

建設業と地域の元気回復助成事業

# 民泊・ガイド研修会

平成23年1月

となみ散居村空き家利活用協議会



# 目 次

はじめに.....	1
研修会の目的 .....	1
プログラム .....	1
1. 民泊とは.....	2
1-1 民宿と民泊 .....	2
1-2 法的位置づけ .....	2
1-3 民泊の心がまえ .....	3
1-4 安全管理者 .....	4
2. 家族と家.....	5
2-1 家族と家の歴史 .....	5
2-2 古民家認定制度 .....	5
2-3 部屋の案内 .....	5
2-4 くつろぐ部屋 .....	5
2-5 就寝室 .....	6
2-6 食事室 .....	6
2-7 トイレ・洗面所 .....	6
2-8 風呂 .....	7
2-9 付属屋 .....	7
2-10 庭 .....	7
2-11 その他 .....	7
3. 予約の受け付け.....	8

4. おもてなし	9
4-1 対面式	9
4-2 出迎え	9
4-3 案内	9
4-4 食事・交流	9
4-5 見送り	10
4-6 フォロー	10
5. ガイド力の充実	11
5-1 ガイドはなぜ必要か	11
5-2 地域のドラマを伝える	11
5-3 また訪れていただく秘訣	13
5-4 ガイドも安全管理者	14



## はじめに

### 研修会の目的

「となみ散居村空き家利活用協議会」では、国の「建設業と地域の元気回復助成事業」を受けて、散居村で目立ち始めた「空き家」の利活用を促進することを目指して、平成 22 年春から四季ごとにモニターツアーなどを試行してきました（これまで3回実施）。

この事業が平成 23 年の冬をもって終了することから、こうした実験的取り組みを今後とも継続・発展させて、散居村の維持継承を図るため、この研修会を持つことにしたものです。

研修会では、①民泊受け入れの拡大と、②ガイド能力の向上を中心テーマとして、議論を深めたいと考えています。参加者のみなさまの積極的なご協力をお願いいたします。

### プログラム

本日の研修会のプログラムは、次の通りとします。

13:30～13:40	開会のあいさつ	(協議会実行委員長 有川成正)
13:40～14:40	基調講演「ロハス越前の取り組み」	(ロハス越前事務局長 田中滋子)
14:40～14:50	休憩	
14:50～15:20	報告「モニターツアーの取り組み」	(NPO砺波土蔵の会代表 尾田武雄)
15:20～15:35	報告「旅行会社から見た民泊ツアー」	(近畿日本ツーリスト(株)課長 森幹夫)
15:35～15:50	体験発表「民泊を受けてみて」	(砺波散居村古民家保存と活用を考える会代表 芳里三治)
15:50～16:15	提案「民泊受け入れの基本と留意点」	(榎上智技師長 遠藤聰)
16:15～16:25	質疑	
16:25～16:30	閉会のあいさつ	(協議会副委員長 根尾由和)

## 1. 民泊とは

# 1. 民泊とは

### 1-1 民宿と民泊

みなさん「民宿」は十分ご存知だと思います。県内では氷見などに多く見られ、中には旅館のように大規模で豪華なものもありますが、基本は個人の家で食事（氷見の場合、新鮮な海の幸など）や宿泊等のサービスを提供する宿のことです。

ですから「農家民宿」と言えば「農業者が経営する宿」ということになります。農業者が旅館業法の営業許可（ほとんどが「簡易宿所」）を取って、農業以外に「宿泊業」を営むのか「農家民宿」というわけです。

これに対して「農家民泊」とは、旅館業法の営業許可を取らずに家に泊める「ホームステイ」のことです。従って「宿泊料」は徴収できないので、「謝礼」や「体験料」としてしているケースが大半です。

