

観光福祉 序論Ⅲ

観光福祉のマネジメント

—観光立国と観光福祉インタラクトー

吉 川 道 雄

はじめに

今年1月に小泉内閣総理大臣は観光立国懇談会を設け「観光立国」を提唱し政府、官邸、総理、内閣府が中心となって観光の問題に力を入れることになったが、わが国の総理大臣で「観光立国」を標榜したのは小泉総理が初めてのことである⁽¹⁾。一方、観光意識についていえば国民も既に変わりつつある。それは観光の意義や効用、観光の享受能力の向上と学習そして民主主義社会の成熟や福祉社会成立へ向けての情熱などである。それらと福祉との関連については「観光福祉」ということばで、すでに発表（序論1・Ⅱ）したが、それは人間性の向上つまり「心の健全性やはたらき」にとって欠くべからざる重要な要素であり、「命を育みながら共存できる社会」への着実な歩みである⁽²⁾。

レジャー白書（平成11年）によれば、不況の続く中、労働時間が大幅に短縮されたにもかかわらず、レジャーを含む消費は減少している。余暇活動の参加では、旅行や行楽、外食など費用のかかる活動が大きく落ち込んだ。一方、映画やビデオ、音楽鑑賞、ドライブなど日常生活に密着したレジャーが参加人口をやや延ばし、パソコン、学習、健康スポーツなど自己投資型の余暇活動が伸びている。人々の余暇意識は現状は休息や気晴らし、家族との交流といった従来型に止まっているものの、今後の希望としては自己投資や社

会貢献など、積極的に自由時間を活かす意識が強く、自分なりに自然体の生活を築いていく「自分流」の生き方の中から、新しく「社会性余暇」（主体的かつ自発的で、あくまで個人の楽しみでありながら結果的には社会性を帯びてくるような活動）と呼ぶべき余暇活動が芽生えてきている。また、日本人の暮らし方に対する意識は「自分の趣味に合った暮らし方をする」といったマイペース型を志向する傾向が強く、「生活の充実」については仕事に熱中している時よりも、家庭団欒の時、ゆったりと休養している時やスポーツ・趣味に熱中している時が上回っている。このような人々の意識の変化は社会的環境を、それが地域であれ国であれ着実に変革を促している。さらに、バブル崩壊による経済不況や少子化高齢化による人口構造の問題である。

この大きな社会的構造の変動期において、観光もまた構造的変化が起きている。これまでの観光をめぐる構造的変化は、1860年代にスエズ運河やアメリカ大陸横断鉄道の開通による世界一周旅行、そして50年後の1910年代、アメリカ中産階級によるヨーロッパ大西洋航路旅行（タイタニック号クラスの豪華客船が4隻就航）、それから50年後、1960年代にはジャンボジェット機の就航といった装置の発展によって旅行の大衆化というもの引き起こされた。さらに50年後に2010年代に予測されることは、国外でアジア地区における観光が爆発的発展が始まるであろうということ、それはアジアの諸都市における巨大空港建設で、ソウルの仁川国際空港、第2国際空港、バンコク第2国際空港（建設中）、クアラルンプール第2国際空港（建設中）、香港チェックラップコック空港、シンガポール・チャンギ空港などハブ空港のフルオープンと北京オリンピック開催である。国内では「観光立国」と観光政策審議会答申による「全ての人には旅をする権利がある」から観光インフラ（バリアフリー）整備の充実と国民の社会的成熟（社会貢献など）の一般化による高齢者や障害者など観光活動弱者の観光行動の活発化であろう。そして今、人々はアダムスミスやA・セン、福沢諭吉、マックス・ヴェーバーなどのいう真の資本主義経済の意味を理解してきているように見える⁽³⁾。それは思想として「共にいきいきと生きる」や「ノーマライゼーション」、「バリアフリー」、

「共生」そして「ユニバーサル」などと表出してきた。観光福祉の理念はまさにこれらの革新を進め NPO 的ベンチャービジネスとする一つの切り口である。

1. 観光福祉の概念

観光福祉とは観光による福祉活動を意味し、観光のバリアフリー化（ハード・ソフトの両面）の促進によって障害をもつ人々の生命の発達に貢献しようとする概念である。

わが国の観光における福祉活動の現状は徐々に改善され進展してきてるとはいえ、しかし、その社会的基盤はまだ十分とは言えない状況である。

しかし、観光は国民の健康を維持し、創造力を蓄え、家族の絆を強めるなど国民生活に必要な不可欠のものになっており、社会の発展をささえていくためには労働と休息、そしてバランスのとれた観光活動が全ての分野の人々にとって必要であると今日では認識されている。観光の政治、経済、社会、文化等に果たす役割や意義は高く評価され、また人の健康を維持し、回復し創造力を養うために重要であるとされている。

それは、例えば「観光にでかける」ということは、自分の住んでいる町や村から出てみて、新しい都市や文化財や伝統産業の成果を見だし、また、森の風や草木に匂い、小鳥のさえずりや小川のせせらぎの音を聞き、全身で感じることで、これらは自分の視覚や聴覚など全ての感覚に刺激を与えて、自分を見つめ直し、自分を取り戻しリフレッシュする機会を持つことにつながり、また日常生活における希望や愛そして美への自覚を促すことにもなるのである。とりわけ、障害者や高齢者などの人々の観光の促進と環境整備については観光政策審議会（平成7年度答申）でも下記のように強く指摘している⁽⁴⁾。

「障害者、高齢者等は、日常生活の行動範囲が限られており、旅に出る充足感が他の人々より深い人々である。このような人々が安心して手軽にでき

る旅行を促進することは極めて重要である。そのためには、まず、国民及び観光関係者の意識の改革が必要であり、これらの人々の旅が普通に行われる社会であるべきとの認識を普及させるための構築が必要である」、さらに「ボランティア活動への呼びかけにも取り組むべきである」と指摘している。つまり、今日では福祉にとって、観光が重要な要素であり、現実の観光の場面ではさまざまなハンディキャップの解決因子としてボランティアによる多種多様な活動の推進が必要不可欠となり、このような社会文化的活動の広がりや充実が求められている。このボランティア（無償の行為＝無償財）活動こそが観光における福祉を促進させるとしている。

「観光は楽しい」ことに異論は無い。それは、人の五感を集中させ変化や動き、差異の体験などそのものを味わうことができる。また、その動きや変化、差異が喜びの感情や快楽をもたらしてくれる。つまり、ほかの娯楽にはとても真似のできないような、全身、全感覚を巻き込んだ変化や動きや差異の感動的体験そのものにほかならないからである。

「福祉」は満足すべき幸福な生活状態や環境を示す言葉として広く用いられているが、また、「劣等処遇」と同様に受け取られている場合も多い。つまりネガティブな後ろ向の姿勢が付きまとっているようにみえること、さらに、マイナス・イメージでみようとすると、それは「気の毒」、「可哀想」、「けなげ」や「一生懸命」であったり「してあげる」や「邪魔物」、パラリンピック参加選手の「涙の努力」や「障害を乗り越えて」、「思いやりのなかで」など、福祉ということばの周囲にネガティブにまわりついていることが事実として多々ある⁶⁾。言葉の語義では、神祀りとして人に喜び、幸せをもたらすものを指している。一方「観光」は、われわれ日本人が抱くイメージでは、それはネガティブな「暗い」とか「悲しい」とか「不幸」といったことではない。どちらかといえばポジティブな「明るい」、「楽しい」、「幸せ」とか明日への「希望」や「生きる力」が湧いてくるといったプラス・イメージが比較的強いということがある。強調すべきことは、「観光」には人を不幸にするといったマイナス・イメージはほとんどないといってよい。このように、

