

第6章 農山漁村を案内する取り組みの事例紹介

近年、地域の活性化を図るため、畑や山林、港などの農山漁村の現場に都市部や海外から旅行者を受け入れ、ガイドによる案内や体験活動等を通じて地域の魅力を知ってもらう取り組みが増加していることから、各地域で活躍されている実践者の方を取材し、案内等に当たっての心構えや留意点、説明のポイントなどを整理しましたので、これから新たに地域を案内する取り組みを始めようとする際や、既に実施している取り組みを見直す場合の参考としてください。

【取組事例紹介】

1 漁港におけるガイドの取り組み

漁港ガイド 吉田 眞也 氏 (余市町)
(一般社団法人余市観光協会所属ガイド)

2 体験型観光や教育旅行を推進する取り組み

有限会社アグリテック代表取締役 中田 浩康 氏 (東川町)
(ひがしかわ子ども農村体験交流推進協議会事務局長ほか)

3 エコツアーや自然体験活動の取り組み

NPO法人大雪山自然学校代表理事 荒井 一洋 氏 (東川町)
(北海道アドベンチャートラベル推進協議会会長ほか)

4 農山漁村のフィールドを活かした取り組み

ツアーガイド 田中 聡志 氏 (網走市)
(オホーツク農山漁村活用体験型ツーリズム推進協議会所属チーフガイド)

5 元ALT (外国語指導助手) による地域資源活用の取り組み

エリアガイド フレイジャー ジョーダン 氏 (滝上町)

6 地域の連携による受入体制づくりの取り組み

NPO法人北海道ツーリズム協会理事長 武田 耕次 氏 (鹿追町)
一般社団法人E n代表理事 正保 縁 氏 (〃)
(ともに鹿追町農泊推進協議会所属)

7 酪農体験による団体旅行者等の受け入れの取り組み

カントリーファーマーズ藤田牧場 藤田 磨美 氏 (鹿追町)

8 外国人を専門にしたガイドの取り組み

森林ガイド 馬上 千恵 氏 (札幌市)

1 漁港におけるガイドの取り組み

漁港ガイド 吉田 眞也 氏 (余市町)

(取材日：令和2年(2020年)8月27日)

活動開始：平成26年(2014年)～
主な役職：一般社団法人余市観光協会所属ガイド
活動エリア：余市港周辺
スタッフ：個人で活動
活動内容：漁港散策体験



(1) 取り組みを始めたきっかけ

元々は道の水産普及指導員であり、養殖技術開発や資源管理等に従事したほか、その間、青年海外協力隊に参加、後にJICA専門家として発展途上国の零細漁業者への技術協力にも5年間携わっていたこともある。

40年間道内各地を転勤して渡り歩いて、最後に一番過ごしやすかった余市町に居を構えた。

以前から、第一次産業と一般の方との間に入り、両者を結びつける人材が必要ではないかと考えていたものの、産業を理解してもらう役割は行政に偏りがちなところがあり、本来は農家や漁師の方がその役割を担ってくれて、そこにガイド料が発生するのが一番良いのだが、家業のある皆さんがまとまった時間を確保することは難しく、また深い知識はあるものの、一般的なガイドに求められる浅くとも広い知識を有してそれを上手く伝えることまで求めることは難しかった。

そのような中で、観光協会が水産業を組み入れた観光振興の取り組みを始めると聞いてワークショップに参加したが、見たところ参加者には誰も水産関係者がおらず、踏み込んだ内容のメニューを考えたり実行できる人がいなかったので、自分が手を挙げることにした。

(2) 主な活動内容と実績

主に、余市漁港をゲストとブラ歩きし、様々な漁船や漁具を見ながら漁業者の知恵と暮らしを説明するとともに、漁業者が直面している海洋環境の変化と気候変動の話をしている。

そして、水揚げされた水産物や競り、加工の様子を体験してもらうなどして、漁師や加工屋さんなど地元の方との気軽な語り合いを心掛けている。

また、雨の日でも近隣で見学と試食のできる燻製屋、水産博物館、水産試験場の展示室、ニシン番屋の福原漁場や交易拠点であった運上屋などを案内することができるので、余市町は観光資源に恵まれていると思う。



【図解を用いた漁法の説明】



【漁具（エビかご）の説明】

今後は、例えばウニを食べてそれで終わりではなく、食べながら話を聞いてもらい、そこにある漁村文化や海の生活、環境問題などのプラスアルファの部分にストーリーをつなげて理解してもらえれば良いと考えている。

昨年の活動実績としては、家族、友人同士、社員旅行などの国内旅行者を1回につき2～4名、合計数十名受け入れた。

ほとんど屋外での活動になるので、冬場の受け入れはしていない。

（3）地元関係者との連携

活動に理解を得られるよう、普段から漁協に行ったり、漁業者とコミュニケーションを取るようしており、港に立ち入る際も漁業者の迷惑にならないよう、仕事場に足を踏み入れているという意識を常に持つようになっている。

事前連絡にも心掛けており、市場や燻製屋を見学する際も前もってスケジュールが決まっていれば前日に挨拶に伺い、明日何時頃に何人が来るのでよろしくお願い致しますと伝えて回っている。

（4）現状の課題

水産の魅力は魚を売ることだけではないので、もっと、そこにある生活や文化、海の魅力なども付加価値として売れば良いと思う。

自分以上に漁師の方が上手く魅力を伝えてくれるのが一番良く、難しいかもしれないが漁業士などの人材が活動に加わってくれば面白いと考えている。

また、受入単価（1人1,500円～）は観光協会などで決めており、自分としてはボランティアのつもりで活動しているので良いが、この仕事で食べていこうとする人であれば金額的には難しいので、しっかり知識を蓄えて価値を高める必要があると思う。

後に活動する方のことを考えるとこの単価が良いか悪いか分からないが、少しでも多くの方に話を聞いてほしい気持ちもあるので難しいところ。

（5）心構えと説明のポイント

活動のコンセプトは「Support Local Fishermen」（沿岸漁業者のサポーター）であり、獲る、作る、食べるだけの観光体験ではなく「余市の漁業の歴史と暮らし」をストーリーに加えることで、余市町に住んで、魚を獲って、家族を養い生活している人がいることを知った上で、美味しく魚を味わって欲しいと考えている。

説明のための知識は、元々、後志管内でも10年間、水産普及指導員として小樽市、岩内町、積丹町、余市町の海や漁業者を相手に仕事をしていたので、そこで得たものを活かしているほか、水産試験場や水産普及指導所が近くにあるので、そこで最新の情報を仕入れるように努めている。

しかし、漁業の現場は季節や天候などで日々変化し、ガイド当日に何が見れるかわからないので、直前まで下調べを行っている。

漁師はお話をしてみると楽しい方が多いが、一般の方は普段から話す機会がないので、私のほうからきっかけとなる話題を出して取り持てあげると、結構話が弾んだりする。

漁師には、会話を通じて一般の方に自分達が魚を獲っているんだということを知ってもらうことで、衛生管理の徹底など良い魚を出荷したいというモチベーションにつなげてもらいたいと思っている。



【通りかかった漁師との会話】

(6) ルールの遵守

現在の活動の中では法令上で特別気にしていることはないが、漁港内にいるウニを獲る等の行為はしてはいけない。

海は共同のものであり、漁協が漁業権を管理して共販事業を行っているので、その場で個人的に分けてもらったり売ってもらったりは簡単にできません。

また、荷上場ではHACCP（食品衛生法に基づく衛生管理の実施）の取り組みに考慮して、近づきすぎたり市場に汚い靴で入ったりしないように気を付けている。



【市場の案内】



【競りの様子を見学】

(7) 安全対策

当然、港では海への転落の危険があるので特に子供は岸壁に近づかないよう気を付けているほか、小型のトレーラーや軽トラックなど作業用車両がたくさん走っているため注意するようゲストには事前に説明しており、時間帯にもよるが、朝の競りが一番忙しい時間は特に近づかないことや、魚を下ろす作業の近くは車の往来が特に多いので離れて見ることをお願いしている。

(8) 活動の魅力

漁船の音、浜の風、潮の香りなどを五感で感じながら、漁業者の日常にちょこっとお邪魔してのブラ歩きを通じ、海と漁師の暮らしを紹介することなどにより、私が「漁業者」と「ゲスト」の間を少しでもつなげることができた実感できたときが嬉しい。

そして都会で魚を買うときに、漁師の笑顔を思い出してもらえれば最高だ。

2 体験型観光や教育旅行を推進する取り組み

(有) アグリテック代表取締役 中田 浩康 氏 (東川町)
(取材日：令和2年(2020年)9月18日)

