

平塚市内観光バスツアーの企画実施の取組とその教育効果

——平塚市民大学交流事業——

屋代雅充*

【概要】東海大学は、湘南キャンパスが位置する平塚市と交流事業に関する申し合わせを1985年11月に交わして以来、各種の連携事業を実施してきている。本稿では、その一環として観光学部の学生有志を募って2011年度から2014年度までの間に2度にわたって実施してきた平塚市内での市民向け観光バスツアーの企画実施の内容とともに、これらがもたらした教育効果等について報告する。

1. 観光学部と平塚市民・大学交流事業

東海大学は、湘南キャンパスが位置する平塚市と交流事業に関する申し合わせを1985年11月に交わして以来、1987年には図書館の蔵書の相互貸し出しがスタートするなど、各種の連携事業を実施してきている^(注1)。観光学部が開設された2010年度には、平塚市民大学交流事業として市の支援を受けて本学の学生有志を公募し、「ひらつか花アグリ」地域の観光魅力アップのための調査を行った^(注2)。公募学生による2回にわたる現地体験と同時に現地でのアンケート調査を実施し、参加学生から「ひらつか花アグリ」地域^(注3)の観光魅力アップのための提案を引き出し、その結果を手掛かりとして総括提案を行った。

本稿で紹介する取組は、この「平塚市民・大学交流事業」の延長線上にある。平塚市にはいくつもの観光的な魅力を有する場所があるが、必ずしも集客力が高いとは言えない。最も集客力のあるイベントは、年に一度の七夕まつりであるが、通年での魅力形成にはつながっていない。市内の観光魅力を高めるには単に一つの観光資源では力不足の感があり、複数の資源や食や体験の魅力を組み合わせることが必要と考えられた。そこで、平塚市民を対象とした市内を巡る観光バスツアーを学生の視点で企画し、さらに学生による実践を通して、平塚観光における魅力の発信を狙った取組を、2回に渡って実施した。なおこれらの取組は、参加学生への教育効果をも狙うという目的を持っている。

2. 調査手順

2回にわたる調査の手順は、それぞれほぼ同様であり、各回の調査概要は以下の通りである。

* 東海大学観光学部観光学科 投稿日2015年9月30日 受理日2015年11月11日

日帰り昼食付

『心もおなか也大満足 平塚ぐるりバスツアー』
～東海大学観光学部女子学生プロデュース～

東海大学観光学部生が、実際に現地を調査して、厳選したおすすめコースです！
貸切観光バスを使用して、早春のひらつかをごゆっくりと、お楽しみください。

《出発日》 2013年3月24日(日) 9:00～18:00発 ※雨天決行
《旅行代金》 お一人様 2,500円(昼食付) (定員) 30名
《行 程》 平塚駅北口NTTビル前 9:00 出発 ⇒ 湘南平 ⇒ 馬入ふれあい広場 ⇒
花菜ガーデン内キッチンHaus(昼食) ⇒ おさつゆ広道(農産物直売所) ⇒
12:00～13:45
すずやまいちご園(いちご狩り/こたわりの説明と10分間食付放題) ⇒
14:15～15:00
平塚駅南口付近散策(モトロッソでコーヒー・紅茶・ハーブティー等数種類のフリー
ドリンク＆洋菓子でディナータイム/お店のこだわりと駅南口での取り組みのご案内)
15:30～16:30
⇒ 浜辺のさんぽ道(夕陽鑑賞等) ⇒ 平塚駅南口付近 18:00 到着
18:50～17:30
※行程・時間は、天候等により一部変更となる場合もございます。
※花菜ガーデンの入園料は旅行代金に入っています。ご希望の方は各自お支払いの上、
滞在時間内で見学ください。(大人500円 65歳以上シニア300円)

《添乗員・バスガイド》 同僚の先輩ですが、観光学部の学生がバス車内で市内の観光のスポットの紹介と
散策地図をお配りしてご案内いたします。
《集合場所》 平塚駅北口NTTビル前 9:00 出発
出発5分前にはお集まりください。
バスの座席はお申し込み順・ご人数を考慮し、
指定させていただきます。
バス車内は禁煙です、ご協力ください。

《お申し込みの御案内》
申込金はありませんので同額の払込票でお近くの郵便局
から3/8までに代金(全額)ご送金ください。会費の受理
をもって契約の成立となります。ご送金に係る手数料は
ご負担いただきますよう宜しくお願いいたします。
同僚の募集型企画旅行取引条件説明書面・契約書面もお読みください。

企 画： 平塚市民・大学交流委員会 観光推進部会(平塚市 商業観光課・東海大学 観光学部)
主 催： 神奈川観光事業旅行業第2-494号
神田交通 平塚市東郷田531-37 総合旅行業務取扱管理者：内田

