

第4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5月24日（金）16:00～18:00
- ・ 場所：中央合同庁舎2号館12階 国際会議室

2. 出席者

（委員）上杉委員長

伊藤委員、門井委員、黒崎委員（松本委員代理）小池委員、齊藤委員、高島委員、中山委員、廣岡委員、山田（和夫）委員（リモート）、山田（桂一郎）委員、米原委員、ランデル委員
※50音順

3. 議事

1. ガイド人材に求められるニーズに関する調査について
2. 中間とりまとめ（案）について

4. 配付資料

- ・ 委員名簿
- ・ 配席図
- ・ 【資料1】ガイド人材に求められるニーズに関する調査について
- ・ 【資料2-1】中間とりまとめ（概要）（案）について
- ・ 【資料2-2】中間とりまとめ（案）

5. 議事録

- ・ 開会の言葉
- ・ 手元資料の確認

- 議事次第に従って議事を進めます。最初の議事「ガイド人材に求められるニーズに関する調査について」、事務局より説明をお願いします。
- 結果における顕著な特徴は、今まとめて説明いただいた内容となり、またページの上部に簡潔にまとめてあります。
それではこの調査結果について各委員からのご意見、ご質問を伺いたいと思います。
- これまでの傾向とあまり変わらないかと思います。「ガイド人材の利用シーン」ですが、ガイドを手配している側としては海外エージェントから「こういった知識がガイドの方に必要ですよ」といったことを言われたケースが多々あります。やはり「歴史的な観光名所・施設」の説明をたくさんしてほしいという依頼は良く受けます。外国のお客様が日本の歴史に関して興味をお持ちだという印象は、以前と比べて変わってきたと思います。かなり

多くの方が歴史に興味を持っているようで、SNS等で簡単に調べることもできるのですが、ガイドの方から色々教えてもらいたいという傾向が強いと感じました。

- 気になったのは「全国通訳案内士」と「地域通訳案内士」の認知度があまりにも高いので、腑に落ちない数字かなと思います。これは先ほどコメントにもありましたが、質問の仕方を工夫して、正確に日本における通訳案内士を認知しているかどうかの設問にしないと、ここまで認知しされているとは考えられないと思います。
- どの国・地域の観光地でも全ての旅行者が必ずガイドを雇うわけではありません。但し、ガイドを付けたことにより満足度が高くなることは多くの観光地でも同じ傾向があるため、この結果に対しては安心しました。その一方でガイドを使わない方が「ネットで十分」としていることから、今後 IT や DX 等では相手に合わせて情報提供やインタープリテーションの仕方も含めて受入側が対応を考えないとミスマッチを起こす可能性が高くなると思います。「ガイド人材の利用シーン」では、例えば歴史などの解説では QR コードで読み込むだけの情報では足りないこともあり、ガイドがその不足したところを補っていることもよく分かりました。全般的な調査結果として、私が他の国や地域で関わっているところと同じような傾向になっています。今後も調査の継続と共にデータの活用をもっと図るべきだと思います。
- 先日大学の留学生を7名ほど引率して浦安市の浦安市郷土博物館に見学に行ったのですが、最低限の英語表記はあるのですが、それだけでは足りないと感じている留学生がとても多く、展示に書いてある一般的な説明以外の質問、想定外の質問などもあり、そういったところからも知識が豊富なガイドの方から詳しく丁寧に説明をした方が良いのではないかと実感しましたので、この結果は非常に納得できるものと思っています。
- 回答された方々は、単独で旅行されている方なのか、家族連れ、小さな子供を連れているのか、何歳くらいの方なのかということを知りたいと思いました。
- 5ページの「過去に全国通訳案内士を利用した理由」と7ページの「ガイドに身につけておいてもらいたい知識」、「ガイドに求める勤務姿勢」を見ていただくと分かるのですが、お客様がガイドに求めていること、何が満足度を引き上げているのかは「知識が豊富であること」と、「友好的であること」だと明確に分かります。特に5ページにあるように「言語能力に長けていること」以上に「知識」「専門性」が非常に高く評価されていることがこの調査で明らかになったと感じております。
- それではこの結果をガイドの皆様はどのように感じておりますでしょうか。ご意見がありましたらお願いします。
- アンケートの実施時期なのですが、3月4日から3月11日ということで、繁忙期よりちょ

