

全国観光ボランティアガイド組織の現況

平成 29 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 29 年 12 月～平成 30 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 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
保険付保の有無
抱えている課題
外国人受入対策
通訳案内士法の改正について

回収状況 1,512 件(調査票発送件数 2,007 件、回収率 75.3%)

1. 組織・ガイドの数

・組織数:1,693 組織

・ガイド数:46,159 人

(注)本調査は、平成 29 年 12 月～平成 30 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 27 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)

・組織数はわずかながら、ガイド人数と共に増加した。東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に伴い東京都のガイド人数が約 2.7 倍に急増していることが、ガイド人数全体の増加要因と考えられる。

・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 年度は未実施

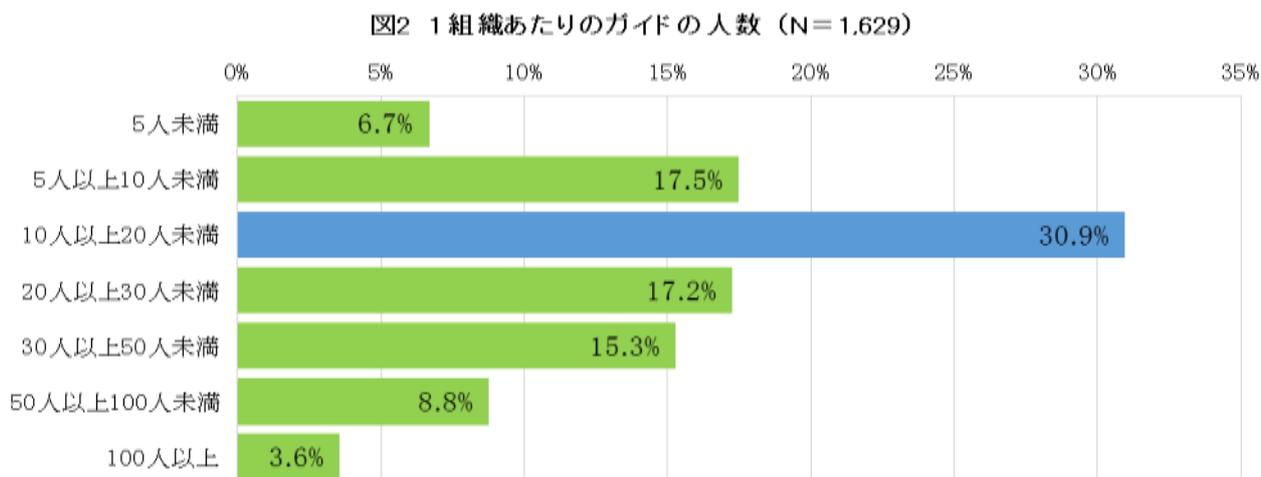


表1 都道府県別組織表

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
北海道	○	53	1,368	583	552	65.4
青森県	○	28	668	384	282	62.7
岩手県	○	44	828	442	393	62.6
宮城県		45	985	617	367	65.2
秋田県		50	988	632	348	65.5
山形県	○	71	1,519	949	500	65.1
福島県	○	20	759	379	331	68.5
茨城県		27	575	348	210	63.8
栃木県		25	701	325	249	66.2
群馬県	○	44	910	572	329	66.4
埼玉県		53	1,550	854	701	66.6
千葉県	○	41	748	451	280	68.8
東京都		16	3,545	579	505	66.1
神奈川県	○	27	1,159	759	401	68.8
新潟県		52	825	555	304	66.1
富山県		27	667	309	358	66.3
石川県	○	29	1,035	555	479	64.2
福井県	○	14	341	218	123	69.1
山梨県		35	642	408	237	59.0
長野県		66	2,183	1,196	915	65.2
岐阜県	○	39	849	557	292	67.3
静岡県	○○	55	1,312	802	518	67.3
愛知県	○	65	2,287	1,133	1,126	67.1
三重県	○	41	771	450	270	67.4
滋賀県	○	31	791	485	303	67.8
京都府	○	33	1,483	734	572	61.9
大阪府		30	1,261	690	481	67.3
兵庫県	○	79	1,735	1,014	889	63.7
奈良県	○	39	1,770	998	640	65.9
和歌山県		13	292	161	131	65.8
鳥取県		20	301	209	81	60.1
島根県		47	980	597	359	62.5
岡山県	○	37	878	468	360	66.2
広島県	○	27	743	428	306	66.9
山口県	○	25	632	323	284	66.5
徳島県	○	24	515	182	333	63.1
香川県		13	494	280	204	66.5
愛媛県		18	410	255	156	62.6
高知県	○	29	551	279	257	65.4
福岡県	○	38	1,032	571	519	65.4
佐賀県	○	28	622	310	312	62.6
長崎県	○	29	1,000	563	436	63.3
熊本県	○	40	895	570	326	64.0
大分県	○	46	586	344	236	65.3
宮崎県	○	19	414	231	180	64.9
鹿児島県	○	42	1,015	554	459	63.6
沖縄県		19	544	348	278	58.6
合計	31	1,693	46,159	24,651	18,172	65.1

