

**みちのく潮風トレイル体験から三陸沿岸地域の復興の姿を知る
エクスカーションプログラムモニタリングツアー**

参加者アンケート・意見交換会の意見概要

「新しい東北」官民連携推進協議会事務局

1. 概要

開催日	2023年1月19日（木）・20日（金）	開催場所	岩手県宮古市
タイトル	みちのく潮風トレイル体験から三陸沿岸地域の復興の姿を知るエクスカージョンプログラム モニタリングツアー【宮古コース編】		
企画目的	<ul style="list-style-type: none">○ 2023年のG7、2025年の大阪・関西万博、各種MICE等により国内外から東北に訪れる方が生じる機会を捉え、具体的なプロジェクトの企画・実施を通じて、地域の抱えている課題解決や国内外への情報発信につなげる。○ 具体的なプロジェクトとして、みちのく潮風トレイルを活用し、行政関係者や学者、研究者など知識層を主なターゲットとして想定した、岩手県沿岸のエクスカージョンプログラムを検討。○ モニタリングツアーの実施により、以下効果を狙う。<ul style="list-style-type: none">・ 今回のモニタリングツアーのコース自体に関する評価・ブラッシュアップ・ 同じコースを体験した自治体、旅行会社、現地の事業者等が、エクスカージョンプログラムを推進する際の課題等について意見交換することにより、官民のネットワークづくりと課題の共有		
実施内容	1日目： 盛岡集合・宮古にバス移動－浄土ヶ浜レストハウス・「浄土ヶ浜」見学・宮古うみねこ丸乗船－みちのく潮風トレイル－浄土ヶ浜ビジターセンター（1日目プログラム終了） 2日目： 宮古市内ホテル発バス移動－田老学ぶ防災「震災学習・防災エコツアー体験コース」体験－参加者による意見交換（2日目プログラム終了）		
参加者	30名（うち、招待者15名、主団体2名、副代表団体5名、復興庁・復興局8名）、他事務局		

● 1. 概要

○ モニタリングツアーのコース自体に関する評価・ブラッシュアップを行うため、行程中、参加者に対してアンケート・意見交換を実施。

① プログラムの中心となる以下 4 か所について、5 段階評価でのアンケートを実施、また、改善点等を意見交換

- ・ 浄土ヶ浜遊覧船「宮古うみねこ丸」
- ・ みちのく潮風トレイル
- ・ 浄土ヶ浜ビジターセンター
- ・ 田老学ぶ防災「震災学習・防災エコツアー体験コース」

※ アンケートにおいては、個別個別の訪問箇所・プログラム自体の評価というよりは、コース組みに着目し、各コースのつながり等から、エクスカージョンプログラムに組み込むことが適切かという視点で評価を実施。

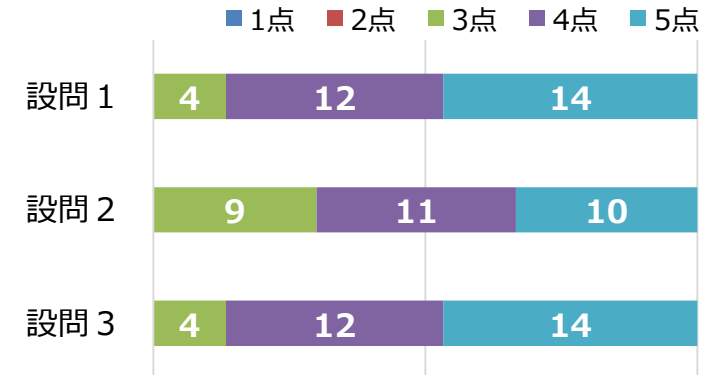
② また、行程全体について、宮古全体の地域の魅力や復興の姿を感じられるプログラムとなっていたかといった観点から、改善点等を意見交換。

● 2. 個別プログラムに関する意見 (1) 浄土ヶ浜遊覧船「宮古うみねこ丸」

(1) 浄土ヶ浜遊覧船「宮古うみねこ丸」

○ コンテンツとしてのポテンシャルは十分。更に魅力的なコンテンツにするために、「エクスカージョンプログラムならではの」のアレンジが可能か。

評価項目 (5点満点)	
設問 1	(仮にトレイルコースによる陸路のみのツアーであった場合との比較として、) 宮古うみねこ丸による三陸海岸クルージングにより、三陸沿岸部の魅力や復興の姿をより感じることができたか
設問 2	船上でのガイディングにより、三陸沿岸部の魅力や復興の姿をより理解することができたか
設問 3	上記を踏まえ、プログラム導入にふさわしいプログラム内容であるか



設問 1 関係：宮古うみねこ丸による三陸沿岸部の魅力や復興の姿の体験に関する意見等

(コンテンツに関する評価)

- 景観が美しく、浄土ヶ浜の色のコントラストがきれいであり、**満足度が高い**と思う。
- うみねこの数も多く、餌やり体験も楽しく、**子どもも喜ぶコンテンツ**だと思う。
- **地元の漁師さん方の漁業風景も見ることができて**、地域の活動も感じられたのがよかった。
- **浄土ヶ浜の魅力は遊覧船**であることから必須のプログラム。
- **海と共生していく、ということが体感できる**など、メリットが多いので「うみねこ丸」のプログラムを是非組み込むべき。
- **ガラス窓がある観光船よりも良い**ように思った。うみねこの声・鳴き声が聞け、オープンエアの椅子しかない点も敢えて良いように思う。

(復興の姿に関する評価)

- **震災前の浄土ヶ浜・宮古に思いをはせる事が出来た。**
- **震災や復興について深く感じられるコンテンツではない**かも知れない。

(改善点に関する意見)

