横浜市の観光ボランティアガイド組織に関する研究
-その育成方式を中心にして-

A Study of Volunteer Guide Organizations for Tourists in Yokohama City : the Training Program Included

林　懿嫻 *　・東　秀紀 **・岡村　祐**
Lin　Yi Hsien　Azuma　Hideki　Okamura　Yu

摘　要

近年わが国では、観光ボランティアガイドの重要性が高まっているが、その育成方式については模索の状態にあるが、横浜シティガイド協会は、設立以来約 20 年間、養成講座（郷土史を含む幅広い座学）、研修講座（マップ、マニュアルづくりを含む実習）をあわせた２年間の本格的育成方式を維持し、その方式は市内の他の団体にも波及している。本論文では、関係者へのヒアリング調査やボランティアガイドへのアンケート調査を実施し、この横浜シティガイド協会を含む市内 5 団体の特徴として、第一に観光客でもリピーター、そして横浜市民を対象としたガイドを実践している点、第二に、60 歳を越えた比較的高学歴の元サラリーマンや主婦層といった質の高いガイドを確保している点。第三に、その人材を受け止める本格的育成方式が長年支持されている点を明らかにした。

Ⅰ. はじめに

1.1 研究の背景と目的

近年、観光ボランティアガイドは著しく増加の傾向を見せており（図 1)、日本観光協会（2011 年 4 月より日本観光振興協会）によれば、全国における組織数で 1623、人数で 4 万 1000 人に及んでいる（日本観光協会 2010)。

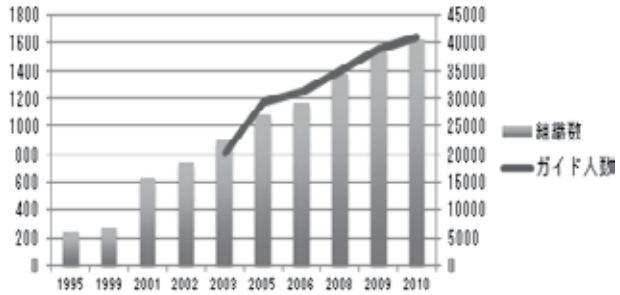

図 1　観光ボランティアガイド人数および組織数の推移（日本観光協会 1999 - 2010 より筆者作成）

これは観光形態が変化し、地域の文化や産業、人々との出会いや交流を重視した「着地型観光」が注目されてきたことが一因として挙げられる（下島 2010)。

ただ、その増加が観光ボランティアガイドの性格・定義を曖昧にさせていると見られ、それが「地域紹介・観光ボランティアガイド協会」が群馬県渋川市での第 15 回大会をもって終了した理由であると推察される（日本観光協会 2011)。特に、担い手であるボランティアガイドの育成問題などは各地域で雑多のまま、教育システムとして確立されていない状況にある。

さて、横浜市は観光ボランティアガイド活動が盛んであることで知られ、「地域紹介・観光ボランティアガイド全国大会」の初回開催地（1996 年）でもあった。

活動の中心的存在となっているのは横浜シティガイド協会であり、市内組織（市内にはシティガイド協会とともに、金沢、神奈川、鶴見、保土ヶ谷などの区レベルにガイド組織があり、全体で「横浜ボランティアガイド協議会」を形成している）のまとめ役であるとともに、全国的にもボランティアガイド組織の先端的モデルとして高い評価を

* ㈱ADK 台湾第三営業部　United-Asatsu International　Ltd.
13F, No.287,Nan-Jing E Rd.,Sec.3,Taipei, The Republic of China
**首都大学東京大学院都市環境科学研究科観光科学域
〒192-0397 東京都八王子市南大沢 1-1　（10 号館）
address:　h. azuma @tmu.ac.jp　（代表）

受けている[i]。

その横浜シティガイド協会の特徴の一つに、2年間にわたる育成方式がある。ガイド志望者が一人前になるには、座学である養成講座、ワークショップ型実習である研修講座を合計 2 年間にわたって受けなければならない。

横浜シティガイド協会の活動は、市内の他のボランティアガイド組織設立にも大きな影響を与えている。たとえば各組織の育成方式は、シティガイド協会の２年間方式の踏襲から始まった。

上記を踏まえ、本論文では横浜市の観光ボランティアガイドについて、以下の 3 点の実態を明らかにする。

①横浜ボランティアガイド協議会のメンバー組織の設立経緯、現況、育成方式とその変遷（シティガイド協会と他の組織との比較を含む）

②各組織に属しているガイド個人の属性（年齢、性別、経歴、ガイド組織になった理由等）

③ガイド活動や育成方式がガイド個人にあたえた影響（満足度、他の市民運動への参加等）

そして最後に、観光ボランティアガイド活動とまちづくりとの関係について言及する。

1.2 研究の構成と方法

本研究では、第Ⅱ章で横浜シティガイド協会、第Ⅲ章で横浜シティガイド協会の影響を受けた市内の他のボランティアガイド団体の概要を関係者へのヒアリング調査から明らかにする。第Ⅳ章では、各団体所属の会員へアンケート調査を行い、個人属性やガイド活動の実態について明らかにする。

Ⅱ．横浜シティガイド協会の概要

2.1　組織

その地域固有の歴史や文化をその地域で学び、その地域に住んでいる人がその地域について語る――これが横浜シティガイド協会の理念である。

本協会は元会長である嶋田昌子氏（現：副会長）が 1980 年代初頭に「ヨコハマ洋館探偵団」という学習グループを組織し、横浜市内に残る洋館保存運動を展開させたことから始まる（横浜市立大学国際経営学部ヨコハマ起業戦略コース 2009）。

探偵団は自主講座や見学会を活発に開催したが、参加者には、たまたまベッドタウンとして住みながら横浜を愛するようになった市民たち、あるいは住んではいないが横浜が好きで、もっと知りたいという熱心な人々が多かった。そこで嶋田氏は探偵団をボランティアガイド組織に発展させようと考え、横浜市役所内の教育委員会、観光課、市民課、区役所など関連部署を回って、支援先を探そうとした。観光だけでなく、市民の生涯学習や地域学習などを幅広く視野に入れた嶋田氏の構想は、最初は行政になかなか理解されなかったが、それでも粘り強く訴えて、1992 年横浜シティガイド協会を発足させることができた。

当初は養成講座を横浜市中区役所生涯学習課、研修講座を横浜市都市計画局が補助していた。今は双方とも打ち切られたため、養成講座を神奈川県民活動サポートセンターが「かながわコミュニティカレッジ」の一つとして組み入れ、研修講座はシティガイド協会が独力で運営している[ii]。

