

ガイド手習い帳

— ガイドの心構えと技術のいろは —

あいち観光ボランティアガイドの会
ガイド技術向上委員会



〈 私たちの思いと提案 〉

私たちは、次のようなマニュアルづくりを目指しました。

- ◇ 自分たちの活動が、「世の為、人の為になっている」ことを実感し、意気高く取り組める「支え」となるもの
- ◇ ガイドを行う仲間の意気込みや思い入れが伝わり、励まされるもの
- ◇ 多くの方の実践と経験の中での努力、工夫が「生の声」でふんだんに盛り込まれ、ガイドを行う際の参考書として活用していただけるもの



話している人の顔が見え、声が聞こえ、一緒に頑張れるもの

この手習い帳には、35人の会員から112件もの投稿、ご意見をいただきました。

私たちは、このマニュアルを、おもてなし憲章を「進化し、発展させる」観点から、必要に応じ、改訂する事を提案します。

〈 目 次 〉

第1章	ガイド活動の意義と目指す姿勢	…	3
第2章	ガイド活動を行うための日々の研鑽	…	6
第3章	ガイド申込みの受付け	…	13
第4章	受入れの準備	…	15
第5章	お客様のお出迎え	…	17
第6章	ガイドの実践（スタートからお見送りまで）	…	20
第7章	ガイドの結果を活かす（更なる向上を目指して）	…	29
編集後記	（ガイド技術向上委員会委員からのひとこと）	…	33

第1章 ガイド活動の意義と目指す姿勢（基本的な考え）

ガイド活動を行うとき、その意義を自分なりに掴んで行うことは活動参加の生き生き度やアピール度を増し、自分にとっても周りの人にとっても大切な事です。

〈観光の意義〉

「観光」の語源は、中国の易経の「国の光を観る」から来ており、「国の光」つまり、国や地方の良い所や良いものを見せる、見てもらうことです。観光も時代の変遷に合わせて進化してきており、いろいろな意義があるかもしれませんが、今日的視点として次の4つを主な意義として提示します。

明治4年11月から6年9月までの岩倉具視らの欧米視察団の報告書の表題は「観光」でした。正に「国の光」を観てきた報告だったのですね。

① 平和をもたらす意義…観光と平和の深い縁

「観光は平和の産業」ともいわれ、平和・安全でなければ観光は成り立ちませんし、観光により平和の底流をなす「交流と相互理解」が促進されます。

② 産業としての意義…観光は大きな産業

- ・2012年の世界の国際旅行をした者の数は10億3500万人。
- ・世界の観光産業の規模は、全GDPの9%。雇用者数も全雇用者数の9%。
- ・日本でも観光の経済効果や地域の活性化の有用性から、国も地域も観光振興に力を入れるようになってきている。

③ 豊かな生活の主要ファクターとしての意義…21世紀のテーマ

ゆとり、豊かさは21世紀のテーマで、高い旅行ニーズがあります。

（現実には、国内観光の規模は停滞が続いており、所得の増加と生活の安定が求められます。）

④ 街づくり、人づくりの意義…住んでよし、訪れて良しの地域づくり

観光が地域おこしや街づくりの代名詞的に言われる事が増えてきました。

市民が主体的に参加することにより…
地域への愛着と誇りが育ち、交流促進とネットワークができ、生きがいの場が創出される



住んでよし 訪れて良しの
地域づくり

〈観光ガイド活動の意義〉

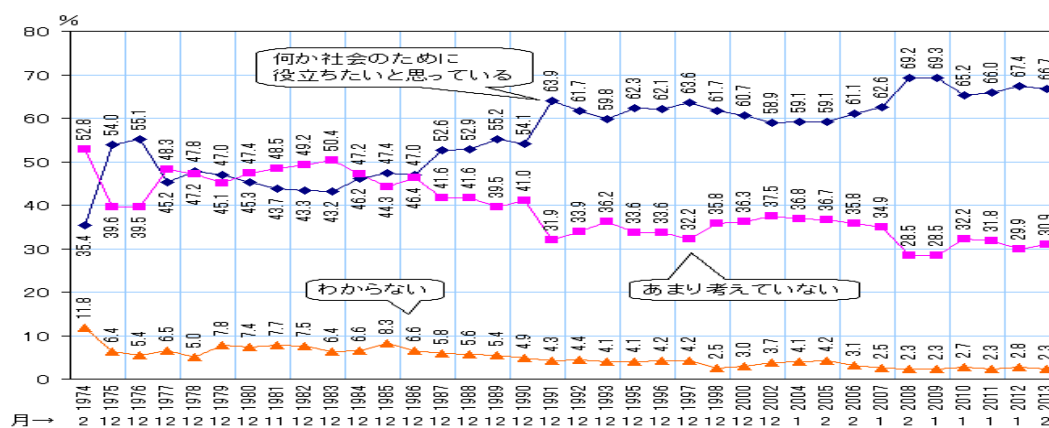
観光ガイド活動には、「社会的な意義」と同時に「自分的な意義」があると考えます。

① 社会的意義

お客様にこの地域を良く知っていただき、喜んでいただくと同時に、前ページの観光の意義を実現することで、一言でいえば「世のため、人のためになる」という事です。

特に、地域づくりに観光ガイドさんは大切な役割を果たしています。「ふるさとを知る事は、ふるさとを愛する心を育てる」と言われます。ガイド団体での日々の学習と研鑽は、ガイドさん自身の郷土愛を育て、ガイド活動によって、この地域を訪れるお客様だけではなく、この地域の子どもや住んでいる人たちに郷土の良さを知らせ、郷土を愛する心を育てることに貢献している事例が多く見られます。

社会貢献意識の高まり



(注) 全国20歳以上の男女が対象
(資料) 内閣府「社会意識に関する世論調査」

② 自分的意義

観光ガイド活動を行う多くの方が、「自己実現のため…」と言っておられるように、この活動は、自分の理想や希望の実現に向けた努力を通じて、勉強になり、心も体も健康になり、とても「有益な活動」と言えるでしょう。

また、この活動を行うことによって仲間ができ、交流の輪は大きく広がります。全国には4万人ものガイドさんがいます。例えば、旅行をした際、現地のガイドさんに「私も愛知の〇〇でガイドをしています。今日はよろしくお願ひします。」と挨拶をすれば、きっと違った次元の意識が通い合うと思います。そして、「今度はぜひ、〇〇にお越しください。私がお案内します。」と言え、誘客効果は抜群で、大いに心を通い合わせる事が出来るでしょう。

全国津々浦々に4万人もの友人を持てる事は「観光ガイドならではの事」とも言えます。

ただし、「自分がガイドであることを紹介したら相手がひるんでしまった。」というケースもあるようです。現地のガイドさんにプレッシャーを感じさせないよう気をつけながら、交流を進めましょう。

〈おもてなし憲章について〉

観光ボランティアガイドとは、人と人との交流・ふれあいを通じて「住んでよし 訪れてよし」の地域づくりと「充実した人生」を目指して多くの人に観光地や施設を紹介する活動を「利益目的でなく」行う楽しいメンバーです。

あいち観光ボランティアガイドの会は、2003年に結成されましたが、その活動を進めるに当たり、単なる慈善活動や奉仕活動ではなく、自分と他の人たち、そして私たちを育ててくれるこの地域を愛し、その発展を願う心を大切に活動してきました。その精神を明確にするため、2009年に「おもてなし憲章」を策定しました。これからも大切にしていきたいと思えます。

