

(2) 外国人観光案内所

勸告	説明図表番号
<p>国は、外客旅行容易化法に基づき、「外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることによる国際観光の振興に関する基本方針」（平成9年運輸省告示第536号）を定めている。同基本方針では、外国語の対応が可能な職員を配置した観光案内所等の案内施設（以下「外国人観光案内所」という。）をより一層整備していくことが必要であるとされている。</p> <p>外国人観光案内所について、JNTOでは、外国語による対応が可能な者が案内業務を行うこと等の基準を満たしたものをビジット・ジャパン案内所（以下「VJ案内所」という。）として指定した上で、VJ案内所に対して、電話による通訳業務の代行（以下「電話通訳」という。）等外国語による案内業務のための支援を行っていた。</p> <p>【政策評価結果に基づく勧告事項への対応状況等】</p> <p>当省が実施した外国人観光に関する政策評価では、外国人観光案内所の一層の整備を図るため、国土交通省に対し、JNTOと連携し、外国人旅行者の利用が増えているVJ案内所以外の地方公共団体案内所(注)に対して、外国語対応等、支援方策について検討するよう勧告している。</p> <p>(注) 運営するための資金が一部でも地方公共団体から支出されていたり、地方公共団体の職員が案内所に勤務している観光案内所（地方公共団体が観光協会の運営資金の一部を支出し、観光協会が観光案内所を開設しているものを含む。）をいう。</p>	<p>表4-(2)-①、②</p>
<p>今回、上記の勧告事項に関する対応状況等を調査した結果は、次のとおりである。</p> <p>① 当該勧告後、観光庁は、外国人観光案内所の在り方の見直しを行い、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成24年1月観光庁）を定め、従来のVJ案内所制度から、国が推薦し、JNTOが認定する新たな制度（以下「認定制度」という。）を構築した。認定制度は平成24年10月から開始され、同指針に示された基準に基づく認定を受けた外国人観光案内所（以下「認定案内所」という。）に対しては、JNTOにより電話による簡易通訳サポート等の支援（注1）が行われている。</p>	<p>表4-(2)-③</p>
<p>(注1) JNTOは、認定案内所に対し、簡易通訳サポート、参考事例の紹介、スタッフの研修等の支援を実施している。このうち、簡易通訳サポートは、JNTOが設置している観光・インフォメーション・センター（TIC）において、認定案内所での対応が困難な際の来訪者に対する電話による簡易通訳を実施しているもので、利用時間は午前9時から午後5時までで、1月1日を除き年中無休となっている。</p>	<p>表4-(2)-④</p>
<p>観光庁及びJNTOは、外国人旅行者の利用が増えている認定案内所以外の観光案内所（以下「認定外案内所」という。）に対する支援方策として、認定案内所の裾野を広げるとともに外国人旅行者の受入機能の高度化を促進する観点から、認定外案内所が認定を受けるように働きかけ（注2）、認定を受けた場合には、簡易通訳サポート等の支援を行っており、平成25年12月現在、全国367か所の外国人観光案内所がJNTOの認定を受けている。</p>	<p>表4-(2)-⑤</p>
<p>なお、調査した11か所の認定外案内所では、対応準備をしていない外国語による対応が必要な場合は、独自に導入した通訳サービスや近隣の案内所等との連携により</p>	<p>表4-(2)-⑥</p>

