

平成29年度広域観光周遊ルート形成促進事業
「受入環境実態調査（せとうち・海の道）」

事業実施報告書 詳細版

目次

仕様書項目の実施事項	3
. 本調査の趣旨	5
. 訪日外国人旅行者受入環境に係る調査	9
) 受入環境実態調査	9
a) ウェブアンケート調査	9
b) 実態調査	115
) 調査結果の検証及び受入環境整備計画(案)	122
) 考察及び受入環境向上に向けた提言	213

資料編	240
. 事業実施工程	241
. 実態調査	243
. 報告会	255
. 受入環境整備事例	260
. 受入環境整備面で利用可能な制度・サービス	266

仕様書項目の実施事項(1/2)

該当
ページ

1

訪日外国人旅行者受入環境に係る調査

仕様書項目(「4.業務の内容」)

- 訪日外国人旅行者が重視する整備項目に関して、外国人目線を取り入れるため、訪日経験のある外国人に対するウェブアンケート調査を実施
 1. 対象国籍は、広域観光周遊ルート「せとうち・海の道」に多く来訪している中国、韓国、台湾、アメリカ合衆国
 2. 公共交通機関、観光案内所、観光施設、宿泊施設で整備・対応していることが望ましい内容を中心に設問を設計し、外国人目線での必要性を調査
- 訪日外国人旅行者受入に対する整備状況と課題について実態調査を実施のうえ受入環境整備計画(案)を作成
 1. 広域観光周遊ルート「せとうち・海の道」における11拠点(29市町)のうち、平成28年度広域観光周遊ルート形成促進事業「『せとうち・海の道』受入環境調査促進事業」の調査結果及びヒアリング等を通じて、受入環境整備への取組意欲が高い地域の中で、受入環境整備の促進が期待される施設を調査対象施設として選定
 2. 調査項目に基づいて、調査施設に対して現地調査を行うとともに管理者等へのヒアリング等を実施
 3. 調査結果を踏まえて、調査対象施設の受入環境を向上させるために、今年度から2020年に向けた受入環境整備の計画(案)を調査対象施設ごとに作成

本業務での実施事項

- ✓ ウェブアンケート調査は、合計444人(中国114人、台湾112人、韓国107人、アメリカ合衆国111人)を対象に調査を実施
- ✓ ウェブアンケートの調査設問は、既存調査等も参考にし、公共交通機関、観光案内所、観光施設、宿泊施設の施設種類別に整備の重要度が比較的高いと想定される項目を中心に、合計49問の選択式形式の設問を設計
- ✓ 実態調査は広域観光周遊ルート「せとうち・海の道」のうち、徳島・鳴門・淡路島拠点、高松・直島・琴平・小豆島拠点の2つのエリアから、受入環境整備への取組意欲の比較的高い46件を調査対象施設として選定
- ✓ 調査対象施設に対しては、調査協力依頼に関する文書を事前郵送し、施設訪問前にアポイントの電話連絡を行い、日本人調査員が訪問し、ヒアリング調査を実施
- ✓ 実態調査の調査項目は、ウェブアンケート調査の項目を中心に、各施設の管理者等へのヒアリング及び現地確認により整備状況や各施設の課題認識、整備方針を把握
- ✓ ウェブアンケート調査及び実態調査の結果を踏まえて、調査対象施設の管理者との協議のもと、短期・中長期の時間軸で優先度を設定し、2020年に向けた受入環境整備計画(案)を施設ごとに作成

p.9~16

p.115~
212

資料編
p.241~
250

仕様書項目の実施事項(2/2)

仕様書項目(「4.業務の内容」)

本業務での実施事項

該当
ページ

2

調査結果の
入力・集計、
考察及び受入
環境向上に
向けた提言

■ 調査内容について集計・分析のうえ考察及び提言を策定し、グラフや図形等を用いて取り纏めのうえ報告書に反映し、「概要版」と「詳細版」を作成

1. 編集可能な電子ファイル(Excel・Word等)で入力・集計を実施
2. ウェブアンケート調査および実態調査の結果を分析
3. 調査対象種別ごとに要点を類型化し、具体的な対応策や整備優先度等を考慮し提言

- ✓ ウェブアンケート調査結果をExcelで集計
- ✓ ウェブアンケート調査結果は「施設種類」「国籍」「訪日回数」ごとにグラフや図形を用いて集計・分析
- ✓ 実態調査での調査結果を反映した「受入環境整備計画(案)」を調査対象施設について作成し、各施設の管理者とすり合わせを行い提言として取り纏め
- ✓ ウェブアンケート調査及び実態調査の結果のほか、過去に実施した調査業務の情報(平成28年度広域観光周遊ルート形成促進事業「『せとうち・海の道』受入環境調査促進事業」等)を加味し、今後受入環境整備を進めるうえで優先すべき整備項目の提言を行い施設種類別の対応策を策定
- ✓ 受入環境整備に関する他地域の事例について情報収集、取り纏め(資料編)
- ✓ 受入環境整備を進めるうえで利用可能な補助制度や事業者が提供するサービスについて情報収集、取り纏め(資料編)

p.17~
114

p.213~
239

資料編
p.251~
261

3

中間報告

- 調査結果を取り纏め中間報告書を作成するとともに、中間報告を実施
- 中国運輸局及び(一社)せとうち観光推進機構に対して調査内容について報告

- ✓ 中国運輸局及び(一社)せとうち観光推進機構に対して、調査の概要及び結果について個別に中間報告を実施
- ✓ 報告時における質問・要望等について取り纏めのうえ、事業実施報告書に反映

—

I. 本調査の趣旨

II. 訪日外国人旅行者受入環境に係る調査

) 受入環境実態調査

a) ウェブアンケート調査

b) 実態調査

) 調査結果の検証及び受入環境整備計画(案)

) 考察及び受入環境向上に向けた提言

本調査の趣旨

本調査の目的

- 国が掲げる「訪日外国人旅行者数の2020年目標4,000万人 / 2030年目標6,000万人」を実現するために、テーマ性・ストーリー性を持った魅力ある観光地域のネットワークを強化し、訪日外国人旅行者の滞在日数にあわせた広域観光周遊ルート「せとうち・海の道」を形成し、訪日外国人旅行者の周遊を促進し、地域の活性化を図ることが必要である

- 各地域においては、訪日外国人旅行者が安心して快適に、移動、滞在、観光することができる環境を提供し、訪日外国人旅行者の満足度を高め、リピーターの増加を図ることを目指した受入環境の整備が求められている

- 「せとうち・海の道」地域において、外国人旅行者の利用が多数見込まれる施設や外国人旅行者が必要とする施設等、早期の整備が望まれる施設を選定し、現在の整備状況および外国人旅行者が必要とする受入整備を把握し、必要な整備内容の検証を行う
- 調査結果を分析し、今後の受入環境向上に向けた具体的な取組みとして、受入環境整備の計画(案)を調査対象施設ごとに作成するとともに、調査対象種別ごとに整備を進める上での考え方や課題に対する有効な打ち手について提言を策定し、「せとうち・海の道」地域における訪日外国人旅行者の受入環境整備を促進する

本調査の位置づけ

平成28年度広域観光周遊ルート形成促進事業
「『せとうち・海の道』受入環境調査促進事業」*1

目的

- 「せとうち・海の道」地域*2における観光関連事業者（公共交通機関・観光案内所・観光施設・土産店・宿泊施設・飲食店等）の訪日外国人旅行者受入に対する現在の受入整備状況と課題を把握することを目的に、観光関連施設への訪問調査を実施

調査概要

- 調査対象エリア・施設については、「せとうち・海の道」における11広域観光拠点地区29市町の地域を対象に793件の施設を対象に調査を実施
- 調査結果を踏まえて、今後の受入環境整備の促進を目的に拠点ごとの施策を提言として取り纏めるとともに、各調査施設について整備状況一覧（施設カルテ）を作成し関係市町、関係者に配布

平成29年度広域観光周遊ルート形成促進事業
「受入環境実態調査（せとうち・海の道）」

目的

- 昨年度調査を踏まえて、「せとうち・海の道」における受入環境整備の充実に向けて、訪日外国人旅行者が必要とする整備対象・項目の検証を行うことを目的に、訪日経験のある外国人に対するウェブアンケート調査により外国人旅行者が重視する整備項目を把握するとともに、観光関連施設への訪問調査により整備状況の検証し、2020年に向けた受入環境整備の計画（案）を調査施設ごとに作成

調査概要

- 訪日経験のある外国人に対するウェブアンケート調査については、「せとうち・海の道」地域に多く来訪している4か国（中国・台湾・韓国・アメリカ合衆国）を対象に、各国100サンプル以上、計400サンプル以上を取得し実施
- 調査対象エリア・施設については、「せとうち・海の道」における11広域観光拠点地区29市町のうち、2広域観光拠点地区10市町の地域を対象に、昨年度調査において調査した施設を中心に46件の施設を抽出し、訪問調査を実施
- 各調査結果をもとに、昨年度調査で作成した施設カルテも踏まえて、2020年に向けた受入環境整備の計画（案）を調査施設ごとに作成し、各施設の管理者および関係市町、関係者にフィードバックを実施

本調査の全体像

受入環境実態調査

a

訪日経験のある外国人に対する
ウェブアンケート調査

b

受入環境の整備状況に
関する調査員による実態調査

調査結果の検証及び
受入環境整備計画
(案)の作成

考察及び受入環境向
上に向けた提言

ウェブアンケート調査
の実施

外国人旅行者が重視
する整備項目の分析

調査対象エリア・
施設の選定

受入環境実態調査
の実施

検証及び
受入環境整備計画
(案)の作成

考察及び提言

- 公共交通機関、観光案内所、観光施設、宿泊施設の施設種類ごとに外国人目線で受入環境で重視する整備項目を調査
- 対象は、「せとうち・海の道」エリアに多く来訪している4か国(中国・台湾・韓国・アメリカ合衆国)の訪日経験のある外国人男女
- 年代は、訪日外国人旅行者の約8割*を占める20～40代を対象に実施
- サンプル数は、各国100サンプル以上、計400サンプル以上を取得

- 調査対象者が「整備が必要である」と回答した割合を各項目ごとに集計し、数値(%)で明示
- 国籍別に受入環境で重視する整備項目の傾向について施設種類ごとに取り纏め、受入環境実態調査の調査設計、検証及び受入環境整備計画(案)の作成に活用

- 広域観光周遊ルート「せとうち・海の道」における11の広域観光拠点地区(29市町)の中から2つの調査エリアを選定
徳島・鳴門・淡路島拠点
高松・直島・琴平・小豆島拠点
- 調査対象施設・施設類型の選定にあたっては、昨年度調査で調査した施設(793件)の中から46施設を抽出

- 調査対象施設における受入環境の整備状況について、ウェブアンケート調査での項目も踏まえて、各施設が整備・対応していることが望ましい項目に沿って、実態調査を実施(46施設)
- 日本人調査員により実施

- 各施設の調査結果を外国人旅行者が重視する整備項目と照合し、実際の整備状況とのかい離を検証
- 2020年に向けた各調査対象施設の受入環境整備の具体的な計画(案)を各施設の管理者と協議のうえ、短期・中長期の時間軸と優先順位を考慮し作成

- 各調査結果を踏まえて、「せとうち・海の道」エリアの観光関連事業者が受入環境整備に取り組む上での参考となるよう、施設種類ごとに基本的な考え方や課題に対する打ち手について提言として取り纏めを実施
- ベンチマークとなる事例や受入環境整備に係る行政の支援策等についても参考情報として整理し紹介

I. 本調査の趣旨

II. 訪日外国人旅行者受入環境に係る調査

) 受入環境実態調査

a) ウェブアンケート調査

b) 実態調査

) 調査結果の検証及び受入環境整備計画(案)

) 考察及び受入環境向上に向けた提言

本調査の全体像(再掲)

受入環境実態調査

a

訪日経験のある外国人に対する
ウェブアンケート調査

b

受入環境の整備状況に
関する調査員による実態調査

調査結果の検証及び
受入環境整備計画
(案)の作成

考察及び受入環境向
上に向けた提言

ウェブアンケート調査
の実施

外国人旅行者が重視
する整備項目の分析

調査対象エリア・
施設の選定

受入環境実態調査
の実施

検証及び
受入環境整備計画
(案)の作成

考察及び提言

- 公共交通機関、観光案内所、観光施設、宿泊施設の施設種類ごとに外国人目線で受入環境で重視する整備項目を調査
- 対象は、「せとうち・海の道」エリアに多く来訪している4か国(中国・台湾・韓国・アメリカ合衆国)の訪日経験のある外国人男女
- 年代は、訪日外国人旅行者の約8割*を占める20～40代を対象に実施
- サンプル数は、各国100サンプル以上、計400サンプル以上を取得

- 調査対象者が「整備が必要である」と回答した割合を各項目ごとに集計し、数値(%)で明示
- 国籍別に受入環境で重視する整備項目の傾向について施設種類ごとに取り纏め、受入環境実態調査の調査設計、検証及び受入環境整備計画(案)の作成に活用

- 広域観光周遊ルート「せとうち・海の道」における11の広域観光拠点地区(29市町)の中から2つの調査エリアを選定
徳島・鳴門・淡路島拠点
高松・直島・琴平・小豆島拠点
- 調査対象施設・施設類型の選定にあたっては、昨年度調査で調査した施設(793件)の中から46施設を抽出

- 調査対象施設における受入環境の整備状況について、ウェブアンケート調査での項目も踏まえて、各施設が整備・対応していることが望ましい項目に沿って、実態調査を実施(46施設)
- 日本人調査員により実施

- 各施設の調査結果を外国人旅行者が重視する整備項目と照合し、実際の整備状況とのかい離を検証
- 2020年に向けた各調査対象施設の受入環境整備の具体的な計画(案)を各施設の管理者と協議のうえ、短期・中長期の時間軸と優先順位を考慮し作成

- 各調査結果を踏まえて、「せとうち・海の道」エリアの観光関連事業者が受入環境整備に取り組む上での参考となるよう、施設種類ごとに基本的な考え方や課題に対する打ち手について取り纏めを実施
- ベンチマークとなる事例や受入環境整備に係る行政の支援策等についても参考情報として整理し紹介

ウェブアンケート調査概要 (1/2)

調査内容	<ul style="list-style-type: none">■ 目的 訪日外国人旅行者が公共交通機関、観光案内所、観光施設、宿泊施設を利用する際に、施設側が整備・対応していることが望ましい受入環境の具体的内容を把握する■ 対象 訪日経験(1回以上)のある中国・台湾・韓国・アメリカ合衆国籍の20～49歳男女■ 手法 ウェブアンケート調査	調査項目	<ul style="list-style-type: none">■ 回答者属性<ul style="list-style-type: none">➢ 国籍➢ 性別➢ 年齢➢ 訪日回数
回答者数	<ul style="list-style-type: none">■ 合計444人<ul style="list-style-type: none">➢ 中国 114人➢ 台湾 112人➢ 韓国 107人➢ アメリカ 111人		<ul style="list-style-type: none">■ 公共交通機関<ul style="list-style-type: none">➢ 多言語対応 構内案内図表記 / 行き先表記 / 乗車運賃の支払方法表記 / 車内アナウンス言語 / 職員対応 / 研修有無 / (レンタカー)ナビゲーションシステム➢ 観光情報の提供 主要観光施設・公共交通機関のパンフレット設置➢ 通信環境 Wi-Fi対応➢ 精算・決済環境 クレジットカード決済対応 (空港)外貨両替対応
調査期間	<ul style="list-style-type: none">■ 平成29年12月19日～平成29年12月25日		

ウェブアンケート調査概要(2/2)

調査項目

■ 観光案内所

- 多言語対応
職員対応 / 研修有無
- 観光情報の提供
ウェブサイトでの情報発信 / 主要ガイドへの掲載 / 主要観光施設・公共交通機関のパンフレット設置 / 疫病・災害時情報
- 通信環境
Wi-Fi対応 / インターネット利用可能な端末設置

■ 観光施設

- 多言語対応
誘導表示 / 展示品説明表記 / 音声ガイド対応 / トイレ利用方法表記 / 職員対応 / 研修有無
- 観光情報の提供
ウェブサイトでの情報発信 / パンフレットの設置 / 主要ガイドへの掲載 / 疫病・災害時情報
- 通信環境
Wi-Fi対応
- 精算・決済環境
クレジットカード決済対応

■ 宿泊施設

- 多言語対応
電話・FAX・インターネット・メールでの予約受付 / 誘導表示 / トイレ利用方法 / 職員対応 / 研修有無
- 観光情報の提供
主要ガイドへの掲載 / 疫病・災害時情報
- 通信環境
Wi-Fi対応 / インターネット利用可能な端末設置
- 精算・決済環境
クレジットカード決済対応 / 外貨両替対応
- その他
チェックイン前の荷物預かり

ウェブアンケート調査結果サマリ(1/4)

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 公共交通機関

公共交通機関

中国

- 整備が必要であると回答した項目は、「**Wi-Fi利用環境**」が最も多く67.5%、次いで「行き先の案内表示の多言語化」及び「空港の外貨両替所」が64.0%、「クレジットカード決済環境」が61.4%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「路線図など公共交通機関の多言語パンフレット」及び「Wi-Fi利用環境」が70.0%と最も多く、次いで「構内案内図の多言語化」及び「主要観光施設の多言語パンフレット設置」が65.0%、「乗車運賃の支払方法の多言語表記」及び「クレジットカード決済環境」が55.0%であった。

台湾

- 整備が必要であると回答した項目は、「**Wi-Fi利用環境**」が最も多く78.6%、次いで「クレジットカード決済環境」が73.2%、「乗車運賃の支払方法の多言語表記」が59.8%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「クレジットカード決済環境」が75.0%と最も多く、次いで「Wi-Fi利用環境」が72.5%、「レンタカーの多言語ナビゲーションシステム」が62.5%であった。

韓国

- 整備が必要であると回答した項目は、「**クレジットカード決済環境**」が最も多く80.4%、次いで「Wi-Fi利用環境」が75.7%、「乗車運賃の支払方法の多言語表記」及び「レンタカーの多言語ナビゲーションシステム」が68.2%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「クレジットカード決済環境」が80.8%と最も多く、次いで「Wi-Fi利用環境」が76.9%、「乗車運賃の支払方法の多言語表記」及び「レンタカーの多言語ナビゲーションシステム」が73.1%であり、全体の傾向と同様である。

アメリカ

- 整備が必要であると回答した項目は、「**行き先の案内表示の多言語化**」が最も多く73.0%、次いで「レンタカーの多言語ナビゲーションシステム」が70.3%、「クレジットカード決済環境」が68.5%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「乗車運賃の支払方法の多言語表記」及び「路線図など公共交通機関の多言語パンフレット設置」が81.8%と最も多く、次いで「行き先の案内表示の多言語化」及び「言語対応可能な職員」が72.7%であった。
- 回答者の訪日回数が増えるにつれて、「言語対応可能な職員」が必要であると回答した割合が増加している。

ウェブアンケート調査結果サマリ(2/4)

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 観光案内所

観光案内所

中国

- 整備が必要であると回答した項目は、「**Wi-Fi利用環境**」が最も多く71.9%、次いで「疫病・災害時等の情報提供」が55.3%、「外国人旅行者対応への職員教育・研修」が54.4%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「Wi-Fi利用環境」が70.0%と最も多く、次いで「主要観光ガイド類への観光案内所の掲載」が60.0%、「主要観光施設の多言語パンフレット設置」及び「路線図など公共交通機関の多言語パンフレット設置」が55.0%であった。

台湾

- 整備が必要であると回答した項目は、「**Wi-Fi利用環境**」が最も多く78.6%、次いで「ウェブサイトでのアクセスマップ掲載」が56.3%、「外国人旅行者対応への職員教育・研修」が52.7%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「Wi-Fi利用環境」が75.0%と最も多く、次いで「外国人旅行者対応への職員教育・研修」が50.0%、「疫病・災害時等の情報提供」及び「ウェブサイトでのアクセスマップ掲載」が42.5%であった。

韓国

- 整備が必要であると回答した項目は、「**Wi-Fi利用環境**」が最も多く78.5%、次いで「路線図など公共交通機関の多言語パンフレット設置」が62.6%、「主要観光ガイド類への観光案内所の掲載」が60.7%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「Wi-Fi利用環境」が76.9%と最も多く、次いで「主要観光ガイド類への観光案内所の掲載」、「路線図など公共交通機関の多言語パンフレット設置」及び「ウェブサイトでのアクセスマップ掲載」が69.2%、「主要観光施設の多言語パンフレット設置」及び「ウェブサイトでの最新の観光情報の掲載」が65.4%であった。

アメリカ

- 整備が必要であると回答した項目は、「**疫病・災害時等の情報提供**」が最も多く73.0%、次いで「ウェブサイトでのアクセスマップ掲載」が69.4%、「言語対応可能な職員」が67.6%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「言語対応可能な職員」、「主要観光施設の多言語パンフレット設置」及び「路線図など公共交通機関の多言語パンフレット設置」が81.8%と最も多く、次いで「ウェブサイトでのアクセスマップ掲載」が72.7%であった。
- 回答者の訪日回数が増えるにつれて、「言語対応可能な職員」が必要であると回答した割合が増加している。

ウェブアンケート調査結果サマリ(3/4)

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 観光施設

観光施設

中国

- 整備が必要であると回答した項目は、「**Wi-Fi利用環境**」が最も多く66.7%、次いで「施設内の誘導表示の多言語化」及び「施設の多言語パンフレット」が58.8%、「外国人旅行者対応への職員教育・研修」が55.3%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「Wi-Fi利用環境」が65.0%と最も多く、次いで「疫病・災害時等の情報提供」が60.0%であった。
- 回答者の訪日回数が増えるにつれて、「**主要観光ガイド類への観光施設の掲載**」が必要であると回答した割合が増加している。

台湾

- 整備が必要であると回答した項目は、「**分煙**」が最も多く77.7%、次いで「Wi-Fi利用環境」が74.1%、「クレジットカード決済環境」が73.2%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「分煙」が80.0%と最も多く、次いで「Wi-Fi利用環境」が72.5%、「クレジットカード決済環境」が70.0%と全体の傾向と同様である。

韓国

- 整備が必要であると回答した項目は、「**Wi-Fi利用環境**」が最も多く79.4%、次いで「クレジットカード決済環境」が75.7%、「分煙」が68.2%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「Wi-Fi利用環境」及び「クレジットカード決済環境」が76.9%と最も多く、次いで「展示品等の説明の多言語化」、「ウェブサイトでの最新の観光情報の掲載」及び「疫病・災害時等の情報提供」が76.9%であった。

アメリカ

- 整備が必要であると回答した項目は、「**疫病・災害時等の情報提供**」が最も多く75.7%、次いで「Wi-Fi利用環境」が70.3%、「主要観光ガイド類への観光施設の掲載」が67.6%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「展示品等の説明の多言語化」及び「疫病・災害時等の情報提供」が81.8%と最も多く、次いで「施設内の誘導表示の多言語化」及び「Wi-Fi利用環境」が72.7%であった。
- 回答者の訪日回数が増えるにつれて、「**トイレの利用方法の多言語表記**」が必要であると回答した割合が増加している。

ウェブアンケート調査結果サマリ(4/4)

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 宿泊施設

宿泊施設

中国

- 整備が必要であると回答した項目は、「**全客室でのWi-Fi利用環境**」が最も多く75.4%、次いで「クレジットカード決済環境」が64.9%、「多言語での電話・FAX・インターネット・メールでの予約」が64.0%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「全客室でのWi-Fi利用環境」が80.0%と最も多く、次いで「クレジットカード決済環境」が70.0%、「外国人旅行者対応への職員教育・研修」及び「主要ガイド類への宿泊施設の掲載」が60.0%であった。

台湾

- 整備が必要であると回答した項目は、「**全客室でのWi-Fi利用環境**」が最も多く83.9%、次いで「チェックイン前の荷物預かり」が83.0%、「クレジットカード決済環境」が81.3%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「全客室でのWi-Fi利用環境」及び「クレジットカード決済環境」が80.0%と最も多く、次いで「チェックイン前の荷物預かり」が77.5%、「多言語での電話・FAX・インターネット・メールでの予約」及び「外国人旅行者対応への職員教育・研修」が55.0%であった。

韓国

- 整備が必要であると回答した項目は、「**全客室でのWi-Fi利用環境**」が最も多く85.0%、次いで「クレジットカード決済環境」が80.4%、「チェックイン前の荷物預かり」が77.6%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「全客室でのWi-Fi利用環境」が92.3%と最も多く、次いで「チェックイン前の荷物預かり」が84.6%、「クレジットカード決済環境」が80.8%であった。

アメリカ

- 整備が必要であると回答した項目は、「**外貨両替**」が最も多く70.3%、次いで「多言語での電話・FAX・インターネット・メールでの予約」が69.4%、「外国人旅行者対応への職員教育・研修」及び「クレジットカード決済環境」が68.5%であった。
- 訪日回数が4回以上の回答者は、「施設内の誘導表示の多言語化」及び「インターネット利用可能なPC、タブレット等の設置」が81.8%と最も多い。
- 回答者の訪日回数が増えるにつれて、「**施設内の誘導表示の多言語化**」及び「**主要ガイド類への宿泊施設の掲載**」が必要であると回答した割合が増加している。

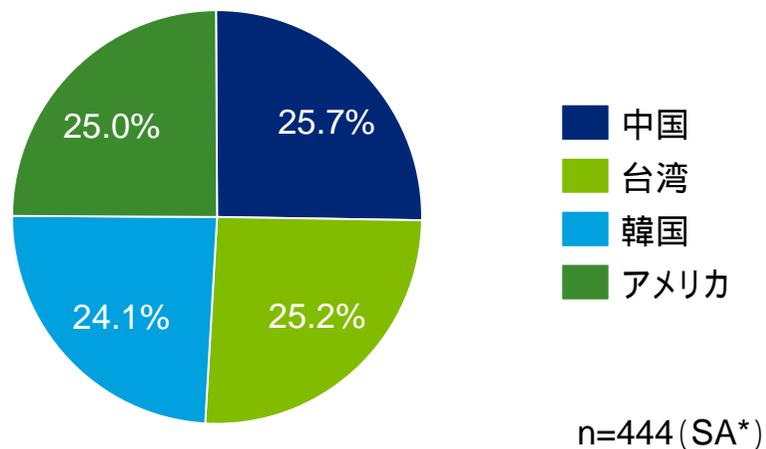
1. ウェブアンケート調査結果

2. ウェブアンケート調査結果(施設種類別集計)

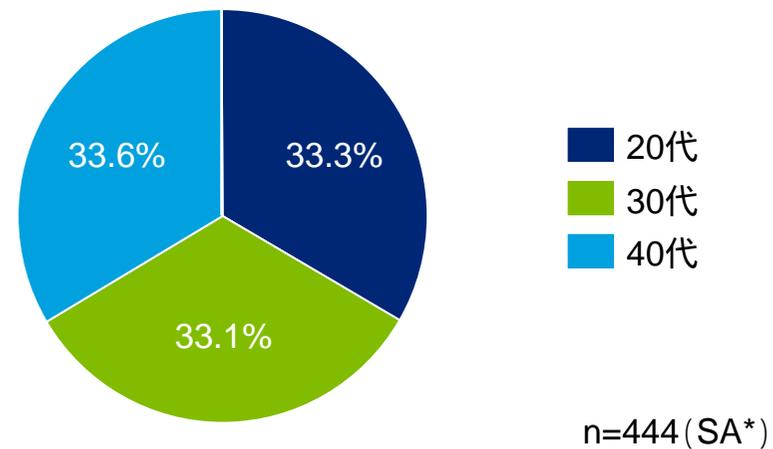
3. ウェブアンケート調査結果(国籍別集計)

回答者属性(1/2) – 国籍・性別・年齢

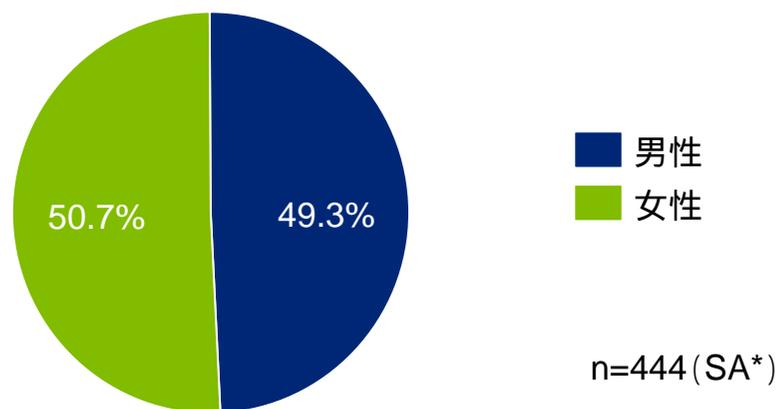
< 国籍 >



< 年齢 >

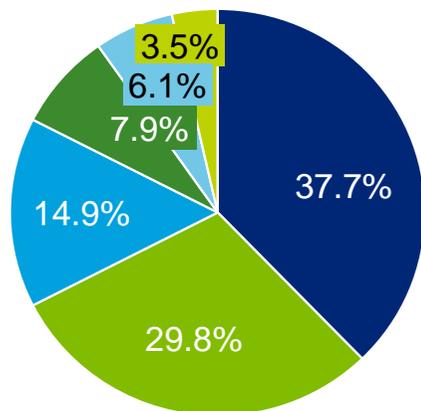


< 性別 >



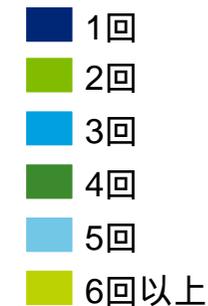
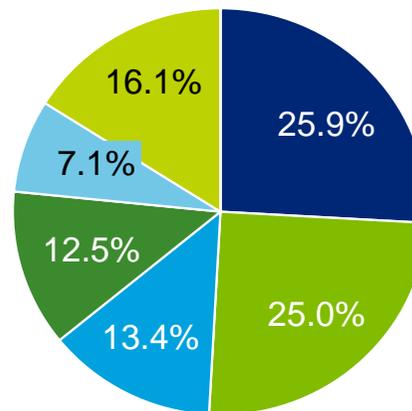
回答者属性(2/2) – 訪日回数

< 中国 >



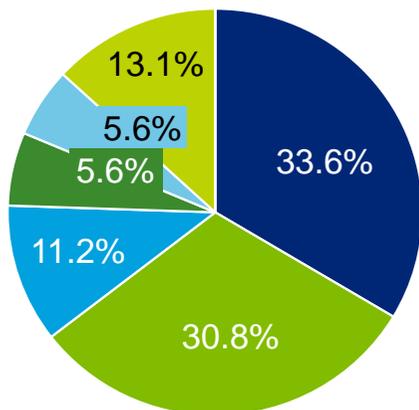
n=114(SA*)

< 台湾 >



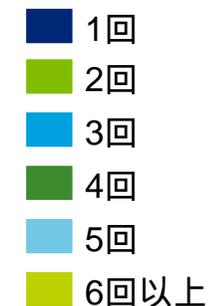
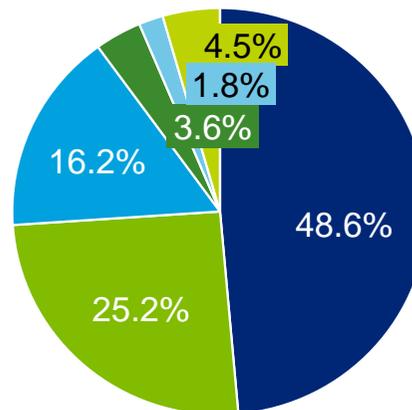
n=112(SA*)

< 韓国 >



n=107(SA*)

< アメリカ >

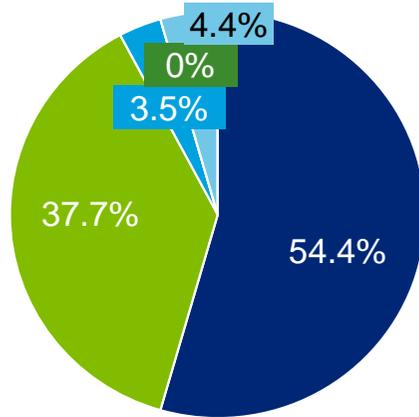


n=111(SA*)

公共交通機関(空港・駅・バス等)に関する調査(1/13)

1. 構内案内図(フロアマップ)を母国語で表記している

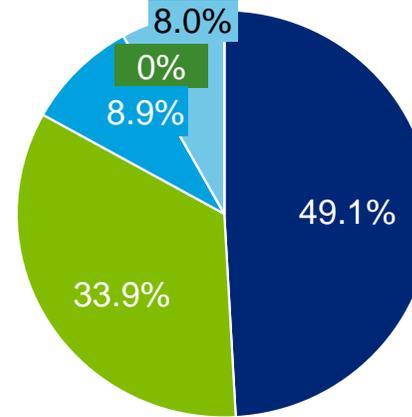
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=114(SA*)

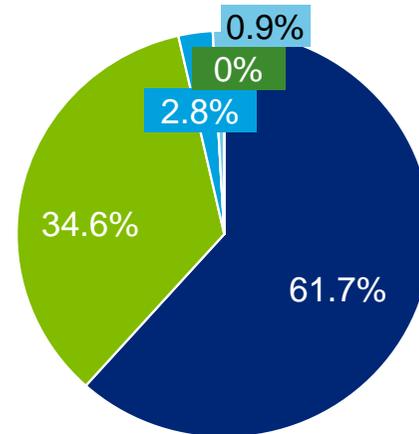
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=112(SA*)

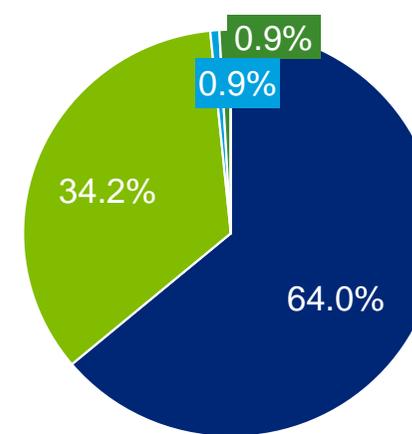
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



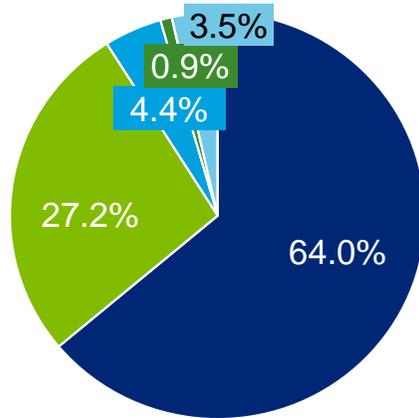
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

公共交通機関(空港・駅・バス等)に関する調査(2/13)

2. 行き先の案内表示を母国語で表記している

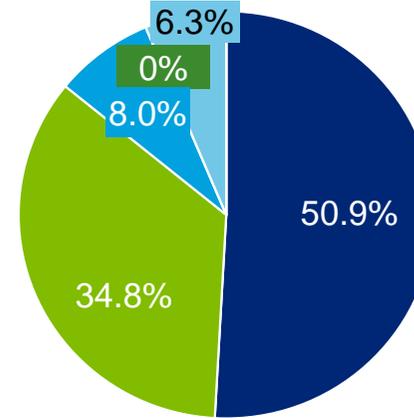
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=114(SA*)

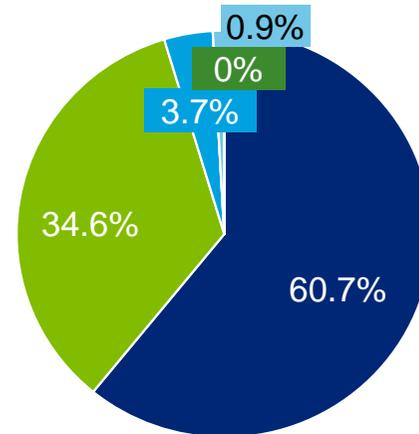
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=112(SA*)

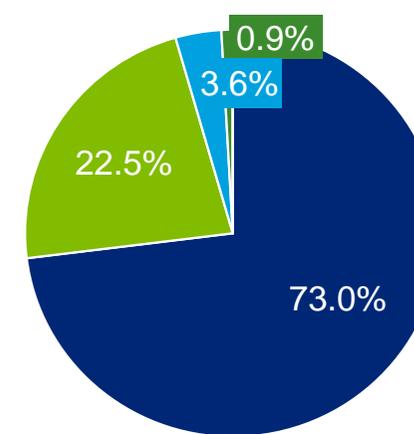
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



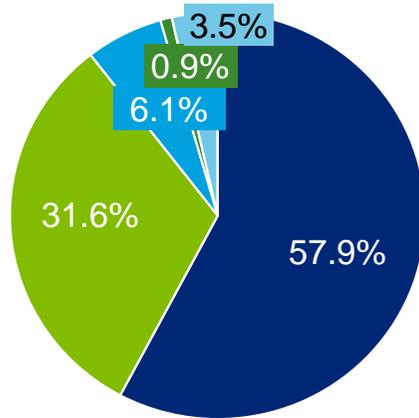
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

公共交通機関(空港・駅・バス等)に関する調査(3/13)

3. 乗車運賃の支払方法を母国語で表記している

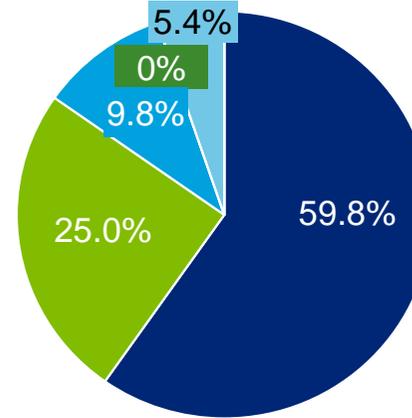
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=114(SA*)

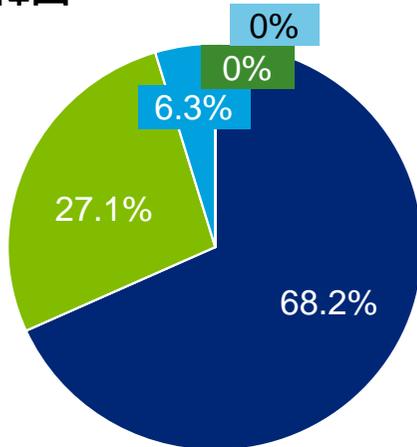
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=112(SA*)

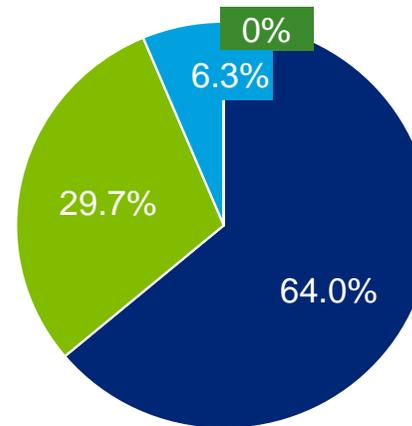
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



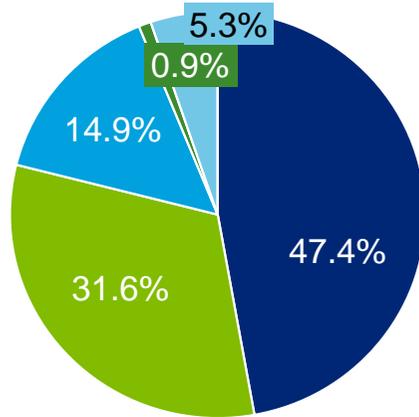
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

公共交通機関(空港・駅・バス等)に関する調査(4/13)

4. 車内アナウンスが母国語に対応している

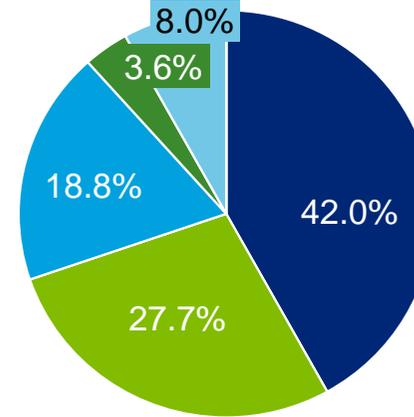
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

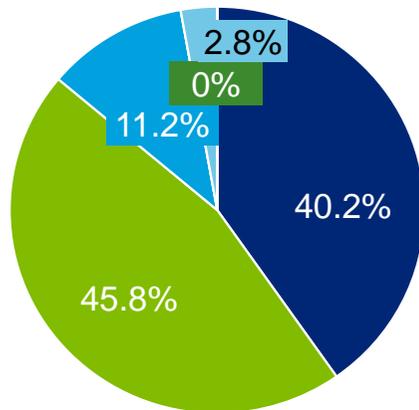
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

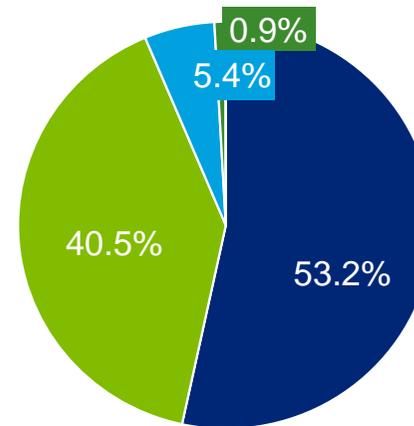
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



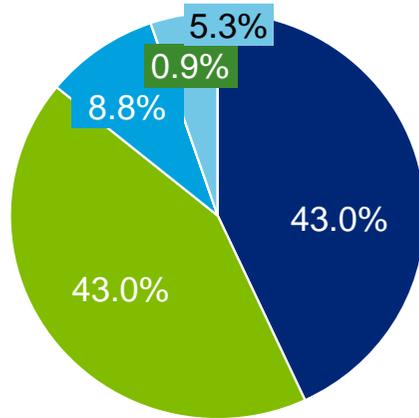
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

公共交通機関(空港・駅・バス等)に関する調査(5/13)

5. 母国語が話せる職員を常時配置している

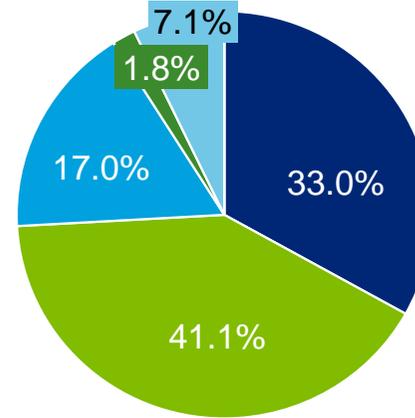
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

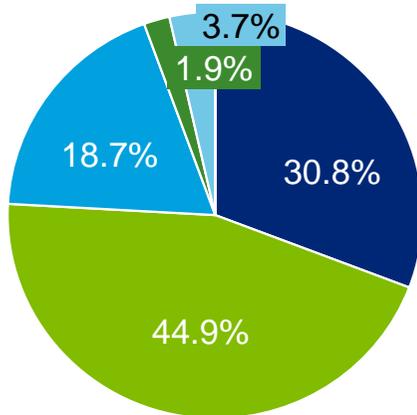
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

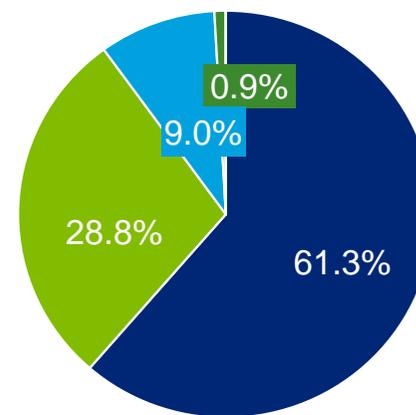
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



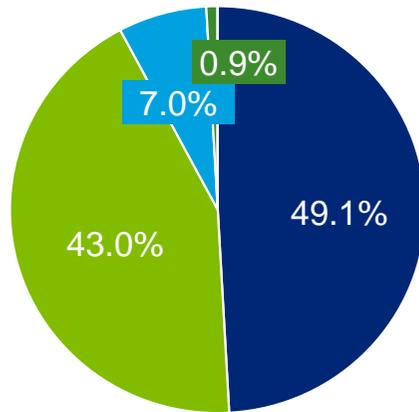
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

公共交通機関(空港・駅・バス等)に関する調査(6/13)

6. 職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている

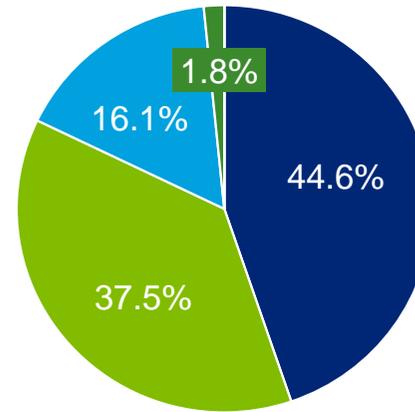
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

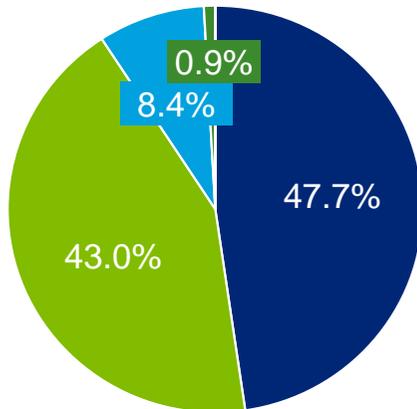
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

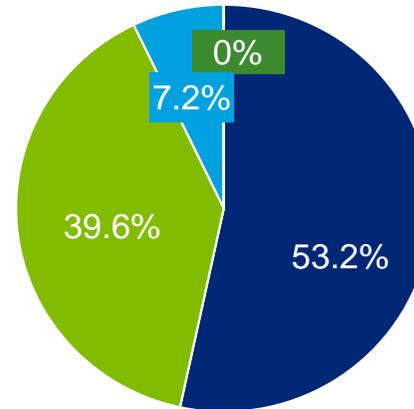
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



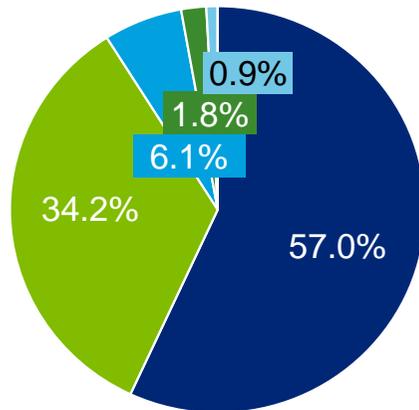
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

公共交通機関(空港・駅・バス等)に関する調査(7/13)

7. 地域全体の主要観光施設に関する母国語でのパンフレットを設置している

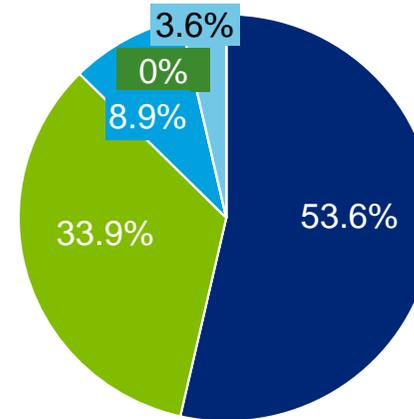
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=114(SA*)

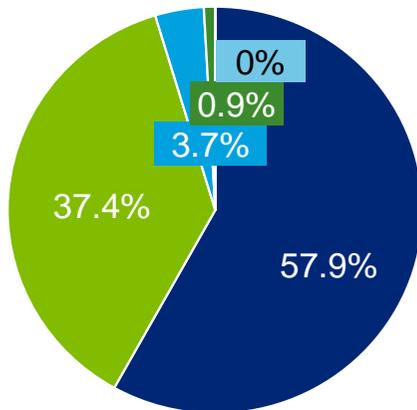
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=112(SA*)

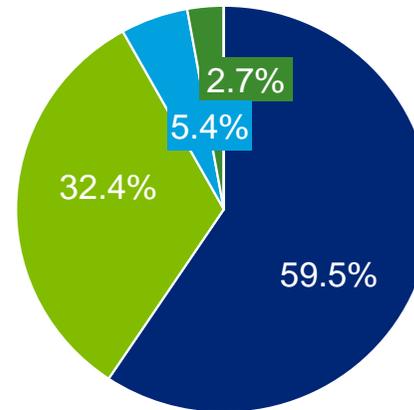
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



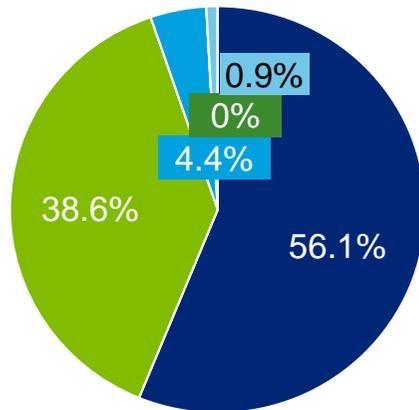
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

公共交通機関(空港・駅・バス等)に関する調査(8/13)

8. 地域全体の路線図など公共交通機関に関する母国語でのパンフレットを設置している

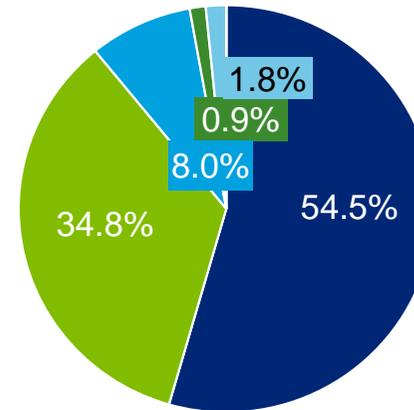
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=114(SA*)

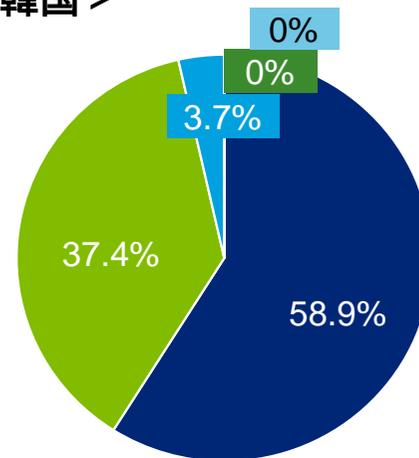
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=112(SA*)

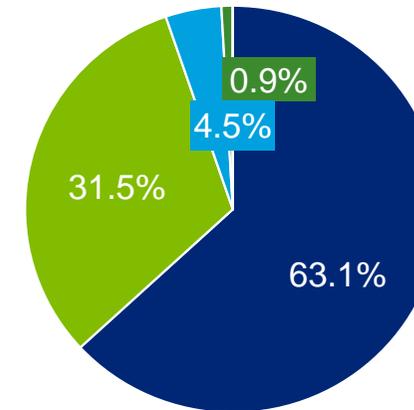
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



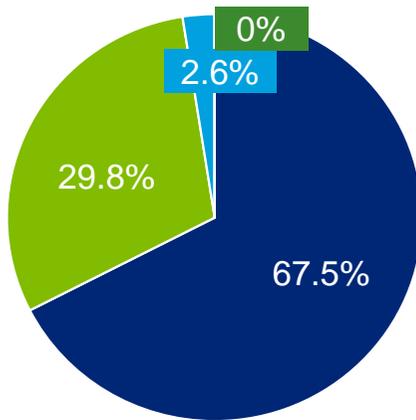
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

公共交通機関(空港・駅・バス等)に関する調査(9/13)

9. Wi-Fiが利用可能である

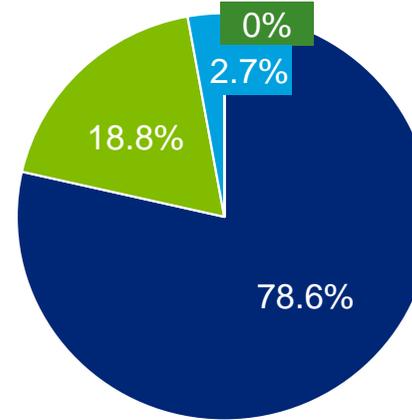
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

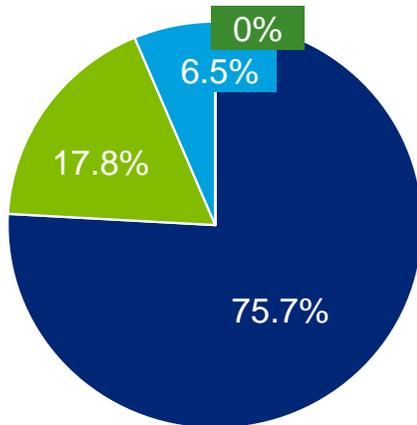
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

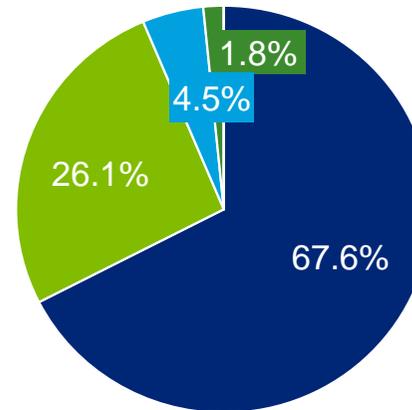
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



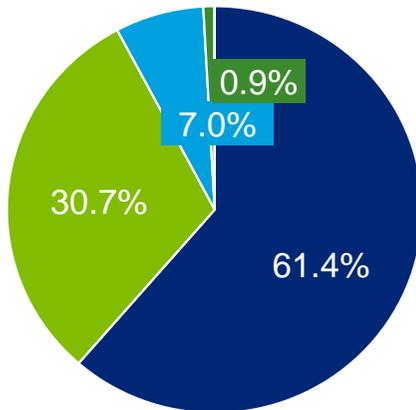
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

公共交通機関(空港・駅・バス等)に関する調査(10/13)

10. クレジットカードでの決済が可能である

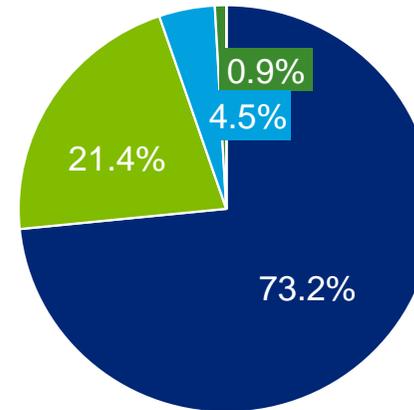
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

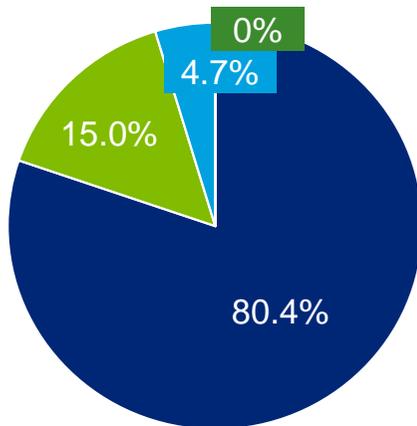
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

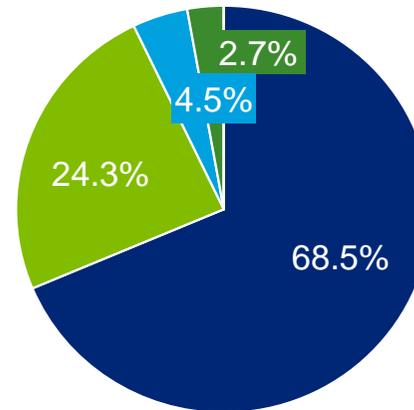
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



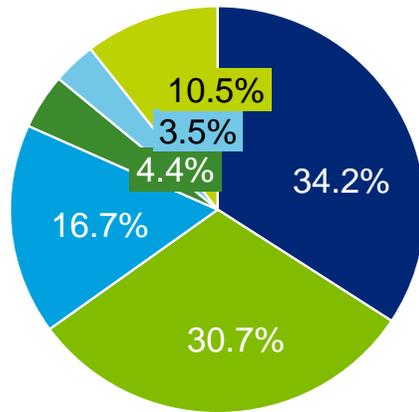
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

公共交通機関(空港・駅・バス等)に関する調査(11/13)

11. トイレの利用方法を母国語で表記している

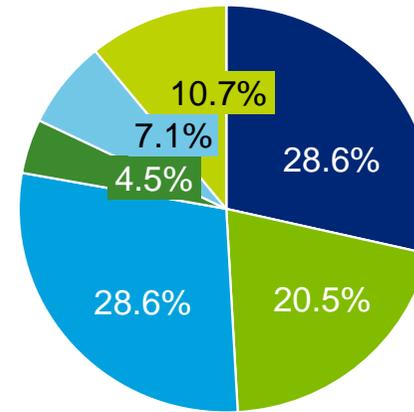
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていけばよい
- ピクトグラムで表記されていけばよい

n=114(SA*)

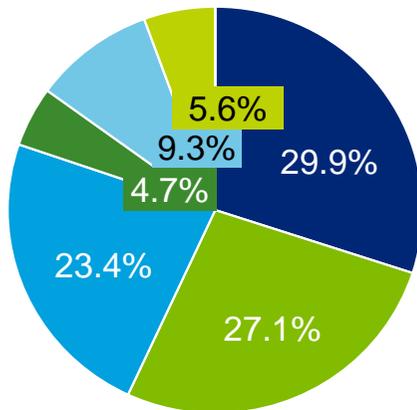
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていけばよい
- ピクトグラムで表記されていけばよい

n=112(SA*)

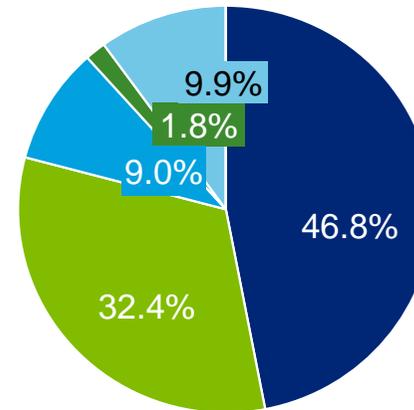
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていけばよい
- ピクトグラムで表記されていけばよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



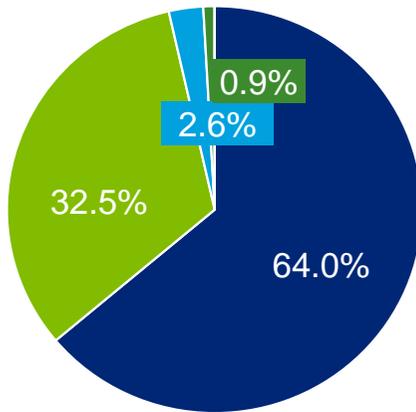
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語で表記されていけばよい
- ピクトグラムで表記されていけばよい

n=111(SA*)

公共交通機関(空港・駅・バス等)に関する調査(12/13)

12. 空港に両替所が設置されている

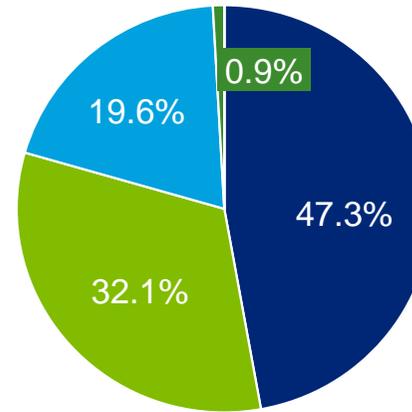
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

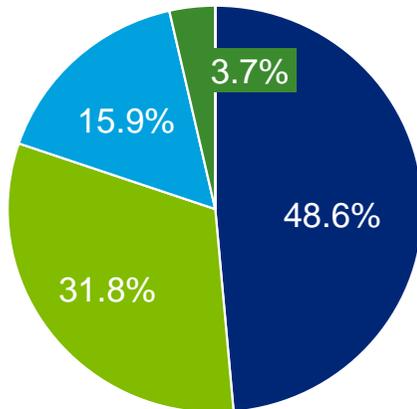
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

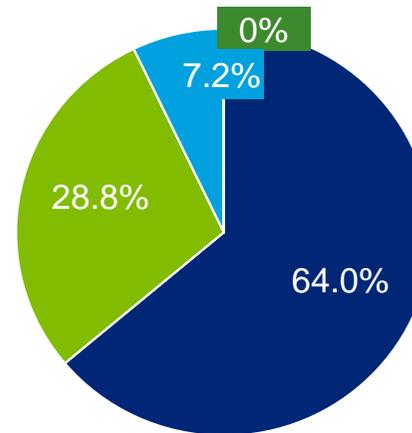
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



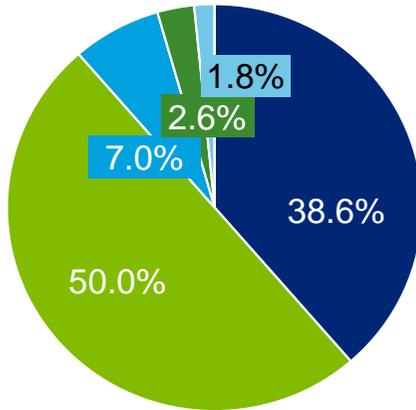
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

公共交通機関(空港・駅・バス等)に関する調査(13/13)

13. レンタカーに母国語対応のナビゲーションシステムを装備している

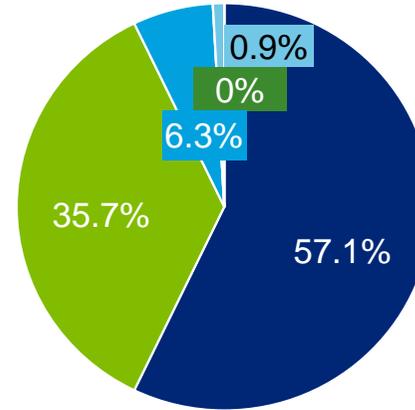
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

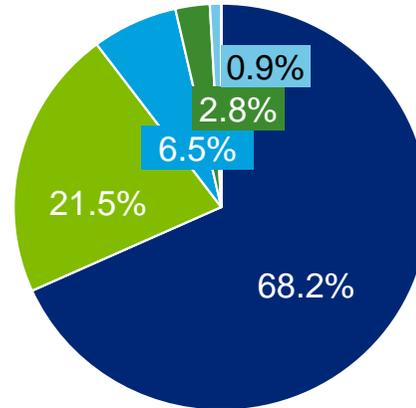
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

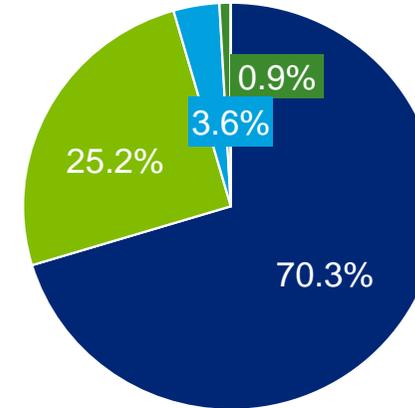
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



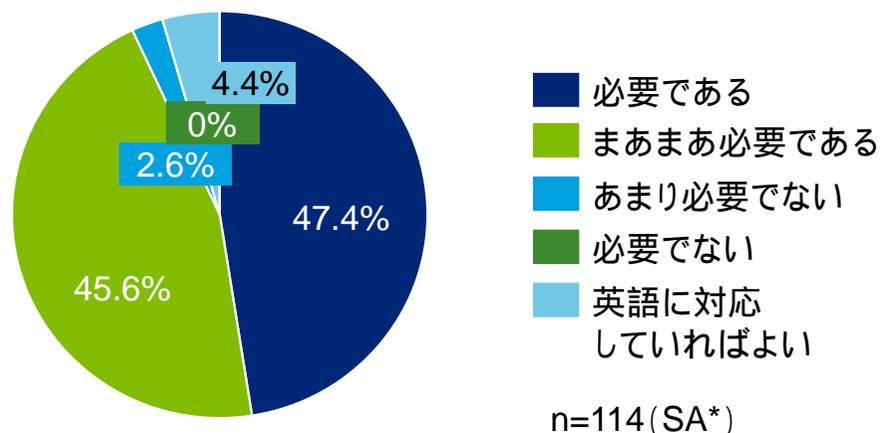
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

