

第3回「ガイド人材の活性化に係わる検討会」議事概要

1. 開催日時・場所

- ・ 日時：令和6年3月8日（金）16:00～18:00
- ・ 場所：中央合同庁舎2号館 共用会議室5

2. 出席者

（委員）上杉委員長

伊藤委員、小池委員、小林委員（阿久澤委員代理／リモート）、齊藤委員、高島委員、爲石委員（阿久澤委員代理／リモート）、中山委員、廣岡委員、松本委員、水谷委員（リモート／オブザーバー）、山田（和夫）委員、山田（桂一郎）委員（リモート）、山口委員（米原委員代理）、ランデル委員 ※50音順

3. 議事

1. 通訳案内研修（法定研修）に係る作業部会の報告
2. 「バッジ」の取り扱いについて実態調査について

4. 配付資料

- ・ 委員名簿
- ・ 配席図
- ・ 【資料1】通訳案内研修（法定研修）に係る作業部会の報告
- ・ 【資料2】「バッジ」の取り扱いについて
- ・ 【資料3-1】令和5年度観光ガイド団体調査結果
- ・ 【資料3-2】通訳案内士に対するアンケート調査結果
- ・ 【資料3-3】実態調査について

5. 議事概要

観光庁国際観光部国際観光課 佐藤総括による

- ・ 開会の言葉
- ・ 手元資料の確認

議事1【資料1】についての説明

- 現時点までの結果報告

議事2【資料2】についての説明

- 全国通訳案内士には登録証の携行というのが義務付けられており、これが通訳案内士であるということを示すものとして法的な根拠になります。それに加えての「バッジ」の位置付けというものをどのようにす

るのかというところで、整理がつかないという様に思います。「バッジ」を全国通訳案内士の周知広報的なものとして話が始まったということは理解していますが、「バッジ」を着けることのメリットには、ある程度認知されていないと着けることのメリットがありませんし、また皆が着けないと認知もされないという課題もあるかとは思いますが。登録証とのダブルスタンダードになってしまい、バッジに対し別のメリットが発生する事は望ましくないと思っており、あまり積極的に「バッジ」を求めているという状況ではありません。また費用負担が発生するという事になれば会員の負担にもなってきますので、その面からもそれほど積極的に「バッジ」を求めているという状況ではないというのが正直なところです。

- 通訳案内士は登録証を携行が法的に決まっておき、私たちは仕事の際はいつも必ず持っております。これプラス何かもう一つというのが、最初は良いアイデアであるとも思いましたが、その後色々考えまして、コスト面とか運用面とか、とても難しいのでは思っています。2022年に日本観光通訳協会と私どもで会員にアンケートを取っており、「有料なら購入はしない」という方が、日本観光通訳協会では20%、「1,000円以下なら購入する」が44%、私どものアンケートでは、「1,000円以下なら購入する」が57%で、「2,000円以下なら購入する」が14%ということで、あまり積極的に「バッジ」を持ちたいという姿勢がなかったということがありました。もう一つ考えていることが、登録研修の修了者に渡すとしたら、それは一つの周知のためのメリットにはなりますが、研修は5年ごとに受けなければいけないので、2回目の研修を受けない方はどうなるのかと言うことが気になっています。
- そもそもこの「バッジ」の話が出たのが、コロナの前の2020年に通訳案内士が業務独占資格から名称独占資格になってしまったが、クオリティの高い人材をこれからも継続して存続させていくための方法として、この「バッジ」がアイデアの1つとして出てきました。その時は、観光庁から「バッジ」のスペックが決まったと発表がされているのですが、そのために結構な時間と経費をかけて何度も集まり、全国のガイドさんたちからアンケートも取ったり、投票もしたりしたと手間をかけています。こういった動きはプレスリリースもされて皆が知っていることです。そのため私どもの元にも何ヶ月に1回「バッジどうなっているのですか?」、「まだできないのですか?」と問い合わせを受ける状態でした。観光庁としても実施するという事で、後はやり方の問題となっていました。コロナやその他の事情で保留として宙に浮いておりましたので、「ちょっと待っていてください」、「確認します」、「話は進んでいます」と答えてきておりました。そのためもうすっかりバッジはできるものとその気になっている方たちも多いと思います。ちなみにデジタル・ジャパン・キャンペーンでは「バッジ」等がありまして、「バッジ」を着けていらっしゃる方がいると、その人の気持ちやエネルギーが出てきて、拡散していると感じられた時もありました。政府の方々も「バッジ着けてくれているのだね」等と言ってくれる事もありまして、大きなプラスのエネルギーそこから発生しておりました。そういった中で、既に活躍されているガイドさんたちや大ベテランの方達からはそう感じられないかもしれませんが、これからガイドをやろうという方、今ガイドに成り立てで、これから頑張ろうという方たちにとっても凄く勇気になってくるのではないかと思います。これはやってみないと分かりませんが、その心理的な効果は大きいのではないかなと思います。初期費用がかかるとか、管理手数料は難しいという問題は確かありますが、私個人の考えでは、そんなに難しいことだとは思いません。問題としては、「バッジ」を作ってそれを携行することをマストにするかどうかという点であると思いま

す。登録証の携行はマストでも「バッジ」はマストではなく、使いたい方だけが着けるというように、「希望者だけでもやる」とすれば、やり方はいくらでも考えられるのではないかと考えています。

