

平成16年度国土施策創発調査

地域資源活用に係る人材情報の調査 及びデ・タベ・ス化に関する調査報告書

要約編

平成17年3月

環境省自然環境局

・本調査の背景及び調査の概要

1．調査の背景

環境省では、エコツーリズムの普及定着を図るため、「国立公園等エコツーリズム推進モデル事業」を推進している。

また、平成16年10月より「人材認定等事業の登録制度」の運用が始まることから、エコツーリズムに関する環境学習や自然体験活動等に関してガイドや指導のできる人材と、コーディネートする人材の情報及びそのあり方についての早急な整備が課題となっている。

一方、高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）等に鑑み、これらの情報は、広く有効に活用されるべきものであり、その制度やデータベース化において共通の基本的な分類・基準が必要となっている。

以上のことから、

エコツーリズムに関する分野の人材発掘から登録までの効率的な仕組み及びネットワークに対応する制度のあり方についての検討

エコツーリズムに関する分野の人材・技術等について、利用者に分かりやすいデータベースとするための分類・基準の検討

に取り組むこととされ、この成果は、

17年度のエコツーリズム推進モデル事業における各地域の人材情報等に関する取組みの共通的な基本部分として活用

他省庁等が取り組む各調査分野等のコーディネーター制度や人材情報等のデータベース化への幅広い反映

により、迅速かつ機動的な地域づくりに関する施策の総合的かつ円滑な推進に資するとされている。

本調査は、これらを踏まえ、徳島県の南部に位置する「下灘地域」をケーススタディーとして、調査を実施したものである。

2．本調査における調査対象地域と調査の概要

本調査は、エコツーリズムが推進される下灘地域を対象としたものである。

調査の目的は、「人材発掘から登録までの効率的な仕組み及びネットワークに対応する制度のあり方」と「人材・技術等について利用者に分かりやすいデータベースとするための分類・基準」について地域の実情に即した検討を行い、迅速かつ機動的な地域づくりに関する施策の総合的かつ円滑な推進に資することとした。

調査にあたっては、対象地域内の人材の現状及びエコツーリズムに類似する人材登録に関する現状について把握し、エコツーリズムにおいて、求められる人材について整理するとともに、人材の登録と活用のための情報収集や発信のあり方と、人材の登録と活用のための情報管理システムについて検討した。

・下灘地域における人材情報及びデータベース化

1．対象地域内の課題と対応方針の整理

下灘地域における人材の実態に基づき、課題と解決のための対応方針を整理した。

・地域住民への啓発

下灘地域の特性を活かしたツアーを提供するためには、地域に精通した住民の積極的な参画が重要である。地域住民に対してエコツーリズム推進の目的やその効果について、十分な理解を得るとともに、地域住民ならではの持ち得る魅力や能力に対する意識付けが必要である。このことから、人材のデータベース化に先立ち、エコツーリズムについての理解を得るための普及啓発を推進する。

・多様な人材の確保と育成

多様なプログラムを企画し、魅力あるツアーとするためには、多様なニーズに対応したプログラムに加え、様々な分野の人材確保と各プログラムに適した人材として育成する必要がある。このことから、人材のデータベース化とともに、能力の維持向上を促す仕組みや、資質向上のための継続的な人材育成の制度化を推進する。

・適切な調査と情報管理

プログラムの内容を充実させ、魅力あるツアーを企画・運営するためには、ツアーや目的に応じた人材を投入することが重要であり、そのためには、判断材料となる有用な情報を効率よく的確に収集、整理できる仕組みづくりが必要である。このことから、目的に応じて必要な情報種別を整理し、人材の区分や能力の評価システムを構築し、継続的改善を図る。

2．先進事例の調査と整理

人材情報及びデータベース化の検討に先立ち、エコツーリズムに類似する事業の人材に関する情報管理について調査した。

調査結果から、望ましい情報管理のあり方を検討し、制度化の指針を示した。

・人材の登録

人材登録のプロセスは、発掘、育成、評価(審査)を経て、登録に至る。

人材の発掘は、地域に精通した人材を対象とする。

人材の育成は、目標となる基準を設定し、行う。

人材の評価(審査)は、育成や資質向上の目標として設定した基準を、登録に向けての審査基準に反映し、行う。

人材の登録にあたっては、必要な情報の収集と、情報公開に対応したシステムを構築する。

人材の登録制度は、排他的な許可・免許制度ではなく、ガイドを目指す人や資

質向上を目的とした自己研鑽の努力目標となるべきもので、また、ツアー参加者にとっても選択基準として機能を果たすべきのものである。

したがって、ツアーを運営する組織の「経営方針」「運営体制」「収支計画」等への適合と、求める要素や基準を明らかにしたうえで、登録の制度化を図るべきである。

・人材の活用

人材活用のプロセスは、人材の選定・配置、活用、評価、改善、更新となる。人材の選定・配置は、登録された人材情報をもとに行う。

人材の活用後（プログラムの実施後）は、様々な視点から評価できる体制を整え、ガイドの資質向上のための改善対策を講じる。

人材の活用制度は、プログラムの実践を通して能力が発揮でき、ガイドの知識や技術、能力の維持と資質向上を促す制度として機能する必要がある。

したがって、利用者に対しては、より分かりやすく情報を発信するとともに、質の高いサービスを実現するために、継続的な改善の仕組みを構築するべきである。

3. 求められる人材

エコツアーリズムを運営・推進するには、様々な能力をもつ人材が、各々の役割を果たす必要がある。その役割としては、ツアーの案内や解説をはじめ、プログラムの作成とマネジメント、エコツアーリズム資源の管理、及び参加者を環境保全のよき理解者へと誘導するなどがあげられる。

ここでは、それらのうち、中心的な役割を担う職種として、ガイド、トレナー、コーディネーター、マネジャーの4つをあげ、それぞれの役割について以下に記す。

(1) 人材の存在価値と必要性

エコツアーリズムにおける人材の存在価値と必要性について次のとおり整理した。

・ガイド

エコツアーリズムは、ツアー参加者がその地域の自然や歴史・文化を見ることに加え、触れ、学び、感じることで、環境保全活動などにつなげることに一つの意義がある。そのためには、参加者の間に立ち、地域の良き代弁者となるツアーガイドが必要不可欠な存在である。言い換えれば、ガイドはツアーの商品的存在であることはもとより、地域の自然環境や文化の価値感を左右する極めて重要な役割を担うと言うことができる。このガイドは、自然と生きる地域の生活を体験させることにより、参加者に自然保全活動などへの参加意識を高めるよう努めることで、自然環境への意識がより深まるよう導くことも大きな役割の一つである。

・トレ - ナ -

ガイドが、プログラムの実践を通してその実力を十分発揮するためには、必要な知識や技術を修得しなければならない。また、プログラムを実践することから不足する技能を認識し、その改善対策を講じるとともに、更なるレベルアップを図ることでプログラムの魅力向上につながり、集客拡大が期待できる。

トレーナーは、ガイドに対して、必要な知識や技術の修得はもとより、ガイドにその魅力を伝えることが重要である。また、初心者のガイドにとっては、分からないことや困ったことを相談できる良き相談役としても大切な役割を担うものと言える。

