

外国人観光案内所の設置・運営のあり方 指針

平成30年4月<改定版>

観光庁

目 次

1. 外国人観光案内所の基本的な考え方	1
(1) 外国人観光案内所の基本的な考え方.....	1
(2) 外国人観光案内所の運営の考え方と認定制度の導入	2
1) 外国人観光案内所の現状と課題	2
2) 認定制度の考え方	3
3) 認定制度の概要.....	4
4) 立地の考え方	5
5) 運営の基本的な考え方.....	6
(3) 認定のプロセスと JNTO が認定する外国人観光案内所に対する支援策	9
1) 認定のプロセス.....	9
2) 外国人観光案内所に対する支援策.....	10
2. 外国人観光案内所の設置・運営指針	13
(1) 運営主体.....	13
(2) 立地.....	13
(3) サイン環境	14
(4) 施設・設備	15
(5) 多言語対応（スタッフ）	17
(6) 開所日数.....	18
(7) 提供する資料	19
(8) 提供するサービス	21

1. 外国人観光案内所の基本的な考え方

(1) 外国人観光案内所の基本的な考え方

観光立国実現のためには、訪日外国人旅行者の受入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。

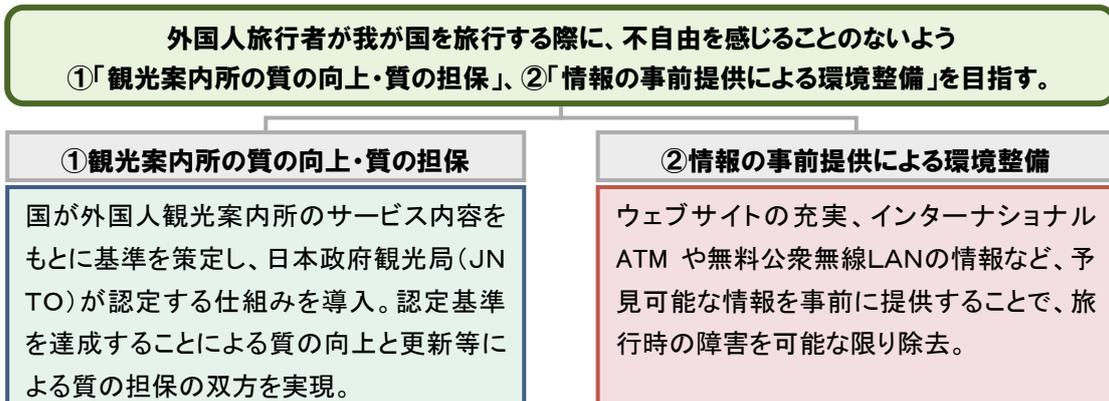
外国人観光案内所は、この受入環境の先頭に立ち、実際に外国人旅行者と face to face のコミュニケーションを行い、求められる情報・サービスを適切に提供し、外国人旅行者が国内の旅行において、到着から出国にいたるまで不自由を感じることなく旅行を終えることができるよう、案内サービスを行うことが期待されている。

我が国で外国人旅行者が旅行する際には、言語に大きな課題を抱えているケースが多い。我が国は欧米諸国などとは異なり、英語対応が十分な水準でないことを認識した上で、全国レベルで交通機関や観光地などを適切に案内する体制を充実させる必要がある。一方で、外国人旅行者より、言語は十分に伝わらなかったが、熱心に案内してもらい感激したという声があることも事実である。こうした外国人旅行者に不自由を感じさせない観光案内やホスピタリティ(おもてなし)に富む対応が、多数の日本の魅力を伝えることにつながり、訪問先の増加、リピーターの増加に寄与すると考えられる。外国人観光案内所は我が国の国際観光のフロント機能という重要な役割を担っているといえる。

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、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。

同時に、外国人が観光案内所に立ち寄らなくても、観光案内所と同等の情報が容易に入手できる環境を充実させることも重要である。近年は外国人旅行者もパソコンや携帯端末を持ち歩いて旅行しているケースが増えており、紙媒体を持ち旅行するスタイルから携帯端末を用いて情報を得るといった新しいスタイルへの移行も見られる。我が国を訪れる前の、あるいは旅行中の情報発信機能を担うインターネットを経由した情報提供の充実も課題としてあげられることから、事前に情報提供を行う仕組みに関しても、併せて充実させていくことが重要である。

観光案内の基本的考え方



(2) 外国人観光案内所の運営の考え方と認定制度の導入

1) 外国人観光案内所の現状と課題

現在、外国人観光案内所は、その多くが地方公共団体や地域の観光協会などにより運営されており、また、交通事業者や宿泊施設など旅行業に携わる民間事業者等においても運営されている。しかしながら、現状では、必ずしも必要な場所に外国人観光案内所が存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。一方、運営側の視点からは、運営主体には、旅行者にとって分かりやすいよう、多言語による情報やサービスの提供が、案内業務にあたるスタッフには、観光案内の知識・ノウハウに加え、言語対応、あるいは高いホスピタリティが求められる。加えて、観光案内所として、公平に中立的な立場から情報やサービスが提供され、外国人旅行者が安心して利用できる環境づくりが重要となる。これらの課題を解決するためには、今後、外国人観光案内所の裾野をひろげるとともに外国人旅行者の受入機能の高度化を促進することが求められる。

これにより、地域の外国人観光案内所において、情報の発信・交流機能を充実させることで、外国人旅行者の回遊を促し、ひいては地域の観光振興に大きく寄与すると考えられる。

このため、観光庁としては、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」を定めることにより、日本政府観光局（JNTO）による外国人観光案内所の認定制度（以下、「認定制度」）を構築し、訪日外国人 3000 万人時代を見据えた、外国人旅行者が安心して旅行することができる環境を実現する。

2) 認定制度の考え方

前述のような地域による外国人旅行者の積極的な受入による観光振興の取組を支援し、また、我が国全体の外国人旅行者の受入環境整備に向けて、外国人観光案内所の更なる質の向上・質の担保を図ることを目的とした認定制度を導入する。