- 二重スタンダードになってはいけないのですが、私たちは登録証を業務の度に携行しております。携行のスタイルは外に出している方、しまっている方など色々いらっしゃいますが、遠くから見た時に光り輝く「バッジ」が着用されているとなれば、これからガイドを始める方等には心理的には非常に良い効果があると思います。ここで問題となってくるのはおそらくコスト面だと思われるのですが、希望者だけにしようとしてシリアル番号も不要となり、管理の仕方も緩やかになると思います。そのあたりを今後詰めていく必要があると思います。細かくは検証されていませんが、「登録証を持っていて、記章も持っている団体」というのもあると思います。国家資格なのか、業務独占なのかそうでないのかの違いはあると思いますが、運用の仕方はもう少し緩やかに出来るのではないかと考えています。
- 「バッジ」を製作するという前提で試算を行った際に、在庫と管理、今後の需要、数の予測というのが非常に難点になるであろうということになりました。今おっしゃったように「使いたい人だけが使う」ということになるとその意味では、ますます数が読めなくなります。通訳案内研修と同じで、導入初期は、既存の全国通訳案内士全員が対象になりますのでその数が見込める訳ですが、その後は新合格した新しい方達だけしか入ってきません。本年であれば500名の数になりますが、その方々が各団体に所属されるので、各団体に新しく入ってくる方は年間で100人に届かないとか、1桁ということも起こりえます。その様に考えますとある程度はまとめて発注しないとコストというのは抑えられないわけなのですが、どれぐらい発注するとかの読みというのは非常に難しい事になります。どこかの団体、あるいは別途団体を作ってそこをまとめて発注して配分した場合、事務局の手数や手間が凄いことになるんだろうなどと試算して、この管理がかなり運営上の負担になってくるというのを心配している経緯もございます。
- 今日ここで細かな事項を決めるということではないですが、今後の見通しとしては「使いたい人は使える仕組みを作る」という方向性で行くということによろしいでしょうか。
- 「使える仕組み」といいますか、観光庁のお墨付きとして存在するのであればそこから離れる訳にはいかないと思います。例えば参考資料にあります組織は全て業務独占であります。先ほどもこれに変わるものがあるのかといった時に、変わるものがないということで公的に認知されているものです。私たちの場合は登録証があってプラスとして公的周知キャンペーンという形で観光庁からお墨付きのものがあるとした場合、それを使いたい人だけが使えるとしても、ではなぜ「使わないのか」という議論も出てきますので、あれば一定の強制力といいますか、見えないものはあるのではないかなという気はします。先々で動き始めてから足かせになってしまうというのは心配しているところではあります。例えば一過性のキャンペーンということでやるということであれば良いのかもしれませんが、継続して行っていく場合、続けていけるのかなという事で現実的なところで心配をしました。
- 資料について指摘させていただきます。
3 ページの JNTO がバッジを付与するという項において、「新規の合格者へは試験事務の一環として、付与

が可能」という記述ありますが、私どもは合格者を決めるところまでしかやっておきませんので、今の制度の建て付けとしては JNTO としては、合格者はこの方達ですというところで終わりです。合格しただけでは通訳案内士ではなく、合格された方がそれぞれ登録をして通訳案内士になりますので、「バッジ」も通訳案内士になった方に付与されるものと理解しておりますから、合格者に付与すれば良いという記述は実際の制度の建て付けとして適切ではありません。この資料は公的な文章になりますので、指摘をさせていただきます。

- 今後の議論のために 1 点だけ明確にさせていただきたいのですが、「バッジ」は、どういう方に差し上げるのかを明確してほしい。希望する方なのか。全国通訳案内士に登録している方全てなのか、または当初の目的のように通訳案内研修を受けた方にするの、それだけでも取り扱わせていただく側、団体としての手間がかなり違ってくるので、この事はなるべく早く決める方向でお願いしたい。
- 最初は通訳案内士研修の受講促進という側面があったと思うのですが、一旦白紙にしてイチから考えていくということで理解しました。
- この件につきましては、違う場を設けて議論を進めていただくということでお願いします。3 番目の議題として、アンケート調査結果について報告をしていただきます。

※観光ガイド団体調査結果

- この調査は以前から協会の事業として 2 年に 1 回行っておりました。こういった全国を網羅するガイド団体の調査はあまり行われないうことで、結果については色々なマスコミや研究機関からお問い合わせをいただいている調査でございます。今回は通常の調査に加えて、観光庁としてガイド人材の活性化についても検討していきたいとして、調査項目を連動してできないかというお話しをいただき、これまでやっていた調査の中身を見直しまして、この検討会でお役に立てたいということで報告をさせていただきます。

調査対象は全国の観光ガイドを行っている組織として協会が把握している組織に加えて、各都道府県の行政や観光協会等にお問い合わせして推薦いただいた団体、1,904 件になり、その内 1,165 件から回答をいただきました。

最初のページは、「組織・ガイドの数」になります。組織数は 1,636 組織あり、そこに加盟されているガイド数は 37,719 人、その内訳として全国通訳案内士が 593 人、地域通訳案内士が 198 人、旅程管理主任者が 128 人含まれます。1 組織当たりの人数は決して多くはありませんが、前回の調査と同様に 10 人～20 人程度の小規模な団体が最も多くなっております。次のページが今回回答いただいた組織数の都道府県別一覧となります。「協議会の有無」の欄ですが、都道府県単位で協議会制としている県が 30 ほどありますので、こういったところは都道府県単位で団体の状況を把握されている県と理解しております。

続いて、「ガイド料金」ですが、私たち協会では「ボランティアガイド」という名称の使用を止めておりまして、その理由としましてボランティアガイドは、無償ありきの印象を与えますので、そうではなく「観光ガイド」とか「街歩きガイド」などの実態に沿った呼び方をしております。その中で実際に有料なガイドの方達というのが 42.6%ということで、前回の調査では 30.2%でしたので 10 ポイント強増えてお

