

資料2 過去の全国大会での議論の概要

日本観光協会は、開催地や観光ボランティアガイド活動にご関心のある方々のご協力を得て、平成8年度の横浜市での開催を皮切りに、以後、長浜市、北九州市、弘前市、倉敷市、下呂町、別府市、豊橋市、旭川市、長崎市、金沢市、田辺市にて「地域紹介・観光ボランティアガイド全国大会」を開催して参りました。いずれの大会におきましても、ご参加の皆様から活発なご発言や事例発表を頂きましたが、これらのご意見や事例発表は観光ボランティアガイド活動に関係する方々にとって極めて参考となるものです。

そこで、過去13回の全国大会での主要論点を下記のとおりまとめました。ボランティアガイド活動の手法や対応のあり方は固定しておりませんが、ご自身や所属されている組織がガイド活動上なにか問題が発生した時に、このまとめをヒントの泉としてご活用頂ければ幸いです。

(注) 括弧内の都道府県市区町村名は、発言者の活動拠点です。発言者の無いコメントは全体会議での分科会のまとめの発言等です。

1. ボランティア精神

[横浜大会]

*自発性、福祉性、無給性（実費性）、継続性、責任性が基本。（富山市）

[弘前大会]

*顧客に喜んでもらい、自分自身の楽しみとしながら、できることを無理をしないで自分の生き甲斐に通じる活動をするのが大切。（青森市）

*ボランティア活動は自分のできる範囲でやるのが基本。「自然に、無理なく、楽しく」手のひらサイズで。（青森市）

[倉敷大会]

*活動の反省会を定期的実施するなどして常に学びの心が必要。

*郷土に誇りを持つ者が土地の者でなければ伝えることができないことをおもてなしの心で紹介する。（弘前市）

*郷土を深く知って貰って、郷土を大好きになってもらうのが基本精神。

[別府大会]

*ガイドをする人の心が大切。心さえあれば、知識、技術が不足していてもやれる。

*ボランティアガイドは世の中のすき間を埋めてあげる仕事である。

[豊橋大会]

*訪れていただいたことに心から感謝、お迎え、お礼の気持ちで対応する。

*地域文化の振興・他地域との交流などに貢献する心を持つ。

[旭川大会]

*心の触れ合いを第1にガイドをすれば、「おもてなし」が生まれる。

*お客さんがどういう要望をしているかを察知して、それに沿ったガイドをすることが、「おもてなしの心」。（弘前市）

*笑顔で元気にゆっくりはっきり話す。

〔長崎大会〕

- *あいさつは「にっこり」、「はっきり」、「心をこめて」の「NHKの心」です。
- *目配り、気配り、心配りの三つを気にかける。(福岡県)

2. ガイドの仕方

〔弘前大会〕

- *顧客がどういうところに興味を持っているか、人に合わせたガイドをする。そして臨機応変なガイドをする。(奈良市)
- *言葉は非常に大切である。標準語ではなく地元の方言でいい。明瞭さは必要。専門語は避け、早口で喋らない。人の心を汲む、相手の立場に立つことが基本。(奈良市)
- *ガイドは一方的に話すばかりでなく、顧客に疑問を持たせるなどして、飽きずに興味を持ち聞いてもらう工夫を。(金沢市)
- *顧客と事前打ち合わせのない場合、早めに予約をしてもらって顧客の希望を把握しておく。(奈良市)
- *基本的なことは、CHIE(チエ)で言い表せる。Cはコミュニケーション(意思の疎通)、Hはホスピタリティ(おもてなし)、Iはインフォメーション(話の内容)、Eはエンターテインメント(娯楽性)である。(旅行会社)

〔北九州大会〕

- *その土地にしかない、ガイドブックに載っていない手作りのパンフレットを作っている。また、源氏物語の説明部分では、総角(あげまき)をリボンで作って、総角とはこういうものだと紹介している。いずれも、非常に好評を得ている。(宇治市)
- *桜の花が咲いている頃の風景や非公開の場所の内部など見所の写真をとっておいて顧客に見せる。紙芝居を使う。(横浜市ほか)
- *観光案内パンフレットにガイド組織の紹介をする欄があるが、ここにガイド1人1人の顔写真と各人が得意とする分野についての一コマコメントを入れている。(古川町)
- *言った言わないではなくて、伝わったかどうかということにこだわっていききたい。(プロのガイド)
- *ある事物について、「さて、何でしょうか」と言って顧客に問いかけている。クイズは顧客がのってくる。(臼杵市)

〔倉敷大会〕

- *顧客の失態を許容する豊かな包容力を持つ。
- *町づくりに参加しているという気概を持つことが重要で、自分の町づくり、人づくりへの思いや夢を語り、顧客に共感してもらう。
- *豊かな人間性の持ち主になることが先決で顧客あつてのガイド。心からの喜びと楽しさと感動を共有できる間柄になるよう努力が必要。

〔下呂大会〕

- *観光コースを紙芝居にした。(雨天時に屋内で見せて喜ばれた)お客様が何を聞きたがっているか、そのニーズに応えようとする気持ちが大切。(近江八幡市)
- *申込書から相手の情報を得て、色々な本やインターネットで依頼先を調べ、相手にも

