

## 第4章 モデル事業と受け入れ体制の現状把握

### 1. モデル事業の概要

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受け入れ体制のあり方を検討した。期間、対象地域、モニター人数は以下の通りである。

#### <北海道地域>

- 期間 : 平成16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)

#### <東北地域>

- 期間 : 平成16年11月14日(日)～11月20日(土)(6泊7日)
- 対象地域 : 山形市、天童市、東根市、河北町
- モニター人数 : 8名(各地域2名)

#### <四国地域>

- 期間 : 平成16年11月28日(日)～12月4日(土)(6泊7日)
- 対象地域 : 安芸市、夜須町、大方町、西土佐村
- モニター人数 : 8名(各地域2名)

#### <九州地域>

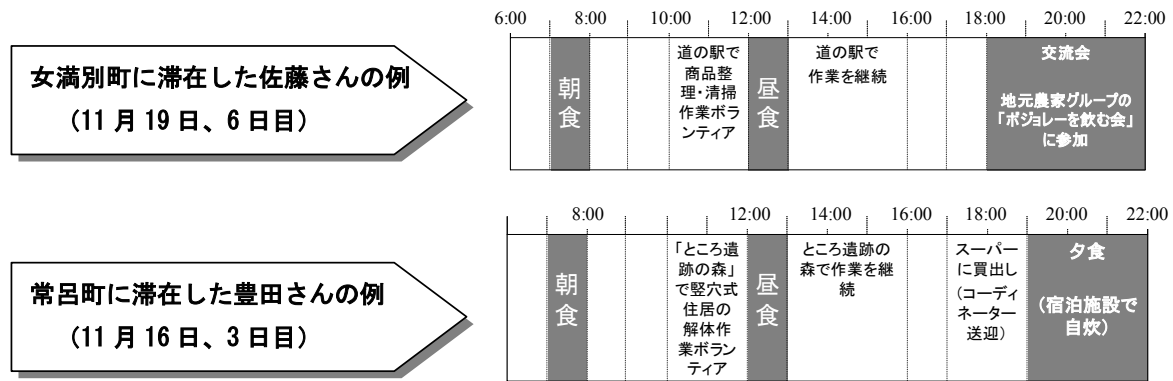
- 期間 : 平成16年11月28日(日)～12月4日(土)(6泊7日)
- 対象地域 : 出水市、阿久根市、高尾野町、野田町、長島町、東町
- モニター人数 : 8名(出水市・野田町・高尾野町に3名、阿久根市・長島町・東町に3名)

募集方法に関しては、①専用ホームページ上で募集の告知、②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、③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、④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、⑤その他企業のOB会、大学の掲示板・OB会等でモニター募集を告知した。

各地域の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。

今回のモデル事業中、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を行う世話役「コーディネーター」を民間より置いた。

以下はモデル事業の一日の流れのサンプルである。



## (1) 北海道地域

### ① ボランティアメニューの一覧

今回実施したボランティアメニューは以下のとおりである。

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

### 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。

<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> 

### ③コーディネーターの活動

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

### ④モニターからの意見

- ・ツルの飼育手伝いなど、地元らしさのある作業が特に好評であった。
- ・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あった。
- ・シニアにとっては負荷の高い作業があった。
- ・季節的に農作業等の仕事が少なく、行政関係団体による受け入れが多くなった。
- ・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。
- ・公共交通の不便さについての意見が多く見られた。

### ⑤受け入れ先からの意見

- ・地元の間が気付かないところを気付かせてもらった。
- ・事前の情報が少なく、参加者に応じたメニューの割当てに困った。
- ・コーディネーターが毎回送迎などを行うのは負担が大きい。
- ・「ボランティア」の定義づけが必要。無料の奉仕なのか、体験なのかを明確にする必要がある。
- ・コーディネーターの役割は、事前の情報交換や受け入れ先との調整等がメインになってくる。
- ・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。

### ⑥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 → 釧路湿原、鶴居村
- ・斜里町 → 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。

