

構造改革特別区域計画

1 構造改革特別区域計画の作成主体の名称

京都市

2 構造改革特別区域の名称

京都市認定通訳ガイド特区

3 構造改革特別区域の範囲

京都市の全域

4 構造改革特別区域の特性

政府が東京オリンピック・パラリンピックの開催される2020年までに訪日外国人旅行者数を年間2千万人にするという目標を掲げる中、平成26年の訪日外国人旅行者数は、1,341万人と過去最高を記録した。平成27年は、すでに上半期において913万人を突破するなど、訪日外国人旅行者は、今後ますます増加が見込まれる状況である。

京都市においても、これまでから、観光庁やJNTOと連携したプロモーション活動や多言語ホームページによる情報発信、Wi-Fiスポットの整備をはじめとする、受入環境整備の取組を展開してきたこともあり、平成26年の京都市への年間観光客数は過去最高の5,564万人を達成した。また、年間宿泊客数についても1,341万人、そのうち外国人宿泊客数は、約183万人（前年比約62%増）といずれも過去最高を達成するなど、順調に推移している。

全国の通訳案内士登録者数は19,033人（平成27年4月1日現在）であり、年々増加傾向にはあるが、登録者の大半が実際に職業として活動していないのが実情である。平成25年1月に実施された通訳案内士の就業実態の調査では、資格取得者の4分の3が資格を活かした就業ができていないことが報告されている。（参考：「通訳案内士の就業実態等について」国土交通省観光庁）

京都市内の通訳案内士登録者数は、561人（京都府：767人（平成27年7月31日現在））であるが、同様に、実際に通訳案内士として活動している方は多くないと推察され、近年の外国人観光客の増加に伴い、求められるニーズに十分に対応できる通訳案内士が不足している状況である。

特に京都市は代々継承されてきた景観や自然、文化芸術、伝統産業、文化財を持つ、日本の文化力発信の中心とも言える文化都市であり、外国人観光客が長い歴史の中で培われてきた伝統文化等に触れ、奥深い京都の本質を体感できる京都ならではの「京都観光」が望まれている。

京都市が実施した平成26年京都観光総合調査によると、2回目以上京都を訪れた外国人観光客（いわゆるリピーター）は約21%に達するとともに、来訪動機に「伝統文化鑑賞・体験」や「日本料理」をあげる外国人観光客が増加するなど、京都を何度も訪問し、より深く京都の魅力

に興味を持つ外国人観光客からのニーズは高まっている。

しかし、京都の歴史や文化、伝統産業を深く正しく伝えるためには、語学力に加え、専門的な知識が必要であり、外国人観光客の興味やニーズに十分に応えられる通訳案内士が十分とは言えない状況である。

そのような中、外国人観光客の満足度向上と観光消費額の増加を目指し、構造改革特別区域の導入により、京都市認定通訳ガイドの育成を図るため、書類審査及び面接審査を通過した一定の語学力（英語・フランス語・中国語）を有する方に旅程管理やホスピタリティなど基本的なガイドスキルを習得する基礎研修及び伝統産業や伝統的な文化芸術をはじめとする奥深い京都観光の専門分野の知識を習得するための専門研修を実施するとともに、京都市認定通訳ガイドを活用したい事業者等に京都市認定通訳ガイドを派遣する人材バンクの開設も含む京都市認定通訳ガイド制度を導入するものである。

5 構造改革特別区域計画の意義

一般的な基礎研修に加え、独自の専門研修を経て、古い歴史ある京都の地域性や特異性を理解し、専門知識を身に付けた京都市認定通訳ガイドを育成することで、京都市認定通訳ガイドを活用した多様なツアーが生み出され、京都における外国人観光客向けのビジネスが拡大するとともに、観光事業者や外国人観光客から京都市認定通訳ガイドに対する更なるニーズが高まること期待できる。

また、京都市認定通訳ガイドの活躍の場が広がることで、市民にとって語学力を活かせる場が提供され、多くの京都市認定通訳ガイドが輩出されることにより、雇用の場が確保されるとともに、更なる外国人観光客へのサービスの質の向上を図ることができる。

さらに、人材の活用がビジネスや雇用の拡大を生み、より質の高いサービスを提供し、外国人旅行者の満足度を高め続けることが、更なる人材の活用へとつながるなど、京都市全体に好循環をもたらす。

6 構造改革特別区域計画の目標

京都市認定通訳ガイドを育成し、外国人旅行者の受入環境の充実を図り、外国人旅行者向けのビジネスの拡大及びサービスの向上を図ることで、外国人旅行者の満足度の向上と観光消費額の拡大を目指す。

また、京都市認定通訳ガイド以外にも、24時間対応の多言語コールセンターを運営するなど外国人旅行者の受入環境をさらに充実させることで、京都市が日本の文化の原点であり、我が国を代表する国際的な観光地として、国全体の観光立国の実現を先導することを目標とする。