ツアー終了時、アンケート
に協力をお願いします！

お土産付き

東海大学観光学部生がご案内
『ひらつか新発見ツアー』

東海大学観光学部生が、実際に現地を調査して、厳選したおすすめコースです！
貸切観光バスを使用して、新しいひらつかを一緒に見つけませんか？

《出発日》 2015年3月28日(土) 9:00～18:30発 ※雨天決行
《旅行代金》 お一人様 1,000円(昼食別)
《乗車定員》 30名 定員になり次第、締め切りさせていただきます。
《行程(予定)》 09:00発 平塚駅南口JA平塚ビル前
⇒09:20前-10:20発 湘南しらすい水・高井原しらすい水(試飲等)
⇒10:50前-11:50発 におちんちんうちご園(いちご狩り 15分間食付放題)
⇒12:10前-13:00発 金目湖遊覧・都賀湖橋
⇒13:20前-15:10発 東海大学平塚校での昼食・学内見学
⇒15:50前-17:10発 平塚美術館(バックヤードツアー)
⇒17:30前-18:00発 湘南ひらつかビーチパーク(夕日鑑賞等)
18:30着 平塚駅南口解散

※ 行程・時間は、天候等により一部変更となる場合もございます。
※ 東海大での昼食代は旅行代金に入っていません。学生食堂で各自お召し上がり下さい。
(300～500円程度)
※ 臨海を登り降りするところがありますので、歩きやすい履き物でご参加ください。

《添乗員・バスガイド》 同僚の先輩ですが、観光学部の学生がバス車内で市内の観光のスポットの紹介や
ご案内をいたします。
《集合場所》 平塚駅南口JA平塚ビル前 9:00 出発
出発5分前にはお集まりください。
バスの座席はお申し込み順・ご人数を考慮し、
指定させていただきます。
バス車内は禁煙です、ご協力ください。

《お申し込みの御案内》
お申込は神田ツリストまでお電話下さい。ご代表者名
住所・電話番号・参加ご人数をお知らせ下さい。のちほど
予約確認書・契約書面と会費振込み用紙を郵送いたします。
裏面のご旅行条件書もお読み下さい。

企 画： 平塚市民・大学交流委員会 観光推進部会(平塚市 商業観光課・東海大学 観光学部)
旅行主催： 神奈川観光事業旅行業第2-494号
神田ツリスト 平塚市東郷田531-37 総合旅行業務取扱管理者：土屋一
お申し込み電話番号：神田ツリスト 050-3775-2020

ツアー終了時、アンケート
に協力をお願いします！

図1 学生企画の平塚市内観光バス・モニターツアーの募集案内(左：2013年、右2015年)

(1) 第1回目平塚市内観光バスモニターツアー企画調査

■調査・企画検討段階

2012年1月に2011年度入学の1年次生(観光学部第2期生)有志を募り、2012年2月～3月の期間中にマイクロバスを使って2回の市内現地調査とミーティングを実施し、時には暴風雪の中での現地調査も体験することとなった。さらに2012年度の4月には新入生(第3期生)の有志を加えて、2年次生(第2期生)とともに2013年3月まで、5回の現地調査とミーティングを重ね、学生ならではの趣向でバスツアーの企画を進めていった。現地調査には筆者と平塚市商業観光課の職員が同行し、現地調査時やミーティングの際に適宜学生たちに助言指導を行った。

最終的な企画は、観光学部観光学科に所属する1年次生4名、2年次生6名の計10名の学生(すべて女子)によって練られた。現地調査およびミーティングに基づいて、女子学生ならではの視点により観光バスツアー企画のキャッチフレーズ案を複数出し合って議論し、絞り込んだ。

結果として、キャッチフレーズは『心もおなか也大満足 平塚ぐるりバスツアー～東海大学観光学部女子学生プロデュース～』に決定された。この企画を実践するため、地元のバス会社(神田交通株式会社)の昼食付き日帰りバスツアー商品(参加費2,500円)として販売(図1左)することとした。また平塚市の広報誌「広報ひらつか」によって、低価格で参加していただく



図2 ツアー参加者に配布した手作りマップ2種類と学生ガイドの様子

代わりにアンケートに回答していただくことを参加条件としたモニターツアーとして一般市民を公募した。募集定員は30名としたが、広報誌が発行されて間もなく定員に達した。

参加費の2,500円は、昼食、10分間のいちご狩り、お茶とケーキの代金に相当する。一方、大型観光バスの代金150,000円は、平塚市が負担している。従って、利益抜きのモニターツアーとなっている。ツアーのガイド役は、企画した10名の学生全員が担うこととし、分担した場所等についての情報収集を各自が行って、ガイドすべき内容の台本を作成した。ミーティングの際に各自作成の台本をもとにリハーサルを行い相互に助言し、改善を図った。さらに揃いの「制服」として黒のスーツを着用することとし、ガイドであることが一目で分かるように、ブルーの揃いのスカーフを学生が100円均一ショップで探し、採用した。

一方、悪天候に備えての対策として、バス車内や現地で参加者に見せるための好天時の写真パネルを用意するとともに、配布用に手作り感あふれる親しみやすいマップを学生が制作した(図2)。さらにツアー参加者の意見や感想を把握するためのアンケート用紙を準備し、スタッフ用の名札やハンドマイクを平塚市から借用した。以上の準備を整え、事前にガイドのリハーサルを行って、2013年3月24日(日曜日)に表1に示すスケジュールおよび役割分担で、バス・モニターツアーの本番に臨んだ。

