

令和4年度第1回北海道観光審議会

1 日 時：令和4年9月9日（金）14:00～15:30

2 場 所：かでの2.7 7階 710号室

3 出席者

（1）北海道観光審議会委員

石井委員, 遠藤委員, 大西委員, 工藤委員, グライナー委員, 中村委員, 鈴木委員, 谷口委員, 富田委員, 林委員, 矢ヶ崎委員, 八木委員

（2）北海道（事務局）

山崎観光振興監、鶴蒔観光局長、後藤アドベンチャートラベル担当局長ほか

4 議 事

- ・会長・副会長選任
- ・アドベンチャートラベルに対応した「新しいガイド制度のあり方」について【答申】
- ・意見交換

〈議事録〉

（宮崎主幹）

それでは、ただいまから令和4年度第1回北海道観光審議会を開会いたします。委員の皆様には、大変お忙しい中、ご出席いただきありがとうございます。私道庁観光局で審議会を担当しております宮崎と申します。議事に入るまでの間、司会、進行を務めさせていただきます。よろしくお願いたします。本日の審議会は、委員15名中12名の出席をいただいております。規定によりまして、審議会が成立しておりますことを申し上げます。

それでは開会にあたりまして、観光振興監の山崎から、ひとことご挨拶申し上げます。

（山崎観光振興監）

観光振興監の山崎でございます。本日の観光審議会の開会にあたりまして、ひとことご挨拶申し上げたいと思います。お忙しいところお集まりいただきまして誠にありがとうございます。また、委員の皆様におかれましては、日頃から、本道の観光振興政策の推進にご理解、ご協力賜りまして、心より感謝申し上げます。

コロナの方でございますが、ようやくひとつ落ち着いた感がありまして、観光客も大分動くようになってきたところでございます。外国人観光客もようやく2万人から5万人と、上限が引き上げられ、これから外国人がどんどんまた北海道に戻ってくるのではと期待しております。そうした中、ポストコロナを見据えまして、われわれ北海道庁としましては、北海道観光の高付加価値化、これを観光政策の柱のひとつとしております。その中でも、アドベンチャートラベルの誘致、これを高付加価値化の柱のひとつと考えておりまして、このアドベンチャートラベルにも、対応したガイド制度、稼げるガイド、それから利用者の皆様が安心してお願いできるガイド、こういった制度を北海道で導入すべく、アドベンチャートラベル部会を設置して、ご議論いただいたところでございます。この1年半近くにわたり精力的に部会の皆様にご議論いただき、矢ヶ崎部会長の方で取りまとめでいただきました案を、本日も議論いただき、答申いただく予定でございます。

委員の皆様方におかれましては、専門の立場、幅広い観点から、率直なご意見、忌憚のないご意見をいただければと思っておりますので、よろしく願いいたします。私からの挨拶は以上でございます。

(宮崎主幹)

ありがとうございました。続きまして配布資料の確認をいたします。次第、委員名簿、出席者名簿、配席表、そのほか、資料1としてアドベンチャートラベルに対応した「新しいガイド制度」についての概要版と、資料2のアドベンチャートラベルに対応した「新しいガイド制度」についての本編となります。

本日の審議会は、規定によりまして、公開となっております。議事録等も後日北海道のホームページで公表されますので、あらかじめご了承願います。

続きまして、本年は、委員改選年度でありまして、初めての審議会となります。ご出席の委員の皆様を私からご紹介させていただきます。

北海道大学公共政策大学院教授、石井吉春様です。

北海道大学観光学高等研究センター教授 遠藤正様です。

鶴雅ホールディングス株式会社 取締役副社長 大西希様です。

本日ZOOM参加となっておりますが、株式会社矢野旅館 代表取締役社長 工藤夏子様です。

ユキカムイ株式会社代表取締役 グライナー・ジョン様です。

公益社団法人北海道観光振興機構専務理事 中村智様です。

北海道宝島旅行社代表取締役社長 鈴木宏一郎様です。

一般社団法人日本旅行業協会北海道支部長 谷口哲也様です。

北海道エアポート株式会社常務取締役 富田秀樹様です。

本日ZOOM参加でございますが、東京女子大学現代教養学部教授 矢ヶ崎紀子様です。

北海道旅客鉄道株式会社開発事業本部長 林雅子様です。

株式会社えんれいしゃ北海道生活編集長 八木由起子様です。

なお、本日は欠席されておりますが、株式会社石井兄弟社 代表取締役社長 石井至 様、一般社団法人北海道バス協会理事 北 雅友 様、個人事業主の馬上千恵 様にも委員にご就任いただいております。

また、本日オブザーバーで参加しております、北海道バス協会の今常務理事でございます。

北海道運輸局 観光部次長の村上浩之様でございます。

本日ZOOM参加でございますが、北海道経済産業局の新関参事官様にもオブザーバーとしてご参加いただいております。

道側の出席者につきましては、お手元の出席者名簿により紹介に代えさせていただきます。

(宮崎主幹)

それでは、議事に入りますが、ここからの進行は、会長、副会長が選出されるまでの間は、鶴蒔観光局長が進行を務めさせていただきますので、よろしく願いいたします。

(鶴蒔局長)

それでは最初の議題であります正副会長の選任についてですが、北海道観光のくにつくり条例第14条により、会長及び副会長は委員が互選することとなっております。委員の皆様は会長及び副会長に選

任をお諮りいたします。どなたかご推薦はございますか。

(鈴木委員)

事務局案があれば、ご提案をお願いします。

(鶴蒔局長)

はい。今、事務局から案というお話がございました。事務局案を提示させていただいてよろしいでしょうか。それでは、事務局案を提示してください。

(近藤課長)

観光振興課長の近藤でございます。私から事務局案をご説明させていただきます。会長については、前回の審議会に引き続き、学識経験者から石井吉春委員、副会長には、これまで日本旅行業協会北海道支部長にご就任いただいていたことを踏まえまして、谷口委員をお願いしてはいかがでしょうか。

