

災害時（非常時）における 外国人旅行者の安全・安心確保について

平成30年12月

観光庁

外客受入担当参事官室

目次

1. 直近の災害の状況と課題

- 直近の災害の状況について
- 訪日外国人旅行者へのアンケート調査結果について（大阪北部地震）
- 非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策

2. 災害時に役立つツール集

（参考）

・災害時における非常用電源装置等の整備支援

平成30年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」について

◆外国人観光案内所の非常用電源装置等の整備

・災害時に役立つ各ツールの詳細

・JNTO外国人観光案内所認定制度について

目次

1. 直近の災害の状況と課題

- 直近の災害の状況について
- 訪日外国人旅行者へのアンケート調査結果について（大阪北部地震）
- 非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策

2. 災害時に役立つツール集

（参考）

・災害時における非常用電源装置等の整備支援

平成30年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」について

◆外国人観光案内所の非常用電源装置等の整備

・災害時に役立つ各ツールの詳細

・JNTO外国人観光案内所認定制度について

○今年度発生した主な災害

- ▶大阪北部地震 平成30年6月18日
- ▶平成30年7月豪雨 平成30年7月
- ▶台風21号 平成30年9月
- ▶平成30年北海道胆振東部地震 平成30年9月6日



大阪北部地震時
天王寺駅における移動困難者の様子

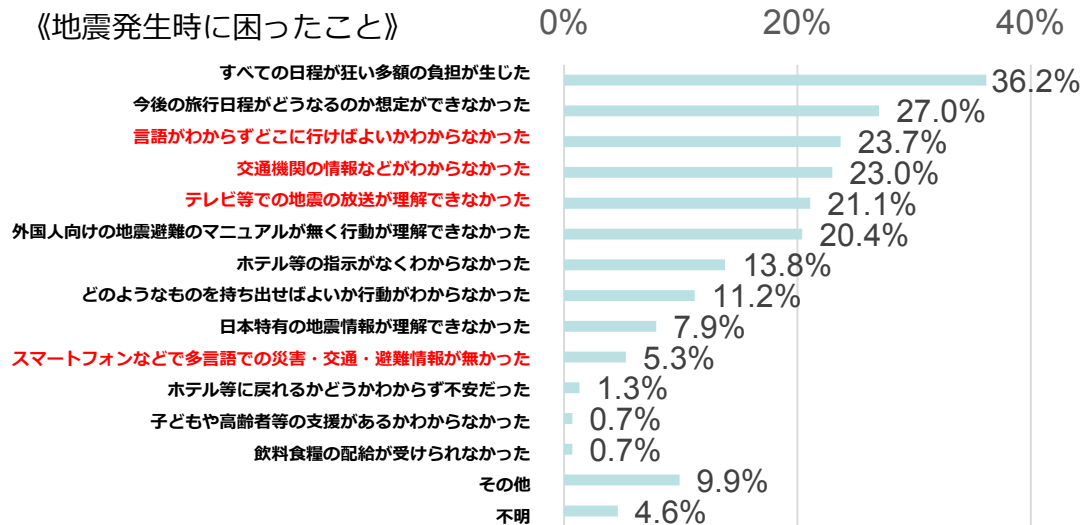


大阪北部地震時
バスを待つ人々の様子

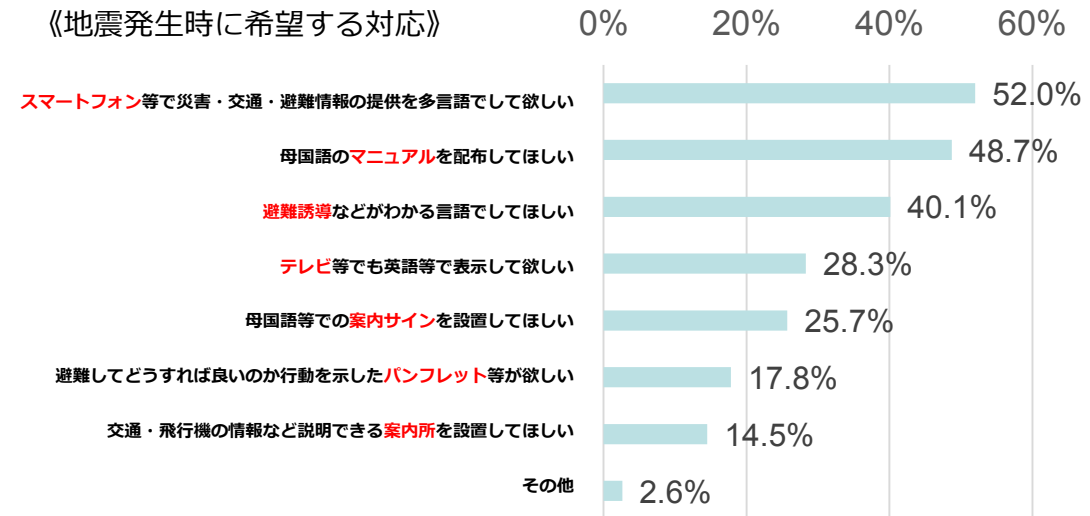
訪日外国人旅行者へのアンケート調査結果について（大阪北部地震）

災害時には、様々な場面で多言語での情報発信が不足。幅広い関係者が連携して、災害時における外国人旅行者の情報入手手段を多重化していく必要。

《地震発生時に困ったこと》



《地震発生時に希望する対応》



様々な場面で**多言語での情報発信**が不足している

外国人旅行者の多様なニーズに応えるためには、幅広い関係者が連携して、発災時における外国人旅行者の**情報入手手段を多重化**していく必要

＜今回の地震経験後の今後の訪日意向＞



地震経験後も引き続き訪日意向は高い
適切な情報発信を行うことで、更なる訪日の動機付けにつながることを期待

- 災害等の非常時においても外国人旅行者が安心して日本を旅行できるよう、JNTOコールセンターの365日、24時間の多言語対応体制の確立など、様々な場面における外国人旅行者の情報入手手段の多重化を図る。