■バス・モニターツアー本番

当日の天気予報では、悪天候が予報されていたものの予想に反して比較的穏やかな薄曇りと

表1 第1回平塚市内バス・モニターツアーの当初スケジュールとガイドの役割分担

平塚市バスツアー企画調査（スタッフ用）	
〔ガイド〕【2年次生】HI、IG、AY、MT、ST、SN 【1年次生】MN、HR、KS、OS	
(1) キャッチフレーズ：	『心もおなかも大満足 平塚ぐるりバスツアー ～東海大観光学部女子学生プロデュース～』
(2) ツアー実施日：	2013年3月24日（日）
(3) 行程と分担：	
8:45	スタッフ集合（平塚駅北口NTT前集合）
9:00	平塚駅北口NTT前集合・バス乗車
	↓（バス移動）……ガイド（ST）行程説明・概要説明
9:30～10:30	湘南平（雨天決行）……2グループに分ける
	↓ 2グループを全員で誘導（展望台 ⇄ テレビ塔）…テレビ塔は時間と体力があれば登る
	↓ 待機ガイド（KS…展望台・MT…テレビ塔）……雨天に備えて展望写真を持参
	↓（バス移動）……ガイド（MT）沿道の花見の名所紹介・東海大学観光学部紹介
	↓（バス移動）……ガイド（OS）湘南ベルマーレなど
11:00～11:45	馬入ふれあい公園・湘南ベルマーレ練習場……ガイド（OS）
	↓ ↑ 〔散策〕チャペルまでの往復の途上で適宜立ち止まって堤防上でガイド
	サンライフガーデン（チャペル外観＋内部写真）……ガイド（IG）
	↓（バス移動）……ガイド（MN）あさつゆ広場・かなガーデンの紹介
12:15～13:40	あさつゆ広場・花菜ガーデン（キッチンHana：0463-73-6358）900円ランチ
	……降車後の案内・誘導（MN・OS） 参加者自由行動
13:45	出発（全員13:40までにバスに戻ってもらう）
	↓（バス移動）……ガイド（AY）平塚のいちごや農水産物の概要
14:15～15:00	すぎやまいちご園（説明＋試食）
	〔1,000円/人＋市から謝礼の品〕
	↓（バス移動）……ガイド（AY）モトロソンの紹介
15:30～16:30	ティータイム（モトロソンのて）＋周辺散策
	店長の話を聴講 〔600円程度でケーキとお茶〕 〔店とパンのPR〕
	……ガイド（HI）周辺散策についてマップ配布説明
16:30	農協（JA）ビル前でバス乗車
	↓（バス移動）……ガイド（HR）平塚新港について 須賀漁港の写真あり
16:50	平塚新港 ……雨天に備えて展望写真等を用意
	↓（徒歩移動）……全員で誘導（適宜、参加者と雑談などしながら）
17:00～17:20	浜辺のさんぽ道・ビューポイント（夕日と富士山シルエット）
	↓ ……ガイド（HR）浜辺のさんぽ道と主な眺望について
	↓（徒歩移動）
17:30	平塚新港（戻り）
	↓（バス移動）……ガイド（SN）アンケート説明、バス到着してから記入
18:00	平塚駅南口（アンケート記入）・解散……ガイド（SN）解散誘導
	アンケート回収。【お疲れ様、気をつけてお帰りください。】

なった。さらに例年よりも早いサクラの満開と重なって、バスツアーとしては比較的良好な日和となった。朝8時30分に、一般参加者よりも30分早く集合場所に集まり、神田交通株式会社の担当者から正規のツアーガイドとしての接客の心構えや注意事項の説明を受けた。

ツアーの集合時刻までには、キャンセルの1名を除き応募者29名が集まり学生ガイドが順次バス車内に誘導した。平塚市の観光パンフレットや学生による手作りマップを市が用意したクリアファイルに入れて乗客に配布した。

バス出発後、最初に本事業の担当者である平塚市商業観光課の職員が乗客にモニターツアーの趣旨説明をし、続いて筆者が挨拶し、観光学部の未熟な1, 2年次の学生が企画しガイドを行う実験的なツアーであることを伝えた。以降、マイクを学生に委ね、スケジュールに則ってバスガイドおよび現地でのガイド役を学生が務めた。

■学生のガイド状況

学生は直前までガイド内容（台本）に手を加え改善を図ったようであり、リハーサル時よりも好感の持てる話し方で、乗客からも好意的に評価され拍手もわいていた。かなり緊張している学生もいたが、話し始めることで乗客の暖かい反応に支えられて、的確にガイド内容を話すことができた。

準備段階では想定していなかった事態として、①足が丈夫でないためにテレビ塔の階段を登れない参加者がいたこと、②バスの駐車予定地が一般車で埋まっていたため駐車場所を変更せざるを得なくなり、歩くルートやガイドする順序に変更が生じたこと、③花菜ガーデンのレストランでの昼食の配膳に時間が掛かりすぎて自由時間が減ってしまったこと、④レストランがセルフサービスのため団体での行動では混雑しすぎて動きがとれなくなってしまったこと、⑤予定より早く行程が進んでいて次に向かう受け入れ先の準備時間を確保するために歩行区間を長くしたこと、などが挙げられる。

