

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」
に関する提言（素案）
【資料編】

新しいガイド制度検討の趣旨

- ・ アドベンチャートラベル・ワールドサミット（ATWS）2021開催に向け、コース造成やガイド育成等を推進
- ・ AT対応のガイド基準である、アドベンチャートラベル・ガイドスタンダード（ATGS）に準拠したガイド育成の必要性を認識
- ・ ATWS2021開催により、ATの推進には適切な資格、技術を有し、かつ十分に訓練を受けた、質の高いガイドが必要と把握

幅広くかつ質の高いスキルを認定する「新たなガイド制度の導入」が必要

経過

- | | |
|---------|--------------------------------------|
| 2021年7月 | 令和3年度第1回北海道観光審議会【諮問】、第1回北海道観光審議会AT部会 |
| 8月 | 〃 第2回北海道観光審議会AT部会 |
| 9月 | ATWS2021バーチャル開催 |
| 11月 | 〃 第3回北海道観光審議会AT部会 |
| 2022年1月 | 〃 第4回北海道観光審議会AT部会 |
| 2月 | 〃 第3回北海道観光審議会【中間とりまとめ】 |
| 4月 | 令和4年度第1回北海道観光審議会AT部会 |
| 5～6月 | ワーキンググループ（WG1～4）、トライアル（実査等） |
| 7月 | 令和4年度第2回北海道観光審議会AT部会【提言素案】 |

検討分類	実施回/日	参加者（敬称略）
WG1 分野拡大	第1回 2022/5/31	北海道山岳ガイド協会 佐藤 佑氏 利尻自然ガイドサービス 渡辺 敏哉氏 (株)サイクリングフロンティア 石塚 裕也氏 日本サイクルツーリズム推進協会 松澤 憲司氏
WG2 スルー ガイド	第1回 2022/6/1	(株)北海道宝島旅行社 鈴木 宏一郎氏 黒松内観光協会 本間 崇文氏 M's English 馬上 千恵氏 FUN HOKKAIDO 岡田 吉弘氏
WG3 能力・ 資格価値向上	第1回 2022/5/27	北海道山岳ガイド協会 佐藤 佑氏 ウィルダネスロッジ「ヒッコリーウィンド」安藤 誠氏 TREE LIFE & RESCUE 荒田 康仁氏 鶴雅リゾート(株)アドベンチャー事業部 高田 茂氏
WG4 国際資格等	第1回 2022/5/25	NPO法人大雪山自然学校 荒井 一洋氏 (一社)ウェルダネスメティカルアソシエイツジャパン 横堀 勇氏 (株)インアウトパウンド 仙台・松島 西谷 雷佐氏 M's English 馬上 千恵氏
トライアル	第1回 2022/6/3 ～6/7	KODO シェン・ウォーカー氏 (株)SNOW プラット・ベネット氏 M's English 馬上 千恵氏 サイクリングフロンティア 石塚 裕也氏 黒松内町観光協会 本間 崇文氏(スルーガイド) ほか、ガイド事業者

