

令和3年度 第2回北海道観光審議会アドベンチャートラベル部会 議事録

1 日 時：令和3年8月26日（木）17：00～19：00

2 場 所：オンライン開催（Zoom 会議）

TKP 札幌ビジネスセンター赤レンガ前

カンファレンスルーム5 A

3 出席者

（1）北海道観光審議会 アドベンチャートラベル部会委員（五十音順）

荒井委員、石山委員、鈴木委員、高田委員、矢ヶ崎委員（部会長）、八木委員 計6名

（2）北海道（事務局）

中島アドベンチャートラベル担当局長、奥水アドベンチャートラベル担当課長ほか

（中島局長）

それでは皆様お揃いになりましたので、ただ今から、令和3年度北海道観光審議会第2回のアドベンチャートラベル部会を開催いたします。私、アドベンチャートラベル担当局長の中島です。よろしくお願ひいたします。

本日は、この夕方の時間からのこの部会にご参加いただきまして、誠にありがとうございます。ATWS2021、いよいよ来月の20日の開催ということで、あと1か月切ったところでありまふけれども、今実行委員会で、ATWSで放送する映像、それからwebサイトを作成してありまして、準備を急ピッチで進めているところでございます。ATWSに向けては、皆様と一緒に機運を盛り上げていきたいと考えておりますので、よろしくお願ひいたします。

さて、本日のAT部会におきましては、第1回目の議論を踏まえた上で、ATに対応した新しいガイド制度についての論点を整理し、深めていただくということ、それに伴いましてATの担い手に求められる要件、ATガイドの制度設計などについてご審議いただきたいと考えております。それから、併せまして、北海道アウトドア活動振興推進計画の骨子とたたき台をお示しさせていただきたいと思ひますので、皆様からのご意見を頂きたいと思ひます。

委員の皆様におかれましては、それぞれのお立場から今日も忌憚のないご意見をいただければと思ひますので、よろしくお願ひいたします。今日の会議は、概ね19時頃までを目処に開催したいと思っておりますので、よろしくお願ひいたします。

それではこれからの議事進行につきましては、矢ヶ崎部会長にお願ひいたします。部会長、よろしくお願ひいたします。

（矢ヶ崎部会長）

はい、みなさん 第2回目です。今日もどうぞよろしくお願ひいたします。

では、資料がいくつかありますけれども、事務局の方でご采配いただひて、資料説明から入ってください。お願ひします。

(興水課長)

まず私の方から、資料に基づきまして、議題1をご説明させていただきたいと思えます。議題1ですけれども、資料1から資料3までを使って、私の方で説明をさせていただくこととなります。

まず議題1は、『アドベンチャートラベルに対応した「新しいガイド制度のあり方」について』ということとなります。資料1をご覧いただければと思えます。こちらの方に、「北海道アウトドアガイド資格保有者に係る統計データ(R3.3.31現在)」という資料があるかと思えます。本資料は、前回、矢ヶ崎部会長からご依頼、ご質問がありました、現行の北海道アウトドアガイド資格をお持ちの方に関する各種データを取りまとめたものでございませう。

まず、令和2年度末現在において、北海道アウトドアガイドの実人数でございませうけれども、380名の方が北海道アウトドアガイドとして認定されておりまして、お一人のガイドが複数の分野の資格を保有しているため、延べの人数で言いますと、500名のガイドの資格を認定しているという形になっております。

個別のグラフを見ていきますと、まず上段の左側の円グラフがあるかと思えます。1番「北海道アウトドアガイド資格保有者」というところになりますけれども、ここを見ていただきますとわかります通り、山岳ガイドが34.6%、ほぼそれと同じく自然ガイドが34.4%、合わせて7割を占めている状況でございませう。また、その右側2に、北海道アウトドアガイド資格保有者の年齢別のパーセンテージが出ております。年代別では、40代以上が8割以上となっております。個別の年代別ではご覧いただければと思えます。それから、中段左側3の資格所持数でございませうけれども、1種類のみ資格を有する方が、全体の4分の3を占める287名という形になっています。山岳ガイドが夏山・冬山という形でありまして、全部で5分野プラス夏山・冬山ということで、6種類ということで資格を区分して取っているものでございませうが、この6種類全部取っている方も1名いらっしゃるというデータも出ております。また、中段右側の4の保有期間でございませうけれども、12年以上のベテランの方と4年未満の比較的新しくガイドになった方との二極化が見て取れるのかなと思えます。それから、下段左側の5のところではございませうけれども、これは振興局別の資格者数を表しております。釧路、石狩、上川の順で、この3地域が突出して多く、ガイドが偏在化していることが分かるかと思えます。最後、右側の6の図ですけれども、これは有資格者数の推移を表しておりますが、平成28年度以降、500件前後の横ばいで推移をしているというところではございませう。

続いて、2枚目のページになりますが、これは令和2年6月11日～24日に、私どもの方でアンケートを実施したものでして、北海道アウトドアガイド資格を持っている方、この350名にアンケートを送った結果、101名の回答を得たものでございませう。その中で、いくつかアンケートを取ったのですけれども、その中で興味深いところを4つほどピックアップさせていただいております。上段7の活動形態のところではございませうけれども、これは個人事業主として活動されている方が半数、それから法人事業主として活動されている方が2割というような形でございませう。その次、下の2段目ですけれども、8のガイド業の割合ですが、専業・兼業の割合になります。専業が半数強、それから兼業が3割強、残りが活動されていない資格保有者もいらっしゃるということになります。それから3段目の9は、ガイドの収入についてでございませう。年収400万円に満たない方が6割近くとなっている一方で800万円以上の方も2割います。また、最下段の年間の顧客数ですけれども、100人以上を超えるお客様にガイディングをしている方が4分の3を占めているというような状況

でございます。これは、今2ページにわたって説明しましたけれども、冒頭に申し上げました通り、前回矢ヶ崎部会長からご質問があったことにご回答するといった形で、ご報告をさせていただきました。

続きまして、資料2をご覧くださいと思います。『ATに対応した「新しいガイド制度のあり方」論点整理』でございます。こちらの方をご覧くださいと思います。まず、本資料は前回の第1回部会において、委員の皆様方からいただいたご意見を基に、大きく6つに分類整理しまして、今後の議論のポイント整理にお役立ていただくとともに、年度内の中間とりまとめに向けた骨格となればと考え、まとめたものでございます。はじめに、ATの価値の啓発ということで、大項目のところでございますが、ATTAが推奨する5つの体験価値とATに対する正しい認識を根付かせる仕組みの必要性について、ご意見があったところでございます。次にその下、ツーリズムの新しいパターンの必要性のところでございますけれども、例えばマストツーリズムですとか、新しいツーリズムのパターンとしてのATの対応の必要性、こういった点について、委員の皆様から意見のあったところでございます。次に3つ目、ATの担い手と求められる要件として、ツアーオペレーター、スルーガイド、それからアクティビティガイドに必要な資格や知識、中でもガイドについてはアドベンチャートラベルガイドスタンダード、通称ATGSと言われておりますけれども、ATGSにおいて求められております知識や、ISO基準への対応が必要とのご意見があったところでございます。特に、その下のポツがついているATガイドの制度設計が必要というところがあると思いますが、そういうご意見もあったところございまして、先ほどのATGSで必要とされる能力すべてを満たすガイドがATガイド、そう検討したうえで、現行ガイド制度を基に幅を持って検討するのか、全く新しい制度とするのか、この右側の点線で囲んだところになりますけれども、そういったようなご意見が出されたところでございます。この他にも、GSTC、世界持続可能観光協議会の略でございますけれども、ここの基準をどこまで取り入れるですとか、ニュージーランドのQualmark制度が参考になるんじゃないかといったようなご意見もいただいたところでございます。次に、4つ目の四角、顧客ニーズに対応した領域としまして、現行のアウトドアガイド5分野で未対応となっている分野ですとか、歴史文化に関する知識、ソフトアドベンチャーなど、ヨコの広がりをごとまで求めていくのかというご意見があったところでございます。次にその下、「品質保証」と目指すべき技術水準としまして、安全・安心の担保に裏打ちされたガイドの評価や地位の向上、それからコミュニケーションスキル、英語のスキル等も含めてですけれども、それから保険など最低限必要な整備とそれを保証する仕組みといった、タテの広がりについてのご意見もあったところでございます。最後に、新しいガイド制度の運営の方法、運営団体も含めて、条例化を含めまして、知事の認定制度を拡充するのかといったようなご意見もあったところでございます。皆さんの前回の部会の中での議論をまとめたご説明としては、以上でございます。

続きまして、資料3の方もまとめて説明させていただきたいと思います。これは、前回、荒井様が欠席されたのですけれども、私の方で事前に荒井委員の方からお聞きしたニュージーランドのQualmark制度がありますというご意見がありましたというのを、皆さんにお伝えしたところでございますが、そのQualmark制度を1枚のペーパーにまとめたものでございます。できれば後ほど荒井委員の方からこれについて補足説明をしていただければと思います。はじめに、Qualmark制度とは、ニュージーランドにおける観光関連事業者に対する評価制度のことでありまして、ニュージ