ります。実費負担を含めると6割強の団体が何らかの形で有償としていることになり、30%程の方が無料という状況になっております。

予約の締め切りなどは「1週間前」で締めきってしまったっている所が最も多くて非常にもったいない状況です。ウェブサイトで予約を受けている団体は前日なども結構予約があるとのことですから、今後高齢化している団体でもICTを活用して間際まで予約を受けられる環境とすることがお客様満足度の向上に繋がるという話をさせていただいております。

「地域との関わり」という事ですが、地域によっては県、市単位で色々な制度を作って研修をされておりますので、そういった地域との関わり合いを体制面、資金面で伺ったところ、4割程がそれなりの連携をしているとのことでした。言い換えれば半分強が殆ど連携をせずに団体単体で活動していることが分かってきていますので、今後は地域対応との関わり方については、先行事例を紹介しながら各自治体に啓蒙していきたいと思っております。

その次の「年間案内実績」としては、年間で「100人以上500人未満」の対応が一番多いという状況になっております。コロナ禍が以降の状況としては、外国人利用者の復活が200%を越えている団体が多くなっております。但しこの領域の独占の方は基本的皆さん日本人対応が9割くらいになりまして、外国人対応が1割という状況になっております。

「ガイド以外の活動内容」は重要な項目になりますが、対象となる方々が地域に根ざしており、地域作りに係わったり、小中学校で地域学習、観光学習に係わったりされておりますので、地域の中でシビックプライドの醸成を含めて街作りに貢献していくという役割をされているところが非常に特徴的です。続いて「抱えている課題」ですが、ご多分に漏れず後継者不足が課題ということで、平均年齢が68歳くらいになっておりますので、若い方を含めて新しく活動をしていく方を作っていくと非常に先が不安な状態であるということです。

次は新しく追加した項目ですが「各団体で行っている人材育成」ですが、何らかの定期的な研修が4割、不定期ですが研修されているのが4割強ということで、知識共有をされているという状況であります。その下で「評価制度」、「資格認定制度」、「今後の制度」を聞いておりまして、要は個人の趣味でガイドをしている方から、しっかりと研修を受けて行っているところもありますし、地域で行政の指導のもと行っている所、例えばですが青森県の弘前市などは市長の号令のもとガイド学校等を作ってしっかりと教育をされております。そういったしっかりしている所と、全く放置されている地域もありますので、こういった所の状態は地域でしっかり認定ですとか、評価をしていくのかを言及してまいりたいと思っております。「今後の制度」では「現状のままで良い」とする方が8割強いらっしゃいますが、これは予想通りなのですが、高齢化されている中でなかなか新しい制度について前向きになりきれていないという実態があります。一方で「地域での認定制度が必要」とか「所属団体での認定制度が必要」という方も10%強おりますので、先行事例で上手く運営されている所を紹介しながら、地域の中で、認定なのか評価なのか、登録だけなのかは色々ありますが、しっかりと見える化することが非常に重要であると思うので、今後もこの領域のこういった状況についてしっかりと見える化をしていくように支援をしていきたいと思っております。本日の本題に繋がっていく事項になりますが、「外国人観光客の案内対応」については、「団体が自前で対応している」が24.5%、「なかなか対応できていない」が46.3%ということで、まだまだ外国人対応については遅れています。「対応言語」を見ても殆どが英語という状況で、まだまだ多言語対応が遅れているという状況になっています。

観光庁からの依頼で追加された設問ですが「通訳案内士の資格試験」についてですが、「通訳案内士の試験を受けたことがある」が14.3%、「試験を受けたことがなく、今後も未定」が83.2%となっており、受けない理由としては「難易度が高い」、「ボランティアとして働きたい」といった回答となっています。最後の設問は、「他のガイド団体、旅行会社などの手配会社と連携して外国人対応を実施しているか」という事ですが、これは通訳案内士の方がどうしても手配が付かない時に地域として連携して他の手段を考えたりするのかということを趣旨として聞いておりますが、まだまだなかなか連携していないが8割を越えておりまして、地域として一体的に対応している地域はまだまだ少ないという状況です。

※通訳案内士に対するアンケート査結果

- 通訳案内士登録検索サービスに登録されている方をアンケート対象としました。検索サービスに登録している総数が24,713人、その中でメールアドレス登録している方が12,659人おり、こちらの方にはメールでアンケートをお送りし、残りの12,054人の方へは郵送でアンケートを送りました。

回答数は、全国通訳案内士が4,294件、地域通訳案内士が487件ということで約20%の回答率でした。

調査実施期間は2023年12月1日から12月25日の約1ヶ月で行いました。2023年の1月からこのアンケートを実施する年度内での質問ということで回答をいただきました。

それでは全国通訳案内士のアンケート調査結果について報告を行います。

ご回答いただいた方で男性は45.5%、女性が54.2%、その他で0.2%となりました。年代別では60歳代が38.5%で最も多く、次いで50歳代、70歳以上となりました。50歳以上で87.1%と高齢の方が非常に多い状況ですが、今回はあくまでもアンケートに回答をいただいた方の年齢となりますので、実際の通訳案内士全体とした場合はこの結果とは異なり若い年代の方はもっと多くいるかと思えます。

「居住地」は東京都、神奈川県、大阪府などの大都市が多いという結果でした。

活動地域では、「現在は活動していない」を除くと関東が41.8%と多く、登録言語は英語が79.9%と一番多く、次の中国語が9.0%となり、この差の開きは私どもも想定外な結果であったなと思っています。

