

論文

自然体験ツアーの品質管理としてのリスクマネジメント —小笠原父島の海域ツアーの事例を参考に—

中澤 朋代

A Study of risk management for outdoor activity tour program

NAKAZAWA Tomoyo

要 旨

エコツアーや自然体験プログラムが各地で観光メニューとして広まりを見せる中、そのツアーの安全性向上には、事業者の規模や観光メニューとしての位置づけ、変化する顧客に対するガイドまたは指導者の安全管理技術、地域内ルールや制度による対策の有無など諸要因が関連する。本論では観光産業における自然体験ツアーのリスクマネジメントをツアー商品の重要な品質管理であり、観光地のブランド化において重要な要素であると位置づけ、研修や経営管理などリスクマネジメントを取り巻く情報を収集・調査した上で、実際に小笠原での各社ツアーを参与観察して課題を検証した。自然体験ツアーの安全性向上に対して、事業者・地域の両方から新たな視点を提示する。

キーワード

エコツアー リスクマネジメント 観光地域 自然体験活動 アウトドア

目 次

- I. はじめに
- II. 目的と方法
- III. 国内におけるツアー事業の形態と傾向
- IV. 事例研究～現場におけるリスクのありか～
- V. 考察
- VI. むすびに

注

文献

I. はじめに

21世紀になってから旅行形態は多様化し、旅行者の属性が団体旅行から個人旅行に移行してからというもの、全国各地で体験型のツアーがより盛んに行われ、広がりを見せている。こうした流れを受け、2006年制定の観光立国推進法では、ニューツーリズムの担い手として自然体験活動や農山漁村体験があげられ、その推進策が展開されてきた^{注1}。

地域固有の自然や歴史文化を「見る」だけでなく、「ふれる」「感じる」「体験する」「消費する」ことのできる体験ツアーは、新たな観光地を生み出す効果を持っており、国内はもちろん、世界各地でも増加傾向である。体験ツアーは参加者の感動が大きく、住民との交流的側面を持つとともに、その土地の資源や経済を活性化し、新たな産業社会を構築する期待が高いことから、実施に前向きな自治体も多い。同時に、事業者自身も自然とともに暮らし、地域の構成員としてかつての農山漁村での暮らしを支えるための一方法として、また、生き甲斐ややりがい、地域の誇りを求めて、体験ツアーガイドという職業を選択する人がいる。自然景勝地、国立公園に隣接する観光地では、むしろ体験ツアーメニューを目にしないことの方が珍しいかもしれない。

体験ツアーは参加者・事業者の両者にとって、楽しさとやりがいを感じられる事業であると同時に、経営の難しさについては、これまでも常に指摘されてきた。その理由は、観光資源と参加者対象が常に変動しているからである。四季の変化により体験可能な内容が異なり、参加者は各地からの様々な年齢層の顧客が対象となる。この変動性は、同時にツアーに内在するリスクが高いことを示している。中でも自然体験は最も不確定要素が多くなるため、高リスクの事業ともいえる。結果として、複数の不安定要素が重なれば、例えばガイドや指導者が引率していた場合でも重大事故が起きてしまう。重大事故は観光に対する社会的信頼を揺るがし、顧客にとっても待ち望んだ旅行が一挙に暗転するリスク

を持つ。訴訟社会となった今日はさらに、旅行そのものが持つリスクそのものの性質も変化しているといえる。

本論では、エコツアー等をはじめとした自然体験ツアーがより良い事業として地域に根付くことを願い、自然体験ツアーの安全性向上についての課題は何であるか、考察を行うものである。

II. 目的と方法

1. 本論の目的

本論は、自然体験ツアーが最も不確定要素の多いツアーであるという認識を前提に、その現状と課題を整理し、リスクマネジメントを強化したツアー経営の方策について、事業経営と地域経営の両視点から取り組むべき課題を提案する。

2. 方法

まずは、国内における自然体験ツアーのリスクマネジメントを論ずるに当たり、①自然体験ツアーとは何か、②事業を担う組織、について現在の傾向とともに範囲を整理した。次に、③自然体験ツアーの観光メニューとしてのポジショニング、④地域でのポジショニングを整理し、⑤推進組織等のリスクマネジメント向上への支援や普及活動を踏まえた上で、⑥現在置かれたリスクマネジメント上の課題が何か仮説を立てた。

仮説に対する検証のための事例として、世界自然遺産として指定された⑦東京都小笠原村のエコツアーの参与観察調査を行い、⑧そのリスクマネジメント上の課題を考察し、⑨総合的な自然体験ツアーの安全性向上について課題を明らかにした。

Ⅲ. 国内におけるツアー事業の形態と傾向

1. 自然体験ツアー事業の形態

本論で対象とする自然体験ツアーについて、まず以下に整理しておく。自然体験ツアーには実際に各種の呼び名があり、ネイチャーツアー、エコツアー、アウトドアツアー、または各種アウトドアスポーツの名称が入ったツアー、〇〇ツアー（〇〇には地域名やフィールド名）、△△体験（△△にはテーマ名）、などの形で表現されている。その内容は、トレッキングや登山、カヌーやラフティング、ダイビングのようなアウトドアスポーツに留まらず、キャンプ活動、ピクニックやハイキング、郷土料理づくりやその一部を体験するもの、農林漁業など一次産業の体験、方言や芸能、製作過程等を体験できる生活文化体験、狩猟や儀式など地域の伝統的な生活体験、野鳥観察や自然保護活動の体験、クリーンナップや外来種駆除体験、などがあげられる。さらに伝統的な川下り、まちを散策して写真を撮る、食べ飲み歩く、花を愛でる、などの暮らし体験、産業施設のバックヤード見学など、様々な体験テーマが自然体験に組み合わされて、総合的に地域を舞台にしたものも多い。本論ではこうした複合的なツアーについても、リスクマネジメントが必要な自然エリアであれば対象として考察する。ただし、フィールドの全てがテーマパークなど、環境が整備された施設内で行う体験ツアーは除外する。

組織形態については、ひとつのデータとして、自然体験ツアーを実施する国内の自然学校にWEBにてアンケート調査を行った『全国自然学校調査2010』^{注2, 1)}によるものを参考としたい。まず、自然体験活動を提供する組織の主な形態は、公益法人（15.3%）、株式会社（有限会社含む）9.1%、NPO法人（24.5%）、個人経営（10.3%）、任意団体（23.1%）であった。尚、この回答母数の4割が、明確にエコツアーを行っている、と回答している。こ

の調査対象の「自然学校」とは、自然体験活動を通年実施し、常駐の職員が施設やフィールドなど活動の場を持って運営する組織を指す。これまでの同調査からさらにわかることは、民間組織の設立が始まった1980年代以降、法人数が増加している一方で、今も各地方には小さな組織による事業が多く存在していることである。事業目的の質に関しては、青少年の健全教育、環境保全、地域振興などの回答が多く、様々な目的の事業となっている。特に年商を問うた質問に対して、民間では500万円未満の組織が67.8%を占め、事業規模がそれほど大きくない組織が多い傾向である。活動目的や理念と照らし合わせると、収益性よりも社会貢献の非営利活動としての位置づけが強い組織が多い印象を受ける。事業を行う組織数は、同調査の経年比較によれば、1999年の調査から事業者数は右肩上がりで増加しており、1980年には微小だった組織数は、2002年に2,000校、2010年に3,700校に上ると推計されている。こうした自然学校が多い地域は、自然観光が盛んな地域でもあり、一組織の収益性は低くとも、地域への波及効果として存在意義があると考えられる。

しかし、自然体験ツアーの受け入れ組織はこうした「自然学校」に含まれないものも多く、例えば、アウトドアスポーツのみを扱うレジャー施設や事業者、季節性のあるコンベンション大会、イベント事業や、大規模ホテル等のレジャー部門によるシーズン中のツアー受け入れも実態にある。そうしたものを全て含むと、自然体験ツアー的な要素を持ち、ツーリストの受け入れを支える組織・分野はさらにすそ野が広いことが想定される。

