

## 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 : 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)
  - 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) 山形市

| 月日(曜日)    | 時間    | スケジュール                                    | 宿泊         |
|-----------|-------|---|------------|
| 11月14日(日) | 10:10 | 伊丹空港 北ターミナル1階 北団体受付カウンター25番 「富士通総研」の看板前集合 | ビジネスホテルヨシダ |
|           | 11:00 | 伊丹空港発(J-AIR2233)                          |            |
|           | 12:30 | 山形空港                                      |            |
|           | 12:45 | 空港バス 山形空港発                                |            |
|           | 13:30 | 山形駅前着<br>ホテルへチェックイン                       |            |
|           | 14:00 | コーディネーター(観光物産課原田係長)とオリエンテーション             |            |
|           | 15:00 | 自由時間                                      |            |

|           |   |  |            |
|-----------|---|--|------------|
| 11月15日(月) | 8:32<br>8:42<br>15:32<br>15:42                    | 山形駅 奥羽本線<br>南出羽駅<br>駅で受け入れ先の鈴木さんと待ち合わせ<br>鈴木さんの指導で農作業のボランティア<br>※昼食は鈴木さん宅で出していただける予定<br>南出羽駅<br>山形駅<br>以降、自由時間 | ビジネスホテルヨシダ |
| 11月16日(火) | 8:32<br>8:42<br>15:32<br>15:42                    | 山形駅 奥羽本線<br>南出羽駅<br>鈴木さんの指導で農作業のボランティア<br>※昼食は鈴木さん宅で出していただける予定<br>南出羽駅<br>山形駅<br>以降、自由時間                       | ビジネスホテルヨシダ |
| 11月17日(水) | 7:53<br>8:12                                      | 山形駅 仙山線<br>山寺駅<br>山寺の本坊へ向かう<br>山寺で清掃等のボランティア<br>ボランティア終了後 自由時間   | 山寺ペンションおのや |
| 11月18日(木) | 9:00<br>15:48<br>16:10                            | 山寺で清掃等のボランティア<br>山寺駅 仙山線<br>山形駅<br>ボランティア終了後 自由時間  | ビジネスホテルヨシダ |
| 11月19日(金) | 自由日   | 自由日  | ビジネスホテルヨシダ |
| 11月20日(土) | 9:59<br>10:37<br>10:45<br>14:00<br>15:15<br>16:35 | 山形駅<br>さくらんぼ東根駅<br>さくらんぼ東根駅内東根市観光物産協会事務所にて意見交換会<br>解散<br>車で山形空港へ移動<br>山形空港 (J-A I R 2 2 3 6)<br>伊丹空港           |            |

(2) 天童市

| 月日(曜日)    | 時間  | スケジュール  | 宿泊      |
|-----------|---|---|---------|
| 11月14日(日) | 10:10<br>11:00<br>12:30<br>12:45<br>13:01           | 伊丹空港 北ターミナル1階 北団体受付カウンター2<br>5番 「富士通総研」の看板前集合<br>伊丹空港発(J-AIR2233)<br>山形空港着<br>山形空港発(空港連絡バス)<br>わくわくランド前下車<br>バス停でコーディネーター(長瀬敬子さん)と待ち合わせ<br>長瀬さんとオリエンテーション<br>終了後、自由時間 | ホテル紀の川  |
| 11月15日(月) | 9:37<br>9:55~<br>15:00頃<br>まで<br>18:17<br>18:34     | 天童温泉発(ガストの前)<br>市営バス(天童・寒河江線)で移動<br>ゆぴあ着<br>ゆぴあ前でボランティア先の瀬野さんと待ち合わせ<br>瀬野さんの畑でりんごの収穫作業お手伝い<br>ゆぴあまで瀬野さんの車で移動<br>その後、自由時間<br>(ゆぴあで入浴)<br>ゆぴあ発(バスで移動)<br>天童温泉着          | ホテル紀の川  |
| 11月16日(火) | 9:37<br>9:55<br>~<br>15:00頃<br>まで<br>18:17<br>18:34 | 天童温泉発(ガストの前)<br>バス(天童・寒河江線)で移動<br>ゆぴあ着<br>ゆぴあ前でボランティア先の瀬野さんと待ち合わせ<br>瀬野さんの畑でりんごの収穫作業お手伝い<br>ゆぴあまで瀬野さんの車で移動<br>その後、自由時間<br>(ゆぴあで入浴)<br>ゆぴあ発(バスで移動)<br>天童温泉着            | ホテル紀の川  |
| 11月17日(水) | 午前中<br>14:00  | 自由時間<br>ホテル紀の川前から車でロッジに移動<br>そば打ち体験<br>体験終了後、自由時間   | 天童高原ロッジ |
| 11月18日(木) | 10:00<br>15:00                                      | 天童高原そばまつり準備<br>自由時間   | 天童高原ロッジ |
| 11月19日(金) | 午前中<br>16:00  | 天童高原そばまつりイベント補助<br>天童高原の車でホテル紀の川まで移動  | ホテル紀の川  |

