

全国観光ボランティアガイド組織の現況

令和3年度観光ボランティアガイド団体調査結果

調査概要

調査時期: 令和3年10月～12月

調査対象: 全国の観光ボランティアガイドを行っている組織(当協会が把握している組織に加えて、各都道府県・都道府県観光協会(連盟)・ボランティアガイド協議会等より新たに情報提供を得た組織を対象)

調査方法: Webフォーム・郵送・FAX 配付(郵便・FAX・メールで回収)

- 調査項目:
1. ガイド人数
 2. ガイド料金
 3. 外国人観光客の案内対応
 4. 予約の締め切り時期
 5. 法人格の有無
 6. 年間案内実績【前年同時期比を新設】
 7. ガイド以外の活動内容
 8. 年間収入及び収入・支出内容
 9. 保険付保の有無
 10. 抱えている課題
 11. 新型コロナウイルス感染症対策【新設】
 12. インターネット関連技術や機器の活用【新設】

1,435 件(調査票発送件数 1,993 件、回収率 72.0%)

1. 組織・ガイドの数

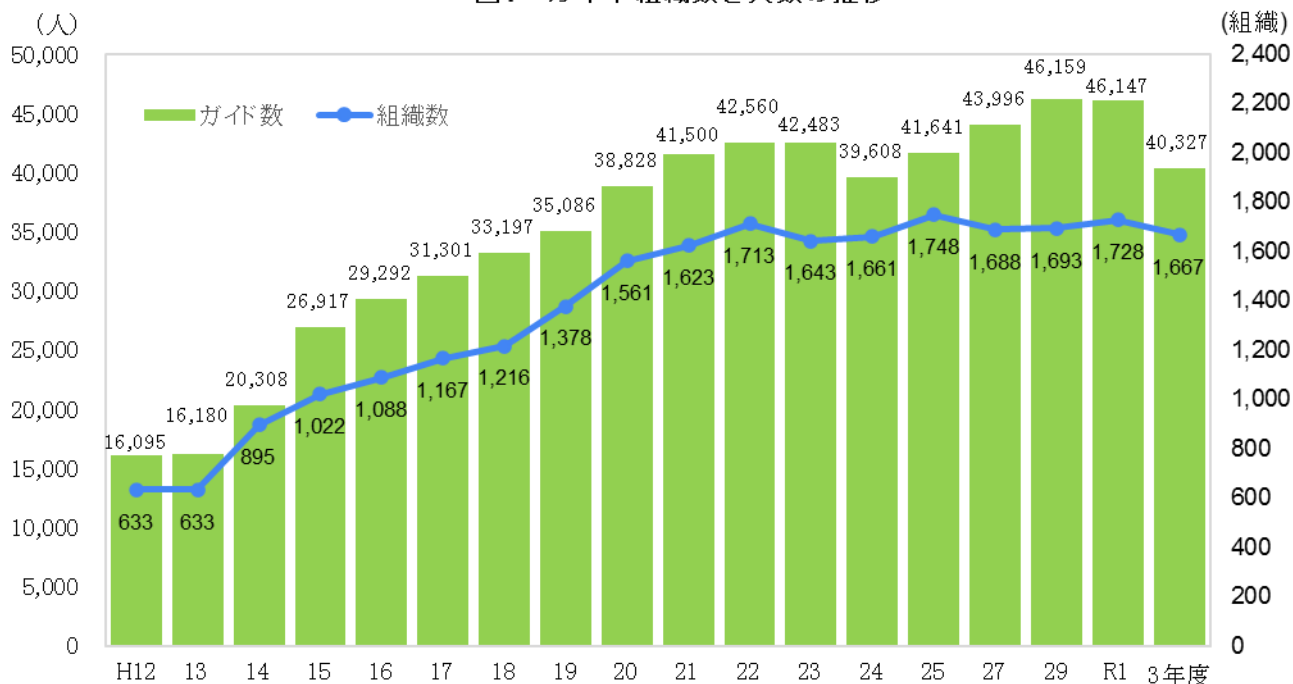
・組織数:1,667 組織

・ガイド数:40,327 人(うち、全国通訳案内士:523 人・地域通訳案内士:234 人)

(注)本調査は、令和3年10月～12月にかけて行った調査をもとにまとめた数字ですが、未回答の組織もありますので、数値は一つの目安としてください。なお、組織数とガイド人数については、全体の規模感を把握するために、一部の団体において、前回調査(R1)の数値を、推定値として含めて集計しております。

・1組織あたりの人数は、10人以上20人未満の割合が最も高い。

図1 ガイド組織数と人数の推移



※本調査は平成25年度より隔年実施となったため、平成26・28・30年、令和2年度は未実施

図2 1組織あたりのガイドの人数 (N=1,500)