活動開始 : 平成15年(2003年)～
主な役職 : ひがしかわ子ども農村体験交流推進協議会
事務局長ほか
活動エリア : 道北地域を中心に広く活動
スタッフ : 常勤3名(非常勤の登録ガイド50名)
活動内容 : 体験型観光や教育旅行のコーディネートほか



(1) 取り組みを始めたきっかけ

元々は栃木県出身で、東京農業大学(網走市)卒業後に農業雑誌や農業系の書籍を出版している(一社)農山漁村文化協会(農文協)という出版社に就職して、沖縄以外全国全ての農山漁村を営業や取材で歩いたのがはじまり。

地方に営業へ行くと地域形成の柱になっているのは一次産業の方が多く、まちづくりと農山漁村の関わりは切り離せないものだと認識し、農業大国である北海道から全国に向けて農村を柱にした地域づくりを広げたいと考え、会社を辞めて北海道の中央に位置する旭川市に移り住んだ。

最初は2年間農村ライターをしていたが、今の会社が設立される際に求人募集をたまたま見つけて、創業から現在に到るまでの仕事を中心的にやってきた。

ゆくゆくは大きな団体を受け入れて北海道の良さを知ってもらいたいと思い地元の農家さんと調整を進めていたところ、滝川市を拠点に受入活動をしている組織から協力要請があったことをきっかけに、平成17年(2005年)から修学旅行での農業体験の受け入れをスタートした。

(2) 主な活動内容と実績

弊社の主な事業の柱は四つあり、グリーンツーリズムの体験観光の「コト事業」と農産物など地域のこだわりの逸品を都市部に送る通販・物販関係の「モノ事業」、国等からアドバイザーを拜命して様々な市町村に観光・まちづくりをテーマとした地域活性化のアドバイスをするコンサルタント事業、ライフスタイル事業がある。

体験観光では地域の資源を活用した地域密着のアクティビティの企画開発をおこなっている。

ガイド付きのマチ歩きなども人気あるが、ガイドは専門分野に応じて得意な案内コースがあり、例えば写真撮影であれば街だけではなく皆でレンタサイクルを借りて郊外の風景を見に行ったりもする。

ライフスタイル事業では都市部の方が農村に出向くきっかけづくりの一つとして貸し農園を提供している。

農村空間のお裾分けをし、地元の人と交流して地域の良さを知ってもらい、ゆくゆくは移住や定住につながるような提案をしている。

移住体験ツアーなど大雪山自然学校の荒井さんにネイチャーガイド移住者の立場から地域の魅力を伝えるなど手伝っていただき移住体験ツアーを実施しているが、毎回10人前後の参加があり、第1回目のツアーに参加した5人家族の年内の移住も決まっている。

また、今はテレワークが重要視されているので、国立公園のある地域で仕事をしながら休暇を楽しむワーケーションとして受入体制を作っている。

受入実績として、昨年の修学旅行では主に道外の学校を中心として農業体験830人のほか、ラフティングなどアウトドア関係も含めると合計で1,000人を超えていたが学校行事のため修学旅行の時期が重なることもあり、需要はあるが受け入れしにくともできないこともある。

国内の一般観光客は約150人で、スノーシュー、陶芸、乗馬、ネイチャー体験などのコーディネートを行った。

そのほか、インバウンドは約100人で中国、台湾、欧米など主に収穫やカヌー体験を行っており、旅行会社からの依頼のほか個人でも直接予約を受け、また、欧米の旅行者向けの窓口として旭川駅前にアクティビティセンターを設けている。



【体験農園での食育ツアー】



【中高生の農村体験の受け入れ】

(3) 地域関係者との連携と成果

教育旅行等の農業体験の受け入れには、現在、各エリアの十数団体が参画しているが、これはアグリテックが事務局となり煩雑な作業を引き受けるようにした上で、地域の農業・農村への理解を広げるための情報発信の場作りを提案して協力を要請するなど、会社設立時から地域の受入体制づくりを続けてきたことにより、修学旅行の受け入れを始めようとする際に地域の関係者と連携して対応することができた。

(4) 現状の課題

観光や農村のガイドは常日頃から仕事があるわけではなく、普通の主婦や地元の留学生、別に仕事があって土日のみ対応できる方がなどがガイドに登録していることから、平日に10人くらいの団体が入ったりすると対応できず常勤の職員が案内することになる。

子育てが終わったからガイドをやりたいといった方が結構潜在的にいますので、ガイドとしての仕事が常にあり、それで食べていける環境づくりを考えることができれば、リーダーやそれに追随する人材も育ってくると思う。

(5) 心構えと説明のポイント

ガイドをするときに大事なことは、どう伝えたかではなく、どうすれば伝わるか。

自分が一方的に話をして終わりではなく、相互の理解が必要であり、当然、基礎情報力として地域のことを知らなければならないし、楽しんでいただくためのコミュニケーション力も必要。

最後におもてなしの力ということで、例えばウポポイができたことにより日本が多民族国家であることが改めて認知されたので、来道客にアイヌの「イランカラプテ」と挨拶をするなど、土着的な取り組みがあっても良いと思う。



【マチ歩きガイド】

(6) 海外からの旅行者への対応

昨年から観光ガイドアシスタント養成講座を開催しており、東川日本語学校に通う留学生など地域に在住している外国人や、英語や外国語の話せる地域在住の方に、ガイドと海外からのお客様の間にアシスタントとして入ってもらい、会話のサポートのほか、自分の言葉で地域の文化などを紹介してもらう取り組みを実施している。

自分達もインバウンドの受け入れに関する講習会などに参加して知識を学ぶが、現場は流動的であり、留学生などに媒介してもらうことで受け入れを町ぐるみでできると考えている。

(7) 安全管理とリスク管理等

参加者にとっては自然の中であったり、マチなかであったり、初めて訪れる場所で不慣れな地となる。

大事なことは事前にどれだけ説明するかであると考えており、必ず一旦立ち止まってガイドがしっかり説明してから行動するようにガイドには伝えている。

また、農業体験では農家さんの敷地をフィールドにするため、畑や作業場以外にもリスクが潜んでいる。

受入農家では屋外に犬などを飼っているところも多く、以前、農家さんが万全の注意を払っていても修学旅行の学生が興味本位で近づいて噛まれてしまったことがあったほか、牛舎での酪農体験の際に安全確保をしっかりと行っても牛に蹴られてしまったこともあった。

いずれも大事には至らなく済んだが、しっかり説明をしていたとしても「まさか」が原因で起こる事故もあり、どうか「ひやり」や「ハッ」とすることを減らしていくことが必要。

また、受入側の補償リスクへの備えも大切で、傷害保険等にしっかり加入するようにしている。

ペットや動物による事故やケガは保険対象にならない場合が多かったことから、保険会社と協議し、農業体験などに限り事前に本人へ危険性を伝えていたにも関わらずペットや動物による事故やケガがあった場合には補償の対象となるようなファームステイ用の保険を作った。

[新型コロナウイルス感染症の影響と対策]

教育旅行の受入校は大幅に減少した。

教育旅行は観光プログラムだけではなく、移動やいろんな施設や観光地をまわるため、学校側も感染リスクを懸念し中止や延期となった学校が多い。

農業体験でいえば、近年ファームステイの受け入れがほとんどだが、ファームステイは農家の普段の暮らしの中にホームステイするため、共用するものも多く、また密は避けられないため、受入農家から不安も多く受け入れを見送った学校もある。

そんな中、日帰りであれば受け入れが可能という農家さんの協力をいただきながら、感染リスク対策などガイドラインを作成し、2校ほど日帰りの農業体験の受け入れを行った。

受け入れの際、学校側にもしっかり対策することを伝え、バスの乗り降りの際のアルコール消毒、マスク着用、手洗いの徹底などを求めるとともに、農家さんには話すときのマスク着用、手や使い回す道具のアルコール消毒のほか、飛沫がかからない広い畑の作業では熱中症対策のため逆に生徒にマスクを外させて水分補給させることを指導をするなどした。

農業体験の意義や受け入れる価値、役割などを改めて見直しながら、新たな農業体験プログラムの構築など、今後の状況にどう対応するべきか考えている。

(8) ほ場への病害虫の侵入防止対策

農業体験に関して、長靴やツナギ、手袋などを常に修学旅行生や観光客が用意できるわけではなく、また、病害虫を畑に持ち込まれる危険性もあるので、そこは相手方に委ねるのではなく、リスク回避として基本的なものは受入農家で準備するようお願いしており、収穫体験をせずにただ畑に立ち入るだけでも、ガイドなど受入側がブーツカバー等を準備するようにしている。

