

2020年9月11日

英語の全国通訳案内士の皆様へ

観光庁 参事官（観光人材政策）

## 地域の観光人材のインバウンド対応能力強化に向けた研修における講師の募集について

新型コロナウイルス感染症の影響により観光需要が低迷する今この時期に、地域の観光人材のインバウンド対応能力（接客能力、業務改善能力など）を高め、観光サービスの質を向上させることにより、今後の観光需要回復期における訪日外国人旅行者等の地域への誘客・長期滞在や消費拡大の布石を打つため、令和2年度補正予算事業として、「地域の観光人材のインバウンド対応能力の強化に向けた研修コンテンツ作成・研修実施業務」を実施いたします。

具体的には、地方自治体、DMO、宿泊事業者等に対して、語学力だけではなくコミュニケーション・ホスピタリティ・接客能力等に優れた全国通訳案内士を講師として派遣のうえ研修を行うもので、このたび、本研修の講師となる全国通訳案内士を養成する講習会を実施しますので、講習会の受講を希望される全国通訳案内士の方々を募集いたします。

記

### 第1 本講習会の目指すもの

#### 1 本研修の目的

地域の観光人材のインバウンド対応能力を強化させ、地域へのインバウンドの誘客・長期滞在・消費拡大を図るため、語学力だけでなくコミュニケーション・ホスピタリティ・接客能力等に優れた全国通訳案内士を講師として派遣し、地方自治体、DMO、宿泊事業者等地域の観光人材を抱える組織を対象とする研修実施を目的としています。

## 2 研修について

講習会にて講師と認定された全国通訳案内士は、下記の研修にて研修の講師を務めることが可能となります。

### (1) モデル研修会の講師に登用

- ・2020年12月に、全国10都市で初級英語クラスと中級英語クラスを各1回、計20回のモデル研修会へのメイン講師および講師助手を派遣します（メイン講師は5万円/回、講師助手は3万円/回の謝礼の支払いがあります）。

### (2) 地域の観光人材のインバウンド対応能力の強化に向けた講師派遣事業による研修

- ・観光庁では、(1)モデル研修会を踏まえ、2020年度内に、全国50地域以上で実施する研修会に講師派遣事業にて研修を予定しています（実施時期は、2021年1月～3月を予定）。

## モデル研修会までの実施手順

### ①テキスト・コンテンツの作成

トップガイドが知恵を出し合っ  
て各種テキスト・コンテンツを作成



指導員養成講習会 講師評定用マニュアル

②“指導員”の育成講習会で使用

- ⇒ 評定手順書(座学&オンライン)
- ⇒ 評価シート(採点基準含む)



講師養成講習会 講師用教本

③“講師”の養成講習会で使用

- ⇒ モデル研修のための講師用教本
- ※ 下記モデル研修会テキストの内容に対応



モデル研修会 テキスト・動画

④講師派遣によるモデル研修会で使用

【研修会用】

- ⇒ 基本テキストⅠ・Ⅱ・Ⅲ
- ⇒ 英語テキスト(初級編)
- ⇒ 英語テキスト(中級編)
- ⇒ 研修会用動画
- ※ 基本編、英語初級・中級



【その他 オンラインのみ対応】

- ・中国語 会話テキスト・動画
- ・韓国語 会話テキスト・動画

### ②“指導員”の育成講習会

各通訳案内士団体からの推薦を受け  
た50名



9月末の2日間  
で実施

- ⇒ 初級・中級の英語講座の指導術講座
- ⇒ ロールプレイによる指導術の演習を行い指導者としての能力を評定
- ※ 評定の結果、指導員と準指導員を認定

認定を受けた  
指導員と準指導員を派遣



### ③“講師”の養成講習会

全国通訳案内士を対象に定員1000人で  
公募(※定員を越える場合は書類選考)

10月末から11月末の期間

10都市の会場で実施

- ⇒ オンラインでの講習も実施



- ⇒ 演習を通じて指導員が講師としての能力を評定
- ⇒ オンラインでも指導員による評定を実施
- ※ 評定の結果、約600人を講師に認定



### ④講師派遣によるモデル研修会

養成した講師を派遣して地域の観光人材を抱える組織に対してインバウンド対応能力の強化に向けた研修会を開催

12月に10都市のホテルや旅館等の  
会場で実施 ※1会場に講師2名を派遣



オンラインでの  
研修にも対応

【研修受講者】

- ・宿泊関係団体 ・宿泊事業者
- ・地方自治体 ・公共交通事業者
- ・観光協会 ・観光案内所 ・DMO 等
- ※ 事前周知・募集
- ⇒ 初級 英語クラス 定員30名
- ⇒ 中級 英語クラス 定員30名

