

JGA 全国通訳案内士研修テキスト【1】全地区共通

業務知識・実務マニュアル

改訂 2024 年 1 月

目 次

第一部：業務知識・ガイド実務

1. 全国通訳案内士とは	1
2. 旅行業法、旅程管理	5
3. 通訳案内の業務に係わる法令順守（コンプライアンス）	11
4. 全国通訳案内士と「ガイド」	14
5. ガイドの仕事（Ⅰ）準備編	19
6. ガイドの仕事（Ⅱ）現場編	30
安全な誘導	30
7. ガイドの仕事（Ⅲ）危機管理	38
8. 日本の旅行事情と案内のポイント	47
旅館・和室・大浴場	56
9. 食事について	60
10. 駅、鉄道	68
主要駅について	79
11. 空港ミーティング・センディング	85
主要空港について	92
12. クルーズ	104

第二部：日頃の準備・資料

1. ガイドの心得	108
2. 仕事を得る	109
3. スキルアップと日頃の準備	112
4. ウェブサイトの例（参考資料）	118
5. 言語別案内留意点（就業ガイドからのコメント）	119
6. 旅行業界用語集	132
7. アルファベットを読み上げる例(Phonetic Code)	138
8. (一社)日本観光通訳協会（JGA）について・入会のご案内	139
◆ JGA 賛助会員一覧（2024 年 1 月現在）	

3. 通訳案内の業務に係わる法令順守（コンプライアンス）

（１）通訳案内士法の順守：P1～4

（２）旅行関連業法の順守：P5～10

（３）個人情報の安全管理・プライバシーへの配慮

個人情報保護法：

個人情報を取得する際には利用目的を特定して通知すること、利用目的以外に使用したり第三者に提供したりしないこと、個人情報を安全に管理すること、などを定めている。個人情報を取り扱う「すべての事業者」に適用される。データの活用を想定し、個人の権利とともに事業者の義務や罰則が強化された改正個人情報保護法が 2022 年 4 月に施行となった。

個人情報とは：

「特定の個人を識別できるもの」で、氏名、住所、電話番号、メールアドレス、などが相当する。氏名の入った参加者リスト、部屋割り表なども個人情報と考えられる。また、ガイドの業務中には参加者のパスポート情報や、クレジットカード情報などを預かる場合などもある。十分な注意を払い、安全に管理しなくてはならない。個人を特定できる写真も個人情報と考えられる。

日本の個人情報保護法に加え、2018 年施行の EU 一般データ保護規則（GDPR）（違反には高額な制裁金が課せられる）の影響もあり、ますます慎重な取り扱いが求められている。

個人情報の安全管理のための注意：

旅行会社など各社で取り扱いのマニュアルを定めている。万一、紛失・置き忘れなど事故のあった場合には、速やかに報告すること。以下は、各個人レベルでの常識的な注意点。

- ・個人情報を含む書類を持ち歩く場合は、紛失・置き忘れのないよう十分に注意して管理する。
- ・預託された個人情報を含む書類などは、使用後、返却・破棄など指示に従って処理する。
- ・メール本文に個人情報を書き込まない。個人情報を含むファイルにはパスワードをつける。
- ・個人情報を含む書類のメール・ファクスでの誤送信に十分注意する。
- ・個人情報を含むファイルを保存した IT 機器、メモリーなどの管理に十分注意する。
- ・仕事で使うタブレット、スマートフォン、パソコンなどにはパスワードを設定して他者が閲覧できないようにする。ウイルス対策ソフトを入れるなどセキュリティ対策を講じる。危険度の高いファイル交換ソフトなどを使用しない。

写真などの管理：

個人を特定できる写真も個人情報と考えられる。撮影はもちろん、公開や使用には本人の承諾を得ること。また、プロとして、旅行者や訪問先のプライバシーへの配慮は非常に重要なことである。訪問先で撮影した写真などを気軽に SNS やブログ、自身のホームページなどにアップロードしないこと（公開する場合には関係者すべての了解を得ること）。学校交流・企業訪問などの際には、写真撮影の可否とあわせ、写真の取り扱いについても訪問側・受け入れ側双方の意思を確認すること。旅行者の個人的な撮影であっても、相手に不快な思いをさせたり、トラブルの元になったりすることもある。（参考：プライバシー権・肖像権）

* 法令などのいかんによらず、仕事上知り得たお客様のプライバシーに関わる情報を漏らさないのは、プロとして当然のことである。

（４）著作物の利用について（著作権法）

「思想又は感情を創作的に表現したものであつて、文芸、学術、美術又は音楽の範囲に属するもの」は著作物として著作権法によって保護されている（「禁複製」「禁無断転載」「Copyright」等の表示の有無には関係ない）。私的使用のための複製や学校での利用など特定の場合を除き、利用には著作

