

通訳案内士専門性研修の効果分析

通訳案内士研修の高度化に関する検討会資料

平成24年3月7日

通訳案内士専門性研修支援事業事務局
(GMTツーリズム総合研究所内)

目次

1. 事業目的
2. 研修概要
3. 申込及び受講状況について
4. アンケート実施概要
5. アンケートの分析について
6. 論点－1 研修を実施した効果について
7. 論点－2 今後の研修の改善点について
8. 昨年度の専門性研修受講者への追加調査(概要)
9. 参考資料

1. 事業目的

事業名：通訳案内士専門性研修支援事業

事業目的：

現在、政府においては観光立国の実現に向け、訪日外国人旅行者3,000万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いる。

特に、言語環境の異なる外国人旅行者を案内し、我が国の魅力を直接発信する役割を担っている通訳ガイドは、リピーターなど訪日外国人旅行者の増加が今後見込まれる中で、その発信内容についてさらなる高度化・専門性が求められている。

こうした中で、訪日外国人旅行者のニーズが高い我が国の歴史、文化、産業、生活様式といったテーマについて、高度かつ専門的な事項にわたり、的確に対応できる通訳ガイドの育成が重要であるとの認識の下、通訳ガイドの専門性の向上に資するための事業を実施することとする。

具体的には、訪日外国人旅行者からのニーズが高い専門テーマに関する研修モデルカリキュラムを作成し、カリキュラムを利用したモデル研修事業を実施すると共に、カリキュラム内容や研修効果の検証・分析といった取り組みを行うことを通じて、通訳ガイドに対する専門研修の受け皿となる基盤づくりにつなげ、訪日外国人の受入環境の整備・充実を図ることを目的とする。

2. 研修概要

(1) 広島地区

概要	研修テーマ	産業観光・近代化遺産
	開催日時	平成24年2月10日(金) 10:00~18:00
	開催場所	広島銀行西条支店
	募集期間	平成24年1月20日(金)~2月6日(月)
	募集告知	①観光庁ホームページ ②通訳案内士団体(16団体) ③JTBGMTホームページ(日本語) など
	申込者数	83名
	受講者数	76名
研修カリキュラム	基調講演	「酒造りと日本酒の魅力を外国人に伝えるコツ」 10:20~12:00 (100分・座学) 講師: ジョン・ゴントナー氏 (日本酒評論家)
	講座1	「日本酒の分類、きき酒ときき水」 13:00~13:40(40分・座学) 講師: 手島 義春氏 (酒造コンサルタント、全国新酒鑑評会 元審査員) 講師: 畝崎 雅子氏 (ひろしま通訳・ガイド協会)
	講座2	「西条酒蔵めぐり」 13:50~16:20(150分・実地研修) 講師: 中井 泰子氏、谷本 久美子氏他 計8名 (ひろしま通訳・ガイド協会)
	講座3	「広島をはじめとする中国地方における国際観光の要点」 16:30~17:30(60分・座学) 講師: 古谷 章子氏 (ひろしま通訳・ガイド協会事務局長)

※17:30~18:00 アンケート記入時間

2. 研修概要

(2) 沖縄地区

概要	研修テーマ	景観、地質、動植物、気象などの自然環境
	開催日時	平成24年2月14日(火) 10:00~16:00
	開催場所	名護青少年の家
	募集期間	平成24年1月20日(金)~2月6日(月)
	募集告知	①観光庁ホームページ ②通訳案内士団体(16団体) ③JTBGMTホームページ(日本語) など
	申込者数	21名
	受講者数	16名
研修カリキュラム	講座1	「沖縄の自然」 10:30~11:30(60分・座学) 講師：屋比久 壮実(やびく そうじつ)氏 (写真家、沖縄県主催自然観察・沖縄県立博物館自然観察会講師)
	講座2	「伝わるガイド術～理論編」 11:30~12:30(60分・座学) 講師：小林 政文氏 (ホールアース自然学校・沖縄校がじゅまる自然学校)
	講座3	「伝わるガイド術～実践編」(実地研修) 13:30~15:30(120分・実地研修) 講師：小林 政文氏 他計3名 (ホールアース自然学校 ・沖縄校がじゅまる自然学校)

※15:30~16:00 アンケート記入時間

2. 研修概要

(3) 東京地区

概要	研修テーマ	ガイディングスキル
	開催日時	平成24年2月16日(木) 10:00~17:30
	開催場所	TKP赤坂カンファレンスセンター
	募集期間	平成24年1月20日(金)~2月3日(金)
	募集告知	①観光庁ホームページ ②通訳案内士団体(16団体) ③JTDBGMTホームページ(日本語) など
	申込者数	231名
	受講者数	141名
研修カリキュラム	講座1	「高度ガイディングスキルアップ①」 10:10~11:40(90分・座学) 講師：安田 彰氏 (亜細亜大学経営学部 教授)
	講座2	「高度ガイディングスキルアップ②」 12:40~15:20(150分・座学、ロールプレイ) 講師：ランデル 洋子氏 (NPO法人通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会 理事長/ 異文化情報学博士)
	講座3	「旅行におけるリスクマネジメント ~BLS(一次救命措置)とAED(自動体外式除細動器)を中心に~」 15:30~17:00(90分・座学、実技) 講師：富永 善照氏 (駿河台日本大学病院 救急救命センター 助手)

※17:00~17:30 アンケート記入時間

3. 申込及び受講状況について

開催地区	広島	沖縄	東京
研修テーマ	産業観光・近代化遺産	景観、地質、動植物、気象などの 自然環境	ガイディングスキル
申込者数	83名	21名	231名
受講者数	76名	16名	141名

4. アンケート実施概要

(1) アンケート実施

研修の実効性を測定するため、研修終了直後に研修会場にて、アンケートを実施。

(2) アンケート項目

- ・受講者の属性
- ・本研修全体・各講座の満足度
- ・本研修全体・各講座の説明のわかりやすさ
- ・本研修全体・各講座の理解度
- ・本研修の内容が通訳案内士としての活動に活かすことができると思うか
- ・本研修が就業日数の増加につながると思うか
- ・本研修が受講者のガイディングスキルにどのような変化を与えたと思うか
- ・その他

