

ADVENTURE TRAVEL GUIDE STANDARD

FEBRUARY 2021

イントロダクション

アドベンチャートラベルは、ここ数十年で急速に成長しており、ヨーロッパとアメリカからの旅行者の10人に4人は、旅行計画にアドベンチャーアクティビティを取り入れていると推定されています[1]。この急速な成長により、アドベンチャートラベルガイドの需要が増加し、明確で普遍的なアドベンチャートラベルガイドの資格と指針の必要性が高まっています。

アドベンチャートラベルガイドは、プロフェッショナルで責任感があり、思い出に残るアドベンチャートラベル体験を提供するために重要です。ガイドは、安全性とリスク管理をし体験の質を保証します。多くの参加者にとって、ガイドは旅行先でのメインの話し相手です。

ガイドは、アドベンチャートラベルが行われる地域社会を代表し、生態系への悪影響を最小限に抑える、または完全に回避する責任があります。アドベンチャートラベルガイドの役割として、偏りのない情報を共有することが重要です。

野生生物の保護、文化的保護、地球規模の気候変動など、地域の持続可能な問題に関するコンテンツを提供します。ガイドは参加者のために最善の取組をして、地域社会への経済的・自然保護の貢献など、持続可能な旅行を推進します。

アドベンチャートラベルガイドの役割の重要性は、地域レベルでも世界レベルでも高まっており、高品質のアドベンチャートラベルガイドサービスを提供するための基準や資格が必要となっています。包括的な基準は、ガイドのスキルを向上させ、それによって彼らの仕事と彼らが提供するサービスの質と影響力を高めます。

現在、観光ガイドが利用できる重要なガイドライン、認証、基準は数多くあり、例えば、国際標準化機構 [2] The Leave No Trace Center for Outdoor Ethics [3] や National Association for Interpretation [4] Interpretive Guide certification program などの組織によって開発されたものが挙げられます。さらに、南アフリカ[5]、コスタリカ[6]、ブラジル[7]などのように、アドベンチャートラベルガイドとしての認定を受けるために必要な能力を定めた基準や規則を策定している地域も増えてきています。さらに、ガイド協会が多くの目的地に存在し、特定の活動に対して独自のトレーニングや運営基準を提供しています。ですが多くの場合、国際基準や認証プログラムではない、非公式のアドベンチャー活動のガイドラインとなっています。

アドベンチャートラベルガイドスタンダード（ATGS）は、このようなシステムを補完し強化する役割を担っていますが、ここで紹介する改訂ガイドラインと推奨事項は、既存のシステムの要素を取り入れながら、特にアドベンチャートラベルガイドの役割と責任に焦点を当てたものです。

なお、2008年以降、国際標準化機構（ISO）がアドベンチャートラベルに特化した規格を発行する取り組みを行っており、本稿執筆時点でアドベンチャートラベルに関連するISO規格は4つあります。

- ・ ISO 21102 アドベンチャートラベル-指導者の能力
- ・ ISO 21101 アドベンチャートラベル-安全管理システム
- ・ ISO 21103 アドベンチャートラベル-参加者用情報
- ・ ISO 20611 アドベンチャートラベル-持続可能な取組

ATGSはISOと整合するように努めていますが、ATGSとISOはアドベンチャートラベルにおいて別々の役割を担っています。ATGSはアドベンチャートラベルガイドに必要な幅広いスキルをカバーするために書かれており、初心者や専門家にも使いやすいものとなっています。ISOは、さらに広域の規約のため、政府機関や企業に適しています。

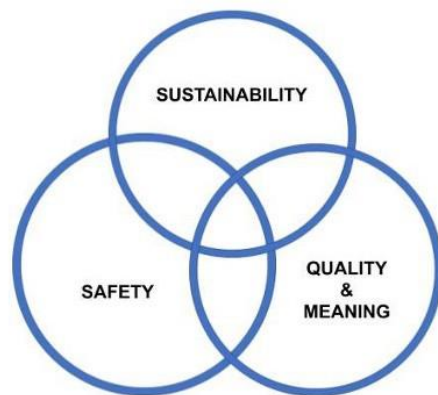
ここでは、この文書の有用性を高めるために、ISOのセクションをいくつか参照しています。

アドベンチャートラベルガイドの役割

これまで旅行者は慣れない土地で安全に案内してくれるガイドを頼りにしてきました。今日、アドベンチャートラベルのガイドは、さらに多くの役割を担っています。ガイドは、参加者が目的地に到着することをサポートするだけでなく、その自然、文化や歴史の理解を促します。また、社会・環境・安全・衛生の問題に対処する責任も負っています。主なガイドの役割は、参加者が新しいアクティビティ等に挑戦して、肉体的・精神的に自己変容する旅にすることです。

このような変化に対応し、プロのアドベンチャートラベルガイドが質の高いガイドサービスを行うために、複数のスキルを持たなければならないため、ATGSワーキンググループは、アドベンチャーガイドの**3つの中核的責任**と**5つの中核的能力**を以下のようにまとめ、ATGSの次のセクションで詳しく説明しました。

アドベンチャートラベルガイドの主な責務



持続可能性

アドベンチャートラベルは、コミュニティ、生態系、景観に関連します。アドベンチャートラベルの参加者は、社会や環境に悪影響を及ぼさないようにし、地域経済へ貢献することを期待しています。そのため、アドベンチャートラベルガイドは、持続可能な地域社会、生態系や経済に係る役割を担っています。

安全性

アドベンチャートラベルには特有のリスクがあります。アドベンチャートラベルのガイドは、リスクを最小限に抑え、参加者、地元のパートナー、地域社会の安全を確保するためのトレーニングを受ける必要があります。さらに、アドベンチャートラベルガイドには、雇用主、アクティビティ、目的地の要件に応じて、適切な応急処置と事故対応のトレーニングが必要です。

品質と意義

観光が地域に与える影響は、プラスにもマイナスにもなり得ます。観光は地域経済に重要な貢献をしていますが、気候変動への影響が増大し、レクリエーションを目的とした旅行に疑問を投げかけられています。ただ楽しむだけの旅行では不十分であり、より高い目的を持った旅行が求められる時代になってきています。その一方で、旅行者のサービスや体験の質に対する期待も高まっています。また、アドベンチャートラベルの目的地のオンライン情報や、参加者のレビューシステムも充実しています。アドベンチャートラベルにおけるこうした顧客サービスへの配慮と、有意義な体験を共有することの重要性が相まって、参加者の期待に応えるためのガイドの責任と役割は大きくなっています。

アドベンチャートラベルガイドの主な能力

この3つの主要な責任を果たすために、アドベンチャートラベルガイドは特定のスキルと資格を持っている必要があります。アドベンチャートラベルは、地理的・文化的背景や様々なアクティビティによって構成され、非常に多様です。そのため、世界中のガイドとアドベンチャートラベルの専門家が、アドベンチャートラベルガイドに必要な能力として挙げているのが、次の5つの能力です。

1. 持続可能性
2. 技術的能力
3. 安全・危機管理
4. 顧客サービスとグループマネジメント
5. 自然・文化・歴史の解説

本書では、これら5つの特性について説明しています。

ATGSの適用と使用方法

アドベンチャートラベルガイドの多様な能力を1つの文書にまとめるため、2015年にAdventure Travel Trade Association (ATTA) は、包括的なアドベンチャートラベルガイド基準 (ATGS) を策定するために、アドベンチャートラベルガイド基準ワーキンググループを設置しました。ATGSは、ガイド、事業主、ツアーオペレーターなど16カ国のアドベンチャートラベル専門家のグループによって2014年11月から2015年12月にかけて初めて起草され、現在はすべてボランティアのガバナンスボード (ガバナンスボード参照) により管理されています。

最初のATGSは2016年2月に公開され、5年ごとに組織委員会が見直し、その後一般の意見を反映して改訂されることになっています。今回は第2版で、2019年8月から2020年10月にかけて改訂され、2021年11月に一般に公開されました。このバージョンでは、第1版に加えて、生態系の規約や持続可能性などに関する最新の情報が盛り込まれています。

ATGSは、アドベンチャートラベルガイド、アドベンチャートラベルオペレーター、その他ガイドサービスの品質と持続可能性に関心のある団体が使用するツールおよびリソースです。主に、アドベンチャートラベルガイドが自身の能力を測定し、長所と短所を特定するために設計されたツールです。また、アドベンチャートラベル事業者が、ガイドのスキルやガイドトレーニングプログラム、専門能力向上の機会の必要性を評価するためにも有用です。

ATGS は、ATGS ガバナンスボード、ATTA、またはその他の組織による強制や規制を一切受けません。政府、DMO、および企業オーナーは、自社のガイドの品質とパフォーマンスを評価し、適切なトレーニングや専門能力向上プログラムを決定する際にATGSを参照することができます。ガイド協会や政府は、ATGSに基づいて独自の規則を作成することができます。この文書は、地域または国の規則に取って代わることを意図したものではありません。

アドベンチャートラベルは、急激な変化が起こっている世の中で重要性を増しています。気候変動、世界的なパンデミック、予測不可能な社会情勢によるリスクの増大の中で、アドベンチャー活動に従事するガイドと参加者の交流は、高度な資格を持つアドベンチャートラベルガイドを必要としています。これがこの文書の目的です。

1. 持続可能性

ここ数十年の世界的な旅行市場の急成長は、旅行によるプラスとマイナスの両方の影響を増加させてきました。2018年に発表された研究によると、観光は世界のCO2排出量の8%を占め、特に航空機の影響が大きいとされています[1]。また、観光の発展は都市化を招き、野生生物の重要な生息地が破壊され、地域社会と住民に大きな影響を与える可能性があります。

気候変動と多様な生物の問題は複雑に絡み合っています。大気中のCO2は過去50年間で25%増加し、生物種は自然界の1000倍の割合で失われています。国際自然保護連合（IUCN）によれば、私たちは、6500万年前に恐竜が地球上から姿を消して以来、最大の大量絶滅の危機を目の当たりにしています[2]

しかし、持続可能な形で実施されるアドベンチャートラベルは、ポジティブな力にもなり得ます。世界の多くの地域で観光は採鉱、集団農業、伐採などの破壊的な開発を阻止するための経済的インセンティブを提供しています。

観光は環境保全の役割を果たすだけでなく、体験を通して地域社会にも貢献しています。事業者は、技術と雇用を地元の人々に提供するだけでなく、観光収入が地元経済に残るように努力する必要があります。

影響が小さいだけでは不十分で、持続可能であるためには、私たちの旅行体験が環境問題や社会問題の解決に貢献するものでなければなりません。

地域と地球の持続可能性は、アドベンチャートラベルの事業者と地域社会の双方にとって、ますます重要な課題となっています。参加者は、“leave no trace”ポリシーを実践し、環境、社会、経済的な課題に取り組む旅行会社や体験を選ぶ目がますます肥えてきているのです。これらの問題をより広い視野で見るためには、国連の17の持続可能な開発目標[3]をご覧ください。

