

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

目 的 現在、全国に 30 団体余りある各都道府県の観光ボランティアガイド連絡協議会の代表者の方々に、一堂に集まって頂き、観光ボランティアガイド活動における様々な諸問題について情報を共有し、その解決方法を議論する場を提供することを目的とする。

日 時 平成 28 年 7 月 15 日（金） 13：30～17：35

場 所 AP 東京八重洲通り
（東京都中央区京橋 1 丁目 10 番 7 号 KPP 八重洲ビル）

主 催 公益社団法人日本観光振興協会

参加状況 52 名（うち、参加者 27 名、オブザーバー 25 名）

プログラム（敬称略）

- 13：30～13：45 開会挨拶
中村 浩之（公益社団法人日本観光振興協会常務理事）
蔵持 京治（国土交通省観光庁観光地域振興部観光資源課長）
- 13：45～14：00 会議主旨および議事進行に当たっての説明
- 14：00～14：10 各団体参加者の紹介
- 14：10～16：10 議事進行
進行役：嶋田 昌子（NPO 法人横浜シティガイド協会副会長）
テーマ：観光ボランティアガイドの課題と今後の方向性について
議事 1. スキルアップに有効な方策（提案）
議事 2. 地域・行政との関わりについてのアイデア
議事 3. 後継者育成のためのヒント
- 16：10～16：25 休憩
- 16：25～16：45 その他 1 調査の協力依頼
- 16：45～17：25 その他 2 自由討論
- 17：25～17：30 まとめ
- 17：30～17：35 閉会挨拶
久保田 穰（公益社団法人日本観光振興協会副理事長）

※17：45～19：00 情報交換会（希望者のみ）

概略報告

今回、初めての開催となるため、冒頭の趣旨説明において、問題解決ではなく、今後につながる問題提起の場として、参加者全員で確認し、自由闊達な議論が交わされた。

議事については、予定の3議事にて進められたが、自由討論の中で安全管理に対して関心が高いことを認識した。また、事務局から団体調査の重要性を説明し、かつ協力を依頼した。

詳しくは、別紙、議事録をご参照ください。

記録写真



主催者挨拶



来賓挨拶



議事進行



会場の様子 1



会場の様子 2



閉会挨拶

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

【議事進行】

(事務局：斎川) 会議本番に入りたいと思います。

議事の実際の進行役はNPO法人横浜シティガイド協会副会長の嶋田昌子さんをお願いしたいと思います。まず、嶋田様、当協会のこの関係のアドバイザーとしていつも協力をお願いしております。

それでは、嶋田さん、バトンタッチします。よろしく申し上げます。

(嶋田) 皆様こんにちは。横浜シティガイド協会の嶋田でございます。今日はこちらの議事進行ということで役を承っております。皆様方のご協力、ひたすら、ひたすら、ひたすらお願いを申し上げます。選挙運動ではございませんので、1票は必要ございませんけれども、必ず1回は発言いただきたいなと思います。どうぞよろしくお願いいたします。座らせていただきます。

それで、きょうは次第見ていただきますと、観光ボランティアガイドの課題と今後の方向性というテーマに沿って進めて参りたいと思います。

それから、3つの課題があると、こういうふうに思っております。この3つの課題は皆様方に今回のご出欠をいただくときのアンケート、その結果で一番票の多い順にいただいたものです。確認させていただきます。

スキルアップに有効な方策、これ、ご提案です。それから、2番目として、地域・行政とのかかわりについてのアイデア、3つ目、後継者育成のためのヒントということで、自分がどこで発言しようかな、やっぱり1つは選んでいただきたいと思います。よろしゅうございましょうか。もう既にここで発言したいというようなことで資料をいただいている方もあるわけですが、どうぞ皆様、必ず1つはということでご発言お願いいたします。

では、一番日々心がけていらっしゃると思いますスキルアップに有効な方法、このあたりでご発言をお願いできればと思いますが、いかがでしょう。皆さん、協議会の長としての部分もおありだと思いますから、ご自分の会、そこで、これ意外とよかったんだというようなことがあったらご紹介いただければと思います。

最初の手を挙げるのがいないと大変だと思いますが、どなたか、1番。

それでは、スキルアップということで、どなたかいかがですか。もうこんなことは当たり前のことだからなんておっしゃらずに。

お願いいたします。大変恐縮ですが、団体と、それから、お名前をお願いします。

(木梨) 番号でいうと18番、岡山の木梨といいます。

スキルアップに私が発言するのは、内容が適合するかどうかちょっと迷いますが、我々が特にやっているのが、名前はリフレッシュ研修という名前をつけています。我々はどこのガイドをやっているかという、岡山城と、それから三名園の後楽園、ここをやっているわけです。

それで、マンネリ化にならないように特別に専門家を呼ぶわけです。岡山城の専門家、年に1回、あるいは後楽園の専門家を呼んで、そこで特別、我々がここをやりたい、先日も朝日放送でテレビでやりましたが、例えばこのやぐらだけやってほしいとか、この石垣をやってほしいとか、そういうことを毎年テーマをそれぞれ会員の中で決めてやっている。やっぱりそれは新しい情報が入ってく

るわけです。それぞれ自信を持ってまたお客様に説明したくなるわけ、新しいものが入れば。そういうのもやっていますし、それから、県内か県外のそれぞれのボランティア団体さんと合流をかける、年に1回、県内あるいは県外、それぞれのいろんな観光情勢とか観光ガイド、どういうふうに行っているんだと、そういう情報なんかも取り組んでおります。それがスキルアップ、直接なかなか難しいところはありますけれども、ただ、今、フレッシュ研修というのはかなり有効ではないかなと思っています。

(嶋田) よろしいですか。

研修と専門家というのは、学芸員とか学校の先生とか。

(木梨) 学芸員さんがおられるんだったら学芸員さんとか、それから、教育委員会の埋蔵文化財、そういう方は結構そういう専門ですから、そういう方からいろいろ聞く。あるいは大学の先生とかにお話をしてもらおうと、これは全て無料です。金がありませんから、お金は一切出しませんから、頭下げるだけ、それだけです。

(嶋田) もうどのくらい続けていらっしゃいますか。

(木梨) これはもうずっと、我々が20年間ですから、もう10年かれこれやっているんじゃないかと思います。だんだんテーマがなくなってくるんです。例え後楽園ならば、樹木をやって、鶴もやった。そうすると、だんだんだんだん厳しくなる。そうすると、また次のアイデアがいろいろ出てきますので、その辺の出し方が難しいところはあります。

(嶋田) それともう一つ、2番目におっしゃった県内外の方との交流というのは、ちなみに一番近いところでは。

(木梨) きょう名刺交換した愛媛の松山あたりも行くし、県内ではいろいろ岡山県内のボランティアをやっている方と交流をすると、ガイドの仕方とか、どういう運営をやっているのかというような話もする。運営も大事なんです。

(嶋田) ありがとうございます。次がちょっとしゃべりやすくなったと思いますが、いかがですか。

(齋藤) 岡山さんの隣の奈良の観光ボランティアガイドの齋藤です。よろしくお願ひします。

2つありまして、最初、斑鳩の里観光ボランティアガイドということで、斑鳩町、法隆寺を中心にボランティアガイドをしております、今、会は大体110名ぐらいいらっしまして、それを7班に分けて運営しております。

各班で年2回、各班が15名ぐらいですけども、各班の誰かが班の人を連れて得意なところをガイドするというふうにしておりまして、ほかの班の人参加自由ということで、ですから、年間7班あるので2倍の14回、ガイドが仲間のガイドにガイドを案内するというふうなことをしております。そうしますと、自分の得意でない分野をいろんなことを聞けたり、参考になる点が多々あります。そういうふうにしてやっております。

それから、奈良県では35団体ありまして、年2回研修会というのをやっています。各区ボランティアの団体が35の団体のガイドを自分の地域を案内するというのをやっております。ですから、35ありまして年2回ですから、大体17年に1回しか来ないんですけども。そうしますと、それぞれのガイドの会の特徴があります。そういう面でガイドのマナーとか、ガイドの仕方とか、それから、いろんな受け付けだとか、それから、資料のつくり方だとか、そういう点でいろんな勉強になる機会がありまして、参考になっております。

(嶋田) ありがとうございます。

ガイドを相手にご案内するって結構きつくて嫌がられません。私はとてもとか。

(齋藤) ありますけど、どうしてもみんな得意な分野というものがあまして、例えば建築が得意な人だとか、それから古墳が得意な人だとか、そういうのがありますので、自分の得意な分野を知らない人に案内するというふうにしております。

(嶋田) 14回というのは、自分たちのお仲間ですよ。

(齋藤) そうです。

(嶋田) じゃ、何となくお顔がわかる。

(齋藤) そうです。

(嶋田) そうすると、辛辣な意見が出る。

(齋藤) 出ます、出ます。それは違うとか、それは間違っているとか、それは出ますけれども、そうしたらそこで議論したり、後で調べて、やっぱりこれは正解だったというふうなことは多々あります。

(嶋田) 一番いい勉強になりますでしょうね。ありがとうございました。

ほかにいかがですか。

(金子) 滋賀県の金子です。団体名は淡海という、昔の滋賀県の特徴を使っております。

私どもは今31団体、734名おまして、滋賀県を6つの地域に分けて、その各地域が年1回、滋賀県全体のボランティアガイドを集めまして交流研修会というのをしております。大体现在までに40回済みしました。

交流研修会というので、その地域をガイドすると同時に、そのガイドの最中、ガイドの研修もベテランの方から新人の方がおりますので、どなたでもいいと、新人ガイドがやるときは新人としてガイド相手に - 不慣れなところとか - あっても、その辺は皆さんに我慢していただきまして、あくまでガイド研修で、ガイドとの研修です。それは一応新人です。あとはスキルの高い人は専門性を持ったところをガイドするというようなことをして、ですから、コースが例えば7つあって、見学箇所が6カ所あったら、班を並べて、全部のコースを1人で案内する、それから、あと、普通6個のガイド、6カ所あるんですから、6カ所にガイドが待っていて、そこで来たときに案内するというような格好で、そういう形の方針をとっています。

今まで10月の末にやっていたんです。10月末というのはこの地域でも大体観光シーズンなので、これは大変だということで、ことしから、ことしは6月22日にやりました。ちょうど梅雨のさなかで、要するに観光の忙しくないときにやりましょうという形で、これをやることによって物すごくガイドが必要だなと、それから、その地域のポイント、有名な場所を案内しますので、ほかの地域を見たいというときには、また新たに個人的に担当地域のガイドに頼むと案内してくれるというような形の広域的なことも一応しております。

去年は参加率が大体55%ぐらいになるので、ことしは約60%近くになりまして、時期をずらすというのは大切だなというのは思いました。

(嶋田) ありがとうございました。

- - - おっしゃった50%というのは、700人の50%。

(金子) 400人ぐらいの参加があったのが、ことしは440人ぐらいになりました。

(嶋田) そうすると、その方たちをガイドする側は大変ですよ。班をどのぐらいにお分けになるんですか。

(金子) 今回は8コースに分けて、希望者が多いところは80ぐらいいるんですけど、少ないと

ころは20人ぐらい。ですから、それに合わせてガイドの人数は、多いところは10人ぐらいでアテンドしますし、少ないところは3人ぐらいという形です。

(嶋田) そうすると、おたくの協会としては年に一度の一番の大イベントですね。それと同時に7月ということ。

(金子) それから、PR、ほかのガイドの人にPRすれば、終戦記念とかいろんなのがあったときに - - - というような形のPRも - - -。

(嶋田) 皆さん非常に有効に使っていらっしゃるということがよくわかりました。ありがとうございます。

では、いかがですか。まず、こちらから。

(大道) エチゼンガニで有名な福井県から来ました。敦賀、一昨年に全国の選抜高等学校野球連、敦賀気比高校が初優勝しました。その敦賀から来ました大道と申します。

まず、福井県の連絡協議会のスキルアップのほうからご案内させていただきます。

福井県としましては、15年ほど前から語り部発表会ということをやっております。これは県下にあります16団体、今は15に減りましたけれども、その団体が1代表者ずつ出ていただきまして、5分間のスピーチを地元の観光ガイド実践を發表していただく。その發表の場は福井市の駅であったり、それからデパートの中であったりということをやっております。

それから、県外先進地視察というのを年に2回やっております、県のほうから予算が出ていたときには1泊泊まりで先進地視察に行っておりましたが、3年前から予算がなくなりまして、日帰りを2回ということ、今回も7月に2回、行われることになっておりまして、それによって県の先進地視察を接客に取り入れるというようなことでございます。

それから、広域ガイド、今までは自分のまちだけをご案内すればよかったんですが、どんどんこれからは隣接される市町のガイドもできるようにならなきゃならない。ゆくゆくは福井県全体のガイドができなければならない。その辺はまた広域なんかでは全国いろんなところのガイドもしていかなければならないということで広域ガイドの研修を、語り部発表会を二、三年前から広域ガイドの語り部発表会ということに変えてやっております、非常に充実した、実際4年ほど前から広域ガイドを始めております。

それから、単独の敦賀市といたしましては、敦賀今昔という研修資料を2冊自分たちで作りまして、それを新しく入った方にお分けして、それを基本にスキルアップに努めています。それ以外に、国際化が進んでおりますので、敦賀としましては、英語、韓国語、中国語を主にそれぞれ市の生涯学習センターで行われている韓国語講座とか中国語講座、英語講座なんかにそれぞれ希望者を募って出させていただいて勉強しているというのが現状でございます。

(嶋田) 幅広のご発表をいただいたんですが、ちょっと教えていただいてもいいですか。

7月に県のほうのサポートでいらっしゃるのとはどんなところへ。

(大道) 今回は京都の大山崎観光ボランティアガイドさんのところへ伺いました。

(嶋田) 何人ぐらいご参加を。

(大道) いつもはバス1台でございます。それから、もう一件は石川県の小松の観光ボランティアガイドさんのほうへということで、1件を中心にあちこち、中心で回っています。

(嶋田) ということは、毎年四、五十人は必ずご参加になると。

(大道) 80人近くは、バスが2台ですから、80人ほどは行っていただきます。

(嶋田) それから、語学のほうで、皆さん、実際にどのくらい既にスキルのある方もいらっしゃる

んでしょうか。

(大道) 英語は堪能な方がいらっしゃいます。それから、韓国語が少しできる方、あとは中国語につきましては、中国からお嫁に来た女性がいますので、その方を中心に通訳みたいな形で活動していただいているのが現実です。

(嶋田) ありがとうございます。

あれこれというところで、またもう一方、お手が挙がっています。

(杉戸) 愛知県でございます。愛知県の場合は62の団体があって、約2,500人ぐらいおみえになっています。その単体に対して、ちょうど設立してから10年たった段階、2013年、10年の記念の事業ということで、皆さんのところでやっておられるかもしれませんけれども、自分たちで自分たちの経験を集めて、ガイドのゼロ教室、基本的な部分の、例えば地域のことについては各地域ごとでやるんですけれども、ガイドの心構えと、それからガイドのスキルというか技術ついて、そういうあれを自分もゆっくりだけど、2年近くかけて、各地域から7つのエリアがあるんですけど、7つのエリアから10人近くの人たちに集まっていただいて委員会をつくって、ガイド手習い帳という、こういうものをつくりまして、この表紙の絵も会員さんのたまたま学校の先生、絵をやっている、ちょっと回しますけれども、自分たちの声を集めようというようなことでつくった。

