

第5回都道府県観光ボランティアガイド連絡協議会代表者会議 議事録

【開会】

須藤)

皆様こんにちは。日本観光振興協会の須藤でございます。本日はお忙しいなか、ご出席をいただき誠にありがとうございます。

例年、この会議を2月に開催をしておりますが、去年は新型コロナウイルスの感染拡大が始まった頃と重なり、急遽、都内での現地開催を中止といたしました。

今回の開催にあたりましては、社会的な事情を鑑み、オンラインにて実施をさせて頂くことになりました。

なお本日、こちらの事務局側の配信会場では、感染症対策を行うことで、登壇者は、発言時のみ、マスクを外しておりますので、ご承知おきください。

本日の次第については、皆様にもお送りしておりますが、この後、主催者挨拶、ご来賓挨拶、皆様にご協力をいただきましたアンケート結果の概要報告、そして、アンケート結果を基にした、意見・情報交換会、最後に、閉会挨拶、と進めさせていただきます。

なお、会議中のマイクとカメラについてですが、連絡協議会代表者の方はON、その他オブザーバーの方はOFFをお願いいたします。

また、本日は記録のため、会議内容を録画させていただき、議事録や報告資料を当協会のHPに掲載を予定しておりますのでご承知おきください。

それでは、まず始めに、公益社団法人 日本観光振興協会 理事長 久保田 穰（くぼた み のる）より、主催者挨拶をさせていただきます。

【開会挨拶】

久保田)

皆様、こんにちは。

多くの方がパソコンの前にてお集りいただき、誠にありがとうございます。

今回の都道府県観光ボランティアガイド連絡協議会代表者会議は、オンラインライブという形で実施することとなりました。このような状況下におきまして、開催できること大変嬉しく思っております。リモートでの開催では、意をうまく伝えられるか懸念もあるとは思いますが、一方で多くの方々に広く参画いただけるメリットもございます。今回は、この形式を活用しながら、意思疎通を図っていきたいと思っております。

また、本日はご来賓として、観光庁の吉田課長補佐においでいただき、また、横浜シティガイド協会理事の嶋田様には会の進行役として、会議を有意義なものにさせていただくため、今年度もご尽力いただくこととなりました。毎年ご協力いただきましてありがとうございます。

さて、皆様も報道等でご存じでしょうが、昨日の政府分科会にて、関西エリアで一部緊急事態宣言解除となりました。ですが、ただちにGOTOトラベルが再スタートするという状況ではございません。今は、飲食をはじめとして徹底的に感染を抑えていく時期でございます。観光サイドで考えますと、GOTOトラベルにて秋に需要の創出効果が大きく関わり、観光が地域の下支えに寄与していることが数字の面で分かってまいりました。ですが、感染

拡大により、人々の旅行マインドも冷えてしまうという事もあり、感染を抑えながら、安定的な旅行マインドを持っていただけるよう環境を整えつつ、GOTO キャンペーンをしかるべき形で再開していけるよう希望しているところでございます。

制度等は、観光庁および政府にて真剣に検討していただいておりますので、私達は観光分野において将来に備える体制づくりをしていくことが重要であります。蜜を避け、物見遊山の観光よりももっと深みのあるアドベンチャーツーリズムを含め、ニューノーマル時代に沿った新しい旅行スタイルを作っていくよう、観光産業からも働きかけていきたいと思っております。

皆様においても、それぞれの地域でご活躍されていると思いますが、ぜひこのような意をお汲み取りいただければと思います。

釈迦に説法ですが、「何のために観光をやっていくのか」という問いに対し、自らの営みという答えが当然あるわけですが、一方で、観光客から考えると自然、歴史、文化、地域の食、などを楽しむということであり、このような日本の総合的な価値をビジネス化していくということが大切です。そういう観点から考えていくと、ガイドの方々も共通財を活用したビジネスの一角を担われているということになります。地域を豊かにする、人々の幸せを作っていく、その結果、それぞれの稼業やビジネスが成立していくことが観光のあるべき姿であり、私も観光陣営に求められていることであると思っております。

大変に厳しい状況ですが、皆様においては健康にお気をつけいただきながら、将来を見つめつつ今やるべきことを取り組んでいただければ、と思います。

どうぞ、当会議におかれましても、積極的な参加をよろしくお願いいたします。

須藤)

ありがとうございました。

続きまして、ご来賓といたしまして、国土交通省 観光庁参事官（観光人材政策）課長補佐 吉田 瑛仁（よしだ あきひと）様より、ご挨拶を頂戴いたします。

【来賓挨拶】

吉田)