- 出崎ふ頭から浄土ヶ浜へのコースの方が、お客様の満足度は高いのではない。
観光客を最初に浄土ヶ浜に案内すると感動のピークが来てしまうため、最初に浄土ヶ浜を見せてしまうのはもったいない。
- 「北山崎断崖クルーズ観光船」を参考に、**もっと北のほうから船を使ってもいい**ように思った。
- ビジターセンター発で**「たろう観光ホテル」付近に「うみねこ丸」を付ける**ことはできないか。
- 海側からの視点で見ることで、**この後のビジターセンターでの解説がよりイメージしやすくなる**

● 2. 個別プログラムに関する意見 (1) 浄土ヶ浜遊覧船「宮古うみねこ丸」

設問2 関係：ガイド等、船上プログラムに関する意見

(肯定的な意見)

- ガイディングは完成されたものであり、素晴らしいものであった。
- 普段見ていた浄土ヶ浜の景色だが、ガイドの説明により見方が変わり、いっそう理解が深まった。
- ガイドにおいて、当日の漁獲量など説明いただき、魅力をよりリアルに感じられた。
- ガイド中、沖にトローリー船を出したことにより被害が少なくなり、漁港の早期復興につながったといった震災の話が聞けて、興味深かった。
- ツアーガイドがまた次回に宮古を訪れることを見越した内容となっていた点が、エクスカージョンプログラムの目的である事後誘因効果という点でよかった。
- ガイドの話聞くもよし、うみねこにえさをやるもよし、人によって楽しみ方を選べるのがとても良い
- 「生声」によってガイドを行っている点がとても良かった。また、下の席でも上のガイドの声が聞けて良かった

(通常のプログラムに係る改善点に関する意見)

- ウミネコのエサやりが夢中になってしまい、ガイドさんの話を聞いていなかった。エサをあげる時間・場所を明確に区切って、そこ以外ではガイドに集中させた方が良いかもしれない。(多数)
- 風等の影響もあり、ガイドの説明が2Fでは聞き取りにくい。船全体に声が届くとより良い。スピーカーを足す等ができるとういのではないか。

(エクスカージョンプログラムとしての改善点に関する意見)

- 貸切船のため、観光用ではないエクスカージョン用のアレンジ・工夫も可能であると思う。
- エクスカージョン用にガイドに事前に話して欲しい内容を伝えておくともっと良くなると思った。
- 船の速度が思ったより早く、このことが船上の寒さにもつながった印象。少し止まり、話を聞くようなアレンジがあっても良かったように思う。
- 定期便でないエクスカージョンプログラム対応ということで、就航時間についても変更可能なのではないか。ガイドに普段通りの内容のみではなく、プラスαを話していただくためにも時間の延長等も検討してはどうか。
- トレイルの中のコンテンツであれば、「うみねこ丸」の説明プラス、トレイルの説明が欲しいと思った。「これからあの道を歩きます。」など。

その他全般に関する意見

- プログラム時間はもっと長くても良いが、冬は寒い。
- 天候や海の状況で実施可能かどうか左右されるので代替プランも検討しておく必要がある。エクスカージョンプログラムということであれば、参加者への案内のタイミングについても合わせて考える必要。
- 浄土ヶ浜の星空ツアーがあると聞いたので、うみねこ丸を活用したサンセットクルーズ・ナイトクルーズもあるとういのではないか
- うみねこ丸乗船後、昼食で当日獲れた海産物を食べるなど、ストーリー性や連続性を組み込めると満足度がさらに上がると思った。
- リピーター向けに体験プログラムを用意した方がいいのでは。例えば、方言の使い方を覚える、民謡を教える等が出来そう。

2. 個別プログラムに関する意見 (2) みちのく潮風トレイル

(2) みちのく潮風トレイル

○ エクスカーションプログラム参加者のニーズ（興味、体力等）に合わせたコース設定が重要。また、地域の震災と復興の様子の説明等のアレンジが可能か。

評価項目（5点満点）		■ 1点 ■ 2点 ■ 3点 ■ 4点 ■ 5点				
設問 1	単に観光スポット間をバス等で巡るのみではなく、トレイルコースによる徒歩での行程を組み込むことで、三陸沿岸部の魅力や復興の姿をより感じることができた	2	13	14		
設問 2	ガイドを組み込んだトレイルにより、三陸沿岸部の魅力や復興の姿をより理解することができた	5	9	15		
設問 3	上記を踏まえ、エクスカーションプログラムに相応しいプログラム内容である	1	4	10	14	

設問 1 関係：トレイルルートに関する意見等

（トレイルに関する評価）

- エクスカーションプログラムについては、複数プランを提示して、選択していただく形になるので、目的地ベースでプランを選んでしまいがちになるところ。**想定していなかった地域の魅力、特に歩くことでしか気づかない気づきをもたらされる**点で、トレイルは良い取組。
- マンホール・漁港・森のエビフライの話などまさに**歩くスピードだからこそ感じられる面白さ**があった。あの高さの防波堤も珍しく、津波の脅威を生々しく感じる。
- **漁港を歩くことによって宮古の海の文化を感じることが出来**、復興の姿を感じることが出来た。
- トレイルの魅力は1度ではすべてを経験することができないものなので、**再訪性・事後誘因効果**という点で、**エクスカーションプログラムとかみ合っている**。

（コースの難易度に関する意見）

- 初級から上級まで**訪問者の体力等に合わせたコースを組める**のが良い。
- **トレイルコースのレベルについて、事前に説明資料があればよかった**のではないかと。
- MICE参加者にはハードルが高い／勾配がきつかった／期待以上に充実したコースだった／普段動かない人にとってはちょうどよい長さのコースだった
- まちなかを歩く時間と山林を歩く時間の比率について、山林をより多目にとれると良い。／山を登ることについては意見が分かれそう。

