大阪における観光客受入環境の現状と課題

●…JNTO（日本政府観光局）海外事務所や認定外国人観光案内所等からの指摘事項

■…大阪観光局による「関西国際空港での外国人調査」

◇…大阪府観光動向調査（H24調査）

◆…その他（民間による調査結果、観光関係者、新聞報道等）

資料５

| 受入環境の内容 | 受入環境に対する観光客等の意見 | | 現状の主な取組み |
| --- | --- | --- | --- |
| 外国人旅行者の意見 | 日本人旅行者及び受入側の意見 |
| １　観光客がスムーズに入出国及び周遊できるための交通アクセス等の改善 | | | | |
| ①ビザ発給要件の緩和 | ■ビザの取得が難しい（中国） |  | ○東南アジア諸国民に対するビザ免除、数次ビザ発給緩和[H25.6～]  ○中国人に対するビザの発給緩和（高所得者に対する個人観光数次ビザ発給等）［H27.1～］ 等 |
| ②LCCをはじめとする就航ネットワークの強化 |  |  | 【関西国際空港】  ○国際線LCC便数の大幅増加（旅客便に占めるLCC便数の割合：2014冬：22.4％（←2008冬：1.6％））  ○第3ターミナルビルの整備[H28下期供用開始予定] |
| ③搭乗・入国手続きの時間短縮 |  |  | 【関西国際空港】  ○国際線チェックインシステムにおけるコモンユース化[H26.10～]  ○自動チェックイン機の導入[H26.12～]  ○出入国審査場における自動化ゲートの増設  [H26.11～、4台→20台]  ○保安検査場における優先レーン、入国審査場におけるファーストレーンの整備[H27年度中予定] |
| ④目的地までの交通機関の経路情報の入手   |  | | --- | | 外国人が旅行中に困ったこと  　：第３位、20.0％  （H23.11観光庁調査。以下同じ。） | | ●■駅構内の英語の標識をもっと増やしてほしい。  ●■電車の乗り換えや駅構内の表示がわかりにくい。  ■交通機関における英語表記が小さくて目立たない。  ■英語を話せるスタッフが少ないので、外国人が聞かなくてもよいような表示等の環境が必要。  ■交通機関が複雑。乗り換えが難しい。  ■駅の券売機や時刻表等の英語対応が少ない。  ■バスのマップを充実させてほしい  ◆語学のできるタクシー運転手が増えればより快適になる。 | ◇案内表示の充実・整備（大阪の観光に期待すること、府外観光客意見：第１位/府内観光客意見：第２位（H24大阪府調査。以下同じ）  ◆標識や案内板の外国語表記を増やすことが必要。 | ○空港、鉄道の主要駅等における多言語対応  （行き先・乗換案内表示、音声案内、パンフレット等印刷物　等）  ○H27年夏までに、外国人向けドライバーの認定制度導入を検討中  　　（（公財）大阪タクシーセンター、近畿運輸局等で構成する委員会） |
| ⑤交通機関における利便性の向上（利用方法、利用料金）   |  | | --- | | 外国人が旅行中に困ったこと  　：第４位、17.1％ | | ●■１枚の鉄道パスでどこでも行けるようにしてほしい（ＪＲと私鉄の共通化、地方の私鉄へのエリア拡大等）。  ●鉄道車両に大型スーツケースの設置スペースがない。  ■リムジンバスの本数が少ない。バス乗り場や車内での英語案内が少ない。  ■終電の時刻が早い。タクシーも高い。  ◆深夜に関空に到着しても、早朝まで交通機関が運行していない。 | ◇交通アクセスの改善（大阪の観光に期待すること、府外観光客意見：第３位） | ○「大阪周遊パス」の販売（1～２日券。大阪市営地下鉄・バス、主要私鉄が乗り放題。観光施設の無料利用等）　（ＪＲ利用不可）  ○「JR西日本レイルパス」の販売（ＪＲのみ乗り放題）  ○関西統一交通パスの創設[関経連を中心に検討中]  ○訪日外国人専用カウンター設置[ＪＲ関空駅、H26.8～]  ○関空からのリムジンバスの深夜・早朝時間帯への運行拡大 |

