

観光ボランティアガイド協会の役割と未来像

——堺観光ボランティア協会の事例研究からの教訓——*

佐 竹 真 一

要約

堺観光ボランティア協会は、発足後 15 年のうちに急成長し、200 名近くに達した会員によって、年間 14 万人余りの観光客に対応するまでになった。

堺市は、古代から現代に至る豊富な歴史的・文化的観光資源に恵まれており、それに対応して観光客の要求水準も高く、ガイドング技術や知識にも高い水準が求められるが、会員たちは、ガイドングの高度化による観光資源化を通して、これに応えてきた。

この急成長と充実した活動内容を実現した要因として、協会を取り巻いてきた環境要因や利害関係者（Stakeholders）との間に築かれてきた良好な相互信頼関係等の外部要因とともに、会員のモラルや組織運営能力の高さ、高齢化への対応の成功等の内部要因が、大きな促進作用を及ぼしている。

その発展の促進要因並びに阻害要因を解析する過程で、様々な教訓が引き出される。

キーワード：観光ボランティア、歴史的・文化的観光資源、高齢化、発展の促進要因、発展の阻害要因

1. 問題意識

問題意識は、「堺観光ボランティア協会が、会員一人あたりの平均取扱い数を、15 年間のうちに、発足当初の 100 倍を超える飛躍的な伸長を実現した歴史的経過を踏まえ、その発展の促進要因、並びに、その阻害要因を明らかにしつつ、他の観光ボランティアガイド組織にとって教訓となるべき事柄を、整理していく。」ことにある。

日本における観光ボランティア活動への現状認識

近年、地域社会において観光の果たす経済的な役割の意義が、より広く認識されてきている。これに関連して、日本の各地に、経済的な対価を伴わないことにその特色の一つを持つ様々な形態の観光ボランティアガイド組織が、設立されている。日本観光振興協会によれば、現在各地で活動している観光ボランティアガイド組織の数は、1600 を超えるとされている¹⁾。

組織の実態は、多様であるが、それぞれの地域において、観光振興に幅広く貢献し始めていることは、観光関連の文献やホームページなどからの情報によっても明らか

* 本論文は、下記の学会において行った発表に、加筆修正し、発展させたものである。
 第 6 回東北亜細亜観光学会（開催地：韓国全羅北道全州市、開催期間：2012 年 8 月 22 日～24 日）
 Tourism Institute of Northeast Asia 6 th International Scholarship Competition
 International Forum of Northeast Asia Tourism 8 th Compendium
 Theme : Northeast Asia Tourism Development and Future
 Date : Aug 22, 2012 (Wed) - Aug 24, 2012 (Fri) (2 nights 3 days)
 Venue : Jeonju University, Jeollabuk-do, Korea

かである。その活動が活発化し拡充されるに伴って、役割の意義の広がりへの認識も深まり始めている。

これに伴って、より多様な地域社会の利害関係者（Stakeholders）の間で、観光ボランティア活動が果たす文化的・社会的な役割の意義の大きさへの認識、更には、住民のアイデンティティ（Identity）を具体化し、深化させる上での存在意義への認識が、深められてきている。

堺観光ボランティア協会を事例研究として選んだ根拠

堺観光ボランティア協会（以下適宜、協会と略称）は、1995年の発足以来15年間の間に、質量ともに大きな成果を上げて来ている。

量的には、その会員数と観光客取扱数をいずれも順調に伸張させ、2010年度には、年間14万人以上もの観光客に対応している²⁾。質的には、堺の古代から現代に及ぶ多様な歴史的・文化的観光資源の深い意義を解きほぐして、ガイドングによる観光資源化を推進してきている。

即ち、協会は、取り扱い観光客数の多さ、観光資源の豊かさ、会員のモラルとガイドング技術の水準の高さ、組織的な運営能力の堅実さ、観光行政の諸施策と緊密な連携において日本有数のNPOであり、その発展過程には、従来の常識を破る多くの貴重な経験が残されている。特に、高齢化への対応の実績には意義深い教訓を観察することが出来る。

これらの経験は、分析を加えながら体系的な整理を行い、記録に留めて公表すれば、日本各地の同様の組織にとって、示唆に富む教訓となる。

筆者は、2012年までの過去5年間に渡って協会と交わる機会に恵まれ、過去4年間は大学の観光学実習を協会と共に開講すること等を通して交流を深めてきた。本論文の作成を目的としたインタビューは、1回約2時間ものを過去6回行い、協会の主要な会員たちとの自由な意見交換を重ねて、これらの教訓への共通認識を形成してきた。本論文の構成は、こうした共通認識によるところが大きい。

2. 本 論

協会を、事例研究に取り上げる根拠は、より具体的には以下の4点である。

第1番目は、その量的な拡大にあり、取扱観光客数の増加の大きさに示されている。

会員数において、協会は、発足した1995年（平成7年）に52名であり、順調にその数を増やして、2010年（平成22年）には182名である。ガイドした観光客数は、1995年に376名であったが、その15年後の2010年には、142,122名となった。驚くべき急成長が実現されているのは、会員一人あたりの平均取扱数、7.2人から780.9人に上り、発足後15年間で111倍もの拡大を遂げていることから明らかである³⁾。