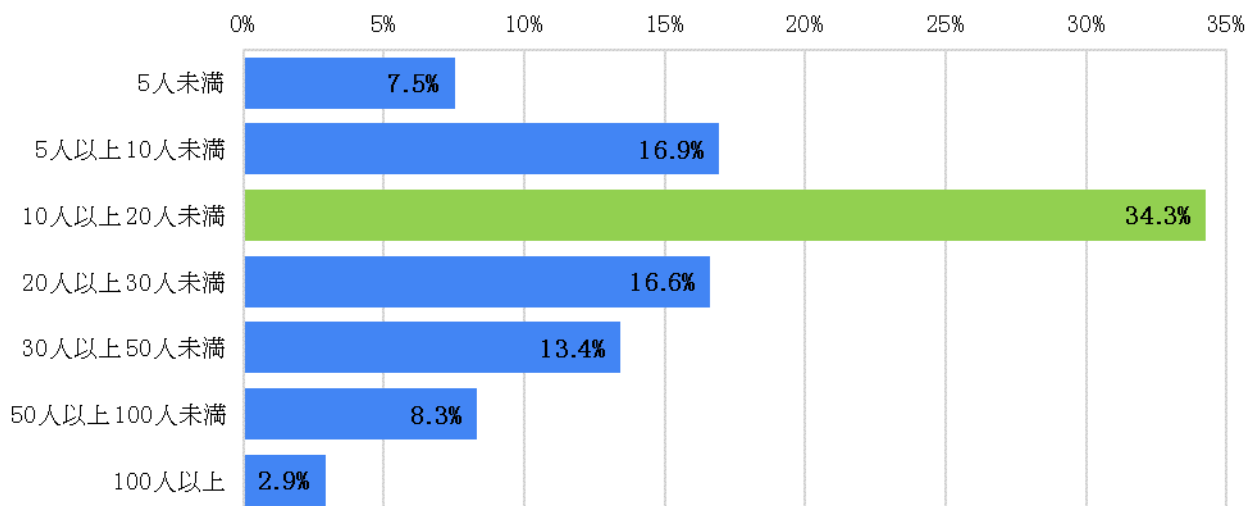


表1 都道府県別組織表

都道府県名	協議会の有無	組織数	ガイド人数	平均年齢	ガイド人数のうち	
					全国通訳案内士	地域通訳案内士
北海道	○	42	1,168	66.9	7	4
青森県	○	34	648	63.3	0	1
岩手県	○	43	708	65.5	51	9
宮城県		48	812	66.5	2	3
秋田県		47	968	67.6	1	0
山形県	○	62	1,123	67.8	0	0
福島県	○	21	528	68.1	12	12
茨城県		28	470	69.5	1	1
栃木県		29	662	67.9	2	3
群馬県		36	685	70.0	1	0
埼玉県		51	821	70.3	4	0
千葉県	○	45	719	69.5	5	0
東京都		21	4,918	69.5	116	0
神奈川県	○	29	1,306	70.6	27	0
新潟県		46	905	67.3	2	0
富山県		37	754	67.8	1	8
石川県	○	30	1,040	67.7	15	11
福井県	○	16	383	71.0	1	0
山梨県		32	491	64.2	1	3
長野県		57	1,283	67.4	7	0
岐阜県	○	43	975	68.1	4	4
静岡県	○○	54	887	70.4	4	106
愛知県	○	65	2,056	68.5	41	3
三重県	○	41	730	70.4	8	2
滋賀県	○	32	722	69.7	0	2
京都府	○	38	1,456	64.1	61	2
大阪府		33	1,163	68.5	68	11
兵庫県	○	75	1,373	67.5	21	0
奈良県	○	36	1,459	67.2	17	7
和歌山県		12	258	66.6	2	1
鳥取県		19	266	69.0	0	0
島根県		50	739	67.5	7	10
岡山県	○	32	751	68.4	7	2
広島県	○	27	714	68.7	6	1
山口県	○	24	448	68.2	0	1
徳島県	○	24	412	67.3	0	0
香川県		9	376	69.5	1	1
愛媛県		17	391	69.3	0	1
高知県	○	34	421	63.2	5	17
福岡県	○	37	994	69.9	3	1
佐賀県	○	28	476	67.0	3	0
長崎県	○	25	390	65.5	0	1
熊本県	○	40	752	67.1	2	0
大分県	○	42	397	67.0	3	6
宮崎県	○	19	352	68.2	0	0
鹿児島県	○	39	633	64.8	0	0
沖縄県		18	344	65.7	4	0
合計	30	1,667	40,327	67.7	523	234

※平均年齢については、有効回答のみを反映させています。

※静岡県の協議会は、東部地区観光ボランティアガイド連絡協議会と西部地区観光ボランティアガイド連絡協議会とに分かれています。

※ガイド人数及び全国通訳案内士と地域通訳案内士の人数については、全体の規模を把握するために、一部の団体において、前回調査（R1）の数値を、推定値として集計しております。

2. ガイド料金

・「有料」「実費負担」の場合の料金設定の基準については、「ガイド 1 人あたり」の割合が最も高く、その料金については、1,000 円以上 2,000 円未満が約 4 割を占める。次に割合の高い「お客様 1 人あたり」では 500 円以上 1,000 円未満の料金設定をする組織が多い。

(注)ガイド料は、組織により様々な体系となっており、今回はその代表的な単位・金額を集計していますので、数値は一つの目安としてください。また、「実費負担」はガイド料としてではなく、実費(保険料、資料代、施設入場料、交通費等)のみを徴収する場合を指します。ガイド料金設定・ガイド料の分布については、「有料」と「実費負担」の回答で集計しております。

図3-1 ガイド料金の有無
(N=1,435)

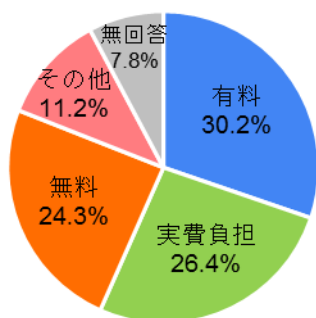


図3-2 ガイド料金設定
(N=877)

