

Title	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
Author(s)	稲葉, 正思; 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: 121-124
Issue Date	2007-12
Type	Conference Paper
Text version	publisher
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10119/16787">http://hdl.handle.net/10119/16787</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. 稲葉正思, 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.121-124.
Description	

# 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

## Regional Risk Management Framework for Tourism Destinations

稲葉 正思\* 敷田 麻実\*\* 森重 昌之\*\*\*

INABA, Masashi SHIKIDA, Asami MORISHIGE, Masayuki

近年、自然環境の中で非日常的な経験をすることを目的としたアドベンチャーツーリズムの人気の高まっている。今後もこの傾向は続くと思われるが、リスクがその魅力となっている観光でもあり、いくつかの事故が報告されている。しかし事故の影響は、当事者だけでなく観光地としてのイメージにまで影響を及ぼすので、事故に対するリスクマネジメントの必要性は高い。そこで本稿では、アドベンチャーツアーが盛んである北海道のニセコ地域の事故事例を取り上げ、その要因を分析した上で、リスクマネジメントへの適応可能性を考察した。また主体の積極的関与を前提とした地域協働型リスクマネジメントの必要性を示した。

キーワード：リスクマネジメント、アドベンチャーツーリズム、地域協働、ニセコ

### 1. はじめに

北海道内では、体験型観光<sup>(1)</sup>が多数の地域で行われているが、特に自然環境の中で非日常的な経験をすることを目的とするアドベンチャーツーリズム<sup>(2)</sup>の人気の近年高まっている。北海道経済産業局が2004年度に行った体験型観光事業に関する実態調査では、2001年度から3年間で売上げが約25パーセント増加するなど需要が増加している。また北海道も2004・2005年度に「体験型ツーリズム支援事業」を行うなど、北海道観光における体験型観光の重要度は高まっている。

一方で、アドベンチャーツーリズムでは、スキーツアーでの雪崩事故や登山ツアーの遭難など、さまざまな事故が報告されている。Honey(1999)は、「アドベンチャーツーリズムはスリルを伴った自然体験観光であるとともに、身体的スキルが要求され、ある程度のリスクも伴っている」と指摘している<sup>1)</sup>。そのため、アドベンチャーツーリズムでは、スリルに伴い発生するリスクに対し、適切なマネジメントが重要となる。

しかし多くの場合、適切なリスクマネジメントは実現しておらず、例えば2007年2月に発生した「八甲田ガイドスキー雪崩事故」のように、事故発生時には、ガイドやツアーを企画した事業者には責任を集中させる傾向が見られる。

このように、観光地におけるリスクマネジメント研究の必要性は高い。しかし、これまでの研究では、スキー事故防止に関する条例を検討した事例<sup>2)</sup>やレジャ

ー産業のリスクマネジメントの事例<sup>3)</sup>などがあるが、マネジメントへの関与可能性の視点からのリスクマネジメント研究はほとんど行われていない。

そこで本稿では、アドベンチャーツーリズムにおけるリスクとリスクマネジメントについて整理したうえで、北海道ニセコ地域におけるアドベンチャーツーリズムの事故事例を分析した。そして、リスクを増加させた要因の分析から、ガイドや個々の事業者だけではリスクマネジメントに対応できないことを示し、複数の主体が連携した効果的・効率的なリスクマネジメント体制の実現について考察した。

### 2. 観光地におけるリスクマネジメントとは

#### (1) リスクとリスクマネジメント

リスクとは、人間の生活維持や社会活動にとって、①「望ましくない事象の発生する不確実性の程度」、ならびに②「その結果の大きさの程度」を表す<sup>4)</sup>。

従って、本稿で考える観光地におけるリスクマネジメントとは、①「事故が発生する可能性」を低くするとともに、②「事故がもたらす結果の程度」を小さくするためのリスク要因の管理を意味する。

#### (2) アドベンチャーツーリズムにおけるリスク

アドベンチャーツーリズムにおけるリスクの対象となる事故には、悪天候時におけるツアー実施中の遭難や滑落などによる事故、機材の操作ミスによる事故など、参加者やガイドによる人的要因に起因するものの

\*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

ほか、地震や大雨、落雷などの天災、クマやハチの襲撃による事故など自然的要因の事故も存在する。

こうした事故が発生した場合には、ガイドや事業者の刑事責任の追求および金銭的賠償だけにとどまらず、地域イメージの悪化にまで及ぶ可能性が高い。そこで、観光地におけるリスクマネジメントでは、事故がもたらすこうした「リスク」を減らすことも大事になる。