質問をしてコミュニケーションを図っている。(篠山市)

- *各人のガイドの記録をファイルしたり、お客様の質問で、わからなかったことを記入し、知っている仲間が答えを書くことで、情報の共有、交換を行っている。(熊本市)

[別府大会]

- *豊かな表現力と知識でガイドを行い、それは善意の情報伝達でないといけない。そのためにはガイド経験を重ねることが大切。

[豊橋大会]

- *観光の目的を聞き出し相手の気持ちを察知してニーズに答える。
- *相手の立場に立ったコース内容の決定・事前打合せの必要性。

[旭川大会]

- *ガイドの内容にばらつきがないように、共通した情報を持つようにする。(秋田市)
- *こだわりを持ち、特徴を出すことが必要。(八戸市)
- *性別や年齢に合わせた案内をする。

[長崎大会]

- *知識を100%出さないこと。個人のお客さまには質問を受けるように、対話を楽しむようにすること。(山形県)
- *お客さんの出身地の観光スポットを褒め称えてあげる。
- *目配りの利く、一人の担当数を守る。
- *その地方の独特の方言は心地よく聞こえるので、方言を使う。
- *難しい漢字などは大きい紙に書いて見せるなどお客さまの年代に合わせたオプションを作って、できるだけ身近に感じてもらえるようにする。(奈良県)

[金沢大会]

- *ハードとソフトの二つの面で考える。ハード面はどうしても一方的になってしまい、聞いている方にとって難しいが、ソフト面は日常生活の話をするとお客さまはほっとする。(群馬県)
- *中山道の宿場を象徴するような歌を通じてガイドをすると宿場の特徴が理解してもらえる。(滋賀県)

[田辺大会]

- *ガイドに使用している写真は、それぞれの語り部が自分なりに工夫していて、いろいろな写真を作って自分なりの説明ポイントを決めてガイドしている。(和歌山県)
- *神世に近い奈良時代の話を解説するのに、紙芝居を使うと非常に理解してもらえる。また、各定点ではのぼりにイラストを描いて説明している。写真や挿し絵を使う方法もあるが、人数の多い時はのぼりが目立つ。(大阪府)

3. ガイド技術の向上

【外国人観光客への対応】

[旭川大会]

- *ネイティブの方のテープなどを聴いて英語の勉強をしている。(小田原市)

〔長崎大会〕

- *場所を限定してその場所についての説明を易しい英語の文章で作り、知り合いの外国人にテープに入れてもらい、それに基づいて勉強した。(神奈川県)

〔金沢大会〕

- *資料を沢山集めて、ポイントを全部通訳用に英文で書き、それを通訳の方に渡して日本語で説明すると通訳の方はその資料で私が言いたいことを補足してくれる。(北九州市)
- *中国、韓国から来られる方が増えて来たのでその方達に向けられたものを観光連盟に印刷してもらい、トランジットの方にも来てもらえるように関空にトランジット用観光ガイドマップとして英語、中国語、韓国語の三カ国語で置かせてもらっている。(奈良県)

〔田辺大会〕

- *ガイドの導入としては、土日はここで英語のガイドもやっていますと定点観光から始める。そして、徐々に定点を増やしていき、最終的に英語のガイドもできるように一步一步広げていく。(奈良県)
- *神社を案内する時は、御祭神が誰であるとか難しいことは言わず手の洗い方、拝礼の仕方、おみくじなどに外国の方は非常に興味を持たれる。(福岡県)
- *外国人向けのポイントを説明したMDがあり、地図と一緒にセットで貸出をしていて、最近は貸出件数が増えている。(福井県)

【技術向上のために】

〔横浜大会〕

- *設立時は、延べ7か月、18回の研修を行い、その後レベルアップを図るための再研修をおこなっているが、その中で自前の研修資料(会員必携/専門ガイドブック。ハンドブック形式。イベント、食べ物、ホエールウォッチング等)を8年がかりで4冊(新書版200頁)を作成した。(土佐市)
- *月1回講師を招いて、郷土の歴史や市の情勢等を勉強している。(三島市)
- *ガイドの状況や体験を会員同士で情報交換するようにしており、月1回は定期的に勉強会を開催している。(近江八幡市)
- *表現の仕方を会員相互で評価しあっている。(岐阜市)

〔長浜大会〕

- *会員30名のうち6名ずつ5班に分かれ、住職、神主、宮司、郷土史家を講師として自主的に勉強を重ね、2か月に1度定例会議を開催し研修してきたことを発表している。(栃木市)
- *人前で話しをする、または話を聞いてもらえるということについて仲間内で練習する。また、コースを組むために、顧客に目的(庭、仏像、建物)・時間・食事(希望の場所)を聞きスケジュールをたてる。(京都市)

〔北九州大会〕

- *偉い先生に講師を依頼していたが、やさしいほうが良いのかなと考えて、経験を積んでガイドをやっている我々が講師になった。(大野市)

