

「訪日外国人旅行者受入環境整備
緊急対策事業に係る調査」業務
(アドベンチャートラベルの推進に係るガイド育成に関する実証事業)

報 告 書

【概要版】

平成 31 年 3 月

国土交通省 北海道運輸局

目 次

I	業務概要	1
(1)	実態調査事業結果	
1)	北海道でのアドベンチャートラベルガイド推進に向けた海外事例調査	
	①ニュージーランドでのヒアリング結果	2
	②ニュージーランドでのヒアリング先	7
2)	日本におけるアドベンチャートラベルガイドに関する実態調査	
	①北海道内外に居住するネイチャーガイド向けヒアリング結果	8
	②北海道内に居住するネイチャーガイド向けアンケート調査結果	10
	③将来ガイドを職業として選択する可能性のある人材向けアンケート調査結果	14
(2)	実証実験事業結果	
1)	アドベンチャートラベルガイドの育成とモデルコースに関する実証実験	
	①ガイドを行ったことがない人にもハードルが低いモデルコースを作成	15
	②日本人学生により留学生を対象とした実証実験の開催結果	15
	③実証実験に参加した日本人学生と外国人留学生向けアンケート結果	16
(3)	説明会の開催結果	
1)	大学関係者等に対するアドベンチャートラベルガイドに関する説明会の開催結果	
	①札幌科学技術専門学校でのキャリアデザイン講義	18
	②北海学園大学パネルディスカッション	18
	③じもと×しごと発見フェアへの出展	18
II	考察	19

I. 業務概要

1. 目的

アドベンチャートラベル市場における日本の現状の把握と、先進市場の調査を通じて、目指すべき目標の検討を行うとともに、多言語アドベンチャートラベルガイドの人材確保にあたり、有効なアプローチ方法の把握と、間口を拡大することで、アドベンチャートラベルを目的に来道する外国人の受入体制の構築に向けた取り組みを行う。

2. 委託業務の内容

(1) 実態調査事業

- 1) 北海道でのアドベンチャートラベル推進に向けた海外事例調査
- 2) 日本におけるアドベンチャートラベルガイドに関する実態調査

(2) 実証実験事業

- 1) アドベンチャートラベルガイドの育成とモデルコースに関する実証実験

(3) 説明会の開催

- 1) 大学関係者等に対するアドベンチャートラベルガイドに関する説明会を開催

● 共通事項

事業の実施にあたっては、北海道アドベンチャートラベル協議会（HATA）及び関係機関と十分な調整及び情報共有を行う。

(1) 実態調査事業 結果

1) 北海道でのアドベンチャートラベルガイド推進に向けた海外事例調査

北海道におけるアドベンチャートラベル推進にむけて、先進地であるニュージーランドの事例を調査。本調査においては北海道アドベンチャートラベル協議会 会長 荒井一洋氏の人脈と知見を活用した。

①ニュージーランドでのヒアリング結果

1. 教育機関

1.1. AT ガイド育成カリキュラム

NZ では、公立大学、公立工科大学、公立・私立ポリテクニク（職業訓練学校）で AT に関連したコースを提供しており、本調査で訪問した中でもそれぞれ規模と役割が異なっている。グレイマウスにあるタイポティニポリテクニク（TPP）は、1 学年およそ 24 人の小規模クラスで、実地スキルに重きを置いたカリキュラムを提供。インストラクターやガイドを志す学生向きである。学習障害（失読症）のある学生に対しても丁寧なサポートができる規模でスキルアップを提供している。クイーンズタウンリゾートカレッジ（QRC）は私立で地元民間企業との連携が強く、AT をホスピタリティ・サービス業として捉えられるような人材が育成されている。インスティチュート・オブ・カンタベリー（ARA）は、日本語では工科大学と訳されるが、前身はクライストチャーチポリテクニクである。学士号が取得できるコースを提供する教育機関でありながら、職業訓練の要素が含まれ、ガイドや野外教育の教員となる人材を育成している。リンカーン大学は、将来的に行政や業界団体等の制度設計やマネジメントを担うような人材を育成している。現場で必要な野外スキルは学内では取り扱わず、夏期休暇中に行うインターンシップ等で、個人で習得することを推奨している（カリキュラム詳細については、収集資料を参照）。

1.2. 卒業後の就職状況

QRC、TTP、ARA の就職率は概ね 95%を超える。リンカーン大学の卒業生は、修士号やさらにその上のレベルの学位コースへの就学、または、より豊かな経験を積むために海外に渡航する学生も多い（学科ごとの就職率は不明である）。なお、就職率が大学の評価の対象としてはみなされていない印象を受けた。ガイド業は人材不足の状態であり、ガイドスキルを取得した学生の需要は非常に高い。職業訓練学校においては、インターンシップが充実しており、在学中から将来を見越した雇用主とのマッチングが行われている。

1.3. 取得できる資格

北海道アウトドアガイド資格制度に相当するような包括的なアウトドアガイドの資格制度はない。川、山岳、氷河等、高度且つ特殊な技術を要するアクティビティ別に業界団体が検定、認証する制度がある。教育機関で提供する学位は、Certificate、Diploma、学士号、修士号、

博士号等がある。

1.4. 北海道との違い

- 教育機関
AT 関連コースを提供する教育機関、コース内容、取得できる学位の多様性が高い。都市だけでなく地方に位置する教育機関もあり、選択肢が豊富にある。一線で活躍するガイドからマネジメントレベルまで幅広い人材層の育成が行われている。
- 野外教育・環境教育
基礎教育から野外教育や環境教育がカリキュラムに組み込まれており、幼少期からアウトドアに慣れ親しんでいる。レジャーとしてアウトドアを嗜む人が多い。
- キャリアとしてのガイド
ガイドがキャリアステップにつながる経験としてみなされている。ガイドに必要とされる能力や技術が社会的に価値のあるものと捉えられている。対象者理解、コミュニケーション能力等は異業種の職務にも応用できるスキルであることが社会的に認知されている。
- 社会人のアウトドア業界への転職
ある一定の社会経験を積んだ者が、アウトドア業界に転職したい場合に、学びやすい社会環境が整っている（大人になってから学校に行くことが変ではない）。また、「新卒」よりも豊富な社会経験、人生経験が重要視される職種であり、職業訓練学校に行き直した後も、社会で活躍できる環境にある。
- 教育機関と AT 事業者との連携（インターンシップの活用）
旅行業の繁忙期が 11 月～2 月であり、大学や職業訓練学校の夏休み期間と同じ時期にあたる。夏休み中にインターンシップを行う教育機関にとっては、学生がお金を稼ぎながら学べる場を提供できており、AT 事業者にとっては人材が不足する繁忙期にトレーニングをつんだ学生をスタッフとして確保できるため、両者にとって有益な関係が構築されている。