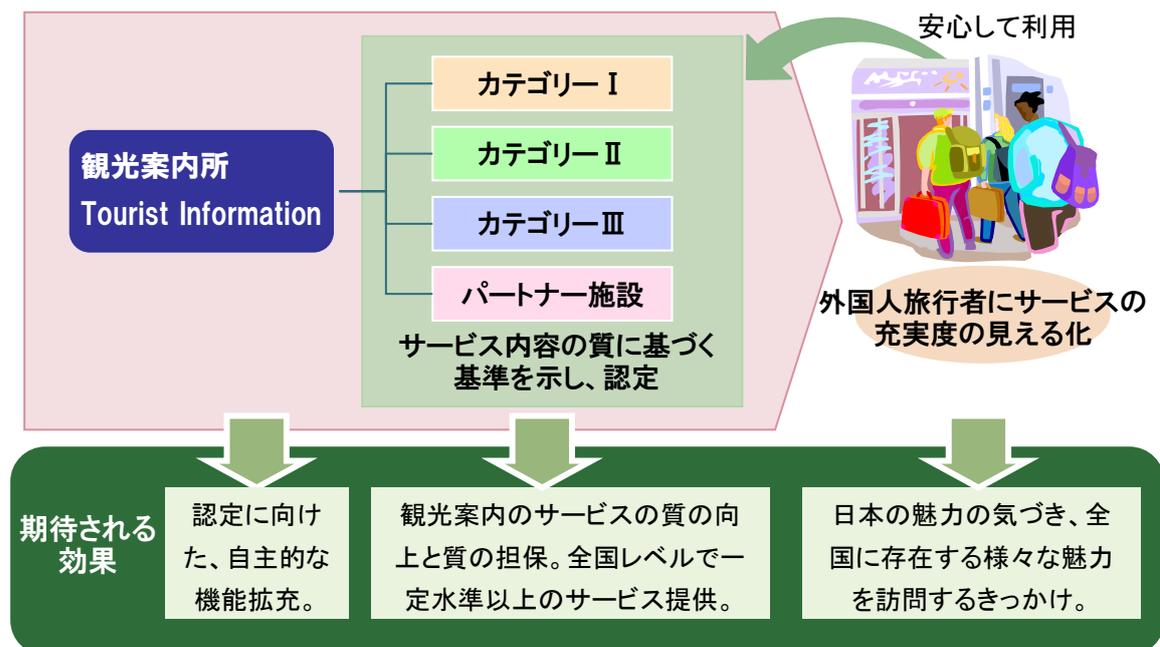
これは、観光庁が、外国人観光案内所の提供するサービス内容により3つのカテゴリーに区分した基準を策定し、その基準に合致する外国人観光案内所をJNTOが認定する仕組みである。カテゴリーごとに、必達とする認定基準を定めることにより、各外国人観光案内所の目指す目標水準が明らかになり、外国人旅行者の受入に積極的な地域において質の向上に取り組まれることが期待される。結果として、質の高い観光案内サービスを全国共通で提供できる全国的な受入環境整備にもつながる。

加えて、外国人旅行者に対してサービス内容の「見える化」をすることにより、旅行者が安心して利用できる体制を構築する。そのためには、外国人観光案内所の認定制度やカテゴリーの仕組み、提供する情報・サービス内容を、世界で広く認知されるよう積極的にPRすることもJNTOの役割として求められる。

長期的にみれば、このカテゴリーが広く外国人旅行者に認知されること(ブランド化)により、外国人観光案内所の積極的な活用につながる。その結果、外国人旅行者が、日本中に存在する様々な魅力を訪問しようとする“きっかけ”となることが期待される。

また、以上のことから、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。

認定制度の考え方



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、観光案内を専業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、観光案内が専業ではないが、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、積極的に取り組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、観光案内を専業とする外国人観光案内所と、専業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つのカテゴリー（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カテゴリーを設ける。

下表は、認定制度のイメージを示したものである。

なお、カテゴリー毎の基準は、「2. 外国人観光案内所の設置・運営指針（P13）」に示しているので参照されたい。

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)】 運営指針の策定 【日本政府観光局(JNTO)】 認定・支援プロモーションの実施 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 【国(運輸局)】 設置促進 質の向上	カテゴリーⅠ	<ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲がある。 パートタイムで英語対応が可能なスタッフがいます。又は 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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	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。	

4) 立地の考え方

外国人観光案内所は、どの場所にも必要最小限の機能を有する案内所があればよいということではなく、地域の実情や外国人旅行者のニーズに応じて必要な機能を兼ね備えるべき施設である。例えば、多くの外国人旅行者が訪れる観光案内所であれば、それに見合った機能を持つべきであり、国際空港であるか、著名な観光地の中心地であるかによっても、求められるニーズは異なる。

こうした外国人旅行者のニーズに立脚し、適切な場所に必要とされる機能を持つ外国人観光案内所が立地していることが望ましい。

全国の外国人観光案内所が、より高いカテゴリーに位置づけられるよう、質の向上に取り組むことが望ましいが、外国人旅行者の旅行行程において、それぞれの地域で求められる役割を踏まえ、カテゴリー別の立地の考え方を下表に整理した。ただし、高いカテゴリーにレベルアップを図らない外国人観光案内所においても、同じカテゴリーの範囲内で、質や機能の向上に努めることが望まれる。

外国人観光案内所の望ましい立地の考え方

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おける設置目標
カテゴリーⅠ	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲がある。 ◆ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 市町村に少なくとも1以上設置する。
カテゴリーⅡ	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 ◆ 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。 ◆ 外国人旅行者の受入に積極的な都市に設置する。
カテゴリーⅢ	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 ◆ 外国人旅行者が特に多く訪れる観光地。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ゲートウェイとなる交通拠点に設置する。 ◆ 我が国の国際的な観光地となる都市に設置する。
ハートナー施設	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲のある地域。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 全国各地で設置が進むことが望ましい。

