

## 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

金沢市

### 2 構造改革特別区域の名称

金沢市特例通訳案内士特区

### 3 構造改革特別区域の範囲

金沢市の全域

### 4 構造改革特別区域の特性

国を挙げての強力な観光振興政策のもと、平成 24 年から平成 27 年にかけて訪日外国人旅行者数が 836 万人から 1,974 万人へ倍以上に増加する中、政府は、平成 28 年 3 月「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定し、平成 32 年の訪日外国人旅行者数を 4,000 万人、平成 42 年には 6,000 万人という新たな目標を掲げ、政府一丸、官民一体となって取り組むこととしており、今後ますますの増加が見込まれる状況である。

金沢市は、文化財指定庭園 特別名勝「兼六園」をはじめとする歴史文化施設、重要伝統的建造物群保存地区「東山ひがし」「主計町」「卯辰山山麓」「寺町台」や「長町武家屋敷跡」等の歴史あるまちなみ、「金箔」「加賀友禅」「大樋焼」等 26 業種もの伝統工芸、「ひがし」「主計町」「にし」の茶屋文化、「茶」「菓子」「清酒」「加賀野菜」「日本海の家産物」やこれらを素材とした「加賀料理」「じわもん料理（金沢弁。家庭で食される料理のこと。）」等の食文化など、藩政期より培われた固有の歴史文化や豊かな自然環境を背景とした魅力高い観光資源が豊富である。加えて、「金沢 21 世紀美術館」「金沢駅もてなしドーム」に代表される創造的で革新的な気風や雰囲気、金沢の魅力を一層高めている。

また、平成 21 年 6 月 クラフト分野では世界で初めて金沢市がユネスコ創造都市ネットワークに登録されたほか、平成 22 年 金沢 21 世紀美術館設計者のプリツカー賞受賞、平成 23 年 ミシュラン旅行ガイドにおける市内 14 スポットの星評価、平成 26 年 豪州旅行ガイド ロンリープラネット WEB 版 ベスト・イン・トラベル 2014 地域部門における北陸地区第 4 位評価（北陸の代表的な都市として金沢市が紹介される。）等、欧米豪をはじめとする国外からの評価も高い。

平成 27 年 3 月の北陸新幹線金沢開業により、首都圏からの所要時間が約 3 時間 50 分から約 2 時間 30 分へ短縮されたことが大きなインパクトとなって、市内の外国人宿泊客数が平成 23 年では約 63,000 人だったものが平成 27 年には約 256,000 人（前年比 127.7%）にまで急増した。また、海の玄関口である金沢港の外国クルーズ船の本数も、平成 23 年は 1 本だったものから平成 27 年には 12 本（前年比 109.1%）まで増加し、平成 28 年には 23 本まで急増

する見込みである。

このような状況の中、金沢市は、平成 28 年 1 月 観光庁の訪日外国人旅行者を地方へ誘客するモデルケースを形成する取り組みである「観光立国ショーケース」に選定されたほか、同年 3 月には「金沢市観光戦略プラン 2016」を策定し、外国人宿泊客数について平成 27 年の約 256,000 人から平成 32 年には 400,000 人へ増加させる目標値を掲げ、国の関係省庁の集中支援のもと官民一体となってインバウンドの更なる増加や、そのことによる地域経済の活性化に取り組むこととしている。

地域経済の活性化に資するインバウンドの増加に向けては、世界に誇れる文化プログラムや着地型観光商品づくり、金沢の歴史・伝統・文化・自然に親和性の高い欧米豪への重点プロモーションの展開等に取り組むとともに、外国人旅行者に対するおもてなし力を向上し、満足度を高めることで、金沢ファンの獲得、滞在期間の延長、また口コミでの広がりによる新規外国人旅行者の増加につなげていく必要がある。

現在、JNTO（日本政府観光局）に登録されているボランティア通訳ガイド「金沢グッドウィルガイドネットワーク（KGGN）」（平成 4 年設立、会員数 117 人（平成 27 年 5 月現在））が、JNTO 認定外国人観光案内所である金沢駅観光案内所に常駐し、同案内所において主に個人型外国人旅行者に対する案内業務を行っているほか、個々の申し込みに応じ、ボランティアで市内の通訳同行ガイドを行っている。しかしながら、近年の外国人旅行者の急増により、案内所カウンターへの外国人来客数にあっては平成 23 年度の約 8,400 人から平成 27 年度には約 50,700 人（前年比 151.7%）へ、通訳同行ガイド件数にあっては平成 23 年度の 63 件から平成 27 年度には 424 件（前年比 204.8%）へ急増するなど、ボランティア活動の域を超える業務量への対応が課題となっている。なお、通訳同行ガイドの 9 割以上が英語対応となっている。