対極的イメージをもつ「観光」と「福祉」は両者とも本来の語義として、「人間の生命の充実にとってよいこと」という含意が生まれている。この「よいこと」は物質的・経済的な「よいこと」から、道徳的・文化的・価値論的な範囲にまでまたがっている。つまり、「観光」であれ「福祉」であれその究極の目的は、「人間の生命の充実と発達にいかに関与するか」であり、両者ともにその根底にあるものは人間のもつ本能的ともいえる幸福の欲求であり交流の欲求、感動の欲求さらには自己実現の欲求であることには変わりはないのである。

「観光」で「福祉」をすると読める、新しい「観光福祉」という用語は筆者の造語であるが、それは「観光」の内在的機能とそのポジティブなイメージを対象に、「よいこと」での「福祉のあり方」を問おうとする新しいスタンスである。

2. 観光福祉活動と社会的背景

－ウエルフェアからウエルビーイングへ－

新しい「観光福祉」という語の意味するところは、観光という優れてポジティブなイメージをもつ語と、どちらかといえばネガティブなイメージが多い福祉という語とを結び、「観光」活動で「福祉」をすることでいづく、新鮮なイメージの活動的経営形態である。その目的は「人間の幸福の追求を実現する」ことに邁進することにある。

21世紀は観光の世紀と言われ、わが国でも首相が観光立国が提唱している。また、観光政策審議会においても「旅の権利性」が強く打ち出され、①旅行弱者の旅の促進のための国民意識の改革と普及、②旅行弱者の旅の促進のための旅行商品の設定、観光サービス従業員の教育・訓練、③旅行弱者の旅の促進のための情報提供体制の整備、④旅行弱者の旅の促進のためのボランティア活動の振興を上げ、取り組むべきであると指摘している。つまり、福祉的観点からも観光が重要な要素であり、現実の観光の場面では、さまざま

なハンディキャップの解決因子としてボランティアによる観光の多種多様な活動の推進が必要不可欠でその広がりや求められているのである。

一方、わが国における近年の福祉政策でのボランティアについては、昭和26年(1951)に「社会福祉事業法」が制定され、政府の行う社会福祉政策は社会福祉法人に委託され、措置制度によって公費を受けて公的福祉の一翼を担うことで国民福祉の向上に大きな役割を果たすことになった。また、民間組織として社会福祉協議会が法制化された外、厚生大臣の委嘱により「篤志奉仕家」としてボランティア活動を実践するが⁶⁰、国民の意識には、まだ、社会福祉は全て国の責任という風潮であり、国民のボランティアに対する認識や関心はまだまだであった。しかし、昭和35年(1950)第一回パラリンピック(この大会以後はオリンピック開催年に、原則として同じ場所で開催されている)がローマで開催され、世界の潮流は福祉・ボランティアの方向性を強めていくことになる。すでに、現代の日本での福祉問題はこれまでの最重要課題であった貧困の克服ではない、もはや、金持ちの1\$と貧困者の1\$との比較と効用の問題ではなく、それは「人間が人間らしく生きることを保証する福祉」であり「自己実現への支援の福祉」、つまり「ウェルビーイング(well-being)を保証する福祉」の課題であり、これをどう実現していくかということである。

1960年代には、障害者福祉施設推進対策は、親の会や行政担当者、また関係者が、障害者が一貫して過ごし連続した療養を行う海外の「コロニー」と呼ばれる巨大な施設を視察し(ドイツのベテル Bethel, スウエーデンのカルスルンド Carslund 等)、これらを「障害者の村」として理想化し推進し、政策化していった。しかし、北欧やアメリカでは、すでにに始まっていたノーマライゼーションの思想により、この施設化政策つまり障害者隔離政策を批判し巨大施設の解体、廃止の方向に向かっていったのである。

昭和45年、1970年代になると、石油危機(昭和48年)などもあり、経済の高度成長に陰りが見え、また、社会では核家族と大都市集中化現象がおこり、家族の機能や地域社会の衰退現象が生まれてくる。このことから、コミュニ

ティ政策が推進され、福祉の分野では、イギリスからコミュニティケアの考え方が導入され地域住民参加によるボランティア活動が注目され始まる。そして、電気製品の普及による家事労働の省力化を背景に主婦層のボランティア活動が盛んになり、その活動の対象も高齢者から障害者へと広がりをもせるようになった⁷⁾。

さらに、民間のボランティア協会も各地に設置され、マスコミも福祉活動に賛同し、募金キャンペーン活動などが始まる。一方、欧米に進出した企業が現地企業に触発されるなかで企業の社会貢献（メセナ・フィランソロピー）活動も活発化していったのである。

昭和55年、1980年代になると、高齢化が大きな社会問題として浮上してくるが、また同時に国際的ボランティア活動への関心も高まってくる一方、国際社会からも日本の国際的役割が問題視され、そして、経済はバブル経済へと進んで行った。この頃から、特に若者を中心に海外協力隊への関心が高まるが、国内でもボランティア活動が国民の中に浸透していく。

平成2年、1990年は「フィランソロピー元年」と呼ばれるように、海外企業に影響を受けたわが国の企業は経済団体連合会（経団連）に「ワンパーセント（1%）クラブ」を発足させ（利益の1%を社会貢献のために支出する）、また「企業メセナ協議会」の発足、また、「ボランティア休暇」を導入する企業も現れる。このように企業としての社会貢献運動が進むにつれボランティア活動を奨励・評価する企業や労働組合も増加し、国民のボランティア活動の範囲が急速に広まっていった⁸⁾。

平成12年、2000年になると、2月に高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律案の閣議決定され、同月「情報バリアフリー懇談会」3月には「バリアフリーに関する関係閣僚会議」第一回会合が開催され、いよいよわが国においても、21世紀を視野に入れた新たな理念のもとに新たな福祉の国づくりが始まったのである。

ここにおいて、「バリアフリー」や「人にやさしいまちづくり」などといった考え方が国民に浸透してきたことは、つまりは高齢者や障害のある人々に

対する認識や理解が深まってきたということになる。しかしながら、これらの人々を取り巻く社会環境は、依然として駅の階段や道路の段差、資格取得の制限、情報へのアクセスの困難さ、人々の未理解や意識の低さなど、乗り越えなければならない多くの障壁があるのも事実である。全ての人が安全で快適な生活を送り、社会において自由に活動し参加できる社会を築くことが「21世紀の国づくり」に求められていることは言うまでもない。

3. 観光福祉と観光福祉活動の活発化

観光活動はそれが人の五感を通して、脳に快感をもたらすことは、観光のさまざまな効用からも理解されている。つまり、人は五感と脳で事象を知覚し生きているといえるが、五感は一視覚にしる、聴覚にしる味覚、臭覚、触覚にしる、その発生的には危険を認知し必要なものを選別して自らの生存を維持するために発達してきたと考えられるが、脳が進展するにつれ五感から得られる快楽を意識的経験的に追求するようになり、人はその働きを本来の目的をはなれて快楽の追求に純化させることによって、人間の精神は高度化複雑化の道をたどり、その結果必然的に観光、文化や科学が発展してきた。しかも文化や科学がもたらす快楽は精神や心、さらには身体をも健全に保つ重要な役割を果たしていることは広く認識されている。つまり、観光活動が人に幸福感をもたらすのは、それが人の五感を通して脳に快感を与えるからではないか。それは、まさにマズローのいう欲求5段階説の自己実現の欲求という精神的欲求を満足させることによって得られる快感である⁹⁾。