(3) アンケート回収結果

全体 222名

広島: 受講者数76名中→72名(回収率:94.7%)

沖縄: 受講者数16名中→15名(回収率:93.8%)

東京: 受講者数141名中→135名/回収率:95.7%)

(4) 追加アンケート調査実施(予定)

研修効果を実証するために、受講者を対象に追加アンケート(任意回答)を平成24年中に実施する予定。

5. アンケートの分析について

専門性研修は、通訳案内士の専門性を高めることにより、訪日外国人旅行客のニーズに対応する目的である。そのため、当研修を受講した通訳案内士の専門性の向上により、今後の就業時間の増加に寄与するものかどうかについて当資料において分析することしたい。

論点1においては、アンケートを踏まえ研修を実施した効果を集計し、その効果と就業時間の増加について関連があるかどうかの分析を行う。

論点2においては、どのような研修内容が受講者の満足度が高く、また就業日数の増加につながるかについて、今後の研修の改善点として分析を行う。

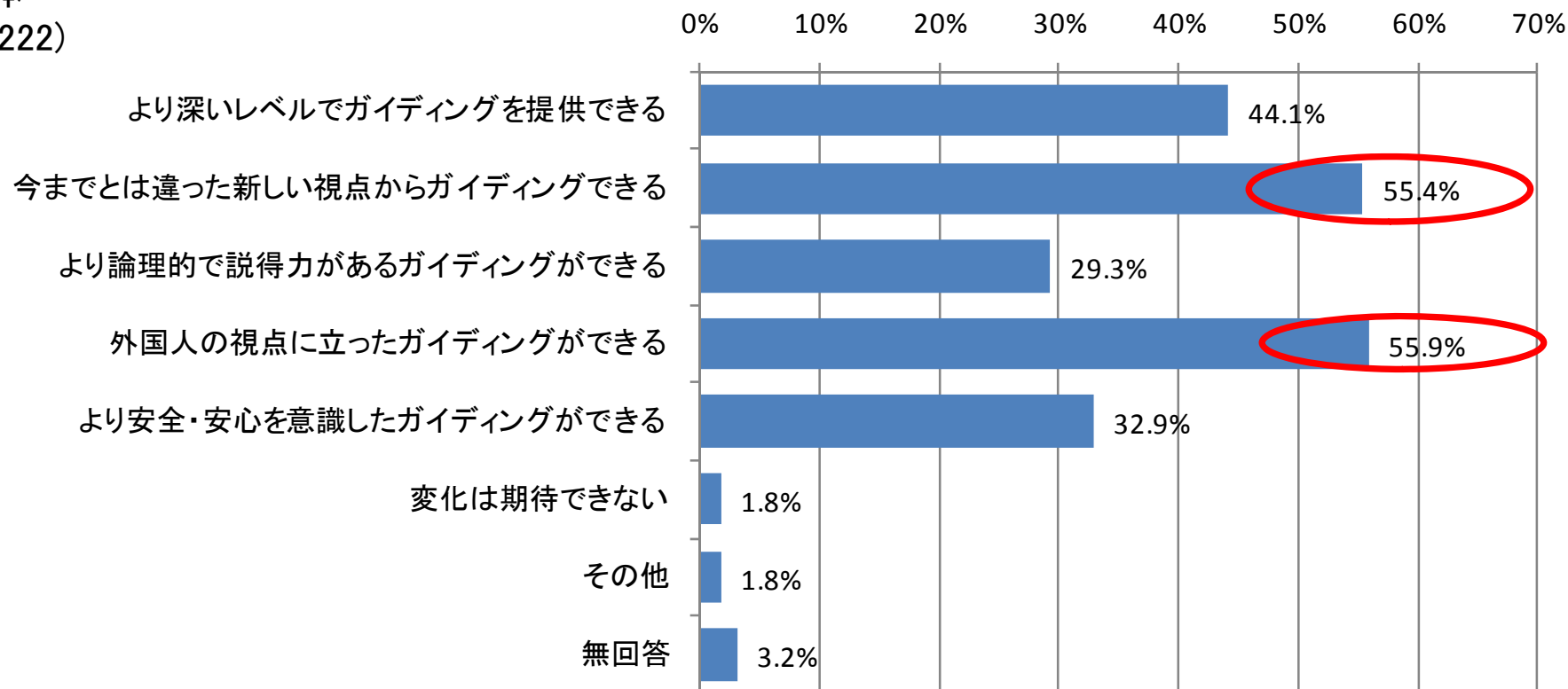
論点－1

研修を実施した効果について

6. 論点－1 研修を実施した効果について

(1) 研修後に期待する変化について（複数回答）

全体
(n=222)

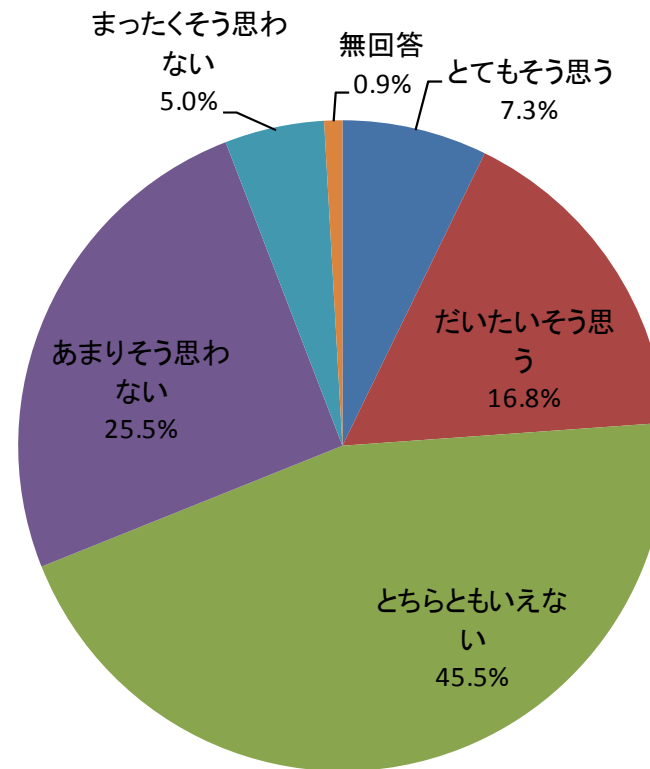


研修後のアンケートによると、受講者の半数以上が「今までとは違った新しい視点でのガイドングができる」と「外国人の視点に立ったガイドングができる」と回答している。

6. 論点－1 研修を実施した効果について

(2) 研修の活用可能性について 一本研修が就業日数の増加につながると思うか

全体
(n=222)