県内における通訳案内士の人数は 84 人（平成 26 年）であるが、これら通訳ガイドの需要への対応等に向け、石川県は、平成 27 年 10 月に策定した「いしかわ創生総合戦略」にて、平成 31 年には 110 人まで増やすことを KPI に設定している。

金沢市としても、外国人旅行者の急増や、個人型外国人旅行者等の多様なニーズに対応し、金沢の魅力に関する専門的な知識を持って柔軟かつ幅広く通訳案内できるおもてなしの体制を強化することが急務となっている。また、これらを通して、外国人旅行者の満足度を高め、金沢ファンの獲得、滞在期間の延長、また口コミでの広がりによる新規外国人旅行者の増加につなげていく必要がある。したがって、この度、構造改革特別区域を導入し、前述の KGGN や石川県通訳案内士協会（LINK）と調整を図りながら、金沢市内に限り生業として通訳案内が出来る人材「金沢市特例通訳案内士」の育成に取り組むものである。

## 5 構造改革特別区域計画の意義

政府は、平成 28 年 3 月「明日の日本を支える観光ビジョン」を策定し、観光産業をわが国の基幹産業とすべく、政府一丸、官民一体となって取り組むこととしている。

また、金沢市は、藩政期より培われた固有の歴史文化や豊かな自然環境、また創造的で革新的な気風や雰囲気为背景とした魅力高い観光資源が豊富であることに加え、平成 27 年 3 月の北陸新幹線金沢開業により、外国人旅行者が急増している。

そのような中、金沢市は、平成 28 年 1 月 観光庁の「観光立国ショーケース」に選定されたほか、同年 3 月に「金沢市観光戦略プラン 2016」を策定し、官民一体となって、インバウンドの更なる増加等による一層の地域経済の活性化を目指している。

金沢市特例通訳案内士特区計画は、本市の自主的な取り組みとして、急増する外国人旅行者に対する通訳観光案内の課題に対応するとともに、おもてなし力を向上させ、更なるインバウンドの増加等につながるものであり、地域経済の活性化、ひいてはわが国の観光産業の振興の一助となるものである。

## 6 構造改革特別区域計画の目標

通訳案内士法の特例として、金沢市特例通訳案内士を育成・確保することで、増加し、多様化する通訳観光案内のニーズに、より柔軟かつ幅広に対応することが可能となり、金沢市の外国人旅行者に対するおもてなし力が向上する。このことにより、外国人旅行者の満足度を高め、金沢ファンの獲得、滞在期間の延長、またロコミでの広がりによる新規外国人旅行者の増加を図り、地域経済の活性化につなげていく。

## 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

金沢市特例通訳案内士特区計画を実施することにより、以下に掲げる経済的社会的効果が期待できる。

### ① インバウンドの更なる増加

外国人旅行者の満足度が高まり、金沢ファンの獲得、滞在期間の延長、またロコミでの広がりによる新規外国人旅行者の増加が図られる。

### ② 地域経済の活性化

インバウンドの更なる増加や、満足度の高まりによる滞在期間の延長等により、宿泊業、飲食業、運輸業等を中心とする地域経済の活性化が見込まれる。

### ③ 伝統産業の振興

インバウンドの更なる増加や、金沢の魅力高い観光資源が幅広くかつ正しく伝わることで、金沢の 26 業種もの伝統工芸産業、料亭や食品加工業等の食文化に係る産業、芸妓等の茶屋文化に係る産業等の振興が期待される。

## 8 特定事業の名称

1229 地域限定特例通訳案内士育成等事業

## 別 紙

### 1 特定事業の名称

1229 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の適用を受けようとする者

金沢市内で通訳案内士として活動することを前提に、金沢市が実施する通訳案内に関する研修を修了し、登録を受けた者

### 3 当該規制の特例措置の適用の開始の日

本構造改革特別区域計画の認定の日

### 4 特定事業の内容

#### (1) 事業に関与する主体

金沢市

#### (2) 事業が行われる区域

金沢市の全域

#### (3) 事業の実施期間

認定を受けた日から金沢市特例通訳案内士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や整備される施設などの詳細

