

新たな通訳案内士制度のあり方に関する検討会
第1回作業部会 議事要旨

平成29年7月31日
観光庁観光資源課

「新たな通訳案内士制度のあり方に関する検討会」については、本検討会の下に作業部会を設置することとしており、その第1回を7月31日（月）に開催いたしました。今回の作業部会では、改正通訳案内士法の経過措置として規定された、既有資格者に義務づけられる研修内容について議論を行いました。

1. 開催日時・場所

- ・ 日時：平成29年7月31日（月）14:00～16:00
- ・ 場所：中央合同庁舎4号館
12階共用1212会議室

2. 出席者（別紙のとおり）

3. 配布資料

- ・ 委員名簿
- ・ 配席図
- ・ 【資料】既有資格者の研修内容・新たに追加する試験項目について
- ・ 【参考資料】新たな通訳案内士制度のあり方に関する検討会当面のスケジュール(案)

4. 検討会での発言等

事務局より、資料について説明を行い、議論を行った。
以下はそのうち主なものの要約。

○資料の5ページ目、4番研修の適用除外のところ、旅程管理研修について、ほかの団体さんが行っている旅程管理研修は、適用除外にはならないのか。

→適用除外の旅程管理研修については、他団体が行っている旅程管理研修を受講している方に関して全て適用除外になる。日本旅行業協会等という表記で運用していきたい。

○現行の旅程管理研修は日本人のお客様を想定した内容だが、私どものお客様は訪日外国人が中心で、日本人対応にはない通訳案内業で必要な項目を追加しなくてはならない。



例えばジャパン・レール・パス、食事制限、国際空港での出入国に関する知識、こういったことが意外と知られていない。英語ガイドであっても、中国に住んでいらっしゃるお客様を対応するということがあり、これらは通訳案内士として必要。

タックスフリーに関する知識、旅程表の正しい見方、外国人旅行者の荷物の管理、スーツケースの管理知識等が非常に大事な部分である。

ガイドのマナー、インターネット状況、これも日本に住んでいらっしゃる方なら、何もインターネットは考えなくて済むが、やはり環境の違う外国からいらっしゃるお客様であり普及していないということにびっくりされる方もいる。これを私どもがしっかり理解しておくことが大事だと思う。

加えてトラブルを未然に防ぐための対応、トラブルとは、事故、災害だけではなく、お客様がお持ちの大事なものを壊してしまったとか、食事制限のトラブルでアレルギーを出してしまうとか、さまざまなことが含まれると思う。いわゆるインバウンドだからこそ必要な現場の知識、こういったものを含めたほうが良いのではないか。

e-ラーニングにはできないかもしれないが、種々のトレンドリーな情報、インバウンドのお客様は優遇措置があるわけで、こういったトレンドリーないろんな情報も何らかの形で情報共有できると良いと思う。

○研修において学ぶべきことが沢山ある。関係法令に関する知識、旅程管理という基礎知識も必要、日々起きているトラブルの事例もすごく必要だと思う。

○研修項目で追加したい点、1つは、主たる宗教上の特徴、注意点というのも学びたい。例えば1日に何回かお祈りをする文化の方は、その祈りの場所を組み入れなくてはいけない、意識をしておかなくてはいけない。もう1つは、宗教というくくりではなく、文化別、あるいは国別の特徴を把握しておくのは非常に重要だと思う。時間に関してルーズな国、きっちりしている国、あるいはマナー、食事制限その他にも関係しているが、そこに入れていただけるとありがたい。

非受講者への対応で、非受講者の状況については、登録情報検索システム上に明示するとともに、未受講者に対して早期に受講するように促すというだけだが、ここを、例えば非受講者に対しては登録を外すとかというようなことにすると、もう他界されてしまっているような方々のチェックもできると思う。

→後日検討する定期研修については、未受講者は抹消対象になり、法律上明記しているが、この経過措置研修に関していうと、抹消等の対応ができないことに法律上になっている。