いつでもどこでもつながる体制の確立

- JNTOコールセンターについて、あらゆる手段で周知に努めつつ、365日24時間、英語・中国語・韓国語できめ細かい相談対応ができる体制を確立【10月中に新体制に移行】
あわせて、災害時の問い合わせの集中にも対応するため、自動案内機能を整備【10月中に契約手続、今年度中にサービス開始】
- JNTOアプリとSafety tipsアプリの機能統合により、災害発生情報のプッシュ通知拡大や災害時ガイダンス機能の強化【10月から逐次プッシュ通知する災害情報等を追加し、今年度中に機能拡充完了】
- JNTO認定観光案内所について、非常用電源や携帯電話充電機器の整備等の支援による業務継続能力の強化【10月1日にも補助金の要望書受付開始】
- JNTOのウェブサイトや公式SNS（Facebook、Twitter、微博（ウェイボー）、微信（ウィーチャット）等により、外国人旅行者の出身国に応じた多言語でのきめ細かい災害関係情報の発信【直ちに周知強化、JNTO本部Twitterを新規立ち上げ】

災害発生時等の鉄道における情報提供

- 新幹線において、既存の通信設備で遅延発生時の車内英語放送（音声・テロップ）は可能であり、今後積極的に実施するよう乗務員等の訓練・意識喚起の実施【速やかに実施】
- 新幹線等の駅改札口・券売機・きっぷ売り場等における外国語での運行情報掲出の徹底・強化【速やかに実施】
- 東海道新幹線について、スマートフォンやタブレットを活用した車内・駅での英語情報提供の充実【直ちに試行、平成31年度中に本格導入】及びウェブサイトにおける列車走行位置・遅延情報等のリアルタイム・多言語での提供【今年度中にサービス開始】

災害発生時等の空港における情報提供

- 多言語（特に中国語・韓国語）対応可能な空港会社職員の新規雇用・研修、BCPや災害支援協定等に基づく航空会社、テナント等の空港内関係機関の職員の協力体制の構築等
- 十分な数の携帯電話充電専用機器や多数個口電源タップ、モバイルバッテリーを確保
【いずれも関西国際空港、新千歳空港を含む主要7空港で年内に実施、速やかに他の国際線就航空港へ展開】

目次

1. 直近の災害の状況と課題

- 直近の災害の状況について
- 訪日外国人旅行者へのアンケート調査結果について（大阪北部地震）
- 非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策

2. 災害時に役立つツール集

（参考）

・災害時における非常用電源装置等の整備支援

平成30年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」について

◆外国人観光案内所の非常用電源装置等の整備

・災害時に役立つ各ツールの詳細

・JNTO外国人観光案内所認定制度について

災害時に訪日外国人旅行者への情報提供に役立つツール集

○災害時に、訪日外国人自身の情報収集等に役立つツール

①ホームページなど

(1) JNTOグローバルサイト【英語対応】

災害発生時、JNTOグローバルウェブサイト
(<https://www.jnto.go.jp/>) の**Important Notice**
において、災害時に関連リンクのページを設置



(2) JNTOツーリストインフォメーションセンター (JNTOツーリストコールセンター)

JNTOでは24時間、英語、中国語、韓国語及び日本語による電話問合せ対応を実施
電話番号:03-3201-3331

※台風25号時の特設ページ

(3) NHKワールド JAPAN【英語対応】

日本やアジアの最新ニュースを発信する24時間英語チャンネル
地震や台風などの大きな災害時に英語による情報源として活用可能

(<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/>) ※台風24号時 NHK放送において、NHKワールド
へのQRコードと英字での誘導が行われた



②アプリ

(1) JNTO公式スマートフォンアプリ【英・中・韓 4言語対応】

スマートフォン向け観光情報アプリ「Japan Official Travel App」では
緊急地震速報、気象特別警報等の災害情報を通知でお知らせ



(2) 災害時情報提供アプリ「Safety tips」

【日・英・中・韓 5言語対応】

「Safety tips」アプリでは、訪日外国人等へ向けて災害関連情報を発信



(3) JNTO(Japan Safe Travel) twitter【英語対応】

JNTOが運営する「Japan Safe Travel(JST)」のアカウントで自然災害の
発生時に外国人旅行者が必要とする情報を発信

アカウント: @JapanSafeTravel

○災害時に、訪日外国人へのご案内に役立つツール

①多言語音声翻訳システム(VoiceTra等) 【日・英・中・韓 等31言語対応】

話しかけると外国語に翻訳してくれる音声翻
訳アプリ「VoiceTra」が
試験的に利用可能



※「VoiceTra技術」を利用した民間製品もあります

(http://gcp.nict.go.jp/news/products_and_services_GCP.pdf)

②首相官邸 twitter 【日本語のみ対応】

首相官邸から災害・危機管理
関連の政府活動情報をtwitter
により発信



③医療関係情報

※10月5日の緊急
地震速報ツイート

(1) 訪日外国人対応可能な医療機関リスト 【日・英・中・韓 5言語対応】

外国語で診療対応のできる医療機関を
診療科や対応言語などから検索可能

(http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html)



(2) ガイドブック

【日・英・中・韓 等6言語対応】

日本の医療機関のかかり方、症状を伝える
際に使える指さし会話シート等を掲載

(<http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html>)



目次

1. 直近の災害の状況と課題

- 直近の災害の状況について
- 訪日外国人旅行者へのアンケート調査結果について（大阪北部地震）
- 非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策

2. 災害時に役立つツール集

（参考）

・災害時における非常用電源装置等の整備支援

平成30年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」について

◆外国人観光案内所の非常用電源装置等の整備

・災害時に役立つ各ツールの詳細

・JNTO外国人観光案内所認定制度について

外国人観光案内所の非常用電源装置等の支援

応募期日
平成31年1月31日
(木) 17:00まで!

訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金

(地方での消費拡大に向けたインバウンド対応支援事業(外国人観光案内所))

災害時におけるJNTO認定観光案内所の業務継続能力の強化を図るため、非常用電源装置等の設備に要する経費の一部について支援。

■補助対象事業者

地方公共団体、民間事業者※及び協議会等であって以下(1)又は(2)の外国人観光案内所を設置又は運営する者

- (1) 日本政府観光局がカテゴリーII以上の認定又は認定する見込みがある外国人観光案内所
- (2) 国際定期路線が就航する空港又は新幹線の駅若しくはその周辺に所在する外国人観光案内所であって、日本政府観光局がいずれかのカテゴリーに認定をした又は認定の見込みがあるもの

※東日本旅客鉄道株式会社、東海旅客鉄道株式会社及び西日本旅客鉄道株式会社の路線、大手民鉄及び大手民鉄に準ずる大都市周辺の民鉄事業者の地方部以外の路線、並びに成田国際空港、東京国際空港、中部国際空港、関西国際空港及び大阪国際空港の航空旅客ターミナル施設を設置し、又は管理する者は、平成30年度に限り補助の対象となります。

■補助率：1/2

■補助対象経費：非常用電源装置※及び携帯電話充電機器等の整備に要する経費

※ただし、非常用発電機の燃料等については、ランニングコストに該当するため、補助対象外となります。

非常用電源装置



情報端末への電源供給機器等



■詳細は、http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000256.html を参照願います。

目次

1. 直近の災害の状況と課題

- 直近の災害の状況について
- 訪日外国人旅行者へのアンケート調査結果について（大阪北部地震）
- 非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策

2. 災害時に役立つツール集

（参考）

・災害時における非常用電源装置等の整備支援

平成30年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」について

◆外国人観光案内所の非常用電源装置等の整備

・災害時に役立つ各ツールの詳細

・JNTO外国人観光案内所認定制度について

JNTOスマートフォンアプリ「Japan Official Travel App」紹介

概要

平成29年9月から日本政府観光局（JNTO）が提供している、外国人旅行者が日本滞在中に安心して旅行を楽しむ情報に加え、外国人旅行者の満足度が向上するような旅ナカでの有益な情報を集約した観光情報アプリ

- 観光庁監修の災害情報提供アプリ「Safty Tips」と連携した緊急時の災害情報のプッシュ通知機能



プッシュ通知の情報種類	詳細情報
緊急地震速報	位置情報に基づいた緊急地震速報（震源情報・到達時間）
大津波警報/津波警報/注意報	全国を対象とした大津波警報/注意報
気象特別警報	位置情報に基づいた特別警報
噴火速報	全国の火山を対象とした噴火速報

- 外国語対応病院情報※、各国の大使館情報、経路検索・ナビゲーション機能、無料Wi-Fi スポット情報※、手荷物預かり所情報、観光案内所情報※、現在地周辺の観光情報など（※はオフライン状態でも一部情報を提供）



- 本アプリは、4 言語（英語、韓国語、中国語（繁体字・簡体字））に対応

- ダウンロードURL アプリ紹介：<http://www.jnto.go.jp/smartapp/>
iOS : <https://itunes.apple.com/us/app/japan-official-travel-app/id1230367186?mt=8>
Android : <https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.go.jnto.jota>

アプリ紹介ページ

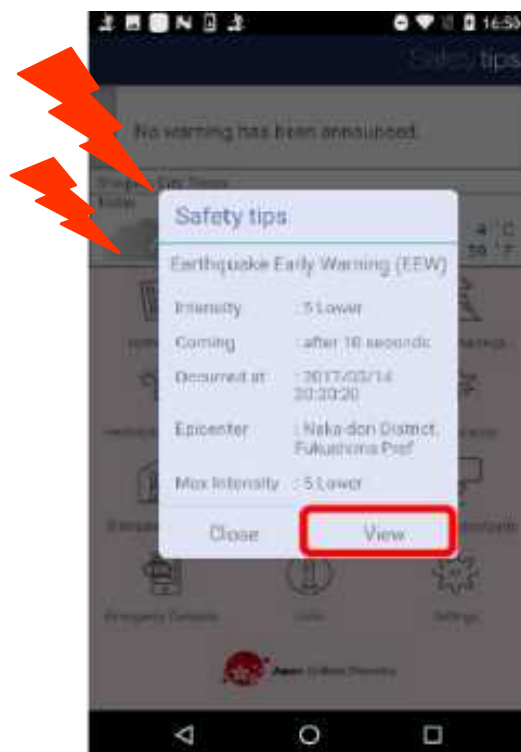


災害時情報提供アプリ「Safety tips」紹介

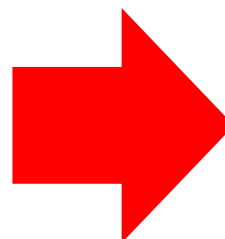


- ・自然災害の多い日本において訪日外国人旅行者が安心して旅行できるよう、平成26年10月から提供を開始した観光庁監修の外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ。
- ・対応言語は5言語(英語・中国語(簡体字/繁体字)・韓国語・日本語)。
- ・日本国内における**緊急地震速報、津波警報、気象特別警報、噴火速報をプッシュ型で通知できる**他、対応フローチャートやコミュニケーションカード等、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を掲載。

・地震発生時のプッシュ通知



緊急地震速報プッシュ通知



取るべき行動

【ダウンロードURL】

・ Android:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.rcsc.safetyTips.android>

・ iPhone :