<p>対応するなど、J N T Oの支援以外の方法により外国語対応を実施しており、外国語対応に関する支障はみられなかった。</p> <p>(注2) 認定外案内所に対して認定を受けるよう働きかける方法については、観光庁、地方運輸局及びJ N T Oが連携し、認定案内所の募集等の際に報道発表を実施しているほか、J N T Oにおいては、事業パートナーが集まる場を利用し、地方公共団体や民間事業者に対する周知を実施している。また、地方運輸局によっては、個別の観光案内所に対する働きかけを行っているところもある。</p> <p>② しかし、上記に関連して、認定案内所 35 か所の設置・運営の状況を調査したところ、i) 国際空港において、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」で設置が望まれるとされているサービス水準(カテゴリⅢ(注))を満した認定案内所が設置されていないもの(2事例)、ii) 建物の外側に認定案内所の所在を表す表示がないなど、外国人旅行者にとって認定案内所の場所が分かりにくいもの(9事例)がみられ、外国人観光案内所の一層の充実を図り、認定案内所の運営の改善等を推進する必要性が認められた。</p> <p>(注) 主なサービス内容により、3つのカテゴリ(Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ)に分類される。例えば、国際空港への設置が望ましいとされているカテゴリⅢの場合、「フルタイムで英語、中国語、韓国語で対応可能なスタッフが常駐している。」などとされている。</p> <p>また、観光庁、地方運輸局及びJ N T Oでは、認定案内所について、共同で認定基準の遵守状況等に係る実態調査(覆面調査を含む。)を実施し、認定案内所のシンボルマークが未掲出であるなどの不適切な状況がみられたものに対し、助言を行っているが、認定制度が開始された平成24年10月から26年3月末までの約1年半の期間における調査実績は76件で、認定案内所全体(平成25年12月現在367か所)の20.7%にとどまっている。</p> <p>さらに、地方運輸局において、管内の認定案内所の実態調査結果に係る資料を保管していない例がみられ、実態調査を実施するに当たって過去の調査結果を活用できない状況がみられた。</p> <p>【所見】</p> <p>したがって、国土交通省は、今後、増加することが見込まれている訪日外国人旅行者の観光案内に係るニーズに的確に対応するため、J N T Oと連携し、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 外国人観光案内所の一層の充実を図るため、認定案内所のサービス水準の向上が望まれる地域において、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」にできる限り沿うよう、地方公共団体等に対し、既存の観光案内所がJ N T Oの認定を受けるための認定申請の促進及び認定案内所サービス水準の向上を要請するなどの必要な措置を講ずること。</p> <p>② 認定案内所の運営改善を図るため、実態調査の推進、J N T O及び地方運輸局との実態調査結果の情報共有等の必要な措置を講ずること。</p>	<p>表4-(2)-⑦、⑧</p> <p>表4-(2)-⑨</p> <p>表4-(2)-⑩</p>
---	---

表4-2-1 外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律
(平成9年法律第91号) <抜粋>

(基本方針)

第3条 国土交通大臣は、外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることによる国際観光の振興に関する基本方針(以下「基本方針」という。)を定めなければならない。

2 基本方針においては、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることによる国際観光の振興に関する基本的な事項
- 二 外客来訪促進地域の整備及び海外における宣伝に関する事項
- 三 外国人観光旅客の国内における交通、宿泊その他の旅行に要する費用の低廉化に関する事項
- 四 通訳案内その他の外国人観光旅客に対する接遇の向上に関する事項
- 五 その他外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることによる国際観光の振興に関する重要事項

3・4 (略)

(注) 下線は当省が付した。

表4-2-2 外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることによる国際観光の振興に関する基本方針(平成9年運輸省告示第536号) <抜粋>

四 通訳案内その他の外国人観光旅客に対する接遇の向上に関する事項

(一) (略)

(二) 外客向け観光案内所の機能の充実

現在の外客向け観光案内所については、国際観光振興機構が、関係地方公共団体、観光関係団体とともに「ビジット・ジャパン案内所」の整備を推進しているところであるが、広範囲に移動する外国人観光旅客のニーズに応えられないこと、来訪者の増加が著しいアジアの言語への対応能力が不足していること等の問題点がある。

したがって、国際観光振興機構は、アジア言語を中心として、外客向け観光案内所の職員に対する実務研修の充実、外国人観光案内マニュアルの作成・配布等を通じて、外客向け観光案内所の機能の向上を図るため積極的に支援していく必要がある。

また、各外客向け観光案内所で広範囲な情報提供ができるよう、国際観光振興機構は各都道府県等と協力して、国際観光振興機構の総合観光案内所と各外客向け観光案内所における観光情報の共有化を図るとともに、各外客向け観光案内所相互間のネットワーク化を促進することが必要である。

