

第5章 交流人口拡大に向けたボランティアホリデーの課題と解決の方向性

1. 交流人口拡大施策としてのボランティアホリデーの有効性

(1) 交流人口拡大施策としてのボランティアホリデーの有効性

ボランティアホリデーは、ボランティア活動を通じた交流であることから、①交流滞在の長期化に有効であり、生活文化そのものを資源として活用することから、②地域の個性・独自性の発掘・深耕、③交流の通年化にも有効である。また、ボランティアホリデーによる交流に特徴的なメリットとして、交流の多面性・交流の密度の向上、リピートや定住・半定住のきっかけとなることがあげられる。

(2) ボランティアホリデーによる交流人口拡大の特色

①受け入れ地域が交流人口拡大によって得られる効果として、以下があげられる。

- 地域の観光関連産業の振興
- 受け入れ地域の住民の活性化
- 地域に不足する資源や機会の提供

②都市部からの訪問者に交流がもたらす効果としては、以下があげられる。

- 多自然地域体験ニーズの充足
- ボランティアニーズの充足

2. ボランティアホリデー推進における課題の整理

(1) 地域の人材育成

コーディネータ地元行政と連携して参加者と受け入れ先の間に入りコーディネートするものであり、ボランティアホリデー事業において最も重要な役割の一つである。そのためコーディネータとなる人材を各地域で育成していくことが必要であり、ひいては地域づくりの中核となるような人材が育成されていくことが期待される。

また、現在は各市町村にコーディネータが多くても一人という状況であるが、ボランティアホリデーが本格的に稼動し始めれば負担が大きくなることが予想され、新たにコーディネータとなる人材を発掘していくことも必要である。

(2) 交通・宿泊の優遇措置

ニーズ調査においては往復の交通費が3万円未満の割合が最も多く、かつ安価な宿泊施設を望む意見が多くみられた。モデル事業においても交通費・滞在費はできるだけ安く抑えたいという声が多かった。長期滞在を可能にするためには何らかの交通・宿泊の優遇措置により一般の観光旅行よりも費用を安くすることが必要である。

地域の人とのふれあいやその地域でしかできない体験というボランティアホリデーの“売り”に加え、金銭面での直接的なメリットを付加することで、ボランティアホリデー参加のインセンティブがより強くなることが期待される。

(3) 参加者と受け入れ側のルールづくり

日本においてはそれほどボランティアが一般的でないこともあり、モデル事業においては、参加者と受け入れ先で「ボランティア」に対する認識の違いが見られるケースも多かった。また、地域によっては受け入れ側の親切に恐縮してしまう参加者がいたり、受け入れ先がボランティアをどう扱っていいのかわからず、体験的になってしまったこともあったことから、ボランティアホリデーにおけるボランティアの定義を定めるとともに、受け入れ側・参加者双方のルールづくりが必要であると考えられる。

万が一の事故を懸念する受け入れ先も多く、双方が安心できる安全対策が望まれる。

(4) 地域の観光・生活情報の充実

対象地域の中には公共交通や観光・生活情報が十分に整備されていない地域が多く、参加者が移動や食事に不便を感じたり、空き時間に行こうとしていた観光地に情報不足のために行けなかったこともあった。今後それぞれの地域が交流人口の拡大を目指していくためには地域の観光・生活情報の充実および発信が不可欠である。

(5) 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づくり

受け入れ側と参加者の双方の満足度を高めていくためには、適切なマッチングを行っていくことが必要である。参加者に対しては十分に誤解がないようにボランティア情報を伝えるとともに、受け入れ側やコーディネータに対しては事前にボランティアメニューの調整や作業計画ができるような参加者の情報を提供していくことが望ましい。

(6) ボランティア・交流メニューの発掘と拡充

ニーズ調査やモデル事業では地域らしさがあり、貢献を実感できるメニューが求められているとの結果が出たが、性別や年代、属性などで希望する作業内容やボランティアホリデーに期待することは異なる。それぞれのニーズやスタイルに応じたボランティアを提供するために、メニューを発掘・拡充していく必要がある。

