

山 梨 県 構 造 改 革 特 別 区 域 計 画

- 1 構造改革特別区域計画の作成主体の名称
山梨県

- 2 構造改革特別区域の名称
富士の国やまなし通訳ガイド特区

- 3 構造改革特別区域の範囲
山梨県の全域

本県は、地形・面積などの地理的条件や、県内の時間距離が短いこと、また、自然的・社会的・経済的な一体性が極めて高いことから、県内全域を構造改革特別区域とする。

- 4 構造改革特別区域の特性

(1) 位置及び立地

本県は、東京都に隣接するとともに、日本列島のほぼ中央に位置しており、富士山をはじめ南アルプス、八ヶ岳、秩父山系などの2,000～3,000m級の山々に囲まれた内陸県である。

また、首都圏の西部に位置し、県を東西に横断する中央自動車道及びＪＲ中央本線によって、東京・神奈川方面並びに長野県の南部を経由して名古屋圏にアクセスしている。

ＪＲ中央本線では、「スーパーあずさ」や「あずさ」、「かいじ」などの特急が、１時間に２本、甲府・新宿間をおよそ１時間３０分程度で結んでいる。また、雁坂トンネルや首都圏中央連絡自動車道（圏央道）が中央自動車道と連結しており、埼玉、北関東方面へのアクセスも良好である。

さらにＪＲ身延線や国道５２号などが静岡方面へのアクセスとして利用されているが、中部横断自動車道の平成２９年度の開通が予定されており、富士山静岡空港や清水港へのアクセスが容易になるなど、利便性の向上が見込まれる。

また、東京・名古屋間を結ぶリニア中央新幹線が平成３９年度の営業開始を目指して整備が進められており、首都圏及び中京圏さらに大阪など関西圏へのアクセス時間が大幅に短縮される。

(2) 観光資源

本県は、東京都に隣接する位置にありながら、世界遺産の富士山をはじめ、ユ

ネスコ・エコパークの南アルプス、また八ヶ岳など3千メートルを超える山々に囲まれ、県土の約8割を森林が占めている。

富士箱根伊豆国立公園、秩父多摩甲斐国立公園、南アルプス国立公園の3つの国立公園をはじめとする自然公園面積が県土の約3割を占めるなど、豊かな自然環境に恵まれている。

こうした山々、森林から育まれる豊富で清らかな水は、全国一の生産量を誇る本県のミネラルウォーターの生産や、ウイスキー・清酒・地ビールの生産につながっている。

また、甲府盆地から八ヶ岳南麓にかけては日照時間が日本一長く、気候風土を生かしたブドウ・モモ・スモモなどの果樹栽培では全国一の生産量を誇っている他、

ワイン生産では約80のワイナリーが集積しており、日本を代表するワイン産地である。

また本県は、産地ブランド「Koo-fu」で売り出しているジュエリー産業、甲斐絹に代表される織物産業、新潟、広島と並ぶ三大産地のひとつである錦鯉の生産、神明の花火大会の中核である煙火産業、鹿革に漆で模様を施した印伝など、個性ある産業が展開している。

国内外から多くの観光客が訪れる富士山は、世界遺産登録後、「信仰の対象」、「芸術の源泉」という文化的な魅力がクローズアップされ、国際観光地として注目を集めている。

地域の代表的イベントとしては、参列者数が最大の武者行列としてギネスブックに登載されている“信玄公祭り”や日本三大奇祭のひとつ“吉田の火祭り”、日蓮宗総本山の“身延山入山会”などがある。

(3) インバウンド観光の状況と課題

こうした地域資源を背景に、本県は、平成23年12月に「おもてなしのやまなし観光振興条例」を施行し、同条例に基づいて、平成24年3月、「やまなし観光推進計画」を、平成26年12月に、「やまなし観光推進計画」に掲げたインバウンド観光戦略を着実に推進するための実行計画として、「山梨県外国人観光客受入環境整備計画」を策定した。

