

## 第4章 モデル事業と受け入れ体制の現状把握

### 1. モデル事業の実施要領

来訪者を受け入れるモデル事業を実施し、活動状況を分析、適正なプログラムと体制のあり方を検討した。

- 期間 : 2004年11月14日(日)～11月20日(土)(6泊7日)
  - 対象地域 : 阿寒町、斜里町、常呂町、女満別町
  - モニター人数 : 8名(各地域2名)
  - 募集方法 :
    - ・専用ホームページ上で募集の告知
    - ・ボランティア、農業体験等に関連するメールマガジンで告知
    - ・首都圏、関西圏主要都市のボランティアセンターにパンフレット設置
    - ・首都圏、関西圏主要都市のカルチャースクールにパンフレット設置  
(資料「モデル事業モニター募集告知先リスト」を参照)
- その他、民間企業のOB会、大学の掲示板・OB会等でモニター募集を告知した。
- 募集パンフレット (資料「モデル事業モニター募集パンフレット」を参照)

### 2. モデル事業のプログラム

4自治体におけるモデル事業のプログラムは以下のとおりである。各プログラムは各自治体内の作業部会等、受け入れ側の官民の検討と協力により決定したものである。プログラム内で体験するボランティアメニュー作成にあたっては、「地元らしさのあるもの」、「初心者であるモニターが実施できるもの」、「受け入れ体制が整うもの」等に留意した。

#### (1) 阿寒町

月日(曜日)	時間	スケジュール	備考
11月14日(日)	14:00	関西空港集合	【集合場所】 関西空港 2階出発ロビー 日本航空 10番カウンター 「富士通総研」の看板
	14:55	関西空港出発(JAL2527便)	
	16:45	釧路空港到着、宿泊先まで移動	宿泊先まで阿寒町役場職員が送迎
11月15日(月)	9:00～	オリエンテーション(スケジュールの説明、阿寒町の紹介など)および受け入れ先の紹介を兼ねた町内の周遊	コーディネーターの車で移動
11月16日(火)	9:00～14:00	阿寒国際ツルセンターにてボランティア活動(ツルの飼育、団体ツアーガイドの手伝いなど)	阿寒国際ツルセンターは宿泊先から徒歩5分程度 作業服、長靴は貸出し可
11月17日(水)	9:30～14:30	阿寒温泉地域への移動図書室にてボランティア活動(図書の入替え、貸出・返却作業)	阿寒町公民館(出発地)まで阿寒町役場職員が送迎

11月18日(木)	9:00 ~14:00	阿寒国際ツルセンターにてボランティア活動(ツルの飼育、団体ツアーガイドの手伝いなど)	阿寒国際ツルセンターは宿泊先から徒歩5分程度 作業服、長靴は貸出し可
11月19日(金)	自由行動		
11月20日(土)	17:30	釧路空港出発(JAL2526便)	釧路空港までコーディネーターが送迎
	19:55	関西空港到着、解散	

## (2) 斜里町

月日(曜日)	時間	スケジュール	備考
11月14日(日)	9:40	羽田空港集合	【集合場所】 羽田空港 出発ロビー2階 3番時計下
	10:40	羽田空港出発(JAL1183便)	
	12:20	女満別空港到着	
	12:30 ~13:30	事業の説明	事務局によるスケジュール等の説明
	13:30	女満別空港を出発、宿泊先まで移動	宿泊先までコーディネーターが送迎
11月15日(月)	9:00~	オリエンテーション(スケジュールの説明、斜里町の紹介など)および受け入れ先の紹介を兼ねた町内の周遊	斜里町役場ほかボランティア受け入れ先施設の見学・説明
11月16日(火)	9:00 ~14:00	知床博物館にてボランティア活動(オオワシ、エゾシカなどの飼育作業の手伝い、竪穴式住居の維持管理作業など)	【服装:A】 宿泊先から知床博物館までコーディネーターが送迎
11月17日(水)	10:00 ~16:30	知床財団にてボランティア活動(アルミプレート貼りなどの森林再生活動)	【服装:A】 宿泊先から知床博物館までコーディネーターが送迎 昼食・飲み物は事前に各個人が用意する
11月18日(木)	自由行動		
11月19日(金)	9:00 ~14:00	知的障害者更生施設「日の出学園」にてボランティア活動(入園者の木工・陶芸作業への支援、話相手など)	【服装:B】 宿泊先から知床博物館までコーディネーターが送迎
11月20日(土)	16:10	女満別空港出発(JAL1184便)	女満別空港までコーディネーターが送迎
	18:00	羽田空港到着、解散	