基本的にはこちらで立ち入りのルールを決めるのではなく、畑をどう守っていくのが管理している農家さんと事前に協議した上で訪れる方にそれを伝えているようにしている。

一方で、仮に農家さんから十分な対策をせずに畑への立ち入りを認められた場合は、ガイドが命を育む土の重要性や作物への悪影響などを説明し立ち入りを止めるなど、水際でしっかり仕切ることとしており、立ち入り禁止の立て看板ばかりではなく、ガイドの説明で農業農村を理解してもらうことが重要な役割であると考えている。

(9) ガイドの人材育成

独自で行っているマチ歩きガイドでは特に必要となる資格を求めているが、アグリテックとしての十数年の経験や地元のネイチャーガイドなどのノウハウを集約した冊子等を作成しており、これを基にした講座などでガイドデビューできるよう基本的なことを教えている。



【観光ガイド養成講座】

街中の散策にガイドが付いてほしいという需要はあり、できれば昔からのことを知っている地元の方に訛りなどを使いながら案内してもらうのが魅力的だと思うが、お客様からお金を取るのであれば報酬に見合うようなスキルを身につける必要がある。

(10) 活動の魅力

会社のコンセプトは「暮らしのお裾分け」をうたっており、旭岳の紅葉が一番最初に見れたり、もぎたてのトウモロコシを味わったりと、地域の普段の暮らしと一緒に楽しんでもらい魅力として持ち帰ってもらえればと考えている。

それでも、本当の意味での魅力で言えばまだまだ自分達の知らないことはたくさんあり、地域を見直す中で隠れていたものを発見して自分のものにしたたり、新たな発見をお客様から受けることができるのが、この仕事の魅力かなと思う。

3 エコツアーや自然体験活動の取り組み

NPO法人大雪山自然学校代表理事 荒井 一洋 氏（東川町）

（取材日：令和2年（2020年）9月18日）

活動開始：平成13年（2001年）～
主な役職：北海道アドベンチャートラベル協議会会長
NPO法人日本エコツーリズムセンター理事ほか
活動エリア：東川町
スタッフ：常勤ガイド4名（非常勤の登録ガイド10名）
活動内容：自然体験・環境保護を目的とするエコツアーや
子供の自然体験活動の受け入れほか



（1）取り組みを始めたきっかけと自然学校設立の経緯

私がエコツアーや自然体験活動の取り組みを始めたきっかけは、大学時代に国立公園管理と環境保全を専攻し、人の動きを管理することで環境を残すことを学んだから。

しかし、人の動きは規制や監視では管理できず、根本的な問題解決にならないことに気づき、問題行動を押さえるのではなく、問題行動を起こさない人を育てるほうが重要だと考えた。

そして、その手法がエコツアーや自然体験活動だと知り、それらの活動を始めた。

大学卒業後、平成12年（2000年）に東川町に移住し大雪山国立公園旭岳ビジターセンターでアルバイトをしたところ環境が良かったため、翌年に大雪山自然学校を設立し自分でガイド業を始めるとともに、活動1年目から町より環境教育プログラムをつくる仕事の委託を受けるなどした。

また、今は活動を終了しているが、自然体験やキャンプ、大人の自然講座などを北海道内で広く展開していたNPO法人ねおすに所属する形で年間契約していた。

（2）主な活動内容と実績

活動内容は大きく分けて、子どもの自然体験活動、大人の自然体験活動=エコツアー、環境保全、人材育成の四つであり、活動を通じて利用者が環境保全に貢献的になることで持続可能な社会につながると考えている。

個人としては観光庁の「持続可能な観光推進本部」がモデル地域で実施している国際基準に準拠した持続可能な観光指標の開発に加わっているほか、エコツーリズムのアジア・日本国内での推進、アドベンチャー・トラベル・ワールド・サミットの北海道開催準備などに携わっている。

【自然体験活動】



受入実績としては、昨年は中国からの教育旅行が20名×3回、国内の修学旅行は首都圏から2校、旅行会社の委託で平均6名×40回程度、主催のツアーで平均5名×20回程度。

(3) 地域関係者との連携

大雪山自然学校では、自分がその方に協力してもらいたいことを自分が詳細に分かっている状態にする。

次に、相手が欲しいものを聞き出し、できるだけ正確に理解しようとする。

自分が欲しいものと相手が欲しいものをお互いにできるだけ理解する努力をして、意思の疎通を図ってきて、地域の方々の理解と協力が得られる関係性や連携体制を築いたことで、円滑な取り組みになるようにしている。

(4) 現状の課題

私の課題は、自然学校の取組を成功させるために必要な資源を揃えることである。そのための糸口の見つけ方は、その資源を「ヒト」「モノ」「カネ」「情報」の四つに分類し、その一つ一つを丁寧に分析し、自分の組織内や地域で探すこと。

一つ目の「ヒト」は現場責任者やリーダーを育てることであり、そのためには研修ではなくできるだけ仕事を用意して現場での経験をしてもらうこと。

二つ目の「モノ」は顧客のニーズに応じて快適性を維持するため長靴などの道具を準備することだが、そのためには十分な顧客を確保する必要がある。

三つ目の「カネ」は人材育成にも投資が必要であり、今後お客様が来てくれることが約束されなければいけない。

四つ目の「情報」は、ビジネスを実践するためには体験活動産業の構造や国の補助事業制度などを学んで取り組みの方向性を見極める必要があるということ。

ニーズがない限り人材育成は意味が無く、いつも卵と鶏どちらが先か論になるが、私としては、まずは人材育成することを優先している。

(5) 心構えと説明のポイント

ガイド活動をするに当たっての基本は、まずお客様の求めていることを理解すること。

その上で、今私達が持っている資源でどのように楽しく過ごしてもらうかに集中するよう心掛けている。

自身の成長を求めるゲストには、楽しみながら体験活動を頑張ってもらうことが、一番効果的なパターンだと考えている。

また、半日ほどの短い活動時間の中でより多くの効果が得られるよう、できるだけ見たり触れたりしてもらうことを重視し、言語以外のコミュニケーションで勝負するようにしている。

また、以前あるTV番組のディレクターに聞いた話で、三つの「T」として「楽しい」「ためになる」「得をする」があると視聴率が上がるということだったので、体験活動にも通じるものがあると思い、これを意識して説明するようにしている。



(6) 海外旅行者への対応

これまで海外からの旅行者を受け入れてきた経験から、自然学校では次のとおり考え、対応している。

まず、一生懸命説明しようとしても、言語コミュニケーションがあまり有効ではなかったりするので、前述のように効果的な非言語対応を多く取り入れている。

また、自分達の常識が海外からの旅行者にとっては常識ではないことを理解し、実際何か変わったことが起こっても仕方がないと思うようにしている。

ただし、安全対策など大事な情報はしっかりと伝えておく必要があり、その方法としては案内板を使うことが多い。

お客様に対するコミュニケーションはインストラクション（指示命令）とインタープリテーション（解説）の二つがあり、「何時までに来てください」といった指示は言うよりも書いてあったほうが伝わり易い。

解説は対象者の反応を見て内容を変えるので、100準備して10話すような方法を取っている。

インバウンドの対応では、挨拶の後は、実行してもらうことをシンプルに三つ程度にまとめてボードに書いたものを示して説明する。

あとは、皆が自発的に準備を進められるようサポートしている。

もちろん言語コミュニケーションで伝わるのであればそれに越したことはないので、商品価値を高められるよう円滑な英語対応のスキルアップも奨励している。

(7) 法令等の遵守

ガイド活動に関係する法令等を知り、法令等を守ることが基本だが、その上で法令等を上手く活用することが大事だと考えている。

気を付けるべきことはたくさんあるが、例えば北海道アウトドアガイドのテキストに記載されているような法令の規制等は全て対応するよう日頃から意識している。

(8) 安全対策とリスク管理

[安全を確保するための対策]

ガイドがお客様の安全管理の責任を全て負って対応しようとしても、実際にそれは無理なので、事故は避けられないと思う。

参加者には自己の責任を明確にする誓約をしてもらい、安全管理に責任を負ってもらっている。

もちろん、スタッフが安全管理を徹底して勉強し、救急道具や保険を用意するのが大前提であり、お客様が責任を負うと言って任せてくれれば、こちらは情報でも現場のサポートでも何でもさせていただくと説明している。

[新型コロナウイルス感染症の影響と対策]

