

青森県弘前市 「ひろさきガイド学校」の取組紹介

令和6年12月6日



目的

ガイドは、旅行者にその土地の魅力を案内・発信する「地域観光の重要な担い手」です。

ガイドの育成・活動支援を目的とした「ガイドのためのプラットフォーム」として、令和5（2023）年7月に開校しました。行政・観光事業者・ガイド団体等が連携し、各々で行ってきた活動を集約することで効果的・効率的にガイド活動を支援していきます。

コンセプト

「ガイドの育成」と「ガイドの活動支援」の2本の柱があります。

①ガイドの育成

行政・観光事業者・ガイド団体等が連携し、ガイドを行う目的、希望する活動スタイル、ガイドとしての経験・習熟度に応じたガイド養成講座を開催し、多様なガイド人材を地域として育成します。

②ガイドの活動支援

ガイドの育成と並行して、行政・観光事業者等がガイドの活躍機会としてコンテンツ開発などを進め、各々のスタイルに応じたガイド活動への橋渡しを行い、ガイドの活動を支援します。

これまでガイドの取組みは「育成」が中心でしたが、新たに「活動支援」を追加し、入口の育成から出口の活動支援まで一貫した取り組みとして展開しています。

- 平成7（1995）年、弘前市では全国に先駆けて観光ボランティアガイドの会が設立されました。それ以降、市も観光協会も「観光ガイドといえばボランティアガイドの会」の認識のもと、ガイドの育成・確保のための施策・取り組みを進めてきました。
- ですが、新たな担い手の減少や既存ガイドの高齢化が目立ち始め、その最中での新型コロナウイルスの感染拡大によってほとんどすべてのガイド活動がストップしてしまいました。
- このタイミングで何かしら手を打たないとこのままガイドが消滅していってしまうという危機感から、「ガイドの持続的な育成・確保」をテーマとした行政・観光事業者・ガイド団体による初の意見交換会を開催しました。
- 意見交換の結果、ほぼすべてのガイド団体で人材の育成・確保に苦勞し、また、多様なガイド人材を支える受け皿・体制がないということが明らかに。その意見交換の中で「学校のように勉強ができ、学校のように進路サポートをしてくれる、ガイドのための学校みたいなものがあればいいのに」との声が・・・。

ガイドから適切な案内があることで旅行者の満足度は大きく向上する。だからガイドは重要なんだ。

ひろさきガイド学校、よし、やろう！！



櫻田 宏

弘前市長・ClanPEONY津軽理事長
(津軽まちあるき観光の仕掛け人)

令和4年10月14日 行政・観光事業者・ガイド団体による初の意見交換会 ▶ ガイドの現状・課題の把握

- 目指すべきガイド像は一致しているが、ガイドを行う目的（観光振興／生涯教育／社会福祉など）が組織・団体によって異なる。
- ほぼ全部のガイド団体において、ガイド人材の育成・確保で苦労している。中には自前で人材育成を行う団体もあるが、各々のスタイルで行われているため、地域でみるとガイド品質がまばらになりやすい構造になっている。
- ガイド個人でみると、従来のボランティアのみならず、一種の職業として、旅行者から対価を得てガイド業務を行う「有償ガイド」を目指す方もいるが、そうした方を育成する環境や育成した後の受け皿・体制がない。
- 学校のように勉強ができて、学校のように進路サポートしてくれる、ガイドのための学校があればいいのに。



令和5年2月3日 行政・観光事業者・ガイド団体による2回目の意見交換会 ▶ ガイド学校構想の提案

- 意見交換内容を踏まえ、市で構想案を作成。構想案には賛同・期待する声が多く、具体的にはガイド学校によって①後継者不足・ガイド高齢化を解決したい、②インバウンド・広域観光に対応できるガイドを育成したい、③有償・国外対応ガイドなどいろんなガイドを育成する枠組みを用意したい、④講座修了後に受講生がガイドとして活躍できる仕組みづくりを行いたいとの声あり。