アドベンチャートラベルにおける持続可能性は、すべての旅行会社にとって基本的なものでなければならず、ガイドは、持続可能な観光を推進する最前線にいます。ガイドは、活動を通して、サステナビリティの設計、実施、モニタリングに協力し、ホテルやレストランなどのサービスパートナー、ポーター、コック、他のガイドのモニタリングも行います。

The Future of Tourism Coalition [4]は、すべてのステークホルダーが持続可能な取組を採用する際の参考となる、非常に有用な指針を作成しています。事業者には持続可能な活動を約束することを求め、ガイドには持続可能な体験を理解し提供するためのトレーニングを行い、参加者には持続可能な行動の重要性について伝えます。

ATGSのこのセクションは、持続可能性に取り組むアドベンチャートラベルガイドを支援し、さらに強化・拡大するための基本的な取組を提供することを目的としています。

持続可能性の定義

持続可能性の定義は、参加者、事業者、機関によって大きく異なります。本書で使用される持続可能性の定義は、国際標準化機構のISO 20611:2018 Adventure Travel - Good Practices for Sustainability [5]と一致しています。

ISOの規格によると、持続可能性とは、次世代に影響を残さず、現在の人々の行動と生態系のバランスを維持する活動を指し、環境、社会、経済の取組とその影響を考慮することです。

ISO 20611は、アドベンチャートラベルのガイドとオペレーターがどのように持続可能なアドベンチャートラベルの取組を設計し、実施することができるかについての基本的なガイドラインを示しています。ATGSは、ISO規格のガイダンスを基に、持続可能な観光を追求するために日々多くの課題と機会に直面している世界中のアドベンチャートラベルガイドとオペレーターの指針です。

持続可能性と持続可能な旅行の特性

アドベンチャートラベルにおいて、アドベンチャートラベルガイドが持続可能な目標に貢献するためには、5つの行動特性が必要です。

1. アドベンチャートラベルガイドは、アドベンチャートラベルの活動に参加するすべての参加者の人権を尊重しなければならない。

アドベンチャートラベルは、様々な形で人権尊重に貢献しています。アドベンチャートラベルガイドは、その役割を果たす中で、多くのコミュニティ、家族、個人と接し、アドベンチャー体験に従事するすべての人間の権利の尊重をすることで、参加者やホストに事例を示すことができます。

a. アドベンチャートラベルガイドは、すべての地域および国際的な人権ガイドラインを遵守するものとします。

例 先住民族と旅行業界。グローバル・グッドプラクティス・ガイドライン[6]

b. アドベンチャートラベルガイドは、自分自身やゲストを危険にさらすことなく、児童労働、強制労働、人身売買や性売買、無報酬または低報酬の労働などの活動に従事する業者やパートナーを含む、業務分野における人権侵害の違法および非倫理的活動を上司に報告するものとします。

例 児童福祉と旅行業グローバル・グッドプラクティス・ガイドライン[7]

2. アドベンチャートラベルガイドは、生物多様性、生態系、および自然環境に与える有害な影響を最小限に抑えるもの。

アドベンチャートラベルは、都市部、農村部、自然といった環境下で行われることが多いため、アドベンチャートラベルガイドは、ガイディングを行う場所の景観、生物多様性、生態系への影響を最小限に抑えることを保証する責任を有しています。

放置された廃棄物による汚染、オーバーツーリズム、生息地への侵入、生態系やインフラへのダメージは、アドベンチャートラベル活動が環境に有害な影響を与える要因のほんの一例に過ぎません。

a. アドベンチャートラベルガイドは、生物多様性、生態系、気候への有害な影響を最小限に抑えるため、ガイドラインを把握し、研修を受けるものとします。研修は、アドベンチャートラベルが、活動が行われる環境や地理、文化に配慮したものでなければなりません。

例：The Leave No Trace Center for Outdoor EthicsのLeave No Trace Seven Principles [8]は、多様な自然、文化遺産において影響を最小限に抑えるための国際的な指導原則です。

- ・ 計画的に準備する
- ・ 旅行とキャンプは丈夫な地盤で行う
- ・ 廃棄物を適切に処理する
- ・ 見つけたものはそのままにする
- ・ 焚き火の影響を最小限に抑える
- ・ 農場の動物や野生動物を尊重する
- ・ 他人を思いやる

© 1999 by the Leave No Trace Center for Outdoor Ethics: www.LNT.org. Leave No Traceは、ガイド、オペレーター、参加者のためのトレーニングプログラムを提供し、トレーナーの国際的なネットワークを管理しています。

b.アドベンチャートラベルガイドは、アドベンチャー活動を安全で持続可能に取り組むことで気候変動や、生態系やコミュニティへの影響のリスクを軽減できることを伝える必要があります。

例:現地での影響とより広い問題との関連性。(気候変動 [9] など) を理解し、参加者に伝える必要があります。

c.アドベンチャートラベルガイドは、参加者および地元ホストの行動を観察し、変更または改善が可能な場合は積極的に提言します。

例:ツアーで訪れる地域の観光地や観光局の最新情報を調べ、当局に問題点や提言をする準備をします。

d.アドベンチャートラベル事業者およびガイドは、提供する体験から使い捨てのプラスチック製品を排除するために、あらゆる努力をするものとします。

例:ホテルや宿泊施設の業者が、参加者の体験を損なうことなく使い捨てプラスチックを削減する方法については、「プラスチックのない旅行」[10]をご覧ください。

例:「プラスチックに反対する旅行者たち」[11]は、使い捨てプラスチックの使用がもたらす有害な影響について世界中の参加者を教育し、その結果、旅行の事前準備を奨励することを伝える活動です。

3.アドベンチャートラベルガイドは、動物福祉を保護し、動物虐待を報告すること。

動物福祉とは、動物がその環境に対処するための物理的・精神的な状態を指します。観光が動物福祉にどのような影響を与えるかを理解することは、関連するリスクを特定し管理する上で重要です [12]。

蝶からヒヒ、シロナガスクジラに至るまで、動物は多くのアドベンチャートラベルにおいて人気があり、適切に管理されれば、その体験をより豊かなものにし、生物多様性に関する教育を向上させ、保全に貢献することができます。しかし、ある種の活動は、動物福祉を損ない、動物の生存を脅かし、人間を危険にさらす可能性があることが研究により指摘されています。さらに、闘牛や牛追い、犬や猫の肉の取引や販売など、一部の文化的慣習は動物福祉に深刻な懸念を抱かせる可能性があります [13]。

英国旅行業協会（ABTA）は動物福祉ガイドライン[14]を作成し、「容認できない」行為に対する助言を含む旅行業界向けの動物福祉ガイダンスを提供し、旅行会社がサプライヤーと協力して基準を引き上げるよう促しています。同様に、グローバル・サステイナブル・ツーリズム協議会（GSTC）は、GSTC-Destinations Criteriaに野生動物との交流と動物福祉のセーフガードを採択しています[15]。

観光における動物福祉の専門家であるANIMONDIALは、動物福祉における高い基準を維持することに加え、次のような安全策をアドバイスしています。

野生動物の観察：

a.アドベンチャートラベルガイドは、野生動物観察について認定されている基準を遵守します。

例:WCAの「責任あるホエールウォッチングのためのグローバルガイドライン」[16]。

b.アドベンチャートラベルガイドは、動物と参加者の間に適切な距離を保ち、野生の動物に接触したり、餌を与えたりしないものとします。

例：鑑賞機会を増やすために野生の霊長類に餌を与えない、ジャングルトレッキングで野生のカイマンを扱わないなど。

c.アドベンチャートラベルガイドは、自身や参加者が野生動物を取り囲んだり、挑発したり、追いかけたりしないようにしなければならない。動物の鳴き声の録音は、使用するとしても控えめにし、絶滅危惧種には決して使用しない。[17]

d.アドベンチャートラベルガイドは、野生動物の健康状態、および妨害しようとする者を監視し、パークレンジャー（または同等の人物）に報告します。

例：子連れの母親の邪魔をする、群れの動物を分断する、攻撃性が高まる、など

飼育動物・商業的動物の規約

a.アドベンチャートラベルガイドは、訪問した動物保護区等が、動物の繁殖、商業的取引、搾取を行っていないことを確認します。

例：体験型アクティビティの「自撮り」、遊泳などでの使用。

b.アドベンチャートラベルガイドは、自社とその参加者が、動物を挑発したり、不自然な行動を要求したり、虐待したり、娯楽目的のために殺されるような活動には関わりません。

例：サーカス風のパフォーマンスやショー、「キャンDHンティング」狩猟、牛追いなど。

c.アドベンチャートラベルガイドは、虐待行為が見られた場合、雇用主や国の関係当局に報告します。

d.アドベンチャートラベルガイドは、動物のサイズと能力に見合った荷重をかけること、乗馬行動が虐待的でないこと、装備が適切に装着されていること、動物が定期的に休憩をとることを保証します。

例：馬やラクダに乗るのは大人1人以下。

例：ロバの聖地-写真で見る福祉ガイドライン[18]

4.野生生物および文化財の違法取引に関する地域および国際的な協定を尊重し、違反を報告する。

人、野生動物、文化財の違法な取引は、観光に関わる多くの遺産と経済を損なうだけでなく、文化的・生態学的な損害を与えています。伝統的な彫刻、織物、陶器、骨董品などの工芸品は魅力的な贈り物ですが、盗難や違法な発掘、略奪に遭う可能性があります。その結果、国や地域の人々が自分たちの遺産や文化的アイデンティティを否定され、取り返しのつかない事態を招いてしまうのです。

違法取引を報告し、阻止することは当然ですが、旅行・観光業はそのような行為を阻止するためにもっと貢献することができます。例えば、観光によって違法な野生生物製品の購入や取引を促す可能性があることは、調査や報告で証明されています[19]。さらに、規制されていない場合、取引される野生生物は感染症を媒介する可能性があり、SARSなどの世界的な流行病と関連することがよくあります。Covid-19など[20]

アドベンチャートラベルガイドは、自分たちが働くコミュニティにおいて、ホスト・コミュニティと参加者自身の両方からこのような違法行為にさらされることが多く、不本意ながら、あるいは知らず知らずのうちに、関わっている可能性があります。アドベンチャートラベルガイドは、人権と環境の仲介者として、次のような責任を負っています。違法取引を報告し、参加者が故意にせよ無自覚にせよ、そのような行為に関与しないようにすること。目撃した野生生物へ違反行為はすべて、各国政府のワシントン条約管理機関 [21]（または同等の機関）に報告しなければなりません。

a.アドベンチャートラベルガイドは、現地および国際的な法律と、保護されている工芸品や生物多様性（違法な製品を含む可能性のある食品を含む）の売買に関する罰則を熟知していなければならない。

