



発行所
三重県地方自治研究センター
三重県津市栄町2丁目361番地
(財)三重県地方自治労働文化センター内
TEL059-227-3298
FAX059-227-3116
http://www.mie-jichiken.jp/
info@mie-jichiken.jp

観光による 地域活性化と 自治体職員の役割

鈴鹿国際大学 教授
捧 富雄

観光による 地域活性化とは？

2002年の小泉首相による地方針演説を契機として、観光による地域活性化が注目され、10年近く経った現在でも、各地で様々な取組みが行われている。かつての観光事業は、観光産業と行政の観光主管部署が担うものと考えられていたが、現在は「観光まちづくり」といわれるように、地域づくりと結び付いて、地域住民らを巻き込んだものとなっている。

観光が地域住民を巻き込んだものとなっているということは、観光による地域活性化が、単に観光産業の活性化だけではなく、住民の生活全体の活性化に寄与する必要があることを意味している。すなわち、人間の生活にとって必要な各側面の発展に役立つことが、観光に対して期待されているということであり、産業や経済面だけではなく、社会基盤整備、文化の振興、社会関係の発展、自然環境の保全といった側面にも寄与するような事業が求められているのである。そして、観光は、これらの側面の活性化に十分寄与すること

が可能な事業だといえる。もちろん、観光は地域に悪影響を与える場合もある。観光振興の結果として良い効果と悪影響がどのようにでているかは、観光振興をどのように進めるかによって違ってくる。

観光振興をどのように進めるべきかについての一般論は、いろいろな方々がいろいろなところで述べておられるので、それらを参考にさせていただきたいが、それらはあくまで一般論であり、各地域で観光による地域活性化を目指す場合は、それぞれの地域がおかれた条件によって進め方は異なる。いわば「個別解」が必要だといえる。例えば、他の地域で成功「したことをそのまま導入しても、必ずしもうまくいくとは限らない。真似をするにしても、その地域の特性に基づいて工夫を加えることが必要となる。こうした「個別解」を発見し、それを実現していく過程で、自治体職員の役割は大きいものがある。

観光に関わる 自治体職員の仕事

自治体行政のなかで最も観光に関わる仕事が多いのは「観光担当部署」であることは言うまでもない。一般的に、自治体の観光担当部署の人数は高く、移動希望者が比較的多いと聞く。キャンペーンなどの出張でいろいろなところに行けるということが、その理由かもしれない。しかし、実際に担当すると、観光部門の仕事は大変だと思ってしまうと

いう。かなり以前だが、ある県の観光係長から、「観光行政はバックボーンがなく、何をどの程度までやればいいのか分からない」という話を聞いたことがある。

現在では、「観光基本計画」「観光振興ビジョン」などを策定しているところが多く、「何をやるか」については、ある程度規定されている。しかし、「観光基本計画」のなかには、方針や施策例しか打ちだされていないものもあり、具体的な仕事として「何をどうする」ということは、依然として不明確な部分もある。さらに、「どこまでやればいいのか」という点については、「線引き」がかなり難しいようである。すなわち、観光行政は2つの点で他の部署の仕事と違うといえる。

一つは、「業務の範囲がどこまでなのか不明確」ということである。ある自治体では、「以前はこの部署かはその部署か」という問い合わせの電話は広報課に回っていたが、現在は観光課に回ってくるという。

業務の範囲がはっきりしないということは、他の部署が担当している業務と重なる仕事が多く、事業を進める上で他の部署との連携が必要になることが多いということもある。観光の担当部署が単独で行える事業の代表としては観光宣伝が挙げられる。これも観光担当の業務として非常に重要な事業であるが、近年は、単にパンフレットを作成して配布したり、観光キャラバン隊を編成して都会の旅行会社などを訪問したり、