| 受入環境の内容 | 受入環境に対する観光客等の意見 | | 現状の主な取組み |
| --- | --- | --- | --- |
| 外国人旅行者の意見 | 日本人旅行者及び受入側の意見 |
| ２　観光客が快適に過ごせるための環境整備 | | | | |
| ①ホームページ等での情報発信 | ●多言語対応が遅れている。  ●予約、決済等のオンライン対応の遅れ  ■英語でのイベント情報が少なく、あっても１ヶ月前のものしかないので、旅行の予定をたてるのには短い。 |  | ○【大阪観光局】ホームページによる６言語（日・英・韓・中繁・中簡・タイ）での情報発信（26年度：6,000万PV以上） |
| ②観光ガイドブックの配布 | ●タイ語パンフレットの不足 |  | ○【大阪観光局】大阪の観光ガイドブックを5言語（日・英・韓・中繁・中簡）で作成・配付（26年度：50万部発行）  ○府内各地域の観光ガイドブックの多言語化（泉州地域【英、中、韓】等） |
| ③観光案内所（観光局・民間）での情報提供 | ■年齢層に応じた見所を案内してほしい。（みんなに同じ案内をしていた。）  ■道がわかりにくいので、案内所がもっとあれば助かる。 |  | ○ＪＮＴＯ認定外国人観光案内所  ・大阪府内　16箇所（全国8位：）　H26.3月現在  ・民間による店舗併設型観光案内所の増加（旅行業者等）  カテゴリー**３**：５箇所/カテゴリー**２**：１箇所/カテゴリー**１**：７箇所  パートナー施設：３箇所 |
| ④無料Wi-Fiの整備   |  | | --- | | 外国人が旅行中に困ったこと  　：第１位、36.7％ | | ●■無料でWi-Fiを利用できる環境が不十分。  ●■パスワード登録など手続きが面倒。利用方法がまちまちで分かりにくい。  ■英語表記がなく、英語が通じなくても、無料Wi-Fiが利用できれば自分で調べられるので便利。 |  | ○【大阪観光局】Osaka Free Wi-Fiの整備  ・府内アクセスポイント：2,709箇所（H27.3月末時点）  ○地方自治体、民間事業者による整備が拡大 |
| ⑤両替、クレジットカード・ＡＴＭの利用改善   |  | | --- | | 外国人が旅行中に困ったこと  　：第５位、16.1％ | | ●■クレジットカードが利用できない施設が多い。  ●海外発行のクレジットカードでキャッシングできるATMが限られている。  ■両替できる場所が少ない。両替所の情報が必要。 |  | ○海外発行クレジットカードでキャッシング可能なATMは、ゆうちょ銀行、セブン銀行、シティバンク、イオン銀行のみ  ○メガバンク３行（みずほ、三菱東京UFJ、三井住友）においても順次、海外発行クレジットカード対応ＡＴＭの設置促進  ○経済産業省・観光庁が外国人向けサービス（海外発行クレジットカード等に対応可能なATM設置等）実施のコンビニの認証制度導入を検討中 |
| ⑥ショッピングにおける利便性の向上 | ●商店の営業終了時間が早い。  ■外国語表記や外国語対応スタッフがいれば、スムーズに買い物ができた。  ■免税手続きが空港でできると思っていたが、できなかった。 |  | ○消費税免税対象品目の拡大（全品目が免税対象）[H26.10]  ○免税店の地方への拡大（地方運輸局に相談窓口設置等）  ○免税手続きの簡素化（一括カウンターの設置可能）[H27.4]  ○店舗における多言語対応等（多言語ＨＰ、外国語対応スタッフの配置等） |
| ⑦飲食店における利便性の向上 | ●■多言語対応が遅れている（ウェブサイト、案内板、メニュー等）。  ■メニューに写真を入れてほしい。  ■自国で事前に予約等ができるように、予約システムを整備してほしい。  ■レストランでは完全に分煙、禁煙にしてほしい。 | ◆外国語での注文に対応するのが困難。 | ○飲食店における多言語対応等  　　（多言語ＨＰ、食品模型によるメニュー紹介、写真入りメニュー・案内板、外国語対応スタッフの配置等） |