2. AT 事業者

2.1. 事業形態

今回ヒアリングを行った AT 事業者の事業形態は主に以下の 2 つに分類できる。

- ① 特定のアクティビティを提供するガイド会社（地域限定）
- ② サイクリングやハイキング等、移動活動型ツアーオペレーター（広域展開）
②は旅行代理店の業務の他、車両や必要機材を所有し運送業務も自社で行う形態をとる。NZ には、旅行業法に相当する法律はなく、旅客輸送の免許を取得すればツアーオペレーター事業を実施できる。

2.2. ガイドのリクルート

応募方法に関しては、活用している媒体は北海道とほぼ変わらない。具体的には、求人情報サイト、自社 HP、口コミや紹介等。ガイドのリクルートにおいては学生のインターンシップは重要な役目を果たしているが、これに関しても先述した以外に特記すべき点はない。

人材不足という課題を抱える NZ では、ありとあらゆる手段でガイド探しに取り組んでいた。多くの事業者が以下の理由から 50～60 代以上のガイドの雇用を積極的に考え活用していた。

- ① 知識、社会経験、アウトドア経験が豊富であり、AT 事業者にとって即戦力になり得る。
- ② フルタイムの仕事を要さない層であるため、季節変動が大きい旅行業とうまくマッチングしている。
- ③ AT 旅行者の客層も 50～60 代が多く、客層との相性もいい。

2.3. ガイドの雇用形態（働き方やライフスタイル）

雇用期間は通年と期間雇用がある。一社で通年雇用されるガイド数は、期間雇用のガイド数に比べて明らかに少なく、閑散期である冬季に応じたアクティビティやツアーを提供する事業者に限られている。期間雇用のガイドにおいては、他社で異なるアクティビティのガイド業に従事する、または、北半球で同じアクティビティのガイド業に従事している状況である。期間雇用のガイドは 20～30 代の独身者が多く、結婚や家庭を持つ等のライフステージが変わるとともに安定した通年雇用の仕事に就く傾向にある。

期間雇用のガイドの給与形態は固定給で、日給制が多い。通年雇用のガイドに関しては、月給制が多い。NZ には、会社が負担する健康保険、労災、雇用保険はなく、ACC という社会保険制度により補償されている。また、年金は任意加入の年金制度 Kiwi Saver があり、通年雇用のガイドで加入する者については会社が一部額を負担している。

2.4. ガイドのスキルアップ

アクティビティやツアー内容により、事業者が研修内容を策定して実施している場合が多い。研修への参加は必須。ガイド会社の例として、フアンツジョセフ氷河ガイドは、独自の認証の仕組みを設けており、OJT で経験をつみ、シニアガイドがチェックリストをもって能力を確認する。ツアーオペレーターの例として、アドベンチャーサウスでは、5 日間の全員参加の総合的な研修を実施している（詳細はインタビューメモを参照のこと）。

2.5. 北海道との違い

● 季節雇用への考え方

NZ には、季節雇用を志望する学生、50～60 代、外国人が多いため、事業者にとって好都合である。一方で、募集と人材育成においては少なからず課題を抱えているが、それらが事業経営に支障を来している様子は見受けられなかった。

● シニアや外国人スタッフの雇用に対する考え方

NZ では、社会経験があり、その地域に長く住んで地元愛がある人材はガイドに適していると考えられている。また、通年雇用を必要としないシニア層は、シーズンによって仕事量に偏りがあるガイド会社にとっても都合がいい。外国人スタッフについても同様に、スキルがあり必要な時期にいてくれる長期滞在者を積極的に受け入れている。

- 総合的なオペレーションを行うツアーオペレーター（TO）が募集型企画旅行を実施
NZ には、旅行業法がなく、AT に特化した小規模のツアーオペレーターが多数存在する（最大 12 名～14 名のグループサイズでオペレートしている）。そうした事業者が、アクティビティや特定のテーマに沿ったATの旅を企画、募集、販売を一貫して行っており、ATホリデーのトータルコーディネートを担当している。車両やガイドは他社に委託せず、自社で所有し、必要なトレーニングも行っているため、顧客の高い満足度に貢献している。一つの TO 事業者が、分業せずに、運輸、旅行手配、食事手配を行っても安全性が損なわれていることはない。自社で全てを手配することで収益を確保し、小規模であっても事業として成り立たせることができている。
- AT 旅行者の安全の確保（消費者の安全とリスク管理）
AT 旅行者の安全の確保についての比較は、①消費者の安全と、②アクティビティに伴うリスク管理の 2 つの側面から考えられる。①に関しては、NZ では Qualmark 等の公的な認証制度により事業者のサービスの質が提示され、消費者（旅行者）は Qualmark、または、トリップアドバイザー等のレビューや口コミを判断材料として利用する事業者の選択を行っている。②に関しては、過去に起きた死亡事故等の経験から、NZ では、アクティビティの種類に応じて外部監査を必須とする制度を導入し（Adventure Activity Regulations 2011）、AT 旅行者の安全の確保により一層注力している。

3. 提言

3.1 雇用を見据えたインターンシップ ～雇用支援制度と連携した人材育成～

人材確保における理想像は、ガイド業に関心のある学生がその専門性を高め、AT 会社に就職する機会があることである。しかし、日本ではその分野の教育機関が少なく、AT 会社も安定した就職先となる事業規模ではない。求職者がいても、AT 会社で雇用できず人材育成も事業も停滞している状況にある。そこで、AT 会社と大学が連携したインターンシップ事業と、AT 会社と自治体が連携した雇用機会の創出を提案する。

インターンシップは、AT 会社と大学で協定を結び、北海道アウトドアガイド資格制度に沿ったカリキュラムでインターンシップを行う。雇用機会の創出は、AT 会社が自治体と連携し、地域おこし協力隊制度を活用する。これにより AT 会社は 3 年間の人件費の支援を受け、その間にさらなる事業を作る。こうした雇用を見据えたインターンシップによって人材を確保し、3 年間かけて育成す