これが実際のところ何人集まったかという、地区から大勢の人が来て、これをつくる過程がとてもよかったという。このことによって各地域でいろんな勉強が始まっているわけで、これを読んで、直してもらって、またそれを反映させるということを含めて、それから、できたものをまたもう一回読み直すというようなことをやっています、そういうものを7つの地域で一斉に始めました。

2,000部近く多分印刷されているだろうと思いますけれども、そういったことを通じて地域のスキルアップ、隅々のほうまで、愛知県の協議会のほうでアピールできたという、そういう大きな力があるんです。

(嶋田) お回しいただく前にちょっとご説明いただけますか。

7つのコース、そうすると、例えばどこどこのお寺周りとかというようなコースをそれぞれなんでしょう。

(杉戸) 地域の説明ではなくて、7つの支部といいますか、愛知のガイドの会、62ある、その当時あったので、それを地域エリア7つに分けて、それぞれ7つのエリアの支部から委員を選出していただいて、この作成に当たったということでもあります。

それで、これは心構えと、それから基本的なスキルの部分、例えばガイド誘導はこうやってやりましょう、立ち位置はこうですよというみたいなどころのものを、それぞれの失敗談をいろいろたくさん中に入れて、失敗したケースを取り上げながら説明をしていくというような形で、それをみんないるんな人の原稿を集めて、そしてつくったというものであります。

(嶋田) 気心が知れた仲でないといけないことですね。それでは、回していただくのを楽しみにしております。

(石川) サクランボの里、山形から参りました石川でございます。

スキルアップにつきましては、私、-また、いろんな皆さんから話を聞くのは、ガイドというのは個人プレーなんですね。実際ガイドが始まりますと、誰もガイド仲間も助けてくれません。つまりツアー一客の皆さんに説明したら、もう自分で責任を持ってそれを最後まで終わらせなきゃならないというような立場があるわけです。

ですから、私はよく言うのは、一番自分が成長するのはお客様からの問いですよと申し上げます。

つまりお客様からあのガイドはと、よく言われるんです。後から聞こえてくるわけです。時々アンケートをとらせてもらって、アンケートの中で、あそこのガイドはよかったけれども、このガイド、この次はしないでくれなんていうような話も中には出てくるんですけれども、そういうふうなことを考えると、ガイドが自分自身が高まっていけないと絶対無理だなと正直思います。

よくしゃべっても、私が申し上げるのは、まちを、あるいは地域を好きになること、地域を好きになるには地域のことを知らなきゃならない。まちを知ることだということを言っています。知ることによって地域を好きになる、地域を好きになるというのは、地域を愛することにつながる。これがなければ、その上、醸成というか、心を持って地域を説明することはできないんじゃないか。いわば地域を知ることが地域を愛することにつながるわけなので、知るのは楽しみだ、語るはまた楽しというようなことでいけば、少しずつ自分で自分の立場を理解しながら、得意な分野を含めて周りのことを取り込みながら、いいガイドができるんじゃないかと、その心がなければ、知識だけはなかなか思うような、お客様を楽しませるようなことはできないんじゃないかと、こういうふうに思っています。

私自身もきのうもおとともガイドしていましたけれども、自分が調べたものは自信を持ってしゃべられる。歴史の年表をつくったり、地域の魅力を発掘したりという形でやっていますけれども、そういうふうな自分自身が、他の人に頼るんじゃなくて、そういうことをしないと、実際に本当のお客様を楽しませるスキルアップにならないというふうに思います。

(嶋田) スキルアップのための心構えということでしょうか。――

質問をちょっとこの辺で、あとお二人、今、こちらが手を挙げましたので、そこで、3つ課題がありますので、お二人にこの後、お話しいただきます。

例えばスキルアップというときに、先輩、皆さん方ももう長いことやっていらっしゃると先輩がいらっしゃる。会の長老がいらっしゃる。そういう方たちのガイドって、あれ困るんだよねというようなときに、どういうふうにその方にそれをアドバイスというか、したらいいのか、ちょっと今発言を、山形の方に関して。

(石川) なかなか個人には言えないので、直接言えません。

(嶋田) なかなか難しいですよ。どうしたらよろしいでしょう。

(石川) ここが悪いとは言えないわけです。それで、どうするかと、これはかなり大変なものですから、だからアンケートとか、お客様に書いていただいた中で、羅列した中で、ガイドについてはこういうふうな批判がありましたよというやつをガイドの皆さんで共有するという形しかないのかなと、あと、他人の行動を見て自分が直すということにいかないとだめですけれども、なかなかそういうのは難しいですね。

(嶋田) 今、私、勝手な質問を入れましたけれども、それについて何か。

(不明) 私たちの団体では、一応基本的なマニュアルとか、基本的なガイドのルールのマニュアルをつくっています。そうすると、そのマニュアルにちょっと届かないとか、あるいは全然違うことをやっている、うちの団体ではこういうことをやって――というふうに、そうすると個人攻撃にもならないし、いいんじゃないかと思うんです。そして、また、そのマニュアルは年々変わっていきます。マニュアル自体がどんどん時代に合わせてというか、いろんなことに合わせて変えていっていますので、それはいいんじゃないかと思えますけど。

(嶋田) 年々とレベルアップということですね。ちょっと今の質問で、もしかしたらまた先輩、長老、それに対して何か申し上げるやり方をご存じの方があったらお知らせ下さい。どうぞ。

(平野) 私、大分のほうから来ました平野と申します。

今、長老、年配の人に対してどうするかという質問なんですけど、今、私たちの会では約 50 団体、約 1,800 人ぐらい、大分県はいるんですけど、その中の特に一番活発に動いているのは別府の別府八湯ウォーク連絡協議会というのがあります。その事例でご紹介したいと思います。

まず、いわゆるベテラン組と新人組を区別していかないといけないということで、新人組にさらに頑張ってもらうために、それぞれガイドさんにバッジを渡すようにしました。10 年以上経験が、ガイドというのは経験が一番物を言うんです。10 年以上ガイドをしている人は 10 という数字をデザインした金バッジをして、次は 5 年以上経験がある人は銀バッジ、5 という数字をイニシャルでどこかにデザインしています。そして、3 年、3 という数字を、始めて 3 年目、やっとひとり立ちできているかなという人には 3 年バッジ、そして、すぐ見習いの人には白のバッジをつけていただくようにしています。そして、まだ 1 年、3 年、5 年の人は何とか 10 年のベテランガイドを目指してやっという一つ目標ができるんです。非常にモチベーションが上がります。

逆に、10 年以上の人にしてみれば、今度は後継を育成するという課題を与えていまして、そういう人たちが、私が全部ガイドするとかじゃなくて、今度は 10 年以上になると、若手を育成するという役割に回ってもらうようにしているということです。

(嶋田) 3 番目の後継者育成のところでもご発言いただきたいようなところでしたが、ちなみに 10 年バッジ、金メダルじゃない、金バッジは何人ぐらいおいでになりますか。

(平野) 別府の場合でいきますと、全部で今ガイド数が 150 名いるんですけど、30 名が金バッジになっています。銀も 40 名ぐらい、あと残り 2 つが銅バッジと白という感じです。

(嶋田) もう 10 年ぐらい前ですか、別府で全国大会をやった方たちが金バッジ組なんでしょうね。いろいろお世話になりました。ありがとうございます。

それでは、お話を、今のことで何か。どうぞ。

(小原) 岩手県から参りました、岩手の二戸市という県北の地域なんですけど、だんだん核心のところに入ってきたなと思います。実は、解決法を提案するとか、そういうことじゃなくて、今、聞いていまして北と南の差が、生活ですか、日本の中にも西高東低ってあると思うんですけど、残念ながら岩手県、ここに東北の方が 3 人並んでおりますので、一緒というわけにはいかないかもしれませんが、岩手県、私たちの地域は、私は実は北海道出身、札幌出身で、全国を回っていきまして、主人のふるさとの二戸に来ましたから、よそ者なんです。地域を知るといってガイドを始めました。

いろいろと会のことを 15 年間観察してきましたら、今、金バッジ、銀バッジ、私たちにはとてもじゃないけどできることじゃない。というのは、新人でしたら、私は 14 年目ですけども、親切にお教える、何でも聞いてちょうだい、何でもお教えしますという形で、教育ということはある程度できます。しかし、15 年やっている人もいます。13 年、14 年、15 年、そういう人たちが一番私は問題だと思っています。

というのは、先ほど皆さん今まで発表した方、いろんなことを催して、講演だとかスキルアップとか、いろんな方法でそれを実践しておられます。しかし、私たちの仲間では、そういう割と年数を重ねた人が何度、そのうちの何割とは言いませんけれども、割と多いんです。割合では、何度講演を聞いても、スキルアップの授業をしても、副読本的につくっても、シナリオをまた変えたりしても、やはり自分はこれだけが、これでやっていくという人はそこから出ないんです。そういう出ない人を、歴史が好きで、少しでもお客様に帰るとき、ああ楽しかった、ありがとう、私は一番これを言っていたきたいんです。ですから、笑顔で、ここへ来てよかった、ありがとうという言葉が聞きたくて一生懸命ガイドしているつもりです。ですから、全国から来られたお客様のその地域の歴史も、ある程

度観光地の歴史も勉強したい。城があれば城の勉強もしたい。そのお客様の地域、そこにはこういうお城がありますねとって声をかけていって、お互いに交流をする。お客様でおしゃべりな人は半分ぐらいしゃべっています。私のガイドよりも、半分私に自分の土地のガイドをして、そして、喜んで帰る方もいらっしゃいます。いかにお客様へおもてなしというのは喜んでいかれるか、その基本だと思っんです。

(嶋田) そうすると、先輩には物が言えない。

(小原) 難しいですね。こうしたらいいと思って私もいろいろと書いて、まとめて、これを参考にさせていただきたいというものも出すんですが、しかし、それを余り読んでくださらない。自分をスキルアップさせたいという気持ちがない人が何割かおられるときにはどういう方法、金バッジでも銀バッジでも何バッジでもだめです。どうしたらいいんでしょう。私、きょうはこれをお聞きしたくて参りましたので、よろしくお願ひします。

(嶋田) ということで、ご要望がありましたので、本来ならここで話題を変えてというところですが、そうはいきません。どうぞ、どなたか。

(野田) スキルアップですか。今のことに関して。

(嶋田) 今のことでお指ししますけれども、ちょっとお待ちください。ほかの方。京都のほうから今のお返事が。

(坂本) 京都府でございますけれども、まず、我々のボランティアガイドの皆様方、もちろんお若い方もおられますけれども、平均しますと高齢者の方が多い、60から70、あるいは70過ぎた方でもお元気な方がおられる。非常にすばらしい状況だと思っんです。なおかつ年長者の方は、やはり年長者だけでも、尊敬に値するよな、強く生きてきておられるわけですから、今、高齢者、先輩の方に対してどういうことですけれども、そういうことじゃなくて、相手がどういう人であろうとも一定の基準、そりゃ言うべきことはやっぱり言わなあかんと思っんです。そのためには会独自の、先ほどから出ておりますマニュアルとか規則とかというのがあって、それはなしで言いますと、基準がありませんから個人攻撃になりますけれども、そういう標準化がされれば、それは相手が誰であろうとも遠慮せずに言うべきだし、それは会にとっても全体のそれこそスキルアップにつながると思っます。

例えばマニュアルでも技術的な、あるいは知識としてのマニュアル、それから、心得とか、そういう場面ができるんですけども、おっしゃるよな、今、大変感銘を受けて聞いておったんですが、その人その人の人間性とか、そういうものが本当のガイドに問われることが多いです。

そういう意味では、具体的に言いますと、どういうクレームが年長者は多いかというとしゃべりにくい。自分の知ってること全部しゃべらなかつたら、相手なんかどうでもいいですわ。とりあえずしゃべる。ものすごい迷惑なんですね。相手にとってね。それから、滑舌が悪い、はっきりいうて私もそうですが、言葉が聞き取りづらい。これも年長者の特有のものですから、しょうがないんですけども、しかし、ガイドしている以上は相手に伝えなならんわけですから、---。それから、スキルアップの中には滑舌というのも専門家の教育がありまして、発声だとか呼吸方法とかあるよなので、そういう研修も取り入れられると案外と、しゃべるとき口を大きくあけるとか、ちょっとしたことでも随分違うみたいですので、そういう研修をされていったらいいんじゃないかと。

話が最初に戻りますけれども、だめなものだめと、相手が誰であろうとも、責任を持ってやっている以上は、これは言うべきだと、言う基準を持つべきだというのが私の結論であります。

(嶋田) 先ほども基準をというのが出ていましたけれども、どうぞ。

(脇) おいでませ山口観光ボランティアガイド連絡協議会から参りました脇と申します。

私は宇部市に住んでおりまして、私の宇部市での話をさせていただきたいと思いますが、宇部市ではことしは動物園がグランドオープンいたしまして、新しく動物が増えたこともありますし、いろいろお勉強もしておりますが、動物園とはまた別に、私どもが企画したガイドのときには必ずアンケートをお客様に書いていただくようにしております。それで、そのアンケートで、あと回収いたしまして統計をとりますと、きょうのガイドはこういうところがよくなかったということがわかりまして、それが非常に役に立っております。例えばマイクがきょうはなかったので聞き取れなかった、せっかくマイクはあったけれども、声がよく届かなかったということがありまして、これは絶対に気をつけなきゃいけないことだなということがお客様のアンケートによってわかる。私ども会員同士が言うのではなくて、お客様の声だからすごく説得力があるのではないかなというふうに思います。

それから、先ほど金バッジ、銀バッジというお話がありまして、おいでませ山口の連絡協議会でも一昨年から 20 年表彰で 20 年記念の金バッジがございます。私自身もいただきましたけれども、実際ガイドのときにそれをするかといいますと、しないんです。何となく気恥ずかしいといいますか、それは自分の胸の中に納めておいて、自分は 20 年だよという気持ちはあるけれども、それをお客様にひけらかすというのはどうも苦手でございます。でも、自分の気持ちの中では 20 年しているんだという気持ちがあります。

(嶋田) ありがとうございます。はい、お待たせしました。

(野田) そのことに関してじゃなくて、スキルアップに関してでいいですか。もとに戻りますよ。

(嶋田) 先輩の方たちにどう申し上げたらいいかということです。

(野田) そのことですか。じゃ、もう先ほど言いました。

(嶋田) では、お隣。

(平野) 20 年の人は心の中に金バッジをという話があったんですけど、もともと金バッジ、バッジをつけるというふうになったのは、別府の観光案内なんかにはせものガイドが登場してきたんです。にせものガイドというとおかしいですけど、ほとんどガイド研修も受けずに、ただ別府のまちを知っているというだけで、観光バスのお客さんをただどんどんどん歩いて、案内する内容もほとんどでたらの内容を案内するというようなことが結構起きてきたんです。それは一大事ということで、みんなで話し合っ、ちゃんと研修を受けて、きっちり勉強した人のガイドとそれでない人のガイドはきっちり区分、参加した人にわかるようにしましょうということで、あえてバッジをつけるようにしたんです。