・コ - ディネ - タ -

エコツアーを成功させるためには、魅力あるツアーの企画、広報活動、ガイドや関係機関との調整、参加者への配慮など、様々な管理・調整が行われている。

コーディネーターは、農山漁村と都市、関係機関と地域住民、自然と人及びガイドと参加者など、それぞれの間に入り、公平な仲介や調整役として、エコツアーリズム事業での集客力や魅力等を左右する極めて重要な役割を担うものと言える。

・マネ - ジャ -

エコツアーリズムは、「環境保全」「観光振興」「地域振興」が深い関わりをもちながら取り組む社会の仕組みづくりであり、それらの相乗効果をねらって推進される。エコツアーリズムを地域社会の仕組みとして定着させるためには、地域が主体となった運営体制を確立し、継続のための組織化と目的の明確化が必要である。

マネージャーは、外部交渉を行いうる地脈や知脈・人脈を広く構築し、ニ - ズ等の広範な情報収集や広報活動及び事業のリスクマネジメントに至るまで、事業の全体を見通すという、極めて重要な役割を担うものと言える。

(2) 人材の特性と資質

人材の存在価値と必要性を踏まえ、特性と資質について次のとおり整理した。

・ガイド

エコツアーのガイドには、参加者の安全管理等、一般ツアーのガイドの役割に加えて「自然、文化、歴史資源について科学的な意味を解説すること」と「地域の人々はその資源をどのように利用し、どのようなかわりをもって、今日に至っているかを解説すること」の二つの役割が求められる。

各エコツアーの直接の指導者的位置づけとなるガイドの役割を踏まえ、インタ - プリタ - (解説役ガイド)、インストラクタ - (指導役ガイド)、ファシリテ - タ - (促進役ガイド)の3つに細分し、それぞれが担う役割について以下のように定義するものとした。

() インタ - プリタ - (解説役ガイド)

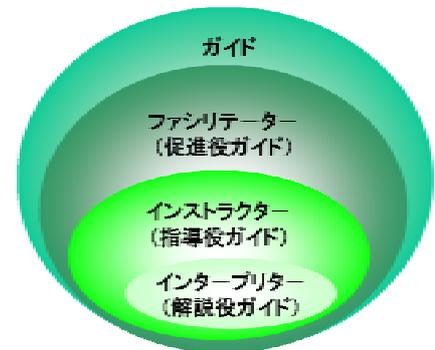
自然の解説にとどまらず、社会的な課題や自然、歴史や文化的遺産などのさまざまな事象について、現代人間の価値観中心ではなく、それぞれの立場で解説を行う役割を担う。

() インストラクタ - (指導役ガイド)

全体の流れを理解し、そのうえで参加者のレベルなどを見極め、現況において適切な知識や技能を伝える役割を担う。

() ファシリテ - タ - (促進役ガイド)

参加者側の好機を捉えて適切な体験や発見を起こさせ、発達段階のステップアップを促す役割を担う。



・ トレーナー

トレーナーは、ガイドの育成、指導を担当し、それぞれの役割に応じた育成や不足する知識のフォローアップ等、人材育成に関する講座の企画・運営・講師を担うこととした。

・ コーディネーター

コーディネーターは、ツアー - プログラムの企画から実施を担当し、ガイドの役割分担や宿泊施設の案内、使用する施設の手配等、エコツアーの実質的な管理・調整を担うこととした。

・ マネージャー

マネ - ジャ - は、事業全体を見通し、事業リスクのマネジメント、外部との交渉や庶務・財務等、エコツ - リズム事業の継続と推進を担うこととした。

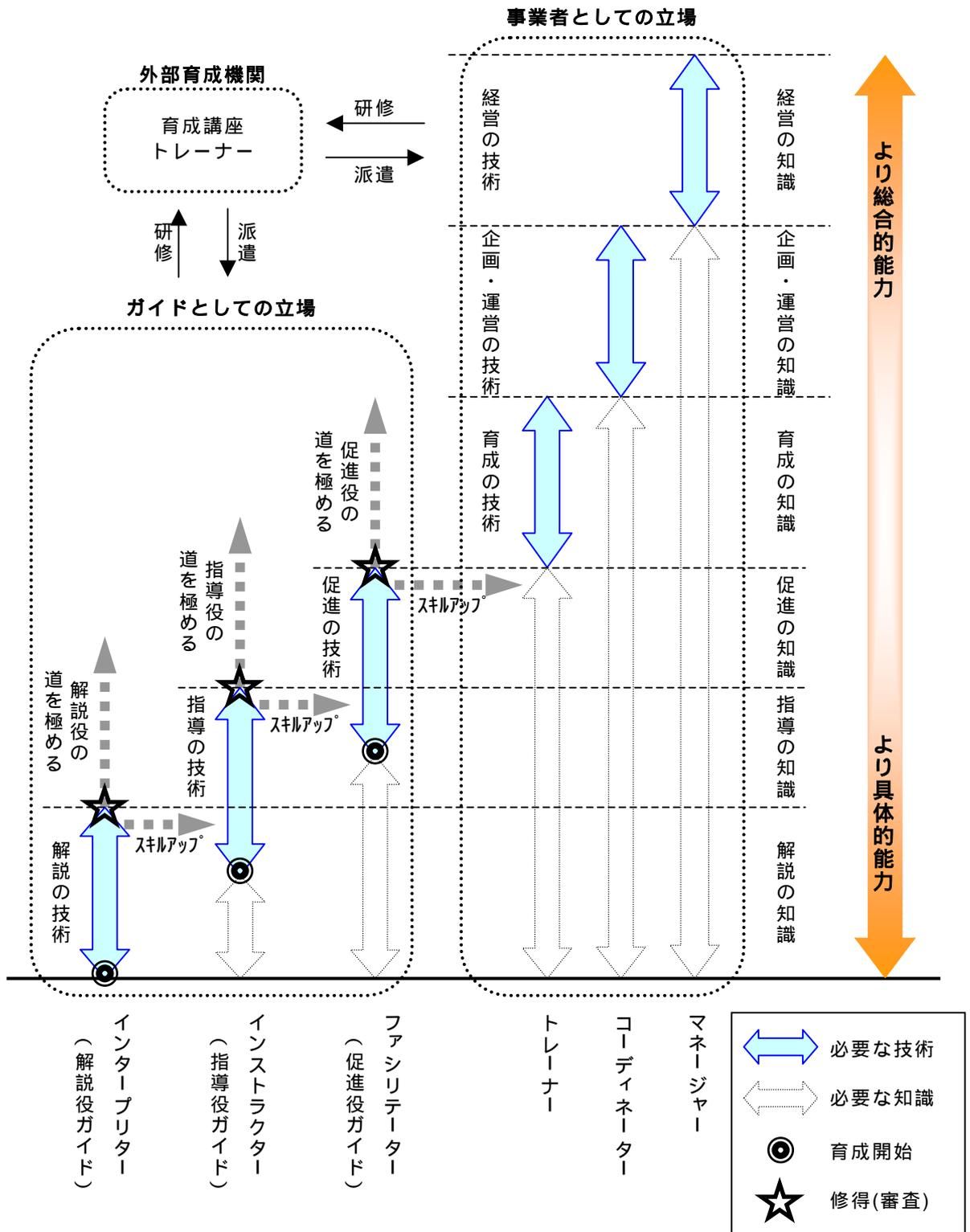


図1 役割に必要な技術と知識

(3) 人材の役割と能力

エコツアーなどの体験学習を実施する人材の役割と能力には、「それぞれの立場に立って解説する通訳者」「知識や技能を伝える指導者」「具体的に行動を起こさせる促進者」の3つの役割と、「促す方向を見誤らないための認識」「環境問題や学習者に対する態度」「学習者がやる気を起こさせる技能」の3つの能力が示されている。

