

## 報道資料



# 外国人観光案内所に関する行政評価・監視 —案内機能の高度化を目指して—の 結果に基づく通知に対する改善措置の概要

総務省中国四国管区行政評価局は、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JNTO認定外国人観光案内所の案内サービス等の現状を調査し、その結果を踏まえ、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（令和2年3月26日）しました。

このたび、同運輸局から、改善措置状況の回答（令和3年3月10日）がありましたので、その概要を公表します。



※ 結果報告書等は、ホームページに掲載しています。（URL：<https://www.soumu.go.jp/kanku/chugoku.html>）

【本件照会先】

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 安田 浩也（Tel 082-228-6327）

# 1. 多様化するニーズに対応したサービスの提供等

## 主な調査結果

- 観光庁がとりまとめた「JNTO認定外国人案内所のブランド力向上に向けた検討会報告書」（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
- 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JNTO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

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



先進的な取組の例（広島県大崎上島町における観光案内所の地域交流拠点化）

## 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、サービス充実にに向けた取組を推進
- JNTO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に図るよう周知

## 中国運輸局の主な改善措置

- 案内所の主な設置主体である市町村等を対象とした説明会において、ブランド力向上報告書の内容を説明するとともに、付加的・誘客サービスに取り組む先進的な認定案内所の取組事例を紹介
- 上記説明会において、取り扱っているサービス内容に修正・変更があった場合には速やかにJNTOの認定案内所専用サイトに反映させるよう要請

## 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

### 主な調査結果

- **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 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

(※) 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」では、認定案内所の種別を、求められるサービスの水準によってカテゴリー I・II・IIIに分類しており、カテゴリー I の認定案内所では、所在する市町村の観光情報の提供が求められている。

- **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市町村で、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

### 中国運輸局の主な改善措置

- 外国人旅行者の利用が多く見込まれる地域の認定案内所に対し、モデルコースなどを紹介した多言語版パンフレットを提供。また、中国地方の観光情報の提供を促すため、管内の外国人旅行者の利用が見込まれる認定案内所等を対象とした説明会の開催を検討中
- 広域周遊観光ウェブサイトにモデルコースの交通結節点周辺に所在する認定案内所の情報を掲載予定
- 経済団体の調査結果の活用などにより、新たに未認定案内所を把握
- 外国人観光客が増加している地域などの未認定案内所に対し認定申請を働きかけ
- 認定制度周知のための説明会に山陰地域の観光関係団体が参加しやすい手法を検討中

### 3. 自然災害等緊急時に備えた取組の推進等

#### 主な調査結果

- **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

#### 中国運輸局の主な改善措置

- 自然災害等緊急時に備えて「訪日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」に掲載された取組事例を、JNTOのメールマガジンを通じて管内の全認定案内所に紹介するとともに、災害時の活用を呼びかけ
- 運輸局のHPに観光案内所が災害時に情報収集・提供に活用できる各種ウェブサイト及び外国人旅行者が被災状況や交通情報などを把握できる多言語版アプリやウェブサイトなどの情報を掲載し案内所設置者等に周知



## 外国人観光案内所に関する行政評価・監視一案内機能の高度化を目指して一に基づく通知に対する改善措置状況（フォローアップ）

### 【調査の実施時期等】

- 1 実施時期 令和元年9月～2年3月
- 2 調査対象機関等
  - (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、JNTO認定外国人観光案内所（35か所）設置主体及び運営主体
- 3 調査担当 中国四国管区行政評価局

【通知日及び通知先】 令和2年3月26日 中国運輸局

【回答年月日】 令和3年3月10日

### 【調査の背景事情等】

- 政府はインバウンド観光の振興を地方創生の切り札及び成長戦略の柱として積極的に推進しており、観光立国推進基本計画（平成29年3月28日閣議決定）では訪日外国人旅行者が全国津々浦々を快適に旅行できるよう、平成32年（令和2年）までにJNTO認定外国人観光案内所の倍増（1,500か所）を目指す等の目標が立てられている。
- 近年、社会の変化（インターネットやスマートフォンの普及）や旅行動態の変化（地方部への観光の波及、スマートフォンを利用した情報収集の容易化、団体旅行から個人手配旅行へのシフト化等）が加速しており、認定外国人観光案内所は多様化する訪日外国人旅行者のニーズに対応した案内機能を一層高度化していくことが必要

