



— 漁村のにぎわい創出に向けて —

漁港や藻場を活用した 漁業体験プログラム づくりの手引き



青森県農林水産部水産局漁港漁場整備課

はじめに

近年、漁業を取り巻く環境は、漁獲量や魚介類の消費量の減少に加え、漁業者の高齢化、地球温暖化による海洋環境の変化など、一層厳しさを増しています。特に、漁業が中核産業である漁村地域では、人口減少も相まって、地域のにぎわいが急速に失われつつあります。

一方で、漁村地域は豊かな自然環境、四季折々の水産物や海洋性レクリエーションなど多様な地域資源に恵まれています。豊かな地域資源を最大限活用し、観光客など外部から人を呼び込み、交流を促進することが、人口減少時代における新たな地域のにぎわいづくりに求められる視点なのではないでしょうか。

このたび、漁村地域のにぎわい創出を目的に、漁村地域ならではの地域資源である「漁業」を活かした観光用体験プログラムづくりに関する手引きを作成しました。本手引きでは、組織づくりから具体的なプログラム開発までのプロセスやポイントとともに、誘客や人との交流に欠かせない「おもてなし」についても取り上げています。

本県は、三方を海に囲まれ、地域・季節毎の多種多様な魚介類・水産加工品などの「食」や風光明媚な海洋景観などの「自然」にも恵まれた、まさに漁業体験プログラムづくりに適した地域資源の宝庫です。

ぜひとも県内漁業関係者の皆さまが、自治体や観光業関係者、地域団体などと連携しながら主体的に漁業体験プログラムづくりに取り組むことにより、漁村地域のにぎわい創出や地域経済の活性化、ひいては本県の水産業の発展につなげるための一助として、本手引きを活用していただければ幸いです。



目次

手引きの使い方	5
---------	---

第1章 漁業体験プログラムづくりに向けた準備

1. 運営組織の体制づくり

(1) 運営組織の形態	8
(2) 組織体制の検討	9
(3) 事務局の設置	10
(4) 必要人材の確保	11

2. 事業計画の作成

(1) ビジョン(将来像)の設定	12
(2) 事業計画の検討内容	12
(3) 事業計画作成のプロセス	14
(4) 事業計画の進捗管理と見直し	21

第2章 漁業体験プログラムづくり

1. 漁業体験プログラムづくりの流れ

(1) 漁業体験プログラムづくりのプロセス	24
(2) 地域資源のマッチングと磨き上げ	25
(3) 体験プログラム案の作成	26
(4) 先進事例視察、専門家アドバイスの活用	28
(5) モニターツアー	28
(6) 漁業体験プログラムの商品化	29

2. 漁業体験プログラムづくりと商品化のポイント

(1) 漁業体験プログラムに関連する許認可	30
(2) 代替プログラムの準備	32
(3) 料金設定の考え方	33
(4) プロモーション	34
(5) お客様アンケートを活用したプログラムの改善	36
(6) 2次交通対策	36



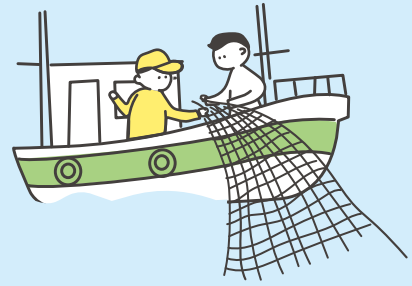
第3章 漁業体験プログラムにおける安全管理

1. 想定されるリスクについて	38
2. 安全管理対策	
(1) 安全管理体制の整備	39
(2) 緊急連絡先一覧の作成	40
(3) 事故発生時の対応	41
(4) 緊急対策マニュアルの作成	42
(5) 漁業体験プログラムにおける安全管理チェックポイント	42
3. 食の衛生管理	
(1) 食中毒への対応	44
(2) 食物アレルギーへの対応	46
4. 保険への加入	47

第4章 漁業体験プログラムの実践（モデルプログラム）

1. モデルプログラム①【藻場活用編】	
(1) 藻場活用プログラム内容（例）	50
(2) 当日スケジュール（例）	51
(3) 準備するもの	51
2. モデルプログラム②【養殖生け簀活用編】	
(1) 養殖生け簀活用プログラム内容（例）	52
(2) 当日スケジュール（例）	53
(3) 準備するもの	53
3. モデルプログラム③【漁港活用編】	
(1) 漁港活用プログラム内容（例）	54
(2) 当日スケジュール（例）	55
(3) 準備するもの	55
4. モデルプログラム④【代替プログラム編】	
(1) 代替プログラム内容（例）	56
(2) 当日スケジュール（例）	56
(3) 準備するもの	56
5. 漁業体験プログラム実践の流れ	57
6. 漁業体験プログラム実践に向けたチェックポイント	58





第5章 漁業体験における「おもてなし」

1. 「おもてなし」とは？

- (1) 「おもてなし」とマナー、サービス、ホスピタリティの違い 62
- (2) 「おもてなし」はファンやリピーターづくりのカギ 62
- (3) 「おもてなし」の心構え 63

2. マナーの基本

- (1) 挨拶 64
- (2) 笑顔 65
- (3) 返事 66
- (4) 態度 66
- (5) 身だしなみ 67
- (6) 言葉づかい 67

3. 漁業体験プログラムにおける「おもてなし」

- (1) 体験プログラム実践前 68
- (2) 体験プログラム実践中 69
- (3) 体験プログラム実践後 70

4. 「おもてなし力」の向上

- (1) 「おもてなし」の振り返り 71
- (2) 「おもてなし研修会」の開催 72
- (3) 「おもてなしマニュアル」の作成 72

- 取り組み事例紹介 74



手引きの使い方

1. 目的

漁村地域ならではの地域資源を活かした漁業体験プログラムづくりによって、漁村地域のにぎわい創出や地域経済の活性化などにつなげていくための手引きとなることを目的としています。

2. 対象者

- 漁師や漁協職員などの漁業関係者
- 観光業関係者（観光協会、飲食・宿泊業者、旅行業者など）
- 自治体、地域団体などの関係者

3. 使い方

本手引きは、以下の内容で構成されています。まずは、自分たちの現状やニーズに合ったステップから取り組みを進めていきましょう。

STEP 01 第1章 漁業体験プログラムづくりに向けた準備
・運営組織づくり
・事業計画づくり など → P8～

組織づくりから
始めたい

STEP 02 第2章 漁業体験プログラムづくり
・プログラムづくりの流れ
・許認可、価格設定、プロモーション など → P24～

プログラムを
作ってみたい

STEP 03 第3章 漁業体験プログラムにおける安全管理
・海での事故、緊急時の対応
・食中毒やアレルギーへの対応 など → P38～

安全管理について
知りたい

STEP 04 第4章 漁業体験プログラムの実践
・4つのモデルプログラムの紹介
・実践時のチェックポイント など → P50～

具体的な
プログラムを
知りたい

第5章 漁業体験における「おもてなし」
・「おもてなし」とマナー
・具体的な「おもてなし」の例 など → P62～

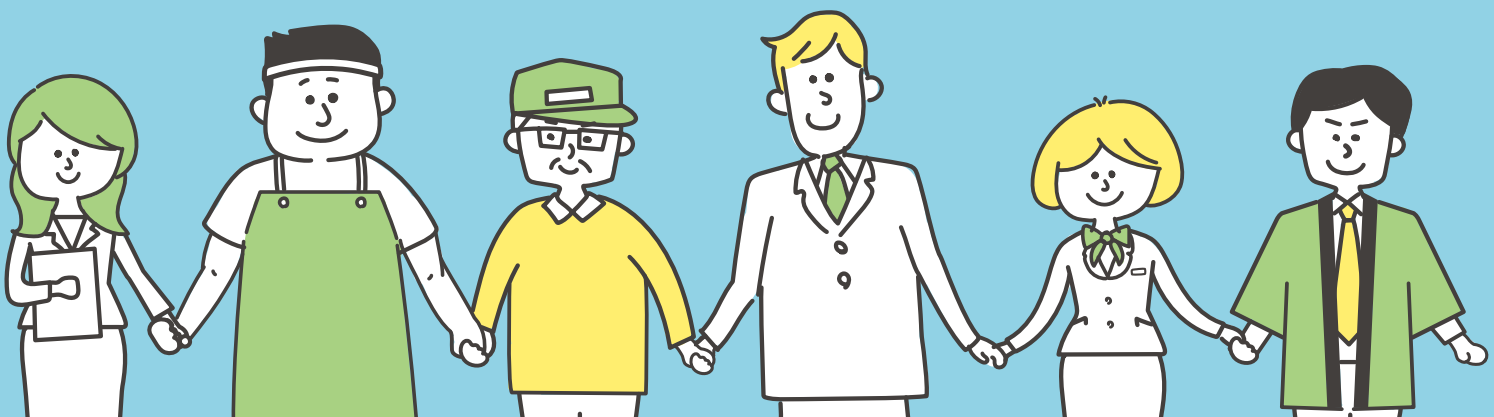
お客さまを
「おもてなし」したい

第1章

漁業体験 プログラムづくりに 向けた準備

漁村地域のにぎわい創出に向けた漁業体験プログラムづくりにあたっては、活動の中心となる漁業関係者のみならず、行政、観光協会、宿泊・飲食店、地域住民など地域の関係者が一緒になって、活動に関する様々な合意形成を図りながら進めていくことが非常に重要です。

本章では、漁業体験プログラムづくりに向けた準備段階として、主体となる運営組織の体制づくりや、持続可能な取り組みにつなげるために必要となる事業計画の考え方や作成方法についてご紹介します。



1 運営組織の体制づくり

(1) 運営組織の形態

活動の主体となる運営組織の形態としては、協議会、一般社団法人、NPO 法人、漁業協同組合などが考えられます。それぞれの特徴を踏まえ、自地域の特性や既に存在する組織とのバランスも考えながら、まずは活動の中核となる組織を立ち上げましょう。

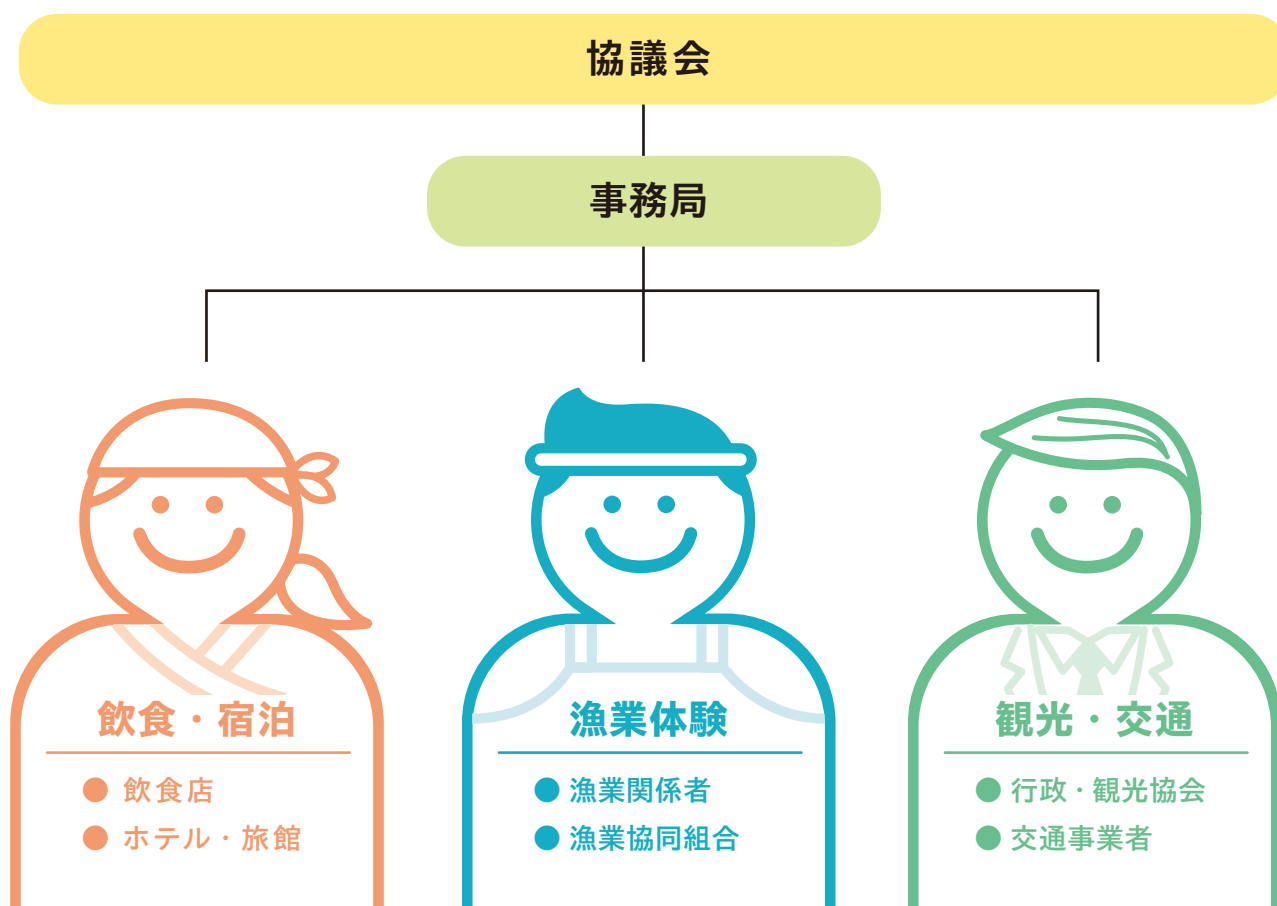
【各組織形態の特徴】

	組織／特徴	設立費用	難易度
新 設	協議会 <ul style="list-style-type: none"> ● 立ち上げが比較的容易、かつ幅広い関係者を巻き込みやすい ● 構成員の活動への関与度合に応じて、協力・連携体制を構築する必要がある ● 任意団体の場合は、法人格を有す団体が事務局を担うケースが多い 	不要	低
	一般社団法人 <ul style="list-style-type: none"> ● 事業範囲やメンバーの制限が少なく、自由度の高い活動が可能 ● 時間的・人力的制約は少ないが、補助金等の外部支援は受けにくい ● 所轄庁がなく、設立の難易度、設立後の事務作業負担はNPOに比べ低い 	要	中
	NPO 法人 <ul style="list-style-type: none"> ● 特定非営利活動促進法によって定められる社会活動を行う民間非営利法人組織 ● 設立に時間的・人力的制約はあるが、補助金や税制優遇が受けやすい ● 所轄庁へ事業報告や情報開示等の義務があり、事務作業等の運営負担が大きい 	不要	高
既 存	漁業協同組合 <ul style="list-style-type: none"> ● 漁業振興、漁港整備等における行政との連携体制が構築されている ● 漁業者の所得向上、漁村のにぎわい回復に向けた様々な取り組みを進める組織が近年増加傾向にある 	—	—

(2) 組織体制の検討

運営組織は、漁業関係者を中心に多様な関係者で構成されるケースが多いため、各メンバーの特性にあった役割分担を明確にして体制づくりを進めることが大切です。下の組織体制図は、最も立ち上げやすい協議会方式を例として、メンバーの役割ごとにグループ分けしたものです。各部門の役割分担を明確にしなが、相互の連携がスムーズに図れるようメンバー間でしっかりコミュニケーションを取りながら体制づくりに取り組みましょう。