令和5年2月22日 行政・観光事業者・ガイド団体による3回目の意見交換会 ▶ ガイド学校構想の決定

- 2度の意見交換から、重点取組事項として①若年層ガイド（50歳以下）の育成、②インバウンドに対応できるガイドの育成、③津軽圏域の広域観光に対応するガイドの育成を設定するほか、これまでの育成しておしまいではなく育成後の活動支援も行う「入口の育成から出口の活動支援まで一貫した取組」とすることを確認。

1. 高品質・高付加価値化を目指す中での「ボランティアガイドへの配慮」

- ボランティアガイドの新規担い手の減少・既存ガイドの高齢化や、高品質・高付加価値な有償ガイドへの期待感の高まりを受け、企画設計段階では「ボランティアから有償への舵切り」を検討。
- ただ、市も観光協会も「観光ガイドといえばボランティアガイドの会」の認識のもと、ガイドの育成・確保を進めてきた経緯あり。
- ボランティアガイドの会自身も、全国に先駆けて会を設立・精力的に活動を展開し、当市の観光を牽引してきた自負あり。事実、市や観光協会とともにガイドの中心的役割を担ってきた。
- 担い手減少・高齢化が進行しているとはいえ、余暇が多いシニア層中心＆ガイド母数をもつボランティアの地域貢献度は以前高く、ボランティアなくして地域のガイドの育成・確保を考えることは不可。単に有償ガイドに振り切るのではなく「どうしたらそれぞれの立場で活躍できるか」の目線で仕立てを再検討。

▶ それぞれの立場を尊重したガイド育成の枠組みを構築

2. ガイドファーストではなく「お客様ファーストのガイド育成」

- 意見交換によって、目指すべきガイド像は一致しているが、ガイドを行う目的は組織・団体によって異なることが判明。それはガイドの育成方針にも表れており、「自分たちは生涯学習・社会福祉の一環でガイドをやっているのだから品質向上は不要・歴史などの知識向上ができればよい」など様々。
- 一方、お客様の視点に立って考えてみると、ガイド側の目的がどうであれ、ガイドに求める基礎的なスキルは変わらないため、ガイドファーストではなくお客様ファーストのガイド育成を検討する必要あり。
- 実際、当市を訪れるインバウンドについては大都市圏を中心に訪日経験があると思われ、そこで優れたガイディングを経験している可能性が高く、今後そのような旅行者を対応していくことを想定すればガイドスキルの全体的な底上げは必須。
- 指導役は、地域の事情・課題に理解があり、かつ、大都市圏・地方双方での育成実績・ノウハウを持っていることが望ましい。

▶ 日本各地でのガイド育成実績・ノウハウをもつ「インバウンドガイド協会」に協力依頼

主催

弘前市（担当課：観光課）
【役割】ガイド学校の企画実務全般

事務局

弘前観光コンベンション協会
【役割】ガイド学校の運営実務全般
ガイドツアー開発・販売による活動機会創出

監修

インバウンドガイド協会（東京都）
【役割】ガイド学校の企画・運営に対する助言・指導
ガイド講座のカリキュラム策定・講師派遣・資料作成

協力

弘前市ガイド団体（5団体）
ClanPEONY津軽
【役割】知識編の講師派遣、ガイド体験会の開催
【役割】ガイドツアー開発・販売による活動機会創出

※ 本メンバーで「運営委員会」と呼称した意見交換会を定期的に行う。ガイド人材の育成・活動支援に関する取り組みについて意見交換・情報共有を行っている。

- 日本各地でガイド人材の育成に取り組む「インバウンドガイド協会」と、地元で長年にわたりボランティアガイド養成講座やガイド団体との連絡・調整を行ってきた「弘前観光コンベンション協会」が連携・協力し、地域の事情・ニーズに合ったガイドカリキュラムを策定しています。
- ガイド講座自体は、インバウンドガイド協会から講師派遣いただき、従来の観光知識詰め込み型ではなく、ガイド業務の流れや旅行者目線でのコミュニケーションスキルなど「実務に必要なスキル」に重点を置いた内容としています。

