

Title	観光地における持続可能なボランティア組織の条件 : 北大キャンパスビジットの事例から
Author(s)	岡本, 健; 敷田, 麻実; 森重, 昌之
Citation	日本観光研究学会全国大会学術論文集, 22: 363-364
Issue Date	2007-12
Type	Conference Paper
Text version	publisher
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10119/16808">http://hdl.handle.net/10119/16808</a>
Rights	本著作物は日本観光研究学会の許可のもとに掲載するものです。This material is posted here with permission of the Japan Institute of Tourism Research. Copyright (C) 2007 日本観光研究学会. 岡本健, 敷田麻実, 森重昌之, 第22回日本観光研究学会全国大会学術論文集, 2007, pp.363-364.
Description	

# 観光地における持続可能なボランティア組織の条件

## —北大キャンパスビジットの事例から—

### Feasibility Study for Sustainable Volunteer Organization for Tourism Destinations

岡本 健\* 敷田 麻実\*\* 森重 昌之\*\*\*

OKAMOTO, Takeshi SHIKIDA, Asami MORISHIGE, Masayuki

キーワード：観光ボランティア、組織の持続条件、組織学習

#### 1. はじめに

近年、ボランティア活動に対する社会的重要性が強調され<sup>1)</sup>、個人のエンパワーメントに果たす役割も重視されている。観光分野でも「観光ボランティア」や「観光ボランティアガイド」が観光地で観光客をガイドしたり、観光情報を提供したりする機会が増えている。

観光ボランティアガイドによって、ボランティア参加者には郷土への誇りの醸成や新たな出会いの機会、観光客にはより深い知識の習得と双方にメリットがあり<sup>2)</sup>、観光地の魅力を伝える上で重要な役割を果たしている。他方でこうしたボランティア活動は、地域の観光システムの中に位置づけられると継続を求められ、またメディアなどの媒体などで伝えられると観光客からの期待も高まり、「持続する」ことを求められる。しかし現状ではボランティア活動が持続・発展せず、活動を縮小・解消するケースも見られる。

そこで本研究では、札幌市にある北海道大学で2002年から実施されてきた、大学生の観光ボランティアによる「北大キャンパスビジットプロジェクト」を事例に、持続可能な観光ボランティア活動を支える条件について論じる。中でも参加する観光ボランティアガイドの連続的な学習がボランティア個人のモチベーションの維持につながると考え、その学習を支えるしくみや観光ボランティア組織が必要であることを、組織学習やモチベーションの観点から検討する。そして、観光ボランティア組織の持続に必要な条件を明らかにする。

#### 2. 北大キャンパスビジットプロジェクトの概要

北大キャンパスビジットプロジェクトは、北海道大学への訪問者に対し、大学生がボランティアでキャン

パスツアーを行う取組みであり、主な対象は高校生と地域住民(札幌市民)に分けられる<sup>3)</sup>。ツアーの具体的な方法は、大学生が専門分野を担当する教員から北海道大学についての基礎的知識を学び、それに大学生が独自に集めた知識を加えて「台本」と呼ばれるガイドブック(北海道大学に関する知識のストック)を作成する。そこから「ガイドプラン(コース)」を作り、それに基づいて北海道大学キャンパス内をガイドするしくみである。

北大キャンパスビジットは、設立当初(2002年10月)には学生ボランティア31名、事務職員3名、教員3名で構成され、高校生や市民へのガイドツアーを実行した。しかしその後、年を追うごとにメンバーの数を減らし、2006年10月時点で学生ボランティア11名、事務職員2名、教員1名と規模が縮小している。

表-1 北大キャンパスビジットの構成員数の推移

年度	学部生	大学院生	事務職員	教員	計
2002	23	8	3	3	37
2003	18	8	3	3	32
2004	24	4	3	2	33
2005	7	4	2	1	14
2006	7	4	2	1	14

#### 3. ボランティアの「やりがい」と動的情報

一般に、学生などの若者がボランティア活動を辞めるのは「やりがいを見出せなくなった時に多い」と言われている<sup>4)</sup>。また、ボランティアのやりがいは複数人が情報を持ち寄り、情報のやり取りをすることで生まれる「動的情報」を得ることにある<sup>5)</sup>。動的情報とは、既知の情報である「静的情報」に対して、事物に対する新しい理解や新しいやり方を指す。

\*北海道大学大学院国際広報メディア・観光学院観光創造専攻修士課程

\*\*北海道大学観光学高等研究センター

\*\*\*北海道大学大学院国際広報メディア・観光学院観光創造専攻博士後期課程

北大キャンパスビジットの場合、静的情報はキャンパス内の名所に関する情報、ガイドをする上で各ボランティアガイドが持つ知識である。一方、動的情報はそれらが組み合わされて生まれる新たなガイドのやり方や、キャンパスやガイドに関する新たな知識の習得、新しいコースや解説の創出であると整理できる。