あいち観光ボランティアガイドの会 おもてなし憲章

私たちは、この土地を愛しています。ここに住む人、働く人、訪れる人が、交流することで、このまちをより良くしたいと願います。

- この地域を訪れる全ての方が「また来たい」と思っただけのようふれあいとぬくもりを大切に、おもてなしの心でお迎えします。
- この地域の魅力を掘起こし、磨き、知らせ、多くの人に訪れていただける地域づくりを目指します。
- 外国の方、障害を持った方を含め、誰でも安心して住み、訪れていただける地域づくりを目指します。
- この地域の歴史や風土、環境や景観を守り、良い伝統を発展させ、伝えます。
- みんなが力を合せてこの憲章を進化・発展させるよう努力します。

(2009年10月22日)

第2章 ガイド活動を行うための日々の研鑽

この章では、観光ガイドとして、お客さまに喜んでいただけるガイドをするための事前準備と自己研鑽について記載します。

いろいろな方をご案内するので、まず自分で勉強します。考えもしなかった質問に会うといろいろな勉強になります。お客様に喜んでもらえるところもうれしくなります。成長できるのはお客様のおかげです。(東三河：Yさん)

1 自分自身でガイド能力を磨きましょう

名ガイドといわれる人は「人柄が良く話が面白い、地域を良く知っている、大きな声で分かりやすく話す」などの共通点があります。

ガイドを上手に行うことは一朝一夕にはできるものではありません。

1番大切なことは向上心と根気です。

以下の項目に留意して『ガイドとしての日々研鑽』に努めましょう。

(1) ガイド資料(ネタ)の収集

ガイドを行おうとする対象だけではなく、関連事項や地域に関するトピック的な情報まで、幅広く、多くのネタを集めましょう。

「この人たちにはどんな話が良いか」というとき、たくさんの引き出しがあると便利です。

〈「ネタ」集めのヒント〉

- ① ガイド対象やテーマに関する事を深く、広く。
- ② 地域の自然、気候、文化、歴史、産業、特産品、人物など地域の特徴
- ③ 日本や愛知の「1番」に注目… 最初、最古、最大、最小等
- ④ 郷土史、民話、伝説、古老の話、言伝えなど
- ⑤ 学芸員、郷土史家などの専門家の話

「ネタ集め」は、自分で調べる事、現場を歩いて情報を掴む事が大切です。

いろいろなネタと引き出しを持っていることが自信の裏付けになる。

(東尾張：Nさん)

富山へ行った時、地元のガイドさんにうかがった話。「加賀百万石というけれど、越中のコメが相当支えていた。前田より佐々のほうに肩入れをする。」

これを聞いて私はびっくり！ 一つの事柄を、いろいろな方向から見ることの大切さを感じました。

(西三河 Kさん)

(2) 集めた情報をいつでも使えるように整理

① カード（シート）を作りましょう

説明ポイントごとに1回に話す3～5分程度の小型のカード又はシートを作ります。

このカード（シート）には、話す内容の中心部分と共に、決め台詞、和歌や俳句などといった「アドリブ」も含め、少し多めに書いておきます。

このカード（シート）と一緒に、その他の参考事項や関連事項をファイルしておくとう便利です。

ガイドネタ本は、ガイドを行う際の最も重要な知識の財産で、ガイドを行いながら追補し、完成度を高めていくものです。いろいろな整理方法が考えられますが、自分なりに使いやすいやり方を考案していくことです。

② カード（シート）作成上の留意事項

→ 年号は、出来事の前後関係を明確にするために有効です。「天正〇年」、「文禄〇年」といっても時系列的にどうなのかよく分かりません。年号は西暦で言い、元号で言うときは西暦年も併せて言う方が親切です。

（年号は西暦で。元号には西暦を付記）

→ 歴史上の人物の名前はフルネームで書き、ふり仮名をつけておきましょう。ひとりの人物が複数の名前を使っている（持っている）ケースも多くあります。聞く人が混乱しないよう気を配りましょう。

→ 歴史上の出来事には、不明のものもあります。そうしたものには「伝」とか「小説〇〇では」「自説」などと書いておきましょう。単に「不明です」だけではなく、想像も交えて何らかの演出をしたいところです。

→ 話を分かり易いものにするには、「主語と述語」が明確である事が重要です。カードやシートも「主語と述語」を明確に記載されていると迷いません。

[私の資料整理法]

ーガイドコースごとに1冊ずつに分けてー

ガイド先あるいはガイドコースごとにA4ファイル1冊にまとめています。そうすることで、ガイドの予習や当日のガイドがやりやすくなり、また、訂正や追加も容易です。ファイルの内容は、①大きな字で「ガイドのポイント」を書いたもの ②関連する地図、絵図、写真、年表 ③細かい資料も一緒に入れます。（西尾張：Nさん）



(3) イメージトレーニング

モデルコースを設定し、現地を歩いて、説明場所とガイド時間を確認しつつ、ガイドシナリオと説明の台本を作り、声を出して練習（イメージトレーニング）する事も有効です。

- ① 説明ポイントは重点を決め、欲張らないように設定しましょう。
- ② 1ポイントの説明時間は3～5分くらいとし、重要なところは繰り返しても良いでしょう。
- ③ 台本は主語と述語が明快で短く、分かりやすい話にまとめましょう。
- ④ ガイド情景を思い浮かべて声を出して台本の練習読みをし、「自分の話し言葉になっているか」、「話し易さ」をチェックしましょう。
- ⑤ 間の取り方や話の展開の仕方は人それぞれです。日ごろから話術と表現力を磨いて「自分なりの話し方」をつくりましょう。

次のシナリオを参考に、自分の案内をイメージしましょう。

〈シナリオの内容〉

- ① お客様との対面、受け入れ、人数の確認
- ② 歓迎のあいさつと自己紹介
- ③ 今日のコースの概要説明
- ④ 先導し、説明ポイントへ 途中の見どころ
- ⑤ ポイント毎の説明と時間、写真場所、ガイドの立ち位置
- ⑥ トイレ休憩、お客様との歓談
- ⑦ ガイド（説明）の終了（所要時間、終了時間の厳守）
- ⑧ 人数、異常の有無の確認
- ⑨ コースの振り返り、感想、ご意見
- ⑩ お別れのあいさつ、「またのお越し」のお願い
- ⑪ お別れ、お見送り、ガイド記録の作成

(4) 自身のガイド能力を計る

本番をイメージして練習したら、自分の改善点などをチェックしましょう。

良く使われるチェック項目

- ① 知識力---話題の魅力度や多彩さ、ガイドシナリオの習得度
- ② 発声---大きな声で、歯切れよく明確な発声ができたか
- ③ 表現力---わかりやすく、面白く説明できたか
- ④ 柔軟性---多様なお客様、突然の状況変化に対処できたか
- ⑤ 管理力---時間、行程どおりのガイドができたか

(5) 説明用資料（小道具）を作る

説明ボードや写真、絵（漫画）、パンフレットなどの小道具はガイド内容を理解していただくのに有効です。自分の説明に合わせて効果的な小道具を用意しておくとう便利です。

- ① 小道具は、「自作」をお勧めします。「手になじむ」感覚です。
- ② ガイドの順路行程表（引き付ける魅力入り）を作り配布しておくとう、お客様の興味が高まり、進行しやすくなります。

