

# 新型コロナウイルス感染症と 観光人材育成の課題

## — 国際文化交流学科における観光人材育成に向けて —

渡邊 太 (Futoshi WATANABE)

鳥取短期大学 国際文化交流学科

### はじめに

「鳥取県産業人材育成強化方針」（鳥取県、2019年）では、県内産業の持続的発展と県民所得の向上を目的として、人材育成強化の取り組みの方向性が示された。そのなかで、産業人材育成にかかわる鳥取県の特徴として、観光人材専門の養成課程がなく観光産業の成長を牽引する人材の供給に課題があることが指摘された<sup>1)</sup>。さらに、観光人材育成の強化策として、「インバウンド対応人材の育成」「観光人材養成課程の創設」が示されている。

また、「地域における今後の職業教育機関の在り方について」（鳥取県、2020年）では、地域の基幹産業としてさらなる発展が期待される分野として観光を位置づける一方で、観光人材の不足が鳥取県における観光産業発展の大きな課題だと指摘された<sup>2)</sup>。その上で、こうした課題を解決するために、「既存の職業教育機関のリソースを有効活用しながら、時々の人材ニーズにあった教育機会「学びの場」をつくっていくことが有効だと考えられる」<sup>3)</sup>と提言されている。具体的な方策としては、教育機関と産業界の連携による実践的な教育の推進として、①カリキュラム検討段階からの県内企業の参画、②実践的なPBL（課題解決型学習）の充実、③寄付講座等による新たな学び場の創出、④県内産業・県内企業を知る機会の充実、⑤教える側の人材育成や体制整備、以上の5点があげられている<sup>4)</sup>。

このように観光人材育成の強化が求められる地域の事情を背景として、鳥取短期大学国際文化交流学科では、2020年度から授業「地域交流」において、鳥取県との連携による観光人材育成の取り組みを開始した。

国際文化交流学科は、「文化とコミュニケーションの研究と教育を行い、豊かなコミュニケーション力を備え、国際化が進展する地域社会に貢献できる人材を育成すること」を教育目的とし、「言語」「文化」「交流」の3分野の学びを通じて多文化共生の態度と実践的なコミュニケーション力を養成する教養系の学科である。観光を専門とする学科ではないが、卒業生の一定数は観光業への就職実績もあり、学科の学びは観光分野で求められる能力とも親和的であることから、この度、観光人材育成に取り組む運びとなった。

2021年度には、鳥取県寄付講座が新規に開講し、観光人材育成のための教育プログラムが本格的にスタートする。

折しも、2020年は新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の世界的な感染拡大によって観光産業が痛切な打撃を受けた年だった。本稿では、鳥取短期大学国際文化交流学科における観光人材育成の取り組みを紹介した上で、新型コロナウイルス感染症による観光への影響と今後の課題を考えたい。

## 1. 授業「地域交流」における観光人材育成の取り組み

鳥取県と鳥取短期大学は「産学官連携実践的教育モデル事業」委託契約を結び、観光人材の育成を強化するために、2020年度の国際文化交流学科の専門科目「地域交流」（2年前期・必修）を産学官連携PBL型授業として実施した<sup>5)</sup>。本事業は、県と大学が地域の観光産業と連携し、実践的に課題解決に取り組むPBL型の授業を通じて観光産業で必要とされる能力の育成を図るものである。

「地域交流」は、学生が地域に出向いてリサーチし、成果を発表する「とりたん生と語る会」を開催することを通じて、地域の人びととの交流を実践的に学ぶ授業である。シラバスの授業概要は以下のように記載されている。「この授業は、グループごとに地域に出かけて地域の人と交流を図りながら、インタビューや聞き取りなどのリサーチ活動を行います。また、調べた内容をもとに地域課題について考察したことを発表し、地域住民との意見交換を行います」。

従来は観光を主題とした授業ではないが、観光人材育成という地域のニーズを受けて2020年度は観光にかかわるリサーチを授業に組み込むこととし、リサーチ実施前の事前授業では観光について学ぶ内容を盛り込んだ。

