

# 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

札幌市

## 2 構造改革特別区域の名称

札幌通訳案内士特区

## 3 構造改革特別区域の範囲

札幌市の全域

## 4 構造改革特別区域の特性

### (1) 位置・面積・人口・気候

北海道石狩平野の南西部に位置し、面積は1,121.26km<sup>2</sup>で香港とほぼ同じ面積を有している。

明治2年(1869年)の開拓使設置以来、北海道開拓の拠点として発展を続け、平成27年9月1日現在で人口は194万人を超え(北海道の人口の約3割)、全国で5番目の都市となっている。

気候は日本海型気候で、夏はさわやか、冬は積雪寒冷であり、四季の移り変わりが鮮明であることが特徴で、10月下旬頃には初雪が見られ、12月上旬には根雪となる。年間の降雪量が6メートルを超えるような豪雪地で、190万人以上の人口を抱える都市は世界的に見てもまれである。

本市は年間1,300万人以上もの観光客が訪れる国内有数の観光都市であり、民間事業者が実施する地域ブランド調査における「魅力度ランキング(市町村)」において常に上位に位置するなど、魅力的な都市として国内から高く評価されている。

近年では、平成25年7月から東南アジア向けのビザ発給用件が緩和されたことや新千歳空港国際線の新規就航の影響等もあり、外国人観光客が年々増加しており、観光・ビジネス・国際交流などさまざまな分野で大きな波及効果をもたらしている。

### (2) 外国人宿泊者数の推移

平成26年度における外国人宿泊者数は141万6千人で、過去最高を達成し、23年度と比べると約3.3倍増となっている。

年度	23年度	24年度	25年度	26年度
宿泊者数(人)	429,240	680,765	1,054,727	1,415,680

(資料：札幌市)

### (3) 外国人宿泊者数の国・地域別の推移

平成 26 年度は、23 年度と比べると全ての国・地域別で外国人宿泊者数が増加し、特にアジアからの宿泊者数は 100 万人を超える状況となっている。

国・地域別	23年度		26年度		比較 26年度/23年度
	宿泊者数(人)	構成比	宿泊者数(人)	構成比	
アジア	395,709	92.2%	1,314,611	92.9%	332.2%
北米	9,636	2.2%	33,949	2.4%	352.3%
ヨーロッパ	9,571	2.2%	25,020	1.8%	261.4%
オセアニア	4,618	1.1%	16,133	1.1%	349.4%
中南米	922	0.2%	2,147	0.2%	232.9%
アフリカ	240	0.1%	485	0.0%	202.1%
不明	8,544	2.0%	23,335	1.6%	273.1%
合計	429,240	-	1,415,680	-	329.8%

(資料：札幌市)

### (4) 外国人宿泊者数の国・地域別の内訳（平成 26 年度）

平成 26 年度における国・地域別の外国人宿泊者数は次表のとおりで、台湾・中国・韓国・香港・タイの上位 5 つの国・地域で全体の 8 割を占めている。

国・地域別	宿泊者数(人)	構成比
台湾	427,212	30.2%
中国	314,776	22.2%
韓国	175,315	12.4%
香港	175,055	12.4%
タイ	100,867	7.1%
シンガポール	60,598	4.3%
マレーシア	37,501	2.6%
アメリカ合衆国	29,502	2.1%
オーストラリア	14,021	1.0%
インドネシア	10,866	0.8%
ロシア	6,434	0.5%
カナダ	4,447	0.3%
イギリス	4,265	0.3%
フィリピン	4,198	0.3%
ドイツ	2,567	0.2%
フランス	2,465	0.2%
中南米	2,147	0.2%
インド	1,461	0.1%
ベトナム	950	0.1%
アフリカ	485	0.0%
その他	17,213	1.2%
不明	23,335	1.6%
合計	1,415,680	-

(資料：札幌市)

#### (5) 観光消費額単価の比較（平成 23 年 3 月現在）

外国人宿泊者の消費額単価は、道内観光客や道外観光客などと比べて高く、人口増加や経済成長が予測されている国・地域も含まれることから、今後の観光客誘致において有望な顧客となるものと期待される。

本市においても、今後、人口減少社会の本格化に伴って、さまざまな経済活動の規模が縮小していくことが懸念され、外国人観光客がもたらす外資を取り込み、地域活性化につなげていく取組が必要となる。

区分		観光消費額単価
市民		5,584 円
道内	日帰り	7,683 円
	宿泊	20,871 円
道外	日帰り	9,517 円
	宿泊	35,404 円
海外(宿泊)		66,347 円

(資料：札幌市)

#### (6) 外国人観光客のニーズの多様化

観光スポットを訪れるだけの観光から、地域における街歩きや地元の人と交流するなど、その地域ならではの体験を楽しむ観光スタイルが広がっていると同時に、団体旅行から個人旅行にシフトしてきている傾向が見られる。