(6) 発声練習

- ① 背筋を伸ばした良い姿勢で、口を大きく開けて発声を練習しましょう。一語一語ははっきりと、清音、濁音を練習。
- ② 他の人に聞いてもらって、声の大きさの目安を知りましょう。
- ③ 日常会話でも意識的に「明瞭な発声」に努めましょう。
- ④ 研修会や例会の開催時に、全員で発声練習をしてはいかがでしょうか。

《発声練習の例》

- | | |
|-------------------|-------------------|
| ・「愛する郷土」あいうえおあお | ・「恰好つけて」かきくけこかこ |
| ・「さわやかな声」さしすせそさそ | ・「楽しくいこう」たちつてたとと |
| ・「仲間と一緒に」なにぬねのなの | ・「はっきり大きく」はひふへほはほ |
| ・「毎日元気に」まみむめもまも | ・「やりがい求めて」やいゆえよやよ |
| ・「ランラン楽しく」らりるれろらろ | ・「わいわい言って」わあうゑをわを |

※かにえ夢案内人では「蟹江はっきり言葉」を作り、唱和しています。

- ① 青い空 足湯ほかほか あいうえお
- ② 蟹江川 架け橋十四 かきくけこ
- ③ さあ行こう！須成まつりに さしすせそ

このように自分たちのオリジナルを作ると一石二鳥ですね。

(7) 気をつけたい事

- ① ガイドとして「人権への配慮は当たり前」で、お客様の年齢、性別、職業、身分、身なりなど、あらゆる差別は禁止です。
- ② 全てのお客様に平等な姿勢で接し、差別用語や差別を想起する言葉は避けましょう。
- ③ 「人と人とを比較する」ことは、自分の価値観が表に出てしまいがちです。
- ④ 自慢話も差別的に聞こえる事がありますので、気をつけたいものです。

(8) 基本用語・禁句を知る---美しい言葉づかいを習得

- ① やさしく、ていねいな言葉づかいを心がけたいものです。

- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| • だれ ⇒ どなた(様)、どちら(様) | |
| • あなた ⇒ ~さん(様) | • くれる ⇒ くださる |
| • 来る ⇒ おいでになる | • 行く ⇒ まいります |
| • 見せる ⇒ お目にかけます | • 聞く ⇒ 伺う |
| • する、します ⇒ いたします | • あっち、こっち ⇒ あちら、こちら |
| • 言う ⇒ 申し上げます | • もらう ⇒ 頂く |
| • いわれる ⇒ おっしゃいます | • 知りません ⇒ 存じません |
| • 出来ません ⇒ いたしかねます | • 同伴者 ⇒ お連れ様 |
| • 待ってください ⇒ お待ちください、お待ち願えませんか | |
| • ええ、うん ⇒ はい | |
| ◆ ご案内する時は ⇒ どうぞこちらへお越しください | |
| ◆ 急いでいただきたい時は ⇒ お急ぎ願います お急ぎください | |
| ◆ お待たせする時は ⇒ (恐れ入りますが) しばらくお待ちください | |
| ◆ お引き受けする時は ⇒ はい、かしこまり(承知)いたしました | |
| ◆ おたずねする時は ⇒ 失礼ですが、〇〇様でいらっしゃいますか | |
| ◆ 名前を聞くときは ⇒ (失礼ですが) どちら様でいらっしゃいますか | |
| ◆ お客様の意思を聞くときは ⇒ いかがでございますか、いかがでしょうか | |
| ◆ 注意を促す時は ⇒ お気を付けください、ご注意願います | |
| ◆ 労をねぎらうときは ⇒ お疲れ様です(ございました) | |
| ◆ お断りする時は ⇒ 申し訳ございませんが、…ですので〇〇願えませんか | |

(公社)日本観光振興協会発行の「活動の手引(初版、2版)」から一部抜粋。(次頁②も同様)

② 敬語を知る

(丁寧語) 動作・存在を、話し手が聞き手に敬意を表して言ったり、上品に言ったりするもの。

「まいります」、「行きます」、「見ます」

(尊敬語) 動作・存在の主体を高め、お客様に敬意をこめて表す言い方

「お」や「ご」をつけて敬意を表す

「いらっしゃる」、「お越しになる」、「おいでになる」

「御覧になる」、「見られる」

(謙譲語) 自分をへりくだって言うことで、相手を高める効果を出す言いかた

「うかがう」、「参上する」、「あがる」、「お邪魔をする」

「拝見します」、「見せていただきます」

③ 「お」と「ご」 ---一般的に、和語には「お」、漢語には「ご」

「お答」と「ご回答」、「ご返事」

「お考え」と「ご賢察」、「ご意見」

④ 「お」をつけない言葉もあるので要注意。

「お茶」とは言うが、「おぜんざい」とは言わない。

外来語は基本的に「お」はつけない。「おデザート」

(9) 研修会の開催

例会の時に、又は例会とは別に「勉強会（研修会）」を定期的で開催しているガイドの会が多いようです。また、研修会と共に、交流会（飲み会）を定期的に関き、親睦を図っているところもあります。

① 年間研修計画を立て、定期的に関催します。

② 会員自身が勉強した成果を発表するなど、「相互研鑽」に努めましょう。

③ 詳しい会員や経験豊富な会員の知識や経験、失敗事例に学びましょう。（大切な資産『宝』です。）

④ 外部の方に講師を依頼して「^{しまえ}自前研修」の弱点を補う事も効果的。

⑤ 博物館などの専門講座は、積極的に参加、活用しましょう。詳しく学べると同時に新しい仲間（入会候補者）が出来るのでは…。

- ⑥ 現地見学会を開催し、地元の人のお話を聞きましょう。
- ⑦ 他のガイドの会への訪問研修は、良い刺激と勉強になりお勧めです。

〈月1回のよもやま話と小グループ・トーキング〉

月に1回、2時間程度で会員の「よもやま話」として犬山周辺の歴史の話を聞いたり、現地を見学したり、国宝如庵（茶室）に絡んで茶道の体験をしたり…はたまた「趣味」の話を聞いたりと…「話のネタ集め」として役立たせています。

また、定例会（月1回）の後、小グループに分かれて1カ月の出来事を話し合います。少人数なので話しやすく、お客様の話も出てきますので、楽しみの一つになっています。

（ナイスで犬山：Oさん）

例会のほか、寺院見学、グルメの会や男性中心で月1回の飲み会もやっておられるとか…。

（監修者）

（10）日々研鑽

自分のあり方を（基本姿勢）を確立する事は、ガイド活動を進める上で非常に重要な事と考えます。あいち観光ボランティアガイドの会の「おもてなし憲章」はその基本の姿として2009年に採択されました。

地域と人に対する愛情をベースに、自分がいかに関わられるかを考え、日々研鑽に努めたいものです。

- ① この地域とそこに住んでいる人、訪れる人との交流と触れ合いを大切にしましょう。
- ② お客様を大切におもてなしする心を持ちましょう。
- ③ 健康で爽やかな身だしなみや雰囲気、態度、笑顔でおもてなししましょう。
- ④ 自分のスキルアップと磨き込みに努めましょう。
- ⑤ 他地域のガイドさんと交流し、ガイド技術の向上と交流の輪の広がりに努めましょう。