令和5年度

実践クラス

対象

基礎クラス（一般コース）修了者またはガイド実務経験者で、有償でのガイド活動をしたい方

受講者数・修了者数
30名→22名（avg60.8歳）

基礎クラス （一般コース）

対象

ガイド未経験～初心者で、将来有償でのガイド活動をしたい方

受講者数・修了者数
30名→23名（avg42.7歳）

基礎クラス （ボランティアコース）

対象

ガイド未経験～初心者で、無償でのガイド活動をしたい方

受講者数・修了者数
10名→9名（avg63.1歳）

令和6年度

インバウンドクラス

対象

英語スキルを持ち、インバウンドガイドとして活動したい方

定員数・修了者数
12名→10名（avg48.7歳）

一般クラス

対象

活動形態に関わらず、ガイドが持つべき基礎スキルを体系的に学びたい方

定員数・修了者数
22名→14名（avg60.6歳）

観光知識習得クラス

対象

弘前観光ボランティアガイドの会に入会したい方（修了で入会資格）

定員数・修了者数
14名→4名（avg56.7歳）

フォローアップクラス

対象

ひろさきガイド学校1期生

定員数・修了者数
22名→21名（avg－歳）

【参考】受講生の声（全講座終了後アンケート結果）

・講座全体の満足度をお聞かせください

基礎クラス

実践クラス

ともに、満足・おおよそ満足＝100%

満足度理由：

- 座学でインプット、フィールドワークでアウトプットできたこと。おおよそ満足とされている理由は、「もっと弘前のことを知りたい」「知識不足からガイドを始めるのに不安を感じている」などの意見があった。
- フィールドワーク、講師の対応は概ね満足。
- 安全管理、危機管理、法令について学べたのは良かった。
- 自身のガイドへのフィードバックが一方通行になっていることがあるとのコメントもあった。

今回の講座全体で印象に残ったこと：

- フィールドワークが、AED講習、傾聴することが大切というメッセージ。講師、裏方の方々、関係者の皆さんのサポートは素晴らしい。
- 個人と団体のガイドの仕方の違いを学ぶ事ができた。講師の言葉で「ガイド業務2割、添乗業務8割」が印象に残った。普段無意識にやっていることでも、お客さんを相手にするときは意識的に組み上げてやる必要性への気づきがあった。

・講座の回数・時間数、科目数は適切でしたか？

基礎クラス

はい 62%
いいえ 13%
どちらでもない 25%

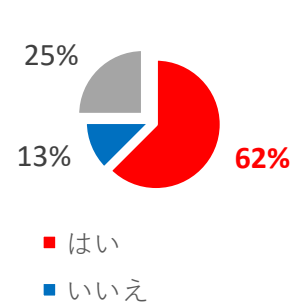
実践クラス

はい 80%
どちらでもない 15%
無回答 5%

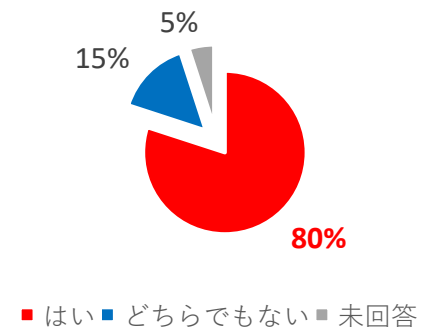
コメント：

- 概ね回数、時間、科目については適切。
- 法令についてももう少し学びたい。
- 出来れば英語でのガイド実習やガイドのための英語講座の時間がもっとあれば良い。

基礎クラス



実践クラス



【参考】受講生の声（全講座終了後アンケート結果）

・参加しやすい日程でしたか？（時期、曜日、時間帯）

基礎クラス

はい 56%
いいえ 6%
どちらでもない 38%

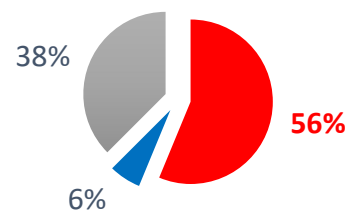
実践クラス

はい 55%
いいえ 20%
どちらでもない 25%

コメント：

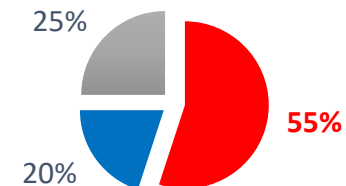
- 休日に仕事があれば参加できる。お彼岸など、地域の習慣で家族行事を欠席することに抵抗がある。
- 概ね日曜日開催は受け入れられたものの、予定をもっと早く発表してほしい。

