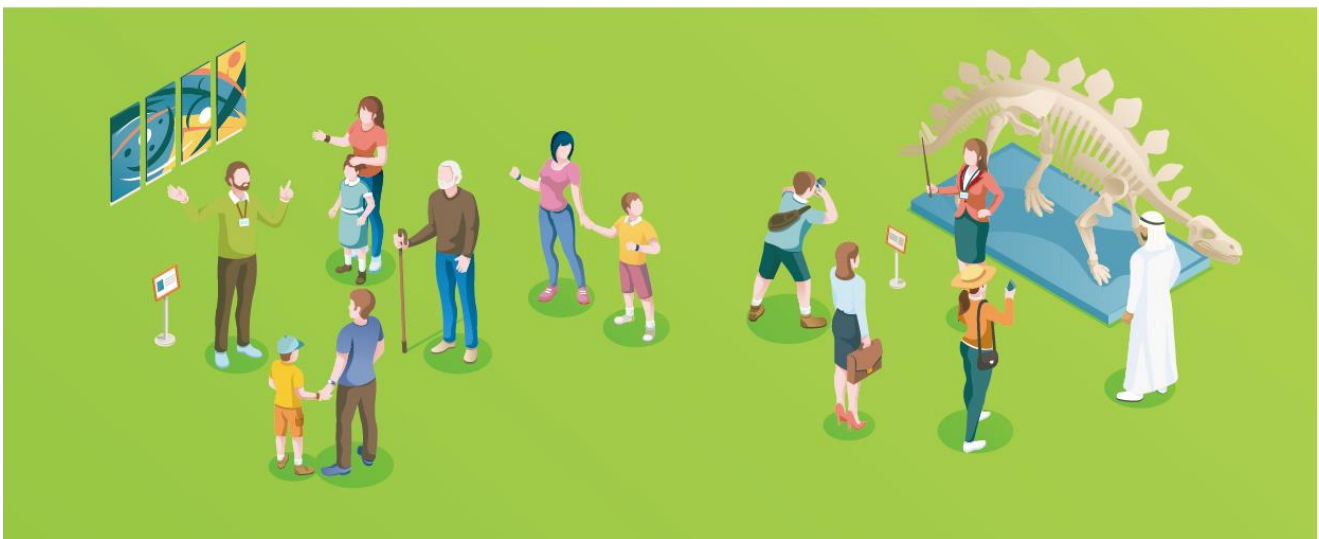


ガイド 白書 2020

一般社団法人インバウンドガイド協会



要約

調査の背景

- 観光産業の発展に向け、ガイドの役割は重要さを増している。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・地域のガイド制度について調査した。

調査の概要

- 調査対象としたのは、世界の各地域で旅行者数が上位の8つの国・地域（日本・イギリス・フランス・スペイン・中国・台湾・アメリカ・タイ）。
- それぞれの国・地域のガイド資格・認定制度について、文献調査を行った。

調査結果

- 各国のガイド資格・認定制度

各国のガイド資格・認定制度は、「①どのように統括・運営されるか」「②業務独占の有無」によって分類することができた。

「①どのように統括・運営されるか」については、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ことが分かった。地域ごとに独立し、異なる制度運営を行っている国も存在した。

「②業務独占の有無」については、多様なガイドの活動を認めながらも資格保持者のみ案内可能な施設を定める、一部業務独占の国・地域があることが分かった。また、業務独占が一部もしくは全て撤廃されている国では、大学・団体等が認定を行う傾向にあった。

- 各国の資格取得・認定プロセス

各国の資格取得・認定方法は、「試験」「研修」「指定資格の取得」のいずれかに分類することができた。試験を行う国が最も多く、また、筆記試験だけでなく口述試験や実技試験を採用する国が多かった。一方、研修や指定資格の取得によって認定を行う国では、資格取得までに要する時間が試験よりも長く、多様な知識・スキルが求められることが分かった。資格更新制度については設けられていない国も多く、日本の全国通訳案内士は5年ごとの研修受講による更新が義務付けられている点で特徴的であった。

- 各国の対応言語
資格・認定制度における対応言語に関して、多くの国では母国語・通訳どちらも資格制度を設けているが、日本・フランスのみ母国語ガイドの資格制度が存在しなかった。

考察

調査結果でも特徴的な5つの制度・施策について考察した。

- 一部業務独占の導入
イギリスやフランスのような一部施設で資格者のみに案内を認める形は、資格保有者の有効な活用方法である。歴史的に重要な施設の保護、価値の訴求といった効果が見込めるだけでなく、資格を取得・保有するインセンティブともなると考えられる。
- 教育機関の活用
フランス・タイのように大学・団体等を活用することで、講座内容の質担保、会場や講師の手配、資格・認定の取得機会増加といった効果があると考えられる。
- 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、国全体で単一の試験が行われていること、5年ごとの研修受講が義務化されていることなどが特徴的であり、国としてのガイドの質担保の取組みが見られた。また、他国では、イギリスの試験における口述・実技、台湾の資格取得後の研修といった実践的スキルを重視した制度が特徴的であった。試験・研修は、ガイドの実務スキル向上に一定の効果があると考えられる。
- 母国語ガイドの人材育成・認定導入
日本・フランス以外の国・地域では母国語・通訳の区別なくガイドの資格・認定制度が運用されており、日本・フランスのみ母国語ガイドの制度が存在しなかった。日本・フランス以外の国・地域では、母国語ガイドに関しても求められる知識・スキルの要件は概ね通訳ガイドと共通している。母国語ガイドの資格・認定制度の整備は、自国民がサービスを利用することでサービス品質の高いガイドが明確になり、結果として社会全体のガイドのサービス品質が向上するといったメリットがあると考えられる。

- 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については、各国で活動が見られた一方、研修制度等はどの国・地域にも見受けられず、国際的な取組みも行われていない。加えて、標準化されたガイドの評価基準は国際的にも整備されておらず、国連世界観光機関（UNWTO）、国際標準化機構（ISO）においても、制度・基準整備の取組みは見受けられなかった。ガイドには様々な種別が存在するが、「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」点は共通しており、標準化された評価基準が整備されることが望ましい。それによって各国でサービス品質の高いガイドが明確になり、結果として各国の観光サービスの品質が向上すると考えられる。

目次

要約.....	1
目次.....	4
はじめに	5
用語の定義.....	7
1. 調査概要	9
2. 各国のガイド制度詳細	11
日本	11
イギリス	18
フランス	23
スペイン	26
中国	29
台湾	32
アメリカ	35
タイ	40
3. 調査結果	45
4. 考察.....	49
おわりに	52

はじめに

日本の観光市場は年々拡大を続けており、2019年時点で国内における日本人・外国人の旅行消費額は約27兆円となっています¹。同市場は前年から約7%成長²しており、政府からも成長産業として期待が寄せられています。2020年に入り、新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、政府主導での国内旅行キャンペーンが実施されるなど、回復への動きが強まっています。また、人々には、旅行への根強い潜在ニーズがあります。世界最大の旅行プラットフォーム「Tripadvisor」が行った世界6か国（アメリカ・イギリス・オーストラリア・イタリア・日本・シンガポール）における調査³によれば、回答者の6割が「外出規制で今すぐには行けなくても、私にとって旅行は重要なものだ」と回答し、日本人は61%が「1年以内には旅行に出たい」と回答したと発表しました。

観光産業においては、「モノ消費からコト消費」と言われるように体験が重視され、旅行のスタイルも団体旅行から個人旅行へ変化するなど、国内外の旅行者のニーズが次第に変わりつつあります。そのニーズに対応するために、「ガイド」の役割が重要視されています。日本全国では多種多様なガイドが活動しており、代表的なバスツアーや団体ツアーに帯同するガイドだけでなく、山・海や自然公園といったエコツーリズムに関わるガイド、博物館や美術館内で活動する施設ガイド、各地で活動するボランティアガイドなどが良く知られています。近年はウェブサービスを介して、個人がアクティビティを提供する形態も増加しています。また、通訳ガイドに関しては、訪日外国人旅行者の急増に伴い法改正が行われたこともあり、個人ガイドの増加や各地でのガイド制度導入の動きが活発です。

ガイドは、旅行者にただ説明や案内を行うだけでなく、観光資源の魅力とその背景にあるストーリーを伝える「語り部」であり、地域を代表しその魅力を旅行者に発信する「観光大使」でもあります。インターネットを通じて容易に情報が手に入る現代だからこそ、現地での交流や生きた情報を求める旅行者にとって、ガイドは重要な役割を果たします。また、地域にとっても、地域の魅力をより良く伝えるガイドは、地域の観光、ひいては経済発展に多大に貢献する存在である、と言えるでしょう。

