

# 通訳案内士制度のあり方について

平成27年3月6日

京都市産業観光局観光MICE推進室  
MICE戦略推進担当部長 三重野真代



# 京都観光振興計画2020



2019年ラグビーワールドカップ, 2020年東京オリンピック・パラリンピック,  
2021年関西ワールドマスターズゲームズの開催  
日本への関心が高まる絶好の機会  
平成26年10月末に前倒して策定

「京都観光振興計画2020」～世界があこがれる観光都市へ～

## 計画目標

再来訪意向  
毎年着実に100%へ

紹介意向  
毎年着実に100%へ

「京都のおもてなし度」  
毎年着実に100%へ

外国人宿泊客数  
年間300万人

京都の観光消費額  
年間1兆円

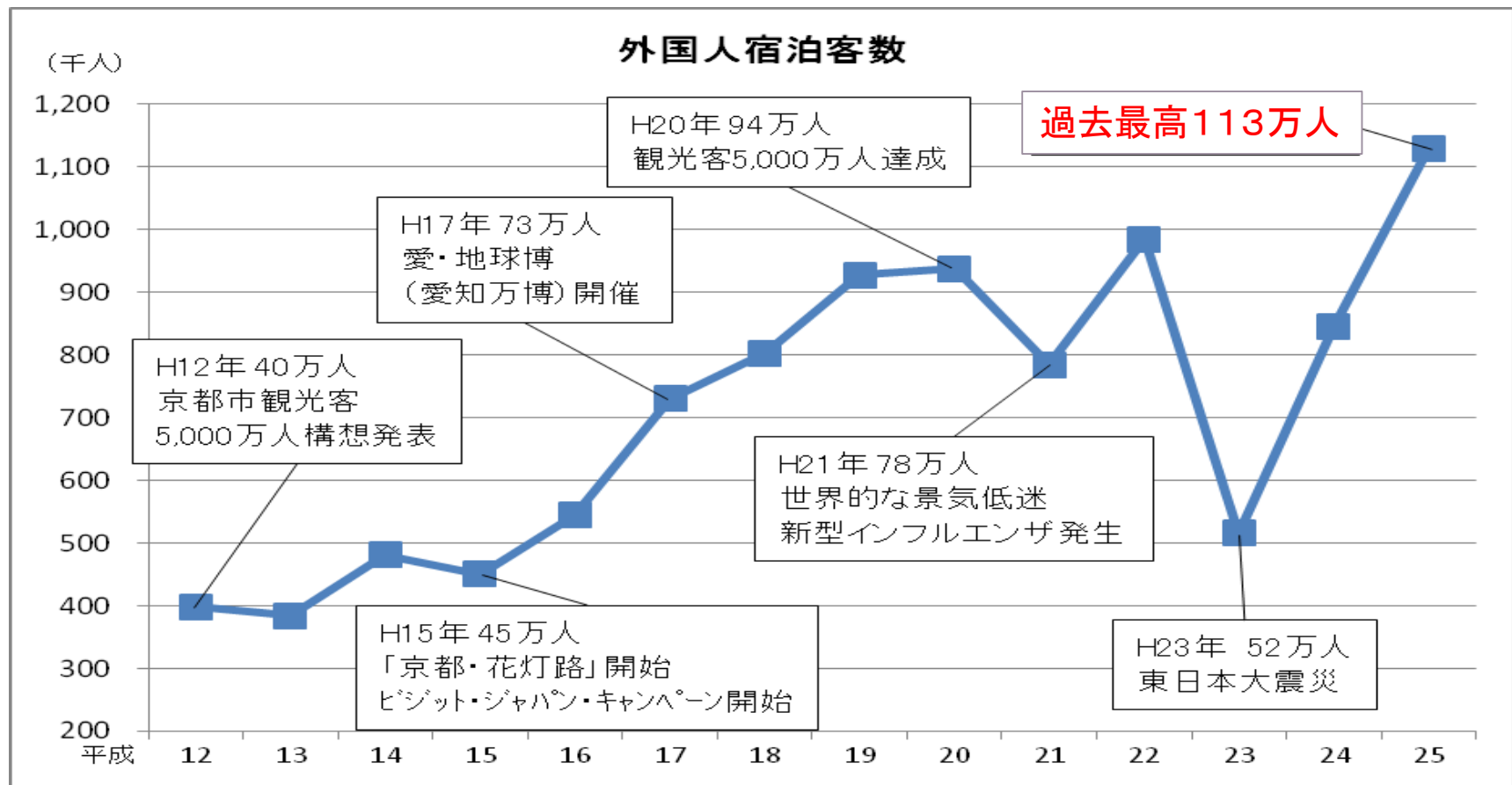
「誰もが安心安全に、笑顔で楽しく暮らし、観光できる、やさしさあふれるおもてなしのまちづくり」を進め、  
50年後、100年後も世界の京都として輝き続けるよう力強く取組を推進