(7) あらたな参加地域、参加自治体の開拓

多様なニーズに対応していくためには、ボランティアメニューの拡充とともに、参加地域を増やし目的地の幅を広げていかなければならない。そのためにはボランティアホリデー事業の認知度を向上させるとともに、地域が新規に参入しやすくするためのマニュアルや仕組みを整備していくことが必要である。

(8) 事業の認知度向上

ボランティアホリデーは新たな形の都市と地方の交流事業であるため、体制整備と同時に認知度の向上が非常に重要である。ボランティアホリデーの概念を広く周知させていくとともに、ターゲット層ごとに効果的なPRを行っていく必要がある。

(9) 継続的な送客

地域にとって有用な人材を継続的に送客していくためには、一般向けに PR してだけでなく、企業や大学と連携して、専門的スキルなどを有する人材にアプローチしていくことが有効であると考えられる。

(10) 地域ごとの特色

①北海道地域

a. 民間の受け入れ先の拡充

モデル事業においては、受け入れ先がほとんど公的な団体・機関が多い傾向にあったが、民間による受け入れの方が、交流がより深まるとの地域の指摘もあり、民間の受け入れ先を拡充していくことが必要である。

b. 閑散期のボランティアメニューの充実

北海道地域で特に顕著なのは、閑散期のボランティアメニューが少ないことである。季節を通じてボランティアを受け入れていくことができるように、ボランティアメニューを充実させていくことが望ましい。

②東北地域

a. 受け入れ側と参加者の両方にメリットがあるメニュー

農作業のボランティアメニューが多く、なかには難易度の高い作業があったため、モデル事業では受け入れ先と参加者の間で気を使い合う様子が見られた。作業内容には、簡単なメニューがあることも望まれる。受け入れ側と参加者両方がボランティアを通して双方で満足できるようなメニュー作りが望まれる。

b. コーディネータの確保

当該地域においては、民間のコーディネータが不在の地域が多く、モデル事業では自治体職員が代わりを務めた。本格稼働に向けてコーディネータの発掘、育成が望まれる。

③四国地域

a. 定住・半定住への施策として有効化

地域では交流人口の拡大を定住・半定住人口に結びつけたいというねらいがある。このためには、民泊や空き家での滞在を積極的に推進することによる住宅状況を知らせることや手に入りやすい雇用情報の用意があること、かつ地域の魅力をアピールしつつも過剰なもてなしを排し、隣人となるための、「ふだん着の交流」を行うことが重要であると考えられる。

b. コーディネータの育成

該当地域のうち一部には、コーディネータとなりうる民間の人材が見当たらない場合があった。今後は、NPO やまちづくりに関心のある住民グループ等の中から人材の発掘を行い、行政と連携しながら、受け入れ側と参加者の間に立ってコーディネート役を務められるよう教育を行っていく必要がある。