第3章 ガイド申込みの受付

「ガイド申込みの受付」は、お客様に合わせたガイドを行うに当たって極めて重要な部分で、慎重な対応が求められます。

ここでの最重要課題は、「依頼内容の的確な把握」と「相手の方がどのような人かを把握」することです。

お客様を知らないと話すイメージがつくりにくい。

≡ 敵を知り己を知れば百戦危うからず

- 1 ガイドの依頼は、電話だけではなく、「ガイド申込書」で受けましょう。
 - ① 重要なのは、申込書が依頼内容を把握するのに十分な項目を備えている事です。→申込書を頂くことで把握漏れをなくせます。
 - ② 電話等で依頼があった時は、ガイド申込書をお送りし、返送またはファックスしていただきます。
 - ③ 相手の要望や事情で、電話等の聞き取り内容をこちらが申込書に記入する場合は、必ず記入後にその内容を相手に確認し誤りを防ぎます。
 - ④ ホームページを持っているガイドの会は、そこにガイド申込書を掲示し、メールで申し込んでいただきます。
- 2 お客様に電話をして依頼内容を確認
 - ① 電話で相手の方の声を聞くことにより、「どのような雰囲気を持った方なのか」の一端を知る事ができ、依頼内容の確認と併せ非常に有効です。
 - ② ガイド依頼を受けたら、1週間以内に申込書を手元に置いて、お客様の連絡先へ電話をし、窓口になる人を確認するとともに、より詳しい打ち合わせを行いましょう。特に、「ガイドに期待されているレベルや内容」、障害者やお年寄りの有無など「お客様の状況」については入念に行ってください。
 - ③ 車椅子の手配や利用（入館）希望施設の手配などの依頼を受けた場合は、早めに担当者を決め、きちんと対応します。

- ④ 食事の手配などは、ガイド団体では対応しきれない事もあり得ますので、食事処を紹介するにとどめ、お客様が直接手配をしていただく方が無難です。
- ⑤ お客様の人数に応じていくつかのグループに分ける事があります。事前にお客様と相談をして、どのような班構成にするかを決めておきます。
- ⑥ 当日のお客様の「前後の予定」を把握し、時間管理の参考にすると同時に、こちらからのおすすめ情報（イベントや他の見どころなど）を「押し付けにならない」程度にお伝えする事も良いでしょう。特に、お客様が利用しようとする施設が「休館」などの時は必ずお伝えします。

《ガイド申込書の例》（申込書の記載項目をお示しします。）

- ① 申込年月日
- ② 団体名または（個人の場合は）申込者氏名
- ③ 団体・グループの責任者名、住所、自宅電話・携帯電話の番号
（必要に応じ、職業、勤務先等）
- ④ 連絡窓口（氏名、連絡方法および連絡先）
- ⑤ ガイド希望日時（当日のガイドの前後の予定も把握できれば、さらに良い。特に、後の予定がある場合は極力把握する。）
- ⑥ 予定人員及びその男女別内訳、年齢構成、その他参考事項
- ⑦ ガイド希望場所及び要望事項
- ⑧ 有償施設等へのガイド希望
- ⑨ 雨天時の対応（ガイドを取りやめるのか、日を変えるのか、またコースを変えるのかなど）
- ⑩ 来訪交通手段
- ⑪ 待ち合わせ時間及び場所（ガイドの会として対応できる場所を記載しておき、選択していただく様式が多い。）
- ⑫ その他（自由記載欄を含む）

=====

上記のほか、申込書記載の注意事項、提出先等、照会先及び、ガイドの会としての「処理欄」などが記載されています。

【ガイドの会の処理欄の例】

- ① 受付年月日 ② 受付者（受領者） ③ 打合せ月日 ④ 対応ガイド名
- ⑤ 対応責任者 ⑥ 必要に応じて手配担当者 ⑦ その他必要事項

※受け入れ準備の経過に沿ってチェック欄を設けてもよいですね。

第4章 受入れの準備

1 ガイド前日までの準備

(1) ガイド団体での、当日の受け入れ態勢決定

- ① お客様の状況やニーズが把握できたら、それに見合ったガイド受け入れ態勢を決めます。
- ② お客様の人数が多い時はいくつかのグループに分け、複数のガイドで対応します。望ましい目安は、ガイド一人に対しお客様は10~15人程度です。
- ③ 車椅子の方が見える等、お客様の状況に応じて対応方法を検討します。
- ④ 交通量が多い等、現場の状況に応じて必要なスタッフを配置します。
- ⑤ 人数にかかわらず、新人の研修も兼ねて、2名以上の体制で臨んでいるガイドの会もあります。
- ⑥ お客様の性別や年齢構成、ニーズなどによって案内コースの設定や休憩、ガイドの配置などの対応も変わってきます。
 - 親睦会グループの場合は、時間がルーズになる傾向があります。時間管理に注意しましょう。
 - 高齢者が多い場合は、トイレ休憩を多めに取るよう留意します。
 - 足腰の弱い方がみえる時は、その方に合わせて移動の速度を調節し、休憩はこまめに取る等の配慮が必要です。
 - 女性グループの場合は、お買物の時間を長めに用意しておくと思えます。
 - 専門的な知識が求められる場合は、学芸員または研究者にサポートをお願いしましょう。
- ⑦ 待ち合わせ場所は、お客様の立場に立って、分かり易く、集まり易い場所を選びましょう。
 - 駅、観光案内所、公共施設、寺院や駐車場などがよく選ばれます。
- ⑧ 立寄り場所等への連絡を忘れずに行います。

(2) 直前に再度お客様に電話を！

- ① 当日の 2～3 日前になったらもう一度お客様の窓口の方に電話をし、人数など「その後の変更」の有無について確認し、必要な打ち合わせをします。
- ② 緊急の場合に備えて連絡方法やお互いの携帯電話番号を交換しておきましょう。
- ③ 待ち合わせを確実にを行うため、前行程を出発する時などに電話をいただくようにしておくで安心です。

駆け出しのころですが、出発場所と違う場所で解散するコース設定でしたが、あがってしまって、出発場所へ戻ってしまいました。待っているはずのバスが見当たりません。あわてて主催者に連絡をしようとしたのですが、相手との連絡方法を確認していなかったため、途方に暮れたことがありました。非常時も含めて、お互いの携帯番号など、連絡方法を事前に確認しておくことの大切さを実感しました。
(東三河：Yさん)

2 当日の準備

- ① 立寄り先への連絡や駐車場の確認などについて再点検（併せて念押し確認）をします。
- ② 当日使用する旗、腕章、ネームプレート、法被やベスト、帽子、配布資料、行程表（案内コース）、スピーカー、説明するガイドさんの小道具、班分けのプレートなど必要なものをそろえておきます。
- ③ 当日のガイド対応の確認。（体調不良の人はいないか、受入れ手順の確認等）
- ④ 天候によってはガイドコースを変更する事もあります。
- ⑤ 出かける前に、ガイド仲間で服装や身だしなみの相互チェックをしましょう。

第5章 お客様のお出迎え

最初の出会い（第一印象）は、とても大切。明るくさわやかにお出迎えしましょう。

1 お出迎え時のポイント

（1） 時間と心にゆとりを持って

- ① 遅刻は厳禁。第一印象にかかわります。
15分前から待てば、心のゆとりも生まれます。
- ② 10分前位にお客様に電話し、「待ち合わせ場所の状況」などをお伝えすれば、「安心と信頼」を持っていただけます。

（2） 分かり易い場所で、目立つように「お出迎え」を演出

- ① 旗や揃いのユニフォームなどは、目立って印象に残ります。整列とは言いませんが、「ばらばら感」が出ないようにしましょう。
- ② お客様が見えたら、仲間内の私語は慎んでください。笑顔でお出迎えしましょう。
- ③ バスがついたら、代表がバスの出入り口であいさつし、ガイドさんとの対面場所に誘導します。
- ④ 雨天や強風の日の場合は、屋根のある場所や風の少ない所など、少しでも環境の良い所を対面場所にするよう努めましょう。

