

広島県地域通訳案内士育成等計画

第1 地域通訳案内士制度導入の経緯

平成23年から28年の5年間で、広島県を訪れる外国人観光客数は49万人から201万人と約4倍に増加しており（出典：広島県観光客数の動向，延べ人数），外国人宿泊者数は、17万人泊から84万人泊と約5倍に増加している（出典：観光庁宿泊旅行統計調査の外国人延べ宿泊者数）。

今後は、平成29年12月に策定したひろしま観光立県推進基本計画（計画期間：平成30～34年）に基づき、更なる外国人観光客の誘客を図ることとしており、平成28年から平成34年までの間に、外国人観光客数は現状（平成28年）の約3倍となる600万人、外国人宿泊客数も現状の約3倍となる250万人泊とすることを目標としている。

現状でも、MICEやクルーズ客船来訪時などに県内で通訳案内士を確保できておらず、今後さらに外国人観光客の増加を図る上では、県内の通訳案内士の人数を増加させる必要がある。

また、外国人観光客の県内周遊や満足度向上を図る上では、開発を進めている観光プロダクトなど、広島に関する深い知識を持った、質の高い地域の通訳案内士が必要とされる。

以上のことから、広島県内の通訳案内士の人数を増加させるとともに、増加する外国人観光客に対して、広島に関する深い知識を持った、質の高いガイドの育成をするため、平成30年度から地域通訳案内士の育成に取り組む。

平成31年度以降は、広島県地域通訳案内士育成研修の実施状況や外国人観光客数の動向等を踏まえ、必要があれば取組言語の追加等を検討する。

第2 地域通訳案内士育成等計画の作成主体及び地域通訳案内士の名称

作成主体：広島県

地域通訳案内士の名称：広島県地域通訳案内士

第3 区域

広島県地域通訳案内士が業務を行う区域：広島県

第4 外国語

広島県地域通訳案内士として認定する外国語：英語及び中国語

第5 研修実施に係る事項

1. 制度の周知について

① 活用する媒体

チラシ，ポスター，ホームページ，セミナー等

② 広報するターゲット

広島県内のボランティアガイド団体，観光協会，大学・専門学校等

2. 求めるべき外国語能力

広島県地域通訳案内士として求める外国語の能力は次のとおりとする。

① 英語

次のいずれかの資格を有していること。

- ・TOEIC Listening&Reading 730点以上相当
- ・TOEIC Speaking Test 130点以上相当
- ・TOEIC Writing Test 140点以上相当
- ・実用英語技能検定準1級以上相当

② 中国語

中国語検定2級以上相当もしくはHSK5級以上相当の能力を有していること。

※ なお，日本語以外の言語を母語とする者は，日本語能力試験N2級以上相当の能力を有していること。

3. 研修項目の内容及び時間数

①研修概要

研修項目	研修内容（概要）	研修時間	想定する 研修講師
オリエンテーション	・地域通訳案内士制度について ・今後の研修，口述試験，登録について	1時間	広島県職員
語学研修	・観光案内，旅行相談等業務など旅行者とのコミュニケーションを円滑に図るための語学に関する知識	9時間	ネイティブ講師 または全国通訳案内士有資格者
コミュニケーション・ホスピタリティ	・通訳ガイドとしての接遇 ・外国人観光客の特徴，習慣，マナーに関する知識 ・おもてなしの理念や具体的な行動に関する知識	4時間	全国通訳案内士有資格者または観光事業者
地理・歴史・観光資源	・広島県の観光推進施策について ・広島県の地理，歴史，文化 ・広島県内の観光資源について	14時間	広島県職員，全国通訳案内士，観光事業者，も

			しくは県が指定する講師
旅程管理	・国内旅程管理業務に関する事項	7時間	観光庁長官の認定を受けた機関
実務研修	・模擬ツアー等によるガイドスキル向上 ・ガイド業務の探し方	14時間	全国通訳案内士有資格者または観光事業者
救急救命	・AEDの取扱い ・応急（救命）手当 （日本赤十字社、消防局、市町村等が実施する研修の受講）	（3時間）	日本赤十字社、消防局、市町村等

②研修内容

○ オリエンテーション（研修時間：1時間）

研修についての包括的な説明や、全国通訳案内士制度及び地域通訳案内士制度について説明する。

○ 語学（研修時間：9時間）

英語または中国語を用いて、旅行者とのコミュニケーションを円滑に図ることができ、観光案内業務、情報提供、旅行相談等の対応ができるレベルの語学研修を行う。

○ コミュニケーション・ホスピタリティ（研修時間：4時間）

通訳ガイドとしての接遇、外国人観光客の特徴、習慣、マナーに関する知識、おもてなしの理念や具体的な行動に関する研修を行う。

○ 地理・歴史・観光資源（研修時間：14時間）

ひろしま観光立県推進基本計画に基づく広島県の観光推進施策に関する研修を行う。

また、広島県の地理・歴史、および食・自然などの観光資源に関する研修を行う。

○ 旅程管理（研修時間：7時間）

観光庁長官の登録を受けた機関による国内旅程管理研修を実施する。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について研修する。

○ 実務研修（研修時間：14時間）

模擬ツアー等によるガイドスキル向上研修を行う。

また、どういった旅行業者等から通訳ガイドの業務を受注できるか、契約・業務受注までの流れ、契約・業務受注時の注意点等について研修する。

○ 救命救急（研修時間：3時間）

日本赤十字社、消防局、市町等が実施する「基礎講習」「普通救命講習」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）手当の知識・技術を習得する。

4. 効果測定の実施方法

研修カリキュラムの全日程を受講した者に対して、1人あたり10分程度の面談方式による口述試験を行う。

審査員は、全国通訳案内士有資格者や外国語講師等が務め、研修の理解度、外国語によるスピーキングスキル・プレゼンテーション能力・ガイド能力等について審査する。

5. 実施時期

実施時期は予定。前年度の実績を踏まえて、毎年度、見直すこととする。

内容	実施時期	備考
研修実施に向けた準備	1～10月頃	委託事業者の決定、研修講師等の調整等
制度周知期間	通年	県ホームページ等により周知
研修受講者募集時期	4～12月頃	県ホームページ、チラシ等により募集
研修実施	6～3月頃	土日祝日を中心に実施
地域通訳案内士の登録	8月頃～	

第6 登録後の地域通訳案内士の育成

広島県地域通訳案内士の登録者に対し、全国通訳案内士の定期研修や、県が実施する研修などへの参加を促し、広島県地域通訳案内士のガイド能力等の維持・向上を図る。

第7 地域通訳案内士の活用方策

地域通訳案内士が登録後に県内で多くのガイド業務を担えるようにするため、実務研修の中でガイド業務の探し方についての研修を行う。

地域通訳案内士に関する情報は、観光庁が運用する通訳案内士情報検索サービスにより旅行会社等に情報提供する。また、県ホームページで情報公開するとともに、旅行会社等と連携し、通訳ガイドを必要とする者とのマッチングを図る。