

平成 27 年度観光ボランティアガイド団体調査結果

調査概要

調査時期：平成 27 年 12 月～平成 28 年 1 月

調査対象：全国の観光ボランティアガイドを行っている組織（当協会が把握している組織に加えて、各都道府県・都道府県観光協会（連盟）・ボランティアガイド協議会等より新たに情報提供を得た組織を対象）

調査方法：郵送・FAX 配付（郵便・FAX で回収）

調査項目：ガイド人数

ガイド料金

外国人観光客の案内対応

予約の締め切り時期

法人格の有無

年間案内実績

ガイド以外の活動内容

年間収入及び収入・支出内容

抱えている課題

ガイド育成研修内容

後継者育成に関する取り組み

回収状況：1,546 件（調査票発送件数 1,959 件、回収率 78.9%）

1. 組織・ガイドの数

- ・組織数：1,688 組織
- ・ガイド数：43,996 人

(注) 本調査は、平成 27 年 12 月～平成 28 年 1 月にかけて行った調査をもとにまとめた数字ですが、未回答の組織もありますので、数値は一つの目安としてください。なお、今回回答がなかった団体についても、全体の規模を把握するため 2 年以内（平成 25 年度調査時）に回答のあった団体の情報は、数値に反映させています。（2 年間回答がなく連絡のとれなかった団体除く）

- ・組織数は減少したものの、ガイド人数は増加傾向
- ・1 組織あたりの人数は、10 人以上 20 人未満の割合が最も高い。

図1 ガイドの組織数と人数の推移

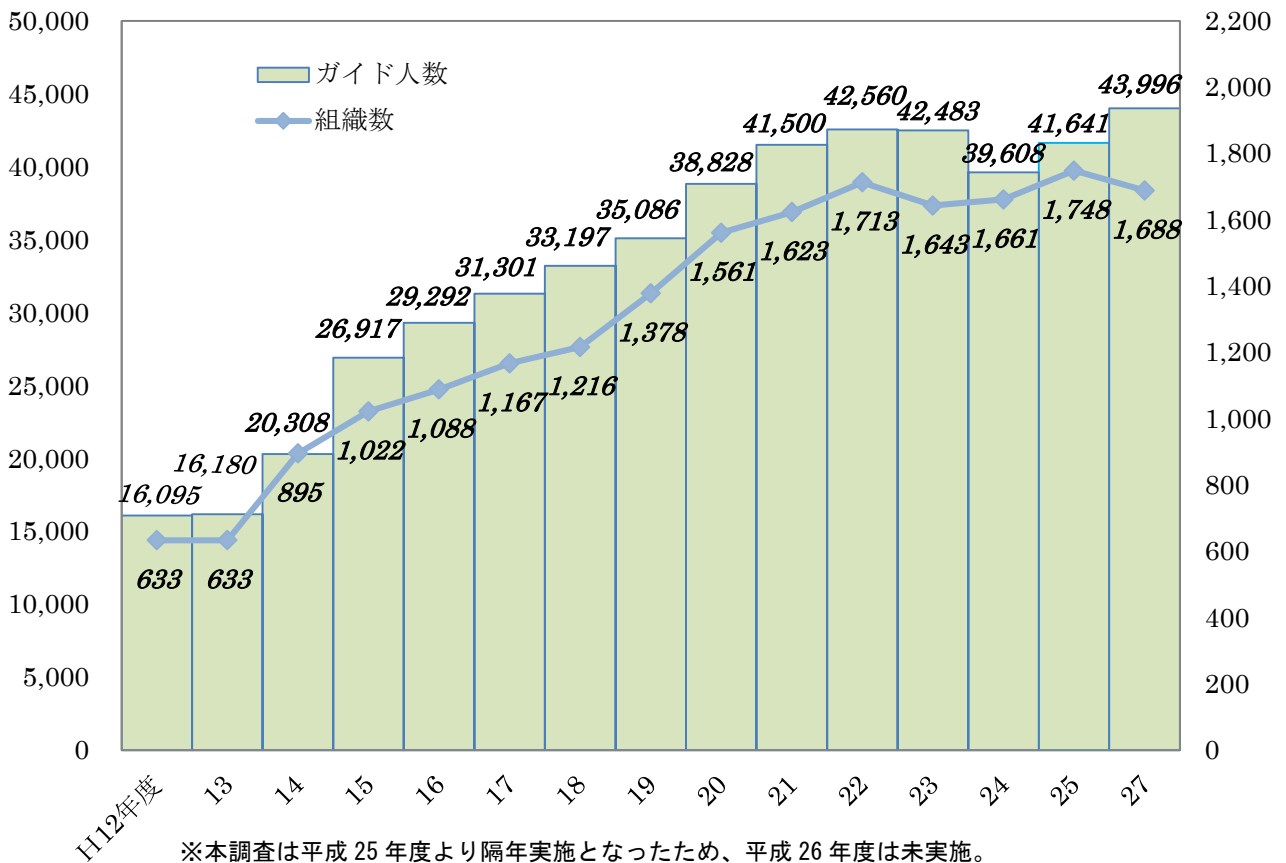


図2 1組織あたりのガイドの人数 (N=1,627)

