

外国人観光案内所 認定審査の考え方

(平成30年8月改訂)

質問の多い内容についてまとめました。申請前に、観光庁「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）」と合わせてご確認ください。

サービス・設備水準等	P	カテゴリ			認定審査の考え方
		1	2	3	
1 運営主体					
①公平・中立的な観光案内を行うこと。	●	●	●	●	<p>自社商品や提携先の商品に偏ることなく利用者の求めに応じて、適切な案内ができることが求められます。たとえば、以下の具体例のように、交通手段や商業施設、飲食店などの案内時で、複数の案内方法が存在する場合、できる限りそれらを提示する必要があります。</p> <p>【案内例】 (質問例) 明日、箱根に行きたい。箱根では温泉宿に宿泊したい。(照会者は東京駅近郊にいる場合) (回答例) ○: ジャパンレールバスを所有しているか確認し、あればJR在来線もしくは新幹線で小田原まで行くルート案内。 ジャパンレールバスを持っていない場合は新宿等からの私鉄やバスでの行き方を案内する。 宿泊については予算を確認のうえ、箱根湯元やその他温泉郷を紹介し、ロケーションやアクセスなどを考慮して案内する。 (実際の案内では、さらに箱根の観光に便利なフリーバス等を案内し、利用者の興味をヒアリングしながらパンフレットなどで箱根の見どころを紹介するのが理想的です。) ×: ジャパンレールバスの有無を確認せず、私鉄のみの行き方のみを案内。宿泊も予算やロケーションの希望を聞かず、アクセスなどを考慮せずに案内する。</p> <p>(質問例) この近くでラーメンを食べたい。 (回答例) ○: 味などの好みを確認しながら、各ラーメンの特徴(豚骨や醤油など)と一緒に複数の店舗を紹介する。 ×: 提携先等のラーメン店のみを紹介する。</p> <p>(質問例) 富士山に行くツアーを探している。 (回答例) ○: 複数のツアーの内容(ルートや食事の有無、対応言語等)を説明のうえ案内する。類似のツアーであれば、より参加しやすい(集合場所や対応言語など)ものであることを考慮する。 ×: 自社商品や提携先等のみを紹介する。</p>
②法人、あるいは地方公共団体が運営していること。	●	●	●	●	<p>外国人観光案内所は公共性の高い施設であり、また、旅行者には家族連れも多いため、誰もが安心して利用できる環境が求められます。そのため、設置・運営主体も公序良俗に反することのない組織である必要があります。</p>
2 立地					
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。	●	●	●	●	<p>今後のプロモーション等により来訪者の増減は十分考えられるため、極端に人の往来が少ない場所(山の中や農地など)でない限りは認定の対象とし、各案内所の状況に応じて個別に判断いたします。</p>
3 サイン環境					
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。	●	●	●	●	<p>(平成30年2月1日改訂)</p> <p>外国人旅行者が理解できるよう、案内表示は少なくとも英語で案内所の場所を記載する必要があります。鉄道駅等の案内板に表示されることが望ましいですが、難しい場合は張り紙等で外国人旅行者が案内所に到達できるような工夫をお願いします。現在案内表示がない場合は、「Tourist Information Center」等と観光案内所であることが分かる表示をしてください。(テプラやコピー用紙等で作成したサイン表示でも可。) 専用サイト内の「申請調査票(ファイル・画像)」ページに写真を添付してください。</p> <p>※案内所周辺に案内板等がなく、表示が困難な場合は、申請の際に別途ご相談ください。</p>