る。Eラーニングを活用し、OJTの効果を最大限に引き出すなど、効果的な人材育成が展開できる。

3.2 現役ガイドの海外OJT ～ガイドがNZのガイド会社へ1か月程度のOJTに行く～

日本のガイドの課題は海外顧客の理解とその対応である。これはソフトスキルと呼ばれる。これを身に着けるには、多くの旅行者と出会い、ガイドの一連の流れを練習することである。またアドベンチャートラベラーが少ない日本においては、その練習は難しい。そこで、NZのAT会社にて1か月程度のOJTを提案する。

NZではシニアガイドが新人にソフトスキルを学ばせる手法が蓄積されている。これは言語化されない暗黙知であり、NZでOJTをするのが効果的である。また、副産物として、英語が身につく。さらには、OJT先のシニアガイドが、日本を紹介するので、自分の顧客につながっていく。トレーニングをその後のビジネスに繋げていける利点がある。

エコツーリズム推進法に関連した事業には人材育成が含まれる。こうした制度を活用して、多様で効果的な人材育成事業を他の省庁や民間団体と連携して実施していくことができる。

3.3 ガイドスキルのリストアップとキャリアステップの可視化、スキルシェアリング制度推進と有効活用

通年雇用のガイドや、ガイドを生涯続ける人はNZでも少数であった。会社側も社員をたくさん抱えるのではなく、季節雇用で新規人材を常に確保していた。これらが可能である背景には、ガイドスキルが他業種で有効なことが認知されており、キャリアに関する考え方の違いから、社会的にも人の流動性が高いことが考えられる。

そこで、ガイドは自己成長やキャリアステップに有効であることを認知してもらうことを目的に、ガイドのスキルを整理し、そのキャリアステップを可視化することを提案する。これによりキャリアステップとしてガイド業に携わる人の割合を高めることを期待する。また、スキルシェアリングを推進し、様々なスキルをもった多様な人材の力を借りて、通年雇用せずとも良質なガイドが確保できる体制を整えることを提案する。

3.4 子供のころからの野外教育

NZでは子供の頃から自然が身近で、国民の基礎的な野外スキルが高いと感じた。こうした背景から、ガイドを職業に選ぶことにも抵抗がなく、就職のハードルが低いと考えられる。そこで、日本での学校教育や社会教育にて、さらなる野外教育の推進を提案する。長期計画での社会全体の底上げを狙っている。

日本では、環境教育推進法があり、学習指導要領にも「自然体験活動」の言葉がある。その実施においては自治体や学校の判断となっている。こうした自治体や学校を対象にした啓発や、手法に関する研修、講師の派遣事業を行い、子供を取り巻く野外学習環境を整える。また、高齢者に対しては保健福祉事業を活用して、野外活動を推進する。高齢者が直接ガイドをするのではなく、高齢者が気軽に野外で散歩したり運動したりする地域の雰囲気、社会全体のレベ

ルを底上げする。NZでは高齢者が自然を楽しんでいた。副次的な効果としては、啓発された高齢者が国内旅行社としてアドベンチャーツアーに参加し、新しいマーケットとなる可能性がある。また、野外学習の講師は地元のアウトドアガイドの仕事にもつながる。

②ニュージーランドでのヒアリング先

- (1) クイーンズタウン・リゾート・カレッジ
- (2) グレノーキー ダート・リバー・アドベンチャーズ
- (3) クイーンズタウン ジップトレック・エコツアー
- (4) ナイ・タフ・ツーリズム/フランツ・ジョセフ・グレイシア・ガイズ
- (5) グレイマウス タイ・プティニ・ポリテクニク
- (6) クライストチャーチ アラ・カンタベリー工科大学 (Institute of Canterbury)
- (7) クライストチャーチ リンカーン大学
- (8) クライストチャーチ アドベンチャー・サウス
- (9) クライストチャーチ サイクル・ジャーニーズ
- (10) オークランド モア・トレック (ハイキングツアー会社)
- (11) オークランド ファースト・ライト・トラベル (オンライン旅行会社)

(1) 実態調査事業 結果

2) 日本におけるアドベンチャートラベルガイドに関する実態調査

日本におけるアドベンチャートラベルガイドの実態、将来ガイドを職業として選択する場合の条件等を把握するために以下の3つの調査を実施。

- A. 北海道内外に居住するネイチャーガイド向けヒアリング
- B. 北海道内に居住するネイチャーガイド向けアンケート
- C. 将来ガイドを職業として選択する可能性のある人材向けアンケート

①北海道内外に居住するネイチャーガイド向けヒアリング結果

北海道内外に居住するネイチャーガイドからヒアリングした結果、以下のことが判明した。

【A ご自身の経歴・入職経路について】

ネイチャーガイドの経歴は多彩だが、大半の方は趣味がアウトドアスポーツであり、アウトドアでのアクティビティに関心があった人だった。事務や営業などの職種と違い、そもそも関心がないと入職することは難しい分野であることの証左と推察する。

入職経路は様々で特に共通するような目立った傾向はなかった。多くの人から出た言葉は「たまたま」「仕事の関係者に誘われた」「知り合いの縁で北海道に来た」「若いころのその地での経験・思い出が良かった」などの理由でガイドに入職することが多く、「ガイドになりたい」と自分自身で決めてガイド業を始めた方は少なかった。

学校を卒業してすぐにガイド業界に入職した方はおらず、様々な職業を経て辿り着く、というケースが主流だった。その中でも宿泊施設等に勤務し、自然に触れ合ううちに周囲からの声掛けによりガイドに入職したという方が二人いた。いきなり「専業」での入職より、最初は生計を別に立てる「兼業」からガイド業をスタートさせる方法も有効だと感じた。

【B 外国人観光客について】

北海道では中国、台湾等の東アジアからの観光客が多いとの結果だった。また外国人観光客の旅行形態として多く上がったのは「子連れ家族」だった。小さなお子さんと楽しめるアクティビティは特に人気が高かった。

外国人観光客に対するガイド料については別途料金を設けている事業所はなかった。阿寒 SIRI では外国人観光客向けに高額な特別メニューを設定したが、結果的に日本人客からの利用の方が多かったとのことで、メニューの内容次第では料金の高低に関わらずニーズがあることがわかった。高額だから売れないだろうと決めつけるのではなく、従来よりワンランク質の高い、新たなメニューを開発することが必要と感じた。

外国人観光客のリピート率についてはやや日本人より高い、または分析できていないという回答が多かった。自分自身が経験した楽しいことや感激したことを周囲の人に拡散し、共有したいという想いは外国