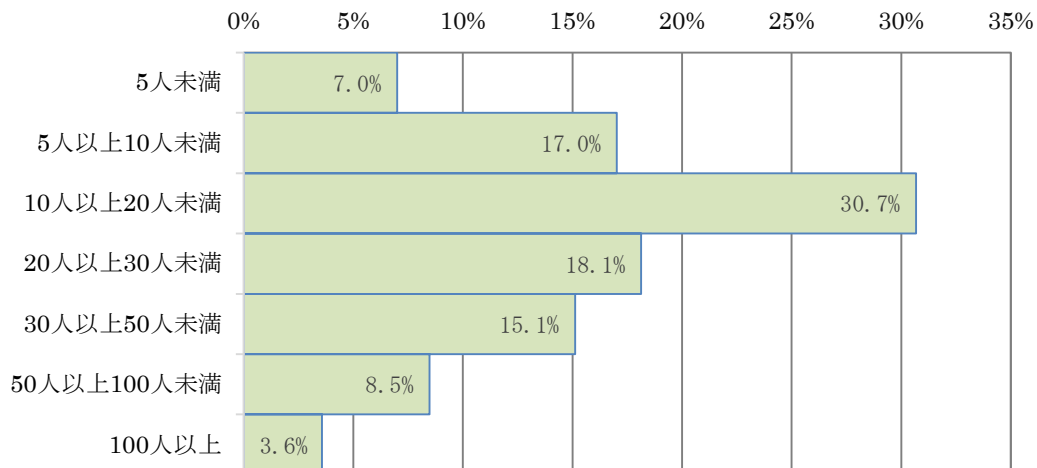


表1 都道府県別組織数

都道府県名	協議会の有無	組織数	ガイド人数	男性	女性	平均年齢
北海道	○	52	1,728	527	453	63.6
青森県	○	29	708	416	292	61.4
岩手県	○	40	770	421	348	62.2
宮城県		56	978	611	373	64.3
秋田県		52	968	623	339	64.8
山形県	○	68	1,369	863	500	64.7
福島県	○	22	776	415	359	64.6
茨城県	○	26	536	331	205	66.0
栃木県		26	718	331	267	65.2
群馬県	○	48	951	586	323	65.9
埼玉県		49	1,319	708	611	65.8
千葉県	○	42	784	478	307	66.4
東京都		17	1,305	586	681	63.7
神奈川県	○	28	1,255	802	453	67.3
新潟県		51	895	589	306	64.2
富山県		28	739	324	415	65.5
石川県	○	31	1,066	584	482	62.6
福井県	○	16	356	210	146	65.3
山梨県		41	685	448	237	61.3
長野県		63	2,072	1,142	902	63.5
岐阜県	○	38	867	571	296	66.3
静岡県	○○	49	1,254	774	480	66.0
愛知県	○	61	2,384	1,201	1,183	66.0
三重県	○	42	813	458	307	67.6
滋賀県	○	32	859	462	308	66.9
京都府	○	27	1,305	566	352	62.6
大阪府		32	1,302	699	415	66.1
兵庫県	○	73	1,752	1,033	871	63.8
奈良県	○	40	1,900	1,037	718	64.0
和歌山県		13	296	172	124	67.2
鳥取県		20	257	191	61	61.9
島根県		51	1,027	624	406	61.5
岡山県	○	35	762	389	332	66.4
広島県	○	30	629	341	258	67.3
山口県	○	25	672	343	296	65.0
徳島県	○	26	522	185	336	60.9
香川県		13	560	282	178	64.8
愛媛県		18	407	259	148	62.3
高知県	○	22	463	233	230	63.4
福岡県	○	31	890	434	459	66.0
佐賀県	○	26	517	274	243	62.3
長崎県	○	32	1,027	643	384	61.0
熊本県	○	42	940	577	363	64.0
大分県	○	43	536	318	226	63.0
宮崎県	○	20	411	229	178	64.3
鹿児島県	○	43	995	546	449	63.0
沖縄県		19	671	370	301	59.0
合計	32	1,688	43,996	24,206	17,901	64.3

※男性、女性の人数については、有効回答数のみを集計しているため、合計数とは一致していません。

※平均年齢についても、有効回答のみを反映させています。

※静岡県の協議会は、東部地区観光ボランティアガイド連絡協議会と西部地区観光ボランティアガイド連絡協議会とに分かれています。

2. ガイド料金

- ・有料でガイドを行っている組織は4割近く。
- ・有料の場合の料金設定の基準については、「その他」を除けば、「ガイド1人あたり」の割合が最も高く、その料金については、1,000円以上2,000円未満が多い。次に割合の高い「お客様1人あたり」では500円以上1,000円未満の料金設定をする組織が多い。

(注) ガイド料は、組織により様々な体系となっており、今回はその代表的な単位・金額を集計していますので、数値は一つの目安としてください。また、「実費負担」は、ガイド料としてではなく、実費（交通費、資料代、施設入場料等）のみを徴収する場合を指します。

図3-1 ガイド料の有無
(N=1,478)

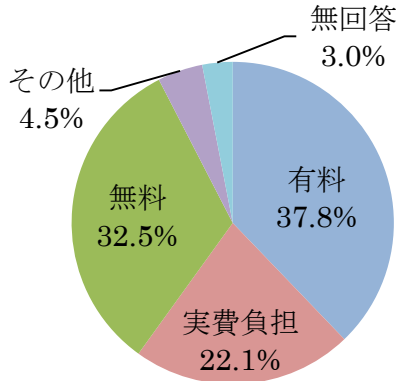


図3-2 料金設定
(N=559)