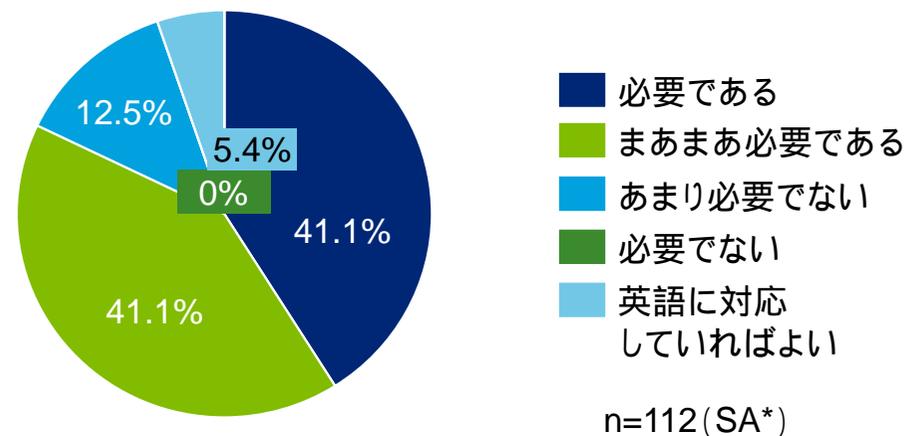
観光案内所に関する調査(1/10)

1. 母国語が話せる職員を常時配置している

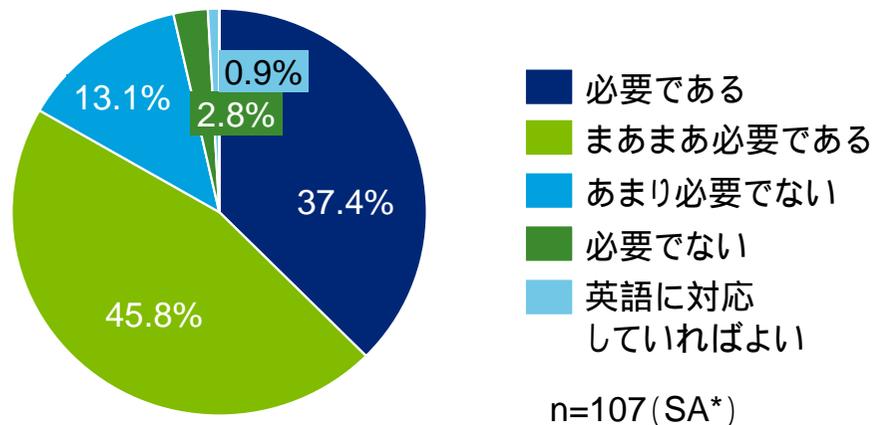
< 中国 >



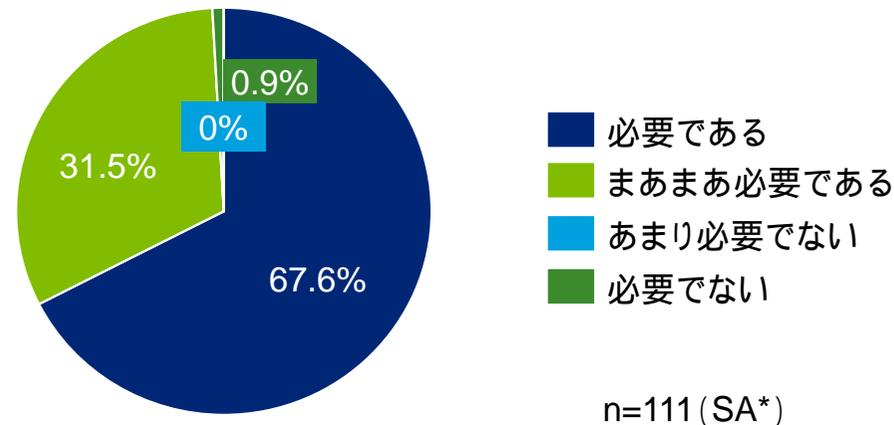
< 台湾 >



< 韓国 >



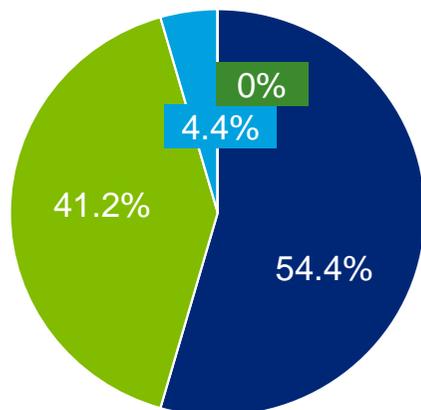
< アメリカ >



観光案内所に関する調査(2/10)

2. 職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている

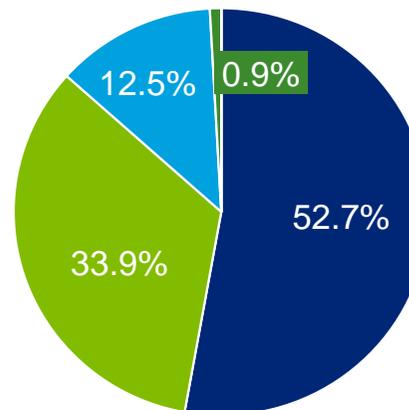
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

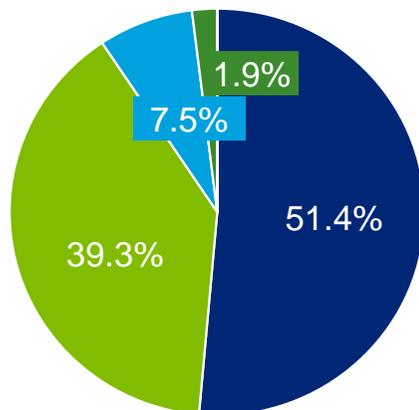
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

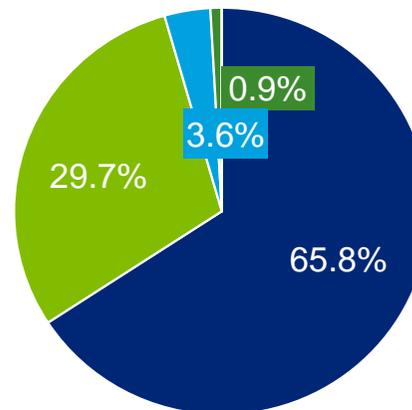
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



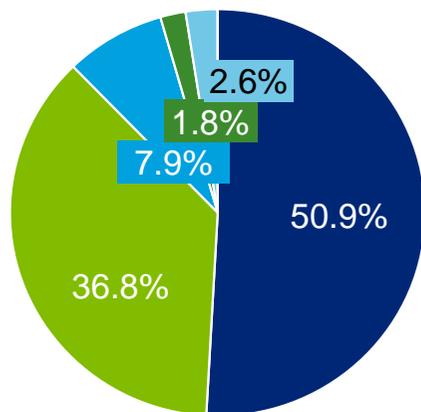
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光案内所に関する調査(3/10)

3. 地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光案内所の情報が母国語で掲載されている

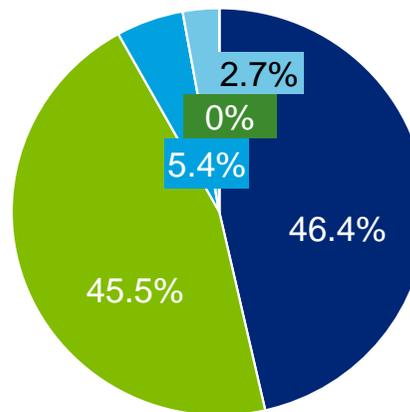
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

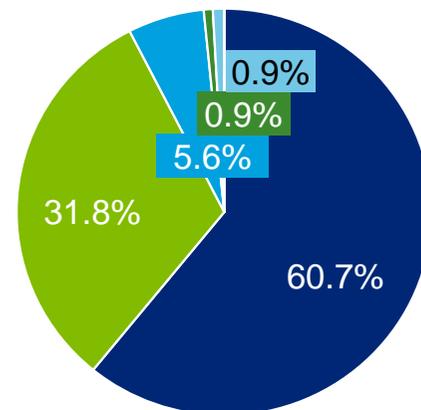
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

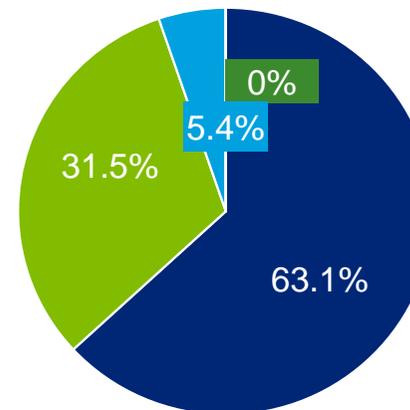
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



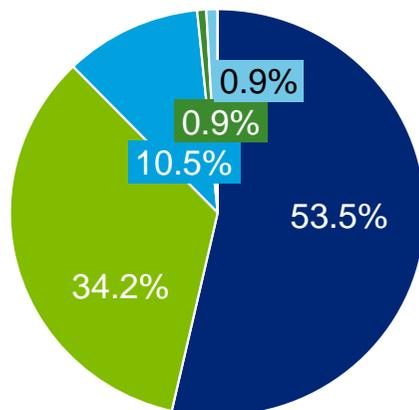
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光案内所に関する調査(4/10)

4. 地域全体の主要観光施設に関する母国語でのパンフレットを設置している

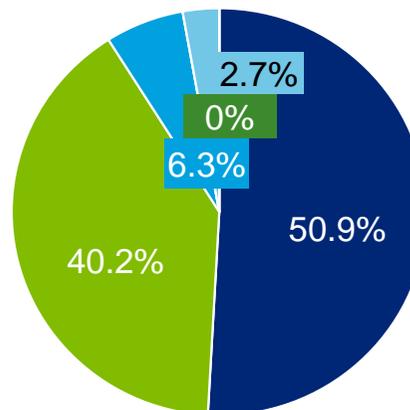
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

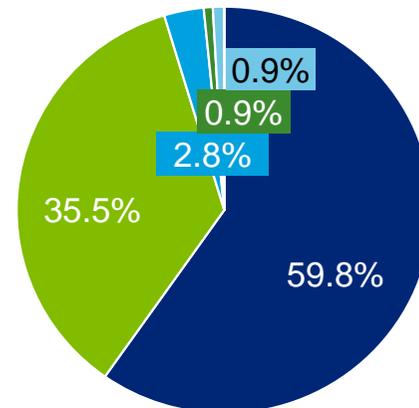
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

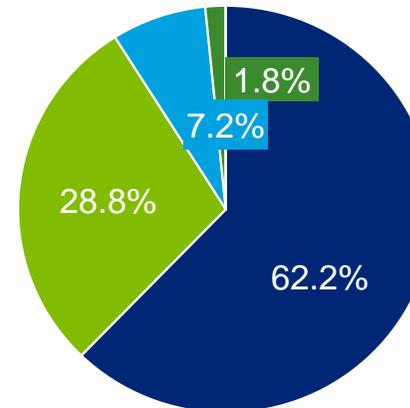
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



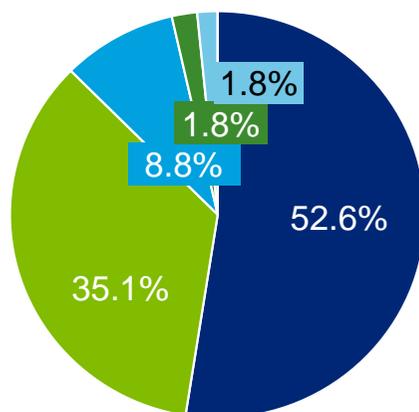
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光案内所に関する調査(5/10)

5. 地域全体の路線図など公共交通機関に関する母国語でのパンフレットを設置している

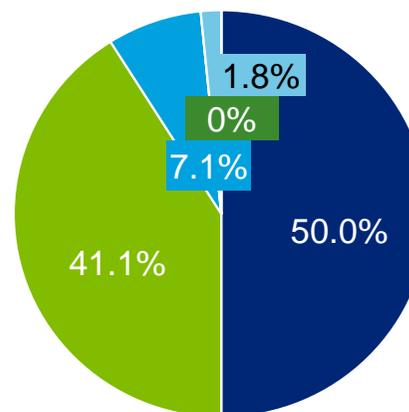
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

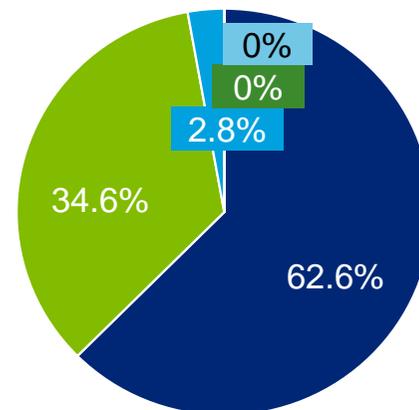
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

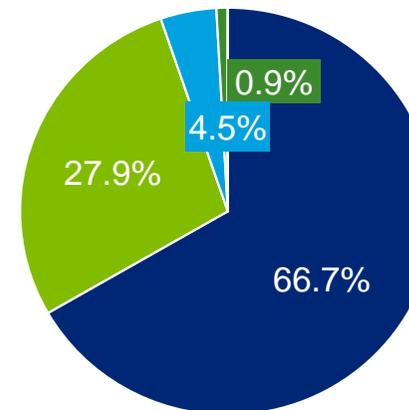
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



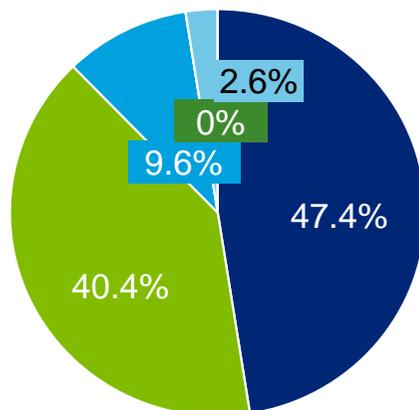
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光案内所に関する調査(6/10)

6. ウェブサイトで最新の観光情報を母国語で公開している

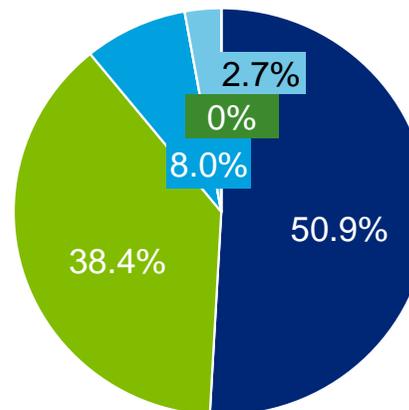
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

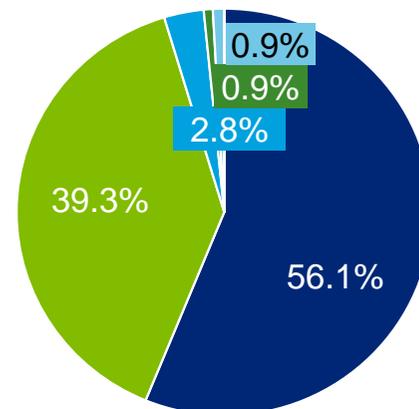
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

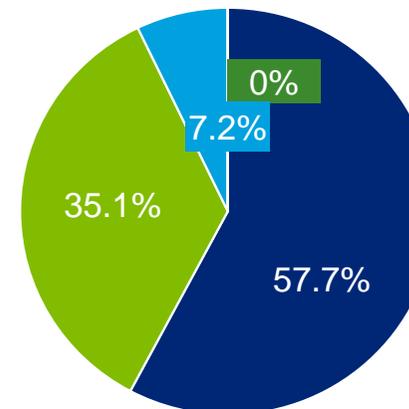
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



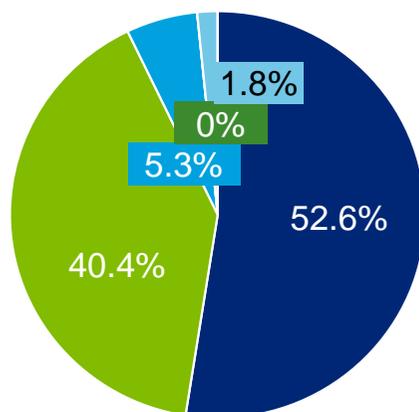
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光案内所に関する調査(7/10)

7. ウェブサイトでアクセスマップを母国語で公開している

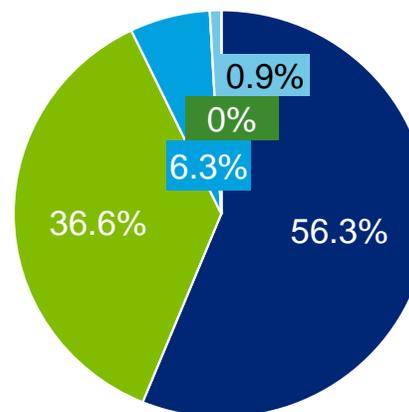
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

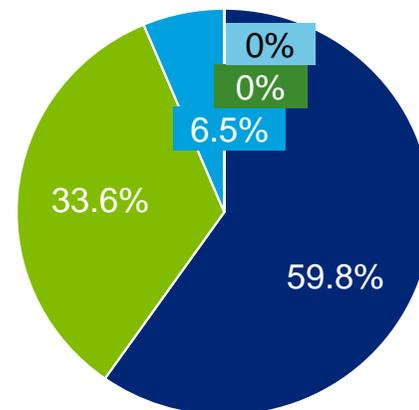
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

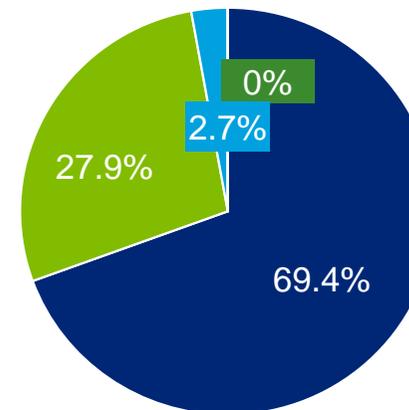
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



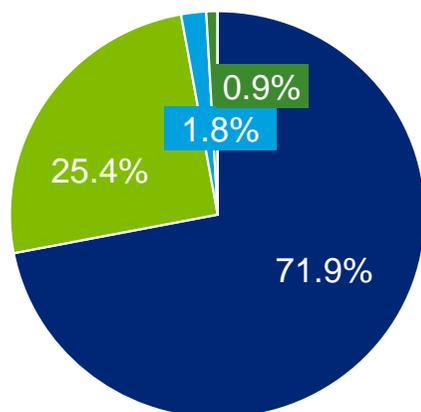
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光案内所に関する調査(8/10)

8. Wi-Fiが利用可能である

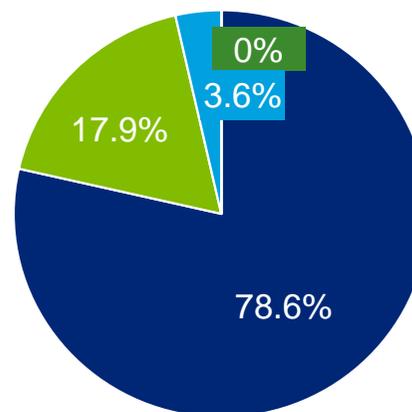
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

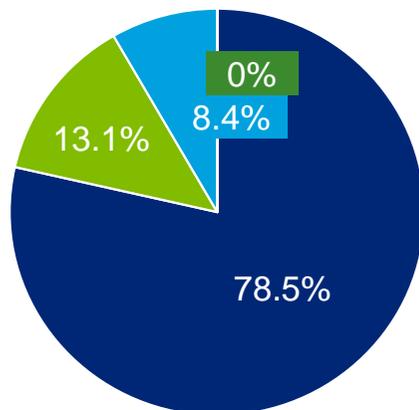
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

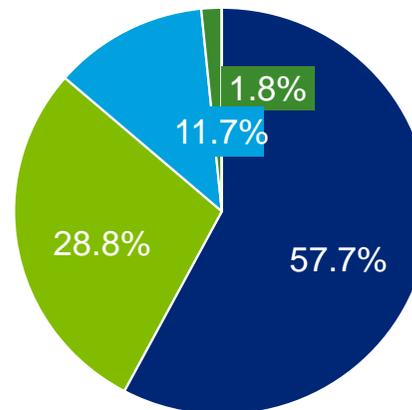
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



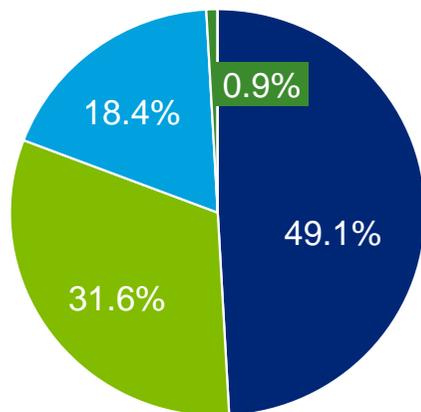
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光案内所に関する調査(9/10)

9. インターネットが利用できる端末(PC・タブレット等)を設置している

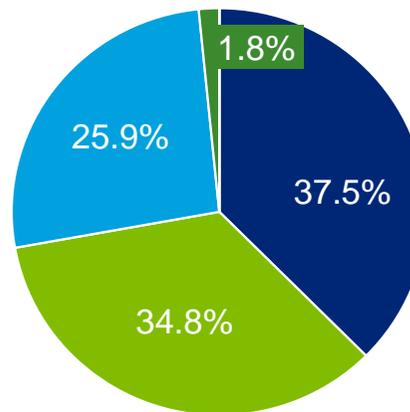
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

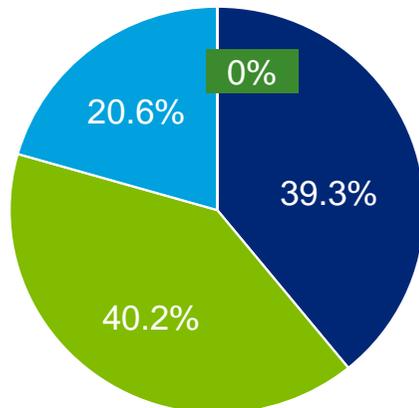
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

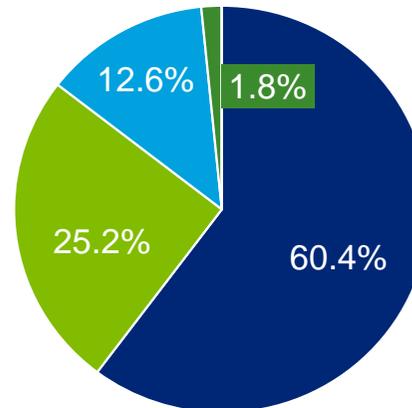
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



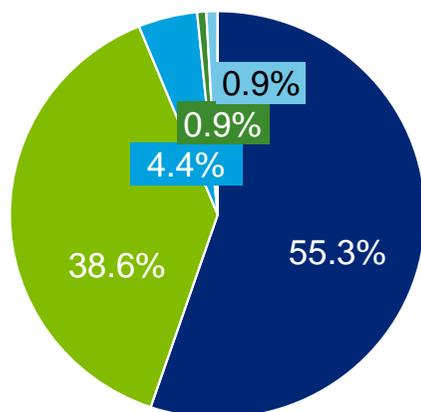
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光案内所に関する調査(10/10)

10. 疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している

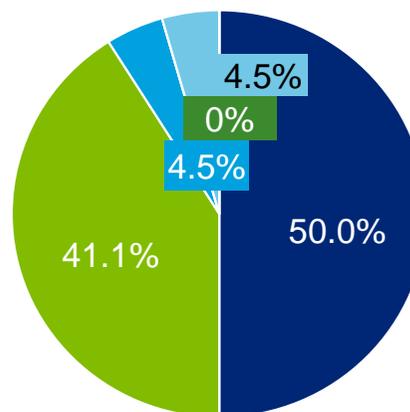
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

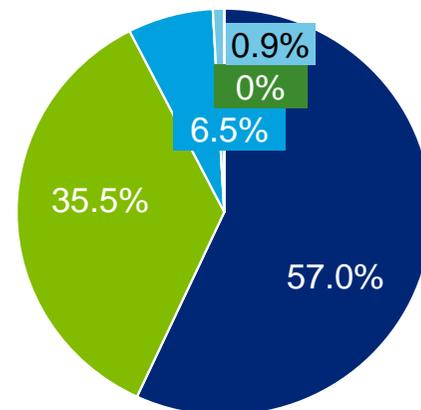
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

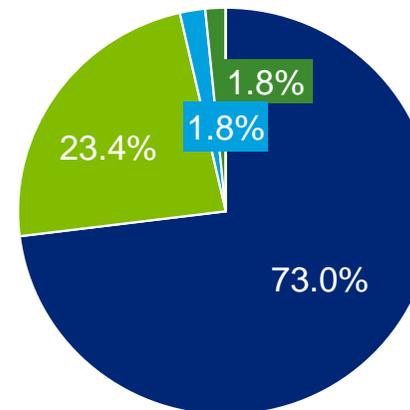
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



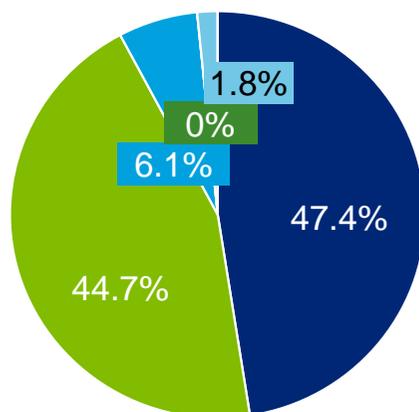
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光施設に関する調査(1/14)

1. 母国語が話せる職員を常時配置している

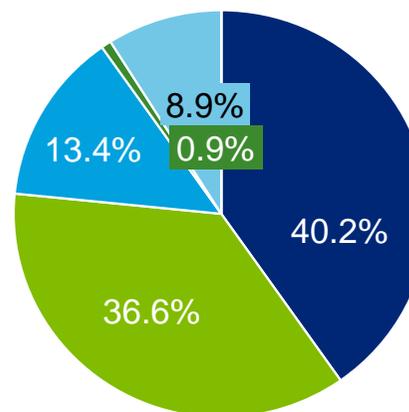
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

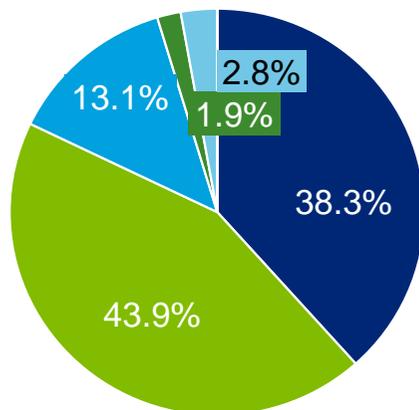
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

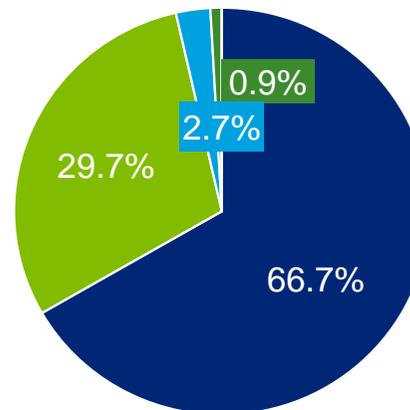
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



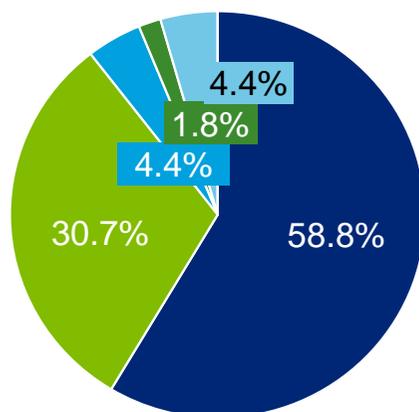
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光施設に関する調査 (2/14)

2. 施設内の誘導表示を母国語で表記している

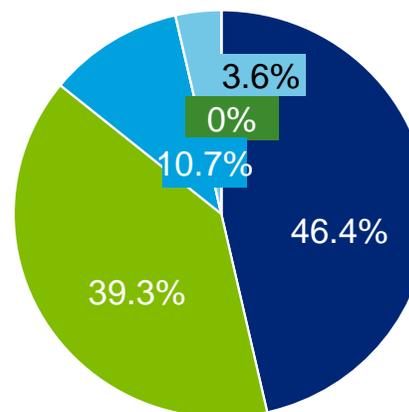
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

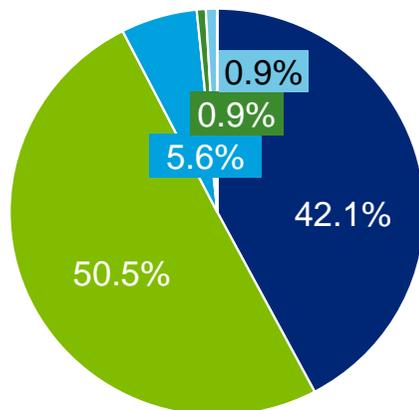
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

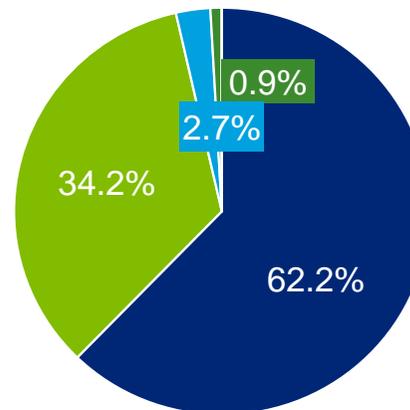
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



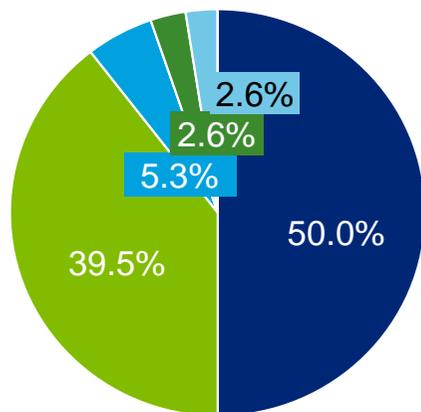
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光施設に関する調査 (3/14)

3. 展示品等の説明を母国語で表記している

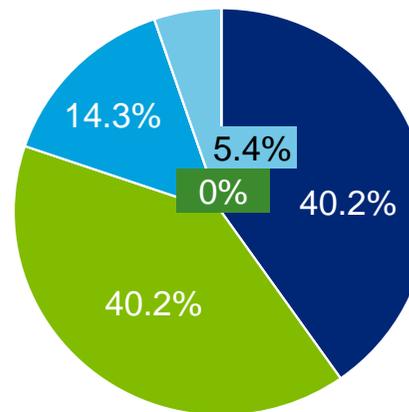
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していただければよい

n=114(SA*)

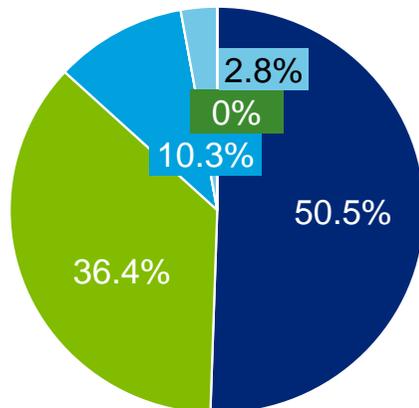
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していただければよい

n=112(SA*)

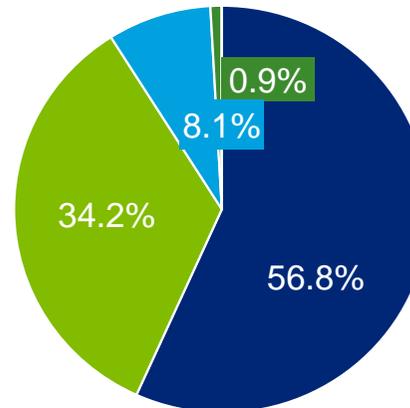
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していただければよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



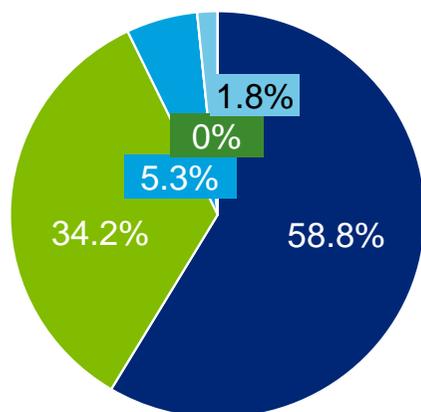
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光施設に関する調査(4/14)

4. 母国語対応の施設案内パンフレットを設置している

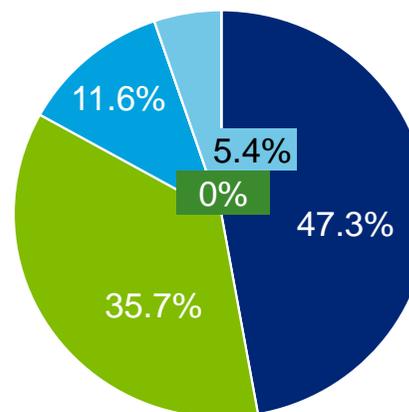
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

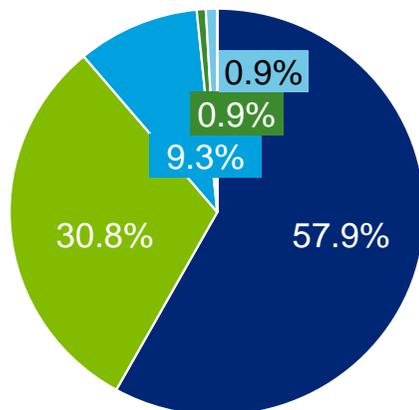
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

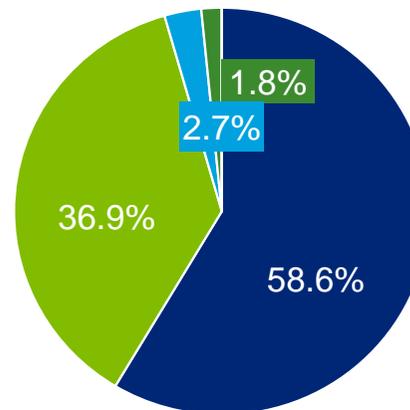
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



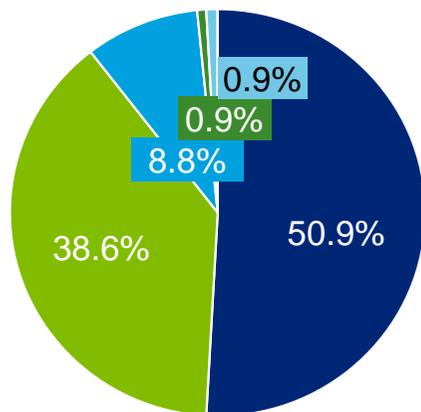
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光施設に関する調査 (5/14)

5. 母国語対応の音声ガイドが設置されている

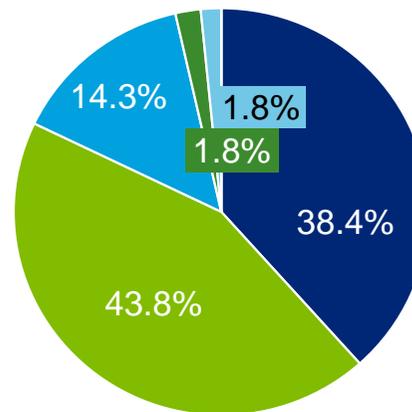
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

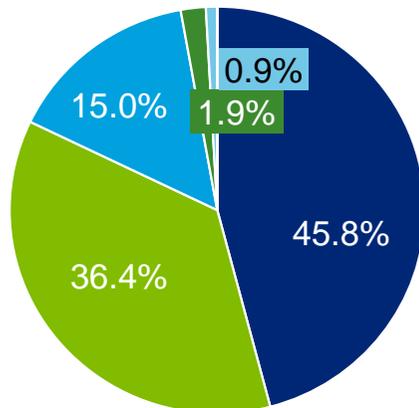
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

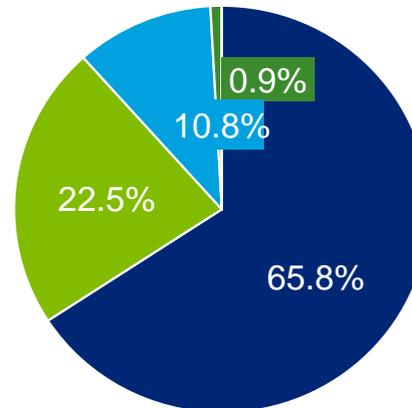
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



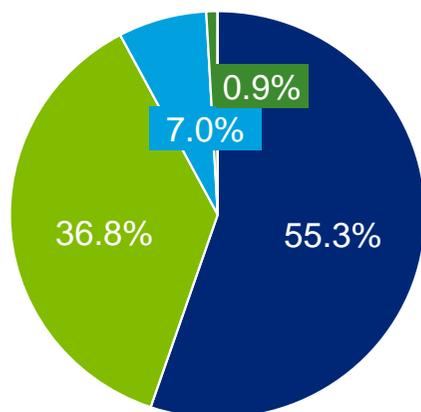
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光施設に関する調査 (6/14)

6. 職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている

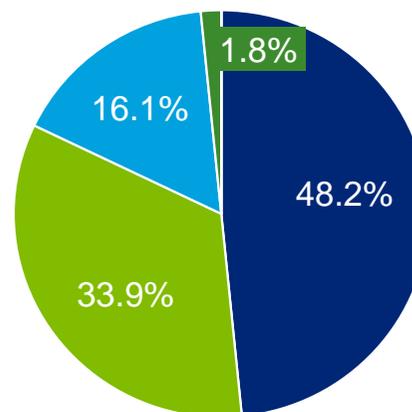
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

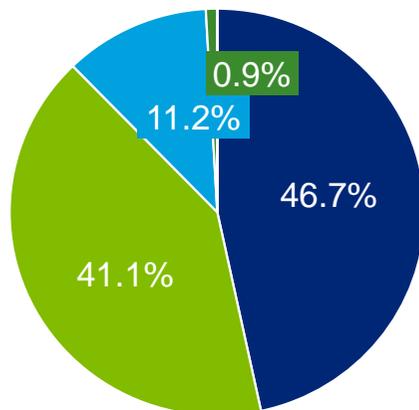
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

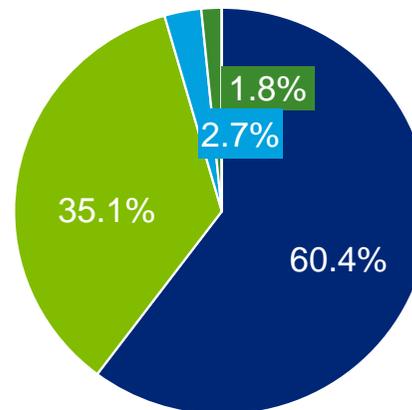
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



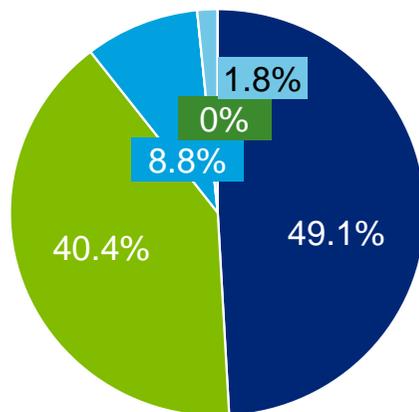
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光施設に関する調査(7/14)

7. 地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光施設の情報が母国語で掲載されている

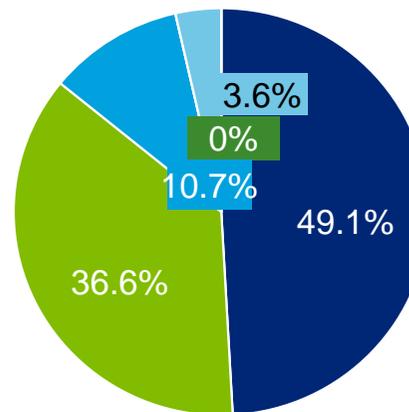
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

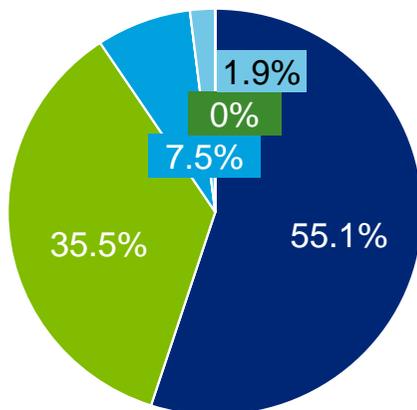
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

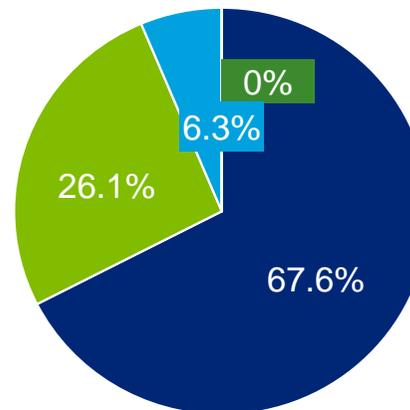
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



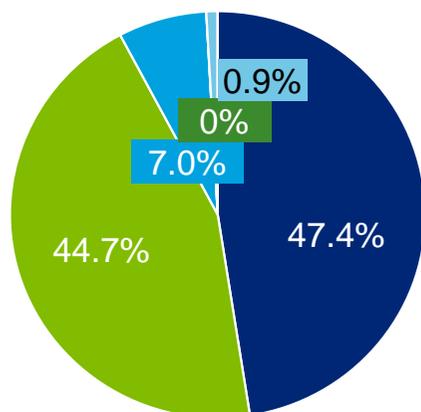
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光施設に関する調査 (8/14)

8. ウェブサイトで最新の観光情報を母国語で公開している

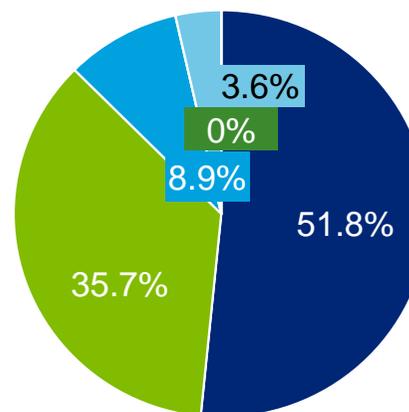
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

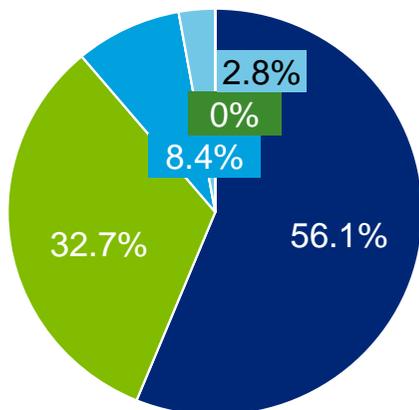
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

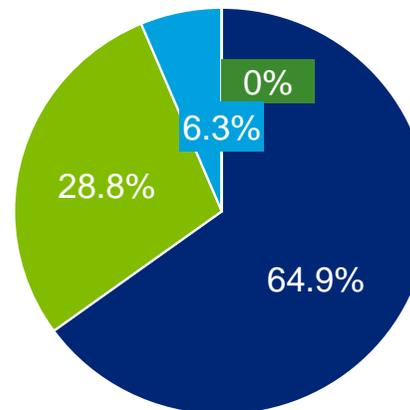
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



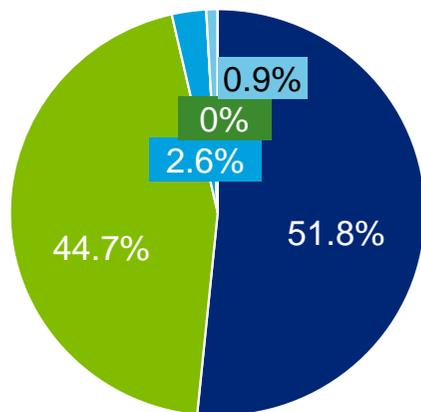
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光施設に関する調査(9/14)

9. ウェブサイトでアクセスマップを母国語で公開している

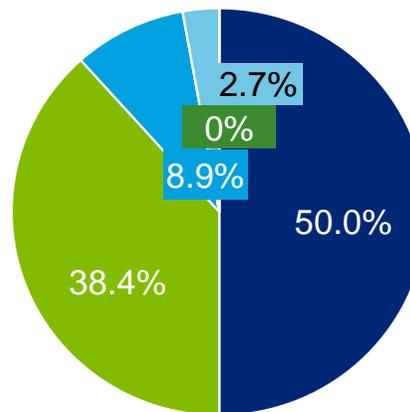
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

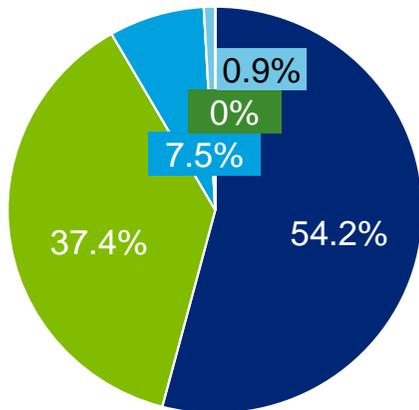
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

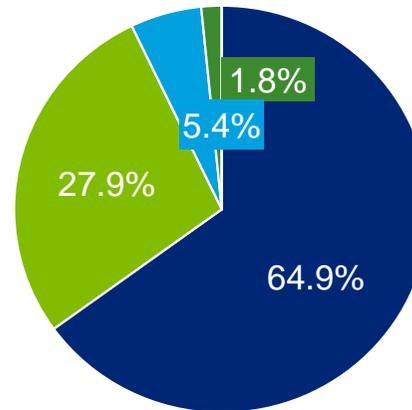
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



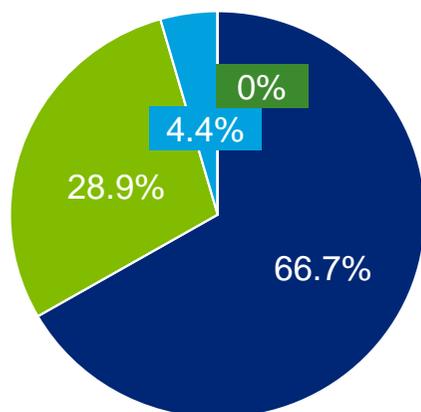
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光施設に関する調査(10/14)

10. Wi-Fiが利用可能である

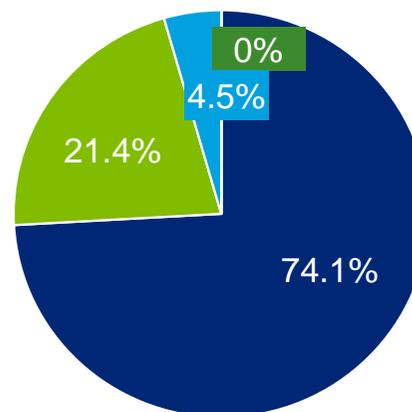
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

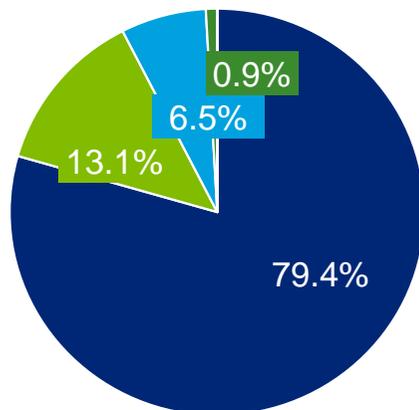
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

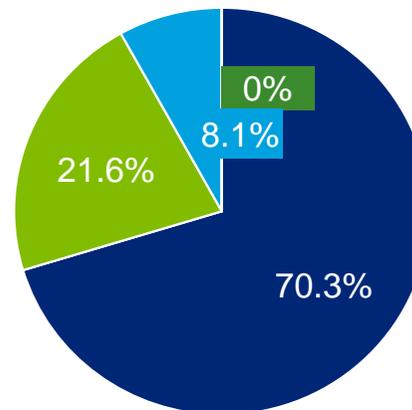
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



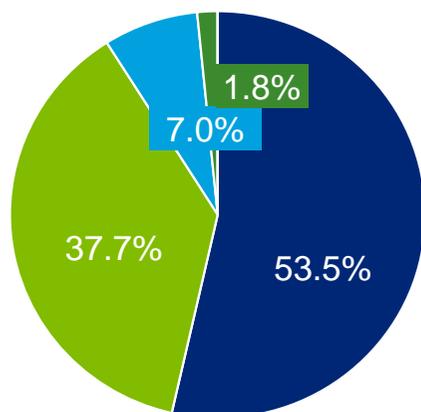
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光施設に関する調査(11/14)

11. クレジットカードでの決済が可能である

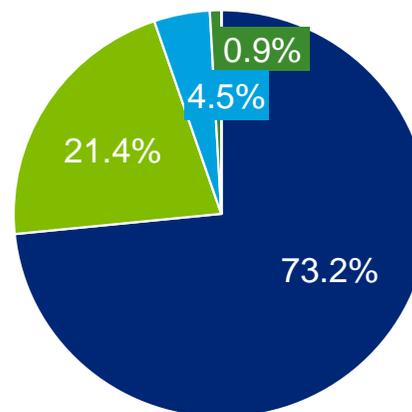
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

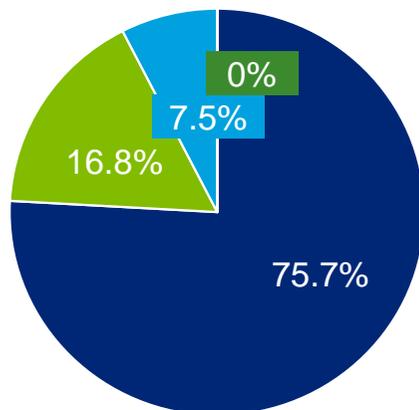
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

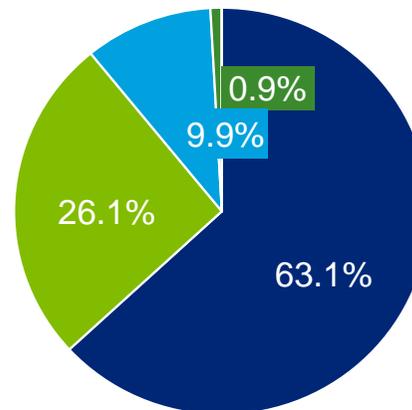
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



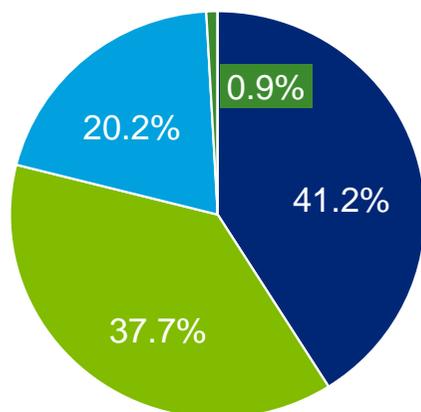
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

観光施設に関する調査(12/14)

12. 喫煙スペースと禁煙スペースが分かれている

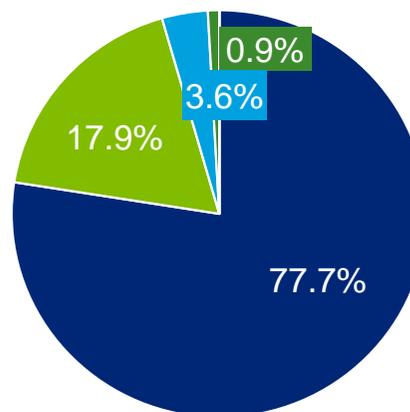
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

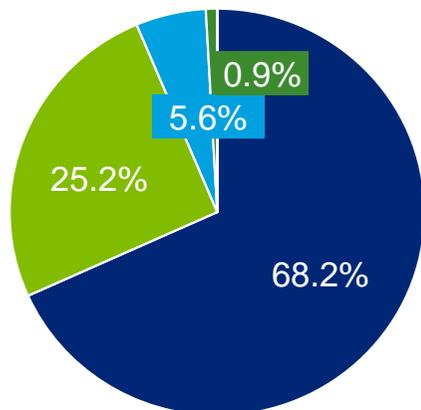
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

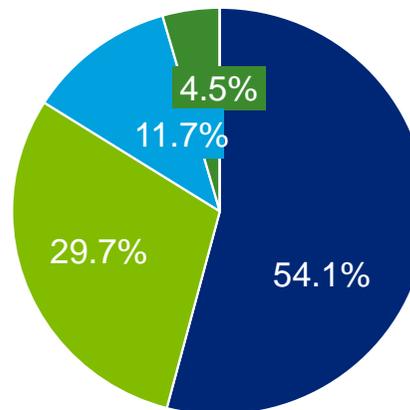
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



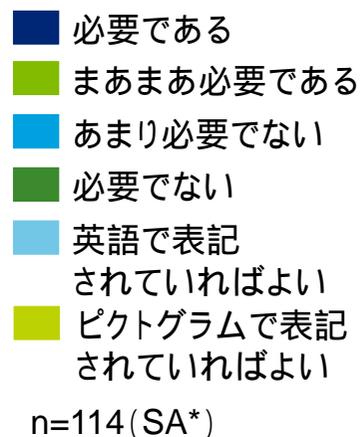
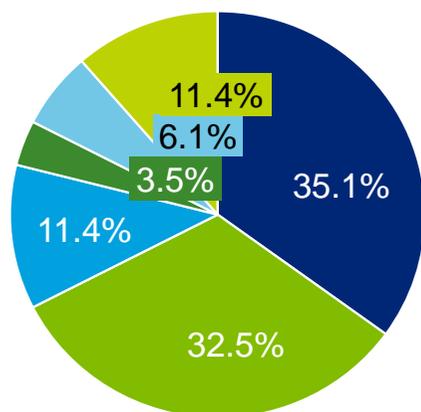
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

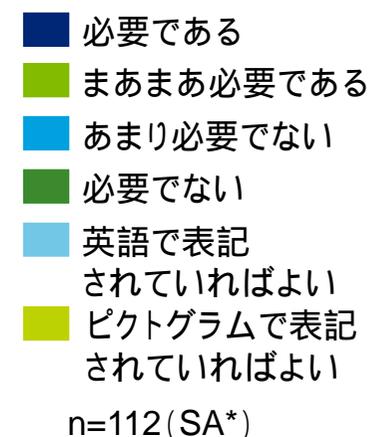
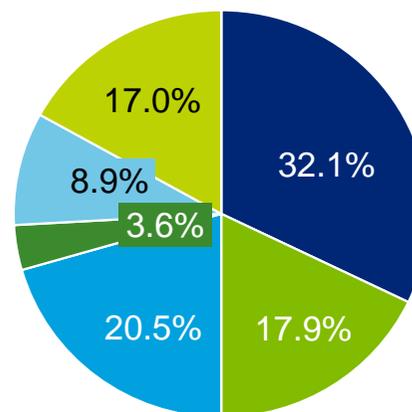
観光施設に関する調査(13/14)

13. トイレの利用方法を母国語で表記している

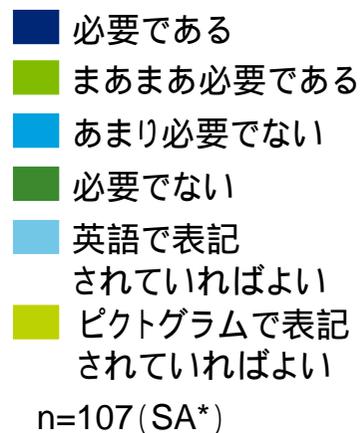
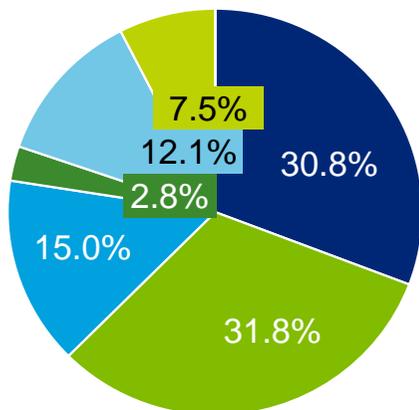
< 中国 >



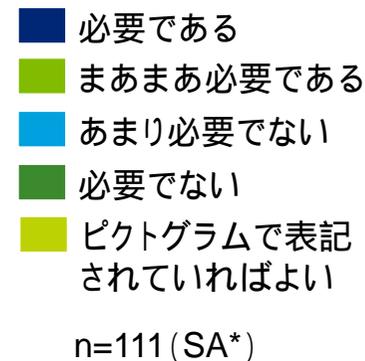
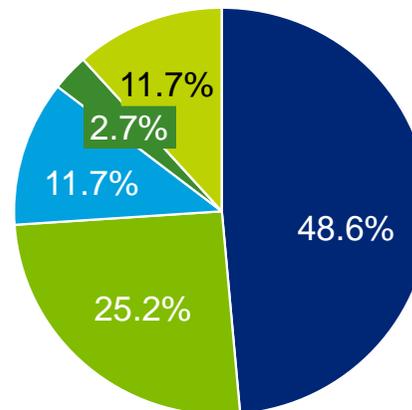
< 台湾 >



< 韓国 >



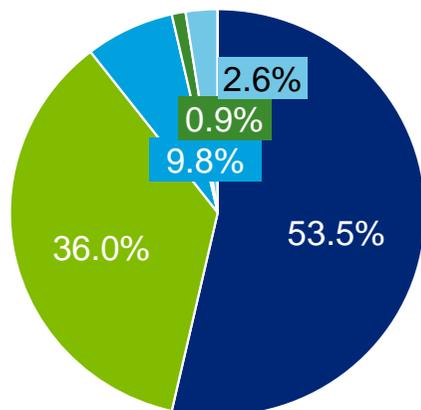
< アメリカ >



観光施設に関する調査(14/14)

14. 疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している

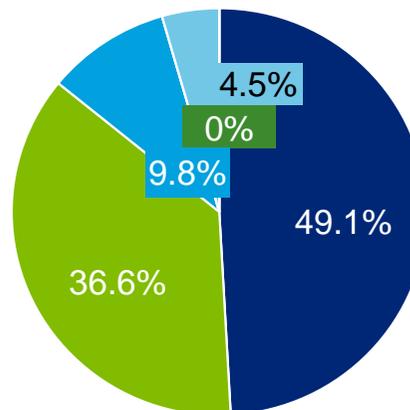
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

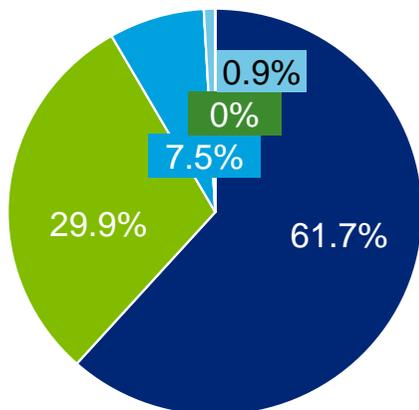
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

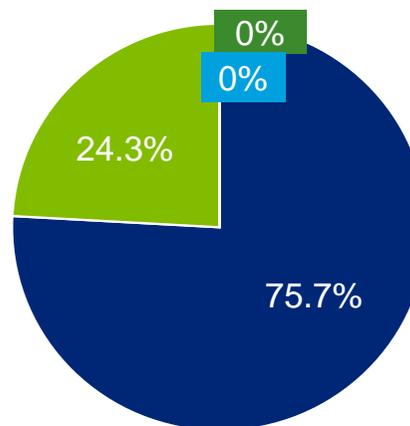
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



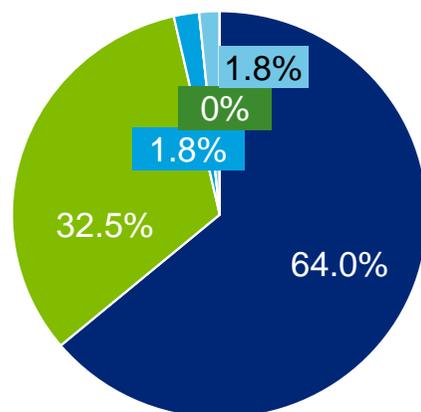
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

宿泊施設に関する調査 (1/12)

1. 母国語で電話・FAX・インターネット・メールでの予約が可能である

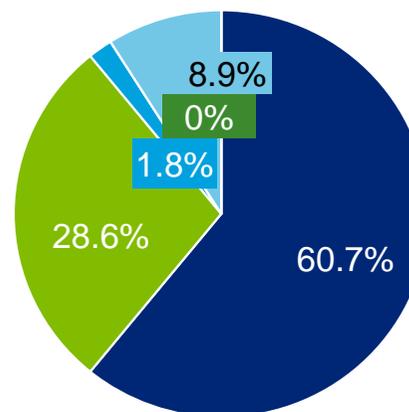
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

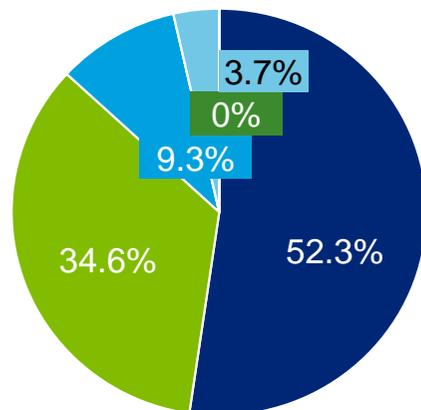
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

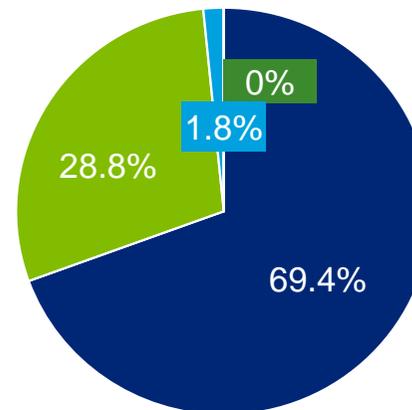
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



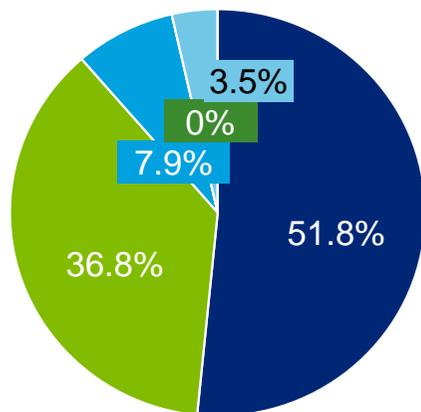
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

宿泊施設に関する調査 (2/12)

2. 母国語が話せる職員を常時配置している

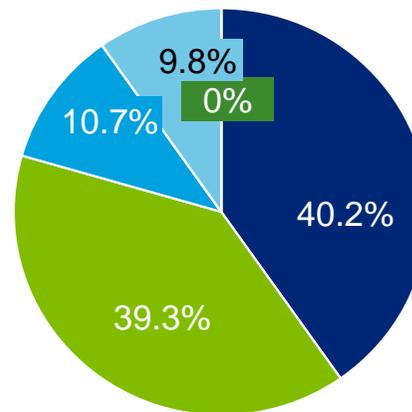
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

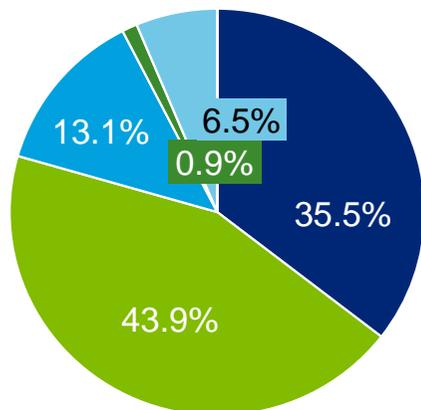
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