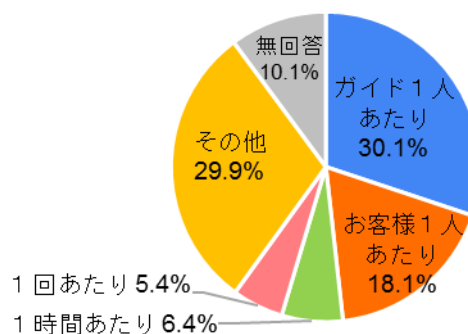


図4 ガイド料の分布

図4-1 (ガイド1人あたり) N=264

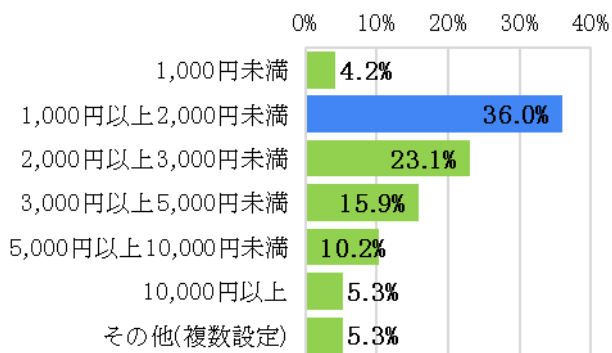


図4-2 (お客様1人あたり) N=159

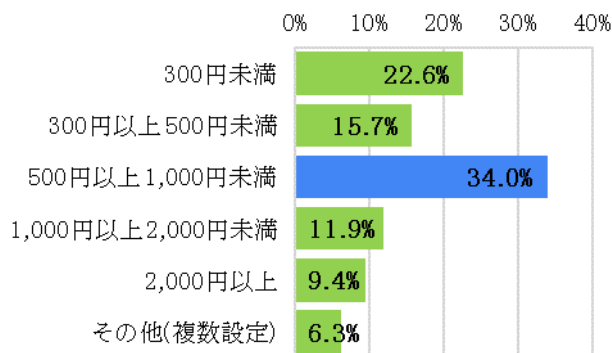


図4-3 (1時間あたり) N=56

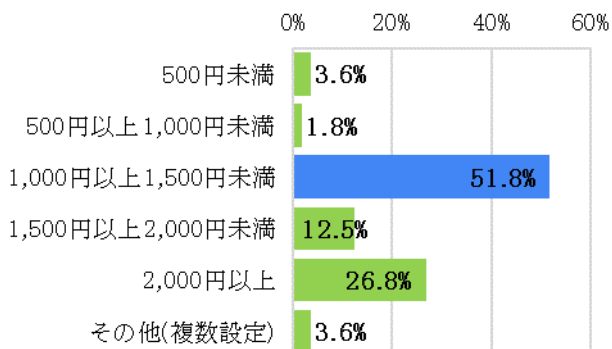
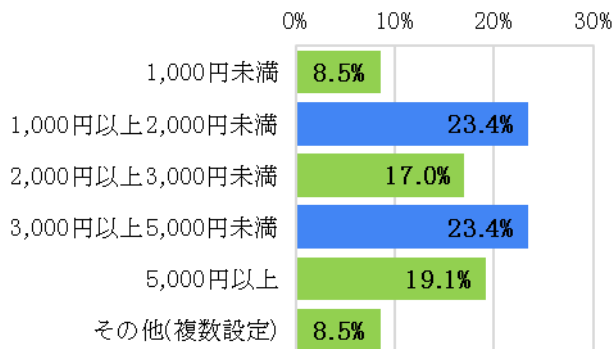


図4-4 (1回あたり) N=47

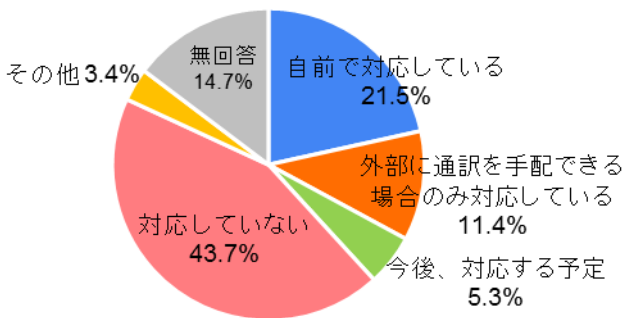


3. 外国人観光客の案内対応

- ・前回(令和元年)調査と比較すると、外国人観光客に「対応している」と「通訳がいる場合のみ対応している」組織が逆転し、「対応していない」組織は1.6倍に増加した。
- ・対応している言語は英語が主であり、次に中国語と韓国語が続く。

(注)本問での「案内対応」とは、ガイドが観光客に同行して外国語で案内する場合を指します。

図5-1 外国人案内対応 (N=1,435)



「対応している」と回答した組織が多かった都道府県の上位群

順位	都道府県	組織数
1位	兵庫県	14
2位	長野県	13
	岐阜県	
	京都府	
3位	岡山県	12
	千葉県	
4位	奈良県	11
	広島県	
5位	愛知県	10

図5-2 対応言語 (N=331) 複数回答

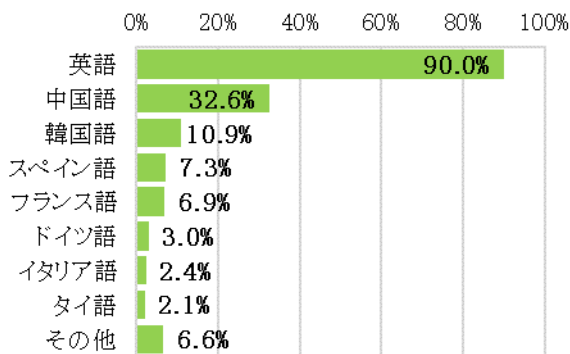


図5-3 ガイド人数 (N=4,057)

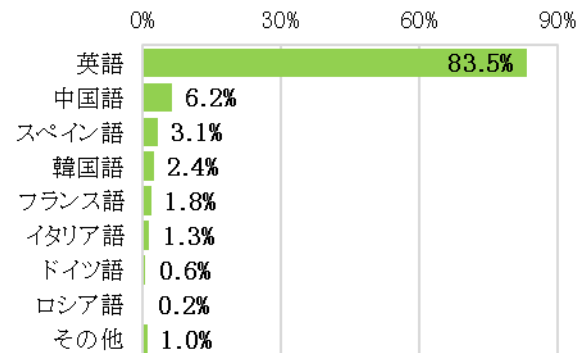


図6-1 外国語表記の配布資料 (N=1,435)

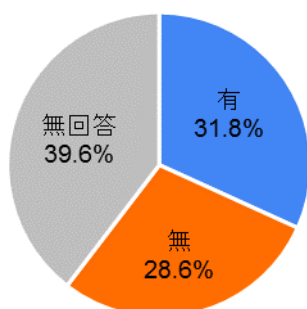


図6-2 表記言語 (N=456)