¹[観光庁「旅行・観光消費動向調査の2019年年間値（確報）について」](#)

²[観光庁「旅行・観光消費動向調査の2018年年間値（確報）について」](#)

³[Tripadvisor “Beyond COVID-19: The Road to Recovery for the Travel Industry”](#)

当協会はこれまで、地域観光の担い手である通訳ガイドの育成や普及啓蒙に努めてきました。しかしながら、日本のガイド産業はまだ発展途上にあります。ガイドという職業のみで生計を立てられる人は極めて限定的であり、提供するサービスの品質も一定ではありません。様々なガイドが活動し、ガイドの役割がますます重要視されるなか、これからの日本のガイドの在り方について再考する必要があります。

そのため当協会は、『ガイド白書』と題してガイドに関する様々な調査を行うこととしました。本書は日本のガイドの在り方について提言するための基礎研究であると同時に、社会全体でガイドについて考える契機になると考えています。

ガイド白書の最初のテーマには、「各国のガイド制度」を選びました。日本のガイド制度の将来を考察するにあたって、各国がガイドに対してどのような制度を採っているかを調査することは、有用な示唆を与えてくれるでしょう。

第1章「調査概要」では本調査の意義や調査範囲、第2章「各国のガイド制度詳細」では計8つの国・地域の詳細な調査内容、第3章「調査結果」では各国制度に見られる傾向、第4章「考察」では特徴的な制度・施策とその有効性について述べています。

本書が多くの皆様にとって、ガイドについて理解する一助となることを願っています。なお、本書に対するご意見、ご感想は、ぜひ協会事務局宛てにお寄せいただければと思います。

用語の定義

本書内の主な用語については、以下のような定義で使用する。

- 資格・認定

「資格」とは業務独占や名称独占を伴うものを指し、「認定」とは業務独占や名称独占を伴わない、一定の能力や実力があると認められることを指す。なお、「受験資格」など、他の文言と組み合わせて使用される場合はこの限りではない。

- 研修・講習

「研修」とは基本的に受講義務のあるものを指し、「講習」は自主参加のものを指す。

- 母国語ガイド・通訳ガイド

「母国語ガイド」とは各国の主要言語のみを用いて案内業務を行うガイドを指し、「通訳ガイド」とは主要言語以外の外国語を用いて案内業務を行うガイドを指す。

- 統括・運営

「統括」とは制度の目的や方針を決定することを指し、「運営」とは「資格取得・認定プロセスに必要な試験や研修を実施する」ことを指す。

調査本編

ガイド
白書
2020

1. 調査概要

A 調査の目的・意義

今後の日本のガイド制度について考察するため、各国のガイド制度について調査を実施した。

なお、2009年に日本の観光庁が同様の調査を実施しているものの、対象が通訳ガイドに限られているほか、対象国もイギリス・フランス・ドイツ・イタリア・アメリカ（シカゴ）の5か国のみであり、また、調査から10年以上が経過しているため、イギリス・フランスなどは現在の制度と異なる記載が見られる⁴。他、高島（2016）氏による論文「通訳案内士の輩出方法に関する一考察」⁵ではフランス・イタリア・ドイツ・イギリス・中国について資格取得・認定プロセスの調査を行っているが、調査対象国が限られ、また、研究の目的が「通訳案内士の輩出方法」に特化している。

本調査は、調査対象国を8つの国・地域まで広げ、また、使用する言語や資格の有無に関わらず、ガイド全般について広く調査を行い、考察を行おうとするものである。

B 調査手法

調査対象国

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⁶。なお、国・地域全体で統一された制度が存在せず、州や県ごとに制度が分かれている場合は、なかでも特に旅行者数の多い地域について調査した。

- 日本
- イギリス
- フランス
- スペイン
- 中国
- 台湾

⁴[観光庁観光資源課「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）」](#)

⁵[高島 美江「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）](#)

⁶[日本政府観光局「世界各国・地域への外国人訪問者数ランキング」（2018年）](#)

- アメリカ
- タイ

調査対象とする「ガイド」の定義

ガイドとは「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」（世界観光ガイド協会連盟：World Federation of Tourist Guide Associations, 2003）と定義し、調査の対象もこの定義に沿う。通訳の有無や、案内の対象（個人、団体）は問わない。

調査項目

資格・認定制度

- 制度概要
- 資格取得・認定プロセス
- 資格取得・認定後の対応

調査時期

2020年6月～2020年8月

調査方法

主に下記を例とした文献調査を実施。

- 各国のガイド制度を規定する法律
- 観光産業を所管する行政機関の資料
- ガイド制度を運営する機関の資料
- その他ガイドに関連する団体の資料

2. 各国のガイド制度詳細

日本

概観

日本には、「全国通訳案内士」と「地域通訳案内士」の2種類のガイド認定制度が存在する。いずれも通訳ガイド向けの制度であり、母国語ガイド向けの制度は存在しない。かつて有償での通訳ガイド業務に従事するためにはいずれかの資格取得が必須とされていたが、2018年1月に「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律」が施行され、資格・認定の有無に関わらず通訳ガイド業務に従事できるようになった。

上記の規制撤廃により、近年は資格・認定を持たないガイドがガイドボランティア団体や旅行会社を通じて活動するケースが多く見られる。また、博物館や美術館内を案内する施設専門ガイドが存在し、無償サービスとして提供されるものもある。

ガイド資格・認定制度

○ 全国通訳案内士

i. 制度概要

全国通訳案内士は、訪日外国人旅行者向けに通訳案内の業務を行うものを対象とした制度である。

1949年に「通訳案内業法」が制定されて、制度が開始し、2006年に「通訳案内士法」に名称が改正された⁷。2018年には制度の内容が大きく改正され、業務独占規制が撤廃されたほか、試験科目の見直しや定期研修受講の義務付けといった内容が加えられた。

なお、一部の観光施設では、本資格・認定証を提示することで入場料割引等の特典を受けることが可能である。2019年時点で、全国通訳案内士の登録人数は25,239人となっている。

⁷[通訳案内士法（昭和二十四年法律第二百十号）](#)

ii. 資格取得・認定プロセス

全国通訳案内士は、日本政府観光局（JNTO）が運営する「全国通訳案内士試験」に合格することで認定される。

【試験概要】

開催頻度・期間	年1回（計2日間）※例年8月中旬頃
受験資格	なし
受験料	1言語あたり 11,700 円
試験免除	一部科目については、一定の条件*を満たすと該当科目のみ試験免除 *過去の同試験で合格基準点以上の点数を取得済、特定の資格・認定制度を取得済など
実施実績	2019年度受験者数：7,244人 2019年度最終合格者数：618人 (合格率 8.5%)

【試験内容】

試験は「筆記試験」と「口述試験」で構成される。

1 筆記試験

「外国語」「日本地理」「日本歴史」「産業・経済・政治及び文化に関する一般常識」「通訳案内の実務」の計5科目で構成される。

【筆記科目の構成】

試験科目	時間（分）	配点（点）
外国語	120	100
日本地理	40	100
日本歴史	40	100
一般常識	20	50
通訳案内の実務	20	50

- 外国語

業務を適切に行うために必要な読解力、日本文化等についての説明力、語彙力等の総合的な外国語の能力が問われる。英語、中国語、韓国語、フランス語、スペイン

語、ドイツ語、イタリア語、ポルトガル語、ロシア語、タイ語の計 10 か国語から言語を選択して受験する。

- 日本地理

訪日外国人旅行者の関心が高い観光地を中心に、日本地理の基礎的な知識が問われる。

- 日本歴史

訪日外国人旅行者の関心が高い観光地の背景や、日本人の生活文化に繋がる内容を中心に、日本歴史の基礎的な知識が問われる。

- 産業・経済・政治および文化に関する一般常識

旅行者の安全・安心確保の方法や、新聞（一般紙）で取り上げられるような時事、訪日外国人旅行者の関心が高い内容を中心に、現代の日本の産業、経済、政治および文化の基礎的な知識が問われる。

- 通訳案内の実務

法令に関する知識や旅程管理の実務、訪日外国人旅行者の国別・文化別の特徴など、通訳案内に必要な基礎的な知識が問われる。

2 口述試験

訪日外国人旅行者の関心が強い日本地理、日本歴史並びに産業、経済、政治および文化を題材として、疑似的な通訳案内業務を実施する。主に日本語の外国語訳とその問題文に関連した質疑応答、テーマに沿ったプレゼンテーションと質疑応答で構成される。

iii. 資格取得・認定後の対応⁸

5年ごとに登録研修機関⁹が行う「登録研修機関研修」を受講することが義務づけられている。研修では、旅程管理の実務や災害時の対応をはじめ、通訳案内の実務に必要な基礎的な知識に関する講義が行われる。全国通訳案内士が本研修の受講を怠った場合、都道府県の判断により、登録が取消される場合がある。