※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おりません。

※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、東京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。

(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。

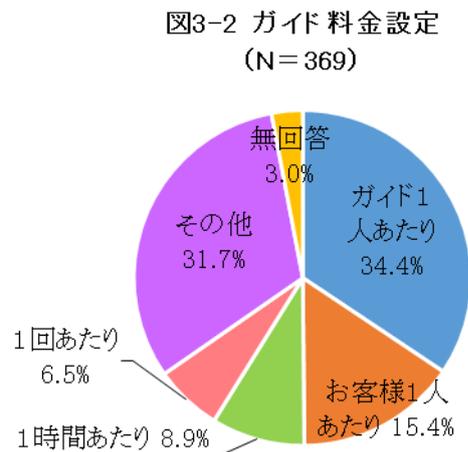
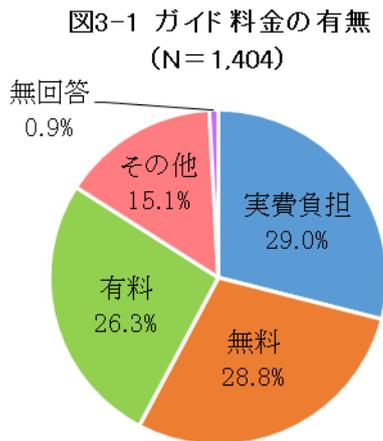
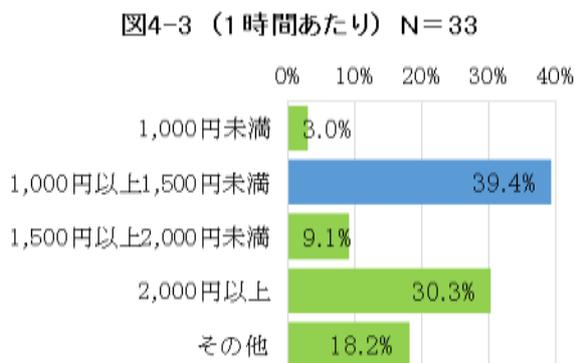
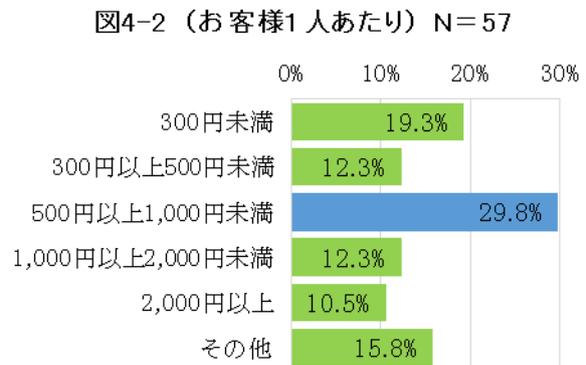
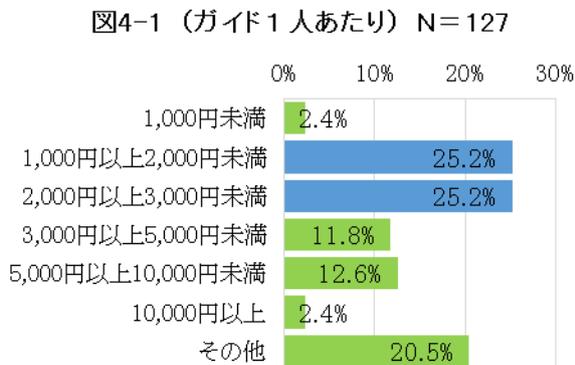


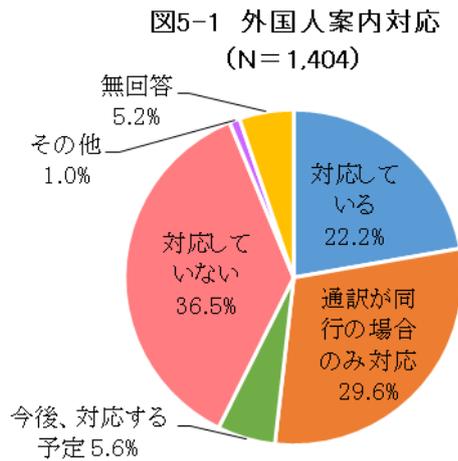
図 4 ガイド料の分布



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 割強。前回の調査と比べて約 5%増となっており、前向きに取り組む組織が増えていることが分かる。
- ・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。
- ・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し出しで対応している団体は少ないものの、QRコードによる案内板を使用するところもあり、対応手段の広がりを感じる。