WGの主な意見	事務局整理案
<p>1. 「新分野」の選定及び考え方について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スキー場のコースを外れた場所で滑るオフピステ、バックカントリーのどちらも日本山岳ガイド協会の資格で対応可能 ・ギアは主に4種類（スキー、テレマークスキー、スノーボード、スプリットボード）あるが、顧客自身も滑ることが出来るため、資格にはあまり関係ない ・日本の特殊な道路事情を把握し、いかにお客様を安全に案内するかがガイドの仕事。JCGAではそのスキルを保証する基準があり、グレード分けがなされている ・その資格がガイドかインストラクターかの分け方が重要。ガイドであればギア別ではなくて、案内するフィールドや難易度で分けた方が良い ・申請様式については自己申告を担保する形で良い ただし、各団体の資格証のコピー添付は必須 <p>2. 「新分野」のガイドにおける経験時間等客観的基準について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既に技術別にスキーステージⅠ、Ⅱにランク分け。既にある2段階の基準に準拠すれば良いのでは。 ・JCGAの中にはグレードが存在しているので、それに準拠する形でのグレード分けが良いのでは。 ・更新については3年に1度で良い。更新時に単位制度をとってはどうか。JMGAでは更新時まで規定の単位を取る必要あり。 ・JCGAも3年に1度の更新。随時ブラッシュアップ講習を実施。 ・JCTAには更新がない。各自でブラッシュアップ講習の受講等はあるが、一度取ったら終了。 	<ul style="list-style-type: none"> ○スキーはJMGA、サイクリングはJCGAの資格と連携可 →レベルに応じた試験や定期的な更新があり、道ガイドに求める安全管理やガイド技術の水準を満たしている ○下記については、検討を継続 <ul style="list-style-type: none"> ・JCTAの資格は更新制度がなく、知識・技術保証が困難 ・MTB及びSUPは、インストラクター資格のみ（ガイド資格なし） ○基本的に資格運営先で実施する研修等を除く部分については自己申告に基づき整理（資格証がある場合は要提出とする。） ○最終案までに、各専門分野の技術能力基準の確認（各分野の権威・有識者等へのヒアリング） <ul style="list-style-type: none"> ○スキーについてはJMGAの資格（スキーステージ1、2）で分かれるエリアをそれぞれ別分野として認定（オフピステ/バックカントリー） ○更新期間は3年間程度が適当。ただし、資格毎に更新期間が定められている場合について、必須とされる資格が更新されない場合は更新期間を待たずに取消とすることも検討

WGの主な意見	事務局整理案
<p>3. アウトドアガイドの資格価値の向上等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・制度設計も大事だが、セールスに力を入れる必要 ・先人の知恵を聞くような研修会の実施が必要。例えば企業スポンサーの獲得ノウハウを水平展開しては。 ・第三者からの評価を得られる機会が必要 ・更新時の研修をしっかりと実施すべき。 ・彼らに任せれば安心と思って貰えるような資格を持っている人のPRが必要 ・アラスカのように各種公共施設の割引等もあれば資格の価値も向上するのでは、 ・過去JCTAのサイト上でガイドの顔を出して、ガイドのPRを実施していたが、うまくいかなかった。その辺りもうまくできれば良い。 ・道OD検定取得に抵抗感（時間・費用） 	<ul style="list-style-type: none"> ○ATガイドのデータベースを整備し、プロモーション時に資格制度とともにPRを実施。 ○更新時、JMGAの単位制更新制度を参考として、資格保有者を対象とした講習を実施 ○先駆的なガイドによる研究会などガイドの繋がりや技能向上に繋がるメニューを検討してはどうか。 ○道有施設の活用についても、関係機関等と連携について検討してはどうか。 ○道OD検定取得については、取得への理解促進を継続（最低限の知識・ATGS対応）

WGの主な意見	事務局整理案
<p>1 スルーガイドの役割等及び考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ツアー中に、顧客の満足度や興味関心の移り変わりを常に確認し、天候や状況の変化にも合わせて臨機応変にツアーをコーディネートできる力（知識、経験、胆力）を持っていることが必要 ・現場での経験は非常に大事 ・臨機応変な対応、ランドオペレーター、地域コーディネーター、アクティビティガイド他、地域の案内人等ツアー中のキャストとの連携が求められる。 ・現場ではアクティビティガイドの判断が100% <p>2 スルーガイドが保有すべき資格、客観的基準及び設定方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まずは、スルーガイドに求めるものを決めるべき ・資格の活用は別として、資格取得のための勉強や実地訓練が後々に生きてくる。絞込み必要だが、きちんと資格を取るべき。 ・旅程管理の資格は必須。加えて臨機応変なコーディネーターが必要なATツアーアテンド経験が必要 ・以前のTOEICには、スピーキングが入っていない。900点以上とっていてもしゃべれない人もいる。 ・通訳案内士の要件は900点以上。文法力、単語力、文章の理解能力という点では900点あれば良い。 ・資格をいろいろ持っているガイドばかりではない。 	<ul style="list-style-type: none"> ○スルーガイドの定義、資質、要件等について整理 ○最終案までに、各専門分野の技術能力基準（各分野の権威・有識者等へのヒアリング）を確認 <ul style="list-style-type: none"> ○スルーガイドの定義、資質、要件等について整理【再掲】 ○最終案までに、各専門分野の技術能力基準（各分野の権威・有識者等へのヒアリング）を確認【再掲】 ○旅程管理主任者については、スルーガイドの要件化 ○求める英語のレベルについては、WG 4 で挙げた C E F R の B 2 以上を要件化 ○TOEIC L&R のみのスコア保持者の取扱いについては、検討継続 ○ATGS への対応を含め、道ガイドにおける最低限の知識として、道アウトドア検定の取得を要請するなど、必要となる資格取得については、ガイドに改めて要請