例：ガイドはWWFの*Illegal Plant and Wildlife Trade*ウェブサイト[22]などのリソースを利用し、固有植物種、地元のお土産、食品、それらの起源や倫理について熟知しています。

b.アドベンチャートラベルガイドは、持続不可能な搾取や絶滅につながる、あるいは著しい文化的損失を意味するようなものを購入したり消費したりする前に、参加者に提言するものとします。

例：野生から採取された生きた動物、サンゴ、植物は、しばしば事業者やホテル、参加者に販売されています。

c.アドベンチャートラベルのガイドは、トレイルや訪問先で見かけた植物や種子を持ち帰らないよう、また遺跡から土器や石材、薄片を持ち帰らないよう参加者に指導します。

例：リスクのある場所での行動に関するガイドラインを、参加者、ツアーオペレーター、ガイドが訪問前と訪問時に入手できるようにします。

d.アドベンチャートラベルガイドは、違法行為を報告できる地元や国の機関を把握しておく必要があります。

例：アトラクション、宿泊施設、道路沿いの屋台では、野生動物の部品や製品をお土産、装飾品、衣料品、宝飾品などとして取引することがあります。

世界旅行ツーリズム協議会（WTTC）は、旅行部門のすべての関係者に、野生生物の違法取引に関するブエノスアイレス（BA）宣言[23]と違法取引（IWT）ゼロトレランス方針に署名するよう奨励しています。これにより、野生生物の違法取引に終止符を打ち、生物多様性を保護するためのコミットメントを示しています。

5.アドベンチャートラベルガイドが、訪問先での持続可能な旅行における最善の取組について、参加者とパートナーに情報を提供すること。

アドベンチャートラベルガイドは、参加者の最も身近な相談相手であり、一緒に活動する前、活動中、活動後に、持続可能な取組について十分に伝える責任があります。また、参加者が持続可能な行動をとろうとしない場合や、忘れてしまった場合、行動をとらない場合に、それを指導するのもガイドの責任です。しっかり計画を立てることで、参加者が過剰な観光や汚染などの影響を与えず持続可能性を意識し、より楽しい体験を提供できます。

a.アドベンチャートラベルガイドは、アドベンチャートラベル活動を行うすべての目的地において、持続可能な旅行をするための基準を知る必要があります。マッキンゼーの報告書[24]では、世界旅行ツーリズム協議会が、オーバーツーリズムの指標を次のように説明しています。

- ・ 地域住民の疎外感
- ・ 過密なインフラ
- ・ 自然・環境破壊
- ・ 観光体験の劣化
- ・ 文化・遺産への脅威

b.アドベンチャートラベルガイドは、ブリーフィングおよび活動中に、持続可能なアドベンチャー活動に参加するための基準を理解します。

例：クルーズ船の寄港を避けるようスケジュールを調整する、観光や食事、買い物に便利な場所を紹介する、コミュニティ主導のツアーで参加者を惹きつける、自然の見どころをバケットリストのようにあまり盛り込まない、など。

c.アドベンチャートラベルガイドは、持続不可能な行動を上司や他のガイドに報告し、より持続可能な取組をするために協力します。

例：持続不可能な行為を報告することができる地域または国のDMOや観光局の情報

2. 技術的能力 & ファーストエイド

アドベンチャートラベルガイドは、アクティビティに特化した技術力と一般的な技術の両方において、以下のような複数の能力を有している必要があります。

多様な環境下のアドベンチャーアクティビティを誘導するガイドが取得すべき能力や技術は、アクティビティや状況によって異なります。いくつかのアドベンチャーアクティビティには、多くの研修や認定基準、規約が存在しますが、すべてのアクティビティや一般的な技術には、能力や認定が定義されているわけではありません。どのような規約があるのかを把握し、それが無い場合や現地の状況が該当しない場合は、規約を作成し明文化することは最終的にはガイドの責任となります。

ATGSのこのセクションは、アドベンチャートラベルガイドが持つべき活動別および一般的な技術的能力についてのガイダンスと、ガイドに必要な場合、いくつかの能力認定を受ける場所についての参考情報を提供します。アドベンチャートラベルガイドの活動は多岐にわたるため、ガイドが必要とする技術的側面を全て網羅することは不可能です。したがってアドベンチャートラベルガイドは自分の技術力の限界やアクティビティ指導の限界を認識する必要があります。

技術的能力とファーストエイドの定義

a. アクティビティ特有のテクニカルスキルとは、アドベンチャートラベルガイドが、参加者、同僚ガイド、スタッフ、地域社会の人々と一緒に、安全に実施するために持っていなければならない能力のことです。

例：ラフティング、スキー、ダイビング、ロッククライミングのための特別なトレーニング。

b. ユニバーサルテクニカルスキルとは、場所や引率するアクティビティに関係なく、すべてのアドベンチャートラベルガイドが持っていなければならない能力のことです。企業や政府の共通参照はISO21102[1]ですが、これはガイドにも有効です。ATGSは、特にアドベンチャートラベルガイドのために作成されました。

c. 応急手当とは、以下のいずれかの症状に陥った人に、最初にそして直ちに与えられる援助のことです。軽症または重症の病気やケガで、生命を維持し、症状の悪化を防ぎ、回復を促進するために行われるケアです。参加者に提供されるファーストエイドの種類は、アドベンチャーアクティビティや高度な医療を受けられるかどうかによって大きく異なります。ガイドは、アクティビティや場所に応じて、ファーストエイドやウィルダネスメディスンの行為について最新の情報を入手し、必要であれば適切な資格を取得する必要があります。

技術的能力とファーストエイドの能力 : Activity Specific

1. アドベンチャートラベルガイドは、引率するアドベンチャーアクティビティのための十分かつ最新の技術能力を有するものとします。

a. アドベンチャートラベルガイドは、参加者とともにアドベンチャー活動を行うために、活動に応じた技術能力を有していること。

b.アドベンチャートラベルガイドは、現地でガイドしているアクティビティに特化した認証がある場合はそれに対応しなければならない。

c.アドベンチャーアクティビティにはリスクが伴うため、参加者、運営者、目的地の安全のために、ガイドが技術的な能力を有していることが重要です。アクティビティが地域、国、または世界的な管理団体によって認定されている場合、ガイドはアクティビティに特化した認証を保有する必要があります。

例：カヌーやカヤックのガイドには、英国カヌー協会の認定が英国全土で必要です[2]。

例：国際ラフティング連盟は、さまざまな場所でホワイトウォーターラフティングを行うための認証を提供しています[3]。

d.技術的な能力認定が存在しない、あるいは必要とされない場合、能力対策を正式に決定し、文書化し、ガイドが取り入れ、参加者に伝えなければなりません。

例：ガイドマネージャーは、ガイドのためのサイト固有の技術トレーニングを社内で開発します。

例：スノーシューハイキングガイドは、状況や能力に応じて、雪崩対策を見直し、取り入れています。

2.アドベンチャートラベルガイドは、安全対策（セクション3「安全とリスク管理」も参照）を理解し、説明、遵守、実施する能力を有するものとします。

アドベンチャーアクティビティ中の参加者全員の安全を確保することは、アドベンチャートラベルガイドの重要な役割です。各アドベンチャーアクティビティには、それぞれのリスクとそれに伴う安全対策があります。ガイドは、安全対策について知り、それに従うことで、事故の可能性を大幅に減らすことができ、参加者にもこれらの対策が周知されます。

a.アドベンチャートラベルガイドは、場所、会社、活動に特有の安全対策を遵守するものとします。これらの手順や報告には、以下のものが含まれますが、これらに限定されるものではありません。

- ・ リスクの洗い出し、分析、改善（RIAT）
- ・ 標準業務手順書(SOP)
- ・ 緊急時行動計画（EAP）
- ・ 地域対策および必要な証明書

b.アドベンチャートラベルガイドは、アドベンチャー活動を指導するための肉体的、精神的な準備をしなければなりません。

例：自転車では、ガイドは1日に決められた距離を走ることができ、同時に天候や技術的な課題、機材の使用と修理、参加者のニーズと期待など、ガイドの他の側面にも注意を払わなければなりません。

c.アドベンチャートラベルガイドは、案内する地域と活動のリスクを熟知し、リーダーシップを発揮し、ストレスや危険に対応できるように準備しなければなりません。

例：火山活動のあるトレッキングエリアでは、ガイドはこの自然現象に精通し、地元当局からの情報や最新情報を収集すること。

d.アドベンチャートラベルガイドは、プログラムの変更、援助の必要性、アクティビティの中止を検討する際に、健全かつ公正な判断力を持ち、実行するものとします。

例：シーカヤックなどの天候に大きく左右されるアクティビティでは、ガイドは、グループが外洋でパドリングを続けるのに十分な経験があるか、海岸線に近づくべきか、海から離れるべきか、あるいは救助活動を行うべきかを判断しなければなりません。

e.アドベンチャートラベルガイドは、自分自身、参加者、地域社会を最大限に保護するため法律、アクティビティ認証、現地の規約を理解し従わなければならない。

例：アドベンチャートラベル会社が、その場所の規制よりも多い人数を設定している場合があります。その場合、現地の規則で定められた人数制限の方が、会社の規約よりも優先されます。

3.アドベンチャートラベルガイドは、アドベンチャーアクティビティ中に機器や車両を使用する権限と能力を有するものとします。

技術的な安全装置や電動車両の使用は、アドベンチャートラベルガイドの役割の1つです。多くのアドベンチャーアクティビティでは、特定の機器を使用し、また、遠隔地への移動が必要となるため、車両の操作や修理に関する知識は不可欠です。機器や乗り物の使用とメンテナンスの能力は、参加者に安心を与え、環境と機器や乗り物自体へのリスクや損害を軽減できます。

a.アドベンチャートラベルガイドは、機器および車両の操作に特化した最新のトレーニングおよび免許（該当する場合）を有しているものとします。資格および免許は、現地の法律、基準、または会社の規約によって決定される場合があります。