人の方が高く、慣習としても根付いていることが考える。

受入ルートメインは自社のHPだった。このことから外国人観光客を増加させるためにはHPの多言語対応が有効であることがわかる。

外国人観光客を断るケースは一定数あり、その最大の要因は「人手不足」。人手不足は日本のほぼ全業種で叫ばれていることであり、この問題を解決するためにはこれまでの採用方法を抜本的に見直す必要がある。また「外国人だから断る、語学ができないから断る」というケースはなかった。語学ができない場合でも外国人観光客を排除するのではなく、身振り手振りで対応しているようだ。

(参考：北海道「平成 29 年度 北海道観光入込客数調査報告書」によると、平成 29 年度の訪日外国人来道者数は 247 万 6,100 人で、内訳は中国 23.9%、韓国 22.9%、台湾 22.0%、香港 7.3%)

【C 活用しているガイドについて（採用・育成方法含む）】

採用方法はほぼ「人脈」という結果でした。友人・知人等の自らの人間関係のつてを探って周囲に「誰かいないか」と聞いていく中で「良い人を紹介してもらった」というパターン。いわゆる「リファラル採用：自社の社員等の人脈で採用情報を広めて、候補者を紹介・推薦をしてもらう方式、縁故採用の形態のひとつ」が似た形式が活用されているようだ。

雇用形態はフルタイム、正社員だけではなく、繁忙期の季節限定雇用やパートタイムでの雇用を実施しているケースが多々あった。主婦やシルバー（定年退職者）の空いている時間を活用しているようだ。「本来は正社員で採用したいが、業務量がフルタイムの一人分に見合うだけ確保できない」、または「人件費の負担が重い」という理由から「正社員採用は難しい」と判断されるケースも散見された。

新卒採用は正社員が基本であるため、前述の観点からも敬遠されているようだ。それ以外で新卒採用が進まない原因としては、ガイド等を育成する専門学校等の情報を事業所側が把握していないという点がある。この点については学校からも「求人情報が得られにくい」という声があがっていた。

採用の広報媒体は自社 HP が中心でした。ハローワーク等を利用しているという事例も一部にあり。

ガイドの育成方法としては OJT が中心で Off-Jt ではリスクマネジメント等を勉強させているようだ。ガイドの本場であるニュージーランドに連れて行き、学ばせているという事例もあり。

【ヒアリングした道内外のネイチャーガイド一覧】

<道内>	株式会社登別ゲートウェイセンター 代表取締役社長 阿部敏昭様 登別市登別温泉 26 番地バスターミナル内
<道内>	塘路ネイチャーセンター 代表取締役 テディ齋藤様 上川郡標茶町塘路 北 7 線 86-17
<道内>	阿寒 SIRI (鶴雅リゾート株式会社 アドベンチャー事業部) 部長 高田茂様 釧路市阿寒町阿寒湖温泉 4-6-10
<道内>	知床シンラ (知床自然ガイドツアー株式会社) 代表取締役 岩山直様 斜里郡斜里町ウトロ東 284

＜道内＞	有限会社ニセコアウトドアセンター 代表取締役社長 南重光様 虻田郡ニセコ町字曾我 138
＜道内＞	洞爺湖有珠山ジオパーク推進協議会 事務局員 大楽泰生様 虻田郡洞爺湖町栄町 58 番地 洞爺湖温泉役場内
＜道外＞	株式会社キャニオンズ 代表取締役 ハリス・マイケル・ジョン様 群馬県利根郡みなかみ町湯檜曾 45

②北海道内に居住するネイチャーガイド向けアンケート調査結果

●アンケート調査概要

対 象 者	北海道知事認定 北海道アウトドアガイド資格 保有者
アンケート方法	アンケートを郵送、回答方法は以下の 3 パターン ①FAX ②同封の返信用封筒による郵送 ③専用サイトへアクセス
送 付 数	367 件
回 収 数 / 率	128 件/34.9% ①FAX での回答 18 件 (14.1%) ②封書での回答 78 件 (60.9%) ③専用サイトからの回答 32 件 (25.0%)

●アンケート調査結果

1. 回答者の概要

(1) 年齢

40 代、50 代の合計で 5 割程度ですが 60 代、70 代も一定数いる。

(2) 性別

男性が 8 割。女性 25 名のうち 2 名以外は事業所に所属している。

(3) ガイド歴

15 年以上のベテランが 4 割を占める。

(4) ガイド業

6 割の方が兼業している。ガイド業を専業している方は 3 割強。

兼業している方の主な職業は会社員、公務員、飲食店経営、酪農、農業、建築、獣医師、スキーインストラクター、写真家等。

(5) 主な形態

2/3 の方がガイド業務を有償で行っている。有償・無償を使い分けている方は 1 割。

(6) 活動形態

回答者のうち、個人で活動している方と法人として活動している方の割合はほぼ半数。

(7) 活動期間

6割強の方がガイド業を通期で行っているが、夏季のみという方も3割強います。ただ冬季のみという方は少ない。

(8) 活動地域(複数回答可)

回答者の半数以上が道東で活動している。

(9) 対応可能語学(複数選択可)

英語対応できる方が3割強いるが、外国語対応できない方も6割弱いる。中国語が出来る方は3名(うち2名は英語も可能)。その他に「アイヌ語」の記載あり。

(10) 対応可能アクティビティ(複数選択可)

2/3の方が自然散策を選択。その他はバードウォッチング、スキー、写真撮影等。

(11) 昨年度のガイド業の収入(単位:万円)

45%の方のガイド収入は100万円未満。300万円未満までで78%。

100万以上を選択した方は(1名)ガイド歴15年以上、60代男性で兼業でカメラを製造販売しているため、その収入が含まれている可能性あり。

2. 外国人観光客について

(1) お客様のうち日本人と外国人の割合(10を基準として)

日本人観光客と外国人観光客の割合は8.7:1.3。

(2) 外国人観光客の年間対応人数

有効回答77名のうち、外国人観光客の数が100名以上との回答は17名(22%)、10名以下との回答も同様に17名(22%)。

(3) 外国人観光客の主な国籍(上位3つ)

台湾・中国からの観光客が多い。

(4) 外国人観光客の最も多い旅行形態

夫婦が30%、子連れと友人同士が21%、個人が18%。

(5) 外国人観光客の主な来日シーズン

夏季が最も多く(45%)、通期が33%。

(6) 外国人観光客の好むアクティビティ(複数回答可)