これを受けて、本県では、「山梨県外国人観光客受入環境整備計画」の「外国人旅行者が安心して山梨への旅を選択できる誘客活動と、旅行者が快適で安全に滞在し、行動できる観光地づくりに必要な施策に段階的かつ効率的に取り組み、世界中の人が憧れるようなグレードの高い国際観光地の形成を目指す」ことを目標に、インバウンド観光客の誘致と受入体制の整備に取り組んでいる。

本県の平成26年外国人宿泊者数は、延べ948千人泊と過去最高となり対前年

比92%増と伸び率が全国第1位となった。内訳は、1位：中国(41%)、2位：台湾(15%)、3位：タイ(14%)、4位：香港(4%)、5位：インドネシア(3%)となっている。

(表1参照：出典「観光庁宿泊旅行統計調査」)

<表1 山梨県の外国人宿泊者数>								
	中 国	台 湾	タ イ	香 港	インドネシア	マレーシア	その他	合 計
H26	384,070	143,410	131,910	39,110	29,460	26,590	194,330	948,880
H25	121,860	117,790	85,620	35,670	21,290	19,610	90,390	492,230
H24	153,310	79,510	40,450	20,000	-----	8,490	85,600	387,360

県内の外国人観光客は、中国が急増していることに加えて、インドネシア、マレーシアといった東南アジアからの旅行者が大きく伸びていること、個人旅行(FIT)やリピーターが増えていることも、特徴となっている。

外国人観光客は目立って増加しており、特に富士山五合目、富士急行線の河口湖駅、富士ビジターセンターなど富士山関連の観光スポットでは、外国人観光客があふれているといった光景が日常化している。他にも、ワイナリー・果樹園が集積する峡東地域、高原リゾート地の八ヶ岳南麓、また久遠寺宿坊の身延山地域など県内各地で外国人観光客は増加している。

こうした状況の中、外国語（特に英語、中国語）による情報発信の増加や、現地で円滑なコミュニケーションができる仕組みの強化、公衆無線LAN環境の一層の充実、目的地までの公共交通の経路情報の入手などが課題として浮上してきている。本県の旅行形態は、かつての団体旅行型から、個人旅行に大きくシフトしてきており、これに応じて、円滑なコミュニケーションの必要性は今後とも高くなると想定される。

一方で、外国語対応の従業員の配置が宿泊施設では50%を超えているものの、飲食施設や観光施設での配置状況は低調である。また、外国人観光客に対応する従業員への研修を実施している施設も少ない状況である。

さらに、本県の観光ガイドの中核を担うことを期待されている通訳案内士については、平成27年7月現在7言語63人であり、これに対応する全国の通訳案内士数18,336人(都道府県平均390人)と比べて著しく少ない。

(表2参照：出典「観光庁統計」)

これは、これまで通訳案内士を活用する(紹介する)システムが構築されていなかったことや、団体旅行で雇用された通訳案内では東京や京阪神在住の者が多く、山梨県の通訳案内士が必要とされる機会が少なかったことも一つの要因と考えられる。

<表2 通訳案内士登録者数 (平成27年7月現在)>								
	英 語	中国語	ロシア語	韓国語	仏 語	スペイン語	イタリア語	合 計
山梨県	50	7	2	1	1	1	1	63
全 国	12,912	2,291	300	998	858	775	202	18,336

全国的に通訳案内士の絶対数が不足しているといわれている中、中国語については通訳案内士1人当たりの外国人宿泊者数は全国平均8,257人に対し、本県80,941人、英語については全国平均608人に対して本県1,305人であり、いずれも通訳案内士が全国平均レベルよりも不足しているといえる。

(表3参照：出典「観光庁宿泊旅行統計調査」、「観光庁統計」)

