

## 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28日(日)～12月4日(土)(6泊7日)
- 対象地域 : 出水市、阿久根市、高尾野町、野田町、長島町、東町
- モニター人数 : 8名(出水市・高尾野町・野田町に4名、阿久根市・長島町・東町に4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

6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。

◆阿久根市・長島町・東町

日程	行程		宿泊
	I組(2名)	II組(2名)	
11月28日 (日)	【午前】航空機にて東京・大阪発、着後、バスにて移動  【午後】徒歩で出水市役所へ移動、荷物を置いて近郊で各自昼食 オリエンテーション(出水市役所)後、自由行動(出水市引率) 出水市の車で宿泊施設へ移動		東町泊 (竹屋)
11月29日 (月)	【午前】長島町の車で移動 8:30-12:00 さつまいも掘りボランティア(山崎農園) 終了後、長島町の車で宿泊施設へ 昼:各自 夕:竹屋旅館  【午後】自由行動		
11月30日 (火)	【午前】東町コーディネーターの車で移動 9:00-12:00 道の駅ボランティア(道の駅長島) 終了後、徒歩で宿泊施設へ 昼:各自 夕:各自  【午後】自由行動	【午前】東町コーディネーターの車で移動 8:30-12:00 味噌作りボランティア(農産加工センター) 終了後、東町・諏訪氏の車で宿泊施設へ 昼:各自 夕:民宿ひだまりの木  【午後】自由行動	長島町泊 (I組:サンセツ ト長島 II組:民宿ひ だまりの木)
12月1日 (水)	【午前】東町コーディネーターの車で移動 7:00-10:00 ブリ出荷作業ボランティア(東町漁協) 終了後、東町コーディネーターの車で宿泊 施設へ 朝:各自 昼:各自 夕:各自  【午後】自由行動	【午前】長島町コーディネーターの車で移動 8:30-12:00 ふれあいの里ボランティア(東町農政課) 終了後、長島町コーディネーターと宿泊施 設へ 昼:各自 夕:各自  【午後】自由行動	
12月2日 (木)	【午前】長島町・山崎氏、阿久根市・岩本氏の車で移動 8:00-12:00 ぼんたん農家ボランティア(泰平食品) 終了後、阿久根市コーディネーターの車で移動 昼:各自 夕:各自  【午後】自由行動		阿久根市泊 (ひさご旅館)
12月3日 (金)	【午前】長島町・山崎氏、阿久根市・岩本氏の車で移動 8:00-12:00 ぼんたん農家ボランティア(泰平食品) 終了後、阿久根市コーディネーターの車で移動 昼:各自 夕:懇親会  【午後】自由行動		
12月4日 (土)	【午前】自由行動 昼:ディスカッション  【午後】午後 2:30 頃出水市発、バスにて鹿児島空港へ、航空機にて東京・大阪へ	【午前】自由行動 昼:ディスカッション	—

◆出水市・野田町・高尾野町

日程	行程		宿泊
	I組(2名)	II組(2名)	
11月28日 (日)	<b>【午前】</b> 東京・大阪発、着後、バスにて移動  <b>【午後】</b> 徒歩で出水市役所へ移動、荷物を置いて近郊で各自昼食 オリエンテーション(出水市役所)後、自由行動(出水市引率) 出水市の車で宿泊施設へ移動		高尾野町泊 (大和旅館)
11月29日 (月)	<b>【午前】</b> ぶどう園・神之田氏の車で移動 8:00～12:00 ぶどう農園ボランティア(さつま観光ぶどう園) ぶどう園・神之田氏の車で宿泊施設へ 昼食:各自 夕:ぶどう園にてバーベキュー <b>【午後】</b> 自由行動		
11月30日 (火)	<b>【午前】</b> 宿泊施設より徒歩で移動 8:00～12:00 焼酎工場ボランティア(神酒造) 徒歩で宿泊施設へ 昼食:各自 夕:各自 <b>【午後】</b> 自由行動		
12月1日 (水)	<b>【午前】</b> 宿泊施設より野田町の車で移動 8:00～12:00 寺掃除(感応寺) 昼食:寺提供 夕:各自 <b>【午後】</b> 自由行動 *希望者は座禅体験ができます		
12月2日 (木)	<b>【午前】</b> 泉屋さんの車で農家へ移動 8:00～12:00 みかん農家ボランティア(香果園) 昼食:各自 夕:各自 香果園さんの車で宿泊施設へ移動 <b>【午後】</b> 自由行動		出水市泊 (泉屋旅館)
12月3日 (金)	<b>【午前】</b> 泉屋さんの車で農家へ移動 8:00～12:00 みかん農家ボランティア(香果園) 昼食:各自 夕:懇親会 香果園さんの車で宿泊施設へ移動 <b>【午後】</b> 自由行動 夕:ディスカッション		
12月4日 (土)	<b>【午前】</b> 交通:徒歩 昼食:各自 夕:各自 10:00～13:00 牛車引きボランティア(出水市観光協会)	<b>【午前】</b> 交通:徒歩 昼食:各自 夕:各自 7:30～9:00 武家屋敷群掃除ボランティア(出水市)	
<b>【午後】</b> 午後2:30頃出水市発、バスにて鹿児島空港へ、航空機にて東京・大阪へ		—	

