on Sustainable Development: UNCTAD）が設立され、アジェンダ21の実施状況を監視し、その円滑かつ着

実な実施を促している。同委員会は、一九九五年に指標開発のための作業計画を立ち上げて以来、中心的指標の選定ならびに指標ごとの方法論シートの策定を行い、その結果をガイドラインとして公表している。各国が独自の指標を策定する際には、こ

のガイドラインに基づいて行うことが求められるようになった。こうした国際的な要請に応えるため、観光の分野においては、業界団体の世界旅行ツーリズム協議会（World Travel & Tourism Council: WTTC）、国際機関のUN

WTOおよび国際的NGOの地球評議会（The Earth Council）の三者が共同で「旅行・ツーリズム産業のためのアジェンダ21」（一九九五年）を策定した。そのなかで行動のフレームワークとして政府機関や観光協会に対しては九つの優先分野が示されているが、第八番目の分野として「持続可能な発展の進捗状況の測定」において地方および全国レベルにも適用できる指標の作成を責務として掲げている。他方、旅行・ツーリズム産業に対しては十の優先分野が示されているが、第九番目の分野「持続可能性のための設計」において、環境負荷が小さく高効率性と社会的文化的高品質を特徴とし、かつ全世界に通用性のある観光商品・施設や技術の開発を要請している。

「旅行・ツーリズム産業のためのアジェンダ21」の策定において中心的役割を果たしたUNWTOとWTTCは、その後まず五年間をかけて観光における持続可能性への関心を高めるための地域セミナーを世界各地で開催し、持続可能性を評価する指標の開発と地域への適用

方法に関する普及活動を行った。その結果、観光産業に関わる地域組織、政府関係者、並びに観光事業者等の多様なステークホルダーと共同で、アジェンダ21に基づく持続可能性指標の観光地や観光事業者等への適用を積極的に行っていた。そのプロセスのなかで進化し構築されてきたのが、UNWTOの持続可能な観光のための指標(Sustainable Tourism Indicators: STI)およびWTTCのグリーングローバル認証制度(Green Globe Certification)(注)であった。次の十年間は、これらの指標や認証制度が集大成し世界規模で普及が進む時期であった。

第2回地球サミット(二〇〇二年)からの十年間

二一世紀最初の地球サミットは南アフリカのヨハネスブルクで二〇〇二年開催されたが、その主要な目的の一つが過去十年間にわたるアジェンダ21の進捗状況を総括することであった。また、企業の説明責任を強化する必要も提言されており、企業活動の持続可能性を評価する指標

開発も進んだ時代であった。さらに二〇〇三年、国連環境計画(United Nations Environment Programme: UNEP)は『観光とローカルアジェンダ21』を出版したが、そのなかで地方自治体およびその他地方組織の役割強化について論じている。

さらにサミットで採択された実施計画では、貧困撲滅を地球規模の最大の課題と位置づけ、観光資源がもたらす地域住民への恩恵を認識したうえで持続可能なツーリズムの開発を促進することが明記されている。国連はこの年を国際エコツーリズム年と定め、同年五月にはケベック市(カナダ)でエコツーリズム世界サミットが開催され、エコツーリズムに関するケベック宣言がなされた。四十九の提言のうち中央および地方の政府機関に対して十九の提言がなされているが、その一つが客観的な持続可能性指標を用いたモニタリング手法をフィードバック機構として組み込むことを求めるものであった。このように二〇〇二年の地球サミットで持続可能な観光に向けた取り組みの一層の強化が求められて以降、

UNWTOおよびWTTCはそれぞれの持続可能性指標セットを集大成させ、それらを用いた観光マネジメント方法論を確立していくこととなる。ここでは現在に至るまで一貫して指標開発に携わってきたUNWTOの取り組みを中心に見ていく。WTTCの場合、一九九九年にはグリーングローバル社が分離し独自に歩み出したことから、現在は認証制度には直接関与していないからである。

UNWTOの取り組みは、観光地に照準を当てた指標開発へとさらに進化していった。一九九〇年代初頭から持続的観光指標の開発に携わってきたUNWTOの取り組みは、図1が示すように世界諸地域で開催された実践的な研修会を通して段階的に修正され進化してきた。その成果を集大成したのが『観光地のための持続可能な開発指標』(二〇〇四年)であり、その骨子を観光政策立案者向けに要約した『ツーリズムをもっと持続可能にする政策立案者のための手引書』(二〇〇五年)であった。それ以降は、この確立された持続可能性指標の方法論を中東や北

アフリカ地域へと対象地域を拡大しながら普及させている。二〇〇二年以降の十年間、国家・地域レベルでの八カ所の研修会については、その詳細が最終報告書(英語版で閲覧可能なものは六つ)としてまとめられている。そこでは、観光の持続性に関する十二の基本的目標が明示されたうえで、UNWTOが提唱する三段階十二ステップの指標開発の方法論が明らかになっている。

このような方式が観光地の持続可能性を高めるうえで有効に機能するためには、いくつか挙げられる好ましい条件のなかでも特に二つの点が必要である。すなわち、

(一) 指標開発プロセスが目的地の総合的な地域計画に統合されていること

さらに、
(二) 観光に関わる可能な限り幅広いステークホルダーの意見が集約できるように参加型方式が活用され、またそれが指標開発プロセスに確実に組み込まれていること
が求められる。

観光における指標開発の課題と今後の展望

まず観光における持続可能性の指標開発に関する批判的考察として大きく下記の二点がある。

相対的な持続可能性 vs.

絶対的な持続可能性

一般的に、持続可能性は理想的な最終状態を指しているのではなく、むしろ変化のプロセスと捉えられている。持続可能性指標は、個々の観光商品・サービス等の環境への負荷という点で確かに以前より相対的な持続可能性は高まったかもしれないが、地球全体として見た場合、環境への負荷の絶対量も確実に高まっている。世界的な観光規模を表す国際観光到着者数は二〇一二年については十億人を突破し、二〇三〇年代にはさらに十八億人を超えることが予想される時代にあつて、こうした批判は近年勢いを増しつつある。

理論的枠組みについて

UNWTOをはじめ、現在一般に

適用されている持続可能な観光のための指標（STI）を用いた評価方法は、それを経済、環境、社会文化

といった構成要素ごとに分析し、テーマ別の指標開発を行っているが、それらの相互連関性については必ずしも明確に捉えきれていない。今後は今まで以上に理論的視点から可能な指標を選別することが求められており、近年ではシステムアプローチを取り入れた代替モデルが提示されてきている。それは、ツーリズムの全体性を認識するために個々の構成要素ではなく、その関連性に注目するアプローチである。例えば、ツーリズムを複合適応システムCAS（complex adaptive systems）とするパラダイムを用いる。さらには、生態システム研究およびサステイナブルサイエンスといった学際的な分野からの新たな知見に基づき体系的指標システムSIS（systemic indicator system）モデルも構築されつつある。

以上のことから、今後はこれまで見てきたUNWTO方式のような二次元的指標モデルを、より洗練された動学的モデルを援用するなど、こ

の分野での科学的研究をさらに深める必要がある。

持続可能性指標の国内適用への期待

これまでUNWTOは、観光における持続可能性指標の普及のため三、四日程度の単発的なワークショップを開催してきたが、近年は指標を用いて観光の長期的な影響を捉えることによつてデータの蓄積を図る手法へとシフトしつつある。現在はアジアで、特に中国を拠点に複数の観測研究所を地元の大学と提携しながら次々と開設してきている。さらに、二〇一一年から世界規模のナレッジネットワークを構築し、現在はオン



二神真美（ふたがみ まみ）

1957年、福岡県久留米市出身。米国ペンシルベニア州立大学大学院人類学科修士号取得。九州大学大学院比較社会文化研究学府博士号取得。アメリカ学会、日本観光研究学会等会員。

【資料】

- World Travel & Tourism Council (WTTC) World Tourism Organization (WTO) and Earth Council (1995). *Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry: Towards Environmentally Sustainable Development*. London: WTTC.
- UNWTO (2004) *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook*. Madrid: UNWTO.
- UNEP and UNWTO (2005) *Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Makers*. Paris/Madrid: United Nations Environment Programme and World Tourism Organization.

（注）旅行・観光産業の持続可能な事業・運営を対象とする世界的な持続可能性認証制度。

ライン上での交流プラットフォームを形成しつつある。今後は日本国内でも観光「知」の英語版プラットフォームを構築し、それを海外のネットワークと連携し、日本の取り組みを広く海外へと発信することが望ましい。その意味でも、観光シンクタンクの長い歴史を持つ日本交通公社等が中心となつて、世界標準の枠組みの下で持続可能性の測定方法を適用し、持続可能なシステム設計に基づく観光地形成の事例をモデル化し、その実証結果を国際的な知のネットワーク上で公開していくことは意義深いと思う。

（ふたがみ まみ）

3

世界観光機関(UNWTO)による 持続可能な観光のための指標を 活用した観光地の管理・運営の体系 ——概要と国内導入への展望

公益財団法人日本交通公社 主任研究員

中島 泰

観光調査部 研究員

清水 雄一

観光地の競合環境のグローバル化が進むなか、今まで以上に効果的で効率的な観光施策の必要性が高まっている。持続可能な観光地づくりに対する認識も高まっており、観光政策および観光地の状態の客観評価(指標の利用)の重要性はさらに高まると想定する。

観光地の管理・運営における指標活用については、海外を中心にその有効性が主張され、複数の観光地で実践されている。一方、わが国では、指標研究および実践事例は、ほぼ皆無たといえるだろう。

本稿では、世界観光機関(以下、

UNWTO)が約十年に及ぶ試行段階を経て、二〇〇四年に刊行した『観光地のための持続可能な開発指標』(以下、ガイドブック)の概要、活用方法、現場への適用と課題を紹介し、国内への指標導入における展望を試みたい。

UNWTOガイドブックの概要

●ガイドブックの位置付け

「環境と開発に関する世界委員会(ブルントラント委員会、一九八六)」および、リオデジャネイロで開催さ

れた「環境と開発に関する国際連合会議(地球サミット、一九九二)」によって、持続可能性が国際的な課題とされた。その後、持続可能な社会を実現するために、環境分野や地域コミュニティ分野等、さまざまな分野で現状を客観的かつ端的に表す指標の開発とモニタリングを活用した管理・運営が試みられた。

観光分野では一九九二年以降、UNWTOが中心となり、さまざまな主体による研究と実践を蓄積し、その成果として二〇〇四年にガイドブックを作成した。UNWTOは、持続可能な観光地の三要件として、

- ① 観光資源の利用の最適化
- ② ホストコミュニティの社会文化的真正性の尊重
- ③ 長期的経済活動の保証

を掲げている。ガイドブックは、観光地におけるこの三要件の到達度を客観的かつ端的に表す指標(持続可能な観光のための指標 Sustainable Tourism Indicators: STI)を設定し、その指標値のモニタリングを通じた状態変化の把握の重要性を主張している。

ガイドブックはこの中核概念である指標の開発と活用を詳しく解説したものである。

執筆者にはUNWTOや各国の専門家が名を連ねている。

●ガイドブックの目的

ガイドブックは、持続的な観光地を目指す地域の意思決定者(観光地のマネジメントを行う組織。一般的には地方自治体レベル)を支援するために作成された。さらに観光産業、文化資源や自然保護地域の管理者、地域コミュニティ等も読者として想定している。

指標(持続可能な観光のための指標 Sustainable Tourism Indicators:STI)の活用方法

●ガイドブックの構成

ガイドブックは、指標への理解や諸概念の整理に続き、地域等での実践マニュアルとして指標開発の手法について順を追って具体的に解説している(図1)。また、地域での実践例を多数掲載し、理解を助けている(後述「UNWTO指標の現場適用」)。

●指標を用いることの利点

指標は、観光地の持続可能性に対して最も重要な要因となり得る現象の変化を測定する主要なツールである。適切な指標の開発には次のような利点が考えられる。

- ① より良い意思決定を支援すること、リスクとコストの低減につながる
- ② 発生しそうな問題を見極め、予防的対策を可能とする
- ③ 影響要因の特定によって必要に応じた修正が可能になる

図1 観光地のための持続可能な開発指標(ガイドブック)目次

<p>1章 序論</p> <p>1.1 観光における持続可能な開発指標</p> <p>1.2 なぜ指標を使うのか</p> <p>1.3 指標の開発と利用の進展</p> <p>1.4 使い方と対象利用者</p> <p>2章 指標開発の手順</p> <p>2.1 指標の開発と利用における重要なステップ</p> <p>2.2 この過程での本書の他部分の利用について</p> <p>3章 持続可能性についての問題と観光指標</p> <p>3.1 受け入れコミュニティの福利</p> <p>3.2 文化資源の保持</p> <p>3.3 観光におけるコミュニティの参画</p> <p>3.4 観光客満足度</p> <p>3.5 健康と安全</p> <p>3.6 観光による利益の確保</p> <p>3.7 価値ある自然資源の保護</p> <p>3.8 希少な自然資源の管理</p> <p>3.9 観光活動における制限の影響</p> <p>3.10 観光客の活動内容と質の管理</p> <p>3.11 観光計画と管理</p> <p>3.12 商品とサービスのデザイン</p> <p>3.13 ツーリズムオペレーションとサービスの持続可能性</p> <p>3.14 持続可能な観光の基本的課題と基本的指標</p>	<p>4章 デスティネーションへの適用</p> <p>5章 指標の適用:観光計画とマネジメントでの使用</p> <p>5.1 指標と政策</p> <p>5.2 戦略的観光計画のための指標利用</p> <p>5.3 指標と規則</p> <p>5.4 キャリング・キャパシティと観光の制限</p> <p>5.5 公への報告と説明責任</p> <p>5.6 指標と認証・標準プログラム</p> <p>5.7 成果測定とベンチマーク</p> <p>6章 事例研究</p> <p>7章 結論</p>
--	--



(2004 UNWTO)

- ④ 計画および施策の達成度を測定することによって、観光地の持続可能な発展の進捗状況を評価することができる
- ⑤ 観光の限界と機会を見極め、計画の失敗のリスクを低減させることができる
- ⑥ 指標を通じて、公共および他のス

- ⑦ 常時モニタリングすることにより継続的な改善につながり、管理・運営に解決策を築くことができる
- テークホルダー向けの信頼性の高い情報が入手可能となり、適切な意思決定の説明責任を果たすことができる

●指標の概念

指標は、特定の観光地における持続可能な観光地としての達成度(前出の持続可能な観光地の三要件の状態)の測定を目的として設定される。これらの指標群は、望ましい将来像に向けた評価項目ともいえる。指標開発自体はゴールではなく、観光地の管理・運営プロセスの一部を構成するツールである。

●指標の適用範囲

指標開発はひとつの観光地単位(観光地レベル)が基本となるが、国家レベル、地域レベル、観光地内の主要観光スポット、各観光施設等、あらゆるレベルにおける計画の起案と管理・運営、さまざまな意思決定の支援につながる。

●指標の分類

ガイドブックには七百四十八の指標候補が挙げられている。次の例示の通り、さまざまなタイプが存在する。

- ・早期警戒指標(例:再訪を希望する観光客数の減少)