(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。



ランキングトップ 10

順位	都道府県	組織数
1位	長野県	15
1位	兵庫県	15
1位	奈良県	15
4位	埼玉県	12
5位	岡山県	11
6位	山形県	10
6位	静岡県	10
6位	愛知県	10
6位	京都府	10
10位	北海道	9
10位	大阪府	9
10位	広島県	9

図5-2 団体別対応言語 (N=312) 複数回答

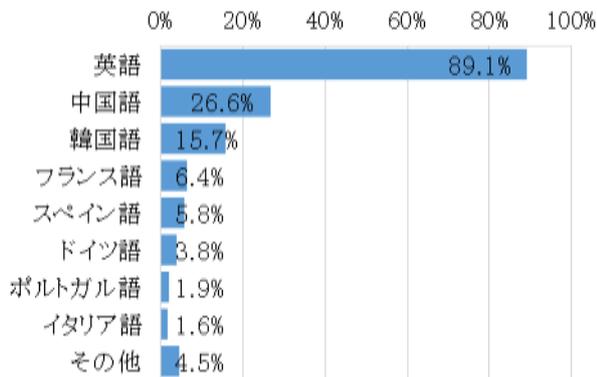


図5-3 ガイド人数 (N=3,674)

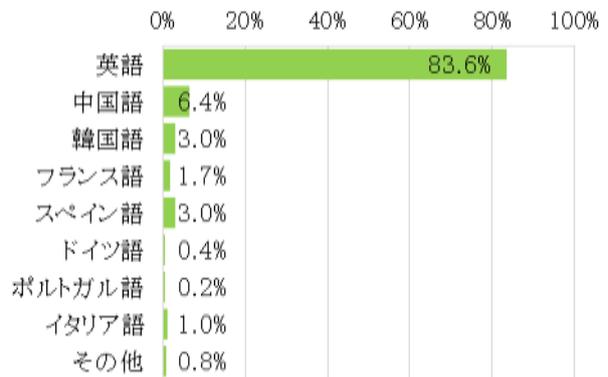


図6-1 外国語表記の配布資料 (N=1,404)



図6-2 表記言語 (N=475)

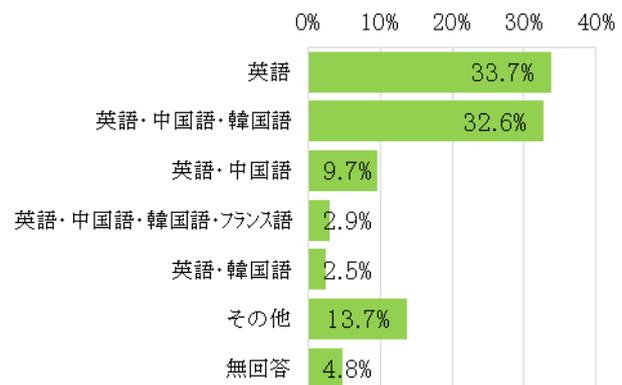


図7-1 音声ガイドの貸し出し
(N=1,404)

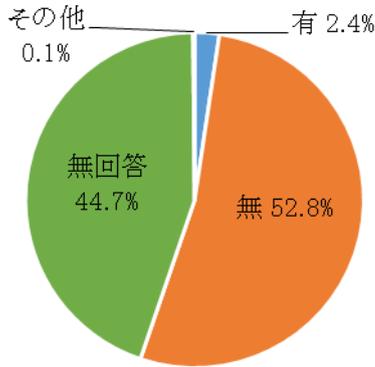
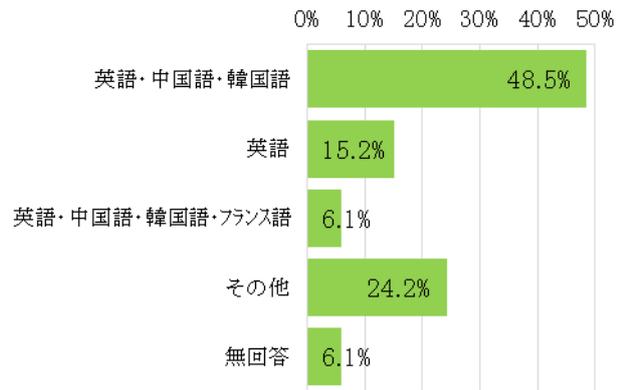


