

# 全 体 会 議

(発表者)

第1分科会	熊野本宮語り部の会	嶮 公夫
第2分科会	NPO 法人漂探古道	宇井 正
第3分科会	熊野本宮語り部の会	堀 丈夫
第4分科会	NPO 法人漂探古道	安江 樹郎
第5分科会	田辺観光ボランティアガイドの会	多田 稔子
第6分科会	徳島観光ガイドボランティア会	黒田 忠良
第7分科会	なら・観光ボランティアガイドの会	藤田 叡一
(司会)	田辺観光ボランティアガイドの会会長	畑上 守世



## 第 1 分 科 会

### 「体験ウォークを通じて(和泉式部ゆかりの地から歩く)」

分科会のキーワード：「ウォーク時の案内の工夫、安全面の考慮、雨天時の対応等について」

「和泉式部ゆかりの地、伏拝王子から熊野本宮大社まで」のコースを体験ウォーク。

60数名の参加者を6班(各12、3人)に分け「熊野本宮語り部の会」から12人の「女性の語り部」がそれぞれの班に2人ずつ加わって、約2時間半のコースを道中は人工林の林立する中に清楚な「りんどうの花」が群れ咲く道を歩く。

16時前に全員無事本宮行政局に到着。そのまま第一分科会へ。

約45分間、ウォーク後の熊野古道の印象や語り部のガイド等に対する感想や意見交流を中心に話し合いが行われた。

#### 1. 発言の内容

##### (1) 熊野古道に対する印象・感想

- ・ 古道を歩いて心を無にすることができ、大変癒された。
- ・ 古道がよく保全されていた。
- ・ 狭い下り道で転倒など危険性を伴うが安全面でよく配慮されていた。

## (2) 語り部に対する感想

- ・わかりやすく内容も充実しており親切であった。
- ・少人数に班分けされていてそれぞれに語り部がついており親近感が持てた。
- ・写真や紙に大きな文字で表して見せるなど目に訴える工夫がされていて良かった。
- ・元本宮町出身という方のガイドでは土地の方言に癒された。語り部のユーモアがよく効いていた。

## (3) その他の意見

- ・けが人が出たときにはどのように対処しているか  
→地元の病院へお連れする、危ない部分は注意を呼びかける
- ・レベルアップのための研修はどのようにされているか  
→毎月卓上研修と現地研修を実施
- ・安全面に重点を置き、救急箱やその他安全に必要な器具を必ず持参している。また普通救命士の資格を持っている者がガイドに参加しており、新人にはその資格を取るよう指導をしている。
- ・四国八十八カ所・本宮のヤタガラスの八十八という数字に共通点があり、神仏習合の思想を感じる事が出来た。
- ・紀伊山地の霊場と参詣道は三県にまたがっているので三県が一体的に交流をはかるべきである。
- ・昼弁当は室内ではなく古道ウォークの途中の自然のところにして欲しかった。
- ・語り部のレベルによってその感じ方が変わってくる。
- ・エージェントのツアーは時間的に制約があって内容的に浅い説明になってしまう。

## 第 2 分 科 会

---

### 「体験ウォークを通じて(御山入り口から歩く)」

参加者は 63 名でアンケート回答者は 59 名。

#### 1. ガイドについて

- ・御参加頂いた方の経験年数は 10 年以上の方が 31%と一番多かった。
- ・活動場所は屋内の方が 30%、屋内・屋外を含めた屋外が 70%であった。屋外の方に 1 人で最大何名のお客様を案内するかでは 40 ~ 50 名、バス 1 台分のお客様を 1 人で案内するのが 30%と 1 番多かった。屋外でハンドマイクを使うかどうかでは使うが 70%であったが、ハンドマイクは使いたくても使えない所もあるという意見もあった。

