

全国観光ボランティアガイド組織の現況

令和元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: 令和1年12月～令和2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・メールで回収)

調査項目: 1. ガイド人数【人数のうち通訳案内士の資格有無状況を新設】

2. ガイド料金

3. 外国人観光客の案内対応

4. 予約の締め切り時期

5. 法人格の有無

6. 年間案内実績

7. ガイド以外の活動内容

8. 年間収入及び収入・支出内容

9. 保険付保の有無

10. 抱えている課題

11. 外国人受入対策

12. 通訳案内士法の改正について

13. 通訳案内士の資格を持たないガイドの活動について【新設】

(外国人案内対応を実施しているまたは検討している団体様のみを回答対象とした)

1,402 件 (調査票発送件数 2,005 件、回収率 69.9%)

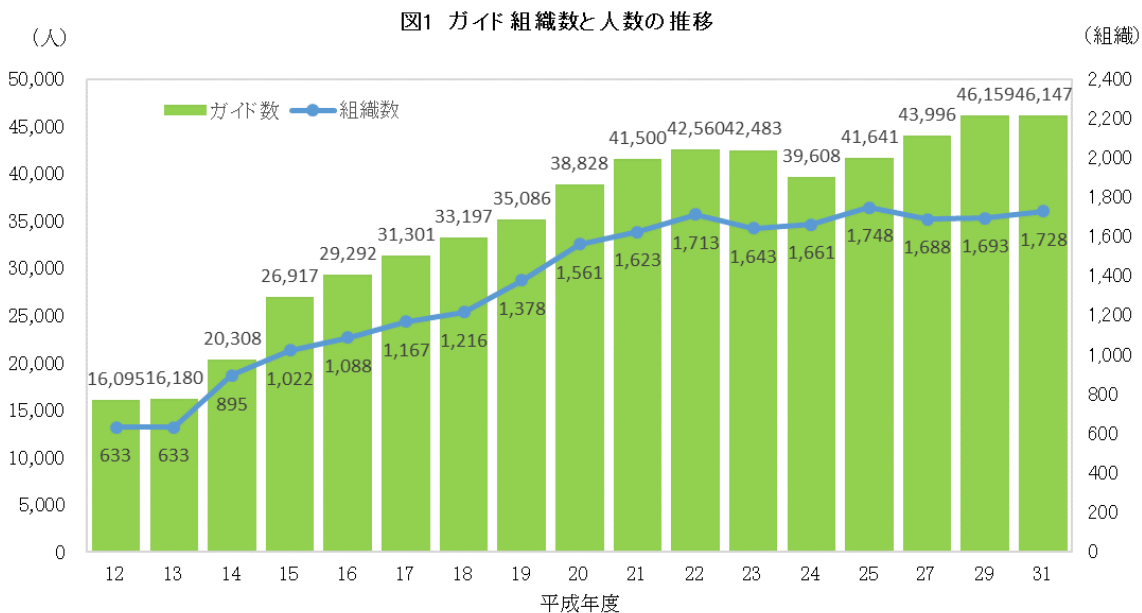
1. 組織・ガイドの数

・組織数:1,728 組織

・ガイド数:46,147 人

(注)本調査は、令和1年12月～令和2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、組織数とガイド人数については、全体の規模感を把握するために、一部の団体において、前回調査(H29)の数値を、推定値として含めて集計しております。