これらの変則事態に対して学生達が臨機の対応をして適切に行動する場面が随所で見られた。

■乗客の反応（アンケート結果より）

乗客29名（男性5名、女性24名）のうち25名は60歳以上の方々（60歳代15名、70歳代9名、80歳代1名、2名は無回答、他は35歳と8歳）であった。今回のモニターツアーに関する情報をどのように入手したかに関しては、29名の回答のうち26名が市の広報誌としており、知人からの情報が3名であった。

アンケート結果にも現れているが、回答は総じて学生ガイドに対して好意的な反応を見せていた。学生ガイドに対しての不満はほとんどなく、再度の参加を希望する回答もみられ、むしろ好評であったといえる。ちなみに、設問【8】の満足度に関して29名が回答しているが、「満足」が22名、「やや満足」が3名、「普通」が4名で、「やや不満」や「不満」と回答した者はいなかった。退屈した区間があるか否かを問う設問【6】に対して、29名の回答のうち「ある」と回答した者は2名のみであり、残りの27名は「ちょうどよい」または「ない」と回答していることから、バス車内での学生のガイド内容も退屈させないという意味では一定の評価を得られたものと判断される。

設問【5】の今回の魅力地点として最も回答が多かったのは「いちご園」の23名で、次いで第6号（2015）

多かったのが眺望に優れた「湘南平」の21名、ティータイムとしてお茶とケーキを提供した「モトロッソ」の18名であった。ツアー参加者にとって味覚を楽しめる所と眺望とが観光的に魅力のある場となるということが示唆されたと言える。

なお、場所別に滞在時間（所要時間）の長短を評価してもらう設問【7】では、27名の回答のうち25名が「ちょうどよい」と回答しており、概ね時間配分に大きな不満はなかったものと思われる。ただし、モトロッソ、湘南平、花菜ガーデン、あさつゆ広場で費やす時間が長すぎるとして指摘する参加者が計3名ほどあった。

ツアー料金に関しては、「今回のような食べ物（昼食・いちご・お茶）付きの市内バスツアーの場合、バス代を含めていくら位までなら参加したいと思いますか？」の設問【9】に対して、3,000円と回答した者が28名中10名で最も多く、次いで、2,500円が8名、3,500円が5名で、4,000円が1名、5,000円が各4名であった。大型バスの借り上げ費用だけでも一人当たり2,000～3,000円程度は要するので、今回の多くの参加者がバスツアーのバス代や人件費等に関して無意識であることが推察される。

参加者が興味を持っている観光ツアーを問う設問【10】では、29名の回答者のうち16名が「自然探勝」を、14名が「歴史探索」を、また12名が「食べ歩き」、10名が「工場見学」を選択していた。

なお、総じて学生ガイドに対しては好意的な反応を見せていた。乗客に対して実施したアンケートの結果にも現れているとおり、学生ガイドに対しての不満は全くなく、再度の参加を希望する回答も多く、むしろ好評であったといえる。なお、レストラン hana での配膳の待ち時間の長さは不満として指摘されることが少なくなかった。これは、昼食を提供する店に関して、さらに十分な事前調査が必要であったことを物語っている。

（2）第2回目平塚市内観光バスモニターツアー企画調査

第2回目に実施した平塚市内観光バスツアーは、上記の第1回目続く第2弾とも言える企画であり、2013年10月に学生の公募を開始し、さらに2014年度の新入生にも募集を試みた。約14ヶ月を費やして調査・企画検討・議論・訪問先との調整を重ね、最終的に1年次生から3年次生までの8名（男子3名、女子5名）により、リハーサルを経て2015年3月28日に本番のバスツアーを実施した。

■調査・企画検討段階

2013年10月下旬に本プロジェクトに参加する学生募集ための説明会を開催し、有志を募り、11月17日（日）にマイクロバスを使って第1回目の市内現地調査を実施した。参加学生の大部分は湘南キャンパス周辺を除いて平塚市内各地をほとんど知らない状態であり、1回目の現地調査は、平塚市の西部丘陵地帯を見学することとした。その後、12月から翌年の3月までの間に3回の現地調査とミーティング（MTG）を行った。さらに2014年度に入り、新入生（観光学部第4期生）の参加者も公募し、2014年4月から12月までの間に現地調査やミーティングを重ね、翌2015年2月から3月にかけて、最終ツアーコースの確認と訪問先との調整およびツアーガイドとしてのリハーサルを行った。これらを表2にまとめた。