（トレイルルート・コンテンツに関する意見）

- みちのく潮風トレイルのコースとしては単調な区間なので**できれば変化がほしい**。
- **蛸の浜まで行けばトンネルも通れて良い**と思う。トレイルと遊覧船は順番を入れかえ、歩いて出崎埠頭へ行き、帰りに乗る方が歩いてきた山と海を見直せる、というのが良いと思う。
- トレイルの際に**漁業関係者の話を聞くなどの工夫**はできないか。うみねこ丸でのガイドの話と絡めた震災時の話、再開までの苦労や今の漁の状況等。
- **その時間帯でないと見れない光景、出会えない人もいる**と思うので、**時間帯を意識したコースも提示できると良い**かもしれない。
- 宮古の魚市場（昼頃のセリ）、鍬ヶ崎の菱屋酒造や元気市、田老ホテル近くのすいかカフェなど、**地元の商店や茶店などに寄れると良い**のではないかと。

● 2. 個別プログラムに関する意見

(2) みちのく潮風トレイル

設問 2 関係：ガイド等に関する意見

(ガイドに関する評価)

- 震災の時の話がたくさん盛り込まれており、歩きながら実感することが出来た。
- 宮古湾周遊のトレイルは防潮堤のまわりを周遊する内容の為、ガイドがないと移動でしかないため、震災前後の語り部やガイドは必須である。

(改善点に関する意見等)

- 徒歩でのプログラムになる以上、先頭と最後の人で差ができてしまい、ふとした疑問等をガイドに気軽にできない方が生じる形になる。スポットスポットで解説のために立ち止まるような部分をもっと多くあればいいのではないか。
- 地域の震災と復興の様子についてしっかり説明が必要ではないか。
- 後から家がなくなったという説明があったが、その場で臨場感のある説明があればと思った。高台避難場所までの道を使うとか、この高さまで津波が来たなどの説明があるとよい。
- ルートにもよるが、景色が変わらないことに飽きてしまう人もいると思うので土地のバックグラウンド等の話などで付加価値があると面白い。
- インバウンド観光客は目的が撮影メインな場合もあり、その際はガイドの説明をほぼ聞いていないこともある。「ここがビューポイントですよ」等を伝えてあげると良い。

(ガイドマップ等に関する意見)

- トレイルでどこを歩いているのかわからないので、前もって歩く場所の全体像やスポットスポットのポイントがわかる地図や航空写真があった方がよかった。到着までの間（バス内）での映像等でもよい。
- 道沿いの看板等、良い情報が書いているが、気づかれにくいと思った。

(その他の意見)

- ガイドは有料であるべきで無料の必要は無い
- 防災も伝えながら、三陸の文化と歴史を伝え続けてほしいと思った。

その他全般に関する意見

(トレイルの順番に関する意見)

- 震災を経て変わった土地をトレイルで観察しながら、その後ビジターセンターで歴史を学ぶというのは、地元の当事者としてはありがたいやり方。
- トレイルを先に体験し、船に乗って海からコースを説明できるといいと思った。この場合でもガイドングの情報を共有する必要がある。
- 大人数だと車が来た時に危険を感じる子供が同伴する際などはより注意が必要だと思う。（住民の方とトラブルになりかねない）
- マンホールの話があったが、もっと地元のマンホールがあっても良いのではないか？海外にはマンホール好きもおり、地域性のあるマンホールが好まれる。
- トレイルは発着地や時間の調整が可能という点では旅行会社にとっても調整しやすいものと考えられ、商品としての価値はあると考えられる。

● 2. 個別プログラムに関する意見

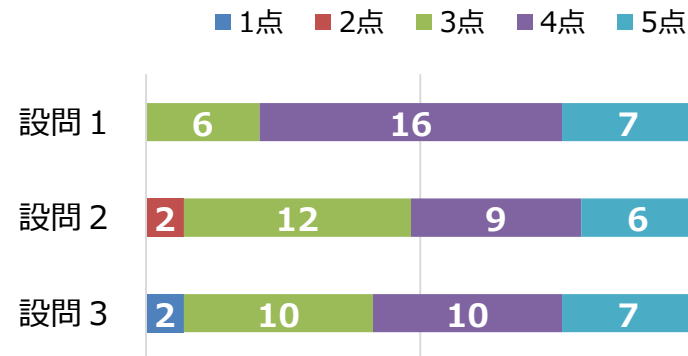
(3) 浄土ヶ浜ビジターセンター

(3) 浄土ヶ浜ビジターセンター

- 館内の動画の更新などにより、地域の震災と復興の様子について更に情報発信できるとよい。
- 浄土ヶ浜ビジターセンターとうみねこ丸乗船・みちのく潮風トレイルの体験順については、両論がある。プログラムごとの関連性・つながりをどう創出できるのがカギとなる。

評価項目（5点満点）

設問 1	施設内の資料・映像等の視聴や施設内の案内を通じて、これまでのプログラムを通じて体感した三陸沿岸部の魅力を、更に自分のものにすることができた
設問 2	次の日に震災遺構（たろう観光ホテル）を巡る前段階のプログラムとして、施設内の資料・映像等の視聴や施設内の案内を通じて、三陸沿岸部の震災の状況・復興の取組を理解することができた
設問 3	上記を踏まえ、エクスカッションプログラムの1日目の最後に行くに相応しいプログラム内容である



