

## 第3回「通訳案内士のあり方に関する懇談会」議事録

日時：平成21年1月27日（火）13：30～16：30

場所：国土交通省2号館低層棟 共用会議室2A・2B

出席者（敬称略）

### <ガイド団体>

根岸 正	(社) 日本観光通訳協会 常務理事・事務局長
矢木野 さか恵	(社) 日本観光通訳協会 常務理事
松本 美江	(協) 全日本通訳案内士連盟 副理事長
原田 智子	(協) 全日本通訳案内士連盟 副理事長
ランデル 洋子	特定非営利活動法人通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会 理事長
松岡 明子	特定非営利活動法人通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会 副理事長
虎谷 勝也	関西通訳・ガイド協会 会長
豊田 理一	関西通訳・ガイド協会 副会長
畝崎 雅子	ひろしま通訳・ガイド協会 理事
柴田 光恵	九州通訳・ガイド協会 事務局長
大河原 麻子	九州通訳・ガイド協会 理事
上田 尚史	沖縄通訳案内士会 会長
高田 直志	中国語通訳案内士会 幹事
保田 誠司	中国語通訳案内士会 幹事
田村 茂俊	特定非営利活動法人日本通訳案内士連合 顧問
鎌田 康	特定非営利活動法人日本通訳案内士連合 国際協力事業部副部長
福島 直之	全日本韓国語通訳案内士会 副代表
李 美英	全日本韓国語通訳案内士会 幹事

### <インバウンドオペレーター>

乙供 通昭	特定非営利活動法人アセアンインバウンド観光振興会 理事長
石井 一夫	特定非営利活動法人アセアンインバウンド観光振興会

### <旅行業界>

須山 高志	(社) 日本旅行業協会国内・訪日旅行業務部訪日旅行グループマネージャー
三浦 雅文	(社) 日本旅行業協会国内・訪日旅行業務部訪日旅行グループ調査役
松田 真人	(社) 全国旅行業協会 経営調査部長

### <ボランティアガイド団体>

大久保 広海	首都圏 SGG クラブ 会長
常松 窈子	松江市観光グッドウィルガイド連絡会 会長

## <地方自治体>

岩城 徹雄	静岡県産業部観光局観光政策室 室長
一宮 英生	静岡県産業部観光局観光政策室 副主任
木下 忠	長崎県観光振興推進本部 統括マネージャー
鶴田 小百合	長崎県観光振興推進本部副本部 マネージャー

## <独立行政法人 国際観光振興機構>

加藤 英一	独立行政法人国際観光振興機構 総務部長
半田 雅則	独立行政法人国際観光振興機構企画部観光情報センターマネージャー
青山 直人	独立行政法人国際観光振興機構総務部通訳案内士試験係

## <ホテル業界>

角田 陽子	マンダリンオリエンタル東京 コンシェルジュ
東出 江津子	ホテルニューグランド シェフコンシェルジュ

## <事務局>

西阪 昇	観光庁審議官
水嶋 智	観光庁観光地域振興部観光資源課 課長
奈良 裕信	観光庁観光産業課 課長補佐
秋田 未樹	観光庁国際観光政策課 課長補佐
川島 雄一郎	観光庁観光地域振興部観光資源課 課長補佐
荻上 勝浩	観光庁観光地域振興部観光資源課 課長補佐
三重野 真代	観光庁観光地域振興部観光資源課 専門官

(司会進行 川島)

## 開会

### 1. あいさつ

#### (観光庁審議官 西阪昇)

お忙しい中、第3回懇談会に出席いただきありがとうございます。また、皆様方には日頃インバウンドの分野でご尽力いただき敬意を表すとともにお礼申し上げます。これからの我が国の観光立国を考えるとインバウンド推進が大変大きな課題である。1,000万人の当面の目標があるが、その先の2020年2,000万人、さらには観光立国といわれている諸外国と並ぶような人の交流に我が国も貢献していきたいと考えているところである。旅を充実したもの、深くしたものにしてもらうには、通訳案内士の力量およびあり方が重要である。そういう認識のもとで皆様方と今後の通訳案内士のあり方を考えるため懇談会を実施し、今回が3回目である。これまでも大変貴重な意見を賜っている。今回の第3回目で最終回ということなので、ボランティアガイド団体、地域限定通訳案内士試験を実

施されている地方自治体からご意見を伺う。色々なご意見を伺いながら、私共の施策に反映していきたい。皆様方と一緒に観光立国の推進に力を合わせて取り組んでいきたい。

## 2. 配布資料説明

(観光資源課 川島課長補佐)

配布資料の確認

座席表、出席者一覧をもって本日の出席者の紹介とさせていただきたい。

## 3. 第2回懇談会概要説明

(観光資源課 川島課長補佐)

議事に先立ち、前回の懇談会の概要を報告したい。資料 3-1 を参照いただきたい。前回、昨年 12 月 11 日に観光庁で第 2 回通訳案内士のあり方に関する懇談会を開催した。第 2 回懇談会では旅行者、宿泊業者からプレゼンテーションをしていただいた。それらのプレゼンテーションの中で、第一に通訳案内士の重要性ということで、旅行においては、通訳案内士の質、業務の問題が高いウェイトを占め、旅行満足度を左右する。ガイドは会社の代表であり、街の代表、国の代表でもあるといった重要性についての意見があげられた。次に、手配に関する課題も指摘されたところである。旅行業に関する知識、レストラン等に関する情報不足、語学能力の低さといった指摘、また、建築や日本美術、秋葉原、ナイトライフなどの専門性、同じく自動車業界や医療業界に関する専門性が必要ではないか。また、料金の問題についてもネックである、説明だけで高額な料金をとってはいけないという意見があった。地域的な偏在についてもほとんどの地域に通訳案内士がいない、また、地域限定通訳案内士もいないのが実態ではないかという意見があった。国別のインバウンドの手配状況に関する報告もあった。韓国は、団体客のガイドは自社の社員をスルーガイドとして連れて来ることが多い。中小旅行会社であれば日本側のランドオペレーターに依頼することが多い。ガイドについて、日本側とのコミュニケーションの問題が生じるケースもあるという話があった。台湾については、大手、中小ともに台湾側でガイドを手配する。特に華僑系の土産物店とタイアップしたようなビジネスモデルができあがっている。香港についても、ガイド、宿泊施設、輸送手段ともに直接手配しているのが実態である。中国は特別な運用があり、訪日団体観光旅行取扱マニュアルに基づいて中国側と日本側がそれぞれ添乗員を手配している。このように、ガイドの手配状況についてプレゼンテーションがあったところである。最後に、現行の通訳案内士の制度についてのご意見で、多様化するニーズに対応した手配のできるガイド体系作りが必要である。レベル別に料金体系を変えて、経験の浅い方でも仕事ができるようにすれば裾野が広がるのではないか。もしくは、ゴールデンルート以外の地域については質量ともに不足しているので、その充実が求められる。試験については、ふるい落とすための試験なのではないか。もう少し実践に即した問題にしていくよう検討する必要があるのではないか。質を確保するために運転免許と同様に更新制度、もしくは通訳ガイド団体が能力のチェック機能を持つような仕組みにしてはどうか。さらに育成研修プログラムの強化を検討していきたい。そのような意見があったところである。

詳細は資料 3-2 の議事録にそれぞれ記述があるので確認いただきたい。また、本日議事録を持ち帰っていただき、発言等に修正の必要があれば事務局まで連絡いただきたい。

#### 4. プレゼンテーション

##### (観光資源課 川島課長補佐)

それでは、続いて議題に戻り、本日はボランティアガイド団体、地方自治体、独立行政法人国際観光振興機構にプレゼンテーションしていただく。

まず最初に首都圏 SGG の大久保様をお願いしたい。

##### (首都圏 SGG クラブ 大久保会長)

私共からはお手元に A4 版の資料 2 枚を配布している。1 ページ目は首都圏 SGG クラブの概要、2 ページ目は首都圏 SGG クラブと通訳案内士との関係についてである。

まず、1 ページ目の首都圏 SGG クラブの概要について、沿革は 1983 年、昭和 58 年 2 月に当時の特殊法人国際観光振興会、現在の独立行政法人国際観光振興機構の呼びかけに応じ首都圏在住の英語による観光ボランティアガイドの有志が首都圏 SGG クラブの名のもとに結集し組織化されたものである。任意団体であり、役員を含む全員がボランティアの自由人である。SGG とは Systematized Goodwill Guide の略称であり、系列の団体は私共首都圏 SGG クラブの他、国内の地域ごとに多数活動しており、地方それぞれの自治体とも密接に連携しつつ外国人の観光誘致に努めている。本日、隣に来ていらっしゃる松江 SGG クラブも全く同じグループである。

組織の概要だが、今年の 1 月現在で申し上げると、名称は首都圏 SGG クラブ。ただし、括弧書きにあるとおり、2009 年 2 月 1 日付けで東京 SGG クラブに改名する予定である。所在地は東京都台東区雷門にある。会長は私、会員数は 129 名で、大体平均して 124 名から 140 名の間を上下しているのが実態である。