2番目には、堺市の観光資源の豊かさに対応するガイドング技術の高さにある。

堺市は、古代から現代にいたる豊富な歴史的・文化的観光資源に恵まれている。ガイドングにおいても、広範な領域を取り扱い、2万年前の旧石器時代の遺跡から、縄文時代、弥生時代、仁徳天皇陵に象徴される古墳時代、遣明貿易や南蛮貿易で「黄金の日々」⁴⁾を築き、茶道の興隆や鉄砲の大量生産を通して大きな転換点を築いた時代、更には、日本の「ものづくり」を代表する最先端技術に彩られる現代、に至る。

この観光資源の豊さに比例して高くなる観光客の求める満足レベルの水準の高さに応えて、会員たちは、自らの技術や知識に高い水準を求め、ガイドング技術の向上による観光資源化を進めてきた。観光客の満足レベルの向上を結実させる会員の一人一人にボランティアガイドとして求められる質の高さと、訪問観光客数の拡大に対応する組織運営能力の高さのいずれにも、併せて注目される。

3番目に、組織的な運営能力の堅実さとその水準の高さである。

計画的かつ組織的な協会運営を実現するマネジメント能力は、会員の意欲と能力を存分に発揮させ、より多くの観光客に対応する環境を整えるうえで、大きな力となっている。

会員には、長く企業に勤めた後に定年退職をしたものや、妻や母親や主婦などとして「家庭での役割」を満たした後に、協会での活動に新たな活躍の場を見出したものが多い。長寿化によって人生の後半期が長期化するに伴い、「人生のセカンドステージ」として、新たな「自己実現の場」を追求できる意義は大きい⁵⁾。この意義への自覚が、「社会人としての常識」や「モラルの高さ」と相俟って、高度なマネジメント能力が発揮される要因となっている。

4番目に、観光行政の諸施策と緊密な連携を実現してきたことがあげられる。

急成長と充実した活動内容を実現してきた要因とし

て、協会を取り巻く環境要因や利害関係者 (Stakeholders) との間に築かれてきた良好な信頼関係などの外部要因が、大きな促進作用を及ぼしている。21 世紀に入って、日本の政府レベル及び地方自治体レベルにおいて、観光行政は大幅に拡充されてきているが、協会は、堺市における観光施策の実行部隊の 1 つとしての役割を担い、その活動の内容と規模を拡充してきたのである。

また、観光産業の大きな広がり地域住民との連携の中に、幅広い信頼関係や共通した利害関係を構築することに成功してきた過程にも、多くの教訓が含まれている。

2. 1. 発展の促進要因と阻害要因の解析

協会の発展の促進要因を明らかにする過程において、同時に、いくつかの発展の阻害要因が浮かび上がる。これらの阻害要因に対して、平均取扱い数の飛躍的な伸長を実現した 15 年間の歴史的経過の量的及び質的な分析を踏まえて、解析や評価を加えつつ、その未来像を描出することを試み、他の観光ボランティアガイド協会にとって教訓となる事例を整理する。

仮説の設定

仮説は、本論文においては、協会の約 15 年の歴史を分析するための準拠枠 (Frame of Reference) を提示することを目的として設定し、協会の発展の促進要因と阻害要因の二つに分けて、論証していく。

発展の促進要因として、以下の 4 点の仮説を置く。

仮説. 1 モラルの高さ：

発足当初の会員たちの高いモラル、即ち、意欲や倫理性は高い水準にあり、その後の会員にも、引き継がれ、優れた伝統となっている。

堺市の観光資源の豊かさと奥行きは、会員にとって乗り越えるべき大きな壁となっていると同時に、やりがいのある挑戦の対象ともなっている。堺市に現存する観光資源の豊かさを誇りとし、自己同一化している度合いが高く、モラルの高さと高い相関関係を持っている。

仮説. 2 ガイディング技術の向上：

ガイディングによる観光資源化が進められている。堺市の観光資源の豊かさと奥行きの高さに対応する高度なガイディング技術が開発され、共有され、保持されている。

歴史的・文化的観光資源となるべき遺跡の多くが、応永の乱や大坂夏の陣や大平戦争末期の空襲による大きな火災によって焼失しており、観光客の視覚に直接訴求することが困難である場合が多い。それに比例して、会員のガイディング技術の高さに依存する度合いが、高いものとなっている。

仮説. 3 協会の高度なマネジメント能力：

計画的かつ組織的な協会運営を実現するマネジメント能力が、高い水準にあり続けてきた。これは、会員の意欲と能力をいかんなく発揮させ、より多くの観光客に計画的に対応する環境を整えるうえで、大きな力となっている。

個々の会員にとっては、協会での実務における成功体験が、未経験の実務に挑戦していく動機となっている。協会の運営に必要な多様な能力を持つ会員が増え、部門間の意思疎通が図り易くなってきており、組織としての凝集力を高め、チームワークを発揮する効果を生み出している。

仮説. 4 堺市の観光政策との連携：

協会と堺市の観光行政当局は、観光政策の新しい展開に対応しつつ連携を拡充してきた。

協会が発足した 1995 年に、堺観光文化協会が堺観光コンベンション協会へと名称変更を行い、1998 年には三者懇談会 (堺市商工課、堺観光コンベンション協会、と本協会) が開始されるなど、本格的な連携を深め、協会はより大きな役割を担うようになっていった。

日本国の政府レベルにおいても 2005 年に「観光立国宣言」が出され、堺市も商工課の観光係が観光部に昇格し、2006 年には堺市文化観光再生戦略プランを策定する等、観光政策がさらに本格化し、引き続き拡充されてきている。

