

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－

結 果 報 告 書

令 和 2 年 3 月

中国四国管区行政評価局



## 目 次

|  | ページ | 説明図表<br>ページ |
|--|-----|-------------|
| 第1 調査の目的等 -----                                | 1   |             |
| 第2 行政評価・監視結果 -----                             | 2   |             |
| 1 外国人観光案内所の概況等 -----                           | 2   | ---- 21     |
| 2 多様化するニーズに対応したサービスの提供等 -----                  | 5   | ---- 32     |
| 3 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<br>の推進等 ----- | 9   | ---- 41     |
| (1) 認定案内所を活用した外国人旅行者の周遊観光促進 -----              | 9   | ---- 41     |
| (2) 案内所の認定申請に向けた働きかけの推進等 -----                 | 13  | ---- 51     |
| 4 自然災害等緊急時に備えた取組の推進等 -----                     | 17  | ---- 62     |

## 第1 調査の目的等

### 1 目的

この行政評価・監視は、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、J N T O認定外国人観光案内所の案内サービスの現状等を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

### 2 対象機関

#### (1) 調査対象機関

中国運輸局

#### (2) 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<sup>(注)</sup>

(注) 調査対象とした認定案内所は、中国5県内に所在する35か所。内訳は以下のとおり。

鳥取県内：鳥取市国際観光客サポートセンター、J R倉吉駅内観光案内所、倉吉白壁土蔵群観光案内所、米子市国際観光案内所、米子空港総合案内所、境港市観光案内所

島根県内：松江国際観光案内所、出雲市駅観光案内所、神門通り観光案内所、日御碕ビジターセンター、大田市駅観光案内所、大森観光案内所

岡山県内：ももたろう観光センター、岡山市観光案内所、倉敷駅前観光案内所、倉敷物語館臨時観光案内所、岡山空港総合案内所

広島県内：広島駅総合案内所、広島市観光案内所（紙屋町地下街（シャレオ）、広島市観光案内所（平和記念公園レストハウス）、広島バスセンター総合案内所、J R広島駅新幹線口交通案内所、広島駅南口交通案内所、広島駅南口地下広場案内所、そごう広島店総合案内所、広島宮島口ツーリストインフォメーションセンター、宮島観光案内所、広島空港国際線案内所、尾道駅観光案内所、尾道市千光寺山ロープウェイ山麓駅観光案内所

山口県内：新山口駅観光案内所、秋吉台観光交流センター総合観光案内所、下関駅観光案内所、下関港国際ターミナル観光案内所、新下関駅観光案内所

### 3 担当部局

中国四国管区行政評価局

### 4 実施時期

令和元年9月～2年3月

第2 行政評価・監視結果

1 外国人観光案内所の概況等

| 説 明  | 説明図表番号  |
|--|---|
| <p><b>(1) 外国人観光案内所の概況</b></p> <p>我が国の外国人旅行者数は、平成30年に初めて3,000万人を超えた。中国地方においても、当局の推計によると、約144万人（対前年比18.4%増）<sup>(注)</sup>が来訪し、東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、今後も外国人旅行者数の増加が見込まれている。</p> <p>国は、「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成28年3月30日明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定）を取りまとめ、観光を地方創生への切り札と位置づけ、観光先進国を目指すに当たっては受入環境整備を早急に進める必要があるとしている。</p> <p>外国人観光案内所（以下「案内所」という。）は、受入環境の先頭に立ち、外国人旅行者と対面で接し、求められる情報やサービスを適切に提供することが期待されている。</p> <p>こうした中、国は、観光立国推進基本法（平成18年法律第117号）に基づき、観光立国の実現に関する施策を総合的かつ計画的に推進することなどを目的として「観光立国推進基本計画」（平成29年3月28日閣議決定）を策定した。同基本計画は、外国人旅行者が全国を快適に旅行できるよう、令和2年までに、独立行政法人国際観光振興機構（以下「JNTO」という。）が認定した案内所（以下「認定案内所」という。）を1,500か所（令和2年2月末現在、全国の認定案内所は1,315か所）とする目標を掲げている。</p> <p>また、観光庁は、認定案内所の設置・運営のための基準や認定の手順を定めた「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成24年1月制定。平成30年4月改定。以下「あり方指針」という。）において、「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は、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、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必要である。」と、地方運輸局が担うべき役割を示している。</p> <p><small>（注） 当局が、「訪日外客数」（JNTO「訪日外客統計」）に、「都道府県別訪問率（中国運輸局）」（観光庁「訪日外国人消費動向調査」）を乗じて推計した。</small></p> | <p>図表1-①～②</p> <p>図表1-③</p> <p>図表1-④</p> <p>図表1-⑤</p> |
| <p><b>(2) 外国人観光案内所認定制度</b></p> <p><b>ア 認定制度創設の経緯</b></p> <p>観光庁は、訪日外国人旅行者の受入環境の整備・充実について検討することを目的として、平成22年に「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会」を組織し、23年には同検討会に「外国人観光案内所のあり方に関するワーキンググループ」<sup>(注)</sup>を設置した。</p> <p>同ワーキンググループの取りまとめでは、外国人旅行者が我が国を旅行する際に、不自由を感じることをないように、案内所の質の向上・質の担保</p>  | <p>図表1-⑥</p> <p>図表1-⑦</p>                             |

| 説 明   | 説明図表番号        |
|---|---------------|
| <p>及び情報の事前提供による環境の整備を目指すこととされており、そのための具体的方法として、国が、案内所のサービス内容をもとに基準を策定し、J N T O が認定する仕組みを導入するとしている。</p> <p>この取りまとめ結果を踏まえ、観光庁はあり方指針を策定し、現在の「外国人観光案内所認定制度」（以下「認定制度」という。）を構築した。</p> <p>（注） 「外国人観光案内所のあり方に関するワーキンググループ」は、観光立国実現のためには、訪日旅行に関する期待値を高めるとともに、受入環境の整備を通じて利便性・満足度を向上させることが重要であるという考えの下、当時、訪日外国人 3,000 万人時代を見据えた案内所のあり方について検討するために、「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会」に設置された部会である。</p>                                 |               |
| <p><b>イ 認定制度の概要</b></p> <p>あり方指針において、認定制度の目的は、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とされている。</p> <p>認定に当たっては、観光案内を専門とする案内所の提供するサービス内容の充実度により 3 つの categories に分類して行うことになっている。例えば、提供する観光情報の地理的範囲で見ると、category I は地域内（市町村内）、category II は近隣地域を含めた広域エリア内、category III は全国と順に広がっている。</p> <p>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施設（ホテル等）については、パートナー施設という単一の category で認定を行っている。</p> | <p>図表 1-⑧</p> |
| <p><b>ウ 認定の手順</b></p> <p>J N T O は通年で認定申請を受け付けており、認定を受けようとする案内所から提出された申請の内容を認定基準に照らし、審査の上、認定を行っている。</p> <p>また、認定期間は 3 年間であり、更新を希望する認定案内所は、3 年ごとに更新の手続を行う必要がある。</p>  | <p>図表 1-⑨</p> |
| <p><b>エ 認定案内所に対する支援等</b></p> <p>J N T O は、認定案内所に対して、質の向上と質の担保に寄与するよう、以下のとおり、支援策を講じている。</p> <p>(ア) 言語に関する支援（英語、中国語、韓国語による簡易通訳サポート）</p> <p>(イ) 情報の提供に関する支援（他の認定案内所の参考事例の紹介等）</p> <p>(ウ) 機能向上のための支援（認定案内所スタッフを対象とした研修会の開催等）</p>  | <p>図表 1-⑩</p> |
| <p>これに加えて、観光庁は、外国人旅行者にとって利用しやすい認定案内所の整備を目的とした補助事業として、平成 28 年度から案内標識や無料</p>  | <p>図表 1-⑪</p> |

| 説 明   | 説明図表番号                    |
|---|---------------------------|
| <p>公衆無線LAN環境の整備等に要する経費の一部を支援する補助事業を実施している。</p> <p><b>(3) バーチャル時代における認定案内所の役割</b></p> <p>近年、インターネット、スマートフォンが普及し、外国人は母国にいなながらも観光情報を収集することが可能となっている。また、FIT<sup>(注)</sup>化や地方部への旅行者の増加、コト消費への志向等、旅行動態の変化も加速化している。</p> <p>こうした中、観光庁は、リアルに存在する認定案内所とインターネットを通じたバーチャルな情報提供機能が補完し合う関係であるとし、バーチャル時代における認定案内所の役割を「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」(平成31年3月観光庁参事官(外客受入担当)。以下「ブランド力向上報告書」という。)に取りまとめている。</p> <p>ブランド力向上報告書は、認定案内所が「外国人旅行者の満足度」と「消費の促進」に資していくためには、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して、バーチャルの情報提供手段の多様化を踏まえて、リアルの情報提供を担う認定案内所のポジショニングを整理し、真に求められる役割を果たすことが重要としている。</p> <p>また、同報告書では、認定案内所に求められる役割として、「自分のニーズに合った情報入手の機会」、「信頼できる情報入手の機会」、「コミュニケーションによって得られる安心感」、「非常時における駆け込み寺」の4つが挙げられている。これらを踏まえて、認定案内所の目指す姿として、①立ち寄りたくなる場所、②信頼できる場所、③いざというときに頼れる場所の3つを満たす存在となるよう取組を進めるべきであるとしている。</p> <p>(注) 「FIT」は、団体旅行やパッケージツアーを利用することなく個人で海外旅行に行くことであり、「Foreign Independent Tour」の頭文字の略である。</p> <p><b>(4) 自然災害等緊急時における案内所の役割</b></p> <p>平成30年7月豪雨は、中国地方に大きな被害をもたらした。このほか、我が国は平成30年に限ってみても、大阪府北部地震や北海道胆振東部地震等、大規模な災害が相次いで発生している。</p> <p>こうした中、国は、平成30年9月の観光戦略実行推進会議において、災害等の非常時でも外国人旅行者が正確な情報を迅速に入手でき、安心して旅行できる環境の整備を目的とした「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」を決定している。同緊急対策では、案内所に係る具体的改善策として、非常用電源や携帯電話充電機器の整備等の支援による認定案内所の機能強化、平時から外国人旅行者対応を実施している免税店、コンビニ等のJNTO認定の申請促進及び災害時の協力関係の構築を挙げている。</p> | <p>図表1-⑫</p> <p>図表1-⑬</p> |

## 2 多様化するニーズに対応したサービスの提供等

| 通 知   | 説明図表番号   |
|---|--|
| <p><b>【制度の概要】</b></p> <p>前述のとおり、観光庁は、インターネットやスマートフォン等のバーチャルな情報提供機能が普及している時代におけるリアルな情報提供場所である認定案内所の役割と目指すべき姿等をブランド力向上報告書として取りまとめ、平成31年3月にウェブサイトへの掲載等により公表している。</p> <p>同報告書は、外国人を対象としたウェブアンケートによるニーズ調査及び認定案内所に対するアンケートによる運営実態調査の結果を踏まえ、インターネットによる情報収集の容易化が進んだ中での認定案内所の案内機能の高度化に向けた役割や目指すべき姿について検討を行ったものである。</p> <p>また、観光庁は、同年4月にブランド力向上報告書を全ての認定案内所に対してJNTOメールマガジンにより周知するとともに、JNTOが開催する研修会等に際し、同報告書を踏まえた観光庁の取組等を説明している。</p> <p><b>【調査結果】</b></p> <p><b>(1) 認定案内所の案内機能の高度化に向けた中国運輸局の取組</b></p> <p>中国運輸局は、ブランド力向上報告書が示される以前から、認定案内所の案内機能の高度化に資するものとして、以下のような取組を行っている。</p> <p>① 「観光ビジョン推進中国ブロック戦略会議」<sup>(注1)</sup>において、ベジタリアンやムスリムに対応する飲食店や宿泊施設等の受入環境の整備が必要という課題を把握したことから、基礎調査を実施した上で、中国5県のベジタリアンやムスリムに対応している飲食店等のガイドマップを作成し、管内の交通結節点<sup>(注2)</sup>や東京・大阪の主要都市に所在する外国人旅行者の利用が多い認定案内所等に配布している。</p> <p>② 観光庁所管の補助事業の申請窓口として、申請主体である地方公共団体等からの相談対応や、補助金交付までの事務手続を行っている。その結果、例えば、防府市観光案内所は、外国人旅行者が利用しやすい案内所の整備を促進するための設備の設置や施設の整備・改良等に要する経費の一部を補助する事業を活用し、より視認性が高まる場所へ案内所を移設したほか、外国人も利用できるタブレット端末の導入、PR用デジタルサイネージの設置等が実現している。</p> <p>(注) 1 「観光ビジョン推進中国ブロック戦略会議」は、観光ビジョン施策の具体的な取組の推進及び外国人旅行者の円滑な受入れに向けた取組を図るため、中国運輸局が中国地方整備局等とともに平成29年4月から主催している会議である。</p> <p>2 「交通結節点」は、異なる交通手段(場合によっては同じ交通手段)を相互に連絡する乗換え・乗り継ぎ施設である。</p> <p><b>(2) ブランド力向上報告書を踏まえた調査対象認定案内所の取組等</b></p> <p>ブランド力向上報告書によると、日本滞在中に役立った情報源として、スマートフォンを挙げる外国人旅行者が伸びており、案内所の位置付けは相対</p> | <p>図表 2-①</p> <p>図表 2-②</p> <p>図表 1-⑫ (再掲)</p> |

| 通 知   | 説明図表番号        |
|---|---------------|
| <p>的に低下している。</p> <p>そのため、スマートフォンで入手できる情報（以下「インターネット情報」という。）と、案内所で得られる情報の差別化等が求められているとともに、情報提供手段の多様化を踏まえて認定案内所のポジショニングを整理し、外国人旅行者の満足度向上と消費促進につなげることが重要とされている。</p> <p>また、認定案内所におけるサービスについては、あり方指針で認定要件とされている基礎的サービス（例えば、観光地や公共交通関連の情報提供等）は外国人旅行者のニーズを充足しつつあり、予約・販売等の付加的サービス、文化体験等の魅力・誘客向上サービス（以下合わせて「付加的・誘客サービス」という。）の提供は、外国人旅行者のニーズに対して十分とはいえない状況にあるとされている。</p> <p>今回、調査対象認定案内所における外国人旅行者への案内状況や取扱サービス等について調査した結果、以下のような状況がみられた。</p> <p><b>ア インターネット情報との差別化等への取組</b></p> <p>調査対象認定案内所からは、「インターネット情報は更新されていない場合があり、案内所は正確な情報を提供することが重要。」「地域の観光地等に精通しているスタッフが有用な情報をインターネット情報に上乘せして提供することが案内所の役割である。」「外国人旅行者と直接コミュニケーションをとり、要望を酌み取りながら差別化された情報を提供することが案内所の強みである。」といった意見が聴かれた。</p> <p>また、差別化を意識した情報提供の取組として、新山口駅観光案内所では、スタッフがまとめた「地酒に関する情報」、「花火大会情報」、「クリスマスの市内イベント紹介」等、季節に応じた現地ならではの情報提供を行っている状況がみられた。</p> | <p>図表 2-③</p> |
| <p><b>イ 付加的・誘客サービスの取扱い</b></p> <p>ブランド力向上報告書において、外国人旅行者のニーズに対して提供が十分とはいえないとされている付加的・誘客サービスのうち、外国人旅行者のニーズが特に高い、①文化体験、②ご当地産品の試食・試飲、③荷物関連（預かり、宅配）について、調査対象とした 35 認定案内所における取扱状況を確認したところ、①文化体験が 3 か所、②ご当地産品の試食・試飲が 0 か所、③荷物関連（預かり、宅配）が 12 か所にとどまっている状況がみられた。</p> <p>また、これらについて、今後新たに取り扱う予定が具体的にあるとする認定案内所もみられなかった。</p> <p>付加的・誘客サービスを取り扱っていない調査対象認定案内所からは、その理由として、i) 付加的・誘客サービスを取り扱うためのスタッフや案内所スペースが不足している（常駐するスタッフは 1 人若しくは 2 人となっている案内所が多い）、ii) 付加的・誘客サービスよりも、懇切丁寧な</p>  | <p>図表 2-④</p> |
| <p>また、これらについて、今後新たに取り扱う予定が具体的にあるとする認定案内所もみられなかった。</p> <p>付加的・誘客サービスを取り扱っていない調査対象認定案内所からは、その理由として、i) 付加的・誘客サービスを取り扱うためのスタッフや案内所スペースが不足している（常駐するスタッフは 1 人若しくは 2 人となっている案内所が多い）、ii) 付加的・誘客サービスよりも、懇切丁寧な</p>  | <p>図表 2-⑤</p> |
| <p>また、これらについて、今後新たに取り扱う予定が具体的にあるとする認定案内所もみられなかった。</p> <p>付加的・誘客サービスを取り扱っていない調査対象認定案内所からは、その理由として、i) 付加的・誘客サービスを取り扱うためのスタッフや案内所スペースが不足している（常駐するスタッフは 1 人若しくは 2 人となっている案内所が多い）、ii) 付加的・誘客サービスよりも、懇切丁寧な</p>  | <p>図表 2-⑥</p> |
| <p>また、これらについて、今後新たに取り扱う予定が具体的にあるとする認定案内所もみられなかった。</p> <p>付加的・誘客サービスを取り扱っていない調査対象認定案内所からは、その理由として、i) 付加的・誘客サービスを取り扱うためのスタッフや案内所スペースが不足している（常駐するスタッフは 1 人若しくは 2 人となっている案内所が多い）、ii) 付加的・誘客サービスよりも、懇切丁寧な</p>  | <p>図表 2-⑦</p> |

| 通 知  | 説明図表番号            |
|--|-------------------|
| <p>案内・情報提供が旅行者への最も重要なサービスであると認識している等の意見が聴かれた。</p> <p>その背景としては、中国地方を訪れる外国人旅行者は、有名な観光地を短時間で巡る旅行が中心であり、文化体験や宿泊を目的に訪れる者は必ずしも多くなく、ブランド力向上報告書に記載されているような付加的・誘客サービスに対するニーズの高まりがまだ顕在化していないこと、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乏しいことが考えられる。</p> <p>しかし、中国地方においても文化体験やサイクリング等を通じて宿泊客を呼び込もうとする取組等も始まっている。また、東京オリンピック・パラリンピック開催に伴う外国人旅行者の中国地方への周遊増加も想定され、近い将来、付加的・誘客サービスに対するニーズも高まっていくことが予想される。このことから、来るべきその時に備えて、付加的・誘客サービスの導入や現在取り扱っているサービスの拡充等について検討すべき時期に来ていると考えられる。</p> |                   |
| <p><b>ウ 認定案内所における参考となる取組等</b></p>  |                   |
| <p>今後、中国地方の認定案内所において付加的・誘客サービスの導入等について検討が行われる際に参考となるような取組を行っている事例が以下のとおりみられた。</p>  |                   |
| <p>① 外国人旅行者向けの文化体験となる「折り紙体験コーナー」、「昔の遊びコーナー」の提供、手荷物の宿泊施設への無料配送サービス、地元の和紙製品販売等を行っている例</p>  | <p>図表 2-⑤（再掲）</p> |
| <p>② 交通事業者と連携した周遊タクシーの提供、割引交通チケットの販売、宿泊施設予約代行等に取り組んでいる例や、外国人旅行者から文化体験に関する要望がある場合に備えて、対応可能な外部事業者等をあらかじめ把握しておき、情報が提供できるよう備えている例</p>  | <p>図表 2-⑧</p>     |
| <p>③ 文化体験を予約した外国人旅行者が連絡もないままキャンセルとなることが頻繁に発生し、対応に苦慮することがあったが、体験予約サイトを活用したクレジット事前決済を導入することにより同様の状況が発生しなくなった等の例</p>  | <p>図表 2-⑨</p>     |
| <p><b>(3) 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等</b></p>  |                   |
| <p>認定案内所の所在地、開所時間、対応可能言語のほか、取り扱っているサービス等は、認定案内所の運営主体等が、「J N T O 認定外国人案内所専用サイト」（以下「認定案内所専用サイト」という。）において登録した内容を、J N T O がウェブサイトで紹介している。</p>  | <p>図表 2-⑩</p>     |
| <p>今回、調査対象認定案内所の J N T O ウェブサイト上の紹介内容について調査したところ、①ウェブサイトでは取り扱っているサービスとして記載さ</p>  | <p>図表 2-⑪</p>     |

| 通 知   | 説明図表番号 |
|---|--------|
| <p>れているものの、実際には取り扱われていないもの、②特徴のあるサービスを取り扱っているものの、ウェブサイトでは紹介されていないものがみられた。</p> <p>JNTOウェブサイトは多言語での表記も行っており、外国人旅行者も閲覧することから、認定案内所を取り扱っているサービスについて正確な情報を提供することが望ましい。</p> <p>また、ブランド力向上報告書において外国人旅行者からのニーズがあるとされているサービスをはじめ、特徴的なサービスを取り扱っている場合、外国人旅行者に対してその情報を提供することは、認定案内所の利用増加につながる可能性も高まり、一定の意義があるものと考えられる。</p> <p><b>【所見】</b></p> <p>したがって、中国運輸局は、地域における認定案内所の機能の高度化を推進し、外国人旅行者の受入環境の充実・整備を図る観点から、以下の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 地方公共団体並びに認定案内所設置主体及び運営主体に対し、ブランド力向上報告書の浸透を図ること。また、先進的な認定案内所の取組事例を共有するなど、サービスの充実等に向けた取組を推進すること。</p> <p>② JNTOウェブサイトにおける認定案内所の紹介内容について、正確性の確保や提供情報の充実が図られるよう、認定案内所運営主体等に対し、取り扱っているサービスの内容に修正・変更があった場合には、速やかに認定案内所専用サイト上で掲載内容を修正するよう周知すること。</p> |        |