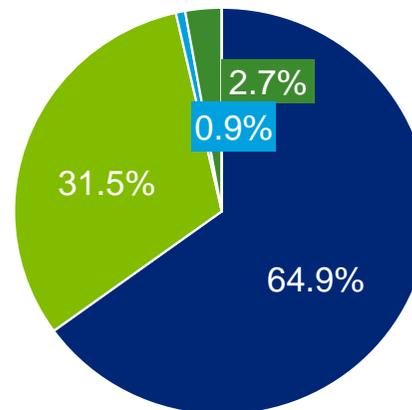
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



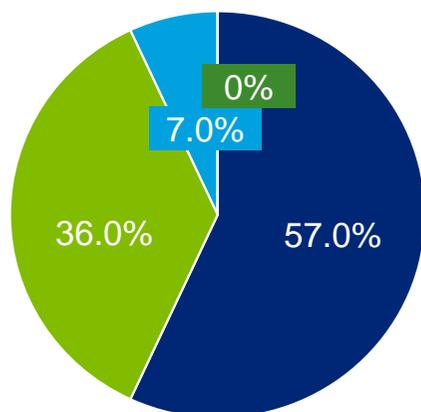
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

宿泊施設に関する調査 (3/12)

3. チェックイン前に荷物を預けることが可能である

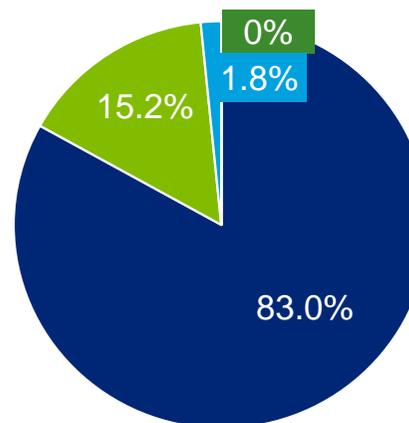
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

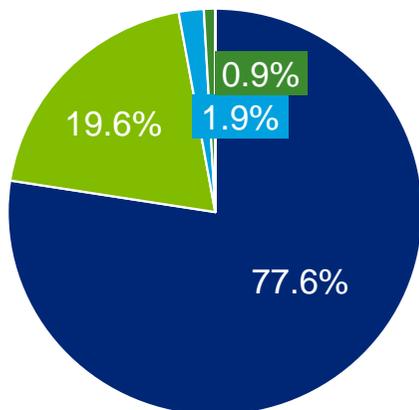
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

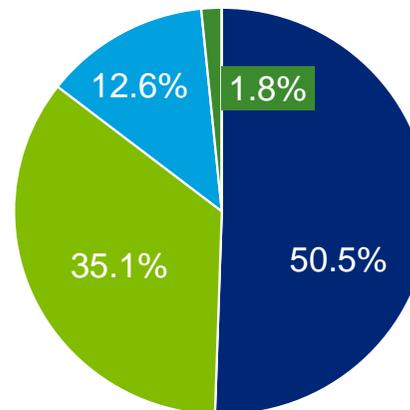
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



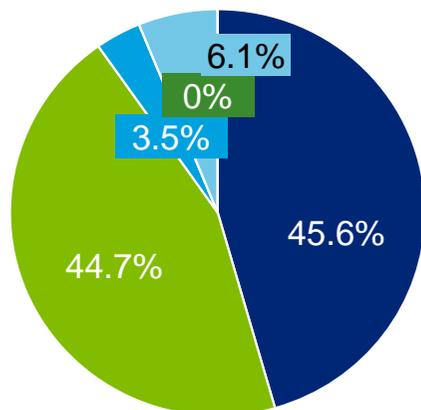
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

宿泊施設に関する調査(4/12)

4. 施設内の誘導表示を母国語で表記している

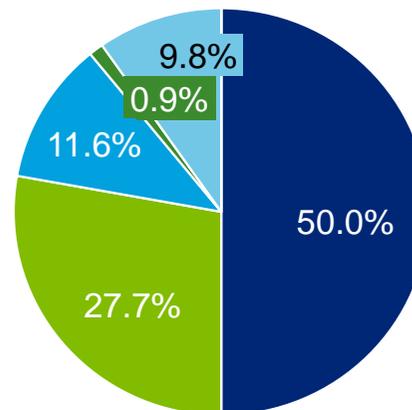
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

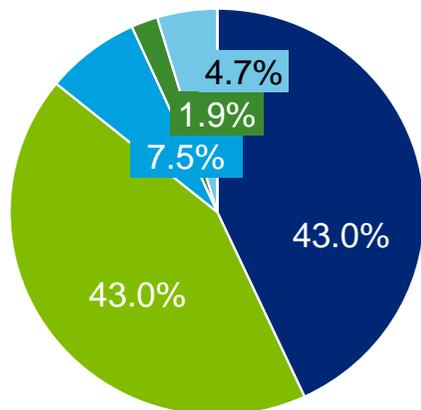
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

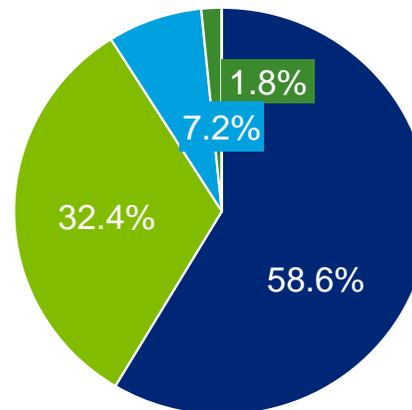
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



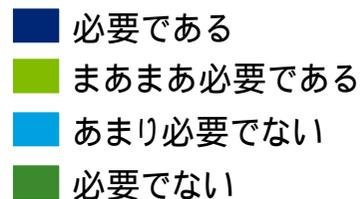
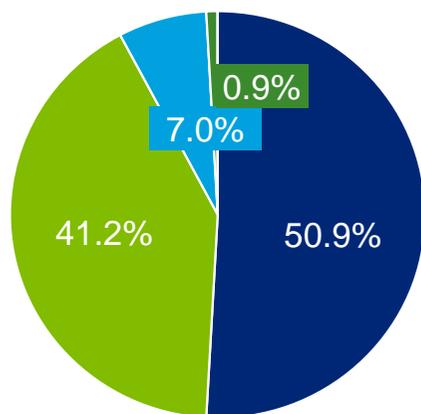
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

宿泊施設に関する調査(5/12)

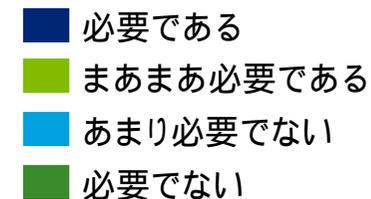
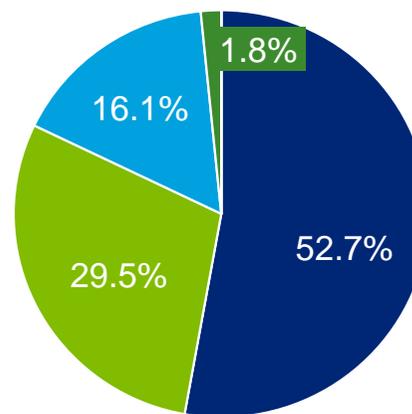
5. 職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている

< 中国 >



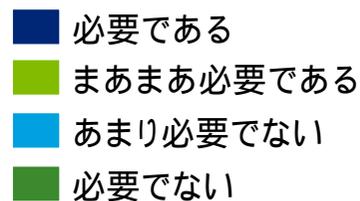
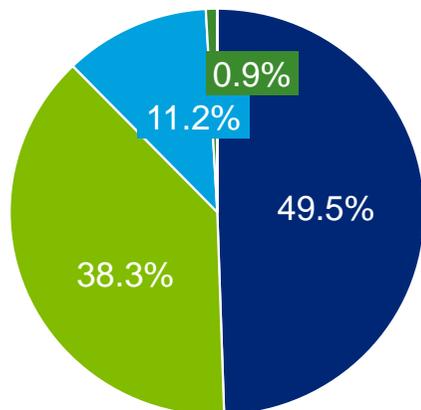
n=114(SA*)

< 台湾 >



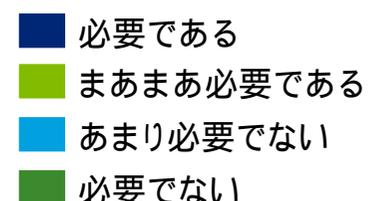
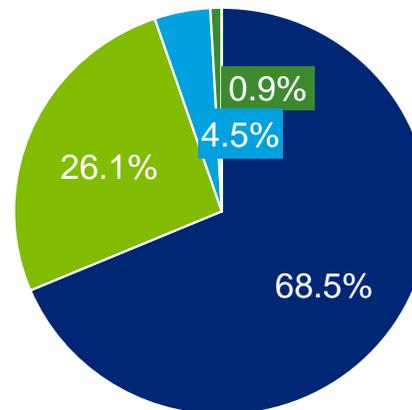
n=112(SA*)

< 韓国 >



n=107(SA*)

< アメリカ >

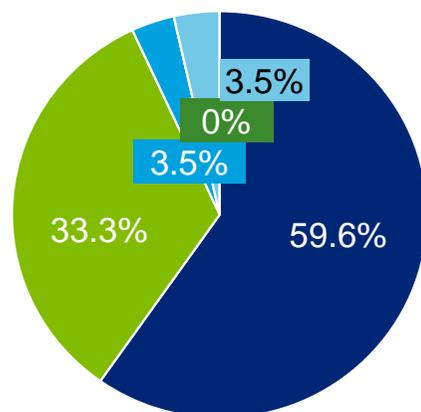


n=111(SA*)

宿泊施設に関する調査 (6/12)

6. 地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光施設の情報が母国語で掲載されている

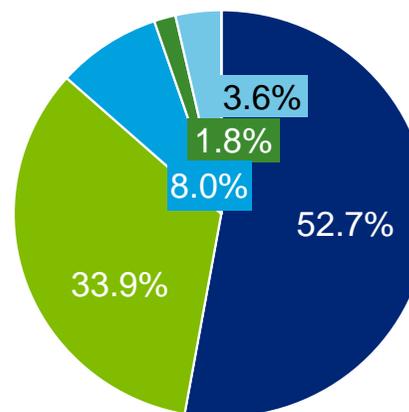
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していただ

n=114(SA*)

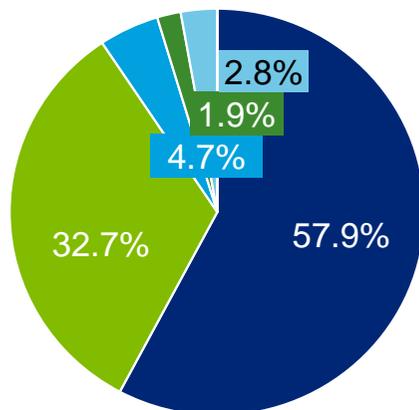
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していただ

n=112(SA*)

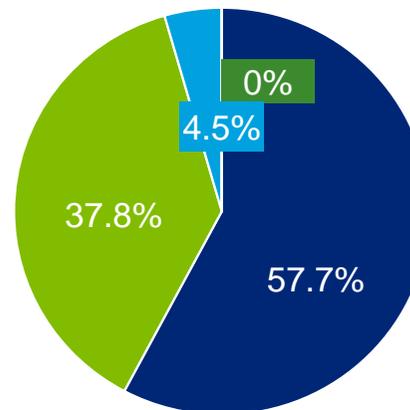
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していただ

n=107(SA*)

< アメリカ >



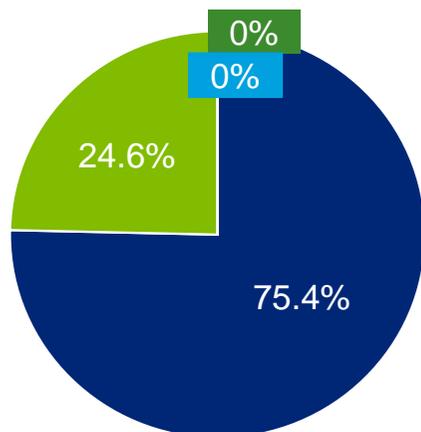
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

宿泊施設に関する調査(7/12)

7. 全客室でWi-Fiが利用可能である

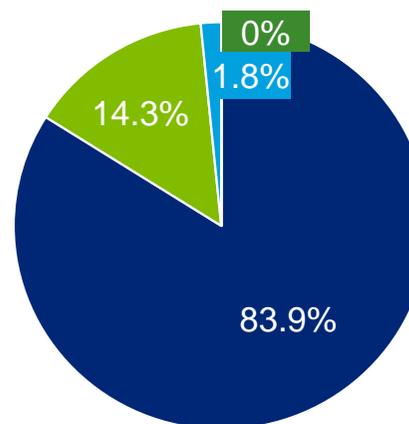
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

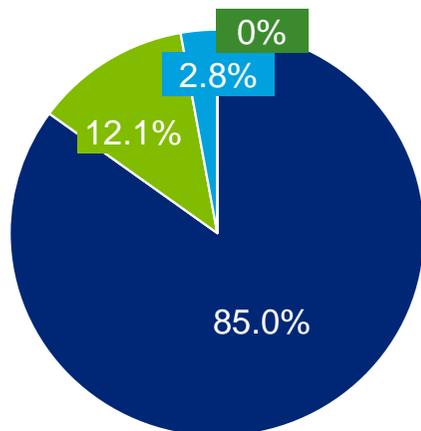
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

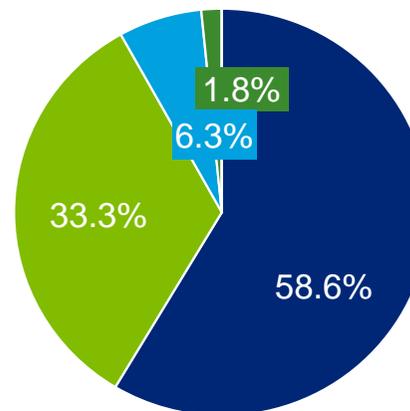
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



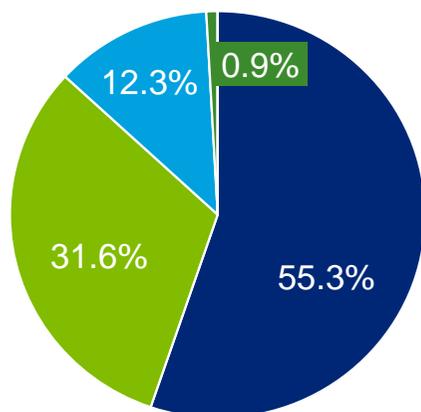
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

宿泊施設に関する調査(8/12)

8. インターネットが利用できる端末(PC・タブレット等)を設置している

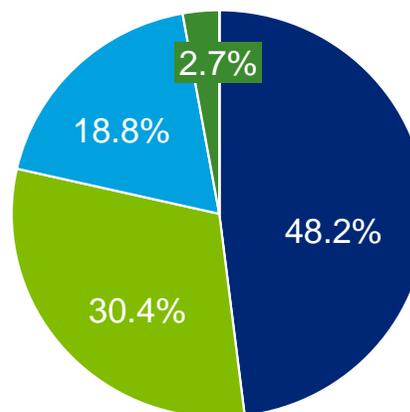
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

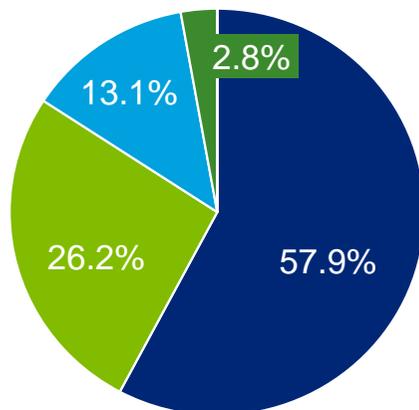
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

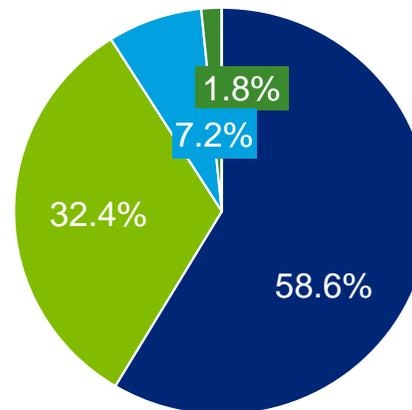
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



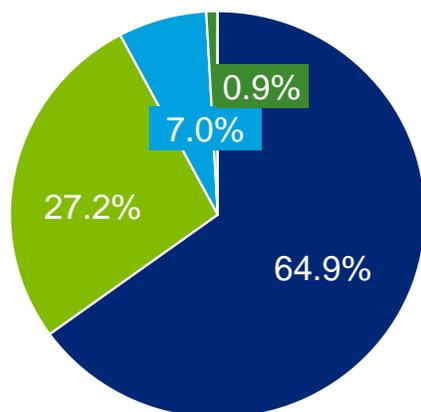
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

宿泊施設に関する調査 (9/12)

9. クレジットカードでの決済が可能である

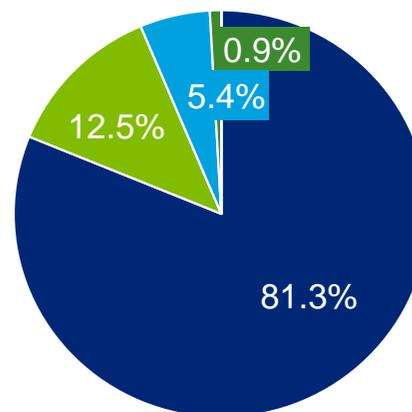
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

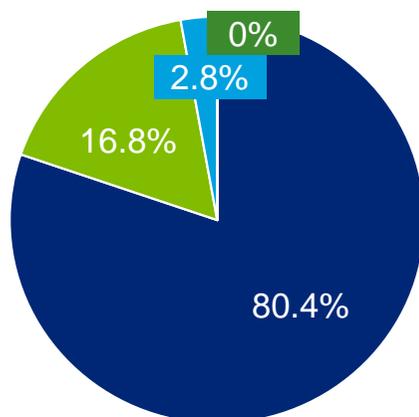
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

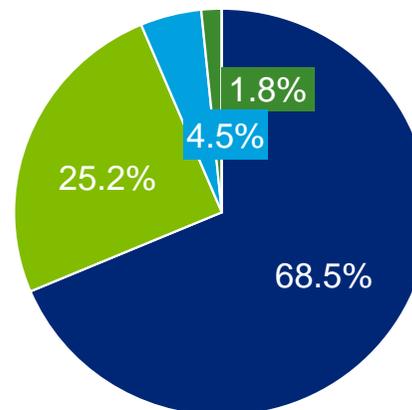
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



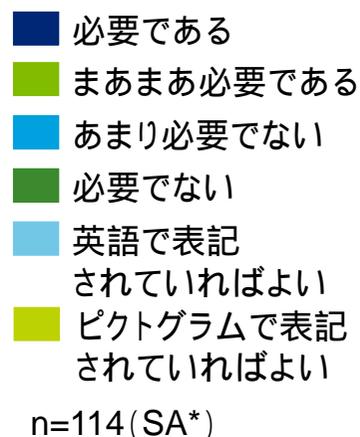
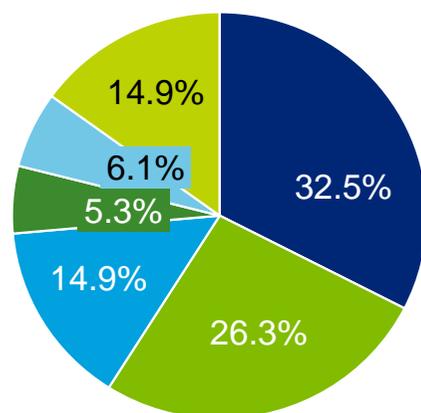
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

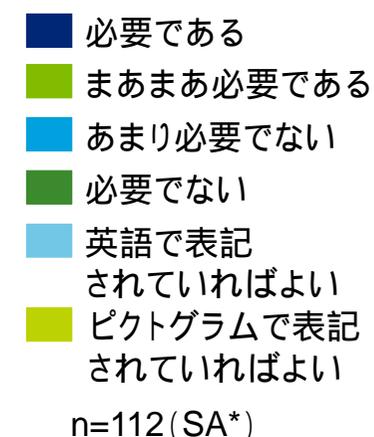
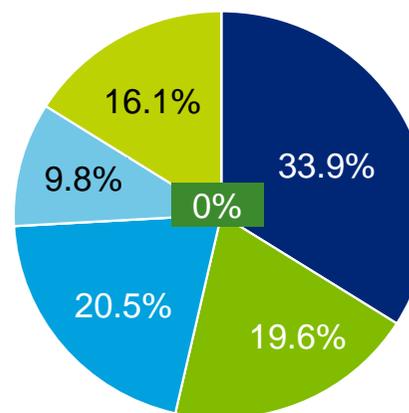
宿泊施設に関する調査(10/12)

10. トイレの利用方法を母国語で表記している

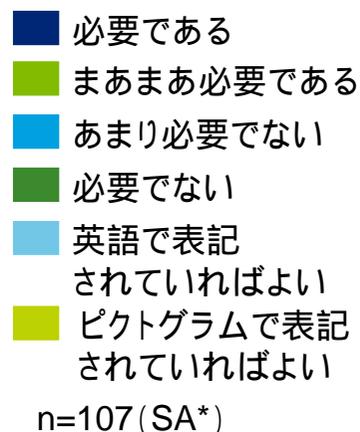
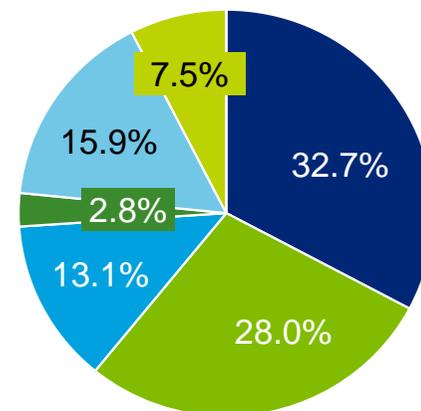
< 中国 >



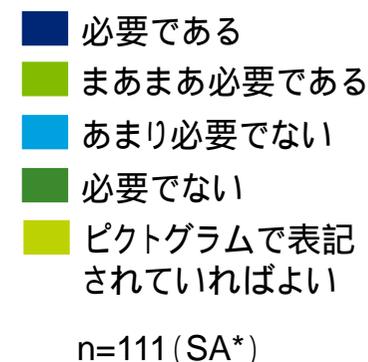
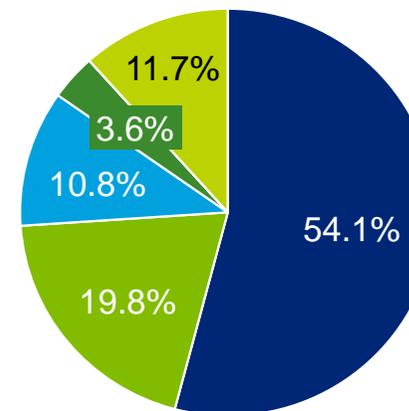
< 台湾 >



< 韓国 >



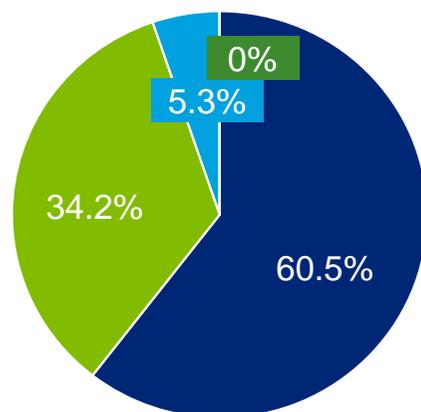
< アメリカ >



宿泊施設に関する調査(11/12)

11. 両替に対応している

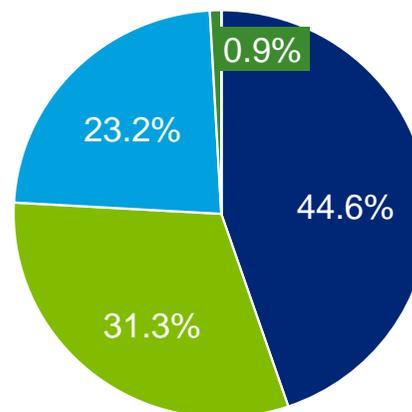
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=114(SA*)

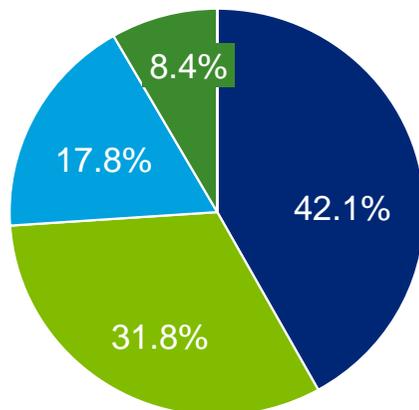
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=112(SA*)

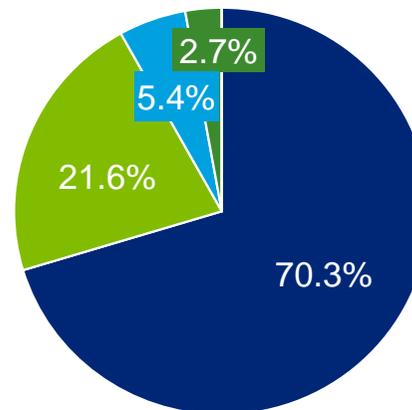
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=107(SA*)

< アメリカ >



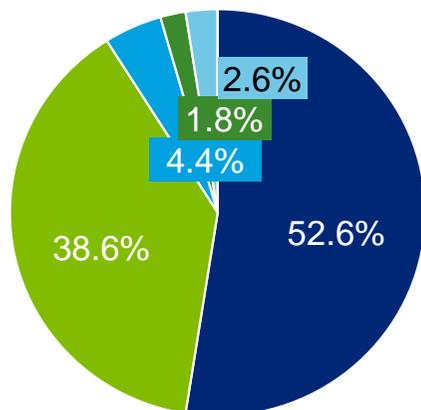
- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

宿泊施設に関する調査(12/12)

12. 疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している

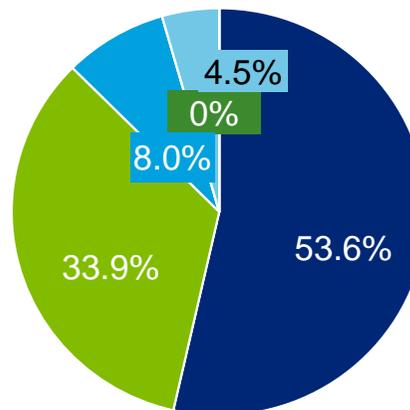
< 中国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=114(SA*)

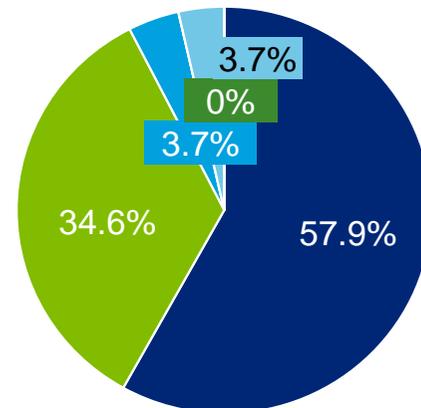
< 台湾 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=112(SA*)

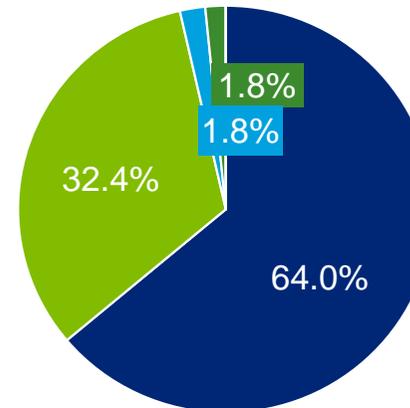
< 韓国 >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない
- 英語に対応していればよい

n=107(SA*)

< アメリカ >



- 必要である
- まあまあ必要である
- あまり必要でない
- 必要でない

n=111(SA*)

1. ウェブアンケート調査結果

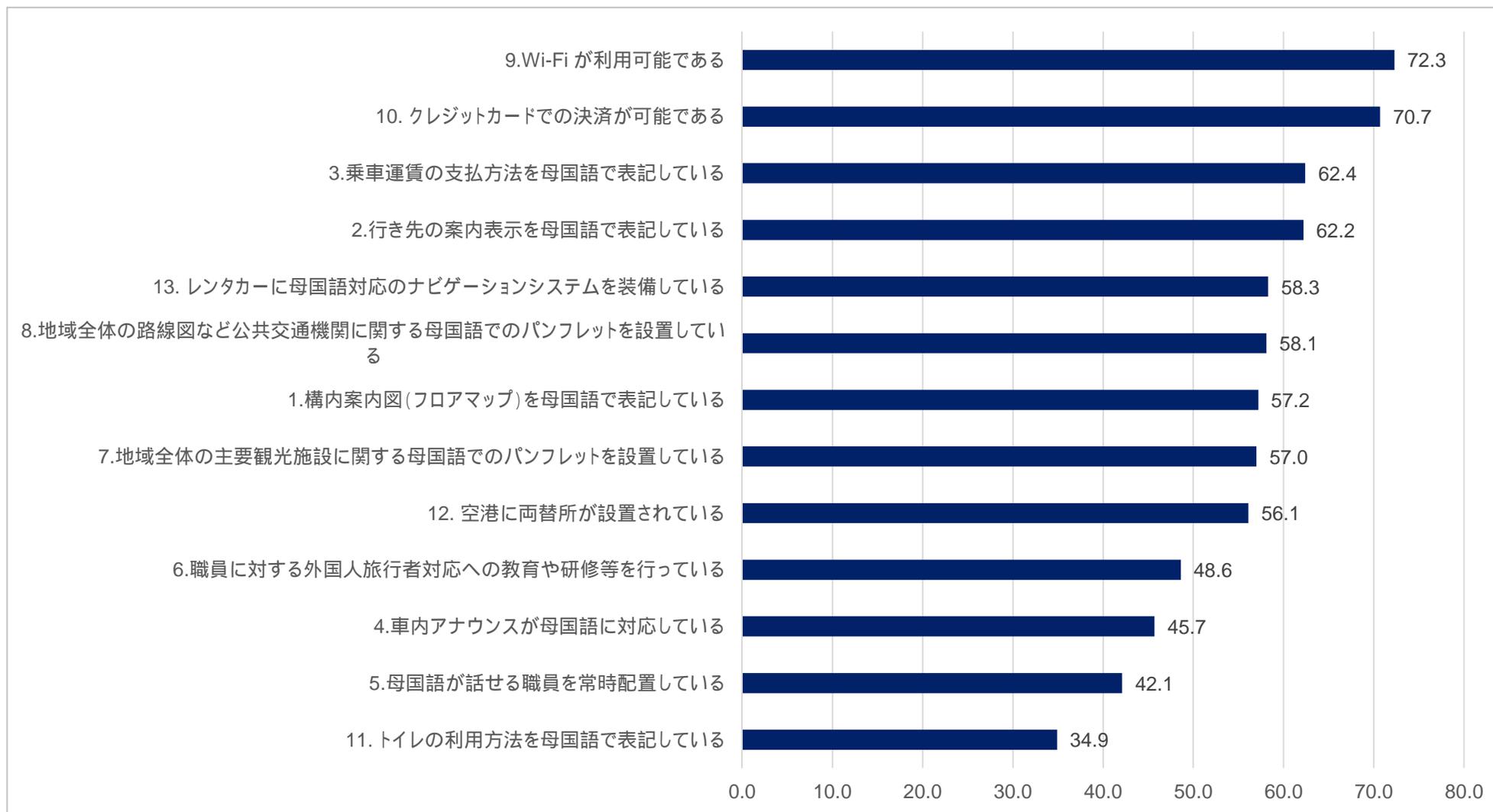
2. ウェブアンケート調査結果(施設種類別集計)

3. ウェブアンケート調査結果(国籍別集計)

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 公共交通機関(1/3)

公共交通機関での整備が「必要である」と回答した割合(%)

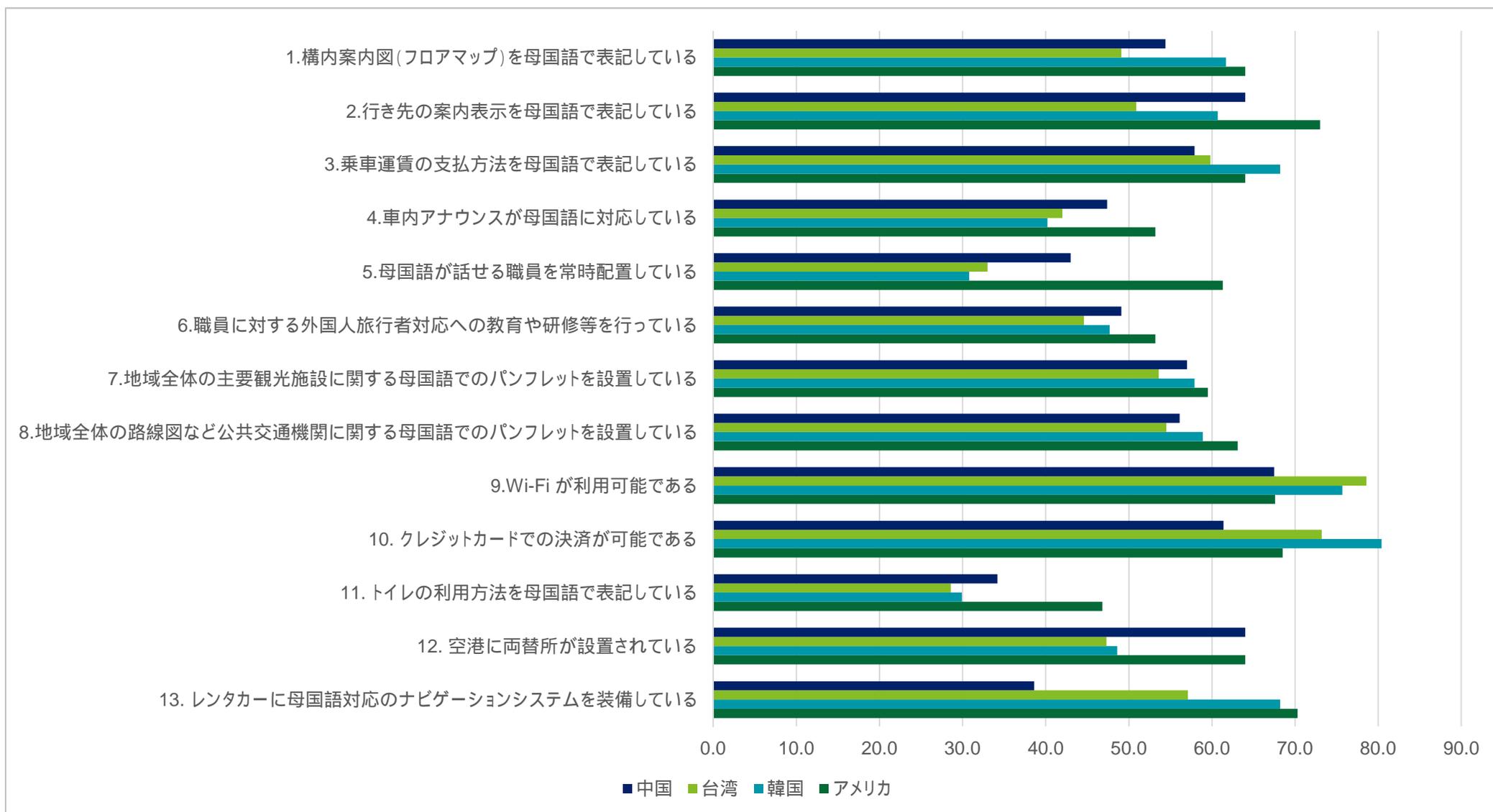
N=444(中国114、台湾112、韓国107、アメリカ111)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 公共交通機関(2/3)

(国籍別)公共交通機関での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=444(中国114、台湾112、韓国107、アメリカ111)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 公共交通機関(3/3)

(国籍別)公共交通機関での整備が「必要である」と回答した割合(%)

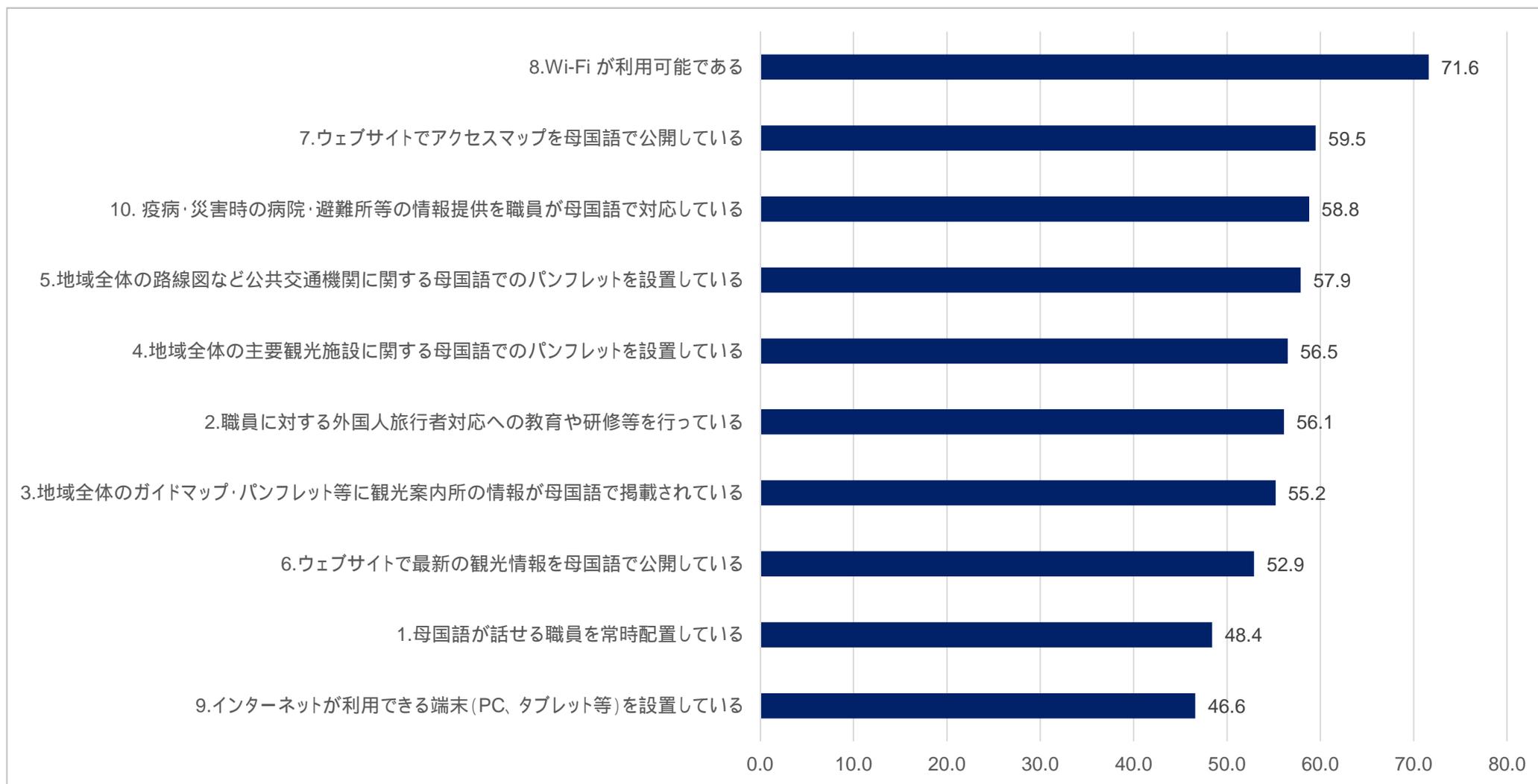
N=444(中国114、台湾112、韓国107、アメリカ111)

公共交通機関の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	中国	台湾	韓国	アメリカ
1.構内案内図(フロアマップ)を母国語で表記している	54.4	49.1	61.7	64.0
2.行き先の案内表示を母国語で表記している	64.0	50.9	60.7	73.0
3.乗車運賃の支払方法を母国語で表記している	57.9	59.8	68.2	64.0
4.車内アナウンスが母国語に対応している	47.4	42.0	40.2	53.2
5.母国語が話せる職員を常時配置している	43.0	33.0	30.8	61.3
6.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	49.1	44.6	47.7	53.2
7.地域全体の主要観光施設に関する母国語でのパンフレットを設置している	57.0	53.6	57.9	59.5
8.地域全体の路線図など公共交通機関に関する母国語でのパンフレットを設置している	56.1	54.5	58.9	63.1
9.Wi-Fi が利用可能である	67.5	78.6	75.7	67.6
10.クレジットカードでの決済が可能である	61.4	73.2	80.4	68.5
11.トイレの利用方法を母国語で表記している	34.2	28.6	29.9	46.8
12.空港に両替所が設置されている	64.0	47.3	48.6	64.0
13.レンタカーに母国語対応のナビゲーションシステムを装備している	38.6	57.1	68.2	70.3

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 観光案内所(1/3)

観光案内所での整備が「必要である」と回答した割合(%)

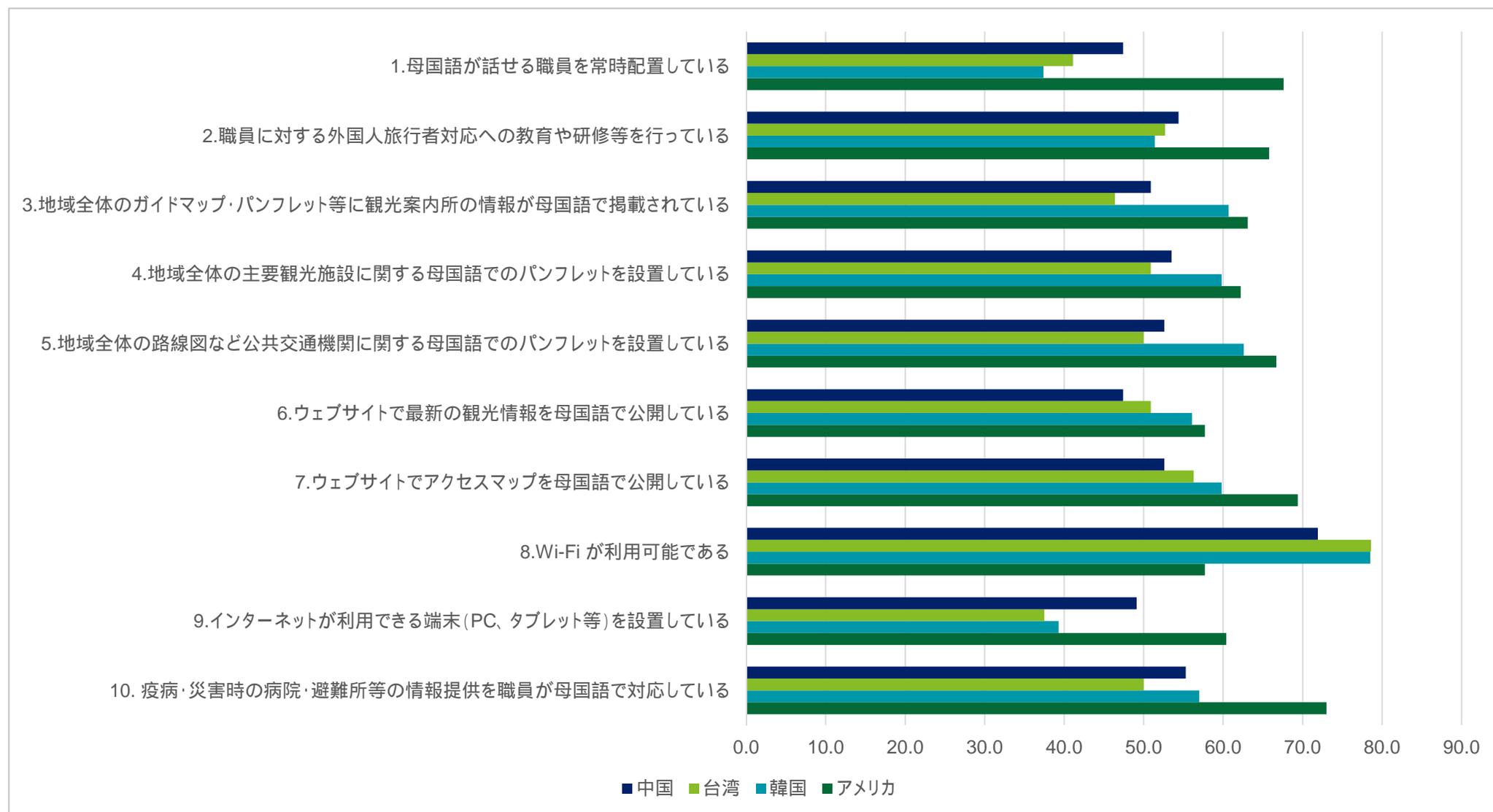
N=444(中国114、台湾112、韓国107、アメリカ111)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 観光案内所(2/3)

(国籍別)観光案内所での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=444(中国114、台湾112、韓国107、アメリカ111)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 観光案内所(3/3)

(国籍別)観光案内所での整備が「必要である」と回答した割合(%)

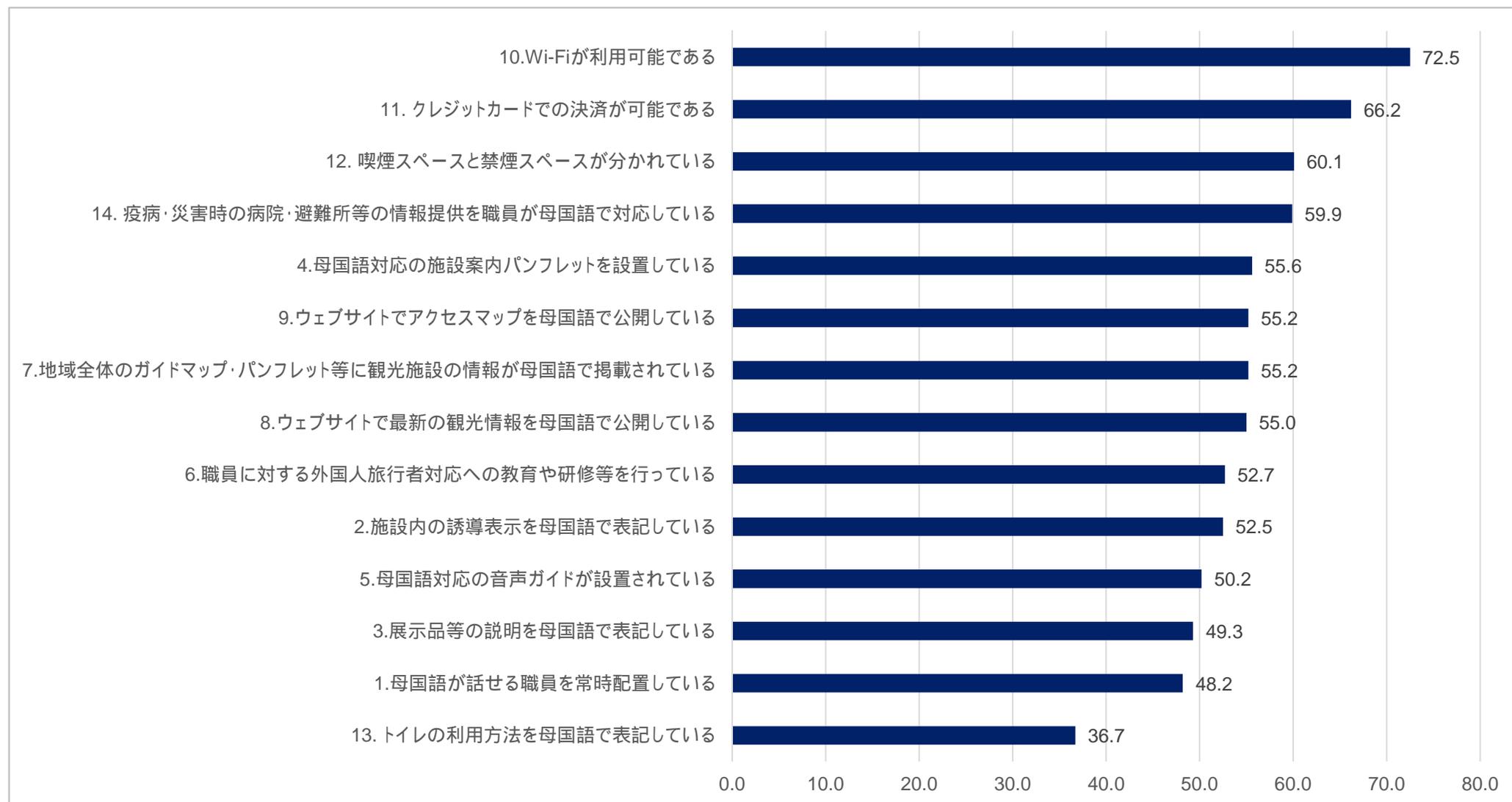
N=444(中国114、台湾112、韓国107、アメリカ111)

観光案内所の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	中国	台湾	韓国	アメリカ
1.母国語が話せる職員を常時配置している	47.4	41.1	37.4	67.6
2.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	54.4	52.7	51.4	65.8
3.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光案内所の情報が母国語で掲載されている	50.9	46.4	60.7	63.1
4.地域全体の主要観光施設に関する母国語でのパンフレットを設置している	53.5	50.9	59.8	62.2
5.地域全体の路線図など公共交通機関に関する母国語でのパンフレットを設置している	52.6	50.0	62.6	66.7
6.ウェブサイトで最新の観光情報を母国語で公開している	47.4	50.9	56.1	57.7
7.ウェブサイトでアクセスマップを母国語で公開している	52.6	56.3	59.8	69.4
8.Wi-Fi が利用可能である	71.9	78.6	78.5	57.7
9.インターネットが利用できる端末(PC、タブレット等)を設置している	49.1	37.5	39.3	60.4
10. 疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	55.3	50.0	57.0	73.0

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 観光施設(1/3)

観光施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

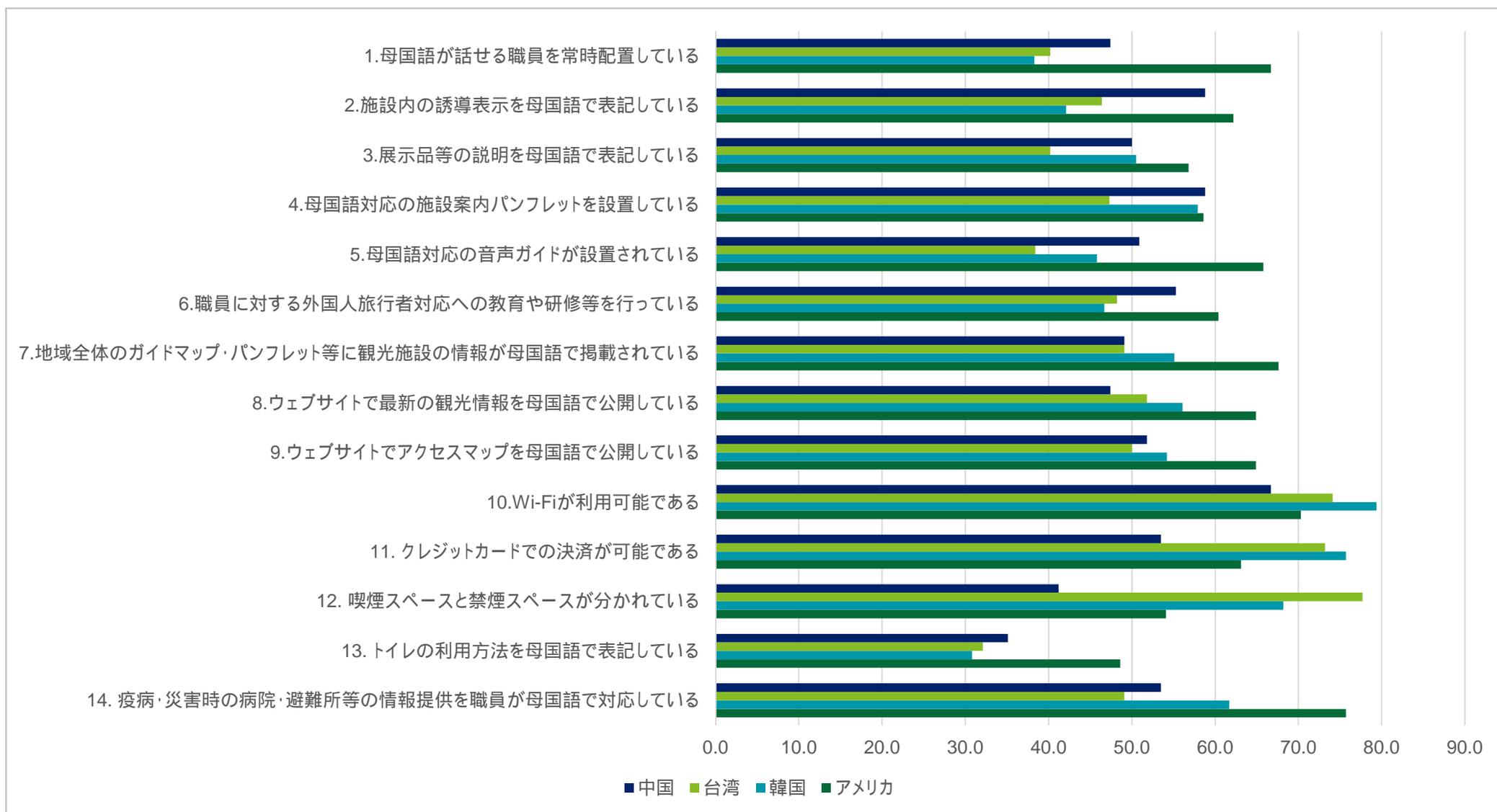
N=444(中国114、台湾112、韓国107、アメリカ111)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 観光施設 (2/3)

(国籍別)観光施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=444(中国114、台湾112、韓国107、アメリカ111)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 観光施設 (3/3)

(国籍別)観光施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

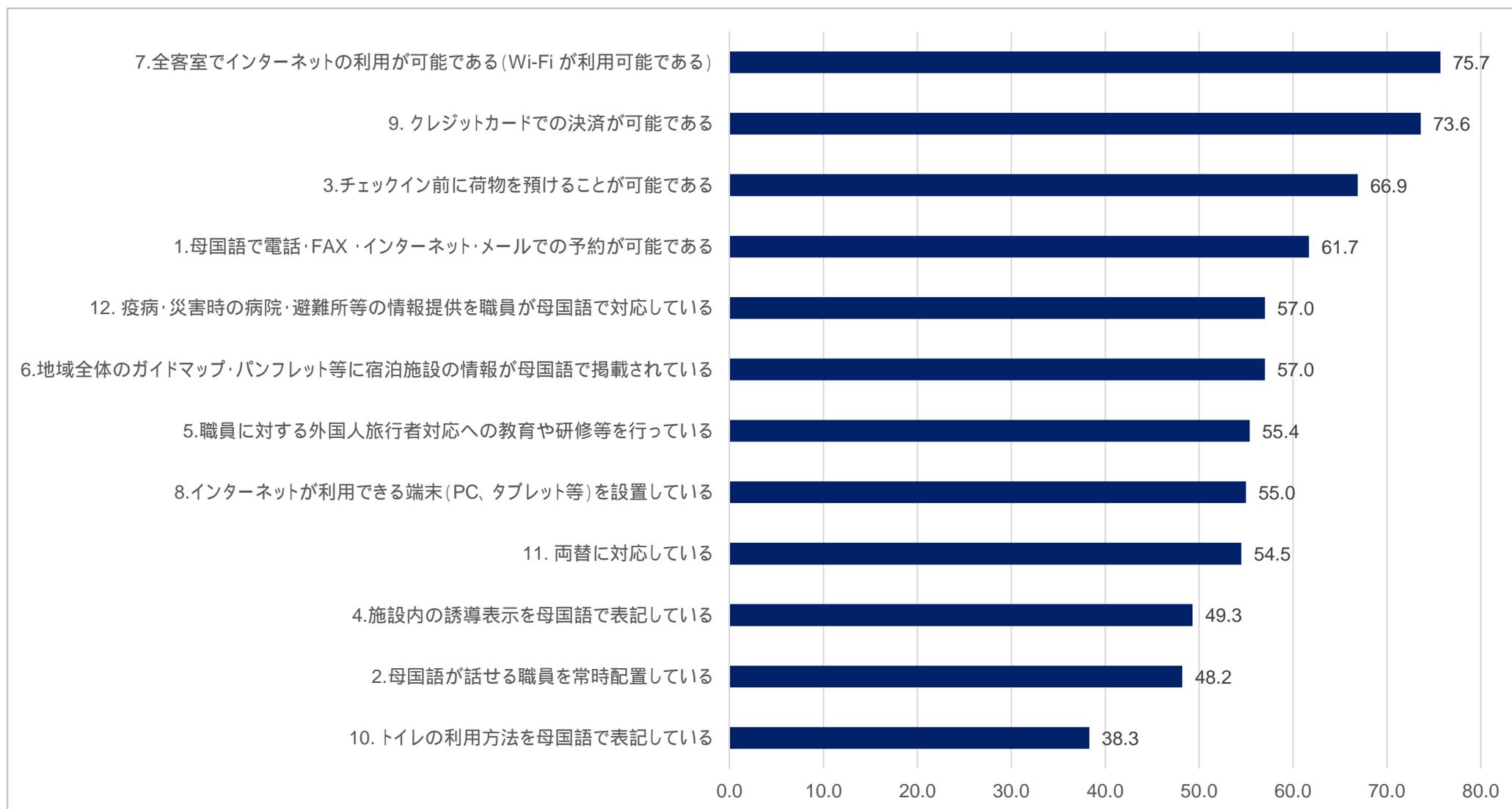
N=444(中国114、台湾112、韓国107、アメリカ111)

観光施設の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	中国	台湾	韓国	アメリカ
1.母国語が話せる職員を常時配置している	47.4	40.2	38.3	66.7
2.施設内の誘導表示を母国語で表記している	58.8	46.4	42.1	62.2
3.展示品等の説明を母国語で表記している	50.0	40.2	50.5	56.8
4.母国語対応の施設案内パンフレットを設置している	58.8	47.3	57.9	58.6
5.母国語対応の音声ガイドが設置されている	50.9	38.4	45.8	65.8
6.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	55.3	48.2	46.7	60.4
7.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光施設の情報が母国語で掲載されている	49.1	49.1	55.1	67.6
8.ウェブサイトで最新の観光情報を母国語で公開している	47.4	51.8	56.1	64.9
9.ウェブサイトでアクセスマップを母国語で公開している	51.8	50.0	54.2	64.9
10.Wi-Fiが利用可能である	66.7	74.1	79.4	70.3
11.クレジットカードでの決済が可能である	53.5	73.2	75.7	63.1
12.喫煙スペースと禁煙スペースが分かれている	41.2	77.7	68.2	54.1
13.トイレの利用方法を母国語で表記している	35.1	32.1	30.8	48.6
14.疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	53.5	49.1	61.7	75.7

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 宿泊施設 (1/3)

宿泊施設での整備が「必要である」と回答した割合 (%)

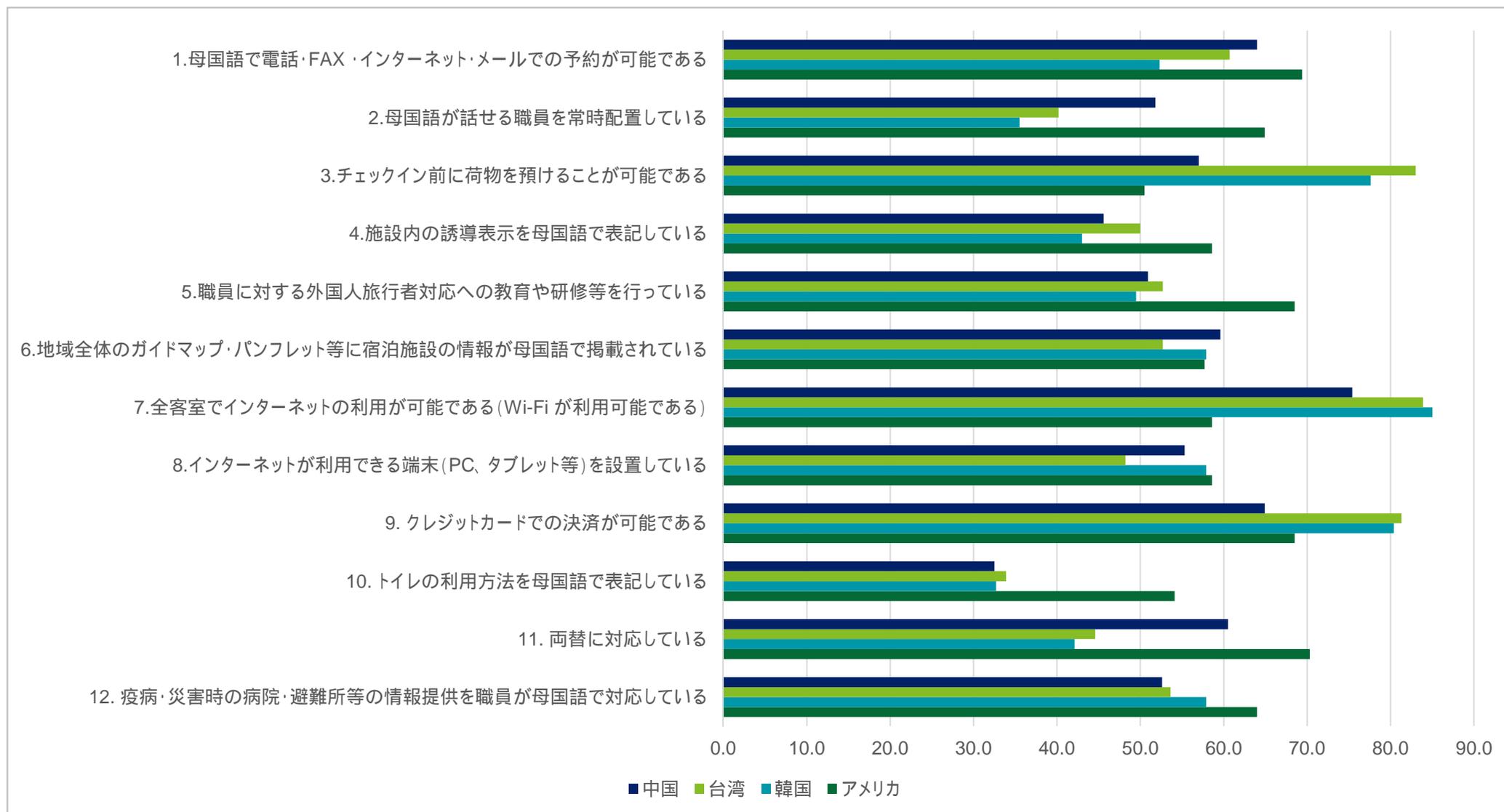
N=444(中国114、台湾112、韓国107、アメリカ111)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 宿泊施設 (2/3)

(国籍別) 宿泊施設での整備が「必要である」と回答した割合 (%)

N=444(中国114、台湾112、韓国107、アメリカ111)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 宿泊施設 (3/3)

(国籍別) 宿泊施設での整備が「必要である」と回答した割合 (%)

N=444 (中国114、台湾112、韓国107、アメリカ111)

宿泊施設の受入整備	「必要である」と回答した割合 (%)			
	中国	台湾	韓国	アメリカ
1. 母国語で電話・FAX・インターネット・メールでの予約が可能である	64.0	60.7	52.3	69.4
2. 母国語が話せる職員を常時配置している	51.8	40.2	35.5	64.9
3. チェックイン前に荷物を預けることが可能である	57.0	83.0	77.6	50.5
4. 施設内の誘導表示を母国語で表記している	45.6	50.0	43.0	58.6
5. 職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	50.9	52.7	49.5	68.5
6. 地域全体のガイドマップ・パンフレット等に宿泊施設の情報に母国語で掲載されている	59.6	52.7	57.9	57.7
7. 全客室でインターネットの利用が可能である (Wi-Fi が利用可能である)	75.4	83.9	85.0	58.6
8. インターネットが利用できる端末 (PC、タブレット等) を設置している	55.3	48.2	57.9	58.6
9. クレジットカードでの決済が可能である	64.9	81.3	80.4	68.5
10. トイレの利用方法を母国語で表記している	32.5	33.9	32.7	54.1
11. 両替に対応している	60.5	44.6	42.1	70.3
12. 疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	52.6	53.6	57.9	64.0