回答者の32%が「自然散策」を選択。

(7) -1 外国人観光客1組に対する平均ガイド日数

有効回答72件のうち、1日以上との回答は18件(25%)。1日または0.5日という回答が3/4を占めた。

(7) -2 日本人客への平均ガイド日数

有効回答 78 件のうち、1 日以上との回答は 25 件 (32%)。上記外国人観光客の平均ガイド日数より多い結果となったが、顕著な差は見られなかった。

(8) 外国人観光客への一人当たりの平均ガイド料

外国人観光客の一人当たりの平均ガイド料は日本人と同等の回答が 9 割弱。

有効回答 58 件の平均ガイド料は 9,474 円でした。10,000 円以上との回答は 24 件 (41%) で半数以上が 10,000 円以下と回答。

(9) 外国人観光客のリピーター率

日本人客と比較してレポートしてくれる又は友人等を紹介してくれる確率は「同じ」との回答が 33%。「その他」については「リピートはとて少ない」との回答が目立った。

(10) 外国人観光客の受け入れルート

自社 HP という回答が最も多くあった。「その他」については口コミ、SNS、友人等からの紹介、宿泊しているホテルからの紹介があった。

(11) -1 外国人観光客を断ったことがあるか

有効回答 97 件。回答の約半数は外国人観光客を断ったことがあることが判明。

(11) -2 昨年度、外国人観光客を断った件数

有効回答 89 件の平均件数は 4.6 件。100 件と 150 件との回答があり、平均数値を押し上げている可能性がある。断った件数は 1-2 件との回答が圧倒的に多い。

(11) -3 外国人観光客を断った理由

有効回答 55 件。外国人観光客を断った一番の理由は「人手不足」であり、「語学に対応できなかった」との回答を上回る結果となった。

3. アドベンチャートラベルについて

(1) -1 外国人観光客向けアドベンチャートラベルガイドを目指す人に必要と思われる資質

(A.コミュニケーション B.英会話力 C.専門知識の 3 つの能力を【10】を基準に配分した場合)

有効回答数 82 件。「コミュニケーション」が必要との回答が半数を占めた。「英会話力」と「専門知識」では前者の方がやや上回った。

(2) 行政機関や HATA (北海道アドベンチャートラベル協議会) に求めること (一部抜粋)

【A.教育・研修制度の充実について】

- ・行政としてガイド育成の為に助成システム
- ・スキルアップの講習や、試験、更新への経済的補助
- ・英会話研修

【B.インフラや制度の整備について】

- ・山岳、ハイキングコースにおけるサインボード、トイレ etc などのインフラ設備の充実
- ・もっと英語の入った看板や案内を増やしてほしい
- ・ニュージーランドの DOC (自然保護局) のような取り組みが必要。新規参入を制限するような取

組みは不要

- ・国内のガイドライセンス不保持者の排除

【C.広報・観光客への情報提供等について】

- ・北海道のアウトドアについての多言語による独自の魅力や利用する際の窓口及び専門情報の提供
- ・受け入れ態勢がないのに、集客や PR ばかりするのは止めるべき
- ・遅刻は厳禁等の基本的なマナーを、海外のお客様に広報して欲しい
- ・アジア圏からの観光客における自然保護に対する重要性の意識付け強化

【D.北海道アウトドア資格について】

- ・アウトドアガイド資格の道民への周知活動
- ・資格保有者と無資格者どう差をつけているのか誰でもガイドが出来る現状をどう変えていくのか明確にして欲しい。

【E.ガイド間の情報共有・ネットワーク構築について】

- ・ガイドや観光業を結ぶネットワークづくり
- ・情報共有
- ・調査の結果の情報を提示

【F.その他】

- ・外国人ガイド（スタッフ）の雇用の斡旋
- ・～トラベル、～ツーリズム…増えると旅行者も戸惑う。シンプルに！

③将来ガイドを職業として選択する可能性のある人材向けアンケート調査結果

●アンケート調査概要

学校名	アンケート実施日	件数
北海学園大学人文学部/経済部		
①実証実験参加者 12 名	平成 30 年 7 月	12 件
②一般学生向け	平成 30 年 12 月 18 日	109 件
1 年生 43 名、2 年生 51 名、3 年生 19 名、4 年生 8 名		
北海道工コ・動物自然学校	平成 30 年 10 月 9 日	93 件
1 年生 50 名、2 年生 43 名		
札幌科学技術専門学校	平成 30 年 12 月 3 日	54 件
1 年生 30 名、2 年生 24 名		
	合計	268 件

●アンケート調査結果

1. 現段階で将来、AT ガイドになる(なりたい)気持ちはどの程度ですか？

全体の 72%が「とても弱い」「弱い」「どちらかという弱い」と回答。

2. 上記質問で「とても強い」「強い」「どちらかという強い」を選択した理由は何ですか？

(最大 3 つまで)

最も多くの回答は「自然や動植物が好きだから」で AT ガイドが自然や動植物との関わり合いの強いしごとであることは理解されていた。

「その他」の回答は「ワンダーフォーゲル部の知識を生かせそうだから」「説明するのが好きだから」「何よりも楽しそうだから」「体験してみても面白いと感じたから(実証実験参加者)」等。

3. 上記質問で「とても弱い」「弱い」「どちらかという弱い」を選択した理由は何ですか？

(最大 3 つまで)

最も多くの回答は「他に希望の仕事があるから」、また「給与面が不安」という回答が 17%。

「その他」の回答は「仕事のイメージができない」「仕事の内容がわからない」「英語が苦手」等。

4. AT ガイドの仕事が魅力的に感じるために整備すべき条件とは？(最大 3 つまで)

半数以上の学生が選択したのが「安定した収入」と「働きやすい職場環境」。前者は最近の学生の安定志向の表れ、後者はハラスメント問題へのアレルギー、ブラック企業敬遠のためと推察。

5. AT ガイドの仕事を選択肢に入れるために必要な情報は何か？(最大 3 つまで)

最も多かった回答は「働く条件(給与・休暇)」。また「具体的な仕事内容」も上位に挙がっており、AT ガイドの仕事の内容の明示や社会的な地位の獲得(給与・休暇の保障等)が必要であることがわかった。

(2) 実証実験事業 結果

1) アドベンチャートラベルガイドの育成とモデルコースに関する実証実験

アドベンチャートラベルを目的に来道する外国人の受入体制の構築に向けて、以下の3つの事業を実施。

- ①ガイドを行ったことがない人にもハードルが低いモデルコースを作成
- ②日本人学生により留学生を対象としたガイドの体験会（実証実験）を開催
- ③体験会（実証実験）に参加した日本人学生と留学生を対象にアンケートを実施