3 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

(1) 認定案内所を活用した外国人旅行者の周遊観光促進

| 通 知   | 説明図表番号  |
|---|---|
| <p><b>【制度の概要】</b></p> <p>中国地方を訪れる外国人旅行者数は年々増加しているが、外国人旅行者の訪問先は依然として東京・大阪等の都市部に集中している。平成 30 年の中国地方における外国人延べ宿泊者数は約 210 万人泊となり、初めて 200 万人を超えたが、全国値（約 9,430 万人泊）に占める中国地方の割合は約 2%であり、県別に見ても、島根県の外国人延べ宿泊者数は 47 都道府県中最下位、山口県は 43 位、鳥取県は 39 位にとどまっている。外国人旅行者の地方への誘客及び滞在を促すことにより、インバウンド増加による効果を全国各地において実感できるようになることが望ましい。</p> <p>観光庁は、あり方指針において、外国人の旅行を促進する案内所として、外国人旅行者が安心して利用できる環境を築いていくことが求められるとしており、さらに、ICT化の進展により、多くの観光情報を母国にしながら入手できるようになっても、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、情報の収集拠点であることが求められているとしている。</p> <p>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、特に地方部においては、多言語で広域の案内が行える案内所を増やすとともに、都市部の案内所を含む案内所間のネットワークの拡充により案内機能の質の向上を図ることを観光立国実現のために政府が講ずべき施策として掲げている。</p> <p>中国運輸局は、「2020 年までに中国地方における外国人延べ宿泊者数を 320 万人泊にする」というインバウンド目標を設定している。同局は、この目標を達成するため、平成 30 年 1 月から、観光部長を座長とし、中国地方を統括する官民の観光関連機関を集めた「中国地方のインバウンド宿泊増加に向けた観光に関する意見交換会」を開催し、同年 6 月に「中国地方の訪日外国人宿泊の増加に向けた提言」を取りまとめた。</p> | <p>図表 3-(1)-①</p> <p>図表 3-(1)-②</p> <p>図表 1-④（再掲）</p> |
| <p><b>【調査結果】</b></p> <p><b>ア 周遊促進に向けた認定案内所のネットワーク化の取組状況</b></p> <p>ブランド力向上報告書では、認定案内所のネットワーク化により、個別の認定案内所エリア内の情報のみならず、広域的な情報の流通も可能になるとしている。</p> <p>今回、認定案内所のネットワーク化に向けた中国運輸局及び地方公共団体の取組状況について調査したところ、以下の状況がみられた。</p> <p><b>(7) 中国運輸局の取組状況</b></p> <p>中国運輸局は、令和元年 11 月に J N T O との共催により、中国地方の認定案内所を対象とした「2019 年度 J N T O 認定外国人観光案内所ブロック</p>  | <p>図表 3-(1)-③</p>                                     |

| 通 知   | 説明図表番号           |
|---|------------------|
| <p>別研修会（中国）」を開催した。同研修会では、認定案内所スタッフ等によるグループディスカッションを実施するなど、認定案内所のネットワーク化に向けた、案内所スタッフ同士の人的交流の促進に取り組んでいる状況がみられた。</p> <p>なお、ブランド力向上報告書では、J N T Oが認定案内所専用サイトで運用している掲示板<sup>(注)</sup>を活用した認定案内所同士の連携が挙げられているが、これをきっかけとして、認定案内所のネットワークを形成した例は今回の調査ではみられなかった。</p> <p>(注) 「掲示板」は、認定案内所間の情報共有を目的としたもので、当該掲示板への書き込みや閲覧をきっかけとした認定案内所スタッフ同士の接触・交流が可能なものである。</p>  |                  |
| <p><b>(イ) 地方公共団体の取組状況</b></p> <p>山口県は、案内所の外国人旅行者への発信力に着目し、同県へのインバウンド需要の更なる取り込みに向けて、欧米等市場へのプロモーションを強化することを目指し、令和元年7月から案内所のネットワーク化に取り組んでいる。このネットワーク化は、東京駅に置かれているカテゴリーⅢ認定案内所である「T I C TOKYO」及び山口県内7か所の案内所（うち、6か所が認定案内所）により構成されており、チャットワーク等のコミュニケーションツールを活用し、同県内の地域におけるイベント日程等の観光情報を日常的に共有する仕組みを構築している。</p>   | 図表 3-(1)-④       |
| <p><b>イ 認定案内所における広域案内の実施状況</b></p> <p>一般的に、案内所は旅行者の質問に答えるといった受け身のイメージがあるが、外国人旅行者の中には、旅程を決めず来日し、案内所で得た情報をもとに目的地を決める者もいる。</p> <p>そのようなことから、外国人旅行者にとって地域を訪れた際の窓口であり、情報の収集拠点でもある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なり得るものと考えられる。</p> <p>あり方指針が、認定案内所が求められる情報提供の地理的範囲をカテゴリー一別に示している中、調査対象認定案内所のうち、立地する地域内（市町村内）の各種情報の提供が求められているカテゴリーⅠの17認定案内所に対し、目的地を決めていない外国人旅行者に提供することのできる観光情報の地理的範囲を確認したところ、17認定案内所全てが、より広域となる県内の観光情報を提供できる態勢を整えている状況がみられた。</p> <p>また、県域を越えて中国地方の観光情報も提供可能とした認定案内所は、17か所中8か所みられた。</p> | 図表 3-(1)-⑤<br>～⑥ |
| <p>これらのカテゴリーⅠの認定案内所のうち、あり方指針が示している地理的範囲よりも広域の情報提供を実施しているにもかかわらず、カテゴリーⅡへの格上げを検討していない認定案内所に対し、その理由を確認したところ、</p>   | 図表 3-(1)-⑦<br>～⑧ |



| 通 知   | 説明図表番号            |
|---|-------------------|
| <p>旅行者に、具体的な周遊観光モデルコース等を紹介（例えば、「宮島」、「原爆ドーム」を訪れる外国人旅行者に対して、次なる目的地とそれらを周遊観光するモデルコースを紹介）している。</p> <p>さらに、令和2年度には外国人旅行者による広域周遊観光ウェブサイトの利用促進のための新たな方策に取り組むとしており、中国運輸局では、同ウェブサイトで紹介しているモデルコース上の観光地を訪れる外国人旅行者の増加を見込んでいる。</p> <p>これにより、当該観光地に訪れる過程の交通結節点を利用する外国人旅行者が増える可能性が高いことから、外国人旅行者にとっての地域における情報収集拠点である認定案内所の必要性も、おのずと高まると考えられる。</p> <p>しかしながら、広域周遊観光ウェブサイトを見ると、モデルコース上に位置するバス停留所等の交通結節点周辺に所在する認定案内所の情報については何ら掲載されていない状況がみられた。</p>   | <p>図表 3-(1)-⑬</p> |
| <p><b>(イ) 地方公共団体の取組状況</b></p> <p>鳥取県及び岡山県は、レンタカーの利用率が高い香港からの外国人旅行者の周遊観光を促すことを目的として、「鳥取・岡山ドライブマップ」を作成し、両県のレンタカー会社に配布している。当該ドライブマップには、外国人旅行者が移動時であっても、必要に応じた情報収集ができるよう、認定案内所の電話番号を掲載している。</p> <p><b>【所見】</b></p> <p>したがって、中国運輸局は、認定案内所を活用した外国人旅行者の中国地方内での周遊観光を促進する観点から、以下の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 広域周遊観光ウェブサイトに掲載されているモデルコース上に所在するなど、特に外国人旅行者の利用が見込まれる認定案内所においては、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、認定案内所設置主体又は運営主体に働きかけること。</p> <p>② 広域周遊観光ウェブサイトについて、外国人旅行者が、現地ならではの情報を収集し、安心して快適に周遊観光できるよう、同ウェブサイト上で紹介しているモデルコースにおけるバス停留所等の交通結節点周辺に所在する認定案内所の情報を掲載すること。</p> | <p>図表 3-(1)-⑭</p> |

3 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

(2) 案内所の認定申請に向けた働きかけの推進等

| 通 知  | 説明図表番号  |
|--|---|
| <p><b>【制度の概要】</b></p> <p>認定案内所は、提供するサービス内容等の基準に照らし、審査を経て認定を受けているため、サービスの質の担保が図られ、外国人旅行者が安心して利用できる情報収集拠点となっている。</p> <p>国は、観光立国推進基本計画において、令和2年までに認定案内所を1,500か所とする目標を設定している。</p> <p>また、あり方指針によると、現状では必ずしも、必要な場所に案内所が存在しているとは限らないとされている。これに加えて、同指針は、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は、外国人旅行者の受入に積極的な案内所の掘り起こしにつながるよう、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必要であるとしており、同指針の中に地方運輸局の役割を示している。</p> <p>なお、令和2年2月末時点、全国で1,315か所の案内所がJNTOの認定を取得しており、このうち中国地方では112か所が認定を取得している。県別の内訳をみると、鳥取県11か所、島根県21か所、岡山県18か所、広島県43か所、山口県19か所となっている。</p> <p><b>【調査結果】</b></p> <p><b>ア 国の方針への対応状況</b></p> <p>観光庁は、あり方指針等において、認定案内所の設置に係る方針を示しており、それらの方針の内容と対応状況については、以下のとおりとなっている。</p> <p>(ア) 市町村別の認定案内所設置状況</p> <p>あり方指針では、認定案内所の望ましい立地の考え方として、外国人旅行者3,000万人実現時には、カテゴリⅠの認定案内所を市町村に少なくとも1か所以上設置するという目標を設定している。平成30年に外国人旅行者数が初めて3,000万人を突破したが、中国5県107市町村におけるカテゴリⅠ以上の認定案内所の設置状況をみると、半数以下の39市町村にとどまっている（令和2年2月末時点）。</p> <p>(イ) 新幹線駅への認定案内所設置状況</p> <p>平成25年に設置された観光立国推進閣僚会議において毎年決定されている「観光ビジョン実現プログラム」においては、平成29年度以降、新幹線全駅（108駅）の観光拠点としての機能強化を図るため、案内所としての上位の認定の取得の促進が明記されている。しかしながら、各地方運輸局管内の新幹線駅における認定案内所の所在状況をみると、中国運輸局管内は、12駅のうち、認定案内所が所在する駅は6か所（所在率50.0%）にとどまっている。</p> | <p>図表 1-④（再掲）</p> <p>図表 1-⑤（再掲）</p> <p>図表 3-(2)-①</p> <p>図表 3-(2)-②</p> <p>図表 3-(2)-③～⑤</p> |

| 通 知  | 説明図表番号            |
|--|-------------------|
| <p>(ウ) 免税店、コンビニエンスストアの認定取得状況</p> <p>平成 30 年 9 月に観光戦略実行推進会議が取りまとめた「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」は、外国人旅行者の非常時の情報入手が可能となるよう、平時から外国人旅行者対応を行っている免税店、コンビニエンスストア等に案内所の認定を受けるよう促すとしている。中国地方はコンビニエンスストアの認定案内所はなく、免税品販売を実施する店舗のうち、認定を取得しているのはそごう広島店のみとなっている。</p> <p>観光庁は、あり方指針において地方運輸局の役割について示しつつも、各地方運輸局に対して、管内における認定案内所の設置目標は定めておらず、中国運輸局も、独自の目標は設定していない。</p> <p>こうした中、中国運輸局の未認定案内所の把握及び認定申請の働きかけの取組状況等を調査したところ、以下の状況がみられた。</p> | <p>図表 1-⑬（再掲）</p> |
| <p><b>イ 未認定案内所の把握に係る観光庁及び中国運輸局の取組状況</b></p> <p>観光庁は、平成 29 年度に「未認定観光案内所に関する実態調査」（以下「実態調査」という。）を実施しており、中国運輸局管内では当時 J N T O の認定を受けていなかった 91 案内所が調査対象となっている。当該実態調査では、未認定案内所が認定申請をしていない理由の把握のみならず、提供するサービスの内容が認定基準を満たしているか否かの判定も実施し、これを踏まえた調査対象未認定案内所の一覧（以下「未認定案内所一覧」という。）を中国運輸局に共有している。</p> <p>これについて、中国運輸局においては、新たに未認定案内所を把握し、同一覧に追加するなどの更新は行っていない状況がみられた。</p>  | <p>図表 3-(2)-⑥</p> |
| <p><b>ウ 案内所の認定申請促進に係る取組状況</b></p> <p><b>(7) 中国運輸局の取組状況</b></p> <p>今回の調査で、錦帯橋、岩国城といった観光地を有し、平成 30 年にはおよそ 7 万人の外国人旅行者が訪れた岩国市や、広域周遊観光ウェブサイトで紹介しているモデルコース上の交通結節点に所在する未認定案内所について、中国運輸局は個別に認定申請の働きかけを実施していない状況がみられた。</p> <p>これについて、中国運輸局は、案内所の新規認定申請の促進については、中国 5 県の観光担当課に対して、各県内における未認定案内所への働きかけを呼びかけることや、認定制度説明会の場で広く周知することが有効という観点から、個別に案内所設置主体又は運営主体に訪問や電話連絡等を積極的に行うことはないとしている。</p>                                      | <p>図表 3-(2)-⑦</p> |

| 通 知  | 説明図表番号                              |
|--|-------------------------------------|
| <p><b>i) 中国 5 県に対する認定申請促進の呼びかけの実施状況</b></p> <p>中国運輸局は、管内の認定案内所数を四半期ごとに取りまとめ、中国 5 県の観光担当課及び中国地域観光推進協議会等に対して電子メールで周知する際に、併せて未認定案内所に対する働きかけを行うよう呼びかけている。</p> <p>しかしながら、調査対象県からは、当該電子メールを市町村の観光担当課に転送しているが、県や市町村に対して、どこに所在する案内所への認定申請の働きかけを求めているのか示されていないため、認定申請を促す効果は薄いのではないかといった意見が聴かれた。</p> <p><b>ii) 認定制度説明会の開催状況</b></p> <p>中国運輸局は、平成 30 年に 2 度、管内の全県・全市町村の未認定案内所の設置者等を対象に、認定制度の概要、認定を取得することにより活用できる支援制度等のメリットの説明及び認定案内所の事例等を紹介する『J N T O 外国人観光案内所カテゴリー認定制度』に関する説明会を広島市で開催した。</p> <p>しかしながら、同説明会の参加団体を見ると鳥取県、島根県からの参加が少なく、これについて両県からは、移動時間の長さが要因としてあり、山陰地域での開催であれば、観光関係団体の参加率も上がるかもしれないといった意見が聴かれた。</p> <p>このほか、山口県及び一般社団法人山口県観光連盟との共催により「外国人観光案内所認定制度及び災害時対応に係る説明会」を平成 31 年 3 月に開催し、山口県内 19 市町のうち 12 市町が参加した。同説明会には、観光庁及び J N T O も参加し、認定制度、支援メニュー及び災害時対応等に係る説明を行っている。</p> | <p>図表 3-(2)-⑧</p> <p>図表 3-(2)-⑨</p> |
| <p><b>(イ) 地方公共団体の取組状況</b></p> <p>岡山県は、「岡山県多言語コールセンター事業セミナー」を平成 30 年 6 月に計 3 回開催し、県内の観光協会や宿泊施設等の民間事業者を含む 62 事業者が参加した。同事業は、県内の観光施設と外国人旅行者との電話通訳及び案内表示、商品説明等の翻訳を、年中無休、24 時間対応で実施するサービスであり、これを活用することで、カテゴリー I に求められる多言語対応の要件を満たすことができる。同セミナーには、観光庁が参加し、県の事業説明と併せて、認定制度、支援メニュー等に係る説明を行っている。</p> <p>山口県は、前述の中国運輸局等と共催の「外国人観光案内所認定制度及び災害時対応に係る説明会」のほか、未認定案内所に対する個別の働きかけも実施している。県内での外国人旅行者の周遊観光を促すに当たって認定を取得することが望ましい未認定案内所をリストアップし、個別訪問等による働きかけに活用している。</p>   |                                     |

| 通 知   | 説明図表番号                   |
|---|--------------------------|
| <p>このほか、中国 5 県それぞれにおいて、外国人旅行者の周遊観光地点や、その際の移動に用いた交通手段等について独自に把握している例がみられた。中国運輸局が、認定案内所が必要とされる地点を特定するに当たっては、このような地方公共団体が把握している情報を活用することも有効と考えられる。</p> <p><b>【所見】</b></p> <p>したがって、中国運輸局は、未認定案内所に対して効率的・効果的に認定申請を働きかけるために、以下の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 地方公共団体等に対し、未認定案内所について情報提供を求めるとともに、これを活用して、平成 29 年度の観光庁による実態調査により作成された未認定案内所一覧を更新するなどにより、管内の未認定案内所の把握に努めること。</p> <p>② 外国人旅行者の利用が見込まれるなど、認定案内所が必要と考えられる地域を特定した上で、その地域の地方公共団体又は未認定案内所の設置主体若しくは運営主体に認定申請を働きかけること。</p> <p>③ 認定制度の周知を目的とした説明会等を実施するに当たっては、山陰地域で開催するなど、これまで参加が少なかった山陰地域の観光関係団体が参加しやすくすること。</p> | <p>図表 3-(2)-⑩<br/>～⑭</p> |

4 自然災害等緊急時に備えた取組の推進等

| 通 知  | 説明図表番号  |
|--|---|
| <p><b>【制度の概要】</b></p> <p>あり方指針では、自然災害等が発生した際には、案内所が提供するサービスの一つとして、外国人旅行者に対し、各種交通機関の運行状況等の情報を電子案内情報装置や紙面で大きく掲示するなどの方法により、情報発信することが望ましいとしている。特に、カテゴリⅢの認定案内所に対しては、自然災害等緊急時には、観光庁と協力して、外国人旅行者からの問い合わせに対応するとともに情報を提供することが望まれるとしている。</p> <p>また、ブランド力向上報告書においては、バーチャル時代における認定案内所は、「非常時における駆け込み寺」等といった機能が求められていると考えられることから、目指す姿として、外国人旅行者にとって、「いざというときに頼れる場所」等となるよう、取組を進めるべきであるとしている。</p> <p>国は、平成30年9月に相次いで発生した北海道胆振東部地震及び台風第21号の被害を受け、同年9月28日の「第24回観光戦略実行推進会議」において、「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」を決定した。</p> <p>同緊急対策において、観光庁は、案内所に係る具体的改善策として、非常用電源や携帯電話充電機器の整備等の支援による認定案内所の機能強化、平時から外国人旅行者対応を実施している免税店、コンビニ等のJNTO認定の申請促進及び災害時の協力関係の構築に取り組むこととされている。</p> <p>さらに、観光庁は、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図ることを目的として、令和元年10月に「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、2年2月の検討会において「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とりまとめ（案）」を報告している。この中で、案内所には、災害関連の情報や交通機関の情報を提供するインフォメーションセンターとしての役割が求められている。</p> | <p>図表 4-①</p> <p>図表 1-⑫（再掲）</p> <p>図表 1-⑬（再掲）</p> <p>図表 4-②</p> |
| <p><b>【調査結果】</b></p> <p>(1) 国による自然災害等緊急時に備えた認定案内所に対する支援</p> <p>観光庁、中国運輸局及びJNTOは、自然災害等緊急時に備え、認定案内所に対し、それぞれ以下のような支援等を実施している。</p> <p>(観光庁)</p> <p>① 補助制度による非常用電源や携帯電話充電機器の整備等を実施</p> <p>② 多言語音声翻訳システムや、首相官邸が災害・危機管理関連の情報を発信するSNS等のURL等を記載した「災害時に、訪日外国人旅行者への情報提供に役立つツール」を観光庁ウェブサイトに掲載</p> <p>(中国運輸局)</p> <p>① 補助制度に関する説明会の開催や災害時対策・対応事例の紹介等を含む説明会の開催等を実施</p> <p>② 外国人旅行者の宿泊時における災害時初動対応マニュアルを作成</p>  | <p>図表 4-③</p>   |

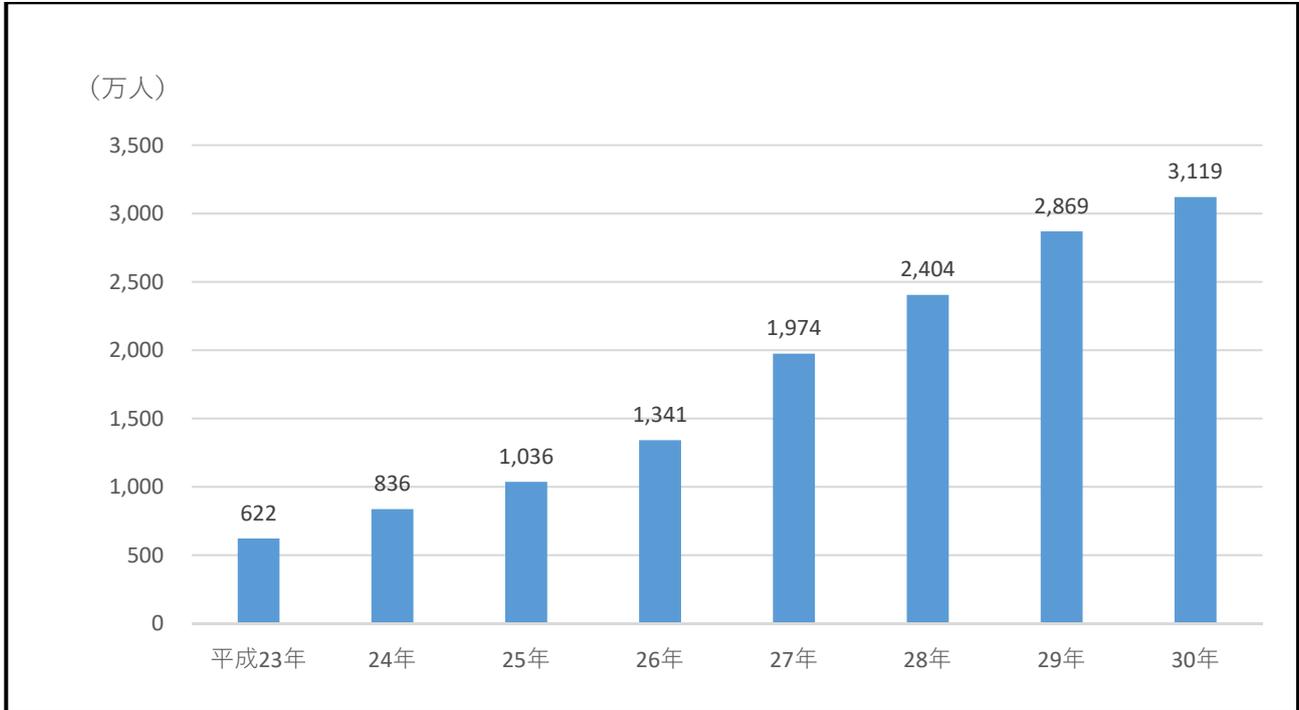
| 通 知  | 説明図表番号                      |
|--|-----------------------------|
| <p>(J N T O)</p> <p>① 「ビジット・ジャパン案内所通信」<sup>(注)</sup>の臨時号を配信し、最新の気象情報、交通機関の運行情報や多言語による災害関連情報等が入手できる J N T O サイト内の特設ページを周知</p> <p>② 「災害時に、訪日外国人旅行者への情報提供に役立つツール」の情報提供やブロック別研修会において災害時対応についての講演会・ディスカッション等を実施</p> <p>(注) 「ビジット・ジャパン案内所通信」は、J N T O が認定案内所に対し、毎月月上旬・中旬の 2 回、最新観光イベント情報等を配信するメールマガジンである。</p> <p><b>(2) 自然災害等緊急時に外国人旅行者が必要とする情報</b></p> <p>令和元年 8 月 15 日、台風第 10 号が中国地方に最接近すると予測され、鉄道、バス等の多くの公共交通機関が、同日は終日運休とする計画運休を前日に公表した。しかしながら交通結節点となっている鉄道駅に到着して初めて計画運休を知ったとする外国人旅行者が見かけられた。このことから、計画運休の情報が外国人旅行者に対して十分に行き届いていなかった可能性がある。</p> <p>こうした中、調査対象認定案内所のうち、全ての新幹線が発着する岡山駅及び広島駅の周辺に所在し、8 月 15 日に開所していた 4 認定案内所に対し、当日の外国人旅行者の問合せの内容を確認したところ、交通機関の運行状況及び観光施設の営業状況に関するものが多くみられた。</p> <p><b>(3) 自然災害等緊急時の情報の収集及び提供の取組状況等</b></p> <p>前述のとおり、観光庁は、ブランド力向上報告書において、認定案内所は、「非常時における駆け込み寺」としての機能が求められるとしているが、観光庁や中国運輸局は、自然災害等緊急時に認定案内所が採るべき対応等について取りまとめたガイドラインやマニュアル等を認定案内所に対して示していない。</p> <p>こうした中、調査対象認定案内所における自然災害等緊急時の情報の収集及び提供の取組状況等について調査したところ、以下のとおり、工夫して取り組んでいる例がみられた。</p> <p><b>ア 情報収集における工夫した取組例</b></p> <p>自然災害等緊急時には、リアルタイムの情報を提供することが求められる。こうした中、インターネット検索による情報収集のみならず、鉄道事業者やバス事業者と連携し、直接運行状況の提供を受けている例や、設置主体である地方公共団体と連携し、市が所管する観光施設の営業情報や災害情報の提供を受けている例がみられた。</p> | <p>図表 4-④</p> <p>図表 4-⑤</p> |

