

第3回新たな通訳案内士制度のあり方に関する検討会 議事要旨

平成29年8月22日
観光庁観光資源課

通訳案内士制度の見直し後のあり方について検討を図るため、第3回「新たな通訳案内士制度のあり方に関する検討会」を8月22日（火）に開催しました。今回の検討会では、地域通訳案内士の育成指針について議論を行うとともに、第1回作業部会の検討内容（経過措置研修の内容等）について報告を行いました。

1. 開催日時・場所

- ・ 日時：平成29年8月22日（火）13:30～15:30
- ・ 場所：中央合同庁舎2号館低層棟
共用会議室3B



2. 出席者（別紙のとおり）



3. 配布資料

- ・ 委員名簿
- ・ 配席図
- ・ 【資料1】 既有資格者の研修内容（検討状況）について
- ・ 【資料2】 地域通訳案内士の育成指針について
- ・ 【参考資料①】 第2回検討会の議事概要
- ・ 【参考資料②】 新たな通訳案内士制度のあり方に関する検討会
当面のスケジュール

4. 検討会での発言等

事務局より、資料1、資料2について説明を行い、議論を行った。

以下はそのうち主なものの要約。

資料1について

○試験にあまり含まれていなかったコミュニケーション能力について、eラーニングでチェックするのは難しい部分ではあるが、きちっとお客様の意を酌んで対応するということ、または、現状でそれぞれ主要な国、市場がどんなものに興味があるかということも、

毎回同じ内容にはならないと思う。このようなガイディングができるかというのは、どこまで入れられるのかどうか、確認、検討する必要があると感じた。

○経過措置研修の2年間の内容は、同じ内容を2年間行うのか。

→現在通訳案内士の登録を持っていらっしゃる方が1回、この期間の間に受けていただくというもの。2年間、国側としてはずっと同じことを行う。通信やeラーニングで、同じことを行うが、受けていただく方は1回だけ受けていただく。

○英語でのガイドに限らず、バスのドライバー、宿泊施設の方とのコミュニケーションも大事だと思う。一方的に自分の思いを話される方も見受けられるので、コミュニケーション力を高めた方がいろいろな意味でうまくいくと感じた。

○資料1の5ページ、周知方法にある通訳案内士登録情報システムは観光庁が一括管理するのか。現在試験を受けた後の登録というのは、各都道府県に任されていると思うが、都道府県でデータを集めた後、観光庁が吸い上げるのか、それとも直接観光庁が管理するのか。

→都道府県に一旦登録された情報を観光庁で集約をして、一括で閲覧できるシステムを現在作成している。施行と同じタイミングでこのシステム自体も稼働したいと思っている。システムに関しても検討会で機会を設けて、どのようなシステムをつくったのか、どのように活用するかという点で皆様にご意見をいただこうと考えている。

○通訳案内士団体や旅行者などを通じて文書やメールなどで周知し、登録システムにアクセスできる方を入れても、全国の登録者全体はまだカバーできない。この経過措置研修の周知が必ずしも広く行き渡らないように思うが、文書で全員登録者にお知らせすることもお考えなのか。

→都道府県と相談になるが、今までも、実際に書かれている住所に届かないケースがあった。これらも踏まえて多くの方にちゃんと周知できるような形を考えていきたい。

○試験内容で問う実務、関係法令の中で医薬品など旧薬事法についてこれからの受験者たちは薬事法を学ぶという認識でよいのか。このまま受験者が見たら、薬事法を暗記する、

個々の薬がどうか問うというものになってしまうのではないか。

→最近報道でも出ているが、悪質なガイドが免税店に連れていく際に、サプリメントががんに効くなど案内をすると旧薬事法違反になる。そのようなケースを想定して出したものである。貸し切りバスや著作権も同様で、通訳案内士の業務を行うに当たって関連する業務、どの法律までを対象にするのか考えたい。細かいところまで問うものではなく、これをしたら旧薬事法違反になるということを身につけておいていただきたいと例示として出している。薬事法を暗記する、個々の薬について問うものではない。

○通訳ガイドの現状というところ、コンプライアンスに関する意識というのが非常に低い。その状況を認識したいと思った。

→作業部会で指摘があった点についても、研修内容、試験内容で反映させるようにしたい。

○新しく通訳案内の実務が試験に入るということで、通訳案内士が旅程管理主任を取るべきか、不要なのかという点はこれで明確になるのか。これに付随して、1つ試験科目が増えることによって、試験全体の時間、ボリュームは増えていくのか。受験者は何を勉強しているのか非常に苦しむと思うが、特に新たな試験科目については、詳細なガイドラインがきちんと示されるのか。

→これから全国通訳案内士の試験を受けていただく方、今回の研修を受けていただく方についても、旅程管理の基礎的な部分をさわるということで、旅程管理研修全部を受けていただくのとは異なる。旅程管理研修を受けなくとも、旅程管理主任者になれるわけではない。2点目、これまでに試験範囲のリスト化、テキストをつくるべきだのご意見をいただいている。これも作業部会の中で検討し、調査も行わなければならないと思っている。概要をしっかりと見せた形で、著しい負担増にならない措置をしていきたい。