【服装:A】 野外活動用の服装、軍手、長靴、防寒着、雨具(上下セパレートのもの)

【服装:B】 軽作業用の服装(基本的には屋内作業)

### (3) 常呂町

月日(曜日)	時間	スケジュール	備考
11月14日(日)	9:40	羽田空港集合	【集合場所】 羽田空港 出発ロビー2階 3番時計下
	10:40	羽田空港出発 (JAL1183便)	
	12:20	女満別空港到着	
	12:30 ~13:30	事業の説明	事務局によるスケジュール 等の説明
	13:30~	宿泊施設へ移動	コーディネーターの車で移 動
11月15日(月)	13:00 ~17:00	オリエンテーション(スケジュールの説明、 常呂町の紹介など)および受け入れ先の紹介 を兼ねた町内の周遊	コーディネーターの車で移 動
11月16日(火)	9:00 ~14:00	「ところ遺跡の森」にてボランティア活動(遺 物の整理・復元、復元住居の補修、遺跡の森 の清掃・落葉拾いなど)	宿泊施設から「ところ遺跡 の森」まで徒歩3分
11月17日(水)	9:00 ~14:00	「ところ遺跡の森」にてボランティア活動(遺 物の整理・復元、復元住居の補修、遺跡の森 の清掃・落葉拾いなど)	
11月18日(木)	13:00 ~17:00	ちびっこクラブでの指導員補助(指導員の補 助、施設で子どもと一緒に遊ぶ)	ちびっこクラブまではコー ディネーターが送迎
	18:30~	交流会	
11月19日(金)	自由行動		
11月20日(土)	16:10	女満別空港出発 (JAL1184便)	女満別空港までコーディネ ーターが送迎
	18:00	羽田空港到着、解散	

### (4) 女満別町

月日(曜日)	時間	スケジュール	備考
11月14日(日)	9:40	羽田空港集合	【集合場所】 羽田空港 出発ロビー2階 3番時計下
	10:40	羽田空港出発 (JAL1183便)	
	12:20	女満別空港到着	
	12:30 ~13:30	事業の説明	事務局によるスケジュール 等の説明
	13:30~	オリエンテーション(スケジュールの説明、 女満別町の紹介など)および受け入れ先の紹 介を兼ねた町内の周遊	コーディネーターの車で移 動
11月15日(月)	9:00 ~14:00	農作業ボランティア (農家の長いも掘りの手伝い) *雨天時 道の駅での特産品作業・清掃作業	女満別町役場職員の車で送 迎
11月16日(火)	9:00 ~14:00	農作業ボランティア (農家の長いも掘りの手伝い) *雨天時 道の駅での特産品作業・清掃作業	女満別町役場職員の車で送 迎
11月17日(水)	自由行動		
11月18日(木)	9:00 ~14:00	道の駅「メルヘンの丘めまんべつ」でのボラ ンティア活動(特産品整理作業など)	宿泊施設から徒歩にて移動

11月19日(金)	9:00 ~14:00	道の駅「メルヘンの丘めまんべつ」でのボランティア活動(特産品整理作業など)	宿泊施設から徒歩にて移動
11月20日(土)	16:10	女満別空港出発(JAL1184便)	女満別空港までコーディネーターが送迎
	18:00	羽田空港到着、解散	

