

参考資料6

体験交流プログラム勉強会・ 体験ツアーの「魅力」造成研修会議事録

体験交流プログラム勉強会
(平成 27 年 10 月 13 日 13:30~17:30)
体験ツアーの「魅力」造成研修会
(平成 27 年 3 月 7 日 12:30~17:00)

体験交流プログラム勉強会
議事録

平成27年度 農山漁村交流拠点整備事業
いいな3村 第1回交流体験プログラム勉強会 議事要旨

1. 日 時：平成27年10月13日（火）13:30～17:30
2. 会 場：伊平屋村 前泊港ターミナル2階 多目的ホール
3. 出席者：

<講師>

- ・株式会社近畿日本ツーリスト インバウンド事業部 福波次長

<グリーン・ツーリズム推進団体>

- ・伊平屋村 総合推進室 上原主事
農林水産課 前里主事補
- ・伊平屋島観光協会 西銘主任
- ・伊平屋村歴史民俗資料館 西藤氏
- ・伊是名村 商工観光課 東江課長補佐
- ・一般社団法人いぜん島観光協会 上間事務局長
- ・一般社団法人今帰仁村観光協会 又吉事務局長

<沖縄県>

- ・沖縄県 農林水産部 村づくり計画課 崎間主任技師、金城技師

<受託事業者>

- ・株式会社オリエンタルコンサルタンツ 小川、大城
- ・株式会社アンカーリングジャパン 大島

4. 議事要旨

(1) 交流体験プログラムの検討について

①イノー体験について

- ・民泊体験の受入を実践した際に、子供たちや先生方(大人)よりイノー体験が好評であった。また、自分で取ってきた貝などに興味をもち、これを用いた調理を積極的に手伝う姿勢が子供に見受けられた。これらのことから、今回家族に提供する体験プログラムとして、イノー体験を採用した。
(西銘主任)
- ・スキューバダイビングのインストラクターや海の学校での経験があり、自己流で作成していたガイドマニュアルに基づいて現在もガイドを行っている。
- ・「島外から来る人は何も知らない」という認識に立って、詳細まで注意して伝えるように心がけている。受入側が細部にまで気を配ることで、参加者に島の魅力を存分に楽しんでもらい、それがリピーターにもつながると考えている。(以上、西藤氏)
- ・イノー体験は大人でも楽しむことができた。
- ・また、トイレの数も十分整備されており、さらに飲み物を確保するタイミングもちょうどよかった。ただし、外での体験が長時間になるようであれば、日陰のある場所で休憩をとることでだいぶ疲労感が軽減できるという印象をもった。(以上、福波次長)

- 危険生物について、全く分からない人にどのように説明するのか、今回とても勉強になった。(前里主事補)
- 事前にイノーに入る前の注意喚起は大切だと感じた。西藤さんの解説を動画に残したので、このビデオを資料化してイノー体験における安全管理資料にして展開できればと考えている。
- また、宿泊なしでイノー体験を受け入れることが成り立つのかという点も含めて、体験交流の仕組みを考えたい。採った魚介類の調理面についても影響が考えられる。(以上、崎間主任技師)
- これまで海を散策した際には、海の危険生物に出会ったことがなかったが、体験プログラムで意識してみるとより細かな目線で体験できた。(金城技師)

②参加者のニーズ把握の必要性について

- 参加者の年齢や団体の構成、さらにどういう所に興味をもった人なのかを、事前に知りたい。これらの条件によって、ツアーの案内が変わってくる。例えば、濡れてもいいなら終日を海で過ごすプログラムを提供するし、濡れたくないなら陸から見る海・山の案内もできる。
- ただし、自然・海を相手にすると出発時間等の時間管理がシビアになるため、受け入れ側と送り手の情報のやり取りが特に大切である。(以上、西藤氏)
- 西藤さんのおっしゃるとおり、潮の状況次第でツアーの内容が異なってくる。フェリーの時間は決まっているので、時期によってツアー時間の再考は必要であろう。(福波次長)
- 本事業においても、ターゲットや旅行の目的、どこに行きたいか(目的地)を、先に明確にもらえる案内ルート等を決めやすく、現場は非常に動きやすい。海や山のほか、歴史的な視点から天岩戸や三山・グスク時代の案内も可能である。正式に公開していない箇所もあり、今後どのように案内するかを検討することにより観光ポイントを増やすことが可能である。(西藤氏)