<表3 通訳案内士1人あたりの外国人数>							
国・地域	言 語	山 梨 県			全 国		
		宿泊者数 (H26) A	通訳案内士数 B	通訳案内士 1人あたり 人数 A/B	宿泊者数 (H26) A	通訳案内士数 B	通訳案内士 1人あたり 人数 A/B
中 国		384,070			7,796,250		
台 湾	中国語	143,410	7	80,941	7,937,310	2,291	8,257
香 港		39,110			3,182,310		
タ イ	タイ語	131,910	0	---	2,004,220	26	77,085
インドネシア		29,460			545,570		
シンガポール		12,150			1,105,610		
米 国		10,820			3,190,380		
オーストラリア	英 語	4,720	50	1,305	1,222,500	12,912	608
フィリピン		3,140			382,280		
イギリス		2,700			741,740		
カ ナ ダ		1,570			417,200		
イ ン ド		710			249,060		
計		763,770	57	13,399	28,774,430	15,229	1,889

(4) 規制の特例措置を講じる必要性

外国人観光客が急増し、通訳案内士の絶対数が不足する中、世界遺産等の意義・見どころ、また本県各地の観光資源、地域の食など様々な地域資源の魅力を伝えるためには通訳ガイドの増加が必要である。

また、外国人観光客にリピーターとして再度訪れてもらうためには、地域の魅力を熟知した通訳ガイドが案内することが極めて有効である。

外国人観光客を受け入れる体制を整備する点からも、さらに多くの外国人観光客を

受け入れるためにも、通訳案内士法の規制の特例措置が必要である。

5 構造改革特別区域計画の意義（地域限定特例通訳案内士を導入する目的）

県内の通訳ガイド需要に対応するためには、地域の魅力を熟知した案内ができる地域限定特例通訳案内士の養成が効力のある手法である。

特区計画に定める特定事業では、地域限定特例通訳案内士の養成とならんで、通訳案内士・通訳ボランティアをも加えた通訳ガイドの紹介サービスが、観光事業者等の要請に応じてワンストップサービスで提供できるよう、通訳ガイド紹介システムを県と（公社）やまなし観光推進機構と協働して構築することとしている。

こうした取り組みにより、通訳ガイドの供給体制充実や需要掘り起こしに努め、インバウンド観光の推進を図るものである。

6 構造改革特別区域計画の目標

本県の豊富な観光資源や自然環境を楽しんでもらうため、また世界中の方々に言葉の不安なく本県を訪れていただくため、外国人観光客との貴重な接点となる通訳ガイドのサービスを充実させる。

そこで、通訳ガイドの養成や外国人観光客を温かく迎え入れるための環境づくりを行うことによって、グレードの高い国際観光地を形成する。

< 評価指標及び数値目標 >

	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0
地域限定特例通訳案内士数（人）		3 0	3 0	4 0
外国人延宿泊者数(万人)	9 0	1 0 0	1 2 0	1 4 0

7 構造改革特別区域計画の実施が構造改革特別区域に及ぼす経済的社会的効果

地域限定特例通訳案内士を養成する一方、通訳案内士や通訳ボランティア、観光関連事業者等との協働・棲み分けによって、ニーズに応じた通訳ガイドの供給が可能となる。

インバウンドの着地型ツアー等を企画実施する旅行会社、またゴールデンルート・ツアーの途上でのオプション・コンテンツを必要とするランドオペレーター、あるいは通訳ガイドの紹介サービスなどを行う宿泊施設の需要を満たすことや、通訳ガイドによるきめ細かい案内によって味わい深い地域観光になるなど、インバウンド観光の推進を通して地域観光の振興に貢献する。

8 特定事業の名称

1 2 2 9 地域限定特例通訳案内士育成等事業

※ 詳細別紙

(別紙)

1 特定事業の名称

1 2 2 9 地域限定特例通訳案内士育成等事業

2 当該規制の特例措置を受けようとする者

富士の国やまなし通訳ガイド特区内で通訳案内士として活動することを前提に、山梨県が実施する富士の国やまなし通訳ガイド特区の特性に応じた言語の通訳案内に関する研修を修了し登録を行った者