活動概要についても 2009 年 1 月現在であるが、大きく分けて外国人への通訳・案内活動、これが活動の中心になっている。そして、クラブ内の内部管理活動がある。

まず、外国人への通訳・案内活動については、拠点活動と個別活動に分けている。拠点活動としては、台東区浅草観光文化観光センター案内所につめて、お客様に対する情報提供、案内をしている。次に、国際観光振興機構 TIC 東京案内所、千代田区有楽町にあるが、ここでアシスタント的に活動している。3 番目として台東区立下町風俗資料館は規模としては小さいが、博物館的なものである。ここに来る外国人に対し、館内の同行案内をしている。4 番目に上野公園グリーンサロンとあるが、これは上野公園内の同行案内である。拠点としては上野公園内にあるグリーンサロンの一群を借り、お客様を待ち受けてご案内している。これ以外に個別活動、つまり拠点を持っていない活動をしているが、テンポラリーにお客様がこられてそのお客様への対応をしている。国際観光振興機構の依頼による外国人同行案内、台東区の依頼によるイベントでの通訳や外国人同行案内、そして 3 番目に行政からのアプローチではなく民間の各種団体からの依頼によるイベントでの通訳や外国人の同行案内をしている。実績としては平成 19 年度で年間 36,700 人外国人を案内している。しかし、このうちの大部分を台東区の浅草文化観光センターに来られるお客様への案内業務が占めている。

次に、クラブ内での管理活動だが、年次総会、臨時総会、月例役員会、月例会、研修会、懇親会、入会審査、会報発行、ホームページ公開、ボランティア保険加入、年会費納付等である。

2 ページ目に移る。首都圏 SGG クラブと通訳案内士との関係だが、1 に、私共の活動は善意に基づく自主的なものに限定しており、報酬を得て職業として行う活動とは基本的に異なる領域になる。今までの実績で、この活動領域の在り方について通訳案内士業界との間に問題を生じたことはない。

2に、弊クラブでは独自の選考方法で新入会員を募集しているが、通訳案内士の資格を持つ方が応募された場合、その資格を参考にさせていただくことはあっても採否を決める要件とはしていない。弊クラブの近年の状況では、毎年の入会応募者数は募集予定の5倍以上に達しており、通訳案内士の有資格者であっても結果的に選考から外れる場合がある。

3に、通訳案内士の資格を持つ弊クラブの会員が、報酬を得る目的で、弊クラブの名の下に活動して問題とされた例は過去にない。今後もしそのような事態を生じた場合にはご本人には退会していただくことになる。

追補として、今回の懇談会の目的には必ずしも近いものではないかもしれないが、最近のボランティアグループ活動を通して問題だと考えていることを申し上げたい。近頃案内所で外国人から受ける問い合わせは、観光旅行に関するものとは限らず、生活一般ともいえる細かい直接的な事柄におよぶ事例が増えてきている。この傾向に対処するには、従来のような研修の繰り返しや配布するプリント資料の整備では限界があり、より幅広くかつより具体的に対応できる能力を涵養することが望まれる。対策の一つとして、以前から常用しているコンピューターからの情報検索手法は、これを会員全員が利用しやすいよう改善を図り、その一層の習熟普及に努めていきたいと考えている。

概要は以上の通りである。

#### **(観光資源課 川島課長補佐)**

続いて、松江市観光グッドウィルガイド連絡会の常松様をお願いしたい。

#### **(松江市観光グッドウィルガイド連絡会 常松会長)**

お手元にA4版2枚の資料を配布した。配布資料に即して発表したい。

団体の概要についてだが、我々は任意団体でありボランティアガイド組織である。したがって、ガイドをした場合の報酬はいただいていない。現在会員数は35名で非常に小さな組織である。対応言語は現在のところ英語のみである。MGGの発足から今年で21年目になる。1987年に発足した。最初はメンバーでなかったのではっきりわからないが、外国語のできる方が同好会のような形で外国人に対応しており、1987年に組織として立ち上げられた。商工会議所と観光協会、松江市の3組織により立ち上げられた。MGGへの入会希望者はどなたでも受け入れているが、条件として6回の研修に参加していただく。そのためのマニュアルをMGGで作り、新しいスポットが出てくるたびに改訂している。研修を6回クリアした方が会員としての資格を得られるが、最後に会長、副会長で面接を行い、大丈夫だとわかった時点で入会資格を出す。過去、どなたでも入った結果として好ましくならぬ人もでてきたためこのような体制をとっている。

活動の概要については、第一に松江を訪れる外国人に対し、心からのおもてなしと暖かい友情を心がけている。活動内容としては、年間1回の総会を5月に行っている。その際は、役所の方も招いている。次に、年間6回の研修を奇数月に行っている。そのうち1回は松江からバスで日帰りで大阪城や姫路城、神戸の港町などに行ってお研修している。研修は実施研修と実際に現地を見て歩く実地研修を行っている。外国人の講師と日本人の講師による研修となっている。松江は松江城がメインなので、松江城のガイドのために10年以上前から3~11月の土曜日と日曜日の10時から16時まで常駐し、メンバーでローテーションを組んで案内をしている。

我々は小さな組織なので事務所がない。会長の家が連絡先になっており、全て会長に連絡が入って

くる。事務所があると良いが、それは無理なので、現在は会長が対応している。直接、電話、FAX、メールでの依頼や MGG、松江市観光課、観光協会、観光案内所を通しての依頼を受け入れている。松江にはくにびきメッセというコンベンションが数年前にできたので、そこからの依頼による案内が比較的多くあり、国際学会や国際会議等の受付業務、バスの中での案内業務や観光スポットでの案内などのエクスカージョンでの対応をしている。コンベンションで誘致が増えているようで、我々の仕事も年々増えている。

活動場所は、松江市は城下町なので松江城がメインになっている。城は結構古く文化財だが、現在のような白い壁やコンクリートではなく木でできた城なので外国人から人気を得ている。城以外にも松江市はラフカディオ・ハーン（小泉八雲）が1年3ヶ月ほど住んでいた場所である。それを観光のメインとし案内しているが、ハーンが日本あるいは松江を紹介した偉大な人であったので、外国人にも認知してもらっている。また、松江城の裏にある塩見縄手という築400年の古い武家屋敷や八雲記念館、そしてハーンが住んでいた旧居などを案内し歩いている。最近比較的人気があるのが松江の内堀、外堀を船でいく堀川めぐりで、外国人にも喜んでもらっている。冬になると名物のコタツ船になり、川から来る風が頬には冷たいが、足元は暖かく、その中でお互いのコミュニケーションを図っているの、これはいいことだと楽しんでいる。

皆さんご存知だと思うが、松江市の隣の安来市に足立美術館というのがあり、その庭はニューヨークで6回連続表彰され1位になっている。また、横山大観の絵が多くあり、それを見に来る方が国内外問わずおり、人気を博している。その他の活動としては、アメリカから5月と10月の年間2回、エルダーホステルのグループの方が35名前後、国際観光都市である京都、奈良そして松江へ日本文化の研修と観光に来日される。その際にMGGとしては、市内の案内とホームステイやホームビジットを受け入れた市民の方との交流会を行う際に、テーブルに一人ずつ付きコミュニケーションを図る仕事をしている。島根県には、ふるさと案内人という県のグループがあり、それにMGGもほとんどが登録している。しかし、実際は我々に回ってくる仕事はほとんど無い。日本語のボランティアの方の活動の場になっている。

次に活動資金についてだが、我々の場合は松江市、観光協会、商工会議所、コンベンション及び島根県から研修費に関しての助成金あるいは委託金というのを戴いている。それらに加えて会員より年会費2000円を徴収しており、それを活動資源としている。それほど十分な額ではないが、ありがたいと思っている。補足になるが、MGGが外国人を案内する際に、メンバーは松江市の観光スポットはほぼ無料で入れるようになっている。これは市の計らいであり非常にありがたい。外国人についても入場料を3割から5割引で案内しているため外国人から評価されている。

日頃の活動に関する課題だが、一番大きな課題は、松江は観光地としては非常にアクセスが悪い点である。新幹線も通っていない。出雲まで車で40分かけると空港はあるが、アクセスが悪いのが泣き所である。また、MGGはボランティア組織なので、入会時には心構えを話すものの、ボランティアという言葉に甘んじ、自身の仕事やプライベートを優先し、ボランティアガイドの仕事に出てくれる人が時期によっては少ない。特に9~11月の繁忙期は出てくる方が少ないため、役員で毎日あるいは1日に何度も出ることになる。これも困難なことのひとつである。というのも、会員に主婦が多いので対応が難しく、強制はできないので困っている。次に、MGGは英語のみの対応だが、やはり中国語、韓国語の対応ができるように研修していきたい。外国語は年数をかけて将来対応できるようにしたい。

この度、懇談会で通訳案内士のご苦勞等勉強し、私共はわからないこともいっぱいあったのでとても良い勉強をさせていただいた。松江にも通訳案内士の有資格者が何名かいるが、苦勞して資格を取ったのに力を発揮する場がないという話をよく聞く。我々ボランティア組織が存在するためにプロの出番がないと言われることもある。しかし、過去において MGG の会員 2 人がコンベンションで学会発表の同時通訳したことがあった。結果としてはとても悲惨なものだった。同時通訳はプロがすべきものだと痛感した。その後、国際会議や学会のときは専門の通訳が来るようになったので、今は問題ないと思うが、やはりボランティアには限界がある。元々姿勢が異なるので、プロとボランティアでは相容れないものもあるのではないかと。