7 構造改革特別区域計画の実施が構造改革特別区域に及ぼす経済的社会的効果

京都市認定通訳ガイドを活用した外国人旅行者向けのビジネスの拡大により、雇用の創出や地域経済の活性化が図られる。また、外国人旅行者の伝統文化に対する理解が促進されることから、

低迷しつつある伝統産業の活性化につながる効果が期待できる。

初年度の京都市認定通訳ガイドの登録については、50名程度を予定しているが、外国人観光客の旺盛なニーズに対応できるよう、順次増加させる予定である。

○外国人旅行者向けのビジネスの増加

伝統産業や文化財、食文化等、京都の地域特性を生かした専門研修の実施により、各々の分野に精通した多様な京都市認定通訳ガイドを育成することができる。これにより、外国人旅行者のニーズに合わせて、様々なツアー商品の造成が可能となり、外国人旅行者向けのビジネスを展開する事業者の増加が促進されることで、京都市認定通訳ガイドの活躍の場や充実したツアーサービスの提供が実現し、京都市地域の経済の活性化が図られる。

また、外国人旅行者向けに展開される様々なビジネスにおいて、多様な働き方の一環として京都市認定通訳ガイドという業を提供できることから、新たな雇用を生み出し、所得の増加につなげることができる。

○伝統産業の活性化

京都の伝統文化や産業等の専門的な分野を案内し、その魅力を深く正しく伝えることにより、外国人旅行者の伝統文化に対する興味や理解の促進を図ることができ、伝統産業の活性化につながる効果が期待できる。

8 特定事業の名称

1 2 2 9 地域限定特例通訳案内士育成等事業

別紙

1 特定事業の名称

1 2 2 9 地域限定特例通訳案内士育成等事業

2 当該規制の特例措置の適用を受けようとする者

京都市内で通訳案内士として活動することを前提に、京都市が実施する構造改革特別区域京都市認定通訳ガイド制度における通訳案内に関する研修を修了し、登録を受けた者

3 当該規制の特例措置の適用の開始の日

構造改革特別区域計画の認定の日

4 特定事業の内容

(1) 事業に関与する主体

京都市

(2) 事業が行われる区域

京都市の全域

(3) 事業の実施期間

認定を受けた日から、京都市認定通訳ガイドの必要性が認められなくなるまでの期間

(4) 事業により実現される行為や整備される施設などの詳細

京都市認定通訳ガイドが報酬を得て、外国人に付き添い、外国語を用いて旅行に関する案内を行うことが可能となる。

5 当該規制の特例措置の内容

(1) 語学力（英語・フランス語・中国語）の条件及び研修の内容について

平成27年度から計画している京都市の構造改革特別区域京都市認定通訳ガイド制度の登録要件として検討している語学力（英語・フランス語・中国語）の条件及び研修の内容については以下のとおりである。

① 語学力について

研修受講の応募時点の概ね2年以内に以下の資格等を有していること。ただし、それ以前に当該資格等を取得した者等についても研修の受講は認める（※）こととし、京都市認定通訳ガイドの登録までに、取得を求める。また、京都市認定通訳ガイドの登録前に行う口述試験においても語学力を審査する。

※研修受講前に、書類審査を通過した応募者を対象に面接を実施し、適性及び語学力の審査を行う。

<日本語を母国語とする者>

- 英語 TOEIC 730点以上, 実用英語技能検定準1級以上,
TOEFL iBT 80点以上のいずれかの能力を有していること
- フランス語 仏語技能検定準1級以上の能力を有していること
- 中国語 中国語検定2級以上の能力を有していること
- <日本語以外を母国語(英・仏・中)とする者>
- 日本語能力検定N2級以上の能力を有していること
- 日本留学試験日本語280点以上(400点満点)の能力を有していること
(日本留学試験日本語記述30点以上(50点満点))

② 研修の内容・カリキュラムについて(想定)

ア 基礎研修(計41時間)

研修項目	研修時間(コマ数) (90分/コマ)	研修内容
オリエンテーション	1	・研修の開催にあたっての説明, 通訳案内士による経験談
コミュニケーション	3	・接遇, 対応における総合力の養成
ホスピタリティ	3	・礼節, 商習慣マナー, 社会常識を含め, おもてなしの精神等
ガイドスキル	4	・案内時におけるガイド知識やマナー
一般的な京都の知識	6	・京都の文化, 地域性等
旅程管理	2	・タクシー料金や拝観料の支払方法など, 基本的な旅程管理業務に関する事項
実地研修	3	・市内観光エリア
救命講習	(8時間)	・京都市消防局の上級救命講習

○オリエンテーション(研修時間: 1コマ) ※90分/コマ(以下同様)

研修の開催にあたっての説明及び構造改革特別区域京都市認定通訳ガイド制度と通訳案内士制度の違いについて説明を行う。また, 実際に活躍している通訳案内士を招き, 経験談等を聞くことで, 研修に向けての動機づけを行う。

○コミュニケーション(研修時間: 3コマ)

語学力だけではない接客対応の基本を身に付け, バランス感覚を養う。

○ホスピタリティ(研修時間: 3コマ)