【講義内容と時間】

両クラスとも3時間(開講・休憩含む)

- 基本講義(50分)
- 英語会話(90分)
- 情報提供(10分)

※ 講義終了後、参加者アンケート調査を実施し事業実施効果を検証

※ 研修会場内にサテライト会場を併設

- ⇒ 今後実施予定の50地域への事業展開について、地方自治体、宿泊団体、観光協会、DMO等に説明

## 第2 講師養成の講習会実施について

### 1 参加申込と決定

#### (1) 募集対象および申込期間・方法

##### ① 募集対象

- ・英語の全国通訳案内士

##### ② 申込方法

- ・ホームページからの申込または郵送

##### ③ 申込期間

- ・募集期間9月11日（金）から9月30日（水）  
（締切：ホームページからは17時まで、郵送は当日消印有効）

#### (2) 募集定員と書類選考

##### ① 募集定員

- ・1,000人とし、応募がこれを上回った場合には書類選考で講習会の参加者（以下「受講者」とする。）を決定します。

##### ② 書類選考の選考基準

- ・書類選考にあたり、応募時に下表に該当する設問への回答について、評価・選考基準に基づいて点数化をはかり、特定の点数を満たした応募者を講習会の受講者とします。
- ・選考基準の詳細については、観光庁において決定するものとします。
- ・選考結果・理由等に関するお問い合わせは一切受け付けません。予めご了承ください。

#### <事前審査の評価項目と選考基準>

	評価項目	満点
事前審査の 評価項目	全国通訳案内士としての活動歴・過去3年のガイド実績	8点
	宿泊事業者、飲食店、観光ボランティア等に対する指導経験、教育歴等	8点
	居住地	8点
	外国での居住歴	8点
	就業形態（全国通訳案内士専業の方を優先）	8点
計		40点

##### ③ 受講者の決定予定日

- ・10月16日（金）を目途に、受講の可否、受講場所を記載し、本人あてにメール及び郵送により通知します。

## 2 講習会区分と受講料

### (1) 講習会の受講方法は2種類から選択

○座学による講習会：指定会場で座学による講義と演習評定を1日で行います。

○オンライン講習会：指定期間にオンラインにて動画による講義を実施のうえ、別指定日に Zoom による演習評定を行います。

※上記の講義と演習評定は全て講習会指導員が行います。

### (2) 配布資料及び受講料

・講習会の受講料及び使用するテキストは全て無料とします。

## 3 座学による講習会について

### (1) 定員

・座学講習は、1回の定員を30名とします。

### (2) 開催会場

実施都市	実施回数
10月29日(木)、30日(金)、31日(土)、11月1日(日) 東京都内	4回
11月7日(土)、8日(日) 大阪市内	2回
11月3日(火・祝) 札幌市 11月14日(土) 名古屋市、広島市 11月15日(日) 高松市、新潟市 11月21日(土) 福岡市 11月22日(日) 仙台市 11月23日(月・祝) 那覇市	各都市1回 計8回
計	14回

### (3) 新型コロナウイルス感染症の予防への配慮について

講習会の実施にあたっては「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」(令和2年5月25日(月)変更)に基づき、所定の感染症対策を講じます。具体的な対策は以下のとおりです。

- ① 30名定員の講義は、60名以上を収容できる教室において実施します。
- ② 10名を単位とする演習は、30名以上を収容できる教室において実施します。
- ③ 余裕のある空間を確保し、会場内は3人掛け1テーブルに2名以下の配席とします。
- ④ ドア・窓の開閉や換気扇の使用等、十分な換気を行います。
- ⑤ 会場出入口にアルコール消毒を常備し、講師・参加者はマスク着用を原則とします。 等