3 当該規制の特例措置の適用の開始日

本構造改革特別区域計画の認定を受けた日

4 特定事業の内容

(1) 事業に関する主体

山梨県

(2) 事業が行われる区域

山梨県の全域

(3) 事業実施期間

本構造改革特別区域計画の認定を受けた日から、富士の国やまなし通訳ガイド特区の必要性が認められなくなるまでの期間

(4) 事業により実現される行為

地域限定特例通訳案内士の養成とならんで、通訳案内士・通訳ボランティアをも加えた通訳ガイドの紹介サービスを、常時、観光事業者等の要請に応じてワンストップで提供するよう、通訳ガイドPRネットワークを県と（公社）やまなし観光推進機構とが協働して構築する。

地域限定特例通訳案内士や通訳案内士・通訳ボランティアとの協働・棲み分けにより、通訳ガイドの需要にワンストップで対応し、世界遺産・富士山の見どころ、その他の観光資源、地域の食など様々な地域資源の魅力を外国人旅行者に深く広く案内する。

5 当該規制の特例措置の内容

(1)「地域限定特例通訳案内士」養成の研修内容について

中国語・タイ語・英語の地域限定特例通訳案内士の登録要件として、予定している研修内容等については次のとおりである。

研 修 内 容				
研 修 項 目	研 修 内 容	研修時間（単位：時間）		想 定 す る 講 師
		日本語が 母国語	日本語以外 が母国語	
オリエンテーション	・「通訳ガイド・プラットホーム推進事業」及び「富士の国やまなし通訳ガイド特区」について ・通訳案内士制度について	1	1	観光部国際交流課職員
語 学 研 修	・所定の外国語を用いてのコミュニケーションやインターアクション技術・手法	12	0	ネイティブ講師または語学スクール等講師
ホスピタリティ	・通訳ガイドとしての接遇 ・通訳ガイドとしてのおもてなし	2	2	インバウンド関係NPO等の講師
ガイドスキル	・通訳ガイドのマナー・作法の基本	2	2	ベテラン通訳案内士
観 光 資 源	・山梨県の地理、歴史、文化 ・世界遺産富士山、南アルプスエコパーク等について ・ワイン・ジュエリー・フルーツ・甲斐絹等の名産品 ・信玄公祭り、吉田の火祭り等のイベント	10	10	県の指定する講師
旅 程 管 理	・国内旅程管理業務に関する事項	8	8	観光庁長官の認定を受けた機関
救 命 救 急	・AED（自動体外式除細動器）の取扱い ・応急（救命）手当	3	3	日本赤十字社、消防局、市町村等
現 場 実 習	・富士山エリア 他	12	12	ベテラン通訳案内士
計		50	38	

研修受講のための語学力の条件

中国語：中国語検定２級相当以上の能力を有していること。

（研修修了試験にて、他のスキルと併せて審査する。）

タイ語：有識者により“相当程度”の基準を設けることとし、英検準１級以上相当程度のスピーキングスキルに達していること。

（研修修了試験にて、他のスキルと併せて審査する。）

英 語：・ＴＯＥＩＣ ７３０点以上 もしくは英検 ２級相当以上の能力を有していること。

・ＴＯＥＩＣ ８４０点以上もしくは英検 １級・準 １級保持者については、語学研修（研修時間：１２時間）を免除する。

・研修申込時に“ＴＯＥＩＣ ８４０点以上もしくは英検 １級・準 １級保持者であることを証明する”か、または研修修了試験受験時に“ＴＯＥＩＣ ７３０点以上 もしくは英検 ２級以上の保持者であること”を証明すること。

※ なお、母語が中国語、タイ語または英語である者は、語学研修の受講を免除するものとする。ただし、語学研修を受講することを妨げない。

※ また、日本語以外の言語を母語とする者は日本語能力試験 Ｎ ２ 級相当以上の能力を有していること。

○ 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説明。

通訳案内士制度と地域限定特例通訳案内士について解説する。

○ 語学（研修時間：１２または０ 時間）

中国語、タイ語または英語を用いて、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。研修時間は、以下の２パターンに分ける。