「とてもそう思う」と「だいたいそう思う」を合わせると、24.1%の受講者が本研修が就業日数の増加につながると回答している。

6. 論点－1 研修を実施した効果について

－アンケート結果－

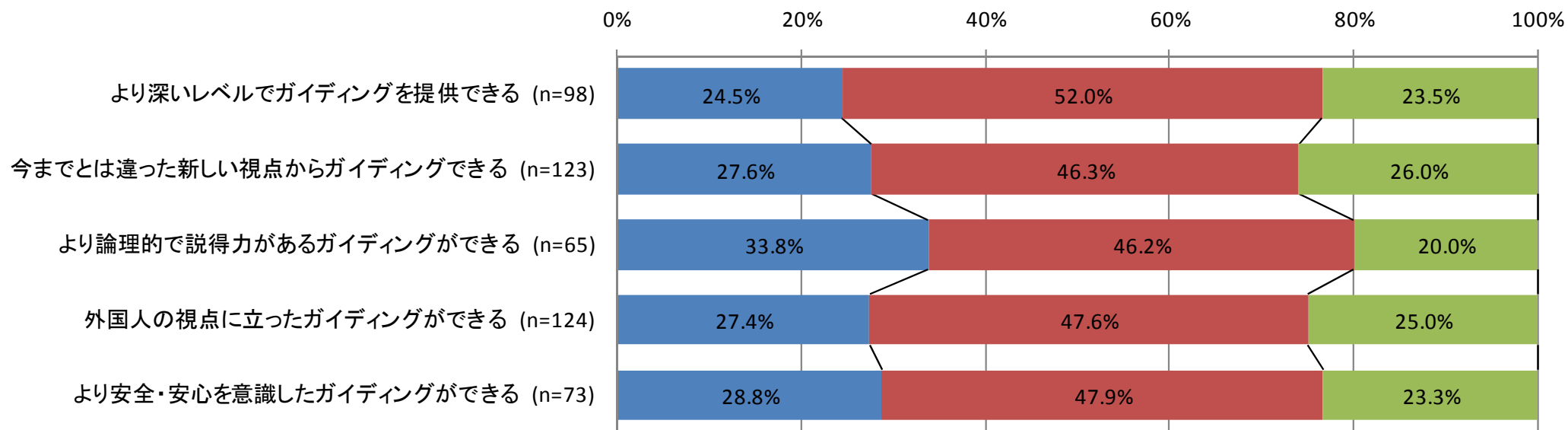
- 研修受講後における自身のガイディングの変化については、全体の半数以上が「今までとは違った新しい視点からガイディングができる」、「外国人の視点に立ったガイディングができる」と回答している。
- 研修の活用可能性として、研修を受講することが通訳案内士としての就業日数の増加につながるかを尋ねたところ、24.1%は就業日数の増加につながると考えている。

論点－１の考察

研修後に期待する変化と本研修による就業日数の増加の関連について

6. 論点－1 研修を実施した効果について

研修後に期待する変化と本研修による就業日数の増加との関連



就業日数の増加について ■ とてもそう思う、だいたいそう思う

■ どちらともいえない

■ あまりそう思わない、まったくそう思わない

自身のガイドングスキルに変化を期待している受講者の約25%は、研修を受講することを通じて、就業日数の増加につながると回答している。

6. 論点－1 研修を実施した効果について

－まとめ－

- 研修後に期待する変化と就業日数の増加との関連について考察したところ、当研修受講後における自身のガイディングに何らかの変化を期待している受講者の約25%は、就業日数が増加すると前向きに捉えている。

