

分科会 テーマ ガイド制度について

パネリスト

知床地区：知床ガイド協議会 関口均、(財)知床財団 松田光輝

裏磐梯地区：裏磐梯ビジターセンター 伊藤延廣

屋久島地区：屋久島環境文化財団 日高健、屋久島観光協会 柴鐵生

小笠原地区：小笠原村産業観光課 今野満

コメンテーター：環境省自然ふれあい推進室長 中島慶二

コーディネーター：(財)日本交通公社 市場調査室長 寺崎竜雄

知床地区

- ・ 知床のガイド制度について、具体的な解決に向けてはこれから検討をはじめるところである。ガイド協議会ホームページを設置したが、観光客にとってまだまだ十分な情報提供はできていない。
- ・ 渋滞する知床五湖、観光客がヒグマに近づく、といった課題を知床では抱えている。
- ・ ガイドの生態を表現するならば、わがままな人が多いといえる。自分でやりたいことをはじめている、といった点において、わがままになるのは仕方ない。
- ・ 知床のガイド像は、知床型エコツアーにおいて、利用のルールを守り、ヒグマ対応も含めた技術を持ちあわせ、地域が推奨できるガイドである。そのためには、地元の理解が必要である。
- ・ 現在は知床外から訪れるガイドもいる。また、ガイドは専業と兼業が半分ずつくらいの割合で、兼業の中でも漁師については、夏は本業の漁業、冬の流氷ウォークガイドをおこなっている。
- ・ 今年度、ガイド協議会を設立した。設立のきっかけは、世界遺産登録である。地元ガイドの連携が必要となった。発起人は知床財団の松田氏で、斜里町が設立にあたって支援をした。
- ・ 知床におけるガイドの定義にはばらつきがある。専業のみをさすのか、地元の土産店の店員も含まれるのか、枠組みをつくるのは大変難しい。現在は観光協会に登録している者を対象としてガイド協議会加入の対象者としているが、今後はこのガイドの範囲についても新たな基準を設けるなど再考する必要がある。

裏磐梯地区

- ・ 福島県ツーリズムガイド連絡協議会にて、福島県ツーリズムガイド認定制度を制定した。運用面では、まだまだ不十分な点がある。
- ・ 平成 13 年うつくしま未来博にてボランティアガイドが活躍したことから、ガイド活動が活発化した。そこで、県がガイド組織のネットワーク化や情報発信の一元化を目指し、ガイド連絡協議会設立準備会を平成 14 年に設置した。

- ・ 福島県ツーリズムガイド養成研修制度では、全体研修（連絡協議会が主催、過去2回実施）地域別研修（各地域での企画と実施。裏磐梯地区では「エコツーリズムカレッジ」を企画、実施している。）分野別研修の3つの研修会を規定している。
- ・ 裏磐梯エコツーリズムカレッジでは、エコツーリズムの理念に沿った3つの講座（裏磐梯学講座、育成学講座、保全学講座）を展開している。
- ・ 福島県ツーリズムガイド認定制度の基本的な考え方は、「福島県を代表するツーリズムガイドとして認知される者は、福島県の宝（自然、歴史、文化、生活等）についての知識、それらを的確に伝える技術と経験、さらには人々から信頼される人格を備えていること」である。受験資格は、協議会加盟組織の所属員であること、所属組織の代表者の推薦が得られること、各研修を終了していること、全体研修を終了してから、1年以上の実務経験があること、日赤の救命救急講習を履修していること、である。
- ・ 認定試験は、毎年1回実施し、書類専攻と面接試験がある。認定の更新は、3年ごとで、更新時の条件については、現在検討中である。
- ・ 今後の課題については、各地域における地域研修制度の確立、分野別研修の修了と認める代替研修や資格の明確化、認定試験制度や合否判定基準の見直し、資格更新時の条件の明確化などである。

小笠原地区

- ・ 小笠原は当事者たちでつくったルールがあることが特徴としてあげられる。これは、必要にせまられて、ガイドなどが集まり、つくられた。小笠原では、ホエールウォッチングからはじまったエコツアーからエコツーリズムがはじまり、続いて利用のルール、そしてガイド制度という順で取り組みがすすめられてきた。
- ・ 南島と母島石門一帯の利用のルールについては、もともと利用に関する自主ルールがあったものの、東京都版エコツーリズムがはじまるにあたり、要綱が制定され、東京都と小笠原村で協定を締結した。2002年には東京都自然ガイドの養成が開始され、2003年から東京都版エコツーリズムが始まった。
- ・ ルールの課題として、事業者がルールを守るしくみづくり、観光利用への具体的な運用、村民を含めた全村的なルールへの移行があげられる。
- ・ 民間のガイド制度として、小笠原ホエールウォッチング協会のインタープリター認定制度（約200名認定）、母島森林ガイド制度（37名認定、そのうちおよそ7名が実働している）の2つがある。
- ・ 東京都ガイド制度については、南島のガイドでは180名、石門のガイドでは33名が認定されている。認定を受けるためには、約20時間の講習と、現地実技講習の受講が必要で、18歳以上で村内在住1年以上の条件を満たす者が受講できる。
- ・ ガイド制度の課題として、地元主体のガイド制度の確立と小笠原にふさわしいガイド制度の検討が必要であることがあげられる。