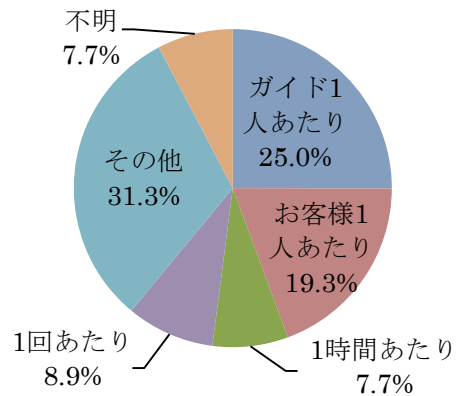
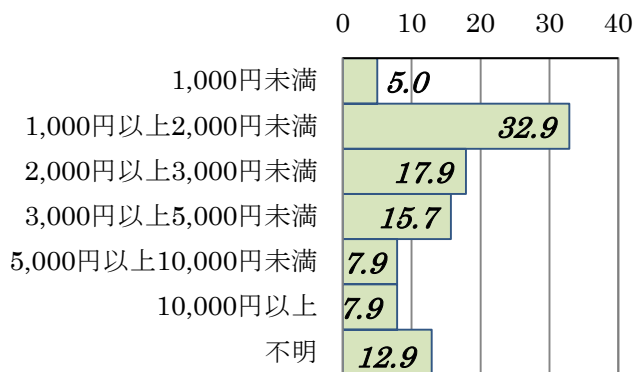
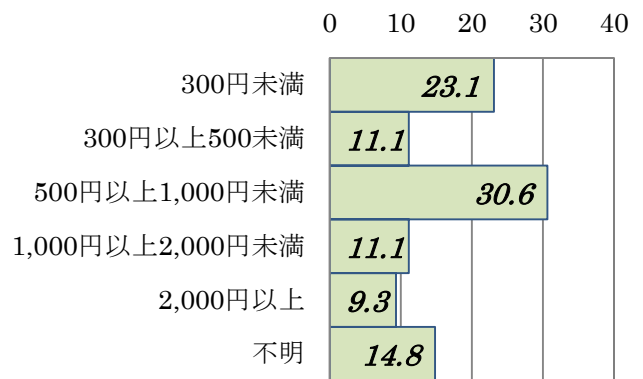


図4 ガイド料の分布 (%)

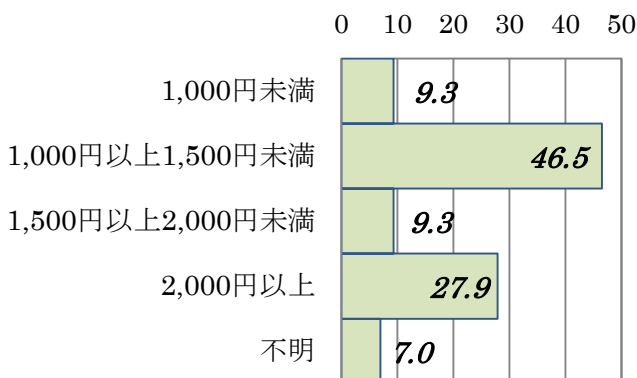
(ガイド1人あたり) N=140



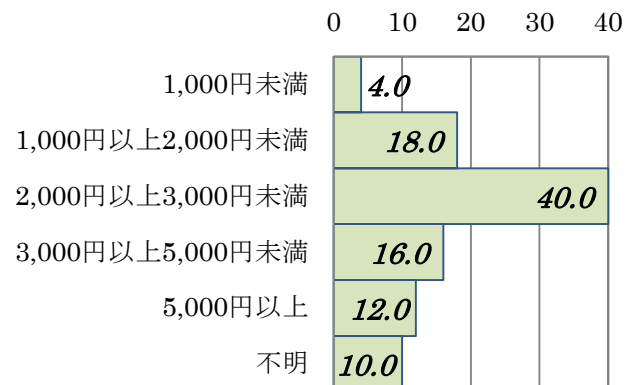
(お客様1人あたり) N=108



(1時間あたり) N=43



(1回あたり) N=50



3. 外国人観光客の案内対応

- ・外国人観光客に対応している組織は2割未満。
 - ・対応している言語は英語が主であり、第2位と第3位は中国語と韓国語。
 - ・一部、外国語表記のパンフレットやマップ等の配布や音声ガイドの貸出しで対応している団体もあるが、比較的少ない。なお、英語、中国語と韓国語以外の言語は極めて少ない。
- (注) 本問での「案内対応」とは、ガイドが観光客に同行して外国語で案内する場合を指します。

図5-1 外国人観光客対応 (N=1,478)

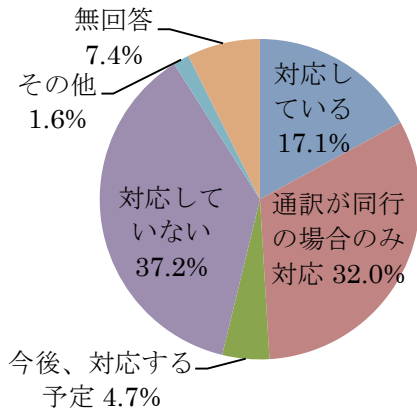


図5-2 対応言語 (N=252)

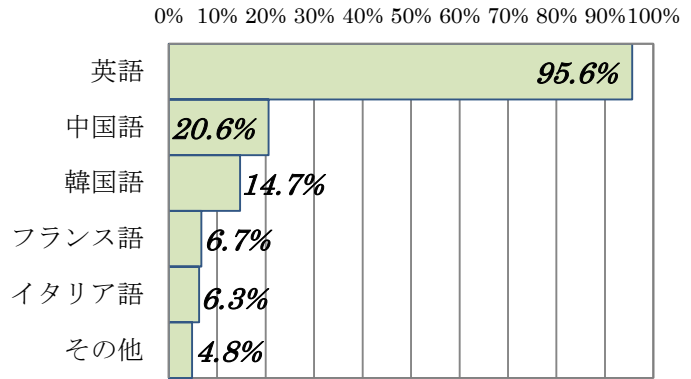


図6-1 外国語表記の配布資料 (N=1,478)

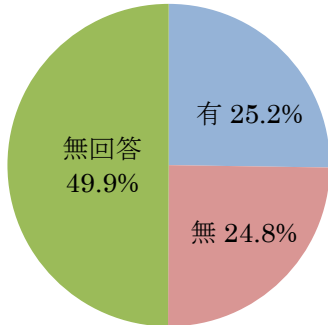


図6-2 表記言語 (N=373)