観光庁吉田でございます。新型コロナウイルス感染拡大が続く困難な状況でございますが、この度は「第5回都道府県観光ボランティアガイド連絡協議会代表者会議」が開催されること、関係者のご努力に敬意を表するとともに、心よりお祝い申し上げます。

また、皆様におかれましては、観光行政にご理解ご協力を賜りまして、誠にありがとうございます。

コロナウイルス感染拡大以降、国内外観光需要は急速に減少し、外国人旅行者数も2020年大幅な減少しております。また、国内外問わず、人の移動そのものに大きな制約が課され、未曾有の影響を受けております。

本日ご参加の皆様におかれましても、大変なご苦勞をなさっていることと心よりお見舞い申し上げます。

観光庁といたしましては、このような厳しい期間を真の観光先進国への実現に向けた、助走期間と捉えております。GOTO トラベル事業実施等を通じて、安心安全な、新しい旅行

スタイルの普及を図るなど各種施策を実施、検討してまいります。

さらに感染防止と観光需要を増やすための、令和2年12月3日に策定した政策プランを実施し、当面は日本人観光客拡大需要を喚起しつつ、感染拡大防止策を大前提に、2030年には外国旅行者数6,000万人の本格的なインバウンド回復に向けた実現に向けて進んでまいります。

日本人観光客に対して、また訪日旅行者に対して、観光ガイドがさらに魅力あふれるガイドとして、さらなる発展を告げ、観光先進国の実現に大きく寄与していただくことを期待しております。

最後となりますが、地域観光の再生活活性化にかかわるすべての皆様の、ますますのご活躍を祈念いたしまして、私のご挨拶と代えさせていただきます。

須藤)

吉田様、ありがとうございました。

本題に入る前に、本日の会議の説明をさせていただきます。

まず本日の出席状況ですが、メイン出席者であります、連絡協議会代表者方々20名、オブザーバー出席といたしまして、都道府県、観光協会／観光連盟等 諸団体、その他関係者様を含め、約60名の方々にご出席いただいております。

これまでの当会議では、観光に関連する企業やシンクタンク、または団体様にお越し頂き、知見やノウハウ等をご紹介いただきながら、皆様との事例共有や意見交換を行っていただきました。

昨年初からの新型コロナウイルスの影響により、とりわけ観光は大きな打撃を受け、ガイド団体の皆様の活動にも急激なストップがかかりました。そのような中、今回は、コロナ下における各ガイド団体様の活動状況に関するアンケートを実施させて頂き、現在、ガイド団体の皆さまがどのような状況にあり、何に困り、どのような対応を取られているのか、といった点を集約し、本日の意見・情報交換会の主題として設定させて頂きました。

意見・情報交換会に移る前に、そのアンケート結果を、事務局より説明させていただきます。

[アンケート結果報告]

片野)

皆様、こんにちは。これから15分ほど時間をいただきまして、アンケートのご報告を申し上げます。

[出席者に配付済の事前アンケート集計結果について説明]

須藤)

ありがとうございました。今、ご報告いたしましたアンケート結果から抽出したトピックスを基に、意見・情報交換会に移らせていただきます。意見・情報交換会の進行は、本会議の第1回開催からご協力をいただいております、NPO法人横浜シティガイド協会 理事 嶋田 昌子（しまだ まさこ）様に、お願いしたいと思います。嶋田様、よろしく願いいたします。

[意見・情報交換会]

横浜シティガイド協会 理事

嶋田 昌子様

横浜シティガイド協会の嶋田です。

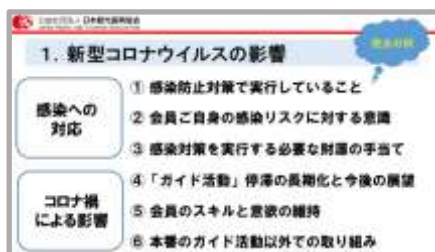
昨年は新型コロナウイルス感染症の影響で中止となり、今年はオンラインライブ形式で開催することとなりました。第1回～第3回の観光ボランティアガイド連絡協議会代表者会議では、前半に企業の方、諸団体の方のご講演、後半はそれについての意見交換という2部構成で行ってまいりました。

今回は、コロナ禍における現状を直に伺いたいということで、事前アンケートを実施いたしました。数値だけを取るのではなく、様々な意見を頂きたいという目的で、できるだけ自由記述で皆様にご協力いただきました。それが、さきほどの結果報告でございました。