*何を話すのかそのポイントを絞る。センテンスを短くする。3メートル位先に相手がいると思って話すと背筋が伸びて声が大きくなり、ほど良く聞こえる。顧客が何を知りたいのか聞き出す。(NHKディレクター)

[弘前大会]

*わが町の地図が書けるほど自分の足と目で見て歩くこと。それが最高の観光ポイントをガイドできることにつながる。(旅行誌)

*ガイド後のアンケート

①顧客の評価を知るためガイド自身の失敗、成功についてのアンケートを取ることに対しては、通常、ガイドから抵抗があるので、良かった、悪かったは抜いたアンケートにすることを勧める。原則的にはアンケートは不必要である。(旅行会社)

②後々のため、感想、会員に知らせておくべき事項も入れた報告書をガイドの後に出版させている。(帯広市)

[倉敷大会]

*話の内容、話言葉の程度、案内の態度、時間、コース等に関係することから顧客の目当て、客層、年齢層などを知る確かな洞察力を持つ必要がある。(古川町)

*ガイドマニュアルを作成し、適宜訂正することなどにより、説明の対象物、目的物など色々な事柄について確かな知識力を持つ。

*明るい態度、感じのよい態度、明るい言葉、感謝の気持ち、服装などに気を配る豊かな接客術を身につける。

*正しい、わかりやすい、楽しいなど豊かな表現力を身につける。

[長崎大会]

*ガイドにサポーターがついて、二人で案内する。サポートにつくと外野席でお客様の反応なり、ガイドの説明内容がよく見え、それを参考に自分がガイドする時に生かすことができる。

[金沢大会]

*文化や工芸はその地方に必ずあるものなので、それを自分達の力で見つけてガイドにどういう風に取り入れていくかを仲間同士で勉強する。(石川県)

[田辺大会]

*健康医によるストレッチ体操の仕方、熱中症対策、痙攣対策、テーピングの仕方、疲労対策等、ボイストレーナーによる発声練習、呼吸方法等、旅館の女将による接客マナーを学んでいる。(和歌山県)

4. 後継者の募集・育成

【組織発足の契機】

[横浜大会]

*行政の研修会や講座。(堺市ほか)

*ネンリンピック、瀬戸大橋の開通にあわせた県民総ガイド運動などのイベント。(山形市ほか)

〔長浜大会〕

- *長浜城が再建され、そのオープニングイベントにかつて体験したことのない沢山の人が来訪したが、イベントの後、どこへ行っていいのかわからずウロウロしている人が多かったこと。(長浜市)
- *まちの歴史を語る洋館を残したいという思いから。(横浜市)

【後継者の募集・育成】

〔横浜大会〕

- *市の広報に掲載して募集している。市の教養センターの講座を受け、試験の合格者に市長の免状（合格証）を与えている。(鎌倉市)
- *過去、市広報誌で公募したものの高齢者ばかり集まりガイドとしての登録だけという人がいることを反省し、会員2名以上の推薦により入会する形をとった。(栃木市)
- *新人研修に当たり、日本史、西洋史、地元の名所の学習、現地研修等26単位を勉強した上で認定証を与え、ガイド実務につかせている。(野州町)

〔弘前大会〕

- *新入会員は2か月間テスト期間があり、承認後入会させている。ガイドマニュアルを作り、それに基づいて自分の得意なポイントから説明する、覚えるように指導している。(倉敷市)

〔倉敷大会〕

- *子供ガイド養成講座で人材養成。(東広島市)

〔下呂大会〕

- *募集から一人前になるまで、養成講座が大体4か月間。その間、13~14の講座を行う。次に研修講座で約1年半かかり、1人前になるのに2年程度である。(横浜市)
- *シルバーセンターの会員から希望者を募るため、入会者は多い。しかし、自分でお客様に売り込んで、お金を頂き勉強もしなければならぬため、すぐ辞めてしまう。(岐阜市)
- *市長、教育長と話しながら「ちびっ子案内人」を養成。若者が大きくなって社会に出て行った時に、故郷をどのように宣伝するか。若者の将来に期待している。(山鹿市)

〔熱海大会〕

- *組織によって訓練の方法、研修の構造等の問題もあるが、少しゆとりを持つこと。言い換えれば、組織に遊び心を入れる。

〔豊橋大会〕

- *座って行う講座でなく、仲間と一緒に地図を作る等、ワークショップ形式の研修等。
- *ふるさとを知りたいと思う気持ちを大切にしたい育成講座が望ましい。
- *レベルの均一化に取り組むため、研修を実施。

〔旭川大会〕

- *毎年観光ボランティアガイド協会が市民向けに塾を開いている。(近江八幡市)
- *小学校、中学校の生徒に出前出張（課外授業）を行っている。(静岡市)
- *個々の専門分野を集め、マニュアル化することでレベルの均等化と質的向上を図る。

〔長崎大会〕

* 新入生には半年間の講座があり、月に二回くらい半年間入れ替わり立ち替わり先輩が指導してくれる。(奈良県)

〔田辺大会〕

* 奈良では東大寺、平城宮址など8つの場所が世界遺産に指定されたが、これを次の代に継承するということで、奈良市の小学校5年生に世界遺産学習を行っている。最近は大學生の観光・歴史に関する講習の手伝いも頻繁になってきた。(奈良県)