人はそれぞれ求めるものは多様で、それはラスキンのいうそれぞれの享受能力によっても大きな差異があるが、この快感を求めることと享受能力を高めようとしていくことは、つまりは五感を磨き進展させることでもある¹⁰⁾。また、観光の効用は観光対象である観光資源、それが社会的資源であれ文化的資源であれ、また自然的資源であれ、その活用から生じている。このことは観光が人の五感を磨くための重要な要因であることを確かに示しているの

である。観光福祉活動は、まさにこの五感を磨き享受能力を高め、障害を持つ人々の生命の発展に貢献しようとするとともに、障害者といわゆる健常者⁽¹¹⁾が自らの足らざるところを自覚し、学習し、五感を磨き享受能力を高め「生きがい」や「自己実現」、「ゆたかな実りのある生活」の欲求を満足させる活動であるといえる。これはJ. ロールズのいうのいう「互いの人権を尊重し合うという公正な習慣の確立によって自由な選択の権利を保障し信頼関係が結ばれた水平的正義により実現する」のである⁽¹²⁾。

障害者であるクリストファー・リーブ(映画「スーパーマン」の主演男優)は1995年の落馬事故で脊髄損傷となり、その後車椅子の生活を余儀なくされている。また、現代の交通戦争ともいえる交通事故の多発の例を挙げてもない。このように誰でも、いつでも障害者になる可能性をもっている。障害が先天的であれ後天的であれ、観光活動が「楽しむ」という精神的快樂や心の健全性を追求するものであるとすれば、それは障害者にとっても、生活の単なる付け足しではなく、当然のことながら人間の生命の発達のために必要不可欠な要素であるはずである。しかし、現実の社会環境は「障害者」「バリアフリー」「ノーマライゼーション」などの言葉が示しているように、障害者にとってけっして快樂の追求ができる環境ではないことも事実である。この克服すべき課題の一つの方法として、観光政策審議会はボランティア活動の活発化を提案しているのであろう⁽¹³⁾。

健常者といわれている人は五感をつかい、まわりの世界を感知し楽しむことを知っているが、しかし五感に障害を持つ人々の精神的肉体的苦痛に対する学習(末理解)の問題が依然として残っている。障害者の観光活動を活発化するためには、現実にある「障害」そしてまた、現実には発生するさまざまな「障害」の場面を直視しなければ、観光活動それ自体が挫折していくことになる。つまり、「障害は障害そのもの」であって、それは「障害者自体が社会的に障害(迷惑)があるということではない」ということ、しかし、それはまた、障害者にとって、いわゆる健常者と全く同じ社会的文化的サービスを受ける権利があるということの意味しているのではない。たとえば、車

椅子を利用せざるをえない人が、日程の窮屈なそしてハードなバック旅行への参加を断られて、旅の権利を主張し差別の抗議をするようなことではないのである。

この観光福祉ボランティア活動を活発化するには障害者とそれを自然の理として支援する人との「関係における文化」、それは相互の理解が発展することにより生まれてくるものと考えられるが、障害互惠文化（筆者の造語である。障害を互いにのりこえ、助けありまた恵み会おうとする精神文化）ともいうような社会的文化的活動が広がりとなることが必要であり且つ求められている。これまでは、障害者を「受け入れる、受け入れない」の選択権は常に健常者サイドの手にあり、障害者は常に「受け入れてほしい」と懇願しているといったイメージがあり、このような社会環境の中では、ちがいを認めたくえで、わかりあうといった発想がなかなか生まれてこなかったのである。しかし、「発想の転換」という言語が社会的に定着している現代において、障害者に相対する思考方法も発想の転換が必要なのではないか。障害者という言語自体がもつイメージの転換は無論のこと、ポジティブな人間性に焦点を当てた障害者・高齢者など（観光活動弱者）への福祉活動がいま求められる。それは即ち、ロールズのいう「水平的正義」の実現ともなるのである⁽¹⁴⁾。

4. 観光福祉と新しいマーケットの誕生

観光の萌芽は前史時代にさかのぼり、人が二本足で立ち、遠景にむかい歩行始めたときから誕生したといわれ、人類の旅の歴史は狩猟など採食のための移動という、いわば生きるための旅から始まり、その経験の中で様々な学習をし進歩していった。しかし観光が今日のように快楽を求める一時的観光の形態をとるようになったのは、人類が一定の土地に定着し生活を営むようになってからである。人々は生活の根拠地をもつようになって、交通の発展と共にビジネスや公務のための一時的観光形態はますます盛んとなり、各

地の文物が紹介され、未知の世界や感動や慰楽を求める観光・旅行が誘発され庶民の間に浸透していった。現在、世界最大の取扱高を誇るトーマス・クック社（アメリカン・エクスプレス第2位、JTB第3位）の創始者であるトーマス・クックは近代ツーリズムの創始者としてあまりにも有名であるが、彼は基督教のミッションとして、禁酒運動に励み、ボランティア精神で禁酒大会参加をパッケージにした包括鉄道旅行を成功させ、「旅の楽しみは慈善の目的の下におかなければならない。」とし、ベンチャービジネスでもあった旅行業を発足したのである。わが国のJTB（ジャパン・トラベル・ビューロー）の前身であるJTB（ジャパン・ツーリスト・ビューロー）もまた、旅行を金銭獲得の産業とみるのではなく、「ボランティア」、「ホスピタリティー」、や「交流」、「接待」の理念の下で起業（ベンチャー）されたのである。観光事業はこのような観光・旅行に対応する観光関連事業として、その根底に「ホスピタリティー」や「ボランティア」の機能をもちつつ発展してきたのである⁽¹⁵⁾。

（1）観光事業の基本的特性

観光の効用について、観光基本法第1条では、国際親善の推進、国際文化の交流促進、勤労意欲の増進、保険の増進、教養の向上をあげ、観光経済の効果には、国民経済としての外貨獲得効果、地域経済における雇用促進効果、所得効果、租税効果、産業基盤施設整備効果、産業連関効果等が指摘され、また、経済外効果として自然の保全や文化財の保存、公園の整備、交通施設の整備、医療施設の整備など生活環境施設の整備・向上や観光交流による人間性向上の教育効果などがあげられている。このように、観光はまづ公益的な面から認識され観光事業振興の基調となっている。他方、それらの効果を実質的に生み出す私的産業は競争的な個別企業活動を基本としており、必ずしも公益的に機能するとは限らない。しかし、観光事業に包含された観光産業（観光事業の狭義の概念とみなすこともできる）はその精神において公益的であらねばならないし、また公益的效果を高める責務があることになる。

観光活動者に対する直接的サービスに関する多くの部分は観光関連産業に委ねられておる現在、公益的精神に基づく社会的責務がわが国の観光産業において遂行されているであろうか。だからこそ、観光政策審議会は観光の基本的視点の第1に「全ての人には旅をする権利がある」と高らかに謳い、国民の健康を向上させ、家族の絆を強めるなど社会の発展を支えるために、観光活動は必要不可欠とし、とりわけ、障害者や高齢者など行動に不自由のある人々（観光活動弱者）にも貴重なものとしている¹⁶⁾。また、21世紀の観光政策の具体的方策と課題の第2「障害者、高齢者などの人々の旅行促進と環境整備」では、これらの人々の旅行の容易化のためのシステムの構築が必要であり、観光活動弱者へのボランティア活動は国民的責務としてその実行を強く迫っているのである。

