

大山地域通訳案内士育成等計画

1. 地域通訳案内士制度導入の経緯

伊勢原市は平成 25 年 2 月に、横浜・箱根・鎌倉に次ぐ第 4 の国際観光地の創出を目指す、神奈川県の新たな観光の核づくり認定事業の候補地域に「大山地域（伊勢原市・秦野市・厚木市）」として認定されて以来、海外にも強力に発信できる“新たな観光の核づくり”に取り組んできた。

平成 28 年 4 月には本市のシンボルである、大山の歴史・文化を語るストーリー“江戸の庶民の信仰と行楽の地～巨大な木太刀を担いで「大山詣り」～”が日本遺産（Japan Heritage）として文化庁に認定され、平成 25 年から進めてきた“新たな観光の核づくり”に弾みがつくとともに、日本遺産（Japan Heritage）を通じた様々な取組で、地域のブランド化等地域の活性化や海外への情報発信を図ってきた。

近年の外国人旅行者の旅行動態は、スマートフォンの普及等、旅行の個人手配が容易になったことによって、団体旅行（パッケージツアー）から個人旅行（FIT）へ移行しつつある。旅行動態の変化は文化体験や自然体験等旅行先のニーズの多様化をもたらし、こうした多様化するニーズに的確に対応できる受入体制を整備していくことが、本地域においても喫緊の課題となっている。

多様化するニーズに的確に対応できる受入体制を整備するとともに、日本遺産（Japan Heritage）に認定されたストーリー等の本市固有の魅力を外国人旅行者に伝えるためには、本市を中心とした歴史、文化及び自然等について質の高い通訳案内を行うことができる通訳案内士の確保が不可欠である。

こうした状況を踏まえ、本市は地域通訳案内士制度を導入し、今後更に増加することが見込まれる外国人旅行者に対して質の高い通訳ガイドができる人材を確保することで、外国人旅行者の受入体制の更なる充実を図ることとする。

2. 計画の作成主体

伊勢原市

3. 地域通訳案内士の名称

大山地域通訳案内士

4. 大山地域通訳案内士が業務を行う区域

伊勢原市の全域、秦野市蓑毛地区・ヤビツ峠及び厚木市七沢地区

5. 認定する外国語

英語

6. 研修実施に係る事項

(1) 求めるべき外国語能力

(ア) 英語

次のいずれかの資格を有している又は、これと同等程度以上の語学力を有していること。

・TOEIC Listening & Reading 730点以上 ・実用英語技能検定準1級以上

※ 英語を母国語とする者は、日本語能力試験N2級相当以上の語学力を目安とする。

(2) 実施する研修内容等

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	研修に関する説明、地域通訳案内士制度に関する説明等	1時間	市職員
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
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及び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 または観光事業者
地理・歴史文化・観光資源	伊勢原市、秦野市蓑毛地区、ヤビツ峠及び厚木市七沢地区の地理、歴史文化、観光資源に関する知識	15時間	市職員、全国通訳案内士、観光事業者もしくは市が指定する講師
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及び当該機関に相当すると市が認めた者
実務研修	模擬ツアー等によるガイドスキル向上、ガイド業務の魅力とモチベーション向上	15時間	全国通訳案内士 または観光事業者
救命措置	・AED（自動体外式除細動器）の取扱い、応急（救命）手当の知識・技術	3時間	日本赤十字社、消防機関等
合計		54時間	

②研修内容

1. 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。

2. 語学（研修時間：9時間）

英語を用いて、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。

3. 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。

4. 地理・歴史文化・観光資源（研修時間：15時間）

伊勢原市、秦野市葦毛地区、ヤビツ峠及び厚木市七沢地区の地理・歴史文化及び食・自然などの観光資源に関する研修を行う（実地研修を含む）。

5. 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。旅行者の異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。

6. 実務研修（研修時間：15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、旅行業者等からの通訳ガイド業務の受注方法、契約・業務受注までの流れ、注意点等について研修する。

7. 救命措置（研修時間：3時間）

日本赤十字社、消防局、市等が実施する「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。

③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。なお、体調不良等でやむを得ず研修を欠席した場合には、後日、欠席した研修に関するレポートを提出することで研修への出席に代えることができる。ただし、救命措置研修を欠席した場合については、研修期間内に日本赤十字社、消防機関等が実施する「基礎講習」「普通救命講習」等を受講し、その際交付された終了証の確認をもって出席に代えることとする。

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。

④実施時期

実施時期は予定。前年度の実績を踏まえて、実施する度に見直すこととする。

内容	実施時期	備考
研修実施に向けた準備	4月～9月頃	委託業者の決定、研修講師の調整等
制度周知期間	通年	市HP等により周知
研修受講者募集期間	10月～11月	市HP、チラシ等により募集
研修実施	12月～2月	土日祝日を中心に実施
地域通訳案内士の登録	3月頃～	

7. 地域通訳案内士登録簿を備える一の市町村又は都道府県

伊勢原市

8. 登録後の地域通訳案内士の育成

大山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等への参加を促し、大山地域通訳案内士のガイド能力等の維持・向上を図る。

9. 地域通訳案内士育成事業の安定性の確保について

地域通訳案内士を育成・確保するために、定量的な目標値を定め、当該目標達成を目指して地域通訳案内士を養成する。

(定量目標：地域通訳案内士育成人数)

	単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度
地域通訳案内士育成人数	人	10	10	10

10. 地域通訳案内士の活躍の支援について

伊勢原市ホームページ等で地域通訳案内士に関する情報を周知するとともに、旅行者等にも情報提供することで、地域通訳案内士の活用を促進していく。