民宿と民泊との違いは、食事の提供や、建物の基準などにも現れてきます。

### 1-2 法的位置づけ

旅館業法（宿泊料の徴収）、食品衛生法（食事の提供）、建築基準法（客室延床面積）、消防法（旅館用途面積）の規定は、次のようになっています。

<b>1) 旅館業法</b>				
宿泊料を徴収するか	する			許可申請が必要
	しない			手続き不要
<b>2) 食品衛生法</b>				
食事を提供するか	する	宿泊者が調理に参加するか	しない	営業許可申請が必要
	しない	する		手続き不要
<b>3) 建築基準法</b>				
客室延床面積は33㎡を越えるか	33㎡未満			避難上支障がなければ手続き不要
	33㎡以上			確認申請などが必要
<b>4) 消防法</b>				
旅館用途部分が一般住宅部分より小さく、旅館用途部分が50㎡を越えるか	50㎡以下			法令適合通知書交付申請が必要
	越える	旅館用途部分が150㎡を越えるか	150㎡未満 150㎡以上	

つまり、太字で示したように、以下の条件を全て満たせば、法的な届け出をしなくても「民泊」を行うことが出来ることとなります（ただし、消防法の申請は必要）。

- ① 宿泊料という名目で料金を徴収しない
- ② 食事を提供しないか、提供する場合でも宿泊者が調理に参加する
- ③ 客室延床面積が 33 ㎡未満
- ④ 旅館用途部分が一般住宅部分より小さく、50 ㎡以下

### 1-3 民泊の心がまえ

法律の話をしてきましたが、実はそれ以上にもっと大切なことがあります。それは、お客様を迎え入れる「心がまえ」です。

民泊を希望される方は、別に便利で快適な宿を求めて来られるわけではありません。もしそうだとしたら、ホテルや旅館などそれに相応しい宿泊施設はたくさんあります。インターネットで検索すれば、立地や設備、値段など、それこそ選り取りみどりです。

逆に言えば、そうした既存の施設に飽き足りないからこそ、「民泊を希望」されたわけです。つまり、その民泊でしか経験できないことが魅力なのです。お客様が感じる魅力を要約すると、①旅先での「ふれあい」と、②日頃は経験することのない「異日常（非日常ではなく）の体験」に尽きると言ってよいでしょう。つまり、旅先の日常に学び、地域の人とふれあうことが、民泊希望者の目的なのです。

従って、お客様を目一杯「もてなそう」と身構えたり、不相応に頑張ったりする（観光型サービス）のは逆効果です。みなさんの日常をさりげなく「お裾分け」してあげて交流する（交流型サービス）のが、最もよいおもてなしになるのです。両者の違いを整理すると、次の表のようになります。

	観光型サービス	交流型サービス
来訪者の扱い	客	遠くから来た知人
接客者との距離	遠い	近い
接客者の対応	匿名性	親近感
サービス水準	均一・普遍的	変動・個性的
地域住民との交流	なし	あり

（『体験交流型ツーリズムの手法』より作成）

NPOロハス越前の田中事務局長は、来訪者の受け入れに関する基本的な態度を次のようにまとめておられます。

- ・数を求めない
- ・無理をしない
- ・金をかけない
- ・準備しすぎない、普段のまんま
- ・金儲けより人儲け
- ・人との出会いを楽しむ
- ・自分たちだけでやろうと思わない（ネットワーク、コラボレーション）

でも、おいでになった方への「おもてなし」は、相手によっても善し悪しが違ってきます。こうすれば全員に受ける、どんな場合もオーケーということはまずあり得ません。ですから、お客様の気持ちを最大限推し量って、対応することが大切です。

しかしそれでも失敗は起こるかも知れません。そんなときは落ち込まず、これも一つの勉強と受け止めて、改善を積み重ねていく「したたかさ」も身につけていきましょう。



## 1. 民泊とは

### 1-4 安全管理者

お客様を「もてなす」という役目のほかに、民泊宅には実はもう一つとても大切な役割があります。それはお客様の「安全を保障する」ということです。生命や財産などの安全の保障がないところに「もてなし」そのものがあり得ません。