(鶴蒔局長)

はい。それではただいまの事務局案についてお諮りします。皆様いかがでしょうか。

(異議なし)

(鶴蒔局長)

はい。それでは本件につきましては事務局案どおりご承認いただきました。会長は石井吉春委員、副会長は、谷口委員をお願いさせていただきます。それでは移動をお願いいたします。それでは、石井会長、谷口副会長からからひとことご挨拶をお願いいたします。

(石井会長)

ただいま会長に選任いただきました、石井でございます。引き続きということになりますが、北海道観光の環境が厳しい中で立て直し、回復からさらに発展という道筋をつけていくことが非常に重要と思っております。審議会一丸となって、そういった方向で皆様で議論ができればありがたいと思っております。どうぞよろしくお祈り申し上げます。

(谷口副会長)

同じく副会長に、選任いただきました、日本旅行業協会北海道支部支部長の谷口でございます。平素は委員の皆様、北海道の各部局の皆様に大変お世話になっております。会長からもお話がございましたが、皆様、大変ご苦労なさっているかと思っております。今後は是非ポストコロナを見据えた北海道観光の将来を見据えた取組が必要かと思っております。皆様とともに頑張ったいと思いますので、よろしくお祈りいたします。

(鶴蒔局長)

はい。それでは、これからの議事進行に関しましては、石井会長をお願いいたします。

(石井会長)

はい。それでは早速、議事に入らせていただきます。

まず、アドベンチャートラベルに対応した「新しいガイド制度」のあり方の答申案について審議を行います。「新しいガイド制度」のあり方につきましては、昨年4月26日の審議会において諮問が行われました。その後、AT部会を設置し、昨年度4回、今年度3回開催し、さまざまご議論、ご検討を重ねていただき、8月30日に開催したAT部会において、部会案が決定されたというところでございます。ご担当されたAT部会委員の皆様方には、ご多忙の中ご参集、ご検討いただきまして、心から感謝申し上げます。これより、取りまとめた部会案につきまして、委員の皆様にご審議をいただきますのでよろしくお願いいたします。

それでは、部会長の矢ヶ崎委員の方からご説明をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

(矢ヶ崎委員)

すいません、ご説明申し上げて大丈夫なタイミングですか。こちらの方で、音声がよく聞こえたりよく聞こえなかったり、ちょっとムラがあるものですから。始めて良かったでしょうか。

(石井会長)

こちらは大丈夫です。聞こえておりますので。

(矢ヶ崎委員)

はい、分かりました。それでは、これからご説明を開始させていただきます。

まず、アドベンチャートラベル部会長を仰せつかっております、矢ヶ崎でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

今ほど議長からもありましたが、部会を7回、4つのワーキングを合計8回開催いたしまして、この間に、研修のトライアルを2回、委員による現地視察や、関係業界団体や実際のガイドさん達との打合せ等、合計17回ほど実施し、これからご報告いたします提言をまとめております。この場をお借りしまして、私、部会長として、部会委員の皆様のご多大なるご協力と、そして事務局のご尽力に深く感謝申し上げます。

それでは、アドベンチャートラベルに対応した「新しいガイド制度」の創設についてということで、部会においてとりまとめた提言案を報告いたします。

お手元に資料1をご用意下さい。1枚モノの概要となっております。この資料1には、制度の全体像を表しております。上段の制度の概要にありますとおり、この「新しいガイド制度」は、「北海道アウトドアガイド制度」を土台とし、さらに対象分野を広げ、かつ、ガイド能力の更なる向上を図ることを意図して設計しております。国際的にも評価される、誘客効果の高い、稼げるガイド制度を目指すものです。ガイドには2つの種類が想定されております。ひとつはアクティビティガイド。これは、アドベンチャートラベルを十分に理解し、アクティビティに対する高い技術と専門性を併せ持ち、アドベンチャートラベラーからの要求に対応できるガイドさんということです。もうひとつは、スルーガイドといいまして、こちらは顧客管理であるとか地域旅行会社等との橋渡しを担うコーディネーターの役割を

する方です。アドベンチャートラベルを十分理解し、かつ、北海道及び実際に行く地域に関する多様な情報を持って、ご自身もツアーに参加しつつ、顧客管理を担い、ツアー参加者とアクティビティガイドを含めた地域関係者、旅行会社等との橋渡しを行うコーディネーターと、スルーガイドを定義しております。いずれも重要な役割を担うものでして、名称についても、海外でも通用するか、業界間でも問題なく通用するかということを確認して、2つ使用することにしております。

では、「新しいガイド制度」の内容について、表の下にあります図を用いて説明していきたいと思っております。図をご覧ください。繰り返しになりますが、既存の「北海道アウトドアガイド制度」を土台にしております。そして、図の一番外側の四角にありますとおり、対象分野の拡大、これが一番下にあります。これをいわゆるヨコの広がりとしまして、そして一番左側にありますように、質の高いガイド能力の向上、タテの広がり。ヨコとタテの広がりを、「北海道アウトドアガイド制度」に持たせるということを基本的な考え方としております。

では、ヨコとタテ、それぞれ広がってまいりますけれど、まずヨコの広がりについてであります。ヨコの広がりには、先ほど2種類のガイドがありますと申し上げましたけれど、まず、アクティビティガイドから見ていきたいと思っております。図の下段の中程です。ちょっと茶色っぽい部分に、北海道アウトドアガイド資格の5分野が記載されています。山岳、トレイルライディング、ラフティング、カヌー、自然という5つの既存の分野です。これに、北海道のアドベンチャートラベルコースに多く採用されているサイクリング、それから冬季のアクティビティのバックカントリースキーとオフピステ、いわゆるサイドカントリーですね。そして近年利用者が増加しておりますスタンドアップパドルボード、いわゆるSUPと言われているものですね。これを加えることといたしました。こういったところに、新しいマーケットができていくという認識からです。この新たに加わった分野、これは既存の民間資格とうまく連携をして、技術等の保証を行っていききたいと考えています。

