

ガイド 白書 2020

一般社団法人インバウンドガイド協会



調查結果概要



調査概要

今後の日本のガイド制度について考察するため、計8つの国・地域のガイド資格・認定制度について調査した。

目的・意義

今後の日本のガイド制度について考察するため、世界の主要国・地域を対象に、通訳の有無や案内の対象に関わらず、ガイド資格・認定制度の調査を行う。

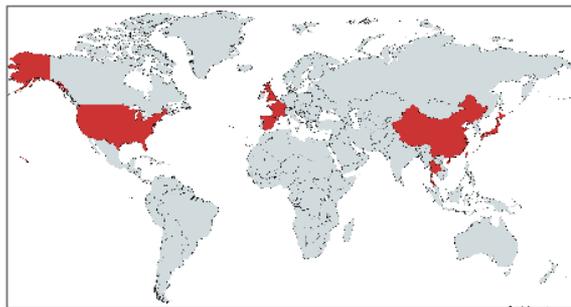
※過去、各国のガイド制度に関する同様の調査*は行われているが、いずれも調査対象国が5か国のみとなっており、目的も「通訳案内士の輩出方法」に特化されているなど、調査範囲が限られている。

調査手法

調査対象国・地域

旅行者数の規模や日本との地理的関係性を考慮し、以下の計8つの国・地域を調査対象とした。

- 日本、イギリス、フランス、スペイン、中国、台湾、アメリカ、タイ



調査対象とする「ガイド」の定義

- 「旅行者を希望する言語で案内し、その地域の遺産や施設などの観光資源について説明を行う者」とする
- 通訳の有無や案内対象（個人・団体）は問わない

調査項目

- 制度概要
- 資格取得・認定プロセス
- 資格取得・認定後の対応

調査方法

- 各国の法律、行政機関資料などの文献調査

*国土交通省 観光庁（2009）「通訳案内士のあり方調査に関する中間報告（海外通訳ガイド制度事例）」、高島 美江（2016）「通訳案内士の輩出方法に関する一考察— 諸外国との比較から —」、『日本国際観光学会論文集（第23号）』

調査結果 - 各国のガイド資格・認定制度の概要

一律的な業務独占を定める国・地域が多数を占める一方、重要施設でのみ業務独占を定める国も存在する。また制度運営の面では、大学・団体等を活用しているケースも多く見られ、多様な資格取得経路が整備されている。

①資格・認定制度はどのように統括・運営されるか

(統括)	大学・団体等	国	自治体
(運営)	大学・団体等	国	自治体

②業務独占の有無	業務独占	<p>一部の国では資格保持者のみが案内を認められている施設が存在する</p>  <p>タイ</p>	 <p>中国</p>  <p>台湾</p>	 <p>スペイン</p>  <p>アメリカ (NYC)</p>
	一部業務独占	 <p>イギリス</p>	 <p>フランス*</p>	<p>資格保持者の業務独占が認められる場合、国・自治体によって制度が統括・運営される傾向にある</p> <p>一部業務独占、もしくは業務独占なしの国では、大学・団体等が制度を運営する傾向にあり、受験者に多様な資格取得経路を与えている</p>
	業務独占なし	 <p>アメリカ (ハワイ・シカゴ)</p>	 <p>日本* (全国)</p>	 <p>日本* (地方)</p>

* 通訳ガイドのみガイド制度が定められている

調査結果 - 各国の資格取得・認定プロセス

国・地域ごとに資格取得・認定方法や試験種別などは異なり、世界的に規格化されたプロセスは存在しない。

	資格取得・認定方法			試験種別				所要期間			資格更新方法		
	試験	研修	指定資格	筆記	口述	実技	語学	~3D	~1W	1W~	試験	研修	手続
日本（全国通訳案内士）	✓			✓	✓							✓	
イギリス	✓			✓		✓	✓					-	
中国	✓			✓	✓							-	
アメリカ（NYC）	✓			✓							✓		
アメリカ（シカゴ市）	✓			✓	✓	✓		NO DATA					✓
アメリカ（ハワイ州）	✓			✓									✓
スペイン	✓ (選択)		✓ (選択)	✓			✓					-	
台湾	✓ (1次)	✓ (2次)		✓	✓							✓	✓
日本（地域通訳案内士）	✓ (2次)	✓ (1次)			✓							-	
タイ	✓ (2次)	✓ (1次)		✓	✓								✓
フランス		✓ (選択)	✓ (選択)			-						-	