「就業実態」は、回答いただいた方の中では未就業の方が55.4%と最も多く、次いで兼業が29.0%、専業が15.6%です。未就業の方は別の仕事をしていて、通訳案内士の資格も持っていらっしゃる方で、これ以降の調査結果もそういった方々が半数以上いるという結果であるということをご承知おきください。

「未就業者の実態」としての未修行の理由は、「現在の仕事を退職・引退するつもりがないため」が44.1%、続いて「仕事の獲得方法が分からないため」が35.6%、「希望する一定の収入が見込めないため」が27.0%となっています。未就業の方は、「今後の就業の意思」があるのかに関しては、「どちらともいえない」が46.2%で、先にも報告しましたが、現在就いている仕事を引退した後にガイドの業務を行うかどうかをまだ決められていないという結果が如実に反映されている結果となっております。あと、「就業したい」とする回答は45.5%、「就業したいとは思わない」が8.4%となっておりますので、就業の意思は多くの方が持っているということが分かりました。

「2023年1月から12月の見込み年収」ですが、コロナ禍が開けての直後になりますので特例な事態かと思いますが、「10～50万未満」が22.9%、「1万～10万未満」が16.0%となっています。1,000万円以上は0.3%ですので非常に希な事ですが、平均的には50万前後ではないかと思えます。

「1日1案件あたりのおよその平均報酬」は、「20,000円～30,000円未満」が35.5%で最も高く、

「30,000円～50,000円未満」が24.6%との結果となりました。先の設問の年収とはズレがあるように思われますが、1日の平均としてはそういうモノなのだかと理解して回答をそのまま掲載しております。

「通訳案内士の実務従事年数」ですが、今回アンケートに回答いただいた方の中では「5～10年未満」が13.9%、次いで「1年未満」が13.4%となります。

「通訳案内士の実務従事頻度（直近1年間のペース）」では、「月に5件～10件くらい」が15.2%と最も高く、次いで「月に3～4件くらい」が15.1%となりました。

「通訳案内士の稼働実態」ですが、案内業務が最も多い時期は、「3月～5月の春期」になりますが、この時期には「依頼を引き受けられない時がある」との回答が34.1%と高く、次いで「コンスタントに依頼がある」が28.7%となっています。「6月～8月の夏期」では「たまに依頼がある」が45.9%で、次いで「コンスタントに依頼がある」が25.2%となります。「12月～2月の冬期」では、「たまに依頼がある」49.5%と高いのですが、「まったく依頼がない」とする答えも19.6%となっています。

「案内内容の業務として多いもの」の上位3つとしては「施設やスポット内でのガイド」、「富裕層のガイド」、「団体ツアーへの同行」です。

「業務を引き受ける際、どこからの依頼が多いか」ですが、「旅行会社からの紹介・依頼」が一番多く68.4%、後は「登録している人材派遣会社からのオファー」が28.9%、次の「友人・知人などの個人ネットワーク経由での依頼・紹介」という回答は我々もちょっと驚いたのですが、25.0%と低くない結果となりました。

「業界団体への所属状況」ですが、「通訳ガイドを主な会員としている団体に所属をしているか」についての設問に、「所属・登録している」が33.2%、「所属・登録していない」が66.8%となりました。この結果は分母が大きい中で、所属している方よりも所属していない方の回答率の方が大きかったのではないかと思うような結果となりました。所属している方の理由としては、「研修やトレーニングが充実しているから」が55.6%、「他の通訳案内士と交流ができそうだから」が33.7%となっております。

「訪日外国人の動向」としての「訪日外国人旅行者の主な国・地域」ですが、対象となる上位3つが「アメリカ」、「オーストラリア」、「イギリス」となっております。

「対象となる国・地域の業務の増減」では、「とても増加している」は「アメリカ」、「オーストラリア」、「フランス」となっており、「増加している」が「オーストラリア」、「アメリカ」、「シンガポール」、「減少している」では「中国」になり、これはコロナ禍あった事を踏まえの結果ではありますが、大変興味深い結果となっています。

「研修・自己研鑽」での、「直近1年間で受講した研修分野」では、「研修は受講していない」が50.1%と最も多かったのですが、それを除くと「実施研修」が22.8%、「危機管理・対応について」が17.7%、「宗教・嗜好について」が14.0%となっています。

「今後受講したい研修分野」では「実施研修」と「富裕層に対する対応方法について」が上位となっています。

「取得している他の資格」としては、「旅程管理主任者」が27.9%、「旅行業務取扱管理者」18.0%、「ご当地検定」が6.2%となっています。

通訳案内士の「資格を取得した経緯」ですが、上位3つが「語学力を証明するため」が最も多く、その次が「自己研鑽・趣味のため」、「通訳案内士として個人事業を行うため」となっています。

前問の通訳案内士の資格を取得した動機について、現在「充足しているもの」での上位3つは「語学力

を証明できた」が43.8%で一番多く、次が「自己研鑽・趣味として満足できた」が35.8%、「様々な人と交流できた」が25.5%と続いています。

「魅力・やりがいを感じる」では、「国際文化交流の促進に役立てる」が68.1%、「日本の魅力が再発見できる」が62.4%となっています。

「資格更新に関する内容」としては、5年に1回の更新研修については、「受講した」が70.0%と高く、このアンケートへの回答をいただいている方は意識の高い人であることがうかがい知れるかと思えます。「受講予定」が14.0%、「未定」が11.5%、ですが、「受講しない」4.6%となり、高めの結果となっています。