ーランド政府観光局と業界団体によって設立された、独立機関によって運営が行われているものでございます。Qualmark の認定を受けることによりまして、政府の品質保証の印としてアピールすることができるほか、ニュージーランド政府観光局のウェブサイト上で優先的に表示されるといった、実務的なメリットもあるということでございます。Qualmark の4つの評価基準として、真ん中よりちょっと下の方に表があるかと思いますが、サービスや商品知識のみならず、事業者の経営に関する計画ですとか、スタッフとお客様との関わり方、スタッフのトレーニング方法や健康管理、文化・環境面の取り組みなど、持続可能性という観点から審査が行われているところでございます。また、4番の審査についてというところをご覧いただきたいのですが、認定後も年1回の更新手続きが必要な他、観光客によるアンケート、覆面調査による抜き打ち調査など、品質水準を維持するための取り組みがなされているということです。5番のライセンス料のところですが、認定を受けるにあたってはライセンス料を徴収するというところで、これはちょっと古くて申し訳ないのですが、2017年のデータですと、ホテルではその規模によって、年900から3000NZDが徴収されるということで、全体の総収入として、年間約180万NZDということで、日本円に換算しますと約1億3500万円の収入があるということでございます。資料3までまとめて説明をさせていただきました。

一旦、議題1に係る説明は事務局からは以上でございます。

(矢ヶ崎部会長)

今、資料1から3までご説明いただきましたが、その前に、皆様方のところに前回の議事録がお手元に行っていると思います。第1回目部の部の議事録ですね、この議事録については、皆様方ご異議ございませんでしょうか。(発言なし)ありがとうございます。では、議事録は承認がなされたということで扱いたいと思いますのでよろしく願いいたします。

それから、遅くなって大変申し訳ないのですが、前回荒井委員がご欠席されていらっしやっただかと思しますので、荒井委員、一言賜ればと存じますが、いかがでございましょうか。

(荒井委員)

はい、自己紹介させてください。先日は失礼いたしました。荒井一洋と申します。東川町に住んでいて、大雪山自然学校として、子どもキャンプ、エコツアー、国立公園の管理を日常的にはやっています。同時に、北海道アドベンチャートラベル協議会の会長を4年前からさせてもらっていて、「北海道でアドベンチャートラベルを受け入れる整備をしよう」というのが主なミッション、特に英語ガイドになるかと思えます。その他、GSTC、先ほどありました「グローバルサステナブルツーリズムカウンセラー」という持続可能な観光の国際基準の公認トレーナーをしています。あとは、バンコクに事務所があるアジアエコツーリズムネットワーク、ニュージーランド・オーストラリア含む21カ国が乗り入れしているエコツーリズムのネットワークの理事をしております。現場でエコツアーをやりながら、北海道レベル、世界レベルなどでうまく仕組みを作れたらと思っています。よろしく願いいたします。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。大変頼もしいお言葉をいただきました。よろしく願いいたします。

それでは、先ほど事務局からまとめて資料のご説明をいただきましたが、なかなか興味深いものもありますし、重要な事項も各資料に入っております、一つ一つ進めていきたいと思います。皆様、お手元に資料1、現行のアウトドアガイドの資格を持っていらっしゃる方に関する分析データですね。これをまず皆様方と意見交換、それからご質問等いただきたいと思いますが、まずこの資料1ですね、いかがでございましょうか。ご質問、あるいはこういう観点でさらにもうちょっと調べてみたらとか、そういうことも含めてお願いします。荒井委員、お願いします。

(荒井委員)

資格保有者に関しては、つまり魅力的な資格だったらどんどん受験者が増えてガイドが増えていたり、その資格を流さずに維持しようという力が働いていて、本当は増えていくはず。それが、過去2000年代からこの資格が始まって今のこの人数というのは、実はガイドの立場からすると、ちょっと残念だなと思っていて、つまりなかなか産業化されていないというのがこれで見えているのかなというのが、現場の実感とこの数字との整合性のあるところかなと思っています。まずは以上です。

(矢ヶ崎部会長)

はい、ありがとうございます。ご移動中の鈴木さん、よろしくお願いします。

(鈴木委員)

ありがとうございます。荒井さんの話に続きますけれども、ガイドさん、しっかりやっている人は持っていらっしゃる人もいますし、商売でバリバリやっている人で持っていない人もいらっしゃるんですね。それでいくと、今資格を持っている方のリストを出していただくと、現役でお客さんを何人受け入れているという人と、実は資格を持っていないけれどもいっぱい受け入れている人という比率は出せると思うので、多分そこが一番大事なデータかなと思います。

(矢ヶ崎部会長)

はい、ありがとうございました。

そうですね、非常に興味深いデータになっていると思いますので、どうぞ皆様ご感想も含めてそれぞれコメントいただければと思いますが、いかがですか。高田さん、お願いいたします。

(高田委員)

これを見ていただくと分かると思うのですが、若い人が全然いないんですね。20代・30代が非常に少ない。40代以上が多いというのは、やっぱり魅力的ではないのかなと。これで食べていける保証というか、そういうのがないので、きちんとしたものに持ってくる人がいないのじゃないかなというのが現状だと思いますね。一応、私もこれを語るにあたって取っておかなければと思って、今年の春取ったのですが、物自体は非常に良いと思うのです。ただ、これがどうして産業として引っ付いていかないかっていうところが問題じゃないかなと思いますよね。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。石山さん、八木さんもコメントいただければ大変嬉しいですが、どちらからでも。

(石山委員)

はい、石山です。本日もよろしくお願いいたします。

私としては、今までの現状を振り返る資料として、いいデータだなと思っています。これを踏まえてどのようにしていくのが、この部会のあり方だと思いますので、現状を知る上での資料ということで認識をさせていただいております。以上です。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。八木さんいかがでしょうか。

(八木委員)

アウトドアガイドについて私は唯一専門外の立場からの意見となりますが、恐らく道内全体に大体 380 人くらいの方がいらっしゃって、それ以外にフリーでやっている方もいらっしゃると思うのですが、この6月に実施したアンケートでは 350 名の対象のうち 101 名しか答えていらっしゃらないのが気になりました。全体の3分の1くらいしかアンケートに協力していただけないというのは、こちらの方で働きかけて答えてくださいとお願いしても、何にもレスポンスがなく、それ以降は追えないというのが問題と見えたのです。答えていただいた方の中での結果として、専業であったり、収入であったり数値が出されていますけれど、これがそのまま現状の北海道のガイドさん全体の実態とっていいのかわからないと感じました。以上です。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。荒井さん、どうぞ。

(荒井委員)

このデータから読み取れることから、ずれるのですが、先ほどの高田さんの意見に乗っかってなのですが、つまりガイド資格の価値がうまく高まっていないとか、ガイド自体が食えないからって問題に対してなのなのですが、以前は確かにそうでした。ガイド資格を持っていても、□コミで「このガイドさんいいね」と広まっていく。だいたいそんなに大きな事業者じゃないので、1人2人が食えるなら、□コミレベルで十分だったのですね。なので、「まあ資格なくてもいいや」が過去でした。

しかしこの5年間ぐらい、私実感としてあるのは、「資格ありますか」と聞かれます。例えば JTB さんは、契約を結ぶ時に資格を聞かれて、「私たちは北海道アウトドアガイドがあるよ」とちゃんと書き込むし、海外からもまずは聞かれます。資格ある・ない、の違いは何かといたら、なくてもガイドはできます。ただ JTB や海外のオペレーターの立場としたら、彼らのコンプライアンスとして、もしも資格のないガイドをつけて事故が起きた時に「なぜあなたの会社は資格なしのガイド

を取ったのですか」というときには、説明責任を果たせないという立場になるので、私はもうこの5年間は、実感としては、BtoB の場合はコンプライアンスとして資格のないガイドに依頼するのは、結構ありえないレベルになっているのかなとは実感しています。以上です。

(矢ヶ崎部会長)

はい、ありがとうございます。そういう実態も含めて色々ご意見いただきまして、ありがとうございました。

私も非常に面白いデータだなと思っておりまして、そして石山さんがおっしゃってくださったように、「これを踏まえてどうするの?」という、物を考えるスタートラインとしても非常に良いなと思っています。その中で、八木さんにご指摘いただいたご意見に私も乗っかるのですが、350名の方にアンケートをお願いしますと言って、100しか返ってこないということですよ。これというのは、もしこのままの状態が続いていくと、ガイドさんになったのだけど、その後フォローできてないよねということになっていって、結局は品質管理ができていないじゃない、というところに繋がりがねないというところがありますよね。なので、これは今アウトドアガイドさんですけど、ATのガイドのものを、もしまた作るとしたら、資格を取った人はきっちり追える、何をどのくらいのレベルでされているのかということころは、全員とは言いませんけれども、ある程度きちんと説明ができるという状態になっていかないと、先ほど荒井さんがおっしゃってくださった、BtoBのコンプライアンスっていうところにも影響してくるのかなという気はしています。

また、この後のお話で、一旦資格を取った方々の能力の維持であるとか、取ったらそのあとは知らないという関係ではなくて、お互いにどのように前を向いていく環境を作っていくかということころも、大事なポイントになるのかなというふうに思いました。

