

民泊事業における図書館ビジネス支援を通じた地方創生の可能性

中尾 裕明

札幌市中央図書館 利用サービス課 図書・情報館担当係

はじめに

第16回ビジネス・ライブラリアン講習会において、私はワークショップ事前課題であったビジネス支援事業の企画書として、民泊を活用した地方創生モデルを提出した。企画名は「This is MINPAKU!! 正しい民泊で札幌の魅力を国内外に発信!」である。班発表では私の企画が採択され、班内で再度内容を練り直しプレゼンに挑んだ。

発表に対して「意外性のあるテーマ設定はよいが、図書館がこの事業を行う意義を明確にすることと、企画内容の整理が必要」という総評を頂いた。このレポートでは、講師の方々から頂いた助言を踏まえ、同テーマを通じたビジネス支援による地方創生の可能性を再考してみた。尚、このレポートは、執筆当時の2017年7月～10月現在調査可能な統計情報および札幌市の状況において考察したものである。

1. 目的と背景

このテーマにおける目的は、端的に言えば民泊施設を増やすことである。図書館が、札幌市の抱える課題に対しビジネス支援を通じて解決を図りながら、民泊施設を増やすことで地方創生につなげる。

この事業企画を思い至った背景としては、民泊の関連法である「住宅宿泊事業法（民泊新法）」が2017年3月に閣議決定されたのち、同年6月16日に可決、成立されており、2018年6月15日に施行が予定されている。また2017年7月、道と札幌市は民泊の環境整備に向けて連携していくことで合意、民泊条例の制定に向けて動いている。この点、札幌市としても民泊整備は急務である。この状況を受け、民泊をビジネス支援として掲げる事業計画を立案した。次の章では、関連する札幌市の状況について述べる。

2. 札幌市の状況

(I) 来札観光客数

札幌への観光客数は年々増加し続け、札幌市発表の最新の統計¹では、平成28年（2016）にはおよそ1388万人を記録しており、近年は前年度比こそ横ばいではあるものの伸び続けている。同発表によると外国人宿泊者数は約209万3千人で、5年連続過去最多となり、前年度の約191万7千人と比較すると9.2%の増加となった。札幌市は2026年冬季オリンピック・パラリンピック招致を表明しており、「札幌市産業振興ビジョン」²において[積極的なプロモーションによる海外観光客誘致]を謳っていることから、その成果といえよう。

しかし、観光客が増加することで、必然的に宿泊施設の許容量問題が出てきた。

北海道運輸局調べ³では、「札幌市のホテル客室数は慢性的に不足しており、特に訪日外国人旅行者の団体旅行は、部屋の確保に苦勞しているのが現状である」とし、「札幌市のホテル客室数は増加しているが、日本人旅行者の増加と訪日旅行者の急激な伸びに対応ができていないと予想される。」と分析している。

増加し続ける宿泊者に対してその受け皿である宿泊施設数が足りていない。観光客を誘致したい札幌市にとっては大きな課題である。

（Ⅱ）空き家問題

全国的にも課題になっている空き家問題だが、新聞報道によると⁴「空き家は直近で約 820 万戸あり、日本の住居の 14%に上る」とされている。この問題は札幌市でも例外ではない。平成 15 年（2004）には 106,810 戸だった空き家数が、平成 25 年（2014）には 142,150 戸と 10 年で約 35,000 戸増となっている⁵。これらの空き家や、空き部屋の活用が地域活性につながるひとつのキーポイントであると考えた。

（Ⅲ）民泊について

民泊とは、つまり一般の民家に宿泊することを指している。所有してはいるが、使われなくなった空き家、子どもが独立して空いたままになっている部屋、これらを活用することにより、低コストで自分たちのアイデアや能力を活かしたビジネスを始められるメリットがある。

しかし、これらのメリットがある反面、民泊に関するトラブル問題も無視できない。現在、民泊を運営するにあたっては保健所へ届出を行い、旅館業法第 3 条に基づく許可を受けなければならない。札幌市では違法民泊の増加により、近隣住民との間でゴミ出し、騒音問題等が表面化してきており、違法営業を通報するよう市民に呼びかけを行う等、対応に苦慮しているところである。市は、市民による正式な届出の履行と、正しい知識とルールでの運営を広める義務がある。

