

### 3-3. 陸前高田市広田町生活体験推進協議会（岩手県陸前高田市）

#### (1) アドバイザー派遣申請の背景

##### ●地域の概要

【人口】 1,945 万（2014 年 2 月）

【面積】 231.94 k m<sup>2</sup>

【地勢】

陸前高田市は、岩手県南東部の太平洋岸に位置する都市である。旧陸前国気仙郡に属し、隣接する同県大船渡市や宮城県気仙沼市とともに陸前海岸北部の中核を成す。

【気候、自然】

北上高地東側は早春期はオホーツク海高気圧の影響による冷たく湿った東寄りの風（ヤマセ）が出現し、年間を通じて冷涼だが、冬は岩手県内の他地域と比較して晴天率が高く温暖。暑さのピーク 8 月上旬であり 9 月中旬から秋の長雨や台風の影響を受けるが、その後は秋の晴天の時期を迎える。11 月中旬には冬型平地でも初雪がみられる。

【歴史】

明治 8 年（1875 年）10 月 17 日 - 水沢県による村落統合にともない、高田村は竹駒村と合併して氷上村となる。明治 22 年（1889 年）4 月 1 日 - 町村制施行にともない、氷上村を改称して旧来の高田村単独で町制施行し高田町が発足。

昭和 30 年（1955 年）1 月 1 日 - 高田町・気仙町・広田町・小友村・竹駒村・矢作村・横田村・米崎村が合併し、陸前高田市となる。

【観光】

入込数 209,820 人 平成 25 年岩手県商工労働部観光課資料

沿岸部の 5 市（久慈、宮古、釜石、大船渡、陸前高田）の中で震災前に入込数が最も減少し回復していない。

環境、生活文化、震災を「命」というテーマで教育旅行誘致を行い、継続的に一般客やインバンド需要取り込みを目標としている。

【地域資源の概要】

- ・ 高田松原：日本の渚百選に選定されている。
- ・ 根岬はしご虎舞と黒崎神社
- ・ うごく七夕まつり
- ・ けんか七夕まつり
- ・ 全国太鼓フェスティバル
- ・ 南三陸ロード「りくぜんたかた」
- ・ 気仙隕石

## ●アドバイザー派遣申請の背景・これまでの取り組み

震災から3年後、復興という大枠の中で、地元利益が還元され地元の資源が活用されることが重要であるが、そのためには補助金市場ではなく実際に地域にお金が回るビジネスの創出が求められていた。

ビジネスを創出するには、地域側のシーズと市場のニーズのマッチングに他ならないが、観光市場より利益を得るためには、地域資源の価値化に大きな工夫が必要であった。

そして、観光市場からビジネスを創出するアイデアの一つに修学旅行をターゲットとした民泊の事業があった。

修学旅行を受入れる、民泊を行う、などといったアイデアは日本中どこも持っている。しかし、実際に顧客が来たのは、その多くが顧客サイド（旅行会社や学校）から先に需要があって実現したものであり、地域側から「誘致」を行って実現したエリアは南信州観光公社等、ごく限られた地域でしかない。

陸前高田市でも以前より民泊を進めることに対して、例えば議会での質問にも取上げられるとか、先進地への視察などがされてはいたが、現実的にビジネスとして回るまでには越えるべきハードルが山積されていた。

しかし、2014年陸前高田市の広田地域において、修学旅行受入れを実現するために、専門家（株式会社 And Nature）の指導によりビジネスの戦略プランを相当時間かけて作成され、2015年、陸前高田市広田町生活体験推進協議会を発足し、一つ一つの戦略の実行と検証が繰り返された。

その結果、2016年の春から陸前高田初めての教育旅行顧客を誘致することに成功した。

しかし、受入にあたり安全で顧客満足を保証できる組織づくりやそれに携わる人材育成が必要であった。特に「協議会」という任意団体ではなく、しっかりした組織を作ることが求められた。