表2 第2回目平塚市内観光バスモニターツアー企画・実施の経緯

年月日	曜日	項目	概要
2013/10/16	水	打合せ	○平塚市商業観光課の担当職員2名と学生による市内観光バスツアー企画に関する打合せ
2013/10/21	月	学生公募	○観光学部観光学科の1年次生から3年次生までを対象に参加希望者を公募
2013/10/24,30	木・水	説明会	○学生向けに説明会を2回実施
2013/11/17	日	現地調査① ・MTG	東海大学前駅（昼食購入）→金目観音堂→土屋一族の墓→銭洗い弁天→愛宕山公園→七石峠→びわ青少年の家→吉沢公民館…吉沢の池…霧降の滝…松岩寺→横山果樹園…パークゴルフ場（体験）→湘南平（MTG）→東海大学前駅 【参加学生へのアンケート結果参照】
2013/12/22	日	現地調査②	東海大学前駅→花菜ガーデン…あさつゆ広場→総合公園→平塚駅南口（「いしけん」で昼食）→ビーチパーク…浜辺のさんぽ道…平塚新港→馬入ふれあい公園→前鳥神社→東海大学前駅 【参加学生提案メモ1参照】
2014/2/4	火	現地調査③ ・MTG	東海大学前駅→にみちゃんいちご園（イチゴ狩り）→平塚駅北口商店街→「磯っぺ」で昼食→平塚八幡宮・八幡山の洋館…平塚市博物館…平塚市美術館→東海大学（MTG）→東海大学前駅
2014/3/20	木	現地調査④ ・MTG	平塚駅南口…南口エリア自由観察…北口商店街自由観察（昼食）…博物館…美術館（バックヤード見学）・MTG 【参加学生提案メモ2参照】
2014/4/26	土	現地調査⑤ ・MTG	東海大学前駅→湘南キャンパスF館でMTG→花菜ガーデン（レストランhanaで昼食）…あさつゆ広場→馬入ふれあい公園…相模川堤防…サンライフガーデン（チャペル見学）…平塚須賀漁港…相模川河口…漁港の食堂（外観下見）…浜辺のさんぽ道…ビーチパーク→湘南キャンパスF館でMTG→東海大学前駅 【参加学生提案メモ3参照】
2014/6/8	日	現地調査⑥ ・MTG	東海大学前駅→平塚新港…漁港の食堂→サンサンマルシェ（湘南海岸公園）→金目観音堂…金目側右岸…土屋橋…湘南キャンパス（学内見学）・MTG→東海大学前駅 【参加学生提案メモ4参照】
2014/7/25	金	現地調査⑦ ・MTG	東海大学前駅→湘南キャンパスF館でMTG→平塚駅南口「モトロッソ」で昼食→湘南キャンパスF館でMTG 【参加学生提案メモ5参照】
2014/9/27	土	現地調査⑧ ・MTG	東海大学前駅→湘南キャンパスF館でMTG…学内ツアーコース検討→湘南平→博物館（プラネタリウム視察）→銭洗い弁天（妙園寺）MTG→東海大学前駅
2014/10/20	月	MTG	バスツアーのコース案を絞り込み、訪問先との交渉についての分担、ツアー参加者募集のためのキャッチフレーズ、クイズや興味を引く説明方法について、検討していくことを確認する。（@代々木校舎）
2014/11/29	土	現地調査⑨ ・MTG	平塚駅北口NTT前→平塚新港駐車場→干物屋見学・打診（高甚商店）…湘南しらす見学・打診（丸八丸）→美術館（バックヤード見学）・打診→湘南キャンパス8食にて昼食試食・大学事務課に手続き打診→前河原橋…金目観音堂→平塚駅南口（カフェ探索）…ビーチパーク→平塚駅南口・MTG（訪問先への打診と交渉の担当者を決める）
2014/12/26	金	MTG	最終コース案、役割分担、ガイド担当パート、募集用のキャッチコピーを決める。ツアー客の班分けの必要な場所を検討し、各班の担当ガイド役を決める。（@代々木校舎）
2015/2/6	金	現地調査⑩ ・MTG	最終ツアーコース案の下見と訪問先との打合せ。金目エコミュージアムのボランティアガイドによる金目観音堂の解説を聴講し、本番の学生ガイドのための参考とする。各自担当場所でのガイド内容の台本を用意し配布。
2015/2/16	月	広報原稿	○「広報ひらつか」に掲載するツアー客募集のための案内文の最終校正。（広報掲載後、短時間で満席となった）
2015/2/19	木	MTG	訪問先との調整結果に基づいて、最終ツアーコースの微修正を行う。本番当日の学生ガイドの服装、スカーフやネクタイの調達、土産用品の購入について打合せ。（@代々木校舎）
2015/3/2	月	パネル作成	本番ガイド中に見せるための写真パネルを作成。
2015/3/21	土	リハーサル ・MTG	最終コースおよびガイド内容を事前確認するため、本番の時間設定を想定しながらマイクロバスにより一巡。
2015/3/28	土	本番	別紙のツアーコースに従って、各自ガイド役を務めた。参加した公募乗客は30名。神田交通（株）の大型バスを利用し、平塚市がバス運行を神田交通（株）に委託。

○：学生がスタッフとして関与していない部分。

参加学生の構成は、次のように変化している。2013年10月の学生スタッフの募集で1年次生3名（男子3名）、2年次生5名（男子1名、女子4名）、3年次生1名（男子1名）の計9名が集まり、さらに2014年4月に追加募集をして新1年次生1名（男子1名）と新2年次生2名（女子2名）が加わって計12名となった。

その後、2014年の秋から現地調査に参加しにくくなってきた学生や長期留学に行く学生などがメンバーから抜け、最終メンバーとして1年次生1名（男子）、2年次生4名（男子2名、女子2名）、3年次生3名（女子3名）の計8名でツアーの企画から実施までを実践することとなった。

ツアーコース及び体験内容の検討に際しては、現地調査の後あるいは調査と調査の間にミーティングを行い、学生ならではの意見を引き出すため、随時提案文を書かせるようにした。