っと前であるということがございます。この傾向は旅行会社の方が把握されていると思われ
ますが、回答者の属性で、全て自身で旅行の手配をしたという方が8割近くおりますが、ま
さにこれがオフシーズンであることの傾向であると感じております。また回答者の年齢層が
非常に若い方が多かったですのですが、若年層ほどインターネット等を使ってご自身で手配をさ
れている、ご自身で情報を集めているという方が非常に多い傾向であり、シニアになるほど
ツアーに乗られたり、家族旅行でも車とガイドを手配したりする方が増えていく傾向がござ
いますので、この回答者の属性と8割方がご自身で手配したということと、結果的にガイド
を手配していないということは関連があると思われまので、ちょっと属性が違う回答者で
調査をしていただいたらどうなるのかについて非常に興味を持っております。

次に「ガイド人材の利用シーン」ですが4ページと6ページに出てきますが、利用シーンに
おいて「歴史的な観光名所・施設」や「文化施設」という分かれ方になっておりますが、実
際ガイドとして雇われる場合、半日や1日といった単位で雇われることが多く、「このお寺
を訪問するために雇います」といった理由が無いわけではないのですが非常に少ないと思
います。何かの体験に関してはその体験だけに専門のガイドが付くといったことはあるの
ですが、通常は1日の都内観光であったり、京都観光であったりをしたいということで雇われ
ますので、この利用シーンに当たるものは1日の仕事の中に全て入ってきていると感じま
す。雇った理由として一番欲しかったシーンはどこであったのかというニュアンスでは分か
るのですが、果たしてシーン毎という分け方ができるのかな、とも思っております。認知度
に関しては、雇っていない方の認知度が低いことは仕方がないと思いますが、制度として
日本にそういったガイド制度があるということをご存じであるか、を知りたいと思いま
す。

- 私は中国語の通訳案内士なのでアジアからのお客様が非常に多いのですが、欧米のお客様も
アジアのお客様もインターネットを利用される方が多くて、団体旅行というよりは皆さん個
人で調べて来て、ガイドを雇わずに自分たちで回るとい方がほとんどとなっております。
富裕層の方もいらっしゃると思うのですが、団体旅行の業務はほとんど受けていない
という状況です。後は企業のインセンティブ、あるいは交流事業として受けること等、私自
身の仕事の受け方が欧米向けのガイドの方とは異なることを踏まえて聞いてください。今
はインターネットを利用して個人で来られる方が多いのですが、個人的な感想としては、そ
ういった情報に負けずにガイドが対応することは、これから相当大変な時代になっていく
のであろうと思いつながり聞いておりました。それでこのようにインターネットが発達して
自分たちで全部予約もできる、サイトを通じてある程度の歴史も知ることができる、そ
ういう中であって、ガイドを使わないで旅行したことも、ガイドを使って旅行をしたこ
とも両方ある方の意見も聞いてみたいと思いました。こういったアンケートではそこまで突
っ込んで伺うことは難しいかとも思うのですが、そういった意見を聞くことができますと、
よりガイドに求められるものが見えて来るのではと思います。いずれにしてもこれからは
AIも出てきますし、我々ガイドにとっても競争が厳しくなっていくとは思われますが、
それでも利用していただいた方の8割以上が満足しているという結果は我々としても嬉
しく、自信を持って良いと思いますので、この結果を協会に持ち帰ってフィードバック
したいですし、通訳案内