5) 運営の基本的な考え方

外国人観光案内所は、それぞれの立地や地域の実情に応じて適切かつ柔軟な運営がなされるべきであるが、それぞれのカテゴリーに求められる基本的な役割がある。

外国人旅行者の受入に積極的である観光案内所の裾野を広げ、全国各地で基本的な受入環境を整え（カテゴリーⅠ）、広域的な案内業務を担い外国人旅行者に対する「次の目的地」への橋渡し役となり（カテゴリーⅡ）、訪日観光の拠点となる地域には全国の観光情報を提供するような（カテゴリーⅢ）、3層の取組により訪日外国人旅行者の利便性・満足度を向上させることがそれぞれの基本目標となる。

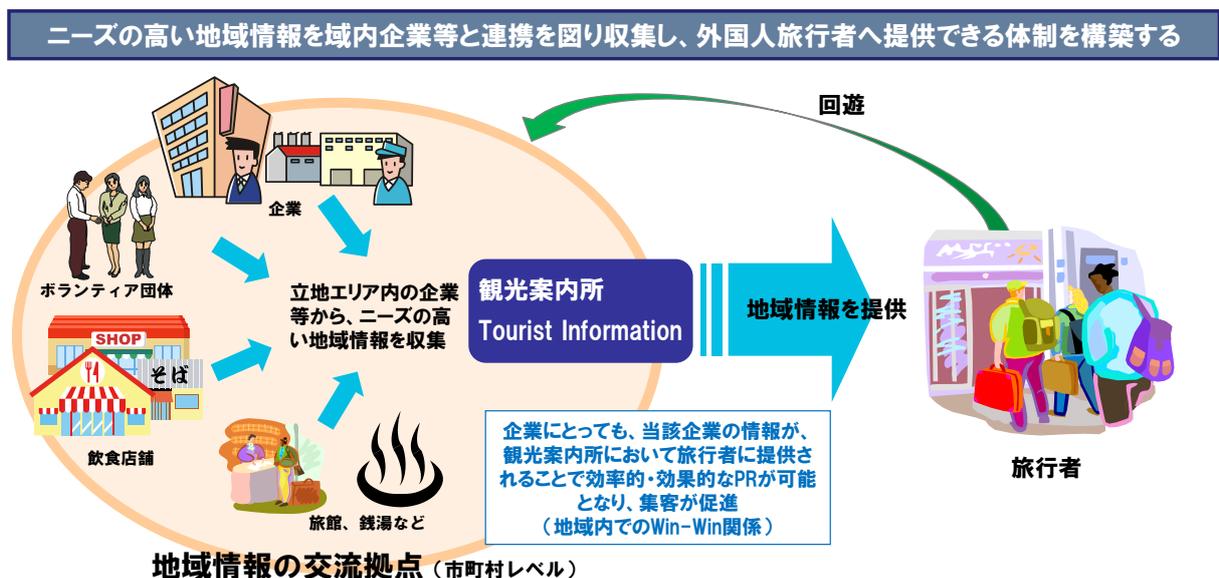
以下に、認定基準に示す各カテゴリーの運営の基本的な考え方を示す。

【カテゴリーⅠ（地域情報の交流拠点）】

我が国の祭りや伝統文化、銭湯、日本食などに対する外国人旅行者の関心は非常に高い。しかし、観光案内所の運営主体においては、こうしたきめ細やかな地域情報を提供できる情報の収集体制が十分に備わっていないことから、我が国の魅力を伝え切れていないという課題がある。

一方、観光案内所を運営する地域の視点からは、観光案内所を經由して地域の飲食店情報を提供することで、地域へ外国人旅行者が回遊するきっかけを作ることができるが、十分な情報を伝え切れていないのが実情である。カテゴリーⅠの外国人観光案内所は、こうした外国人旅行者のニーズを踏まえ、地域の飲食店や宿泊施設、観光施設やボランティア団体などと連携を図りながら情報を提供する体制を構築し、外国人旅行者の呼び込みにおいて、互いに Win-Win の関係を築くことが望まれる。さらに、ローカル情報を取り扱うカテゴリーⅠの外国人観光案内所は、画一的な情報提供にとどまらない、旅行者、域内企業、案内所間でコミュニケーションが交わされ、より地域の魅力を発信できるような「地域情報の交流拠点」となることを目指すことが期待される。

カテゴリーⅠの外国人観光案内所が担うべき役割



【カテゴリII(広域情報拠点として「次の目的地」への橋渡し)】

日本の地理や都市名に馴染みのない外国人旅行者にとっては、次の目的地までの概ねの距離や要する時間などの認識は難しく、我が国を周遊する上でハードルとなる。

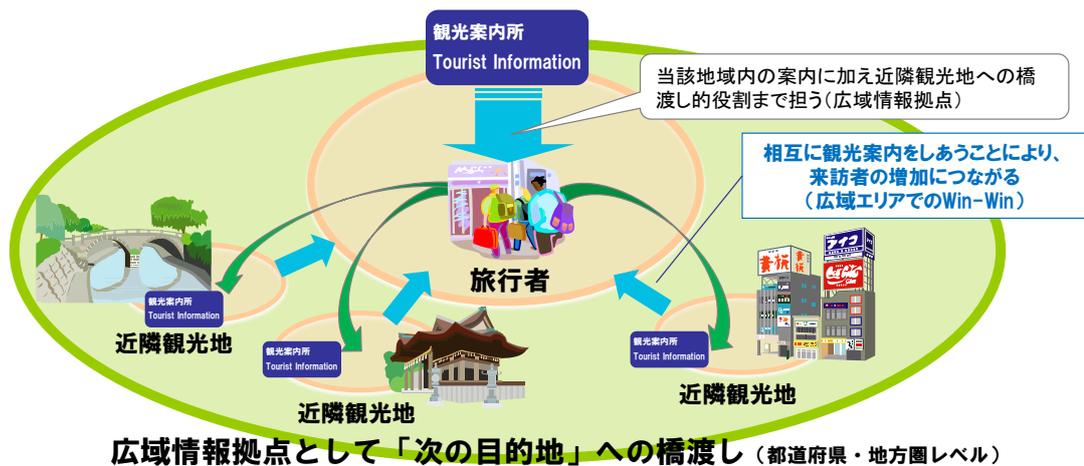
一方、観光案内所は、地方公共団体や地域の観光協会、あるいは地域の民間事業者が運営を担っており、各々の立地する行政区域を越えて広域の情報を提供することが難しいという実態がある。

