

観光庁研修テキスト

(第1版)



観光庁
Japan Tourism Agency

国土交通省 観光庁

観光地域振興部 観光資源課

平成30年3月

はじめに

2017年に我が国を訪れた外国人旅行者は、史上初めて2,000万人を超えた2016年を上回る2,869.1万人となるとともに、その旅行消費額も過去最高を更新して4兆4,161億円となる等、インバウンドの勢いは加速しており、観光は我が国の経済を支える産業へと成長しつつあります。

現在、政府は、2020年に訪日外国人旅行者数4,000万人、訪日外国人旅行消費額8兆円等の新たな目標とその目標達成に向けた各種施策を盛り込んだ「明日の日本を支える観光ビジョン」の目標達成に向け、具体化された様々な施策取り組んでおります。

また、近年の訪日外国人旅行者の動向を見ると、大きな変化が訪れていることがわかります。まずは、団体旅行から個人旅行への移行。2012年には全体の6割だった個人旅行は、中国を中心に旅行の個人化が進んだことで、2017年の直近のデータでは、個人旅行は全体の4分の3以上となっています。さらに、モノ消費からコト消費への移行が進み、地方部への訪問も多くなるなど、我が国の豊かな自然や文化、我々の生活に直接、深く触れたいというニーズが高まっています。

我が国においては、これまで、通訳案内士が、訪日外国人旅行者の「言葉の壁」を解消するとともに、快適かつ有意義な滞在を支援することにより、訪日外国人旅行者に対する満足度の高い旅行の提供に貢献してきました。一方で、通訳案内士制度は、創設以来60年以上が経過し、訪日外国人旅行者の急増・ニーズの多様化に伴って、通訳案内士の絶対数の不足に加え、大都市部への偏在・資格取得者の言語の英語への偏りが指摘されてきました。

このような環境の中、平成30年1月4日、通訳案内士法を改正し、大きな見直しを図りました。本改正では、業務独占規制が撤廃され、有償の通訳案内業務への参入が自由になるとともに、通訳案内士の名称は「全国通訳案内士」と変更され、試験に合格して登録された方のみが付与される資格として改めて位置づけられることとなりました。

また、今回の改正により、全国通訳案内士試験の筆記試験において、新たに「通訳案内の実務」に関する筆記試験科目が追加されるとともに、全国通訳案内士に対して定期的な研修（登録研修機関が行う研修）の受講を義務づけることにより、全国通訳案内士の資格を継続して得るためには、高いガイド能力の維持・向上が求められることとなります。

さらに、今回の改正までに通訳案内士試験に合格し、全国通訳案内士として登録されている方については、別途、観光庁が実施する本研修を受講することにより、「通訳案内の実務」に関する知識を確認することとなります。この研修では、通訳案内の現場で必要な「旅程管理や関係法令に関する基本的な知識」や「訪日外国人旅行者の国別、文化別の特徴」、「危機管理・災害発生時における適切な対応等に関する基礎的な知識」の習得を内容としております。

今回の見直しによって、通訳案内業務における参入規制がなくなることで、多くの方がこの分野に参入することが予想されますが、全国通訳案内士は、高い語学力を有しているとともに、訪日外国人旅行者に対して我が国の歴史、地理、文化等について、正確に、かつ直接伝えることができる人材として国家資格を得た者であり、急増する訪日外国人旅行者や多様化するガイドニーズに的確に対応していくために

は、今後も重要な役割を担っております。

観光庁としても、質の高い全国通訳案内士が「憧れの職業」となるよう環境を整備していきたいと考えていますので、本研修を受講し、全国通訳案内士として活動する上で必要となる知識・能力を修得・再確認することにより、訪日外国人旅行者に対して質の高い通訳案内を提供するとともに、継続して通訳案内業務の知識・能力の維持・向上に努めて頂きたいと考えています。皆様のより一層のご活躍を期待しております。

目次

第1編 旅程の管理に関する基礎的な項目・関係法令に関する基本的な知識	1
第1章 通訳案内士法・旅行業法等に関する知識	2
第1 通訳案内士制度について	2
1 通訳案内士法の改正	2
2 全国通訳案内士と地域通訳案内士について.....	2
3 憧れの職業となるよう位置づける.....	2
4 全国通訳案内士試験の見直し	4
5 通訳案内士法の一部改正に伴う経過措置の研修（観光庁研修）	4
6 登録研修機関が行う通訳案内研修の受講義務.....	5
7 登録研修機関	6
第2 旅行業法	7
1 旅行業法とは	7
2 旅行の種類	7
3 登録制度と旅行業者の業務範囲.....	8
4 旅行サービス手配業	8
5 旅行業者等の書面交付義務	9
6 禁止行為	10
第3 旅行業法に基づく旅程管理	11
1 旅程管理業務とは	11
2 旅程管理主任者とは	11
3 旅程管理主任者資格の取得方法.....	12
4 旅程管理主任者の法定業務	12
5 通訳案内業務と添乗員業務の兼務.....	13
第2章 旅程管理の実務	14
第1 旅程管理の必要性	14
1 旅程管理に関する多様な実務	14
2 二つの旅程管理について	14
3 広義の旅程管理について	15
4 お客様の把握・理解	18
第2 訪日外国人旅行者に対する特別な配慮.....	21
1 日本の生活様式やルールの説明.....	21