#### (1) 活動中に心がけていること・工夫していること

- ・お客様に喜んでもらう
- ・判りやすく話す
- ・お客様の安全
- ・時間厳守
- ・お客様が迷子にならない様にする

#### (2) 第二分科会に参加した感想

- ・実りある会であった
  - ・もう少し歩きたい
  - ・もう一度来たい
  - ・杖の使い方を教えて欲しい
- (3) 分科会のテーマとしてウォークを取り入れたことについて
- ・良い企画であった
  - ・天候の判断が難しいのではないか

## 2. まとめ

- ・屋外での案内は、街中と野外の違いはありますが、1人の語り部が対応出来るお客様の数やハンドマイクを使うことの良し悪し、天候悪化の時の判断なども語り部の資質のポイントである。
- ・分科会テーマにウォークを取り入れたことについては、他のガイドの姿勢を見ることが、良きにつけ悪しきにつけ最良の勉強材料になった。

# 第 3 分 科 会

---

## 「世界遺産・地域資源の保全と継承」

### 1. 世界遺産の管理・保全

- ・世界遺産になることで多くの人を訪れゴミが増えたり、住民の物であった遺産が観光施設に変わってしまう。住民の理解を得るにはどうしたらいいか。
- ・和歌山県で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いる。また、古道を守る会により草刈りなどのボランティア活動を行っている。
- ・金沢市ではガイドを兼ねてごみ拾いをしている。
- ・堺では行政と共同して観光地の草取りや掃除をしている。

### 2. 次代への継承

- ・奈良市では小学5年生に世界遺産学習をしている。また、大学生の観光・歴史に関する講習の手伝いも行っている。
- ・松山大学の大学生へボランティアガイドによる講義の開催。
- ・親子ウォーキングの開催。
- ・お客様へ「草花を大切にしてください」、「ゴミは持って帰りましょう」という呼びかけ。

### 3. 地域資源の掘り起こし

- ・長崎の「さるく」を参考に我が町さるくマップを住人が作り、町内の人にガイドをしながら知らないことを教えてもらっている。
- ・田舎に泊まろうということで修学旅行生を受け入れている。1回来て貰えればその町の素晴らしいところが見えてくる。

#### 4. 地域の人とのかかわり

- ・小中学生によるガイド、古道の歩きにくくなっている部分の土入れを行ってもらっている。
- ・地元の人に町を知って貰うことが大切。毎年 40 人くらいに町をガイドしながら案内するという取り組みを行っている。
- ・熊野古道では歩くのに杖が必要。この杖を自分の家の前に置いてあげますよという住民の人が出てきた。

#### 5. まとめ

- ・三位一体という言葉があるが、地元の人、行政、協力して貰える企業や団体、お客様、我々ガイドの五者が一体となって世界遺産の保全に対する意識を高める必要がある。

## 第 4 分科会

---

### 「NPO 法人化と活動の広がり」

#### 1. NPO 法人化設立時の問題点

- ① 事務の煩雑化への懸念
- ② 費用（事務・通信・人件費）の問題
- ③ 法人化に対する認識不足（現状で何ら問題が生じていないという考え）

#### 2. NPO 法人化後のメリット・デメリット

##### (1) メリット

- ① 個人ではなく団体に責任を負うことができる
- ② 行政からの独立という意識をもつことで責任感が生まれる
- ③ 市からの委託業務契約上法人化が望ましい
- ④ 会の運営が会員の多くの意見の集約で成り立つようになった
- ⑤ 会の情報が対外的にも会内においてもクリアになった
- ⑥ 行政からのアプローチ（ex. イベントへの誘い）が多くなった
- ⑦ 会運営の継続性が見込める

##### (2) デメリット

- ・法人化が性急だったため、あとで事務手続の多忙に戸惑うことが多かった。

#### 3. まとめ

今後の全国大会では継続して NPO の法人化について分科会を設けて、設立・運営について討議が必要である。

### 「外国人観光客への対応」

約 80 名参加

#### 1. コミュニケーションツールについて

- ・参加者の多くの団体がマップ、パンフレットについては「英」、「中」、「韓」の主に 3 カ国語を用意している。
- ・奈良 SGG クラブでは「英」、「独」、「仏」、「スペイン」、「中（簡体語、繁体語）」、「韓」と多言語で用意している。