そのアンケートから得られた共通の課題を3点にまとめ、これについて意見・情報交換会でお伺いしていきたいと思っております。



予想だにしなかったコロナ禍、全国のみならず世界規模で広がったこの状況で、インバウンド、国内のお客様をお迎えする際に、どのような影響があったのか、更にどのように対処したのか伺っていききたいと思います。今回は、実は4人の方をお願いをしております。



まずは、北海道からお願いいたします。

伝統のある北海道協議会の現状、また未来をお話いただこうと思っております。よろしくお願いたします。

北海道観光ボランティア連絡協議会

野村 滋 会長

北海道は札幌の感染者が多く、集まることも難しく、協議会は何もできなかったという現状です。私は室蘭市民観光ボランティア協議会に所属しておりますが、洞爺湖、登別、室蘭

は感染者が少なく、GOTO トラベル、そして北海道特有の道民割を利用して、名古屋大阪からかなりの多くの観光客が訪れました。

対応する際はマスク、フェイスシールドを着用し、ソーシャルディスタンスを取りながらガイドをしていました。割引のおかげか、特に洞爺湖サミットで有名な洞爺湖ウィンザーホテルという高級なホテルにたくさんの方が泊まられたことにびっくりいたしました。

北海道には、観光ボランティア団体が 40～50 団体あります。その団体が集合して第 30 回「観光ホスピタリティ全道大会 in どもんなか」を室蘭で開催する予定でありましたが、去年は中止となりました。

当大会は、北海道と北海道観光振興機構の援助を元に開催しているのですが、中止が続くとすると、援助が閉ざされる危機がありました。働きかけにより、また振興機構のご配慮にて、「ウポポイ」、日本遺産「炭鉄港」をテーマに今年も室蘭で開催する予定です。

全道でも会員の高齢化が進んでいます。室蘭の場合、英語教室や観光講座などに参加している一般市民の方を、観光ボランティアへ勧誘しています。

現在はガイド活動休止中のため、観光協会で開催しているやさしい日本語講座や炭鉄港ガイド養成講座等の研修に参加し、会員のスキル向上とモチベーション維持の為に役立っています。

嶋田様)

野村代表ありがとうございました。今回のアンケートは、首都圏からの回答が大変少ない結果となっております。そのような中で、千葉の現状を話していただきます。

千葉県観光ボランティアガイド協議会

石田 文夫 事務局長 (会長代理)

清会長に代わり、発言させていただきます石田と申します。千葉のオリパラでのガイド養成講座では、嶋田先生には大変お世話になりました。

千葉では、先ほどのアンケート報告と同じく、昨年 3 月～8 月は各団体の活動を中止しておりました。その後 GOTO トラベルの影響か、10 月～12 月、特に 11 月にはこれまでにない大勢のお客様にご訪問いただきました。とは言いつつも、ボランティアガイドの活動は従前のように戻らず、会員のモチベーションや体力をどう維持していこうかというのが問題でした。そこで、まず例会、学習会を開催し、集まっていただき、意識意欲の高揚をしました。

また、コロナを好機ととらえ、新しい観光資源を発掘し SNS や Facebook で情報発信している団体もありました。

都市部のガイド団体では、大手塾とタッグを組み、文化講座の講師を任されるという事例もありました。10 月、11 月、12 月にはマイクロツーリズムの影響を受け、県内また近隣県から自然体験型、屋内型で活発に動いている南房総において教育旅行を請負、たくさんの方に来訪いただきました。

ただ、ガイドの中には、都市部に隣接している地域にお住まいのご自身の感染を恐れているガイドの方も多く、稼働できるガイド数が減っていることが課題です。

コロナ禍のツールといたしまして、ワイヤレスのガイドシステムを導入しましたが、その

手入れ、殺菌洗浄に非常に手間がかかり、費用の負担もあり、国の方で使い捨てイヤホンなどの援助などを考えていただけないかという意見も出ております。

嶋田様)

北海道の方でも、千葉の方でも、感染者数が多い中で、どうにかガイドの方々の努力が見えておりますね。それでは、九州の方はどうでしょう？

佐賀県観光ボランティアガイド連絡協議会

神田 楊子 会長

私は唐津よかばいガイドをしております神田^{こうだ}と申します。

唐津市では感染者がある程度出ておりますが、身近には感染者がいない状態です。

唐津は、コロナ以前から近隣県である福岡県からのお客様が多い場所なので、コロナ禍にもかかわらず気軽にお客様がたくさんいらっしゃり、ありがたい気持ちと共に少し苦しい立場でありました。私達も高齢化が進んでおり、ガイド自身が感染の恐怖を持っていることと共に、感染した場合の責任はどこがとるのが明確でなく、活動は難しくなりました。ですが、昨年2月末から担当頂くガイドには説明をし、身を挺してガイドをしていただき、私自身も何回かガイドいたしました。集まるのも憚られたので、郵便などでの連絡までに留め、研修会や勉強会等は開催しておりません。