2 集合時間／場所の周知	24
3 食事の際の配慮	24
4 日本旅館での配慮	25
5 多様な質問に対する準備と心構え.....	26
第3 添乗の準備	27
1 書類等の受け取りと確認	27
第4 添乗	33
1 貸切バスでの添乗	33
2 列車での添乗	35
3 航空機での添乗	38
4 船舶での添乗	41
5 クルーズ船乗船の場合	41
6 立ち寄り先観光	42
7 食事について	43
8 宿泊施設について	44
9 自由行動等について	45
10 最終日／帰着・解散	46
第5 報告・精算	47
1 報告	47
2 報告についての注意点	47
3 報告書とともに提出するもの	47
4 精算書	47
5 精算書とともに提出するもの	47

第2編 危機管理・災害発生時等における適切な対応..... 48

第3章 危機管理と事前調査..... 49

第1 全国通訳案内士にとっての危機管理の基本的考え方.....	49
1 「第2章 旅程管理の実務」との関係.....	49
2 なぜ、全国通訳案内士が危機管理の対応に努めなければならないか.....	49
3 全国通訳案内士にとっての危機管理.....	49
第2 事前調査	50
1 依頼者からの情報の収集・整理.....	50
2 事前調査のポイント	51
3 下見による調査	53
第3 危機の事前防止及びトラブルの最小化.....	54
1 広義の意味での危機としてのトラブルを防止する方法.....	54

2	トラブル事前防止の方法	54
3	迷子を出さないための工夫	56
4	万が一、迷子が出てしまった場合の対応方法	57
第4	危機発生後の適切な対応	57
1	危機における基本姿勢	57
2	クレームへの適切な対処	58
3	危機対応の事例	59

第4章 災害発生時等における適切な対応 60

第1	災害発生時等の対応の基本	60
1	災害発生時における行動の基本	60
2	初動対応—災害が起きたら—	61
3	避難行動	63
4	けが人・病人等が出た場合の対応	63
第2	救急救命措置	64
1	救急救命措置における全国通訳案内士の役割	64
2	応急手当	64
第3	外国人旅行者に対応可能な医療施設等に関する知識	66
1	主な医療施設の種類	66
2	どの医療施設を受診するか	67
3	診療の流れ	68
4	遠隔医療通訳サービス	69
第4	危機管理/災害時対応で有用な情報	70
1	自然災害時に役立つアプリケーション等	70
2	インバウンド向け旅行保険	71

第5章 コンプライアンス 72

第1	著作権法	72
1	著作権制度の概要	72
2	著作物の使用方法と罰則について	73
3	全国通訳案内士による著作物の使用について	74
第2	道路運送法	74
1	旅客自動車運送事業について	74
2	全国通訳案内士の業務における自家用車の使用について	75
3	旅客自動車運送事業者の利用について	75
第3	商品・サービスの説明に係る法令	77

1 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律.....	77
2 不当景品類及び不当表示防止法.....	79
3 全国通訳案内士による商品・サービスの口頭説明時の留意事項について.....	80

第3編 外国人ごとの生活文化への対応..... 81

第6章 宗教上の注意点・食事制限の知識..... 82

第1 なぜ、外国人ごとの生活文化への対応が必要か.....	82
1 背景.....	82
2 食は、訪日旅行の最大の楽しみ.....	83
3 食の多様性と多文化共生.....	84
4 「お客様が要望する」食材と料理に関する理解.....	84
第2 宗教ごとの特徴.....	85
1 宗教ごと対応の基本.....	85
2 イスラム教.....	86
3 ユダヤ教.....	94
4 キリスト教.....	97
5 仏教.....	98
6 ヒンドゥー教.....	99
7 ジャイナ教.....	101
第3 食事制限に関する知識.....	102
1 ベジタリアン.....	102
2 食物アレルギー.....	104
第4 飲食店等での受入れ対応方法.....	106
1 飲食店等での受入れにおける全国通訳案内士の役割.....	106
2 飲食店等との連携による接遇の基本.....	107
3 飲食店等における対応の方法.....	108

第7章 文化別・国別の特徴..... 113

第1 訪日客全体の状況.....	113
第2 東アジア.....	114
1 韓国.....	114
2 中国.....	114
3 台湾.....	115
4 香港.....	115
第3 東南アジア.....	116

1	タイ	116
2	シンガポール	116
3	マレーシア	117
4	インドネシア	117
5	フィリピン	118
第4	北米	118
1	アメリカ合衆国	118
2	カナダ	119
第5	ヨーロッパ	119
1	英国	119
2	ドイツ	120
3	フランス	120
4	イタリア	121
5	スペイン	121
6	ロシア	122
第6	オセアニア	122
1	オーストラリア	122

資料編 123

資料1	覚えておきたい専門用語	124
資料2	著作者人格権と著作権（財産権）	127
資料3	著作物の種類	128
資料4	著作権の保護期間	128
資料5	著作物が自由に使える場合	129
資料6	通訳案内士による自家用車を用いた通訳案内行為について	130
資料7	その他の応急手当（ファーストエイド）のケースごとの対応について	131
資料8	救急救命の手順	136
資料9	医療施設に関する情報源	142
資料10	和食の4つの特徴	143
資料11	ハラール認証	143
資料12	宗教に関する情報の問い合わせ先一覧	145
資料13	ベジタリアンの定義や最近の動向	145
資料14	ピクトグラム対応（情報開示型）	146
資料15	医学用語の多言語翻訳（10言語）	147