次に、今ほど申し上げました、分野を拡大したアクティビティガイドに加え、スルーガイドを新設して、認定していきたいと考えております。先ほども申し上げましたが、顧客管理であるとか、ツアー参加者とアクティビティガイド、地域、旅行会社等との橋渡し役を担う、大事なガイドです。このスルーガイドの要件となる資格等につきましては、旅程管理主任者であること、通訳案内士などの確かな英語力をお持ちであること、そして図の中ではATGS3分野研修修了と記載されていると思っております。これは安全管理、自然・歴史・文化、顧客・グループ管理に関する研修を修了することとしております。なお、今ほど申し上げましたスルーガイドと、ひとつ前に申し上げましたアクティビティガイドのうち新たに加わった分野のガイドさんについては、皆様、北海道アウトドア検定に合格をしていただきまして、全てのガイドの最低要件として揃えようということと考えております。以上がヨコの広がりについてのご説明でした。

次に、タテの広がりに移りたいと思っております。タテの広がりとして想定しているのは、3つの段階です。図の左側、上向きのブルーの矢印があると思っております。その矢印の右隣に、やはり幅広の矢印が3段階重なっていると思っております。段々と濃くなっていくブルーのところですね。下から技術等の保証、そして高付加価値化、そして市場評価。この3つの段階を想定して、タテの広がりを検討してまいりました。まず、技術等の保証です。図の中程をご覧くださいませでしょうか。ガイドの技術等を担保するため、技術能力基準の充足として、分野毎に必要なとされる過去2年間のガイドの最低従事日数、これを有識者の意見を踏まえて分野毎に設定いたしました。そして、アクティビティガイドまたはスルーガイドとしての要件を満たし、かつ、今ほど申し上げた技術能力基準の充足を満たしたガイドさんを、まだ仮称で

すけれども、北海道アドベンチャートラベルガイドとして認定するという事で考えております。今ほど申し上げましたのは、図の中程、緑色の四角の部分ですね。

この北海道アドベンチャートラベルガイドとして認定されたガイドさんは、その先、オプションとして、国際資格等にチャレンジすることができる。そして、国際資格を取得した場合には、これを持っているということを対外的に発信できるようにしたいと考えております。図中、やや上の部分に青色の大きな矢印が2個ありますが、この大きな矢印の間に挟まれている部分に、このことを記載してごさいます。アドベンチャートラベルを推進する世界最大の団体でありますATTAが定めるガイドスタンダードにおいて、サステナビリティから顧客・グループ管理までの5つの項目、ご覧になっていただいているオレンジ色の四角が5つあると思いますが、この5つの項目を中核的能力として、ガイドさんに求めています。ですので、こうしたATTAの要求というものについても、チャレンジされたい方は是非。そして、その資格、同等の能力を獲得された場合には、これを持っているということを対外的に発信する。この5つに外国語を加えて、今申し上げた資格の取得や研修の修了の状況を、ポータルサイト等を通じて対外的に発信しようということにさせていただきます。そして、図の一番上、上段になりますけれども、こうしたガイドさんが市場から評価されるということが極めて大事と考えておまして、市場から評価される仕組みとして、顧客推奨度調査であるとか、旅行会社等による評価を行っていく、といたしました。

「新しいガイド制度」の概要につきまして、ご説明は以上になりますが、恐縮ですが、制度の詳細につきましては、お手元の資料2、本編でありますので、後ほど是非ご確認くださいませようお願いいたします。

最後に、資料2本編の1ページ目だけご覧になっていただければよろしいでしょうか。ここでは、はじめとして、部会としての思いを記載させていただきました。私たちが、どのような気持ち、考えを持って、検討を進めてきたかということを書かせていただきまして、こうしたことを、長く、広く、いろいろな方々に頭に入れていただいて、このガイド制度全体を育てていきたいという思いからのごさいます。この1ページ目の3段落目をご覧いただけますでしょうか。①、②、③とあると思いますが、まず①、旅行者の皆様がガイドを利用いただくことで、北海道の観光の価値を楽しみ、というところですね。ガイドさんと一緒に北海道を楽しんでいくこと。それから②としまして、ガイドの皆様が稼げるガイドとなるということ。そして③、世界中の皆様が北海道各地を訪れていただくことで、地域経済が潤うといった、3つの好循環の実現というものを願いながら、議論を重ねてきたということでありませう。

また、最後の段落にありますように、本制度をきっかけに、ガイドさんと一緒に楽しむ、ガイドが同行する観光、こういったことがまだ日本では中々根付いていない文化だと思っておりますので、ガイドさんと一緒に楽しむ北海道ということが、ガイド文化が北海道に根付くということ。そして、ガイドという職業が、多くの皆様から、特に子供達から憧れの対象となるということが部会一同の願いであることも申し添えたいと思っております。こうしたことを実現させていくために、今日ご説明した制度案は、最初の一步であると考えております。全道で活躍するガイドさんや、地域の皆様方と一体となって、常にブラッシュアップをして、育てていく必要があると思っております。見直しをして、制度改善を重ねていく。そして、世界に追いつき、世界の中でも認められるレベルになっていく。そして、道民の皆様方にも、広く理解をしていただく。そういうガイド制度になっていくことを願っております。どうぞ、この観光審議会の委員の皆様方におかれませう、本制度の育成とともに、全道のガイドの応援団となっていただきたい

と思いますので、このことについてお願いを申し上げまして、私からのガイド制度の報告とさせていただきます。ご清聴ありがとうございました。よろしくお願いいたします。

(石井会長)