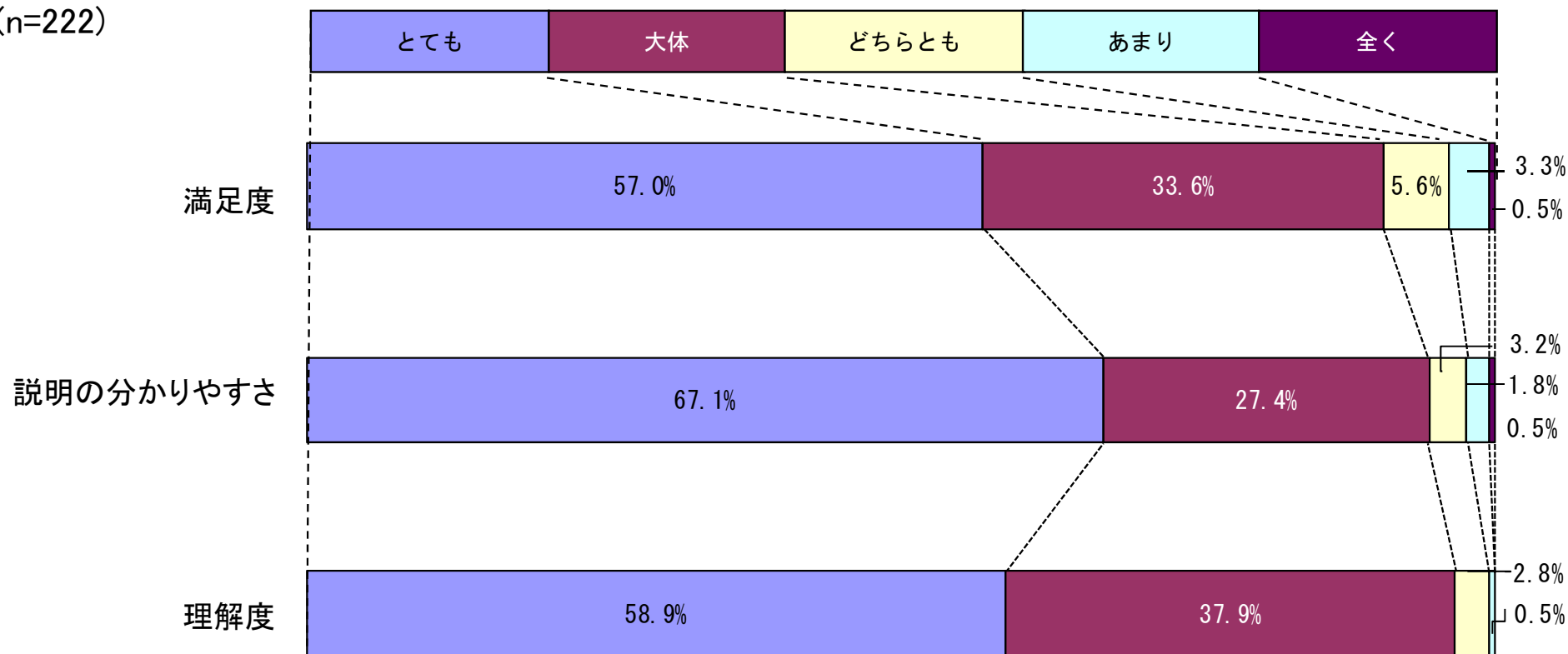
論点－2

今後の研修の改善点について

7. 論点－2 今後の研修の改善点について

(1) 研修全体の満足度、説明のわかりやすさ、理解度

全体
(n=222)



満足度、説明のわかりやすさ、理解度のいずれにおいても、「とても」「大体」を合わせると9割を超えている。

7. 論点－2 今後の研修の改善点について

－アンケート結果－

- 「満足度」、「説明のわかりやすさ」、「理解度」について、「とてもよい」、「大体よい(まあまあよい)」の回答が9割を越えており、「産業観光・近代化遺産」、「景観、地質、動植物、気象などの自然環境」及び「ガイディングスキル」といった当研修のテーマ設定、講師、プレゼンテーションについて一定の評価を得たものと考えている。

論点－２の考察

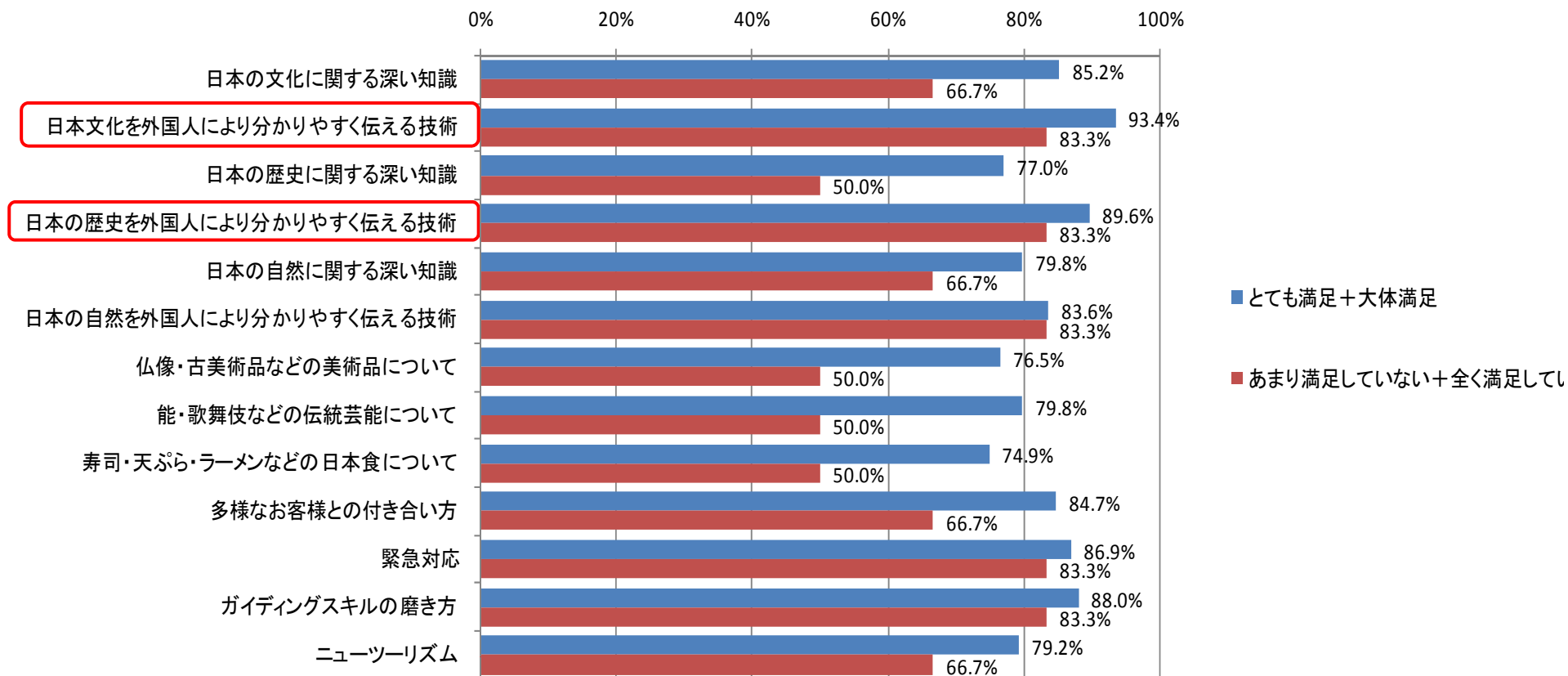
満足度及び就業日数の増加と今後
受講したいテーマとの関連について

7. 論点－2 今後の研修の改善点について

(2) 満足度と今後受講したいテーマとの関連

※「とても満足」+「大体満足」(n=183)

※「あまり満足していない」+「全く満足していない」(n=6)