「地域交流」の現行の授業形態は、2012年度から2016年度にかけて実施した「大学と地域社会を結ぶ大学間連携ソーシャルラーニング」事業で確立された<sup>6)</sup>。同事業は、文部科学省の補助事業として島根大学（代表校）、鳥取環境大学（現公立鳥取環境大学）、鳥取短期大学、島根県立大学、島根県立大学短期大学部が連携し、地域社会との協働を通じて、主体性、コミュニケーション能力、イノベーション基礎力を備えた人材の育成を図った。

「地域交流」の授業の軸は、学生による主体的なリサーチ活動である。表1に近年のリサーチ・テーマをまとめた。

表1 「地域交流」リサーチ・テーマ

|        |                                    |
|--------|------------------------------------|
| 2012年度 | 若者から見た上井 ～お店～                      |
| 2013年度 | 年代別交流                              |
| 2014年度 | 農業の魅力☆発信                           |
| 2015年度 | みんなで考えよう！ 地方創生                     |
| 2016年度 | 若者から見た倉吉市の課題                       |
| 2017年度 | 倉吉市の企業を知る                          |
| 2018年度 | 倉吉市の今昔……そしてこれから                    |
| 2019年度 | NPOの活動                             |
| 2020年度 | ゲストハウス「toco. toco」を拠点に考える地域の観光資源発掘 |

授業「地域交流」を産学官連携PBL型授業として実施するにあたり、「産学官連携によるPBL型授業実施検討ワーキング」を設置した。同ワーキングでは、リサーチ・テーマの設定、授業の進行、育成が期待される人材像について事前に意見交換を行なうとともに、意見交換会の実施にあたって様々に協力いただいた。ワーキングのメンバーは、岩崎比奈子氏（公益財団法人日本交通公社）<sup>7)</sup>、沖田雅浩氏（株式会社ラクコーポレーション）、蔵求康宏氏（一般社団法人中部観光推進機構）、竹歳和晃氏（倉吉市ホテル旅館組合）、中島伸之氏（有限会社望湖楼）、名越宗弘氏（倉吉市ホテル旅館組合）、根鈴輝雄氏（倉吉博物館）である。地域の観光産業の現場からの意見を参考にすることで、より効果的な授業構築を試みた。

2020年3月に開催された第1回ワーキング会議の結果、リサーチ・テーマは「ゲストハウス『toco. toco』を拠点に考える地域の観光資源発掘」に決まった。「toco. toco」は倉吉市の観光地であ

る白壁土蔵群に新しくオープンしたゲストハウスである。学生たちは、ゲストハウス宿泊者の観光ニーズや観光行動を検討しながら、リサーチ活動に取り組んだ。

2年生28名が7グループに分かれ、各グループが観光資源の発掘に取り組み、調査対象を選定し、調査を実施した。当初の予定では、ゲストハウスを見学して白壁土蔵群周辺をフィールドワークし、調査対象を選定した上でインタビュー調査を実施する計画だったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、ゲストハウス見学および対面でのインタビュー調査は中止とし、質問紙調査と電話でのインタビュー調査に切り替えた。フィールドワーク調査は、対面での接触を控えるかたちでグループ毎に分散して実施したが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により休業中の店舗も多く、本来の観光地の姿を見聞することはかなわなかった。それでも学生たちは真摯に調査に取り組み、観光資源の発掘に思考をめぐらせ、観光活性化のアイデアを提案した。

学生たちのリサーチ活動の成果は、表2の通りである。

表2 リサーチ活動の成果

|   | 提案内容                    | リサーチ対象             |
|---|-------------------------|--------------------|
| 1 | 倉吉の地酒と地域の特産品を活用したイベント   | 元帥酒造               |
| 2 | 倉吉ワイナリーへのオリジナルラベルデザイン提案 | いまむらワイン&カンパニー      |
| 3 | ゲストハウス「toco.toco」と体験事業  | 倉吉市中心市街地活性化協議会     |
| 4 | 打吹公園だんごの認知度向上           | 石谷精華堂              |
| 5 | 円形劇場内で昔の給食を食べてもらう       | 円形劇場くらしフィギュアミュージアム |
| 6 | 日本酒の新たな活用方法             | 元帥酒造               |
| 7 | 地酒を使った地域活性化             | 鳥取県酒造組合            |