①ガイドを行ったことがない人にもハードルが低いモデルコースを作成

北海道アドベンチャートラベル協議会（HATA）会長 荒井一洋氏からの意見を参考に以下のモデルコースを作成。

■大雪山 旭岳 散策コース

旭岳 山麓駅から姿見駅までロープウェイで移動後、1周約 1.7 キロ、所要時間約 1 時間のコース

②日本人学生により外国人留学生を対象とした実証実験の開催結果

日 程	平成 30 年 8 月 9 日 (木) - 8 月 12 日 (日)
場 所	北海道上川郡東川町
参加日本人学生	北海学園大学の学生 12 名 1 年生:7 名 2 年生:2 名 3 年生:1 名 4 年生:2 名 男性:6 名 女性:6 名
参加外国人学生	東川町立日本語学校の学生 12 名 ウズベキスタン:6 名 タイ:3 名 台湾:2 名 モンゴル:1 名 男性:4 名 女性:8 名 年齢:19 歳 2 名 20 代 9 名 66 歳 1 名
概 要	日本人学生が外国人観光客に見立てた外国人留学生に対して、英語でモデルコース（旭岳）をガイドする
スケジュール	
8/9 (木)	・日本人学生 12 名は JR 札幌駅集合（JR にて旭川へ移動、旭川から貸切バスにて東川町へ移動） ・東川町の宿泊旅館の食堂にて昼食

	<ul style="list-style-type: none"> ・NEAL リーダー（自然体験活動指導者）講習 ・旭川市内のホテルに宿泊
8/10 (金)	<ul style="list-style-type: none"> ・NEAL リーダー（自然体験活動指導者）講習 ・旭岳モデルコース視察、終了後フィードバック（反省会） ・夜はナイトハイク ・東川町内の旅館に宿泊
8/10 (土)	<ul style="list-style-type: none"> ・NEAL リーダー（自然体験活動指導者）講習 ・外国人留学生向けに英語でガイドをするための資料、スクリプトの作成、ロールプレイング（実践練習） ・東川町内の旅館に宿泊
8/12 (日)	<ul style="list-style-type: none"> ・日本人学生と外国人留学生が合流し、旭岳モデルコースにて実証実験 ・外国人留学生は東川町にて解散、日本人学生は JR にて札幌へ移動 ・日本人学生は札幌駅にて解散

* 日本人学生が NEAL リーダー（自然体験活動指導者）受講する目的：ガイドに必要な最低限の知識を習得させるため

③実証実験に参加した日本人学生と外国人留学生向けアンケート結果

●アンケート概要

対 象 者	体験会に参加した日本人学生 12 名、留学生 12 名
アンケート実施日	平成 30 年 8 月 12 日（日）

●日本人学生向けアンケート結果

1. 実証実験後、AT ガイドのイメージに変化はありましたか？
 すべての学生が実証実験に参加後、AT ガイドのイメージが「とても良くなった」「良くなった」と回答。
2. 実際にガイドをしてみてどんな点を魅力に感じましたか？（最大 3 つまで）
 外国人観光客役であった外国人留学生とのコミュニケーションを魅力に感じたという学生が 8 割（10 人）。またガイド業そのものを魅力に感じたという回答した学生も 4 割程度存在。
3. 実際にガイドをしてみてどんな点を不安に感じましたか？（最大 3 つまで）
 英語力が不安との回答が 75%。実際に外国人留学生に英語で接してみて自分自身の英語力のブラッシュアップを感じた学生が多かった。「その他」の意見としては「自分に対してもどかしさと無力さを感じた」「英語のリスニングが難しかった」等。

4. ATガイドとして必要な能力についてどう感じましたか？

(A.コミュニケーション B.英会話力 C.専門知識の3つの能力を【10】を基準に配分した場合)

1位に上がったのはコミュニケーション、続いて英会話力、専門知識と続いた。

5. 感想・意見 (抜粋)

・すごくたくさんのことを学べた4日間でした。知識だけでなく人として意識しておかなければいけないこともおしえてもらった気がします。留学生の人たちとの交流も楽しかったです。最初もっとお堅いのをイメージしていましたが、想像よりもアクティブでイメージ変わりました。

・率直な感想としてまたやりたい。難しさと同時にやりがいのある仕事だと感じた。ガイドは「最高のおせっかい」を実践するお仕事だとも思った。この仕事に興味を持った。また旭岳に登りたい。

・ガイドのすごさを感じた。そして私自身予想外の出来事が起こったときにどう対応するかの対応力が問われるなと感じる。

●外国人留学生向けアンケート調査結果

1. 今回の体験の満足はどの程度ですか？

92% (11人) が「とても満足」を選択。

2. 「とても満足」「満足」を選んだ理由は何ですか？ (最大3つまで)

満足を選定して理由で一番多かったのは「わかりやすい説明」。日本人学生がたどたどしくても一生懸命説明しようとしていた姿勢が満足感を充足させたと推察。

3. ATガイドとして必要な能力についてどう感じましたか？

(A.コミュニケーション B.英会話力 C.専門知識の3つの能力を【10】を基準に配分した場合)

1位に上がったのはコミュニケーション、英会話力と専門知識は同数。

4. 感想・意見 (抜粋)

・私にとってきょうの日はとつてもたのしいに日になりました。私たちはとつてもうれしくなりました。きょうはわすれられない日になった。このプログラムの人たちはとつても優しいです。またほしいです。来る

・今日はとても楽しかったです。ガイドさんは英語でよく話せました。えを見せて説明するのはよかったです。ガイドさんは外国人と歩いているとちゅうでも英語で話したほうがいいと思います。

・とてもよかったです。たくさん友だちになりました。いっしょに楽しみました。すばらしかったとおもいます。わすれられないイベントでした。ガイドたちに、それからがんばってくださいと嬉しいです。ひるごはんもとてもすばらしかった。みなさん、ありがとうございます。

(3) 説明会の開催 結果

1) 大学関係者等に対するアドベンチャートラベルガイドに関する説明会の開催結果

学生等を対象に多言語アドベンチャートラベルガイドになるための方法や職業としての魅力を発信する場を3回設けた。

① 札幌科学技術専門学校でのキャリアデザイン講義

日時	平成30年12月3日 14:50-15:40
場所	札幌科学技術専門学校内
人数	54人
概要	キャリアデザインをイメージする講義を行い、その中で職業としてのアドベンチャートラベルガイドの魅力について説明しました。