2015年夏に行政との連携により、陸前高田市での窓口（プラットフォーム）の統一化により、万一の際の砦としての機能の保証を得ることができた。

また、受入には組織づくりと併せて、それを動かす人のソフト面の充実、人材育成が急務であった。

## (2) アドバイザー派遣の実施概要

日 時	平成28年2月24日（水）～平成28年2月26日（金）
場 所	岩手県陸前高田市
ア ド バ イ ザ ー	南信州観光公社 代表取締役 高橋 允氏
参 加 者	計9名
スケジュール・方法	【1日目】（アドバイザー移動） 【2日目】民泊受入に伴う研修、安全管理指導責任者研修、衛生管理指導責任者研修、事務局対応マニュアル作り、受入れ民家座談会 【3日目】陸前高田市内、震災遺構・復興工事現場視察

### (3) アドバイスの内容（議事録）

#### 1) 2/25（木）「岩手県体験型教育旅行受入安全・衛生指針事務局研修」

9:00～17:00 陸前高田市役所第2会議室

9:00～12:00 (エコツーリズム全体構想、民泊の在り方)

13:00～17:00 研修会（民泊安全対策、利用者との打合せの仕方に向けた資料作り）

13:00～の 研修の手法

「陸前高田市農山漁村生活体験(民泊)受入家庭手引き」のたたき台を作成し、それをもとに1ページずつ、順を追いながら講師からのアドバイスをいただいた。

この研修は岩手県が定める受入れ指針に乗った受入れを行うためのものである。

研修には2つの項目がある

- ・ 安全管理指導責任者研修
- ・ 衛生管理指導責任者研修

#### ①受入れ民家への指導項目の検討

- ・ 教育旅行・農山漁村生活体験(民泊)受入の流れ
- ・ 農山漁村生活体験(民泊)受入前・当日を迎えて
- ・ 入村式・離村式進行表
- ・ 家業体験プログラムの実施にあたって
- ・ 防火・防災について
- ・ 料理指導に際してのお願い
- ・ 食中毒の予防
- ・ 救急車を呼ぶとき
- ・ 熱中症予防対策
- ・ 応急処置例
- ・ 火災が起こった場合
- ・ 地震が起こった場合
- ・ 緊急連絡体制表
- ・ 緊急連絡先
- ・ 保険



#### ②決定団体（学校）旅行会社への情報・ルール等の事前理解

- ・ 採用決定～
- ・ 事前指導について
- ・ 農家・漁家の決定について
- ・ 班編成
- ・ 事前のやりとり、学校対農家・漁家
- ・ 変更・キャンセルについて
- ・ 当日の流れ



#### ③旅行会社との当日の動き確認

- ・ 日程決定～手配までの流れ
- ・ 受け入れ先との確認・調整

- ・ 手配結果
- ・ 途中のコミュニケーションの方法・ルール
- ・ 精算・取消・変更の留意点
- ・ 受入れ時期の留意点

#### ④民泊時の要配慮生徒の対応方法

- ・ 学校との事前情報・個人情報の扱い
- ・ 受入れ先への対応
- ・ 介助員の同行・同宿等
- ・ 本部宿舎との移動

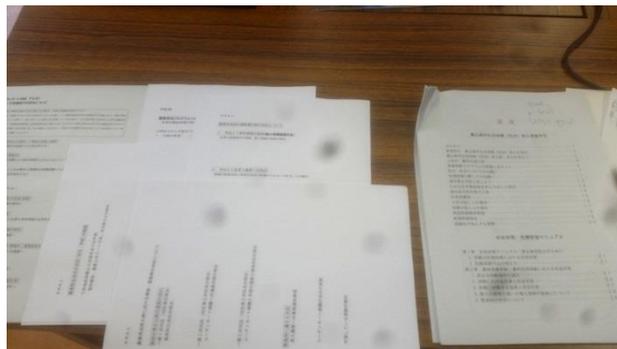


#### ⑤当日の対応・動き

- ・ スケジュール、流れ
- ・ 巡回車の対応
- ・ 緊急時や病人・ケガ人発生時の対応

#### ⑥受入れ先での事故・緊急対応

- ・ 事故発生時の連絡の流れ
- ・ 1次対応
- ・ 2次対応
- ・ 3次対応
- ・ 緊急時に備えた対応
- ・ 受入れ農家への事前通知事項
- ・ 受入れ組織の当日の体制・シフト
- ・ 付保している保険の案内