例：自動車を運転することがガイド業務の一部である場合、現地の運転規則がガイドのブランクの運転免許を認めているかを確認する必要があります。

b.アドベンチャートラベルガイドは、安全に使用するために機器を維持し、故障やトラブルの事実を報告し、修理や交換を手配する技能を有するものとします。

例：ガイドは、すべての投入物（ガソリン、オイル、洗浄剤）が、環境汚染を回避し、または参加者や地域社会に害を与えないような方法で使用することを保証します。

技術的能力とファーストエイドの能力、ユニバーサルスキル

ユニバーサルテクニカルスキルとは、場所やアクティビティに関係なく、すべてのアドベンチャートラベルのガイドに適用されるスキルです。

1. アドベンチャートラベルガイドは、国際的な規約に基づく適切な応急処置とウィルダネス医学の訓練と認定を受けていること。

アドベンチャートラベルの場合、遠方であることが多く、また体力が必要なため、アドベンチャートラベルガイドは応急処置とウィルダネスファーストエイドの研修を受けることが重要です。

a. 地域、アドベンチャーアクティビティ、現地の法律や習慣によって、研修や認証の要件が異なることを理解した上で、アドベンチャートラベルガイドは、公認の規約に基づく応急処置の認証を取得するものとします。

例：研修や認定には、アドベンチャー活動が行われるアウトドア環境でのCPRやシナリオに基づいた研修が含まれます。認定プログラムには、*Standard First Aid and CPR*、*Wilderness First Aid*、*Wilderness First Responder Wilderness EMT*が含まれるが、これらに限定されるものではありません。

b. 規約：現在、規約はWilderness Medical Society (WMS) [4] と International Liaison Committee on Resuscitation (ILCOR) [5] のものが受け入れられています。他の規格もありますが、これらのプロトコルとの整合性が必要です。

- ・ リモートケアについては、WMSのプロトコルを参照してください。
- ・ 標準的な応急処置は、あなたの地域のILCOR基準を参照してください。

2. アドベンチャートラベルガイドは、アクティビティに応じたオリエンテーリングおよびナビゲーションのスキルを有していること。

アドベンチャートラベルガイドは、アドベンチャー活動が行われる場所の自然および地理的特性を理解し、解釈する技術を有していなければなりません。さらに、ナビゲーションツールや技術の使用にも長けていなければなりません。

a. アドベンチャートラベルガイドはルートを見つけるスキルとナビゲーションのスキルを有し、応用できること。

例：ガイドは、地図や海図の方向を決め、縮尺、凡例、グリッド参照、緯度と経度を理解できます。ガイドは地形を識別し、等高線を読み、コンパスの方位を取り、それに従うことができます。このように移動距離を推定し、安全で実用的なルートを設定することができます。

b. アドベンチャートラベルガイドは、参加者とともに地図や図表などを使って、アドベンチャー活動が行われる自然・文化的景観の解説を行うことができるものとします。

例：地形図を使って、どんな地形でどんな困難が予想されるか、水補給の場所、昼食場所などを参加者に示し、参加者の不安や疑問を解消するためのブリーフィングを実施します。

3. アドベンチャートラベルガイドは、天候や気候の状況を把握する知識と能力を有すること。

アドベンチャートラベルガイドは、天候を観察し、解釈するスキルを有していなければなりません。安全で満足のいくアドベンチャーアクティビティを提供するためには、一般的な気象パターンなどの知識と、気象状況に応じてアドベンチャーアクティビティを変更する能力が不可欠です。

a. アドベンチャートラベルガイドは、天候に関する情報源（インターネット、ラジオ、地元の人々、観察）の知識を持ち、起こりうる天候を予測する能力を有すること。

例：高山登山やトレッキングのガイドは、登山活動の前や最中に地元や地域の天候を確認し、風や雲の状態をモニターすることで能力を発揮します。

b. アドベンチャートラベルガイドは、気候変動による天候の変化と、その変化がアドベンチャー活動にどのような影響を与えるかを認識すること。

例：氷河の減少により、ある場所では登山の季節が変わりつつあります。

c. アドベンチャートラベルガイドは、天候に関連した緊急対応の知識を得る必要があります。

例：ガイドが代替ルートや地元・オペレーターの緊急連絡先を知っています。

d. アドベンチャートラベルガイドは、その地域の自然現象の歴史に関する知識を示し、地域のコンテンツを紹介すること。

例：火山の最後の噴火がいつ起こったかを述べ、その時にできた地形を案内できるように準備します。

3.安全・危機管理

危機管理はアドベンチャートラベルの重要な要素です。アドベンチャートラベルのアクティビティは、その設定やスキルの必要性から高いリスクを伴うことが多いだけでなく、アドベンチャートラベルの参加者は、その経験の一部としてリスクを意図的に求めているのです。このため、アドベンチャートラベルのガイドは、危険を伴う活動に意図的に従事するという珍しい立場にあります。

アドベンチャーアクティビティによってその危険度は大きく異なりますが、アドベンチャートラベル会社とガイドは、アドベンチャーアクティビティの安全な運営を確保する役割を分担しています。ガイドは最終的にプログラムの遂行を直接観察し、対応しなければならない立場であり、現場での安全管理に責任があります。

アドベンチャートラベルにおける安全・危機管理は、装備品、環境、地域社会、アクティビティ、ガイド、アクティビティ参加者などを含む多層的な戦略が必要です。

ISO 21101 Adventure Travel - Safety Management Systems - Requirements [1]は、安全管理システムの実施と維持を強化しようとするアドベンチャートラベルガイドにとって重要な参考資料です。この文書は、アドベンチャートラベルの安全性とリスクマネジメントに関する世界的なコンセンサスの概要を示しています。

安全・危機管理の定義

アドベンチャートラベルにおける安全・危機管理とは、アドベンチャー活動や文化的・物理的環境における安全とリスクを特定・準備し、適切な予防策と怪我・病気・死亡事故発生時の対応手順を適用するプロセスを指します。

安全・危機管理能力

1.アドベンチャートラベルガイドは、アドベンチャー活動中のすべての参加者の安全を確保するための対応を認識するものとします。

a.アドベンチャートラベルガイドは、案内するアクティビティの研修を受け、ガイドするアクティビティに関連する専門会員団体に参加し、手続きの最新情報を把握しておく必要があります。

例：ラフティングのIRF、登山のIFMGA、安全およびリスクマネジメントの会議またはコースへの参加など

b.アドベンチャートラベルガイドは、使用する機器や参加者を連れて行く場所について、常に最新の情報を入手する必要があります。アドベンチャー活動の安全手順と装備は常に進化しているため、ガイドは規約を管理するコミュニティからの最新情報に注意し、最新の状態を維持する必要があります。

例:自転車のメンテナンスのための規約を遵守します。

2.アドベンチャートラベルガイドは、予測可能なリスクと予測不可能なリスク、客観的なリスクと主観的なリスクに備えなければなりません。

a.アドベンチャートラベルで参加者を案内するためには、装備や行程に起因するような予測可能な要因と、参加者の能力や天候のような予測できない要因の両方に対して、幅広くリスク管理をする必要があります。

b.リスクには、環境上の危険のような客観的なものと、参加者のリスクに対する認識のような主観的なものがあります。活動のリスクは、参加者が準備している以上に複雑であったり、外的条件が予期せず変化したりすることがよくあります。

c.ガイドは、先に進むことをためらう参加者をサポートし、実際のリスクをより正確に反映させるために、リスクに対する認識を再考する手助けをする準備をする必要があります。

例:参加者は、溺れることを恐れてカヌーツアーに参加することをためらっている。ガイドは、PFDなどの安全装備の正しい使い方と機能、そして参加者を安心させるための安全手順を説明することができます。

d.アドベンチャートラベルでは、自然や人里離れた場所で行われることが多いため、ガイドは緊急対応時の連絡経路を確保し、現地の状況や制限事項の最新情報を確認できる信頼できる情報源を持つことが必要です。

3.アドベンチャートラベルガイドは、安全および危機管理システムについての研修を受け、それに従うものとします。

a.現地の状況やアドベンチャー活動のリスクは、ガイドとその参加者が使用する安全性とリスク管理の規約が大きく影響します。ISO 21101は、安全管理システム（SMS）の使用に関するガイダンスを提供しています。

b.アドベンチャートラベル業者がSMSを使用する場合、ガイドもそれに応じた研修を受けなければなりません。アクティビティに参加するすべての人が、事故が発生した場合の操作と行動計画を同じ手順で共有することが非常に重要です。

c.ガイドが独自に活動する場合、またはオペレーターが安全管理システムを運用しない場合、ガイドはISO21101に記載されている取組を参照し、これを独自のガイド能力に適用します。

4.アドベンチャートラベルガイドは、RIAT（Risk Inventory, Analysis and Treatment）と呼ばれる3段階のリスクアセスメント手法を用いるものとします。

ステップ1：リスクの棚卸し - アドベンチャーアクティビティに関連するリスクを特定し、リストアップします。

ステップ2：リスク分析 - インベントリに含まれる各リスクの可能性と結果の両方を分析する。どのリスクが許容できるか、また、どのリスクが許容できないかを判断します。この受容のレベルは、活動、目的地、季節、会社によって異なる場合があります。

ステップ3：リスクの対策-許容できないリスクは、対策を取る必要があります。この対策は、ガイドへの研修、参加者への安全説明、適切な装備、活動中のコミュニケーションを通じて行われます。この対策により、最初のリスク分析が許容可能なレベルまで下がります。

5.アドベンチャートラベルガイドは、会社独自の規約を熟知していること。

a.自分が引率するアドベンチャートラベルの活動や旅程の危険性をよく理解し、危険な状況に備えておくこと。

b.勤務する会社の標準作業手順書（SOP）を意識して訓練し、もしSOPを使用していない場合は、積極的に作成する力を持つこと。

c.緊急時行動計画（EAP）または緊急時対応計画（ERP）を認識し、その使用について訓練を受けること。

d.各旅行後に旅行報告書（TRP）を提出し、手順への不適合をインシデント&アクシデントレポート（IAR）で確認します。

e.これらの IAR は、SOP および/または EAP プロトコルに変更をもたらす可能性があります。ガイドは、いかなる変更にも対応できるよう、最新の情報を入手するものとします。

6.アドベンチャートラベルガイドは、安全上のリスクや緊急時の対応について、リーダーシップと権限を持つこと。

- a.ガイドは、規約に従って、必要なときに緊急対応を実行できるよう、肉体的・精神的な準備をします。
- b.ガイドは、他者の信頼を得るような方法で、情報に基づいた効果的な意思決定を行います。
- c.ガイドは、活動を中止したり、プログラムを変更したり、支援を求めたりするタイミングを知るための判断力とイニシアティブを持つべきです。
- d.ガイドは、アドベンチャートラベルの環境における医療トラブルの回避、判断、対応方法を知っていなければなりません。(テクニカルスキル&ファーストエイド能力を参照)