違った言語で国同士のコミュニケーションとなると、日本の顔として通訳案内士は不可欠だと思っている。付け加えると、松江でも会に入りたいと言う方にはアメリカ、カナダで英語の勉強をしてきた方が多い。語学には問題ないが、会員の心構えとして、ボランティアに甘えすぎているのではないかという思いがある。原則的にはおもてなしの心を第一に持っていただきたい。MGG の場合は、「出来る人が、出来る時に、出来ることを」をモットーに身の丈に合った対応を心がけていきたい。松江を訪れる方たちが、松江を訪れて良かったと感じていただき、再度松江を家族、友人と訪れたいと思っただけであれば幸せである。我々は世界のどこの国の方でも暖かい気持ちで向かい合っていくことがボランティアの真髓だと考えている。外国から来られたお客様方はボランティアというシステムは良いことで、このようなシステムが日本にあるのはありがたいとほめて帰ってくれる。我々もこういう仕事をしていて良かったと感じている。参考までに平成 18 年度と 19 年度の松江城ガイドの人数を資料に記載させていただいた。

#### **(観光資源課 川島課長補佐)**

ただいまボランティアガイド団体の 2 名から活動概要などの報告があったところであるが、この時点で質問等あれば手短で恐縮だがお願いしたい。

それでは、続いて地方自治体からのプレゼンテーションということで、まず、静岡県産業部観光局観光政策室の岩城室長をお願いしたい。

#### **(静岡県産業部観光局観光政策室 岩城室長)**

静岡県では平成 19 年度から全国に先駆けて地域限定通訳案内士の試験を実施している。その関係から、自治体の運用状況について話をさせていただき機会をいただきありがたい。また、日頃から観光庁はじめ、JNTO、JATA 他関係の皆様には指導、協力いただき、この場を借りて御礼申し上げる。本日はお手元の資料に基づいて状況等話したい。

まず、静岡県が現在どういう状況にあるかに触れたい。国土交通省が平成 19 年から実施している宿泊旅行統計調査の結果では、初めて 1 年間の統計がまとまったという平成 19 年の確定値だが、静岡県がどの位置にあるかというと、全国横並びに見た場合、静岡県は東京、北海道、大阪、千葉に次いで第 5 位の延べ宿泊数がある。全国では 3 億 938 万人泊だが、静岡県は 1,342.4 万人泊で全国シェアでは 4.3%である。しかし、外国人の宿泊については本県は第 10 位で、全国での外国人延べ宿泊数が 2,165 万人泊に対し静岡県は 45 万人泊でシェアは 3.3%となっている。全体では第 5 位というのに対し外国人は第 10 位であり、このギャップが本県の弱みではないか。この表にはないが、旅館、ホテルの数は全国一とも言われるほど圧倒的に多いが、定員稼働率でいうと、全国平均が 45.4%

であるのに対し静岡県は 39.2%で第 28 位と低い数字になっている。逆に考えれば、それだけポテンシャルがあるので、一生懸命頑張ればもっと上にいけるだろうということが言える。これが本県の置かれている状況である。国別に見た数字については資料を参照して欲しい。

続いて、資料の 2 枚目を参照していただきたい。

本県は海外からのお客様の受入が芳しくない状況であるが、実際に受入施設についてはどのような状況になっているのか調査してみた。昨年 6 月から 7 月にかけて県内全域を対象に NTT のタウンページに登録してある宿泊施設 1,830 件に調査票を郵送した。回答をいただいたのは 718 件で約 40% の回答率であった。これを見ると、「①外国人観光客を受け入れている」、「②今後受け入れたい」、「③体制を整えば受け入れたい」という回答の 3 つを足すと 74.7%ということで、非常に受け入れていただける、そして今後も広がっていくだろうという可能性が高い。同じページの下グラフを見ると、上の円グラフの「①受け入れている」、「②今後受け入れたい」と回答した宿泊施設に受入にあたっての不安、問題点を聞いたところ、やはり言葉の問題で「外国語対応が出来ない」という回答が半数以上、そして「エージェントとのコネクションがなく引張ってこれない」という状況が浮かび上がってきた。

次のページに、先程の円グラフの中の「③施設の体制を整えば受け入れたい」というところに対し、どうすれば受け入れられるのかという調査をかけたところ、ここもやはり言葉の問題が出てきて、「外国語が出来る人材の確保」が 68.5%で最も多く、次いで「パンフレットや施設案内の作成」であり、言葉の問題を解消することが重要であるという認識を持っていると思われる。この下のグラフについては、過去何度か調査しているものの経年を見てみたが、結果的に言葉の問題に不安な面が大きい。ただ幸いなのが、クレジットカード利用が可能なところが広がってきたので、これについては受入体制が徐々に整ってきたと感じている。

3 枚目のページを参照いただきたい。静岡県ではこれに対しどのような施策を行っているのか。色刷りで見にくいですが、一番上が観光情報の発信である。まず静岡県を知っていただくのが一番重要である。我々は国内、国外を問わずキャンペーンに行くのだが、富士山は知っているが静岡県は知られていない。富士山は日本一の観光資源であると思うし、外国のお客様も富士山を見たい、あるいは富士山に登りたいという方がほとんどである。その割には静岡という地名や静岡県が観光目的地として認識されていない。そういう現状があり、極端に言うと、富士山イコール箱根、富士山イコール山梨県の富士五湖という認識の方が強く、我々は考え直すべきと考えており、情報発信のホームページの全面更新やパンフレットの作成などを行っている。2 つ目の項目は東アジア重点セールスということで、山梨県、神奈川県と一緒に上海で知事によるトップセールスを展開したり、各観光展への出展をしたりしている。3 つ目に訪日教育旅行の推進ということで、若い方に大勢来ていただき日本を知ってもらうことは重要なので、訪日教育旅行の誘致についてもやっていく。

情報発信とともに受入体制整備が重要になってくるので、外国人観光客受入体制整備で今回話題になっている地域限定通訳案内士の育成を平成 19 年度から全国に先駆けて実施している。また、おもてなしツールの作成は写真のとおり、先程の調査でも紹介したが、言葉の問題が大変重要とあったので、指差し会話ブックを作成した。フロント、客室等における会話事例をそれぞれ英語、中国語の簡体字、繁体字、韓国語で作成し、シーン毎の対応をまとめた。ポケットに入れていただき、フロントや仲居さんがお客様とその場で言葉はできなくても指差し会話集を使って案内できるというものである。現在、県の観光協会とともに配って研修を進めている。併せて簡単な言葉が学習できる DVD



も配布している。また、多言語標記観光案内看板という項目があるが、「静岡県へようこそ」という言葉を各有名観光スポットに140基を設置し、4ヶ国語（英語、簡体字、繁体字、韓国語）とポルトガル語で標記しお客様をお迎えしている。各市町村が多言語標記案内看板を設置する際には、県がその設備に対し補助をし、その補助率も3年間に限って嵩上げするという優遇措置をとっている。

次に本題の地域限定通訳案内士試験について話したい。導入経緯は冒頭話したとおり、静岡県は全体の観光の中でも外国人観光客の受入が少ない。本年6月4日に富士山静岡空港が開港する。静岡空港の開港そのものが目的ではなく、少子高齢化となるこれからの社会で持続的に発展するためには交流人口の拡大が必要であり、空港はそのための主要なインフラである。そのインフラを活用して東アジアからのお客様をお迎えする。あるいは、県民がこぞって海外へ出かけて交流を進める。このようなことが非常に重要である。

地域限定通訳案内士試験を実施する前の年の状況では、空港を使って来ていただくはずの韓国、台湾、中国からの観光客に対応できる通訳案内士は県内に15名しかいなかった。これではきちんとしたおもてなしができないので、地域限定通訳案内士の制度を導入して人材育成を図ろうと実施に踏み切った。最終的には本県への好感度、再訪意欲の向上を目指している。

わき道にそれるが、富士山静岡空港の宣伝をさせて欲しい。海外は現在のところソウル仁川へアジアナ航空と大韓航空が1日1便ずつ計2便の就航予定である。上海には中国東方航空が月・水・金・日に週4便就航が決定している。これ以外に、台湾、香港のチャーター便やスイスのエーデルワイス航空がチャーター便をヨーロッパへ飛ばす。静岡空港は滑走路が短いのでそのようなことが可能なかと思ったが、大型機は飛べないのだが、飛べるギリギリの200人とその分の燃料を静岡空港で乗せ、一旦新千歳空港に行きお客様を300人に増やし、燃料も乗せてスイスに行く。そのようなチャーターが実際に計画されている。今まで東南アジア、東アジアに視野が向いていたところが、ヨーロッパまで行けるということになった。これは、静岡県だけでなく日本全体が交通インフラとして活用できるのではないかと考えている。