WGの主な意見	事務局整理案
<p>3 スルーガイドチェックシートについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チェックリストにあるとおり何かトラブルがあった時には二人、三人、四人とできる人がいた方が良い。 ・アクティビティガイドや地域のキャストの方々と上手く連携がとれているかは、評価対象としても良い。 ・コーディネータ力として、スルーで歩いている途中はその人が主役だが、地域の人とつなぐときは、黒子にならなくてはいけない。重要性という意味でもう少し項目があってもいいかもしれない。 ・ファーストエイドは実は起きてしまった事。ここに至らないようにするのが仕事。 (安全管理で問われていることとFAは別) <p>4 スルーガイドの名称について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ツアーリーダーというのは、相手方の責任者（リーダー）を意味する。 ・スルーガイドの方がなじみがあるが、海外で通じるのか。 ・ランドオペレーターヒアリングをかけて検討していきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○資格取得や座学で補えるものは補いつつ、現場でチェックする項目の絞込み必要 ○チェックシート（完全版）は、座学研修で活用 <ul style="list-style-type: none"> ○呼称として何が適切かヒアリングを実施

WGの主な意見	事務局整理案
<p>1. アウトドアガイド能力向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ガイド経験時間は一定程度重要。資格試験をパスしたことと、実際にお客様をガイドするという経験は似ているが別のもの ・JMGAのように、どのくらいまでお客様を連れて山に登ることが出来るのかを取り決めた方が良いのでは。 ・旅行会社からの評価なども作ってほしい。ついでに言えば、学校等を作ってガイド養成所を作るとか ・キッチンとお客様のニーズを踏まえてカウンターを打っていける人が良いガイド。 ・経験時間というのはナンセンス。小論文を書かせたり、レジェンド級の方による面談等による査定でのランク付けでもよいのでは ・基準としては、顧客からの評価が重要。その意味では、時間ではなく、売上げを基準とするのが本来的。 ・ガイドの評価については、旅行会社からの推薦状を書かせる、個人のお客様からの推薦状などが考えられる。ただ、個人のお客様には頼みにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○客観的基準を定めることについては理解を得るも、分野毎に意見に相違があることやWG1の議論を踏まえ、最低ラインの設定（段階は設けず）とすることで整理 ○技術能力基準については、時間（日数・時間） ○市場や旅行会社からの評価への要請に対応し、別途、顧客推奨度調査や旅行会社評価制度の導入 ○最終案までに、各専門分野の技術能力基準の確認（各分野の権威・有識者等へのヒアリング）

WGの主な意見	事務局整理案
<p>2. アウトドアガイド資格価値の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存の道OD制度における、マスターガイドになったところで、現状、何もメリットも特例もない。 ・アラスカでは公共の施設へお客様を連れていく場合、ガイド自身の料金は無料。経営の支援等を研修で行えばよい。また、だれが売り上げているかを把握することが重要。そういう人からノウハウを聞くのも良い ・ロープウェイが無料などの特典があればメリット。アウトドアフィールドで使う消耗品（ザックや靴等）が割引になるなどの補助があれば良い ・ガイドを対象としたジャンボリーのようなものを実施できれば、リスペクトしあえて、仕事の紹介をしあえるようになるのでは ・きちんとスポンサーが得られる仕組み作りが必要。先駆者のノウハウの共有も検討できるのでは。 ・制限区域等や林野庁等とのやり取りが発生しそうなフィールドへの接続を支援いただく等があればよい。 ・高額な保険に入ることができれば良い。2億円以上等の保障が求められるのは富裕層ではざら。 	<p>○有識者の意見等を踏まえ、次の点について、提言に盛り込む方向で整理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ATガイドのネットワーク化(会員組織化等) ・ ガイド間の情報共有促進 (スポンサー獲得ノウハウ等) ・ インバウンド回復に向けた北海道ブランドの発信 ・ 観光振興機構等と連携した効果的なプロモーション ・ DXの活用 (ATポータルサイト開設・オープンバッジ活用) ・ 観光部局と環境・文化・教育担当部局との連携 (道立博物館・学芸員等との連携) ・ 送客に向けた施策 (ふるさと納税の返礼品等) ・ 制度趣旨の周知・理解促進 ・ 観光振興機構等と連携した各種支援 ・ AT部会の継続的な目利き (民間組織の運営含む) ・ 速やかな要綱等の整備 (指導・降格・取消制度含む)

