観光客の受入環境整備に係る対応策及び役割分担 （案）

資料２

１　府域における交通アクセス等の容易化・円滑化

| **受入環境整備の内容** | **旅行者・受入側****・委員の意見** | **現状** |  | **対応策** | **実施主体** |  | **大阪府の役割** |  | **【参考】他府県での****取組み事例** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 搭乗・入国手続きの時間短縮
 | * 出入国手続きに時間がかかる。
 | * 国際線チェックインシステムの統一・共用化、出入国審査場自動化ゲートの増設等（関空）
 |  | * CIQ担当職員の増員
* 国際線保安検査場ブース増設、ファーストレーン設置等（関空：順次整備中）
 | * 行政、民間
 |  | * 国への要望等
 |  |  |
| 1. 観光スポットをめぐるバスの運行
 | * 交通機関が複雑で乗り換えが難しい。
* 簡単・手軽に複数の観光施設を巡りたい。
* 大阪には東京のはとバスのような定期観光バスがない。
 | * 車中見学のみのオープンデッキバスの運行（H26.7～、大阪市内）

※大阪市営定期観光バスはH20.3に廃止 | * 観光スポットをめぐる定期観光バスやループバスの運行
 | * 行政、民間
 | * 事業者への働きかけ等
* 定期観光バス等の運行への支援
 | * 堺市

　・観光周遊バス助成制度　・ループバス運行* 山口県防府市

・定期観光バス運行事業補助金・観光バスツアー支援事業補助金 |
| 1. 交通機関における利便性の向上（利用方法、利用料金）
 | * 1枚の鉄道パスで全鉄道を利用できないので不便
* 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。
 | * 鉄道の周遊パスがＪＲ系と大阪市営地下鉄・私鉄系の2種類あり、相互利用できない。
* 深夜2～3時台の関空発のリムジンバスの運行なし（H27.5現在）
 | * 関西統一交通パスの創設[関経連を中心に検討中]
* 関空発のリムジンバスの深夜・早朝時間帯への運行拡大（H27.7～、リムジンバスの24時間対応）
 | * 民間
 | * 事業者への働きかけ等
 |  |
| 1. バリアフリー化
 | * 街なか、宿泊施設、観光スポットへのアクセスにおけるバリアフリーの対応が不十分
* バリアフリーの情報が少ない。
 | * 事業者等が順次整備
 |  | * バリアフリー対策の推進
* 整備状況の情報発信
 | * 行政、民間
 |  | * 事業者への働きかけ等
* HP等による情報発信
 |  |  |

２　観光客受入のための基盤整備

| **受入環境整備の内容** | **旅行者・受入側****・委員の意見** | **現状** |  | **対応策** | **実施主体** |  | **大阪府の役割** |  | **【参考】他府県での****取組み事例** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 多言語対応の強化

・交通機関における案内サイン・アナウンスの充実 | * 駅構内・周辺での多言語標記が少ない
* 電車の乗換表示がわかりにくく、複雑
* 多言語対応ができるスタッフを配置してほしい。
 | * 多言語による案内サイン・アナウンスの整備が主要駅、主要電車中心となっている。
* 多言語対応できるスタッフも不十分
 |  | * 多言語案内表示のガイドラインの策定
* 駅等における多言語案内サイン・アナウンスの整備・充実
 | * 行政、民間
 |  | * 多言語案内表示に係るガイドラインの策定
* 事業者への働きかけ等
 |  | * 東京都：国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針
* 京都市：２４時間多言語コールセンター事業（宿泊施設・交通機関）
 |
| ・観光ガイドブックの作成・配布 | * 多言語対応が不十分
 | * 【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）
 |  | * 多言語対応の促進
 | * 行政、大阪観光局、民間等、ガイドブックの作成主体
 |  | * 多言語ガイドブックの充実
 |  | * 東京都：８言語対応
 |
| ・ホームページ等での情報発信 | * 多言語対応が不十分
* 英語等でのイベント情報が少なく、情報の掲載時期が遅い。
* 観光客目線での発信が不十分
 | * 【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
* 行政主催イベントは予算・契約手続き等の関係で早期の情報提供が困難なケースが多い。
 |  | * 多言語対応の促進
* 掲載情報の充実
* わかりやすい、ターゲット、ニーズに応じた発信の工夫
 | * 行政、大阪観光局、民間等、ＨＰの運営主体
 |  | * ＨＰでの多言語対応の方針策定
* 多言語による掲載情報の充実
* 発信方法の工夫
 |  |  |
| 1. 観光客が気軽に欲しい情報通信にかかる環境整備
 | * 無料Wi-Fiの利用環境が不十分
* 利用手続きが面倒、利用手続きがまちまち
 | * 【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、事業者による整備が拡大
 |  | * 無料Wi-Fiの利用環境整備の拡大
* 利用手続きの簡素化・一元化
 | * 行政、大阪観光局、民間等
 |  | * 無料Wi-Fiの利用環境整備の拡大に向けた支援
* 利用手続きの簡素化、一元化に向けた検討
 |  | * ３０都府県で無料Wi-Fi整備、支援を実施（H27.1現在）
 |
| 1. 観光案内機能の充実
 | * 観光案内所が少ない
* 年齢層、ニーズに応じた案内をしてほしい
* 英語表記が少ない。表示があってもわかりにくい
 | * ＪＮＴＯ認定外国人観光案内所