（2）観光活動弱者（障害者・高齢者等）の観光活動の現状

6月27日'04 観光福祉ボランティアクラブ（KFVC）では1泊2日湯布院、別府、阿蘇バスツアーを参加費用¥15000.-（1泊4食、貸切バス、リフト、観光入場料）を計画、障害者8名、高齢者1名、学生8名、OB（KFVC）3名、教員2名、一般参加3名の計25名で実施した。計画の発表（口コミ）後、障害者の保護者から問い合わせがあった。それはKFVCの活動理念である「割勘ボランティア」「心のバリアフリー」についてであった。保護者は“これまではいつも障害者はボランティアの費用をも支払うよう請求されてきた、そして、それが当たり前だといわれ、常に2倍3倍とも思われる参加費用を支払ってきたのですが、本当に自分の分だけ支払えばいいのですか？学生やその他のボランティアさんがそれぞれ自己負担してくれるのですか？信じられないことです。”と最初は詐欺的団体ではないかとさえ疑っていた様子なのである。説明をうけ、その活動・理念を理解した保護者である母親は“障害者である子供を27年間付き添い育ててきましたが、このような本当のボランティアを目指し活動をしてくれる若者や一般参加者がいることを初めて知りました。これからはカネではなく人を信じて生きていくことが

できます。感動しました。”と述べたのである。また、授産施設から参加の障害者4名はツアー解散時にKFBCメンバーを前に、“こんなに楽しかったことは初めてです。ボランティアさんと同じ参加料金で、安く、そしてみんなと同じように観光ができ、一緒に食事ができ、そのうえ露天風呂にも一緒に入れるなんて、信じられないことでした。本当にありがとう。”と涙ながらに感謝の言葉を述べたのである。その涙と、障害者の懸命に述べるたどたどしい言葉を目のあたりにした学生たちも、共に、喜び、涙しながら、観光福祉活動が「いかほどのものか」が確実に「腑」におちていったのである。だからこそ、デューイは「このような小社会の一員たりうるところにまでみちびき、訓練し、奉仕の精神をしみこませ、有効な自己指導の諸手段を供するときに、われわれは、価値高い、美しい、そして調和の取れた大社会に対する最高・最善の保証を得るであろう。」と述べているのである⁽¹⁷⁾。そしてそこには、共にふれあい、協力しあいながら観光という快楽を享受し、互いに感謝し愛と友情を育んだ「公正な契約関係」が確立された、障害互恵文化ともいべき雰囲気巧まらずして成就したのである。

これは即ち、J. ロールズが指摘している「他人の人権を脅かすことに欲求を見いださないで、人権を相互に尊重することが基礎になり、その基礎のうえに財やサービスを楽しむ機会の均等を保証し合うこと、そして、これらの前提の下で、個人は自己を自由に表現し、他人との自由なコミュニケーションを通じて自己の生きがいを捜し求める権利が尊重される」のであり、人格の相互尊重、機会均等、自己実現の保証の3つが公正の内容であるとすれば、人間の生存の権利を尊重し、人間としての諸機能を発達させる社会環境をつくり出すことである。つまり相互尊重の内容は生存権の尊重であり、機会均等による生きがいの追求は、人間が精神の内面の自由を享受して健康な身体諸機能を発達させる社会的な環境の整備と一体のものであるからである。この「公正」の確立を前提にしてはじめて「正義」が実現するのである⁽¹⁸⁾。

わが国の障害者白書（平成15年度）によれば障害者（身体障害者）約340

万人高齢者（75歳以上）約900万人となっている。これらの人々が果たして憲法13条の「幸福の追求権」が保証されている社会的環境にあるといえるであろうか。つまり「この人たちのために、何かをしてあげよう」という同情の時代から「共にいきいきと生きていこう」という時代になっているであろうか。残念ながら、現実はまだ「同じ人間として暖かく受け入れようとしているのに」といった「受け入れる」選択権があるのは常に健常者側であり、受け入れるためには「同じ」でないとできないという前提があり、違いを認めたくえでわかりあおうという発想は希薄である。しかし、「障害者を援助したい」という強い思いがあることには違いない。日本人はなぜ援助するのに「同質性」にこだわるのであろうか。

わが国は「和」を尊ぶ社会であるとよくいわれているが、しかし、現実の社会では「和の精神」というときは議論よりも根回し、アウトグループよりもイングループの価値観・倫理観が尊重され、同質性に重心が置かれ異質性を同質化することと理解されていることもあり、つまりは異質性は仲間にならないという排他主義などと誤解を招く場合も多いのである。特にわが国では、他人と「ちがう」ということに対して肯定的意味が与えられていることはほとんど無く、「異常」と同意語の意味として使われることさえある。五木寛之は著書『大河の一滴』で寛容（トレランス）のススメを説き、「私たちは障害を持っている人を障害者と呼ぶけれど、そもそも健常者ということは本当にありえるのか」さらに、「日本社会は障害者や老人を隔離しようとする傾向がありますが、あれは、ある意味でアパルトヘイト思想です。…もっと寛容度を広くして、いろんなものが雑居できるようにしていかないといけないと思うのです。」、黒川紀章もまた著書『共生の思想』で「自分たちの周りにある異質なもの、変なもの、あやしげなもの、個性的なものに注意を向けよう。そして、それらに耳を傾け、取り込む広い度量をもとうではないか。個性のある人の足をひっぱるといふ、日本独特の集団主義をそろそろ修正しないといけない。」また、「もし、強引に集団の論理の中に妥協させてしまうことを和と呼び調和というなら、お互いの個性や文化を認めつつ競争し、対

立し、批判しつつ協力するという〈共生の時代を生きる〉とは無縁のものだろう」と述べている⁽¹⁹⁾。

5. 観光福祉ボランティア活動とインタラクト

—観光福祉のマネジアル・マーケティング—

観光活動が「楽しむ」という精神的快楽や心の健全性を追求するものであるとすれば、障害者や高齢者など観光活動弱者の人々にとっても生活の単なるつけたしではなく、人間の生命の発達にとっての快楽の追求は、それは、旅行やスポーツ、レクレーションまた、自然景観や芸術、歴史文化遺産であったりさまざまだが、自己実現の進化、精神的快楽の拡大だけにとどまらず人間の生存の充実や延長にも寄与することになると広く認識されている。しかし、前述したが、わが国においては、変容した和の精神ともいえる「鬼は外、福は内」の節分豆まき思想があり、それは合理的でありかつ効率効果的であるとして障害者の「隔離」を容認してきたこともあり、五木寛之のいう寛容（トレランス）の精神を知識として理解しながらも知性としては実験できないというジレンマにあるのではないか、つまりドラッガーのいうリベラルアートの習得が迫られているのである。

現在、NPO や NGO に関わる諸問題やボランティアと有償・無償の関係、真の豊かさの追求や教育の質の向上の問題そして福祉の諸問題など山積している中で、ボランティア活動（奉仕活動）について、曾野綾子氏は教育改革国民会議の第一分科会答申でボランティア活動の必要性を訴えると同時に、「奉仕の志」として青少年に「一定期間の奉仕活動を義務づける」という提案をしている⁽²⁰⁾。教育の方法論としてのこの提言は賛否ともに議論されているが、このボランティア活動そのものの価値認識は一致している。中村元も「善いものは善いのであって、これは仏教であれキリスト教であれイスラム教文化圏であれ地域国境を超えて普遍性がある。」と明解である⁽²¹⁾。さらに、曾野綾子氏は「近年、子供を育てるべき大人自身も、しっかり土地に足をつ