ただ地域にも違いがあり、有田の方では積極的に研修等をやっていると聞いております。

佐賀県観光連盟

吉岡 美和 様

佐賀県有田町は、ゴールデンウィークに有田陶器市が毎年開催されている町です。残念ながら2020年は中止となりましたが、有田の観光ボランティアガイドが企画し、じゃらんの遊び体験ネットより、3コースのオンラインツアーを販売いたしました。1日につき10アカウントのみ、2月17日、21日の2日間分を販売しました。値段は1人4,000円で、購入いただいた方には、パンフレットや体験キット（お菓子や飲み物など）を事前に送付し、観光ガイドがオンラインでライブツアーを行う企画です。こちらはおかげさまで、完売となりました。

今後も、実際のガイドをやりながら、オンラインツアーも併せて販売していこうと思っています。

嶋田様)

オンラインツアーとは大変すばらしい試みですね。さて、滋賀県の方では、コロナ感染防止対策ガイドラインについて取組みをなさっていると聞きました。

淡海観光ボランティアガイド連絡協議会

平松 清廣 会長

滋賀では、3月より観光ボランティアガイド団体が休止する動きが始まりました。4月～9月まで、「ガイド対応アンケート」を毎月実施し、事務局であるびわこビジターズビュー

ローが、各協会、団体の状況の集計結果をフィードバックし全体で共有いたしました。

ガイド団体の規模は様々であり、環境も違うので、具体的な実施についてはその情報を基に各団体が判断することとしております。

また、7月と9月には、独自にガイドラインを作成している団体から情報を開示いただき、それも各団体へ共有し活用していただきました。

昨年3月には全体80%が休止しておりましたが、10月には80%の団体は活動を再開しておりました。こういった取り組みが各団体の活動を支え、また協議会の役割であったのではないかと考えております。

私自身は近江八幡のボランティア団体に所属しており、令和元年4月～11月には32,000人の観光客に来ていただいていたのですが、昨年同時期では3,500人となり、通常の1割しかご案内できませんでした。

ガイド活動が再開されていても以前の状態に戻るには難しく、観光バスの定員いっぱいになる時期が元に戻るタイミングと見ており、未だしばらくは我慢の時期が続いていくのではないかと予想しております。

嶋田様)

32,000人が3,500人とは大変でしたね。ガイドライン、マニュアルの作成は本当にご苦心のことであったと思います。分かる気がいたします。さて、こういう面白いことをやっているよという団体は他にございますか？

広島県観光ボランティアガイド協議会

小林 仁 会長

広島県観光ボランティアガイド協議会の小林と申します。

世界遺産が2つある広島県でも9月まではガイドがないような状況で、かなり厳しい状況でございます。その中でコロナ対策の勉強会をしようと、昨年11月27日に「ニューノーマル時代のガイドの在り方」というテーマで、JTB 総合研究所ヘルスケア推進室長にご講演いただき勉強いたしました。私共の協議会は28団体からなり、ヘルスケアの観点を含めながら、健康の要素を含めたガイドが必要であろうと考えております。また、危機管理の観点からAED取り扱いの研修なども行っています。

ガイド活動においては、最大15名までの参加まで、5名でもマイクを使用してガイドするようにしております。

嶋田様)

その他にご発言なされたい方いらっしゃいますでしょうか？

岐阜県観光ガイド連絡会

渡辺 剛 会長

岐阜県観光連絡会の渡辺と申します。

岐阜県では、13団体248名が参加しております。岐阜県は日本のへその碑が高山にあり、同じ県でも環境や天候が全く違うという特色がある県でございます。

ガイド活動においては、市町村のガイドラインを遵守し、小グループに分け、マスク、手袋着用を最低条件としております。また、アルコール消毒液を持参し、参加者にお渡ししています。