下灘エコツーリズムにおいては、この3つの役割と能力を踏まえ、表1に整理した。

表1 ガイドの役割と能力

役割	能力	認 識 促す方向を見誤らないための見識	態 度 環境問題や参加者に対する姿勢	技 能 参加者がやる気を起こす指導技術
			1.自然生態系を通して捉える能力 2.現代社会の構造的な問題の把握 3.環境教育についての正しい認識	1.環境問題に対する指導者の姿勢 2.参加者に対する指導者の姿勢
インタープリター (解説役ガイド)	知ろう 自然と歴史 自然と環境問題に関心を持ち知識を深め、人間の責任や使命を理解させる。	地域の <u>自然や歴史</u> について解説し、その成り立ちを正しく伝え、 <u>関心</u> を高めさせることを認識する。	環境問題を正しく理解し、社会的な倫理観を備え、 <u>参加者の理解度に適した態度</u> で対応する。	単なる解説に留まらず、 <u>関心を高め、知識を深める解説手法</u> を工夫し、研究と改善を継続する。
インストラクター (指導役ガイド)	学ぼう 自然と暮らし 自然に接する態度や保全意欲の向上と、問題を解決する技能を修得させる。	地域の <u>自然と生活の</u> 関わりを理解し、その土地固有の <u>生活の知恵や技の重要性</u> を認識する。	地域の <u>生活習慣や</u> 生業を尊重し、これからのあるべき方向を <u>自然との共生の視点</u> で的確に対応する。	単なる技術指導に留まらず、その <u>意義や必要性</u> を <u>伝える手法</u> を工夫し、研究と改善を継続する。
ファシリテーター (促進役ガイド)	守ろう 自然と文化 自然環境に対して総合的に評価する能力を発揮させ、保全活動を促進する。	地域の <u>自然と文化が深く関わっていること</u> を理解し、それらを <u>持続させること</u> の重要性を認識する。	活動に参加することの意義を理解し、参加者自身が気づき、 <u>価値観の成長</u> を参加者 <u>自らが促せる</u> よう対応する。	活動の好機を捉えて、適切な <u>体験や発見</u> を <u>起こさせ、発展させる手法</u> を工夫し、研究と改善を継続する。

4 . 人材情報の管理

(1) 人材情報管理

下灘地域においてエコツーリズムを推進するためには、地域内の自然や関連する施設及び人材（地域住民）等の資源情報や、これら資源を活かしたツアー情報のほか、エコツーリズムの概要など、様々な情報を収集し発信する必要がある。

収集した情報は、単発的な発信で終わることなく、変化に対応した更新が必要であり、また、単に資源情報を発信するのではなく、資源に関連する情報も合わせて発信するなど工夫が必要である。

本業務において示す情報管理の検討は、人材に関する内容に特定した「ガイドの情報収集と情報発信」を対象とする。

(2) 人材情報の収集と発信

人材に関する情報について、収集と発信の方法や留意点について整理した。

・ 情報収集

() 収集（募集）方法

- ・ 広範な情報の発信が可能なインターネットによる募集
- ・ 地域住民や地域の団体及び関係する企業への募集案内の配布
- ・ 関係施設への募集コーナーの設置

() 情報収集項目の設定

募集項目の検討

- ・ 応募のための共通のフォーマットを作成する。
- ・ エコツーリズムに対するアンケート的な項目とし、審査、育成のための基礎資料とする。

【募集項目】

氏名、性別、年代、連絡先、活動に関する所属団体、活動場所、主な活動内容（過去の実績）、今後やってみたい活動等、活動に関係する保有資格等、エコツーリズムに対する考え、自己PRや活動に対する思い等

登録項目の検討

- ・ 登録のための共通のフォーマットを作成する。
- ・ プログラム内容の検討や、エコツアーを企画するための重要な基礎資料とするとともに、自己PRを兼ねたガイドの紹介資料とする。

【登録項目】

氏名、ニックネーム、性別、年代、居住地、顔写真、連絡先、登録区分(役割)、活動場所、専門分野、活動内容(過去の実績)、保有資格、得意なこと、参加者へのメッセージ(自己PRや活動に対する思い等)

・情報発信

収集した情報は、人材管理に活用するとともに、ツアー参加の対象者だけでなく、広範な情報発信により、顧客拡大につながり、ツアー選択の情報源としても有効である。

情報発信にあたっては、個人情報を扱うため、慎重に対応すべきであり、インターネットなどを利用した不特定多数の人への公開においては、登録者に対し公開すべき内容について事前に承認を得る必要がある。

() 発信方法

- ・ 広範な情報の発信が可能なインターネットの利用
- ・ ツアー予定やガイドを紹介した不定期に発行するパンフレット
- ・ 自然や人材など様々な地域情報を紹介した定期的に発行する情報誌
- ・ 関係する地元団体などとの情報ネットワークの構築による相互連携及び支援できる体制づくり

() 情報発信項目の設定

発信する項目は、個人情報を扱うことから、登録した項目のうちガイドの情報として発信すべき必須事項と各ガイドが任意で発信できる項目を設定した。

【必須項目】

氏名、ニックネーム、活動場所、活動内容、ツアー予定、過去の実績、保有資格、得意なこと、参加者へのメッセージ（自己PRや活動に対する想い等）

【任意項目】

性別、年代、居住地、顔写真、連絡先

(3) 人材情報管理システム

人材の管理システムには、インターネットによるガイドの募集(収集)と検索(発信)の情報管理と、審査、育成、登録(更新)の人材管理が必要である。

これら情報管理と人材管理のシステムは、相互に連携し、更新する必要がある。

本業務においては、人材管理システムを整理したうえで、インターネットによる情報収集と発信の概略モデルを示すこととした。

・人材管理システム

ガイドとして登録できる人材は、ガイドの役割や責任のほか、地域に関する知識、自然への配慮、関連法規、リスクマネジメント等の基礎的知識が求められる。また、登録後においても、各プログラムの指導者として活動を継続しながら、ガイドとしての認識・態度・技能の維持、向上に努めるとともに、顧客拡大やリピーター確保のためのプログラム内容の改善や拡充が求められる。

こういったガイドの資質を管理し、ツアー及びプログラム内容に反映するためには、プログラムを実施するガイドだけではなく、コーディネーターやマネージャーによる評価、また、参加者からの感想や意見を踏まえた、総合的に評価・改善できる人材管理システムを構築する必要がある。

