

第13回ガイド登録・認定制度作業部会 議事要旨

日時：2005年7月6日（水）19：35～21：40

場所：屋久町総合センター会議室

全体

ガイド登録・認定制度制度化に向けて、作業部会メンバーの増員について、ガイド部会から提出された協議内容について、作業部会スケジュール確認、事務局体制協議中などについて報告がされた。主には、「観光協会ガイド部会からの要望に対する推進協議会共同事務局の考え方について（回答書）6/28付」が取り扱われた。

要旨

1. 前回作業部会の確認等

- ・出席者名簿訂正：日高順一、山本、松本、真津各氏の観光協会ガイド部会役職訂正。
（議事上出なかったが、第12回議事要旨記述の全大会は全て全体会に訂正）

2. ガイド部会の要望・提案事項等に対する回答ならびに協議について

《ガイド認定登録作業部会の委員に対する考え方》

- ・作業部会員の同意が得られれば、次回からメンバー一名増員（満園氏）する。作業部会メンバーは、広い意見を吸い上げる為観光協会の推薦を経て委嘱しているため、本来増員は認めないが、ガイド側の強い要望であり、これ以上増員に関して協議する時間は無く、作業部会に支障ないと判断する。（議長）

《ガイド心得12カ条の同意書を提出することについて》

- ・12カ条をどうするかについては、ガイドや事務局内でもまとまっていないが、これに作業部会で時間をかけるのは避け、現段階では他に協議できることを先に行い、制度の実現に向け先へ進みたい。12カ条については、現在のものをたたき台に、具体的内容、理念、同意書、等の意見相違点を観光協会ガイド部会等でも協議していただき、より実現性のある状態にしたい。（議長）
- ・12カ条への同意書を提出することは議論の余地はないのか。12カ条自体に異論は無いが、同意したことを根拠に登録を抹消されることに対して大変危惧している。
- ・同意書の提出は、ガイドの抹消を目的とするものではない。しかし、ガイドの意見からその重要性を再認識したので、再度協議をしていきたいと考える。（議長）
- ・12カ条は、屋久島ガイドとして最低限備えるべき内容と考えている。島民も守るべきことで、ガイドはプロとしてその決意表明として、レベルの高さをアピールすべきだと考える。12項目をガイドが同意できる内容にガイド自身で内容を詰めてもらいたい。（上屋久町日高美智男）
- ・島民の共有財産である島の自然を使って生業とさせてもらっているという意識で、島の理論に従うべきだと考える。
- ・具体例として、海で漁業権とは無関係の一般の釣り人との揉め事がある。
- ・個々のケースを入れすぎたら收拾がつかない。完全にパターンとして考えられるものは入れられるが、そのために公的機関や法的機関等がある。
- ・同意書には判を押せない。事務局が同意書にこだわる理由がわからない。

- ・ 同意書削除という考え方も含めて再検討すればよい。
- ・ 12 カ条の存在は登録・認定の過程で大切なことである。現段階はその試案であり、事務局は具体的に示したつもりだが、ガイド側からすると抽象的で同意するには不十分な内容である。登録・認定の条件としてより具体的項目を出す必要性があり、その具体的作業を進めていくのがこの作業部会の使命ではないか。同意書の必要性は、またその後に協議すればよいではないか。(観光協会柴会長)
- ・ トラブルの事例はここで扱うべきものではない。例えば犬を連れて山に入ることに關して、皆で協議して設けたルールを破った事例と、海で地元釣り人と揉めた事例は次元が違う。島民との揉め事は、島民とガイドの相互理解が図れていれば回避できる問題ではないか。ガイド業が社会的に大きくなってきた現況で様々な問題が生じ、ルールを持つことが迫られている。島民から見たら、ガイドに問題があると思われることもある。(観光協会柴)
- ・ ガイド部会会長にガイド間での協議を要請する。(議長)