##### (1) 地名や固有名詞のローマ字表記の統一について

- ・奈良県の一例

東大寺→ Todai - ji

Todai - ji Temple

Todai - temple

- ・これは各地に言えることで熊野本宮大社の表記を調べて見ると 14 通りあり、Kumano Hongu taisha で統一する方向である。
- ・原因→日本語をローマ字に翻訳するシステムが色々あるため

#### 2. 国又は相手のニーズにより案内の内容を変える必要性について

- ・中国からのお客様は日本製の化粧品やデジカメ、電池などのお買い物が喜ばれる。
- ・イタリアからのお客様で松江城の時を告げる太鼓の紋に興味を持ち、細かい点にまで質問が及んだ。  
→国により又個人により価値観や日本に対する基礎知識が違うことを考慮し、内容を変更する
- ・外国人の方からはまず始めに相手の日本に対する基礎知識のレベルを確認し、その上で日本のマナーをはじめに簡単に教え欲しい。特に神社やお寺など宗教の場においては失礼なことはしたくないという気持ちがあるので途中で“静かに”とか“靴を脱いで”とか注意をされたりすると気が引けてしまうものだという意見もあった。

#### 3. ボランティアガイドとして何よりも大切なこと

- ・笑顔で相手の国の言葉で挨拶すること。そして世界中みんな友達だと思い一生懸命接する。
- ・相手の国について事前に勉強しておくこと。自分が外国に行って何をしてもらおうと嬉しいかを考えると良い。
- ・挨拶と笑顔だけで喜んでもらっているという意見が多数あり。

#### 4. まとめ

- ① コミュニケーションツールの活用
- ② コミュニケーションをする上での気配り
- ③ 誰にでも出来るコミュニケーションの方法

- ・ホームページの活用についてやガイドをする上での心構えは外国人に対してという事だけでなく日本人であれどこの国の方であれ共通していることである。

### 「組織の運営とエージェントとのかかわり」

#### 1. 組織の運営について

##### (1) 会員の確保

- ・会員を募集しても入ってこない。会員の高齢化により均等に割り振りしても高齢者に坂道はきつい。
- ・若い人を呼び込むために夜間にボランティア大学を行っている。
- ・近隣の観光ボランティアガイドに応援を求める。
- ・高校の情報処理科の生徒に町歩きを教えている。

##### (2) 技術向上

- ・独自に歴史講座を開いており、会員が講師を務めている。講師によってその都度違った講座になる。研修は同じコースを何度でも行う。

##### (3) 会員同士の情報共有化

- ・毎月会議を行っている。観光業者からの意見の吸い上げを行っており、面白情報新聞を作り、知らせている。
- ・毎月 1 回 20 ページの協会ニュースを発行し、ホットニュースをメールでも連絡している。
- ・苦情や良かった事を定例会で発表。

##### (4) 役員選任について

- ・互選が多く、投票をしているところもある。
- ・選挙委員会が候補者を選び、投票。
- ・立候補を受付し、10 人の選考委員会が指名する。

##### (5) 保険について

- ・ボランティア保険に入る団体は 8 割、入らない団体が 1 割、知らない団体が 1 割であった。
- ・イベント開催時はお客さんに負担してもらおう団体が 2 団体、観光ボランティアが負担する団体が 3 団体であった。
- ・保険は自己責任である。入るか入らないか自分の意志を表示する。

#### 2. エージェント対応での留意点

- ・エージェントとのかかわりがある団体が 8 ～ 9 割、かかわりがない団体が 1 ～ 2 割。

##### (1) ガイド料金

- ・ガイド料(交通費)について全く無料が 3 割、全て有料が 5 割、エージェントのみ有料が 2 割であった。
- ・ガイド 1 回につき 1,000 円までの団体が 1 割、2,000 円までが 1 ～ 2 割、3,000 円までが数人(3 団体)であった。
- ・佐賀城本丸ボランティアでは寄進箱(お賽銭式)で 4 年間で 2,800 万円が集まり、施設の維持費に使用している。