研修の方でも反映できれば良いなと思います。

- 今ご提案のありました調査方法ですが、今後調査を行う上で試験的にやってみたら良いのではないかと思いました。
- 同じ方でガイドを使った時と使わなかった時にその方がどう感じたのかを調査できればと思います。使わない方は今後ずっと使わないかもしれませんが、リピーターとして再び訪れ時に今度はガイドを使ってみようと思う方ももしかしたらいるかもしれませんので、ということで申し上げました。
- 実は今朝、日本に滞在していて、日本語がちょっとだけ話せる外国人の方に案内をしていたくという面白い体験をしました。完璧な日本語ではなく、文法的には時々おかしいのですが、可愛らしく思え、一緒にいて支障はありませんでした。よって、逆に外国の方が日本に来られますと、話す外国語が完璧でなくても、その他の魅力的な面も目に入るのので、日本人が話す英語なんてこんなものだろうとして許されてしまうのではないかと思いました。しかしながらそれは短時間だから許されることであり、それが朝から夜まで、1週間、2週間一緒に過ごしていたら、それはとてもストレスになるのではないかと思うので、状況によって捉え方は異なるんだなと思いました。
今回の調査で気になったのは、ほとんどの方に満足していただけたことに安心はしたのですが、不満に思う方もいらっしゃるということで、それでは不満に思うことは一体何なのかという具体的な回答があれば知りたいと思いました。
それから多様な主体の外国語ガイドの存在ですが、これらは今とても増大しているパイであると思います。これは先の例ではないですが「日本に来たらこんなものか」と思ってしまい、そのガイドの方のサービスのクオリティがあまり良くなかったとしても、それなりに受け入れられてしまうのかなと思うと、通訳案内士の良い部分をどのようにフィーチャーして、アピールしていったら良いのかと非常に悩ましく思います。
- 今の「時間の使い方が良くなかった」という不満について思い当たることがあります。最近ガイドを始めた方のFacebookやSNSを見ますと、そこに質問と回答が書かれているのですが、質問が「FITの個人客なのですが、時間がオーバーしてしまいます。どうしても回らないといけない箇所なので、どうやっても2時間くらいオーバーしますが、どうしたら良いでしょうか」という問いに対しての回答が「2時間は長すぎるのでせいぜい1時間くらいの延長にしたらいかがですか」というものでした。私の受けた印象では、質問も回答も、驚くような内容です。こういったオンラインのやりとりを見ると、あるべき本来の姿を知らないまま自己満足のガイドをされている方々が世にたくさん出ているのではないかと感じました。
- 「利用したガイド人材の種別」はこの後のバッジの着用に関する議論にもつながってくると思いますので後ほど議論をしたいと思います。

○ 最初に気が付くのは調査対象なのですが、「浅草寺」が949人で全体回答者の1,897の1/2を超えております。一般的な消費動向調査は出口調査になりますが、出口は帰国する前の空港になりますが、圧倒的に多いのは成田空港になります。浅草寺ということはある意味特殊なところでして、浅草寺に行く層は比較的若い人が多いことがあります。また浅草寺は日本で一番、ノンライセンスガイドの方が仕事をしている場所であります。例えば明治神宮や金閣寺などではその前で待っていてやってくる旅行客をキャッチしてガイドするということはほとんどありませんが、浅草寺は3倍くらいそういったことが行われています。また日本で最大ボランティアガイドのSGGクラブの拠点は浅草寺の観光センターの3階にあります。そう言う意味でこの調査結果はノンライセンスガイドに引きずられる形だと思われまます。回答された多くの方がどの種別のガイドを利用したのか分からないと回答しておりますが、地域別に見ていけば東京都には地域通訳案内士は存在しません。京都は比較的質の高い地域通訳案内士がおります。このように京都アンサーなのか、浅草寺アンサーなのかで特性は必ず変わってくると思います。またガイドフィーは1万円前後ということはありません、もっと高いのですが、浅草寺に限っては3,000円くらいでやる方がたくさんおります。3,000円くらいで2,30人集めて、ガイドを行うという商売形態が浅草寺では確立されております。こういった調査はありがたいのですが、基本的な出口調査としては、昔からあるやり方である出国前の空港や飛行機でしっかりと調査をやっていくことが重要でありますので、成田空港や関西国際空港で取っていただいた方が本当は良かったと思います。そうであってもこのようなガイド調査を行っていただいたことがスタンスとしてありがたいので、引き続きより客観視点になり得る調査を行っていただきたいと思ひます。

○ 今回の調査は第一回目ですし、限られた日数の中で行われております。しかし、アンケートのやり方でも現地でも対面で行うのか、旅行の後でデジタル等を使って後で回答を集めるのかで結果は大きな違いが出ると思われまます。何が知りたいのかを明確にしていけないとあまり意味がなく、例えばこれは同じ時期であっても先ほどの他の委員のお話から判断すれば、空港版と浅草寺版、京都版ではまったく違う結果と見方になったはずです。3月の調査時期であれば、新千歳空港でアンケート実施したとしたら、スキー・スノーボード目的の外国人旅行者が多く来ていますので、まったく異なる結果が出たと思ひます。新千歳空港でガイドについての質問内容にガバメントという言葉がなく、ナショナルライセンスと言われれば国際山岳ガイドやSIAのスキーのインストラクターを連想する可能性が高くなると想像できまます。この一回目の調査では他国と同じような傾向が出ていますし、精度を上げるのであれば今日出た指摘や提案を検討する必要があると思ひます。