○他の委員の方のご意見にあった旅程管理研修に外国人旅行に特化した内容を入れることは全面的に賛成。数年前に、私たちも委員として呼ばれた検討会で通訳案内士団体が

行う初任者研修で学ぶべき内容として「通訳ガイドスキルアッププログラム」を作成したが、今回の研修内容決定にも役に立つと思う。

→なるべく盛り込むよう検討する。

○e-ラーニングの実施方法について1日四、五時間程度ということだが、どのような形を今の時点で考えているのか。

→e-ラーニングに関して現在、発注を行っている途中。受託する機関によって変わる部分があり、ある程度内容が固まったところでご説明したいと思う。

○ここ三、四年の経緯を考えると一般常識というのはあまりにも幅広く、問題の出し方がなく、難問奇問の連続という経緯があった。筋の悪い問題を出すぐらいだったら、ほんとうに必要な実務を試験に出すべきで、来年の受験科目との連動で考えるべきだと思う。資料3ページの実務において求められる知識の中に書いてある①番の旅程管理については、隣の2の関係法令の通訳案内士法や旅行業法と重複しており、そちらのほうに移したほうが良い。旅程管理で実務的にやる知識というのは、関係法令に関する知識のほうにいかないと、多分問題、研修をつくれなくなると思う。

研修時間について、e-ラーニングを前提とされているが、経過措置研修で5時間座学を組むのはかなり大変で、もう少しコンパクトにしていかないと難しい。

皆さんの意見を盛り込むと10時間以上になってしまう。特に食事は手抜きができない。食事に対する研修はどんなに短くやっても最低で2時間かかる。たくさん入れたいという気持ちはわかるにしても、どこで絞り込むかということをやらないといけない。今度は30分で食事をやるというと、実はとっても危険で現場に行って混乱する。かいつまんでもっていくことは、かえって危険なレクチャーになる。

→仕切り方の問題で実際に調査を受託したところと整理をしていきたい。JATA等で行われている旅程研修との整合性も取る必要がある。全ての方が実際に業務を行っているのであれば、不要な箇所もあるが、実際あまり活躍されていないような方に受けてもらう想定もして整理していきたい。

○今回の経過措置研修については、2時間程度にまとめるべきだとは思っている。そうすると、皆さんが出していたアイデアを盛り込むのはかなり難しいということであれば、更新研修という次の課題があり、その中に適切に盛り込むべき。更新研修でやるべき課題と今回の経過措置研修、ある意味では応急的な、緊急対応的なものと、ちゃんと使い分けて研修を組み立てていくべきだと思う。経過措置ということに割り切って研修を組んだほうが実施できるのではないか。

○今、出していただいた項目は旅行会社からお願いをする内容がほぼ含まれている。もう一つだけ追加をできればなというところが個人情報保護の問題。名簿を紛失してしま

うだとか、いろいろな事故というのはどうしてもツアーが多い中では起きてしまうので、今回のこの経過措置に入れるのか、5年に1度のところに入れるのかは別としても、そういう観点もちょっと入れていただきたい。

経過措置の研修時間について、座学でも2時間半とか、3時間でもちょっともう長くて、集中力が切れてくる。ましてや、e-ラーニングという方法は、どなたでも受けられるのでいいアイデアではある反面、ある意味、自分との戦いの中で5時間受け続ける場合、何回かに区切ってやらないと難しくなってくる。3時間ぐらいにコンパクトにまとめるのが、もしe-ラーニングを含めてやられるようであれば、現実的な方法だと思う。

○e-ラーニングの形式について、ネットで講師が話しているのを聞く形式であると、ものすごく時間かかる。実際に案内士業務を行っている方たちにとっては、チェックリスト形式の文章のテキストでいいのではないかなと思う。最後に効果測定というのは必要だが、まずテキストを文書で送り、各項目をチェックしていく。新人研修や実務を通じてすでに知っていることがほとんどだと思うが、その中でこれは知らなかったということがあれば、もう経過措置の十分な意味になる。法令に関しては、試験にこれまで問われてなかったもので、研修に入れるべきだが、口頭で聞く講義形式ではなく、読んでチェックしていく形式ならば、知っているものに関してはさっと流していける形になり受け入れやすい。

→発注する機関との間で調整していきたい。

○e-ラーニングについて3時間フルで見通す、4時間見るというよりは、10分単位ぐらいものを細切れに見せていくというほうが見やすく良いと思う。1日で一気に四、五時間やらなくても、例えばこの半年間とかの間で全部見切ってください、かつ何度でも見れますという形が良いと思う。

