

第2回ガイド認定・登録制度作業部会 議事要旨

日時：2004.11.5（金）19:30～21:00

場所：屋久町総合センター会議室

全体

ガイド認定・登録制度制度化に向けて、事務局案の提示とガイドによる意見交換、屋久島観光協会ガイド部会等からの報告のポイントを以下のようにまとめた。

要旨

1. 今年度の作業内容と進め方について

(結論)

- ・ 事務局案を了承。

2. 制度の体系について

(1) 登録・認定制度の対象となるガイドの区分について

- ・ 『プロガイド』：職業ガイドと『アマチュアガイド』：里地ガイド・語り部等は、分けるべき。
- ・ 『プロガイド』、『アマチュアガイド』で分けるべきではない。「ボランティアガイド」も「ガイド」と名乗るからには、ガイドとしての要件を満たすべき。
- ・ 『インドアガイド』と『アウトドアガイド』は区別するべき。
- ・ 「集落ガイド」はモデルツアー作業部会で扱うべき。
- ・ 認定制度においては、『ガイド』でなく『エコツアーガイド』として登録すべき。

(2) 登録・認定の対象範囲について

- ・ 『プロガイド』のみを対象とする。
- ・ 『ボランティアガイド』も対象とする。
- ・ (事故防止のため)『島外ガイド』も対象とする。
- ・ 『島内在住者のみ』を対象とする。

(3) 登録認定のあり方について

- ・ 現業ガイドを排除しない。
- ・ 過去のクレーム等に基づき、ガイドの質の向上を目指すものであるべき。
- ・ 新規参入者の登録には、必要条件を満たしてもらう必要がある。
- ・ 『認定』と『登録』を分けるべき。
 - 『登録』：低いハードル、最低ライン、多くの人を対象とする。一定の講習受講を評価。
 - 『認定』：高いハードル、良いガイドの目標指標をつくる、スキルアップにつながるもの、任意。
- ・ 『登録』 『認定』の順番であるべき。
- ・ 登録すればガイドができるということではハードルが低すぎる。
- ・ 低すぎるハードルでは良くないガイドを容認してしまう恐れがある。

- ・ ある程度強制力が必要で、これからガイドになる人に対する目標になる。
- ・ 任意であることが重要。
- ・ 屋久島独自のフィールド分類が制度の成功の鍵を握る。
- ・ ランク付けに拒否反応を示すガイドもいる。
- ・ (レベル分けの案) 登録ガイド レギュラーガイド マスターガイド
- ・ 屋久島の多岐にわたる分野では、ランク付けは無理(公的資格があるものを除く)
- ・ ランク付けは不要であり、「それなりの条件」のクリアが必須要素。
- ・ ミシュランのような格付けで利用者の満足度・利便性が高まる。
- ・ 屋久島の子どもや若い世代が、将来ガイド業を生業として選べるようにしていくべきで、そのためにも制度・体系作りと同様に、制度の管理運営組織が必要。
- ・ 軽井沢エコツーリズムの事例では、インタープリターの資格制度導入はないという意見がある。資格制度が客の満足度に直結しない上、事業者の自由な発想を阻害する。

(4) 登録・認定のための評価方法について

『登録』の評価方法

- ・ 必須要素(救急救命法、接遇、基本的な屋久島に関する知識、公園法等)の講習会受講者を登録する。

『認定』の評価方法

- ・ まず、認定に必要な受講事項の整理が必要。
- ・ 客の評価も採用する。
- ・ 客の満足度も大切で有効だが、それだけでは不確実性・公平性の欠如の恐れあり。
- ・ 試験はガイドをしている人が受かりにくい等、現実とのギャップがあり弊害をもたらす恐れあり。
- ・ フィールド実地試験による審査が必要。

(5) 登録・認定の要素(=ガイドの持つべき資質)について

『登録』の必須要素

- ・ 屋久島在住者限定。
- ・ 現業ガイドを排除しない形とする。
- ・ 救急救命法(安全管理)、接遇、基本的な屋久島に関する知識、公園法の正しい理解等(ガイドとしての必須要素=講習会受講者は満たしていると見なす。)
- ・ 観光協会への加入如何は、登録の要素には関わらない。

『認定』の要素

- ・ 経験。
- ・ ホスピタリティ。
- ・ ガイドの質と客の満足度。

(6) 認定・登録作業の進め方について

- ・ エコツアーの定義を明らかにして進めるべき。
- ・ ホームページを用いた営業行為、マイカー送迎と旅客法、個人事業者の税金申告等法的枠組みに関する勉強会を設けたい。
- ・ エコツアーと地域振興などと一括しての取り扱いは無理。

- ・ このメンバーだけで進行・決定するのはよくない。
- ・ 今回の結果を別途観光協会ガイド部会総会も提案する予定。
- ・ 別に観光協会ガイド部会運営委員会で協議する。
- ・ これまで観光協会ガイド部会で昨年までガイド登録・認定制について議論されてきたが、今年からはこの推進会議での検討に移ると考える。参考資料はガイド部会ではまだ検討されてはいないが、たたき台の一案として考えて欲しい
- ・ いつ頃がガイド全体に意見を聞く（公聴会開催？）タイミングとして適当か検討すべき。
- ・ 客へのアンケート等で利用者の声を制度作りに反映させることが大切。
- ・ 『登録制度』を検討後、『認定制度』について協議することが望ましい（二段階）。
- ・ 登録・認定の受講事項を整理するべき。

(7)全体に関して

- ・ ガイド業を将来若い世代の就くことができる職業として確立したい。
- ・ 事務局案は妥当である。
- ・ 基本的に認定・登録制度に賛成だが、昨年出された屋久島におけるエコツアーリズムの定義には抵抗を感じる。
- ・ これまでの観光協会ガイド部会での検討成果があり、ここまで至っている。
- ・ 『認定』という言葉には、ガイドが淘汰される印象を受ける。

(8)『ガイド総覧』について

- ・ 『ガイド総覧』は、インターネットで公開し、『登録者』は全員『ガイド総覧』に掲載されることとし、『ガイド総覧』で観光協会加入の有無を区別する。
- ・ インターネットを用い、お客様へガイドを紹介するのが、『ガイド総覧』の役割で、その後の問い合わせなどのやり取りは各ガイドの掌握範疇とする。

(9)その他

- ・ インタープリテーションコンペなど開催し、遊び心と質の向上を促す機会を設けてはどうか。

次回第三回ガイド部会作業部会（11/24）では、第二回作業部会の上記の認定・登録制度体系の検討内容を踏まえ、制度体系の確定、評価項目案の検討等を予定する。

以上。