2001 年に NPO 法人化し、10 年後の 2011 年 10 月現在で会員数約 90 人にまで発展している。

2.2　育成方式

横浜シティガイド協会は設立以来およそ 20 年間、一貫した育成方式を採用している。その特徴は、ガイド養成に座学の養成講座、ワークショップ型の研修講座をあわせて、２年間をかけていることである（図 2）。

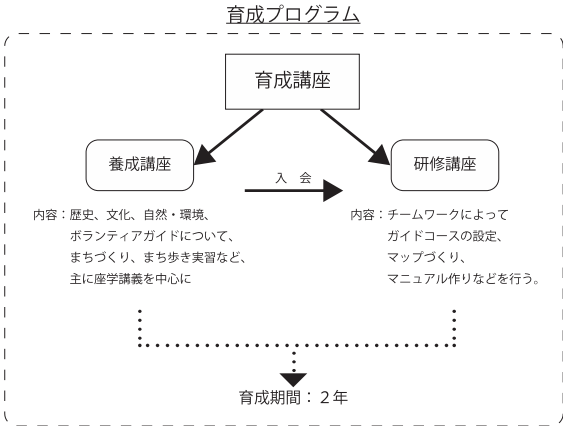

図 2　育成方式の構成

座学の養成講義でも、郷土史にとどまらず、まちづくり、文学、音楽、芸術、さらに食事の内容にまで及ぶテーマの講座を含んでいる。受講生に幅広い知識を学ばせることによって、ガイド参加者の属性や希望に応じた話を提供することができるようにというのが、その理由である。養成講座を

終了後、研修講座では約1年間をかけ、ワークショップ形式によるマップとマニュアルの作成を行なう。受講者がまちを歩き、新たなガイドコースをつくり、そこからマップとマニュアルをつくりあげていくといった形である。

こうして出来たマップやマニュアルは、協会の定例会で発表され、新しいガイドコースとして提案される。そのストックは、市内の鉄道駅を使った 150 のまち歩きコースが掲載された「ぶらりハマ歩き」などといった形で出版されている（横浜シティガイド協会 2009）。

この育成方式は1993年講座開始当初から現在に至るまで、内容的にはほとんど変っていない。唯一変わったのは補助金を出している行政である。当初は養成講座を横浜市中区役所生涯学習課、研修講座を横浜市都市計画局が補助していた。今は双方とも打ち切られたため、養成講座を神奈川県民活動サポートセンターが「かながわコミュニティカレッジ」の一つとして組み入れ、研修講座はシティガイド協会が独力で運営している。

このあたりにも、行政の関係部署を回って、粘り強くサポート先を見つけていく嶋田氏の積極的姿勢の一端を見ることができる。

2.3　ガイド活動

２年間の育成講座終了後、一人前のガイドになるには、アシスタントとして先輩に同行し、見習いをする。その後、プレゼンテーションやガイドツアーの練習を行ない、コースリーダーの承認を得て、やっと一人前のガイドになる。

コースリーダーは、コース毎に 1 人ずつ任命され、コースの資料からガイドの担当までを全般的に管理し、リピーターの参加者に飽きられないように、コースを更新するような役目をもっている。

図 3　ガイド風景（筆者撮影）

担当ガイドの調整も、コースリーダーの仕事である。コースリーダーは毎月の定例会において、各会員がガイドできる日時を把握し、日程を調整する。

一部の人に偏ることのないよう、コースリーダーは 2 年に 1 度交代するので、その経験者は現会員の中に 25 人いる。また、全コースをガイドできる会員は 50 人弱であり、そのガイド範囲は中区だけでなく、市内全域に及んでいる。

横浜シティガイド協会は設立時から有償でガイド活動を行なっている。初期は有償に反対して退会した会員もいたが、現在有償は常識化しており、異論は出ていない。

2.4　「長崎さるく」観光ガイドとの比較

横浜シティガイド協会と並んで、全国的に有名な観光ボランティア組織である「長崎さるく」と、その育成方式を比較した。

長崎さるくは、まち歩き博覧会「長崎さるく‘06」の開催を機に始められたもので、博覧会では大量のガイドが必要なため、育成講座は歴史の講義 1 回、現地研修 1 回、成果発表 1 回の計 3 回で済まされた。現在では研修回数も 10 回に増やされているが、ガイドに必要なのは全市の歴史的知識ではなく、参加者と楽しく交流できるコミュニュケーション能力であるというのが基本的考え方である（茶谷 2008）。

長崎さるくの参加者は観光客が多く、住民感覚に基づいたガイドの話を聞けるところが魅力になっている（水戸 2009）。他方、横浜では参加者の半分が地域住民であり、基本的な知識は既にもっているため、ガイドには広い識見が求められる。参加者からの発言も多く、市民同士が横浜について語り合うことも多いという。

表 1. 横浜シティガイド協会と長崎さるくのガイド育成比較

	横浜シティガイド協会	長崎さるく
育成内容	歴史,地域風習,ガイドコース設定,マップづくり	歴史、マナー、話し方
育成期間	２年	1 か月半
ガイドに対する考え	全会員が全コースをガイドできるように、知識も広範囲に取得	1 コースの専門ガイドでよい、全市的歴史の知識も不要
特徴	ガイドと参加者との地域に関する双方向的交流	住民感覚での観光ガイドが聞ける

Ⅲ. 横浜ボランティアガイド協議会各組織の概要

3.1　各組織の設立経緯と現況

横浜ボランティアガイド協議会は 2004 年、市内のボランティアガイド組織が連携するために設立されたもので、現在は以下の 5 組織によって構成されている。

・横浜シティガイド協会（Ⅱで既述）
・横浜金澤シティガイド協会
・神奈川いまむかしガイド協会
・鶴見みどころガイドの会
・ほどがやガイドボランティアの会

本Ⅲ章では横浜シティガイド協会以外の 4 組織について述べることとし、3.1 ではその設立経緯と現況を、3.2 では育成方式とガイド活動を扱うことによって、Ⅱで紹介した横浜シティガイド協会とそれ以外の市内ボランティアガイド組織とを比較する。

(1) 横浜金澤シティガイド協会

同協会は 1998 年に金沢区制 50 周年を機に設立された。

その経緯は金沢区役所が 1994 年「市民リーダー講座」を開催したことから始まる。受講した人たちが「よこはまかなざわ道博覧会」（横浜市立大学主催、1997 年）にあわせ、シティガイドを行なうために、区役所の支援のもと、シティガイド養成講座が発足し、協会へと発展していった。