② 北海学園大学パネルディスカッション

日時	平成30年12月18日 14:20-15:50
場所	北海学園大学内
人数	106人
概要	3人のパネリストにアドベンチャートラベルの可能性について語っていただきました。 パネリスト① 北海道宝島旅行社 取締役 本間友紀様 パネリスト② 株式会社 JTB 北海道事業部 観光開発プロデューサー 鶴舎亮様 パネリスト③ 北海学園大学 人文学部 大森一輝教授 コーディネーター 弊社 田中希久代

③ じもと×しごと発見フェアへの出展

日時	平成30年11月12日 13:30-18:00
場所	旭川地場産業振興センター
人数	高校1年227人、2年174人、3年17人、一般9人、合計436人
概要	高校1・2年生を対象にした企業展示会（北海道委託：地域若者就業・定着支援事業「じもと×しごと発見フェア」）に HATA 会長 荒井一洋様が「NPO 法人大雪山自然学校」としてブースを出展し、高校生にアドベンチャートラベルの可能性について説明しました。出展ブース数は32社。

Ⅱ. 考察

【道内外のネイチャーガイドへのヒアリング/アンケート結果を踏まえた提言①】

採用について～リファラル採用の強化と学校とのネットワーク構築

ガイドの採用に関してはどの事業所も苦戦している状況。実際の採用方法についてインタビューした方々から異口同音に発せられたキーワードは「ひとづて」。友人・知人に「誰かいないか」と声をかけることで適当な人材を採用してきた、という事例が多く寄せられた。これは現在、労働市場で一般的になりつつあるリファラル採用という手段に似ている。

リファラル採用とは「縁故採用」とも呼ばれ、自社ですでに働いているスタッフからの人材の紹介や推薦による採用方法のことを指す。自社のスタッフは仕事の内容をよく理解しているため、ある程度適性が高いと感じられる人が紹介の対象となることで、企業文化とマッチする人材を集めやすいというメリットがある。スタッフのモチベーションを維持するために紹介してくれたスタッフに報酬としてインセンティブを与えるケースもある。このリファラル採用を効果的に導入することで採用を促進することを提案する。

ガイドを目指す方向けのコースを設けている学校とのネットワーク構築も課題。正社員での雇用が難しい等解消すべき問題はあがるが、学校側も求人情報を求めており、双方の情報共有を促進することで一定のマッチングが発生する可能性はある。

【参考：ガイド等を目指すコースを設けている学校例】

- 北海道エコ・動物自然学校 動物自然学科 自然調査・アウトドアガイド専攻
恵庭市恵み野西 5-10-4
- 札幌科学技術専門学校 自然環境学科
札幌市中央区大通西 17 丁目 1-22
- 北海道教育大学岩見沢校 芸術・スポーツ文化学科 スポーツ文化専攻 アウトドア・ライフコース
岩見沢市緑ヶ丘 2-34

【道内外のネイチャーガイドへのヒアリング/アンケート結果を踏まえた提言②】

兼業の促進について～スキルシェアリング導入事例の策定

「北海道内に居住するネイチャーガイド向けアンケート調査」の質問項目である「ガイド業の専業/兼業状態」では 6 割の方が「兼業」と回答。ガイドを専業として生計を立てることが簡単ではないことがわかった。このことからガイド業の兼業化を促進するためにガイド業におけるスキルシェアリング（個人の技能や知識をお互いに提供し合うスキーム。個人の能力を効率的に活用できることから大きな経済効果を生み出す可能性があると考えられている）の導入事例を策定することを提案する。

以下が実際に活用可能と想定されるケース。

- ① 農家の方が冬季アクティビティのガイドになる
- ② スキー場で働く方が夏季アクティビティのガイドになる
- ③ 会社員がサバティカル（長期）休暇中にガイドの仕事をする

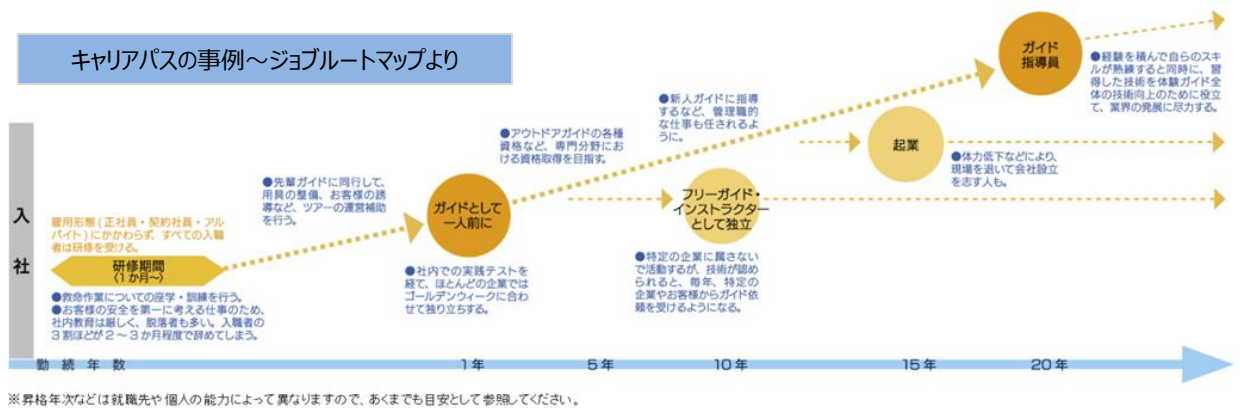
- ④ 会社員が週末にガイドの仕事をする
- ⑤ テレワーカー (IT 等を利用して会社から離れた場所で働く人) が空いた時間にガイドの仕事をする
- ⑥ 主婦が子供が学校に行っている時間にガイドの仕事をする (実例あり)
- ⑦ 学生が休み等を利用してガイドの仕事をする (インターンシップ含む)

有償・無償の問題はあるが、それぞれの状況に合わせて柔軟に対応すれば良いと考える。実際にモデル事例を作成することでお互いの業界における閑散期にスキルをシェアできれば労働力不足の解決に役立つ。

【将来ガイドを職業として選択する可能性のある人材向けアンケート調査を踏まえた提言】

ガイドのキャリアパスの作成と明示

ガイドのキャリアパスの作成を提案する。



学生向けの「将来ガイドを職業として選択する可能性のある人材向けアンケート調査」の質問項目である「AT ガイドの仕事が魅力的に感じるために整備すべき条件」では 1 位が「働きやすい職場環境」、2 位が「安定した収入」、3 位が「安定性、働き続けられる将来性」との結果だった。

2 位と 3 位についてはキャリアパスを明示することで要望に応えることが可能。今の学生は将来が見えづらいと不安を感じる傾向があるため、数年先の未来を明らかにすることでガイド入職への壁を少しでも低くできると考える。