【協議会の例】



(3) 事務局の設置

協議会などの運営組織には、様々な役割がありますが、中でも活動全般を統括する「事務局」が最も重要な役割を担います。事務局が担当する業務には、主に次のようなものが考えられます。

プログラム企画・運営

- プログラムの企画・開発
- 当日プログラム運営

経費・総務管理

- 組織運営やプログラム実施に係る経費・総務管理全般

申込受付・問い合わせ対応

- 申込受付や各種問い合わせへの対応

事業関係者との連携・調整

- 漁業者、飲食店、宿泊施設などの関係者間連携のサポート

プロモーション

- 広報・営業活動、Web などによる情報発信

緊急連絡先との連携・調整

- 警察・医療機関・消防・行政などとの連携・調整

(4) 必要人材の確保

前述のとおり、事務局の業務は多岐にわたるため、地域内の関係各所との調整能力に長けた人材や経理・営業経験のある人材、ネット受付などデジタル化に対応できる人材などが必要となります。また、人材面で最も重要となるのが、組織全体をマネジメントし、ビジネスと地域活性化の両面で事業を牽引していくことができる「リーダー」の存在です。

よって、組織体制構築においては、メンバーの中で誰がリーダーに相応しいかをよく話し合い、選ばれたリーダーの下でそれぞれの役割をこなしていく能力・知識・経験を持った人材を集めることが非常に重要となります。ただし、こうした人材が地域内にいない場合は、域外からの雇用や定期的に専門家からアドバイスをもらうなど柔軟な対応が必要となります。以下に、組織運営に必要なと思われる人材や役割をまとめてみましたので、参考にしてください。

【組織運営に必要な人材の属性・役割例】

属性	主な役割例
行政職員経験者（OBなど） 企業経営者 NPO・DMOの職員 観光・地域活性化の専門家	● 事務局運営、事業アドバイス
漁師などの漁業関係者	● 体験プログラムガイド、指導 ● 体験プログラム企画、開発
JF・商工会などの青年部 地元中高生 ボランティア団体会員	● 体験プログラムへの参加、運営協力
地域おこし協力隊 行政・観光協会などの若手職員	● 体験プログラムの企画、開発、販売 ● IT領域サポート、情報発信
地域の飲食店 JF女性部会員など	● 飲食店・カフェ等の企画運営 ● 食事提供サポート
UIターン移住者	● 民泊・ゲストハウス等の運営 ● IT領域サポート、情報発信

※ DMO：観光地域づくり法人。地域の多様な関係者を巻き込みつつ、科学的アプローチを取り入れた観光地域づくりを行う舵取り役となる法人。

(1) ビジョン(将来像)の設定

そもそも、地域のにぎわいづくりに向けて漁業体験プログラムを作る、そのための組織を作るという「きっかけ」や「動機」は、漁村地域や漁業の現状、目の前にある課題を何とかしたいということに起因しているはずです。

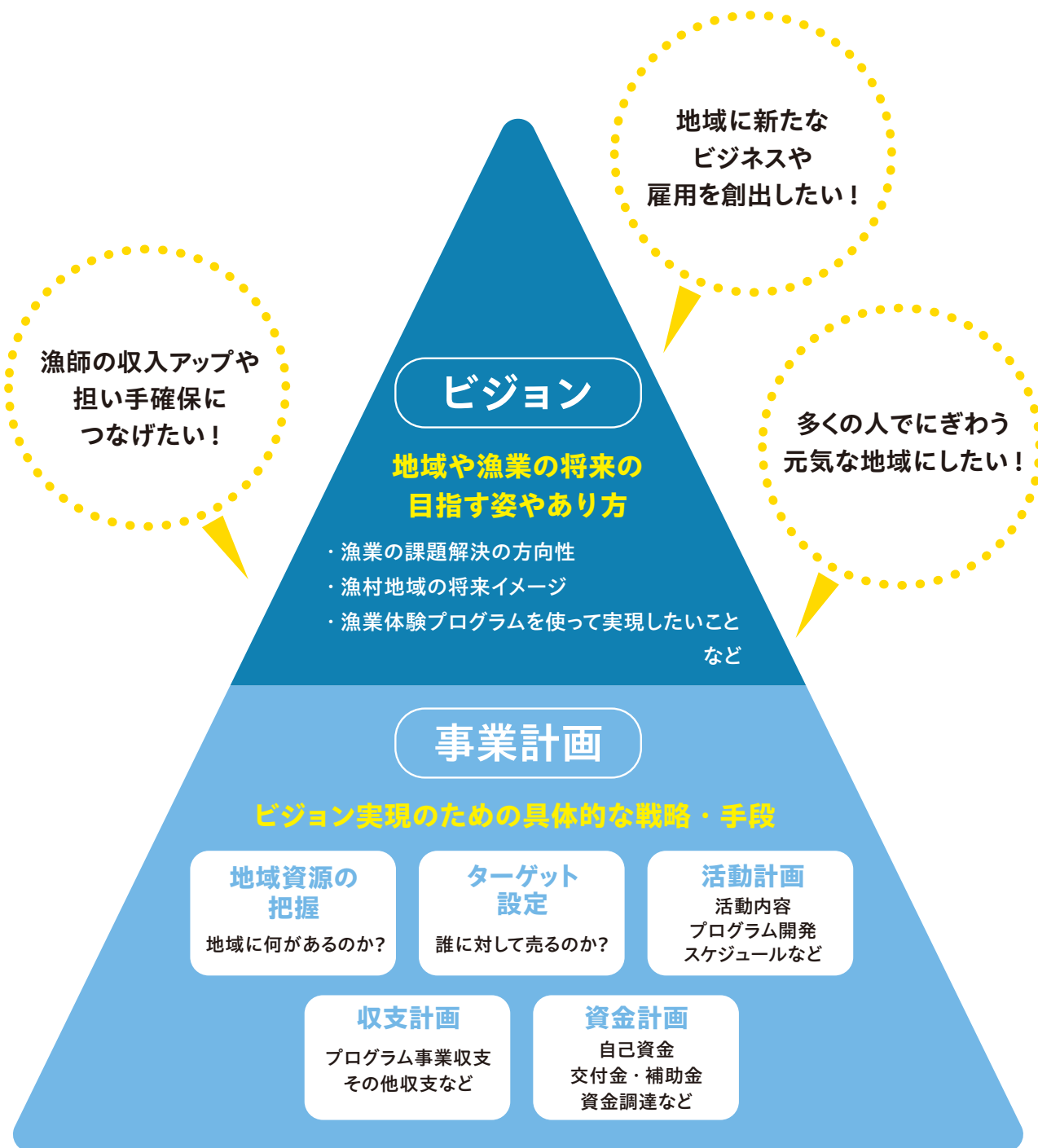
そうした現状や課題と向き合い、漁村地域や漁業の将来のめざす姿やあり方、あるいは実現したいことや実現後のイメージを取りまとめたものを「ビジョン」(将来像)とといいます。

まずは、具体的な事業の計画を作成する前提として、事業の最終的な目的・ゴールとも言える「ビジョン」について、組織内で十分意見を出し合い、話し合った上で「ビジョン」を定め、組織全体で共有していくことから始めましょう。

(2) 事業計画の検討内容

ビジョンが定めれば、次はその実現に向けた具体的な事業計画を考えていくことになります。事業計画を作成する中で、検討すべき内容や盛り込む要素は、右記のとおりです。

【ビジョン・事業計画の位置づけ】



(3) 事業計画作成のプロセス

① 地域資源の把握

ビジョンや事業計画を作る上でスタート地点となるのが、地域資源の把握です。地域資源とは、その地域に存在する自然や食、文化など「その地域にあるもの」そのものを意味します。特に、漁村地域は、豊かな海や山、新鮮な魚介類、地域独自の水産加工品、その地域ならではの季節イベント・祭りなど、魅力あふれる資源に恵まれています。

想定される地域資源の例

自然 海、山、森、川、湖

漁業 漁船、漁具・仕掛け、地域独自の漁法

食 地元でよく獲れる水産物、生鮮・水産加工品、漁師メシ、伝統料理

施設 漁村の街並み、観光施設、温泉、道の駅、直売所、加工施設、漁師小屋

人 漁師、地域住民・企業、食・伝統工芸等の名人、地域おこし団体

文化 地域行事、祭り、伝統芸能・工芸、歴史、民話、方言、歴史的建造物

地元の人にとって「当たり前」の食事や景色、生活は、観光客にとっては非日常的で魅力的な体験として深く心に残る可能性を持っています。ぜひ、見慣れた自分の町や漁港などを歩き回りながら、以下の3つのポイントを意識して、地域資源の再発見に努めましょう。

【地域資源の再発見のための3つのポイント】

- POINT 01** 地域資源だと「思う」「思わない」を区別しない
- POINT 02** 観光客や移住者など域外から来る人の声を聞く
- POINT 03** すでにある地域資源を組み合わせる

また、地域資源のもう一つの視点として、**観光客がその地域を訪れる「目的」となる地域資源を「自ら作り出す」ことも考えてみましょう。**例えば、地元でよく獲れる魚介類のブランディングや新たな地域グルメの開発、漁師カフェや直売所などの施設設置や誘致活動などが挙げられます。

ただし、こうした地域資源を「自ら作り出す」活動には地域の理解と協力が不可欠です。地域の行政機関や関係事業者、団体などとは日頃から積極的にコミュニケーションを図りながら良好な関係づくりに取り組みましょう。

②ターゲットの設定

地域資源を把握するとともに、体験プログラムの販売先となるターゲット層の設定も事業計画作成の上で重要なポイントとなります。ターゲット層となりえる対象例は、下表のとおりです。

旅行形態	対象	旅行の主な例
教育旅行	学生	<ul style="list-style-type: none">● 小中高生の学校遠足・修学旅行● 大学生のゼミ合宿・インターン研修
国内旅行	個人	<ul style="list-style-type: none">● 夏休みの家族旅行● 友人・グループ等の親睦旅行● 地域行事・イベントへの来訪
	団体	<ul style="list-style-type: none">● 旅行会社企画の周遊系の団体パッケージ旅行
	企業	<ul style="list-style-type: none">● 現地への視察出張● 社員研修● ワークেশョン滞在
インバウンド	個人	<ul style="list-style-type: none">● 海外家族旅行● 日本の文化・伝統体験旅行
	団体	<ul style="list-style-type: none">● 旅行会社企画の周遊系の団体パッケージ旅行

漁業体験は、海の生き物たちの命を頂く「食育」の場や海洋環境を実習で学ぶ場として、教育的効果に着目した小中学校の教育旅行や子供連れのファミリー層のニーズが高い傾向にあります。既に漁業体験を展開している地域においても、大半が学校やファミリー層を主要ターゲットに設定しています。

一方で、少子高齢化を背景に今後さらに増加する高齢者層やコロナ後に回復が期待されるインバウンド客、近年人気となっている企業のワーケーション滞在者なども新たなターゲットとしていく必要があるかもしれません。

③ 活動計画

事業計画を作成するにあたっては、地域資源の把握、ターゲットの設定と合わせて、体験プログラムの開発や商品化、販売方法など、事業化に向けた具体的な活動計画を作成しましょう。

活動計画は、3～5年程度で設定する中長期的なもの、年度単位で設定する短期計画の2種類を作成することが基本となります。中長期計画は、活動内容の優先順位をベースに大まかな道筋をつけるために作成します。一方、短期計画については、中長期計画に基づき年度毎に計画した活動内容について、具体的なスケジュールを明示して、月単位で進捗管理を進めていくために活用します。

なお、短期計画については、可能な限り作業工程を細かく洗い出した上で期限を決めて取り組んでいくと、より着実に進めていくことができます。

組織設置～体験プログラム開発・販売～法人設立までの大まかな中長期計画と1年目の運営組織設置や体験プログラム開発の短期計画を事例として掲載しましたので、参考にしてください。

【中長期活動計画例】

活動内容	1年目	2年目	3年目
運営組織設置	■		
事業計画作成	■		
安全管理対策	■		
おもてなし対策	■	■	
プログラム開発(日帰り)	■		
プログラム商品化		■	
情報発信		■	
広報・営業			■
プログラム開発(宿泊付)		■	
法人設立			■

【年度活動計画例（運営組織設置）】

		1年目											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
運営組織設置	発起人会議	■											
	メンバー候補リストアップ		■										
	候補先へのアプローチ			■	■	■							
	参加メンバー会議					■							
	協議会設立						■						

【年度活動計画例（プログラム開発）】

プログラム開発	キックオフ会議						■						
	プログラム検討							■	■	■			
	先進事例視察										■		
	モニターツアー												■



④ 収支計画

事業をビジネスとして継続していく上で収支計画を立てることは必要不可欠です。最初の計画段階では、当面3年程度の収支計画を作成してみましょう。収支計画は、大きく分けて、体験プログラム販売による事業収入、補助金などの特別収入、仕入や人件費などの事業支出で構成されます。

【収入の算出】

販売単価 × 各年度の目標販売数で目標事業収入を設定します。また、自治体などからの委託業務収入や補助金などが想定される場合は加算します。

【支出の算出】

プログラム開発を通じて設定した単価の経費分（魚介類仕入、人件費など）から事業に係る支払経費を推計（経費単価 × 目標販売数）します。その他組織運営に係る費用は現時点の支出実績など参考に計上しましょう。

【収支算定・修正】

年度毎の収支を算定します。赤字となる場合は、プログラム単価・経費の再設定や目標値の修正、必要経費の見直しなどを行います。

ビジネスとして事業を継続していくためには、黒字経営であることが前提条件となります。ただし、事業開始前はいくまで予想ベースで作成することになりますので、実際の進捗状況に応じて修正を加えながら、収支管理を行っていくことが重要です。また、必要に応じ、商工会などの事業支援機関や専門家（税理士、金融機関など）に相談することも有効です。

【収支計画例】

		1年目	2年目	3年目	備考	
事業収入					プログラム合計収入を計上	
	プログラムA 収入				事業収入はプログラム毎に計上	
	単価					
	参加者数					
	プログラムB 収入					
	単価					
特別収入	補助金					
	業務委託収入				自治体からの業務委託収入など	
	その他収入				事業収入以外の収入	
収入計					漁業関係者の収入	
事業支出	プログラム関係経費	仕入費				魚・食材等仕入など
		委託費				漁師ガイド・操船委託など
		支払保険料				プログラム実施時の保険料など
		支払手数料				旅行会社へ支払う手数料など
		広告宣伝費				プログラムPR、情報発信など
	事務局経費	人件費				事務局の人件費
		旅費交通費				
		交際費				
		消耗品費				
		減価償却費				
		その他				
支出計						
収支合計						

⑤ 資金計画

事業を進める上で必要な備品・設備の購入や新たなプロジェクトを始める際に必要となる資金は、自己資金で対応するのがベストですが、金額によっては、金融機関からの融資や公的機関の補助金などによる資金調達が必要となります。ここでは、代表的な資金調達方法をご紹介します。

資金調達方法	主な特徴	返済の有無	費用の有無
金融機関系融資	<ul style="list-style-type: none"> ● 創業や設備投資、運転資金が資金用途となる ● 国の保証制度付の低利融資制度などが活用できる ● 精緻な事業計画や収支計画の作成が必要で、借入の難易度は高い 	あり	金利、保証料など
補助金・助成金	<ul style="list-style-type: none"> ● 国や自治体の政策実現に向けた資金的な補助支援 ● 補助金は主に事業活動、助成金は人・雇用に関する制度が多い ● 支援要件に合致することが前提。活用のために公募となる場合が多く、不採択となる可能性がある 	なし	なし
クラウドファンディング (CF)	<ul style="list-style-type: none"> ● ネット上で実現したい事業・アイデアを公表し、応援者を募ることで資金を調達するサービス ● 出資者へのリターンのない「寄付型」、商品・サービスをリターンとする「購入型」などがある ● 成功には魅力的な企画やストーリーが必須 	なし ※投資型など一部であり	CF会社への手数料 リターン商品費用