* 昼間は出てこられない若い人たちのためにボランティアガイド大学講座を夜開いている。(石川県)

5. 円滑な組織運営

【エージェントとのかかわり】

〔北九州大会〕

* 以前、責任問題等でトラブルがあったので、原則として旅行会社のガイドは受けませんが、旅行会社の申込でも、少人数のグループは受ける。(弘前市)

〔弘前大会〕

* 顧客と添乗員の意見のどちらを選択するかという状況の場合、基本的には顧客を大事にすることとするが、添乗員の顔をつぶさない配慮を。(旅行会社)

* 観光バスを受ける場合は、必ず添乗員か責任者に統率してもらうことを条件としている。(倉敷市)

〔倉敷大会〕

* バス会社から一遍に大量のガイド需要があった時、バス会社のガイドを研修することで対応した。

* 旅行業者やバス会社に対してはキャンセルは1週間前までにすること、当日30分以上の遅刻は認めないこととしている。(篠山市)

〔田辺大会〕

* 修学旅行を受け入れた。情緒めぐりとして、ガイドと町歩きをする約2時間のコースを8つほど案内しているが、1コース2人ずつガイドが出て、4つのコースを10人ずつで町歩きをした。少人数で歩くということが学校としても物珍しく、ガイドと直接触れあい、詳しく説明するということで、喜ばれた。(福岡県)

* 注文があった時はボランティア団体の受付表や確認表、旅程表など書面をもって確認を取り合う。添乗員の連絡電話番号を手に入れる。そしてプラスアルファでガイドの柔軟性を持つことが大切。(徳島県)

【NPO法人化について】

〔豊橋大会〕

* ○メリット

社会的な認知、行政・企業に対する信頼、組織基盤の形成

○デメリット

手続きが面倒、税金付加・会計に対する専従員の必要性、赤字になると役員交代

〔田辺大会〕

- * NPO法人化の自主運営の立ち上げは、第一に資金が必要であり、税務申告があるので事務能力のある人が必要である。もう1つ大事なものは永続性である。(静岡県)

【組織運営について】

〔横浜大会〕

- * 自然保護や郷土を愛するグループなどボランティアガイド活動とは異なった活動をしている組織と連携していくことが重要である。
- * 会員全員に役割を与えて責任を持って貰うことでやる気をおこさせている。(長浜市ほか)
- * 慶弔会費を集めており、慶弔の他にやめる会員にも脱退金を出して慰労している。やめた会員が会の悪口を言う例が無くなる効果がある。(倉敷市)

〔長浜大会〕

- * 三役会と役員会と運営委員会があり、年に6回から7回運営委員会を開催。運営委員会は会員の声を一番最初に吸い上げるアンテナ役。会員の43%が何らかの形式で、責任をもった仕事をしている。(弘前市)

〔北九州大会〕

- * みんなで決めて、みんなで行うことに尽きる。また、出番づくりが組織の最大の任務だ。(高知市)
- * 会員の親睦を図るため、1年1回1泊旅行、毎月の研修旅行、顧客・市民も混じっての餅つき大会の開催。(近江八幡市)
- * 土日ボランティアという組織をつくり、年輩者、消防士、左官屋、建具師など現役が働きながらもガイドをできるようにした。(古川町)
- * 会員は自分自身が輝きたい、認められたいという気持ちでガイド活動をしているので、ガイドやイベントの参加割り当てが公平公正に行われているかにつき鬱積した不満を多くの会員が持っている。その克服方法は運営の徹底的な民主化しかない。(室蘭市)
- * 「無理をしないで長続きのする活動をやろう」という原点に立ち、会員の過重負担にならない程度でガイドを引き受けている。(高山市)

〔弘前大会〕

- * 年1回会員全員に組織の改善点を中心としたアンケートを行っている。(弘前市)
- * 会員に日誌を書かせて、これを年度末に本にしている。(登別市)
- * ガイド組織は、一定のルールを持たないと企業に利用だけされてしまうようなところが出てきてしわ寄せが来る。精神はきちんと守ってやっていかなければならない。一定のルールをつくり自分たちのクオリティを守りながら活動していくことで、弾力的な運営をしている。(旭川市)
- * お礼を受け取った場合は、地元の名産品を送るなどで必ずお返しをしながら、交流を深めている。(近江八幡市)

〔倉敷大会〕

- * 組織内の研修はお互いに講師を務めることで経費の儉約に努めた。

*ガイド活動が地域住民に良く理解された結果、ガイド希望者が絶えることなく欠員補充がうまくいっている。

*行政の関与は無くても困るが過剰になると反発がある。

[別府大会]

*リーダー養成について。民主的な組織運営を前提にしながら、やはり組織運営はリーダーのリーダーシップいかんによるのではないか。

[豊橋大会]

*ボランティアガイド相互の協力や情報交換が仲間の絆を作り、長続きの要因となる。

*ボランティアガイドのスケジュールを把握することがスムーズな運営に繋がる。

[旭川大会]