基礎クラス



■ はい ■ いいえ ■ どちらでもない

実践クラス



■ はい ■ いいえ ■ どちらでもない

・講師は各講座の内容に相応しい選定でしたか？

基礎クラス

はい 94%
いいえ 0%
どちらでもない 6%

実践クラス

はい 90%
いいえ 0%
どちらでもない 0%
無回答 10%

コメント：

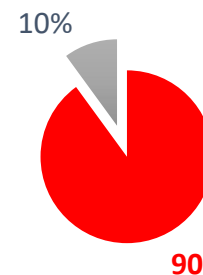
- わかりやすい内容だった。
- 講師によって指導内容にばらつきがあるように感じた。
- インバウンドガイド向けの指導内容に感じた。

基礎クラス



■ はい ■ いいえ ■ どちらでもない

実践クラス



■ はい ■ いいえ ■ どちらでもない

【参考】受講生の声（全講座終了後アンケート結果）

・講座内容は実践的（すぐに活かせる内容）でしたか？

基礎クラス

はい 81%
いいえ 0%
どちらでもない 19%

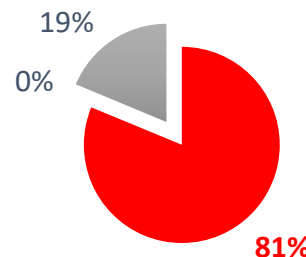
実践クラス

はい 80%
いいえ 0%
どちらでもない 20%

コメント：

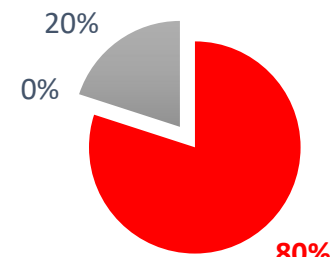
- 実践的内容であった。特にフィールドワーク。
- 実践のためには自習も必要。自習に活かせるように配布物を増やしてほしい。
- 講座内容に関して講師と生徒間の認識のズレがあった。

基礎クラス



■ はい ■ いいえ ■ どちらでもない

実践クラス



■ はい ■ いいえ ■ どちらでもない

・今回の講座が有料の場合、どのくらいの料金までなら参加しますか？

基礎クラス

1万円未満 5名
有料であれば受講しない 4名
1万円～2万円未満 4名
3万円以上 3名

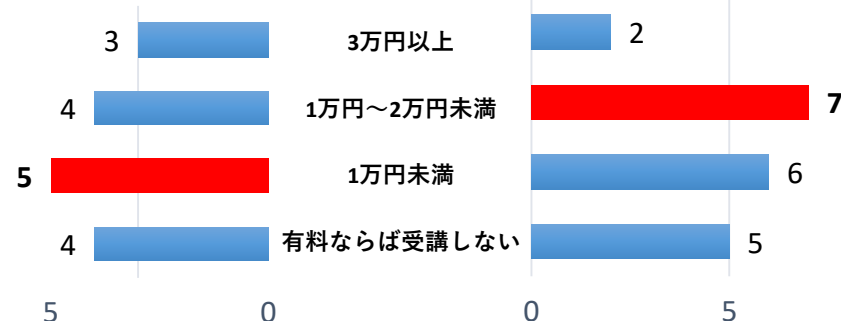
実践クラス

1万円～2万円未満 7名
1万円未満 6名
有料であれば受講しない 5名
3万円以上 2名

コメント：

- 講座全体の価値はある。
- ガイドを増やす方向であれば、無料から低料金の基礎コース、先に進むほど課金されるシステムが良い。
- 受講後のガイド資格、報酬や仕事に約束されているのであれば有料でも良い。