発展の阻害要因として、以下の 2 点の仮説を置く。

常識的な設定となっているが、本論分の執筆を開始するまでに、協会の主だった会員たちと行ってきた、上述のインタビューや意見交換に基くものであった。

仮説. 5 高齢層に偏る会員：

'11 年度末の会員の平均年齢は、男性 70.7 歳、女性 65.0 歳であり、実働期間が 5 年程度と見積もられる。

仮説. 6 活動内容の陳腐化：

豊かな活動実績を持つが故に、前例の蓄積も多く、創造的な活動企画が生まれにくい。

2.2. 仮説の検証

本論文においては、上記の仮説を、主として歴史的な経過を踏まえて、考察を加え、論証していくこととする。

2.2.1. 促進要因

促進要因に関する4つの仮説を、活動実績データ(「活動実績の推移」2011年(平成23年)3月)⁶⁾に対する定量的な分析に基づく歴史的転換点の洗い出しを踏まえつつ、協会の内部的な発展過程と、国家レベルと地方自治体レベルの観光政策の本格化という二つの側面からの分析を進め、筆者の行った上述のインタビューと観察に基いて、論証していく。

仮説。1 モラルの高さ：

協会の発足の段階における会員のモラルの高さが、第一番目に特筆すべきである。

協会の内部的な発展過程を遡ると、発足の段階で、それまでの日本におけるボランティア活動に対する一般的な認識とは大きく異なった認識と実践とが、実現されていることが明らかとなる。協会の優れた伝統として、発展の促進要因の基盤を形成しているのである。

モラルの高さそのものについては、会員の間で明確に自覚されているわけではない。協会の印刷された記録の中にも該当する表現は見付け難いが、堺市の観光分野の多様な利害関係者との間に、幅広く高度な信頼関係が築かれてきた事実も、有力な傍証の一つである。

実例の一つとして、協会と大阪観光大学との「連携事業に関する協定」⁷⁾に基づく同大学の学生と対象とする観光学実習の運営においても、このモラルの高さが、如何なく発揮され、2009年3月に協定を締結して以来4年間に亘る継続的な活動を実らせている。また、同実習の担当教員の一人であった筆者が、この論文を書くに至った主要な動機の一つとなっている。

モラルに関する歴史的背景：堺市観光ボランティア協会への影響

1995年には、日本における「ボランティア元年」という別称がある。協会の発足した同年の、1995年1月17日に起こった阪神淡路大震災の影響を、会員のモラルの高さを齎した背景にある歴史的事実として、特記しなければならない。

この大震災の被災地域に、量的には、延べ数十万人と推計されるボランティアが連日のように訪れた事実、質的には、様々な救援活動を展開しつつ、現場に発生する

様々な未知の課題への解決策を自発的に創案し、分ち合い広め合い、マネジメント能力を向上させた経緯によるものである。

質的な面では、特に、責任への認識が深められたことが重要である。阪神大震災までの日本におけるボランティアへの認識には、ともすれば、浅く、継続性が弱く、無責任な行動が許容される、といったことが含まれていた。しかしながら、阪神大震災においてより大きな成果をさせることのできたボランティア活動は、深く被災者を理解し、責任を持った行動を、継続的に重ねたものだったのである。

発足間もない協会の創設メンバーたちは、上記のような歴史的な事実を間近で目撃しながら、協会のあるべき将来像を描き出すことになっていった。初代会長は、この阪神大震災の教訓に深く学び、ボランティアの責任を厳しく受け止め、会員の意識を引き締め、協会の自主性を高めて、行政当局に依存するのではない、会員の力による組織作りを進めて来られたという⁸⁾。

仮説。2 ガイディング技術の向上：

ガイディング技術の高度化による観光資源化が、進められている。

モラルと知的水準の高い会員たちによって、ガイディング技術の水準が高められ、共有され、保持され、伝承されている。堺市の豊かで興行きの深い観光資源の真価を解きほぐし、観光客に判り易く伝えるガイディング技術の開発は、会員にとって乗り越えるべき大きな壁である、と同時に、遣り甲斐のある挑戦の対象ともなってきた。

歴史的・文化的観光資源となるべき遺跡の多くが、応永の乱や大坂夏の陣や大平戦争末期の1945年3月13日に始まった空襲による大きな火災によって焼失しており、ツーリストの視覚に直接訴求することが困難な場合が多い。それに比例して、目に見えない歴史の視覚化を行う会員のガイディング技術の高さに依存する度合いも、高くなる。この状況に対応する高度なガイディング技術が開発され、共有され、保持され発展されてきている。

会員たちは、観光資源の一つ一つに現地踏査を繰り返す、事実確認を進めながらその真価を解きほぐし、適切な表現を求めて推敲を繰り返す、という地道で困難を伴う作業を重ね、自らの手でガイドマニュアルを充実させてきている。

会員への研修は、発足当初から重要な活動として位置

づけられ、堺観光ボランティア協会の様々な資源の多くはこれに投じられてきている。研修会は、同時期に受講した会員たちの「同期生として絆」を強める貴重な「場」のひとつともなっている。