これらの手法のうち、コロナ禍で急速に進む社会のデジタル化を背景に、近年クラウドファンディングを活用した資金調達が大きなトレンドとなっています。特に、地域の新たな取り組みや面白いアイデアなどにネットを通じて共感を示し、資金面で応援する事例が増えているようです。

いずれの手法を検討するにしても、資金調達の必要性や有用性をしっかりと説明する必要があるため、事業計画の作成は必須といえます。また、それぞれの資金調達について、専門的な知識やノウハウを必要とするケースもありますので、事業支援機関や金融機関、税理士などの専門家などにも相談しながら進めていきましょう。

(4) 事業計画の進捗管理と見直し

組織を作り、ビジョンを定め、具体的な事業計画も作成して、いざ事業スタートとなりますが、全てが計画通りに進むことは、なかなかありません。また、仮に順調に進んでいたとしても、社会や時代の変化によっては、組織体制やビジョンも含めた事業計画の見直しを迫られることもあるでしょう。

そこで活用されるのが、計画 (PLAN)→実行 (DO)→評価 (CHECK)→改善 (ACTION) のサイクルを継続的に回す「PDCA サイクル」といわれる手法です。最近では一般的に使われるようになりましたが、この考え方や手法を常に念頭に置き、事業の結果や進捗状況をしっかりと確認しながら、状況に応じた対策の検討や体制づくりを継続的に取り組んでいくことが重要です。

【PDCAサイクル】



第2章

漁業体験 プログラムづくり

運営組織が立ち上がり、ビジョンや活動計画の検討もスタートしたら、いよいよ本格的な漁業体験プログラムづくりです。プログラムの素材となりそうな地域資源やターゲットをイメージしながら、漁業体験をビジネスとしても継続できるように、魅力的でお客様に喜んでもらえるプログラムに仕立てていく必要があります。

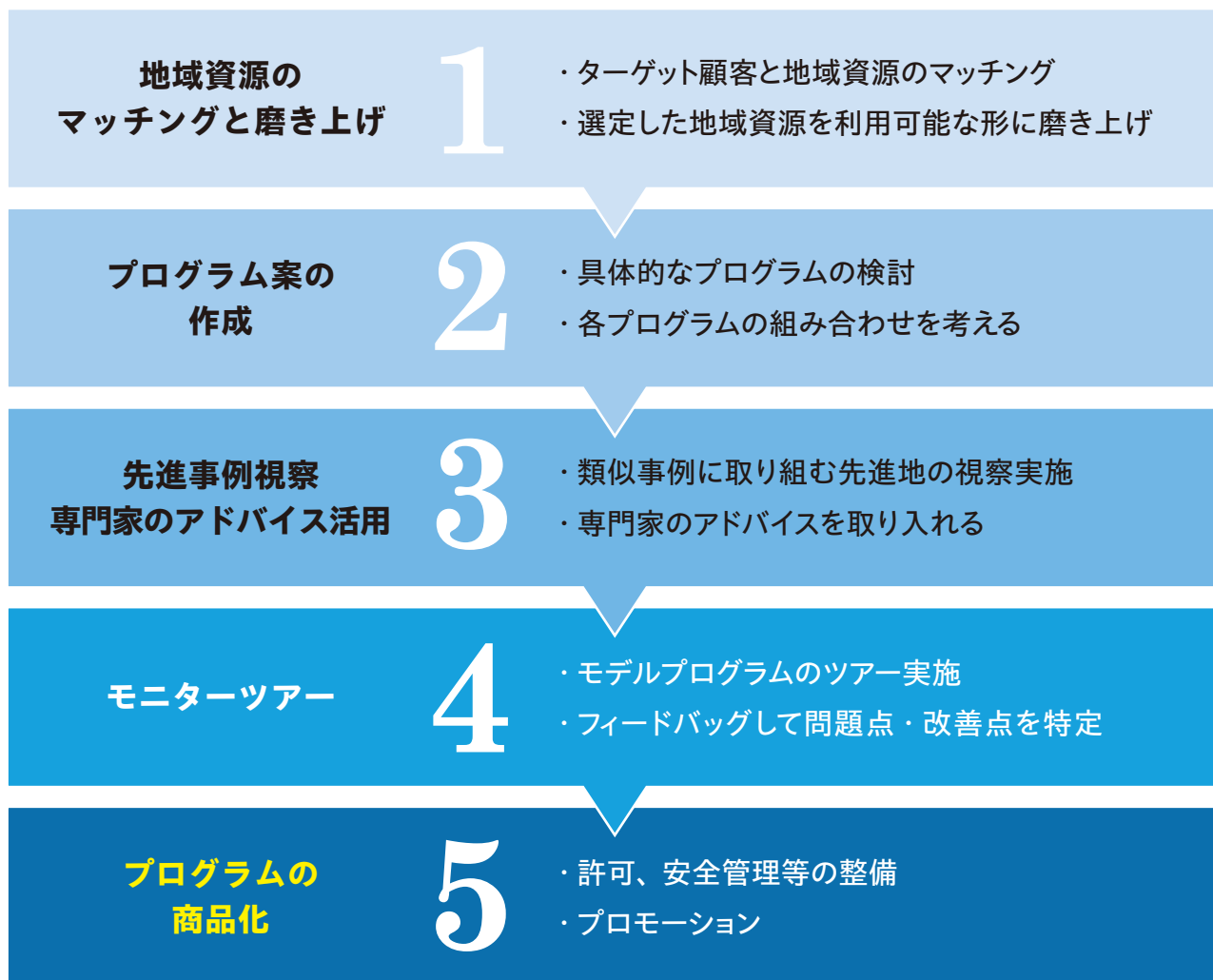
本章では、具体的な体験プログラムの検討から商品化までの流れとともに、許認可、料金設定、プロモーションなどプログラムづくりにおいて留意すべきポイントを解説していきます。



1 漁業体験プログラムづくりの流れ

(1) 漁業体験プログラムづくりのプロセス

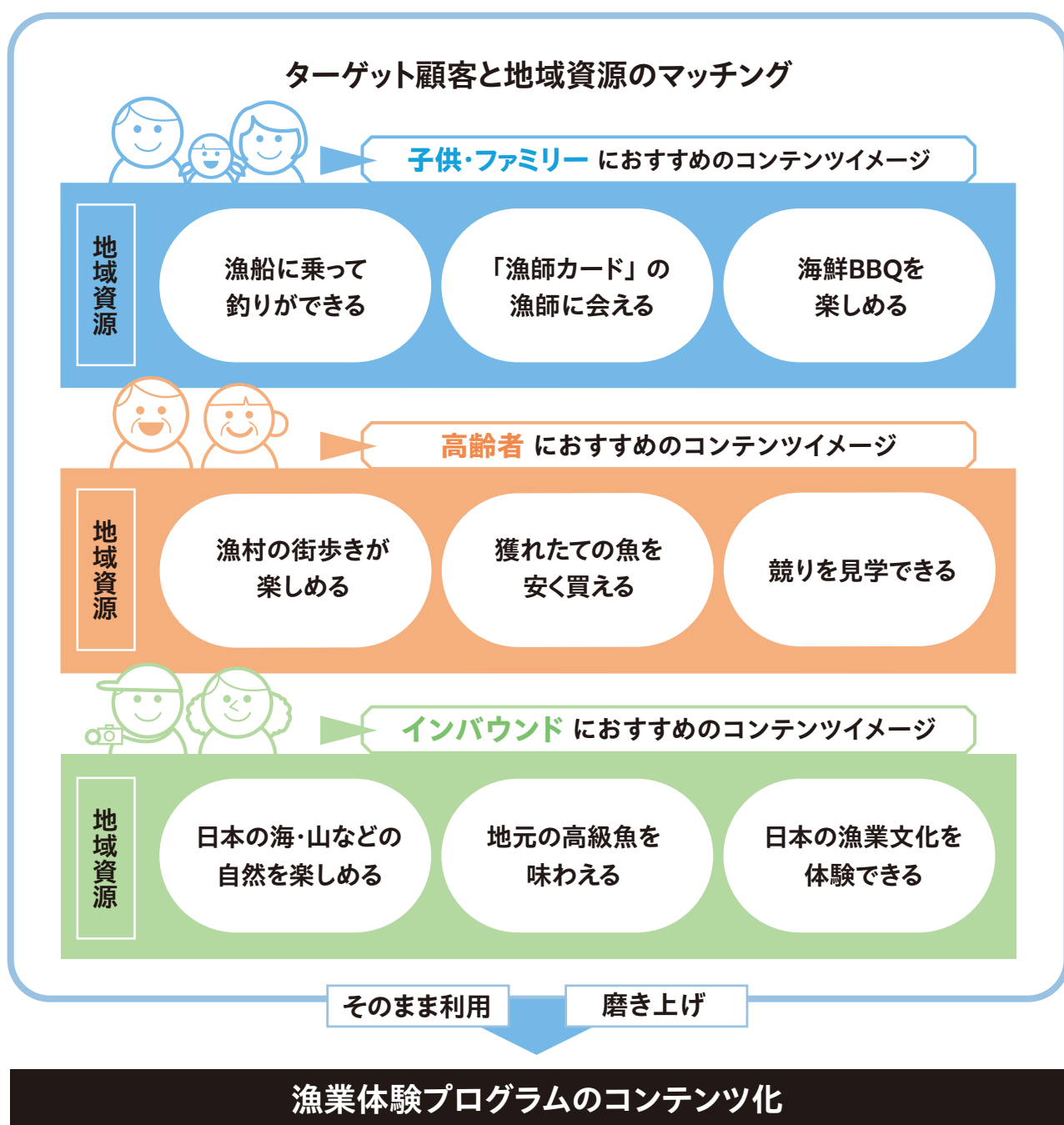
漁業体験プログラムづくりは、概ね以下のプロセスを進めていくのが一般的となっています。一部順番が逆になったり、並行して進めることも多々ありますが、まずは、商品化までの流れとして押さえておきましょう。



(2) 地域資源のマッチングと磨き上げ

まず、最初にビジョンや事業計画を作成するプロセスの中で集めた地域資源のうち、ターゲットとして想定する顧客のニーズにマッチしそうなものを選びます。

次に、選んだ地域資源をそのまま、あるいは利用可能な形に磨き上げることで、体験プログラムのコンテンツ化を検討していきます。

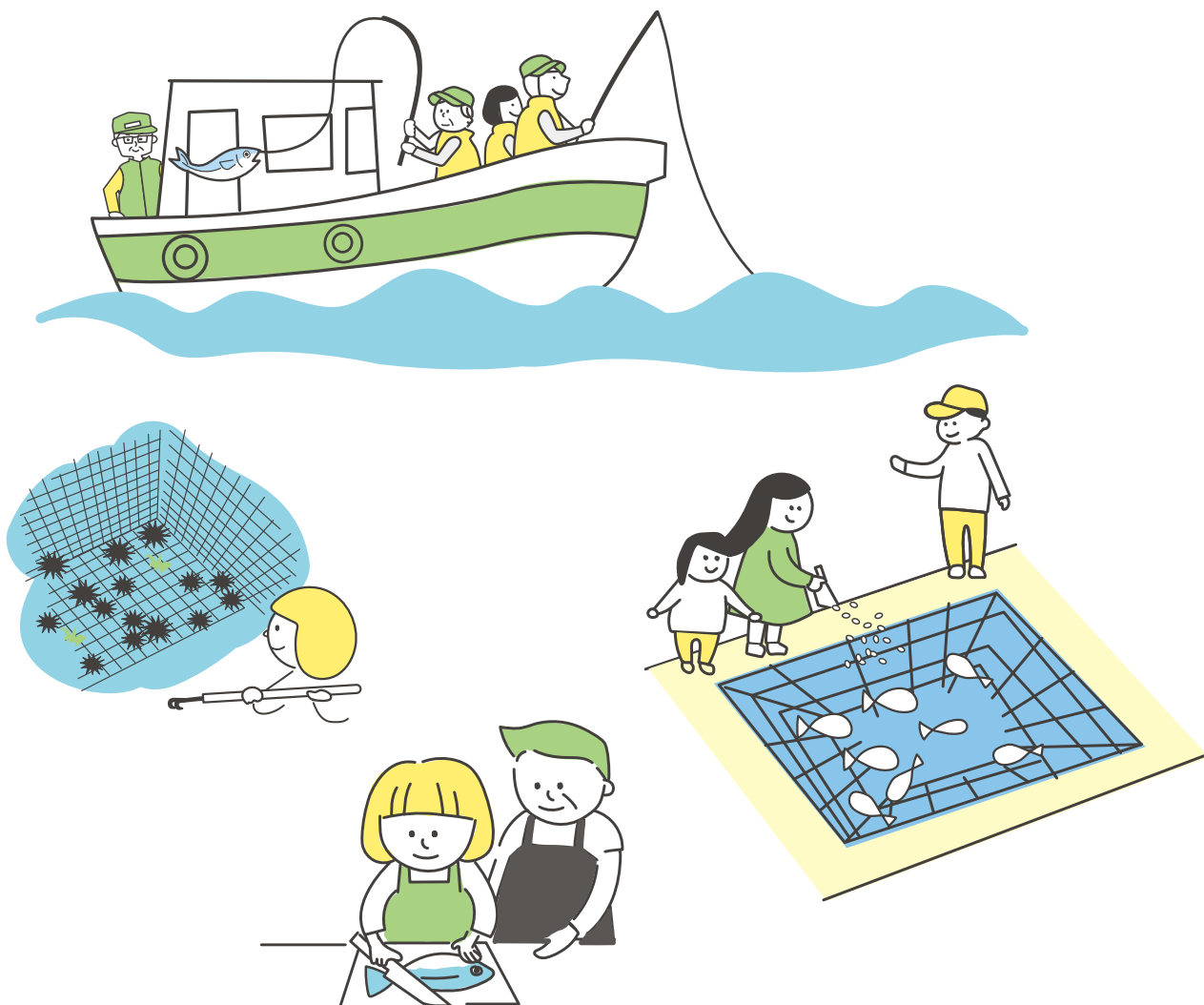


(3) 体験プログラム案の作成

地域資源とターゲットとのマッチング検討や資源の磨き上げを行ったら、次はそれらを具体的な体験プログラム案に落とし込みましょう。

本手引きの体験プログラムづくりは、漁業体験が中心となりますが、漁村地域は漁業以外の地域資源にも恵まれており、それらも上手く組み合わせながら、まずは複数のモデルプログラムを作ってみましょう。