7.アドベンチャートラベルガイドは、健康と衛生に関する規約を熟知し、研修を受け、伝え、実施することができる必要があります。

旅行に伴うすべてのリスクと同様に、病気や疾患のリスクは、適切な規約を作成し、それに従うことによって管理し、最小限に抑えることができます。

- a.ガイドは大きな危険に直面した場合、参加者、スタッフ、一般コミュニティを保護するために体験を設計し直す必要があります。

例:2020年のCOVID-19パンデミックでは、参加者の感染リスクを最小化するために、企業は健康・衛生規約を迅速に開発する必要がありました。

- b.ガイドは、伝染病や病気の蔓延を防ぐために、必要な検査に従うものとします。検査は、すべての参加者、スタッフ、ガイドに適用されるべきです。

例:ツアーに参加する前に、参加者が検査対象のウイルスの症状を持っていないことを確認するためのアンケートを実施します。

- c.参加者に伝染病や病気の症状が見られる場合、ガイドは会社の規約や政府の要求に従って参加者をツアーから外します。

4.顧客サービスとグループ管理

顧客サービスとは、体験前、体験中、体験後に、プロフェッショナルで質の高いサービスや支援を提供することで、参加者のニーズに対応する行為です。アドベンチャートラベルガイドは、観光サービス部門の一部であり、しばしば教育者やアドベンチャー活動のファシリテーターが提供する以上のサービスを提供します。ガイドの共感力、忍耐力、柔軟性、創造性、そして参加者が場所や人々とつながり、旅行体験を向上させ、すべてのステークホルダーにプラスの影響を与えることに貢献します。

アドベンチャートラベルガイドの接客は、レストランやホテルのような古典的なホスピタリティサービスの状況とは異なります。アドベンチャートラベルガイドの接客は、参加者を精神的、肉体的、文化的に辛い思いをさせてしまうということが頻繁にあるため、難しいです。さらに、アドベンチャートラベルガイドは、参加者、コミュニティ、環境の安全を守りながら、優れた顧客サービスを提供するという、一見相反する側面の間で均衡を保たなければなりません。

そのため、ガイドは、安全性、持続可能性、個人とグループのニーズ（身体能力や技能レベルの違いを含む）のバランスを取る必要があります。ガイドは、「お客様はいつも正しい」というサービス哲学の中で、安全性、持続可能性、身体能力やスキルレベルの違いを含む個人とグループの両方のニーズをバランスよく満たす必要があります。私たちは、参加者のニーズが満たされている、ホスピタリティが行き届いていると感じてほしいと思っていますが、実際には「お客様はいつも正しい」ので、参加者が怪我をして帰ってきたり、体験中に十分なパフォーマンスを発揮できずにフラストレーションが溜まってしまいかもかもしれません。

アドベンチャートラベル会社とアドベンチャートラベルガイドにとって、高品質できめ細かい顧客サービスとグループ管理は重要な機能です。アドベンチャーに参加する人は多種多様であり、ガイドには様々なニーズや期待、能力レベルに対応しながら、持続可能な手段を守り、安全性と危機管理を考慮し、自然や文化の景観の説明をすることが求められます。

技術的能力やファーストエイドなどの他の能力とは異なり、アドベンチャートラベルの顧客サービス能力の正式なものはほとんどなく、アドベンチャートラベルのガイドのための一般的な認定プログラムもないことが課題です。各企業やガイドは、この規約に書かれていることに加え、ガイドがサービスを提供する独自の環境に対する特定のニーズを考慮した研修を開発する必要があります。

アドベンチャートラベルガイドは、アドベンチャートラベルの前、中、後において、様々な顧客サービスの要求を準備し、対応する必要があります。参加者が安全で、仲間に恵まれていると感じ、不安や喜びを心地よく表現し、その体験が充実したものであり、時間とお金を投資する価値があったと感じることが最も重要なことなのです。優れた顧客サービスとグループ管理の提供は、参加者の満足度、ガイドと企業に対する好意的なレビューとフィードバックにつながります。

顧客サービスとグループ管理の定義

顧客サービスは、参加者のアドベンチャートラベル体験によって様々です。参加者が体験前、体験中、体験後に作り出す感覚的、感情的な反応にも表れます。参加者全員がポジティブであれば、こうした反応はエンゲージメント、モチベーション、ロイヤリティを高め、ツアーオペレーターの評判を向上させることができます。

Colin Shaw (2007)は、カスタマーエクスペリエンスにおける感情の重要性を強調しています。

“カスタマーエクスペリエンス”とは、いくつもの事柄のことです。物理的なカスタマーエクスペリエンスもそうですが……。そして、重要なのは、顧客がどのように感じるかという感情です。私たちの調査によると、カスタマーエクスペリエンスの50%は感情に関するものです。

グループ管理とは、アドベンチャーアクティビティ参加者や提供者の精神や行動がポジティブで肯定的であり、人々や環境に対するネガティブな相互作用や影響を回避するように、参加者と地域社会や風景との関係を管理することです。

“自然をテーマにした観光客の場合、観光客の満足度に影響する属性は以下の通りです。
コミュニケーション、解釈、知識、最小限のインパクトのメッセージ、本物らしさ。
質の高い顧客サービス、学習の重視、グループとの交流、興味深い解説に加え
組織、グループ管理、活動スキル、訪問者の支援 [2]

顧客サービスとグループ管理能力

1. アドベンチャートラベルガイドは、言語と非言語のコミュニケーションに長けていること。

a. アドベンチャートラベルのガイドは、参加者に安全性、持続可能性、行程に関する情報を伝える責任があります。このような情報は、通常、ブリーフィングで提供されますが、このようなコミュニケーションは、正式な場だけに限られたものではありません。文化や言語の多様性を考慮し、小道具や視覚的な資料を用いて、アドベンチャートラベルの最中に情報を補う必要があります。

例: 旅程などの情報、必要なギア、持続可能な規約、その日のハイライトを含むツアーに関するブリーフィングを毎日実施します。

b. 参加者全員が、提示されたコンセプトを十分に理解し、貴社の標準作業手順書 (SOP) および安全管理システム (「安全およびリスク管理コンピテンシー」で詳細を説明) と整合させることが重要です。

c. 非言語コミュニケーションも重要なスキルです。参加者の顔や体の動きを読み取ることは、体験の準備や活動、健康状態を診断する際に欠かせません。

例: 困難なハイキング後にキャンプに戻る前に、全員に聞こえるようにグループを集め、事故の大半はハイカーが疲れて空腹になり、安全への意識が薄れる午後の遅い時間に起こることを伝えます。

d. 最後に、「自然と文化の歴史の解説」で説明されているように、内容やコンセプトを伝えるためのコミュニケーションテクニックも不可欠です。多くのアドベンチャー参加者にとって、アドベンチャーアクティビティが行われる場所に関するストーリーは、アクティビティそのものと同じくらい重要であり、ガイドはそれらを学び、魅力的で参加型の方法で参加者と共有するよう努めなければなりません。

2. アドベンチャートラベルガイドは、参加者の興味、期待、様々な能力を学び、それらの興味に合うようにツアーをカスタマイズするよう努めなければならない。

a. ガイドは、アドベンチャーアクティビティの開始時と終了時の両方において、参加者の期待することを理解するために参加者の話を聞きます。ガイドは、参加者の期待を上回るよう努力し、グループ体験の中で各参加者にとって何が重要かを考慮しなければなりません。

例: 歓迎ブリーフィングでは、参加者に自己紹介をしてもらい、期待することやこれまでのアドベンチャートラベルの経験などを簡単に説明してもらいます。

例: 参加者が地質学者であることを知った後、ツアー中に目的地の地質学的な歴史を取り入れます。

3. アドベンチャートラベルガイドは、すべての参加者のために、サービスと経験の質を平準化し最大化する管理技法を採用するものとする。

a. アドベンチャートラベルのガイドは、アドベンチャートラベルに参加する前はお互いを知らない参加者のグループと仕事をすることが多いです。一対一で個人をどう扱うかと、グループでどう扱うかは別で、グループ全体のニーズと個人のニーズが対立することもあります。判断をあからさまに否定することなく、他のメンバーを優先して行うことが、グループ管理の技術です。

例: グループのメンバーの一人は、もっと激しいハイキングをすることを望んで参加したのかもしれませんが、しかし、グループ全体としてその活動レベルに対する準備が出来ていない場合、または、より長いハイキングに参加するためには、旅程に含まれる他の活動を行わなければならない場合、グループ全体にはメリットがあるが、メンバーの一人と対立する決定を下さなければならない可能性があります。

例: あるアクティビティでワインのテイastingがあり、参加者の一人が亜硫酸塩アレルギーで参加できない場合。ガイドが並行して行うアクティビティでは、参加者が新鮮な房を使って各ブドウ品種を試食し、ブドウの品種の違いを体験できるように手配します。

アドベンチャートラベルガイドは、問題や対立を積極的に把握し、苦情に対しては、仲裁、解決またはプログラムの変更、アフターケアやフィードバックの機会を提供することで対応します。

a. アドベンチャートラベルガイドは、意見、要望、苦情に耳を傾け、建設的でバランスのとれた方法で対応するよう努めなければなりません。また、お客様の要望に耳を傾け、分析し、話し合い、解決策を見いだして実行します。苦情や対立が生じる場合は、状況に応じて以下の方法で解決し、観察する必要があります。
参加者の懸念に直接対処すること。問題をすぐに解決できない場合は、いつどのようにその問題に対処できるかを参加者に伝えてください。

例: 地元住民の写真を撮るとき、一部のお客様は侵略的な態度をとっている。ガイドが礼儀作法を説明しても、その人たちは問題ないと思っている。ガイドはグループと地元住民の会話を促し（必要であれば通訳も）、彼らが写真撮影についてどう考えているかを説明できるようにすればお互いの写真を撮れるようになるかもしれません。

5. アドベンチャートラベルガイドは、マズローの欲求階層に示される参加者の複合的な欲求（基本的欲求、安全欲求、心理的欲求、自己実現欲求）を管理します。

a. 旅は人生を変え、自己実現につながり、自己変容を実現します。まず基本的欲求から始まることで自己実現欲求に到達します。参加者は、空腹や寒さ、グループに歓迎されていないと感じた場合、変容し、刺激を受けて帰ることはできません。ガイドはしばしば、「問題がある」あるいは「挑発的な」参加者を、基本的欲求が満たされていないだけの参加者と混同しています。

例: 参加者がイライラしたり不機嫌にならないように、水、スナック、防寒着を余分に持ち歩き、参加者に提供します。

例: グループメンバーが孤立していないか、グループに参加していないか、グループメンバーの中に何か不満があるようだが、それを言葉にできない人がいないか（例：シャイ、自信なさげ）などを観察します。

6. アドベンチャートラベルでは、ガイドの実務に組み込まなければならない、その他の顧客サービスに関する考慮事項があります。

a. アドベンチャーアクティビティでは、ガイドは、水分補給や食欲、体温、快適さ、気分、精神など、参加者全員の健康を観察する役割が加わります。

例: 各活動前に、参加者が適切な衣類、適量の水、その他活動用具リストに記載されているものを着用/携帯しているか確認します（業者から提供されていない場合）。活動中は、水分補給、おやつ、体調を尋ねるなどして、参加者の様子を確認します。

b. ガイドは、現地のツアーガイド、ドライバー、その他のサプライヤーなど、外部の関係者と多く連絡をとり管理することが求められます。顧客サービスも必要となり、参加者の優先順位とのバランスをとる必要があります。