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。	●	●	●	●	<p>(平成30年2月1日改訂)</p> <p>案内所へ到達する代表的なルート上に表示があることが望ましいですが、難しい場合は最低限、案内所外観に外国人観光案内所であることが認識できるような英語を含む外国語表示をお願いします。また、商業施設や博物館等の施設内にある場合でも、可能な限り施設の外観に外国人観光案内所である旨の表示をお願いします。現在、案内表示がない場合は「Tourist Information Center」等と観光案内所であることが分かる表示をしてください。(テプラやコピー用紙等で作成したサイン表示でも可。) 専用サイト内の「申請調査票(ファイル・画像)」ページに写真を添付してください。</p> <p>※合理的なルート上への表示が困難な場合は、申請の際に別途ご相談ください。</p>
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すること。	●	●	●	●	<p>カテゴリ1~3に認定された場合、目に付きやすい場所については、案内所の広さやレイアウトにもよりますが、案内所入口やカウンター背面等の利用者から見える場所への掲出をお願いします。なお、掲出用のシンボルマークは、認定後にJNTOより看板(縦29.7cm×横21.2cm)を送付します。</p>
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。	●	●	●	●	<p>カテゴリ2~3に認定された場合、案内所の開所時間や対応言語、その他の提供サービス等について、認定後にJNTOより提供する様式を用いるか、それに準じたものを作成して掲出してください。また、入居ビル等より外部への掲出が禁じられている、あるいはレイアウト上、外部に適切な場所がないなどの場合は、案内所内部の利用者の目に付きやすい場所に掲出ください。</p>
4 施設・設備					
①観光案内専用の対面式のカウンターがあること。	●	●	●	●	<p>案内所には、資料を広げて観光案内を行うのに相応しい設備を備える必要があります。別の業務と共有している場合、観光案内カウンター(観光案内レーン)として分ける必要があります。併用することで観光案内に支障があると判断した場合は認定できないことがあります。</p>
②客溜まりのスペースがあること。	●	●	●	●	<p>案内所が施設の内部に設置されている場合、案内所周辺に来訪者が並ぶことができるようなスペースがあれば、必ずしも案内所内部に客溜まりスペースを確保する必要はありません。</p>
③パンフレット等の情報設置ブースがあること。	●	●	●	●	<p>案内所スペースが狭隘でラック等を設置できず、十分な量のパンフレットを掲出できない場合は、案内所利用者向けにパンフレットの準備があることを明示し、利用者にすぐに渡せる状態となるようサービス内容の掲出やレイアウトの工夫をお願いします。</p>
④職員用のネット接続PCが設置されていること。	●	●	●	●	<p>(平成30年8月改定)</p> <p>印刷物のみでは対応できない質問も多いため、ネット検索できる環境が必要となります。</p> <p>※職員用にPC以外のインターネット接続端末を利用している場合は、申請の際に別途ご相談ください。</p>
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。	●	●	●	●	<p>(平成30年4月改定)</p> <p>案内所が入居する施設内に外国人旅行者が利用可能なインターネットPCが設置されている場合は、必ずしも案内所内部に設置してある必要はありません。宿泊施設の場合、宿泊客以外でも利用できる環境にしてください。但し、別店舗等にある場合は、案内所からの距離と所要時間の分かる資料をお送りください。</p>
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。	●	●	●	●	<p>案内所が入居する施設内に外国人旅行者が利用可能な公衆無線LANが整備されている場合は、必ずしも案内所内に設置する必要はありません。宿泊施設の場合、宿泊客以外でも利用できる環境にしてください。</p>

