

平成 29 年度 今日的課題検討委員会のまとめ

あいち観光ボランティアガイドの会

<今回の報告書の作成について>

ガイドの会の多くが「ガイドの高齢化」と「新規入会者の減少」で悩んでいることから、あいち観光ボランティアガイドの会では平成 29 年度の活動としてこの問題に対する調査研究を行うこととし、各地区の委員を中心に「今日的課題検討委員会」を立ち上げ、研究・検討を行ってきました。

高齢化については、「新しい入会者を迎え入れること」こそが対策の基本であることから、①新入会員の迎え入れとその定着、②楽しく活発な会の活動（退会者を出さない活動）の実現に向けて、各地域のガイドの会の取り組み事例を調べ、「効果的な取り組みを見つけ出す」ことを中心に検討を進めました。

この報告書は、上記の観点で取りまとめた「各地域で実践されている取り組みや工夫など」で、第 1 章と第 2 章は新規入会者の迎え入れとその定着に向けたもの、第 3 章と第 4 章が楽しく活発な会の活動に向けたものとなっています。

また、会員さんの生の声を で表示しました。

本書がガイド団体やそれを支えていただいている行政や関係者の皆さんの今後の活動の参考になれば幸いです。

第 1 章 ガイド新規会員の募集について

ガイドの募集にまつわる現場での取り組みや苦勞、工夫を取りまとめました。

1 ガイド活動の PR

- ガイドの会の存在と活動内容、新入会者を募集していることを知っていただくことが必要で、各団体では、会の活動内容を広く地域の方へ PRするとともに会員募集パンフレットを作成し、配布しています。

<ガイドの会のパンフレットの「キャッチコピー」例>

- 抹茶のふるさと西尾の歴史文化を案内します
- セカンドステージで社会貢献の役割を見つけます
- 歴史検定合格者のみなさん、仲間になってください
- ふるさと散歩、郷土学習をお手伝いしていただける方募集
- みなさんの出番を待ってます、仲間になってください
- 知識や経験は不要です、一緒に豊明を PR しませんか . . .

各団体は、上記のようなキャッチコピー・タイトルのパンフレットを作成し、内容（活動日・活動時間・ガイド場所・年会費・連絡先など）を記載して配布（観光協会、駅、市広報、公民館・資料館等、回覧板など）しています。

- 共通しているのは、ガイドの会は、「自分たちの町の自然や歴史・文化を知ってもらい、自分たちの町をPRする」ことを目的とした「社会貢献ボランティア活動」であることを強調していること。(自負しているのですねえ～。いいぞ！)
- 各種のイベントの際にチラシを配ってPRしたり、博物館や資料館の学芸員に協力してもらいPRしている会もあります。

2 新入会員の募集

- 募集から入会に至る一般的な流れは ①募集チラシを作り PR(配布、ホームページ、市町村の広報紙・誌、回覧板等)し ②ガイド養成講座を開き ③入会を勧めて ④入会 というものですが、脈のありそうな人に直接勧誘しているケースも多く見られます。
- 悩ましいのは、「ガイド募集」を前面に押し出すと潜在的入会希望者が「ビビッて」しまい、養成講座に参加してこない…という状況もあり、「ガイド養成」とは謳わず、「〇〇講座」を開き、受講者に入会を(やんわりと)呼びかけている会が多く見られます。

・「ガイド募集」を前面に出さずに講座の受講を誘っています。(豊明)

- 一方、真正面から「ガイド養成講座」と謳い、1年をかけた内容豊富な講座(講座そのものに魅力を持たせているか?)を用意し、多数の受講者を得ている会もあります。
- ⇒①この会の養成講座は2年で、月2回の講座(現地見学を含む)を1年行い、2年目は先輩ガイドと実践体験・探索を行いレポート提出を義務付けています。
- ②またこの会は、市民向けの「ふるさと散歩(探訪会)」を頻繁に開催し、市民の中での認知が進んでいることも特徴で会員も増えています。

・ガイド募集チラシに先輩受講者の声や講座の担当者からの安心アドバイスを載せ、講座は「難しくない」ことをアピールしています。(半田)

3 加入の勧誘

- ガイドをするには「知識と度胸」が必要で、「ハードルが高い」と感じる人が多いことから、加入を決断するため、背中をそっと押してあげることが必要です。

- 定例会や会の行事に参加していただき、「入会への敷居を低くする」よう配慮している会もいくつかあります。

- ・無理な勧誘は行わず、会のほっこりとした雰囲気を見てもらいます。(弥富)
- ・会活動の楽しさ（バス研修旅行、懇親会等）や充実感を話して誘っています。
(田原ほか多数)
- ・人前で話すことが苦手な人には、交通整理やタイムキーパーなどの活動もあることを伝えています。「いつの日にか…」の思いを胸に秘めて。
(奥三河)
- ・素人でも、観光ガイドとなって活躍することができることを最大のウリとして勧誘しましょう。
(安城)

- 退職後にガイドに応募される方が多いことから「ターゲット」を絞って勧誘をすることも加入率向上につながる可能性があります。

- ・自分の知識を向上したいという人を対象に仲間を集めています。(豊明)