<https://itunes.apple.com/jp/app/safety-tips/id858357174?mt=8>

※本アプリは無料

Android:



iPhone



多言語音声翻訳システムを活用した製品・サービス

「多言語音声翻訳システム」は、スマートフォンアプリ「VoiceTra」でお試しいただけます。

※ 総務省所管の国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)を中心に開発されたシステムで、多言語音声翻訳技術の研究開発の成果を簡単に体験していただけるものとして試験公開中(無料でダウンロード可能)。



【主な機能】
日本語、英語、中国語
(簡体字・繁体字)、韓国語を
はじめ、31言語間の翻訳
(2018年11月現在)



VoiceTraサポートページ : <http://voicetra.nict.go.jp/>



音声翻訳システムの導入を検討の方は、業務用に最適な民間の製品・サービスをぜひご検討ください。

国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)の音声翻訳技術は、様々な民間サービスにも活用されています。

→製品やサービスの詳細紹介ページ: http://gcp.nict.go.jp/news/products_and_services_GCP.pdf

民間サービスのご紹介

●「MELON」
(医療機関向けコミュニケーション支援サービス)
提供元: コニカミノルタ(株)



●「S・I・S」
(Smart Interpreter Service)
多言語音声翻訳サービス
提供元: スマートカルチャーゲートウェイ(株)



●「POCKETALK® W」
多言語音声翻訳機
提供元: ソースネクスト(株)



●「mimi® 音声翻訳 powered by NICT」
スマートフォンアプリ
提供元: Fairy Devices(株)



●「VoiceBiz」
多言語音声翻訳サービス
提供元: 凸版印刷(株)



●「NEC多言語音声翻訳サービス」
提供元: 日本電気(株)



●「対面ホンヤク」
多言語音声翻訳サービス
提供元: パナソニック(株)



●「おてぼん! 音声翻訳」
スマートフォンアプリ
提供元: (株)リクルートコミュニケーションズ



●「駅コンシェル™」
多言語音声翻訳サービス
提供元: (株)日立超LSIシステムズ



●「どこでも翻訳」
日英・日中・日韓
スマートフォンアプリ
提供元: (株)フィート



●「Fairy I/O™ Tumbler T-01」
多言語音声翻訳サービス向け機器
提供元: Fairy Devices(株)



●「ili インバウンド」
多言語音声翻訳サービス
提供元: (株)ログバー



●「多言語音声翻訳ソフトウェア」
(電話音声翻訳ソフト)
提供元: (株)日立情報通信エンジニアリング



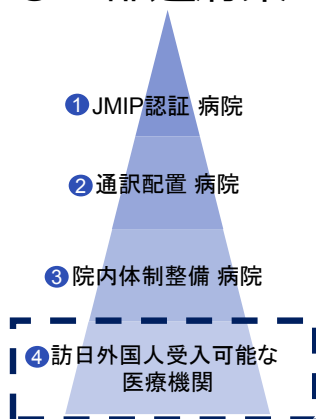
※民間サービスに関する記載は、2018年11月現在のものです。最新情報および各民間サービスの詳細は、提供元の各社にお問合せください。

訪日外国人旅行者受入れ医療機関リスト

医療機関リストとは

- 観光庁と厚労省が連携して、医療機関選定の要件を整理。
- 都道府県に医療機関選定を依頼し、報告のあった選定医療機関をJNTOホームページにて公表。

* 2018年3月末時点で、JNTOホームページに公表されている医療機関は約1,260件



<平成29年度医療機関選定要件>

ア、「緊急時対応等が可能である」訪日外国人旅行者受入れ医療機関

以下の（ア）～（ウ）の全ての要件を満たす医療機関を都道府県で最低1カ所以上選定してください。

（ア）24時間365日救急患者を受け入れていること

（イ）救急科、内科、外科、小児科を含む複数診療科を有すること（総合病院を想定）

（ウ）少なくとも英語による診療が可能であること（通常診療時間内に、医師が直接英語で診察、または、日英通訳者を介した診療が可能であること）

イ、「外国語による診療が可能である」訪日外国人旅行者受入れ医療機関

外国人旅行者の訪問状況や医療機関へのアクセスを考慮し、「外国語による診療が可能である」医療機関（医療通訳の有無を問わない）を選定してください。

TOP画面イメージ

登録されている約1,260件の医療機関はここから検索することが可能
【検索項目：地域、言語、医療科目、利用可能なクレジットカード、JMIP】



検索結果表示例

施設名	株式会社 西宮市立病院
住所	〒514-0002 大阪府西宮市西宮1-1-1
電話番号	079-441-1111
受付時間	月～金 9:00～17:00（受付終了） 土・日 9:00～17:00
ウェブサイト	http://www.nishinomiya-hospital.jp/
診療科目	内科、小児科、外科、産婦人科、皮膚科、泌尿器科、眼科、耳鼻科、歯科、放射線科、検査科、リハビリテーション科、救急科、24時間救急センター
利用可能なクレジットカード	Visa, MasterCard, American Express, JCB, etc.