カテゴリIIの外国人観光案内所は、カテゴリIの「地域情報の交流拠点」としての役割を担うことに加えて、行政区域内の情報に留まらない近隣の地域まで含めた広域な観光案内に取り組むことが求められる。近隣の観光情報を互いに提供しあうことにより、双方の地域における外国人旅行者の増大に寄与し、地域間でWin-Winの関係を構築することが望まれる。

このように、カテゴリIIの外国人観光案内所は、外国人旅行者の周遊を助け、広域情報拠点として「次の目的地」への橋渡し役となることが期待される。

カテゴリIIの外国人観光案内所が担うべき役割

近隣の地域を含めた広域の観光案内を行う体制を構築し、旅行者の「次の目的地」への橋渡し役を担う



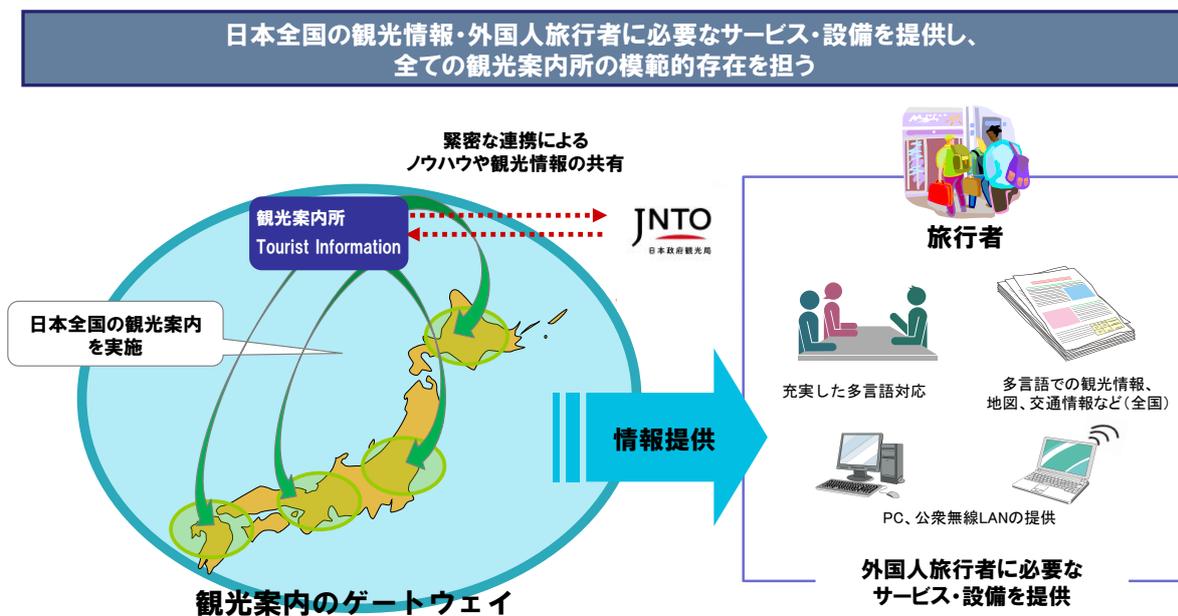
【カテゴリーⅢ(観光案内のゲートウェイ)】

我が国で外国人旅行者が最初に訪れる交通の要衝では、旅行者がこれから訪問する目的地の観光情報や日本全国の観光情報など、全国レベルの情報が求められている。

カテゴリーⅢの外国人観光案内所は、カテゴリーⅠやⅡの機能を担うことはもちろん、日本を訪れた外国人旅行者と最初にコンタクトする観光案内のゲートウェイとして、全国の観光情報や、旅行計画の参考となるようなサービス、ウェブサイトなどの情報発信基盤も含め我が国の観光案内所として最高水準となることが求められる。

また、カテゴリーⅢの外国人観光案内所は、全国の観光案内所のモデルとなるよう、また、我が国の訪日観光行政施策の立案に参考となるよう、日本政府観光局（JNTO）と連携し、ノウハウや観光情報の共有などに積極的に取り組むことが期待されるとともに、自然災害の発生時においては行政と協力し、外国人旅行者に対して適切な情報提供等を行うことが期待される。

カテゴリーⅢの外国人観光案内所が担うべき役割



(3) 認定のプロセスと JNTO が認定する外国人観光案内所に対する支援策

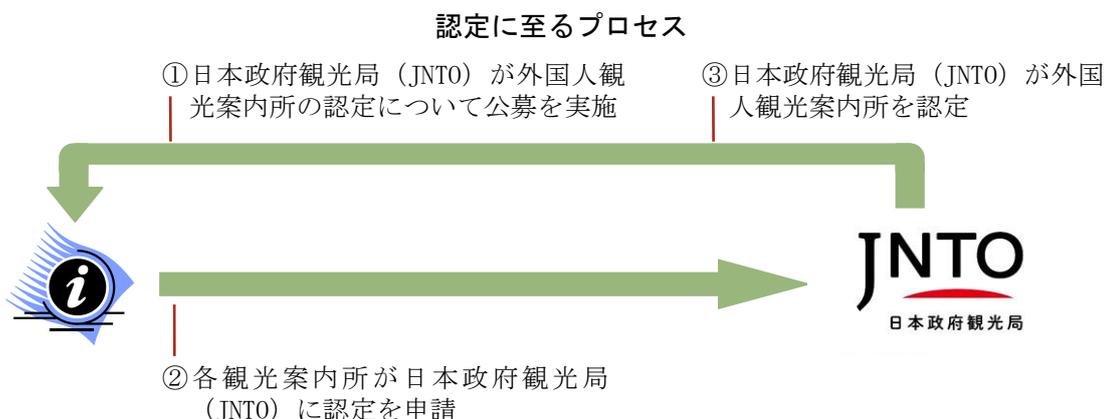
1) 認定のプロセス

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（JNTO）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（JNTO）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（JNTO）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（JNTO）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。