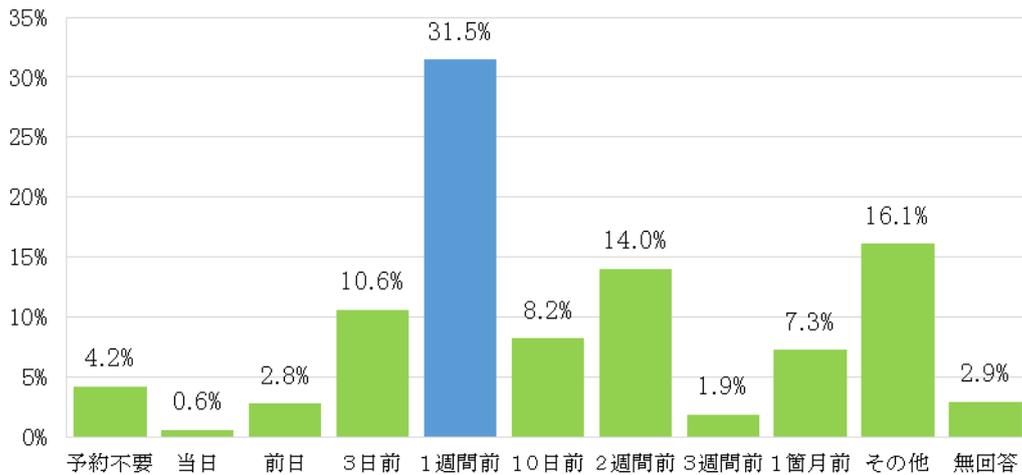
図7-2 音声ガイドの言語 (N=33)



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が「その他」に多く含まれている。

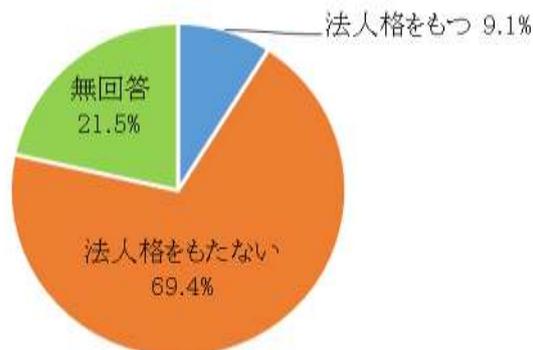
図8 予約期限 (N=1,404)



5. 法人格の有無

・NPO 法人等の法人格をもつ組織は 1 割程度。

図9 法人格の有無 (N=1,667)



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、今回は平成28年1月～平成29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=765)

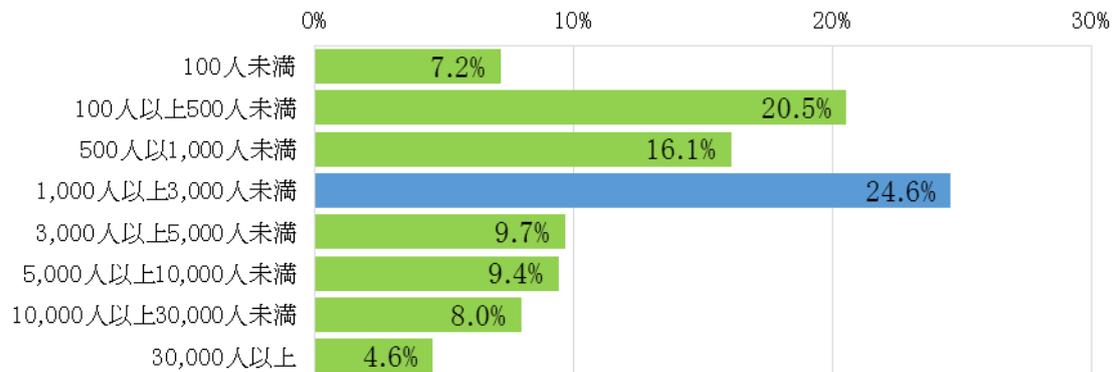
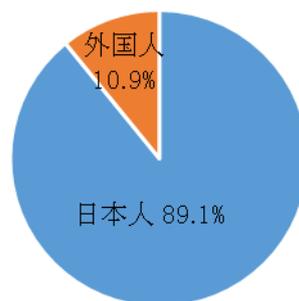