けて人生を観ることなく、功利的な価値観や単純な正義感、時には虚構の世界（ヴァーチャル・リアリティ）で人生をしっている、と勘違いするようになった。」「若者に、肉体的な生と精神的な生との双方の充足が人間を満たすことを知らせ、力と健康と忍耐する心を有していることに満足してこそ、受けるだけではなく、与えることが可能となった大人の自分を発見する。また、人の役に立つということは、つまり凡庸な幸せのもとなのである。』⁽²²⁾と述べている。

まさに、観光福祉活動は時空を共有することの重要性が「腑におちる」活動であり、共感と感動を実感できる、つまり、人間同士がつながっている「インタラクション（関係性の状況）」を実感できる活動である。

筆者は先年ニューヨークでブロードウェイ・ミュージカル「シカゴ」を観ているうちに、俳優と観客が閉ざされた一定の空間（劇場）と時間を共有する中で感動し、この「共有すること」の重要性を知らされたのである。舞台俳優は舞台稽古では真の演技はできない。なぜなら、真の演技には真の観客の存在が必要なのである。この舞台以外は真っ暗な時空の中で役者は真剣に演技をし、観客も全てを忘れて観ることに没頭する。この役者（ホスト）と観客（ゲスト）との間の、他のすべてのものを超越した、ピーンと張り詰めた緊張感、息づかい、迫力に、まさにインタラクションを実感したのである。上演中の役者と観客との間の呼吸の投げ合い、休憩時間における役者と交流や他の観客との交流とざわめき、そこには単なるコミュニケーションを超えた「エキサイティングな幸福」ともいえる雰囲気を感じたのである。これこそが、従来のマネジアル・マーケティングの一方的な FIT（顧客の潜在ニーズに適合）商品ではない、つまり、企業（ホスト）と観客（ゲスト）が新商品（新しいマーケット）を共創できるのではないか。世界のミュージカルステージをリードしてきているニューヨーク・ブローウェイが単なる興業的イベントであるはずもなく、そこには確固としたマネジアル・マーケティングのもとにショウが繰り広げられているのである。その根幹にあるものこそがインタラクションなのではないか。

観光福祉のマネジアル・マーケティングではゲスト（顧客・観光活動弱者である障害者や高齢者）やボランティア（支援者）、取引先（観光関連企業やボランティア団体）などホスト（NPO 的ビジネス）を取り巻く関係集団のそれぞれと、どのようなインタラクションの状況を作り上げることを考え、その仕組みを作ることになる。ホストが個々のゲストと、あるいはゲストとゲストの間で、どうしたら「幸福な時空」をつくることができるのか、そのなかで、ホストやゲストのインタラクションを活発化する「何か」の装置が必要なのである。

我が国のボランティアの実際は、金銭面において、それは誰もが経験することだが、例えばこうである。ボランティアへの参加をすすめると、“電車賃はでるのですか？ 昼の弁当代は？”と質問した後“ぜんぶ自分で手出しをしてまでするのですか？”と参加を断られることが普通である。無論、ボランティアの辞書的意味を知識として知らないのではない。また、経済大国といわれている国民に電車賃や昼食代がないわけではない。ボランティアの精神が知性として理解されていないのである。一方、社会福祉領域の関係者はボランティア活動者に対して活動の前にボランティア保険に加入することを勧めている。確かに介助や介護が主たる目的のプロフェッショナルな職業人にとっての保険加入は重要である。しかし、純粋なボランティアにとって、ボランティア保険の加入が必要であるか否かは疑問である。なぜなら、ボランティア保険に加入しなければ障害者に対して責任あるボランティア活動ができないということにもなるのである。例えば、街でいま手助けを必要としている障害者に手をさしのべるのが「責任をとれるのですか、ボランティア保険で保証されていますか」の一言で手助けができなくなるどころではない、障害者は障害者で健常者ではないという厳然たる差別がそこにあるのである。健常者に対しては気楽に、いつでも手助けができるが同じことを障害者にはできないという事実が推進され一般化しているのである。したがって、観光福祉領域の活動では「全ての意味における割り勘」を参加者全員に説明し理解を求め、互いに「他者の苦しみを私も苦しむ」という、互いに責任のある

活動と、互いに責任を分かち合うことを基本的な柱の一つとしている⁽²³⁾。したがって、霜害互惠文化の創造を目的とし、そのインタラクト（関係性）を重視する観光福祉領域ではボランティア保険の加入は原則としては必要としないのである。

6. 観光福祉の新しいビジネス・マーケット

—観光活動弱者（障害者や高齢者など）と観光—

(1) 社会的背景

観光政策審議会答申（1995）の前文において「旅の権利性」—「すべての人に旅をする権利がある（touris for all）」—が明記されるとともに、「とりわけ障害者や高齢者には旅は貴重な貴会である」と位置付けられている。また、海外においては、1991年 WTO（World Tourism Organization—世界観光機関）で「90年代における障害者の人々のための観光機会の創出」に関する決議採択やイギリスなど欧米の「tourism for all」の旅行促進活動が国際的に進められている。観光活動が一部の人のためだけでなく、全ての人のために有用であるとの理解がわが国においても進展してきている。一方、ノーマライゼーションやバリアフリーの思想も浸透してきている⁽²⁴⁾。障害者白書（平成11年）によると障害者数576万人とされ、一般的身体障害として、視覚障害、聴覚・言語障害、肢体不自由（上肢・下肢・体幹）、内部障害（呼吸器・消化器・循環器など）、重複障害があり、さらに知的障害、精神障害などに分けられている。昭和45年には障害者基本法（平成10年9月改正）が公布され、観光の分野では、交通機関、宿泊施設、観光諸施設において移動手段や情報伝達手段が確保されること建築や設備などのハード面の整備、従業員教育、介護など人的サービス面、観光情報提供など情報面の整備など広範囲な観光システムの充実が必要かつ急務となっている。

一方、わが国では急速に少子化・高齢化社会となるという現実が迫っている。この社会構造の変化に対応するために、住宅整備、地域生活の充実、ま

た観光・余暇活動の観点から、バリアフリー社会の新しい構築が急務である。それは、同時に障害者や高齢者など観光活動弱者の人口の増大にともなう少子化・高齢化時代の新しいベンチャー起業の幕開けともいえる。このようなことから、観光立国の課題はこの増大する人口（観光活動弱者など）と訪日外国人観光客へのアプローチが重要課題となる。

（２）観光活動弱者（障害者や高齢者など）とシステムの変革

これまでは、観光活動弱者が観光活動をすることは交通機関や宿泊施設、観光施設の未整備のために大変な困難を伴ってきた。また、社会においても「障害者が観光をすることは贅沢なこと」との意見も事実あったのである。しかし、今日では社会の意識はノーマライゼーションやバリアフリーへと変化してきている。このことは、ハンセン氏病患者への判決や元ハンセン氏病患者への某黒川温泉旅館に対する行政の懲罰的態度として表出している。

観光関連産業界においてはこの社会システムの変革のなかで、さまざまな克服すべき困難な問題を抱えながらも、新しいビジネスチャンスとしてとらえはじめてきている。それは、ハードの整備でありソフトの整備の諸問題である。

①ハードの整備と諸問題

交通と移動手段の整備については、「公共交通ターミナルにおける高齢者・障害者のための施設整備ガイドライン」（運輸省・1994）、「鉄道駅におけるエレベーターの整備指針」（運輸省・1993）、「みんなが使いやすい空港旅客施設整備指針」（運輸省・1994）などや、「心身障害者・高齢者のための公共交通機関の車両構造に関するモデルデザイン」（運輸省1990）、「障害者基本法」（1993）、「障害者プラン（ノーマライゼーション7カ年戦略）」（障害者対策推進本部 1995）などと整備は徐々に進んでいる。一方、海外では「ADA法（障害をもつアメリカ人法）」（アメリカ 1990）、「国際障害者デー」（国連総会 1992）、「障害者の社会への完全統合に向けて」（国連総会 1994）「障害者差別法」（イギリス 1995）など国際的な取り組みも盛んとなって

