

観察会におけるアンケート調査の実施と関係機関に寄せられたクレームについて

協議内容

観察会における観光客を対象にしたアンケート調査の検討。

- ・平成 29 年度は実施しない。
- ・提案に至った経緯や過去の調査などの情報共有、実施目的の整理を行い、今後の実施の可否を検討する。
- ・クレーム内容について必要があれば協議会で検討する。

経緯

NPO 法人屋久島うみがめ館から、当法人での社員総会の内容について事務局へ連絡。

平成 28 年度の観察会に関して、うみがめ館や観光協会へクレームが入ることがあったため、アンケート調査の実施を保全協議会で検討してもらってはどうか、とのこと。

うみがめ館から報告された主なクレームは次のとおり。

-
- ・駐車場係（連絡協議会）の人の誘導等がうまくできないことがあり、タクシー運転手や観光客とトラブルになっていた。
 - ・カメが上陸するまでの間、車中待機していた観光客が寝てしまい、カメをみることができなかった。
 - ・カメが上陸するまでの間、ただ駐車場で待つのみで解説や浜の状況報告などがなく、1500 円の価値がなかったという声が聞かれた。
 - ・観察ルールを頭ごなしに説明するのみであったため、観光客とトラブルになった（その後、大牟田代表がルールの目的から丁寧に説明したところ、納得してくれたとのこと）。
 - ・観光客などからすると永田の方言は荒っぽく聞こえるため、不快に感じる人がいた。

※ただし、平成 28 年度観察会はそれ以前の観察会と比べてクレームは減ったとのこと。

整理

本件は、「アンケート調査」と「クレーム対応」に分けてとらえる必要がある。

方針（事務局案）

① アンケート調査

保全協議会で対応する範囲は、協議会規約の＜目的＞に沿って決定すべき。単なるクレーム対応のためのアンケート調査であれば保全協議会で取り組む必要性は低い。

一方、過去の調査結果を見ると、観光客が観察会に求めるものが具体的にわかる（別紙①参照）など、調査を行うことは観察会の質の向上という観点から大きな意味がある。また、観察会の質の向上については、永田浜ウミガメ保全協議会規約の＜検討事項＞で定めている「永田浜におけるウミガメの保護及びその産卵・ふ化環境の保全に関する事項」に重複する部分もあると考えられる。普及啓発活動の観点から観察会がどのような役割を果たしているのか、どうすればよりよい内容に発展するのか、保全協議会がアンケート調査を行って把握する必要性は高いと考えられる。

しかし、来年度実施のための費用をただちに確保することは困難な状況にある。

以上から、平成 29 年度の実施は見送り、次年度実施に向けて検討を行う。

② クレーム対応

上記の苦情について、連絡協議会だけで解決しきれない部分があれば本日協議する。また、環境省が以前作成した「ウミガメ観察マニュアル」（別紙②参照）があるため、有効活用したい。

※「ウミガメ観察マニュアル」は発行から古くなっているため、現状と整合性がとれない部分が多い。今後必要に応じて改訂し、現場の負担の軽減に寄与する。