|           |       |                        |  |
|-----------|-------|------------------------|--|
|           |       | 以降、自由時間                |  |
| 11月20日(土) | 10:18 | 天童駅(奥羽本線下り電車)          |  |
|           | 10:37 | さくらんぼ東根駅着              |  |
|           | 10:45 | 駅内東根市観光物産協会事務所にて意見交換会  |  |
|           | 14:00 | 解散                     |  |
|           |       | 車で山形空港へ移動              |  |
|           | 15:15 | 山形空港発(J-A I R 2 2 3 6) |  |
|           | 16:35 | 伊丹空港着                  |  |

### (3) 東根市

| 月日(曜日)    | 時間    | スケジュール  | 宿泊   |
|-----------|-------|---|------|
| 11月14日(日) | 10:10 | 伊丹空港 北ターミナル1階 北団体受付カウンター2<br>5番 「富士通総研」の看板前集合 | いづみ湯 |
|           | 11:00 | 伊丹空港発(J-A I R 2233)                           |      |
|           | 12:30 | 山形空港  |      |
|           |       | 東根市職員が出迎え                                     |      |
|           | 13:30 | 東根市観光物産協会事務所でコーディネーター(商工観光課青柳係長)とオリエンテーション    |      |
|           |       | 観光ボランティアによる市内観光                               |      |
|           |       | ホテルへチェックイン                                    |      |
|           |       | 自由時間  |      |
| 11月15日(月) | 9:00  | 東根農協職員の車でボランティア先へ移動                           | いづみ湯 |
|           | 9:30  | J A さくらんぼひがしね「よってけポポラ」で<br>農協イベント手伝い          |      |
|           | 15:00 | 東根農協職員の車で宿へ移動                                 |      |
|           |       | 自由時間  |      |
| 11月16日(火) | 9:00  | 東根農協職員の車でボランティア先へ移動                           | いづみ湯 |
|           | 9:30  | J A さくらんぼひがしね「フルーツ・センター」でラ・フ<br>ランス箱詰め作業      |      |
|           | 15:00 | 東根農協職員の車で宿へ移動                                 |      |
|           |       | 自由時間  |      |
| 11月17日(水) | 8:30  | 東根農協職員の車でボランティア先へ移動                           | 青松館  |
|           | 9:00  | 農家でふじりんご収穫作業                                  |      |
|           | 15:00 | 東根農協職員の車で宿へ移動                                 |      |
|           |       | 自由時間  |      |
| 11月18日(木) |       | 自由日   | 青松館  |
| 11月19日(金) | 9:00  | 東根農協職員の車でボランティア先へ移動                           | 青松館  |
|           | 9:30  | J A さくらんぼひがしね「よってけポポラ」で<br>農作物の販売手伝い          |      |
|           | 15:00 | 東根農協職員の車で宿へ移動                                 |      |

|           |       | 自由時間  |  |
|-----------|-------|---|--|
| 11月20日(土) | 10:45 | 宿からさくらんぼ東根駅まで移動<br>さくらんぼ東根駅内東根市観光物産協会事務所にて意見交換会 |  |
|           | 14:00 | 解散<br>車で山形空港へ移動                                 |  |
|           | 17:24 | 山形空港発 (J-A I R 2 2 3 6)<br>伊丹空港着                |  |