## (4) 座学講習のカリキュラム

9時30分～18時00分

時間	カリキュラム	授業方法	テキスト
9:30	①開講	講義 20分	趣旨説明 本講習の意義と地域における全国通訳案内士の役割
9:50	②初級基本	講義 30分	初級基本①接遇と異文化理解「外国人を恐れない心構えと異文化への配慮」
10:20	休憩	10分	
10:30	③初級基本	講義 60分	初級基本② 多言語コミュニケーションシートを利用した多言語対応 初級基本③ スマートフォン等を活用した多言語ツールの使い方
11:30	昼食休憩	50分	
12:20	④中級基本	講義 80分	中級基本① 「異文化への配慮・ホスピタリティ、お客様のニーズに配慮した接遇」を学ぶ ・外国人ごとの生活文化への対応
13:40	休憩	10分	
13:50	⑤初級英語講座指導術	講義 45分	・初級英語教材
14:35	⑤初級英語講座指導術	演習 70分	・ロールプレイ 3グループに分かれて実施 ・各グループに2名の指導員が指導 ・ロールプレイを通じて、受講生の指導力を評価
15:45	休憩	10分	
15:55	⑥中級英語講座指導術	講義 45分	・中級英語教材
16:40	⑥中級英語講座指導術	演習 70分	・ロールプレイ 3グループに分かれて実施 ・各グループに2名の指導員が指導 ・ロールプレイを通じて、受講生の指導力を評価
17:50	⑦受講者アンケート	10分	・調査票の配布・記入・回収
18:00	⑧閉講	・アンケート回収次第閉講	
	計	講義7時間10分 休憩80分	

※座学受講が決定した受講者には、遅くとも1週間前にテキストを送付します。

### 3 オンライン講習会について

#### (1) オンライン講習方法

・オンライン講習は、以下の2つから構成され、修了認定には、両方の履修が条件となります。

##### ① 動画の閲覧と確認テスト

2020年10月24日(土)10時 配信開始 / 2020年11月20日(金)17時まで閲覧可能

##### ② 双方向オンラインコミュニケーションシステムによる演習

11月4日(水)から13日(金)までの各日

11月16日(月)から20日(金)までの各日 全15日間

#### (2) 動画の閲覧と確認テスト

・講義部分の動画については、オンライン教材として研修URLを受講者に配付して実施します。

カリキュラム	受講時間	受講方法
① 開講	20分	①講義を動画に収録して配信 ②Eラーニングにより、一定の期間内に随時受講可 ③テキストは、PDF送付とともに郵送 ④各单元ごとに、理解度判定テストがあり、これで合格しないと次の章に進めません
②初級基本1	30分	
③初級基本2・3	60分	
④中級基本	80分	
⑤初級英語講座指導術	45分	
⑥中級英語講座指導術	45分	

