

屋久島地区エコツーリズム推進協議会 屋久島ガイド登録・認定制度
第21回作業部会議事要旨 平成18年1月18日(水) 19:30~21:30

【参加者】 敬称略

ガイド

日高順一
山本勝也
松本 毅 (欠席)
伊藤仁久
真津昭夫
大野 睦 (欠席)
日高 健
井坪美紀
岩川俊朗 (欠席)
中田隆昭
寺田賢志
郷洋一郎
満 蘭 茂

事務局

環境省	首席自然保護官	廣瀬勇二		
"	自然保護官	深田尊熙		
"	自然保護官	山崎貴之		
観光協会	会長	柴鐵生		
"		山口友子		
"		西川高司		
屋久島環境文化財団	屋久島環境文化村センター			
"	"		課長補佐	真辺有次
"	屋久島環境文化研修センター			
"	"		研修課長	酒匂和善
"	"		研修課主査	日高健
屋久町環境政策課長	日高豊伸			
"	課長補佐	緒方久志		
"	主事	山崎和哉		
"	観光商工課長補佐	藤山順三郎		
上屋久町環境政策課環境対策係主査	泊征一郎			
"	商工観光課観光係長	日高美智男		

第20回作業部会議事録について

環境省上席自然保護官を首席自然保護官に訂正。

登録制度におけるタクシードライバーの取り扱いについて

- ・ これまで、観光タクシードライバーやバスガイドについては、「屋久島ガイド」に含めず、将来的には別の枠を設けて紹介していく方針であったが、今回登録申請が出された「まつばんだ交通」のタクシー運転手については、今後、ガイド事業とタクシー事業を組み合わせた事業を展開していきたいということであり、また、運賃とガイド料を分け、一般乗用旅客自動車運送事業に関する法規に抵触しないようにしていきたいということであった。従って、審査部会でも、登録を認めるという方向で考えている。(議長)
- ・ 異議なし。(作業部会員)

認定制度について

- ・ 認定制度については、ガイド部会全体で集約されたものを、事務局としても提案する。まず、ガイド部会から提案された「認定制度は、基準が明確で社会に信頼され、利用者が選択しやすく、研鑽努力が公平に評価されるもの」ということが皆の共通の理解だということを進めたい。(議長)

真津さんの補足説明

- ・ 全体会の前の運営委員会では、今の資料にある「認定ガイド」の上に「上級の認定ガイド」を設定していたが、全体会の議論で「上級ガイドの設定は、現時点では不利になる」「時期が早いのでは」という意見が出て、合意には至らず、図から外した。その他、初級の認定講習のためのしっかりしたテキストを作り、認定講習などで学び、試験を受けて上のレベルを目指したいという意欲を皆から感じた。
- ・ 単位制専門分野の認定は、専門分野ごとに認定作業をし、合格者を「植物マスター」などと認定する制度。これは実務経験を必要としないシステム。
- ・ 屋久島認定古老ガイドは、試験をせず、実務経験などで優秀な人を名誉として認定できる設定があるとよいとの考えからできたもの。
- ・ 図に示す真ん中の四角がメインで、その他はオプションだと考えている。

単位制専門分野について

- ・ 単位制専門分野は、経験年数を必要としないのか。(議長)
- ・ そう考えているが、ガイド部会で話し合う時間も少なく、単位制専門分野や古老ガイドに関して議論を詰めきれていない。そもそも単位制専門分野というのは、運営委員会で、上級認定ガイドの基準として導入しようという話から始まったもの。しかし、当面「上級」は設けないこととしたので、オプションと位置づけた。また、外部の資格を取得していれば実務経験を問う必要はないかと思う。個人的には、今回の提案のような認定制度を施行し、充実してくれば、次の段階を検討すればよいと考えている。
- ・ 事務局の打ち合わせでも、「ガイドの中には、ランク付けが必要ないという人もいるので、当面今提案されている制度を充実させ、その後ランク付けを検討してもよいのではない

か」という意見があった。(議長)

- ・ 当面は上下関係を作らないということだが、それでは意味がない。そこで、マスターという考えが出てきたと思う。まずは、教本を作り、各種マスターを取得してもらうことで、上のランクを設定していく方法もあるという意見が結構多かった。

古老、シニアガイドについて

- ・ 「古老」65歳以上、「シニア」50歳以上。対外的にこの言葉を使うのはどうか。(議長)
- ・ この言葉は、ガイド部会運営委員会の方の一案で、皆で決定したわけではない。
- ・ 基準を決めることが先決。名称は今後考えればよいのではないか。