設問 1 関係：三陸沿岸部の魅力の発信に関する意見

（三陸の魅力を伝えるコンテンツへの評価）

- 三陸の魅力を伝える場としては、浄土ヶ浜ビジターセンターのコンテンツは素晴らしいと思います。
- 観光用なのか復興を見せたいのかが混ざっている印象なので整理はした方が良く感じた。
- 「海の脅威」と「海の恵み」の展示について分けた方が良くとの話も出たが、個人的には、その両面を併せ持っている・その両面と共に生きているのが三陸、だと思うので、今のままで良いと思った。
- 休憩をとりながら施設内の資料や映像を見られ、近隣のトレイルコースも調べられるので良いと思う。
- 海の脅威、恵み（観光地としての魅力は伝わった）の動画は興味深い（過去の歴史と教訓含）。
- 浄土ヶ浜のジオラマやトレイルの全体像がわかって面白い。
- 動画が多言語化対応しているのはとても良いと思う。

（ガイドの必要性に関する意見）

- 三陸復興国立公園とトレイルの魅力は伝わったが、案内による満足度の差はあるのではないかと。
- 映像やパネルを説明なしで見ると、ガイドを聞きながら見るとでは全く理解度が違うためガイドは必須である。

● 2. 個別プログラムに関する意見 (3) 浄土ヶ浜ビジターセンター

設問 2 関係：三陸沿岸部の震災の状況・復興の取組の発信に関する意見

(映像コンテンツ等に関する意見)

- 東日本大震災の前段階として、これまで何度も津波に苦しめられてきた、津波の脅威を知っていたが起こってしまった、という流れは印象に残ると思う。
- 震災・復興の理解や学びとなるともう少し経験談などあってもよい。
- 施設内の資料・映像等の視聴や施設内の案内、この点が弱い。映像が3.11前に作られたものであることが要因ではないか。翌日につなげるためにはアップデートが必要と思う。
- 展示、映像が古いのが気になる。施設は良いのでコンテンツを充実させてほしい。
- 今後東日本大震災の伝承ビデオになるとのことで、その完成を楽しみにしたい。
- もう少し復興状況の概略的な説明や情報・コンテンツがあるとよい。
- ジオラマが震災前のものだったので、例えばジオラマにプロジェクションマッピングで震災前後の航空写真を投影するなどの工夫ができればよいのではないかと。簡易的な対処法としては現在の航空写真の配布でもよいので、震災前後がわかるようにした方がよい。

(2日目に震災遺構を訪れる前段階としての位置づけに関する意見)

- 2日目へのつなぎをもっと強くしていったほうがよい。
- (施設内の資料・映像等の視聴や施設内の案内を通じて、) 震災の様子を全体的に伝える必要があるのではないかと。
- 震災遺構の「前段階」という意識はあまりもてなかった。
- 2日目を意識した宮古市全体、田老地区の話がよりできるとよかった。1日目の内容で柔軟に変更できるのはビジターセンターのガイドなので、学会・自治体等MICE参加者のニーズに応じ、説明内容が事前に調整できるといい。

その他全般に関する意見

(ビジターセンターの順番に関する意見)

- 浄土ヶ浜ビジターセンターでの資料・映像等の視聴を行ったうえで、うみねこ丸乗船やトレイルを行った方が、より三陸沿岸の魅力や復興の姿について知ることが出来るのではないかと感じた。(多数)
- トレイルでクイズのようにお題を出しておいて、ビジターセンターの展示で答えが分かるような、連動させたプログラム・コースになるとより効果があがると思う。
- 1日目の最後に行うプログラムとして、ジオラマで歩いてきた場所等を再確認できたことはよかった。

(その他の意見)

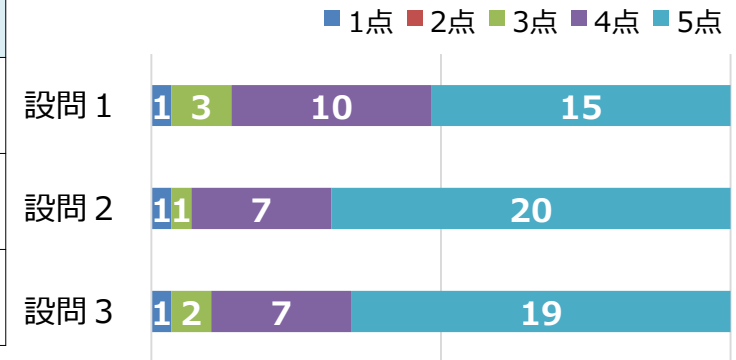
- 電波が悪い点(特にB1F)が要改善。
- 自由に見学できる時間があればよい。
- 特にミーティング会場があるのでこういったプログラムを行うに適している。

● 2. 個別プログラムに関する意見 (4) 田老学ぶ防災「震災学習・防災エコツアー体験コース」

(4) 田老学ぶ防災「震災学習・防災エコツアー体験コース」

- ガイド自体については、総じて評価が高い一方で、田老地区で完結されたプログラムであり、宮古全体としての取組を意識させる点は乏しい部分がある。
- 学ぶ防災で震災を学び、その後別のプログラムで前向きな復興の姿を知る・体験するという流れで、1日目のプログラムとすることが一案。

評価項目 (5点満点)	
設問 1	ガイドの内容が昨日のプログラムとつながる内容となっており、田老地区のみではなく宮古全体の地域の震災の状況や・復興の取組を理解することができた
設問 2	昨日のプログラムを経験することにより、田老の学ぶ防災ガイドが目的とする防災意識の向上がより図られた
設問 3	上記を踏まえ、エクササイズプログラムの2日目に行うに相応しいプログラム内容である



設問 1、2 関係：ガイドの内容等に関する意見

(ガイドの内容等への評価)

- ガイドが体験、映像をもとに説明してくれたことでわかりやすい。理解が深まった。
- ガイド自体は素晴らしく、津波の威力等東日本大震災自体の情報のみではなく、防災教育と結び付けたイベント、避難を意識した街づくりなど、学識者が関心を持ちそうなテーマが含まれている。
- 田老ホテルの動画は大変印象に残る。震災の状況を知るツアーでは欠かせない。防災に関しての意識が高まった。
- 重い内容だが明るくお話してくれるので暗い気持ちが伝わることのないのが良い。
- 防潮堤での案内もその場の雰囲気だけでなく、before、afterを理解することで有意義であった。
- 2時間で田老地区の状況がよく分かり、うまく構成されたプログラムであった。
- 地元住民としての目線で見えた場合、ガイドの説明について抵抗を感じた。