日本語・英語・中国語（繁体字）・中国語（簡体字）・韓国語の5言語に対応

日本の医療機関のかかり方や、症状・病状説明のための指ししシート、インバウンド保険等、訪日外国人患者に向けた情報を発信

その他コンテンツ

- ▶ 都道府県毎の医療機関リスト一覧をPDFで出力
- ▶ 観光関係者用サポートページの設置
 - ー「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」や「保険加入」チラシの無料ダウンロード
 - ー当ホームページへのバナー公開
- ▶ インバウンド保険加入ページへのリンク掲載



URL

http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html

平成29年度も各都道府県経由で追加選定を実施致しました。

- 観光庁において各都道府県からの報告をとりまとめ後、平成30年3月末にJNTOページに反映して追加公表

医療機関の利用ガイド「具合が悪くなったときに役立つガイドブック」

医療機関の利用ガイドの作成

○日本医師会・東京医師会監修のもと、外国人旅行者が日本滞在時に、不慮のケガ・病気になった際に役立つ医療機関の利用ガイドを作成。（日・英・中(簡)・中(繁)・韓・タイ 6言語）

【医療機関の利用ガイド表紙】

【医療機関へのかかり方と注意事項】

【症状・病状説明のための指差し会話シート】



○日本政府観光局（JNTO）のホームページ内に、観光関係者様用サポートページとして「お役立ちツールダウンロードページ」を作成。利用ガイドや旅行保険加入促進チラシ、関連サイトリンク等を掲載。
http://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html

訪日外国人旅行者向け海外旅行保険加入促進PR

訪日外国人旅行者の保険加入の実態

○訪日外国人旅行者の27%が保険未加入であり、訪日外国人旅行者自身の備えが必ずしも十分でない。

※平成29年度観光庁調べ

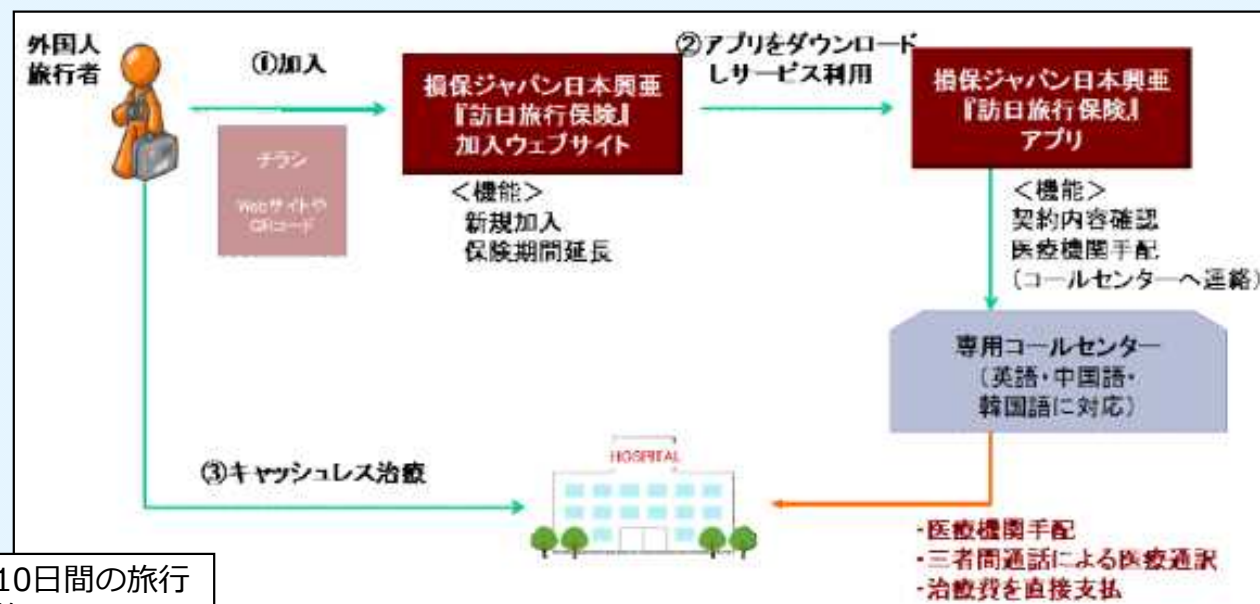
日本渡航後の保険商品の検討

○複数の大手損害保険会社の協力を得て、到着空港等で加入可能な新たな保険商品の販売が実現。

(事例) 損保ジャパン、東京海上が外国人旅行者が日本到着後に加入できる業界初の『訪日旅行保険』を開発。

- 『訪日旅行保険』は、外国人旅行者自身がスマートフォン等から簡単に加入できるインターネット加入専用保険。
- 英語・中国語・韓国語に対応したコールセンターを設置（24時間365日対応）。
- 外国人旅行者に医療機関を手配、医療通訳による三者間通話を提供
- 治療は、キャッシュレスで受けることが可能で、外国人旅行者が安心して治療を受けられる環境を整備する。

（損保ジャパン：平成28年2月より、東京海上：平成28年7月より発売）



10日間の旅行
約3,000円

災害時初動対応マニュアル（九州運輸局作成・平成28年度実証事業）

災害時初動対応マニュアルとは

外国人旅行者が宿泊する**旅館・ホテルにおいて従事される方々の初動対応**を解説したマニュアルです。

（九州版：九州運輸局作成）

<http://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/kanko/tyousajigyoku.htm>



ポイント1 基礎知識（地震未体験者の視点）

地震発生時には、外国人旅行者は以下のような行動をとる可能性がある。

- ・地震を体験したことが無いため、地震そのものを理解できない
- ・地震の揺れで過剰に反応する
- ・地震や余震の揺れによる恐怖で混乱を起こす
- ・多くの方は、被災している場所からの移動を希望する など

ポイント2 事前に準備しておくこと（平常時）

一般的な災害対応の手順や必要な水・食料・その他必要物資の備置のほか、外国人旅行者に向けた個別の備えが必要です。



指揮・命令系統



情報収集先・避難場所



多言語化した案内の準備



ピクトグラムの準備



情報提供場所・方法



訓練の実施 など

ポイント3 災害が起こった時の対応（初動対応）

地震発生時



身の安全確保



緊急放送

地震発生後



避難の呼びかけ



避難誘導

揺れが収まった後



安否確認



協力依頼



対応窓口の開設

ポイント4 外国人旅行者の帰国支援

災害が一定程度落ち着くと、外国人旅行者は安全な場所への移動、母国への帰国を求めることから交通機関情報の収集と伝達が重要



コミュニケーションツール活用

ポータルサイト



ポイント5 災害時に必要となる情報

災害に備えて、必要な連絡先をリスト化しておくことが重要。

災害発生時情報源



公的機関のHP、国際放送



医療拠点



道路・交通



など

目次

1. 直近の災害の状況と課題

- 直近の災害の状況について
- 訪日外国人旅行者へのアンケート調査結果について（大阪北部地震）
- 非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策