「受講した登録研修機関の研修の満足度」では、「とても満足」が39.4%、「やや満足」が36.4%となり、この2つを合わせると「満足」が75.8%と高い結果でした。その一方で「とても不満」「やや不満」も僅かですがありました。これはどこの機関での研修であるかの特定はしておりませんが、一部にこのような声がありました。

「未受講の理由は何ですか」に関しては、「なんとなく後回しにしている」が多く29.3%、「更新するために受講が必要だと知らなかった」が22.9%、「時間的な負担が大きい」が21.6%となっています。

「更新研修以外に案内業務のスキルアップに繋がる取り組みをされているか」では、「案内業務が発生しそうな地域への訪問・下見」が46.7%と最も多く、「地理・歴史の資料閲覧等の学習」が41.6%、「セミナーや勉強会への参加」が29.8%と続いています。

「通訳案内士登録除情報検索サービス」の利用状況については、「存在は知っているが、現在は使う予定がない」という厳しい意見が32.1%で最も多く、「存在は知っているが、使い方が分からないから使っていない」が31.0%、「存在を知らなかったので使用していない」が21.9%といった、結果となっています。

「通訳案内士登録除情報検索サービスを使用しない理由」では、「登録してもオファーが来なさそう」、「案内業務を積極的に行うつもりがない」、「登録や利用がめんどうそう」といった結果でした。

以上が全国通訳案内士の調査結果です。

続きまして、地域通案内士の調査結果の報告をします。

ご回答いただいた方で男性は34.5%、女性が65.3%、その他で0.2%となりました。年代別では50歳代が31.8%で最も多く、次いで60歳代、40歳代が21.1%となりました。

「居住地」は広島県11.3%で最も多く、次いで「沖縄県」、「福島県」、「東京都」という順になっています。

「登録言語」は全国通訳案内士と同様に「英語」が71.5%と一番多く、次いで「中国語」が20.7%となり、地域通案内士では中国語の登録が多くなっていることがお分かりいただけるかと思えます。

続きまして「就業実態」ですが、未就業の方が51.1%と最も多く、次いで兼業が41.3%、専業が7.6%となっております。

「未就業者の実態」としての「未修行の理由」は、「仕事の獲得方法が分からないため」が43.0%もいるということが分かりました。次に「現在の仕事を退職・引退するつもりがないため」が35.7%、「希望する一定の収入が見込めないため」が22.5%となっています。未就業の方は、「今後の就業の意思」があるのかに関しては、「就業したい」とする回答は50.6%で最も高くいらっしゃいます、「どちらとも

「いえない」が45.0%で、「就業したいとは思わない」は最も低く4.4%となっています。

「2023年1月から12月の見込み年収」ですが、「1～10万未満」が最も多く32.8%、次いで「1万円未満」が25.6%、「10万～50万未満」が24.8%となっており、「1,000万円以上」の方は一人もいらっしゃらなかったという結果です。

「1日1案件あたりのおよその平均報酬」は、「15,000円～20,000円未満」が23.5%で最も多く、次いで「20,000円～30,000円未満」が18.1%、そして「3,000円未満」が13.0%もいらっしゃいました。

「通訳案内士の実務従事年数」ですが、「就業していない」が36.3%で最も多いのですが、これを除けば、「1年未満」が15.2%と就業している方の中では最も多い回答でした。

「通訳案内士の実務従事頻度（直近1年間のペース）」では、「2～3回/年」が20.6%で最も多く、「0回」であったとする回答が18.9%もいらっしゃいました。

「通訳案内士の稼働実態」ですが、「3月～5月の春期」に「たまに依頼がある」との回答が45.0%と高く、「6月～8月の夏期」でも「たまに依頼がある」が46.2%、「9～11月の秋期」では「たまに依頼がある」が44.5%、「12月～2月の冬期」では「たまに依頼がある」41.2%となっております。

「案内内容の業務として多いもの」の上位3つは「施設やスポット内でのガイド」が50.4%、「団体ツアーへの同行」が32.4%、「富裕層のガイド」が31.1%、となっております。

「業務を引き受ける際、どこからの依頼が多いか」ですが、「旅行会社からの紹介・依頼」が一番多く51.7%、次いで「友人・知人などの個人ネットワーク経由での依頼・紹介」が35.3%、「観光協会や自治体など公的団体からの依頼・紹介」が30.3%となっております。

「業界団体への所属状況」として、「通訳ガイドを主な会員としている団体に所属をしているか」についての設問ですが、「所属・登録している」が21.6%、「所属・登録していない」が78.4%でした。

「所属・登録している理由」としては、「知人や同僚の紹介」が一番多く30.5%、次いで「仕事を紹介してもらえそうだから」が26.7%、「他の通訳案内士と交流ができそうだから」が26.7%となっております。

「訪日外国人の動向」としての「訪日外国人旅行者の主な国・地域」は、対象となる上位3つが「アメリカ」、「オーストラリア」、「台湾」となっております。

「対象となる国・地域の業務の増減」では、「とても増加している」は「ロシア」、「アメリカ」、「ドイツ」となっており、「増加している」では「韓国」、「オーストラリア」、「アメリカ」、「減少している」では「中国」で33.3%でした。

「研修・自己研鑽」で、「直近1年間で受講した研修分野」では、「研修は受講していない」が54.0%、「実施研修」が29.0%でした。

「今後受講したい研修分野」では「実施研修」が50.1%、効率的な仕事の獲得方法について」が30.6%、「富裕層に対する対応方法について」が27.8%となっております。