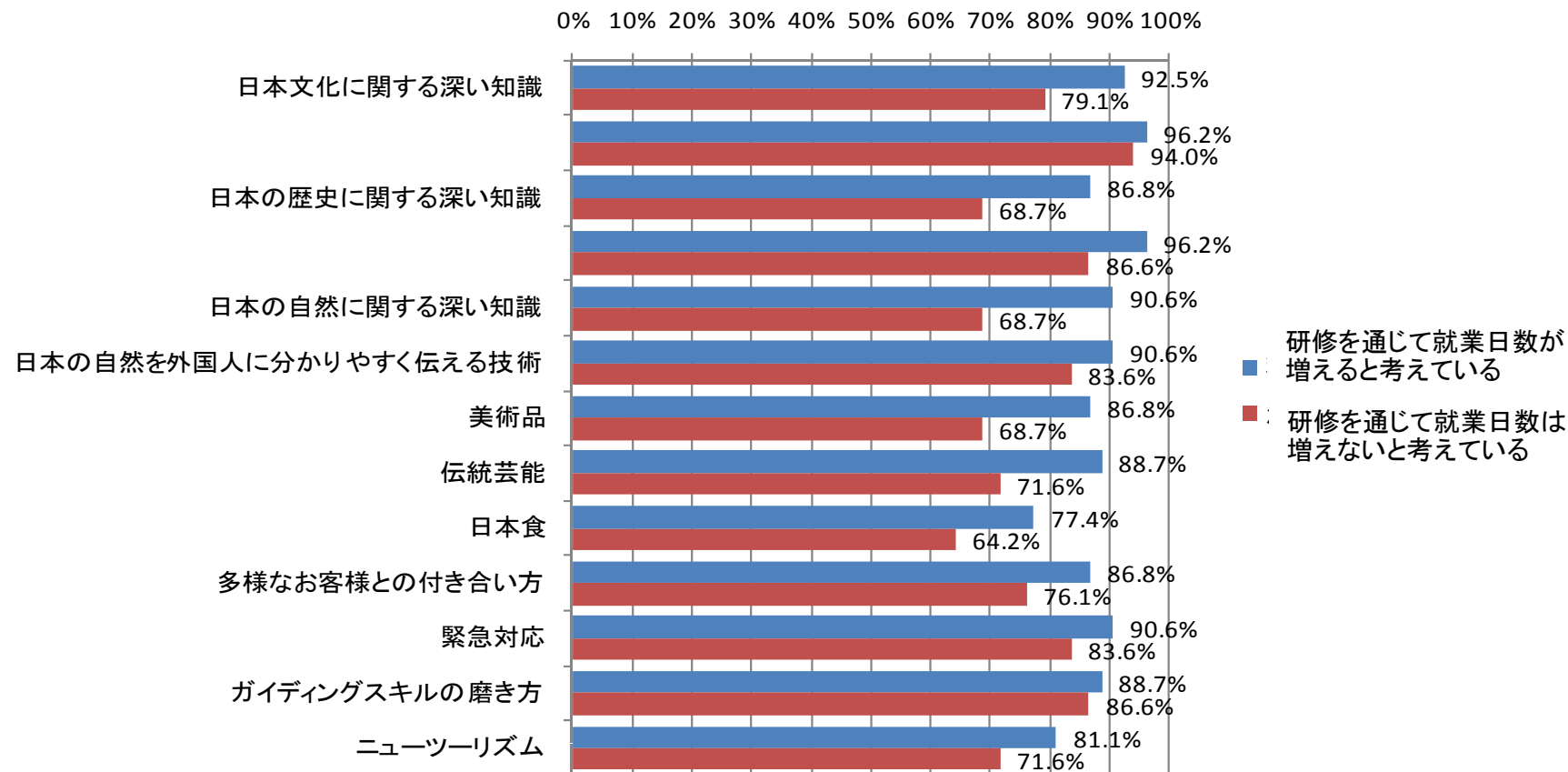


満足度が高い受講者、低い受講者の回答の多くは、今後受講したいテーマとして「日本文化を外国人に分かりやすく伝える技術」を選択している。また、次に満足度が高い受講者の回答の多くは「日本の歴史を外国人により分かりやすく伝える技術」を選択している。

7. 論点－2 今後の研修の改善点について

(3) 就業日数の増加と受講したいテーマの関連

※研修を通じて就業日数が増えると考えている(n=53)



研修を通じて就業日数が増えると考えている受講者、増えないと考えている受講者の多くの回答は、「日本文化を外国人に分かりやすく伝える技術」を選択している。また、満足度が高い受講者の回答の多くは「日本の歴史を外国人により分かりやすく伝える技術」も選択している。

7. 論点－2 今後の研修の改善点について

－まとめ－

■「日本文化」、「日本歴史」をテーマに設定した研修を充実させることが、通訳案内士の満足度、就業日数の増加といったニーズに応えることと考えられる。

8. 昨年度の専門性研修受講者への追加調査（概要）

（1）追加調査の実施

昨年度行なわれた専門性研修が、実際に受講者がどのように活用したかを把握するため、以下の要領で聞き取り調査を実施。

- ①実施時期 平成24年2月～3月
- ②実施方法 昨年度の受講者アンケート回答者(3地区で合計262名)より無作為で抽出し、聞き取りを行った。
- ③有効回答数 23サンプル(3月6日現在)

（2）調査項目

- ①通訳案内士としての就業日数・ツアー本数(2010年と2011年の比較)
- ②昨年度の専門性研修で受講したテーマに関連したツアーをガイドした日数・ツアー本数(2010年と2011年の比較)
- ③その他回答者自身が感じている研修効果等

8. 昨年度の専門性研修受講者への追加調査（概要）

(3) 追加調査の結果

① 通訳案内士としての就業日数・ツアー本数(2010年と2011年の比較)

- ・東日本大震災やそれに起因する原発事故の影響を大きく受け、就業日数・ツアー本数ともに大幅に減少しているとほぼ全員が回答。
- ・減少幅は、就業日数ベースで最大88%減(年間120日⇒14日)から40%減(年間100日⇒60日)まで

② 昨年度の専門性研修で受講したテーマに関連したツアーで就業した日数・ツアー本数(2010年と2011年の比較)