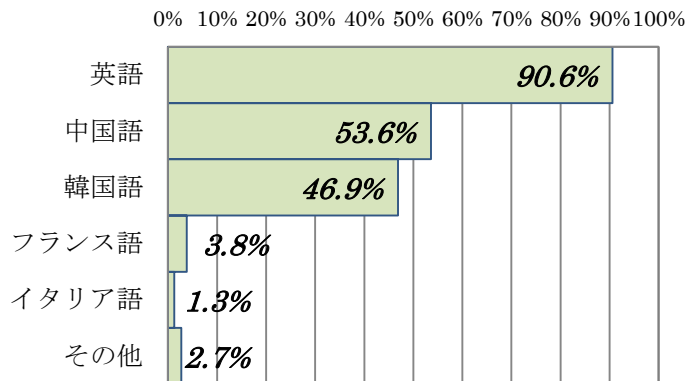


図7-1 音声ガイドの貸出し (N=1,478)

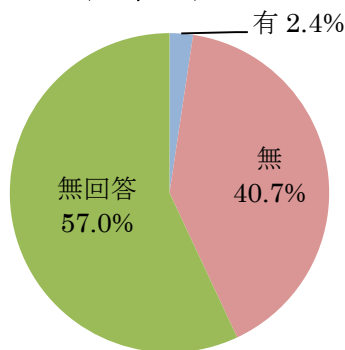
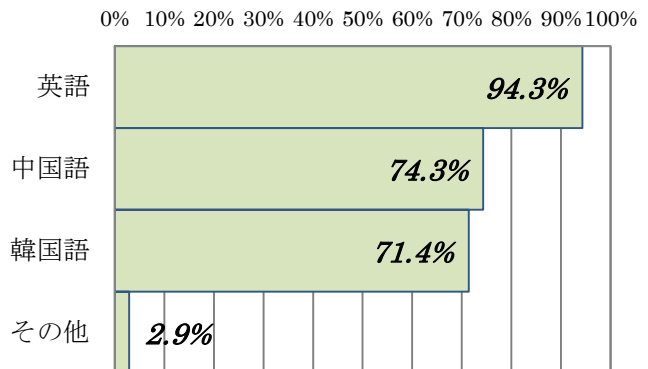


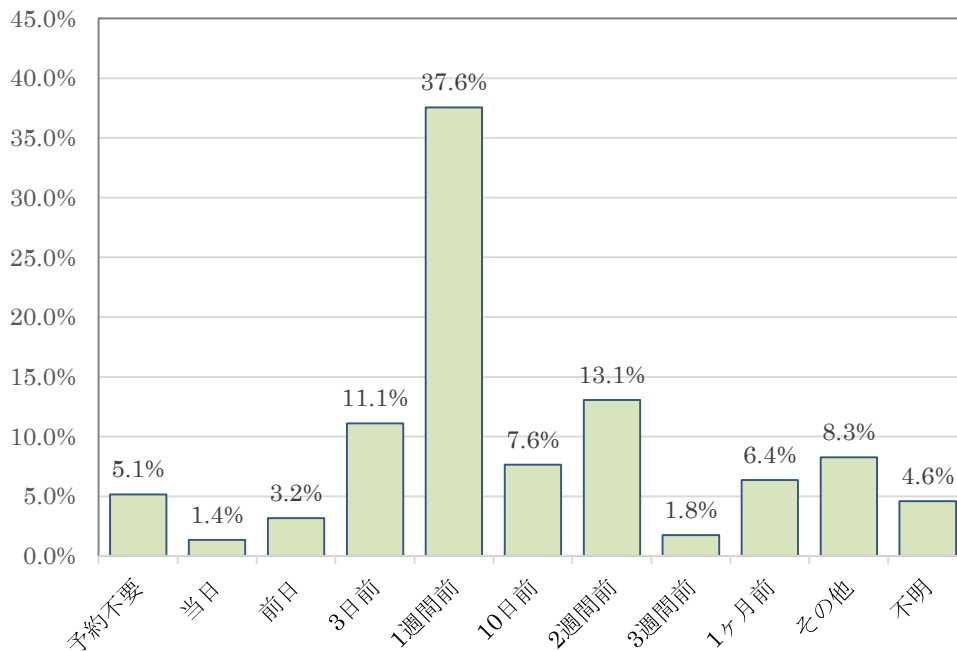
図7-2 音声ガイドの言語 (N=35)



4. 予約の締め切り時期

- ・ガイド予約の締め切り時期は1週間前の割合が圧倒的に高い。

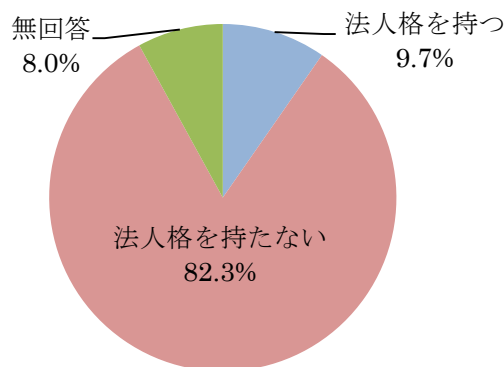
図8 予約期限 (N=1,478)



5. 法人格の有無

- ・NPO法人等の法人格を持つ組織は1割程度。

図9 法人格の有無 (N=1,478)



6. 年間案内実績

- ・1組織あたり、1,000人以上3,000人未満の割合が最も高い
- ・年間案内実績に占める個人客と団体客の比率については、団体客の割合が最も高い。

(注) 年間案内実績は、組織により集計方法や集計期間が様々であり、今回は平成25年1月～平成27年12月までの3年間を集計期間とし、その中の連続する12か月分で回答されたものを合算の上、集計していますので、数値は一つの目安としてください。

図10 年間案内実績 (N=675)