③現地ガイドの育成

- ガイドの心得として、スタッフ全員が安全面のガイドを同じ言葉でしっかり注意できるようにマニュアルを作成するなどして準備しておく必要がある。(西藤氏)
- 人材育成について、しっかり安全喚起できる人が複数人いないことには、安全なツアーの実施が困難となる。安全管理やプログラムに係る知識について、人材育成が必要になるだろう。
- さらに、家族の学校となると、3世代に及ぶ可能性がある。詳しく勉強して訪れる人から、高度な知識が求められる可能性もある。事前に来訪者のニーズを把握することで、学びの準備となるとともに、地域内における知識のネットワークの構築にも役立ててほしい。(以上、福波次長)
- 伊平屋村には島の野草など自然環境や歴史に詳しい人はいるが、その後継者がいない。人材育成が重要だと感じた。(前里主事補)
- 伊是名村では、西藤さんのように案内出来る人がいない。観光協会では人材育成に力を入れており、他地域へ視察に行く予定をしている。
- 伊是名村も伊平屋村と同じような環境であるが、今日の西藤さんの案内の中では今まで知らなかった知識の解説もあり、驚かされている。西藤さんレベルのガイドを育てていく必要を感じている。(以上、上間事務局長)

- 伊平屋村の自然は美しく素晴らしい。恵まれた環境を改めて感じた。伊是名村には豊かな自然を説明できる人材がいないことは残念に思う。人材育成がやはり重要であると感じた。(東江課長補佐)
- 今帰仁村では観光案内ガイドがいる。しかし、ガイドを担うだけでは職業として食べていけない。そこで、民泊の受入農家にガイドを担ってもらうことを考えている。伊平屋村においても、西藤さんが民泊受入農家に対してガイドのノウハウを伝えていくこともよいのではないか。(又吉事務局長)

④長期滞在化に向けて

- 観光客に現地に長く滞在してもらうには、現地ガイドをつけて内容を深掘りし、参加者の関心に沿った詳しい案内にしてあげることが重要である。(西藤氏)
- 滞在時間をどのように伸ばすのか、という点は旅行会社としても課題である。
- 伊平屋村・伊是名村への旅行は、一泊二日の工程が多い。以前は、1便で伊平屋村を訪れ、その日の内に伊是名村へ移動し、一泊して翌日帰るというパターンもあった。観光客からは、伊是名村のほうが細やかなもてなしが受けられたと聞いたことがある。細かな対応を求める女性が伊是名村を好み、比較的に自由な旅を求める男性が伊平屋村を好む傾向があるかもしれない。
- 東京オリンピックに向けて旅行客が増加傾向にあるが、2020年以降の生き残りに向けた取り組みを検討していく必要がある。他地域においては、入域を意識するよりも“滞在時間を延ばすこと”に向けて取り組んだ地域のほうが、その後も長期ステイの観光客を増やすことができている。(以上、福波次長)

(2) 民泊について

①沖縄における修学旅行と民泊

- ここ10年で修学旅行の形態はがらりと変わり、現在、沖縄を訪れる修学旅行の半分以上が民泊を体験している。当初はホテル等の民業圧迫が懸念されたが、行政における制度の仕組みづくりがうまく働いた結果、広がりを見せる結果となった。
- 少子化や航空機の席数が少なくなる(修学旅行生を一度に運ぶことが困難になる)傾向があり、さらに九州新幹線の開通も伴って、沖縄県への修学旅行には向かい風が吹いている。東京都や大阪府からの修学旅行については、JRを利用したほうが旅行会社に利益が出る傾向があり、旅行会社間の誘致において困難な事情もある。
- しかし、学校の先生方は沖縄県の民泊をととても評価しており、挽回の余地はある。沖縄県への年間45万人の修学旅行の受入は、民泊によって支えられた数字であり、民泊の受入を今後も継続していくことが必要である。(以上、福波次長)

②“家族の学校”による家族単位の民泊

- これまで小学生～高校生を対象としていた民泊のターゲットを大人まで裾野を広げ、里帰りのようなイメージで修学旅行生の家族を呼ぶ案はとても良いと思う。
- 民泊を提供する旅行会社としても魅力的であり、ぜひ“ストーリー”をもって取り組みたい。(以

上、福波次長)

- 現在の案では、“家族の学校”としては弱い印象がある。例えば、宿題を出すというのはどうか。参加者のお父さんには「民泊家庭のお父さんと違いはありますか？民泊家庭のお父さんの経歴はどのようでしょうか？」など。
- 朝食は、みんなでおにぎりをにぎって海で食べるのも楽しそうである。地元の人がやらないことを敢えてやってみるのも面白いのではないか。(以上、又吉事務局長)
- 島の人はお弁当を作って食べることはないが、このような非日常の中で会話が弾む。お父さんが調理する、子供が積極的に手伝いをするという非日常も取り入れてはどうかと思う。(上原主事)
- 民泊体験した人の話では、食事面で満足できなかったという声も聞かれた。地元の食材を体験する地産地消も重要だと考える。(前里主事補)