なお、体験プログラムの例として、全国各地の漁村地域で実施されている主な体験プログラムを一覧にまとめましたので、参考にしてみてくださいはいかがでしょうか。



【漁業体験プログラム例】

フィールド	体験プログラム例	プログラム内容
海上・藻場・ 養殖生け簀・ 砂浜など	漁船釣り体験	漁船での船釣り
	養殖生け簀餌やり体験	養殖場での餌やり・網すくい
	藻場収穫体験	藻場でのウニ・海藻類の収穫
	定置網体験	定置網漁の見学又は体験
	漁船クルージング	海上観光スポットを巡るクルージング
	磯遊び体験	磯場での海中生物観察・遊泳
	シーカヤック体験	漁港近海でのシーカヤック
	流木・貝殻アート	流木・貝殻等によるクラフト体験
泊地・ 漁港内陸上 施設など	岸壁釣り体験	漁港内岸壁での釣り
	養殖生け簀餌やり体験	泊地内養殖生け簀での餌やり・網すくい
	海中観察	泊地内での箱メガネ等による海中観察
	水中ドローン操作体験	漁港内での水中ドローン操作体験・見学
	魚さばき体験	魚の三枚おろし・舟盛りづくり
	魚つかみ取り体験	陸上生け簀等での魚つかみ取り
	水産加工品作り体験	わかめ塩蔵、魚ひらき等の加工品作り
	漁師メン体験	漁師メンや獲れたて海鮮BBQなどの提供
	ロープワーク体験	漁師によるロープワーク教室
	魚の競り見学	市場での魚のセリ見学
	水揚げ見学	水揚げ時の見学
	漁港内施設探検	荷捌き場、加工場、陸上生け簀等の陸上施設の見学
	漁師講話	漁師による漁業に関する講話、体験談
漁村地域	漁村集落探検	漁村地域特有の生活空間を楽しむ街歩き
	漁家への民泊体験	漁師の一日を体感できる滞在型プログラム

(4) 先進事例視察、専門家のアドバイス活用

体験プログラム案がある程度決まったら、次のステップとして、類似の取り組みを行っている活動組織（地域）への先進事例視察を行いましょう。「百聞は一見に如かず」の言葉通り、当事者の「生の声」は、とても参考になることに加え、プログラムづくりのヒントや気づきにつながることも多いはずです。

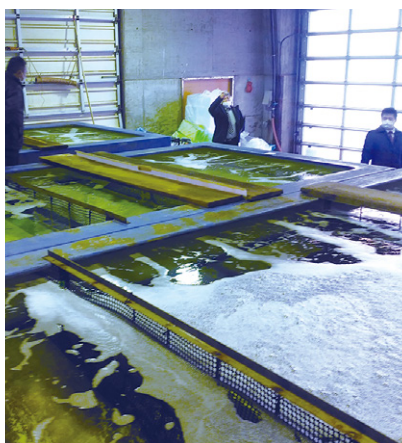
また、先進地域で活動している人や体験プログラムづくりに詳しい専門家をセミナーなどを開催して招き、直接アドバイスを受けることも大変有効です。

こうした先進事例の視察結果や専門家のアドバイスなども参考にしながら、プログラム案の絞込みや実際の現場運営も想定したプログラムの磨き上げを行っていきましょう。

先進事例視察イメージ



【魚さばき体験会場】



【陸上蓄養生け簀】



【漁港内施設】

(5) モニターツアー

漁業プログラムづくりの最終段階として、商品化に向けたモニターツアーを実施しましょう。モニターツアーでは、実際のプログラムに対する顧客の反応や満足度を測るとともに、プログラム内容や運営管理における問題や改善点を特定します。

モニターツアーの結果を踏まえ、特定された問題や改善点への対応を進めることとなります。なお、モニターツアー実施にあたっては、旅行業法上のルールなどもありますので、詳しくは行政機関や旅行会社などとも相談の上進めるようにしましょう。

モニターツアーイメージ



【ウニ獲り体験】



【養殖生け簀餌やり体験】



【魚さばき体験】

(6) 漁業体験プログラムの商品化

モニターツアーを経て、プログラム自体は完成となりますが、商品として販売するためには、実施上の許可関連手続や販売価格の設定、プロモーション活動（営業、広報等）を経て、正式に商品化されるという流れとなります。商品化の詳しい内容については、次項以降で説明していきます。

漁業体験プログラムづくりと商品化のポイント

ここからは、漁業体験プログラムづくりや商品化に向けて留意すべきポイントについて解説していきます。

(1) 漁業体験プログラムに関連する許認可

① 漁業権との調整

漁業体験プログラムの実施や商品化にあたり、漁業権の設定された海域で活動する場合は、所管の漁業協同組合との調整が不可欠となります。

漁業協同組合は、事業組織の中核メンバーとなっているケースが大半かと思われませんが、事業の実施主体やプログラム内容によっては、組合や組合員との利害関係が発生する可能性があります。よって、プログラムの企画段階から関係者間で十分話し合い、お互いの合意のもとでプログラムを作っていくことが大切です。

② 漁船を使用する体験プログラムに必要な許認可

漁業体験プログラムの最大の醍醐味は、漁船に乗り込んで様々な漁業体験を楽しめる点にあります。ただ、漁業者以外の利用者を漁船に乗せて体験活動を行う場合には、様々な許認可を取得する必要があります。以下に掲載する必要な許認可等については、県・市町村などの行政担当窓口相談の上、手続きを進めるようにしましょう。

【船に関すること】

漁船体験プログラムに必要な許認可等（取得順）	主な内容	許可・登録先
① 船舶職員法に基づく有資格者の乗船義務	有資格者（小型船舶操縦士免許）の操縦の義務付け	日本海洋レジャー安全・振興協会
② 船舶安全法に基づく船舶検査・登録	船舶の法定整備検査及び小型船舶登録	日本小型船舶検査機構
③ 遊漁船業務主任者講習	遊漁船業登録申請時に必要な資格	日本海洋レジャー安全・振興協会等
④ 遊漁船業務法に基づく登録	遊漁船業登録の届出、保険の加入等	都道府県 （青森県 水産振興課）

【施設に関すること】

漁港施設の使用、一時占用	祭り・イベント等で利用する際の届け出	漁港管理者（県・市町村）
--------------	--------------------	--------------

③ その他関連する許認可

漁業体験プログラムに関連性のある旅行、飲食、宿泊（民泊）などに関する許認可については、参加メンバーや外部の連携先でカバーできるケースも多いと思われませんが、必要に応じて対応しましょう。

体験プログラムに関連性のある許認可等	主な内容	許認可先・相談窓口
旅行業登録	旅行業法に基づく事業者登録 第1種～第3種、地域限定業者等あり	第1種：観光庁 第1種以外：都道府県 (青森県 観光企画課)
飲食店営業許可	食品衛生法に基づく営業許可申請が必要	保健所
旅館業許可	宿泊業法に基づく営業許可申請が必要	保健所及び 都道府県(青森県 観光企画課)
住宅民泊事業者届け出 (民泊オーナー)		
住宅民泊管理業者登録 (民泊管理業者)	住宅宿泊事業法(民泊新法)に基づく 事業区分に応じた事業者登録が必要	都道府県 (青森県 保健衛生課)
住宅民泊仲介事業者登録 (民泊手配業者)		

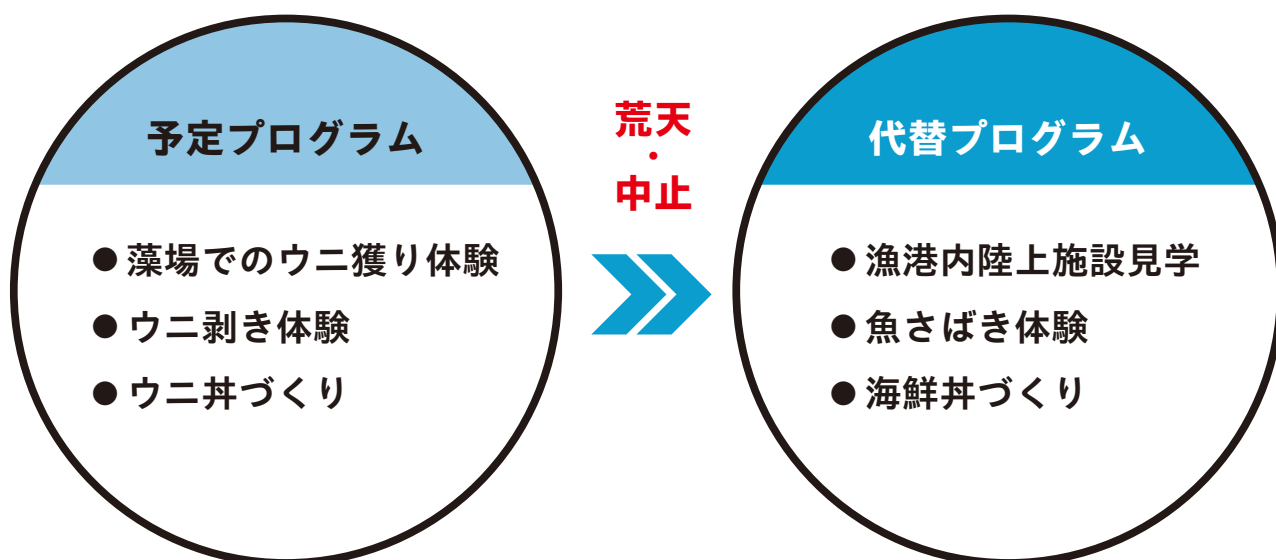
(2) 代替プログラムの準備

漁業体験は、主な活動フィールドが海であるため、荒天などの自然現象の影響を受けやすいという大きな課題があります。そのため、荒天時などでプログラムが中止となった際の代替プログラムを複数用意しておくことが必須となります。

また、プログラム実施中の急な天候の変化や自然災害、事故といった緊急事態の発生などで、急遽スケジュールの変更を迫られることもありますので、実施時間やプログラムの順序を柔軟に変更できるプログラム構成も考えておく必要があります。

代替プログラム案としては、前述の泊地・漁港内陸上施設や漁村地域で実施できるようなものが考えられます。また、漁村地域の後背地には、山や農地が広がっている場所も多いと思います。そうした地域では、漁業体験と農業体験を組み合わせた、農山漁村をまるごと体験できるプログラムなど、地域資源をより立体的に活用した体験プログラムを提供することもできるのではないのでしょうか。

【代替プログラム実施イメージ】



(3) 料金設定の考え方

日本の観光に関する料金設定は、外国に比べ安すぎるという声をよく耳にします。特に、地方においては、「高いものは売れない」という固定概念が依然強く、地元の新鮮な水産物が、ビックリするほど安い値段で売られている光景を目の当たりにすることがあります。

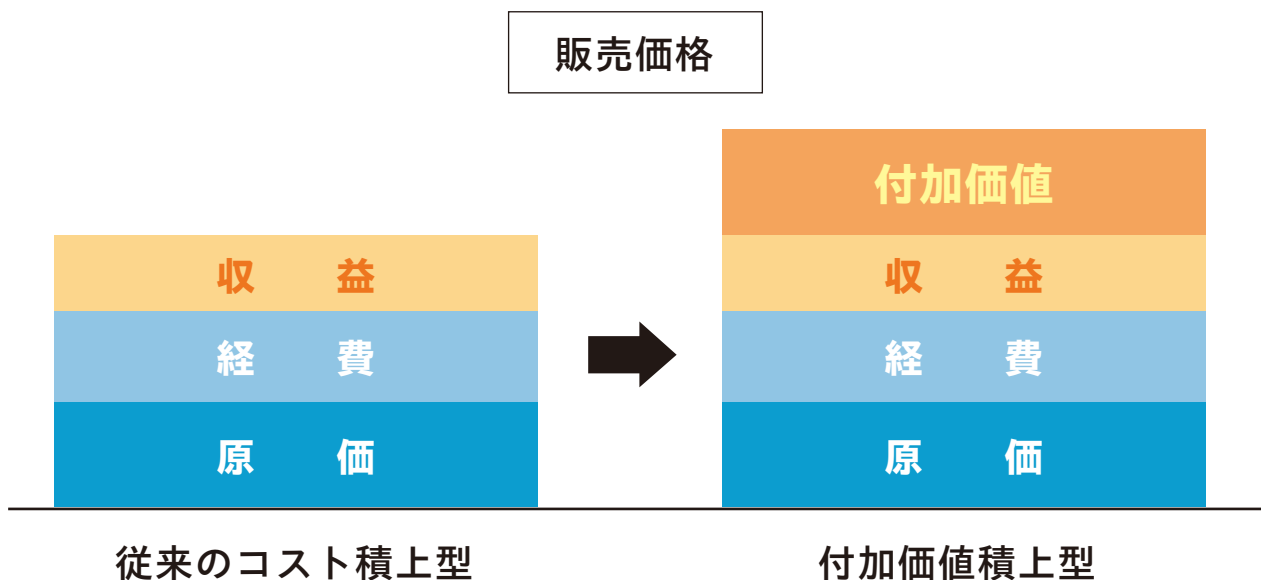
その地域で生活する人たちにとって、安いことは、ごく「当たり前」のことでしょう。ところが、都市部で暮らす人たちや外国人のお客様の捉え方は全く違います。

その地域でしかできない体験、新鮮な食材で提供される食事などは、域外や国外の人から見るととても刺激的で貴重なものであり、十分にお金を払う価値があるものだという考えをもっています。

漁業体験プログラムをビジネスとして持続させるためには、お客様のニーズに応えることが前提としても、そこにしかない価値に見合う適正な料金を設定することは当然です。

きちんとした原価意識を持ち、漁村地域でしかできない漁業体験とお客様に満足いただける「おもてなし」の心を付加価値として認識し、「収益」までしっかりと意識した料金設定を行いましょう。

【料金設定の考え方】



(4) プロモーション

漁業体験プログラム開発のプロセスを経て、料金も決定したら、いよいよ集客に向けたプロモーションとなります。プロモーションとは、販売促進に向けた営業活動や情報発信のことをいいます。ビジョンや事業計画で定めたターゲット層を誘客まで結びつけるためのプロモーションをスタートしましょう。

① 営業活動

直接的な営業活動先としては、主に以下が想定されます。

旅行会社

- 営業先として最優先すべきは、やはり地元や県内のみならず全国・世界に向けた販売ルートを確認し、幅広いニーズの顧客へアプローチが可能な旅行会社となります。
- 旅行会社に対しては、開発した体験プログラムの営業とともに、連携体制を構築しながら、一緒に商品開発を行うことも営業戦略として有効です。
- また、近年は個人客を中心に「OTA」(Online Travel Agent: オンライン専門旅行会社)の活用も急速に進んでおり、こうしたオンライン販路を確保しておくこともプロモーション上必須となってくることが予想されます。

学校・教育機関（教育旅行など）

- 小中高校などの学校の教育旅行については、学校や所管教育機関への直接営業あるいは旅行代理店を通じた営業活動が有効です。
- 地元の学校・教育機関はもちろんのこと、周辺市町村や海や漁村のない県内市町村、さらには都市圏の学校なども有望な営業活動先となります。

企業（企業研修、ワーケーション需要対応など）

- 働き方改革やコロナ禍でのテレワークの推進などを背景に、近年、地方の農山漁村地域への事務所移転や企業研修、ワーケーションの導入なども活発になっています。新たな営業活動先として検討してみてもはいかがでしょうか。

ただし、こうした先に対してアプローチを行う際は、やみくもに直接交渉を行うよりも、行政機関や日頃から連携している関連団体などのネットワークも利用しながら進めていくと、より効果的な営業活動が展開できるでしょう。

② 情報発信

せっかくすばらしい漁業体験プログラムを開発できたとしても、知ってもらえなければ販売にはつながりません。前述の営業活動も必要ですが、より多くの人に効率的に知ってもらうためには、積極的な情報発信が欠かせません。