(改善点に関する意見)

- 三王岩の魅力についてももう少し説明があってもよいのではないか。
- 地元の人(漁師等)の話聞くようなプログラムがあってもよいのではないか。

● 2. 個別プログラムに関する意見 (4) 田老学ぶ防災「震災学習・防災エコツアー体験コース」

設問 1、2 関係：昨日のプログラムとのつながり等に関する意見

(つながりを作るための改善点に関する意見)

- 宮古全体の情報もあればよりよかった。
- 学ぶ防災として完結・完成したプログラムになっているので、学ぶ防災のガイディング内容に宮古全体のことを盛り込んでもらうような形よりは、**1日目の内容を学ぶ防災につながるようにアレンジするべきかもしれない**。例えば、田老地区の宮古内での位置づけ、田老地区の被災情報などはバス内or前日のプログラムでインプットできる情報であり、また、ジオとの関連でいうと、リアス式海岸に着目し、リアス式海岸を襲った場合の津波の挙動がどうなるかという情報などがビジターセンターで模型等で示されていれば、1日目とのつながりができるのではないか。

(プログラムの順番に関する意見)

- **昨日のプログラムからのつながりはあまり感じられず**、「学ぶ防災」単独ではとてもよかった。(2日目に行くに相応しいのかどうかはわからなかった)
- 1日目の実施の方がよかった。
- 震災の映像を最初に見てもらった方がインパクトは強いと思う。
- **学ぶ防災で震災を学んで、復興の歩みを次に見たほうが、よりストーリー性がでる**のではないか。前向きなストーリーになる。
- 1日目に田老から始めた方が震災や津波のイメージと知識 + 潮風トレイルの雰囲気(三王岩)が得られてよいのではないかと感じたが、一方で2日目のインパクトが弱くなる可能性もある。
- エクスカーションプログラムということ考えると、学ぶ防災で締めることもよいように思う。

その他全般に関する意見

(通訳に関する意見)

- 今回のガイドさん以外の方でも同じようなクオリティーで可能なのか、**他のガイドの育成も必要**。
- インバウンド団体の場合、通訳が入るのでガイドの魅力が半減してしまう。**案内内容をデータ化して、あらかじめ通訳に共有ができれば良い**のではないか。
- **防災に特化したガイドを旅行会社が育成することができれば**、現地以外でも、オンラインでのガイドも可能となるかもしれない。
- 「学ぶ防災」単独としてガイドもとても良かったのだが、**防災と観光を結びつけることが良いものなのか**、という思いから採点「3」とした。
- **重い雰囲気になりがち**なので、地引網体験のようなアトラクションと組み合わせたほうがよいように思う。
- 震災の話だけでは、地域としては「まだうちの地域は暗い状態にあるのか」と思うってしまう。地域として応援されにくくなるのでは、と思う。今後、**地域や周辺の支援を得ようと思えば、ホープツーリズムの方向性を取った方がいい**のでは、と思う。
- ガイドが有料でされているところも良かった。
- 津波を知らない小学生等にどう伝えてくかが重要。

● 3. 行程全体に関する意見

(1) 行程全体の評価

(肯定的な評価)

- 単なる観光としての楽しさに加え、沿岸の魅力や震災の怖さ、復興の状況等をリアルに感じることができる内容であり、それらのバランスが良いと感じた。
- 宮古地域を知るとっかかりの企画として良いと感じた。今日の1泊2日に日程でのプログラムは時間的にも無理なく宮古を知ることが出来るので良かった。

(改善点の指摘等)

- 各地点、スポットの魅力や復興の姿を感じられるものにはなっていたと思うが、宮古全体の魅力や復興の姿についてはやや感じられにくかった。
- プログラムを「復興・防災」に寄せるのか、「観光・交流」に寄せるのかのバランスが難しい。一方で、エクスカージョンプログラムには、単なる視察だけでなく、現地を“体感する・体験する”というコンテンツは必要。違和感が生じないよう、各コンテンツ同士の“繋がり”“連携”にはまだまだ工夫の余地がある。
- 今の行程だと、「有り物」を集めて、回りやすいルートにした印象が強い。
- 復興の姿を表面的に伝えるのではなく、行程を終えた最後に、前向きに三陸の良さ、可能性を感じられるものにしてほしい。
- 各コンテンツは地域からするいつも通りの内容であったので、もっとテーマに寄せた話があってもよかった。
- 景勝地と復興を同時に見せる難しさがあり、良い景色を見ても感動してよいのか心が追いつかない気持ちがあった。震災を忘れない気持ちと伝えて行く必要性も同じで難しさがある。

「震災・復興の状況」「観光」というコンテンツをつなげて、プログラムを創り出すためには、各コンテンツ同士の“繋がり”をうまく設計することが重要。
行程全体をストーリー性をもって設計するとともに、本番はスルーガイド等を活用して行程全体を一貫して説明するなどの配慮が必要。

(2) 行程のターゲット設定等に関する意見

- 対象が知識層であるならば、伝えるストーリーや勉強の要素などのバランスを、相手の属性に応じて工夫する必要がある。
- ターゲットをわけて、様々なプランを作ってもよいのではないか。個人的には「みちのく潮風トレイル」と「学ぶ防災」は別々に体験したいと思った。
- 1泊2日のプログラムの内容としては良かったが、実際に2日間の時間を持つ方はそれほど多くないため、半日・1日・2日と最低3つのプログラムが必要。
また、テーマも観光・防災学習、みちのく潮風トレイルでそれぞれのターゲットを分けて考えるべき。
- 知識層が対象なので、観光的消費 + 知的好奇心を刺激するような「問いから始まる旅行」も良いのでは。「問いの答え」は参加者一人ひとりが現地で見て、考えてもらう形。
- MICE参加者を想定する場合、言語の問題がある。