所見表示事項	左に対する改善措置
<p><b>1 多様化するニーズに対応したサービスの提供等</b></p> <p>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>	<p><b>1 多様化するニーズに対応したサービスの提供等</b></p> <p>① 令和2年2月に管内の県及び市町村の観光部局並びに観光地域づくり法人(DMO)(※)を対象に開催した「令和2年度観光地の『まちあるき』の満足度向上整備支援事業・『道の駅』のインバウンド対応拠点化整備事業・訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に関する補助制度説明会」において、認定案内所が目指すべき姿やその実現に向けて鍵になるサービスなど、ブランド力向上報告書の主な内容について説明するとともに、鳥取市の国際観光客サポートセンターによる外国人観光客向けの周遊タクシーの手配サービスなど、付加的・誘客サービスに取り組む先進的な認定案内所の取組事例を紹介した(本説明会に出席できなかった機関に対しては、後日、上記内容が記載された関連資料を送付している。)</p> <p>今後も、各種の機会を捉えて、同報告書の浸透を図るとともに、認定案内所のサービスの充実等に向けた取組を推進することとする。</p> <p>※ 新規登録の候補法人を含む。</p> <p>② 上記の説明会において、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要請した(本説明会に出席できなかった機関に送付した資料中にも同様の記述あり。)</p> <p>今後も、各種の機会を捉えて、同サイト上の紹介内容の正確性の確保や提供情報の充実を図ることとする。</p>

所見表示事項	左に対する改善措置
<p><b>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</b></p> <p><b>(1) 認定案内所を活用した外国人旅行者の周遊観光促進</b></p> <p>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><b>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</b></p> <p><b>(1) 認定案内所を活用した外国人旅行者の周遊観光促進</b></p> <p>① 各認定案内所で広く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説明会の開催を検討していたところ、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響で実施には至っておらず、現在、説明会の開催時期や開催方法を引き続き検討中である。</p> <p>現時点でとりうる措置として、令和2年に、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により、外国人観光客の利用が多く見込まれる管内5か所の認定案内所（カテゴリーⅠ：1か所、同Ⅱ：3か所、同Ⅲ：1か所）に対し、中国5県の主要観光地を1週間で周遊するモデルコースなどを紹介した英語・中国語（繁体字）版のパンフレットを提供し、外国人観光客への情報提供に活用するよう促した。</p> <p>なお、本パンフレットについては、今後、新型コロナウイルス感染症が収束し、外国人観光客数が回復した段階で、上記5か所以外にも配布先を拡大する余地について検討することとしている。</p> <p>② 令和2年度事業で広域周遊観光ウェブサイトの改修を行い、同サイト上記記載のモデルコースにおける6ルートそれぞれに、中国地方のJNT0認定観光案内所のリンクバナーを貼るなどして、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予定である（令和3年3月に事業完了予定）。</p>

所見表示事項	左に対する改善措置
<p><b>(2) 案内所の認定申請に向けた働きかけの推進等</b></p> <p>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><b>(2) 案内所の認定申請に向けた働きかけの推進等</b></p> <p>① 新型コロナウイルス感染症の拡大への対応に追われる地方公共団体等の負担を考慮し、個別に情報提供を求める代わりに、経済団体が独自に実施した調査結果を活用するなどの方法によって新たに把握した未認定案内所 87 か所の情報を、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に追加した。</p> <p>今後も 1 年ごとを目安として、地方公共団体や経済団体に聞き取りを行い、新たな未認定案内所を把握の上、同一覧を更新することとしたい。</p> <p>② 令和 2 年 12 月までに、外国人観光客が増加している地域や新幹線停車駅に所在するなどにより、認定の必要性や有効性が特に高いと考えられる管内の未認定案内所 3 か所を選定し、それぞれの設置主体を訪問して認定申請を働きかけた。</p> <p>また、令和 2 年 2 月に観光庁が全国の未認定案内所に対して実施した認定意向調査において、認定申請の意向があると回答した管内 5 か所の未認定案内所についても、認定が望ましい地域に所在すると考えられたことから、それぞれの設置主体に対して個別に連絡をとって関係資料を送付するなどの働きかけを行った。</p> <p>これらの働きかけに対しては、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響で外国人観光客が激減している中でも、前向きな意向を示す設置主体もみられたほか、新たにパートナー施設の認定を受けた案内所も 1 か所あり、一定の成果がみられている。</p> <p>さらに、未認定案内所の設置主体又は運営主体との関係が深い地方公共</p>