堺市の観光資源の豊かさと奥行きの高さ

堺市の観光資源は、古代から現代を広くとらえる歴史的・文化的な広がりがある。

2 万年を超える過去に遡る旧石器時代の遺跡から、縄文時代の遺跡、仁徳天皇陵に象徴される古墳時代を経て、戦国時代に構築されていった鉄砲の大量生産のシステムや、「黄金の日々」と呼ばれる東南アジアとの貿易によって栄え、自治・自由都市としての基盤を築いた歴史的事実、茶の湯の中で侘び茶の創案、SHIMANO に代表される現代的工業技術、等等など枚挙に暇がない。「ものづくり」の現場にも、これらの息吹きが現代の匠(たくみ)たちに引き継がれるなど、堺には、多様な生きた魅力がはぐくまれている。

観光資源の要求する知的水準

訪れる観光客を魅了している観光資源を咀嚼し、判り易く・興味深く観光客に提示し分ち合っていくには、その価値を深く解釈 (Interpretation) し、他者に分かりやすく適確に伝えていく能力が求められ、会員たち相互に、知的水準の高い教育や研修を重ねていく必要がある。すなわち、観光資源の水準の高さが、知的水準への要求水準の高さに繋がり、さらには、モラルにも繋がっているという高度な連鎖が観察される。

観光客の求めるホスピタリティの水準

堺市を訪れる観光客の多くも、上記のような観光資源の魅力を理解するに足る相対的に高い知的水準を持っており、ガイドの表すホスピタリティにも、水準の高いものが要求されることに繋がっている。

と同時に、観光客の量的な拡大は、期待される内容の多様性が高まることにも繋がっている。その多様性の中には、必ずしも高度な知的満足を求めるのみではなく、堺市における滞在時間そのものを楽しもうとする観光客も含まれ、その比率は低いものではなく、また、量的な拡大も進む。

こうした多様化する観光客の堺市に滞在する時間全体を、きめ細かく、柔軟に演出して、満足レベルを高めるための対応技術も、水準の高いホスピタリティに裏付けられたものであるべきである。こうした認識も、会員たちの間に広く共有されている。

ホスピタリティの具体的な表現技術に付いては、観光客による要求水準は常に向上し、変化していくものであ

るだけに、会員の創造的な営みと、協会の組織的な取り組みが継続的に求められる。このことは、将来的に大きな課題となりうる。

仮説。3 協会の高度なマネジメント能力：

協会のマネジメント能力は、発足当初より、必要な事務作業を処理するのに十分な高い水準を培ってきた。

会員たちの多くが、自らパソコン教室や英会話教室を開催し、会員のスキルアップに努める等、各々が所有するパソコンを駆使し、インターネットを利用し、e-mail を会員相互の連絡手段に活用する能力を、お互いに磨き合ってきたのである。

1999 年 (平成 11 年) の段階で、案内客数が 5,000 名を突破したのを機会に、事務局機能の拡充 (執務時間の延長、パソコンのさらなる導入、研修会の拡充、ガイドマニュアルの改訂、拡充など) を実施し、支援業務の充実を図っている。

マネジメント能力の源泉は、実社会で重ねてきた組織運営に関する実務経験にもとめられる。事務局に蓄積されてきている様々な具体的なノウハウは、会員が、定年退職までの職業経験や社会経験の中に養ってきたものが多い。これらが、エッセンスとなって、協会の組織運営に活かされているのである。この点に付いては、下記の、2.3.3. 異能者とのコラボにおいて更に詳しく検討を加えていく。

財政基盤の現状

協会運営における財政基盤は、委託金などに依存する割合が 7 割前後に及ぶ。

社団法人堺観光コンベンション協会からの受託金が収入の大半を占めている。2008 年 (平成 20 年) に NPO 法人として本格的な活動を開始して以降の「特定非営利活動にかかわる事業収支計算書」⁹⁾に記載された収入項目の中で、民間補助金収入や「観光案内所などでの受託事業」として計上されている。支出の大半は、会員の交通費や通信費である。

この資金の源流を遡れば、税金にたどり着く。協会の活動が租税収入の増収に繋がっていることが定量的に証明できれば、問題は少ないといえるが、現時点では、観光収入の拡大が租税収入の拡大と因果関係にあるという定量的な証明は出来ていない。

受託金 (=税金) への依存度をいかに小さくするか、は、協会の将来にとって大きな課題である。後で述べる DMC への指向は、この課題の解決策に関する具体的な取り組みの出発点のひとつである。

仮説。4 堺市の観光政策との連携：

協会は、堺市の様々な観光施策を実現する実行部隊の一つとしての役割を拡充し、活動の規模を拡大してきた。この過程で、協会のマネジメント能力が具体的に大きく花開いていった。

堺市の観光政策は、21世紀に入って日本国の政府レベルの観光政策が本格化していくのに呼応する形で、後述する組織整備と発展のビジョン形成を行い、具体的な観光施策を策定してきた。協会が、堺市の観光政策担当者 と連携し、信頼関係を醸成し、様々な分野で協力体制を構築し、拡充していったことが、取扱い観光客数の急激な拡大を齎し、協会の発展が促進された主要な要因の一つである。