基礎クラス



【参考】受講生の声（全講座終了後アンケート結果）

・今後、どの程度の頻度でガイド業務を行いたいと思っていますか？

基礎クラス

月に1回程度	5名
出来る限り多く	5名
特に考えていない	2名
年に数回	2名
週に1回程度	1名
その他	1名

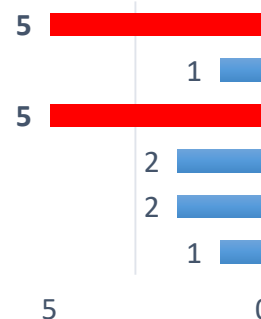
実践クラス

週に1回程度	7名
月に1回程度	5名
出来る限り多く	5名
特に考えていない	1名
年に数回	0名
その他	2名

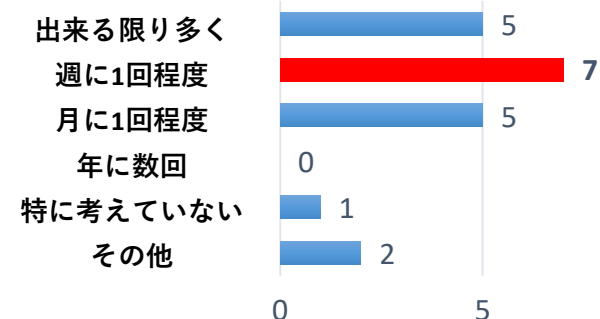
コメント：

- 年齢と体力（ガイドにとってこれは重要）が続く限りやりたい。
- その他：月に2～3回。/自分の都合が着く日にちであればやりたい。

基礎クラス



実践クラス



特別参加した市内の外国人留学生の感想

【全体の感想】

- ・ 面白かった。弘前市の詳細を知ることができたから。
- ・ 説明が分かりやすかった。
- ・ 実際に外に行って体験したことが楽しい。

【特に印象に残ったところ】

- ・ 今日は寒い、でもみんながやすいので、心が温かいと感じます。
- ・ 朝に観光館から出発するとき、雪が降った。とてもロマンチックと思う。

【講座全体の満足度：「満足」その理由】

- ・ いっぱいことを勉強しました。
- ・ 授業は有用と思う。

【今回の講座全体のうち印象に残った点はどのようなことですか】

- ・ AEDの授業。とても有用と思う。

【参考】令和6年弘前さくらまつりで外国人旅行者案内所を設置

「弘前さくらまつり」で外国人観光客向けのガイドツアー実施

2024.04.10(水) 18:45

ツイート シェア 動画



12日に開幕する弘前さくらまつりについてです。弘前市はインバウンド対応のガイドツアーを有料で行います。

【弘前市 桜田市長】

「弘前公園や周辺の観光スポットの案内を多言語で行うことで、祭りの利便性や快適性の向上、そして観光消費額の増加につなげてまいりたいと考えております」

外国人対応のガイドツアーは、開幕日の4月12日から5月5日までの祭り期間中に実施されます。

2023年、市が独自で作った「ひろさきガイド学校」の卒業生や学生、留学生など21人が交代で対応します。

3人が常勤し、1人当たりの料金は1000円。迫手門から本丸まで45分で案内する内容です。

基本的には英語で対応しますが、留学生によっては中国語やタイ語なども対応できるということです。

また、夜の飲み歩きガイドツアーも実施するほか、4月の土日限定で外国人観光客向けのインフォメーションセンターも設置します。

桜を見に『増加する外国人観光客』 英語・中国語・ドイツ語など『6か国語』で対応 外国語特化のガイドツアーで誰もが『花』も『歴史』も楽しんでもらえる「まつり」に



2024年4月15日(月) 21:00

青森県弘前市では2日連続の夏日。弘前公園では、桜を楽しむ人たちにでぎわっています。園内では2024年から外国人観光客が増えていることに対応するため、外国語に特化したガイドツアーが始まっています。