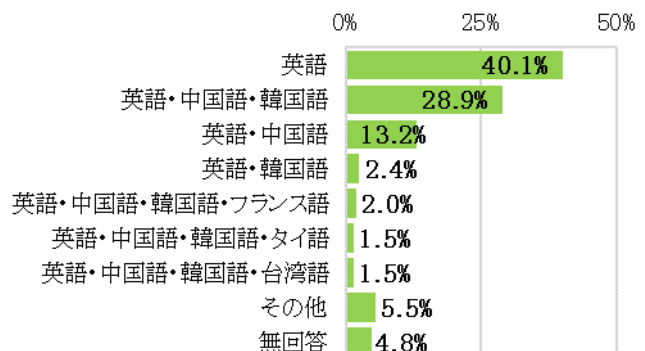


図7-1 音声ガイドの貸し出し (N=1,435)

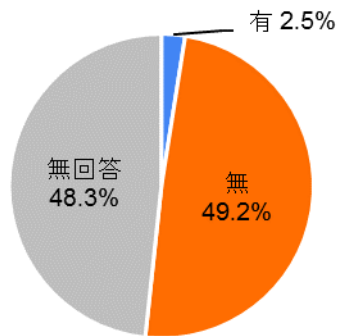
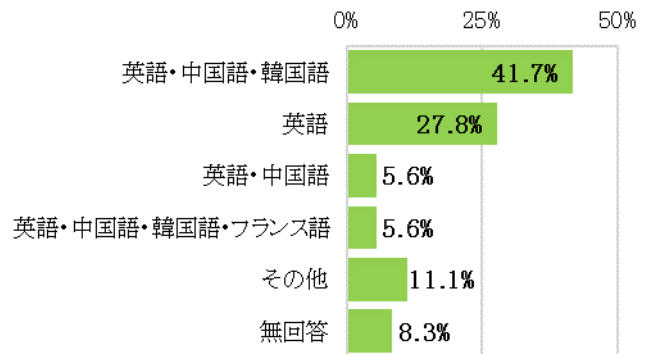


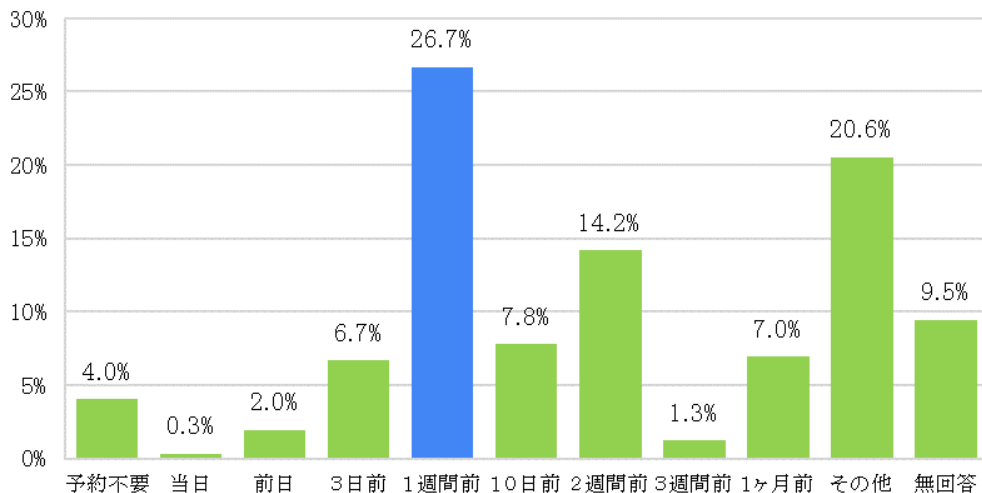
図7-2 音声ガイドの言語 (N=36)



4. 予約の締め切り時期

・ガイド予約の締め切り時期は「1週間前」という回答が一番多い。「その他」では、「臨機応変に対応する」「大人数で参加する場合は早めに予約のこと」という回答が、多く含まれている。

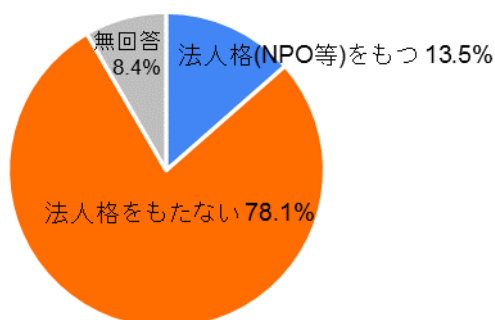
図8 予約期限 (N=1,435)



5. 法人格の有無

・NPO 法人等の法人格をもつ組織は約 1.5 割。

図9 法人格の有無 (N=1,435)



6. 年間案内実績

- ・1 組織あたり、100 人以上 500 人未満と1 組織あたり、100 人未満の割合が高い。
- ・年間案内実績に占める日本人と外国人の比率については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、外国人案内が激減(前回調査は 11%)したために、日本人の割合が圧倒的に高い。

(注 1) 年間案内実績は、組織により集計方法や集計期間が様々であり、今回は 2020 年 1 月～2021 年 12 月までの 2 年間で集計期間とし、その中で回答されたものを合算の上、集計していますので、数値は一つの目安としてください。

(注 2) 日本人と外国人の年間案内実績比率は「年間案内実績」と「うち、外国人」の人数が両方揃った回答のみを集計していますので、数値は一つの目安としてください。

図10 年間案内実績 (N=852)

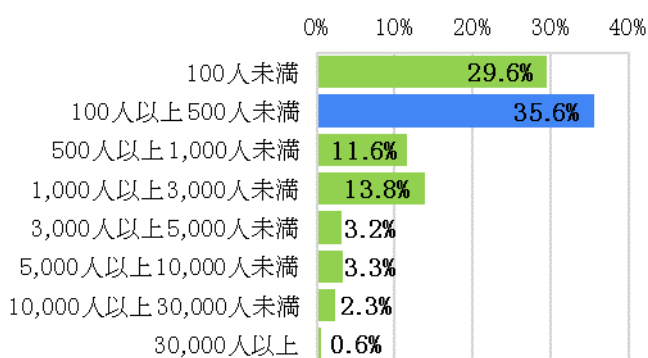
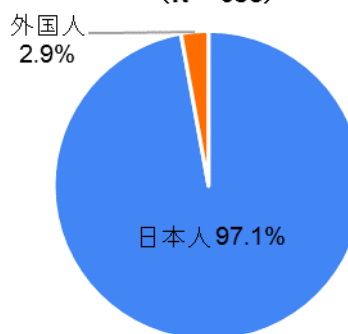