- ・システムへのストレスの指標(例：水の不足、犯罪指標)
 - ・産業の現況の測定値(例：雇用率、顧客満足度)
 - ・生物学のおよび社会経済的環境における観光開発の影響の測定値(例：森林の破壊レベルの指数、地域コミュニティにおける消費パターンと収入レベルの変化)
 - ・管理・運営努力の測定値(例：沿岸の汚染の清掃コスト)
 - ・管理・運営効果、計画結果の成果測定(例：汚染レベルの変化、再訪する観光客の増加)
- 読者は個々の地域の状況に応じて、それぞれの課題とそれに対応する指標を参照することができる。図2に、多数の課題と指標の組み合わせのなかから、基本的なものを抽出した。
- ガイドブックは、指標の開発に当たり、トリプルボトムライン(注)に「管理・運営」を加えた四つの観点を重要視している。
- (注) 企業活動を「経済」だけでなく「環境」と「社会」の側面からも評価しようという考え方。一九九七年にイギリスのサステナビリティ社のジョン・エルキントンが提唱。

図2 持続可能な観光のための基本的課題と指標(例)

観点	基本的課題	基本的指標
社会的観点	■ 観光に対する住民満足度	・観光に対する住民満足度レベル(アンケート調査)
	■ コミュニティへの観光の影響	・観光客と住民の割合(年間平均とピーク時/日) ・観光が新たな社会サービスやインフラをもたらしたと考える住民の割合(アンケート調査) ・コミュニティで利用可能な社会サービスの数と性質(そのうち観光によるものの割合)
	■ 観光客満足の維持	・来訪者の満足度レベル(アンケート調査) ・料金に見合った内容かどうかの認識(アンケート調査) ・リピーターの割合
経済的観点	■ 観光の時期	・月別・四半期別の観光客数(年間分布) ・公認の宿泊施設の稼働率(ピーク期またはピーク月の稼働率およびオフシーズンとの比較) ・通年営業の事業所の割合 ・観光産業の仕事のうち、通年または長期のものとの割合
	■ 観光の経済的便益	・観光産業に従事する住民の割合と男女比 ・全産業に対する観光産業の従事者の割合 ・コミュニティの収益のうち、観光産業が占める割合
環境的観点	■ エネルギー管理	・一人当たりのエネルギー消費量(一日当たりの総量、また一日当たりの観光客と住民別) ・省エネプログラムに参加する事業所または、省エネ施策と技術を採用している事業所の割合 ・再生可能エネルギーを使用している割合(観光地、施設)
	■ 水資源の利用と保全	・水の使用量(使用量全体、観光客一人の一日当たりの使用量) ・水の節約量(減少・リサイクルされた割合)
	■ 飲料水の品質	・国際基準に合致した水道水を備える観光施設の割合 ・水に起因する病気の発生率(発生件数、観光客が滞在中に罹患する比率)
	■ 下水処理・管理	・観光地で発生する下水のうち、適切な処理を受ける汚水の割合 ・下水処理設備(下水道・浄化槽)を備えた観光施設の割合
	■ ゴミ処理・管理	・観光地で発生するゴミの量(t)(月ごと) ・リサイクルされたゴミの総量(m ³) / ゴミの総量(m ³) (再生利用、材料・製品への再資源化、燃料化等のタイプ別) ・公共の場所に捨てられたゴミの総量(個数)
管理・運営的観点	■ 開発管理	・土地利用・開発計画(観光を含む)の有無 ・管理下に置かれている区域の割合(密集度、計画等)
	■ 利用頻度の管理	・観光客の総数(年間平均値、月ごと、ピーク期) ・観光地点(例：ビーチや観光施設)1平方メートル当たりの観光客数、観光地1平方キロメートル当たりの観光客数、年間平均値/ピーク期平均値

出典：“Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook”(UNWTO 2004)を基に作成

●指標の共有

観光地の管理・運営には、道路や下水道等のインフラ整備、社会福祉といった地域運営の根幹に関わることも含まれる。したがって、指標開発の過程および指標活用の意義は、観光地におけるさまざまなステークホルダー（各省市、地方自治体、民間法人およびNGO法人、地域住民等）に共有されなければならない。また、情報に関わることや他のいくつかの指標は、観光客の発地や、ツアーオペレーターや運輸機関等の、他地域の組織とも共有していかなくてはならない。

●指標開発の手順

ガイドブックでは観光地における持続可能性指標の開発過程として、大きく三つの段階（フェーズ）と十二のステップを紹介している（図3）。

フェーズ1（研究と組織化）

対象地域を確定し、対象地域の概況把握、ステークホルダーの把握、既存の調査研究データに関する情

報収集を行う。こうした情報は、指標の開発と運用の基礎となる。この段階で対象地域における主要人物や機関と連絡を取り、指標開発の体制づくりを行う。ステークホルダーが集い、相互議論や合意の形成を主体的に行う参加型プロセスが不可欠である。また、この段階において、目指すべき将来像を共有することが極めて重要である。

フェーズ2（指標開発）

指標開発段階では、対象地域における最重要課題の整理と、それらの課題に対応した指標の選択を行う。多様なステークホルダーからさまざまな課題が挙がるだろうが、目指すべき将来像と照らし合わせて、優先度の高い課題に絞り込む必要がある。そして、それら主要課題やリスクについての理解を深め、管理する指標を選ぶ。その際、次の五つが重要なポイントとなる。

- ① 妥当性（主要課題を管理する手助けとなる情報を得られるか）
- ② 実現可能性（データの入手と分析が可能か）

③ 信憑性（客観的立場からの科学的なデータか）

④ 明快性（多くの人が理解しやすいか）

⑤ 比較可能性（時間・空間的比較が可能か）

フェーズ3（実施）

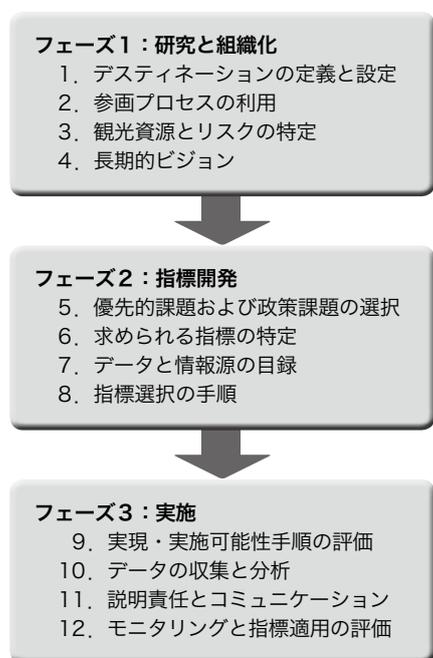
実施段階では、最初の二つの段階で特定した指標を、実際の観光地に適用実施する。この段階では、データ収集頻度、精度、収集時点とデータ分析時点でのタイムラグ、

データへのアクセス権限の範囲、データ分析の経費等について、実際に現場で運用しながら一連の過程を再評価し、改善していく。

指標は全てが定量的（例：観光客一人当たりの消費水量）である必要はなく、定性的（例：その地域が奇麗であると思う観光客の割合）、規範的（例：認証制度に適合している観光地点や施設の数）、記述的（例：環境計画がある）「はい」「いいえ」なものを含めてもよい。

地域の管理・運営者は、それら

図3 指標の開発と活用への重要なステップ



出典：“Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook” (UNWTO 2004) を基に作成

の結果を用いて説明責任を果たすことも求められる。その際、「五つ星」や「信号機の色分け」手法等、地域の状態を視覚的に表現するなどの工夫によって、より効果的に結果を伝えることができる。

この一連の過程は、一時期に限らず、常に改善すべきものである。理想的には、モニタリングを通じた指標の再検討を、観光地の全体計画と管理・運営プロセスの継続的な改善の重要な要素として捉え、計画と戦略の定期的な見直しの一部となるように。

UNWTO指標の現場適用

旅行者あるいは地域住民等の意識の高まりによって、国家や地方・州レベル、観光地域は当然のこととして、観光事業経営に対しても、環境面や地域経済への貢献、地域住民への配慮を求める動きが大きくなってきており、各立場の関係者への客観的説明材料として指標の有用性は高まっている。

その具体例として、ガイドブックでは、前述した指標の考え方をを用いて観光地域あるいは観光事業の管理・運営を行っている事例について、世界中から二十五取り上げて紹介している(図4)。

指標の適用範囲は主に「観光地域」としながらも、「国家レベル」「地方・州レベル」「観光地域より狭小な範囲の観光スポット」、そして「観光事業者」の活用も想定しており、そのいずれのレベルの事例も紹介されている。これらの事例の列挙は、世界中かつ、さまざまなレベルで指標が活用されていることを示しているといえよう。

各ケースを通して、立場の違う者が主張をし合うだけではなく、指標が表す数字を眺めながら、互いの妥協点を探そうとする折衝への努力が見えてくる。

指標を活用する際の課題

ここまで述べてきたように、指標は、観光地の持続性確保におけ

図4 ガイドブックで紹介されている世界中の事例



る有効な手段（ツール）であり、実際にさまざまな国や地域において利活用が進んでいる。しかしながら、ガイドブックの通りに実際の観光の現場で事を進めるには困難も多いだろう。

指標活用に当たっての前提としてさまざまな立場の関係者が参画することが求められているが、この段階が最初のハードルとなるだろう。例えば、環境保護の立場や地域社会（住民）の立場などからも「観光」について一緒に議論してもらうことが望ましいものの、地域に対する観光の貢献や観光の重要性に対する共通理解には時間がかかる。そのため、議論の初期は攻撃的な物言いになりやすい。その点において、指標は客観的な事実を示し、冷静な議論を促すきっかけにもなり得るものである。

白石氏もコメントのなかで、観光の地域社会に対する貢献を「見える化」することによって、観光の重要性を関係者に伝えることを強調している。観光地の持続性確保において広範な関係者の参画は、たとえ困難

であったとしても欠かせない条件であり、このことに向けて地域の関係者は努力しなければならない。

また、指標はあくまでも観光地の管理・運営におけるツールであり、指標開発を最終目標と間違えぬよう留意したい。

指標活用の基本は、観光を経済振興だけから捉えるのではなく、住民や観光客の福利、また自然と文化双方の観光資源の保全を含めてバランスを重視することである。

加えて、一連の作業過程自体が持続的に運用できるように仕組みを設計することも重要な課題である。指標活用の初期段階では、次ページのコラムの平井氏のコメントにあるように、地域内の人材を、大学の研究者などの地域外部の専門家が支援するような枠組みを描くとよいだろう。また、同じく平井氏が指摘するように、モニタリング疲れから作業がストップしないように、指標設定の簡易化と、作業成果を誰の目にも明らかにすることによって関係者のモチベーションが持続するような工夫をすることが大切である。

の「見える化」を強く意識してきました。

「観光」×「環境」の取り組みには、終点（ゴール）があるわけではありません。常に取り組みの向上を図っていくためには、定量的に成果を測っていく定点観測が重要で、これはビジネスにおいては基本でもあります。ISO14001の取得についても、取得自体はありがたいものですが、その更新に当たって、定期的かつ客観的に社の環境に対する取り組み状況が把握できるといったことの意味が大変大きいと思っています。これは持続性指標の考え方に非常に近いですね。また、ゲストの皆さんに「地産地消をしていますよ」と定性的にお伝えするよりも「フードマイレージがいくつですよ」と、より客観的に事実をお伝えしていくことも大切なことではないかと思っています。

最後に、観光振興は民間だけで図れるものではありません。官と民の連携、そして地域に住まわれている方々の理解と協力があってこそ、さらなる発展があるものと思います。その意味で、観光の現状や将来の目標像を共有していくためにも、指標といった客観的な数値が持つ役割は大きいものではないでしょうか。

（談）

（しらいし たけひろ）

コラム「観光地の声」

成果の「見える化」による「観光」×「環境」の推進

株式会社カヌチャベイリゾート 代表取締役社長
白石 武博



私どもカヌチャベイリゾートでは、自然と人間が共生する「心の楽園」をキーコンセプトとして、ゲスト・仲間、そして自然にも優しい細やかなホスピタリティマインドを持つことを社の方針として掲げています。

そのなかでこれまで実施してきたチャレンジには、他に先駆けてスタートさせたカーボンオフセットや、環境認証「ISO14001」の取得、メガソーラーの実証実験などさまざまなものがありますが、そのいずれにおいても成果

国内適用に向けた 展望

わが国での指標の活用を想定してみる。パイロット的（パイロット的）に取り組むモデル地域を考えるならば、成功事例としやすい（うまくいきやすい）ことと、成功した結果を広めやすい（取り組み内容が広く理解されやすい）ことが条件として挙げられるだろう。

うまくいきやすいという点では、既に人（個人、組織、ネットワーク）あるいは類似の参加型プロセスによる取り組み等の蓄積があること。また、広い関係者の参画が得られやすいことなどが鍵となる。この蓄積という点については、観光の周縁分野では同様の発想に基づいた事例が国内においても複数みられる。例えば環境分野では、実務面において指標の活用と順応的管理の考え方が進んでいる。関係者の参画を得られやすいという点では、観光産業が地域のリーディング産業となっており、観光の重要性を関係者が共通に認識している地域が適している。加え

て、観光振興によって希少な自然や文化資源が明らかにダメージを受けており、対策が急がれる箇所などが考えられる。

取り組み内容が広く理解されやすいということについては、対象地域への入り込みが立地上限定される空間（例えば島しょ地域）が、正確なデータが収集しやすく、かつデータが示す範囲も理解されやすいので好都合である。また、こうした取り組みに積極的で、成果の公開に前向きであることも条件となるだろう。

このような条件を全て満たす地域は国内でも限られるかもしれないが、国内観光地における指標活用の認知向上および将来的な適用拡大に向け、パイロット的（パイロット的）に取り組みを行う地域が出てくることに期待したい。そして、わが国での指標を活用した観光地の管理・運営の展開に向けて、UNWTOのガイドブックを大いに参考にしつつ、地域の実情に応じたオーダーメイド型のケースを構築したいものだ。（なかじまゆたか／しみずゆういち）

コラム「観光地の声」 地域づくりにおける データ活用の有効性

NPO法人沖縄エコツーリズム推進協議会 事務局長
平井 和也



沖縄エコツーリズム推進協議会では、エコツーリズムを「持続可能な観光地域づくり」であると考えています。自然や歴史・伝統、生活文化を守りながらも、地域に対して持続可能な活性化と生活環境の向上をもたらす地域づくりを意味しています。

その自然や文化などの資源面と地域の経済的発展、地域住民の暮らしの質などを同列でいずれも欠かせ

ないものとしてモニタリングしていく持続可能性指標の考え方には非常に近いものを感じました。その一方で、海外では既にそうした考え方の実践面についてシステマチックに取りまとめられていることに驚かされますね。

私たちの協議会でも、エコツーリズムの現場において地域が主体となってモニタリングを行っていくことを推奨していますが、「モニタリング疲れ」を起こしてしまっている例があります。モニタリング自体行ってみたものの、収集データが有効に活用されないと、そもそもの目的が分からなくなり、モニタリングをやめてしまうのです。そうなるとデータの連続性も失われ、せっかくの努力も徒労に終わってしまいます。

今後は、地域づくりの意思決定の場面において、データ（モニタリングの結果）がより有効に活用されていくことが必要となってくるでしょう。

そのためには、大学を始めとした研究者と地域の現場がさらに連携を深めることによって、海外も含めたさまざまな知見、ヒントが地域で実践されていく仕組みが必要だと思います。（談）