##### (2) エージェント対応

- ・エージェントの立場が強くなってきている。旅行商品の中で売り込まれてエージェントの都合のいい話ばかりになってきた。時間通りにやって来ない等の理由で貸切バスで来たエージェントは受け付けていない団体もある。

- ・添乗員の携帯番号を教えてもらえない。ガイド1人で30、40人を案内するのは大変な労力が必要。エージェントとかみ合わない。
- ・エージェントが現地を視察に来るが、観光スポットの数ばかりを求められる。
- ・事務処理は行政が担当し、1週間前に完了しているがドタキャンに困っている。ドタキャンに対しては違約金、取消料を取ると明記している団体もある。
- ・観光コンベンションがプロモーションチームを結成し情報発信をしている。「予算格安で動くのは観光ボランティア」というところに目をつけてもらった。苦労もあったが、お互いの責任や約束事が明確になってきた。

→長く付き合うことは信頼関係につながる。ガイドの活動を認めてくれるということ。

### (3) 修学旅行の受入

- ・仕入れセンターから修学旅行受入の情報が発信されている。生徒10人にガイド1人がついて案内するという形で大変喜ばれている。前日に先生と連絡を取るのが成功の秘訣。
- ・学校の先生の気持ちが知りたい。先生の気持ち次第でガイドの気持ちも変わる。

## 3. まとめ

### (1) エージェントとのかかわりについて

- ① 予約確認書を利用する（時間、人数、待ち合わせ場所等）
- ② 旅程表の入手（何を目的としたコースなのか、到着時間が遅れた場合のガイド時間等）
- ③ エージェント担当者の連絡先（携帯番号）の入手

その他：気持ちに柔軟性を持つこと

## 第 7 分 科 会

---

### 「魅力あるボランティアガイド活動と人材育成」

#### 1. 人材育成

##### (1) マナー

- ・来年度から市によりマナー講座をしてもらえることになった。
- ・4月の年度始めは必ずマナー講座を行っている。アナウンサーや企業の人材育成担当の方などプロの方を呼んだり、会長による講座をしている。
- ・「介護ジャーナル」という本のチェックリストを利用している。服装などガイドの前には必ずチェックしている。

##### (2) 費用

- ・県から予算をつけてもらっている。
- ・全て観光協会を出してもらっている。
- ・受講生から1万円いただく。バス代は市から。講師の方にはボランティアでやってもらう。
- ・派遣ガイドのときに2時間で3,000円をいただく、そのうち1,000円は会の経費に2,000円はガイド自身へ。また会員の中から講師をする（内講師）は3,000円、外から講師を呼ぶ時は5,000円。

- ・ 4 時間以内 2,000 円、6 時間以内 3,000 円、8 時間以内 4,000 円いただく。このうち 1,000 円は会へ、これが養成講座の費用となる。今は 500 円になった。
- ・ 県に申請してお金をつけてもらう。

### (3) 実技

- ・ 新人が来たら 3 カ所を一緒に回り、実際にガイドを見てもらう。
- ・ 新人はまずミニガイドから始める。(お客様 4 ~ 5 人と 1 時間その場所を歩きながらガイド) まずこれで慣れる。少しずつステップを踏む。
- ・ バスガイドさんと技を競い合う。

## 2. 魅力あるガイド活動

- ・ お客様から見て魅力あると思って貰えるガイドが大切

### (1) テキスト

- ・ 自分達で作っている。また学校の先生にチェックしてもらう。
- ・ お寺の先生に来てもらいその様子をビデオに撮り、研修としてみる。予算は市が負担。
- ・ 盛岡弁講座を行う。

### (2) 定例会の活用

- ・ 月に一度定例会をする。半分は勉強会。
- ・ クレーム事例の報告をする。

### (3) クレーム対策

- ・ 「山道整っておらず水がたまっている」や「トイレが少ない」ということは行政の問題なので行政に申し出る。
- ・ クレームを受ける可能性が高い時間について、対策しておく。何時のバスで出発できるようにするなど。