・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。



※本調査は平成25年度より隔年実施となったため、平成26・28・30年度は未実施

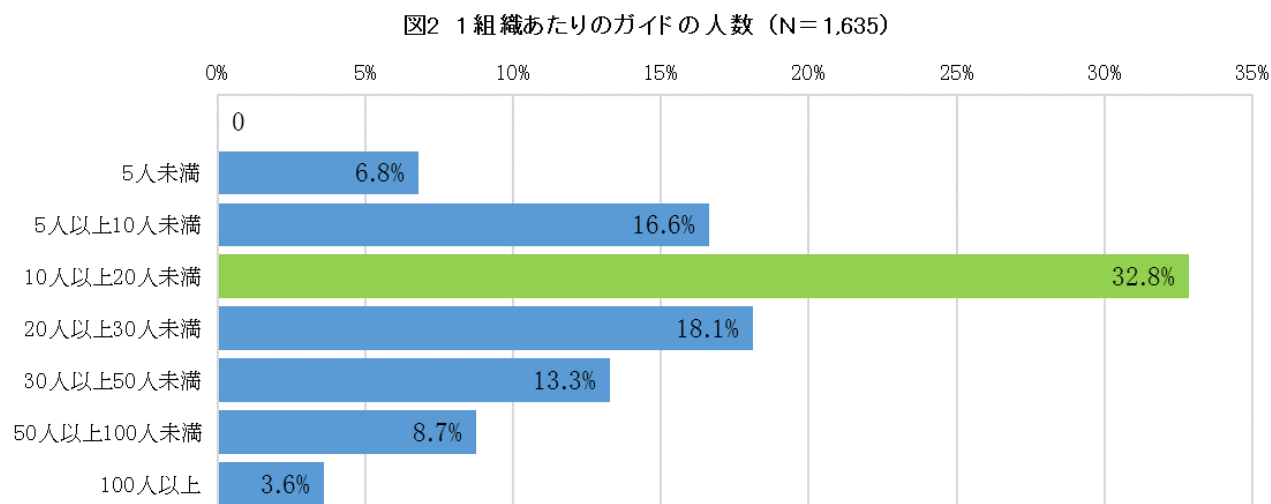


表1 都道府県別組織表

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	ガイド人数のうち	
							全国通訳案内士	地域通訳案内士
北海道	○	51	1,511	605	740	64.2	1	2
青森県	○	29	636	339	236	65.2	3	0
岩手県	○	44	760	350	305	63.4	56	13
宮城県		48	877	389	258	67.5	0	1
秋田県		51	1,093	608	307	66.5	3	0
山形県	○	70	1,371	709	338	65.8	0	0
福島県	○	21	774	250	237	66.8	4	1
茨城県		29	573	276	184	69.1	0	0
栃木県		29	788	367	269	68.2	0	3
群馬県	○	42	787	320	183	69.0	0	0
埼玉県		56	972	524	252	69.0	3	0
千葉県	○	43	809	336	230	68.6	8	1
東京都		18	4,576	553	681	70.0	191	0
神奈川県	○	31	1,378	844	440	70.0	35	0
新潟県		52	969	501	268	65.5	2	0
富山県		38	891	353	425	66.9	0	2
石川県	○	29	910	486	371	66.2	8	13
福井県	○	14	327	217	108	70.4	0	0
山梨県		37	581	183	73	66.4	2	1
長野県		61	1,605	773	507	65.8	6	0
岐阜県	○	43	975	602	266	70.2	4	0
静岡県	○○	55	1,229	513	371	70.7	2	1
愛知県	○	68	2,291	817	746	68.8	40	2
三重県	○	42	936	416	241	69.1	6	0
滋賀県	○	28	684	392	213	68.9	0	0
京都府	○	36	1,800	688	480	65.0	0	2
大阪府		31	1,347	344	295	67.0	0	10
兵庫県	○	81	1,675	691	449	66.2	24	3
奈良県	○	41	1,786	766	585	66.4	10	5
和歌山県		13	285	150	125	66.1	1	6
鳥取県		21	316	165	76	66.2	0	1
島根県		46	863	501	272	64.0	6	8
岡山県	○	32	778	337	308	69.4	6	0
広島県	○	27	768	308	234	66.6	5	1
山口県	○	25	514	248	203	68.4	0	0
徳島県	○	26	466	170	263	64.9	0	0
香川県		12	499	200	164	66.6	8	10
愛媛県		18	414	146	110	62.8	0	1
高知県	○	32	552	236	222	63.1	10	9
福岡県	○	36	1,047	470	403	66.9	2	0
佐賀県	○	29	593	240	235	63.8	3	0
長崎県	○	29	927	405	344	65.6	0	2
熊本県	○	43	832	367	262	67.0	3	0
大分県	○	37	436	186	144	65.8	0	0
宮崎県	○	17	372	199	151	65.6	1	1
鹿児島県	○	45	954	445	314	64.5	1	0
沖縄県		22	620	139	106	62.5	1	5
合計	31	1,728	46,147	19,124	13,994	66.7	455	104

※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 3,000 円未満が約半数を占める。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。
 - ・前回 (H29) 調査と比較して、「実費負担」と「有料」の割合が逆転し、有料活動に取り組む割合が増加した。
 - ・有料活動に取り組む割合の増加に伴い、「ガイド料の分布」においても、割合が増加した価格帯がある。(ガイド 1 人あたり) = 3,000 円以上 5,000 円未満、(お客様 1 人あたり) = 500 円以上 1,000 円未満、(1 時間あたり) = 1,000 円以上 1,500 円未満、(1 回あたり) = 3,000 円以上 5,000 円未満
- (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(保険料、資料代、施設入場料、交通費等)のみを徴収する場合を指します。

図3-1 ガイド料金の有無
(N=1,728)

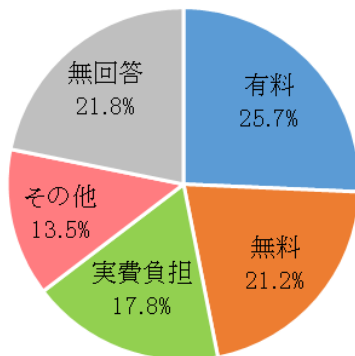


図3-2 ガイド料金設定
(N=446)