⁸[観光庁「通訳ガイド制度」](#)

⁹観光庁長官から登録を受けた団体・企業を指す。

○ 地域通訳案内士

i. 制度概要

地域通訳案内士は、特定の地域において、訪日外国人旅行者向けに通訳案内の業務を行うものを対象とした制度であり、特に該当する地域固有の歴史・地理・文化等の現地情報に精通した者とされている。同制度も「通訳案内士法」によって規定されている。

地域通訳案内士¹⁰は、2007年に6の自治体で導入された「地域限定通訳案内士」から制度が開始された。2013年には、地域特措法や構造改革特区法に基づき「地域特例通訳案内士」の制度が19の自治体に導入されたが、2018年の通訳案内士法改正により、両制度が統合され、「地域通訳案内士」の制度に一本化された。改正以降、13の自治体に導入されている。

なお、同制度は、各自治体が自由に資格認定を行えるわけではなく、あらかじめ「地域通訳案内士育成等計画」を定めたうえで、観光庁長官の同意を取得する必要がある。2020年7月時点で計38地域が導入を完了しており¹¹、登録人数は3,259人となっている¹²。

ii. 資格取得・認定プロセス

地域通訳案内士は、各自治体が定める研修を受講することで取得できる¹³。一部の自治体では、研修の運営を旅行会社に委託しているケースも見られる。研修期間・受講資格・受講料は地域によって異なる。

¹⁰[観光庁「地域通訳案内士の育成指針について」](#)

¹¹うち17地域では、2020年6月時点で新規の募集は行われていない。また、新型コロナウイルス感染症の影響で募集を延期している地域もある。

¹²[観光庁「地域通訳案内士の導入状況（全国一覧）」](#)

¹³[観光庁「通訳ガイド制度」](#)

【研修概要】

研修期間	例 ・東京都：50 時間程度 ・京都市：80 時間程度 * 研修後に修了試験を実施する場合あり
受講資格	語学試験のスコアを求められる場合がある 例 ・東京都：TOEIC600 点相当の語学力 ・京都市：TOEIC730 点以上・実用英語技能検定準 1 級以上 など
受講料	例 ・東京都：約 2 万円 ・京都市：約 9 万円

【研修内容】

地域によって異なるが、旅程管理、救急救命、現場実習、語学、観光に関する知識などが含まれることが多い。また、地域によって対象言語は異なるが、多くは英語を採用している。

【地域通訳案内士導入地域】

#	地域名	開始年度	人数 2019.4.1 時点	認定プロセス		
				研修	試験	詳細
1	岩手県	2007/4	35	-	✓	筆記試験 口述試験
2	沖縄県	2007/4	703	✓	✓	事前審査 研修 面接、実技試験
3	静岡県	2007/4	49	-	✓	筆記試験 口述試験
4	長崎県	2007/4	43	-	✓	筆記試験 口述試験
5	栃木県	2008/4	30	-	✓	筆記試験 口述試験
6	北海道	2008/4	87	-	✓	筆記試験 口述試験
7	泉佐野市	2013/4	99	✓	✓	研修 口述試験
8	札幌市	2013/4	124	✓	✓	研修 (計 46 時間) 口述試験
9	和歌山県	2013/4	206	✓	✓	研修 (42 時間以上) 口述試験
10	益田地区 (益田市、津和野町、吉賀町)	2013/12	24	✓	✓	研修 (83 時間) 修了試験
11	九州地域	2014/3	264	✓	✓	研修 口述試験
12	福島県	2014/4	215	✓	✓	研修 (計 9 回) 口述試験

13	奈良県	2015/4	71	✓	✓	研修 口述試験
14	京都市	2015/11	218	✓	✓	書類審査・面接審査 研修 口述試験
15	山陰地域 (島根県・鳥取県)	2015/11	173	✓	✓	書類審査・面接審査 研修(計12日間) 口述試験
16	高山市	2015/11	17	✓	✓	研修 口述試験
17	飛騨地域 (高山市・飛騨市・下呂市・ 白川村)	2015/11	73	✓	✓	研修 口述試験
18	山梨県	2015/11	168	✓	✓	研修 効果測定(口述試験)
19	長野県	2016/2	10	✓	✓	研修 口述試験
20	金沢市	2016/6	84	✓	✓	研修 口述試験
21	佐渡市	2016/6	20	✓	✓	研修(計9回) 口述試験
22	東京都	2016/6	100	✓	✓	研修(最大56時間) 認定試験(面接)
23	陸前高田市	2016/6	4	✓	✓	育成研修(約3か月間) 認定試験
24	飛鳥地域 (橿原市・高取町・明日香村)	2016/12	34	✓	✓	研修 実地試験
25	奄美群島	2017/2	97	✓	✓	事前審査(面接、口述試験) 研修(54時間) 修了試験
26	香川県	2018/4	99	✓	✓	研修(6日間) 効果測定(面接)
27	広島県	2018/4	64	✓	✓	研修(7日間) 口述試験
28	富山県	2018/5	16	✓	✓	研修 効果測定(実技試験)
29	杵築市	2018/8	22	✓	✓	研修 効果測定(実技試験)
30	高知県	2018/11	31	✓	✓	研修(9日間) 口述試験
31	鹿児島県	2019/3	6	✓	-	研修
32	阿蘇地域 (阿蘇市・南小国町・小国町・ 産山村・高森町・南阿蘇村・ 西原村・山都町)	2019/6	11	✓	✓	研修 口述試験
33	高島市	2019/6	13	✓	✓	研修 効果測定
34	竹田市	2019/6	3	✓	✓	研修(37時間) 効果測定(口述試験)
35	中津市	2019/6	6	✓	✓	研修(35時間) 効果測定(実技試験)
36	山口県央連携都市圏域 (山口市・宇部市・防府市・ 萩市・美祢市・山陽小野田市・ 島根県津和野町)	2019/6	26	✓	✓	研修(45時間) 口述試験
37	北庄内地域 (酒田市・遊佐町・庄内町)	2019/12	14	✓	✓	養成講座(計8回) 口述試験
38	大山地域 (伊勢原市・秦野市・厚木市)	2020/7	-	✓	✓	研修(54時間) 効果測定(口述試験)

iii. 資格取得・認定後の対応

観光庁のガイドラインでは定期的な研修受講の義務づけがなされていないものの「全国通訳案内士と同様に、地域通訳案内士の認定後において、地方公共団体が自主的に定期研修を行うことにより、質の維持・向上を図っていくことが望ましい」と記載されている。実際に定期的な更新を義務付ける自治体も存在し、例えば京都市では5年ごとの再登録手続きを求めている¹⁴。

¹⁴[京都市観光協会「京都市認定通訳ガイド（京都市・宇治市・大津市地域通訳案内士）第5期研修受講生の募集について」](#)

イギリス

概観

イギリスには、公的に認められているガイド制度として、「バッジ・ツーリスト・ガイド」が存在する。同制度は母国語ガイドだけでなく、通訳ガイドの認定もあわせて行う。

バッジ・ツーリスト・ガイドの認定を受けていないガイドも自由に活動することができるため、一部の観光施設では有償で独自のガイドサービスが提供されている¹⁵。ただし、国内で文化的に重要な価値を持つ施設（セントポール大聖堂、ウェストミンスター寺院等）に限り、同認定を持っているガイドにしか案内が認められていない。

ガイド資格・認定制度

i. 制度概要

バッジ・ツーリスト・ガイドは、使用する言語を問わず、案内業務を行うものを対象とした制度である。イングランドでは「Institute of Tourist Guiding」、スコットランドでは「Scottish Tourist Guides Association」という専門組織が、各地域内で統一した基準を定めており、地元の観光団体や英国政府観光局がその基準に従って認定を行っている。

認定の種類には、「ホワイトバッジ」「グリーンバッジ」「ブルーバッジ」の3種類が存在するが、特に「ブルーバッジ」は、厳しい研修や試験を通過したサービス品質の高いガイドとして社会的に認知されている¹⁶。国内で文化的に重要な価値を持つ施設（セントポール大聖堂、ウェストミンスター寺院等）は「ブルーバッジ」に認定されたガイドのみ案内が認められている。2020年時点で、ブルーバッジの登録人数は約1,900人となっている¹⁷。バッジの種類に応じて、以下のように案内可能な範囲が異なる。

