

## 第2回通訳案内士試験ガイドラインに関する検討会（結果概要）

観光庁観光地域振興部観光資源課

観光庁は、観光立国の実現に向け、訪日外国人3000万人時代を見据えた受入環境整備の一環として、訪日外国人旅行者の多様なニーズに対応できる体制づくりを進めており、その中で、外国人に対し外国語を用いて有料で旅行に関する案内を業として行う通訳案内士の重要性は益々高まっていくものと考えられる。

通訳案内士制度は、訪日外国人旅行者に対する接遇の向上を図り、国際観光の振興に寄与すべく創設された国家資格であり、通訳案内を行う者については国土交通大臣が実施する通訳案内士試験に合格する必要がある。当該試験は通訳案内士法に基づく制度であり、試験方法、合否判定等に係る部分については通訳案内士試験ガイドラインにより定められている。

第2回検討会においては、第1回検討会で各委員から出された意見を踏まえ、現通訳案内士試験ガイドラインを基に外国語筆記試験及び口述試験の論点について事務局が説明し、当該論点について検討委員が議論を行った。

### 1. 開催日時、場所

日時：平成23年11月28日（月）15：30～17：30

場所：経済産業省別館825号会議室

### 2. 出席者（添付ファイル参照）

### 3. 付議資料（添付ファイル参照）

【資料1】委員名簿

【資料2】配席図

【資料3】事務局作成資料



#### 4. 主な意見

##### ①外国語筆記試験について

- ・外国語筆記試験の単語外国語訳問題はマークシート方式を導入しても良いのではないか。マークシート方式を導入することにより、若い人が通訳案内士試験を受けやすいと感じるのではないか。
- ・得点調整について、合格基準点に余裕を持たせる必要があり、日本地理や歴史の平均点で合格ということに鑑みれば、現ガイドラインと同じ70点（平均点+10点）という基準点は適正ではないか。マークシート方式の導入はコストの問題。また、英語と他の言語とで方向性も違うだろう。
- ・各言語において、マークシート方式の導入の可否について、ばらつきがあるのは仕方がない。採点について、試験後に極端に得点が低いものについては加点を行い調整をするというのは一案。語彙問題などある程度客観性があるものについては、マークシート方式を導入してもよいのではないか。マークシート方式の割合は3割程度ではないか。読解問題について、文と文とのつながりや接続詞等を考慮すると、記述試験の方が適切か。
- ・得点調整の仕方については、枝問題の配点を操作するなど、工夫は色々できる。
- ・合格基準点はある程度の余裕が必要と思う。マークシート方式を5割程度導入するのは少し多いと認識。英語の単語外国語訳問題など、選択式問題を作成しにくいものもあるため、どの問題を選択式にするかは各言語の担当に任せた方がよいのではないか。事務局が選択式問題として考えている外国語文読解問題は、観光に関する問題を作成しているため、語学力は低くても知識を用いて解くことができ、正答率が高い。そのため、選択式問題の正答率と記述式の正答率に関連性がない場合も多い。二段階評価についてはもう少し議論が必要。
- ・筆記試験の半分を選択式又はマークシート方式を導入することにより、効率化を図る試みは良い。
- ・マークシート方式導入にあたっては、記述式とのバランスをよく検討する必要がある。マークシート方式導入によって合格点を下げるべきではない。通訳案内士試験が語学に関する唯一の国家試験であることにも留意。
- ・問題ごとの加点調整は実務上困難と考える。なるべく全体で一律に調整する方法が望ましい。
- ・ガイドの不足という問題解消のためにも、マークシート方式の導入は有効であると考ええる。
- ・マークシート方式は問題ごとの独立性が強い。その中で、読解問題に関しては各問題の独立性が弱い。

※外国語筆記試験におけるマークシート方式の導入については、その割合を3割とするものから5割程度が妥当とする意見まであり、また言語ごとに選択式の導入対象を柔軟に考える意見もあった。

## ②. 口述試験について

- ・案内をしている外国人旅行者からのツアー中のリクエストや、各種トラブルについて、あるいは日本の旅行会社や観光施設からの手配状況や注意事項等について、外国人旅行者役のネイティブの試験官と、日本の受入関係者役の日本人試験官との間の連絡するという試験を行えば、日本語や通訳技術を確認するのみならず、臨機応変な対応力も確認できるのではないかと。
- ・ガイドラインの評価項目の中で、受験者に対し、日本語でガイドに対する意気込みや考え方を聞くことが人物考査に必要ではないかと。
- ・口述試験について、各試験官の質にばらつきがあるとのことなので、試験中に観光地の写真を用い、受験生がその写真を見ながら説明を行うというのはどうか。この方法であれば同じ写真を見てどの程度外国語の口述能力があるか比較できるのではないかと。また、臨機応変に対応する力を測る観点より、ツアー中に発生したハプニングにどのように対処するかを聞いてもよいと思う。
- ・口述試験のみならず、試験というものは客観性、透明性、公平性が必要。誰が受験しても不利にならないよう調整する必要がある。やる気・熱意については主観が入るため、評価には工夫がいるのではないかと。評価項目は単純にすればするほど良く、また事前の公表も必要。
- ・通訳案内士試験を語学試験と考える受験生が多いため、やる気・熱意を高く評価するのであれば、事前にアナウンスを行う必要がある。人物評価については、項目を独立させるべきかと。
- ・通訳案内士と通訳は違う点を考慮する必要がある。重層的な質問や色々なパターンを用いることにより、深いやりとりを行う必要がある。口述試験前にオリエンテーションを行い、ネイティブの試験官と日本人試験官の認識を合わせる必要がある。
- ・通訳案内士と添乗員は違う資格だが、一問程度でも良いので、旅程管理に関する質問、例えば、旅程通りいかないような事情があったとき、どうするか、といった質問をすべきではないかと。
- ・日本語の能力をみるのであれば、トラブル対応を実際に行うことで、日本語での対応力を確認できるのではないかと。評価項目の中で、やる気・熱意、適性と2つあるため、1つにまとめてはどうか。
- ・評価項目の中にある、ガイドの適性は非常に大きいと思う。通訳案内士は語学がすぐれているのは理解しているが、実際にガイドを行う際に必要なのは人間性と認識している。そのため、ツアー中のトラブル対応も含め、人物考査についてきっちりと配点する必要があるのではないかと。
- ・試験時間を8分から10分程度と幅を持たせた方がよいのではないかと。トラブル対応の際にも必要なので、具体的な通訳を試みるのは如何か。また、求められているホスピタリティも言語ごとに違うものと認識。
- ・言語ごとに状況は異なっている。訪日外国人旅行者が多い、中国・韓国に関して、試験のハードルを下げるのも一案。また、日本の文化についてももう少し質問する必要があるのではないかと。やる気・熱意について、より具体的な評価基準を示す必要があるのではないかと。

口述試験の具体的な例を提示したい。例えば、日本人試験官が受験生に3

つほどの地域を提示し、受験生が選択した地域を外国人試験官が訪日外国人旅行者として案内するといった試験も一案。また、ガイドに求める知識については、試験と研修の線引きが必要。

- 外国語筆記試験をやさしくし、口述試験を難しくするという方向性は同意。英語の口述試験について、より実践的な観点から、アメリカ人をはじめとする欧米系の外国人だけでなく、インド人やマレーシア人のネイティブの試験官で試しても良いかもしれない。

### ③. その他

- 通訳案内士の地域的な偏在の問題がある。局地的、一時的に通訳案内士が足りない状況が生まれている。その状況を改善するため、通訳案内士をいかに育成するかという観点も重要ではないか。

以上