図 2 に人材管理システムのイメージを示した。

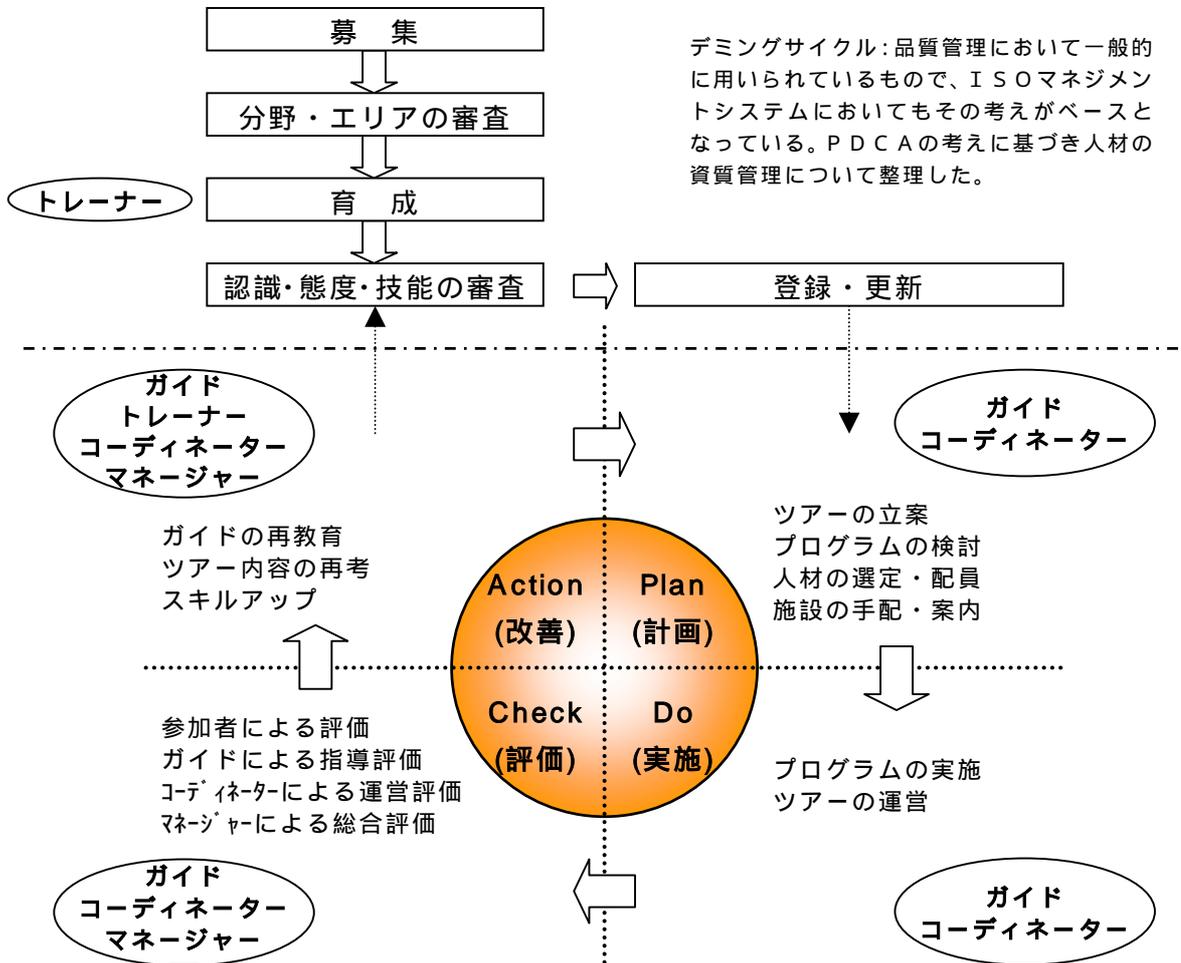


図 2 人材管理システムのイメージ

・ 情報管理システム

情報管理システムは、前項で整理した人材管理システムを把握したうえで、必要な人材を収集（募集）し、整理された情報を広範に発信（検索）するシステムを構築する。

ここでは、インターネットを利用した情報収集と発信のシステムについて、その概念を図3のモデルに示した。

尚、検討については、図中の□で囲んだ事項について行った。

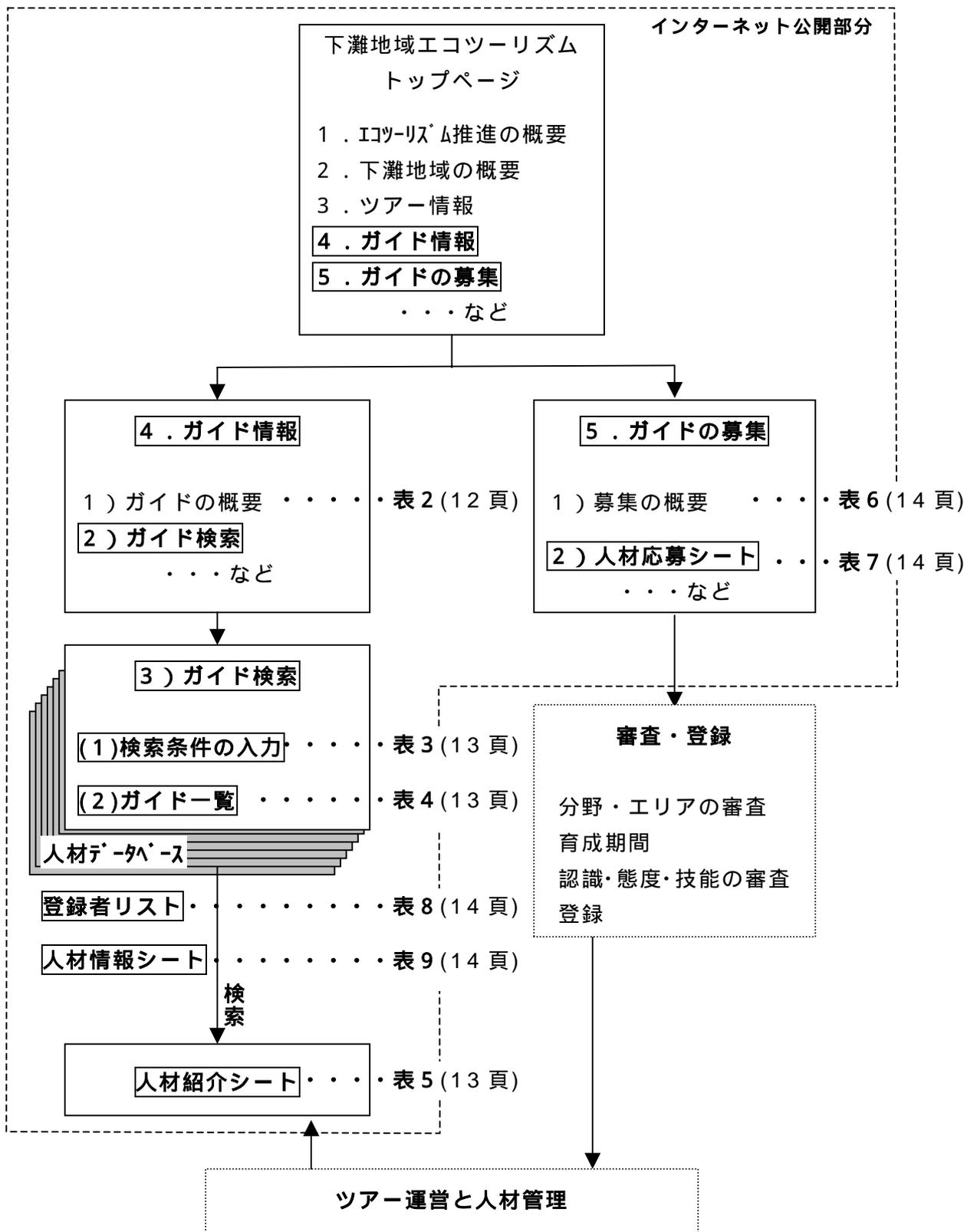


図3 インターネットによる情報収集と発信のモデル

表2 ガイドの概要

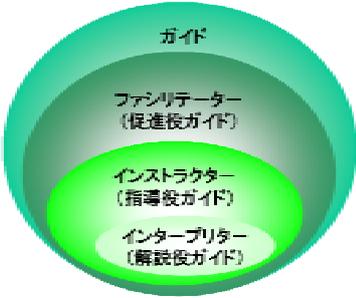
ガイドとは？			
<p>インタ - プリタ - (解説役ガイド) 自然の解説にとどまらず、社会的な課題や自然、歴史や文化的遺産などのさまざまな事象について、現代人間の価値観中心ではなく、それぞれの立場で解説を行う役割を担う。</p> <p>インストラクタ - (指導役ガイド) 全体の流れを理解し、そのうえで参加者のレベルなどを見極め、現況において適切な知識や技能を伝える役割を担う。</p> <p>ファシリテ - タ - (促進役ガイド) 参加者側の好機を捉えて適切な体験や発見を起こさせ、発達段階のステップアップを促す役割を担う。</p>			
ガイドの役割と能力			
能力 役割	認 識	態 度	技 能
知ろう インタープリター (解説役ガイド)	促す方向を見誤らないための見識 自然や歴史について解説し、 <u>関心を高めさせる</u> 。	環境問題や参加者に対する姿勢 学習者の <u>理解度に適した態度</u> で対応する。	参加者がやる気を起こす指導技術 関心を高め、知識を深める <u>解説手法</u> を工夫する。
学ぼう インストラクター (指導役ガイド)	自然と生活を理解し、 <u>生活の知恵や技</u> を伝える。	習慣や生業を尊重し、自然との <u>共生の視点</u> で対応する。	参加者がやる気を起こす指導技術 技能の意義や必要性を <u>伝える手法</u> を工夫する。
守ろう ファシリテーター (促進役ガイド)	自然と文化を <u>持続させること</u> を重視する。	価値観の成長を参加者 <u>自らが促させる</u> ようにする。	参加者がやる気を起こす指導技術 体験や発見を起こさせ、 <u>発展させる手法</u> を工夫する。

表 4 ガイド一覧

氏名	連絡先(住所)	体験内容	ツアー予定	ツアー実績
人材紹介シート とリンク (表II-20参照)		キーワード	ガイドを始める ツアー情報とリ ンク	ガイドを始めた 過去のツアー情 報とリンク

※ここでは、個々の体験プログラムについての問い合わせや申込みをガイドが参加者から直接受けるための連絡先を記入する。

表 5 人材紹介シート