例: ドライバーや現地サプライヤーと定期的に連絡を取り、スケジュールの変更や参加者からのフィードバック（批判的なものも肯定的なものも）を常に把握し、参加者のツアー体験における彼らの役割が重要であることをアピールします。

5. 自然・文化・歴史の 解説

アドベンチャートラベルのガイドには、目的地の自然や文化の歴史に精通していることが期待されます。

参加者は、アドベンチャーアクティビティを行う場所の人々、野生動物、風景について知りたがっていて、ガイドは彼らに関連するコンテンツを共有できなければなりません。魅力的なコンテンツを通じて参加者と目的地を結びつけることができれば、感動や自己変容の機会を提供することができます。

自然史や文化史の知識は、アドベンチャートラベルガイドによって大きく異なり、参加者の興味も同様です。ガイドの経歴、研修、個人的な興味によって、例えば、鳥に詳しいガイドもいれば、地質学に詳しいガイドもいます。どのような専門分野であっても、ガイドは、地理、人類の歴史、過去と現代の政治、環境問題、経済、芸術、文化、民間伝承、料理など、その目的地のストーリーに関連するあらゆる知識を共有できるように準備しておく必要があります。

名前、時代や民族を知るだけでは十分ではありません。アドベンチャートラベルガイドは、参加者の興味を引き、解説するために、知識を伝える能力も備えていなければなりません。ガイドの知識は、毎日のブリーフィングやアトラクションなどの説明の場だけでなく、食事中や何気ない会話などの場でも伝えることができます。ガイドが最も効果的なのは、参加者が親しみやすく、理解しやすい方法でコンテンツを共有すること。成功の鍵は、コンテンツを参加者の生活や現実に関連づけることです。

「解説とは、説明された経験ではなく、経験された説明である」[1]。

アドベンチャートラベルガイドは、ガイドをする場所の文化、地域、環境の持続可能性に対して、責任と重要な役割を担っています。アドベンチャートラベルガイドは、参加者の主な話し相手であることが多いため、環境や地域社会の「代弁者」としての役割を果たします。

したがって、コンテンツの解説や伝達において、以下を目指すべきです。

1. 参加者が地域、コミュニティ、文化、環境に対する理解と価値を高める。
2. 移動中、現地、目的地での参加者の行動に影響を与え、指導する。
3. 参加者が訪問後に、環境や保護に関して行動することを促す。[2]

自然・文化・歴史の解説の定義

自然・文化・歴史は、特定の場所の過去、現在、未来の生物学的、生態学的、文化的特性に関する多様な知識全般を指します。自然史の例としては、ある風景における森林の種類や分布や、ある水域における魚の種類が多様性が挙げられます。文化史の例としては、その土地特有の芸術様式や素材、特定の都市や国での音楽ジャンルの発展などが挙げられます。

サム・ハム（2013）は、解釈を次のように説明しています。

「解説とは、観客に個人的な意味の発見を促し、物、場所、人、概念との個人的なつながりを築くことを目的としたコミュニケーションへのアプローチである」[3]。

自然・文化・歴史の解説の能力

1. アドベンチャートラベルガイドは、ガイドを行う目的地の自然や文化の歴史、現代社会に関する知識を有していなければならない。

a. 旅行先、季節、参加者の興味に応じた内容であること。

例: ガイドには、旅行中に観察する可能性のある自生する動植物に関する知識が必要です。

例: ある政治的な問題が報道されている地域で働くガイドは、その問題についての参加者からの基本的な質問に答えられるだけの知識を持っていなければなりません。

2. アドベンチャートラベルガイドは、知識を共有し、参加者の質問に答えるために、魅力的な方法で情報を伝える手段を持つべきです。

a. 情報を伝える手段は、情報の共有と同時に、楽しく魅力的な体験や、小道具や特別ゲストなどの補足資料を提供することで、バランスをとる必要があります。

例: 内容やコンセプトを共有するために、ストーリーや逸話を使います。

例: テーマ別解釈[3]は、整理された楽しい方法でコンテンツに焦点を当てることができるため、多くのガイドが採用している方法論です。

b. ガイドの内容は、参加者が理解できる適切なレベルであり、参加者全員が聞き、理解し、交流に参加できるような方法で提供する必要があります。

例: グループを集め、参加者全員があなたを見たり聞いたりできるようにします。

3. アドベンチャートラベルガイドの解説は、刺激的で、魅力的であるべきです。

a. ガイドは、単に聞いて事実を学ぶだけでなく、参加者が知的・感情的に内容を理解できるように、参加型の活動を取り入れること。

例: 森にある2本の重要な木について説明した後、参加者に自由時間を与え、1本の木を見つけ、見つけたものをグループに説明させます。

b. ガイドは、参加者がそのテーマについてもっと学びたいと思い、自国でそれを応用できるようになるよう努力しなければなりません。

例: 参加者に、地元の自然や文化の歴史を学ぶことで、帰国後もアドベンチャートラベルを続けるように勧めます。

c. 通訳は技術であると同時に芸術であり、ガイドは常に技術の向上を目指さなければなりません。

例: 自分の住んでいる地域で見られる野草についての講義を受けます。

4. アドベンチャートラベルガイドは、個人および地域社会と対面する前に、関連する地域の慣習や時事問題について参加者に知らせます。

a. ガイドは、地域コミュニティに言及する際、文化的に適切な言語を使用するなど、異文化間コミュニケーションスキルを駆使して、参加者との交流を促進する必要があります。

例: 参加者に会ってもらいたい人と連絡を取り、グループがその人を訪問して関わる時間を調整します。交流の内容を準備し、適切であれば参加者と過ごした時間に対する報酬を提供します。

例: グループ参加者に、これから会う人たちの背景や、彼らが存在する文化について予習してもらおう。参加者に、特別に訪問すること、これらのコミュニティを変えたりすることが私たちの目的ではないことを理解させます。

5.アドベンチャートラベルガイドは、信頼性が高く、バランスのとれた偏りのない情報を提供する必要があります。

a.参加者が目的地について正しく知るためには、ある問題に関連する事実だけでなく、現地の人々の多様な視点や、現実を正確に反映した情報を共有することが重要です。

例:科学的な調査や証明された事実を紹介するだけでなく、ダムや林業など、その土地で議論を呼ぶ題材を取り上げる際には、複数の地元の視点や観点も取り入れます。

b.参加者は、その場所の代表者として、あるテーマについてガイドの意見を知りたがる場合があります。ガイドは、自分の立場を説得しようとするのではなく、議論を盛り上げるための一例として、自分の意見を使うことができます。

例:国立公園の管理者は、絶滅した捕食動物を再び国立公園に放つことを計画しています。地元の牧場主は、家畜に影響を与える可能性があるため、この計画に反対しています。ガイドは、この肉食動物を放すことで生態系全体が改善されると考え、この観点を共有すると同時に、牧場主の立場の理由も解説します。

6.アドベンチャートラベルのガイドは、自己変容の可能性を高めるために、個人的な解釈を提供する必要があります。[4]

a.ガイドは、参加者の興味を知り、その興味に合った情報を提供することで、参加者との関連性を高めます。

例:初日のアクティビティに向かうバンの中で、ガイドが参加者に「今まで行った中で一番好きな旅は何か、なぜそれが好きなのか」と尋ねます。

b.ガイドは、旅行体験と参加者が人生で抱いている願望を結びつけます。

例:ガイドは、旅行中の時間を使って過去の辛かった旅行体験の話を聞き出し、その経験を将来の成長につなげることができます。

6.ガバナンス

1.アドベンチャートラベルガイドスタンダード（以下、「ATGS」）は、ガイドとアドベンチャートラベルの専門家によるボランティアグループ（ガバナンスボード）によって運営されています。その目的は、ATGSの継続的な維持管理を保証・監督し、関係者にATGSを普及させることです。ガバナンスボードの責務は以下の通りです。

- a. ATGSについて世界中の企業、業界団体、政府に情報提供を実施すること
- b. ATGSの実施に向けた取り組みを支援する。
 - i. 企業や政府とのコンサルティングを通じて
 - ii. 他の団体や政府によって管理されている認証やライセンスを通じて
- c. ATGSに関する意見・感想の検討
- d. ATGSの定期的なアップデート
 - i. 年1回、フォーマット、言語、アップデートの基本的な変更を行うことができます。
 - ii. 每期、更新情報を公表することに合意する
 - 1. 各期間は5年または理事会の定めるところによるものとします。
 - 2. 自薦または他薦によって簡単な手続きでグループに参加することができます。

ガバナンス・ボード体制

1.地域およびセクターの多様性を理事会に取り入れるため、以下の体制、役職、任期を決定しました。

- a. 役員構成
 - i. 取締役会は、アドベンチャートラベルコミュニティの代表者で構成されています。
 - ii. 広域エリア（以下に詳述）ごとに、少なくとも1名の専門ガイドを配置する必要があります。特定の地域で活動するアウトバウンドツアーオペレーターは、その場所に拠点を置いていない場合でも、受入可能です。

iii. 理事会のメンバーは、すべての業界関係者に開示されます。会員は以下を指名することができ、自薦または他薦によって簡単な手続きでグループに参加することができます。これは現取締役の過半数を占め、各ポジションが埋まるまで継続されます。

iv. ある地域のすべてのポジションが埋まった後、新規応募者は年単位で検討されます。

v. 指名委員会は、理事候補者の募集、指名の管理、および理事会全体が毎年投票するための理事候補者名簿の提出のために招集されます。

- b. 期間
 - i. 各代表は5年の任期を務めることに同意します。
 - ii. 任期満了後、取締役は追加任期を要求することができます。
 - 1. 延長要求を承認するためには、現在の取締役の単純多数決が必要です。

リーダーシップと投票

1.理事会には、最低限以下の役員を置く：プレジデントとセクレタリー、理事会は、さらに会計および副会長を選出することを選択することができる。

- a.プレジデントは、2年以上役員を務め、5年間プレジデントを務めるものとします。
 - i.プレジデントの職務は、取締役会のビジョン・ミッションの実現と長期的な目標設定をリードすることです。
 - ii.会計が選出されない限り、プレジデントはセクレタリー（がいる場合）と共に財務を監督します。
 - iii.プレジデントは、執行委員会（下記参照）を主導します。
- b.セクレタリーは1年以上理事を務めた者でなければならず、セクレタリーの任期は5年とします。
 - i.セクレタリーの任務は、理事会および執行委員会のメモを管理・保管し、ATGSの定期的な編集を記録することです。

