



## 外国人観光案内所に関する行政評価・監視の結果 －案内機能の高度化を目指して－

総務省中国四国管区行政評価局（局長：田中敦仁）は、外国人旅行者の満足度を高め、中国地方での滞在促進を図る観点から、中国5県に所在するJ N T O認定外国人観光案内所（以下「認定案内所」）（※）の案内サービスの現状等を調査しました。その結果を踏まえ、本日、国土交通省中国運輸局に対し、必要な改善措置について通知しましたので、公表します。

（※）観光庁が策定した「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」に基づき、独立行政法人国際観光振興機構（J N T O）が認定した外国人観光案内所



調査実施時期 令和元年9月～2年3月

調査対象機関 中国運輸局

関連調査等対象機関

鳥取県、島根県、岡山県、広島県、  
山口県、市町村、認定案内所設置主体  
及び運営主体

【担当】

総務省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（おばら）

☎082-228-6327

本資料及び結果報告書は、ホームページに公表しています。  
<https://www.soumu.go.jp/kanku/chugoku.html>

# 調査結果に基づく通知（概要）

## 調査の背景

- 我が国の外国人旅行者数は、平成30年に初めて3,000万人を突破、中国地方にも約144万人が来訪。しかし、全国の外国人延べ宿泊者数に占める割合は約2%と低調、外国人旅行者の滞在と周遊の促進が中国地方の課題
- 「JNTO認定外国人観光案内所のブランド力向上に向けた検討会報告書」（以下「ブランド力向上報告書」）（※）では、認定案内所は多様化する外国人旅行者のニーズに対応して、その案内機能を一層高度化していく必要があると指摘。地方運輸局には、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（以下「あり方指針」）において、積極的に各案内所に申請や機能強化を働きかけるなどの役割を担うことが求められている。

（※）ブランド力向上報告書とは、認定案内所に今後求められる役割と目指すべき姿等について、観光庁が平成31年3月にまとめた報告書である。

## 主な調査結果と通知内容

- 中国地方では、認定案内所における付加的・誘客サービスの必要性の認識が不足している
- 訪日リピーターは、地方部への訪問意欲が高く、東京オリンピック・パラリンピック開催も控えていることから、近い将来、付加的・誘客サービスのニーズは増大する可能性

（※）付加的・誘客サービスとは、ブランド力向上報告書で外国人旅行者のニーズが特に高いとされる予約・販売等の付加的サービス及び文化体験等の魅力・誘客向上サービスである。

⇒ **認定案内所におけるサービスの充実に向けた取組を推進**

- 国は、観光立国推進基本計画において、外国人旅行者が全国津々浦々を快適に旅行できるよう、特に地方部で多言語で広域の案内が行える案内所を増やすことを明記
- 認定カテゴリー（※）の範囲で情報提供を行うのみでは、外国人旅行者の広域の周遊観光促進にはつながりにくい

（※）カテゴリーとは、認定案内所に求められるサービスの水準（案内の地理的範囲等）をあり方指針で規定したものである。

⇒ **認定カテゴリーにとらわれない広域の観光情報提供の促進**

- 令和元年8月の台風10号の影響による計画運休の情報が外国人旅行者に十分に行き届かなかった可能性あり
- 自然災害時におけるインターネット検索による情報収集と利用者への対応が重なり、的確かつ迅速な情報提供できず

⇒ **地域における災害関連情報を一元的にまとめたポータルサイトの整備の検討**

# 1. 多様化するニーズに対応したサービスの提供等

## 制度の概要等

- インターネット、スマートフォンの普及により、外国人は母国にいなが観光情報の収集が可能。リアルな情報提供を担う認定案内所は、多様化する外国人旅行者のニーズに対応し、案内機能を一層高度化する必要
- 外国人旅行者のニーズが高い予約・販売等の付加的サービス及び文化体験等の魅力・誘客サービスの提供が不十分。地方部への訪問意欲の高い訪日リピーターの増加に伴い、地方部の認定案内所に対する潜在的ニーズは増大（ブランド力向上報告書）

## 主な調査結果

### ○ **ブランド力向上報告書が示す役割について、認定案内所に浸透していない**

- ・ 付加的・誘客サービスのうち、特にニーズの高い「文化体験」を行っている認定案内所は、35か所のうち3か所にとどまる
- ・ 付加的・誘客サービスを行っていない認定案内所からは、「懇切丁寧な案内業務の方が重要」といった意見あり
- ・ 他方、一例として外国人旅行者のニーズに応え、案内所内での「折り紙体験」や、しまなみ海道におけるサイクリストへの情報提供を行っている認定案内所あり



結果報告書 P5~8

### ○ **提供するサービスの情報発信が、不十分・不正確な例あり**

- ・ 認定案内所情報を紹介する J N T O ウェブサイトにおいて、提供している付加的・誘客サービスを掲載していない又は提供していないサービスを掲載している例あり