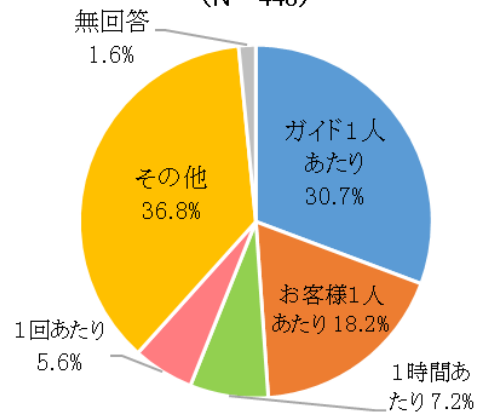


図4 ガイド料の分布

図4-1 (ガイド 1 人あたり) N=137

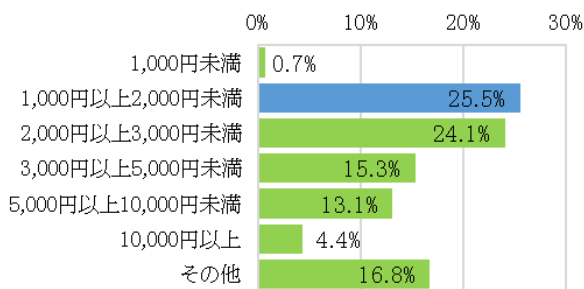


図4-2 (お客様1人あたり) N=81

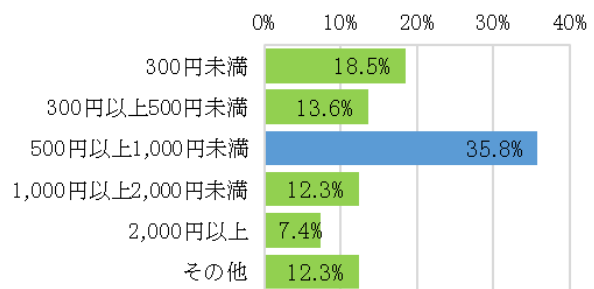


図4-3 (1 時間あたり) N=32

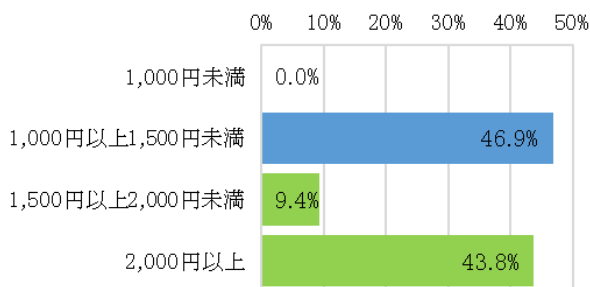
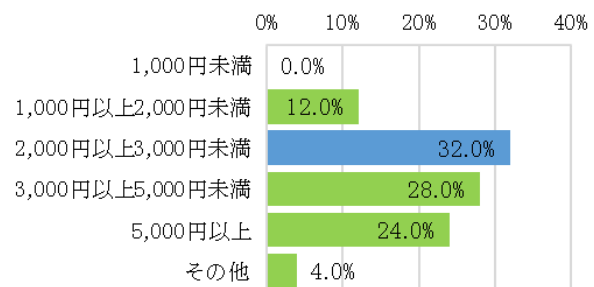


図4-4 (1 回あたり) N=25

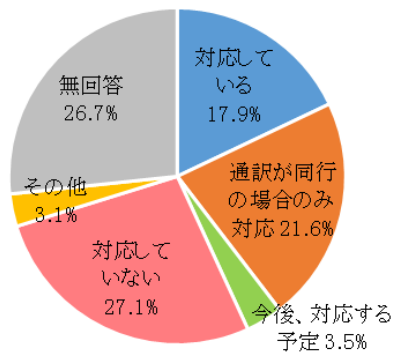


3. 外国人観光客の案内対応

- ・外国人観光客に対応している組織は前回同様 2 割強。
- ・ポケットク、翻訳アプリ等の使用や予定との回答が約 2%あり、IT ツールの活用傾向が見られた。更なる活用が見込まれそうである。
- ・対応している言語は英語が主であり、次に中国語と韓国語が続く。

(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 外国人案内対応 (N=1,728)



「対応している」と回答した組織が多かった都道府県の上位群

順位	都道府県	組織数
1位	秋田県	13
2位	岐阜県	12
3位	岩手県	11
	大阪府	
	岡山県	
4位	静岡県	10
	北海道	
	埼玉県	
	千葉県	
	奈良県	
	島根県	

図5-2 対応言語 (N=310) 複数回答

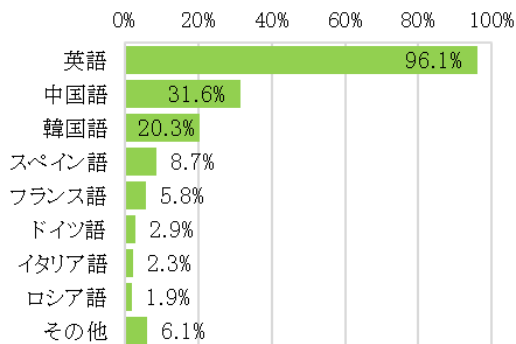


図5-3 ガイド人数 (N=4,316)

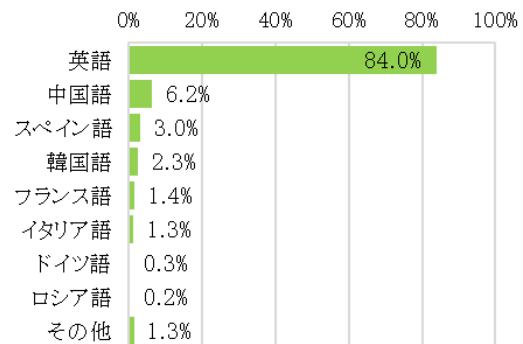


図6-1 外国語表記の配布資料 (N=1,728)

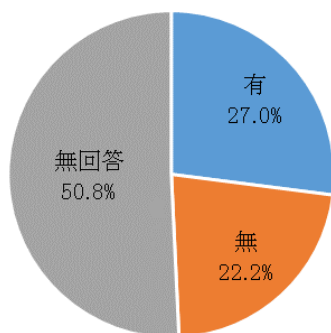


図6-2 表記言語 (N=467)