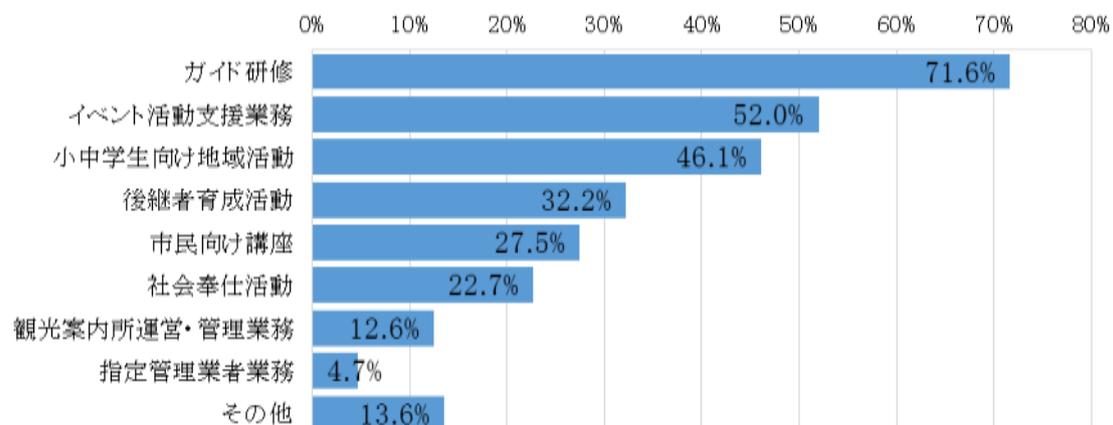
図11 年間案内実績比率 (N=491)



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」、「環境保全・自然保護活動」、「通訳・翻訳」、「国際交流活動」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=1,131)



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」、「観光物産販売」、「ショップ経営」、「講師料」、「謝礼」等の回答があった。
- ・支出の主な内容は「研修費」と「事務費」。「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=646)



図14 収入内容 (N=646)

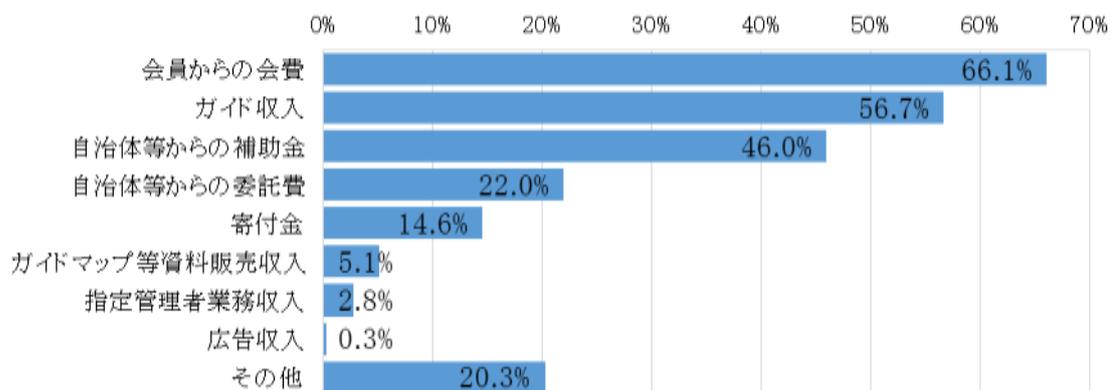
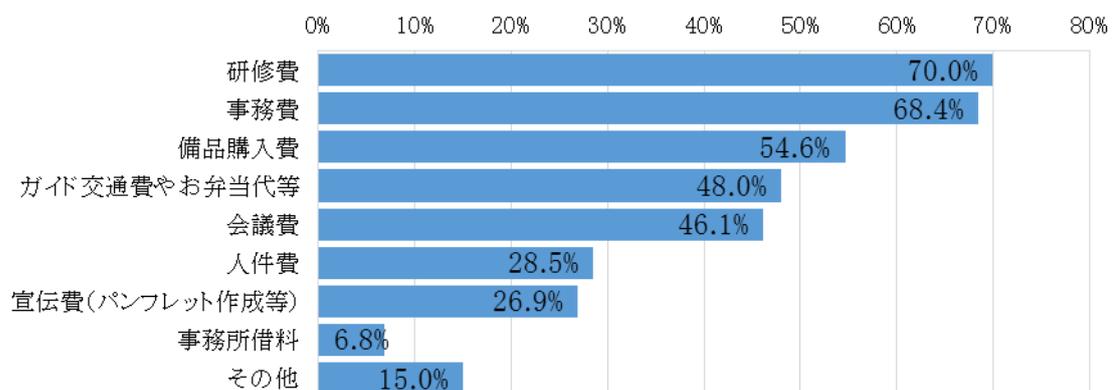


図15 支出内容 (N=646)



9. 保険付保の有無

- ・付保保険では「ガイド保険」が一番多い。
- ・参加者保険料は 500 円未満が 6.5 割を占め、ガイド保険料は 100 円以上 500 円未満が一番多く、主催者保険は 1,000 円以上 5,000 円未満が一番多い。
- ・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」、「突然死葬祭費用保険」等の回答がある。