・大阪府内　16箇所（全国8位【H26.3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）
 |  | * 観光案内所の新設や機能の強化（多言語対応、他地域の案内所との連携等）
* 観光案内板の整備観光・通訳
* 観光ボランティアガイドの育成、活動の場の拡大
 | * 行政、大阪観光局、民間等
 |  | * 観光案内所の拡充・機能強化支援
* 観光案内板の整備支援
* 観光・通訳ボランティアガイドのスキルアップ・活動支援
 |  | * 兵庫県：外客受入基盤整備補助（観光案内所、案内板等）
* 観光案内板整備補助制度（愛知県、山梨県、高知県、大分県等）
 |
| 1. おもてなしの向上・人材育成
 | * 主要駅や商業施設、ホテルでの外国語対応が不十分
* 通訳案内士、ボランティアガイド等が不足
 | * 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
 |  | * 多言語対応のできる人材の配置・人材育成
* 観光・通訳ボランティアガイドの育成、活用
* ＩＣＴの活用
 | * 行政、民間
 |  | * 観光・通訳ボランティアガイドのスキルアップ・活動支援
* ＩＣＴを活用したおもてなし対応支援
 |  | * 東京都：街なかでの外国語による観光案内（H27～予定）

京都市：２４時間多言語コールセンター（電話通訳）事業（宿泊施設・交通機関） |

２－２　観光客受入のための基盤整備

| **受入環境整備の内容** | **旅行者・受入側****・委員の意見** | **現状** |  | **対応策** | **実施主体** |  | **大阪府の役割** |  | **【参考】他府県での****取組み事例** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 国際標準サービスの提供

・ショッピングにおける利便性の向上 | * 商業施設の営業終了時間が早い
* 多言語対応ができるスタッフを配置してほしい。
* 免税店を増やしてほしい。
* 免税手続きの利便性向上
 | * 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）
* 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に）[H27.4]
 |  | * 商業施設の営業時間の延長
* 商業施設における多言語対応スタッフの配置・拡充
* 免税店の府域全体への拡大
 | * 行政、民間
 |  | * 営業時間延長や免税店の拡大に向けた業界団体への働きかけ等
 |  |  |
| ・飲食店における利便性の向上 | * HPやメニューなどの多言語対応が遅れている。
* メニューに写真を入れてほしい。
* 来日前に事前予約できるシステムを整備してほしい。
 | * 飲食店における多言語対応等