《ガイド調査》

- ・ 島内現業ガイド調査を集落毎にリストを作成中。観光協会ガイド部会満園副会長に協力を依頼しており、ガイド各位へ働きかけがあるとも思うので、協力願う。(議長)
- ・ 観光協会未登録者には、2年間の実績がなく協会会員になれない人と、観光協会に入りたくないという意味で入っていない人もいる。「満園さんからの働きかけに協力を」ということだったが、我々に具体的に何を要請しているのか？
- ・ ガイド事業者の把握に關してだけ。(議長)
- ・ 事務局として、未登録の方に対し、説明の場は考えていないのか？
- ・ 17年度の計画で、等しく現業ガイドの皆さんに情報提供できればと考えている。調査の実態を見て、今後の方針を出す。共同事務局としても、また皆さんにも網羅されて無い人に対する対応を話し合いたい。(議長)

《作業部会スケジュール》

- ・ 10月の登録制度試行に向けて日程再編が必要と考える。7月中旬にエコツーリズム推進協議会を予定していたが、一月繰り延べても考える。また、作業部会自体は、次回を来週水曜 7/13 か 14 にもう一度開き、今協議できる内容を詰めていきたい。出席可能日を明日事務局に連絡を。欠席者にはこれまでと同様、情報公開を行う。(議長)
- ・ 日程的に 13・14日は無理である。
- ・ 7月は基本的に暇が無い。夜もツアーの仕事がある
- ・ 日程変更に關して、共同事務局内で打ち合わせていない。7月末エコツーリズム推進協議会を開催するはずで、それを変更するのか？だとしても、推進協議会前に、もう1回作業部会が必要だ。個人的には 12カ条が出てからでよいと考える。(上屋久町日高美智男)

《委員会》

- ・ ガイド登録の委員会と里地の委員会、母体(エコツーリズム推進協議会)の3つに大きく分かれていることを確認する。(議長)

- ・ ガイド登録料は、ガイド登録に関わることに使用し、里地ツアー関連を目的とはしない。
(環境省杉田)
- ・ 委員会の人数の規定が定められておらず、ここで協議したい。
- ・ 委員会構成員は、登録・抹消審査、クレーム処理をするとあるが、審査員と委員会は別と考えるのか
- ・ 【屋久島ガイド登録・認定制度実施要綱(案) 第4条から第6条】会長はガイド登録(別表1)必要に応じ委員会を設置、意見を聞く、つまりガイド登録に関する委員会などを作れるという事が明記している。これについてガイド各位の意見はどうか?
- ・ 委員会構成委員は委員会運用と審査員の決定、申請は審査員が審査するのか?
- ・ 審査員が登録申請・審査とクレーム処理をする、審査員は委員会が決めるのか?
- ・ 【屋久島ガイド登録・認定制度実施要綱 第5条】に関連して、審査について、実施要綱では明記されていないので審査基準の統一が必要と考えられる。(議長)
- ・ 登録基準に資格等それに相当するものがある。登録基準満たしているかを審査の為に委員を招集すると用務が増え大変、必要があるか検討すべきだ。(上屋久町日高美智男)
- ・ 登録基準にそぐわなかったら抹消ということは、審査の基準は設ける必要があるか。(議長)
- ・ 認定も想定して、審査員や委員会に認定についてはどう扱われるか。
- ・ これは登録の実施要綱だが、認定の部分で基準が必要。(上屋久町日高美智男)
- ・ 登録制度も抹消があり、形式的でも虚偽が無いかが審査するので、登録においても審査は一応ある。(環境省杉田)

《登録制度と観光協会》

- ・ 登録と観光協会ガイド部会の整合性はどうなるのか。観光協会 = ガイド部会員という形でもよくないか。観光協会は2年の経験年数を問われるが、登録制はそれがなく、登録し易いので、観光協会会員にならない人が出るだろう。協会費 + 登録料ではなく、一本化し個人に負担がかからないように、産業として両町も助成を出して欲しい。
- ・ 役割が違うので一本化はおかしい。観光協会は、ガイドのさまざまな問題を議論する場ではあるが、登録認定制度はガイドとしての要件が備わっているかが審査され登録される。観光協会は観光協会の使命がある。これらを一本化には疑問である。
- ・ 登録制度はガイドがこれだけ存在する、ということ把握できる。観光協会と登録制の違いがあるべきだ。
- ・ 観光協会の議論は、共同事務局で議論すべき問題だ。観光協会が引き受けることについて、協会本来の目的に反するとか相応しくないなどということは無いと思う。(観光協会柴)