（ひらい かずや）

持続可能な観光のための 指標システムの例

4

イギリス・サリー大学 ビジネスにおける持続可能性講座教授
ホスピタリティ・ツーリズム・マネジメント・スクール長

グラハム・ミニラー

観光と、その周囲への影響について測るシステム(注1)は多数存在し、主流と呼べるようなシステムは特になし。もどかしく思うかもしれないが、観光地の多様性と複雑さを考えれば、その持続可能性を把握するために開発されたシステムもまた、多種多様であることは当然だといえる。とはいえ、既存のシステムには共通の要素がある。ここでは、日本が独自の指標の開発に取り組み時に役に立つと思われるシステムを例示する。

Global Sustainable Tourism Council (GSTC)^(注2) (世界持続可能観光委員会)

Global Sustainable Tourism Council (GSTC) 世界持続可能観光委員会)では、持続可能な観光を促すために必要な基準を開発した。この基準は、観光地の行政当局や地元コミュニティ、事業者を持続可能な観光へと導くための基本理念と、周囲への影響を把握するための評価指標で構成されている。社会的、文化的、経済的、そして環境面での利益の最大化を図る一方で、

悪影響は最小限にとどめることが狙いだ。

GSTCの観光地基準は、持続可能な観光の在り方について、各地域が共通の理解を得ることを目標と考案された。持続可能な観光地でありたいと願う観光地が達成すべき最低限の条件を示している。GSTCでは、この指標の実地検証はまだ行っておらず、システムを実際に導入する際の支援ツールも明らかにはなっていない。しかし基準策定の過程において、多くの関係者に参加してもらう手法を積極的に取り入れたほか、UNW

Sustainable Tourism Zone of the Greater Caribbean (STZC)^(注4) (広域カリブ持続可能観光圏)

二〇〇一年、観光地として安定した需要を確立した島々を対象とした Sustainable Tourism Zone of the Greater Caribbean (STZC) 広域カリブ持続可能観光圏)が、カリブ諸国連合(ACS)の各国政府首脳により設立された(図1)。その後、二〇〇五年には、STZC全域を対象とした観光地の持続可能

TO(世界観光機関)(注3)や他観光地が、指標システムを構築した際の経験も参照し、活用している。今のところ、実施マニュアルや、各地域がこのシステムを採用するための方法、あるいはその必要性について、詳しく述べたガイドラインはなく、ツールがただのツールで終わってしまふ危険性は否めない。しかしGSTCは持続可能性の促進に向けた真摯な取り組みであり、今後、注目に値する動きである。

図1 広域カリブ持続可能観光圏(STZC)加盟国・地域(2001年12月)



STZC websiteより

性調査と、主要観光エリアの比較調査のための具体的な基準、指標および方法が開発された。GSTCのシステムと同様、STZCの指標システムも既存の観光地指標システムや、UNWTO(世界観光機関)が二〇〇四年に発表した手法など、関連文献を広範囲にわたり調査し、参考にしていく。カリブ海の十二の観光地が、同指標の二段階にわたる試験導入を行った。

モニタリングに利用できる資源は限られているため、収集した持続可能性に関するデータ群を、複数の学問領域を担当する研究チームメンバーが、日々の作業に活用できるようにシステムは設計された。また政府の関係省庁代表、NGO(非政府組織)、民間組織の代表者など、利害関係者のなかでも中心的な人々を集めた一日限りのワークショップを開催。それぞれのグループごとに、達成目標とコンセプトをとりまとめ、指標の検証と妥当性を論じた後、データの収集と照合の在り方について合意が得られた。

このプロジェクトでは、STZC域内観光地の持続可能性の水準を評価するシステムの開発に成功した。指標によって明示された各観光地の現状をまとめ、「観光の持続可能性インデックス」と呼ばれる合成指標を作成。さらに観光地間の競争を促すため、持続可能性の水準を示す四段階の等級制度を採用。地域ごとに、現状がどの段階にあるかが分かる仕組みだ。

STZCの指標は三つに区分されている。一つ目は基本的統計数値で、例えば観光客数、観光施設と延べ宿泊数、さらに環境に関係する数値としてエネルギーや水の使用量、再利用可能な物資の活用度、回収した廃棄物の量と再生される割合などが盛り込まれている。平均収入、失業率、職場における女性の割合といった社会的要因に関する基本データも、一部、加えられている。さらに気候変動への適応や緩和に関する小区分もここに盛り込まれた。

二番目と三番目の区分は、一般指標と個別指標で構成され、どちら

も三つの小区分に細分されている。
図2を参照のこと。

一般指標が、全ての観光地に適用可能な内容であるのに対し、個別指標は海岸地帯や保護地区を含む特定の観光地にのみ適用される。指標(主として数量的なもの)の総数は計二百に上る。評価基準には、観光地開発計画や観光事業に対する地元資本の出資奨励策など、既存の政策や戦略に関するものもある。その他、同一形式での来訪者調査を行い、旅行後の感想を聞くことも必要条件となっている。

個別指標は計百十一あり、これも数量的なものが中心となっているが、例えば「他のカリブ諸国と調整の上、実施されている規制措置」や「建造物や遺跡保存のための法律や条例」など種々の基準の有無や、その順守に関する指標も含まれている。

STZCのシステムには、データの収集と、調査結果から導き出された今後の改善点やフィードバックを反映した行動計画作りを支援する手引が含まれている。モニ

タリングシステムは、観光地の開発と管理に不可欠なものであることが肝心で、当然、モニタリングに基づいた提言は行動計画に反映されなければならない。また、その行動計画の有効性は次年度に再確認の上、成果を挙げたか否かを明らかにすることが重要である。STZCのシステムの優れている点は、参加観光地のあるACS加盟国から、閣僚級も含めたさまざまな分野の関係者がワークショップに出席しているため、会合での結論が、全国および地域規模の双方の計画と政策決定に織り込まれたことである。各段階での結論を参加者全員が共有するための場として、最終会議も開催された。これらの会議には、各観光地のさまざまな専門分野のワーキング・グループ参加者や、カリブ海沿岸諸国の各国政府・団体の代表が出席した。またSTZCのウェブサイトも開設された。データ分析を容易にし、関心のある観光地当局に情報を提供し、この問題への認識を高め、理解を深めていくなどの効果が期待され

ている。

ACSはSTZCプロジェクトの結果を全三十二加盟国に伝達し、引き続きその採用を呼び掛けている。

る。ACSはSTZCを宣言として批准しており、同システムの活用も、主要な戦略に位置づけられている。

図2 STZCの諸側面

自然遺産および文化遺産の側面

政策と計画、環境管理システム、エネルギー、水、廃棄物、大気質および汚染、さらに文化に関すること。一般指標の例としては、「年間の外国人来訪者数」「年間再生利用固形廃棄物量」「職場における女性の割合」「当該観光地の気候変動への適応に関する評価の有無」など。

経済の側面

資本と雇用に関すること。「100%国内出資である観光関連企業の割合」「当該地域内で製造あるいは栽培される産物の観光事業者による購入比率」などの指標が含まれる。

社会および倫理の側面

コミュニティ、犯罪、ホスピタリティに関すること。「前年度の薬物犯罪記録(地元住民と観光客は別々に集計)」「地元住民団体が意思決定プロセスに関与する度合い」などの指標が含まれる。

Dublin Institute of Technology (DIT) Administration-Community-Heritage Infrastructure-Enterprise-Visitor (ACHIEV) Model^(注5) (ダブリン工科大学 行政・コミュニティ・遺産インフラ・企業・来訪者モデル)

ダブリン工科大学と行政・コミュニティ・遺産インフラ・企業・来訪者モデル(以下DIT-ACHIEVモデル)は、利害関係者の積極的な関与を図ることを通して、アイルランドの観光産業をより持続可能なものにすることを目指している。当初はアイルランド環境保護庁(Irish Environmental Protection Agency)が予算を拠出していたが、その後、アイルランド観光庁(National Tourism Development Agency, Fáilte Ireland)との共同出資となった。両庁は持続可能な観光を推進するため、DIT-ACHIEVモデルを全面的に是認している。プロジェクトは、全く異なる課題を持つ三つのコミュニティで実施されてお

り、DIT-ACHIEVモデルが全ての観光地に適用できるように設計されていることが分かる。

DIT-ACHIEVモデルは持続可能性の実現に向けた主な問題点を明らかにし、それに対応するための管理手法として考案された。時間の経過とともに、改善した点と悪化した点の両方を測定することができ、指標を使用する。指標の示す結果は、政策変更や新たな行動が必要な状況が生じた場合の早期警報となり、持続可能な観光計画の根幹となっている。モデル導入の主要なステップは図3の通りである。

当初定めたDIT指標には、持続可能性関連で二百十八の指標があったが、測定可能性や、関連性、また比較可能性などを基に三十三の指標に絞り込んだ。全ての優れたシステムに共通することだが、DIT-ACHIEVシステムでも、導入に関するガイダンスキット(手引きツールキット)が用意されている。

これらの指標は主として下記の点

図3 DIT-ACHIEVモデル導入の主要ステップ

- ステップ1: 種々の利害関係者で構成されるワーキング・グループとして、プロジェクトの最初から最後までをリードする地元推進組織(LIG)の設立。この組織にはできるだけ幅広い分野の各種団体、利害関係者が参画できるようにしなければならない。
- ステップ2: 包括的なプロジェクト・マーケティングとコミュニケーション・プランの開発と実施
- ステップ3: 当該観光地特有の指標の抽出
- ステップ4: 既存データの収集と照会
- ステップ5: 新規データの収集
- ・企業調査
 - ・コミュニティ、住民調査
 - ・来訪者調査
 - ・主要な政策・計画の専門家や利害関係者へのインタビュー
- ステップ6: DIT-ACHIEVモデルの実施
- ・データ分析
 - ・問題点の抽出、分類
- ステップ7: 管理、評価およびモニタリング
- ・今後の計画策定

- ・特定エリアでのストレス(例:交通渋滞、水不足、来訪者の不満)
- ・観光が与える影響(例:季節による影響、生息地の損傷率、地元雇用の質)
- ・マネジメント施策(例:汚染浄化、交通管理)
- ・マネジメント施策の効果(例:リピーター観光客数)

データ収集が完了した後、プロジェクトの重要な節目となるのは、ステップ6の地元の問題点の分析と分類である。DIT-ACHIEVモデルでは、調査結果に対して「信号機分析」を用いている。これは、「対策が必要(赤)」「今後も継続して詳しいモニタリングが必要(黄色)」「というように、信号の色で指標を分類する手法である。もし指

標が安定している(青)と分類された場合には、早急な対応は不要だが、将来問題にならないようにモニターを継続する必要がある。ある観光地において、「赤信号」と判断された事案の一つは、この地域の国立公園とその周辺にサイクリング用の道路や歩道が不足していることだった。そこでエンジニアの協力を得て、地元の調査結果の分析を基に提案をまとめたところ、サイクリング道路を建設するために運輸省(Department of Transport)から五十万ユーロの助成金を受けることができた。

優れたシステムの概要

(一) 影響力と分かりやすさを最大限引き出すために、指標はシンプルにすべきだが、常にチェックを行い、改善を加える。
(二) 指標は、各観光地固有の課題をモニタリングするためのものと、標準的な基本指標とで構成する。

(三) 指標の数は、少ないほうが管理しやすい(できれば二十未満)。最初は少数の指標でスタートし、管理スキルを習得してから、数を増やしていく漸増方式が望ましい。

(四) 調査結果の有用性を高めるため、そして似たようなシステムの乱立を避けるため、既存の観光地モニタリングシステムや観光経済動向モニタリングを統合したモニタリングシステムの開発を目指す。

(五) 全容が把握できるシステムを目指すべきだが、包括的になりすぎて管理不能に陥らないよう注意が必要。
(六) 利害関係者(特にデータ収集の協力が期待できる関係者)を関与させる。

(七) 例えば信号機のように、簡単に視覚化しやすい調査結果は、プロジェクトの注目度を上げるのに役立つ。
(八) ツールキットは使う人に分かりやすいことが大切。また別途、取り寄せる必要がなく、すぐ

利用できる状態にしておく。
(九) 複数の観光地間の比較により、重要性、モチベーション、マーケティング価値を高めることができる。

(十) モニタリングの結果を、支出の判断や投資の優先順位付けに活用できるように、観光政策や開発計画と一貫性のある調査内容を意識する。

(十一) 持続可能な観光モニタリングに取り組み観光地を対象とした表彰制度を、地方自治体レベルで検討すべきである。その際、国際的なシステムに準拠した指標を使うと、より広く業績が認知され、比較も容易になる。

(十二) 全ての指標とデータ収集方法を予備テストで確認する。地域におけるモニタリングにはトレーニングと継続的な支援を行う。

ここで取り上げた事例は、指標システムが実際に活用されているか、または導入予定のケースである。これらの事例研究から、モニタリングによって、政策立案者が得る情報の質が向上するほか、持続可能な方法による観光事業展開の支援、観光地の競争力強化、来訪者の満足度の向上、観光の長期的な経済効果の発揮が実現できることが分かる。



グラハム・ミラー

イギリスのサリー大学でビジネスにおける持続可能性の講座を担当、ホスピタリティ・ツーリズム・マネジメント・スクール長を務める。主な研究対象は、持続可能な観光産業を推進させる要因および阻害要因である。2005年に上梓した最初の本では、持続可能な観光のモニタリングについて取り上げている。現在、欧州委員会企業産業総局プロジェクトで、観光地の持続可能性指標のヨーロッパ・システムを評価する研究に取り組んでいる。

(注1) Miller, G. and Twining-Ward, L. (2005) Monitoring for a Sustainable Tourism Transition: The Challenge of Developing and Using Indicators, CABI Publishing, Oxon.

(注2) <http://www.gstcouncil.org/>

(注3) UNWTO (2004) Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook, World Tourism Organization, Madrid.

(注4) <http://stzc.org/>

(注5) <http://dit.ie/dit-achiev/>

(編集室訳)

decisions, both nationally and regionally. Final conferences were also held to share results from each phase. These were attended by members of the multi-disciplinary working groups in destinations and representatives of Governments and organisations across the Caribbean. The STZC website was also established to facilitate data analysis, provide information to interested destinations, raise awareness and encourage uptake.

ACS disseminated the results of the STZC project to all 32-member states and continues to encourage its adoption. The ACS has now ratified the STZC as a declaration so the system's use is embedded in its core strategy.

Dublin Institute of Technology (DIT) Administration-Community-Heritage Infrastructure-Enterprise-Visitor (ACHIEV) Model⁵

The DIT-ACHIEV Model aims to encourage stakeholder engagement and make the Irish tourism industry more sustainable. It has been funded initially by the Irish Environmental Protection Agency and latterly co-funded by the National Tourism Development Agency and Fáilte Ireland. The Environmental Protection Agency and Fáilte Ireland fully endorse the model to promote sustainable tourism. The project has been implemented in three communities in Ireland with very different challenges, reflecting the fact that the DIT-ACHIEV Model is designed to be universally applicable to all destinations.

The purpose of the DIT-ACHIEV Model is to serve as a management tool to identify key sustainability issues and to address them. It uses indicators to gauge both positive and negative changes over time. The indicator results can provide an early warning when a policy change or new action may be needed, as well as providing the basis for sustainable tourism planning. Key steps in implementing the Model are shown below.