資料4枚目を参照いただきたい。実際、静岡県の地域限定通訳案内士はどのようなのかというと、人数だけ報告するが、平成19年度は3言語の試験を実施し、336名の出願があり最終合格者24名、そのうち地域限定通訳案内士で登録したのは英語14名、中国語5名の合計19名である。今年度、試験を実施し179名の出願をいただき、筆記試験を実施したところ33名が合格した。2次面接は本日出席の根岸さんをはじめ試験委員の皆様にご多大なご協力をいただき、もう間もなく発表という運びになっている。

地域限定通訳案内士がどのような活動をしているかということ、まだ試験を実施して2年目なので実際に活動する場はほとんどない。実施する前に県内で通訳案内士の登録をしている方116名を対象にアンケートをした。結果、47名、40%の回答をいただいた。一番大きいのは活動していない方が大部分だということである。理由は、時間がない、依頼がないという方が28%おり問題である。今後活動したいというところを見ると、パートでも良い、あるいは積極的に活動したいという方が68%おり、ここに眠っている力があるのではないかと、県としてももっと活用していきべきではないかと考え、静岡県としての支援をどうすべきか考えた。そこで、まず活躍してもらうためには研修でスキルを高めてもらう。昨年地域限定通訳案内士試験を実施し合格者が出たので、県として合格者に対し、合格発表後すぐの3月9日に研修を実施した。合格者全員に案内し、21名に参加いただいた。おもてなしの心を学んでいただく、また、実際に地域限定通訳案内士の方が案内する場面での案内研修を

実地でやっていただいた。今年も合格者に研修を実施する予定である。今年を対象範囲を今年地域限定通訳案内士の合格者、昨年合格し登録した方、県内で登録している通訳案内士の方にも広げて、幅広く集まっていただき実施をする予定である。そして、このような研修をしていることをマスコミにも話題を提供し、県には通訳案内士と地域限定通訳案内士がおり、これから活用するというアナウンスをしていきたいと考えている。

先程のアンケートの中で、依頼がなく活動していない方が 28%いると言ったが、より活動の場を広げるべきだと思う。本県ではこれまで法律に規定されている登録簿の閲覧しか行っていなかったが、現在進行中の話で確定はしていないが、登録されている通訳案内士および地域限定通訳案内士の方に連絡先を出しても良いか確認し、リーフレットやホームページで公開し、存在を知ってもらうということと、旅行者とのマッチングの増加を図っていききたいと考えている。今年度中にそのようなものを作ろうと現在進めているところである。

地域限定通訳案内士が実際に活動する際にどのような問題があるのか 3 つほど整理させていただいた。

地域限定通訳案内士は都道府県での活動になるので、例えば日本平や熱海で案内したガイドがバスに乗って県境を越え山梨県の本栖湖あたりで案内、説明をするとアウトになってしまう。海外からのお客様は静岡県ということであるのではなく、富士山ということである。つまり、県単位ではなく、地域、地域で来る。そこで隣県に地域限定通訳案内士がいないと案内が切れてしまう。そうすると全国対応できる通訳案内士に依頼するか、あるいは広域での制度として引継ぎがスムーズにできるシステムが必要になってくる。

2 つ目に、海外からのお客様は FIT が非常に多い。来る前にインターネット等を使って調べてくるのでかなり知識を持って来る。そういう方の案内をするには生半可な知識ではいけないので、より地域に密着した内容や旬の情報、つまり、言い方が適切かどうかはわからないが、着地型の案内が必要である。そのための人材は地域限定通訳案内士に他ならない。地域ならではの強みを知っていただくことが必要である。

3 つ目に、先程も申し上げたとおり、活躍の場が少ないということなので、旅行会社とのマッチングのシステム、あるいは使っていただく場を設けることが必要になる。静岡に行けば良いガイドがいる、ということが口コミで広まればリピーター確保につながる。したがって、地域限定通訳案内士の方も一つの大きな観光資源になると考えている。

最後に意見を書かせていただいた。

繰り返しで申し訳ないが、質の高い地域限定通訳案内士の確保のためには、県でも研修を行っているが限度があるので、広域あるいは国でもまとめてやっていただける方法があればありがたい。

そして、先程アンケートの話をしたが、回答いただいたのが 40%でそれ以外の方が眠っている場合が多い。地域限定通訳案内士にしてもそうだが、一度登録したら転居、結婚等で移動してもそのままになってしまう。そうするとせっかく勉強し取っていただいた資格が無駄になる場合がある。何らかの更新登録制、あるいは研修を充実し資格を持った方を眠らさないようにしてはどうか。

3 つ目に、広報、研修、旅行者とのマッチングに加え、地域の行政や企業で活用できる方法があるのではないかと。先程、松江の常松様の話にあったように、国際コンベンションで使えないか。コンベンションそのものもそうだが、インセンティブツアーも活躍できる場ではないだろうか。行政が県だけでなく市、町も含めて、あるいは企業がインセンティブツアーを主催することもあるので、その

ような場で積極的に活用することが必要である。県としても県内の企業に地域限定通訳案内士や通訳案内士の存在と活用方法を周知するので、国やJNTOも活用方法を提案いただくとありがたい。

地域限定通訳案内士試験を実施している県単独ではなかなかやりきれない部分もあるので、広域あるいは観光庁やJNTO、JATA等関係のある皆様に協力いただきながら制度発展し、多くの外国人観光客が楽しめるようがんばっていきたい。

#### (観光資源課 川島課長補佐)

続いて長崎県観光推進本部副本部長の松尾様にお願いしたい。

#### (長崎県観光推進本部 木下統括マネージャー)

先程ご紹介いただいた松尾が急遽出席できなくなったので、代理で発表させていただきたい。

配布している資料に沿って説明したい。

まず、長崎県の観光の現状だが、現状に入る前に現在特に力を入れている業務の概要を宣伝も兼ねて説明したい。NHK大河ドラマは現在「天地人」が始まったばかりだが、来年、2010年から「龍馬伝」が始まることになっている。長崎を舞台にした物語で、長崎の三菱重工業の創始者である岩崎弥太郎の視点で龍馬を描くということで、本県出身の福山雅治が主役に決定した。本県としてはぜひこの機会を活用して、全国的にPRをしていこうと強く取り組んでいるところである。

また、本県は従来から人を呼び込んで栄えてきたところである。県としても1990年頃、長崎旅博覧会、2000年には長崎オランダ年、オランダ博覧会をやってきたが、2012年度に観光の大型イベントを予定している。これまでのパビリオン型ではないそれぞれの地域の特色を活かして県内のどこかで何かをやるということで、内容はこれからだが、大型イベントの実施をするためこれから人と予算をつぎ込んで力を入れて進めている。皆様方にも今後ご紹介していきたい。

長崎県の観光の現状は資料のグラフの通りであり、しばらく前まで観光客数は減少気味だったが、平成19年、昨年は2,939万人ということで、プラス1.7%、3年連続のプラス傾向になっており、下げ止まった感がある。宿泊客数においては、3.6%増で、特に外国人の宿泊客数の大幅な増加が後押しした。外国人宿泊客数の推移だが、グラフの通り4年連続右肩上がりになっており、非常に好調な伸びである。平成19年で94万5千人であった。しかし、資料に書いてある通り、夏ごろまでこの傾向が続いていたが、世界的金融危機や円高等の影響で10月以降は大幅減少の見込みである。外国人観光客の中でも、特に韓国、台湾からの観光客が全体の8割を超える状況である。来年度からは新たにシンガポールおよびMICEの誘致に取り組む。これまで、韓国、台湾、中国が中心であったが、シンガポール、タイ、MICEの誘致にも積極的に取り組んでいく。

次に、国際観光船の入港実績だが、平成18年には52隻が入港し日本一となっている。主にコスタ社のクルーズが大きな要素を占めている。外国船が入る埠頭の整備として今年度末に松ヶ枝国際ターミナルという10万トン級のクルーズ専用の岸壁が完成した。2年後には専用ターミナルも整備し、さらに外国船誘致に取り組んでいくハードが整ってきた。業界で組織する全県的な組織「クルーズながさき」を今年3月に設立し、セールスや受入体制の充実を図っていく。

我が県の観光振興の目標については、5カ年計画を県で作成しており、観光客数は平成22年に3,200万人を目標にしている。18年度の実績は2,819万人でまだまだ目標には達しない。通訳案内士の目標だが、東アジアからの誘客が重点市場なので中国、韓国語の通訳案内士数20人を目標にし

ている。

次に地域限定通訳案内士導入の経緯だが、外国人観光客の増加傾向があり、国際観光船の入港も増えていたことから、ますますガイドの重要性が高まるため、平成16年度に観光有償ガイドの特区の申請をしたという経緯があったところ、全国的な制度となり、我が県では平成19年度から地域限定通訳案内士制度を導入し試験を実施した。当時の状況としては、長崎の教会群とキリスト教関連遺産が世界遺産の暫定リストに載ったこともあり、本県としても外国からの観光客がますます増加すると見込み、また期待も込めて導入した。

試験の運用状況は、1年目の平成19年度は受験者数135名に対し合格者13名、合格率は9.6%であった。平成20年度は115名の受験者に対し22名の合格者、19.1%の合格率で、2年目は合格率も1割から2割にアップした。英語はもちろん中国語、韓国語の受験者および合格者の確保を目指しているが、中国語、韓国語それぞれ2名ずつという状況である。