国の観光政策の本格化

日本国の政府レベルの観光政策は、21世紀に入って、次のような段階を経て本格化している。

観光立国懇談会報告書：2003年（平成15年）4月

観光立国宣言：2005年（平成17年）1月

観光立国推進基本法 成立：2006年（平成18年）12月

観光立国推進基本計画 閣議決定：2007年（平成19年）6月

観光立国推進戦略会議 提言：2009年（平成21年）3月、訪日外国人2000万人時代へ

観光立国推進本部 立ち上げ：2009年（平成21年）12月

堺市の観光行政の動向

上記の政府レベルの観光政策の本格化に伴って、堺市においては、以下のような対応策がとられていった。

観光部 設置：2005年（平成17年）4月

政令指定都市に移行：2006年（平成18年）4月

堺市文化観光再生戦略プラン 策定：2006年（平成18年）9月

堺市文化観光再生戦略プランは、

中心テーマ：堺の歴史文化

基本戦略：二大戦略拠点の整備

に基づいて、下記のような具体的な観光施策を設定している。

具体的な観光施策

- ・観光地として魅力創造
- ・受け入れ態勢・ホスピタリティの充実
- ・情報発信・PR活動
- ・国際観光の振興

堺市観光ボランティア協会の対応

協会は、上記の国家レベルおよび帰属する地方自治体レベルにおける観光行政の本格化に伴って、必要性の高まってきた様々な観光施策の推進を背景に、自らの役割を、着地型観光の観光ボランティアガイドの「堺モデル」を目指していくことに求めていった。

「堺モデル」とは、自らの展開していく活動に先行事例やお手本のないことを踏まえて、新しい分野に進んでいくに当たり、自らの創造性と行動力に依存することを自らに課した表現である。堺が、かつて戦国時代から安土桃山時代にかけて、自治都市として刻んできた輝かしい歴史に裏打ちされた、高いモラルの発露と見ることが出来る。

2009年（平成21年）の協会の年度計画¹⁰⁾では、「堺市観光部、堺観光コンベンション協会と当協会の“三位一体”で事業を進め、急増し多様化している観光客の要請にスムーズに対応し、外部からの応援要請や期待に応える」ために、次のような重点施策を展開する、としている。

イ、事務局機能の充実。

ロ、急増し多様化している観光客に対応するガイド要員の配置システムの見直し。

ハ、定点活動拠点の活動を拡充。

ニ、会員間のコミュニケーションの活発化。

ホ、新規事業や受託業務などの受け入れ体制の構築。

ヘ、研修会・勉強会の継続的な実施。

ト、主催・共催・協力の事業・施策への柔軟な対応。

チ、各種プロジェクトの円滑な活動を推進。

リ、関係諸団体などとの連携の強化。

これらの重点施策に基づき、協会を構成する各部門の重点施策が、きめ細かく、より具体的に設定されている。これらの重点施策の策定される背景には、日常的に処理されている具体的な業務の多様性の高さを、読み取ることが出来る。と同時に、長期的で広範な視野を支える戦略的視点の存在が浮かび上がってくる。

DMC への志向

この戦略的な視点を支えているものは、協会の未来を支える次の世代への深い思いやりである。その具体例の一つとして、活動資金を協会自身によって賄える DMC (Destination Management Company) を、中長期的課題として志向することが検討されている。現時点では、関連情報の収集と咀嚼の段階にあるが、意欲的な取り組み姿勢には、実り多い成果が期待できる。

2.2.2. 発展の阻害要因

発展の阻害要因に関する 2 つの仮説の検討内容は、以下の通りである。いずれも、協会の未来像への関連性が高く、不確定要因が多いことは否めないが、更に継続的に考究を進めることが不可欠である。

仮説。5 高齢層に偏る会員：

「11 年度末の会員の平均年齢は、男性 70.7 歳、女性 65.0 歳である。会員の間では、有効な実働期間は、体験的に入会後 5 年程度と見積もられている。」

この仮説に関して、会員の平均年齢の推移を踏まえ、評価を加えていく。結論的に言うと、実働期間を 5 年間と見積もる仮説は、皮相的であり、根拠が薄弱である。この点に関する更なる考察は、章を改めて、次の

2.3. 高齢化に関する再検討と再評価において、多角的な視点を設けて進めていく。

当初の考察は、以下のとおりであった。

会員の平均年齢の推移と評価

この 15 年間に、全体として 8 歳上昇し、男性においては 5 歳の、女性においては 10 歳の高齢化が進んでいる。1995 年 (平成 7 年) の年度末の平均年齢は、60.1 歳 (男性 22 名 65.6 歳、女性 26 名 55.5 歳) であったが、2010 年 (平成 22 年) の年度末では、68.3 歳 (男性 106 名 70.7 歳、女性 76 名 65.0 歳) である¹¹⁾。女性会員の平均年齢が、男性会員の 5 歳上昇に対して、10 歳上昇である要因の分析と対策の立案は、急務の課題である。

この高齢化の進行の主要な要因は、元気な高齢会員が多く退会者が殆んどいなかったことと、平均年齢以下の新規入会者が少ないことの二つである。2007 年には、いわゆる「団塊の世代」が 60 歳の定年を迎え、数多く会員となり、次第に中枢的な役割を担うようになり、世代交代が進められている。

しかしながら、厚生年金の支給開始年齢が年々高められていることや、少子化による若年人口の減少などの外部要因の負の影響は、発展の阻害要因として無視できない。

戦略的視点に立てば、より若い新規会員の獲得と定着化を進める方策が必要である。若年層の人員補充が出来なければ、高齢化と会員数の減少が同時に進んで、協会の活動が衰退していく可能性を排除できなくなる。