2. 災害時に役立つツール集

（参考）

・災害時における非常用電源装置等の整備支援

平成30年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」について

◆外国人観光案内所の非常用電源装置等の整備

・災害時に役立つ各ツールの詳細

・JNTO外国人観光案内所認定制度について

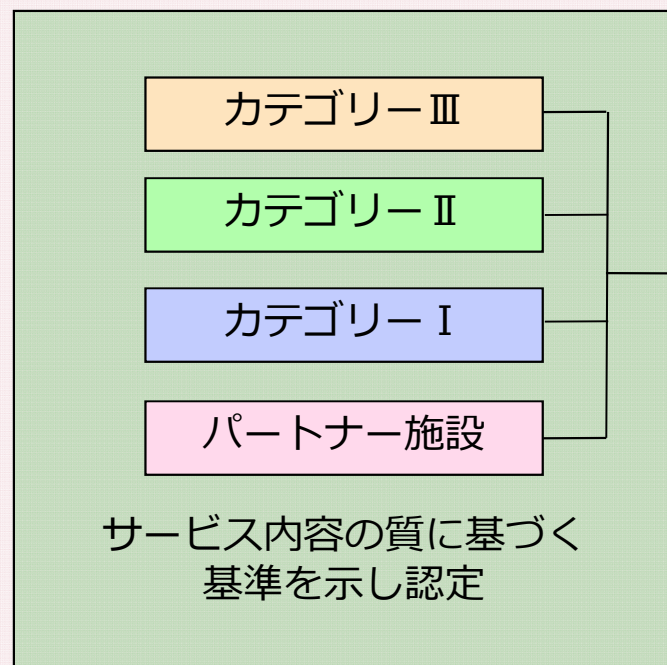
外国人観光案内所認定制度の概要

■認定制度の概要

- ・外国人旅行者に対して観光案内所のサービスの充実度の「見える化」を実施すると同時に外国人旅行者にPR
- ・認定によるブランド化と観光案内所のカテゴリ別の分類により、案内所の機能向上を促進し、質を保証



安心して利用



認定案内所シンボルマーク
(商標登録済み)

外国人旅行者に
サービスの充実度の
「見える化」を実施しPR

期待される
効果

認定取得・カテゴリーアップに向けた、自主的な機能拡充

観光案内サービスの質の向上と質の担保をすることで、全国レベルで一定水準以上のサービス提供

日本の魅力の気づき、全国を訪問するきっかけづくりの場を提供

外国人観光案内所の認定制度について

認定制度の概要

- ・外国人旅行者に対して観光案内所のサービスの充実度の「見える化」を実施。同時に外国人旅行者にPR。
- ・認定によるブランド化と観光案内所のカテゴリ別の分類により、外国人観光案内所の機能向上を促進し、質を保証。

分類	運営の考え方	多言語対応等	求められる立地
カテゴリ3	観光案内のゲートウェイ	英語を含む3言語以上での対応(英語はスタッフが常駐)ができ、全国の観光や交通の情報提供ができる。	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または特に多く訪れる地域
カテゴリ2	次の目的地への橋渡し	英語で対応できるスタッフが常駐し、広域の観光や交通の情報提供ができる。	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
カテゴリ1	地域情報の交流拠点	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等により英語対応でき、地域内の観光や交通の情報提供ができる。	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