また、マスク着用のため声が届きにくいことから、ワイヤレスマイク、ヘッドホン、ハンディメガホン等を利用してガイドを行っています。

課題は、観光施設の研修や会員の恐怖感の払しょくがあり、対策としては、LINE 等を整備、オンラインシステム導入の検討などを考えております。

スマホに文化財を掲載したり、会則にメール決済を明記したり、大きなカードを制作し言葉が少なくてもガイドが分かりやすいようにしました。今後も早めに対策を行えるようにしていきたいと思っています。

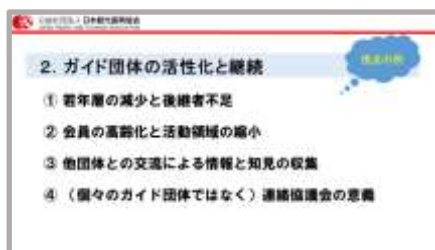
嶋田様)

渡辺会長ありがとうございます。さて、今、お話にも出ましたが、イヤホンガイドを導入している団体が協議会傘下にいらっしゃるという団体はどの位いますか？右手を挙げてください。（結果：9 団体／参加 20 団体）

イヤホンガイドに対するサポートを観光連盟/協会が行っているという事例も伺っており、これからも利用していきたいなと思っています。が、先ほど発言もありました通り、イヤホンの消毒が負担であるという問題もございます。また、費用負担やその担当をどこにするのか、など、新しい機材の導入においては新しい問題も出てまいります。

それでは、次の課題「ガイド団体の活性化と継続」に移ってもよろしいでしょうか？

どの団体も抱えている問題です。また、この課題は、第 1 回目の代表会議にも既に出ていた問題です。これについて取組をなさっている協議会が 2 つございます。



おいでませ山口観光ボランティアガイド連絡協議会

脇 彌生 会長

おいでませ山口観光ボランティアガイド連絡協議会の脇と申します。私は宇部にて活動を行っております。

山口県では、2015 年で世界スカウトジャンボリーというのが開催された時に、宇部では通訳ガイドと観光ガイドがペアとなり常盤公園を紹介いたしました。事前に研修会等を行った中で、通訳ボランティアガイドの方がもっと地元の観光や歴史について学びたいという気持ちを持っていらしたのを感じていました。

その後、宇部市で「おもてなし講座 in English」を開催した際に、地元の観光ボランティアが講師として参加し、それが縁で昨年、欧米豪の方々をご案内した時、参加していた講座履修者の方へ「観光ボランティアガイド養成講座」のちらしをお渡しいたしました。

その他、てくてく街歩きの中で観光ボランティアガイドに興味を持っている方にもご紹介をし、その努力が実り、40代1名、50代1名、60代3名に参加頂けることになりました。基本的に、講座は70歳までの方と年齢制限を設けることにより、若返りを図っています。

本来5月から開催していたはずの講座を5か月遅れで先月終了し、ただいま現会員と一緒に研修を行っています。40代2名、50代2名、70代が一番多く、昨年80歳になった2名を含め80代は4名おります。一番高齢の方は私達と一緒に元気に5km歩きますし、ガイドも普通に行っております。また、お一方は長く歩けないということなので、研修の講師などを担当していただいています。

また、2年に1度開催される宇部ビエンナーレに合わせて、ガイドができるように養成しておりますので、イベントを利用し定期的に新しい会員を増やす仕組みを作っております。平均年齢68歳、会員の高齢化についてはこの取り組みによって、今の所問題はないと思っております。

嶋田様)

脇様ありがとうございました。イベントを上手く利用されていますね。それでは、熊本のご発表をお願いします。

熊本県観光ボランティアガイド連絡協議会

斉藤 万芳 副会長

熊本県観光ボランティアガイド連絡協議会の副会長をやっております斉藤万芳と申します。当協議会では、現在、加盟46団体961名が所属しております。

今年は、コロナ禍の為、総会ができなかったため、書面開催し、会長副会長を決議しました。また協議会では、各ブロック(11ブロック)に訪問を計画、実施しております。

各団体の活動内容、新型コロナの対応状況、提案などをヒアリングした後、ブロック集会の集計をし、三役会にかけ整備し、観光連盟への要請や、今後の取り組みの検討を行い、理事会 → 総会へと臨みたいと思っております。

もう一つは、観光ガイドマップが作成より10年近く経ったため、改訂が必要と考えています。

また、観光連盟に加盟しているホテルや旅館と、県下の各ガイドとの連携をシステム化できないか、と考えています。この案を次年度の総会にかけて、実施に繋げていきたいと思っております。熊本も3,000人の感染者がおりますが、ここ数週間は発生なく落ち着いてきておりますので、新年度からガイド活動ができるのではないかと期待しております。