仮説。6 活動内容の陳腐化：

豊かな活動実績を持つが故に、前例や成功体験や失敗

体験の蓄積も多く、一貫した評価基準に基づいて簡潔にまとめることが難しくなり、創造的な活動企画が生まれ難くなり、陳腐化する傾向に陥りがちである。

創造的な活動企画がこの先どのように誕生するかについては、予断はできない、という不確定性がある。この不確定性を最小化する努力は欠かせない。協会の持続可能性への脅威となる側面であるが、陳腐化への負の可能性は、現会員による新規会員との新陳代謝の推進の進め方如何によって、最小限のものとし得る。

しかしながら、これらは可能性に関わるものであり、新しい課題に対応する企画への取り組みは、始まっている。具体的には、大学との連携をはじめ、活動領域を堺市という地理的限界を超えて展開しようとする広域連携の模索、障害のある方々への対応策を盛り込んだマニュアルの作成、外国からの来訪者を迎えるインバウンド・ツーリズムへの対応、既述の DMC への取り組みなどが、その事例である。これらの課題は、協会の未来像の形成に関わりが大きく、継続的取り組みが求められる。

2.3. 高齢化に関する再検討と再評価

実働期間を、定年退職後入会して 5 年間と見積もる仮説は、上述のように、皮相的であり、根拠が薄弱である。実態を詳しく見ていくと、むしろ、年齢的な高齢化の進行と並行しながら、協会の活動内容の拡充が、実現されてきている。例えば、80 歳を超えて活躍中の会員や、協会に 60 歳で入会後 10 年を超える活動を継続し、更に 80 歳を超えるまでのビジョンを描ける会員も、珍しくないのである。この背景には、健康年齢が向上して、2012 年の時点で 70 歳を超えることが上げられる。

観察される現実により即しているのは、60 歳で入会した後 80 歳までの 20 年間で、実働期間と見做し、体力の実情に似合った活躍の場を段階的に作り出してきた、と捉える見方の方である。即ち、視点を全く逆転して、高齢化を発展の阻害要因として考察してきたのに対して、促進要因として見る角度からの解析も、必要となってきた。

以下、高齢化に関連する協会の発展の促進要因としての側面について、考察を進めていく。なお、この考察は、上述の協会の幹部たちへのインタビューと筆者の観察に基づいている。

2.3.1. 会員にとって、協会とはどのようなものか？

「協会の活動と自分との距離を、自分の裁量で決められる。」ということに、協会の存在意義を見出す会員が、少なくない。自由な意思や自主性や主体性が尊重される

点が、報酬を前提としないボランティア活動の特性の一つとして、あげられる。協会では、上述のように、同意や合意に基づく責任や義務も、同時に重要視され、尊重されてきた。

この同意や合意の内容を、自らの裁量で決められることと、その責任能力が尊重されることの両面が、よいバランスを保ってきたのである。無理を強いることはないが、出来ることを阻むこともなく、むしろ、可能性の実現に強調点を置いた会員間の関係が、豊かに蓄積されてきた、といえる。

2.3.2. 活躍の場の開発

現状を見渡すと、高齢化しつつも、健康に恵まれ意欲の高い会員たちが、彼ら自身の手によって、その活躍の場を開発し、拡充してきた、という側面がある。

現時点で、65歳を超えたより高齢層にある会員たちには、担当時間や日程を体力に合わせたり、ガイドする内容の充実を進めたり、担当できる専門分野を確立したり、という創造的な工夫を重ねて、協会への貢献を継続しているものが少なくない。

こうした活躍の場を開発する創造的な工夫は、高齢化に対するこれまでの常識を打ち破るものである。心身ともに健康な高齢者たちが、高齢化社会への答えの一つとして、自らの手で、自らの社会貢献の場を創造している実例がここにある、と言えよう。

日本において進行しつつある高齢化の社会現象は、ともすれば、その負の側面が強調され、社会への負担の増加が指摘されがちであった。しかしながら、協会の現場の現状には、社会貢献の拡充という方向に前進するうえで、高齢化は、必ずしも障害となることなく、社会への負担を軽減し、地域社会の価値を高めていく方向に貢献できることを実証する事例を重ねてきているのである。

2.3.3. 異能者とのコラボ

協会の設立への歩みが始まったのは、1994年に遡る。平成4年(1992年)を第1回とする「市民観光ホスピタリティ養成講座」の修了者と、平成5年(1993年)の第2回の同講座修了者を対象に平成6年(1994年)に、堺市の観光行政担当者の呼び掛けがあり、同年10月に第1回顔合わせが実現した。これらの人々が、その後の中核的な存在となっていったのである。

これらの人々は、「学ぶだけではつまらん、学んだことを活かして、アウトプットを具体化する場、「生かせる場」が欲しい。」と考えて、協会設立に必要な行動を起こしていった。

これらの人々は、定年退職までの経歴を、お互いに詳しく話す機会は少ないが、それまでの社会人として経歴が、多岐多様な分野に広がる人材が揃っていた。それぞれの能力も、お互いに「異能者」と呼び合いたいほどの高い水準と多様性があった、といわれている。

こうした能力を発揮し合い、共有し合う機会に恵まれたことも、上記の活躍の場の開発に貢献している。協会には、「前歴を掘り下げない不文律」が、存在する。この不文律には、定年退職後に地域デビューを行う上での心得の一つとしての高い意義のあることが様々な文献で指摘されている¹²⁾。会員の多くは、この不文律に従って、礼儀正しく交流し合っているが、こうした活躍の場を通して、「異能者とのコラボ」を享受し合う機会に恵まれている。