もちろん全てが正規分布するとは限りませんが、今後に向けての最初の一石としては良いと思ひます。但し、聞き方として何を知りたいのかを明確にすることが前提なのですが、浅草や京都で聞いた方は目の前にガイドの方がいた可能性が高く、空港で聞いている方には、ガイドはいなかったと思ひます。そうなるとうガイドが目の前にいる状況でお客様が「満足ではない」とはっきりと言えるのかということが起こります。今後は在日外国人のガイドへも調

査が行われていくと思いますが、外国人ガイドの方が同じ国の方を案内すると共感性が高くなり、日本人ガイドの方はお客様を納得させられるという傾向が出ると思います。アンケートの聞き方としては対面の場合は現場で実施される方が多いのですが、最近は旅行の後日、ウェブやアプリを使ったアンケートは当たり前のようにおこなわれているので、私たちのアンケート方法も検討が必要です。

- 旅が全て終わった後、落ち着いた環境で客観的に回答するということが一番良いデータになるのではないかと思います。
- ガイドの満足度となると、旅行会社経由で来ているガイドについてはアンケートなどを都度実施しており、そのデータは旅行会社や海外の主催元の会社で、ツアーでなくても個人で手配した元の方で必ず把握しておりまして、それによって私たちはその先の仕事が続くかどうか、シビアな淘汰がされる位ですので、ある程度は把握されているのだと思います。多様な主体の外国語ガイド人材もいて、手配した元が不明なところもあって、今回の調査を行ったものと思います。例えば OTA で手配を行っているとか、観光協会が斡旋しているとか、そういうところを通して1つ1つの仕事とか、一人一人のガイドに対する満足度をチェックしていかないと意味がないのではないかと思います。そもそも使っていないとする方の中から回答をいただいても満足度のところは正確に見えてこないと思いますので、満足度という設問は別にしても良いのではないかと思います。
- 日本の旅行会社のアンケートであったとしても、復路の飛行機内でアンケートを書かせ、添乗員が見られるようになっているとお客様が忖度して正直な回答にならず満足度が高い方へ偏ってしまうことがあります。アンケートの実施方法によっては正確な把握が難しいことがあります。
- 欧米ではこのレーティングは給料につながるということが知られておりますので、比較的甘めというかポジティブ評価をしがちではありますが、中にはシビアな評価もありますし、不満の具体的な例としては外国で一番不満が多いのが「歩くのが速い」とか「たばこ臭い」とか「感じが悪い」などが出てきて、「語学や深く突っ込んだ知識がない」、「薄っぺらい」等といった評価になっていくことがあるのだと思います。
- 例年旅行会社が通常通訳案内士を手配している時期というのがこの調査期間の1週間から10日以降が山場となってきますので、もう1、2週間遅らせた期間であればもっと観光に対する通訳案内士のアンケートが取れたのではないかと思います。次回の調査をやっていたら春の時期であったり、秋の10月下旬から11月上旬にかけての時期であったりすれば、もっと明確な回答が得られるのではないかと思います。また、旅行会社が企画した団体旅行に参加した方が9.4%になっているのですが、同じように時期が違えばこの比率も大きく変わってくると思いますので、この実施時期という部分

は次回に活かしていただければと思います。

- 初回の調査ということで、色々な課題が出てきましたが、これらの意見はまた次の調査に役立てていただければと思います。
それでは2つめの議事「中間とりまとめ（案）」について事務局より説明をお願いします。