1. ウェブアンケート調査結果

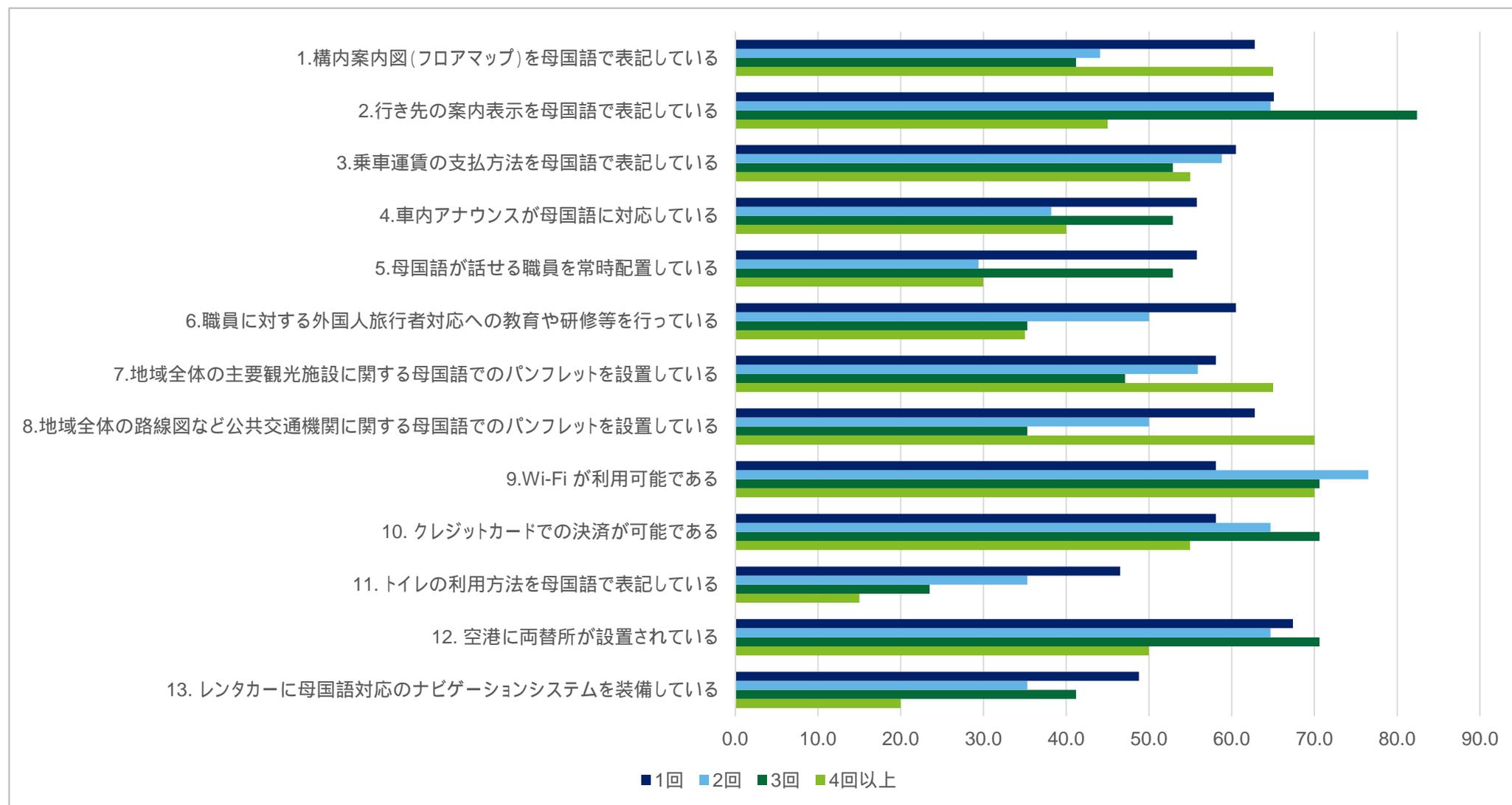
2. ウェブアンケート調査結果(施設種類別集計)

3. ウェブアンケート調査結果(国籍別集計)

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 中国(1/8)

(訪日回数別) 公共交通機関での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=114(訪日回数1回=43、2回=34、3回=17、4回=20)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 中国(2/8)

(訪日回数別)公共交通機関での整備が「必要である」と回答した割合(%)

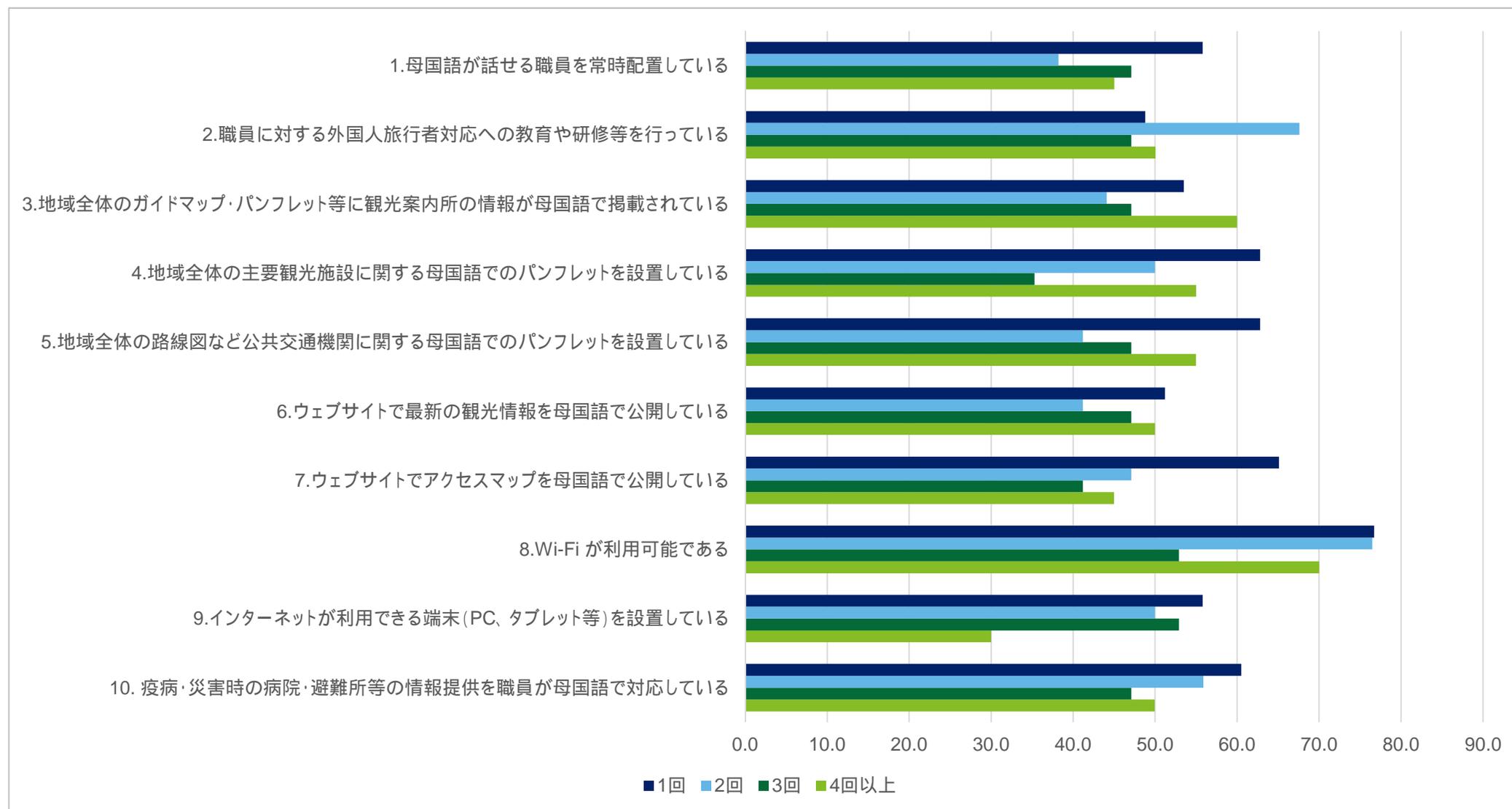
N=114(訪日回数1回=43、2回=34、3回=17、4回=20)

公共交通機関の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.構内案内図(フロアマップ)を母国語で表記している	62.8	44.1	41.2	65.0
2.行き先の案内表示を母国語で表記している	65.1	64.7	82.4	45.0
3.乗車運賃の支払方法を母国語で表記している	60.5	58.8	52.9	55.0
4.車内アナウンスが母国語に対応している	55.8	38.2	52.9	40.0
5.母国語が話せる職員を常時配置している	55.8	29.4	52.9	30.0
6.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	60.5	50.0	35.3	35.0
7.地域全体の主要観光施設に関する母国語でのパンフレットを設置している	58.1	55.9	47.1	65.0
8.地域全体の路線図など公共交通機関に関する母国語でのパンフレットを設置している	62.8	50.0	35.3	70.0
9.Wi-Fi が利用可能である	58.1	76.5	70.6	70.0
10.クレジットカードでの決済が可能である	58.1	64.7	70.6	55.0
11.トイレの利用方法を母国語で表記している	46.5	35.3	23.5	15.0
12.空港に両替所が設置されている	67.4	64.7	70.6	50.0
13.レンタカーに母国語対応のナビゲーションシステムを装備している	48.8	35.3	41.2	20.0

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 中国(3/8)

(訪日回数別)観光案内所での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=114(訪日回数1回=43、2回=34、3回=17、4回=20)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 中国(4/8)

(訪日回数別)観光案内所での整備が「必要である」と回答した割合(%)

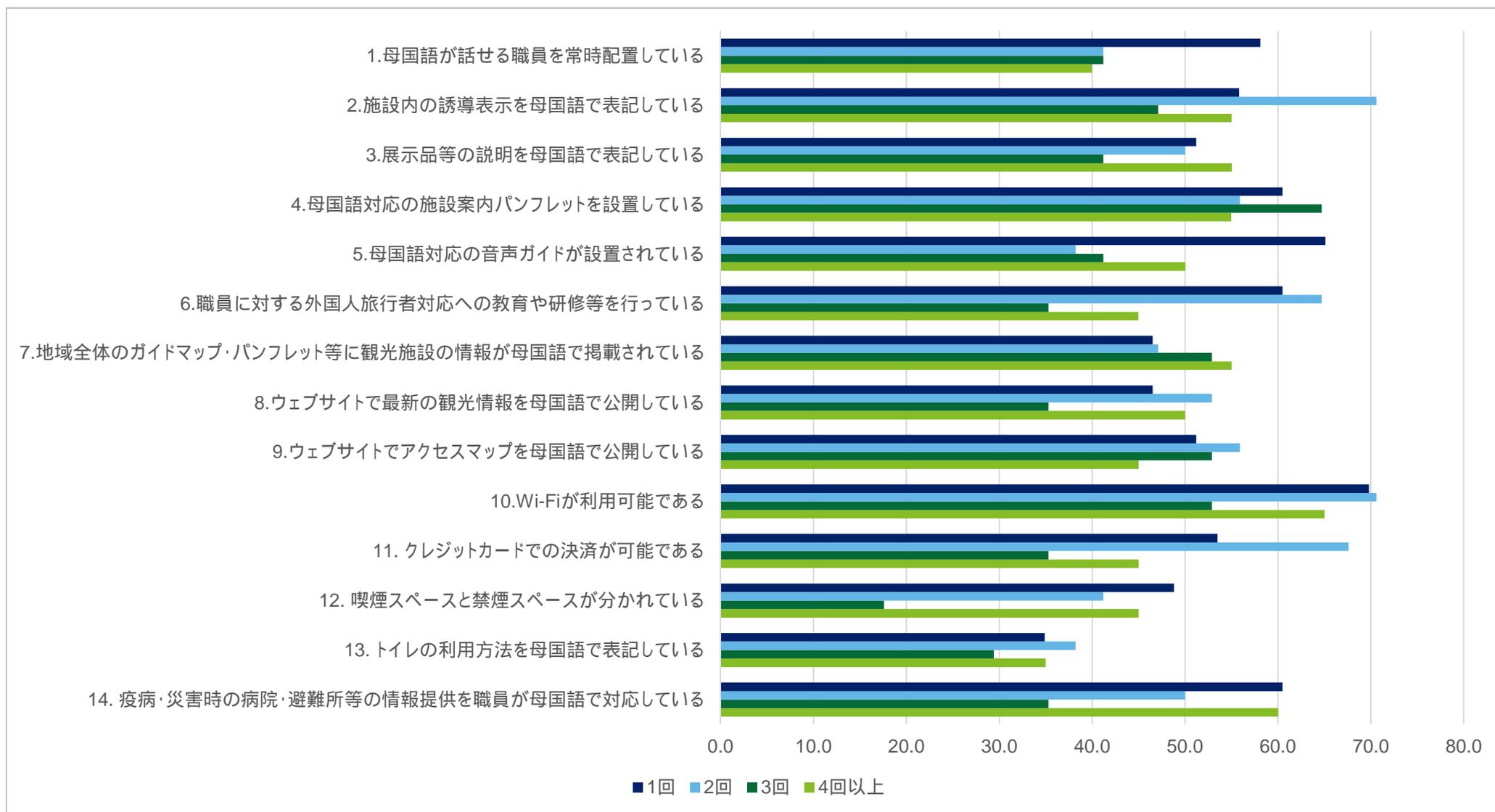
N=114(訪日回数1回=43、2回=34、3回=17、4回=20)

観光案内所の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.母国語が話せる職員を常時配置している	55.8	38.2	47.1	45.0
2.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	48.8	67.6	47.1	50.0
3.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光案内所の情報が母国語で掲載されている	53.5	44.1	47.1	60.0
4.地域全体の主要観光施設に関する母国語でのパンフレットを設置している	62.8	50.0	35.3	55.0
5.地域全体の路線図など公共交通機関に関する母国語でのパンフレットを設置している	62.8	41.2	47.1	55.0
6.ウェブサイトで最新の観光情報を母国語で公開している	51.2	41.2	47.1	50.0
7.ウェブサイトでアクセスマップを母国語で公開している	65.1	47.1	41.2	45.0
8.Wi-Fi が利用可能である	76.7	76.5	52.9	70.0
9.インターネットが利用できる端末(PC、タブレット等)を設置している	55.8	50.0	52.9	30.0
10.疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	60.5	55.9	47.1	50.0

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 中国(5/8)

(訪日回数別)観光施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=114(訪日回数1回=43、2回=34、3回=17、4回=20)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 中国(6/8)

(訪日回数別)観光施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

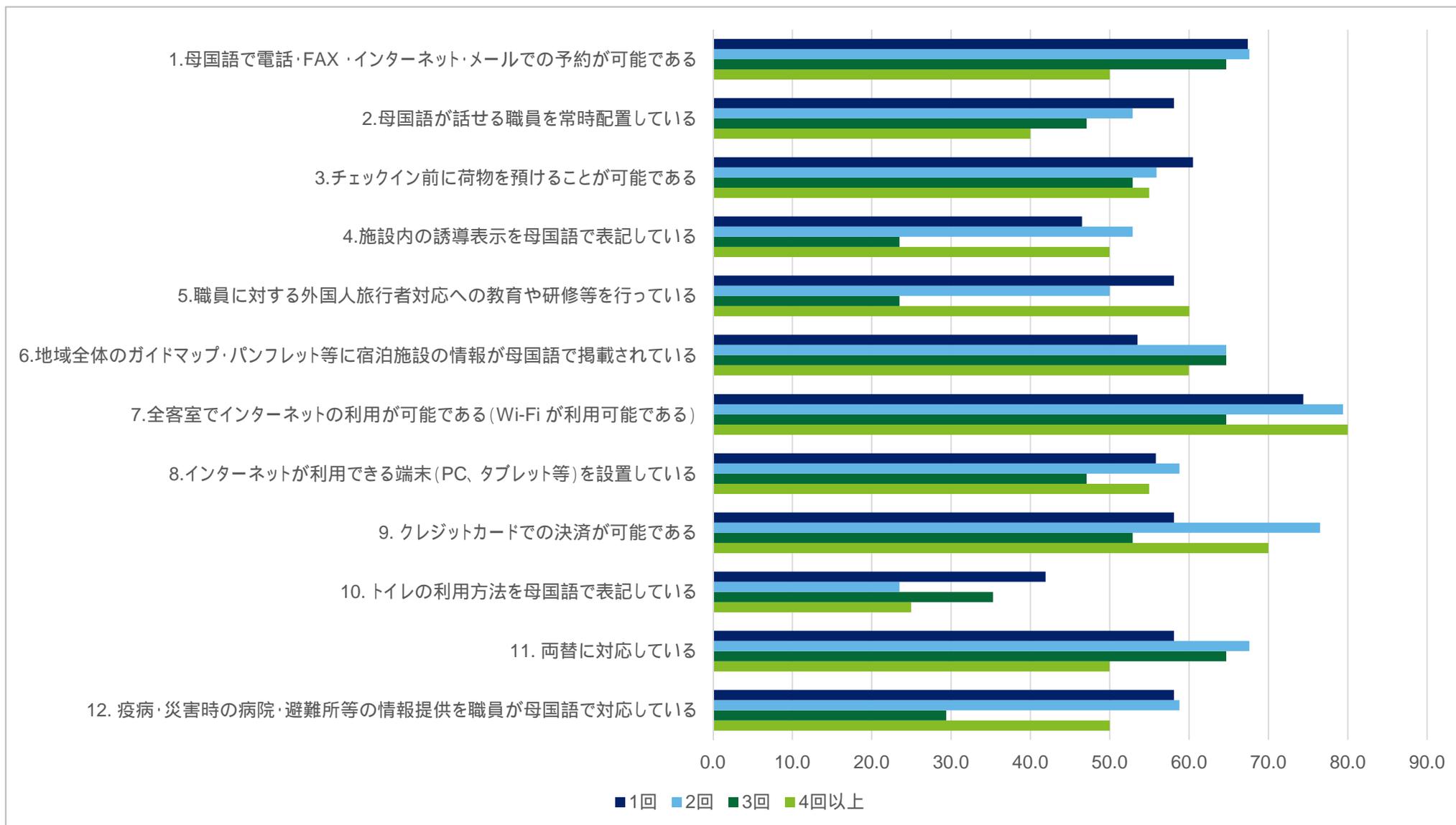
N=114(訪日回数1回=43、2回=34、3回=17、4回=20)

観光施設の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.母国語が話せる職員を常時配置している	58.1	41.2	41.2	40.0
2.施設内の誘導表示を母国語で表記している	55.8	70.6	47.1	55.0
3.展示品等の説明を母国語で表記している	51.2	50.0	41.2	55.0
4.母国語対応の施設案内パンフレットを設置している	60.5	55.9	64.7	55.0
5.母国語対応の音声ガイドが設置されている	65.1	38.2	41.2	50.0
6.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	60.5	64.7	35.3	45.0
7.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光施設の情報が母国語で掲載されている	46.5	47.1	52.9	55.0
8.ウェブサイトで最新の観光情報を母国語で公開している	46.5	52.9	35.3	50.0
9.ウェブサイトでアクセスマップを母国語で公開している	51.2	55.9	52.9	45.0
10.Wi-Fiが利用可能である	69.8	70.6	52.9	65.0
11.クレジットカードでの決済が可能である	53.5	67.6	35.3	45.0
12.喫煙スペースと禁煙スペースが分かれている	48.8	41.2	17.6	45.0
13.トイレの利用方法を母国語で表記している	34.9	38.2	29.4	35.0
14.疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	60.5	50.0	35.3	60.0

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 中国(7/8)

(訪日回数別) 宿泊施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=114(訪日回数1回=43、2回=34、3回=17、4回=20)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 中国(8/8)

(訪日回数別) 宿泊施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

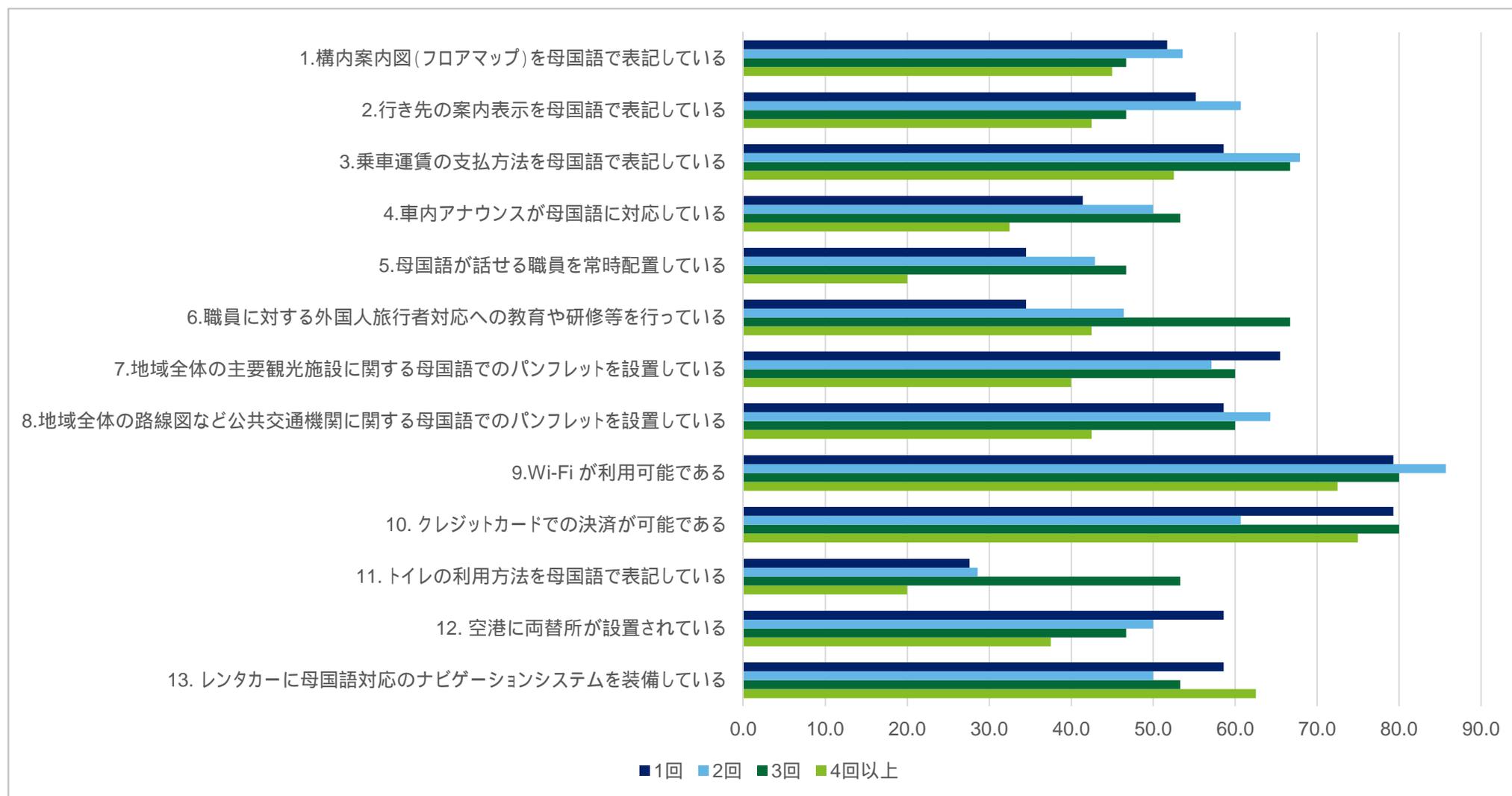
N=114(訪日回数1回=43、2回=34、3回=17、4回=20)

宿泊施設の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.母国語で電話・FAX・インターネット・メールでの予約が可能である	67.4	67.6	64.7	50.0
2.母国語が話せる職員を常時配置している	58.1	52.9	47.1	40.0
3.チェックイン前に荷物を預けることが可能である	60.5	55.9	52.9	55.0
4.施設内の誘導表示を母国語で表記している	46.5	52.9	23.5	50.0
5.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	58.1	50.0	23.5	60.0
6.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に宿泊施設の情報に母国語で掲載されている	53.5	64.7	64.7	60.0
7.全客室でインターネットの利用が可能である(Wi-Fiが利用可能である)	74.4	79.4	64.7	80.0
8.インターネットが利用できる端末(PC、タブレット等)を設置している	55.8	58.8	47.1	55.0
9.クレジットカードでの決済が可能である	58.1	76.5	52.9	70.0
10.トイレの利用方法を母国語で表記している	41.9	23.5	35.3	25.0
11.両替に対応している	58.1	67.6	64.7	50.0
12.疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	58.1	58.8	29.4	50.0

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 台湾(1/8)

(訪日回数別) 公共交通機関での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=112(訪日回数1回=29、2回=28、3回=15、4回=40)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 台湾(2/8)

(訪日回数別)公共交通機関での整備が「必要である」と回答した割合(%)

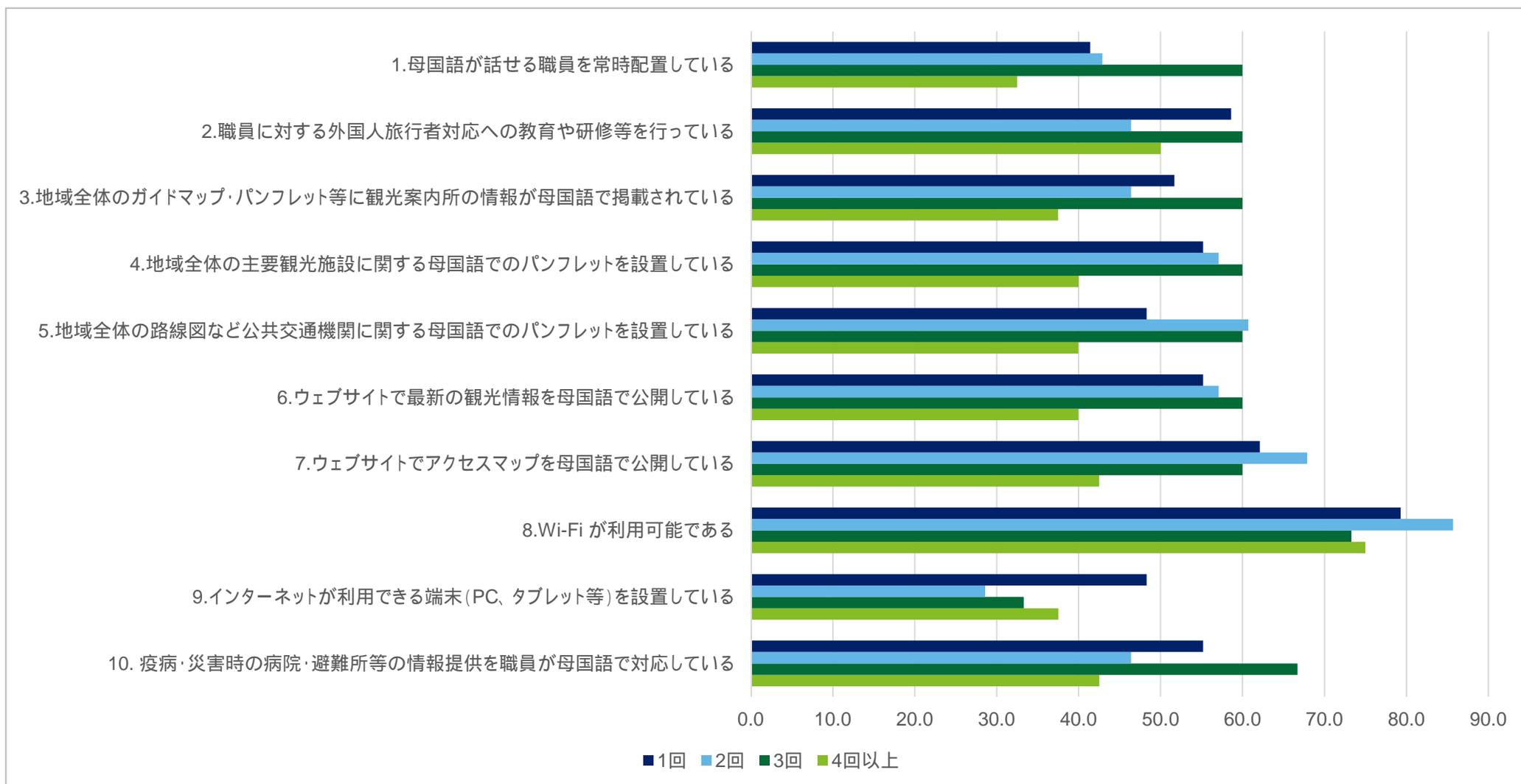
N=112(訪日回数1回=29、2回=28、3回=15、4回=40)

公共交通機関の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.構内案内図(フロアマップ)を母国語で表記している	51.7	53.6	46.7	45.0
2.行き先の案内表示を母国語で表記している	55.2	60.7	46.7	42.5
3.乗車運賃の支払方法を母国語で表記している	58.6	67.9	66.7	52.5
4.車内アナウンスが母国語に対応している	41.4	50.0	53.3	32.5
5.母国語が話せる職員を常時配置している	34.5	42.9	46.7	20.0
6.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	34.5	46.4	66.7	42.5
7.地域全体の主要観光施設に関する母国語でのパンフレットを設置している	65.5	57.1	60.0	40.0
8.地域全体の路線図など公共交通機関に関する母国語でのパンフレットを設置している	58.6	64.3	60.0	42.5
9.Wi-Fi が利用可能である	79.3	85.7	80.0	72.5
10. クレジットカードでの決済が可能である	79.3	60.7	80.0	75.0
11. トイレの利用方法を母国語で表記している	27.6	28.6	53.3	20.0
12. 空港に両替所が設置されている	58.6	50.0	46.7	37.5
13. レンタカーに母国語対応のナビゲーションシステムを装備している	58.6	50.0	53.3	62.5

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 台湾(3/8)

(訪日回数別)観光案内所での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=112(訪日回数1回=29、2回=28、3回=15、4回=40)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 台湾(4/8)

(訪日回数別)観光案内所での整備が「必要である」と回答した割合(%)

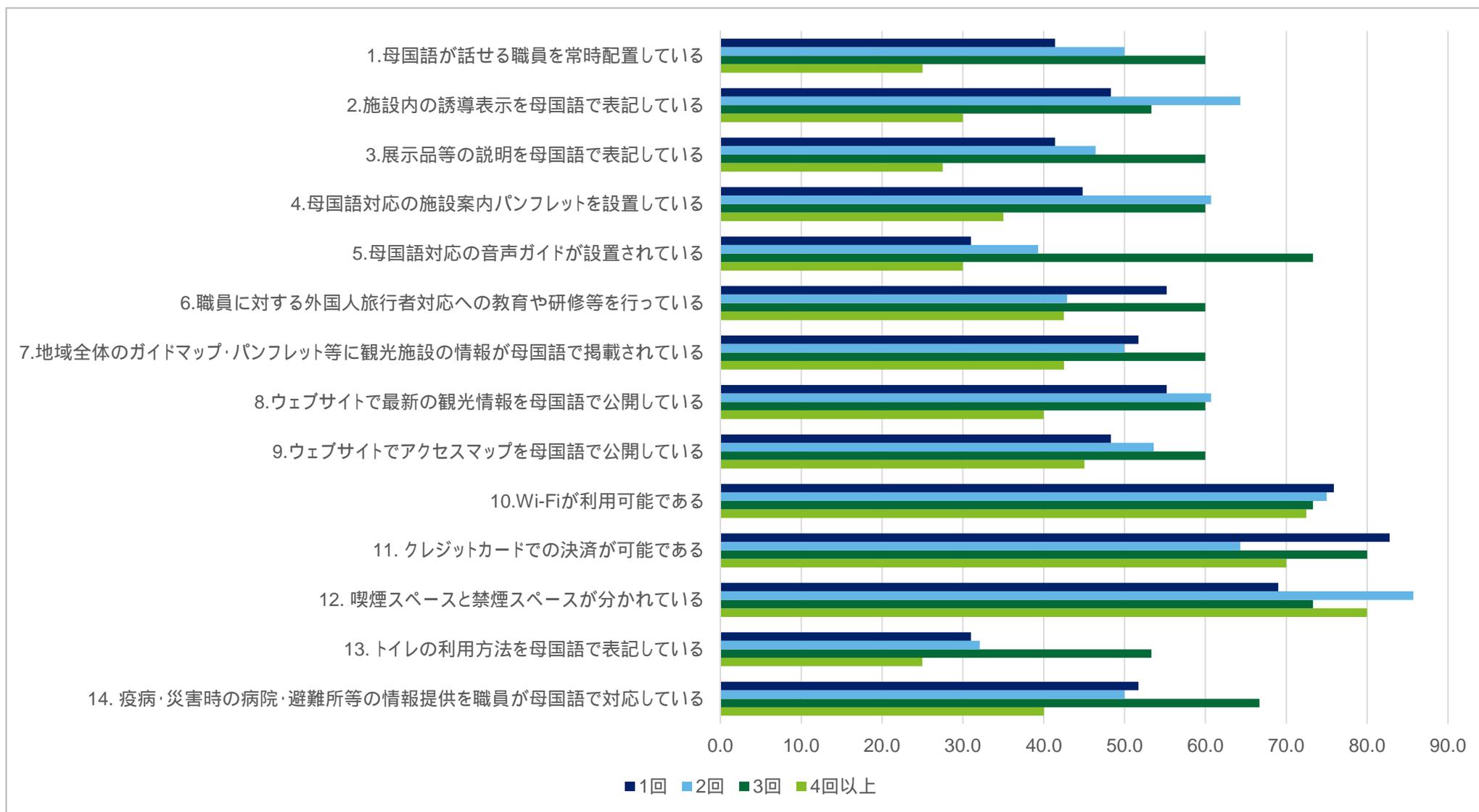
N=112(訪日回数1回=29、2回=28、3回=15、4回=40)

観光案内所の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.母国語が話せる職員を常時配置している	41.4	42.9	60.0	32.5
2.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	58.6	46.4	60.0	50.0
3.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光案内所の情報が母国語で掲載されている	51.7	46.4	60.0	37.5
4.地域全体の主要観光施設に関する母国語でのパンフレットを設置している	55.2	57.1	60.0	40.0
5.地域全体の路線図など公共交通機関に関する母国語でのパンフレットを設置している	48.3	60.7	60.0	40.0
6.ウェブサイトで最新の観光情報を母国語で公開している	55.2	57.1	60.0	40.0
7.ウェブサイトでアクセスマップを母国語で公開している	62.1	67.9	60.0	42.5
8.Wi-Fi が利用可能である	79.3	85.7	73.3	75.0
9.インターネットが利用できる端末(PC、タブレット等)を設置している	48.3	28.6	33.3	37.5
10.疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	55.2	46.4	66.7	42.5

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 台湾(5/8)

(訪日回数別)観光施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=112(訪日回数1回=29、2回=28、3回=15、4回=40)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 台湾(6/8)

(訪日回数別)観光施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

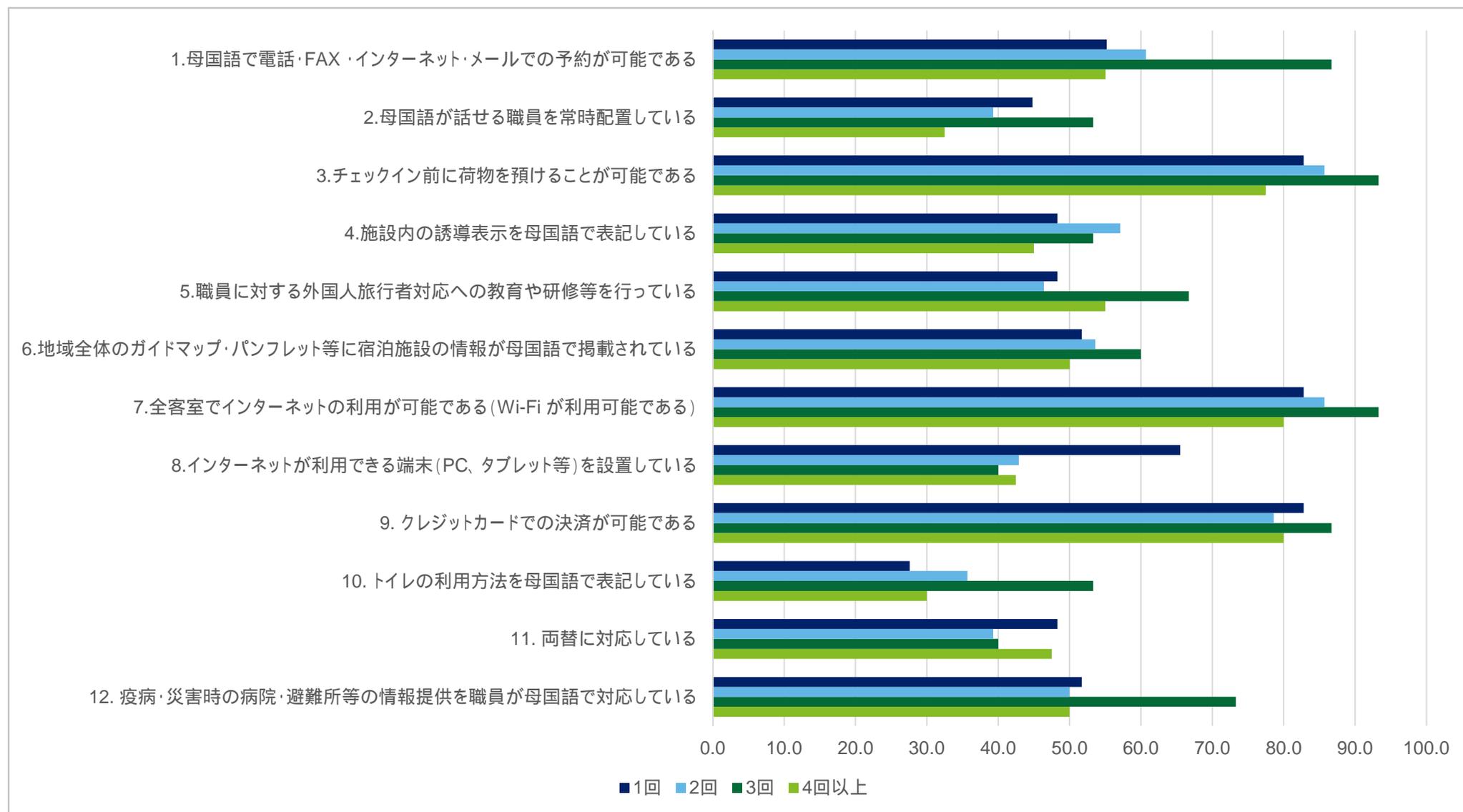
N=112(訪日回数1回=29、2回=28、3回=15、4回=40)

観光施設の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.母国語が話せる職員を常時配置している	41.4	50.0	60.0	25.0
2.施設内の誘導表示を母国語で表記している	48.3	64.3	53.3	30.0
3.展示品等の説明を母国語で表記している	41.4	46.4	60.0	27.5
4.母国語対応の施設案内パンフレットを設置している	44.8	60.7	60.0	35.0
5.母国語対応の音声ガイドが設置されている	31.0	39.3	73.3	30.0
6.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	55.2	42.9	60.0	42.5
7.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光施設の情報が母国語で掲載されている	51.7	50.0	60.0	42.5
8.ウェブサイトで最新の観光情報を母国語で公開している	55.2	60.7	60.0	40.0
9.ウェブサイトでアクセスマップを母国語で公開している	48.3	53.6	60.0	45.0
10.Wi-Fiが利用可能である	75.9	75.0	73.3	72.5
11.クレジットカードでの決済が可能である	82.8	64.3	80.0	70.0
12.喫煙スペースと禁煙スペースが分かれている	69.0	85.7	73.3	80.0
13.トイレの利用方法を母国語で表記している	31.0	32.1	53.3	25.0
14.疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	51.7	50.0	66.7	40.0

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 台湾(7/8)

(訪日回数別) 宿泊施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=112(訪日回数1回=29、2回=28、3回=15、4回=40)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 台湾(8/8)

(訪日回数別) 宿泊施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

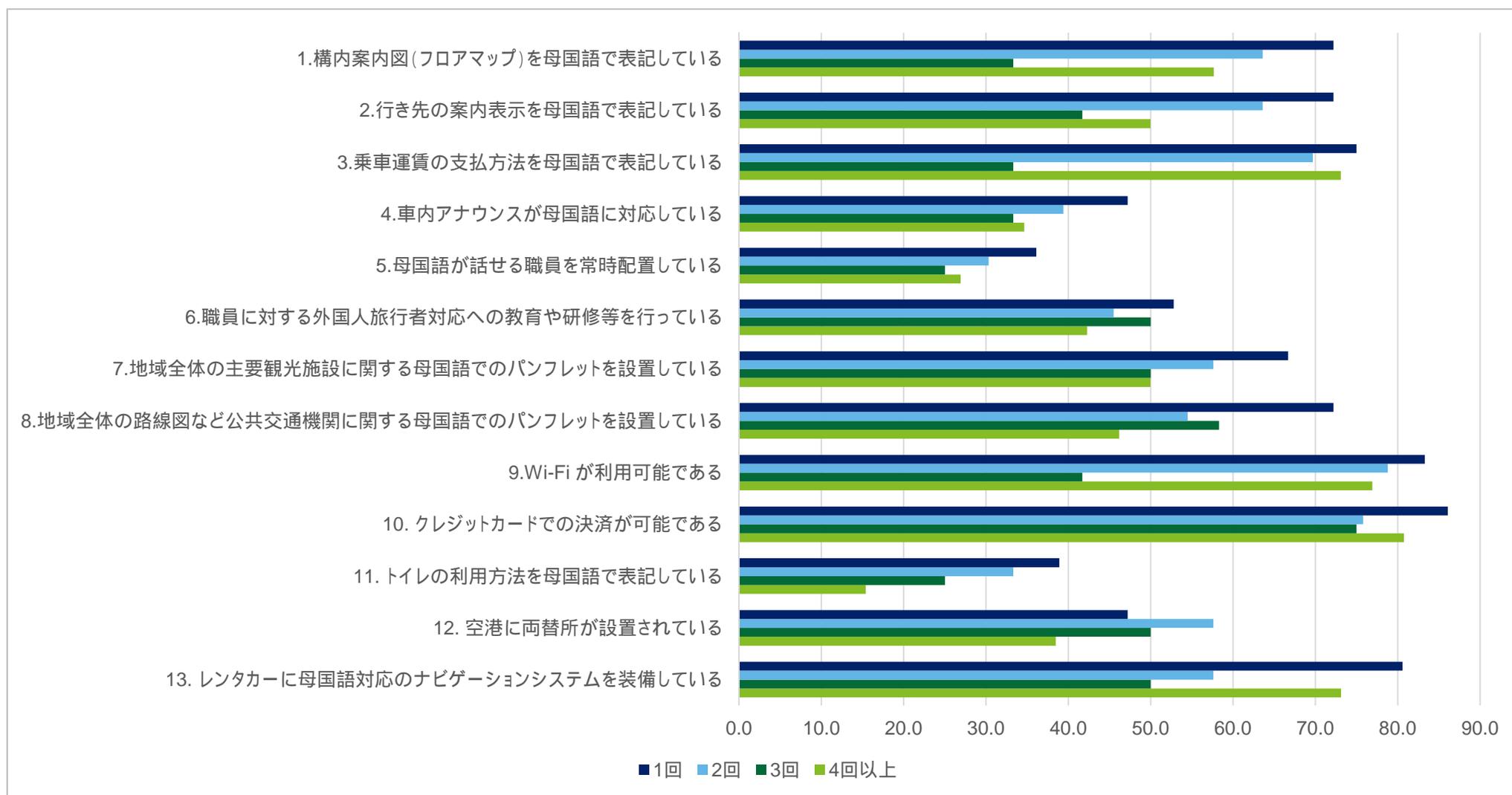
N=112(訪日回数1回=29、2回=28、3回=15、4回=40)

宿泊施設の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.母国語で電話・FAX・インターネット・メールでの予約が可能である	55.2	60.7	86.7	55.0
2.母国語が話せる職員を常時配置している	44.8	39.3	53.3	32.5
3.チェックイン前に荷物を預けることが可能である	82.8	85.7	93.3	77.5
4.施設内の誘導表示を母国語で表記している	48.3	57.1	53.3	45.0
5.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	48.3	46.4	66.7	55.0
6.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に宿泊施設の情報に母国語で掲載されている	51.7	53.6	60.0	50.0
7.全客室でインターネットの利用が可能である(Wi-Fiが利用可能である)	82.8	85.7	93.3	80.0
8.インターネットが利用できる端末(PC、タブレット等)を設置している	65.5	42.9	40.0	42.5
9.クレジットカードでの決済が可能である	82.8	78.6	86.7	80.0
10.トイレの利用方法を母国語で表記している	27.6	35.7	53.3	30.0
11.両替に対応している	48.3	39.3	40.0	47.5
12.疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	51.7	50.0	73.3	50.0

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 韓国(1/8)

(訪日回数別) 公共交通機関での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=107(訪日回数1回=36、2回=33、3回=12、4回=26)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 韓国(2/8)

(訪日回数別)公共交通機関での整備が「必要である」と回答した割合(%)

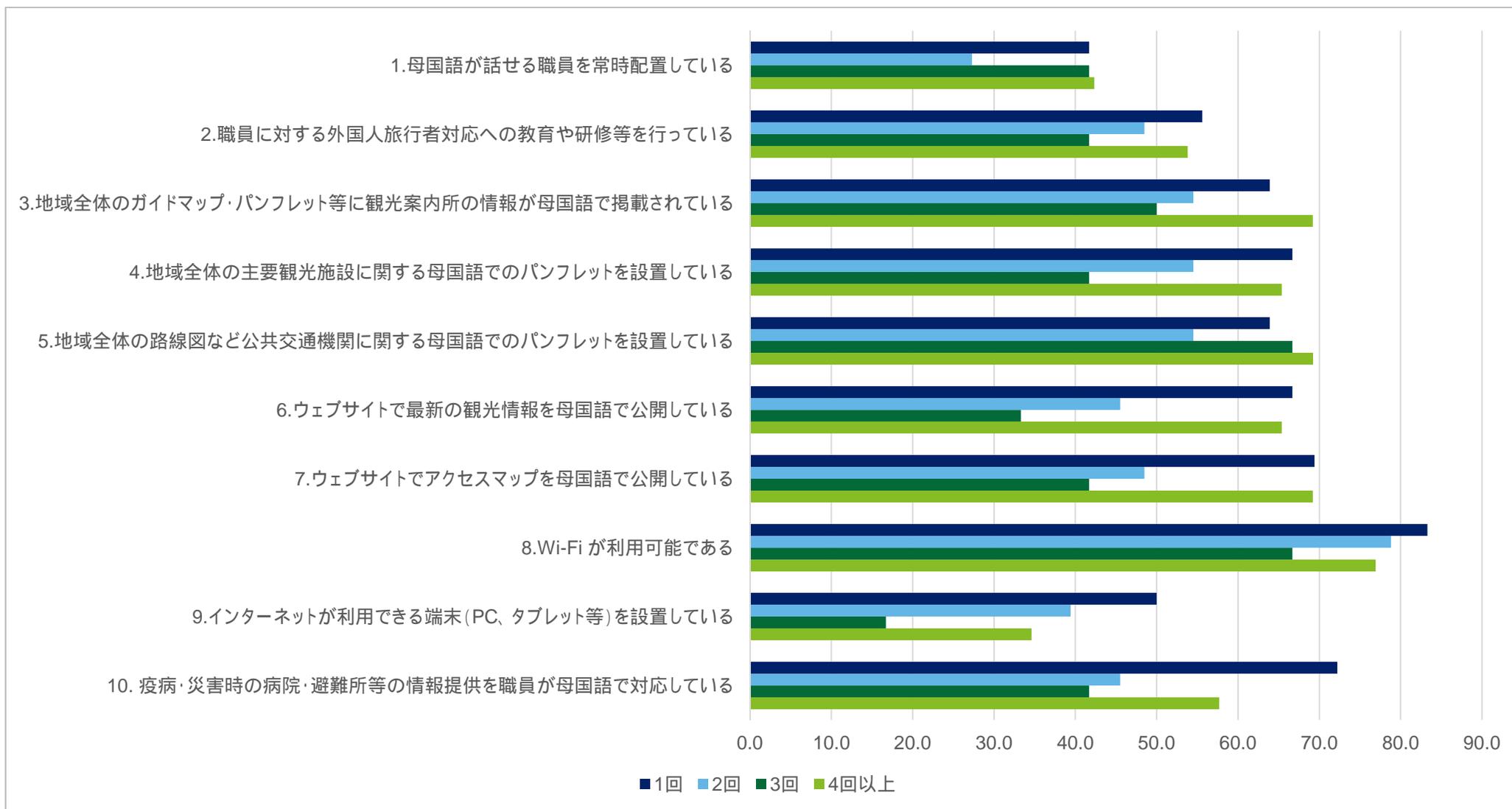
N=107(訪日回数1回=36、2回=33、3回=12、4回=26)

公共交通機関の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.構内案内図(フロアマップ)を母国語で表記している	72.2	63.6	33.3	57.7
2.行き先の案内表示を母国語で表記している	72.2	63.6	41.7	50.0
3.乗車運賃の支払方法を母国語で表記している	75.0	69.7	33.3	73.1
4.車内アナウンスが母国語に対応している	47.2	39.4	33.3	34.6
5.母国語が話せる職員を常時配置している	36.1	30.3	25.0	26.9
6.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	52.8	45.5	50.0	42.3
7.地域全体の主要観光施設に関する母国語でのパンフレットを設置している	66.7	57.6	50.0	50.0
8.地域全体の路線図など公共交通機関に関する母国語でのパンフレットを設置している	72.2	54.5	58.3	46.2
9.Wi-Fi が利用可能である	83.3	78.8	41.7	76.9
10.クレジットカードでの決済が可能である	86.1	75.8	75.0	80.8
11.トイレの利用方法を母国語で表記している	38.9	33.3	25.0	15.4
12. 空港に両替所が設置されている	47.2	57.6	50.0	38.5
13. レンタカーに母国語対応のナビゲーションシステムを装備している	80.6	57.6	50.0	73.1

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 韓国(3/8)

(訪日回数別)観光案内所での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=107(訪日回数1回=36、2回=33、3回=12、4回=26)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 韓国(4/8)

(訪日回数別)観光案内所での整備が「必要である」と回答した割合(%)

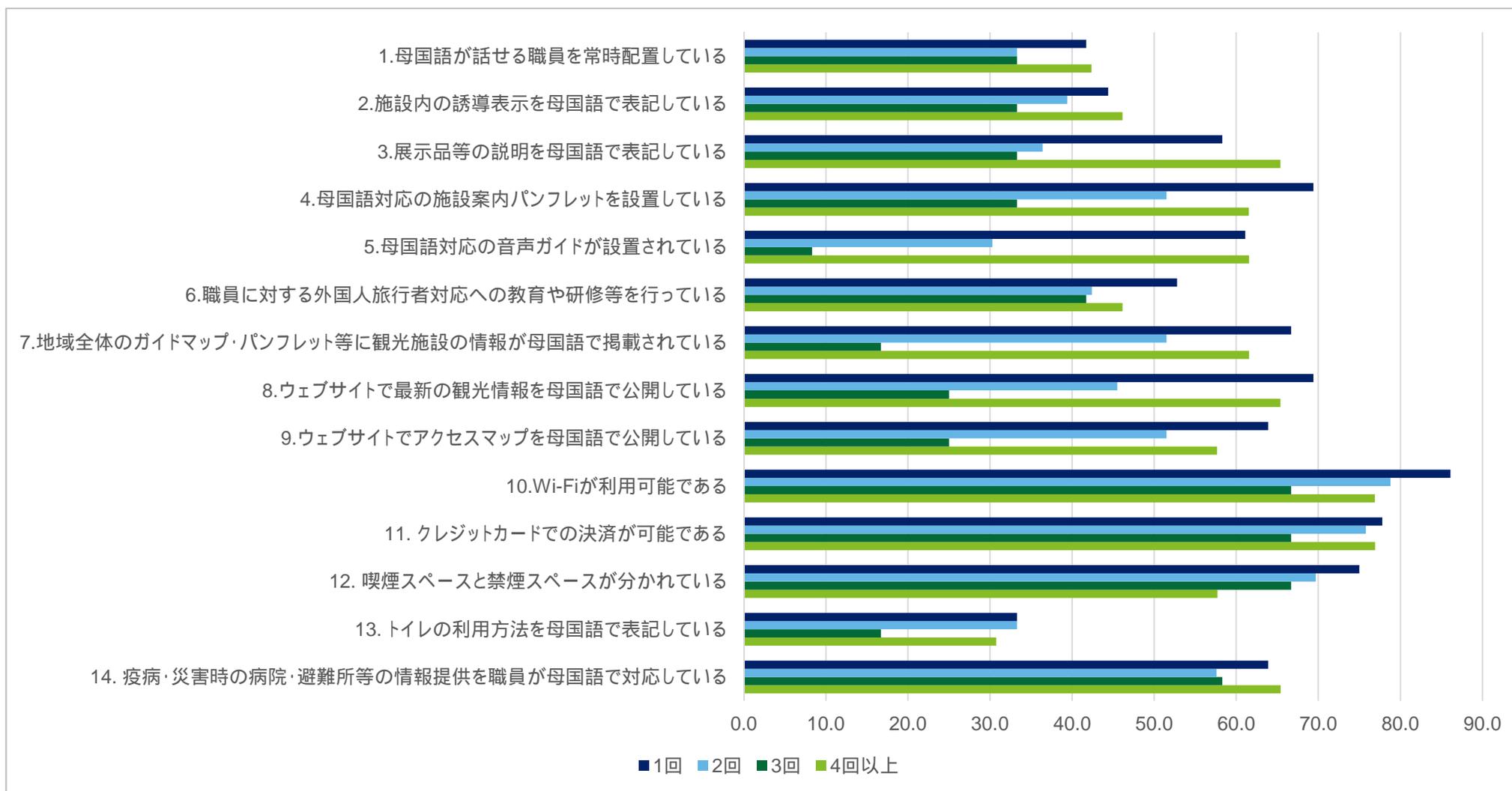
N=107(訪日回数1回=36、2回=33、3回=12、4回=26)

観光案内所の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.母国語が話せる職員を常時配置している	41.7	27.3	41.7	42.3
2.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	55.6	48.5	41.7	53.8
3.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光案内所の情報が母国語で掲載されている	63.9	54.5	50.0	69.2
4.地域全体の主要観光施設に関する母国語でのパンフレットを設置している	66.7	54.5	41.7	65.4
5.地域全体の路線図など公共交通機関に関する母国語でのパンフレットを設置している	63.9	54.5	66.7	69.2
6.ウェブサイトで最新の観光情報を母国語で公開している	66.7	45.5	33.3	65.4
7.ウェブサイトでアクセスマップを母国語で公開している	69.4	48.5	41.7	69.2
8.Wi-Fi が利用可能である	83.3	78.8	66.7	76.9
9.インターネットが利用できる端末(PC、タブレット等)を設置している	50.0	39.4	16.7	34.6
10. 疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	72.2	45.5	41.7	57.7

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 韓国(5/8)

(訪日回数別)観光施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=107(訪日回数1回=36、2回=33、3回=12、4回=26)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 韓国(6/8)

(訪日回数別)観光施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

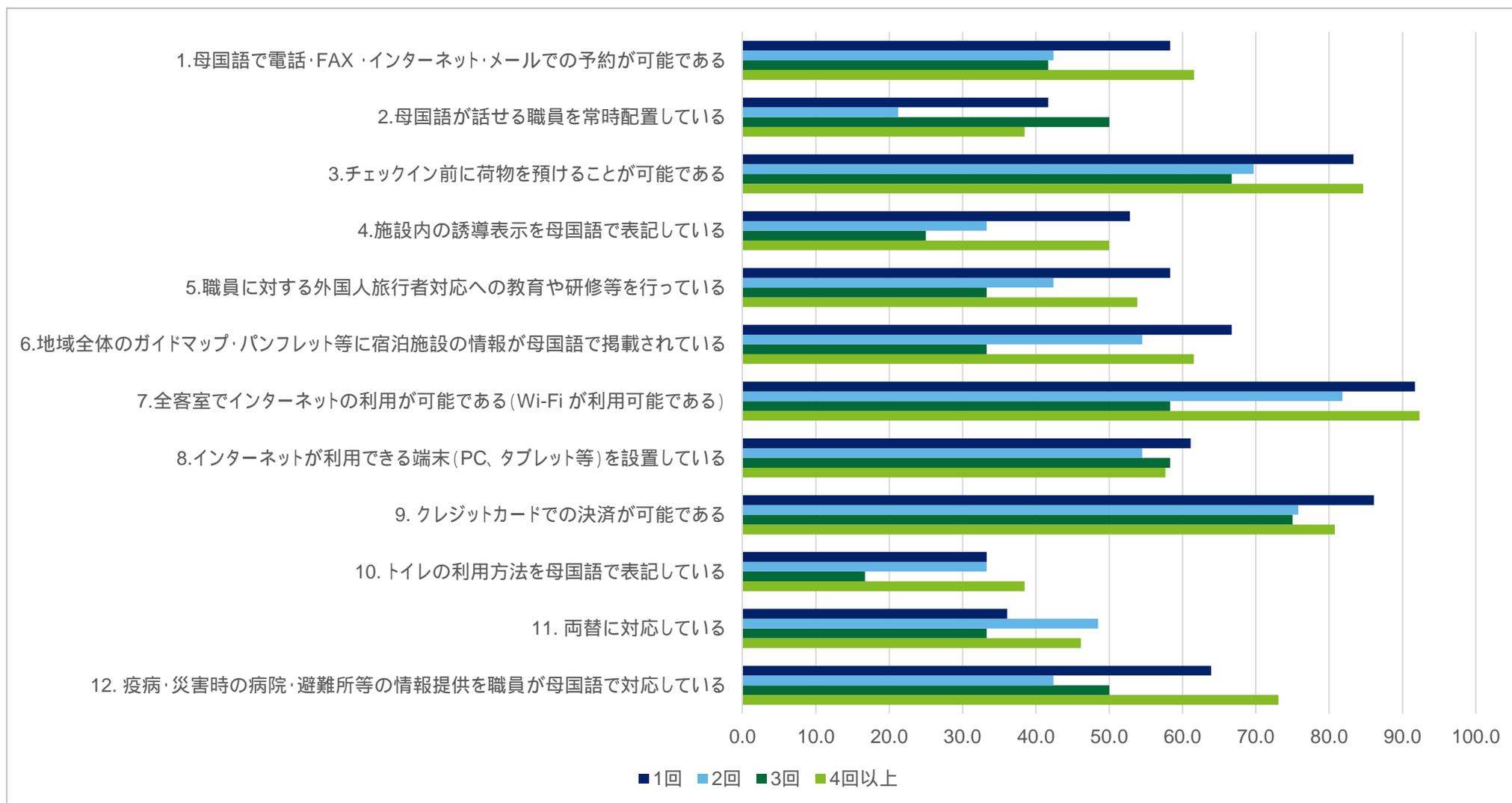
N=107(訪日回数1回=36、2回=33、3回=12、4回=26)

観光施設の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.母国語が話せる職員を常時配置している	41.7	33.3	33.3	42.3
2.施設内の誘導表示を母国語で表記している	44.4	39.4	33.3	46.1
3.展示品等の説明を母国語で表記している	58.3	36.4	33.3	65.4
4.母国語対応の施設案内パンフレットを設置している	69.4	51.5	33.3	61.5
5.母国語対応の音声ガイドが設置されている	61.1	30.3	8.3	61.6
6.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	52.8	42.4	41.7	46.1
7.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光施設の情報も母国語で掲載されている	66.7	51.5	16.7	61.6
8.ウェブサイトで最新の観光情報を母国語で公開している	69.4	45.5	25.0	65.4
9.ウェブサイトでアクセスマップを母国語で公開している	63.9	51.5	25.0	57.7
10.Wi-Fiが利用可能である	86.1	78.8	66.7	76.9
11.クレジットカードでの決済が可能である	77.8	75.8	66.7	76.9
12.喫煙スペースと禁煙スペースが分かれている	75.0	69.7	66.7	57.7
13.トイレの利用方法を母国語で表記している	33.3	33.3	16.7	30.7
14.疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	63.9	57.6	58.3	65.4

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 韓国(7/8)

(訪日回数別) 宿泊施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=107(訪日回数1回=36、2回=33、3回=12、4回=26)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – 韓国(8/8)

(訪日回数別) 宿泊施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

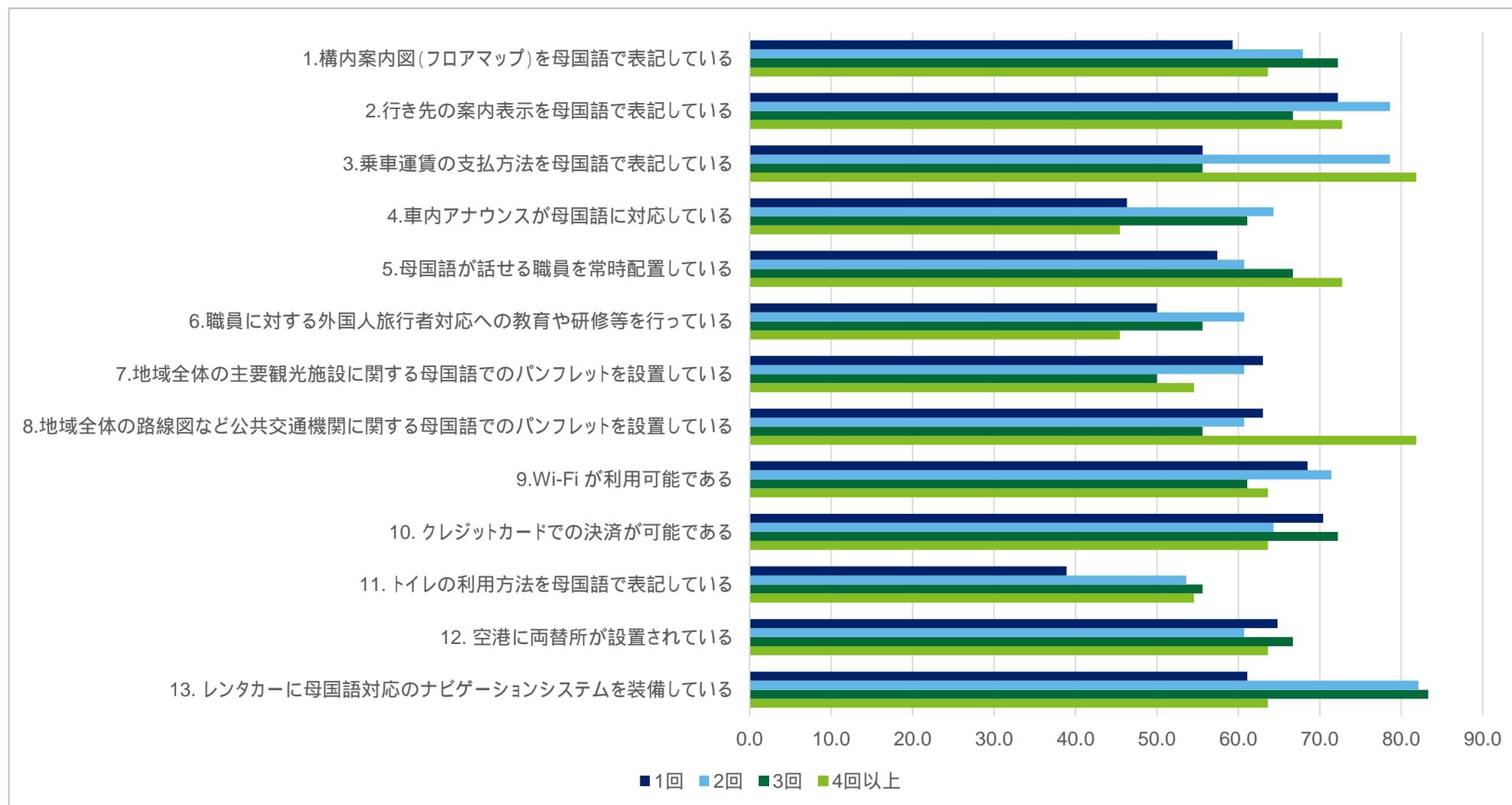
N=107(訪日回数1回=36、2回=33、3回=12、4回=26)

