

- 外国人旅行者の満足度の向上や周遊の促進などの役割を持つ外国人観光案内所について「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」を定め、その質の担保、ブランド化のための認定制度を運用。
- 今般、訪日外国人旅行者をめぐる状況の変化を踏まえて、有識者検討会を行い、本指針を改定。

- 検討会は4回（9月、12月、2月、3月）開催。
- 委員は、①池尾恭一慶應大学名誉教授（座長）、②紀陸武史（株）Huber. 代表、③佐々木隆博JNTO地域連携部長、④高松正人観光レジリエンス研究所代表、⑤橋口洋尚奈良県外国人観光客交流館「猿沢イン」統括管理者、⑥林口砂里（一社）富山県西部観光社 水と匠プロデューサー、⑦平林知高（株）EYストラテジー&コンサルティングパートナー、⑧マージョリー・L・デューイ（株）コネクトワールドワイド・ジャパン代表の8名。

「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」の構成

1章. 外国人観光案内所の基本的な考え方【改定】

- スマートフォンの普及を含め、訪日外国人旅行者をめぐ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。
- これを踏まえ、JNTOによる観光案内所の認定制度のあり方や認定案内所の支援制度等について更新。

2章. 外国人観光案内所の設置・運営指針【改定】

- 1を踏まえて、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。

3章. 外国人観光案内所の機能強化方策事例集【新設】

- 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、ノウハウ・事例やヒントを集約。
- ①DXの活用、②有料サービスの導入、③災害対応、④地域連携、⑤持続可能な観光への寄与、⑥スキルアップの項目で構成。

- 外国人観光案内所の認定にあたって満たすべき基準について、周知期間を考慮し、令和5年7月1日以降の認定・更新に適用。

項目	現行	改定
サイン環境	新シンボルマーク又は旧シンボルマークを掲出	<u>新シンボルマークを掲出</u> ※アンケートにおいて旧シンボルマークの置き換わり完了を確認
	鉄道駅等の案内板に当該案内所の所在箇所を表示すること	駅にある既存の案内板に、新しい施設の追記が困難な場合、 <u>ポスター等の掲出による代替手段も可</u>
パンフレットの提供	紙のパンフレットの提供が必要	<u>紙のパンフレット又は電子パンフレットのいずれでも可（紙のパンフレットを提供しない場合は、求めに応じて印刷対応出来ることが望ましい）</u>
職員の環境	職員用のネット接続PCを設置	<u>職員がインターネットで検索できる環境を整備（スマートフォン、タブレットも可）</u>
インターネット閲覧環境	旅行者用のインターネット接続端末及び公衆無線LANを設置すること【カテゴリーⅢ】	<ul style="list-style-type: none"> ・公衆無線LANが案内所内で利用できること（<u>インターネット接続端末は必要としない</u>）【カテゴリーⅢ】 ・<u>パンフレット等を電子データのみで提供する場合、公衆無線LANが案内所内で利用できること【カテゴリーⅡ、Ⅰ】</u>

外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針改定概要（2章）

項目	現行	改定
多言語対応 (英語)	ビデオ通話による観光案内は不可 (観光案内専任のスタッフの常駐が必要)	<ul style="list-style-type: none"> ・英語による案内（<u>対面、ビデオ通話、多言語翻訳システム、電話通訳サービスのいずれか</u>）が常時可能な体制が必要【カテゴリーⅠ】 ・英語による対面又はビデオ通話による案内が常時可能【カテゴリーⅡ】 ・引き続き英語で対面による案内が常時可能な体制が必要（引き続き、他2言語の案内が常時可能な体制も必要）【カテゴリーⅢ】 ※ビデオ通話のみで観光案内を行う場合は、 <u>管理スタッフを外国人観光案内所に配置することが必要</u>
開所日数	特別な日を除き原則毎日開所【カテゴリーⅢ】	特別な日を除き原則毎日開所（変更なし）
	240日以上開所、イベント・行事の際は原則開所、土日は原則開所【カテゴリーⅡ】	<u>特定の観光シーズンに限ることなく開所すること、</u> イベント・行事の際は原則開所、土日は原則開所
	240日以上開所【カテゴリーⅠ】	<u>少なくとも当該地域の観光シーズンには開所すること</u>
提供するサービス	自然災害等緊急時に外国人旅行者への対応を実施【カテゴリーⅢ】	<u>災害・交通障害等に関する情報提供を実施（案内所の活動自体が困難な場合は災害時情報の提供ツールの案内を掲示）【全カテゴリー・パートナー】</u>
	(新設)	外国人旅行者の満足度や利便性を高める高付加価値な有料サービスを提供することも考えられる
	(新設)	<u>持続可能な観光に資する取組を行うことが望ましい</u>