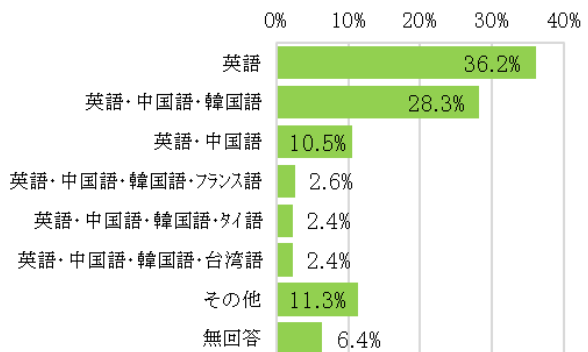


図7-1 音声ガイドの貸し出し
(N=1,728)

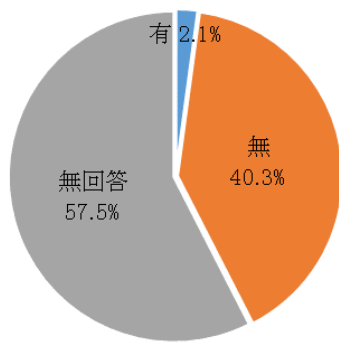
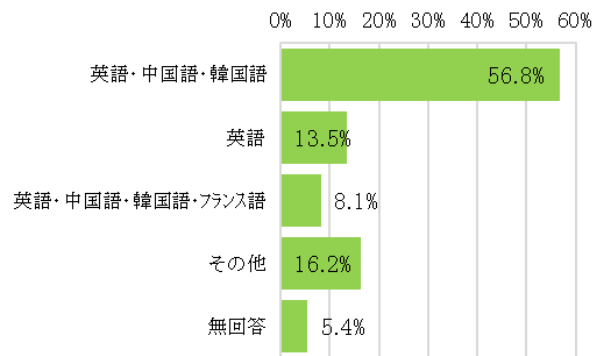


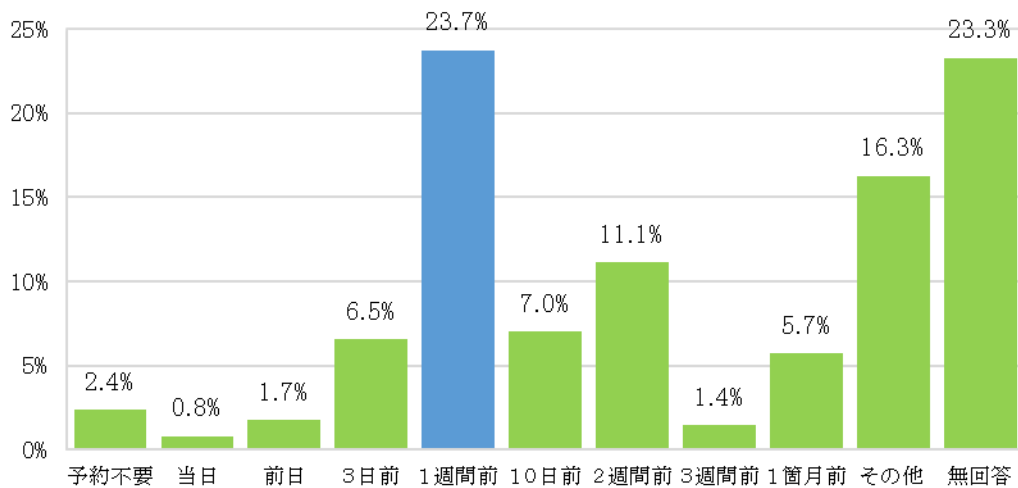
図7-2 音声ガイドの言語 (N=37)



4. 予約の締め切り時期

・ガイド予約の締め切り時期は 1 週間前の割合が一番高いが、臨機応変に対応できる組織や大人数は早めの予約を希望する組織が「その他」に多く含まれている。

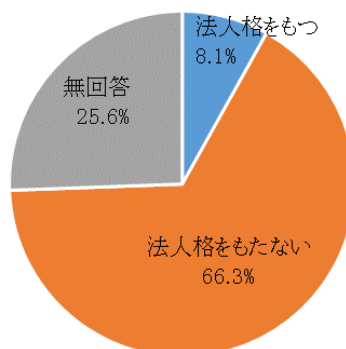
図8 予約期限 (N=1,728)



5. 法人格の有無

・NPO 法人等の法人格をもつ組織は 1 割。

図9 法人格の有無 (N=1,728)



6. 年間案内実績

- ・1 組織あたり、100 人以上 500 人未満と 1 組織あたり、1,000 人以上 3,000 人未満の割合が高い。
 - ・年間案内実績に占める日本人と外国人の比率については、日本人の割合の方が圧倒的に高い。
- (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 2018 年 1 月～2019 年 12 月までの 2 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=756)

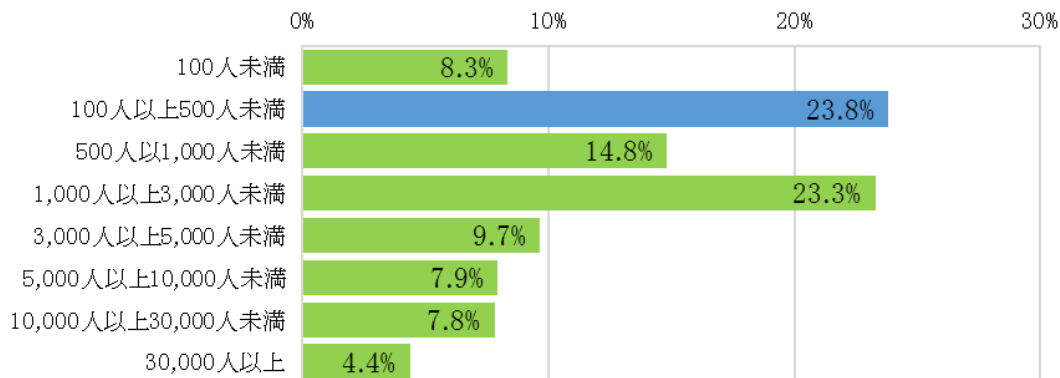
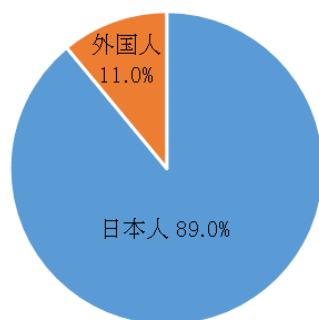