一方で、アドベンチャーツーリズムでは、自然環境の完全な管理によるリスクの消滅は、偶有性やスリルをも失うことになり、観光の魅力自体を半減させてしまう。そこで、アドベンチャーツーリズムにおけるリスクマネジメントでは、単純にリスクを減らすことだけを考えるのではなく、偶有性やスリルの要素を残すリスクマネジメントを考える必要がある。

### 3. ニセコ地域におけるアドベンチャーツーリズムの事故事例

ここでは、北海道ニセコ地域で1998年1月28日に発生したニセコアンヌプリ「春の滝」雪崩事故と、2003年5月4日に発生した尻別川ラフティング事故について取り上げた。

#### (1) ニセコ地域の概要

ニセコ地域は北海道の中央西部に位置し、支笏洞爺国立公園の羊蹄山やニセコ積丹小樽海岸国立公園のニセコ連峰があり、尻別川が中心部を流れる自然環境に恵まれた地域である。冬はスキーリゾートとして観光客が訪れ、夏も最高気温が25度前後のため、アウトドア活動とともに避暑地としても利用されている。

観光地としてのニセコ地域は、ニセコアンヌプリ周辺の地域を指し、一般には、倶知安町・ニセコ町・蘭越町・共和町など複数の町が含まれている。

この地域における観光はアウトドア活動を含む体験型観光が多く、ラフティング、カヌー、マウンテンバイク、登山、スキー、スノーシューなど年間を通じて様々なプログラムが用意されている。

#### (2) 事故事例

##### 1) ニセコアンヌプリ「春の滝」雪崩事故

民間事業者主催のスノーシュー(西洋式かんじき)ツアーにおいて、参加者およびガイドが、スキー場に隣接する「春の滝」と呼ばれる沢下部で休憩していたところ、沢上部にて発生した幅200メートルの大型表層雪崩に巻き込まれ、パーティ全員(参加者2名とガイド2名)が埋没し、参加者のうち1名が死亡し、1名が重傷

を負った。この事件ではその後、ガイドの刑事責任を問う訴訟に発展し、最終的にガイドの過失責任が認定され、業務上過失致死傷罪で禁固8ヶ月の有罪判決となった<sup>5)</sup>。

##### 2) 尻別川ラフティング事故

民間事業者主催の尻別川を利用したラフティング事業で、参加者がボートから転落した際にガイドのボート操作のミスによりボートが川中の岩に乗り上げ、参加者4名が中州に取り残された。同行していた当該事業者のガイドたちにより救助活動が行われたが、ガイドたちの救助技術経験の不足もあり、救助は失敗した。その結果、事故から6時間経過した後に、救助要請を受けた他事業者のラフティングガイドにより救助された。この間、地元消防のヘリコプターによる救助も試みられたが、失敗している<sup>6)</sup>。

### 4. 事故におけるリスク分析とマネジメントに対する関与の可能性

#### (1) リスクに悪影響を与えた要因の分析と分類

以上2つの事故について、①「事故が発生する可能性」、②「事故がもたらす結果の程度」という2つのリスクに対して悪影響を与えた要因を表-1に整理した。

また、リスクマネジメントを行う(悪影響を与える要因を排除する)際に、対応する主体別に①技術的要因(個人による対応が必要な要因)と、②制度的要因(事業者間や自治体間などの連携による対応が必要な要因)に分類した。

表-1 リスクに悪影響を与えた要因

リスクの種類	リスクに悪影響を与えた要因	要因の分類
事故が発生する可能性	ツアーコース設定の誤り	技術的要因
	ガイドの判断・技術不足	
	参加者の技術・能力不足	制度的要因
危険区域の厳密な管理不足		
事故がもたらす結果の程度	初期救助の失敗	技術的要因
	救助活動の長時間化	
	緊急用装備の不携帯	制度的要因
	緊急時の避難経路が不明確	
同業者間などの連携体制の不備		

## (2) 要因に対するマネジメントの関与可能性

次に、アドベンチャーツーリズムに関連を持つ主体(参加者・ガイド・事業者・同業者・自治体・当該地域の管理者)が、リスクマネジメントに対していかに関与できるかという観点から考察するため、先の分類(技術的要因と制度的要因)ごとに分析を行った。

