

令和 6 年度北陸信越運輸局による DMO の伴走支援事業
DMO 認定ガイド制度設計及び観光ガイド育成支援
事例に基づく取組ハンドブック

令和 7 年 3 月

国土交通省北陸信越運輸局
(受託者:株式会社地域ブランディング研究所)

< 目 次 >

1. 本書について.....	1
2. DMO によるガイド認定指針の検討(妙高ツーリズムマネジメント)	2
(1) DMO の基礎データ.....	2
(2) 取組方針	3
(3)取組内容	6
3. DMO によるガイド育成指針の検討(白山市観光連盟).....	17
(1)DMO の基礎データ.....	17
(2)取組方針	19
(3)取組内容	21
4. ガイド育成支援(共通)	29
(1)ガイド育成セミナーの開催.....	29
(2)フィールドワークの開催.....	30

1. 本書について

本書は、令和 6 年度北陸信越運輸局による DMO の伴走支援事業「DMO 認定ガイド制度設計及び観光ガイド育成支援」の実施を通じて得られたノウハウを、同様の課題を抱える DMO 等に横展開することで、DMO 全体の機能強化につなげていくことを目的として作成されたものである。

これまで観光庁及び北陸信越運輸局では、DMO を核とした観光地域づくりに向け、各種補助金による支援等を行うとともに、有識者派遣や「観光地域づくり法人(DMO)による観光地経営ガイドブック」の出版等、DMO の資質向上にも努めてきたところである。

他方で、北陸信越地域には、地域の歴史文化・自然・暮らし・伝統等を感じられる観光コンテンツが豊富にあるものの、地域の魅力を伝えるローカルガイド不足を指摘する声があがっているところ。ローカルガイドは、来訪者に接する時間が最も長い「地域の顔」であり、地域やコンテンツの高付加価値化、来訪者の満足度向上、来訪者に最も近い距離で地域や地域産品の魅力を伝え、地域消費を促していく役割等が期待されている。ローカルガイドを持続的に確保することは、地域側で提供したいコンテンツ等の持続的な供給、来訪者の体験価値の向上、ひいては地域における収益性の向上につながるものと考えられる。

こうした背景を踏まえて、本事業では「観光人材育成(ガイド)」をテーマとし、新潟県妙高市(一般社団法人 妙高ツーリズムマネジメント)、石川県白山市(一般社団法人 白山市観光連盟)の事例を取りまとめている。

このように本書では、DMO 等の観光関連事業者向けに、DMO 認定ガイド制度設計及び観光ガイド育成支援に係る検討結果を踏まえて、事例として紹介することで、ガイドに関する取組の推進を目指す DMO 等の一助になるよう作成したものである。このため、ハンドブック中に示した各地域のガイド認定指針やガイド育成指針は、引き続き地域において検討が行われているものであり、あくまでも議論のための素案である点に注意されたい。

2. DMO によるガイド育成指針の検討(妙高ツーリズムマネジメント)

(1) DMO の基礎データ

一般社団法人 妙高ツーリズムマネジメントの基礎データ、対象区域及び観光資源は以下のとおり。

図表 1 (一社)妙高ツーリズムマネジメント 基礎データ

区分	地域 DMO
名称	一般社団法人 妙高ツーリズムマネジメント
マネジメント・マーケティング対象とする区域	新潟県妙高市
所在地	新潟県妙高市大字田口309番地1
設立時期	2018年4月1日
職員数	9人【常勤9人(正職員8人・派遣等1人)】

図表 2 妙高ツーリズムマネジメントの対象区域



図表 3 妙高ツーリズムマネジメントの観光資源

- ・ 温泉:7つの温泉地、5つの泉質、3つの湯色の「七五三の湯」
【活用方法:湯めぐりチケットの販売、七五三の湯に併せたご当地グルメ開発等】
- ・ スキー場:ロングコースの「妙高杉ノ原スキー場」やパウダースノーの聖地「アライマウンテンリゾート」を入れて 9 か所
【活用方法:4スキー場共通リフト券「Mt.Myoko」の販売等】
- ・ ゴルフ場:「赤倉観光リゾートゴルフコース」など多種多様なコースが 4 か所
【活用方法:ふるさと納税共通ゴルフチケットの発行】
- ・ 登山:妙高戸隠連山国立公園内にあり、「妙高山」・「火打山」・「高妻山」の百名山が三座
【活用方法:指定管理施設を受託している高谷池ヒュッテの運営及び利用促進】
- ・ 滝:日本の滝百選に選ばれている「苗名滝」と「惣滝」のほか、市内に多くの滝が存在
【活用方法:各種ツアーにおける立ち寄りスポットや紅葉などの情報発信コンテンツとして活用】
- ・ 森林セラピーロード:いもり池や笹ヶ峰高原など 6 か所が林野庁より認定
【活用方法:ツアー及びアクティビティとして妙高型クアオルトプログラムの提供による健康×自然資源を組み合わせたヘルスツーリズムの推進】
- ・ イベント:日本屈指のトレイルランニングレースや「信越五岳トレイルランニングレース」や春の訪れを告げる「艸原祭(そうげんさい)」等の 2000 人以上の大規模イベントへの支援
【活用方法:各種イベント開催による宿泊及び滞在時間の延長を促進】
- ・ 商業施設:年間約 278 万人の立ち寄り客がある「道の駅あらい」・「四季彩館みょうこう」や、妙高山麓の高原野菜が揃う「直売センターとまと」など
【活用方法:窓口案内や情報発信による市内観光スポットの PR】
- ・ 歴史・文化:上杉謙信が信仰した「関山神社」や国の指定遺跡の「斐太遺跡群」、岡倉天心終焉の地「赤倉温泉」にある「天心六角堂」など
【活用方法:上記の文化資源を一体的に盛り上げるために設立された市民団体「妙高おもてなし隊」との連携による、現地視察及び意見交換、ツアー商品の企画造成等】
- ・ 発酵食:日本有数の豪雪地域として知られる妙高地域には、かんずりや日本酒、みそなど風土と先人の知恵に育まれた発酵文化が存在
【活用方法:発酵食を活用した事業や商品開発を進めている。(妙高七五三御膳、妙高発酵ジェラート、妙高発酵スイーツ BOX、妙高ととのうカレー、グルメイベント「お山のとまと食堂」支援など)

(2) 取組方針

1)地域の現状・課題

妙高エリアでは、ガイドによる旅行者の安全確保に資する安全基準の設定がないことや、ガイドに求められる質(語学スキル、知識、ホスピタリティ、フレキシビリティ等)が担保されていない等の課題がある。具体的には以下のとおり。

・ガイド不足と高齢化

主にインバウンドによる登山やサイクリングの需要が増加する一方で、多言語対応可能なガイドが不足しており、ガイドの高齢化や若手の不足も課題。

・無許可ガイドの安全管理問題

冬季は外国人スキー客が増加する一方で、観光ビザで活動する無資格インストラクターが横行している。エリア内で活動できるガイドの許可等に関する統一的な規則等がなく、旅行者の安全確保の徹底が困難。

・収益モデルの確立

季節ごとの繁閑差が大きく、観光需要は特に冬季に集中している。ガイドの需要は観光需要に大きく影響を受けるため、需要は冬季に依存している傾向がある。そのため、年間を通した観光需要の平準化を目指し、ガイドに関する持続可能な観光ビジネスモデルの構築が必要。

