

3-1-2

団体ガイド

1. 経緯

団体ガイドは、会設立3年後の平成7年度から平日班で始められています。事前に園にガイド依頼があると、園から該当曜日の班長に連絡がありガイド役を探して実施していました（件数不明）。広報物やWebで周知して、2週間前までの申し込みには原則として応えるようになったのは、平成17年度からです。英語によるガイドは平成18年3月から開始しました（英語ガイド参照）。

2. 現在の流れ

会では各曜日班に「団体ガイド調整担当」を置き、園から団体ガイドの要請がFax・電話で入ると、ガイド役を班メンバーから探して承諾を得、担当職員に伝えます。英語によるガイド依頼は、園から英語ガイドチームに連絡が入ります。ガイド役には当日までに該当団体の「ガイド申込書」が渡ります。

ガイド役は会員の中で対応可能な人が引き請けます。園内ガイド（3-1-3参照）で少しずつガイドの経験と自信をつけてから、団体ガイドにデビューする方が多いようです。ガイド役は、団体の要望（所要時間、棟やエリア、解説内容）や年齢構成に合わせ準備をし、最終的には当日に団体代表者と話をしながら、できるだけ先方の要望に沿うガイドを心がけています。ご案内しながら、様々な質問への対応、疲れ具合、時にはルート変更など臨機応変な対応で、喜んでいただけることを目指しています。

利用された団体からは大変好評で、代表の方にお問い合わせをしたアンケートでは、「とても詳しく説明していただき良かった」「ただ見るだけではわからなかった、説明してもらってよかった」などのコメントが寄せられています。

毎年年度末には、各班の団体ガイド調整担当と職員による振り返りがあり、より良いガイドを目指してアイデアを出し合っています。

年度	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
団体数	33	72	95	96	104	92	127	141	169	128
(内英語)	(1)	(10)	(12)	(11)	(17)	(12)	(17)	(19)	(18)	(29)
利用人数	943	1693	2179	2412	2290	1943	2797	2877	2538	2796
(内英語)	(67)	(162)	(200)	(215)	(261)	(165)	(256)	(289)	(328)	(488)

英語ガイドはH18年3月から開始。

(編集委員 15期 日曜 木下)