MICE参加者とひとくりにせず、その中でも更に対象となる参加者の属性や興味分野に応じたプログラム設計を行うことが重要。
MICE主催者側と連携し、参加者のニーズと現地で提供できるコンテンツを丁寧にすり合わせる必要がある。

● 3. 行程全体に関する意見

(3) エクスカーションプログラムに組み込むコンテンツに関する意見

(地元還元する工夫について)

- 実際のツアーでは、お土産・地産品を買う時間を確保すべき。説明の中でも、おすすめのお土産の説明などをしてほしい。現地でお金を使ってもらう工夫がもっと必要。
- 実際のツアーでは、ホテルだけでなく、まちなかで夕食を提供できるお店を複数個所、情報提供しておくべき。
- 復興ツアーに参加した際、何も出来ない罪悪感だけが残ることがある。復興の体験（お手伝い）がツアーの中で出来ると良い。もしくはツアー代金のうち、1000円は復興基金に充てられる仕組みなどがあるとよい。

(エクスカーションプログラムに組み込むコンテンツについて)

- 実際に暮らしている人々をもっと見て、触れ合って欲しい。漁師や市場の方、また、地元の食堂でご飯を食べるなど。
- 復興を知り防災意識を高めることが目的であるならば、何故そこに住み続けるのかという点を考えさせる内容として、「食」と「文化」をくみ入れてはどうか。
- 沿岸地域の当たり前の生活、漁業でとれたものを隣近所と分け合う、という文化を外国人にも伝えた方がいいように思う。
- 沿岸部には地域別の神楽など沢山の郷土芸能がある。NPO活動もある。そういった団体活動も織り混ぜられたらよい。
- 再訪性を高めるためにも、思い出作りの体験あっても良いのではないかと。例えば、釜石だと防風林になる植林体験等もある。
- 浄土ヶ浜でできることを増やしていければ良いと思う。例えば伊勢神宮や浅草は、道中の仲見世、あのような賑わいがあって観光地として成り立っている。体験プログラムがシーズン中だけでもあると良いのではないかと。観光協会が行っている夜市や、銚ヶ崎の元氣市なども賑わいを見せている。
- 訪日外国人に震災のことを伝えるのであれば、陸前高田の伝承館からツアーを始めてもいいのではないかと。

➡ エクスカーションプログラムの狙いの内、「観光消費効果」「事後誘客効果」を果たすためには、現地でお金を使う機会や、現地文化のファンとなっていただけるような体験プログラムを盛り込むことが重要。各地・各団体で提供されている体験プログラム等の一元的な情報発信等も今後の課題。

(4) 交通手段・バス内コンテンツに関する意見

(交通手段・バス内コンテンツについて)

- 行きのバス車中を有効に活用し、ビデオやガイドで、現地視察に向けた事前情報の共有やモチベーションをあげる取組が行われると良い。(岩手内陸部と宮古の関係性や歴史、東日本大震災全体の情報、震災前後の宮古の姿、プログラムの個々の内容の背景など)
- 盛岡一宮古間の2時間が行程の最初と最後にあるのは、時間的に飽きてしまう。仙台から入り、数か所立ち寄りながら宮古に訪れ、八戸に抜けていく、又はその逆のようなプランが現実的か。
- 全体を通したスルーガイドをおけると良いが、それをこなせる人材が多くないことも想定されるので、何らかの代替え手段も検討できると良い。
- 全体的にバスの乗り降りが多い。三陸鉄道を一部利用して2日間メニューも良いと思う。