2.3.4. 「遣り甲斐の中身」：協会からの報酬

「自分の居場所がある。」ということの価値や満足感について、多くの会員が分ち合っている。その「居場所」には、同じ時期に入会した者同士の同期会や、同じ研修を受講した研修会に基礎を置くオフ・ミーティングや、個人的な繋がり等が指摘される。ガイドとしての活動とはまた異なった拠り所として、温かい雰囲気醸し出され、それぞれの会員がお互いに支えとなり、ひいては自己表現を広げる場となっている。

女性の場合には、家庭とは異なった協会との繋がりの中で、より自分らしくなっていると感じる「場」が広がっている。入会するまでは、家庭の中で、妻として、母として、血縁関係に基礎を置く人間関係に、長く身を置いてきたが、入会後は、一人の女性として、あるいは、独立した人格を持つ個人として、新たな社会関係の中に可能性を具体化する機会に恵まれている、と感ずることができるのである。

これらの自分の「居場所」で、会員たちはお互いに、受け入れられ(受容)、認められ(承認)、誉められ(賞賛)、感謝され、慰労される存在であることができ、何よりも「必要とされる」存在であることを確かめ合っている。

2.3.5. 「遣り甲斐の中身」：お客様からの報償

「お客様からの『有難う』という言葉に、鳥肌(サブイボ)が立つ。」という経験は、多くの会員たちに共有されている。このことは、程度の差はあっても、会員たちにとって、ガイドの現場に立ち、お客様との直接的な交流を繰り返していく上での、掛け替えのない報酬の一つとなっている。

この接客の現場で与えられる「報酬」は、協会に会員

として長く留まり、その活動を継続し、ガイドングの技術を向上させる意欲を高める上での主たる動機の一つとして、重要な意義を持っている。

2.4. 未来への課題

現会員による、上述の新しい課題に対応する企画への取り組みからも分かる通り、現会員の課題への認識は深く、視野も広く、取り組む意欲も高い。これらを考慮に入れつつ、多くの課題を総合的に解決する将来への有力な選択肢のひとつとして位置づけられている、DMC に関する多角的な検討が、着実に進められていることから推察しても、協会の描こうとしている未来への選択肢は実現の可能性が高く、希望は持てると思料する。

仮説 2. における論証過程に指摘したポスピタリティの水準に関する課題も、同様に答が見い出されていくであろう。

会員の年齢層を、若年層に如何に拡大していくかについては、現時点で、確立された方策がある訳ではない。組織としての持続可能性を拡大していく為には、次の世代との紐帯を拡充する必要がある。しかしながら、ボランティア活動は、定年後に限られるものではなく、大学生や高校生の間にも、広がり続けてきており、大学生との連携においてこれまで積み重ねてきた実績の中にも、未来に繋がる萌芽が発見出来ていくと思われる。

例えば、観光学実習の経験者の中から、大学院に進み、堺における観光資源の再評価に挑戦してみようとする者たちが現れている。小さな事例の一つではあるが、水準の高いガイドングからの影響が大きいと言えよう。

3. 結 論

堺観光ボランティア協会は、会員のモラルとガイドング技術の水準の高さと、組織的な運営能力の堅実さと、取り扱い観光客数の多さに優れた日本有数の NPO である。日本における観光政策の本格化と、地方自治体のレベルにおける観光施策の具体化の最前線に自らの使命を位置づけ、実績を上げて来ている。協会は、日本社会の高齢化の最前線にあって、創造的なチャレンジを続けている。

6つの仮説に基づいて検討を重ねた過程に、多くの教訓を析出させ、また、観光ボランティア組織を分析し評価する一般的な枠組み（準拠枠：Frame of Reference）について、具体例に基づく実例を提示しつつ、教訓の一

般化を進めることが出来たと思料する。

参考文献・引用文献

参考文献

- ・高三壽次郎、「堺観光の魅力と NPO 法人堺観光ボランティア協会の歩み」、Urban Vol.22 P 11～P 20、財団法人堺都市政策研究所、2010 年 3 月発行
- ・堺観光ボランティア協会、「10 年の歩み－創立 10 周年記念誌－」、堺観光ボランティア協会、平成 17 年 9 月 28 日発行
- ・堺観光ボランティア協会「活動実績の推移」：平成 22 年度総会提出資料
- ・佐竹真一、「ツーリズムと観光の定義－その語源的考察、および、初期の使用例から得られる教訓」、- Approach for Definitions of "Tourism" and "Kanko" - Lessons provided from consideration of their etymological approach and early usage examples in Japan -、大阪観光大学紀要 開学 10 周年記念号 10, 89-98, 2010-03-20、大阪観光大学発行 <http://ci.nii.ac.jp/naid/110007687766>
- ・佐竹真一、「仮想空間の旅」- 観光地における滞在時間の演出の意義 -、「Travel in Virtual Sphere」- Significance of Direction for Tourist's Stage and Stay Time by Destination - 大阪観光大学紀要 (第 12 号), 2012-03-20、大阪観光大学発行 <http://ci.nii.ac.jp/naid/110008918518>
- ・佐竹真一 (2007)、「観光資源評価の基礎概念」、平成 19 年 6 月 1 日 日本観光学会誌第 48 号 p 68～p 80 発展途上国の観光開発の実践経験を基にして、その基礎的な作業である観光資源評価に必要な概念の論理的構造の解明を試みている。