「取得している他の資格」としては、「上記の資格は取得していない」が最も多く、次に「旅程管理主任者」が21.1%、「旅行業務取扱管理者」11.1%、「ご当地検定」が8.4%となっております。

続きまして「通訳案内士の資格を取得した動機」は、「自己研鑽・趣味のため」が最も多く59.5%、

「様々な人と交流したいため」が53.8%、「社会に役立ちたいため」が47.6%で、「通訳案内士として個人事業を行うため」は30.4%という結果でした。

前問の通訳案内士の資格を取得した動機について、「現在充足しているもの」の上位3つは、「自己研

「鑽・趣味として満足できた」が37.6%、「様々な人と交流できた」が33.7%、「現在充足している動機はない」が25.7%という結果でした。

「魅力・やりがいを感じる」とは、「国際文化交流の促進に役立つ」が66.3%、「日本の魅力が再発見できる」が58.7%となっています。

「通訳案内士登録除情報検索サービス」の利用状況については、「存在を知らなかったので使用していない」が51.7%と最も多く、次いで「存在は知っているが、使い方が分からないから使っていない」が20.9%、「存在は知っているが、現在は使う予定がない」が16.2%という結果でした。

「通訳案内士登録除情報検索サービスを使用しない理由」では、「オファーが来ても対応できない/自信がない」が30.4%、「登録してもオファーが来なそう」が29.8%、「登録や利用がめんどくさそう」が19.9%でした。

- 2つの調査アンケートの結果報告をしていただきましたが、様々な観点からの調査であり、その結果からは沢山検討すべき点があるかと思いますが、検討課題であった3つのポイントについてご意見がありましたらお願いします。
- 観光ガイド団体の調査結果についての確認です。1ページ目にガイド数37,719人の内、全国通訳案内士が593人、地域通案内士が198人、旅程管理主任者が128人と書いてありますが、実際何人のガイドの方に調査を行ったのでしょうか。
また、旅程管理主任者というのは添乗員の派遣会社に聞いているということでしょうか。
- アンケートは個人に対してではなく、ガイド団体に対して行っています。団体に所属しているガイドの人数、その内で全国通訳案内士、地域通案内士、旅程管理主任者はそれぞれ何人いるのかを回答いただき、その人数を算出しています。
- ガイド団体というのは通訳案内士団体ということでしょうか。
- そうではなく色々なガイドがいる団体でその中に通訳案内士もいるということになります。
各エリアにそれぞれ街歩きガイド協会とか何とかツアー協会という団体がありまして、我々が把握している団体が1,904団体になります。
- それではTCSAに入っているような添乗員の団体には聞いていないということでしょうか。
- 聞いておりません。
- 全国通訳案内士、地域通案内士、ガイドの方々の高齢化に関しては我々も非常に気にしています。日本観光振興協会の資料では平均年齢が68歳となっていて正直ショックを受けました。後継者不足は本当に切実な問題なのだと感じました。

- 先に実態調査の確認なのですが、設問に法人格の有無がありますが、その中で株式会社はどのくらいあったのでしょうか。また、今回の調査の団体・組織にスキー・スノーボードスクールや、山岳ガイド、自然体験のガイド団体組織等は調査対象になっているのでしょうか。
- 法人格の内訳は記載しておりませんが、株式会社というよりも観光系の一般社団法人とかNPO等が多いです。所謂営利目的の株式会社というのは殆どないと思います。
- 北海道、沖縄を含めて自然体験系列のスキー・スノーボードスクール等と話をしましたが、日本では旅行ツアーの専門会社も地域ガイド、民間企業として生業を立てて稼いでいらっしゃるところがありますし、そのようなところが対象になくて実態調査になるのでしょうか。
- 各地域からいただくリストをベースにしているので、地域行政やDMOもあまり把握が出来ていない可能性があると思います。
- 実際色々なウェブや海外のツアープログラムを売っているOTA等が株式会社としてスキースクールなどで、インストラクターではなくてスキーガイドなどで稼いでいらっしゃる方が結構おられます。私も実際仕事柄、北海道白馬や屋久島、沖縄などに行きますと、資格を持っている、持っていないを含めて、今日の調査結果よりは稼いでいて、生業になっている方が多くおられますが、今後そのような人たちも調査対象にすることは出来ますでしょうか。
- ガイド団体という旧来型のお集まりという方々を対象としておりますので、日本がこれから発展していくべきである「稼げるガイド」、個人をも企業も含めて現状でしっかり把握出来ているかと言えばできていないと思います。
- 先ほどの調査内容で年収の話や、稼ぎたいという意欲が1/3しかないという話がありましたが、そういった部分で言えば、会社組織でやってらっしゃる所は、本来稼ぎたいという方が多いはずですが。実態調査というのであればこの辺りを掘り起こしていかないと分かってこないことが多いと思いますし、通訳案内士の団体とどこにギャップがあるのか、どんな違いがあるのか、どうすると稼げるようになるのかという事などが見えてこないと思います。実際稼いでいる方に、どのようにして稼いでいるのかを突っ込んで調査しても良いと思います。

他の委員の方もおっしゃっていましたが、非常に高齢化している中で、後継者がいないというのは、殆ど稼げていないし、無料でガイドやっているので、若い方は食べていけないと分かれば、後について行くはずがありません。そういう意味では先程、経験豊富な方の講演会をやるべきだという話がありましたが、経験豊富ではなく0.3%しかいなかった1,000万円以上稼いで知る方の話を聞かないとやる気になんてとてもじゃないと思わないと思います。そういう意味では、インバウンド政策全般の稼ぐ日本、要は消費を上げていく、地方で今後様々な課題を解決していく、特に付加価値を高めるという部分でも、現状把握をしっかりやっていかないといけないと思いました。