2 出会いからスタートまで

（1） ご挨拶…大切な出会いの言葉

- ① 歓迎の心を、言葉と笑顔で伝えます。
- ② 挨拶の内容は、ある程度事前に考えておくの良いと思います。

〈最も簡単な挨拶の例〉 — 簡潔に！ 長いと嫌われます —
私は〇〇ガイドの会の〇〇です。ようこそ〇〇へお越しくださいました。
これから、心を込めてご案内したいと思います。よろしくお願い致します。

(2) 自己紹介

- ① 一人ひとりと目を合わせ、語りかけるようにしましょう。
- ② 当日のガイドスタッフ全員が、一言ずつ自己紹介と歓迎の言葉を述べます。
- ③ 班編成を行う場合は、その確認をします。(必要に応じて調整)

〈あがらないために〉

軽い、重いの違いはありますが、人は誰でも「緊張」や「あがり状態」があります。「事前準備は十分にした」と思いこむようにしたり、深呼吸をするなど、様々な工夫がなされています。

いろいろな工夫や努力を紹介します。

- ① 話す前に一度大きく深呼吸をする。
- ② 話すときは、少し後方のお客様の目を見て、反応のある目を探す。
- ③ うなずいてくれるお客様を探す。(不思議と落ち着いてきます。)
(ただし、「うなずいて聞くのは中年の女性に多いが、これほど当てにならない反応はない。」「中年女性のうなずきは、一種の優しさでうなずくだけで、納得や理解ではない。」という意見もありますので、ご注意ください！)
- ④ 自分の話している言葉を自分の耳で聞きながら話すようにする。
- ⑤ 話したいことの要点を書いたメモを用意する。



【私の実践】

ガイドの前に必ず現地に行き、「事前練習」をしています。ここまでやったのだからという自信が不安を抑えてくれます。

(西尾張：Nさん)

(3) 案内する観光ポイントの概略と誘導コースの説明

〈案内と誘導の使い分け〉

ここでは、「案内」はガイドの説明を中心とした行為を、「誘導」はコースを回る事を中心に使い分けをしています。

- ① パンフレットや誘導するコースの案内図等を配布し、それを使って大きな声で分かり易く説明します。
 - 全体の流れと大まかな時間
 - 案内ポイントやその見どころ
 - トイレや休憩場所、土産店
 - 最後に戻ってくる場所と時間等
 - 交通状況や危険箇所、静粛エリアなど、歩く際の注意点
- ② 足腰の弱い方など、このコースで大丈夫かどうかを確認するとともに、お客様の様子に気を配りましょう。
- ③ はぐれてしまった場合の連絡方法や対処方法を確認しておきます。
コースの案内図に、ガイドの名前と携帯電話の番号、観光案内所等の連絡先の電話番号などを記入しておくとう便利です。
- ④ コースの中の「特に…の見どころ」や、「お土産ならこれ」をお話すると、お客様の興味が増幅されます。
以下のような話があります。ご注意を！

同種のお土産を作っているお店が3つありました。3店を普通に紹介したら、それぞれ製法が違うようで、お客様から「味が違う」とクレームを受けたことがありました。
(名古屋：Mさん)

- ⑤ 場合によっては、班ごとに誘導順路を変える事があります。その時はコースの説明は班編成後に行います。
- ⑥ 日傘や「静粛」など周りに気を使う必要がある事についてのお願いは、さりげなく行いたいものです。

〈 日傘は迷惑…？ 〉

女性のお客様の中には、日傘をさしている方を見かけます。本人は気がつかないのですが周りの方が迷惑に思われている場合があります。

どのように対応したら良いのでしょうかねえ。 (監修者)

日傘は女性の肌を守る大切なもの。また、ファッションの一つでもありますが、ガイドツアーで事故でも起きたら大変です。集まって話を聞くとときは、日傘の方はなるべく後ろで聞いていただくようにしてはいかがでしょう。「日傘より帽子を」と呼びかける方法も…。(西尾張：Oさん)



第6章 ガイドの実践 ～スタートからお見送りまで～

1 いざ出発

何処をどう巡るかは、より良いガイドの重要なファクターです。「明るく、楽しく、さわやかに」と併せて「思いやりの心」でいざ出発。

(誘導の心得、留意点)

交通事故や危険箇所、段差や足場の悪い所などは「こまめに声かけ」を心掛けましょう。

また、移動中も貴重な交流の場です。出来るだけ話をしながらフレンドリーな雰囲気を作るようにしたいものです。

- ① 交通事故やその他の事故の防止に万全の注意を払います。必要に応じてサブスタッフやお客様の協力も頂きましょう。
- ② 人数の確認はこまめに行います。
- ③ 最も条件の悪い人（お年寄りや足腰の弱い方など）に注目するとともにその人のペースに合わせて移動や休憩をするよう心がけましょう。

コラム — 聴覚障害の方へ説明する時は —

聴覚障害の方は、手話ガイドの話を①一連のひらがな文字として並べ、②パソコンの変換のように漢字に変え、③一つの文章に組み立てて理解します。聴覚障害の方に説明する時は、文章をなるべく短く、細かく区切ることで、区切り、区切りの間に少し間をおくように配慮しましょう。

- ⑤ 夏は炎天下、冬は寒風を避ける等、快適な環境に配慮するとともに、雨の日は安全と快適さの確保に努め、説明場所の変更や屋外での時間短縮に努めましょう。
- ⑥ 「途中の雨や雷等」には、状況に応じて予定の変更なども含めて、臨機応変に対応してください。
- ⑦ 自然や文化財の保全にも気を配ります。
- ⑧ ルールを守り、マイクの使用など、周りの迷惑にならないように気をつけましょう。
- ⑨ 時間管理もしっかりと。
特に旅行会社のツアーの場合は、そこでの予定時間が決まっています。
時間管理はガイドの基本です。
- ⑩ お酒の入ったグループは、幹事さんや添乗員さんに「グループのまとめと人数確認」をお願いすると、乱れることも少なく、スムーズに行くケースが多いようです。

《創作歴史劇の上演》

かにえガイドボランティアでは、ふるさとの歴史ガイドとして蟹江合戦を題材に、寸劇「蟹江城伝説物語」を城址公園で演じています。

郷土史に残る合戦を「語る」より「見てもらう」の発想で、脚本から鎧・冑（よろい・かぶと）などを手作りで、全員参加で演じています。高齢ボランティアが演じることで、お客様に感動と勇気を与え、逆にお客様から励まされ、元気をもらい、楽しい活動となっています。

（かにえガイドボランティア Yさん）

- 現地には大きな石碑が立っていますが、「城址」を偲ばせるものはあまりありません。寸劇で説明しようとする工夫は、多くの人から「目から鱗!」、「活動の幅を感じました。」と高く評価されています。（監修者）

山城の案内をしています。山城では道が狭く、どうしても一列縦隊になります。20名以上になると説明がうまく出来ませんし、時間もかかります。説明はすこぶる簡潔にして、場合によってはポイントを割愛することもあります。トイレも不自由な場所ですから、特に女性には心配りが必要です。

また子どもから大人まで年齢層がまちまちの時の説明は、「山城」というテーマなので、基本的には大人に照準を合わせ、時々子どもにも理解できる話を入れることにしています。