# 京都市の外国人宿泊客数



京都市内の外国人宿泊客数は、過去最高の113万人を記録  
10年前、平成15年の45万人の約2.5倍



〔資料〕京都市 京都観光総合調査 平成25年 (2013年)

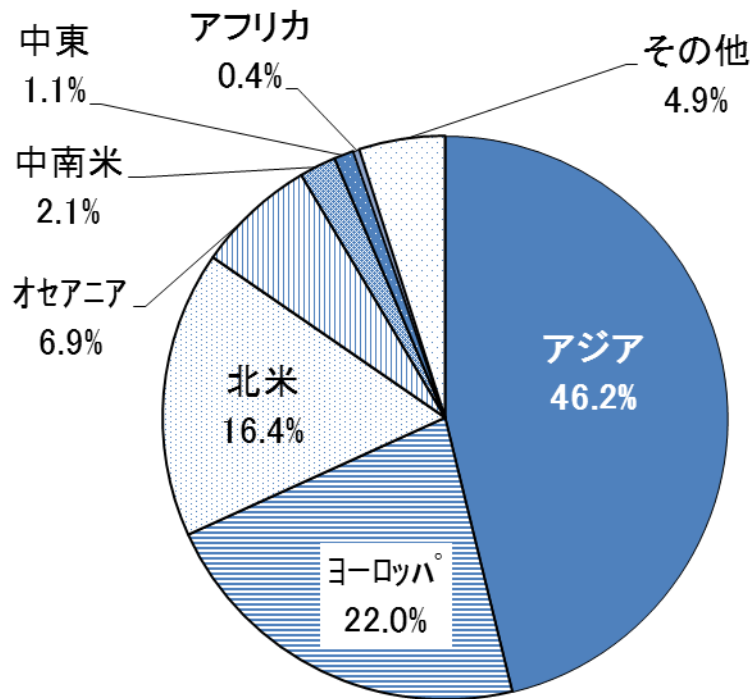


# 宿泊外国人観光客の動向

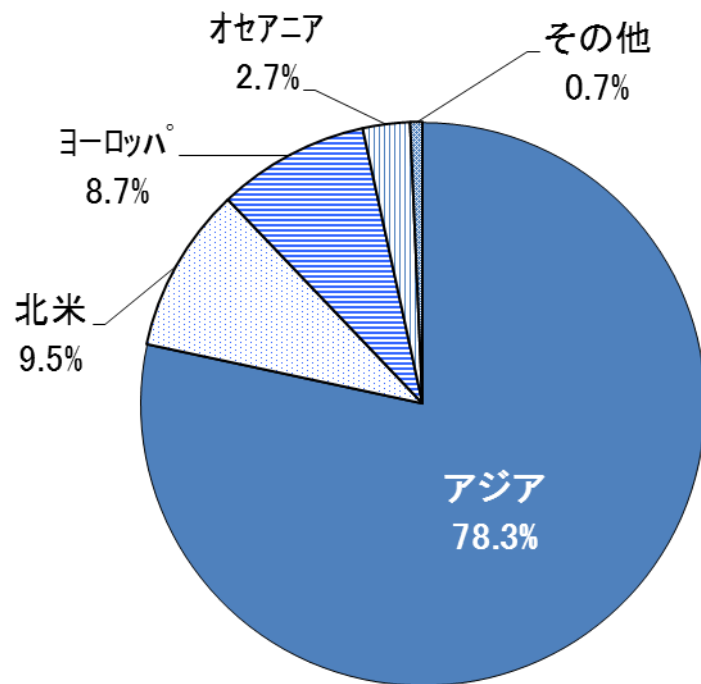


京都では、アジアからの宿泊客は46.2%，ヨーロッパ・北米・オセアニアから45.3%を占め，日本全体の傾向と異なる

平成25年 京都市宿泊外国人割合



平成25年 訪日外国人割合



〔資料〕京都市 京都観光総合調査 平成25年（2013年）