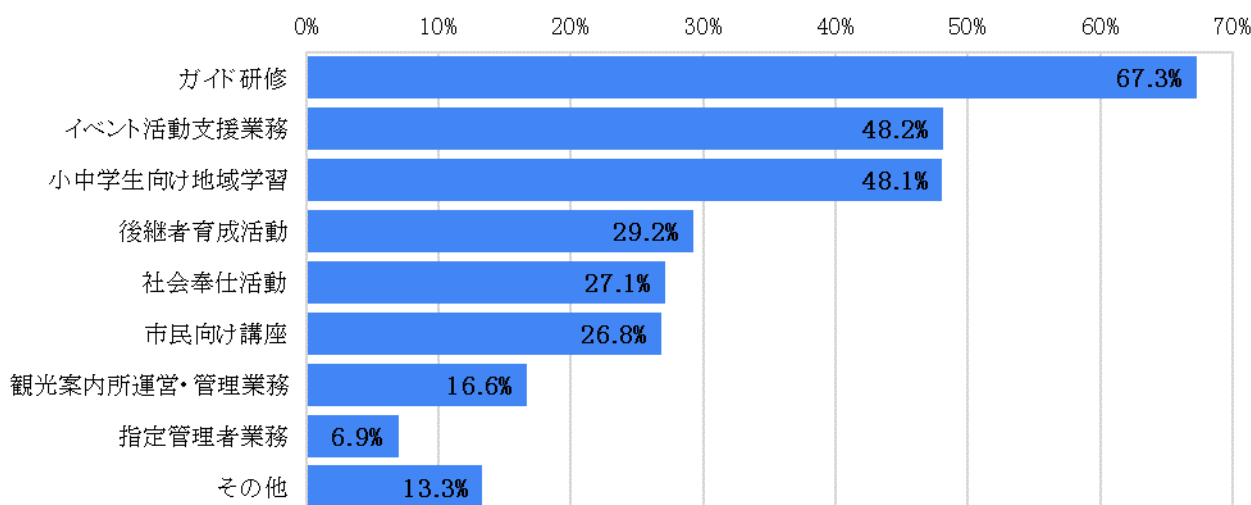
図11 日本人と外国人の年間案内実績比率 (N=683)



7. ガイド以外の活動内容 <複数回答>

- ・ガイド以外の活動内容では、「ガイド研修」が最も多い。
- ・「その他」では「地域づくり活動」、「環境保全・自然保護活動」、「通訳・翻訳」、「国際交流活動」、「旅行・宿泊業や出版・物販などの事業」、「SNS 発信」、「観光資源の維持管理」、「高校生・大学生向け講座」等の回答があり、ボランティア活動の多様化が伺える。

図12 ガイド以外の活動内容 (N=1,082)



8. 年間収入及び、収入・支出内容

- ・年間収入は、10万円以上50万円未満が圧倒的に多い。
- ・収入の主な内容は「会員からの会費」、「ガイド収入」、「自治体等からの補助金」。「その他」では、「イベント活動」、「事業収入」、「物品販売」、「観光協会から」、「講師料」等の回答があった。
- ・支出の主な内容は「事務費」、「研修費」、「備品購入費」。「その他」では、「保険料」、「イベント費用」、「謝礼」、「制服代」、「通信費」、「加入団体会費」等の回答があった。

図13 年間収入 (N=835)