2) 外国人観光案内所に対する支援策

日本政府観光局（JNTO）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（JNTO）が以下のような支援を実施する。

【日本政府観光局（JNTO）による支援】

■ プロモーション

認定を受けた外国人観光案内所をホームページ等を通じ世界に向けて紹介し、日本政府観光局（JNTO）が認定する外国人観光案内所の認知度向上を支援。

■ 各外国人観光案内所向け支援策

日本政府観光局（JNTO）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（JNTO）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

このほか日本政府観光局（JNTO）のウェブサイトでは英語により外国人旅行者のニーズの高い全国の交通機関情報、宿泊・飲食店情報、海外発行クレジットカードが利用可能な ATM 情報などの情報が提供されている。こうした英語情報で提供される全国の情報は、我が国を訪れる以

前、あるいは旅行中の情報収集先として有用と考えられ、観光案内所を訪れなくともこのウェブ情報を活用することで解決される受入環境に関する問題も多いと想定される。

加えて、外国人旅行者が自身で閲覧するのみならず、観光案内所の職員がこれを利用し案内する使用用途も想定される。このような多言語で発信されるウェブは、我が国の訪日観光を支える公共財として積極的に活用されることが望まれる。他方で、情報が陳腐化しないよう、情報の維持・更新を随時行うことが重要である。

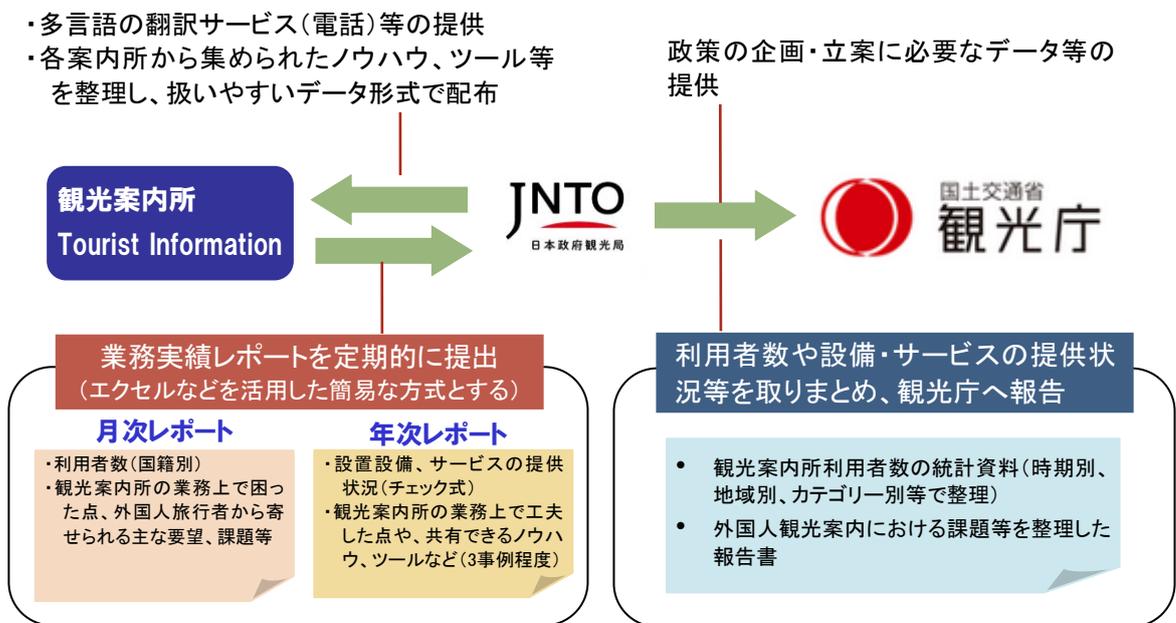
日本政府観光局（JNTO）ウェブサイト（グローバルサイト）



出所：日本政府観光局（JNTO）ウェブサイト（<http://www.jnto.go.jp/eng/>）

なお、日本政府観光局（JNTO）が認定する外国人観光案内所には、日本政府観光局（JNTO）によるこれら全国的な情報収集・発信体制への協力として、業務実績レポート（月次・年次）を提出することを求める。