### 1) 技術的要因

前述した雪崩事故における刑事訴訟の判決の中では、「ツアーに伴い予測される危険に対し、ガイドは万全の備えを用意し、参加者に傷害を負わせないよう細心の注意を払わなければならない」とされているように、アドベンチャーツアーを運営するガイドには事故被害を防ぐための高度な技術が要求される。そのため、本事例にあるような雪崩の発生予測や中州に取り残された参加者の救助技術は、ガイドとして業務を遂行する上で、個人的な努力を通じて当然習得しておくべきものである。しかし、こうした技術的要因を排除する能力は、ツアーを運営する事業者による社員教育や、地域団体が主導するガイドの資格制度の導入によっても、育成を図ることが可能である。

次に、ツアーコース設定ミスにかかる要因を排除するためには、通常コース設定はガイドや事業者の経験に基づき決定されるため、それぞれの危険認識能力を高める必要がある。しかし、それ以外にも地域全体で自然環境利用に関するルールを設定し、周知されている危険地域を、コースに組み入れ不可能にすることにより問題を解決できる。

### 2) 制度的要因

本事例の雪崩事故の現場は、以前から雪崩が頻発している場所で、スキー場や事業者、冬山関係者にも危険区域として知られていた。しかし、実際には多くのスキーヤーが当該地域に立ち入りできる状態にあり、当該ガイドが立入禁止を無視したことが事故発生につながったと考えられる。またラフティング事故では、事業者間の連絡体制が構築されておらず、救助体制の整備が遅れた。さらに、事故直後に高度な救助技術を持つ他の事業者ガイドが現場を通ったが、救助の機会を逃した。

ここには、雪崩事故ではスキー場や土地管理者、ラフティング事故では他の事業者などの合意を必要とするため、ガイドや事業者だけの判断や責任では十分対応できないという背景がある。そのため、関連団体やスキー場、自治体などが連携して実行力のあるルール

づくりに向けた検討や、迅速な救助を行うための救助体制に関するネットワーク構築などが必要になる。

従って制度的要因を排除するには、当該事故の直接の関係者だけではなく、リスクマネジメントへの関与拡大が必要である。当然要因の中身によっては、事業者間の連携だけでなく他の事業者との連携や、地域消防や地元自治体との連携を強化する必要がある。

### (3) リスクマネジメントに関与できる主体の整理

以上のようなリスクマネジメントに、地域内外の主体の誰がマネジメントするのかをまとめたのが表-2である。当事者である参加者から当該地域の管理者(国立公園管理者など)まで、アドベンチャーツーリズムのリスクマネジメントには多くの主体が関与しなければならないし、実際に関与できる余地がある。なおこの関与は、表-1のリスクの分類にかかわらず可能である。

表-2 リスクマネジメントに関与できる主体

リスクに悪影響を与えた要因	リスクマネジメントに関与できる主体					
	参加者	ガイド	事業者	同業者	自治体	管理者
ツアーコース設定の誤り	△	○	○	△		
ガイドの判断・技術不足		○	○	△	△	
参加者の技術・能力不足	○	△				
危険区域の厳密な管理不足			△	△	○	○
初期救助の失敗	△	○	○	○		
救助活動の長時間化		○	○	○	○	
緊急用装置の不携帯	△	○	○			
緊急用避難経路が不明確			△	△	○	○
同業者間などの連携体制の不備		○	○	○	○	

○：主体的にマネジメントに関与可能 △：間接的に関与できる可能性有り  
無印：ほとんど関与できない

## 5. 考察

### (1) 複数主体の関与によるリスクマネジメント

以上のように、アドベンチャーツーリズムにおけるリスクマネジメントでは、リスクに悪影響を与える要因である①技術的要因と②制度的要因の2種類を排除することが必要である(表-1)。

②の制度的要因の排除では、ローカルルールの制定のように、利害関係の調整のために権限を持つ複数の主体の参加が必要である。

一方、②の技術的要因の排除では、救助技術など個人的な能力を向上させることが基本なので、個人また事業者による責任が大きい。しかし、北海道の体験型

観光事業者の実態を見ると、体験型観光以外の事業を持つ兼業事業者が約87パーセントおり、さらに小規模事業者(通年雇用者が3名以下)が全体の72パーセントを占めている。そのため、個人的な自己研鑽にかかる時間の問題に加え、コストがかかるガイド技術の教育・啓発を各事業者が行うのは困難な状況であり、個人の資質向上を求める場合でも、地域内の多様な主体の連携で対応せざるを得ない。