通訳案内士の活動状況は就業実態調査をもとに書いているが、回答が16名であったのだが、就業状況で専業が6名（5名に訂正）、兼業が2名、就業していないが9名でまだ仕事そのものについていない厳しい実態が出ている。あとのデータはご覧の通りである。

続いて、県内の通訳ガイド組織の状況だが、ちょうど1年前に長崎県通訳案内士協会を設立し、通訳案内士の組織化を図っている。場所は県の観光本部に設置し、県としても場所の提供など支援を行っている。会員数は19名で通訳案内士が10名、地域限定通訳案内士が9名である。活動の実態としては、常時活動が可能な方が2名で、それ以外の方はほとんど1回くらいしか活動していない。まだまだこれからで、積極的な活動状況には至っていない。

課題としては、通訳案内士として活動している人が少なく、仕事に消極的な人が多いのは、仕事が少ないので勉強そのものがおろそかになり、結果的に仕事に消極的になる。また、通訳案内士に向いているかどうかという適性がある。

4点目に地域限定通訳案内士制度の運用に関する課題であるが、資格者の不足と受験者数の停滞ということで資料の表の通りであるが、平成21年1月27日現在で通訳案内士が47人、地域限定通訳案内士が12人で全体で59人という状態である。ただ、米印で表しているように、中国語と韓国語は合計で9名で、先程申し上げた平成22年度の目標である20人に半数も満たない厳しい状況になっている。

地域限定通訳案内士の積極的活用だが、先程の静岡県の発表にもあったが、地域限定通訳案内士は国内でも特に地元の歴史、文化等に詳しい知識を有しているので、外国人観光客の満足度向上のためには、地域限定通訳案内士を積極的かつ優先的に活用することが望ましい。

最後に、現行の通訳案内士制度に対する意見については、関係者や当本部の意見をまとめたものである。まず、一次試験について、社会人にとっては語学力に加え3科目の勉強時間の確保は難しいのではないかと。一次で外国語試験を実施し、その合格者を対象に3科目の試験を受験させる方法を検討してはどうか。制度的にはスケジュールの調整は可能ということなので、検討しても良いのではないかと。

また、外国人の方で母国語の筆記試験が不合格になる事例もある。外国語の筆記試験は通訳案内士としての必要な知識を問うような問題なのかどうかという疑問もある。過度な知識を求めるのではなく、通訳案内に必要な内容の試験問題を準備すべきである。端的に言うと少し難しすぎるのではないかと。外国人に母国語による筆記試験は必要なのかという意見もあった。外国語による通訳案内士の

業務を行うための能力は口述試験だけでも判断できるのではないかと。外国人にも筆記試験が必須ならば、日本語検定で高レベルの認定を受けた方については母国語の外国語試験を免除する方法を検討しても良いのではないかと。留学生の中には日本語検定の取得者もいる。

2つ目の項目で、海外での試験についての意見だが、海外試験自体は制度のPRにつながることや本県では中国や韓国を重視しているため、本県にとっては居住地が国内外に関わらず、通訳案内士数を確保したいと考えており、引き続き海外での試験実施を希望する。

その他の意見として、通訳案内士の数が少ないから仕事が頼みにくい、また仕事がないから通訳案内士の数が増えないというジレンマがあるので、旅行業界とホテル業界が、十分な経験がないから一定の限られた方に仕事を依頼するという状況がある。スキルアップや実務研修の充実が必要である。歴史や文化については外国人観光客に正しく理解してもらい、楽しい旅の思い出を作ってもらわなければならない。そのためには、プロである通訳案内士による正確な観光案内をしていただかなくてはならないので、いわゆる無資格ガイドは取締り強化が必要である。資格を有することのメリットとして、例をあげると、観光関係の企業が通訳案内士有資格者に対し手当を与える、大学側が推薦基準の中に通訳案内士の資格を取得資格として盛り込むなど、企業や大学に資格取得に対する後押しを求めるとも必要である。

**(観光資源課 川島課長補佐)**

ただいま地方自治体 2 名から概要等についてご報告があった。後程、意見交換の場があるが、現時点で質問があれば手短かにお願いしたい。

**(協同組合全日本通訳案内士連盟 松本副理事長)**

JFG で新合格者研修を担当している。静岡県に質問したいが、地域限定通訳案内士対象に研修をしているとのことだが、何日間くらいで、費用はどこから出ているのか。

**(静岡県産業部観光局観光政策室 岩城室長)**

概ね1日である。仕事を持っている方が多いので、来ていただくために今年も日曜日に10時から16時半までの予定でいる。費用は県で持つ。県の観光協会へ委託という形で、県が全額負担している。お昼は実費である。今年も同様に実施する。できれば語学ごと、英語、中国語、韓国語の3班に分かれてバリエーションをつけてやりたいと考えている。

**(観光資源課 川島課長補佐)**

他にあるか。なければ、一旦休憩とする。

**(観光資源課 川島課長補佐)**

時間となったので再開したい。

独立行政法人国際観光振興機構総務部の加藤様よりプレゼンテーションをお願いしたい。

**(独立行政法人国際観光振興機構 加藤部長)**

JNTO では国に代わって通訳案内士試験事務を行っている。試験を実施している立場から3点ほ

ど説明したい。一つは試験の概要および実施状況について、2点目は試験事務をしていて見えてくる課題について、3点目は制度に関する意見についてである。

それでは手元の資料にのっとして、JNTO が実施する試験の概要と実施状況について説明したい。

まず、根拠については、通訳案内士法、独立行政法人国際観光振興機構法にのっとり、国に代わって試験業務を実施している。試験の方法や試験問題、可否の判定基準を定めているのが通訳案内士試験ガイドラインであり、JNTO のウェブからも見る事ができる。ガイドラインにしたがって試験事務を実施している。

現在の試験は、筆記試験である第一次試験と口述試験を行っている。試験の中身については、外国語試験は筆記試験で、和文を外国語に訳したり、外国語を和文に訳したりとかなり書いていただく試験内容になっている。日本地理、日本の歴史、一般常識（政治、経済、文化）についてはマークシート方式で行っている。

試験は全国 8 都市で実施しており、ここ 3 年間は海外の 4 都市でも試験を行っている。現在は非常に多くの地域で試験を実施している。口述試験は一次試験を合格した方に対し、毎年 11 月末から 12 月にかけて 2 回の日曜日を利用し実施している。最初の日曜日は英語の試験で、2 回目の日曜日はその他言語となっている。面接試験官は各言語のネイティブスピーカーと日本語でその国の言葉がよくわかっている方たちで、通訳ガイドの現役の方に試験委員の協力をいただいている。口述試験は東京、京都、福岡で実施している。

結果は 19 年度の合格率が約 20%で、受験生の 5 人に 1 人が合格している。しかし数年前までは合格率が 10%前後だった。後程説明する免除科目が増えたなど様々な要因がある。20 年度の試験も近日中に発表なので、資料は出せないが、来週にでも見ていただければと思う。参考資料で 19 年度の資料をつけているが、手違いで①が抜けてしまった。平成 19 年度の合格率が 20%と言ってもそれは全言語を総平均したもので、言語によっては 10 数パーセント、あるいは 20%を超えているものもある。

次のページを参照いただきたい。通訳案内士試験の実施に関する課題ということである。試験事務作業の 1 年間の流れということで、1 年間に渡ってかなり緻密な計画と行程管理のもとで進めなければならない。試験問題の作成については秘密を守らなければならないので、神経を使う業務である。6 月の願書受付から 1 月の合格発表まで様々な問い合わせや業務が発生し、最終的に問題をチェックし、海外の試験会場に試験問題を持ち込むなど、なかなか大変である。一般の日本国内の国家資格は日本語の 1 ヶ国語のみだが、通訳案内士試験は 10 ヶ国語、正確に言うと中国語は簡体字と繁体字があるので 11 ヶ国語になるので、それらの問題を見なければならない。

次に、試験事務内容の複雑化とコスト増ということだが、19 年度からタイ語ができるなど、試験の語学数が拡大している。したがって試験の問題作成の労力も増加している。また、18 年度以降海外で試験実施ということで、20 年度で 3 回目になったが、やはり外国で試験会場を借りて海外の方の試験をし、それを監督するというのはかなりの神経、エネルギーがかかっている。それに伴い、台湾だけで繁体字の試験問題を作成している。一方で、18 年度以降、科目免除制度を導入した。それまでは語学と地理、歴史、一般常識の全てを 1 回で合格しなければならなかったのが、科目合格が認められるようになり、権利が翌年度まで繰り越せる。これによって受験しやすくなった。あるいは、語学が受かったが他の科目が不合格だった場合は、翌年は不合格だった科目だけ集中して勉強して受験する事が出来る。ちなみに英検一級合格者は英語試験免除や旅行業務取扱主任者は地理免除、歴史