自治体職員のイベントでの仕事は様々である

各地の観光展に出席すればよいということだけではなくなっている。物産部門と連携し、地元の特産品を味わってもらいつつ情報を提供するなど、いわば地域の魅力を「体験」してもらって誘客を図ることが必要になっていく。まして、地域の魅力を高める観光まちづくりとなると、歴史・文化資源の活用は文化財などの担当部署、自然資源の活用は自然環境の担当部署、イベントなどでの公園利用は公園管理担当部署など、いろいろな分野の担当主管課との連携や協力依頼が必要となる。場合によっては、他の部署の仕事に口出しすることにもなる。縦割り意識の強いわが国の行政組織で、これがいかに難しいことかは読者の方がよくご存じだと思う。

もう一つの観光担当部署業務の特徴は、「どこまで仕事をやればいいのか」という限度が不明確」ということである。観光まちづくりは、例えば法律や条例で定められた手順に則

り、申請された書類を審査して基準に適したものに对应して処置すれば終わるというものではない。やればやるほど仕事が増えていく。例えば、観光振興の一環としてイベント支援事業が立ち上がり、ある地区から申請があったとしても、より盛り上げるために行政の協力も必要ということ、申請書類のチェックだけではなく、他の自治体の事例を調べたりしていろいろとアドバイスをする。主催者（申請者）からもますます頼りにされて、イベント当日もスタッフとして応援することになる。イベントが終了しても、次回のための検討会や他の地区のイベントの手伝いなどが求められるかもしれない。土曜・日曜、あるいは終業後の夜間でも、イベントや地域住民の集まりに出席し、地域住民の方々と一緒に知恵を絞ったり汗を流すことが必要な場合も多い。このように進んでくると、自治体の職員としての仕事と、個人としての活動が明確に区別できなくなることもある。

もちろん、大変なことばかりではなく、嬉しいことも多い。地域住民の方々と一緒に汗を流すことによって感謝される。イベントなどで来訪者の喜ぶ顔を見ることが出来る。人に喜んでもらうという形で、直に反応があり、仕事の手ごたえが感じられる。そこには、利用者の要望を把握して、それに対応するという「お

もてなし」の喜びがある。仕事の大変さと結果の手ごたえのどちらに価値を置くかは、人それぞれであろう。しかし、こうした「観光の視点」すなわち「おもてなしの心」は、観光主管課の職員だけではなく、他の部署の方々にも必要なことだと思える。行政の仕事は、よく言われるように、ともすると「まもりに」陥りがちである。何かに挑戦して失敗するよりも、流れに身を任せて何もしない方が評価が高いとされる。しかし、地域活性化は、現状の問題点・課題に対して、何か新しいものやこと、工夫を取り入れて現状を変えていくということでもある。「観光の視点」は利用者ニーズの把握からはじまる。利用者の求めるものは、いつも同じではないし、人によって違いがあり多様である。いつも同じことをやっている、観光客には喜ばれないし、同じことでも喜ぶ人もいればそうでない人もいる。対象を市民に替えれば、行政全般にも適応する考え方であろう。行政はサービス業でもあるのだ。

また、観光担当以外の部署で、本来は別の目的で始めたことが観光振興につながって、現在は観光客の誘致が主であるともみられるようになった事業も多くある。代表的な例としては、札幌市の「さっぽろ雪まつり」がある。元々は、冬に外出が少なくなる市民に、外に出て身体を動かす機会として始められたイベントだが、現在は全国から観光客が集まる大イベントになっている。すな

わち、観光に関わる自治体の仕事は、観光担当部署だけで担うものではなく、観光事業やまちづくりに関係の深い部署でも、「観光の視点」をもって仕事をしてほしいのである。

自治体職員として何をすればよいのか

自治体職員の役割が大きいといいつても、観光による地域活性化の担い手は、自治体職員だけではないことはいうまでもない。民間の観光事業者、さらには一般の地域住民にも担ってもらわなくてはならない仕事は多い。

前述したように、従来、観光振興は、民間の観光事業者と自治体の観光主管部署担当者、観光協会職員などによって担われてきた。しかし、自治体財政の悪化、住民意識の高まり、観光ニーズの多様化などによって観光とまちづくりが接近し、さらには多くの部分で重なるようになってきたことにより、観光ボランティアガイドとして、一般の住民の方々も観