図16-1 ガイド保険の有無
(N=1,667)

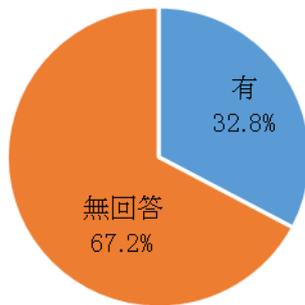


図16-2 参加者保険の有無
(N=1,667)

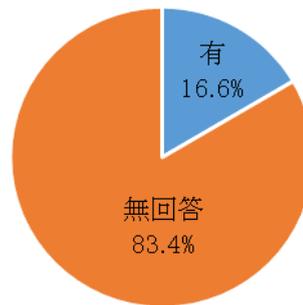


図16-3 主催者保険の有無
(N=1,667)

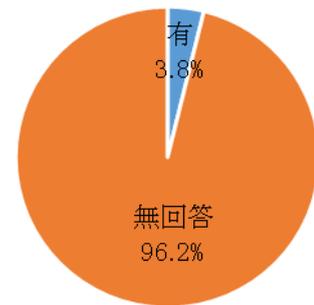


図17-1 付保保険 (N=709) 複数回答

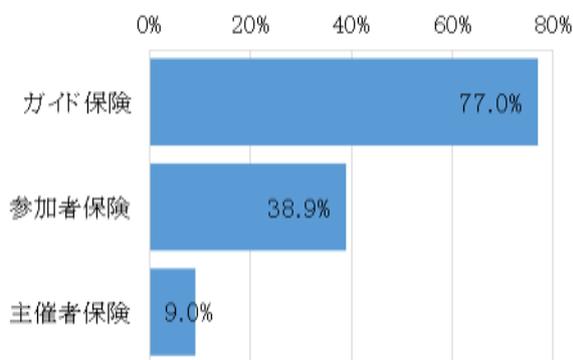


図17-2 保険種別補償 (N=513) 複数回答

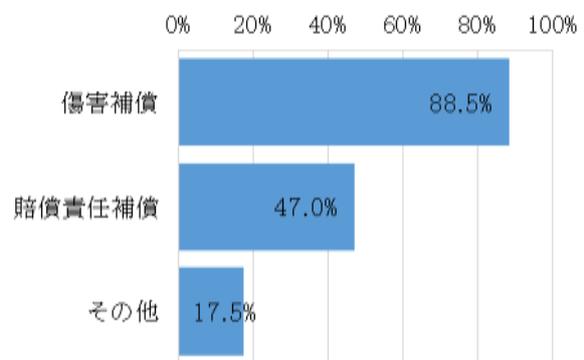


図18-1 参加者保険金額 (N=276)



図18-2 ガイド保険金額 (N=546)

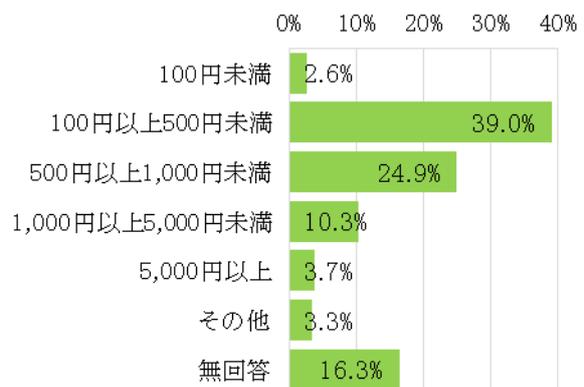
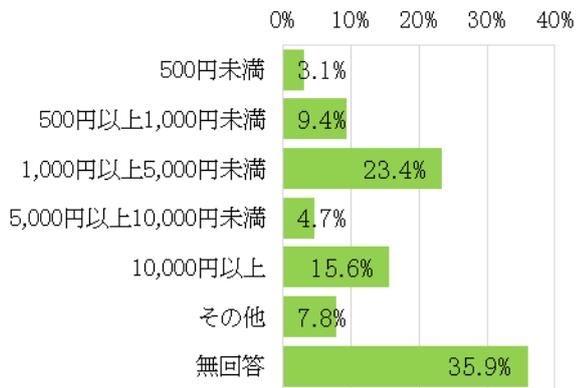