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、必要な基準を満たすもの。

外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲のある地域

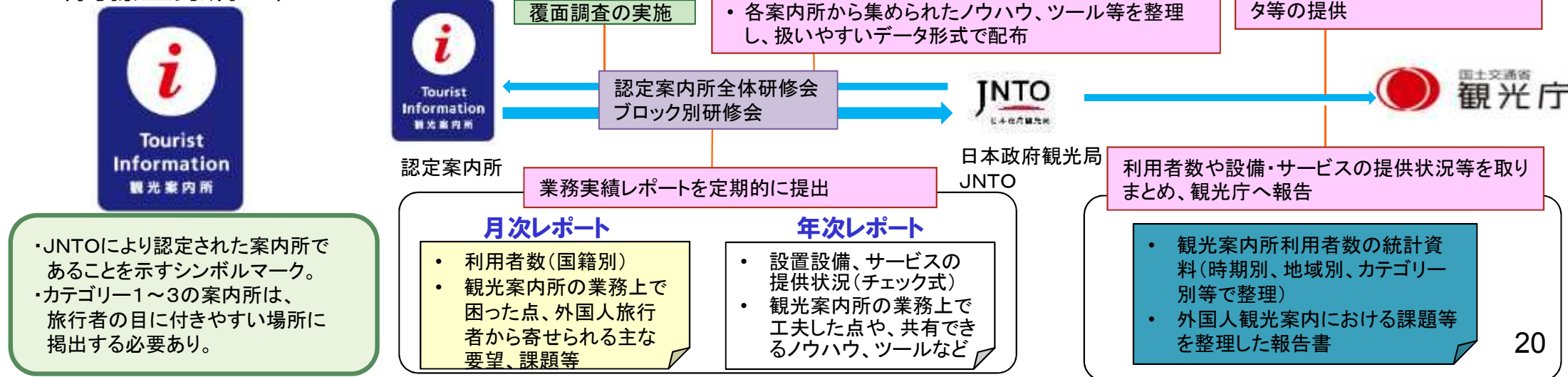
認定案内所数

分類	合計
カテゴリ3	50
カテゴリ2	295
カテゴリ1	519
パートナー施設	108
合計	972

【平成30年11月末現在】

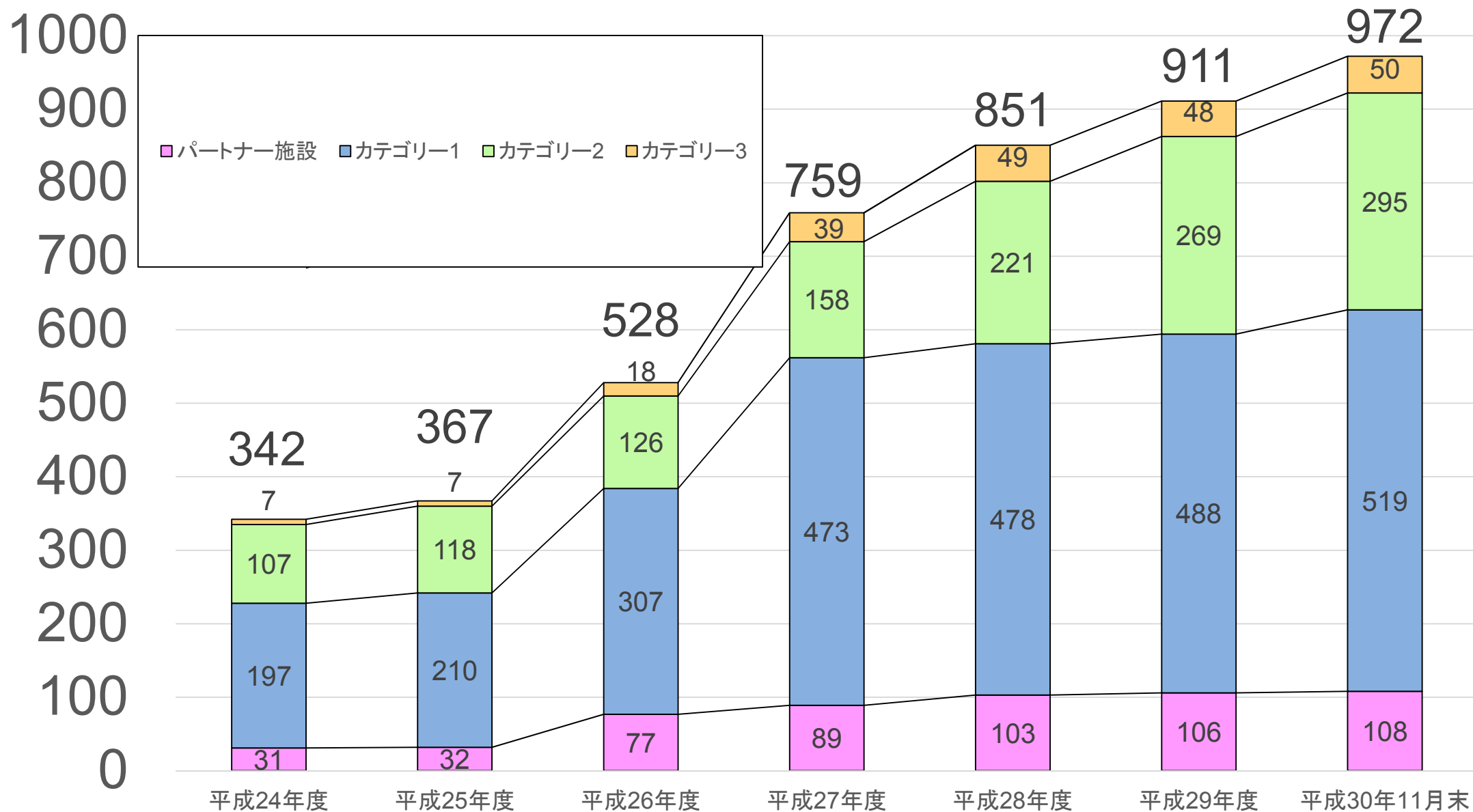
認定案内所シンボルマーク ■認定案内所への支援方策の概要

(商標登録済み)



認定外国人観光案内所数の推移

＜全国の認定外国人観光案内所数の推移＞



1. 言語サービス

① JNTO TIC電話通訳サービス (無料)

- 韓国語・中国語・英語で対応
- 提供時間：9時～17時
(1月1日以外)

2. 情報提供サービス

① メールマガジン「ビジット・ ジャパン案内所通信」

- 全国の案内所の取組事例・資料等を共有（毎月2回）

② JNTO HP/JNTOアプリでの案内所情報の周知

③ JNTO認定案内所専用サイトの利用

- 他の認定案内所の提供サービス等を共有
- 掲示板機能での情報共有や各研修会での資料等を共有

④ JNTOからの各種資料提供

- 会話筆談集、Map of Japan等

3. 案内所機能向上サービス

① 研修会の実施

- 全国を対象にした研修会（年1回）
- 毎年地域限定の研修会を実施

② 「外国人観光案内所外客対応マニュアル」

- 認定案内所専用サイトで提供
- 案内業務上の心得やシーン別の対応方法、運営方法等を紹介

③ 案内業務に関する相談サービスの利用

④ JNTO TICの視察

JNTO認定のメリット①

<JNTOによる研修会の実施>

観光案内所からの声

- 他の観光案内所における情報収集や資料作成等での工夫を知りたい
- 観光案内所で抱えている課題や、それに対する解決策について知りたい
- 他の観光案内所と連携・情報共有できる機会・きっかけをつくりたい など



全国を対象にした研修会 (年1回)