つまり、民泊を行うお宅はお客様から安全を任されている「安全管理者」でもあります。このことをしっかり心に刻んでおく必要があります。

お客様に笑顔でお帰りいただくため、次のような点には十分注意してください。

- 貴重品等を紛失しないよう
- 言葉遣いや態度で不愉快な感じを与えないよう
- けがや傷をしないよう
- 食べ過ぎ、飲み過ぎなどで気分が悪くならないよう
- 送迎で交通事故などを起こさないよう
- 食べ物やペットなどでジンマシンなどを起こさないよう
- 食中毒を起こさないよう
- もし急病などになったら速やかに必要な処置が取れるよう
- 火災などを出さないよう

## 2. 家族と家

### 2-1 家族と家の歴史

住まいを代々にわたって守って来られたのは、ご先祖であり、家族のみなさまです。お客様は、ご家族の歴史に関心を持たれる場合が少なくありません。あまり正確さを追求する必要はありませんが、今日に至るまでのご家族の歩みやご苦労などをお話してできるようにしておくことは、うち解けるためにいいことだと思います。

また、短い時間ですが、お世話になる住宅にも、特に、当地ならではの建築様式であれば、関心を持たれるはずです。建築の経緯や建物の特徴などを説明されると、満足していただけると思います。

- ご先祖の歴史や家族のエピソードなどを話しましょう。
- 建物の歴史と特徴を話しましょう（古民家の場合は特に）。

### 2-2 古民家認定制度

砺波市では、平成23年度以降、「古民家認定制度」が開始される予定です。これは、家主等の申告により一定の基準を満たすアズマダチやマエナガレなど、当地域に特有の伝統的な民家を市が認定するものです。これにより、その家が公認された古民家として評価されることとなります。

これに認定されれば、建物の特徴をより明確に説明できることとなります。

- 古民家認定制度に積極的に応募しましょう。

### 2-3 部屋の案内

お荷物を置いてもらったら、最初に利用していただく部屋、例えば、お泊まりはこの部屋、トイレは、洗面所は……など、実際に回りながら、一通り案内していただくとういでしょう（スイッチの場所もあわせて）。家族専用などで立ち入り禁止の部分があれば、それもお伝えください。

普通の民宿や民泊と違って、古民家に興味を持っていらっしゃるのので、先の「家の特徴」をこの中で紹介するのがいいと思います。

- まず、ご利用いただく部屋を案内します（スイッチ、立ち入り禁止、特徴など）。

### 2-4 くつろぐ部屋

休憩したり、ご家族と交流したりする部屋です。食事を摂る部屋としても使うことができます。

交流を重視するなら、テレビはなくても構いません。冬はストーブ、夏は扇風機などで十分でしょう。みなさんの普段の生活を体験しに来られるので、民泊のためにわざわざエアコンを付ける必要などありません。

- 高額な設備や機器（テレビ、エアコン等）を新たに設ける必要はありません。
- 既に付いている場合、取り外すことはいいませんが、利用は控えたいものです。

## 2. 家族と家

### 2-5 就寝室

寝間着はお客様が持参されます。就寝していただく部屋については、一人概ね2畳と考慮してください。くつろいでいただく場所とも重なる場合は、布団を敷くタイミングが問題になりますので、できるだけ別にした方がいいでしょう。

テレビは、就寝室に必ずしも必要とは思えません。冷暖房もお宅でなさっている方法で構いません。もし可能なら、夏、蚊帳を吊るのも喜んでもらえるでしょう。

布団は自宅のものを使うか、業者に頼むか2つの方法があります。后者は、その都度クリーニングするので清潔感がありますが、高くつきます。また、誰が敷くかも問題となりますが、お客様に敷いてもらうことを考えてもいいかも知れません。

- 目処として、一人概ね2畳と考慮してください。
- 就寝室はくつろぐ部屋と分けた方がいいと思います。
- 高額な機器類（テレビ、エアコン等）を新たに揃える必要はありません。
- 夏場には、蚊帳を吊るのもいいでしょう。
- 布団の用意や敷く人については、今後検討を重ねることとします。