④九州地域

a. 地域の飲食店や観光情報の発信

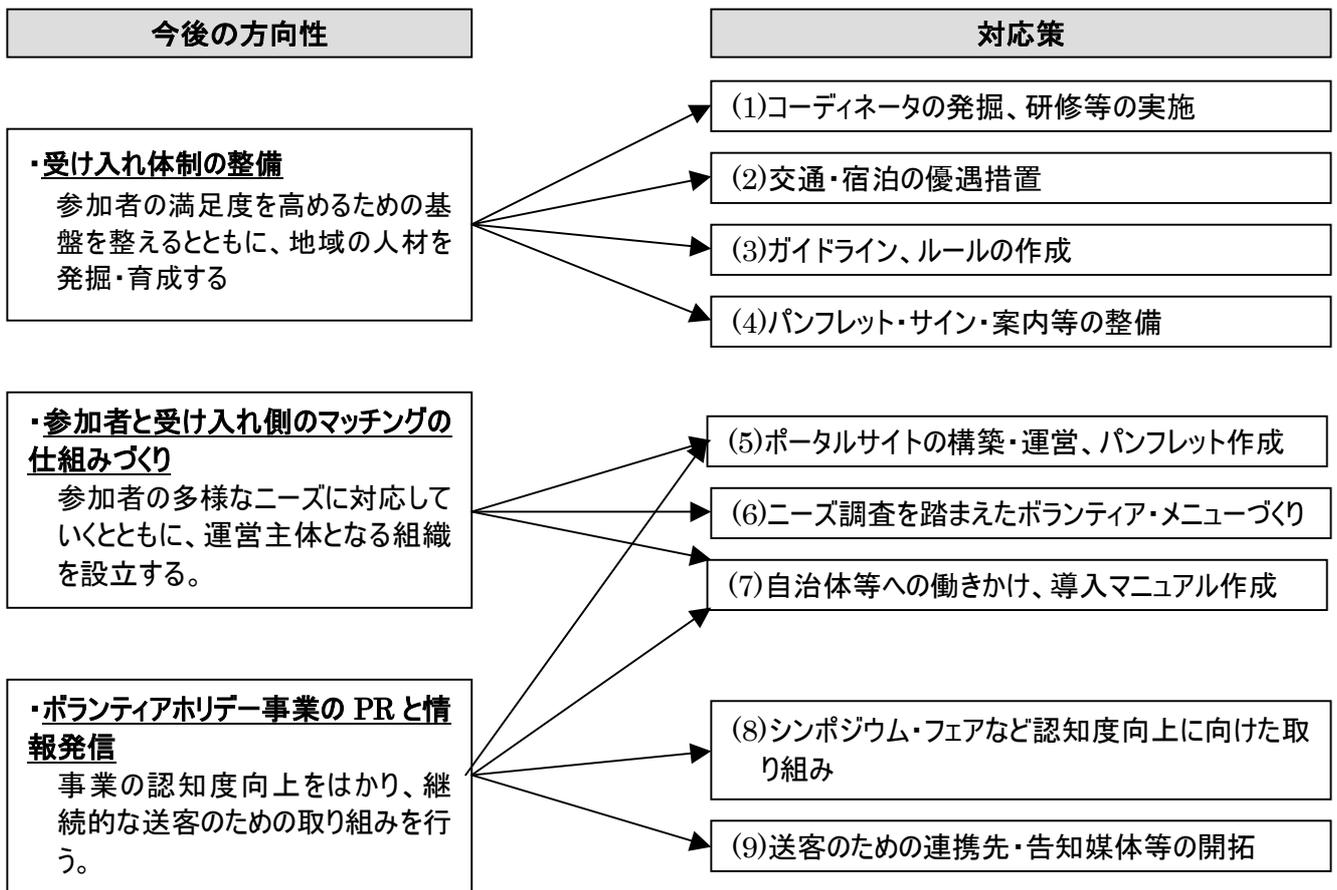
今回の参加者からは、ボランティアをしていない自由時間に向かう観光資源や、食事を取るための飲食店など、有効な情報を地域内で得ようとしても、口コミ以外の手段がほとんどなかったとの指摘があった。滞在地域と周辺地域に関する情報がどこで得られるのか、受け入れ側で把握し、参加者に伝達してあげられるような体制づくりが必要である。

b. 公共交通の存在しない地域への対応

一部の地域には公共交通がほとんど存在しない地域があり、参加者がレンタカーやマイカーなど交通手段を確保しないと訪れることのできない地域があり、募集の際に告知しておく必要がある。