宿泊施設の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.母国語で電話・FAX・インターネット・メールでの予約が可能である	58.3	42.4	41.7	61.6
2.母国語が話せる職員を常時配置している	41.7	21.2	50.0	38.4
3.チェックイン前に荷物を預けることが可能である	83.3	69.7	66.7	84.6
4.施設内の誘導表示を母国語で表記している	52.8	33.3	25.0	50.0
5.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	58.3	42.4	33.3	53.8
6.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に宿泊施設の情報に母国語で掲載されている	66.7	54.5	33.3	61.5
7.全客室でインターネットの利用が可能である(Wi-Fiが利用可能である)	91.7	81.8	58.3	92.3
8.インターネットが利用できる端末(PC、タブレット等)を設置している	61.1	54.5	58.3	57.7
9.クレジットカードでの決済が可能である	86.1	75.8	75.0	80.8
10.トイレの利用方法を母国語で表記している	33.3	33.3	16.7	38.5
11.両替に対応している	36.1	48.5	33.3	46.1
12.疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	63.9	42.4	50.0	73.1

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – アメリカ(1/8)

(訪日回数別) 公共交通機関での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=111(訪日回数1回=54、2回=28、3回=18、4回=11)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – アメリカ(2/8)

(訪日回数別)公共交通機関での整備が「必要である」と回答した割合(%)

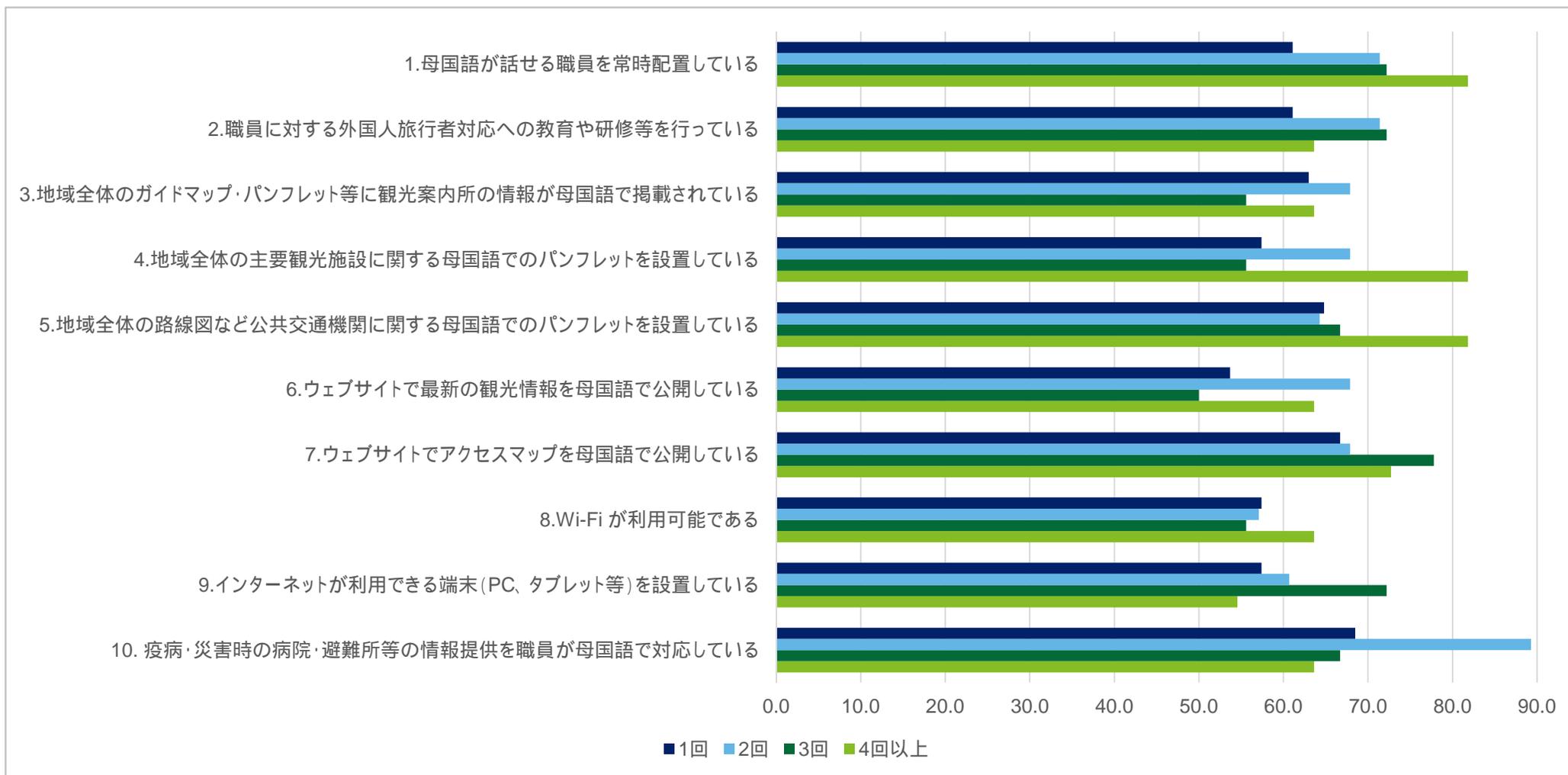
N=111(訪日回数1回=54、2回=28、3回=18、4回=11)

公共交通機関の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.構内案内図(フロアマップ)を母国語で表記している	59.3	67.9	72.2	63.6
2.行き先の案内表示を母国語で表記している	72.2	78.6	66.7	72.7
3.乗車運賃の支払方法を母国語で表記している	55.6	78.6	55.6	81.8
4.車内アナウンスが母国語に対応している	46.3	64.3	61.1	45.5
5.母国語が話せる職員を常時配置している	57.4	60.7	66.7	72.7
6.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	50.0	60.7	55.6	45.5
7.地域全体の主要観光施設に関する母国語でのパンフレットを設置している	63.0	60.7	50.0	54.5
8.地域全体の路線図など公共交通機関に関する母国語でのパンフレットを設置している	63.0	60.7	55.6	81.8
9.Wi-Fi が利用可能である	68.5	71.4	61.1	63.6
10.クレジットカードでの決済が可能である	70.4	64.3	72.2	63.6
11.トイレの利用方法を母国語で表記している	38.9	53.6	55.6	54.5
12.空港に両替所が設置されている	64.8	60.7	66.7	63.6
13.レンタカーに母国語対応のナビゲーションシステムを装備している	61.1	82.1	83.3	63.6

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – アメリカ (3/8)

(訪日回数別)観光案内所での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=111(訪日回数1回=54、2回=28、3回=18、4回=11)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – アメリカ(4/8)

(訪日回数別)観光案内所での整備が「必要である」と回答した割合(%)

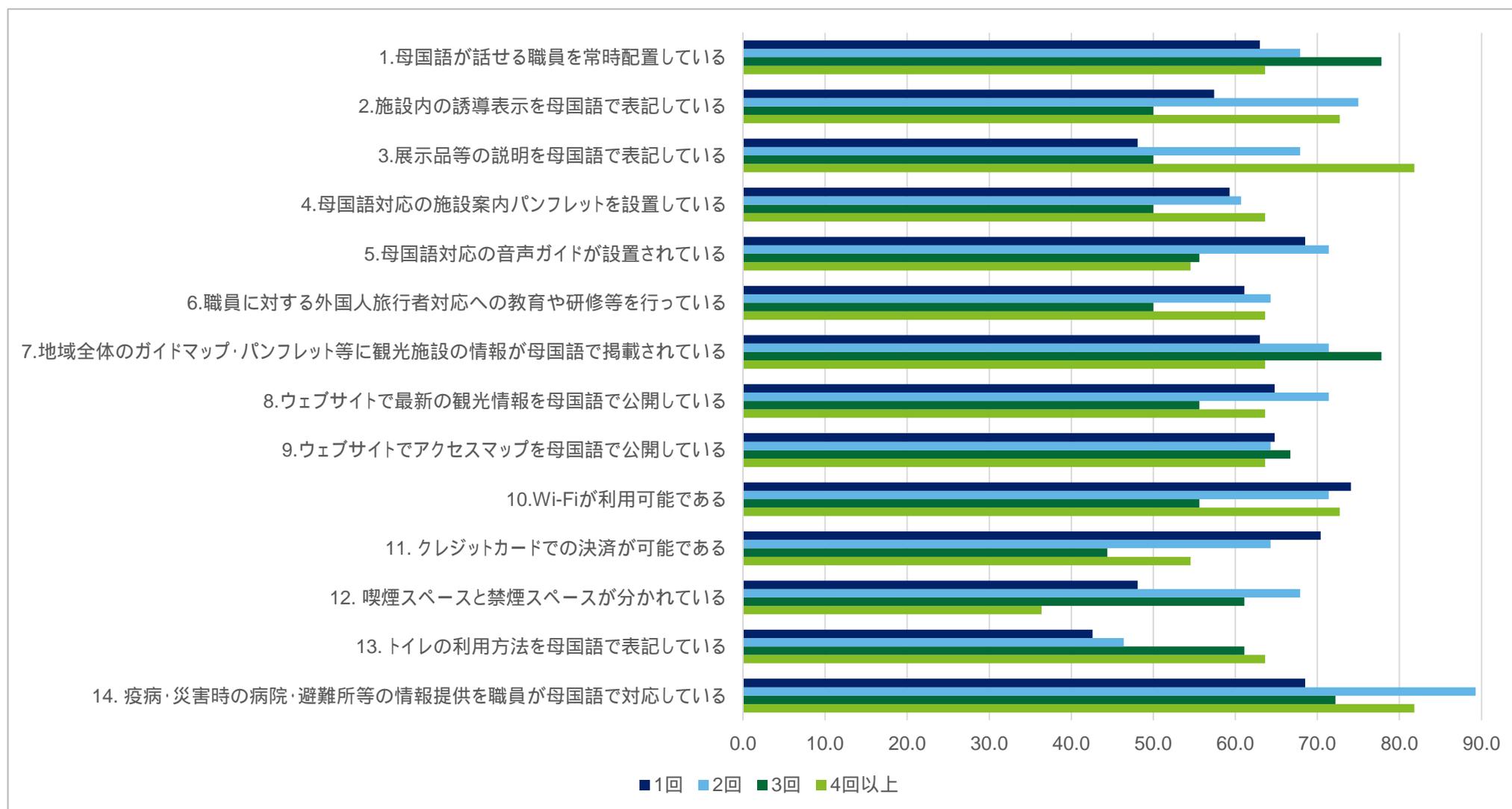
N=111(訪日回数1回=54、2回=28、3回=18、4回=11)

観光案内所の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.母国語が話せる職員を常時配置している	61.1	71.4	72.2	81.8
2.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	61.1	71.4	72.2	63.6
3.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光案内所の情報が母国語で掲載されている	63.0	67.9	55.6	63.6
4.地域全体の主要観光施設に関する母国語でのパンフレットを設置している	57.4	67.9	55.6	81.8
5.地域全体の路線図など公共交通機関に関する母国語でのパンフレットを設置している	64.8	64.3	66.7	81.8
6.ウェブサイトで最新の観光情報を母国語で公開している	53.7	67.9	50.0	63.6
7.ウェブサイトでアクセスマップを母国語で公開している	66.7	67.9	77.8	72.7
8.Wi-Fi が利用可能である	57.4	57.1	55.6	63.6
9.インターネットが利用できる端末(PC、タブレット等)を設置している	57.4	60.7	72.2	54.5
10. 疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	68.5	89.3	66.7	63.6

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – アメリカ(5/8)

(訪日回数別)観光施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=111(訪日回数1回=54、2回=28、3回=18、4回=11)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – アメリカ(6/8)

(訪日回数別)観光施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

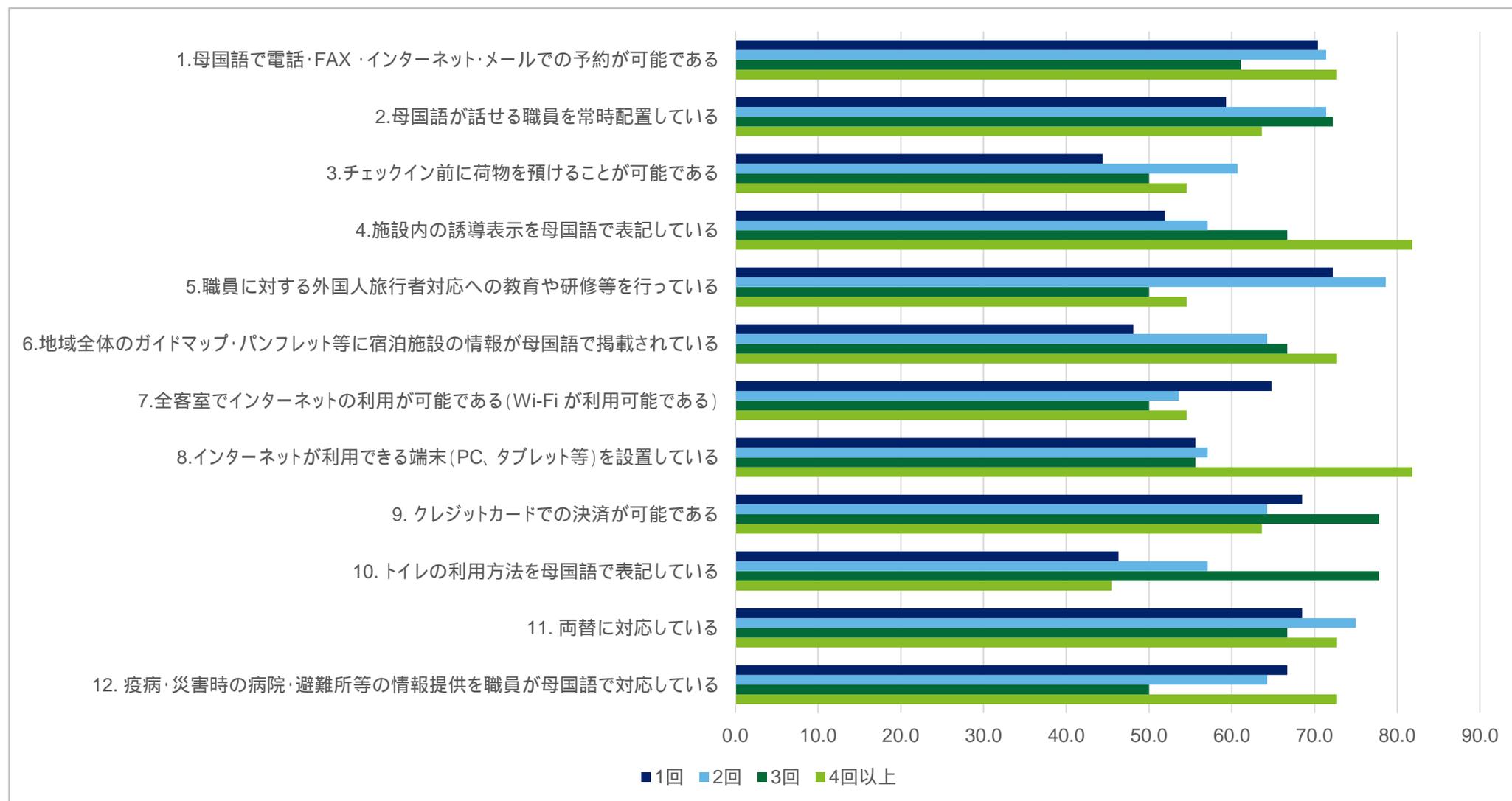
N=111(訪日回数1回=54、2回=28、3回=18、4回=11)

観光施設の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.母国語が話せる職員を常時配置している	63.0	67.9	77.8	63.6
2.施設内の誘導表示を母国語で表記している	57.4	75.0	50.0	72.7
3.展示品等の説明を母国語で表記している	48.1	67.9	50.0	81.8
4.母国語対応の施設案内パンフレットを設置している	59.3	60.7	50.0	63.6
5.母国語対応の音声ガイドが設置されている	68.5	71.4	55.6	54.5
6.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	61.1	64.3	50.0	63.6
7.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光施設の情報が母国語で掲載されている	63.0	71.4	77.8	63.6
8.ウェブサイトで最新の観光情報を母国語で公開している	64.8	71.4	55.6	63.6
9.ウェブサイトでアクセスマップを母国語で公開している	64.8	64.3	66.7	63.6
10.Wi-Fiが利用可能である	74.1	71.4	55.6	72.7
11.クレジットカードでの決済が可能である	70.4	64.3	44.4	54.5
12.喫煙スペースと禁煙スペースが分かれている	48.1	67.9	61.1	36.4
13.トイレの利用方法を母国語で表記している	42.6	46.4	61.1	63.6
14.疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	68.5	89.3	72.2	81.8

訪日旅行時に重視する受入環境整備 – アメリカ(7/8)

(訪日回数別) 宿泊施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=111(訪日回数1回=54、2回=28、3回=18、4回=11)



訪日旅行時に重視する受入環境整備 – アメリカ(8/8)

(訪日回数別) 宿泊施設での整備が「必要である」と回答した割合(%)

N=111(訪日回数1回=54、2回=28、3回=18、4回=11)

宿泊施設の受入整備	「必要である」と回答した割合(%)			
	1回	2回	3回	4回以上
1.母国語で電話・FAX・インターネット・メールでの予約が可能である	70.4	71.4	61.1	72.7
2.母国語が話せる職員を常時配置している	59.3	71.4	72.2	63.6
3.チェックイン前に荷物を預けることが可能である	44.4	60.7	50.0	54.5
4.施設内の誘導表示を母国語で表記している	51.9	57.1	66.7	81.8
5.職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている	72.2	78.6	50.0	54.5
6.地域全体のガイドマップ・パンフレット等に宿泊施設の情報に母国語で掲載されている	48.1	64.3	66.7	72.7
7.全客室でインターネットの利用が可能である(Wi-Fiが利用可能である)	64.8	53.6	50.0	54.5
8.インターネットが利用できる端末(PC、タブレット等)を設置している	55.6	57.1	55.6	81.8
9.クレジットカードでの決済が可能である	68.5	64.3	77.8	63.6
10.トイレの利用方法を母国語で表記している	46.3	57.1	77.8	45.5
11.両替に対応している	68.5	75.0	66.7	72.7
12.疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している	66.7	64.3	50.0	72.7

I. 本調査の趣旨

II. 訪日外国人旅行者受入環境に係る調査

) 受入環境実態調査

a) ウェブアンケート調査

b) 実態調査

) 調査結果の検証及び受入環境整備計画(案)

) 考察及び受入環境向上に向けた提言

本調査の全体像(再掲)

受入環境実態調査

a

訪日経験のある外国人に対する
ウェブアンケート調査

b

受入環境の整備状況に
関する調査員による実態調査

調査結果の検証及び
受入環境整備計画
(案)の作成

考察及び受入環境向
上に向けた提言

ウェブアンケート調査
の実施

外国人旅行者が重視
する整備項目の分析

調査対象エリア・
施設の選定

受入環境実態調査
の実施

検証及び
受入環境整備計画
(案)の作成

考察及び提言

- 公共交通機関、観光案内所、観光施設、宿泊施設の施設種類ごとに外国人目線で受入環境で重視する整備項目を調査
- 対象は、「せとうち・海の道」エリアに多く来訪している4か国(中国・台湾・韓国・アメリカ合衆国)の訪日経験のある外国人男女
- 年代は、訪日外国人旅行者の約8割*を占める20～40代を対象に実施
- サンプル数は、各国100サンプル以上、計400サンプル以上を取得

- 調査対象者が「整備が必要である」と回答した割合を各項目ごとに集計し、数値(%)で明示
- 国籍別に受入環境で重視する整備項目の傾向について施設種類ごとに取り纏め、受入環境実態調査の調査設計、検証及び受入環境整備計画(案)の作成に活用

- 広域観光周遊ルート「せとうち・海の道」における11の広域観光拠点地区(29市町)の中から2つの調査エリアを選定
徳島・鳴門・淡路島拠点
高松・直島・琴平・小豆島拠点
- 調査対象施設・施設類型の選定にあたっては、昨年度調査で調査した施設(793件)の中から46施設を抽出

- 調査対象施設における受入環境の整備状況について、ウェブアンケート調査での項目も踏まえて、各施設が整備・対応していることが望ましい項目に沿って、実態調査を実施(46施設)
- 日本人調査員により実施

- 各施設の調査結果を外国人旅行者が重視する整備項目と照合し、実際の整備状況とのかい離を検証
- 2020年に向けた各調査対象施設の受入環境整備の具体的な計画(案)を各施設の管理者と協議のうえ、短期・中長期の時間軸と優先順位を考慮し作成

- 各調査結果を踏まえて、「せとうち・海の道」エリアの観光関連事業者が受入環境整備に取り組む上での参考となるよう、施設種類ごとに基本的な考え方や課題に対する打ち手について取り纏めを実施
- ベンチマークとなる事例や受入環境整備に係る行政の支援策等についても参考情報として整理し紹介

実態調査概要(1/3)

調査エリア

- 「せとうち・海の道」エリアにおける11の広域観光拠点地区29市町の中から、2つの広域拠点地区10市町を選定
 - 徳島・鳴門・淡路島・・・徳島県徳島市・鳴門市、兵庫県淡路市・洲本市・南あわじ市
 - 高松・直島・琴平・小豆島・・・香川県高松市・直島町・琴平町・小豆島町・土庄町
- 以下の観点をもとに上記拠点を選定
 - 「せとうち・海の道」エリアへの入域経路として外国人利用者数の多い関西国際空港に至近の拠点
 - 訪日外国人延べ宿泊者数の前年度比伸び率の高い拠点
 - 昨年度調査への協力、取組意欲の高い市町

調査の進め方

- 日本人調査員により実施
- 各調査対象施設に対して、調査協力依頼に関する文書を事前に郵送
- 訪問前に調査員から各調査対象施設の管理者にアポイントの電話連絡を行ってから施設に訪問
- 訪問時は調査員から本調査事業の概要について説明したのち、調査項目を中心に、外国人旅行者受入に向けた現在の対応および今後の整備検討事項、課題等についてヒアリングを実施するとともに、受入環境整備計画(案)作成の趣旨および協力依頼を実施

調査施設

- 上記エリアのうち、昨年度調査を参考に、公共交通機関(空港、鉄道駅、バス、フェリー、レンタサイクル、レンタカー等二次交通機関を含む)、観光案内所、観光施設、宿泊施設の施設類型ごとに調査数を定め、本調査の受入意向を確認した上で、調査対象施設を決定
- 調査施設の一覧は資料編を参照

調査件数

- 46施設

調査日程

- 平成30年1月10日～平成30年1月26日

実態調査概要(2/3)

施設種類別 調査件数

■ 公共交通機関 20件

- 空港 2件
- 鉄道駅 5件
- 港湾 3件
- バス 4件
- フェリー 4件
- レンタサイクル 1件
- レンタカー 1件

■ 観光案内所 6件

■ 観光施設 13件

■ 宿泊施設 7件

- ホテル 4件
- 旅館 2件
- ゲストハウス 1件

拠点別・ 市町別 調査件数

■ 徳島・鳴門・淡路島拠点 22件

- 徳島県徳島市 4件
- 徳島県鳴門市 8件
- 兵庫県淡路市 3件
- 兵庫県洲本市 4件
- 兵庫県南あわじ市 3件

■ 高松・直島・琴平・小豆島拠点 24件

- 香川県高松市 12件
- 香川県直島町 1件
- 香川県琴平町 3件
- 香川県小豆島町 3件
- 香川県土庄町 5件

実態調査概要(3/3)

調査項目
(詳細は
資料編
参照)

■ 共通

- 外国人利用者の利用実態
- 外国人旅行者から問合せの多い内容、要望
- 外国人旅行者受入に対する課題
- 外国人旅行者受入に向けた現在の対応、今後の整備検討事項

■ 公共交通機関

- 多言語対応
構内案内図表記 / 行き先表記 / 乗車運賃の支払方法表記 / 車内アナウンス / 職員対応 / 研修有無 / (レンタカー)ナビゲーションシステム
- 観光情報の提供
主要観光施設・公共交通機関のパンフレット設置
- 通信環境
Wi-Fi対応
- 精算・決済環境
クレジットカード決済対応
(空港)外貨両替対応

■ 観光案内所

- 多言語対応
職員対応 / 研修有無
- 観光情報の提供
ウェブサイトでの情報発信 / 主要ガイドへの掲載 / 主要観光施設・公共交通機関のパンフレット設置 / 疫病・災害時情報
- 通信環境
Wi-Fi対応 / インターネット利用可能な端末設置

■ 観光施設

- 多言語対応
誘導表示 / 展示品説明表記 / 音声ガイド対応 / トイレ利用方法表記 / 職員対応 / 研修有無
- 観光情報の提供
ウェブサイトでの情報発信 / パンフレットの設置 / 主要ガイドへの掲載 / 疫病・災害時情報
- 通信環境
Wi-Fi対応
- 精算・決済環境
クレジットカード決済対応

■ 宿泊施設

- 多言語対応
電話・FAX・インターネット・メールでの予約受付 / 誘導表示 / トイレ利用方法表記 / 職員対応 / 研修有無
- 観光情報の提供
主要ガイドへの掲載 / 疫病・災害時情報
- 通信環境
Wi-Fi対応 / インターネット利用可能な端末設置
- 精算・決済環境
クレジットカード決済対応 / 外貨両替対応
- その他
チェックイン前の荷物預かり

(参考) 調査エリア選定の考え方 – 徳島・鳴門・淡路島拠点

- ✓ 瀬戸内7県を周遊した外国人観光客の流入経路は、羽田空港に次いで、関西国際空港の利用者数が多く、関西国際空港に至近のエリアとして徳島・鳴門・淡路島拠点を選定

瀬戸内7県を周遊した外国人観光客の利用空港(平成28年1月～平成28年12月末)

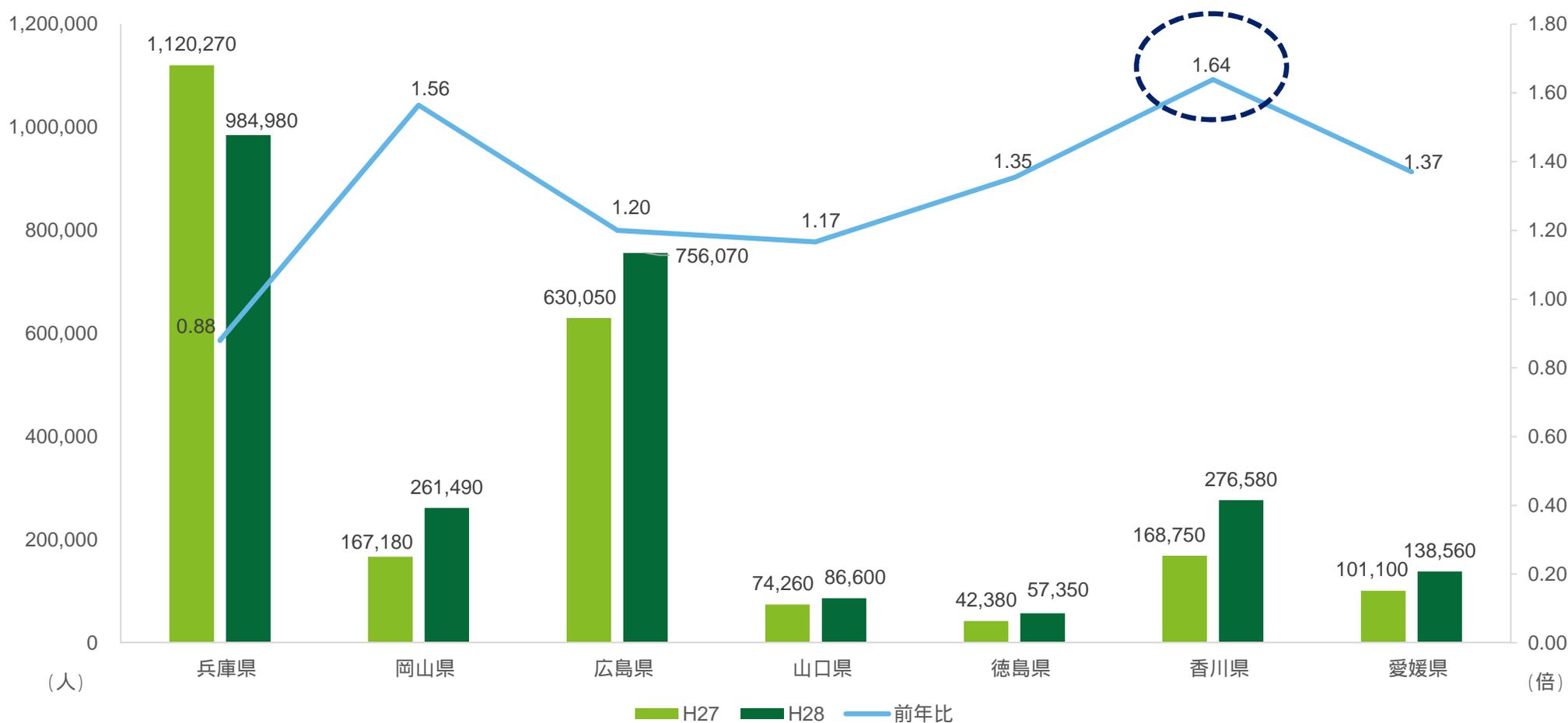
Rank	空港	人数(人)	構成比
1	羽田空港	8,957	25.3%
2	関西国際空港	6,295	17.8%
3	成田空港	3,284	9.3%
4	福岡空港	2,425	6.8%
5	新千歳空港	2,406	6.8%
6	那覇空港	1,890	5.3%
7	中部国際空港	1,359	3.8%
8	松山空港	943	2.7%
9	高松空港	828	2.3%
10	岡山空港	827	2.3%
11	茨城空港	804	2.3%
12	鹿児島空港	658	1.9%
13	仙台空港	646	1.8%
14	熊本空港	495	1.4%
15	北九州空港	369	1.0%
16	山口宇部空港	361	1.0%
17	宮崎空港	359	1.0%
18	大分空港	312	0.9%
19	石垣空港	274	0.8%
20	小松空港	244	0.7%

Rank	空港	人数(人)	構成比
21	函館空港	234	0.7%
22	広島空港	219	0.6%
23	新潟空港	206	0.6%
24	青森空港	201	0.6%
25	米子空港	170	0.5%
26	長崎空港	170	0.5%
27	富士山静岡	166	0.5%
28	横田空港	107	0.3%
29	富山空港	82	0.2%
30	福島空港	74	0.2%
31	旭川空港	66	0.2%
32	佐賀空港	17	0.0%
33	嘉手納空港	13	0.0%
合計		33,736	100.0%

(参考) 調査エリア選定の考え方 – 高松・直島・琴平・小豆島拠点

- ✓ 瀬戸内7県のうち、平成28年度の外国人延べ宿泊者数の前年度比伸び率が最も高い香川県を含む高松・直島・琴平・小豆島拠点を選定

瀬戸内7県の外国人延べ宿泊者数推移(平成27・28年度)



I. 本調査の趣旨

II. 訪日外国人旅行者受入環境に係る調査

) 受入環境実態調査

a) ウェブアンケート調査

b) 実態調査

) 調査結果の検証及び受入環境整備計画(案)

) 考察及び受入環境向上に向けた提言

本調査の全体像(再掲)

受入環境実態調査

調査結果の検証及び 受入環境整備計画 (案)の作成^{*2}

考察及び受入環境向 上に向けた提言

a

訪日経験のある外国人に対する
ウェブアンケート調査

b

受入環境の整備状況に
関する調査員による実態調査

ウェブアンケート調査
の実施

外国人旅行者が重視
する整備項目の分析

調査対象エリア・
施設の選定

受入環境実態調査
の実施

検証及び
受入環境整備計画
(案)の作成

考察及び提言

- 公共交通機関、観光案内所、観光施設、宿泊施設の施設種類ごとに外国人目線で受入環境で重視する整備項目を調査
- 対象は、「せとうち・海の道」エリアに多く来訪している4か国(中国・台湾・韓国・アメリカ合衆国)の訪日経験のある外国人男女
- 年代は、訪日外国人旅行者の約8割^{*1}を占める20～40代を対象に実施
- サンプル数は、各国100サンプル以上、計400サンプル以上を取得

- 調査対象者が「整備が必要である」と回答した割合を各項目ごとに集計し、数値(%)で明示
- 国籍別に受入環境で重視する整備項目の傾向について施設種類ごとに取り纏め、受入環境実態調査の調査設計、検証及び受入環境整備計画(案)の作成に活用

- 広域観光周遊ルート「せとうち・海の道」における11の広域観光拠点地区(29市町)の中から2つの調査エリアを選定
徳島・鳴門・淡路島拠点
高松・直島・琴平・小豆島拠点
- 調査対象施設・施設類型の選定にあたっては、昨年度調査で調査した施設(793件)の中から46施設を抽出

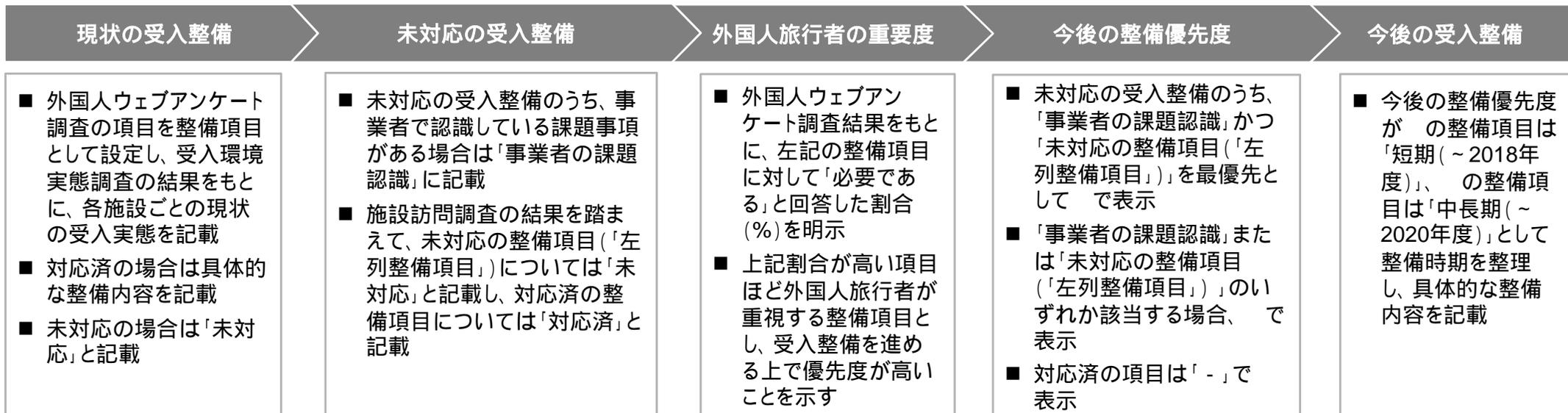
- 調査対象施設における受入環境の整備状況について、ウェブアンケート調査での項目も踏まえて、各施設が整備・対応していることが望ましい項目に沿って、実態調査を実施(46施設)
- 日本人調査員により実施

- 各施設の調査結果を外国人旅行者が重視する整備項目と照合し、実際の整備状況とのかい離を検証
- 2020年に向けた各調査対象施設の受入環境整備の具体的な計画(案)を各施設の管理者と協議のうえ、短期・中長期の時間軸と優先順位を考慮し作成

- 各調査結果を踏まえて、「せとうち・海の道」エリアの観光関連事業者が受入環境整備に取り組む上での参考となるよう、施設種類ごとに基本的な考え方や課題に対する打ち手について取り纏めを実施
- ベンチマークとなる事例や受入環境整備に係る行政の支援策等についても参考情報として整理し紹介

*1. 観光庁「訪日外国人の消費動向 平成28年年次報告書」より

受入環境整備計画(案)*の考え方



整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度	今後の受入整備(時期)
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	未対応	課題事項あり	未対応	XX %	XX %	XX %	XX %		短期 (～2018年度)
観光情報の提供		課題事項なし		XX %	XX %	XX %	XX %		
通信環境	対応済	課題事項あり	対応済	XX %	XX %	XX %	XX %		中長期 (～2020年度)
精算・決済環境		課題事項なし		XX %	XX %	XX %	XX %		
その他				XX %	XX %	XX %	XX %	-	

*: 受入環境整備計画(案)は、本事業における外国人ウェブアンケート調査および受入環境実態調査をもとに今後の整備促進に向けた提言として策定しているものであり、各事業者での実際の整備計画と必ずしも一致するものではない

1. 公共交通機関

2. 観光案内所

3. 観光施設

4. 宿泊施設

受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 高松空港(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	構内案内図(フロアマップ)の多言語表記	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語表記	-	対応済	54.4%	49.1%	61.7%	64.0%	-
	行き先の案内表示の多言語表記	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語表記	-	対応済	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%	-
	トイレの利用方法の多言語表記	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語・ピクトグラムでの表記	-	対応済	34.2%	28.6%	29.9%	46.8%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 各到着国際便の言語に合わせた対応可能な職員の配置	-	対応済	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%	-
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	・ 観光協会等主催の外部研修への参加	-	対応済	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%	-
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	・ パンフレットの設置(英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語) ・ 観光情報案内端末の設置	・ SNSも活用した空港からの観光情報のPR強化	対応済	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	-
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	・ パンフレットの設置(英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語) ・ リムジンバス券売機での路線図(英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語)の掲示	-	対応済	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備済み(KAGAWA Wi-Fi/Airport Free/kotoden Free Wi-Fi)	・ SIMカードの販売体制(販売機は採算見合わず導入断念)	対応済	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ 売店でのクレジットカード対応	-	対応済	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	-
	空港での両替所の設置	・ 外貨両替機の設置(外貨から日本円は13通貨取扱/日本円から外貨は4通貨取扱)(英語・中国語・韓国語表示対応)	-	対応済	64.0%	47.3%	48.6%	64.0%	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案) 公共交通機関 – 高松空港(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者



受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 徳島阿波おどり空港(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	構内案内図(フロアマップ)の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> 構内フロアマップの英語表記 誘導表示サインの英語・中国語・韓国語表記 	-	対応済	54.4%	49.1%	61.7%	64.0%	-
	行き先の案内表示の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> 航空便の行き先の英語・中国語・韓国語表記 	-	対応済	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%	-
	トイレの利用方法の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> 附属設備の使用方法の英語表記 	-	対応済	34.2%	28.6%	29.9%	46.8%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> 観光案内所での英語対応職員の常駐 タブレットでの翻訳アプリ、多言語コールセンター(県事業)の活用 使用頻度の多い定型フレーズ等のシート作成(英語・中国語) 	-	対応済	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%	-
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	未対応	<ul style="list-style-type: none"> 職員の言語レベルの向上に向けた社内での英会話研修等への着手 	<ul style="list-style-type: none"> 研修等の未実施 	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%	-
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> 主要観光地のパンフレット(英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語)の設置 	-	対応済	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	-
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> リムジンバス券売機での路線図(英語)の掲示 	-	対応済	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi整備済み(Free-Spot-Tokushima-Airport/回線が遅かったため2018年1月改良) 	-	対応済	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	<ul style="list-style-type: none"> 売店でのクレジットカード対応 	-	対応済	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	-
	空港での両替所の設置	未対応	<ul style="list-style-type: none"> 外貨の電子マネー変換端末機の導入(提供事業者と不通になり中断) 	<ul style="list-style-type: none"> 外貨両替への未対応 	64.0%	47.3%	48.6%	64.0%	-
その他	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 多言語表記の充実化 	-	-	-	-	-	-
	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 手荷物預かり要望への対応(リスク管理・スペース確保の観点で検討中断) 	-	-	-	-	-	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

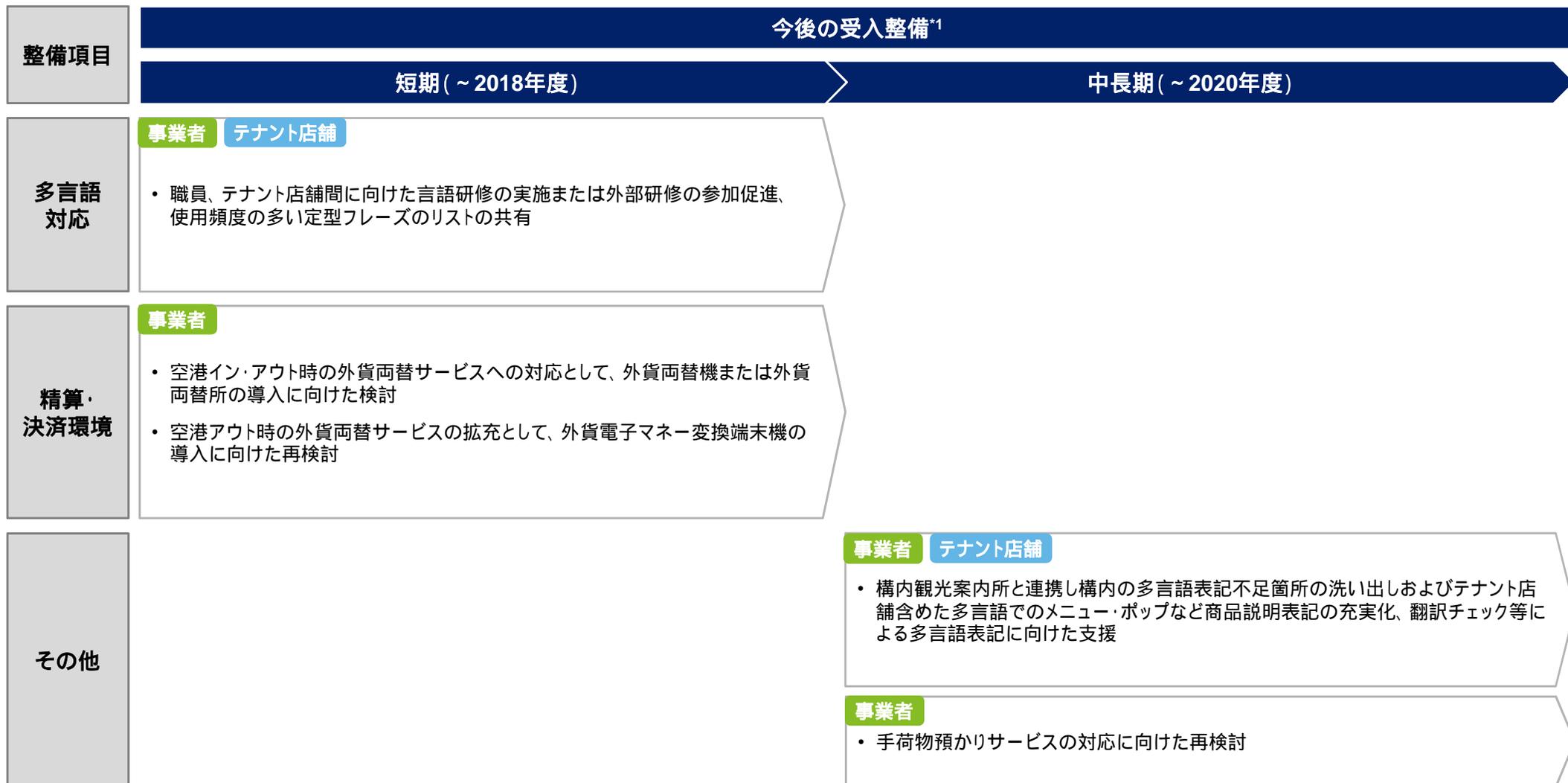
受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 徳島阿波おどり空港(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者



受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 高松駅・琴平駅・徳島駅・鳴門駅(四国旅客鉄道)(1/3)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	構内案内図(フロアマップ)の多言語表記	【高松駅・琴平駅・徳島駅・鳴門駅】 英語・ピクトグラム表記	-	対応済	54.4%	49.1%	61.7%	64.0%	-
	行き先の案内表示の多言語表記	【高松駅・琴平駅・徳島駅・鳴門駅】 英語表記、ナンバリング表示	-	対応済	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%	-
	乗車運賃の支払方法の多言語表記	【高松駅・琴平駅・徳島駅・鳴門駅】 切符券売機の英語表示	-	対応済	57.9%	59.8%	68.2%	64.0%	-
	車内アナウンスの多言語対応	・ 特急列車のみ英語アナウンスに対応	-	・ 普通列車での多言語アナウンス	47.4%	42.0%	40.2%	53.2%	
	トイレの利用方法の多言語表記	【高松駅・琴平駅・徳島駅・鳴門駅】 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語・ピクトグラム表記	【本社】各駅のトイレ洋式化整備の拡充への検討	対応済	34.2%	28.6%	29.9%	46.8%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	【本社】問合せの多い内容の多言語定型文リスト作成・各駅への配布、言語翻訳への対応 【高松駅・琴平駅・徳島駅】通訳コールセンターアプリ(県事業/9言語対応)含めたタブレットの設置 【高松駅】駅職員で対応できない言語やトラブル時は構内観光案内所に対応	【本社】主要駅での英語以外の言語対応可能な職員の配置の拡充への検討 【高松駅】窓口混雑回避のため外国人専用窓口設置への検討	対応済	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%	
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	【本社】サービス研修内で英語での接客カリキュラムの実施 【高松駅・徳島駅】英語研修・勉強会の実施	-	対応済	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 高松駅・琴平駅・徳島駅・鳴門駅(四国旅客鉄道)(2/3)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	【高松駅】構内観光案内観光所で設置 【鳴門駅】英語・中国語・韓国語パンフレット設置、市の観光案内所併設予定 【琴平駅・徳島駅】日本語のみ設置	-	・ 琴平駅・徳島駅での多言語パンフレットの常設	57.0 %	53.6 %	57.9 %	59.5 %	
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	【本社】ウェブサイトで英語表記・ナンバリング表示の路線マップ掲載 【高松駅・琴平駅・徳島駅】英語パンフレットの設置	-	対応済	56.1 %	54.5 %	58.9 %	63.1 %	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	【高松駅・琴平駅・徳島駅】駅構内Wi-Fi整備済み 【鳴門駅】未対応	【本社】Wi-Fi整備の拡充への検討	・ 車内Wi-Fi未整備(トンネルが多いため整備の必要性は要検討)	67.5 %	78.6 %	75.7 %	67.6 %	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	【高松駅・琴平駅・徳島駅・鳴門駅】みどりの窓口でクレジットカード使用可能	-	対応済	61.4 %	73.2 %	80.4 %	68.5 %	-
その他	-	【本社】バス・フェリー等の交通事業者と連携したALL SHIKOKU Rail Passの利用エリアの拡充(H30.3月より)	-	-	-	-	-	-	-
	-	【本社】観光列車の誘客に向けて、英語・中国語(繁体字)表記の事前予約ウェブページの整備(H30.2月より)	-	-	-	-	-	-	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 高松駅・琴平駅・徳島駅・鳴門駅(四国旅客鉄道)(3/3)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の利便性の向上として、普通列車での乗降時の停車駅案内や列車の緊急停止等トラブル時の英語でのアナウンス整備に対する検討 言語対応レベル・サービスの向上に向けて、外国人利用者の多い主要駅での英語以外の言語対応可能な職員の配置に向けた語学研修、外国人職員の採用に対する検討 特に外国人利用者の多い高松駅において、窓口の混雑回避のため言語対応可能な職員を配置した外国人専用窓口の設置に向けた検討 <p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の利便性の向上に向けて、行政のインバウンド対応への補助金活用含めたトイレの洋式化整備の促進およびトイレの利用方法など習慣等の違いに関する多言語での説明表記類の拡充に対する検討 <p>事業者 観光協会</p> <ul style="list-style-type: none"> 駅を利用する外国人旅行者に向けた観光情報案内に向けて、観光協会からの多言語パンフレット類の定期的な取り寄せを含めて琴平駅・徳島駅など主要駅での多言語パンフレット類の常設に向けた検討
観光情報の提供		
通信環境	<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の利便性の向上として、駅や車内のWi-Fi環境の整備に向けて行政のインバウンド対応への補助金活用含めた整備促進に対する検討 	

受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 琴電琴平駅(高松琴平電気鉄道)(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	構内案内図(フロアマップ)の多言語表記	・ 英語表記	-	対応済	54.4%	49.1%	61.7%	64.0%	-
	行き先の案内表示の多言語表記	・ 英語表記、ナンバリング表示	-	対応済	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%	-
	乗車運賃の支払方法の多言語表記	未対応	・ 多言語タッチパネル切符券売機を試験導入予定	対応済	57.9%	59.8%	68.2%	64.0%	
	車内アナウンスの多言語対応	・ 乗務員の独学で英語でのマイクアナウンスをしているケースはある	-	・ 一部未対応	47.4%	42.0%	40.2%	53.2%	
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	-	・ 説明表記なし	34.2%	28.6%	29.9%	46.8%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 駅にタブレット設置、翻訳アプリ(VoiceTra)・通訳オペレーターアプリ(月額制/10か国語以上)の活用 ・ 英語定型文の指差しシートの作成 ・ インバウンド利用の多い駅への英語対応可能なスタッフの人事配置	・ 列車の緊急停止などトラブル時の多言語での状況説明が課題	対応済	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%	
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	・ タブレット・指差しシートの使い方、情報共有のための社内研修の実施(年2回)	-	対応済	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%	-
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語版のことでんガイドブックの設置 ・ 主要観光地パンフレットの設置	-	対応済	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	-
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置		-	対応済	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ 駅構内Wi-Fi整備済み(KAGAWA Wi-Fi)	・ 車内のWi-Fi環境の問合せは多く行政の補助金等次第で整備検討	・ 車内Wi-Fi未整備	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ 電子マネー決済対応として交通系ICカードの利用開始(補助金整備)	-	・ クレジットカード決済未対応	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

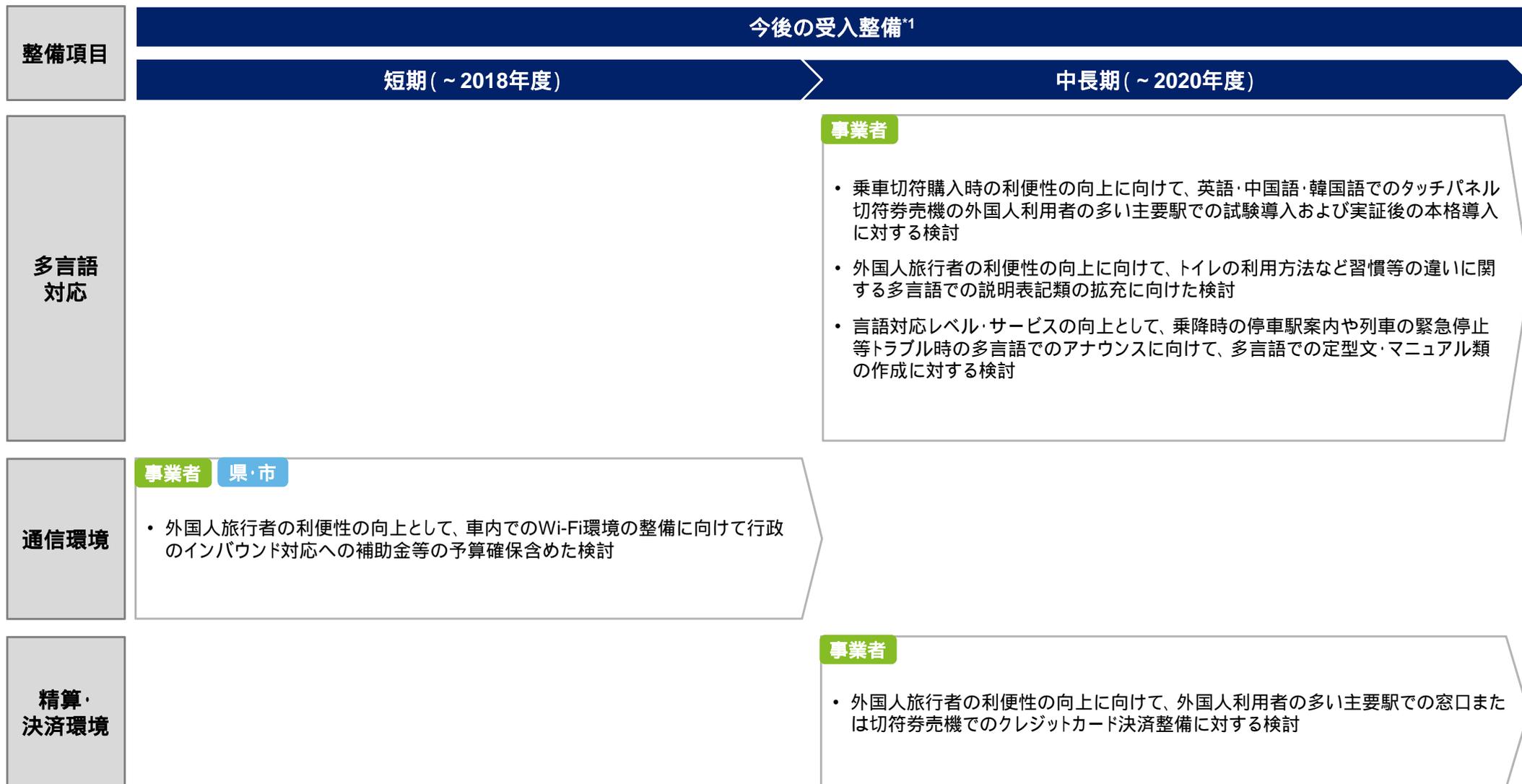
*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案) 公共交通機関 – 琴電琴平駅(高松琴平電気鉄道)(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者



受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – ことでんバス(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	構内案内図(フロアマップ)の多言語表記	・バス乗り場への多言語での案内表記	・駅前高速バス乗り場への分かりやすい誘導表示	対応済	54.4%	49.1%	61.7%	64.0%	
	行き先の案内表示の多言語表記	・主要バス停の多言語表記	-	対応済	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%	-
	乗車運賃の支払方法の多言語表記	・空港リムジンバス、路線バス内での乗車方法の掲示(英語・中国語・韓国語)(路線バスはH30.4月より運用開始)	-	対応済	57.9%	59.8%	68.2%	64.0%	-
	車内アナウンスの多言語対応	・空港リムジンバスでの多言語での車内アナウンス	-	対応済	47.4%	42.0%	40.2%	53.2%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置	・空港・駅券売機、路線バス車内でのタブレット設置、翻訳アプリ(VoiceTra)の活用 ・県国際課での翻訳サービスの活用 ・翻訳アプリで聞き取りやすいよう単語・短文で話してもらうための多言語リスト(H30.4月より運用開始)	-	対応済	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%	-
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	・安全・サービス面関連の社内研修の実施 ・観光協会等主催の外部研修への参加	-	対応済	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%	-
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	・空港・バスターミナルでのパンフレット(英語・中国語・韓国語)の設置	-	対応済	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	-
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	・情報更新の手間から紙媒体での路線図マップの代わりにタブレットで情報提供(英語・中国語・韓国語)	-	対応済	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・バス車内での自社Wi-Fi整備済み	・中国向けWeChatWi-Fiの実証実験中(利用率検証し導入検討)	対応済	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・日本円、電子マネーのみ使用可 ・車内精算時に日本円が無い場合は外貨で受取り	-	・クレジットカード決済未対応	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	
その他	-	-	・バス内での荷物の取り間違え、忘れ物等の問合せへのスムーズな対応	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – ことでんバス(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 駅前高速バス乗り場への分かりやすい誘導表示に向けた周辺案内看板等の整備の検討
通信環境		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 中国向けWeChatWi-Fiの実証実験による利用率を検証 上記検証により利用率の高い場合、導入に向けた整備、周知を実施
精算・決済環境		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の利用の多い空港券売機等でのクレジットカード決済導入に向けた検討
その他		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> バス内での荷物の取り間違い、忘れ物等、トラブル時の問合せに対する言語対応可能な職員の配置、体制の確保 トラブル時の多言語対応マニュアル等の整備

受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 小豆島オリーブバス(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	行き先の案内表示の多言語表記	・ 主要停留所の時刻表、バス停表記へのナンバリング	・ 車内での主要停留所の英語表記を検討中	対応済	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%	
	乗車運賃の支払方法の多言語表記	・ 乗車方法、マナー説明表記の掲示(英語・中国語)	・ 車内掲示から遠くに座っている人への周知	対応済	57.9%	59.8%	68.2%	64.0%	
	車内アナウンスの多言語対応	未対応	・ 英語アナウンスの導入(走行区間が短くアナウンスの尺の確保が課題)	対応済	47.4%	42.0%	40.2%	53.2%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 運転手の片言英語、ジェスチャーで対応	・ 運転手の負担軽減のための多言語表記の充実化(車内飲食禁止・目的地表示など) ・ 乗車マナー、指差し会話集など含めたパンフレット作成検討中(英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語)	・ 運転手の多言語対応	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%	
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	未対応	-	・ 研修等未実施	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%	
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	・ 多言語マップ(観光協会作成)を設置	-	対応済	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	-
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	・ 多言語マップ(観光協会作成)、時刻表を設置	-	対応済	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	未対応	-	・ Wi-Fi未整備	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ 日本円のみ	-	・ クレジットカード決済未対応	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

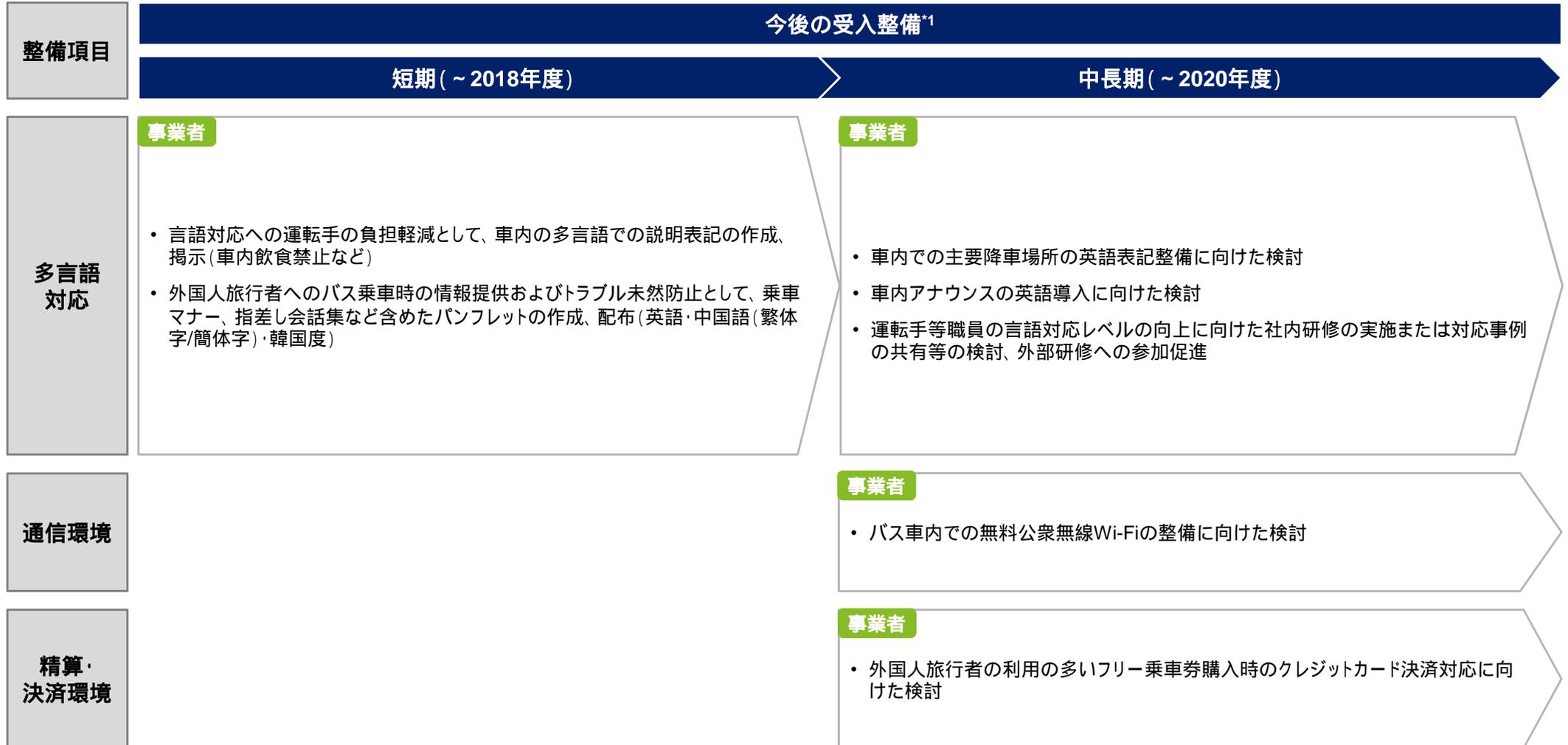
受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 小豆島オーリーブバス(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者



受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 洲本バスセンター切符売場(淡路交通)(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	構内案内図(フロアマップ)の多言語表記	・一部英語表記	-	・一部日本語表記のみ	54.4%	49.1%	61.7%	64.0%	
	行き先の案内表示の多言語表記	・モニター画面での行き先の英語表示	-	対応済	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%	-
	乗車運賃の支払方法の多言語表記	・切符券売機は日本語表示 ・困っている外国人利用者には職員が購入方法を説明		対応済	57.9%	59.8%	68.2%	64.0%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置	・片言英語、ジェスチャー、スマホの翻訳アプリ等で対応 ・問合せの多い内容、単語の多言語リストを作成 ・窓口で対応できない場合は施設内の観光案内所で対応	・翻訳アプリ等が活用できるタブレットの窓口への設置	対応済	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%	
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	未対応	-	・研修等未実施	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%	
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	・施設内の観光案内所で対応	-	対応済	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	-
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	・施設内の観光案内所で対応	-	対応済	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・施設内は観光協会によりWi-Fi整備済み		対応済	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	未対応	・利用者からの要望もあり 本社に要請済み(隣接の他バス事業者は窓口でクレジットカード決済可能)	・クレジットカード決済未対応	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

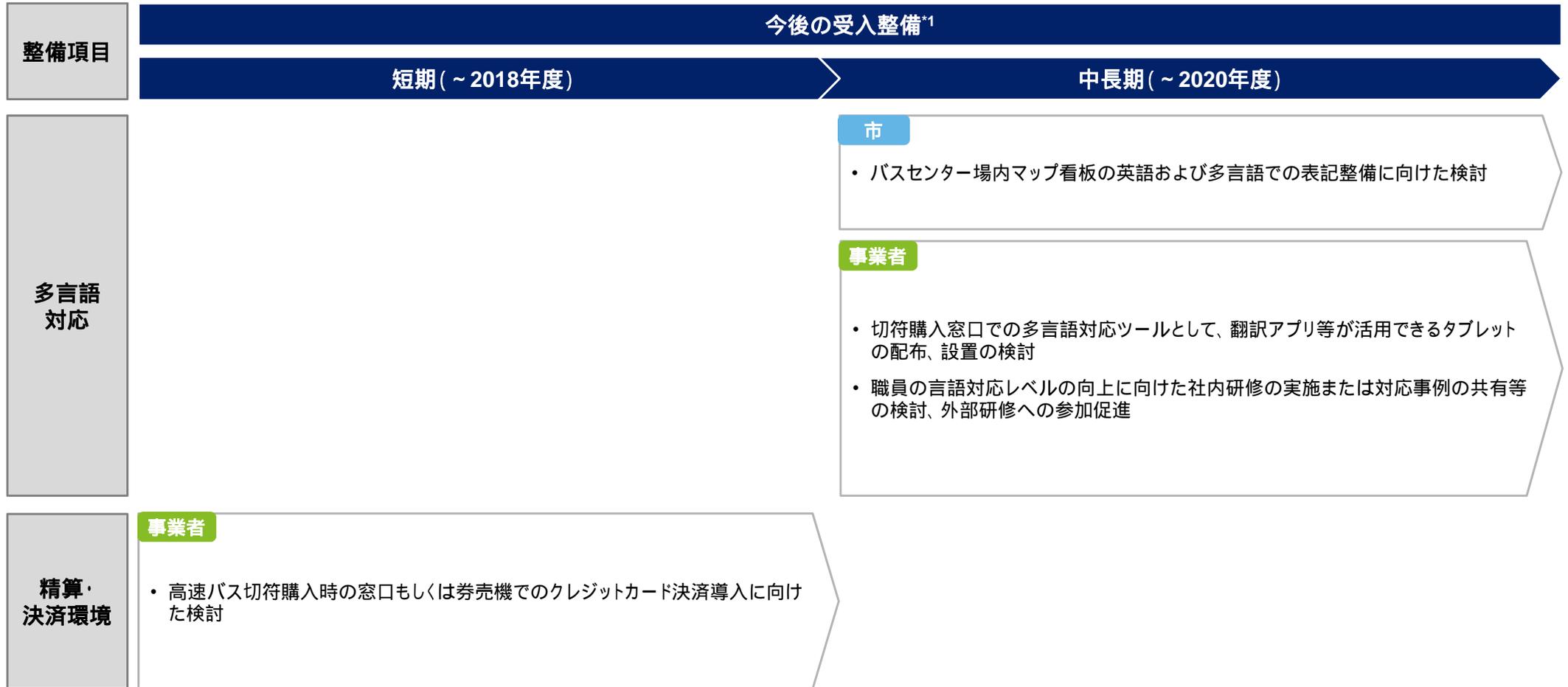
受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 洲本バスセンター切符売場(淡路交通)(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者