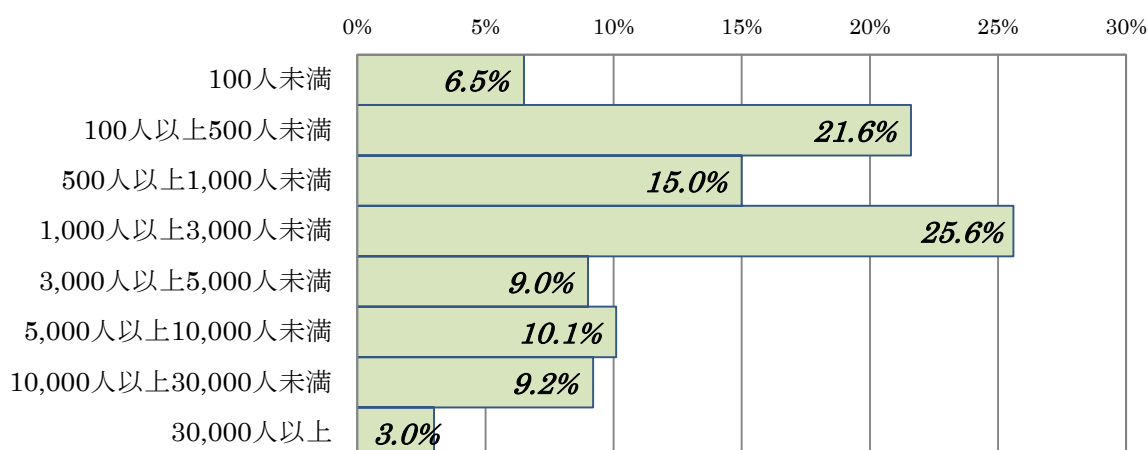
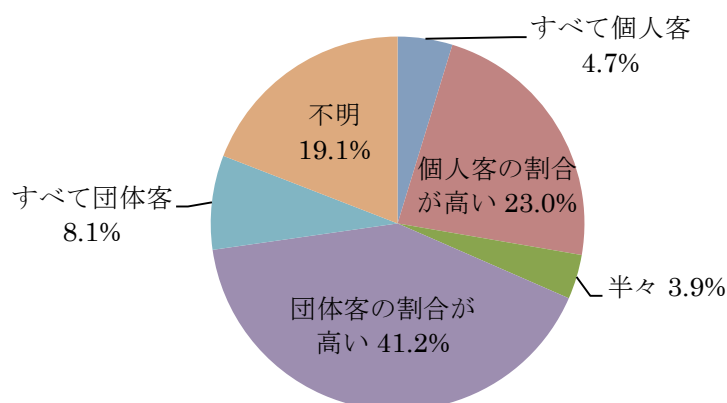


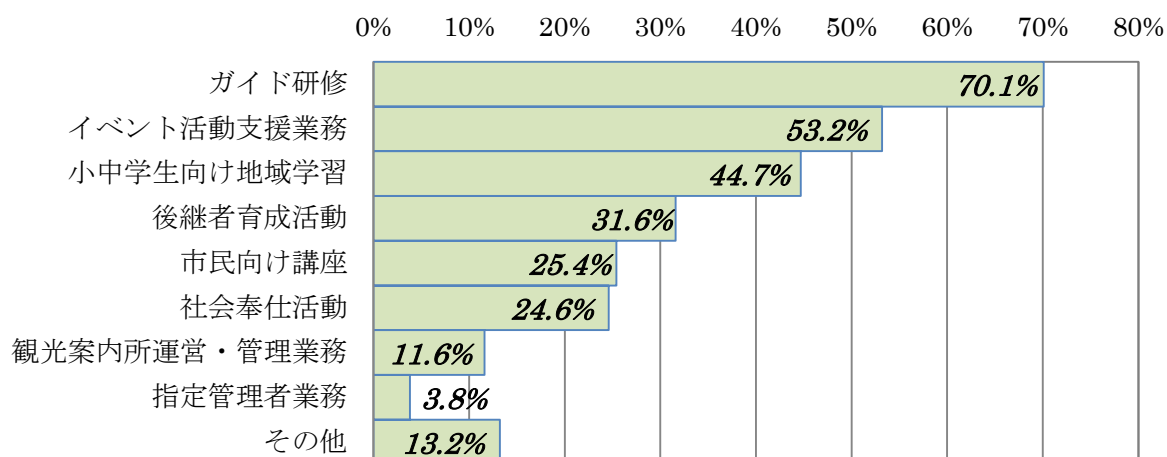
図11 年間案内実績に占める個人客と団体客の比率 (N=675)



7. ガイド以外の活動内容

- ・ガイド以外の活動内容では、「ガイド研修」が最も多い。
- ・「その他」では、「地域づくり活動」、「調査活動」、「環境保全・自然保護活動」、「通訳翻訳・留学生支援活動」等の回答があり、ボランティア活動の多様化が伺える。

図12 ガイド以外の活動内容 (N=1,139)



8. 年間収入及び収入・支出内容

- ・年間収入は、10万円以上50万円未満が圧倒的に多い。
- ・収入の主な内容は「会員からの会費」、「ガイド収入」、「自治体からの補助金」。「その他」では、「イベント活動支援収入」、「ショップ経営」、「講座受講料」、「民宿事業」、「施設慰問謝礼、講師料」等の回答があった。
- ・支出の主な内容は「事務費」と「研修費」。「その他」では、「保険料」、「講師謝金」、「制服代」、「ホームページ管理費」、「研修会旅費補助」等の回答があった。

図13 年間収入 (N=661)