（奥三河 Hさん）

2 案内（説明）について

いよいよガイド実践の中心部分です。立ち居振る舞いや話し方など、その気組みや技術を含めて提案します。

（1）立ち居振る舞い

「礼儀正しく、謙虚でさわやかに」。お客様の気持ちに配慮して案内するよう心がける事が大切です。

- ① 説明する時の立ち位置は、お客様全体が見え、かつ、お客様から説明対象が良く見える位置がベストです。（お客様との関係で立ち位置を決めます。）
- ② お客様の目を見て、語りかけるように…右から左に、左から右に、お客様を見ながら話し、真剣に聞いてくれるお客様を探しましょう。（本当に興味を持ったり、分かっているお客様は目の輝きで分ります。）

(2) 話し方と話す内容

「人と地域」への愛情を背景に持って心をこめて話す事がお客様の共感を得ることにつながると考え、心がけるべき主なポイントを提示します。

- ① 笑顔で明るく、大きな声ではっきりと
屋外ではガイドの声は聞き取りにくいもの。聞こえないとどんなに良い話をしても興味を持っていただけません。
→ なるべくお客さまに近寄っていただき、後ろの人に届く大きさの声で。
→ 必要であればマイクを使います。(ハンズフリーが便利)
→ はっきり発音。語尾もしっかり、歯切れよく話しましょう。

- ② 面白く、分かり易く
→ 簡潔に、短い言葉で話します。「響く言葉で短く」
→ その場所での決め台詞を持つと良いでしょう。
→ 「起承転結」ではなく、「結」から話す事も有効です。

コラム — 話しは、起・結・承・転の順で —

話が長くなったり横道に外れてしまうのは、結論に達するのが遅すぎるからです。「誰が、いつ、どこで、何をした、何のために」このことが話のポイントです。ならば結論を端的に話しましょう。そのあとで、持ち時間に応じて「承・転」の部分で長さを調整すれば、約束のガイド時間もぴったりに守れます。

- 方言、ことわざ、歌、俳句、有名人の言葉などの引用も有効です。
- 抑揚や感情を込めて『思い』を表現しましょう
(例：非常に美しい… ⇒ それはそれは美しい…)
- ユーモアや話題性のある話も大切です。(ただし、多用するとシラケル事も…)
- お客様の出身地と案内しようとするポイントとの関わりがあれば、積極的に話しましょう。(興味を持っていただける話題です。)
- 年号は、歴史的事実の前後関係を把握する意味で重要ですが、多用すると「鼻につく」こともあります。元号で言うときは西暦も併せて言います。
- 話にメリハリを持たせ、強調ポイントを目立たせましょう。
(重要なポイントは2度繰り返して話すガイドさんもいます。)
- 身振り、手ぶりは非常に有効です。「動き」の効果もある。)
- 「ひとりうなずき」は控えましょう。(お客様に良い印象を与えません。)

→ 質問やクイズを時折（頻繁は逆効果）折り込むと雰囲気が変わり、お客様が盛り上がります。

【私の実践】

— 「信長公記」は、語ります —
例えば、話しの中で古書を引用する時、「信長公記によりますと…」と言うよりも、「信長公記は、語ります…」と始めたらどうでしょう。

お客様はきっと聞き耳を立ててくれるはずです。そうすれば「しめたもの」で、もう物語の世界に誘われているのです。後は、信長になりきって語るだけです。

（奥三河：Tさん）



③ ガイドは演出家

ガイドは事実をきちんと伝えることが基本です。事実在即して説明（案内）をしますが、話し方により興味を持っていただける度合いが違ってきます。話し方の演出も工夫してみたいかがでしょうか。

- 自分が説明しようとしている情景を、物語のように演出しましょう。
- 情景に出てくる人の心理を想像して語ると面白さが増幅されます。
- 歴史家は、分からない事は「わかりません」といいますが、ガイドは分からない部分は想像や仮説でも語り、ここがガイドと歴史家の大きな違いです。

コラム — ガイドは物語の演出家であれ —

「講釈師、見てきたような嘘をつき」ガイドにはこの気持ちこそが必要です。もちろんデタラメはいけません。でも、私たちは研究者ではないのです。仮説や推論は大胆に拝借しましょう。お客様はその世界に夢とロマンを掻き立てられるのです。名人、語り部は、十八番の決め台詞を必ず持っています。

（奥三河：Tさん）

☆ 「事実を曲げて演出してはならない。」との意見をいただきました。
「事実在即して話し、話し方で演出を…」にご留意を！（監修者）

④ 地域の心を伝えたい

人と地域への愛情を背景に、地域の歴史や暮らし、地域の人々の思いを語り、お客様に地域をよりよく理解していただけたら「ガイド冥利」につきます。

【私の実践】 — 「地元の人々の話を話す」オモテナシ —

歴史書に出てくる人の事も大事ですが、地元ならではの農民や庶民の視点に立った話が出ると、もっと生き生きしてくるのでは…。私は、長篠の戦、鳳来寺山、千枚田、阿寺の七滝と歴史・地理・文化と多様なガイドをしていますが、そこで暮らしているごく普通の人々のことを必ず付け加えています。これが喜ばれるのです。 (奥三河：Oさん)

⑤ 話の押し売りはしない

自分の知っている事や「ここまでは話さなければ…」という思いでどんどん説明をすることは、場合によっては「有難迷惑」になります。冷静にお客様の気持ちや雰囲気を読みましょう。

コラム： — 「あんたは良く知っているな～」には二つの意味がある —

ある時、年配のお客様から「あんたは良く知っているなあ～」と言われました。その時ふっと思ったのは、自分が喋りすぎているぞという「いやみ…」ではと思いました。「良く知っているなあ」という言葉に二つの意味がある事を感じハッとしましたのです。「ご用心 ご用心」 (名古屋：Tさん)

⑥ お客様のニーズに合わせた説明を

若い人、年配の人、男性、女性、旅行会社等の「駆け巡りツアー」、同好者の集まりから調査・研究など様々なお客様がお見えになり、そのニーズも様々です。これを、出来れば事前に把握するとともに、当日の状況から興味を持っている「深度等」をつかむよう気を配りましょう。

【私の実践】

私は、自分が聞いた時、「不愉快に感じる事」は話さないようにしています。特に、お国自慢のやりすぎや下ネタなど下品なもの…。(西三河：Kさん)

コラム： — バスを降りられるときに注目！ —

私は、お客様のバスを降りられる姿を見てお客様の「状態」を見分ける参考にしています。 (アンケート回答から)

- ⑦ お客様との交流と親近感を大切に
お客様をご案内する際の最も重要な事は、「安全で楽しい」ことを前提に、「地域を良く知っていただくとともにお客様との交流が深まる」事です。お客様との「良い関係」をつくるように努めましょう。
- ⑧ 前向きなプラス思考で難局を乗り越える
詳しく知っているお客様に「お株を取られそうに」なったり、細かい質問、ガイドの「独り占め」など、ガイドがしにくいお客様もお見えになります。そんな時大切なのが、「プラス思考」。お客様に学ぶ形で説明を進めたり、お客様を怒らせずに「丸めたり」は、ガイドのプラス思考の「大きな心」で乗り越えましょう。
- ⑨ 小道具も活用
小道具は、言葉では分かりにくい事を視覚的に理解していただく上で有効です。ボードや絵、写真が良く使われますが、自分なりに工夫して小道具を作っている人もいます。