(嶋田) さすが、いろいろあったわけですね。

(平野) それをするために、10 年バッジをつけるとかということ、参加する人から見れば、10 年しているから結構安心だなと。先ほどの話ではちょっとうるさいとかという話もあるかもしれませんが、一般的にこの人はベテランガイドなんだなという、もう一人の白い人は新人ガイドで今頑張っているんだなと、お客さんにとってもわかるということで、そういうバッジ制ということをやったといういきさつがあります。

(嶋田) 意味があったことがわかりました。

それでは、そろそろこの問題を、お手が挙がりました。じゃ、最後をお願いいたします。

(城戸) 最後と言われますと責任を感じますが、私、鹿児島県のボランティアガイドの城戸と申します。

きょうの議題に対して観光連盟のほうで県下の団体が 47 団体ありますけれども、アンケートをとっ

てもらいました。スキルアップだとか - - - ここに書いておりますので、時間をとりますので簡単に。

スキルアップということでしたので、その件についてのアンケートをしました。

ここ、九州の方もいっぱいおられますけども、九州は今2回目の九州全体のボランティアの会議が2周目に入ってきております。そういうことで、今議題になっているようなことは毎年議題になっておるように思います。各県で持ち回りでやっておるんですけども、そういうことでいろんな自主研修とか、あるいは公の団体の講習とか等々でいろんな研修をやっておられるのは、九州各県あるいは鹿児島県内でもいろいろやっております。

まず、そういうことですが、今、どのボランティアがベストかというのは非常に難しいというふうに思います。私たちの鹿児島でも、私は鹿児島市ですけど、いろいろ問題になることは多いですけども、やっぱり対象によってガイドをするということがより大事で、それを例えば小学生だとか中学生だとか、あるいは城ガールなんていうような人たちもおられて、城の石垣の何とかとか、非常に始終さまざまなお客さんあるわけですが、それぞれに対応できる方がベストだろうと思いますけれども、先ほど岩手でしたか、アンケートの話、どこでしたかね、それから岩国の方でしたか、アンケートの話が出ましたけれども、私たちも個人的にはアンケートをどうかしてうまくとって、きょうのお客様のニーズに応えられたのかなというように参考にしたいというようにことも、今ちょこちょこ話は出ているんですけども、実際はなかなかそのアンケートというのもどうしてとればいいのかというのは、コンベンションの事務所のほうでもそんな話も出ておりますので、こういうのはまた今までやっておられるところの方に具体的にご指導、連絡をして賜りたいなというふうには思います。

だから、何がベストかというのは、歴史のスキルが上がったから、これはガイドがベストだとかということでもないような気がするんです。観光ガイドの場合、対象によってかなり違うような気がしますので、アンケートによるとお客様が満足していただいたかというのが私はベストだというふうに思うので、そういうアンケートのとり方等をまた勉強していきたいと思っています。もしそういうあれがあったら、ぜひご指導いただきたいということで発言しました。

以上です。

(嶋田) どうもありがとうございました。個々にそれぞれやっつけらっしゃること、例えば全体的な研修だとか、滑舌の研修なんかも出てまいりました。あるいは先輩が後輩に教える、このあたりはどこもやっつけらっしゃるようですが、長老たちにどうアドバイスをするかというところは、先ほどのアンケートがなかなか有効かなんていう気がいたします。それから、バッジというのも初めて伺いました。こんなのも心構えとしては頑張ろうということで、もう一度初心に戻るかもしれませんね。

この問題に関してはまとめをいたしません。どうぞ皆さん、それぞれうちの会だったらこれを参考にいくんじゃないかというようなことをお土産としてお持ち帰りくださいませ。

では、きょうはあと二つの問題、これを課題解決というところまではいきません。でも、どこに問題があるかを皆様方と考えていきたいと思っています。お時間的には16時10分までということで、三、四十分ずつ二つの課題をいきたいと思っています。

まず1つが、地域・行政とのかかわりについてということで、ご準備いただいているのが、私のほうに入っているのが大山道を歩こうということで、この資料をご覧ください。

それでは、神奈川県の方から入っていきますので、行政とのつながりというところで、それをどういうふうにも有効にさせているかという大山道。お願いいたします。

(椎橋) 神奈川県ボランティアガイド協議会の椎橋と申します。

大体神奈川県のほうでは、年数は大分古いんですけども、平成 21 年ごろに県全体で皆さんが、何か同じテーマを持ってできないかと言われてまして、それで、平成 22 年、23 年という 2 年間かけまして分科会をつくって、その分科会の中で何がいいかということを経験していったんです。ほかの県内でもいろいろありまして、道にするのか、例えば人にするのかとか、いろいろと言われてまして、1 つは、例えば東海道という、東海道が川崎から小田原のほうまでつながっているんですが、ただ、その街道筋以外のガイド団体も複数あるということで、ちょっと東海道だけだと不足かなど。それで、今度は鎌倉幕府がありますので、鎌倉道とか、そういうのも検討したんですけども、地域が限定されるということで、いろいろ絞っていったんです。

大山というのは、神奈川県民が行くのではなくて、いわゆる江戸時代、東京の江戸の庶民が友好とか信仰のために大山の阿夫利神社というところまで出かけていったんです。それが大分有名になりまして、特に幕末ぐらいになると有名になったということで、大山にあります信仰の山に行くためには道が結構大変なんです。

それと同時に、大山にお参りした後、今度は江ノ島とか鎌倉を通過して、海上を通過して帰ってくると、いわゆる帰りは遊びの道ということで、これは神奈川県内のあちこちに道はあるということで、それでは皆さんで神奈川県全体の、今は 19 団体ありますが、その団体が自分のテリトリーを若干越えたところぐらいまでご案内しようということで、今、画面に出ております神奈川県内に残る大山道の面影を訪ねてということで、それから検討委員会を立ち上げたりなんかして、最初のスタートから 4 年ぐらいたって、やっと皆さんにお渡しした各団体が行うコースと日程ができました。それで、これについてどのようにやってきたかということ、事務局、協議会のほうでパンフレットを 1 万部ぐらいつくって、それを各団体に 500 部ぐらいずつ配りました。それで、各団体ではそれだけでは企画がありませんので、今度はこれをもとに自分たちでまたパンフレット、募集案内をつくり、またやっていく形にいたしております。

それと同時に、これはリレー式になっていまして、日程的に次々、今度はどこに行くんだ、どこの団体が次の場所を案内するんだというようなスケジュールになっておりますので、その次の団体のパンフレット、それを前に行く団体がお客さんたちに配り、それから、PR できる自分たちのホームグラウンドの施設等あればさせていただくということで、お互いに PR しながら実施をしていきました。

(嶋田) リレーガイド。

(椎橋) リレーガイドですね。

(嶋田) すごくたくさんの方が来たって、数字をちょっと、どのくらい。

(椎橋) コースは全部で 33 コースつくってあります。期間は半年間、冬場は 10 月から 3 月までということで、これ見ていただくと、内側に全部のコースが書いてあるんですが、右側の一番下のところに、地図の上のほうに集約コースということで、3 月 19 日、このあたりで皆さんいろんなコースをとっていただく人たちが大山に登って神社にたどり着くというようなコース設定で全体のスケジュールをつくったということでございます。

(嶋田) 全部で 500 人ぐらい、定員、全参加者。

(椎橋) 全参加者は、33 コース中、1 コースが雨で流れまして、32 コースで 1,200 名ぐらいですか、全体の参加者は、1 回当たり大体 50 名ぐらいという参加でちょっと少なかつたんですけども、少ないところは 3 人とか 4 人とか、PR が足りなかつたなというようなところもあります。多いところは 100 名以上参加するというので、大分ばらつきはありましたけれども、だんだん後半になるに

つれて参加者もふえてきたということで、だんだん大山が見えてくる、近づいてくるというところから参加者がふえてきたというところもございます。

(嶋田) 大山をいわゆる観光として再評価し、なおかつ県というところと、県行政と組むことによってこういうものができたということですね。ちょっといい例を目の前にご紹介いただきました。

どうですか、こういう行政との連携によって、単体が行政と連携、これもあるかと思いますが、今は協議会として神奈川県とうまくやった。

いかがでしょう。単体の例でもよろしいですし、協議会でも。

(辻) 皆さん、中にパンフレットがありますので、ちょっと見ていただくと、これは石川県と我々、ほんと石川観光ボランティアガイド連絡協議会の協働の事業で、15年目に入っております。

初めて7万部の印刷をしまして、中を見ていただくと、今、各団体が趣向を凝らしたコースを年2回、こういうパンフレットを発行しております。実は私がこれを始めたんですけど、連絡協議会をつくる一つの目的は、同じ方向に向かって同じ事業をするというのが一番効果的だろうと、我々今、金沢市内に380人所属するまいどさんという全国的にも非常に珍しい組織がありますので、そこを先頭にほかの団体、1人でやっていらっしゃる方もいらっしゃいますので、引っ張られながらやると。

行政はお金だけ出してほしいと、我々にはお金がないので、印刷費だけはお願いしますと、知恵と毎日の運営と受け付け、このパンフレットの裏は私の携帯が事務局になっています。これを行政は土日休みで対応できないということで、私の携帯にかかるように、これを今15年やっておりますけど、こういう形で、自分たちがこれをやるから行政も応援してほしいという形をとってやっていけば、先ほどのスキルアップもそうですけど、やっぱりいい団体に引っ張られますので、そういうことでは非常にこの事業、ずっと15年、大体こういう事業というのは3年、皆さんもご存じだと思いますけど、3年間補助金が出て、あとははしごを外されて、もう終わりというのが繰り返しですけど、石川県にとっては15年、これが続いていますので、そういった意味では、今実績は4万5,000人ぐらい、我々だけでやっております。

そういう意味で、行政との協働というのは、実績を残せば行政は応援してくれるという例だと思いますので、それによっていろんな研修ももちろん年3回、石川県内各地で研修を行っています。先ほどベテランの話もありますけど、私……。

(嶋田) ちょっとストップ。これはもう少し詳しく皆さんにご説明いただけますか。

(辻) 見ていただければわかるんですけど。

(嶋田) テーマは、例えば15年前はこれと同じペーパーじゃないでしょ。それぞれ違うテーマをお出しになって、そういうアイデアをぜひ教えてください。

(辻) 各団体から上がってきたものを載せてあります。よほどひどい内容でしたら、こちらのほうで選別しますが、基本的には出てきたものを載せるという形で。

(嶋田) そうすると、例えば金沢が4つに分かれているのは、金沢エリアが4こまあるというふうな、題名は3こまかもしれないけど、そういうことですか。

(辻) そのときそのときで年2回募集をかけますので。

(嶋田) そうすると、それぞれテーマをそれぞれの団体がお出しになって、協議会で講義しまして、- - -。15年前と今とどういうふうになりました。どういう進歩したか、進化したか。

(辻) 変わったというのは、去年北陸新幹線が通ってから倍増しました。26年度実績が2万ちょっとでしたので、今4万5,000人、例えばこれを見て旅行者が申し込むケースもあります、実際には。

(嶋田) それはどこに置かれているんですか。

(辻) これは北陸地方のJR主要駅に置いてあるのと、あと道の駅とか観光関連のところ全部置いてあります。一応7万部刷っていました。印刷費、あと新聞広告とかは全部県に任せて、我々は毎日の責任持ってお客様を迎えるということだけをやっています。そのまとめを私がやっております、こういう形でコースの選別からやると、ほかでいいコースが出てくるので、自分たちも負けたくないで、人を呼べるコースを考えると、それには各市町が後ろについていたりしますので、各行政との連携ももちろんあります。そういうことで15年間ずっと続けて、今は行政との協働という意味では非常にうまくやれているという事例になります。

今これはこういうことをやっている、石川県の例ですけど、全国大会がなくなってから北陸大会というのを我々勝手に始めました。今、第6回目になります、福井県の永平寺で始めるんですけど、これは石川、富山、福井の団体で、全部をもって一緒にやっている研修会みたいなもの。この目的は、まず自分たち、永平寺町って人口が3万人ぐらいなんですけど、そこに参加者が250名ぐらい北陸から集まっております。スキルアップができると、それほど的人数が仲間内で来るので、コースをこうやって考えたり、あと情報交換とかいろんな形で、これは全国大会が本来あれば、我々もこんなことしなくてよかったですけど、全国大会が突然打ち切りになりましたので、それで、6年前から始めました。

(嶋田) その問題はそこですね。それで、行政との関係でいうと、今おっしゃった研修は、行政はお金を出しているんですか。

(辻) いや、出していません。

(嶋田) では、とてもいい事例を公表していただいたので、また次のときにぜひご発表ください。

(辻) わかりました。

もう一つだけあるんですけど、金沢市が中枢都市構想という地方創生事業、去年から始めまして、6自治体と一緒にやっている、観光もいろんな面でやっているんですけど、それで、これは去年、金沢市からほかの自治体にコースをつくりましてモニターツアーをやったという結果なんですけれども、これも石川県の連絡協議会が中心になってコースをつくった。これは金沢市から委託されたものです。路線バスに乗って70分で行けるといって、こういうコースですけど、これは我々しか提案できない、自治体を渡ると、自治体同士の連携というのは実際やっていますけど、実は温度差があり過ぎて、金沢市が断トツで観光客を集めていますので、周辺自治体というのは非常に弱いということで、我々が間に入って金沢市と津幡町というところとの連携ですけど、こういう形の依頼も実際来ます。

実績を残すことによってこういう形でいろんな形が生まれてきます。我々会の中だけの活動ももちろん大事ですけど、こうやって協議会をつくるということは、こういう連携が始まるということと、自治体の信頼感が出ますので、それを受けるだけの動力を持てば、こういうこともあるということもきょうちょっと言いたかったので、済みません。

(嶋田) 後半の例はうらやましいという感じですけども、前半の、これだけでも皆さん、うちだっているよという方がいると思います。いかがですか。自治体といっても、県があったり、市町村があったり、それぞれだとは思いますが。どうぞ。

(野村) 北海道観光ボランティア連絡協議会の野村と申します。

先ほどイランクラブでアイヌ語でご挨拶しましたけれども、ようこそいらっしゃいました、こんにちは、そういう意味ですが、本来の意味は、あなたの心にそっと触れさせていただきますという意味です。

北海道は平成4年から毎年1回全道大会を開いています。各都市を回って、ことしで25回目になります。1泊2日の会議ですけども、この会議は北海道観光振興機構から110万円の援助金が出ています、毎年。あとは参加者の個人負担で、大体1回の大会は200万ぐらいの予算で開催しておりますが、これが各団体のメンバーのスキルアップにつながっています。

(嶋田) 持ち回りですか。

(野村) 持ち回りではないんですが、立候補していただくわけですね。ことしどこかやってくれませんかというお問い合わせをしまして、それで、じゃ、私たちのところでやろう。これは、そこでやるということになりますと、自分たちのボランティアの団体だけでは大変難しいので、大抵市町、――そういうものがタイアップしてくれまして、その大会を開くことによって、その市町村もかなり宣伝になりますし、観光協会も宣伝できますし、ボランティアの団体の活動になるという大会になっています。