- 座学だけではなく、現地探訪も含めた講座の方が入会率は高くなることが予想されます。

<応募者の加入動機>

- ガイド会員の知人からガイドの会へ加入の誘いがあった
- 退職したらボランティア活動してみようと思っていた
- 会社とは違った人の交わりや交友関係を持ちたいと思った
- 歴史が好きで、ガイド養成講座に参加していた
- 史跡めぐりウォークに参加してガイドに興味を持った
- セカンドステージは、自分の町の歴史や文化を学んでみたいと思った・・・

第2章 入会後のケア

会の新規加入者が初期段階に抱える不安感を和らげ、会活動に早期に溶け込み馴染んでいただくための工夫やステップなどについて考察しました。

1 新人研修

- 新規加入者が抱える不安感を払しょくするために、入門編としての新人研修が大切な要素であるとの観点から、それぞれの会で創意工夫しながら研修が実施されています。

- 研修内容は大別すると①座学と②現地研修とで構成され、特にガイド実践の現地研修は座学終了後にセットしている例が多くみられます。
- また、新人養成に一定の期間（3か月など）を設けている会もあり、講師は主にベテランの会員が当たり、「手厚く、優しく、丁寧に」指導しています。
- 2015年に本会がみんなの声を集めて作成した「ガイド手習い帳」は、「ガイドの心構えと技術のイロハ」が分かり易く書かれており、これを活用すれば効果的です。

2 自立したガイドへのステップ

- 新人研修期間が終了しても、多くの新人の心中は不安感がいっぱいです。新人がスムーズに自立できるよう引き続きサポートしていくことが求められます。
- ガイドの育成はじっくり焦らず、新人のペースで進めることを基本に、①一つのポイントのガイドから始める(場数を重ねる) ②先輩ガイドと同行する(自信を重ねる) ③自信がついたころ(例：1年後)にガイドデビュー。 ④無難なお客様へのガイドから始める等、配慮しつつ進めています。
- ガイドを始めても先輩のサポートは必要です。①ガイド担当を押し付けない ②先輩会員が同行する ③先輩会員としての持論を押し付けず自信が持てるよう誘導するなどです。また、先輩から自分が使っている「ガイド資料」などを渡しているケースもあるようです。
- ベテランと新人が「ペアを組んでガイドする」ことも効果的です。
- 説明パネルを作り、それをお客様に見せ、「読みながら説明する」方法でガイドするとガイドの負担を軽くすることができます。
- ガイドデビューの頃を見計らってユニフォームなどを渡し「自覚と誇り」を持てるよう促している例も見られました。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・無理にガイド担当を行わず、先輩と一緒にガイドを行いながら徐々に自信をつけてもらうようにしています。 (弥富) ・日帰り研修、飲み会、修学旅行の順に誘っています。 (安城) |
|---|

3 会に慣れていただくために

- 入会後における新人としての知識や実践力の習得だけではなく、「楽しさの実感」や「仲間の連帯感」を育むため、研修旅行や親睦会など気軽に多彩な活動を行っています。

第3章 会の基本的な活動

会の活動の大きな要素である研修と例会についてまとめてみました。

1 研修

現会員のスキルアップを狙った研修は大きく分けて座学と現地研修の2種類で各団体では多種多様な試みがされています。

(1) 座学

- 月1回の定例から、年間随時に数回実施している会が多く、年度総会後の記念講演を行っている会もあります。
- 講師陣はベテラン会員が行うほか、外部からの有識者、地元学芸員等を依頼しているが、全般的には自主研究の発表の場であったり、座談会、茶話会としての色彩が濃く、研修を会員相互のコミュニケーションの場としても活用している事が伺えます。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・ 定例会で、会員が得意とする内容の研究発表を行い、新しい発見につなげています。 (弥富)・ 必要に応じ学芸員の講義を受けることで、研修内容の充実を図っています。 (名古屋) |
|--|

- 他の講習会等へ参加し、見聞を広めたり新しい知識の取得をしている例も見られます。

(2) 現地研修

- 多くの団体が遠隔地、近隣地、地域内を問わず、随時に探訪、視察研修の形で実施しています。
- 研修旅行を年間行事として行なっている会も多くあります。これは、研修だけではなくメンバーの親睦にもつなげようと企画されており、「好評な行事」の一つになっているようです。

- また、近隣の団体との合同研修や他地区の見学会などを開催して、会員の相互理解・交流と他団体のガイドの話し方などを参考に資質向上に役立っている例もあります。

他の観光資源や活動を幅広く学ぶことによって、ガイドとして視野が拡大するメリットがあり、今後も大いに注目したい事業です。

・月1回程度、主に近隣史跡をめぐり、その土地の人に案内してもらい情報を得ています。
(奥三河)