氏名(フリガナ)		職等員
ニックネーム		
性別		
年代		
居住先		
所属団体		
住所		
TEL		
FAX		
e-mail		
URL		
活動場所		
ツアー予定	ガイドを始めるツアー情報とリンク	
過去の実績	個人の実績と提供ツアーの実績など	
保有資格	ガイドを始めた過去のツアー情報とリンク	
得意なこと	活動に直接関係ないことでも良い	
参加者へのメッセージ	自己PRや活動に対する思い等	

※最新情報、転職、配布など、他の目的への利用を固く禁じます。

表 3 検索条件の入力シート

どんな人さがっしょん?	□だれでもいいけん
氏名：[]	
性別：□男 □女	
年代：□20代 □30代 □40代 □50代 □60代 □70代	
居住先：□海側町 □海部町 □穴瀬町 □穴瀬町 □下瀬地域以外	
どこで体験したいんです?	□どこでもいいけん下瀬地域に行きたい
エリア：□山 □川 □海	
活動場所：□海南町 □海部町 □穴瀬町 □西ヶ峰 □西ヶ峰 □霧の滝 □海部川 □母川 □穴瀬川 □海者ヶ池 □大塚海岸 □那住湾 □水床湾 □竹ヶ島 □浅川漁港 □蛸崎漁港 □まぜのおか □阿波海南文化村 □おおうなぎ水族館 □竹ヶ島海中公園	
どんなことにしたいんです?	□なんでもいいけん体験したい
自然に触れる：□動物 □鳥 □昆虫 □魚 □植物 □樹木 □草花 □地形・地質 □奇岩 □リアス式海岸 □天文	
自然環境を守る：□観察・調査 □植物園 □清掃 □保安・再生活動	
ふるさとの歴史：□祭 □町並み探訪 □史跡めぐり □お土産	
ふるさとの生活：□農業 □稲作 □畑作 □飼養 □加工 □林業 □川・池・井・打ち □お祭り □おきのこと・山菜採り □加工 □漁業 □釣り □海草・貝採り □磯遊び □磯遊び □加工 □生活 □体験民宿 □郷土料理	
ふるさとの文化：□工芸・豆籠 □木工・竹細工 □染め・織り □陶芸 □アート	
その他：□サーフィン □ボディーボード □ダイビング □シュノーケル □クルージング □つり □浜遊び □磯遊び □カヌー・カヤック □ラフティング □川遊び □キャンプ □サイクリング □ハイキング □登山 □乗馬	
ほか□なんかないです?	
キーワード検索：[]	

表6 募集の概要

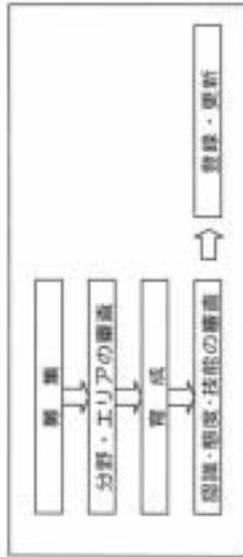


表8 登録者リスト

氏名	性別	年代	居住地	登録区分 (役割)		備考
				山	海	

表7 人材応募シート

氏名(フリガナ): 性別: 男 女

年代: 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上

連絡先 住所: 電話:

活動に賛同する所属団体:

活動場所: ※主に活動している場所について具体的に記入

主な活動内容(団体/個人):

今後やってみたい活動等:

活動に関係する保有資格等:

エコツアーリズムに対する考え

その他 (自己PRや活動に対する想い等)