それで、開催地によってどういうことをやるかは、開催の主幹にお任せするんですけども、大体は午後から始まりまして、頑張っている人の会長表彰、それから基調講演、続いてその後、分科会等をして、先ほどありましたけれども、ボランティアとは何ぞやとか、当然知識、地域の歴史、地理、文化は知ってなきゃだめでしょうとか、そういうことはボランティアの最低限の必要な知識は持ちましようとか、ボランティアの原点の話はしょっちゅう繰り返してあります。

(嶋田) 毎年それを繰り返す。

(野村) 分科会をやらないこともありまして、地域でここをぜひ見てもらいたいというので、2日目の午前中が大体エクスカージョンになっていまして、大体4コースぐらい、大体毎年の参加者が220名から250名です。ですので、バスが4台か5台、コースも4つか5つある場合もありますし、2コースになる場合もありますが、それでその地方の名所、旧跡、歴史のところを観光する。そのときに地域のボランティアの方々が案内してくれる。そのボランティアの仕方を皆さんが見て、あの方のガイドは大変上手だったとか、そういうのを参考に持ち帰って、みんなでそれを改めて勉強し直すということで、これは一つのスキルアップです。

それと、先ほども地方行政とのつながりとしては、私たちの連絡協議会は年2回、総会と役員会を開いています。6月に総会をやりまして、そして、全道大会があるときに、その開催地で第2回目の役員会をします。その総会、役員会のときには必ず北海道観光局、道庁からの行政の出席者、観光振興機構からの課長さん、担当課部長等も出てくださいますので、そこで行政とのつながりがしっかりときたということです。

(嶋田) そうすると、その全道大会をすることによって地域地域の結びつきがより深くなりということですね。今までどのぐらいの市町村を回ったんですか。

(辻) 今は32団体が正式に加盟しております、あと十七、八が協賛の形で入っているんですが、今、十四、五町村、ことしは稚内でやります。初めてですが、稚内でやります。札幌から行くと600キロぐらいなので、1泊2日なんですけど、2泊3日になります。それでも参加していただきます。そういうつながりで勉強会、スキルアップ等、それから、行政とのかかわりというのが北海道の実情です。

あとは単発での行政等の資金づくりのは幾らかいろんなところはあるんですけども、これはまた後で後ほど。

(嶋田) ありがとうございます。25年間というのは本当に素晴らしいことですね。

皆さんに、この中で一番古くからボランティアガイドをやってきたのは、北海道のかたがつけられ

た団体でしたね。ということで、ノウハウも伺うことができました。

それでは、どうぞ。

(脇山) 福岡県から参りました脇山と申します。2つの点で地域と行政とのかかわりについてご紹介したいと思います。

まず1点目、県としましては、毎年1回県大会というのを必ず行っております。それまでにいろんな内容を決めたりとか、ガイドを決めたりとかという、その事前の協議会はもちろんのこと、三、四回、年に行った上での県大会ということで、県内各地から1日をかけていろいろスキルアップの勉強をしたり、奈良県からも来ていただきました。嶋田さんにも来ていただきましたけど、こういうところから講師に来ていただいて、そういう県大会というのを催しております。

それで、このことにつきまして、初めは持ち回りでやったんです。そうしたら、年々前の年と比べてあそこよりもうちょっといいことをやろう、それが重なりまして、四、五年目になったときにやり切れなくて、あそこがあれだけしたんだから、うちはできないよということで、地域自慢、地域競争になったので、最終的には県が福岡市で行うようになって、ことし3年目を迎えます。これになったら意外と落ちついてきたんです。お祭り気分、よそでやると、持ち回りでやるといったところで、地元のおいしいものを食べたりとかコースを回ったりする、お祭り気分だったのが、1つのところでやるようになってから集中していろいろな研修会のモデルになりました。それがまず県のこと。

それから、市のことについてちょっと申し上げたいと思いますが、私どもが発足して20年以上になります。それで、当初は本当に自分たちで手づくりでガイドコースもつくるし、お客様も呼ぶし、そして、ガイド派遣もやっていました。そうしたら、福岡市が急に観光行政に目覚めまして、途端に外向けの観光行政をアピールするようになったので、ふえてきたんです。

それで、これでは足りないということでどんどん人数をふやしまして、現在では100名近くいるんですが、とにかくそういうように団体分で来たときに、もう自分たちの手で派遣、人を集める、コースはつくる、お金を集める、新しいコースに挑戦、それというのは、私、専門的に役員とか幹事クラスの人が牛耳ってしなければ、自分たちのお互いの力を寄せ集めというのはちょっと難しくなりました。

そうするときに、市がうちのボランティアにいろいろ仕事をおろしてくる関係で、市が持ちましようということで、現在は市が中心になって私たちのボランティア協会を運営しています。といいますのは、月に1回、3者会といって市役所の幹部職員が三、四名来ます。それから、コンベンションビューローといってその下部組織である、実際に私たちの運営しているコンベンションビューローが4人ほど来ます。部課長から、それと観光ボランティア代表、この3人で1カ月間の行事の内容とか、あるいは外からの要請、いろいろな要望なんかを聞き取ったり、あるいはこちらから要望したり、市のほうからこういうことをやってほしいという要望が来たりします。

そういうことをやった上で幹事会を開き、けれども、初めは戸惑ったんです。何を戸惑ったかというと、自分たちの手から離れたところで、観光コンベンションビューローという人たちが派遣の役目をしたんです。初めの間は実際にガイド力とか内容を知らない人がガイド派遣をしていたというところに対して非常に反発もありまして、それから、どちらも気負っているんです。コンベンションとか、市がもちろん言い出しっぺでそうなったんですけど、その市とコンベンションビューローのやる気満々に対してボランティアがちょっと引いちゃったんです。

何か違うような雰囲気とするよというようなことで、それで、結局はどんどんどん、とうとう最近になって、特にきのう、けさごろんになりましたか、博多祇園衣笠、福岡のお祭りで、きのう、

おとついななんか毎日、関係のガイドが 20 名、30 名なんです。私もこの 4 日間ぐらい出詰めなんですけど、そういうふうにして市の要望とか、あるいは今言いました地域、例えば東区、今度はここら辺をガイドしてくださいという要望が来たりして、すごくそういう面では、はっきり言ってボランティア側が努力しなくても、市のほうとか行政のほうで動いてくれているというところに非常にありがたい面もあるけれども、はっきり言いましてそれについていけない人が出てくるんです、どうしても、スピードが速いので。

(嶋田) 難しいですね。とてもいい関係を。

(脇山) だから、そういうことで非常に今のところ四苦八苦しなながら前に進んでいます。

(嶋田) 今の例でいくと、行政側と民間側との力関係のところちょっと大変な時期になっていらっしゃるんじゃないかと思います。ほかにそんなことで悩んでいる団体は。

(鈴木) 私、千葉県ボランティアガイド連絡協議会の鈴木と申します。

千葉県の場合は、今の福岡県の皆さんと全く逆でして、千葉県は協議会ができて 7 年目になりますが、まず最初の 2 年くらいは、事務局が千葉県観光物産協会ですので、千葉市にあります。千葉市に集まって、我々役員も含めて団体を立ち上げる、そのような、3 年目から総会を、千葉県の場合、3 つブロックがありまして、ベイ統括エリア、房総エリア、九十九里南房総エリア、3 つに分かれているんです。その 3 つを持ち回りで総会をやろうと、そうなりますと、当然遠いところは 1 泊、都市部ですと、ことしは宿泊はありませんでしたけれども、お帰りになっちゃう場合もありますけれども、基本的に各地域で持ち回りですから、各支部に団体がありますので、この中で選んでいただいて、手を挙げていただいて、そういう形で今順調に動いています。

ただ、予算がありませんので、まず、事務局は自分たちでお願いしていますが、県のほうから我々の団体の全体のパンフレット、多分七、八十万かかると思うんですが、その辺は出していただいています。去年やっと 1 団体 1,000 円を徴収しましょう、集めましょうということで、2 年くらいいろんな議論をしていたんですが、やっと決まりました、それでも私たち四十数団体ですので、全団体が会場になったとしても 4 万少しと、そういう状況でやっています。まず、私たちの県の協議会の存在意義を見出そうということで、かなり有意義で、それぞれ場所によって案内の方法が違います。

私、銚子なんですけど、銚子の場合ですと、1 カ所で済まないです。結局バスで団体さんがいらっしゃる。そうすると、銚子駅なら銚子駅で待ち合わせをしてバスに乗り込んで、何カ所か回ります。班編成でやっていますので、1 人はバスの後ろに車をつけて、最後お別れしたところから、お見送りしたところからバスに乗り込んだ会員をもとの車の置いてあるところに戻すと、都市部ですと 1 カ所で済むんです。千葉県の場合は団体によってやり方が全く違います。

ただ、いろんな状況のガイドを、さっきのスキルアップの問題にも絡むんですが、お互い勉強することになります。自分たちの地域に持ち帰ってというようなことで、かなり存在意義が高まっています。来年から県外研修という形もそろそろ始めたいねという話も役員のほうから出ております。

(嶋田) なかなか大変でいらっやいます。

皆さん、行政との関係というところで、この話、会議を予算はとか、そういう話がさっき金沢の例を伺っているときにお顔に出ていましたが、行政から協議会へ 100 万円以上出ている団体というのはどのくらいありますか。今、例えば事業を委託してというの、例えば補助金として 100 万円以上出ているところというのはありますか。

(辻) 委託は。

(嶋田) 委託はありますね。じゃ、委託も入れましょうか。大体経常的に、じゃ、それも含めてど

のくらいいらっしゃるか。今は挙手だけで数を知りたい。100 万以上の、金沢は 100 万以上出て。

(辻) 印刷費だけ見れば。

(嶋田) 印刷費だけ見ればね。それから、どういう例ですか。

(辻) 先ほど言いましたけど、年 2 回、ボランティアが 1,800 人おりますので、1 つの団体が 1,800 人対象にガイドをするというときに研修会をやっていますけれども、そのときの会場費だとか、それから、前半講演会、それから、午後からディスカッションしますので、そういう費用ということで。それから、あとは各団体がウオークイベント、三十何団体のうちの半分ぐらい、20 団体ぐらいがウオークイベントをやっています。ウオークイベントをやるに当たって、予算が大体 100 万円弱ですけれども、20 団体あれば、1 団体 5 万円、15 団体だったら 6 万円ぐらい、そういうふうに分けて印刷代だとか、保険だとか、もろもろの費用をいただいています。

(嶋田) なかなか団体の行政からの委託云々というのは調べられるんですが、協議会として 100 万円以上というのは、あとそちら、どなたか手を挙げて。

(平野) こちらも大分県ふるさとガイド連絡協議会というのがありまして、先ほどもちょっと話していただいたんですけど、50 団体、約 1,800 名の方々が参加しています。そういう団体に対して、皆さんの中にも入れさせていただいているんですけど、印刷費です。

(嶋田) 大分のあれを持ち上げてください。皆さん、お手元に。

(平野) こういうのを年に 1 回、修正版をつくったりとか、もう一つ、こういうのがあります。去年大河ドラマで「軍師官兵衛」があったんですけど、軍師官兵衛で中津城を、そういうところにお客さんがたくさん来るということで、それにちなんでいわれのある大分県内の黒田官兵衛と関係あるところをめぐるということで、こういうパンフレットを急遽つくったということです。

(嶋田) ありがとうございます。

ほかに 100 万以上というところはどこかありますか。北海道さん。

(野村) 先ほど申し上げましたけれども、全道大会のときに北海道の振興機構から入りまして、これが全道大会の全員に配られるパンフレットです。これが毎年。

(嶋田) これは印刷費以外に会場費は。

(野村) そういものが入っています。

(嶋田) 今、4 団体さん、ほかにございますか。100 万円以上出ている都市は、出ていない、我々みたいな団体だとか、印刷費というのは行政的に出しやすそうですね。これから交渉なさるときにぜひ。

(村井) 佐賀の恵比須 DE まちづくりネットワークという団体でございますが、ここは今、行政とのかかわりはちょっと皆様方とは違うと思うんです。私どもは平成 13 年にシャッター通りだった商店街の活性化のためにということで、江戸時代から佐賀市内にあるがらくた市から恵比須像を使ったまちおこしをしています。テーマがまちおこし、にぎわいづくりということなので、これについて我々民間が先行した後、佐賀市が商業振興課を窓口にして予算化をしてくれました。大体年間運営費として 900 万いただいております。

(嶋田) 事業内容をもう少し。

(村井) これは具体的に言うと……。

(嶋田) 団体としていただいている。

(村井) そうです。そういう昔からの遺跡、文化財を使ったまちおこしがユニークだということで、26 年には国土交通省の大臣表彰をもらったわけです。つまり、単なるボランティアガイドではな

くて、いかにまちおこしをやるかということなんです。

(嶋田) 具体的な内容を。

(村井) この恵比須は鍋島藩 400 年の歴史と重なっておりまして、初代藩主勝茂が大坂夏の陣の後、兵庫県の西宮から恵比須の神さまをいただいてまつり始めたというのが、歴史の始まり。これは佐賀の人は恵比須が大好きで、平成の今に至るまでまだふえ続けておる。佐賀市内だけで昨年、石破大臣がやっているふるさと創生資金、これの交付金を 500 万もらいまして、佐賀市内の恵比須の大全集を発案したんです。

(嶋田) ちょっとよくわかんないんですが、そういう文化財的な、そういうものを、委託を經由して。もうちょっと詳しく。

(村井) だから、歴史資料としてと同時に観光資源としてこれを活用するというのを我々はやっているわけです。それを評価していただいて、国土交通省の表彰をもらったり、いわゆるふるさと創生資金の交付金をいただいて恵比須大全集をつくったり、これは次のステップアップとしては、佐賀県内に 10 市 10 町全部恵比須像があるんです、石の恵比須像が町なか。これは鍋島藩つながりで歴史的な由緒があるわけ。

私どもは、次のステップとしては佐賀市の佐賀県内の恵比須のネットワークをつくって恵比須サミットをやろうということだと思いますと、どんどんどんどんこちらにおける九州の各県の皆様方にも恵比須像があるということがわかったわけ。今度ステップアップするには、有明海、ドルフィンネットという恵比須の連携を九州全土でやりたい。

(嶋田) ちょっとストップね。

今の段階でボランティアガイドがボランティアガイド以外の今、事業をしていらっしゃるね。ガイドのほうはどういうふうに。

(村井) ガイドは、私どもの恵比須 DE まちづくりネットワークの 19 人のスタッフが恵比須ガイドをしています。これは旅行会社のバスツアーもあれば、お一人様からの恵比須ガイドもやる。一応町なかを歩きますので、交通傷害保険付の 500 円という買いかけをいただいてご案内するわけですが、ガイドする我々は、これは次のテーマにもなると思うんですが、ボランティアですから無料奉仕をやっているわけです。運営費だけは行政のほうから予算をいただいてやる。これは毎年恵比須台帳の更新をしたり、それから、四国八十八カ所にあやかった八十八カ所恵比須めぐりのスタンプラリーの台帳をつくったり、こういうための運営費として使わせていただきます。