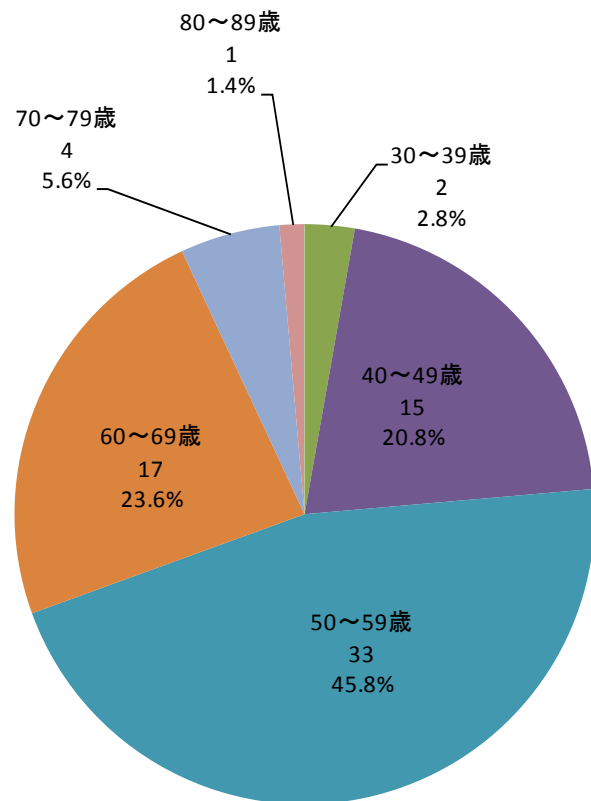
- ・「減った」という回答が最多(10人)
- ・減少幅は50日⇒7日が最大。

③ その他回答者自身が感じている研修効果等

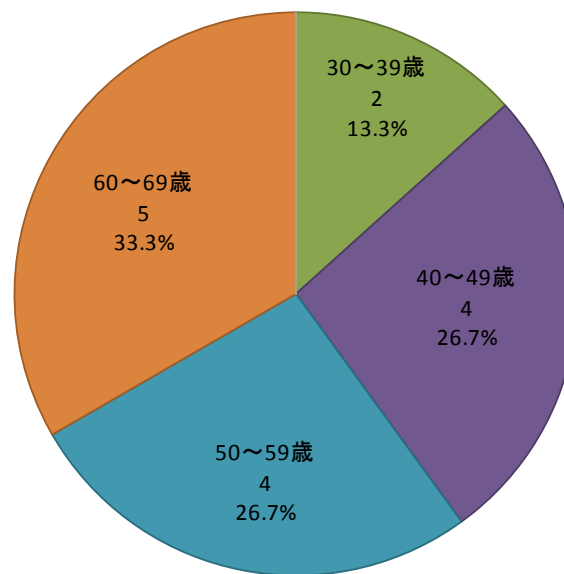
- ・将来、富士山及び鎌倉が世界遺産に登録されたら暁には宿泊を伴う鎌倉、箱根、富士山周遊のツアーが設定されるであろうから、それを心待ちにしながらガイドング向上に努めている。
- ・研修に参加できなかった人でも、観光庁のホームページに掲載されたテキストの内容を読んでもとても勉強になったとの声も聞かれた。