Figure 2. DIT-ACHIEV steps

<p>Step1 : Create a Local Implementation Group (LIG) which is a multi-interest working group and will lead the project from initiation to end. This group must facilitate the involvement of as broad a range of local groups, organisations and interests as possible.</p> <p>Step2 : Develop and implement an integrated Project Marketing and Communication Plan</p> <p>Step3 : Identify and develop destination specific indicators</p> <p>Step4 : Collect/Collate existing data</p> <p>Step5 : Collect new data</p> <ul style="list-style-type: none"> • A Business Survey • A Community/Resident Survey • A Visitor Survey • Interviews with key policy/planning professionals and relevant stakeholders. <p>Step6 : Implement the DIT-ACHIEV Model</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analysis of data • Identification of Issues <p>Step7 : Manage, evaluate and monitor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planning for the Future

The original set of DIT indicators included 218 indicators of sustainability, but was reduced to 33 measurable, relevant, meaningful and comparable parameters. As with all good systems, the DIT-ACHIEV system features a guidance toolkit to ensure its implementation.

These indicators are used primarily to identify:

- Stresses on an area (e.g. traffic congestion, water shortage, visitor dissatisfaction)
- The impact of tourism (e.g. seasonality, rate of habitat damage, quality of local employment)
- Management action (e.g. pollution clean-up, traffic management)
- The effect of management actions (e.g. number of returning tourists)

Once the data are collected, a vital milestone in the project is Step 6: the analysis and classification of the issues in the local area. The DIT-

ACHIEV model uses a 'Traffic Light Analysis' for analysing findings. These classifications identify indicators which require attention (Red) or close monitoring (Orange) going forward. If an indicator is classified as stable (Green) it does not need any immediate attention but its status must be monitored so that it does not develop into an issue in the future. One of the 'Red Traffic Light' issues for one of the destinations where the indicators were tested indicated that there was a lack of cycling or pedestrian routes in the national park and surrounding area. In partnership with an engineer, they were able to develop a proposal based on the analysis of their local findings and received €500,000 from the Department of Transport to create a cycle route.

SUMMARY OF GOOD SYSTEMS

1. Keep indicators simple to maximise their appeal and understanding, but revise and improve the indicators over time.
2. Indicators should include some standard baseline/core indicators and others that are selected to monitor specific destination challenges.
3. Fewer indicators, preferably less than twenty, will be more manageable. Adopt an incremental approach so that skills develop first with a few indicators; expand later.
4. Develop a monitoring system that is integrated with existing destination monitoring systems and tourism economic trend monitoring to increase the usefulness of the results and avoid having parallel systems.
5. Aim for the system to be holistic but not so comprehensive that it becomes unmanageable.
6. Engage stakeholders, particularly those expected to gather data
7. Straightforward, easy-to-visualise results such as a traffic light system can help raise the profile of the project.
8. Toolkits need to be clear to those who will use them; they need to be inclusive and accessible.
9. Benchmarking across destinations can create meaning, motivation, and marketing value.
10. Ensure monitoring produces results that are integral to the tourism policy and planning process so that results are used to influence spending and to prioritise investments
11. Consider a regional award system for destinations that are doing sustainable tourism monitoring. Ensure indicators are in line with international systems to allow for wider recognition and comparison.
12. Pilot-test all indicators and data collection methodology; provide training and on-going support for regional monitoring.

The case studies presented in this article demonstrate examples of indicator systems in use or about to be implemented. The case studies show how monitoring can improve the information available to policymakers, assist destinations develop tourism in a more sustainable manner, raise the profile of a destination, increase visitor satisfaction, and enhance long-term economic benefits of tourism for the destination.

*1 Miller, G. and Twining-Ward, L. (2005) Monitoring for a Sustainable Tourism Transition: The Challenge of Developing and Using Indicators, CABI Publishing, Oxon.

*2 <http://www.gstccouncil.org/>

*3 UNWTO (2004) Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations: A Guidebook, World Tourism Organization, Madrid.

*4 <http://stzc.org/>

*5 <http://dit.ie/dit-achiev/>

Prof. Graham Miller

He holds a chair in sustainability in business at the University of Surrey and is head of the School of Hospitality and Tourism Management. His main research interest is in the forces that enable and prevent the drive towards a more sustainable tourism industry, publishing the first book to address the monitoring of sustainable tourism in 2005. He is currently undertaking research for the European Commission DG Enterprise and Industry project to evaluate the European system of indicators for tourism destination sustainability.

EXAMPLES OF SYSTEMS OF INDICATORS FOR SUSTAINABLE TOURISM

Graham Miller

Professor of Sustainability in Business, Head of School of Hospitality and Tourism Management, University of Surrey

4

INTRODUCTION

There are many systems of measuring tourism and its impacts*1, with no single system dominating. While this might be frustrating, given the diversity and complexity of tourism destinations, the systems established to try to capture the sustainability of these destinations will necessarily vary. However, there are common elements to the systems that do exist and this article aims to present examples that may be of benefit as Japan seeks to establish its own set of indicators.

Global Sustainable Tourism Council (GSTC)*2

The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) has developed a set of criteria for promoting sustainable tourism practices. These criteria are a set of guiding principles and performance indicators designed to lead destination managers, communities, and businesses on a path to sustainability: maximising social, cultural, economic and environmental benefits while minimising negative impacts. The GSTC Criteria for Destinations are an effort to come to a common understanding of what sustainable tourism means at destination level. They represent the minimum that any destination which wishes to be sustainable should aspire to reach. The GSTC has not yet tested these indicators in the field, nor have they published any tools to assist with the implementation of the system, but they have adopted a heavily participatory approach to their development and have drawn on the experience of developing the UNWTO*3 and other destination level indicator systems. At the moment, without an implementation manual or any clear guidelines on how or why destinations should adopt the system, the tool is at risk of remaining just a tool. However, GSTC is a serious attempt to promote sustainability and will need to be watched in the future.

The Sustainable Tourism Zone of the Greater Caribbean (STZC)*4

As a set of mature island destinations, The Sustainable Tourism Zone of The Greater Caribbean (STZC) was established by Heads of States and Governments of the Associated Caribbean States (ACS) in 2001. In 2005, specific criteria, indicators, and a methodology for assessing sustainable tourism in the STZC and to benchmark sustainability across thematic areas were developed. As with the GSTC system, the STZC system of indicators was based on extensive research and evaluation of existing destination indicator systems, and relevant literature including the UNWTO (2004) approach. Twelve Caribbean destinations piloted the indicators over two test phases.

Recognising the limited resources available for monitoring, the system was designed to integrate the collection of sustainability data into the day-to-day jobs of the members of a multi-disciplinary team. The core group of stakeholders, which included representatives from a range of government departments, NGOs and private sector organisations, were brought together in one-day workshops. At each workshop, the objective and concept was outlined, the indicators were examined and relevance discussed, before agreement on data collection and collation was reached.

The project created a successful system for assessing the level of sustainability in tourism destinations in the STZC. The performance of each destination on the indicators was aggregated into a compound score, referred to as the Tourism Sustainability Index. In order to encourage competition between the destinations, a banding system was

developed which placed each destination into one of four sustainability categories, reflecting how sustainable each destination was.

The STZC indicators are divided into three sections. The first section includes the collection of contextual baseline statistics such as information about the number of tourists, tourism establishments and visitor nights, and environmental measures such as energy and water consumption, use of renewables, the amount of waste collected and the proportion recycled. Baseline data on social factors such as average income, unemployment and percentage of women in the workforce was gathered as part of this section. A sub-section on climate change adaptation and mitigation was also included.

The second and third sections, made up of *Generic and Specific Indicators* both contain three subsections. See Figure 1:

Figure1. STZC Dimensions

Natural and Cultural Heritage Dimension

This covers policy and planning, environmental management systems, energy, water, waste, air quality and pollution and also culture. Example Generic indicators in this section are; 'Number of international arrivals in the destination per year', 'Annual amount of solid waste recycled', 'Percentage of women in the workforce' and 'Has an assessment of the destination's adaptive capacity to climate change been completed'?

Economic Dimension

This incorporates equity and employment and includes indicators such as; 'Percentage of tourism businesses wholly owned by destination nationals' and 'Percentage of products fabricated or grown in the destination purchased by tourism businesses'.

Social and Ethical Dimension

This incorporates community, crime and hospitality and includes indicators such as 'Recorded drug offences last year' (separated for locals and tourists) and 'Inclusion of community groups in the decision making process'.

The Generic Indicators are those that apply to all destinations and the Specific Indicators are those that only apply to particular destinations, including coastal regions and/or protected areas. There are 200 (principally quantitative) indicators in total. Some metrics also refer to the existence of policies or strategies, such as destination planning and policy incentives to encourage local ownership of tourism businesses. There is also a requirement for feedback from tourists on the visitor experience, collected via a standardised survey.

The 111 Specific Indicators are also primarily quantitative, but include normative indicators related to the existence of and adherence to, various standards, e.g. 'number of regulatory measures implemented as a result of co-ordination with other Caribbean states' and 'existence of legislation and regulations to preserve structures or sites'.

The STZC system contains a guide to assist in the collection of data and then an action plan providing clear feedback on results, highlighting areas requiring action. An essential component of any system of monitoring is that it becomes integral to the planning and management of the destination. Hence, recommendations from the monitoring must feed into an action plan, the efficacy of which is then monitored the following year to establish if the action has been successful. A nice feature of the STZC system is that workshops were organised for ACS members in participating destinations and were attended by multi-sectoral stakeholders, including those at ministerial level, to enable the outcomes to be factored into planning and policy

「指標を活用した観光地づくり」に思うこと

公益財団法人日本交通公社 観光調査部長 寺崎 竜雄

本特集でお伝えしたかったことは、観光地がいつまでも元気であるためには定期的な健康診断が大切だということ。一般的な事業活動におけるPDCAサイクル（Plan（計画）↓Do（実行）↓Check（評価）↓Act（改善））を観光地の管理・運営に持ち込みましょう、そのなかでもCheck（評価）が肝になりますよ、と言い換えられるかもしれません。

さて、私たちが受診する健康診断では、あらかじめ検査項目が決まっており、項目ごとに正常範囲も定まっています。そして、正常値を超える項目があれば、疑わしい病気が指摘されます。この検査項目が、今号の特集のキーワードである「指標」や「持続可能性指標」という言葉に相当します。しかしながら観光地の健康診断では、いまだ検査項目、そして項目ごとの正常範囲が明らかになっていません。いま、こ

の一連の観光地の健康診断手法を開発し、定着させていこうという動きが活発になってきているのです。これまでの動きを振り返ってみましょう。

指標活用の芽生え

熊谷氏によると、米国の自然公園（国立公園など）のような自然の豊かな地域の資源や利用環境を守るといふ問題意識から、LACという指標を活用した自然地域の管理・運営概念が一九七二年に生まれました。その後、利用者ニーズや利用の多様性に応じたレクリエーションの質を確保するために、資源の原生度を基にして利用エリアをゾーニングし、ゾーンごとに理想的な利用体験と資源の状態を確保しようとする考え方（Recreation Opportunity Spectrum: ROS）を取り込んだ、より実践的なLACが一九八五年に開発されます。その考えをベースにした適用例の一つがオーストラリアのカンガルー島のKIITOMM（特集1コラム）です。米国の美しい、実

用性を重視した観光地の計画と管理・運営手法だと思えます。

観光分野における持続可能な概念とUNWTOの取り組み

二神氏のレビューでは、一九九二年のリオデジャネイロでの第一回地球サミットがきっかけとなり、世界規模で進行する環境破壊に向き合うために、観光分野にも持続可能という考え方が持ち込まれます。ヨーロッパに本部を置く世界観光機関（以下、UNWTO）は、STI（持続可能な観光のための指標）の重要性を提唱し、五十人以上の専門家が十年余かけて議論し、試行します。その成果として二〇〇四年に発行したのが『観光地のための持続可能な開発指標』です。このガイドブックにカンガルー島のKIITOMMが紹介されていることから、米国民生まれのLACの考え方もUNWTOに生かされているといえます。ガイドブックは、指標を活用した観光地の健康診断と問題点の発見、

そして治療というサイクルの重要性を説明していますが、どちらかという指標の開発という点に注力しています。また、どのような観光地にも適用可能な汎用性の高い理論的モデルという点も特徴です。

UNWTO指標 理論からの発展

ところで、UNWTOのガイドブックが万能で、ここに研究成果が収束したように思ったのですが、ミラー氏は「観光の評価システムは多数存在し広く定着した特定のシステムはない」と語っており、まだまだ実践で活用するには研究の余地があるようです。ミラー氏との最近のEメールのやりとりのなかに、「欧州委員会においてヨーロッパにおける持続可能性指標をそろそろ決定する予定」とあることから、この先さらに何らかの理論的枠組みを提示しようという動きもあるようです。このいきさつや、今後の動きは、改めて確認することしましょう。

わが国での 指標活用に向けて

いくら理論的モデルを構築しても、ミラー氏が言うように、観光地の多様性と複雑さを考えれば、観光地の持続可能性を把握するためのモデルは観光地の数だけできるかもしれません。ここで観光地の健康診断が、有効が必要であるという前提に立ち、これをわが国でも活用する際に、留意すべき点をいくつか考えてみましょう。

〈目標達成型〉

現在の状態の観測だけでは、その数値が健康だといっているのか、どこかに疾患があるのかは判断できません。この判断は、あらかじめ理想像が示されていて初めてできることです。病気でなければよいのかもしれないし、とても高い身体能力を身につけたいと考えるかもしれない。自分たちで、どのような観光の状態であるべきなのかを明らかにし、そこへの達成度を指標で測るといふ、目標達成型の枠組みが重要です。

〈適合範囲〉

指標で測られる数値のレベルは、高ければ高いほどよい、逆に低ければよいと考えることは、高い理想を持つという点ではよいのかもしれませんが。しかし、持続的にということに気をかけるなら、ほどほどという目線も大切でしょう。LACの優れた点は指標の判定結果を適合範囲(Acceptable Range)として、許容可能な幅で捉えている点です。カングルー島でインタビューした際に「できすぎはよくないと考えている」と聞きました。また、適合範囲はその時に応じて変更する、とも言っていました。まずは、少し高い目標を立ててみるのがよいと思います。

〈背景を「よみとく」〉

よく数値が一人歩きをするといえます。ここでも大切なことは数値そのものではなく、なぜこのような結果になったのか、現状に至る背景を「よみとく」ことです。客観的、科学的ということに加えて、渋谷氏が語っているように(P30のコラム参照)肌感覚という面も重要になります。

〈コミュニティ主体〉

二神氏は、UNWTOガイドブック的な手法は一見するとトップダウン式に見られがちだが、実のところは地元関係者の参加型のプロセスも明記していると見解しています。何よりもその観光地で直接的に利害を受ける関係者が主役となることが重要で、外部の関係者や研究者などはサポート役に徹するべきです。また、指標を測るモニタリングなどの作業は、地域のコミュニティの協力なしには継続することはできません。カングルー島のケースでも、指標決定過程におけるコミュニティ重視が確認されています。

〈継続のために〉

いかによい指標(中島・清水稿でUNWTOによる指標絞り込みの視点が記載)を開発したとしても、それを継続して測定しなければ役に立ちません。この一連の作業の実践には、有能な事務局と、資金が必要で、事務局に専属のプロジェクトマネージャーがおり、委員会との連携や