#### (3) 双方向オンラインコミュニケーションシステムによる演習

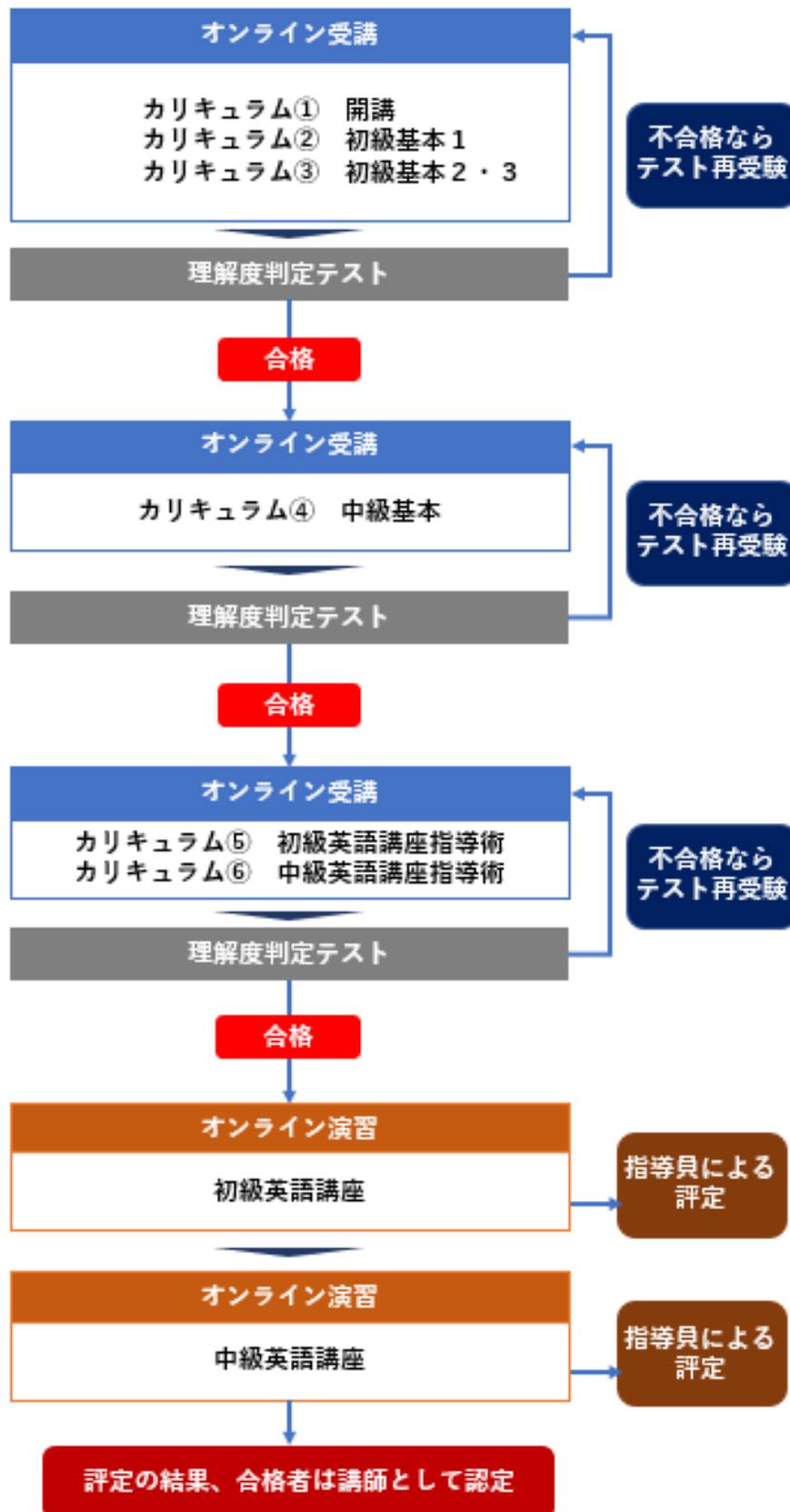
##### ① 初級演習

- ・初級英語講座指導術に基づき、ロールプレイによる演習。
- ・1回に4人が受講し、講師は2名。時間は、45分
- ・指導力を評価し、満点は30点

##### ② 中級演習

- ・中級英語講座指導術に基づき、ロールプレイによる演習。
- ・1回に4人が受講し、講師は2名。時間は、45分
- ・指導能力を評価し、満点は30点

■オンライン講習の流れ



#### 4 講師の認定について

指導員による講師の評定を次のとおり実施します（認定人数約 600 人）。

##### (1) 評価方法

	評価項目		満点	点数
事前審査による評点 ※書類選考の項目	・ 応募段階の事前審査の評価点		5 項目 8 点満点 の合計	本人申請書類 により、計算 合計 40 点
演習による審査	初級研修演習	2 名の指導員による評価	30 点満点	合計 60 点
	中級研修演習	2 名の指導員による評価	30 点満点	

##### (2) 指導員および講師の区分

・ 講師においては、以下のとおり、第 1 級、第 2 級の認定を行います。

カテゴリ	区分	役割	説明
インバウン ド対応・語 学講師養成 指導員	指導員	・ 講師養成のカリキュラム、テキスト、基準作りにつ いて、提案・助言を行う。 ・ 研修のメイン講師・講師助手が務められる。	全国通訳案内士団体の 各団体から推薦を受け た 50 名程度を観光庁 が任命
インバウン ド対応・語 学講師	1 級講師	研修のメイン講師が務められる。	講習受講者の 25%程度
	2 級講師	研修の講師助手が務められる。 ※ただし、研修のメイン講師を代行する場合がある。	講習受講者の 35%程度



## 第3 モデル研修の実施

### 1 モデル研修の概要

#### (1) 開催

##### ① モデル研修の開催会場

- ・全国 10 都市（下記）の会場において「地域の観光人材のインバウンド対応能力の強化に向けたモデル研修」を実施します。

【会場地域】東京都、大阪市、札幌市、名古屋市、広島市、高松市、新潟市、福岡市、仙台市、那覇市

##### ② モデル研修のリアルタイム配信先

- ・モデル研修の様子を開催都市に対応する地域ブロック内の各地域の会場でもリアルタイムに配信することで、周辺の中核都市及び広域圏に対し、事業の波及効果を図るものとします。