### 2-6 食事室

お客様がどこか別の場所で夕食を摂られる場合以外、夕食と朝食を食べていただく部屋です。夕食は座敷で、朝食はダイニングでと分けても構いません。ただし、睡眠を中断しない、塵の飛散を防ぐなどの点から、使っていない部屋は少なくないでしょうから、食事室と就寝室は分けた方がいいと思います。

- 夕食と朝食は、同じ部屋でなくても構いません。
- くつろぐ部屋とは一緒でもいいですが、就寝室とは別にしてください。

### 2-7 トイレ・洗面所

トイレと洗面所は必ず利用することになるスペースです。トイレはできるだけ水洗であることが望まれます。

歯ブラシ等の洗面具類はお客様が持参されますので、お宅で用意なさる必要はありません。ただし、お客様に気持ちよく利用していただくため、家族の品は散らからないよう整えておいてください。

また、洗面所が複数あるお宅は多くないと思います。ですから、お客様同士で話し合っ、効率的に使う必要があります。なお、外に洗い場がある場合には、夏だったら気持ちよく洗顔などができます。

- トイレはできるだけ水洗にしてください。
- 家族の洗面道具は、ひとまとめに揃えておきましょう。
- 洗面所は順序よく効率的に利用してもらいましょう。
- 夏場には外の洗い場なども快適なので、お勧めしてもいいでしょう。

## 2-8 風呂

モニターツアーでは各お宅での風呂の負担を避けるため、レジャー銭湯を利用しました。しかし、風呂上がりにまたバスに乗って行動する、というのは落ち着かないものです。できれば、各お宅の風呂を使えるよう、今後検討していきたいと考えています。

ただし、旅館などと違って一度に利用できるのが一人か、多くても二人まででしょうから、時間を区切って順序よく入ってもらうことが必要で、「ゆっくりつかる」ことは出来ません。これを避けるには、内風呂化の方針からは外れますが、温泉や銭湯に案内（送迎し一緒に入浴）する方法もあります。

- 出来れば、内風呂を進めていきたいと考えています。
- 家庭の風呂は、時間を決めて順序よく入ってもらいましょう。
- 温泉や銭湯に案内（送迎し一緒に入浴）するのも一つの方法です。

## 2-9 付属屋

母屋だけでなく、農作業小屋、蔵、灰小屋（灰納屋）などの付属屋を伴っているのが、（当地の）伝統民家（農家）の特徴でもあります。これらも都会から来られた方には興味深いものですので、時間があれば是非ご案内いただけると喜んでもらえると思います。

- 母屋だけでなく、敷地内に建つ付属屋なども紹介しましょう。

## 2-10 庭

屋敷林は散居村の重要な要素であり、そのすばらしさや維持管理の苦労も含めて、是非紹介してください（\*）。庭にある樹木や花、そこに寄ってくる鳥や昆虫など、家の敷地が一つのエコ・フィールドになっていることを、分かって欲しいものです。

- カイニヨの庭は生命循環の小宇宙であることを知ってもらいましょう。

（\*）散居村ミュージアム発行のリーフレットでは、次のような屋敷林の「新しい効用」が紹介されています。

- |                  |                |
|------------------|----------------|
| ①暑さから生活・住宅を守る    | ②雨・水・雪・風から家を守る |
| ③水害から家を守る        | ④生物の多様性を守る     |
| ⑤癒しの空間としての機能を高める | ⑥雑菌の繁殖防止       |
| ⑦環境・循環型社会に形成     | ⑧地球温暖化の防止      |
| ⑨健康な生活の保障        |                |

## 2-11 その他

古くから伝わってきた道具などを体験してもらうことも喜ばれるかも知れません。なお、伝統民家は部屋に鍵などはかかりません。貴重品は、各自十分に管理していただくことをお願いし、了解してもらってください。また1-4で触れましたが、お客様の安全管理には、万全を期してください。