日本政府観光局（JNTO）による全国的な情報収集・提供体制



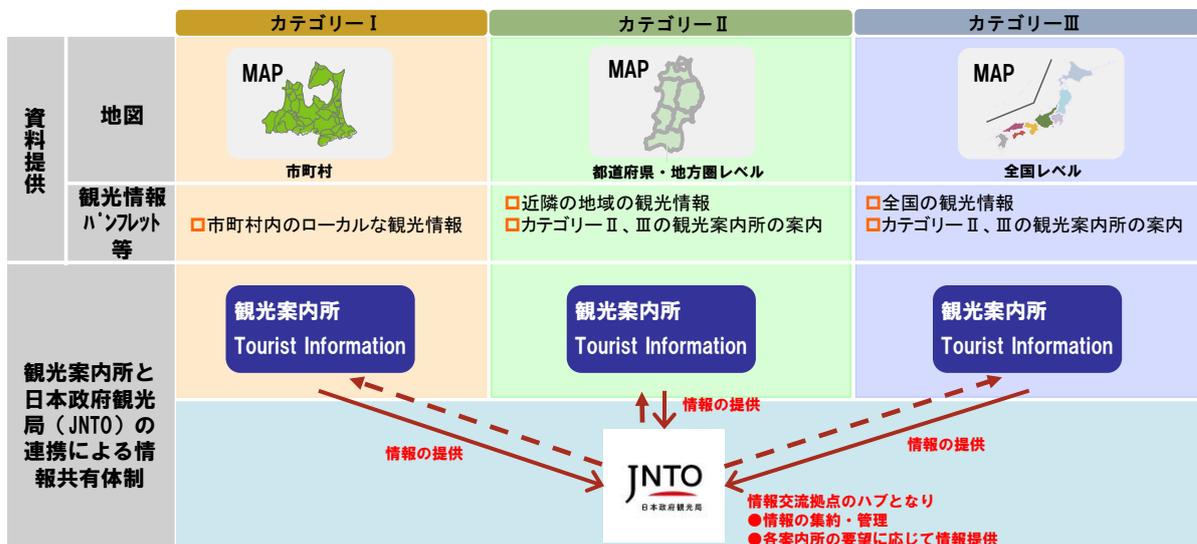
■ 行政区域を越えた広域的な情報提供支援

一般的に、地方自治体が関与する観光案内所では、その行政区域を超えたサービス提供に積極的に取り組むことは難しい。一方で、外国人旅行者の目的地は全国いたるところにあり、移動先の情報など広域的な情報に対するニーズも高いのが実情である。中には、外国人旅行者の主な観光ルート間にある外国人観光案内所同士がお互いの情報を持ち合い、積極的に案内することで、Win-Win の関係を構築している例も見られる。こうした、観光案内所間の情報共有が進むことにより、旅行者の「次の目的地」までの橋渡しを担い、また、目的地のプラスワンにつながることも期待される。

互いに案内する関係を全国的に構築していくためには、外国人観光案内所双方が情報を共有しておくことが必要となるが、多くの目的地がある中、全ての観光ルートを網羅することは個別の観光案内所では難しい。

こうした実情を踏まえ、広域的な情報の提供が求められる拠点的な役割を担うカテゴリⅡ、カテゴリⅢの観光案内所では、それぞれ広域、全国の観光情報の提供を基準として定め、また、カテゴリⅠの観光案内所も含め日本政府観光局（JNTO）がハブとなり必要な情報を集約・管理する体制を構築する。日本政府観光局（JNTO）は各観光案内所の要望に応じ、必要な情報を提供する役割を担うことにより、行政区域を越えた情報提供が可能となる。

広域的な情報提供の支援



また、日本政府観光局（JNTO）が主体となる上記のような情報の集約・管理に加え、各観光案内所も、自ら主体的に情報を発信することに努め、情報共有を迅速に行うことが期待される。特に近年はソーシャルメディア（誰もが参加できる情報発信技術を用いた媒体）も普及しており、災害時等において迅速に情報共有を図るため、こうしたツールを用いて観光案内所同士が連携してリアルタイムに情報共有できる仕組みを検討していくことも必要である。

2. 外国人観光案内所の設置・運営指針

以下にカテゴリー毎に求められる外国人観光案内所の設置・運営指針を示す。指針の構成としては、「運営主体」、「立地」、「サイン環境」、「施設・設備」、「多言語対応（スタッフ）」、「開所日数」、「提供する資料」、「提供するサービス」を大項目として整理している。外国人観光案内所の各カテゴリーで満たすべき水準については、表中に「●」を記載している。各カテゴリーの認定にあたっては、設置・運営指針に示されている全ての項目に関する基準を満たしていることを必須とする。ただし、申請時に満たしていない基準がある場合にも、設置等の計画の目処が立っており、かつ所定の期日内に基準を満たすことができる場合については、その限りではない。

(1) 運営主体

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
①公平・中立な観光案内を行うこと。	●	●	●	●

- 観光案内所において、運営主体は、公平・中立な立場で観光案内等のサービスを提供する必要がある。
- 外国人旅行者によっては、観光案内所で割高なサービスを案内されることを懸念している場合もあり、公平・中立的であることが安心感を与える条件である。
- 運営主体は、公平・中立な観光案内を徹底すべく、必要に応じてスタッフに対する教育を行う必要がある。

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
②法人、あるいは地方公共団体が運営していること。	●	●	●	

- 観光案内所は、継続的な運営かつ質の高いサービスを提供すべく、法人あるいは地方公共団体が運営する必要がある。
- パートナー施設の運営主体は法人に限定せず、暫定的な案内スペースなどを含め幅広く外国人旅行者をサポートする体制が広がることが期待される。

(2) 立地

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
①常設の施設であり、鉄道駅などの公共交通の交通結節点、著名な観光地の中心部など、(外国人)旅行者の来訪の多い場所にあること。	●	●	●	

- 全ての旅行者が利用でき、サービスの提供が受けられる場所に常設の施設として設置する必要がある。
- 具体的には、鉄道駅などの公共交通の交通結節点、著名な観光地の中心部など、旅行者の来訪の多い、もしくは旅行者のニーズが高いとされるエリアに立地する必要がある。
- パートナー施設の立地は交通結節点や著名な観光地の中心部などに限定せず、むしろ立地については裾野の広がりが期待される。

(3) サイン環境

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
①鉄道駅等に設置してある案内板等に案内所の所在箇所が分かりやすく表示されていること。	●	●	●	

- 当該観光案内所の周辺の旅行者の来訪が多いエリアの案内板（鉄道駅等）には、旅行者に分かりやすいように当該案内所の所在箇所を表示する必要がある。
- 観光案内所を必要とする外国人旅行者の多くは、初めて訪問する駅であることが多く、目立つところにわかりやすい案内がなければ観光案内所まで到達できない可能性が高い。

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
②合理的なルートから訪れる旅行者に対して、観光案内所の場所を案内する表示（地図、看板）が設置されていること。		●	●	