【実証実験を踏まえた提言】

実証実験の対象者拡大と開催促進

本事業では日本人学生に外国人観光客に見立てた外国人留学生に対して、英語でモデルコースをガイドしてもらう実証実験を行った。すべての日本人学生が実証実験に参加後、AT ガイドのイメージが「とても良くなった」「良くなった」と回答。またガイドをしてみて最も魅力を感じた点として「外国人とのコミュニケーション」が上がった。実際に外国人を前にして英語でガイドングをすることは楽しく、自分自身の成長を感じられる体験になったようである。

本結果からも汲み取れるように、ガイドの仕事は実体験によってその価値がわかるものであり、このような機会を学生に与えることが、学生がガイドという仕事を職業選択のひとつに加えることにつながると感じた。

そのためには本事業と同様の実証実験を学部や学年を絞らず、対象者を広くして実施することが非常に有意義であると考えます。

【各種ヒアリング・アンケート・実証実験を踏まえた提言】

ATガイドとして必要な能力について ～コミュニケーション能力の向上

道内ネイチャーガイド、実証実験に参加した日本人学生、外国人留学生に対して【外国人観光客向け AT ガイドを目指す人に必要と思われる資質】について質問した結果、①コミュニケーション力、②英会話力、③専門知識のうち、常に①コミュニケーション力が1位となった。

外国人観光客への対応という点から英語力が必要と想定したが、実際に異文化交流を行った方々の意見は、「英会話力」ではなく「コミュニケーション力」が重要と判断している。

このことから将来 AT ガイドを目指すためにはまずはコミュニケーション力を向上させることがポイントであることを広く周知していくことが肝要と考える。

【海外調査を踏まえた提言①】

雇用を見据えたインターンシップ ～雇用支援制度と連携した人材育成～

人材確保における理想像は、ガイド業に関心のある学生がその専門性を高め、AT 会社に就職する機会があることである。しかし、日本ではその分野の教育機関が少なく、AT 会社も安定した就職先となる事業規模ではない。求職者がいても、AT 会社で雇用できず人材育成も事業も停滞している状況にある。そこで、AT 会社と大学が連携したインターンシップ事業と、AT 会社と自治体が連携した雇用機会の創出を提案する。

インターンシップは、AT 会社と大学で協定を結び、北海道アウトドアガイド資格制度に沿ったカリキュラムでインターンシップを行う。雇用機会の創出は、AT 会社が自治体と連携し、地域おこし協力隊制度を活用する。これにより AT 会社は 3 年間の人件費の支援を受け、その間にさらなる事業を作る。こうした雇用を見据えたインターンシップによって人材を確保し、3 年間かけて育成する。E ラーニングを活用し、OJT の効果を最大限に引き出すなど、効果的な人材育成が展開できる。

【海外調査を踏まえた提言②】

現役ガイドの海外 OJT の実施 ～日本人ガイドが NZ のガイド会社へ 1 か月程度の OJT に行く～

日本のガイドの課題は海外顧客の理解とその対応である。これはソフトスキルと呼ばれる。これを身に着けるには、多くの旅行者と出会い、ガイドの一連の流れを練習することである。まだアドベンチャートラベラーが少ない日本においては、その練習は難しい。そこで、NZ の AT 会社にて 1 か月程度の OJT を提案する。

NZ ではシニアガイドが新人にソフトスキルを学ばせる手法が蓄積されている。これは言語化されない暗黙知であり、NZ で OJT をするのが効果的である。また、副産物として、英語が身につく。さらには、OJT 先のシニアガイドが、日本を紹介するので、自分の顧客につながっていく。トレーニングをその後のビジネスに繋げていける利点がある。

エコツーリズム推進法に関連した事業には人材育成が含まれる。こうした制度を活用して、多様で効果的な人材育成事業を他の省庁や民間団体と連携して実施していくことができる。

【海外調査を踏まえた提言③】

ガイドスキルのリストアップとキャリアステップの可視化、スキルシェアリング制度推進と有効活用

通年雇用のガイドや、ガイドを生涯続ける人は NZ でも少数であった。会社側も社員をたくさん抱えるのではなく、季節雇用で新規人材を常に確保していた。これらが可能である背景には、ガイドスキルが他業種で有効なことが認知されており、キャリアに関する考え方の違いから、社会的にも人の流動性が高いことが考えられる。

そこで、ガイドは自己成長やキャリアステップに有効であることを認知してもらうことを目的に、ガイドのスキルを整理し、そのキャリアステップを可視化することを提案する。これによりキャリアステップとしてガイド業に携わる人の割合を高めることを期待する。また、スキルシェアリングを推進し、様々なスキルをもった多様な人材の力を借りて、通年雇用せずとも良質なガイドが確保できる体制を整えることを提案する。

【海外調査を踏まえた提言④】

子供のころからの野外教育の実施

NZ では子供の頃から自然が身近で、国民の基礎的な野外スキルが高いと感じた。こうした背景から、ガイドを職業に選ぶことにも抵抗がなく、就職のハードルが低いと考えられる。そこで、日本での学校教育や社会教育にて、さらなる野外教育の推進を提案する。長期計画での社会全体の底上げを狙っている。

日本では、環境教育推進法があり、学習指導要領にも「自然体験活動」の言葉がある。その実施においては自治体や学校の判断となっている。こうした自治体や学校を対象にした啓発や、手法に関する研修、講師の派遣事業を行い、子供を取り巻く野外学習環境を整える。また、高齢者に対しては保健福祉事業を活用して、野外活動を推進する。高齢者が直接ガイドをするのではなく、高齢者が気軽に野外で散歩したり運動したりする地域の雰囲気、社会全体のレベルを底上げする。NZ では高齢者が自然を楽しんでいた。副次的な効果としては、啓発された高齢者が国内旅行社としてアドベンチャーツアーに参加し、新しいマーケットとなる可能性がある。また、野外学習の講師は地元のアウトドアガイドの仕事にもつながる。

「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査」業務
(アドベンチャートラベルの推進に係るガイド育成に関する実証事業)
報告書

北海道運輸局 観光部 観光企画課
〒060-0042 札幌市中央区大通西 10 丁目 第二合同庁舎
TEL 011-290-2700

<受託>

キャリアバンク株式会社 人材開発事業
〒060-0005 札幌市中央区北 5 条西 5 丁目 sapporo55
TEL 011-251-3353 MAIL:jinzaiinfo@career-bank.co.jp