まずは、こういった情報発信手法があるのかを理解し、自組織内あるいは連携体制の中で取り組むことができる手法を検討してみましょう。

【主な情報発信手法】

手法	ツール	主な特徴	メリット・デメリット
WEB	ホームページ	オリジナルの情報発信サイト	●開設・メンテナンス等で一定のコスト負担あり
	OTA	楽天、じゃらんなどのオンライン限定申込サイト ネット普及で販売チャネルの多様化が期待できる	●成約時に一定の手数料発生 ●価格比較がしやすく競争リスクが高い
SNS	Facebook	実名制のため精度の高い広告発信が可能	●各ツールの特性に合わせた活用が重要 ●こまめな投稿・発信が必須 ●不適切な投稿・発信になることがある
	Twitter	情報のリアルタイム性と拡散性が強み	
	instagram	画像・動画など視覚的なメッセージ発信が強み	
動画	YouTube	動画配信により現地のリアルな情報発信が可能	●内容に応じ、製作コストが発生
TV・ラジオ	CM	一定の地域・ボリュームに対する発信が可能	●コストが高い ●費用対効果が分かりづらい
紙媒体	新聞折込・チラシ		
旅行会社	パッケージ商品	商品が企画化され、団体客(学校、企業)などに効率的なアプローチができる	●旅行会社に選択権がある ●一定の手数料が発生

※OTA：Online Travel Agent … オンライン専門旅行会社



(5) お客様アンケートを活用したプログラムの改善

出来上がった体験プログラムを実際にやってみると、様々な課題や改善点が見えてきます。運営サイドで気づく点もちろん多いのですが、最も分かりやすいのは、やはりお客様の「生の声」でしょう。

こうしたお客様の「生の声」を直接かつ効率的に拾い上げるのが、体験プログラム終了後のアンケートです。アンケート結果には、お客様が感じるプログラム上の問題や改善点、そしてお客様の真のニーズに関するヒントがたくさん隠されています。

アンケート結果を組織内でしっかり共有しながら、プログラム内容や運営体制の改善・見直しに努め、お客様のニーズに沿った満足度の高いプログラムに改善していくことがビジネスとして継続していくために不可欠ではないでしょうか。

(6) 2次交通対策

2次交通とは、移動拠点となる空港、駅から現地までの交通のことで、路線バスやタクシー、レンタカーなどの交通手段が対象となります。漁業体験を行う漁村地域は電車やバスの便が悪い場合が多く、2次交通は地方観光の大きな課題といわれています。

よって、漁業体験を有望な誘客コンテンツとするためには、行政や地域の交通事業者との連携も必要になります。例えば、現地までのシャトルバスや乗り合いタクシーの運行、現地までのレンタカー・タクシー代金の補助、レンタサイクルの整備など、来客者の利便性を高める努力や仕組みづくりが求められます。

2次交通問題は、自組織だけでは解決の難しい問題でもありますので、自治体や連携する交通事業者などとも相談して、対策を考えてみましょう。

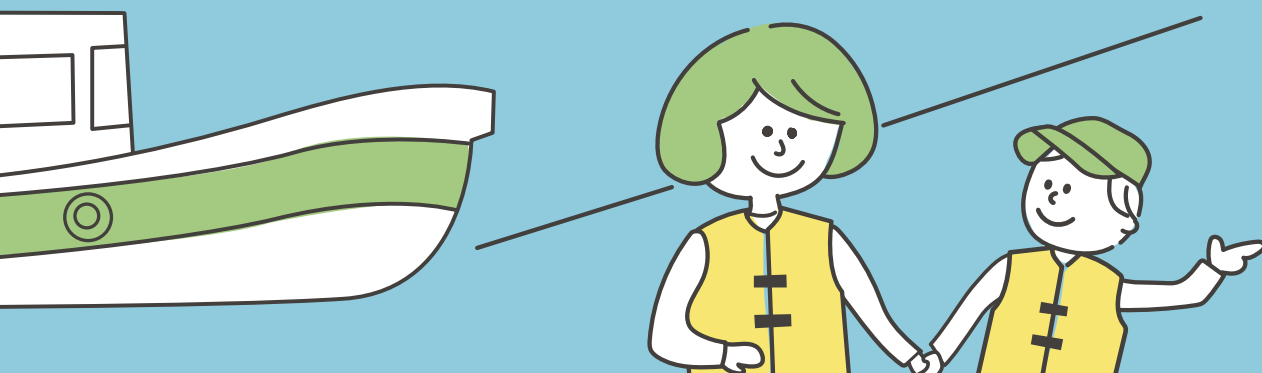
第3章

漁業体験 プログラムにおける 安全管理

漁業体験の主な活動フィールドは、海上、漁港、漁船、藻場などが中心となります。また、活動時間も早朝や夜間となるケースも想定されるため、常に危険や事故のリスクが存在します。しかも、それらは起こってしまうと、命に係わる重大な事故につながる可能性が極めて高いものです。

あわせて、漁業体験の大きな魅力でもある魚介類などの食についても、食中毒など衛生面のリスクがあり、参加者の食に関わる衛生管理にも十分な配慮が必要となります。これらのリスクを考慮すると、漁業体験にとって安全管理対策は、すべてにおいて最も優先される事項といえるのではないのでしょうか。

本章では、万全の安全管理体制を目指すための事前準備や緊急事態発生時の対応フロー、食の衛生管理に関するポイントなどについて解説していきます。



1 想定されるリスクについて

漁業体験時に想定される事故やリスクは、以下のとおりです。

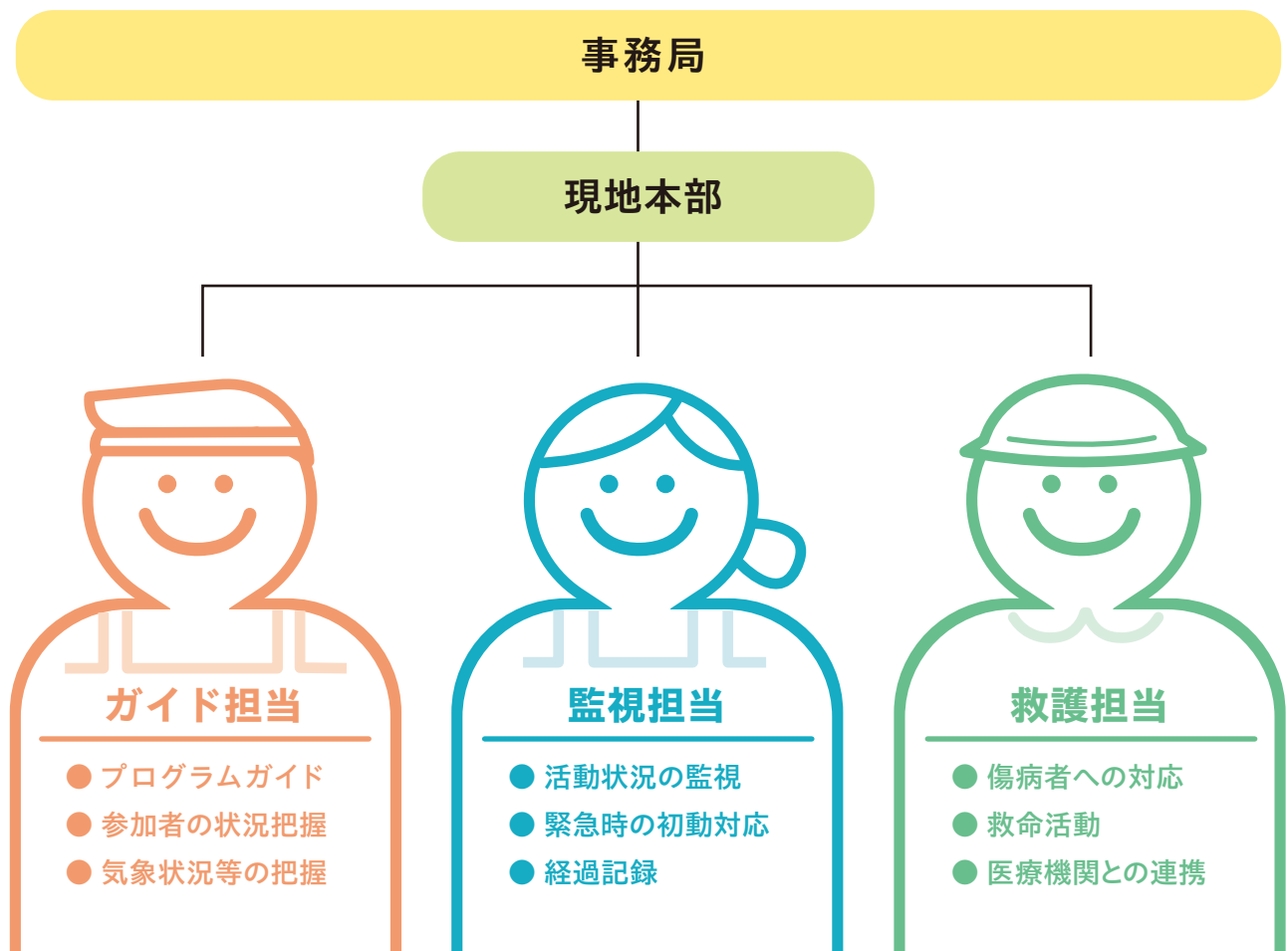
【事故・リスク例】



2 安全管理対策

(1) 安全管理体制の整備

まずは事故の未然防止に向けた体制づくりを行きましょう。想定する組織体制イメージは次のとおりです。プログラムに参加するスタッフの数は限られているため、重複することもあると思いますが、役割分担は明確にし、スタッフ間でしっかり共有するように努めましょう。



(2) 緊急連絡先一覧の作成

体験プログラム中の緊急事態発生に備え、緊急連絡先の一覧表は必ず作成しましょう。あわせて、プログラム実践時は一覧表と携帯電話などの通信機器も必ず携帯してください。

また、必要に応じ一覧表は参加者への配布も行いましょう。ただし、連絡先として個人の電話番号などの個人情報が掲載される可能性もありますので、取り扱いには十分な配慮が必要となります。

【緊急連絡先一覧例】

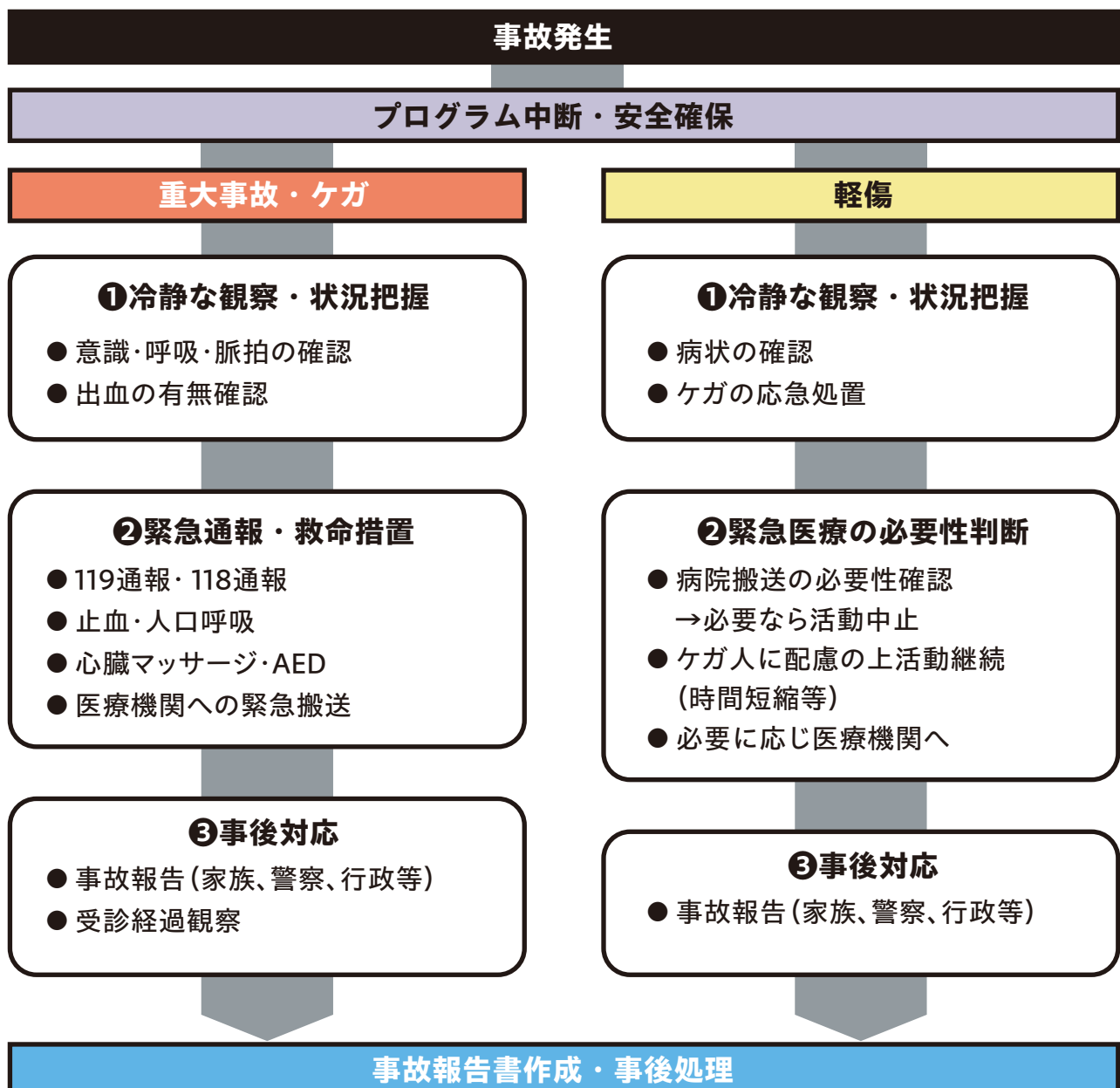
連絡先	電話番号	担当
消防署(救急)	119	(例)監視担当
海上保安庁	118	
警察署	110	
最寄りの交番	●●-●●●●	
最寄りの病院	●●-●●●●	
漁業協同組合	●●-●●●●	
役場	●●-●●●●	
事務局	●●-●●●●	
旅行会社	●●-●●●●	
参加者連絡先(学校、企業など)	●●-●●●●	
保険会社	●●-●●●●	

(3) 事故発生時の対応

体験プログラム中に事故が発生した場合の想定する対応フローを、下記に示します。

事故発生時は、初動対応が何よりも重要となります。事故の重大化や2次災害を防ぐためにも、冷静な判断かつ迅速な対応が必要となりますので、事故発生時の対応については、スタッフ全員がしっかり理解し、日頃から緊急時対応訓練など有事に備えた万全の準備をしておきましょう。

【事故発生時対応フロー例】





(4) 緊急対策マニュアルの作成

前項で安全管理体制について解説しましたが、緊急事態にスムーズに対応するために、独自の「緊急対策マニュアル」などを作成しておくのがベストでしょう。

まずは、安全管理体制、緊急連絡先、事故発生時対応フロー、安全管理チェックリストなどの項目を盛り込んだ素案を作り、プログラム実践を通じてマニュアルを随時メンテナンスしながら進めていきましょう。また、マニュアルは作成しただけでは意味がありません。スタッフ間で十分読み合わせを行い、マニュアルを使いながら実践していくことで、継続的な安全管理レベルの向上につなげていきましょう。

(5) 漁業体験プログラムにおける安全管理チェックポイント

漁業体験プログラムの活動フィールドは海上が中心となるため、起きてしまうと命に係わる重大な事故につながるリスクがあります。よって、安全管理に関しては万全の備えをしておくことが漁業体験プログラムを実践していく上で必要不可欠となります。

