

D 施設・拠点別情報提供の留意点

D-3 観光案内所

ミニマム
ポイント

- ①観光案内所の場所が分かるように
- ②よくある質問、求められる資料は集めて整理し、マニュアル化
- ③インターネット接続ができる環境づくり

1 場所案内

- 観光案内所のマークは「i」か「?」を用いますが、地域内で統一します。
- 観光案内所の看板は外国人観光客にも見つけやすい内容・配置とします。多言語で表記してあると、外国人観光客も訪れやすくなります。



(鳥取県・鳥取)

2 資料提供

- 地域内で作成している外国語併記のあるパンフレットや地図を確保し、常備します。
- パンフレットやマップなどを置くときには「英語版」などの表記をはっきり示します。外国人観光客が自ら探す時、あるいは窓口でこちらから渡す時、間違えず、効率的に行えます。
- 問い合わせが多い内容（良く行く観光施設、宿泊施設、飲食店、お店、交通機関等の資料など）は、所在地、行き方、料金、営業時間、時刻表などをまとめたものを作成しておきます。
- 個人観光客は「どのぐらい距離があるのか」「どのぐらい時間がかかるのか」「交通手段はあるのか」などをよく尋ねますので、それらを説明できる資料やマップなどを用意します。

3 休憩スペースなど

- 外国人観光客が座って休憩できる場所を確保します。
- インターネットで情報収集しながら旅行する外国人観光客が増えており、インターネット接続ができる環境づくりが求められています。地域の中で、インターネットが無料で利用できる公衆無線 LAN、アクセスポイントがある場合は紹介します。また、観光案内所内で無料公衆無線 LAN が利用できる場合は、そのことが分かるように表示します。



JNTO 認定外国人観光案内所（ビジット・ジャパン案内所）について

- 日本政府観光局（JNTO）では、外国人観光案内所の認定を行っており、平成 25 年 1 月現在、342 か所を指定しています。立地、機能等により案内所を三つのカテゴリー及びパートナー施設に分け、3 年ごとの更新制とすること等により、案内所の質の向上・質の担保を図ります。区分と基準については次の通りで、カテゴリー 3 が最も高いレベルです。これらの観光案内所に認定されると、機能向上の支援サポートがあるほか、JNTO の外国語ウェブサイトや海外事務所を通じて情報発信が行われます。



JNTO 認定外国人観光案内所のシンボルマーク

カテゴリー1	常駐でなくとも何等かの方法で英語対応可能。地域の案内を提供。
カテゴリー2	少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐。広域の案内を提供。
カテゴリー3	常時英語・中国語・韓国語による対応が可能。全国レベルの観光案内を提供。原則年中無休。Wi-Fi あり。ゲートウェイや外国人来訪者の多い立地。
パートナー施設	観光案内を専業としない施設であっても、外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲があり、公平・中立な立場で地域の案内を提供。

★現在指定されている場所など、詳しいことは日本政府観光局（JNTO）のホームページに記載されています。 http://www.jnto.go.jp/jpn/reference/visitor_support/tic/list.html