- 合理的なルートから訪れる旅行者に対して、観光案内所の場所を案内する表示（地図、看板）を設置する必要がある。
- 鉄道駅などから離れて立地する観光案内所は、看板があってもルートとして設置されていないと見つけることが難しい。特にカテゴリーII、IIIの観光案内所では、大都市部に設置されることも多く、ルートに配慮して案内表示を設置することが望ましい。

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
③日本政府観光局（JNTO）が認定する外国人観光案内所のシンボルマークを旅行者の目に付きやすい場所に掲出しておくこと。	●	●	●	

- 旅行者が当該観光案内所を日本政府観光局（JNTO）が認定する外国人観光案内所として見分けられるように、公式のシンボルマークを旅行者の目に付きやすい場所に掲出する必要がある。

- 日本政府観光局（JNTO）が認定する外国人観光案内所であることを外国人旅行者に示すことで安心感を高め、利用が促進されることが期待される。なお、シンボルマークは別途定めるとおりである。また、地域の実情に応じて、既存のシンボルマークである”？”を継続して使用しても構わない。

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
④観光案内所が提供する情報やサービスの内容を観光案内所外部に掲出すること。		●	●	

- 当該観光案内所が提供する情報やサービスの内容について、旅行者に分かりやすいように当該観光案内所の外部に、明確に掲出する必要がある。
- フランスの観光案内所では、提供サービスの内容を観光案内所の外部に掲出し、外国人旅行者にもわかりやすいと好評を得ている。

（４）施設・設備

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
①観光案内専用の対面式のカウンターがあること。	●	●	●	

- 観光案内専用の対面式のカウンターを設置する必要がある。
- 対面式カウンターを設けて外国人旅行者が気軽に相談できる雰囲気を整えることが重要であり、それにより相談利用が促進されることが期待される。

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
②客溜まりのスペースがあること。		●	●	

- 客溜まりのスペースを設置する必要がある。
- 多数の外国人旅行者が利用する観光案内所では、十分な客溜まりがないと並ぶことができず、相談を諦めることになりかねないため、客溜まりのスペースについても留意する必要がある。
- カテゴリー I の観光案内所は裾野の広がりが期待されるため、客溜まりは必須ではないが、できるだけ来訪した外国人が心地よく相談できる環境を整備することが望まれる。

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
③パンフレット等の情報設置ブースがあること。		●	●	

- パンフレット等の情報設置ブースを、旅行者が利用しやすい位置に設置する必要がある。
- 広域的な観光情報が求められるカテゴリーⅡ、Ⅲの観光案内所においては、インターネットだけではなく、その場で観光に関する情報収集ができる情報設置ブースが不可欠と考えられる。

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
④職員用のネット接続PCが設置されていること。	●	●	●	

- 情報の検索を行うため、職員用のインターネット接続がされたパソコンを設置する必要がある。
- 外国人旅行者が書いたブログを見てきたという旅行者も多く、職員がその場で、インターネットで検索して確認できることが望まれる。
- 全職員がパソコンを使える環境は必須としないが、常にパソコンが使える者が現場にいることが必要となる。

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
⑤観光案内所あるいは観光案内所が入居する施設において、インターネット接続端末が設置され、利用できるスペースがあること。			●	

- 当該観光案内所あるいは当該観光案内所が入居する施設内において、旅行者が利用するための、インターネット接続が可能な端末を設置する必要がある。
- 特に全国的な観光情報を扱うカテゴリーⅢの観光案内所では、スタッフが全ての悩みに対応するには限界があるため、自分でパソコン等を持ってきていない外国人旅行者向けにインターネット接続が可能な端末が不可欠である。

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
⑥公衆無線 LAN が設置され観光案内所内で利用できること。			●	

- 当該観光案内所内に公衆無線 LAN を設置し、旅行者が無料で利用できるようにする必

要がある。

- 自分のノートパソコンやタブレットを持参している外国人旅行者も増えており、無線LANがあれば大人数でも同時に利用することができるため、特に全国的な観光情報を扱うカテゴリーⅢの観光案内所では、設置が望まれる。また、周辺に公衆無線LANが使える場所が少ない地域においては、カテゴリーⅠ、Ⅱの観光案内所においても設置されることが期待される。

(5) 多言語対応（スタッフ）

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	
①観光案内専任のスタッフが常駐していること。	●	●	●	
②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。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こと。			●	
③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。		●		
④パートタイムで英語対応が可能なスタッフが在る、又は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、英語対応できる体制があること。	●			●

<共通>

- 当該観光案内所においては、当該地域の観光情報に関する適切な知識を持ち、観光案内等のサービスを適切に提供できる能力を有するスタッフが常駐する必要がある。
- 特にパートナー施設では、必ずしも外国語ができるスタッフが常駐している必要はないが、パートタイムのスタッフや電話通訳サービス、多言語翻訳システムを活用するとともに、ホスピタリティを高めたコミュニケーションを行うことで言葉が十分でなくても問題が解決することも多いので、そのような対応が期待される。

<カテゴリーⅢ>

- カテゴリーⅢの観光案内所においては、わが国における観光案内のゲートウェイとしての役割があるため、常時多言語（英語を含めた3以上の言語）による対応が可能である必要がある。
- 英語については、フルタイムで対応可能なスタッフが常駐する必要がある。

- その上で、英語に加えて、来訪者数や地域特性を鑑み、英語以外の2以上の言語での案内が常時可能な体制を構築し、多言語による案内ができる環境を整備しておく必要がある。

< カテゴリーⅡ >

- カテゴリーⅡの観光案内所においては、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する必要がある。
- さらには、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。

< カテゴリーⅠ >

- カテゴリーⅠの観光案内所においては、パートタイムで英語対応が可能なスタッフを配置するか、もしくは、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、英語対応できる体制を構築する必要がある。
- 語学力が不十分であっても、ホスピタリティを高めたコミュニケーションにより問題なく対応できるため、積極的に外国人旅行者を受け入れることが望ましい。