また、高田様よりご指摘がありました。若い方が少ないですね。20代、30代の方は、2割切っているのですよね。次の(世代の)方々にとって魅力的なビジネスになっていくにはどうしたらいいのかなという観点はすごく大事だと思います。やはりアウトドアガイドさんは経験を積まなくちゃいけませんので、40代、50代がすごく活躍しているというのはとてもいいことだと思うのですが、その次の方ということころも見えてくるといいなと思います。

もう一つは、ガイドさんの収入ですね。これは、実は私びっくりしたのです。800万円以上の方が2割いらっしゃるので。すごいなあと思いました。恐らくこの800万円以上稼いでいらっしゃる方、あるいは500万円以上稼いでいる方でもいいのかもしれませんが、一定程度しっかり生業として稼いでいらっしゃる方というのは、一体どんな稼ぎ方をして、どういう方で、というところを、もうちょっと顔が見える形で少し深堀をされてはいいのかなと思っています。要するに、北海道におけるATガイドさんの良いイメージを作っていきたいのですよね。そういう時のスターになっていく人たちも、ここから出てくるといいかなという気もしております。まずは、しっかり生業としてやっていらっしゃる方々がいらっしゃるのです。そういう方々についてもうちょっと詳しく調査してみたいなという気がいたしました。事務局からは、今の資料1について何かコメントございますか。

(輿水課長)

ご発言ありがとうございました。確かに八木さんが言われていたように、3分の1以下のアンケート結果で全てを表せるのかということでは、これがそのままガイドの実態を表しているということは言い切れないのかなと思います。もうちょっとこれが増えていくと、ひよっとしたら専門の割合が減ってきたりとか、兼業が増えてきたりとか、そういった違いも出てくるのかなと思いつつながら、今回は自然に帰ってきた形での集計でしたので、数が少なかったという形ですけれど、こういうことをやる時には工夫もしていないといけないのかなと思っています。

また、このアンケート調査につきまして、一つ皆様方にご報告があります。今回、この審議会の中に部会ができるということになりまして、新しいATガイドをこれから検討していくことで、皆様方のいろいろな専門的な知識を色々お聞かせ願ひながら、検討するというところなのですが、その枠の外で、調査事業を民間業者に委託をしているところがございます。今回このアンケート調査がありましたが、これは現在の資格保有者にアンケート調査を行っております。それ以外にも、先ほどから出ている「アウトドアガイドを持っていない方がどういった意見を持っているのか」とか、「過去にアウトドアガイドを持っていたけれど今辞めてしまっている方が、どういった形で辞めてしまっていて続いているのか」、そういったことについて、今後ヒアリング調査をしていただくことを考えております。

もう一つ、この審議会の議論を活発化させる目的もありまして、この議論の中でもいろいろな課題や分からないことが出てくることあるかもしれません。そういったところで、ガイドに求められる技術や能力について、どういったことを調査しなければいけないのかという制度設計をしまして、ガイドの実態を調査する、今言った2つのものをこれから委託調査の中でやっていこうと考えておりますので、また違う観点から結果が出てくるのかなと思います。それをこの審議会とシンクロさせながら今後進めていきたいと思っておりますので、状況の報告をさせていただきます。ありがとうございました。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。調査楽しみにしておりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

(輿水課長)

もし、「せっかくこういう調査をやるのであれば、こういう観点から調べた方がいい」とか、もしあれば、今でもよろしいですし、後からご意見として頂いてもいいのかなと思っておりますので、よろしくお願ひいたします。

(矢ヶ崎部会長)

はい、ありがとうございました。それでは委員の皆様方、今の話を頭に留めておかれて、「これも聞いた方がいいよ」ということをちょっと思いつかれまして、都度発言されるか、後で、メールで事務局に送るか、どちらでもいいと思っておりますので、ぜひご対応下さい。お願ひいたします。

それでは、資料1は大体これぐらいにいたしまして、次に資料2と資料3、まとめて話し合いという所に行きたいと思っております。

資料2は、論点整理（案）ということでまとめていただいておりますが、重要な論点がいくつもありますけれども、まず「論点として足りない部分はないのか」という観点で見ていただくのが一つと、その上で、特に書いてあることの中で四角の3つ目、「ATの担い手と求められる要件」ということで、その下に表があって、ツアオペからスルーガイド、アクティビティガイドまで記載があって、その下にATガイドの制度設計が必要であるということがまとめて書かれております。ここについては、ぜひ皆様方からご意見を頂戴したいと思っておりますので、他のことでもどんどんご意見いただくと大変ありがたいです。足りないところはないのか、それからこの「ATの担い手と求められる要件」については、ぜひご意見をお願いしたいと思います。

この論点の参考になるものとして、ニュージーランドのQualmarkの制度。1993年からの制度で、観光の分野では、ニュージーランドのQualmarkというのはちょっとウオッチしなきゃいけない仕組みということで、資料3で紹介されていますけれども、荒井委員、いかがでしょうか。先ほどのご説明もありましたが、補足をいただけたところがありましたら、お願いできますでしょうか。

（荒井委員）

新しいガイド制度のあり方、ガイド制度の枠でいうと、Qualmarkはちょっと違うなということが、まず1つ目。これは格付けの話だったので、私も改めて資料を読んで、ちょっと違ったなというのが1つ。ただ、Qualmarkでピンときたのが何かというと、観光ビジネスの格付けなのですね。なので、ちゃんと整理しなきゃいけないのは、ガイド制度っていった時には、まず格付けとは違うな。あとはガイド制度になった時に、過去のこれまでのガイド資格はその個人のアウトドアガイドの現場の技術・知識を測るものだけけれど、ガイドが「売れなきゃいけないな」と思った瞬間、観光ビジネスの観点を入れなきゃいけないのではと思ってQualmarkがひらめいた、というところです。まずはそこまで。混乱しそうなので。以上です。

（矢ヶ崎部会長）

はい、分かりました。恐らく、制度を作って、運営して、結局ガイドさんがビジネスになる、そしてその先に産業というところがあるというあたりになってくると、こういう考え方はとても重要になってくるのかなと思いますので、ちょっと頭の片隅に意識しておきながらというところで、ご理解頂きます。

（荒井委員）

もしも混乱しないならなのですけれど、北海道アウトドアガイド資格は個人に出るのですが、並列して「優良事業者」というのがあって、それにQualmarkに書いてある4つの基準は、組織がビジネスとして優良事業者の観点には当てはまるかな、ここには使えるかなと思っています。

（矢ヶ崎部会長）

ありがとうございました。それでは、今の情報提供とご意見を踏まえた上で、資料2について皆様方からご意見を頂いていきたいと思っております。どなたからでも結構ですが、いかがでしょうか。最初に石山さん、いかがでしょうか。

(石山委員)

ご指名ありがとうございます。

論点整理については、私が前回お話しさせていただいた内容とほぼイメージは合っていますので、まずガイド制度に関わる場所は、アクティビティガイド、スルーガイドというところをどう整理してか。それから先ほど荒井委員からご指摘がありましたけれど、もう一つ、売る側とか整備する側として、鈴木委員も前回おっしゃっていましたが、ツアーオペレーターに対する認証なりをどうしていくかというところは、似て非なるところなので、そこをきっちり整理して議論をしていければいいかなと思っています。私はあくまでも、ガイドというよりも ATTA と ATWS のイベントを成功させていく上で、彼らの求める要件を、ツアーオペレーターさん、それからそれを通じてスルーガイドさん、アクティビティガイドさんに、現在のグローバルスタンダードというものを浸透させていって、北海道が世界中のディスティネーションの競合に、将来的には勝っていけるようなところを目指して行っておりますので、そういう面では先ほど荒井委員から冒頭説明がありましたけれど、やはり資格というものが非常に現在も重要になってきて、ATTA は「資格を持ってない方、保険に入っていない方は基本的に受け付けない」という姿勢を取っておりますので、我々も ATTA に提供するものについては、全て資格と保険内容含めて調査をして申告、推薦をさせて頂いている経緯もあるので、やはり今、時代が変わってきていますので、しっかり欧米マーケットに向き合うということはそういうことを大前提にして動いて行かなきゃいけない部分がありますので、そこをガイド制度のところとうまく取り入れたいなと思っています。以上です。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございました。石山さん、やはり AT ガイドというのは、ひとつカテゴリーとして、しっかり世界に通用する ATTA に認められるぐらいのものがあつたほうがいいということですよ。

(石山委員)

これが、正直にいいますと果てしなくレベルが高いです。彼らの求めていることを実現しようと思うと。それこそ、日本に数名いらっしゃるかどうかな。基本的には ATTA の考え方というのは、アクティビティガイドをどんどん拡張させていって、ローカルガイドからスルーガイドまで、要は「グループ対応をできるスーパーアクティビティガイド」みたいなものが、彼らの言うアドベンチャー旅行ガイドという表現なのですが、現状それは一足飛びでは実現できないので、段階を追って、その中ではガイドの資格取得を証明するものが、北海道は幸いにして 20 年前から整備していたところをうまく活用して、いち早くグローバルレベルに引き上げるチャンスを活かしたいなということです。