## (2) 東北地域

### ①ボランティアメニューの一覧

今回実施したボランティアメニューは以下の通りである。

NO	受け入れ側	ボランティアメニュー
1	鈴木良則氏宅(山形市)	食用菊の摘み取り、長イモ掘りなど
2	山寺・宝珠山立石寺(山形市)	落ち葉の清掃
3	瀬野庄次氏宅(天童市)	りんごの収穫
4	天童高原(天童市)	「そば祭り」の準備と後片付けなど
5	よってけポポラ(東根市)	野菜の袋詰め、りんご品評会手伝い
6	フルーツ・センター(東根市)	ラ・フランスの箱詰め
7	朽木新一氏宅(東根市)	りんごの収穫
8	さがえ西村山農業協同組合 (河北町)	りんごの箱詰め
9	田宮ばら園(河北町)	バラ苗に養分を入れる作業など
10	みさおちゃんファーム (河北町)	アスパラの刈り取り作業

### 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次のとおりである。

山形市		天童市	
坂本晴彦さん (60代・退職・兵庫) ★退職生活を模索中	高見松男さん (60代・退職・兵庫) ★趣味はバイク旅行	石村進さん (60代・退職・大阪) ★PC、英語が得意	石村昌子さん (50代・主婦・大阪) ★ボランティア活動中
			
東根市		河北町	
森本陽子さん (20代・大学生・兵庫) ★地域活性化に関心	松田典子さん (20代・大学生・兵庫) ★心理学を専攻	島澤千佳さん (20代・大学生・埼玉) ★ボート部に所属	長谷川浩さん (60代・退職・神奈川) ★援農活動に参画
			

### ③コーディネーターの活動

コーディネーターの主な活動は以下のとおりである。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。

#### **長瀬敬子さん(天童市・天童NPO支援サロン)**

- 初日、バス停で出迎え。オリエンテーションの実施。宿泊場所まで同行。
- ボランティア場所へ訪問(3回)
- 最終日、体験に対する感想の確認と見送り

#### ④モニターからの意見

- ・地元らしさを感じられる農作業が多く、好評であった。
- ・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かった。
- ・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）。
- ・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）。

#### ⑤受け入れ先からの意見

- ・もっと季節の良い時に来てもらいたい。
- ・単なる観光(企画)目的であるならば、長続きしないと思う。
- ・年代のせい、仕事を積極的に探して一生懸命取り組んでくれて、作業がはかどった。
- ・1、2日ではなく、長期間でボランティア活動をやってもらいたいと思う。
- ・一日や半日では何もわからないと思う。また、参加者の方々より、こちらが教えられる事が多いと思った。

#### ⑥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。

- ・山形→最上川ライン舟下り（新庄）、天童温泉
- ・天童→若松寺、山寺、ゆびあ（温泉施設）
- ・東根→大滝、最上川舟下り（村山）、湯めぐり
- ・河北→りんご園、紅花染め体験、ひなの湯

### (3) 四国地域

#### ①ボランティアメニューの一覧

今回実施したボランティアメニューは以下のとおりである。

NO	受け入れ側	ボランティアメニュー
1	小松靖一様宅(安芸市)	ゆず収穫、地鶏土佐ジロー世話
2	内原野陶芸館(安芸市)	内原野焼 体験者のための土ねり、窯出し
3	有澤節子様宅(安芸市)	なす収穫
4	道の駅やす(夜須町)	道の駅での清掃、店舗ディスプレイ
5	社会福祉協議会(夜須町)	デイサービスにおける通所介護
6	羽尾地区(夜須町)	まちづくりに関する話し合いへの参加
7	海工房(大方町)	天日塩づくり(ごみのチェック、包装)
8	精糖組合(大方町)	黒砂糖づくり(攪拌、搾汁)
9	田辺守様宅(大方町)	トラクターでの田起こし
10	地域づくりグループしゃえんじり (西土佐村)	事務所からレストランへの改装相談、 パソコン指導
11	農業公社(西土佐村)	トマト収穫、包装



## 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次のとおりである。

<p>藤田圭子さん (20代・大学生・東京) ★まちづくりに強い関心、 愛媛出身</p> 	<p>中山三照さん (30代・大学院生・大阪) ★複数大学のNGOネット ワーク代表</p> 	<p>小川敬史さん (20代・NPO準備中・千葉) ★SEをやめ、中越地震 でもボランティア</p> 	<p>吉村直子さん (20代・大学生・兵庫) ★観光サービス専攻、 体力には自信</p> 
<p>篠田宏美さん (20代・大学生・東京) ★旅行好き、 高知は初めてで楽しみ</p> 	<p>篁 正康さん (30代・無職・京都) ★一級建築士、京都の まちづくり活動も</p> 	<p>小林盾さん (36代・大学院生・東京) ★米国の大学で社会学 を勉強中</p> 	<p>山下宣明さん (60代・退職者・兵庫) ★インターネットと写真、 旅行が趣味</p> 