所見表示事項	左に対する改善措置
<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><b>3 自然災害等緊急時に備えた取組の推進等</b></p> <p>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>団体などから働きかけてもらうことも、認定促進に有効と考えられたことから、令和2年7月に、一部の市、経済団体、観光関連団体に対し、文書による協力要請を行った。</p> <p>今後、新型コロナウイルス感染症が収束し、外国人観光客数の回復が見込まれるようになった時点で、機会を捉えて働きかけを行っていく予定である。</p> <p>③ 関連する説明会について、山陰地域の観光関係団体が参加しやすい手法（開催場所や開催時間）を検討していたところ、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、現在までところ実施には至っていない。</p> <p>今後、同感染症が収束し、説明会が開催される際には、改めてその開催手法等について検討する。</p> <p>① 「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」の最終取りまとめの時期が、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響で未定であるため、現在のところ、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の検討には至っていないが、今後、同検討会での取りまとめ結果を踏まえ、観光庁の担当者</p>

所見表示事項	左に対する改善措置
<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>	<p>の出席のもと、管内で説明会を開催して、当該役割について、検討する予定である。</p> <p>なお、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提供については、現時点でとりうる措置として、令和2年8月に「訪日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、JNTOのメールマガジンを通じて管内の全認定観光案内所に紹介し、災害時の活用を呼びかけた。本マニュアルは、過去の災害における観光案内所での取組事例や、外国人が災害時に自ら被害状況や交通情報などを把握できる多言語版のアプリやウェブサイトなどが掲載されており、災害時における観光案内所からの情報提供に活用できるものであるが、従来、観光案内所に対する周知が十分に行われていなかったことから、今回、全ての認定案内所に対して周知の上、活用を促したものである。</p> <p>② JNTOが気象情報や公共交通機関の運行情報等も含めた幅広い災害情報を提供するサイトを運営しており、海外や訪日外国人への最も大きな発信力を有している。また、各県等においても、組織として危機管理部門を有し、地域における災害情報等を機動的に収集し提供するウェブサイトを運営している。中国運輸局が自らポータルサイトを新たに整備・運営するよりも、こうした既存の優れたウェブサイトを活用するほうが、情報の質・量・正確性等の面で優れているとの判断に基づき、下記 i・ii の措置を講じた。</p> <p>i 「訪日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」を令和2年3月に改訂し、観光案内所が災害時に情報収集・提供を行うに当たって活用できる各種ウェブサイト（例：中国地方5県の防災HP、外国人患者の受入可能な医療機関を紹介するウェブサイト、公共交通機</p>

所見表示事項	左に対する改善措置
	<p>関の運行情報を提供するウェブサイトなど）及び外国人が災害時に自ら被害状況や交通情報などを把握できる多言語版のアプリやウェブサイトなどの情報を掲載した上で、同年8月にJNTOのメールマガジンを通じて管内の全認定案内所に紹介し、災害時の活用を呼びかけた。</p> <p>ii 令和2年11月に、中国運輸局のHP上に、iのウェブサイトのリンク集（※1）を掲載した。</p> <p>また、上記iのマニュアルの各種ウェブサイト及びiiのリンク集については、認定案内所の運営主体が多く参加した「GoToトラベル事業説明会」（令和2年7～8月に管内の8か所で開催）においても周知（※2）の上、活用を呼びかけている。</p> <p>※1 <a href="https://wwwtb.mlit.go.jp/chugoku/content/000225719.pdf">https://wwwtb.mlit.go.jp/chugoku/content/000225719.pdf</a></p> <p>※2 本資料を用いて説明した際には、iiのリンク集の掲載は未実施だったが、今後リンク集を掲載する予定である旨、補足を行っていたもの。</p>