3. 今後の方向性と対応策

前項で整理された課題を踏まえ、ボランティアホリデーの今後の方向性、交流人口拡大施策としてより有効性を高めるための施策は、次のとおり整理される。



(1) コーディネータの発掘、研修等の実施

地元 NPO、住民グループ等を中心に地域のボランティアホリデーの事務局機能となる人材が、参加希望者と受け入れ側の仲介を行うものとする。コーディネータは地元行政と連携してコーディネート機能を果たすものとして、NPO など地域活動へ意欲的な民間の人材をできるだけ活用し、他の地域づくり活動などとの連携も図っていく。また、コーディネータの発掘と同時に研修を行う。

(2) 交通・宿泊の優遇措置

航空・鉄道事業者との連携や自治体の遊休施設を割安の宿泊施設として提供するなどして、費用の低減という直接的なメリットを付加することで、ボランティアしながらの長期滞在を可能にする。旅行会社と連携した商品化も検討し、将来的には民間ベースでの運用を目指す。また、現地までの交通、現地での交通それぞれにおいて、割引情報の発信を行いながら割引切符の情報を整理・発信する。将来的には施設とセットにした旅行商品化が望ましい。

(3) ガイドライン、ルールの作成

「ボランティアホリデー」、「ボランティアホリデーにおけるボランティア」を定義し、自治体・コーディネータ・受け入れ側・参加者の役割分担や約束事等の取り決めを行って、受け入れ側・参加者ともに共通認識のもと、無理なくスムーズに活動できるようにする。

また、ポータルサイトにおいてガイドラインや参加規約などを公開するとともに、すべての参加主体がガイドラインを共有する。安全対策としては、参加者の誓約書、保険紹介等を行う。

(4) パンフレット・サイン・案内等の整備

公共交通や観光情報が十分に整理・発信されていない地域が多く、モデル事業の参加者からは不便を感じたとの意見が多く聞かれた。初めて見てもわかりやすいパンフ・サイン・案内等、訪問前及び現地情報の整備に向けて、地域の観光情報や公共交通・スーパーなどの現地での生活に関する情報を、モデル事業で得られた意見等も参考に整理し活用する。また、訪問前の情報提供手段の一つとしてポータルサイトを活用する。

(5) ポータルサイトの構築・運営、パンフレット作成

ポータルサイトを構築し、ボランティアホリデーの紹介や、ボランティアメニュー・地域の概要が検索・登録できる機能を備え、情報発信を通してボランティアホリデーの認知度を向上させていくとともに、ボランティアメニューおよび地域と参加者のマッチングをサポートする。その他に、はじめての方でもわかりやすいような体験談やシニアの方でも見やすいように文字の大きさを調節できる機能を持たせる。将来的にはこの運営事務局を参加主体（受け入れ市町村、都市側自治体・大学）の連絡事務局としていく。

また、ボランティアホリデーの考え方や仕組みを紹介するためのパンフレットを制作する。想定する配布先は各自治体、各企業（CSR 担当、OB 会等）、ボランティアセンター、カルチャーセンター、シニアグループ、大学などである。

(6) ニーズ調査を踏まえたボランティアメニューづくり

ニーズ調査を踏まえ、地域らしさがあり、貢献を実感できるメニューづくりを行うとともに、初心者向けの単純作業・イベントの手伝いと専門的スキルを持った参加者への知的ボランティアに分けて整理し、地域のコンテンツを充実させることで多様な参加者のニーズに対応する。

(7) 自治体等への働きかけ、導入マニュアル作成

より多くの地域・自治体のボランティアホリデーへの参加を促すことにより、目的地の中を広げ多様なボランティアニーズに対応していく。また自治体等が新規に参加しやすいようにボランティアホリデー事業導入マニュアルを整備する。

(8) シンポジウム・フェアなど認知度向上に向けた取り組み

全国的な認知度向上、特にアクティブシニアに向けて有効な、紙媒体のメディアと共催したイベント等によって認知度を向上させる。また、パンフレットやインターネット、雑誌などとの連携により、アクティブシニア・30代女性・大学生などそれぞれの層ごとに訴求していく。