¹⁵[Westminster Abbey “Guided tours”](#)

¹⁶[Institute of Tourist Guiding “Our Qualifications Explained”](#)

¹⁷[Input Youth “Tourist Guide”](#)

【ホワイトバッジ】

特定のスポット（宗教施設、博物館など）、または一部の移動ルート（ボート、路面電車など）

【グリーンバッジ】

町、地方部、または一部エリアや施設でのウォーキングツアー

【ブルーバッジ】

町全体、大都市圏、および車両（車、電車など）といった広範な範囲でのツアー

ii. 資格取得・認定プロセス

○ ブルーバッジ

バッジ・ツーリスト・ガイドは、いずれのレベルも専用の試験に合格することで認定される。また、認定に必須ではないが、各ガイド団体が試験科目について学ぶための事前講習を開催している。本項ではロンドンにおける「ブルーバッジ」の認定プロセスを例に、事前講習と試験の概要を説明する。なお、講習の構成や試験で問われる内容については、地域の観光エリア／スポットに関連する内容を除き、地域によって大きな差はない。

【講習概要】¹⁸

講習期間	2年間（計700時間）
受講資格	試験（筆記・面接）合格者
受講料	約8,200ポンド（日本円で110万円程度） ※奨学金制度あり

¹⁸[Institute of Tourist Guiding “LONDON BLUE BADGE TOURIST GUIDE TRAINING COURSE 2020-22”](#)

【講習内容】

毎週行われる実地研修と隔週で行われる 2 時間の講義で構成され、以下のスキル・知識を習得する。

スキル・知識	概要
ガイドスキル	様々な状況下でのガイド能力
ビジネススキル	ガイドとしての働き方や成長の方法
プレゼンテーションスキル	セミナー・ワークショップにおける技術・スタイル
イギリス国内に関する知識	イギリスの幅広い文化背景
ロンドンに関する知識	首都ロンドンに関する詳細な知識
周辺地域に関する知識	首都ロンドンから一日以内で行ける人気観光地の知識

【試験概要】 ¹⁹

開催頻度・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（日本円で 25 万円程度）
試験免除	既にいずれかの言語で合格していて別言語でも受験する場合、語学試験以外は免除
実施実績	情報なし

¹⁹[Institute of Tourist Guiding “EXAMINATIONS HANDBOOK”](#)

【試験内容】

試験は「筆記試験」「実技試験」「ツアープランニング」「語学試験」で構成される。

1 筆記試験

「背景知識」「特定エリアの知識」の計2科目で構成される。

- 背景知識（120分）

「憲法・政府・法律」「金融・税務」といった一般教養から「建築・庭園」「宗教と多文化主義」といった専門知識まで、17分野に渡る幅広い知識が問われる。

- 特定エリアの知識（240分）

地域ごとの主な観光エリア／スポットに関する知識が問われる。

2 実技試験

以下、4パターンの条件下で実施される。

- ウォーキングツアー
- 特定の宗教施設内
- 特定の博物館もしくはギャラリー内
- 車両を用いたツアー

3 ツアープランニング

一定の条件下で、主要な史跡を巡るツアーを企画する。旅程表の作成だけでなく、手配業務や事前調査等、ツアーの催行に必要な準備事項全般が問われる。

4 語学試験

外国語であればヨーロッパ言語共通フレームワークのC1レベル（上級）、英語であればC2レベル（最上級）に相当する語学力が問われる²⁰。

²⁰スピーキング能力の場合、C1レベルは表現の仕方に悩むことなく自分の考えをよどみなく流暢に表現できる、C2レベルは話の流れに一貫性をもたせながら議論や記述を再構成し、様々な話し手や書誌からの情報を要約できる。（参考：[EF「上級レベル（C1）」](#)）

○ グリーンバッジ・ホワイトバッジ

「グリーンバッジ」「ホワイトバッジ」は、認められている案内業務のエリアが制限される代わりに、試験で問われる範囲も少ない。

【グリーンバッジ】

町、地方部、または一部エリアや施設でのウォーキングツアーのガイドを対象とした認定制度である。

認定のためにはブルーバッジガイドと同様の科目を受験する必要があるが、各々で問われる範囲が少ない。筆記試験は「背景知識」の1科目のみ、実技試験も「指定の1か所」および「指定のルート」のみとなっている。

また、ブルーバッジ同様、認定に必須ではないが、各ガイド団体が試験科目について学ぶための事前講習を開催している。例として、「Institute of Tourist Guiding」が実施している講習は、60時間の座学・30時間の実習などで構成され、約1,700ポンド（日本円で約24万円程度）で受講できる。

【ホワイトバッジ】

特定のスポット（宗教施設、博物館など）、または一部の移動ルート（ボート、路面電車など）のガイドを対象とした認定制度である。

認定試験は筆記試験、実技試験、語学試験から構成される。筆記試験は「背景知識」の1科目のみで、回答形式も短答のみのシンプルな形式となっている。また、実技試験は特定の施設もしくは周辺のウォーキングのみとなっている。なお、一部タクシーやバスの運転手向けに、車やバスなどのルートで実技試験を実施する場合もある。

iii. 資格取得・認定後の対応

各地のガイド団体が定期的に講習会等を実施しているが、受講義務は存在せず、特に更新の必要もない。

フランス

概観

フランスには、公的に認められているガイド制度として、「プロツアーガイド」が存在する。同制度は、通訳ガイドを前提とした制度であり、母国語ガイドには特定の資格・認定制度は存在しない。

プロツアーガイドの認定を受けていないガイドも自由に活動することができる。ただし、国立博物館または歴史的建造物の案内に限り、登録簿に登録された旅行会社（旅行代理店、観光局など）のサービスを通し、各施設が認定するガイド、もしくはプロツアーガイドのみが案内できる²¹。

ガイド資格・認定制度

i. 制度概要

プロツアーガイドは、外国人旅行者向けに、案内業務を行うものを対象とした制度である。同制度は、2011年に制定された「プロのガイド資格もしくは修士号を持つ者へのプロフェッショナルガイドカードの発行についての法令」によって規定されている。

2011年までは、地域通訳案内士、国家通訳案内士、美術・芸術限定の地域通訳案内士など計4種類のガイド制度に分割されていたが、法改正により「プロツアーガイド」の1種類に統一されるとともに、認定の条件が簡素化された。2020年時点で、活動しているプロツアーガイドは3,500~4,500人と推計される。

²¹[Le portail de l'Économie, des Finances et de la Relance "Les métiers du guidage"](#)

ii. 資格取得・認定プロセス

プロツァーガイドは、全国で統一された試験は存在せず、特定の専門学校や大学での専門コースの修了などを通じて認定される。例として、以下のようなパターンが挙げられる。

- 1 大学・専門学校が扱う専門コースを修了する
- 2 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
- 3 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、以下のいずれかの条件を満たしている
 - プロツァーガイドに相当する職業の証明書、またはトレーニング修了の証明書を保有している
 - 自国において最低3年間の期間、専門的な能力を用いてガイド活動を効果的に実行したことを証明する証明書を保有している
 - 過去10年間で最低1年間の期間、プロツァーガイドに相当する職業に就いていた職歴の証明書、またはプロツァーガイドに相当するトレーニングを受けた資格・認定を保有している

本項では1の「大学・専門学校が扱う専門コースを修了する」について、フランス南部に位置するコートダジュール大学の「プロツァーガイドコース」を例に説明する²²。

【研修概要】 ※コートダジュール大学の場合

講習期間	約1年間
受講資格	大学の教師と専門家が行う面接に合格する ・文化に関する知識 ・コミュニケーション能力 ・論理的構築能力 ・十分なレベルの言語スキル（フランス語、英語、および第3言語） ・志望動機、など
受講料	約4,000ユーロ（日本円で50万円程度）

²²[Université Côte d'Azur “Licence pro GUIDE CONFERENCIER”](#)

【研修内容】

フランス政府の定めるガイドラインを基に、以下に関する授業や実地研修を受ける。

- 歴史（美術史など）
- 地理的および文学的遺産
- 言語（基礎英語およびドイツ語またはスペイン語またはイタリア語）
- 観光技術（ガイド技術、芸術や建築の案内）
- インターンシップ（フランスまたは海外で最低 12 週間）
- 職業に関連する法律とマーケティング手法
- 観光資産の管理
- 旅行、文化的またはスポーツ活動のサポート
- 地元観光の振興
- 文化・芸術・娯楽

iii. 資格取得・認定後の対応

講習会などは存在しない。認定の有効期限も特にないため、更新の必要もない。

スペイン

概観

スペインでは、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が、州ごとで資格取得・認定プロセスに大きな違いはない。