○当初は、もう少し簡素化して、多くの人たちが受けられるようなものという目的だったと思う。求めるべき法律の知識は旅程管理者や旅行業務取扱管理者など、それぞれ責任を持つ人がいる。通訳案内士の資格を持った人は最低限知識をもっておくべき点について、研修を行わなければならない。知るべき知識と持つべき責任というのは分けられると、もう少し楽に、整理しやすいと思う。

→通訳案内士の方に責任は求められないが、基礎的なところは知っておいてほしいという

点を研修の中身にしたい。ご意見の通り、通訳案内士が知っておくべき知識について研修で身につけていただく形で整理をしていきたい。

○試験制度など、ある程度の建前をつくってしまうと時間がたつにつれてだんだん細かく、だんだん深みにはまっていくというような傾向があり、ガイドラインを整えておかないと、試験や研修を作る方も大変なことになると危惧している。

○研修の効果測定は、30分から1時間を予定しているが、この効果測定というのはどういう性質になるのか。

→実際に研修を受けていただいて、その内容が身についているかどうかというのを確認するものになる。

資料2について

○地域通訳案内士は、基本的には都道府県、市町村レベルの地域というのに限定された通訳案内士だが、例えば京都の地域の通訳案内士の方に近畿圏の他地域（大阪や兵庫）の通訳をしてほしいというニーズがあり、広域対応できると依頼しやすい。今後のある程度広域の面での地域というのを、国としても促していかれることなのか。また、例えば東北、中部、瀬戸内など、ある程度の広域、観光連盟で、地域内で案内できるガイドさんを養成するということが今後あり得るという理解でよいのか。

→基本的には、各地域での意向を尊重していきたい。量の確保とさせていただいたのは、英語以外の言語でいうと、研修をする自治体の負担が非常に重いという実態がある。やはり複数県、複数自治体が、広域に研修を実施する形をとり、量を確保した上で自治体の皆さんに研修を続けてもらうことを念頭に書かせていただいている。2点目については、まさに九州アジア観光アイランド特区で実施しているところ。

○当地域は英語対応ができない外国人の方が増え地域からのニーズもかなり高く、言語拡大を行ったが、地域によって考え方はばらばら。少し言語が劣っていても、その地域に根差して、そこで暮らしている方がガイドをすることによって、来られる外国人に高い満足度を感じてもらえることもある。地域通訳案内士の育成指針において語学力の数字までは記載できないということだが、地域差は本当に大きいので、ある程度地域の考えを反映で

きるようにしていただきたい。

→各自治体違いがあることは我々も把握している。旧制度で認められた各地域の実情も反映しながら、新しい制度と齟齬が生じないように意見交換をしながら進めていきたい。

○当地域においては、特区法で小規模ではあるがタクシー、ハイヤーの運転手さんに限定した特例通訳案内士の方というのを登録している。当地域内に限って言えば、多数全国通訳案内士の方がいる現状で、量の確保より、質の確保を念頭に置いている。今回示された基準は、あくまでも最低ラインという考え方なのか。基準より高いレベルを設定することは可能か、また、新しい地域通訳案内士を定めるときに、全国通訳案内士の資格を持った方にプラスして、当地域の地域通訳案内士という登録を受けてもらう形も可能なのか。弾力的に地域の特色を生かした形で登録制度というのをつくっていくことができるのか。

→資料2の記載は現状のものである。指針に記載するのは最低レベルということで、これ以上のところで具体的に設定いただく。全国通訳案内士のみを対象とすることについては、そのような制度設計をすれば可能だが、具体的には個別に相談をさせていただければと思う。

○育成等に関する基本的な事項について、全国通訳案内士と地域

通訳案内士の役割分担について記載してほしい。地域通訳案内士に期待する役割をここに踏まえていただけると、地域通訳案内士として進めていく意義も出てくると思う。2点目は、当地域の特徴として、外国語研修が入っていないことが挙げられる。これは、外国語研修は初めの書類審査等の中でチェックしているので、あとは必要なスキル、ないしは知識というものを研修で養っているというものである。従って、基本指針において、より自治体が柔軟に設定できるような方針にしていきたい。

→1点目、地域通訳案内士の育成指針に全国通訳案内士との違いを書くというのはごもつともだと思う。2点目、自治体に幅を持たせるようにというところについては、ご意見を踏まえて書きぶりを検討したい。

○各地、それぞれ地域の特性を生かした地域ガイドの活用の仕方、使い方、これはそれぞれ直接に地域の活性化というか、人材の活性化というところに結びつくとも考える。地域、地方の自治体の皆さんには、いろいろなガイドが乱立する中で、プライドに結びつくよう