　　（多言語ＨＰ、食品模型、写真入りメニュー・案内板、外国語対応スタッフの配置等）* 外国人向けネット予約システムの導入（民間事業者導入済み）
 |  | * 飲食店における多言語対応の拡充
 | * 行政、民間
 |  | * 飲食店における多言語対応の支援
* 業界団体への働きかけ等
 |  | * 東京都：都内飲食店向け多言語メニュー作成支援システム
 |
| ・トイレの整備（ユニバーサルデザイン化） | * 公衆トイレが少ない。
* トイレが狭い。
* 洋式トイレが少ない。
* 公園のトイレが汚い。
 | * 市営地下鉄において各駅1か所以上のトイレを順次リニューアル中（H27年度末までに今里筋線を除く地下鉄112駅）
 |  | * 観光地等のトイレ美化
* 国際標準のトイレ整備（ユニバーサルデザイン化）
 | * 行政、民間
 |  | * 観光地トイレの美化支援等
 |  | * 観光公衆トイレ整備補助（和歌山県、千葉県、佐賀県等）
* 京都市：観光トイレの指定（民間のトイレ提供協力者に水道代等を補助）
 |
| 1. 両替、クレジットカード・ＡＴＭの利用改善
 | * 海外発行のクレジットカードでキャッシングできるATMが少ない
* 両替所が少ない。両替所の情報が必要
* クレジットカードが利用できない施設が多い。
 | * 海外発行クレジットカードでキャッシング可能なATMが限定（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の設置予定
* 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
 |  | * 海外発行クレジットカード利用可能ATMの設置拡大
* 両替所の拡大
* クレジットカード決済可能店舗の拡大
 | * 民間
 |  | * 海外発行クレジットカード対応ATM、両替所の情報の発信
 |  |  |

２－３　観光客受入のための基盤整備

| **受入環境整備の内容** | **旅行者・受入側****・委員の意見** | **現状** |  | **対応策** | **実施主体** |  | **大阪府の役割** |  | **【参考】他府県での****取組み事例** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ⑦宿泊施設の整備 | * 大型団体の受入施設不足
* 大阪市内の宿泊施設の予約が取りづらく、価格も上昇
* 客室の質（狭さ等）、従業員の多言語対応が不十分
* 民家等の活用
* ホテルの誘致
 | * 国内外からの観光客急増によりホテルの客室不足が深刻化（客室稼働率85％超）
* ホテルの新設は限定的
* 旅館の稼働率は約40％の状況
 |  | * 宿泊施設の受入能力拡充
* 旅館等での観光客の受入促進
* 多言語スタッフの配置
 | * 行政、民間
 |  | * 宿泊施設の受入拡充のための支援方策の検討
* 旅館等への観光客の受入協力の働きかけ
* 国家戦略特区による外国人滞在施設（旅館業法適用除外）について、26年9月議会の議論を踏まえ、安全面、住民対応等の法的措置強化等の国への要望
 |  | * 奈良県：宿泊施設の誘致（低利融資、県税軽減等）
* 東京都：宿泊施設バリアフリー化助成金
* 大阪市：西成区簡易宿泊所設備改善助成（H27）
 |
| ⑧駐車場の確保 | * 観光バス駐車場が不足
* 観光バスの増加に伴う交通渋滞の発生
* 地下駐車場の整備
 | * 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）
 |  | * 観光バス駐車場確保対策の検討
 | * 行政、民間
 |  | * 大阪市、警察等と連携した観光バス駐車場確保のための支援方策の検討
 |  |  |

３　文化・生活習慣に配慮した対応

| **受入環境整備の内容** | **旅行者・受入側****・委員の意見** | **現状** |  | **対応策** | **実施主体** |  | **大阪府の役割** |  | **【参考】他府県での****取組み事例** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. ムスリム旅行者をはじめとした対応の促進
 | * ハラルレストランの増加
* ハラルレストランリストのウェブサイト等による入手
* 宗教、ベジタリアン、アレルギー等の理由による食事制限への対応が不十分
 | * 【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
 |  | * ハラル対応等、飲食店における対応の拡充
* ＨＰ等におけるハラル対応やアレルギー対応等が可能な飲食店等の紹介
 | * 行政、民間
 | * ハラル対応等についての関係業界・集客施設等への理解促進・働きかけ
* ＨＰ等でのハラル対応やアレルギー対応等が可能な飲食店等の紹介
 |  |  |
| 1. 文化・生活習慣の違いについての観光客及び受入側の相互理解の促進
 | * 外国人旅行者に温泉での入浴マナー等を理解してもらうのが困難
* 受入側も、海外の文化や生活習慣等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）
 |  | * ＨＰ等における日本での生活習慣、マナー等の解説、周知
* 温泉施設等における多言語対応のできるスタッフの配置
* マナー違反発見時の適切な対応
* 府民のおもてなし意識の向上
 | * 行政、民間
 |  | * ＨＰ等での日本の文化・生活習慣の紹介
* 府民のおもてなし意識の向上
 |  | * 福井県：外国人観光客へのおもてなしハンドブック
 |