視座

特集テーマからの

調整を行っています。また、一連の作業経費は、委員会の構成団体のうちコミニティを除いた七組織が拠出する資金で賄われています。金額は合計で十一万豪ドル（約一千万円）。このなかにはアンケート調査料やマネージャーの人件費等が含まれます。調査内容の充実、スタッフの拡充のためにも、資金は充実させたいところですが、現存の資金で現実的にできることを着実に続けている点は、見習うべきでしょう。

心安らかな暮らしを 持続する

KI-TOMMのもう一つの優れたところは、コミュニティの暮らしぶりや住民意識に関する指標が重要視されている点だと考えます。住民が観光に関わる意思決定に関与できているか否かにまでも気にかけていることを知り、大きな衝撃を受けました。住民意識のモニタリングはU

NWTOのガイドブックにも生かされています。

わたしは、指標活用において最も大切なことは、「地域住民のこころ」の観察だと感じています。わが国では、既存の観光地といわれるような場所以外でも観光を地域活性化の起爆剤と位置づけて誘客に取り組み始めた地域が増えています。また、観光客のニーズと行動の多様化によって、地域の生活文化や暮らしぶりにじかに触れようと、住民の生活空間にまで観光客が入り込むようになりました。とある離島のスーパーの入り口に貼られていた「ここは人が暮らすところです。水着でまちなかを歩かないでください」というメッセージにハッとすることがあります。信仰の対象として古くから大切に扱っていたところに観光客が踏み入ったり、挙げ句の果てには住民に対して心ない言葉を投げかけたり、というようなことも起きていたと聞いたことがあります。観光地としての進展によって、暮らしの安心感が損なわれることはあつてはなりません。渋谷氏が村民との意見交換会で



コラム「観光地の声」 小笠原の指標化で感じたこと

小笠原村産業観光課長 渋谷 正昭

先日、村民との意見交換会を開催して“世界自然遺産の登録の前と後で何が変わったのか”について話し合いました。そこでは、「来島観光者数」「観光消費額」「観光客の満足度」に加えて、村民が気にかけていそうな「人口」「水の使用量」「ゴミの処理量」などの変化についてもデータを用いて説明しました。また、環境省からは外来種対策の成果として「アカガシラカラスバトの目視数」の増加が伝えられ、資源保全面での効果も示されました。

数値（指標）を用いることにより遺産登録前後の変化を具体的に説明しやすかったですし、何よりも村民と前向きな対話ができたと感じています。

ここで重要なのは、“数値はあくまでも平均値にすぎず多様化が進んでいることにも気づくこと”“数値変化の背景にある要因を読み解くこと”、そして変化を知ることがゴールではなく“その変化を村民がどのように受けとめているのかを知ること”だと思います。村民の声も数値（指標）で表現できるとよいですね。ただし、数値で示すことのできない肌感覚もとても大切だと考えています。

（談）
（しぶや まさあき）

果たしたかったのは、島らしい暮らしが損なわれていないだろうか。を知ることであったのだと思います。経済発展と資源保護のどちらを優先するのですかという問いを受けることがあります。どうしても一つに絞って答えよと言われると、わ

たしは最も大切なものは「暮らしの安心感」や「ふるさと性の確保」だと言うようにしています。持続的な観光地づくりは、何よりも、そこに暮らす人のために行うものだと考えているからです。

（てらさき たつお）

観光に対する 住民意識に関する研究

公益財団法人日本交通公社 研究調査部研究員

福永 香織

表1 鳥羽市と登別市の概要

	三重県鳥羽市	北海道登別市
人口 (平成23年住 民基本台帳)	21,635人	51,763人
産業別 就業者数 (平成17年 国勢調査)	第一次産業:1,790人(14.9%) 第二次産業:2,123人(17.7%) 第三次産業:7,868人(65.7%)	第一次産業:254人(1.1%) 第二次産業:5,862人(25.5%) 第三次産業:16,902人(73.4%)
入込客数 (平成22年)	4,540,049人 うち宿泊客1,975,363人(43.5%) 宿泊客うち外国人客10,368人(0.5%)	3,042,258人 うち宿泊客1,155,942人(38.0%) 宿泊客うち外国人客215,859人(18.7%)
宿泊施設 (平成23年)	194軒(収容人数18,191人)	23軒(収容人数8,594人)
主な 観光資源	伊勢志摩国立公園、鳥羽水族館、ミキモト真珠島、海の博物館、鳥羽展望台等	登別温泉、地獄谷、登別マリンパークニクス等
主な 住民の活躍	地球塾、とばみなとまちづくり市民協議会、鳥羽ガイドボランティアの会等	登別市市民自治推進委員会、登別市観光ボランティアガイド会等

表2 鳥羽市と登別市における調査概要

	三重県鳥羽市	北海道登別市	
アンケート調査	調査対象	満20歳以上の市民2,300人	満20歳以上の市民2,400人
	調査方法	鳥羽市より郵送配布、郵送回収	登別市より郵送配布、郵送回収
	調査期間	平成24年1月24日～2月13日	平成24年2月6～20日
	回収状況	652票(回収率28.3%)	821票(回収率34.2%)
ヒアリング調査	調査対象	住民の基本属性、居住地区の住みやすさ、仕事の満足度、観光客に対する意識、観光関連産業従事者に対する意識、地域の観光振興に対する意識等約40問	宿泊施設、観光施設、漁協青年部、観光関連団体、行政等
	調査期間	平成23年10月13日、平成24年3月22日	平成24年2月27～29日
	文献調査	鳥羽市史、各種計画等	登別市史、各種計画等

わが国の観光地では、地域の暮らしや生活文化に対する関心の高まりにより、観光客と住民の関係はますます近いものになりつつある。

本研究では、観光に対する住民の意識を把握するとともに、住民と観光客、観光事業者、行政(地域)の四つの主体の関係性を把握し、住民にとってもプラスになる観光のあり方を検討することを目的としている。三年研究の二年目に当たる昨年度は、三重県鳥羽市、北海道登別市の住民を対象(表1)として「観光・交流に対するアンケート調査」(表2)を実施した。ここでは調査結果の概要について紹介する(図1)。

●観光客、観光関連産業従事者との関係が密接な鳥羽市

鳥羽市民が観光客と接する機会(10)については五割弱が業務や日常生活において接点があると答えているが、印象が良いと感じている層(11)は四割強となっている。観光客に対しておもてなしを心がけている層(12)は約六割であり、観光客と何らかの接点を望んでいる層(14)は七割である。外国人観光客の来訪(13)については約六割が好意的である。

観光関連産業従事者と接する機会(15)については、六割弱が業務や日常生活において何らかの接点があると答えている。一方で、観光関連産業の印象が良いと感じている層(16)は三割に満たない。印象が良くない理由としては、物の値段が高い、各主体の連携の意識が低い等が挙げられている。

市内観光資源・地域資源の訪問、体験、購入の有無(以下、経験度)(17)の平均は五割強であり、経験した資源の紹介意向(18)の平均は八割を超えている。鳥羽市が魅力的な観光地だと感じている層(19)は四割強であり、観光によるプラスの効果を感じている項

目は「地域の賑わいが向上する」、「文化資源や自然資源が保存・継承される」、「ボランティアガイド等、市民が活躍する場が増加する」の順に多く、逆にマイナスの影響を感じている項目は「バスや自家用車の混雑等により交通が不便になる」、「騒音や雰囲気の破壊等により生活環境が悪化する」の順に多い。居住地区が住みやすい(3)と感じているのは六割を超え、継続して住みたい(4)と感じているのも七割弱となっている。

市にとつての観光振興の重要性(23)は八割強を感じているものの、居住地区にとつての重要性を感じている層(24)は四割にも満たない。さらに市の観光施策の認知度(26)については二割強、市民が活躍する場や仕組みがあると感じている層(27)については三割と、低い結果となっている。

一方で、鳥羽市民の九割は、今後の観光振興に対して何らかの期待(25)をしており、特に必要な施策として、「食の魅力づくり」や「特産品・土産品の開発」「景観の保全」等が多く指摘されている。

鳥羽市エリアごとの意識

鳥羽市の地域特性を踏まえ、四つのエリアに分けてクロス集計(図2)を

図1 観光・交流に対する住民意識アンケート結果

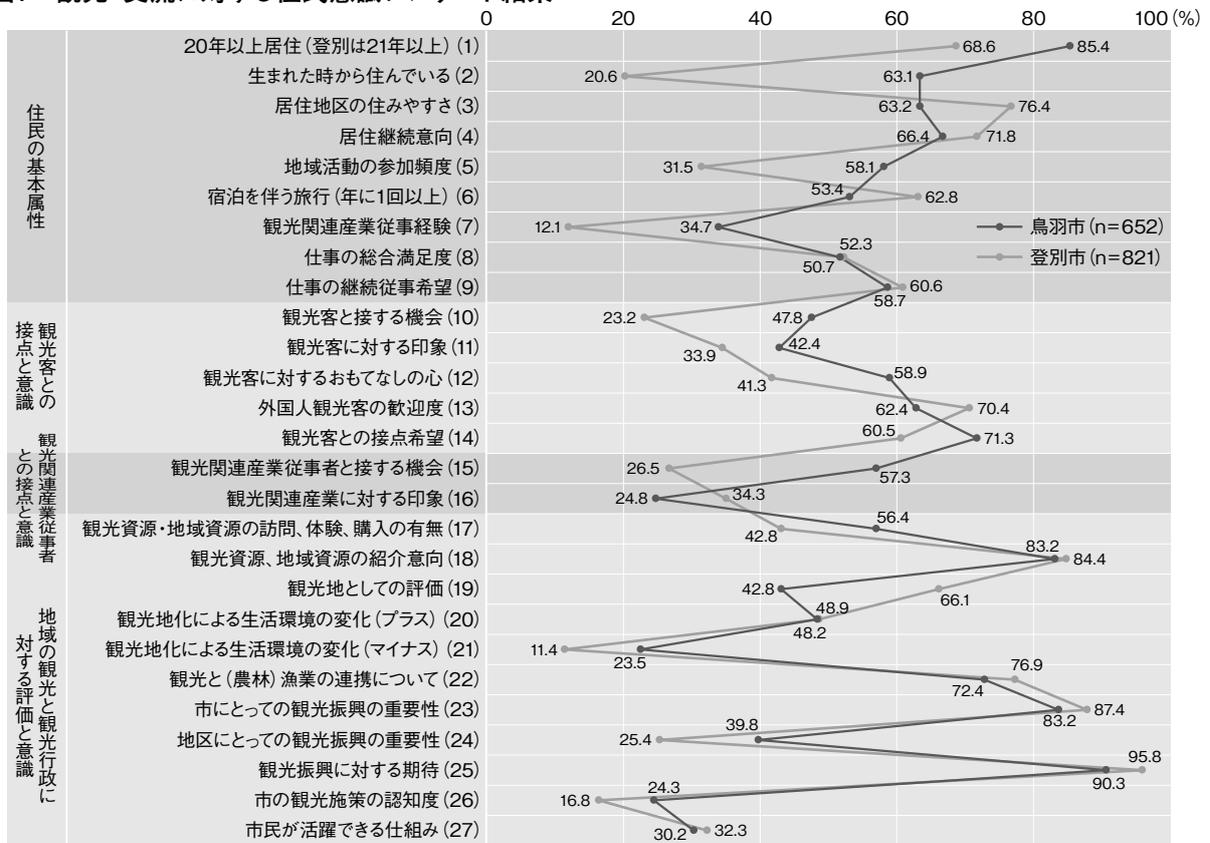
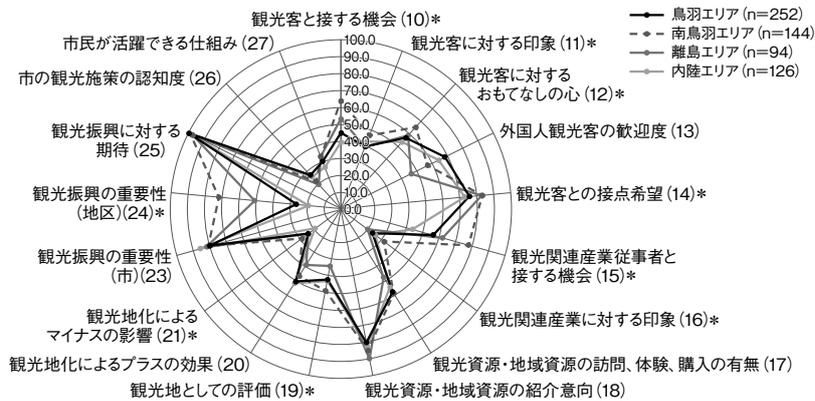


図2 エリア別クロス集計結果(鳥羽市)



行った結果を見ると、十七項目の設問中九項目(*)において南鳥羽エリアの数値が最も高くなっている。同エリアは鳥羽市南部の海沿いに位置するエリアであり、民宿や旅館等の宿泊施設が居住空間と一体的に立地している。住民が観光客や観光関連産業従事者と接する機会は他のエリアと比べても圧倒的に多く、観光客の歓迎度や、地区にとっての観光振興の重要度に対する意識も高い。

●観光集積空間と居住空間が分離している登別市

登別市民が観光客と接する機会(10)については、二割強が業務や日常生活において接点があり、印象が良く感じている層(11)は三割強となっている。観光客に対しておもてなしを心がけている層(12)は約四割となっているが、外国人観光客の歓迎度(13)については七割を超える。観光客と何らかの接点を望んでいる層(14)は六割である。

観光関連産業従事者との接点(15)については三割弱と少なく、観光関連産業に良い印象を抱いている層(16)も三割強となっている。

市内観光資源・地域資源の経験度(17)の平均は四割強であり、紹介意向(18)は八割を超える。観光地としての登別市を評価(19)しているのは六割強であり、特に登別温泉を評価している。観光地化によるプラスの評価としては、「地域の賑わいが向上する」、「文化資源や自然資源が保存・継承される」、「市のインフラが整備される」の順に多く、逆にマイナスの影響を感じている項目は「バスや自家用車の混雑等により交通が不便になる」、「騒音や雰囲気の破壊等により生活環境が悪化する」の順に多い。居住地区が住みやすいと感じている層(3)は七割強であり、継続して居住したいという層(4)も七割を超えている。

登別市にとっての観光振興の重要性を感じている層(23)は八割強で、観光振興に何らかの期待をしている層(25)は九割強である。一方で、居住地区にとつての観光振興の重要性(24)となると二割強まで下がる。市の観光施策の認知度(26)については二割弱、市民が活躍する場や仕組みがあると感じている層(27)については三割強と低い結果となっている。特に必要な観光施策としては「食の魅力づくり」、「特産品や土産品の開発」、「観光施設のサービス向上」等が指摘されている。

