

分科会 テーマ 人材育成について

パネリスト

田尻地区：財団法人日本生態系協会 遠藤立

六甲地区：神戸市生活文化観光局観光・国際部観光交流課 境都智司

南紀・熊野地区（三重県）：紀南振興プロデューサー 橋川史宏

コーディネーター：株式会社ピッキオ 桑田慎也

田尻地区

- ・ 田尻地区は宮城県田尻町と支援機関である財団法人日本生態系協会がエコツーリズム推進の事務局として取り組んでいる。
- ・ 人材育成の企画コンセプトとしてはガイド・ツアーリーダーとコーディネーターの2つの役割を担う若い人材の育成を目的とする。自然等を案内するガイドと事業者とお客さまをつなぐ担い手たるコーディネーターの2つの役割がある。
- ・ 企画段階ではエコガイドになりたい、という人に広く声をかけ、月に2回くらい半年間の講習を受けてもらい、認定審査会をパスしてもらおう。パスしてもスキルを維持するために、年1回の講習会を受講してもらおうという仕組みを考えた。
- ・ 田尻ではエコツーリズム推進協議会の存在が重要である。そこでは“ガイド養成講座”だと敷居が高いので“エコツーリズム講座”としてはどうか、まずは町民全員が田尻のことを説明できるガイドになれるという底上げを目指すべきではないか、講習会に参加された方は研修会に参加する資格を与え、ガイド候補者の研修を定期的に行うと良いだろう、さらには裾野を広げるために基礎講座は毎年展開する形を考えた方が良く、といった意見が出されている。
- ・ コアとなる講座が4つと6つの体験学習。友達や親戚が来たとき、田尻を楽しく案内できるようになりましょう、仕事や面接で出身地のことを聞かれても自信を持って答えられます、今まで知らなかった田尻の魅力の新たな発見があるよ、などだれでも加わってもらえるような雰囲気呼びかけ、幅広い参加者を得た。
- ・ 基礎講座の内容としては自然やたんぼのこと、歴史など様々である。体験学習でも外から人を連れてくるのではなくて、講師の人も体験学習をすることで成長してもらおう。参加者に「あまり話し方がうまくなくてもガイドになれるんだ」と思ってもらおう狙いもある。
- ・ 次年度は田尻エコツーリズム講座（実践講座）として行い、リーダーの役割と責任（安全対策等）、表現する力・伝える力のアップ（話し方教室）、子どもを対象としたツアーの運営について、おもてなし力のアップ、プログラムづくりの基礎知識と実践、田尻エコツアーとしてのこだわりなどを盛り込んでいる。

- ・ 特別集中講座としては蕪栗沼・周辺水田のラムサール条約登録が行われたので、それを求めて来る人に対するガイドというのが急務で、それを意識した講座となっている。
- ・ 今後の課題としては、リーダー登録制度の確立で、特に蕪栗沼については早期育成が必要である。また、農業体験が多いことから地元農家の参加、運営母体となる組織への早期の講座運営の引き継ぎ、新市大崎市としての推進（平成 18.3.31 合併）などがある。
- ・ 人づくりはエコツーリズム推進にとって最も重要。1年2年で達成されるものではない。

六甲地区

- ・ 当該地区は観光施設、宿泊施設を中心としたメニュー、あるいは夜景を中心としたメニューで、資本、経済理論の中で発展してきた。
- ・ 人材育成という部分では主に3つ考えている。一つは推進役。それからガイド、そして一般市民である。
- ・ 推進役については、通常は観光協会やコーディネーターの存在が中心にあるべきだが、現状は神戸市役所が音頭をとって、地元の観光事業者を引っ張っているというのが現状である。観光事業者にはよその成功事例を学んでもらい、考えるきっかけとするために、エコツーリズム先進地区（富士山麓）での実地研修を行った。9月8・9日に、エコツーリズム推進協議会委員を対象に、エコツーリズムで地域活性化に成功している富士山北麓地区で実地研修を実施した（教育旅行の受け入れ現場、体験型観光施設、環境配慮型ホテルなどで、ヒアリングを実施。協議会委員等6人参加）。特に教育旅行には力を入れたいのだが、たくさん受け入れるということは、たくさんのガイドが必要ということになり、ここはまだこれからの課題である。
- ・ エコツアーガイド養成講座を日本エコツーリズム協会主催で実施した。（於：六甲山YMCA）。とにかく実践講座ということで、これまで行政が旗を振ってきたが、実際の事業者にも地域振興の担い手になれる、という実感をつかんでもらった。その点で有効だった。
- ・ 一般市民の育成については、これまでまだエコツーリズムというものが浸透していなかったが、まず山に上がってもらうことが大事であるということで、六甲まや有馬家族エコ得割を実施した。エコ得割とは、大人一人につき、子供3人までなら乗車賃を無料にする、というものである。まずは子供に喜んでもらうように考えた。平成16年、17年と2年に渡って行っているが、今年はJRにも協力してもらい、近畿地区に広くアピールした。
- ・ 課題は、まずエコツーリズム、エコツアーの参加者側での意義・内容の理解が進まなかったこと。参加者に限らず、六甲地区を取り囲む周辺地域の住民においても、