2. 観光における位置づけと課題

「JTBF旅行実態調査」2016年版²⁾によると、観光地域における現地ツアー・体験プログラムの参加率は全体の10.9%となっている。およそ1割強の旅行者が訪問先で、海水浴やマリンスポーツ、登山

やトレッキング、アウトドア体験、農林漁業体験、野生動物観察、生活文化体験、サイクリングなどの体験に参加していることが分かる^{注3}。また、ニューツーリズムは自然体験活動、農山漁村体験、健康促進、産業体験等を包括する体験プログラムを指摘する概念であるが、2013年の観光庁「ニューツーリズムのプロモーションにかかる実態調査」³⁾では、代表的な滞在プログラムの2012年における実施回数は50回未満が59.1%を占めており、稼働率がそれほど高くないことを示している。また、1回あたりの参加者数は10名未満が50.4%で、30名未満だと79.0%に上る。年間述べ参加者数は300名未満が45.1%となり、併せて考察するに、回答した組織の提供する半数もしくはそれ以上が、小規模ツアーであることが分かる。

また、前述の『全国自然学校調査2010』によれば、都道府県別の組織数は、沖縄県369団体を筆頭に、長野県184団体、群馬県・新潟県・北海道が170団体以上と、自然観光地域に多く事業者が存在する。この傾向は他の観光統計データの県別の体験ツアーの実態からも見て取れる^{注4}。特に沖縄県の事業者数の多さは、マリンスポーツなどを中心

に個人事業主が開業してそれぞれに経営できていることを示している。こうした事業者が細分化する傾向は、景勝地として名高い屋久島、北海道、富士山でも同様の状態にある。

顧客から見た旅行会社が提供するツアーには、ガイドが自前の旅行会社社員であるものと、ガイドが地元事業者との委託提携によるものがあるが、その季節変動性と専門性から、後者の経営形態が実態として一般的となっている。したがって、自然体験ツアーを実施する組織は、最終的には個人事業者や、地域の中小企業や企業の一部署、非営利活動法人または公園施設等が多くの受け皿を担っているのが現実である。

さて、ここで自然体験ツアーのポジショニングについて考察しておきたい。そもそも地域の観光メニューとして主軸をなすのは、古くは景勝地などの景観であった。観光研究機関である(財)日本交通公社の整理に基づけば、以下の定義に表現されてきた⁴⁾。観光資源とは「観光地の魅力を構成する要素の一つ」であり、観光資源の定義は、『見る』観光の対象となりうる風景や文化的景観であり、現代の金や技術では簡単につくることのできない固有性、

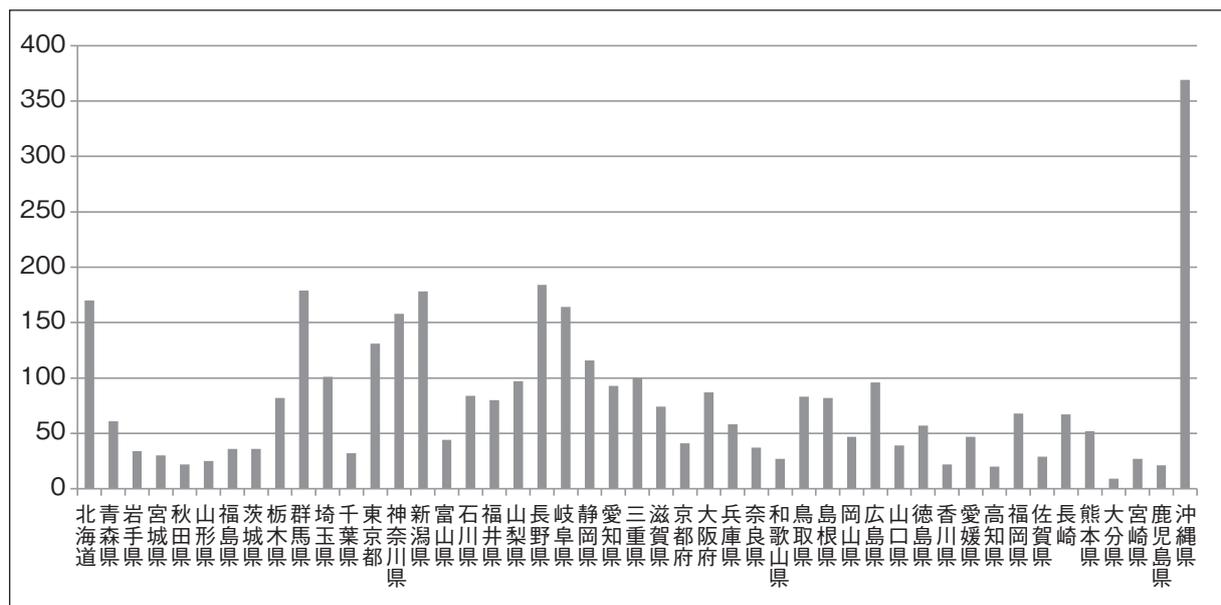


図1 都道府県別自然学校数

『全国自然学校調査2010』より著者が作成

独自性を持つものであり、代替性がきかないもの』とされる。従来から一般的に捉えられてきた観光資源とは、見ることが主であることから、その評価も美しさ、希少性、歴史性等が優位とされている^{注5}。しかし、同機関も指摘する、「見る」観光から「感じる」観光へ移行してきた市場の変化を見るに、本論で扱う自然体験ツアーは観光資源の主流ではないが、その資源の魅力をさらに高める手段であり、または全く異なる新しい観光資源そのものとして、各地でその存在感を示している⁵⁾。それでも従来の観光組織である観光協会、行政の観光部局の多くでは、今も主たる地域の観光資源は「見る」ものであることも動かぬ事実である。こうした現実のギャップを有しながらも、「見る」観光からの脱却は異なる観光テーマでも顕著である。1980年代以降は疑似体験のできるテーマパークが盛況であり、2000年代以降はアニメやショッピングモール、街並み、産業施設での体験など、体験要素の強いメニューが新たな観光資源として開拓されてきた。

これらの人工的な資源と異なり、自然体験ツアーは同じく後発であるものの大きな違いといえば、観光資源そのものが持つ不安定さである。年々「見る」自然から「感じる」自然への旅行ニーズは微増しており、自然の価値をより安全に深く理解するツールとして、自然体験ツアーは各地で広がりを見せている。したがって、ツアーの課題は、ある一定の、対象から離れることで安全確保がなされるような、「見る」「見せる」ことで済んできた観光から、ツアーリスト自身がそのフィールドに自身の体ごと「入り」「連れて入り」、「活動をする」「活動を促す」ツアーサービスとしての特性にある。ツアーリストが受け取る印象は、「見る」ツアーは客観的で評論的なものであるのに対し、「感じる」ツアーは主観的で感動的なものである。感動は人と人、人と自然をつなぎ、内面的な地域の活性化に寄与する。また、「見る」ツアーは、ある程度立ち入り制限を持たせるなど、主催者が安全面に関して管理権限を大きく持つことが可能であるが、「感じる」ツアーは、ガ

イドとともに参加者自身がその環境そのものに入っていくため、ガイド及びツアーリストの行動判断・動作は、観光地、フィールドへのインパクトや自身の安全性に大きく影響を与える。

体験型観光はこうした効果が期待できるが、資源や参加者へのリスクが大きい分、責任ある観光でなければならない。体験ツアーの豊富な商品化に伴い、事業の関係主体は広がっている。その関係者は事業者と参加者のみならず、資源を管理する地域及び地域住民、ツアーオペレーター、他の観光関連事業者、等々である。何より、従来の観光の延長で体験ツアーに参加する、不慣れまたは初体験の顧客が増加していることは、各地で指摘されている現象である。