いる⁽²⁵⁾。

観光地施設の整備では道路、歩道、遊歩道や宿泊施設、レストランなど建築物のについていえば、高速道路のサービスエリアやパーキングエリアでは車椅子対応トイレ・スロープなどの設備は急速に改善されてきた。しかし、車椅子でも通れる道路幅の確保、段差の解消、誘導ブロック道の設置、地下鉄のスロープやエレベーターなどまだまだ課題は山積している。「生活福祉空間づくり大綱」(建設省 1994)、条例としては「福祉のまちづくり条例」が全県で制定され、まちづくりの観点から整備が進められている。建築物に関しては「ハートビル法」(高齢者・身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の推進に関する法律・建設省 1994)、指針としては「障害者・高齢者等の利用促進のための宿泊施設モデルガイドライン」(運輸相 1996)や「シルバースター登録旅館制度」等がある。特に宿泊・レストラン施設におけるバリアフリー対策は劣悪で、トイレ・バスルームの改善は遅々として進んでいない状況にある。

②ソフトの整備と諸問題 一人財教育一

観光活動弱者の中でも障害者は多様で (a) 身体障害者 (physical disability, physically handicapped person, disabled person)、(b) 盲目障害 (blind person)、(c) 聾障害 (deaf person)、(d) 啞障害 (dumb person, dumbness) や障害を2つ以上もつ人も多い。このような多様な障害をもつ人々の観光活動を容易化、また利便の増進と安全の確保するにはハードの整備にも増してソフトの整備が重要である。

KFVC (観光福祉ボランティアクラブ) では2001年11月に障害者7名(車椅子)とともにホノルル・ハワイを訪問した⁽²⁶⁾。ホノルルでは「ザ・バス」という1ドル50セントでオアフ島内を何処までも乗って行ける路線バス網が張り巡らされている。そしてそのバスには全てのバスに障害者のためのリフトが備え付けられている。彼らがハワイ観光中に最も感動したことは、ワイキキビーチでもなければダイヤモンドヘッドでもなかった。それはこの「ザ・バス」に障害者と乗車しようとしたときに障害者用のリフトが目前に出てき

たときであると語っている。つまり、ここホノルルでは「誰でも、いつでも、どこへでも全ての人が同じようにバスに乗れる」というサービスが当たり前のこととして受けられる社会であることを見せられ、知らされ、ショックを受け、それは感動となったのである。この時、常識ともいえる「当たり前」の素晴らしさと大切さと偉大さを、彼らは改めて深く認識したのである。

ザ・バスでは、障害者の目前にリフトが出てきて持ち上げられ、バスのドライバーの手助けでバスに乗り込むと、そこには車椅子用の車止めとスペースがあり、そのスペースはふだんは横長の座椅子で、障害者が乗ってくるときに乗客が立ち上がり、座椅子を跳ね上げる仕掛けになっている。そのとき、車内はかなり混雑していた状態であったが、乗客もドライバーも当然のような態度でスムーズに障害者を受け入れ、障害者を特別な視線でながめる「まなざし」を見つけることは困難である。そして、障害者には素直な感情で対応するという雰囲気的態度だけが感じられたのである。ここホノルルでは障害者はのびのびと街を散策し、レストランで食事を楽しみ、そよ風と海辺と、心地よい気候のなかで、彼らはワイキキの人込みの中でさえ自由に活動し生活を楽しんでいるように見える。また、そこは障害者も高齢者もなに不自由なく観光を満喫できる街でもある。その混然とした環境、そこには確かにホスピタリティとボランティアが融合し一体化した文化が確かに存在しているのである。古きよき時代からの「アロ～ハ」の言葉に託された悲喜こもごもの出会いと別れ、また飾り気のない自然で豊かな感情の発露は心豊かな態度と対応で訪問者の心を和ませるアロハスピリッツである。これこそが真のホスピタリティの精神であり人的交流の根幹をなすものではないか。“ハワイに始まりハワイに終わる”海外旅行はハワイに始まり、さまざまな外国旅行を経験した後は、ハワイにどうしても戻りたくなると言い伝えられているように、ハワイへ毎年旅行する人、再度旅行する人が数多いの事実である。(序論1. IIに詳しい)

ソフトの整備においての最大の関心事は、観光活動を意義づけ、また意味付け促進させるためのゲスト（訪問者側）とホスト（受け入れ地側）の融合、

つまりアロ・ハスピリッツであり「真の人的交流」である。このホストとゲストの関係性こそが、ノーマライゼーションという人権の枠組みとバリアフリーの環境のもとで、人生に光を覗ようと生命を燃やし続けている人々が、それは障害者であれ高齢者であれ、すべての人々が共同で、共生しようと、そして、互いに光を直視し愛し合おうとする人々が、いきいきと生活できるのではないか。過去においては、ホスピタリティ精神と同義語として理解されていたアロハ・スピリッツは、いま、バリアフリーやノーマライゼーション、ボランティアの概念を包み込み消化し、進展し、さらにはユニバーサルの世界を実現しようと新しいアロハ・スピリッツを強く提示しているかのようである。

このような社会の実現に向けて、わが国において人財（人材ではない、材＝モノではなく、社会に貢献できる人、社会に役に立つ人的社会的財産の意味）の教育・育成が重要な課題である。人材の教育・育成という言葉は巷に氾濫し必要性は幾度となく指摘されているが、しかし「心の働き」という人間にとっての根幹ともいえる「教養」という最重要教育課題が見失われているかのようである。知識偏重の教育や功利主義的経済学に代表されるような効用上主義的の学問が重要とされ科学としての「心の働き」については関心が希薄であり「人のモノ（材）化」教育であったのではないか。つまりそれは、福沢諭吉のいう「世の学者経済の公論に酔て仁恵の私徳を忘るる勿れ」⁽²⁷⁾の警告でもある。だからこそ、J. ラスキンは「命を育みつつ共存できる社会」こそが最も素晴らしいと強く主張しているのである⁽²⁸⁾。それは、マックス・ヴェーバーのいう資本主義の精神の喪失であり、J・ロールズのいう公正としての正義の問題でもある。

このようなことから、人間と環境と市場の望ましい調和と秩序化への転換が求められている。身体障害者だけで340万人ともいわれる障害者や高齢者などの観光活動弱者の人々はその限りある生命の灯火を懸命にかきたてながら、自由に観光活動ができる、つまり、自由であることは人間が人間であることの証明にほかならない社会を希求していることこそが新しいマーケッ

トとの誕生となるのである。

7. 観光福祉とベンチャービジネス

観光福祉は観光福祉活動の活発化による障害互恵文化の創造を目的とした社会的文化的活動であることから、観光福祉関連ビジネスにおいてもその精神、つまり「人間愛」や「ホスピタリティ」、「ボランティア」などが企業理念の中核を占めることになる。この理念のもと、障害者であれ、そうでない人であれ、相互の人間性を高め、自由で且つ個人がもっている能力（潜在能力やその背景にある機能）をどう発揮できるかというような問題を観光活動の局面において提供することになる。A. センは「人間の自由の拡大過程こそが経済の発展であり、自由を保障し、その自由をいかしつつ、人々が自らの価値を認める生き方を実現して行く可能性を保証するプロセス」⁽²⁹⁾が経済発展のメカニズムとしている。