ガイドの様子

「皆さんは非常にラッキーです。ちょうどいいタイミングで桜を見られます」

外国語のガイドを行っているのは、弘前市を拠点に活動するガイド団体「WORD FIX」です。

2023年、市が開校した「弘前ガイド学校」の1期生5人で立ち上げ、弘前大学の学生など20人以上が所属しています。1人1000円、1回45分、英語や中国語、ドイツ語など6か国語に対応していて、桜を始めた弘前の魅力を伝えています。

- ガイドの品質基準を担保するため、令和6年度よりひろさきガイド学校独自のガイド認定制度を導入。
- 各受講生の評価は、講座内での発表内容や最終面談の結果をもとにインバウンドガイド協会（担当講師陣）が点数化。インバウンドガイド協会からの認定案を運営委員会メンバーに共有のうえ、市・ひろさきガイド学校として認定。
- 初回の認定となった今年度は、一般クラス・フォローアップクラスで中級10名・初級21名、インバウンドクラスで中級1名・初級9名認定。今後は認定内容に応じた活動支援を実施予定。

	初級	中級	上級
一般クラス	所定のカリキュラムを修了。	決まったコースの中でお客様とのコミュニケーションによって臨機応変な対応ができ、お客様の満足度を高めることができる。	お客様のニーズに合った半日や1日単位のコース提案ができ、また、ガイド当日もお客様とのコミュニケーションの中で臨機応変な対応ができ、よりお客様の満足度を高めることができる。
フォローアップクラス			
インバウンドクラス	上記に加え、外国語で基礎的な説明ができる。	上記に加え、外国語で詳細にわたった説明ができる。	上記に加え、高度な語学力と表現力で、文化の違いを超えて、お客様への臨機応変な対応ができる。
活動支援	希望者は一覧に掲載し、その一覧をホームページで紹介。	一覧への掲載のほか、 <u>希望者にはまちあるきコース等のガイドを依頼。</u>	一覧への掲載・まちあるきコース等のガイド依頼のほか、旅行会社や個人・団体からの半日・1日単位でのガイド案件を紹介。

STEP1

受講生募集時に希望進路をヒアリング
（有償／無償、個人／団体、国内／国外etc…）

STEP2

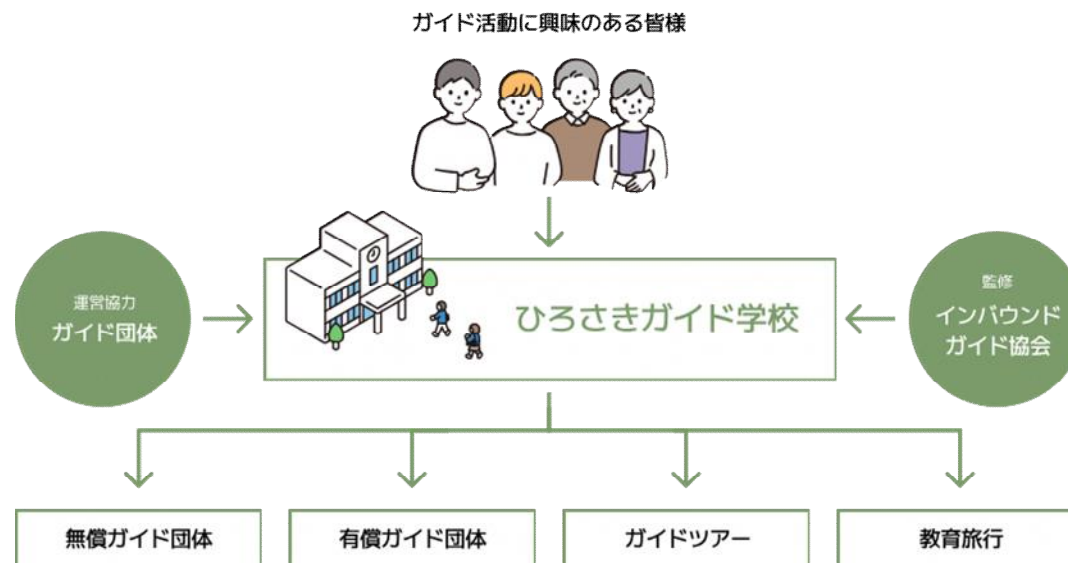
ガイド講座修了時期に改めて希望進路をヒアリング
（ガイド講座受講前後での希望進路の変化・ずれを埋める機会として設定）