登別市エリアごとの意識

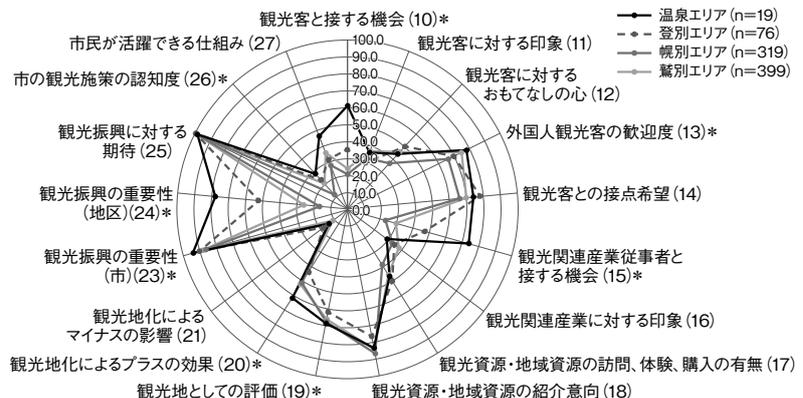
登別市を四つのエリアに分けてクロス集計(図3)を行った結果を見ると、十七項目の設問中八項目(*)において、登別温泉を有する温泉エリアの数値が最も高くなっている。温泉エリアは居住者も少なく、サンプル数も少ないため留意が必要であるが、観光客や観光関連産業従事者との接点は温泉エリアが圧倒的に多く、特に市の観光施策の認知度や、市・居住地区にとっての観光振興の重要性については他のエリアと比較して数値が高くなっている。

●鳥羽市と登別市の四つの主体間の関係性

鳥羽市の特徴

宿泊施設や観光施設が居住エリアと混在している地区も多いため、観光客と住民が接する機会が多くなると考えられる(図4)。訪れる観光客に対する歓迎度や接点希望も高く、住民と観光客との距離感は近いと言える。また、観光関連産業従事者との接点も多いが、これは、住民に占める観光関連産業従事者の割合が高く、親戚や知人等が観光関連産業に従事しているケースが多いことも影響していると考えられる。鳥羽市の観光関連

図3 エリア別クロス集計結果(登別市)



産業の印象や観光地としての評価は高くないが、その理由は具体的なものが多く、市の観光の実態を冷静に捉えている人が多いことも特徴的である。

一方、全体的に鳥羽市の観光行政に対して高い理解と期待を示しているものの、観光施策の認知度や観光資源・地域資源の経験度は高くない。鳥羽市の場合、住民と行政(地域)との関係性をさらに深めていくことが課題と

図4 鳥羽市における住民と観光客、観光関連産業従事者、地域との関係性

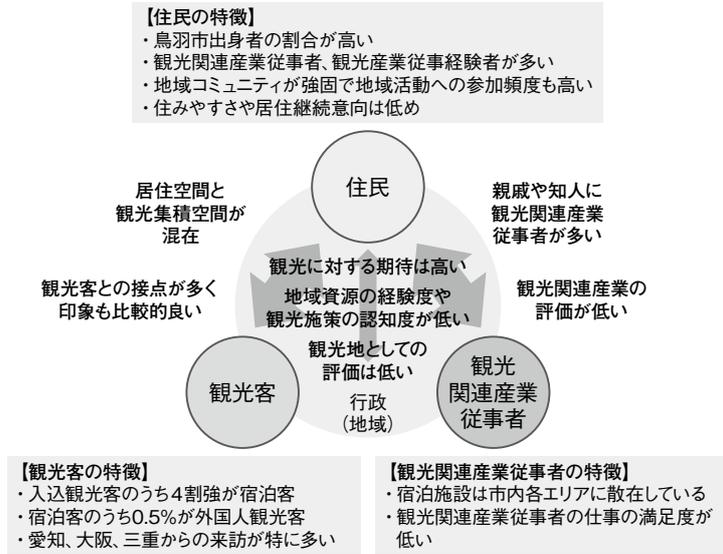
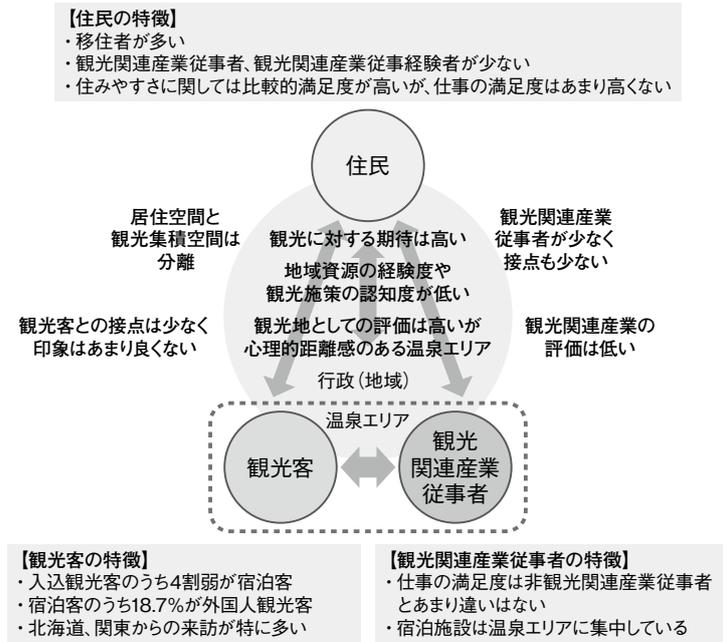


図5 登別市における住民と観光客、観光関連産業従事者、地域との関係性



言える。

登別市の特徴

宿泊施設や観光施設が居住エリアと混在していないため、住民と観光客との接点がほとんどない(図5)。具体的に観光客と交流するイメージを持ちづらいためか、観光客に対する歓迎度や接点希望も低くなっていると考えられる。観光関連産業従事者との

接点についても、空間的な要因や観光関連産業従事者の割合の少なさ等から、接する機会が少ないものと思われる。観光地としての評価が高いことは、日本を代表する登別温泉を有しているという認識が関係していると考えられるが、一方で、登別温泉は行きづらいうという意見も多く、市民にとって心理的距離のある存在となっていることが分かる。また、温泉以外の地域資源

の経験度や、市の観光施策の認知度が低いことは、鳥羽市と同様に課題であると言える。

●住民意識調査の意味と今後の展開

本研究では、鳥羽市と登別市を対象として調査を行ったが、空間構成の異なる市はもちろんのこと、同じ市内

でもエリアによって各主体間の関係性や意識に大きな違いが見られた。分析にあたっては、アンケート調査結果の数値の背景にある地域特性を、ヒアリング調査や統計データ等で把握することも重要となる。

また、本調査は、数値の高さを単純に比較して議論するものではなく、地域の観光に関わる主体の関係性を客観的に捉え、地域特性に合った観光施策を検討していくために行うものである。特に昨今、観光における住民の役割が高まってきているが、ガイドのように観光客と直接接する方法もあれば、農地を耕作したり、生活空間をきれいに保つなど、間接的に寄与するケースもある。住民参画ありきで一様に論じるのではなく、地域特性を踏まえた住民参画のあり方を模索していくことが望ましい。さまざまな主体がメリットを感じることでできる観光地づくりを進めていくためにも、観光客の満足度のみならず、住民の満足度や意向を定期的に捉えていくことが重要であろう。

今後は、設問項目ごとの相関や市の観光施策と住民意識との関連性等について、さらに研究を進めていく必要があると考えられる。

(ふくなが かおり)

財団活動のいま…

研究調査部

多様な主体が連携する「観光地経営」の一助に

～当財団改組後五十周年事業の一環として進行中のテキストづくり

「観光立国」の動きと人口減少、少子高齢化の進展とが相まって、全国各地で観光振興への取り組みが積極的に展開されています。結果、これまで「観光地」とは認識されていなかった様々な地域へ人々が足を運ぶようになりました。一方で、国内の旅行消費額の約九割を占める日本人の国内旅行による一人当たりの宿泊数や旅行消費額は長期低迷状態にあり、地域間競争は激しさを増しています。旅行をする人・しない人の二極化、旅行者の成熟化が進んでいるなかで、デステイネーションとして選ばれる「観光地」となり、現地で満足していただくハードルもさらに高まっています。

このような厳しい状況のなかで観光地が持続的に存続していくためには、他の観光地との差別化や来訪者に提供する価値の深化が不可欠で、

今やそれを狭義の観光事業者（宿泊施設、観光施設、土産物店等）だけでなく、観光地を訪れる人（来訪者）、観光地で暮らす人（住民）、働く人（事業者）それぞれが観光による経済的効果と社会的効果、地域としての活性化を実感できなければ、持続性は保ち得ません。

私たちは、こうした問題意識から、バックグラウンドも生業も立場も異なる地域を構成する多様な主体が合意形成を図りながら、観光地の持

続的な発展のために一定の方針（ビジョン）のもとで行う一連の組織的活動を「観光地経営」と位置づけ、地域側に求められる視点と具体的な事例を紹介するテキストとして「観光地経営の視点と実践（仮称）」の作成に取り組みことといたしました。本プロジェクトは、当財団が一九六三年（昭和三十八年）に旅行部門（現株ジェイティービー）を分離し現在の調査研究機関に改組した五十周年事業のひとつです。

主な読者層としては、「観光地経営」に携わる多様な主体、具体的に観光協会や観光に関連するNPO等の団体、行政部局、観光関連事業者等で悩みながら活動されている方々を想定しています。「観光地経営」に携わる日々多忙な方々が、自ら「学びたい時に学べ、自らの地域に当てはめて仲間の方々と共に考え、議論するきっかけとなるものを目指しています。

I部（理論編）では「観光地経営」に必要な8視点——いかにして①地域の状況を的確に捉え②関係主体を巻き込んでビジョンをつくり③地域

全体の価値を高めていくか④地域資源の保全と活用を両立させていくか。また、それらの活動を支える⑤人材と⑥組織をいかに整え、⑦観光地としてのブランドを形成し⑧財源を確保していくかを整理します（図1）。

II部（事例編）では当財団でお手伝いさせていただいた地域を中心に、全国から10の事例を取り上げます。多様な主体のその時々役割分担を意識的に明示しながら、I部の8視点から「観光地経営」のポイントを分析・紹介します。

図1 「観光地経営の視点と実践（仮称）」の主要構成

I部 観光地経営への8視点
視点1. 地域の状況を的確に把握する
視点2. 関係主体を巻き込んで、ビジョンをつくる
視点3. 地域全体の価値を高める
視点4. 地域資源の保全と活用を両立させる
視点5. 多様な人材を発掘し、育てる
視点6. 推進組織を見直し、実行力を高める
視点7. 観光地としてのブランドを形成する
視点8. 地域の財源を確保する
II部 全国各地での観光地経営の試み10事例
(阿寒湖・鹿角・胎内・鳥羽・由布院 等)

「地域の現況と目指す姿の挟間で、また多様な主体の挟間で、複数の視点を織り交ぜながら現場で統合していく『観光地経営』の理論と実践を

わかりやすくお示しできたら……」という思いで、来年秋の出版を目指して執筆中です。
(研究員 石山千代)

観光調査部

観光地の持続的な成長手法を科学的な視点から考える

「観光地マネジメント研究会」

観光調査部は十三人の研究員で構成されており、二〇二一年度は二十九本の受託調査、五本の自主事業・研究に取り組みました。今年度もほぼ同様のペースと規模で調査研究事業に取り組んでいます。

今回は当部で実施している自主研究、特に「観光地マネジメント研究会」（以下、「本研究会」）に焦点を当ててご紹介いたします。二〇二〇年（平成三十二年）の発足以来、観光地が持続的に成長するための手法を科学的な視点から捉え、普及することを目的として、観光地、学識経験者、観光庁、当財団（事務局）の四者が協働して運営しています。本研究会発足にあたり、まず「持続的

な観点から着目したのは観光地の「顧客維持」でした。そこで、全国の会員七十二地域（二〇二一年十一月現在）を対象に、観光地のファンづくりに関連する満足度およびロイヤルティの水準・構造を明らかにする「CSロイヤルティ調査」を年二回程度実施しています。

CSロイヤルティ調査を実施した結果、個別のサービス品質（宿泊や観光施設等で提供されるサービス品質）よりも観光客が来訪時に喚起された「感情」の評価がロイヤルティに影響を与えることが分かりました。この結果から、観光地の満足度向上においては、宿泊、食事等の個別のサービス品質を一つひとつ上げるこ

とだけではなく、これらのサービスの総体として観光客がどのような経験や体験をし、どのような気分になったのかが重要であると考えられます。また、カップル旅行の満足度は高いが再来訪意向は低い、一人旅の満足度は低いが再来訪意向は高いといった同行者による違いが見られる等の興味深い結果も得られました。

本研究会では、CSロイヤルティ調査以外にも、観光地づくりにおいて重要なテーマについては「テーマ別追加調査」として、「従業員満足度調査（ES調査）」、「観光地マネジメントシステム（DMS）」、「観光地ライフサイクル」の三本に取り組みました。CSロイヤルティ調査やテーマ別追加調査を進めるにあたっては、国内外の既往研究を踏まえ、定量的かつ普遍性の高い分析に取り組んでいます。また、得られた研究成果は研究会での発表や地域への情報発信だけでなく、国内外の学会においても発表を行い、理論と実践の両面からアプローチすることを心がけています。



第3回全体研究会の様子
※観光地マネジメント研究会の詳細は<http://sdmr.jp/>をご参照ください。

今年度は新規顧客獲得に関する「観光地ブランド研究」に研究領域を拡大しました。研究会発足以来取り組んできたCSロイヤルティ研究と一体的に研究を進めることにより、「観光客を引きつけ、満足してもらい、定着させる」サイクルを明らかにしていきたいと考えています。

今後も観光地づくりにおいて有益な知見を獲得し、広めていくために、本研究会で扱うテーマの拡大と、各研究内容の深化に努めていきたいと考えています。

(研究員 柿島あかね)



連載 I
あの町この町
第52回

剛直と繊細

— 鹿児島県南九州市知覧町

ドイツ文学者・エッセイスト

池内 紀

(イラスト＝著者)

少年のころ、九州の南端部を地図で見るたびに何か恐いような気がした。カニの鉗のように半島が二つ突き出ている、一つは竜の頭と似ている。もう一つはワニの口のように尖っている。まん中に桜島といつて、いまでも火を吹く山がある。西郷隆盛というスゴイ人の出たところだ。竜の頭のところから特攻隊が飛び立った――。

九州新幹線ができて、福岡から鹿児島まで、もっとも速い便だと一時間十七分。朝、東京を発って夜遅く着くところが、お昼を少しまわった時刻に、すでに鹿児島島の駅頭で珈琲を飲んでいる。キツネにつままれた思いで、あらためて地図をながめた。あいかかわらずカニの鉗と似ているが、小犬がジャレ合っているようにも見える。南国の太陽はどこまでも明るく、桜島は稜線の上に白い噴煙をシルクハットのようにのせていた。

鹿児島中央駅前を出ると、バスは一路南下した。指宿スカイラインは薩摩半島の湾側の海岸と平行に走っていく。眺望のいい山沿いを行くので「スカイライン」の名がついたのだらうが、一時間ちかく走ってから文字どおり「スカイ」をめざすように山腹へと駆け上がり、そのまま走りつづける。斜面に茶畑がつづき、世に知られた「知覧茶」を思い出した。それにしてもこんな山並みの中に、どうして町があり得よう。きつとまた下りにかかって平地に出るにちがいない。そう思いかけたとたん、やにわに美しい通りに走りこんだ。山が切れた瞬間に、この身はすでに町内にいる。

通りのわきの用水路を澄んだ水が流れている。メインストリートは近年に整備されたのか、電柱が一本もなく定規をあてたようにまっすぐで、広大な空にひらいている。税務署、市役所、そのわきを川が横切り、緑の生け垣の通りへと入っていく。樹齢何百年かの老木がそびえ、辺りは静まり返っていて、耳をすますと川音が聞こえるようだ。またしてもキツネにつままれた思いがした。