2008 年には NPO 法人化し、会員は約 100 名、毎週区内の称名寺で行なっている定点ガイドを含め、年間 3 万人の参加者を集めている。

「平成の新金沢八景」アンケート実施や、金沢区内に立地する横浜市立大学、関東学院大学、地元商店街、区役所などとタイアップしたまちづくり事業にも参加している。

(2) 神奈川いまむかしガイドの会

同会は 2001 年東海道開設 400 周年に向け、神奈川区が 1999 年に「神奈川いまむかしガイド塾」を開講したのが発端となっている。

2 年近い育成期間を経て、2000 年 11 月に「神奈川いまむかしの会」として発足し、現在会員数 26 名、年間 1,500 名の参加者を集めている。

同会の悩みは、区内に史跡があまり残っていないことだが、そんななか毎年地域の小学校からの依頼で生徒たちをガイドし、地域の歴史を子供たちに伝えることは会員たちの誇りである。

(3) 鶴見みどころの会

同会は 2000 年に鶴見区役所が主導して観光ボランティアガイド養成講座を開催したのが発端であり、２年後の 2002 年に発足した。

現在会員は 26 名であり、参加者は年間約 1300 名である。参加者の８割は鶴見区民であり、そのうち４割はリピーターである。地理上の理由からか、隣接する川崎市からの参加者も目立つという。

(4) ほどがやガイドボランティアの会

同会は 2005 年に発足したが、発端は他組織と同じく２年前に保土ヶ谷区が始めたガイド養成講座である。現在同会の会員数は 28 名であり、参加者は年間 1000 人弱である。

(5) まとめ

横浜ボランティアガイド協議会のメンバーのうち、横浜シティガイド協会以外の４組織について、発足の経緯、現在の活動等について述べてきたが、そこには大きな特徴が見受けられる。

第１に、横浜シティガイド協会が洋館保存の市民運動から始まったのと異なり、４組織はいずれも区役所が開催したガイド養成講座が発端になっている。前述したように、1996 年横浜市において「地域紹介・観光ボランティアガイド全国大会」第一回大会が開催されており、これが行政への刺激となったと思われる。

第２に、４組織の発足・運営には横浜シティガイド協会の影響が大きい（図４）。

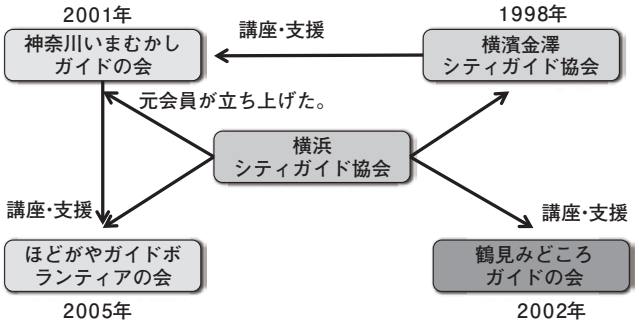

図４　横浜ボランティアガイド協議会の組織関係

区役所が開催したガイド養成講座が 2 年間という形で始まっていることにも、それはあらわれている。神奈川いまむかしガイドの会のように、設立初期の会長が横浜シティガイド協会の会員だった例もある。

このように、４組織は横浜シティガイド協会の影響を強く受けており、その結果自然の成り行きとして横浜ボランティアガイド協議会も発足して

いったと思われる。

しかし、実際に運営していくにつれ、区レベルの 4 組織は、シティガイド協会とは違う事情にも直面している。史跡のあまり残っていない区では、会員数、参加者数とも少ない。そのためガイド参加者の多くは地域住民が主体となっている。

これら区のガイド組織の幹部ヒアリングにおいて、自分たちの活動を「観光ガイド」の範疇でとらえることに否定的態度をみせた組織も存在した[iii]。

こうした相違は、横浜シティガイド協会をモデルとして発足したガイドの育成方式とガイド内容（コース、マニュアルなど）にも変更を迫っている。それを次項で見ることとしたい。

3.2　各組織の育成方式とガイド内容

(1) 横浜金澤シティガイド協会

同会のガイド育成期間は横浜シティガイド協会と同じく当初 2 年間であった。しかし、現在は 1 年間 10 回の講座に短縮され、最初の 8 回は座学と実習を交互に実施し、ある地域について学んだことを、次回は実習ですぐ現地確認できるようにしている。

このサイクルを 4 回つづけた後、研修講座として２回、受講生をグループ化し、既存のコースやマニュアルを改訂するような形で企画書を作成させる。横浜シティガイド協会のように新しいコースをつくるところまではさせないが、その内容は横浜金澤シティガイド協会内部の「企画班」の参考にされるわけである。

ちなみに、金沢ではガイドコースの新規設定やマニュアルづくりはこの「企画班」が行なう。

金沢区内には、中区ほどでなくても史跡もあり、提携できる大学も複数立地している。こうした恵まれた環境のもとで、横浜金澤シティガイド協会は横浜シティガイド協会ほど目覚ましくはないが、一定の成果をあげている。

(2) 神奈川いまむかしガイドの会

同会はもとと横浜シティガイド協会会員が立ち上げたこともあり、現在もなお 2 年間の育成講座を維持しつづけている。

研修講座の存在は既存会員たちの刺激にもなり、コースやマニュアルの新陳代謝につながっている。地域に残っている史跡は限られており、会員数も少ないが、地域紹介ガイドとしての誇りは強く、会員たちの団結力も強いという。

(3) 鶴見みどころの会

同会では、発足当初の育成期間２年が 10 年後の現在は 3 ヶ月にまで短縮されている。養成講座も歴史を中心とした座学に、まち歩き演習がついているのみで、マップやマニュアルづくりを含む研修講座は放棄された。

ガイド研修は入会後に先輩と一緒にグループでガイドするという実習で代替されている。

ガイドコースやマニュアルは既存のストックで充分だという判断から、横浜金澤シティガイド協会のような「企画班」ももっていない。こうなった理由には区役所からの補助金カットも影響していると思われる。

(4) ほどがやガイドボランティアの会

鶴見みどころの会と同じく、育成方式の簡素化がみられ、期間でいえば当初の 15 ヶ月間が、5 年後の現在は 6 カ月に短縮されている。

しかし、鶴見と異なって、新規ガイドコースの開拓やマニュアル、マップの改訂は定期的に行なっており、会内部の「企画ガイド部会」が担当している。この部会は横浜金澤シティガイド協会の「企画班」にあたる。

ただこの「企画ガイド部会」のメンバーが固定化する傾向なのが、現在の課題だという。

(5) まとめ

4 組織に横浜シティガイド協会を加えて比較したのが表２である。前項で横浜シティガイド協会の影響の強さをみたわけであるが、それが設立以来 6〜13 年を経て、それぞれの置かれた状況により、育成方式が変遷していることが分かる。

表 2　各組織の比較

組織	横浜	金沢	神奈川	鶴見	保土ヶ谷
設立年	1992	1998	2001	2002	2005
発足経緯	市民運動	区主導	区主導	区主導	区主導
初期					
養成講座	あり	あり	あり	あり	あり
研修講座	あり	あり	あり	あり	あり
期間	2 年	2 年	2 年	2 年	1 年半
現在					
養成講座	あり	あり	あり	あり	あり
研修講座	あり	あり	あり	なし	なし
期間	2 年	1 年	2 年	3 ヶ月	6 ヶ月

