

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

東京都

2 構造改革特別区域の名称

東京都タクシードライバー観光案内特区

3 構造改革特別区域の範囲

東京都の全域

4 構造改革特別区域の特性

東京を訪れる外国人旅行者数は、円安や東南アジア諸国の査証発給要件の緩和措置等を背景として急激に増加しており、平成26年には過去最多となる約887万人（前年比30.3%増）を記録した。訪都が2回目以上となるリピーターは5割を超え、旅行者の興味・関心は、浅草やスカイツリーなどの著名な観光地のみならず、下町など日本の生活が感じられるエリアへの訪問や、ものづくり体験等へと多様化している。また、平成26年10月の消費税免税制度改正などを契機とし、「爆買い」に象徴されるようにショッピングのニーズも拡大しており、平成26年の訪都外国人旅行者による観光消費額は約7,854億円（同35.1%増）と大きな伸びを示している。

都は「東京都長期ビジョン」（平成26年12月）において、訪都外国人旅行者数を平成32年に年間1,500万人、平成36年に年間1,800万人とすることを目標に掲げ、東京の魅力の発信や旅行者の受入環境整備等、各種の施策を推進している。加えて、今後は東京の観光産業を、都民生活を支える一大産業に成長させるべく取り組んでいくこととしている。

こうした中、東京のタクシーは訪都外国人旅行者の約3割が利用し、トリップアドバイザーが発表した「旅行者による世界の都市調査」（平成26年5月）において、世界の主要37都市中「タクシーのサービスの総合的な評価」で1位、「タクシー運転手の親切さ」で2位とされるなど、外国人旅行者から非常に高い評価を受けている。また、都内のタクシー業界は、一定のレベル以上で観光案内を行うことができるドライバーを認定する「東京観光タクシードライバー認定制度」を平成24年8月に開始し、平成27年9月には、英語で観光案内を行うことができるドライバーを育成する「観光英語対応ドライバー認定プログラム」を立ち上げるなど、東京の観光振興に向けた自主的な取り組みを進めている。

5 構造改革特別区域計画の意義

観光タクシーは、限られた時間の中で多くの目的地を効率的に巡ることができ、利用者の要望に応じて柔軟にコースを設定、変更することも可能である。また、手荷物を車内に預け手軽にショッピングを楽しむなど、様々な興味・関心を持つ外国人旅行者が観光を楽しむうえで有効な移動手段となる。こうした観光タクシーの活用を促進し、快適な観光により旅行者の満足度向上を図ることは、東京への再来訪に向けた意欲を高め、さらなる旅行者の誘致につながるとともに、観光消費の増加による東京の産業活性化にも寄与する。

一方で、外国人に対し有償で通訳案内を行うためには通訳案内士の資格が必要となるが、タクシーは乗車定員が限られており、旅行者が気軽にタクシーを利用し案内を受けながら観光を楽しむことのできる環境を整備するためには、ドライバーが通訳案内を行うことが必要である。しかし、通訳案内士資格の取得には高度な語学力や全国の地理・歴史等の多岐にわたる知識が必要とされ、都内の比較的限られた地域やルートにおいて案内を行うタクシードライバーには負担が大きく、資格の取得が進んでいない状況にある。そのため、外国人旅行者を案内する場合にはガイド料を徴収することができず、外国語対応が可能な観光タクシードライバーの確保において大きな制約となっている。

こうしたことから、構造改革特別区域法における通訳案内士法の特例を活用し、都が実施する研修を修了して必要な知識を身に着けたドライバーが報酬を得て通訳案内を行うことができる仕組みを導入することで、外国語での観光案内が可能なドライバーの育成を推進するものである。

6 構造改革特別区域計画の目標

2020年までに、英語対応可能なドライバー300人を育成する。なお、他の言語については、旅行者のニーズや業界の動向等を踏まえ検討する。

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

訪都外国人旅行者が観光タクシーを利用し、各々のニーズに即した東京観光を堪能することで、旅行者の満足度向上や東京への再来訪につながるとともに、ひいては都内における観光消費の拡大、都の産業活性化に資するものである。

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

構造改革特別区域内において、東京都が実施する研修を修了し、登録を受け、地域限定特例通訳案内士として活動しようとする者

3 当該規制の特例措置の適用の開始の日

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

東京都

(2) 事業が行われる区域

東京都の全域

(3) 事業の実施期間

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期間

(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

当該特別区域内において、東京都が実施する研修を修了し登録を受けた者が、地域限定特例通訳案内士として、報酬を得て、通訳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) 東京都が実施する研修の内容

① 受講資格

タクシー業務適正化特別法に基づき、東京都内においてタクシー運転者登録原簿に係る原簿に登録を受けている者又は事業者乗務証（個人タクシー事業者）の交付を受けた者及び都内ハイヤー会社に所属するハイヤー運転者で、かつ一定の語学能力を有する者

② 対象言語

英語

③ 語学の条件

TOEIC600点相当の語学力を有すること。

④ 実施場所

東京都内

⑤ 研修科目

「オリエンテーション」、「観光英語」、「東京の観光」、「バリアフリー」、「旅程管理」、「救急救命」、「現場実習」の7項目について、それぞれ都が実施する研修を受講させることとする。

○「オリエンテーション」(研修時間：1時間)