## 2) 陸前高田市広田地域受入民家、車座会議（座談会）

2/25（木）19:30～20:30 広田町集会所

- ・ 民泊を受入れる際の心構え
- ・ 民泊はやりがいがあって楽しい
- ・ 様々な事例・エピソードなど  
質疑・応答



### 3) 震災遺構の観光コンテンツ化（現地視察と周辺地域との連携についての意見交換）

2/26（金）8:30～12:00 陸前高田市震災遺構

- ・ 道の駅タピック他
- ・ 復興かさ上げ地視察
- ・ 遺構を資源に変えて観光市場から顧客創造するための工夫について



### (4) アドバイザー派遣実施の効果

---

#### 1) 参加者や関係者に与えた効果

2016年6月に陸前高田市が初めて修学旅行を受入れるため、その体制整備をしてきたが、具体的な準備すべきもの・ことが何かを具体的に知識として持つ必要が強くあった。

関係者も初めての経験であることから、内容がよく見えないことへの不安が大きかった。

しかし、極めて具体的で現場現物の経験からくる話は、全ての疑問に的確にこたえるものであった。

参加した関係者の「なんとなく霧がかかった状態」から、「非常にクリアになった」

#### 2) 今後、期待される効果（具体的な活動の展開など）

エコツーリズムをはじめ、観光市場から利益を得るためには、単にエコツーリズムの観光商品、旅行商品を作るだけでは100%失敗する。

成功のためには、経営戦略が必要であるが、地域の大きな戦略から首尾一貫した流れを一切止めない現場のオペレーションは戦略実行における要諦である。

その点でいうと、ツーリズム推進において、オペレーションの知識を最も高いレベルで取得できた第一段階としては、最も理想的な形で終えることができた。

これにより、今後は関係者が実際に起きたことからPDCAを回すことでよりその組織力や知識が集積される。そのことは、陸前高田において、教育旅行以外の領域も含めた新たな事業の創出の源泉となるはずだ。

### 3) 今後の取り組み

2016年6月から始まる受入れに際しての正確なオペレーション実行

↓

実際に行った後で、必ず出てくる課題を戦略的に整理

↓

次の顧客の満足度を高める方策の検討

↓

あらたなエコツーリズム、観光市場創造を行う

## (5) 今後の取組推進にあたり参考となった事項、その他感想

---

### 1) 参考となった事項

- ・実際に起きたトラブルの検証

検証により、

- ・ 原因、対処方法、事前防止の方法、が事実により生まれてきたものであることから、極めて重要な知見の蓄積ができた。
- ・ 全てのスタートがここにある。このような事故防止をするため、「なぜ」の5回を追及し、マニュアルの項目整理に役立てることができた。

### 2) その他感想

やはり、現場現物を長期間やってきた人以外に質の高い研修はできないと確信した。いわゆる「専門家」の話は実際に経験していないため、内容が薄くて現場とはかい離している。それに対して、現場現物を知っている人だからこそ、本当に必要としている内容が明快に整理される。

今回の研修中のケーススタディで、その中に出てきた話が、関係者が受けたとある研修でその講師が「自分の経験」として使いまわしていたことが明らかになり、改めて現場の重要性を認識した。

その点でいうと、今回の研修は極めて有意義であった。

## (6) エコツーリズム推進アドバイザーから地域へのアドバイス

高橋 充氏 (南信州観光公社 代表取締役)

### 1) 地域における取組の現状と課題

#### ①現状の取組

陸前高田市では、交流人口の窓口として、まるごとりくぜんたかだ協議会(陸前高田市観光物産協会)を設立して、企業・組織研修、大学生の研修を手掛けている。一方、陸前高田市広田町生活体験推進協議会は来年度、県外の中学校・高校の教育旅行での民泊受6校約1,000名の誘致に成功した。