9. 参考資料

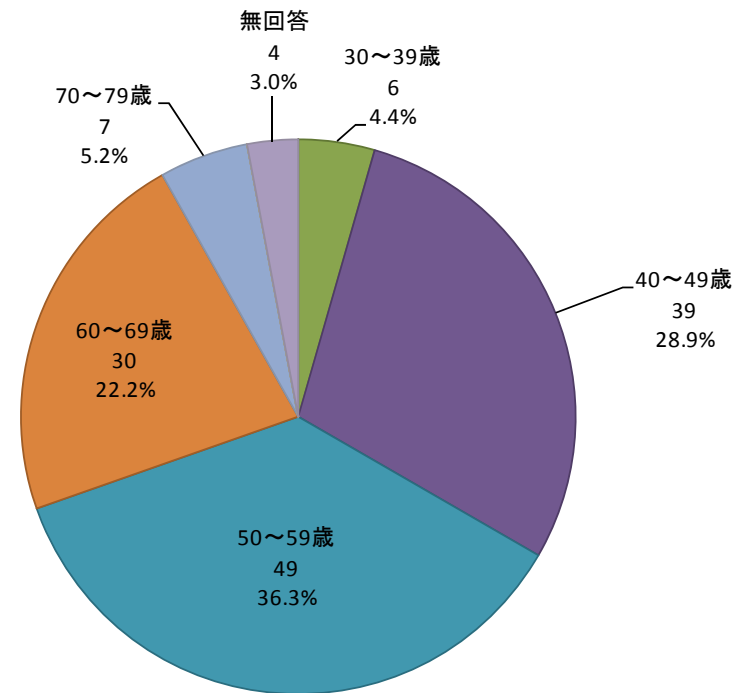
受講者の属性－①年齢



広島地区



沖縄地区

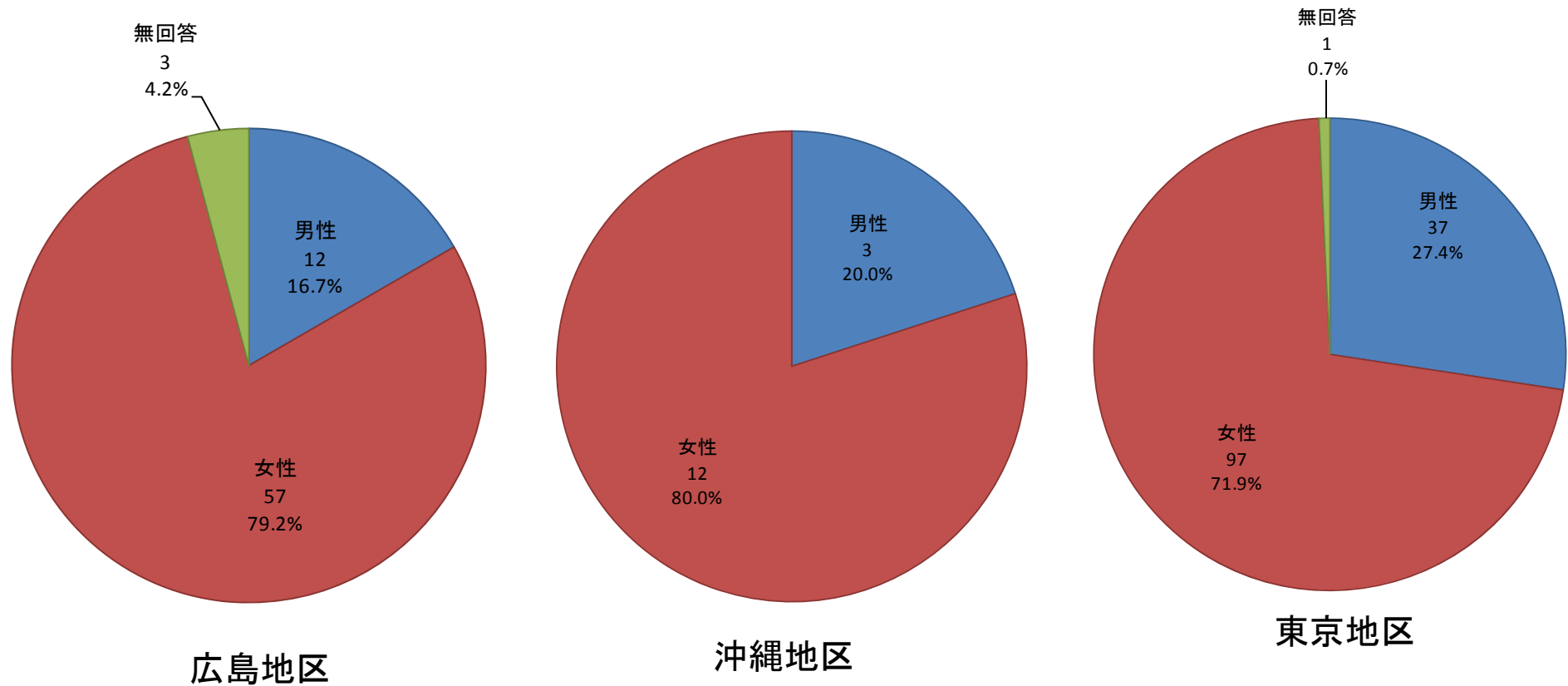


東京地区

いずれの地区も50代以上が全体の過半数を占めている。

9. 参考資料

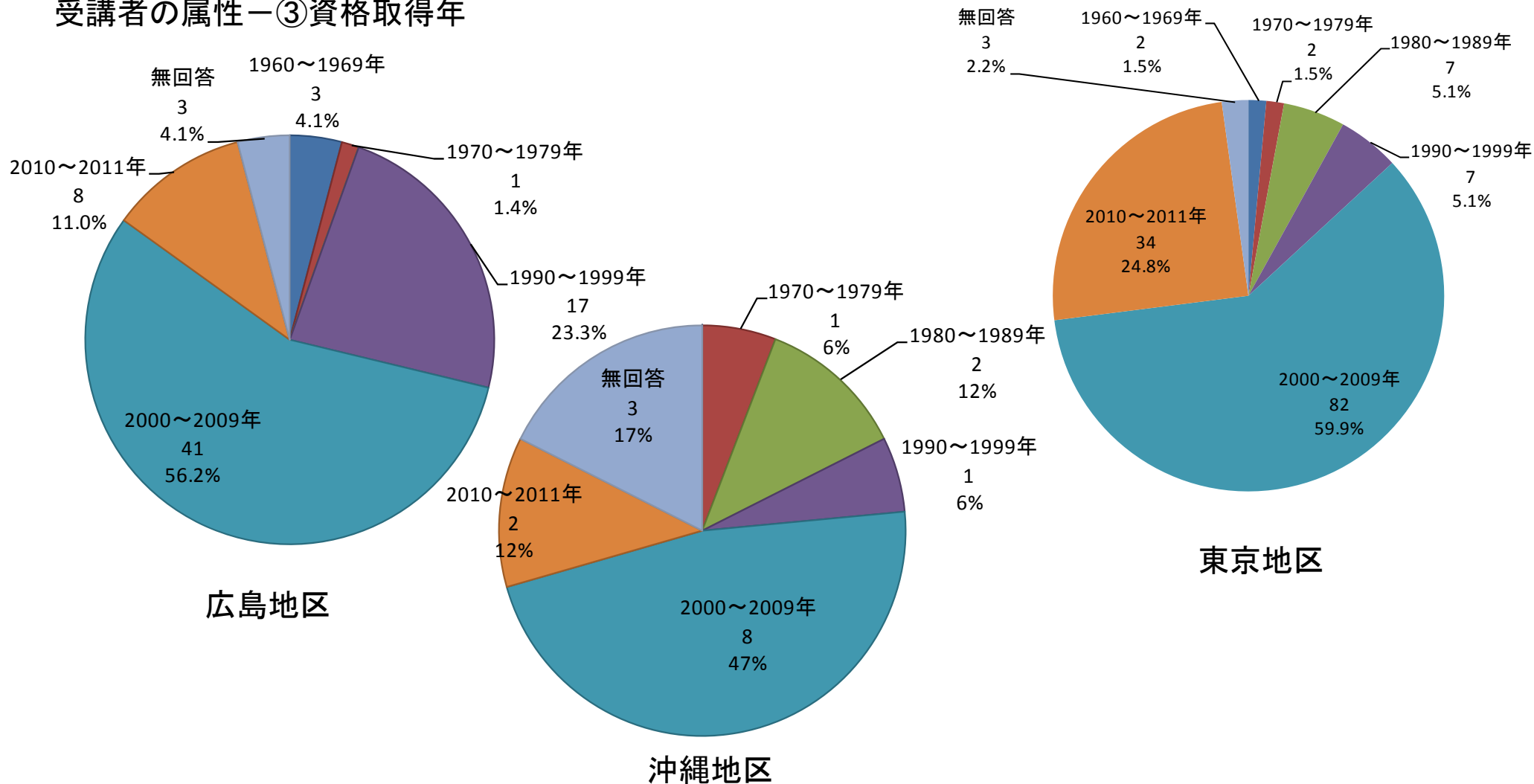
受講者の属性－②性別



いずれの地区も女性が全体の7割以上を占めている。

9. 参考資料