外国人旅行者の特徴, 習慣, マナーに関する知識, おもてなしの精神について学ばせるものとする。

○ガイドスキル(研修時間: 4コマ)

案内時におけるマナー等について学ばせるものとする。

○一般的な京都の知識（研修時間：6コマ）

京都の文化、地域性、世界遺産など京都の一般的な知識について学ばせるものとする。

○旅程管理（研修時間：2コマ）

旅行者の移動の円滑化に関する知識、安全対策及び事故発生時の対応に関する事務処理能力等を学ばせるものとする。

○実地研修（研修時間：3コマ）

模擬ツアーでのガイドスキル向上研修を行う。（詳細は専門研修において実施）

○救急講習（研修時間：8時間）

京都市消防局「上級救命講習」を受講させることで、AED（自動体外式除細動器）の取扱いや応急（救命）手当ての知識・技術を習得させるものとする。

イ 専門研修（計12～22.5時間）

下記項目の中からの選択制とし、1項目以上の研修の受講を必須とする。

研修項目	研修時間（コマ数） （90分/コマ）	研修内容
伝統産業	8～15	・京都の74ある伝統産業について
伝統的な文化芸術	8～15	・無形文化財
文化財	8～15	・有形文化財
食文化	8～15	・和食

※その他、産業観光、コンテンツ、自然の専門研修の実施も検討中

○伝統産業

日本の文化の礎でもある、長年にわたり継承されてきた74品目の京都の伝統産業について理解を深め、説明できる知識を身に付けさせるものとする。

○伝統的な文化芸術

京都が1,200年を超える歴史の中で蓄積してきた多様な文化芸術について理解を深め、説明できる知識を身に付けさせるものとする。

○文化財

京都には2,000以上もの登録文化財があるが、そのうち建造物等の有形文化財について理解を深め、説明できる知識を身に付けさせるものとする。

○食文化

和食の原点とも言える「京料理」や「おぼんざい」など、食文化の歴史や背景など、四季折々の暮らしや伝統行事、おもてなしの中で育まれた京都の食文化について理解を深め、説明できる知識を身に付けさせるものとする。

(参考)

○産業観光

京都における商業上の取引制度や習慣等について学び、産業文化財や産業製品を通じた「ものづくり」に触れる観光分野の理解を深め、案内できる知識を身に付けさせるものとする。

○コンテンツ

京都では、全国初のマンガ文化の総合拠点として開館した京都国際マンガミュージアムを有している。日本の貴重な文化の一つであり、海外でも人気が高い漫画文化について理解を深め、説明できる知識を身に付けさせるものとする。

○自然

ハイキングコースによるトレッキングや自転車周遊など、京都の豊かな自然を活用した観光について学び、案内できる知識を身に付けさせるものとする。

ウ 効果測定方法について

上記のとおり、基礎研修及び専門研修の全日程を修了した者は、京都市認定通訳ガイドの登録にあたり、口述試験を受けることとする。この口述試験は1人あたり15分程度の面接形式とし、研修の理解度を測るほか、スピーキングスキルやプレゼンテーション能力、ガイド能力についても審査の対象とする。

また、通訳案内士の資格を保有している者の中で、人材バンクへの掲載を希望する通訳案内士については、書類審査及び口述試験において適正が認められれば、京都市認定通訳ガイドに認定する。

(2) 実施体制及び顧客の求める日時に応じて構造改革特別区域京都市認定通訳ガイドを常時手配できる方法

事業の実施主体である京都市が提示する構造改革特別区域京都市認定通訳ガイドの育成等事業について、京都市から適格性があると認められる事業者等に委託を行い、研修運営・実施を行う。また、京都市認定通訳ガイドを活用したい事業者等に京都市認定通訳ガイドを派遣する人材バンクを開設し、外国人旅行者のニーズに応えられる体制をとることとする。

なお、通訳案内士の資格を保有している者の中で、京都市認定通訳ガイドに認定された者については、同様に人材バンクに掲載する。

(3) 構造改革特別区域京都市認定通訳ガイドのPRについて

京都市のホームページにおいて、京都市認定通訳ガイド制度について周知する。あわせて旅行代理店やメディアに対し、情報提供を行う等により、活用を促進することとする。

(4) 通訳案内士制度と構造改革特別区域京都市認定通訳ガイド制度とは別の制度であることの周知に係る方法

市民や旅行会社等に対して、現行の通訳案内士とは異なる制度であることについて、リーフレットやホームページ、説明会等を通じて周知を行う。

さらに、京都市認定通訳ガイド研修の受講生に対しては、研修時のオリエンテーションにおいて、通訳案内士と異なる点について説明を行う。

(5) 研修を修了し登録を受けた者が、将来的に通訳案内士になることを奨励する方法

京都市認定通訳ガイドに対し、スキルアップ研修を行う。質の向上を目的とし、京都市認定通訳ガイドのガイドスキルの底上げを図る。将来的には、通訳案内士（国家資格）人材へとつなげることをとする。