



令和5年3月29日
観光庁

アフターコロナに向けた観光案内所の機能強化を目指して ～外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針を改定しました～

観光庁は、多言語での情報提供拠点として重要な役割を担う JNT0^(※) 認定外国人観光案内所について、機能強化方を総合的に検討する有識者検討会を計4回開催し、その検討結果を踏まえ、JNT0 の外国人観光案内所の認定制度における基準を含む「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」を改定しました。

(※) 独立行政法人国際観光振興機構（日本政府観光局）

- 観光庁の指針に基づき JNT0 が認定する外国人観光案内所（2023年2月末現在、全国に1,514箇所）については、訪日外国人旅行者に対する多言語での情報提供拠点として重要な役割を担ってきていますが、ブランド力強化、サービスの質の向上は引き続き課題であることに加え、特に持続可能な観光、近年激甚化・頻発化する自然災害への対応も重要な課題となっています。こうした課題の解決に必要な施策について外国人観光案内所の実態調査や先進事例、DXの技術を活用した実証事業等も踏まえて総合的に検討するため「JNT0 認定外国人観光案内所の機能強化方策検討会」を設置し、議論を行ってきました。
- 検討会における検討結果を踏まえ「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」の改定を行いました。改定のポイントは以下のとおりです。
 - スマートフォンの普及を含め、訪日外国人旅行者を巡る状況の変化を踏まえて、外国人観光案内所に求められる役割や課題を整理。現在外国人観光案内所が抱える課題を踏まえて、①外国人旅行者のニーズに合った情報・サービスの提供、②地域の魅力向上・発信、③持続可能性の確保の3つ視点を観光案内所の目指す姿として明記。
 - 外国人観光案内所の役割や課題を踏まえて、JNT0 による外国人観光案内所の認定にあたって満たすべき基準を規定するとともに、基準ではないが取り組むことが望ましい業務についても整理。基準について、時代の変化を踏まえて、パンフレットの提供を電子パンフレットでも可とし、対面に限らずビデオ通話による案内も可とするなど改定。この新しい基準は新規認定や更新において令和5年7月1日から適用。
 - 外国人観光案内所の目指す姿を実現するために必要な機能強化に向けて、必要なノウハウ・事例や実現のためのヒントを集約した事例集を新設。

(添付資料)

- ・ 指針改定の概要
- ・ 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（令和5年3月改定）

※検討会における配付資料及び議事要旨は以下の URL をご参照ください。

https://www.mlit.go.jp/kankocho/jnto_tic_kinoukyouka.html

<お問い合わせ先>

観光庁 外客受入担当参事官室 担当：鈴木、宮崎、甲斐、井筒

TEL 03-5253-8111(内線 27906、27993、27904、27916)

03-5253-8972(直通)

メールアドレス hqt-gaikyakuanzen@gxb.mlit.go.jp