屋久島地区

- ・ 屋久島のガイドの歴史として、80年度は地元出身者と島外出身者の軋轢がみられた。90年代には世界自然遺産登録があり、縄文杉ツアーがはじまった。また、旅行会社からの送客もはじまった。それらの流れにともない、エコツーリズムの提唱や実践をおこなう会社や、ガイドの組織化、専門化が確立されていった。しかし、ガイド全体をまとめるまとめ役は不在で、ばらばらに活動がおこなわれてきた。2000年代には、「昔とび漁、今ガイド」といわれるほどに、ガイド業が産業として急成長し、Iターン者やUターン者が増加した。ガイドツアーが浸透し、ガイドには、自然保護への役割や地元の貢献といった問題が生じてきた。
- ・ そこで、平成14年に屋久島環境文化財団（行政）が動きだした。屋久島エコツーリズム支援会議の結成し、ガイド育成のための取り組みが始められた。「屋久島ガイド」の確立を目指し、登録・認定制度も視野に、ガイドの意識向上や交流のきっかけとなるようガイドセミナーを実施した。
- ・ 支援会議から環境省モデル地区への指定とともに推進会議が設立されることになった。その際には、支援会議の教訓をいかして、会議メンバーに現役ガイドを加えることとなった。
- ・ ガイド登録制度作業部会において、ガイド制度について大いに議論をした。そもそも論からはじまり、初めはガイドと事務局が対立していたものの、ガイドとガイドが対立するかたちになってきた。そういった議論をつくして、登録制度案がまとめられた。
- ・ ところが、その登録制度案について、観光協会のガイド部会は「ガイドの総意ではない」と、反対をした。事務局としては、ガイド制度の議論について議事録をインターネットで公開していたことや、ガイド心得については最低限のマナーであると考えており、ガイド部会に対して、代替案を出すように要請した。
- ・ そこで、今度はガイド部会にて検討がなされ、それを受けて作業部会で再検討をおこない、「ガイドの心得」と「共通ルール」を制定した。
- ・ 登録制度は、みんなで作り上げた制度であり当事者意識が生まれている。今後に向けて登録制度から認定制度の検討といった課題やガイド間の意識の差を埋めていくといった課題、制度をすすめる中心機関をどうするかといった課題をかかえている。

環境省自然ふれあい推進室 中島

- ・ エコツーリズム推進会議においても、ガイド制度について検討がなされた。ガイドの質の保持が大切であるといった意見やエコツアーの質は客が決めるもので行政が介入すべきでない、といった様々な意見があった。推進会議では、これらの意見を取りまとめることはあえてしなかった。2年前の段階では、事務局としては、ガイドのための全国的な制度をつくるというのは困難であり、モデル事業の中でそれぞれガイド制度について取り組み、その結果を見て判断をしようという結論に至った。

- ・ 全国的な制度をつくる時に問題になるのは、国がガイド資格制度に関与すれば広い意味で経済的な規制になるのではないかということである。品質保証といった環境保全を目的とした社会的規制であれば、制度確立の可能性はありえる。この場合、ガイドの質を高めることを主眼とせず、地域環境問題の中にガイドが関与するという考えである。しかしこれを全国的な制度とする必要があるのか、地域で実施するのが良いのではないかと考えているところである。
- ・ ところが地域の制度とした場合、強制力が小さい、ルール違反者を排除できない、といった問題がみられることから、今後ガイド制度については再考の必要があるのではないかと考えているところである。

屋久島観光協会長

- ・ 現状は、屋久島にとって最大の受難であるといえる。自然環境を後世に伝えることが私たちの責任である。今の屋久島ガイドにその資格はあるのだろうか、エコツーリズムは本当にいいのだろうか、という思いがある。
- ・ 自然はあるのではなく、それを思う「故郷性」が大切である。屋久島の自然という価値を求めて観光客は来ているのだけれど、故郷性も含めたトータルな価値を共有できないようではいけない。
- ・ 屋久島にはもともと登山の概念はなかった。屋久島の人にとって山は登るものではなく、お参りの対象である。
- ・ 地域の環境は地域ルールでしか守れないだろう。法律では現場の状況に合わせることはできない。自然環境を守るには国の財政力では難しいだろう。入島税を徴収するなど、地元で守るしくみを持つべきではないか。

<ガイド制度のキーワードは>

関口

- ・ 満足度アップ
- ・ 環境保全

松田

- ・ 生まれ育った自然を守る
- ・ 評価をもらい、ガイドで食べていくということ

伊藤

- ・ 客への良質なサービス提供

今野

- ・ 資源の保全と利用
- ・ おもてなし、ブランド化、満足サービス
- ・ 安全確保

- ・ ガイドが商売として成立をする

日高

- ・ みんなが幸せになるためのもの

柴

- ・ 責任の明確化（自然は共有の財産、これを利用して生業としてガイド業がある）