3. ガイド・事業者の技術に対する視点

自然体験ツアーの事業運営に関しては、10名を超えるような比較的大きな事業所をみるに、現状では自主ガイドラインやルールを作り、守るという、各事業者による点での取り組みがみられる^{注2}。組織経営ではそれぞれ、予約オペレーション、ツアー運営、リスク管理、フィールド（資源）保全、顧客管理、スタッフ管理などの各部門で構成されており、それぞれの管理者が設置される。これらの管理システムは、各フィールドにおいての創業である場合は組織独自で開発されているケースもあるが、すでに体験ツアーメニューが一般化した観光地域では、ガイドが老舗の団体でそのスキルとシステムを学び、独立するなどして他社のシステムが模倣・進化することもある。まずは、ガイド自身の指導者としての資質・資格について、我が国での技術支援制度を整理しておく。

かつて、レジャー産業が興隆した1970年代以降には、ダイビング、登山、スキー等各種のアウトドアスポーツにおいて指導者資格の必要性とともに、推進協会が指導者向け研修会をスタートさせた。それ以前は、自然体験活動は観光分野には明確に

位置づけられておらず、むしろレジャーや趣味としての分野で個人及びグループ活動として捉えられていたと考えられる。したがって、指導者へのニーズも、スキーなど一部のアウトドアスポーツには見られたものの、まだ一般的でなかったことが考えられる。そのため海外にてライセンスを取得して開業する事業者もあった。しかし、高度経済成長にて国民にレジャー志向が定着する中、とりわけ好景気時代のレジャー産業の発展期には自然回帰の志向も加わって、観光におけるアウトドアスポーツや自然観察が盛んとなり、その必要性から国内でも多くの検定や資格制度が生まれている。初期の自然体験活動が民間の事業所で始まったのも、ちょうどこの頃に重なる。さらに1990年代は、専門学校等でレジャースポーツのインストラクター養成学科がいくつつか設立された。2000年になるとそれらの共通点をまとめる形で「自然体験活動推進協議会」が発足、アウトドア以外の野外教育・環境教育的な要素を盛り込んだ総合的な自然体験が概念化^{注6}され、広いテーマの自然体験活動における指導者認定制度が発足した。2010年代には公園、キャンプ場、テーマパーク、リゾートホテル、民泊などの様々な観光の分野にも自然体験活動は広がっていく。

こうして、指導者・ガイドの人材育成については、古く行われてきた各事業所の日常の事業におけるOJT^{注7}が今もなお続く中、1970年代以降の各アソシエーションの指導者養成制度、専門学校、連携協議会による指導者養成があり、1990年代には国や自治体の地域振興策と結びついた人材育成が環境、農政、観光など各省庁関連で展開されてきた^{注8}。ところが近年は、レジャーの多様化と長引く不況の影響もあり、各アウトドアスポーツの顧客の縮小化とともに、小さなアソシエーションが資金不足により、活動を縮小しているケースもみられる。推進事業としての行政による研修の機会も、観光の多様化とともに分散され、2000年前後の体験型ツーリズム開発事業が盛んであった時期に比べて、近年はガイド育成研修については身近に受講できる機

会が減った、との声を各地のガイドから聞く。

では次に、経営に関する支援制度はどうであろうか。自然体験の事業者は、熟練したガイド自身が経営者であることが多いが、それまでの過程で経営を学ぶ機会を得られなかった人材も多い。したがって、多くの経営は実践における経験則で行われることがある。時に事業所にその分野について知識のある（研究熱心な）スタッフが入ることによって研究が進み、システムが構築される、という側面があっても、経営を学び活かす事業所は多いとは言い難い。したがって、新しいスタッフの出入りの少ない事業所では、古いシステムがそのまま使われていることもある。特にシステム化の優先度が低くなりやすい顧客管理やフィールド管理など、サービスはもちろん、責任ある観光への対策の足並みが揃にくい、という課題もある。

そこで、経営の中核にあるリスクマネジメントを保有するか、各スポーツのアソシエーションで行う指導者養成、専門学校のカリキュラムを主にインターネットにより検索調査した。各組織で野外救急法等の現場対処法は設定されるものの、組織におけるリスクマネジメントの研修カリキュラムについては見あたらなかった。多くが救急法と緊急時体制などのガイド技術のみが、リスクマネジメントの研修カリキュラムとして位置づけられているものが多い^{注9}。顧客との情報交換、装備・用具、事故対応、危機管理広報に関する項目については、十分な情報及び対策の共有の機会は見られなかった。唯一、自然体験活動推進協議会の提供する「リスクマネジメント講座」には、組織のリスクマネジメント構築の研修カリキュラムが整備されていた^{6) 7) 8)}。これについては後に詳しく取り上げるが、該当カリキュラムによる研修が2012年からはじまっており、研修回数が少ないため、今後の普及を期待したい。

4. 制度化、ルール化に対する視点

さらに制度化、ルールの視点でもリスクマネジメント

トに関しては、エコツアーにおいて議論が十分でないと考えられる。『地域づくりのエコツーリズム』では地域主体のマネジメントについて言及されているが、あくまで自然保全やそのためのモニタリング手法、持続可能なツアー経営のマネジメントについてのものであり、ツアーのリスクマネジメントに関する考察は見当たらない⁹⁾。このようにエコツーリズムは自然保全型観光としてのスタンスが元来強く、研究もその視点に偏っている。しかし、エコツアーが広がるにつれ、地域ぐるみの安全管理システムが今後ますます重要である。稲葉(2007)は、北海道ニセコの事例を用いて、事業者が積極的に関与する地域協働型リスクマネジメントの必要性を以下のように説いている。「リスクの要因を技術的要因と制度的要因に整理し、特に前者は事業者で対応できるもの、後者は地域で連携して構築すべきものである」。さらに、そのリスクマネジメントに関与できる主体として、参加者、ガイド、事業者のほか、同業者、自治体、管理者を指摘し、その範疇を検証している¹⁰⁾。また、平井(2012)は、知床において共通ルールがあるが、夏季と冬季の安全配慮項目が異なるため、運用にグレーゾーンができる課題を指摘している¹¹⁾。

実際に、自然体験ツアーの遭難や奥地での事故が発生した場合、人命救助は警察や消防の業務範疇と重なるため、ヘリや救急車による自然フィールドに向けた出動となる。この緊急時のレスキューシステムについて、地域の関係機関を交えたルールが事前に構築されるならば、複合的に同時発生する事故または大災害においても、観光客の安全性が高まることになる。また、各事業所で対処できる規模のリスクマネジメントにて、地域として事業所が事故を起こさないよう、その地域における活動方法の共通ルールや、顧客と事業者のミスマッチを防ぐ予約オペレーションシステム等も有効と思われる。

地域システムにおける一つの事例をあげると、自然保全に関してであるが、沖縄県に運用中の制度として「保全利用協定」がある¹²⁾。このシステムでは自然環境を保全しつつ、利用が継続できるエコツ

アーを地域に定着させるために、事業者を主体とした地域協議会が保全利用協定を結んで自主ルールを策定し、その内容を県が確認して認定する仕組みである。このシステムの利点は、協議会が設立されることで事業者同士の普段の情報交換が可能になり、情報の風通しが良くなるほか、策定されたルールが主体性と責任を持って順守されることである。デメリットは自然発生的に生まれにくいシステムのため、関係者の地域連携ルールに関する意識の向上と、構築時の話し合いにおける調整役や専門家など、第三者の関与が重要な点である。リスクマネジメントにおいても同様の制度が各地で機能すれば、事故の予防、対応それぞれに有効と思われる。

今日、アクセシブルが進む日本の観光目的地において、海外からの観光客が全体的に増加している。相互理解に始まり事故対応まで、小さな事業者だけでは対処できないリスクも多く発生することが予想される。新たな顧客を迎える時代に、リスクマネジメントを含む地域連携のシステムづくりは、今後の重要な課題である。