STEP3

希望進路と合わせて「ガイド学校の人材リスト」に登録

STEP4

各々の活動スタイルに応じた活躍機会をガイド学校が提供



- 1 グループ最大5人までの**有料**プライベートガイドツアー
- 観光スポットで詳しい説明することよりも「お客様を適切に案内することで、いかに楽しんでもらえるか・笑ってもらえるか・感動してもらえるか」に重点を置いた、ガイド未経験～初心者にとっては実務経験を積むことができる**エントリーモデル的に仕立て**
- ガイド役には**ガイド学校修了者（中級認定以上）**
- **ガイド時給2,000円**としたうえでツアー料金を設定
- **観光スポット・体験コンテンツは、極力、事前調整・予約が不要なもので、移動手段は徒歩・公共交通機関・貸出自転車サービスが基本**
- **案内言語は日本語・英語**を基本（その他の言語は翻訳アプリ等を活用）



【参考】プライベートガイドツアーの一例

りんごの街・弘前でのアップルパイ&POPアート巡りツアー

街中に点在する「アップルパイ」と「りんごPOPアート」を巡る少人数・1日のガイドツアー。郵便ポスト・モニュメント・バス停etc…まさかの場所にまさかの形であるりんごPOPアートを巡りながら、甘味・酸味・シナモンそれぞれで特色のあるアップルパイ提供店舗を巡るもの。

【行程】弘前駅～駅前・土手町のりんごPOPアートを巡りながらアップルパイ提供店舗に立ち寄り～りんご公園～弘前駅



朝食を食べにでかけよう！津軽の味が集まる市場「虹のマーケット」で堪能するローカルフードツアー

市民市場「虹のマーケット」で朝ごはんを食べる早朝時間のスポットツアー。各店舗から地域色のある食料品を買って市場内のフリースペースで食べるもの。

【行程】弘前駅～虹のマーケット



ローカル鉄道「弘南鉄道」でぶらり途中下車の旅

ローカル鉄道「弘南鉄道大鰐線」に乗って沿線の隠れた観光スポット等を巡る少人数・1日のガイドツアー。ご当地グルメや郷土料理、自然風景や温泉などを随所に盛り込み、テレビ番組さながらに旅の過程で起こるその地域で生活している人々との出会い・交流を楽しむもの。

【行程】中央弘前駅～戸田うちわ餅店～最勝院～津軽あかつきの会～大鰐駅（足湯）～大圓寺～鰐come～中央弘前駅



今夜は飲み明かそう！れんが倉庫・酒屋・横丁で味わう弘前はしご酒ツアー

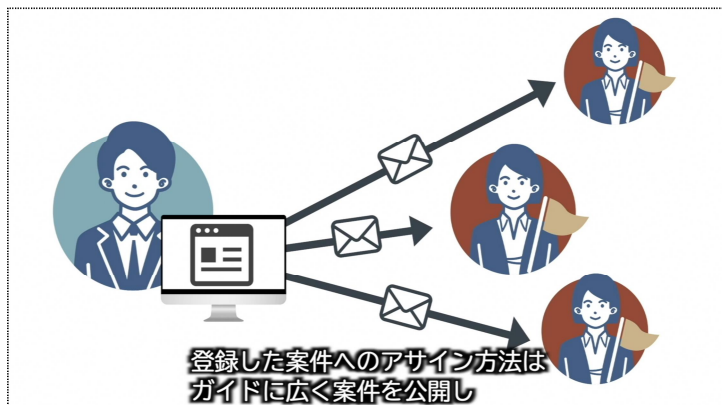
「はしご酒」をテーマにれんが倉庫・酒屋・横丁を巡る夕方～夜時間のスポットツアー。シードル工房でのシードル実飲・酒屋での立ち飲み・市民が集う屋台村を紹介を行うもの。