| 通 知  | 説明図表番号  |
|--|---|
| <p><b>イ 情報提供における工夫した取組例</b></p> <p>外国人旅行者に対し、対面よりも速やかに情報提供することを目的として、案内所に設置しているデジタルサイネージを活用し、交通機関の運行情報等を提供している例や、過去の災害時に問合せが多かった交通経路について、一部の公共交通機関等がストップした場合の代替交通手段についてあらかじめ貼り紙を用意している例がみられた。</p> <p>この他、案内所付近に浸水想定区域等があることから、土砂災害ハザードマップを用意している例や、案内所周辺の避難所の所在地を手書きで記した地図を用意している例もみられた。</p> <p>これに加えて、広島市が設置主体の4つの認定案内所において、観光庁の補助金を活用して非常用電源装置及び携帯電話等の情報端末の充電機器を設置している状況がみられた。</p> <p>一方で、その他の調査対象認定案内所からは、「災害時に備えて何に取り組むべきなのか、他の案内所の取組を参考にしたい。」「外国人旅行者の安全を考慮した準備や対応事例を共有してほしい。」といった意見が聴かれた。</p> <p>また、「自然災害等緊急時における職員の退勤の基準等を定めていたら教えてほしい。」といった意見が聴かれた中で、JR岡山駅に所在するももたろう観光センター及び岡山市観光案内所を運営するおかやま観光コンベンション協会において、職員の早期帰宅措置等について定めたガイドラインを策定している例がみられた。これについて、両案内所の所長からは、「ガイドラインの策定により一定の基準が設けられ、早期帰宅等をするスタッフの順位付けでためらうことがなくなった。」といった肯定的意見が聴かれた。</p> | <p>図表 4-⑥</p> <p>図表 4-⑦</p> <p>図表 4-⑧</p> <p>図表 4-⑨</p> <p>図表 4-⑩</p> |
| <p><b>(4) 自然災害等緊急時に必要とされる情報の集約化</b></p> <p>情報収集について、調査対象認定案内所において工夫した例はみられたが、全ての認定案内所が同様に取り組めるとは限らない。今回の調査においても、前述の岡山駅及び広島駅の周辺に所在する4認定案内所の一部から、案内所での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いることから、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に支障が出ているといった意見が聴かれ、このほかにも、災害時に必要とされる情報の集約化を求める意見が聴かれた。</p> <p>ちなみに、他の地方運輸局では、既に情報の集約化についての検討が行われている状況がみられた。例えば、近畿運輸局においては、平成30年6月の大阪府北部地震や同年9月の台風第21号に際し、外国人旅行者への情報が十分に伝わらなかったことを受け、31年3月に「災害時の訪日外国人旅行者に対する情報提供等の対応に関する検証・調査」の結果を取りまとめている。</p> <p>これによれば、外国人旅行者への情報提供を進めていくためには、多様な情報提供手段を整える「多重化」及び必要な災害時の情報を確実に取得でき</p>   | <p>図表 4-⑪</p> <p>図表 4-⑫</p>   |

| 通 知   | 説明図表番号 |
|---|--------|
| <p>るよう様々な情報を一元的にまとめる「ハブ化」が改善の鍵であり、外国人旅行者にとって、災害時に必要な情報を正確かつ迅速に取得できるよう地域の様々な情報を一元的にまとめた「ローカル・ハブ」が必要としている。</p> <p><b>【所見】</b></p> <p>したがって、中国運輸局は、認定案内所は外国人旅行者への情報発信や災害時対応の役割を担うとともに、自然災害等緊急時に「いざというときに頼れる場所」としての機能が期待されていることから、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、以下の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 地方公共団体、認定案内所設置主体及び運営主体並びに関係団体と一体となって、認定案内所が自然災害等緊急時における外国人旅行者に対する情報提供手段の一つとして担うべき役割について検討すること。その上で、認定案内所が検討結果を踏まえた情報提供がスムーズに行えるよう、他の認定案内所における自然災害等緊急時に備えた取組事例等の情報を提供すること。</p> <p>② 自然災害等緊急時に認定案内所が迅速かつ正確に情報の収集・提供が行えるよう、多言語による、気象情報、公共交通機関の運行情報、宿泊施設の情報など、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（地域的なハブ機能を持つサイト）の整備を検討すること。</p> |        |

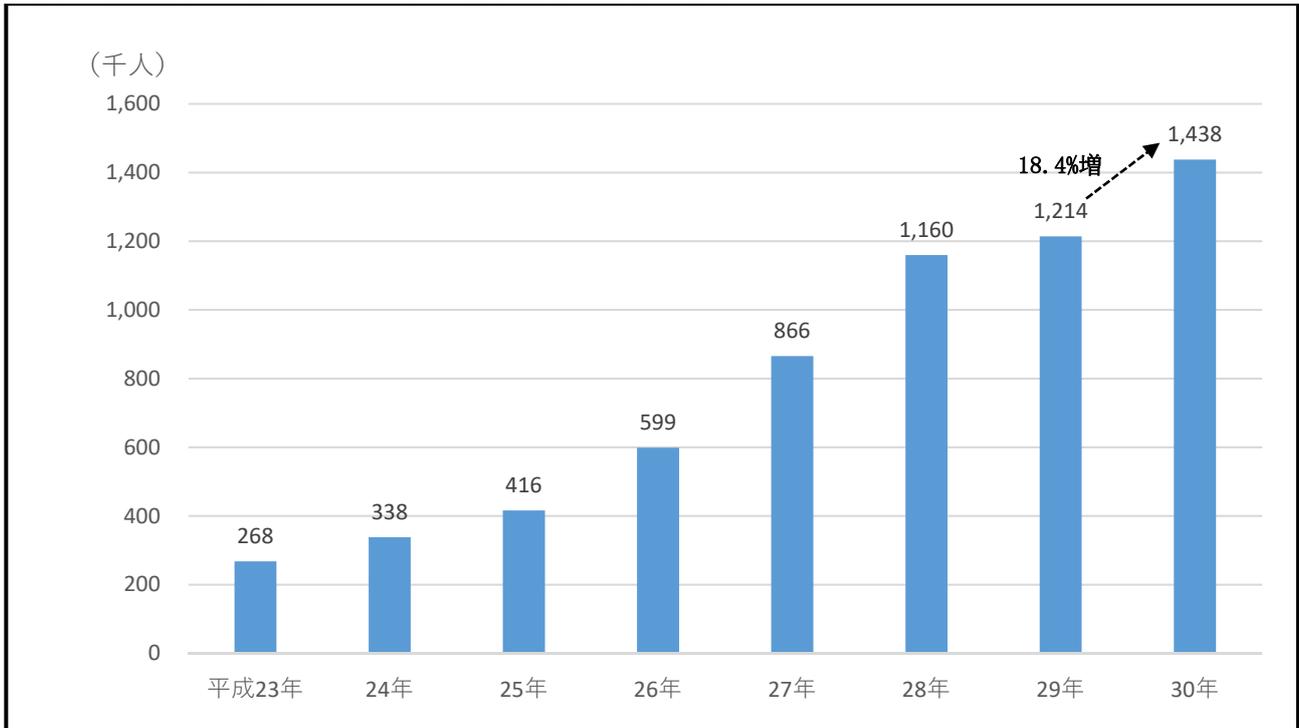
# 外国人観光案内所に関する行政評価・監視 結果報告書 説明図表

図表 1-① 外国人旅行者数の推移（全国）



(注) J N T O 「訪日外客数統計」に基づき、当局が作成した。

図表 1-② 中国地方における外国人旅行者数の推移（推計）



(注) 訪日外客統計の「訪日外客数」に訪日外国人消費動向調査の「都道府県別訪問率」を乗じて当局が推計した。

図表 1-③ 「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成 28 年 3 月 30 日明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定）〈抜粋〉

「観光先進国」に向けて

(略)

我が国は、自然・文化・気候・食という観光振興に必要な 4 つの条件を兼ね備えた、世界でも数少ない国の一つであり、これらの豊富な観光資源を真に開花させることにより、裾野の広い観光を一億総活躍の場とすることが可能である。

観光は、まさに「地方創生」への切り札、GDP 600 兆円達成への成長戦略の柱。

国を挙げて、観光を我が国の基幹産業へと成長させ、「観光先進国」という新たな挑戦に踏み切る覚悟が必要である。

(略)

さらに、C I Q や宿泊施設、通信・交通・決済等といった受入環境整備を早急に進める必要がある。

(略)

明日の日本を支える観光ビジョン構想会議の開催について  
(平成 27 年 11 月 6 日内閣総理大臣決裁)

1. 趣旨

訪日外国人旅行者数 2000 万人の目標達成が視野に入ってきたことを踏まえ、次の時代の新たな目標を定めるとともに、必要な対応の検討を行うため、明日の日本を支える観光ビジョン構想会議（以下「会議」という。）を開催する。

2. 構成

会議の構成は、別紙のとおりとする。ただし、議長は、必要があると認めるときは、関係者に出席を求めることができる。

別紙

|     |       |           |
|-----|-------|-----------|
| 議長  | 安倍晋三  | 内閣総理大臣    |
| 副議長 | 菅義偉   | 内閣官房長官    |
|     | 石井啓一  | 国土交通大臣    |
| 構成員 | 麻生太郎  | 副総理兼財務大臣  |
|     | 石破茂   | 地方創生担当大臣  |
|     | 加藤勝信  | 一億総活躍担当大臣 |
|     | 高市早苗  | 総務大臣      |
|     | (以下略) |           |

(注) 下線は当局が付した。

図表 1-④ 「観光立国推進基本計画」(平成 29 年 3 月 28 日閣議決定)〈抜粋〉

|   |
|---|
| <p>第 3 観光立国の実現に関し、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策</p> <p>3. 国際観光の振興</p> <p>(一) 外国人観光旅客の来訪の促進</p> <p>④ 外国人観光旅客の出入国に関する措置の改善、通訳案内サービスの向上その他の外国人観光旅客の受入体制の確保等</p> <p>オ 観光案内拠点の充実</p> <p>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 年までに観光案内所の倍増(1,500 箇所)を目指し、外国人観光案内所の情報発信強化の取組を進めるとともに、日本政府観光局が中心となって研修等を実施し、案内機能の質の向上を図る。特に、<u>地方部においては、多言語で広域の案内が行える観光案内所を増やすとともに、都市部の観光案内所を含む観光案内所間のネットワークの拡充により、案内機能の質の向上を図る。</u>あわせて、新幹線全駅(108 駅)における観光拠点としての機能を強化する。また、観光拠点の魅力を発信し、地域との交流を図る観光拠点・情報交流施設の整備を促進する。</p> <p>(略)</p> |
|---|

(注) 下線は当局が付した。

図表 1-⑤ 認定制度における中国運輸局の役割

|  |
|--|
| <p>○ 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」(平成 24 年 1 月制定。平成 30 年 4 月改定 観光庁)〈抜粋〉</p> <p>1. 外国人観光案内所の基本的な考え方</p> <p>(2) 外国人観光案内所の運営の考え方と認定制度の導入</p> <p>2) 認定制度の考え方</p> <p>(略)</p> <p>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は、<u>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、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必要である。</u></p> |
|--|

(注) 下線は当局が付した。

図表 1-⑥ 「外国人観光案内所のあり方に関するワーキンググループ」の概要

(趣旨)

観光立国実現のためには、海外プロモーションによる認知度向上等を通じて訪日旅行に関する期待値を高めるとともに、訪日外国人旅行者を受け入れる環境の整備を通じて訪日外国人旅行者の利便性・満足度を向上させることが重要である。

訪日外国人旅行者の受入環境として、外国人観光案内所は重要な役割を果たしているが、外国語対応や立地などに課題があると言われている。そこで、訪日外国人 3000 万人時代を見据えた外国人観光案内所のあり方について検討を行うためのWGを、訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会に設置する。

(主要論点)

訪日外国人 3000 万人時代を見据えた外国人観光案内所のあり方

- ・どのような場所にどのような機能が必要とされているのか
- ・機能向上のためどのような仕組みが有効か
- ・運営の経済的負担を軽減するためにできることは何か
- ・予算上の制約があるなかでの運営方法及び支援方法
- ・中立的な観光案内所のあり方
- ・インターネットで観光情報を取得する割合が高いなか、どのような情報提供が必要か

(委員)

|          |   |
|----------|---|
| 大野 金幸    | 独立行政法人国際観光振興機構 総務部観光情報センター長             |
| 桐谷 エリザベス | フリージャーナリスト、NHKアナウンサー                    |
| 最明 仁     | 東日本旅客鉄道株式会社 総合企画本部観光戦略室長                |
| 澤 功      | 澤の屋旅館 館主                                |
| 辻村 由佳    | 財団法人国際観光サービスセンター 成田国際空港外国人観光案内所長        |
| 持田 篤志    | 一般社団法人日本旅行業協会 国内・訪日旅行業務部訪日旅行業務グループ担当副部長 |
| 山本 哲也    | 東京都産業労働局観光部企画調整担当課長                     |

(注) 観光庁ウェブサイトに基づき当局が作成した。

図表 1-⑦ 「外国人観光案内所のあり方に関するワーキンググループ」取りまとめ結果

# 外国人観光案内所のあり方について【とりまとめ】



## ■今後の外国人観光案内所のあり方に対する考え方

外国人旅行者が我が国を旅行する際に、不自由を感じることはないよう  
 ①「観光案内所の質の向上・質の担保」、②「情報の事前提供による環境整備」を目指す。

外国人観光案内所の認定制度の創設

外国人観光案内所への支援

## ■JNTOが認定する外国人観光案内所の質の担保

認定期限の設定

認定を受けた外国人観光案内所は、3年ごとに更新手続きを行い、その際には基準への適合性を改めて審査

覆面調査の実施

認定を受けた外国人観光案内所について、JNTOが覆面調査により、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。

## ■外国人観光案内所の認定制度の概要

- 外国人旅行者に対して観光案内所のサービスの充実度の「見える化」を実施。同時に外国人旅行者にPR。
- “認定”によるブランド化と観光案内所のカテゴリー別の分類により、外国人観光案内所の機能向上を促進し、質を保証。

| 分類     | 運営の基本的な考え方            | 求められる立地場所   | 主なサービス内容  |                             |
|--------|-----------------------|---|---|-----------------------------|
|        |                       |   | 多言語対応   | サービス                        |
| カテゴリーⅠ | 地域情報の交流拠点             | 外国人旅行者の最終目的地となり、ローカルな情報の提供が求められる地域。                         | 外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲がある。<br>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等により英語対応できる体制がある。 | 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 | 広域情報拠点として「次の目的地」への橋渡し | 外国人旅行者が、観光の拠点として多く利用し、ローカルな情報に加え、次の移動先などの広域的な情報の提供が求められる地域。 | 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。<br>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。           | 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 | 観光案内のゲートウェイ           | 外国人旅行者が我が国のゲートウェイとして、最初に訪れる地域。<br>外国人旅行者が特に多く訪れる観光地。        | 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。  | 全国の公共交通利用や観光情報などを提供できる。     |

## 外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針の主な項目

1. 運営主体(2項目)
2. 立地(1項目)
3. サイン環境(4項目)
4. 施設・設備(6項目)
5. 多言語対応(4項目)
6. 開所日数(3項目)
7. 提供する資料(2項目)
8. 提供するサービス(9項目)

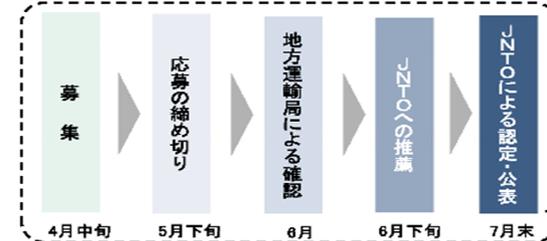
**パートナー施設**  
 外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲がある地域。  
 観光案内を専業としない施設やボランティア団体等により運営される観光案内所のうち、必要な基準を満たす観光案内所については、パートナー施設として認定する。

## ■外国人観光案内所への支援方策の概要

- 認定された外国人観光案内所に対しては、国による支援(HP等による紹介)、JNTOによる支援(言語、情報提供、機能向上の支援)を実施。



## ■JNTOが認定する外国人観光案内所公募のスケジュール(案) ※2012年より開始を想定。



(注) 観光庁「平成23年度第2回訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会資料」から抜粋した。

図表 1-⑧ 認定制度の概要

○ 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成 24 年 1 月制定。平成 30 年 4 月改定 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、積極的に取り込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 категория (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 categoria 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。

(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)】<br>運営指針の策定<br>【日本政府観光局(JNTO)】<br>認定・支援プロモーションの実施<br>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<br>【国(運輸局)】<br>設置促進<br>質の向上 | カテゴリー I<br>◆ 外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲がある。<br>◆ パートタイムで英語対応が可能なスタッフが在る。又は<br>◆ 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。 | ◆ 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<br>◆ 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。<br>◆ 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。        | ◆ 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<br>◆ 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。<br>◆ 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。                                     | ◆ 全国の公共交通利用や観光情報などを提供できる。     |        |
|  | パートナー施設<br>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。                                       |                               |        |

(注) 下線は当局が付した。

図表 1-⑨ 案内所の認定手順等

○ 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成 24 年 1 月制定。平成 30 年 4 月改定 観光庁）〈抜粋〉

1. 外国人観光案内所の基本的な考え方

(3) 認定のプロセスと J N T O 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、日本政府観光局（J N T O）が認定するものとする。

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。

【認定に至るプロセス】

- ① 日本政府観光局（J N T O）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（J N T O）が示す公募要綱に基づき、所定の申請を行う。
- ③ 日本政府観光局（J N T O）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の認定を行う。

○ 外国人観光案内所の認定に関する公募要綱（平成 30 年度日本政府観光局）〈抜粋〉

2. 外国人観光案内所の認定の申請

(1) 新規申請

① 申請期間

外国人観光案内所の設置主体（以下「設置主体」という。）は、認定を受けたい日の 2 ヶ月前までに申請してください。申請は随時受け付けております。

② 申請方法

新たに外国人観光案内所の認定を希望する設置主体は、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針（観光庁平成 30 年 4 月<改定版>）」（以下「指針」という。）及び本要綱をご確認後、J N T O が管理する「J N T O 認定外国人観光案内所専用サイト」（以下「専用サイト」という。）からオンライン申請により行ってください。郵送、メールによる申請は受け付けておりません。

なお、新規申請の場合、事前に申請用アカウントの登録が必要となります。申請用アカウントの登録方法については「J N T O 外国人観光案内所専用サイト案内所向けマニュアル」を参照してください。

③ 申請に必要な書類

専用サイトに掲載している「申請の際に必要な資料等」を参照してください。

④ 審査

申請受付後、指針に基づき登録情報等を確認させていただきます。審査結果については以下イ～ハにより電子メールで通知いたします。なお、カテゴリー別認定要件については、指針及び「外国人観光案内所認定審査の考え方」を参照してください。

(略)

3. 案内業務実績報告

J N T O の認定を受けたパートナー施設を除く設置主体は、案内業務実績報告を毎月 15 日までに前月の外国人来訪者数等を記載して提出してください。パートナー施設の設置主体は、毎年 4 月 15 日までに前年度の外国人来訪状況を記載して提出してください。提出は専用サイトから行ってください。

4. 覆面調査

外国人観光案内所の認定後、外国人観光案内所のサービス内容や設備について確認するため、覆面調査を実施することがあります。

(注) 下線は当局が付した。

図表 1-⑩ J N T Oによる認定案内所に対する支援内容

- 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成 24 年 1 月制定。平成 30 年 4 月改定 観光庁）〈抜粋〉
1. 外国人観光案内所の基本的な考え方
- (3) 認定のプロセスと J N T Oが認定する外国人観光案内所に対する支援策
- 2) 外国人観光案内所に対する支援策
- 日本政府観光局（J N T O）が認定する外国人観光案内所やパートナー施設に対して、質の向上・質の担保に寄与するよう、日本政府観光局（J N T O）が以下のような支援を実施する。  
（略）
- 各外国人観光案内所向け支援策
- 日本政府観光局（J N T O）はこれまでも観光案内所に対して、言語面や情報提供にかかる支援を実施している。これら既存の取組も活用しながら、十分な運営体制を確保できない観光案内所などを中心に積極的に支援を行う。
- ① 言語に関する支援
- (a) 簡易通訳サポート：（英語、中国語、韓国語）
- ・ 対応準備のない外国語来訪者に対する電話による簡易通訳のサポート
- ② 情報の提供に関する支援
- (a) 基本情報マニュアルに記載する他地域にかかる基本情報の提供（自地域の情報は定期的に収集・更新の上、日本政府観光局（J N T O）に提供）
- (b) 他案内所参考事例の紹介
- (c) 外国語筆談集の提供
- (d) 外国語日本地図の提供（説明用資料）
- (e) 外国語日本紹介パンフレットの提供（説明用資料）
- ③ 案内所の機能向上のための支援
- (a) 案内所職員の研修
- ・ 研修会の開催
  - ・ 個別研修の支援
- (b) 外国人客接客基本マニュアルの提供
- (c) 他案内所情報の提供
- （略）

