

通訳ガイドスキルアップ・プログラムー標準的研修プログラムーについて

1. 通訳ガイドスキルアップ・プログラムとは

通訳ガイドが実務を行うに当たって必要となる実践的知識を向上させるための標準的研修プログラムを示したものである。

2. 背景

外国人に対し直接、我が国・地域の魅力を正確かつ適切に伝えることが使命である通訳ガイドは、外客接遇の向上及び国際相互理解の増進の観点から極めて重要な役割を果たしている。

そのため、平成18年度には「通訳案内業法」及び「外国人観光旅客の来訪地域の多様化の促進による国際観光の振興に関する法律」を改正し、訪日外国人旅行者の増加に対応するため、通訳ガイドに係る参入規制の緩和や地域限定通訳ガイド制度の創設等の措置が講じられ、法律の名称もこれまでの「通訳案内業法」から「通訳案内士法」に変更されたところである。

「通訳案内士法」では、多様化する外国人旅行者のニーズ等に適切に対応するため、資格取得後も必要な知識・能力の維持向上を図ることを努力義務化するとともに、国は必要に応じ必要な講習や、資料の提供その他の措置を講ずるものとしている。

3. 目的

通訳ガイドは個人事業者であり、その技能の維持向上は基本的には個人の努力に委ねられているが、「通訳案内士法」により研修の実施が義務付けられる通訳ガイド団体（以下、通訳ガイド団体といいます）においても、業界標準的かつ段階的な研修プログラムはなかったのが現状である。

そのため、外国人旅行者が個々の通訳ガイドの技能レベルを認識し、自らのニーズに見合ったサービス（料金、内容等）を提供することができる通訳ガイドを選択することも困難であった。

そのような状況から、「通訳ガイドスキルアップ・プログラムー標準的研修プログラムー」として、標準的で段階的な研修プログラムを策定し、通訳ガイド団体が中心となってそれに基づいた研修を行うことにより、通訳ガイドの知識・能力の維持向上を促すとともに、外国人旅行者の通訳ガイド利用に当たっての選択の目安を提供しようとするものである。

また、本プログラムに基づく研修を行うことにより、通訳ガイドの技能レベルが客観的に評価されることを通じて、修了した研修の段階に応じた報酬の確保を図り、ひいては「通訳案内士」及び通訳ガイド団体の社会的地位の向上につなげようとするものである。

4. 本プログラムの位置づけ

本プログラムでは、到達目標を「レベル1」、「レベル2」と段階的に設定し、それぞれのレベルに応じて研修内容の標準化を図るため、学習内容、指導方法、教材例を示している。

つまり、本プログラムは「実務を行うに当たっての実践的知識」を示したものであり、学習内容や指導方法等について、独自の取り組みを制限することを目的としているものではない。また、当然のことながら、本プログラムに加え、通訳ガイド団体が独自のプログラムを作成し、特定の分野に特化した専門的な研修等を実施することを妨げるものではないことは言うまでもない。

5. 研修項目

本プログラムにおける研修項目は、「通訳ガイドスキルアップ・プログラム策定検討会」（座長：佐藤博康 松本大学教授）における検討結果を基に、通訳ガイドに求められている知識・技能・資質を体系化した評価項目表に沿って作成されたものである。

ただし、通訳案内士試験の科目となっている外国語、日本地理、日本歴史、産業・経済・政治・文化に関する一般常識については、ガイド個人が日頃からさらに知識を深め、新しい知識の習得に努めることが必要ではあるが、通訳案内士試験により当該科目についての必要最低限の知識を持っていることが証明されていることから、本プログラムからは原則として省略し、「ホスピタリティ」や「旅行を円滑に進行する能力」、「危機管理能力」※等、試験で測ることが困難な知識・技能・資質の向上を図るための項目を盛り込んだものとしている。

※ここでいう「旅行を円滑に進行する能力」や「危機管理能力」は、旅行業法に基づき、旅行者が行う「旅程管理業務」を意味するものではない。

6. 研修レベル

①「レベル1」

観光地周遊型の旅行者に対して、的確なサービスを提供することができる通訳ガイドを養成することを内容とする研修。

②「レベル2」

観光地周遊型に加え、MICE 等特定の旅行目的にも対応した幅広いサービスに対応できる通訳ガイドを養成することを内容とする研修。

7. 研修の実施

現在、通訳ガイド団体等では、通訳案内士試験合格者や通訳案内士登録者（または登録資格を持つ者）を対象にした「新合格者研修」や「フォローアップ研修」、一定期間の実務を経験した通訳ガイドを対象にした研修（以後「実務研修」と呼ぶ）等が実施されているが、それらの研修について、本プログラムに沿って必要な見直しを行うことにより、本プログラムが有効に活用されていくことを期待している。

それによって、新たな研修を追加する負担を軽減しつつ、各団体が実施する研修の成果を客観的に評価でき、また、団体の個性を活かした研修の実施を図ることが可能となる。

本プログラムについて、レベル1で求められる各項目は、現状行われている「新合格者研修」及び「フォローアップ研修」に盛り込まれ、レベル2で求められる各項目は「実務研修」に盛り込まれることを想定したものである。

したがって、レベル1の項目（特に「旅行を円滑に進行する能力」や「危機管理能力」の項目）については、出来る限り早期の段階で受講することが望ましい。

また、レベル2の項目については「実務研修」は必ずしも一度で全ての項目を網羅する必要はないが、早期に研修が終了できるようある程度まとめてレベル2で求められる研修内容が受講できるようにすることが望ましい。そのため研修を実施する通訳ガイド団体等では、受講者ごとに「受講記録簿」を作成し、受講内容を記録しておく必要がある。

なお、研修を実施する通訳ガイド団体等は、受講者に対し、レベル毎に「修了証」を発行し、研修を修了したことを明らかにすることをはじめ、研修内容はもとより、受講意欲を高めるよう努力する必要がある。

8. 研修の効果的な運営のために

本プログラムに沿って効果的に研修を行うためには、研修項目によっては旅行業界や交通機関をはじめとする観光関係業界の協力が必要である。

国土交通省においては、本プログラムに沿った研修を行う通訳ガイド団体等には、申請により、円滑な研修の実施が図られるよう、後援名義の使用許可をはじめ、関係業界との調整や研修実施に関する支援等を行うことが必要である。