能力検定一級・二級取得者は歴史免除するといった状況になっている。

また、地域限定通訳案内士の語学試験筆記試験の問題作成、採点を受託している。語学試験は国家資格と共通にしている。これが結構錯綜しており、地域限定の受験者が国家資格の受験会場に間違えてくるなどあり、臨機応変に対応していかなければならない。

次に、受験者が拡大している。試験会場の確保と語学別の試験官の確保というのがそれなりに大変で労務が増えている。秋の試験は、他の国家試験等もあるため、早く会場を押さえなければならない。

何よりも作業が増えたのが、海外で試験をするようになり、昼間海外の受験者からの問い合わせが増えた。限られた人数でやっているが、その対応にも忙殺されている。内輪の話だが、通訳案内士試験事務は JNTO にとって赤字部門となっている。

次に受験結果から見えてくる課題ということについて話をしたい。

最初に、試験問題内容の課題だが、通訳案内士の適性に必要な業務知識として、何を求める試験問題とすべきか。外国人受験者にとっては日本地理、歴史、一般常識は相当難問である。大学受験向けの高校教科書からの応用問題的になっている部分もあり、海外の受験者は語学試験では受かってもその他で落ちてしまう場合が多い。ただ、語学試験においても日本語があまりできないと落ちてしまう。ネイティブは語学試験が受かって当然ということには必ずしもなっていない。平均 60 点程度の問題作成とガイドラインに示されている。60 点平均となるような問題を作成するので、60 点を合格ラインとするというのがガイドラインだが、試験委員の先生は 40% が難易度の高い問題でなければならないとの認識で難問が混ざってくる傾向がある。また、過去に出題した問題は出さないようにしているため、試験問題がさらに複雑化している傾向にある。

受験者の実態面での課題ということで、語学力の腕試しで受験する人がいる。合格者が必ずしも通訳案内士として都道府県に登録を行わない。さらに通訳案内士登録者のうち、実際に通訳案内業を専業としているのは 10.3% という実態調査の結果もあるが、試験合格者が必ずしも通訳案内業に従事する人材としてマーケットに出て行かない、あるいは出て行けないという現状がある。通訳案内士試験を受ける中で、通訳案内士を志しているとはいえ、人間的に明るくホスピタリティーある方であって欲しいのだが、言葉はできるのだが本当に案内に向いているのかと思うような方も受験されている。以前、ホテルの方の話にもあったように、この人だったら即お願いしたいと思う方もいれば、言葉はできるがこの人はどうか、と思う方もいる。

3 つ目の課題として、市場の変化への対応課題ということで、市場の変化と実態、制度とのミスマッチが起きていると感じている。もともと通訳案内士制度は欧米観光客を念頭に置いた時代に基本的な枠組みを作成しているが、今、アジアからのお客様が 7 割を超えている。しかし、受験生の 6 割が英語受験という状況であるため、特に中国語、韓国語ガイドが不足している。また一方で、個人旅行者が増え、ウェブなどで日本観光情報の入手が容易になってきている中で、団体客は平均で 50% だが全体として少なくなっている。また、厳しい通訳案内士試験制度があり、せっかく海外で試験を実施しても香港などでは試験内容が難しすぎるにより合格者があまり出ていないため受験生が減っている。

最後に、通訳案内士試験制度に関する意見ということで、試験を実際に実施している立場から感じたことを述べさせていただく。今後の訪日外国人受入体制方策の一環として、全体の中で通訳案内士制度を考えていかなければならない。ポスト VJC の 2020 年 2,000 万人という目標の中でどのように考えるか。一つは JNTO が中心になっている海外の各事務所を中心とした現地での PR 活動があ

る。このようにして日本に来られた方に気持ちよく日本に滞在してもらいリピーターになってもらう。受入体制の問題だが、そこがうっかりするとネックになる可能性がある。したがって、受入体制全般のあり方の中で通訳案内士のあり方を検討する必要がある。

個別具体的な話として感じていることを述べさせていただくと、先程も指摘があったとおり、今の試験の枠組みの中では地理、歴史、一般常識は少し細かすぎる出題を改めて、観光案内業務に直接あるいは間接的にでも関係する内容を中心とした出題をしていく方が良いのではないかと。二次の面接試験において、語学力を見る部分もあるがホスピタリティーマインドを評価する、ネイティブに聞いても言葉は今ひとつでも自分だったらこういう人に案内して欲しいという人に丸をする、明るくウェルカムしてくれる人そういう部分をもう少し重視する、ようなことをしても良いと考えている。

いずれにしても、通訳案内士試験に合格して完璧ということはない。最低限度必要な事項を確認した上で先程申し上げたような各種研修制度があり、ステップアップしながら立派な通訳案内士として活躍していくような道筋ができれば良いと考えている。

#### **(観光資源課 川島課長補佐)**

それではこれから先は意見交換の時間とさせていただきたい。本日はボランティアガイド団体の方々、地域限定通訳案内士制度を導入している地方公共団体の方々、試験事務を実施している JNTO からプレゼンテーションをしていただいた。意見、感想も含め質問させていただきたい。また、今回で懇談会が最終回となるので、傍聴席の方々からも意見いただく時間も設けたい。

まずはメンバーからご意見あれば挙手をお願いしたい。

#### **(社団法人日本観光通訳協会 矢木野常務理事)**

このような大きな、そしてガイドのことを考えてくれる会を設けてくれて感謝している。

第1回目と今回と出席したが、まずは、ライセンスを持って業務をしなければならないということは一般的に知れ渡っているところだが、またそれなので、海外の3箇所でライセンスを取りやすいようにと海外の試験制度ができたところだが、スルーアウトの添乗員が多くなってきたことがガイドの間では大きな問題となっている。我々は無資格ガイドという言い方をするが、スルーアウトの添乗員で、海外でもライセンスを取っていないが業務に長けて日本にいらっしゃる方もいる。給与の支払い方の違いもあり、日本でやっている形とは違って、アジアの団体に付いて業務をしている。その方たちはお店からリベートをもらっており、それが唯一の収入源であるという発表もあった。我々は、お店からリベートをもらうようなことはできない、あるいはもらった場合は罰則があるといったペナルティーを持っている。日本でライセンスを取った者は出来ないが、そういう給与体系で仕事をしているが方日常的に多くいる。そこには戸を立てられないという意見が随分あった。確かにそれはそうだろうと分かっているが、イタリアに添乗員として付いていった場合には、日本から添乗員がついていても必ず現地でガイドがつく。それはなぜかと言うと、そういう法律を持っているからである。イタリアでは、政府間あるいは会社間で、現地ガイドをつけないといけないという通達がどのように出されているのか、どのようにライセンス制度が守られているのか。日本でも同様のアプローチができるか。我々が現場で無資格ガイドをチェックするよりも、政府から政府へ、業者から業者へのアプローチをしていただけないか。それについて説明していただけないか。



**(観光資源課 川島課長補佐)**

スルーガイド、無資格ガイドの関係についての質問だったが、今回のプレゼンテーションというよりもそもそも論的な部分かもしれないが、第 2 回懇談会でも少し話をさせていただいたが、無資格ガイド対策については、これまでも制度周知強化週間を実施し、関係団体や海外から来た旅行者に対し通訳案内士制度の周知を図ってきた。無資格ガイドを使わないよう要請活動も行ってきている。かつ、個別指導ということで通訳ガイド団体の協力を得ながら個別の指導活動も行ってきている。今おっしゃられるように無資格ガイドについて、より一層の取締りの強化を出来ないかという話は以前からいただいているので、現在、関係省庁と勉強会を継続的にやっているところである。前回、12 月に勉強会を実施しており、まだ結論やアウトプットがでる段階ではないが、そのような取組を我々でもしている。

**(協同組合全日本通訳案内士連盟 松本副理事長)**

観光庁になって、より一層無資格ガイド問題について取り組んでいることがわかり心強く思っている。具体的に聞きたいのだが、関係省庁との勉強会ということだが、関係省庁とは、外務省や総務省、警察庁などか。差し支えなければ教えていただきたい。

**(観光資源課 川島課長補佐)**

今回の勉強会は、個別の省庁名を出すと最終的な段階で差し障りがある可能性があるので言えないが、現段階で言えるのは法務省と外務省と話をさせてもらっている。

**(マンダリンオリエンタル東京 角田様)**

今回最初に話をいただいたボランティアガイドについてだが、松江のグッドウィルガイドの話は大変素晴らしいと思い、松江を訪れた時に素晴らしい町で大ファンになったので、その時の情景を思い出しながら聞いていた。一つ気になったのが、プロの通訳案内士の方々から仕事がなくなると嫌味を言われるとおっしゃっているが、私がもしプロの方の立場だったら危機感を覚えると思った。仕事してなさっている方がそのように思うのは当たり前だと思う。資料に書かれている会議での同時通訳というのはまた別の職業なので、これではなく、もう少しボランティアの方とプロの方の違いを何か考え、外部のものなので差し出がましいが、例えば、ボランティアの方は数時間のみや場所は 1 箇所のみなどと制限をつけ、プロの方は 1 日案内をする、など、わかりやすい違いを作って示すと職業としてなさる方もボランティアの方もハッピーになるのではないかと外部ながら考えさせていただいたので意見としてあげさせていただいた。