〔資料〕JNTO 国籍・地域別訪日外客数2013年を基に作成



# 京都市認定通訳ガイド制度(案)



大

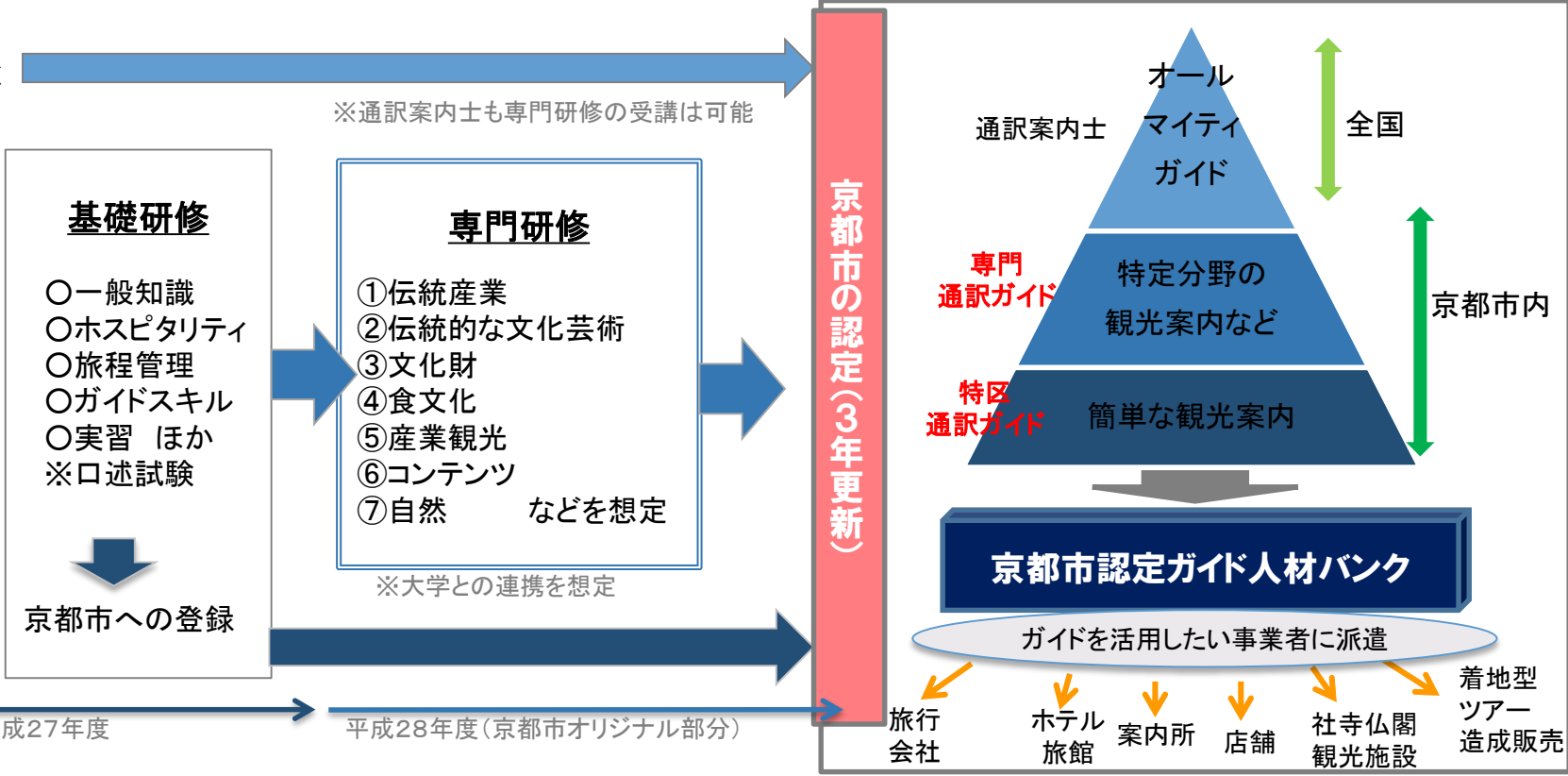
- 歴史・文化・産業等の外国人旅行者の京都に対する好奇心やニーズに応えられる通訳ガイドを育成するため、国の特区制度を活用し、京都市独自の専門研修を行ったガイド等を認定する「京都市認定通訳ガイド」を育成する。
- さらに、認定通訳ガイドを活用したい事業者にはガイドを派遣する認定ガイド人材バンクを開設し、外国人旅行者を対象とした市内のビジネスの拡大、サービスの向上を目指す。

## 通訳案内士

(通訳案内士法に基づく国家資格。京都府内の登録者数 約700人)