*観光の戦略会議などの県の会合レベルでも、ボランティアガイドが出席するようにしている。(石川市)

[長崎大会]

*役員のマネリ化を防ぐために選挙方法をとった。任期も決める。(神奈川県)

*役員を決めるのに以前の経歴は一切問わず、全員ゼロから出発することにした。(静岡県)

*他の地域のボランティアと連携して事務所を設ける。

[田辺大会]

*協会ニュースを広報担当が月に1回、活動内容、来月の予定、短長期の予定、活動実績などを約20ページにとりまとめて、全会員、関係箇所に配布している。同時に短期の情報はメールですばやく伝えている。(大阪府)

6. 組織のPR

[横浜大会]

*テレビなどのマスコミから報道してもらうのが効果的。(長浜市)

*イベントの際に会場に常駐してPRしている。(弘前市)

[長浜大会]

*市のパンフレットに必ず記載してもらっている。効果は大きい。(倉敷市)

*ガイド協会が実施する事業の情報をマスコミに流す。(長浜市)

*市の観光協会が旅行会社をセールスコールする時、ボランティアガイドのこともPRしてもらっている。(静岡市)

[弘前大会]

*これからはインターネットを活用しての組織のPRが必要になろう。経費面の問題があれば、県庁のシステムに繋ぐなどで出来よう。(富山市)

[旭川大会]

*公民館とタイアップして、パネル展を行った。(静岡市)

*地元のケーブルテレビで、月に1回観光ボランティアガイドが案内する「丸わかりガイド」の時間を設けてPRしている。(遠野市)

〔金沢大会〕

- *毎年1回、福井の語り部発表会を行っている。駅にステージを作り、県内のボランティアガイドの代表者、約15名が一人5分間で発表する。マスコミが取り上げてくれたり、ラジオ番組も作り発表会の様子を放送している。(福井県)

7. ガイド料の有償・無償

〔弘前大会〕

- *顧客としては、交通費など実費を支払ったほうがガイドをドライに依頼できるのではないか。(旅行誌)
- *寸志を渡されようとした時、受け取りを拒否して顧客が悲観することが考えられる場合は受け取るべき。ケースバイケースの問題だ。(青森市)
- *会の維持、保険代、弁当代程度は徴収していいのではないか。(旅行会社)
- *有料とすることについて、旅行会社は異論無い。(旅行会社)
- *有料としていい時代に来ているが、有料とするだけのガイド技術のレベルアップが必要である。(長浜市)
- *無料の方が心が優しくなる。(弘前市)
- *沢、溪谷、山、釣りとかの自然観察型のガイドは高い料金を取るのが一般的だ。保険料が高い、公共交通機関が使いづらいなどの事情があるためだ。
シルバー人材センター的な組織については、高齢者の雇用維持、促進ということから当然有料となる。

〔倉敷大会〕

- *組織形態、運営方法、行政によるバックアップ体制などの相違による方法論である。(弘前市)

〔田辺大会〕

- *有償で活動することでそれに見合うだけの勉強をしようという意欲も維持でき、金額に見合うようお客さんに喜んでいただけるような活動をしている。活動で得たお金で次の人材を養成し、活動費用も出していることが会のモチベーションを維持し、高めている。(京都府)

8. 自己努力による運営資金の獲得

〔横浜大会〕

- *行政から事業の委託を受け、その委託費を運営費に当てている。(土佐市)
- *英会話サークル活動、ダンスパーティーの開催による財源づくり。(室蘭市)

〔長浜大会〕

- *各種会社、団体、市民を賛助会員として賛助金を集めている。(近江八幡市)

〔倉敷大会〕

- *企業のメセナ活動への関与。(倉敷市)

〔下呂大会〕

- *自主財源としてイベント等を実施している他、観光協会からの業務委託を受けている。

(室蘭市)

- *事業ごとに負担金をとり、不足分を会で補填。一例として、研修に行く場合会費から半分、残りは個人負担等。後は制服等、お金の出し方もさまざま。(長浜市)

[熱海大会]

- *市町村の財源が逼迫してくると、今後大幅な金額は期待できない。賛助会員制度(体を張った具体的な社会活動には参加しないけれど、精神的な面で協賛する意味で、年会費を払ってこれを支援する。)
- *行政から、我々ボランティアガイドにふさわしい業務を受託する。
市町村から発注していただいて、何らかの金額を請け負い契約によって得て、これを組織の運営資金に充てるために働いたらどうか。

[豊橋大会]

- *法人格を持つことにより行政とのつながりを持ち、財源措置へ繋げる。

[旭川市]

- *土産品等商いをしている方々に賛助会費を頂いている。(近江八幡市)

9. 行政のかかわり

[横浜大会]

- *県内市町村のネットワーク化を図ること、各種活動をするための財源的援助をすることが行政の役割だ。(富山市)
- *行政から提供された制服、身分証明等により、施設の入場料を免除して貰っている。
(倉敷市)
- *1市4町3村の行政で成り立ち、私鉄(豊橋鉄道)が窓口となっている。(新城市)
- *行政がかかると、PR活動が行き届き、組織として宣伝してくれる。(館林市ほか)
- *観光協会が観光バスなどとタイアップするときに組織のPRを行い活用してくれる。
(京都市)
- *事務局や連絡先を観光協会・商工会議所においてある。(宮津市ほか)
- *ガイド活動と行政のまちづくり、地域振興活動は最終的に同じような目標であり、お互いにより深く協力し合っていくことが大切。(総合的意見)