最後に「バッジ」件で確認なのですが、地域通案内士が「バッジ」をほしいと言ってきたらどのように

するのでしょうか。

- ガイドといっても色々なガイドがありますし、特に北海道や沖縄はアウトドアのガイドが凄く増えておりますが、なかなかそこまではしっかり目が届いていないということが起こっているように思われます。
- 今回の調査結果に現れる見込み年収がかなり低くて、ガイド業が生業になっていない方がいる反面、確実にガイド業を仕事としている方はどこかにいらっしゃるのですが、その中に通訳案内士の資格を持っている方が殆どいないのではないかと推察できます。そうなりますと資格の取得という事、この資格を取得してどう稼ぐか、これを自分の仕事として行こうとするという展望が見えていないという可能性が結構あるのではないかと思います。一方で、ここにいらっしゃる通訳案内士の皆さんはきちんと稼いでお仕事とされております。これから資格を取得していく方が、どうやってお金が稼げる仕事として見出しがけるのかという展望を見せていかないと、この非常に難しい試験をそもそも受けようと思わない人も結構いらっしゃる状況で、この資格を取ったらどれくらい稼げるのかという話が、資格を持ってなくても稼げる人が沢山いるという話になってしまえば「わざわざ資格を取る必要があるのか」、ということになってしまいます。ここら辺の展望を見せていくようにしないと難しいのだと今回の集計結果を見て思いました。
- 東京都ではガイド人材育成事業として、年に10回講習会を開いており、また交流事業として雇う側の企業にも参加していただき、ガイドの方と交流して、仕事に繋げる機会を設けています。2月の終わりにも企業が12社参加の200人規模の交流会を実施しましたが、その会に300人からの申し込みがあり、中には東京都以外からも参加したいとする方もいらっしゃいます。そういう意味では、凄く「働きたい」という意欲を持っている通訳案内士の方が多くいると期待しております。参加者も年齢的に若い方もいらっしゃいますし、最近資格を取られた方もいらっしゃいますので関心は高いと感じています。一方でなかなかガイドでの収入だけでは食べていけないのかと不安に思う方もいらっしゃるようですので、上手くそこら辺の交流を含めて無償の方達と、どう棲み分けていけるのかのスキルを身につけていただけるよう、東京都としても取り組んで行きたいと思っております。
- ただ今のアンケート結果を聞いてとても驚いております。私どもほぼ同じ時期に毎年就業状況の調査を1,000人以上の組合員にご協力いただいてアンケートを取っています。2023年の年末から2024年の1月第1週にかけて同じようなアンケート取りました。そもそも私たちの団体に入っていただく場合、通訳案内士としての就業の準備ができているというのが1つ条件になって入会いただいています。そのアンケートによると、昨年2023年に通訳ガイドの仕事をした日数は、「101日から200日」仕事をした方が一番多くて約33%いらっしゃいました。それ以上の日数を働いている人もいますので、101日以上働いてる人はおそらくほぼ40%近い回答者がおられましたので、先ほどお聞きした通訳案内士に対するアンケート調査とかなり違うと感じました。報告いただいたアンケートに答えられた方の半分以上が未就業ということでしたので、その辺りが我々と全く違うと考えております。通訳ガイド料金に関しても、昨年からはガイドが不足したというのがあって、優秀なガイドがほしいと思ったださる会社が多く、私たちのお願いしなくても「料金を上げます」というお申し出があり、「コロナ前から通訳ガイドの料金はかかりましたか」という質問に対して「上がりました」と回答する方が45.4%でした。変わらなかったと言う方も51%でしたの

で、その辺りからかなり希望の持てる、食べていける職業にだんだん近づいてきているなという風に私どもは感じています。

- 私どもも 2023 年の状況調査はしております、流石に 2023 年は日数の面でも、報酬の面でも久しぶりに非常に好転しているという結果です。但し、コロナ禍の長い間に離職や、他の仕事を始めた方もいらっしゃいますので、その意味では 100%戻っていないということと、後継者不足とか、魅力が発信できてない等のお話がありますが、つい最近までそれが実情で、こんなに好景気になったのは本当につい最近の事になります。ガイドを生業にできない理由として、報酬、待遇の面が一つ、それから安定しておらず、不安定ということがあります。不安定ということは、コロナや色々な災害とか、日本ではなかったですが、国際情勢によって国際往来が途絶えてしまうこと、それからシーズンナリティの問題が非常に大きくございます。これは 2023 年でもそうなのですが、1 人 1 日 1 件しか仕事ができないため、春秋にどれだけ需要があっても、それ以上に 1 人の人間が働くことはできません。そうなるといかにオフをなくすかということになりますが、これが全然できていません。特に経験の浅い方でも 2023 年は、比較的簡単に仕事を取れたのですが、混んでいる時だけ声が掛かって、それが終わるとパタッと声が掛からなくなるという状況が確かにありましたので、やはり安定的にできるということでその報酬、待遇面と、ただ数が増えてもシーズンナリティの部分でどうしても全員には回らなくなりますので、どこの需要に合わせて、どのあたりが安定なのかということも見ていかないと難しいかと思っています。この 2 つの調査結果で、観光ガイド団体と言われるところには、所謂、生涯現役ということで観光ガイドをされたいとか、ボランティアをされたいとする方をメインとした団体が多く含まれていると思いますので、有償で臨んでいないとか、プロとしてのサービスを期待されたくないというような方も多くいると思います。今後の調査の際に入れていただきたいのは、日本に住んでいる外国の方による訪日客へのガイドです。あるいは留学生とか、出発国から一緒にいらっしゃって、日本をガイドされている方、ここら辺の方が訪日観光に関して、結構大きな数になっていると思いますので、今後、この部分の実態調査をしていただければと思います。

