

第9回 通訳案内士制度のあり方に関する検討会の開催結果について（概要）

平成27年6月11日

観光庁観光資源課

我が国に通訳案内士制度が創設されて60年以上が経過している中、訪日外国人旅行者数の増加及びニーズの多様化に的確に対応できるよう、中長期的な視野から、新たな通訳案内士制度を構築するための具体的な方策について検討を行うため、「第9回 通訳案内士制度のあり方に関する検討会」を開催しました。

1. 開催日時・場所

- ・ 日時：平成27年6月11日（木）10:00～12:00
- ・ 場所：中央合同庁舎3号館8階 国際会議室

2. 出席者（別紙のとおり）

3. 配布資料（添付ファイル参照）

- ・ 委員名簿
- ・ 配席図
- ・ 【資料1】訪日外国人旅行者数及び旅行収支等について
- ・ 【資料2-1】「観光立国実現に向けたアクションプログラム2015」（平成27年6月5日策定）について
- ・ 【資料2-2】観光立国実現に向けたアクションプログラム2015
- ・ 【資料3】安倍総理の和歌山県訪問（高野山・熊野）について
- ・ 【資料4】通訳ガイドの品質向上・確保方策（案）

4. 検討会での発言等

事務局より、資料1から3について報告後、資料4の説明を行い、議論を行った。以下はそのうち主なものの要約。

【資料4（通訳ガイドの品質向上・確保方策（案））】

- 初任研修を数年の間にあまり実務をやっていない人や、今後もっとやっていきたいという人も対象にしてもらいたいということと、座学だけでなく、教育実習のような実務研修を1日程度行うことを検討してもらいたい。
- ⇒ 初任研修の対象については、法的枠組みというより、運用の世界と考えている。実務研修については、制度として義務化すると宿泊を伴うものになると想定され、そこまでの費用負担を考慮すると、なかなか厳しい面がある。
- 初任研修の中身で、もし可能であれば、サービスマネジメントについて学ぶ座学も入れていただきたい。また、併せて、先輩のガイドの体験談や、これから相談できる頼れる相手についての情報提供もあるといいかと思う。



⇒ まだ検討の段階なので、ブラッシュアップしていく中で考えさせてもらいたい。

- 試験に合格した後、旅行会社にもこれからどうやって仕事をもらえるのかという相談がある。

したがって、試験に合格したら研修を受けて登録する必要があり、あくまで個人事業主なので仕事は自分で見つける必要があることを研修で教えてあげる必要があるかと考えている。

また、ガイド団体についても知らない人が多いので、そういったことも教えてあげた方がよいのではないかと。

- 安倍総理に通訳ガイドの重要性を認識してもらったことが嬉しく、それを実現していただいた事務局の方に感謝申し上げます。

初任研修については、ガイド団体がそれぞれの特徴を出した研修を実施しつつ、全体として必要な部分を研修するという理解でよいか。

また、この研修は無料なのか、そしていつから実施するのか確認したい。現場に出て実務研修も行うことになると、実現可能性はどうか。

最後に、初任研修に旅程管理の項目があるが、これを受ければ、旅程管理主任者資格の取得に何らかのメリットを設けるのか。

なお、先ほどの満足度の向上させる研修については、最初にするよりも現場に出始めた頃にしたい方が効果的ではないかと感じた。

⇒ そう言っていただけると非常に嬉しい。

通訳案内士がいかに増えており、外国人旅行者に対していかに貢献しているかを、総理にアピールできたと思っている。

あくまで国が行う研修は最低限であり、登録された研修機関に実施していただくことを考えている。そこで、様々な魅力ある研修を実施していただきたい。

費用については、現実に研修を義務化した場合、人的にも会場的にも手間がかかるので、無料というのは難しいと考えている。なお、他の制度においても無料で実施しているところは見当たらない。

また、旅行業法に基づく旅程管理主任者の研修との関係については、全てを代替することにはならないが、内容的に共通する部分があり、その扱いをどうするかとの問題がある。いずれにせよ、そこは制度の細かい立てつけの問題と考えている。

なお、制度の開始時期については、法律改正をする必要があるもので、現状では何とも言えない。

- 現在既に登録している人についても、実務から離れている人などは研修の受講を義務化できないか。

⇒ 既登録者の研修義務について、法律的には経過措置になると思われるが、制度の立てつけの中で検討したい。

- この研修の実施に当たっては、先ほどの話にあった満足度の向上に繋がるスキルアップに関することをやると、効果があるのではないかと。

- 以前に二次試験会場が遠いので受験しないという意見があったが、全国3都市だけで初任者研修を実施すると、同じことが起こるのではないか。

試験を受ける人は相当な勉強をされているはずなので、その中に現場に必要なスキルについて、組み込めないか。

実務研修についても、二次試験が対面でやっているのだから、その中である程度組み込めないか。

登録後のフォローについても、メンター制度のような仕組みを作って、先輩ガイドと人対人で相談できる仕組みを構築してはどうか。

- ⇒ 箇所数について、全国3箇所というのは、行政側でできる最低限の内容のものが3箇所であって、登録制度をそれにより補完したいと考えている。箇所数については、ガイド団体にも登録を受けてほしいが、例えば自治体でも実施していただければ、さらに広がっていく。基準は当然設定するが、その中で補っていききたい。