#### ②課題

教育旅行の受入には、学校・旅行会社と地域をつなぐための地域の専門の窓口が機能することが不可欠であるが、民泊受入先のモチベーションの醸成と、実行に際し諸課題を乗り越えながら進めることを並行して行うための経験値が不足している。地域内での役割分担についての共通認識を確立する必要がある。

### 2) 特に魅力を感じた地域資源等

#### ①魅力を感じた地域資源

地域の民泊家庭の方々の人柄と地域を取りまとめる方々のやる気

#### ②上記地域資源に魅力を感じた理由

今回は民泊を軸に教育旅行を誘致して地域活性につなげるという目的であり、その上で一番大事なのは受け入れる人々のパーソナリティーであり、それをまとめ上げて都市とつなぐ立場の方々の高い意識が不可欠である。今回訪問した広田町、小友町の民泊受入予定の方々は人と交流することに対して前向きで、真面目な姿勢が充分見て取れ、広田地区をまとめてきたNPO法人SEPや、他地区への働きかけと全体の窓口を担う予定のまるごとりくぜんたかだ協議会のスタッフは若いながらも地域にしっかりとけ込んでおり、地域の方々やそれぞれの組織と目的を共有して事業を進めていくことで、大きな可能性が感じられた。

### 3) アドバイス(講義等)の概要

- 民泊を推進する上で必要なのは、全体のコーディネート、地域のコーディネートの役割分担を明確にすることであり、全体のコーディネートを行うものは、対外的かつ対内的な窓口として機能しなければならない。

- 上記を進める具体的な手法は、民泊の価値や在り方を確立し、受入先の方々に向けた具体的な方法や考え方を示したマニュアルの策定とその理解を推進することと、旅行マーケット(学校、旅行会社)に対して、モチベーションを持って訪れられるような仕組みやツールを整え、浸透させることである。
- 対価の先は、一般観光のように食事内容や施設の充実に向けたものではなく、いかに時間を共にし、体験を通じて交流を深めるかにある。すなわち関わる地域の人々に大いなる価値を見出すのがこのツーリズムの目的である。
- 様々な旅行目的に応じて、より多くの滞在時間を生み出すためには、学校団体を受け入れるキャパシティを広げるための仕掛けやコースの工夫を考える必要がある。
- 現在ある震災、復興、防災などに関連した語り部のコンテンツに、貝塚を訪れて古の知恵を実感する機会を加えることで感覚的な理解効果が高まる。合わせて近接の観光施設も上手く利用し(大船渡屋形船、気仙沼市)、可能であればフォレストアドベンチャーの誘致なども視野に入れながら、アウトドアアクティビティプログラムも配置することで、より多くの学校団体の誘客につなげられる。

#### 4) エコツーリズム推進全体構想への取組状況・意向について

##### ① 全体構想への取組状況について

存在そのものを知らなかったため、今後活動を進める中で検討する状況。

##### ② 全体構想策定への意向について

現時点では判断が出来ないが、受入体制は整って行くため、方向性が定まれば可能性はある。

##### ③ 全体構想認定に向けて、今後必要なこと

近隣の遠野と比べるとツーリズムの目的地としての知名度は低いですが、受入体制を整え実績を積み重ねる中で、地域の特性を活かした取り組みの幅を広げながら、制度を有効に活用するための方針の策定。

#### 5) 地域に対する印象、今後地域に期待すること（メッセージ）

先んじて誘客は現実のものとなっており、このことを良い機会に継続的な取り組みとなるよう、役割分担を明確にしつつ、共通の目的を確認して前へ進んでもらいたい。それを充分に実現できる世代間を越えた地域間の人的な結びつきがあり、そのための組織もある。又、陸前高田市広田町生活体験推進協議会の東京営業所が、学校や旅行会社とのパイプ役として、モチベーション作りや誘客促進に貢献できる状況にあるため、今後大きく進展させられる素地があるので、着実にステップアップを図ってもらいたい。