（注） 下線は当局が付した。

図表 1-⑪ 観光庁による平成 31 年度補助事業の概要

- 観光振興事業費補助金（観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業）
  - 1 補助対象事業者 地方公共団体、民間事業者及び協議会等
  - 2 補助率 補助対象経費の 2 分の 1 以内
  - 3 補助対象事業（外国人観光案内所に係るもののみ抜粋）
    - (1) 外国人観光案内所の整備・改良
      - i) カテゴリーⅠ・Ⅱ・Ⅲ対象
        - ① 多言語案内・翻訳用タブレット端末
        - ② 多言語案内・翻訳システム機器
        - ③ 無料公衆無線 LAN 環境の整備
      - ii) カテゴリーⅡ・Ⅲ対象
        - ① VR 機器
        - ② デジタルサイネージ
        - ③ 多言語音声ガイド
        - ④ AI チャット B o t
        - ⑤ 案内標識
        - ⑥ 掲示物の多言語化
        - ⑦ ホームページ
        - ⑧ コンテンツ作成
        - ⑨ 案内放送
        - ⑩ 免税対応環境の整備
        - ⑪ 外国人観光案内所の整備・改良（新設、改修、トイレ機能向上等工事）
        - ⑫ その他（案内用カウンター等設備導入）
    - (2) 外国人観光案内所における非常用電源装置及び情報端末への電源供給機器の整備
      - ① 非常用電源装置（蓄電池システム、発電機等）
      - ② 情報端末への電源供給機器（複数の携帯電話等を充電するための機器）
      - ③ その他（非常用電源装置及び情報端末への電源供給機器の整備に附随する機器）

(注) 観光振興事業費補助金交付要綱、観光振興事業費補助金交付要領及び令和元年度観光振興事業費補助金（観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業）応募要領に基づき当局が作成した。

図表 1-⑫ ブランド力向上報告書におけるバーチャル時代の認定案内所に求められる役割

○ 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（平成31年3月 観光庁 参事官（外客受入担当））〈抜粋〉

1. 認定観光案内所を取り巻く環境と目指す姿

1.2 旅行動態の変化

■ スマートフォン活用の進展

日本滞在中に役に立った旅行情報源を2010年（平成22年）と2017年（平成29年）で比較すると、「スマートフォンが役に立った」とする割合が6.4%から69.9%と急激に伸び、圧倒的に活用されるメディアとなった。

他方、観光案内所が役に立ったとする割合は、同期間に21.3%から15.9%へ（空港の観光案内所は19.5%から13.6%へ。）と漸減しており、有効な情報を提供する情報源としての位置づけが相対的に低下している。

こうしたことから、スマートフォンで取得できるバーチャルでの情報と、観光案内所で取得できる情報の差別化等が求められている。

1.3 認定案内所に求められる役割の変化と目指す姿

1.3.2 リアルな場としての認定案内所の目指す姿

リアルな情報提供を担う認定案内所も、バーチャルの情報提供手段の多様化を踏まえてポジショニングを整理し、真に求められる役割を果たし、「外国人旅行者の満足度向上」や「消費の促進」につなげることが重要となっている。

バーチャル時代における認定案内所は、「自分のニーズに合った情報入手の機会」、「信頼できる情報入手の機会」、「コミュニケーションによって得られる安心感」及び「非常時における駆け込み寺」といった機会の提供や機能が求められていると考えられることから、目指す姿として、外国人旅行者にとって下記の①から③を満たす存在となるよう、取り組みを進めるべきである。コミュニケーションを通じ、信頼関係を構築した上での、個別のニーズに合った提案は、コト消費の促進に繋がる重要な要素と考えられる。

加えて、認定案内所は、外国人旅行者とのコミュニケーションから汲み取ったニーズをデータ化して蓄積し、地域にフィードバックする等、マーケティングの拠点としての役割（下記④）が期待される。

①立ち寄りたくなる場所

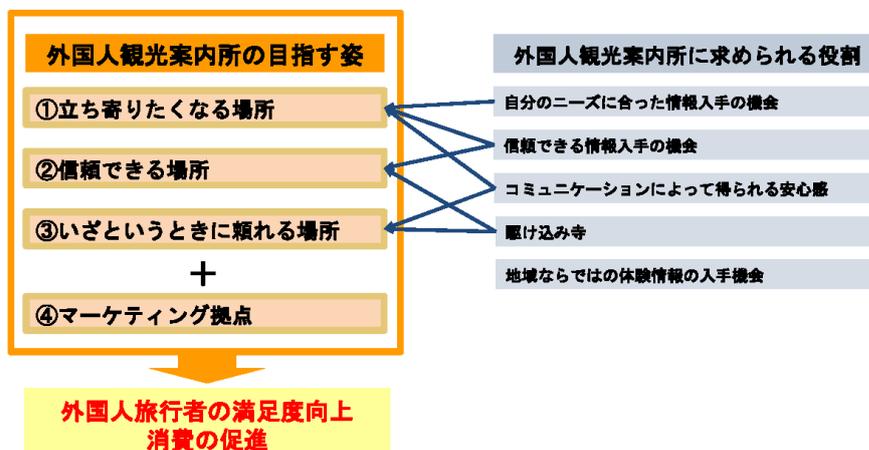
②信頼できる場所

③いざというときに頼れる場所

+

④マーケティングの拠点

バーチャル時代の認定案内所の目指す姿



(注) 下線は当局が付した。

図表 1-⑬ 「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」（平成 30 年 9 月 28 日観光戦略実行推進会議決定）〈抜粋〉

| いつでもどこでもつながる体制の確立                                     |  |  |         |
|---|--|--|---------|
| 訪日外国人旅行者のニーズ  | 具体的改善策   | スケジュール                                   | 主な担当府省庁 |
| 観光案内所等でスマートフォンの充電・スマートフォンによる情報入手を可能とするなど非常時の対応を充実すべき。 | <p>① <u>JNTO認定観光案内所について、非常用電源や携帯電話充電機器の整備等の支援による業務継続能力の強化。</u></p> <p>② <u>外国人旅行者の対応を平時から行っている免税店、コンビニ等に観光案内所の認定を受けるよう促すとともに災害時の協力関係を構築。</u></p> | <p>①10月1日にも補助金の要望書受付開始</p> <p>②直ちに着手</p> | 観光庁     |

(注) 下線は当局が付した。

図表 2-① 観光ビジョン推進中国ブロック戦略会議での議論等を踏まえた案内機能高度化の取組例

## 食事や礼拝、多様な宗教・信条等への対応する人材育成等実証事業

### ブロック戦略会議等で把握した課題

○中国ブロックでは、従来から欧米豪からの訪日旅行者が多く、近年は経済成長著しい「ムスリム諸国」の中でもインドネシア、マレーシアからの訪日旅行者が増加している。  
 このため、欧米豪に多く存在するベジタリアンやムスリムに対応する飲食店・宿泊施設などの受入環境整備(人材育成)が必要不可欠である。  
**↓現状は↓**

- 飲食店等の対応状況について現状把握されていない。
- 対応可能事業者を増加させるための情報(おもてなしの手法)が周知されていない。

多くの外国人旅行者にとって、日本滞在時に困ることとして、「飲食」の場面が掲げられる。  
 (日本滞在中にあると便利な情報「飲食店」 32.7%  
 (H28 訪日外国人消費動向調査))

- 飲食店の選定に関する店舗情報の環境が不十分
- 各店舗のメニューの多言語化等が必要
- 宗教的嗜好、ベジタリアン等様々なニーズに応える食材明示などが不足 等

### 事業内容

**○食事、礼拝など多様な宗教・信条への対応の基礎調査**

- ① 主要地域の飲食店等の実態調査(アンケート/ヒアリング調査)
- ② 礼拝施設(プレイルーム)の実態調査(ヒアリング調査)

**○ファミトリップの実施**

- ① 基礎調査にて積極的に取り組んでいる飲食店等に対しムスリム・ベジタリアンとともにファミトリップを実施。  
 取組内容の検証、整理、アドバイスをを行った。

ムスリム対応料理(ハラール肉使用)

**○セミナー開催**

- ① 飲食関連事業者、宿泊関連事業者を対象に実践セミナーを開催
- ② 調理師専門学校生徒を対象にミニセミナーを開催

**○ガイドマップの作成**

- ① 基礎調査によるデータ等を基にガイドマップ作成

**○効果検証**

- ① ファミトリップ、セミナー参加者に対し満足度調査実施
- ② 観光案内所等に対しガイドマップの満足度調査実施
- ③ ガイドマップ掲載(WEB)協力団体に対し、アクセス状況確認実施

**ムスリム向けガイドマップ**

(注) 平成 30 年版運輸要覧(中国運輸局)からの抜粋等を基に当局が作成した。

図表 2-② 案内所の案内機能高度化に資する補助事業の活用事例

## 【補助金の活用実績】 外国人観光案内所 (山口県防府市) ※平成29年度

国土交通省  
観光庁

| 事業者    | 施設名                   | 総事業費        |
|--------|-----------------------|-------------|
| 山口県防府市 | 防府市観光案内所 (未認定⇒カテゴリーⅡ) | 9, 2 9 5 千円 |

### 改修前

- ・従来の観光案内所が駅コンコース外にあり、案内所の存在が認知されておらず、旅行者に対して十分な観光案内が提供されていなかった
- ・客だまりスペースも十分に確保されておらず、多言語対応も不十分であった

### 改修後

- ① 観光案内所の移設**  
→駅コンコース内への移設で視認性・利便性が向上
- ② 案内所名の多言語化**  
→多言語化することで訪日外国人の案内所の認識率が向上

- ③ タブレットの導入**  
→多言語での観光情報の提供
- ④ デジタルサイネージの整備**  
→防府市内の観光・イベント情報等を英・中(繁・簡)・韓で発信

### 効果 【観光案内所からの声】

- ・移設後は、改札口を出てすぐという立地条件も相まって、**観光案内所の利用者が前年対比で約7割増加**。
- ・タブレット端末 (iPad)の導入により、翻訳アプリを活用した多言語案内のほか、立寄り先に関する画像、動画による情報提供、地図アプリによる道案内等が瞬時に行える、高度な接客が可能になった。
- ・デジタルサイネージ (ネットワーク配信型) を導入したことで、遠隔制御で多彩な情報を常時掲出を実現。

⇒補助金を活用したハード整備等により、JNTOカテゴリーⅡを取得

(注) 中国運輸局提供資料による。

図表 2-③ ブランド力向上報告書における外国人旅行者のニーズと提供サービスに関する現状認識

○ 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（平成31年3月 観光庁 参事官（外客受入担当））〈抜粋〉

2. 観光案内所の目指す姿の実現に向けた施策の検討

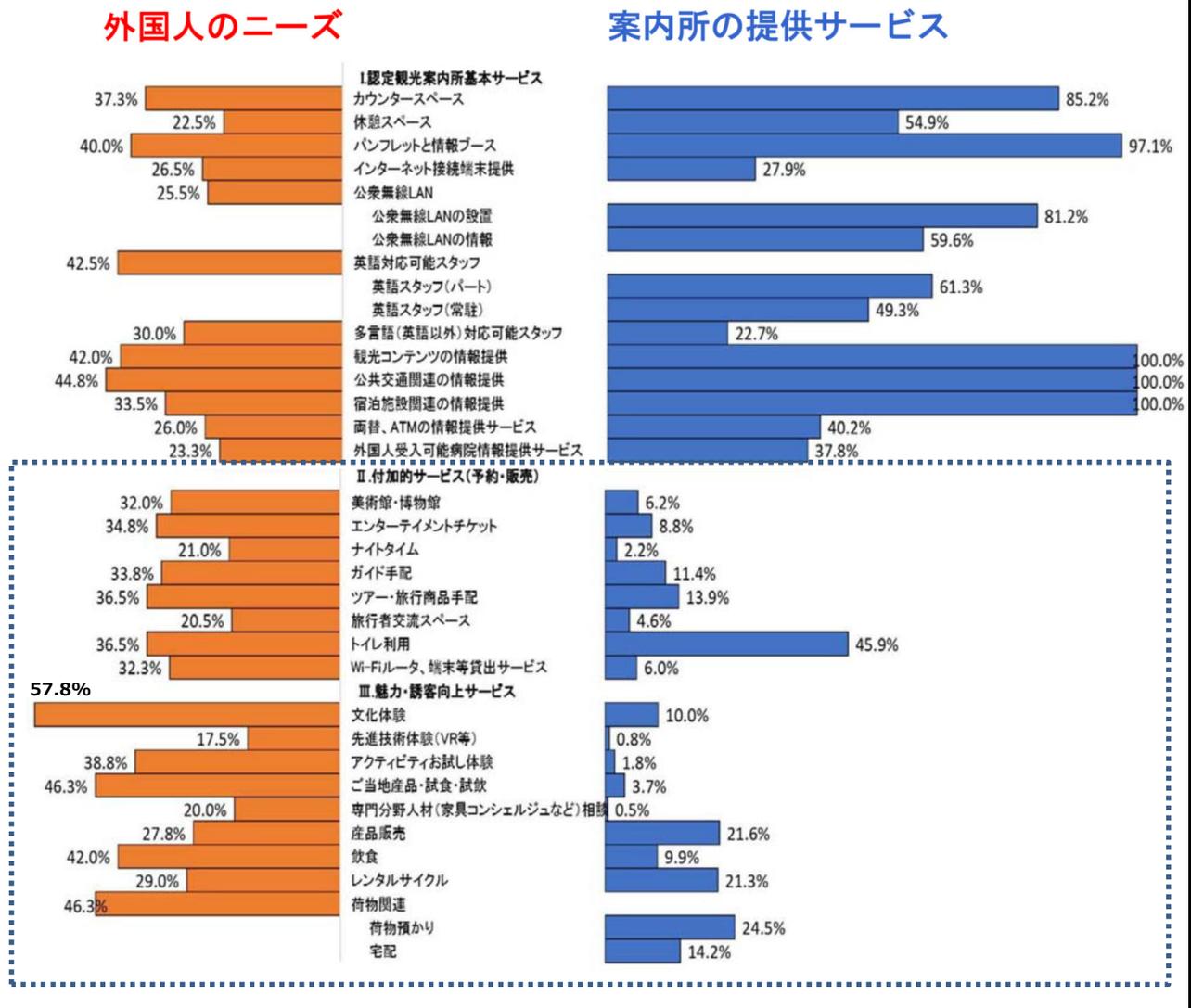
2.1 サービス面の需給ギャップと対応

認定案内所のサービスを「基礎的サービス」（「運営指針」で認定要件とされている情報提供サービス）、「付加的サービス」（特定の切り口での情報提供や予約・決済を含むサービス）、「魅力・誘客向上サービス」の3つのレベルで整理し、外国人旅行者のニーズと認定案内所での提供実態とのギャップを確認した。

その結果、「基礎的サービス」はニーズに対して提供が十分であるものの、同等程度のニーズであった「付加的サービス」、ニーズが最も大きい「魅力・誘客向上サービス」では提供が十分とはいえない実態が明らかになった。

（略）

サービス面の需給ギャップ



(注) 下線及び点線の囲みは当局が付した。

図表 2-④ インターネット情報との差別化に関する主な意見

| 区 分                        | 意見内容  |
|----------------------------|---|
| 案内所において正確な情報を提供することの意義     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SNSやインターネット上の情報については、全てが正しい情報とは言い切れない場合がある。案内所においては、その場合も含めた上で、正確な情報を的確になおかつ急いでいる利用者に速やかに提供することが必要と考えている。〔A案内所〕</li> <li>○ インターネット上の情報については、更新されていないケースがあるので、最新の情報を伝えることが重要と考えている。また、案内所職員は自分の体験も踏まえて伝えるよう心がけている。〔B案内所〕</li> <li>○ インターネット上の不確かな情報だけでなく、現地に精通するスタッフが情報提供することが、安心感につながると考えている。対面の誠意ある対応によって観光地のイメージアップも図ることができる。〔C案内所等〕</li> </ul>  |
| 案内所において有用な情報を追加して提供することの意義 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 特に欧米圏からの旅行者は事前に行先を決めていないことが多く、そういった場合に、現地で外国人旅行者の希望を酌みながら情報提供できることが案内所の強みと考えている。〔D案内所〕</li> <li>○ インターネットで事前に情報収集している外国人旅行者は確かに多く、その情報が正しいか案内所で確認を求めるケースもある。インターネットで得られる情報に加えて、地域に精通する案内所職員が、観光施設等の魅力を伝えることが望ましい。〔E案内所〕</li> <li>○ 外国人旅行者も事前に情報収集していることが多いので、具体的な乗り場や、バス以外にもレンタサイクルがあるといった情報や、バスは乗り放題チケットを買えば他の観光地にも行くことが可能といったプラスアルファの情報を提供するようにしている。〔F案内所〕</li> <li>○ 事前のインターネット検索である程度把握している情報に、地元の案内所として細かい情報を上乗せしてあげることが役割だと考えている。単に経路を案内するだけでなく、「こっちからも行けるし、ここを通れば途中で〇〇がある。」といったプラスアルファの案内をすることも可能である。〔G案内所等〕</li> <li>○ 外国人旅行者は、目当ての店舗を下調べしてくることが多いが、サプライズを求めて案内所に来訪する場合もある。例えば下調べをしたお店が閉まっていた時など、現地の案内所で対面し、直接やり取りを行うからこそ提案できる代替案や、更に踏み込んだ要望にも応えることができると考えている。〔H案内所等〕</li> <li>○ 地域のイベントや旬の情報は、インターネットでは拾えないこともある。また来てもらえるように別の季節の話題も提供するといった取組が求められると考えている。〔I案内所等〕</li> </ul> |
| ブランド力向上報告書で示された課題に関する意見等   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ インターネットでも得られる情報をそのまま案内所で提供するのみということでは案内所の存在意義が問われるという指摘は理解できる面がある。<br/>日本語に慣れない外国人旅行者の身になって、例えば、観光施設等で困ったことが発生した場合に、同行して通訳したり、自然災害緊急時等に助け舟となるなど、いざと言う時に頼れる場所になることは望ましい。また、外国人旅行者とじっくり対話して、その人に合った地域のツアープランを一緒に考えるコーディネーターのような提案ができるということになればより利用性は高まると思われる。他にも、案内所でVR（仮想現実）体験ができるといったように、単に交通機関等の案内にとどまらず、いろいろなサービスを複合的にできるような場所となることが理想的な方向と考えている。〔J案内所〕</li> <li>○ 滞在中、何度も来所して、旅行中の経験などいろいろなことを話したりする外国人旅行者もいるので、そういう意味で案内所が「立ち寄りたくなる場所」になることは望ましい方向性ではないか。また、困った時に警察やJRなどへ通訳の同行を求められるケースがあるなど、「いざというときに頼れる場所」となるよう、引き続き可能な限り対応するようにはしたい。〔K案内所〕</li> </ul>   |

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑤ インターネット情報との差別化、付加的・誘客サービスの取扱い等に取り組んでいる例

【案内所名：新山口駅観光案内所】

- 新山口駅観光交流センター（平成 30 年 3 月開設）内に設置され、同センターと一体的に旅行者の満足度向上に向けた各種取組を実施。
- 外国人旅行者の利用は、平成 31 年 4 月に 328 人など、毎月 200 人前後で推移。  
(インターネット情報との差別化)
- 月間企画として、スタッフがまとめた「あじさい鑑賞スポット」や「花火大会情報」、「山口の地酒」、「クリスマスの市内イベント紹介」、「お花見ガイド」、「道の駅に関する情報」等の情報を掲示等により提供。また、近隣のランチマップなど、スタッフの感想も交えた情報の提供に取り組んでいる。
- (付加的・誘客サービスの取扱)
- 通年企画として、外国人旅行者向けの「折り紙体験コーナー」をはじめ、「昔の遊びコーナー」、「オリジナルスタンプコーナー」等を提供。折り紙体験については、月 10 組前後の外国人旅行者が利用。
- 萩焼体験、座禅体験、着物体験等の要望がある場合に備え、対応できる施設の多言語リストを備えている（例えば、萩焼体験は月に 2 件ほどの要望あり）。
- 平成 30 年度開催「山口夢花博」のチケット販売を取り扱い（外国人への販売実績あり）、現在、県立美術館の前売入場券販売に向けて調整中（問い合わせがあったことから検討）。
- 無料で手荷物を湯田温泉地区の宿泊施設に配送するサービスを提供（山口市委託事業。月平均 3 件の外国人旅行者の利用あり）。
- 地元の和紙製品や観光はがき、地元まつわる書籍等を販売。
- 外国人旅行者からの要望を受けて、多言語食事カードを配布。宗教等により食べてはいけないもの等を伝えるコミュニケーションカードとなっており、旅行者と飲食店から一定の評価あり。
- イスラム教徒の要望に対応し、施設の一部を礼拝用に開放（年に 5 回前後対応）。
- 近隣の幼稚園や大学と協同し、七夕やハロウィン等のイベントを催すなど、誰もが立ち寄りやすい雰囲気作りを醸成。
- 外国人旅行者が山口県内の観光地の写真等を SNS 等に投稿したことを案内所スタッフに提示した場合に、クリアファイル等のグッズを配布する取組を実施（山口県央連携都市圏域「山口ゆめ回廊」の取組）。



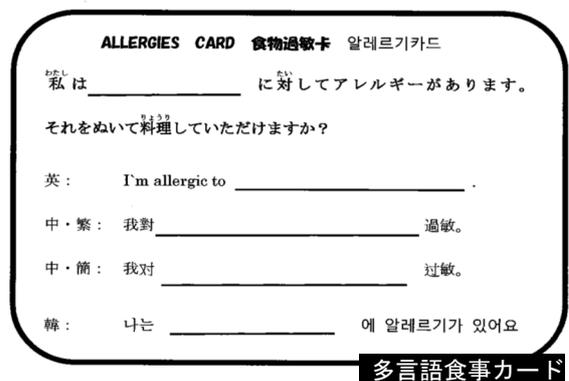
案内所・センター外観



地酒や道の駅、ランチマップ等の情報を掲示



季節に応じた飾り付け等により立ち寄りやすい雰囲気を醸成



多言語食事カード

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑥ 調査対象認定案内所における付加的・誘客サービスの取扱状況