#### (4) 河北町

| 月日(曜日)    | 時間    | スケジュール   | 宿泊    |
|-----------|-------|--|-------|
| 11月14日(日) | 12:00 | 東京駅新幹線中央乗換口 東北・山形・秋田・上越・長野<br>改札前集合            | まるご旅館 |
|           | 12:36 | 東京駅発(つばさ113号)                                  |       |
|           | 15:37 | さくらんぼ東根駅着<br>河北町へ車で移動                          |       |
|           | 16:00 | 河北町役場でコーディネーターからスケジュールや町について説明                 |       |
| 11月15日(月) | 8:30  | ボランティア先まで自転車で移動<br>JA さがえ西村山で選果場の作業            | まるご旅館 |
|           | 15:00 | 自由時間   |       |
| 11月16日(火) | 8:30  | ボランティア先まで自転車で移動<br>田宮ばら園で作業                    | まるご旅館 |
|           | 15:00 | 自由時間   |       |
| 11月17日(水) | 8:30  | ボランティア先まで自転車で移動<br>みさおちゃんファームで作業               | まるご旅館 |
|           | 15:00 | 自由時間   |       |
| 11月18日(木) | 8:30  | ボランティア先まで自転車で移動<br>JA さがえ西村山で選果作業              | まるご旅館 |
|           | 15:00 | JA さがえ西村山で意見交換<br>終了後、自由時間                     |       |
| 11月19日(金) | 自由日   | 自由日  | まるご旅館 |
| 11月20日(土) | 10:45 | 車でさくらんぼ東根駅まで移動<br>さくらんぼ東根駅内東根市観光物産協会事務所にて意見交換会 |       |
|           | 14:00 | 解散   |       |

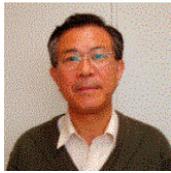
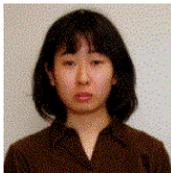
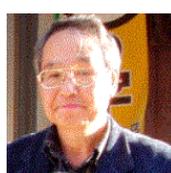
|  |       |                      |  |
|--|-------|----------------------|--|
|  | 14:24 | さくらんぼ東根駅発（つばさ 118 号） |  |
|  | 17:24 | 東京着                  |  |

### （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  | 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  | よつてけポポラ(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<br>(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<br>(河北町)   | アスパラの刈り取り作業      |

### （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。

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

### (7) コーディネーターの活動

今回のモデル事業中、天童市においては、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ターを行う世話役「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。

#### **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

### (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。

- ・山形市訪問モニター → 最上川舟下り最上川ライン舟下り(新庄)、天童温泉
- ・天童市訪問モニター → 若松寺、山寺、ゆびあ(温泉施設)
- ・東根市訪問モニター → 大滝、最上川舟下り(村山)、湯めぐり
- ・河北町訪問モニター → りんご園、紅花染め体験、ひなの湯

長距離の移動には受け入れ先・市町村職員等が車を出し終日同行して下さる等協力をいただいた。

## 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

- ・アスパラの葉を鎌で刈る作業は、一列ずつ終わるので達成感があった。また、コツをつかむと作業効率が上がることもあり、やりがいを感じた。
- ・野菜を袋に詰める作業は地元のスーパーでも出来るが、ラ・フランスの箱詰め作業は、この土地ならではの、役立てたと実感できた。もっと長い日程でお手伝いしたかった。
- ・ボランティアするほう、されるほう両方にメリットがあるボランティアメニューになればいい。
- ・一番やりたいメニューで一週間続けてボランティアしたい。
- ・ボランティア作業が物足りない。もっとびっしりやりたい。
- ・掃除を自由にしてくださいと言われたが、場所を指定してもらったほうが、重点的に掃除することができ、やりがいはあったのではないかと思う。
- ・りんごもぎなど、普段やらない姿勢で作業するのはつらいので、今回くらいのボランティア時間がちょうどいい。ただし、天童高原ロッジのようなところで、15時以降、自由時間になっても、移動が大変で外出が難しいので、一日中、働くほうがいい。