- 今回のこの検討会に際しましては、私どもが実施いたしました「ガイド団体向け調査」の結果も何らかのお役に立つということで報告をさせていただきました。通訳案内士の試験の状況や受験する意向があるのか、ないのか等、今後に向けた観点で質問をして、関連性を持ってきたところがございます。先ほどのお客様側のガイドニーズに対する調査でもそうですが、多様な主体の外国語ガイドの領域をどのようにしていくのかというのは、非常に幅の広い課題になると思います。私どもは主にガイド団体の方を相手にしておりますが、皆様のご指摘の通り、在日の外国人の方が個別にガイドをされているケースも多々ありますので、今後、多様な主体の外国語ガイド人材についてどのように検討を深めていくのかについては、今回の「中間とりまとめ（案）」では課題提議で終わっていると思いますので、まとめの最後にもありますが、平行してローカルガイド人材についての検討会も始まったと伺っていますので、是非この辺りも引き続き情報共有をしていただきながら、私どもとしては是非関わらせていただければと思います。東京、大阪などの大都市圏では、比較的インターネット情報もたくさんありますので、ガイドに対するニーズが低めなのかもしれませんが、特に地方部の決してインターネットによる情報が多くないところにおいては、ガイドの領域がどの様に役に立つのかということが、法律に限らず今後の日本人ガイドにとって重要であると思っておりますので、特に地方部においては、多様な主体の外国語ガイドの方はどのように従事していくのかについて、通訳案内士の制度に限らずその他の色々な形態のガイドの方々はどう活躍していただくのかを是非継続して議論していきたいし、議論していただきたいと思っております。実際各地方行政においてもそういったニーズが高まっており、私どもに対しても各地域におけるガイドの制度についてのお問い合わせや、検討に関する意見や調査依頼もありますので、先ほどの実地でのお客様のニーズ調査を初めて行っていただき、大変参考になりましたが、地方部においても地方行政等が実際に地方に来ている外国人の方に対して同様の調査をすることも必要でしょうし、首都圏にいて、東京だけを見て色々な政策を決めるのではないと思いますが、地方部におけるインバウンドや日本人向けについても、ガイドに対するニーズ調査や、更なる利用促進については引き続き行っていく必要があると思っております。「中間取りまとめ（案）」がどのような位置付けであるのか、どういうものかはこの後に説明があるのかもしれませんが、試験料金を改定したい等の一部改訂がありますが、今後「中間とりまとめ（案）」を終えてどうされていこうとしているのかを伺いたいと思っております。先ほどのその他の検討会との関係を含めて、もしこの段階で提示いただけるものがあればお聞かせいただきたいと思っております。

- 今回は中間というタイトルが付いておりますので、今回の成果を踏まえて次のステップをど

うしていくということは後ほどの締めくくりのところで観光庁からお伺いできればと思います。これまでの議論の中で有資格ガイドとそれ以外の主体の外国語ガイドとの共存とか色々な風景が色々な立場から出てきていますので、この辺りももう少し調査を進めながらどうやって上手く共存していくか、あるいはお互いに切磋琢磨して AI に負けないガイド人材を育てていくかということが日本全体の観光業界の問題、課題になるかとは思っております。地方自治体の取り組みもこれからますます重要にはなるのですが、東京都ではどのような取り組みをされているのでしょうか。

- 今回お話を伺い、このアンケートの結果を見て、インバウンドで訪れる方は安心して旅ができることを求めていることが良く分かりました。さらに一度ガイドを活用いただいた方のリピーターも多いということから、満足度も高いことも理解できました。東京都としてもインバウンドを意識することをトップから求められており、施設の表示やインターネット等の多言語化を進めているところです。ある程度のことは個人でもできると思われませんが、より安心して過ごしていただくためには通訳案内士等を活用していただいた方が良いと思います。「中間とりまとめ(案)」には通訳案内士等を活用した結果、安心して旅ができたということが記載されておりますので、このことを旅行者の方に知っていただき、通訳案内士を活用していただききたいと思っております。
- 東京都は、これまでも色々な面からも観光活性化をされておりますし、本当に旅行者の方も多いのですが、通訳ガイドのスキルアップ研修もされているということで、私も何度か視察をしているのですが、これから東京都として新たに打ち出したいことは何かありますでしょうか。外国からのお客様に対しての対応で今いくつか、表記とかインターネット等がありましたけれどももっともっと質が良いもので、東京の魅力をより深く知っていただくような取り組みや計画はあるのでしょうか。
- 通訳案内士の取り組みについては、スキルアップ等には行っていますが、広報として皆様に情報をお届けできるものが出しきれていないところがございます。その点では日々強く情報提供を求められておりますので、広報等の対応はしてまいりたいと考えております。
- 都心部は人が溢れていて、情報も豊富なのですが、東京でも多摩エリア等のまだまだ魅力があるところにあまり人が行き渡っていないように思えますので、そういったところの魅力発信も必要かなと思っております。個人的な意見かもしれませんが、まだまだ魅力はたくさんあるなと思っております。
- 全国通訳案内士の方はすごく難しい試験に合格して、最高位のガイドになれますが、やはり優先的に仕事ができるという仕組みを作っていただかないと、いくらキャンペーンを行っても受験者が増えないといった課題は残ると思われれます。例えば海外のようにライセンスガイドでなければ入場できない場所を作るとか、ライセンスガイドと一緒にないと話を聞けない