(9) 送客のための連携先・告知媒体等の開拓

企業 OB 会、社会貢献推進室等、専門的スキルを有するアクティブシニアなどにアプローチできる告知先かつ継続的な送客元を開拓するとともに、大学におけるインターンシップ効果・職業教育効果等をアピールし、都市部の大学などの継続的な送客元を開拓する。

第6章 ボランティアホリデー推進のためのポータルサイトとパンフレット

ボランティアホリデーの認知度を向上させ、定着させていくための情報発信の仕組みとして、インターネット上にボランティアホリデーについてのポータルサイトを構築した。また、ボランティアホリデーの考え方や仕組みを紹介するための参加者向けパンフレットを制作し、その効果的な活用方法を検討した。

1. ポータルサイトの構築について

(1) 目的と概要

ポータルサイトについては、今年度、対象4地域（北海道・東北・四国・九州）にて実施したモデル事業の活動状況を掲載すると共に、次年度以降、新たなボランティア情報、地域の観光・イベント情報等を更新できる機能を搭載し、本格稼働に向けた環境を整える。

ポータルサイトの概要は以下のとおりとする。

- ① ボランティアホリデーの内容を知らしめるために、今年度、対象4地域（北海道・東北・四国・九州）にて実施したモデル事業の活動状況を掲載
- ② 本格稼働に向けて、事前に登録した各地域の自治体や民間団体等が、新たなボランティア情報や地域の観光・イベント情報等を投稿・編集できる情報発信機能を搭載
- ③ 本格稼働に向けて、利用者（参加者）が各地域のボランティア情報等を検索・閲覧し、各々の情報についての問い合わせや参加申し込みを送信できる機能を搭載
- ④ 各地域の関連団体サイトとのリンクを設置

(2) ポータルサイトを媒介としたマッチングの流れ

ポータルサイトを媒介とすることにより、課題として挙げられた「ボランティアメニューの不足」、「地域情報の不足」、「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の不在」の解消と、受け入れ側と参加者側とのより良いマッチングを図る。

各地域の受け入れ側がボランティア情報を投稿する際には、募集項目や作業の内容、参加の条件をなるべく詳しく記載する。さらには地域の関連情報（観光・イベント、交通、宿泊）も可能な限り提供する。一方、参加者側が問い合わせ・申し込みをする際にも、可能な作業量や、希望事項、特技や取得資格、を記入してもらうことで、相互のマッチングを図っていく。

(3) ポータルサイトの画面イメージ

http://www.vol-h.org

① トップページの画面のイメージを以下に示す。

投稿された情報を、各ジャンル別に、表示

利用者が、各地のボランティア情報、地域情報等の検索・閲覧および問い合わせ(申し込み)をする

各地域の情報提供団体が、ボランティア情報、地域情報等を投稿・編集する

文字サイズを変更できる

参加者が、ボランティア体験の写真やコメントを投稿できる

平成16年度モデル事業を実施した地域の紹介と活動内容を掲載

各地域から投稿された最新の情報を表示

情報提供団体用のログイン画面およびパスワードの確認(パスワードを忘れた場合の確認が可能)

② 各情報の詳細画面のイメージを以下に示す。

ボランティア
ボランティア情報

詳細情報

以下が情報の詳細になります。この情報に関して、お問い合わせや参加申し込みなどをされる方は、このページの下にあるPDFをダウンロードしてFAXを送信するか、インターネットから問い合わせをするという文字をクリックして下さい。

タンチョウ教育普及アシスタント

【内容(一言アピール)】
タンチョウや自然環境等についての教育普及のための
①鳥糞標本の作製
②植物標本の作製
③子ども向けパネルゲームの作製
④各種展示資料の作製