試験を実施する国・地域が最も多く、口述や実技を採用するケースが多い（特にイギリスでは実技比重が大きく、ツアー企画・案内を問う）

研修を課す国では、試験単体よりも多様な知識・スキルが求められる傾向にあるため、比較的資格取得・認定には長期間を要する

日本（全国通訳案内士）は研修による更新義務がある点が特徴的

*日本（地域通訳案内士）の資格取得・認定プロセスについてはあくまで一例であり、自治体により内容は異なる

調査結果 - 各国の対応言語

調査対象国・地域のうち、多くの国・地域が母国語・通訳どちらにも資格・認定制度を設けている一方、日本・フランスの2か国は母国語の制度を設けていなかった。

【各国の対応言語】

- 一般的に各国の資格・認定制度は、各国を訪れる旅行者に合わせて幅広い言語に対応しており、多くの国では母国語・通訳ガイドのいずれにも資格・認定制度が設けられていた。
- ただし、今回調査した計8つの国・地域のうち、**日本・フランスのみ母国語ガイドの資格・認定制度が存在していなかった。**

(参考) 各国の制度対応言語

	業務独占	言語名											その他	
		日	英	中	韓	仏	西	独	伊	葡	露	泰		
日本	なし	なし	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—
イギリス	一部	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	他、23言語
フランス	一部	—	✓	—	—	なし	✓	✓	✓	—	—	—	—	—
スペイン	あり	—	✓	—	—	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—
台湾	あり	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	✓	✓	✓	他、4言語
中国	あり	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	—	—	✓	✓	✓	他、数言語
アメリカ	あり*	—	✓	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
タイ	あり	✓	✓	✓	—	—	—	—	—	—	—	✓	✓	他、数言語

*自治体によって異なる (例：ニューヨーク市で有償のガイド業務を行う場合、資格取得が必須。シカゴ市では資格がなくとも従事可能。)

日本のガイド資格・認定制度に対する考察

日本のガイドのサービス品質向上のためには、資格取得・認定ガイド、資格・認定を持たないガイドのそれぞれに向けた取組みを検討する余地がある。

一部業務独占の導入

- イギリスやフランスでは、有資格ガイドのみに一部の重要な歴史的遺産等の案内が認められる「一部業務独占」が定められており、他の国とは異なる特徴的な制度となっている。
- 歴史的重要な施設の保護といった効果だけでなく、資格を取得・保有するインセンティブにもなる点から、日本においても、資格保有者の活用方法のひとつとして検討する余地がある。

教育機関の活用

- フランス・タイでは大学・団体等が資格・認定の講座を運営している点が特徴的であり、多様な資格取得経路を設けている。
- 講座内容の品質担保や地域における資格・認定取得の促進といった点から、日本の制度への導入を検討する余地がある。

資格・認定における実務面の重視

- 日本の全国通訳案内士制度は、国で同一基準の試験を実施しているほか、資格取得・認定後も定期研修を義務付けるなど、サービス品質の担保に力を入れているように見受けられる。
- イギリスや台湾では、口述・実技形式の試験が実施されるなど「実務重視」の傾向が強く、日本の資格取得・認定プロセスへの導入による更なる品質向上を検討する余地がある。

母国語ガイドの人材育成・認定導入

- 一般的に各国では母国語・通訳ガイドのいずれにも資格・認定制度が設けられている一方、日本・フランスでは母国語ガイドに対応した資格・認定制度が存在しない。
- 日本においても、通訳ガイド同様に、母国語ガイドの人材育成強化や資格・認定制度設立によるサービス品質の明確化を検討する余地がある。

ガイドに関する評価基準の標準化

- 資格・認定を持たないガイドの質向上に関する取組みはいずれの国・地域にも見受けられず、ガイドのサービス品質に関する国際的な基準も設けられていない。
- 資格・認定の有無に関わらず、ガイドのサービス品質に関する世界的な評価基準の標準化を検討する余地がある。