な形に、きちんと地域を代表するガイドになれるということを、自覚してもらうようなカリキュラム、研修といったものが必要になってくると思う。

○地域のガイドについては、これから想定以上にいろいろなことが現場で起きていくと思っている。例えば、自然・アクティビティー系のガイドも増えていくという前提条件の変化や、地域に行くからにはその地域の中へ入りたい訪日観光客に対して、地域独自の生活を説明できることが、非常に魅力になると考えている。ふだんの生活の中で体験していることを、改めて第三者の目から見て、こういう価値がある、そのような気づきも含めて、説明するという立場から見直すことも必要。加えて、全国ガイドほどではないが、やっちゃだめというところについては、地域のガイドさんにも自覚しておくべき。また、地域の美術館、博物館との接点が多い、特に文化資源、歴史文化資源を説明されるようなガイドについては、文化財保護に関係している方々とのネットワークづくりを行い、ガイドして価値をほかの方に伝えていくこともしっかり勉強していただきたいと思う。

○こうした地域の通訳案内士の方々をどのように利用されて、活用されているのか。

○当地域では依頼があれば、通訳案内団体、地域に根差したガイド団体と旅行会社をつなぎ、連携を強める取り組みを行っている。地域通訳案内士の活躍の場というのをちゃんと検討して、つくっていく必要があり、旅行会社さんへのPRを含めて検討しているところ。

○貴地域では、業者と通訳案内士のマッチングを行っていると聞いているが。

○当地域では、観光事業者さんとのマッチングのイベントを開いている。加えて、通訳ガイドを検索できるサイトをつくっており、外国人の個人旅行者の方も検索して通訳ガイドにアクセスできるようにしている。

○弊社は訪日外国人のFITの方と全国の通訳案内士さんをマッチングするサイトを行っており、地域限定ガイドさんや特例ガイドさんにも積極的にお声がけを行い、登録もいたしている。全国、地域限定だというところの区別は特につけず、ガイドさんとメッセージのやりとりをして、その中身、ツアーの料金、ガイドさんの口コミを見て判断をされており、全国ガイドさんと遜色なくご活躍されている方が多いと感じている。

○国から一定の基準を指針に示すとあるが、現場が今困っているのは、足がなくて行けないというところ。先ほどたくさんガイドがいる中で、車という利便性を持ったガイドを育てているというのは、地方にとっても今後重要になってくると思う。

→車での輸送については道路運送法の問題になる。タクシーもない状況のところに関しては、NPOが行う有償の運送というのが認められている地域もあり、うまく自治体と考えながらつくっていただくというのが、今のところ現実的だと考える。先ほどの例にあった通り、タクシードライバーの方がガイドを行うことも1つの解だと思っている。今のところは、このような制度になっている点をご承知おきいただきたい。

○地域通訳案内士の需要が訪日観光客にどのぐらいあるのか、地域通訳案内士の活性化のためにこういう制度をつくるのはすばらしいとは思いますが、旅行会社としては、正直まだ周遊で回るツアーが多く、関西から関東までのルートで回るのが主になる。このような状況でこちらから地域ガイドを手配するのはなかなか難しい。その点では、関西だったら、そのガイドが関西全体を回れるような感じの仕組みをつくれれば、もう少し使い勝手がいいと思う。

○今まで量的な拡大という形で地域ガイドをつくられてきたが、制度の根幹の考え方を変えたほうがいいと思う。活躍の場があると思って地域限定をつくったが活躍の場が全くなかったとケースもある。もう少し専門性の高い、例えばタクシードライバーなど広域的に対応できる作り方をしてほしい。他にも例えば北海道の地域限定をつくる時に、東京の人や青森の人が参加して研修を受けられる仕組みもつくっていかねばいけない。旅行会社が雇いたいと思うようなニーズ性の高い、仕組みをつくっていかないと意味がない。高い特定の質的な確保というところに力点を置いた制度化というものをご検討いただきたい。

○例えば東京とか京都、半日観光や1日観光という地域内で完結するツアーはニーズもたくさんある。ただ、全国ガイドの方もたくさんいらっちゃって、あえて地域限定のガイドさんをお願いする理由もなく、全国ガイドの方に地域限定の資格を取ってもらう必要性も、我々は現状では感じない。例えばクルーズで大量に来たとき、圧倒的に数が足りなくなるので、地域限定であってもよいが、語学力が低くガイドをかえろと言われたこともある。

地域限定のガイドさんはコスト的にもいいし、地域をよくわかっているのはありがたいが、一定のレベルで合わせるために、九州や沖縄クルーズでも、わざわざ東京や西日本から飛行機代を使って、同じ人に行ってもらうケースもある。その点で、地域だから少しレベルを下げてもいいということではないのが実態である。

○皆さん、似たような心配や危惧をされている。研修や今後のプログラムの中で、国のほうが一定の基準をつくり、業者の皆さん、個々の旅行者の皆さんも、地域のガイドを利用できるような環境づくりをすべき。

— 了 —