プロフィール

鈴鹿国際大学 国際人間科学部観光学科 学科長
日本観光研究会 理事

捧 富雄 ● ささげ とみお

担当科目は観光地論、観光地計画論、観光政策・行政論、観光事業論ほか。研究テーマは「観光による地域振興」「観光地づくりの人材育成」など。

光振興を担うようになった。このように多様な方々が参加するようになると、それらを取りまとめたり調整する役割が必要となる。また、前述したように、自治体の他の部署との連携も必要となる。さらには、近隣市町をはじめ他の自治体との連携も必要になる。逆に、地域間競争が激しくなり、独自の工夫もますます必要となつていく。

そうした様々な仕事に対応するためには、自治体職員は自らの「能力」を磨く必要がある。そうした「能力」のなかには、自治体の仕事だけではなかなか身に付け難い、消費者志向やニーズの把握、コスト意識など「経営感覚」も含まれる。

しかし、自治体職員にスーパーマンであることを求めることはできない。また、いつまでも同じ部署で仕事ができるわけではない。そうしたことから、観光による地域活性化を図るためには、その地域における民間の担い手としての人材を育てる必要がある。それは、自治体の仕事を理解し協力してもらえらる「仲間づくり」でもある。

観光による地域活性化は、住みよい地域づくりのための仕事の一つであり、より質の高い自治体サービスを提供することに他ならない。サービスの質を高めるためには、その担い手としての職員の「能力」の向上が不可欠である。自治体はそのための研修機会を充実させると共に、職員も自らを高めるよう研鑽していただきたい。

第2回「歩くまちづくり講座」を開催

鳥羽市(菅島)エコツーリズムからまちづくりへ

11月25日(金)、鳥羽市・菅島において「歩くまちづくり講座」を開催しました。

講座の前半は、鳥羽市でまちづくりへの視野を持つて様々なエコツアーを展開している、海島遊民くらぶが提供する菅島の小学生による「鳥っ子ガイド」に参加しました。

この「鳥っ子ガイド」は生徒のコミュニケーション能力の向上と島の貴重な資源を大切に思う心を育てることを目的に総合学習の一環として2008年から菅島小学校と海島遊民くらぶが協力して実施してまい

当日は県内で観光行政等に携わる自治体職員やツアーへの直接申込みがあつた18名が鳥羽マリンターミナルに集合し、海島遊民くらぶのスタッフにコーディネートされ、船で菅島に向かいま



る小学3年生から6年生の約30名の生徒により熱烈なお出迎えがありました。

港でのお互いの挨拶を早々に、ツアー参加者は各自6コースに分かれて小学生ガイドによるコース全体の説明を受けます。コースの内容も様々で、島内の名所や自慢したい箇所を案内するコース、菅島の主要産業である漁業について専門的に説明するコース等があり、年齢や性別に関係なく島を満喫できるコースが用意されていきました。また今回のガイドのために、最近ブームとなつているパワースポットを巡るコースを新設するなど、既存のコースに満足せずに顧客目線のコース開発に注力しているところに感心しました。

コースの各ポイントでは自作のパネルで説明し、時折、クイズを出題して参加者を楽しませていました。逆に参加者からの質問で答えられないような場合には、近くの大人に教えてもらうなど柔軟に対応していただきました。また、ポイントからポイントまでの移動中に参加者を退屈させないようにガイド自ら話しかけるよう努めており、島のガイドをするようになってからの4年間で、実施当初の目的の一つであるコミュニケーション能力の向上が図られていきました。

菅島には数時間の滞在でしたが、



各所で「鳥っ子ガイド」に対して島民が積極的

実感しました。

講座後半は、海島遊民くらぶの事務所に移動して、くらぶの代表で鳥羽市エコツーリズム推進協議会会長の江崎貴久氏と協議会の事務局を担当している鳥羽市観光課の天田雄也氏をお迎えして、まちづくりやエコツーリズムに対する想いなどをお聞かせいただきました。