手指の消毒やマスクの着用など、感染症全般に対するリスクマネジメントへの理解が深まったことでツアーの安全性も向上した一方で、我々の売りである接触する体験ができなくなり活動の幅が狭まったことで、売上も減少した。

自然体験活動の強みはチームワークを作ることであり、協力して川を渡り、採ったジャガイモを共同で調理し、近い距離でワークショップをするなど、皆でベタベタ触り、しゃべりながら楽しい気持ちになってもらうということ。

今、取り組んでいることは飛沫感染を確実に防ぐこと。
分かりやすく伝えると「人の唾を飲まない」ことであり、生々しいがそれは嫌だと思って気を付けてもらえる。
まずは唾をかけない対策をすることを一番に心掛けている。

また、万が一感染した場合、もこちらの対策は万全であったと説明することができて、それを相手に理解してもらえただけの準備は必要であると考えている。

(9) ガイドの人材育成

自然学校のガイドとして活動したいという人材には、まず、我々の団体の研修を受けてもらうほか、北海道アウトドアガイドかNEAL（自然体験活動指導者）どちらかの資格を取ってもらうことにしている。

そのほかリスクマネジメントのために消防の上級救命講習を必ず受講してもらうことで、活動できることとしている。

(10) 活動の魅力

自然体験活動を長く続けることで、持続可能な地域づくりに貢献できる人材がいっぱい育ち、そのような仲間にもまれて、一緒にいられることが自分の幸せにつながっていると思う。

そして、何よりも、この活動が私の大好きなこの町での暮らしを可能にしてくれていることに魅力を感じている。



【冬の体験活動】



【室内での研修】

4 農山漁村のフィールドを活かした取り組み

ツアーガイド 田中 聡志 氏（網走市）

（取材日：令和2年（2020年）8月19日）

活動開始：平成23年（2011年）～

主な役職：北欧雑貨と自然ガイドのお店m o k k i 店長
オホーツク農山漁村活用体験型ツーリズム推進
協議会（農泊地域協議会）エリアガイド

活動エリア：網走市周辺

スタッフ：個人で活動。地域協議会では自身を含めガイド4名程度

活動内容：自然・釣りガイド、農山漁村ツアーガイド



（1）取り組みを始めたきっかけ

知床が世界遺産に認定されたり、北海道でガイド認定資格制度が始まったことから、平成23年（2011年）に北海道アウトドアガイド資格（自然分野）を取得してガイド業をスタート。

地域協議会での活動は、元々網走市周辺には自然分野のガイドに関するルールがない中、平成30年に国の農泊事業で「オホーツク農山漁村体験型ツーリズム推進協議会」を立ち上げ、そこで仕組みづくりやルール調整を行い、農家や漁師の方に安心して受け入れしていただけるような仕組みづくりを目指している。

（2）主な活動内容と実績

個人では自然と釣りガイドの仕事と輸入雑貨店を経営。

地域協議会の活動は、お客様をビート、ジャガイモ、麦、大豆といった圃場のそばへお連れして広大な農地や農機具など生の現場を見てもらうことを重視してツアーを組んでおり、ただ歩くだけでは面白くないため、その後、地元産の小麦を使ったピザ作りや大豆を使った豆腐作りなど、地元の産物を用いて何か手作りするという付加価値を付けている。



【ワカサギ魚の見学】

冬はワカサギ釣りや流氷観光のほか、要望に応じて漁師のワカサギ魚を見学する体験もやっているのも、今後の商品化を検討。

受入実績は、個人では国内客が多く、国内客とインバウンドの割合は6：4くらいで、インバウンドは中国、台湾、シンガポールなど。

協議会はインバウンドの方が多く、農山漁村体験などの日本らしさを味わいたいという人が多い。

(3) 地元関係者との連携と成果

地域協議会を立ち上げ、各分野に精通している人が集まることで、地域との連携や地元理解を促進し、地元関係者とお客様との間をつなぐ役割を担っており、受入側にもメリットのある、協議会との双方がWin-Winとなる商品作りを第一に考えている。

また、あらかじめ畑のルール、漁場漁港の使用ルールなどを事前に打ち合わせして決めてあるので、案内の都度の打合せが不要となった。

現在では、ほぼ網走の産業に携わる皆が協議会の拠点施設であるコネクトリップで観光をやっていると認知してくれるようになってきている。

(4) 現状の課題

農山漁村ツアーでは農業・漁業特有のシーズンがあり、時期によっては収穫の様子やサケの水揚げを見せたりできるが、地味な風景のみの季節もあり、農村・漁村らしい景観や体験を年間を通して提供することが難しい。

漁業者といっても昆布、サケの定置網、カニ、ホタテなどたくさんあるので、そういった漁師さんに声掛けをして、1年間を通して安定した商品化をできる関係を作っていきたい。



【サケ捕獲場の見学】

(5) 心構えと説明のポイント

お客様の安全担保を第一に、続いて受入側とのルール作りを大切に、その範囲内でおお客様の意向に沿うよう努めている。

実際には農家や漁師にガイドが事前に話を聞き、その内容をお客様に提供するという形で、地元の方とおお客様の間を取り持つ通訳といったイメージで取り組んでいる。

ガイドが業として成り立つかどうかは、お客様の安全を担保できるかにかかっている。

とにかく応急処置だとか救急などは、基礎知識として必ず持っている必要があると考えている。

お客様にも多様な考え方があるので、一方的に僕らから知識を詰め込んでいくのではなく、お客様の興味とか質問に応じて柔軟に答えることを重視し、そのための知識は必要だが、重たいシナリオは用意していない。

中には黙って座って景色を見ていたいとか、会社の愚痴を聞いてほしいなどもあり、お客様のニーズにどれだけ寄り添えるかに心を砕いている。

また、お客様は当然晴れた日を想像して来るので、雨天だと最初は残念な気持ちになるが、逆に雨の日の森の魅力を伝えたり、ナイトツアーで星空が出ないときも、別に動物や魚が出るポイントを把握しておいて案内することで、最後は喜んでもらうこともできる。

予測される様々なケースに備えて対応すると、お客様も信頼してくれて、もし本当にダメなことがあってそれを伝えたときに「この人が言うのだから、そうなんだな」と理解してもらえる。

農山漁村ツアーでは、旅行者の農地への立ち入りで問題になることが多いと聞く。網走市周辺では、今、ジャガイモなどに寄生し生育を阻害するシロシストセンチュウの発生が問題となっているが、その影響の大きさや防除の難しさ、靴底の土で伝染する可能性など、畑に入るための靴底洗浄等のルールと合わせてその理由にもお客様の理解を得て協力してもらうことが我々の大事な仕事だと思っている。

(6) 海外からの旅行者への対応

海外の方も日本人は英語が得意でないと分かっているので、上手く意思疎通が図れなくてもまず怒られることはないが、そこで物怖じして黙ったりするほうが問題になるので、身振り手振りでも良いからとにかく交流を図るとするのが大事であり、今まで片言の英語でも何とか上手くいっている。

ただ、農山漁村には畑、漁場などそれぞれ立ち入る際のルールがあるので、これから英語のルールブック等を作成し、旅行業者を通じてお客様へ事前周知することを考えている。

(7) 法令等の遵守

釣りガイドについては、例えばサケ釣りでは道庁のフィッシングルールに従って地図を見せながらお客様に採捕禁止区域を説明するとともに、うっかり禁止区域に入らないよう気を付けている。

漁業権がかかっていることはしておらず、港も規制区域に入っているところは一切使わず、怪しい箇所は事前に道などに確認している。

道路運送法に定める自家用自動車による運送の規定にも気をつけており、例えばイベント的なツアーの時などは網走バスと協力してチャーターさせてもらったり、人数規模によっては通常のタクシーを使って実施するほか、夏などはレンタカーのお客様が多いので現地集合現地解散というのを基本にしている。

そのほか、国立公園内を案内するときは煮炊きや野火をしないなど国立公園法のルールを遵守しており、網走湖でカヤックをやる際にも同法の許可が必要だったりするが、市役所の観光課にアドバイスをいただいて適切な手続きをしている。

(8) 安全対策とリスク管理等

[安全対策について]

ツアーを組む段階でリスクの有りそうな場所は必ず視察するとともに現地の方も打ち合わせし、特に農場では危険な農業機械などが多くあることから、どこまでの行為が許されるのか入念に確認している。

また、ガイドスタッフは全員救急講習を受けているほか、使い方の説明を受けた共通の救急キットを必ず現場に持つこととしており、できる範囲の応急処置をしっかりとれるようにしている。