・行政・観光事業者の連携不足

スキー場ごとにガイドの活用に関する規則が異なり、統一的なガイド制度がない。そのため地域全体の観光戦略と連携し、ガイドの役割を明確にすることが求められる。

2) ありたい姿・目標設定

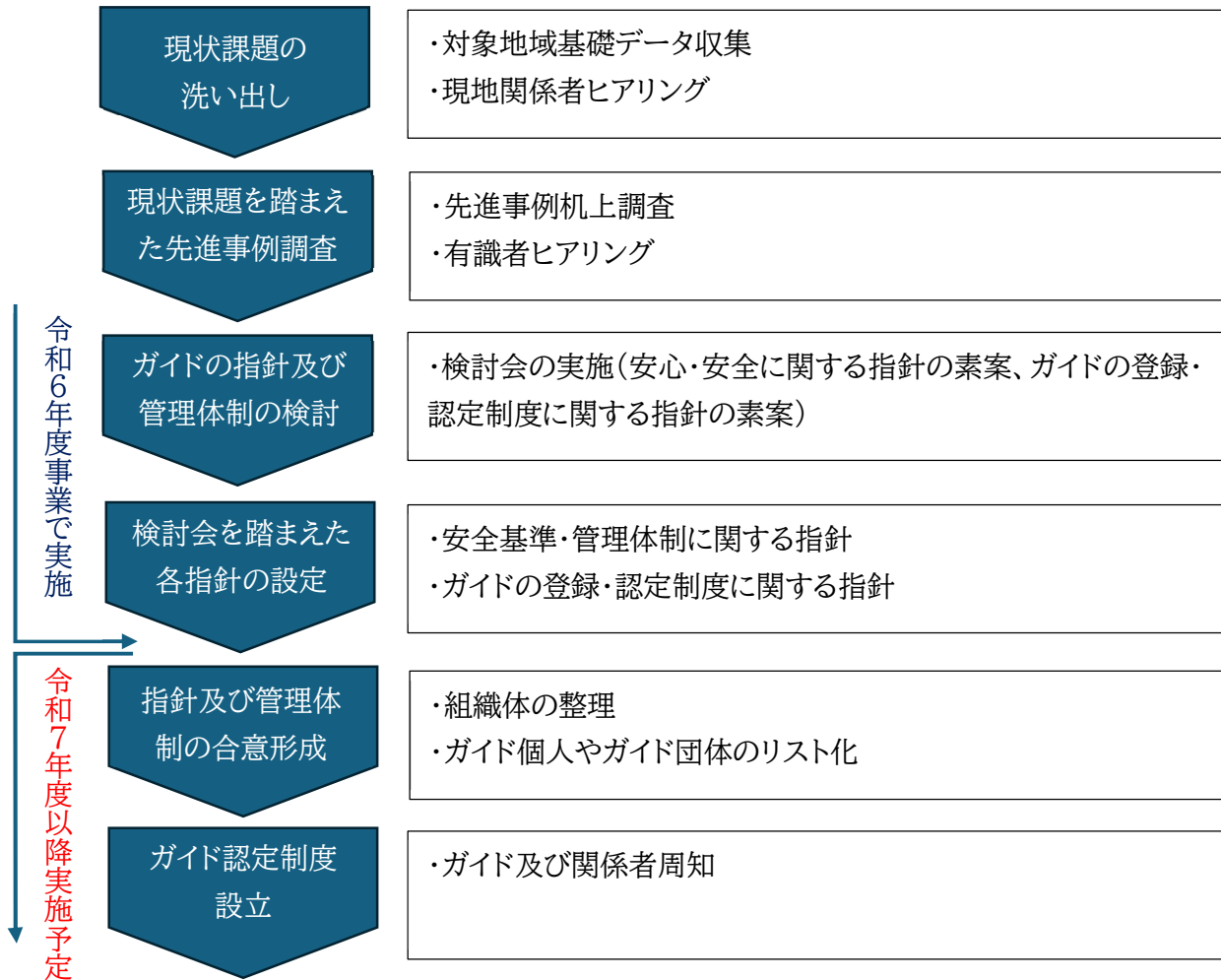
妙高におけるガイドの実態把握や管理体制の構築を行った上で、ガイドに関する統一的な基準を設けること等により、ガイドの質を担保するとともに、旅行者に対して安全を提供しつつ、アクティビティをはじめとする妙高におけるツーリズムを楽しんでもらうことを目標とする。

本事業においては、ガイドに関する先進事例調査や、地域関係者へのヒアリング調査等を行うとともに、有識者等を構成員とするガイド認定制度検討会を立ち上げ、ガイドに係る安全基準に関する指針及びガイドの登録・認定制度に関する指針についてとりまとめることとした。

加えて、別途有識者を講師として招請し、ガイドスキルの向上を目的とするセミナーやフィールドワークを実施することで、ガイドの意識改革やスキルアップを図る。

3)課題解決に向けたスキーム

1)、2)を踏まえ、下図のようなスキームを設定した。



(3)取組内容

1)先進事例調査

ガイド人材育成に係る現地での課題等の解決を図るため、先進事例等の机上調査を行い、参考となる事例を抽出した。また、抽出した事例の関係者にヒアリングを行い、ガイド認定制度検討会での論点を整理した。

① 机上調査

全国各地において、既に様々なガイド認定制度が設けられている。そこで、一定の基準で管理を行いながらガイドの品質を担保している団体を対象として机上調査を実施した。なお、調査対象としては、自然・アクティビティの事例に限らず、歴史文化・まちあるき等の事例も含めることとした。

机上調査の結果は以下のとおり。

図表 4 ガイド人材に関する先進事例机上調査結果

地域	団体	認定制度の取組状況
知床 (北海道)	知床斜里町観光協会	「A-risk 指定団体」制度により、地域のリスクマネジメントに貢献する中間支援組織や窓口団体を認定し、観光の安全向上を目指している。安全対策を重視し、ヒグマ活動期のガイド業に関する研修がある。
美瑛 (北海道)	美瑛町観光協会	「インタープリテーションガイド認定プログラム」は、美瑛町の魅力を訪問者や住民に伝えるガイドを育成するための制度。自然、歴史、文化の 3 つの領域で、ファンガイドからスペシャルガイドまで 5 段階の認定を実施している。
北海道	北海道体験観光推進協議会	「北海道知事認定アウトドアガイド」は、安全を重視し、自然の魅力を紹介できるガイドを認定する全国初の公的資格制度。専門分野ごとに特定の経験条件があり、例えば山岳では夏山の宿泊コースを 20 本以上経験する必要がある。
長野県	長野県庁	「信州登山案内人」は、長野県が認定する山岳ガイド制度で、筆記・実技試験に合格したガイドが登録される。登山に特化したガイドとして、県内の登山案内人名簿が公開されている。
箱根 (神奈川県)	箱根町観光協会	「箱根 DMO 認定ガイド」は、箱根地域のガイドの専門性を高め、持続可能な観光地としてのブランド向上を目指す制度。観光資源の知識、顧客対応、火山対策、野外救急法を学び、アドベンチャートラベルに対応できるガイドを育成するカリキュラムを提供している。
屋久島 (鹿児島県)	屋久島町・屋久島町エコツーリズム推進協議会	「屋久島公認ガイド／認定ガイド／登録ガイド」は屋久島の持続可能な観光と地域振興のために、資源の保全と利用が調和する適正な利用ルールを設定し、それを啓発・実践するガイド活動を推進するもの。登録ガイドになるには、認定ガイド2名からの推薦を必要としている。
西表 (沖縄県)	竹富町観光協会	「竹富町観光案内人」は、観光客の安全確保と西表島の自然環境保全を目的としたガイド認定制度。認定条件:

地域	団体	認定制度の取組状況
		賠償責任保険への加入、救急法・水上安全法の習得、伝統文化や環境保全に関する活動への参加が求められる。

②ヒアリング調査

机上調査の結果を踏まえ、参考事例について、地域関係者及び有識者にヒアリングを実施した。また、現地事業者ガイドの状況を把握するためのヒアリングも併せて実施した。

調査結果は以下のとおり。

図表 5 ガイド人材に関する地域関係者ヒアリング調査結果

ヒアリング対象	ヒアリング内容
妙高ツーリズムマネジメント	妙高ではガイド認定制度の構築が求められ、安全基準と品質を担保するガイドラインを検討中。登山やサイクリングの需要が高まる一方、ガイド不足と高齢化が課題。特に英語対応可能なガイドが不足し、新規参入の難しさも指摘。冬は外国人スキー客が増え、無許可ガイドの問題が浮上。スキースクールのルール策定や料金調査が必要。グリーンシーズンのガイド確保も急務で、持続可能な育成と収益モデルの確立が求められる。
国際自然環境アウトドア専門学校(INAC)	INAC は国内唯一の山岳専門の屋外教育機関で、学生の半数が社会人。卒業生は全国で活躍するが、地元定着は少ない。アウトドアガイドには、ネイチャーポジティブの視点や地域経済への貢献が求められ、パーソナライズされた体験提供が重要。安全管理の徹底や技術・マインドセットの育成にも注力。登山者の増加に伴うリスク管理が課題で、適切な教育・啓蒙が必要。2028 年のスキー場再開発で冬のガイド需要が増加する見込み。
妙高体育館	市民の健康イベントを実施し、毎週火曜に健康ウォーキングを開催。ガイド 5 人がヘルスケアリーダー資格を保有。当初は観光課主導で有料だったが、生涯学習課へ移管後、市の補助で低料金化。
Myoko Snowsports	赤倉温泉でスキースクールを運営しており、外国人観光客の受け入れを進める一方、観光ビザで活動する闇インストラクターの問題を懸念。技能ビザの要件緩和により無資格者の流入が増加し、安全管理が課題となっている。妙高のスキー場間で統一ルールがなく、管理体制の強化が求められる。ロッテ新井は独自の規制を導入済み。当スクールはガイド認定制度のモデル候補とされ、スキー業界の持続可能な育成と安全対策が急務。
妙高ビジターセンター	山岳ガイド協会は国際山岳連盟加盟団体で、各地域に正会員団体が存在。国家資格化は実現せず、国内で条例登録されているのは長野県のみ。無許可の外国人ガイド対策として、地域ごとの認定制度が必要。協会は登山・パウダースキーを扱い、安全技術も整備。ビジターセンターは環境省設立で、体験重視のツアーデスク機能を持つ。登山ガイドは道整備も担い、保全のため支援が必要。

図表 6 ガイド人材に関する先行事例に関する有識者ヒアリング結果

ヒアリング対象	ヒアリング内容
北海道大学准教授 石黒侑介氏	知床の事故をもとにリスクマネジメントの議論がされてきており、そのときの議論の過程を含めて検討会議で共有できると妙高版で検討の一助になると考える。知床においては遊覧船事故を受け、自治体とDMOが連携し、リスク管理の仕組みを構築。JALの知見を活用し、実態把握・分析・改善・信頼醸成の4プロセスを導入。リスクレベルを分類し、安全対策を強化。認定団体を設置し、事業者の認定を一元化。ICT・DXの活用やインバウンド対応も課題。リスク回避で収益が減る一方、無理をする業者が得をする構造を是正。最終的に認定団体による事業者管理を進め、行政の支援を受けながら安全性を高める。

③先進事例調査結果(まとめ)