3. 図書館ができること

私はこの民泊関連の動向を見聞して、地方創生への糸口のひとつになると感じ、同時にこの問題に対して図書館が介在することの可能性を模索してみた。ポイントとして挙げたいのは以下の 3 点である。

（Ⅰ）課題解決型ビジネス

全国公共図書館協議会は、課題解決サービスについて「住民の生活や仕事に関する課題や地域の課題の解決に向けた活動を支援するため、住民の要望並びに地域の実情を踏まえて実施されるサービス」と定義付けしている⁶。

空き屋、空き部屋問題は、区ごとの状況は違えども、地域の抱える課題に他ならない。図書館はより地域に密着し、その特性ごとに内包する課題に積極的に取り組むべきである。先に引用した課題解決サービスの定義に照らし合わせても、地域の課題たるこの問題は、今後の図書館の使命のひとつである課題解決として、その機能を十分に発揮してあたるべきものであろう。さらに民泊運営は当然ながらビジネスである。しかも、地域住民が抱える、使われていない、またはより活用していきたい資産を利用する、いわば課題解決型ビジネスと言える。このモデルに図書館がビジネス支援として関わり、さまざまな情報を提供することで、多面的な視点を与え、相互理解を生む素地を作ること、「まちの機能」として、他者ができないことであると考えている。

（Ⅱ）民泊ビジネスの発展性

民泊は一見、ただの宿泊施設と思われるが、地域への密着度が高い分、コミュニティとしての可能性も持っている。また個人運営である確率が高く、その範囲は狭いかもしれないが、サービスにおいてはかなり自由度があると言える。

例えば宿泊者への食事提供でいえば、札幌には伝統野菜の玉ねぎ「札幌黄」をはじめ、キャベツ「札幌大球」、枝豆「サッポロミドリ」など地場農産物が豊かにあり⁷、それらを食材として提供することも可能である。つまり、地産地消のサイクルがここに生まれる。宿泊者がこれを実体験として知ること、SNS等を利用した情報の広がりには限界を見せない。

さらには地域住民で一体となり運営を行うことも考えられ、コミュニティビジネスとしての発展性も十分視野に入れた構成を練ることができる点も、魅力的なビジネスモデルである。地道な民泊ビジネスの輪の広がりが地域の活性化を促し、地方創生へつながっていく。

（Ⅲ）ハブとして図書館

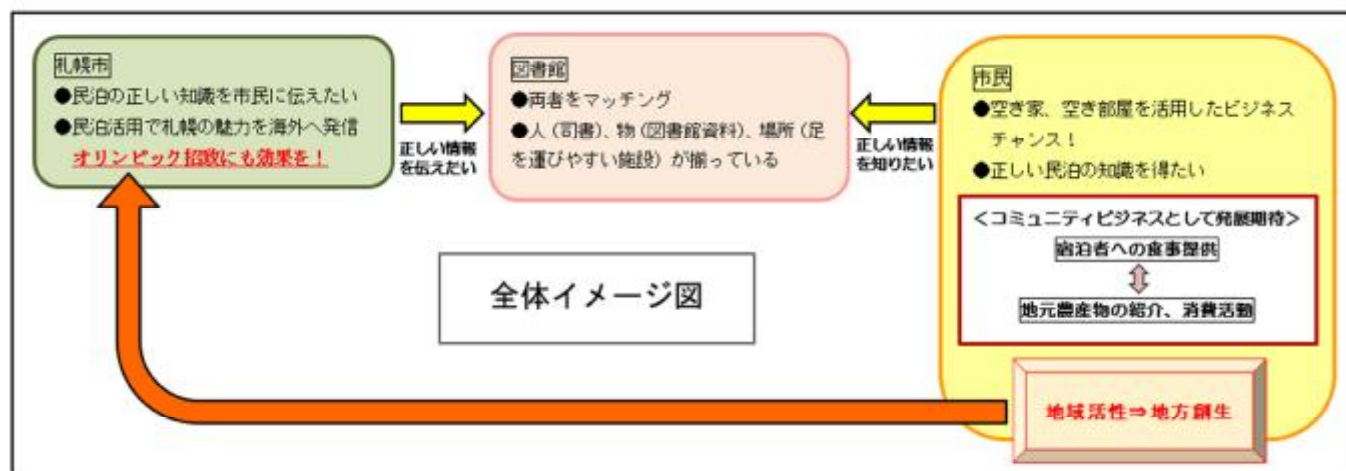
図書館はあらゆるものを結びつけることができるハブ機能を有することは、近年よく語られるところである。今回私が提案した民泊ビジネスにおいても、その機能は十分に発揮しうる。