## (2) 現地での生活について

- ・自転車では行ける距離に限度があり、公共交通機関を使うのは時間のロスが大きいと感じた。
- ・正直、ボランティアで役にたてたかどうか疑問に思った。でも、地方の方と一緒に お酒を飲むことができ、とても楽しい思い出ができた。是非、また訪れたいと思っている。
- ・高齢の方とお話することで、土地のことを詳しく知ることができた。普段の生活では高齢の方とは話す機会がなく、身内ではないからかえって話しやすかった。
- ・土地の言葉で会話するのが楽しかった。

## (3) コーディネーターや受け入れ側について

- ・コーディネーターの方の対応が良かった。押し付けがましくなく、さらっとした対応ですがすがしかった。
- ・本当に東根の方々に良くして頂いた。ボランティアとして来たのに「お客さん」になっていたような気もする。特に農協の方にはお忙しいのに迷惑をかけてしまったかもしれない。

## (4) 事業全体について

- ・一番のネックは長期滞在の費用。宿泊費は安ければ、安いほどよく、施設にこだわりはない。
- ・期間は一週間くらいがちょうどいい。
- ・交通と宿泊がパックになったプランがあればいい。
- ・今回ゆっくり滞在したことで、交流した人々が初めて会った他人なのに、親戚や友達のように思われて、天童が親しみある地名になった。
- ・これをきっかけに、お盆やお正月に帰るところがない人が来る場所となればいいと思う。

## 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

- ・山寺の落ち葉清掃作業は、時期的に落葉が多く、1日中で大変だったと思う。しかし、自分のペースで作業できるので無理なくできたと思う。
- ・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。
- ・年代のせいか、仕事を積極的に探して一生懸命取り組んでくれた。また、頼んだことにも素直に従ってくれたので、作業がはかどった。
- ・従業員と仲良くなり、与えられた仕事きちんとやってくれた。数ヶ月後には、自分のやった仕事が実を結び、きれいなバラを咲かせる。その仕事の結果を見に来てもらいたい。また、1日、2日ではなく、10日間位、または長期間でボランティア活動をやってもらいたいと思う。
- ・農家の仕事を通して食育が進められる。しかしながら一日や半日では何もわからないと思う。また、入ってくれる方々より、こちらが教えられる事が多いと思った。

## (2) 各自治体の作業部会における意見

- ・フルーツセンターの作業は、一般作業者の半分の労力にしかないが、作業の満足感が得られたらと思う作業が満足してもらって、よかった。こちらとしても、どういいう作業をお願いしていいかわかってきた。
- ・収穫の時期に来て、選果場の仕事だけで満足するか不安。収穫の喜びも味わって欲しい。ただし、りんごの収穫は、難しいため、受け入れてくれる農家を探すの難しい。
- ・昼食は自分で用意して欲しい。
- ・客扱いして、もてなしすぎた面もあった。接し方がむずかしい部分があった。
- ・コーディネーターを育成することからはじめないといけないだろう。
- ・行政が中心ではなくて、民間主導で運営していくという考え方が必要ではないか。
- ・山寺は落ち葉掃き、草取り、拭き掃除など、いくらでも作業はある。山寺の作業も、地元の人と一緒にやれば楽しかったらと思う。
- ・箱付詰め作業は大変な作業であり、無理しないで作業してもらおう。人を減らしてお願いしてもらおうのではなく、余計に人数増やしているわけだから選果場は、初めての人が入るだけでも助かる。
- ・農作業体験とボランティアの違いがわからない。農作業の中には、重いものを持ち上げるような作業もある。普段の生活とは違う筋肉の使い方をするため、ケガをする心配もある。どこまでお願いしていいか難しい。

