

令和元年9月2日  
中国四国管区行政評価局**「外国人観光案内所に関する行政評価・監視  
—案内機能の高度化を目指して—」の実施**

中国四国管区行政評価局（局長：田中敦仁）は、地域に密着した行政上の課題を取り上げ、行政運営の改善を図るため、管区行政評価局独自に調査を企画して実施しています。

政府はインバウンド観光の振興を地方創生の切り札及び成長戦略の柱として積極的に推進しており、観光立国推進基本計画（平成29年3月28日閣議決定）では訪日外国人旅行者が全国津々浦々を快適に旅行できるよう、平成32年（令和2年）までに認定外国人観光案内所（注）の倍増（1,500か所）を目指す等の目標が立てられています。

他方、近年、社会の変化（インターネットやスマートフォンの普及）や旅行動態の変化（地方部への観光の波及、スマートフォンを利用した情報収集の容易化、団体旅行から個人手配旅行へのシフト化等）が加速しており、認定外国人観光案内所は多様化する訪日外国人旅行者のニーズに対応した案内機能を一層高度化していくことが必要となっています。

中国地方の認定外国人観光案内所においても、訪日外国人旅行者からのニーズに的確に対応したサービスの提供等により案内機能を充実させ、訪日外国人旅行者のリピート率や満足度を向上させる取組が重要となっています。

このため、今般、中国地方における認定外国人観光案内所について、訪日外国人旅行者の具体的なニーズや、ニーズを反映した認定外国人観光案内所の先進的な取組等について調査することとしましたので、公表します。

（注）観光庁が定めたサービス基準に合致する施設を日本政府観光局（JNTO）が認定した観光案内所のこと。

**（調査事項）**

- 1 外国人観光案内所の現状等
- 2 認定外国人観光案内所の機能の高度化に向けた取組状況
- 3 旅行動態の変化を踏まえた認定外国人観光案内所の整備等の状況

**（調査対象機関）**

中国運輸局、市町村、観光案内所、関係団体等

**（調査時期）**

令和元年9月～11月（予定）

**【担当部局（照会先）】**

中国四国管区行政評価局  
評価監視部 第4評価監視官 小原 猛  
電 話：082-228-6327  
F A X：082-228-4471  
E-mail：cgk22@soumu.go.jp

(参考)

○ 外国人観光案内所認定制度の概要

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
<b>【国(観光庁)】</b> 運営指針の策定  <b>【日本政府観光局(JNTO)】</b> 認定・支援プロモーションの実施 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、ステップアップを実現するサービスを提供  <b>【国(運輸局)】</b> 設置促進 質の向上	<b>カテゴリー I</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲がある。</li> <li>パートタイムで英語対応が可能なスタッフが在籍している。又は</li> <li>電話通訳サービスや多言語翻訳システムの利用、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域内の公共交通利用や観光情報などを提供できる。</li> </ul>
	<b>カテゴリー II</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>電話通訳サービスや多言語翻訳システムの利用、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ことが望ましい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
	<b>カテゴリー III</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>その上で、英語を除く2以上の言語での案内が常時可能な体制を構築している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全国の公共交通利用や観光情報などを提供できる。</li> </ul>
<b>パートナー施設</b>	観光案内を専業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。		

(注) 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」(平成30年4月観光庁)から抜粋

○ 全国及び中国地方の認定外国人観光案内所の数(令和元年7月末時点)

(単位:か所)

		カテゴリー			パートナー	計
		I	II	III		
全	国	595	316	48	195	1,154
うち中国地方5県	広島県	20	10	1	7	38
	鳥取県	2	5	0	3	10
	島根県	13	1	0	2	16
	岡山県	14	1	0	1	16
	山口県	14	3	0	2	19
	計	63	20	1	15	99

(注) 日本政府観光局の資料に基づき作成した。