**(松江市観光グッドウィルガイド連絡会 常松会長)**

答えになるかどうかかわからないが、我々はボランティアガイドなのだが、松江にコンベンションができ、学会や国際会議の誘致を受けるようになり手伝いを始めた。初期の段階に MGG の中に英語に堪能な方がいらっしゃったため、コンベンションの方から手伝いの依頼があった時に、2 人が安易に受けたのではないかと今にして思う。1 回だけそのようなことがあった。ボランティアだから時間制限、ということも全くない。仕事を受けた方も語学に自信を持っていた方だったが、実際にブースに入ってみると悲惨な状態だった。以後、そのような仕事は受けていないので、トラブルはなくなった。

ボランティアガイドは専門のプロの方とは異質である。我々は気持的にホスピタリティーを第一にやる仕事だと思っている。相手のニーズに応えながらやっていくのがボランティアの仕事だと思っている。プロの方とは雲泥の差だと心得ている。

#### **(首都圏 SGG クラブ 大久保会長)**

難しい質問に受け取れるが、回答の角度がずれるかもしれないが、我々はボランティアであり、やりたいことをやる。どんなに条件が良くてもやりたくなければ、やりましょうという人もでてこない。仕事に対し自分の価値観をどこまでもてるか。ボランティアグループにおけるコントロールはそこが基本である。クラブの会員 130 人のうちどれくらいの方がこのプロジェクトに興味を持ちやりたいと思うか。それが極めて大事な判断となってくる。報酬がどうのやプロの領域だからどうのというのは、プロの領域は侵さないという意識はあるが、基本は自主的なものである。自分がやりたいかどうかということにかかってくるのがほとんどである。結果的には、同行案内も朝から晩まである特定の方に同行し案内するということになる、家庭の主婦が多くを占めているので、そういう方々はそのような活動の条件ならばできない、となる。結果的には半日刻みや夕方までということだけについては希望者が出てくる。実績から、仕事として受けるものと受けないものの区分けが結果的に出てくる。始めから区分けはやろうと思っていない。そこがボランティアとプロフェッショナルとの間の基本的な違い。先程、松江の常松様、そして JNTO から話があったように、ホスピタリティーマインドはプロアマ問わず大事だと考えている。特に我々はお客様から感謝の声を頂くのが唯一の報酬である。その報酬を得るためにはホスピタリティーが大事である。当たり前のことかもしれないが。

#### **(松江市観光グッドウィルガイド連絡会 常松会長)**

我々の場合は、依頼者から条件があって依頼があった場合、時間帯と見たい場所を聞き、相手の条件を承る。難しい条件の場合は、我々はボランティアガイドなのでと断る場合もある。

我々はボランティアのガイドであるという条件を述べているが、ボランティアだからといっていい加減ではいけない。ホスピタリティー、フレンドシップを大事に思っている。そのようなスタンスでやっている。先程の失敗談は我々のガイドとは関係ない。ボランティアだからいい加減だという気持ちは持っていない。

#### **(特定非営利活動法人通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会 ランデル理事長)**

今回の通訳案内士とボランティアガイドのあり方について 1994 年頃から現場で研究してきた。プロのガイドでありながら 94 年頃から SGG の組織に出向き技術の指導をさせていただいたこともある。愛知県には SGG がいないということで、ボランティアガイド組織を発足させた発起人でもある。プロの仲間からはプロとして活動しているのになぜボランティアガイドを育成するのかとバッシングを受けたこともある。世の中世界全体の動きとして、大きなイベントをしたり、地域の活性化をするために必ずボランティアでやる人たちが出てくるのは必要なことである。そのためには、ボランティアガイドもボランティアであってもある程度のレベルのクオリティーとホスピタリティーを持つ必要がある。その中で、いくつかポイントがクリアされるべきだと思っている。プロの存在感とボランティアとの棲み分けである。

同時通訳の話もあったが、実際に現場に行って困ったボランティアの方、困ったプロの方、そして

お客様が困ったという話を聞いた。それは、とある地方自治体が行ったイベントで、もともとボランティア通訳が優秀だからとその方々に通訳してもらおうと思ったが、人数が足りず一部プロの通訳の方をお願いした。そこで実力のギャップが出た。そうすると一方のテーブルでは意見交換が活発に出来ていたが他方では活発でなかったという状態になり、一番の被害者はお客様であった。したがって、どのような仕分け方をするのか、というところで、角田様がおっしゃったことは良い提案だったと思う。そういうことを踏まえ、各地域であるいは各環境でそこに合った方法を作っていく。両方がそれぞれの持分を生かせる接点を見つけて行く事が必要だと考える。

国際会議などで手伝いをする語学ボランティアに事前の講習会で講師をしたことがあるが、プロとボランティアガイドを使う立場の方、つまりイベントや会議のオーガナイザーや地方自治体の方など、依頼する方の中にプロとボランティアの方の使い分けをわかっていない方が多い。ただ単に予算が無いからボランティアをお願いする、ということではない。それぞれに苦手なことや問題点となることがあるので、それをきちんと体系化し、指導する機会があってもよいのではないかと思う。

#### **(NPO法人アセアンインバウンド観光振興会 乙供理事長)**

JNTO の加藤さんに伺いたい。JNTO がポスターを作って通訳案内士試験を発表するが、このポスターはどこに飾っているか尋ねた時に、市役所や英会話学校に飾っているとの回答があった。AISO の会員がガイドを抱えているので、その方たちに試験日を案内して欲しいと以前 JNTO にメンバーリストを渡したことがあった。今後はどのように告知をしていくのか。

もう一つ、皆さんの中でコンベンションをわかっている方がいるか。コンベンションのカテゴリーは 7 つある。ボランティアやプロと言っているが、コンベンションの中身を知ると自動的に決まってくる。自ずと時間帯や料金によってプロかボランティアか決まってくる。

#### **(独立行政法人国際観光振興機構 加藤部長)**

できるだけ多くの方に試験については知ってもらおうと思っている。

#### **(独立行政法人国際観光振興機構 青山様)**

試験の広報については、ポスターは毎年作っており、請求のあった団体に配布している。新聞での広告を一昨年までやっていたが、先程の話にも出たとおり、試験事業の収支が厳しくなったこともあり、昨年は一般媒体の広告をやらないことになった。補完する方法ということで、JNTO のホームページ上に通訳案内士試験に関わるページを持っているが、願書の募集期間、筆記試験の修了、最終合格など節目に当たるイベントはホームページでいつでも閲覧できるようにしている。筆記試験もしくは最終合格された方の受験番号を PDF で閲覧できるようにしている。試験問題も平成 17 年どの問題までアップしている。試験委員が作った正答を付記していつでも見られるようにしているのが現状である。

#### **(NPO法人アセアンインバウンド観光振興会 乙供理事長)**

会社に募集要項を流して欲しい、ということはあるのか。

#### **(独立行政法人国際観光振興機構 青山様)**

依頼があれば対応する。

**(NPO 法人アセアンインバウンド観光振興会 乙供理事長)**

1社で50人抱えている会社がある。会社が負担し受験させているところもあるので、案内してもらおうと助かる。

**(独立行政法人国際観光振興機構 青山様)**

十分対応していく。

**(ホテルニューグランド 東出様)**

かねてよりガイド手配をしている。通訳案内士という資格にレベルを決めて欲しいと思っていた。お客様のニーズが異なっているためである。ニーズに合わせて手配をする中で、試験のところで外国人の受験者に対する考えを伺ったところがあったが、ホテルもそうだが、グローバル化が進み、外国人スタッフが増えてきている。外国人のお客様は外国人スタッフのところに行く傾向にある。語学的な問題ももちろんあるが、自分たちが持っているバックグラウンドを日本人では理解してもらえないのではないかと考えているのではないかと考えている。外国人に日本の紹介ができるのかと考えている方もいらっしゃるかもしれないが、日本人の若い方よりも日本に在住しているあるいは日本が大好きな外国人の方が日本について詳しく知っている方が多いのではないかと。やはり外国人に対して違う枠を作っても良いのではないかと。通訳案内士としてクリアした後の外国人の案内士というのはかなり強い戦力になるのではないかと。

母が先日海外にはじめて行った。その時に日本人の通訳ガイドの方が付いてくださった。やはり日本人ということで、日本語でツーカーで話ができ、リクエストを出して話しやすかったと言っていた。

ホテルにとってもお客様の快適さが一番大事である。その視点から考えると、外国人の通訳案内士も前向きに考えていっても良いのではないかと。通訳案内士に対するニーズは様々である。それに対応できるようなレベル分けも明らかにした試験制度を作っただけであれば、お客様に案内しやすくなる。

**(特定非営利活動法人日本通訳案内士連合 田村副理事長)**

会員に4~5ヶ国語できるものがある。ロシア人の留学生で母国語はロシア語だが、ドイツの大学を出て、今は日本にいる。日本語のメールのやり取りもできる。しかし、試験は受からない。昔は外国人はあまりいなかったが、今はありとあらゆるところに外国人がいる。今の東出様の意見には賛成である。日本が好きな奥様あるいはご主人が日本人と言う方がたくさんいらっしゃる。新たに通訳案内士ができる一つの大きなテーマであると思うので、検討されれば良いと思う。日本の宣伝にもなるし、世界に発信できる。JGCでもそういう方を増やしていきたい。もしできることなら検討をお願いしたい。