- 古くから使われてきた道具などの利用体験をしていただくのも素敵です。
- 貴重品の管理は各自の責任でお願いしましょう。
- 病院、警察、消防署など緊急連絡先を一覧表にし、電話口に貼っておきましょう。
- お客様を見送ったら「安全・もてなしシート」をチェックして、不断の改善に努めましょう。

### 3. 予約の受け付け

## 3. 予約の受け付け

民泊の予約は事務局が一括して受け付け、お客様の希望や民泊先の条件に合わせて、やはり事務局が割り振ります。

ただし、一度来られた方がリピートされる場合は、直接予約を受けることとなりますが、その時点で、対応マニュアルを示すこととします。

なお、予約を受け付ける際には、以下を把握するとともに、お客様に徹底しておくことが重要となります。

- 持病の有無、内容、薬の持参
- アレルギーの有無、内容（食事、ペット等）
- 持参品（夜衣、洗面具）
- 喫煙・禁煙の別
- 飲み物（酒）・食べ物等の持ち込み
- 緊急連絡先

## 4. おもてなし

### 4-1 対面式

受け入れ宅は「どんな方が来られるだろう」と気がかりですが、自分で予約なされたわけではないので、お客様は（の方がもっと）「どんなお宅だろう」と期待と不安を持っておられます。そうした心配を少しでも減らすため、お客様が市内で最初に休まれるところ（本モニターツアーでは、散居村ミュージアム）で「対面式」を行うようにしています。

お泊まりになるお客様と受け入れ宅を相互に紹介し、会話のきっかけにするためホスト側のご主人や奥様の趣味などを紹介することもあります。

- 対面式には、都合を付けて必ず一人は参加してください。
- ご主人や奥様が出られない場合は、同居している父母やお子さまでもよいでしょう。

### 4-2 出迎え

お客様がお宅に到着されたら、何はさておきすぐに出迎えましょう。気持ちを込めて、歓迎とねぎらいの言葉をおかけください。

スリッパなどは予め用意しておいた方がよいでしょう。

- 出迎えには歓迎とねぎらいの言葉を必ずかけましょう。

### 4-3 案内

荷物を所定のところに置いてもらって、2-3の「部屋の案内」をしましょう（貴重品は体から離さないよう）。

一通り案内が終わったら、くつろいでいただく部屋で、お茶（飲み物）を出し、食事などの予定時刻とともに注意事項などを伝え、宿帳に記入していただきます。

- 使っていただく部屋とスケジュールは必ずご案内してください。

### 4-4 食事・交流

料理は民泊の楽しみの一つです。各お宅で提供する場合は、出来るだけ地元の食材を使った郷土の料理や家庭ならではの料理をお出しいただくと喜ばれます。夏などは、自家菜園と一緒に野菜を収穫して、調理するといったことも考えられます。料理を出されただけでは、お客様は意味が分かりませんから、食材やどんなときに食べるのか、どのようにつくるのかなどを説明してください。料理のお品書きを添えるのもいいでしょう。

また、アレルギーについては、事前にお聞きしていますので、その食材は使用しないでください（なお、ペットアレルギーについては、事務局が宿を選ぶ際に考慮します）。

酒類はお客様がご自分で用意されることにしていますが、時間がなくて準備できなかった場合や、砺波の地酒が飲みたいと希望される場合には、実費で召し上がっていただくようにしてください。

このほか、お宅ならではの歓迎や交流の方法をお考えください。例えば、ご自分の趣味を紹介し、興味を持たれたらやってみるとか、ペットがお好きなら朝、犬の散歩を一緒に

#### 4. おもてなし

してもらい、あるいは、屋敷林に来る鳥の観察とさえずりを楽しんでもらう、風景に関心をお持ちならスライドショーをする……など、様々な交流メニューが考えられます。これは私の体験ですが、広島から来た知人が庭に積もった雪を見て、そこに飛び込んで「雪泳ぎ」したこともあったくらいです。