(4) 日常業務における危機管理

①お客様への情報提供・注意喚起 → 事故の予防、緊急時への備え

- ・ 交通ルールの違い・注意点：
日本では車両左側通行（横断注意。車道側ドアから車の乗り降りをしない）。
歩道走行の自転車に注意。
- ・ 安全・安心とされる国でも防犯には留意
常識的な注意・警戒は必要。パスポート、貴重品の管理。（スリ、置引）
- ・ 緊急番号を必要に応じて案内しておく（警察、消防、公衆電話の緊急用通話ボタン）。
各国大使館・領事館（特にパスポート紛失時の連絡先番号）
クレジットカード会社（カード紛失・盗難時の連絡先番号）なども調べておくが良い。
- ・ 気候・天候に関する注意喚起： 熱射病、台風接近時
- ・ お客様が体調管理をするための情報提供： ペースやアクティビティの内容、服装・持ち物
- ・ お客様への協力依頼： 貴重品管理、交通ルール、マナー（新幹線ホームでの写真撮影など）
- ・ 地震について
- ・ 緊急時・トラブル時の情報源

Safety Tips for Travelers <https://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/index.html>

Japan Visitor Hotline ☎050-3816-2787 (日英韓中)

訪日観光客消費者ホットライン ☎03-5449-0906 平日 10:00～16:00

（滞在中に販売店、飲食店、交通機関、宿泊施設などとの間で消費者トラブルにあった場合の相談窓口。英、仏、中、韓、タイ語、ベトナム語に対応）

地震の際はどうか行動するべきか。

いたずらに不安がらせる必要はないが、地震のない地域からの旅行者は、小さな地震でも動揺したり、また、どの程度の地震なのか、どう行動すべきかの見当がつかずに不安を感じたりすることがある。テレビや館内放送、携帯電話の緊急地震速報を突然聞いたら、状況がわからず驚くのではないか。必要に応じて適宜案内を検討する。

参考：東京消防庁「地震その時10のポイント」（英語版有り）

http://www.tfd.metro.tokyo.jp/lfe/bou_topic/jisin/point10.html

台風への警戒

台風の接近に伴う警報が出ている場合、どういう現象が起こるのか（強風・強雨）、市民生活にどのような影響があるのか見当がつかずに戸惑う訪日客も多い（「皆、どこかに移動して避難するの？」「外出禁止になるの？」）。また、近年は交通機関の計画運休や、それに連動する店舗・飲食店・施設の休館も頻繁になっている。旅程の変更が必要になるばかりでなく、場合によっては、当座の食糧の確保が必要になる場合もある。宿泊地や施設によっては、避難所への移動を視野に入れた対応準備が必要となる場合もある。

参考：気象庁「防災気象情報と警戒レベルとの対応について」

<https://www.jma.go.jp/jma/kishou/known/bosai/alertlevel.html>

内閣府「避難情報に関するガイドラインの改定について」（2021年5月改定）

https://www.bousai.go.jp/oukyu/hinanjouhou/r3_hinanjouhou_guideline/

②安全な誘導 = 危険な状況を作らない

参照：P30

- ・ エスカレーター前を横切らない、付近で立ち止まらない
- ・ 段差・障害物・危ない箇所は注意喚起する：
日本家屋や庭園の低い入口・木戸、滑りやすい石段、歩道を行き交う自転車
- ・ バス・車で移動：シートベルト着用、乗降時の安全確認
- ・ 交通ルールを守る
- ・ 団体で移動する場合の注意：集団で一斉に動く危険を認識する
- ・ ペースに注意：走らせない、無理な移動をさせない

※山岳レジャー、アウトドアアクティビティ、サイクリングツアーなど安全管理に専門性を必要とする場合、専門ガイドの同行有無を確認。安易に引き受けない。

タンを押してしまうことも度々ある（新幹線など列車内のトイレでもよく押し間違いがあり、車掌が確認する事態となるので要注意）。適宜案内をしておく。

- ・水圧などの問題でトイレットペーパーを便器に流さず籠に捨てる国・地域もあるが、日本ではトイレットペーパーは流すもの。さりげない注意が必要。
- ・ホテル、一般家庭では洋式トイレが普及しているが、公衆トイレでは和式便器もまだ多い。使い方のわからない人や、足腰の問題でかがめない人もいる。
- ・ハンドドライヤーやペーパータオルの設置がないトイレも多く、ハンカチを持ち歩く習慣のない旅行者からはよく指摘される。
- ・一部のハイウェイ SA や PA 等のトイレに複数言語（14 言語）でトイレの使い方を説明するタブレット端末が設置されている。