【行程】弘前れんが倉庫美術館・BRICK～デギュスタ～かだれ横丁



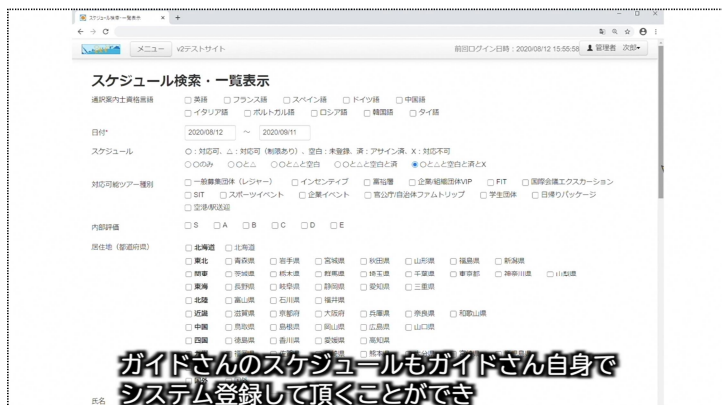
【参考】プライベートガイドツアーのガイド募集・登録・販売イメージ

① 事務局等からガイドを募集



【参考】NEC ツアーガイドマッチング支援サービス

② ガイドは対応可否を登録



【参考】NEC ツアーガイドマッチング支援サービス

③ 観光協会・DMO等の体験予約サイトで販売

【前日予約OK！】堀江佐吉の人柄に触れる旅

3時間 簡単

弘前の建築史に大きな足跡を残す堀江佐吉。亡くなったときには多くの参拝者が訪れ、寛仙町の自宅から菩提寺までではその葬列を贈つには距離が足りず、わざわざ遠廻りのコースを組むほどだったそうです。今回はその葬列の行程を辿りつつ、彼が手掛けた旧弘前図書館、旧第五十九銀行本店本館（青森銀行記念館）などを訪問。堀江佐吉の人となりに迫ります。

利用人数
お一人様 1

日付を選択してください
11月2024

月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

表示通貨: JPY (日本円)

【注意事項】
～参加されるお客様へのお願い・留意事項～

【参考】ClanPEONY津軽体験予約サイト

成果

- 令和5年の開校以来、のべ82名の多様なガイド人材を育成・確保。
- 1期生の中からインバウンドガイド団体が新設。その団体の協力を得て、令和6年弘前さくらまつりにて、外国人旅行者案内所を設置。
- 「インバウンドクラス」開設によるインバウンドガイドの掘り起こし・確保。
- ガイドの品質基準を担保するため、令和6年より、ひろさきガイド学校独自の認定制度の運用開始。
- 先進事例として視察受入れ。（東北地方の自治体及びDMOの2件）

課題

- 持続可能な財源確保が課題。
- 現状は、観光庁様の補助事業を活用することで財源確保→育成実績・ノウハウを持つ団体と連携→高いレベルでの事業運営ができており、その分成果が出ていると認識している。自主財源のみでの同レベルでの事業運営は地方財政的に困難。
- 当市のような地方部では「ガイドを育成したいが財源がなくて諦めざるを得ない」パターンが非常に多いものと思われる。裏を返せば、財源さえ確保できれば地方部におけるガイド人材の育成・確保は大きく進むものと思料。
- 当市では今後、ガイド講座の一部有料化やツアー売上を育成面に還元するスキーム構築などで自主財源確保に努めていく予定だがそれにも限界あり。国のガイド施策に対する支援を今後要望していきたい。

ご清聴いただき、ありがとうございました。
ご不明な点等ございましたら下記までご連絡ください。

弘前市観光部観光課（担当：村山・吹田・高橋）
TEL：0172-35-1128 ／ MAIL：kankou@city.hirosaki.lg.jp