救急キットの例としては、スズメバチに刺されたときの毒を吸い取るための器具や、水に濡れても音が出る笛、人工呼吸のときに感染を防ぐためのフィルターなどで、最近では感染を防ぐため必ず一番最初に手袋が出てきてはめられるよう追加している。

[リスク管理について]

個人でも地域協議会でも安全管理マニュアルを作成していて、緊急時の連絡手順やかかりつけ病院、管轄する警察署などを整理している。



【作成した救急キット】

また、農山漁村ツアーとカヤック体験などでも全く内容が異なるので別々にマニュアルを作っているが、旅行会社と契約して仕事をするときは安全管理マニュアルのほか損害賠償保険の加入が条件となる場合があり、万が一のときに確実に保障を受けるためにはその辺りの万全な対応が必要となっている。

[個人情報の保護について]

個人的に申し込まれたお客様に関しては後で何かあったときのために1年間は情報を保管し、その後は廃棄処分している。

そのほか、例えばツアー中に撮った写真をHPやSNS、広告で使用するときには、写真にも肖像権があるので必ずお客様の許可をいただくのが鉄則である。

[新型コロナウイルス感染症対策について]

個人では貸し切りで予約を受けるようにしており、定員5名のツアーでも1組で2人ならそこで閉じるなどにより安全を担保する形をPRしている。

また、感染防止対策の張り紙をしたり、手指消毒用のアルコールを設置し、車でお客さんを運ぶときは窓を開け、マスクの着用を参加条件にお願いするなど、北海道スタイルを実践している。

(9) ほ場への病虫害の侵入防止対策

案内する際も畑の中には一切立ち入らないようにしており、お客様にも境界が分かりやすいよう、農家さんと相談して入るのは砂利を敷いた畦道だけと決めている。

現場の方のルールに則ることとし、僕らで独自のルールは一切作らない。

収穫体験は観光農場のみで実施することとし、一般のほ場は見学のみと使い分けしている。

(10) ガイドの人材育成

地域協議会では、2年前にガイド育成セミナーを全5回実施しており、延べ100名以上の参加があった。

協議会の登録ガイドとして仕事をお願いするのは全5回全て参加した人のみという条件にしており、最初に登録したのは9名だったが、皆さん本職があり興味で参加された方が多かったので、実際に今声を掛けてガイドとして動けるのは3名のみ。



【ガイド育成セミナー】

(11) 活動の魅力

農山漁村ツアーに関わることで、農業者さん、漁業者さんの思いを直接現地で聞くことができ、より地元を深く知ることができた。

お客様を案内し、地元の事情や思いを聞いてもらうことが購買意欲にも結びついているようであり、景観だけではなく、産業や地域に住んでいる人を好きになっていただくことが非常に価値や意味のあることだと感じているので、この活動を続けていきたいと思っている。



【畑見学ツアー】



【薪割り体験】

5 元ALT（外国語指導助手）による地域資源活用の取り組み

エリアガイド フレイジャー ジョーダン 氏（滝上町）

（取材日：令和2年（2020年）9月3日）

活動開始：平成30年（2018年）～

主な役職：Mathleaks（アプリ制作会社）所属

活動エリア：滝上町周辺

スタッフ：個人で活動

活動内容：滝上町内のガイド、英語研修講師、翻訳等



（1）取り組みを始めたきっかけ

私はアメリカ合衆国テキサス州ヒューストンの出身で、高校生の時に日本でホームステイしたことにより興味を持った言語学を大学で勉強し、卒業後は日本で英語を教えたいと思ってALT（外国語指導助手）として滝上町に赴任した。

最初の1年はとても雪が多く慣れるのが大変で、2年目からは滝上町が凄く好きになったものの一応3年間で帰国するものと考えていたが、町内の方と結婚したことを機に滝上町に残ることとなった。

ALTとして5年間の任期を満了する際、役場の商工観光課の方に、自分が本当に良いところだと信じている滝上町のために頑張りたいので仕事がほしいとお願いしたところ、ちょうど町が国の農泊推進対策の採択地域となり事業を実施するところだったため、農泊の取り組みを推進する地域協議会（滝上町農泊観光地域づくり協議会）に所属させていただき、主にガイドとして活動のお手伝いを始めた。

（2）主な活動内容と実績

滝上町の資源を活かし、夏場は溪流釣りや牧場での牛との散歩、オーガニックファームを営んでいる農家さんに滝上町特産の和ハッカの畑を借りてのピクニックランチなどを実施するとともに、滝上町をベースに2～3泊で近隣の市町村を巡るマイクロバスのツアーを組んで帯同するなどした。



【海苔巻き作り体験】

冬場は、林業をメインに実施し、苗木を育てている現場を見学したり、特産品のまな板やへら、家具などを製作している木工屋さんに行って一緒に簡単な作品を作ったりしたほか、町の特産品加工センターで農家さんと地元産小麦を使ったうどん作りなどをした。

また、リフトでスキー場の上まで行き、スノーシューで降りて途中で地元のハッカを用いたミントティーを飲んだりもした。



【牛との散歩】



【畑でのピクニックランチ】

観光用のHPは作っていなかったが、町のHPに自分達の取り組みを英語と日本語で書いてPRした。

実績としては、ほとんどが2年間の農泊事業で実施した旅行会社を通じての年数組程度のモニターツアーであり、一般の旅行者は海外から来られた数組で、主にシンガポールの方だった。

今は地域の皆と協力し、自分達で空き家をリニューアルして、国内と海外両方のスキー客を主に対象としたゲストハウス（民泊）をオープンするため、勉強会の開催など準備を進めている。

（3）地元関係者との連携

農泊の事業を始めた際に、自分がやりたいことについて皆さんに協力をお願いしたが、そのときに凄くラッキーだと思ったのは、ALTだった私のことを皆さんが知っていて、あまりムリとかダメとか言われなかったこと。

（4）取り組みの課題

芝桜で有名な滝上町はそれだけを目的とした観光客が多いので、自然が綺麗なこの町に農泊のような観光ベースを作ることで、もっと誘客できるのではないかと考えていた。

農泊事業を実施していた際は明確に方向性が決まっていなかったもので、ターゲットを日本人にするのか海外であればどこの国にするのか決めた上で、SNSやHP関係でできることを全部やったほうが良い。

（5）心構えと説明のポイント

ほとんどが外の活動なので安全対策には特に配慮すること。

また、皆それぞれ考え方は違うかも知れないが、ガイドのスタイルとしては、一緒に遊びながら講義のようにずっと話していることで、皆が寄ってきて誰かがどこかに行ってしまうこともなく、皆から質問されることで結果としてたくさん勉強になるような形で実践している方がおり、これが理想だと考えている。

ガイドを頼む理由としては、分からないことがあり何か勉強したいことがあるからだと思うので、私はガイドがずっと話し、教えたほうが良いと思っている。

(6) 海外からの旅行者への対応

これまで文化的な違いで驚くことはそれほどなかったが、自分がよく分かっていない国の方を受け入れる際は、失礼にあたる行為などについて事前に調べている。

なお、英語が不得意で受け入れに不安を感じる方もいるようだが、必ずしも英語で話す必要は無く、もちろん英語で話せるほうが楽ではあるが、ジェスチャーを織り交ぜれば何とかできるので自信を持ってほしい。

(7) 安全対策とリスク管理

服装には気を付けていて、現地に入る際は靴もお客様のものは使わず、状況に合わせて洗浄済みの長靴やオーバースーツ、軍手などを全て用意していた。

また、木工体験は機械が大きく指などを挟むと大変危険なので体験指導者とともに事故に注意し、溪流釣りは専門ガイドの案内のもと危険なところへ入らないようにし、畑や牛舎に入るときも管理者に立ち会ってもらうなど、自信がないことはプロの方に一緒にいてもらうようにした。

その他、ウェイバー（免責条項）は参加者の責任を明確にするものだが、日本語版しか用意されていない場合、海外からの旅行者が理解できなければ本当に事故などの問題が発生した際にアウトなので、翻訳会社に委託して英語版を用意するといったしっかりした対応が必要である。



【専門ガイドの案内による溪流釣り体験】



【管理者の案内による牧場見学】

(8) 牛舎への伝染病の侵入防止対策

牛舎に立ち入る際は、当然、管理する酪農家さんに事前に対応を相談して、長靴への履き替えやオーバースーツ着用を徹底するとともに、海外悪性伝染病の蔓延を防ぐため、家畜伝染病予防法の飼養衛生管理基準に基づき入国後1週間以内の旅行者が牛舎に立ち入ったり散歩中の牛に触れないよう気を付けていた。