＊温水洗浄便座の操作ボタンの絵表記ピクトグラムについて、業界団体の日本レストルーム工業会が「外国人に分かりやすく」として新たに統一デザインを発表し、2017 年春以降、順次導入している（義務づけはない）。

ハンカチ・ティッシュペーパー

- ・「トイレにペーパータオルがない」など、各自がハンカチ、ティッシュペーパーなどを携帯していることを前提としている設備が日本にはしばしばある。日本を旅行する上での役立ちグッズとして、ハンカチ持参を紹介している旅行社もある。

ゴミ箱

- ・「ゴミが落ちていなくてきれい。」は、訪日旅行者が日本で印象に残ったことの上位にあげることの 1 つ。一方で、「ゴミ箱がない」のも現在の日本の特徴。テイクアウトの食べ物・飲み物は、買った店で処理しないと、ずっと持ち歩くことになる。
- ・飲料自動販売機に付随する空き缶入れ・空きペットボトル入れ、自治体やアパートが設置している住人専用のゴミ集積場をゴミ箱と勘違いする人がいるので注意。

公共の場でのマナー

- ・習慣やマナー、考え方はその土地ごとに異なるもの。お客様の国ではごく普通のことや何気ない振る舞いが、日本では悪い印象を与える場合もある。適宜案内を。注意ではなく話題としてさりげなく伝えるなど工夫すると良い。反対に、日本では普通の行動がお客様には不思議だったり不快であったりするかもしれない。
- ・大声を避け静かに。公共交通機関の車内では、携帯などでの通話はしない。携帯電話はマナーモードに設定し、音楽や音の出る動画の視聴はイヤホンを使用する。
- ・場所を塞がない。歩道を歩く際は横にひろがらないよう気をつける。
- ・道路やホテルロビー、公共の場で「地べた」に座りこまない。
- ・路上（屋台のあるような一部の通りをのぞき）やホテルロビー、店舗内、公共交通機関内（長距離列車・バスなどを除く）では一般に飲食しないのがマナー。

靴を脱ぐ

歴史的建造物や、和室、レストランなどで靴を脱ぐことが度々ある。靴を脱ぐことに慣れないお客様を案内する場合には、事前に予告するとよい。着脱しやすい靴にしたり、靴下などを用意されたりするお客様もある（欧米のお客様の中には真冬でも素足で靴を履いている方もあるので注意が必要）。裸足で入るのが礼儀にかなわない場所もある（お茶席など）。靴下が必要な訪問箇所がある場合は、早めに案内すること。冬季は、寺社や歴史的建造物での靴を脱いでの拝観・見学は足元がかなり冷える。

また、レストランや体験施設などを紹介する際には、靴を脱ぐかどうか、椅子・テーブル

レストランでは、具体的に説明して特別に調理してもらう必要がある。

●食物アレルギー

- ・少量でも重篤な症状が出たり、生命にかかわったりする場合がある。原因食物を含む・含まないを勝手に判断せず、必ず厨房に伝える。当日では間に合わないことが多い。なるべく早く連絡する。
- ・原因食物の例：
 - 卵、乳製品、甲殻類（エビ、カニ）、貝類、果物、蕎麦、大豆、落花生、木の実類（アーモンド、くるみ、マカダミア、カシュー、ピスタチオ）、小麦（揚げ物の衣、つなぎ、麩、麺類、菓子など広く使われる。程度により味噌・醤油も不可の人も）、グルテン（小麦、大麦、ライ麦 →セリアック病）、など。
 - 魚などの寄生虫が原因となるアニサキス・アレルギーもある。
- ・食物アレルギー症状例：
 - かゆみ、じんましん、唇や臉の腫れ、嘔吐、喘鳴、呼吸困難、など。
 - 急激に全身性に症状が出て、意識障害や血圧低下などのアナフィラキシーショックといわれる状態に陥る場合など、生命にかかわる危険もある。
- ・食品表示関連の法令により、容器包装されて販売される食品については、特定原材料 8 品目の表示が義務づけられている（くるみの表示は 2025 年 3 月末まで猶予期間）。さらに 20 品目を特定原材料に準ずるものとして可能な限り表示することを推奨している。
 - 特定原材料：えび、かに、卵、乳、小麦、そば、落花生、くるみ（2023 年指定）
 - 特定原材料に準ずるもの：
 - アーモンド、あわび、いか、いくら、オレンジ、カシューナッツ、キウイフルーツ、牛肉、ごま、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、桃、山芋、りんご、ゼラチン
- ・飲食店で提供される食事や対面販売の総菜・弁当などについては、特定原材料の表示義務は無く、客への情報提供は自主的な取り組みに任されている。
- ・ビュッフェ式の食事などで、上記 28 品目が表示されていても、それ以外の食品にアレルギー症状が出る人もいるので注意する。また、落花生はピーナツと呼ばれるが豆類であり、ナッツ類には入らない。本人が理解していない場合もあるので、混同に注意する（ナッツ類を使用していなくても、ピーナツは使用しているなどの場合がある。また、両方にアレルギーをもつ人もいる）。
- ・コンタミネーション：該当食材を使用していなくても、製造ラインや調理場・調理器具を介して混入する場合がある。重いアレルギーでは、コンタミネーションで症状が出る場合もある。同じ油で調理したためにアレルギー症状が出ることもある。完全に防ぐのは難しく、アレルギーへの対応をしてくれるレストランなどでも「コンタミネーションの可能性あることはご本人が了承の上で利用して欲しい」と言われることが多い。ビュッフェなどでは、コンタミネーションを防ぐため専用のトングを用意する場合もある。
- ・食物不耐症：特定の食品に対し、消化器系が拒否反応を起こす症状。腹痛、発疹などの症状がある。乳糖不耐症 lactose intolerance の他、小麦、グルテン、アルコール、イースト菌などに対する不耐症がよく知られる。少量なら大丈夫でも量が多いと反応が出ることもある。