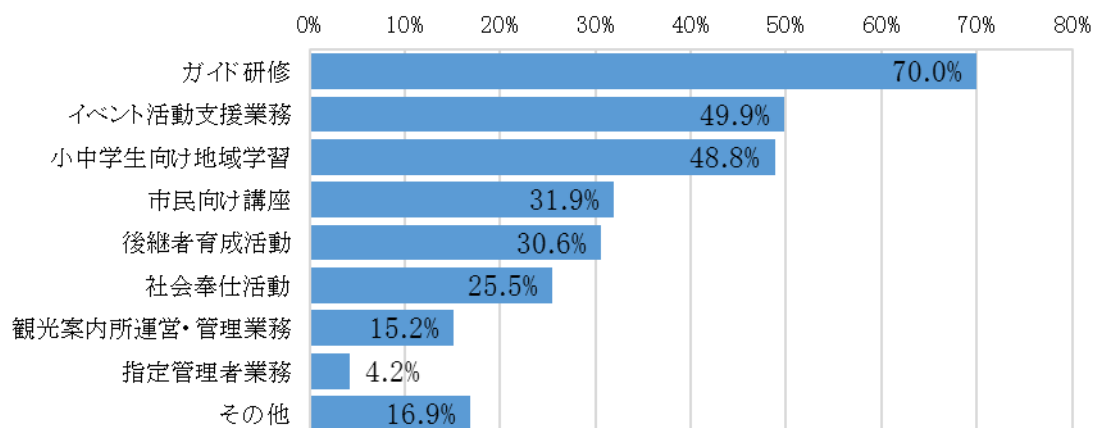
図11 年間案内実績比率 (N=540)



7. ガイド以外の活動内容 <複数回答可>

- ・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」、「環境保全・自然保護活動」、「通訳・翻訳」、「国際交流活動」、「旅行・宿泊業や物販などの事業」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=1,049)



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」、「自治体等からの補助金」。「その他」では、「イベント活動」、「事業収入」、「物品販売」、「講師料」、「謝礼」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」、「イベント費用」、「講師謝金」、「制服代」、「通信費」等の回答があった。

図13 年間収入 (N=677)