## (2) リスクに対する責任分散による効果的リスクマネジメント

こうした複数主体の関与によるリスクマネジメントが進めば、効果的なりリスク低減(リスクに悪影響を与える要因の排除)が可能になるだけでなく、リスクに対する責任を分散させる効果も期待できる。先に述べたように、現在アドベンチャーツーリズムにおいて事故が起きた場合には、ガイドや事業者に責任が集中している。しかし、彼らだけに社会・経済的な負担を強いることは、事業へのインセンティブを阻害することになり、事業者の撤退やアドベンチャーツーリズムの衰退にもつながる。そのため複数主体でリスクに対する責任を分散するリスクマネジメントを行うことは、アドベンチャーツーリズムの特性を考えれば効果的である。

## (3) 地域協働による効率的リスクマネジメント

さらに、複数主体が単にリスクに対する責任分散などで協力するだけのいわば「消極的な」リスクマネジメントではなく、主体間の関与を高め、ネットワークを構築することで、より効率的なりリスクマネジメントも可能になる。

実際に表-1のリスク分類では、技術的要因が多くを占めている。技術は個々の主体で開発・習得することも可能であるが、地域内の主体が連携することで「組織間学習」<sup>7)</sup>を進めればリスクに対する責任分散だけでなく、コストの低減にもつながり、効率的なりリスクマネジメントが実現するだろう。

## 6. おわりに

本研究は、アドベンチャーツーリズムにおけるリスクマネジメントとは、「①「事故が発生する可能性」を低くすること、②「事故がもたらす結果・影響の程度」を小さくするためのリスク要因の管理」であることを前提に、事故事例からリスクに悪影響を与えた要因を抽出し、①事故が発生する可能性と②事故がもたらす結果の程度というリスクに分類した。

またマネジメントの視点から、対応する主体別に①技術的要因と②制度的要因に分類した。また地域内の複数の主体が地域ネットワークを構築してリスクマネジメントに関与する「地域協働型」が効果的・効率的なりリスクマネジメントにつながることを示した。

現在、アドベンチャーツーリズムの現場では、リスクマネジメントは個人や個々の事業者の義務とされることが一般的で、自己責任や努力が強調されるだけで、経済合理性や組織的解決方法は議論されていない。

本研究は、そのような隘路に対して具体的なリスクマネジメントの方法論を示唆した。こうした効果的・効率的リスクマネジメントが今後の研究で実証できれば、現在の体制を改善し、アドベンチャーツーリズムを含む体験型観光におけるリスクマネジメントが実現できる。そしてその結果は観光客にとっても利益があり、安心して参加できる観光や観光地の実現となる。そのためには個々の事故事例の分析を越えたリスクマネジメントの研究が重要である。

## 【補注】

- (1) 本稿では、これまで主流だったマストツーリズムに多い「疑似体験」ではなく、現地で体験や経験することを目的とした観光を「体験型観光」と定義する。
- (2) 体験型観光の中でもラフティングやマウンテンバイクなどアドベンチャー的要素をもった体験型観光を、アドベンチャーツーリズムと呼ぶ。

## 【参考文献】

- 1) Honey, M (1999) : Ecotourism and Sustainable Development: Who Owns Paradise?, *Island Press*, 405p.
- 2) 水沢利栄 (1985) : スキー事故防止に関する条例について, 福井大学紀要(6), pp.35~49.
- 3) 土山信人 (2003) : レジャー産業におけるリスクマネジメント, *レジャー産業資料*, Vol.36, No.1, pp.72-75.
- 4) 酒井泰弘 (2007) : 経済学におけるリスクとは, *リスク学入門* 1, 岩波書店, pp.55-85.
- 5) 船山泰範 (2001) : 雪崩事故と過失責任—ニセコアンヌプリ「春の滝」雪崩遭難事件, *判例時報*, No.1746, pp.245-249.
- 6) 北海道アウトドア協会 HP : <http://www.h-outdoor.com.jp/> (downloaded at 2007.10.15)
- 7) 松行康夫・松行彬子 (2002) : 組織間学習論—知識創発のマネジメント, 白桃書房, 288p.