5. リスクマネジメントガイドラインの研究

本論では、事業者のリスクマネジメントはツアー事業者の信頼とツアーの品質管理の基礎となる、重要な経営要素と位置づけている。リスクマネジメントが自然体験ツアーの事業経営に深く関係するという理由の一つは、重大事故が経営に大きな影響を及ぼす点である。リスクは小さな個々の不安であり、偶然の重なりによって事故を引き起こす。リスクの存在範囲は広く、自然事象・災害など自然現象に対する判断と、怪我・遭難・急病などの傷害、顧客やガイドの人権、ツアーや事業者または地域への評判等にわたる。特に大事故はその対応で経営の将来を左右する。二つ目に、リスク対処における階層的な役割である。技術的経験則がいくらか通用

する現場での安全管理と、スタッフ管理を含む経営視点での組織的なリスクマネジメントは、それぞれ範囲も能力も異なる。また組織では、事前広報とともに事故が起こった時の危機管理広報も重要である。三つ目は、コンプライアンスとの関係である。この分野はニューツーリズムと表現されるように観光としての存在は歴史が浅く、事業資格や登録がなくとも事業化が可能である。戦後制定された観光関連法規は、現状と合わない面を持ち合わせている。しかし、事業者は顧客や社会に対しては法令を守り誠意を持って対処する必要がある。基本的な法例の理解と対処—労働法、運送業法、自然保護法、旅行業法、保健衛生法等—や、その他免許等、新たなルールを定め、対策を開示し、順守する方策を研究することは事業を続けるために大変重要な観点といえる。

そこで、経営的視点に立つリスクマネジメントガイドラインを研究するにあたり、自然体験活動指導

者の養成カリキュラムを推進してきた「自然体験活動推進協議会」のリスクマネジメントカリキュラムを取り上げたい^{7) 8)}。以下はこの講座の内容である(表1)。

セッションを具体的に見ていくと、②③のカリキュラムは、以下の通りである(表2)。

このカリキュラムで特筆すべき点は、§1の概論がリスクマネジメントの原則や、活動現場におけるディレクターのすべきこと、組織経営におけるマネジャーのすべきことが総合的に整理されており、リスクマネジメントの予防から対策までの全体像を示していることである。さらに、§3は過去の事故事例から原因と対応を検証し、予防策を考えるワークショップである。実際に起こっていることから、歴史の浅いガイドや事業者でも、類似の活動の事故対応を学ぶことができる。また§4のヒューマンエラーは、自然体験活動団体から抽出されたヒヤリハットの集積からデータが提示され、初心者の不

表1 自然体験活動推進協議会 リスクマネジメント講習会の各ステップと内容

| 講習会レベル (時間数) | 内容 |
|----------------------------|--|
| ①リスクマネジメント講習会 (2.5h) | 広く一般を対象に、自然体験活動における安全管理のあり方を知る講座 |
| ②リスクマネジメントディレクター講習会 (9.0h) | 活動現場での安全管理者を養成するための講座。リスクマネジメント講習会を受講しての参加が望ましい。 |
| ③リスクマネジャー養成研修会 (11.0h) | 活動だけでなく組織運営全体に関する安全管理者を養成する講座。リスクマネジメントディレクター有資格者が参加できる。 |

表2 自然体験活動推進協議会 ディレクター、マネジャー講習カリキュラム

| |
|--------------------|
| §1 リスクマネジメント概論 |
| §2 活動におけるリスクマネジメント |
| §3 事故事例の研究 |
| §4 ヒューマンエラー |
| §5 緊急事態への対応 |
| §6 安全管理体制 |
| §7 アクションプランと検定 |
| §8 ふりかえり |

慣れや経験者の違反、省略行為が事故につながっているなど、その要素を分類している。§5については、重大事故が起こった時の参加者及び親族への対応や、営業停止期間、マスコミ対応、その対応事例などが紹介される。こうした具体的カリキュラムには、事業経営としてのリスクマネジメントの視点がいくつも押さえられているものと考察できる。

もう一つのガイドラインの検証は、筆者も関わるNPO日本エコツーリズムセンターでの安全管理マニュアル作成の支援である。このNPOの団体会員であるエコツアー事業者は、多く山間地や諸島に位置し、事業体も小規模なところが多い。各団体に対してリスクマネジメントのガイドラインとしての「安全管理マニュアル」を提出するように促したところ、該当するものがないためどのような視点で作成したら良いのか相談が相次いだ。そこで、本来は自主的に個々の運用に合わせて作成することが望ましいものであるが、汎用性のあるマニュアルのチェックリストと目次例をつくり、会員に開示することとした。情報開示とともに研修も行うことで、マニュアル作成が重要であるとの認識が深まっていった。その内容を具体的に示すと、表3の通りとなる。

ここにおける「安全管理マニュアル」とは、事業者の構成員が事業者としての考え方、すべきことを共有し、それぞれに漏れることなく対応するために、責任範疇を規定するものである。特に、事故対応

の経験から、事前に文章化する必要のある項目を重要視している。特に、催行及び中止基準については、客観的なデータを元に誰が行っても判断できることを目指す。このことは事故検証や裁判においても、客観性を示すために重要な項目となる。尚、同組織は安全研修に法令の研究やこのマニュアル作りを採用している。

自然体験活動推進協議会も日本エコツーリズムセンターとともに、安全管理マニュアルとは組織において自然という不安定な要素に加え、初めての人々で行動するグループ構成要素が加えられる中で、その不安定さをどのようにリスク評価し、対策を行うか、事故が起こった時にさらなる被害をどう減らすことができるか、という内容を押さえている。現在その他のアソシエーションなど多くのカリキュラムでは、心肺蘇生法や野外救急法などが中心であるが、このように安全をマネジメントする視点を広げることで、責任ある事業運営が成り立つと考えられる。

6. リスクマネジメントの課題

これまでの検証から、自然体験ツアーのリスクマネジメントについて、以下を仮説として整理した。

(1) 全体的な課題

この新しい体験型ツアー—とりわけ自然体験活

表3 日本エコツーリズムセンター安全管理マニュアルチェック項目

| 項目 | 主な内容 |
|-------------|---|
| 1 総論・安全管理方針 | 事業所の名称、設置住所、安全管理の責任範疇、契約、保険 |
| 2 事業運行規程 | 各種プログラム、スタッフ体制、催行及び中止基準、代替行動、参加規定、用具のメンテナンス、セイフティトーク、救急用品 |
| 3 スタッフ | 能力・資質の文言化、トレーニングの内容と頻度 |
| 4 事故対応 | 緊急時対応方法、緊急連絡先、記録 |
| 5 記録 | 運行記録、事故報告書 |
| 6 プログラム | リスク評価、スタッフでの共有、下見方法、スタッフ配置 |
| 7 その他 | 個人情報、ハラスメント等 |

動や自然に関連する生活文化体験において一は、観光事業として、未だ有効な経営方法が構築できていないところが多いと想定される。旅行から安全に帰ってくることは、顧客にとってツアーの最低の品質保証であるから、事故報道が体験ツアーの市場形成に影響することも考慮して経営システムに反映しなくてはならない。一方で、体験ツアー市場が成長している地域では、個人事業所がこうした経営を熟考せずとも事業が成り立つケースもある。こうした背景から、顧客と地域資源、ツアー事業にそれぞれが責任を持つような観光地域レベルでの仕組みが必要である。まずは、事業者や地域がリスクマネジメントに関して十分な理解をし、新たな市場や環境の変化を共有すること、そして、有効なシステムについての普及方策が鍵となると考えられる。

(2) 課題の背景

経営方法が構築されにくい理由を4つあげるとするならば、一つ目は資源上の不安定な特性があげられる。屋外フィールドを主とし、ツアーのテーマである地域固有の見どころが常に四季に左右される。季節や気象、当日の天候により、ツアー催行条件が大きく左右されるし、ツアー催行中にも変化が起こりうるため、経営管理はマニュアル化されにくい。地理的条件や気候に左右されることもあり、経済活動としてみると合理性に欠けるフィールドもある。各地の取り組みを見ると、そもそも経営は二の次で、事業の見通しよりも、やりがいや必要性を感じての起業が優先されているケースも見られる。