例として、セビリア・グラナダ・コルドバをはじめ、多数の世界遺産を有する都市を持つアンダルシア州では、州法によって「観光案内士」の制度が規定されている。同制度は、母国語ガイドだけでなく、通訳ガイドの資格付与もあわせて行う。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となる²³。

ガイド資格・認定制度

i. 制度概要（アンダルシア州の場合）

観光案内士は、使用する言語を問わず、アンダルシアの歴史遺産を訪れる人々に観光情報サービスを定期的に提供し、報酬を得る活動を行うものを対象とした制度である。

同制度は、1999 年に制定された「観光に関する法律第 12 号」によって規定されている。1964 年に制定された法律によって民間の観光案内活動に関する規定が定められていた。しかし 1994 年に欧州連合司法裁判所が「他国で取得した資格が認可されないなど、スペインの法律に不備がある」との判決を下し、新たに「観光に関する法律第 12 号」が定められた²⁴。同法では、観光サービスの質の向上を目的に、EU 諸国で取得した資格・認定の扱いに関する内容が追加されている。

なお、同州の一部の観光施設では、本資格証を提示することで早期入場等の特典を受けることが可能である。

ii. 資格取得・認定のプロセス

観光案内士は、以下のいずれかを通じて資格付与される。

²³[Guiapolis “REGULATORY DECREE OF TOURIST GUIDES OF ANDALUSIA”](#)

²⁴[European Court Reports 1994 I-00923](#)

- 1 専用の試験に合格する
- 2 条例により指定された観光専門資格・観光ガイド専門資格を取得した状態で、観光案内士資格取得の申請を行う
- 3 特定の加盟国でガイド資格・認定を取得した状態で、観光案内士資格取得の申請を行う（ただし同州が定める要件を満たす必要あり）

本項では、1の「専用の試験に合格する」を例に、専用試験の概要を説明する。

【試験概要】 ※エストレマドゥーラ州の場合

開催頻度・期間	最低年2回（計2~3日間程度）
受験資格	以下の4つの要件を満たした場合のみ受験が可能 <ul style="list-style-type: none"> ・16歳以上 ・欧州連合加盟国、欧州経済圏協定に加盟している国、または同分野でスペイン国と互恵協定を結んでいる国の国籍を有する ・次のいずれかに該当する資格や学位を所持 <ul style="list-style-type: none"> - ガイド・情報・観光支援の上位技術者 - 観光に関する学位 - 公式の大学の学位、学士、修士 - その他の同等資格、または所管官庁によって承認された資格 ・CEFRにて、B2以上のスペイン語と2か国語（1つはB2：中上級以上、もう1つはB1：中級以上）の語学力を有する
受験料	情報なし ※北東部のカタルーニャ州の場合： 40ユーロ（日本円で5,000円程度）
試験免除	以下の2つの要件のいずれかを満たすことで、語学試験が免除 <ul style="list-style-type: none"> ・外国語の知識を証明できる学位または証明書（CEFRでB2以上など） ・その他高等技術者の学位など、一部の定された学位
実施実績	情報なし

【試験内容】

試験は「筆記試験」と「語学試験」で構成される。

1 筆記試験

「通訳説明」「旅程設計」の計2科目で構成される。

- 通訳説明

旅行者が関心を持つ遺産・文化資産の基礎的な知識が問われる。

- 旅程設計

旅行者向けのサービスや、旅程設計の方法が問われる。

2 語学試験

スペイン語と外国語を用いて、案内業務に必要な口述でのコミュニケーションや文章理解が問われる。地域によって対応言語数は異なるが、スペイン語、英語、フランス語を基本とし、ドイツ語、イタリア語などにも対応しているケースが多く見られる。

iii. 資格取得・認定後の対応

講習会などは存在しない。資格の有効期限も特にないため、更新の必要もない。

中国

概観

中国には、公的に認められているガイド制度として、「导游人员（ツアーガイド）」が存在する。同制度は、母国語ガイドだけでなく、通訳ガイドの資格付与もあわせて行う。有償でガイド業務を行う場合は、同資格の取得が必須となる。そのため、一部の観光スポットでは、無報酬のボランティアガイドが案内業務を行っているケースが見られる。また、近年はガイドの実績や評価が全てデータベース化されるなど、電子化の動きが進んでいる。

ガイド資格・認定制度

i. 制度概要

导游人员は、使用する言語を問わず、旅行者向けに案内業務を行うものを対象とした制度である。全国共通の制度として「导游人员管理条例」²⁵（ツアーガイド管理条例）が設けられており、各省がその制度に従っている。

1987年に「导游人员管理暂行规定」（ツアーガイド管理暫定規定）が発令され、国内外の旅行者を問わず、有償で案内業務を行うためには、同資格の取得が必須となった。2018年にはガイドのサービス品質向上を目的に「导游管理办法」²⁶が導入され、実績や評価が全てデータベース化される「ガイド管理の電子化」などが進められた。2017年までは、特定言語スキルを持つ人材に、旅行会社が臨時免許証を発行できる「臨時ガイド」の制度が存在したが、「导游人员管理条例」の改正²⁷に伴い、同制度は廃止されている。

なお、「导游管理办法」では、「免許証を持つガイドに対し、ガイド活動の際に入場料を免除することを推奨する」と明記されているが、免除の判断は各観光スポットの運営に一任されている。导游人員の数は公表されていないが、全国で100万人以上とされている。

²⁵[中华人民共和国政府国务院“导游人员管理条例”](#)

²⁶[中华人民共和国政府国务院“国家旅游局令”](#)

²⁷[中华人民共和国政府国务院“李克强签署国务院令公布《国务院关于修改部分行政法规的决定》”](#)

ii. 資格取得・認定プロセス

导游人員は、中国各省の観光局が主催する試験に合格することで資格付与される。試験は「全国导游资格考试大纲」²⁸（全国ツアーガイド資格試験アウトライン）に基づいて実施される。合格者には「ガイド資格証明書」が発行され、その後旅行会社または旅行業組織に所属することで、「電子ガイド免許証」が発行される。

【試験概要】²⁹

開催頻度・期間	年1回（計2日間）
受験資格	以下の要件を満たした場合のみ受験が可能 ・国籍が中華人民共和国にある ・学歴が高等学校または中等専門学校卒業以上
受験料	省によって異なり、100~500 人民元程度（日本円で 1,500~7,500 円程度）
試験免除	同試験を既に中国語で合格している場合、別言語の試験は筆記試験が免除
実施実績	情報なし

【試験内容】

試験は「筆記試験」と「口述試験」で構成される。

1 筆記試験

「政策と法律法規」「ガイド業務」「全国ガイド基礎知識」「地方ガイド基礎知識」の計4科目で構成される。

- 政策と法律法規

ガイドと旅行全般に関する法律法規、および国の基本政策や憲法の知識が問われる。

²⁸[中华人民共和国政府国务院文化和旅游部“文化和旅游部办公厅关于公布《2019年全国导游资格考试大纲》的通知”](#)

²⁹[全国导游资格考试网上报名系统“文化和旅游部办公厅关于组织实施2019年全国导游资格考试的通知”](#)

- ガイド業務
ガイドの職業倫理、品質要求、サービス基準といったガイドサービスに関連する知識、および解説スキル、臨機応変な対応能力が問われる。
- 全国ガイド基礎知識
中国の歴史や政治、地理や文化等の一般常識、および主要な国に関する一般知識が問われる。
- 地方ガイド基礎知識
中国各省、香港、マカオ、台湾の一般知識、観光資源、歴史文化が問われる。

2 口述試験

各省ごとに現地に存在する観光資源に関する内容が問われる。母国語ガイドの試験では、現地観光資源の解説と総合知識問題のみ出題されるが、通訳ガイドは対応言語に応じた通訳問題が追加で出題される。その場合、英語や日本語、ロシア語、フランス語、ドイツ語など、複数の言語から特定の言語を選択して受験する。

iii. 資格取得・認定後の対応

2018年に導入された「导游管理办法」の規定により、各省の観光局は年間に累計24時間以上の講習を無償で提供することが定められている。ただし、受講義務は存在せず、更新制度は実質的でない。

台湾

概観

台湾は中国と制度が似通っており、公的に認められているガイド制度として、「導遊人員（ツアーガイド）」が存在する。同制度は、母国語ガイドだけでなく、通訳ガイドの資格付与もあわせて行う。有償でガイド業務を行う場合は、同資格の取得が必須となる。そのため、一部の観光スポットでは、無報酬のボランティアガイドが案内業務を行っているケースが見られる。