「街道歩き」のガイドのときに、A3サイズの見やすい地図を作り、それを使って説明をしました。好評でした。（東三河：Kさん）

3 ガイドの終了

(1) ガイドの終わりは美しく、印象に残るものに

お客様の口コミ効果の大きさから「お客様は最大のセールスマン」と言われます。「好印象で終わる」ことは、お客様の再訪や新たなお客様の来訪につながり大切です。

- ① まず、人数確認と異常の有無の確認をします。
- ② 次に、「ガイド全体のまとめ」を簡潔に話し、安全に、楽しく交流が出来た事のお礼を言います。
- ③ お客様に、簡単に感想を伺い、今後の参考にします。
- ④ 時間があれば、その他の見どころやお祭り、イベント、お土産などについても説明し、「またのお越しをお待ちする」旨を伝えましょう。

⑤ バスやお別れ場所までの誘導についても気を抜かないようにします。

(2) お見送り（バスや解散場所で）

お別れのあいさつの後、明るく、元気にお見送りします。お客様が見えなくなるまで、手を振り、お見送りしましょう。



ここで… 失敗談と苦勞話のあれこれ

ガイドをしているとよくカメラのシャッター押しを頼まれます。最近ではスマホが多くなってきており、この扱いが意外と難しい。シャッターを押したら50~60枚の連射になっていたり、シャッターを押したつもりが撮れていなかったりの事例が多発！ 何とかしなければ…

⇒娘のスマホを借りて練習する羽目になりました。（名古屋 Sさん）

ある時、お客様から私の話が「事実と違う」ということで訂正を求められました。どうも「歴史認識の違い」が背景にあるようで、私の話し方が断定的だったことも災いしたようで、すぐ訂正しました。

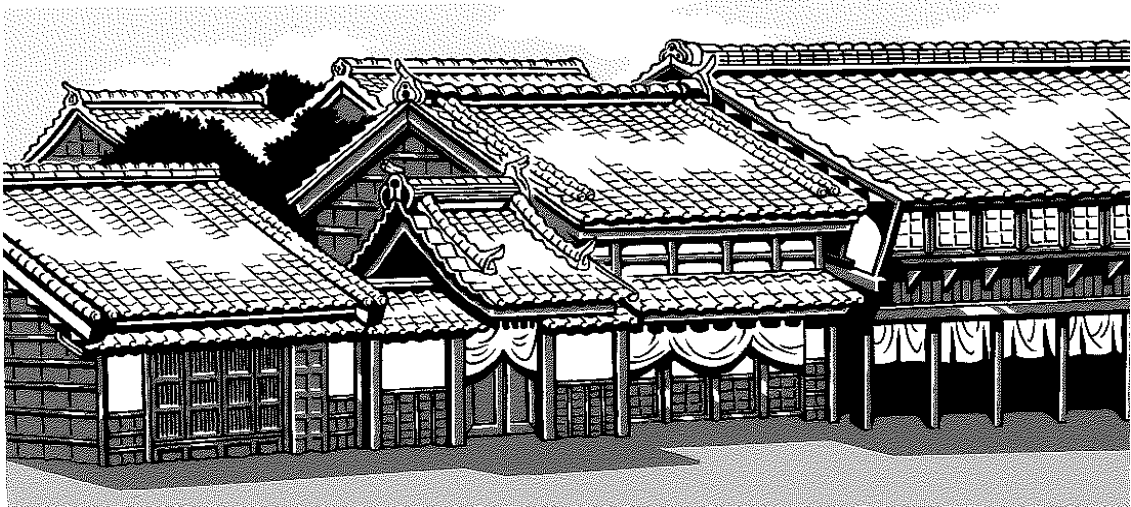
以後私は、できるだけ断定的な表現を避け、「～とされています。」など「含みを持たせた」話し方をしています。（名古屋 Mさん）

廃線跡の小さなトンネルを歩いている時、「ガイドさん、このトンネルは何 m ありますか？」という質問。このような小さなトンネルの長さを聞かれるとは思ってもみなかったので、全く「不意をつかれた」感じです。「ここでうろたえては…！」と思い、気を取り直して素直に謝りました。後から調べてお伝えしたら、後日、そのお客様からお礼の葉書をいただきました。

【教訓】失敗は失敗として素直に認めること。その上で、今できる最善の方法を考えて実行することが大切。 (奥三河 Oさん)

先日、10名のお客様を案内中、お一人を見失ってしまいました。新人時代以来の出来事で恥じています。①待ち合わせ場所を事前に確認しておかなかったこと、②お客様に探し役をお任せし、私はそのままガイドを続行するミスの積み重ね。最終地点へ着いても見つかりません。幹事さんと私があわてて捜しまわり15分後にやっと再会。ガイドとして大きな失態でした。 (名古屋 Tさん)

つまずいたっていい。つまずいたり転んだりするほうが自然だ。七転び八起き。毎日少しずつ。それがなかなかできないけれど、頑張ろうとする気持ちが大切。 (西尾張 Kさん)



第7章 ガイドの結果を活かす ー更なる向上を目指してー

1 ガイド内容を振り返る

お客様の後ろ姿（車）が見えなくなるまで手を振ってお別れをしたら、それでガイドの仕事は完結ではありません。次回の糧とするために次のことをチェックして、きっちりと反省しておくことが大切です。

〈自己評価のチェックポイント〉

① 依頼されたガイドの所要時間は守れましたか。

お客様の多くは、旅程を立てて訪れています。従ってどんなに説明が上手であっても、約束した案内時間を超過したために、お帰りや次の目的地への移動にご迷惑をかけたとしたら、ガイドとして失格です。出会いからお別れまで一貫して時間厳守は基本中の基本なのです。

② 言葉遣い、態度に失礼はありませんでしたか。

お客様に対する言葉と態度は、印象の最たるものです。お会いした当初は緊張していても、ガイドの後半になり段々打ち解けてきた時に、ふっと失礼な言動をしてしまいがちです。また、つつい話しに熱が入ると、お客様の質問に対して、無意識のうちに無造作な言葉や見下したような言い回しになる事もあります。

（親しさの中に「少しの緊張」を持ち続けたいものです。）

③ 事前のお客様情報の把握と、当地の状況伝達は万全でしたか

現場の地理・地形的条件や、施設の入館料、食事の場所や内容、交通手段等を正確に伝えて置かなかつたために、当日お客様から、「こんなはずでは！」と言われませんでしたか。また年齢層を考慮して設定する歩く距離や、身障者対応等も欠かせない事前打ち合わせの一つです。

④ お客様全体に公平なもてなしができましたか

特に団体のお客様に接する時に、一部の方だけと談笑しがちではなかったですか。そんな態度が他の方たちから不愉快に感じられたかもしれません。また、いつもガイドの横にべったり張り付いて離れない方の対処など、常に全体を見渡した言動と視線に注意して案内できましたか。

⑤ 案内の重要ポイントはお伝えできましたか

事前に準備した段取りと筋書きどおりに案内できましたか。話しが脱

線して散漫になりませんでしたか。振り返って反省し、うまく説明できなかったこと、重要なことを言い落したことなどに気付いたら、もう一度話の骨子を組み立て直して、次回に向けて反復練習をしましょう。

⑥ お客様に観やすい位置を提供できましたか

景観を眺める、展示ケースを覗き込む、工芸等の実演見学や民俗芸能の観賞等、このような時、お客様に見やすい位置を配慮出来たでしょうか。もしかしたらガイド（自分）自身が一番良いアングルに位置して解説していませんか。意外に気が付かない盲点となるチェックです。