- 訪日外客の動向や受入環境整備、外国人旅行者接客関連の講義
- グループディスカッションを通じた他の案内所の取組事例等の情報共有・連携



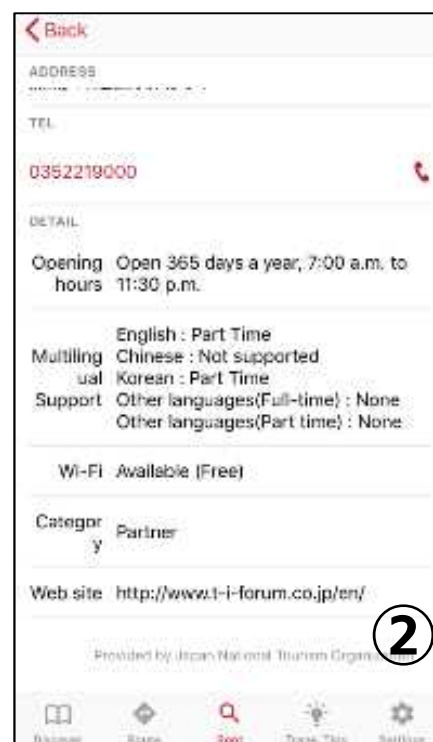
各地域ブロック別での研修会 (毎年複数ブロックで開催※)

- ※H28:東北・北陸信越 H29:近畿・関東・北海道
- 各地域の課題・問合せ等を踏まえたJNTO・TIC等による講義
 - グループディスカッションを通じた他の案内所の取組事例等の情報共有・連携

日頃、同じような課題・悩みを抱える観光案内所同士の情報共有・ディスカッションの場を提供することで、案内所自身の運営改善やモチベーションの向上などに繋がる

JNTO認定後のメリット②

<JNTO HP/JNTOアプリでの案内所情報の周知>



訪日外国人向け観光情報アプリ「Japan Official Travel App」

昨年9月より提供開始 日本全国の観光情報、経路案内機能の他、外国人対応可能な病院検索機能など公的な情報を一元的に提供

- ①最寄りのJNTO認定案内所を検索
- ②各案内所の可能対応言語、開所時間など掲載
- ③ルート案内可能

JNTO認定を取得することにより、多言語対応可能な案内所の存在、所在について周知にも繋がる

<JNTO認定案内所シンボルマークの活用>

認定を取得している ホテル事業者からの声

- 海外にホテルの営業をかける際に、JNTO認定案内所を有していることが、ホテルの信用にも繋がる。
- 海外向けの営業資料には必ず「シンボルマーク」を入れるようにしている。



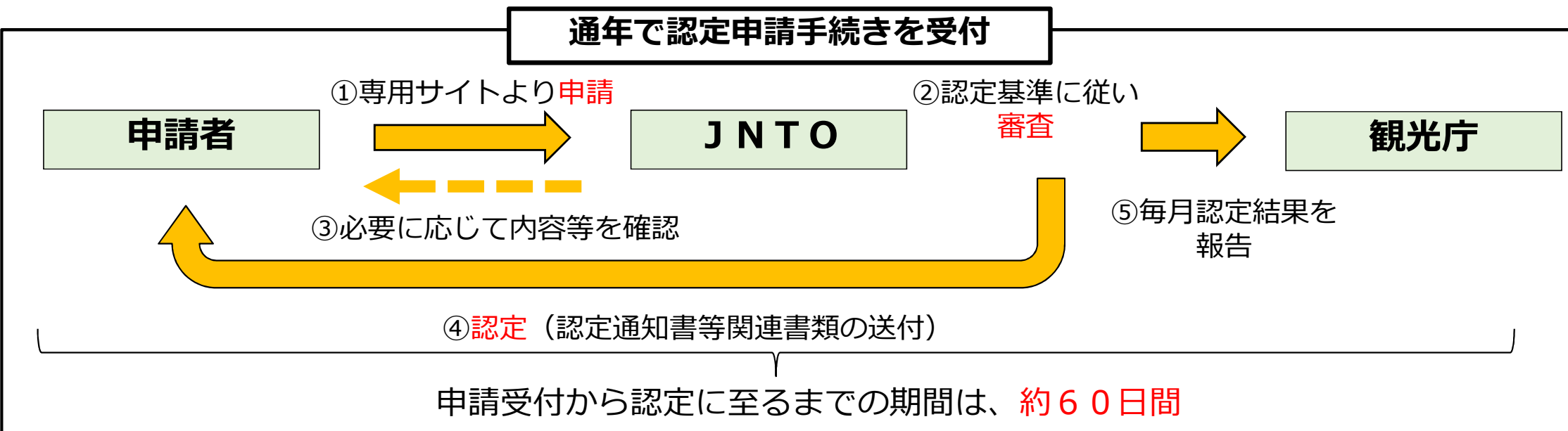
認定を取得している 飲食店事業者からの声

- シンボルマークを掲出していることで、旅行者から安心感をもって当店を利用してもらえる。



『JNTO認定』というブランドが付加されることで、案内所及び事業者自身の価値を高めると同時に、旅行者や案内所を紹介する事業者からの高い信頼を得ることにも繋がる

JNTO認定外国人観光案内所制度 認定の流れ



※ 新規に申請する場合は、申請用のアカウント登録が必要となります。

（アカウント登録URL：https://tic.jnto.go.jp/apply/tic/entry_1.php）

アカウント登録が完了した後、JNTO認定外国人観光案内所専用サイト（<https://tic.jnto.go.jp/apply/tic/>）にアクセスし、所定の申請項目の入力や、必要な書類・写真を添付し、申請します。

【参考】『外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針』（観光庁：平成30年4月改定）

https://www.jnto.go.jp/jpn/projects/visitor_support/new_network/nn_reference1804.pdf

【認定申請・お問い合わせ】

○申請：**検索 JNTO 案内所申請**

http://www.jnto.go.jp/jpn/projects/visitor_support/new_network/index.html

○お問い合わせ：

日本政府観光局(JNTO) 地域連携部 受入対策グループ

MAIL: ukeire@jnto.go.jp