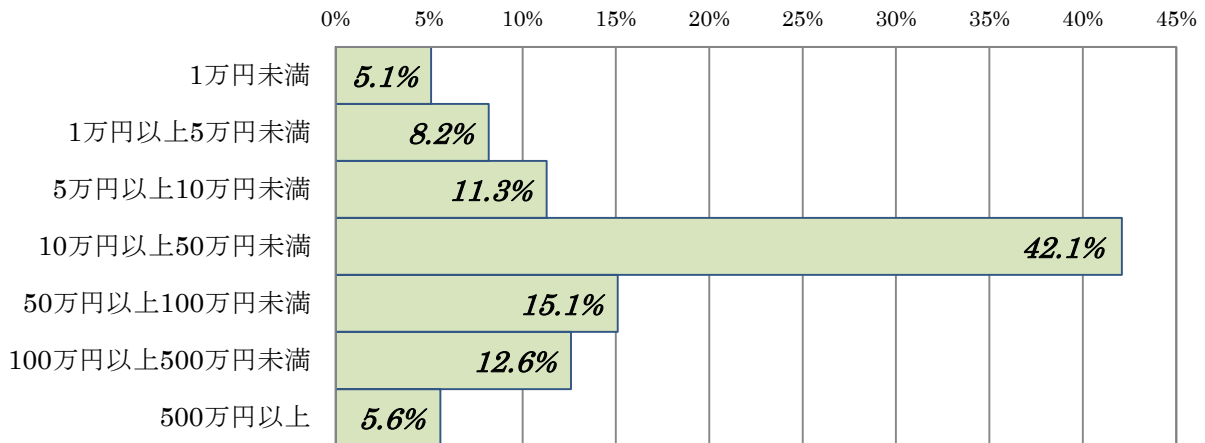


図14 収入内容 (N=638)

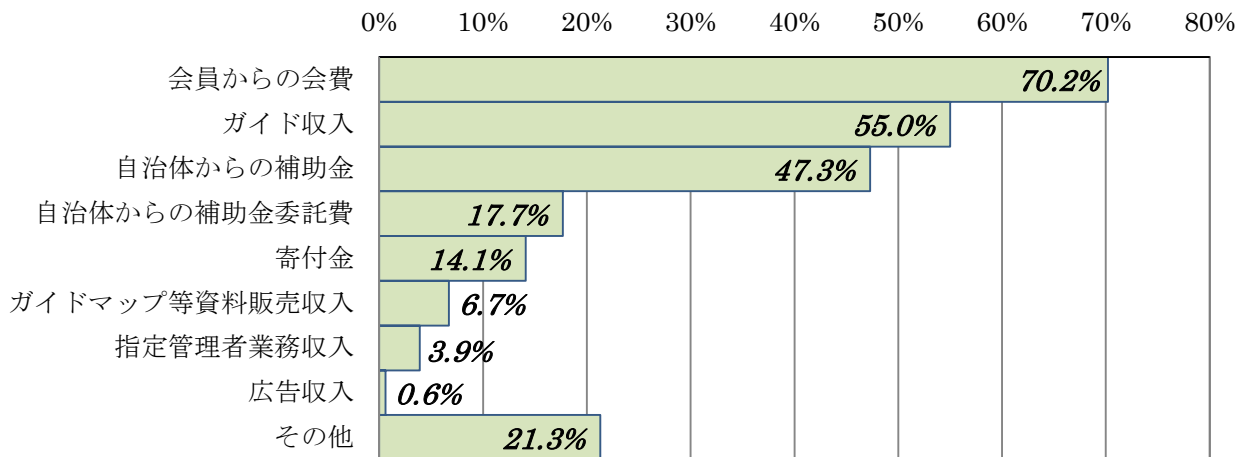
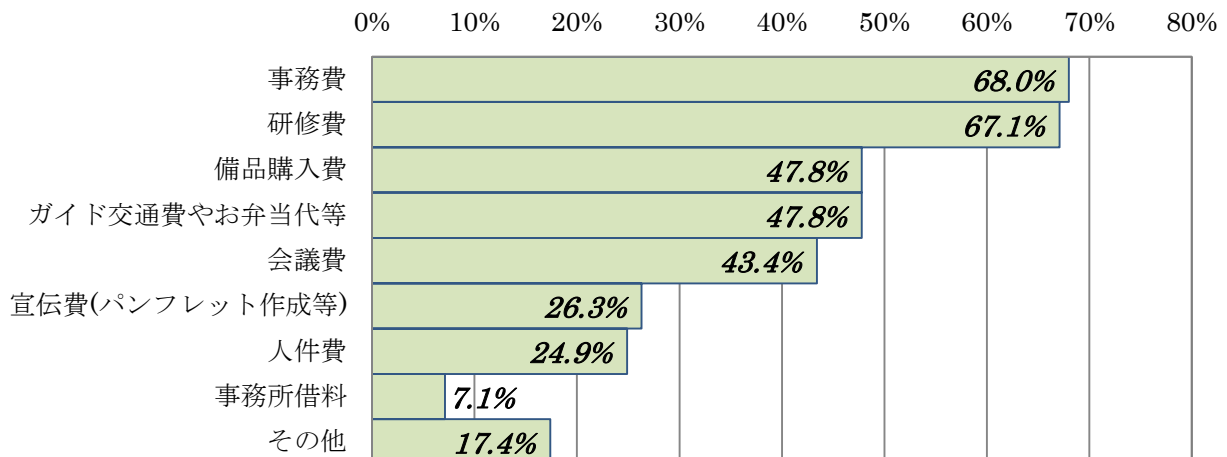