江崎氏は「まちづくりは一貫性を持って行うことが重要で、手を抜いた時点で全て崩れる。エコツーリズムを継続していくためには、客・住民・ガイド・自然資源のバランスを保つことが大事。まずは、このバランス感覚を崩さないルール作りが欠かせない」。また「単独でのまちづくりには限界があり、まち全体で活動しないと地域が活性化しない」と協議会を立ち上げた経緯も語っていただきました。

天田氏からは、行政の立場からどのようにエコツーリズムに取り組んでいるのかを説明していただきました。



海島遊民くらぶ事務所にて

た。環境省が勧める事業ではあるもの、概念が曖昧で「エコツーリズムとは？」「エコツアーとは？」の議論からスタートしたようです。鳥羽市の解釈として、『海産物・離島・海女文化・真珠などの地域資源を観光に利用し、地域の持続的な発展と保全の意識を持って次世代まで続けること』を柱に取り組みることになり、そのためには行政・観光団体だけでなく、様々な職種や住民の協力が不可欠であるとして、協議会の設立までの苦労話などを話していただきました。

その後の意見交換の場でも、エコツーリズムの具体的な事業内容や予算規模等の行政職員ならではの質問が、定刻まで活発に飛び交っていました。今回、参加しました「島っ子ガイド」は単に観光だけでなく、自然資源を有効活用した地域づくりや人材育成の実践を肌で感じる事ができました。また、江崎氏や天田氏からまちづくりのノウハウを伝授いただきました。参加者は大変有意義な講座となりました。

松阪市職員組合 自治研集会を開催！ ❖ 児玉副理事長が講演 ❖



講演する児玉克哉副理事長

松阪市職員組合自治対策部は12月4日(日)松阪市産業振興センターにおいて、自治研集会を開催しました。参加者は松阪市職員、市議会議員、地域関係団体など約130名が参加し、「これからの地域と行政のあり方」をテーマに進められました。

集会冒頭、センター製作のDVD「新しい地方自治への挑戦」が放映され、その後、センター副理事長の児玉克哉氏(三重大学副学長)から「地域と行政の新たな関係」と題して講演がありました。講演では「市職員や市議会議員は住民主体のまちづくりのコーディネーターとして脇役に徹する必要がある」と力説されました。参加者からは地域住民と行政の関わり方などの質問もあり活発な意見交換が行なわれました。

DVD 「新しい地方自治への挑戦」好評発売中!

地方自治をテーマにしたDVD「新しい地方自治への挑戦」を制作しました。「地方主権」が唱えられているなか、これからの地方自治をどう拓いていくのか。今回の「歩くまちづくり講座」でお世話になった、鳥羽市の海島遊民くらぶやエコツーリズム推進協議会の取り組みも紹介。自治体職員の熱意、地域住民の思いが、響きあい作り出す多彩な「まちづくり」に驚くはずです。このDVDが新しい地域づくりのヒントに…地域主権や地方自治の今後を模索する資料や研修会等の教材として活用いただければ幸いです。



- 一部** 夕張は今 (北海道夕張市)
～自治体「倒産」、夕張は、どう立ち向かっているのか
- 二部** つながりが育む住民自治
 - 「官」か「民」かの二者択一を超えて (福井県越前市)
～市民立・労働者立の道で児童養護施設を設立
 - 循環を鍵にしたエコツーリズム (三重県鳥羽市)
～先人たちが残した自然や歴史、文化の全てが魅力
 - 国の壁を超える高校生フォーラム (神奈川県川崎市)
～出会えば友だち日本・韓国・在日コリアン交流会
- 三部** これからの地方自治を拓く (片山善博前総務大臣)
～住民自治の拡大が鍵
- 四部** 解説 (児玉克哉三重大学副学長、当センター副理事長)

新しい地方自治への挑戦

購入申込先: 三重県地方自治研究センター 〒514-0004三重県津市栄町2丁目361番地
TEL:059-227-3298 FAX:059-227-3116

定価: 5,000円(約60分) 送料: 350円