年度をまたいで計10回の現地調査に基づいて学生ならではの視点によりツアーコースの選定を試みるとともに、観光バスツアー企画のキャッチフレーズ案を複数出し合って議論し、絞り込んだ。結果として、キャッチフレーズは、『東海大学観光学部生がご案内 ひらつか “新” 発見ツアー』に決定された。この企画を実践するため、地元のバス会社（神田交通株式会社）の日帰りバスツアー商品（参加費1,000円）として販売（図1右）することとした。また平塚市の広報誌「広報ひらつか」によってモニターツアーとして一般市民を公募した。募集定員は30名としたが、広報誌が発行されて間もなく定員に達した。

参加費の1,000円は、15分間のいちご狩り（700円）、土産として用意した東海大学クッキーとその包装袋代に相当する。昼食は、東海大学湘南キャンパス内の8号館にある学生食堂「8食」で参加者が自己負担で好みの食事を注文するようにした。一方、大型観光バスの代金150,000円は、平塚市が負担している。従って、第2回目も利益抜きのモニターツアーとなっている。

ツアーのガイド役は、企画した8名の学生全員が担うこととし、分担した場所等についての情報収集を各自が行うとともに、訪問先との折衝や料金および見学の仕方についての打合せ等を平塚市職員や教員のサポートを得ながら進め、さらにガイドすべき内容の台本を作成しリハーサルを行った。またガイドであることが一目で分かるように、第1回目と同様に揃いの「制服」として黒のスーツを着用することとし、ブルーの揃いのスカーフおよびネクタイを採用した（写真1）。第1回目と同様に、悪天候に備えての対策として、バス車内や現地で参加者に見せるための好天時の写真パネルを用意するとともに、配布用に手作り感のあるマップを学生が制作した。さらにツアー参加者の意見や感想を把握するためのアンケート用紙（2013年に実施したものを踏襲）を準備し、スタッフ用の名札やハンドマイクを平塚市から借用した。

以上の準備を整えて、本番の7日前にマイクロバスで行程のルートを確認しながらガイドのリハーサルを行い、2015年3月28日（土曜日）に表3に示すスケジュールおよび役割分担で、バス・モニターツアーの本番に臨んだ。

■第2回バス・モニターツアー本番

当日の天気は、朝のうちは曇り空であったが次第に晴れ間が現れるようになり、日中は良好な天気となった。とくに朝から夕方まで終日、雪をいただいた富士山が見え、バスツアーとし



写真1 第2回本番時の学生の服装

では良好な日和であった。朝8時30分に、一般参加者よりも30分早く集合場所に集まり、正規のツアーガイドとしての接客の心構えや注意事項を再確認した。

ツアーの集合時刻の9時までに応募者30名（幼児4名を含む）が集まり、学生ガイドが順次バス車内に誘導した。ツアーの中で2班に分かれてガイドする場所が複数あることから、あらかじめバスの座席を2班に分けて着席できるよう、座席表をオレンジ（オレンジ班）とうす紫（うす紫班）の2色で表示し、同色の名札を各参加者に下げていただくようお願いした。また、平塚市の観光パンフレットや学生による手作りマップを市が用意したクリアファイルに入れて乗客に配布した。

バス出発後、最初に筆者が挨拶し、乗客にモニターツアーの趣旨説明をし、第1回目のバス・モニターツアーの時と同様に、未熟な1～3年生の学生が企画しガイドも試みる実験的なツアーであることを伝えた。以降、マイクを学生に委ね、スケジュールに則ってバスガイドおよび現地でのガイド役を学生が務めた。

準備段階では想定していなかった事態として、①足が丈夫でないために大学1号館の階段を登れない参加者がいたこと、②2つの班に分けて案内する場所で相互の連絡がとりづらく時間調整がうまく行かないため、片方の班に待ち時間ができてしまったこと、③全体的に長時間（10分程度）歩く区間を数回含むツアーとなったため高齢者には体力的にややきつかったと思われること、などが挙げられる。

■乗客の反応（アンケート結果より）

乗客30名（男性7名、女性19名、幼児4名）のうちアンケートに回答したのは、80歳代が1名、70歳代が3名、60歳代が7名、50歳代が5名、40歳代が2名、30歳代が3名、10歳代が2