次のページには、安全管理に取り組む上でチェックが必要な項目を抽出した「安全管理チェックリスト」を掲載しました。プログラム実践時のみならず、組織づくりや漁業体験プログラムづくりの場面でも、事前にチェックしておいた方がよい項目もありますので、参考にしてみてくださいはいかがでしょうか。

【安全管理チェックリスト】

安全管理体制	
✓	安全管理体制はできているか
✓	緊急事態発生時の役割分担が明確となっているか
✓	緊急事態発生時の対応フローを作っているか
✓	緊急対策マニュアルは作成しているか
緊急時対応への備え	
✓	日頃から緊急時に対応した訓練を行っているか
✓	救急法の訓練を受講したスタッフを配置しているか
✓	ケガ人の救護訓練を行っているか
✓	緊急連絡先一覧は整備・周知されているか
✓	病院・警察・消防等との連携体制はとれているか
✓	保険会社への連絡体制は整えているか
✓	救急箱、救命・救助用具は常備・点検しているか
✓	通信機器(携帯電話・トランシーバー等)の動作確認はしているか
✓	非常用飲食料は常備しているか
プログラム実践時	
✓	参加者に事故の未然防止に向けた説明を行ったか
✓	緊急連絡先一覧は携帯しているか
✓	携帯電話・トランシーバー等緊急時の通信機器を携帯しているか
✓	救急箱、救命・救助用具、非常用飲食料を間違いなく携帯しているか
✓	緊急事態発生時に対応フローに基づいた行動ができているか

漁業体験プログラムの実践においては、フィールドとなる海の事故に備える安全管理と共に、プログラム内のもう 1 つの大きなコンテンツでもある「食」に関する衛生管理対策もしっかりと行わなければなりません。

(1) 食中毒への対応

漁業体験では、釣り、料理体験などで生の魚介類に直接触れる場面が多くなります。また、気温が上昇する春～秋が漁業体験のハイシーズンとなるため、なおさら食中毒などの衛生管理に細心の注意を払う必要があります。万全の衛生管理体制でお客様をお迎えしましょう。

①食中毒の種類

細菌

主な病因物質

腸炎ビブリオ
黄色ブドウ球菌
など

ウイルス

主な病因物質

ノロウイルス
など

寄生虫

主な病因物質

アニサキス
など

化学物質

主な病因物質

ヒスタミン
など

自然毒 (動物性)

主な病因物質

フグ毒
貝毒
など

②食中毒の予防策

■細菌性食中毒の予防策

つけない

- 石鹸による手洗いをこまめに行い、清潔なタオル、ペーパータオルでよく拭き取る
- 食材は流水でよく洗う。魚・生肉は他の食品とは分けてラップなどで包装し、保存する
- 包丁・まな板・ふきんなどは、使った後すぐに、洗剤と流水できれいに洗い、漂白剤などで消毒する

増やさない

- 素早く調理し、早めに食べる
- 調理中の食材や残りものは室内に長く放置しない
- 食材は、冷蔵庫に入れるなど、低い温度で保存する

やっつける

- 食材は十分加熱する（中心部が75℃以上で1分間以上）
- 魚や生肉、卵などを使った後のまな板・包丁なども、洗剤と流水できれいに洗い、熱湯や塩素系漂白剤などで消毒する

■ウイルス性食中毒の予防策

つけない

やっつける



持ち込まない

- 参加者の健康状態はきちんと把握しておく
- おう吐や下痢の症状がある場合などは調理に参加させない

広げない

- 万が一、ウイルスが調理場内に持ち込まれても、食品に付着させない
- ・こまめな手洗い（調理の前、トイレの後、料理の盛付けの前など）
- ・調理器具の洗浄、消毒（洗浄後に熱湯消毒をするか、塩素消毒液を使うことが有効）

(2) 食物アレルギーへの対応

食中毒と合わせて注意しなければならないのが、食物アレルギーへの対応です。お客様の中には重度の食物アレルギーを持つ方が参加している可能性があります。

そのため、食事で提供する魚介類の中にも、アレルギー表示対象として指定されている食材が含まれていることもありますので、**申込受付の段階でアレルギーの有無やアレルギー対象食材のヒアリングを十分に行いましょう。**

以下に、国の指定するアレルギー表示対象食品と主な対策について掲載していますので参考にしてください。

アレルギー表示対象 28品目	特定原材料(7品目)						
	 えび	 かに	 小麦	 そば	 卵	 乳	 落花生
	特定原材料に準ずるもの(21品目)						
	 あわび	 いか	 いくら	 さけ	 さば	 牛肉	 鶏肉
 豚肉	 アーモンド	 オレンジ	 カシューナッツ	 キウイフルーツ	 くるみ	 ごま	
 ゼラチン	 大豆	 バナナ	 まつたけ	 もも	 やまいも	 りんご	

【主な対策方法】

- アレルギー症状のあるお客様には、対象となる食品、原材料を含む加工品・調味料は絶対に食べさせない。
- 申込受付時点でアレルギーの有無を確認し、アレルギー症状があるようであれば、アレルギー調査票などを渡して症状の詳細を把握する。
- アレルギー症状のあるお客様には特別メニューを準備する。

なお、食に関する衛生管理やアレルギー対策などについては、専門的な知識や手続きなどが必要な場面も多いため、行政機関や保健所にも相談しながら進めましょう。また、食品衛生講習会などにも積極的に参加して、担当者の知識や意識の向上に努めることも有効です。

4 保険への加入

体験プログラム実施時に、事故が起こってしまった場合に備えて、**傷害保険には必ず加入しておきましょう**。また、事故の内容や状況によっては、主催者や現場ガイドの責任を問われ、損害賠償請求に発展する可能性もありますので、運営組織も何らかの損害賠償保険に加入することをおすすめします。

なお、各保険の詳細については、それぞれの事案に対応した保険商品を保険会社に直接確認の上、手続きを進めましょう。

【体験プログラムに対応する主な保険例】

保険の種類	主な特徴
普通傷害保険 ・レクリエーション傷害保険 ・イベント保険	<ul style="list-style-type: none">● 一定人数以上の行事・イベントが主な対象。傷害保険がメイン● 1日単位での加入可能で年単位も可能● 契約できる団体の最低人数制限あり。1日あたり20名以上が主流● 開催当日まで参加者名簿が必要● 宿泊付の場合は対象外(国内旅行傷害保険での対応が必要)● 最低限の補償内容だと、1人30~300円程度が相場
国内旅行傷害保険 ・レジャー保険	<ul style="list-style-type: none">● 国内旅行中のケガ、盗難、賠償責任、救護費用等に備えた保険● 1名から契約可能で小団体で活用しやすい● 契約時に参加者氏名・生年月日が必要● プランによる違いはあるが、1人100~500円程度が相場
グリーン・ツーリズム 総合保障制度	<ul style="list-style-type: none">● まちむら交流機構の登録会員(民宿、受入協議会等)が対象● 民泊施設や参加者に対する補償に加え、体験指導者側のミス・過失による事故にも対応 ※紹介URL https://www.kouryu.or.jp/service/insurance.html

漁業体験 プログラムの実践 (モデルプログラム)

本章では、漁業体験プログラムを実際の現場でどのような流れで進めていくのかを具体的にイメージしてもらうため、4つのモデルプログラムを例に挙げてご紹介していきたいと思います。今回、想定するのは以下の3つのフィールドを活用したプログラムと荒天時などの代替プログラムとなります。

県内でも、地域や漁港内の設備、活用する魚介類の種類などによって、出来るもの、出来ないものがありますので、あくまでモデルとしてご覧いただき、自分達の地域で実現できる漁業体験プログラムづくりの参考にしてください。

【漁業体験モデルプログラム】

① 藻場活用編

藻場でのウニ獲り／ウニ剥き体験
ウニ丼づくり

② 養殖生け簀活用編

海面養殖生け簀での餌やり
魚さばき体験／刺身舟盛づくり

③ 漁港活用編

漁港内クルージング
岸壁釣り／海鮮 BBQ

④ 代替プログラム編

漁港内施設探検／魚さばき教室
海鮮丼づくり

1 モデルプログラム①【藻場活用編】

(1) 藻場活用プログラム内容（例）

プログラム名	旬のウニ獲り&ウニ剥きとウニ丼づくり
プログラム内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 漁港近隣の藻場での当地名産ウニの収穫体験 ● 帰港後はウニ剥き体験と食事(獲りたてウニ丼) ● 希望者にはウニの直送サービスあり(別途料金)
プログラムの流れ	漁港集合・乗船→藻場移動→ウニ収穫→帰港後ウニ剥き→ 飲食・ショッピング→解散
実施可能期間	毎年6～8月
実施場所	漁港周辺の藻場、漁港広場、港内飲食施設
実施時間	9:30～13:00
料金設定	一般旅行者/大人:7,000円 小人3,500円(小学生まで) 教育旅行者/3,000～5,000円(小中高で個別設定。応相談)
催行人数	最大20～40人/最低3人～5人
年齢制限	5歳以上(小学生までは保護者同伴が必須)
連携先	漁協、観光協会、飲食店、宿泊施設、役場(体験・飲食スペース)、直売所 など
必要な人員	操船、ウニ収穫・剥き指導:漁師1～4人、 事務局:1名 飲食アルバイト:1～2名

※乗船人員は案内人や付添人も含め4～5人が目安です。船の数に応じて催行人数を決定してください。

(2) 当日スケジュール (例)

タイムスケジュール	活動内容
8:30 ~ 9:00	スタッフ集合・出発準備
9:30	参加者集合【お出迎え】
9:30 ~ 9:50	参加者チェック、ガイダンス、着替え
9:50 ~ 10:00	乗船・出港
10:00 ~ 11:00	藻場到着、ウニ獲り 帰港、ウニ剥き体験、ウニ井づくり
11:00 ~ 12:00	・食事
12:00 ~ 13:00	・買物、その他漁港散策など
13:00	記念撮影、参加者解散【お見送り】
13:00 ~ 13:30	後始末・スタッフ解散

(3) 準備するもの

■ 当日必要なもののチェックシート

共通				プログラム実施時(ウニ獲り・ウニ剥き体験)			
チェック	準備物	チェック	準備物	チェック	準備物	チェック	準備物
<input type="checkbox"/>	プログラムガイド(説明資料)	<input type="checkbox"/>	ライフジャケット	<input type="checkbox"/>	ウニの剥き方資料	<input type="checkbox"/>	エプロン
<input type="checkbox"/>	通信機器(携帯電話など)	<input type="checkbox"/>	軍手	<input type="checkbox"/>	箱めがね	<input type="checkbox"/>	ゴム手袋
<input type="checkbox"/>	救急箱(酔い止めなど)	<input type="checkbox"/>	タオル・ウェットティッシュ	<input type="checkbox"/>	たも網・カギ竿	<input type="checkbox"/>	タオル・キッチンペーパー
<input type="checkbox"/>	非常食(水・食料など)	<input type="checkbox"/>	アンケート用品一式	<input type="checkbox"/>	バケツ	<input type="checkbox"/>	食器類・箸
<input type="checkbox"/>	緊急連絡先一覧	<input type="checkbox"/>	カメラ	<input type="checkbox"/>	ウニ割り器	<input type="checkbox"/>	食材(ごはん、飲み物など)
<input type="checkbox"/>	拡声器(船上案内用)	<input type="checkbox"/>	イス・テーブル	<input type="checkbox"/>	ざる・ボール	<input type="checkbox"/>	調味料
<input type="checkbox"/>	長くつ	<input type="checkbox"/>	ゴミ袋	<input type="checkbox"/>	ピンセット	<input type="checkbox"/>	

(1) 養殖生け簀活用プログラム内容（例）

プログラム名	養殖生け簀でお魚ゲット&魚さばきと豪華舟盛づくり
プログラム内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 漁港近隣の海面養殖生け簀での餌やり、網すくい、釣り体験 ● 帰港後は魚さばき体験と刺身の舟盛づくり ● 希望者には獲れたて鮮魚の直送サービスあり(別途料金)
プログラムの流れ	漁港集合・乗船→海面生け簀場へ移動→生け簀での餌やり等→帰港後魚さばき体験+舟盛づくり→飲食・ショッピング→解散
実施可能期間	通年
実施場所	漁港周辺の海面養殖生け簀、港内体験スペース、飲食施設
実施時間	9:30~13:00
料金設定	一般旅行者/大人:6,500円 小人3,000円(小学生まで) 教育旅行者/3,000~5,000円(小中高で個別設定。応相談)
催行人数	最大20~40人/最低3人~5人
年齢制限	5歳以上(小学生までは保護者同伴が必須)
連携先	漁協、観光協会、飲食店、宿泊施設、役場(体験・飲食スペース)、直売所 など
必要な人員	操船、餌やり・網すくい・釣り指導:漁師1~4人、 事務局:1名 飲食アルバイト:1~2名

※乗船人員は案内人や付添人も含め4~5人が目安です。船の数に応じて催行人数を決定してください。

(2) 当日スケジュール (例)

タイムスケジュール	活動内容
8:30 ~ 9:00	スタッフ集合・出発準備
9:30	参加者集合【お出迎え】
9:30 ~ 9:50	参加者チェック、ガイダンス、着替え
9:50 ~ 10:00	乗船・出港
10:00 ~ 11:00	海面養殖場到着、餌やり・網すくい・釣りなど
11:00 ~ 12:00	帰港、魚さばき体験、刺身舟盛づくり
12:00 ~ 13:00	・食事 ・買物、その他漁港散策など
13:00	記念撮影、参加者解散【お見送り】
13:00 ~ 13:30	後始末・スタッフ解散

(3) 準備するもの

■ 当日必要なものチェックシート

共通				プログラム実践時(生け簀餌やり・魚さばき体験)			
チェック	準備物	チェック	準備物	チェック	準備物	チェック	準備物
<input type="checkbox"/>	プログラムガイド(説明資料)	<input type="checkbox"/>	ライフジャケット	<input type="checkbox"/>	魚のさばき方資料	<input type="checkbox"/>	エプロン
<input type="checkbox"/>	通信機器(携帯電話など)	<input type="checkbox"/>	軍手	<input type="checkbox"/>	たも網・バケツ	<input type="checkbox"/>	ゴム手袋
<input type="checkbox"/>	救急箱(酔い止めなど)	<input type="checkbox"/>	タオル・ウェットティッシュ	<input type="checkbox"/>	餌やり用エサ	<input type="checkbox"/>	タオル・キッチンペーパー
<input type="checkbox"/>	非常食(水・食料など)	<input type="checkbox"/>	アンケート用品一式	<input type="checkbox"/>	まな板	<input type="checkbox"/>	食器類・箸
<input type="checkbox"/>	緊急連絡先一覧	<input type="checkbox"/>	カメラ	<input type="checkbox"/>	包丁(含む:左きき用)	<input type="checkbox"/>	食材(ごはん、飲み物など)
<input type="checkbox"/>	拡声器(船上案内用)	<input type="checkbox"/>	イス・テーブル	<input type="checkbox"/>	ウロコ取り・骨抜き	<input type="checkbox"/>	調味料
<input type="checkbox"/>	長くつ	<input type="checkbox"/>	ゴミ袋	<input type="checkbox"/>	キッチンバサミ	<input type="checkbox"/>	

3

モデルプログラム③【漁港活用編】

(1) 漁港活用プログラム内容 (例)