どうもありがとうございました。ただいま、矢ヶ崎委員からこの制度策定に関わる思いも含めまして、概略についてご説明をいただきました。AT部会の委員の皆様は何度のご議論いただいている内容かと思いますが、審議会委員の皆様からはお伺いする機会が少なかったと思いますので、この場で皆様からも意見をお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。事前説明のときにもご意見をいただいていると思いますけれど、重要な点について、改めてということでも結構でございますので、何かございましたらお願いしたいと思います。よろしいでしょうか。遠藤委員、お願いいたします。

(遠藤委員)

ありがとうございました。事前説明のときにもお話したのですが、従事日数という考え方は理解できませんが、例えば120日のうち、スキーなどで足を骨折するような大きな怪我をすると、ほぼ1シーズン棒に振るくらいリスクがあると思います。そのような傷病というか、プロのスポーツでいう公傷制度のような、何か救済措置を考えても良いのかなと考えたところでございます。どのようなケースがあるかを検討するには時間が必要だと思いますが、仮に、大きな骨折をして1シーズン稼働できないような場合、現時点で想定している2シーズンで120日という稼働日は確保できなくなるのではないのでしょうか。適切な資格保持者であってもそのような事態で、仮に資格が維持できなくなるとしたら、それは勿体ないなという気がしました。以上でございます。

(石井会長)

ありがとうございます。今の点に関して、何かコメントはありますか。

(興水課長)

アドベンチャートラベル担当課長をしております興水といいます。今、コロナの状況での救済期間というところは設けているところですが、確かにそういった怪我をされた場合どういう取扱いにしていくのかということは必要と考えます。われわれこれから半年をかけて制度設計をする中で、ただいまのご意見につきまして、検討したいと思います。ありがとうございます。

(石井会長)

よろしくお願いいたします。他にはご発言いかがでしょうか。グライナー委員お願いします。

(グライナー委員)

ひとつの考えですが、外国人がどうやって入るか。今までのバックカントリーとか、サイドカントリーとかのガイドはほとんど外国人です。その人たちが日本語できない、読めないなどを心配しています。外国のレベルと日本のレベルは、多分ずれていると思いますが、どうやって見るとか、どうやって考えるとか、気になります。

(石井会長)

今の話は、海外の方がガイドになった場合というような意味でございますよね。その辺はいかがでしょうか。

(興水課長)

今、日本語の話がありましたが、今回、この制度自体は、欧米豪を対象として、その方々を迎え入れるということで、英語能力の部分をガイドの基準として、バッジ制度の中で取り入れたところでございます。外国人のガイドの方がアクティビティガイドをしたとき、日本人のスルーガイドがいるという形になります。逆通訳といいますか、本来、日本人の方に外国語の能力を求めてこの制度を作っているのですけれど、勿論、その方は外国語も日本語もスルーガイドとしてできる方ですので、そういう方がツアー全般を通して、しっかりと行程を管理しながら皆様をご案内することになります。その方が、スキーの能力的なところもあるのかもしれませんが、サポートしながらやるということになると思います。

(山崎観光振興監)

このガイド制度を取らなくても、ガイドはできます。これは、決して許可制ではないので。別に、外国の方がこの制度を取っていないなくても、ガイドはできるのですが、今、興水の方から話があったように、このガイド制度に乗っかるのであれば、スルーガイドとうまく連携していただくとか、そういうやり方があるのかと思います。元々、オプションの部分については、英語での資格試験だったりするものです。元々外国人のガイドさんであれば、こういうのを持っている方もいらっしゃいますので、その点、うまくスルーガイドさんと一緒になってケアしていただくという形になると思います。

(石井会長)

よろしいですか。いずれにしても、基本的には排除するものではなく、どうやってうまく連携してやっていただくかということ、具体的にご検討いただくということかと思います。どうもありがとうございます。

他にはいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

このアドベンチャートラベルに対応した「新しいガイド制度」を創設するというので、審議をさせていただいておりますが、むしろ、北海道としてどう制度を発展させ定着させていくかという、スタートラインかと思えます。矢ヶ崎委員からもお話がありましたけれど、この審議会としても、どう育てるかが重要な課題と考えます。この案につきまして、審議をさせていただきたいと思えます。審議会といたしましては、このアドベンチャートラベルに対応した「新しいガイド制度」の創設について、原案どおり承認したいと思えますが、いかがでしょうか。

(意見等なし)

よろしいでしょうか。どうもありがとうございます。それでは、本内容を審議会の答申として取り扱うことで、決定いたします。それではこの後、答申を行いますので、事務局に一旦進行をお返しします。

(鶴蒔局長)

石井会長、それから委員の皆様、円滑な議事の進行にご協力いただきありがとうございました。それでは、ただいまからアドベンチャートラベルに対応した「新しいガイド制度」の創設について、北海道観光審議会から知事への答申書の手交を行いたいと思います。なお、本日は知事に代わり、山崎観光振興監が受け取らせていただきます。

(会長から振興監へ答申書を手交)

(山崎観光振興監)

矢ヶ崎部会長をはじめ、アドベンチャートラベル部会の皆様、それから石井会長をはじめ、委員の皆様のご尽力のおかげで、ただいま、答申をいただくことができました。この答申をベースに、道といたしましては、しっかりとガイド制度の構築に努めるとともに、石井会長や、アドベンチャートラベル部会の中でもありましたように、制度のPR、普及に努めてまいりたいと思っております。引き続きよろしく願いいたします。本日はありがとうございました。

(鶴蒔局長)

石井会長、ありがとうございました。それでは再び進行をお願いいたします。

(石井会長)

それでは続きまして、意見交換に移りたいと思います。今回は改選後初めての審議会となります。これまでご議論いただいた内容によらずに、北海道観光全般に関することやご自身の業界の状況など、自由な感想やご意見をいただければ幸いです。時間の関係もございまして、おひとり3分程度でお話をいただければありがたいと思います。恐縮でございしますが、遠藤委員からご発言をいただければと思います。