情報の種類 ・特産品の販売・野生動物の保護
ボランティア先または所 阿寒国際センター
所在地(連絡先) 北海道阿寒郡阿寒町 阿寒町259番地40番地
代表者名(フリガナ) お問い合わせください 担当者名(フリガナ) お問い合わせください
電話番号 お問い合わせください FAX番号
メールアドレス お問い合わせください ホームページURL
アクセス(最寄り駅からの交通機関・所要時間等) 釧路空港から車で10分、バスなら20分、釧路駅から車で50分、バスなら1時間程。赤いヴェレーから徒歩3分程。民宿・ロッジから車で5分程
作業予定時間 8時間程度/日 参加希望人数(募集人数) 2名
開催期間(年月日～年月日) 申し込み締切日
ボランティアが持参するもの 作業着等汚れてもよい服装持参。
ボランティア参加者への注意事項、希望、コメント等 ①②③は1週間以上従事可能な方、④は特になし。資格等は特に無し。明るく元気な体力のある人希望。標本づくりの経験者歓迎。他のメニューとの組み合わせ可。
特記事項(交通・宿泊・食事・ボランティア保険の有無などについて) 赤いヴェレー(1泊朝食7080円～)、民宿民田(宿泊4410円～)、阿寒トリフトウッドロッジ(宿泊4800円～)いずれも税込価格。

fcで送信する(pdfダウンロード) インターネットから問い合わせる

ご注意:参加にあたっては、ボランティア保険の加入が必要です。また、合わせて旅行障害保険にもご加入いただくことを推奨します。

Copyright (C) Volunteer Holiday. All Rights Reserved. 禁無断転載

2. パンフレットの制作について

(1) 目的と概要

パンフレットについては、「対象4地域でのモデル事業の紹介」、「参加についての条件、注意事項等」、「お問い合わせ先、ポータルサイトURL」等の内容を掲載したものを50,000部作成し、今後、関係機関やボランティア募集先への配布を予定している。

(2) パンフレットのデザインイメージ

<p>トビラ部分 左右98mm</p> <p>募集地域の一例 美しい自然の中で各地域の特色を活かした、ボランティア活動。</p> <p>北海道 タンチョウヅルやエゾシカなど都会では決して味わえない大自然を北海道地域で思い存分体験してください。 阿寒町・女満別町・剣先町・青森町</p> <p>東北 東北地域ではリンゴ、サクランボ、ラフランスなどの果物やあたたかい人情と温泉を満喫してください。 山形市・天童市・東根市・河北町</p> <p>四国 塩づくり、ゆず収穫など、四国地域でのボランティア活動は新鮮な出会いがいっぱいです。 安芸市・夜須町・大方町・西土佐町</p> <p>九州 温暖な気候と歴史風土、九州地域のボランティア活動は素晴らしい。心に残る思い出の思い出と盛りだくさんです。 田川市・阿久根市・高尾野町・東町・高島町・野田町</p>	<p>表4 左右100mm</p> <p>ボランティアホリデー すごし方の一例（イメージ）</p> <p>朝 早起きして食事をして、ボランティアに出かけます。</p> <p>合 間に受入れ先の人と楽しいお茶の時間。話もはずみます。</p> <p>ボランティアを終えたらのんびり観光へ。地域の人が教えてくれた穴場を探検。</p> <p>夜 は地域のお店で、その土地ならではの味覚を舌つつみ!</p> <p>お問い合わせ ボランティアホリデー事務局（富士通総研内） Eメール vol-h@vol-h.org TEL 03-5401-8326 FAX 03-5401-8439</p> <p>お申し込み URL http://www.vol-h.org</p> <p><small>※ボランティアホリデーは国土交通省と総務省によって始められた事業です。</small></p>	<p>表1 左右100mm</p> <p>Volunteer Holiday</p> <p>訪れる楽しみ、迎える喜び 心に響くふれあい体験。 ボランティアホリデー</p> <p>ボランティアホリデーとは? ボランティアをしながら地方に長期滞在するという新しい都市と地方の交流のカタチです。ボランティアを通じ地域に貢献し、地域の人たちとのふれあいの機会が生まれることで、これまでの観光とは違った体験をすることができます。</p> <p>URL http://www.vol-h.org</p>
--	---	---