(三) (略)

(注) 下線は当省が付した。

表4-2-③ 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」(平成24年1月観光庁) <抜粋>

1. 外国人観光案内所の基本的な考え方

(2) 外国人観光案内所の運営の考え方と認定制度の導入

3) 認定制度の概要

外国人観光案内所は、公平で中立な立場から、また、観光案内を専門として案内業務を行うことはもちろん、外国人旅行者がアクセス可能な場所に位置し、継続的に案内所を運営できる主体により運営されることが望ましい。こうした条件に合致する外国人観光案内所を対象としてサービス内容を基準とする認定を行い、質の向上、質の担保を図り、外国人旅行者の受入環境の裾野を拡大していくことが認定制度の目的である。

また、観光案内が専門ではないが、業務の一つとして地域情報の提供などの案内業務を行っている例も多く見受けられ、例えば、旅館において宿泊者を対象に近辺の観光案内図を配布し、地域の見所などを案内する例などがあげられる。こうした取組も外国人旅行者の受入に積極的であるならば、自社の提供するサービスに偏らないよう公平・中立の立場を意識した上で、裾野の拡大という観点から、積極的に取り組まれることが望ましい。

認定制度は、こうした実情を踏まえ、観光案内を専門とする外国人観光案内所と、専門ではない外国人観光案内所を認定する仕組みからなり、前者は、サービス内容の充実度により3つのカテゴリー(I、II、III)に分類され、後者にはパートナー施設という単一のカテゴリーを設ける。

下表は、認定制度のイメージを示したものである。

(中略)

認定制度の概要

役割	分類のイメージ		
	分類	主なサービス内容	
		多言語対応	サービス提供
【国(観光庁)】 運営指針 の策定 プロモーション の実施 【日本政府観光局(JNTO)】 認定・支援 各観光案内所 における外国人 旅行者対応を サポートする とともに、ステ ヱップアップを 実現するサービ スを提供	カテゴリー I	<ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲がある。 パートタイムで英語対応が可能なスタッフがいます。又は 電話通訳サービスの利用、ボランティアスタッフの協力等により英語対応できる体制がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域内の公共交通利用や観光情報などを提供できる。
	カテゴリー II	<ul style="list-style-type: none"> フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐している。 電話通訳サービス利用やボランティアスタッフの協力を得て、英語以外の言語にも対応できる体制がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 広域エリア内の公共交通利用や観光情報などを提供できる。
	カテゴリー III	<ul style="list-style-type: none"> フルタイムで英語、中国語、韓国語で対応可能なスタッフが常駐している。 	<ul style="list-style-type: none"> 全国の公共交通利用や観光情報などを提供できる。
【国(運輸局)】 推薦	パートナー 施設	観光案内を専門としない施設やボランティア団体等により運営される観光案内所のうち、必要な基準を満たす観光案内所については、パートナー施設として認定する。	

(3) 認定のプロセスとJNTOが認定する外国人観光案内所に対する支援策

1) 認定のプロセス

外国人観光案内所の認定は、国が策定する基準を踏まえ、国土交通省地方運輸局が管内の観光案内所を推薦し、日本政府観光局（JNTO）が認定するものとする。

認定のプロセスを補助するとともに、外国人旅行者の受入に積極的な観光案内所の掘り起こしにつながるよう、地域における海外プロモーションや外国人旅行者の受入環境整備を担う地方運輸局が、各案内所の申請をもとに推薦するという役割を担うこととする。

認定を受けた外国人観光案内所の質を担保するため、認定を受けた外国人観光案内所は、3年ごとに更新することとし、その際、基準への適合性を再度審査することとする。また、認定を受けた外国人観光案内所に対して覆面調査を実施することで、基準にあったサービスを提供しているか、設備が設置されているか、などを確認することも予定している。