江戸時代からの薩摩の歴史を知らない、山中に突如、風格のある町があらわれる理由がわからない。幕藩体制がとこのうのを見ずまして、江戸幕府は一国一城令を出した。一つの国に城は一つだけ、あとはすべて取り壊しを命じた。不穏な分子が根城にする余地を与えない。

これに対して外様大名の薩摩・島津氏は「外城」制をとった。藩内をこまかく分けて、それぞれは数村、大きいところは数十村を含み、「麓」あるいは「府下」と称した。行政府を御飯屋おひめやといつて、前の通りが「城馬場」、これが「本馬場」につづく。馬場は大路の意味で、そこに「外城衆中」(郷士)が居住していた。外城衆中はレッキとした藩士ながら緑をいただくのではなく、拝領した土地で農業を営み、一朝ことあれば武装して出陣する。いわば農民武士である。つねに幕府から警戒されていた薩摩は、本拠地の鶴丸城はごく貧弱な城郭にとどめ、領内一円に目に見えない防御のネットを張りめぐらせていた。

当初は領内に百二、最終的には百十三の外城があった。いまでも旧領内にあたる鹿児島県と宮崎県南部に、出水市麓町、加世田麓、吾平町麓、田代麓などの地名があつて、歴史的由緒をとどめている。知覧麓もその一つで、宝暦年間というから一八世紀半ばに、いま見るような形態がととのつた。

観光バスがつぎつぎとやってくる。知覧には旧外城侍の屋敷がよく残っていて、御仮屋跡につづく一帯が国選定・伝統的建造物群保存地区に、また建物に付属した庭園が文化財に指定されている。屋敷はスイカほどの大きさの切石や自然石の石垣で囲まれ、さらに石垣の上は杵うすなどの木の生け垣になっていて、中が見えない。門を入ると直角に曲がり、城郭に見る「枡形」のスタイルをとっており、屋敷そのものが防御の城のつくりになっていることが見てとれる。

柵をして立ち入りを断っているところもあるが、おおかたは庭園見物の門が開かれている。観光バス組は集団の強みで、こだわりなくドヤドヤと他人の家へ入っていく。団体組が消えると辺りが急に静まり、石垣と生け垣の通りが肅然とのびている。本馬場も枡形状に曲がっていて、先が見通せない。そのせいか我知らず不思議な迷路に入りこんだ感じである。

道路が屈曲したところに「二ツ家」とよばれる村落の住居が移築されている。カギ形をしていて、これに納屋がついた。床の間の横に仏壇があつて、鴨居には天皇・皇后、また皇太子と妃の写真が掲げてある。かつてはどの家にも見られた日常の風景だったにちがいない。

標高五〇〇メートルにちかい高台にあつて知覧麓は孤立したけはいだが、むろん軍用路を兼ねた道が八方にのび、ほかの外城と結ばれていた。町の南部は木佐貫原きさぬきぼらといって、広大な台地がひろがり、ゆるやかに南海へと下っていく。この独特の地形が昭和になって、町の運命を大きく変えた。



外城侍の屋敷門

鹿児島県はもともと本州最南端という地理的条件によって、軍事的に重要な役割を果たしてきた。アメリカとの開戦に突入した真珠湾攻撃は、鹿児島県の錦江湾を訓練地にしたし、南方への中継ぎをする兵站地へいざんち、また後方基地として重視されてきた。昭和十七年（一九四二）、知覧町郊外の木佐貫原に陸軍の飛行訓練所がつくられた。航空兵養成のための施設であつて、そのかぎりでは県内のいたるところにあつた軍事関係の施設の一つにすぎない。だが昭和二十年（一九四五）、ここが特攻隊出撃の本部となり、以来、日本人の記憶のなかで「知覧」が特攻隊と同義語になった。

最初の海軍特攻隊が編成されたのは昭和十九年十月である。先立ってマリアナ沖海戦の敗北。戦略的要衝だったサイパンが陥落。さらにレイ

テ沖海戦でも敗れ、「無敵」を豪語していた連合艦隊は壊滅状態になった。苦しき海軍のあみ出したのが飛行機による特攻作戦であって、それがいかに展望のない神だのみの作戦だったかは、公式にも「神風特別攻撃隊」と称し、最初の四隊が「敷島隊」「大和隊」「朝日隊」「山桜隊」と名づけられたことからもわかるだろう。本居官長の「しき島の やま」ところを 人とはば 朝日ににほふ 山ざくら花」にちなんでいる。古歌によって雅びやかに命名し、死を運命づけて送り出した。

昭和二十年三月、アメリカ軍沖繩諸島に上陸。追いつめられた大本営は特攻隊を陸軍でも編成することとなり、南九州の飛行訓練所に白羽の矢が立った。特攻作戦は敗戦の八月までつづけられ、一〇三六人の若者が飛び立って二度と帰らなかった。ちなみに海軍は二五二人。軍部は



特攻隊員

戦死とはいわず「散華^{さんげ}」といった。新明解国語辞典によると、「花と散ること（戦死を美化した表現）」である。

台地の裾をまわりこむかたちには広い道がのびていて、両側に石灯籠が並んでいる。戦後、知覧特攻慰霊顕彰会がつくられ、一〇三六人の霊をまつる一〇三六の石灯籠をよびかけたところ、たちまちその数をこえたという。広場と桜並木、大駐車場、奥に特攻平和観音堂。本尊は法隆寺の「夢違い観音」を模したそうだ。悪い夢を良い夢に変えるホトケというが、まったく遺族にとっては、いまでもって悪夢としか思えないだろう。

駐車場に大型バスが入りして、つぎつぎと人の列がやってくる。平和会館には隊員たちの遺書、日記、手紙、寄せ書き、写真などが展示されていて、制服の中学生や高校生が神妙な顔で見つめている。

「悠久の大義」「神国不滅」「護国の霊」「堅忍不拔」……。隊員のおおかたは十七歳から二十歳前後。書きのこしたものに判でおしたように出てくるのは、時代の常套句であって、ことごとくに指導者たちが口にしていたのだろう。それはとりわけ若い、純な心を呪縛した。美辞麗句というしかない常套句を通して、「大東亜戦争」なるものの特異さ、異様さがまざまざと見えてくる。

テレビが特攻攻撃の実写フィルムを流していた。むろんアメリカ軍が撮ったもので、一定の間隔をとりながら、まっしぐらに戦闘機が飛んでくる。当初はたしかに一定の戦果があった。人間の操縦する飛行機が、まさかそのまま軍艦に突っこんでくるなどとアメリカ軍は思わなかったからだ。だが肉弾作戦を見きわめると、対策も早かった。実写フィルムでは、飛来してくる戦闘機を高射砲が狙いを定め、まるでゲームのように射ち落としていく。

特攻隊員は戦中こそヒーローだったが、戦後は「特攻帰り」の名^{あな}で侮りを受けた。考えのない無鉄砲な突貫小僧を意味しており、遺族は二重の苦しみにさらされた。ちなみに宮本雅史『特攻』と遺族の戦後』（角

川書店)には、遺族に届いた一枚の明細書が引用されている。死亡通知書についていたもので、「葬祭料67円50銭、供物料100円、召集旅費7円60銭、家族出頭費3円85銭」、空欄に400円とあって、計578円95銭。つまりこれが国家の認定した一つの命の値段だった。

重い心で山裾の道をもどっていった。南国の空はあくまで明るく、緑が濃い。まるで自分がいま白昼夢を見ているような気がしてくる。そういえば遺品の中に詩のような記述があった。

あんまり緑が美しい

今日これから

死に行く事すら

忘れてしまいそうだ。

富山県出身の二十二歳の青年は、昭和二十年六月六日に出撃して戦死した。飛び立つ前にしたためた遺書につづられている。

真青な空

ぼかんと浮ぶ雲

六月の知覧は

もうセミの声がして

夏を思わせる

小鳥がしきりにさえずっていたのだろう。仲間の隊員が小声で言った。「俺もこんどは小鳥になるよ」。出撃していった青年たちには、ほとんど死の意識はなかったのではなからうか。まだ生きていることのほうが不思議に思えたかもしれない。ひとときあと、一切の思いを絶ち切るようにしてプロペラの轟音につつまれた。

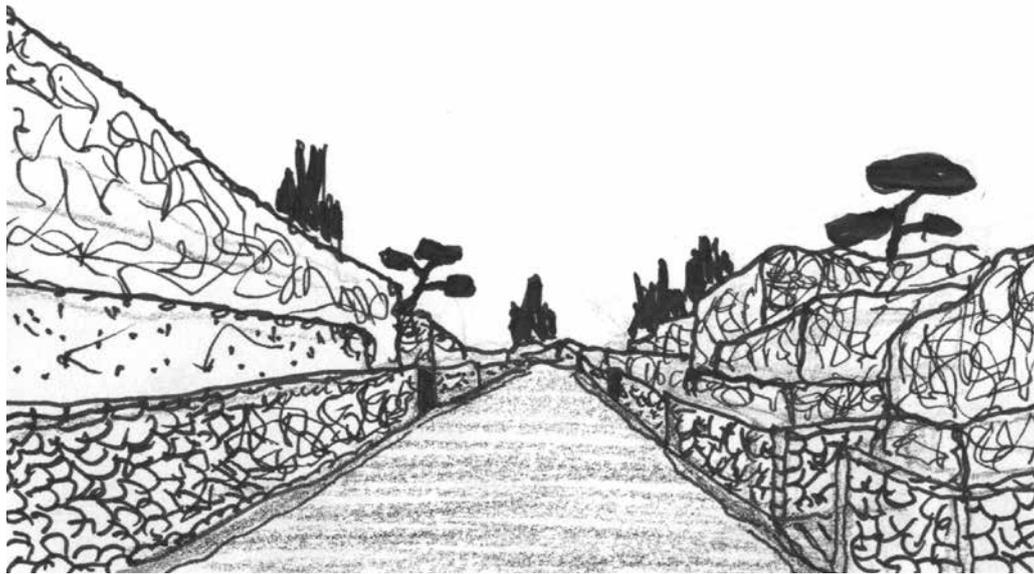
それにしても歴史はおりおり意地の悪いいたずらをする。軍部が知覧を特攻本部にしたのは地理的条件によってだが、散華―花と散る―散らん―知覧でもあって、地名がそのまま運命の糸ときつく結ばれているのである。

「特攻」のイメージが強すぎて隠れているが、知覧は元来、いたって生産性の高い土地なのだ。外城が置かれたのも豊饒の地を見こしてのこと。薩摩を発祥とするサツマイモはもとより、いまも野生の茶樹が見られ、知覧茶のはじまりを伝えている。県茶業試験場があって、紅茶栽培を奨励した結果、現在はお茶よりも紅茶の生産がずっと多い。タバコ栽培は少なくなったが、代わって畜産が活発になった。なにしろ南面にひらけた広大な台地なのだ。さらに海岸部には「塩屋」や「浦」をいたたく地名がちらばっており、古くから漁場としてひらけてきた。山の幸、野の幸、海の幸がほどよくバランスをとって暮らしをいろどってきた。「ミュージアム知覧」には驚くほど多岐にわたる民俗資料が展示されていたが、それだけ豊かな土地柄が見てとれた。

もしかすると「薩摩っぽ」といった大ざっぱな言い方がいけないのかもしれない。十把ひとからげに男くさいのでまとめた表現である。さらに薩摩名産が、からいも、ぶんたん、さとうきび、さつま白浪ときている。剛直で野太い声や、もみ上げの長い色黒の赤ら顔を思い浮かべても、そこに繊細な神経は見えないものだ。黒い影と、奇妙なまでの静けさを思ったりしない。

だが鹿児島を訪れ、夜の海岸に立ち、夜ふけの桜島を見ると、見方、考え方がかわるだろう。キラキラした月波の向こうに、凝然と怪異な火の山がそそり立っている。海面から突き出て、左右に稜線を引いている。その線が途中でプツリと切れて、不格好に折れ曲がり、まん中に巨大な噴火口をかかえ、まわりには樹木一つなく草もない。

火の山であって同時に死の山である。たえず噴煙につつまれた凶暴な荒れ山だ。薩摩隼人(はやと)はそんな山をながめて育った。西欧には「月光は狂気をもたらす」という意味の言い方があるが、月の光の下にながめた死の山は、もの狂しい思いを呼びおこさないだろうか。のこされている西郷隆盛のエピソードからも推測できるが、人なつっこさの反面、いつも



知覧の旧外城

深い孤独感を抱いていたようだ。若いころ月照という若い僧とともに錦江湾に身を投じた。煩悶のはてといわれているが、むしろ月の光にさそわれてのことだったかもしれない。かたわらに生ま身の「月照」がいたとしたら、何としても足下の錦江に飛ばなくてはならぬ。それは武人以上に詩人の作法というものだ。

薄闇のひろがる夕方、旧外城衆中の通りは静まり返っていた。あいだに小路をまじえた石垣と生け垣の別天地は、強い使命感とともに繊細な美意識のもとに形成されている。外城侍たちは「輪番りんぱん」というローテーションで城下に出府した。そして同僚たちと語り、新しい情報を交換した。剛直と繊細を合わせもつ武家屋敷の様相が、農民にして武人の姿をとどめている。

民俗資料の一つに「天吹てんぶく」という楽器があった。竹でできていて尺八と似ているが、ずっと小さい。小さいながら音はリョウリョウと鳴りひびいて、尺八よりもなお哀切なものがあつたという。取り入れが終わると、誇り高い外城侍たちは月光の下でそんな楽器を吹き鳴らしていたかもしれない。

麓川の水が水路に導いてあって、メインストリート沿いに水の帯をつくっている。伝統のある町に通例だが、和菓子のお店が品のいいアン物をつくっており、二つばかりいただいで、気持のいい夕暮れのなかバスを待っていた。そのうち我慢できず、包みをひらいてパクついた。こしのあるモチのような感触で、ほどのいい甘みが口中にひろがった。すぐ前の店先に青くて丸いものが段ボールに積んであつた。マクワ瓜らしく、西郷ドンのお腹のように丸々している。そのふくらみと重量感に、自分が南国にいたことをあらためて実感した。

(いけうち おさむ)

付記。遺書の引用は高岡修編『新編知覧特別攻撃隊』(ジャプラン刊)による。



連載Ⅱ
ホスピタリティーの
手触り 73

カンボジア、躍進する観光の光と影

旅行作家

山口
由美

子供は観光アトラクションではありません

アンコールワットがあるカンボジアのシエムリアップは、近年、著しく観光業が発展している場所のひとつだ。外国人訪問客数は二〇〇五年の約百四十万人から二〇一二年の約三百万人に、ほぼ倍増した。国全体で見ても観光は、繊維業に次ぐ主要産業である。

しかし、一方で、カンボジアは、いまだ世界最貧国のひとつでもある。そして、一九七〇年代、ポルポトの独裁により人口のおよそ二五%が虐殺された傷痕は、今なお人々の中に色濃く残っている。

今回のシエムリアップ行きは、父が卒業生であるコーネル大学ホテル経営学科の、アジア太平洋地域の卒業生が集まる会に家族で参加したものだ。毎年、各国持ち回りで卒業生が、それぞれの出身国や居住国で開催する。

参加者の目的は、いつしか最長老になった父が何よりそうであるように、まず友人と旧交を温め合うことだが、毎回、観光などお楽しみみのアクティビティーとともに、一日はセミナーが開催され、開催国のホスピタリティー産業に関する勉強もする。