2020年7月28日(火)、鳥取短期大学において「とりたん生と語る会」を開催し、学生たちがリサーチ活動の成果発表をおこなった(写真1)。例年であれば地域住民に広く参加を呼びかけるオープンな開催だが、これもやはり新型コロナウイルス感染拡大の影響により参加者を関係者に限定したクローズドな開催となった。だが、「産学官連携によるPBL型授業実施検討ワーキング」のメンバーが参加したことで充実した意見交換が実現できた。



写真1 とりたん生と語る会

授業実施後、学生からは「地域の方々がどれだけ倉吉の観光に熱を注いできたかがよくわかった」「学生と地域の人との発想のギャップに驚いた」「学生の意見と運営に必要な知識が合わさって、現実的な案になっていく過程がとても楽しかった」「地元の人こそが観光資源であるという見方がとても良いと思った」「『地域の人』も行きたいと思えるような場所づくりをする必要があることに気が付いた」「子どものころから知る場所だが見方を変えてグループのみんなで考えると、見落としていたこと

に気づかされた」「昔からある伝統的なものを現在でも変わらず一つ一つ大切にしておられることが分かった。それらを踏まえながら地域の活性化に繋げるためにはどうすれば良いか」などの感想が提出され、地域の観光を考える上で様々な気づきがあったことが窺えた。

また、ワーキング参加者からは、「学生目線から地域資源を聞くことが出来て良かった・面白かった」「地域の観光産業側も学生と話をする機会となり良かった」「全体として初年度の取り組みとしては良くできたのではないかと肯定的な意見が出た一方で、リサーチ活動が不十分だった学生グループに対しては「思うようなヒアリングが出来なかったグループについては、聞き方に工夫が必要ではないか」「そっけない回答は、地元企業側の意識の問題もあるのではないか」「リサーチ方法については新型コロナウイルス感染症も大きく影響したのではないかと」いった意見も提出された。

鳥取短期大学における観光人材育成の初年度の取り組みとして、新型コロナウイルス感染拡大の影響によりリサーチ活動が十全に実施できなかったうらみはあるものの、産官学連携の試みとして一定の成果は達成できたと言える。次年度以降も、地域の観光産業と連携した授業は継続予定である。さらに後述の鳥取県寄付講座とあわせて、観光人材育成の充実を図る。

## 2. 鳥取県寄付講座

2020年12月、鳥取県と鳥取短期大学は「寄付講座の設置に関する協定書」を交わし、2021年度から鳥取短期大学国際文化交流学科において、観光人材の育成を通じて地域の観光産業の発展と地域活性化に貢献することを目的とする寄付講座の開設が決まった。

鳥取県寄付講座として「地域と観光Ⅰ」「地域と観光Ⅱ」の2科目が、2021年度入学生は特別科目として、2022年度入学生からは学科専門科目として開講する。国際文化交流学科では、寄付講座2科目を中核として、既存の6科目を組み合わせた「創造的観光人材育成プログラム」を開設し、観光人材育成に体系的に取り組む。同プログラムを構成する科目は、表3の通りである。

表3 創造的観光人材育成プログラム（2021年度入学生）

|      |            |         |
|------|------------|---------|
| 教養科目 | 現代鳥取学      | 1年前期・選択 |
| 専門科目 | 交流とホスピタリティ | 1年前期・必修 |
| 専門科目 | 地域社会体験A    | 1年通年・必修 |
| 専門科目 | 地域社会体験B    | 1年通年・選択 |
| 専門科目 | 地域交流       | 2年前期・必修 |
| 専門科目 | 多文化共生論     | 2年後期・必修 |
| 特別科目 | 地域と観光Ⅰ     | 1年後期・選択 |
| 特別科目 | 地域と観光Ⅱ     | 2年前期・選択 |

創造的観光人材育成プログラムでは、「地域交流」における産学官連携PBL型授業と同様に、地域の観光産業関係者からなる合議体を構成し、実践的な教育プログラムの提供を図る。

2020年12月には、第1回創造的観光人材育成コンソーシアム会議が開催された。同会議は、「地域交流」における産学官連携PBL型授業の総括も兼ねるもので、参加者は先に紹介したメンバーに加えて、安養寺亨氏（株式会社ホテルマネジメント米子）、石川貴志氏（一般社団法人Work Design Labo）、石村隆男氏（公益社団法人とっとりコンベンションビューロー）、小谷文夫氏（株式会社小銭屋）、福井善朗氏（一般社団法人山陰インバウンド機構）の諸氏だった。