(矢ヶ崎部会長)

とんでもないです。分かりました。そうですね、一足飛びにはいかないですよ。そういう実態も踏まえながら、どういう制度設計にしていくかということだと思いますね。では高田さん、いかがでしょう。

(高田委員)

まず、AT ガイドとスルーガイドを一緒にしてしまっているところがどうなのかなと。というのは、スルーガイドがやる役割と、AT ガイドがやる役割はだいぶ違うと思うのです。スルーガイドはどちらかというと添乗的なガイドで、全体を把握して、もちろんアクティビティもできなければ駄目だとは思いますが、現状そういった形でやっていく。その中で現地の AT ガイドがきちんとした形で受け入れるところにしていかないといけないのですけれども、ややもすると、スルーガイドがあまりにも出しゃばってしまうと、地元のATガイドがやることなくなっちゃいますよね。現状は、通訳ガイドさんとかそういうところがスルーガイドみたいな形でついてくることあるのですけれども、何度も来ている方なんかはちょっと問題があって、現地ガイドが順番立てて話そうとしていることを先に言っちゃったりするというケースが結構あるのです。そうすると、組み立てができなくなってくるのですね。そういったことではなく、全体を見て、例えば現地ガイドが物足りないようなガイディングをしたときには、ちょっと耳打ちして「ここもお願いします」と言うのであれば分かるのですけれども、ちょっと勘違いしちゃっているところがある。そのところをはっきり棲み分けしていかないと、「スーパーガイドが全部できる」、そりゃあガイドやっている人間だと結構色々できちゃうとは思いますが、そうなってくると、今度は現地のガイドとのトラブルが起き出すような気がします。現実にそういうことが各地域であって、ガイドさん達が困っているところがあるみたいです。そういう部分では、スルーガイドも勉強しなきゃいけないところがあると思いますね。役割分担をきちっと定めるということをやっていないと、おかしいことになっちゃうのじゃないかな、ということは考えられますね。

(矢ヶ崎部会長)

スルーガイドと実際に現地でガイドをしていく方々が、チームを組んでお客さんの満足度を高めたいかなきゃいけないということなのですけれども、役割分担がイメージできていないと、出すぎたり出なかったりややこしいことになるというのが、実態としてかなり起こりやすい状態にあるところですかね。

(高田委員)

あと、スルーガイドさんが現地ガイドに対して情報を流すという仕事が必要だと思います。このお客様は何を求めてきた、何が好きかということが分かれば、現地ガイドはそれに対してかなりの確にカウンターを打っていけると思うのですけれども、そういう情報が全くなし、下手すると何分遅れるっていうのも言ってこないガイドさんもいます。そういう部分では、きちんとした形で、絶対やらなきゃいけないこと、このぐらいはやってほしいことということをチーム的に考えていかないと、そういう問題が発生するのではないかと思います。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。そうしますと、この資料2で書いている、右からアクティビティガイドがいて、ATガイドがいて、スルーガイドがいて、1人がこんなふうに資格を取っていくというのは有りだと思いますけれども、仕事をする現場においては、スルーガイドの役割、ATガイドの役割、

ちゃんと役割分担があって、お互いに補い合いながらやらなきゃいけないということなので、この制度設計で書いてあることが、一人の人が全部できるというのは有りなのかもしれないですけど、仕事ベースということになると、ちゃんと分けて考えた方がいいということになりますね。分かりました。

実際、スルーガイドさんは「スルー」というぐらいですから、お客さんに張り付いているわけなので、お客さんの頭の中にどういうことが入っていて、どんなことが好きでとか、そういう情報は現地のガイドさんに渡してあげると、本当に良いチームで良いガイドングが出来ていくことが想像できますよね。やっぱり、役割分担大事ですね。ありがとうございました。

今のことにも関連して、どなたか。次は八木さん、いかがでしょうか。

(八木委員)

私がこの方面に詳しくないので、お恥ずかしい質問になりますが、先ほどからお話が出ているアクティビティガイド、アウトドアガイド、スルーガイド、あとATガイド、ツアーオペレーター。色々なものがありすぎて、何がどうなっているのかよく分かりません。私はどちらかというと旅人側の目線なので、誰にどう頼んだらいいのか、それが「スルーガイドさんが添乗」、「現場のガイドがアクティビティガイド」ということになると思うのですけれども、そこがちょっと混沌としているなと思ったのが一つ。それから先ほど「若い方がなかなか育たない」という話も出たのですけれども、ガイド制度、認定のあり方というのもそうなのですけれども、たとえば、若い方はアクティビティガイドとして育てて行って、ある程度年齢を経たら、だんだんガイドの種類が変わってくるような、たとえば最終的にはツアーオペレーターができるようになるとか。若い人たちはどんどんガイドとして育てて行って、年配になるとそういうオペレーションができるようになるみたいな、そういうふうに段階を経たりできないのかなとふと思ったのですけれども、無知な考え方もかもしれませんが、あえて発言してみました。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございました。今の八木さんの、どちらかということ利用者側から見て、色々、実際仕組みとしてややこしいのだなというご感想があったと思いますが、これを踏まえまして、荒井さん、いかがでしょうか。

(荒井委員)

スルーガイドとアクティビティガイドの違いは、アクティビティガイドは個々のアクティビティなので既存のアウトドアガイド資格の項目ですよ。カヌー、ラフティング、自然、山岳、乗馬。今5つか6つしかないの、「農村体験はまだないね」とか「サイクリングがないね」みたいに、資格制度に1個1個項目を作っていくと限りない。なので、「ATガイドとして括れたら楽かもね」みたいな考え方はあるかもしれませんが。言葉の整理としては、アクティビティベースで限りなくできてしまうなと思っています。まずはここまでです。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。特に北海道ですからね、アクティビティは開拓すればいっぱいできそうな気がします。

(荒井委員)

私、この資料2を見ていて、整理されていていいなと、自分の考えが整理されたのですけれど、実は、今の北海道アウトドアガイド資格は相当イケてるなと思いだしました。つまり、単純にアクティビティが増えていけば網羅できるなと思い始めています。ただそれは、限りないのが問題点です。ここの3つめの四角に、ツアーオペレーター・スルーガイド・アクティビティガイドと書いてあって、そこに「ATGS」、アドベンチャートラベル・ガイドスタンダードにおけるATの知識、5つ書いてありますよね。1番目の Sustainability 以外は、アウトドアガイド資格制度でちゃんと項目を立てて勉強するところなのですよ。時代の流れとともに、これまでエコツーリズムと言っていたのが Sustainability になっていると。なので、実はもうそれでいいのではないかなと。

解決策が分からないのは、その個別の新しいアクティビティですね。そこはちょっとどうしたらいいか分からないと思っています。ちなみに、現状の北海道アウトドアガイド資格制度というのは、個々のアクティビティの技術と知識、山岳とかラフティングとか、俗にいう北海道のアウトドアガイドとして知っておくべき北海道の知識とか、接客の仕方とか、安全とリスク管理、ジェネラルですね、個別ではなく。制度として作るとすれば、ジェネラルな方をATスタンダードに合わせて作って作る。個別の方は、理想は各業界団体の資格、例えば山岳だと、日本山岳ガイド協会の資格とこれ、みたく。後はもう合わせていくという以外、個別にどんどん作っていくのは無理なので、制度的にはそうなるのかなと思いました。以上です。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。鈴木さん、いかがでしょう。

(鈴木委員)

今八木さんが言ってくださったのがすごく分かりやすく、外から見ると全く定義が分からないと思うのですよね。石山さんがおっしゃった通り、ツアーオペレーターは旅行会社、弊社もそのつもりでいます。そこに、手配をする通訳案内士の先生とか、例えば荒井さんのように全道のアウトドアガイドと現場にご案内できる人がスルーガイド、高田さんがおっしゃった通り、地域の魅力とか体験プログラムの素晴らしさを提供するの各地域のアクティビティガイドさんなので、3段階全く違うのだと僕は思っています。

荒井さんは稀有で、大雪山のアクティビティもガイドできるし、全道の知床から道南のガイドまで全部荒井さんがご案内できる。スルーガイドもできるし、そして最近旅行業の免許も取ってツアーオペレーターもやろうとしていらっしゃるんですね。そういう意味では、3段階できるのはスーパーマンで、英語ができてガイディングもできて、スルーガイドの技術というのはアクティビティガイドの技術と違うので、要は物語性を持って1週間なら1週間、お客様のお話を聞いて、ニーズを満たして、最終的にはアクティビティガイドさんに黒子として繋いでいく役割なので、そういう

意味では立ち位置とか、資格制度を作るとすれば、まず垂直軸で、下の方に書いてある「タテの広がり」の設定をどこまでどういうふうにできるかということが大事かと思います。

そして「ヨコの広がり」の方は、今までの5分野以外のソフトアドベンチャーとかが北海道においてはベースになると思うのですね。レベル4や5のすごいアウトドア体験を求めるお客様が何割いるのかというと、やはり欧米のお客様を目指していきますけれども、そこからシャワー効果でアジアのお客様がソフトアドベンチャーとか農林漁業体験とかが、北海道のメインのターゲットになってくると思っているので、そこでいうと、もしかしたら荒井さんが今おっしゃった、全部詳細に決めることは難しいし、ただ、農林漁業体験に協会とかそういう団体はないので、そこに関してのある程度の目途付けなどが必要になって来るかと思います。