①「母語が日本語の者」、「母語が、“中国語またはタイ語または英語”以外の外国語である者（日本語能力試験 Ｎ ２ 級相当以上の能力を有していること）」については、語学研修は １２ 時間とする。

②「母語が“中国語またはタイ語または英語”である者」は、語学研修は免除する。ただし、語学研修を受講することを妨げない。

- ホスピタリティ（研修時間：2時間）
通訳ガイドとしての接遇、おもてなしの精神、外国人観光客の特徴・習慣について学ぶ。
- ガイドスキル（研修時間：2時間）
通訳ガイドのマナー・作法の基本等について学ぶ。
- 観光資源等（研修時間：10時間）
山梨の地理・歴史、観光資源概要、世界遺産、伝統文化、自然資産等について学ぶ。
- 旅程管理（研修時間：8時間）
観光庁長官の登録を受けた機関が実施する国内旅程管理研修について受講する。
旅行者の移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を学ぶ。
- 救命救急（研修時間：3時間）
日本赤十字社、消防局、市町村等が実施する「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）手当ての知識・技術を習得する。
- 現場実習（研修時間：12時間）
模擬ツアーでガイドスキル向上研修を行う。

（2）研修の効果測定方法について

上記のとおり、県が指定する研修を全て受講し、かつ語学力の要件を満たすものは、登録にあたり口述試験を受けることとする。この口述試験は1人あたり15分程度の面接形式とし、研修の理解度を測るほか、中国語・タイ語・英語のスピーキングスキルやプレゼンテーション能力、ガイド能力についても審査の対象とする。

＜口述試験＞ 想定する試験官（2～4人）

- ・ 1人15分程度の面接形式
- ・ スピーキングスキル、プレゼンテーション能力、ガイド能力及び研修の理解度を試す
- ・ ネイティブ講師
- ・ 通訳案内士有資格者等

(3) 実施体制及び観光事業者他顧客の求める日時に応じて構造特区通訳案内士を常
に手配できる方法について

事業の実施主体である山梨県が提示する構造特区通訳案内士養成研修について、実施可能な事業者等に委託を行い、研修実施事務局を置くこととする。当該実施事務局の管理のもとに研修運営・実施を行う。

(研修実施事務局(想定): 県、公立学校法人山梨県立大学、研修受託事業者)

また、県と(公社)やまなし観光推進機構とが協働して、地域限定特例通訳案内士や通訳案内士・通訳ボランティアをワンストップで紹介する「通訳ガイドPRネットワーク」を構築し、観光事業者等のニーズに常時対応できる体制をとる。

(4) 地域限定特例通訳案内士のPRについて

(公社)やまなし観光推進機構のホームページに掲載する。

併せて、県と(公社)やまなし観光推進機構が観光事業者を対象として開催する観光説明会・商談会(東京、大阪、名古屋で開催)で周知を図る。

また、旅行会社やメディアに対して、随時、機会をとらえて地域限定特例通訳案内士の情報提供を行い、活用を促進する。

(5) 通訳案内士制度と地域限定通訳案内士制度とは別の制度であることの周知に係る方法について

地域限定特例通訳案内士の研修受講者に対しては、研修時のオリエンテーションにおいて、通訳案内士と異なる点について説明を行う。

また、旅行会社等に対しても現行の通訳案内士とは異なる制度であることについて、ホームページや説明会等を活用し周知を行う。

(6) 研修を修了し登録を受けた者が将来的に通訳案内士になることを奨励する方法

地域限定特例通訳案内士の登録者に対し、県や(公社)やまなし観光推進機構が実施する研修会や情報交換会を通して、ガイドレベルの向上を図るとともに、将来的には通訳案内士(国家資格)を取得するよう誘導する。