会議では、観光人材育成への期待が様々に述べられるとともに、社会変化に対応した価値づくりが提言できる人材や多様なステークホルダーの間で合意形成できる地域マネジメント力など、今後の観光産業に求められる人材について多様な意見が提示された。また、学生が地域に愛着を持ち観光に興

味を持つこと、まず観光の楽しさを体験することなど、間口を広げることも提案された。さらに、単に既存の観光産業に就職する人材を育成するだけでなく、従来の概念を超えた新しい観光の仕事を創出できる人材育成への期待の声もあがった。「創造的観光人材」の育成は地域の切実なニーズである。

### 3. 新型コロナウイルス感染拡大と観光産業の未来

新型コロナウイルス感染症は2019年12月から中国で発症者が出て以来、2020年にはグローバルに感染拡大し、甚大な被害をもたらすとともに、人びとの生活を一変させる破壊的な影響力をもたらしつつけている。人と人との社会的な接触を介して感染が拡大するため、接触を抑制するソーシャル・ディスタンスの維持が求められ、社会経済活動は縮小・停止を余儀なくされた。

日本でも2020年初春から感染拡大が始まる。2月末に政府は学校一斉休校を要請、3月には東京オリンピック延期を発表、そして4月には緊急事態宣言が出された。緊急事態宣言は5月に解除されたものの、6月末から夏にかけて再び感染が拡大する。さらに10月末から感染拡大が加速し、12月には危機的な事態に陥った。年が明けて2021年1月、都市部を中心に再び緊急事態宣言発令に至る。

この間、新型コロナウイルス感染症により打撃を受けた観光産業の振興を図るとともに、「安全で安心な旅のスタイル」を普及させるべく、2020年7月から「Go To トラベル」をはじめとする「Go To キャンペーン」事業が開始された。旅行代金等の一部を国が補助することで、観光関連の消費行動が促された。一連のGo To 事業により一時的に観光地に賑わいが戻ったものの、感染拡大の第二波、第三波を受けて12月末には事業停止となり、全国各地の観光施設ではキャンセルが相次いだ。移動と接触が感染拡大をもたらす現状は、観光産業にとってきわめて不利な制約条件となっている。

公益財団法人日本交通公社による「JTBF 旅行実態調査」(2020年5月)によれば、2020年2月に実施予定の旅行について国内旅行は予定者の約5割、海外旅行は約6割が1月中に中止を決定していた。また、3月に実施予定の旅行について国内・海外旅行ともに6割以上が2月までに中止を決定していた。実施をとりやめた理由は、「自身の感染リスクを避けるため」が最も多く約8割を占めた<sup>8)</sup>。

世界的な感染症拡大による観光の危機は、観光の現場に大きな衝撃を与えるとともに、観光のあり方を根本的に見直すきっかけにもなった。雑誌『観光文化』246号(2020年8月刊)、247号(2020年11月刊)には、渦中にある観光当事者たちの声が記録されている。

たとえ、新型コロナウイルス感染症の流行が収束したとしても、観光産業が元通りに戻るのではなく変化することが不可避であるという認識は、多くの観光関係者に共通するようである。「そもそも旅館業は供給過多。多分、飲食店も旅館も3割くらいは廃業せざるを得ないだろうと思っています<sup>9)</sup>」、「今までの旅館ホテルの経営スタイルは、お客さんをたくさん入れて毎日満室にして、365日営業をするという形でしたが、それができなくなるとわかったなら、違う損益分岐点を発見して運営していかねばいけなくていいのではと思っています<sup>10)</sup>」など、従来とは異なる観光の形態を模索する必要性について語られている。また、「旅行というより長期滞在とか自分の新しい故郷を作るような形で、うまく地域と溶け合うようなもの、観光という言葉がふさわしいかどうかかわからないけど、新しいものになるのかなという気がしています<sup>11)</sup>」や、「たくさんの方が来てお金を落とすしてくれればいいという時代は終わり、思いがあって、その地域を自分の故郷のように思い、最終的にはそこに住んでしまおうというようなつながりができる。そうしたものを観光として位置づけていかないといいけない<sup>12)</sup>」など、観光の概念自体をアップデートする必要性にも言及されている。