(9) 活動の魅力

牛との散歩やスノーシュー体験などを通じて、滝上町の人達の日々の生活をお客様に見てもらい、喜んでもらえたことが良かった。



【自然豊かな滝上町の景観】

6 地域の連携による受入体制づくりの取り組み

NPO法人北海道ツーリズム協会理事長

武田 耕次 氏（鹿追町）

（取材日：令和2年（2020年）9月10日）

活動開始 : 平成2年（1990年）～
主な役職 : 北海道グリーンツーリズムネットワーク役員
鹿追町農泊推進協議会事務局長 ほか
活動エリア : 鹿追町
スタッフ : 基本は正保氏と二人で活動
活動内容 : グリーンツーリズムに関する講座の開催、
団体・個人旅行のプランニングなど



一般社団法人En代表理事 正保 縁 氏（鹿追町）

（取材日：同上）

活動開始 : 平成29年（2017年）～
主な役職 : 鹿追町農泊推進協議会体験・交流部門責任者
トマルカフェ鹿追オーナー ほか



（1）取り組みを始めたきっかけと変化

[きっかけ]

昭和63年（1988年）に鹿追町内でファームレストラン（大草原の小さな家）が開業したことをきっかけに、当時問題になっていた農産物の貿易自由化に危機感を抱いていた若い農業者が自主的に集まり勉強会を始めた。

テーマは様々で、自由化後の農業はどうなるのか、消費者は農業に何を期待しているのか、自分たちはどんな農業を目指しているのかなど、真剣に議論していた。

平成2年（1990年）に「鹿追町ファームイン研究会」を発足し、勉強会を一步前進させ、農家レストランや農業体験を始めるなど実践的に取り組みだした。

平成7年（1995年）には8組の夫婦でドイツ、オーストリアへ視察に行ったことで、それまでの取り組みに自信を持つと同時に目標も明確になった。

当時、農村でのこうした取り組みが珍しかったこともあって、バブル景気の余韻もあったと思うが、道外都市部からの若い旅行者など沢山のお客様で溢れるほどだった。

その後、グリーンツーリズムが国の政策として位置づけられたこともあり、本格的に学び実践する場として平成12年（2000年）に「北海道ツーリズム大学」を構想し、その運営組織として「NPO法人北海道ツーリズム協会」を設立した。

平成13年（2001年）には、グリーンツーリズムや食と農、地域の歴史・文化、資源を地域づくりにどう活かすのかなど、座学やワークショップなどを交え実践的に学び合った。

年6回の講座で3年間に延べ650人の受講生が参加し、これらの参加者はその後、全道各地で農業の6次化や地域づくりの実践者になっていった。

[ツーリズム大学での学びが取り組みの質を変える]

ツーリズム大学で学んだことが私たちの取り組みに変化を引き起こした。

その頃、特に夏場にお客様が集中していたことから、何とか閑散期とのギャップを小さくしていくにはどうするかを真剣に議論し、お客様のターゲットをどこに絞るか、自分たちの目指す事業はどこに商圏を定めるかを具体的に検討した結果、エージェントなどとも一定の距離を保ち、客層を自分たちが決めていくという取り組みをしていった。

地域全体としては、地元客を中心にリピーターを大事にする方針を確立し、特に夏場などの繁忙期にはエージェントからの予約は受けず個人客にシフトするなど、今で言うマイクロツーリズムへと路線を変更するとともに、地域間の連携を強めていった。



【ツーリズム大学の開催】

(2) 主な活動内容と実績

補助金頼りではなく、自分達でやることをやろうという考えからスタートしており、話し合いの中の一つに景観を大事にしなければならないということがあり、小さい木を植えてだんだん大きく育てるように景観も時間をかけなければ落ち着いたものにならないことから、それぞれの事業者が自分達の牧場や農場の周りを綺麗にしていく取り組みを始めたことが、今も続いているような感じになっている。



【トマルカフェ鹿追】

協会の会員にはコテージの運営のほか体験メニューを提供している方もおり、芋掘りやアスパラ収穫などの農業体験を受け入れているほか、地域の取り組みの中核拠点として整備したトマルカフェ鹿追では、旅行会社からの依頼を受けて、雨天でもできるインドア体験を提供するためクラフトや豆腐作りなどの体験メニューを設けている。

また、然別湖ネイチャーセンターなど近隣の施設でマウンテンバイクや釣り、カヌー、乗馬などほとんどのアウトドア体験を扱っており、地域として年間を通じて何かしらのコンテンツは提供できる環境にある。



【インバウンドを対象としたモニターツアー】

会員の稼働しているコテージは合計で10数棟あり、受け入れは国内客が中心で3泊、5泊といった連泊も多く、棟貸しが多いので正確な把握は難しいが年間の受入数は延べ8,000人程度だと推定される。

そのほか、協会では「田舎暮らしのススメ。」というサイトを平成20年（2008年頃）から運営しているが、これは、地域では酪農のスタッフなどの人材確保が大変難しく、皆ジョブサイトに登録し求人の応募があっても無くても1回の利用で数十万円の料金を支払っていたことから、それでは駄目だということで年会費が個人で3万3千円、法人で6万6千円（税込み）の求人紹介サービスを始めたものであり、現在、町内外からの掲載希望が多くあり約40件の求人を紹介しているが、応募も沢山いただいている。

（3）地域関係者との連携

これまで協会が地域内の理解醸成を図ってきたためか、常に横のつながりというか連携が当たり前のようにあり、この地域ではごく普通に、例えば誰かがお客様を受け入れたときに食事だったらここが良い、牧場体験ならここが良いと積極的に紹介しているが、それが意外と町外ではそうではなくて、他の町から来た方に驚かれることがある。

最近では街の飲食店などとも連携している。

（4）現状の課題

受入単価の取り決めは、それぞれの会員が支出や人件費を考慮して決めるものがあるが、どのようなお客様に来てほしいかによってその層は分かれ、また、海外に比べて日本国内の体験料は基本的に安いと思うので、もう少し底上げが必要であると考えます。

（5）活動の魅力

生産者は消費者との接点を求めているところがあり、自分が育てたものを美味しいと直接言ってもらうことや、顔のつながりが無いと仕事を続けていくのが辛いこともあるかもしれない。

スーパーに行ったら農家の顔写真が貼ってある商品のほうが売れ行きが良いように、これからは何を食べるかではなく誰が作ったものを食べるかが大事になると思うので、体験の提供などを通じて消費者と顔を合わせられることが活動の魅力だと考える。

7 酪農体験による団体旅行者等の受け入れの取り組み

カントリーファーマーズ藤田牧場体験責任者
藤田 磨美 氏（鹿追町）

（取材日：令和2年（2020年）9月10日）

活動開始：平成8年（1996年）頃～

活動エリア：鹿追町

スタッフ：常勤4名（自身は育児中のため臨時で対応）

活動内容：牧場における体験研修等の受け入れ



（1）取り組みを始めたきっかけ

藤田牧場は昭和12年（1937年）から鹿追町で酪農業を営んでおり、両親が平成8年（1996年）頃から修学旅行生の牧場体験を受け入れたのが始まりで、その2年後には町の支援もあってコテージを建設し個人客も受け入れるようになった。

平成12年（2000年）には、一般社団法人中央酪農会議が子供達に酪農体験を通じて食や命の大切さを学んでもらうための場として「酪農教育ファーム」の認証制度を開始したことから、初年度から認証牧場になっている。

取組当初はインターネットも十分普及しておらずHPによるPRも難しかったが、「るるぶ」や「じゃらん」といった旅行雑誌で紹介してもらったり、パンフレットなどを活用して一般客向けの体験会を開催したことをきっかけに、広く取り組みを知ってもらえるようになった。

（2）主な活動内容と実績

酪農教育ファームになるためには、（1）訪問者のトイレ・手洗い場を確保すること。（2）訪問者の細菌感染事故を防止するため、牛舎およびその周辺、牛体を常に清潔にすること。（3）緊急医療品を一式備えていること。（4）近隣の病院などの医療機関と常時連絡が取れること。（5）訪問者を対象とした保険（一定の条件あり）に加入していること。～などの条件を満たすとともに、ファシリテーターの講習を受けるなどして3年に1回資格を更新する必要があることから、社長である父と私が受講して資格を有している。

最初に認定牧場の看板のほか、牛のカラダの仕組みや酪農の仕事などを紹介する垂れ幕とパネルをもらえるほか、送料を負担すれば配付用の冊子も必要なだけ送ってもらえるので、これらを活用することで、効果的に体験学習を進めることができる。