③大人を含む家族の民泊の課題

- 大人を受け入れるということは、リスクを抱える可能性があることを意識してほしい。昼間の体験プログラムは大人も子供も楽しめるだろうが、夕食後の過ごし方については、家族によってばらつきが出てくる部分である。
- さらに、他人を他人の家に泊めることには危険が伴う。ネットで予約する民泊のように他人を家に泊めて事件が起こったこともある。別の形態であれ、沖縄県内の民泊で事件が起こった場合、修学旅行等への風評被害も考えられる。このような事件を未然に防ぐルールの構築が必要不可欠である。
- 特に危惧しているのは、お酒を飲んだ場合である。喧嘩が始まった場合、事件が起こらないか心配である。また、何かあったときの責任の所在が曖昧になってしまう恐れがある。
- 現在の子供たちを対象にした民泊においても、なんとか水際で止めている皆さんの努力がある。事前に対策を考えて実践しなければ、大人の民泊実施は危うい。真剣に対応を考える必要がある。
- 例えば、民泊受入農家以外のコンシェルジュ(第三者)において、夕食の時間には同席し、リスクを回避する方へ誘導する方法が考えられる。また、大勢でBBQのような食事にするなど、オープンな形にすることで予防する方法もあるのではないか。(福波次長)
- モニターツアーにおいて複数の形態で実践し、アンケートで満足度を調査するなど検証してはどうか。モニターツアーを何度も重ねて、村内の受入農家のみなさんが納得した上で実施することが望ましい。(福波次長)
- 民泊の対象を子供から大人に、ということは県内他地域からも聞かれる。しかし、準備をしっかりし、仕組みを考えておく必要がある。(事務局)
- 大人の対応という問題提起があり、危険回避の対処についてシステム構築を考えないといけないと感じる。(上原主事)
- 今帰仁村では、大人の民泊受入に対して賛否が半々であった。反対の声としては、大人に対しては気を遣うのだそうだ。さらに、自分より年上の大人には注意がしづらい。一方で、大人からの

要望が細々と多い。料金を支払うため、サービスを期待しているのだろう。大量に飲酒された際のお酒に対するコストについても苦言が聞かれた。

- 食事までを受入農家とともにし、宿泊は別がいいと思う。(以上、又吉事務局長)
- 宿泊は宿泊を専門に実施している旅館等に任せるのも一つの手手段だと考える。旅行会社としても、その辺りの意見については地元の声を聞きたいし、大人の民泊に二の足を踏んでいる状況である。(福波次長)
- 子供だけ民泊農家に宿泊させて、大人はホテルに宿泊するという方法もあるのではないか。(上間事務局長)
- 両親にも、久しぶりに二人だけの時間を提供できるメリットがある。(福波次長)
- 離れることで、さらに親子の絆が深まることが期待できるかもしれない。(大島)

- 大人民泊のリスクが懸念される一方で、旅行好きな都会の人には、地元の人と仲良くなり意気投合して、家に泊めてもらえたら…という希望をもっている人もいる。その希望が、民泊によって早いスパンで実行できたなら、魅力的に映る客層もいると思う。その点で、大人民泊に対するリスク防止に向けた管理システムを整えることができたなら、注目を集めることが可能であろう。(福波次長)
- 全国的に家族の民泊はモデルがないので、競争力にもつながる。(事務局)
- 全国の視察が島に集まるようになる。行政のモデル地域という形で、他地域のモデルになることを意識している。(上間事務局長)

(以上)

体験ツアーの「魅力」造成研修会
議事録

平成27年度 農山漁村交流拠点整備事業
いいな3村体験ツアー造成研修会議事要旨

1. 日 時：平成28年3月7日（月）12:30~17:00
2. 会 場：あいあいファームセミナールーム
3. 出席者：別紙参照
4. 議事要旨

【意見交換】

又吉：地域興しに関して「ブランド化」とよく聞く。ブランドは高品質なものと庶民的なもの2種類に分類できると思う。その中で、持続的に継続しているブランドに注目すると、高付加価値で排他的なブランドではないか。

しかし、高価な値段を付けることに抵抗を感じる。また、たくさん観光客が来ることで、価値が損なわれるようにも感じる。体験プログラムの価値を高めてその分価格を高く提供するのと、薄利多売の方向で進めるのか、地域にとってどちらの方向に進む方が良いだろうか。

高砂：小値賀島での古民家ステイでは一泊2食付で2万数千円、民泊では6,000円。どちらでもお客さんは喜んでいる。価格ではなくサービスの問題である。お客さんが本当にほしいものを届けるということがサービスである。そのサービスに価値があって、お金が発生する。サービスに価値があることがブランド化につながる。そのため、サービスを届ける仕組みを作ることが大切で、これが継続されることが重要である。同じ人でも状況に応じてニーズは異なる。旅の目的が違えば、ニーズも異なる。その時その時のニーズにマッチしたサービスをいかに提供するかが重要である。