全国各地の認定制度には、安全管理、専門性向上、観光促進の3つの要素を求める傾向が見られた。例えば北海道知床地域ではリスクマネジメントが重視され、安全講習や保険加入が義務付けられている点や、同じく北海道美瑛町では5段階認定でガイドのスキル向上が図られている点等、北海道内では全国初の公的資格制度が設けられ、特定分野での経験と試験が必須とされる等、ガイド認定制度に関する取組が進められている。

また、新たな認定制度の構築に向けて、以下の点に留意することが求められる。

- ・ 旅行者への安全対策の明確化：リスク通知や保険加入の推奨などの安全対策基準を設定
- ・ 段階的なガイド認定制度の設定：初心者から上級者まで適した認定レベルを設定
- ・ 地域資源の活用：観光資源に対応した認定基準を設定
- ・ 情報発信と活用：認定ガイドの情報をデータベース化し、利用者が選びやすい環境を整備

2)ガイド認定制度検討会の開催

有識者、国及び地方公共団体、コンテンツ事業者、ガイド等からなる認定制度の検討会「妙高ガイド認定に関する検討会」を計2回開催した。

① 第1回検討会

第1回検討会では、ガイドに係るリスク管理の徹底、地域から観光事業者と旅行者双方への情報提供の必要性、地域の実情に合わせた制度設計の重要性などについて議論が交わされた。

第1回検討会の開催概要、構成員、検討事項及び当該事項に対する委員の意見のポイントは以下のとおり。

図表 7 第1回妙高ガイド認定に関する検討会 開催概要

日時	場所	次第
2025 年 1 月 10 日 (金) 15:00～17:00	MYOKO BASE CAMP (新潟県妙高市) ※オンライン併催	1. 主催者ご挨拶 2. 参加者による自己紹介 3. 妙高エリアにおける課題事項の概況説明 4. 認定制度とリスクマネジメントにおける協議の事例共有 5. 妙高現地ガイド研修の報告 6. 議題1: 妙高のガイドツアー/アクティビティにおける課題の洗い出し 7. 議題2: 課題に対する対策の検討 8. 総括 9. 次回の検討会議に関して

図表 8 第1回妙高ガイド認定に関する検討会 構成員(五十音順)

役割	氏名	所属・役職等
有識者	石黒 侑介	北海道大学大学院 メディア・コミュニケーション研究院 准教授
ガイド関係者	田辺 慎一	国際自然環境アウトドア専門学校 教務部長 就職部長
ガイド関係者	中野 豊和	インフィールド
ガイド関係者	松井 茂	妙高高原ビジターセンター 館長
ガイド関係者	山之内 弘	ヨーデルスキースクール 校長
ガイド関係者	ラングトリートム	Myoko Snowsports 校長
ガイド関係者	ラングトリート望	Myoko Snowsports マネージングディレクター
DMO	馬場 慎太郎	一般社団法人 妙高ツーリズムマネジメント 事業部 部長
事務局	長谷川、松井、黒田	北陸信越運輸局 観光部観光地域振興課
事務局	吉田、青木	株式会社地域ブランディング研究所

図表 9 妙高ガイド認定に関する検討会 第 1 回検討事項及び意見のポイント

1. 本検討会の位置付け

妙高エリアでは、外資系ガイド事業者の乱立等、旅行者の不慮の事故等に係る責任の所在が不明確な事案の増加が散見される。こうした事業者の案内による旅行者の事故が頻発している状況等を踏まえ、地域に根ざしたガイドによる旅行者の安心・安全の担保を図るべく、有識者等で協議を行い、今後のガイドの在り方等を検討する。

○第 1 回検討会の方向性

- ・ 妙高独自のガイドに関する運用モデルを構築し、地域に適した仕組みを作る。
- ・ 当該運用モデルの構築に向けた論点・課題・方向性を整理する。
- ・ 拙速なガイド認定制度の創設にこだわることなく、妙高地域のガイドを取り巻く環境の健全化が図られるよう、中長期的な視点での具体化を目指す。
- ・ ガイドに関する規定や方向性の決定には、利害関係者や行政との協議が重要。
- ・ 論点として「誰と、どのようなことを決めるのか」明確化する必要。

2. 妙高のガイドツアー/アクティビティにおける課題の洗い出し

① 北海道大学石黒准教授による観光関連事業者の認定制度事例の紹介

- ・ リスクマネジメントの観点から、斜里町・羅臼町における旅行者の安全確保のための観光関連事業者の認定制度について紹介がなされた。
- ・ 同制度は、行政と DMO がリスク管理の仕組みを構築し、安全基準が満たされている観光関連事業者に対して認定を行うとともに、当該地に訪れるインバウンドに対しても認定の有無を明示する仕組みとなっている。
- ・ 制度設計の際は知床の遊覧船事故を教訓に、事故の影響範囲、安全性測定の基準及び域外事業者による事故の責任の所在等が不明確なことが課題として挙げられ、加えてリスクを踏まえた観光関連事業者の利益構造の構築や旅行者の自己責任の明確化についても論点となった。

②妙高におけるそれぞれの課題

1)DMO における旅行商品販売に関する課題

- ・ OTA をコンテンツの販路としたが、十分な新規旅行者の獲得につながらなかった。
- ・ 旅行者からの予約はリクエストが多く、予定の調整が困難。
- ・ 有資格ガイドやボランティアガイドにより多様なコンテンツが提供されているが、これらが一元管理されておらず、販売ツールも統一されていない状況。

2)リスク管理に関する課題

＜インバウンドの受入れについて＞

- ・ 外資系ガイド事業者が増加し、法的制御が困難。
- ・ 非公認のスキースクール・ガイドの増加により、活動範囲や人数等の把握が困難。
- ・ 外資系ガイド事業者は旅行者の事故発生時等には国外逃亡してしまう場合があり、責任の所在が不明確となる懸念。
- ・ 認定制度について事前に旅行者に明示したうえでガイド等を提供する必要がある。

<ガイドの安全対策について>

- ・ 安全基準を満たしたガイド等の認定制度を導入し、認定ガイドのみが業務を受託できる仕組みの構築が必要。

3) 認定制度の構築に関する課題

- ・ 地域独自の認定制度を一から構築するのは時間を要する。
- ・ 全国規模の認定制度を活用する等により、迅速に検討を進める必要がある。

3. 今後の検討事項

○運用基準・認定制度の方向性

- ・ 認定制度を旅行者に分かりやすい形で提供する方法の検討。
- ・ 全国規模の資格制度を活用しつつ、地域特性に適した認定制度の検討。
- ・ 無認定の事業者の活動を制限するための仕組みの検討。
- ・ 自治体や DMO 等が認定ガイド等を紹介する等の運用基準の検討。

○ガイドの安全管理基準の方向性

- ・ リスクマネジメント研修の実施(事故発生時の対応、責任の所在、事前の安全対策の周知)。
- ・ 全国規模のガイド団体の設立を視野に入れ、統一的な安全管理基準を策定。

図表 4 第 1 回妙高ガイド認定に関する検討会の様子



② 第 2 回検討会

第 2 回検討会では、第 1 回検討会で洗い出した課題の解決策や安全基準及びガイド認定制度に関する指針の整理について議論が交わされた。

第 2 回検討会の開催概要、構成員、検討事項及び当該事項に対する委員の意見のポイントは以下のとおり。

図表 11 妙高ガイド認定に関する第 2 回検討会 開催概要

日時	場所	次第
2025 年 2 月 4 日(火) 15:00～17:00	MYOKO BASE CAMP (新潟県妙高市) ※オンライン併催	1. はじめに 2. 前回振り返り 3. 事例共有 4. 課題に対する今後の検討,進行の仕方の確認 5. 検討事項における協議 6. おわりに

図表 12 第2回妙高ガイド認定に関する検討会 構成員名簿(五十音順)

役割	氏名	所属・役職等
ガイド関係者	田辺 慎一	国際自然環境アウトドア専門学校 教務部長 就職部長
ガイド関係者	中野 豊和	インフィールド
ガイド関係者	松井 茂	妙高原ビジターセンター 館長
ガイド関係者	山之内 弘	ヨーデルスキースクール 校長
ガイド関係者	ラングトリートム	Myoko Snowsports 校長
ガイド関係者	ラングトリート 望	Myoko Snowsports マネージングディレクター
DMO	馬場 慎太郎	一般社団法人 妙高ツーリズムマネジメント 事業部 部長
行政	牛木	妙高市
事務局	長谷川、松井、黒田	北陸信越運輸局 観光部観光地域振興課
事務局	吉田、青木	株式会社地域ブランディング研究所

図表 13 妙高ガイド認定に関する検討会 第 2 回検討事項及び意見のポイント

1. 本検討会の位置付け

○第2回検討会の方向性

- ・ 妙高エリアでは増加するインバウンド需要に対応するため、ガイド事業者やランドオペレーターに対し適正な運営を促し、今後設定する運用基準を遵守する者が不利益を被らないよう、認定制度の導入やインセンティブ付与を通じて公平な競争環境を整える。
- ・ 第 1 回検討会の議論を踏まえ、法的根拠に基づく制度ではなくルールや登録制度の導入を目指すことが現実的ではないか。