➡ MICE開催地から現地への移動中のプログラム(動画、ガイド)も含めて、行程全体を一元的に管理することが重要。

● 4. エクスカーションプログラムを推進する際の課題等に関する意見

(1) プログラム造成の運営体制について

- 日本の旅行会社は中小規模が殆どであり、**情報量が少ない中で地域の窓口、入口を作ることが大事**。話をした際、「こういったコンテンツもあります」とワンストップで動いてくれる地域の担当者が居てくれると助かる。
- 観光協会も窓口にはなるが、その地域のことしかわからないことが多い。**そういった窓口を広域でやってくれるような体制作りをしたい。ランドオペレーターも広域でできる方がいると有難い**。一括でコーディネートできる体制作りがこのエクスカーションプログラムには必要と思われる。
- 色々なDMO団体やまちづくり組織がある中で、**特定の組織に対して「窓口をお願いします」となると、無理が出る**のではないかと。コンテンツや事業者、団体が多数あるので、それを一手に引き受けるのはかなり大変。その中で、全体を把握して話が出来るとなると、今はまず思い当たらない。
- エクスカーションで利用される方がそもそも少ない。窓口になるよう依頼しても、できる組織は少ないのではないかと。**プログラム自体を丁寧に作っていかないと窓口ができてうまく運営していくことが難しい**。
- 組織がないので、誰かにお願いしたいとなると、難しいと思う。**地域の皆さんが何をすべきなのか**、をはっきりとさせた方がいい。また、**集まった方が何をすればいいのか**をはっきりさせた方がいい。
- 地域を一気通貫でコーディネートできる組織、人材というのは理想だが、それは現実的には難しい。理想と現実の差を埋めるためには、**何ができて、できないのか**、といったことを明確にしておく必要がある。また、**地域の連携でも、繋ぎが必要ならば誰に依頼するのか**、を明確にするため、話し合うのが建設的なのではないか。また、**地域を総括できる組織がないのが課題ならば、組織が無くても動かせる仕組みにすればいいのでは**。
- 地域で既存のエクスカーションを組んだツアーは、コンベンションビューロー等ではなく、旅行会社が看板を背負っていることが多い。だからJTBというわけではないが、**地域の旅行会社でもいいので、問い合わせの窓口として立ってほしい**と思う。
- **市と観光協会がエクスカーションプログラムを立てているが、そこに旅行会社が入る体制になっていない**。ランドオペレーターも必ずしも参加していない。旅行者が宿に連絡しても受け入れ体制が整っていない、ということがある。
- 配布資料にある体制図は、割と理想の形。**旅行者と旅行会社・DMOの間にランドオペレーターを噛ませることが重要**。地域「ならでは」が提案できる。
- 旅行会社として、三陸全域の旅行商品を作ることはもちろんある。**各コンテンツは独立してあるので、それぞれを繋ぐのは旅行会社の領分**ではある。その間のガイドは地域の方をお願いをして、そのコンテンツの時間配分等は旅行会社が請け負って、と考えると、ハードルは下がる気がする。各コンテンツを観光協会が把握しており、情報を提供されているのであれば、それを組み合わせることは難しくはない。
- **地域の旅行会社と大手旅行会社が連携して進めるという流れもある**かと思う。
- DMOが地域のコンテンツの磨き上げをされていると思うが、旅行会社との棲み分けをどうするか、考えてほしい。**地域との連携をDMOでやり、販売を旅行会社でやり、といった流れが出来るとスムーズ**だと思う。
- 例えば、モデルコースを作ったとする。それを販売した時に、**窓口として旅行内容は旅行会社、ガイドはまた別の組織と、それぞれの窓口を設ければいいのではないか**。それぞれの相談ができる窓口、という形はどうか。

- プログラム造成にあたって、地域の窓口を作ることが必要という意見がある一方、**現実的に特定の組織が窓口を担うような体制を組むことは困難**。
- 旅行会社、ガイド、DMO、観光協会、行政等、**地域の関係者間で、適切な役割分担を図ることが必要**。

● 4. エクスカーションプログラムを推進する際の課題等に関する意見

(2) プログラムを組む際の発注者・受注者の連携等について

- 旅行会社、船会社、三陸鉄道等から依頼されて、地域のガイドを行っているが、そこから個別のプログラムに関する要望は貰ったことがない。結果、観光客に対しては既存のプログラムをご案内している。三陸鉄道からの依頼であれば、事前に被災地の話が出ているだろうと予測し、語り部のボリュームを増やす、といった対応をしている。それ以外では、一般向けに地域の話をしたり、最近ではSDGsの話をしたり、旅行者の目的によって、アレンジすることもある。
- 教育旅行で何度も訪問してもらうことで、各所でのプログラムのアレンジができてきたという節がある。
- 防災という観点ならばやはりこの地域から発信する意味は大きい。地域の方から能動的に「この情報を是非」というリコmendがあると、プログラムとしても良いものになる。地域の温度差が課題。
- 地域としては、問い合わせがあったら、こういったものを提案しよう、という考えがある。どういった目的の旅行者なのか、仕事を受けたところがデータを取ることが必要。ミスマッチを避けられる。地域としても旅行者の目的に合わせた内容を提案できるよう、事業者毎に意識させる必要があると思う。
- 地域の事業者が仕事を受ける前に、ヒアリングシートのようなものを用意し、旅行会社側に提供を求めると良いと思う。どのような団体がどのような目的で来られるのか。ガイドする側と説明を受ける側でズレがあると満足度が下がってしまう。その団体に合った話があることにより興味も深まる。フォーマットを作成し、効率化すると良い。
- 地域の個々の事業者とやり取りには時間がかかる。コンテンツのアレンジをしてほしいと頼むと、出来ること、出来ないことが出てきて、そのすり合わせにかなり時間を取られる。
- (ジオパークには) 認定ガイドが56人いる。そのガイドたちは復興も三陸のことも語れるが、個別のオーダーに対して、確認、把握をしてアレンジしていくとなると、ハードルが高い。まして年に1回あるかどうかのツアーであれば、本腰を入れて教育するのが難しい。そこが課題。とは言え、ガイドできる人材もいるので、うまくかみ合えば、いいツアーができる。
- 地域の方にどれだけ求めるかもあり、その都度の調整にどれだけ時間を割けるか、が大事。各コンテンツの繋ぎ、調整の手間もある。コンテンツ毎に説明する内容を増やすこともできるだろうが、年間を通じて需要が無ければ、継続も難しい。
- ランドオペレーターの行程の組み方として、インバウンドだと、限られた時間の中で楽しんでもらうため、売れるコンテンツ、知名度があるコンテンツを絶対に組み込む。コンテンツ・観光地をランク分けした上で、例えば、Aランクをツアー行程の80%入れる等の意識をしている。久慈博物館の琥珀体験等、育てれば売れる見込みがある取組については、時々行程にあえて入れ、PRするようなことをしている。行政だと難しいが、メリハリを付けなければ中途半端な行程になってしまう。平等にということが結果として不平等となる。四隅を上げた際、一方を引っ張っていくことで、全部が引きあがるという考え方。

○ 発注側の旅行会社からすると、地域の事業者から発信したい情報に関するリコmendを受けたり、団体の構成員や目的、ニーズ等に関する照会に応じたりすることができる一方で、受注側の地域の事業者からすると、旅行会社側から特段のオーダーがない場合には、最低限の情報をもとに、既存のプログラムの案内等を行っているような実情がある。