金沢市内において、金沢市特例通訳案内士が報酬を得て、外国人に付き添い、外国語を用いて旅行に関する案内を行うことが可能となる。

### 5 当該規制の特例措置の内容

#### (1) 金沢市特例通訳案内士の育成及び登録の方法

##### ① 対象者の語学力の条件

言語	母国語	語学力
英語	日本語	TOEIC 730 点以上、実用英語技能検定準 1 級以上 又は TOEFL iBT 80 点以上の英語能力を有すること
	英語	日本語能力検定 N2 級以上の日本語能力を有すること
	日本語及び英語以外	TOEIC 730 点以上、実用英語技能検定準 1 級以上 又は TOEFL iBT 80 点以上の英語能力を有し、かつ日本語能力検定 N2 級以上の日本語能力を有すること

## ② 研修カリキュラム

研修項目		研修内容	研修時間
1	オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の開催にあたって</li> <li>・金沢市特例通訳案内士と通訳案内士の違い</li> </ul>	1 時間
2	コミュニケーション ホスピタリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客対応の基本</li> <li>・外国人旅行者の特徴、習慣、マナーに関する知識</li> <li>・おもてなしの精神</li> </ul>	3 時間
3	金沢市の観光資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体の取り組み（まちづくりの方針、観光戦略等）</li> <li>・歴史文化概要（藩政期からの歴史、文化政策等）</li> <li>・まちなみ（重伝建、武家屋敷跡、夜間景観等）</li> <li>・伝統芸能（金沢芸妓、金沢素囃子、加賀宝生等）</li> <li>・伝統工芸（26 業種の伝統工芸）</li> <li>・観光施設（歴史文化施設、金沢 21 世紀美術館等）</li> <li>・食文化（茶、菓子、海産物、加賀野菜、加賀料理等）</li> </ul>	10 時間
4	旅程管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金沢の交通事情、交通手段</li> <li>・旅行者の移動の円滑化に関する知識</li> <li>・安全対策、事故発生時の対応等</li> </ul>	3 時間
5	金沢における外国語	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金沢の観光資源の外国語表現</li> </ul>	2 時間
6	実地研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金沢駅観光案内所カウンターでの案内実務研修</li> <li>・模擬ツアーでのガイドスキル向上</li> </ul>	6 時間
7	救命講習	<ul style="list-style-type: none"> <li>・AED の取り扱い、応急手当の知識・技術</li> </ul> ※金沢市消防局「普通救命講習Ⅱ」	—
			25 時間

## ③ 効果測定及び登録

研修カリキュラムの全日程を受講した者に対して、1 人当たり 10 分程度の面接方式による効果測定を行う。

審査員は、通訳案内士有資格者、外国語講師等が務め、研修の理解度を測るほか、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についても審査する。

効果測定の結果、金沢市特例通訳案内士としての能力を満たしていると認められるときは、金沢市が修了証を発行し、金沢市特例通訳案内士として登録する。

## (2) 育成計画

認定を受けた日を含む年度から、毎年度 1 回、20 名程度を対象に研修を実施し、効果測定の結果に基づいて登録していくものとし、必要に応じてその数を増やす。

**(3) 顧客の求める日時に応じて金沢市特例通訳案内士を常時手配できる方法**

金沢駅観光案内所に並んで本拠を置き観光案内業務を行っている一般社団法人金沢市観光協会において、外国人旅行者等からの求めに応じ、金沢市特例通訳案内士を派遣する人材バンクを新たに設け、利用ニーズに応えられる体制を整備する。

**(4) 金沢市特例通訳案内士のPRについて**

本市及び金沢市観光協会のホームページや窓口において、金沢市特例通訳案内士制度を周知する。併せて、旅行代理店やメディア等に対して情報提供を行い、活用を促進する。

**(5) 通訳案内士制度と金沢市特例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**

金沢市特例通訳案内士の全てのPR活動において、通訳案内士制度と金沢市特例通訳案内士制度とは別の制度であり、金沢市特例通訳案内士は金沢市内での通訳案内に限られることを明記する。

また、受講者の募集案内等にも明記するほか、研修時のオリエンテーションにて、別の制度であることを説明する。

**(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**

登録された金沢市特例通訳案内士に対して定期的に能力の向上を促すとともに、「いしかわ創生総合戦略」にて通訳案内士の増加をKPIに設定した石川県の取り組みとも連携し、将来的には通訳案内士（国家資格）になることを奨励する。