受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 徳島バス(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	行き先の案内表示の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の多い停留所での路線図の英語・中国語・韓国語表記(市助成金を活用) 主要路線の停留所へのナンバリング 	<ul style="list-style-type: none"> 車内での降車場所の表示は日本語のみ 	対応済	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%	
	乗車運賃の支払方法の多言語表記	未対応	-	<ul style="list-style-type: none"> 運賃支払方法の多言語表記 	57.9%	59.8%	68.2%	64.0%	
	車内アナウンスの多言語対応	<ul style="list-style-type: none"> 一部区間で他事業者からの要請を受けて事業者PRを兼ねた中国語アナウンスを導入 	<ul style="list-style-type: none"> 全区間での多言語アナウンス導入は費用面で不可 	対応済	47.4%	42.0%	40.2%	53.2%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> 運転手の片言英語、ジェスチャーで対応 電話切符購入窓口での問合せの多い単語の多言語リストを作成 	-	<ul style="list-style-type: none"> 運転手の多言語対応 	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%	
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	未対応	-	<ul style="list-style-type: none"> 研修等未実施 	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%	
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> 観光事業者から持ち込まれたパンフレットを設置(ほぼ日本語版) 	<ul style="list-style-type: none"> 多言語版パンフレットの不足 	対応済	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトに路線図マップ掲載(Google Map活用) 	-	対応済	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> 高速バス車内はWi-Fi整備済み(一部除く) 路線バス車内は未整備 	-	<ul style="list-style-type: none"> 路線バスでのWi-Fi未整備 	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	<ul style="list-style-type: none"> 高速バス切符購入は直営所窓口でクレジットカード決済可能(一部除く) 	-	対応済	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案) 公共交通機関 – 徳島バス(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者



受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – ジャンボフェリー(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	行き先の案内表示の多言語表記	・ 切符販売窓口での英語表記	-	対応済	64.0 %	50.9 %	60.7 %	73.0 %	-
	乗車運賃の支払方法の多言語表記	・ ウェブサイトで予約受付対応(支払は窓口) ・ ウェブサイトに乗船ガイドを英語・中国語で掲載	・ ウェブ予約システムの多言語化(システムトラブルにより中止)	対応済	57.9 %	59.8 %	68.2 %	64.0 %	
	車内アナウンスの多言語対応	未対応	-	・ 船内アナウンスの多言語化	47.4 %	42.0 %	40.2 %	53.2 %	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 翻訳アプリ、月額制コールセンターサービス(Smile Call/英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語)が利用可能なタブレットを港窓口、船内売店に設置	-	対応済	43.0 %	33.0 %	30.8 %	61.3 %	-
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	・ 研修では対応が間に合わないため言語対応レベルの向上のため上記タブレットを活用	-	対応済	49.1 %	44.6 %	47.7 %	53.2 %	-
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	・ フェリー乗り場に設置	・ デジタルサイネージを船内に搭載予定(市の依頼)	対応済	57.0 %	53.6 %	57.9 %	59.5 %	
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	・ 英語版パンフレット、時刻表をフェリー乗り場に設置	-	対応済	56.1 %	54.5 %	58.9 %	63.1 %	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ 自社Wi-Fi整備済み	-	対応済	67.5 %	78.6 %	75.7 %	67.6 %	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ 切符販売窓口でクレジットカード使用可能	-	対応済	61.4 %	73.2 %	80.4 %	68.5 %	-
その他	-	-	・ 利用者増加に向けて鉄道フリーパス保有者への割引サービス実施予定	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案) 公共交通機関 – ジャンボフェリー(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトでの予約システムページの多言語表記整備に向けた再検討 外国人利用者の利便性向上として船内アナウンスの多言語化に向けた検討
観光情報の提供		<p>事業者 市</p> <ul style="list-style-type: none"> 市と連携しデジタルサイネージの船内への設置 デジタルサイネージによる地域周辺の情報提供
その他		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者増加に向けた他事業者との連携として、鉄道フリーパス保有者への乗船割引サービスの実施

受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – サンポート高松フェリー乗り場切符売場(四国汽船)(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	行き先の案内表示の多言語表記	・切符売場での英語表記	-	対応済	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%	-
	乗車運賃の支払方法の多言語表記	・切符売場での英語表記	-	対応済	57.9%	59.8%	68.2%	64.0%	-
	車内アナウンスの多言語対応	・英語アナウンス対応済み	-	対応済	47.4%	42.0%	40.2%	53.2%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置	・英語が通じない外国人への対応として翻訳トランスレーターを窓口で導入 ・問合せの多い内容は多言語で定型文シートを作成 ・英語・中国語・韓国語での船内表示	-	対応済	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%	-
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	・外部セミナー等への参加	-	対応済	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%	-
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	・ターミナル内にタッチパネル観光情報端末未設置(市運営)	・窓口で観光情報について聞かれるが対応に限度がある	対応済	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	-
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	・ターミナル内にタッチパネル観光情報端末未設置(市運営) ・英語版時刻表の配布	-	対応済	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ターミナル内、船内共にWi-Fi整備済み(KAGAWA Wi-Fi/県補助金活用)	・船内は移動体用のポケットWi-Fiのため容量制限あり回線が遅い	対応済	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	未対応	-	・クレジットカード未対応(利用者増加に繋がるか要検討)	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	-
その他	-	-	・ウェブサイトの中国語版は費用、翻訳チェックが難しいため未着手	-	-	-	-	-	-
	-	-	・ターミナルが県施設のため誘導表示等の掲示物への制限がある	-	-	-	-	-	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案) 公共交通機関 – サンポート高松フェリー乗り場切符売場(四国汽船)(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
観光情報の提供		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 旅行者に対する観光情報の提供として、ターミナル内のタッチパネル観光情報端末(市運営)の活用に向けた旅行者への幅広い周知
通信環境		<p>事業者 県</p> <ul style="list-style-type: none"> KAGAWA Wi-Fiの移動体用ポケットWi-Fiの回線容量またはシステム改良に対する整備要否含めた検討
精算・決済環境		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の利便性の向上として、クレジットカード決済に対する整備要否含めた検討
その他		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトの英語版に加えて、中国語版への対応に向けた行政のインバウンド整備への補助金等を活用した整備の検討 県国際課の翻訳サービスの活用
		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> フェリー乗り場、ターミナルへの分かりやすい誘導表示に向けた周辺案内看板等の整備の検討

受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 土庄港ターミナル切符売場(小豆島フェリー)(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	構内案内図(フロアマップ)の多言語表記	・ 英語表記	-	対応済	54.4%	49.1%	61.7%	64.0%	-
	行き先の案内表示の多言語表記	・ 一部切符券売機での英語表記	-	・ 一部日本語表記のみ	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%	
	乗車運賃の支払方法の多言語表記	未対応	・ 切符購入方法の多言語での説明シートの作成	・ 運賃支払方法の多言語表記	57.9%	59.8%	68.2%	64.0%	
	車内アナウンスの多言語対応	・ 英語アナウンス対応済み	-	対応済	47.4%	42.0%	40.2%	53.2%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 片言英語、スマホでの翻訳画面で対応	・ 窓口でのスムーズな言語対応のためのマニュアル整備	・ 職員の多言語対応	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%	
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	未対応	-	・ 研修等未実施	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%	
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	・ パンフレット設置 ・ ターミナル内の観光案内所で配布	-	対応済	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	-
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)対応のパンフレットを設置 ・ ターミナル内の観光案内所で配布	-	対応済	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ ターミナル内、船内で自社Wi-Fi整備済み		対応済	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ 一部観光航路のみクレジットカード使用可能	・ 生活航路でのカード導入は決済に手間時間を要するため導入せず	・ クレジットカード決済未対応	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	
その他	-	-	・ レンタカー乗船時の車検証のスムーズな確認	-	-	-	-		

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

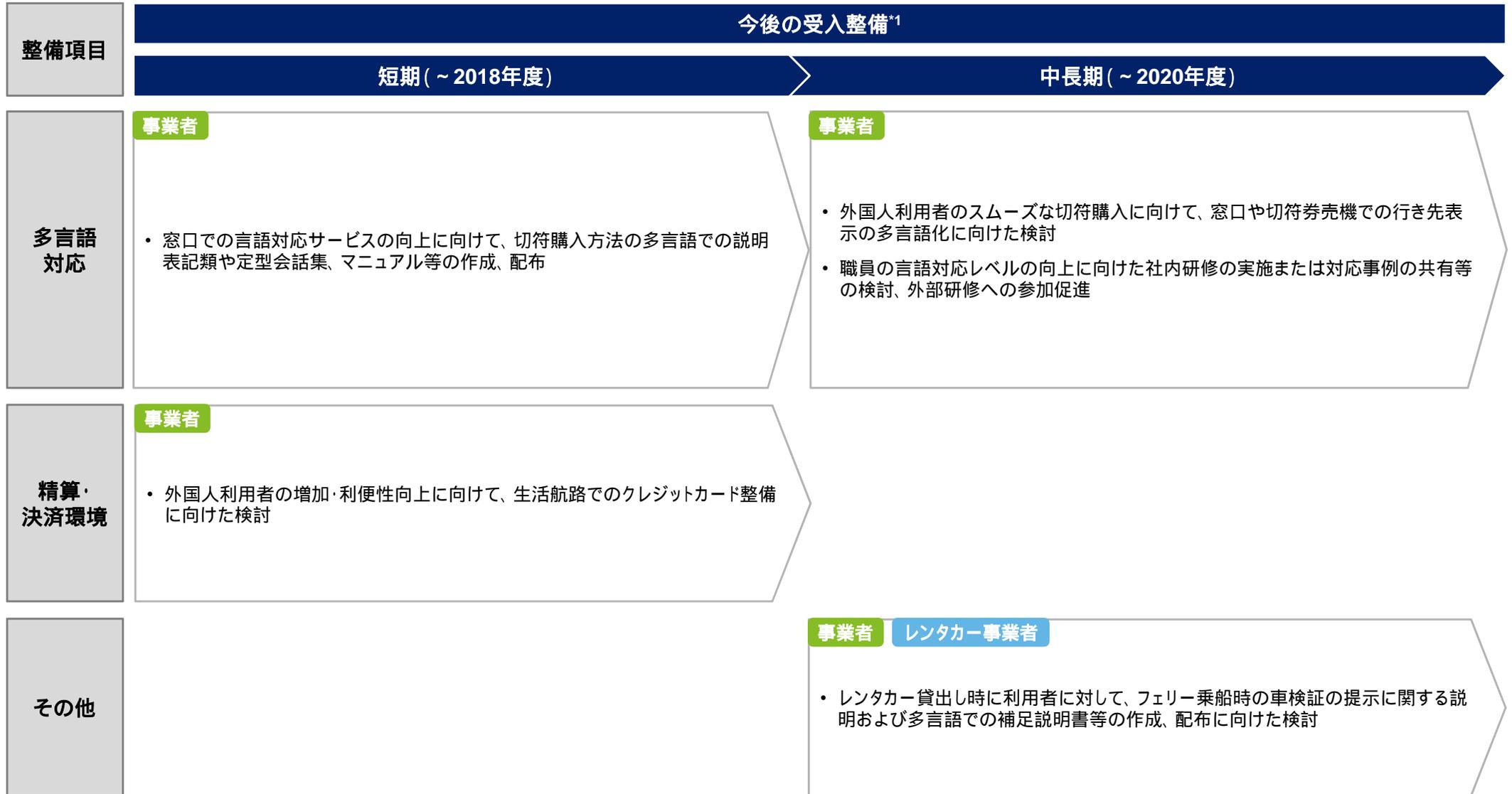
受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 土庄港ターミナル切符売場(小豆島フェリー)(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者



受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 岩屋港切符売場(淡路ジェノバライン)(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	構内案内図(フロアマップ)の多言語表記	・ 英語・中国語・韓国語での高速船乗り場誘導表示を掲示	-	・ 構内全体案内の多言語表記	54.4%	49.1%	61.7%	64.0%	
	行き先の案内表示の多言語表記	未対応	-	・ 行き先の多言語表記	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%	
	乗車運賃の支払方法の多言語表記	未対応	-	・ 運賃支払方法の多言語表記	57.9%	59.8%	68.2%	64.0%	
	車内アナウンスの多言語対応	未対応	-	・ 船内アナウンスの多言語化	47.4%	42.0%	40.2%	53.2%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 片言英語、ジェスチャーで対応	・ 多言語に翻訳できる人材の不足	・ 職員の言語対応	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%	
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	未対応	-	・ 研修等未実施	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%	
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	・ 施設内の観光案内所にパンフレット設置(日本語のみ) ・ 主要観光地へのアクセスのみ英語・中国語・韓国語で掲示	-	・ 多言語パンフレットの設置	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	・ 施設内の観光案内所にパンフレット設置(日本語のみ)	-	・ 多言語パンフレットの設置	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%	
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ 施設内、船内ともにWi-Fi未整備(明石港待合所はWi-Fi整備済み)	-	・ Wi-Fi未整備	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	未対応	-	・ クレジットカード未対応	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 岩屋港切符売場(淡路ジェノバライン)(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者



受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 高松駅前広場地下レンタサイクルポート(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	支払方法の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> 英語表記のレンタサイクル取扱説明書を作成 利用者には利用前に使用方法に関する説明ビデオ(英語テロップ付/2分間)を放映 	-	対応済	57.9%	59.8%	68.2%	64.0%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置		<ul style="list-style-type: none"> 外国人は自転車スタンドの概念が無く止め方が分からない場合がある 	対応済	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%	
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	未対応	-	<ul style="list-style-type: none"> 研修等未実施 	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%	
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	未対応	-	<ul style="list-style-type: none"> 多言語パンフレットの設置 	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> 市内レンタサイクルポートのマップを作成(英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語・仏語) 	-	対応済	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	未対応	-	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカード未対応 	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	
その他	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 受付窓口が地下のため場所が分かりにくい 	-	-	-	-	-	
	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 外国人向けレンタサイクルにGPSを装着予定(データ解析により周遊箇所の把握、資料化) 	-	-	-	-	-	
	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 外国人向けレンタサイクルPR動画の再生場所を拡大予定 	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – 高松駅前広場地下レンタサイクルポート(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者 市</p> <ul style="list-style-type: none"> 自転車に不慣れな外国人利用者の利便性向上に向けて、自転車スタンドの使用方法に関する多言語での説明シート類の作成に向けた検討 職員の言語対応レベルの向上に向けた内部研修の実施または対応事例の共有等の検討、外部研修への参加促進
観光情報の提供		<p>事業者 県・市 観光協会</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の観光地周遊促進に向けて、県・市、観光協会からの多言語版含めた周辺地域の観光パンフレット、交通マップ類の定期的な取り寄せ、設置スペースの確保に向けた検討
精算・決済環境		<p>事業者 市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の利便性の向上として、クレジットカード決済に対する整備要否含めた検討
その他		<p>事業者 市 観光協会</p> <ul style="list-style-type: none"> レンタサイクルサービスの認知度向上・利用者増加に向けて、外国人旅行者の利用の多い観光案内所等でのサイクルポートマップの設置の検討 外国人に向けたレンタサイクルサービスのPR動画の再生場所の拡大、積極的な活用に向けた検討
		<p>事業者 市</p> <ul style="list-style-type: none"> 受付窓口への分かりやすい誘導表示に向けた周辺案内看板等の整備の検討 レンタサイクルへのGPS装着によるデータ解析により、利用者の周遊の多い場所への分かりやすい案内看板の設置、多言語表記整備に向けた検討

受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – オリックスレンタカー小豆島店(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	多言語対応のナビゲーションシステムの装備	・ 英語・中国語・韓国語対応	-	対応済	38.6%	57.1%	68.2%	70.3%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> ・ タブレットの翻訳アプリで多言語での定型文(約50例文)を作成 ・ 縁石など道路運転上の注意事項の図解説明シート、実際に起きた事故事例の写真と注意説明書きを多言語表記し利用前に説明 ・ レンタカー本社で対応の保険説明書、コールセンターガイド、周辺主要観光地の名称・住所・電話番号、観光マップを言語別(英語・韓国語)にファイル化し車内に設置 	-	対応済	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%	-
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	・ 職員間で研修実施	-	対応済	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%	-
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	・ 英語版観光マップの配布	-	対応済	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	-
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	・ 英語版観光マップの配布	-	対応済	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ クレジットカード使用可能	-	対応済	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	-
その他	-	-	・ 円滑な事故処理に向けたドライブレコーダーのレンタカーへの搭載(現状は規制上不可)	-	-	-	-	-	-
	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ・ ウェブ予約システムからの代理予約 ・ 来店予定時刻からの遅参 	-	-	-	-	-	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

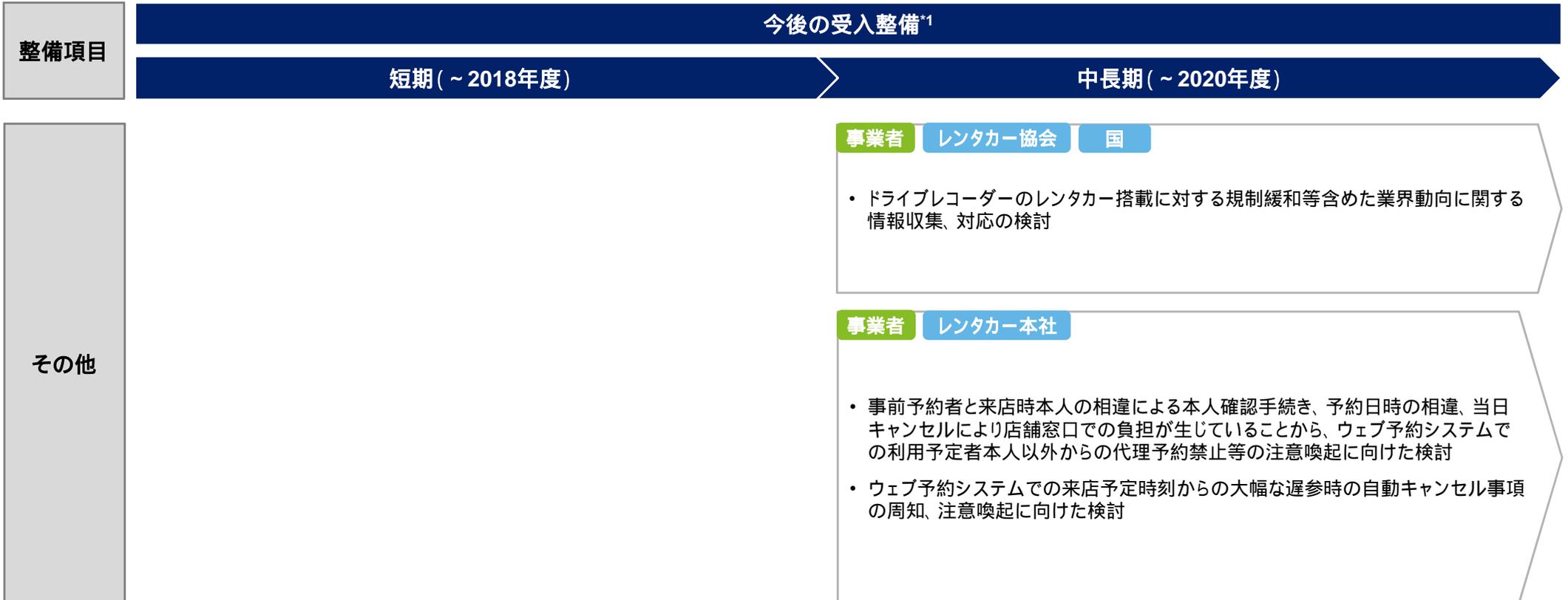
受入環境整備計画(案)

公共交通機関 – オリックスレンタカー小豆島店(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者



1. 公共交通機関

2. 観光案内所

3. 観光施設

4. 宿泊施設

受入環境整備計画(案)

観光案内所 – 香川・高松ツーリストインフォメーション(JNTO認定カテゴリー) (1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語・韓国語での常時対応 通訳電話による対応(JNTO支援策) 	<ul style="list-style-type: none"> 問合せ内容が多様化しているため対応が難しい事項のリスト化、整備の検討 	対応済	47.4%	41.1%	37.4%	67.6%	
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> 研修会等への参加(JNTO支援策) 	-	対応済	54.4%	52.7%	51.4%	65.8%	-
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新の観光情報の掲載	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語・タイ語での表記 	-	対応済	47.4%	50.9%	56.1%	57.7%	-
	ウェブサイトでの観光案内所へのアクセスマップの掲載	<ul style="list-style-type: none"> Google Mapを活用 	-	対応済	52.6%	56.3%	59.8%	69.4%	-
	地域の主要観光ガイド類への観光案内所の掲載	<ul style="list-style-type: none"> 県・市、観光協会、事業者のパンフレット類の設置 タッチパネル観光情報端末の設置(市運営) 	-	対応済	50.9%	46.4%	60.7%	63.1%	-
	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置		-	対応済	53.5%	50.9%	59.8%	62.2%	-
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置		-	対応済	52.6%	50.0%	62.6%	66.7%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語・韓国語での案内 	-	対応済	55.3%	50.0%	57.0%	73.0%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi整備済み(KAGAWA Wi-Fi) 	-	対応済	71.9%	78.6%	78.5%	57.7%	-
	インターネットが利用可能なPC、タブレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> カウンターに検索用タブレットを設置 	-	対応済	49.1%	37.5%	39.3%	60.4%	-
その他	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 利便性向上に向けてSIMカード販売機・外貨両替機の設置、電車・バスでのクレジットカード決済の普及または対応可否の明示 	-	-	-	-	-	
	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数、国籍等のデータ取得・活用方法の検討 	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

観光案内所 – 香川・高松ツーリストインフォメーション(JNTO認定カテゴリー) (2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者

整備項目	今後の受入整備*1	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者 県・市 観光協会</p> <ul style="list-style-type: none">より円滑な窓口案内に向けて、問合せが多くかつ対応が難しい事項のリスト化による職員間での案内対応の均一化
その他		<p>事業者 県・市 観光協会</p> <ul style="list-style-type: none">外国人利用者からの問合せが多い内容として、SIMカード販売機や外貨両替機の案内所周辺への設置に向けた関係者への提案案内所窓口での外国人利用者からの要望事項等の情報の吸い上げおよび今後の整備の実現性に向けた検討案内所窓口での外国人利用者数、国籍データの精緻化に向けた取得方法の改良および取得データの有効活用に向けた検討 <p>事業者 県・市 交通事業者</p> <ul style="list-style-type: none">外国人利用者からの問合せが多い内容として、電車・バスなど公共交通機関でのクレジットカード決済の導入またはクレジットカード決済対応可否の明示に向けた交通事業者への提案、意見交換に向けた検討

受入環境整備計画(案)

観光案内所 – 徳島県国際交流協会 (TOPIA) (JNTO認定カテゴリー) (1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語での常時対応 上記言語以外への対応は翻訳アプリ (VoiceTra)、Google翻訳を活用 	-	対応済	47.4%	41.1%	37.4%	67.6%	-
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> 外部研修 (JNTO認定外国人観光案内所全国研修会) に年1回参加 職員間での対応事例の共有 	-	対応済	54.4%	52.7%	51.4%	65.8%	-
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新の観光情報の掲載	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語 (繁体字/簡体字)・韓国語での表記 	-	対応済	47.4%	50.9%	56.1%	57.7%	-
	ウェブサイトでの観光案内所へのアクセスマップの掲載	<ul style="list-style-type: none"> 英語での表記 	-	対応済	52.6%	56.3%	59.8%	69.4%	-
	地域の主要観光ガイド類への観光案内所の掲載		-	対応済	50.9%	46.4%	60.7%	63.1%	-
	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語・韓国語・ドイツ語表記の主要パンフレットの設置 英語・中国語・韓国語・フランス語表記のお遍路マップの設置 	<ul style="list-style-type: none"> 県作成のパンフレット以外の多言語版の不足 	対応済	53.5%	50.9%	59.8%	62.2%	
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置		-	対応済	52.6%	50.0%	62.6%	66.7%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語での案内 	-	対応済	55.3%	50.0%	57.0%	73.0%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi整備済み (Tokushima Free Wi-Fi) 	-	対応済	71.9%	78.6%	78.5%	57.7%	-
	インターネットが利用可能なPC、タブレットの設置	未対応	-	<ul style="list-style-type: none"> 端末等の未設置 	49.1%	37.5%	39.3%	60.4%	
その他	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 協会までの分かりやすい案内誘導サインの設置に向けて行政・交通事業者と対応検討中 	-	-	-	-	-	
	-	-	<ul style="list-style-type: none"> お遍路旅行者の長期の手荷物預かり対応先の不足 	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果 (中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444) において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案)

観光案内所 – 徳島県国際交流協会 (TOPIA) (JNTO認定カテゴリー) (2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
観光情報の提供		<p>事業者 県・市 観光事業者</p> <ul style="list-style-type: none">外国人旅行者に向けた英語以外の多言語版のパンフレットの拡充に向けて、各事業者等の観光パンフレットの多言語整備に向けた翻訳支援や、行政による多言語整備補助事業等の検討
通信環境		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none">外国人旅行者の利便性向上に向けて、無料の検索用タブレットやPC等端末の設置に向けた行政のインバウンド整備補助事業等も活用した整備の検討
その他		<p>事業者 県・市 交通事業者</p> <ul style="list-style-type: none">外国人旅行者の利便性向上に向けて、行政・交通事業者と連携し、協会までの分かりやすい案内誘導サインを駅構内や周辺へ設置 <p>事業者 県・市 観光事業者</p> <ul style="list-style-type: none">外国人旅行者からの問合せの多い要望として、お遍路旅行者の長期の手荷物預かり対応に対する宿泊施設等での受け入れ先の拡大に向けて、行政・事業者交えた対応策の検討

受入環境整備計画(案)

観光案内所 – 海の駅なおしま内観光案内所(直島町観光協会)(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 英語での対応	・ エリアを問わず共通する対応への事例集や定型文集、単語翻訳集があると事業者側で多言語表記に着手しやすい	対応済	47.4%	41.1%	37.4%	67.6%	
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	・ 町役場主催で事業者向けに研修開催	-	・ 内部研修未実施	54.4%	52.7%	51.4%	65.8%	
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新の観光情報の掲載	・ 英語表記対応	-	対応済	47.4%	50.9%	56.1%	57.7%	-
	ウェブサイトでの観光案内所へのアクセスマップの掲載	・ 英語表記対応	-	対応済	52.6%	56.3%	59.8%	69.4%	-
	地域の主要観光ガイド類への観光案内所の掲載	・ 島の英語版パンフレットを作成 ・ 問合せの多い主要観光地までの交通機関・時刻表を併記した英語版アクセスマップの作成	・ 中国語・韓国語版パンフレットの問合せはあるが来訪者数少なく予算との見合いから未着手	対応済	50.9%	46.4%	60.7%	63.1%	
	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置			対応済	53.5%	50.9%	59.8%	62.2%	
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置			対応済	52.6%	50.0%	62.6%	66.7%	
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 英語での案内	-	対応済	55.3%	50.0%	57.0%	73.0%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備済み(KAGAWA Wi-Fi)	-	対応済	71.9%	78.6%	78.5%	57.7%	-
	インターネット利用可能な端末(PC、タブレット)の設置	未対応	-	・ 端末等の未設置	49.1%	37.5%	39.3%	60.4%	
その他	-	-	・ 事業者の外国人受入に対する機運醸成、合意形成 ・ 飲食店でのクレジットカード決済の普及、宿泊施設での外国人の積極的受入	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案)

観光案内所 – 海の駅なおしま内観光案内所(直島町観光協会)(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者 県・町</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業者側での多言語表記への取組促進に向けて、エリアを問わず一般的に共通する外国人旅行者対応への事例集、バスの乗車方法等の説明定型文集、「バス停」「コンビニエンスストア」などマップ表記時に使用頻度の高い単語翻訳集等の作成、配布に向けた検討 多言語表記の翻訳確認として、県国際担当部署での翻訳チェックサービスの活用 職員の言語対応レベルの向上に向けた内部研修の実施または対応事例の共有、外部研修への参加に向けた検討
観光情報の提供		<p>事業者 県・町</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の満足度向上に向けて、英語版以外の多言語パンフレットの作成に向けた行政のインバウンド整備補助事業等も活用した着手の検討
通信環境		<p>事業者 県・町</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の利便性向上に向けて、無料の検索用タブレットやPC等端末の設置に向けた行政のインバウンド整備補助事業等も活用した整備の検討
その他		<p>事業者 県・町 観光事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 島内事業者の外国人受入拡大に対する機運醸成に向けて、商工会等との連携も含めた多言語整備の事例共有や事業者間の連携強化・整備支援に向けた仕組みの検討 外国人旅行者の受入拡大、島内での消費額の増加に向けて、飲食店・宿泊施設等でのクレジットカード決済の普及に向けた行政のインバウンド整備補助事業等も活用した整備喚起の検討

受入環境整備計画(案)

観光案内所 – 洲本観光案内所(淡路島観光協会)(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> 英語での対応 翻訳アプリ等タブレットの活用 	<ul style="list-style-type: none"> 言語対応向上のためのツール整備に向けた予算確保 	対応済	47.4%	41.1%	37.4%	67.6%	
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> 不定期で実施 	-	対応済	54.4%	52.7%	51.4%	65.8%	-
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新の観光情報の掲載	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語での表記対応 	<ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトの更新・充実化に向けた予算確保 	対応済	47.4%	50.9%	56.1%	57.7%	
	ウェブサイトでの観光案内所へのアクセスマップの掲載	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語での表記対応 	-	対応済	52.6%	56.3%	59.8%	69.4%	-
	地域の主要観光ガイド類への観光案内所の掲載	<ul style="list-style-type: none"> 島内マップ、パンフレットの英語版の作成 主要観光施設、交通機関のパンフレットの設置 	<ul style="list-style-type: none"> 島内マップの英語以外の多言語版の検討 	対応済	50.9%	46.4%	60.7%	63.1%	
	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置			対応済	53.5%	50.9%	59.8%	62.2%	
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置			対応済	52.6%	50.0%	62.6%	66.7%	
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 英語での案内 	-	対応済	55.3%	50.0%	57.0%	73.0%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi整備済み 	-	対応済	71.9%	78.6%	78.5%	57.7%	-
	インターネット利用可能な端末(PC、タブレット)の設置	未対応	-	<ul style="list-style-type: none"> 端末等の未設置 	49.1%	37.5%	39.3%	60.4%	
その他	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 港からの二次交通の充実化 	-	-	-	-	-	
	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 島内サイクリングコースの広域化 	-	-	-	-	-	
	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 組織体制の強化に向けた見直し 	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

観光案内所 – 洲本観光案内所(淡路島観光協会)(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 言語対応レベル・サービスの向上に向けて、月額制コールセンターサービスの活用等多言語対応ツールの整備拡大への予算確保の検討、行政のインバウンド整備補助事業等の活用の検討
観光情報の提供		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトでの情報発信の拡充に向けて、コンテンツ更新のための予算確保の検討、行政のインバウンド整備補助事業等の活用の検討 外国人旅行者の利便性向上・島内周遊促進に向けて、島内マップの英語以外の多言語版の作成に向けた検討
通信環境		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の利便性向上に向けて、無料の検索用タブレットやPC等端末の設置に向けた行政のインバウンド整備補助事業等も活用した整備の検討
その他		<p>事業者 県・市 レンタカー事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 港からの二次交通の充実化として、多言語カーナビ対応の電気自動車のレンタカー事業所への貸出事業の推進、展開
		<p>事業者 県・市 観光事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 旅行者の島内での滞在・周遊促進に向けて、島内サイクリングコースの広域化に向けた行政・事業者による関係者間での協議
		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 行政の観光戦略計画施策への対応に向けて、観光協会の組織強化のための体制見直しに向けた検討

受入環境整備計画(案)

観光案内所 – 土庄港ターミナル内観光案内所(小豆島とのおしよ観光協会)(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 片言英語、ジェスチャー対応	-	・ 職員の言語対応レベルの均一化	47.4%	41.1%	37.4%	67.6%	
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	・ 英語研修の実施	-	対応済	54.4%	52.7%	51.4%	65.8%	-
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新の観光情報の掲載	・ 英語表記	-	対応済	47.4%	50.9%	56.1%	57.7%	-
	ウェブサイトでの観光案内所へのアクセスマップの掲載	・ 土庄港ターミナル内観光案内所のアクセスマップ掲載なし	-	・ アクセス情報の充実化	52.6%	56.3%	59.8%	69.4%	
	地域の主要観光ガイド類への観光案内所の掲載	・ 主要観光施設、宿泊施設のパンフレットの設置(英語・中国語(繁体字/簡体字))	-	対応済	50.9%	46.4%	60.7%	63.1%	-
	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置			対応済	53.5%	50.9%	59.8%	62.2%	-
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置			対応済	52.6%	50.0%	62.6%	66.7%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 片言英語、ジェスチャー対応	-	・ 職員の言語対応レベルの均一化	55.3%	50.0%	57.0%	73.0%	
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備済み	-	対応済	71.9%	78.6%	78.5%	57.7%	-
	インターネット利用可能な端末(PC、タブレット)の設置	未対応	-	・ 端末等の未設置	49.1%	37.5%	39.3%	60.4%	
その他	-	-	・ 物販コーナーでのクレジットカード決済要望が多い	-	-	-	-		

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

観光案内所 – 土庄港ターミナル内観光案内所(小豆島とのしょう観光協会)(2/2)

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		事業者 <ul style="list-style-type: none">職員間の言語対応レベル、緊急時等トラブルへの対応含めたサービスの向上に向けて、翻訳アプリや月額制コールセンターサービスの活用含めたタブレットの設置、問合せの多い定型QA集等の作成・活用に対する検討
観光情報の提供		事業者 観光協会 <ul style="list-style-type: none">ウェブサイトでの情報発信の拡充に向けて、観光協会のウェブサイトでの土庄港ターミナル内観光案内所の紹介およびアクセスマップの掲載など情報の充実化に向けた更新の検討
通信環境		事業者 <ul style="list-style-type: none">外国人旅行者の利便性向上に向けて、無料の検索用タブレットやPC等端末の設置に向けた整備の検討
その他		事業者 <ul style="list-style-type: none">外国人旅行者の利便性向上および消費額増加に向けて、物販コーナーでのクレジットカード決済導入に対する検討

受入環境整備計画(案)

観光案内所 – 鳴門市観光情報センター(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> 非常勤職員による英語対応 個人スマホでの翻訳アプリ(VoiceTra)の活用 問合せの多い内容の英文リスト作成 	<ul style="list-style-type: none"> スマホを所持していない職員の翻訳アプリ活用のためのタブレットの設置 	職員の言語対応レベルの均一化	47.4%	41.1%	37.4%	67.6%	
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> 運輸局等主催の英語研修に参加 	-	対応済	54.4%	52.7%	51.4%	65.8%	-
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新の観光情報の掲載	<ul style="list-style-type: none"> (鳴門市うずしお観光協会)英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語・ドイツ語での表記対応 (鳴門市観光情報センター)日本語のみ 	-	一部多言語表記の充実化	47.4%	50.9%	56.1%	57.7%	
	ウェブサイトでの観光案内所へのアクセスマップの掲載	<ul style="list-style-type: none"> (鳴門市うずしお観光協会)鳴門市観光情報センターのアクセスマップ掲載なし (鳴門市観光情報センター)日本語のみ 	-	一部アクセス情報の充実化	52.6%	56.3%	59.8%	69.4%	
	地域の主要観光ガイド類への観光案内所の掲載	<ul style="list-style-type: none"> 主要観光施設、宿泊施設のパンフレットの設置 	-	対応済	50.9%	46.4%	60.7%	63.1%	-
	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置			対応済	53.5%	50.9%	59.8%	62.2%	-
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置			対応済	52.6%	50.0%	62.6%	66.7%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 非常勤職員による英語対応 	-	職員の言語対応レベルの均一化	55.3%	50.0%	57.0%	73.0%	
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi整備済み(Tokushima Free Wi-Fi) 	-	対応済	71.9%	78.6%	78.5%	57.7%	-
	インターネット利用可能な端末(PC、タブレット)の設置	未対応	-	端末等の未設置	49.1%	37.5%	39.3%	60.4%	
その他	-	-	<ul style="list-style-type: none"> お遍路旅行者への道中の宿泊施設の紹介、予約 	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

観光案内所 – 鳴門市観光情報センター(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応	<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 言語対応レベル・サービスの向上のための職員間の共有ツールとして、翻訳アプリや月額制コールセンターサービスの活用含めたタブレットの設置に向けて行政のインバウンド整備補助事業等の活用も含めた検討 	
観光情報の提供		<p>事業者 観光協会</p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブサイトでの情報発信の拡充に向けて、観光協会および観光情報センターのウェブサイトの多言語化、観光情報センターへのアクセス情報の充実化に向けた内容更新の検討 <p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 多言語での観光情報案内サービスの向上に向けて、職員の言語対応レベルの向上に向けた内部研修または対応事例の共有等の実施
通信環境		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の利便性向上に向けて、無料の検索用タブレットやPC等端末の設置に向けた行政のインバウンド整備補助事業等も活用した整備の検討
その他		<p>事業者 県・市 宿泊事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> お遍路目的の外国人旅行者からの問合せの多い要望として、お遍路道中で宿泊可能な宿泊先の紹介および予約手配に向けて、行政・宿泊事業者と連携したお遍路旅行者の受入可能な宿泊先のリストアップおよび連携体制の仕組み構築に向けた検討

1. 公共交通機関

2. 観光案内所

3. 観光施設

4. 宿泊施設

受入環境整備計画(案)

観光施設 – 栗林公園(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度 ^{*2}	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語、ピクトグラム表記	-	対応済	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	-
	展示品等の説明の多言語表記	・ 一部英語、中国語表記	-	対応済	50.0%	40.2%	50.5%	56.8%	-
	多言語対応の音声ガイドの設置	・ 多言語音声ガイドの貸出(200円/英語・中国語・韓国語・仏語・独語・スペイン語)	-	対応済	50.9%	38.4%	45.8%	65.8%	-
	トイレの利用方法の多言語表記	・ トイレ設備の充実化に向けて温水洗浄便座の整備に着手中(英語・中国語・韓国語での説明表記)	-	対応済	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 英語、中国語対応 ・ 園内ガイドとして語学力を有するボランティアスタッフを活用(毎年ウェブサイトで募集実施)	-	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	-
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	・ 各自の自助努力	・ ボランティアスタッフの研修参加への時間確保	・ 組織としての研修等未実施	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・ 英語・中国語・韓国語・仏語で掲載	-	対応済	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	-
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・ 英語・中国語・韓国語・仏語で掲載	-	対応済	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	-
	施設の多言語版パンフレットの設置	・ 英語・中国語・韓国語・仏語版を作成 ・ 多言語版パンフレットをPDFでウェブサイトに掲載、ダウンロード可能	-	対応済	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	-
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・ 主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 英語、中国語対応	-	対応済	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備済み(KAGAWA Wi-Fi)	-	対応済	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ 売店は従来からクレジットカード使用可能 ・ 入園料もクレジットカード対応開始予定(H30.3月)	-	対応済	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	-
その他	分煙への対応	・ 喫煙スペースの設置	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案) 観光施設 – 栗林公園(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応	事業者 県・市 <ul style="list-style-type: none">外国人利用者の満足度向上に向けて、職員・ボランティアスタッフの言語対応レベル・サービスの向上として、内部研修の実施または外部研修への参加促進のほか、問合せの多い内容に関する対応事例の共有や定型QA集等の作成・活用に対する検討	

受入環境整備計画(案)

観光施設 – 高松市美術館(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度 ^{*2}	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語、ピクトグラム表記	-	対応済	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	-
	展示品等の説明の多言語表記	・ 代表作品のみ英語表記	・ 英語以外の多言語化は翻訳代の費用面から未着手	対応済	50.0%	40.2%	50.5%	56.8%	
	多言語対応の音声ガイドの設置	未対応	・ 費用面から未着手	・ 未設置	50.9%	38.4%	45.8%	65.8%	
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	-	・ 説明表記なし	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ タブレットでの翻訳アプリ等を活用	-	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	-
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	未対応	-	・ 研修等未実施	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・ 英語・中国語・韓国語・仏語で代表作品の解説を表記	・ SNSからの問合せの増加	対応済	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・ 英語・中国語・韓国語・仏語で掲載	-	対応済	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	-
	施設の多言語版パンフレットの設置	・ 英語版作成	・ 中国語・韓国語・仏語版は予算確保次第で着手予定	対応済	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・ 主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ タブレットでの翻訳アプリ等を活用	-	対応済	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備済み(KAGAWA Wi-Fi)	-	対応済	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	未対応	・ 入場料、物販でのカード決済への問合せはある	・ 未対応(市施設のため規定上現金徴収のみ可)	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	
その他	分煙への対応	・ 館内禁煙	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-
	-	-	・ 団体来訪時の大型バスの駐車場の確保	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案)

観光施設 – 高松市美術館(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応	<p>事業者 市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の満足度向上に向けて、代表作品の多言語での説明表記の代替としての音声ガイドの導入、音声アプリ等の活用に向けた予算確保を含めた検討 	<p>事業者 市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の利便性の向上に向けて、トイレの利用方法など習慣等の違いに関する多言語での説明表記類の拡充に対する検討 職員の言語対応レベルの向上に向けて、内部研修の実施または外部研修への参加促進のほか、問合せの多い内容に関する対応事例の共有や定型QA集等の作成・活用に向けた検討
		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 表示類の英語以外の多言語化に向けて、行政の国際担当部署等での翻訳サービスの活用の検討
		<p>事業者 市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の誘客に向けて、SNSからの問合せに対する翻訳アプリ等を活用した多言語での情報提供およびSNSでの情報発信、コンテンツ内容の拡充に向けた検討 英語以外の多言語版パンフレットの拡充に向けて、中国語・韓国語・仏語版のパンフレット作成に向けた早期予算の確保への検討
観光情報の提供		
精算・決済環境	<p>事業者 市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の利便性の向上として、市営施設における入場料または物販コーナーでの支払い時のクレジットカード整備に対する導入要否含めた検討 	
その他		<p>事業者 市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の利便性の向上として、団体来訪時の大型バスの駐車場の事前予約受付や周辺駐車場との連携等、スムーズな駐車場案内への対応に向けた検討

受入環境整備計画(案)

観光施設 – マルキン醤油記念館(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度 ^{*2}	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語表記	-	対応済	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	-
	展示品等の説明の多言語表記	・ 英語表記	-	対応済	50.0%	40.2%	50.5%	56.8%	-
	多言語対応の音声ガイドの設置	未対応	-	・ 未設置	50.9%	38.4%	45.8%	65.8%	
	トイレの利用方法の多言語表記	・ 英語・中国語・韓国語表記	-	対応済	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 片言英語で対応	・ 風味の伝語での説明表記の要望受けたことはある	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	未対応	-	・ 研修等未実施	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・ 英語で掲載	-	対応済	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	-
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・ Google Mapを掲載	-	対応済	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	-
	施設の多言語版パンフレットの設置	未対応	-	・ パンフレットの多言語化	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・ 主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 片言英語で対応	-	対応済	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	未対応	-	・ 未整備(食品会社のため未着手)	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	未対応	-	・ 未対応(管理手間から未着手)	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	
その他	分煙への対応	・ 館内禁煙	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

観光施設 – マルキン醤油記念館(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の満足度・理解度向上に向けて、多言語での商品や文化等の説明表記の拡充および多言語での館内音声ガイドの導入、音声アプリ等の活用に向けた検討 職員の言語対応レベル・サービスの向上に向けて、翻訳アプリ等の利用含めたタブレットの活用のほか、内部研修の実施または外部研修への参加促進、問合せの多い内容に関する対応事例の共有や定型QA集等の作成・活用に向けた検討
観光情報の提供		<p>事業者 県・町</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の満足度向上に向けて、英語版のパンフレットの作成に向けた検討 多言語表記に向けて、行政の国際担当部署等での翻訳サービスの活用の検討
通信環境		<p>事業者 県・町</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の利便性の向上として、行政のインバウンド対応への補助金事業等も活用したWi-Fi整備に対する導入要否含めた検討
精算・決済環境		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の利便性の向上として、物産館での支払い時のクレジットカード整備に対する導入要否含めた検討

受入環境整備計画(案)

観光施設 – なかぶ庵(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	未対応	-	・説明表記なし	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	
	展示品等の説明の多言語表記	未対応	-	・説明表記なし	50.0%	40.2%	50.5%	56.8%	
	多言語対応の音声ガイドの設置	未対応	-	・未設置	50.9%	38.4%	45.8%	65.8%	
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	-	・説明表記なし	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・片言英語対応 ・翻訳スピーカーの活用	・体験プログラムでの英語での詳細説明	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	未対応	-	・研修等未実施(勤務時間中は対応不可)	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・英語・中国語・韓国語で掲載	-	対応済	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	-
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・英語・中国語・韓国語で掲載	-	対応済	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	-
	施設の多言語版パンフレットの設置	・英語・中国語・韓国語版を作成 ・多言語版パンフレットをPDFでウェブサイトに掲載、ダウンロード可能	-	対応済	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	-
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・片言英語対応	-	対応済	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	未対応	-	・Wi-Fi未整備	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	未対応	・利用者からの要望も多く売上向上のため要検討	・未対応(端末はあるものの手間から未使用)	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	
その他	分煙への対応	・店内禁煙	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-
	-	-	・採算性に見合う体験プログラムの価格設定見直し	-	-	-	-	-	
	-	-	・売上向上のため店頭商品の発送対応	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

観光施設 – なかぶ庵(2/2)

< 実施主体 >

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の満足度・理解度向上に向けて、体験プログラムの内容を中心に多言語での説明表記類の拡充または音声ガイドや音声コードアプリ等の活用に向けた検討 外国人利用者の利便性の向上に向けて、トイレの利用方法など習慣等の違いに関する多言語での説明表記類の拡充に向けた検討 言語対応レベル・サービスの向上に向けて、翻訳アプリ等の利用含めたタブレットの活用のほか、外部研修への参加、問合せの多い内容に関する対応事例の共有や定型QA集等の作成・活用に向けた検討
通信環境		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の利便性の向上として、Wi-Fiへの対応状況の再確認および行政のインバウンド対応への補助金事業等の活用も含めた整備に向けた検討
精算・決済環境	<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の利便性および売上向上に向けて、精算時のクレジットカード決済の導入に対する検討 	
その他		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の多い体験プログラムの価格設定について、時間・コストなど採算性に見合う価格に向けた見直し含めた検討 利用者の利便性および売上向上に向けて、店頭での商品購入時の宅配便での商品発送サービスに対する検討

受入環境整備計画(案)

観光施設 – 四国村(1/3)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語表記	-	対応済	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	-
	展示品等の説明の多言語表記	・ 英語表記	-	対応済	50.0%	40.2%	50.5%	56.8%	-
	多言語対応の音声ガイドの設置	未対応	・ 音声コードアプリ(Uni-Voice)の活用検討	・ 未設置	50.9%	38.4%	45.8%	65.8%	
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	・ 行政での補助金を活用したトイレの洋式化	・ 説明表記なし	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 翻訳ソフト、多言語定型文リストの活用	・ 展示物の英語での詳細説明	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	未対応	-	・ 研修等未実施	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・ 自社ウェブサイトは日本語のみ ・ 日次でのFacebook更新 ・ Instagramの開設(屋島ナビ)	-	・ ウェブサイトの多言語化	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・ Google Mapの掲載	-	対応済	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	-
	施設の多言語版パンフレットの設置	・ 英語・中国語・韓国語版	・ 周辺地域(屋島)パンフレットの多言語化	対応済	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・ 主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 英語対応	-	対応済	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案)

観光施設 – 四国村(2/3)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
通信環境	Wi-Fiへの対応	• Wi-Fi整備済み(KAGAWA Wi-Fi)	-	対応済	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	未対応	-	• クレジットカード未対応	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	
その他	分煙への対応	• 喫煙スペースの設置	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-
	-	-	• 地域事業者の観光振興、広域連携への意識醸成	-	-	-	-	-	
	-	-	• 四国村での体験コンテンツ、屋島でのサイクリングコース設定など資源のコンテンツ化	-	-	-	-	-	
	-	-	• サイクリスト用のサイクルポート整備に向けた行政での補助金事業の検討	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案) 観光施設 – 四国村(3/3)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者

整備項目	今後の受入整備*1	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応	<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の満足度・理解度向上に向けて、多言語での説明表記類の拡充または音声コードアプリ(Uni-Voice)や音声ガイド等の活用に向けた検討 <p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の利便性の向上に向けて、行政の補助金事業等も活用したトイレの洋式化整備およびトイレの利用方法など習慣等の違いに関する多言語での説明表記類の拡充に向けた検討 	<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の言語対応レベル・サービスの向上に向けて、翻訳アプリ等の利用含めたタブレットの活用のほか、内部研修の実施または外部研修への参加に向けた検討
	観光情報の提供	<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者への情報発信の強化として、ウェブサイトの英語表記の整備に向けた検討 周辺地域(屋島)のパンフレットの多言語版の作成に向けた着手
精算・決済環境		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 四国村での餅つきの実演などの体験コンテンツ、屋島でのサイクリングコース設定など観光コンテンツの充実化および地域資源のコンテンツ化に向けた検討
その他		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域事業者の観光客受入拡大に対する機運醸成に向けて、商工会や地域協議会、行政を交えた観光地としての取り組みや他地域の事例共有、事業者間の連携強化に向けた仕組みの検討 事業者でのサイクリスト用のサイクルポートの整備普及に向けて、行政でのインバウンド対応補助金事業等に対する検討

受入環境整備計画(案)

観光施設 – 淡路島国営明石海峡公園(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語表記	-	対応済	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	-
	展示品等の説明の多言語表記	・ 多言語パンフレット・ウェブサイトへ代表的な花の説明を記載	・ 園内の説明表記の多言語表記拡充、翻訳チェック	対応済	50.0%	40.2%	50.5%	56.8%	
	多言語対応の音声ガイドの設置	未対応	-	・ 未設置	50.9%	38.4%	45.8%	65.8%	
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	-	・ 説明表記なし	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 英語対応	・ 中国語対応可能なスタッフの確保	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	・ 社内英語研修を希望により開催	-	対応済	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	-
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・ 日本語で掲載	-	・ 多言語化	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語でアクセスマップ掲載	-	対応済	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	-
	施設の多言語版パンフレットの設置	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語版を作成	-	対応済	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	-
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・ 主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	未対応	-	・ 未対応	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備着手(国事業)	-	対応済	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	未対応	-	・ 未対応(国営施設のため現金徴収のみ可)	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	
その他	分煙への対応	・ 喫煙場所の設置	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-
	-	-	・ 今後は東南アジア系の誘客を図りたい	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

観光施設 – 淡路島国営明石海峡公園(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者 国・県</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の満足度・理解度向上に向けて、多言語での説明表記類の拡充または景観に影響を及ぼさない音声コードアプリや音声ガイド等の活用に向けた検討 外国人利用者の利便性の向上に向けて、トイレの利用方法など習慣等の違いに関する多言語での説明表記類の拡充に向けた検討 英語以外の言語対応に向けて、翻訳アプリ(VoiceTra)等の利用含めたタブレットの活用のほか、問合せの多い内容に関する対応事例の共有や定型QA集等の作成・活用、留学生やボランティアスタッフの活用に向けた検討 <p>県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業者での表示類の多言語化整備の促進に向けて、行政の国際担当部署等での翻訳チェックの対応のほか対応機関の事業者への周知案内
観光情報の提供		<p>事業者 国・県</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者へのウェブサイトでの情報発信の強化として、最新のイベント行事等の多言語での更新掲載に向けた検討 外国人旅行者の利便性向上に向けて、疫病・災害時など緊急時・トラブル時の病院や避難先情報等の多言語での案内に対する検討
精算・決済環境		<p>国</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の利便性向上に向けて、国営施設における利用料金のクレジットカード決済に対する整備要否含めた検討
その他		<p>事業者 国・県</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の誘客に向けて、企業研修での来県者数や花・植物など自然への関心が比較的高い東南アジア系をターゲットとしたプロモーションの強化(行政主催の商談会等の活用、FacebookなどSNSでの情報発信による認知度向上等)および多言語整備の拡充に向けた検討

受入環境整備計画(案)

観光施設 – 淡路夢舞台(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度 ^{*2}	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語表記	-	対応済	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	-
	展示品等の説明の多言語表記	・ パンフレット、ウェブサイトで安藤忠雄建築の説明を多言語で表記	-	対応済	50.0%	40.2%	50.5%	56.8%	-
	多言語対応の音声ガイドの設置	・ 安藤忠雄建築解説ガイドサービス(500円)はあるが日本語解説のみ	-	・ 多言語化	50.9%	38.4%	45.8%	65.8%	
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	-	・ 説明表記なし	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 併設ホテルでの英語対応 ・ テナントでの片言英語、ジェスチャー対応	-	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	-
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	・ 併設ホテル内は研修実施	-	・ テナントでの研修等未実施	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・ 安藤忠雄建築の説明ページのみ英語・中国語・韓国語で掲載	-	対応済	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	-
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・ 英語併記のアクセスマップ掲載	-	対応済	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	-
	施設の多言語版パンフレットの設置	・ 英語・中国語・韓国語版を作成	-	対応済	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	-
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・ 主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 併設ホテルでの英語対応	-	対応済	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ 館内Wi-Fi整備済み(Hyogo Free Wi-Fi)	・ テナント飲食店でのWi-Fi環境への問合せはある	対応済	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ テナント店舗でのクレジットカード使用可能	-	対応済	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	-
その他	分煙への対応	・ 喫煙場所の設置	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-
	-	-	・ テナントのインバウンド受入へのフォロー、PR支援	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案) 観光施設 – 淡路夢舞台(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者

整備項目	今後の受入整備*1	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の満足度・理解度向上に向けて、多言語での解説ツールとして音声コードアプリや音声ガイド端末等の活用に向けた検討 外国人利用者の利便性の向上に向けて、トイレの利用方法など習慣等の違いに関する多言語での説明表記類の拡充に向けた検討
通信環境		<p>事業者 テナント店舗</p> <ul style="list-style-type: none"> 飲食店や売店等テナント店舗での言語対応の向上に向けて、翻訳アプリ等の利用含めたタブレットの活用のほか、内部研修の実施または外部研修への参加促進、問合せの多い内容に関する対応事例の共有や定型QA集等の作成・活用に向けた検討
その他		<p>事業者 テナント店舗 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の利便性の向上として、館内に加えて飲食店や売店等テナント店舗でのWi-Fi整備に向けて行政のインバウンド対応補助金事業等も活用した整備促進に対する検討 <p>事業者 テナント店舗</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の誘客・消費額の増加に向けて、飲食店や売店等テナント店舗での外国人利用者の円滑な受入に繋がる対応支援に向けた情報連携の強化および売上向上に繋がる販促支援に対する取組みに向けた検討

受入環境整備計画(案)

観光施設 – 阿波木偶人形会館(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度 ^{*2}	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	未対応	-	・多言語化	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	
	展示品等の説明の多言語表記	未対応	-	・多言語化	50.0%	40.2%	50.5%	56.8%	
	多言語対応の音声ガイドの設置	未対応	-	・多言語化	50.9%	38.4%	45.8%	65.8%	
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	-	・説明表記なし	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・片言英語、ジェスチャー対応	-	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	-
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	未対応	-	・研修等未実施	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・日本語で掲載	・今後内容含めて更新予定	・多言語化	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・Google Mapで掲載	-	対応済	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	-
	施設の多言語版パンフレットの設置	・英語・中国語を作成	・今後内容含めて更新予定	対応済	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・片言英語対応	-	対応済	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・Wi-Fi整備済み(Tokushima Free Wi-Fi)	-	対応済	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	未対応	-	・クレジットカード未対応	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	
その他	分煙への対応	・館内禁煙	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-
	-	-	・プロモーション不足	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

観光施設 – 阿波木偶人形会館(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の満足度・理解度向上に向けて、多言語での解説表記類の拡充または音声コードアプリや音声ガイド端末等の活用に向けた検討 外国人利用者の利便性の向上に向けて、トイレの利用方法など習慣等の違いに関する多言語での説明表記類の拡充に向けた検討 言語対応の向上に向けて、翻訳アプリ等の利用含めたタブレットの活用のほか、外部研修への参加、問合せの多い内容に関する対応事例や定型QA集等の作成・活用に向けた検討
観光情報の提供	<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者への情報発信の強化として、最新情報に合わせたウェブサイトの内容更新および多言語表記の整備に向けた検討 	<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者への情報発信の強化として、最新情報に合わせたパンフレットの内容更新および多言語表記の整備に向けた検討
精算・決済環境		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の利便性の向上に向けて、入館料金支払い時のクレジットカード決済整備に対する導入要否含めた検討
その他		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の誘客に向けて、パンフレットの観光案内所・他観光施設・ホテルへの設置など配布場所の拡充、行政主催の商談会への参加、FacebookなどSNSでの情報発信による認知度向上に向けた取組みへの検討

受入環境整備計画(案)

観光施設 – 鳴門市ドイツ館(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語・ドイツ語対応	-	対応済	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	-
	展示品等の説明の多言語表記	・ 英語・ドイツ語対応	-	対応済	50.0%	40.2%	50.5%	56.8%	-
	多言語対応の音声ガイドの設置	・ 映像シアターのドイツ語字幕表記、ヘッドホンでの英語音声対応	-	対応済	50.9%	38.4%	45.8%	65.8%	-
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	-	・ 説明表記なし	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 英語・中国語・ドイツ語・イタリア語対応	-	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	-
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	未対応	-	・ 研修等未実施	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・ 日本語で掲載	-	・ 多言語化	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・ Google Mapで掲載	-	対応済	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	-
	施設の多言語版パンフレットの設置	・ 英語・ドイツ語を作成	-	対応済	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	-
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・ 主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 英語・中国語・ドイツ語・イタリア語対応	-	対応済	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備済み(Tokushima Free Wi-Fi)	-	対応済	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	未対応	-	・ クレジットカード未対応	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	
その他	分煙への対応	・ 館内禁煙	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

観光施設 – 鳴門市ドイツ館(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員間の言語対応レベルの均一化に向けて、内部研修の実施や外部研修への参加促進のほか、問合せの多い内容に関する対応事例の共有や定型会話集等の作成・活用に向けた検討 <p>事業者 市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の利便性の向上に向けて、トイレの洋式化整備のほか利用方法など習慣等の違いに関する多言語での説明表記類の拡充に向けた検討
観光情報の提供		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者への情報発信の強化として、ウェブサイトの多言語表記の整備に向けた検討
精算・決済環境		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の利便性の向上に向けて、窓口および物販コーナーでのクレジットカード決済に対する導入可否含めた検討

受入環境整備計画(案)

観光施設 – 大鳴門橋遊歩道 渦の道(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度 ^{*2}	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語表記	-	対応済	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	-
	展示品等の説明の多言語表記	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語表記	-	対応済	50.0%	40.2%	50.5%	56.8%	-
	多言語対応の音声ガイドの設置	・ 英語・中国語・韓国語対応の音声ガイドの無料貸出し、QRコード音声アプリの活用	-	対応済	50.9%	38.4%	45.8%	65.8%	-
	トイレの利用方法の多言語表記	・ 中国語表記	-	対応済	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 英語対応、定住外国人の採用 ・ 翻訳アプリ、多言語定型文リストの活用 ・ 危機管理への対応としてせとうちDMOメンバーズの多言語コールセンターの導入	-	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	-
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	・ 参考資料等の配布	-	対応済	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	-
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・ 日本語で掲載	・ 多言語化着手予定	・ 多言語化	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	-
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・ Google Mapで掲載	-	対応済	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	-
	施設の多言語版パンフレットの設置	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語を作成	-	対応済	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	-
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・ 主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 英語対応	-	対応済	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備済み(Tokushima Free Wi-Fi)	-	対応済	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ クレジットカード使用可能	・ 銀聯カードへの対応	対応済	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	-
その他	分煙への対応	・ 館内禁煙	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-
	-	-	・ 欧米系をターゲットとしたプロモーションの強化	-	-	-	-	-	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

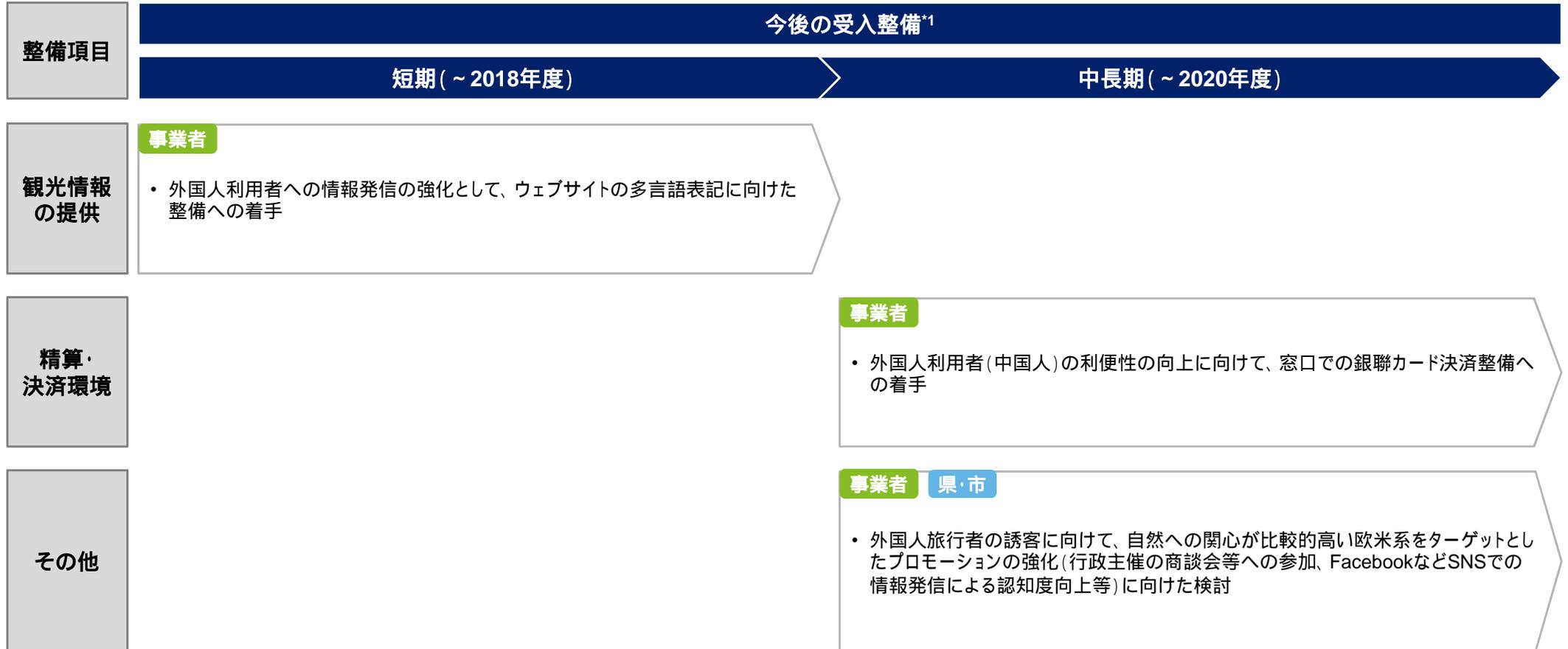
受入環境整備計画(案)