認定試験について

- ・ 試験というのは、講習会をした場合の修了試験のこと。単純な一発試験ではない。
- ・ 試験制度には反対。試験制度をつくるなら、安全管理の技術の評価を中心に据えなければならぬ。アウトドアでの事故の場合、ガイドの自助努力でお客さんを助けなくてはいけないし、ガイドの性別や年齢によってお客さんが変わるわけではない。
- ・ レスキューなどの実技は、外部で取得できる資格も多く単位制分野に入ってくると思う。もう一つ言えば、安全管理については、登録の部分でしっかり固めておき、認定では試験によって高校の基礎学力程度の屋久島にふさわしい知識があるか判定する。
- ・ エコガイドの場合、体力的な試験をどこまで課す必要があるか、非常に難しいと思う。だからこそ実績主義がいいと思う。客の評価、実務実績、事故無くやってきたというのは大きな財産。そういうのを重視すべきでないかと思う。
- ・ 講習会を受けて、その理解の程度を測るために修了試験を行い、合格ラインを決め、不合格者は補習などを受け、最低限の知識を持ってもらう。安全が一番大事だが、赤十字の講習を受けても、受けた時期によって今の技術レベルは違ってくる。専門分野は一発試験でよく、知識が無い人はうんと勉強して2回でも3回でもチャレンジしてもらうとよいのではないか。
- ・ 単位制専門分野は、スキル、得意分野を打ち出していいと思う。戸外に出ていて、緊急車両も入れない、連絡も取れないというときに、お客さんが出血多量になった場合、一刻も早く救助できる所まで運び、連絡をしなくてはならない。山岳競技でもこうした状況を想定し、体力テストがある。安全管理の面をないがしろにして学問的なことだけを評価していてもいいのか。また、お客に対する接遇も大切な部分だと思う。
- ・ 講習の中に、接遇に関する講習も含まれるのではないか。
- ・ 技術的なものについても講習は受けてもらう。講習を受けた場合には、ひとつのランクまでには達したものとすることは理解した。それよりも上の部分は、単位制専門分野の認定とし、スキルの部分を評価するのが良い気がする。
- ・ この認定制度というのは基準が明確で、社会に信頼されて、利用者が選択しやすく、研鑽努力が公平に評価されるような制度を作ってくださいよ。ということにつきましては作業部会の皆さんも事務局も異論はないか。(議長)
- ・ 異論なし(作業部会員)

認定ガイドの基準「経験年数2年以上、ガイド実務実績が170日以上」について

- ・ 認定ガイドの基準について、受験資格は経験年数2年以上、ガイド実務実績が170日以上とあるが、この根拠を教えて欲しい。(議長)
- ・ 1年間のうち屋久島では、1月2月が事実上のオフ期間なので1年約300日と計算し、週に2日案内したとして、年間85日、2年で170日となる。
- ・ 1年目に1回、2年目に残りをクリアするのもありか。(議長)
- ・ 常識的にありえない。そのためには例えば協議会でカレンダーを作ってその実績を提出させてチェックしないとイケない。また2年としたのは、屋久島の厳しい自然条件を知るために必要な期間。
- ・ 「170日以上」の確認の方法はどうすればよいか。(議長)
- ・ カレンダー風の様式を作り、何月何日どこでガイドしたかを書き込んでもらい、自己申告する。これには客観性がある。
- ・ 「実務経験2年以上でガイド実務実績が170日以上」では、極端な例だが実務経験10年で1年当たり17日行けば170日になってしまう。検討が必要ではないか。
- ・ 一度に百何十人の日誌を見るのは大変。事務局に負担のかからない方法はないか。(議長)
- ・ 「実務経験2年以上でガイド実績が170日以上」の条件を満たすガイドは大体分かる。そういう人を審査の対象から外せば、残るのはわずかになるはず。
- ・ 運営委員会のメンバーが一同に会して確認すれば、すぐわかるのか。例えば、ガイド部会の運営委員会に審査会が依頼するとか。(議長)
- ・ 多分できるが、やはりまずは審査会がざっと目を通すことが必要なのではないか。その裏づけとして、ガイドさんなどにチェックしてもらえればよいと思う。
- ・ 2年で170日以上というのを謳ったほうがいいのではないか。
- ・ 3年更新だから3年間のうちにいくらとしたらどうか。(議長)
- ・ 更新の時にも調べるのか。
- ・ 合格して認定ガイドになったら3年間で更新する。そのとき新たに試験を受けるということではなくて、更新時講習を受けるだけで更新されるものと理解して良いか。(環境省)
- ・ 最初の運営委員会では3年更新時の試験というのが話に出たような気がする。
- ・ 就業してから170日以上といたら誰でもクリアできるのでは。(議長)
- ・ だから「実務実績が最近2年間で170日以上」などの表現にすればどうか。
- ・ 今観光協会ガイド登録している人たちは、既に実務実績2年以上をクリアしている。この基準は、新たに発生する人たちの受験資格でいいか。(議長)
- ・ ガイド部会全体会でも特にこの日数には異論はなかった。賛同が得られたと思う。