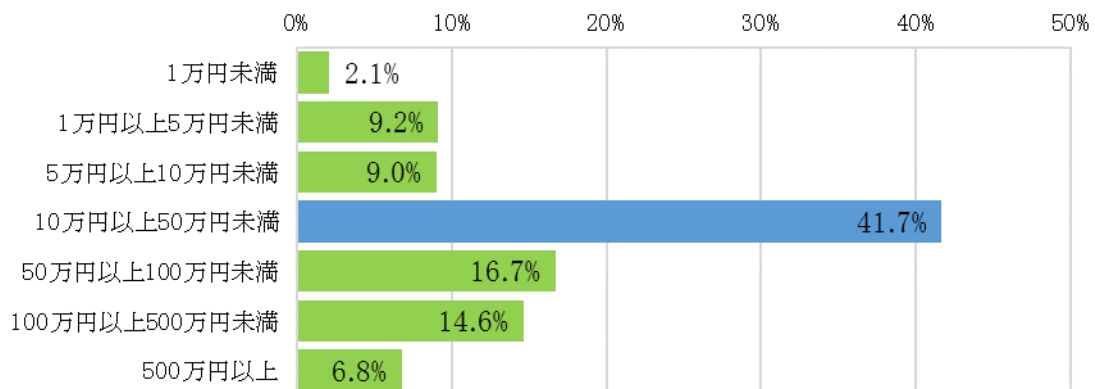


図14 収入内容 (N=699) <複数回答可>

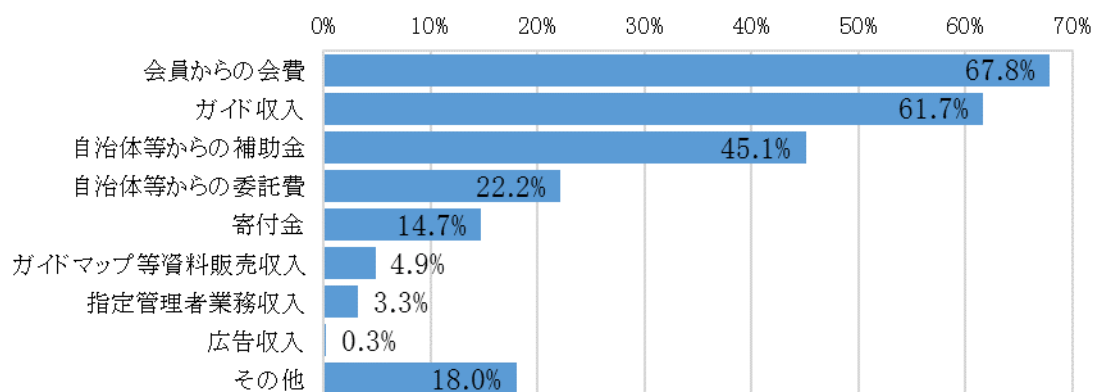
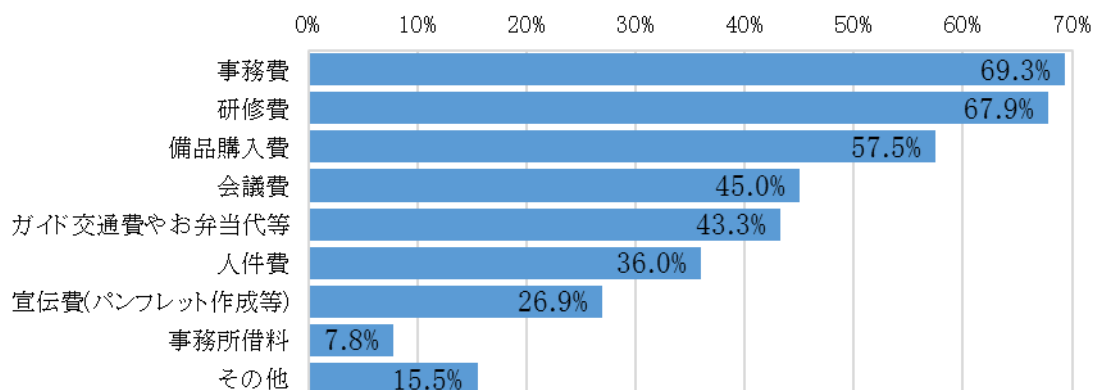


図15 支出内容 (N=691) <複数回答可>



9. 保険付保の有無

- ・付保保険では「ガイド保険」が一番多い。
- ・ガイド保険金額は 100 円以上 500 円未満が一番多く、参加者保険金額は 500 円未満が約 9 割を占め、主催者保険は 10,000 円以上が一番多い。
- ・保険の種別は「傷害補償」が一番多い。「その他」には「ボランティア活動保険」、「シルバー保険」、「スポーツ安全保険」、「イベント保険」等の回答がある。

図16-1 ガイド保険の有無
(N=1,728)

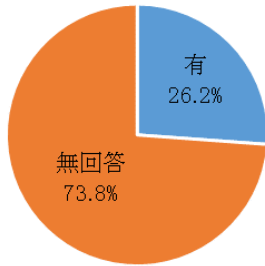


図16-2 参加者保険の有無
(N=1,728)

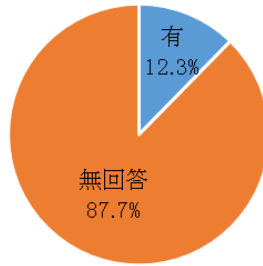


図16-3 主催者保険の有無
(N=1,728)

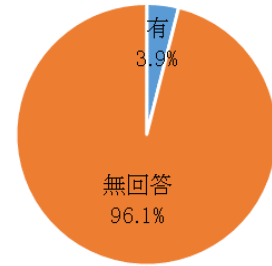


図17-1 付保保険 (N=588) 複数回答

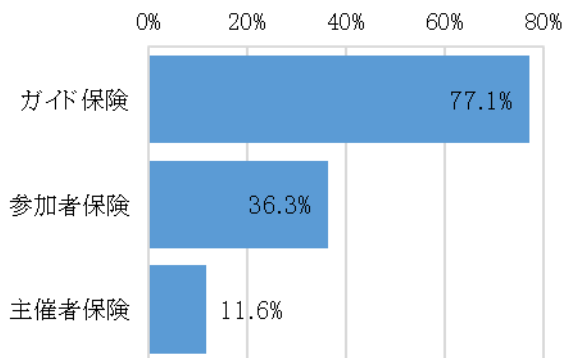


図17-2 保険種別補償 (N=633) 複数回答

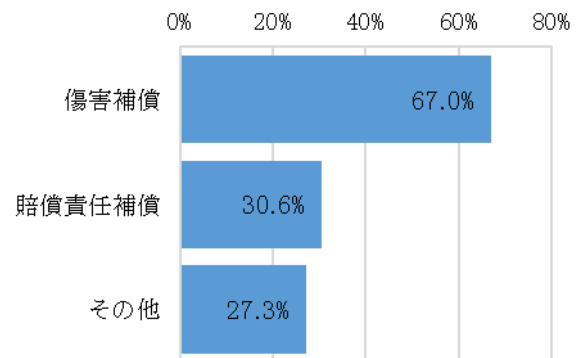


図18-1 参加者保険金額 (N=195)

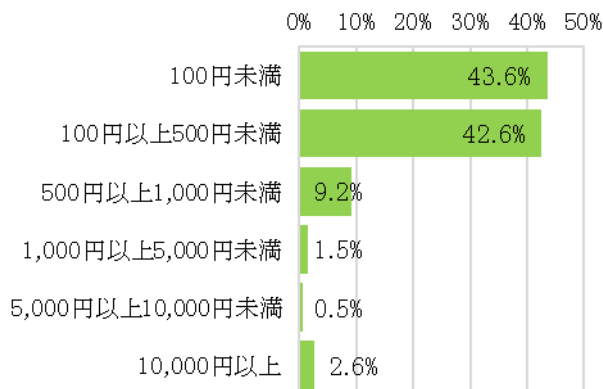


図18-2 ガイド保険金額 (N=426)