## 特区通訳ガイド

【想定受験者】  
ボランティアガイド  
主婦、大学生、  
ホテル・旅館従業員  
タクシードライバー  
観光施設従業員  
店舗従業員 など



京都の歴史・文化・産業等をきちんと外国語で説明・案内できる者が増えることを通じて、外国人旅行者向けのビジネスの拡大、サービスの向上を図り、外国人旅行者の満足度の向上を目指す



# 京都市認定通訳ガイド制度(案)のポイント



## 1. 京都のことを外国語で説明できる人材のパイを増やす

■京都を訪れる外国人旅行者に対して、ニーズに応じた様々な京都を満喫してもらうためには、そのようなサービス・ツアーを提供する事業者を増やすことが必要

■外国語を話せるとともに、京都や専門知識をもって、外国人のニーズを満たす説明や京都として売りこみたいコンテンツに対応できる人材を供給する

## 2. 京都市による京都市のための「認定通訳ガイド」制度をつくる

■通訳案内士も含めて、おもてなし・知識・安心安全面等の観点から京都市として提供できるガイドを育成する。

■特区ガイドについては、語学力は通訳案内士と比較すると下がることはやむを得ないため、分野を特化して専門性をもたせ、分野に特化したツアーや定点での説明等を行うイメージ。

■3年間の更新制とし、認定後もスキルアップ研修等を行い、人材の質の向上を図る。

■通訳ガイド育成の研修プログラムを作成するにあたり、京都の文化や文化財等の外国語での案内・説明方法についても一定の蓄積を図りたい。



# 京都市認定通訳ガイド制度(案)のポイント



## 3. 出口と合わせてマーケットが必要とする人材を輩出する

■京都市認定通訳ガイド人材バンクを設置する。ガイドは人材バンクに登録してもらい、ガイドを使いたいという事業者との橋渡しを行う。通訳案内士も人材バンクに登録してもらい、外国人旅行者のありとあらゆるニーズに対応できる人材バンクとなるよう工夫したい。

■同時に、京都市認定通訳ガイドを活用して外国人旅行者向けのビジネスを始める事業者の増加も促す。事業者とも話をし、マーケットが求める人材を育成できるようにする。

■京都市認定通訳ガイドはガイド業以外も含め、外国語で外国人旅行者のためになる仕事を幅広く行うことを期待している。例えば、買物補助、翻訳、通訳、店員、仲居、語学講師、案内等。ガイドの種類もバス・タクシー・サイクリング等。ガイドのみならず多機能を担える人材でなければ、育成しても使い勝手が難しい。

■市として、ガイド業だけで食べていけるほどの収入を保証するものではない。多様な働き方の一環としての提供。雇用が増えること、被雇用者・事業者も含め所得が増え、税収が増えることが大きな目標。



(1) 自らガイドを育成できない地域があるのではないか。

■ 様々な言語を話される外国人旅行者を受け入れるにあたり、どれだけ出身の言語を話せるガイドを地域側で用意するかは地域の状況によるもの。

■ そもそも、あらゆる外国人旅行者に対してすべての言語を話せるガイドを地域で確保することはほぼ不可能ではないか。

(2) ガイドの業務を資格取得者に限定すべきか否か。

■ 地域や言語によってはガイドを確保できない現状や、取り締まりが難しい現状を鑑みると、資格取得者に業務を限定することは、限界があるのではないか。

■ 一方で、資格が全くなくなることや、能力が外部から確認できなくなると、外国人旅行者にとって不便になる可能性。ガイドの質の証明を責任ある主体が行う仕組みは引き続き必要ではないか。

■ 外国のように、施設の意向に沿って、施設ごとに資格取得者による業務を限定することは現実的な方策の一つではないか。





# 他の関係者への期待



## （通訳案内士）

■メディアのファムトリップや要人対応など、重要な場面では通訳案内士の活躍が不可欠。様々なニーズの外国人旅行者が増えるため、質の高い通訳案内士、様々なニーズに応えられる通訳案内士の確保は引き続き必要。

■地元とのコミュニケーション。全国津々浦々に回ってばかりでは、地元でガイドを頼みたくても「個々の地域には通訳案内士がいない」ということになりかねない。地域とのネットワークを構築し、地域から頼られる通訳案内士が増えてほしい。

■いわゆる観光情報だけでなく、地域のこと、地域の人々の想いをしっかり理解し、伝えられるガイドになってほしい。

## （事業者）

■外国人旅行者のニーズに合わせた多様なツアーやビジネスをどんどん造成し、ガイドが活躍する場面を作してほしい。人と人のふれあいは旅の喜びであるため、様々なツアー商品等ができることは外国人旅行者満足度の向上に資するもの。