

第16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28年8月3日
観光庁観光資源課

今後の地域における通訳案内のあり方等に関するご意見を地方自治体の委員より聴取した上で、意見交換を行うため、「第16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28年8月3日（水）14:00～16:00
- ・ 場所：国土交通省共用会議室1
（中央合同庁舎第2号館低層棟1階）



2. 出席者（別紙のとおり）

3. 配布資料

- ・ 委員名簿
- ・ 配席図
- ・ 【資料1】東京都ご発表
- ・ 【資料2】和歌山県ご発表
- ・ 【資料3】京都市ご発表



4. 議論概要

東京都、和歌山県、京都市の順で、業務独占規制廃止後、名称独占のみとなる通訳案内士と地域ガイドのあり方について、地方自治体として求めること等の観点から順次意見を聴取し議論。

以下はそのうち主なものの要約。

- 業務独占廃止をきっかけに、逆に通訳案内士が活躍できる方法を模索しているところであり、自治体に対しては、通訳案内士をフューチャーするような積極的取り組みが検討されることを期待している。
- 業務独占が廃止された後、サービスと質の低下が起きないようという意見が出ているが、逆の側面として、サービスを提供しているのだから当然対価をもらうべきで、それに見合うサービスを提供する必要がある。質を落とさないようにして、対価もきっちりもらえるサービスとクオリティを提供することが重要。

- 業務独占廃止後にどのような非有資格者が参入するかわからず、ぼったくり行為を助長するような悪質ガイドといった問題もあるため、非有資格者を把握、管理することも適切な競争環境を整備する方法の一つ。競争環境の整備を行うことにより、現在通訳案内士としてしっかりと仕事をしている人と非有資格者との共存関係がうまく働くのではないか。
- 各自治体の観光部署はホテル情報、観光施設、イベントなどのプロモーションに関しては積極的にアピールするが、ガイドに関してはアピールに乏しいところがあるように思う。そういった部分を強化することでガイドの雇用にもつながると思う。
- 旅行会社としては、通訳案内士には空港から同行して通しでのガイドを、地域ガイドには各地域を深くガイドしてもらいたいという気持ちはあるが、コストの面で難しく、逆に料金的に下げてほしいというリクエストもあり、海外から日本語を話せる添乗員が来るというケースもある。
- アジアの訪日外国人旅行者は、大きな枠組みでの日本の伝統文化というよりも地域の会社の工場見学といった個々の情報を求める傾向にあるように思う。地域ガイドの研修にはそういった地域で根付いている産業についての内容があってもいいと思う。
- 研修を終了して地域限定通訳案内士として登録されれば法律上は仕事ができるが、実際に仕事をするにはまだ不安な者にはスキルアップ研修を用意し、通訳案内士が実際に行うようなガイディング技術を学ぶことにより、円滑に仕事が始められるような仕組みを考えている。
- 資料を見ると京都の地域ガイドは若い年齢層が多くいるのでとても頼もしく思っている。年齢を重ねることによって得られる察知能力、顧客に対するケア、思いやりというものもあるので、今の30代、40代の人が続いて年代が高くなり、さらに質の高いサービスを提供できるようになることを期待している。
- 名称独占となった通訳案内士の役割について、あらためてきっちりまとめていくことをしていく必要がある。今後、インバウンドがますます増加していく中で、地域ガイドが点々と各地で誕生し、各地で案内士制度が生まれていくことによって通訳案内士というものの存在意義が大きく問われるのではないか。
- 十分なガイド育成体制が整っていない自治体に対しては、近隣の先進的な自治体がノウハウを提供するなど連携をとる仕組みがあれば、地域ガイドが地域に定着し、リピーターにつながられるのではないか。

以上