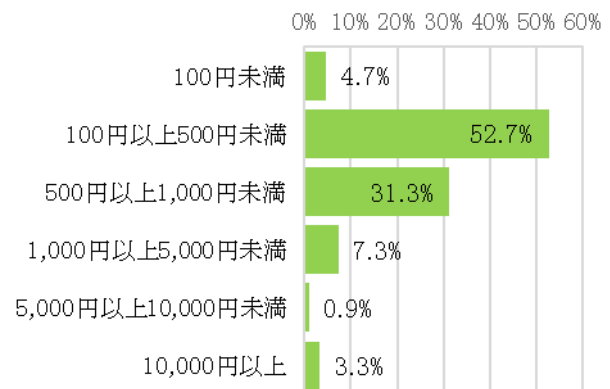
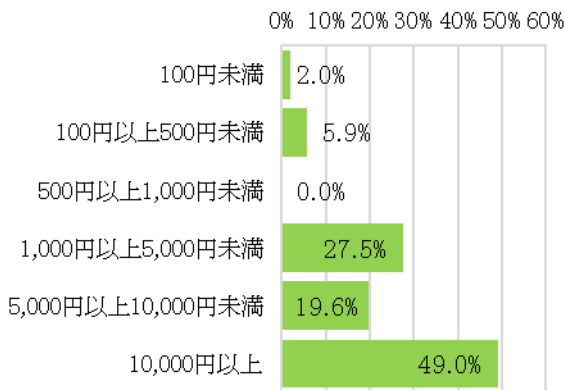


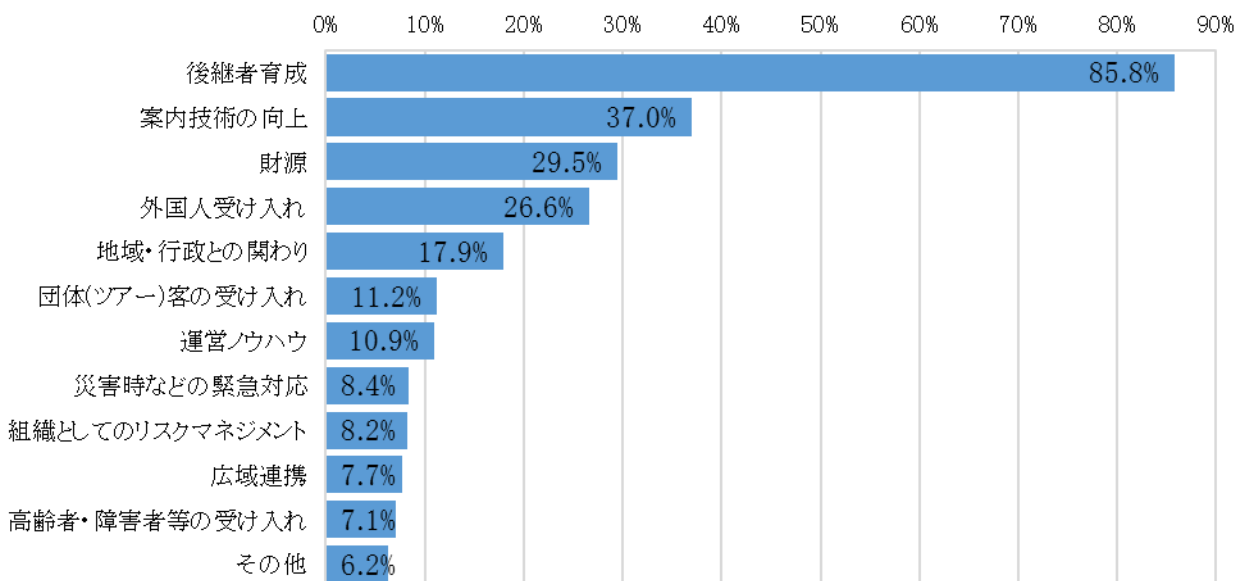
図18-3 主催者保険金額 (N=53)



10. 抱えている課題 <複数回答可>

- ・抱えている課題では、「後継者育成」が最も多い。
- ・「その他」では、「メンバーの高齢化」、「集客力低下」、「移動手段」、「IT 技術」等の回答があった。

図19 ボランティアガイド 団体が抱える課題 (N=1,235)