前述したが、増加しつつある観光活動弱者に観光サービスを提供する観光福祉関連ビジネスはこの成長市場におけるパイオニアでありベンチャービジネスでもあり、新しいマーケティング戦略が必要になる。そして、この観光福祉ビジネスは観光活動弱者への新しい健康的な生活をエンジョイできるライフ・スタイルに貢献することになる。観光マーケティングの定義は観光の世界的発展に伴い進展してきたが、これからの新しい観光という状況の下では経営の主導的理論として発想を転換した新しい「観光福祉マーケティング」の確立が急務である。そして、それは「全ての人間のマーケティング活動から生じる現象と全ての人間が満足の大限をもたらず」ということことが理論の根底になければならない。マーケティングの進展は同時にマネジメントの有用性が注目されることになる。それは、TQC（総合的品質管理）やEVA（経済的付加価値分析）、ベンチマーキングなどで、ほとんどは方法は、つまり「いかに」行うかについての手法の問題であった。しかし、近年では「いかに」ではなく「何を」行うかが問題となっている。これまで順風満帆

に見えた大企業が突然危機に直面し、低迷し挫折することは、わが国だけの問題ではなくアメリカやドイツ、イタリア、フランスなどでも同様な問題に直面している。それは、これまで事業の定義としてきたものが、現実にはぐわなくなつたためであり、「何を」意味ある成果とするかを規定すべき前提が、時代にぐわなくなつたのである⁽³⁰⁾。つまり、社会的環境の変化や使命（ミッション）そして競争優位についてである⁽³¹⁾。

近年、わが国でも非営利組織（NPO）が数多く誕生してきた。NPOのマネジメントは一般企業のマネジメントとスタートの時点で異なっている。それは多くの企業に見られるように、組織や利益からスタートするのではなく、経営環境やコミュニティ、潜在顧客からスタートする。NPOのマネジメントは単なる金銭獲得を意味するものではない。それは善をなすという使命すなわち目的を具体的に明確に定め、そこに焦点を合わせひとつの経営体としてマネジメントされるのである⁽³²⁾。つまり、「資本主義の精神」と「公正としての正義」にしつかりと裏打ちされたマネジメントである。

「障害互恵文化の創造」を目的とし、自由が保障され対等で同等の権利を有し、互いに尊敬し尊重し合う人間関係を確立することを使命とする観光福祉ボランティアクラブはまさにNPO活動そのものといえる。したがって、メンバーは比較的自発性の高い、つまり自立性や向上心、問題意識の高い学生や社会人である。かれらは障害者や高齢者など観光活動弱者と共に観光福祉の実行という経験的体験的学習の中で、共に語り、悩み、考え、支え合い、励まし合い、自己の成長や人間形成を図り「人間の心と幸福の諸関係」を学ぶのである。それは、純粹に遊び楽しむ、深く感じる、人から求められるなど、そして使命感や正義感といった「幸福を追求する能力を高めること」でもある。この実行は、まさに技能と洞察力を向上させ、ついには人間の本質にかかわる重要な要因となりえるのである。だからこそ、ドラッカーはマネジメントとは「人間学であり、まさに伝統的な意味におけるリベラルアート、すなわち一般教養である。」とし「マネジメントは人間に関わることであり人が共同で成果を上げることを可能とし、それぞれの土地と文化に深い

関わりをもち、共通の価値観と目標をもつことを要求する。さらに、組織は全て学習と教育のための機関であり訓練と啓発の仕組みが、また、意志の疎通と個人の責任が確立していなければならない。」⁽³³⁾と強く述べているのである。

湯布院別府阿蘇1泊2日観光福祉バス旅行に初めて参加した女子大生は2日目の終盤に「先生、もう、いっぱいいっぱいです」と初めての慣れない障害者との時空を共にした経験で、できるかぎり誠心誠意頑張ったとの面差で涙ながらに訴えてきた。その30分後、前述した障害者の人々の涙の感謝の言葉とその情景に接し、彼女はバスに走り込みタオルで顔を覆い感動のあまりに泣き崩れたのである。そして「この旅行に参加してよかった、これからも観光福祉活動に関わり参加していきたい」と強い決意を表明した。

フレーベルは「人間は自分で自分の力を感覚したり、感知したり、認識したりするし、またそれを意識することができるようになるし、実際に意識もするようになる。…だからこそ、普遍的なものにおいて、特殊なものが、また特殊なものにおいて普遍的なものが必然的に認識されなければならない。」と述べ、教育によって失われた人間性を回復できることを主張し⁽³⁴⁾、さらに「小さな旅行と大きな散歩が教育の優れた手段として多いに注目されなければならない」⁽³⁵⁾としている。また、デューイは実験することに関連して「そこには、訓練と忍耐を得る機会、障害を克服するために努力する機会それのみか多量の知識を獲得する機会がゆたかに存在する」と述べている⁽³⁶⁾。

資本主義経済社会の中でとかく人間性を忘れ、あたかも財貨獲得至上主義に陥ったかみえたわが国でも、バブルの崩壊や様々な経験の後、明かに国民は「カネ」カラ「ココロ」へと関心の度合いが確かに移ってきている。また、少子化、高齢化やバリアフリー、ノーマライゼーションなど社会的環境や国民の意識の変化は否応無く、マーケットの構造変化を促進し、新しい時代にあったマーケティングそしてマネジメントのビジネス・モデルが構築され新たな市場を拡大していかねばならないのである。そして前述したように、まだ未開発の見えないマーケットが確かに存在するのである。

おわりに

松尾芭蕉『奥の細道』の冒頭にある「月日は百代の過客にして、行きかふ年もまた旅人なり。舟の上に生涯を浮かべ、馬の口とらえて老いを迎ふる者は、日々旅にして旅をすみかとする。」というように、古人が日常生活の中に旅を取り込んでいること、日々生きること、人生そのものを旅すなわち観光ととらえることが、今、必要なのではないか。むしろ観光は、日常生活の中の非日常化を考えるべきであり、今後の観光は非日常の生活のものを、より日常生活の中に取り込むべきものではないか。観光が「日常生活圏を離れて行う様々な活動」と定義され（観光政策審議会）観光が日常生活と区別されるとすれば、日常生活の中では何の意味も持たないものとなってしまう、観光して「疲れて帰る現象化」がおきる、それどころか観光が日常生活と切り離された非日常の夢物語や絵そら事となってしまう、観光活動で得た「生きる喜び」が日常生活の「生きることそのもの」の中に糧として活かされてこないことになり「観光の無意味化」となるのではないか。

観光福祉ボランティアが押す車椅子の障害者や高齢者が、ショッピングや映画、レストランに出かける途中、ある瞬間5月の新緑のまぶしさに感動したり、公園の草花の可憐さにしばし足を止めたり、時間空間の多少に関わらず、一瞬の「輝きや光」を「観」ること、そして感動をすることこそ観光であり、観光の「核」となるべきものである。そしてこの「核」は人間性を高め「いきいきと生きる」力となる。

だからこそ、ラスキンは「どんな人々でも、この地上の居住できる部分で楽しむという賢明さがなければ、幸福の最大限に達することはできない。」さらに「生というのは、その中に愛の力、歓喜の力すべてを包含するものであり、最も裕福な人というのは、自分自身の生の機能を極限まで完成させ、その人格と所有物の両方によって、他人の生の上にも最も広く役立つ影響力を持っている人をいうのである。」⁽³⁷⁾とし「命を育みつつ共存できる社会」こそが最もすばらしいと主張しているのである。

