

## 第10回ガイド認定・登録制度作業部会 議事要旨(案)

日時：2004.2 / 23 (水) 19:05 ~ 21:15

場所：屋久町総合センター会議室

全体

屋久島ガイド登録・認定制度の登録基準及び実施要綱の検討を実施した。

要旨

### 1. 心得のあり方について

理念派

- ・心得とは基本的には向くべき方向で、守るべきルールや強制力をもつものとは違う。心得が登録の要件に含まれ、同意を問われることに疑問を感じる。我々がなぜ屋久島でガイドをするのか、自然を保護するのであれば入らないのが一番だが、そこに敢えて立ち入るのはその世界遺産自然を伝えることで、自然とは何か、自然環境保全というのはどういうことかを伝えるのであって、単に金儲けでない。エコツーリズムの理念は、自然環境保全、観光業、地域振興の3つ。

自然環境保全：ガイドは「責任」を持って保全に勤める。

観光：屋久島ガイドとして「自覚」をもって自然の大切さを伝え、自己研鑽に勤める。

地域：地域振興を進める「役割」。

- ・ 心得を同意させることに違和感を覚える。明確でない部分、場所やシーズンによって異なることもあり、詳細にガイド間で話し合い、それに同意を求めるのがよい。心得は松本案を採用し、補えない分はガイド間で話し合い、変化に伴って変えていくのがいい。
- ・ 屋久島ガイドの心得もしくは地域ルールを登録基準から外して、理念とすべきだ。問題が出たら委員会でもむというシステムを作っておく。問題が出たら、その都度協議することを繰り返す以外解決方法は無い。その努力をするしかない。
- ・ 共通確認事項案とあるが、今現在ガイド間確認が取れていない状況下でペナルティにつながる法律的なものができてしまうのは問題がある。共通確認を作ることが先の行うべきステージ。12カ条を作ると即ペナルティにつながるので、12カ条をとりあえず上げておいて、基準から外すか、同意という言葉を外すかのどちらかしかない。

12カ条派

- ・ ガイドのみの考えでなく地域の総意であるべきだ。心得でなく地域ルールと言い換えてもいい。自然は地域住民の共有財産。
- ・ 地域とのかかわりを大切にして欲しい。例えば、水源地の利用は遠慮して欲しいと思わ

れ、地域との軋轢があるのだから、それを暗黙の地域ルールと考え同意を。

- ・エコツアーの理念は、自然を伝えるのが当たり前という感じだ。ルートの上でしかやらないとか、地元の人は当たり前と考えている。
- ・12カ条の類は必要だ。初めから提示し、周知徹底してもらう必要がある。これでも少ないと思う。マナーガイドはこれに同意したものとみなされているが、徹底されていないから問題ができています。こうした組織ができるからにはきちんとやる。
- ・ある程度項目を上げていないと検討の仕様が無いから、細かに書くのは必要。12よりもっと必要なくらいだ。
- ・「同意」にこだわる理由がわからない。12項目では少ないくらい。ガイドのためのガイドブックのような形でガイド間の共通確認事項に含めて項目を増やし、長年やってきた人の蓄積を共通に共有することが大事。ガイド間の見解の違いが生じたら話し合えばよい。