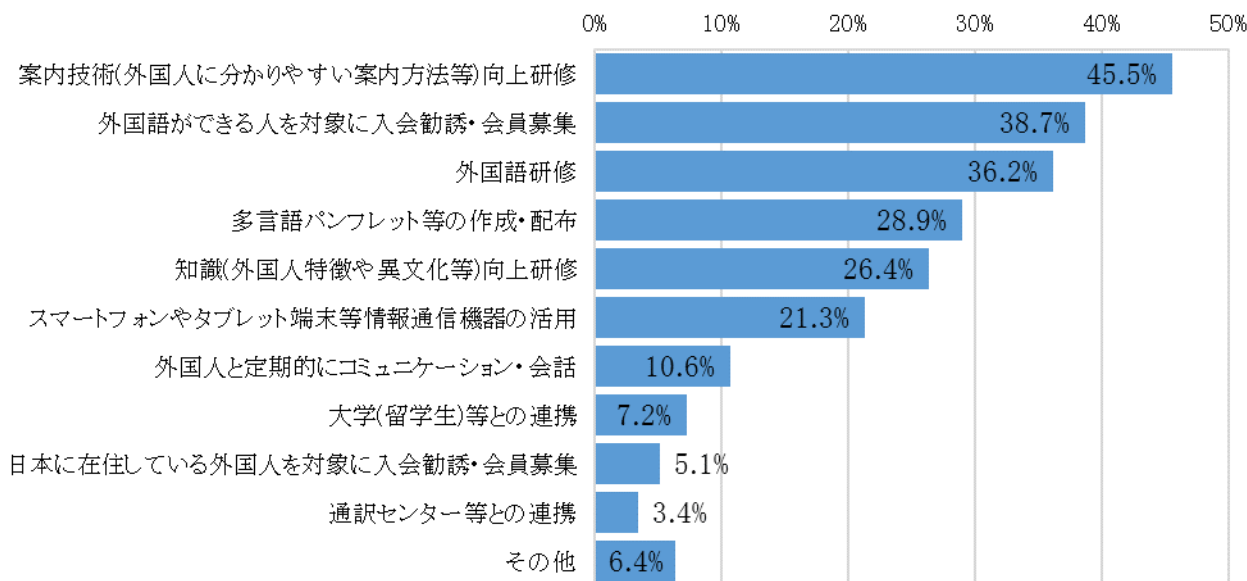


※以降の設問は「外国人案内対応を実施しているまたは検討している」団体様のみを回答対象として実施した。

11. 外国人受入対策 <複数回答可>

- ・「案内技術向上研修」「外国語ができる人を対象に入会勧誘・会員募集」「外国語研修」を実施している組織が多い。「端末等情報通信機器の活用」を実施している組織は前回より約2倍増加した。
- ・「その他」では、「多言語 HP の作成」、「会報によるガイド体験の共有」、「国際交流員 CIR の活用」等の回答があった。

図20 ボランティアガイド団体で行っている外国人受入対策（N=235）



＊外国人受入対策（抜粋）

- ・ガイド報告書を全員で共有することでお互いに情報交換や相互学習を行なっている。定期的にテーマを決めて座学および実施研修を行なっている。
- ・ホームページの開設
- ・外国人に説明は、絵や写真を使ってする。また次年度からは、音声自動翻訳機を、試しに使用する事を考えています。
- ・簡単な英単語での会話、外国語の指差しシートなどを利用
- ・観光スポットに標識(QRコード付)・道標の設置(日本語・英語)
- ・観光客の要望に応じ、多彩なガイドが出来る様、外国語研修活動を行っております。
- ・観光協会等で発行しているパンフレットを活用。
- ・県の観光連盟の勧めで、電話通訳サービスに登録している。
- ・現在は、市国際交流協会の方に協力していただいている。
- ・現場でのガイド勉強会、他市グループとの連携
- ・個人的に学習しているのみ
- ・大型船入航時は地元高校生の協力を得、対応しています
- ・町としてガイド団体の立ち上げ検討。

12. 通訳案内士法の改正について

- ・2018年1月より通訳案内士(全国通訳案内士または地域通訳案内士)の資格を持たない方でも有償で通訳ガイドを行うことが可能になったことを半数近くの組織が認知している。

図21 通訳案内士法の改正について
(N=371)

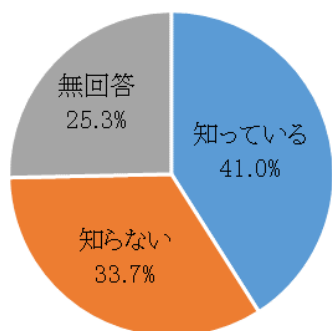
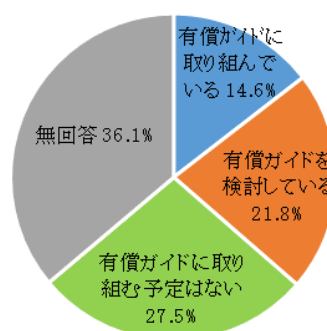


図22 通訳案内士法の資格を持たないガイドの活動について
(N=371)



13. 有償でのガイド活動について

- ・通訳案内士の資格を持たないガイドの活動について、既に取り組んでいる、または検討している組織が約4割を占める。
- ・有償でのガイド活動に対して、スキル面で負担を感じ、基本はボランティア活動のため有償は考えていないとの回答が多く見受けられた。

*有償でのガイド活動（抜粋）

- ・重要伝統的建造物群保存地区の説明
- ・お客様と一緒に歩いての徒歩でのご案内です。
- ・英語・中国語の通訳として依頼(外国語パンフレット作成時の翻訳含む)
- ・外国人のお客様へのガイド(有資格者と同様)
- ・地域発展のため役立つ会や団体に加入し協力していくように努めている。
- ・地区内小学校の郷土の歴史学習支援と地区民向け講座の推進
- ・ボランティアガイドとすみわけし、外国語ができる有償専門ガイドとしてツアーガイド etc. 行っている。
- ・従来通りガイド実施する。
- ・善意通訳の理念に基づいたボランティア活動であるためガイド活動に関しては有償とする予定はない。
- ・日本人の案内と同じガイド派遣料をいただいています。
- ・平日の予約ガイド
- ・本市の観光ボランティアガイドは、通訳案内士の資格の有無にかかわらず採用している。