試験の内容

- ・ 試験の内容が高校生程度ということだが、これについては、皆、認識はあるのか。(議長)
- ・ 教本を作ることが条件だ。
- ・ 環境省、自然館、研修センターが出しているそれぞれの文献で、一致しない内容があるまずは、この状況を認識して欲しい。
- ・ 教本は事務局で、もう少し詰めていきたいと思っている。(議長)

- ・ このままだと認定ガイドは知識による評価が優先される。例えばガイディングの実技やホスピタリティに関しては評価しないでもいいのか。
- ・ それを多分「単位制専門分野」「古老ガイド」などで補完できると思う。(真津)
- ・ 「ホスピタリティマスター」ができるのか。極論すると、認定ガイドは知識のみというイメージがお客さんに伝わりはしないか。(財団日高)
- ・ 協議会で、認定のための講習会・研修会という機会を多く作ってもらい、受講を義務付ける。認定試験は認定試験、講習と分けていかないと大変。
- ・ 認定ガイドの講習に、対外的にも理解が得られる実技試験を入れられないか。(議長)
- ・ 今のところ入っていない。入れるということであれば話は違ってくる。
- ・ ガイドとして大事なものは知識も当然ながら安全管理の技術も、ホスピタリティも、ガイディングの技術も登録ガイドより上でないといけない。現在登録ガイドの基準になっているガイドセミナーでは基礎の基礎しか実施していない。この講習の中に実技的なものを入れるというのはできないか。(財団日高)
- ・ ガイド部会全体会でも実技試験が必要との意見も結構あった。ただ、その方法がわからない。認定基準の中で知識だけではなく、地元でどの程度ボランティア活動をしているか、集落の役員をしているかなども認定基準にしてはどうか、という意見もあった。実技試験する試験官は誰なのかというのも出た。
- ・ 実技試験は難しいと思う。個人的には、お客さんにアンケートを取り評価してもらうのがよいと思う。アンケート内容を詰めていった方が的確なガイドの評価に繋がるのではないか。
- ・ すでにお客さんの評価で実技試験を行っている中田さん、何かありますか。(財団日高)
- ・ 例えば夏休みに家族が来て、縄文杉の前に立ったとする。その時に、幼稚園児にもわかる内容で話ができることが求められる。思いっきり勉強してテストを通過しても、外国の人がきたらしゃべれるのか。個人的には、講習や研修を用意して受講してベースを固め、その上で専門性を分けていく方が利用者側から見ても良いと思う。
- ・ 同感。個人が一生懸命やるのも大切だが「屋久島ガイド」の組織としてやることも重要。特に「安全」は、実際に起こったことを話し合った上で、身になる講習会研修会を組織が責任もって行う必要がある。また、お客さんからのアンケートも必要だと思う。
- ・ もうひとつ試験の弊害として考えられるのは、今まで植物に全く興味の無かった人が屋久島でガイドを始め、マニュアルに従って勉強する。マニュアルにあること以外わからないということもあり得る。ガイド個人のカラーも出ない。今までやってこられた方は自分の目や歴史、感情でアウトサイダーから見ているから大変面白いガイディングができる。個人的に、試験は嫌いである。
- ・ ホスピタリティや安全管理技術に関しては、運営委員会の中でも話が出たが、それを屋久島独自のものにし、講師を招いて認定していただくのは、難しいし、時間も費用もかかる。そこで、今の段階では既存の全国レベルの試験を受けて、それで評価してはどうかとも思う。
- ・ 今中田さんから指摘があったように、丸暗記してそれをそのまま説明し、お客さんと

ってはおじけないことになるかもしれないが、それはこれからの成長に委ねるということではないか。基準のスタートラインはしっかりつくりたい。(議長)

- ・登録ガイドにも幅があるというところからスタートせざるを得ない。しかしここ数年間に講習を受ければ、ある段階でスタート時よりレベルの高いガイドになっている。ただ、100人いたら100人100様がいいのであって、植物についてかなりレベルの高いガイドがいるというのも必要なことだと思う。