今回、このシートで垂直軸と水平軸という分類をされているのは、これからの議論の建て付けとしてはいいなと思っていました。

(荒井委員)

賛成です。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。高田さん、先ほど手が上がりかかったように思ったのですが、いかがでしょうか。

(高田委員)

荒井さんの言っているのがいいことなのかなと感じます。自転車なんかでも、自転車協会みたいなのがあって、ガイド資格を出しているところがあるのですね。そういったのを今ある制度にくっつけていく。そしてその中で、必要な部分、専門分野じゃない部分に関してはきちんとそういう北海道アウトドア協会のガイディングの中の知見を取っていただいて、それに自転車協会の何かを付ける方が。そういったことをしていくと、もっと広がりが出てくると思います。

あとこの間、未対応分野で「ハンティング」が出ていたと思うのですがけれど、「ガイドをしている人がいっぱいいるのにも関わらず、狩猟免許も何も持っていない人がやっているのですよ」ということを私は言っただけで、ハンティングのガイドを作れといっているわけではないです。ハンティングのガイドはちょっと特殊なので、ATとの関わりということちょっと厳しいのかなと。動物を殺すとかという部分では、ちょっとやはり問題が出てくるのかなと思います。ただ、ハンティングガイドがまかり通っていて、それは狩猟の知識も何も無い。ただ「自分たちが森を知っている」だけで案内している。狩猟免許もないのに、「どこで撃っていいか、どこで撃って悪いか」というのも勘でしかないと思うのですね。狩猟免許を持っている人は分かっているけれど、そうでない人は勘でしかない。そういう人たちが案内しているのですよ、と。そういう現実があるのですよ、というお話をただで、ハンティングガイドを作れという意味ではないです。以上です。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。ハンティングガイドを作らなくても、そういった実態というのはかなり

問題があることだと思いますよね。どこかの部署で、共同で検討していただけるといいかなと思います。

皆様方のご意見をお聞きになりながら、もうちょっと言っておきたいとか、もうちょっと明確にされたいということございませんか。

(鈴木委員)

ツアーオペレーターの資格に関しては、今 GSTC の I という Industry の資格をうちも取ろうとしていてがんばっているのですけれども、やはり Sustainability の担保とか、地域の価値をちゃんと伝えなければいけないとか、正直に言うと、先ほどのサイクリングガイドの基準ではないですけれども、ツアーオペレーターに対する基準というのはその方向でいいのかな、そこに ATTA の勉強をしていけばいいのかなということを感じますが、そこは石山さん、どのようなものでしょうか。

(石山委員)

多分、この議論には、ツアーオペレーターさんの資格認定が入ってこないと思うので、目標としてそこを定めていくかどうかということになっていくと思うのです。「こういうことをちゃんと揃えているツアーオペレーターですよ」ということを打ち出せるものを幾つか作っていくということが必要になってくると思うので、例えば鈴木社長のところであれば、アクティビティ事業者はこういう事業者で、こういう資格を持っている方が何人いて、アドベンチャートラベルガイドはこういう方を、ということホームページとか BtoB のところで出していきつつ、信頼をまず取ることが先決で、認証となると、民間の事業者に対しての認証がないとハードルが高くなってくるので、多分ここでの議論には追いつかないというところが、私の今考えている正直なところでございます。

(鈴木委員)

ありがとうございます。逆に、ここで資格制度なんて出されて却下されたら商売できなくなるので、おっしゃる通り、ツアーオペレーターの方は徹底的にはやらない方がいいかなと。「参考」みたいな形がいいのかなと。

(石山委員)

僕は、逆に、商品の方につけるのはありかなと思います。認証じゃないけれど、こういうクオリティで高評価をいただいていますというようなものについてはありかなと思うのですけれども、会社自体につけるのはなかなか難しいのではないかなというのが考え方です。

(鈴木委員)

おっしゃる通りです。ありがとうございます。

(高田委員)

鈴木社長と石山さんに聞きたいのですが、スルーガイドとツアーコンダクター、要するに添乗員ですね。法的に、スルーガイドをしていると添乗扱いになりませんか。

(鈴木委員)

僕は、スルーガイドは添乗員資格を持っていないとだめだと思っています。

(高田委員)

ですよね。そのところはきちんとしていかないと、スルーガイド=ATガイドみたいな形を取るとおかしくなる。

(鈴木委員)

おっしゃる通りです。

(高田委員)

ですから、荒井さんみたいに旅行の資格を取っている人はスルーガイドでいけるけれど、そうでない人をスルーガイドとうたってしまっただけで海外からお客さんを取ると、逆に法的におかしくなるのではと思います。

(石山委員)

単独でやると日本の中では(旅行)業法違反になるので、少なくとも旅程管理(主任者資格)は保有しつつ、しっかり責任がある会社、ツアーオペレーターが販売し、責任を持ってそのスルーガイドさんをアサインしていくというのが本来の姿だと思います。今、単独でスルーガイドをされている方はあまりいらっしゃらないと思うのですが、それが実際にあるというのであれば、グレーゾーンの話だと思います。

(高田委員)

今話し合われているところが、そのグレーゾーンのところだったので、クリアにしておこうと思って話ただけです。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。

アクティビティのガイドさんではなくて一般のツーリズムの分野の業法の話ですけども、この全国の通訳案内士をする人たち、スルーガイドをする人たちは、結局旅程管理をしっかりやらないとできないと。やってはだめということですからね。やはりそのあたりとも、法律の整合性というのは取っておかなければいけないということだと思いますね。

(高田委員)

スルーガイドは、必ず添乗員の資格を持ってなきゃいけないとなってきますよね。

(矢ヶ崎部会長)

そうだと思います。

(高田委員)

スルーガイドを作っていくという中で、そこが一番大事なところだと思います。誰でもかれでもなれないのだよ、きちんと資格を持っている人が、いろんな勉強をしてスルーガイドになっているのですよということをしていかないと、ただ自分で名乗って「スルーガイドです」という人がどんどん出てきてしまうのではないですか。

(鈴木委員)

今、高田さんがおっしゃったとおりで、スルーガイドは資格として旅程管理を持っていて、添乗員の経験もあってというのも一つと、地元のアクティビティガイドさんのガイド領域まで踏み込まないで、その代わり『あなたの仕事は人の解説を盗むことではなくて、ストーリーをちゃんと解説してアクティビティガイドに合わせる前の盛り上げで、「さあこの人です!」という役割なのですよ』ということ、今回の検討の中では、制度設計の中では、研修制度も考えるはずですよ。そういうことも勉強する、この AT 制度の中では必要だということも話し合っていないといけないのかなと思いました。

(矢ヶ崎部会長)

そうですね、ありがとうございます。お渡しする前に非常に盛り上げていただくということと同時に、あまり喋りすぎると、現地のガイドさんのお話を驚きと共感を持って聞くことができる状況になっていないと、ということですね。

(鈴木委員)

そもそも、現地のガイドさん以上にしゃべれるはずがないのですよ。要するに「ぶっ潰し」になるので。スルーガイドが調子に乗っていい気になったら、ツアーがだめになっちゃいますよね。それを分かってないとダメだよという研修が、必要だと思います。

(矢ヶ崎部会長)

よく分かります。今、「研修」という言葉が出てきましたけれども、整理しますと、「新しいガイド制度のあり方」という中で、ツアーオペレーターは別として、ガイドの制度としてしっかりフォーカスするという。それからスルーガイド・エリアガイド・アクティビティガイド、それぞれ違って役割分担があるんだということ、をしっかりとやる。特にスルーガイドは、放っておくと誰でもできるみたいなことになるという危険性もあるので、しっかり定義をしておくのが大事ですよ。加えて、恐らく現場になりますと、スルーガイド・エリアガイド・アクティビティガイドでチームを組んでお客さんの満足度を高めていくという、チームワークを発揮しなきゃいけないということだと思いますので、そここのところの土台を作るための、資格を取った後の事後研修なんか、しっかりこの制度の中に入れていくと良いのではないかなと思わせていただきました。

(石山委員)

次に行く前に一つだけ。資料2の AT ガイドの制度設定が必要ということで、左側にスルーガ

イド、右側にアクティビティガイド、交わっているところが AT ガイドという形で表現されていると思うのですが、スルーガイドというのは割合、名乗るには要件が低いというか、要は「旅程管理だけ取ってればいいんでしょ」みたいな感じの捉え方をされる可能性もあるので、やはり目指すべきところはアドベンチャートラベルガイド、AT ガイド、これは ATTA も全ての表現を「アドベンチャートラベルガイド」としているの、「スルーガイドのハイクオリティの方が、しっかりアドベンチャートラベルガイドとして認定されるためにはどういう要件が必要か」というのを、ぜひここで議論していただきたいと思っていて、「スルーガイドだけだと、さほど要件定義までいかずにできるんじゃない」というような議論になるのは、私としてはちょっと違うかなと思っていますので、一言申し上げます。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。大事なお指摘だと思います。皆様どうぞ補強されてください。鈴木さん、お手が挙がっています。