**(観光資源課 川島課長補佐)**

時間も迫ってきたので、傍聴席からも意見があれば受け付けたい。

**(傍聴席 白井様)**

プロとアマの棲み分けについて、日本が何を売って日本を売り込むのか。何を目的にガイドをしているのか。プロとして求められるものは、確たる目的を持ってきた外国人に対し正しい情報を提供することで、海外の普通の人が日本に来た場合にはそれぞれ相応のガイドをつけるべきである。

**(中国語通訳案内士会 高田幹事)**

試験問題の作成について尋ねたいが、各都道府県の地域限定の試験については、地理、歴史、一般常識については事前にガイドブックが出てその中から何割かが出題されることが決まっているところが多い。全国の通訳案内士についても特定の本の中から何割か出題されるということになると、受験者からすると何をどこまで勉強すれば良いかわかりありがたい。また、各個人に返ってくる合格発表だが、合否だけでなく、何が何点だったのかなど、情報開示していただくと受験者としてはありがたいのではないかと、ひいては合格者の増加につながるのではないかと。

**(独立行政法人国際観光振興機構 加藤部長)**

大変貴重な指摘だと思う。今のあり方で課題というのは我々も見えている。観光庁と一緒に色々な形で検討あるいは議論しているところである。確かにガイドラインで縛られているところもあるが、この1冊だけマスターすれば、ここから問題が出る、つまり丸暗記してもらおう、というのも一案としては考えられる。試験の点数の開示についても検討しなければならないと思っているが、観光庁でも全般的な中でどうしていけば良いかと検討していくと思う。これからのニーズに合ったベストの形を考え、場当たりの回答は出来ないの、しばらく時間を頂きたいということではないだろうか。制度のことなので JNTO より観光資源課に答えてもらう方がよいのではないかと。

**(観光資源課 川島課長補佐)**

今の指摘については、試験問題についても今回の懇談会の中で色々な意見があったので、これから検討していきたい。

**(静岡県産業部観光局観光政策室 岩城室長)**

今の質問の関連で、地域限定通訳案内士は、静岡県では静岡県の観光案内のテキストブックを作り指定している。それに出ていることも試験には出ている。それが全てではないが、ある程度勉強していただければ受かる形にはなっている。成績については、語学は JNTO の試験になるので出していないが、依頼によって科目の得点、平均点を語学以外の3科目については出している。

**(長崎県観光振興推進本部 木下マネージャー)**

本県の場合、観光庁の資料に例としてあげてもらっているが、「長崎学への道案内」というテキストブックを作っており、これをベースに出題している。試験員には何割程度出して欲しいというお願いをしている。点数の開示は昨年までは個々に問い合わせがあれば知らせていたが、今年からは結果通知の際にそれぞれこちらから開示している。

**(観光資源課 川島課長補佐)**

時間が迫ってきたが、他に意見はあるか。

### (沖縄通訳案内士会 上田会長)

まとめに話をされるかもしれないが、提案というか、願いがある。これまで3回懇談会で話をされてきて争点がいくつか出てきたと思うが、観光庁でそれらを明確にし、引き続き無資格の問題や試験制度、研修に対する要望などを毎月とは言わないが、定期的にこのような形で会を開いていただければと思う。最近ようやく、地域限定も含めて国家資格のほうも合格者が増えている。これまで見えてこなかった様々な問題が見えてきて、全体の様子がわかってきた。我々も内部でも話し合いたい。今後も他の団体や業界等も含め、情報共有、意見交換をしたいので、引き続きこのような会を継続していただきたいと思う。

### (観光資源課 川島課長補佐)

それでは、意見交換の時間を終了したい。

続いて、議事に戻り、通訳案内士のあり方に関する今後の進め方ということで説明したい。

資料4を参照いただきたい。

通訳案内士のあり方に関する懇談会ということで、これまで昨年の11月から3回開催してきた。こうした懇談会を通じ通訳案内士に関係する方々の広い意見をいただいた。また、関係者の方々の意見交換、認識共有の場として設定させていただいたところである。

無資格ガイドに対する取組については、先程も申し上げたとおり、関係省庁と無資格ガイドの勉強会を実施し有効かつ現実的な無資格ガイド対策のあり方について現在検討している。

また、今後の検討の準備、前提となる調査、通訳案内士のあり方検討調査を進めている。資料に書いてあるとおり5項目について調査をしている。上から、「海外の旅行業者等に対する無資格通訳ガイド使用実態の把握」、「外国人旅行者に対するボランティアガイドの活動実態調査」、「通訳ガイド制度以外の国家資格制度に関する調査」、「海外における通訳ガイド制度の事例研究」、「インバウンドに関する業務手配実態調査」ということで、現在実施している。

今申し上げた、懇談会、勉強会、調査という3つのフェーズの結果を踏まえ、今後、「通訳案内士のあり方に関する検討会」、名称は変更する可能性があるが、そうした検討会を設けていく予定にしている。検討会については、今後、訪日外国人が増加していく中でそれに対応した通訳ガイドサービスの充実を図るため、現在、言語的偏在や地域的偏在、雇用環境が不安定で兼業又は未就業となっている、もしくはスルーガイドの問題など課題が指摘されているところである。先程、論点整理という話もあったが、こうした点について整理した上で、インバウンドを活性化させるための通訳ガイドサービスのあり方について検討していく予定にしている。通訳案内士のあり方に関する検討会を設置した際には、検討の内容については適宜フィードバックしていきたい。

次に資料の6を見ていただきたい。本日まで3回「通訳案内士のあり方に関する懇談会」を開催させていただいた。貴重な意見をいただけてきたが、この場で発言できなかった、または発言し足りなかったことがあればアンケートに記入の上お返しいただきたい。いただいた意見も検討会の場で披露し、それを踏まえたあり方の検討をしていきたいと考えている。

もう一つ連絡事項であるが、通訳案内士のあり方に関する懇談会については、観光庁のホームページにアップしているので、これまでの懇談会のプレゼンテーション資料や議事の内容についてはそちらでもご覧になれる。

3点ほど説明したが、何か質問等あるか。特にないようであればこれで第3回「通訳案内士のあり方に関する懇談会」を閉会したい。最後に観光資源課長の水嶋より挨拶をする。

#### (観光資源課 水嶋課長)

本日は3時間に渡るご議論、また、遠路はるばるお集まりいただきありがとうございました。特に、本日プレゼンテーションをしていただいた皆様の発表はお互いに参考になったのではなかろうか。当懇談会は先程の案内のとおり、11月から月に1回のペースで3回開催してきた。通訳案内士に関しては、今まで議論いただいたとおりだが、立場が違ふとこの問題に対する理解も相当違ふというのが一つの特徴ではないか。懇談会の狙い自体は第1回にも申し上げたが、まさに通訳案内士として活動なさっている方々、その通訳案内士を手配・業務依頼をされる立場の方々、あるいはその制度を地方なり国で所管している立場の者、ボランティアガイドとして受入体制の一役を担っている方々、それぞれ立場の異なる方が一堂に会してそれぞれの観点から問題点や問題意識をを出し合うために開催させていただいた次第である。その意味では、役所が通常主催する会議と会議の趣が異なる。通常役所が行う会議は、大体シナリオが決められ、学識経験者の座長がおり役所の振り付けどおりに会議が進行していくのだが、この会議に関しては形式的なことは全く必要ない。それぞれの立場が違ふことによって思いも問題意識も異なってくる。それを生のままぶつけ合う機会が必要ではないかということで、月に1度、忙しい中遠路はるばる全国からお集まりいただくという負担を強いたわけだが、3回の会合を開かせていただいた。まだ意見を言い足りないという方がいれば、先程川島が説明したようにアンケートに出していただき、皆様方からインプットを頂戴できればと思う。この第3回で懇談会は区切りとさせていただきたい。先程、沖縄通訳案内士会の上田様より論点を整理してほしいとの指摘があった。第1回、第2回の議事については概要で論点をまとめている。第3回についても概要と議事録で論点が明確にわかるように整理させていただきたい。そのようなプロセスを経て、先程の説明にもあったとおり次のフェーズに入り、検討会ということで、それぞれの分野の見識をお持ちの方々の知恵を借りながら、通訳案内士のあり方についてさらに議論を深めたい。いずれにしても、それぞれの立場が違ふことはもとより外国人を受け入れる体制をより一層堅固なものにしていくという思いは、この会議に参集いただいた皆様の思いと同じだと信じている。

インバウンドの2008年の数字がそろそろ発表になる。短期的には経済情勢の影響を受けたが、中長期的にはインバウンドは増大していく。国の方も2月3日に観光立国戦略推進会議のワーキンググループで2020年2,000万人の時代を見越した戦略議論を行うことになっている。2020年2,000万人時代を見据えた通訳案内士のあり方について引き続き議論を深めてまいりたい。皆様方には引き続きお知恵を拝借したい。3回にわたる議論では、貴重な時間と労力を頂戴し誠にありがとうございました。

閉会