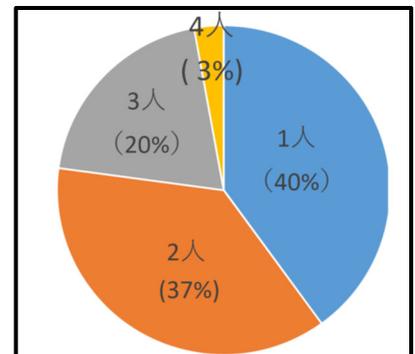
| サービスの区分            |                | 取り扱っている案内所数 | 今後の取扱いを具体的に予定している案内所数  |
|--------------------|----------------|-------------|------------------------|
| 付加的サービス<br>(予約・販売) | 美術館・博物館        | 2           | 2                      |
|                    | エンターテインメントチケット | 2           | 0<br>花火大会チケット販売等       |
|                    | ナイトタイム         | 0           | 1<br>流れ星鑑賞ツアー<br>宿泊プラン |
|                    | ガイド手配          | 6           | 2                      |
|                    | ツアー・旅行商品手配     | 4           | 2                      |
|                    | 旅行者交流スペース提供    | 2           | 0                      |
|                    | Wi-Fi ルータ等貸出し  | 4           | 1                      |
| 魅力・誘客<br>向上サービス    | 文化体験（案内所内）     | 3           | 0<br>折り紙体験、傘舞体験等       |
|                    | 先進技術体験（案内所内）   | 1           | 0<br>VR体験              |
|                    | アクティビティお試し体験   | 0           | 0                      |
|                    | ご当地産品の試食・試飲    | 0           | 0                      |
|                    | 専門分野人材相談       | 1           | 0<br>シューフィッター等<br>紹介   |
|                    | 産品販売           | 5           | 0                      |
|                    | 飲食             | 0           | 0                      |
|                    | レンタルサイクル       | 5           | 0                      |
|                    | 荷物預かり          | 7           | 0                      |
|                    | 荷物宅配（ホテル等への配送） | 5           | 0                      |

(注) 1 当局の調査結果による。

2 付加的サービスのうち、「トイレ利用」については、ブランド力向上報告書によれば外国人旅行者のニーズを案内所の提供サービスが上回っているため省略した。

図表 2-⑦ 調査対象認定案内所に常駐するスタッフの状況

| 常駐するスタッフ | 案内所数 |
|----------|------|
| 1人       | 14   |
| 2人       | 13   |
| 3人       | 7    |
| 4人       | 1    |



(注) 1 当局の調査結果による。

2 1~2人常駐することとしている2案内所は、1人の区分に参入した。

3 時間帯等によるが原則2人以上常駐することとしている4案内所は、2人の区分に参入した。

4 時間帯等によるが原則3人以上常駐することとしている1案内所は、3人の区分に参入した。

5 グラフの( )内は、調査対象認定案内所 (35) に占める割合である。

図表 2-⑧ 調査対象認定案内所においてみられた特徴的な取扱サービス等（図表 2-⑥記載の付加的・誘客サービスを除く）

| 区分                         |         | 内容  |
|----------------------------|---------|---|
| 周遊タクシー                     |         | 外国人旅行者個々の希望に応じたコース提案を行った上で、周遊事業に参画しているタクシー事業者と連携し、タクシーによる観光案内に つなげている。白兔海岸→浦富海岸→鳥取砂丘のコース等、平成 30 年度では 3,000 台以上の利用があった。〔鳥取市国際観光客サポートセンター〕  |
| 割引交通チケット等販売                |         | 11 案内所において、地域や日数等を限定した上でのバス・鉄道等の乗り放題チケットを販売している。  |
| 宿泊施設予約代行                   |         | 外国人旅行者の希望に合致すると思われる宿泊施設を紹介し、旅行者本人に決めてもらった上で、案内所から予約の連絡を行う。<br>(詳細：図表 2-⑨参照)   |
| 各種貸出し                      | 観光音声ガイド | 5 案内所において貸出し  |
|                            | 車イス     | 10 案内所において貸出し   |
|                            | ベビーカー   | 2 案内所において貸出し  |
|                            | 小型電気自動車 | 1 案内所において貸出し(外国人は国際免許が必要)   |
| 文化体験等に関する要望への備え(外部事業者等の紹介) |         | ○ 文化体験等の対応可能事業者をあらかじめ把握しておき、外国人旅行者の要望に応じて情報を提供（一部については認定案内所が予約代行も実施）<br>(主な情報提供例)<br>* 和装体験 * 和装でのまち歩き * 和菓子作り体験<br>* お茶立て体験<br>* コースターづくり * ランプスタンドづくり * 備前焼体験<br>* 萩焼体験 * 筆作り体験 * 人形顔描き体験 * 神楽面絵付体験<br>* ミニ弓道体験 * 桃狩り * お好み焼き体験 * 地酒・地ビール<br>* 座禅体験 * 神楽鑑賞  |
|                            |         | ○ サイクリストからの要望に応じて情報を提供<br>* 自転車の整備が可能なスポットを知りたいという要望に備えて尾道市が設定している「サイクルオアシス」という受入サービス登録事業所・施設等を紹介。〔尾道駅観光案内所等〕<br>* 上記と同様の要望がある場合に備えて、山口県内サイクルピットマップとして対応可能な施設等を多言語で提示できるよう備えている。〔新山口駅観光案内所〕<br>* しまなみ海道を自転車で走りたいという要望に備えて英語パンフレットを準備している。〔広島駅南口地下広場案内所〕<br>* 自転車組み立て施設、更衣室等(空港ビルの付随施設として設置)を紹介。〔広島空港国際線案内所〕 |

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑨ 外国人旅行者の要望を踏まえ、工夫した取組等を行っている例（主なもの）

| 区分       | 取組事例  |
|----------|---|
| 文化体験     | <p>○ <u>文化体験（和装でのまち歩き）のツアーの予約を受け付けているが、予約した外国人旅行が連絡もないままキャンセルとなることが頻繁に発生し、対応に苦慮することがあったが、体験予約サイトを活用したクレジット事前決済を導入して以降は同様の状況は発生していない。</u>〔倉吉白壁土蔵群観光案内所〕</p>  |
| 宿泊施設予約代行 | <p>○ <u>おかやま観光コンベンション協会の会員宿泊施設から空室情報をメールまたはファックスで受けており、当日の宿泊先を探す旅行者に情報提供が可能となっている（宿泊施設からの連絡は任意）。この取組は、おかやま観光コンベンション協会と宿泊施設関連組合の協議により開始したもので、案内所を利用する観光者へ有益なサービスを提供できる取組と認識している。ただし、当日予約したにもかかわらず、チェックインしないという事象も発生しており、案内所ではその責任が取れないことを理由に予約代行は実施しておらず、あくまで空室情報を提供し、旅行者本人が選び自ら予約してもらう形としている。</u>〔岡山市観光案内所、ももたろう観光センター〕</p> <p>○ <u>宿泊施設を予約しないまま来訪する外国人旅行者がいるため、宿泊施設予約代行サービスを実施している。尾道旅館ホテル業組合から、駅の案内所で予約可能とすれば、外国人旅行者の利便性が向上するとともに、周辺の宿泊施設の利用率が高まるのではないかと働きかけがあったもので、案内所において旅行者から要望（和室・洋室、ベッドの大きさ等）を聞き取り、合致する宿泊施設を紹介し、旅行者本人に決めてもらった上で、案内所から予約の連絡を行っている。尾道旅館ホテル業組合から、協力手数料として宿泊料金（基本料金）の10%を得て実施しているもので、平均して月に1～2件実施している。</u>〔尾道駅観光案内所〕</p> |
| 荷物配送サービス | <p>○ <u>手ぶら観光サービスを無料で取り扱っている。14時までに案内所に手荷物を預けると当日夕方までに湯田温泉地区の宿泊施設に配送している。平成20年から開始した取組で、湯田温泉への誘客促進とおもてなしの一環として、平成26年度以降は山口市から山口観光コンベンション協会への委託事業となっている。外国人旅行者の利用は平均して月に3件となっている。</u>〔新山口駅観光案内所〕</p>   |
| 通訳対応等    | <p>○ <u>外国人旅行者から、忘れ物・落とし物をした時や、同行者がはぐれてしまつて連絡が取れなくなつてしまったといった際に、警察署やJRに同行して通訳してほしいと言われる場合がある。また、切符の払い戻しに関することや、落とし物が見つかった際に着払いにするか否かなどの交渉の通訳を頼まれる場合があるが、長い時間案内所を離れることは望ましくないと思いつつ、可能な限り対応している。</u>〔松江国際観光案内所〕</p> <p>○ <u>外国人旅行者がレンタカーで来訪した際に、接触事故等のトラブルが発生し、警察、レンタカー会社及び保険会社への連絡を案内所職員が対応することがある。</u>〔倉吉白壁土蔵群観光案内所〕</p>  |

（注） 当局の調査結果による。

図表 2-⑩ J N T Oウェブサイトにおける認定案内所紹介ページ(様式)

〇〇観光案内所

[日本語](#) | [English](#) | [한국어](#) | [简体中文](#) | [繁體中文](#)

案内所外観写真

基本情報

---

|       |                      |              |   |
|-------|----------------------|--------------|---|
| 名称    | 〇〇観光案内所              |              |   |
| 住所    | 〒〇〇〇-〇〇〇<br>〇〇県〇〇市〇〇 | [地図]         |   |
| TEL   | 〇〇〇-〇〇〇-〇〇           | メールアドレス      | 〇〇〇@〇〇.jp                               |
| 開所時間  | 〇:〇~〇:〇              | 休業日          |   |
| カテゴリー | カテゴリー〇               | 英語・多言語HPアドレス | <a href="https://〇〇〇/">https://〇〇〇/</a> |

サービス

---

|       |      |   |                 |
|-------|------|---|-----------------|
| 多言語対応 | 英語:  | <input checked="" type="radio"/> パートタイム | その他の言語(フルタイム):  |
|       | 中国語: | 非対応                                     | その他の言語(パートタイム): |
|       | 韓国語: | 非対応                                     |                 |

---

|        |   |         |          |
|--------|---|---------|----------|
| Wi-Fi  | <input checked="" type="radio"/> 利用可能(無料) | ネット接続PC |          |
| 観光案内一般 | 情報提供のみ                                    | 交通機関    | 情報提供のみ   |
| 宿泊施設   | 情報提供のみ                                    | その他サービス | 〇〇〇〇〇〇〇〇 |

(注) J N T Oウェブサイトから抜粋し、当局が一部加工した。

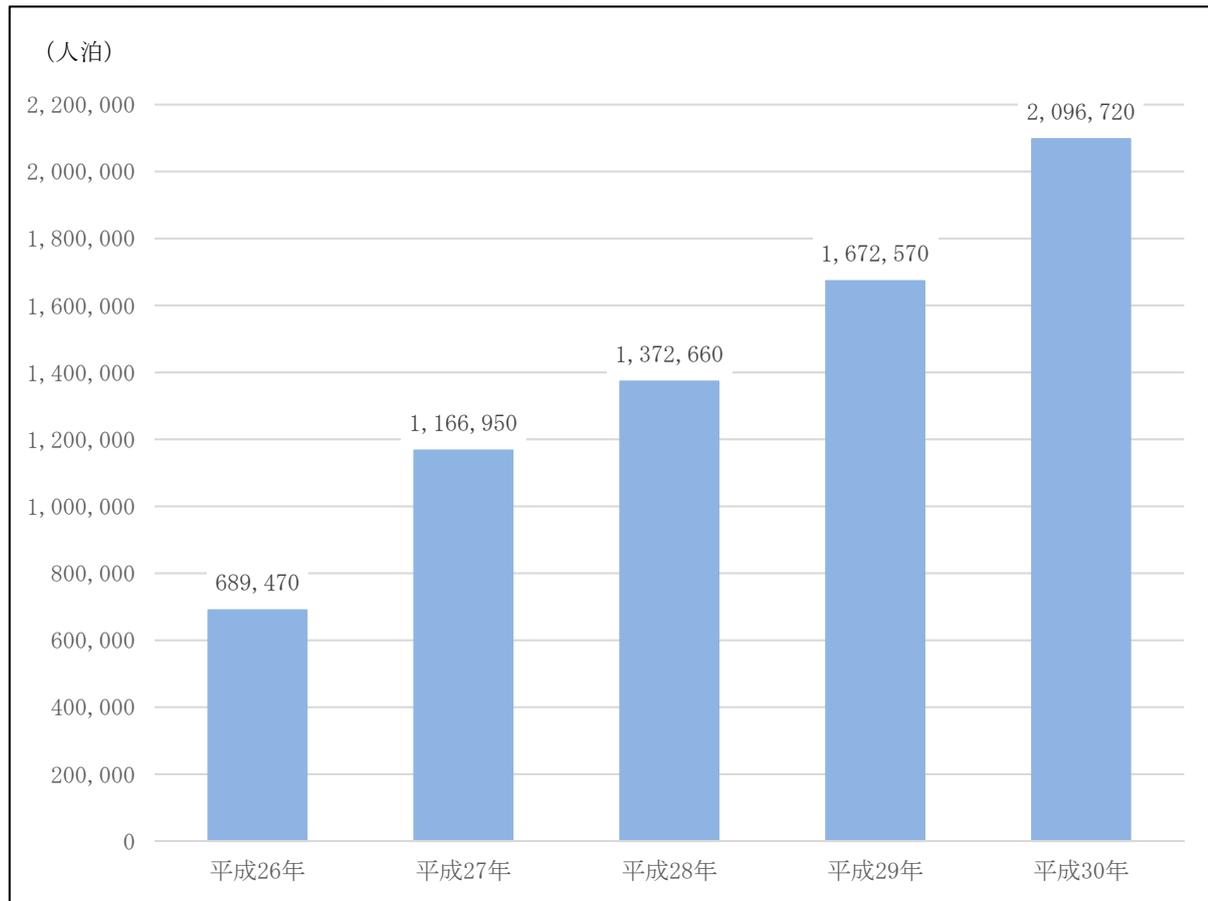
図表 2-⑪ J N T Oウェブサイトにおける認定案内所紹介ページの記載事項の正確性が確保されていない例

| 区分   | 事例   |                              |  |                              |                      |                         |                              |                        |  |  |  |       |  |             |                             |                  |                |                  |                |                  |                |                                     |
|--|--|------------------------------|--|------------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------------|------------------------|--|--|--|-------|--|-------------|-----------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|----------------|-------------------------------------|
| <p>取り扱っているサービスとして記載されているものの、実際には取り扱っておらず、正確性確保が望まれるもの等</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 宿泊施設予約代行サービスを取り扱っている旨記載されているが、実際には取り扱っていない。〔3案内所〕</li> <li>○ 荷物預かりサービスを取り扱っている旨記載されているが、実際には取り扱っていない。〔1案内所〕</li> <li>○ 荷物配送サービスについて取り扱っている旨記載されているが、実際には取り扱っていない。〔3案内所〕</li> <li>○ 文化体験サービスを取り扱っている旨記載されているが、実際には取り扱っていない。〔1案内所〕</li> <li>○ 案内所外観写真が現状と異なっている。〔1案内所〕</li> </ul> <p>(文化体験サービスを取り扱っている旨記載されているが、実際には取り扱っていない例)</p> <p>J N T Oウェブサイトでは「Baggage Storage , Cultural Experience」(荷物預かり、文化体験)と記載されているが、当該認定案内所で確認したところ、文化体験サービスは取り扱っていなかった。</p> <div data-bbox="424 907 1426 1214" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Services</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;"></td> <td style="width: 30%;">English : <input checked="" type="radio"/> Part Time</td> <td style="width: 30%;">Other languages(Full-time) :</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="vertical-align: top;">Multilingual Support</td> <td>Chinese : Not supported</td> <td>Other languages(Part time) :</td> </tr> <tr> <td>Korean : Not supported</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Wi-Fi</td> <td></td> <td>Internet PC</td> </tr> <tr> <td>General Tourist Information</td> <td>Information only</td> <td>Transportation</td> <td>Information only</td> </tr> <tr> <td>Accommodations</td> <td>Information only</td> <td style="border: 2px dashed red;">Other Services</td> <td style="border: 2px dashed red;">Baggage Storage,Cultural Experience</td> </tr> </table> </div> <p>(注) 点線の囲みは当局が付した。</p> |                              | English : <input checked="" type="radio"/> Part Time | Other languages(Full-time) : | Multilingual Support | Chinese : Not supported | Other languages(Part time) : | Korean : Not supported |  |  |  | Wi-Fi |  | Internet PC | General Tourist Information | Information only | Transportation | Information only | Accommodations | Information only | Other Services | Baggage Storage,Cultural Experience |
|  | English : <input checked="" type="radio"/> Part Time   | Other languages(Full-time) : |  |                              |                      |                         |                              |                        |  |  |  |       |  |             |                             |                  |                |                  |                |                  |                |                                     |
| Multilingual Support                                       | Chinese : Not supported  | Other languages(Part time) : |  |                              |                      |                         |                              |                        |  |  |  |       |  |             |                             |                  |                |                  |                |                  |                |                                     |
|  | Korean : Not supported   |                              |  |                              |                      |                         |                              |                        |  |  |  |       |  |             |                             |                  |                |                  |                |                  |                |                                     |
|  |  |                              |  |                              |                      |                         |                              |                        |  |  |  |       |  |             |                             |                  |                |                  |                |                  |                |                                     |
| Wi-Fi  |  | Internet PC                  |  |                              |                      |                         |                              |                        |  |  |  |       |  |             |                             |                  |                |                  |                |                  |                |                                     |
| General Tourist Information                                | Information only   | Transportation               | Information only                                     |                              |                      |                         |                              |                        |  |  |  |       |  |             |                             |                  |                |                  |                |                  |                |                                     |
| Accommodations   | Information only   | Other Services               | Baggage Storage,Cultural Experience                  |                              |                      |                         |                              |                        |  |  |  |       |  |             |                             |                  |                |                  |                |                  |                |                                     |
| <p>付加的・誘客サービス等を取り扱っているものの、記載されておらず、記載事項の充実が望まれるもの等</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ エンターテイメントチケット販売、案内ガイド手配、割引交通チケット等販売、レンタルサイクル等を取り扱っているが、記載されていない。〔1案内所〕</li> <li>○ 文化体験サービス、無料の荷物配送サービス、割引交通チケット等販売を取り扱っているが、記載されていない。〔1案内所〕</li> <li>○ 荷物預かりサービス、地元産品販売を取り扱っているが、記載されていない。〔1案内所〕</li> <li>○ 専門分野人材紹介、荷物預かりサービス等を取り扱っているが、記載されていない。〔1案内所〕</li> <li>○ 無料の荷物配送サービスを取り扱っているが、記載されていない。〔1案内所〕</li> <li>○ 音声ガイド貸出しサービスを取り扱っているが、記載されていない。〔1案内所〕</li> <li>○ 割引交通チケット等販売を行っているが、記載されていない。〔2案内所〕</li> <li>○ 宿泊施設を予約できるカウンターが案内所内に併設されている(同カウンターの設置は別主体によるもの)が、記載されていない。〔1案内所〕</li> </ul>   |                              |  |                              |                      |                         |                              |                        |  |  |  |       |  |             |                             |                  |                |                  |                |                  |                |                                     |

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(1)-① 中国地方の外国人延べ宿泊者数の状況

○ 中国地方における外国人延べ宿泊者数の推移



○ 平成30年の外国人延べ宿泊者数の他県との比較

(単位：人泊)

| 順位 | 都道府県名 | 延べ宿泊者数     | 順位 | 都道府県名 | 延べ宿泊者数  | 順位 | 都道府県名 | 延べ宿泊者数  |
|----|-------|------------|----|-------|---------|----|-------|---------|
| 1  | 東京都   | 23,194,530 | 18 | 石川県   | 973,950 | 35 | 岩手県   | 258,920 |
| 2  | 大阪府   | 15,124,140 | 19 | 長崎県   | 860,090 | 36 | 茨城県   | 254,190 |
| 3  | 北海道   | 8,335,030  | 20 | 鹿児島県  | 830,540 | 37 | 埼玉県   | 230,470 |
| 4  | 京都府   | 6,267,750  | 21 | 和歌山県  | 584,350 | 38 | 愛媛県   | 229,530 |
| 5  | 沖縄県   | 6,201,270  | 22 | 香川県   | 546,100 | 39 | 鳥取県   | 194,730 |
| 6  | 千葉県   | 4,115,770  | 23 | 岡山県   | 469,460 | 40 | 福島県   | 176,360 |
| 7  | 福岡県   | 3,366,510  | 24 | 奈良県   | 438,670 | 41 | 山形県   | 163,460 |
| 8  | 愛知県   | 2,850,230  | 25 | 滋賀県   | 412,510 | 42 | 秋田県   | 123,430 |
| 9  | 神奈川県  | 2,753,800  | 26 | 新潟県   | 404,890 | 43 | 山口県   | 122,630 |
| 10 | 山梨県   | 1,961,210  | 27 | 宮城県   | 402,110 | 44 | 徳島県   | 116,230 |
| 11 | 静岡県   | 1,793,750  | 28 | 佐賀県   | 391,900 | 45 | 高知県   | 79,160  |
| 12 | 長野県   | 1,527,160  | 29 | 青森県   | 349,050 | 46 | 福井県   | 75,860  |
| 13 | 岐阜県   | 1,484,320  | 30 | 三重県   | 340,580 | 47 | 島根県   | 72,740  |
| 14 | 大分県   | 1,442,210  | 31 | 宮崎県   | 326,530 |    |       |         |
| 15 | 兵庫県   | 1,259,930  | 32 | 栃木県   | 323,390 |    |       |         |
| 16 | 広島県   | 1,237,170  | 33 | 富山県   | 306,200 |    |       |         |
| 17 | 熊本県   | 1,013,020  | 34 | 群馬県   | 289,400 |    |       |         |

(注) 宿泊旅行統計調査に基づき、当局が作成した。

図表 3-(1)-② 外国人観光案内所の基本的な考え方

|  |
|--|
| <p>○ 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」(平成24年1月制定。平成30年4月改定 観光庁)<br/>         〈抜粋〉</p> <p>1. 外国人観光案内所の基本的な考え方</p> <p>(1) 外国人観光案内の基本的な考え方<br/>         (略)</p> <p>一方、我が国の観光案内所は、外国人旅行者にとって場所が分かりにくい、必要な情報が提供されていないなど、様々な課題を抱えている。訪日外国人3000万人時代を見据え、<u>外国人の旅行を促進する観光案内所として、これまで以上に質の向上に取り組み、質を担保するとともに、設置数の増加を図ることで、外国人旅行者が安心して利用できる環境を築いていくことが求められる。</u></p> <p>(略)</p> <p>(2) 外国人観光案内所の運営の考え方と認定制度の導入</p> <p>1) 外国人観光案内所の現状と課題<br/>         (略)</p> <p>しかしながら、<u>現状では、必ずしも必要な場所に外国人観光案内所が所在しているとは限らず、また、外国人旅行者へのサービス提供が十分ではない観光案内所もある。利用者側の視点からは、ICT化の進展により、多くの観光情報を母国にいながらにして入手できるようになってきたが、全ての必要な情報を旅行前に入手することは困難であり、外国人観光案内所は、今後も外国人旅行者にとって地域を訪れた際の窓口であり、情報の収集拠点であることが求められている。</u></p> <p>(略)</p> |
|--|