- 団体や地方が補完する部分と、そうでない部分はどのように整理するのか。

- ⇒ 内容的な部分については、17ページの資料になるが、団体等の研修機関で実施いただくのは、ここの3、4、5、6の項目と考えている。

- 案内士の人数としては足りているが、一部の人に需要が集中しているのだから、既存の活動していない人たちのスキルを上げれば、新たに数を増やすよりも就業機会も増えるのでいいのではないか。

先ほども話したが、更新研修の際にそういった人たちへ新人研修の受講をお勧めするとか、そういったことでスキルを上げられるのではないか。

- 5年に1回の更新時の研修のみではなく、中小企業診断士のように、5年の間に色々なスキル研修があって、それを自分が受けたい部分を何時間以上受講するようになった方がよいのではないか。

今登録されている方が、自分が何が弱くて、どうやってスキルアップしていくのかというのが重要になっていくのではないかと思う。

- ⇒ 研修の中身については、更新研修は新人研修と違って、ブラッシュアップをどこまで出来るかというのは限界があると思う。

少なくとも国が実施するのは、eラーニングを利用するものになるので、それでさらなる向上というのは期待できないと思っている。

その部分については、更新を受けるくらいの方であれば、現場経験が十分な方で、さらに業務を続けていきたいという方たちを対象とした研修なので、時代の流れの中で変更があった部分など、最低限押さえておかなければいけない部分を補足していく立てつけだと思っている。

- 本当に仕事をしたい人が登録できるようなシステムがJNTOの元で出来れば、もう少しガイドとエージェントが直にやり取りできるのではないか。

我々通訳案内士の仕事は、実際動いてみて初めて学ぶことが非常に多い。

既に我々の団体では旅程管理も含めた座学も行いつつ、実際ガイディングの現場

を見ながら、それで学んでもらい、最後には受講者自身でトピックを話してもらうまでのことを新人研修としてやっている。

品質向上というのは、それを積み重ねないと無理であって、新人研修、さらにその先まで、もう少し具体的に踏み込んでいただけたらと思う。

⇒ 新人研修については、既に一部実施しているところがあるが、委員になっていただいているガイド団体3団体全てが実施しても全体をカバー出来るわけではないし、更新研修も考えると、毎年最大4,000人をカバーしなければいけないので、その点も考慮して制度設計していかなければいけないと考えている。

○ ガイドの方たちは重要な役割を担っていて、リピーターになってもらえるのは、添乗員ではなくガイドの皆さんの大変な努力なわけである。

現在の求められるニーズは変わってきていて、そういうことまで全て国が担うのは難しい。

そんな中で各団体、原点に戻って質の向上のために何をすべきか考えて行動しなければならない。

あと、資料では触れられていないが、非常にクレームが多いなど質的に問題がある方を更新しないという判断もあるのか確認したい。

⇒ 更新拒否は非常に厳しいと考えている。

資格を剥奪するという事なので、違法行為を突きとめ、それを検証できるようにしなければならない。

単に利用者からのクレームが多い、力量が足りないということだけでは、難しい。

そういった方は、市場がこなれていく中で、自然と淘汰されていくので、更新というのは資格剥奪のためでなく、ブラッシュアップかつ登録情報をメンテナンスしていくものと捉えている。

○ クレームが出たから更新するなという意味ではなく、違法行為があったとか一定程度の要件を満たした場合のみに限定してという意味だが、今までにも実際に大問題を起こしている方もいて、それを容認することは出来ないのでは、そこを見たいということである。

⇒ 言われるとおりだが、それは更新の時ではなく、その違反事由があった時に判断する話だと考えている。

○ 匿名でも構わないので、よい事例や、クレームになった事例などを見て、勉強する方法もあるので、そういった情報公開の場があるといいのではないかと。

○ 登録の有効期限は5年間を想定しているとのことだが、自動車免許のような更新を受けなければ失効する考え方はないのか。

⇒ 今はそうでないが、今後そうしていこうという提案である。

○ データベース化は閲覧のしやすさといった意味でも非常にいいことであるが、その中身については個人情報であり、安易に見られるのは問題なので、IDやパスワードなどで保護したうえで、就業何年であるとか得意分野は何であるとかそういったところまで見られるよう検討していただきたい。

⇒ 資料の25ページに、弁護士データベース化を援用しようという話があるので、その手の情報は載せていくことになると思うが、あまり拡大していくと情報漏えいした時に、社会のバッシングが非常に厳しいので、慎重にお願いしたい。

次回の検討会の日程については、後日事務局から調整することで閉会。