【認定に至るプロセス】

- ① 日本政府観光局（JNTO）が外国人観光案内所の認定について、公募を実施する。
- ② 外国人観光案内所は日本政府観光局（JNTO）が示す公募要綱に基づき、所定の申請を行う。
- ③ 国土交通省地方運輸局は、外国人観光案内所からの申請書をもとに、認定基準に照らし合わせその適切性を確認する。認定基準を満たしていると評価される外国人観光案内所を日本政府観光局（JNTO）に推薦する。
- ④ 日本政府観光局（JNTO）は、地方運輸局の推薦を受けて、外国人観光案内所の認定を行う。

表4-2)-④ 認定案内所の各カテゴリーで満たすべき水準

区分	サービス・設備水準等	カテゴリー			
		I	II	III	P
運営主体	①公平・中立な観光案内を行うこと。	●	●	●	●
	②法人、あるいは地方公共団体が運営していること。	●	●	●	
立地	常設の施設であり、鉄道駅などの公共交通の交通結節点、著名な観光地の中心部など、(外国人)旅行者の来訪の多い場所にあること。	●	●	●	
サイン環境	①鉄道駅等に設置してある案内板等に案内所の所在箇所が分かりやすく表示されていること。	●	●	●	
	②合理的なルートから訪れる旅行者に対して、観光案内所の場所を案内する表示(地図、看板)が設置されていること。		●	●	
	③日本政府観光局(JNTO)が認定する外国人観光案内所のシンボルマークを旅行者の目に付きやすい場所に掲出しておくこと。	●	●	●	
	④観光案内所が提供する情報やサービスの内容を観光案内所外部に掲出すること。		●	●	
施設・設備	①観光案内専用の対面式のカウンターがあること。	●	●	●	
	②客溜まりのスペースがあること。		●	●	
	③パンフレット等の情報設置ブースがあること。		●	●	
	④職員用のネット接続PCが設置されていること。	●	●	●	
	⑤観光案内所あるいは観光案内所が入居する施設において、インターネット接続PCが設置され、利用できるスペースがあること。			●	
	⑥公衆無線LANが設置され観光案内所内で利用できること。			●	
(多言語対応 スタッフ)	①観光案内専任のスタッフが常駐していること。	●	●	●	
	②フルタイムで英語、中国語、韓国語で対応可能なスタッフが常駐していること。			●	
	③フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐していること。		●		
	④パートタイムで英語対応が可能なスタッフがいる、又は電話通訳サービスの利用、ボランティアスタッフの協力を得て、英語対応できる体制があること。	●			●
開所日数	①元旦など特別な日を除き、原則毎日開所すること。			●	
	②年に240日間以上、土・日は原則開所すること。加えて、当該地域でイベント・行事がある際も開所すること。		●		
	③年に240日間以上開所すること。加えて、当該地域でイベント・行事がある際も開所すること。	●			
提供する資料	次の資料を提供すること。 ・多言語パンフレット(原則、英語を含む1以上の言語) ・多言語地図(原則、英語を含む1以上の言語)	●	●	●	●
	主として立地する地域及び近隣の地域を含めて上記に示す資料を提供すること。	●			●
	地域において必要とされる、より広域の範囲の上記に示す資料を提供すること。		●		
	全国の情報が掲載されている資料を提供すること。			●	
提供するサービス	①次のようなサービスを提供すること。 ・公共交通利用に関する情報提供 ・公共交通の割引切符、フリー切符の情報提供 ・観光情報の提供 ・宿泊施設情報の提供・予約サポート ・ツアー・旅行商品情報提供 ・無料公衆無線LAN環境等の情報提供 ・両替・海外発行のクレジットカード利用可能なATM情報提供 ・外国人を受け入れる病院の情報提供	●	●	●	●
	主として立地する地域の上記に示す情報を提供すること。	●			●
	立地する地域において必要とされる、より広域の範囲の上記に示す情報を提供すること。		●		
	全国の上記に示す情報を提供すること。			●	
	②自然災害等緊急時には観光庁と協力して、外国人旅行者への対応を実施すること。			●	