《クレーム処理》【屋久島ガイド登録・認定制度実施要綱(案) 第13条】

- ・ 利用者からの苦情は、観光協会と同じように、文章だけ取り扱うのか、電話クレームはどう取り扱われるのか。
- ・ 利用者からの苦情に関して、人の噂や電話だけで判断するのは、抹消するとなると十分ではない。明らかに示されたものである必要があり、100の電話より1の手紙を評価する。そのよし悪しは審査の手順細かく規定するべき。(観光協会柴)
- ・ 苦情の抗告について、手紙なら公に皆が見ることができるが、電話は後に残らない一人

しか聞けない。(議長)

- ・ 「会長が」が主語の文章になっているが、実務は委員会がクレーム処理するのか。流れが書かれていない。流れを明記してもいいのでは。
- ・ 会長への報告は当然委員会事務局を通るものである。

《登録証・標章》

- ・ 使う側のガイドが考える手もあるし、デザインの得意な人が作ってくれるのもいいし、島民に一般公募し・表彰し、知らしめるという方法もある。しかし、事務局の経費としてデザイン・表彰等ははみっていない。(環境省杉田)
- ・ 各会社でネームのやり方があるし、観光協会のプレートにシールを貼るなどシンプルに、腕章など仰々しいものではなく、現況のスタイルに合うようにして欲しい。
- ・ 12カ条と同様、ガイド部会から依頼するということがあったが、この件も、ガイド部会全体会にかけたらいいのではないかな？
- ・ とても象徴的なことであり、公募するなら両町で予算を取ったらよいではないか。(観光協会柴)
- ・ 登録章を屋久島ガイドとなった証となるものにしたい。内容はガイド部会に任せる。約束はできないが予算を取れないか両町にもう一度提案してみる。合わせて12カ条見直しの件に関しても、ガイド部会長にお願いする。(議長)

《事務局動向》

- ・ 観光協会とその会員がエコツーリズムの担い手であることに間違いはない。行政に協力を得て、登録・認定事務を観光協会が引き受けたい、それで観光協会が充実すればなお良い。90名ほどの会員の登録と、ガイドの世界に関する観光協会が最も把握すべきだし、屋久島が新しく動き出す事務局として観光協会一番ふさわしいと考える。とはいえ、財政的問題が最重要課題。これまで両町が行政のやるべき観光のことを観光協会が引き受けるから、両町から負担金を出してもらってきた。昨年は700万円とぎりぎりの予算だった。今回屋久町長との会談で、業務は観光協会に任せ、金は出せないが屋久町から1人出す、財政的に観光協会が圧迫されることは無いと協議した。これを観光協会に持ち帰り、会員に理解をしてもらおうと考えている。この考え方を理事会会則に当てはまらないとは考えてない、事務局体制とか手続き的には理事会に報告しなければならない。総会を開き協議の必要はないと考えている。この前の理事会はこういう考えであることは伝えている。共同事務局でこれが通り、実務上可能であれば、近い観光協会理事会に報告し、具体的に協会内で進めるつもりだ。(観光協会柴会長)
- ・ 観光協会会長の意向は今の通りで、各機関で調整が必要。(議長)
- ・ 登録・認定制も含め、観光協会が引き受けたのか？
- ・ 観光協会は事務局として引き受ける。作業範囲、資格審査は委員会が行い、事務的なことを観光協会が行うと考える。登録も認定もほとんど一緒と考える。(観光協会柴会長)
- ・ 屋久島ガイド登録・認定実施要綱にある委員会が全てをつかさどる。(議長)