(注) 下線は当局が付した。

図表 3-(1)-③ 認定案内所のネットワーク化により得られる効果等

|  |
|--|
| <p>○ J N T O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(平成31年3月 観光庁参事官(外客受入担当)) 〈抜粋〉</p> <p>2. 観光案内所の目指す姿の実現に向けた施策の検討</p> <p>2.2 ネットワーク化による補完的な体制づくり</p> <p>■ ネットワーク化によって期待する効果</p> <p><u>認定案内所のネットワーク化により、個別の認定案内所エリア内の情報のみならず、広域的な情報の流通も可能になり、多様化した外国人旅行者のニーズに対応できるようになる。</u>外国人旅行者の行動である、我が国へのゲートウェイである空港から東京や大阪・京都等の大都市へ、大都市から地域の観光拠点へ、地域の観光拠点から周縁の観光地へという川上から川下に向かう流れに対して適切に情報を提供していくことが効果的である。川上側の認定案内所に川下側の認定案内所からの信頼できる情報を集約することで、ニーズに合った情報提供を行うことができる。<u>こうした認定案内所同士での連携においては、J N T Oが認定案内所専用サイトにおいて運用している掲示板の活用が考えられる。</u>リアルタイムでの災害時の情報共有や、地域の認定案内所ならではの情報(観光地の混雑状況や、祭等のイベント開催情報等)の共有が可能となるよう、機能充実を検討する。</p> |
|--|

| 観光案内所のネットワーク化のメリット   |  |  |
|--|--|--|
| <p>【外国人旅行者向け】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>多様化したニーズや問合せに答えてくれる。</li> <li>ソースがはっきりした信頼できる情報を得られる。</li> <li>リアルタイムな情報を得られる。</li> </ul> | <p>【観光案内所向け】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>旅行者の多様化したお困りごとに対応できる。</li> <li>観光案内所提供しているサービスの向上につながる。</li> <li>スタッフの質の向上の意識が高まる。</li> <li>蓄積された情報の共有が可能になる。</li> </ul> | <p>【地域の観光事業者向け】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>周遊してくれる旅行者が増える。</li> <li>消費の増加につながる。</li> <li>外国人旅行者に知ってもらふ機会が増える。</li> </ul> |

(注) 下線は当局が付した。

図表 3-(1)-④ 認定案内所を活用した外国人旅行者の周遊に係る山口県の取組

山口県は、ラグビーワールドカップ、東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、欧米等からの外国人旅行者の増加が見込まれることから、同県へのインバウンド需要の更なる取り込みに向けて、欧米等市場へのプロモーションを強化することとした。

このため、成田空港及び羽田空港から入国後、情報取得のために訪れる東京の認定案内所（T I C T O K Y O）において、同県の観光情報の発信や観光案内を実施することにより同県への送客につなげ、広域周遊の促進を図るため、「T I C T O K Y O」及び同県内複数の案内所のネットワーク化に令和元年7月から取り組んでいる。

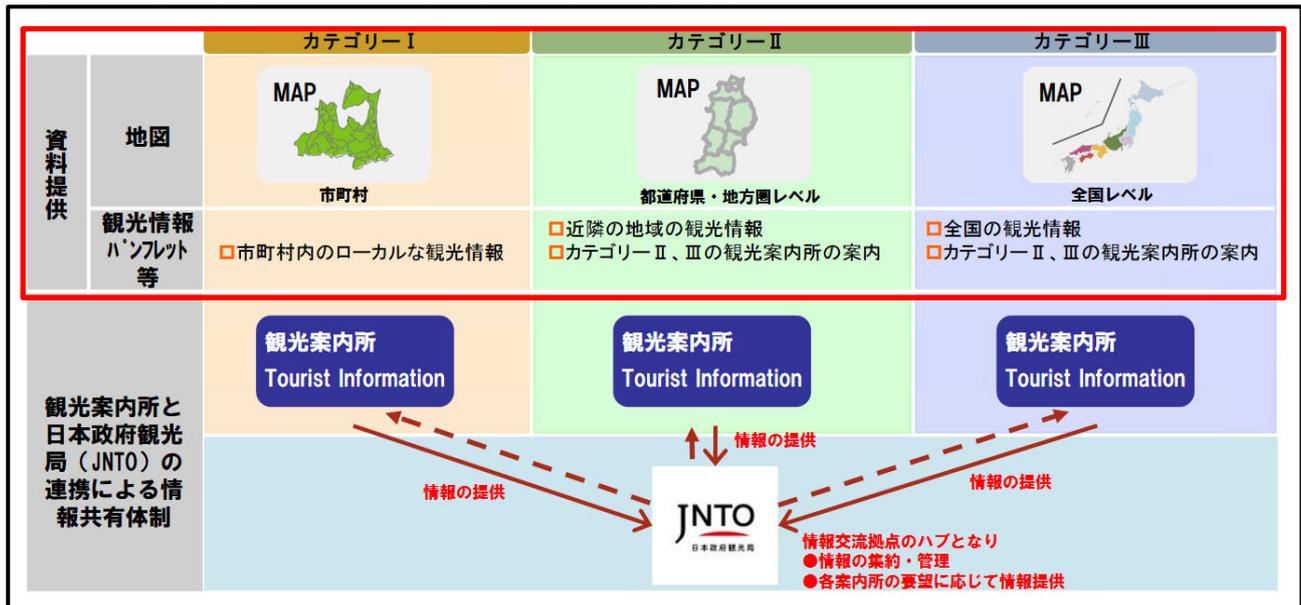
当該ネットワークでは、チャットワーク等のコミュニケーションツールを活用し、「T I C T O K Y O」及び同県内複数の案内所の間で、同県の観光地情報等を日常的に共有する体制を構築した。

なお、当該ネットワークに参加する案内所の選定は、外国人旅行者の来訪が多い地域又は新幹線駅付近若しくは新幹線駅からの直行バスがあるなど交通の便が良い地域であることを念頭に、同県が案内所の立地する市町村の意向を確認しつつ実施した。

令和元年12月現在、県内7か所の案内所が当該ネットワークに参加しており、そのうち6か所が認定案内所である。

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(1)-⑤ 認定案内所が求められる情報提供の地理的範囲



(注) 1 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」から抜粋した。  
2 囲み線は当局が付した。

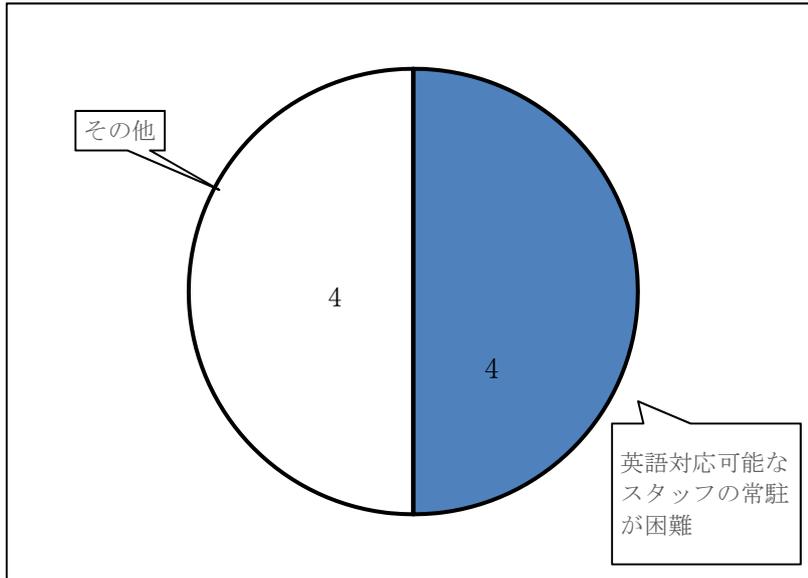
図表 3-(1)-⑥ 調査対象としたカテゴリーⅠの認定案内所が情報提供可能な地理的範囲

| 調査対象案内所数 | 立地する市町内 | 立地する県内 | 県外（中国地方） |
|----------|---------|--------|----------|
| 17       | 17      | 17     | 8        |

(注) 1 当局の調査結果による。  
2 「きれいな町並みが見たいが、お勧めはないか」といった明確な目的を持たない外国人旅行者に対し、提供することのできる観光情報の地理的範囲を確認した（複数回答可）。

図表 3-(1)-⑦ カテゴリーの格上げを検討していない理由

○ カテゴリーの格上げを検討していない理由



(注) 1 当局の調査結果による。

2 調査対象としたカテゴリー I の認定案内所のうち、令和元年に認定を受けた認定案内所を除き、格上げを検討していないとした認定案内所の 8 運営主体から、その理由を聴取した。

○ その他に分類した主な理由

|      |  |
|------|--|
| A案内所 | 英語対応可能スタッフを配置し、広域の観光情報も提供可能であるが、立地する地域は主要な交通結節点とは言えず、利用する外国人旅行者も地域内の観光情報を求めることが多いため。 |
| B案内所 | 英語対応可能スタッフを配置し、広域の観光情報も提供可能であるが、認定を受けたことによるメリットを明確に認識できていないため。                       |

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(1)-⑧ カテゴリーⅡの認定案内所が求められる多言語対応（スタッフ）のサービス水準

| サービス・設備水準等                                      | 認定審査の考え方   |
|---|--|
| <p><u>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。</u></p> | <p>原則、案内所が開所している時間には、英語対応可能なスタッフが常駐しなければなりません。ただし、英語対応可能なスタッフが休暇、休憩等により、不在の時は、電話通訳サービス等、代替えの手段を用いることで英語対応が可能な場合で、下記の要件を満たす場合は、英語対応可能なスタッフが常駐しているとみなします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 英語対応可能なスタッフは、年間 240 日以上勤務すること</li> <li>・ 英語対応可能なスタッフが不在の際は、以下のような対応でもって、代替えの手段とみなします。</li> </ul> <p>○ 電話通訳サービス、多言語翻訳システム等を用いて不在時の英語対応が可能（認定後の JNTO による簡易通訳サポートを除く）</p> <p>○ 案内所にはいない他の職員（市役所職員、事務所職員）で、不在時の英語対応が可能</p> <p>○ 他の案内所とスカイプ等による手段を用いることで、職員不在時の英語対応を補完する 等</p> |

(注) 1 「外国人観光案内所認定審査の考え方」（JNTO 平成 30 年 8 月改訂）から抜粋した。

2 下線は当局が付した。

図表 3-(1)-⑨ 中国地方のインバウンド宿泊増加に向けた観光に関する意見交換会

(参加機関)

中国運輸局 (座長・事務局)  
中国地方整備局、一般社団法人 中国経済連合会、中国地域観光推進協議会、  
一般社団法人 セとうち観光推進機構、一般社団法人 山陰インバウンド機構、  
公益財団法人 中国地域創造研究センター

○ 「中国地方の訪日外国人宿泊の増加に向けた提言」(平成30年6月)〈抜粋〉

II. 魅力ある中国地方を知ってもらうため

1. 訪日リピーター層・短期滞在層への取組み～独自資源の発信と地域空港の国際航空路線の維持・拡充～

(略)

中には、外国人がまだ誰もいない地域に行ってみたいというニーズをもった観光客もある。このような特定の目的を持った方々に対しては、次も中国地方へのリピーターとして当該地域やその周辺を周遊してもらえ、旅行の満足度をあげることを目指すべきである。そのため満足度を高めるべく、受入環境の整備はもちろんのこと、観光案内所や宿泊施設等で周辺の魅力的な観光資源、また知る人ぞ知るといった穴場的な場所の紹介ができるよう、各地域・市町村で旅行者のニーズに合わせた戦略を立てた上で関係者が取り組むことが必要である。

(略)

中国地方の観光に興味を持った外国人観光客にプラスアルファの情報提供により、中国地方での滞在時間を延ばしていく工夫も求められる。そのためにも、中国地方の各観光地の紹介HP等を互いにリンクさせることや観光案内所で近隣地域の魅力や公共交通等のフリーパスやレンタカー等を利用した観光周遊の案内ができるようにするなど、関係者が広域周遊を意識できるような取組みも考えるべきである。

(略)

2. 日本に長期間滞在する外国人への取組み～中国地方の魅力を伝え山陰・山陽の観光地をつないで滞在させる～

(2) 広島からの周遊について

中国地方に来る外国人観光客のうち、広島を訪問する観光客の比率が最も高い。実際に広島に来ている外国人観光客には、広島の一部のみの観光に終わらせることのないよう、上記と共に来日前又は来日して早い段階での広島を起点とした面的な広域観光周遊コースや広島発の観光ツアーを示すことが求められる。

(略)

その他、広島の観光案内所、宿泊施設にて、広島発の観光客個々のニーズに応じた観光ルートを紹介できるような取組みを進めるべきである。(略)各地・自治体の外国語版パンフレットは観光案内所等で充実してきているが、地域としてニーズに合わせた具体的な周遊の提案ができるべく、観光案内所や宿泊施設における案内人員を育成するような施策が必要である。例えば、昨年広島駅に開設されたJNTOカテゴリー3認定の観光案内所には、非常に多くの外国人観光客が訪問しており、平和記念公園や宮島以外にも広島近隣のお薦めの観光地や過ごし方などの問い合わせもなされている。そういう案内員が一日若しくは半日で周遊できる具体の観光周遊ルートを紹介する場面で、近隣の観光地の紹介がしっかりと行われることにより広島近辺、中国地方での滞在が長くなるようにすべく、観光案内所の機能強化を関係機関が連携して取り組むことである。

(略)

(注) 下線は当局が付した。

図表 3-(1)-⑩ 地域の観光資源を活用したプロモーション事業 平成 31 年度実施方針（観光庁）

地方運輸局・沖縄総合事務局（以下、「地方運輸局等」という。）は、訪日外国人旅行者の地方部への誘客を加速させるため、訪日外国人旅行者の多様なニーズを踏まえ、地方（自治体及び民間企業等）の発意の元に自らが主体となり、日本政府観光局（以下、「JNTO」という。）とも連携しつつ、以下の方針に沿って、地域の魅力ある観光資源を戦略的かつ効果的に発信する。事業実施の基となる事業計画は、「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成 28 年 3 月 30 日「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」決定。以下、「観光ビジョン」という。）及び「観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム 2018」（平成 30 年 6 月 12 日「観光立国推進閣僚会議」決定。以下、「観光ビジョン実現プログラム」という。）の趣旨を踏まえつつ、2018～2020 年訪日プロモーション全体方針と市場別方針（以下、「訪日プロモーション3年方針」という。）並びに地域の実情に応じて地方運輸局等が定める地域ブロック方針との整合を図ることとし、策定された事業計画は観光庁と JNTO が確認することとする。

（注） 下線は当局が付した。

図表 3-(1)-⑪ 地域の観光資源を活用したプロモーション事業 2019 年度ブロック方針（中国運輸局）

（基本方針）

「広域周遊観光促進のための新たな観光地域支援事業」や「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策・旅行環境整備事業（消費拡大）」等、他の観光施策との調和を図りながら、国と地方との広域的な連携のもと、主要ターゲット層に訴求する効果的なプロモーションを戦略的に展開することにより、『中国地方』のエリア全域や『山陰・瀬戸内地域』をまたがるエリアでの訪日外国人旅行者の広域周遊観光を促進し、より多くの来訪さらには宿泊・長期滞在につなげる。

（地域戦略）

古代からの歴史・文化が残り、独自の伝統芸能や世界随一の多島美が織りなす「瀬戸内海」、世界的な知名度を誇る「広島」及び豊富な果物や海産物等を有し、アジア各方面からの国際定期航路が就航する『中国地方（山陰・瀬戸内地域）』の魅力を効果的に発信し、訪日旅行のブランドイメージとして認識してもらえるようにする。さらに、欧米豪を中心とした長期滞在層に対しては、既に訪問実績のある「広島」を中心に滞在時間を長くするための取組を進めるとともに、「広島」を拠点に『中国地方（山陰・瀬戸内地域）』各地への広域周遊観光を促す取組を強化する。

（目標（KPI）：管内の訪日外国人延べ宿泊者数）

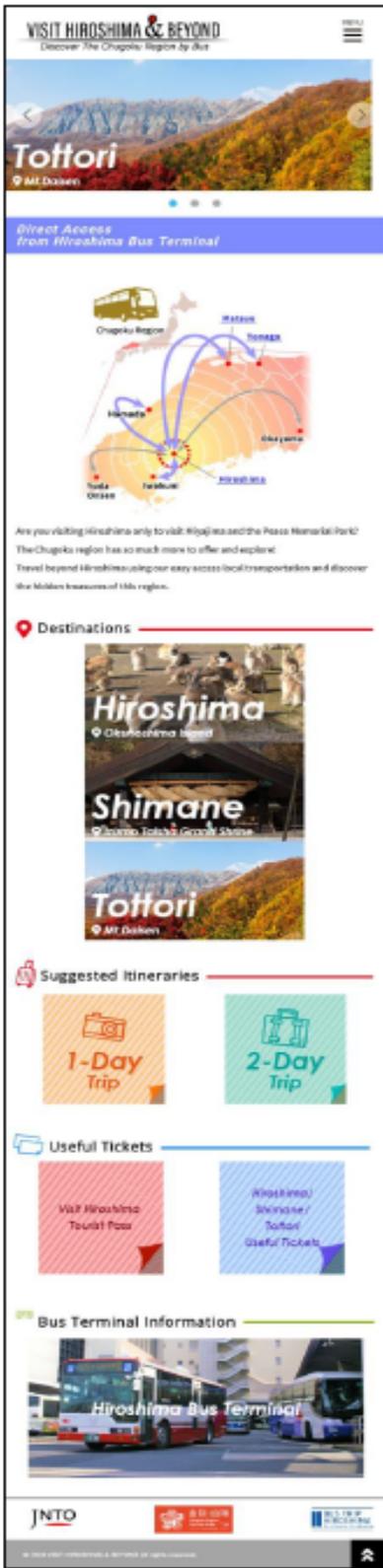
2019年 258万人泊

2020年 320万人泊

（注） 下線は当局が付した。

図表 3-(1)-⑫ 広域周遊観光ウェブサイトの概要

◇ WEBサイトの概要



- サイトタイトル  

## VISIT HIROSHIMA & BEYOND

*Discover The Chugoku Region by Bus*
- サイト URL  

<https://www.into-you.jp/en/visithiroshima-beyond/index.html>
- サイト構成 (TOPページ)

最上部に次なる目的地となり得る代表的な観光地を大きな画像で紹介、さらに広島から各都市へのバス路線を示すことで、都市間高速バスを活用した周遊をイメージ付けます

広島・島根・鳥取のさらなる観光資源を紹介し、「宮島」「原爆ドーム」だけではない次なる目的地を観光客へ紹介します

上記で紹介した観光資源を活用し、広島発着のモデルコースを紹介することで、周遊プランに具体性を持たせます

紹介した観光資源やモデルコース内で活用可能なインバウンド向け交通企画券を紹介し、バスを活用すればこれらの観光地に「お得に」「簡単に」アクセス可能なことを紹介します

広島バスセンターの立地や施設内の外国人向け観光案内所を紹介することで、当該施設の拠点性、利便性の高さを紹介します

※他のページに関しては実際のサイトを閲覧ください。

(注) 1 中国運輸局の公表資料から抜粋した。  
 2 下線は当局が付した。

図表 3-(1)-⑬ 外国人旅行者の周遊促進ウェブサイト上のモデルコース



(注) 1 「Visit Hiroshima & Beyond」 から抜粋した。

2 矢印等は当局が挿入した。

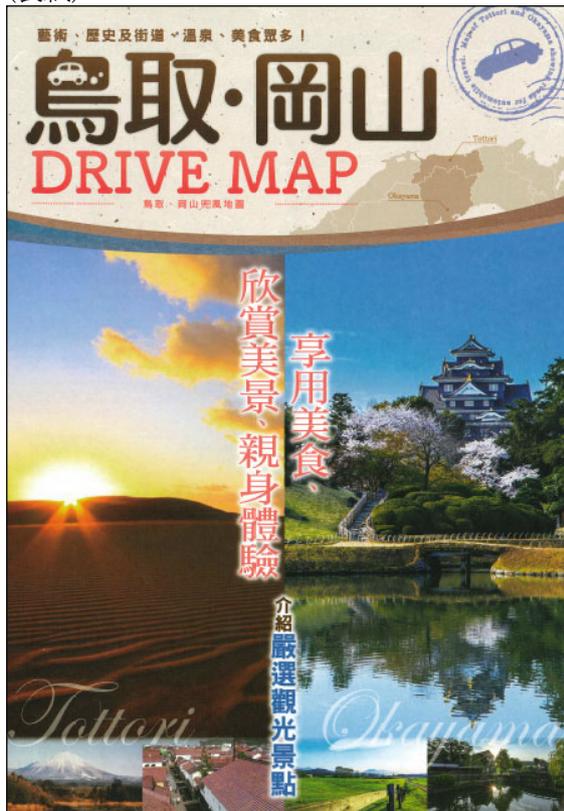
図表 3-(1)-⑭ 認定案内所を活用した外国人旅行者の周遊に係る鳥取県、岡山県の取組

鳥取県及び岡山県は、両県ともに県内に立地する空港において、香港との間に国際定期便が就航している中、香港からの外国人旅行者はレンタカーの利用率が高いことを踏まえ、「鳥取・岡山ドライブマップ」を作成し、両県の空港付近のレンタカー会社に配架を依頼している。

また、同ドライブマップは、両県の観光資源を地図上に示すのみならず、両県の空港を発着地としたモデルコースを紹介し、周遊の促進を図っている。

なお、同ドライブマップには、外国人旅行者がレンタカーによる移動時であっても、必要に応じた情報収集ができるよう、主要な認定案内所の電話番号を掲載している。

(表紙)



(モデルコースの紹介)

### 1. 体験観光 (其1)

- 米子鬼太郎劇場** (A-1) 109 584 622/21
- 水木茂之路** (B-1) 109 762 005/24
- 養生温泉** (B-2) 109 449 482/47
- 森之窟大山 Field Athletic** (B-3) 102 552 737/43
- 大山牧場牛乳之荘** (B-4) 102 466 047/47
- 鹿野蕎麥麵道場** (B-5) 1045 472 314/55
- AOYA和紙工坊** (B-6) 1045 467 877/03
- 中部温泉区** (B-7) 1045 467 877/03
- 山田養蜂場蜜蜂農園** (B-8) 1045 467 877/03
- 岡山牧場** (B-9) 075 312 772/56
- 中部温泉区** (B-10) 1045 467 877/03
- 山田養蜂場蜜蜂農園** (B-11) 1045 467 877/03