ガイド資格・認定制度

i. 制度概要

導遊人員は、使用する言語を問わず、旅行者向けに案内業務を行うものを対象とした制度である。

1968年に「台湾交通部観光局」が制定した「導遊人員管理規則」³⁰から開始され、2004年に現在のガイド制度を規定する「発展観光条例」が発令された。公務員試験や専門職業資格試験を主催する「考選部」が同制度を統括・運営している³¹。

なお、一部の観光施設では、本資格の所持とあわせて旅行者の案内中であることを証明できれば、入場料無料といった特典を受けることが可能である。2020年時点で、導遊人員の試験合格者は46,115人となっている³²。

ii. 資格取得・認定プロセス

導遊人員は、専用の試験に合格することで資格付与される。ただし、正式にガイドとしての活動を始めるためには、別途、観光局や観光局が指定する組織が主催する「職前訓練」に参加し、合格する必要がある³³。

³⁰[Ministry of Transportation and Communications, Taiwan “導遊人員管理規則”](#)

³¹[Ministry of Justice, Taiwan “Act for the Development of Tourism”](#)

³²[Government of Taiwan “甄訓合格與領取執照導遊人次統計-依語言別分”](#)

³³[導遊領隊資訊網首頁 “導遊領隊訓練說明”](#)

【試験概要】³⁴

開催頻度・期間	年1回（計2日間）
受験資格	以下のいずれかを満たした場合のみ受験が可能 <ul style="list-style-type: none"> ・ 学歴が高等学校卒業以上（または同等学歴以上） ・ 高等検定 / 普通検定考試（考選部が主催する受験資格を認定する試験）合格者
受験料	筆記試験：1,000 台湾元（日本円で 4,500 円程度） 口述試験：800 台湾元（日本円で 3,000 円程度）
試験免除	同試験を既にいずれかの言語で合格している場合、別言語の試験時には筆記試験の「外国語」科目以外が免除となる。
実施実績	<ul style="list-style-type: none"> ・ 母国語ガイド <ul style="list-style-type: none"> -2019 年度受験者数：10,037 人 -2019 年度最終合格者数：3,181 人（合格率 31.7%） ・ 通訳ガイド <ul style="list-style-type: none"> -2019 年度受験者数：3,613 人 -2019 年度最終合格者数：1,747 人（合格率 48.4%）

【試験内容】

試験は「筆記試験」と「口述試験」で構成される。ただし、母国語ガイドの試験では、筆記試験の「外国語」と口述試験が免除される。

1 筆記試験³⁵

「ガイド実務（一）」「ガイド実務（二）」「観光資源概要」「外国語」の計4科目で構成される。

- ガイド実務（一）
案内解説、緊急時処理、観光心理といった知識が問われる。
- ガイド実務（二）
観光業務と法律、台湾地区と中国大陸地区人民関係条例といった知識が問われる。

³⁴[Ministry of Examination, Taiwan “Junior Professional and Technical Examinations Regulations for Tour Guides”](#)

³⁵[Ministry of Examination, Taiwan “109 年専門職業及技術人員普通考試導遊人員、領隊人員考試”](#)

- 観光資源概要
台湾の歴史や地理、観光資源維持・保護といった知識が問われる。
- 外国語
英語や日本語など、14 か国語から言語を選択して受験する。

2 口述試験³⁶

「考選部」の「外語口試規則」を基にした「外国語個別口述試験」が実施される。外国語による自己紹介や台湾の文化歴史、国際関係、観光スポットの説明が求められる。

【研修概要】

研修期間	計 98 時間
受講資格	試験合格者のみ
受講料	7,000 台湾元（日本円で 25,000 円程度）

【研修内容】

観光局や観光局が指定する組織が、専門知識や実務能力について屋内外で研修を実施する。研修の最後には最終テストが実施され、合格することで免許証が発行される。なお、研修や最終テストの内容は実施機関によって異なる。

iii. 資格取得・認定後の対応

講習会などは存在しないが、3年に一度、事務的な更新手続きを行う必要がある。その際、直近3年間でガイド実務の経験がない場合は、再度研修を受講する必要がある。

³⁶[Ministry of Examination, Taiwan “外語口試規則”](#)

アメリカ

概観

アメリカでは、自治体ごとにガイド制度が存在しており、各々で資格取得・認定プロセスも大きく異なる。例として、アメリカ全土でも有数の観光地が集積しているニューヨーク市は、市の法律によって「観光ガイド」の制度が規定されている。同市では、有償でガイド業務を行う場合、同資格の取得が必須とされている。一方、ニューヨーク市に次ぐ大都市であるシカゴ市では、シカゴツアーガイド専門家協会がツアーガイドの認定プログラムを運営しているが、ガイド活動を制限するような制度は存在しない。同様にハワイ州でも、大学が運営する認定プログラムが存在するが、有償でガイド業務を行う場合は、旅行代理店・ツアーオペレーターの認可が必要となる。

ガイド資格・認定制度

○ 観光ガイド（ニューヨーク市）³⁷

i. 制度概要

観光ガイドは、観光ツアーにおいて、人を何らかの場所や事物へ案内・先導する者を対象としたガイド制度である。

同制度は、同州の法律「消費者関連法」で規定されている。2003年には、ツアーの質の向上などを目的に改正が行われており、その際には従来の資格保有者も再度試験を受験することが義務付けられた。なお、観光ガイドが業務に従事する際は、規定のバッジを着用することが義務付けられている。

ニューヨーク市のニュースメディアによると、2018年時点で、観光ガイドの取得者は約3,000人となっている。

ii. 資格取得・認定プロセス

観光ガイドは、専用の試験に合格することで資格付与される。

【試験概要】

³⁷[City of New York "Sightseeing Guide"](#)

開催頻度・期間	常時受験可能
受験資格	以下の要件を満たした場合のみ受験が可能 ・18歳以上 ・アメリカに国籍を有する
受験料	50ドル（日本円で5,000円程度） ※1回目の試験で不合格の場合、10日以内に無償で再度受験することが可能。 2回目の試験で不合格になった場合、次回受験時には受験料の支払いが必要。
試験免除	なし
実施実績	情報なし

【試験内容】

試験は「筆記試験」のみで構成される。ニューヨーク市内の5つの行政区に関する歴史や代表的な施設に関する知識から、バスのルートや駐車場の位置、旅行関連の専門用語が問われる。

iii. 資格取得・認定後の対応

講習会などは存在しない。資格の有効期限は偶数年の3月31日まで有効であり、最大2年間使用できる。資格の有効期限が切れた場合は、再度専用の試験を受験し、合格する必要がある。

○ ツアーガイド認定プログラム（シカゴ市）³⁸

i. 制度概要

ツアーガイド認定プログラムは、シカゴツアーガイド専門家協会（CTPA）が運営するガイド認定プログラムである。あくまで民間の制度であるため、同市では、認定を受けていないガイドも自由に活動することができる。

CTPA は、シカゴ市の観光を促進するために 1990 年に設立されており、シカゴ市内の観光ツアー、コンベンション協会と連携したイベントへのガイド派遣・支援、各種トレーニングの提供等の活動を行っている。

同協会のウェブサイトによると、2020 年時点で、175 人以上のメンバー（ガイド以外も含む）が所属している。

ii. 資格取得・認定プロセス

ツアーガイド認定プログラムは、専用の試験に合格することで認定される。

【試験概要】

開催頻度・期間	情報なし
受験資格	以下の要件を満たした場合のみ受験が可能 ・CTPA に加盟し、年会費を支払う ・試験の受験から遡って 1 年以内にツアーの実績がある
受験料	情報なし
試験免除	なし
実施実績	情報なし

³⁸[Chicago Tour-Guide Professional Association “CERTIFIED TOUR GUIDE TEST”](#)

【試験内容】

試験は「パートⅠ」「パートⅡ」「パートⅢ」で構成される。

1 パートⅠ

筆記試験が実施され、シカゴの文化や歴史といった知識が問われる。

2 パートⅡ

プレゼンテーションの試験が実施され、所定の10枚のスライド（シカゴの観光地など）について、それぞれ2~3分間で詳細な解説を述べることが求められる。

3 パートⅢ

実地試験が実施され、地図を用いずに目的地にたどり着けるかが問われる。

iii. 資格取得・認定後の対応

CTPAが独自に市内の建築や歴史に関する講習を実施しているが、受講義務は存在しない。ただし、認定を維持するためには、CTPAのメンバーであることが前提となるため、年会費の継続的な支払いが必要となる。