各国制度詳細



【資格取得・認定プロセスのタグについて】

各国ガイド制度「資格取得・認定プロセス」に記載されているタグの凡例は以下の通りです。

XX

… 資格取得・認定に必須

XX

… 資格取得・認定には任意、
複数の場合はいずれかが必須

XX

… 資格取得・認定には不要

ガイド制度として通訳案内士が存在し、通訳ガイドのみ対応。2018年の法改正で業務独占が廃止され、現在は全国で資格・認定を持たない多くのガイドが活動。

【ガイド資格・認定制度：全国通訳案内士／地域通訳案内士】

- 通訳ガイドのみ、2つの資格制度（全国通訳案内士、地域通訳案内士）が存在する。それぞれ政府観光局、地方自治体が認定を行っており、認定プロセスや資格・認定取得後の対応は大きく異なる。
- 全国通訳案内士は業務独占資格だったが、2018年の法改正により名称独占資格となった。

	全国通訳案内士	地域通訳案内士
統括	観光庁	地方自治体（38地域）
運営	日本政府観光局（JNTO）	地方自治体・委託先企業
資格取得・認定プロセス	<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> 試験 研修 資格 </div> <ul style="list-style-type: none"> 1次試験：筆記試験 （外国語/日本地理/歴史/一般常識/実務） 2次試験：口述試験 （プレゼンテーション、応答等） 	<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 5px;"> 試験 研修 資格 </div> <ul style="list-style-type: none"> 研修（旅程管理、語学、観光知識など） 修了試験（口頭試問など） * 地方によって異なる
資格取得後	5年ごとに認定機関による研修 （旅程管理の実務や災害時の対応など）	地域によって異なるが、定期更新を義務付ける自治体も一部存在

【資格・認定を持たないガイド】

- 母国語ガイドの資格制度は存在しない。
- 全国で観光地のボランティアガイド、博物館や美術館内の案内を行う施設内専門ガイド等が活動。
- 法改正後、資格・認定を持たないガイドの活動も活発化。個人やWebサービスを介した活動が見られる。

ガイド制度としてバッジ・ツーリスト・ガイドが存在し、母国語・外国語に対応。認定を持たない場合でもガイド業務には従事可能であり、施設内専門ガイドなどが活動。

【ガイド資格・認定制度：バッジ・ツーリスト・ガイド】

- ・ ホワイト、グリーン、ブルーの3種があり、特にブルーバッジは厳しい研修や試験を通過した質の高いガイドとして社会的に認知されている。
- ・ 地元の観光団体や英国政府観光局などがその基準に従って認定を行っている。母国語・通訳ガイドの区別はない。

統括

イングランド、スコットランドの各観光局

運営

地域観光団体、政府観光局

試験

研修

資格

資格取得・認定プロセス*

【研修】※任意

期間	2年間（計700時間）
受講資格	受講試験（筆記・面接）合格者
受講料	約8,200ポンド（約110万円）
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ スキル（ガイド、ビジネス等） ・ 知識（イギリス全土、ロンドン等）

【試験】※必須

期間	年1回（計3~7日間程度）
受験資格	なし（講習未受講でも受験可能）
受験料	1,800ポンド（約25万円）
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 筆記試験 ・ ツアープランニング ・ 実技試験 ・ 語学試験

資格取得後

各地の開度団体が定期的に講習を実施（参加任意）

【資格・認定を持たないガイド】

- ・ 資格・認定を持たない場合でもガイド業務に従事可能。ただし世界遺産であるウェストミンスター大聖堂など、主要な観光施設については、資格・認定保持者もしくは各施設認定のガイドのみが案内できる。

* ホワイトバッジ・グリーンバッジの場合はブルーバッジよりも活動可能なエリアや施設が限定されるため、講習・試験のカリキュラムが一部省略される

ガイド制度としてプロツアーガイドが存在し、通訳ガイドのみ対応。認定を持たない場合でもガイド業務には従事可能であり、各施設認定ガイドなどが活動。

【ガイド資格・認定制度：プロツアーガイド】

- 2011年までは計4種類のガイド制度に分割されていたが、法改正により1種類に統一され、認定条件が簡素化された。
- 全国で統一された試験などは存在せず、特定の専門学校や大学などでのカリキュラムの満了を通じて認定される。

統括

フランス国政府

運営

政府認定の専門学校や大学

試験

研修

資格

※いずれかを選択

資格取得・認定プロセス

- 大学・専門学校等が扱う専門コースを修了する
- 大学・専門学校が扱う特定の科目を修了し、かつ修士号を取得する
- 欧州連合の加盟国または欧州経済領域に関する協定の締約国において、条件を満たしている
 - 相当する職業の証明書を保有
 - 最低3年間