○受講方法ということに関してe-ラーニング主体であるということはずごく良いと思う。必要なところをきちっと見てチェックし、効果測定に受ければいいのであって、当然区切るやり方というのがあってしかるべきだと思う。

e-ラーニングができない方々のための措置について、遠くの方はどのように受講するのか。例えば各都道府県の県庁所在地でe-ラーニングに相当する教材を準備しておいて視聴する等、公平に、全国の方、公平に受講をすることができないのか。また経過措置研修を2年間で行うのであれば、できれば定期研修のほうを少し優遇してほしい

→予算の範囲内という制約がつき、都道府県に何か機械を設置するなり、何か借りるというのは難しく、ご承知おきをいただきたい。

→経過措置研修と定期研修の役割について、経過措置研修は、試験の項目としてなかつ

た部分を補うものであって、定期研修と性格が違うということに法律上整理がなされていることはご理解をいただきたい。

○韓国語等としては、ムスリムのことよりも近代史の知識が必要。自分の歴史観ではなく、相手国の歴史観を知らないとトラブルになるので、動画の中で何か入れていただければと思う。

質問ですが、このe-ラーニング等の経過措置研修というのは、この内容を基礎としたことが来年以降の案内士試験の実務のところで出る、リスト化され公表されるのか。
→経過措置研修の内容以外の部分も含めて、リスト化を行っていかないといけない。テキストが全くないというのが今の問題の一つだと認識している。

○今回の経過措置研修に関して、あくまでも経過措置の2年間だけということにもなり、本当に知らないといけないものにある程度ポイントを絞ってやるべき。

まずは、出入国、宗教上、文化別、国別、これは食事も含む、旅行業協会としてお話ししてきているおもてなしという部分も試験に入れていただきたい。旅程管理、法令、先ほど出た個人情報保護というところ、5つか6つのメッシュでそれぞれ1時間ずつ、その中を10分ずつぐらいのパートに区切ってやって、最初のログインから終了までに1カ月の形でやるのが現実的だと思う。

これから考えていく定期研修というのは、さらにプラスアルファで知っておいていただきたい部分を入れ込めれば、より良いと思う。

○旅行会社の視点で、通訳ガイドさんたちはピーク時にこの研修に割く時間がないと思う。実務に求められる知識というものは、ある程度に限らせてもらって、更新研修のほうに詳細を盛り込んでいく。スキルアップはガイド団体で行う研修に回してお任せしていくのが一番良いと思う。もう一点非受講者の対応で罰則はないというが、ずっと受けなくて大丈夫なのか。

→定期研修の5年に一回は受けていただかないといけないが、こちらは罰則がない。モラル低下を防ぐため、観光庁が構築しているシステムで、経過措置研修の受講情報は旅行会社の皆さんにわかるようにして、なるべく受講を促すようにしていくことを考えている。

○既有資格者が2つ目の言語を受験しようと思ったとき経過措置を受けないといけないのではないか。

→もちろん受けていただくように働きかけ、催促を行っていきたいと考えている。

○通訳ガイドは、民間外交官、民間の親善大使という役割を担っており、最低限のマナー、心遣いというのは、特に初めて日本を訪れた方にとっては、ほんとうにその後の日本についての印象を大きく左右するということもあり、このマナーについては、ポイントだけ押さえたものを研修に入れるのが良いと思う。

○学習方法だけの話、いろいろ出ているんですが、テキストをどうするかという問題について第一線のガイドがe-ラーニングでしなくてもわかっていることがほとんどではないか。テキストをPDFか何かで観光庁のウェブサイトのほうに掲載していただければ、それを、よりよく理解するためのe-ラーニングというものはあるが、最終的にはチェックテストだけ受ければ、それでも通るといようなやり方もあるのではないか。
→テキストは試験にもつながり、研修にもつながってくる話でテキストの妥当性を委員の皆様にも確認して進めていきたい。

○ガイドとして活躍している人の研修時間が削減できることは賛成だが、ガイド業務を行っていない有資格者を含め、きちんと研修を受けていただくということが大事だと思う。

○経過措置研修の周知は観光庁でしっかりしていただくのと、通訳案内士団体等現場でも、きちっと受けていただくというふうに促していただきたい。

○関係法令に関する知識、これの道路運送法についてはガイドさんへの知識を必ず深めていただきたいと思う。貸し切りバスの安全基準が非常に厳しくなっており、こちらを最優先に盛り込んでいただければと思う。

○優先順位は高くないかもしれないが、著作権に関するコンプライアンスの意識が、多くのガイドさんに抜けていると思う。