４　安心・安全の確保

| **受入環境整備の内容** | **旅行者・受入側****・委員の意見** | **現状** |  | **対応策** | **実施主体** |  | **大阪府の役割** |  | **【参考】他府県での****取組み事例** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 医療機関、災害・事故等に関する情報の発信
 | * 病院、薬局等での英語による表記や説明が不足
* 多言語による災害情報、対策が不足
 | * 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
 |  | * 多言語による医療機関、避難場所等の防災関係情報の発信
 | * 行政
 |  | * ＨＰ等による多言語対応が可能な病院等の情報発信
* ＨＰ等による多言語による避難場所等の防災関係情報の発信
 |  |  |
| 1. 災害発生時の避難誘導対応
 | * 台風のことを知らず対応に困った。
 | * 観光客避難誘導対策が不十分
 |  | * 観光客避難誘導対策の検討
 | * 行政、民間
 |  | * 観光客避難誘導対策の検討
 |  | * 京都市：帰宅困難観光客避難誘導計画
 |
| 1. 災害時受入施設の確保（宿泊施設等の耐震補強等）
 |  |  | * 耐震基準を満たす施設の拡充
* 災害時、観光客の受入施設の確保
 | * 行政、民間
 | * 施設の耐震補強への支援
* 観光客の避難場所確保に向けた事業者等への働きかけ
 |  | * 東京都：宿泊施設耐震診断支援事業
* 愛媛県：耐震改修等の補助事業を実施する市町に対する補助
 |

５　大阪ならではの魅力づくり、大阪への誘客促進

| **受入環境整備の内容** | **旅行者・受入側****・委員の意見** | **現状** |  | **対応策** | **実施主体** |  | **大阪府の役割** |  | **【参考】他府県での****取組み事例** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 既存の魅力資源の整備・活用
 | * 大阪はみるものが少ない
* 神社仏閣をもっとＰＲすべき。
* 日本風のまちなみの整備
* 外国人好みの商品やサービス開発が必要
* 夜のエンターテイメントが少ない
* 観光周遊バスがない
* まち歩きツアーの充実
 | 【大阪府の取組み】* 基金を活用した地域主体のまちの魅力づくりの支援
* 水の回廊を中心とした魅力・賑わいづくり（緑化推進、橋梁等ライトアップ、遊歩道整備等）
* 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）
* 石畳と淡い街灯まちづくり（歴史文化資源を活かしたまちづくり支援。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）
 |  | * 地域の観光資源の掘り起こし
* 大阪ならではの景観整備
* 魅力的な観光施設の立地
* 夜のエンターテイメントの充実
* 魅力的な旅行商品の開発
 | * 行政、民間
 |  | * 地域団体や民間等と連携した魅力づくりの支援
* 大阪ならではの景観の整備
* 民間と連携した魅力的な旅行商品の開発
 |  |  |

５－２　大阪ならではの魅力づくり、大阪への誘客促進

| **受入環境整備の内容** | **旅行者・受入側****・委員の意見** | **現状** |  | **対応策** | **実施主体** |  | **大阪府の役割** |  | **【参考】他府県での****取組み事例** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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拡大
* 英語でのイベント情報が少ない
* イベントの認知度が低い
 | * 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）
* 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）
* 大阪割烹体験イベント
 |  | * インパクトのある名物イベントの開発
* イベント等への外国人の参加促進
* ＨＰ等における多言語でのイベント情報の拡充
 | * 行政、民間
 |  | * インパクトのある名物イベントの開発
* 多言語によるＨＰ等での参加の呼びかけ、掲載情報の充実
 |  |  |
| ③戦略的なプロモーション | * 大阪だけでなく関西としてのプロモーションも推進すべき
* 経済効果の大きいＭＩＣＥ誘致も推進するべき
 | * 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
 |  | * 広域的観光プロモーションの推進
* ＭＩＣＥの戦略的誘致の推進
 | * 行政、民間
 |  | * 他府県との連携等による戦略的な観光プロモーションの推進
* ＭＩＣＥ誘致の推進
 |  |  |