●食習慣の例

宗教や主義、地域などによりさまざまな食習慣があるが、一括りにできないことも多い。同じ宗教でも地域や個人・家族により考えが異なることもある。〇〇教だからと決めつけるのではなく、それぞれのお客様に向き合うことが大切。

11. 空港ミーティング・センディング

空港でのミーティング、センディングはお客様と接する時間が短いため、単純な仕事と思われがちだが、実は複雑で難しい。総合的な業務知識や対応力が求められる。空港で完結せず、前後の業務との連携を求められることも多い。また、空港で無駄のない確実な動きをするには、十分な準備と、当日の段取りを入念に確認することが必須。空港施設の下調べ、到着・出発時の動線のシミュレーション、トラブル（病気・ロストバゲージ・荷物破損・ミスミート）が発生した場合の対応方法の確認を十分にした上で仕事に臨むこと。

＊参照：5・6「ガイドの仕事（Ⅰ）（Ⅱ）」

8.「日本の旅行事情と案内のポイント」、10「駅、鉄道」

ミーティング：

到着するお客様を空港で出迎える。ミート後、お客様に同行してホテルなどまで案内する場合や、お客様のみをバスや電車、ハイヤーなどに乗せ込む場合がある。

- ・伝言（翌日の集合時間など）や、日程表や切符などの受け渡しを業務に含むことがある。
- ・リムジンバスの切符の手配や、ホテルのチェックインを業務に含む場合がある。
- ・Japan Rail Pass の引き換えや指定席券の手配を伴う場合があり、パスの使い方、鉄道の利用について案内できる知識が必要になる。
- ・日本の旅行事情（両替、ATM、飲料水、物価など）を適切に案内できることが必須。
- ・お客様が携帯電話やルーターのレンタルなどを希望される場合がある。
- ・お客様からホテルやその後の日程、参加するツアーについての質問を受けることがある。

センディング：

ホテルなどからお客様を空港へ送る、あるいは空港でお客様を待ち受けて、空港での誘導とチェックインのアシストにあたる。

- ・国際線・国内線それぞれの搭乗手続き、荷物のルールについての基礎知識が必須。
- ・税関・出国手続き、免税で購入した品物についての手続きについても知っておく。

自分がガイドをするお客様やツアー団体を空港で出迎える・空港に送る場合もあり、その場合は、ツアーの始めと終わり、お客様との出会いとお別れの場でもある。

空港ミーティング（迎え）の要領

（１）事前確認～当日の段取り

旅行会社の担当者との打ち合わせおよび携行品の確認

- ・旅客名、団体の場合は団体名・人数・参加者（到着者）名簿
- ・到着便の情報 複数の便に分かれて到着する場合もある。どう対応するか。
- ・ステッカー（看板、ミーティングボード、ウェルカムボード）の表示名確認、準備
- ・車の手配情報・当日連絡番号
- ・ドライバー心付け、駐車料金・有料道の支払いの有無
- ・空港ポーター手配の有無
- ・荷物は同送か別送か
- ・ホテル情報、旅程表 など

ホテルとの確認

- ・後述のホテルチェックイン要領を参照