六甲地区でエコツーリズムの取り組みが始まっていることの認知が広まらず、結果として今後の推進役として、あるいは顧客としてエコツーリズムを拡大、推進していく若年層の参加を増加させていく必要がある。地元住民が無い地域なので、足元の市街地から意識の高い人を山に上げる努力が必要である。

- ・ 問題解決に向けた取り組みとして、まずガイド推奨制度があげられる。地域学として、有馬学を立ち上げ、六甲摩耶地区におけるエコツアーガイドが最低限必要な知識を身につけることで、ガイドの質を確保する。検定試験の実施なども考えている。
- ・ 次に大学との連携。「六甲摩耶学」を立ち上げ、資源モニタリング、利用動向の把握及びモデルエコツアーの商品化などにおいて、周辺大学への働き掛けなどを行う。
- ・ 地元の資源を誇りに思える人を仲間に取り込み、継続的に磨きなおしてもらおう。そうした人の集まりを形成できたらいい。そういう人材の輪が広がっていくことで、エコツーリズムは成功していくのだと思う。

会場

- ・ 実践講座とはどのようなものか。

六甲地区

- ・ 事業運営とガイドの技術、環境保全の3本柱がある。例えばガイドであれば、知識、保健、レスキューなどで、行政を含めてこれまでガイド経験の無い人間にはとかく抜けがちな部分である。環境保全については仕組みづくり（資金的な面など）。事業運営については、エコツーリズムを担うのは人である、ということから地域との関わり方などについて勉強した。

南紀・熊野地区（三重県）

- ・ 熊野の自然は果てしなく深く、驚くような体験ができる。熊野にはそういう自然の素晴らしさを知っている人がたくさんいる。しかしそれをきちんと説明するという経験をほとんどせずにこれまで過ごしてきた。そこに切り込んでいく、というのが今回われわれがやろうとしていること。
- ・ ガイドに求められていること、それはまずエコツーリズムの可能性についての理解である。それからただ場所を知っているだけではなく、フィールドの中でなにが重要なのかをよく知っていること、フィールドに精通していること、もう1つは消費者が求めているものの理解、消費者との関係のあり方についての理解である。それら突き詰めて言うと、お客様とのコミュニケーションの技術、それができる人がプロガイドである。
- ・ 自然環境、歴史文化等をよく知って、そして経済力、経済効果、継続性に結びつける。そして自然に対して、お客様に対して我々は何ができるのか、という与える発想が必要である。そしてそれらを総合的に捉えて旅としたもの、それがエコツーリズムである。

- ・ お客様が満足するものはフィールドにある。現場には、知恵と技術とエネルギーが蓄積されている。
- ・ 昔のスローな時代からファーストな時代へ、そしてもう一度スローに向かいつつある。ただし、我々の文明は技術力が高くなっているため、それらを活用した新しいスローを目指す必要がある。それがおそらく心地よい「田舎らしさ」であり、人と自然が共存しており、古いものの中に新鮮な発見がある、そういうニーズが消費者の中にあるのではないかと思う。
- ・ 紀南ツアーデザインセンターにおいて、モデルツアーを年間20~30実施しており、既にツアーのニーズが発生してきている。そういう中でさらにガイドを増やしていきたいということで、紀南エコツーリズム推進ガイド・リーダー養成講座を実施している。昨年度は基礎、今年度は実践、来年度は事業化、という目標設定をしている。
- ・ 最終的に目標としているのはプロガイドである。プロはもちろん生活を意識はするが、それよりもむしろお客様に対して何か大事なものをお届けできる、そういうものとして理解している。また自然に対して優しいアクションが取れる、ということもプロガイドとして重要である。
- ・ 事業体として、組織としてエコツーリズムを推進できるようにしていきたい。そのときも重要なメンバーがその中から出てきて欲しい。
- ・ エコツーリズムを通じて伝えたいことをきちんと伝えていきたい。そして紀南エコツーリズムというもののブランド化を図る。
- ・ 事業目的は最終的には心の豊かさを提示したい。そのためには熊野の自然観、歴史観あるいは人間観を提示する必要がある。その背景には自然と文化を大事にする、あるいは人との触れ合いを大事にする、そういう心持が大事である。そしてそのようにしていくのがガイドである。
- ・ ガイドの心得をまとめている。お客さんを案内するんだ、というガイドマインド、伝えるべきものをきちんと整理するメッセージ性、旅である以上楽しんでもらいたいということからエンターテインメント性、優しいおもてなしの心、快適に旅を過ごしていただくホスピタリティ、それから安全であること、そして環境に対する保全の意識、ガイドはこうしたものを必要としている。
- ・ 具体的な講座内容は座学が5日間あって、あとは現場でツアーを作る。そういう企画を作るにあたって確認してもらいたい事項がある。まずお客様の興味を喚起すること、安全への配慮、資源への配慮、ごみを落としたりしないなど、自然に対する社会貢献の配慮、どういうメッセージを持っているのか、ガイド料設定にあたってどういう価値観を持っているのか、そして、トータルで見てエコツアーとしての完成度はどうだったのか、ということである。