このような変化が何故起こったのかについての

メカニズムを図 5 に示す。簡略化の原因は行政からの補助金の減少によることが大きい。補助金は一定の期間がたてば打ち切られ、それ以降は独自な財源を確保しなければならない。しかし、観光資源の乏しい区においては、地域住民のなかでもボランティアガイドへの理解が浅く、受講者を集めるのにも難儀を要する。横浜シティガイド協会の嶋田氏のようなカリスマ的活躍も、区レベルの組織ではなかなか期待できないのだろう。

そのなかで注目すべきは、横浜シティガイド協会が、神奈川県から補助金を受けていた養成講座を、2010 年から他組織と共同化しはじめたことである。それにあわせ、講座の運営もシティガイド協会から横浜ボランティア協議会が行なうことになった。こうした変化が、資金源の不足に悩んでいた各組織の助けにもなり、簡素化が進んでいた育成方式をもう一度立て直すチャンスとなり得る。

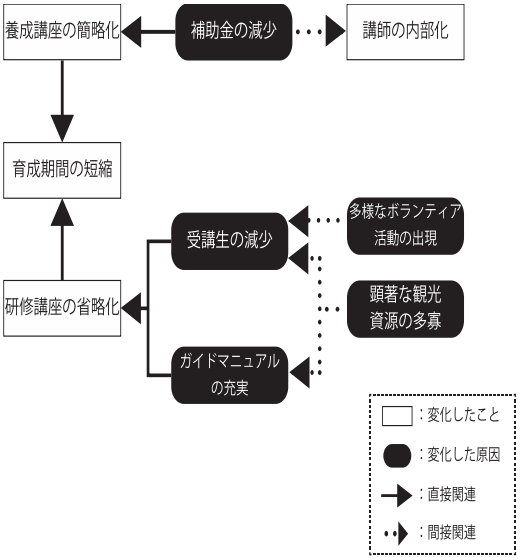

図 5　育成方式が変化したメカニズム

Ⅳ. 育成方式がガイドにあたえた影響

4. 1. 調査の意義と目的

（1）目的

Ⅲまで主にガイドを組織面からみてきたが、本章では各組織に参加している会員に目を向け、アンケート調査を行なうことにより、以下を明らかにしたい。

① 観光ガイドはどのような人々が行なっているのか（年齢、性別、職業、入会理由等の属性）

② 自分の受けてきた育成方式をどのように評価しているか

③ ガイド体験は自らの地域との関係にどのような影響をもたらしているか

（2）調査方法と内容

アンケート調査は以下の形で行なった。

調査期間　2010 年 10 月 8 日～11 月 9 日

配布数　237 通

回収数　143 通（回収率 60. 3%）

有効回答数　131 通（有効回答回収率 55. 3%）

組織別の結果を表 3 に示す。回収率は組織によって相違がみられるが、回答内容に最も特徴が出ると思われる最古参の横浜シティガイド協会が全体に占める割合が配布数、回収数とも 3 割になっていることから、調査から横浜市内のボランティアガイドの平均的意見が得られると考えられる。

表 3　組織別回収数と割合

組織	配布数	回収数	有効回答	有効回答回収率	構成比率
横浜ｼﾃｨｶﾞｲﾄﾞ協会	74	54	44	59.5%	33.6%
横浜金澤ｼﾃｨｶﾞｲﾄﾞ協会	90	46	45	50.0%	34.4%
神奈川いまむかしｶﾞｲﾄﾞの会	27	19	18	66.7%	13.7%
鶴見みどころｶﾞｲﾄﾞの会	22	7	7	31.8%	5.3%
ほどがやｶﾞｲﾄﾞﾎﾞﾗﾝﾃｨｱの会	24	17	17	70.8%	13.0%
合計	237	143	131	55.3%	

4. 2 回答者の基本的属性

（1）年齢

調査結果から見ると、図 6 のように 61 歳以上が全回答者のほぼ 9 割、65 歳以上がほぼ 3/4 を占める（61～65 歳 16%、66～70 歳 34%、71～75 歳 26%、76～80 歳 13%、81 歳以上 1%）。日本観光協会 2009b によれば、全国の観光ボランティアガイドの平均年齢は 60.4 歳だが、今回の回答者の年齢はそれよりもかなり高い。

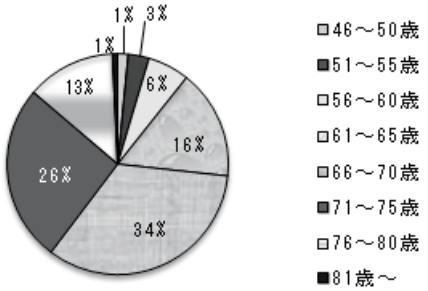

図 6　年齢層の割合（n =130）

（2）男女比

回答者の男女構成比は 60：40 で、男性の割合が高いが、全国の男女比 55：45 と、ほぼ同じ傾向を示している（日本観光協会 2009b）。

興味深いのは、ガイドに限定しないボランティア活動全般の全国における男女比を見ると、女性が全体の 2/3 を占めていることである（全国ボランティア市民活動センター2010）。つまり、横浜市に限らず、観光ガイドは他のボランティア活動と比べ、男性が参加する度合いの強い活動といえる（図 7）。

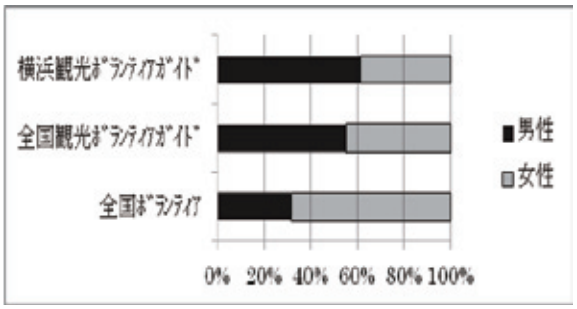

図 7　ボランティアの男女構成比

（3）現在ついている職業

６割近くの人が無職・定年退職、次いで２割が専業主婦と答えている。定年退職者の前職についても聞いてみたところ、教員、公務員など特定の職種への偏重はみられなかった。観光ガイドになっている人々は、事務系・技術系を含むサラリーマンが定年退職したか、主婦といった、ごく一般の人々である。