[長浜大会]

- *事務所の諸費用などすべて行政から補助されている。但し、行政におんぶにだっこでは、組織が大きくなっていくと駄目になってしまう。(金沢市)
- *ボランティア保険に関し、ボランティア保険経費(1名300円)を市当局が全額負担し会員全員加入してる。(高知市)
- *行政からユニフォームを提供したいという話もあるが、断っている。自分たちの会費で、また稼いだお金ですのであれば良いが、行政に負担をかけたくない。女性会員は衣装を替えることで気分転換になるし、自分も若返るということでユニフォームを好まない。(山鹿市)

[北九州大会]

- *三内丸山遺跡の組織に県から400万円、青森市から150万円出している。(青森県当局)

*観光市民大学、観光市民大学講座を観光協会で設けている。研修の会場費、地区会の助成金、特設観光案内所の費用に、市から100万円、観光協会から150万円出ている。
(北九州市当局)

[弘前大会]

*県等行政の協力を取り付ける秘訣は、県の言う書類を作って県の言う手続きをすること、例えば500万円の助成金を県が出しても、県外客が3,000万円使えば当該県は2,500万円のプラスになるという具体的な数字を出すことである。(富山市)

[別府大会]

*ガイドの実績等を集計して、毎月メンバーや市に報告。

[熱海大会]

*設立の時点では、行政のサポートやご指導、あるいは資金的な援助もいただいて創設し、その後将来的には独立して歩いていくことが理想である。
*多くの団体から、補助金を頂戴すると主従関係が生まれるような感じがある。主従関係ではなく具体的なパートナー、車の両輪のような存在でありたい。

[豊橋大会]

*相互に意見を出し合い、モデルコースの整備を行う。

[旭川大会]

*新しいことが起こるたびに、市が研修会を開くようにしている。(北九州市)
*ボランティアガイドがお客様から得た意見や情報を、観光協会に提案していくようにしている。(高市)

[長崎大会]

*バリアフリーマップ作成に関し、行政から仕掛けて補助金を半分出し、残りは市民の人たちによる協力で運営を行っている。(山口県)
*観光協会に改善して欲しい点を具申し、お客様のあるなしに係わらず報告書を提出している。

10. 町づくりへの参加・住民との協力

[弘前大会]

*町役場と町政を語る会を持ち、意見具申をしている。(古川町)

[倉敷大会]

*町並み保存の必要性からボランティアガイド協会が設立に至った。(玉島市)
*行政の協力を得ながら観光案内板、マップ等を作成した。(玉島市)
*知られていない話題、お宝探しをケーブルテレビを通して発表している。
*町、バス会社とタイアップして、毎日、定期観光バスを出している。(栗駒町)
*普段は、町のイベントの裏方をしているが、ボランティアガイドが町づくりに役に立ってきた感じがする。(美幌町)

[別府大会]

*皆で出資して、老朽化した建物を保存。
*地域を巻き込んだ活動、他の団体との連携、交流が必要である。

〔旭川大会〕

＊地場産業に目をむけ、醸造とまちづくりに取り組んでいる。(呉市)

〔金沢大会〕

＊個人の家をガイドする場合は2、3日前に予約をしておく。また、観光ボランティアとして顔が売れてきたら、直接持ち主の方に「一回解説やってみませんか」とお願いすると喜んでやっていただける。(石川県)

＊個人の家を案内する場合は住む人達の心を大切に私たちは説明してあげている、使っているという考え方ではなく説明させてもらっている、使わせていただいているという考え方だと理解してもらおう。(滋賀県)

＊重要文化財として指定されていないと空き家が増え、荒廃していく。空き家が出た場合、空き家バンクという形で全て村の方で登録して貸している。(奈良県)

11. バリアフリーへの対応

〔長浜大会〕

＊アイマスクをして自分で歩いてみるなど体験をしておく。

〔弘前大会〕

＊車椅子利用者については、ガイドに徹するため介護者を絶対に付けてもらうことを条件としている。(奈良市)

〔北九州大会〕

＊視覚障害者のために手で触るガイド(点字の立体の絵の作成)をしている。

〔倉敷大会〕

＊身体的に不自由な方ばかりでなく、子供連れの母親、重い荷物を持っておられる方への配慮も必要。(観光施設)

＊観光施設での必要な備えとして、障害者トイレ、車椅子、ベビーカー、点字ガイドブックの整備はもとより性や年齢に配慮した備え(男子トイレにおむつ替え台、女子トイレに男の子用の便器設置等)をしている。(観光施設)

＊障害者向け旅行商品の現状に関し、社会の障害者対応が遅れているから障害者が旅に出にくい、出にくいから旅行商品を企画しても売れない、売れないから旅行商品の企画が疎かになるの悪循環状態で観光産業として対応できていない。(旅行会社)