観光施設 – 大鳴門橋遊歩道 渦の道(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者



受入環境整備計画(案)

観光施設(道の駅) – 道の駅小豆島オリーブ公園(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語	-	対応済	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	-
	展示品等の説明の多言語表記	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語	-	対応済	50.0%	40.2%	50.5%	56.8%	-
	多言語対応の音声ガイドの設置	・ 団体向けに施設案内CDあり	-	対応済	50.9%	38.4%	45.8%	65.8%	-
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	・ トイレ洋式化改修中(交付金活用)	・ 説明表記なし	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 英語対応	-	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	-
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	未対応	-	・ 研修等未実施	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・ 日本語で掲載	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)表記への着手検討	・ 多言語化	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・ Google Mapを掲載	-	対応済	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	-
	施設の多言語版パンフレットの設置	・ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語版を作成	-	対応済	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	-
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・ 主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 英語対応	-	対応済	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備済み	-	対応済	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ クレジットカード使用可能	-	対応済	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	-
その他	分煙への対応	・ 喫煙スペースの設置	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-
	-	-	・ 消費喚起に向けたインバウンド向けの商品開発	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

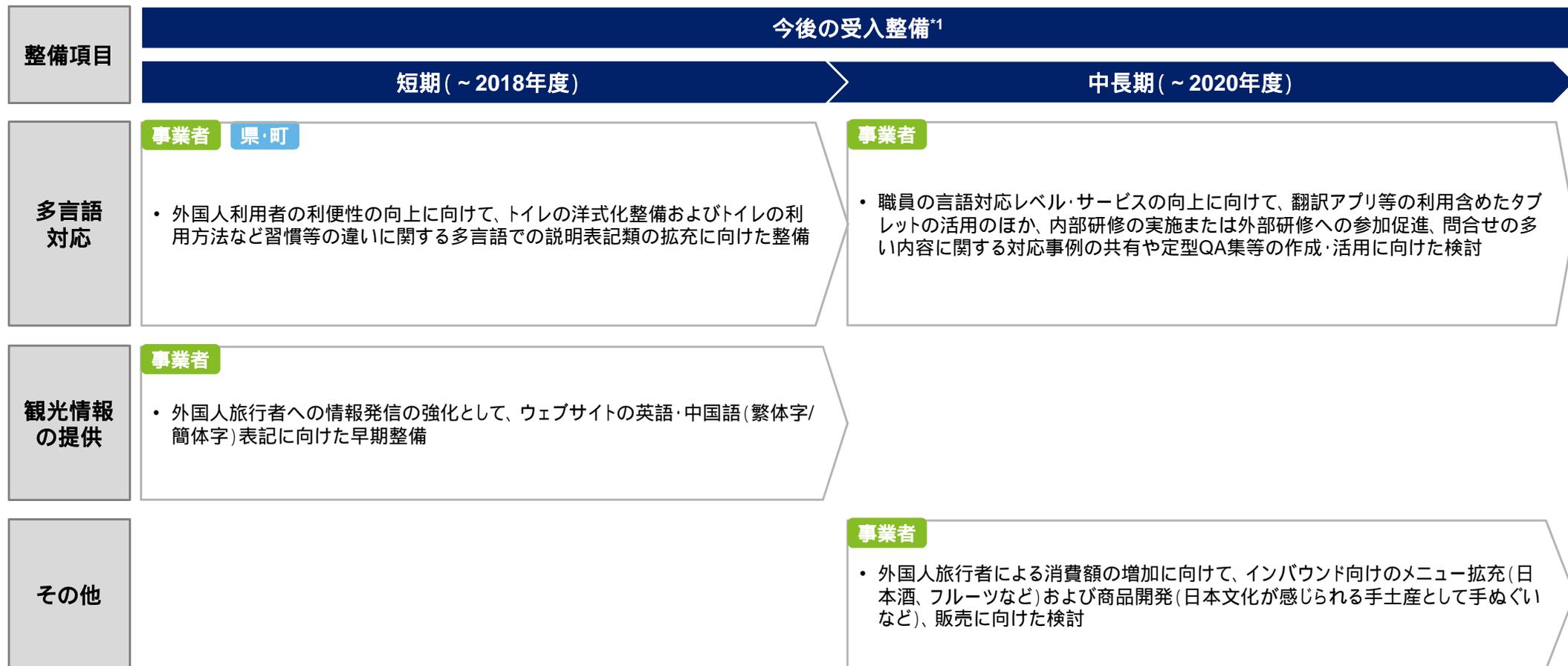
受入環境整備計画(案)

観光施設(道の駅) – 道の駅小豆島オリーブ公園(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者



受入環境整備計画(案)

観光施設(道の駅) – 道の駅うずしお(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度 ^{*2}	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	・一部英語表記	-	・一部多言語化	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	・トイレ洋式化改修中(市予算)	・説明表記なし	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・英語対応	-	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	-
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	未対応	-	・研修等未実施	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・日本語のみ	-	・多言語化	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・Google Mapで掲載	-	対応済	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	-
	施設の多言語版パンフレットの設置	・日本語のみ	-	・多言語化	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・英語対応	-	対応済	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・Wi-Fi整備済み	-	対応済	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・クレジットカード使用可能	-	対応済	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	-
その他	分煙への対応	・喫煙場所の設置	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

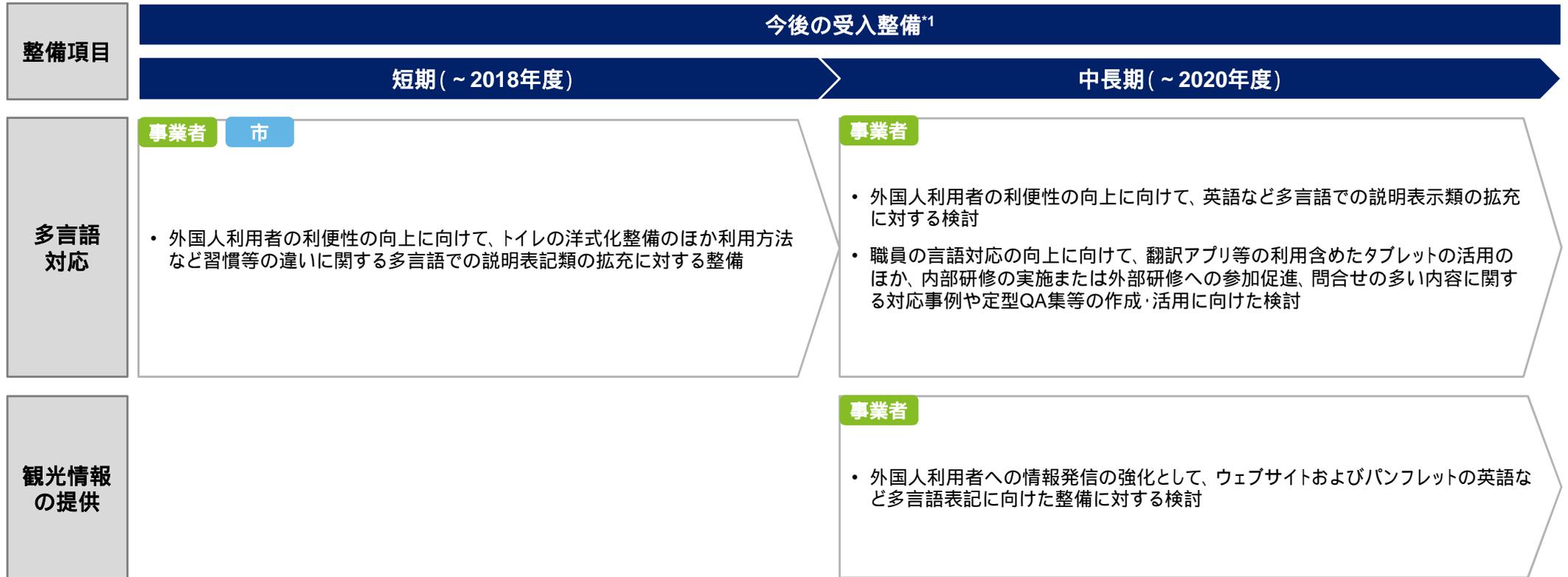
*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案) 観光施設(道の駅) – 道の駅うずしお(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者



受入環境整備計画(案)

観光施設(土産店) – 土庄港観光センター(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度 ^{*2}	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語・中国語・韓国語表記	-	対応済	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	-
	トイレの利用方法の多言語表記	・ 表記済み	-	対応済	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ フィリピン人スタッフの配置 ・ 写真付き食事メニューの作成	-	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	-
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	未対応	-	・ 研修等未実施	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・ 自社ウェブサイトは日本語のみ	-	・ 多言語化	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・ 自社ウェブサイトは日本語のみ	-	・ 多言語化	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	
	施設の多言語版パンフレットの設置	・ 日本語のみ作成	-	・ 多言語化	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・ 主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ フィリピン人スタッフでの対応	-	対応済	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備済み	-	対応済	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ クレジットカード使用可能	-	対応済	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	-
その他	分煙への対応	・ 店内禁煙	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-
	-	-	・ インパウンド向けに売上に繋がる販売商品の拡充	-	-	-	-	-	
	-	-	・ 観光案内所のようなサービス提供の強化	-	-	-	-	-	
	-	-	・ 土庄港周辺の周辺地図看板の統一	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案) 観光施設(土産店) – 土庄港観光センター(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の言語対応レベルの向上に向けて、内部研修の実施および外部研修への参加促進のほか、問合せの多い内容に関する対応事例の共有や定型QA集等の作成・活用に向けた検討
観光情報の提供		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者への情報発信の強化として、ウェブサイトの英語表記の整備に向けた検討 外国人旅行者の利便性の向上に向けて、施設の案内パンフレット、マップ類の英語版の作成に向けた検討
その他		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者による消費額の増加に向けて、インバウンド嗜好向けの土産商品(抹茶、扇子、浴衣など)の拡充、販売に向けた検討
		<p>事業者 他事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者への観光案内サービス機能の強化および立ち寄り機会の増加を図り、レンタカーやタクシー等の手配を含めた旅行者に対するサービス内容の拡充に向けた検討
		<p>事業者 県・町</p> <ul style="list-style-type: none"> 土庄港周辺に点在する異なる周辺地図看板の統一に向けて、デジタルサイネージを含めた統一的な周辺地図看板の整備、設置に向けた検討

受入環境整備計画(案)

観光施設(遊覧船) – うずしお観潮船(鳴門観光汽船)(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語表記	-	対応済	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	-
	トイレの利用方法の多言語表記	・ トイレ改修中	・ 改修中	・ 改修中	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 片言英語で対応 ・ 問合せの多い内容は多言語リストを作成	-	対応済	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%	-
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	未対応	-	・ 研修等未実施	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%	
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新情報の掲載	・ 英語・中国語(繁体字)表記	-	対応済	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	-
	ウェブサイトでのアクセスマップの掲載	・ Google Mapで掲載	-	対応済	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%	-
	施設の多言語版パンフレットの設置	・ 日本語のみ ・ 市作成の多言語パンフレットは未活用	-	・ 多言語パンフレットの未活用	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%	
	地域の主要観光ガイド類への施設の掲載	・ 主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 片言英語で対応	-	対応済	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	未対応	・ 外国人利用者からの問合せは多い	・ Wi-Fi未整備	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	未対応	-	・ クレジットカード未対応(過去導入取り止め)	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	
その他	分煙への対応	・ 喫煙スペースの設置	-	対応済	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

観光施設(遊覧船) – うずしお観潮船(鳴門観光汽船)(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応	<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者の利便性の向上に向けて、トイレの洋式化整備のほか利用方法など習慣等の違いに関する多言語での説明表記類の整備に対する検討 	<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の言語対応レベルの向上に向けた勉強会等の実施または対応事例の共有等の検討、外部研修への参加促進に向けた検討
観光情報の提供		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者への情報発信の強化および観光案内所・他観光施設・ホテル等でのパンフレットの設置も含め、多言語表記のパンフレットの活用に向けた検討
通信環境	<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人利用者から問合せの多い内容への対応として、施設内や船内でのWi-Fi環境整備に向けた整備要否を含めた検討 	
精算・決済環境		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の利便性の向上として、窓口および売店でのクレジットカード決済の再整備に向けた導入要否を含めた検討

1. 公共交通機関

2. 観光案内所

3. 観光施設

4. 宿泊施設

受入環境整備計画(案)

宿泊施設 – JRホテルクレメント高松(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	電話・FAX・インターネット・メールでの多言語での予約受付	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語での対応 OTAでの予約受付 	<ul style="list-style-type: none"> キャンセル抑止に向けたキャンセルポリシー改定含めた検討 	対応済	64.0%	60.7%	52.3%	69.4%	
	施設内の誘導表示の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> 英語表記 	<ul style="list-style-type: none"> 英語表記の拡充 	対応済	45.6%	50.0%	43.0%	58.6%	
	トイレの利用方法の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語、ピクトグラムでの表記 	-	対応済	32.5%	33.9%	32.7%	54.1%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語での対応 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の英語対応スキルの向上 	対応済	51.8%	40.2%	35.5%	64.9%	
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> 行政主催の研修会等への参加 マナー接客研修等の実施 	-	対応済	50.9%	52.7%	49.5%	68.5%	-
観光情報の提供	地域の主要観光ガイド類への宿泊施設の掲載	<ul style="list-style-type: none"> 主要ガイドマップへの掲載 	-	対応済	59.6%	52.7%	57.9%	57.7%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語での対応 	-	対応済	52.6%	53.6%	57.9%	64.0%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi整備済み 	-	対応済	75.4%	83.9%	85.0%	58.6%	-
	インターネットが利用可能なPC、タブレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> ノートPCの貸出し(1日1,000円) 全客室に無料スマホ設置(handy端末) 	-	対応済	55.3%	48.2%	57.9%	58.6%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカード決済可能 外貨建てカード決済(DCC)可能 	-	対応済	64.9%	81.3%	80.4%	68.5%	-
	外貨両替への対応	<ul style="list-style-type: none"> USDのみ両替可能 	-	対応済	60.5%	44.6%	42.1%	70.3%	-
その他	チェックイン前の荷物預かりへの対応	<ul style="list-style-type: none"> 荷物預かり可能 	<ul style="list-style-type: none"> チェックアウト後の荷物預かりの有料化の検討 	対応済	57.0%	83.0%	77.6%	50.5%	
	-	-	<ul style="list-style-type: none"> FIT誘客に向けたウェブプロモーションの強化 	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

宿泊施設 – JRホテルクレメント高松(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> OTA経由予約での外国人旅行者のキャンセル率の抑止に向けて、キャンセルポリシーの厳格化含めた改定に対する検討 職員の言語対応レベル・サービスの向上に向けた翻訳アプリやコールセンター等の積極的活用および社内研修の実施または対応事例の共有、留学生や在住外国人等の採用に向けた検討
		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人宿泊者からの要望の多い内容に対する施設設備等の多言語表記の充実化に向けた整備および行政のインバウンド対応への補助金事業等も活用した整備の検討
その他		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人宿泊者からのチェックアウト後の日数を跨ぐ荷物預かりへの要望増加に対して、無料から有料でのサービス対応に向けた検討 FITによるOTA経由での予約増加に対して、誘客に向けた海外のウェブサイトでのリスティング広告費用の拡大などウェブプロモーションの強化

受入環境整備計画(案)

宿泊施設 – ホテルフォーシーズン徳島(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度 ^{*2}	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	電話・FAX・インターネット・メールでの多言語での予約受付	・ 英語での対応 ・ OTAでの予約受付	-	対応済	64.0 %	60.7 %	52.3 %	69.4 %	-
	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語表記	-	対応済	45.6 %	50.0 %	43.0 %	58.6 %	-
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	-	・ 多言語表記なし	32.5 %	33.9 %	32.7 %	54.1 %	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 英語での対応、在住外国人職員での対応 ・ せとうちDMOメンバーズの多言語コールセンターサービスを活用	・ 食事メニューの中国語・韓国語表記作成時の翻訳チェック	対応済	51.8 %	40.2 %	35.5 %	64.9 %	
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	・ 職員間でOJT形式で指導	-	対応済	50.9 %	52.7 %	49.5 %	68.5 %	-
観光情報の提供	地域の主要観光ガイド類への宿泊施設の掲載	・ 主要ガイドマップへの掲載	-	対応済	59.6 %	52.7 %	57.9 %	57.7 %	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 英語での対応、在住外国人職員での対応	-	対応済	52.6 %	53.6 %	57.9 %	64.0 %	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備済み	-	対応済	75.4 %	83.9 %	85.0 %	58.6 %	-
	インターネットが利用可能なPC、タブレットの設置	・ 設置なし	-	・ 未設置(セキュリティ面を考慮)	55.3 %	48.2 %	57.9 %	58.6 %	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ クレジットカード決済可能	-	対応済	64.9 %	81.3 %	80.4 %	68.5 %	-
	外貨両替への対応	未対応	-	・ 両替未対応	60.5 %	44.6 %	42.1 %	70.3 %	
その他	チェックイン前の荷物預かりへの対応	・ 荷物預かり可能	-	対応済	57.0 %	83.0 %	77.6 %	50.5 %	-
	-	-	・ 行政・事業者のインバウンド誘客に向けた機運醸成	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案)

宿泊施設 – ホテルフォーシーズン徳島(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人宿泊者の利便性向上に向けて、トイレの利用方法に関する説明表記類の多言語化に対する検討 <p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業者の英語以外の多言語表記の整備促進に向けて、多言語対応可能な職員を配置している観光案内所や観光協会、国際交流部署等の行政機関での翻訳チェックサービスの実施に向けた検討
通信環境		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人宿泊者の利便性の向上に向けて、インターネットが利用可能なPC関連端末の設置または貸出しに対する検討
精算・決済環境		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外貨両替を希望する外国人旅行者への対応として、施設周辺の外貨両替対応可能な銀行・両替所等の案内
その他		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域での外国人旅行者の誘客および受入拡大に対する意欲醸成に向けて、他エリアを含めた関係団体・事業者間等の連携強化、行政の受入環境整備支援の強化に向けた検討

受入環境整備計画(案)

宿泊施設 – 南淡路ロイヤルホテル(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度 ^{*2}	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	電話・FAX・インターネット・メールでの多言語での予約受付	・ 予約可能な自社ウェブサイトの英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語表記 ・ OTAでの予約受付	-	対応済	64.0%	60.7%	52.3%	69.4%	-
	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語表記	-	対応済	45.6%	50.0%	43.0%	58.6%	-
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	-	・ 多言語表記なし	32.5%	33.9%	32.7%	54.1%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 台湾人社員を採用し受付に配置、英語・中国語に対応 ・ 大浴場の入浴方法の説明表記、朝食バイキング時の料理の多言語表記	-	対応済	51.8%	40.2%	35.5%	64.9%	-
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	・ 英会話研修等の実施	-	対応済	50.9%	52.7%	49.5%	68.5%	-
観光情報の提供	地域の主要観光ガイド類への宿泊施設の掲載	・ 主要ガイドマップへの掲載	-	対応済	59.6%	52.7%	57.9%	57.7%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 英語、中国語での対応	-	対応済	52.6%	53.6%	57.9%	64.0%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備済み	-	対応済	75.4%	83.9%	85.0%	58.6%	-
	インターネットが利用可能なPC、タブレットの設置	・ 設置なし	-	・ 未設置(セキュリティ面を考慮)	55.3%	48.2%	57.9%	58.6%	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ クレジットカード決済可能	-	対応済	64.9%	81.3%	80.4%	68.5%	-
	外貨両替への対応	未対応	-	・ 両替未対応	60.5%	44.6%	42.1%	70.3%	
その他	チェックイン前の荷物預かりへの対応	・ 荷物預かり可能	-	対応済	57.0%	83.0%	77.6%	50.5%	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

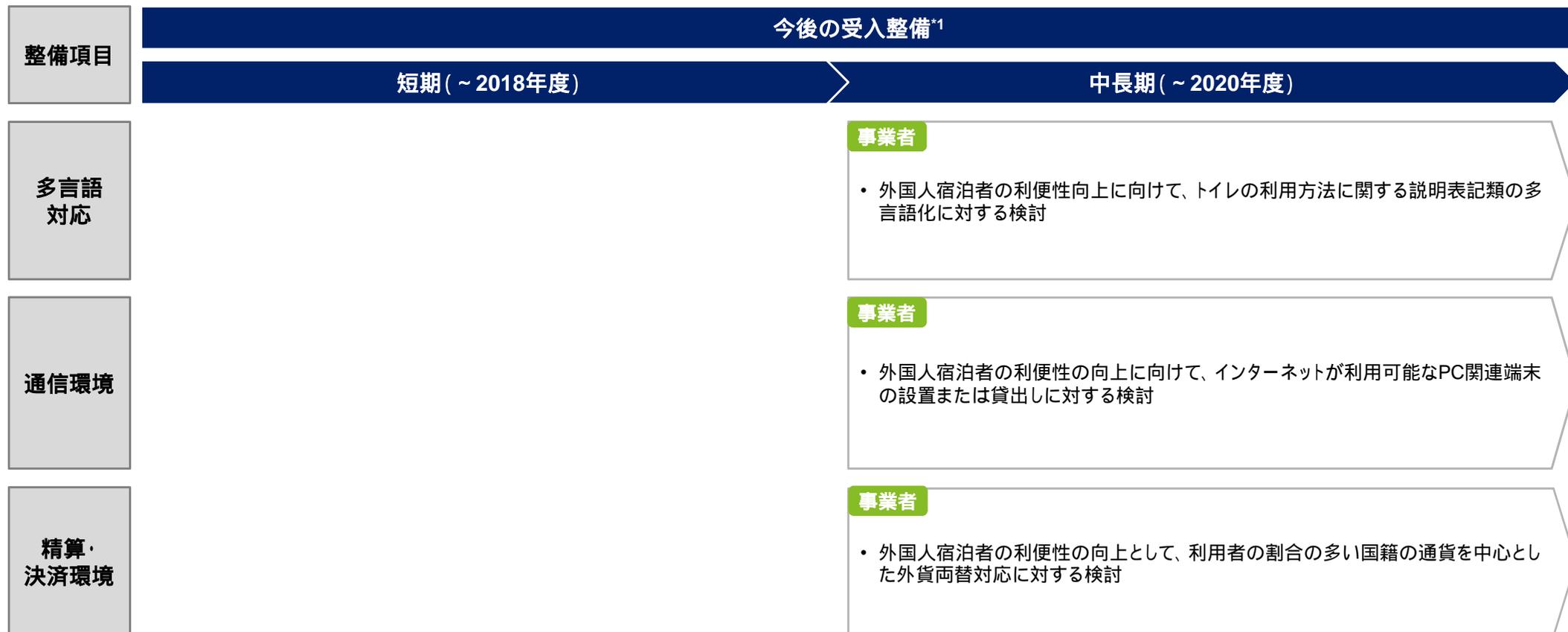
受入環境整備計画(案)

宿泊施設 – 南淡路ロイヤルホテル(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者



受入環境整備計画(案)

宿泊施設 – 休暇村南淡路(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度 ^{*2}	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	電話・FAX・インターネット・メールでの多言語での予約受付	<ul style="list-style-type: none"> 予約可能な自社ウェブサイトの英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語表記 OTAでの予約受付 	-	対応済	64.0%	60.7%	52.3%	69.4%	-
	施設内の誘導表示の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> 英語表記 	-	対応済	45.6%	50.0%	43.0%	58.6%	-
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	-	<ul style="list-style-type: none"> 多言語表記なし 	32.5%	33.9%	32.7%	54.1%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> 韓国人職員を受付に配置 台湾人インターンシップ生をホールスタッフとして配置 	<ul style="list-style-type: none"> 英語以外の言語に合わせた習慣等の違いに関する説明、表記の不足 	対応済	51.8%	40.2%	35.5%	64.9%	
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> 本社で定型QAマニュアルを用意(英語・中国語・韓国語) 	-	対応済	50.9%	52.7%	49.5%	68.5%	-
観光情報の提供	地域の主要観光ガイド類への宿泊施設の掲載	<ul style="list-style-type: none"> 主要ガイドマップへの掲載 	-	対応済	59.6%	52.7%	57.9%	57.7%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 英語での対応、韓国人職員による対応 	-	対応済	52.6%	53.6%	57.9%	64.0%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi整備済み 	-	対応済	75.4%	83.9%	85.0%	58.6%	-
	インターネットが利用可能なPC、タブレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> 設置あり 	-	対応済	55.3%	48.2%	57.9%	58.6%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカード決済可能 	-	対応済	64.9%	81.3%	80.4%	68.5%	-
	外貨両替への対応	未対応	-	<ul style="list-style-type: none"> 両替未対応 	60.5%	44.6%	42.1%	70.3%	
その他	チェックイン前の荷物預かりへの対応	<ul style="list-style-type: none"> 荷物預かり可能 	-	対応済	57.0%	83.0%	77.6%	50.5%	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案) 宿泊施設 – 休暇村南淡路(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者



受入環境整備計画(案)

宿泊施設 – 琴参閣(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度 ^{*2}	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	電話・FAX・インターネット・メールでの多言語での予約受付	・ 予約可能な自社ウェブサイトの英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語表記 ・ OTAでの予約受付	-	対応済	64.0%	60.7%	52.3%	69.4%	-
	施設内の誘導表示の多言語表記	・ 英語表記	-	対応済	45.6%	50.0%	43.0%	58.6%	-
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	-	・ 多言語表記なし	32.5%	33.9%	32.7%	54.1%	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 英語での対応	・ FITの利用者が増加した場合の言語対応	対応済	51.8%	40.2%	35.5%	64.9%	
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	・ 行政主催の中国語やおもてなし研修へ参加	-	対応済	50.9%	52.7%	49.5%	68.5%	-
観光情報の提供	地域の主要観光ガイド類への宿泊施設の掲載	・ 主要ガイドマップへの掲載	-	対応済	59.6%	52.7%	57.9%	57.7%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 英語での対応	-	対応済	52.6%	53.6%	57.9%	64.0%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備済み	-	対応済	75.4%	83.9%	85.0%	58.6%	-
	インターネットが利用可能なPC、タブレットの設置	・ 設置あり	-	対応済	55.3%	48.2%	57.9%	58.6%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ クレジットカード決済可能	-	対応済	64.9%	81.3%	80.4%	68.5%	-
	外貨両替への対応	未対応	-	・ 両替未対応(過去検討したが対応不可)	60.5%	44.6%	42.1%	70.3%	
その他	チェックイン前の荷物預かりへの対応	・ 荷物預かり可能	-	対応済	57.0%	83.0%	77.6%	50.5%	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

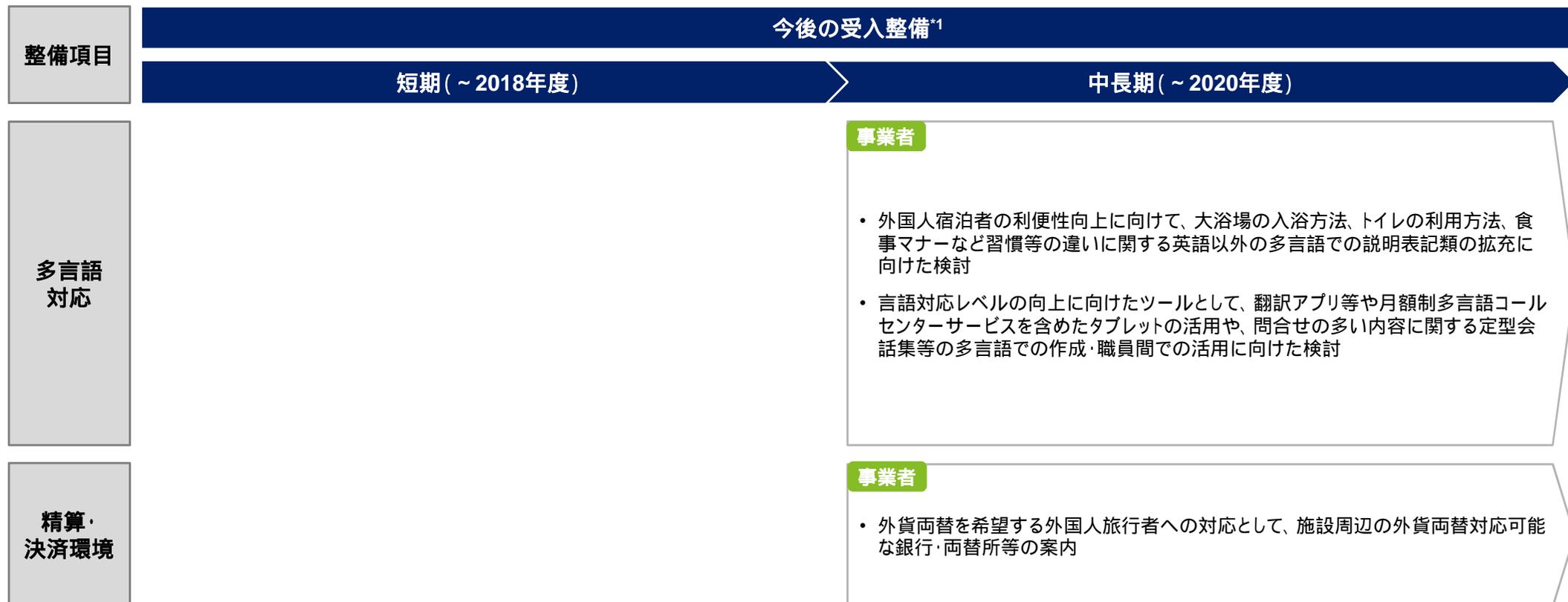
*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案) 宿泊施設 – 琴参閣(2/2)

<実施主体>

XXX :施設の運営者

XXX :その他の事業者



受入環境整備計画(案)

宿泊施設 – 旅館公園水野(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度 ^{*1}				今後の整備優先度 ^{*2}	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	電話・FAX・インターネット・メールでの多言語での予約受付	・ 予約可能な自社ウェブサイトは日本語表記のみ ・ OTAでの予約受付	-	・ 予約可能な自社ウェブサイトの多言語表記	64.0 %	60.7 %	52.3 %	69.4 %	
	施設内の誘導表示の多言語表記	未対応	-	・ 多言語表記なし	45.6 %	50.0 %	43.0 %	58.6 %	
	トイレの利用方法の多言語表記	未対応	-	・ 多言語表記なし	32.5 %	33.9 %	32.7 %	54.1 %	
	多言語対応可能な職員の常時配置	・ 片言英語、ジェスチャーでの対応、Google翻訳等の活用	-	対応済	51.8 %	40.2 %	35.5 %	64.9 %	-
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	未対応	-	・ 研修等未実施	50.9 %	52.7 %	49.5 %	68.5 %	
観光情報の提供	地域の主要観光ガイド類への宿泊施設の掲載	・ 主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載	-	対応済	59.6 %	52.7 %	57.9 %	57.7 %	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	・ 片言英語での対応、Google翻訳等の活用	-	対応済	52.6 %	53.6 %	57.9 %	64.0 %	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	・ Wi-Fi整備済み	-	対応済	75.4 %	83.9 %	85.0 %	58.6 %	-
	インターネットが利用可能なPC、タブレットの設置	・ 設置なし	-	・ 未設置	55.3 %	48.2 %	57.9 %	58.6 %	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	・ クレジットカード決済可能	-	対応済	64.9 %	81.3 %	80.4 %	68.5 %	-
	外貨両替への対応	未対応	-	・ 両替未対応	60.5 %	44.6 %	42.1 %	70.3 %	
その他	チェックイン前の荷物預かりへの対応	・ 荷物預かり可能	-	対応済	57.0 %	83.0 %	77.6 %	50.5 %	-
	-	-	・ 道中に設置の誘導看板が分かりにくいが県所有地のため移設が難しい	-	-	-	-	-	

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」を とする

受入環境整備計画(案) 宿泊施設 – 旅館公園水野(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者

整備項目	今後の受入整備 ^{*1}	
	短期(～2018年度)	中長期(～2020年度)
多言語対応		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 予約ページを含む自社ウェブサイトの多言語表記整備に向けた検討 外国人宿泊者の利便性向上に向けて、大浴場など館内設備への誘導表示の英語表記や、大浴場の入浴方法、トイレの利用方法など習慣等の違いに関する英語説明表記類の拡充に向けた検討 言語対応レベル・サービスの向上に向けて、無料翻訳アプリ(VoiceTra)等や月額制多言語コールセンターサービスを含めたタブレットの活用や、問合せの多い内容に関する定型会話集等の多言語での作成・活用、職員間での対応事例の共有等に向けた検討
通信環境		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人宿泊者の利便性の向上に向けて、インターネットが利用可能なPC関連端末の設置または貸出しに対する検討
精算・決済環境		<p>事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人宿泊者の利便性の向上として、利用者の割合の多い国籍の通貨を中心とした外貨両替に対する対応要否含めた検討
その他		<p>事業者 県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者からの問合せの多い内容として、施設への行き方を示す道中の誘導看板の分かりやすい掲示に向けた県の所有地内での周辺案内看板等の整備の検討

受入環境整備計画(案)

宿泊施設 – ゲストハウス若葉屋(1/2)

整備項目	現状の受入整備	未対応の受入整備		外国人旅行者の重要度*1				今後の整備優先度*2	
		事業者の課題認識	左列整備項目	中国	台湾	韓国	米国		
多言語対応	電話・FAX・インターネット・メールでの多言語での予約受付	<ul style="list-style-type: none"> 予約可能な自社ウェブサイトの英語表記 OTAでの予約受付 Twitter/Facebook/LINEアカウントでの情報発信、連絡受付 	-	対応済	64.0%	60.7%	52.3%	69.4%	-
	施設内の誘導表示の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> 英語での案内 	-	対応済	45.6%	50.0%	43.0%	58.6%	-
	トイレの利用方法の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> 英語での案内 	-	対応済	32.5%	33.9%	32.7%	54.1%	-
	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> 英語での対応 	-	対応済	51.8%	40.2%	35.5%	64.9%	-
	職員への外国人旅行者対応研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> 行政主催の中国語やおもてなし研修へ参加 	-	対応済	50.9%	52.7%	49.5%	68.5%	-
観光情報の提供	地域の主要観光ガイド類への宿泊施設の掲載	<ul style="list-style-type: none"> ゲストハウスガイドマップ(観光協会作成)への掲載 	-	対応済	59.6%	52.7%	57.9%	57.7%	-
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 英語での対応 	-	対応済	52.6%	53.6%	57.9%	64.0%	-
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi整備済み 	-	対応済	75.4%	83.9%	85.0%	58.6%	-
	インターネットが利用可能なPC、タブレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> 設置あり 	-	対応済	55.3%	48.2%	57.9%	58.6%	-
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカード決済アプリ「Square」導入(VISA/American Express/Master対応) 	-	対応済	64.9%	81.3%	80.4%	68.5%	-
	外貨両替への対応	未対応	-	両替未対応	60.5%	44.6%	42.1%	70.3%	-
その他	チェックイン前の荷物預かりへの対応	<ul style="list-style-type: none"> 荷物預かり可能 	-	対応済	57.0%	83.0%	77.6%	50.5%	-
	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 滞在環境の快適性向上に向けた設備改良 	-	-	-	-	-	-

*1: ウェブアンケート調査結果(中国、台湾、韓国、アメリカの訪日旅行経験者を対象に平成29年12月実施/N=444)において回答者が「必要である」と回答した割合

*2: 「未対応の受入整備」のうち「事業者の課題認識」かつ「左列整備項目」を、「事業者の課題認識」または「左列整備項目」をとする

受入環境整備計画(案) 宿泊施設 – ゲストハウス若葉屋(2/2)

<実施主体>

XXX : 施設の運営者

XXX : その他の事業者



I. 本調査の趣旨

II. 訪日外国人旅行者受入環境に係る調査

) 受入環境実態調査

a) ウェブアンケート調査

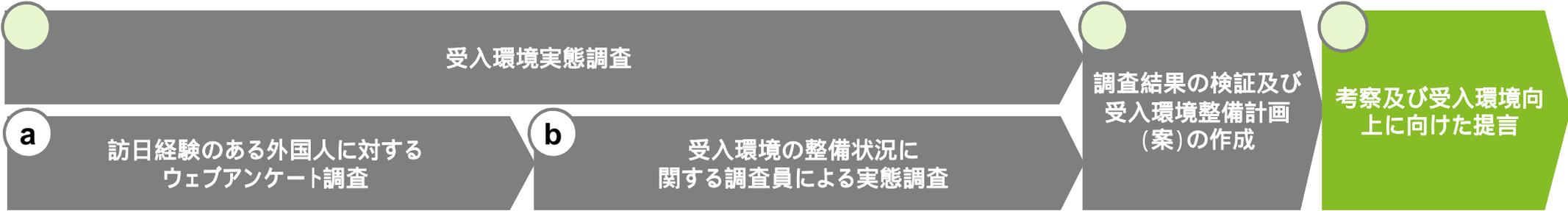
b) 実態調査

) 調査結果の検証及び受入環境整備計画(案)

) 考察及び受入環境向上に向けた提言

本調査の全体像(再掲)

受入環境実態調査



ウェブアンケート調査の実施	外国人旅行者が重視する整備項目の分析	調査対象エリア・施設の選定	受入環境実態調査の実施	検証及び受入環境整備計画(案)の作成	考察及び提言
<ul style="list-style-type: none"> 公共交通機関、観光案内所、観光施設、宿泊施設の施設種類ごとに外国人目線で受入環境で重視する整備項目を調査 対象は、「せとうち・海の道」エリアに多く来訪している4か国(中国・台湾・韓国・アメリカ合衆国)の訪日経験のある外国人男女 年代は、訪日外国人旅行者の約8割*を占める20～40代を対象に実施 サンプル数は、各国100サンプル以上、計400サンプル以上を取得 	<ul style="list-style-type: none"> 調査対象者が「整備が必要である」と回答した割合を各項目ごとに集計し、数値(%)で明示 国籍別に受入環境で重視する整備項目の傾向について施設種類ごとに取り纏め、受入環境実態調査の調査設計、検証及び受入環境整備計画(案)の作成に活用 	<ul style="list-style-type: none"> 広域観光周遊ルート「せとうち・海の道」における11の広域観光拠点地区(29市町)の中から2つの調査エリアを選定 徳島・鳴門・淡路島拠点 高松・直島・琴平・小豆島拠点 調査対象施設・施設類型の選定にあたっては、昨年度調査で調査した施設(793件)の中から46施設を抽出 	<ul style="list-style-type: none"> 調査対象施設における受入環境の整備状況について、ウェブアンケート調査での項目も踏まえて、各施設が整備・対応していることが望ましい項目に沿って、実態調査を実施(46施設) 日本人調査員により実施 	<ul style="list-style-type: none"> 各施設の調査結果を外国人旅行者が重視する整備項目と照合し、実際の整備状況とのかい離を検証 2020年に向けた各調査対象施設の受入環境整備の具体的な計画(案)を各施設の管理者と協議のうえ、短期・中長期の時間軸と優先順位を考慮し作成 	<ul style="list-style-type: none"> 各調査結果を踏まえて、「せとうち・海の道」エリアの観光関連事業者が受入環境整備に取り組む上での参考となるよう、施設種類ごとに基本的な考え方や課題に対する打ち手について取り纏めを実施 ベンチマークとなる事例や受入環境整備に係る行政の支援策等についても参考情報として整理し紹介

受入環境整備の考え方

施設種類別の受入整備例

- 受入環境実態調査の結果をもとに、**実際の整備事例を中心に施設種類別に具体的な受入整備例**を提示

施設種類	整備項目	受入整備例
公共交通機関 (空港/鉄道駅/ バス/フェリー/ レンタサイクル/ レンタカー)	多言語対応	• XXX
観光案内所	観光情報の提供	• XXX
観光施設	通信環境	• XXX
宿泊施設	精算・決済環境	• XXX
	その他	• XXX

外国人旅行者の重要度(優先整備項目)

- 外国人ウェブアンケート調査結果をもとに、左記の整備項目に対して「必要である」と回答した割合(%)を明示し、**数値が高いほど外国人旅行者が重視する項目**として位置づけ
- 受入整備を進める上での優先度の考え方として、上記割合のうち**70%以上の項目を最優先**、**60%以上70%未満の項目を優先**として、**優先度の高い整備項目とする**

外国人旅行者の重要度(優先整備項目)					
全体	中国	台湾	韓国	米国	
XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	
XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	
XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	
XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	
XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	

実施主体別の対応

- 今後受入整備を進める上での打ち手として、DMO、県・市町、事業者の対応策*について取り纏め

実施主体別の対応策	
DMO	• XXX
県・市町	• XXX
事業者	• XXX

受入環境整備の考え方 – 最優先整備項目

公共交通機関	最優先整備項目		外国人旅行者の重要度*1		最優先整備言語
	多言語対応	行き先の案内表示の多言語表記	米国	73.0%	英語
(レンタカー)多言語ナビゲーションシステムの装備		米国	70.3%	英語	
通信環境	Wi-Fiへの対応	台湾	78.6%	-	
		韓国	75.7%	-	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	台湾	73.2%	-	
		韓国	80.4%	-	

観光施設	最優先整備項目		外国人旅行者の重要度*1		最優先整備言語
	観光情報の提供	疫病・災害時等の多言語での情報提供	米国	75.7%	英語
台湾			74.1%	-	
通信環境	Wi-Fiへの対応	韓国	79.4%	-	
		米国	70.3%	-	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	台湾	73.2%	-	
		韓国	75.7%	-	
その他	分煙への対応	台湾	77.7%	-	

観光案内所	最優先整備項目		外国人旅行者の重要度*1		最優先整備言語
	観光情報の提供	疫病・災害時等の多言語での情報提供	米国	73.0%	英語
中国			71.9%	-	
通信環境	Wi-Fiへの対応	台湾	78.6%	-	
		韓国	78.5%	-	

宿泊施設	最優先整備項目		外国人旅行者の重要度*1		最優先整備言語
	通信環境	Wi-Fiへの対応	中国	75.4%	-
台湾			83.9%	-	
韓国			85.0%	-	
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	台湾	81.3%	-	
		韓国	80.4%	-	
その他	外貨両替への対応	米国	70.3%	-	
		台湾	83.0%	-	
その他	チェックイン前の荷物預かりへの対応	韓国	77.6%	-	

 : ウェブアンケート調査の対象国

100% 0%
 国籍別構成比の割合を濃淡で明示

受入環境整備の考え方 – 整備言語

✓ 訪れている外国人旅行者の国籍の構成比は各県によって異なり、来訪者の国籍に応じた整備が必要である

外国人延べ宿泊者数および国籍別の構成比* (瀬戸内7県別)

(延べ宿泊者数単位: 人泊)

国籍	兵庫県		岡山県		広島県		山口県		徳島県		香川県		愛媛県	
	延べ 宿泊者数	構成比												
韓国	157,330	14.5%	38,310	10.0%	41,570	5.1%	41,430	46.1%	3,540	4.8%	50,210	15.7%	15,680	10.3%
中国	236,520	21.8%	57,940	15.1%	75,740	9.3%	11,170	12.4%	9,800	13.2%	65,580	20.5%	22,510	14.8%
香港	116,020	10.7%	57,930	15.1%	53,410	6.6%	3,230	3.6%	26,820	36.2%	56,040	17.5%	25,820	17.0%
台湾	295,210	27.2%	125,830	32.8%	76,510	9.4%	12,050	13.4%	9,840	13.3%	104,120	32.5%	51,120	33.7%
アメリカ	37,590	3.5%	12,550	3.3%	105,480	13.0%	5,550	6.2%	4,920	6.6%	9,720	3.0%	6,770	4.5%
カナダ	8,100	0.7%	2,700	0.7%	16,290	2.0%	370	0.4%	1,020	1.4%	1,320	0.4%	880	0.6%
イギリス	10,450	1.0%	4,050	1.1%	45,070	5.6%	870	1.0%	1,390	1.9%	2,080	0.6%	1,590	1.0%
ドイツ	11,560	1.1%	4,020	1.0%	30,010	3.7%	730	0.8%	1,470	2.0%	1,640	0.5%	1,170	0.8%
フランス	13,410	1.2%	13,640	3.6%	40,900	5.0%	500	0.6%	1,790	2.4%	3,470	1.1%	2,080	1.4%
ロシア	2,320	0.2%	820	0.2%	3,650	0.5%	290	0.3%	120	0.2%	490	0.2%	390	0.3%
シンガポール	14,750	1.4%	3,400	0.9%	17,190	2.1%	560	0.6%	1,220	1.6%	1,580	0.5%	1,770	1.2%
タイ	33,350	3.1%	5,250	1.4%	14,200	1.8%	4,960	5.5%	650	0.9%	1,230	0.4%	930	0.6%
マレーシア	11,750	1.1%	4,200	1.1%	4,600	0.6%	430	0.5%	410	0.6%	590	0.2%	570	0.4%
インド	5,510	0.5%	710	0.2%	11,040	1.4%	410	0.5%	100	0.1%	570	0.2%	580	0.4%
オーストラリア	15,470	1.4%	5,770	1.5%	78,950	9.7%	610	0.7%	1,880	2.5%	2,930	0.9%	2,170	1.4%
インドネシア	8,200	0.8%	1,310	0.3%	5,750	0.7%	170	0.2%	330	0.4%	290	0.1%	480	0.3%
ベトナム	4,150	0.4%	1,880	0.5%	2,580	0.3%	430	0.5%	130	0.2%	380	0.1%	1,210	0.8%
フィリピン	7,000	0.6%	1,750	0.5%	5,860	0.7%	1,770	2.0%	220	0.3%	380	0.1%	1,150	0.8%
イタリア	6,640	0.6%	3,140	0.8%	21,870	2.7%	150	0.2%	330	0.4%	450	0.1%	1,430	0.9%
スペイン	2,770	0.3%	2,120	0.6%	21,670	2.7%	290	0.3%	940	1.3%	390	0.1%	1,130	0.7%
その他	89,100	8.2%	35,930	9.4%	138,460	17.1%	3,950	4.4%	7,170	9.7%	16,810	5.2%	12,460	8.2%
計	1,087,200	100.0%	383,250	100.0%	810,800	100.0%	89,920	100.0%	74,090	100.0%	320,270	100.0%	151,890	100.0%

受入環境整備の考え方 – 実施主体別の役割・機能

実施主体	役割・機能	今後の検討事項
DMO	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>県・市町の整備方針策定支援</u> ■ <u>事業者の整備の促進・支援と機運醸成</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>2020年に向けた県・市町の受入環境整備方針の策定支援</u> <ul style="list-style-type: none"> ・魅力的な観光コンテンツを繋ぐ広域でのモデルコースを想定した整備対象(施設・項目)に対する情報提供 ・瀬戸内7県及び拠点地区市町の整備方針策定を支援するツールの提供(昨年度調査で作成した施設カルテの提供、本調査で作成した各施設ごとの整備計画案の提供等) ・瀬戸内7県及び拠点地区市町の整備状況のモニタリングと提言(受入環境整備をテーマとした部会運営の継続実施等) ■ <u>事業者の受入環境整備に対する支援強化と機運醸成</u> <ul style="list-style-type: none"> ・せとうちDMOメンバーズへの支援メニューの強化、事業者の加入促進 ・県・市町や地域の観光関連団体等と連携した機運醸成に資する取組みの実施 ・ゲートウェイから観光地への二次交通の充実化に関する取組み(ドライブキャンペーン等)の促進
県・市町	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>県・市町における整備方針の策定</u> ■ <u>公共施設における受入環境の整備</u> ■ <u>事業者の整備の促進・支援と機運醸成</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>2020年に向けた受入環境整備方針の策定</u> <ul style="list-style-type: none"> ・魅力的な観光コンテンツを繋ぐモデルコースを想定した整備対象(施設・項目)の選定 ・選定した整備対象(施設・項目)に対する効果的な施策の実施(DMOの支援策・国の補助金制度等の活用) ・周遊バス等を含めたゲートウェイから観光地への二次交通の充実化や周知強化に関する取組み促進 ■ <u>上記計画に基づく公共施設における整備の着実な推進</u> ■ <u>事業者の受入環境整備に対する支援強化と機運醸成</u> <ul style="list-style-type: none"> ・受入環境整備に関する事業者への支援強化(相談・助言窓口の体制強化、補助金制度の周知・活用促進、多言語コールセンターサービスの提供等) ・せとうちDMOメンバーズの支援メニューを活用した地域の受入環境整備の促進 ・DMOや地域の観光関連団体と連携した機運醸成に資する取組みの実施
事業者	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>受入環境の整備促進</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>受入環境の整備促進</u> <ul style="list-style-type: none"> ・本調査で作成した他施設の整備事例や整備計画案を参考に、行政の支援策(補助金制度、多言語コールセンターサービス等)を活用した受入環境の向上 ・せとうちDMOメンバーズの支援メニューを活用した受入環境の向上 ・各種勉強会等の機会を活用した職員間の外国人旅行者受入の機運向上と異文化理解の深化

受入環境整備の優先整備項目

公共交通機関

受入環境整備の向上に向けて優先すべき整備項目

項目	優先度*	内容
多言語対応	最優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特にアメリカの外国人旅行者に向けて、<u>行き先の英語表記での案内表示</u>の整備が必要である ■ 【レンタカー】特にアメリカの外国人旅行者に向けて、<u>英語対応のナビゲーションシステム</u>のレンタカーへの搭載が必要である
	優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>構内案内図(フロアマップ)の英語・韓国語での表記</u>、<u>行き先の英語・中国語(簡体字)・韓国語での案内表示</u>、<u>英語対応可能な職員の常駐</u>が必要である ■ <u>乗車運賃の支払方法の英語・韓国語での表記</u>が必要である ■ 【レンタカー】特に韓国の外国人旅行者に向けて、<u>韓国語対応のナビゲーションシステム</u>のレンタカーへの搭載が必要である
観光情報の提供	優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特にアメリカの外国人旅行者に向けて、<u>英語の路線図マップ</u>など公共交通機関のパンフレットの設置が必要である
通信環境	最優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国籍を問わず、<u>Wi-Fi利用環境</u>の整備が必要である
精算・決済環境	最優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国籍を問わず、<u>クレジットカード決済環境</u>の整備が必要である
	優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 【空港】特に中国・アメリカの外国人旅行者に向けて、<u>空港内での外貨(中国元・USD)両替</u>への対応が必要である

受入環境整備の優先整備項目 観光案内所

受入環境整備の向上に向けて優先すべき整備項目			
項目	優先度*	内容	
観光案内所	多言語対応	優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特にアメリカの外国人旅行者に向けて、観光案内所での英語対応可能な職員の常駐、外国人旅行者対応への職員研修など英語対応レベルの向上が必要である
	観光情報の提供	最優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特にアメリカの外国人旅行者に向けて、観光案内所での疫病・災害時等の病院・緊急避難先等に関する英語での情報提供に向けた対応が必要である
		優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ ウェブサイトでの観光案内所へのアクセスマップの英語での掲載や、主要観光ガイド類への英語・韓国語での観光案内所の掲載、英語・韓国語の路線図マップなど公共交通機関のパンフレットの設置が必要である
	通信環境	最優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特に東アジア圏(中国、台湾、韓国)の外国人旅行者に向けて、観光案内所でのWi-Fi利用環境の整備が必要である
		優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特にアメリカの外国人旅行者に向けて、観光案内所でインターネット利用可能なPCやタブレット端末を整備する必要がある

受入環境整備の優先整備項目

観光施設

受入環境整備の向上に向けて優先すべき整備項目

項目	優先度*	内容
多言語対応	優先	<ul style="list-style-type: none"> 特にアメリカの外国人旅行者に向けて、施設内の英語表記の誘導表示、展示品等説明の英語の音声ガイド、英語対応可能な職員の常駐、外国人旅行者対応への職員研修など英語対応レベルの向上が必要である
観光情報の提供	最優先	<ul style="list-style-type: none"> 特にアメリカの外国人旅行者に向けて、疫病・災害時等の病院・緊急避難先等に関して英語での情報提供に向けた対応が必要である
	優先	<ul style="list-style-type: none"> 特にアメリカの外国人旅行者に向けて、ウェブサイトでの最新の観光情報や施設へのアクセスマップの英語での掲載、主要観光ガイド類への英語での施設の掲載が必要である 特に韓国の外国人旅行者に向けて、疫病・災害時等の病院・緊急避難先等に関して韓国語での情報提供に向けた対応が必要である
通信環境	最優先	<ul style="list-style-type: none"> 国籍を問わず、施設内でのWi-Fi利用環境の整備が必要である
精算・決済環境	優先	<ul style="list-style-type: none"> 特に台湾・韓国の外国人旅行者に向けて、施設内でのクレジットカード決済環境の整備が必要である
その他	優先	<ul style="list-style-type: none"> 特に台湾の外国人旅行者に向けて、施設内での喫煙・禁煙に対する分煙対応が必要である

受入環境整備の優先整備項目 宿泊施設

受入環境整備の向上に向けて優先すべき整備項目

項目	優先度*	内容
多言語対応	優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>英語・中国語(繁体字/簡体字)で対応可能な電話・FAX・インターネット・メールでの予約受付体制</u>が必要である ■ 特にアメリカの外国人旅行者に向けて、<u>英語対応可能な職員の常駐、外国人旅行者対応への職員研修など英語対応レベルの向上</u>が必要である
観光情報の提供	優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特にアメリカの外国人旅行者に向けて、<u>疫病・災害時等の病院・緊急避難先等に関して英語での情報提供</u>に向けた対応が必要である
通信環境	最優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特に東アジア圏(中国、台湾、韓国)の外国人旅行者に向けて、<u>全客室でのWi-Fi利用環境</u>の整備が必要である
精算・決済環境	最優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特に台湾・韓国の外国人旅行者に向けて、<u>クレジットカード決済環境</u>の整備が必要である ■ 特にアメリカの外国人旅行者に向けて、<u>宿泊施設での外貨(USD)両替</u>への対応が必要である
	優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特に中国の外国人旅行者に向けて、<u>宿泊施設での外貨(中国元)両替</u>への対応が必要である
その他	最優先	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特に台湾・韓国の外国人旅行者に向けて、<u>チェックイン前の荷物預かり</u>への対応が必要である

宿泊施設

受入環境整備の対応策 公共交通機関 – 空港 (1/2)

■ :60% ~ 70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度*1					実施主体別の対応			
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者	
多言語対応	構内案内図(フロアマップ)の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用の多い国籍に対応した英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語での表記 ■ ウェブサイトの英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語での表記 	57.2%	54.4%	49.1%	61.7%	64.0%	<ul style="list-style-type: none"> ■ せとうちDMOメンバーズのサービスメニューの提供 ・トラブル時の多言語コールセンターサービスの提供 ・外国人観光客受入の機運醸成セミナー等の開催 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・多様な宗教・生活環境への対応力の強化に向けて、受入環境整備構築に必要な知識・接客能力の習得を図る学習や研究に要する経費の一部支援(補助率1/3) ・交通利用環境の利便性向上に向けて、多言語案内用タブレット端末の導入や洋式トイレの整備に要する経費の一部支援(補助率1/3) ■ 事業者向けインバウンド対応支援事業の活用、拡充 ■ 県営空港の多言語表記の拡充、言語対応レベルの向上に向けた整備促進 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 多言語表記の拡充、言語対応レベルの向上に向けた整備促進 ■ DMOや国・県・市町の整備支援策の活用
	行き先の案内表示の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> ■ テナント店舗含めた多言語でのメニュー・ポップ表記の充実化 ■ 翻訳チェック等による多言語表記に向けた支援 	62.2%	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%			
	トイレの利用方法の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> ■ ピクトグラムや多言語での利用方法の表示 	34.9%	34.2%	28.6%	29.9%	46.8%			
	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> ■ 観光案内所での言語対応可能な職員の常駐 ■ タブレットでの翻訳アプリ、多言語コールセンターサービスの活用 ■ 使用頻度の多い定型フレーズ等の多言語シートの共有 	42.1%	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%			
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職員、テナント店舗間に向けた言語研修の実施または外部研修の参加促進 	48.6%	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%			

受入環境整備の対応策 公共交通機関 – 空港 (2/2)

□ :60% ~ 70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度*1					実施主体別の対応			
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者	
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> 観光パンフレット、交通マップ等の多言語版の常設 県や観光協会からの多言語版パンフレット類の定期的な取り寄せ 売店での近隣他県の県産品の取扱いも含めた商品ラインナップの充実化 	57.0%	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	<ul style="list-style-type: none"> 瀬戸内Finderへの情報掲載、認知度向上に向けた取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・観光案内所の開設や機能向上等にかかる経費の一部支援(補助率1/3) 県・市町、観光協会作成のパンフレットの配布 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の周遊促進に向けて広域を含めた観光・公共交通機関のパンフレットの設置、ウェブサイトでの情報提供
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の嗜好を捉えた商品開発に向けた検討、支援 ウェブサイトやFacebook等のSNSを活用した観光コンテンツ、イベントの定期的な情報発信 	58.1%	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%			
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> 無料公衆無線Wi-Fiの整備 	72.3%	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fiの統一認証に向けた仕組み作りの検討 	<ul style="list-style-type: none"> 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・交通利用環境の利便性向上に向けて、車内等を含めた無料公衆無線LAN環境の整備に要する経費の一部支援(補助率1/3) 	<ul style="list-style-type: none"> 支援策の活用 Wi-Fi環境の整備
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	<ul style="list-style-type: none"> 売店でのクレジットカード対応 	70.7%	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	<ul style="list-style-type: none"> 消費環境の整備推進に向けたセミナー等の開催 	<ul style="list-style-type: none"> 県営空港ビル内のクレジットカード決済環境の整備促進 	<ul style="list-style-type: none"> 支援策の活用 クレジットカード決済環境の整備
	空港での両替所の設置	<ul style="list-style-type: none"> 外貨両替所/両替機の設置 	56.1%	64.0%	47.3%	48.6%	64.0%			
その他	手荷物一時預かり	<ul style="list-style-type: none"> 手荷物一時預かり要望への対応 	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 事業者の課題解決に繋がるサービス提供の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者の課題解決に繋がる支援策の検討 県営空港ビル内の利便性向上に向けた整備の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 利便性向上に向けて外国人利用者の要望に対する整備の検討
	構内案内所との情報共有の強化	<ul style="list-style-type: none"> 受入環境整備向上に向けた構内案内所との情報共有の強化 	-	-	-	-	-			

受入環境整備の対応策 公共交通機関 – 鉄道駅 (1/2)

■ :60% ~ 70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度*1					実施主体別の対応		
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者
多言語対応	構内案内図 (フロアマップ) の多言語表記	■ 英語・ピクトグラムでの表記	57.2%	54.4%	49.1%	61.7%	64.0%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・多様な宗教・生活環境への対応力の強化に向けて、受入環境整備構築に必要な知識・接客能力の習得を図る学習や研究に要する経費の一部支援(補助率1/3) ■ せとうちDMOメンバーズのサービスメニューの提供 ・トラブル時の多言語コールセンターサービスの提供 ・外国人観光客受入の機運醸成セミナー等の開催 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 多言語表記の拡充、言語対応レベルの向上に向けた整備促進 ■ DMOや国・県・市町の整備支援策の活用
	行き先の案内表示の多言語表記	■ 各駅のナンバリング表示	62.2%	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%		
	乗車運賃の支払方法の多言語表記	■ 切符券売機の多言語表記	62.4%	57.9%	59.8%	68.2%	64.0%		
	車内アナウンスの多言語対応	■ 特急列車内での英語アナウンス放送 ■ 語学力のある乗務員での英語アナウンス対応	45.7%	47.4%	42.0%	40.2%	53.2%		
	トイレの利用方法の多言語表記	■ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語・ピクトグラムでの利用方法の表示	34.9%	34.2%	28.6%	29.9%	46.8%		
	多言語対応可能な職員の常時配置	■ タブレットでの多言語コールセンターサービス、翻訳アプリの活用 ■ 定型フレーズ等の多言語指差しシートの活用 ■ 外国人の利用の多い主要駅への英語対応可能なスタッフの人事配置 ■ 駅職員で対応できない言語やトラブル時は構内観光案内所対応	42.1%	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%		
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	■ 本社での集合研修 ■ 各駅での自主研修	48.6%	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%		
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 事業者向けインバウンド対応支援事業の活用、拡充 							

受入環境整備の対応策 公共交通機関 – 鉄道駅(2/2)

■ :60%～70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度 ^{*1}					実施主体別の対応			
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者	
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> 観光パンフレット、交通マップ等の多言語版の常設 	57.0%	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	<ul style="list-style-type: none"> 瀬戸内Finderへの情報掲載、認知度向上に向けた取組み 	<ul style="list-style-type: none"> 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・観光案内所の開設や機能向上等にかかる経費の一部支援(補助率1/3) 県・市町、観光協会作成のパンフレットの配布 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の周遊促進に向けて広域を含めた観光・公共交通機関のパンフレットの設置、ウェブサイトでの情報提供
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置		58.1%	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%			
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> 駅構内での無料公衆無線Wi-Fiの整備 	72.3%	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fiの統一認証に向けた仕組み作りの検討 	<ul style="list-style-type: none"> 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・交通利用環境の利便性向上に向けて、車内等を含めた無料公衆無線LAN環境の整備に要する経費の一部支援(補助率1/3) 	<ul style="list-style-type: none"> 支援策の活用 Wi-Fi環境の整備
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	<ul style="list-style-type: none"> 窓口でのクレジットカード決済への対応 交通系ICカード決済への対応 	70.7%	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	<ul style="list-style-type: none"> 消費環境の整備推進に向けたセミナー等の開催 	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカード決済環境の整備支援事業の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 支援策の活用 クレジットカード決済環境の整備
その他	フリー周遊パスの他交通事業者との連携	<ul style="list-style-type: none"> バス・フェリー等の交通事業者と連携した利用エリアの拡大 	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 事業者の課題解決に繋がるサービス提供の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者の課題解決に繋がる支援策の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 利便性向上に向けて外国人利用者の要望に対する整備の検討
	ウェブサイト上での予約受付	<ul style="list-style-type: none"> 観光列車への誘客に向けたウェブサイト予約ページの多言語表記 	-	-	-	-	-			

受入環境整備の対応策 公共交通機関 – バス(1/2)

■ :60%～70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度*1					実施主体別の対応			
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者	
多言語対応	構内案内図(フロアマップ)の多言語表記	■ 主要駅の多言語表記、ナンバリング表示	57.2%	54.4%	49.1%	61.7%	■ せとうちDMOメンバーズのサービスメニューの提供 ・トラブル時の多言語コールセンターサービスの提供 ・外国人観光客受入の機運醸成セミナー等の開催	■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・多様な宗教・生活環境への対応力の強化に向けて、受入環境整備構築に必要な知識・接客能力の習得を図る学習や研究に要する経費の一部支援(補助率1/3) ・交通利用環境の利便性向上に向けて、多言語案内用タブレット端末の導入や洋式トイレの整備に要する経費の一部支援(補助率1/3)	■ 多言語表記の拡充、言語対応レベルの向上に向けた整備促進 ■ DMOや国・県・市町の整備支援策の活用	
	行き先の案内表示の多言語表記		62.2%	64.0%	50.9%	60.7%				73.0%
	乗車運賃の支払方法の多言語表記	■ 乗車方法や乗車マナーの多言語での説明表記の掲示	62.4%	57.9%	59.8%	68.2%				64.0%
	車内アナウンスの多言語対応	■ 外国人の利用の多い一部路線・区間での多言語アナウンス	45.7%	47.4%	42.0%	40.2%				53.2%
	多言語対応可能な職員の常時配置	■ 窓口券売機、路線バス車内にタブレット設定し翻訳アプリを活用 ■ 使用頻度の多い定型フレーズ等の多言語指差しシートの活用 ■ 窓口職員で対応できない言語やトラブル時は隣接観光案内所に対応	42.1%	43.0%	33.0%	30.8%				61.3%
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	■ 本社での社内研修の実施 ■ 観光協会等主催の外部研修への参加	48.6%	49.1%	44.6%	47.7%				53.2%