2.取締役会は、組織の通常の運営を促進し、取締役会の監督を必要としない日常的な決定を行うために、執行委員会を召集します。

- a.執行委員会のメンバーには、選出されたすべての役員、直近のプレジデント、および特定の役割を果たすために任命された最大5人の理事会メンバーが含まれます。
- b.非役員の執行委員は1年の任期（連続5期まで）で、組織の運営上の意思決定を行います。
 - i.既存の実行委員が後継者を指名し、投票します。
 - 1.欠員を補充し、任期を延長します。

3.執行委員会は、以下の事項を除き、すべての事項を決定し、理事会の議決を経なければならぬ。

- a.組織的なリーダーシップ
 - i.プレジデント、セクレタリー、その他の役員
 - ii.ATGSのアップデート
 - iii.取締役会メンバー
 - 1.指名委員会が空席の取締役候補の指名を求めるための働きかけを行い、候補者案を推薦した後、取締役会全体が新メンバーの承認を決議します。
- b.各メンバーは1票を持ち、すべての票は平等です。
 - i.ATGSの更新を除くすべての投票で単純多数決（50%+1票）を採用
 - ii.ATGS更新のための多数決（75%+1票）で決議されます。
- c.投票は、対面またはオンラインの会議中に行うか、承認された投票方法（執行委員会が決定）で行うことができます。
 - i.決定が有効となるためには、承認された理事会メンバーの35%の定足数を得なければなりません。

地域別会員数目標

1.世界のアドベンチャートラベル業界からの幅広いエリアから代表を確保するため、ガバナンスボードメンバーの席は、以下の大陸別構成とします。

- a. 北中米：各地域で最小1ポジション／最大3ポジション
 - i.カナダ、アメリカ
 - ii.メキシコ、中米、カリブ海諸国
- b. アフリカ：各地域で最低1ポジション、最高2ポジション
 - i.北アフリカ（モロッコ、西サハラ、モーリタニア、マリ、アルジェリア、チュニジア、リビア、エジプト）
 - ii.西・中央アフリカ（セネガル、ガンビア、ギニアビサウ、ギニア、シエラレオネ、リベリア、コートジボワール、ガーナ、ブルキナファソ、トーゴ、ベナン、ナイジェリア、ニジェール、チャド、カメルーン、赤道ギニア、ガボン、コンゴ、DRコンゴ、中央アフリカ、カーボベルデ、サントメ&プリンシペ）
 - iii.東アフリカ（タンザニア、ウガンダ、ケニア、ソマリア、エチオピア、南スーダン、スーダン、エリトリア、ジブチ、ルワンダ、ブルンジ）
 - iv.南部アフリカ（南アフリカ、レソト、スワジランド、ナミビア、アンゴラ、ザンビア、マラウイ、モザンビーク、ジンバブエ、ボツワナ、マダガスカル、セイシェル、コモロ）
- c. 南米：各地域で最小1ポジション／最大3ポジション
 - i.南米北部・東部（ブラジル、コロンビア、ベネズエラ、ガイアナ、スリナム、フランス領ギアナ）
 - ii.南米西部・南部（エクアドル、ペルー、チリ、アルゼンチン、ボリビア、パラグアイ、ウルグアイ）
- d. ヨーロッパ：各地域で最小1ポジション／最大3ポジション
 - i.イギリス・アイルランド
 - ii.スカンジナビアとバルト海（アイスランド、ノルウェー、スウェーデン、フィンランド、グリーンランド、デンマーク、エストニア、ラトビア、リトアニア）
 - iii.西ヨーロッパ（ポルトガル、スペイン、フランス、ベルギー、オランダ、イタリア、スイス、ドイツ、リヒテンシュタイン、ルクセンブルク、アンドラ）
 - iv.東欧（ポーランド、チェコ、スロバキア、バルカン半島、ブルガリア、ギリシャ、ルーマニア、ハンガリー、トルコ、モルダビア、ベラルーシ、ウクライナ）
- e. アジア：各地域で最低1ポジション、最高3ポジション
 - i.中東（シリア、イラク、レバノン、イスラエル、パレスチナ、ヨルダン、クルディスタン、サウジアラビア、イエメン、オマーン、アラブ首長国連邦）
 - ii.北アジア（ロシア、カザフスタン、モンゴル、グルジア、アルメニア、アゼルバイジャン）
 - iii.中央・南アジア（イラン、アフガニスタン、トルクメニスタン、ウズベキスタン、タジキスタン、キルギスタン、パキスタン、インド、ネパール、ブータン、バングラデシュ、スリランカ）
 - iv.東アジア（北朝鮮、韓国、日本、台湾、中国）
 - v.東南アジア（ミャンマー、ラオス、タイ、ベトナム、タイ、カンボジア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、インドネシア）
- f. オセアニア：1地域につき最低1ポジション、最高2ポジション
 - i.オーストラリア・パプアニューギニア
 - ii.ニュージーランド、南極大陸、ポリネシア

参考文献と参考図書

イントロダクション

参考文献

- [1]ADVENTURE TRAVEL TRADE ASSOCIATION & GEORGE WASHINGTON UNIVERSITY (2013) *Adventure Travel Market Study* ATTA (アドベンチャー・トラベル・マーケット・スタディ)
- [2]INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION [オンライン] Available from: <https://www.iso.org/home.html> [Accessed 13 July 2020].
- [3]LEAVE NO TRACE CENTER FOR OUTDOOR ETHICS [オンライン] Available from: <https://lnt.org/> [Accessed 13 July 2020].
- [4]NATIONAL ASSOCIATION FOR INTERPRETATION [Online] Available from: <https://www.interpnet.com/> [Accessed 13 July 2020].
- [5]FIELD GUIDES ASSOCIATION OF SOUTH AFRICA [Online] Available from: <https://www.fgasa.co.za/membership/qualifications> [Accessed 13 July 2020].
- [6]LA MINISTRA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO Y LA MINISTRA DE TURISMO DE COSTA RICA (2018) Decreto de Guías de Turismo Alcance Instituto Costarricense de Turismo (コスタリカ観光局ガイドブック)
- [7]ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (2005) Turismo de aventura - Condutores - Competência de [pessoal](http://www.sistemaafemg.org.br/agenteturismo/Legisla%C3%A7%C3%A3o%20do%20Agente%20de%20Turismo%20Rural/NBR/15285-competencias-de- pessoal.pdf) [Online] Available from: <http://www.sistemaafemg.org.br/agenteturismo/Legisla%C3%A7%C3%A3o%20do%20Agente%20de%20Turismo%20Rural/NBR/15285-competencias-de- pessoal.pdf> [Accessed 19 July 2020] (英語版のみ)

1-持続可能性

参考文献

- [1]LENZEN, M. et al.(2018) *The Carbon Footprint of Global Tourism Nature Climate Change* [Online] Available from: <https://www.nature.com/articles/s41558-018-0141-x> [Accessed 13 July 2020].
- [2]国際自然保護連合 IUCN 絶滅危惧種レッドリスト [オンライン] Available from: <https://www.iucnredlist.org/> [Accessed 13 July 2020].
- [3]UN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS [オンライン] Available from: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/> [Accessed 13 July 2020].
- [4] FUTURE OF TOURISM COALITION *ガイドライン* [オンライン] Available from: <https://www.futureoftourism.org/guiding-principles> [Accessed 13 July 2020]

- [5]国際標準化機構 (2018) *ISO 20611:2018* アドベンチャートラベル – *Good Practices For Sustainability* [Online] Available from: <https://www.iso.org/standard/68548.html> [Accessed 13 July 2020].

- [6]先住民族と旅行業界。GLOBAL GOOD PRACTICE GUIDELINES [オンライン] Available from: <https://planeterra.org/about-us/publications/indigenous-people-and-the-travel-industry-global-good-practice-guidelines/> [Accessed 13 July 2020].

- [7]児童福祉と旅行業GLOBAL GOOD PRACTICE GUIDELINES [オンライン] Available from: <https://planeterra.org/about-us/publications/child-welfare-and-the-travel-industry-full-implementation-guide/> [Accessed 13 July 2020].

- [8]LEAVE NO TRACE CENTER FOR OUTDOOR ETHICS [オンライン] Available from: <https://lnt.org/> [Accessed 13 July 2020].

- [9]ADVENTURE TRAVEL TRADE ASSOCIATION & INTREPID TRAVEL (2020) *The State of Climate Action in Adventure Travel Industry* [Online] Available from: <https://www.adventuretravel.biz/research/the-state-of-climate-action-in-the-adventure-travel-industry> [Accessed 13 July 2020] (アドベンチャー旅行業界における気候変動対策の現状)

- [10]TRAVEL WITHOUT PLASTIC [Online] Available from: <https://www.travelwithoutplastic.com/> [Accessed 13 July 2020].

- [11]TRAVELERS AGAINST PLASTIC [Online] Available from: <https://www.travelersagainstplastic.org/> [Accessed 13 July 2020].

- [12]ANIMONDIAL (2019) *Animal Welfare in Tourism Starter Kit* [Online] Available from: <https://animondial.com/animal-welfare-starter-kit> [Accessed 13 July 2020].

- [13]FOUR PAWS [オンライン] Available from: <https://dogcatmeat.four-paws.org/> [Accessed 13 July 2020]

- [14]ASSOCIATION OF BRITISH TRAVEL AGENTS (ABTA) (2019) *Animal Welfare Guidelines* [Online] Available from: <https://www.abta.com/industry-zone/raising-standards-in-the-industry/animals-in-tourism> [Accessed 13 July 2020] (アソシエーション・オブ・プリティッシュ・トラベル・エージェント (ABTA))

- [15]GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (2019) *GSTC Destinations Criteria (GSTC-D)* [Online] Available from: <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-destination-criteria/> [Accessed 13 July 2020].

- [16]WORLD CETACEAN ALLIANCE (2019) *Global Guidelines* [Online] Available from: <https://worldcetaceanalliance.org/certification/global-guidelines/> [Accessed 13 July 2020] (英語)

- [17]Sibley Guides (2011) *The Proper Use of Playback in Birding* [Online] Available from: <https://www.sibleyguides.com/2011/04/the-proper-use-of-playback-in-birding> [Accessed 13 July 2020]

[18]THE DONKEY SANCTUARY (2016) *Welfare Guidelines in Pictures* [Online] Available from: <http://imlil.org/wp-content/uploads/2016/09/Welfare-Guidelines-in-Pictures.pdf> [Accessed 13 July 2020] (英語版のみ)。

[19]OXFORD MARTIN PROGRAMME ON THE ILLEGAL WILDLIFE TRADE (2018) [Online] Available from: <https://www.illegalwildlifetrade.net/2018/07/27/consuming-wildlife-how-can-we-change-tourists-behaviour/> [Accessed 13 July 2020].