【研修】※選択／コートダジュール大学の場合

期間	約1年間
受講資格	大学の教師と専門家が行う面接合格
受講料	約4,000ユーロ（約50万円）
内容	<ul style="list-style-type: none"> 美術史・歴史 地理・文学 観光技術 職業関連法 インターンシップ

資格取得後

支援制度・更新制度は特になし

【資格・認定を持たないガイド】

- 母国語ガイドの資格制度は存在しない。
- 資格・認定を持たない場合でもガイド業務には従事可能。ただし、国立博物館または歴史的建造物については、資格・認定保持者もしくは各施設認定のガイドのみが案内できる。

州ごとにガイド制度が存在。例としてアンダルシア州には制度として観光案内士が存在し、母国語・外国語に対応。ガイド業務を行うには資格が必須。

【アンダルシア州 ガイド資格・認定制度：観光案内士】

- 1994年に他国の資格が認可されないなどの点で制度不備があるとの判決が下り、新たなガイド制度が定められた。
- 州ごとにガイド制度が存在しており、全17の自治州のうち14州に導入されている。
- 各州で資格取得プロセスはおおむね共通し、各自治体が試験や対応資格の取得によってガイド資格を認定。

統括

各州

運営

各州の観光関連部局

資格取得・認定プロセス

試験

研修

資格

※いずれかを選択

1. 観光案内士の専用試験に合格する
※地方によって内容・要領に若干差異
2. 観光・観光ガイド専門資格を取得し、観光案内士の資格を申請
3. 他のEU加盟国でガイド資格・認定を取得し、観光案内士の資格を申請
(ただし同州が定める要件を満たす必要あり)

【試験】※選択／エストレマドゥーラ州の場合

期間	最低年2回（2～3日程度）
受験資格	複数の要件を満たす（16歳以上、EU加盟国の国籍など）
受験料	情報なし
内容	<ul style="list-style-type: none"> • 筆記試験（通訳説明・旅程設計） • 語学試験

資格取得後

支援制度・更新制度は特になし

【資格・認定を持たないガイド】

- 博物館や文化遺産の管理団体、機関の職員等の案内を除き、有償でガイド業務を行う場合は、同資格の取得が必須。

ガイド制度として导游人員が存在し、中国語・外国語に対応。ガイド業務を行うには資格が必須。特定の観光スポット・地域でボランティアガイドが活動。

【ガイド資格・認定制度：导游人員】

- 全国共通の制度として「导游人員管理条例」（ツアーガイド管理条例）が設けられており、各地方（省）がその制度に従っている。各省の観光局が主催する試験で資格認定。
- 2018年にはガイドの実績や評価などが全てデータベース化されるなど電子化が進められた。

統括	中国政府		運営	中国各省の観光局
資格取得・認定プロセス	試験		研修	
	試験		資格	
	【試験】※必須			
	期間	年1回（計2日間）	試験内容	① 筆記試験 <ul style="list-style-type: none"> • 政策と法律 • ガイド業務（職業倫理、説明スキルなど） • 基礎知識（全土や各地方の歴史・文化など） ② 口述試験（観光資源の解説、総合知識応答など）
受験資格	複数の要件を満たす（中華人民共和国に国籍を持つ、中高等学校卒業以上）			
受講料	省によって異なり、100~500人民元（約1,500~7,500円）			