こうした多様なニーズに対応し、札幌を訪れた外国人観光客の満足度向上を図るとともに、リピーターとなってもらうためには、言葉の不安なく、札幌を訪れてもらうための環境整備が必要である。

#### (7) 地域活性化総合特別区域通訳案内士育成等事業の継承

本市では、平成 23 年 12 月に「札幌コンテンツ特区」として総合特別区域の指定を受け、札幌市内で撮影した映画、テレビドラマ、情報番組等を国内外に発信することによる新規旅行層の需要創出を図ってきた。

こうした取組に加え、年々増加傾向にある外国人観光客の受入体制の充実を図る一環として、地域活性化総合特別区域通訳案内士育成等事業（現：地域限定特例通訳案内士）を実施し、外国語対応が可能な人材を創出してきた。

札幌コンテンツは平成 27 年度をもって終了する見込みだが、さらなる外国人観光客の誘致や外国人観光客の満足度向上を図るためには、これまで生み出してきた地域活性

化総合特別区域通訳案内士の活用を促し、「おもてなし力」の底上げ、向上を図っていくことが必要である。

## (8) 通訳案内士の現況

通訳案内士が地域限定通訳案内士及び地域限定特例通訳案内士資格を所持していることもあり得るため、一概に比較することはできないが、札幌市内の通訳案内士は202人、地域限定通訳案内士は59人、地域限定特例通訳案内士は89人である。

これを合計すると350人であり、平成26年度の外国人観光客宿泊者数142万人に対するガイド数としては不足している状況と言える。特に中国語、タイ語の通訳ガイドの不足が顕著である。

### <北海道における通訳案内士登録者数>

言語	英語	フランス	スペイン	ドイツ	中国	イタリア	ロシア	韓国	合計
登録者数	218	7	7	8	40	1	11	31	323
(市内)	(137)	(5)	(6)	(7)	(24)	(0)	(7)	(16)	(202)

(27年12月1日現在 北海道経済部観光局への聞き取り調査)

### <北海道における地域限定通訳案内士登録者数>

言語	英語	中国語	韓国語	合計
登録者数	52	24	11	87
(市内)	(36)	(15)	(8)	(59)

(27年12月1日現在 北海道経済部観光局への聞き取り調査)

### <札幌市における地域限定特例通訳案内士登録者数>

言語	英語	中国語	韓国語	タイ	合計
登録者数	59	17	11	2	89

(資料：札幌市)

## 5 構造改革特別区域計画の意義

上記4で述べたとおり、現状を踏まえ、地域の魅力を熟知した観光案内ができる地域限定特例通訳案内士を育成することは、外国人観光客の受入体制の充実、外国人観光客のリピーターを増やしていくために有効な方法であり、本構造改革特別区域計画は意義のあるものと考えられる。

## 6 構造改革特別区域計画の目標

札幌市認定通訳案内士を育成し、外国人観光客に言葉の不安なく札幌市内を訪れてもらう

ための受入体制を充実させることで、外国人観光客の満足度を高め、リピーターとなってもらうことを目指す。

## **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**

外国人観光客の受入体制の充実が図られることで、より一層の外国人観光客の増加、それに伴う宿泊者の増加など地域の活性化に寄与する。また、地域を熟知したきめ細かな観光案内ができる人材を増やすことで、外国人観光客の多様化するニーズに対応できるようになり、ひいては外国人観光客の満足度向上が図られ、札幌を訪れるリピーターを増やすことにつながる。

## **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

(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の適用を受けようとする者**

札幌市内で通訳案内士として活動することを前提に、札幌市が実施する研修を修了し、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を受けた日

**4 特定事業の内容**

**(1) 事業に関与する主体**

札幌市

**(2) 事業が行われる区域**

札幌市の全域

**(3) 事業の実施期間**

本構造改革特別区域計画の認定を受けた日から、地域限定特例通訳案内士の必要性が認められなくなるまでの間

**(4) 事業により実現される行為や整備される施設等の詳細**

当該特区内において、地域限定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) 語学力について

対象言語は、英語、中国語、韓国語、タイ語とし、条件については次表の語学力を目安とする。

言語	条件
英語	TOEIC 750 点以上又は実用英語技能検定 2 級以上を取得していること  ※TOEIC、実用英語技能検定のいずれも登録申請時から 1 年以内に取得・合格したものを有効とする。また、実用英語技能検定 2 級保持者については、札幌市の実施する英会話研修の受講を義務付けるものとする。
英語以外	対象言語の実用英語技能検定 1 級以上相当のスピーキングスキルに達していること