だから、本当いうと、我々も汗水流すから少しは謝金が欲しいなと思うけど、これは税金を使う以上、なかなかそういう人件費としては認めてもらえないです。

(嶋田) そのもとのところの 900 万の範疇とネットワークはボランティアガイド団体とは切り離していらっしゃるんですか。

(村井) 一緒です。同一です。26 年に……。

(嶋田) 実際にそうすると収支の決算や何かは、個人じゃなくても行政のほうからお金が出ているということですね。おもしろい例ですね、

(村井) これは市の予算でやりますから、事務局を佐賀市の観光協会に置いて、そこで出納は全部賄います。そういう格好です。それで、26 年の国土交通大臣表彰を受けたら、市もこれはますます放っておけないということで、恵比須ステーションというのを町なかにつくってくれたんです。それをベースにして、今そういう恵比須ガイドもやれば、恵比須スタンプラリーの記念品も差し上げたり、それから、一番大事なことは、大学の市民講座とか、それから、県の観光財団が実施するガイド養成

講座だとか、それから老人大学とか、小学校、公民館の地域活動とか、我々が恵比須の出前講座をしています。

(嶋田) ありがとうございます。非常に今の例……。

(辻) 我々の活動ってお金をもらう活動ではないので、今の話は多分3年ぐらいの話ですよ。単発の話ですよ、その補助金が入るのは、ずっと永遠に900万円入るんですか。

(村井) これは要するに行政との話し合いです。おっしゃったように行政の予算というのは3年限界だという話もありますけど、実は我々がやることはまちおこしですから、年々ブラッシュアップしていただかないと困るわけです。だから、限度つきの予算なんてとんでもない話なんですよ。我々が頑張れば頑張るほど予算はふやすのが当たり前だろうということを私どもは行政と議会に要請して続けております。

(辻) そうしたら、今行政関係者の方もたくさん来られていると思うんですけど、どこの自治体もまずお金がない、ないですよ。我々の団体活動に補助金を出すなんて、もう絞っても出ないような状況。研修は基本的には自腹です。参加費は、石川県は全部参加費を取って自腹にしています。そうしないといつ補助金がなくなるかわからない。

行政に対して実績を幾ら上げても、金を欲しいと言えるわけじゃないので、我々の活動は地域づくりであり、ボランティアとしてやっていますけど、やっぱりお金をもらう活動ではない、基本は。お客さんに喜んでもらうとか、地域貢献とか、そういったところが目的だと思いますので、やっぱり自分たちがやる研修とか、それは全部自己負担が基本だと思います。

もらえるものは多分もらえばいいとは思いますが、もらった以上、その責任があり、継続なんて永遠に続くはずはないので、やっぱりそこで自分たちの活動を見直さないといけないし、後継者をつくらなくちゃいけないし、団体を維持していかなくちゃいけないしというところの基本から考えると、行政からの補助金というのは、逆に言うと断るべきじゃないかなと思うんです。印刷費とかそういうポスターとか、そういった以外のところは、佐賀県さんは佐賀市ですかね、市がお金が余っているのか、非常にまれだと思いますけれども。

(嶋田) そこまでにしましょう。今の問題は、いわゆるNPOでいらっしゃいますか。法人化されていますか。

(村井) 皆、法人格はありません。

(嶋田) そういふところの場合のお金の出し方、いろいろあると思いますので、実際にお帳面を見ないとわかりませんので、ここまでにいたしましょう。大変うらやましい例をいただいたところで終わりにします。

(石川) 我々はガイドボランティアということでやっていますけれども、ボランティアは本当に一銭ももらっていけないのかというようなことがあると思うんです。有償ボランティア。私らの山形県から言わせてもらうと、各団体ごとに有償の団体と、全く行政からの補助金をもらっているの、全然無料というところがあるかと思えます。

ですけれども、これから将来にいった場合に、やはりそれだけのものをガイドにしながらその運営をしていかなきゃならない。いつ補助金が切られるかわかんないという中で、やはり有償的なものを考えていかなきゃならないんじゃないかというようなことで、私の所属する団体の場合ですと、いただいています。毎日2,000円、1日4,000円という形でいただいています。そうしないと財政的に回っていかないし、私らももらっている給料は、市から補助金なんて一切もらっていません。そうしないと、補助金をもらうと、その報告をしないといかんくなるということでもありまして、事務局が非常

に大変なんです。余れば余ったなりに返さなきゃいけないことも出てくるというふうな部分もありますので、その辺難しいので、実際これから全く無料というふうなことを考えるんじゃなくて、一部そういう担保いただくということで有償ボランティアというのを考えなきゃいけない。山形県の場合はそういう話です。

(嶋田) 大変難しい問題になりました。これは今を去ること二十数年前、横浜で全国大会をいたしました。横浜はスタートの段階から有償でございました。それで、そのときに私、団長で - - - 何でおまえもらうんだと、ボランティアとはという原則論に戻りました。そのときにもう既に有償のところ、無償のところがございますが、事務局の斎川さん、今回ガイドの調査結果が皆さんのお手元に入っていますので、ちょっとそれをご説明いただいて、ちょっと頭を冷やしましょう。

(事務局：斎川) それでは、事務局からの連絡事項という3つ目、それを見てください。

お題目は4つあるんですけども、今のお話は一番最初です。クリップを外すと観光ボランティアガイド団体調査書決算と、こういう資料がございます。これは隔年で、実施しております。まずは、開いていただきたいのですが、都道府県別の組織数をはじめ、さまざまなデータが記載されております。

先ほどお話しがあった有償、無償かという話をこの調査で確認いたします。

(嶋田) 54ページをごらんください。

(斎川) それで、説明させていただきますと、ガイド料金、ガイド料の有無ということでございます。有料は37.8%、無料が32.5、実費負担22.1というふうになります。

実は、ガイド料金の問題については、全然違う話ですけども、有料の通訳案内士の問題が大きく揺れ動いている状況です。それは訪日インバウンドの急増が理由です。今までは外国人を案内する対象ということだけについては規制があったんです。その規制さえも現状緩和の方向に動いています。ボランティアの話とちょっと関係ないですけども、基本的には判断、対応が大分おこなわれている状況です。

先ほどの議論に戻りますけれども、いわゆるグレーゾーンになります。これはいわゆる法的規制はない状況の中で、自分たちの判断でやろうということです。業界としても、よく調べてみると有料の記載であっても、実は実費負担の範疇であることが多いと思います。これまで調査をしてみて感じますが、なかなか理解の温度差というのがあって、この有料という中の項目をひもといってみても、何が実費負担なのか、いろいろ見解があります。

アンケート調査ってすごく難しく、いろんな項目をしつこく、しつこく書くんですけど、しつこく書き過ぎると、今度は注釈を見てくれないことが多々あります。本当に大きなところ、重要なことはばんと目立つようにしているんですが、なかなか伝わらない。ものすごく難しい。

それを2,000通出してやるんですけども、現実はこちらです。ただ、有料と書いてある中でも実費負担が多いんです。それは今後の我々の課題として調査をする以上、本当に皆さんの視点がきちんとしたもので捉えないと、この問題については実態もわからないし、あとは実際にボランティアの精神とは一体何ぞやということに尽きます。そういうことも今回の会議のテーマでございますので、いろいろ意見を聞かせていただきたいと思います。

(嶋田) ということで、今実態ということで54ページをごらんいただくと、斎川さんのお話で有料と実費負担というところの差がよくわからない。ただ、私もこのデータをいつも見せていただくと、長いことかかわっている方はご存じだと思いますが、有償化へ傾いている。全国大会を横浜でやったとき、本当にうんうんというような感じだったのが、随分変わってきたなということだけ申し添

えて、一応資料のご紹介はここで終わります。

(野田) 行政からの資金の件なんですけど、私たちのところはガイド活動とか観光そのものについての資金ではなくて、観光連盟さんのほうから、次世代観光人材育成ということで、小・中・高に英語でボランティアガイド養成講座というのを開催しまして、そこに係る費用は観光連盟さんが落としてくれましたけど、ただ、100万以下です。そんなにかかっていません。というのは、1つは、私たちが直接各学校の校長先生とかにお話しに行って、総合学習の中に入れていただくんです。ただし、パンフレット、テキストをつくったりするには印刷代とかいろいろかかりますし、ファイルをつくったり、ファイルを買ったり、そういうのは観光連盟が資金として出してくれています。

そのほかの資金は一切というか、独立独歩です。大体皆さんそうです。ただし、連絡協議会、各ボランティア団体さんの総会があるんです。総会は一応観光連盟と県が総会の費用というのは出していると思います。詳しい数字は知りません。

(嶋田) 先ほどのちょっと言いかけたところで大分の話になってしまったのですけれども、実際に行政が出しやすい項目ってあるんですよ、印刷費であるとか、講師謝金であるとか、そういうような大きな項目とはちょっと別の例が参考意見としてご紹介いただきましたので、うらやましいというところでとめ置きました。話の発展はまた懇親会のほうでいろいろ伺いたいと思います。

(野田) 1つだけですけれども、無料化、有料化ですけれども、チャリティーとボランティアを皆さん本当に混同していらっしゃる。チャリティーは無料奉仕です。ボランティアというのは、ボランティアにみずから決めることで、団体を維持し、発展し、運営していくためには団体の運営費があるので、有料ボランティアが当たり前ですと私たちは最初からいう。ただ、私たちは英語でやっていますので、通訳案内士との関係でとても微妙なところに今立たされているところです。

(嶋田) ここに今新聞記事を回しています。通訳ガイド、資格 - これのことに触れていただいたんだと思います。よろしければ回します。

それでは、お話を戻しましょう。今、第2課題です。行政との関係というところで、今までにはない、これはご紹介したいという例をおっしゃっていただきたい。どうぞ。

(新田) 青森県観光ボランティアガイド連絡協議会です。うちのほうの事務局は観光連盟さんがやってくれております。年1回県大会を行っております。このときの運営費、主にバス代になりますけれども、これは連盟さんのほうから出していただいています。

個々のボランティア団体はそれぞれ市町村とかで面倒を見てもらっているところもあるようですけれども、県全体の年1回の全体会議は、午前中は開催地の町歩きとか、それから旧所名跡、そういうところに大体 - 分かれまして、ボランティアの参加者が研修に出かけます。

そのときスキルアップのほうにもつながりますけれども、地元のガイドがガイド会員の参加者に案内をするというような形をとっております。ことしは青森市でやりました。町歩き、それから三内丸山、去年は種差海岸とか是川遺跡とか、そういうふうなところへ行って、午後からは大会です。基調講演とか各団体からの代表の実践発表とか、そして、最後には交流会で懇親を深めるというような形です。ですから、行政とのつながりというのは、県全体としては1回大きなのが行われているということです。

皆さん方の各お話をお聞きしました。大変景気のいいお話ですけれども、私のほうは出してもらえません。特にこのごろバス代が高くなっていますので、そういう面で面倒を見てもらっております。

(嶋田) ありがとうございます。おっしゃいましたバス代が上がって大変だというのは皆さんそれぞれだと思いますが、質問です。協議会が行政の中、商工労働部とか、あるいは観光協会、観光コン

ベンション、ここまで行政、そこの中に事務局があるところとないところの差があると思います。事務局が行政の中にあるところ、手を挙げてください。

では、ちょっとおろしていただきます。行政の中にないところ、手を挙げてください。つまり、頑張っているところがあるんですよ。

では、個々にちょっとだけ椎橋さんから説明してください。

(椎橋) 神奈川県の場合には完全に行政からは一切何もいただいているということ、先ほど大山道を出しましたね。B4の紙1枚だけ - - - けれども、隣の石川県の場合にはほとんどいただいていますけれども。私どもは印刷代も何も出ません。やっていただくのは、講演をお願いしますというそれだけです。講演のテーマだけはいただきますけれども、それ以外は。

(嶋田) お二人目、ずらして、金沢じゃなくてこちら。自前でやっているところの例だけ。

(大道) 福井県の敦賀市の団体といたしましては、市のほうから敦賀鉄道史料館という施設がございまして、そのほうの担当を受けまして、そこをボランティアガイドのたまり場ということで市のほうから委託手数料をいただいております、それを活動の一部として使わせていただいているという感じです。

(嶋田) もう一方、挙がりました、その間、ないですか。自前でやっているところ、あとこちらと。

(木梨) ちょっとニュアンスが違うもわかりませんが、我々の岡山市の観光ボランティアガイドというのは一切趣味でやっている。趣味と言いながらパソコンとかは要るから、それは岡山市を通過して協会通っておりてくる。実際は全部自主運営で、そういうやり方をやっています。

(嶋田) ちなみに、各単体の協議会の傘下の団体からの会費はお幾らですか。各団体から幾らかもらっていらっしゃいますか。

(木梨) 一切なし。

(嶋田) じゃ、どうやって。

(木梨) それは、岡山市から岡谷市観光協会に金がおりにいるんですよ。そこからもらっている。鉛筆代とか文房具とか、そういう関係なんですけど。

(嶋田) それ、いわゆる物品供与。

(木梨) そう。そういうことをやることによって有料、無料とか - ありましたけど、我々はそういうことでやっているんよということで、いろんな講演者もよくやっているね、よく頑張っているねということで気持ちよくやってもらえます、無料ガイドというのは。

(嶋田) ちなみに協議会に参加するのに、これは打ち合わせになかったことなんです、協議会に参加するのに各団体がお金を払っているところと払ってないところとあるんですが、払っているところはどのぐらいあるんですか。じゃ、各団体が5,000円以上払っているところ、その2つの例を話していただきます。まず。

(椎橋) 神奈川県の場合には年会費1万円ということで、まとめて運営費ということですよ。

(嶋田) ということは、年21万円。

では、北海道さん。

(野村) 同じく1万円です。今28団体ですから、大体28万から30万です。

(小原) 同じく、岩手県も2,000円です。あと、資料を持ってきましたけれども、日本観光振興協会、それと岩手県観光協会、それと合わせて43万円というものをいただいております。

(嶋田) ということで、皆さんそれぞれ協議会ご苦労なさっていらっしゃると思いますが、温度差

あり、ご苦勞、汗のぐあい、いろいろだと思います。でも、本当に汗をかくのは、皆さんかいてらっしゃると思います。

問題、ここで終わります。唐突で申しわけございません。

3番目の問題、後継者育成というところに入ります。こちらのほうで九州の方、お手を挙げていらっしゃいますか。どうぞ。

大変独断で、偏見で申しわけございませんが、あと20分間有効に使うために後継者育成のほうに入りたいと思います。よろしゅうございますか。では、よろしく願いいたします。

(田浦) 私は雲仙でガイドをやっています。私は9歳のときからガイドをやっていますので、今41年です。もう少ししたらギネスに認定してもらおうかなと思っています。

それで、私が9歳のときからガイドをして、結局子供だったらこういうガイドでも受けるんだとか、それが大きくなってくるとこういうふうになっていくんだとか、今だったらこういうガイドなんだとか、ずっとそのとき、そのとき変わっていくじゃないですか、お客さんのニーズだって何だって。なので、お金を取ってでも、例えば私なんかでも、1時間、2時間ガイドをして、いいですよ、きょうはお金は要りませんとかという、都会から来た人ほど、お金取ったほうがいいよって、何でお金取らないの、逆に怖いよって、あんたたち、つぼとか売るんじゃないですか、そういう話になったりするわけです。