(注)1 本表は、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」に基づき当省が作成した。

2 「カテゴリー」欄は、カテゴリー(I・II・III・P(パートナー施設)(表4-2)-③参照)ごとに、満たすべき水準に「●」を記載した。

表4-2-5 全国の認定案内所の設置状況

(単位：か所)

カテゴリー等	カテゴリーⅠ	カテゴリーⅡ	カテゴリーⅢ	パートナー施設	総数
認定案内所数	210	118	7	32	367

(注) 1 独立行政法人国際観光振興機構の資料に基づき当省が作成した。

2 本表は、平成25年12月現在である。

表4-2-6 認定外案内所における外国語対応の実施状況等

分類	観光案内所の名称 (所在市)	外国語対応の実施状況等
独自に導入した通訳サービス等により対応可能	笛吹市石和温泉駅前観光案内所(笛吹市)	職員3人のうち1人が英語対応可能であるほか、平成25年4月から、タブレット端末のテレビ電話機能を利用した通訳サービスを市で独自に導入し、必要な場合はこれにより対応している。
市内の他の案内所との連携により対応可能	犬山城前観光案内所(犬山市)	スタッフ全員が外国語対応可能ではないが、スタッフは3か所の案内所にローテーションで勤務しており、必要に応じ、外国語対応が可能なスタッフが勤務している他の案内所との電話により対応している。
	犬山駅観光案内所(犬山市)	
	犬山城下町観光案内所(犬山市)	
	熱海駅前コンシェルジュ(熱海市)	英語対応の必要性が生じた場合、市内の認定案内所の職員による電話通訳案内により対応している。
現在の体制で外国人旅行者に対応可能	定山溪温泉観光案内所(札幌市)	英語、中国語が話せる職員が常駐している上、利用者のほとんどが日本人旅行者であることから、外国語対応等に支障はない。
	泉佐野市観光情報センター(泉佐野市)	外国人旅行者の利用は年間160人程度だが、スタッフの3分の1程度が英語対応可能で、既存の多言語パンフレットで対応できる問合せも多いことから、特に問題はない。
	法隆寺iセンター(斑鳩町)	英語対応はボランティアガイド団体が行っている。
	柳川市観光案内所(柳川市)	観光案内所職員の片言の英語等により外国人旅行者に対して一応の対応は実施している。
外国人旅行者の利用がほとんどなく、支障なし	蒲郡市観光交流センター「ナビテラス」(蒲郡市)	外国人旅行者の利用は毎月数人程度(日本人は1日当たり100人程度)で、外国語対応は行っていないが支障はない。
	近鉄大久保駅観光案内所(宇治市)	外国人旅行者の利用はほとんどない(年間10人程度)ことから、外国語対応は行っていない。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、調査対象観光案内所のうち、JNTOの認定を受けていない11か所(調査日時点で認定申請中であったものを除く。)について、その外国語対応の実施状況等を記載した。

表 4 - (2) - ⑦ 国際空港においてカテゴリⅢのサービス水準を満たした認定案内所が設置されていない例

空港名	状況
関西空港	<p>国際空港ではカテゴリⅢの認定案内所の設置が望ましいとされているが（注2）、二つのターミナルのうち一方に設置された認定案内所はカテゴリⅡとなっており、他方に設置された観光案内所はJ N T Oの認定を受けておらず、カテゴリⅠレベルのサービスを提供するものとなっている状況がみられた。</p> <p>これに対し、カテゴリⅡの認定案内所については、観光庁及び近畿運輸局の担当者が、同認定案内所の担当者にカテゴリ変更に伴う満たすべき基準を説明し、意見交換を行っているが、認定案内所が設置されていないターミナルにカテゴリⅢの認定案内所を設置するための取組等を行われていない。</p>
中部空港	<p>国際空港ではカテゴリⅢの認定案内所の設置が望ましいとされているが、空港内に設置された認定案内所はカテゴリⅡとなっている。</p> <p>今後、F I T（個人旅行）が進んだ際には、外国人観光案内所の設置・運営指針に沿った認定案内所の整備が望ましいと考えられるため、関係者で意見交換等が行われている。</p>