＊障害者への対応

①視力障害者に対し実物大の模型。(奈良市)

②身体に不自由のある方に対し畳用の車椅子や杖の設置、坂道では後ろ向きに連れて行く。(人吉市)

③ハード面の対応と同時に、心のバリアフリーというか人的対応が必要。

＊障害者の手助け手伝うことがかならずしも喜ばれない場合もあり、その人の状況に応じて対応の仕方が異なる。何を手伝って欲しいのかという声をかけることが一番重要。(宇治市)

〔別府大会〕

＊視覚障害者のために、立体コピーで「立体ガイドブック」を作成したり、聴力障害者

のために紙芝居や手話通訳によるガイドを行っている。(宇治市)

[豊橋大会]

- * 難易度別にガイドマップ、触地図の作成。
- * 事前研究会の開催、一緒に案内地区を体験。
- * 「心のバリアフリー」相手の立場・打合せ・コミュニケーション・実習も大事。
- * 「目を離さず・手を出さず・口を出さず」をモットーに。

[旭川大会]

- * 体の不自由な方をサポートするチャレンジドツーリスト・サポートセンターを観光連盟の中に立ち上げた。
- * 耳の不自由な人用のマーク、電話お願い手帳の活用。
- * 平成16、17年度、バリアフリー観光事業を推進しており、県内観光関連事業者のバリアフリーへの意識のレベルアップ、トラベルサポーターの育成をしている。(青森県)

[長崎大会]

- * 安心感の提供をもとに健常者には気付きにくいハンディのある方に目を向けて、心の支えになる「心のバリアフリー」を行う。
- * お客様がいらっしゃる前に予備調査としてお客様の幹事役とやり取りをし、介助者がいらっしゃるのか、車椅子の必要はあるのかを確認する。
- * 障害者の方々に実際に参加して頂いてモニターツアーを行い、それをもとにバリアフリーマップを作成している。

[金沢大会]

- * 中途失明者の方を講師に入れて、その方のアドバイスをもらいながらA4、2枚くらいの大きさで立体的に作った発砲スチロールの模型を使ってガイドしている。(福岡県)
- * バリアフリーウォークというのを行った。肢体不自由の方、目の不自由な方、それから視覚障害者の方にガイドをした。ボランティアする側の姿勢が勉強になった。(和歌山県)

12. 緊急時の対応

[長浜大会]

- * 自分で行わず、基本的に医者に見せる。どこに電話があるかいかにか早く通報するかを把握する必要有り。(岩国市)
- * 緊急蘇生法を勉強している。対応できる体制が必要。(多賀城市)
- * 行政に緊急体制をとってもらうように要望していくことが必要。横浜大会に出席して必要性を感じ、防災センターで人口呼吸などを覚えてきた。(北九州市)

[弘前大会]

- * 結果責任を持たなければとの考え方から、メンバーに救急法の講習をして資格を取らせている。(帯広市)

[北九州大会]

- * 行程中の顧客の安全管理に関し、旅程管理という法律があり旅行会社が全部責任を持

っていることになるが、ボランティアという名前がついているかぎり責任はないと考えている。(旅行会社)

[長崎大会]

*事故については事務局と携帯電話で連絡し、ガイドは病院の位置を把握しておく。また、消毒や包帯など簡単なものは持って行動する。(長崎県)

[田辺大会]

*お客様がケガをされた時は、タクシーや消防を呼んだり、観光協会に電話して、とにかく地元の病院にお連れするという対応をしている。本当に危ないところを歩く時は、「ここは危ないですからゆっくり歩いて下さいね」と注意している。(和歌山県)

*ガイドの他にサポーターを1名付け、各ガイドとサポーターの連絡用として携帯電話を持ち、必ずガイド中は救急箱を1つ持っている。救急救命の研修会をやるように義務づけている。何回も歩いたコースであっても、ガイドをする場合は2、3回下見をして危険な箇所をあらかじめ知っておくことに努めている。(神奈川県)

13. ガイド以外の業務

[横浜大会]

*観光客の入り込み調査、臨時観光案内所勤務(土・日・祭日、川越祭り)、観光コースの清掃(川越市)

*Jリーグの手伝い。(鹿嶋市)

14. 広域連携

[横浜大会]

*観光ボランティアガイド活動の意義を訴え、存在を知らしめ、仲間を作ってこの運動の輪を広げたいので、道内のブロックでの交流会を開催し、広報活動、組織及び会員間の連携意識、連帯感の醸成、強化を図っている。(北海道)

*ボランティアガイド組織のリスト整備、情報交換ができるネットワークが必要であり、それが活動の活発化につながる。

*類似の資源を有する地域との相互学習を行っている。(多賀城市)

*文化圏域が共通する地域については、来訪者の行動あるいは利便の上からも行政区域を超えた活動が望ましいのではないかと、そのような方向で活動したい。(横浜金沢区)

*まず、地域の組織化を図り、次いで隣接地域との連携、交流を行い、さらに全県、全国レベルのネットワークづくりを進めることが必要である。(弘前市)