なので、そういうのをきちんと考えていったときに、お金をきちんと取ったほうがいいんじゃないかというのと、今既存の長崎県のガイド、特に長崎さんのガイドさんとかだったら、俺たちはお金をもらうためにしているんじゃないって言われるんです。でも、長崎県はそれはそれでいいですよ。けれど、私たちみたいにまだ若い人たちがガイドをやっていくためには、お金とかも取れないと、やろうという気になる人はいないと思いますよって。じゃ、若いガイドをどうするという話になる。だったら、こういう研修会を何で平日にするんですかって、土曜日、日曜日なんかにはまずやったら、土曜日、日曜日だったら子供も来れるし、そういうふうに興味がある人だって来るでしょうって。なので、後継者をというのでは、まず、研修会を週末とかみんなが集まりやすいときにやってみようというのも一つですね。

あとは、私も10年ぐらい前から子供ガイドというのをやっていて、やっと第1期の子供たちが大学を卒業する年になりました。実はその子供たちが帰ってきたいと言っているんですけど、親が帰ってくるなというそうです。だって、仕事がないから。だって、ガイドでは食っていけないでしょうってというような話になるので、だったら、ガイドでも食べていけるような組織づくりとか、そういうのをやる中で、じゃ、私もガイドをやりながら、雲仙の歴史の中で、日本で一番古いラムネというのを一番最初につくったのは雲仙なんだというような歴史が出てきたので、それを商品化して、今雲仙レモネードというのが、1本200円の年間5万本売れているんです。

なので、その売り上げの一部をそういう会にキックバックしてくださいとか、それで運営をやっていくとか、さっきちょっとしゃべればよかったのかもしれないけど、地域を巻き込んでとか、そういう歴史があるからこういうものがあるんですよというものを子供たちと一緒にやっていくとか、地域の人たちとやっていく中で、お金も儲けれる、そして、こういうことはまちのためになるんだみたいな感じでやっていける。なので、私たちの観光というのは、自分たちが楽しむための観光でもあるので、感じる幸せと書く「感幸」を目指そうとしているんです。なので、町中感幸とって、感じる幸せ、なので、来てくれてありがとう、だからこそ、こういうおもてなし、こういうものを飲んでほしいとか、そういうのをまちぐるみでやっていきながら、そうしたら、地域にまた子供も帰ってこ

れるし、地域の方もそれを理解していただくと、また次の商品化ができたりとか、それを旅館、ホテルでもっていろいろできるというようなことを私は5年前からやっていて、今、多分行政の方は知らないと思うんですけど、島原半島というところを島みたいな形で2022年ぐらいに新幹線が来るんです。そのときに島原半島としてお客様をどうおもてなしするのということで、そこにガイドさんたちがどういうふうに携わっていくかというようなことを6年計画ぐらいでやっていっています。

(嶋田) 広域設定というところで、最初に子供さんのガイド、システムとしてはどういうふうになっていますか。もうちょっとそこだけご説明ください。年間に何回やるとか、後継者育成、子供。

(田浦) そんなにしないです。というので、一番最初に私がテレビに出ているのを地域の子供が見て、田舎で子供がテレビに出るといのはすごいことなんです、いまだに。そうしたら、ある子供が、そのころまだ私、お兄ちゃんだったので、田浦のお兄ちゃん、テレビに出ったね、家の人が上手にしゃべりよったところ見ておったよとか、じゃ、僕もテレビ一回出てみたいというので、じゃ、何かすればって、悪いことすればすぐ出れる。そうしたら、兄ちゃんばかねって、子供は悪いことばしても少年Aってなるだけ。ああ、ほんとよねって、じゃあどうするといって、兄ちゃんと一緒に雲仙の歴史の勉強しよう、ヘレンケラーが来たとか、雲仙は温泉温泉と書いて、昔は雲仙温泉と呼んでいたとか、そういうのを模造紙とかに書いて、それを雲仙地獄でお客様が集まる場所で日曜日に子供ガイドをしますといって、そこにマスコミを呼んであげて、テレビに出ている。それがきっかけで行政なんかも、いいことですよということから、じゃあ、毎年やりましょうかというようなことで、それが今10年たってきて、雲仙は今ジオパークになっていまして、今は雲仙??ジオ??ガイドというのになって、その??ジオ??の子供ガイドとかというふうに少し変わってはきているんですけど、きっかけとしてはそういうテレビに出たいとか、そういうところからのスタートなので、向こうから興味を示してくれてくれたので、じゃあやろうといって、やっているのは年に2回とか3回ぐらいです。あとは今は子供たちが自分たちでどんどんどんどんできるようになったので、ジオとかでやっているみたいですけど、私たちはほとんどノータッチです。

(嶋田) ありがとうございます。後継者育成というところで、いっぱい手が挙がりましたね。今までご発言のなかった、こういうふうにまいりましょうか。では、そこから。

(小林) 広島県観光ボランティアガイド協会の小林です。

広島県では大体の各市町のボランティアが30と、全体で600人おりますが、平均的には十五、六年前に皆さんがボランティアガイド会をつくりました。

広島県でも15年になります、そういった中で、その方がほとんど持ち上げで60でなれば75歳になって、高齢化して、新しい人がなぜ入らないかという、やはりさっきもありましたけれども、有料化、無料化ということで、ほとんどの団体が無料で始めております。当時はまちの活性化と、あるいは自分が歴史、文化が好きだと、そういった形で何とか、当時の方は55から60ぐらいで年金をもらっていました。最近では65にならないともらえません。ですから、申し込みがあっても、幾らガイド料をもらえますか、いえ、ガイド料は自分には入りませんよ、そういったような形で、それでは食べていけないとかということで、各単位のボランティアでも2,000円ぐらいもらって、1,000円を還元して、1,000円は会に納めるとかというような形で取り組んだり、私のほうではそういうふうにとしこの4月から支援を歓迎しております。それまでは1,000円だったんです。全部集めて、それは研修費とかいろんな形で、あるいは事務局にパソコンを買ったり、あるいは携帯電話を備えたり、そういったことに経費が要りますから、ほとんど県も市からもどこの団体もほとんどお金をもらっておりません。

それは、では、県の観光連盟ではどうしているといいますと、さっきは2,000円とか1万円とか聞かれました。私のほうでは1人が100円です、年会費は。その金と賛助会員で市町の観光協会、そこから1万円で約50万円ぐらいで運営しております。

(嶋田) 後継者育成についてもぜひ触れてください。

(小林) 後継者については、各市町の広報紙に募集するわけです。これがお願いして広報紙に書いてもらうんですけども、ほとんどありませんが、来て、応募して、やはり内容を聞かれると、10名ぐらいあって、金が幾らですか、ほとんどの方が聞かれるんです。報酬的にはないということになると、それではやっていけないからということで、年間1人か2人、よく入ってそれぐらいの状況です。平均年齢は73ぐらいですから、大体多い人は八十何歳ぐらい、尾道とか私のほうになりますと、ウオーキングガイドで大体平均的には十三、四キロ、1日に歩きながらガイドするわけです。坂のまち、尾道ですから、大変しんどいわけです。これでは見習いをさせて、とてもではないができないという方が多いわけで……。

(嶋田) 後継者育成は難しいようですから、問題点としていただいております。

後継者育成、こういうアイデアというのがあったら。

(脇山) うちの福岡市なんですけれども、もう間もなく市の募集が市政だよりに出ましたので、次の観光ボランティアガイドを募集しています。

(嶋田) 何期生です。

(脇山) 今度が9期生、市政だよりが行われましたので、それで、先ほど……。

(嶋田) 募集は何人。

(脇山) 一応20名にしていますが、恐らくそれは超すと思います。50名、60名。20名としているけど、最終的には30名ぐらいの採用しなきゃいけないと思うんですが、その人たちの研修日程を先ほどおっしゃったように土日を中心にしております。というのは、現在のお年寄りが、私を含めて高齢者が多いので、若い方に入ってもらおうとすれば、土日にしなきゃいけないということで、それが1点。

それからもう一つ、全市的に、2年終わったんですけど、福岡県といって全市対象の試験制度を福岡市が行っております。初級、中級、上級とうちの周りには、太宰府が一番早かったんですけど、京都もやっぺらっぺらいますよね。それと同じようなのをまねしまして、福岡市全体で初級、中級、上級、去年が上級ですから、私も初級と上級をとったんですけど、上級は落っこちました。去年は上級試験が2人しか合格しなかったです、全市で。

そういった人たちが観光ボランティアになりたいといって手ぐすね引いて待っておられるんです。ここ何年間か募集をしていないので、いつ募集するんですか、こんなにして初級、上級をとったんですけどという応募があるので、今のところかえってボランティアガイドのほうが戦々恐々としております。

以上です。

(嶋田) うらやましいですね。京都の例をおっしゃった。

(坂本) まず、後継者の問題ですけども、後継者云々言う前に、現状でボランティアガイドをやる方が減っている。これは直線のことではなくて全国的に、これは社会構造的に当然高齢者がふえていくわけですし、ボランティアガイドが各地で盛んになった一つのきっかけは、団塊の世代が一遍に出てきたということがあったと思います。そういった方々が、ちょうど70を超えてきてしんどくなってきたという中でどんどん減っていくけれども、それに見合った数がなかなか入ってこないという、こ

この難しさがあると思うんです。

それで、今、京都のことを述べられましたので、確かに京都検定というのがございまして、4万人以上の合格者がおります。そういった方の中に若い方もおられますし、私たちがやっておりますのは、1つは、現状の年配の方々の中でも、比較的若い方でも、もっとやりたいんだけど、やるきっかけがないとか、いろんなことがあると思います。まず、そういう掘り起こしをきっちりやりたいというのが1つと、それから、今我々がやろうとしているのは学生さん、京都は1割が学生なんですが、人口の。非常に若者が多いまちでして、きょうも祇園祭、きょうは15日、宵山ですけれども、学生と、それから我々ボランティアが業務バスに乗って支援をしております。

こういった支援でどの地域も伝統行事に参加するということで、先ほど申し上げましたように、やると地域を好きになるということがガイドをするのにふさわしいと思います。そういった長い目で、若い方にいろんなところに参加していただくということと、現状で絶対的に無理なのが大卒では - 少しでもカバーできるようなといった方策が必要じゃなかろうかと思えます。

もう一点、気になりますのは、これ有償、無償という話が今ちょっと出ていますけれども、これは全く各団体さんの考えることでありまして、こうであるというのではないと思うんです。余り有償、有償って、それはいいんですけども、そればかり進めていくと、確かに無償であるということでガイドがふえないということはあるんですが、逆に有償化が進んでいくと、お金のためのガイドになってしまいますから、本来の意味は、有償ボランティアといえども、趣旨が崩れていく。もっと大きな目で協議会全体が違うものになっていくんじゃないかという危惧もありますので、ここは - - - じゃなくて、すぐ結論を出すようなことではないというふうに感じます。

(嶋田) いいアドバイスをありがとうございました。

問題は、後継者育成にいい案があったらということ。

(野田) 後継者育成のことなんですけど、団体の中の後継者と、それから、団体の外の県全体の後継者と2つあります。

1つは、私たちは国際交流新興事業団と連携してことしで11年目なんですけれども、毎年本格的な講座を開いております。そして、これはまた私の団体のユニーク性もあるのかもしれませんが、必ず英語でというのをつけるんです。日本語できちっと熊本城の歴史、熊本の歴史を学ぶと同時に、そのときは専門家に来ていただいて、お話ししてもらいます。そして、英語のテキストでガイドということもあって、ありがたいことに40名募集したら五十何人、六十人来た、去年は。やっぱりインバウンドの影響。ただ、ことしは熊本が大地震でちょっとまた事情が違いますけれども、それが1つ。

それから、もう一つが、今学生の話がありましたけど、私たちは熊大の国際戦略室と連携して熊大のサマープログラム、スプリングプログラムというのがあるんですけど、そこで熊大の学生プラス、アジアからの留学生に日本語で熊本を案内する講座を開いております。各講座大体5回から7回のセミナーで、毎週日曜日ですから、約2カ月間続くんですけども、それはいわゆる県全体としての後継者育成です。

それから、団体の中での育成は、これはやはりリーダーである人たちが自分たちのメンバーをきっちりと見て、いつも観察しておくこと、そして、この人はこれに向いている、例えば私たちは研修委員会、文化交流委員会、広報委員会、国際ネットワーク委員会という4つの委員会をつくっています。その委員会の中に適材適所に委員長として、あるいは副委員長として入れていって、その様子を見ながら、この人はこっちに向いている、この人はこっちに向いているということで、少なくとも2年ぐらいは委員長となってやってもらって、そして、その資質を見ていく。それぞれに責任を持たせてや

らせることで、団体の中での後継者を育てると同時に若返りを今一生懸命やっていますので、なるべく若い人にそういう責務をとらせてやっています。

(嶋田) 今までご発言のない方にぜひ後継者育成というところでご発言をいただきたいと思いません。

(吉村) 三重県です。今いろいろ話を聞かせてもらっていると、それほど程度の高いことではないので恥ずかしいんですけども、私たち後継者というよりも、仲間を集めるということになるかと思うんです。なかなか全体が低いところで集めるということは大変難しいので、私たち、先ほどから検定試験の話がありました。うちも、これは県ではないんですけども、津市としての試験がことし5年目になります。その中で、上中下の段階で合格者が出ます。初級、中級、上級ですね。そこで合格した人たちに勧誘を呼びかけるというのが一つです。これは合格者だけでなく、受検者全体の希望者があれば申し込むと、しかし、合格した人には資格を与える、ガイド会の認定ガイドというふう

に認定をしております。もう一つは、私は語り部が市町村の公民館活動に参加をするということで講座を担当させていただいています。例えば私がやっているのはふるさと担当、史跡担当というのが、ふるさと担当年間3回、これは半日ぐらいですけども、経費として6,000円ばかりの経費が出ます。それを会の運営の経費として充てるというようなふうにしております。

そして、もう一つは、そのときにそこへの参加者、この間も私がやったのは60名ぐらい希望があって、抽選で50名を連れて暑い中を歩いたんですけども、そこへ参加をした人、大体の人がそういうことに関心興味のある方が多いものですから、ぜひうちの会へどうですかというようなチラシを配って皆さんに呼びかける、そういうふうなことをして後継者というか仲間をふやすように頑張っているところでございます。

(嶋田) 当たり前と言えば当たり前なんですけど、それを全部それぞれ試みられているというのはすごいですね。

今そちらのほうで手を挙げて。

(湯川) 宮崎市の湯川と申します。

先ほどからお聞きしていると、新しい人が入らないので悩んでおられるところが多いようですが、私たちは実は確実に毎年、もうこの8年ぐらい大体5名ぐらいずつ入ってきてまして、ただし、毎年高齢によって5名ぐらい引退されるので、人数はほとんど変わりませんが、新しい人が入ってくるので、それはなぜかといいますと、1月1日に自治会に配られる市の広報に後継者募集と、新人募集と、こののを載せまして、それと新聞にも載せてもらい、どちらも無料ですが、無料の広告をしています。そうすると10名ぐらい集まるんですが、2月1日から3月31日まで、毎週水曜日ですが、事前研修と、本当に入って楽しいのかどうか確かめてくださいというお試し研修と、こののをやっています。実際にある日は、例えば青島の観光を先輩がやって、次の週は自分でやってみなさいと、自分でどういう感じでボランティアをやったらいいかというのを下手でもいいから、あるいは紙を見ていいからやってください、その後で3月31日に入会しますかと聞くと、10名ぐらい来るけど5名ぐらい残るんです。