(遠藤委員)

昨日まで北海道運輸局様と一緒にゴルフツーリズムのバイヤー招聘で参加させていただきました。海外、特にアジアのバイヤー、インドネシアやフィリピンなどからいらっしゃったのですが、皆、異口同音に「北海道の観光が待ち遠しい」と。いつになったら来られるのだという話をたくさんされていて、ゲストも非常に旅に飢えていると、そういう表現をされておりました。こういう制度も含めて、コロナが収束した後、一丸となって北海道にまたインバウンドのお客様が戻ってきてくれることを期待したいと思います。昨日までそういう事業で生の声を聞くことができましたので、私の発言とさせていただきます。

(石井会長)

ありがとうございます。続きまして、大西委員、ご発言をお願いいたします。どんなことでも結構でございます。

(大西委員)

旅館をしております、鶴雅グループの大西でございます。今回から審議会の委員として務めさせてい

たきます。よろしくお願いします。

弊社はアドベンチャー旅行に関してはかなり初期から取り組んできた者のひとりと思っており、部会にも弊社のガイドが参加しておりました。この「新しいガイド制度」の説明に関しては私も詳細を伺っておらず、このたびの事前の説明会で初めてお聞きしましたが、とてもすごいことだなと感じております。と申しますのも、2018年に初めてATの本部から、北海道はATのマーケットに受け入れられるかどうか、こちらの（資料の）図の中にもありますが、評価していただくためにプロのガイドに来ていただいたことを覚えております。そのとき事前に、私たちは今のガイドの状況では外国語は非常に難しいが、サステナビリティ、国立公園の中で、阿寒湖温泉であれば前田一步園という地主様の保護があって、しっかり自然を守ってきたという自負がありましたし、安全管理も日本ということではしっかりやっていると自己評価をしておりましたが、今時間がないので詳細は申し上げませんが、そこでAT（本部）からいただいた評価の真逆だったのです。それ位、私たちが今まで「こういうことがガイドなのだ」と思ってきたことと、ATのプレイヤーとして求められるものが違っていることに愕然として、「これはATにどう取り組んでいったら良いのだろう」と、「とても本質的なところをまず変えていかなければならないのだな」と、感じた記憶があります。このガイド制度というものは、私たちの北海道のリゾート観光をどう考えていくかということを決めていくような新しい取組になると考え、すごく大きなことだと感じております。

（石井会長）

ありがとうございました。先駆的におやりになっていると伺っておりますが、非常に連携すべき業界として宿泊業もあるのではないかと思います。是非、実践的にご活用いただければありがたいと思います。どうもありがとうございます。

続きまして、工藤委員、ご発言をお願いいたします。

（工藤委員）

改めまして、松前町で温泉旅館を経営しております工藤でございます。今日は皆様にいろいろな「新しいガイド制度」を伺って学んでおります。実際、松前の方もこの中に自然・歴史・文化という形で、松前地域は、どちらかという自然よりも、文化とか歴史を売りたい町なので、なんとかガイドさんの方も隣の町から、うちの町に移して、隣の町に引き継いでいけるよう、私も頑張っていきたいと思えます。スルーガイドの新設に「地域関係者」となっていましたので、私自身も、この松前の文化とかそういういったものを改めて勉強し直す必要があるのかな、と認識しました。

どうしても観光と自然と保全というのは難しい構造だと思いますが、北海道はそれが売りだと思います。私の方も全力で勉強をして、地域を引き立てていきたいなと思います。引き続きどうぞよろしくお願いします。

（石井会長）

どうもありがとうございます。続きまして、グライナー委員、ご発言をお願いいたします。

（グライナー委員）

このガイドシステム（「新しいガイド制度」）は、結構大事なことだと思います。これから外国人観

光客がまた増えて、日本の情報が日本語で多くありますが、英語もあるけど見づらく、場所とかが読みにくいです。ガイドシステムが一番良い。一番心配なことは、ガイドをこれから作ると、トレーニングや説明などに時間がかかると思うのです。アドベンチャートラベル・ワールドサミットが来る前には全部できないと思います。初めてだとなおさら、少しずつやっても多分10年くらいかかると思います。それより前にできれば、すごく良いと思います。バックカントリーやサイクリングカントリーなどが難しいですね。非常に危ないところが多い。ファースト・レスポnder（災害、事故時に初動対応する人）とか、きめ細やかなトレーニングが大事です。ガイドの中には早くできる場合もありますが、ゆっくり教えていければ良いと思います。大事なことを教えて、ガイド全体がしっかりと理解して、ステップ・バイ・ステップで成長できると思います。よろしくをお願いします。

（石井会長）

ありがとうございます。仰るとおり、時間をかけてきちんと育てていくということの重要性をご指摘いただいたかと思えます。どうもありがとうございます。続きまして中村委員、ご発言をお願いいたします。

（中村委員）

観光振興機構の中村でございます。本日はありがとうございます。私からは2点お話しさせていただきたいと思えます。昨今の社会情勢のとおり、安全・安心が大前提となっておりますので、ガイド育成においても、知識・技術の習得、施設・備品の安全管理に加えまして、旅行者、観光事業者、地域が一体となった取組と、自然・歴史を大切にしたサステナビリティの要素をしっかりと組み込んでいただければと思っております。

2点目は、先ほど山崎振興監からもお話がありましたとおり、より付加価値の高い観光旅行の実現とAT、並びにガイドの育成という話がありました。われわれも、ウィズコロナ、アフターコロナにおける多様な価値観に合ったさまざまなコンテンツの提供と体験というものを実現してまいりたいと思っております。具体的には、さまざまな方が一年中、一日中楽しめるような観光旅行、そして、点の地域観光だけではなく、各地域が連携して面で広がるようなつながりを持ったエリアで周遊できる旅行というものを推してまいりたいと考えております。どうぞよろしくをお願いいたします。以上でございます。