ところを作るとか、何かやはり外国人観光客が「ライセンスガイドと一緒にいることによって優越的な立場で観光ができるようになるのだ」ということをアピールすることが必要ではないかと思えます。スペイン、イタリア、地中海地方では必ず本国のライセンスガイドが外国人ツアーに付いてきますし、また本国のライセンスガイドがいなければ美術館へも入場できない、話もできない、説明もしてはいけないということが一般化されておりますので、日本もそのような仕組みを取り入れていくことが必要なのではないかと思われます。そうしますと将来、最高位のガイドとして優越的な立場で外国人観光客を後ろに引き連れて美術館とか博物館とかあるいは金閣寺のように多くの人で混んでしまうところで、「一般の方は入れないけど、ライセンスガイドがいれば入れる」といった形で優先的に入れるような形を作っていくことがとても大切ではないかと思えます。もう1つ、バッジのことですが、ある箇所で優越的な立場でガイドができる、バッジを付けた全国通訳案内士の方が一般の観光客の人に向けて、「私はガイドだからこうして観光客の人を連れて、こうして説明ができるのよ。だからこういったところに入れるの」ということをアピールするためのシンボルとなるような形でバッジというものがあっても良いのではないかと思えます。例えばイギリスの「ブルーバッジ」のような形ですが、イギリスの公認ガイドの方たちは「ブルーバッジ」という最高位のバッジを付けていて、それがないと説明もできないし、入場個所に入れない。逆に「ブルーバッジ」を付けないで観光客を連れて歩いていた場合は、旅行会社が罰せられる等の様々な規則などがありますが、日本でもそのような仕組みを作り、バッジが単なる社員証であったり、通訳案内士同士の連携を示すようなものであったりではなく、もっと外にアピールできるような形で使われるようになると良いなと思っています。

- 「中間とりまとめ（概要）（案）」、「中間とりまとめ（案）」の中にありますが、今の委員の発言は、業務独占制がどのように影響したのかということにも関わってくるのかと思えます。有資格の通訳案内士の存在について改めてまた検討するということにもつながってくるかと思えます。

- 「中間とりまとめ（案）」の内容自体はこれまでの議論を概ね網羅されているところかなと思えます。通訳案内研修の受講義務を果たされていない方への対応というところですが、元々の法制度の部分で、この資格にはそもそも更新という制度がないというところがありまして、資格は取っているが、ずっとアクティブではない状況の人がどのくらいいるのかが分からないというところが、この義務が上手く果たされていないことに絡んでいるのではないかと思われます。今後の議論に関わる場所でもありますが、この辺は、法令や規則の改正といった議論も視野に入れていかなければいけないと思っております。先ほどいただいた調査結果を見てもガイドに求める勤務姿勢の中で、上位は、「友好的な姿勢」「言葉が聞きやすさ」「話しかけやすさ」といったことで、これらはコミュニケーションスキルの問題であるので、個人個人のスキルにかかってくると思えますので、試験とか研修で対応するようなものではありませんが、その下にある「急病・災害等へ対応」「臨機応変な対応」「トラブルへの対応」は、通訳案内研修内の「旅程管理業務」や「安全に関する災害発生時の危機管理に対する項

目」という、受講義務が課されている事項と重なっており、実際の外国人観光客のニーズという観点でもこういうところもきちんとフォローできている有資格者が求められているのだと分かります。受講義務への対応は適切に行っていただくと共に、研修の中でもこういうところに力を入れていくことが、実際の満足度を上げていく意味においても、外国人観光客の安心安全を守るという意味でも重要なのだと思います。この後のさらに充実に期待したいと思うところです。