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」では、我が国で外国人旅行者が最初に訪れる交通の要衝においてはカテゴリⅢの認定案内所の設置が望ましいとされている。

表4-(2)-⑧ 外国人旅行者にとって認定案内所の場所が分かりにくい例

区分	類型	事例数	状況
サイン環境①	鉄道駅等の案内板に表示がない、又は適切な表示となっていないもの	4	鉄道駅等の案内板に認定案内所の所在地が表示されていないため、外国人旅行者が認定案内所の存在を認識することができない。(ただし、認定案内所が入居する建物についての表示はみられる。)(2事例)
			鉄道駅周辺の案内板等に、①認定案内所とそれ以外の案内所を区別せずに同じピクトグラムを用いて表示している、②認定案内所を表示せず、それ以外の案内所のみを観光案内所として表示しているなど、外国人旅行者が認定案内所の存在を認識することができない。(1事例)
			平成25年4月に市が設置した2認定案内所が別の場所に移転しているが、①市設置の案内板77枚のうち40枚において、当該移転の情報が反映されていない、②近隣の鉄道駅の駅周辺案内図に当該移転の情報が反映されていないなど、外国人旅行者が移転後の認定案内所の所在地を認識することができない。(1事例)
サイン環境②④	シンボルマークを旅行者の目につきやすい場所に掲出しておらず、認定案内所があることを認識できないもの	4	認定案内所が入居する施設の外観にシンボルマークが掲出されていないため、外国人旅行者が施設内に認定案内所があることを認識することができない。(施設内の当該案内所のカウンターのそばに掲出されている。)(1事例)
			認定案内所の入口付近の看板や扉にシンボルマークが掲出されていないため、外国人旅行者が当該施設を認定案内所であると認識することができない。(2事例、うち1事例措置済み)
	店外に観光案内を行う施設である旨の表示がないもの	1	「パートナー施設」となっている店舗について、観光案内を行う施設である旨の表示が店外になく、観光案内を行っている施設であることを認識できない状況がみられる。(ただし、設置・運営指針において、パートナー施設については、外部への表示等は求められておらず、JNTOから認定案内所のシンボルマークの提供も受けていない。)(1事例)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、調査対象認定案内所のうち、外国人旅行者にとって認定案内所の場所が分かりにくい9か所について、その状況を記載した。

3 「区分」欄は、「表4-(2)-④ 認定案内所の各カテゴリーで満たすべき水準」において示された認定案内所の水準のうち、当該事例が該当する区分を記載した。

表4-(2)-⑨ 認定案内所に対する実態調査の実施状況（平成24年度及び25年度）

区分	地方運輸局	実施案内所数
平成24年度	九州運輸局	8か所
	中国運輸局	2か所
	四国運輸局	5か所
25年度	北海道運輸局	10か所
	東北運輸局	12か所
	北陸信越運輸局	7か所
	中部運輸局	14か所
	近畿運輸局	14か所
	沖縄総合事務局	4か所
計		76か所

(注) 1 当省の調査結果による。

2 実施案内所数欄は、観光庁、地方運輸局及びJNTOが実態調査を実施した延べ箇所数を地方運輸局管内ごとに記載した。なお、関東運輸局管内については、平成25年度までに実態調査を実施していない。

表4-(2)-⑩ 認定案内所の実態調査結果に係る資料を保管していない例

地方運輸局	状況
中部運輸局	調査において使用した書類を保管しておらず、地方運輸局が調査に同行した認定案内所（調査した14か所のうち2か所）に関する調査結果についてのみ、観光庁に照会して調査結果を確認。
九州運輸局	調査結果に関する書類が保管されていないため、調査の内容は不明。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表は、当省が調査した7地方運輸局のうち、調査日（平成25年10月末日）までに管内の認定案内所の実態調査を実施しているが、当該調査結果を保管していなかった2地方運輸局の状況を記載したものである。