2. 妙高のガイドツアー/アクティビティにおける課題の洗い出し

① 観光関連事業者の認定制度事例の紹介

<屋久島モデル>

- ・ 屋久島が世界遺産に認定されたことを契機に、資産価値を固めて地域振興に繋げるための制度として成立。
- ・ 屋久島モデルの特徴として以下4点挙げられる。
 - (1) 三段階の基準(登録ガイド、認定ガイド、公認ガイド)を設定。
 - (2) 要件として屋久島学などの知識を有すること。
 - (3) 最低限の責任保険加入や救急法講習受講の義務付け。
 - (4) 運営主体を明確化し、適正且つ公平な基準を整備。

<西表島モデル>

- ・ 世界自然遺産登録の際、オーバーツーリズム防止の観点から観光条例が成立。
- ・ 西表島モデルの特徴として以下3点挙げられる。
 - (1) 観光可能エリアと制限エリアを明確に区分。
 - (2) 「観光客を1割以上増加させず維持」を目標として掲示。
 - (3) 活動可能なガイドの人数や場所を制限。

② 妙高におけるモデル構築の方向性

- 認定制度の導入の前段として、まずは指針(ガイドライン)を定める。
 - ・ ガイドラインの素案の地域への合意形成。
 - ・ 屋久島事例のような段階を踏んだ基準の作成。
 - ・ 事故のリスクが大きいことを踏まえ、基準の必要性の認知拡大。
- 認定制度の適正な運用及び持続可能な管理体制を構築するための素案の策定
 - ・ 運営主体の明確化。
 - ・ 事業者間の課題等の情報共有。

③ 検討会構成員からの主な意見

○スキースクールについて

- ・ 認定の際に対象となる事業者の明確化が必要。(国認定の公認スクールのみか否か)
- ・ 公益財団法人全日本スキー連盟(以下「SAJ」という。)と公益社団法人日本プロスキー教師協会(以下「SIA」という。)、山岳ガイド協会の認定を受けた団体のみを認定の対象とし、次の段階でその他、無認定団体に対象を拡大する方が良い。
- ・ 乱立する事業者全てを同じ土台に乗せて基準を作成するのは時間がかかるため、対象を絞った早急な解決策を行いたい。
- ・ 今期から赤倉観光リゾートスキー場、赤倉温泉スキー場と連携して SAJ、SIA、日本スノーボード協会(以下「JSBA」という。)公認のガイド以外は営業させない方針が定まっているため、イチから認定していくのは後退に感じる。

○妙高エリア全体について

- ・ 専門的な知識を前提とした屋久島モデルのような認定基準が必要。
- ・ ボランティアガイドに対しても最低限の基準を設けて緩やかな認定を目指したい。
- ・ 先行して議論が進められているウィンターシーズンを基にグリーンシーズンや文化観光などにガイドラインの設定を拡張させていきたい。
- ・ 地域全体でオールシーズン対応可能なガイド認定制度を確立し、数年後には円滑に運営されることを目指す。
- ・ 観光事業者が正しく地域に根付いたノウハウを理解し、それを元に認定のガイドラインの設定や運営を行っていききたい。

④ 議論から出た課題点

- ・ スキースクールに関しては公認に関する取り組みを進めてきたため、改めて認定制度を導入してしまうと混乱が生じる可能性がある。
- ・ 全国的な資格制度の有無によって認定制度導入の優先度や難易度が違ってくるため一律に足並みを揃えることが難しい。
- ・ 観光資源の分野によって課題が異なるため、一律にガイドラインを設けることは困難。
- ・ 旅行者側から事業者の認定有無を確認することは困難。
- ・ 現状ではガイドを行う団体を管理できておらず、問い合わせがあった際の対応が後手に回っている。

3. 今後の方向性

○分野や全国的な資格の有無に合わせて明確な分類を行う。

- ・ アクティビティ／文化観光
- ・ グリーンシーズン／ウィンターシーズン
- ・ スキースクール／その他のウィンターアクティブ系 など

○分類ごとの認定プロセスを構築することで、妙高地域全体としてのビジョンを明確化。

○まずはスキースクールを優先に取組を進め、順次、その他の分類の認定プロセスを検討。

○認定ガイドの資格に関する最低限のガイドライン構築

- ・ 実務経験、妙高市民であること等

○行政の戦略的関与

- ・ 一般の方に対する認定制度の周知促進
(ホームページによる周知、登録バッジによる目視での確認など)
- ・ ガイド事業者に対するセミナーの開催等による認定プロセスの認知拡大
- ・ ガイドの能力に応じた認定制度の段階を設け、認定基準を明確化

③ 旅行者の安全基準に関する指針及びガイド認定制度に関する指針(案)

全2回の検討会での議論等に基づき、DMO による安全基準に関する指針及びガイド認定制度に関する指針を以下のとおり整理した。

図表 14 旅行者の安全基準に関する指針及びガイドの認定制度に関する指針(案)

旅行者の安全基準に関する指針及びガイドの認定制度に関する指針(案)

1. 旅行者の安全基準に関する指針

- ・ 事前に想定される事故等のリスクについて、フィールド(地形)ごとに分けて整理のうえ、共通認識となるよう周知徹底する。
- ・ ツアー等の中止基準や、同行するガイドをはじめとした関係機関の緊急連絡先等の必要な情報について、事前に旅行者に対して明示する。
- ・ ガイドが注意を払っていても事故をゼロにすることは不可能。旅行者に対し当該フィールドで想定されるリスクを伝達し、地域、事業者、旅行者の責任の所在を事前に明確化する。
- ・ ガイドやコンテンツ事業者等が実施するツアーやアクティビティの一元的な把握及びリスクマネジメントができるような管理体制を構築する。

2. ガイドの認定制度に関する指針

<認定制度の考え方及び前提状況>

- ・ 妙高エリアにおけるアクティビティの分野ごとに、それぞれガイド環境が異なることから統一的な基準は設けないこととする。
- ・ 冬のスキースクール、バックカントリーについては、インバウンド需要の増加に伴い、それらを案内するガイドが乱立している状況。これを踏まえ、妙高市スキー場連絡協議会では、旅行者の安全確保の観点から、日本の公的なスキー資格であるSAJやSIA等の認定資格のないガイドについては活動を抑制する方向で対応を進めている。
- ・ 自然アクティビティと文化体験とでは、旅行者の安全リスクに大きな差がある。コンテンツ毎の差異に注目し、丁寧な説明を行う必要がある。

<分野別の課題と対応指針>

●スキースクール

- ・ 乱立するスキースクールが引き起こす事故のリスクを最小限に抑えるため、SAJ、SIA、JSBA に加盟している団体の所属をしていることを条件に指定スキー場内でのスクール行為をスキー場が許可する仕組みを 2024 年冬から導入。
- ・ 許可がないスキースクール講師がスクール行為をできない状況を作り出すために、場内での認知拡大を図る。
- ・ 関連観光事業者、DMO 及び行政において、許可した事業者のみを紹介し、観光客に対して明示してもらうことで、正しく事業者を選択してもらう仕組みを作る(行政やDMOとしての対応指針の宣言を行う、など)。
- ・ 将来的には、認定されたプロ講師とその他講師との差別化を図り、スキースクールのブランドを担保していくことも検討する。

●バックカントリースキーガイド

- ・ スキースクールと同様にスキー場が許可する仕組みとする。
- ・ 許可のないバックカントリーガイドがガイド行為をできない状況を作り出すために、場内での認知向上を図る。
- ・ 関連観光事業者、DMO 及び行政において、許可した事業者のみを紹介し、観光客に対して明示してもらうことで、正しく事業者を選択してもらう仕組みを作る（行政や DMO としての対応指針の宣言を行う、など）。
- ・ 将来的には認定されたプロガイドとその他ガイドの差別化を図り、地域全体のガイドのブランドの担保を検討していく。

●他の自然アクティビティ関係

- ・ 妙高 DMO は、エリア内で活動するガイド数やガイド内容等について正確な情報を把握ができていないため、データベースとして取りまとめる必要がある。
- ・ データベースとして取りまとめる基準は以下のとおり。
 - ① 各自然アクティビティ専門の保険加入が担保された認定団体に所属していること
 - ② ツアー実施によって参加者の妙高市内における消費行動に貢献ができていないこと（食事、公共交通、宿泊等）

●まちあるき関係

- ・ まちあるきのガイドについては、自然アクティビティのような、旅行者の安全リスクに対応できる認定団体が存在しないため、妙高 DMO として取り扱う旅行商品の条件は以下のとおりとする。
 - ① 保険加入はあくまでも旅行者の任意（推奨）とする
 - ② ツアー実施によって参加者の妙高市内における消費行動に貢献ができていないこと（食事、公共交通、宿泊等）

※本指針を作成するにあたり参考とした資料等

- ・ 屋久島公認ガイド制度
<https://www.env.go.jp/park/yakushima/ywhcc/ecotour/guide.html>
- ・ 竹富町観光案内人条例
<https://www.town.taketomi.lg.jp/soshiki/shizenkanko/1648012725/1648013704/>
- ・ 自然アクティビティの新たなリスクマネジメント最終報告書
<https://www.town.shari.hokkaido.jp/soshikikarasagasu/shokokankoka/kankokakari/kankogyo/2988.html>

④ まとめ

妙高のビジョンや付加価値を明確にし、何のために制度を運用するのかを再確認することが重要である。規制や認定を厳格化するのではなく、目指す方向性を打ち出し、エリア全体のブランディングと調和させながら進めていく。妙高における今後の方向性を踏まえ、共通のガイドやプログラムを提供し、地域還元を重視した取り組みを推進する。制度は単独ではなく、大きなビジョンの傘のもとに位置づけられるべきであり、その枠組みを策定していく。