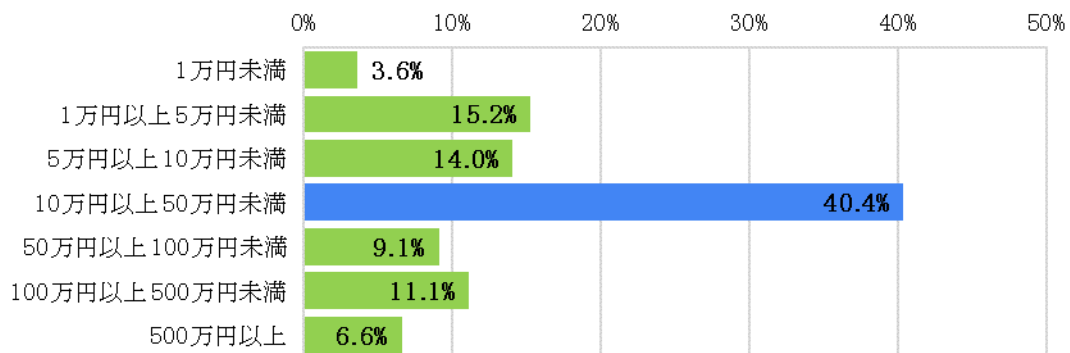


図14 収入内容 (N=1,013) <複数回答>

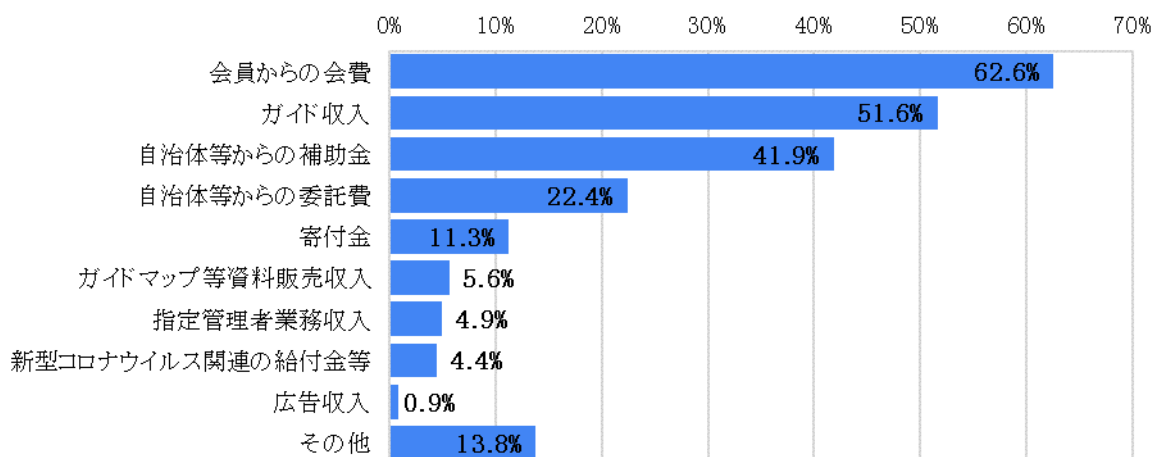
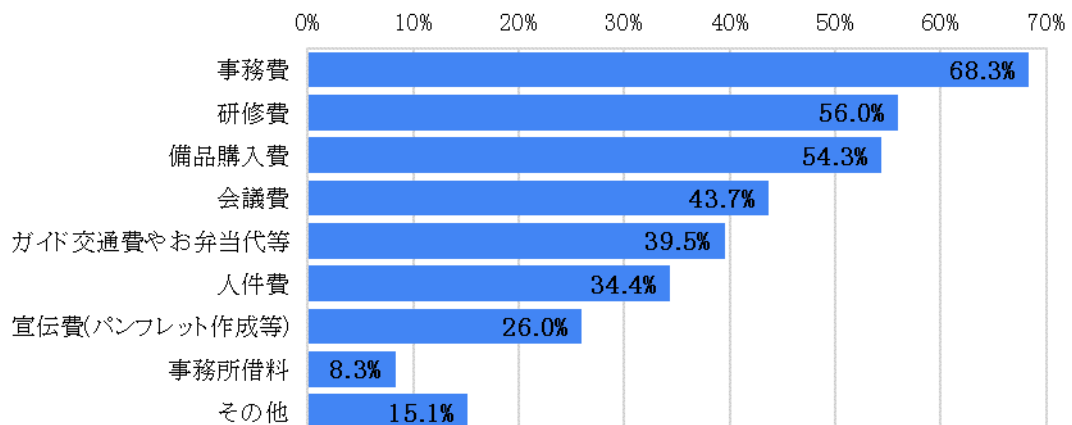


図15 支出内容 (N=1,058) <複数回答>



9. 保険付保の有無

- ・付保保険では「ガイド保険」が一番多い。
- ・ガイド保険金額は100円以上500円未満が一番多く、参加者保険金額は500円未満が約9割を占め、主催者保険は100円以上500円未満が一番多い。
- ・保険の種別は「傷害補償」が一番多い。「その他」には「ボランティア活動保険」、「スポーツ安全保険」、「イベント保険」、「突然死葬祭費用補償」等の回答がある。

図16 保険の有無 (N=1,435)

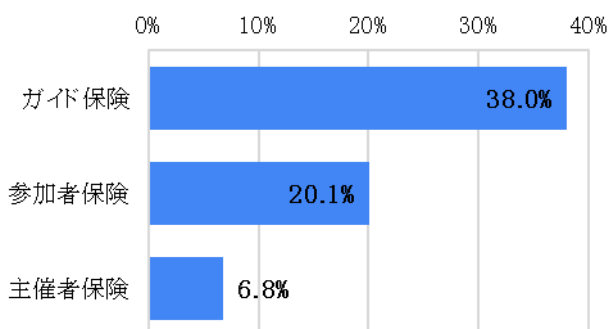


図17-1 付保保険 (N=698) <複数回答>

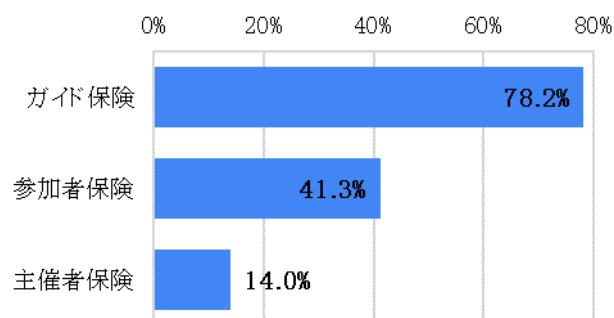


図17-2 保険種別補償 (N=700) <複数回答>

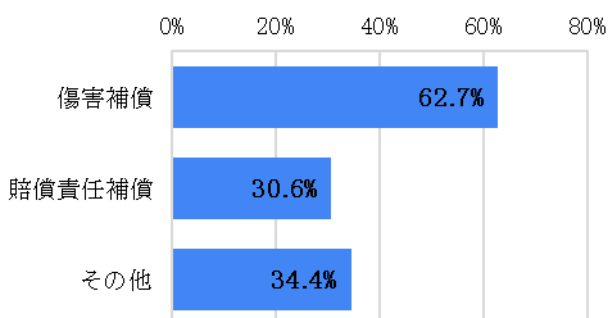


図18-1 参加者保険金額 (N=195)

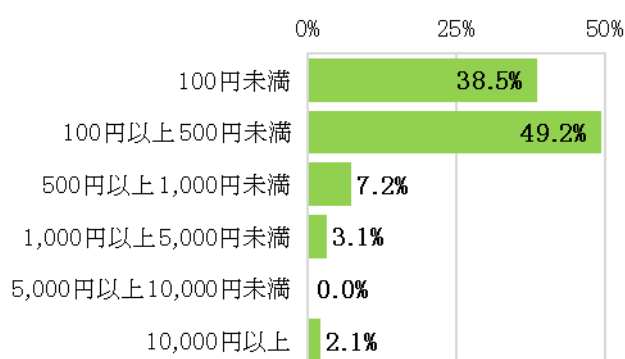


図18-2 ガイド保険金額 (N=411)