長崎県松浦市へ視察に行ったとき、近くの町で看護師をしている娘さんが、寮からわざわざ帰ってきて、一緒に食事と交流をしたことが印象に残っています。

- 出来るだけ、お宅や地元の食材を使った家庭料理・郷土料理をお出しください。
- 料理のお品書き（手書き）を添え、お持ち帰りいただくのも記念になります。
- おいでになった方の関心や好みに合わせて、お宅ならではの交流機会を。
- 食事や交流は、家族揃って共に楽しく行ってください。

#### 4-5 見送り

これまでは朝食後、集合場所（例えば、散居村ミュージアム）まで送ってもらっています。そこでお見送りをいたします。もし自宅の場合でも、やはり最後はしっかりお見送りをしてください。また例えば、趣味の手づくり小品、一緒に写した写真など、あまり高価ではないものの、心に残る品があればお渡しするのもいいと思います。

なお、送迎輸送の問題として、民宿の場合には規制緩和されて、「送迎輸送は許可対象外で道路輸送法上の問題はない」となりましたが、民泊の場合は曖昧なので、くれぐれも事故のないよう注意してください。

- 最後はできれば家族揃ってしっかりお見送りをしましょう。
- 記念になる品をお渡しするとより印象的になります。
- 送迎の際には、安全に細心の注意を払ってください。

#### 4-6 フォロー

まずお礼状を出し、そして年賀状など季節感の湧く文書を送るのも望ましいと思います。お客様の関心にあうようなイベントが行われるのであれば、それも是非案内したいものです。そのためには、住所録などお客様の情報をきちんと保管しておくことが、前提となります。

また、お客様への安全管理やもてなしで不十分な点がなかったかを振り返り、もしあった場合は改善することが大切です。このため「安全管理・もてなしシート」を用意して、それをチェックしながら改善を目指していくことが求められます。

- すぐのお礼状、季節の挨拶など、丁寧な情報提供・交流を。
- お客様の情報はファイル等でしっかりと管理を。
- お客様が帰ったあと「安全・もてなしシート」をチェックし、問題点の改善を。

## 5. ガイド力の充実

### 5-1 ガイドはなぜ必要か

#### ①交流型訪問では、説明されないと分からないことが多い

最初に、「なぜガイドが必要なのか」について考えてみたいと思います。

名所旧跡を見て回る従来の観光とは違って「交流型訪問」の場合は、訪問した土地の自然や文化、暮らしなどを堪能することが目的です。しかしお客様にとってそこは、日頃体験したことのない「異日常」の世界です。逆に言えば、そうした「異日常」を体験するために来られたと言ってもいいくらいです。

異日常の多くは、単に見るだけで十分に理解できるものではありません。なぜそうになっているのか、それにはどんな歴史や意味があるのかを教えてもらって、初めて納得し、感動できるわけです。

ですから、土地の人が自分の地域を分かりやすく説明してあげることが「交流型訪問」の場合、不可欠となります。

#### ②ガイドは、誰でもなれる

こうした説明をする人がガイドです。そしてガイドは誰にでもなれます。例えば、夕食にお出しした「自慢料理」を説明するとすれば、調理した奥さんがガイドです。屋敷林や庭の花木のガイドはご主人かも知れません。

つまり、日ごろ関わっている人は、そのことについてガイドの資格を持っていると言えます。ですから市民全部が、それぞれの分野で何らかのガイドになれるわけです。

#### ③訓練を積み、より感動してもらおう

市民のガイド力が高まれば、お客様にとって「また訪れよう」という動機になり、リピーターを呼ぶことにも繋がるわけです。

誰でもガイドになることは可能とは言え、より感動してもらうには、それなりの場数を踏んでガイドする力を高めていくことが必要とです。以下では、そのポイントについて考えていきたいと思います。