[20]ANIMODIAL [オンライン] COVID-19:動物との関わりを見直す時期 利用可能なサイト: <https://animodial.com/covid-19-time-to-review-our-interaction-with-animals> [Accessed 13 July 2020]

[21]CITES - NATIONAL CITES AUTHORITIES [Online] Available from: <https://cites.org/eng/cms/index.php/component/cp> [Accessed 13 July 2020].

[22]WORLD WILDLIFE FUND *Illegal Plant and Wildlife Trade* [Online] Available from: https://wwf.panda.org/our_work/wildlife/problems/illegal_trade/ [Accessed 13 July 2020] 植物と野生動物の違法取引。

[23]WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL (2018) *Buenos Aires (BA) Declaration on Illegal Wildlife Trade* [Online] Available from: <https://www.wttc.org/-/media/files/summits/buenos-aires-2018/wttc-buenos-aires-declaration-with-signatures.pdf> [Accessed 13 July 2020] (世界旅行観光協議会 (2018) ブエノスアイレス) 宣言 (違法な野生動物取引に関する宣言) [Accessed 13 July 2020].

[24]WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL AND MCKINSEY COMPANY (2017) *Coping With Success - Managing overcrowding in Tourism Destinations*, WTTC [Online] Available from: <https://www.wttc.org/priorities/sustainable-growth/destination-stewardship/> [Accessed 13 July 2020] (日本語訳: 世界旅行業協会、観光地管理委員会)

別記

BALLANTYNE R. & PACKER J. (2013) *International Handbook on Ecotourism* Edward Elgar Publishing.

BRAME R. & COLE D. (2011) *Soft Paths: 荒野を傷つけずに楽しむ*. NOLSライブラリー: スタックポール ブックス

BUCKLEY R. (2004) *Environmental Impacts of Ecotourism* CAB International

FENNELL D.A. (2015) *Ecotourism* Routledge

FLETCHER R. (2014) *Romancing The Wild - Cultural Dimensions of Ecotourism* デューク 大学出版局

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (2016) *GSTC Industry Criteria for Tour Operators* (ツアーオペレーターの世界基準). GSTC [オンライン] Available from: <https://www.gstcouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria-for-tour-operators/> [Accessed 13 July 2020].

LEUNG Y., SPENCELEY A., HVENEGAARD G. & BUCKLEY R. (eds.) (2018). 保護地域における観光とビジター管理。持続可能性のためのガイドライン。ベストプラクティス保護地域ガイドラインシリーズ No.27, and the Sustainable Development Goals - Journey to 2030, UNWTO, Madrid [Online] Available from: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419401> [Accessed 13 July 2020]

KING, L. J. (2015). The role of tour operators in delivering a Leave No Trace program: a case study of Algonquin Provincial Park. *Leisure/Loisir*, 39(1), 107-134.[MF1]

MARION, J. (2014). *Leave No Trace in the outdoors*. Stackpole Books.[MF2]

MARION, J. L., LEUNG, Y. F., EAGLESTON, H., & BURROUGHS, K. (2016). 訪問者が原生地域や自然保護区域に与える影響に関するレクリエーション生態学の研究成果のレビューと統合 *Journal of Forestry*, 114(3), 352-362.

NEWSOME D., MOORE S.A., DOWLING R.K. (2013) *Natural Area Tourism - Ecology, Impacts and Management*, 観光の諸相58、チャンネルビュー出版

SERNARI, C., & LEUNG, Y. F. (2013). Going global: 保護地域におけるミニマムインパクト教育プログラムの異文化間移転に関する再考 *Journal of Park and Recreation Administration*, 31(2).[MF1]

TAFF, B. D., BENFIELD, J., MILLER, Z. D., D'ANTONIO, A., & SCHWARTZ, F. (2019). The Role of Tourism Impacts on Cultural Ecosystem Services. *Environments*, 6(4), 43.

WORLD TOURISM ORGANIZATION AND UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAMME (2017), 観光と持続可能な開発目標 – Journey to 2030, UNWTO, Madrid [Online] Available from: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419401> [Accessed 13 July 2020]

2 – 技術的能力

参考文献

[1]国際標準化機構 (2013) *ISO 21102:2013 アドベンチャートラベルリーダー - 人事能力* [オンライン] Available from: <https://www.iso.org/standard/54859.html> [Accessed 13 July 2020]

[2]BRITISH CANOEING [Online] Available from: <https://www.britishcanoeingawarding.org.uk/> [Accessed 13 July 2020]

[3]INTERNATIONAL RAFTING FEDERATION [Online] Available from: <http://https://www.internationalrafting.com/> [Accessed 13 July 2020]

[4]WILDERNESS MEDICAL SOCIETY (2015) [Online] Available from: <https://www.wms.org/> [Accessed 13 July 2020]

[5]INTERNATIONAL LIAISON COMMITTEE ON RESUSCITATION (2015) [Online] Available from: <https://www.ilcor.org/> [Accessed 13 July 2020]

別記

テクニカルスキルとリーダーシップについては、世界のさまざまな地域で、さまざまな活動に関する多くの文献が存在します。以下はその一例です。

BRITISH CANOE UNION (2002) *Canoe and Kayak Handbook*:英国カヌー連盟のハンドブック第3版。
ペスダプレス

BRITISH CYCLING [ONLINE] マウンテンバイク リーダーシップ Available from:
<https://www.britishcycling.org.uk/mtbleadership> [Accessed 13 July 2020].

LONG S. (2014) ヒルウォーキング. *The Official Handbook of the Mountain Training Walking Schemes 3rd Ed.* マウンテン・トレーニング・UK

PETER L. (2011) ロッククライミング. エッセンシャル・スキル&テクニック:*The Official Handbook of the Mountaineering Instructor, Single Pitch, Climbing Wall and Climbing Wall Leading Award Schemes 2nd Ed.* マウンテントレーニングUK

3-安全・危機管理

参考文献：

[1]INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION *ISO 21101:2014 adventure travel - Safety Management Systems*.要求事項[Online] Available from:
<https://www.iso.org/standard/54857.html> [Accessed 13 July 2020]

別記

ATTARIAN A. (2012) *Risk Management in Outdoor and Adventure Programs*:事故、事件、不運のシナリオ ヒューマン・キネティクス・オーストラリア

LEEMON, D., METTENBRINK K.B., AND SCHIMELPFENIG T. (2019) *Risk Management for Outdoor Leaders*.2nd.Ed.ナショナルアウトドアリーダーシップスクール

国際標準化機構 (2016) *ISO 21101:2016* アドベンチャートラベル-安全性
マネジメントシステム。A Practical Guide for SMEs [Online] Available from:
<https://www.iso.org/publication/PUB100405.html> [Accessed 13 July 2020]

4-顧客サービスとグループ管理

参考文献

[1]SHAW C. (2007) *The DNA of Customer Experience - How Emotions Drive Value*.パ
ルグレイブ・マクミラン

[2]WEILER B. & BLACK R. (2015)ツアーガイド研究-洞察、問題点、示唆Aspects of Tourism
62, Channel View Publications

別記

HUDSON S. & HUDSON L. (2017) *Customer Service for Hospitality and Tourism (2nd
Ed.)* Goodfellow Publishers Limited

WATKINSON M. (2012) *The Ten Principles Behind Great Customer Experiences*
フィナンシャルタイムズ出版

WORLD TRAVEL AND TOURISM COUNCIL (2015) *Global Talent Trends and Issues for
Travel and Tourism Sector* [Online] Available from:
[https://www.academia.edu/29790275/Global_Talent_Trends_and_Issues_for
the_Travel_and_Tourism_Sector](https://www.academia.edu/29790275/Global_Talent_Trends_and_Issues_for_the_Travel_and_Tourism_Sector) [Accessed 13 July 2020] (旅行・観光セクターのグローバル
人材動向と課題)

5-自然・文化・歴史の解説

参考文献

[1]ヴァン マートル S. (2009) インタープリティブ・デザインと経験のダンス 地球教育研究所

[2]WEILER B. & BLACK R. (2015) ツアーガイド研究-洞察、問題点、示唆 *Aspects of Tourism*
62, Channel View Publications

[3]HAM S.H. (2013年) インタープリテーション - 目的の違いを生み出すフルグラム

[4]THE TRANSFORMATIONAL TRAVEL COUNCIL [Online] Available from:
<https://www.transformational.travel/> [Accessed 13 July 2020]

別記

COLQUHOUN F. (ED.) (2005) *Interpretation Handbook and Standard - Distilling the
essence* [Online] Available from: [https://www.doc.govt.nz/get-involved/run-a-
project/our-procedures-and-sops/interpretation-
handbook-and-standard/](https://www.doc.govt.nz/get-involved/run-a-project/our-procedures-and-sops/interpretation-handbook-and-standard/)
Department of Conservation, New Zealand.

LUDWIG T. (2015) インタープリテーション・ガイド - 人と遺産を共有する Bildungswerk
Interpretation.

MITCHELL J. & RYLAND P. (2017) *Natural interpretation: a brief guide to
interpretation of nature and wildlife* Association for Heritage Interpretation, *Best
Practice Guidelines 13* [Online] Available from: [http://eprints.
bournemouth.ac.jp/29728/](http://eprints.bournemouth.ac.jp/29728/) [Accessed 13 July 2020].

NATIONAL ASSOCIATION FOR INTERPRETATION (2019) *Interpretation Standards:A
Pathway Towards Excellence* [Online] Available from:
[https://interpretationstandards.files.wordpress.com/2019/04/
standards-2019.pdf](https://interpretationstandards.files.wordpress.com/2019/04/standards-2019.pdf)
[Accessed 13 July 2020].

NEWSOME D., MOORE S.A., DOWLING R.K. (2013) 自然地域観光-エコロジー、インパクト、マ
ネジメント観光の諸相58、チャンネルビュー出版

SCOTTISH NATURAL HERITAGE & FORESTRY COMMISSION SCOTLAND (2015)
Wildlife Interpretation (野生動物解説書)
ガイドライン共有グッドプラクティスプログラムSNH/FCS [オンライン] Available from:
[https://www.nature.scot/
wildlife-interpretation-guidelines-snh-fcs-april-2015](https://www.nature.scot/wildlife-interpretation-guidelines-snh-fcs-april-2015)
[Accessed 13 July 2020]

U.S. NATIONAL PARK SERVICE (2007) *Foundations of Interpretation Curriculum
Content Narrative* NPS Interpretive Development Program [Online] Available from:
[https://www.nps.gov/idp/interp/101/
FoundationsCurriculum.pdf](https://www.nps.gov/idp/interp/101/FoundationsCurriculum.pdf)
[Accessed 13 July 2020]