(鈴木委員)

まさに今の繋がり、僕も「2つのベン図が重なっているのが AT ガイド」というのはいずくて、「アクティビティガイドの方が AT ガイドより下」ということもなくて、アクティビティガイドというのとスルーガイドという役割分担を合わせて、包含する概念として AT ガイドというものがあると思うのですね。その言葉の定義をきちんとしておかないと、「アクティビティガイドだけど、AT ガイドじゃない」とか、先ほど八木さんが言ってくれたのですけれど、「アクティビティガイドはベテランになるとスルーガイドになっていく」、そこじゃないのですよね。アクティビティガイドは地域の価値をきちんと伝える人で、それで究極まで極めれば良いし、スルーガイドは浅く広く、でもツアーを盛り上げてコーディネートするストーリーテリングの力があって、という目指すべきものがあると思うし、その辺の定義はしっかりした方がいいかなと思いました。全部できる荒井さん、どうですか。

(荒井委員)

賛成です。

(矢ヶ崎部会長)

もう少し補足されませんか。

(荒井委員)

私は実は、AT をやっていると、「こういうガイドじゃなきゃ」というのが結構モリモリになっていっているのですよね。ガイド資格制度といたら、最低ラインをカチッと決めたいなと思っていて、「あれもいい」「これもいい」と、本当にスーパーガイドのトップガイド資格になってしまうというのが、制度設計するのに難しいなと思っています。北海道として、「最低これはできるよ」というのがスタンダードとしてあることが重要だと思っていて、それをどうやってやったらいいの

か悩んでいます。今、鈴木さんの言うてくださったように、「どこにラインを引くか」をうまく決められると、ここにある「ATに必要な知識」1～5なんて学ぶ項目が決まってくるかなと。「英語も喋れなきゃいけない」となっていくと、どんどんプラスアルファが載ってってしまうなというのが私の懸念です。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。高田さん、いかがですか。

(高田委員)

同じ考えです。ただ、スルーガイド・アドベンチャーガイド・アクティビティガイド、別物だとしておかないと。これ混じっているじゃないですか。ここの部分は必要なのかなと。逆に、スルーガイドという人がいて、その真ん中にアクティビティガイドがいた方が、枠としては。「スルーは全体を見ますよ」「アクティビティガイドはその地域のものをやっていますよ」というふうにしておかないと。「同じくりで、重なっているところがスーパーガイド」って、なんかおかしいですよ。

(石山委員)

ここはすごく整理が必要なところだと思っていて、ATTAが出しているアドベンチャートラベルガイドスタンダードがこの考え方なのです。

(高田委員)

これは、国の旅行に対する考え方が違うから。向こうのガイドさんは、旅行の資格なんかは持っていないから。日本とは、ずいぶん旅行の感覚が違うので、それでスルーガイドという感じでやっていると思うのですけれど、ちょっと考え方が違うと思いますよ。

(石山委員)

ここをちゃんと整理すれば、やるべき方向性が見えてくると思うので、ATGSを外れて我々独自で考えていくか、それに準拠した考え方にするかというところが、今後の方向性を決めていく話だと思うので、重要な議論だと思います。

(高田委員)

ATTAの考え方を遵守していくというのもいいと思うのですが、日本の場合は添乗員に対する資格という法的な縛りがあるので、別に考えた方がいいと思います。

(石山委員)

付与条件の話なのか、そもそも分けて考えるのかというのは、議論のスタートとして重要だと思いますので、そこは納得いくまで話した方が、多分皆さんそのあとすっきり議論できるのかなと思います。

(矢ヶ崎部会長)

ここは重要なところですね。ここが決まらないと、この上も下も決まらないというところになりますね。

(高田委員)

ややもすると、DMC や DMO が「うちの職員はスルーガイドですよ」みたいな言い方をしているところがあるのです。阿寒でそういう人がいるのですけれど、それは資格も何もない人です。ただ、それをスルーガイドとしようとしているから、ちょっと違うのではないかなというふうに思います。

(荒井委員)

非常に分かりやすい事例で、ありがとうございます。

(石山委員)

難しいですね。単独でやると違反なのですけれど、きちり資格を持った人がローカルガイドとして使うのはありだったりするのですけれど。この辺は、判断に困るところがあります。

(荒井委員)

今高田さんがおっしゃったように、添乗資格を持っているかどうかの話なので、一般的に海外で旅行したら、「ツアーリーダー」という言葉を僕らは使っていますけれど、基本的には顧客を見ている側ですね。アクティビティとかよりも、ずっと顧客を見ていて、お客さん困っていないかな、理解はしているかなというところで。先ほど鈴木さんがおっしゃったように、トータルのストーリーをうまく個々のアクティビティを見せていく、つまり、顧客目線、旅行者目線での理解を増やすようなところだけをするのがスルーガイドで、それを添乗までさせるのかというところで、ラインが2つあるのかと思っています。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。必要な機能として、スルーガイドさんのような、海外で言うとツアーリーダー的な色彩が強いのだと思うのですけれど、こういう方と、現地でしっかりアクティビティをガイドできる方と、機能として2つあると思うのですけれど、これが日本の法制度を踏まえて表現しろということになると、まだ消化不良なところがありますね。でもこのようなベン図で重なり合うということよりは、文章できちんと書いた方が分かりやすいのではないのでしょうか。

大事なところだと思いますので、もう少しご意見あればいただいておりますが、いかがですか。

(荒井委員)

スルーガイドについては、大丈夫だと思います。言葉の整理をする作業をこれからする、でいいと思いました。

(矢ヶ崎部会長)

先ほど荒井さんがおっしゃってくださった、高田さんもそういう気持ちでおっしゃってくださったと思うのですが、「スルーガイドさんはお客さんを見ているのだよね。お客さんの側に立って全体を見たり、盛り上げたりすることだね」「アクティビティガイドさんは地元のことをしっかりガイドしてくれるので、役割が違うものだね」というところは、皆様方一緒かなと思います。

鈴木さん、どうでしょうか。

(鈴木委員)

弊社がアドベンチャートラベルに触り始めたときに、一番 BtoB の海外の旅行会社に対して重要なのは、スルーガイドのレベルなのですよね。アクティビティガイドは地域のことを語ってくださったり扱ったり、ちゃんとマナーを守って安全性を担保していただいているところはあると思うのですが、じゃあ3泊4日で、7泊8日で、どういう楽しみを誰が連れて歩いてくれるとなると、弊社は高めのお金をもらってお客様をご案内するにしても、リピーターはうちの会社についているのではなく、スルーガイドやそういう役割をしてくださっている方についてくださっているような気がして。そういう意味では、添乗員資格など最低限の基準はもちろんとし、スルーガイドはこんな能力を身に付けてほしい、例えば通訳案内士の研修にそれは絶対に必要なことでしょうし。そんなことも付け足して最後にお話しします。以上です。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。今の観点も大変重要ですね。北海道の中で自然を舞台にしてしっかり楽しんでもらうためには、どういう能力・役割が必要なのかなというところは絶対忘れずに考えていかなきゃいけないのじゃないかな。ありがとうございます。

このところが一番大事だと思いますが、まずはこんな所でよろしいですか。

(高田委員)

鈴木さんが言っていたように、研修制度を作ったらいいと思います。

(矢ヶ崎部会長)

資格を取った後の事後研修ですね。どんな感じの研修になりますかね。

(高田委員)

そこは、これから色々みんなで組み立てていけばいいのかなと。

(矢ヶ崎部会長)

はい、分かりました。ありがとうございます。

それでは次のところに移っていきたいと思います。事務局の方、今論点は一番下の大事なところに集中させましたけれども、このことについてはちょっとお聞きをしておかなければならぬという

資料2の他論点などございましたら、言っていただければと思います。

(奥水課長)

十分議論いただきましたので、ありがとうございます。

(中島局長)

この「スルーガイド」「アクティビティガイド」と「ATガイド」の関係ですね、この考え方の整理につきましては、事務局でこれは特出しでちょっと整理をして、また皆様にお諮りしたいと思います。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。それでは、これまで頂いたご意見を踏まえて是非事務局の方でそのようにして頂けるようお願いいたします。

それでは議題の2に移って参りたいと思います。「北海道アウトドア活動振興推進計画」ですね。これについての資料のご説明をお願いいたします。

(奥水課長)

奥水より説明をさせていただきます。資料4-1をご覧ください。『「新しい北海道アウトドア活動推進計画」の骨子(案)について』という資料でございます。新しい計画におきましては、右上二重線の四角で囲ってありますけれども、内外の社会経済情勢の変化に対応するため、計画の中に、「SDGs」「新型コロナウイルス感染症」「アドベンチャートラベル」、この3つの視点を新たに位置付けた上で、上位計画であります「北海道観光のくにづくり行動計画」との整合性を図るような形でご相談をしたいと考えております。

まず、「持続可能な開発目標(SDGs)の推進」について、道では道民がSDGsについて考え、自らの行動に繋げていくための指針として、平成30年12月に「北海道SDGs推進ビジョン」を作成しております。自然環境に限らず、地域住民の生活や産業活動など、多くの面で持続可能性が今後の課題となっておりますことから、新しい計画にも位置付けてまいりたいと考えております。