民泊を始める市民は関連する法律や条例、課題を知ることが必須である。それらについては保健所に問い合わせることもできるが、直接専門窓口へ相談することは存外敷居を高く感じるものである。

また行政は、市民へ正しい情報を伝える役割を持つ。違法営業を抑制し、正しい民泊運営を増やすことで、空き屋問題の解消、海外旅行者の誘致へとつなげることができる。この市民の知りたい欲求と行政の伝えたい欲求を、ハブとして効果的にマッチングすることができるのは図書館が担える大きな役割である。

具体的な企画内容は後章で述べるが、図書館は単なる場所貸しで終わることはない。図

書館は、無料で膨大な情報を自由に収集、利用できる稀有な施設である。そしてそこには利用者と情報を結びつける司書が存在する。



4. 企画内容

(Ⅰ) 計画年数

この事業企画は計画年数を3年と設定する。事業の性質にもよるが、当初から長い年数をかけてしまうと悪い意味で余裕ができてしまい、間延びすることを避けるためにこの年数に設定した。できるだけ早い段階で効果が出せるようにしたい。

(Ⅱ) 評価指数

開業数を評価指数と定め、初年度は5を目標とし、次年度、次々年度はそれぞれ10として、3年で25の開業を目標とする。

(Ⅲ) 連携機関と内容

想定した連携機関とサポート内容を図表で整理し、詳細を述べていきたい。

連携機関名	①札幌市保健福祉局 保健所環境衛生課 民泊担当	②札幌市経済観光局 観光・MICE 振興部/農政部/ 産業振興部	③政策金融公庫等の金融機関
サポート内容	札幌市における民泊状況、 課題の情報共有	食と観光面における民泊運 営者へのサポート	起業、経営にあたってのサポ ート

①市民向けセミナー【札幌市保健福祉局 保健所環境衛生課民泊担当】

最も強く連携が必要な部署である。この企画において、民泊担当と図書館が共催の形で携わっていくのが一番望ましいと考える。ただし共催とはいえ、図書館が立案した企画であり、協力しながらも図書館が主導していきたい。

市の民泊担当者には、セミナーを通して札幌市の現状や展望、必要な手続き等を説明してもらい、開業希望者へ心構えをしっかりと築いてもらう。できる限り図書館を会場として使用し、事前に相談した必要な関係資料を会場で展示、ブックリストを作成、配布し、資料の貸出も行う。ここで展示する資料は、民泊そのもの、リノベーション、インテリア、法律や条例、世界各国の習慣や料理について等、民泊を始めるにあたっての実用書が主なものとなる。

通常、この手のセミナーや講演会では、実施した後のフォローアップの機会が少ないが、後の③で述べるような金融機関への相談窓口を図書館内に設置することで、スムーズなフォローアップにつなげることができる。また図書館という特性上、参加者自身が手に取れる資料が眼前にあり、すぐさまセルフラーニングが可能な環境が整っている。

なにより、普段から市民に身近な存在として利用されている図書館で開催することで、敷居の低さを感じてもらい、足を運びやすくすることができる。こうすることで、本格的な起業までは思い至っていない、いわば潜在的起業希望者の掘り起しも可能となるであろう。これらは図書館でセミナーを行う大きな有意性のひとつである。

②開業者への観光・食のサポート【札幌市経済観光局 観光・MICE推進部／農政部／産業振興部】

宿泊者の目的は様々であろうが、その大多数は観光であろう。観光・MICE推進部には、民泊運営者を通して宿泊者へ観光情報のサポートを依頼する。当然、札幌市HPでも観光情報は発信しているが、それだけによらず、同課で作成された観光パンフレット等を運営者に無料送付するパイプをつくり、その時季ごとに正確で新鮮な情報を提供できるようにする。旅行者の多くは、観光においても目的を持って来札している。情報を伝えることで、たとえ今回の旅行で果たせなかったとしても、様々な魅力ある自然・食・文化を知ってもらい、また札幌に足を運んでもらえるリピーターをつくるのである。