### (5) ボランティアメニューの一覧

NO	受け入れ側	ボランティアメニュー
1	阿寒国際ツルセンター(阿寒町)	池の清掃、給餌給水などのツルの飼育補助、積雪前準備作業
2	移動図書室(阿寒町)	阿寒温泉地域への移動図書室内での貸出返却作業
3	知床博物館(斜里町)	大鷲・蝦夷鹿等の飼育作業手伝い、竪穴式住居内へ薪の運び込み
4	知床財団(斜里町)	知床国立公園内での坊鹿柵の設置作業
5	日の出学園(斜里町)	入園者と陶芸・木工作業、昼食
6	ところ遺跡の森(常呂町)	竪穴式住居の解体、発掘された土器破片の整理
7	ちびっこクラブ(常呂町)	学童保育の指導員補助
8	農家(女満別町)	長芋掘り作業
9	道の駅(女満別町)	トマトジュースの移送作業、道の駅の商品整理・清掃作業

### (6) モデル事業に参加したモニター





モデル事業に参加したモニター8名のプロフィールは以下のとおりである。

<p>阿寒町</p> <p>岡林好子さん (60代・主婦・兵庫) 趣味は旅行。</p> 	<p>阿寒町</p> <p>岡村伸子さん (50代・主婦・奈良) 洋裁、手芸が趣味。</p> 	<p>斜里町</p> <p>永井教之さん (30代・無職・群馬) 世界一周旅行から帰ったばかり。</p> 	<p>斜里町</p> <p>藤本一利さん (60代・無職・神奈川) 旅行と写真が趣味。</p> 
<p>常呂町</p> <p>森田麻記子さん (20代・学生・東京) 趣味は海外への一人旅。</p> 	<p>常呂町</p> <p>豊田千尋さん (20代・学生・神奈川) アイスホッケー部のマネージャー。</p> 	<p>女満別町</p> <p>佐藤薫さん (30代・会社員・東京) 趣味は野菜づくり。</p> 	<p>女満別町</p> <p>本田紀子さん (20代・会社員・東京) 年に1回は北海道へ訪れている。</p> 

### (7) コーディネーターの活動

今回のモデル事業中、4町それぞれに一人ずつ、ボランティアを行うモニターと受け入れ側のコーディネートを行う世話役「コーディネーター」を民間より置いた。コーディネーターの主な活

動は以下のとおりである。

曾我部元親さん(阿寒町・阿寒町商工会青年部長) ボランティアの行き帰りの送迎 参加者の希望で釧路湿原や鶴居村の鶴見台へ案内	
滝澤大徳さん(斜里町・山岳ガイド) ボランティアの行き帰りの送迎 オホーツク海が一望できる温泉へ案内	
横山義雄さん(常呂町・会社経営) ボランティアの行き帰りの送迎 網走刑務所博物館やオホーツク流水館へ案内	
郷右近英宣さん(女満別町・会社経営) 車で町内を案内 役場職員と一緒に女満別の風景をスライドショーで紹介	
共通 町や受け入れ先の紹介 電車・バスの時刻表や飲食店、スーパーなど生活に関する情報の提供	

#### (8) 自由時間のモニターの活動

ボランティア活動以外の自由時間にモニターが訪問した先、活動等は主に以下のとおりである。

- ・阿寒町訪問モニター 釧路湿原、鶴居村
- ・斜里町訪問モニター 町立図書館、網走市街
- ・常呂町 網走刑務所博物館
- ・女満別町 知床

長距離の移動にはコーディネーター・職員の方等が車を出し終日同行する等協力を得た。

### 3. モデル事業におけるモニターの意見

モデル事業実施中において各モニターが記入したアンケートと終了後行ったグループインタビューによって得た主な意見は以下のとおりである。

#### (1) ボランティアについて

- ・地元への貢献度が高いほど満足度も高い
- ・農作業や希少動物の世話など、地域ならではのボランティアが特に好評
- ・動機付けのために事前の情報提供が必要
- ・シニアや女性は農作業のような肉体作業が連日だと厳しい
- ・地元の人との触れ合いが魅力
- ・受け入れ側が仕事を継続する中で、自分たちだけ先に仕事をやめることができず、きつい労働になってしまった