○ 解決に向け、地域の事業者が仕事を受ける際に、旅行会社側に提供を求めるヒアリングシートのひな型を用意するという工夫が考えられる。

● 4. エクスカーションプログラムを推進する際の課題等に関する意見

(3) ガイドに関する課題等について

- 行程全体をまとめて説明できるガイド、ファシリテーターが必要と思う。
- ガイドについては、プログラム毎のガイドは勿論必要だが、全体をスルーしてガイドングできる人材が必要だと痛感している。そういった人材を探す手間が掛かることは承知している。
- 推進体制、運営体制であれば、浄土日和・佐々木さんのような方がプログラム作りには必要。地域ごとのガイドも個別で必要になる。そして、そのガイドをまとめる仕組み作りも必要である。ガイドさんの金額についても、ガイドの価値を上げるために高めに設定していいと思う。組織作りに必要なのであれば、その分を上乗せしてもいいのでは。
- 地域のガイドングについては、質を維持しつつも広域に対応できるかが課題。日本のガイドは副業しながらやっている方が多く、教育という面でも不足している。
- 三陸DMOでは移住者で「三陸の魅力を発信したい」という方向けに「観光プランナー養成塾」として、補助金を出している。ガイドの質の向上については、まだ取組が出来ていない。
- ガイドの育成については、最初は行政の手を借りないと難しい。研修や研修先の滞在費、その間の賃金などコストが大きい。
- ガイドについては、実践の場を沢山与えた方がよい。それには、旅行会社と連携して仕事を発生させる仕組みを作る必要があると思う。ガイドもすぐに一人前にはならないので、1年スパンくらいの長い目で育てるモデルケースも必要だ。ガイド育成は喫緊の課題。
- ガイドが旅行会社と行程について微調整するところまでは難しいと思う。宮古という一地域でやるならば、1名のガイドによりガイドングできると思うが、広域だと難しい。ガイド間での引継ぎについては、ガイド同士が会って、直接引き継ぐ形で対応できる。
- 今回のツアーを振り返ると、2組に分けて、それぞれ1名ずつガイドが付いた。そうした形で専任のガイドが一泊二日だけでも帯同できればエクスカーションプログラムとして成立すると思う。小規模ならば、この体制で問題ないのでは。大規模の団体であれば、勿論、ガイドをまとめる組織が必要と思う。最初はこれでやって、本数が増えてきたら、ガイドも増やしていけばよいのではないかと。
- もっと定常的にエクスカーションで訪れる方が増えれば、需要に応じて自然とガイドも増えるのではないかと。

○ プログラム全体が一貫性をもったものになるためには、**全体を通してのガイドが重要**。

○ ガイドについては、以下のような点が課題として挙げられた。

**ガイドの育成・教育の不足／全体を通してガイドできる人材の発掘／ガイド育成に当たっての官民それぞれの役割の明確化
／広域にわたる行程の場合の複数のガイドの連携 等**

● 4. エクスカーションプログラムを推進する際の課題等に関する意見

(4-1) 今後のプログラム造成の進め方について

- 「新しい東北」でエクスカーションプログラムをやるとして、利用者のニーズに合わせるとそれなりの工数がかかる。妥協しつつも、とりあえずモデルコースを1つ作って、あとの細かいアレンジは各々で、というのがやりやすいに思う。
- 万博、G7といった海外に向けたものであるならば、とにかく震災からどう復興したのかをメインテーマとして伝えていくべき。「被災者の今」を効果的に見せるプログラムを作った方がよいのではないかと。その中で被災地のキーパーソンとなる方を見つけ、地元の旅行会社とチームとしてプログラム作りを進めていければよいのでは。
- 顧客の満足度を高めるためにその地域の「本物」を見せることが大事。
- エクスカーションプログラムの担い手が少ない。もっと岩手県内で小規模のプログラムを沢山やっていくべき。今回のツアーで言えば、沿岸と盛岡を利用し合うような流れが必要かと思う。
- どうやってツアーとして商品作りをしていくのか、が課題。今回のプログラムの着地点が見えれば、参画してくれる方も増えるように思う。
- 今回のような意見交換会は定期的に行う必要があると感じた。地域の人も入れ替わるし、旅行会社だけでは統括が難しいので地域の協力を求めていった方がよい。

(4-2) 今後、巻き込むべき事業者・団体等について

- 沿岸地区12市町村があるが、連携せず個別である印象である。みちのく潮風トレイルに関わるメンバーの立場から、繋がりを持たせなければならないと思うが、連携意識はない。
- 今回は宮古のエリア周辺なので、地域の方々が全体的に参画できるのが理想。また、市町村単位だけではなく、連携した取組が必要だと認識している
- 地元のプレイヤー、事業者と積極的に関わっていく。プログラムに関しては地元のイベントと日にちを合わせていくようなネットワークが必要かと思う。各地域のランドオペレーターとの繋がりを進めていければよい。
- プロジェクトを進める上では三陸鉄道等、今回参加できなかった事業者を今後巻き込んで進めることが大切。金沢の「金沢美術館」の例もあるが、小学生・中学生の段から必須で参加する、県が主体のプログラムがあってもいいと思う。学びとアクティビティのバランスが取れば尚良い。
- 陸前高田市は防災教育で小学生・中学生も多く訪れている。防災教育の面で呼び込みができないだろうか。地域おこし協力隊の方々にもご協力をいただけるとよいのでは。
- 多言語対応の問題への対応として、地域の留学生等に協力を仰ぐ必要性を感じた。

- 以下のようなステップを踏んで地域内の他事業者、県内外の自治体・事業者を巻き込んだ形で、複数のプログラムを造成することが考えられるか。

STEP 1

プログラムの着地点の明確化

1つのモデルコースの磨き上げ

STEP 2

地域内の他事業者、
県内外の自治体・事業者
へのノウハウの発信／連携

STEP 3

岩手県内・東北3県内での
複数のプログラムの造成