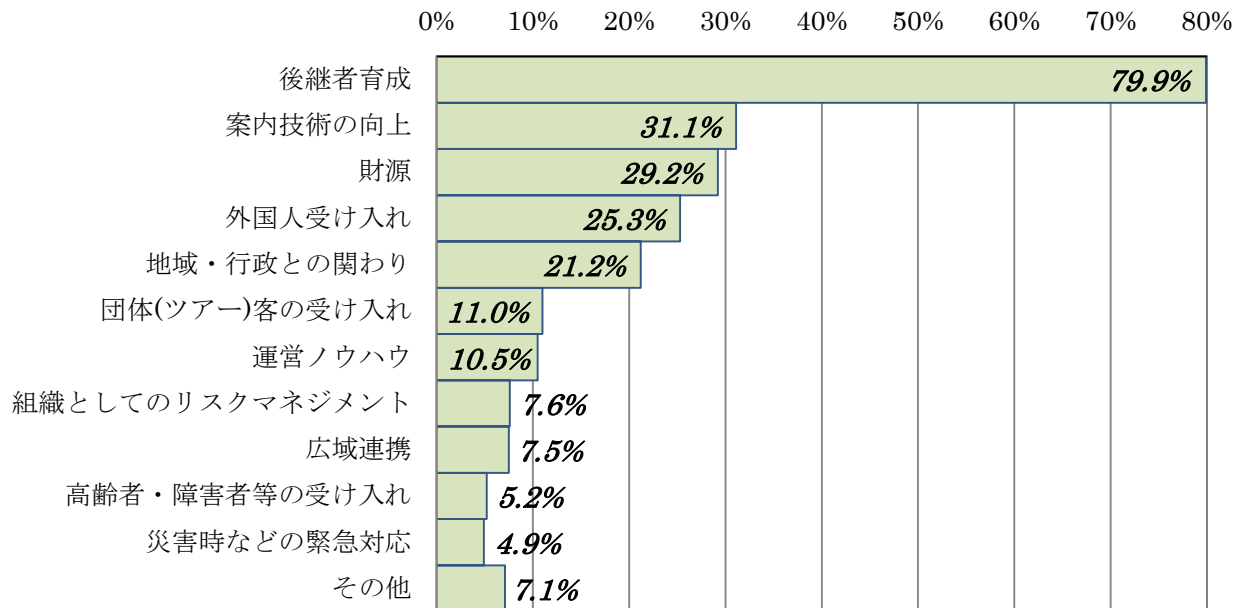
図15 支出内容 (N=638)



9. 抱えている課題

- ・抱えている課題では、「後継者育成」が最も多い。
- ・「外国人受け入れ」が「地域・行政との関わり」や団体（ツアー客）等を上回り、第4位に浮上しており、それに取り組んでいる組織または取り組もうとしている組織が増えていることを示唆する。
- ・「その他」では、「集客力低下」、「ITへの対応ができていない」、「会員の高齢化（若手の会員が少ない）」、「定期的に活動に参加できない会員が多い」、「外国語を話す会員がいない」等の回答があった。

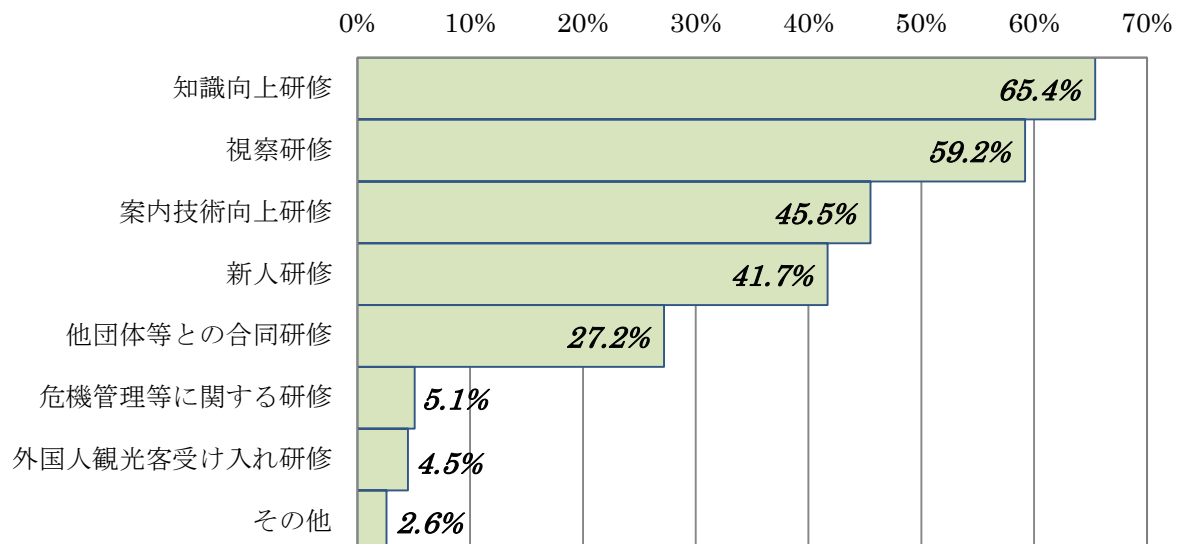
図16 ボランティアガイドガイド組織が抱えている課題 (N=1,328)



10. ガイド育成研修内容

- ・「知識向上研修」、「視察研修」と「案内技術向上研修」を実施している組織が多い。それに後継者を育成する新人研修も4割程度の組織が行っている。
- ・「その他」では、「マナー研修」や「救急救命講習」及び「世界遺産研修」等の回答があった。

図17 ガイド育成研修内容 (N=1,166)



11. 後継者育成に関する取り組み(抜粋)