観光産業にとって、新型コロナウイルス感染拡大は、従来の観光を見直すきっかけとなったことは間違いない。「今、インバウンドが一度休みになっている間に、次に受け入れるためのルールを決め、収益性、生産性のある観光産業を作っていないと、インバウンドが戻っても『利益なき繁忙』を繰り返してしまいます<sup>13)</sup>」や、「基本に戻るのは観光人材の質の向上で、観光産業の社会的地位を高めていくことです<sup>14)</sup>」など、この機会を前向きに活用すべきとの声もあがっている。

東海大学経営学部観光ビジネス学科の小林寛子教授は、今後の観光を検討する際の要点をつぎのよ

うに述べている。

コロナ禍におけるあたらしい観光は、足下から始まる。地域の宝をもう一度見直し、磨き上げ、付加価値をつけた商品開発をすることは、実はそれがコロナ対策にもつながり、さらには未来の新しい訪日観光への準備にもつながる。旅行者の数を追いかけるのではなく観光消費額を上げること、そのためには売れる商品を作り、利益を地域に落とす、雇用につなげる、地域産物を購入するなど観光消費が地域経済を動かす原動力になることである。それには、お金も地域資源も顧客も域内で“循環させる”ことだ。地域の人々の暮らしが安心安全で豊かであることが大切な地域の宝を守り、次世代に伝えていくことに繋がる。<sup>15)</sup>

ポストコロナの観光は、足下を見つめ直すことから始まる。持続可能性 (sustainability) は、既にコロナ以前から観光産業の課題でもあった。今後はいっそう切実に、持続可能な観光を考えることが観光産業においても地域社会においても求められる。観光人材育成の課題も同様に、持続可能性の観点から考える必要がある。

## おわりに

鳥取短期大学国際文化交流学科における観光人材育成の初年度の取り組みは、新型コロナウイルス感染症により授業実施上の様々な制限を受けたが、それ以上に観光産業の現場は大きな打撃を受けていた。冬の時代はしばらくつづくかもしれない。だが、だからこそ感染症流行が収束したときには、観光の価値が従来よりもはるかに高まることだろう。

2021年度から始まる「創造的観光人材育成プログラム」では、思いきって観光の概念を捉え直すことも含めて新しい観光モデルを創造する教育をめざす。既成概念にとらわれず自由な思考を試みたい。

鳥取県における観光人材育成は、観光産業にとってきわめて厳しい時代に出発することになった。観光の概念を再構築し、ポストコロナの観光を構想することは、観光人材育成の不可欠の課題である。私たちは、この大きなチャレンジに地域社会と連携しながら取り組みたい。

## 《注》

- 1) 「鳥取県産業人材育成強化方針」鳥取県、2019年、5頁。
- 2) 「地域における今後の職業教育機関の在り方について」鳥取県、2020年、17～18頁。
- 3) 同書、20頁。
- 4) 同書、23～25頁。
- 5) PBLとはProject Based Learning またはProblem Based Learning の略で、受講生が主体的に学ぶ課題解決型学習を意味する。
- 6) 『大学と地域社会を結ぶ大学間連携ソーシャルラーニング最終報告書』2017年、島根大学発行。
- 7) 2020年度から武蔵野大学講師。
- 8) 五木田玲子「新型コロナウイルス感染症流行下の日本人旅行者の動向——JTBF 旅行実態調査結果より」『観光文化』246号、2020年、56～66頁。
- 9) 井口智裕 (一般社団法人雪国観光圏)、同誌、246号、19頁。
- 10) 吉川好信 (株式会社サン浦島、鳥羽市温泉振興会)、同誌、246号、28頁。
- 11) 松崎哲哉 (株式会社ナショナルランド)、同誌、246号、44頁。
- 12) 松本毅 (屋久島野外活動センター)、同誌、246号、44頁。
- 13) 東良和 (沖縄ツーリスト株式会社)、同誌、247号、12頁。
- 14) 下地芳郎 (一般財団法人沖縄コンベンションビューロー)、同誌、247号、17頁。
- 15) 小林寛子「コロナによって顕在化した観光の課題」同誌、246号、37頁。