## 5. 国内他地域のモデル事業の結果

本事業は、東北運輸局が山形県4市町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）、四国（高知県4市町村）、九州（鹿児島県6市町村）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  | 四国   | 九州   |
|----------|--|--|--|
| 市町村対象    | 阿寒町／斜里町／常呂町／女満別町   | 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   |
| 主なボランティア | <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>・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> |

|                          |   |  |  |
|--------------------------|---|--|--|
| <p>ボランティアメニューについての意見</p> | <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く、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>・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> </ul>                  |
| <p>現地の生活についての意見</p>      | <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>・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。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> |
| <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>・安芸市→室戸岬、</li> <li>・夜須町→香我美町（ボランティア活動中に情報を得て、飛び込みでみかん農家ボランティア）</li> <li>・大方町→四万十川</li> <li>・西土佐村→足摺岬／柏島黒潮実感センター</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>・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。

### 【ボランティアメニューの現状】

- ・作業時間はもう少し長いほうが、受け入れ側も感謝し、ボランティアも充実感を得られるのではないかと。
- ・夏場の作業は6時から12時とし、午後は観光というパターンもいいのではないかと。受け入れ側の生活パターンに合わせた作業時間設定が望ましい。
- ・4月から12月まで単純な農作業はいくらでも準備できる。
- ・JAの保険制度があるので、農作業に従事する人はこれに加入してはどうか。
- ・宿泊施設が一箇所しかないため、民泊も検討予定。
- ・ボランティア作業の内容については、事前に十分、具体的に説明しておくことが重要である。
- ・収穫の喜びということも重要であるが、ボランティアにも簡単にできることが重要である。
- ・作業内容は、ボランティアの人が気を使わないでできるような簡単なものの方が望ましい。
- ・受け入れ側も、ボランティア作業をやってもらってよかったと思えるようなものでなければいけない。
- ・時期によらず誰でもできる作業はあるはず。受け入れ側でこの月はこの作業と決めておけば、すべての市町村でというわけにはいかないかもしれないが、年間を通じて受け入れ可能になるのではないかと。

### 【参加者とマッチング】

- ・受け入れ側のニーズとボランティアする人の希望のマッチングが重要。作業の中身について双方が納得できるものにする必要がある。
- ・猫の手も借りたい時期にボランティアがやってくるというように、うまくマッチングしていく必要がある。
- ・ボランティアに行き、受け入れ先や地域の人に迷惑をかけるボランティア活動になってはいけない。何かを得たくてボランティアに来るのに、5000円しか出せない、交通便が悪いからそんなところに行けないというのはおかしい。ボランティアにくる人にそのあたりの事情をきちんと伝える必要がある。
- ・ボランティアの希望者が増え、みんなが普段と違う体験をしたいと言っても、そのニーズを満たす受け入れ先を確保できるかどうか不安である。
- ・シニアであっても、元気なら作業に支障はなく、受け入れは可能である。
- ・コーディネーターの役割が非常に重要である。

### 【受け入れ体制と受け入れの意義】

- ・ある程度マニュアルが必要。ただし、詳細なルールを決めるのではなく、柔軟なマニュアル

がよい。

- ボランティアメニューを考えると、地元の観光資源を改めて考え直すことになり、住民にとって新たな発見がある。
- ホテルによるが、閑散期に一週間以上宿泊する場合半額で提供すること検討している。
- 受け入れ側もかなり気をつかうが、気を使いすぎると相手の負担にもなる。
- ボランティアとは「自発」という意味であり、自発的に情報を得てボランティア活動にくるということを大切にしないといけない。お客様扱いしてはいけない。
- 田舎は交通機関が発達していない。モデル事業では行政やコーディネーター、受け入れ先が送迎したケースが多いが、事業として継続して行う場合にはボランティアが移動する際の足をどうするかを検討しないといけない。
- モデル事業終了後、東京でモニターに観光物産展でも手伝ってもらい、受け入れ側もモニター両方にとっていい経験になった。これをきっかけに長い付き合いになっていくのではないかと思う。

## 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」の認識に違いが見られた。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。