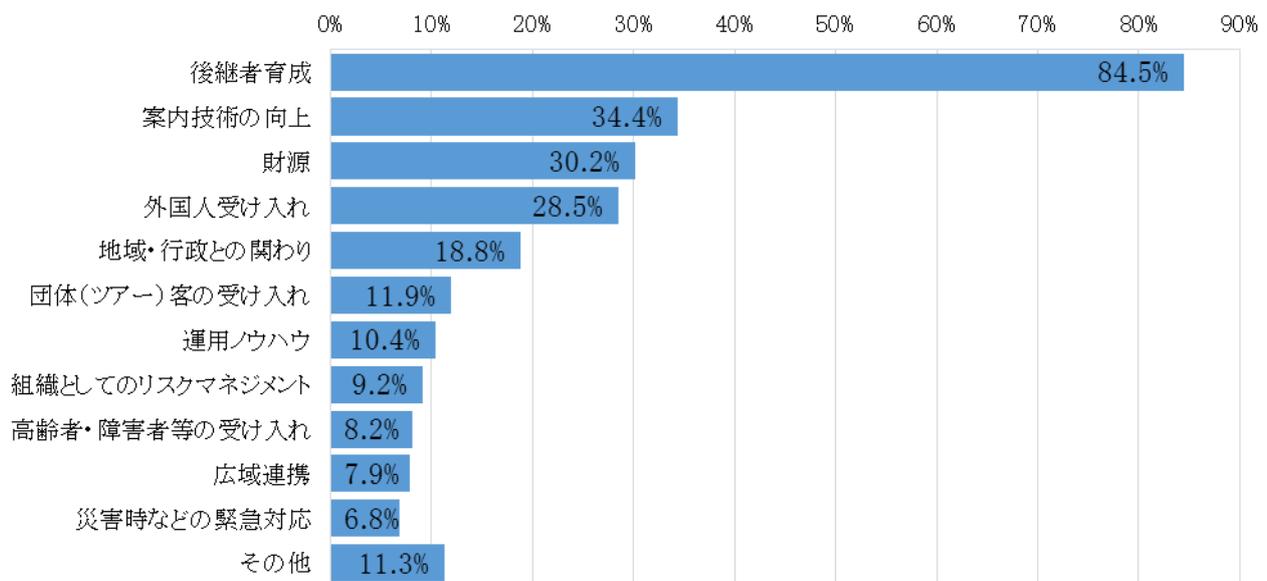
図18-3 主催者保険金額 (N=64)



10. 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。
- ・「その他」では、「集客力低下」、「メンバーの高齢化」、「事務所の確保」「外国語ガイドをする機会が少ない」「NPO 法人取得準備」等の回答があった。

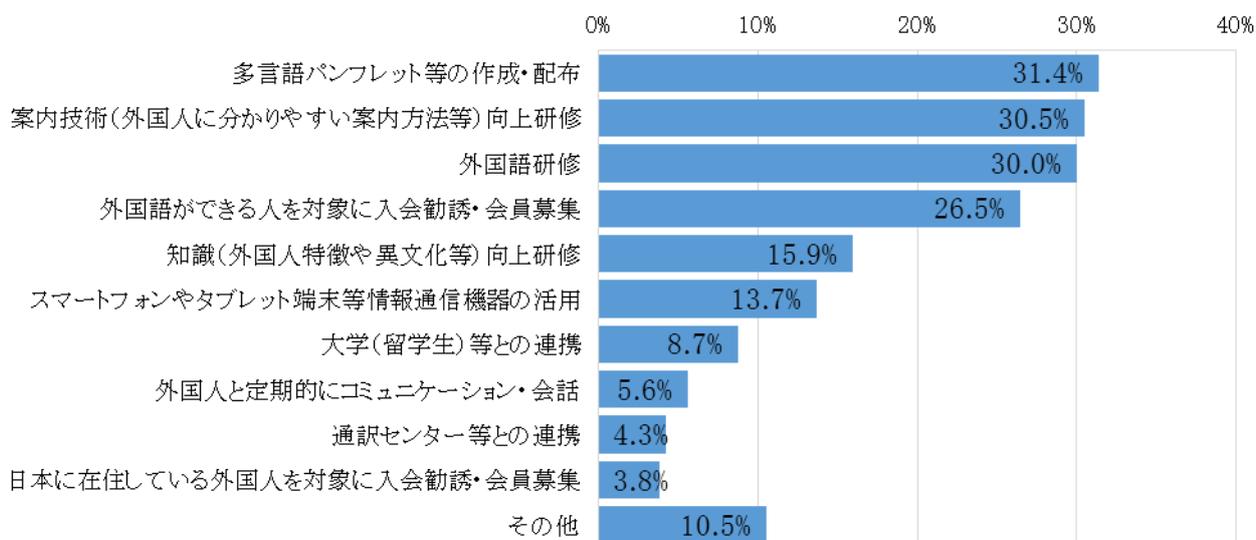
図19 ボランティアガイド団体が抱える課題 (N=1,275)