そのセミナーを通じて、観光業が躍進するカンボジアの、観光をめぐる光と影を垣間見る機会があった。



伝統のフラワーアレンジメントを紹介するEGBOK MISSIONのスタッフと生徒

まず目を引いたのは、参加者に配られた資料にあった「子供は観光トラクションではありません」という、ドキリとする一文が書かれた黄色いしおりだった。続いて「孤児院を訪問する前に考えてください」とある。近年、カンボジアで人気を呼んでいる「孤児院訪問ツアー」に警鐘を鳴らすNGOの活動を紹介するものだった。

実際、「カンボジア」「孤児院」「ツアー」などのキーワードでインターネットを検索すると、たくさんの「孤児院ボランティアツアー」なるものが出てくる。ボランティア参加を最初から目的にして組まれたツアーもあれば、一日、半日の手軽なオプショナルツアーもある。

もちろんボランティアツアーというものの、それ自体が悪いのではない。東日本大震災の被災地におけるがれき処理など、現地で必要とされる労働力の提供を目的としたツアーが復興の一役を担ったことは言うまでもない。だが、カンボジアの「孤児院訪問ツアー」が問題なのは、旅行者が孤児院を訪れて子供たちと遊ぶことが、本当に求められていることかどうか疑問だからだ。

警鐘を鳴らすNGOは、孤児たちに必要なのは、親に代わって長期間、安定した関係性を築ける保護者であり、短期間のボランティアは、むしろ彼らの心によい影響を及ぼさないといい。それに年に一度か二度、特定のサポートをする団体が訪問するのならともかく、毎日、入れ代わり立ち代わり、いろいろな大人が遺跡観光と同じように孤児院にやってくる状況は、やはり普通ではない。

参加費の一部が寄付となり、一日なり半日、子供たちの遊び相手になる。それは、確かに一見、好ましい行為だ。参加者側からすれば、最貧国を観光旅行することの引け目を埋め合わせし、その国を本当に理解したと思うのかもしれない。何か「よいことをする」ことで、自分たちの旅にさらなる意味を持たせようとしているのかもしれない。だが、旅行者が、「よいことをした」と満足するために子供たちが存在するならば、

それは健全なことではない。NGOの報告によれば、観光に孤児院が組み込まれることで、孤児の数自体が減っているのに孤児院の数は増えている矛盾と、その裏で、親のいる子供たちまでもが孤児院で生活する矛盾が生じているという。

これまで多くの発展途上国を旅してきて思うことは、本来、観光業ほど、投資する資本が少なく済み、その国の人たちが誇りを持てる産業はないということだ。

貧しくてかわいそうだからと寄付を受けるより、その国の自然や遺跡が素晴らしいと評価され、対価が支払われるほうが、その国の人たちにとって、ずっと幸せなことだ。つまり、孤児院に行くよりも、アンコールワットを見学して、ホテルに泊まり、レストランで食事をして、お土産を買い、普通に観光旅行をするほうが、カンボジアという国に対するリスベクトになる。今、多くのホテルなどでは、NGOと連携し、貧しい若者の雇用やアート作品を販売する連携が始まっている。

カンボジアでは、人口の五六%が二十五歳以下の若者だという。ポルポトによる虐殺の悲劇をいまなお物語る数字だが、それは同時に、若い人材が多い、未来の国であることを意味している。だが一方で、高校進学率は三%以下という厳しい現実もある。

セミナーで見学に出かけたのは、そうした若者たちをホスピタリティ産業に従事させることで、誇りを持って自立させようとするNGO、EGBOK MISSION (Everything's gonna be OK「すべてはOKになる」の略)だった。

壁に生徒たちが自画像と将来の夢を描いた絵が張り出してあった。いくつもの「ホテル」や「レストラン」といった文字が誇らしげに躍っていた。そこには、観光立国として、さらなる飛躍を遂げようとするカンボジアの未来があった。

(やまぐち ゆみ)



新着図書紹介

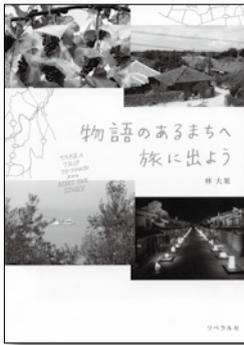
自動車や家電に依存する経済成長が厳しい状況に陥るなかで、日本のモノづくりを主導してきた経済産業省も、「クール・ジャパン」を競争力の源泉とする新たな成長産業群を育成する時代を迎えた。国土交通省の成長戦略でも、観光は重要分野の一つに位置付けられている。しかし、肝心の観光立国を支えるはずのサービスとホスピタリティについて、日本での学術的な研究は遅れたままだ。本書『サービス&ホスピタリティ・マネジメント』(サービス&ホスピタリティ・マネジメント研究グループ著、徳江順一郎編著、産業能率大学出版部)は、現実



A5判 360ページ
定価 2,500円
産業能率大学出版部

と同時期に、その将来も展望している。実業界のプロフェッショナルと学術的に著名な研究者による執筆を通じて、実践面と理論面のバランスにも配慮した本書は、観光立国の推進へ投じられた貴重な一石だ。

小泉内閣の時代に「観光立国」が提唱されてから十年ほどがたち、地域観光振興への取り組みもすっかり定着してきたかに見える。しかし、プロジェクトデザイナーの古田秘馬氏は本書『物語のあるまちへ旅に出よう』(林大策著、リベラル社)で「自分の住む地域が誰に対してバリエーションがあるのかを理解しないまま、地域から発信しているケースは非常に多い」と指摘。「まちの魅力を発掘するためには、外からの目が必要」と各地で異口同音に聞かされた著者も、西洋史学者・木村尚三郎氏の「よそ者を拒む土地は老いさらばえる」という言葉



A5判変形 144ページ
定価 1,400円
リベラル社

を引用する。「伝統・文化」「銘酒」「逸品」に会いにいく旅と「アート」「プログラム」を楽しむ旅で紹介されるのは、美濃市や真狩村など全国十数カ所だが、著者は「日本中の地域が繋がり、刺激し合い、ひとつでも多くの素晴らしいまちが誕生すること」を願ってやまない。

(挑全)

利用状況

ベストリーダー (2012年9~11月)

当図書館への来館者によく閲覧されている本を紹介。

【旅行ガイドブック部門】

海外旅行では、

- ・『地球の歩き方ドイツ2012-13』(ダイヤモンド・ビッグ社)
- ・『まっぷるフランス2012』(昭文社)
- ・『地球の歩き方インドネシア2012-13』(ダイヤモンド・ビッグ社)

国内旅行では、

- ・『るるぶ山梨2013』(JTBパブリッシング)

【一般読み物部門】

- ・『ガイドブックにぞった載らない海外バック旅行の選び方・歩き方』(佐藤治彦著、アスペクト)
- ・『LCCで行くぶらり格安世界の旅』(下川裕治著、PHP研究所)
- ・『JTBグループ100年史 1912~2012』(ジェイティービー)

館長のつぶやき

クラウドでの図書館システム導入を考えている。サーバーを持たずメンテナンスフリーで安心を買える。ネット情報の世界はどんどん進んでいる。検索した本がネットで読める、いや現にお金を払えばそれはできるし、著作権の問題がもっと整理されれば、今以上にネット図書館はどんどん普及するかもしれない。そういったことが想定できる一方、実際の書物を手に取って、一度にたくさん本をばらばらめくることができる、豊かで幸福なひとときをもたらしてくれる図書館もなくならないうら、とも思う。

特別展示のご案内

LCCで楽しむ新しい空の旅

2013年1月7日(月)~2013年2月28日(木)

低コスト・格安運賃のビジネスモデルで運航するLCC(ローコストキャリア:格安航空会社)の普及は“誰でも”“気軽に”空の旅を楽しめる時代の幕開けを意味している。ピーチ・アビエーション、ジェットスター・ジャパン、エアアジア・ジャパンの国内LCC3社が立て続けに就航した2012年は「LCC元年」と呼ばれているが、各社は今後も路線拡大を計画しており、LCCはより一層身近な“旅の選択肢”となっていくことだろう。

そこで本展では、「LCCで楽しむ新しい空の旅」をキーワードに、LCCを使った旅の楽しみ方、LCCのビジネスモデルを支える仕組み等、さまざまな切り口から選んだ図書・雑誌を展示しています(『LCCの使いかた 得する格安航空旅行』(イカロス出版)、『LCCが拓く航空市場 格安航空会社の成長戦略』(杉山純子著、成山堂書店)、『羽田空港から行く週末海外!』(緒方信一郎著、講談社)等)。ぜひ当館を訪れて、LCCを使った新しい旅の楽しみ方を見つけてください。

*詳細は、
ホームページ<http://www.jtb.or.jp/> 旅の図書館・インフォメーションへ

●地域のことがあった、に学ぶインバウンド推進のツボ②
 二〇一二年発行の『地域のことがあった』に
 学ぶインバウンド推進のツボ』の続編。
 今回は主に資源の見つけ方や生かし方に
 関するものが、中心に取り上げて
 います。二〇一二年五月発行。



●マーケット・インサイト2012
 『日本人海外旅行市場の動向』最新刊
 日本人海外旅行マーケットの構造的な変
 化とその要因を詳細に解説したレポー
 ト。二〇一二年の最新市場動向をカバ
 ー。当財団の独自調査を基に、変化の下に
 働く中・長期的ダイナミズムを明らかに
 しています。日本語版、英語版あり。
 二〇一二年七月発行。



●自主研究レポート2011/2012
 当財団が自主事業の一環として取り組
 んでいる自主研究の成果をまとめた論文
 集。観光を取り巻く領域はさらに広が
 り、多様な観点からの議論が行われてい
 ます。そうした流れを反映し、温泉地
 の住民意識を通して今後の温泉地の在
 り方を探る研究や、観光地を訪れた観光客の「感情」や満足度の
 調査を競争力の高い観光地づくりにつなげる研究など、新しいアプ
 ローチを試みた研究も収録。併せて当財団が主催する研修事業(セ
 ミナー、シンポジウム等)や出版・広報の概要についても紹介。
 二〇一二年八月発行。



●旅行者動向2012 最新刊
 最新の旅行の実態や旅行者の意識に関
 する全国アンケート調査結果を、当財
 団独自の切り口で分析、グラフや図表を
 多用して分かりやすく解説。二〇一二
 年十月発行。



※当財団出版物の注文はホームページからお願いします。
 担当：公益財団法人日本交通公社 観光文化事業部
 電話 03-5346-9073 <http://www.jtb.or.jp>

次号予告

●古来、宿屋は旅人と地域住民が同じ屋根の下で交流、会食ができる唯一の場として、文化の伝播や情報の拡散に大きな役割を果たしてきました。宿屋はその国、その地域の生活文化や接待文化を表現してきたことで、世界各国に発展し、今では文化観光の目的地ともなっています。次号特集では、近世から近代における宿屋の成立過程や、交流機能と文化表現の変遷を日本および外国の事例を通じて、今後のホテル・旅館の在り方を展望します。

当財団からのお知らせ

●「研究員コラムの紹介」(二〇一二年二月〜十月)

行く先々で見て触れて、そして地元の人たちと語り、感じたこと。世相のなかに見た観光の未来像など、各研究員が独自の経験と視点を基にして、本質的な雑感をつづります。

- 160 マレーシアでの民泊体験を通じて考えたこと (菅野正洋)
 - 161 心揺さぶるレストラン朝礼 (久保田美穂子)
 - 162 「しあわせ」の感じ方 (黒須宏志)
 - 163 財政統計からみた地域の観光財源の課題 (塩谷英生)
 - 164 宿から地域活性化を考える (高橋葉子)
 - 165 「キヤリング・キャパシティ」は算出できるのか(その6) (寺崎竜雄)
 - 166 つながる暮らし、はぐくむ未来 (中島泰)
 - 167 パリ国際大都市を訪れて (中野文彦)
 - 168 風景を生きたまま残すということ (堀木美吉)
 - 169 観光も「自己責任」の時代へ (牧野博明)
 - 170 「成功施設」では地域を救えない (山田雄一)
 - 171 物語を活用した研修にチャレンジ (吉澤清良)
 - 172 観光の未来をつくる図書館 (渡邊智彦)
 - 173 「あるべき姿」を考える際の視点 (安達寛朗)
 - 174 ソーシャルメディア時代の到来 (相澤美穂子)
 - 175 「観光特急」観光列車」で列車の旅の魅力アップ (有馬義治)
 - 176 先進事例を「物語」で学ぶ (岩崎比奈子)
 - 177 「前田正名」という人 (梅川智也)
 - 178 自然と人に癒される道へ 濟州オレを歩いて (大隅一志)
 - 179 多文化に触れ、グローバルを養う「旅の力」 (岡田美奈子)
 - 180 タブレット端末の威力 (川口明子)
- 当財団ホームページ <http://www.jtb.or.jp/>

編集後記

◆観光地が持続するとはどういうことでしょうか。持続可能な状態になろうかどうかわかる方法があるのでしょうか。日本各地で観光とまちづくりとを結び付けて地域の活性化を考え、末永く続くモデルを模索しています。今号で取り上げた特集企画は当財団観光調査部からの提案となっています。科学的な方法で持続可能な観光、観光地を目指すために、「指標」(モタリング)というツール(道具)を活用する方法を紹介しています。中島・清水両研究員が世界観光機関(UNWTO)の指標について紹介し、日本国内での適用に向けての展望を試みました。指標の方法論で研究、実践活動されているイギリス・サリィ大学のミラー教授から巻頭言と特集に寄稿いただき、英文原稿と和文参考訳を併載しました。海外事例のほか、日本での指標導入の際の留意点などの提示をいただきました。

◆特集テーマからの視座で寺崎がいうように、観光地の住民が「心安らかな暮らしを持続すること」を観光地づくりの根本に据えることが大切であると再認識しました。

◆「自主研究報告」では、住民の意識調査で得られた「数値を基に地域住民と観光の関係」について福永研究員が研究の一端を紹介しました。客観的なデータをベースに観光地づくりを考える一例になっています。特集テーマに通じるものがあります。編集方針を変えての二号目の内容はいかがでしたか。当財団の活動を知っていただける誌面づくりを目指します。(片桐)

観光文化編集室メールアドレス：
kankoubunka@jtb.or.jp

観光文化216号やバックナンバーをPDFで閲覧できます。
 URL : http://www.jtb.or.jp/publishing/index.php?content_id=5



Cover Story

雪の山道を登って行くと豪雪に埋もれた越中五箇山、相倉合掌集落が山峡に抱かれるように美しい光景を描いていた。重要伝統的建造物群保存地区だけに、やはり雪のシーンは素晴らしい。(Photo and Words by 樋口健二)

機関誌

観光文化 第216号

第37巻1号通巻第216号

発行日：2013年1月10日



発行所：公益財団法人 日本交通公社
東京都千代田区大手町2-6-1
朝日生命大手町ビル17F
〒100-0004 ☎03-5255-6071
<http://www.jtb.or.jp>

編集室：東京都千代田区大手町2-6-1
朝日生命大手町ビル17F 観光文化事業部内
〒100-0004 ☎03-5255-6090
<http://www.jtb.or.jp/publishing/>
kankoubunka@jtb.or.jp

編集人：片桐美徳

発行人：志賀典人



制作・印刷：株式会社 REGION

禁無断転載

ISSN 0385-5554