※集めた個人情報、その目的以外の用途には利用しません。

※ここでの連絡先は、プログラムの申し込みなどの連絡先ではなく、事業の展開や運営、登録に關して必要となる事務連絡のための連絡先を記入する。

表9 人材情報シート

区分	種別	備考
氏名(フリガナ)		
ニックネーム		写真
性別	<input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女	
年代	<input type="radio"/> 20代 <input type="radio"/> 30代 <input type="radio"/> 40代 <input type="radio"/> 50代 <input type="radio"/> 60代 <input type="radio"/> 70代	
居住地(市町村名)	<input type="checkbox"/> 海側 <input type="checkbox"/> 山側 <input type="checkbox"/> その他	
連絡先		
ガイド申込み状況		
登録区分(役割)	<input type="checkbox"/> ガイド <input type="checkbox"/> 解説員 <input type="checkbox"/> 乗客 <input type="checkbox"/> 乗務員 <input type="checkbox"/> その他	
活動場所		
山エリア	<input type="checkbox"/> 自然 <input type="checkbox"/> 動物 <input type="checkbox"/> 植物 <input type="checkbox"/> 地形 <input type="checkbox"/> 地質 <input type="checkbox"/> その他	
川エリア	<input type="checkbox"/> 社会 <input type="checkbox"/> 生活 <input type="checkbox"/> 歴史 <input type="checkbox"/> 文化 <input type="checkbox"/> 歴史 <input type="checkbox"/> その他	
海エリア	<input type="checkbox"/> 自然 <input type="checkbox"/> 動物 <input type="checkbox"/> 植物 <input type="checkbox"/> 地形 <input type="checkbox"/> 地質 <input type="checkbox"/> その他	
社会	<input type="checkbox"/> 自然 <input type="checkbox"/> 動物 <input type="checkbox"/> 植物 <input type="checkbox"/> 地形 <input type="checkbox"/> 地質 <input type="checkbox"/> その他	
生活	<input type="checkbox"/> 社会 <input type="checkbox"/> 生活 <input type="checkbox"/> 歴史 <input type="checkbox"/> 文化 <input type="checkbox"/> 歴史 <input type="checkbox"/> その他	
歴史	<input type="checkbox"/> 社会 <input type="checkbox"/> 生活 <input type="checkbox"/> 歴史 <input type="checkbox"/> 文化 <input type="checkbox"/> 歴史 <input type="checkbox"/> その他	
文化	<input type="checkbox"/> 社会 <input type="checkbox"/> 生活 <input type="checkbox"/> 歴史 <input type="checkbox"/> 文化 <input type="checkbox"/> 歴史 <input type="checkbox"/> その他	
その他	<input type="checkbox"/> 社会 <input type="checkbox"/> 生活 <input type="checkbox"/> 歴史 <input type="checkbox"/> 文化 <input type="checkbox"/> 歴史 <input type="checkbox"/> その他	
所属		
職歴/資格		
得意なこと		
メッセージ		

※集めた個人情報、その目的以外の用途には利用しません。

5. システムの検証

人材の情報管理システムの実用性について、実施例をあげ検証した。

検証条件として、エコツ・リズムの運営組織が確立されていない極めて初期の段階とし、ここでは、現在、地域内でエコツ・リズム資源調査事業や自然再生に向けた調査計画事業がなされるなど、エコツ・リズム事業に結びつく要素を備えつつある下灘地域（徳島県海南町、海部町、宍喰町）を選定するものとする。

下灘地域では、平成15年度から宍喰町において自然再生に向けた調査計画事業が、また、平成16年度にはエコツ・リズム資源調査事業が実施されているものの、エコツ・リズム事業を展開する上での体制は未整備であり、当然のことながら、エコツ・リズム的なツアーの企画・運営等の実績はない。こうした地域の現状を踏まえるとともに、もっとも初期の行為として、下灘地域における運営組織構想（図4）を掲げるものとする。当構想は、下灘地域でエコツ・リズムを推進するにあたっての最終形を示したものであるが、関係者らの意識の統一を図るためには最初の段階での提示が不可欠である。

当構想に基づき、人材の募集から登録と活用及び更新に至るプロセスなど必要と考えられる項目についての検討事項を示した。なお、人材管理システムの検証は、当プロセスを円滑に実施するにあたって、有効な管理ツールに成り得るか否かという点に着目して行ったものである。