会場

- ・ 田尻地区のガイド登録の認定項目にはどんなものがあるのか。ガイドの方への自然を良くしていこう、地域を良くしていこう、という熱意、資源をメッセージと受け取る感性、このようなものは認定のしようがない。このようなものをどのように扱っているのか。六甲地区では試験をして、とのことだが、技術や知識は試験できるが、メッセージや感性をどのようにとらえるのか。皆に共通して聞きたいのは、人材育成というのはそう簡単にいかないが、システムをどのように構築していこうとしているのか。

田尻地区

- ・ ガイド登録は来年度実施する。作業部会を設けてどういう項目が満たされていればガイドとして正式な田尻のツアーリーダーとして認定するか、について今議論しているところ。点数で表せないものもあるのも承知しているので、講座を通じて田尻が受け継いでいきたいもの、歴史、自然、文化、農と人との関わり、これらの理念が理解されているかどうかを問答を通じて確認する。そして講座でそういったテクニカル的な部分を確認していこう、という方向で議論している。

六甲地区

- ・ 検定などについては現在検討段階にある。1つ言えることは情熱については若さで計れると考えている。六甲地区はグループリーダー然とした方がガイドのようなことをしている。だが、そうした人がガイドとして成り立つかと言えばそうではない。だから、熱意を計る尺度としては若さが良いのではないか。感性のことまではまだ考えていない。

南紀熊野地区

- ・ 三重には残念ながら若い人はいない。今の話は心の若さというふうに捉えさせてもらう。我々はまだシステム化を考えるとところまでは来ていない。ガイドをすることが大事なんだ、ということを知ってもらうことがまず第一である。田舎で小さいけど、輝いている、そういう街づくりを志向している。だからガイドを量産、生産するという発想はほとんど持っていない。実際ニーズが大きくなったら考える必要があるのだろうが。まずは紀南ツアーデザインセンターのスタッフが講座で1対1のコミュニケーションを取って、成長してくれるよう祈っている。

会場

- ・ 人材育成で課題になっているところ、苦労しているところは。

田尻地区

- ・ この地区は人前で話をするのが苦手な人が多い。だから町民全員がガイドになれる、ということはどういう風に広げていくか、が課題である。そのために今年行った基礎講座ではビデオ等で記録を保持するという、きちんと教科書を作って受け継いでいくということ、皆がガイド育成の講師にもなれる、ということを経験できるということをしている。また、これからになるが、各集落への出前講座を行い各地

区に入り込んでいき、ガイドになることについて伝えていきたいと考えている。

六甲地区

- ・ 人材育成に限らないのだが、地元の事業者、観光推進事業者もなかなか人材育成の体勢がとれていない。エコツーリズムのための組織づくりが急務である。まだ根本の推進体制が怪しい段階にある。それを検討しつつ人材育成もある、という状態である。

南紀・熊野地区

- ・ 今は割合順調だが、この先を考えたときに、どのようにモチベーションを維持するか、これが課題になってくるであろう。今の段階ではガイド料は払わない、という人が多い。それは使命感を持っていて、伝えたいことがあるからである。自分の生き方が出来上がっている。システムの問題ではない。これは困ったことではあるが、しかし誇りに感じる部分でもある。そういう高いモチベーションを今後も引き継いでいけるのか、ということが課題である。それを生活の糧としてお金に換えていくようにスムーズに移行していくにはどうすればいいか、ということは今検討している。今はガイドをすることの満足度ということが支えになっている。

コーディネーター

- ・ 目指すべきガイド像というものを地域ごとにかなり明確にしていると感じた。どんなガイドになればいいのかということ、人材育成のなかでは、事業ミッション「何のためにお金を儲けるのか、お金をいただくのか、それは心豊かな旅を多くの人に体験してもらいたいという目的のためだ」を伝えることが大事である。