| 受入環境の内容 | 受入環境に対する観光客等の意見 | | 現状の主な取組み |
| --- | --- | --- | --- |
| 外国人旅行者の意見 | 日本人旅行者及び受入側の意見 |
| ２　観光客が快適に過ごせるための環境整備　（続き） | | | | |
| ⑧宿泊施設の整備 | ●大型団体の受入施設（宿泊、MICE、ユニークべニュー）の不足  ●客室の質（狭さ）等、従業員の言語対応など  ■よく似た名前のホテルが多く、地図に正確に記載していなかったので間違えた。  ◆昨今、大阪市内の宿泊施設の予約が取れない。価格も上昇。 |  | 【近年の大阪府におけるホテルの開業（予定）状況】  ○インターコンチネンタルホテル大阪[H25.6開業272室]  ○大阪マリオット都ホテル[H26.3開業、360室]  ○三井ガーデンホテル大阪プレミア[H26.3開業、271室]  ○ザ・パーク・フロント・ホテル・アット・USJ[H27.8開業、598室]  ○中之島フェスティバルタワー・ウエスト（仮称）内[H２９春開業予定、170室]　等 |
| ⑨観光地等の環境整備 | ■洋式トイレが不足。公園のトイレが汚い。  ■ゴミ箱が少ない。  ■施設内の道が狭い。荷物を持って歩きにくい。  ■もっとバリアフリーに力を入れるべき。車椅子の旅行客に対する情報が少ない。  ■案内地図を増やしてほしい。移動中に現在地を確認するのに苦労した。  ■屋内は禁煙にしてほしい。  ◆観光バス駐車場の不足  ◆観光バス駐車場から観光施設までが遠い（大阪城）。 | ◆外国人観光客の増加に伴い、道頓堀等でのバスの駐車が年々困難になっている。（観光バスの二重駐車の増加） | ○観光バス用駐車場の整備（大阪城公園、50台）  ○観光バス乗降場所の設置（堺筋の日本橋周辺路上、5台）  ○大阪市客引き行為等の適正化に関する条例」施行（H26.10～）  ○商店街・地域住民等による美化活動 |
| ⑩コミュニケーション（接遇対応）   |  | | --- | | 外国人が旅行中に困ったこと  　：第２位、24.0％ | | ●通訳案内士の不足（地方、特殊言語）  ●インバウンドに対応できる人材が不足  ■大阪は主要駅や商業施設、ホテルの人でさえ英語が通じない。 | ◆外国語を話せる人材を増やすことが必要。 | ○通訳案内士、特区ガイド（泉佐野市）の活用  ○ボランティアガイドの活用  ○外国語対応スタッフの配置  ○スマートフォン等における翻訳ソフトでの対応 |
| ⑪安全・安心の確保 | ●英語表記や説明の不足（病院・薬局等）  ■台風のことを知らなくて対応に困った。 |  | ○行政HPによる防災関係情報等の多言語発信  ○【大阪観光局】Osaka Free Wi-Fiによる外国語対応可能病院等の情報提供 |
| ⑫その他 | ■大阪は英語表記が少ないが、人が親切。  ■大阪は食べ物がおいしい。  ■大阪のまちは平坦なので、自転車で移動しやすい。  ■大阪は京都、奈良に近くて便利。  ■大阪は自転車が多く、マナーが悪い。 |  |  |

| 受入環境の内容 | 受入環境に対する観光客等の意見 | | 現状の主な取組み |
| --- | --- | --- | --- |
| 外国人旅行者の意見 | 日本人旅行者及び受入側の意見 |
| ３　文化・生活習慣の違いに対する相互理解の促進 | | | | |
| ・ムスリム対応 | ●ベジタリアンや宗教、アレルギー等の理由による食事制限への対応が不十分  ■ハラルレストランを増やしてほしい。ハラル自体の意味を分かってもらえず困った。  ■ハラルレストランのリストがウェブサイト等で入手できるようにしてほしい。 |  | ○【大阪観光局】ムスリムフレンドリーマップの作成・配付（H26：2万部）  ○祈祷室の設置（関空、大阪ステーションシティ、なんばCITY）  ○飲食店におけるハラル対応の拡大 |
| ・文化・生活習慣の違いについてのＰＲ等 |  | ◆温泉での入浴マナーを理解してもらうのが困難。  ◆海外の文化や慣習の教育を充実することが必要。 | ○英語のできるスタッフの配置や、入浴マナーを解説したポスターの張り出し（温泉旅館施設）  ○トイレの使用方法の解説図の設置（関空等） |