### 5-2 地域のドラマを伝える

#### ④地域のことを楽しく伝えよう

「正確」に伝えられればそれに越したことはありませんが、ガイドにとってそれよりも大事なものは「楽しく」伝えることです。

多くのガイドを育て、自らも名ガイドの定評の高い「かごしま探検の会」代表の東川隆太郎さんは「ガイド養成で気を付けているのは『難しい話しはしない』こと」と言ってお



## 5. ガイドカの充実

られます。地域のことを楽しく伝えるのが使命だから、研修会自体も楽しくないといけな  
い…と考えてのことです。また当たり前と知っていることも、来訪者の視点で捉え直すと  
不思議で新鮮に映ることもあるので、「常識の枠にとらわれない」ことが大事と話してお  
られます。

また、説明は「こうしないといけない」という決まりはありません。むしろ、型にはま  
った通り一遍の説明より、自らの体験談や自分の感想なども交えて話せば、より生き生き  
した内容となり、親しみを持ってもらえるでしょう（長崎の「さるくガイド」など）。

### ⑤「知識」より「知恵」を掴んでもらう

繰り返しますが、訪れて知って欲しいのは、当地のすばらしさです。それをもたらすの  
は、先人の苦労や知恵の積み重ねと言って過言ではないでしょう。最近「ご当地検定」が  
大流行りですが、地域に対する「知識」の多さを競うより、「知恵」の豊かさに感銘を受  
けて欲しいものです。

私自身が感激した例としては、多くの役割を兼ね備えた屋敷林のすばらしさ、灰小屋の  
働き、水争いを終りに導いた円筒分水の知恵、地域独特の風土にマッチしたチューリップ  
の栽培などを挙げることができます。

なぜそのような工夫が生まれてきたのか、なぜ人々の信仰や生活の規範として定着した  
のかといった地域が歩んできたドラマが感動を与えるのです。

### ⑥説明は全体から部分へ

地域のドラマを知ってもらうには、幹から始めて、枝へ、そして葉へと「全体から部分  
へ」と説明するのが効果的です。お客様は当然ながら、訪れた土地のことを詳しくは知り  
ません。そうした人に、細々したことを話せば話すほど、頭の中が混乱するだけです。

ですから例えば、大事な「ポイントは3つ」などと最初に、幹の「数を挙げ」たうえで  
話しを進めていく。最初に全体を俯瞰的に説明してから、細部に入っていく方が理解を得  
やすいのです。

これは、世界遺産登録を目指す長崎の軍艦島（端島）観光でも行われていて、CGによ  
る島の映像を頭に入れてもらった上で、島へ上陸するというをやっています。この話  
しを紹介された講師は「観光客は部分だけではダメで、全体像が見えないと納得しない。  
特に産業観光などはひとつの仕組みですから、全体像が分からないと意味が理解できませ  
ん」と力説しておられます。

これは、まさに散居村にも当てはまると思います。散居村を俯瞰して全体像を知ること  
は、様々な感動の序章として不可欠と言えるでしょう。

### ⑦郷土愛や地域に対する誇りも高まる

地域のすばらしさに心から納得してもらえれば、本地域のファンになり、リピーターと  
なり、さらに進めば、移住にまで結びつくかも知れません。

また、地域のすばらしさを知ることは、地元住民の郷土愛や誇りを増進することにも繋  
がります。そんな意味もあって「かごしま探検の会」では「子どもボランティア」の養成  
に力を入れていると聞き、感心しました。

## 5-3 また訪れていただく秘訣

## ⑧日本のガイドは喋りすぎ？

ある人から「日本のガイドは喋りすぎ」という話を聞いたことがあります。沈黙が怖いのか、立て板に水のように、年号や固有名詞などを機関銃のように喋られても、正確に覚えることはまず不可能ですし、その必要もありません。

あまりの情報量に、疲れを感じる人さえあるかも知れません。あとから振り返って「なんか凄く知識のある、よく喋る人」などと評価されたりするのが関の山です。

これまで多くの（ボランティア）ガイドから説明を受けましたが、教師などをリタイアされた人の場合、こうした傾向がまま見られるようです。説教とは言わないまでも、なにか授業でも受けているような思いをしたことが少なくないのは残念なことです。