二つ目の理由は、不特定の参加者が常に多様な性質を持った対象として、ツアーが構成される人的不安定さである。団体であれば、その参加者引率を行う幹事役の役目がつくが、複数のグループの集合体や個人旅行であれば、ツアー主催者にその幹事役の役割が委ねられる。ツアーの判断から現地への移動、個々人の体力・健康チェックなど参加者対応まで、ガイドは幅広い役割を担わなくてはな

らず、人材の育成・確保も課題である。

三つ目の理由は、こうした幅広い専門性が求められるにも関わらず、強い資格制度や認定制度がなく、これといった免許がなくても開業が可能な点である。さらにガイド業は法人である必要もない。過去にガイドという人材に対して国家資格が検討された分野もあるが、あまりに多様なテーマと特性が資格の制度化を困難なものにしている。これを補填する仕組みに、アソシエーションの設立や認定制度及び付随する研修会が以前より各分野で行われてきた。但し、アソシエーションの組織経営の良し悪しにより、研修制度の継続や充実が困難な組織も多く、課題である。同時に、こうしたアソシエーションに加盟しない個人事業所は、さらに新しい情報が入りにくい傾向にあり、運営については「趣味や生きがい」の範疇からあえて越えない事業者も目立つ。

四つ目の理由は、観光地域が地域ぐるみでツアー事業をより良くする仕組みを、なかなか持ち得ないことである。自然体験ツアーが盛んな地域では、複数の事業者が存在しているが、それぞれが点として事業を行っている地域は少なくない。面としての仕組みを作ることで、安全管理や自然環境・歴史遺産保全、予約オペレーションなどのルールを統一化し、経営的にも安定した仕組みを構築することが可能である。この視点はすでにDMO^{注10}などの取り組みで、成功しているグッドプラクティスが各地に出現しつつある。また、予約オペレーションが適切に行われるならば、プログラムと参加者のミスマッチが減り、事故の減少にも寄与すると考えられる。

IV. 事例研究～現場におけるリスクのありか～

1. 小笠原のツアーを取り巻く概要

これまでの課題整理を受けて、本章では、実際

に東京都小笠原村でのツアーの状況と照らし合わせて、課題のありかに対応策を考える。今回の調査ではタイプの異なる3事業者が実施する1つのシュノーケリングプログラムと、3つのドルフィンスイムツアーに参加観察し、関係者にヒアリングを行った。さらに別の4事業者からもリスクマネジメントの課題と体制整備へのヒアリングを行った。また、小笠原エコツーリズム協会の事務局が設置される行政に対しても、同様のヒアリングを行い、課題を抽出した。

さて、訪問地の概要^{13) 14)}であるが、小笠原村は東京湾より1,000km南に位置する30余りの火山島から成り立っており、父島と母島に約2,500人が居住している亜熱帯の地である。1968年にアメリカより返還、1972年に国立公園指定、2011年に世界自然遺産に登録され、島の歴史文化及び自然の固有性に対しては、すでに高い自然観光地としてのブランドを持つ。2000年以降、自然資源の扱いに対する自主ルールが策定されていき、世界遺産登録以降はその取り組みからエコツーリズムで知られる地となった。世界遺産の登録基準として、陸地の生物の固有性と独特の生態系、及びその保全への対策が評価されて登録に至っている¹⁵⁾。小笠原への移動には船舶で片道丸1日を必要とし、その移動は船の運行日により観光シーズンでも最低1週間は要し、他の移動手段を持たない。特別な離島のイメージと外洋で波が高いこともあって、これまではナチュラルリストや小笠原愛好者を中心とした訪問が中心であった¹⁶⁾。現在の産業は観光業、漁業、農業が主である。特に世界遺産登録後には、一般の観光客の訪問が急増、現在はその様子は落ち着いてきたものの、従来と全く異なる顧客がツアーに参加することが増え、日常の困惑とともに何社かは重大事故を経験している。したがって、調査訪問時には小笠原観光協会に所属する事業者の一部と担当行政が、特に海域ツアーにおいてリスクマネジメントへの危機的な課題意識を持っていた。

2. 海域ツアーの成立過程と現状

(1) 海域ツアーと陸域ツアー

さて、エコツアー先進地として知られる小笠原諸島の世界遺産登録とエコツアーとしての力点は、その性質から主に陸域ツアーに関するものであった。陸域の固有の生態系は脆弱で、環境の影響を受けやすいことがその第一の理由である。また、社会的な背景として世界遺産登録に向けた外部評価が必須であり、新しい陸域ツアーを開発し、エコツーリズム協会を設置し、陸域ガイドの養成研修を行い、登録制のガイドシステムを置き、環境省と連携して研修活動を行ってきた一連の必要性も理由の一つである。一方、海域ツアーは陸域ツアーより早く始まっているものの、海というつながった生態系が、世界遺産の固有の生態系資源に直接的には該当しなかった。ウミガメの生態や、枝サンゴの群落、クジラやイルカなどの自然資源は島の特徴であるが、希少種保全の主たる対象にはならなかった。こうした背景の中、陸域ツアー事業者は主にエコツーリズム協会に所属し、海域ツアー事業者は既存の観光協会に所属する、という構造ができあがった。それぞれの協会では、ガイド研修への参加や、ガイドラインについての順守は自然保護に軸があるため、エコツーリズム協会にて主催されてきた。尚、リスクマネジメント、経営をテーマとする研修は両協会ともに扱いの比重は小さかったと行政担当者は言う。

小笠原島では1980年代からすでに、海域ツアー事業者は四季の自然環境に合わせてそれぞれの事業者単位で創意工夫を凝らし、自然体験ツアーを構築させてきた。それは船舶を持ち、停留場所が確保されればそれ以降は各事業者による自由な開業であり、相互に規制する事はなかったし、行政の関与の範疇でもなかった。小笠原に限らず、全国の自然体験ツアーの土台は、こうした民間の歴史の延長線上に今もあるといえよう。現在の小笠原では、観光協会所属の68事業者のうち、41事業者が海域の体験ツアーを行っている(2017年5月時点)¹⁴⁾。

本論はこの象徴的な観光地である小笠原地域を

題材に、ツアー顧客の変化及び拡大化と、体験ツアーの新たなリスクへの対応を研究する。それは、水を扱うアウトドアスポーツそのものの高いリスクに加え、この独自に発展してきたツアーのあり方や組織のあり方が、全国各地の課題と共通するという視点である。

(2) 海域ツアーの歴史と現状

海域ツアーの歴史であるが、1988年捕鯨の終了の翌年には、日本で初のホエールウォッチングツアーが実施された。翌年、ホエールウォッチング協会が発足、さらに翌年にはクジラの生態系への影響を考慮した自主ルールが作られ、現在に継承されている。そして近年はドルフィンスイムツアーが盛んである。1980年からダイバーたちがイルカの存在を知っていたが、しだいに各船がイルカと泳ぐツアーを謳うようになった¹⁷⁾。こちらは比較的自由にツアー開発が進んできたというが、遅れること2005年に「イルカの接近に1度に4隻まで」¹⁵⁾という自主ルールを持ち、現在に至る。

さて、小笠原における海域ツアーは、乱暴な表現をすれば仮にエコツーリズムの理念を十分にツアーに反映していなくとも、自然資源を扱う以上、観光客から見ればエコツアーである。実際に、観光協会は自然体験のツアーを全てエコツアーと表現している。各種パンフレットやブックレットには自然保全の対策が強調されており、対策もなされている。観光ツアーは陸域ハイキングツアー、シーカヤックツアー、ナイトハイクツアーなどのメニューが並ぶ中で、海のドルフィンスイムツアーは小笠原の目玉のツアーであり、特に多くの観光客が申し込む。ツアー事業者は会社組織もあれば個人事業者もあるが、小さな事業者が主流で、船の停泊できるキャパシティで島内の事業者数は規定される。シーズンは通年であるが、ツアー内容は固定が難しく、その日の風向、波の大きさ、天気、生物の行動により変動するルートを取るツアーが主流となる。また、このシーズン性は定期船の運行によって、観光の稼働日数が明確に規定されることも島の観光事業の大