2 例会

- 「例会」は、全ての会員が顔を合わせ、活動方針を共有し、結束を図る「最も重要な位置づけを持つ」もので、多くの団体がその主旨に則り定例的に開催しています。

- 運営の基本は、事務連絡と打ち合わせ、情報の共有、課題の検討が中心ですが、「定例的な勉強（研修）の場」としている会も多く見られます。

- 定例会をオープンにして、会員以外の人たちも自由に参加できるよう門戸を開いている会があります。これは、入会希望者に「敷居」を低くすることでガイドの会の「会員の減少」を防ぐヒントを我々に与えています。

- また、例会の持ち方やテーマの設定等を、事前に検討する仕組みを組織の中に持っている会があります。これは、一部の幹部のみが企画するのではなく、一般会員の声を反映させ、風通しのよい組織運営につながることで注目し値するシステムであろうと思われます。

・例会は雑談の時間も多く割き、リラックスモードを作っています。
・月1回の例会では、当番制で課題や情報を発表し、全員でディスカッションをしています。
(上記2件 奥三河)

第4章 活動の工夫

様々な工夫をまとめてみました。

1 楽しい活動…会の活動を楽しむための工夫など

- 会の雰囲気「和気あいあい」になるよう気を配った運営に心がけることを基本に、誰でもが参加できるように、バラエティに富んだ行催事を積

極的に行っています。

(例：バスを使っての研修ツアー、他のエリアへの見学会、ウォーキング、講演会、各種講座、発表会、自然観察会など)

- また、忘年会、新年会、あるいは修学旅行等と称した研修旅行やカラオケ会などの親睦会を意識的に行っている会も多く見られました。
- 「買い物タイム」などお客様だけではなくガイドのニーズにも合った立ち寄り先や要素を入れたコース設定を行うことにより、「ガイドすること自体が楽しくなる」例が報告されています。
(道の駅への立ち寄り、海老せんべいの里、お茶めぐり、だんご屋訪問…)

・道の駅にご案内すると、お客様と同時に女性ガイドの目が輝きます。(田原)

- 他団体(ガイド団体や地域の団体)との交流は、新鮮な刺激と活動の広がりがあり、楽しく取り組まれています。

・相互理解と交流の観点から、「田原の風」と「渥美半島観光ボランティアガイドの会」との合同研修を数回実施しました。(田原)

2 自主性…自主的な活動、積極性を伸ばすための工夫・活動など

- 会員の自主研究の発表の場を設けるなど、積極性を伸ばし参加意識を高揚させる取り組みが行われています。(ガイド関係だけではなく、自分の得意(特技)分野の発表をしていただくことで、交流も進みます。)
- 「ガイドの当番日」以外でも自主的にお客様の集まる場所へ行きガイドを行っている方々もいます。(ありがたいことです。積極性を大切にしたいものです。)

3 自己向上・自己実現…自己変革、成長、やりがい、喜びなど

- ガイド活動の醍醐味。ガイドの活動は「知的で創造的な活動」です。工夫をすることで満足感が深まります。

◇ その1<多くの方から次のような感想・思いが寄せられています>

- ・「ありがとう」の一言は何物にも代えがたい。
- ・ガイドをすると「良いことをした」という満足感が得られる。
- ・工夫をすることを通じて向上心を持ち続けることができ、頭の活性化だけではなく生活面での姿勢の維持につながっている。⇒ボケ防止にもなる。
- ・前向きな自分になったような気がする。
- ・街を歩く時、自分の視点が変わり、街歩きが楽しくなった。

- 4 役割分担…各自が「できることをやる」ことで存在感を高めるための工夫
- ガイドをすることだけが会員の役割ではないことをよく説明するなどガイドが苦手な方には、違った分野の活動で活躍していただく努力は多くの会で見られます。
- 5 仲間づくり…会員が孤立せず、つながりを促進するための工夫など
- ベテラン会員と新規会員とのペアを組んだ活動やグループ活動などを通して会員相互のつながりを高める努力が行われています。
 - また、忘年会、新年会は多くの会で行われていますが、それ以外でも随時懇親の場を設けている会も見られます。

☆ その2<多くの方から次のような感想・思いが寄せられています>

- ・高齢者となってから親しい友人、勉強仲間ができた。私の宝だ。
- ・友達ができた！ ・疎外感や孤独感がなくなった。

- 6 その他の活動…ガイドの会としての地域活動、行政などとの連携、協働
- ガイドの会の存在を知らせたり（PR）、他の団体や行政などとの連携や協働は非常に大切で欠かせない活動です。自治体や地域団体が行う行催事に積極的に参加して、ガイドの会として地域の魅力を伝え、地域づくりの一翼を担いましょう。
 - 外国からのお客様が増える中、ガイドの会としてもこれに対応することにも目を向ける必要があります。国際交流団体とのタイアップなど対応を検討しておくと思います。（本会の会員である愛知善意ガイドネットワークは、外国語でガイドを行っている団体で、名古屋城で定例的に外国人向けのガイドを行っています。）

・英語を話せる人が入会したので、英語版のガイドブックを制作してもらっています。
(奥三河)

<今日的課題検討委員会から>

この報告書は、愛知県内のガイドの会での取り組みを紹介したものです。ガイドの会の状況や取り巻く環境は様々で、「特効薬」はありません。本書を参考に話し合いによって内容を深めてください。ご活躍を祈ります。