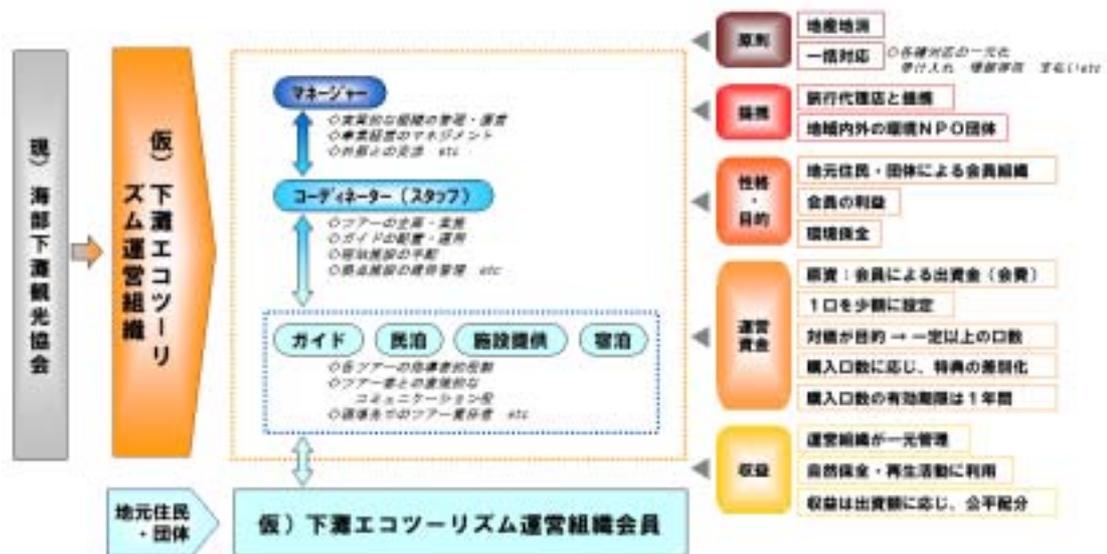


図4 (仮)下灘エコツアーリズム運営組織構想

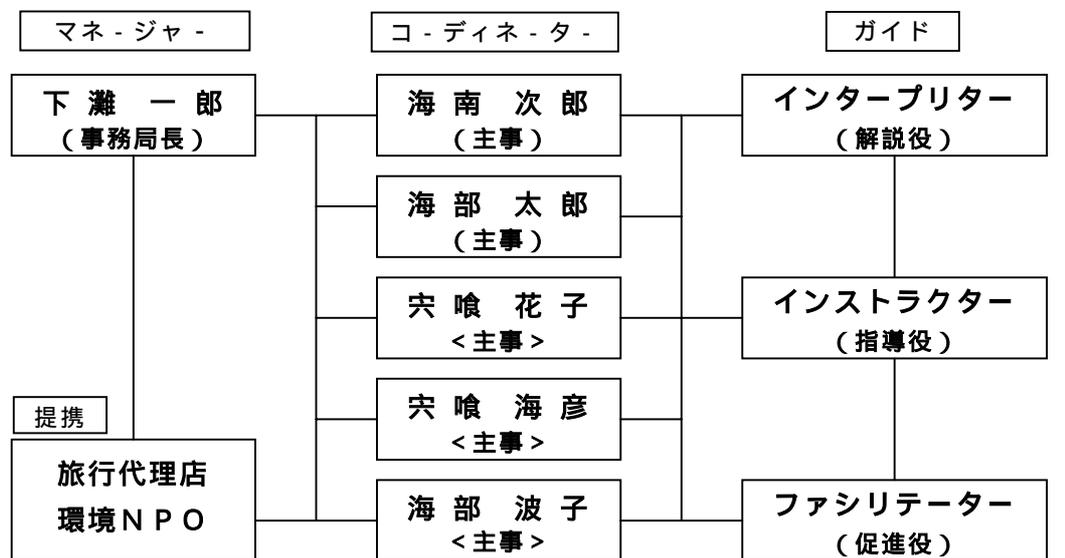
・初期人材配置

初期段階で最も重要なことは、エコツ・リズム事業の運営に係わる人材、すなわち、マネージャーとコーディネーター及びガイドの配置とその役割を明確にした運営体制を構築することである。

運営組織の構築に関しては、全く一から立ち上げるというのも一つの方策ではあるが、その場合においては、起業家的人材の擁立が不可欠である。しかし、当地域においてそうした人材を発掘することは難しく、また、この形式により運営組織を構築した場合には、組織は私企業的傾向が強くなる可能性が高く、地域主体の事業であることを一つの理念としたエコツ・リズムの運営体制としては好ましくない。運営体制の母体としては、現在何らかの形で、すでに地域に根ざしている組織が望ましい。

下灘地域の現状では、現在、下灘3町（徳島県海南町、海部町、穴喰町）が運営している海部下灘観光協会をベースとすることが最も実現性が高いと考えられる。当協会は、下灘地域の海南町に本拠をおき、オ・トキャンプ場(「まぜのおか」)やB&G海洋センター(「B & G」)を、事務局長1名と主事5名で管理運営しており、確立された組織体制を擁していることから、エコツ・リズム運営組織への移行・転換も比較的容易である。

当海部下灘観光協会の人材でエコツ・リズム運営体制を組織した場合の役割分担を、図5に示した。



(役職名、まぜのおか)、<役職名、B & G>

図5 下灘エコツ・リズムの運営体制

・人材のデータベース化と管理のプロセス

人材のデータベース化にあたっては、エコツーリズムの普及啓発が何よりも優先される。したがって、募集 - 登録 - 活用 - 更新のプロセスを設定し、図 6 に示した。

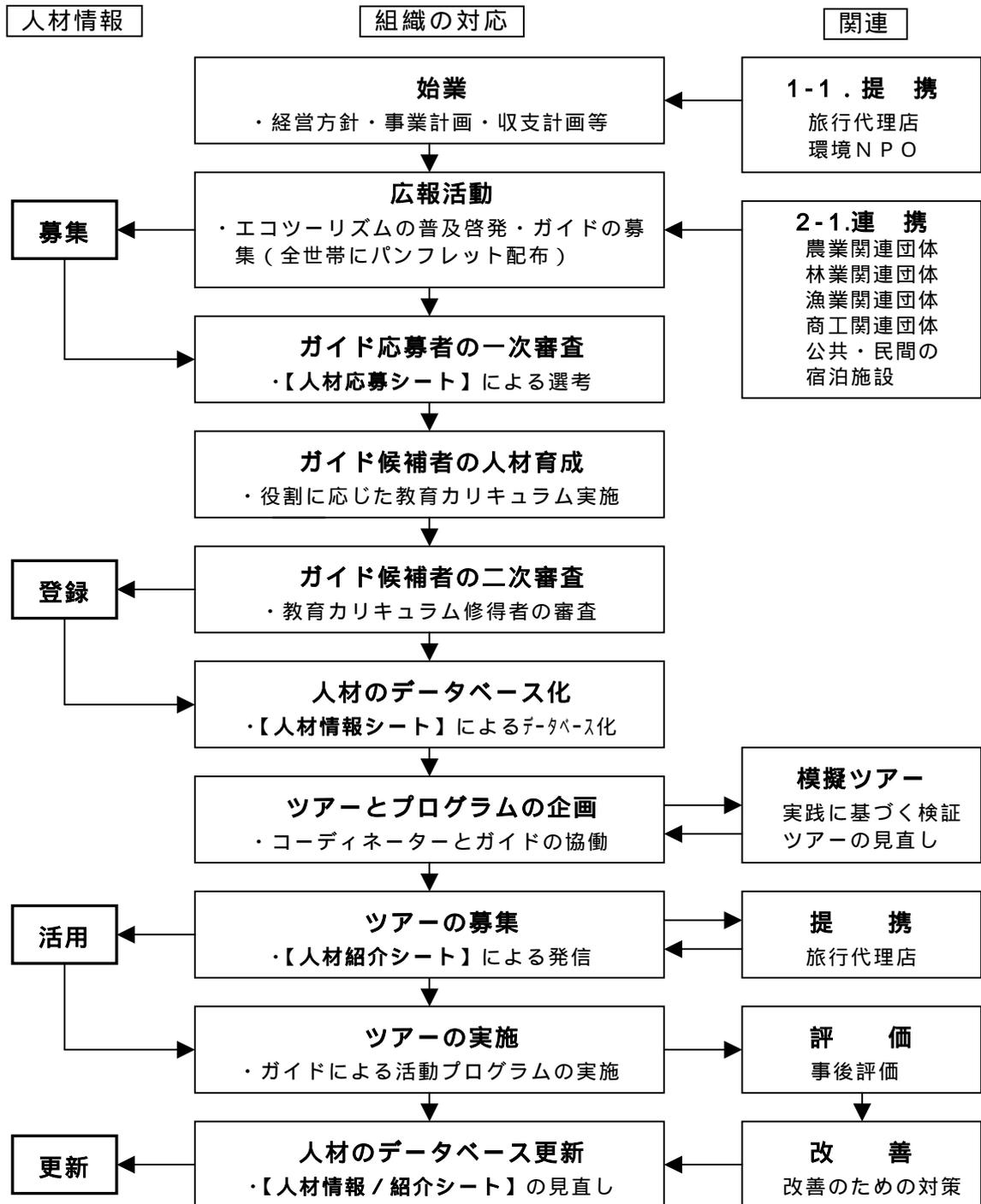


図 6 人材のデータベース化と管理のプロセス

6. 今後の取り組みへの提言

下灘地域でのエコツーリズムの推進を例にとり、システムの検証を行った結果、運営組織の立ち上げ及び人材データベース化に向けて、統一された形式による人材情報の収集と、明確な審査基準に基づく人材の育成が大きな課題としてあげられた。