3. DMO によるガイド育成指針の検討(白山市観光連盟)

(1)DMO の基礎データ

一般社団法人 白山市観光連盟の基礎データ、対象区域、観光資源は以下のとおり。

図表 17 (一社)白山市観光連盟 基礎データ

区分	地域 DMO
名称	一般社団法人 白山市観光連盟
マネジメント・マーケティング対象とする区域	石川県白山市
所在地	石川県白山市鶴来本町四丁目ヌ 85 番地
設立時期	2013 年 1 月 29 日
職員数	5人【常勤5人(職員4人・出向等1人)】

図表 18 白山市観光連盟の対象区域



図表 19 白山市観光連盟の観光資源

山と雪のエリア

- ・ 自然・公園：白山、高山植物、桑島化石壁、白峰百万貫の岩、大嵐山、太田の大トチ、ミズバショウ、市ノ瀬野営場、南竜ヶ馬場野営場、中宮温泉野営場、白山瀬女高原コテージ村、白山白川郷ホワイトロード、姥ヶ滝、ふくべの大滝、三方岩岳、岩間噴泉塔群、夜泣きイチョウ、一里野高原など
- ・ 歴史・文化：白峰重要伝統的建造物群保存地区のまちなみ、白山下山仏、かんこ踊り、白山ろく民俗資料館、白山工房、白山恐竜パーク白峰、白山砂防科学館、市ノ瀬ビジターセンター、中宮ビジターセンター、文弥人形浄瑠璃でくまわしなど
- ・ スポーツ施設：白山一里野温泉スキー場、白山白峰アルペン競技場など
- ・ 商業施設：道の駅「瀬女」、白峰特産品販売施設「菜さい」、ハーブの里「ミントレイノ」など
- ・ 温泉：白峰温泉、白山温泉、一里野温泉、岩間温泉、中宮温泉、新中宮温泉
- ・ イベント：白山まつり、わかばまつり、雪だるままつり、東二口文弥まつり、白山白川郷100kmウルトラマラソンなど
- ・ 特産品：牛首つむぎ、なめこ、わさび、とちみつ、とちもち、堅豆腐、山菜、ジビエ料理、報恩講料理、白山百膳など

川と溪谷のエリア

- ・ 自然・公園：手取峡谷、御仏供杉、綿ヶ滝、弘法池、五十谷の大杉、夫婦岩、宿の岩、白山ろくテーマパーク吉岡園地など
- ・ 歴史・文化：鳥越城跡附二曲城跡、一向一揆歴史館、農村文化伝承館、吉野工芸の里など
- ・ スポーツ施設：白山千丈温泉セイモアスキー場、手取キャニオンロードなど
- ・ 商業施設：道の駅「一向一揆の里」、にわか工房、河内地場産業センターなど
- ・ 温泉：白山里温泉、手取温泉、千丈温泉、めもと岩温泉など
- ・ イベント：雪おくりまつり、鳥越一向一揆まつり、新そばまつり、河内ふじまつりなど
- ・ 特産品：そば、くるみ味噌、なめこ、ジビエ料理など

海と扇状地のエリア

- ・ 自然・公園：獅子吼高原、樹木公園、小舞子海岸、美川伏流水群、手取公園、オニユリ群生地、はまなす群生地など
- ・ 歴史・文化：白山比咩神社、金劔宮、一閑寺、石川県ふれあい昆虫館、獅子ワールド館、横町うらら館、石川ルーツ交流館、呉竹文庫、博物館、松任中川一政記念美術館、千代女の里俳句館、松任ふるさと館、聖興寺、多川家、東大寺領横江荘遺跡荘家跡など
- ・ スポーツ施設：スカイ獅子吼（パラグライダー）、小舞子海水浴場、松任サイクリングターミナル、松任総合運動公園、松任海浜公園など
- ・ 商業施設：道の駅「めぐみ白山」、道の駅「しらやまさん」、くろゆりの里、おはぎ屋、白山市立高速鉄道ビジターセンター（トレインパーク白山）など
- ・ 温泉：美川温泉、松任海浜温泉など
- ・ イベント：ほうらいまつり、一六大大市グルメフェスタ、鶴来の夏まつり、深瀬でくまわし、どんじゃら市、おかえりまつり、美川里海きときとまつり、横江の虫送り、白山国際太鼓エクスタジア、マルシェ・ド・白山、千代女あさがおまつり、鉄道まつり、サマーフェスティバル HAKUSAN など
- ・ 特産品：加賀獅子頭、どぶろく、白山菊酒、美川仏壇、美川刺しゅう、ふぐの子糠漬・粕漬、和太鼓、ひのき細工、あんころ、かきもち、剣崎なんばなど

(2)取組方針

1)地域の現状・課題

白山エリアでは、宿泊施設の不足、訪日外国人旅行者の受入環境整備の遅れ、観光施設の老朽化といった課題に加え、全国的な知名度の低さ、観光資源の白山麓への偏在、特産品の不足等、多くの課題を抱えている。

さらには、温暖化等の気候変動の影響による降雪量の減少や白山麓の人口減少、北陸新幹線延伸により白山エリアが通過されてしまう等の影響も懸念されており、地域間の連携が必須であるところ、現状では連携が図れているとは言えない状況となっている。

他方で、ユネスコ世界ジオパークに登録された白山市では、白山手取川ジオパークの観光活用に向けてジオパークの基礎知識と来訪者へ伝える技術を有する観光ガイドが必要という観点から、白山手取川ジオパーク公認観光ガイドの認定制度を運用しているところ。

ジオパーク公認観光ガイドについては、各ガイドの特徴や強みを把握できておらず、ガイドを認定した後の支援等がなされていないことから、ガイドとしての活動の場があまりないといった課題がある。

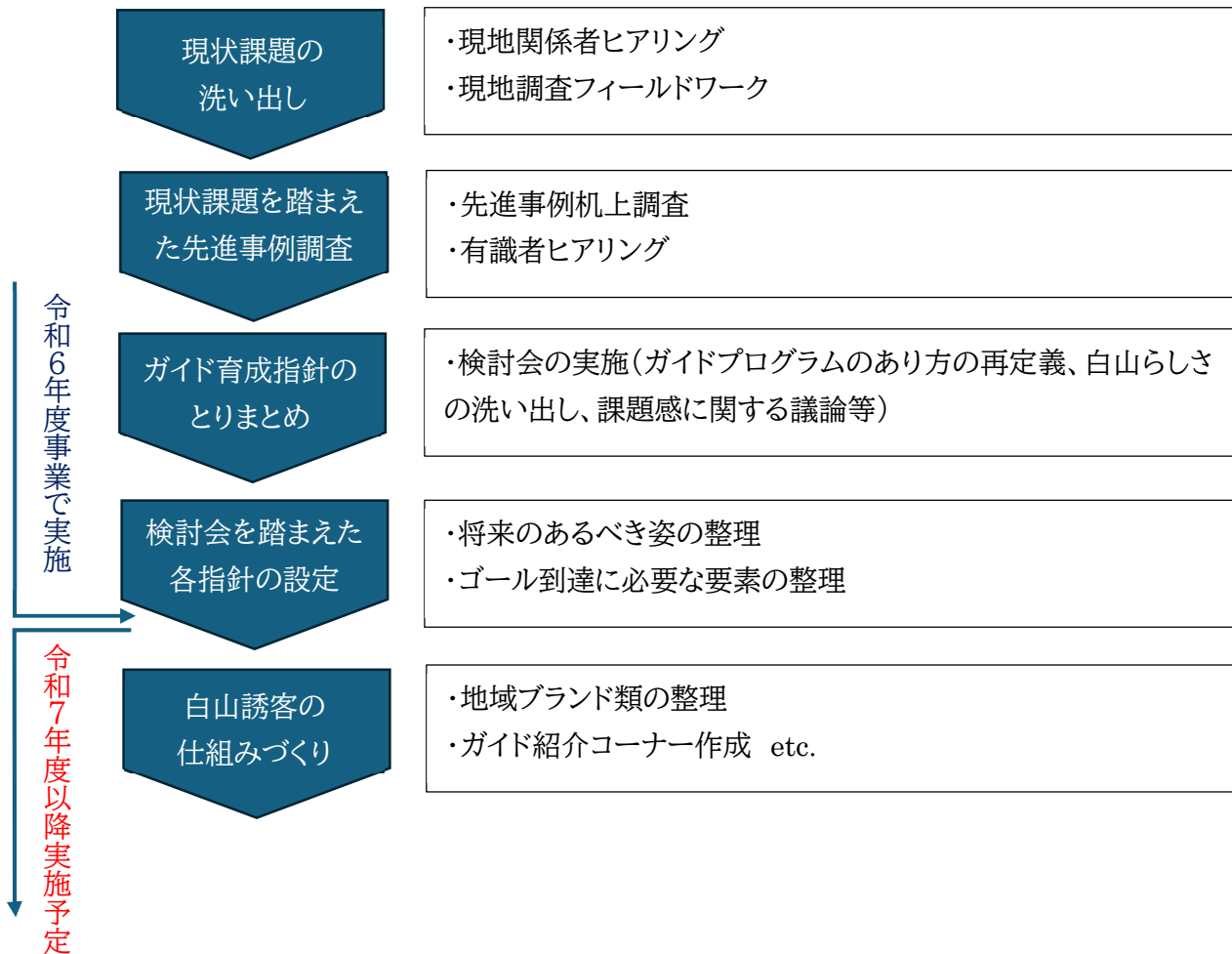
2)ありたい姿・目標設定

白山エリアが有している多数の観光資源を活かし、地域が稼げるコンテンツとして一定の基準のもとに整備されている状況を目指すとともに、それらのコンテンツが地域内の各エリアにおいて一定の基準を満たしたガイドにより提供されている状況を作ることで、旅行者が白山エリアを何度も訪れたいような観光地となることを目指す。