- 「中間とりまとめ（案）」11 ページにあります「ガイドに求める姿勢」の中で4つ目にあげられていますが「急病・災害等への対応」は、特に日本では今、色々な災害が続いて起きておりますので、強く求められるところだと思います。突発的な災害が旅行に及ぼす影響を目の当たりにした時に、ガイドがどのようにお客様を安全で安心できる状態に誘導するか、その力がすごく問われるのではないかと思います。
- 観光庁テキスト中には災害発生時の対応に対する知識も掲載されていて、これから受験される方は当然それも含めて知識として身につけた上で受験されると思いますが、そういった知識もなく、なおかつ研修義務も果たされてない方がもし通訳案内をした時に地震が発生しても対応できなかったということになれば、それはやはり国家資格に対する信頼を大きく棄損することにもなりかねないので、非常に重要なところでないかと思います。
- 「中間とりまとめ（案）」の8ページで、「通訳案内士法上の有資格者」と「多様な主体の外国語ガイド」という分け方だったものを、「有資格者」と「多様な主体の外国語ガイド」と「わからない」という形にしたとのことでしたが、表の上部がまだ「有資格者」と「多様な主体の外国語ガイド」の2つ分けになっております。
- 調査方法に関しては色々な意見いただきまして、次回以降の調査に活かしていただくということになりましたが、ガイド人材の活性化、ガイド全体の活性化についての次のステップとして何か提言、発言がありましたらお願いいたします。
- 今回私たちが議論をした中で課題を根本的に解決するには、法律そのものをどうするべきか、を強く明記していただきたいと思います。ガイドの活性化に係る検討会としては、将来的なこととして学生や子供たちをどうするのかという議論もありました。そのことに対する記載が少ないことが気になりましたので、中間とりまとめへの明記をお願いします。検討会として、調査によりガイドの実態が見えてきたところもありますが、市場の構造がはっきりと見えたわけではおりません。他課の会議でも市場調査やガイドのあり方が検討されていたとしても、国際観光課が毎年しっかりと調査をしていくことが必要です。独自の現地調査や空港での出口調査、ウェブ調査は今後も重要です。また、旅行会社が実施しているアンケート結果があるのならば可能な限り提供していただきたいとも思いました。今回の調査時期よりも1週間遅くアンケートを取った方が良かったとの意見もありましたが、旅行会社が毎回実

施したアンケートがあるのならば、その一週間後に取った調査結果を私たちも確認したいと思います。そういう意味では観光庁だけが調査を実施するのではなく、業界団体も含めて市場を把握することが今後の実態把握の中で最も重要になります。その辺りのこともどこまで明言できるのかは分かりませんが、中間とりまとめには書いていただきたいと思います。

- これは報告書そのものではなく、大きな課題となることなのですが、私どもは、日本通訳案内士団体連合会という組織を運営しておりまして、島根ですとか、栃木ですとか、和歌山等の各地域で頑張っている通訳案内士の団体をたくさん持っております。そこで問題になっているには、地方では食べていけないということでした。1つの重要な鍵となることですが、今年3月1日に通訳案内士と日本観光振興協会で認められた観光ガイドに限り自動車の運転をタクシー以外で行っても良いとする新しいガイドラインが出されました。通訳案内士にとって法的な魅力が初めてできたのです。通訳案内士であれば特別な許可無く自動車運転をしてガイドをしても良いという画期的な制度ができました。一方で現実を見ますとノンライセンスのガイドが自動車で何百キロも走る東京発の富士山観光を行っております。これは明らかに白タク行為にあたりますので取り締まらなくてはならないもので、通訳案内士法でなく、国交省の行政政府全体の問題になります。しかもはっきりと広告を出して行っているにもかかわらず野放しになっているという現実がございます。こういった行為をきちんと取り締まっていただかないと、地域で頑張っている通訳案内士には切実な問題です。運転ができれば食べていけるようになる方はたくさんおります。私たちの仲間に出雲のたたらにいるガイドがおりますが、そこはバスがないため公共の交通機関が何もありません。たたら観光はとてもニーズがあるのですが自家用車しか使えません。ここで仕事をしていくためには、そうした認可をきちんとしていかないといけないことがあります。そういった深刻な問題がありますので、制度的な問題をきちんとしていただき、地方の通訳案内士がどうやって食べていけるのか、活性化できるのかの鍵はほとんど交通機関にありますので、今後の検討課題としてぜひ取り上げていただくと同時に、明らかな違法な白タク行為は国交省としても対応していただきたいと思います。

- 皆様から本日いただきました意見を踏まえて「中間とりまとめ(案)」で修正が必要な場所につきましては、観光庁と調整しながら最終調整をおこなって報告いたします。何人かの委員のかたから次のステップとして、今回の「中間とりまとめ(案)」を踏まえて、今後どのように進めていくか、どのような調査を行っていくのかというご意見がありました。それらを含めて観光庁から締めくくりをいただきたいと思います。