研修の開催に当たっての説明や、地域限定特例通訳案内士制度、東京の観光行政、外国人旅行者に対するマナーに関する知識等について説明を行う。

○「観光英語」(研修時間：20時間)

外国語を用いて、外国人旅行者との円滑なコミュニケーションを図り、観光案内ができるよう、観光に特化した語学について学ぶものとする。

○「東京の観光」(研修時間：7時間)

有識者や通訳案内士等を講師として、東京都の地理・歴史、東京都の観光特性について学ぶものとする。

※ 公益財団法人東京観光財団が実施する東京シティガイド検定を取得している者は免除する。

○「バリアフリー」(研修時間：7時間)

高齢者や障害者の介助（車いすの取扱い、乗降時の介助）方法等を習得する。

※ 一般社団法人全国福祉輸送サービス協会が実施するユニバーサルドライバー研修の修了者は免除する。

○「旅程管理」(研修時間：6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を学ぶものとする。

○「救急救命」(研修時間：3時間)

日本赤十字、消防署等が実施する「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・技術を習得させることとする。

※ 過去3年間において地方自治体等が実施した普通救命講習の修了者は免除する。

○「現場実習」(12時間)

上記の座学研修内容をより熟知してもらうために東京の観光地に赴き、その場において研修内容を実践する。

⑥ 東京観光タクシードライバー認定者の取扱い

- ・ 一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会が実施している東京観光タクシードライバーの認定者は、「東京の観光」及び「バリアフリー」を免除するとともに、「現場実習」の時間を軽減する。 ※観光1
- ・ 東京観光タクシードライバー認定者で、かつ、一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会が実施する「観光英語対応ドライバー認定プログラム」修了者は、さらに「観光英語」を免除する。 ※観光2

⑦ 資格の適用外

地域限定特例通訳案内士の適用は、タクシー又はハイヤーに乗務し顧客を案内する場合に限ることとし、乗務時間外及び退職後は資格の適用とならない。

研修項目	研修内容	時間数			想定する講師
			観光1	観光2	
オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> ・研修の開催に当たっての説明 ・地域限定特例通訳案内士制度 ・東京の観光行政 ・外国人旅行者に対するマナーに関する知識 	1	1	1	
観光英語	外国人観光客を円滑に案内できる語学力を習得する。 <ul style="list-style-type: none"> ・実践英会話（観光施設紹介等） ・外国人旅行者の接遇 	20	20	免除	<ul style="list-style-type: none"> ・当該分野指導経験5年以上 ・都内観光関連言語研修講師経験者等
東京の観光	東京の観光の現状や地理、歴史等に関する知識を広く習得する。 <ul style="list-style-type: none"> ・東京都の現況（文化、歴史、地理、経済、産業等） 	7	免除	免除	当該分野の有識者等
バリアフリー	高齢者や障害者の介助（車いすの取扱い、乗降時の介助）方法を習得する。 <ul style="list-style-type: none"> ・車いすを使用した接遇・介助の実習等 	7	免除	免除	
旅程管理	観光庁長官の登録を受けた機関の有識者が行う研修を受講し、一般的な旅程管理知識及び交通事情等、東京の実情を踏まえた旅程管理を習得する。 <ul style="list-style-type: none"> ・交通機関及び宿泊施設の情報 ・安全対策及び事故発生時の対応能力 	6	6	6	観光庁長官の登録を受けた機関の有識者
救急救命	日本赤十字、都内消防署等による「基礎講習」「普通救命講習」を受講し、AEDの取扱いや救急（救命）手当の知識・技術を習得する。 <ul style="list-style-type: none"> ・心肺蘇生法や止血法、AED使用法等 	3	3	3	
現場実習	現役の通訳案内士等の実演を参考に、案内能力を習得する。 <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な観光案内実務 	12	4	4	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアガイド団体の有識者 ・現役通訳案内士等
研修合計時間		56	34	14	

※ これらの研修は、原則として日本語で実施するものとする。

※ 全研修の受講が原則であるが、やむを得ない理由により欠席した者については、補講又は補習（各研修講師に対するレポート提出等）を課し、講師から所定の評価を受けた者については、最後の口述試験を受けることが可能な救済制度を設けるものとする。

(2) 資格認定

研修終了後に、資格認定試験（面接）を実施する。試験は一人あたり 15 分程度とし、外国語による通訳案内能力や通訳案内時に必要とされる知識、プレゼンテーション能力を総合的に審査する。

試験合格者は、所定の手続きを行い、登録を受けることにより、地域限定特例通訳案内士の資格を取得するものとする。

・実施スケジュール

項目	平成28年度											
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
計画申請	●											
計画認定				●								
研修委託事業者 募集・選定				→								
実施カリキュラム 等内容作成						→						
事業周知・受講生 募集										→		
研修実施											→	
認定試験												●
登録												●

(3) 実施体制について

事業の実施主体である東京都が、研修を実施可能な事業者等に委託を行い、研修の実施及び運営を行う。

(4) 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、東京都のホームページ等で公開し、常時閲覧できるようにする。

(5) 地域限定特例通訳案内士のPRについて

東京都のホームページにおいて、地域限定特例通訳案内士制度について周知する。

(6) 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

研修の受講生に対し、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。

都民や旅行事業者等に対しては、東京都のホームページ等で周知する。

(7) 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に対し、能力向上を促し、将来的には、通訳案内士（国家資格）になることを奨励する。