

第4回 JNTO認定外国人観光案内所の機能強化方策検討会 議事要旨

日時：令和5年3月15日（水）13:00～14:00

場所：中央合同庁舎 第2号館 15階 観光庁A会議室（オンライン併用）

出席委員：池尾座長（オンライン）、紀陸委員（オンライン）、佐々木委員、高松委員、橋口委員（オンライン）、林口委員（欠席）、平林委員（オンライン）、デューイ委員（欠席）

1. 開会

2. 議事

(1) 外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針の改定について

（資料1及び、資料2を事務局・観光庁より説明）

（池尾座長）説明を受けて、委員の皆様からご意見をいただきたい。

（高松委員）前回検討会での意見の反映に感謝する。

その上で、資料2のP31の設置・運営指針「(8) 提供 サービス」に気になる表現がある。カテゴリーⅢに「なお、自然災害等が発生した場合、…（中略）…東日本大震災発生時に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…」とあるが、これを読むと「24時間体制でやるように」という印象を持ってしまうと思う。これを例として残すのであれば、その4行目の「観光庁と協力して」の後に、「スタッフの安全確保に十分配慮しつつ」という文言を入れることを検討してほしい。アルバイトも多い観光案内所では、どうやって安全を守ったらいいかも分からない人たちが無理に出勤して、逆に被害を受けてしまうことになる大変である。

（事務局・観光庁）ご指摘の通り、対応する。

（紀陸委員）高松委員ご指摘の箇所について、現場で運営する立場からの要望として申し上げたい。例えば、カテゴリーⅢは「24時間体制で大きな災害時にも率先して緊急対応ができるようにしておいてください」ということは、現場で運営する我々も当然のように考えているが、それを指針に謳う場合には、危険手当などに対する配慮もきちんと考えるという整理も合わせてであるとスタッフに伝えやすくなる。リスクを背負うスタッフがいることに対する配慮があると嬉しいと思う。

（事務局・観光庁）どこまで表現できるかということはあるが、ご意見は承った。

（池尾座長）本日の意見を反映させることを前提に、改定案を認めていただいたということでよろしいでしょうか。

（委員全員）同意。

（池尾座長）本日の意見を踏まえ、観光庁において改定を行ってほしい。

（事務局・観光庁）ありがとうございました。本日、指針の改定案について異論ありませんでしたので、観光庁において、この内容で、観光庁のHPにて後日公表したい。

3. 閉会

（外客受入参事官）委員の皆様には、4回の検討会へのご参加、ご意見・ご指導を頂き誠にありがとうございました。

ございました。

委員の皆様のご知見を頂き、外国人案内所の設置・運営のあり方指針を改定し、今後は観光案内所の目指す姿である外国人旅行者のニーズに合った情報サービスの提供、地域の魅力向上・発信、持続可能性の確保を実現できるように指針に基づき、認定業務、関連業務を進めてまいりたい。

事例集は、案内所の機能強化に資する事例を盛り込み、今後、観光案内所に周知することで機能強化を図っていく。今後も好事例を追加し、更なる機能強化を図るべく、事例集の更新も行っていきたいと考えている。

本検討会は、本日で閉会となるが、観光庁としては委員の皆様にご頂いた様々な知見・アイデアを活かし、観光案内所の機能強化に引き続き取り組んでいきたい。精力的なご意見、ご助言、ご指導に感謝する。

以上