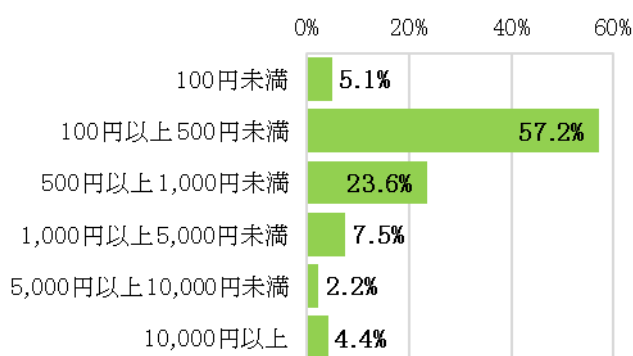
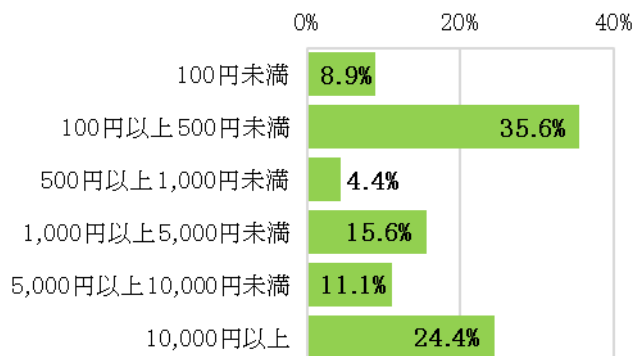


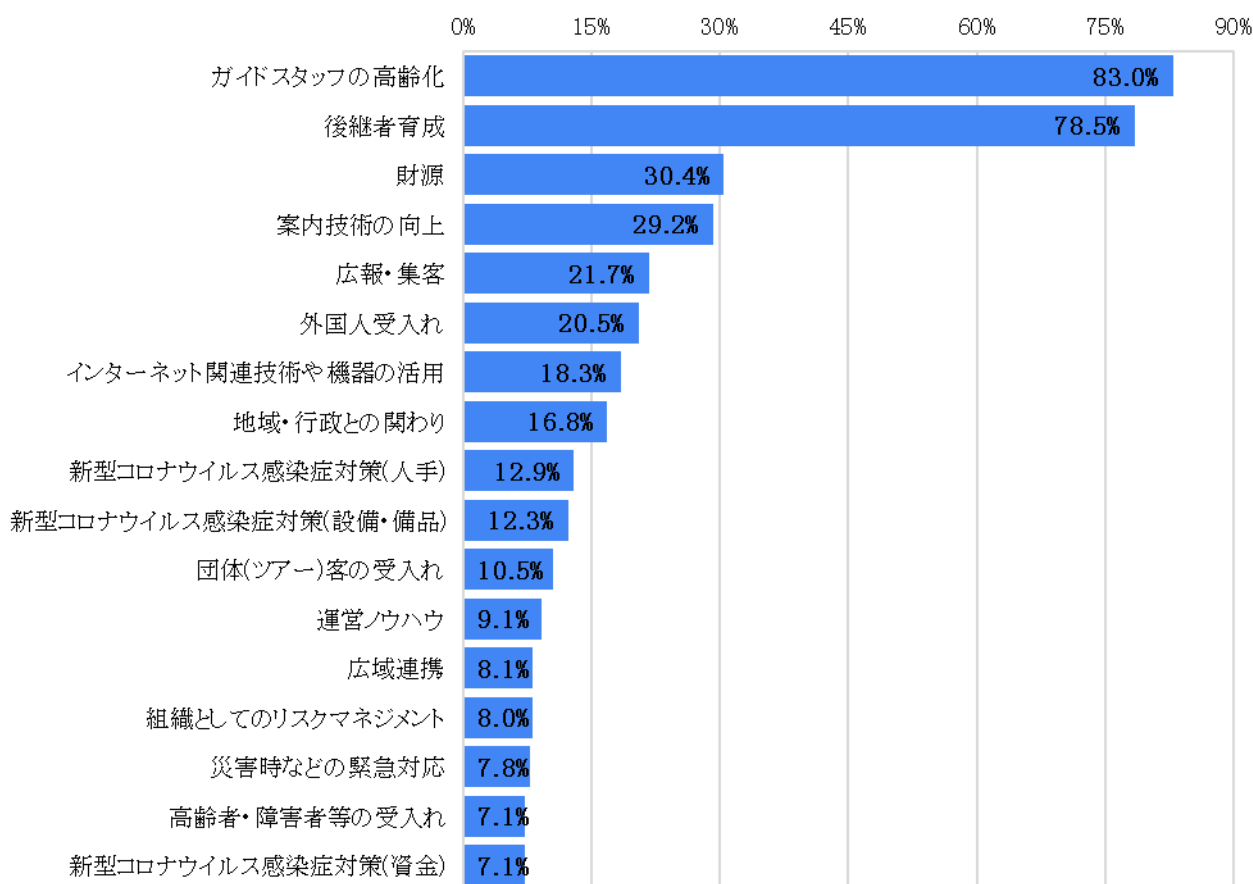
図18-3 主催者保険金額 (N=45)



10. 抱えている課題 <複数回答>

- ・抱えている課題では、「ガイドスタッフの高齢化」、「後継者育成」が多い。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響でガイド依頼が激減しているためか、前回調査より「案内技術の向上」や「外国人受入れ」は減少した。
- ・広報や集客のため HP を開設したり、オンラインツアーを実施するなど、ネットで活動範囲を広げる半面、費用や技術力に不安を持つ回答もあった。

図19 ボランティアガイド団体が抱える課題 (N=1,232)



11. 新型コロナウイルス感染症対策 <複数回答>

- ・新型コロナウイルス感染症対策の運用面では「マスク着用」「手洗い・消毒」が9割以上行われている。設備面では「イヤホン、拡声器等の使用」「換気」「機器・備品の消毒」が上位を占め、商品面は「屋外のみガイド活動を実施」が最も多い。
- ・「その他」では、「緊急事態宣言等の期間中はガイドを中止」、「参加者を県内に限定」、「インターネットでガイドコースを配信」等の回答があった。