受入環境整備の対応策 公共交通機関 – バス(2/2)

■ :60%～70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度 ^{*1}					実施主体別の対応			
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者	
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> ■ バスターミナル、車内での観光パンフレット、交通マップ等の多言語版の設置 	57.0%	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>瀬戸内Finderへの情報掲載、認知度向上に向けた取組み</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用</u> ・観光案内所の開設や機能向上等にかかる経費の一部支援(補助率1/3) ■ <u>県・市町、観光協会作成のパンフレットの配布</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>外国人旅行者の周遊促進に向けて広域を含めた観光・公共交通機関のパンフレットの設置、ウェブサイトでの情報提供</u>
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> ■ タブレットでの路線図情報の提供 	58.1%	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%			
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ■ 車内での無料公衆無線Wi-Fiの整備 	72.3%	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>Wi-Fiの統一認証に向けた仕組み作りの検討</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用</u> ・交通利用環境の利便性向上に向けて、車内等を含めた無料公衆無線LAN環境の整備に要する経費の一部支援(補助率1/3) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>支援策の活用</u> ■ <u>Wi-Fi環境の整備</u>
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	<ul style="list-style-type: none"> ■ 一部窓口でのクレジットカード決済への対応 ■ 交通系ICカード決済への対応 	70.7%	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>消費環境の整備推進に向けたセミナー等の開催</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>クレジットカード決済環境の整備支援事業の検討</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>支援策の活用</u> ■ <u>クレジットカード決済環境の整備</u>
その他	忘れ物などトラブルへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ■ 車内の忘れ物などトラブル時に対応可能な言語体制 	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>事業者の課題解決に繋がるサービス提供の検討</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>事業者の課題解決に繋がる支援策の検討</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ <u>利便性向上に向けて外国人利用者の要望に対する整備の検討</u>

受入環境整備の対応策 公共交通機関 – フェリー (1/2)

■ :60% ~ 70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度*1					実施主体別の対応		
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者
多言語対応	構内案内図 (フロアマップ) の多言語表記	■ 英語表記 ■ 多言語での誘導表示	57.2%	54.4%	49.1%	61.7%	64.0%		
	行き先の案内表示の多言語表記		62.2%	64.0%	50.9%	60.7%	73.0%		■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・多様な宗教・生活環境への対応力の強化に向けて、受入環境整備構築に必要な知識・接遇能力の習得を図る学習や研究に要する経費の一部支援(補助率1/3)
	乗車運賃の支払方法の多言語表記	■ 英語表記 ■ ウェブサイトに乗船ガイドを多言語で掲載	62.4%	57.9%	59.8%	68.2%	64.0%		■ 多言語表記の拡充、言語対応レベルの向上に向けた整備促進
	車内アナウンスの多言語対応	■ 英語アナウンス放送	45.7%	47.4%	42.0%	40.2%	53.2%		■ DMOや国・県・市町の整備支援策の活用
	多言語対応可能な職員の常時配置	■ 窓口、船内売店に翻訳アプリや多言語コールセンターサービス利用可能なタブレットや、翻訳トランスレーターを設置 ■ 使用頻度の多い定型フレーズ等の多言語指差しシートの活用	42.1%	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%		
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	■ 外部研修への参加	48.6%	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%		
							■ せとうちDMOメニューの提供 ・トラブル時の多言語コールセンターサービスの提供 ・外国人観光客受入の機運醸成セミナー等の開催		
								■ 事業者向けインバウンド対応支援事業の活用、拡充	

受入環境整備の対応策 公共交通機関 – フェリー (2/2)

■ :60%～70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度*1					実施主体別の対応			
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者	
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> ターミナル内での観光パンフレット、交通マップ等の多言語版の設置 	57.0%	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	<ul style="list-style-type: none"> 瀬戸内Finderへの情報掲載、認知度向上に向けた取組み 	<ul style="list-style-type: none"> 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・観光案内所の開設や機能向上等にかかる経費の一部支援(補助率1/3) 県・市町、観光協会作成のパンフレットの配布 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の周遊促進に向けて広域を含めた観光・公共交通機関のパンフレットの設置、ウェブサイトでの情報提供
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> ターミナル内でのタッチパネル観光情報端末(行政運営)の設置 	58.1%	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%			
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ターミナル内、船内での無料公衆無線Wi-Fiの整備 	72.3%	67.5%	78.6%	75.7%	67.6%	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fiの統一認証に向けた仕組み作りの検討 	<ul style="list-style-type: none"> 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・交通利用環境の利便性向上に向けて、車内等を含めた無料公衆無線LAN環境の整備に要する経費の一部支援(補助率1/3) 	<ul style="list-style-type: none"> 支援策の活用 Wi-Fi環境の整備
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	<ul style="list-style-type: none"> 窓口でのクレジットカード決済への対応 	70.7%	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	<ul style="list-style-type: none"> 消費環境の整備推進に向けたセミナー等の開催 	<ul style="list-style-type: none"> クレジットカード決済環境の整備支援事業の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 支援策の活用 クレジットカード決済環境の整備
その他	他交通事業者との連携	<ul style="list-style-type: none"> 鉄道のフリー周遊パス保有者への乗船割引の対応 	-	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 事業者の課題解決に繋がるサービス提供の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者の課題解決に繋がる支援策の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 利便性向上に向けて外国人利用者に対する整備の検討
	ターミナル周辺の誘導表示の掲示	<ul style="list-style-type: none"> ターミナル周辺、施設内の分かりやすい誘導表示に向けた行政と連携した看板表示等の整備 	-	-	-	-	-			

受入環境整備の対応策

公共交通機関 – レンタサイクル/レンタカー (1/2)

■ :60% ~ 70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度*1					実施主体別の対応			
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者	
多言語対応	(レンタカー) 多言語対応のナビゲーションシステムの装備	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語・韓国語対応装備 	58.3%	38.6%	57.1%	68.2%	70.3%	<ul style="list-style-type: none"> せとうちDMOメンバーズのサービスメニューの提供 ・トラブル時の多言語コールセンターサービスの提供 ・外国人観光客受入の機運醸成セミナー等の開催 	<ul style="list-style-type: none"> 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・多様な宗教・生活環境への対応力の強化に向けて、受入環境整備構築に必要な知識・接客能力の習得を図る学習や研究に要する経費の一部支援(補助率1/3) ・交通利用環境の利便性向上に向けて、多言語案内用タブレット端末の導入や洋式トイレの整備に要する経費の一部支援(補助率1/3) 事業者向けインバウンド対応支援事業の活用、拡充 	<ul style="list-style-type: none"> 多言語表記の拡充、言語対応レベルの向上に向けた整備促進 DMOや国・県・市町の整備支援策の活用
	(レンタサイクル) 支払方法の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> レンタサイクル取扱説明書の英語版の配布 	62.4%	57.9%	59.8%	68.2%	64.0%			
	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> タブレットによる多言語での定型フレーズの活用 (レンタサイクル)利用前に使用方法に関する説明ビデオ(英語テロップ付/2分間)を放映 (レンタカー)利用前に注意喚起として道路上の注意事項や事故事例の写真を多言語での説明表記、図解と共に説明 (レンタカー)保険説明書、コールセンターガイド、周辺観光マップ類を言語別にファイル化し車内に設置 	42.1%	43.0%	33.0%	30.8%	61.3%			
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> 事例共有など内部研修の実施 	48.6%	49.1%	44.6%	47.7%	53.2%			

受入環境整備の対応策 公共交通機関 – レンタサイクル/レンタカー (2/2)

■ :60%～70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度*1					実施主体別の対応			
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者	
観光情報の提供	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	■ (レンタサイクル)多言語版のサイクルエリアマップの配布	57.0%	57.0%	53.6%	57.9%	59.5%	■ 瀬戸内Finderへの情報掲載、認知度向上に向けた取り組み	■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・観光案内所の開設や機能向上等にかかる経費の一部支援(補助率1/3) ■ 県・市町、観光協会作成のパンフレットの配布	■ 外国人旅行者の周遊促進に向けて広域を含めた観光・公共交通機関のパンフレットの設置、ウェブサイトでの情報提供
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	■ (レンタカー)英語版観光マップの配布	58.1%	56.1%	54.5%	58.9%	63.1%			
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	■ (レンタカー)クレジットカード決済への対応	70.7%	61.4%	73.2%	80.4%	68.5%	■ 消費環境の整備推進に向けたセミナー等の開催	■ クレジットカード決済環境の整備支援事業の検討	■ 支援策の活用 ■ クレジットカード決済環境の整備
その他	(レンタサイクル)外国人向けPRの強化	■ 外国人向けにレンタサイクルPR動画の再生場所の拡大	-	-	-	-	-	■ 事業者の課題解決に繋がるサービス提供の検討	■ 事業者の課題解決に繋がる支援策の検討	■ 利便性向上に向けて外国人利用者に対する整備の検討
	(レンタサイクル)外国人の利用実態検証	■ 外国人向けレンタサイクルにGPSを装着しデータ解析により周遊実態を把握	-	-	-	-	-			
	(レンタカー)ウェブ予約時の注意喚起	■ 代理予約の禁止、来店予約時刻の時間厳守等の注意喚起の強化	-	-	-	-	-			

受入環境整備の対応策 観光案内所(1/2)

■ :60%～70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度*1					実施主体別の対応			
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者	
多言語対応	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> (JNTO認定観光案内所)英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語での常時対応、通話サービス等の設置 タブレットによる翻訳アプリ、コールセンターサービスの活用 使用頻度の多い定型フレーズ等の多言語シートの共有 	48.4%	47.4%	41.1%	37.4%	67.6%	<ul style="list-style-type: none"> せとうちDMOメンバーズのサービスの提供 ・トラブル時の多言語コールセンターサービスの提供 ・外国人観光客受入の機運醸成セミナー等の開催 	<ul style="list-style-type: none"> 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・観光案内所の開設や機能向上等にかかる経費の一部支援(補助率1/3) ・多様な宗教・生活環境への対応力の強化に向けて、受入環境整備構築に必要な知識・接遇能力の習得を図る学習や研究に要する経費の一部支援(補助率1/3) 	<ul style="list-style-type: none"> 多言語表記の拡充、言語対応レベルの向上に向けた整備促進 DMOや国・県・市町の整備支援策の活用
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> (JNTO認定観光案内所)JNTO主催研修会への参加 職員間での対応事例の共有 行政主催の英語研修等への参加 	56.1%	54.4%	52.7%	51.4%	65.8%			
観光情報の提供	ウェブサイトでの最新の観光情報の掲載	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語に加えて来訪の多い国籍言語での表記 	52.9%	47.4%	50.9%	56.1%	57.7%	<ul style="list-style-type: none"> 瀬戸内Finderへの情報掲載、認知度向上に向けた取組み 観光情報集約・提供の仕組みに向けた検討 	<ul style="list-style-type: none"> 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・観光案内所の開設や機能向上等にかかる経費の一部支援(補助率1/3) 既存のパンフレット類の整理・集約、多言語化及びデジタル化に向けた検討 観光関連事業者への多言語パンフレット類の定期的な提供 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の周遊促進に向けて広域を含めた観光・公共交通機関のパンフレットの設置、ウェブサイトでの情報提供
	ウェブサイトでの観光案内所へのアクセスマップの掲載	<ul style="list-style-type: none"> 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語での表記 Google Mapの掲載(自動翻訳機能あり) 	59.5%	52.6%	56.3%	59.8%	69.4%			
	地域の主要観光ガイド類への観光案内所の掲載	<ul style="list-style-type: none"> 行政・観光協会・観光事業者のパンフレット類の設置(英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語に加えて来訪の多い国籍言語) 	55.2%	50.9%	46.4%	60.7%	63.1%			
	地域の主要観光施設の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> 島内マップ、お遍路マップ等の地域特有のパンフレット類の多言語版の作成、設置 	56.5%	53.5%	50.9%	59.8%	62.2%			
	地域の公共交通機関の多言語パンフレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> タッチパネル観光情報端末(行政運営)の設置 	57.9%	52.6%	50.0%	62.6%	66.7%			
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	<ul style="list-style-type: none"> (JNTO認定観光案内所)英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語での対応 	58.8%	55.3%	50.0%	57.0%	73.0%			

受入環境整備の対応策 観光案内所(2/2)

■ :60%~70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度*1					実施主体別の対応			
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者	
通信環境	Wi-Fiへの対応	■ 無料公衆無線Wi-Fiの整備	71.6%	71.9%	78.6%	78.5%	57.7%	■ <u>Wi-Fiの統一認証に向けた仕組み作りの検討</u>	■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・交通利用環境の利便性向上に向けて、車内等を含めた無料公衆無線LAN環境の整備に要する経費の一部支援(補助率1/3)	■ <u>支援策の活用</u> ■ <u>Wi-Fi環境の整備</u>
	インターネットが利用可能なPC、タブレットの設置	■ 検索性タブレットの設置	46.6%	49.1%	37.5%	39.3%	60.4%			
その他	SIMカード・外貨両替所の案内	■ 周辺への設置も含めたSIMカード販売所・外貨両替対応所の案内	-	-	-	-	-	■ <u>事業者の課題解決に繋がるサービス提供の検討</u>	■ <u>事業者の課題解決に繋がる支援策の検討</u>	■ <u>利便性向上に向けて外国人利用者の要望に対する整備の検討</u>
	国籍・利用者数等の取得データの活用	■ データの精緻化に向けた取得方法の改良および取得データの有効活用	-	-	-	-	-			
	地域事業者の外国人受入に対する機運醸成	■ 商工会等関連団体との連携も含め、整備事例の共有や事業者への整備支援策の構築	-	-	-	-	-			
	組織体制の強化	■ 観光協会の組織強化のための行政含めた体制の見直し	-	-	-	-	-			
	観光案内所までの分かりやすい誘導表示	■ 行政、交通事業者と連携した分かりやすい案内誘導サインの設置	-	-	-	-	-			
問合せの多い要望に対する対応への強化	■ 問合せの多い要望に対して、行政や事業者と連携した観光情報の集約、相互連絡可能な体制の構築	-	-	-	-	-				

受入環境整備の対応策 観光施設(1/3)

■ :60%~70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度*1					実施主体別の対応		
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者
多言語対応	施設内の誘導表示の多言語表記	■ 利用の多い国籍に対応した英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語・ピクトグラムでの表記	52.5%	58.8%	46.4%	42.1%	62.2%	<ul style="list-style-type: none"> ■ せとうちDMOメンバーズのサービスメニューの提供 ・トラブル時の多言語コールセンターサービスの提供 ・外国人観光客受入の機運醸成セミナー等の開催 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・多様な宗教・生活環境への対応力の強化に向けて、受入環境整備構築に必要な知識・接客能力の習得を図る学習や研究に要する経費の一部支援(補助率1/3) ・交通利用環境の利便性向上に向けて、多言語案内用タブレット端末の導入や洋式トイレの整備に要する経費の一部支援(補助率1/3) ■ 事業者向けインバウンド対応支援事業の活用、拡充 ■ 公共施設の多言語表記の拡充、言語対応レベルの向上に向けた整備促進
	展示品等の説明の多言語表記	■ パンフレット、ウェブサイトへの掲載	49.3%	50.0%	40.2%	50.5%	56.8%		
	多言語対応の音声ガイドの設置	<ul style="list-style-type: none"> ■ 多言語音声ガイドの貸出し(有料/無料) ■ QRコード音声アプリの活用 ■ 映像シアターの字幕表記、ヘッドホン音声での多言語対応 ■ 団体向けに施設案内CDの用意 	50.2%	50.9%	38.4%	45.8%	65.8%		
	トイレの利用方法の多言語表記	■ 利用の多い国籍に対応した英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語・ピクトグラムでの利用方法の表示	36.7%	35.1%	32.1%	30.8%	48.6%		
	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外国人職員の採用を含めて英語・中国語(繁体字/簡体字)のほか利用の多い国籍言語での対応 ■ 多言語ガイドとしてボランティアスタッフの活用 ■ タブレットでの翻訳アプリ、翻訳スピーカー、多言語コールセンターサービスの活用 ■ 使用頻度の多い定型フレーズ等の多言語シートの共有 	48.2%	47.4%	40.2%	38.3%	66.7%		
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> ■ 社内英語研修の実施 ■ 参考資料等の配布 	52.7%	55.3%	48.2%	46.7%	60.4%		

受入環境整備の対応策 観光施設 (2/3)

■ :60% ~ 70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度*1					実施主体別の対応		
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者
観光情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> ■ ウェブサイトでの最新の観光情報の掲載 ■ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語に加えて来訪の多い国籍言語での表記 ■ Facebook/Instagramによる情報発信 	55.0%	47.4%	51.8%	56.1%	64.9%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 瀬戸内Finderへの情報掲載、認知度向上に向けた取組み 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・「観光名所」に関する情報や交流機会(体験・学習等)が得ることができる観光拠点情報・交流施設の取組を支援するため、施設の整備・改良、設備の設置等に要する経費の一部支援(補助率1/3) ■ 県・市町、観光協会作成のパンフレットの配布 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外国人旅行者の周遊促進に向けて広域を含めた観光・公共交通機関のパンフレットの設置、ウェブサイトでの情報提供
	<ul style="list-style-type: none"> ■ ウェブサイトでのアクセスマップの掲載 ■ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語に加えて来訪の多い国籍言語での表記 ■ Google Mapの掲載(自動翻訳機能あり) 	55.2%	51.8%	50.0%	54.2%	64.9%			
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 施設の多言語版パンフレットの設置 ■ 英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語に加えて来訪の多い国籍言語での作成、配布 ■ 多言語パンフレットのウェブサイトへの掲載 	55.6%	58.8%	47.3%	57.9%	58.6%			
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 地域の主要観光ガイド類への施設の掲載 ■ 主要ガイドマップ、ウェブサイトへの掲載 	55.2%	49.1%	49.1%	55.1%	67.6%			
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 疫病・災害時等の多言語での情報提供 ■ 利用の多い国籍に対応した英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語での対応 	59.9%	53.5%	49.1%	61.7%	75.7%			

受入環境整備の対応策 観光施設 (3/3)

■ :60%~70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度 ^{*1}					実施主体別の対応			
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者	
通信環境	Wi-Fiへの対応	■ 無料公衆無線Wi-Fiの整備	72.5%	66.7%	74.1%	79.4%	70.3%	■ Wi-Fiの統一認証に向けた仕組み作りの検討	■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・交通利用環境の利便性向上に向けて、車内等を含めた無料公衆無線LAN環境の整備に要する経費の一部支援(補助率1/3)	■ 支援策の活用 ■ Wi-Fi環境の整備
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	■ 受付窓口、小売店でのクレジットカード対応	66.2%	53.5%	73.2%	75.7%	63.1%	■ 消費環境の整備推進に向けたセミナー等の開催	■ クレジットカード決済環境の整備支援事業の検討 ■ 公共施設のクレジットカード決済環境の整備	■ 支援策の活用 ■ クレジットカード決済環境の整備
その他	分煙への対応	■ 喫煙場所の設置 ■ 館内禁煙	60.1%	41.2%	77.7%	68.2%	54.1%	■ 事業者の課題解決に繋がるサービス提供の検討 ■ 行政や観光関連団体と連携した機運醸成に資する取組みの検討	■ 事業者の課題解決に繋がる支援策の検討 ■ 公共施設の利便性向上に向けた整備の検討 ■ DMOや観光関連団体と連携した機運醸成に資する取組みの検討	■ 利便性向上に向けて外国人利用者への要望に対する整備の検討
	駐車場の確保	■ 団体大型バス来訪時の駐車場の事前予約対応や周辺駐車場との連携	-	-	-	-	-			
	外国人旅行者向けの商品開発	■ 消費喚起に向けて外国人の嗜好を踏まえた商品開発、販売	-	-	-	-	-			
	地域事業者の観光振興への機運醸成	■ 商工会等関連団体や行政を交えた観光地としての啓蒙、横連携の強化を含めた体制構築	-	-	-	-	-			
	周辺地域の資源のコンテンツ化	■ 地域資源の観光・体験コンテンツの掘り起こし	-	-	-	-	-			
	サイクルポートの設置	■ 行政の補助金事業を活用したサイクリスト向けのサイクルポートの整備	-	-	-	-	-			

受入環境整備の対応策 宿泊施設(1/2)

■ :60%~70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度*1					実施主体別の対応			
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者	
多言語対応	電話・FAX・インターネット・メールでの多言語での予約受付	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用の多い国籍に対応した英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語でのウェブサイト上の予約ページの表記 ■ OTAでの予約受付 ■ (ゲストハウス) Twitter/Facebook/LINEによる情報発信、連絡受付 	61.7%	64.0%	60.7%	52.3%	69.4%	<ul style="list-style-type: none"> ■ せとうちDMOメンバーズのサービスメニューの提供 ・トラブル時の多言語コールセンターサービスの提供 ・外国人観光客受入の機運醸成セミナー等の開催 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 ・多様な宗教・生活環境への対応力の強化に向けて、受入環境整備構築に必要な知識・接客能力の習得を図る学習や研究に要する経費の一部支援(補助率1/3) ・旅館・ホテル等の宿泊施設において、宿泊事業者が実施する無料公衆無線LAN環境整備やタブレット端末整備等のインバウンド対応事業に要する経費の一部支援(補助率1/3) ■ 事業者向けインバウンド対応支援事業の活用、拡充 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 多言語表記の拡充、言語対応レベルの向上に向けた整備促進 ■ DMOや国・県・市町の整備支援策の活用
	施設内の誘導表示の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> ■ 英語表記 	49.3%	45.6%	50.0%	43.0%	58.6%			
	トイレの利用方法の多言語表記	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用の多い国籍に対応した英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語・ピクトグラムでの利用方法の表示 	38.3%	32.5%	33.9%	32.7%	54.1%			
	多言語対応可能な職員の常時配置	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外国人職員の採用を含めて英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語での対応 ■ タブレットでの翻訳アプリ、多言語コールセンターサービスの活用 ■ 使用頻度の多い定型フレーズ等の多言語シートの共有 ■ 大浴場の入浴方法、朝食バイキング時の料理の多言語表記 	48.2%	51.8%	40.2%	35.5%	64.9%			
	職員に対する外国人旅行者対応への研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"> ■ 行政主催の研修会への参加 ■ 社内でのマナー接客、英会話研修の実施 ■ 職員間でOJT形式での指導 	55.4%	50.9%	52.7%	49.5%	68.5%			

受入環境整備の対応策 宿泊施設 (2/2)

■ :60% ~ 70%
■ :70%以上

整備項目	受入整備例	外国人旅行者の重要度 ^{*1}					実施主体別の対応			
		全体	中国	台湾	韓国	米国	DMO	県・市町	事業者	
観光情報の提供	地域の主要観光ガイド類への宿泊施設の掲載	<ul style="list-style-type: none"> ■ 主要ガイドマップへの掲載 ■ (ゲストハウス)観光協会作成のゲストハウスガイドマップへの掲載 	57.0%	59.6%	52.7%	57.9%	57.7%	<ul style="list-style-type: none"> ■ せとうちDMOメンバーズの観光関連保険サービスの周知 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 県・市町、観光協会作成のパンフレットの配布 ■ 災害時等に備えた外国人旅行者対応マニュアルの整備 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 広域を含めた観光・公共交通機関のパンフレットの設置 ■ 災害時等への対応体制の整備
	疫病・災害時等の多言語での情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外国人職員の採用を含めて利用の多い国籍に対応した英語・中国語(繁体字/簡体字)・韓国語での対応 	57.0%	52.6%	53.6%	57.9%	64.0%			
通信環境	Wi-Fiへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ■ 無料公衆無線Wi-Fiの整備 	75.7%	75.4%	83.9%	85.0%	58.6%	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wi-Fiの統一認証に向けた仕組み作りの検討 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等(平成30年度)」の活用 旅館・ホテル等の宿泊施設において、宿泊事業者が実施する無料公衆無線LAN環境整備やタブレット端末整備等のインバウンド対応事業に要する経費の一部支援(補助率1/3) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 支援策の活用 ■ Wi-Fi環境の整備
	インターネットが利用可能なPC、タブレットの設置	<ul style="list-style-type: none"> ■ ノートPCの有料貸出し ■ 全客室に無料スマホ設置(handy端末) 	55.0%	55.3%	48.2%	57.9%	58.6%			
精算・決済環境	クレジットカード決済への対応	<ul style="list-style-type: none"> ■ クレジットカード決済可能 ■ 外貨建てカード決済(DCC)可能 ■ (ゲストハウス)クレジットカード決済アプリ「Square」導入 	73.6%	64.9%	81.3%	80.4%	68.5%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 消費環境の整備推進に向けたセミナー等の開催 	<ul style="list-style-type: none"> ■ クレジットカード決済環境の整備支援事業の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 支援策の活用 ■ クレジットカード決済・外貨両替環境の整備
	外貨両替への対応	<ul style="list-style-type: none"> ■ USDのみ両替可能 	54.5%	60.5%	44.6%	42.1%	70.3%			
その他	チェックイン前の荷物預かりへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ■ 荷物預かり可能 	66.9%	57.0%	83.0%	77.6%	50.5%	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事業者の課題解決に繋がるサービス提供の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事業者の課題解決に繋がる支援策の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利便性向上に向けて外国人利用者の要望に対する整備の検討
	チェックアウト後の荷物預かりへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ■ 有料化の検討 	-	-	-	-	-			
	FIT誘客に向けたウェブプロモーションの強化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 海外のウェブサイトでのリスティング広告費用の拡大 	-	-	-	-	-			

目次

仕様書項目の実施事項	3	資料編	240
・本調査の趣旨	5	・事業実施工程	241
・訪日外国人旅行者受入環境に係る調査	9	・実態調査	243
) 受入環境実態調査	9	・報告会	255
a) ウェブアンケート調査	9	・受入環境整備事例	260
b) 実態調査	115	・受入環境整備面で利用可能な制度・サービス	266
) 調査結果の検証及び受入環境整備計画(案)	122		
) 考察及び受入環境向上に向けた提言	213		

I. 事業実施工程

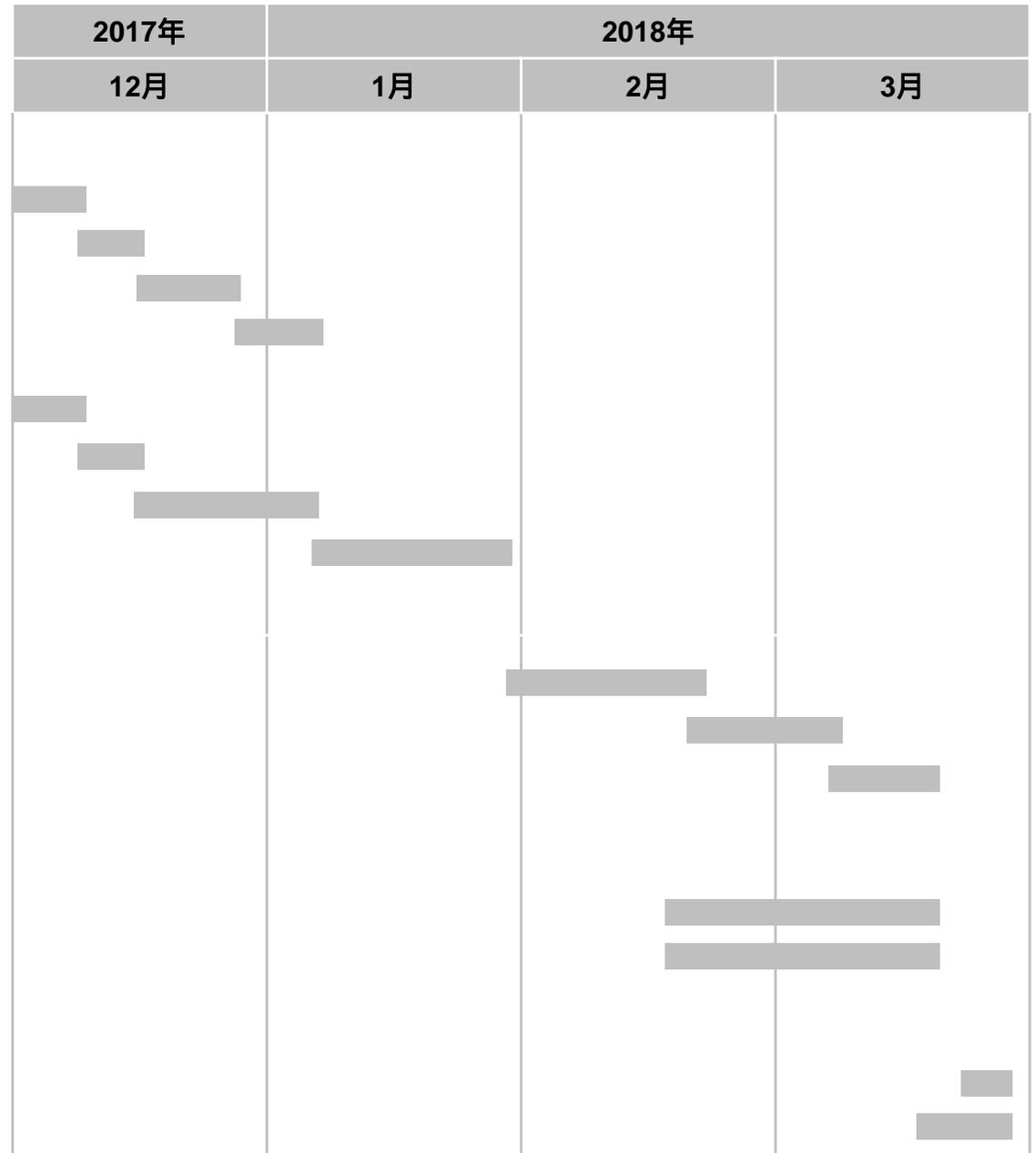
II. 実態調査

III. 報告会

IV. 受入環境整備事例

V. 受入環境整備面で利用可能な制度・サービス

事業実施工程



受入環境実態調査

受入環境整備計画(案)作成

提言

報告会

I. 事業実施工程

II. 実態調査

III. 報告会

IV. 受入環境整備事例

V. 受入環境整備面で利用可能な制度・サービス

調査施設一覧(1/2)

広域観光拠点地区	市町名	施設種類	施設名称
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	観光施設	栗林公園
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	観光施設	四国村
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	観光施設	高松市美術館
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	公共交通機関	高松空港
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	公共交通機関	JR高松駅
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	公共交通機関	ことでんバス
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	公共交通機関	サンポート高松フェリー乗り場切符売場(四国汽船)
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	公共交通機関	ジャンボフェリー
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	観光案内所	香川・高松ツーリストインフォメーション
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	公共交通機関	高松駅前広場地下レンタサイクルポート
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	宿泊施設	J Rホテルクレメント高松
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	宿泊施設	ゲストハウス若葉屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県直島町	観光案内所	海の駅なおしま(直島町観光協会)
高松・直島・琴平・小豆島	香川県琴平町	公共交通機関	JR琴平駅
高松・直島・琴平・小豆島	香川県琴平町	公共交通機関	琴電琴平線琴平駅
高松・直島・琴平・小豆島	香川県琴平町	宿泊施設	琴参閣
高松・直島・琴平・小豆島	香川県小豆島町	観光施設	マルキン醤油記念館
高松・直島・琴平・小豆島	香川県小豆島町	観光施設	小豆島オリーブ公園
高松・直島・琴平・小豆島	香川県小豆島町	観光施設	なかぶ庵
高松・直島・琴平・小豆島	香川県土庄町	公共交通機関	土庄港ターミナル切符売場(小豆島フェリー)
高松・直島・琴平・小豆島	香川県土庄町	公共交通機関	小豆島オリーブバス
高松・直島・琴平・小豆島	香川県土庄町	公共交通機関	オリックスレンタカー小豆島
高松・直島・琴平・小豆島	香川県土庄町	観光案内所	土庄港ターミナル内観光案内所(小豆島とのしょう観光協会)
高松・直島・琴平・小豆島	香川県土庄町	観光施設	土庄港観光センター

調査施設一覧(2/2)

広域観光拠点地区	市町名	施設種類	施設名称
徳島・鳴門・淡路島	徳島県徳島市	観光案内所	徳島県国際交流協会
徳島・鳴門・淡路島	徳島県徳島市	公共交通機関	JR徳島駅
徳島・鳴門・淡路島	徳島県徳島市	観光施設	阿波木偶人形会館
徳島・鳴門・淡路島	徳島県徳島市	宿泊施設	ホテルフォーシーズン徳島
徳島・鳴門・淡路島	徳島県徳島市(松茂町)	公共交通機関	徳島阿波おどり空港
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	観光施設	大鳴門橋遊歩道 渦の道
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	観光施設	鳴門市ドイツ館
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	宿泊施設	旅館公園水野
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	観光案内所	鳴門市観光情報センター
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	観光施設	うずしお観潮船(鳴門観光汽船)
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	公共交通機関	JR鳴門駅
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	公共交通機関	徳島バス
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	公共交通機関	鳴門観光港
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県淡路市	観光施設	淡路夢舞台
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県淡路市	観光施設	国営明石海峡公園
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県淡路市	公共交通機関	岩屋港切符売場(淡路ジェノバライン)
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県洲本市	観光案内所	洲本観光案内所(淡路島観光協会)
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県洲本市	公共交通機関	洲本バスセンター切符売場(淡路交通)
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県洲本市	公共交通機関	洲本港
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県洲本市	公共交通機関	淡路ジェノバライン
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県南あわじ市	観光施設	道の駅うずしお
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県南あわじ市	宿泊施設	休暇村南淡路
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県南あわじ市	宿泊施設	南淡路ロイヤルホテル

調査行程(1/3)

広域観光拠点地区	縣市町	施設名称	調査日時	調査員数	調査員
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	栗林公園	1/10 10:00	3人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 米森、久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	高松市美術館	1/10 11:00	3人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 米森、久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	ジャンボフェリー	1/10 14:00	3人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 米森、久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	ことでんバス	1/10 15:00	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	ゲストハウス若葉屋	1/10 16:00	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	香川・高松ツーリストインフォメーション	1/10 17:00	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	高松空港 空港ビル事業部	1/11 10:00	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	高松駅	1/11 13:00	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	高松市都市計画課 高松駅前広場地下レンタサイクルポート	1/11 14:00	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	J R ホテルクレメント高松	1/11 15:00	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	サンポート高松フェリー乗り場	1/11 16:00	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県直島町	直島町観光協会海の駅	1/12 9:30	1人	トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県琴平町	琴参閣	1/12 13:40	1人	トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県琴平町	琴電琴平線琴平駅	1/12 14:30	1人	トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県琴平町	JR琴平駅	1/12 15:30	1人	トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県土庄町	小豆島フェリー(株)本社	1/15 13:40	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県土庄町	土庄港観光センター	1/15 14:30	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県小豆島町	マルキン醤油記念館	1/15 16:00	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋

調査行程(2/3)

広域観光拠点地区	縣市町	施設名称	調査日時	調査員数	調査員
高松・直島・琴平・小豆島	香川県土庄町	小豆島オーリーブバス	1/16 9:30	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県土庄町	オリックスレンタカー小豆島	1/16 10:30	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県土庄町	小豆島とのしょう観光協会	1/16 11:30	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県小豆島町	刈-フ記念館事務所 小豆島オーリーブ公園	1/16 13:30	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県小豆島町	(株)中武商店 なかぶ庵	1/16 15:00	2人	せとうち観光推進機構 伊藤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県淡路市	岩屋港	1/17 9:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県洲本市	淡路ジェノバライン	1/17 10:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県淡路市	国営明石海峡公園	1/17 11:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県淡路市	淡路夢舞台	1/17 13:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県洲本市	洲本観光案内所	1/17 15:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県洲本市	洲本港	1/17 16:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
高松・直島・琴平・小豆島	香川県高松市	四国村	1/18 13:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	徳島県徳島市	JR徳島駅	1/23 10:20	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	徳島県徳島市	徳島県国際交流協会	1/23 11:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	徳島県徳島市	ホテルフォーシーズン徳島	1/23 13:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	徳島県徳島市	阿波木偶人形会館	1/23 15:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋

調査行程 (3/3)

広域観光拠点地区	縣市町	施設名称	調査日時	調査員数	調査員
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	JR鳴門駅	1/24 9:30	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	鳴門市ドイツ館	1/24 11:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	鳴門市観光情報センター	1/24 13:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	大鳴門橋架橋記念館(渦の道)	1/24 14:30	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	鳴門観光港	1/24 16:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	鳴門観光汽船	1/24 16:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	旅館公園水野	1/25 9:30	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県南あわじ市	道の駅うずしお	1/25 11:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県南あわじ市	南淡路ロイヤルホテル	1/25 13:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県洲本市	洲本バスセンター(淡路交通切符売場)	1/25 15:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	徳島県鳴門市	徳島バス	1/26 9:30	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	徳島県徳島市	徳島空港ビル株 徳島阿波おどり空港(松茂町)	1/26 11:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋
徳島・鳴門・淡路島	兵庫県南あわじ市	休暇村南淡路	1/26 13:00	2人	せとうち観光推進機構 谷澤 トーマツ 久津屋

調査項目一覧(1/6)

施設調査票（公共交通機関）

A) 多言語対応

1. 構内案内図（フロアマップ）を外国語で表記している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> ピクトグラム <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

2. 行き先の案内表示を外国語で表記している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> ピクトグラム <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

3. 乗車運賃の支払方法を外国語で表記している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> ピクトグラム <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

4. 車内アナウンスが外国語に対応している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> ピクトグラム <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

5. 外国語が話せる職員を常時配置している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

6. 職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

7. トイレの利用方法を外国語で表記している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> ピクトグラム <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

8. (レンタカー) 外国語対応のナビゲーションシステムを装備している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

B) 観光情報の提供

9. 地域全体の主要観光施設に関する外国語でのパンフレットを設置している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

10. 地域全体の路線図など公共交通機関に関する外国語でのパンフレットを設置している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

調査項目一覧(3/6)

6. ウェブサイトで最新の観光情報を外国語で公開している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

7. ウェブサイトでアクセスマップを外国語で公開している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

8. 疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が外国語で対応している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

C) 通信環境

9. Wi-Fi が利用可能である

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> KAGAWA Wi-Fi <input type="checkbox"/> Tokushima Wi-Fi <input type="checkbox"/> Hyogo Free Wi-Fi <input type="checkbox"/> 名称()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

10. インターネットが利用できる端末（PC、タブレット等）を設置している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> パソコン <input type="checkbox"/> タブレット <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

施設調査票（観光施設）

A) 多言語対応

1. 外国語が話せる職員を常時配置している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

2. 施設内の誘導表示を外国語で表記している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> ピクトグラム <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

3. 展示品等の説明を外国語で表記している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

4. 外国語対応の施設案内パンフレットを設置している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

5. 外国語対応の音声ガイドが設置されている

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語（繁体字） <input type="checkbox"/> 中国語（簡体字） <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

調査項目一覧(4/6)

6. 職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている

1. 対応している
英語 中国語（繁体字） 中国語（簡体字） 韓国語
その他())
2. 対応していない
3. その他())

7. トイレの利用方法を外国語で表記している

1. 対応している
英語 ピクトグラム 中国語（繁体字） 中国語（簡体字） 韓国語
その他())
2. 対応していない
3. その他())

B) 観光情報の提供

8. 地域全体のガイドマップ・パンフレット等に観光施設の情報が外国語で掲載されている

1. 対応している
英語 中国語（繁体字） 中国語（簡体字） 韓国語
その他())
2. 対応していない
3. その他())

9. ウェブサイトで最新の観光情報を外国語で公開している

1. 対応している
英語 中国語（繁体字） 中国語（簡体字） 韓国語
その他())
2. 対応していない
3. その他())

10. ウェブサイトでアクセスマップを外国語で公開している

1. 対応している
英語 中国語（繁体字） 中国語（簡体字） 韓国語
その他())
2. 対応していない
3. その他())

11. 疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が外国語で対応している

1. 対応している
英語 中国語（繁体字） 中国語（簡体字） 韓国語
その他())
2. 対応していない
3. その他())

C) 通信環境

12. Wi-Fi が利用可能である

1. 対応している
KAGAWA Wi-Fi Tokushima Wi-Fi Hyogo Free Wi-Fi
名称())
2. 対応していない
3. その他())

D) 決済環境

13. クレジットカードでの決済が可能である

1. 対応している
VISA Master 銀聯 Amex JCB ダイナース ディスカバー
その他())
2. 対応していない
3. その他())

E) 利便性

14. 喫煙スペースと禁煙スペースが分かれている

1. 対応している
2. 対応していない
3. その他())

調査項目一覧(5/6)

施設調査票(宿泊施設)

A) 多言語対応

1. 母国語で電話・FAX・インターネット・メールでの予約が可能である

<input type="checkbox"/> 1. 対応している 方法 <input type="checkbox"/> 電話予約 <input type="checkbox"/> FAX予約 <input type="checkbox"/> インターネット予約 <input type="checkbox"/> メール予約 言語 <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語(繁体字) <input type="checkbox"/> 中国語(簡体字) <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

2. 母国語が話せる職員を常時配置している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語(繁体字) <input type="checkbox"/> 中国語(簡体字) <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

3. 施設内の誘導表示を母国語で表記している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> ピクトグラム <input type="checkbox"/> 中国語(繁体字) <input type="checkbox"/> 中国語(簡体字) <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

4. 職員に対する外国人旅行者対応への教育や研修等を行っている

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語(繁体字) <input type="checkbox"/> 中国語(簡体字) <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

5. トイレの利用方法を外国語で表記している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> ピクトグラム <input type="checkbox"/> 中国語(繁体字) <input type="checkbox"/> 中国語(簡体字) <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

B) 観光情報の提供

6. 地域全体のガイドマップ・パンフレット等に宿泊施設の情報が母国語で掲載されている

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語(繁体字) <input type="checkbox"/> 中国語(簡体字) <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

7. 疫病・災害時の病院・避難所等の情報提供を職員が母国語で対応している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 中国語(繁体字) <input type="checkbox"/> 中国語(簡体字) <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

C) 通信環境

8. 全客室でインターネットの利用が可能である(Wi-Fiが利用可能である)

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> KAGAWA Wi-Fi <input type="checkbox"/> Tokushima Wi-Fi <input type="checkbox"/> Hyogo Free Wi-Fi <input type="checkbox"/> 名称()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

9. インターネットが利用できる端末(PC、タブレット等)を設置している

<input type="checkbox"/> 1. 対応している <input type="checkbox"/> パソコン <input type="checkbox"/> タブレット <input type="checkbox"/> その他()
<input type="checkbox"/> 2. 対応していない
<input type="checkbox"/> 3. その他()

調査項目一覧(6/6)

D) 決済環境

10. クレジットカードでの決済が可能である

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 対応している
<input type="checkbox"/> VISA <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> 銀聯 <input type="checkbox"/> Amex <input type="checkbox"/> JCB <input type="checkbox"/> ダイナース <input type="checkbox"/> ディスカバー
<input type="checkbox"/> その他() |
| <input type="checkbox"/> 2. 対応していない |
| <input type="checkbox"/> 3. その他() |

11. 両替に対応している

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 対応している
<input type="checkbox"/> 米ドル <input type="checkbox"/> ユーロ <input type="checkbox"/> ポンド <input type="checkbox"/> 人民元 <input type="checkbox"/> 韓国ウォン <input type="checkbox"/> 台湾ドル
<input type="checkbox"/> 香港ドル <input type="checkbox"/> タイバーツ <input type="checkbox"/> 豪ドル <input type="checkbox"/> その他() |
| <input type="checkbox"/> 2. 対応していない |
| <input type="checkbox"/> 3. その他() |

E) 利便性

12. チェックイン前に荷物を預けることが可能である

- | |
|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 対応している |
| <input type="checkbox"/> 2. 対応していない |
| <input type="checkbox"/> 3. その他() |

I. 事業実施工程

II. 実態調査

III. 報告会

IV. 受入環境整備事例

V. 受入環境整備面で利用可能な制度・サービス

報告会(1/4)

中国運輸局に対する報告会

日時 場所	<ul style="list-style-type: none">■ 中国運輸局 平成30年3月26日(月)10:30～11:30 広島合同庁舎4号館4階観光部
内容	<ul style="list-style-type: none">■ 受入環境実態調査結果概要報告<ul style="list-style-type: none">・調査報告・質疑応答

各県及び11拠点地区の市町等に対する報告会

日時 場所	<ul style="list-style-type: none">■ 高松会場 平成30年3月20日(火)13:30～16:30 高松サポート合同庁舎南館1階103中会議室■ 広島会場 平成30年3月26日(月)13:30～16:30 広島合同庁舎4号館2階11号会議室
内容	<ul style="list-style-type: none">■ 受入環境実態調査結果概要報告<ul style="list-style-type: none">・調査報告・受入環境整備に係る国の支援制度の概要・質疑応答

報告会(2/4)

各県及び11拠点地区の市町等に対する報告会(高松会場)

出席者

■ 県及び拠点地区市町(18名)

- 南あわじ市 商工観光課
- 岡山県 産業労働部観光課
- 倉敷市 観光課 課長
- 徳島県 国際課 主任
- 徳島市 観光課
- 鳴門市 観光振興課 係長
- 三好市 観光課
主査、他1名
- 香川県 観光振興課
課長補佐、主任、主任主事
- 高松市 観光交流課
- 土庄町 商工観光課
- 小豆島町 商工観光課
- 琴平町 観光商工課
- 愛媛県 経済労働部観光交流局国際交流課 主任
- 松山市 観光・国際交流課 主事
- 今治市 観光課 主事

■ 運輸局(5名)

- 四国運輸局 観光部観光企画課 課長補佐
- 四国運輸局 観光部観光地域振興課
課長、地域係長
- 四国運輸局 観光部国際観光課
課長、外客受入推進係長

■ 事業受託者(2名)

- 有限責任監査法人トーマツ アドバイザリー事業本部
マネージャー、他1名

■ 事務局(4名)

- 一般社団法人せとうち観光推進機構
マネージャー2名、チーフ2名

報告会(3/4)

各県及び11拠点地区の市町等に対する報告会(広島会場)

出席者

■ 県及び拠点地区市町(14名)

- 兵庫県 観光交流課 主任
- 神戸市 (一財)神戸観光局
部長、課長
- 姫路市 MICE推進課 主任
- 岡山市 観光コンベンション推進課
- 広島県 観光課
主査2名、主任、事業調整員
- 広島市 経済観光局観光政策部おもてなし推進担当
主事
- 山口県 観光政策課 主査
- 下関市 観光・スポーツ部観光政策課
部次長
- 萩市 観光課
- 岩国市 観光振興課
- 観光交流局国際交流課 主任
- 松山市 観光・国際交流課 主事
- 今治市 観光課 主事

■ 運輸局(7名)

- 中国運輸局 観光部観光地域振興課
課長補佐、係長、係員
- 中国運輸局 観光部観光企画課
観光企画課長、課長補佐、専門官、観光企画係長

■ 事業受託者(2名)

- 有限責任監査法人トーマツ アドバイザリー事業本部
マネージャー、他1名

■ 事務局(7名)

- 一般社団法人せとうち観光推進機構
事業副本部長、マネージャー3名、チーフ3名

報告会(4/4)

各県及び11拠点地区の市町等に対する報告会

質問・ 要望

Q) 受入環境整備に係る国の支援制度の概要に関して、無料公衆無線LANの整備は観光情報拠点・交流施設のみ対象か。(広島県)

A) 外国人観光案内所も補助対象となる。(中国運輸局)

Q) 受入環境整備に関して、限られた財源の中で整備補助事業を自己負担で行う理屈が難しく、着手すべき優先事項は事業者への啓蒙活動をやるべきか。(一般財団法人神戸観光局)

A) 全国の実例では、補助制度を利用せず事業者が自ら導入した例、経産省の実証事業予算を利用したものもある。DMO及び行政は用意したサービス・補助金活用を推奨しているが、事業者からは経済的メリットの説明がないと整備への関心は強くない。人手補完の観点からの経済的メリットが分かりやすい場合もあり、せとうちDMOメンバーズのサービスの活用も有効な場合があると思われる。(トーマツ)

I. 事業実施工程

II. 実態調査

III. 報告会

IV. 受入環境整備事例

V. 受入環境整備面で利用可能な制度・サービス

受入環境整備事例(1/5)

整備項目	好事例
多言語対応	<ul style="list-style-type: none">■ JR東日本<ul style="list-style-type: none">➢ <u>タブレット端末を活用した多言語による情報提供の強化</u><ul style="list-style-type: none">・災害時の避難誘導や輸送障害時の機動的な案内を充実させるため、駅に配備しているタブレット端末に、4言語(日本語、英語、中国語(簡体字)、韓国語)の音声情報、文字情報で情報提供を行うアプリを導入 <p><u>アプリイメージ</u></p> <div data-bbox="600 707 1061 1326"><p>放送する言語(日英中韓)を選択可能</p><p>係員操作画面</p></div> <div data-bbox="1267 707 1722 1326"><p>表示された文字情報を音声情報として発信</p><p>文字情報表示画面</p></div>

受入環境整備事例(2/5)

整備項目

好事例

- 富山市ガラス美術館
 - 展示物説明でのQRコードの活用(QR Translator)
 - ・館内の各フロアに設置されたスタンド看板にパネルを設置し、常設展示物紹介に加え、企画展を案内
 - ・QRコード掲載の名刺サイズのカードを各観光案内所、交通機関、宿泊施設へ配布することによってアクセス促進施策も実施

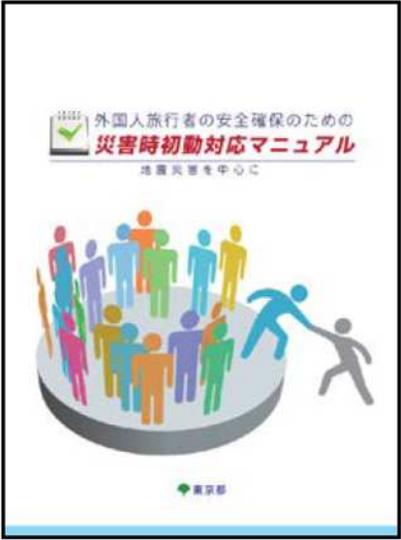
アプリイメージ

QR Translator 表示イメージ

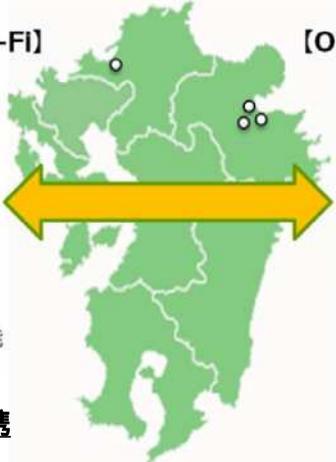


多言語対応

受入環境整備事例(3/5)

整備項目	好事例
観光情報の提供	<ul style="list-style-type: none">■ 東京都<ul style="list-style-type: none">➢ <u>外国人旅行者の安全確保のための「災害時初動対応マニュアル」の作成</u><ul style="list-style-type: none">・地震等の大規模な災害が発生した場合に、外国人旅行者に対して円滑に案内・誘導、情報提供等ができるよう、宿泊施設での対応を中心に「災害時初動対応マニュアル」を作成し、宿泊施設をはじめとする観光関連事業者にマニュアルを周知・配布➢ マニュアルの概要<ul style="list-style-type: none">・宿泊施設を始めとする観光関連事業者が「やるべきこと」のチェックリスト・地震を始めとした災害発生時初動対応のための基礎知識・初動対応内容・初動対応のための関連データベースの紹介・ピクトグラムと災害時発生時対応文例集(英語、中国語(繁体字/簡体字)、韓国語) <p style="text-align: center;">災害発生直後の安全告知文例</p> <p>001日：大きな地震が発生しました。 001英：A major earthquake has just occurred. 001中：大地震發生 / 大地震发生 001韓：큰 지진이 발생하고 있습니다.</p> <p style="text-align: right;">マニュアル冊子</p> 

受入環境整備事例(4/5)

整備項目	好事例
通信環境	<p> ■ 福岡市 > 無料公衆無線LANサービス「Fukuoka City Wi-Fi」の認証連携 ・平成28年4月より、大分市・別府市・由布市が提供する「Onsen Oita Wi-Fi City」と、同年9月より、西日本鉄道株式会社が提供する「Nishitetsu Bus Free Wi-Fi」と、一度の利用登録で両サービスを相互に利用できる認証連携を開始 </p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>【Fukuoka City Wi-Fi】</p>  <p>福岡市内 104カ所で利用可能</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;"> <p>【Onsen Oita Wi-Fi City】</p>  <p>大分市内 15カ所 別府市内 20カ所 由布市内 8カ所 で利用可能</p> </div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">県境を越えた認証連携</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>【Fukuoka City Wi-Fi】</p>  <p>福岡市内および近郊 104カ所 で利用可能 (平成29年3月1日現在)</p>  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;"> <p>【Nishitetsu Bus Free Wi-Fi】</p>  <p>100円循環バス 100円ライナー 連節バス で利用可能 ※一部のバスは除きます。</p>  </div> </div> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;">交通事業者との認証連携</p>

受入環境整備事例(5/5)

整備項目	好事例
<p>精算・決済環境</p>	<p>■ JR東日本</p> <p>➢ 電子マネーに関する案内の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子マネーが利用できることを示すポスターやPOP等を駅ナカや駅ビルの店舗を中心に掲示 ・電子マネーの利用方法、利用場所を案内するための動画をYoutubeやトレインチャンネルで公開・放映（英語、中国語（繁体字/簡体字）、韓国語） <p>案内動画</p> 
	<p>■ JR東日本(ビューカード)</p> <p>➢ JR新宿駅での有人の外貨両替窓口の開設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成田・羽田の両空港へのアクセスが便利なJR新宿駅構内のJR東日本訪日旅行センター内に有人の外貨両替センターを平成29年8月より開設 ・営業時間は8:00-19:00(年中無休) ・外貨(33通貨)から円貨への両替、円貨から外貨(33通貨)への両替に対応 ・トラベックスジャパン株式会社が業務委託を受けて運営
	<p>■ JR東日本(ビューカード)</p> <p>➢ 海外発行カード専用キャッシュディスペンサーの設置</p> <p>外観イメージ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・首都圏主要駅に日本円の引き出しが可能な海外発行カード専用キャッシュディスペンサーを設置 ・取扱ブランドは、VISA、MasterCard、JCB、中国銀聯 ・画面表示言語は、英語、中国語(簡体字)、韓国語に対応 

I. 事業実施工程

II. 実態調査

III. 報告会

IV. 受入環境整備事例

V. 受入環境整備面で利用可能な制度・サービス

受入環境整備面で利用可能な制度・サービス(1/4)

多言語対応

補助制度等
(平成30年度)

- **観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費・旅行環境整備事業費補助金」**
 - ・ 宗教上、生活習慣上の理由から配慮が必要な旅行者の受入環境整備に取り組む地域において、受入環境整備構築に必要な知識・接遇能力の習得を図る学習や研究に要する経費の一部について支援(補助率1/3)
 - ・ ストレスフリーな交通利用環境の利便性向上のため、多言語案内用タブレット端末の導入や車内等を含めた無料公衆無線LAN環境・洋式トイレの整備、鉄道駅・バスターミナル等における移動円滑化のインバウンド対応事業に要する経費の一部について支援(補助率 定額、1/2、2/5、1/3、1/4(交通サービス調査事業においては上限1,000万円))
- **兵庫県「外国人観光客受入基盤整備事業」**
 - ・ 県内の観光協会、公益法人、第三セクター、商工会議所、商工会、組合等及びこれらの団体・企業等が参画する協議会等を対象に、外国人観光客受入促進のための基盤を整備する取組み(補助率1/2以内、1補助事業者上限500万円)
 - ・ 事業例としては、多言語観光案内看板の整備、多言語ウェブサイト・動画の作成、観光案内アプリの開発、多言語ポスター・パンフレットの作成、観光案内用タブレットの配備、通訳サービスシステムの導入、クレジットカード決済端末の整備、ハラル対応等訪日外国人おもてなし研修の実施、公衆トイレの洋式化等
- **香川県「香川県多言語コールセンター」**
 - ・ 24時間対応の多言語対応コールセンターを開設し、コールセンターを活用した通訳、日本語文と外国語文の相互通訳に対応(24時間対応は7言語(英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タイ語)、全日10時～19時対応は2言語(フランス語、タガログ語))
 - ・ 利用料金は観光案内所運営主体は年額10,000円、その他の観光関係施設は年額5,000円
- **広島県「訪日外国人旅行者への通訳ガイド育成のための地域通訳案内士研修等の実施(仮)」**
- **倉敷市「倉敷市外国人観光客おもてなし促進事業補助金」**
 - ・ 市内の飲食店、宿泊施設、土産店、文化観光施設等を対象に、英語等外国語表記をした案内板の設置や、商品メニュー、パンフレットの作成、Wi-Fi等無線LANの整備等を行う場合の補助金を交付(補助率1/2、上限50万円)
- **下関市「サービス業従業者用指差し会話集(英語)の制作(仮)」**

事業者
サービス

- **ログバー「ili(イリー)」(ウェアラブル翻訳デバイス)**
 - ・ 手軽に持ち歩け、インターネット接続をしなくても話した言葉を一瞬で音声翻訳可能な翻訳デバイス
 - ・ 入力言語は日本語、出力言語が英語、中国語、韓国語の3言語に切り替えが可能
- **Gengo(翻訳サービス)**
 - ・ 世界規模のコミュニティクラウドソーシングにより、135か国以上、約20,000人へのトランスレーターにより、35か国語を超える言語の翻訳に24時間対応
 - ・ 翻訳注文後2時間以内に開始され平均1時間で終了
 - ・ 1文字5円からの翻訳プランがあり、SNS投稿文やユーザーレビュー、問合せメールなどの翻訳もリーズナブルな価格で利用可能

受入環境整備面で利用可能な制度・サービス(2/4)

観光情報の提供	補助制度等 (平成30年度)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費・旅行環境整備事業費補助金」 <ul style="list-style-type: none"> ・ 旅行者が「観光名所」に関する情報や交流機会(体験・学習等)が得ることができる「観光拠点情報・交流施設」の取組を支援するため、施設の整備・改良、設備の設置等に要する経費の一部について支援(補助率1/3) ・ 観光案内所の整備を推進するため、観光案内所の開設や機能向上等にかかる経費の一部について支援(補助率1/3)
	事業者サービス	<ul style="list-style-type: none"> ■ Huber.(ハバー)(ガイドマッチングサービス) <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本を知りたい外国人観光客と、国際交流をしたい日本人の両者を繋ぐ訪日外国人向けのガイドプラットフォームを運営 ・ JR東日本、東急電鉄と連携し、東北エリアにおいて、ガイドマッチングサービスにより地元ならではの東北の魅力を旅行者に案内する実証実験を平成29年11月から平成30年2月に実施
精算 決済環境	補助制度等 (平成30年度)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 兵庫県「外国人観光客受入基盤整備事業」 <ul style="list-style-type: none"> ・ 県内の観光協会、公益法人、第三セクター、商工会議所、商工会、組合等及びこれらの団体・企業等が参画する協議会等を対象に、外国人観光客受入促進のための基盤を整備する取組み(補助率1/2以内、1補助事業者上限500万円) ・ 事業例としては、多言語観光案内看板の整備、多言語ウェブサイト・動画の作成、観光案内アプリの開発、多言語ポスター・パンフレットの作成、観光案内用タブレットの配備、通訳サービスシステムの導入、クレジットカード決済端末の整備、ハラル対応等訪日外国人おもてなし研修の実施、公衆トイレの洋式化等 ■ 下関市「Wi-Fi環境整備事業(仮)」
	事業者サービス	<ul style="list-style-type: none"> ■ POCKET CHANGE(外貨の電子マネー・ギフト券への交換サービス) <ul style="list-style-type: none"> ・ 海外旅行で余った紙幣や硬貨を、専用端末で国内で使える電子マネーや各種ギフト券等に交換 ・ 対応通貨は米ドル、ユーロ、中国元、韓国ウォン、日本円(設置場所により異なる) ・ 2017年羽田空港で設置開始 ■ Travelers BOX(外貨の電子マネー・ギフトカード・プリペイドカードへの変換サービス) <ul style="list-style-type: none"> ・ 海外旅行で余った硬貨を、専用回収機を通して国内で使える電子マネーやギフトカード、プリペイドカードに変換 ・ 成田空港、羽田空港に設置(イギリス、イタリア、トルコ、イスラエル、カナダ、フィリピンの各空港でも利用可能)

受入環境整備面で利用可能な制度・サービス(3/4)

補助制度等 (平成30年度)

■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費・旅行環境整備事業費補助金」

- ・ ストレスフリーな交通利用環境の利便性向上のため、多言語案内用タブレット端末の導入や車内等を含めた無料公衆無線LAN環境・洋式トイレの整備、鉄道駅・バスターミナル等における移動円滑化のインバウンド対応事業に要する経費の一部について支援(補助率 定額、1/2、2/5、1/3、1/4(交通サービス調査事業においては上限1,000万円))
- ・ 旅館・ホテル等の宿泊施設において、訪日外国人旅行者にとって利用しやすい宿泊環境の整備を促進するため、宿泊事業者が実施する無料公衆無線LAN環境整備やタブレット端末整備等のインバウンド対応事業に要する経費の一部について支援(補助率1/3(補助金の合計額は宿泊事業者等団体又は構成員宿泊事業者の数に100万円を乗じた額が上限。また、宿泊事業者等団体又は一の構成員宿泊事業者に対する補助金の額は100万円を上限とする。))

■ 兵庫県「Wi-Fi環境整備支援事業」

- ・ 観光案内所、博物館、美術館、文化財、社寺、商店街のアーケード、駅の待合所、観光施設の公共スペース等の観光拠点施設を対象に、無料公衆無線LAN環境整備に対する補助金(補助率3/2以内、上限20万円)

事業者 サービス

■ WAmazing(空港での無料SIMカード受取端末機の設置)

- ・ 居住国で事前に無料会員登録をすることで、日本滞在中の15日間、インターネット通信を500MBまで使用できるSIMカードを日本の主要空港で無料で受け取り、アプリ内で日本国内の宿泊施設や観光アクティビティ、空港送迎などの検索・予約・購入が可能
- ・ 言語は中国語(繁体字/簡体字)に対応
- ・ 日本国内11空港(成田、羽田、中部、関西、青森、仙台、静岡、広島、岡山、茨城、岩手)にてSIMカードの受取りサービスを提供(2018年2月末時点)

受入環境整備面で利用可能な制度・サービス(4/4)

その他

補助制度等
(平成30年度)

■ 観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費・旅行環境整備事業費補助金」

- ・ 観光地の公衆トイレの新築・増築・建替における洋式便器等の設置、既存の公衆トイレの洋式化及び機能向上に要する経費の一部について支援(補助率1/3)
- ・ ストレスフリーな交通利用環境の利便性向上のため、多言語案内用タブレット端末の導入や車内等を含めた無料公衆無線LAN環境・洋式トイレの整備、鉄道駅・バスターミナル等における移動円滑化のインバウンド対応事業に要する経費の一部について支援(補助率 定額、1/2、2/5、1/3、1/4(交通サービス調査事業においては上限1,000万円))
- ・ 民間事業者及び地方公共団体等であって国土交通省が「手ぶら観光」共通ロゴマーク掲出の承認または認定見込みがある者に対して、手荷物集積場の整備・機能強化、案内標識やデジタルサイネージ等の多言語化に要する経費の一部について支援(補助率 1/3)

■ 兵庫県「体験観光促進支援事業(新規事業)」

■ 山口県「外国人観光客受入環境整備事業」

- ・ 一般社団法人山口県観光連盟に対する補助事業

■ 高松市「外国人対応力向上支援事業」

事業者
サービス

■ ecbo(荷物預かりサービス)

- ・ 旅行者がカフェやお店の空いているスペースにコインロッカーと同料金で荷物を預けられるシェアリングサービス「ecbo cloak」を運営
- ・ JR東京駅、郵便局、京阪神の駅ナカと連携しウェブサイトから事前予約が可能