5-2で見てきたように、基本に立ち返ってガイドすることが重要と言えます。

## ⑨相手に疑問を持ってもらう

むしろ、一方的に喋りまくるのでなく、基本的なことを説明したら、相手の関心にあわせて疑問を引き出すというか、質問が出てくるように説明するのが鍵のように思います。いわば、聞き手に「参加」し「考えて」もらう作戦です。

これは子どもに対する例ですが、トウモロコシ畑で「髭の数は何本だと思う」と質問して、子どもたちが「100本」とか「200本」と答えるのを待ってから「実は粒の数と一緒に」と教えると、子どもたちは一斉に驚きます。そして髭の意味を説明すると、納得するというわけです。

## ⑩「目の前にない景色！」の説明

兵庫県の出石町（現、豊岡市）を視察したとき、ガイドの案内に驚いたことがあります。行ったのは20年近くも前の3月上旬だったのですが、観光協会の堀川妙子ガイドがまちを案内してくれました。ところが説明がどうも変なのです。

登城用の太鼓を鳴らす「辰鼓楼」という下部が緩い弧を描いた楼閣の前で彼女は、「お客さん、残念ですね。雪が降っていると下部にうっすら雪が積もって綺麗なのに」とか、この寺の門前は4月上旬には桜のトンネルになるとか、夕方にはフットライトに灯が点ってとても幻想的だとか、「目の前にない景色」ばかりを説明したのです。最初は変なガイドだなと思ったのですが、これは「また来て欲しい」というメッセージなんだとあとから気付きました。

## ⑪「西湖十景」＝時空かけ算

もう一つは、中国・杭州市を観光したときのことで、市の西側に「西湖」という風光明媚な湖があります。実はここに「西湖十景」が定められているのですが、それにとっても感心しました。

断桥残雪、平湖秋月、蘇堤春晓など、場所と時間がかげ算になっていて、一度に十景全部を見ることは出来ないのです。全てを見るためには、季節や時間を変えて最低でも10回通わなければならないこととなります。杭州は多くの文人墨客に愛されたまちですが、

## 5. ガイド力の充実

その根っこにこうした知恵があったと知って驚いたわけです。

### ⑫必ず出合えるとは限らない風景

もう一つ、例えば、常に見られるとは限らないので「蜃気楼は観光資源にならない」と言われています。だとすれば、オーロラだってダメなはずですが、わざわざ日本からも大勢が見に出かけます。見られなければ「今度こそ」という気持ちが湧くことだってあるわけです。逆説的かも知れませんが、要は「未達成感」をどう再訪に結びつけるか、という工夫こそが大事だと言うことではないでしょうか。だからこそ、ガイドが必要というわけです。

砺波は四季の変化が見事です。でも、いつもベストが見られることは絶対ありません。何度も訪れてもらって、こうした美しく移ろう変化を是非知って欲しいものです。

### ⑬分からないことは調べて後日回答

いくら場数を踏んで学習を重ねても、予想も付かない質問をされるのがガイドの宿命でもあります。そうしたときは、苦し紛れの返答をせずに「分かりません」と答えて、もし相手が希望されるのなら連絡先を聞いて、調べた答をお返しするのがよいでしょう。

もしそうしたなかで信頼関係が築けたら、それは一層の「交流型訪問」を促す力になるかも知れないのです。

## 5-4 ガイドも安全管理者

### ⑭ガイド中は常に「安全第一」に気を配る

1-4で「民泊宅は安全管理者」と述べましたが、これはそのまま、ガイドにも当てはまります。

ガイド中、お客様はガイドに任せているわけで、お客様の安全確保はガイド活動の基本です。ガイドをしている間は常に安全を念頭におき、お客様を危険に導くようなことが間違ってもあってはなりません。

### ⑮ガイドの講習を定期的に受ける

ガイドとしてのスキルを高めるとともに、安全対策を身につける意味からも、ガイドを対象に行われる講習会等に定期的に参加することが必要です。