資格取得後

各省の観光局は年間24時間以上の講習を無償で提供している。ただし、資格保持者に受講の義務はない。

【資格・認定を持たないガイド】

- 有償でガイド業務を行う場合は、同資格の取得が必須。
- ボランティアガイドが関連組織・団体に所属し、特定の観光スポットやエリアを案内。

ガイド制度として導遊人員が存在し、母国語・外国語に対応。ガイド業務を行うには資格が必須。特定の観光スポットでボランティアガイドが活動。

【ガイド資格・認定制度：導遊人員】

- 公務員試験や専門職業資格試験を主催する「考選部」が管轄する。
- 専用の試験で取得できるが、ガイドとして活動する前に職前訓練に参加・合格の必要あり。

統括	台湾政府 考選部	運営	台湾政府 考選部	
資格取得・認定プロセス	試験	研修	資格	
	【試験】※必須		【研修】※必須	
	期間	年1回（計2日間）	期間	計98時間
	受講資格	複数の要件を満たす（高卒以上など）	受験資格	試験合格者
受講料	筆記試験：1,000台湾元（約4,500円） 口述試験：800台湾元（約3,000円）	受験料	7,000台湾元（約2万5千円）	
内容	筆記試験：実務知識、外国語など 口述試験：自己紹介、観光地説明など	内容	<ul style="list-style-type: none"> • 専門知識 • 実務能力 * 修了試験に合格する必要あり	
資格取得後	3年に一度、事務的な更新手続きが必要。当該3年間で実務経験がない場合、再度研修を受講する必要あり。			

【資格・認定を持たないガイド】

- 有償でガイド業務を行う場合は、同資格の取得が必須。
- ボランティアガイドが特定の観光スポットに所属し、限定された場所・時間で案内。

自治体ごとにガイド制度が存在。例として取り上げた計3つの自治体では統括・運営主体の属性、資格取得プロセス、ガイド業務上の資格必須有無などがすべて異なる。

【ガイド資格・認定制度（ニューヨーク市／シカゴ市／ハワイ州）】

- ニューヨーク市は法律で「観光ガイド」制度を規定し、試験によって認定を行っている。
- シカゴ市はシカゴツアーガイド専門家協会が認定プログラムを運営している。
- ハワイ州では大学が運営する認定プログラムが存在する。

	観光ガイド	ツアーガイド	ハワイプロツアーガイド
統括・運営	ニューヨーク市	シカゴツアーガイド 専門家協会	ハワイ大学カピオラニ・ コミュニティ・カレッジ
資格取得・ 認定プロセス	<p>試験 研修 資格</p> <ul style="list-style-type: none"> • 筆記試験（市内行政区の歴史、代表的な施設、バスルートや駐車場など） • 対策用の参考文献などがWebサイトで公開 	<p>試験 研修 資格</p> <ul style="list-style-type: none"> • 筆記試験・口述試験・実地試験 • 同協会に加盟し、かつ1年以内にツアーの実績がある場合のみ受験可能 	<p>試験 研修 資格</p> <ul style="list-style-type: none"> • 知識試験・カスタマイズツアー設計試験 • 同大学が資格取得のための対策コースを開講
資格取得後	最大2年間有効、更新には再度試験を受験	協会への所属（年会費有）が必須	2年間有効、更新にはツアー会社を運営もしくは被雇用を証明

【資格・認定を持たないガイド】

- ニューヨーク市では有償でガイド業務を行う場合は、同資格の取得が必須。
- シカゴ市では認定を持たない場合でもガイド業務には従事可能。
- ハワイ州では有償のツアー提供に旅行代理店・ツアーオペレーターの認可が必須。

ガイド制度として一般ガイド・特別ガイドが存在し、母国語・外国語に対応。ガイド業務を行うには資格が必須。

【ガイド資格・認定制度：一般ガイド・特別ガイド】

- タイ政府の観光スポーツ省が統括、同省が認める大学機関等で資格認定が行われる。
- 一般ガイドは国内全土、特別ガイドは指定された地域のみで案内ができる。案内可能なエリアで資格が細分化されている。2019年4月に制度が改訂され、一般ガイド1種、特別ガイド5種となったが、現在も制度は移行中。

統括	タイ政府 観光スポーツ省	運営	各大学	
資格取得・認定プロセス	試験	研修	資格	
	【研修】※必須		【試験】※必須	
	期間	年1~2回（計218時間以上）	期間	年1~2回（計4日間程度）
	受講資格	複数の要件を満たす（タイに国籍を持つ、18歳以上など）	受験資格	研修修了者
受講料	約45,000バーツ（約16万円）	受験料	なし（研修受講料に含まれる）	
内容	<ul style="list-style-type: none"> 基礎知識 職業固有知識 実地訓練 外国語能力 	内容	<ul style="list-style-type: none"> 筆記試験 口述試験 	
資格取得後	5年ごとに事務的な更新手続き			

【資格・認定を持たないガイド】

- 有償でガイド業務を行う場合は、同資格の取得が必須。

ガイド
白書
2020

インバウンド
ガイド協会
発行：2020年9月