（石井会長）

どうもありがとうございます。続きまして、鈴木委員、ご発言をお願いいたします。

（鈴木委員）

北海道宝島旅行社の鈴木です。改めてよろしく申し上げます。ガイドラインでは、6月から世界から入国して良いということになってきて、まだビザをとるのが大変ですが、既に7月、8月と、何組か富裕層のお客様で、2年半の間、北海道に来るのを待っていたお客様が入って来始めています。大体1週間から2週間位滞在しますが、本当に今、議論されているとおり、北海道の自然、そして文化をしっかりと話を聞いて体験して喜んで大きなお金を払ってくださっています。そのときに大事なのが、旅行・旅程全体をコーディネートするお客様の状況です。コロナが発生したり、いろいろなことが起きます。それに合わせて臨機応変に対応していくスルーガイド、そして、その土地の素晴らしさ、自然や歴史の

持つ素晴らしさをガイドしてくれるアクティビティガイド、この連携が大きな価値を生み出すことはもう間違いないことです。今回の制度が本当に北海道の財産になるように、まだこれは骨組ができたところで、これから実運用に肉付けが始まると思いますので、本気でこれを育てていかなければならないし、審議会としてバックアップしていければ良いなと思っております。これからよろしくお願ひします。

(石井会長)

ありがとうございます。続きまして、富田委員、ご発言をお願いいたします。

(富田委員)

ただいまご紹介いただきました北海道エアポートの富田と申します。引き続きよろしくお願ひいたします。

今回は部会長を中心にかなりの時間をかけていただいて、このガイド制度を作り上げていただいたということに、本当に御礼申し上げます。ありがとうございました。この制度自体を冒頭、山崎観光振興監からもございましたとおり、ガイドがどうやって稼げるかということが、今後このガイドが定着していくことの重要なポイントだと思います。1点気になるのは、制度自体ができた結果、稼げるガイドにどうつなげていけるのか、この点をより多くの方々に「見える化」できるような、そういう仕掛けも工夫する必要があると思っております。

もう1点、この時間軸をどのように考えていくかが大事ではないかと感じています。当初は、昨年このATWSがあったわけですが、コロナの状況で2年という時間をいただき、この2年も既に半分が過ぎた状況の中で、今後、この制度を来年のATWSにどのようにつなげていくのか。また、例えば、2025年の万博があって大阪には国立公園がない中で、北海道にどのように来ていただくかというひとつのきっかけにこの制度をどう活かしていくか。また、2030年には北海道オリンピックが、是非札幌オリンピックが招致されたいなと個人的には思うのですが、この2025年、30年という時間軸のイベントに、この制度をどう活かしていくのかということと、もうひとつは、このもっと長いレールの中で、ガイドをどう育成し、どうクオリティを上げて、最終的にどう評価されて、「稼げる」人を作っていくのかと。この時間軸というところを考えた上でも、どちらかという制度を作ったプロダクトアウトの発想ではなくて、イベントに対して、どうわれわれがそこに合わせていくかという、マーケティング的な視点というのが重要ではないかと思っております。

もうひとつは、制度が動き出したときのクオリティチェックをどう考えていくのか。今、世の中の評価は、いろいろな軸がスピード感を持って変化している中で、このクオリティチェックをどうしていくのか。今回の提言で、例えば、旅行会社による評価というのはひとつの評価事項なのかもしれませんが、申し訳ないですけれども、飲食店を選ぶ際に、食べログやいろいろなサイトがある中で、サイト自体の評価がどうなのかが非常に物議を醸すように、これからネット社会の中で、このガイド評価というものを誰がどのようにチェックをして、どう発信をしていくのかということ。逆に道庁であるとか、公的機関がそこにお墨付きをつければつけるほど、そのクオリティがもしまずれていると、この評価が抜本的に崩れてしまうということになりかねないので、しっかりとリンクしていくことが必要なかと思ひます。

最後に1点、絶対に忘れてはいけないのは、ガイド個人ということではなくて、それぞれの地域とどう一体的に評価をされていくのかということ。北海道は179の自治体がある中で、その自治体が評価を

されることと、そこにいるガイドの評価とどのように結びつけていくのか。それが実は単なる個人が稼ぐだけではなくて、地域も稼ぐというひとつの循環で、旅行者に来ていただいて泊まってアクティビティをして、さらにそこで消費をしていただくという、この地域にどのように還元していくのかが、仕組み自体を時間連携とすれば、時間をかけながらも大事に育てていくことの必要性を感じています。

先ほど、部会長からも応援団になっていただきたいということで私個人的にも会社を挙げて是非、こういう制度が良い形の中で循環し、海外含めて発信するお手伝いができたらと思いますので、どうぞ引き続きよろしくをお願いします。

(石井会長)

どうもありがとうございます。多岐にわたるご指摘をいただきましたが、クオリティチェックの話も地域と一体的に取り組むという話も大変に重要だと思います。見える化の話と、時間軸の中でどう進めていくかというところについては、これから具体的にご検討いただく中で、できることは提示しながら政策を推進するというのを是非、ご議論いただければ良いと思いますのでよろしくご申し上げます。どうもありがとうございます。

続きまして、林委員、ご発言をお願いいたします。

(林委員)

J R北海道の林雅子と申します。よろしくご申し上げます。せっかくの機会なので私どもの近況をお知らせいたしますと、コロナ前と比較いたしますと、札幌圏は8割程度お客様が戻りましたけれども、中長距離と言われている路線は5割から6割、ずっとこの調子が続いておまして、もう頭打ちといった状態です。もちろん、インバウンドのお客様の水際対策の緩和も期待しておりますけれども、更なる緩和をしていただきたいというのがわれわれ観光移動分野の担当の切なる声でございます。