嶋田様)

アンケートにお答えいただいた中に、地域をいくつかのブロックに分けて協議会として活動していると聞いておりますが、その辺りを詳しくお聞かせ下さい。

斉藤)

県下11ブロックに分けそれぞれ11名理事がおります。

県北、県南、県央とに分け、それぞれに会長、副会長を任命しています。それぞれの地域で連携を深めております。菊地、山田地域は会長が1名ですが、その他は2名同席を基本とし巡回を行っています。会議の内容だけでは不十分で、現場の意見を直接聞くことにより地域の活動を把握し次へ繋げていくようにしています。

嶋田様)

非常に地道な活動があつてこそと感じます。連絡協議会の話になったわけですが、ここで石川県の辻様に協議会について伺います。

ほっと石川観光ボランティアガイド連絡協議会

辻 貴弘 企画理事 兼 事務局長

10月に富山、福井、石川県での北陸3県で北陸大会を加賀市で行う予定でしたが、加賀市より辞退の申し出がありやむなく中止となりました。総会も熊本県と同じく、書面開催で終わらせ、役員会も行っていない状態です。

9月までは活動を休止している団体がほとんどで、ガイドも高齢化しており、協議会としての業務は全く行っていません。

ただ、石川県と連携をし始めて今年で21年目となり、このような中、加賀100万石ウォークという全県的に行っているイベントがあるので、所属23団体で統一パンフレットを作成し実施しています。しかし、残念ながら参加者は令和元年に比べ10%くらいとなっています。

嶋田様)

連絡協議会にかなり悲観的におっしゃられていたので心配しておりました。

私の所属している神奈川県では、連絡協議会と神奈川県が協力し、ボランティアガイド全体に向けて「街歩きガイド養成講座」を行う予定です。

今年度は新型コロナウイルス感染症で延期になった当イベントを、来年の秋に行う予定で進めております。このように、協議会で後継者養成を行うというのもありではないか、と思っております。他にご意見がある方はいらっしゃいますでしょうか？

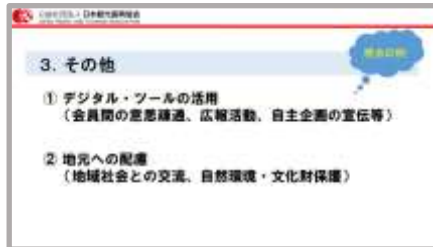
大分県ふるさとガイド連絡協議会

平野 芳弘 会長

大分にはボランティアガイドが2,000名います。そんな中、ガイドさんに惹かれて観光客が参加している人気のツアーがあります。それは、20年続いているナイトツアー「はっちゃん・ぶんちゃん」ツアーです。当ツアーは、1代目から始まり、今現在3代目に引き継がれていますが、はっちゃんが79歳と高齢となり、続けていくのが難しくなっていました。そこで、その実情を新聞等で呼びかけたところ、去年の12月25日に3代目の新しいぶんちゃんが誕生いたしました。困った時には、いろんな方面に実情を訴えていくと、解決するという事を紹介させていただきました。また、別府の夜の街を2人が音楽を流しながら歩くだけで、街が活気づいていくという効果もあり、長く続けていきたいツアーの一つです。

嶋田様)

夜のツアー、前に別府で観光ボランティア全国大会を開いた際に参加させていただきました。また、平野さんからは、「3. その他」のテーマについて、なかなか面白い取り組みをなさっているとお聞きしました。引き続きお話いただけますでしょうか？



平野様)

大分も多分に漏れずコロナの影響で大幅に観光客が減っています。しかし、コロナ禍でも全く問題なく人が集まっている人気のスポットが別府温泉の中にあります。それは、漫画「鬼滅の刃」の聖地と言われる「八幡竈門神社」です。休日 1,000 人が集まる神社で、協議会でもこの波に乗らない手はないと、聖地だけでなく、いろんな場所を巡っていただける「聖地巡礼鬼ツアー」というのを考えました。また、ツアーの宣伝ビデオも制作したので、皆さんに見ていただきたいと思います。(ダイジェスト版 1 分程度放映)

嶋田様)

これを制作するのにいくら位かかりましたでしょうか？

平野様)

予算は、ビデオ撮影は県の補助事業等を使って制作をしました。ビデオ撮影はボランティア仲間で編集等も行いました。ビデオを作成過程で調べていくと、主人公の竈炭次郎、竈一族のお墓が見つかったり、その他新しい事実を発見したりと、ガイドができない状況でしたが有効に利用したと思います。また、その他 6 スポットでスマホをかざすと、ガイドの説明が出てくる仕組みも作りました。動画は中国語版、英語版も制作しました。