したがって、今後の取り組みへの提言として、(1) 運営と展開例、(2) 人材の発掘及び(3) 人材の育成について以下に示した。

(1) 運営と展開例

エコツーリズムの普及は、事業に先立ち優先する事項である。このことを踏まえ、運営組織の行うべきプロセスとして提案する。

始業

経営方針：一括対応・地産地消、旅行代理店・環境 NPO との提携

ツアー客の受け入れから、各種エコツアーや宿泊施設の情報提供、支払い等の一元化を図り、提供する物品は、下灘地域を産地とするものを使用することを原則とする。また、旅行代理店との提携および地域内外の環境 NPO と連携し、運営を図ることを原則とする。

事業計画

ツアーを運営するガイドの人数、資質等も限られたものであるため、コディネータやガイドの得意分野に応じた事業を行うものとする。

事業の段階に伴い、下灘地域全ての自然環境資源、文化活動、社会活動、物産等を、エコツーリズム事業の対象範囲とし、自然環境の保全と地域の活性化を主目的とした事業拡大を図るよう展開する。

運営資金

事業の運営資金は、原則として会員(地域住民・団体)による出資金を原資とする。

収益の一元化

エコツーリズム事業収益は、(仮)下灘エコツーリズム運営組織が一元管理する。

収支計画目標と公平な配分

エコツーリズム事業収支は、直接経費や資源保護費、および組織の将来投資等、事業経費を含めた、経常収支ベ-スでの黒字化と、1口あたりの会費額を上回る程度の還元金の確保を目指す。

収益は、購入口数(出資金)に応じて公平配分するものとする。

なお、事業初期段階においても、赤字を出さないことを原則とする。

広報活動

広報活動を行う主な目的は、エコツーリズムを行っている事実の通知、ガイドの募集、および地域の人によるエコツーリズム資源の発掘である。

具体的な方法としては、全世帯へのパンフレットの配布(周知とエコツーリズム資源情報の提供依頼が主目的)、町報への掲載、新聞への掲載、説明会・講演会の開催、及び下灘3町(徳島県海南町、海部町、宍喰町)の各ホ-ムペ-

ジへの掲載開設による情報発信である。

ただし、事業の発展に伴い、(仮)下灘エコツ・リズム運営組織で単独のホームページを開設し、様々な情報の外部発信と、全国の団体や個人と双方向発信を行えるように展開する。

ガイド応募者の一次審査

ガイド応募者の一次審査は、広報活動を行う際に配布する人材応募シートで、応募者の得意とすることや、得意とするフィールドを把握し、次のステップでどの分野の人材を育成するか、あるいは、ガイドとして適任であるか等を審査する段階である。ただし、事業の初期段階においては、原則として、応募者は全てステップのガイド候補者に該当するものとする。

ガイド候補者の人材育成

ガイドの役割と能力の分類を目安にガイド候補者に対して人材育成を行う。人材育成には、研修制度や全国組織の自然学校などを活用する。

人材育成での、修得項目は「態度」で、「認識」と「技能」については、環境的側面、すなわち、自然環境の成り立ちや環境問題等を理解した上で、参加者に接する必要があることから、それらの再確認と再意識を図る。

事業の初期段階においては、ガイド数の確保の観点から、特に「解説役」を念頭におき、事業展開を図る。

ガイド候補者の二次審査

育成されたガイド候補者をガイドの役割と能力に応じて審査・分類する。

事業の初期段階では、育成された候補者は、すべて、解説役に分類する。

人材のデ・タベ・ス化

上記で審査した候補者について、人材情報シートの各欄を埋めるように登録し、デ・タベ・ス化する。事業の初期段階では、育成された候補者は、すべて、解説役として登録する。

人材情報シートは、ファイリングし、主要な項目にインデックス等をつけるなど、誰が見てもわかりやすいように、かつ厳重に管理しておくこと。最終的には、デジタルデ・タ化することを目指す。

ツアーとプログラムの企画

下灘地域全てを、エコツ・リズムの対象範囲とするが、事業の初期段階においては、ツアーを運営するガイドの人数、資質等も限られたものであるため、コーディネーターやガイドの得意分野に応じた事業を行うものとする。

ツアーを展開するフィールドについて地権者及び漁業や林業関係者に十分な説明を行い、理解と協力を得る。

また、地域の観光産業の現状を鑑みた閑散期（秋・冬・春）の集客、事業の基本理念でもある、地域の生活や文化・自然生態系に対する学習効果を踏まえて、通年参加型のエコツアーを軸とした企画が望ましい。

ツアーの募集

事業の初期段階では、農協、漁協、企業、市町村などの団体、あるいは学校など、各関係機関を直接回って集客を図る。また、全国のエコツ・リズム推進

地域との連携を図り、互いにツアー - 客となることは、意識の高揚や新たな発見、熟練度向上等にもつながるため重要なことである（特に、閑散期）。なお、各町のホームページにはツアー - 募集の広告の掲載を依頼する。

ツアー - の実施

ガイドによる活動プログラムを実施する。

事業の初期段階においては、1ツアー - に対し、ガイドはできる限り複数名をつけるものとし、コ - ディネ - タ - は、必ず同伴するものとする。これは、ツアー - 実施後の事後評価と改善を、ガイドとコ - ディネ - タ - が互いに相談することが、事業の早期発展に極めて重要なプロセスになるからである。また、ツアー - 参加者には、リピ - タ - 確保と口コミによる宣伝力を期待し、必ず地元の物産をお土産として提供することが大切である。

人材のデータベース更新

ツアーの実実施後はそれぞれの役割の立場から、ツアー実施内容の評価を行うとともに、ツアー参加者から、ツアーに対する感想や意見等を集め、ツアー全体の総合的な評価を行い、今後のツアー企画や実施への改善対策を講じる。

これに並行して、ガイドに対しても同様に評価、改善し、登録されている人材情報の内容を見直し、必要であれば更新する。

（２）人材の発掘

エコツーリズムを推進するうえで、人材の発掘は重要であり、エコツアー運営の出発点ともなるため早急に対策が必要である。

下灘地域の住民一人ひとりに対して、エコツーリズムの周知を図りながら応募を呼びかけることも必要であるが、地元の企業や団体及び地域で活動する環境保全団体等にも同様に応募を呼びかけ、既に活動をしている経験者を発掘する。

また、これら既存団体の人材と連携を図ることで、人材ネットワークを拡大し、相互に活用できる統一された人材データベースを構築する。

（３）人材の育成

人材の発掘後は、ガイドとして活動するための能力が必要であり、育成するためには、インタプリター(解説役ガイド)、インストラクター(指導役ガイド)、ファシリテーター(促進役ガイド)のそれぞれの役割に求められる要素や評価(審査)基準を明確にする必要がある。

評価(審査)基準としては、既存の資格認定制度があるが、下灘地域の自然、歴史、文化、産業等、下灘地域に関する総合知識を加える必要がある。

人材の育成には、評価(審査)基準とともに、ガイドを育成できるトレーナーの存在が重要である。下灘地域内において専任のトレーナーを発掘できることは理想であるが、当面は研修制度などを活用しガイドを育成するとともに、トレーナーとしての技術も学ぶ必要がある。