## (2) 現地での生活について

- ・交通がとにかく不便、公共交通に関する情報も少ない
- ・コーディネーターや地元の人への送迎に頼ってばかりで心苦しい
- ・長期滞在の場合は自炊設備や洗濯機が必要
- ・車があると便利だが、長期でレンタカーを借りると費用が高い

## (3) 事業全体について

- ・ボランティアという言葉が今 1 つ心に引っかかっている。私達の作業は体験的なもので、どなたかに役立ったものではなかった。
- ・観光するだけでなく地元の人と飲みに行ったり交流したり。こういう旅がずっとしたかった。
- ・一週間の滞在で、ボランティアをしている時間が少ない感じがした。
- ・ボランティア活動自体が日本に定着していないこともあって、参加側と受け入れ側で目的に相違が見られたような気がする。
- ・肉体的に厳しい作業はちょっと遠慮したい。
- ・全て自己負担となると正直厳しい。長い期間だと宿泊費もかさむため、市町村の研修施設など、安く提供してもらえる場所があれば助かる。回を重ね、実施箇所やプログラムに選択の幅が出てきてこそ意味のある事業だと思う。
- ・お金に関しては、必要最低限に抑えたい。旅行と変わらないほどの費用を出すとすると、旅行に行ったほうが...とってしまう。

## 4. モデル事業に関する受け入れ側の意見

### (1) モデル事業受け入れ先アンケートにおける意見

モデル事業終了後、モニターを受け入れた側（ボランティアメニュー提供先）よりアンケートによって受け入れについての意見を収集した。主な意見は次のとおりである。

- ・期間が短かったため、体験的な作業になってしまった。
- ・ちょうど人手が足りない時期だったので、非常に助かった。
- ・ボランティアだとどのように扱っていいのかよくわからない。お客様扱いするべきなのか、バイトと同じように働かせても良いのか。
- ・ボランティアの仕事を探すのに苦労した。
- ・どんな参加者が来るのか心配。
- ・安全対策はボランティア保険だけで大丈夫なのか。
- ・参加者は事前に活動の趣旨や経緯をしっかりと理解してから来て欲しい。
- ・服装や作業条件（トイレが近くに無い等）の事前説明を十分に行う必要がある。
- ・単発的な受け入れは難しい。ある程度継続して行えるようにしてもらった方が助かる。

## 5. 国内他地域のモデル事業の結果

本事業は、北海道運輸局が4町を対象地域として実施しているが、同時に東北（山形県4市町）、四国（高知県4市町村）、九州（鹿児島県6市町）国内3地域においても同様の事業を行い、検討を進め