きな特徴である。体験ツアーの申し込みは、観光協会のホームページ、各事業者のホームページ、観光協会やパンフレットでの連絡先を元に、個別にメールや電話申し込みが可能であり、旅行会社各社も大手ツアー会社を中心に予約手配を行っている。

3. 事業者の個性

リスクマネジメント上の課題を検証すべく、参与観察した3つの海域ツアーは、観光協会の案内では全て「ドルフィンスイム・ウォッチング」と表現されており、同一のカテゴリでツアー販売がなされていた。検証したツアーの大きさはそれぞれ違い、9人定員の小型船に5名程度、22人定員に15名程度、24人定員に20名程度であり、全て事業規模とツアー人数のキャパシティ、ツアー理念が異なると考えられるツアーを選んだ^{注11)}。活動内容はどれも、シュノーケルポイントでのシュノーケリング(内海)、イルカの出現に合わせたドルフィンスイム(外海)、南島への上陸、船上での昼食等々を天候等の状況に合わせて組み合わせるものであった。3社のツアーフィールドは父島を取り巻くほぼ類似のフィールドであった。しかし、事業者によりツアーを提供する目的及びその姿勢はさまざま、実際に参加するとその印象は大きく異なった。以下、各ツアー概要とリスクマネジメントの方策を示す。

A社の提供する受入れの小さな船のツアーは、一人ガイドで4~5人の顧客を対象とするプライベート性重視のフレンドリーなツアーを目指すものであった。チャーター船ツアーなどがこのタイプと考えられる。予約は前日に電話で行い、当日の集合場所で氏名の確認があった。ガイドとツーリスト、また、海面の距離も近く、交流しやすく、顧客が希望すればガイドとの会話は弾む。一方、リスクマネジメントの視点では、一人ガイドが複数ツーリストを連れて行くため、操船とツーリストの監視を基本とし、シュノーケリングの入水時の技術指導やライフジャケット

ト等安全装備の着用、スタッフが一緒に入水するようなサポートはなく、技術はすべてツアーリストの技量に任されるものであった。しかし、リスク対応に関わる環境情報の共有などについては、同業他社との連携（連絡のやりとり）が時々見られた。

B社の提供する中型の22人定員の船でのツアーは、3~4名のガイドで10名程度の顧客を案内するものであった。事前に予約をして参加し、事前情報や参加同意書のやりとりをした。視察したツアーは操船する船長とは別に、案内ガイドが解説と技術指導を行い、サブスタッフが監視や個別対応、船上行動案内などの補助を行い、入水の際は水中にも同行した。すべての参加者にライフジャケットを着用してもらい、半日のシュノーケルツアーは1時間半ほど入水で技術指導、1日のドルフィンスイムツアーでは2ポイントのシュノーケリングと3度のドルフィンスイムの機会があり、両方合わせると体力的にはボリュームのあるアクティブなツアー内容であった。リスクマネジメントの視点では、顧客に伝わるようにガイダンスが工夫されており、イルカの出現に合わせて船上からの監視とともにスタッフも入水するなど、危機対応を考慮したガイドの動きが全体を通して確認できた。シュノーケルプログラムについては、半日のプログラムに参加すると細やかに指導を受けられ、参加者も安心して入水できた一方で、通し参加による体力的な負荷を感じた。しかし、シュノーケルプログラムに参加しない初心者でもドルフィンスイムツアーに参加は可能であり、その対応は課題である。

C社が提供する大型の25人定員の船でのツアーは、当日は乗船が20名を超えており、スタッフは4~5名、船長が操船とマイクでの観光案内を行い、残るスタッフが船内行動の案内を行うものであった。入島してから窓口で予約し、当日に氏名の確認があった。参加者への装備案内は自主選択で、3点セットの使用者は多いものの、ウェットスーツの着用者はいなかった。また、入水しない参加者にもライフジャケットが任意装着で貸し出されたが、船舶

緊急時用の浮力が小さいものであった。シュノーケルポイントでは、参加者に入水許可を出しながらもスタッフの海中への同行はなく、船上での監視とともにウォッチングのみのツアーリストと魚の餌付を行うレジャーを重視した対応であった。参加者はそれぞれのシュノーケル習熟度の範囲で自由に活動するツアーであった。また、この日のツアーは近づく台風のうねりに船上は揺れ、イルカには出会えず、深い海への入水はなかった。そのため、観光情報の提供が重視され、甲板にいる時間が多くなり、観光遊覧船のような受動的なツアーの印象を受けた。尚、C社のツアーでこの日1回だけ設定できたシュノーケルタイムにおいて、初心者向けの技術指導があるか観察したが、その事実はなかった。この日は悪天候で半日であったことも原因で、一部のツアーリストが終始体調不良気味であった。

上記の3つのツアーは全て「ドルフィンスイム・ウォッチング」ツアーであるにもかかわらず、当日体験できる内容と受ける印象の違いは大変大きいものであった。事業者の運営にはツアー方針があり、悪天候の対策も含めてツアーの性質を大きく左右している。しかし、申し込み時にはそれが表現されるチャンスは少なく、顧客自身も分からないから事前には情報を十分に求めない傾向にある。事業者へのヒアリングによると、顧客は家族連れなどのグループも少なくなく、同じツアーに参加したいが、乗船だけで十分だという年配者から、アクティブに泳ぎたい若者まで様々に混在する。事業者はこうした島の観光事情から、顧客のレベル設定はどうしても難しくなる、と語った。しかし、初めてツアーに参加するツアーリストは、ドルフィンスイムの概念を自身の経験の範疇で評価する。ツアー内容に関わらず、「小笠原の自然だから仕方がない」「貴重なところに来たことで満足」と受け止める風潮もあり、顧客満足度調査にこの不都合は表現されにくい¹⁸⁾。一方で、体験ツアーのリピーターはその事業者の違いの情報を得て、自分に合った性質のツアーを選択している傾向にあった。参加者へのヒアリングでは、

何度か島に来るうちに特定の会社のツアーが自分たちのレベルと志向に合う、というところでリピーターとなったとのことである。このように、初回でも事業者の個性をツアーリストが選択できれば、ツアーの満足度と安全性はより高まると考えられる。

4. 地域のシステム

前述したとおり、小笠原村には小笠原観光協会、小笠原ホエールウォッチング協会、小笠原エコツアーリズム協会、環境省小笠原事務所が存在する。前者3団体は商工会の同じ建物に所在し、環境省ビジターセンターも役場と商工会の近くにあつて、情報交換は比較的容易な環境と推察される。しかし、現地でのヒアリングでは、協会としては事業者からの事故報告が得られにくい、課題に対する共通ルールが作れていない、安全研修の機会が少ない、などが指摘された。

事業者への各種地域ルールを調査すると、ホエールウォッチングとドルフィンスイムの生態系及び個体への配慮に対して、ガイドラインとして文章化され、事業者に共有されていた¹⁵⁾。また、海域のツアー事業者は、観光資源であるイルカ出現の情報共有を法令順守で行うため、2016年の春より国際無線の利用を開始している¹²⁾。他にも、陸域のエコツアーガイドは環境保全とガイドング技術向上のための定期的な研修制度と情報交換の機会をもっているが、海域にはそのような研修の機会は少ない。ただし、海域・陸域に共通して、南島の上陸については東京都の認定するガイド研修を経て、資格を持ったガイドとともに初めて入島できる立入り規制^{13), 19)}がある。

船でのツアーに関するルールは、船舶運航規程が関連する。ただし、顧客が船上にあつて起こった事故については付随する船舶保険の範疇に該当するが、故意に入水した際の保険は船舶保険には該当しないなど、ドルフィンスイムツアーのような体験型ツアーに必ずしも対応していない。その上で各事