(1) 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	さつま観光ぶどう園(高尾野町)	ぶどうの枝落としと幹の根元へ炭蒔き作業
2	神酒造株式会社(高尾野町)	焼酎の原料のいものへタ切り作業
3	鎮国山感応禅寺(野田町)	由緒ある島津家の墓周りの掃除
4	みかんの香果園(出水市)	みかん農園での収穫作業
5	いずみ観光牛車会(出水市)	牛車引きの黒毛和牛の世話
6	出水市商工観光課(出水市)	武家屋敷群の清掃(雨天の為見学に変更)
7	山崎農園(長島町)	さつまいも農家で収穫作業
8	道の駅長島(長島町)	花壇の植え替えに向けた土の掘り起こし作業
9	ふれあいの里(東町)	花壇の草取り、食堂・トイレの清掃
10	東町漁業共同組合(東町)	ブリの出荷作業の手伝い
11	農産物加工センター(東町)	味噌作り作業
12	泰平食品有限公司(阿久根市)	ぼんたん農家で袋取り作業

(2) 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。

出水市・高尾野町・野田町			
<p>新谷勇二さん (20代・学生・神戸) ★観光学を専攻</p> 	<p>堀阪優さん (20代・学生・大阪) ★観光振興に興味有</p> 	<p>西森章さん (50代・自営業・埼玉) ★老後は農家手伝希望</p> 	<p>佐藤友紀さん (30代・研究者・大阪) ★英V・ホリデー経験有</p> 
阿久根市・長島町・東町			
<p>中村洋介さん (20代・学生・東京) ★地域振興に興味有</p> 	<p>廣田宗功さん (20代・学生・大阪) ★大阪NPOで活動中</p> 	<p>奈良邦子さん (60代・主婦・奈良) ★趣味は登山</p> 	<p>武田良子さん (60代・主婦・奈良) ★趣味は旅行</p> 

### (3) コーディネーター活動

今回のモデル事業中、3市町においては、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。3市町においては自治体職員がコーディネーター役を兼務した。民間のコーディネーターと主な活動は以下のとおりである。

#### **岩元由美子さん(阿久根市・主婦)**

- ボランティアの行き帰りの送迎
- 参加者と一緒に海沿いを散策
- 事業を通して「地域振興を考える良い機会になった」との意見



#### **諏訪裕子さん(東町・自営業)**

- ボランティアの行き帰りの送迎
- 登山好きの参加者を行人岳等へ案内
- フェリーで獅子島に渡り、化石群の観光を案内
- 「将来は東町・長島町の観光振興に貢献したい」と意欲的



#### **竹之内紀美代さん(長島町・民宿ひだまりの家経営)**

- ボランティアの行き帰りの送迎
- 民宿への受け入れ、ボランティアの朝食作り支援
- ふれあいの里でそば打ちをモニターと一緒に体験
- 「今回をきっかけに民泊の受け入れを開始したい」と意欲的



### (4) 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。

#### ・ 出水市・高尾野町・野田町訪問モニター →

近郊は出水の鶴の見物、長島町の海岸散歩、地域内の温泉を楽しんだり夕日をのんびり眺めたり、といったことがあげられる。遠地では、おれんじ鉄道にて水俣方面へ行くなど。

#### ・ 阿久根市・長島町・東町訪問モニター →

近郊は阿久根の海岸散歩や、行人岳散策、地域内の温泉を楽しむ、などがあげられる。遠地はフェリーにて天草方面へ行く、新幹線で知覧へ行く、フェリーにて獅子島へ行く、など。

### 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) ボランティア内容に関して

- ・ボランティアの定義の説明が必要ではないか
- ・地域らしいボランティア内容が望まれる
- ・参加者により時間帯、作業希望は様々
- ・地域の人とのふれあいが魅力的である
- ・地域への貢献度が満足度や充実感に繋がる
- ・一部のメニューに関してはボランティアというよりも体験観光的
- ・もっと長い時間のボランティアでも大丈夫である
- ・次回はパソコン関連のボランティアもしてみたい
- ・作業は簡単なものが多かった

#### (2) 自由時間の活動について

- ・一人行動を好む傾向
- ・地域から出て、遠地へ向かう傾向
- ・熟年は事前に観光情報を収集
- ・若年は行き当たりばったりの観光を好む
- ・地域らしい食事をしたいが情報が無い
- ・ホームステイがあっても良い
- ・コーディネーターの方には申し訳ないくらい、気を遣ってもらった
- ・海や焼酎工場が良かった
- ・知覧まで遠出できたが、時間があれば指宿や高千穂等にも行きたかった