【垂れ幕やパネルを用いた説明】



【バター作り体験】

提供する体験メニューとして搾乳とバター作りをやっているほか、自分達が出荷している生乳を材料にしたアイスの製造販売などもしている。

体験された方は1度の経験で満足されるようでありピーターはほぼいないが、コテージは家族での利用が多く、年に2回来られる方もいる。

また、学校の大半は毎年同じところが来ており、10年以上続いているところもある。

都合によっては体験なしの見学のみで受け入れることもあるが、いずれの場合にも牛乳とアイスは基本提供するようにしている。

そのほか、昨年からはコテージの宿泊者限定で行っているトラクターの試乗体験は、以前、日帰りのお客様を受け入れていた際には、それだけを目的に来られる方もおり、特に海外からの旅行者や小さい男の子のいる家族には人気があった。

毎年およそ4,000人前後の来場者があり、昨年はNHKの朝の連続テレビ小説「なつぞら」の効果により過去最高の6,000人を受け入れており、内訳としては国内の個人客が3,000人、修学旅行生が1,500人、エージェントを介したアジアを中心とした海外からの旅行者が1,000人、その他、企業研修や海外からの個人客などだったが、地元から訪れる方はほとんどいなかった。

なお、コテージの宿泊は昨年500人を超えている。

搾乳体験はおとなしくて搾りやすい牛を基本1頭+予備で1頭、いつも同じ牛を使っており、朝の搾乳時に搾り残して準備し、例えば80人の団体が来たときは20人ずつ四つのグループに分け、1人ずつガイドが付き牛2頭を半分ずつ搾っている。



【コテージの外観】



【トラクター試乗体験】

(3) 現状の課題

ここ何年かは従業員の求人募集をしても採用につながっておらずベトナム人の外国人技能実習生を受け入れているが、制度上、酪農以外の仕事をさせることはできないことから、ガイドを任せられる日本人スタッフの確保が課題となっている。

(4) 心構えと説明のポイント

スタッフはあまり一方的に喋りすぎないように心掛けるとともに、幼い子供、大人、修学旅行生など相手に応じて話し方や内容を変えているが、皆が理解し易いようにパネルによる説明は必ず行っている。

特に、海外の方が来たときに英語で対応する場合もあるが、なぜ牧場には雌しかないのに赤ちゃんが生まれるのか、雄が生まれたらどうなるのかなどを全て言葉のみで説明することは大変なので、以前ツアー添乗員の方から提供いただいた英語版のリーフレットや自分で作成した図解の冊子などを活用しており、それがあつかい無いかで反応が全く違う。

(5) 海外からの旅行者への対応

これまで大きなトラブルは無かったものの、アジアの一部の国では写真が非常に好きな方が多く、常に撮影していて移動のためこちらから何度声掛けしても芝生でポーズをとって全然動いてくれなかったり、オシッコをしたいと言った子供がいまなり牛舎の外に行き用を足したので驚いたことはあるが、お国柄なので仕方ない部分があることを理解した上で適切な行動を促すことが大事だと考えている。

(6) 法令等の遵守

防疫に関わる家畜伝染病予防法の遵守はもちろんのこと、アイスクリームの製造販売などもしているため、食品衛生法の遵守も徹底している。

(7) 安全対策とリスク管理

酪農教育ファーム向けの包括的な保険に加入しており、万が一の怪我や食中毒に対応できるよう備えているが、これまで一度も利用したことはない。

但し、修学旅行生などが蜂に刺されたりする場合もあり、それは牛との接触とは違い保障対象にならないので、学校やお客様のほうで加入している旅行保険などで対応してもらっている。

(8) 家畜伝染病の侵入防止対策

来場者の方などが立ち入らないよう牛舎につながる道路の入口にチェーンをかけ、防疫上の理由で入ることができない旨説明する看板を設置するなどしていたが、それでも無視して侵入する方がいたり、お客様の受け入れを取り止めている際にも観光地の感覚で牧場内に無断で立ち入り自由に見て回ろうとする人がいたりすることから、今年からは分かりやすく看板に大きく「関係者以外立ち入り禁止」とだけ示すようにした。

また、海外の悪性伝染病の侵入を防ぐため、入国して1週間以内の方は受け入れをお断りすることとしてHPにもその旨記載しているほか、口蹄疫が発生している韓国から観光客を受け入れる際は、防護服とブーツカバーを持参して着用する約束ができていない場合のみ受け入れしている。

(9) 活動の魅力

消費者と直接会えるのがとても良いところであり、酪農教育ファームの取り組みなどをしていなければ農協や飼料会社といった特定の関係者との接点しかなかったところ、この活動を通じて消費者の生の声を聞くことができ、「藤田牧場の生乳を出荷している会社の製品を買います。」と言ってもらえたりした。

また、修学旅行などで子供達に生きた経験をしてもらえることが強みであり、実際、牛に直接触れ、五感を使って体験しながら得た知識は一生忘れないと思う。



【搾乳体験】

8 外国人を専門にしたガイドの取り組み

森林ガイド 馬上 千恵 氏 (札幌市)

(取材日：令和2年(2020年)8月31日)

活動開始 : 平成19年(2007年)～
主な役職 : 英語講師・英語接客コンサルタント
M's English代表
活動エリア : 全道各地
スタッフ : 個人で活動
活動内容 : 外国人を専門に自然を案内するなど



(1) 取り組みを始めたきっかけ

元々、北海道森林管理局に勤めていた際に森林インストラクターの資格を取得し、月に1～2回、定山溪で札幌市民の方を対象に国有林の水源の森をご案内する仕事を続けていた。

また、JICA研修で英語を勉強し、海外からの林業研修生を定山溪などでご案内することがあり、それがきっかけで英語を仕事にしたいと思ったので、森林管理局を辞めてオーストラリアに半年間留学して英語講師の資格を取得し、帰国後は大手英会話教室に1年間勤めて民間の指導・経営手法を学んだ後、フリーで活動している。

その後、夫の転勤の都合で知床に行ったところ、バス会社がネイチャーガイドを募集していたので1年間日本人のお客様を中心にご案内していたが、ちょうど外国人観光客が増え始めている時期だったので、当時、外国の方をご案内するのに必要だった通訳案内士の資格を取得して、そこからは外国人を専門に自然などを案内する仕事をしている。

(2) 主な活動内容と実績

平成19年(2007年)から世界自然遺産である知床でネイチャーガイドを始め、翌年から外国人の方を案内するようになったので自分でHPを作成したが、当時は他にネイチャーガイドの通訳案内士がいなかったので意外と予約は集まった。

知床の場合は大体のコースが決まっていて、2～3時間のガイドで料金を決めていたほか、完全プライベートコースでお好きなように付き合いますといったものも受け付けていた。

その後、帯広市、稚内市、厚沢部町に転居したが、その時々地域の資源と自分の特技である英語を活用した取り組みを行っており、帯広市の公園などで地元の親子を対象に森の中で英語を学ぶ講座を開催したり、稚内市では外国の方と一緒に着物で歩き観光名所を訪れたり、道南ではバードウォッチングや函館市内の古い街並みを見ながら説明して歩き老舗の飲食店などを巡るツアーを実施したりした。

旅行会社から予約が入る場合と直接自分に問い合わせがある場合のほか、口コミ紹介もあったが、地方に行くほど英語が話せて自然を案内できるガイドが少なかったため、よくお声は掛けていただいた。

これまでの実績として、外国人専門のガイドとなってからは、欧米、アジア各国、オーストラリアやニュージーランドなど様々な国の方を受け入れており、FIT（個人旅行者）の3～5人といった家族単位で頼まれることが多く、昨年までは年間延べ100人ほどを受けていた。

（3）地域関係者との連携

新しい場所に入る際は、必ず地元の方と仲良くなってその場所のルールなどを聞くようにしているほか、山岳やバードウォッチングなど自分だけでは対応が難しいと思えば同業のガイドさんをお願いして一緒に案内するようにしている。

また、地元の学芸員の方と顔馴染みになり、博物館などの多言語化を進めるための情報を得たいとのことで一緒に歩いてもらったこともあるが、そうするとお客様には自分のために専門家が付いてくれたと大変喜んでもらえた。

（4）現状の課題

知床のような有名な地域であればガイドの存在も知られているが、地方ではその情報が広く知られていない場合もある。

規制のないエリアでは個人の責任で自然に入るのはもちろん良いが、ガイドに付くと森林などを歩くにしても違った景色が見えるし、安全でもあるので、それぞれの地方を良く知っている自然ガイドがいることを知って活用してもらいたいと考えているものの、やはり個人では情報発信に限界がある。