- **ハワイプロツアーガイド認定プログラム（ハワイ州）³⁹**

i. 制度概要

ハワイプロツアーガイド認定プログラムは、ハワイ州政府観光トレーニング協議会とハワイ大学カピオラニ・コミュニティ・カレッジ（KCC）が共同で設立したガイド認定プログラムである。同プログラムは、ハワイ州観光局の定める基準に準拠し、1993年から開始されている。

同プログラムの認定有無に関わらず、有償でガイド業務を行う場合は、旅行代理店もしくはツアーオペレーターの認可が必要となる。なお、ハワイ州政府は2019年に、州内の自然資源保護や旅行者の体験向上、ハワイのブランド保護などを目的に「プロツアーガイド認定制度タスクフォース」を招集しており、現在新たな制度構築検討が進められている⁴⁰。

³⁹[Kapi'olani Community College "Certification for Hawai'i's Professional Tour Guides"](#)

⁴⁰[The Senate Thirtieth legislature, State of Hawaii "S.B.No.364 S.D.2 A BILL FOR AN ACT"](#)

ii. 資格取得・認定プロセス

ハワイプロツアーガイド認定プログラムは、専用の試験に合格することで認定される。

【試験概要】

開催頻度・期間	年 1~2 回 (計 1 日間)
受験資格	ツアー会社を運営、または被雇用
受験料	395 ドル (日本円で 40,000 円程度) ※雇用主が雇用訓練基金 (ETF) に申請することで、ハワイ州労働省より資金援助が受けられる場合あり
試験免除	なし
実施実績	情報なし

【試験内容】

試験は「知識試験」と「カスタマイズツアー設計試験」で構成される。

1 知識試験

ハワイの歴史、言語、文化や旅行者にサービスを提供する際の対応方法といった知識が問われる。

2 カスタマイズツアー設計試験

顧客の好みや興味に基づき、ツアーの設計やカスタマイズを行うことができるかを問われる。

iii. 資格取得・認定後の対応

講習会などは存在しない。認定は 2 年間有効であり、有効期限が切れた場合は、ツアー会社を運営もしくは雇用されていることを証明すれば、再認定を申請できる。

タイ

概観

タイには、公的に認められているガイド制度として、「一般ガイド」と「特別ガイド」の2種類が存在する。同制度は、母国語ガイドだけでなく、通訳ガイドの資格付与もあわせて行う。有償でガイド業務を行う場合は、同資格の取得が必須となる。

ガイド資格・認定制度

i. 制度概要⁴¹

一般ガイド・特別ガイドは、国内外問わず、旅行者向けに案内業務を行うものを対象とした制度である。いずれもタイ政府の観光スポーツ省が認可を行っており、同省が認める教育機関で審査が行われている。

一般ガイドはタイ全土を案内できる一方、特別ガイドは特定のエリアや対象に関する案内業務のみが認められている。いずれの資格も、使用言語や案内エリア／対象により、「イエローカード」や「ブルーカード」といった「(色の名前) + カード」という名称で細かく種類が分けられる。

2019年4月より資格制度が改正され、資格種別の統廃合が行われ、言語の区別がなくなった。同制度の改正に伴い、従来の資格保持者も再度試験を受験することが義務付けられた。ただし、2020年6月現在、本制度は移行中であり、新たな資格取得・認定プロセスに関する情報が確認できないため、本項では旧制度の一般ガイドについて記述している。

⁴¹[Application MY THAIRATH “กรมการท่องเที่ยว ขยายขอบเขตทำงานไกด์นำเที่ยวทั่ว ปท.ตั้งแต่ 18 เม.ย.นี้”](#)

【「一般ガイド」「特別ガイド」の資格種別（旧制度）】

資格種別		使用言語		案内エリア／対象
		母国語	外国語	
一般	ブロンズゴールド	○	×	制限なし（国内全土）
	ブロンズシルバー	○	○	
特別	ブルー	○	×	指定された地域のみ （地域ごと）
	ピンク	○	○	
	グリーン	○	○	森林地帯のみ
	パープル	○	○	自然観光資源のみ
	オレンジ	○	○	沿岸地域のみ
	イエロー	○	○	海域や島々のみ
	レッド	○	○	美術や文学のみ
	ブラウン	○	○	特有文化がある地域のみ

ii. 資格取得・認定プロセス

一般ガイド・特別ガイドは、研修受講の後、専用の試験に合格することで資格付与される。

【研修概要】 ※マヒドン大学の場合⁴²

カリキュラム期間	年 1~2 回 (計 218 時間以上)
受講資格	以下の条件等をすべて満たしている場合のみ受講が可能 ・タイの国籍を有する ・18 歳以上 ・身体や精神が健康など
受講料	45,000 バーツ (日本円で 160,000 円程度)

【研修内容】

「基礎知識」「職業固有知識」「実地訓練」の計 3 科目で構成され、外国語を用いる通訳ガイドの場合は「外国語能力」が追加される。

- 基礎知識

観光関連の政策や法律から、ツアー中の安全管理といった、観光・ツアーに関連する知識を幅広く学ぶ。なお、通訳ガイドは「外国人旅行者の行動内容」に関する科目が追加される。

- 職業固有知識

国内の文化遺産や歴史から、ガイドの役割、倫理といったガイド固有の専門的な知識を学ぶ。なお、通訳ガイドは「王国への入国および通関手続き」に関する科目が追加される。

- 実地訓練

国内の主要な観光エリアについて実地学習を行う。

- 外国語能力 (通訳ガイドのみ)

外国語によるコミュニケーション全般を学ぶ。

⁴²Mahidol University International College

[“ตารางการอบรมและการสอบวัดผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคเทศก์ทั่วไป รุ่นที่ 11”](#)

【試験概要】 ※マヒドン大学の場合

開催頻度・期間	年1~2回（計4日間）
受験資格	カリキュラムの修了者のみ
受験料	なし ※カリキュラム受講料に含まれる
試験免除	なし
実施実績	情報なし

【試験内容】

マヒドン大学の一般ガイドコースの試験は「筆記試験」「口述試験」で構成される。

1 筆記試験

主に学術知識が問われる。

2 口述試験

特定の観光スポットなどのテーマを基に、「言語能力」「観光関連の内容の正確性」が問われる。

iii. 資格取得・認定後の対応

講習会などは存在しない。資格は5年に一度、事務的な更新手続きが必要である。

調査結果・考察

3. 調査結果

A 各国のガイド資格・認定制度の概要

各国のガイド制度の扱いについて、「①資格制度はどのように統括・運営されるか」「②業務独占の有無」の2点で整理すると、下記の通りとなる。なお、母国語ガイドの資格制度が存在しない国には*マークを付した。

		①資格・認定制度はどのように統括・運営されるか			
		大学・団体等	国	自治体	
		(総括)			
		(運営)	大学・団体等	国	自治体
②業務独占の有無	業務独占	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 [スウェーデン]	[中国] [台湾]	[スペイン] [アメリカ]	(NYC)
	一部業務独占	[英国] [フランス*]	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		
	業務独占なし	[アメリカ] (ハワイ・シカゴ)	[日本*] (全国)	[日本] (地方)	

* 通訳ガイドのみガイド制度が定められている

一部業務独占、もしくは業務独占なしの国では、大学・団体等の他機関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

中国・台湾・スペイン・アメリカのニューヨーク市といった、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ことが分かった。なかでもスペイン・アメリカは、国ではなく各州がそれぞれ制度の統括・運営を行っている点に特徴がある。スペインは複数の州で共通した要項が見られるが、アメリカは州ごとに制度が全く異なる体系となっており、各州の実態を反映したガイド制度になっていると言える。日本の地域通訳案内士も各地方で異なる研修や試験が実施されているが、制度そのものの統括は国が行っているという点に特徴がある。

業務独占が一部もしくは全て撤廃されている国では大学・団体等が資格付与・認定を行う傾向にあることが分かった。具体的にはイギリス・フランス・アメリカ（ハワイ・シカゴ）、日本の全国通訳案内士が挙げられる（日本の全国通訳案内士は独立行政法人であるJNTOが運営しているため、国が運営しているという考え方もある）。特にフランスでは全国各地で大学が認定プログラムを運営しており、受験者に多様な取得経路を与えている。

また、一部業務独占を認める国では多様なガイドの活動を認めながらも、資格保持者のみが案内できる施設が存在した。一部業務独占を認めるイギリス・フランスは、歴史的遺産をはじめとした一部重要施設では資格保持者のみ案内できるとし、遺産保護と遺産の価値訴求を同時に実現している。

B 各国の資格取得・認定プロセス

各国の資格取得・認定方法は、「試験」「研修」「指定資格の取得」のいずれかに分類される。一部の国では2つの方法を併用していることもある。以下の表では、詳細を含めて資格取得・認定プロセスの類型を整理した。