### 2. 盡享冬季的美食

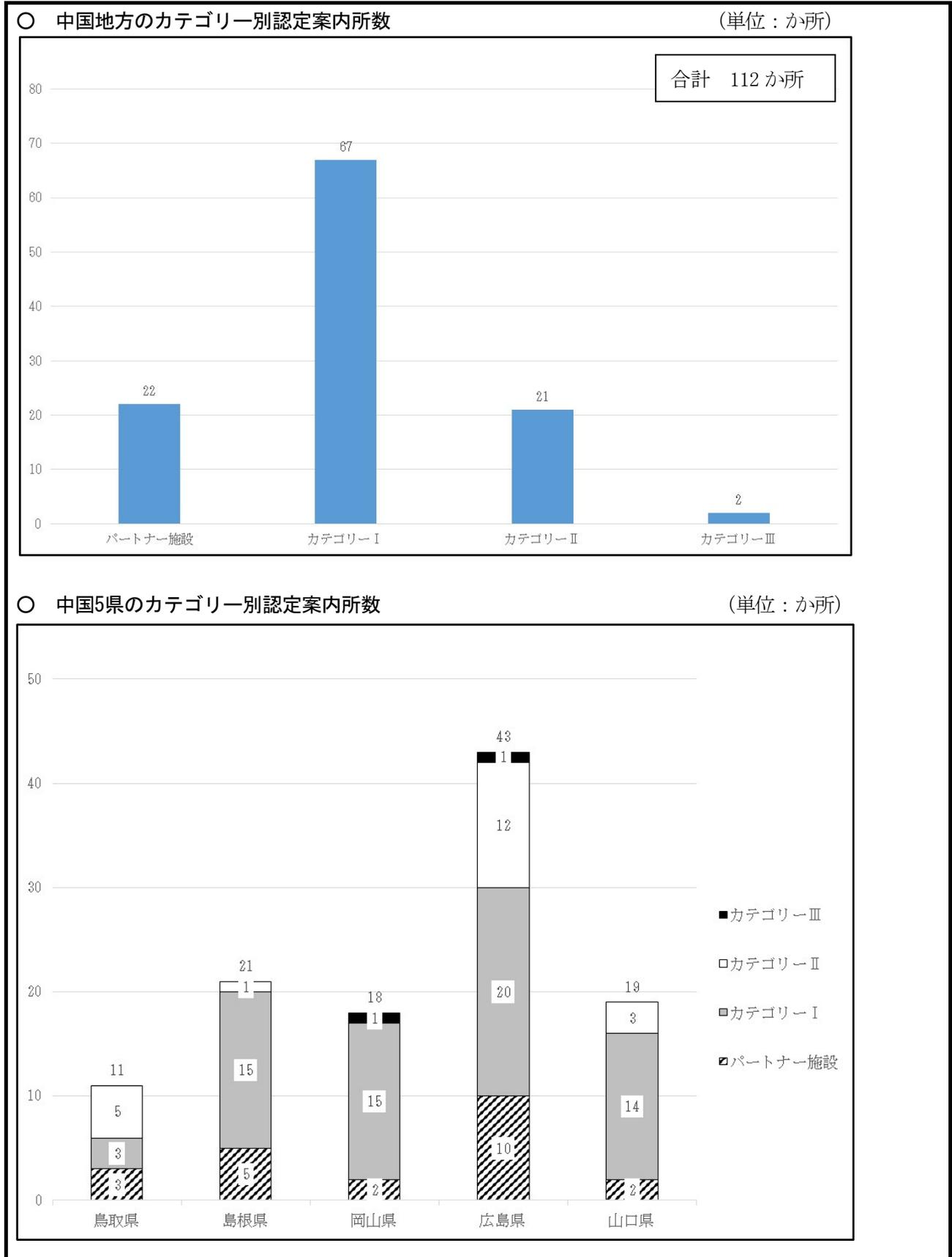
- 米子鬼太郎劇場** (A-1) 109 584 622/21
- 採水泉** (B-1) 125 696 804/77
- 當地產農場 Wataina** (B-2) 103 904 672/62
- 道の驛 Kinanse岩美** (B-3) 125 975 193/34
- 鳥取温泉** (B-4) 125 568 638/48
- 山田養蜂場蜜蜂農園** (B-5) 1045 467 877/03
- 岡山牧場** (B-6) 075 312 772/55
- 山田養蜂場蜜蜂農園** (B-7) 1045 467 877/03

(裏表紙、認定案内所電話番号の掲載)

| JNTO認定外国旅客観光導覧所        |                  |                          |                  |
|------------------------|------------------|--------------------------|------------------|
| <b>鳥取縣</b>             |                  |                          |                  |
| ■ 鳥取市國際觀光客支援中心         | TEL.0857-22-7935 | ■ 境港市觀光導覧所               | TEL.0859-47-0121 |
| ■ 鳥取中部國際觀光支援中心         | TEL.0858-24-5024 |                          |                  |
| <b>岡山縣</b>             |                  |                          |                  |
| ■ 桃太郎觀光中心              | TEL.086-222-2912 | ■ 中國高速公路 勝央服務區 下行線 服務台   | TEL.0868-38-4230 |
| ■ 岡山市觀光導覧所             |                  | ■ 中國高速公路 大佐服務區 上行線 服務台   | TEL.0867-98-3373 |
| ■ 倉敷館觀光導覧所             | TEL.086-422-0542 | ■ 中國高速公路 大佐服務區 下行線 服務台   | TEL.0867-98-2279 |
| ■ 倉敷駅前觀光導覧所            | TEL.086-424-1220 | ■ 米子高速公路 蒜山高原服務區 上行線 服務台 | TEL.0867-66-5004 |
| ■ 山陽高速公路 吉備服務區 上行線 服務台 | TEL.086-284-8617 | ■ 米子高速公路 蒜山高原服務區 下行線 服務台 | TEL.0867-66-5002 |
| ■ 山陽高速公路 吉備服務區 下行線 服務台 | TEL.086-284-8618 | ■ 五十嵐優美子美術館              | TEL.086-426-1919 |
| ■ 中國高速公路 勝央服務區 上行線 服務台 | TEL.0868-38-6614 |                          |                  |

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(2)-① 中国地方の案内所の認定状況（令和2年2月末時点）



(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(2)-② 案内所の望ましい立地の考え方

○ 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成24年1月制定。平成30年4月改定 観光庁）  
 〈抜粋〉

| 分類          | 求められる機能  | 求められる立地場所  | 3000万人時代実現時に<br>おける設置目標  |
|-------------|--|--|--|
| カテゴリー<br>Ⅰ  | <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>◆ 常時ではないが英語対応が可能であり、地域の観光情報、地図等を旅行者に提供できる。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 外国人旅行者の最終目的地となり、ローカルな情報の提供が求められる地域。</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <u>市町村に少なくとも1以上設置する。</u></li> </ul>   |
| カテゴリー<br>Ⅱ  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 常時英語対応が可能で、地域情報はもちろんのこと、周辺を含む広域の観光情報、地図等を旅行者に提供できる。</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 外国人旅行者が、観光の拠点として多く利用し、ローカルな情報に加え、次の移動先などの広域的な情報の提供が求められる地域。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 都道府県に少なくとも1以上設置し、全国的な受入体制を整備する。</li> <li>◆ 多くの外国人旅行者が訪れるような交通結節点に設置する。</li> <li>◆ 外国人旅行者の受入に積極的な都市に設置する。</li> </ul> |
| カテゴリー<br>Ⅲ  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 常時、英語を含む3以上の言語による対応が可能であり、全国レベルの観光情報、地図等を旅行者に提供できる。</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 外国人旅行者が我が国のゲートウェイとして、最初に訪れる地域。</li> <li>◆ 外国人旅行者が特に多く訪れる観光地。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ ゲートウェイとなる交通拠点に設置する。</li> <li>◆ 我が国の国際的な観光地となる都市に設置する。</li> </ul>  |
| パートナー<br>施設 | <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り、公平・中立に配慮して地域の観光情報、地図等を提供できる。</li> </ul>                         | <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のある地域。</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 全国各地で設置が進むことが望ましい。</li> </ul>   |

(注) 下線は当局が付した。

図表 3-(2)-③ 新幹線駅全駅の観光拠点としての機能強化（案内所としての認定の取得）

○ 「観光ビジョン実現プログラム2019－世界が訪れたい日本を目指して－」（令和元年6月 観光立国推進閣僚会議）〈抜粋〉

1. 外国人が真の意味で楽しめる仕様に変えるための環境整備

交通機関  
 <関連施策>  
 (略)

○新幹線全駅の観光拠点としての機能強化

- ◆ 新幹線全駅（108駅）の観光拠点としての機能強化を図るため、地方運輸局と連携し、地方公共団体、観光協会、関係鉄道事業者等の調整等により、日本政府観光局が実施している外国人観光案内所としての上位の認定の取得、主要新幹線駅を中心とした手ぶら観光カウンターの設置等を促進する。

(略)

(注) 下線は当局が付した。

図表 3-(2)-④ 各地方運輸局管内の新幹線駅における認定案内所の所在状況（令和2年2月末時点）

| 地方運輸局名  | 管内新幹線駅数<br>(a) | 認定案内所が<br>所在する新幹線駅数<br>(b) | 所在率<br>(b/a) |
|---------|----------------|----------------------------|--------------|
| 全国      | 108            | 83                         | 76.9%        |
| 北海道運輸局  | 2              | 1                          | 50.0%        |
| 東北運輸局   | 33             | 27                         | 81.8%        |
| 関東運輸局   | 14             | 10                         | 71.4%        |
| 北陸信越運輸局 | 17             | 16                         | 94.1%        |
| 中部運輸局   | 10             | 8                          | 80.0%        |
| 近畿運輸局   | 7              | 4                          | 57.1%        |
| 中国運輸局   | 12             | 6                          | 50.0%        |
| 九州運輸局   | 13             | 11                         | 84.6%        |

- (注) 1 JNTOウェブサイトにおける「認定された案内所の一覧」に基づき、当局が作成した。  
 2 所在率は小数点第2位を四捨五入して算出した。  
 3 長野県は北陸信越運輸局に含まれる。また、管内に新幹線駅のない四国運輸局は除いている。

図表 3-(2)-⑤ 中国運輸局管内の新幹線駅における認定案内所の所在状況（令和2年2月末時点）

| 区分<br>新幹線駅名 | 新幹線停車状況     |             |             |             |             | 認定案内所<br>の所在状況 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
|             | み<br>ず<br>ほ | さ<br>く<br>ら | の<br>ぞ<br>み | ひ<br>か<br>り | こ<br>だ<br>ま |                |
| 岡山駅         | ○           | ○           | ○           | ○           | ○           | 有 (カテゴリーⅢ)     |
| 新倉敷駅        |             |             |             | △           | ○           | ×              |
| 福山駅         | △           | ○           | △           | ○           | ○           | 有 (カテゴリーⅡ)     |
| 新尾道駅        |             |             |             | △           | ○           | 有 (カテゴリーⅠ)     |
| 三原駅         |             |             |             | △           | ○           | ×              |
| 東広島駅        |             |             |             | △           | ○           | ×              |
| 広島駅         | ○           | ○           | ○           | ○           | ○           | 有 (カテゴリーⅢ)     |
| 新岩国駅        |             |             |             | △           | ○           | ×              |
| 徳山駅         |             | △           | △           | △           | ○           | ×              |
| 新山口駅        |             | △           | △           | △           | ○           | 有 (カテゴリーⅡ)     |
| 厚狭駅         |             |             |             |             | ○           | ×              |
| 新下関駅        |             | △           |             | △           | ○           | 有 (カテゴリーⅠ)     |

- (注) 1 当局の調査結果による。  
 2 新幹線停車状況は、令和2年2月末時点の時刻表に基づき、以下のとおり記号分けしている。  
 ○…全ての新幹線が停車、△…一部の新幹線が停車

図表 3-(2)-⑥ 中国運輸局が保有している未認定案内所一覧（イメージ）

| 県名  | 市町村名 | 観光案内所名  | カテゴリー判定（H29 調査時点） |   |   |   |      |
|-----|------|---------|-------------------|---|---|---|------|
|     |      |         | 3                 | 2 | 1 | P | レベル外 |
| ●●県 | ●●市  | ●●観光案内所 |                   | ○ | ○ | ○ |      |
| ●●県 | ●●市  | ●●観光案内所 |                   |   | ○ | ○ |      |
| ●●県 | ●●市  | ●●観光案内所 |                   |   |   |   | ○    |

(注) 中国運輸局提供資料に基づき、当局が作成した。

図表 3-(2)-⑦ 中国運輸局が認定申請の働きかけを行っていない例

| 未認定案内所の所在地 | 状況   |
|------------|--|
| 山口県岩国市     | <p>岩国市は、錦帯橋、岩国城といった観光地を有し、平成 30 年にはおよそ 7 万人の外国人旅行者が訪れている。</p> <p>同市が設置主体となり、運営をいわくにバス株式会社に委託している未認定案内所が 2 か所あるが（岩国駅観光案内所、錦帯橋バスセンター観光案内所）、いずれについても中国運輸局は認定申請の働きかけを行っていない。</p> |
| 広島県竹原市     | <p>利用する外国人旅行者が増える可能性が高い広域周遊ウェブサイトで紹介しているモデルコース上の交通結節点（項目 3-(1)参照）のうち、J R 竹原駅及び J R 三次駅周辺に所在する未認定案内所について、中国運輸局は認定申請の働きかけを行っていない。</p>  |
| 広島県三次市     |  |

(注) 当局の調査結果による。



図表 3-(2)-⑨ 中国運輸局が開催した「JNTO外国人観光案内所カテゴリー認定制度」に関する説明会  
における県別の参加機関数等

【第1回】

日付：平成30年3月22日（木）

場所：中国運輸局 海技試験場（広島市）

構成：①「JNTO外国人案内所カテゴリー認定制度」に関する説明会（約40分）

- ・ JNTO認定制度概要、認定取得のメリット（支援制度等）
- ・ 申請方法
- ・ JNTO認定外国人観光案内所事例紹介

②平成30年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策・旅行環境整備事業（消費拡大）」に関する説明会（約50分）

（略）

【第2回】

日付：平成30年6月22日（金）

場所：中国運輸局 海技試験場（広島市）

構成：①「JNTO外国人案内所カテゴリー認定制度」に関する説明会（40分）

- ・ JNTO認定制度概要、認定取得のメリット（支援制度等）
- ・ 申請方法
- ・ JNTO認定外国人観光案内所事例紹介

②平成30年度地方ブロック説明会（120分）

（略）

（県別の参加機関数）

|     | 第1回 | 第2回 |
|-----|-----|-----|
| 鳥取県 | 2   | 3   |
| 島根県 | 3   | 1   |
| 岡山県 | 7   | 2   |
| 広島県 | 24  | 10  |
| 山口県 | 3   | 2   |
| 合計  | 39  | 18  |

（注） 中国運輸局提供資料に基づき、当局が作成した。

図表 3-(2)-⑩ 鳥取県の取組

鳥取県は、米子空港と香港との間に国際定期便が就航している中、香港人旅行者の動態を把握するために、令和元年に同空港にて聞き取り調査を実施した。

- (1) 調査実施方法：米子空港における対面聞き取り調査
- (2) 調査時期：令和元年4月～10月
- (3) 調査対象者：米子空港から入国した香港人旅行者
- (4) 回収数：288件

(調査結果) 外国人旅行者の行先等

ア 外国人旅行者の行先（回答割合が3割を超えた主なもの）

① 旅行の目的地

| 目的地       | 割合    |
|-----------|-------|
| 鳥取砂丘      | 78.2% |
| 温泉        | 76.4% |
| 大山隠岐国立公園  | 64.7% |
| 米子鬼太郎空港   | 76.4% |
| 青山剛昌ふるさと館 | 45.5% |
| 水木しげる記念館  | 41.5% |

② 目的地とした温泉

| 温泉   | 割合    |
|------|-------|
| 皆生温泉 | 73.9% |
| 三朝温泉 | 68.2% |

イ 外国人旅行者が利用した交通手段（回答割合が2割を超えた主なもの）

① 来県に利用した交通手段

| 交通手段  | 割合    |
|-------|-------|
| J R   | 47.2% |
| レンタカー | 31.1% |

② 県内で利用した交通手段

| 交通手段  | 割合    |
|-------|-------|
| J R   | 42.5% |
| レンタカー | 59.4% |
| バス    | 25.0% |

(注) ア及びイの調査項目は複数回答可のため、回答比率の合計は必ずしも100.0%にはならない。

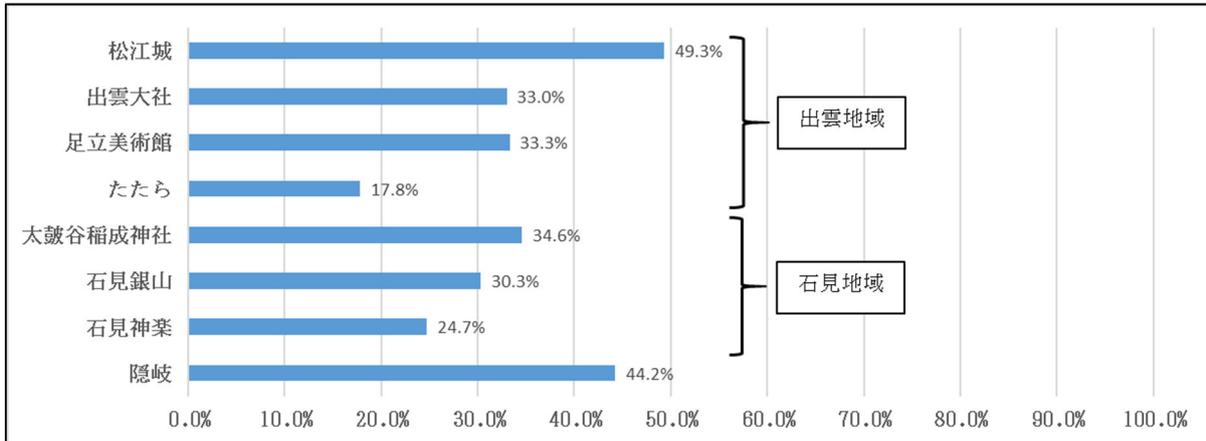
(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(2)-① 島根県の取組

島根県は、一般社団法人山陰インバウンド機構<sup>(注)</sup>から、同機構が実施する外国人旅行者の周遊動向等に関する調査の結果の提供を受け、外国人旅行者が訪れる観光地及びその移動手段等を把握している。

(平成 30 年度調査結果)

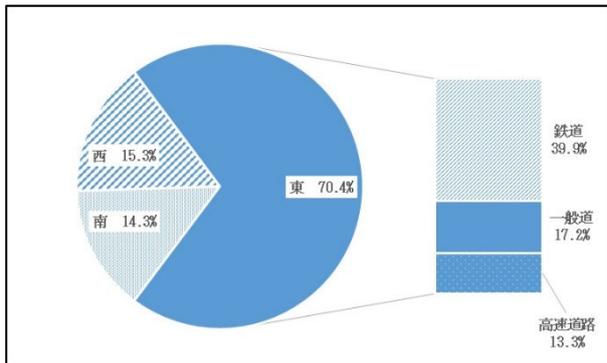
ア 外国人旅行者の訪問希望観光地



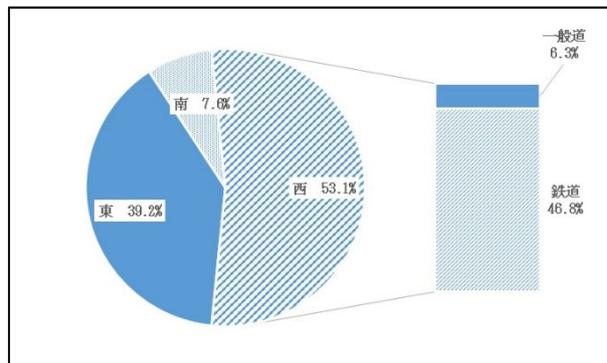
(注) この調査項目は複数回答可のため、回答比率の合計は必ずしも 100.0%にならない。

イ 外国人旅行者の島根県流入入に係る方角及び移動手段

① 出雲地域 (松江市、安来市、出雲市等)



② 石見地域 (浜田市、益田市、大田市等)



(注) 1 当局の調査結果による。

2 「一般社団法人山陰インバウンド機構」とは、国内外に向けた山陰の情報発信、山陰の魅力を伝えるためのブランド作成・管理、地域の観光事業者等関係者の合意形成を担うことなどを目的とし、日本版DMOとして観光庁に登録されている組織である。



図表 3-(2)-⑬ 広島県の取組

広島県では、観光庁が策定した観光入込客統計に関する共通基準及び調査要領に基づく観光入込客統計に関連し、訪日外国人旅行者を対象とした「観光地パラメータ調査（アンケート調査）」を平成 29 年度から実施している。

- (1) 調査実施方法：各観光地点（3 か所<sup>(注)</sup>）における対面聞き取り調査
- (2) 調査時期：平成 30 年 1 月～12 月
- (3) 調査対象者：各観光地点を訪問した外国人旅行者
- (4) 回収数：1,200 件

(注) 広島平和記念資料館、千光寺山ロープウェイ及びレンタサイクルターミナル尾道港、  
厳島神社（栈橋前広場）の 3 か所。

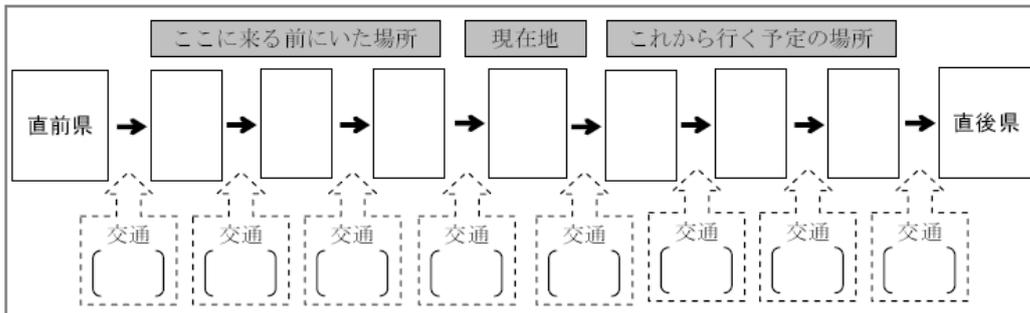
調査票〈抜粋〉

**Q8. 今回の旅行で訪れた県内の観光施設と移動に用いた交通機関をお答えください。**

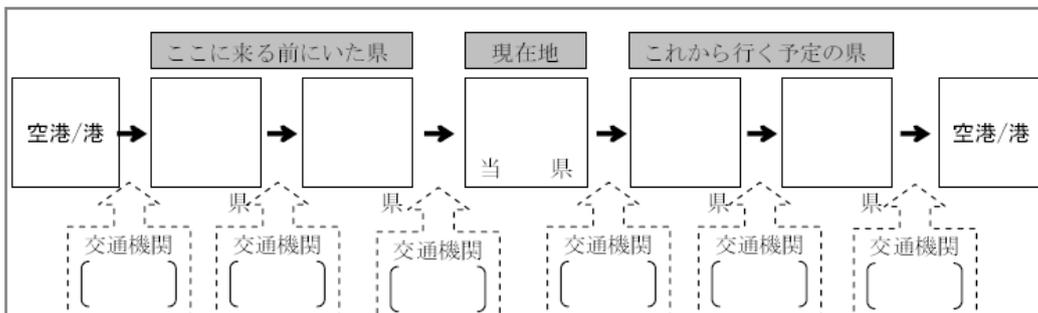
これから訪問する観光施設についても予定をお答えください。（最大5つまで聞く）

【表】交通機関 複数利用した場合は最も長い距離または時間利用したものを記入

- ① J R (ジャパンレールパス等のパス利用)    ② J R (区間購入)    ③ 国内飛行機
- ④ 長距離バス    ⑤ 団体ツアーバス    ⑥ 路面電車 (T r a m)    ⑦ レンタカー
- ⑧ レンタサイクル    ⑨ 船舶    ⑩ その他