#### (3) 交通、宿泊等に関して

- ・交通が不便、レンタカーが必要である
- ・交通に関する情報が少ない
- ・宿泊は女将のホスピタリティに感動した
- ・一部の施設では設備に問題があるのではないか
- ・おれんじ鉄道は利用してみたが、車があればもっと便利
- ・宿泊費があまりかからなければ、また参加したい

#### **(4) 全体を通しての感想等**

- ・ 出発前は地域の印象を持っていなかったが、参加を通して地域の温かみに触れ、「もう一つの田舎」として、今後はまた訪れたい
- ・ ボランティアを通して地域の文化を理解する機会に繋がった
- ・ 田舎の閉鎖的なイメージが払拭された
- ・ 次回はボランティアとしてもっと役に立ちたい

#### **4. モデル事業に関する受け入れ側の意見**

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。

##### **(1) 受け入れをして良かった点・悪かった点**

- ・ 都市の人との交流自体が刺激になった
- ・ 作業の役に立って良かった
- ・ 地域の自然や文化を知って貰えて良かった
- ・ どんなメニューを提供すべきか困った
- ・ 参加者のボランティアに関わる意思表示が薄い、ゲストなのか、ボランティアなのか

##### **(2) 今後の受け入れに関して心配な点**

- ・ どんな参加者が来るのか心配
- ・ 事故の発生の問題
- ・ 旅費負担が重いのではないか
- ・ ある程度長期間で入って欲しい

## 5. 国内他地域のモデル事業の結果

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

モデル事業についても他の3地域で実施されており、主な結果は次のとおりである。

	北海道	東北	四国
市町村対象	阿寒町／斜里町／常呂町／女満別町	河北町／天童市／東根市／山形市	安芸市／夜須町／大方町／西土佐村／
主なボランティアメニュー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ツルセンターでの飼育ツルの世話</li> <li>・鹿よけ柵づくり</li> <li>・長イモ収穫の手伝い</li> <li>・遺跡から発掘された遺物の整理・復元、復元住居の補修作業</li> </ul>	<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>・ゆずの収穫作業</li> <li>・塩作り作業</li> <li>・ハウストマトの収穫作業</li> <li>・まちづくりグループとの意見交換</li> </ul>
ボランティアメニューについての意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元らしさのある作業が特に好評</li> <li>・福祉のボランティアはわざわざ現地まで行く必要がないのではという指摘も</li> <li>・シニアにとっては負荷の高い作業があった</li> <li>・季節的に農作業等の仕事が少ない、行政関係団体による受け入れが多くなった</li> </ul>	<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>・農業、農水産物加工作業など地元らしさを感じられる作業が好評</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充実感を感じていた</li> <li>・作業時間はなるべく1日にして、合間に終日休日が入るような日程が良いとの声もあった</li> </ul>
現地の生活についての意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移動はコーディネーターの送迎頼みで、恐縮しているモニターがいた</li> <li>・公共交通の不便さについての意見が多く見られた</li> </ul>	<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>・公共交通が不便なため、レンタサイクルなどを活用したが、それでも不便であるとの意見があがった</li> <li>・宿泊施設に関する評価はとても高かったが、自炊や洗濯の機能を求める意見も多かった</li> </ul>

<p>自由時間に行った活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・阿寒町→釧路湿原、鶴居村</li> <li>・斜里町→ 町立図書館、網走市街</li> <li>・常呂町→網走刑務所博物館</li> <li>・女満別町→知床</li> </ul>	<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、ゆびあ（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>・大方→足摺岬・柏島黒潮実感センター</li> <li>・大方→四万十川</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併せて、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。

### (1) 地域の魅力に改めて気付く、地域振興を考える機会になったという意見

- ・改めて地域の良さや知らない魅力に気付かされた。
- ・地域振興を考える良い機会になった。

### (2) ボランティアメニュー、交通手段に関する意見

- ・属性（年齢、性別）や性格に適したメニューの割り振りに困った。
- ・交通手段は参加者が確保して欲しい。キャンピング・カーで来るという案はどうか。

### (3) 「ボランティア」の定義、「コーディネーター」の位置付けの明確化に関する意見

- ・「ボランティア」の目的が、体験なのか、奉仕なのか、双方の楽しみなのか明確にすべき。
- ・コーディネーターの役割分担を明確にして欲しい。今後は参加者に直接連絡したい。

### (4) 参加と受け入れにおけるマッチングの仕組みの必要性

- ・期待通りの参加者が訪れる、上手なマッチングの仕組みが必要。マッチングがはずれた場合の対処法も検討する必要がある。

## 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が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る。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や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、作業に十分至らなかったことや、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。

## (6) 滞在における交通の問題

公共交通が存在する地域とそうでない地域があり、自動車を利用しないと特定の観光スポットに行くことは難しい。また宿泊施設から飲食施設へかなりの距離がある地域もあり、レンタサイクルなどがないと不便である。

地域によってはコミュニティバスなどを運行しているが、それらの情報は地域住民にしか知られていない状況で、地域外からの訪問者に向けて積極的に情報発信されることも望まれる。

## (7) 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よい。

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。