表3 第2回平塚市内バス・モニターツアーのスケジュールと学生ガイドの役割分担

オレンジ班…乗客 15 人 うす紫班…乗客 15 人	平塚市民大学交流委員会 観光推進部会 2015/03/28 (土) ツアー本番用
【ガイド】【3 年次生】HS・NK・NS 【2 年次生】KT・TG・IT・OG 【1 年次生】KW	
平塚市内観光バス・モニターツアー（行程）	
東海大学観光学部生がご案内 ひらつか“新”発見バスツアー	
9:00 発 平塚駅南口（農協ビル前） （スタッフは 8:30 集合） …趣旨説明（東海大学と平塚市とが提携して 30 年目）・1 日の行程説明（KT） 購入した干物やしらすは記名して店で預かり、解散時にバスまで配送（市職員）	
9:20 着-10:20 発 ●シラス屋（丸八九）試食（オレンジ班…NS・TG・NK・HS） ●干物屋（高甚商店）と干物売店（うす紫班…IT・OG・KT・KW） …（バス移動中）平塚農業の説明・旨いものいっぱい（NS・TG）	
11:10-11:50 発 体験：●いちご狩り（ニミチャン）1/2 コース…800 円 …（バス移動中）いちご栽培方式（土耕・高設）・花菜ガーデンの写真紹介（OG）	
12:10 着-13:00 発 ●前河原橋〔木造橋〕（HS） 金目観音堂…門で 2 班に分ける …観音堂内・水琴窟（KW） / 門・堂外（HS） 観音堂内では脱帽・禁煙、トイレは裏にある。	
13:20 着-15:10 発 ●東海大学湘南 C 正門から入る → 噴水下で下車…8 食（昼食） （昼食…概要説明・盆を持って並び注文後に会計）…（HS） （各建物の入り口で待ち受けし、誘導して説明・見学）…待ち受け担当者は移動 …市境の橋の説明（TG） （ここで 2 班に分かれる）	
■引率オレンジ班（TG・NS） …1 号館（KT）…2 号館（HS・NK）…銅像（IT）…ケヤキ並木（施設の説明）	
■引率うす紫班（OG・KW） …2 号館（HS・NK）…銅像（IT）…1 号館（KT）…ケヤキ並木（施設の説明） …記念撮影（噴水下の芝生地）…（メタセコイア季節変化の写真提示）…バス乗車 （バス移動中）平塚の各地の写真紹介（学内…NS / 学外…IT・NK）	
15:50 着-17:10 発 ●平塚美術館 …引率（TG） （バス移動中）平塚に関するクイズと解説（KT）	
17:30 着-18:00 発 ●海岸（日没 18:00） …引率（うす紫班…KT・オレンジ班…NK） （バス到着時）アンケート記入（バス車内）・干物としらすの受け渡し説明（NK）	
18:30 平塚駅南口（解散）……車外に出て見送り（全員） [バス会社（神田交通）に委託。バス代、駐車場代は市が負担。美術館はバックヤードツアーのため無料]	

名、一桁代が3名の計26名であった。子供による回答については親が子供に聞いて記入しているものもある。

今回のモニターツアーに関する情報をどのように入手したかに関しては、24名の回答のうち22名が市の広報誌としており、知人からの情報が2名であった。

アンケートの設問【8】の満足度に関して26名が回答しているが、「満足」が16名、「やや満

足」が6名、「普通」が4名で、「やや不満」や「不満」と回答した者はいなかった。退屈した区間があるか否かを問う設問【6】に対して、22名の回答のうち「ある」と回答した者は1名のみであり、残りの20名は「ちょうどよい」または「ない」と回答していることから、バス車内での学生のガイド内容も退屈させないという意味では一定の評価を得られたものと判断される。

設問【5】の今回の魅力地点として最も回答が多かったのは「いちご園」の22名で、次いで多かったのが「東海大学での昼食」、「東海大学の学内見学」、「平塚美術館バックヤード見学」の各17名であった。平塚市民にとって東海大学内が観光的に楽しむことのできる場となるということが示唆されたと言える。

なお、場所別に滞在時間（所要時間）の長短を評価してもらう設問【7】では、25名の回答のうち22名が「ちょうどよい」と回答しており、概ね時間配分に大きな不満はなかったものと思われる。ただし、しらす店、干物店、美術館、東海大学構内で費やす時間が長すぎるとして指摘する参加者が3名ほどあった。この3名のうちの2名は、ツアー全体の時間が長すぎるとの指摘もしているが、ツアー自体は参加者募集時に示した行程の通り行われており、この2名の参加者もツアー自体には満足または普通と評価している。従って、この少数の意見は、やや長く感じさせた時間の使い方に関して、改善の余地が残されているとの指摘と受け止めるのが妥当であろう。

ツアー料金に関しては、「今回のような短時間コースのいちご狩り付き（昼食は各自負担）の市内バスツアーの場合、バス代を含めていくら位までなら参加したいと思いますか？」の設問【9】に対して、2,000円と回答した者が23名中11名で最も多く、次いで、2,500円と3,000円がそれぞれ5名で、3,500円および5,000円が各1名であった。大型バスの借り上げ費用だけでも一人当たり2,000～3,000円程度は要するので、今回の多くの参加者がバスツアーのバス代や人件費等に関して無意識であることが推察される。

参加者が興味を持っている観光ツアーを問う設問【10】では、26名の回答者のうち約半数が「自然探勝」、「食歩歩き」、「工場見学」を選択しており、次いで「歴史探訪」を選択した者が11名あった。

（3）まとめ

■ 2回にわたる乗客へのアンケート結果の共通点と考察

参加者の本ツアー募集に関する情報源として、市の広報誌の重要性が示唆される。しかしながら、応募者の年齢層が各回ともに高いということは、広報誌の読者層が主婦や高齢者に偏っていることも考慮する必要がある。土・日曜日のツアー開催であったので、若者や勤労者が広報誌を見ていれば、より若い層の応募があったものと推察される。そのような意味で、ツアー情報の提供の仕方次第で、客層が大きく異なってくることが示唆される。

参加者によるアンケートの回答は総じて学生ガイドに対して好意的な反応を見せていた。学生ガイドに対しての不満はほとんどなく、再度の参加を希望する回答もみられ、むしろ好評であったといえる。