当県以外に立ち寄り都道府県がある場合はご記入ください



※交通機関は上表から選択

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(2)-⑭ 山口県の実施

山口県は、クルーズ船の乗客等の消費動向や観光ニーズ及び地域への経済効果を把握するため、県内の港に寄港したクルーズ船の乗客等を対象にしたアンケート調査（クルーズ旅客等の消費動向・観光ニーズ調査）を実施した。

- (1) 調査実施方法：岩国港及び下関港における対面聞き取り調査
- (2) 調査時期：平成 30 年 10 月
- (3) 調査対象者：岩国港及び下関港に入港したクルーズ船の乗客、クルー等
- (4) 回収数（外国人）：岩国港 187 件、下関港 244 件

（調査結果）外国人旅行者の行先

| 項目                   | バスツアー行先      |       | 個人ツアー行先 |       |
|----------------------|--------------|-------|---------|-------|
| 岩国港<br>(10月11日、横浜発着) | 錦帯橋          | 45.5% | 錦帯橋     | 68.0% |
|                      | 広島市          | 38.2% | 岩国城     | 30.5% |
|                      | 岩国城          | 32.7% | 宮島      | 16.4% |
|                      | 宮島           | 16.4% | 広島市     | 13.3% |
|                      | 岩国美術館        | 12.7% |         |       |
| 下関港<br>(10月5日、天津発着)  | 小倉（北九州市）     | 68.8% | 唐戸地区    | 57.1% |
|                      | 門司（北九州市）     | 57.1% | シーモール下関 | 57.1% |
|                      | 唐戸地区         | 41.6% |         |       |
| 下関港<br>(10月14日、上海発着) | 唐戸地区         | 90.0% | 唐戸地区    | 90.0% |
|                      | 福岡市（太宰府天満宮等） |       | シーモール下関 | 70.0% |
|                      |              | 46.7% |         |       |

- (注) 1 この調査項目は複数回答可のため、回答比率の合計は必ずしも 100.0%にはならない。
- 2 岩国港では港湾の一般開放時に来訪したクルーズ船見物客（日本人）も調査対象としているが、外国人旅行者に対する調査結果のみ抜粋した。

(注) 当局の調査結果による。

図表 4-① あり方指針に定められた自然災害等発生時の認定案内所のサービス水準

○ 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成 24 年 1 月制定。平成 30 年 4 月改定 観光庁）〈抜粋〉

2. 外国人観光案内所の設置・運営指針

(8) 提供するサービス

| サービス・設備水準等                              | カテゴリー |    |     | P |
|---|-------|----|-----|---|
|   | I     | II | III |   |
| ① (略)                                   |       |    |     |   |
| 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。 |       |    | ●   |   |

(略)

- ・ 特に、自然災害等が発生した際には、外国人旅行者に対し、各種交通機関の運行状況や、外国人を受入可能な医療機関の情報、避難所の開設状況といった情報を、ホームページやSNS、案内所外部からも閲覧できるよう電子案内情報装置や紙面で大きく掲示するなどの方法により、情報発信することが望ましい。

<カテゴリーⅢ>

(略)

- ・ なお、自然災害等が発生した場合、外国人旅行者は災害関係情報や交通情報等をすぐに取得できない可能性が高い。東日本大震災発生時に日本政府観光局（JNTO）のTICが24時間体制で外国人旅行者への対応を行ったように、自然災害時等緊急時には、カテゴリーⅢの観光案内所は、観光庁と協力して、外国人旅行者からの問い合わせに対応するとともに情報を提供することが望まれる。

(注) 下線は当局が付した。

図表 4-② 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

○ 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設置について（令和元年10月29日観光庁参事官（外客受入）〈抜粋〉

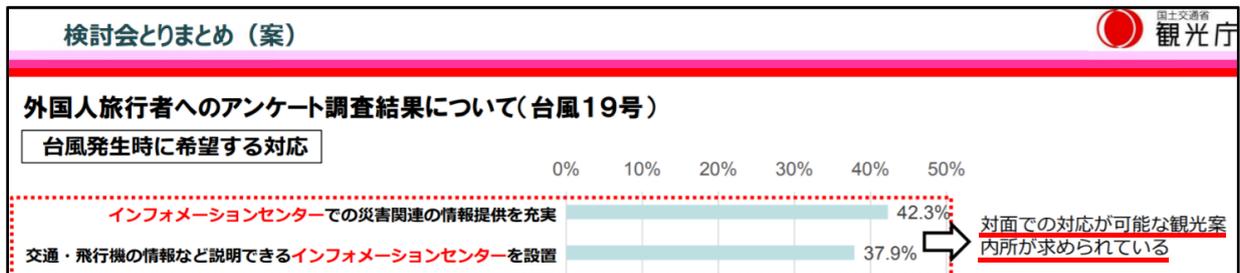
1. 趣旨

非常時の外国人旅行者対応については、政府として「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」をとりまとめ、日本政府観光局（JNTO）を中心に多言語情報発信手段（Twitterやアプリ等）を活用し情報発信を行っているが、これらの情報がより多くの方に確実に届くような手法や周知等について、不断の見直しが必要である。また、情報発信について、各事業者等における多言語での情報発信は一定程度進展しているが、更に幅広い主体による多言語での情報発信を強化する必要がある。以上のことから、各主体における実態を把握した上で、課題の整理、関係者間の連携の強化、好事例の共有等を通じ、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図ることを目的に「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」を設置する。

3. 検討事項

- ・ 確実に多くの外国人旅行者に情報を届ける手法や周知
- ・ 事業者等による多言語での情報発信を強化するために必要な事項の整理
- ・ 地域防災計画における外国人旅行者の位置づけ 等

○ 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とりまとめ（案）（令和2年2月28日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）〈抜粋〉



(注) 下線は当局が付した。

図表 4-③ 国による自然災害等緊急時に備えた認定案内所に対する支援

| 実施主体    | 支援内容   |
|---------|--|
| 観光庁     | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 「観光振興事業（観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業）」による認定案内所の非常用電源装置、情報端末への電源供給機器等の整備に要する経費の補助</li> <li>② 多言語音声翻訳システム（VoiceTra 等）（日・英・中・韓等 31 言語対応）や、首相官邸が災害・危機管理関連の情報を発信する SNS 等の URL 等を記載した「災害時に、訪日外国人旅行者への情報提供に役立つツール」を観光庁ウェブサイトに掲載</li> <li>③ 災害時情報提供アプリ「Safety tips」（日・英・中（繁体字・簡体字）・韓・ベトナム・スペイン・ポルトガル・タイ・インドネシア・タガログ・ネパール 12 言語対応）により災害関連情報を発信</li> <li>④ 外国人旅行者への配布物として活用できるよう、緊急連絡先としての J N T O コールセンター及び「Safety tips」アプリをダウンロードできる URL 等を記載した「Safety Information Card」の作成・配布</li> <li>⑤ 「訪日外国人旅行者受入れ医療機関リスト（日・英・中（繁体字・簡体字）・韓 5 言語対応）」の作成、観光庁ウェブサイトに掲載</li> <li>⑥ 医療機関の利用ガイド「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」（日・英・中（繁体字・簡体字）・韓・タイ 6 言語対応）の作成、観光庁ウェブサイトに掲載</li> </ul> |
| 中国運輸局   | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 平成 30 年 10 月に補助金説明会を開催した際に、観光庁担当者を講師として、災害時における案内所の対応をテーマとした講演を実施</li> <li>② 平成 31 年 3 月に山口県及び一般社団法人山口県観光連盟との共催により、観光庁及び J N T O を説明者とする「外国人観光案内所認定制度及び災害時対応に係る説明会」を開催</li> <li>③ 令和元年 8 月 29 日の低気圧及び前線に伴う大雨や、台風第 17 号及び第 19 号の際に、各県・市町村の観光担当課、関係団体に対し、気象状況や外国人旅行者への対応・情報提供等に配慮するよう周知するとともに、観光庁ウェブサイトに掲載されている「災害時に、訪日外国人へのご案内に役立つツール」及び各県防災サイト等の URL をメール送信</li> </ul>  |
| J N T O | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 「ビジット・ジャパン案内所通信」の臨時号を配信し、最新の気象情報、交通機関の運行情報や多言語による災害関連情報等が入手できる J N T O サイト内の特設ページを周知</li> <li>② 令和元年 11 月に開催した「2019 年度 J N T O 認定外国人観光案内所ブロック別研修会（中国）」において、災害時対応について講演及びディスカッションを実施</li> <li>③ J N T O グローバルサイト（英語対応）の「Important Notice」において、災害時に関連リンクのページを設置</li> <li>④ 365 日 24 時間、英語、中国語、韓国語及び日本語による電話での問合せ対応が可能な「Japan Visitor Hotline（J N T O コールセンター）」及び英語、中国語及び韓国語で対応可能なチャットボット（chatbot）<sup>（注 2）</sup>を導入</li> <li>⑤ J N T O 公式スマートフォンアプリ「Japan Official Travel App」（英・中（繁体字・簡体字）・韓 4 言語対応）により、大型地震発生時等には、プッシュ通知により自動的に、緊急地震速報、気象特別警報等の災害情報を通知</li> <li>⑥ SNS（Japan Safe Travel）により、自然災害の発生時に外国人旅行者が必要とする情報を発信</li> </ul>            |

（注）1 当局の調査結果による。

2 チャットボット（chatbot）とは、人工知能（AI）による自動会話プログラムであり、J N T O では災害等の緊急時の質問に特化して運用している。「Japan Visitor Hotline」の回線が上限に達すると自動的にチャットボットに振り分けられる。

図表 4-④ 台風が最接近した令和元年 8 月 15 日に認定案内所に寄せられた主な問合せ内容

| 認定案内所名               | 主な問合せ内容（有：○、無：×） |        |         |        |
|----------------------|------------------|--------|---------|--------|
|                      | 交通機関関係           | 観光施設関係 | 飲食・買物関係 | 宿泊施設関係 |
| 広島駅総合案内所             | ○                | ○      | ○       | ×      |
| J R 広島駅新幹線<br>口交通案内所 | ○                | ○      | ×       | ×      |
| ももたろう観光セ<br>ンター      | ○                | ○      | ○       | ○      |
| 岡山市観光案内所             | ○                | ○      | ○       | ○      |

(注) 1 当局の調査結果による。

2 岡山駅及び広島駅の周辺に所在し、台風第10号が最接近した令和元年8月15日に開所していた4認定案内所に対し、当日の外国人旅行者の問合せ内容のうち、件数の多かった上位5つを聴取し、当局が分類した。

図表4-⑤ 他機関と連携した情報収集の取組事例

| 連携機関   | 取組内容  |
|--------|---|
| 鉄道事業者  | J R 西日本のサービスを利用し、鉄道の遅延情報についてメール受信できるようにしている。〔米子市国際観光案内所〕、〔広島バスセンター総合案内所〕                                      |
|        | J R 倉吉駅と連携し、駅構内での案内放送を、案内所においても受信できるようにしている。〔J R 倉吉駅内観光案内所〕   |
|        | J R 岡山駅と連携し、鉄道の運行情報について案内所にメールで共有されることとしている。〔ももたろう観光センター、岡山市観光案内所〕  |
| バス事業者  | 高速バスを運行する各事業者からファクシミリにより情報提供が受けられるよう事前に依頼している。〔松江国際観光案内所〕   |
| 地方公共団体 | 尾道市が市民向けに発信する防災メール（気象情報、避難勧告等の発令、避難所開設等の情報）を案内所で受信し、英訳して外国人旅行者に情報提供することとしている。〔尾道駅観光案内所、尾道市千光寺山ロープウェイ山麓駅観光案内所〕 |
|        | 案内所の設置主体である倉敷市に要望し、緊急告知FMラジオ開発・普及協議会が開発した緊急告知FMラジオを市内の案内所に配備している。〔倉敷駅前観光案内所、倉敷物語館臨時観光案内所〕                     |
|        | 鳥取県が発信する防災メール（気象情報、避難勧告等の発令、道路・河川情報等）の受信に加えて、倉吉市の防災行政無線の戸別受信機を配備している。〔J R 倉吉駅内観光案内所〕                          |
|        | 岡山市が所管する観光施設の営業状況について案内所に共有されることとしている。〔ももたろう観光センター、岡山市観光案内所〕  |

(注) 当局の調査結果による。

図表 4-⑥ 対面での案内よりも速やかな情報提供を目的とした取組事例

| 情報提供に用いるツール | 取組内容   |  |
|-------------|--|--|
| デジタルサイネージ   | <p>列車遅延及び停止の輸送障害が発生した場合には、案内所内に配備しているデジタルサイネージの画面（平時は観光情報を放映）をJRが発信する異常時情報提供ディスプレイ（日本語及び英語の新幹線運行状況を表示）に切り替えることとしている。〔広島駅総合案内所〕</p>  |     |
| 貼り紙         | <p>過去の災害時対応を踏まえ、問合せの多かった高速バス運休時における広島空港やその他主要観光地へのアクセス方法について、専用の案内メモ（英語表記）を作成しており、今後同様の災害による交通機関への影響があった際には、認定案内所内に掲示することとしている。〔JR広島駅新幹線口交通案内所〕</p>  | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>Alternative Route Guide<br/>to Hiroshima Airport</b></p> <p>Please take <u>JR Sanyo Line</u> bound for Mihara and get off at <b>"Shiraichi"</b> station (approx. 50min/¥770).</p> <p>Then take <u>a shuttle bus or a taxi</u> to the Airport.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●Shuttle bus(approx. 20min/¥400).</li> <li>●Taxi(approx. 15min/¥2500)</li> </ul> <p style="text-align: center;">Hirohima Sta. →  → Shiraichi Sta. →  or  → Airport → </p> </div> |

(注) 当局の調査結果による。

図表 4-⑦ その他の情報提供における工夫した取組事例

| 情報提供に用いるツール  | 取組内容  |   |
|--------------|---|---|
| ハザードマップ      | 案内所から半径100m程度のところに浸水想定区域、半径600m程度のところに土砂災害特別警戒区域があることから、土砂災害ハザードマップ（土砂災害（特別）警戒区域、浸水想定区域、指定緊急避難場所等が記載されたもの）を備え付けている。<br>〔JR広島駅新幹線口交通案内所〕 |  |
| 避難所の位置を示した地図 | 大規模災害により、市外へ移動できない外国人旅行者を想定し、英語表記の地図に、現在地及び近隣の避難所3か所を手書きで示し、窓口にて備え付けている。〔尾道駅観光案内所〕  |  |

(注) 当局の調査結果による。

図表 4-⑧ 観光庁補助金を活用した非常用電源装置及び情報端末の充電機器の整備例

| 認定案内所名  | 取組内容  |
|---|---|
| <p>広島駅総合案内所、<br/>広島バスセンター総合案内所、<br/>広島市観光案内所（紙屋町地下街（シヤレオ）、<br/>広島市観光案内所（平和記念公園レストハウス）</p> | <p>平成30年10月25日に中国運輸局が開催した「平成30年度『訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策・旅行環境整備事業（消費拡大）』に関する補助制度説明会」に参加し、停電時における訪日外国人旅行者等の安心・安全な旅行を支援するため、補助金の申請により非常用電源装置（蓄電池）及び情報端末への電源供給機器（携帯電話充電機器）を確保し、案内所に備え付けている。</p> <p>（ポータブル蓄電池の仕様）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○重量：約3kg</li> <li>○最大10台のUSB機器を同時充電可能</li> <li>○スマートフォン20台分の満充電が可能</li> </ul> |



(注) 当局の調査結果による。

図表 4-⑨ 他の認定案内所の取組事例の共有を求める意見

| 認定案内所名              | 意見内容  |
|---------------------|---|
| A案内所                | 外国人旅行者に対し、安心・安全を提供するために認定案内所としてできることを考えたいことから、災害時に何に取り組むべきなのか、他の認定案内所の取組を参考にしたい。                  |
| B案内所                | 自然災害等緊急時は、状況を把握できていない外国人旅行者が多く、パニックを起こしてしまう者もいる。適切な対応が必要であることから、他の案内所の備えの状況や、実際に対応をした事例等を共有してほしい。 |
| C案内所、D案内所、E案内所      | 災害時に外国人観光客が訪れる可能性もあることから、災害時の備えに取り組むこととしており、他地域の取組を参考としたい。  |
| F案内所、G案内所、H案内所      | 自然災害等緊急時における備えが十分とは言い難いことから、他の案内所における取組を参考にし、取り入れられるものは取り入れたい。                                    |
| I案内所                | 災害等非常時の対応について、他の案内所の貴重な経験を参考にしながら、取り組みたい。   |
| J案内所、K案内所、L案内所、M案内所 | 観光地にある案内所と交通機関に併設の案内所では、問合せ内容も異なるはずなので、実際に災害を経験した交通機関に併設している案内所の取組内容を知りたい。                        |
| N案内所、O案内所           | 災害等緊急時における地方公共団体との連携について検討中であるため、他の認定案内所の取組を参考にしたい。   |
| P案内所                | 自然災害等緊急時においても案内所を開所するが、職員の安全確保も必要であり、自然災害等緊急時における早期帰宅の基準等を定めている案内所があれば参考にしたい。                     |

(注) 当局の調査結果による。

図表 4-⑩ 自然災害等緊急時の職員の早期帰宅について定めている例

| 認定案内所名                   | 取組内容  |
|--------------------------|---|
| ももたろう観光センター、<br>岡山市観光案内所 | <p>2つの案内所を運営するおかやま観光コンベンション協会は、平成29年に「天災等の対応ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）を定めた。</p> <p>ガイドラインでは、同協会が運営する2つの案内所は、「災害時であっても基本的には閉館することはない」としつつ、職員の早期帰宅措置の取扱を以下のとおり定めている。</p> <p><b>職員の早期帰宅措置</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 職員の安全確保上の配慮が必要な場合は、下記の順にて対応する。             <ul style="list-style-type: none"> <li>① 公共交通機関等、帰宅手段が遮断される恐れのある者からの早期帰宅措置</li> <li>② 自宅が遠方の人からの早期帰宅措置</li> <li>③ 各施設の長（管理職相当）や職員以外の早期帰宅措置（パート職員→臨時職員→嘱託職員の順）</li> <li>④ 業務に支障のない者からの早期帰宅措置（各担当場所に1名のみ残るなど）</li> </ul> </li> </ul> <p>この他、ガイドラインでは、自然災害等が発生した際、公共交通機関のストップや道路の通行止め等により帰宅が困難となった案内所スタッフのタクシー券、宿泊施設の利用についても定めている。</p> |

(注) 当局の調査結果による。

図表 4-⑪ 情報の集約化を求める意見

| 認定案内所名              | 意見内容  |
|---------------------|---|
| Q案内所                | <p>自然災害等により鉄道等交通機関の運行に障害が発生した場合、案内所での情報収集はスタッフのインターネット検索により行っており、利用者への対応とも重なり、的確かつ迅速な情報提供に支障が出ている。</p> <p>近隣の公共交通機関の運行情報を集約したウェブサイトがあれば、案内所においても、的確で迅速な情報提供ができると思う。</p> |
| R案内所                | <p>災害時の情報収集は正確性も求められるため、正しい情報が集められたプラットフォームがあれば有り難い。</p>  |
| S案内所、T案内所、U案内所、V案内所 | <p>災害時における利用者への情報提供は、調べるに当たって時間を要するものが多い。公共交通機関の運行情報や観光地の状況がまとめられたウェブサイトがあれば有り難い。</p>   |

(注) 当局の調査結果による。

図表 4-⑫ 「災害時の訪日外国人旅行者に対する情報提供等の対応に関する検証・調査」（平成 31 年 3 月 28 日近畿運輸局）〈抜粋〉

今後の方向性について

基本的な考え方

(略)

この二つの調査（訪日外国人旅行者への意識調査及び自治体・鉄道事業者等のヒアリング調査）を踏まえ、近畿運輸局で有識者を招き検討会を開催し、今後の方向性について検討した結果、訪日外国人旅行者への情報提供を進めていくためには、「多重化（※1）」と「ハブ化（※2）」が改善の鍵であり、その両方を進めていくことを結論とした。

(※1)「多重化」とは、災害時において、様々な情報提供手段を用意することをいう。訪日外国人旅行者が災害時に求める情報収集手段は、国・地域によって媒体の好みが多様であり、多様な情報提供手段を用意することが重要である。

(※2)「ハブ化」とは、災害時の情報を一元的にまとめることをいう。訪日外国人旅行者が必要な災害時の情報を確実に取得できるよう様々な情報を一元的にまとめることが重要である。

## 2. 「ハブ化」について

(ハブ化の仕組み)

大阪府北部地震および台風 21 号の際、広域観光を行う訪日外国人旅行者から、関西エリアへの行き方に関する問合せなどがあった。事業者等から、例えば、東京から大阪に行く予定の訪日外国人旅行者が、関西に関する様々な情報を一元的にまとめ取得できるようにするべきであるという意見もあり、ハブ化が求められている。

現在、その仕組みとして「JNTOグローバルサイト（※1）」では、災害発生時、トップページの「Important Notice」において特設ページを開設する取り組みを行っており、そうした機能を高めていくことが重要である。

(「ローカル・ハブ（※2）」の構築)

訪日外国人旅行者にとって、災害時に必要な情報を正確かつ迅速に取得できるよう、地域の様々な情報を一元的にまとめた「ローカル・ハブ」も必要であり、JNTOグローバルサイトのような全国的なハブと連携し、地域的なハブ機能が設けられることは有意義である。

(略)

(※1) 日本政府観光局（JNTO）ホームページ

(※2) 「ローカル・ハブ」とは、全国版のハブ機能に対しての地域的なハブ機能を指す。

まとめ

今回の訪日外国人旅行者に対して行った調査では、災害時の情報提供に関する訪日外国人旅行者のニーズが非常に高いことが浮き彫りとなった。交通事業者、宿泊施設、案内所などの事業者等はそれぞれが提供するサービス等の実態を踏まえた適切な情報提供のあり方を自ら考え、自主的に進めることを促すことが有益であり、事業者等が取組を進めるに当たっては、訪日外国人旅行者受入環境整備に関する支援事業を活用することも考えられる。

今回の検討を踏まえ、改めて官民が連携し訪日外国人旅行者の視点に立った情報提供等を行うことが重要であることが確認できた。今後も継続して改善に向けた対策を講じていくことが必要である。

(注) 下線は当局が付した。