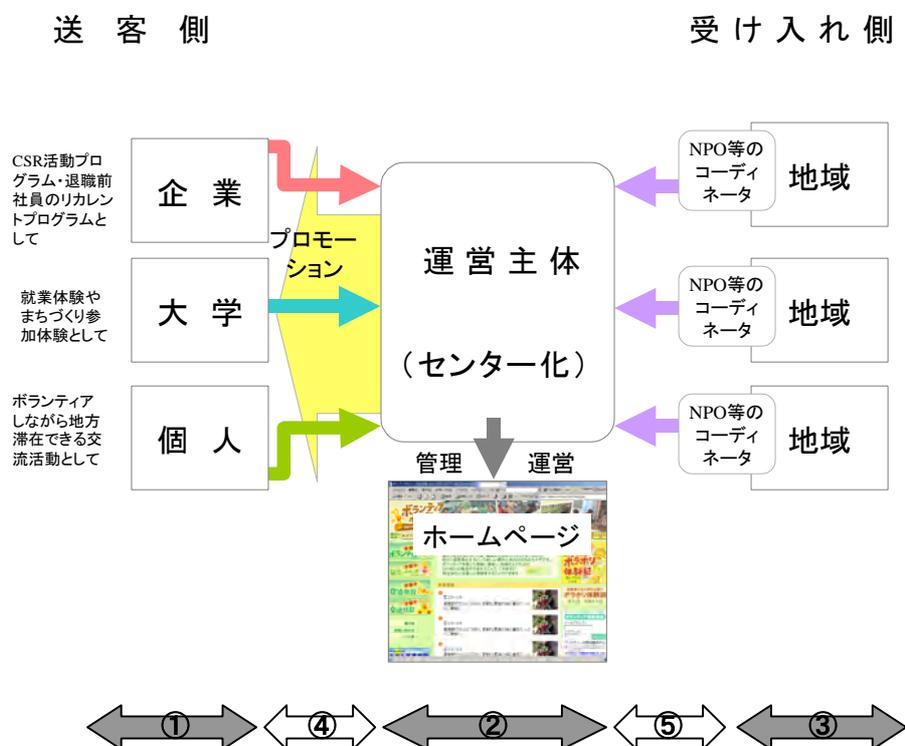
<p>左右100mm</p> <p>のんびり、ゆったり、憧れの田舎生活してみませんか。 ボランティア活動をしながら、これまでの観光では味わえない、地域のひととのふれあい体験。</p>	<p>左右100mm</p> <p>ボランティアホリデー 地域の豊かさを実感してください。人々のあたたかさにふれてください。ボランティアホリデーが広げる新しい出会い。ちょっと遠い親戚をつくりに行きませんか…。</p> <p>応募条件 20歳以上の男女（資格、特技、技術をお持ちの方は特に歓迎します）</p> <p>季節と期間 ●季節：過年 ※ただしボランティアの内容や地域の気候の関係上、受け入れができない時期もあります ●期間：1週間の短期プログラムから1ヶ月以上の長期プログラムがあります。</p> <p>交通・宿泊に関して ●交通：各自でご負担いただけますが、お得な割引切符などがある場合、ご案内いたします。 ●宿泊：公共の遊休施設や地域の民宿を予算に応じてご案内いたします。</p> <p>ボランティア内容 「地域らしさ」を感じるボランティア 野菜やくだものなど農作物の収穫、森林保全などの環境保護活動、希少動物の飼育手伝い、観光イベントやガイドの手伝い、味噌・塩など地域特産品の加工作業 あなたの資格や技術を生かしたボランティア 子育て支援、障害者支援、ホームページの制作、小中学校での図書業務、地域特産品のレシピの開発他</p> <p>ボランティアの作業時間（1日あたり） 3～7時間（ボランティアの組織によって異なります）</p> <p><small>※交通・宿泊・ボランティア内容に関する詳しい情報はホームページ（http://www.vol-h.org）をご覧ください。</small></p> <p>ご注意 参加にあたっては、ボランティア保険の加入が必要です。また、合わせて旅行傷害保険に各自で加入いただくことを推奨します。</p>	<p>左右98mm</p> <p>Q&A</p> <p>Q1 ボランティア活動は初めてでも大丈夫ですか？ A1 ボランティア活動の内容は地域によって様々です。すべての活動において事前に説明し、地域の人が指導します。</p> <p>Q2 応募に際して審査はありますか？ A2 ボランティアや地域との交流に興味のある方で、20歳以上の方なら誰でもご参加できます。 <small>※ボランティア内容によって身体的条件などで判断させていただきます。</small></p> <p>Q3 自分の特技や趣味にあったボランティア活動をしたいのですが、どの地域が合うのかわかりません。 A3 募集しているボランティアの時期・内容の詳細はホームページ（http://www.vol-h.org）に掲載していますので、参考にしてください。</p> <p>Q4 地域での生活における交通手段はどのようにになりますか？ A4 公共交通やレンタカーをご利用いただくこととなります。可能な方はマイカーでお越しいただくことをおすすめします。</p> <p>Q5 地域での生活における食事はどのようにになりますか？ A5 地域の飲食店で召し上がっていただく場合（有料）と、公共施設などでの自炊の場合があります。地域ならではの味を楽しんでください。</p> <p>Q6 ボランティアが気に入ったら定住の相談もできますか？ A6 可能な範囲で受け入れ地域の役職の担当者様がご相談に応じます。</p> <p><small>※ここでの「ボランティア」は、農林漁業手伝い、まちづくり、地域産業支援、福祉、教育、文化、スポーツ、環境保全、地域安全活動、障がい者、子供の健全育成等、幅広い分野での活動を指します。ボランティアを通して「役に立ちたい」「学びたい」「地域のひとと交流を深めたい」など、様々な目的の方の募集をしています。</small></p>
---	--	--