- 所謂、職業としての話と趣味の延長、あるいは生涯的に活躍したいとする発想は別な世界のものになりますので、このガイド団体の皆さんについては必ずしもガイドだけを職業としようとしていないことは事実です。一方、品質面でいうと「無償だから責任がない」とか、「お客様が望んでいないことを話し続ける」とかが良い訳ではありません、そういう意味では制度というより地域毎にしっかりとした質の担保をしていくための取り組みは色々な地域で始まりつつありますので、我々もこうした取り組みを支援していくつもりです。

では、その先は職業として食べていけるレベルになれるのかと言えばそれは違うと思います。極めて安い単価で案内をされている方もいらっしゃいますが、それはそれでおお客様の満足度があり、空き時間を有効に使うという意味では大事な地域としての商品ですので、ここは地域で上手く品質の担保に取り組んでもらうように心がけていきたいと思っています。

通訳案内士としてしっかり職業としてやっていく方と、趣味でやっている方とをきちんと整理したいと思います。一方で外国から来られたお客様の目線で言うと、趣味かもしれないし、そんなに収入を稼ぐためにやっていなくても、しっかり地域のことを説明できるという存在は重要なので、このような方々と実際に通訳案内士をされている方とペアを組む事等を含めて、地域のことを色々と深掘りしたいときにこうい

う方をどう活用できるかは重要なテーマであると思います。

旅行会社の立場で言うと「資格がない」となると手配できないということがありますが、それが地域の行政が認めたガイド団体の方であったら使っていただけるのか、ピーク時にガイドが足りないとなった時に、それをどうやってガイド領域全体で補完していくのかという観点が必要だと思しますので、その辺りは我々も今後の調査も含めてしっかりと支援できたら良いと思います。

有償ガイドが増えてきている傾向は良いことだと思います。それがそのまま職業になるのかは別ですが、有償ガイドが増えて品質の担保をしていこうとする取り組みが、地域によって始まっていることは応援するべきだと思っております。

- 外国人で日本で観光ガイドを行っている人ということで、総務省行っている「地域おこし協力隊」という方々がいらっしゃいますが、2022年度の隊員数が6,447名、そのうち外国人の隊員数は150人だそうです。総務省の方では、「地方でインバウンド効果を期待しているのもっと外国人の方々を登用したい」という様に新聞記事になっておりました。ぜひこのような方々も調査対象にさせていただければと思います。実際、地域ブランドの開発だけではなく、自分の母語で案内をしているということも書いてありました。
- 通訳案内士の魅力、ガイドの魅力の発信ということで同じかと思うのですが、大学生の方達から相談を何件か受けることが最近ありました。「資格を取ったことで食べられるようになりますか」ということも聞かれるのですが、その前に「資格を取った後のどのようなプロセスで仕事を得られるようになるのかが分からない、描けない」ということをよく聞かれます。この仕事は、会社に入って研修を受けて、仕事が取れるようになるということではなく、基本はフリーランスで、いきなり自分がビジネスの主体になるのですが、その事への不安があって、誰かがその面倒を見てくれるのかとか心配になってしまうようです。長年の課題ではあるのですがその育成という面で、ここだけ個人の責任という様になってしまっており、業界としてその人材育成の部分がなかなかできていません。これは私どもだけではなく旅行会社側の皆さんからもチャンスを与えていただき、育成というメソッドがないと先細りしていくのは避けられないと感じています。特に今、英語以外の言語に関しては、本当に足りておらず旅行会社の方も苦勞されております。最近ではまったく経験がない方でも良いとして、少しずつは始まってきていると思いますが、先行投資的に人材育成という部分ができてこないと人材不足の方はかなり厳しいと思っております。
- ガイドの収入に関して私が把握している中で、800万、900万の人を何人か知っております。実はそれにプラスしてチップという表面に出ない収入がございます。その方は大体800万、900万の収入がある上で年間、百何十万のチップをもらっているとのことでした。実際報告する金額よりも実際に受け取っている金額の方が多いという場合があります。
それからシーズナリティというのは観光の業界には付きものとなりますので、どうやってそれと付き合い生きていくかという力を付けることもガイドのスキルだと思います。
料金の事では、最近はマッチングサイト等で活躍されている方も多くなってはおりますが、そうしますとご自分の値段を自由に付けられることとなります。私どもは今までは、伝統的に旅行会社からいただく料金が標準になっておりましたが、マッチングサイトでは、あまり経験がない方でも1日5万円、6万円等の

値段を付けているのですが、そのガイドの実態を見て驚いています。例えば金閣寺の案内であるにもかかわらず二礼二拍一礼を教えている等、そういう人たちが横行しているのですが、誰もそれを止める人も、正す人もいない状況であります。ですからこの放置状態がこの業界やクオリティを崩壊させていくのではないかと、非常に懸念している昨今でございます。

- 大学生を預かっている身としましては、オフシーズンにガイドの方に大学に来ていただき、お仕事の魅力を発信していただいたりとか、ガイドスキルをお分けしていただいたりとかして、少しでも若い人達がガイドになってみたいと思うような機会をぜひ作っていただきたいと思います。