認定制度の施行時期と観光協会員の扱いについて

- ・まずは施行してみることが必要だと思う。観光協会のガイドさんは2年の実務経験の要件を満たしているが、試験はしないのか。(議長)
- ・認定ガイドの講習試験は、当然受けなければならない。
- ・だとすれば、教本を作ったり、準備をしたりするのに1年では無理ではないか。(議長)
- ・登録基準をかるうじて満たしている人と今まで経験を積んで本来ランク付けということがあれば上に行くべき人たちが同じ穴の貉として見られる。時間がかかる分だけ、今のような状態でいいかという問いかけだ。
- ・時間をかけても、いいものをつくったほうがいい。
- ・観光協会員であった人たちを認定ガイドにして、認定ガイドの上になるもの、いわゆるレギュラーやマスターのようなものを今から考えることにすればよいのではないか。少なくとも観光協会の会員の基準を満たすガイドと、今漸くスタートラインにたったガイドとは、色分けできる。
- ・そうすることのメリットというのは観光協会に現在入っている人たちは後で登録される人たちと区別されるという以外に他に何かあるのか。
- ・ないと思う。ただ、試験が行われるまで、観光協会員のように実績のある人が、協会員の実績に満たないガイドと、一緒の土俵の上になれるのかということ。(議長)
- ・それはありえない。4月にスタートする時点でこの条件をクリアしている人は、皆認定してもらおう。そうすることで、今2年の実績がある人とそれ以外の人との差はつく。ガイド部会でも7割以上のガイドが登録制度の基準にガイド実績を入れて欲しいといっていたのに、入れなかったのだから、認定制度が施行されるまで差がつかないとすると、その人たちに説明の仕様がなない。
- ・良い認定制度を作っていこうということで登録と認定を分けて議論してきたし、観光協会のガイドの多くが、この認定制度に期待をしている。2年の実務経験の差を出すというだけの理由で慌てて認定して、観光協会員のガイドの方が喜ぶのか疑問。そのようなことをすれば、認定制度自体重みのないものになってしまう気がする。
- ・観光協会に加盟していないガイドも大勢いるが、組織に入って屋久島の観光を良くしようと頑張っているガイドもいる。それが認められるべき。観光協会のガイドは講習だけ受ければいいこととし、それ以外のガイドは試験をする。組織に入って協調性を持つということも利用者から見ても安心して使えるのではないか。
- ・認定を受けるために試験をして、さらに社会の貢献度によって加点するというやり方もあるのではないか。観光協会員だとか、地域社会でボランティア活動をやっているとか、

環境保全活動に取り組んでいるなど。

教本づくりについて

- ・ どのような教本にすべきか。(議長)
- ・ 図説屋久島ではないか。
- ・ 考え方として、教本を独自で作るのではなくて指定図書制度の活用もあり得る。
- ・ ただ、図説屋久島が、高校生物、高校地学、高校社会程度かというところは疑問。
- ・ 高校生物、高校地学と明言する必要があるのかという気もする。

今後の検討について

- ・ 18年度中に試験ができるようなものを作り上げていくということでだめか。(議長)
- ・ 1年あれば色々協議できる。
- ・ 時間は必要。2年間の実績というが、確かに大切だが、圧倒的多数の会員であるガイドたちは「ボンときた人達といっしょかよ」とは感じると思う。
- ・ 観光協会員であるということの差があるべきだというのはそこにある。絶対区別してもらわないといけない。
- ・ 観光協会員は講習のみでよしとする。それ位のハンディがあってもいいのでは。
- ・ それは皆さんの意見がまとまればそういう風にしていく。(議長)
- ・ 事実経緯でいうと、皆同じラインからスタートしていないことは確かだが、5年10年経つとなくなる問題なのだから、認定制度の本来の意味について考えていけばいい。経過があつてのスタートなので、この段階では認定制度の本来の目的にあつた理念を、観光協会員の方、そうでない方も含め考えていけばよいと思う。(柴会長)

次回作業部会の開催について

- ・ 今出た意見をもう一回議論することとする。次回の予定が来週になっているが、支障はないか。

(日程について話し合い)

- ・ 23日19時～開催する。
- ・ テストというものにかなり引っかかっている。
- ・ テストというのは一定のこの程度は皆さん知っているという、ベースを確認するだけ。それによって、解説をマニュアル化しようということではなくて、最低の知識。これから成長できるレベルだということ。
- ・ そのレベルが、利用者の方から求められているレベルなのかということが疑問。自己満足のテストではいけない。