11. 外国人受入対策

- ・「多言語パンフレット等の作成・配布」「案内技術向上研修」「外国語研修」「外国語ができる人を対象に入会勧誘・会員募集」を実施している組織が多い。
- ・「その他」では、「行政との連携」、「アプリの開発」等の回答があった他、「特になし・思案中」との回答もみられた。

図20 ボランティアガイド 団体がで行っている外国人対策 (N=446)



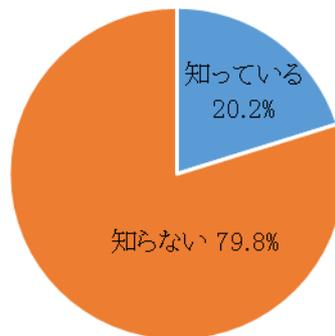
※外国人受入対策の具体的な内容 (抜粋)

- ・ 特定の案内先の簡略な案内文のシートを作成し、持参。読んでいただいで理解していただく。
- ・ 初歩的ですが、簡単な英語の Q&A ボードを用意し、話すなりボードを指さして読んでもらう等の段階です。クルーズ船来航時には大学（留学生）の応援を得ている。
- ・ 行政主催の外国語研修に参加しています。
- ・ 現在中学校の ALT をお願いしております
- ・ 新人ガイド向けに、先輩ガイドによる英語ガイドのレクチャー 2、広報や SNS 等で、外国語（特に英語・中国語）対応可能な方を中心に、会員を募集する
- ・ 英会話サークルの先生、生徒の入会の促進（現在 6 人入会）
- ・ 同行案内については随時会員向けにスキルのブラッシュアップの実習 2、情報（観光インフォメーションセンター）では外国人向けの情報をアップデートして会報で公開、並びに例会での周知に努めている
- ・ 外国語を担当していた中学校の教員の退職者に会員募集を働きかけています。
- ・ 団体内でグループ「外国語班」を作り、英会話研修を行っている。
- ・ 入会前 1 年間、週 2 日間のガイドに関する授業を英語で学び（YMCA ガイド養成科）修了したものが会員になる。一年平均、5 人会員になる
- ・ 英語ガイドマニュアルを作成し、外国人講師による月 2 回の語学研修を実施している。
- ・ 多言語音声ガイド（日本語、英語、中国語、韓国語、タイ語）を導入している。
- ・ 国際交流員に協力してもらい、英語での案内（ロールプレイング）研修などを行っている。
- ・ 外国人在籍の企業との連携を図っている。
- ・ 外国船（大型客船）対応の英訳ガイド作成中（中央の公園と行事等をピックアップして）
- ・ インバウンドプロジェクトを立ち上げ以下の 4 つの事業を推進している。①英文パンフレットの制作 ②英文マップの制作 ③英語の Web 立上げ・更新 ④ガイド向け英会話講習会
- ・ 英文ホームページ開設、Facebook の活用
- ・ 訪日外国人が増えているため、史跡案内板の多言語表記を行政に希望、要望している。
- ・ 特にイギリス人から毎月課題が与えられて役場で研修しています。

12. 通訳案内士法の改正について

・通訳案内士法の改正(平成 30 年 1 月 4 日以降実施)により、通訳案内士による業務独占が廃止される(名称独占のみ存続)ことを知らない組織が約 8 割。

図21 通訳案内士法改正について (N=1,106)



※観光ボランティアガイド団体として、検討している改正法実施後に対応した活動の具体的な内容(抜粋)

- ・通訳案内士の資格のない人によるガイドの質の低下をどう防ぐかを考慮中。
- ・外国人の来訪が多くなってきた、当倶楽部でも外国語ガイドを増やすことに力を入れる。数名が現時点でも対応しているが、今年中に外国語ガイド部会の立ち上げを考えている。
- ・当会には通訳案内士が多数在籍していますが、ガイドは全て無料・無償で行っています。法改正については再度周知、あわせて通訳案内士資格のない人にも啓蒙を兼ねて関連情報を配信。国内外の動きや情報のリフレッシュに努めています。
- ・外国人旅行者に対する有料(ガイド一人あたり2時間までの案内で1,000円)のガイドサービスの提供を検討。
- ・外国人案内所のスタッフと連携し、日本語ガイド1人+外国語ガイド1人で案内する体制を考えている。
- ・既存会員から外国語(英語、スペイン語、中国語)の能力がある者を選び、研修して、活動させる予定。
- ・通訳案内士と連携したガイド活動
- ・検討している。ルート、金額、言語(現在、英語のみ)
- ・通訳案内士以外の会員にも能力に応じて有償通訳ガイドを担当させたい(研修などにより)。
- ・対応ガイドは少ないですが、依頼があればハイキング・登山ガイドの派遣は検討可。
- ・具体的な改正内容を知った上で検討
- ・団体登録