農政部と産業振興部には、3-（Ⅱ）で述べた地場農産物提供の取次役と、コミュニティづくりの後押しをそれぞれに担ってもらう。地場農産物を宿泊者への食事として提供を希望する運営者がいた場合、農産物を直売所等で仕入れることもできるが、定期的に新鮮な農産物を仕入れることを考えると、直接農家や農協とのコネクションをもつ方が望ましい。農政部は「第2次さっぽろ都市農業ビジョン⁸」の中でも、[地産地消による流通拡大支援]を掲げており、この機会は販路、流通拡大のチャンスである。

産業振興部は、海外観光客誘致と共に[地域コミュニティづくりの推進]もビジョン計画⁹に盛り込んでいるため、その経験を活かしたコミュニティづくりのサポートをお願いする。地域を元気づけ、活発な活動を支援することは地域創生へと直結する、重要な行政任務である。

③開業資金・情報支援【政策金融公庫等の金融機関】

創業、開業を融資や関係情報面で支援する政策金融公庫等の金融機関に依頼し、市の民泊担当によるセミナーに合わせて、セミナー終了後に事前予約制の個人相談会を開催してもらう。民泊運営情報の収集だけではなく、実際に開業するためのステップアップとして融資の相談を情報が新鮮な同日のうちに可能なのは大変なメリットである。それこそ、金融機関は個人で相談に訪れるには敷居の高い窓口であることが想像でき、図書館のリラックスできる雰囲気の中でまずは初回を体験してもらい、今後の本格的な相談の足掛かりとしてつなげる。また相談者了解の下、司書も同席し、各個人の状況にフィットした資料をその場で提供することで、ひとりでも多くの開業を支援する。

計画として、これらセミナーおよび個人相談会を年 4 回実施していく。次年度からは実際に開業したプロジェクト参加者を招致し、事業発表会を開催、参加者の輪を広げていく。

ここまでの、各機関と連携した企画内容である。さらに図書館独自の応援企画として、図書館が企画したプロジェクトを利用して開業した民泊施設には、資料の特別貸出を行う。宿泊者へ日本の文化や習慣を外国語併記で伝えるものや、ビジュアルで札幌や北海道の魅力を発信できる写真集等を図書館が選書し提供する。基本的には図書館職員による選書だが、利用者の要望を聞きながら選書することも可能とする。貸出冊数は 1 回につき 30 冊まで、1 ヶ月を貸出期限として郵送で貸し出す。図書館の資源たる図書資料をここでもビジネス支援の中で有効的、継続的に利用できる提言をしていきたい。

図書館がビジネス支援を行う上での課題のひとつとして、一度支援を利用したのちの継続的フォローや情報交換の難しさを感じている。今回提案した特別貸出企画では、資料貸出を通して定期的の開業者との交流を持つことができるため、フォローと情報交換そのどちらの解決策も兼ねている。

5. 札幌市における民泊関連近況

この章では、平成 29 年（2017）12 月以降の札幌市の民泊関連状況について触れておく。住宅宿泊事業法は、経済観光局観光・MICE 推進部で所管することとし、民泊施設に対する業務改善命令や停止命令などを執行していく予定である。

平成 29 年（2017）12 月 27 日に「(仮称)札幌市住宅宿泊事業の実施の制限に関する条例(素案)」を公表¹⁰し、同日から平成 30 年（2018）1 月 26 日までの 31 日間、パブリックコメントにより意見を募集した。これに対し 106 件の意見があり、市の考え方と共に公表している¹¹。

道とは別に独自条例を定めることで、札幌市の状況に鑑みて柔軟に対応できるように考慮しており、また札幌市公式HPに平成 30 年（2018）3 月 15 日より「札幌市民泊ポータルサイト」を立ち上げ¹²、事業を実施希望の市民に対し、手引きや必要な届出書式等をダウンロード可能にしている。

最後に、札幌市における施行までの今後のスケジュール予定を参考までに記載しておく。

平成 30 年 (2018) 2 月 平成 30 年第 1 回定例市議会へ条例案を提出
平成 30 年 (2018) 3 月 公布
平成 30 年 (2018) 6 月 15 日 施行