採決 事務局案6票

松本案4票

事務局案ということで決定する。最低限のルール作りをこれまでも議論を重ねてきた。今後互いの理解を深めてもらい、よい方向で理解していってほしい。

#### ペナルティ

- ・12カ条をもとにペナルティをかけるのは絶対ありえない。理念や心得であり、これに違反したからといって、的確な判断は下せない。理念は理念として謳い、登録基準からは外さなければならない。違反者は抹消とつながるから。
- ・12カ条の中でペナルティをかけられるところとかけられないところがある。自然を壊す、新たにルートを開くことやゴミを散らすことと、地域文化を大切にするを一緒くたにしてペナルティをかけることはできない。
  - ・地域のルールとしてここで定めた場合、委員会で協議して抹消ということもある。
  - ・ペナルティを課す基準がはっきりしない。様々な意見を聞いて調整するならば、この心得に同意した、違反したと、委員会が判断を下せないのではないか。
- ・実施要綱案11条登録抹消 「利用者からの苦情に適切に…」これにあたる。 は同意を省けば事務的にわかりやすい基準で判断できる。が、苦情やガイド間で問題になっている場合の処理は、登録基準とは別にかかげられ取り扱えばよい。登録基準とそれ以外をきちんと分けたいのは にかかる。それ以外は 委員会が対処すること。心得が登録基準に入るのは納得いかない。12カ条全部同意できないと登録できない

#### 登山道外利用

- ・例えば西部林道の利活用、営業許可は出せない、入林は遠慮してというのが行政の意見。この文章で行くと無条件で西部から撤退しなければならない。どうなるのか？
  - ・ 具体的に出すのか、オブラートに包むのか、難しいところ、表現の問題で難しい。
  - ・ 表現の問題ではない。心得にあげられたことに同意するという事に関わる。これら各問題については、ガイドからの意見など委員会が汲み取って調整、働きかけをする。

### 試行期間

- ・ 部会の決定を協議会にかけ、判断され試行開始。今後 17 年度も認定・総覧の内容について作業部会は引き続く。17 年度は試行期間で意見を聞きながら調整を計る。18 年度から施行。
- ・ 来年度に仮運用に登録後、変更があった場合はどうなるか？運用上問題で変更があった場合、仮運用で登録したガイドが変更をとということになると、18 年度登録で基準が違うということになるのか？
- ・ 変更時点で各ガイドに確認。基準に合わない場合は指導後問題あれば抹消もありうる
- ・ 委員会や登録料など決定後に報告、試行開始。時期は未定。
- ・ 大半のガイドは具体的に本件を理解していない。少なくとも委員会の主体や登録金はどうなるか、粗方出てきたら提示してもらい、段階を踏んで、調整し試行してもらわないと問題が大きくなる。

## 2 . 屋久島ガイド認定・登録制度実施要綱等について

### クレーム処理・事故報告

- ・ 13 条 14 条苦情・事故の報告は具体的に理解しかねる。ガイド本人が報告するのか？苦情はお客様のわがままの場合や見解の相違などの場合もある。和解した場合も報告するのか？
- ・ 事故の場合、他者のためのレスキューの場合もあるし、どこからが問題であるのか判断しかねる。
- ・ わざわざガイドからの報告義務を条項に記さなくても、苦情は客からくるし、事故は関係機関から連絡が行くので必要ないのではないか。
- ・ 事故の原因が本人なら把握し易いのでそれを報告してもらおう。捻挫程度は必要ない。
- ・ 事故の実情をガイドが把握することが共通認識の必要がある。
- ・ 施設整備のまずさなどのせいによるものなど報告すべき。
- ・ 逆にお客からの苦情が来た場合の対処がかかれていない。13 条は要検討だ。
- ・ 13 条 14 条に関しては、北海道にも確認をしてみよう。

### 登録・抹消期間

- ・ 3 年は期間が短い。5 年くらいにしたらどうか。

- ・更新は12条3項にある「5条から9条の規定の更新の時も新規登録と一緒に」。セミナーなど受けるということ。
- ・救急法など途中チェックを登録基準は負うのか。本来自分の責任でやるものだが、お客さんに対して責任を負うのだから。安全管理の点でどう扱うか。
- ・救急法は毎年しないと忘れる。他の基準は5年でいい。
- ・更新の期間は様々な免許は3年だから3年となったのではないか。
- ・事務局は登録更新料で運営するので、5年分では大きくなる。
- ・講習やガイドセミナーも昼の連続講習など、仕事の都合でいけない場合もあるので、夜の講習や、定員の制限を増やすなど受け易いような体制をとって欲しい。

以上