業者の認識、つまり、十分なルールや保険に対応しているかについては、課題が残る。現状は観光協会の加入時に保険加入の審査があるものの、継続的な確認システムについてはまだ設定されていないとのことであり、優先的な課題である¹⁴⁾。

観光協会にはツアー紹介システムがあるが、事業者名と連絡先、内容の一覧の配布が主であり、前述した事業者の個性までは把握・伝達できないシステムであった。このことは、ツアーリストがたとえ泳力がなくても、高度なアウトドア技術を要する活動に初心者が参加する可能性を秘めていて、リスクマネジメントからすれば、より詳細の情報を提供するなどし、安全性を高める必要が求められる。

尚、2016年に導入された船舶の国際無線は、今後、地域ぐるみのリスクマネジメントの対策としても有効と考えられる。こうしたシステムを利用し、いずれ、相互レスキューや海上保安や医療機関である診療所とのより緊密な連携のための連携を期待したい。それには、海域ツアーの事業者による安全に関する自主ガイドラインや自主ルールを検討し、公的機関と連携した上で、順守への道を探る必要がある。

5. すずむ顧客の変化

今や全国各地の観光地に見られる現象だが、小笠原でも顧客は徐々に変化を続けている。世界遺産登録前までは、コアなリピーターとなる20~60代の客層が中心で、ダイビングやシュノーケルは一定の技術のある顧客が多かったという。乗船した観光客数は2010年までは年間14,000人前後で推移していたが、世界遺産に登録された2011年は21,854人と前年度比1.61倍となった。その中でも中高年の増加率が1.8倍と最も大きくなっており¹⁶⁾、体力の低下及びアウトドアの初心者、未経験者といった、海域スポーツ活動に不慣れな顧客のツアー参加が増えた、というガイドの証言と一致している。

近年の変化は、外国人観光客への客層の変化で

ある。外国人観光客については、当地では受け入れのピークは先だという関係者の認識が目立ったが、実際は2016年調査時にも複数の欧米、アジア人外国人観光客の姿があり、また、東南アジア向けケーブルテレビでの観光プロモーション撮影が実際に行われていた。我が国内の観光動向では、今各離島に多くの外国人観光客が訪れている。それと照らし合わせると、小笠原では世界遺産による効果が落ち着いた今も顧客層の変化は続いており、リスクマネジメント上の将来の課題となる可能性が高い。全国各地の顧客変化の傾向や、対策についての情報、事業者の対応、地域システムの構築など、早急の対策が望まれる。

V. 考察

以上、Ⅲのリスクマネジメントに対する課題認識と、Ⅳのツアーの状況を照らし合わせて考察したところ、以下の課題と対策が整理できた。

1. 事業者と観光地の経営的な課題

(1) 事業者の制度と技術の向上

事業者がこれまでの経験や業態の歴史を元に、リスク対応に努める姿勢は重要といえる。しかし、その経験が事業団体固有のものである可能性を想定し、現在に取り巻く新たな顧客層や気候の変化、社会認識の変化等に対応できるよう、事業者単位で新たなリスク情報を収集し、理解し、マニュアル化するなどの対策が必要である。基本的には参加者との事前の情報共有は安全管理の優先事項であり、法的に拘束がない方法ではあるが、参加同意書により必要情報を提供・入手し、全てに同意の上で参加者の行動を管理することが望ましい。

また、ツアーガイドにゆだねられている多様な専門分野研究の一部を、関係機関の役割やシステムにより補完できれば、ガイドはより現場での安全技術を向上できる。例えば事故裁判での判例や保険

会社の判断、マスコミの反応、関連法での責任範囲、顧客の傾向、気候変動によるフィールドの変化、そして具体的対応事例などである。これを調査し団体を支援するアソシエーション等の組織は、リスクマネジメントへの具体的対応策を踏まえた情報共有の機会を、各事業者、地域それぞれに展開していくことが望ましい。今後重要性を増すと思われるリスクマネジメント項目をあげると、予防の観点では、①活動やツアーテーマの特性と事故及び危機の事例収集、②事業者としてできる活動テーマの範囲、③活動や対象者単位のヒューマンエラーの傾向、④望ましいレスキューシステム、⑤個人情報や所持品の管理、などがある。事故対応の観点では、⑥事故の初動対応、⑦危機管理広報、⑧保障と裁判の実際、⑨保険商品の動向、⑩報道やSNSへの対策、などの事例研究が求められる。今後はツーリズムに特化したこれらの項目の研究や、研修カリキュラムの構築に期待したい。

(2) 観光地域レベルでのシステム構築

顧客と地域資源、ツアー事業にそれぞれが責任を持つことなしに、不安定要素の多いツアーにおいて一定以上の安全性を向上させることはそもそも困難といえる。この責任ある行動は事業者と参加者の間のみにあると考えるのではなく、受益者である顧客やツアーオペレーターはもとより、地域全体の課題と捉えることで初めて、安全性の向上が可能と考えるべきである。各セクターが責任ある行動として行動するためには、観光地域レベルで複層的な「共通のシステム」と「共通認識」が必要であろう。

この例としては、①関連法の解釈と対応策、②事業者の登録更新要件、③参加者の安全行動規範を示す地域ルールもしくはガイドライン、④ツアー内容と参加者をマッチングできる現地予約オペレーションシステム、⑤外部旅行代理店等との契約ルール、⑥事業者による保全利用協定に代表される自然保全システム、⑦緊急時における共通化

した地域のレスキューシステム、があげられる。このような共通の地域システムや認識があれば、小さな事業者であっても同じ立場同士で補完し合い、地域の異なる立場同士でも連携し合う素地ができると考える。制度論では営業許可に関して、資格による縛りが話題になりがちであるが、地域振興のために各分野から参画するツーリズムの本質をとらえると、関係者による自主的ルールのほうが現実的・即効的であり、さらにツアーの良さが活かされ、創造的発展が期待できるであろう。

2. 体験ツアーの拡大にともなう新たなリスク

現在もっとも大きなリスクはツアー領域の拡大と、顧客の変化である。そして、その地域や活動に慣れない訪問者が、体験者としてフィールドに入るという行為そのものである。我々は観光市場が変化している現状を認識し、観光事業者、ツアー事業者、地域のそれぞれが自然体験ツアーのリスクマネジメントに関してガイドラインを持ち、対処していく必要がある。リスクが変化している以上、マネジメントの方策も変えていかねばならない。

具体的な例では、自然を案内指導するガイドは、数々の自然との出会いと高度な技術を得てより深い経験を経て、自然と自身に誇りを持ち、その事業分野は自他ともに得意とするものでありそれが魅力となる。反面、参加者目線の、慣れない環境で体を自由に動かすことができない、用語等を知らない、「初心者」の立場に立った楽しみ方はどうすべきか、という発想に至りにくい。調査した小笠原島は太平洋の中であって外洋であるため、条件が良くても風や波は基本的に大きい。また、ほとんどのシュノーケルポイントに潮の流れがあり、足のつかない海域である。そうしたことから、基本的にツアーの難易度そのものが他地区と比較して高いということが指摘できる。しかし、この環境は住民であるガイドにとっては日常である。初心者であり訪問者として

の顧客にとっては、想像し得ない非日常の環境であり、本人の行動判断にすべてを任せることはリスクマネジメント上、大変不十分である。ツアーを体力や技術に応じて選ぶことができ、例えば海に入らないツアーの海上での楽しみ方や、体力に合わせて選び楽しめるプログラムの開発は、事業者が安全に責任を持つ上で、今後重要な課題となる。

このように自然体験ツアーにおいて、経験の少ない参加者の増加に向けた初心者が楽しめるツアー開発が増えれば、エリアとしての顧客満足度とともに安全性も高まると考えられる。こうしたプログラム開発は各地でも急務であると同時に、キャンセル規定や代替えプログラムの整備、変更への対応も重要となる。旅行会社や観光協会などのオペレーション部門は、以下の安全対策について大きな貢献ができる。顧客に正しく詳細な情報を提供する方法や、変更に関する理解と説明・契約方法についてなど、ツアー事業者とともに構築していく必要がある。そして進める際には現代のIT技術を活用し、顧客管理やブランドの構築はもちろん、ツアー満足度の向上や安全管理をシステム化するなど、評価データとしても蓄積することが可能である。