図20-1 新型コロナウイルス対策<運用面> (N=1,244)

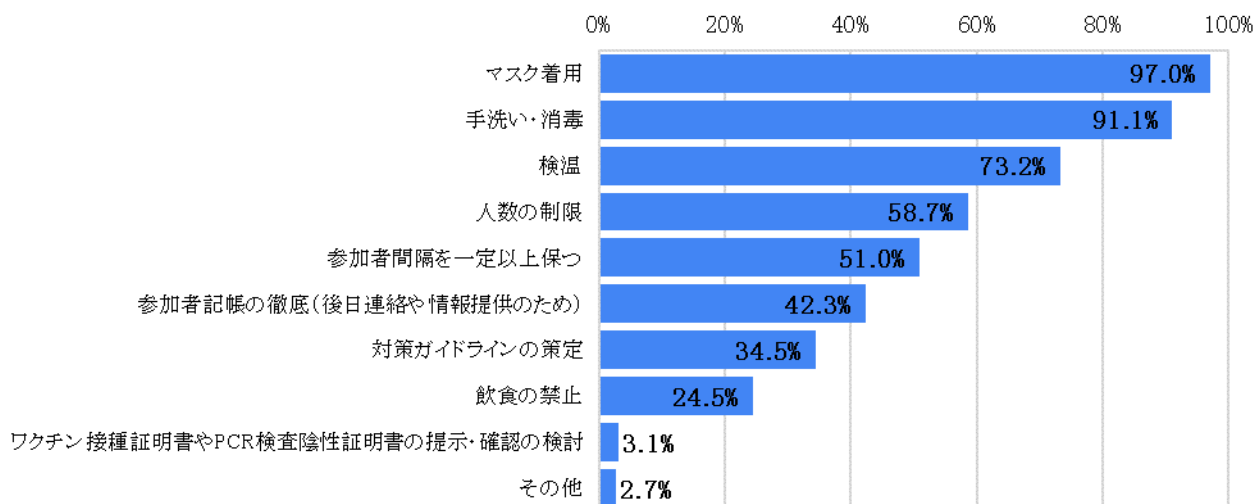


図20-2 新型コロナウイルス対策<設備面> (N=1,244)

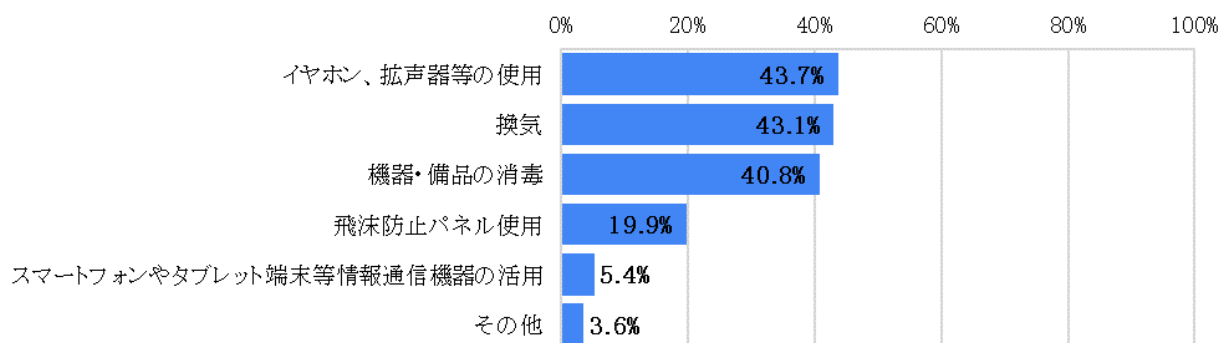
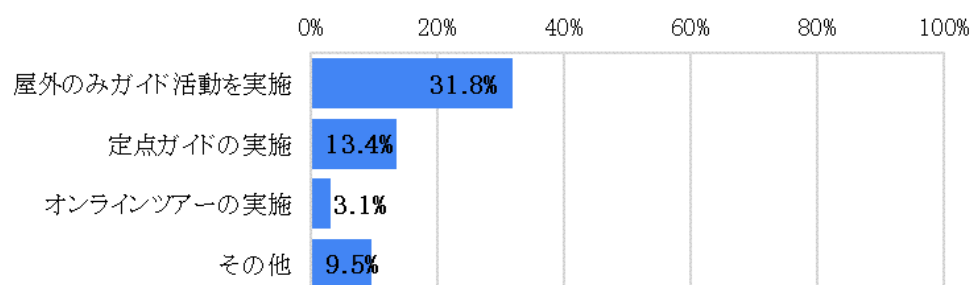


図20-3 新型コロナウイルス対策<商品面> (N=1,244)



12. インターネット関連技術や機械の活用

- ・インターネット関連技術や機械を既に活用している組織は約3割。対応を検討している組織と合わせると半数以上。
- ・活用しているものとしては「SNS(Twitter, Facebook, LINE など)」が6割、「ガイド予約・管理システム等」が4.5割。
- ・「その他」では「HP 活用」「YouTube 公開」「Zoom 利用」「オンラインツアー実施」等の回答があった。

図21-1 インターネット活用
(N=1,435)

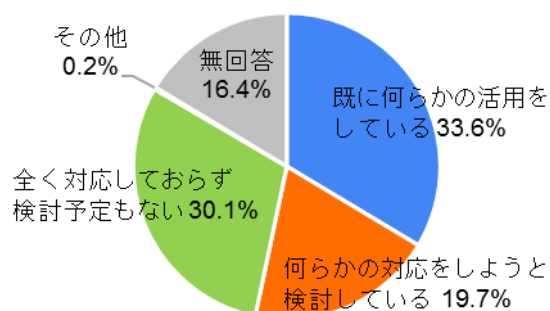


図21-2 活用または検討しているもの (N=697) <複数回答>