外国人観光案内所 認定審査の考え方

(平成30年8月改訂)

質問の多い内容についてまとめました。申請前に、観光庁「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）」と合わせてご確認ください。

サービス・設備水準等	P	カテゴリー			認定審査の考え方
		1	2	3	
5 多言語対応(スタッフ)					
①観光案内専任のスタッフが常駐していること。		●	●	●	案内所にて旅行商品やチケット等を販売する場合は、案内業務の一部とみなします。但し、案内に関連性の低い業務との兼任者のみでは不可とします。兼務する業務がある場合は、観光案内を優先的に行うスタッフを配置してください。又は観光案内を優先的に行うスタッフが、他の業務を行いつつも、観光案内の為に来所した外国人旅行者を大幅に待たせない対応をする必要があります。
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。				●	英語を除く2以上の言語の対応スタッフが常駐していなくても、テレビ電話や電話通訳等を活用することにより、常時多言語での対応ができているとみなされれば、可とします。※英語を除く2以上の言語は、有料電話通訳、テレビ電話通訳サービスを契約し、常に利用可能な状況であれば可。
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。			●		(平成30年4月改定) 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。 ・英語対応可能なスタッフは、年間240日以上勤務すること ・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 ○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JUNTOによる簡易通訳サポートを除く) ○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 ○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充する等
(平成30年4月改定) ④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。		●	●		(平成30年4月改定) 電話通訳サービス、ボランティアスタッフに加えて多言語翻訳システムの利用によって英語対応できる場合要件を満たす。(認定後のJUNTOによる簡易通訳サポートを除く) ※多言語翻訳システムについてはVoiceTraの使用(エンジンとしての使用も含む)を推奨する。(URL: http://voicetra.nict.go.jp/index.html)
6 開所日数					
①元旦など特別な日を除き、原則毎日開所すること。				●	年末年始(基本的には12/28-1/3)およびビルの法定点検日が閉所という場合である等、現実的に開所できない日などは、特別な日に該当するものとし、当該要件に当てはまるとみなします。
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。				●	(平成28年10月1日改訂) 但し、下記の件については条件を満たすとみなします。 ・閑散期等一定期間閉所する時期があるが、それ以外の日は土日も開所し、年間240日間以上開所している場合。 ・施設管理上、案内所が入居しているテナントビル等が土日に閉鎖されるなど、土日等に開所することができない、やむを得ない理由がある場合。 (但し、この場合でも年間240日間以上開所している事とする。)
③年に240日以上開所すること。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。			●		
7 提供する資料					
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)		●	●	●	(平成30年2月1日改訂)
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。		●	●		全てのカテゴリーにおいて、立地する地域および近隣の自治体や観光協会等が発行する地図やパンフレットの収集は必須となります。フリーペーパーやネットの情報も印刷したもののみでは認定できません。また、十分な部数が入手できない場合でも、参考用として確保し、必要に応じて利用者にコピー等で配布する等の工夫をお願いします。
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。				●	なお、多言語のパンフレットと地図も同時に掲載されている資料については、1冊で結構です。
全国の情報が掲載されている資料を提供すること。				●	
8 提供するサービス					
①次のようなサービスを提供すること。 -公共交通利用に関する情報提供 -公共交通の割引切符、フリー切符の情報提供 -観光情報の提供 -宿泊施設情報の提供・予約サポート -ツアー・旅行商品情報提供 -無料公衆無線LAN環境等の情報提供 -両替・海外発行のクレジットカード利用可能なATM情報提供 -外国人を受け入れる病院の情報提供		●	●	●	(平成28年8月15日改訂) 左記サービスの全てを提供する必要があります。また、予約サポートは、空き状況の確認までとし、予約代行は必須ではありません。 また、広域や全国の交通、観光情報については、以下の要素を満たされる必要があります。 ・目的地までの交通情報を案内できること ・目的地までの主要ルート上の観光地については、各々の特徴を理解し、説明できること なお、目的地近郊の詳細情報については、必要に応じて周辺に立地する認定案内所等を紹介するなどの対応がなされるのであれば、要件を満たします。
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。				●	(平成28年8月15日改訂) 「広域の範囲」とは、案内所地域を含む都道府県内全域又は案内所地域から観光客が訪れる割合が高い複数の都道府県に跨る近隣地域とします。後者の場合、近隣地域間に含まれる各都道府県の全域を案内範囲とする必要はありません。
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。				●	少なくとも営業時間中、できれば周囲の状況が沈静化するまでは開所し、利用者の対応や誘導等の実施をお願いします。