引用文献

- 1) 日本観光振興協会の HP の該当するページに掲載された 22 年 1 月現在とされるデータによれば 1600 となっている。2012 年 7 月 8 日 13:41 取得
<http://www.nihon-kankou.or.jp/index.php>
<http://www.nihon-kankou.or.jp/vg/index.html>
- 2) 堺観光ボランティア協会総会資料「活動実績の推移」2011 年 (平成 23 年) 3 月、下記に添付。
- 3) 堺観光ボランティア協会総会資料「活動実績の推移」2011 年 (平成 23 年) 3 月、下記に添付。
- 4) 「黄金の日々」、1978 年に放送された NHK 大河ドラマ第 16 作。安土桃山時代にルソンに渡海し、貿易商を営むことで巨万の富を得た豪商・呂宋助左衛門と泉州・堺の町の栄枯盛衰を描いた作品である。放映時には、高い視聴率を記録した。Wikipedia より、2012 年 7 月 8 日 14:44 取得。
<http://ja.wikipedia.org/wiki/%E9%BB%84%E9%87%91%E3%81%AE%E6%97%A5%E6%97%A5>
- 5) 細内信孝編著 (共著：佐藤恭弘、佐竹真一、長谷川真

知子、大川新人)、「団塊の世代の地域デビュー心得帳
～心豊かなセカンドステージへ～」、株式会社ぎょう
せい、2007年11月12日発行

- 6) 「堺観光ボランティア協会 活動実績」に関しては、
第1期(平成7年4月～8年3月)から第13期(平
成19年4月～平成20年3月)まで、「NPO法人堺
観光ボランティア協会 活動統計」に関しては、第2
期(平成20年4月～平成21年3月)から第4期
(平成22年4月～平成23年3月)までを参照してい
る。
- 7) 大阪観光大学との「連携事業に関する協定」、2009年
4月15日調印
- 8) 初代理事長の吉良隆司氏、他から、筆者が直接聴取。
- 9) 2008年(平成20年)1月より、NPO法人としての

本格的な活動を開始して以降の「特定非営利活動にか
かわる事業収支計算書」を、平成19年度(平成20
年1月9日から平成20年3月31日目で)から平成
23年度まで、参照した。

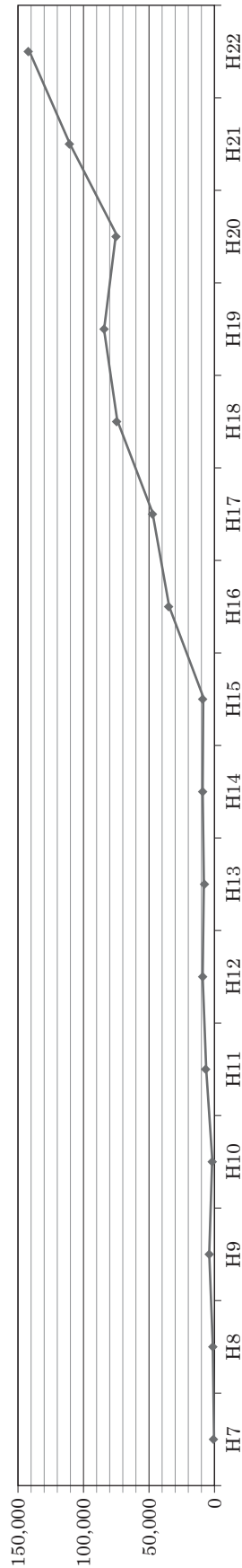
- 10) 高三壽次郎、「堺観光の魅力と NPO 法人堺観光ボラ
ンティア協会の歩み」、Urban Vol.22 P 11～P 20、財
団法人堺都市政策研究所、2010年3月発行
- 11) 既述の「堺観光ボランティア協会 活動実績」並びに
「NPO 法人堺観光ボランティア協会 活動統計」によ
り作成した堺観光ボランティア協会の「平成23年度
総会 活動実績推移」を参照。
- 12) 前掲、「団塊の世代の地域デビュー心得帳 ～心豊か
なセカンドステージへ～」

平成 23 年度總會提出資料 活動実績の推移

年度	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
会員数	52	65	62	79	95	102	102	115	107	108	124	125	133	149	174	182
ガイド観光客総数	376	913	2,811	1,307	5,891	8,444	8,056	9,117	8,888	35,074	47,407	74,200	84,273	75,599	111,531	142,122
平均対応観光客数	7.2	14.0	45.3	16.5	62.0	62.6	79.0	79.3	83.1	324.6	362.3	593.6	538.5	507.4	541.0	750.9

・ 堺駅構内観光情報センター開設
 ・ 展望ロビーガイド5月開始
 ・ 自転車博物館ガイド11月開始
 ・ 大仙案内所3月開始
 ・ 堺東案内所12月開始
 ・ 砂國寺案内所9月開始
 三観光案内所乗客数総カウント開始
 秋公開 No.1 秋公開 No.2 秋公開 No.3 秋公開 No.4
 春公開 No.1 春公開 No.2
 ・ 南宗寺5月開始
 ・ 山口家10月開始
 ・ サンプルト翌2月開始

ガイド観光客総数



会員数推移