[豊橋大会]

*観光客にとっても周遊ルートを旅行することが満足感に繋がる。

[旭川大会]

*県の観光協会が音頭をとり、県内のボランティアガイドと交流を深める取り組みを行っている。(静岡市)

*湖北エコミュージアム協議会を立ち上げ、それに湖北観光連盟が参画して広域観光に取り組んでいる。(長浜市)

〔田辺大会〕

- * 四国の八十八ヶ所は、近隣四国の4県が1グループになっている。今回もご案内いただいた時に近隣の奈良県、三重県のことも語っていた。近隣3県の方が1つのグループを作り、交流を深めていくことも必要ではないか。(徳島県)

15. 自然景観等による地域活性化

〔熱海大会〕

- * 自然景観については、その風景を形作ってきた歴史や自然と生活文化とのかかわりなどを説明することにより、訪れた方々に地域の自然に対してより深く興味を持っていただくことが大切である。
- * 地域の優れた自然の価値や地元における資源保護のための活動などを、訪れた方々に対して積極的に話してあげることが、ひいては地域の自然保護活動を推進することになる。
- * 我々観光ボランティアガイドがみずからの足元にある身近な自然をいま一度見つめ直し、そして町民講座や公開講座などを通じて地元の方々とともにその関心を高めていくことが必要である。

〔豊橋大会〕

- * 観光客のニーズが多様化し、従来型の観光資源と言われていたもの以外が対象となってきているので、地元の産業等を観光資源に変えていく。

〔田辺大会〕

- * 久留米市では、地域資源の保全・掘り起こしで、長崎のさるくを参考に各町で我が町さるくマップを住人が作っている。我々が観光客に直接ガイドをするのではなく、町内の人にガイドをしながら、我々の知らない町のことを教えてもらい、新しい歴史を掘り起こしていく活動が始まっている。(福岡県)

16. 大規模イベント（団体・博覧会等）での役割

〔熱海大会〕

- * 我々ボランティアガイドの目的は、たくさんのお客さんに対して心からおもてなしをし、喜んで帰っていただくことが主眼であり、それを念頭に置き、主催者側と話し合い、連携を行うことが必要である。
- * 大型イベントについては、一般的には食事・交通費は概ね支給されているが、主催者によってケースバイケースである。
- * 地域を代表するボランティアガイドは、その地区の観光資源に詳しいため、その役割は重要であり、行政に協力してイベント等を実施する立場にあると考えられる。

17. 歴史・文化財団体との連携活動

〔熱海大会〕

- * 博物館・図書館が開催する講座へ積極的に参加し、学習に努めたり、学芸員や文化財の方を招いてボランティアガイドの研修会を開催する。

*組織の立ち上がりから、観光課・教育委員会等と連携し、講座開設等で相互に活用する。

*役割分担について専門的なガイドの依頼もあり、一般的なガイドとして「おもてなしの心」を表現するか、専門的な知識も身につけて旅行客のニーズに対応できるようにするのが課題となった。

18. その他

〔長浜大会〕

*ガイド活動を定着させるためには家庭の理解が必要。(彦根市ほか)

〔北九州大会〕

*ボランティアガイドとプロのガイドとの共生に関し、ガイドの要請があったら、まず、ガイドを生業としているプロのガイドに振ってプロを立てることにより両者の関係が上手くいっているケースがある。

〔豊橋大会〕

*ボランティアガイドがおもてなしの心をもって観光客と交流することにより、ガイドブックにはない地域の新たな魅力が理解できた、温かいおもてなしの心に触れ、また訪れてみたいと思う気持ちにさせるボランティアガイド自体が「観光資源」の証明である。

〔旭川大会〕

*外国人受け入れのマニュアルには、それぞれの国の習慣に合わせた「おもてなし」方法が詳細に書かれており、参考になるのではないか。(旅行会社)

〔長崎大会〕

*放置自転車はある期間がたつと公共のものになるので、それを利用してレンタサイクルを使ったガイドをしていく。(神奈川県)

*歴史的・文化的な観光資源がなくても、食べ歩きのコースや農村の産物なども取り上げながら、何かできるのではないか。(石川県)

〔金沢大会〕

*山道は沢山の人が歩くと表面が柔らかくなり歩きにくくなる。そこを年に2回くらい土を買って入れて、歩きやすくしている。(和歌山県)

*子供達にも分かっていたらいいというので石見銀山カルタというのを作った。表に絵を描いて裏にちょっとした解説を付け、それを読んで歩いてもらおうということ。(島根県)

〔田辺大会〕

*和歌山県は和歌山県世界遺産マスターという世界遺産の維持管理に対応するプロジェクトを立ち上げて、講座で養成しており、古道の巡回、来訪者への解説、マナーケア、通訳、危険箇所、景観上好ましくないものの連絡等を行っている。(和歌山県)

*枯れ木が倒れているなど気づいたことは行政や教育委員会に報告して、古道の安全に力を尽くしている。また、小中学生が古道に関心を持っていて、地域学習の一環として観光課等と協力しながら観光客を案内できるようになる取り組みをしている。(和歌山県)