現在は流通機構がマヒし、お客さんが産直品を買っているような状況である。受入側が流通機能も担う必要がある。流通というのは、ニーズに合ったサービスを提供すること。どんな体験プログラムをつくるかが重要ではなく、きちんと届けるということが大切。そうすることで共感を得て、ブランドを形成することが出来る。

又吉：古宇利島は橋が架かることで、露出度が上がり観光客が増えてきたが、受入側の体制が追い付いていない。どこかで観光客の流入を止めなくてはいけないのではないかと感じている。すべてのニーズに応える必要があるのだろうか…。

高砂：今の状況がいつまで続くのかは誰にも分からない。将来のことを考え、地域の人たちと持続可能な観光を行うことが重要である。

新垣：民泊の受入民家を増やすためには、どのように努力したらよいか。

また、伊平屋出身ではない人たちが一生懸命取り組んでいる一方で、伊平屋島の人たちは静かに過ごしたいと考える島民性がある。伊平屋島のことを知っている地元の人たちにどのように民泊の活動を理解してもらい協力してもらえば良いだろうか。

高砂：伊平屋島の人口は 1,300 人で受入民家数は 31 軒、小値賀島の人口は 2,000 人で 40 軒ほどである。人口に対する民家数の視点で見れば伊平屋村が少ないとも言いきれない。

この取組には、地域全体を今後も存続させていくため、持続可能にしていくためにという“大義”がある。これをつたえることと、民家がやっけていて感じる“楽しいこと”を実感をもって広げていくことが効果的ではないか。

小値賀でも活動を始めた当初は島民の 2/3 が反対している状況であった。今でも 1/2 が賛成してくれている。伊平屋と同様に外部から島へ来た人の視点から活動は広まった。継続していくことで、島民の価値観に対する認識も変わり、地域の人たちの関わり方も変わってくる。最初から、地域の過半数を超える状態から始めることは困難である。ただし、反対を押し切って始めるからには「絶対成功させる」という覚悟をもって取り組むことが必要である。

上間：観光客が「なぜ伊是名に来るか」という動機付けで悩んでいる。小値賀島ではどのように「来たい」と思わせるプログラムを作ったのか。

高砂：民泊も体験プログラムも作っては始め、作っては始め…を繰り返した。設計図があって進めてきたというよりは、小さいことから少しずつ始めてきた。残らないものは残らない。大事なのは事務局自身がどういうお客さんが潜在的な来訪者であるのか。このような積み重ねの中で体験プログラムをつくっていき、それが地域ブランドに繋がってきた。名前すら知られていない島だったが、自分たちが大切にしたいものを貫いてきたことが重要だった。ドラマや映画のロケ地の要請も島のイメージと異なるものは断ってきた。映画のイメージが後々まで悪影響が残ってしまうこともある。“これは大事にしよう”というものを持って活動を続けてきたことが重要だったと感じている。

金城：行政と一体なったブランド形成について、会議などを頻繁に行ったのか。その際、組織を立ち上げて協働したのか。

高砂：小値賀町の場合には、取組に対して大義を与えて公的に進めていくという行政のスタンスがはっきりしていた。NPO を発足させたときにも行政と一緒に設立した。行政が民間を育てていく考えがしっかりしていた。民泊の受入をお願いしに回った際に、行政の人と一緒に同行し、まず最初に行政が説明を行うことで公的に取組を広めてくれた。また、補助事業などを行政が上手に引出してきて

くれた。

さらに活動が進んでくると、自主性を重んじてくれ、予算案を検討する際に行政のほうから何をやりたいのかを聞いてくれた。

そのようなスタンスをとってもらうことを行政に求めることも大切ではないか。

金城：大人の民泊としてシニア層を巻き込んでいきたいと考えている。フェリーの欠航に際しても、シニア層は時間的に余裕がありカバー出来るのではないか。観光協会のHPで情報を広めていくことと旅行会社を利用するのと、どちらが効果的だろうか。

高砂：シニアだからといって時間的に余裕があるとも限らない。若い人だからこそ、皆さんの価値観に共感する可能性が高いのではないか。可処分所得は確かにシニアが高いが、一方で“物”に対して使うことが多い。

いずれにしても、現在は個人旅行が多い傾向にあるので3村が連携できるワンストップ窓口があると良い。ワンストップの良いところは、必要な人のところに情報を届けることが出来る点である。サービスを提供できる仕組みが壊れてきている今、情報拠点となるプラットフォームを作ってほしい。

- 今回協議した「絵に描いた餅」の具体化に向けた取組を行い、実現したい。（又吉事務局長）
- いいなの取組について本気で取り組みたいと考えている。収益や体制など明日の会議でも協議を深めたい。（上間事務局長）
- このような場に参加することで大変勉強になった。A～E グループで具体的に話し合われたことを基に、具体化に向けて取組を進めたい。（西銘主任）