⑦ リポートしてもらうための交流は積極的にできましたか

お客様とは「一期一会の出会い」が多いガイドですが、再訪して欲しい強い気持ちを常に念頭に置かねばなりません。今回案内している観光の話に加えて、四季折々の自然や、祭り、民話、歴史、文学、町並の話などを随所に織り交ぜることにより、もう一度別の季節に来たい！という気持ちをお客様に持っていただきましょう。

2 次の発展のために

(1) 訪れていただいた感謝の気持ちを礼状に^{した}認めましょう

お客様の旅の思い出を、いつまでも心に刻んでいただく気持ちを表す手法の一つが、再会を促す礼状です。これには、地元の絵葉書を使用すればなお一層心が通じるでしょう。「袖すりあうも多生の縁」から人脈が派生して、公私を問わず末永く地域間交流に繋がれば嬉しい限りです。

(2) 事後報告書にまとめましょう。

自己評価をしたら、所属するガイドの会へ活動報告書（様式を定めている団体もある）を提出し、ガイド相互の情報交換の資料として役立てましょう。特に事故やクレームが発生した時は、そのことをメンバー全員で「共有」をすることが、同じ失敗を繰り返さない最善の方法です。

(3) アンケート調査の実施

お客様に対しガイドの印象や旅の感想を聞くアンケート調査は、ナマの声を反映させる最も良い手法といえます。ただしそれには、目的を明確にして実施しなければ効果は望めません。客観性のある意見を聴取するには、アンケートの方式（択一式・記述式等）と設問内容の吟味が重

要です。また、回収方法にも工夫が必要で、一例として、礼状にアンケート用紙を同封し、且つ切手を貼った返信用封筒を添えることで、お客様の気持ちをより能動的に促し、回収率を上げることも考えられます。

《事後報告書の例》（報告書の記載項目をお示しします。）

- ① ガイド実施者および同行者名
- ② ガイド実施日時（年月日、曜日、開始時間～終了時間）
- ③ お客様の概要（団体名または個人名、人数と男女内訳、年齢構成、必要に応じて連絡先など）
- ④ ガイド場所またはコース
- ⑤ 待ち合わせ場所
- ⑥ 来訪に使用された交通手段
- ⑦ ガイド経費（ガイド料、交通費、その他受領した経費など）
- ⑧ ガイドを振り返っての感想、反省点、その他特記事項など
（いろいろ書けるように広めのスペースをとっている報告書が多く見られます。）

=====

※ 上記に、報告書提出にあたっての注意事項（提出先や期限など）が記載されている報告書が多く見られます。



(アンケート調査の一例)

今後のご案内に役立てるため、アンケートにご協力ください。

あなた方が当地を訪れた期日 年 月 日

① 旅の目的 _____

② 最も印象に残った箇所・体験等 _____

③ ご案内した観光ガイドについて伺います

・ 礼儀の正しさ	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
・ 身なりの清潔さ	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
・ 言葉の聞き取り易さ	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
・ 全行程の説明をしたか	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
・ 案内時間の正確さ	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
・ 話の分かり易さ	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
・ トイレや休息の配慮	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
・ 交通安全への配慮	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
・ 歩いた距離や速度	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い
・ その他、当日のガイドについてお気づきのことがありますか					

④ 今回の旅で、不自由を感じたことはなんですか。(交通・土産・トイレ等)

⑤ 良かった所、印象に残った所をお書きください。

⑥ 今回ご案内した所以外にガイドに案内してほしい所はありますか。

⑦ その他、当地以外のことでも、観光ガイドあるいは観光全般に対し、ご意見ご要望があればお書きください。

ありがとうございました。貴重なご意見を活かして更に日々研鑽いたします。

〇〇〇〇〇観光ボランティアガイドの会

作成にあたった人々（敬称略）
（ガイド技術向上委員会の名簿とひとこと）

[平岩政志]（委員長）安城ふるさとガイドの会

- あいちのガイドが、自分たちの知恵と経験を集めて編集したオリジナルの「ガイド教材」です。ガイド技術のさらなる向上に役立てば幸いです。

[飛田 毅] あいち観光ボランティアガイドの会 会長

- 『共感できること』を旨としたガイドさんの「道しるべ」ができました。是非、ご活用ください。ガイド技術向上委員のみなさん、長い間お疲れ様でした。

[鈴木義光] 有松あないびとの会

- ガイドは真面目に、一生懸命にやることです。うまく出来なかったり、失敗しても、必ずお客様に分かっていただけたと思います。この手習い帳を今後の参考に役立ててください。

[大澤元明] ナイスで犬山

- 今まで曖昧であった『ガイドに取り組む姿勢』が明らかになった。ボランティアガイドの奥行きを深く理解し、本気で取り組みたい。

[加藤俊男] かにえガイドボランティア歴史・文化・夢案内人

- ガイドボランティアは、生涯学習。地域に学び、地域に誇りを持ち、現地現物主義。温故知新。お客様の目線を心で聞こう。そして話そう。

[大平芳雄] 半田市観光ガイド協会

- 作業は自分が日ごろやっていることなのですが、文章にすることは大変でした。自身の技術を見直す良い機会になりました。

[矢田崎 誠] 豊橋観光ボランティアガイドの会

- 「そうだったのか」、「知らなかった」、「こんな歴史があったのか」など、うれしい感想が聞けた時の充実感をさらに深めるために…。

[高田孝典] 奥三河ふるさとガイド

- 研究者でも先生でもありません。この手習帳は現場の声と汗の結晶から生まれました。生きた教材として座右に置いていただけたら嬉しいです。

[杉戸雅典](監修) あいち観光ボランティアガイドの会 顧問

- 大変な作業でした。皆様お疲れ様でした。多くの人の言葉や思いを加え、より良いものを目指しましょう。

《お詫びとお願い》

- 多くの方から貴重な意見や感想、体験をお寄せいただきましたが、紙面の都合でその一部しか掲載できませんでした。また、いただいた文面を、修正させていただいたものもございます。お詫び申し上げます。
- ガイドの会などでこの「手習い帳」で勉強される際には、是非、ご自分の経験や意見をお話いただき、上記の理由（紙面の都合）での『割愛』や『修正・削除』を補っていただくようお願い致します。

(監修者)

《ガイド手習い帳》

- 2015年6月26日 初版発行
- 編集 あいち観光ボランティアガイドの会 ガイド技術向上委員会
- 発行 あいち観光ボランティアガイドの会
- 発行にあたり、(一社)愛知県観光協会の協力・支援をいただきました。
- 編集にあたり、(公社)日本観光振興協会発行の「観光ボランティアガイド 活動の手引」を参考にし、一部を抜粋・転載させていただきました。
- カットは、豊橋観光ボランティアガイドの会の矢田崎氏に書いていただきました。
- 本書のコピーまたは抜粋使用については構いませんが、本会会員以外の方は、出典（あいち観光ボランティアガイドの会「ガイド手習い帳」）をご記入ください。
- この手習い帳は、愛知県観光協会のホームページ内の「あいち観光ボランティアガイドの会」のページに掲載してありますので、必要な方は、ここからダウンロードしてください。
- 本誌では、ガイドの行為やガイドの総称については「ガイド」と表記し、ガイド個人を示す場合については「ガイドさん」と表記しています。