WGの主な意見	事務局整理案
<p>1 サステナビリティ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基準になるのはGSTC。ただし、GSTCの要素を勝手に編集してプログラム化すること自体良いのか懸念あり ・ガイディングクオリティ向上、顧客満足度の向上という意味ではLeave No Traceが最適。LNTのワークショップと、ISOに準拠させた北海道バージョンのサステナビリティを合体させて、1泊2日くらいの内容でまとめるのが良いと思う。 <p>2 ファーストエイド</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本だと、ウィルダネス・メディカル・アソシエイツ・インターナショナル（WMAI）、ウィルダネス・メディカル・トレーニング・センター（WMTC）、そしてSOLOという3つがある。この3つに関してはWMSの内容に準拠しているので問題ない。 ・資格毎の推奨アクティビティとして、WFRは山岳及びバックカントリースキー、Wafaは水系及びサイクリング、WFAは自然系で良いのでは。 	<ul style="list-style-type: none"> ○GSTCをベースに作成された日本版「持続可能な観光ガイドライン」（JSTS-D）をベースにGSTCトレーナーらにより新たに制作されたテキストによる座学研修に併せて、Leave No Traceのプログラムを取り込んだ実地研修を受講した者を認証 ○アクティビティ分野によって求められるファーストエイドのレベルが異なるため、分野毎に推奨する資格を提示 ○アクティビティガイドはもとより、スルーガイドもアクティビティガイドへの理解促進等のため、北海道アウトドア検定の合格認定（＝上級救命講習受講要）を必須とする。 ○ WMTCやSOLOもWMSから認定されており、同様に推奨対象とすべきとの指摘あることから、最終案までに、WMTCやSOLOの取扱い確認（WMAとの整理）

WGの主な意見	事務局整理案
<p>3 安全管理、自然・歴史・文化、顧客サービスとグループ管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・GSTCのインタープリテーション部分でいうと、自然や歴史の何かではなく、地域の表現したいことを言ってくださいということ。ただし、そこに保全に関するものを入れることが重要 ・スルーガイドの立場からすると、地域のアクティビティガイドといかにコミュニケーションがとれているか、地域のゲストが参加する場合はその思いを汲み取れるかということが重要。 ・黒子に徹することが重要。 <p>4 外国語の能力基準の設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中立的、総合的に評価できるものとして、CEFRというものがある。ガイドとしては、そのうちB1が最低レベル ・北海道観光振興機構で実施した研修は、ビギナー、スタンダード、エキスパートの3段階に分けたが、即戦力になるのはエキスパートのカテゴリーの方のみ。 ・ただし、その中にもコミュニケーション力の低い方がいたのは事実なので、継続したトレーニングが必要。 ・ビギナーの人は、5年以上（勉強しないと）ガイドは出来ないと思う。スタンダードの人は恐らく勉強・練習すれば出来る。 	<p>○スルーガイドの定義、資質、要件等について整理 【再掲】</p> <p>○トライアルの結果を踏まえ、試験の実施については多く課題がみられるため、研修の受講（座学+実地）により確認する方向で整理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・座学：ツアー催行の基礎知識やスルーガイドの役割 ・実地：旅行会社、地域、アクティビティガイドとの連携 <p>○次の研修の受講をもって外国語に係る認証付与</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存の英語能力資格・試験を活用してガイドの英語レベルを区分した上で、研修を実施 ・アクティビティガイドを対象とした専門的な英単語や緊急時対応等を身につける研修とする。 ・「英語対応可能」レベル（通訳等可能）と「日常会話可能」レベル（簡易な応答可能）の2区分を設定 <p>○最終案までに、TOEIC Listening & Reading（従来の990点満点）のみ取得者の取扱いを確認</p>