そして、新人研修は1年間毎月やります、新人研修として、入ってから。と同時に全体研修と、こののを毎月やまして、だから、新人は入る前と入った後に1年間、そして、全体研修も出るということで、割合皆さん喜んでやっております。

私が一番今回来て悩んでいるのは、私自身の後継者育成です。今まで私が3代目ですが、皆ご指名

でして、先輩からおまえやれとなったので、私は次の人を選ばなきゃいかないので、誰を、どの人を選んだらいいのか、あるいは選挙でやるのか、次の会長をどうやって選ぶかを一番悩んでおります。

(嶋田) きょうはそこまではどうも行けそうもございませんね。後で交流会でその辺はまたしていただくと思います。

お声をまだ上げていない方いらっしゃいませんか。

(牧野) 茨城県の牧野と申します。

実は私、県の職員として、本来であればオブザーバー席に座ってもいいかなとも思っているんですが、茨城県の事情としましては、協議会というものがございまして、実は名前だけのところがございまして、各団体を取りまとめるような大きな一つの組織というのができていないのが現状です。なので、私のほうもこういった会にこの席に座らせていただきまして非常に勉強になるかなと感じているところです。

後継者育成ですとか、地域行政とか、今回の課題なんですけれども、まだまだ私の県はスタートにも立たないのかなというところがまず一つあって、もちろん県としても現場の観光ボランティアガイドさんの意見をまだ十分に吸い上げられていませんし、そういった組織づくりはまずうちの県は必要のかなと、ちょっと深々と勉強させていただく会になったなと思っております。

そんな形で、今回意見したかったんですが、なかなかそこまで行けていないというところで、これまで発言ができずに申しわけありません。

(嶋田) ということで、これで全員のお声は何いましてでしょうか。

後継者育成というところにかかわりつつお話してください。

(清水) 岐阜の清水でございます。

今まで皆さんがいろんなことを言われました。それなりに勉強させていただきました。

ただ、岐阜県では平成 11 年にボランティアガイドとして発足して、そのとき 360 人ほどおったんですが、その後も新しく 3 団体がふえて、現在 13 団体で、人数にしても 60 名ぐらい減って 260 名ぐらいが今岐阜県として観光ボランティアガイドになっております。ボランティアガイドという名前も 22 年にやめて、ただ観光ガイド連絡会に変えました。

ということで、先ほどから出ておる有償、無償の話も、その地域の好きなようにやっております。私個人的には無償でやっておりますが、いずれにしても年齢層が高くなって、先ほどから言われておりますように、後継者育成の問題が非常にクローズアップされておる現在ですが、私も個人的には有識者を呼んで歴史の勉強会をやっておるとかそういうようなことでこしも募集したんですが、かなりの人数が入りました。入りましたけど、その人が必ずボランティアとしてやってくれるかという大きな間違いで、ただ趣味でなってくれるだけで、ボランティアガイドとしてやってくれる人を今探しておるんですが、なかなかこういうグループの中に 1 人で入ってくるというのは難しく、二、三人のグループで入るならいいなという人がたまにあるんですが、1 人でグループに入ると、やはり今までの皆さんとの仲間入りは難しく、そういう人を掘り起こしていかなあかなと思っておる、そんなような状態でございます。

(嶋田) それでは最後に。

(中安) 皆さんこんにちは。ひょうごツーリズム協会の中安と申します。初めまして、よろしくお願いたします。ちょっとお時間が来てしまっして申しわけありません。

私はひょうごツーリズム協会と申しまして、皆さん方とは少しお立場が違うんですけども、実は県庁の中の観光課なんかと一緒にしまして、兵庫県のツーリズム戦略に基づいて兵庫県のツーリ

ズム、観光にかかわる皆さん方の支援をさせていただいている中で、私はホスピタリティー・マネジャーといいまして、観光にかかわる、例えば行政の方々、それから民間の方々、そしてボランティアガイドさんたちなんかも研修会ですとか講習会なんかの講師をさせていただいております。

その中で、例えば小野寺市支援事業という名前でさせていただいておりますが、まず最初の接遇の部分、それから、先ほどお話しにもございました滑舌ですとか、それから、話し方、発声練習、そして、お客様をお迎えするとき、何よりも大切なお見送りするときなんか、一緒にその時間を楽しんで、楽しさを共有し合いながら、喜び合いながら一日を終わっていくというようなこととお話をさせていただいています。

その中で、今1つお声がありますのが、やはり皆さん方のお話にもありました有償化というところなんですけれども、ここに関しましては、やはりそれぞれの方々のご意見がございますので、それを私、第三者の立場、行政に近い立場から皆さん方の団体さんの中のご意見をまとめていく講習会を利用してご意見をまとめていって、皆さんで気持ちを一つにして前向きに動いていただけるようなお話の仕方をするのも私の役目かなというふうに考えています。

そして、後継者育成というところでは、大学の観光科さんなんかでゼミや何かのクラスで観光ボランティアということと一緒に実際に今活動していただいている団体さんなんかと一緒に活動していただいて、大学生の方々と意見を交換していただいたりしております。

それと、もう一つには、年に1度、ボランティア発表会というのをやっておりまして、ことしは10年目でグランドチャンピオン大会を計画いたしております。そのときに、ちょっと今計画中ではあるんですが、ボランティア発表会とともに、例えば物産展なんかと一緒に同時開催なんかすると、観光ボランティアには今までそういうことは知らなかったけれども、物産展にはちょっと興味があるの、そこに行ってみようかなという一般の方々ももしかしたら足を向けてくださるのではないかなというふうなことも考えて、私どもは私どもの立場で応援ができることをさせていただきたいと思っています。どうもありがとうございました。

(嶋田) 最後にお声を伺うことができました。

実は後継者育成というところで、金沢ボランティア大学校の事例を最後に発表させていただいて、それを最後にしたいと思います。

(辻) 金沢市は24年前からボランティア大学校という制度を設けてまして、1年間かけて、環境コースとか福祉コースとかいろいろコースはあるんですけど、その中で観光コースがあります。毎年50名から80名の受講者がいて、その中から希望者がガイドさんとして1年間講習を受けた結果、意思表示しまして、その中から抽選で20名ほどで、今は380名のボランティアがいます。ですから、なれない人がたくさんいるといううれしい悲鳴の金沢市が今現状にあります。人口は46万人都市ですけど。

(嶋田) システム化したことによって後継者が育っているということ。

(辻) そうですね。ただ、例えば小松市さんとかいろんところがそれをまねしてやるんですけど、なかなかうまくいきません。

金沢市の場合は観光に対して非常にボランティアに対しても大きな予算を組んでおりますので、交通費として1人出動すると1,000円、1日です、ガイドをしても休憩所とかそういったところでのやっても1,000円という形でやっております。これはシステム化されて、多分全国で初めての試みで、今24年続いていますけれども、今ガイドさんは24期ですか、ですから、そういう形で、やめない限りどんどんふえていくという雪だるま方式みたいな形で今ボランティアはなっております。

(嶋田) 皆様から提示をいただいた事例はなるべく発表したいと思いながら、最後になりました。

こちらそれぞれ、あれなら自分のところで使えるなどか、ああいう問題はこういうふうにして改善できるんじゃないかというようなヒントをお持ち帰りいただいて、実は3つのテーマ、それぞれ今回は課題解決ではなくて、課題探検だというふうに言われておりましたので、進行役、これで終わらせていただこうと思います。皆様本当にご発言ありがとうございました。

【自由討論】

(事務局：斎川) 本議事に戻ります。

それでは、こちら結構話が前段でございまして、そのほか自由討論というところをもう一回、嶋田さんにバトンタッチをして番外編をやります。先ほど冒頭に申し上げたように、テーマについて絞り込んだのは、申込書のアンケートの多数決で皆さんの合意であったわけですが、いろいろ我々が気がつかない、外部の人間が全く気がつかない視点でいろんな問題があると思います。それについて討論をぜひお願いします。

(嶋田) それでは、また再開でございます。相変わらず結論を見ない議事進行ということでご協力いただきたいと思います。

本部のほうに実は危機管理に関して熊本県のほうからご発表及び資料が届いております。それから入りましょうか。

(野田) 今回の熊本大地震で本当に大変でした。特に外国人の対応、危機管理、自分たちだけで精いっぱいなんですけれども、やはり熊本に在住している外国人、あるいはホテルなど、旅館などに来ていた観光客たちをどうサポートしたかという報告と、そこの中から見えてくる課題と対応策という形で、シンポジウムが開かれたんです。国際交流新興事業団と書いてあります、資料を提供してもらっている。そのシンポジウムに私も出まして、これはぜひ皆さんともシェアしたいということで、きょう発表させていただきます。

これは熊本県の場合ですけれども、熊本市における外国人の状況、住んでいる、全部で4,497人、これは市内です。それから、県全体ですと、ここに出ています1万767人ということで、各国の地域別もここに出ています。細かくは数字はそちらにそれぞれ見てください。

次のページで、益城町のこと、皆さんお聞きになったと思いますけど、在留外国人で激震被災町村、益城町の人口3万4,000人だったんですけど、その中で外国人は83人です。これ、少ないのかわからないかわからないと思われるかもしれないんですけど、多いです。全体からしたら、しかも、一番ひどいところにこれだけたくさんの方がいたんだということで、私たち自身も驚いたんですけども、それと南阿蘇村、ここにやはり44人。

次のページ、3ページを見ていただきたいんですけど、何と言っても、これは普通のときもそうですけれども、圧倒的な情報不足と言葉のバリアです。しかも、ここにも読んでわかりますように、英語だけでは通じないです。中国語、それから韓国語、フィリピン、フィリピンは英語で大丈夫でしたけれども、私たち自身も本当に英語が通じない人をどう支援していくかというのは大変でした。彼らは非常に疎外感、孤立感を感じていました。

私自身も2週間、校区の小学校に避難していたんですけども、そこに外国人の人は実際に一人も見ませんでした。ただし、うちの町内には外国人の永住者がいるんですよ。彼らは一体どこに行ったんだろうなと思って、私自身もとても反省したというか、日ごろからの交流がなかったんです。住んでいるということは知っていたんですけども、日ごろからの交流がなくて、国際交流会館が避難所としてオープンしたということ、フェイスブックとかホームページとかいろいろツイッターとかでわ

っと出しましたので、その情報を私もシェアという形でフェイスブックで出していました。

そして、そこでとてもすごいなと思ったのが、熊本市内にあるリッチモンドホテルというところが400食のハラール食、いわゆる豚肉がない、ベジタリアン中心の弁当を提供してくれたんです。これは本当、イスラム教の人たちは学生が多いです、熊大留学生。ですから、熊大の近くにモスクができているくらいで、そこにイスラム教の人たちは避難していたんですけども、こういうサポートがあったということはとても喜んでいました。

そして、国際交流新興事業団の人と各校区を回って。4ページに行きます、各校区を回って困っている外国人に国際交流会館で受け入れをしているという情報を伝えたり、移動したい人々の車の手配などもしたわけです。

いわゆる各校区にいろんな避難所があるわけですけども、外国人を受け入れた避難所というのは2つだけだったんです。市内でというか県内で、国際交流会館と今言った熊本イスラミックセンター、この2つだけでした。しかし、熊本県内在住外国人被害者の5,000人のうち、ほんの1、2%のみが避難できて、そこで避難生活をしばらく送ることができたんです。その中で感じたのは、各校区にいろんな避難所があるにもかかわらず、入りにくい、そこに行きにくい、行っても受け入れない、入れてくれないという疎外感、先ほど出していましたけど、疎外感です。異文化理解がまだまだだということを感じました。

そして、もう一つは、需要と供給の反比例関係です。これが一つ大きな問題になりました。最初ものすごく必要だったんです。本当に私自身もそうですけど、前の2日間はおにぎり1個で過ごしました。来なかったんです。間に合わないんです。水も来ない、そういう状況の中で、でも、それは最初の2日ぐらいです。3日、4日、後になるほどどんどん来ました。それは全国にホームページだとかフェイスブックだとかいろんなので流しましたので、全国からもいろいろ送ってきたんですけど、今度は送ってきてもらっても、ちゃんとどこに外国の避難者、被災者がいるのかがきちっと把握できないんです。国際交流新興事業団に来ている人たちとイスラミックセンターにいる人たちだけしか、その人たちに友達に上げてください、知人に上げてください、困っている人がいたら上げてくださいということで配布したんですけども、結局どんどんたまっていくんです。もったいないです。その辺が本当にジレンマでした、反比例ということで。

それともう一つ、私たち自身もそうなんですけど、外国の人は特に地震そのものについての知識がなかったんです。だから、パニック状態。もちろん私たちもパニック状態になりましたけど、こんな大きな地震はなかったので、やはり私たちも最初は物すごくパニック状態になりましたけど、だんだん平静を、とにかく落ちつかざるを得ない。だけど、彼らはちょっとヒステリックな状況が続きました。特に先ほどの中でも見ていただくとわかるように、一番最初のページに戻ってもらうとわかるように、県在留外国人のうち、女性が断然多いんです。男性は37%、女性が63%、この中にはほとんどシングルマザーが多かったんです。子供を抱えての避難ということで大変だったと、普通の若者たちが担当というわけにはいかないの、これもまた大変でした。

そして、次に、今のはいわゆる在住の方たちですけども、ツーリストがまた大変だったんです。6ページです。外国人とツーリスト、大体ホテルとか旅館とかいろんな宿泊施設に泊まっているわけですが、そこのスタッフたちの誘導でもって一応外に出たりはしたんですけども、スタッフ自身にも初めての大地震の経験だったので、的確な誘導はできなくて、結局宿泊施設から追い出されるようになった人もいました。それから、どこへ避難すべきかの的確なアドバイスがなかったとか、とりあえず地域の避難所へスタッフたちとともに行ったんですけども、スタッフの人たちが通訳してくれて

いる間はよかったんですけど、そのスタッフたちも自分たちの家族が心配で地域へ拡散していった後、全く取り残された気分で本当に落ち込んだと言っていました。紹介されたけど、でも、既に満員で入れにくかった。のけもの的対応です。昼間ガイドしてくれたということで連絡したんですけど、そこで国際交流会館に避難所があるよということがわかった人もいて、来たという感じです。それから、県外に即移動して、即帰国した人もいました。

皆さんに関係するのは、ここではやはりツーリストということを中心に見ていきたいんですけども、課題としては、ホテルや宿泊施設のマネジメントの課題です。マネジメント、そのホテル、ホテル、あるいは宿泊施設、地域とのつながりというのがとても大事だということを今回確認したと思います。スタッフたち自身が地域のことを知らない、地域の人々とは交流がない。従業員で外国語を話すスタッフが高齢化、また少な過ぎるんですね。皆さんの各地の状況はどうなんでしょうか。やはり各ホテル、各宿泊業に外国語を話せる人が1人や2人じゃどうしようもないですけど、だから、英語で避難誘導もなかなか難しかったと。