参加者の多くが魅力的と評価した場所は、眺望に優れている場所、食の魅力を楽しめる場所、そして普段一人では入りにくい場所がほとんどであり、平塚の魅力を発信する上で良好な眺望と平塚ならではの食材を活かした食事や果物あるいはスイーツが重要であるとともに、ツアーだからこそ可能な見どころを用意することが大切であるといえる。

■2回にわたるバス・モニターツアーに共通する学生の対応

各回ともスタッフ学生は異なっているが、学生は直前までガイド内容（台本）に手を加え改善を図ったようであり、リハーサル時よりも好感の持てる話し方で、乗客からも好意的に評価され拍手もわいていた。かなり緊張している学生もいたが、話し始めることで乗客の暖かい反応に支えられて、的確にガイド内容を話すことができ、本番でなければ体験できない乗客との相互作用を実感したものと思われる。

一方で様々な変則事態に遭遇して、学生達が連携を取りながら臨機の対応をして適切に行動する場面が見られ、本番ならではの貴重な体験の機会となったといえる。

学生たちは、自分たちでバスツアーを企画し自ら実施に関わるため、様々な訪問先への折衝や調整を通して、実際のバスツアーを業務として運営することの大変さを実感したはずであり、その面白さの一端にも触れたはずである。こうした経験が今後の勉学や就職活動にも少なからず有益な影響を与えるものと思われる。

■学生の反省・感想

本調査では、バス・モニターツアー終了後に、アンケート結果を詳しく見る前に学生各人の感想や反省を記述してもらっている。その内容を概観すると、総じて乗客の好評とは裏腹に、反省点が多く見られる傾向にある。一方、乗客から「楽しかった」「良かった」との感謝の言葉を得ることで、達成感と手応え、さらに喜びを感じることにつながっている。また、学生たちはツアーを作り上げることの難しさとともに面白さも体験し、人によっては将来の職業の一つとして選択肢を広げる契機となっている。

■総括

学生達は、このバスツアーの企画と実践を通じて、現場でなければ体験できない様々な場面に直面し、チームの中で連携をとりながら自ら考え行動することを通して、得たものは非常に大きい。学生たちは最後にバスを降りて参加者を見送る際に、参加者から感謝や「楽しかった」との言葉をかけられて、大きな達成感と満足感を感じたようである。

こうした実践的な体験を通して、東海大学が使命として掲げている人材育成のための4つの力、すなわち『自ら考える力』、『集い力』、『挑み力』、『成し遂げ力』のすべてを培うことにつながったと考えられる。

謝辞

このツアーが好評を得て終えることができた裏には、訪問先やバス会社の協力とともに、平塚市による予算措置が不可欠であった。とくに、平塚市商業観光課の小林氏（2012-2013年度担当）・仲手川氏・渡部氏には、現地調査やミーティングにもご参加いただくとともに、バス会社、干物店、しらす店、寺、いちご農園、レストラン等との折衝など、学生では十分に対処

しきれなかった部分でのフォローや、その他様々なご指導・ご支援をいただいた。また、モニターツアーに参加していただいた方々には、学生のチャレンジに対して暖かい目で評価していただき、学生達の達成感とともに大きな励みとなった。この場を借りてお礼申し上げたい。

補注

(注1)「平塚市と東海大学との交流事業に関する申し合わせ」締結30周年対談を開きました(2015/6/1) <http://www.u-tokai.ac.jp/effort/news/detail/30.html> (2015/9/27アクセス)

(注2) 東海大学観光学部(2011)『“ひらつか花アグリ”地域の観光魅力アップ調査報告書』。1回目の調査には観光学部1年生(女子10名・男子1名)、工学研究科M1年生(女子1名)が参加し、2回目の調査には観光学部1年生(女子10名・男子2名)、工学研究科M1年生(女子1名)、教養学部人間環境学科1年生(女子1名)、工学部化学科2年生(男子1名)が参加し、各学生が提案を行っている。

(注3)「ひらつか花アグリ」地域とは、神奈川県立花と緑のふれあいセンター「^{かな}花菜ガーデン」(各種の園芸品種の草花やバラを中心とする様々な花木の鑑賞や農作業体験もできる9.2haの洋風庭園風の有料施設で、レストランや土産物売り場なども併設されている)および農協の直売施設「あさつゆ広場」を中心として広がる周辺農地(いちご農園・水田・畑など)を含むエリアであり、観光的な魅力アップによる通年の集客力の増進が課題となっていた。

参考文献・引用文献

- 1) 東海大学観光学部(2011)『“ひらつか花アグリ”地域の観光魅力アップ調査報告書』〔屋代雅充執筆〕, 平塚市民・大学交流委員会 観光推進部会
- 2) 東海大学観光学部(2013)『東海大学観光学部生による平塚市内観光バスツアーの企画検討と実践』〔屋代雅充執筆〕 塚市民・大学交流委員会 観光推進部会
- 3) 東海大学観光学部(2015)『東海大学観光学部生による平塚市内観光バスツアーの企画検討と実践(2)』〔屋代雅充執筆〕 塚市民・大学交流委員会 観光推進部会