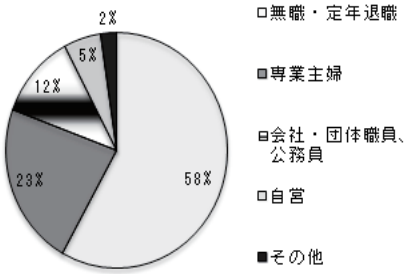

図 8　職業構成割合（ｎ=129）

（4）学歴構成

一方、ガイドの学歴を尋ねてみると、非常に特徴的な結果があらわれる。それは大学・大学院卒と答えている者が 58%と 6 割近いことである。これに短大・高専（17%）を加えると、実に 3/4 を占める。

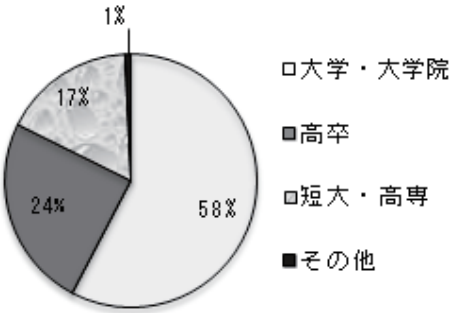

図 9　学歴構成割合（n=129）

ガイドの半分以上を占める 60 歳以上の人々の世代では、大学進学率は現在ほど高くはなく、1960～65 年で男性は 14～21%、女性は 2～5%で、総合して 8～13%であった（文部省 1966）。前項でガイドたちはごく一般的なサラリーマンと書いたが、学歴でいうと当時の標準よりかなり高いのである。

（5）参加理由

ここではガイドへの「参加理由」について、複数選択可で尋ねた。図 10 にみるように、「地域をもっと知りたい」が最も多く（67.2%）、次いで「歴史に興味を持っていた」（46.6%）、「余暇時間を豊かに過ごしたい」（38.2%）とつづく。ガイド育成講座には、どの組織でも郷土史に関する講義があり、それが地域や歴史に興味をもつ層を引き付けたと考えられる。

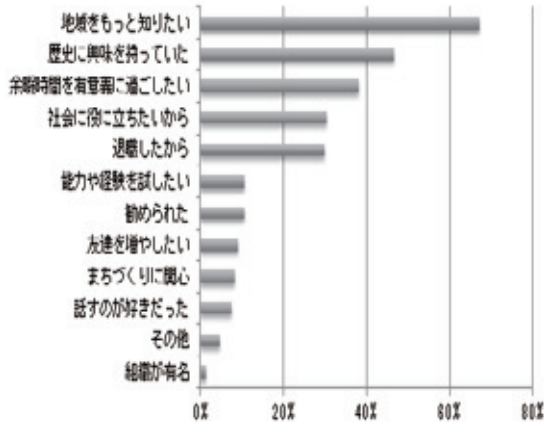

図 10　参加理由

（6）まとめ

横浜の男性のガイドの典型である大学卒の 60 代以上リタイア層は、退職後も学習への意欲を強くもち、サラリーマン現役時代には顧みる余裕がなかった自分たちの住む横浜という地域をもっと知りたいという気持ちにかられ、そうした彼らにとって、郷土史の充実した観光ボランティアガイド育成講座は魅力的だったのであろうと推察できる。

4.3 育成講座

（1）講座で身に付けた能力

育成講座の満足度を知るため、そこで得た能力につき 13 項目を設定し、1（身に付かなかった）から 5（身に付けた）まで 5 段階の自己評価をしてもらい、各項目の平均値と標準偏差を求めた（図 11）。結果として、最も高かった項目は「地域への再認識」4. 23±0.815（Mean±SD、以下同じ）、「歴史の専門知識」4.11± 0.723、「協調性」3.81± 1.088 であった。

もう一つ注目すべきなのは回答の平均値がいずれも高く、3 点以下の項目がなかったことである。

これは育成講座に対して、回答者たちの満足度が高かったことを示唆している。

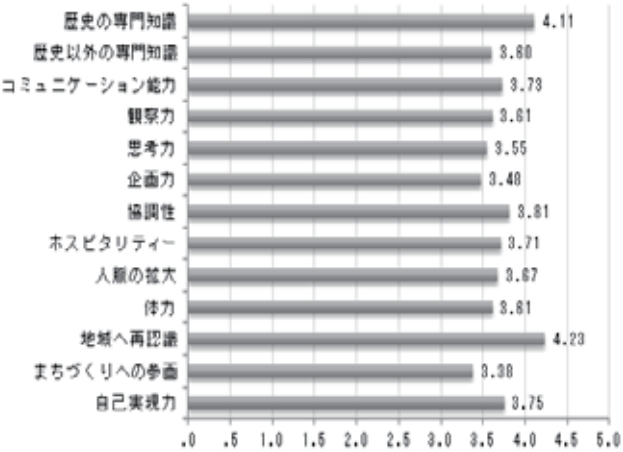

図 11　育成講座受講により身に付けた能力の自己評価

（2）育成期間に対する感想

回答者たち自身の育成期間がどれほどだったのかをきいたところ、半分以上の回答者が 1 年以上経験しており（図 12）、7 割以上が「ちょうど良い」と答えた（図 13）。なお各組織での育成期間は順調に学習した場合で最長 2 年間だが、それ以上の期間回答者は留年した場合のことである。

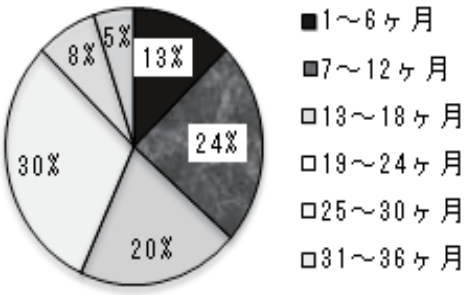

図 12　受けた育成期間の割合（n=125）

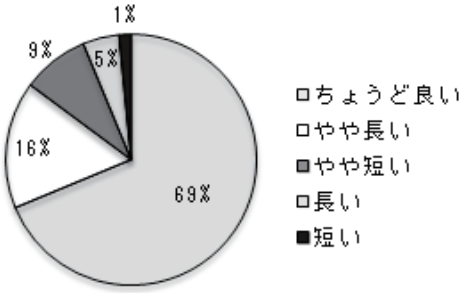

図 13　育成期間に関する感想

図 12 と図 13 をクロス集計してみると（表 4）、どの期間でも「ちょうど良い」が一番多く、これは他のケースを経験しておらず、期間よりも講座の内容自体が受講者に肯定的な返事をさせたと推察される。

それよりも注目すべきは、「1～6 ヶ月」の経験者で「ちょうど良い」と答えた者の比率が他の期間よりも低く、更に 4 割が「短い」または「やや短い」と不満を示していることである。具体的には鶴見みどころの会とほどがやガイドボランティアの会員であり、やはり 6 ヶ月以内では物足りないことを示唆している。