### (2) 研修内容について

研修内容は次表のとおりとし、全ての研修項目を受講させるものとする。

研修項目	研修内容	認定条件	時間	想定する講師
オリエンテーション	・概要説明 ・通訳案内士と地域限定特例通訳案内士との違い	当該研修を受講	1 時間	自治体職員
コミュニケーション・ホスピタリティ	・外国人旅行者に対するマナーに関する知識 ・おもてなし精神	当該研修を受講	2 時間	インバウンド受入実績の多い宿泊施設関係者
札幌の地理・歴史・文化	・札幌の地理・歴史・文化	当該研修を受講	10 時間	学識経験者等
観光客特性	・観光客の特性及び嗜好	当該研修を受講	2 時間	自治体職員等
旅程管理	・旅行者の移動の円滑化に関する知識、運送機関及び宿泊施設に関する知識、安全対策及び事故発生時の対応に関する事務処理の能力等	観光庁長官の登録を受けた機関が実施する国内用旅程管理研修のうち、法令に関する項目以外の内容を受講すること	10 時間	観光庁長官の登録を受けた機関
救急救命	・AEDの取扱い、応急手当の知識・技術	日本赤十字、消防局等が実施する「基礎講習」「普通救命講習」を受講すること	3 時間	日本赤十字社、消防局、市町村等
現場実習	・総合的なガイドスキルの取得	当該研修を受講	18 時間	通訳案内士有資格者等
合 計			46 時間	

#### ○オリエンテーション（研修時間：1 時間）

研修の開催にあたっての説明及び地域限定特例通訳案内士と通訳案内士の違いを説明する。

○コミュニケーション・ホスピタリティ（研修時間：2時間）

外国人旅行者に対するマナーに関する知識、おもてなし精神について学ばせるものとする。

○札幌の地理・歴史・文化（研修時間：10時間）

札幌市の地理・歴史・文化について学ばせるものとする。なお、必要に応じて日本全体の文化等を学ばせるものとする。

○観光客特性（研修時間：2時間）

来札した観光客の特性や嗜好を学ばせるものとする。

○旅程管理（研修時間：10時間）

観光庁長官の登録を受けた機関が実施する国内用旅程管理研修のうち、法令に関する項目以外の内容である旅行者の移動の円滑化に関する知識、運送機関及び宿泊施設に関する知識、安全対策及び事故発生時の対応に関する事務処理の能力等を学ばせるものとする。

○救急救命（研修時間：3時間）

日本赤十字、消防局等が実施する「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・技術を習得させるものとする。

○現場実習（研修時間：18時間）

模擬ツアー等を実施し、受講者の熟度、プレゼンテーション能力、コミュニケーション能力、行程管理能力、語学力の向上を図るものとする。

**(3) 研修修了時の効果測定方法について**

上記のとおり、札幌市が指定する研修を全て受講したものは、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10分程度の面接とし、研修の理解度を測るほか、対象言語のスピーキングスキルやプレゼンテーション能力についても審査の対象とする。また、実用英語技能検定2級保持をもって口述試験に臨む受験者に対しては、実用英語技能検定2級保持者向けの言語研修の受講を経て実用英語技能検定準1級相当のスピーキングスキルに達していることを測定する。

なお、英語以外の言語については、対象言語の実用英語技能検定準1級以上相当のスピーキングスキルに達していることを条件とする。

**(4) 地域活性化総合特別区域通訳案内士の登録を受けていた者の取扱い**

地域活性化総合特別区域通訳案内士育成等事業における研修を修了し、地域活性化総合特別区域通訳案内士の登録を受けていた者については、地域限定特例通訳案内士の登録を受けた者とみなす。



**(5) 実施体制**

事業の実施主体である札幌市が提示する構造改革特別区域札幌市認定通訳案内士の育成等事業について、実施可能な事業者等に委託を行い、研修運営・実施を行う。

**(6) 顧客の求める日時に応じて地域限定特例通訳案内士を常時手配できる方法**

登録を受けた地域限定特例通訳案内士について、札幌市ホームページで名簿を公表し、常時閲覧できるようにするものとする。

**(7) 地域限定特例通訳案内士のPRについて**

札幌市ホームページにおいて、札幌市認定通訳案内士制度について周知する。また、併せて旅行代理店やメディア等に対し、適宜情報提供を行う等により、活用の促進を図るものとする。

**(8) 通訳案内士制度と地域限定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**

地域限定特例通訳案内士育成研修の受講生に対しては、研修時のオリエンテーションにおいて、通訳案内士とは活動範囲等が異なることを説明するものとする。

また、旅行会社や市内のホテル関係者等に対しては、現行の通訳案内士とは異なる制度であることについて、ホームページやリーフレットを活用し周知を行うものとする。

**(9) 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**

質の向上を目的としてスキルアップ研修を実施する等の検討を行うとともに、通訳案内士団体等が実施する説明会・研修会を案内し、積極的な参加を促す等、札幌市認定通訳通訳案内士のガイドレベルの底上げを行うとともに、将来的には、通訳案内士（国家資格）人材へつなげることとする。