続きまして、「ウィズコロナ・ポストコロナ時代を見据えた取組」についてでございますけれども、ご案内のとおり、新型コロナウイルス感染症の拡大は、三密防止ですとか、ソーシャルディスタンスの確保など、人や企業の行動変容を促しております。今後の道内観光において大きな変化に対応した上で振興を図る必要があると考えております。新しい計画に位置付けてまいりたいと考えております。

最後に、アドベンチャートラベルの振興についてでございますけれども、欧米の富裕層を主な顧客とするアドベンチャートラベルは、一人当たりの消費額が一般的な旅行客と比べて多いとされておりまして、サミット開催を契機としまして、道内においてアドベンチャートラベルの振興を図りたいと考えておりますことから、表の3の6施策の基本方向及び展開方向に1項目新設するなど、新たな計画にしっかり位置付けてまいりたいと考えております。

以上が、今回の計画で新たな視点として盛り込む内容でありまして、それぞれ資料のサイドに追

記ですとか新設ですとか記載しております。詳しい内容につきましては、この次の資料4-2をご覧いただければと思いますが、これは、第4期の以前の計画と第5期のこれから考えようとしている計画本文のたたき台として、比較できるように並べたものでございます。こちらについては、ご参照いただきまして、お気づきの点がありましたらご意見をいただければと考えております。

最後に、資料5の説明をさせていただきます。『第5期「北海道アウトドア活動振興推進計画」における指標の設定について』という資料をご覧ください。この1番、「これまでの指標と設定までの経緯」でございますけれども、前回第4期の計画では、数値目標としてここにありまして、「(1)北海道知事認定アウトドアガイド資格保持者の増加」、それから「(2)体験型観光を目的として訪れる道外観光客の割合(観光客動態・満足度調査)」、この2つを設定しているところでございます。第4期計画における達成状況でございますけれども、(1)の資格保持者数につきましては、2番のところを見ていただければと思いますが、令和2年度目標560人だったんですけども、令和2年度500人という数字になっておりまして、体験型観光を目的として訪れる道外観光客の割合については、令和2年度目標の8%のところ、8.3%となっております。「(1)ガイド資格保持者数」の方は、残念ながら未達成という形になっております。「(2)の道外観光客」の方は達成という結果になっております。

次期計画におきましては、新たな視点としてアドベンチャートラベルに対応する指標とする必要があると、我々としては考えております。現在、新たなガイド制度について今日もご審議いただいておりますけれども、こうしたご審議をいただいている段階でありますことから、まずは委員の皆様には現状の説明をさせていただいた上で、お気づきの点がありましたらご意見を頂戴するということに留めまして、事務局の方で第3回部会までにもう一度検討させていただきたいと考えています。

以上、資料4、資料5について説明をさせていただきました。

(矢ヶ崎部会長)

どうもありがとうございました。ただ今、計画の骨子案と目標になる指標の設定についてということで、資料4と5のご説明をいただきました。今ほどご説明の中にもありましたけれども、次の第3回のAT部会までに、事務局で原案をという作業スケジュールにしておりますが、事務局案を作成するにあたって、「こういう観点を入れておいたらいいよ」というようなことで、アドバイスであるとか、ご指摘をいただくとありがたいかなと思っておりますので、どうぞどなたからでも結構ですので、ご意見、アドバイスいただくとありがたいのですけれどもいかがでしょうか。

(荒井委員)

骨子については、項目的には賛成です。SDGsを入れる。コロナと挙げた方がいいのか、または感染症の方がいいのかと、今ちょっと思いました。あと、アドベンチャートラベル、これを足すのは時代背景にきちんと沿った内容かなと思っています。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。荒井さんからは、「この骨子でいいのでしっかり作れ」というアドバイ

スをいただきました。石山さん、いかがですか。

(石山委員)

はい、同様にこれで結構だと思います。よろしくお願いします。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。高田さんはいかがでしょう。何かアドバイス等ございますでしょうか。

(高田委員)

私も異議なしです。これで進めていただければと思います。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。八木さん、いかがでしょうか。ぜひ忌憚ないご意見をお願いいたします。

(八木委員)

まだ分からないままですみません。今ちょうどコロナ感染拡大にあって、様々な事業者さん、ガイドさんが仕事について危機的な状況にあり、私も来週からの取材もお断りされ、みなさん結構大変な目にあっているのです。こういった項目が入るといのは大事だと思います。

あともう1つ気づいたことが、もう3、4年前になりますけれども、ブラックアウトや大きな災害があった時も、こういった活動というのがストップしてしまい、そういった天災の場合の対応策は、この計画というのとは全然違う話なのかもしれませんが、自然と共生みたいのところに入りますよというのであればこのままでいいと思います。

もう一つ、アウトドア資格保有者数の設定とか、こういったものは皆様の方が詳しいと思いますので、指標についてはお任せしたいと思っていますのですが、そもそも資格を保持していない人は何人くらいいるのか、北海道にはガイドと名乗っている人が何人いて、その何人のうちの500人なのかというのがちょっと見えませんよね。「ガイドと名乗って仕事をするのであれば100%達成を目指そう」だとすごく分かりやすいのですが、この500人が600人、700人に増えること自体が良いことなのかどうかということが、数の問題なのかということがよく分からなかったもので、現状で「何人に対しての500人」なのか実態が見えるといいなと思いました。

先ほど高田さんから「勝手にやっている人がいる」など色んな話も聞きますので、そういったものに関わるのが嫌だとか、制度に入るのは嫌だからフリーで勝手にやっている人がどれくらいいるのか知りたいです。指標の話とは別の話になってしまったかもしれませんが、ちょっと気になったので、一言付け加えさせていただきました。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。重要な観点をご指摘いただいていると思いますね。指標での処理ということではなくて、そういうちょっとグレーところについての配慮というのは、また別途やっていかなければいけないことだと思いますね。

今の八木さんのコメントについて、事務局の方から今現在お答えできることありますか。

(輿水課長)

今ご意見を頂きました、ブラックアウトというところもありましたけども、その辺もこの活動振興推進計画の方に入れていく要素が必要なのかどうかというところは、事務局として検討させていただきたいと思っております。

あと、アウトドアガイドを名乗る方の全体の数というのは、なかなか把握しづらい数字であり、どのくらいいらっしゃるかというのは、どうやって調べればいいのか、果たして数字として出てくるのかというのは、今申し上げることができないのですけれども、確かに全体の中でどのくらいなのか、母数がどうなのかというのは、きちんと捉えていかなければいけないという八木委員の意見ももっともだと思いますので、まずはそういったことができるのかどうかも含めて、これから指標を見直していくのですけれども、北海道アウトドアガイドの検討をしていく上の、参考とさせていただきたいと思います。ありがとうございました。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。では、鈴木さん、ご移動ですいぶん暗くなってきた感じが。

(鈴木委員)

ありがとうございます。今、八木さんが指摘されたところだけ、引っ掛かりました。実際に500人を600人と書いて何の意味があるのだといったところが、もちろん資格を取る人を増やすといった意味では20%アップなど書けば良いと思うのですけれども、「昔取ったのに更新しない人がなぜなのか」とか、そんな話がこれに反映されてくるかなと思いました。

最初が一番上、『持続可能な開発目標(SDGs)「達成」の推進』ですよね。「持続可能な開発目標(SDGs)の推進」というと、ちょっとおかしいかなと思いました。以上です。

(矢ヶ崎部会長)

そうですね、「目標の推進」だと、ちょっとおかしいですね。ご指摘ありがとうございました。皆様方から一通り、ご意見、アドバイス頂きましたが、付け加えておきたいことはございますか。

(荒井委員)

この骨子のすごいところは、「エコツーリズムの現状」という言葉が残っていることなのです。なぜなら、「エコツーリズム推進法」という法律があるのが日本国だけなのです。つまり、日本国というのは、わざわざこの特定のツーリズムを推進しますみたいな法律を作っていて、世界から結構評価が高いのです。それを拾って、北海道の条例の骨子に入れているというのは、環境省がとても喜ぶな、と思いました。以上です。

(矢ヶ崎部会長)

ご指摘ありがとうございます。確かに、「日本のエコツーって特別なんだね」と言われることは

私もありますね。1つの分野としてしっかり強く推進しようとしている国と思われるということですよ。ありがとうございます。

他にいかがでしょうか。

それでは、皆さま方から頂戴したご意見を踏まえまして、作業を進めたいと思いますけれども、私も、骨子はこういうことかなと思うのですが、指標は多くの道民の皆さま方の目に触れるというものですので、「だから何？」と言われたいかなと感じにしておきたいかなとは思いますが。

「数が増えてこう良かった、でもだから何？」「体験型観光を目的として訪れる割合が何パーセントだね、だから何？」と言われたいかなにする。具体的には「リピーターできちんと来るという成果が出ていますよ」という指標と抱き合わせで「なるほどね」と道民の皆さまに納得してもらえものが良い。ATを進めると、何度も北海道に来てくれて、「『北海道いいね』と言ってくれる外国人が増えるんだ」ということが分かるような、そういうイメージが湧くような指標というものにチャレンジするという事は、これから大事かなと思っています。この指標でもって、道民の皆さまとのATに関する共通言語・共通の意識を作っていくということもあるのですよね。そういうのは、この段階では配慮しておいた方が良かったかなと思いましたが。