本事業においては、まず白山エリアのコンテンツ事業者や白山市観光連盟の登録ガイド等を対象としたヒアリング等を行い、フィールド特性や課題等を把握した上で、先進事例調査や有識者ヒアリングを行うこととする。それらを踏まえ、ガイドの育成指針及び留意事項の素案を作成するとともに、有識者を講師として招請し、セミナーやフィールドワークを実施することで、稼ぐガイドとしての意識改革やスキルアップを図る。

3)課題解決に向けたスキーム

1)、2)を踏まえ、下図のようなスキームを設定した。



(3)取組内容

1)現地関係者調査

白山エリアのコンテンツ事業者や白山市観光連盟の登録ガイド等を対象としたヒアリング等を行い、フィールド特性や課題等を調査した。

①ヒアリング実施概要

白山市の基礎データ、ガイド団体の概要及び変遷、販売窓口の体制に関する現状や課題等のヒアリングを行った。その結果、ガイド団体による管理体制は充実しているものの、ガイド対象である体験コンテンツが必ずしも充実していない点を観光関係者が課題として認識していることがわかった。

そうした背景もふまえ、当該観光関係者を対象とした白山エリアでの観光資源を巡るフィールドワークを実施することにより、各観光資源の可能性について改めて整理を行った。

図表 20 白山フィールドワークの様子



②ヒアリング実施結果に基づく論点

ヒアリング実施結果に基づき、現状と課題、あるべき姿を以下のとおり整理した。

○現状・課題

- ・コンテンツの提供が少ないため、ガイド業務をビジネスとしてとらえることが難しい。
- ・モデルコース等が存在せず、過去に造成してきた商品も誘客につながっていない。
- ・有料ガイドが存在する一方で、学習指導員による無料ガイドが併存している。
- ・地域内で経済が循環するような、旅行者にとっても地域にとっても効果のあるプログラムが望ましい。

○あるべき姿

- ・経験を積んだ白山市観光連盟の登録ガイドが、適切な対価を得ることができる。

- ・登録ガイドによる白山エリアの案内を続けることにより、ガイド対象とした地域や文化の認知度が向上し、リピーターや新規訪問者の獲得に繋がっている。

2) 先進事例調査

- 1) を踏まえ、本地域に親和性の高い先進事例について机上調査を実施した。
机上調査の結果は以下のとおり。

図表 21 ガイド人材に関する先進事例机上調査結果

地域	団体	認定制度の取組状況
三陸 (青森県、岩手県、宮城県)	三陸ジオパーク推進協議会	「三陸ジオパーク認定ガイド」は、三陸ジオパークエリアの自然遺産と文化遺産を結びつけ、地域の魅力を発信する能力を保证する認定制度。試験では、筆記試験に合格し、プログラム実施計画書に基づく模擬ガイドを行い、質疑応答にも対応する必要がある。
伊豆 (静岡県)	伊豆ジオガイド協会	「伊豆半島ジオパーク ジオガイド」は、伊豆半島の自然と人々のつながりを楽しく案内するジオガイドの集まり。ジオガイド養成講座を受講し、認定試験に合格することが必要となる。
隠岐 (島根県)	隠岐ジオパーク推進機構	「ジオパーク認定ガイド」と「ジオパーク認定外国語ガイド」は、隠岐ジオパークの魅力を伝えるためのガイド認定制度。名勝紹介だけでなく、大地の成り立ち、独自の生態系、人の営みの関係を理解し、わかりやすく解説する能力が求められる。
桜島・錦江湾 (鹿児島)	NPO 法人桜島ミュージアム	「桜島ジオサルク」は、桜島と錦江湾の魅力を再発見し、訪問者に楽しく伝えるガイド団体。認定を受けるには、入門編に参加後、エントリーシートを提出し一次審査を通過した上で、実践編で 10 分間のトークプログラムを作成する試験に合格する必要がある。

3) 有識者ヒアリング

① 有識者の選定

有識者として、株式会社 DMC 天童温泉 鈴木 誠人 氏を選定した。

〔有識者のプロフィール・略歴〕

埼玉県さいたま市出身。旅行会社の営業兼添乗員を経て、2016 年山形へ移住。天童温泉ほほえみの宿滝の湯に入社し、主にデジタルマーケティングや広報業務に従事。2017 年に設立した株式会社 DMC 天童温泉にて、生のやまがた体験ができるローカルツアーを企画・販売している。朝摘みさくらんぼ狩りをはじめ、天童ならではのコンテンツにまち歩きやサイクリングを掛け合わせてツアー化している。自身も「青い誠人」としてガイドをしながら山形の魅力を旅行者に伝えている。

〔選定理由〕

株式会社 DMC 天童温泉は、コンテンツによる誘客実績が豊富であり、季節に応じた様々な企画の立案等、戦略的に施策を展開している。このような戦略的な視点での取組は、白山エリアにおいても非常に参考になると考えられる。また、同社の鈴木氏は、自身

もガイドとして活躍していることから、戦略的な施策の展開に加え、稼げるガイドとしての知見等を共有していただけたと考えられる。

②ヒアリング結果のポイント

- ・ 白山エリアが広いと、観光や文化的素材が雑多になっている可能性あり。
- ・ CD でいえば、アルバム名と各収録曲名となるようなコンテンツの整理が必要。
- ・ 天童でも人気企画ができるまで何本も打ち出している。とにかく多様なものを打ち出していくのがよいのではないか。

4)ガイド育成指針及び留意点のとりまとめ

1)～3)の調査結果をもとに、地域関係者及び有識者において検討を行い、白山エリアにおけるガイド育成指針(案)について、以下のとおり整理した。

図表 22 白山検討会 開催概要

日時	場所	次第
2025 年 2 月 5 日(水)13:00 ～15:00	白山市鶴来支所 (石川県白山市)	1. はじめに 2. 本事業の背景・目的 3. 現地ガイド研修の簡易報告 4. 進行の仕方の確認 5. 検討事項における協議 6. おわりに

図表 23 白山検討会 構成員(五十音順)

役割	氏名	所属・役職等
委員	磯部 雄三	白山市観光連盟ガイド部会長
委員	喜多 悟史	白山市観光連盟 専務理事
委員	日比野 剛	白山手取川ジオパーク推進協議会 専門員
委員	舟津 能子	白山市観光連盟
委員	古屋 牧人	白山市観光課長
委員	山口 昭恵	白山市ジオパークエコパーク推進課長
事務局	長谷川、松井、黒田	北陸信越運輸局
事務局	吉田、青木	株式会社地域ブランディング研究所
オブザーバー	米永 真弓	白山手取川ジオパーク公認観光ガイド
オブザーバー	吉田 洋	白山手取川ジオパーク公認観光ガイド
オブザーバー	小川 将友	白山手取川ジオパーク公認観光ガイド
オブザーバー	山岸 外司憲	白山手取川ジオパーク公認観光ガイド
オブザーバー	別宗 信行	白山手取川ジオパーク公認観光ガイド
オブザーバー	山口 敬子	白山手取川ジオパーク公認観光ガイド
オブザーバー	普照 豊	白山手取川ジオパーク公認観光ガイド
オブザーバー	越村 浩史	白山手取川ジオパーク公認観光ガイド
オブザーバー	古川 博人	白山手取川ジオパーク公認観光ガイド
オブザーバー	仙名 珠乃	白山手取川ジオパーク公認観光ガイド
オブザーバー	北 要夫	白山手取川ジオパーク公認観光ガイド

図表 24 白山エリアにおけるガイド育成指針(案)

白山エリアにおけるガイド育成指針(案)

1. 目指すべき方向性

- ① 白山世界ユネスコジオパークの地質及びジオグラフィック要素や白山信仰をはじめとした文化など、地域に根付く営み・風習といったものが稼げるコンテンツとして一定の統一基準において整備され、それらを各エリアにおいて一定基準を満たしたガイドにより提供されている状況を作り、旅行者が白山エリアを何度も訪れたいような仕組みを目指す。
- ② ガイドの知識・スキル、地域のストーリー台本といったものが、認定ガイドによって習得・体現され、エリアごとに品質の担保されたガイドによって白山の魅力が紹介されている状況を目指す。
- ③ 3年後の成果目標：プロガイドとして仕事をする意欲のあるガイドが複数養成され、定期的に仕事を受けられている状態を目指す。