| 受入環境の内容 | 受入環境に対する観光客等の意見 | | 現状の主な取組み |
| --- | --- | --- | --- |
| 外国人旅行者の意見 | 日本人旅行者及び受入側の意見 |
| ４　観光集客による府域全体の活性化 | | | | |
| ・府域全体の魅力づくり  ・シビックプライドの醸成  ・観光客の府域への誘導 | ■英語表記のある場所とない場所が極端。中心地だけでなく、市外にもバランスよく英語表記を増やしてほしい。 |  | 【再掲】  ○大阪の陣４００年天下一祭（歴史文化体感周遊事業、府域魅力発信事業等）  ○石畳と淡い街灯まちづくり  ○文化施策の推進（おおさかカンヴァス推進事業の府域展開）  ○万博記念公園活性化の取組み  ○百舌鳥・古市古墳群世界遺産登録に向けた取組み  ○大阪観光局による戦略的な観光集客の推進  ○大阪ミュージアム構想の推進  ○大阪産（もん）のブランディング |

| 受入環境の内容 | 受入環境に対する観光客等の意見 | | 現状の主な取組み |
| --- | --- | --- | --- |
| 外国人旅行者の意見 | 日本人旅行者及び受入側の意見 |
| ５　国内外から継続して観光客を呼び込むための都市魅力の充実 | | | |
| ①都市魅力創造の基盤づくり | ■大阪は見るものが少ない。  ■神社仏閣をもっとＰＲすべき  ■神社仏閣の表示が日本語でわからない  ■大阪はコンクリートの建物ばかりで自然が少ない。もっと緑を増やすべき。  ■大阪はまちがきれい。景色がきれい。 | ◇魅力ある観光ポイントづくり（大阪の観光に期待すること、府外観光客：第２位/府内観光客：第１位）  ◆日本風のまちなみを整備することが必要  ◆外国人好みの商品・サービスを開発することが必要 | ○水と光のまちづくり  　・水の回廊を中心とした魅力・賑わいづくり  （公園整備、緑化推進、橋梁等ライトアップ、遊歩道整備、クルーズ船活性化、イベント実施等）  　・大阪・光の饗宴  （御堂筋イルミネーション等大阪市内中心部の光のプログラムを一体的に発信。H27はエリアを府域に拡大）  ○石畳と淡い街灯まちづくり  （府域の歴史文化資源を活かしたまちづくりを財政支援。H23までに府内６地域をモデル整備）  ○文化施策の推進  　 （おおさかカンヴァス推進事業、U40文化魅力育成プロジェクト等）  ○万博記念公園活性化の取組み  （「太陽の塔」内部公開に向けた取組み、H２７秋：集客施設開業予定）  ○百舌鳥・古市古墳群世界遺産登録に向けた取組み（目標：H27国内推薦、H29登録）  ○ＩＲ（統合型リゾート）の立地プロモーション推進 |
| ②効果的なイベントの実施 | ●マラソン等のイベントへの外国人参加枠の確保  ■英語でのイベント情報が少なく、あっても１ヶ月前のものしかないので、旅行の予定をたてるのには短い。【再掲】 |  | ○スポーツイベント（大阪マラソン、ラグビーワールドカップ2019招致事業等）  ○御堂筋開放イベント（世界のスーパーカー集結等）  ○大阪の陣４００年天下一祭（大阪城公園と府内各地でイベント実施。歴史文化体感周遊事業、府域魅力発信事業等）  ○大阪都市魅力創造プロジェクト（世界が注目するインパクトのあるイベント等実施）  ○大阪割烹体験イベント |
| ③戦略的なプロモーション |  |  | ○大阪観光局による戦略的な観光集客の推進  　　（海外トラベルミッション、MICE誘致、国内プロモーション等）  ○大阪ミュージアム構想の推進  　　（基金を活用したまちの魅力づくり支援、HP・動画等を活用した府内各地の魅力発信等）  ○大阪産（もん）のブランディング |
| ④民間による観光集客施設の新設・魅力拡大 |  |  | ○グランフロント大阪[H25.4]  ○あべのハルカス全面開業[H26.3]  ○ＵＳＪハリーポッターエリア新設等[H26.7] |