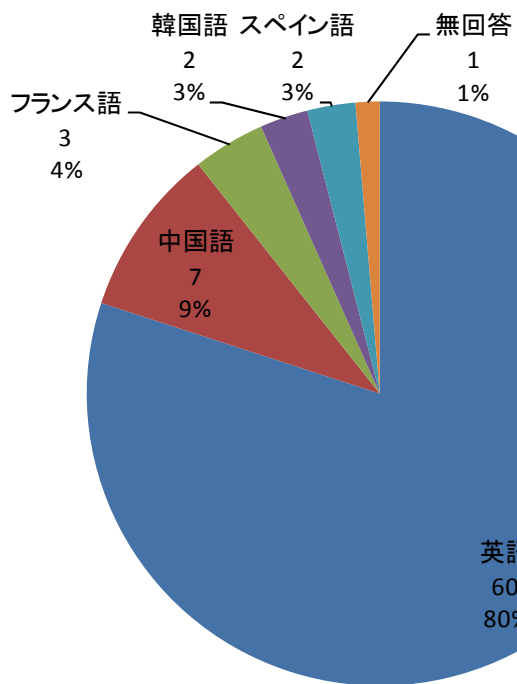
受講者の属性－③資格取得年



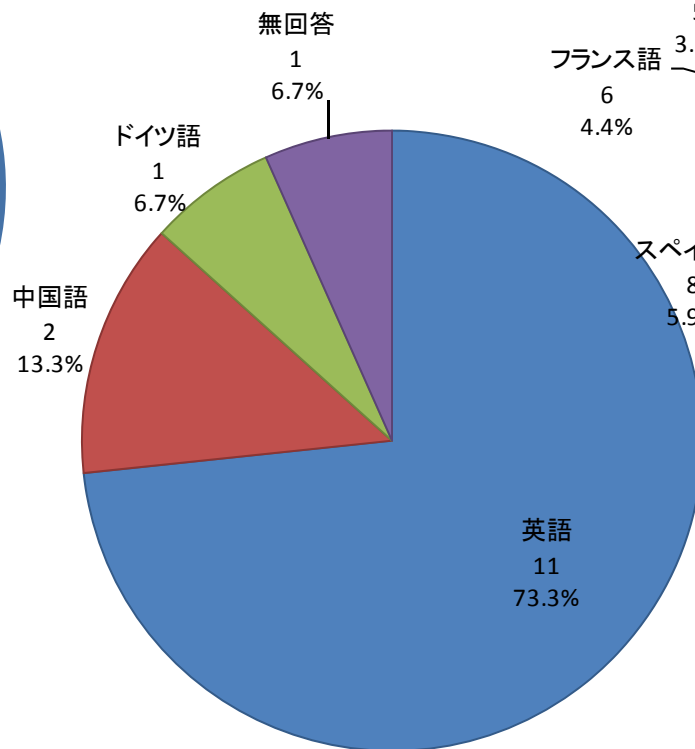
いずれの地区も、2000年～2009年の資格取得者が最多となっているものの、幅広い経験年数を有する参加者を得ている。

9. 参考資料

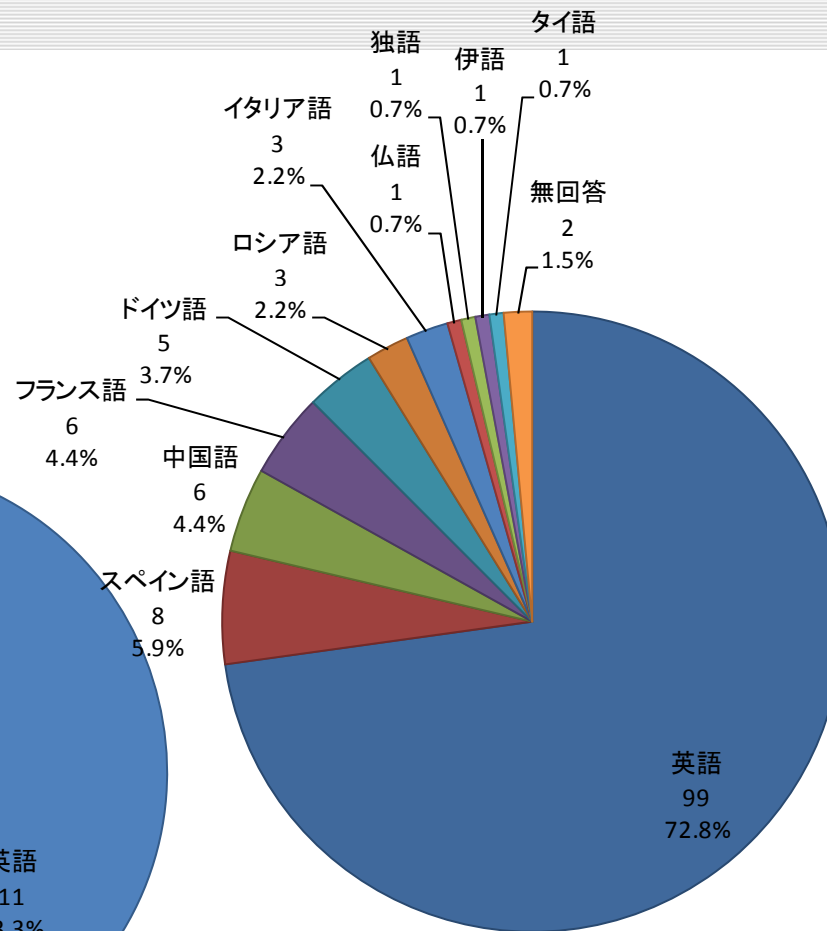
受講者の属性－④言語



広島地区



沖縄地区



東京地区

いずれの地区も7割超が英語を登録言語とする受講者となっている。