プログラム名	漁港内クルージングで海中観察&岸壁釣りと海鮮 BBQ
プログラム内容	<ul style="list-style-type: none"> ● 漁港内クルージングと海中観察 ● 帰港後は岸壁釣りと用意した海産物の屋外BBQ ● 希望者には獲れたて鮮魚の直送サービスあり(別途料金)
プログラムの流れ	漁港集合・乗船→漁港内で海中観察→岸壁釣り→屋外海鮮BBQ→ 飲食・ショッピング→解散
実施可能期間	春～秋(冬季間除く)
実施場所	泊地、漁港内屋外スペース
実施時間	9:30～13:00
料金設定	一般旅行者/大人:5,000円 小人2,500円(小学生まで) 教育旅行者/2,500～5,000円(小中高で個別設定。応相談)
催行人数	最大20～40人/最低3人～5人
年齢制限	5歳以上(小学生までは保護者同伴が必須)
連携先	漁協、観光協会、飲食店、宿泊施設、役場(体験・飲食スペース)、直売所 など
必要な人員	操船、海中観察サポート:漁師1～4人 事務局:1名 飲食アルバイト:1～2名

※乗船人員は案内人や付添人も含め4～5人が目安です。船の数に応じて催行人数を決定してください。

(2) 当日スケジュール (例)

タイムスケジュール	活動内容
8:30 ~ 9:00	スタッフ集合・出発準備
9:30	参加者集合【お出迎え】
9:30 ~ 9:50	参加者チェック、ガイダンス、着替え
9:50 ~ 10:00	乗船・出港
10:00 ~ 11:00	港内クルージング、海中観察
11:00 ~ 12:00	帰港、岸壁釣り
12:00 ~ 13:00	・海鮮BBQ ・買物、その他漁港散策など
13:00	記念撮影、参加者解散【お見送り】
13:00 ~ 13:30	後始末・スタッフ解散

(3) 準備するもの

■ 当日必要なもののチェックシート

共通				プログラム実践時(海中観察・釣り・BBQ)			
チェック	準備物	チェック	準備物	チェック	準備物	チェック	準備物
<input type="checkbox"/>	プログラムガイド(説明資料)	<input type="checkbox"/>	ライフジャケット	<input type="checkbox"/>	魚釣り方資料	<input type="checkbox"/>	木炭・着火剤
<input type="checkbox"/>	通信機器(携帯電話など)	<input type="checkbox"/>	軍手	<input type="checkbox"/>	箱めがね	<input type="checkbox"/>	軍手
<input type="checkbox"/>	救急箱(酔い止めなど)	<input type="checkbox"/>	タオル・ウェットティッシュ	<input type="checkbox"/>	バケツ	<input type="checkbox"/>	タオル・キッチンペーパー
<input type="checkbox"/>	非常食(水・食料など)	<input type="checkbox"/>	アンケート用品一式	<input type="checkbox"/>	釣り竿・仕掛・エサ	<input type="checkbox"/>	箸・食器類
<input type="checkbox"/>	緊急連絡先一覧	<input type="checkbox"/>	カメラ	<input type="checkbox"/>	たも網	<input type="checkbox"/>	食材(ごはん、魚、肉、野菜、飲み物等)
<input type="checkbox"/>	拡声器(船上案内用)	<input type="checkbox"/>	イス・テーブル	<input type="checkbox"/>	BBQコンロ・網	<input type="checkbox"/>	調味料
<input type="checkbox"/>	長くつ	<input type="checkbox"/>	ゴミ袋	<input type="checkbox"/>	トンガ	<input type="checkbox"/>	

4

モデルプログラム④【代替プログラム編】

(1) 代替プログラム内容 (例)

プログラム名	漁港内探検&魚さばきと海鮮丼づくり
プログラム内容	<p>【荒天により出船不可】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 停泊船への乗船体験(出船せず) ● 漁港内施設の見学 ● 魚さばき体験と海鮮丼づくり
プログラムの流れ	漁港集合→停泊船乗船→漁港内施設見学(例:セリ市場、荷捌き場、加工場、調整生け簀等)→魚さばき体験+海鮮丼づくり→飲食・ショッピング→解散

(2) 当日スケジュール (例)

タイムスケジュール	活動内容
8:30 ~ 9:00	スタッフ集合・出発準備
9:30	参加者集合【お出迎え】
9:30 ~ 9:50	参加者チェック、ガイダンス(代替プログラム説明)
9:50 ~ 10:00	停泊船への乗船体験(出船せず)
10:00 ~ 11:00	漁港内施設探検(セリ市場、荷揚げ場、加工場など)
11:00 ~ 12:00	魚さばき体験、海鮮丼づくり
12:00 ~ 13:00	・食事 ・買物、その他漁港散策など
13:00	記念撮影、参加者解散【お見送り】
13:00 ~ 13:30	後始末・スタッフ解散

(3) 準備するもの

当初予定体験プログラムより必要なものを準備してください。

5

漁業体験プログラム実践の流れ

プログラムの実践にあたり、申込受付時からプログラム終了時までの主な流れは以下のとおりとなります。各プログラムにおおむね共通する内容となりますので参考にしてください。

時 期	体験プログラム実践の主な流れ
申込受付 (1ヶ月前)	<ul style="list-style-type: none"> ● 体験プログラム申込受付対応 ● 参加者のアレルギー有無チェック ● 漁業関係者への協力依頼(日程・人員調整など)
事前準備 (1週間前)	<ul style="list-style-type: none"> ● ツアー船、ガイド漁師、スタッフの手配 ● プログラム使用備品類の準備 ● 飲食・体験会場の手配(施設、備品、食材類など) ● 体験フィールド(藻場、養殖生け簀、泊地)の状況確認 ● 参加者リストの作成 ● 各種保険手続
前 日	<ul style="list-style-type: none"> ● キャンセルの有無確認 ● 当日プログラムの流れ、役割分担などの確認 ● 当日使用備品のチェック ● 緊急時の連絡体制の確認 ● 天候などによるプログラム、スケジュール変更の最終確認
当 日	<ul style="list-style-type: none"> ● 荒天などによるプログラム変更の判断・決定 ● 参加者お出迎え ● 参加者チェック(人数、健康状態など) ● プログラム内容、安全管理などの説明(書面配布) ● プログラム中の参加者へのサービス提供、健康観察など ● アンケートへの協力依頼 ● 参加者の記念撮影・お見送り
終了後	<ul style="list-style-type: none"> ● スタッフ、関係各所へ費用精算 ● 観光客へのアフターフォロー(お礼メールなど) ● アンケート結果集計、スタッフでの振り返りミーティング ● プログラム実施報告、事故報告等の記録シートの作成

漁業体験プログラム実践に向けた チェックポイント

本章の最後として、プログラム実践前の企画・プログラムづくりから実践時～実践後までに取り組むことや注意すべきポイントなどをまとめてみました。プログラムづくりから実践までのプロセスの中でチェックリストとして活用してみてもはいかがでしょうか。

【漁業体験プログラム実践前】

体験プログラム企画	
✓	安全な場所を選定しているか
✓	危険な場所などのチェックはしているか
✓	各フィールドの避難場所・ルートは確認しているか
✓	プログラム実践に必要な許可・免許は取得しているか
体験プログラム内容	
✓	危険な行動を伴うプログラムになっていないか
✓	日程や時間に余裕を持ったプログラム内容になっているか
✓	参加者の年齢・体力などに無理のないプログラム設定となっているか
✓	悪天候などに対応した代替プログラムは用意しているか
体験プログラム実施体制	
✓	漁協、宿泊施設、行政などの関係者との協力体制はできているか
✓	必要なガイド・スタッフ数は確保しているか
✓	活動に必要な知識・資格・経験を持つスタッフはいるか
✓	スタッフの役割分担は明確になっているか
✓	プログラム申込受付体制は整っているか
✓	プログラムで利用する用具・備品類の定期的な点検は行っているか
✓	安全管理体制は万全か

【漁業体験プログラム実践時～実践後】

直前～当日	
✓	当日の気象状況を把握しているか
✓	プログラム内容、スタッフの役割分担などの再確認を行ったか
✓	必要な用具類の最終点検を行ったか
✓	参加者リストを事前に作成しているか
✓	保険の加入手続きは済んでいるか
✓	荒天時などの場合、代替プログラムへの切替準備はできているか
当日～参加者への説明	
✓	スタッフの指示を厳守することを説明したか
✓	ルール、マナーの遵守について説明したか
✓	落水、用具でのケガなどの危険に対する説明はしたか
✓	自己責任に対する説明はしたか
✓	保険に関する説明はしたか
✓	上記内容などを記載した書面を配布したか
当日～参加者の状況把握	
✓	リストに基づき参加者人数を確認したか
✓	緊急時の連絡先は確認しているか
✓	移動中や活動中の人数も常時確認しているか
✓	参加者の行動、健康状態はチェックできているか
✓	持病、アレルギーなどについて把握できているか
実践後	
✓	参加者へのアフターフォローは行ったか
✓	アンケートは実施したか
✓	アンケートの結果に基づくプログラムの見直し・改善を行っているか
✓	プログラムの実施報告、事故報告等は作成しているか

第5章

漁業体験における 「おもてなし」

2013年の国際オリンピック総会での「おもてなし」スピーチやインバウンド客の増加を背景に、様々な場面で「おもてなし」という言葉を耳にする機会が増えています。

「おもてなし」は、平安時代に書かれた「源氏物語」にも登場する日本古来の言葉で、その語源は「モノをもって成し遂げる」の「もてなし」に丁寧語の「お」をつけたもの、あるいは「表裏(おもてうら)のない心」でお客様をお迎えすること、ともされています。

つまり、「おもてなし」とは、「お客様に敬意を払い、表裏のないまごころを持って応対すること」といえるのではないのでしょうか。

本章では、「おもてなし」の基本的な心構えや実践する上で前提となるお客様へのマナー対応、漁業体験プログラムの中での具体的な「おもてなし」などについて解説していきます。また、「おもてなし」の意識やレベル向上に向けた取り組み例についてもご紹介します。

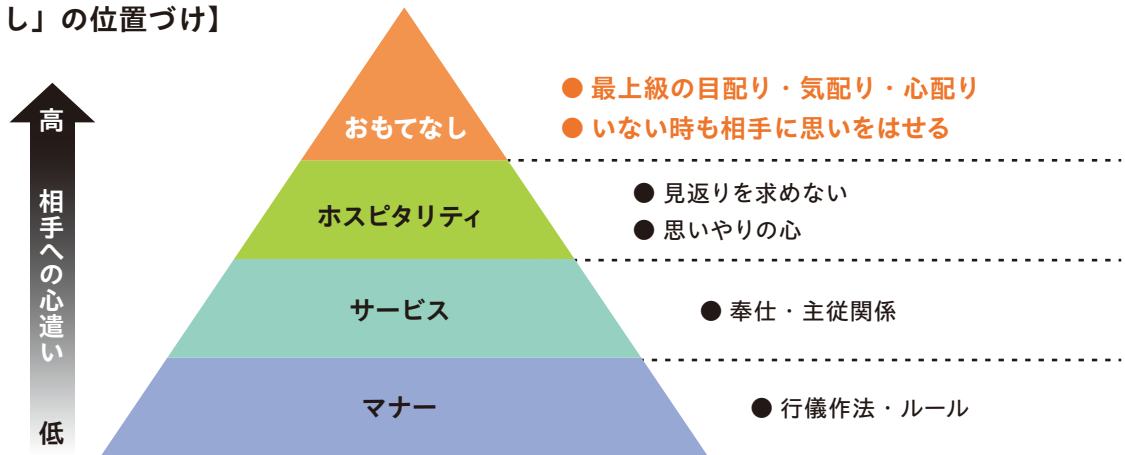


1 「おもてなし」とは？

(1) 「おもてなし」とマナー、サービス、ホスピタリティの違い

「おもてなし」と同じような言葉として、マナー、サービス、ホスピタリティというものがありますが、それぞれの意味合い、相手に対する心遣いのレベルの高さには違いがあります。

【「おもてなし」の位置づけ】



お客様への心遣いは「おもてなし」が最上位ランクに位置します。「おもてなし」は、一人ひとりのお客様に対し、「いかに喜んでもらえるか、満足してもらえるか」を常に「目配り・気配り・心配り」をもって考える、最上級の「心遣い」であるということをしっかり認識しましょう。

(2) 「おもてなし」はファンやリピーターづくりのカギ

期待を上回るすばらしい体験プログラムを提供できたとしても、「おもてなし」を疎かにしてしまうと、お客様は不満や怒りを感じます。

一方、当初の期待を大きく上回る「おもてなし」は、お客様の満足度を高め、感動を生みます。満足度の高さや感動は、ファンやリピーターづくりには欠かせません。「おもてなし」は、相手の期待を上回ることが何よりも重要になります。

『●●町の漁師の●●さんの「おもてなし」は最高！是非また会いにいきたい』といわれるような、最高の「おもてなし」を目指してみたいでしょうか。

【「おもてなし」に対するお客様の心理と行動】

期待 > 結果



不満・怒り

- 二度と来ない
- クレーム
- 批判拡散

期待 = 結果



当然

- 来る可能性がある
- 機会があれば来る

期待 < 結果



満足・感動

- また絶対来る
- ファン・リピーター
- 高評価拡散

(3) 「おもてなし」の心構え

次に、お客様の満足度をより高める「おもてなし」の実践に向けた基本的な心構えをあげていきます。最初から全てを意識して実践することは難しいかもしれませんが、まずは基本を押さえ、お客様の期待を上回る最高の「おもてなし」を目指しましょう。

「おもてなし」の心構え

①「感謝」「歓迎」の気持ちを持ちましょう

まずはお越しいただいたことへの感謝と歓迎の気持ちでお迎えしましょう。

②心にゆとりを持って、笑顔で「おもてなし」

笑顔は最高のサービスです。笑顔はスムーズなコミュニケーションのきっかけになります。心にゆとりを持ち、親しみのある自然な笑顔を心掛けましょう。

③明るく、元気な「あいさつ」からスタート

お客様と初めてお会いする時は、明るく、元気で、さわやかなあいさつを心掛けましょう。第一印象は非常に大切です。

④お話はゆっくり、わかりやすく、丁寧に

お話する時は、「ゆっくり、わかりやすく、丁寧に」を意識しましょう。現地の方言を楽しみにしているお客様も多いですが、重要な説明などは平易でわかりやすい言葉遣いを心掛けましょう。

⑤お客様の名前を覚えましょう

お客様を「●●様」と呼び出すと、親近感が増します。お客様の名前と顔はできるだけ早く覚えるようにしましょう。

⑥お客様への親身な目配り・気配り・心配り

「おもてなし」のもっとも基本的な部分ですので、しっかり意識しましょう。

⑦まずはお客様の話を聞きましょう

お客様の中には無理なことを要求される方もいますが、まずは要望を聞き、一旦受け止めた後でお断りするようにしましょう。

⑧高齢者や子供連れのお客様には特別な気配りを

お客様への公平な対応は基本ですが、高齢者や子供連れのお客様などには特別な気配りが必要な場面もありますので、柔軟に対応しましょう。

- ・ 漁船の席順や乗降時の補助、手荷物持ち運びサポート
- ・ 夏場の熱中症などの体調変化への声掛け
- ・ 子供用メニューの準備 など

2 マナーの基本

「マナー」は、人と人が快適で良好な関係を築くために必要な行儀作法やルールのことです。「おもてなし」を実践する上で最も基本的な部分であり、普段の日常生活の中でもごく当たり前に使われていますが、意外とできていないことも多いのではないのでしょうか。ここからは、「おもてなし」実践の基礎となるマナーについて詳しく解説していきます。

マナーの6つの要素

基本的なマナーを構成する要素は、右の6つがあります。それぞれの要素について見ていきましょう。



(1) 挨拶

人とのコミュニケーションは、挨拶から始まります。挨拶の具体的な効果や心掛けるポイントは、次のとおりです。

挨拶の効果

- ・よりよい人間関係づくりのきっかけとなる
- ・相手を確認し、歓迎の気持ちを伝える
- ・活動のはじまりと終わりの切り替えをつくる
- ・相手の認知欲求を満たすことができる

挨拶で心掛けるポイント

① 相手の目を見て挨拶しよう

歓迎の気持ちを伝えるためにも、相手の目をしっかり見て挨拶しましょう

② 自ら積極的に挨拶しよう

自分から積極的に挨拶することで相手との距離を縮めましょう

③ 挨拶は明るく、はっきりと気持ちをこめて

挨拶は相手に聞こえなければ、していないことと同じことです

④ 挨拶 + ひとことを心掛けよう

挨拶にひとこと付け加えると会話が弾むきっかけになります
【例】「おはようございます!今日は最高の天気で良かったですね!」

(2) 笑顔

にこやかな笑顔は相手に好印象を与えます。笑顔には次の3つの効果があるといわれています。

笑顔の効果

- 笑顔で緊張感を解きほぐしたり、打ち解けた雰囲気を作る
- イライラ感や不快感を取り除く
- 笑顔でお客様を引き込むことができる

「目は心の窓」と言われるほど多くを語ります。目元から笑顔が作られると、自然と発した声にも温かさがにじみでます。次のセルフチェックで自身の笑顔を確認してみましょう。

笑顔のセルフチェック



CHECK!