6. 終わりに

ここまで、地方創生を目的としたビジネス支援モデルを提言してきた。民泊開業を支援することで、地域の資産を活用し、その後のコミュニティビジネスの可能性も視野に入れたビジネスモデルである。

図書館には、人（司書）、物（図書館資料）、場所（市民が集いやすい施設）が揃っている。この企画はそれぞれを有効的に活用するべく考案した。しかしビジネス支援において、図書館サービスのみで完結するものは稀であろう。そこからさらにステップアップし、様々な機関の支援を受けつつ、実を結ぶものである。

今回私の提案した連携先は行政機関が主である。ビジネス・ライブラリアン講習会テキスト¹³において、ビジネス支援図書館推進協議会会長、竹内利明氏が引用して指摘しておられた「図書館が産業振興と縁がある機関という認識は薄い」という点は、札幌市においても残念ながら例外ではないだろう。そのような認識を改める意味でも、身内の意識改革をしていく意義はある。そしてそのためには、本講習講師、小林隆志氏の提言されている「図書館の営業力¹⁴」が必要とされてくる。図書館職員も営業力を養い、積極的に外へ赴かなくてはならない。企画力と営業力を備えた図書館こそが、効果的なビジネス支援を可能とするのである。札幌市図書館も行政の一端として、地方創生事業の一翼を担うべく微力ながら邁進していけるよう、個人としても努力を重ねていきたい。

《注》

- 1 札幌市公式ホームページ
平成 28 年度の来札観光客数について（平成 29 年 7 月 14 日）
<https://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/statistics/documents/28irikomi.pdf>
（2017 年 10 月 2 日確認）
- 2 「札幌市産業振興ビジョン 改訂版《概要版》2016－2022」札幌市経済観光局産業振興部経済企画課／2017 年 1 月
- 3 一般財団法人北海道開発協会 開発調査総合研究所「北海道インバウンド研究会」ホームページ
広域観光周遊ルート形成促進に向けた北海道地方基礎調査事業【平成 27 年 7 月】
<http://www.tb.mlit.go.jp/hokkaido/bunyabetsu/kankou/tiiki/kouikikanko/houkokusyo/2-4%20sisetu.pdf>（2017 年 7 月 21 日確認）
- 4 日本経済新聞 2017 年 8 月 15 日
- 5 札幌市公式ホームページ
札幌市空き家等対策計画 平成 28 年度 資料編より
<http://www.city.sapporo.jp/toshi/k-shido/akiya/documents/20160331akiyakeikaku-shiryuu.pdf>（2017 年 10 月 2 日確認）
- 6 「公立図書館における課題解決支援サービスに関する報告書」全国公共図書館協議会／平成 28（2016）年
- 7 J A さっぽろ「札幌伝統野菜」
<http://www.ja-sapporo.or.jp/agriculture/traditional/index.html>
（2017 年 10 月 2 日確認）
- 8 第 2 次さっぽろ都市農業ビジョン「第 3 章 第 2 次さっぽろ都市農業ビジョンの方向と施策の展開」
http://www.city.sapporo.jp/keizai/nogyo/vision/documents/part4_1.pdf
（2017 年 10 月 4 日確認）
- 9 注 3 と同じ
- 10 札幌市公式ホームページ
<http://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/news2/documents/joureisouan3.pdf>
（2018 年 2 月 28 日確認）
- 11 札幌市公式ホームページ
<http://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/news2/documents/kangaekata.pdf>
（2018 年 2 月 28 日確認）
- 12 札幌市公式ホームページ
http://www.city.sapporo.jp/keizai/kanko/news2/2018_2_28.html
（2018 年 3 月 1 日確認）
- 13 『第 16 回ビジネス・ライブラリアン講習会テキスト』ビジネス支援図書館推進協議会：編／2017 年 8 月（P. 7）
「図書館におけるビジネス支援サービス」竹内利明氏：著
- 14 『第 16 回ビジネス・ライブラリアン講習会テキスト』ビジネス支援図書館推進協議会：編／2017 年 8 月（P. 91）
「公共図書館の職員から見た使える専門図書館情報源」小林隆志氏：著