第7章 今後に向けて

第5章の課題でみたとおり、ボランティアホリデーは交流人口活性化の施策として有効であり、都市住民、受け入れ地域の双方にとって魅力的な交流のしくみであるといえる。交通費・滞在費の低減や事業の認知度向上、マッチング等、解決すべき課題もあり、事業立ち上がり時における各市町村の支援等は要するものの、ボランティアホリデーを本格的に事業として稼働させていくことは、交流人口拡大とこれを通じた地域の活力向上・魅力の増大に大きく貢献するものと考えられる。

また、課題のうち認知度向上や受け入れ体制の整備、ルールづくり等は、具体的に事業を推進・継続していく中でこそ解決され、精度や施策としての有効性を向上させる一面もあり、開始時は限定的なメニューや少人数の参加者であっても、意欲ある市町村を対象地域として、取り組みを開始することが必要と考えられる。

ボランティアホリデーの今後の稼働に向けての体制は、以下のようなイメージである。



稼働に向けての体制において求められているのは、次のとおりである。

①送客側主体（企業・大学・個人）に対して

ボランティアホリデーに関心を持つ企業・大学等の組織の開拓

②運営主体

運営主体の確立、センター化と運営継続に向けたビジネスモデルづくり、ホームページ管理運営と事業ノウハウの蓄積

③受け入れ側主体に対して

新規市町村の開拓と受け入れ体制の整備、事業への理解促進

④送客主体へのプロモーション、送客主体と運営主体のコミュニケーション

インターネット活用、非インターネット活用のプロモーションによって事業の認知度向上、
また、組織内でボランティアホリデーへの参加が正当に評価されるようなしくみづくり

⑤受け入れ側と運営主体のコミュニケーション

コーディネータの育成と運営主体・受け入れ側との連携による円滑な運営

特に、継続的・固定的な顧客を獲得し、事業の安定的な運営を行うためには①及び②への取り組みが急がれる。