2. ガイドが認識すべき地域資源に関する共通事項

- ① 「水の旅」について
白山エリアでは、水の循環により、豊富な水量を常に供給でき、その水を活用した伝統産品(牛首・日本酒・甘味・水産加工品・郷土料理・工芸品)の生産が盛んになったこと。また、命の水を供給する白山を御神体とする白山信仰は、水の流域に沿って伝わっており、今でもその感謝を伝える文化・お祭り・関連した芸能が息づいていること。
- ② 「石の旅」について
白山エリアは、1時間圏域内で山岳から里山、海まで多種多様な景観が広がっており、その地形により、雪深い山中で自然と共存する白峰地区や、扇状地の島集落といった独特な集落景観が形成されていること。
- ③ 上述の「水の旅」、「石の旅」から生まれた白山の独特な生活文化をたどり、その背景を紐解きながら、自然の力が生み出した人々への恵み等を伝えるものとする。

3. 目標達成のために実施すべき事項

- ① 参加したくなるコアストーリーの作成(白山全体/各エリア)
- ② 各エリアのコンテンツの連動制(共通の価値感の共有など)
- ③ 地域での消費を促すような仕組みづくり
- ④ ガイドの付加価値の向上
- ⑤ ガイドが活用可能な補助資料の作成

※上記①～⑤についての詳細は以下のとおり

①参加したくなるコアストーリーの作成(白山全体/各地区)

コアなテーマ (白山全体)	白山からの急流・手取川が生み出した、水と共に生きる白山の暮らし
エリアのポイント (資源要素):美川地区	・唯一の加工技術、フグの卵巣とその食文化 ・美川の町に張り巡らされる湧水 ・水の旅の終着点であり再出発点

エリアのポイント (資源要素):松任地区	・300年以上の歴史を持つあんころ餅 ・用水が生み出した製油業の記憶
エリアのポイント (資源要素):鶴来地区	・白山比咩神社と七ヶ用水 ・獅子吼高原から望む手取川扇状地 ・加賀獅子頭や桧細工など受け継がれる文化
エリアのポイント (資源要素):白峰地区	・山深い場所での知恵で作られた堅豆腐と栃餅 ・雪深い白峰地区で生活するための建物の知恵

②各地区のコンテンツの連動制(共通の価値感の共有など)

4エリアが連動したストーリーを作ることにより、滞在時間の増加や再来訪を促す仕組みを作る。(シリーズものとして紹介ができるような統一ブランドブックを渡すなどし、他地区の魅力を伝えるなど)

コンテンツの構成においても、導入部から締めまでの流れを共通化し、各エリアをシリーズ化することで、白山全体を一連のストーリーとして旅行者に提供する。「なぜ？」という疑問から入り、最後に答え合わせがなされる構成)

③地域での消費を促すような仕組みづくり

- ・コースにお土産等の購入を促すタイミングを設ける(具体的なところで各種道の駅や獅子吼高原山頂、獅子ワールド館等がその拠点となりうる)。
- ・お土産に関してもより地元らしさを感じることができる特産品を取り揃える。
- ・旬のものをガイドが案内(新酒、そばの実収穫したての時期、雪解け水で～など)。
- ・各エリアの特産品を理解し、「そこでだけ」といったプレミアム感を演出して紹介する(堅豆腐は～～だけ、栃餅、フグの卵巣漬け、あんころ餅、など)。

④ガイドの付加価値の向上

- ・地元の人だからこそ知っている情報などの付加価値を付ける。各ガイドの特徴を活かし、「●●の専門家」としてブランディングを行う。
- ・ガイドが一方向的に説明するのではなく、あくまでも問いの答えを導く案内人であることを心がける。

⑤ガイドの補助情報

- ・白山全体の水を中心とした各所の生活文化の様相を表現したブランドブックを作成する。(ツアー時に渡し、他の地域への訪問を促す)

※本指針を作成するにあたり参考とした資料等

白山手取川ユネスコ世界ジオパーク アクションプラン 2024～2028

<https://hakusan-geo.jp/wp/wp-content/uploads/2024/06/2c6345d1d88c8756cab3868e5d313f65.pdf>

5)最終報告会

フィールドワーク及び検討会を通して洗い出した課題の再整理と白山エリアのガイド・観光における指針を提案する場として、最終報告会を開催した。

最終報告会の開催概要及び意見交換のポイントは以下のとおりである。

図表 25 白山最終報告会 開催概要

日時	2025 年 2 月 20 日(木)14:00～16:00
場所	白山市 鶴来支所 会議室(オンライン併催)
次第	1 はじめに(北陸信越運輸局 長谷川氏) 2 本事業背景の説明(白山市観光連盟 舟津氏) 3 事業実施の報告(地域ブランディング研究所 青木) 4 ガイドのあり方素案に関して(地域ブランディング研究所 吉田/青木) 5 参加者との意見交換 6 最終的な総括・次年度に向けた宣言(白山市観光連盟 舟津氏) 7 終わりに(北陸信越運輸局 長谷川氏)
参加者	白山市観光連盟 舟津氏/喜多氏 白山市観光課 古屋氏 白山手取川ジオパーク推進協議会 日比野氏 白山市観光連盟登録ガイド 磯部氏 加賀白山ようござった 山岸氏 美川おかえりの会 西川氏 白山手取川ジオパークガイド 千野氏 北陸信越運輸局 長谷川氏/松井氏/黒田氏 地域ブランディング研究所 吉田/青木

図表 26 白山最終報告会 意見交換のポイント

1.白山のガイド業/観光における協議のまとめ ①ガイド研修で行われた取り組みの確認 ・ ガイドのあり方についての認識を目的としたオンラインセミナーの開催 ・ DMC 天童温泉の鈴木氏による、天童温泉の事例をもとにした稼げるガイドのためのコンテンツ造成に係る講習 ・ 白山エリアにおける観光資源や課題の洗い出しを目的としたフィールドワーク ②検討会で行われた議論の確認 ・ コンテンツのあり方の再定義に関する議論 ・ 白山エリアの独自性に関する議論 ・ 解釈の難しい観光資源の理解に関する議論 ・ 白山エリアの主要テーマであるジオによる誘客に関する議論 ・ 観光誘客による経済波及効果に関する議論 2.ガイド・観光に関する指針(素案)の提案 ①白山の目指す姿 ・ ユネスコ世界ジオパークと白山エリアの文化や営みを結びつけ、稼げるコンテンツを整備する。

- ・ 白山エリアの基礎知識やガイドのスキル等において一定の基準を満たした認定ガイドが育成され、生業として定期的に仕事がある状況を作る。

②白山ならではのストーリー設計

- ・ 水の旅、石の旅から生まれる白山の文化。
- ・ 水、石などのキーワードから生まれた文化、生活がジオの背景を紐解きながら水の恵み、畏怖の念を伝えていく共通のジオガイドの価値基準。
- ・ 5つの観点(1.ストーリー作り、2.リピーターのための共通機軸、3.お金を落とすための仕組み、4.ガイドとしてのあり方、5.ガイドをサポートする補助資料)
- ・ ジオパーク公認ガイドとしての強みを作り、地域ごとの強みを統合した軸となるストーリーの形成。

3.素案に関する意見交換

- ・ 白山各地域で行っている取り組みを統合しきれていない。
- ・ 白山ジオパークのガイドとしての特徴や強みを活かしきれていない。
- ・ ジオパークは勘違いされやすいが白山ジオパークは地形のみならず、そのバックボーンとして水の存在が大きい
- ・ 白山のストーリーとして“水”は軸になり得るが、観光資源としての印象はどうか気になる。
- ・ 白山の文化は川や海、山など様々な要素があるため一括りにはできない。
- ・ ガイドそのものが観光資源としてアピールできるような仕組みづくりが必要。
- ・ 文化を伝える際に一方的な押し付けではなく、観光客目線でどのように文化を学ぶことで楽しんでもらえるのかを整理する必要がある。
- ・ ローカル食文化、地域に根付いた風習文化習慣や心の拠り所の精神が白山信仰につながる。
- ・ 中央からのツアーが増えてきているが、寺社巡りが中心でジオパークに関連した内容が少ない。
- ・ 敷居の低いスツと入れるようなお土産屋さんが今の所白山には多くない。
- ・ 誘客した後の観光用の道順の整備が行き届いていない。
- ・ 人が集まりやすい鶴来駅に白山についてわかるような情報提供の場がない。
- ・ ガイドの年齢層が高齢化しているため若い層が良さを学ぶ機会を増やしていきたい。
- ・ ガイドに合格した後のバックアップが現状あまりない。
- ・ 白山に関する問い合わせが来た時に提供できる情報にまとまりがない。
- ・ 街ガイドに対する個人的な依頼が増えていることから QR コードの作成を検討している。
- ・ 外国人の方は日本酒そのものだけでなくその歴史などにも興味を持っている。
- ・ 実際の地形を見ながらの説明は魅力的である。
- ・ 神社の中での禊体験は海外からの関心を得ることができると思う。

4.意見交換から出た課題

①ジオパークガイドに関する課題点

- ・ ガイドごとの特徴や強みが把握できていない。
- ・ ガイド認定後のバックアップができていない。
- ・ ガイド年齢の高齢化が進んでいる。
- ・ ガイドが実践をする場があまりない。

②白山エリアに関する課題点

- ・ 白山エリアの中で個々の取組が連携されていない。
- ・ 中央からのツアーにジオパーク関連のものが少ない。
- ・ 気軽に立ち寄れるお土産屋さんが少ない。
- ・ 資源を色々集めただけでは寄せ集めになってしまう。
- ・ 集客後に観光資源への動線の整備が行き届いていない。
- ・ 鶴来駅での白山の世界観を伝える取り組みがあまりない。