（5）心構えと説明のポイント

私の場合は森林インストラクターなので、林業、植物、動物などの基本的な知識を習得した上で現場に出て実体験として把握するべきだと思っており、その上で、ご案内する前には安全管理のため、蜂のいそうなところ、漆があるところ、散策路の崩れている場所など危険箇所を確認するほか、加えて地域の特色や歴史を調べることにしている。

また、参加者の体調や趣向、好きなものであったり、何に興味があるかというのは早い段階で把握するようにしている。

やはり自分の興味のないことをずっと聞くのは大変であることから、お客様を知り、安全に楽しくということが重要なので、ツアーを作るときは「何を」「誰が」「何で」「誰に」「いつ」「どこで」「どのように」を意識するとともに、食事にお連れしたりもするので予算の把握も大事である。

森林ツアーであっても街の観光であっても、海外の方は地元の人と触れ合い、生の声を聞きたいというのがあるので、それをつなぐのがガイドの役目だと思っている。

(6) 海外からの旅行者への対応

英語が母国語ではない方もいるので、あまり難しい言葉を使わず、分かりやすく伝わる英語を話すようにしている。

中学校の英語をベースに必要な単語を付け加えている感じであり、図解も活用しているのでコミュニケーションに苦労したことはそれほどない。

地理的な構造や森の植生の変化、熊の生態などを絵と英語や日本語を用いて説明した補助教材である図解は、一度作ってしまえば良いので他のガイドの方にもとてもお勧めであり、分かりやすいので日本人の方にも好評で、中国の方などにも漢字が入っていることで何となく理解してもらえるほか、自分が単語を忘れたときの助けにもなる。

知床にいたときに周りで結構問題になったのが、キャンセルの電話もなく外国の方が現れないことだったが、私は相手方と非常に細かくやり取りして、歩くときの格好や観光情報などをお伝えしていたので、それは1件もなかった。

自然ガイドで英語圏のお客様を受け入れる際にとっても大事なのが英語でのやり取りであり、海外の方からは問い合わせや苦情のメールをしたが返信がないという話を結構聞いた一方で、受入側はどう英語で返事を出すか悩んだ結果対応ができなくなっているとのことで、それではお客様が他のところに行ってしまうことから、そのような場合はとりあえず何か反応を示したほうが良い。

そのほか留意していることはたくさんあり、まず習慣とルールが全然違うことがあるので、日本の常識は世界の常識ではないと常々思っている。

自然を案内する場合に、保護されている植物を採取したり、野生動物に近づき写真を撮ったり餌をあげたりすることを注意するのは日本人に対しても同じだが、海外の方にはさらに細かく確認するようにしている。

和式のトイレはやはり苦手な方が多いが、外に行けば行くほど和式トイレが多いので、事前に洋式トイレのある場所を確認し、この先に洋式トイレはないのでこちらで入るようにしてくださいと伝えたりする。

時には1日付きっきりで通訳をすることもあるが、その場合、お風呂の入り方、浴衣の着方、食事の仕方、スリッパを畳では脱いでトイレでは履き替えるなどを全部説明している。

日本の中の些細な表示が海外では当たり前でなく、例えばお風呂場の入口で「男湯」が青色、「女湯」が赤色で示されても伝わらなかつたりするほか、バツ(×)の表示は日本特有のものであり、通じる方には凄く拒否感を感じさせたりもする。

しかし、何回か来日し慣れている方には1から10まで説明するとムッとされる場合もあり、難しいところである。

もちろん失礼にあたるようなジェスチャーには気を付けているほか、年齢などプライベートな話は、相手からしてこない限り、基本こちらから聞かないようにしている。



【英語での森林散歩ツアー】

時々、日本人でも外国人観光客の振る舞いにむやみやたらに怒り、急に怒鳴ったりする方もいるが、それは主に文化と価値観の違いによるもので、外国の方も楽しみに来ているだけで相手を不快させようとする思いはないので、そこは教えてあげる気持ちで、日本でやってはいけないことを伝えてあげてほしい。

（7）法令等の遵守

自然公園法に留意するとともに、ガイドをする場所にどんなルールがあるかを事前に確認し、植物を持ち帰ってはいけない、傷つけてはいけないなど必要なことを最初にお客様へ伝えている。

地域独自のルールもあり、例えば山によっては携帯用トイレを持っていないと登れないところもあるので、それらも確認するようにしている。

（8）安全対策とリスク管理

安全管理が一番重要であると考えている。知床でガイドをしていた時はヒグマ対処技術を有する者として、利用者の引率を行うことができる「知床五湖登録引率者」を取得した。各救急法の講習も受けたほか、救急セットも常に持ち歩いて事故などに備えていた。

そのほか、事故があった場合の連絡先や対処方法などをまとめたフローチャートも作っていた。また、山の案内の際は山岳ガイドに同行を依頼していた。

損害賠償保険にも加入するとともに、お客様にも英語HPやメールで事前にツアーの留意事項や保険について周知、ツアー前のセーフティトークでも注意事項や危険個所について詳しく話し、確認を行っていた。

海外の方は地域によって服装や安全に対する意識が違う場合があり、なぜそのことが必要なのか理由を伝えるよう説明する必要がある。

例えば欧米の方は半袖半ズボンが多いが、日本ではダニや漆にやられる可能性があるので長ズボンが良いということをしっかりHP上または事前メールで説明していた。

それでも半ズボンで来られた場合は用意のあったカップを着てもらったり、事前に用意できないと聞いたときはサイズを聞いて必要なものを準備したりした。

個人情報は全て自分で管理しており、HPにはプライバシーポリシーを掲載、撮影した写真をFacebookなどに載せるときは事前に許可を取るとしている。

自然ガイドが大変なのは雨の日の対応で、外に行けないときの備えとして前もって屋内で説明できる写真などを用意し、クラフトづくり体験の準備をするなどした。



【クラフトづくり体験】

(9) 活動の魅力

好きな英語で好きな自然や地域を案内でき、対価もいただけるので、大変けれどもやりがいのある良い仕事だと思っている。

海外の方をご案内することで、日本や地域について理解がさらに深まり、自分自身も成長できる。

さらには地域貢献にもつながる可能性もある仕事だと考えている。

■制作協力

- ・北海道経済部観光局

■編集協力

- ・北海道農政部生産振興局技術普及課
（第4章1「病害虫の侵入防止対策」）
- ・北海道農政部生産振興局畜産振興課
（第4章2「家畜の伝染病の防疫対策」）

■デザイン協力

- ・札幌大谷大学芸術学部美術学科

■引用資料

- ・「北海道観光の現況2020」北海道経済部観光局
- ・「グリーン・ツーリズム関連施設調査（2020年）」北海道農政部農村振興局農村設計課
- ・「北海道アウトドアテキスト」発行：北海道経済部観光局
（北海道アウトドア講習／北海道アウトドア検定【基礎編】共通テキスト）
平成24年9月発行
〔自然環境保全の主な法令・制度編〕平成24年2月発行
〔リスクマネジメント編〕平成24年2月発行
- ・「道路運送法における許可又は登録を要しない運送の態様について」（平成30年3月30日付け国自旅第338号国土交通省自動車局旅客課長通達）及びイラスト版
- ・「宿泊施設及びエコツアー等の事業者が宿泊者及びツアー参加者を対象に行う送迎のための輸送について」（平成23年3月31日付け国自旅第239号国土交通省自動車交通局長通達）
- ・一般社団法人都市農山漁村交流活性化機構HP
- ①教育旅行民泊（ふるさとホームステイ）受入地域団体向け「新型コロナウイルス感染拡大予防」資料等のご案内
HPアドレス：https://www.kouryu.or.jp/information/kodomo_covid19.html
- ②新型コロナウイルス感染症拡大予防のためのガイドラインを掲載しました
HPアドレス：https://www.kouryu.or.jp/information/covid19_guidelines.html

農山漁村の案内に役立つ【便利帳】

令和3年（2021年）3月発行

発行 北海道農政部農村振興局農村設計課

〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目

TEL：011-206-6490（ダイヤルイン） FAX：011-232-0027

Mail：nosei.noki1@pref.hokkaido.lg.jp



道では、「食・滞在・体験等を地域ぐるみで受け入れる新たなグリーン・ツーリズム」に取り組むため、その呼称を「農村ツーリズム」（愛称：農たび・北海道）と命名しています。

「農たび」は農村や農山漁村全体、「森たび」は山村、「浜たび」は漁村における農村ツーリズムの取組みを表しており、それぞれのロゴマークは札幌大谷大学芸術学部美術学科の協力により作成したものです。

農村ツーリズム、ロゴマーク
使用申請についての情報はこちら