その中で、インバウンドのお客様で申しますと、今までマス・ターゲットだった中国ですとか、そういったお客様を呼び込んでおりましたが、このコロナで大分お客様の考え方、われわれの考え方も変わって、今回ATWSや、ATの誘致ということが、非常に大きな変革になったと考えております。

高付加価値旅行層と言われている着地の消費額が100万円以上と言われているお客様を目指しているのも、このATの行き場だと思っております。そういったお客様を取り込むためにも、満足度の高いホスピタリティ、イコールそれが今回の制度設計や、ガイドにつながると考えております。世界に誇れる北海道のガイド文化、ガイド観光を皆様と一緒に作り上げていく、そういうお手伝いができるのは非常に光栄だと思っております。

(石井会長)

ありがとうございます。続きまして矢ヶ崎委員にご発言をお願いしたいと思います。改めて部会でのとりまとめ、大変ありがとうございました。部会のことに関わらずご発言をお願いできればと思います。よろしくをお願いします。

(矢ヶ崎委員)

先ほど工藤委員も仰っていたのですが全く聞こえないのです。ハウリングしてしまっていて、せっかく委員の皆様方のご意見を拝聴して勉強しようと、工藤委員と一生懸命聞いていたのですが、全

く聞こえない状況で申し訳ございません。変な間が開いてしまったのかと思います。

このアドベンチャートラベルガイドの部会のとりのまとめを拝命いたしまして、その経験から北海道における可能性の非常に広さ・強さというものを実感しつつ、その良さをどのように伝えていくのかというところについて、「良いですよ、良いですよ」だけではなく、本当に知りたい人に、正しく伝えていく、そういう伝え方がブラッシュアップされていく。その中でガイド制度というのは本当に大事なものだということを実感しました。

「北海道良いよ」と、アジアの方々をよく北海道のことを「アジアの宝」だと言ってくださいますが、そういったことに甘んじることなく、私たちが常に魅力を適切に伝えていくという、伝えるための手段としてどういうものがあるのかな、ということをつも考えながらいくと良いのかなという感想を、この経験上させていただきました。

同時に皆様方も皮膚感覚ではおわかりだと思いますが、コロナを経験して旅行者も変わってきています。コロナのことと合わせて環境配慮しなくてはいけないのだと。カーボンのことも、観光が持続可能であることをより強く求められる世の中になってくると実感しており、本州の方でいくつかアドバイスをさせていただいている自治体の皆様方も、持続可能な観光地経営、持続可能な取組をするために、皆で数値目標を共有して、皆でできることを合わせて一緒にやってみようというような、その成果がどこまでできたか数値といったことも含めて測りながら前に進んでいきましょう、ということも増えてきています。北海道においてもそういう取組はすごく大事だと思いますし、取組を行うことによって道民の皆様に、本当に北海道で観光を進めるといことはどういうことなのか、今一度、コロナを経験した後に、もう一度道民の皆様はどういう伝え方をしたら良いのかなというところは、考えを皆様方の知恵を集めて、良い伝え方をしていって、観光の本質、あるいは可能性、癖、良いところも悪いところもありますので、よく理解していただいて、北海道の主要産業のひとつとして、道民の皆様も含めて、育てていけるような伝え方も大事かなと思いました。長くなってしまい、また、順番が来ているのに間が開いてしまい申し訳ありませんでした。よろしく願いいたします。

(石井会長)

どうもありがとうございます。マイクを使わないで話をしているのですけれども、これも聞こえませんか。

(矢ヶ崎委員)

ずいぶん聞こえが良くなりました。

(石井会長)

大変申し訳ありませんでした。矢ヶ崎委員からは多岐にわたってご指摘をいただきましたが、コロナを経て北海道の観光資源や、良さをどう認識してどう伝えるかということや、持続可能な観光にどう取り組んでいくかということをご指摘いただきましたが、今後の観光審議会でもぜひ議論していかなければならないと感じました。どうもありがとうございました。

続きまして、八木委員、ご発言をお願いいたします。

(八木委員)

北海道生活編集長をしております八木と申します。今年2022年に入って大きく変わったことと追加したことがあります。全国誌「北海道生活」は今年2022年から季刊に変更しました。それに伴い、春夏秋冬毎の刊行に合わせて編集内容も変えました。続きまして、3月に書籍で「リボンちゃんを巡る179市町村」という、179の自治体の魅力を子どもたち小学生に向けて紹介する書籍を「ポッカサッポロ北海道」様の仕事でやらせていただきました。その後7月には、「北海道大人の旅ガイド SKY&ROAD HOKKAIDO」という冊子を出しまして、こちらは道民向けに127カ所の道の駅と10カ所の道内空港の起点とした広い道内を回れる一冊になっています。「大人の旅ガイド」ということで、対象は大人に向けて、大人がゆったり滞在されるポイントなども紹介しています。

こうして私どもは紙媒体で、写真と文章と編集によって、ターゲットを変えながら北海道の魅力を紹介する仕事をしております。

昨年からはAT部会に参加させていただいて、私は全くATを知らない側として参加させていただいたのですが、ATに関しては特に欧米人のある程度知識が高く生活レベルが高い方々が、グローバルな視点で北海道の旅をどう楽しめるのか、そのために、ガイドというのはどういう案内をしなければならないのか、「案内人」という意味でのガイドを北海道でどういうレベルに高めていけば良いのかという議論の中に入っておりました。皆様いずれも素晴らしい認識の委員のお話が聞けまして、大変勉強になりましたし、もともと「北海道アウトドアガイド制度」自体が全国では類を見ない画期的な制度だということを知りました。この仕事を続けていますと、北海道は自然のレベルも四季の感覚も、道外と北海道は全く違うレベルにありますので、それを実際にプロフェッショナルな方がきちんと安全・安心に正しい指導を行いながら、この北海道の旅を観光客の皆様楽しんでいただく。それを欧米人の方をターゲットにするにはひとつのきっかけで、その観光客を意識した質の高い観光へとレベルアップしていくことによって、道外の方、あるいは道民の方もレベルの高い観光に気づいていただきたい。今までの「行かなきゃ」「食べなきゃ」というただメディアが流しているものを追体験するのではなく、北海道のポテンシャルの高さを本当に体感できる旅を、道民の皆様にも暮らしている北海道で楽しんでいただきたいと思います。