表 4　育成期間とその考えのクロス集計

育成期間	長い	やや長い	ちょうど良い	やや短い	短い	合計
1～6ヶ月	0 (0%)	1 (7%)	88 (53%)	4 (27%)	2 (13%)	15
7～12ヶ月	0 (0%)	3 (11%)	23 (82%)	2 (7%)	0 (0%)	28
13～18ヶ月	1 (4%)	4 (17%)	16 (67%)	3 (13%)	0 (0%)	24
19～24ヶ月	2 (6%)	9 (26%)	23 (66%)	1 (3%)	0 (0%)	35
25～30ヶ月	0 (0%)	1 (11.%)	8 (89%)	0 (0%)	0 (0%)	9
31～36ヶ月	0 (0%)	2 (33.%)	4 (67%)	0 (0%)	0 (0%)	6
合計	3	20	82	10	2	117

（3）今後取り入れてほしい講座

「今後取り入れてほしい講座」を内容別に尋ねた（図 14）。なお質問形式は複数選択である。

第 1 位は「歴史」（44%）、第 2 位は「現地のまち歩き」（36%）である。これらは既に行なわれているものであり、更に充実を望むということであろう。最も注目すべきは「自然環境」（27%）が第 3 位にあがっていることである。自由記述でも身近

な範囲での環境破壊、景観保全などへの関心がみられ、今後の育成講座の内容として示唆的である。

また、「ガイドコースに関する内容」を望む回答は横浜シティガイド協会の会員が 16.9%であるのに対し、その他の組織では 24.6%、「文献資料収集や作成の仕方」は 18.6%と 21.7%というように、育成講座が 2 年未満の組織ではマニュアル作成に関する内容の充実を求める回答が、より多くみられた。

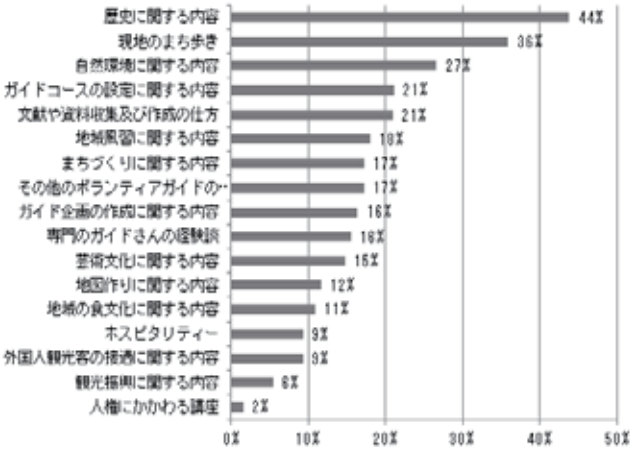

図 14　今後取り入れてほしい講座内容

「観光振興」「外国人観光客の接遇」を望む回答は横浜シティガイド協会と横浜金澤シティガイド協会の会員であり、その他の組織はゼロであった。

4.4 ガイド活動

（1）活動の頻度

ガイド活動の参加年数を尋ねたところ、6 年以上つづけている人が全体の 7 割おり、とくに横浜シティガイド協会では 11 年以上つづけている人が 5 割いることが判明した（図 15）。

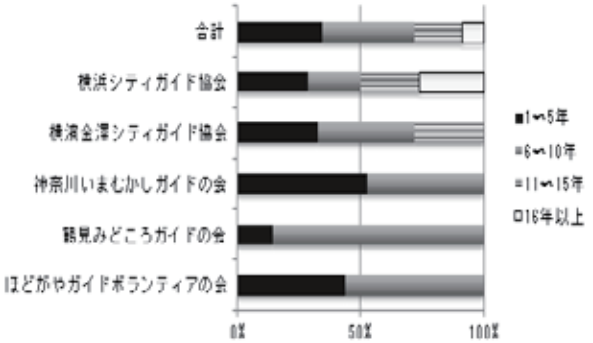

図 15　活動年数の割合（n=131）

組織の活動に参加する頻度も「2~3 回／月」が 55%と多く、「1 回／週」（14%）も合わせると、7 割近くになっている（図 16）。

ガイド担当頻度も年 5 回以上が 66%を占め（図 17）、とくに横浜シティガイド協会は実に 77%であった。

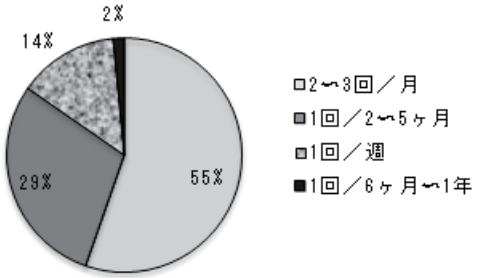

図 16　組織参加頻度の割合（n=130）

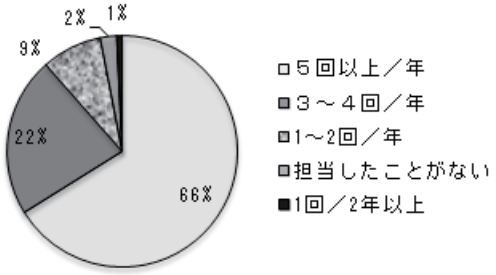

図 17　ガイド担当頻度の割合（n=130）

（2）活動をつづけている理由

次にガイド活動をつづけている理由について、複数選択で尋ねた（図 18）。「多くの人との出会いを得たい」37.4%、「自分の成長のため」36.6%、「何か社会の役に立ちたい」32.8%が第 1 ～ 3 位を占めている。

社会の価値観が豊かになると、自己の充実感や社会の結びつきを求めてボランティアへの参加が増えるというという（入江 2007）。それが今回の調査でも確かめられた。

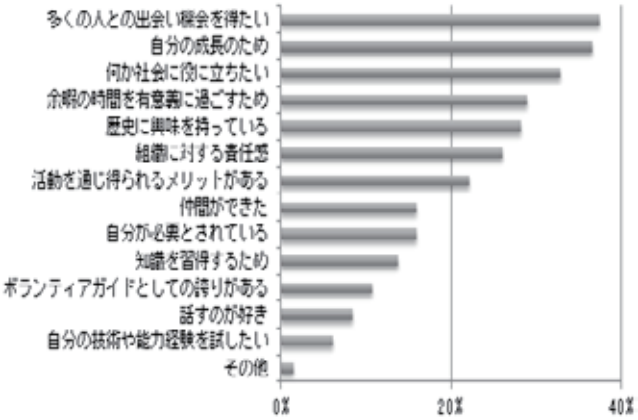

図 18　活動を続けている理由（n=130）

（3）今後の活動

今後会員たちが、自分たちの活動をどのように展開させたいと考えているのか尋ねた（図 19）。「地

域住民にもっと地域のことを知ってもらいたい」が群を抜いて高い(48.7%)。これが第1位なのは、組織別にクロス集計した結果、どの組織でも同じ傾向をみせており、横浜市内のボランティアガイドの共通する特徴といえる。以下、「地域外の人にも地域のことを知ってもらいたい」13.0%、「若い年齢層の参加者を増やしたい」10.4%とつづく。