- 目元から笑顔が作られていますか？
- 唇の両端(口角)は上がっていますか？
- まごころのこもった温かみのある声が出ていますか？

「おもてなし」を実践する上で、心からの歓迎を表す上でも笑顔は欠かせないものですが、クレーム対応など笑顔が相応しくない場面もありますので、状況に応じて笑顔にも気を配ることが大切です。

(3) 返事

お客様に声を掛けられた時の返事もマナーとして大変重要です。呼んだのに返事がなければ、お客様は「無視された」「軽視された」という不快な気持ちになってしまいます。呼ばれた相手にしっかりと届く返事を心掛けましょう。

返事のポイント

- はっきり「はい」と、すぐに返事をする
- 相手の目を見て返事をする
- 呼ばれたら相手の元へすぐに行く

(4) 態度

相手に伝える態度には、表情、身振り、手振り、姿勢、視線、しぐさ、相手との距離感などがあります。その時の気持ちは自然と態度に表れてしまうものですが、その態度からメッセージをどう読み取るかは相手の捉え方次第となります。

単なるクセだと思っている「態度」がマイナスのメッセージになっているケースもありますので、相手が受け取るメッセージのイメージをつかんでおきましょう。



CHECK!
プラス
イメージ

- 相手の目を見て話す
- 笑顔がある
- 背筋が伸びている
- 気持ちに余裕がある
- 状況に応じたお辞儀ができる(会釈、敬礼等)



CHECK!
マイナス
イメージ

- 腕組みをしている
- ポケットに手を入れている
- 背筋が曲がっている
- 視点が定まっていない
- 体が揺れている





(5) 身だしなみ

目から入る印象には、態度の他に身だしなみがあります。身だしなみは相手に対する敬意の表れであり、相手がどう感じるかという配慮が必要です。漁業体験時にビジネスレベルの身だしなみまでは必要ありませんが、お客様に不快な思いをさせない最低限の身だしなみの確認は必要です。身だしなみのポイントは次の3つになります。

明るさ	さわやかで親しみやすい印象が大切です。派手すぎるものは控えましょう
清潔感	服の汚れ、髪の毛の乱れ、口臭などは相手に不潔感を与えます
機能性	目的にあった服装を心掛けましょう

(6) 言葉づかい

敬語は相手への敬意を表し、相手の状況や関係性に応じて使い分けられると、おもてなし度もアップします。ただし、敬語の使い過ぎは禁物です。例えば、漁業体験中に漁師から標準語の敬語ばかりで話かけられるとお客様はどう感じるでしょうか。マナーの面では問題ありませんが、きっと強い違和感を覚えるはずです。これでは、お客様の満足度を高める「おもてなし」にはつながらないのではないのでしょうか。

お客様との関係性や場面・状況に応じて、地元の言葉・方言や敬語を適度に使いながら、お客様を楽しませる「言葉づかい」を心掛けましょう。

ここまで「おもてなし」「マナー」について解説してきましたが、ここからは体験プログラム行程の中で、さらにお客様に喜んでもらえる、満足度を高めるための「おもてなし」例をご紹介します。全てを実践することは難しいかもしれませんが、出来ることから取り組んでみてはいかがでしょうか。

(1) 体験プログラム実践前

体験プログラム実践前の「おもてなし」

お客様（家族・団体等）にあわせた、コースアレンジを考える

定型コースが基本ですが、お客様によって好みをあわせる工夫も

旅行の目的（記念日）を確認し、特別な日ならサプライズを考える

言葉・品物、何でも OK。高価なものは不要。サプライズが大事!

前日に予約確認や天候の状況などの挨拶コールやメールを送る

事前に現地の情報を提供することで安心感 UP。当日もスムーズに進行!

漁船や体験場所は綺麗に掃除する

漁船や体験場所は綺麗に掃除してお迎えしましょう!

もしもの為に避難経路は毎回確認する

事故や災害はいつ起こるかわかりません。都度確認しましょう

前日の暴飲暴食は控え目に。万全な体調でお出迎えする

万全な体調でお客様の思い出づくりのお手伝いを心掛けましょう



(2) 体験プログラム実践中

体験プログラム実践中の「おもてなし」

普段通りの服装（作業着）でも、清潔感には気を付ける

漁師スタイルの服装がベスト。そして、清潔感も重要!

お客様は必ずお出迎えをする

お客様より早く集合場所へ到着してお出迎えするのは「基本中の基本」です

ウェルカムボードでお出迎え

お客様のお名前が書かれたボードを掲げて歓迎しましょう!

「ようこそお待ちしていました」の気持ちで心から歓迎する

心から歓迎すると表情もほころび、第一印象がUPします!

あいさつの後は、「笑顔の自己紹介」で打ち解けましょう

笑顔の自己紹介で一気に好感度と期待度がUP!

事前情報を会話にはさむことで親近感がUPします

訪問目的や興味など、事前に入手した情報を会話に挟み、親近感を高めましょう

船や体験場所の安全を意識。危険な場所ではそっと手を

体験場所まで導線は安全ですか?必ず事前に確認しましょう

お客様の体調（船酔い等）にあわせて、体験プログラムを調整する

お客様の体調に不調が見えるときは、コース変更や時間調整を行いましょう

その日やその時間で特別な情景などがあればご案内する

夕日が綺麗など、その日、その場所ならではの情景をご提供

(3) 体験プログラム実践後

体験プログラム実践後の「おもてなし」

記念写真で「思い出づくり」をご提供

「旅の思い出」を写真で「見える化」してリピーターづくりにつなげましょう

最後まで笑顔でお見送り

地元の人たちの笑顔でのお見送りも、お客様にとって「良いお土産」となります

帰りに立ち寄れる地元の穴場スポットなどの情報提供も

「ここしか」「ここだけ」の情報もお客様は期待しています

帰着後に合わせてサンキューレターとアンケートをお送りする

お礼と一緒にアンケートで課題やニーズをつかみましょ

お客様アンケートの結果を関係者で共有して次に活かす

アンケート結果は関係者で共有し、問題や改善点は次回以降に活かしましょう

顧客データを活用したDMなどでリピーターづくりを

顧客データ管理をしっかり行い、定期的なDMなどでリピーターづくりを

SNS発信は小まめに、写真や動画で常に最新情報を発信

SNS発信は重要な誘客ツール。お客様の「また行きたい」を引き出しましょう

4 「おもてなし力」の向上

ここまで「おもてなし」に関して、様々な角度から具体例も交えて解説してきました。「おもてなし」のイメージは十分できたかと思いますが、本章の締めくくりとして、さらに「おもてなし力」を高めるための方法をご紹介します。ぜひ取り組んでみてはいかがでしょうか。

(1) 「おもてなし」の振り返り

プログラムを通じて「おもてなし」を実践した際は、活動中の自身の言動やアンケートなどで寄せられたお客様の声をもとに、振り返ってみることが「おもてなし」の定着や向上には不可欠です。以下に主なチェックポイントをあげましたので、自身の「おもてなし」を振り返ってみましょう。

【おもてなし振り返りチェックシート】

表情	
✓	にこやかな笑顔で対応しているか
✓	目元や口角に気をつけているか
✓	相手の目を見て対応しているか
挨拶	
✓	大きく、明るい声で挨拶できているか
✓	お客様の目を見て笑顔で挨拶しているか
✓	自ら進んで挨拶しているか
態度・言葉づかい・身だしなみなど	
✓	明るい声でハキハキと対応しているか
✓	呼ばれたら、きちんと返事しているか
✓	お客様にゆっくり、わかりやすく、丁寧に話しているか
✓	お客様に失礼な態度で対応していないか
✓	お客様の立場になって話を聞いているか
✓	清潔感のある身だしなみができているか(髪型、服装など)
その他	
✓	体験場所、漁船、漁港内施設などは綺麗に掃除しているか
✓	歓迎・感謝の気持ちを持ってお出迎え・お見送りができているか
✓	体験中も目配り、気配り、心配りの気持ちを持って対応しているか
✓	体験後のアフターフォロー、感謝メールなどを行ったか

(2) 「おもてなし研修会」の開催

「おもてなし力」の向上には、やはり専門家による指導・アドバイスが最も有効です。現地に専門家を招いて、プログラムに参加するメンバーや連携する事業者（飲食店、宿泊施設）などを対象とした「おもてなし研修会」を開催しましょう。

【研修プログラム内容案】

	研修形態	主な内容
旅マエ	座学	お客様をお迎えする前にどのような準備が必要かを学ぶ
旅ナカ	実践	お客様のお出迎え～体験～お見送りまでを、研修講師と一緒に実践することで「おもてなし」のレベルアップを図る
旅アト	座学	アンケートの活かし方やSNSの活用方法、リピーター化に向けた効果的な取り組み事例などを学ぶ

(3) 「おもてなしマニュアル」の作成

実際の体験プログラム運営の中での「おもてなし」の成功事例や、研修会講師などの専門家のアドバイスも参考にしながら、行政などとも連携して地元オリジナルの「おもてなしマニュアル」を作成してみましょう。ただし、作っただけでは意味がありません。関係者でしっかり読み合わせを行い、プログラムの中で実践していくことで「おもてなし」の定着や向上につなげていくことが重要です。

繰り返しになりますが、お客様の期待を上回る「おもてなし」は、お客様の満足度を高めるとともに、漁業体験プログラムの付加価値を高める上で欠かせないものです。

最初は「おもてなし」を実践するにしても、お客様への接し方や対応に戸惑うこともあるかもしれません。でも、そんな時こそ、お客様の立場を第一に考え、お客様の喜ぶ顔を思い浮かべながら、まずは笑顔で丁寧な対応を心掛けましょう。きっと皆さんの「おもてなし」の心がお客様にも伝わるはずです！

取り組み事例紹介

本手引きの最後に、2022年7月に下北郡佐井村で実施した漁業体験モニターツアーの取り組み事例をご紹介します。モニターツアーには、県内外のファミリー層や大学生の皆さんが参加され、真夏の佐井村の海をフィールドに、本編で紹介した3つのモデルプログラムを楽しんでいただきました。

初めての魚さばきやウニ獲り・ウニ剥き、新鮮な魚介類の食事、そして現役漁師さんたちとの交流など、参加者の皆さんにも大いに楽しんでもらえたモニターツアーとなりました。皆さんの地域でも、こんな魅力的な漁業体験プログラムを作ってみませんか？



佐井村 漁業体験モニターツアー

実施概要

- 実施時期** 2022年7月30日(土)～31日(日)
- 実施場所** 佐井漁港及び佐井村漁業協同組合施設内(下北郡佐井村)
- 参加人数** 11名

参加者情報

- 属性** ファミリー2組、大学生グループ1組
- 性別** 男性5名、女性6名
- 居住地域** 県内7名、県外4名
- 年齢構成** 10代:4名、20代:2名、30代:2名、40代:2名、60代:1名

1日目

14:30 佐井漁港にて本日のプログラム
内容と注意事項を説明

14:40 泊地内の養殖生け簀見学と餌やり体験

漁船に乗船して、マツカワの
養殖生け簀へ



生け簀へ
GO

マツカワに
ついて説明を
受けながら、
エサやり体験



15:10 漁港へ帰港

漁師さんによる「魚の神経締め」の
デモンストレーション

プロの魚の
神経締め



15:30 魚さばき体験

地元飲食業者による魚さばき教室
漁師さんも一緒に魚のさばき方を
レクチャー

魚の
さばき方を
レクチャー



自分で
さばいて
みよう!



17:20 夕食：海鮮バーベキュー

漁師さんと一緒に！
海鮮バーベキューや
さばいた魚のお刺身を満喫



19:30 花火大会も開催！1日目終了

2日目

8:30 佐井漁港にて本日のプログラム
内容と注意事項を説明

8:40 ウニ獲り体験

漁船に乗船して、箱メガネを
使ってウニを探し、2種類の
方法でウニ獲りを体験

- ①タモ網でウニをすくう
- ②かぎ竿でウニをひっかけて獲る

いざ！
ウニ獲り
体験



ウニ剥き
体験



9:50 漁港へ帰港

10:00

ウニ剥き体験

専用のウニ剥き道具を使って
ウニの殻割り
剥いたウニから中身を取り出し、
黒い部分（ワタ）をピンセットで
きれいに取り除く



10:50

ウニ丼作り

ご飯にウニをたくさん盛り付け
ウニ丼が完成！
前日にさばいた魚の刺身（ツケ）や
イクラなどもトッピングして
オリジナル海鮮丼に



ウニ丼
作り



海鮮丼で
昼食



11:20 漁業体験モニターツアー終了

最後はみんなで記念撮影！
大満足の漁業体験でした

【参考資料等】

■ 農林水産省

- ・ 渚泊(なぎさはく)の推進(水産庁)
- ・ 「グリーン・ツーリズム農林漁家民宿開業・運営の手引き」
- ・ 「基礎から始める教育ファーム運営の手引き」

■ 国土交通省 観光庁

「with/afterコロナ期における滞在コンテンツ造成のためのナレッジ集
～誘客多角化等のための魅力的な滞在コンテンツ造成に向けた実証調査～」

■ 青森県

「青森県農林漁業体験民宿開業のてびき」

■ (株)百戦錬磨 (株)農協観光 (一社)全国農協観光協会

「農山漁村地域の所得向上・活性化のための農泊手引き」

■ (一社)全国農協観光協会

「子ども農山漁村交流プロジェクト 安全管理マニュアル作成のポイントQ&A(改訂版)」

■ (一社)ホスピタリティ機構

「実践！ホスピタリティ基本コース」

漁港や藻場を活用した漁業体験プログラムづくりの手引き

令和5年3月発行

発行 青森県農林水産部水産局漁港漁場整備課

〒030-8570 青森市長島1-1-1

TEL:017-722-1111(代表)