## ③コーディネーターの活動

コーディネーターの主な活動は以下のとおりである。

<p><u>大方町 坂本あやさん(NPO砂浜美術館理事)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅への出迎え、宿・ボランティア先への送り迎え</li> <li>・ 全体スケジュール、宿(空家)利用についての説明</li> <li>・ 付近の買物、交通手段についての説明</li> <li>・ 体験メニュー(漁協での干物づくり体験)に同行</li> <li>・ 交流会への参加</li> </ul> 
<p><u>西土佐村 大高達人さん等四万十楽舎スタッフ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅への出迎え、宿・ボランティア先への送り迎え</li> <li>・ 休日の観光に動向</li> <li>・ 付近の買物、交通手段についての説明</li> <li>・ 交流会への参加</li> </ul> 

## ④モニターからの意見

- ・ 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が、終日の休日は必要である。
- ・ 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であった。
- ・ 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を感じた。ただし、事前の情報提供が望まれる。
- ・ 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。
- ・ 自炊・洗濯等の機能を求める声強い。

## ⑤受け入れ先からの意見

- ・ ふだん交流のない人(特に若い人)と出会えることが新鮮で楽しく、話題にバラエティがあり刺激になった。

- ・慣れない作業でも一生懸命取り組む姿に感動した
- ・もっと長時間・長期間ボランティアをしてほしい（説明したり教えたりするのにかかった時間・時間に対して短かった）
- ・毎年同じ人が同じ時期（繁忙期）に来てほしい
- ・安く受け入れられる宿泊先さえあれば多くの人が参加できると思う
- ・どんな人が来るのか、ボランティア内容に向いているのかどうか、事前に知っておきたい

#### 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。

- ・大方→四万十川
- ・安芸→室戸岬、市内で地元の友人と面会
- ・夜須→香美町（みかん農家でボランティア）
- ・西土佐→足摺岬・柏島黒潮実感センター

### （４）九州地域

#### ①ボランティアメニューの一覧

今回実施したボランティアメニューは以下のとおりである。

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	泰平食品有限会社(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次のとおりである。

出州市・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コーディネーターの活動

コーディネーターの主な活動は以下のとおりである。

<p><b>岩元由美子さん(阿久根市・主婦)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ボランティアの行き帰りの送迎</li> <li>■ 参加者と一緒に海沿いを散策</li> <li>■ 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</li> </ul>	
<p><b>諏訪裕子さん(東町・自営業)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ボランティアの行き帰りの送迎</li> <li>■ 登山好きの参加者を行人岳等へ案内</li> <li>■ フェリーで獅子島に渡り、化石群の観光を案内</li> <li>■ 「将来は東町・長島町の観光振興に貢献したい」と意欲的</li> </ul>	
<p><b>竹之内紀美代さん(長島町・民宿ひだまりの家経営)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ボランティアの行き帰りの送迎</li> <li>■ 民宿への受け入れ、ボランティアの朝食作り支援</li> <li>■ ふれあいの里でそば打ちをモニターと一緒に体験</li> <li>■ 「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</li> </ul>	

## ④モニターからの意見

- ・ 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であった。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。



### ⑤受け入れ先からの意見

- ・都市の人との交流自体が刺激になった。
- ・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。
- ・事故の発生の問題。
- ・ある程度長期間で入って欲しい。
- ・地域振興を考える良い機会になった。
- ・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。
- ・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。

### ⑥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。

- ・長島町→片道 2 時間かけて天草、知覧へ
- ・出水市・高尾野町・野田町→ツルの越冬地、近郊の温泉
- ・阿久根市・東町・長島町→焼酎工場、行人岳（展望）

## 3. 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

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、随所に都会と地方のギャップ、相互が「当然」としてしていることにずれが見られる場面があった。

### （2）地域の情報が少ない

観光パンフレットや観光案内所には、周辺観光の情報や交通機関、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されていない地域が多く、参加者が不便を感じる場面が見られた。

### （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」の認識に違いが見ら

れた。ボランティアが作業の趣旨を理解するにたらず、単純作業に終始してしまったことや、一部の地域ではボランティアではなく、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。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、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。

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。