(6) 開所日数

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
①元旦など特別な日を除き、原則毎日開所すること。			●	
②年に240日間以上、土・日は原則開所すること。加えて、当該地域でイベント・行事がある際も開所すること。		●		
③年に240日間以上開所すること。加えて、当該地域でイベント・行事がある際も開所すること。	●			

< カテゴリーⅢ >

- カテゴリーⅢの観光案内所は、わが国のゲートウェイとしての役割があるため、元旦など特別な開所日を除き、原則、毎日開所する必要がある。
- さらに、閉所日や閉所時間については、外国人旅行者が何時に来れば相談できるかがわかるようにしておくことが重要であり、利用者が分かりやすいように表示する必要がある。

< カテゴリーⅡ >

- カテゴリーⅡの観光案内所は、年に240日間（週2日休所する程度）以上開所しなければならない。当該地域の観光シーズンは土日も原則開所する必要がある。
- それに加えて、カテゴリーⅡの観光案内所は、当該地域においてイベント・行事がある際も原則開所する必要がある。
- さらに、閉所日や閉所時間については、外国人旅行者が何時に来れば相談できるかがわかるようにしておくことが重要であり、利用者が分かりやすいように表示する必要がある。

< カテゴリーⅠ >

- カテゴリーⅠの観光案内所は、年に240日間（週2日休所する程度）以上開所しなければならない。当該地域の観光シーズンは土日も必ず含めることが望ましい。
- それに加えて、カテゴリーⅠの観光案内所は、当該地域においてイベント・行事がある際も開所することが望ましい。
- さらに、閉所日や閉所時間については、外国人旅行者が何時に来れば相談できるかがわかるようにしておくことが重要であり、利用者が分かりやすいように表示する必要がある。

(7) 提供する資料

サービス・設備水準等	カテゴリー			P
	I	II	III	
①次の資料を提供すること。 —多言語パンフレット（原則、英語を含む1以上の言語） —多言語地図（原則、英語を含む1以上の言語）	●	●	●	●
主として立地する地域および近隣の地域を含めて上記に示す資料を提供すること。	●			●
地域において必要とされる、より広域の範囲の上記に示す資料を提供すること。		●		
全国の情報が掲載されている資料を提供すること。			●	

- 全ての観光案内所は、その立地条件に合わせて、観光施設、宿泊施設、飲食店等の情報を紹介する多言語パンフレットを、旅行者のニーズに合わせて提供する必要がある。

- 全ての観光案内所は、その立地条件に合わせて、観光施設、宿泊施設等の情報が掲載された多言語地図を、旅行者のニーズに合わせて提供する必要がある。

< カテゴリーⅢ >

- カテゴリーⅢの外国人観光案内所は、全国の観光情報等を紹介するパンフレット及び、地図を提供する必要がある。わが国の観光情報ゲートウェイとして、英語を含めた3以上の言語のパンフレット、及び地図を提供する。

< カテゴリーⅡ >

- カテゴリーⅡの外国人観光案内所は、地域において必要とされる広域の範囲を紹介するパンフレット及び地図を提供する必要がある。原則、英語を含む2以上の言語で提供する。
- なお、カテゴリーⅡの外国人観光案内所では、立地する行政区域を越えた広域の観光情報を紹介する多言語パンフレット・多言語地図を提供することが望ましい。

< カテゴリーⅠ >

- カテゴリーⅠの外国人観光案内所は、主として立地する地域の観光情報等を紹介するパンフレット及び地図を提供する必要がある。原則、英語を含む1以上の言語で提供することが望まれる。
- 手書きの資料であっても、その情報とホスピタリティが喜ばれるため、体裁を気にすることなく、積極的に資料を準備することが望まれる。

< パートナー施設 >

- パートナー施設については、原則、カテゴリーⅠと同様の水準のサービスを提供する必要がある。

(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次のようなサービスを提供すること。 ー公共交通利用に関する情報提供 ー公共交通の割引切符、フリー切符の情報提供 ー観光情報の提供 ー宿泊施設情報の提供・予約サポート ーツアー・旅行商品情報提供 ー無料公衆無線 LAN 環境等の情報提供 ー両替・海外発行のクレジットカード利用可能な A T M 情報提供 ー外国人を受け入れる病院の情報提供	●	●	●	●
主として立地する地域の上記に示す情報を提供すること。	●			●
立地する地域において必要とされる、より広域の範囲の上記に示す情報を提供すること。		●		
全国の上記に示す情報を提供すること。			●	
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。			●	

- 全ての観光案内所は、旅行者のニーズに合わせて、次のような各種情報を収集し、提供する必要がある。
 - ー公共交通利用に関する情報提供
 - ー公共交通の割引切符、フリー切符の情報提供
 - ー観光情報の提供
 - ー宿泊施設情報の提供・予約サポート
 - ーツアー・旅行商品情報提供
 - ー無料公衆無線 LAN 環境等の情報提供
 - ー両替・海外発行のクレジットカード利用可能な A T M 情報提供
 - ー外国人を受け入れる病院の情報提供
- 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方法により、情報発信することが望ましい。

< カテゴリーⅢ >

- カテゴリーⅢの外国人観光案内所は、わが国の観光情報ゲートウェイとして全国の各種情報を提供する必要がある。
- 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。

< カテゴリーⅡ >

- カテゴリーⅡの外国人観光案内所は、立地する地域において必要とされる、より広域の範囲の各種情報を提供する必要がある。
- なお、カテゴリーⅡの外国人観光案内所では、立地する行政区域を越えたブロックレベルの各種情報を提供することが望ましい。

< カテゴリーⅠ >

- カテゴリーⅠの外国人観光案内所は、主として立地する地域の各種情報を提供する必要がある。
- 地域の情報交流拠点としての機能が期待されるため、できるだけ地域に密着した情報を提供することが望ましい。

< パートナー施設 >

- パートナー施設については、原則、カテゴリーⅠと同様の水準のサービスを提供する必要がある。