た。

他の3地域での主な結果は次のとおりである。

	東北	四国	九州
市町村 対象	河北町 / 天童市 / 東根市 / 山形市	安芸市 / 大方町 / 西土佐村 / 夜須町	出水市 / 高尾野町 / 野田町 / 阿久根市 / 東町 / 長島町
メニュー 主なボランティア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・果樹選果場におけるラ・フランス、りんごの選果、箱詰作業</li> <li>・集荷所に集められた花の出荷、分化作業</li> <li>・野菜の収穫手伝い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地鶏土佐ジローの世話</li> <li>・陶芸体験のための準備</li> <li>・天日塩作り</li> <li>・パソコン指導</li> <li>・トマト収穫、包装</li> <li>・まちづくりに関する話し合いへの参加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・焼酎工場での芋切り</li> <li>・ブランドジャガ芋掘り</li> <li>・漁協でのブリ出荷</li> <li>・地域特産味噌づくり</li> <li>・ボンタン袋とり</li> <li>・牛車引き、牛の世話</li> </ul>
ついで の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元らしさを感じられる農作業が多く、好評</li> <li>・農協直売所での野菜の袋詰は、地元のスーパーでもできると不評だが、ラ・フランス箱詰作業は役立ったという満足度が高いことから好評。</li> <li>・モニターが重いコンテナを持って、ぎっくり腰になった（ボランティア保険で対応）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアとは言え一般の労働時間並みに作業したいとの声、ただし終日の休日には必要</li> <li>・地元らしさのある作業、農業、農・水産物加工作業等が特に好評</li> <li>・まちづくりや地域づくりグループの活動にアイデアを出すことにも充実感あり、ただし事前情報が望まれる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・焼酎工場、ぼんたん農家等地域らしいボランティアメニューが好評</li> <li>・モニターからはボランティアというよりは体験観光的との意見が多数あがった</li> <li>・モニターが朝食に納豆を食べてしまったため、受け入れ先である焼酎工場に入れず、スケジュールが変更になるというトラブルがあった</li> </ul>
現地の生活 についての意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア先への移動は公共交通機関、自転車、受け入れ側の車のいずれかで対応</li> <li>・宿泊施設に対する不満はなかった（温泉旅館、公営のロッジ等）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車なし、自転車での移動は不便。コーディネーターの送迎頼みでは心苦しい</li> <li>・公共の宿・民泊いずれも評価は高い。</li> <li>・自炊・洗濯等の機能を求める声強い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共交通が不便なため、レンタサイクルなどの充実が望まれる</li> <li>・宿泊施設で主人や女将との交流が良い機会になったとの意見があったが、一部では設備に問題があるとの意見も上がった</li> </ul>
自由時間 に行った活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・山形 最上川ライン舟下り（新庄）、天童温泉</li> <li>・天童 若松寺、山寺、ゆぴあ（温泉施設）</li> <li>・東根 大滝、最上川舟下り（村山）、湯めぐり</li> <li>・河北 りんご園、紅花染め体験、ひなの湯</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安芸 室戸岬、市内で地元の友人と面会</li> <li>・夜須 香美町（みかん農家でボランティア）</li> <li>・西土佐 足摺岬・柏島黒潮実感センター</li> <li>・大方 四万十川</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出水・高尾野・野田 ツルの越冬地、近郊の温泉</li> <li>・阿久根・東・長島 焼酎工場、行人岳（展望）</li> <li>・長島町から片道2時間かけて天草、知覧へ</li> </ul>

## 6. 受け入れ体制の現状について

モデル事業実施と前後し、またモデル事業でのプログラムを作成する過程ともあわせて、各自治体においては将来的にもボランティアホリデーの参加者を受け入れていくにあたっての体制の検討を行った。受け入れ体制についての主な意見は次のとおりである。

### 【ボランティアメニューの現状】

- ・責任の所在を明確にする必要がある。誓約書等を提出させても、受け入れ先が賠償責任を負わされた判例もある。
- ・地方と都会では常識の範囲が異なる場合がある。そのあたりも明確にする必要がある。
- ・地元の間人が気付かないところを気付かせてもらい、改めて地域を見直す機会になった。
- ・親善大使など、参加者を何らかの形で地域のPRに活用していきたい。
- ・ボランティアのために人を割くことはできない。ボランティアをさせるために受け入れ先の職員が時間を取られると本末転倒になってしまう。
- ・都会と地方の常識は異なる部分が多いので、事前にギャップをしっかりと埋めておかないと参加者が幻滅してしまう可能性があり、トラブルの元になる。

### 【参加者とマッチング】

- ・参加者が自由に選べるようにたくさんボランティアメニューを用意していきたい。
- ・参加者と受け入れ側とのマッチングの仕組みが必要。
- ・継続運営のためには、役割分担やルールを明確にすべき。特に安全対策は重要。