VI. むすびに

これまで、ニューツーリズムとしての観光メニューに位置づけられるようになったエコツアーをはじめとする体験型ツアーの市場の拡大から、特に自然体験ツアーにおいて想定される様々な課題を検証してきた。観光の中での位置づけや、対策、具体的な事例を検証することで、課題のありかが一定量明らかになったと考える。

体験ツアーの拡大は地域の交流産業を活発にし、今後も期待されると同時に、新たなリスクにも対応していく必要がある。ツアーを旅行商品と位置づけるならば、その品質保証の基盤として、安全は関係者の誰もが望む要素である。重大事故の評判は、観光地のブランドや事業の営業に大きく影響す

る。観光産業が拡大する流れにある中、こうしたリ
スクマネジメントに関する基盤整備を怠ったままで
良いツアーが成立するとは考えづらく、また良い観
光地は成立しない。事業者と地域、それを支える
各機関が相互に連携し、今後、ますます増加が予
測される多様な顧客を迎える準備が必要であろう。

謝辞

本研究には松本大学の研究支援を受けました。
また、協力をいただいたNPO法人日本エコツーリ
ズムセンター、NPO法人自然体験活動推進協議会、
小笠原役場及び関係者の皆様には、この場を借り
て厚く御礼申し上げます。

注

- 注1 「観光立国推進基本法（平成18年制定）」は、
第23条（新たな観光分野の開拓）に、「国は、
新たな観光分野の開拓を図るため、自然体験活
動、農林漁業に関する体験活動等を目的とする
観光旅行、心身の健康の保持のための観光旅
行その他の多様な観光旅行の形態の普及等に
必要な施策を講ずるものとする」と明記されて
いる。
- 注2 「第5回自然学校全国調査2010調査報告書」、
公益社団法人日本環境教育フォーラム発行。全
国ブロックで各関係者が抽出した6,023団体へ
のWEBアンケートに対し、735団体から回答を
得てまとめられた調査であり、官民にわたるある
程度の実態が把握できる。
- 注3 「JTBF旅行実態調査」2016年版の該当項目の
サンプル数は17,568である。（公財）日本交通公
社による。
- 注4 「旅行・観光消費動向調査」、「宿泊旅行統
計」、「共通基準による観光入込客統計」いづれ
も観光庁。「レジャー白書」公益財団法人日本生
産性本部編。
- 注5 また、全国観光資源調査による「観光資源」の
定義は、「利用者がそれを見ることにより、美
しさ、珍しさ、偉大さ、深遠さ等を感じ、『自己
発見』へといざなうもの。つまり日常生活とは異
なった空間へ行き、『自らを知る』手がかりを与
えるもの。」としている。
- 注6 『自然体験活動憲章』自然体験活動推進協議
会（2000）では、持続可能な社会づくりに向けた
自然体験活動のあり方について憲章をまとめ、
学び、自然への理解、人間関係、文化と社会の
創造、安全意識、の5項目のスローガンを表現し
ている。
- 注7 OJT（On the Job Training）19世紀以降に広
がった企業内研修の概念で、働く現場そのもの
にスタッフのトレーニングを意識する考え方。特
に変動の多いツアー業務ではその有効性が実感
されているが、一方で上司（指導者）の高い能力
が求められる。
- 注8 この時期に開設された省庁関連の指導者研修と
して、環境省「エコインストラクター人材育成事
業」「エコツアーガイド育成研修」、農林水産省
「グリーンツーリズムインストラクター」「田んぼ
の学校」、国土交通省河川局「川に学ぶ体験活
動協議会（RAC）指導者」などがあげられる。
期間限定事業も含む。自治体単位での同様の研
修も盛んであった。
- 注9 インターネットによる各アウトドアスポーツ、レ
ジャー産業で公開される指導者養成カリキュラ
ムを中心に閲覧。
- 注10 DMOとはDestination Management/
Marketing Organizationの略で、観光地域づ
くりの推進機能として、各地で推進されている。
- 注11 ツアーの選定にあたっては、現地情報に詳しい
ガイド会社や関係者の情報を元に行った。

- 注¹² 関係者へのヒアリングによると、国際無線の取得は、アマチュア無線の使用が事業者にとって適切でない事実を踏まえて、2016年に小笠原エコツアーリズム協会の事業として研修と登録が行われたもの。任意で制度を利用しており、全事業者は参加していない。
- 注¹³ 東京都では2003（平成15）年4月より観光利用に際して東京都自然ガイド同行による立入りや利用のルールを定めている。2002年から開始された「東京都自然ガイド養成事業」は、新規講習と2年毎の更新講習で構成されている。環境省のレンジャー、アクティブレンジャーと併せて、都としても都レンジャーによるルール順守が進められている。
- 注¹⁴ 小笠原観光協会とホエールウォッチング協会は同じ建物内の同じ階に窓口があり、部屋が分かれている。観光客の多くは観光協会の窓口にてツアーを問い合わせる。関係者のヒアリングから観光協会の事業者の加入審査はあるが、2016年9月現在では更新審査はないことを確認した。
- http://www.ogasawaramura.com/一木重夫、海津ゆりえ
- ¹⁵ 小笠原村エコツアーリズム協議会「小笠原ルールブック」平成27年度版
- ¹⁶ 小笠原村「資料3-1観光の動向について」（2017）
http://www.mlit.go.jp/common/000985457.pdf
- ¹⁷ 高橋智子「世界自然遺産小笠原 クジラの楽園」シータック、2014
- ¹⁸ 「小笠原諸島におけるエコツアーの満足度の評価に関する研究」『首都大学東京 小笠原研究年報』29号、2006、pp37-51
- ¹⁹ 東京都小笠原市庁ホームページ「東京都の取り組み—南島の植生回復」
[http://www.soumu.metro.tokyo.jp/07ogasawara/nature/grapple_minamijima.html、2017年5月確認]

文献

- 1) 「自然学校全国調査2010調査報告書」、公益社団法人日本環境教育フォーラム、2011
- 2) 「JTBF旅行実態調査」（公財）日本交通公社、2016
- 3) 国土交通省観光庁「ニューツアーリズムのプロモーションに係る実態調査」2013、『余暇・レジャー&観光総合統計2016-2017年版
- 4) 梅川智也、「観光資源の評価と観光計画—我々は『観光資源評価』をどう活用してきたか」『観光文化』222号、pp10-19
- 5) 内閣府「環境問題に関する世論調査」2014、『余暇・レジャー&観光総合統計2016-2017年版
- 6) 「自然体験活動のリスクマネジメント」自然体験活動推進協議会、2013
- 7) 「自然体験活動のリスクマネジメント リスクマネジャー編」自然体験活動推進協議会、2011
- 8) 「自然体験活動のリスクマネジメント リスクディレクター編」自然体験活動推進協議会、2011
- 9) 敷田麻美『地域からのエコツアーリズム』学術出版社、2008
- 10) 稲葉正思「観光地における地域協働型リスクマネジメント体制構築の必要性」『日本観光研究学会第22回全国大会論文集』2007、pp121-124
- 11) 平井純子「エコツアーガイドの現状とその課題—北海道知床を事例に—」駿河台大学論叢（44）、121-141頁、2012
- 12) 沖縄県環境部自然保護課「保全利用協定」、沖縄県ホームページ
http://www.pref.okinawa.jp/site/kankyo/shizen/hogo/hozenriyoukyoutei_nintei.html
2017年5月確認
- 13) 小笠原村公式サイト（2017）
http://www.vill.ogasawara.tokyo.jp/
- 14) 小笠原村観光協会ホームページ（2017）