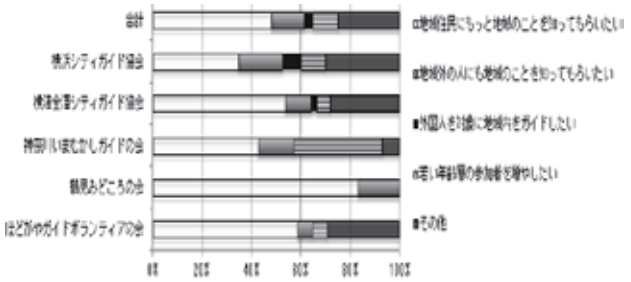

図 19　今後の活動展開希望

また「外国人を対象に地域をガイドしたい」と答えたのは、横浜シティガイド協会 7.5%、横浜金澤シティガイド協会 2.6%に対し、他の組織は 0%であった。この二つの組織が観光に対して積極的であることを 4.2 項でみたが、それが外国人に対しても広がっていることが分かる。

(4) ガイド活動に対する認識

観光ボランティアガイドは、自分たちの活動を誰のために行なっているのかを質問した（図 20)。

全体的には「観光客と地域住民のため」が 55.7%と最も高く、「地域住民のため」29.8%、「個人趣味のため」13%とつづき、「観光客のため」は僅か 1.5%であった。ここに、長崎さるくなどとは違い、市民へのガイドを第一の目的としている横浜のボランティアガイドの特徴が見受けられる。

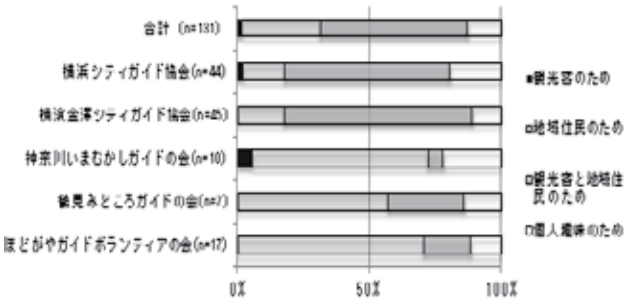

図 20　組織別ガイド意識割合

さらに組織別にみると、横浜シティガイド協会、横浜金澤シティガイド協会は「観光客と地域住民のため」の割合が高いのに対し、神奈川いまむかしガイドの会、鶴見みどころガイドの会、ほどがやガイドボランティアの会などでは、「地域住民のため」が第 1 位になっている。横浜ボランティアガイド協議会のメンバーである 5 組織の二分化がみられることがわかった。

(4) 地域活動への参加度

ここでは観光ボランティアガイド活動への参加が、その他の地域活動への参加にどのような影響をあたえているかをみる。

ガイド活動に参加する前後で、地域で行なわれたボランティア・NPO・市民活動に対する参加度を尋ねたところ、結果は図 21 のとおりであった。

すなわち「(ほかの地域活動に）参加していた」という回答は 27.2%から、ボランティアガイド経験後は「参加している」が 61.2%と倍増以上の値を示している。逆に「参加していなかった」が半分以上の 56.0%であったものが、19.8%と半減以上の変化を示している。

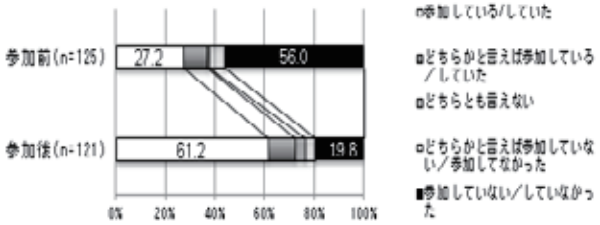

図 21　地域活動への参加度合い（ガイド活動への参加前後の比較）

観光ボランティアガイドへの参加が、地域への関心をより高め、ガイド以外の地域活動への参加を積極的にさせていることが、アンケート結果より明確に読みとれる。

(5) 今後の地域活動

アンケートの最後に「ガイド活動をいかし、今後、地域においてやっていきたい活動」について質問した。

図 22 に示すように、第 1 位は「生涯学習への支援」28%、第 2 位「小・中学校への出張講座」15%であった。自らの勉学への興味から養成講座に参加し、観光ガイドになった人々は、ここで「教える喜び」に目覚めたようである。それは今まで自分が学び、経験してきたことをほかの人々や子供たちに伝えたいという自然な感情の発露であろう。

3 位以降に「歴史建造物保存」「環境問題」「景観保存」などがつづき、あわせて 30%に達しているのも、ガイドたちの好学心の強さと、それが環境問題へと広がっていることを示している。

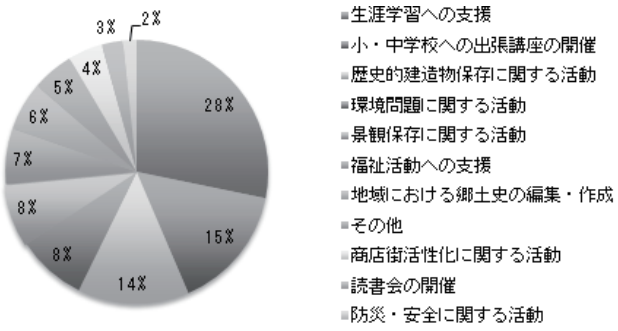

図 22　今後やっていきたい地域活動

（6）まとめ

今回のアンケート調査から横浜市の観光ボランティアガイドたちの実像が明らかとなった。

ガイドたちの多くは60歳を越えた比較的高学歴の元サラリーマンや主婦層である。未だ体力はあり、知的興味も旺盛で、郷土史などの興味から育成講座に入り、やがてボランティアガイドとして活動するようになった。もともと勉学意欲が高いことから 2 年の育成期間も「ちょうど良い」と感じ、ガイドの仕事も「多くの人に出会える」「自分が成長できる」「社会の役に立てる」という肯定的な気持ちから、年５回以上をこなしている。彼らはガイドの経験を通じて、自分の住む横浜に更に興味をもち、他の地域活動にも積極的に参加するようになっている。今後は生涯学習や小中学校への出張講座などにより、自らの学んだものを地域の他の人々に伝えようという意欲も高い。