観光福祉活動は、まさに非日常生活を日常生活の中に取り込み、観光の享受能力を高め、生きる力を育みながら、「有限の生命」であるからこそ精一杯の「生きている喜び」や「感動するところ」に最大の関心を払う活動であり、じつは観光によって人間の本質に立ちかえらせる教養教育活動（リベラルアート）そのものである。

注

- (1) 『観光研究』 vol. NO. 2 p 32 「観光が地域の未来を拓く」 石森秀三 日本観光研究学会 2004
- (2) 『日本観光学会誌』 第 40 号 「新たな研究領域である観光福祉と障害互惠文化の創造について 序論Ⅰ」 吉川道雄 2002
『第一経大論集』 第 33 巻第 4 号 「観光福祉活動とマーケティング 序論Ⅱ」 吉川道雄 2004
- (3) 『経済学をめぐる巨匠たち』 小室直樹 P 143 ダイヤモンド社 2004
- (4) 『観光立国への戦略』 p 17 日本観光協会
- (5) 『現代思想』 vol. 26-2 p 199 「異文化コミュニケーション、マスコミュニケーション、そして障害者」 岩隈美穂 1998
- (6) 『国民生活白書』 p 62 経済企画庁 2000
- (7) 前掲(6) p 63
- (8) 前掲(6) p 67
- (9) マズロー A.H.(アメリカ心理学者) 人間の欲求は 5 段階の階層をなしており、「生理的レベルの欲求」(生理的・安全)、より高次の「社会的レベルの欲求」(所属と愛情、承認)、が顕在化し、最終的には「自己実現のレベルの欲求」(自己実現の欲求)が最も強い力をもつようになる。観光はこれらの各段階の欲求から生起しうると考えられている。『観光学辞典』 同文館 1997
- (10) 『経済学』 p 75 池上淳 青木書店 1993
- (11) 『大河の一滴』 五木寛之 幻冬舎 p 233 1991
- (12) 前掲(10) p 207
- (13) 観光政策審議会答申(平成7年度)・21世紀観光政策の具体的方策と課題の2「障害者、高齢者などの人々の旅行促進と環境整備」でボランティア活動の振興が謳われている。
- (14) 前掲(10) p 207
- (15) 『トーマス・クックの旅』 p 18 本城靖久 講談社現代新書
- (16) 前掲(4) p 17
- (17) 『学校と社会』 p 40 デューイ 宮原誠一訳 岩波文庫 1997

- (18) 前掲(10) p 208]
- (19) 『共生の思想』 p 14 黒川紀章 徳間書店 1991
- (20) 『諸君』 p 74 <日本人へ> 曾野綾子 文藝春秋 10 2000
- (21) 『仏典のことば』 中村元 岩波書店 1998
- (22) 『文藝春秋』 p 131 <「奉仕」義務から自由へ> 曾野綾子 文藝春秋 03 2001
- (23) 前掲(21) p 41
- (24) normalization of tourism ノーマライゼーションとは、障害のあるなしにかかわらず同等の社会参加のできる社会がノーマルな社会である。観光の分野では交通機関、宿泊施設、観光諸施設において移動手段や、承保伝達手段が確保され、観光活動弱者のための広範囲な旅行システムの充実が必要。
barrier free 建築界用語で「障害の除去」をさす。観光の分野ではコミュニケーションや文化上の障壁、社会意識上の障壁などバリアの除去（特別視しないこと）をあげている。
- (25) ADA 法（障害のあるアメリカ国民法）は 1990 年に制定された。302 条では「いかなる個人も、公共的施設を所有し、又はリースし、運営するものによって提供される商品、サービス、施設、恩恵、利益、もしくはすべての公共的施設が提供する場の便宜の利用を十分かつ平等に享受する点において、障害ゆえに差別されてはならないとする」と規定されている。例えば、ホテルの客室総数の内、一定の割合（25 室に 1 室）をアクセシブルにすることが義務づけられている。
- (26) 前掲(2) 序論 1 p 15
- (27) 『福沢諭吉選集』第一巻岩波書店 1948 p 201 世の学者経済の公論に酔って仁恵の私徳を忘るる勿れ『学問のすゝめ』 檜谷昭彦三笠書房 1989 天の上に人を造らず、人の下に人を造らず」と独立自尊の精神を説き、その「行動は人間の道（ヒューマニティ）に従わなければならない」とし、さらには平等な権利の下で、「安らかに楽しく、この世を生きて行けるようにするためには、自分自身のみでなく他人の独立を援助すべし」と勤めて入る。
- (28) 『ラスキン・モリス』「この最後の者にも」五島茂編集中央公論社 1993 p 151
- (29) 『福祉の経済学』 アマルティア・セン 鈴木興太郎訳 岩波書店 1998
- (30) 『チェンジ・リーダーの条件』 p 47 P.F. ドラッカー上田淳生訳ダイヤモンド社 2000 piv
- (31) 前掲(30) p 65
- (32) 『日本ベンチャー学会会報』 vol.12 <NPO にもベンチャー精神を> 塩沢由典 2000
- (33) 前掲(30) p 20
- (34) 『人間の教育（上）』 p 271~279 フレーベル 荒井武訳 岩波文庫 1997
- (35) 『人間の教育（下）』 p 168 フレーベル 荒井武 岩波文庫 1997
- (36) 前掲(17) p 49
- (37) 前掲(35) p 86 p 205
- (38) 『ラスキン・モリス』 p 144 五島茂編集 中央公論社 1993

参考文献

- 福沢諭吉選集 第一巻～第八巻 福沢諭吉著作編纂会 岩波書店 (1948)
- ラスキン・モリス 五島茂編集 中央公論社 (1993)
- プロテスタンティズムの倫理と資本主義の精神 マックス・ヴェーバー 大塚久雄訳 岩波書店 (1991)
- 経済学 池上淳 青木書店 (1993)
- 学校と社会 デューイ 宮原誠一訳 岩波文庫 (1957)
- 人間の教育(上)(下) フレーベル 岩波文庫 (1964)
- 隠者の夕暮シュタンツだより ベスタロッチ 長田新訳 岩波文庫 (1993)
- ルソー 桑原武夫編 岩波新書 (1962)
- 福祉の経済学 A・セン 鈴木興太郎訳 岩波書店 (1998)
- 不平等の経済学 A・セン 鈴木興太郎・須賀晃一訳 東洋経済新報社 (2000)
- 公正としての正義 ジョン・ロールズ 田中成明訳 木鐸社 (1999)
- 仏典のことば 中村元 岩波書店 (1998)
- 仏教の心 中村元 麗澤大学出版会 (1994)
- 私の人生観 小林秀雄 角川文庫 (1987)
- 常識について 小林秀雄 角川文庫 (1988)
- 見えざる顧客 カール・アルブレヒト 仁科慧訳 日本能率協マネジメントセンター (1991)
- チェンジ・リーダーの条件 P.F. ドラッカー 上田淳生訳 ダイアモンド社 (2000)
- ネクスト・ソサエティ P.F. ドラッカー 上田淳生訳 ダイアモンド社 (2002)
- 観光学研究Ⅱ 塩田正志 学術選書 (1999)
- 観光の地球規模化 ウィリアム・シーアボルド編著 玉村和彦監訳 晃洋書房 (1995)
- 関係性マーケティングの構図 和田充夫 (1999)
- ボランティア 大阪ボランティア協会編 ミネルヴァ書房 (1998)