嶋田様)

英語というキーワードがでてきましたが、他にもそのような取り組みをなさっている所がございます。

ひょうご観光本部

高田 真由美ホスピタリティマネージャー

ひょうご観光本部高田と申します。

IT システムやデジタルを活用している 3 つの取組について紹介させていただきます。

1 つめの団体は、メンバーの年齢は高めですが、非対面で Zoom を使って英語やガイドの勉強会をしていらっしゃる、知識の共有に取り組んでいらっしゃいます。

団体として HP や FB、インスタグラムを利用して、広報活動を強化している団体もあります。

2 つめの団体では、コロナ禍でガイドが行えないため、ガイド自身が街歩きを撮影し動画編集をした動画を掲載し、周知活動を強化していらっしゃるそうです。

また、団体として HP や FB、インスタグラムを持っていなくても、市の方へ相談すると市の HP や FB 等へ掲載してもらえます。IT 化が苦手なガイドでも、市や県へ相談すれば対応いただけます。

3 つめの団体の、西播磨地区の取組事例を紹介いたします。こちらでは、AR (拡張現実) アプリ「西播磨の山城 GO」を制作いたしました。このアプリをインストールいただくと、CG の天守閣を 360° から見ることができます。今登山道は閉鎖中ですが、アプリをダウンロードするだけで、自由に閲覧が可能です。山登りができない方でも見るので、ユニバーサルツーリズムの分野においても期待される技術です。

また、アプリの一つに「AR スポット」があり、実際に現地に行ってそのポイントでスマートフォン等のデバイスをかざすことにより、その場所でしか取得できない情報や画像、映像を見ることができます。この技術により、コロナ感染症が落ち着いた際の誘客にもつながると期待されています。

また、特筆すべきことは、地元の小学生 6 年生が 3 年間にわたってこのアプリ制作に協力していたということです。ガイドと地元の小学生とが地域の素材を盛り上げていくという取組みが素晴らしいなと思いました。

嶋田様)

面白い発表をありがとうございました。相当未来形ですね。予算的にはどの位かかったのでしょうか？ 今はご用意がないという事で後日お教えいただければと思います。

追記) AR アプリは西播磨ツーリズム振興協議会が業者に委託して制作されたもので、製作費用は約 227 万円。その予算は、兵庫県からの負担金を利用した、とのことでした。(再確認したところ、地元の小学 6 年生がどの程度協力したのかは不明とのこと)

高田様)

また、一つのアイデアとして聞いていただけないか？と持っていることがあります。それは、チップ制という考え方です。インバウンドのお客様から、ガイドの素晴らしさにチップをお支払いしたいという意見をよく伺います。しかし、ボランティアガイドとして活動しているので、お金はいただけないと敬遠されている方がいらっしゃるのも事実です。そのため、チップ制を導入するのはいかがでしょうか？チップ制を導入すれば、個人や団体に送金され、ボランティア精神も守られると考えています。

嶋田様)

高田さんありがとうございました。

有償か無償かについては、それぞれの団体が、県域の中で十分議論なさって決めることが必要でないか、と思っております。

他にこんな活動やっているよ、というようなお話があればどなたかお願いいたします。

福岡県観光ボランティアガイド連絡協議会

地引 三郎 会長

2月に福岡県全体で会議を行う予定であったが、コロナ禍において中止となりました。県下32団体が残念な思いをしています。

ガイド団体の弱点である、人の育成に関する部分を強化すべく、「観光ボランティアガイドマニュアル」を県下10団体が集まって、今現在作成中です。3月に仕上げの研修を行い、マニュアルの完成を目指しています。コロナ対策のチェックシートも入れる準備をしております。

嶋田様)

素晴らしい取り組みですね。出来上がった際には、日本観光振興協会に送ってください。また、協会では、『観光ボランティアガイド活動ハンドブック』を刊行しておりますので、ご参考になってください。

おもてなし三重観光ボランティアガイド連絡協議会

阿形 智恵子 副会長

お伊勢さん観光ガイドの会で、外宮内宮を案内している阿形と申します。

伊勢への観光客は年間900万人位の方がいらっしゃっていますが、今年は70%減でした。昨年4月～5月は全面休止で、緊急事態宣言下では、3月7日まで案内禁止としています。6月～11月の修学旅行シーズンであり、コロナ禍においても、県内の学校から、鳥羽、志摩、伊勢神社などへたくさん来ていただきました。また、見学、勉強だけでなく、体験型へ変わってきていると思います。今年は、修学旅行シーズン後の12月頃までも、予約が入っていました。