5.意見交換から出た白山の魅力

- ・ 手頃な値段の高品質な地酒(連峰白山など)
- ・ 人々の営みの歴史の中で生まれた伝統工芸品、食品
- ・ 白峰地区の集落景観
- ・ 白山比咩神社に基づく信仰文化
- ・ 歴史あるジオパークの地形
- ・ 白山エリアに根付く伝統や風習(祭りなど)

6.課題解決のための取組(案)

①ジオパークガイド

- ・ 各ガイドの特徴や強みを把握する調査の実施
- ・ 各コンテンツの担当ガイドを明記した顔写真付きの紹介ページの作成
- ・ 地域内での合意形成
- ・ 白山地域の基礎知識やガイドスキルを習得するための定期研修の実施
- ・ 各ガイドが個人でも集客できるよう補助するための QR コードの作成

②白山エリアへの誘客

- ・ 富山県の井波地域のような信仰や工芸が根付いた世界観の演出
- ・ 日本の原風景を体験したいような客層に向けたブランディングの推進
- ・ 白山エリアやジオパークを感じてもらえるようなガイドブックの作成
- ・ 白山比咩神社を起点とした各地区の連携強化
- ・ ジオと文化等の分野間の連携強化
- ・ Facebook,Instagram を利用した販路形成
- ・ 観光拠点となり得る鶴来駅周辺での案内強化(パンフレット展示等)
- ・ ストーリーに一貫性を持たせるためのブランディングブックの作成

4. ガイド育成支援(共通)

(1)ガイド育成セミナーの開催

本調査では、ガイド認定指針やガイド育成指針の検討と並行し、コンテンツ造成のポイントとガイド認定におけるガイドの質の担保をテーマに、ガイドに必要な知識・ノウハウに関するガイド育成セミナーを妙高エリア・白山エリア合同で開催した。

1)開催概要

開催概要及び当日プログラムは以下のとおりである。

図表 27 ガイド人材育成セミナー 開催概要

タイトル	稼げるガイドプログラムのポイントとガイド認定における担保について
日時	2024 年 11 月 18 日(月)14:00～16:00
開催方法	オンライン開催
講師	鈴木誠人氏(DMC 天童温泉)
参加者	10 名

図表 28 ガイド人材育成セミナー 当日プログラム

時間	議事次第
14:00-14:05	開会挨拶(北陸信越運輸局観光地域振興課長 長谷川氏)
14:05-14:10	本日の位置づけ等説明(地域ブランディング研究所 青木)
14:10-15:20	講演(鈴木誠人氏)
15:20-15:50	質疑応答
15:50-16:00	閉会・現地研修のご案内・アンケート

(2) フィールドワークの開催

妙高エリア及び白山エリアにおいて、ガイドのフィールドワーク研修をそれぞれ開催した。

講師の選定については、複数リストアップした上で北陸信越運輸局と協議し、妙高市の講師はかごしまカヤックスの野元 尚巳氏に、白山市の講師は DMC 天童温泉の鈴木誠人氏に決定した。

フィールドワーク実施後、今後の継続的なガイド育成のため、参加者を対象としたアンケート及び講師からのフィードバックを実施した。

1) 妙高

①開催概要

妙高フィールドワーク研修の開催概要は以下のとおりである。

図表 29 妙高フィールドワーク研修 開催概要

日時	2024 年 12 月 18 日(水)14:00～17:00
場所	ほっとアリーナ妙高高原 妙高高原体育館 会議室
講師	野元 尚巳氏(かごしまカヤックス)
参加者	13 名(事務局含む)

②実施内容

妙高フィールドワーク研修の実施内容は以下のとおりである。

図表 30 妙高フィールドワーク研修 実施内容

- ①講演「ガイドツアーにおけるリスクマネジメントの考え方」(講師:野元 尚巳氏)
講演のポイント
- ・ プロでもアマチュアでもガイドを行う上では責任の重さは等しいとし、過去の裁判判例をもとに、さまざまな観点からのリスクを提示。
 - ・ 安全対策を事前、事故時、事故後の 3 段階に分け、どんな対応が必要かを解説。特に日頃から記録を残しておくことが重要。
 - ・ 安全管理を担保することはサービスの質を上げることにもつながる。そのためには自己投資を怠らないことが重要である。



②ワークショップの実施

参加者で2グループに分かれ、以下の観点で付箋と模造紙を用いながら意見交換を行った。

- ・ 身がおこなっているツアー/プログラムにおけるリスクの洗い出しと対策
- ・ 稼げるガイドを目指すために心掛けること

③ガイド同士の交流意見交換



③ディスカッション

ワークショップにおけるディスカッションのポイントは以下のとおりである。

図表 31 ディスカッションのポイント

トップガイドが抱える問題

- ・ スキー場や山で海外の方が勝手にガイドを行う事象が発生している。
- ・ ウェブでは悪徳業者も真面目な業者もわからず状態(行政等もそこをわからず公式で PR してしまっていることも)。正直者が損をする状況になってしまっている。
- ・ 民間では管理に限界があるため妙高市として認定等のルールを設けてほしい。
- ・ 鹿児島のガイド認定制度はあくまでも知識的なものに対して行政から認定を行うため、ガイドのスキルやリスク管理に対する保証は行政として行わない(あくまでも関連団体に所属するように促す)。協会に所属し安全管理が担保されている事業者を行政として認定するというサポートの仕方もあるかもしれない。

ガイドの対象範囲

- ・ ガイドという言葉がどこまでを指すのか要検討。違う言葉に置き換えた方がいいかもしれないとの意見があった。

今後の動きについて

- ・ 今回集まったメンバーで再集合し、まずはそれぞれの課題を洗い出す作業を行う。また、あわせてその課題解決のためにどう取りまとめていくかを議論する(今回のメンバーが協議会の構成員になる等)。
- ・ もう一度議論して、最終的に行政に提言できるまで持っていきたい。まずはこの

メンバーで課題を共通認識にでき、集まることができたのが一歩(第0回検討会的な位置付け)。

- ・ ①課題を洗い出す+②対象となる範囲を定める。まずは幅広いメンバーに①をやってもらおう。

2)白山

①開催概要

白山フィールドワーク研修の開催概要は以下のとおりである。

図表 32 白山フィールドワーク研修 開催概要

日時	2024年11月20日(木)11:00~17:00
場所	白山市観光連盟発着
講師	鈴木 誠人氏(DMC 天童温泉)
参加者	10名(事務局含む)

②行程

白山フィールドワーク研修の行程は以下のとおりである。

図表 33 白山フィールドワーク研修 行程

時間	実施事項	内容
11:00	全体集合、自己紹介等	 白山市観光連盟で集合
11:15	白山比咩神社(ガイド1)	  神社の参拝後、禊体験の場所や、本殿が見える特別なスポットを紹介してもらった
12:10	ランチ	
12:45	手取川扇状地を俯瞰(ガイド2)	  獅子吼高原ゴンドラ山頂から一望し、ジオストーリーの象徴的とな

時間	実施事項	内容
		る景観を堪能した。
13:10	獅子ワールド館 (ガイド3)	 この地の伝統工芸となる加賀獅子の展示を見学。
13:45	綿ヶ滝(ガイド4)	  ガイドから自然の力で生まれた景観の形成背景の説明を受けた。
14:30	桑島化石壁(ガイド5)	  対岸から化石が発掘された地層を見学し、発見されたエピソードの説明を受けた
14:45	白峰重伝建(ガイド6)	  白峰の重伝建地区を散策し、雪深い集落の家の作りの特徴や生活の紹介を受けた。ローカル食である「栃餅」や「堅豆腐」も注目が集まった。
16:10	振り返り	 白山市観光連盟3階会議室で実施
16:50	解散	

③ディスカッション

フィールドワークを実施した後、講師を交えて参加者間での振り返りを行った。そのディ

スカッションのポイントは以下のとおりである。

図表 34 ディスカッションのポイント

ガイドの質

- ・ ガイドは「説明」ではなく「ガイド」を目指すべき。
- ・ 知識を詰め込むのではなく、参加者を満足させることを重視する。
- ・ ガイドの技術的なポイントとして、3S(Smile、Surprise、make a Sense) が重要である。
- ・ ガイドは自分の足で稼ぐように、ガイドブックに載っていないローカルな情報を提供する。
- ・ 人生観、価値観をシェアすることも重要である。
- ・ ガイドの認定制度を整え、ガイドの質を底上げし、稼げるガイドを育成する必要がある。
- ・ ガイド前のブリーフィングで、参加者がツアーに何を求めているかをヒアリングし、ツアーの趣旨を伝える。

テーマ設定・コンセプト

- ・ ジオパークの範囲が広く、情報が多すぎるため、象徴的なものを際立たせる必要がある。情報を整理し、伝えるべきことを絞ることが重要である。
- ・ 目玉となるコンテンツを深く掘り下げる。
- ・ テーマを設定し、アルバムを作るように、ストーリー性を持たせる。
- ・ ツアー全体のテーマ(例：水をたどる神社編、酒蔵編)を設定し、最後にメッセージを入れて伏線を回収する。
- ・ 参加者が「自分でも行けた」と感じないような、ガイドツアーならではの価値を提供する必要がある。

料金設定

- ・ 獅子吼のゴンドラ往復料金(710 円)が高いのではないかという意見がある。
- ・ 獅子ワールド館の有料化を検討する余地がある。

以上