【リアルタイム配信の地域】

北海道、東北、関東、北陸信越、東海、関西、四国、中国、九州の9地域ブロック内の県・市

#### (2) 各会場でのモデル研修の受講対象と定員

受講対象は地方自治体・宿泊事業者・観光協会・DMO・公共交通機関事業者・観光案内所等の職員・スタッフなどをはじめとする地域の観光人材を抱える組織の職員・スタッフ等となります。

##### ① 初級クラス定員 30名

##### ② 中級クラス定員 30名

#### (3) 時期

- ・2020年12月中に開催予定

#### (4) モデル研修会場への講師派遣

- ・「講師養成講習会」を受講し、第1級又は2級の認定を受けた者を講師として派遣します。

##### ① メイン講師1名 謝金50,000円/回 所定の交通費を支給

##### ② 講師助手1名 謝金30,000円/回 所定の交通費を支給

- ・講師派遣は、講師としての評定の際の点数が高い順から優先されます。

#### (5) オンラインでの受講や研修コンテンツについて

- ・実際の研修の様子をリアルタイムで視聴できるシステムを活用して、講師の講義の様子を撮影した映像を動画として編集し、受講希望者がオンライン上で学習できるようにします。
- ・講義に使用したテキストは、オンライン上でPDFファイルを公開し、希望者がダウンロードできるようにします。

## 2 初級クラス研修会について

### (1) 受講対象者

以下のような方々を想定しています。

- ・外国人旅行者の受入対応にまだ踏み出せないでいる方、これから強化していきたい方
- ・外国語での不十分なコミュニケーション対応が原因でトラブルが発生する等の困りごとのある方
- ・学生時代に英語が不得手だったので、複雑な表現などを学ぶのは抵抗があるが、これから外国語対応のコツを学びたい方

### (2) カリキュラム

カリキュラム	時間	研修の内容
開講	15分	・趣旨説明
基本講義	50分	○「外国人を恐れない心構えと異文化への配慮」 ○「多言語コミュニケーションシートの使い方」 ○「スマートフォン等を活用した多言語翻訳ツールの使い方」
休憩	15分	
初級英語会話	90分	可能な限り中学校で学ぶ英単語を中心に場面別の短いフレーズでの英会話を指導。 ロールプレイも取り入れた初級英会話 ・チェックイン、チェックアウトなど ・単語のみ、3語の文など簡単表現 ・have, give など基本動詞を活用した簡単会話
最後に	10分	本研修会のフォローアップ ・研修後の自習用教材の紹介 ・多言語対応のオンライン教材の紹介
計 3時間		

### 3 中級クラス研修会について

#### (1) 受講対象者

以下のような方々を想定しています。

- ・ホスピタリティの高いサービスの提供により、顧客満足度を高めたい方
- ・お客様からの様々なご要望や質問等にも柔軟で臨機応変な対応ができるよう語学・コミュニケーション能力を高めたい方
- ・アレルギーや宗教等の違いにも配慮した対応を学び、様々なお客様を迎えたい方

#### (2) カリキュラム

カリキュラム	時間	研修の内容
開講	15分	・趣旨説明
基本講義	50分	○外国人対応の基本を学ぶ ・異文化理解と接遇マナー ・日本人の常識は外国人の常識とは限らない ・求められるのは「話すための英語」 ・宗教などの世界の文化 ・緊急事態に備える 30の動詞による基本的な英語表現 ○「多言語コミュニケーションシートの使い方」 ○「スマートフォン等を活用した多言語翻訳ツールの使い方」
休憩	15分	
英語会話	90分	初級編の各項目に対して、より正しい英語表現、より丁寧な英語表現、より複雑な状況に対応できる英会話を指導。 場面別の英語会話のうち、以下の点についても学ぶ。 ・レストランや飲食店での対応 ・日本独特なものの表現 ・トラブル対応
最後に	10分	様々なツールの紹介本研修会のフォローアップ ・研修後の自習用教材の紹介 ・多言語対応のオンライン教材の紹介
計	3時間	

英語の全国通訳案内士の皆様から

多数の応募をお待ちしております。

【お問い合わせ先】

- お問い合わせフォームでのお問い合わせ

下記 URL にアクセスして、お問い合わせフォームからお願いします

<https://kankouinbound2020.jp>



- 電話でのお問い合わせ

(株)日旅ビジネスクリエイト内 講師養成講習会事務局 電話:03-3452-8221