Ⅴ. 結論

以上述べてきた調査より、導かれる結論は次の 3 点である。

第 1 に、横浜市の観光ボランティアガイドは、観光客でもリピーター、そして横浜市民を対象としている特徴を有している。特に鶴見、神奈川、保土ヶ谷など区レベルのボランティアガイド組織では、観光客の参加がほとんどないこともあって、その傾向が強い。そこでは参加者を案内して回るといった形にとどまらず、市民同士、あるいは横浜を愛する者同士が語り合い、学びあうという形でガイドが行なわれる。その理由は先駆的存在である横浜シティガイド協会が市民運動から発したという経緯や、観光地でありながら東京のベッドタウンでもある横浜の地域性にもよるのであろう。

第 2 に、この特徴を支えているのが、横浜市民でもあるガイドたちの質の高さである。彼らはリタイアしたものの、未だ元気で知的好奇心も旺盛な人々である。会社人間から退いた彼らは現役時代にはあまり顧みなかった地域について、もっと知りたいと思い、育成講座を受講し、ガイドとなった。ガイド経験は彼らを更なる地域への興味へと向かわせ、別の地域活動への参加にもつながっている。

第 3 に、上記の優れた人材を受け止める本格的育成方式が今も維持されている。その充実した講座は、今回のアンケート調査でも、ガイドたちによって肯定的に評価されていることが確かめられている。しかしながら、現在その育成方式は、観光資源の少ない区レベルのガイド組織では、行政からの補助金が打ち切られ、簡素化のやむなきに至っている。

これに対し、今までかながわコミュニティカレッジの科目として、横浜シティガイド協会が行なってきたガイド養成講座（座学）を、2010 年以降、横浜ボランティアガイド協議会全体の運営で行うことになったのは注目される。これによって、横浜シティガイド協会とその他の区レベルの組織の育成方式とのギャップが埋められることが期待されるからである。

これからのわが国の「まちづくり」は、市民の地域への参画が中心とされ、それをどう行政が組み込めるかが重要となっている。その点でみれば、市民運動から発し、行政が援助する形で今日に至った横浜の観光ボランティアガイド活動は、今後のまちづくりのモデルといっていい。

今後「団塊の世代」が退職し、65 歳以上の人々の割合が増大する。おそらく彼らは現在ボランティアガイドを担っている世代よりも更に地域に興味をもっていくだろう。その彼らのエネルギーと知恵をいかに取り組むかは、今後のまちづくりの鍵となっていくに違いない。

これからのまちづくりには、都市において、まちづくりの意識に目覚めた市民個人が、観光客を含む地域外の人々と出会い交流しあうことが大事な要素となる。横浜のボランティアガイドのあり方とその育成方式は、そうした新たなまちづくりを生み出す期待を予感させるものである。

謝辞

本論文執筆にあたっては、ヒアリングおよびアンケート実施など、嶋田昌子氏をはじめとする横浜ボランティアガイド協議会各組織と横浜市役所の多くの方々にご協力いただいた。よってここに深い謝意を表するものである。

参考文献

井上博文 2009. 観光分野における人材育成の課題と展望. 地域開発 2: 20-23

今井亮輔・中井検裕・中西正彦 2004. 観光ボランティアガイドによる観光ルートの設定に関する研究―横浜シティガイド協会を対象として―. 日本都市計画学会論文集 39-3:223-228.

入江詩子・佐藤快信・菅原良子 2007：ボランティアと生涯学習の接点.長崎ウエスレヤン大学現代社会学部紀要 5-1:51-62

下島康史 2010:着地型観光の現状と課題.余暇学研究 3:72-81

全国ボランティア市民活動センター（編著）2010:「全国ボランティア活動実態報告書平成 21 年度版」東京:全国社会福祉協議会

茶谷幸治 2008: 「まち歩きが観光を変える―長崎さるく博プロデューサーノート」.京都:学芸出社

中尾清 2008.「自治体の観光政策と地域活性化」.東京:イマジン出版

日本観光協会（編著） 1997.「地域紹介・観光ボランティア全国大会平成 8 年度（横浜）報告書」

日本観光協会（編著） 2003.「地域紹介・観光ボランティア全国大会平成 14 年度（別府）報告書」

日本観光協会（編著） 2004.「地域紹介・観光ボランティア全国大会平成 15 年度（熱海）報告書」

日本観光協会（編著） 2005.「地域紹介・観光ボランティア全国大会平成 16 年度（豊橋）報告書」

日本観光協会（編著） 2006.「地域紹介・観光ボランティア全国大会平成 17 年度（旭川）報告書」

日本観光協会（編著） 2007「地域紹介・観光ボランティア全国大会平成 18 年度（長崎）報告書」

日本観光協会（編著） 2008a.「地域紹介・観光ボランティア全国大会平成 19 年度（金沢）報告書」

日本観光協会 2008ｂ.「新地域紹介・観光ボランティアガイド活動の手引き」

日本観光協会（編著） 2009a.「地域紹介・観光ボランティア全国大会平成 20 年度（田辺）報告書」

日本観光協会 2009b.「地域紹介・観光ボランティアガイド組織一覧 2009 年版―私たちの町をご案内します」

日本観光協会（編著） 2010.「地域紹介・観光ボランティア全国大会平成 21 年度（奈良）報告書」

日本観光協会（編著） 2011.「地域紹介・観光ボランティア全国大会平成 22 年度（渋川）報告書」

松村直美・久隆弘 2001.ボランティアガイドの活動から見るガイド成功の要因とまちづくりへの影響に関する影響.日本建築学会近畿支部研究報告集 2001:489-492

水戸嘉子 2009: わがまちを語る「さるくガイド」. 地理 2009-9: 65-67

文部省 1966:「学校基本調査昭和 40 年度版」

横山秀司 2009:観光ボランティアガイドとは - 全国で活躍するボランティアガイドさん - . 地理 2009 - 9:23-33.

横浜シティガイド協会（編著）2009:「ぶらりハマ歩き」神奈川新聞社

横浜シティガイド協会（編著）2002:「ハマの建物探検」神奈川新聞社

横浜市立大学国際総合学部ヨコハマ起業戦略コース（編著）2009:「横浜まちづくり運動の歴史と現状―未来を展望して」東京:学文社

---

[i] 横浜シティガイド協会は、以下の賞を受賞している。「まちづくり功労賞」（国土交通省、2001 年）、「第一回横浜・人・まち・デザイン賞」（横浜市、2000 年）、「地域ブランディング事業グランプリ大賞」（近畿日本ツーリスト㈱創立 50 周年記念、2005 年）

[ii] 嶋田氏の活動はあくまで市民としてのもので、行政とは「対等なパートナー関係」（横浜市役所の某部長談）にある。最初に嶋田氏の努力があって、それを行政が後からサポートしていったというのが、横浜シティガイド協会の経緯であろう。

[iii] 協議会の名称には「観光」という文字が冠されていないのは、そのためであると考えられる。