また、バリアフリーセンターが計画をして、2月17日には、県内の視覚障害者を盲導犬も一緒に伊勢の町をご案内し、また視覚障害者の方をリモートガイドする勉強会を行いました。

北海道観光ボランティア連絡協議会

野村 滋 会長

地域社会との交流ということで、国土交通省が進めているインフラツーリズムに室蘭も参加しています。湾を周遊した後、室蘭にある白鳥大橋の塔の中に入ってください、エレベーターで上って湾を一望していただくという観光コースを考えています。今現在2回試行し、これを定期の観光コースにしようと計画しています。

一般の公共施設を観光施設にしていくという面白い取組であり、観光資源の開発につながる事例として紹介しました。

また、イヤホンガイドというお話がありましたが、私達は、離れたところにいらっしゃる10名～20名の方へ同時にガイドをする際は、ハンドフリースピーカー（ハンドフリー拡声器）を利用しています。ソーシャルディスタンスを保持しながらガイドできます。

嶋田様)

協会が事務局をしている産業観光と通じるものがございますね。その他、ご意見ある方はいらっしゃいますでしょうか？

ほっと石川観光ボランティアガイド連絡協議会

辻 貴弘 企画理事 兼 事務局長

午前中に、金沢工業大学の学生とシンガポール、インドネシア、ベトナムの学生と今後の観光をテーマに1週間授業していました。そこで、学生から、人気ゲームのレイトンシリーズを利用すると、ゲームをしながら例えば金沢市内をバーチャルで観光するという取り組みは簡単にできるというアイデアをもらいました。

また、今後は、パンフレットなど複数の言語版を製作しなくても、QRコードで簡単に多言語化することができるという話も聞きました。

最後ですが、イスラムのハラールフードの対策が遅れているという指摘も受けました。石川県では3年前から対応をしておりますが、この点について皆様にも共有しておきたいと思ってお話いたしました。

嶋田様)

今回は大変新しい情報をいただくことができました。この交換会では結論は出しませんが、今回の内容は後日HPで開示いたしますので、ぜひ共有いただければと思っております。未来に向かって新しい情報を頂いたという点で大成功でした。ありがとうございました。

須藤)

嶋田様、ご発言いただきました皆様、限られた環境ではございましたが、大変有益なお話しを頂戴いたしまして、ありがとうございました。

最後になりますが、公益社団法人 日本観光振興協会 副理事長 鈴木 昭久（すずきあきひさ）より閉会の挨拶をさせていただきます。

【閉会挨拶】

鈴木)

皆様、こんにちは。日本観光振興協会の鈴木と申します。

本日は、熱心に議論いただきありがとうございます。皆様のお話をお聞きし、改めて厳しい状況を再認識すると共に、そんな中でも新しい試みをチャレンジしていらっしゃる事に対し感謝申し上げます。

神社仏閣、お城など回る際には、私も皆様観光ガイドの方にお世話になった記憶がございます。リアルにかかわることも少なくなり、人と触れ合うことも避けなければいけない状況ですが、今は研鑽していただき、また旅行者の皆様の期待にいずれ応えられるような活動を続けていただければと思います。

緊急事態宣言の解除や、ワクチンの接種が始まるなど、少しずつ明るい兆しが見えてまいりました。

また、新型コロナウイルス感染症の影響で、人々の行動が大きく変わっていき、旅行も団体から個人へ、蜜な都市散策から自然豊かな地域めぐりへ、もの消費よりコト消費へ、と新しいスタイルに変化してまいります。地域の風土、人柄に触れ合う旅の需要が必ず増えてくると感じます。そういったお客様の満足度を高めていくのが、観光ガイドの方々であり、これからの観光産業のメインプレイヤーの一つとなると確信しております。

今日の機会を得たものを是非共有し、地域に繋ぎ、地元の皆様と意識を共有してこれからの新しい旅行スタイル、新しいボランティアガイドをやっていっていただきたいと思っております。

私達、日本観光振興協会も微力ではありますが、皆様のお手伝いをさせていただきたいと考えておりますので、引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

本日は、長い間ありがとうございました。

須藤)

ありがとうございました。以上をもちまして、第5回 都道府県観光ボランティアガイド連絡協議会代表者会議を終了させていただきます。

以上