ボランティアガイドが、決まった知識(静的情報)を教え込まれ、ただ観光客にガイドする(静的情報の一方的受け渡し)状態が続くと、「知識の固定化」が起こる。「知識の固定化」とは静的情報の蓄積、交換が停止し、動的情報の生成可能性が低下することを指す。

北大キャンパスビジットの場合、すでに決まった「台本」を高校生に説明する状態、つまり静的情報の一方的受け渡し状態が続き、知識の固定化が起こり、動的情報の生成が減少したと考えられる。実際、北大キャンパスビジットを進めていく中で「高校生に対するガイドはつまらない、市民に対するガイドを主にやっていきたい」という声が聞かれたことは、静的情報の一方的受け取り状態の強い高校生よりも、キャンパスに対する知識や関心が高く、静的情報も豊富な市民を望んでいると推察される。また観光ボランティア学生から、「キャンパス内はもう調べ終わったから、北大植物園など北大周辺を調べたい」という意見があったことも、知識の固定化を避けたいという思いの現れと考えられる。

#### 4. 組織による動的情報の生成支援

このように、観光ボランティア活動に対する「やりがい」を維持するには、静的情報の交換による動的情報の生成が必要である。動的情報がガイドと観光客、あるいはガイド間で生成されると考えると、動的情報を創出するには、蓄積された静的情報を交換、組み合わせのしくみ、すなわち「学習の場」が必要となる。

一般にボランティア活動は自発的行動であり、学習を強いることは難しく、「学習」のためにボランティア活動に参加する人はそれほど多くないと思われる。しかし動的情報の生成というインセンティブを用意できれば、ボランティアガイドにメリットを提供できるほか、観光地で求められている観光ボランティアの継続につながるのではないかと。

そこで、観光ボランティアを組織化することによってボランティアガイドに学習の場を提供することが考えられる。例えばボランティアガイド間であれば、ガイドを通じて得た新たな情報や改善案、観光客からの

評価やコメントなどをお互いに交換する機会を設けることで、動的情報を生成できる。またガイドの対象を定期的に入れ替えることで、ボランティアガイドと観光客の間で動的情報を生成することもできよう。北大キャンパスビジットの場合、市民をガイドする方が動的情報を得やすいということであれば、高校生と市民を交互にガイドすることで知識の固定化を避けることができる。いずれにしても、このようなしくみを実現するための組織が必要となってくる。

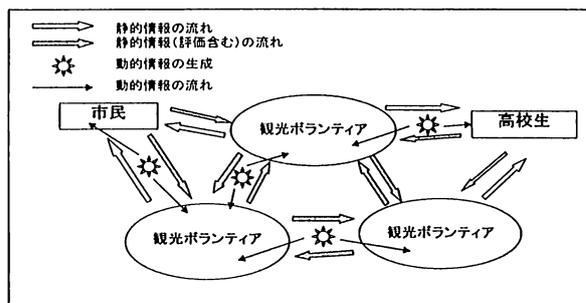


図-1 静的情報の交換を通じた動的情報の生成

#### 5. 今後の展望

これまで観光地における観光ボランティアの必要性や役割について論じられることは多かったが、その活動を持続するしくみについては、ボランティアガイドの自発性に委ねている部分が多かった。しかし動的情報の生成を支援するしくみや組織を構築できれば、ボランティアガイドのモチベーションを維持しつつ、地域に密着した質の高いガイドの安定供給が可能になると考えられる。また、観光ボランティアは外からの観光客からの情報を吸収し、ボランティアガイド間で学習することで、地域の魅力を再発見することができる。この「学習の場」は、地域中心の自律的観光を支える中核的なしくみになる可能性を持っている。

#### 【参考文献】

- 1) 山内直人(2001): ボランティアの経済学 (内海成治編「ボランティア学のすすめ」, 昭和堂), pp.188-211.
- 2) 草薙成一郎(1997): 観光ボランティア (長谷政弘編「観光学辞典」, 同文館), p.95.
- 3) 池田文人・鈴木誠(2004): 北大キャンパスビジットプロジェクトー学生主導による開かれた大学創りを目指してー, 高等教育ジャーナル, 12, pp.31-39.
- 4) 桜井政成(2007): ボランティアマネジメント, ミネルヴァ書房
- 5) 金子郁容(1992): ボランティア もうひとつの情報社会, 岩波書店