	資格取得・認定方法			試験種別				所要時間			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、自治体によって異なる。

今回調査した計8つの国・地域では試験を実施する国・地域が最も多い。試験の内容としては、筆記試験だけでなく、口述試験や実技試験を採用している国が多い。特にイギリスでは試験中、ツアーの計画や実際の案内を長時間行わせるなど、実技を重視していると考えられる。

研修受講によって資格付与・認定を行うのが台湾と日本の地域通訳案内士である。なお、台湾は試験との併用となっており、日本の地域通訳案内士も一部の地域では研修受講後に修了試験を行っている。研修は試験と比べ、より多様な知識・スキルを教授できるという特徴があり、台湾・日本でも一定の時間をかけて知識・実務双方の内容を扱っている。

所定の資格や学位の取得によって資格付与・認定するのがスペイン・フランス・タイである。大学・団体等が当該資格・認定の取得プログラムを運営しているケースが多く、取得経路が多様になっている。研修と同様、プログラム内で時間をかけて知識・実務双方を扱う傾向にある。

また、資格更新制度については設けられていない国も多く、更新時も事務手続きのみでよいとする傾向にある。日本の全国通訳案内士は5年ごとの研修受講による更新が義務付けられている点で特徴的である。

C 各国の対応言語

資格・認定制度における対応言語に関して、各国を訪れる旅行者に合わせ幅広い言語に対応しており、多くの国では母国語・通訳どちらも資格制度を設けていた。しかし、日本・フランスの2か国は母国語ガイドについて資格制度を設けていなかった。なお、タイは2019年までタイ語・外国語で異なる資格とされていたが、制度が改正され言語の区別が無くなった。

国名	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*	—	✓	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	*自治体によって異なる
タイ	あり	✓	✓	✓	—	—	—	—	—	—	✓	✓	✓	他、数言語

4. 考察

A 一部業務独占の導入

今回調査した国のうち、イギリス・フランスの一部の重要な歴史的遺産等では有資格ガイドのみが案内を行える点が特徴的であった。有資格ガイドを活用するメリットとしては、品質の高いガイドサービスが提供できること、訪れる旅行者に文化財の価値を十分に伝えられ、かつ旅行者が文化財を傷つけることのないよう配慮できることが考えられる。また、ガイド志望者にとっても、資格を取得する動機づけになり得る。日本においても、重要な観光資源について有資格者の案内を推奨する施策は検討の余地がある。

B 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った。教育機関を活用するメリットとしては、講座内容の品質が担保できること、より多くのガイド志望者が講座を受講しやすくなることなどがあげられる。

日本でも鹿児島県世界文化遺産地域通訳案内士のように、教育機関にて研修の一部を実施する例もある⁴³。今後、自治体が各地の教育機関と連携する、あるいは教育機関が主体となることで、地域に根差したガイド育成が可能となり、より全国各地に迅速にガイド制度を展開できるのではないだろうか。

⁴³[鹿児島県「鹿児島県世界文化遺産地域通訳案内士を目指しませんか」](#)

C 資格・認定における実務面の重視

各国制度と比較した際に、日本の全国通訳案内士制度は、国が主導して制度を統括している点が特徴的である。全国通訳案内士制度においては筆記試験に一部免除規定があるものの、試験全体を代替するような試験・資格認定制度は他に存在しない。国全体で単一の認定制度が運用されることで、ガイドのサービス品質が担保しやすいと考えられる。

また、資格制度についても日本は特徴的である。2018年に導入された登録研修期間研修は受講が義務化されているが、今回調査した8つの国・地域で更新を定期的に必ず行うのは日本・アメリカ・台湾・タイで、なかでもハワイ州（アメリカ）・タイは事務手続きのみとなっている。日本のように研修を義務化することによって、活動していないガイドの特定やサービス品質の向上を図ることができ、国としてのガイドのサービス品質担保につながると考えられる。

その他、イギリスでは実技試験の比重が極めて大きく、また、台湾は資格取得後に90時間程度研修を受講するなど、実践的スキルを重視した制度が特徴的であった。イギリスのブルーバッジに関しては、車両を使ったツアーが実技試験に含まれており、加えて試験内でツアーの企画設計も行う必要がある点で、極めて実践的な試験と言える。また、台湾でも専門知識や実務能力について屋内外での研修が行われ、最終テストも実施される。今後日本でも、ツアーの企画設計や観光地での実技、資格取得・認定前の実践的な研修の導入を検討する余地がある。

D 母国語ガイドの人材育成・認定導入

今回調査した国のうち、日本・フランスを除く国・地域では母国語・通訳の区別なくガイドの資格・認定制度が運用されており、日本・フランスのみ母国語ガイドの資格制度が存在しなかった。日本・フランスを除く国・地域において、母国語能力は大学学位の証明や筆記試験・口述試験を通じて測定し、その他の知識・スキルの要件については概ね通訳ガイドと共通となっていた。これは言語が異なっても求められる知識・スキルは同等であると捉えられているからだと推察される。母国語ガイドの認定制度が存在するメリットとしては、自国民がサービスを利用するにあたってサービス品質の高いガイドが明確になり、結果として社会全体としてのガイドの質が向上することが考えられる。

日本では今も、団体ツアーガイド、エコツーリズムガイド、施設ガイド、ボランティアガイドといった多種多様な日本語ガイドが活動しており、ガイドとしての経験が豊富で能

力も高いガイドが数多く存在する。日本語ガイドの認定を行う制度を構築することも、今後検討できるのではないか。

E ガイドに関する評価基準の標準化

今回の調査では、ガイドのサービス品質に関して特に国際基準は設けられていないことが判明した。UNWTO（国連世界観光機関）は観光施設や旅行業者向けのガイドラインを整備しているが、ガイドの評価基準については公開されたレポートを発見することができなかった。また、国家間のサービスの交換を助けるため標準化活動の発展を促進するISO（国際標準化機構）では、観光サービスにおいて国際規格の整備を進めているが、宿泊施設や各種アクティビティに関する規格開発に留まっており「ガイド」は含まれていない。WFTGA（世界観光ガイド協会連盟）も、各国のガイド協会と連携しているものの、ガイドの評価基準については資料を公開しているようには見受けられなかった。国内では厚生労働省が各企業・団体に人材育成に活用し、社会におけるサービスの品質向上を目的として、ホテル業等の56業種で「業種別職業能力評価基準」を整備しているが、ガイドは含まれていない⁴⁴。

ガイドには様々な種別が存在するが、「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」点は共通しており、国際的なガイドのサービス品質基準が整備されることが望ましい。そのメリットとしては、各国のサービス利用者にとって優良なガイドが明確になること、結果として各国でのガイドのサービス品質が向上し旅行者が恩恵を受けることがあげられる。

⁴⁴[厚生労働省「職業能力評価基準の策定業種一覧」](#)

おわりに

本書では、世界の各地域で旅行者数が上位の8つの国・地域（日本・イギリス・フランス・スペイン・中国・台湾・アメリカ・タイ）のガイド制度を調査しました。各国のガイド制度を分類したうえで、今後の方向性に関して考察を行いました。

訪日外国人旅行者の急増や、国内外旅行者の体験重視のトレンド、昨今の感染症の影響による安全性への配慮といった背景を勘案すると、今後ガイドの役割はますます重要になっていくと考えられます。社会としてガイド制度を整備し、日本におけるガイドの質を担保しながら数を増やしていくことで、国内外の旅行者が良い体験を享受できるようになれば、日本の観光産業はさらに活発になっていくことでしょう。

各国のガイド制度は統括・運営主体や認定プロセスなど、国によって内容は様々であり、いずれもその国の観光政策や市場環境を反映したものとなっていました。資格・認定制度の有無を問わず、ガイド人口は各国で相応に大きいものと考えられ、ガイド制度がその国の観光に与える影響は十分に大きいと言えます。またタイや日本では、近年になって制度が改正されており、時代に合わせ制度が変容していることが分かります。現在の日本のガイド制度にも、他国と比べ先進的な部分が見受けられる一方、他国から採り入れられる部分も数多くありました。日本のガイド制度が、足元の観光市場の動向に合わせて発展し、やがて世界のガイド制度の模範となることを願っています。

当協会としても、今後ガイドに関しさまざまな角度から調査・研究・提言を行い、日本の観光業界に貢献します。また、調査事業だけでなく、ガイドの育成・評価など多面的にガイドをサポートしてまいります。当協会の活動に関する情報は、随時当協会ウェブサイトで発信していますので、興味を持った方は是非ご確認ください。

ガイド
白書
2020