それと、もう一つは、彼らは従業員ということで、常日ごろマネジャーからの指示を待って動いているという行動傾向が多くて、なかなか主導的に采配を振って皆を避難誘導とかするスタッフが欠かだったということです。それから、先ほど言ったように地震そのものに対する免疫がなくてパニックになった人が多かったと。

そこで、対応策として、特にこういう皆さんが来ていらっしゃるの、ぜひやるべきじゃないかなと思うのが外国人向けの防災セミナーです。実はもう大分だったかな、この間、これを書いているときにちょうどニュースがあつて、大分かどこかで、湯布院もすごく被害を受けたんです。あそこもすぐ観光地ですから、これをすぐやっていました。外国人の避難訓練をやったと。そのときの課題がどうだということをラジオで言っていて、即対応しているなど、皆さんもこれは、起こってないからいいじゃなくて、起こることを想定して、想定内に入れてやっておくべきだと思います。

それから、ボランティアガイドたちの、別々にやったほうがいいんじゃないかなと思うんです。外国人だけの防災セミナー、そして、ボランティアガイドたちだけの防災セミナー、それから、ホスピタリティー、ビジネスをしているマネジメントたちの防災セミナーというのをやったらどうだろうということを私は提案します。これはシンポジウムの中で提案された。

(嶋田) あと一分ぐらいでおまとめいただけますか。

(野田) 最後に防災マップ、これも足りなかったんです。しかも、多言語マップがこれが何千と欠けていました。

もう一つ、英語でのマップがあつたところもあるんですが、そこでもう一つだけ、図とか記号を入れて書いてあるマップもあつたそうなんですけど、そこで、記号がそれぞれその施設あるいはそのの県が使っている記号を使ったりしているので、外国人の人にはわかりにくかったんです。これは各種マップ、多言語が表記の場合はISOです。国際標準化機構、これ、資料には書いていなくて済みません。後で気がついたんですけど、ISOの規格とデザインに沿った図や記号を入れないと、外国人にはぴんとこないということが実際に言われていました。

それから、被災後の生活相談、心のケアです。これもまたとても大事です。私自身がちょうどそのとき2階で仕事していたんですけど、がたがたと2階に上がるのは怖いんです。ちょっとごめんなさい、あと一分で、大事なところなので、やはりトラウマというのを皆さん頭ではわかっていると思うんです。だから、被災された方は福島の方とかいらっしゃるのをご存じかもしれませんが、トラウマというのは本当に、例えば私はもう2階に上がるのが怖くて、上がると心臓がぎゅっとして頭痛が

してくるとか、そういう本当に身体的に出てくるということがありましたので、こういう治療というのはサポートしていかなくちゃいけないなというふうに思うわけです。

それで、観光、全部海外からキャンセルが来ました。結局私たちはこれからしばらくはガイド活動はできません。それで、先ほど言っていた次世代観光人材育成活動を中心に据えてやっていきます。

(嶋田) この中でボランティアガイドとしてのセミナーの防災セミナーでどういうふうなことが必要なのか、ここだけもう一度おっしゃっていただけますか。

全体像は大変よくわかりました。本当に大変な思いをなさったということもわかるんですが、じゃ、これから各地区でボランティアガイドたちが防災セミナーをするときに。

(野田) やはり常日ごろ、自分たちの地域をよく知っておくことです。そして、ガイドする地域、しているところだけどこに逃げればいいのか、どこに連れていけばいいのか、これは絶対必要です。それから、そのルートもきちっと押さえておくこと。ハザードマップ、ルートマップというのは英語版なり、多言語化の自分たちのそれぞれのボランティアの団体がつくって、自分たちでつくっておくべきだと思います。

(嶋田) どうもありがとうございました。

今のことに関連して危機管理でご発言を。

(不明) 今の話ですけれども、非常に熊本の皆さんは大変だと思いますけれども、我々のボランティアガイドとしての立場から考えると、今のお話だと別次元のような感じがするわけです。私の都市で危機管理といった場合、一般的なガイドの皆さんに対して最終的にどういう責任がガイドに来るのかと、そっちのほうの方が大事だと思うんです。

例えば山岳の場合ですと、山岳ガイドの場合、ほとんど間違いなく保険に入ります。しかし、一般のまち歩きとかそういう場合については、そういう制度を余り活用していないんじゃないかと思うんです。いつどういうふうな状況に置かれるかというのは、熊本地震のような感じだと思いますけれども、日常的に雷とか、風雨とか突風とかいろいろ出てくるわけなので、そのときはあの対応でいいんですけれども、その最後の責任というのはガイドに本当に来るのか来ないのか、その辺が非常に私は心配です。- こういう話をしていますけれども、結論は全然出ていません。ですので、全国的な皆さんとしてそういう辺はどのようにお考えなのか、あるいはどういう対応をしているのか、お聞きしたいと思います。

(嶋田) 今、熊本の例から、全国的な問題としてご提案いただいております。

それでは、時間的には熊本県のほうからは防災のセミナー云々というご発言をいただきましたので、それを受けまして。

(脇山) 今の答え、ちょっとよろしいですか。

そのことに対して実際のガイド活動において、そういう被災をしたときにどうしたらいいかと、嶋田さんが一番ご存じなんですよ。といたしますのが、前々回の連絡協議会で私、一番勉強になって帰ったのはそのことでした。ちょうどガイド中に大地震に遭われているんですよ、嶋田さんが。それを一晩に近い形でお客様にどう対応されたか、その辺をもう一度、嶋田さん、皆さんにお話しされたほうがより具体的に。

今の声は非常に大事なことだし、だけど夜なんですよね、熊本は。それで、皆さんが直接ガイド中に起こった場合はというお話、嶋田さんにお聞きするのが一番いいと思います。

(嶋田) どなたかご発言。

(木梨) 岡山ですけど、ボランティアで一番弱いところは、安全に関する知識が一番弱いんです。

一生懸命教えることはするんです。それで、8年前に私つくりました。地震があった場合とか、雷があったらどうすればいいんだと、それから、ガイドに行く途中に交通事故があったらどうするんだと、緊急はどこに連絡するんだとか、そういう場合、スモッグも入れましたかね。そういういろんなマニュアルを中へ全部つくって全員に配付して、それから、あとは消防の蘇生、それから、保健所から衛生上の話、そんなのをやらない。一番欠けているのは、ここの安全です。安全衛生が欠けている、我々は。忘れてるんですよ。

(嶋田) ということで、実際にそのマニュアルは今お持ちですか。

(木梨) 映像では出せませうけど。

(嶋田) じゃ、ちょっとそれを見せていただきます。

(木梨) パワーポイントでつくっているから。

(嶋田) パワポは入らない。

(木梨) 一番大事なことは、これは皆さんさっきから言われているけど。

(嶋田) 実は去年私たちは危機管理のセミナーをやっていたんです。だけど、今おっしゃったように、お昼じゃなくて、ガイドやっているときじゃなかったんで、こういう形で発表しましたけれども、実は私たちはガイドをしているときにどうしたらいいかということはやりました。やはりこれは一番の大事なところだなと今ごろになってまた思っているんですけど。

(木梨) それで、地震に関しては論議しました。地震も震度5強だったら中止しようじゃないかと、それは5弱だったら余り出ないんですよ、被害は。5強ならば、必ずおたくも被害受けるし、交通も被害を受けるし、そういうことまでつくったものをみんなに配った。

(嶋田) 今こういうご要望が出たので。横浜が震度5強でございました、3・11のとき。そのとき私は車椅子の方をご案内しておりました。大変ぐあいが悪いことに、よろしいですか、今ご要望があったので、体験を発表させていただきます。

横浜は関東大震災、これが大変被害がひどく、その話をしている最中にぐらぐらと来ました。対応策としましては、まず、そこから外へ出るということです。これは館内、赤れんが倉庫の中におりましたので、誘導がありまして、外へ出ました。

そこにいたんですが、私が第一番に行ったのは、七、八人の方をガイドしておりまして、いわゆるお体が、車椅子の方以外はごく普通の健常者でしたので、その方たちはここでガイドを終わりますというふうに申し上げて解散、残ったのは車椅子の方とそのサポーターと、それから私と一緒にいた方の4人が残りました。

4人が残ったところへ、ちょうど赤れんが倉庫ですので、津波警報というのを神奈川県そうすると、そこからどこかへ移動しなくてはならない。どうするかということで、赤れんが倉庫地区は島なんです、人工の。どっち側へ逃げたらいいのかという判断を迫られるんです。そのようなことを経験したものですから、私はそれをこの間発表させていただきました。

この当時、とっさの判断というのは、先ほどもおっしゃいましたけれども、本人のそれまでの蓄積しかない。だから、本当に具体的な話を何度も何度も - - - なくて、このとき嶋田はこっちへ行ったら実は足元まで津波が来た。こっちだったからよかった。では、その後、この道を行ったら、もしかしたら壁面のガラス片が落ちてくる場面に行ったかもしれない。そういう本当に一つ一つの判断があったということを前回発表させていただきました。

それはマニュアルをつくった方々としてはぜひそれを皆さんにご提示いただくのが一番今回の皆さんのお土産としてはいいのじゃないかと思えます。

危機管理ということでお話をたっぷりしていただいたので。

(不明) 今、安全に避難されたからいいと思うんですけども、保険、つまり責任、私らガイドに対して何かけがとか何かあった場合に責任って出てくるのかどうか。

(嶋田) ということでご意見を伺いたいということで、最後の5分ですか、それをいただきたいと思います。

(野村) 北海道では国土交通省、北海道運輸局が外国人ひとり歩き受け入れマニュアルというのがありまして、ホームページに入りますと、北海道インバウンドインフォというのがありまして、これが英語、中国語、簡体字、繁体字、韓国語、タイ語、それが全部出てくるようになっていまして、緊急時にはどうしなさいという、そういうインフォメーションが全部入っているページがあるんです。

これだけではなくて、ほかの観光局でもそういうマニュアルがあつて、いざというときにこのマニュアルを見なさいという、それを知っていて、皆さん今みんなスマホを持っていますから、スマホで全部見れるわけです。私たち通訳できない。その場所がわからなくても、これを見ると、インターネットで情報を見ると、そこにみんな書かれていて、その地域のことが、北海道の場合は北海道運輸局がちゃんとつくってくださっていますし、室蘭市の場合には市のハザードマップができていますので、市のホームページに入りなさいと、ここを見なさいと、そういうことを我々は今インフォメーションとして知っていて、スマホでここを見なさいという情報を提供して、いざというときに対処できます。

(嶋田) というところで、問題は保険の問題です。最終的な実際にどこまで責任があるかということ。

(不明) 私どもの場合は、団体さんを受け付けする場合、必ずディスレクシア保険という、1日とか2日とか入れるんです。お一人100円か、それに入ってくださいと聞きます。じゃないと、万が一、そういう事故が、我々が案内している最中にあったときに、我々の会でそういう人の保障はできません。ですから、必ずそれに入っていて、案内をお受けするという条件としています。

(嶋田) 本当にいいご指摘をいただいております。我々が入っているボランティア保険がほとんどだと思いますが、行事保険とかディス保険、これを二重に掛けるということ。

(不明) 我々はボランティア保険に入っていますね。そうです。

(嶋田) 相手に対してこれをお願いするということですね。

ほかに、ご意見として。

(中安) 私は兵庫県神戸市の出身で、今も住んでおりまして、阪神・淡路大震災を経験したんですけども、今のどこまで責任が及ぶのかということとはちょっと今お答えできないんですけども、それはどこにどんな線引きがあるというのは、これから私たちははっきりしっかりと把握しておかなければいけないと思いますので、日観協さん中心になってぜひそれを学ばせていただきたいなというふうに思います。

それと、ぜひ皆さん方をお願いしたいのは、災害というのは関係ないものではなくて、いつ何どき自分の身に降りかかるかわからないということを常に意識しておく、頭のどこかに置いておくということが大事だと思いますので、ぜひ折に触れて何かいろいろ訓練ですとか勉強会ですとかをしていたくということと、それから、さっきお話がありました地域のどこに何があつて、どこに走っていったらどういうふうに助かるんだということ把握していただいて、そこにどのように誘導していくかということで皆さんで共有していただくということ、それから、自分自身の身の安全の確保、これもしっかりと、自分の身を守るということがまず一番の責任だということをおボランティアガイドの皆さま

ん方にもしっかり持っていただいて、自分の身を安全に確保できる道を知っていれば、一緒におられる方を助けてさしあげることできると思うんです。

この間の3・11のときにテレビでインタビューに答えておられた方が、亡くなった方と私の違いは、走った方向が違っていたのよということをおっしゃっておられたのがすごく印象的でした。ですので、皆さん方ぜひぜひ常にお仲間同士で話し合っていていただいて、意識していただきたいと思いません。

それから、きょうどのコースをどなたが何人ガイドしておられますということをお仲間が把握しておかれるということもすごく大事だなというふうに思いますので、ぜひ皆さん、私も今年度ご協力いただきまして危機管理の勉強もさせていただきたいと思いますので、ぜひこれをきっかけに皆さん方と一緒に学びたいと思います。よろしく願いいたします。ありがとうございました。

(嶋田) 保険の話はほかにどなたかご意見ございますか。

ボランティアガイド団体用の保険というのがあります。入っていらっしゃる。

(斎川) 時間がそろそろなので、どこかで区切らないと、大変いいお話の最中に急がせて申しわけないですけど、この話が重要だというのはよくわかりました。

一件、紹介させていただきます。当協会が発行している、ハンドブックの中に、こういう大事な話がほんの少ししか入っていません。もちろん保険のことにも触れていますが、きちんとしていない。被災された皆さんに来ていただいて、熱い思いを話してくれましたけれども、こういう重要な点がこういう本に次回からきちんと反映される事が大変重要でございます。

ということで、一応この会はそろそろ終盤が近づいていますので、嶋田さん、まとめのほうをよろしく願います。

(嶋田) 今回の会議は落としどころが一体どこにしようというのを斎川さんたちと再三お話をし、落としどころはない、これが結論でございます。なぜならば、その会、その会、あるいはこの県、この県によって一番必要なところが違う。先ほど有償の話、無償の話、例えばボランティアとしてどうなのか、みんな違います。そうすると、きょう皆さん方がお持ち帰りいただくのは、ご自分のところの身幅に合ったところの問題をしっかりと覚えて帰っていただいて、ご自分の県に使っていただく、それだけでございます。

皆さん方に全員の方のお声を聞き、そして、大体どのあたりが課題かということで手を挙げていただいたりしてわかっていただき、そして、日本観光振興協会、ボランティアガイドの実際のアンケート結果を語っていただきました。ここで終わります。

どうぞきょう、皆さんのところに届いた資料、これをご活用の上、きょうの話、それぞれの合ったところ、心にとまったことを皆さんの協会に参加している方々にお戻しいただければ、きょうの会はこれで成功かなと勝手に解釈しております。

以上が私のまとめでございます。皆さん、すてきな土産をどうぞ。