### 【受け入れ体制と受け入れの意義】

- ・コーディネーターは一人では厳しい。時間に余裕のある年配の方などを見つけて、ある程度の人数を確保したい。しかし、コーディネーターに適した人材はそう多くない上に、多忙な人が多い。
- ・受け入れ側の具体的なメリットも考える必要がある。
- ・今回は受け入れが公的な機関が多かったが、民間や個人などで受け入れていく方が交流は深まるのでは。
- ・受け入れ先の負担はできるだけ軽くすべき。そうしないと長続きしない。



## 7. モデル事業から得られた問題点

### (1) ボランティアメニューに関する情報が少ない

今回はモデル事業で準備期間が短かったこともあるが、参加者に作業の重要性や地域の文化を理解してもらうためには、ボランティアの目的や作業の位置付けを説明する必要があった。また、都会と地方の常識の違いが大きく、参加者にボランティアに関する注意事項を説明しないと、作業上のミスで受け入れ側に損害を与える可能性がある。

### (2) 地域の情報が少ない

観光パンフレットや観光案内所等、周辺観光に関する情報や交通機関・飲食施設に関する情報など、訪問者への情報提供が十分になされていない地域が多く、参加者が不便を感じる場面が多く見られた。

### (3) 受け入れ側と参加者側のニーズをうまく折り合わせる仕組みが不在

受け入れ側は提供するボランティアに適した参加者を求めているが、双方を折り合わせる仕組みが無い。また、事前の参加者への情報提供が不十分なため、受け入れ側やコーディネーターは事前のボランティアメニューの調整や作業計画ができない。

実際の受け入れに際しては、ボランティアの意志の薄い参加者が入りこんでしまうのではないかと、受け入れ側に一部懸念の声があったとともに、閑散期と繁忙期の受け入れが難しいとの意見もあった。

### (4) 受け入れ側での対応や参加者のマナー等におけるルールが不在

受け入れ側と参加者の間で「ボランティア」や「ボランティアホリデー」の認識の違いが見られた。受け入れ側やコーディネーターの説明不足により、ボランティアが作業の趣旨を理解するにいたらず、単純作業に終始してしまったことや、ボランティアメニューが乏しい時期に当たった地域では一部体験メニューを提供するというケースもあった。また、受け入れ側の親切さに恐縮してしまう参加者もいた。

### (5) 滞在における利便性や費用の問題

交通・飲食など現地での生活にかかる費用が割高であるという声が特に学生などから上がっており、また訪れたいが長期の滞在費用を心配する参加者が多かった。ある程度の長期滞在になるため、費用低減のためにも自炊や洗濯できる設備が望まれる。また、公共交通が発達しておらず、レンタカーやレンタサイクルが使えないと不便である。

#### ( 6 ) 受け入れ体制が整備されていない

自治体、コーディネーター等の受け入れ側の役割分担が曖昧である。また、事業を継続していくためにはコーディネーターの費用をどう捻出するかが課題である。

ボランティアメニューに関しては、参加者は地域に貢献できたという実感や、地域の特性に触れられるメニューを求めており、これらの要望を満たすメニューの発掘が必要である。同時に、参加者の属性や意欲に応じて希望時間や希望する作業は異なる場合が多く、多様なメニューの設置が必要である。また、参加者は地域との交流を求めているが、作業中には交流が多くできないので、別途交流会があった方が良い。との指摘も見られた。

危機管理に関しては、受け入れ側からは万一の事故を心配する声が多く上げられており、万全の安全対策が必要である。

#### ( 7 ) 受け入れ先が公的機関に偏っていた

モデル事業においては準備期間が短かったこともあるが、受け入れ先がほとんど公的な団体・期間であった。民間の受け入れの方が交流がより深まるとの指摘もあり、交流人口の拡大、ひいては地域の活性化を目指していく上では、自治体や公的団体だけでなく、民間の協力が不可欠である。