こういったことも含めて、一旦私の方でお預かりをさせていただきまして、また関係機関や道内の各部署への照会といった作業もございますので、事務局と調整の上、9月のATWS開催後に予定されております、この部会の第3回目、そこまでに原案を作成してみたいと思います。

皆様こういう段取りで進めてよろしいでしょうか。

(鈴木委員)

お願いします。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。それでは、事務局と調整の上、取りまとめをさせていただきたいと思えます。

次回の第3回の部会では、これから作成いたします原案を基にしまして、年内に道民の皆様方に意見を照会する「パブリックコメント」の素案にしていく必要がございますので、こここのところを是非頭に置かれまして、また何かお気づきのことがありましたら、事務局までご一報いただければ、大変ありがたいと思えますので、ご協力の程よろしくお願いたします。

それでは、あと15分ほどのお時間だと思いますが、全体通しての意見交換ということにさせていただきたいと思えます。どんなことでも結構ですので、今この段階でちょっと問題提起しておきたい、あるいは言うておきたいと思われることがございましたら、是非、忌憚ないご意見いただければと思えます。どなたからでも結構ですが、いかがでございますか。

(鈴木委員)

資格制度という言葉が走っているような気がするのですがけれども、資格制度と同時に、研修教育制度の要素を。今のアウトドアガイド資格は「受かった・受からない」だけなので、そのためにだけじゃないですけれども、ATのガイドさんというのはスルーガイドもアクティビティガイドも

勉強しなきゃいけないのだよという研修会があるとか、そういうこともできればいいなと思いました。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。研修については、高田さんからもご指摘いただいていますし、本当に私も大事だと思います。事後研修をしっかりと充実させるような形にしたいなと思います。

(荒井委員)

資格を持った人の研修というのはクローズだから、価値高いですよね。取らなきゃ受けられないから。私は、ずっと価値の問題を考えていて、「北海道アウトドアガイドは、これこれしかじかです。資格保持者は、さらにこんな研修を受け、こんな技術を積んでいます。僕ら、すごいネットワークでしょう？」というふうにして、ガイドを持っている人がそうやって価値を高めるようにしていかないと、価値が高まらないなと思っていて。これは（資格を）持っているガイドの責任だと僕は思っているの、今の鈴木さんと高田さんの意見に本当に賛成です。以上です。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。私も、平たい言葉で言ってしまうと、資格を取った方がより価値を高める品質管理、品質を高めるっていうところと、今荒井さんが言ってくたさったのですが、「ATのガイドさんはチームでしっかりお仕事をされるということが大事で、ガイドさん同士が知り合いになって、お互いを認め合って、そして複数の方々と一緒にチームでお仕事されていく」ということが、すごく大事ななと思っているのですね。そういう中で、資格を取った後にお互いのスキルを交換したり、情報交換したりしながら高め合っていくってことも含めて、事後研修をしっかりと組み込んでおく、そして「こんな素晴らしい研修をしているのだから、北海道は北海道のガイドに任せてよ」というふうに、ランオペの方々も外に言っていけるというような、そういう良い循環を作っていけたらいいですよね。

高田さん、いかがですか。

(高田委員)

そのとおりだと思います。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。石山さん、どうでしょうか。

(石山委員)

考え方としてはすごく賛成なのですけども、それを実際に誰がやっていくのかというところ、それとその研修を受けた先に何があるのかというところをきっちり整理して、より高みに行けるような方向性に持っていければいいかなと思っています。以上です。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。八木さん、いかがでしょうか。

(八木委員)

私も、この話し合いの最初の方であった、「その資格を取ることによって、ガイドさんたちにどういうメリットがあるのか」というのを明確にするというのが、まず目的としてあったのですが、取る人・取らない人の間でどういったことが違ってくるのかというのが、ガイドさん本人・ユーザーである私たちが安心して「こういうお墨付きがあるから頼みたくなる」とか、「お願いしたくなる」とわかるように、整理を進めていかなければならないと思いました。

あとは、やはりこの制度は自薦だけなのかなと。「これならやりたいです」と自分で手を挙げる人だけなのかなと。例えば、個人事業主なので性格的に「俺はいいよ」みたいな人もいると思うので、他薦といえますか、それはどこかの団体なりが「あなたはベテランなので、この資格を与えます」みたいな推薦もあればいいなと思いました。あるいは、仲間によって「この人はベテランです」ということで「与えたい」といった他薦があればいいなと思いました。

(矢ヶ崎部会長)

荒井さん、他薦制度ありますか。ない？

(荒井委員)

ないです。

(高田委員)

さっき荒井さんが言ったように、北海道ガイド資格を持っていれば何か違うものが受けられるような、そういったのをどんどんしていくことによって、ステータスが上がっていくのではないかなと思います。例えば、今回も Wafa (註: Wilderness Advanced First Aid の略) の資格をうちの人間にも取らせましたけれど、そういったのができるとか、資格を取れるとか、あとは例えばガイド資格の中で必要な英会話、英語の名前とか、そういうのも教えてもらって、それで資格っていったらおかしいですけど、「研修を受けました」というワッペンか何かを各自に渡してあげることによって、どんどんステータスが上がっていくと思うのですね。そういったことをしていくと良いのかなと。それは、道の方をお願いしたいなと思います。

試験というと「俺はいいよ」という人が結構出てくると思うのですが、研修を受けてステータスを上げていくのだとしていくと、随分ハードルが下がる割には、結構みんな一生懸命やってくれるのではないかなと。

(矢ヶ崎部会長)

ありがとうございます。

(石山委員)

今、ガイドさんの研修、それから色んな制度を含めて幅広く、より高く、というところなのですが、一方でガイドさんがこれまでの課題であった「食べていけない」ということに関して、今まで存在として中々ピックアップされてこなかったツアーオペレーターというのが今回アドベンチャー旅行の取り組みによってクローズアップされてきておりますので、お客様を呼び込んでくる、海外に販売してくれる人があってこそそのガイド制度の拡充だと思っておりますので、海外国内に関わらず、一方で道の観光予算としてプロモーションをきっちりやっていくということがセットだと思っておりますので、ガイドさんだけ増やしても、お客さんが増えなければそもそも今まで以上に酷い状況になりかねないので、そこはしっかり今回作り上げていく物をプロモーションして、より北海道へお客様に来ていただけるようなことを併せてセットでやっていただければ、非常に嬉しいかなと思っております。以上です。

(矢ヶ崎部会長)

本当ですね。そういう良い循環がぐるぐる回って全体が良くなっていくのは大事ですね。

他にいかがでしょうか。事務局の方々、あるいはお顔は見えませんが、他局からのご参加の方々もいらっしゃいます。これから計画の骨子を作ったり、色々作業がありますので、できればアドバイス、こういう観点もぜひ、というようなこともありましたら、おっしゃっていただければありがたいのですが、いかがですか。

(発言なし)

大丈夫ですかね。ありがとうございます。

それではそろそろお時間も来ましたので、締めくくりということにしたいと思います。総括することなどもなかなか難しいですし、広いご議論をいただきましたので、ここで却って小さくまとめきってしまうと、「ん？」というところが出てくると思いますので、たくさんいただいたご意見を、私自身、真摯に受け止めて、曇りなき眼で見ながら、事務局の皆さん方と形にしていくという作業を進めていきたいと思っております。しかしながら、色んなご意見を頂きまして、「がんばればやれるな」という感じがすごくしているので、やはりこのテーマは北海道の未来を切り拓いていくのだなということを、今日改めて心を強くいたしました。更に皆様からご意見、ご指導、アドバイスなどいただくことになろうかと思っておりますけれども、引き続きよろしくお願ひしたいと存じます。

それでは、進行を事務局にお返ししたいと思います。事務局の方で何か追加すること等ありましたら、併せてお願いいたします。

(中島局長)

事務局からは特にございませんので、よろしいですか、部会長、それでは閉めていただいて。

(矢ヶ崎部会長)

はい、大丈夫です。皆様方、よろしいですか。言い残したことがありましたら、あと5分くらいありますけれども。

(中島局長)

それでは、委員の皆様、本当にお一人お一人の力がこもったご意見ばかりで、我々事務局も、本当に気を引き締めて今後この議論を進めていかなければならないなど、今日思った次第です。

まずは、先ほど部会長からありました通り、今日の議論を踏まえまして、原案を作成したいと思っておりますが、それについては今後、部会長とまず色々相談させて頂きながら作成しまして、皆様にお諮りをしたいなと思っております。

次回の部会は、10月の中旬以降を予定しております。日程調整については、また改めてさせていただきます。

それでは、これをもちまして、第2回のアドベンチャートラベル会を閉会いたします。本日は長時間に亘り、ありがとうございました。

(全委員)

ありがとうございました。

(矢ヶ崎部会長)

次回は北海道で出来るといいですね。行けるように祈っております。

(了)