## 主な通知内容

- ブランド力向上報告書の浸透を図るとともに、認定案内所の取組事例を共有するなど、サービス充実に向けた取組を推進
- J N T O ウェブサイトにおける認定案内所の紹介内容の正確性確保や提供情報充実を図るよう周知

## 2. 外国人旅行者の周遊観光促進・案内所の認定申請に向けた働きかけの推進等

### 制度の概要等

- あり方指針では、観光情報を母国にいながら入手できるようになって、案内所は、今後も外国人旅行者にとっての地域を訪れた際の窓口であり、情報の収集拠点と位置付け  
⇒ 認定案内所は外国人旅行者の周遊観光を促す情報発信拠点にもなり得る。
- 国は、観光立国推進基本計画において、外国人旅行者が全国津々浦々を快適に旅行できるよう、令和2年までに認定案内所を1,500か所を目指すとともに、特に地方部で多言語で広域の案内が行える案内所を増やすことを明記
- 中国運輸局は「2020年までに中国地方における延べ外国人宿泊者数を320万人泊にする」というインバウンド目標を設定し、外国人旅行者の滞在・宿泊を促進

### 主な調査結果

結果報告書 P9~12

- **カテゴリー I の認定案内所であっても、中国地方の情報提供を働きかける余地あり**
  - ・ カテゴリー I（案内範囲は市町村）の認定案内所17か所のうち8か所が、中国地方の観光情報の提供が可能
- **ウェブサイトに認定案内所の情報を掲載し、周遊観光を促す余地あり**
  - ・ 中国運輸局等が開設した、バスを活用した周遊観光モデルコース及び外国人旅行者向け交通企画券を包括的にPRするウェブサイトに、認定案内所の情報が未掲載

結果報告書 P13~16

- **中国運輸局は、認定申請の働きかけを効率的・効果的に実施する余地あり**
  - ・ 中国5県107市町村のうち、カテゴリー I 以上の認定案内所の設置は半数以下の39市町村
  - ・ 中国運輸局は、管内の未認定案内所を把握しておらず、各県への働きかけの際にも、認定申請が必要とされる案内所が特定できず、働きかけの効果が限定的
  - ・ 中国運輸局が開催した未認定案内所等を対象とした認定制度説明会は広島市のみで開催されており、移動時間の長さから鳥取県及び島根県からの参加が少数

### 主な通知内容

- 認定カテゴリーにとらわれず中国地方の観光情報の提供を行うよう働きかけ
- ウェブサイトに周遊観光モデルコース上の交通結節点周辺に所在する認定案内所情報を掲載
- 地方公共団体等に情報提供を求め、管内の未認定案内所を把握
- 認定案内所が必要と考えられる地域を特定した上での地方公共団体等へ認定申請を働きかけ
- 山陰地域の観光関係団体が参加しやすい認定制度説明会を開催

### 3. 自然災害等緊急時に備えた取組の推進等

#### 制度の概要等

- 令和元年8月15日、中国地方の鉄道駅では外国人旅行者の姿が見かけられ、台風10号の影響による公共交通機関の計画運休（終日運休）の情報が行き届かなかった可能性あり
- 認定案内所は、自然災害等緊急時には各種交通機関の運行状況等の情報を提供することが望ましく、バーチャル時代における認定案内所に求められる機能の1つが「非常時における駆け込み寺」
- 観光庁は、「非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会」を設置し、災害等の非常時における外国人旅行者への対応力の強化を検討

#### 主な調査結果

結果報告書 P 17～20

- **自然災害等緊急時に外国人旅行者が求めるのは、交通機関及び観光施設の情報**
  - ・ 計画運休のあった令和元年8月15日に開所していた岡山駅及び広島駅に所在する認定案内所への問合せの多くは、交通機関関係と観光施設関係
- **自然災害等緊急時の情報の収集・提供について、工夫している例あり**
  - ・ 鉄道事業者やバス事業者と連携し、運行状況の情報提供を受けている例、観光施設の営業状況について、地方公共団体から情報提供を受けている例あり
  - ・ デジタルサイネージを活用して情報提供している例、交通経路の代替交通手段の貼り紙を行っている例あり
- **他方、自然災害等緊急時に担うべき役割・対応について不安視する意見あり**
  - ・ 災害時に備えて何に取り組むべきか、他の認定案内所の取組を参考にしたい
  - ・ 情報収集はスタッフがインターネット検索により行っており、自然災害等緊急時は利用者への対応とも重なり、的確かつ迅速な情報提供できず

#### 主な通知内容

- 観光庁の「非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会」の動向を踏まえつつ、
- 地方公共団体等と一体となり、認定案内所が自然災害等緊急時に担うべき役割を検討
    - その上で、他の認定案内所の取組事例を共有
  - 公共交通機関の運行情報等、地域における災害関連情報を一元的にまとめたポータルサイトの整備を検討