今発売している「北海道生活 秋号」では鈴木知事の移住インタビューをしているのですが、北海道はワーケーションにも取り組んでいるというお話がありました。このコロナ禍によって旅行というのが物見遊山なだけではなく、場所を移して仕事を別の場所ですするという意識が生まれています。「旅」というものと「暮らし」というものと仕事というものが、このコロナ禍でワーケーションというひとつのキーワードにより制度が進んでいます。そういった中でも北海道はまだまだ付加価値が高いと思いますので、これからも私どもの雑誌を使って紹介していきたいと思っております。以上です。

(石井会長)

どうもありがとうございます。是非引き続きご紹介していただければありがたいと思います。どうもありがとうございます。

続きまして、谷口副会長、ご発言をお願いいたします

(谷口副会長)

改めましてJATAの谷口です。皆様方のご発言を受けまして、まずは他の都府県に先駆けまして、

このガイド制度を設立なさいました部会の皆様、北海道の皆様、大変ご苦勞様でございました。

われわれJATAとして制度をどのようにして北海道の観光の活性化に活かせるかと考えますと、やはり需要の創出に尽きるかと思えます。せっかく作っていただいた制度を、われわれのツアーを図る尺度として活用した上で、需要を創出することが将来的なATWSの後の富裕層の拡大につなげることができるのかなと思えます。稼げるガイドさんを作ることができるのかなと。

そういった中でひとつ、皆様方に共有したいことがあります。先日、9月7日の日に、ようやく入国者の制限が5万人になりました。そして、PCR検査、72時間前の陰性証明の必要性もなくなりました。ただ、残念ながらまだ当時の14万人に至っておらず、日本に渡航されるビザ、そして地域の団体の添乗員ツアーしかインバウンドは受け入れられておりません。

先ほど来、サステナビリティということを考えてときに、ウィズコロナの時代に、水際の制度を皆様と一緒に政府に働きかけて、少しでも緩和していくことがサステナビリティの一助になるのではというような気がしています。

われわれの業界は、皆様方もですが、コロナ禍で大変ご苦勞なさっていると思えます。その中におきまして、将来ポストコロナを見据えたときに、富裕層を呼び込むことを考えたときに、是非、持続性を維持するためにも、皆様と一緒に働きかけていければ、この会議の意義もあるのではないかなと思えます。

(石井会長)

どうもありがとうございました。最後に私の方からひとこと発言させていただきます。

まずはこのガイド制度に関して、稼げるガイドを作ることと、その必要性ということについてはかねがね思うところがありました。そのことが大きなきっかけとして、観光産業全体として非常に付加価値の低い業界分野という位置づけがあるかと思えますが、全体としてガイド制度をきっかけに連携しながら、それぞれの付加価値を高めていくということが、まさに地域全体として、流れをどう作るかということが、非常に重要な課題であるし、進め方になると思えます。ひとつでもふたつでも、先駆的な成功事例を出すことで、よりガイド制度が定着し、ガイド制度を中心に新たな観光地づくりが進んでいくことに、大いに期待したいと思っております。

実現に向けてのハードルはまだまだあると思えますが、ぜひ事務局の皆様もそういった視点でご議論いただければありがたいと思えます。

それとコロナの対応ということに関しては、ウィズコロナ、ポストコロナというステージの見方の問題がいろいろあるかと思えますが、私自身はウィズコロナが大きな転機になってくるということ、まさに今こういうステージに入ったのではないかと思えます。要は、ある種、普通の風邪に近いコロナとどう付き合いながら観光振興も進めるし、日常生活もどう進めるかという時代になってきました。いろいろな意味で価値観が変わったところを踏まえながら、新しい観光地づくりに取り組んでいかなければならないと思えますので、この点については、また議論を重ねながら考えていきたいと思えますが、北海道の魅力というものを改めて伝えながら、インバウンドも含めてどう来てもらうかを、是非一丸となって取り組んでいければと考えております。

それと、サステナビリティ。観光地についても、観光業界についてもサステナビリティの確保という問題は大きなテーマだと思います。特に、端的にいうと脱炭素への取組というものに関して、ある種、従来型の観光地というのは遅れているという認識を持つ必要があるのではないかと。本来の資源でい

ば温泉地が前提ですけれども、持続的なエネルギー源を持っていながら十分活用できていないことから、どういったものを、北海道が先駆けてどう変えていくかということも、具体的に見える形で取り組んでいかないと新しい観光地として生き残れないのではないかと強く思っております。

なかなか「言うは易し」で、現実の取組は一步ずつ難しい道のりを積み上げるということになるかと思いますが、そういったことを俯瞰しても、具体的な取組というものを是非、努力をしながら考えていければ良いと思っております。

私からは以上になります。これで全員の皆様からご発言をいただいた形になります。多くの貴重なご意見をいただき、北海道観光の課題や方向性につきまして、情報共有できたと思っております。今後におきましても、さまざまな課題につきまして審議を重ねていきたいと思っております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

それでは、ここで私の進行役は終わらせていただきたいと思います。皆様、ご協力ありがとうございました。進行は事務局の方にお返しします。

(宮崎主幹)

石井会長には、長時間にわたりまして、審議の円滑な進行にご協力いただき、ありがとうございます。併せまして、委員の皆様には、貴重な意見や、情報提供をいただきありがとうございます。今後の審議会運営につきましても、重ねてご協力お願いいたします。

以上を持ちまして、北海道観光審議会を終了させていただきます。本日は誠にありがとうございました。

(了)