- ・外国語講座の受講者を誘っている。
- ・個人的に入会したい人に2年ほど個別指導をする。
- ・ご当地検定合格者を優先し、見込みをつけて入会を促している。
- ・ガイドに関心のある人があった場合、通常のガイド時に同行して実体験。
- ・随時新規会員を募集している。また、年1回程度、市広報に募集の記事を掲載してもらっている。
- ・地元の学校で、ガイド等のボランティア活動参加希望者を呼びかけ、希望者には研修を行う。
- ・既存ガイドの高齢化が顕著になり、町へ予算要望、年間120万円の補助金を頂き、5月～11月までに15回程度の現地講習を主体とした講習会を行った。
- ・興味のある会員、活動できる会員にどんどん声をかけスキルアップに心がけている。
- ・ガイド同士で他のガイドを聞く機会を多少設けている。
- ・実際に案内している時に同行させる。地元で開催される観光おもてなしセミナー等への参加も促す。
- ・1. シルバー大学校等を通じて新規会員を募集し新人研修を実施している。2. 市内小学生の子供大使ボランティアの育成をしている。
- ・当地区内の歴史、伝説、文化勉強会の実施
- ・行政とのタイアップによる養成講座の開設を検討中。
- ・HP上で通年、新規会員を募集している。
- ・会員の中で育成スキルを保育している者がマナー研修等を通じて、新人の育成を図っている。
- ・共通のガイドツール(案内ブック)を作成中。
- ・「散策しながら地元を楽しむ会」として、誰もが参加できる研修会を年間10回開催。
- ・毎週1回ガイド総括ミニ研修実施
- ・ベテランガイドによるガイド実習教育1年10回
- ・金沢区が公募で募集する「街あるき体験講座」を受託し市民の地域意識のUPに協力している。2年に1度、区の支援のもとに「ガイド養成講座」を1年間のプログラムで開講し運営することにより、目の前で20～30名のガイド養成を行い、後継者を育成している。
- ・観光ガイド講座と外国人ガイド講座を実施しているが、やはり教育が効果的です。
- ・新企画の開発、年度プロジェクトの参画、懇談会。
- ・新潟市が実施する観光ボランティアガイド養成講座(2年に1回程度)の修了者に対して、入会の募集を行っている
- ・後継者育成とまではいかないが将来のことを考え、年に数回小学校や中学校の生徒を対象に出前講座や現地研修会などを実施し、まちの歴史的遺産の重要性を継承していくことの大切さを教えている。
- ・市内観光ガイド団体との交流を通して情報交換を行っている。→他地区との関わりを持つことによって交流を深めブラッシュアップにつながる。
- ・常時からレター(案内所)で応対マナー、会話力の向上、同行ガイド面でのスキルアップ等に関して、研修を実施している。
- ・OJTを基本にしている、各担当の実践業務の中で、先輩たちからの指導を受けている。
- ・町づくり研究会を毎月1回開催して新人を発掘している。
- ・昨年、観光ボランティアガイドの仲間内で世話人を設け、先輩ボランティアの経験を踏まえた、新人研修を行っている。
- ・会員に、最低1人は勧誘してほしい旨、総会等でお願いしている。会そのものを知ってもらうための、研修会を行っている。
- ・イベント的な企画を行い、参加者の方々に声かけをしてゆく、興味がある事が第一歩として遊びの中で仲間づくり=楽しさ=後継者養成
- ・市内の歴史・文化を知ってもらうため、市内全小学校(15校)の3年生を対象に体験学習支援を行っている。”
- ・地域の高校生を交えて、市のイベント(江南藤まつり)に参加し、ガイドを担当しているの

を強化継続していく。

- ・春「近江八幡ふるさと観光塾」を毎年開催して、参加者の中から入会希望者を募集。
- ・自主企画または班企画と題して、会員が島本町から1日の日帰り見学を企画している。その企画は広く町内の参加を呼びかけ、参加した町民に我々の活動への参加を呼びかけている。
- ・現在、斑鳩町の中学校2校が「法隆寺を英語で案内する」ことに取り組んでいますが、ICESはその支援をしている。先生との打ち合わせ年内数回行う他に、①法隆寺を日本語で案内(3年生全員)②学校に出向きパスポイルとで法隆寺をピレポイレトで案内(校内)③同じ校内教室で、アイセスが作成した案内冊子をもとに、生徒の案内をききながらフォローする、④希望者が留学生へのガイド実地。
- ・市内の各イベントに観光ガイドボランティアのテントを出店し、市内の観光案内を行うと同時に、観光ガイドボランティアへの新規参加を呼びかけている。
- ・平成27年度は、県NPOボランティアセンターが開催するボランティア活動相談会に相談窓口を設置する予定。
- ・総会(年1回)では、終了時、著名講師を招き講演を開催している。受講者は一般も受け入れており、裾野(底辺)を広げる事で新たな人材確保になればと取り組んでいる。
- ・国際フェスタ(国際交流団体の年1回のお祭り、インターネットへの団体掲示、愛パル香川(国際交流会館)での会員募集案内、口コミなどにより会員を募集している。
- ・入会したらいつごろガイドデビューを果たしたいかを決めてもらい。それに向けて研修日を設定し、ガイドデビューの目標時期にガイド当番に入れる。
- ・2年に1回、北九州観光市民大学講座を開催し、修了生の中から希望者は北九州市観光案内ボランティアに登録可能
- ・役員組織と別に委員会組織を作り、全員参加型組織を目指す。
- ・ガイドマニュアル本作成
- ・年1回、町民を対象にガイド養成講座を行い、新人発掘とガイド力の向上に努めている。その際、地元高校にも声かけをしている。
- ・各委員会の副委員長になるべく若手で新人のメンバーを抜擢し、次期の委員長へ育成していく。委員長も各委員会の委員を順次経験してもらい、団体全体を把握できるように育成していく。
- ・現在、小・中学校を対象とした観光DVD作成中
- ・当会は、平成26年度までは、全くの市民団体であったが、平成27年度から行政・観光協会・ガイド団体がそれぞれの役割を分担しながら三位一体となってガイド事業を推進していくことになった。分担の内容は、行政が財源の確保、市広報の活用、観光協会が養成講座の設定、ガイド団体講座の講師と養成した後の受入れを行うことである。
- ・我々の活動に共感した高校生の入会希望者が増えてきて、現在12名の高校生会員がいる。彼らを育て上げ、彼らに続く若者の意識を高め、観光による島の活性化、職場確保に繋げていきたい。
- ・青年会議所や商工会青年部等々、地域で頑張っている若者と連携を図っていきたい。県地域支援室から事務局を会長宅に移したが、引き続き各自自治体に協力をお願いしながら、地域の観光を盛り上げていきたいと考えている。積極的に他団体、地域と交流が図れるよう、補助金も含め、知恵を借りながら進めていきたい。
- ・地区の定年退職者に声をかけ会員確保に努めている。
- ・リーダー制を取り入れ、ガイドを指導する立場の人を活用している。