

# 多言語対応改善・強化のための観光庁の取組

---

令和元年 12月24日

観光庁外客受入担当参事官室

## 1. 受入環境整備

## 2. 外国人観光旅客利便増進措置について

## 3. 近年の多言語対応に関する調査事業

- 公共交通機関における多言語表記調査事業
- 日本国内の観光関連施設における外国語での表記改善のための実態調査事業
- 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた宿泊・飲食・小売分野における訪日外国人旅行者の受入環境改善・情報発信（受入環境の整備状況の「見える化」）推進事業

### （参考）

- 外国人観光旅客利便増進措置の主な取組
- 補助事業について

## 1. 受入環境整備

## 2. 外国人観光旅客利便増進措置について

## 3. 近年の多言語対応に関する調査事業

- 公共交通機関における多言語表記調査事業
- 日本国内の観光関連施設における外国語での表記改善のための実態調査事業
- 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた宿泊・飲食・小売分野における訪日外国人旅行者の受入環境改善・情報発信（受入環境の整備状況の「見える化」）推進事業

### （参考）

- 外国人観光旅客利便増進措置の主な取組
- 補助事業について

# 訪日外国人旅行者の受入環境整備の必要性について

- 訪日外国人旅行者数2020年4,000万人など、観光ビジョンにおいて掲げた政府目標の達成に向けては、外国人旅行者が我が国に入国してから出国するまでの間の**旅行環境を世界最高水準に高める**ことで、**地方部も含めた旅行体験の満足度を一層向上させることが必要**
- 旅行体験の満足度を一層向上させ、**旅行者を我が国の強力なファン層**とすることで、我が国への再訪を促すとともに、**口コミ効果により訪日関心層の拡大を図る**

## 旅行者の主な不満

出入国手続きが**混雑**して時間がかかる

インターネットに接続できずスマートフォンで**情報**を入手できない

公共交通の利用方法が分からず、目的地にどのような**経路**で行けば良いのかわからない

クレジットカードやQR決済など普段利用している**決済手段**が使用できない

## 旅行者の行動



入国

空港/港湾



移動

観光地



滞在

和式**トイレ**の利用方法がわからない

案内板が日本語のみで書かれており意味がわからない、**スタッフ**と**コミュニケーション**が取れない

礼拝する場所がない、飲食店において自分の**食生活**に合った**メニュー**が提供されていない

**災害**が発生したり、**病気**になった場合にどうしたら良いかわからない

上記の不満を解消

**旅行環境を世界最高水準に高め、地方部も含めた旅行体験の満足度を一層向上**

○ 毎年度実施している外国人旅行者へのアンケート調査の結果を踏まえ、空港・港湾、公共交通等の移動手段、観光地に至るまで、より一層快適でストレスフリーな旅行環境を実現。また、災害や重大な輸送障害、病気・怪我など不慮の事態の発生時においても、安全・安心して旅行を継続できるサポート体制を確立

## 旅行中に困ったこと

施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない	20.6%
多言語表示の少なさ・わかりにくさ（観光案内板・地図等）	16.4%
観光案内所の利用や観光地での案内	1.7%
無料公衆無線LAN環境	18.7%
国際ローミング	5.0%
SIMカードの購入	4.8%
モバイルWi-Fiルーターのレンタル	2.9%
公共交通の利用	16.6%
鉄道の割引きっぷ	7.2%
クレジット/デビットカードの利用	10.0%
両替	6.5%
その他決済手段（モバイルペイメント等）	5.5%
ATMの利用	5.1%
トイレの利用・場所・設備	3.4%
入国手続き	3.4%
多様な文化宗教への配慮（礼拝室、食事等）	2.0%
災害、けが・病気の際の医療機関、海外旅行保険	1.9%
飲食店、宿泊施設の情報の入手・予約	3.6%
その他	1.9%
宿泊施設や空港などへの荷物の配送サービス	2.3%
観光地におけるツアー、旅行商品（情報入手、種類等）	1.6%

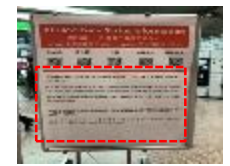
## 主な取組

### 多言語対応

- 観光案内所、デジタルサイネージ等の案内板、スマートフォンを通じたトータルでの多言語情報提供体制を整備



タブレット端末を活用した対応



4か国語による表記

### 無料Wi-Fi環境

- 公共交通機関、観光地における無料Wi-Fiサービスの提供範囲を拡大



### 公共交通

- 目的地までの経路検索、乗車券の決済が一括でできる「観光Maas(Mobility as a Service)」の導入・普及を進める



MaaSの利用イメージ

### キャッシュレス対応

- QR決済を含め、訪日外国人旅行者の母国において普及しているキャッシュレス決済システムの導入・普及を促す



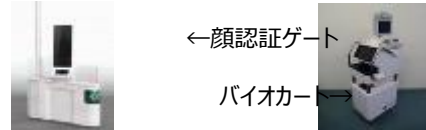
### トイレ利用環境

- 公衆トイレの洋式化、多機能化、清潔化を促進



### 出入国手続き

- 最先端の技術・システムを導入し、横断的に効率化や高度化を追求することで、手続全体の円滑化を実現



### 多様な宗教・生活習慣への対応

- ハラル対応、ベジタリアン対応等、異なる文化・慣習への対応を促進



### 安全・安心して旅行できる環境



災害発生時のアプリによるプッシュ通知

## 1. 受入環境整備

## 2. 外国人観光旅客利便増進措置について

## 3. 近年の多言語対応に関する調査事業

- 公共交通機関における多言語表記調査事業
- 日本国内の観光関連施設における外国語での表記改善のための実態調査事業
- 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた宿泊・飲食・小売分野における訪日外国人旅行者の受入環境改善・情報発信（受入環境の整備状況の「見える化」）推進事業

### （参考）

- 外国人観光旅客利便増進措置の主な取組
- 補助事業について

# 外国人観光旅客利便増進措置の概要①

- 昨年10月に施行された改正国際観光振興法において、公共交通事業者等は、**外国人観光旅客の利便を増進するために必要な措置（外国人観光旅客利便増進措置）**を講じるよう努めなければならないとされた。
- 外国人観光旅客利便増進措置の具体的な内容については、**外国人観光旅客のニーズ等を踏まえ**、下記の7項目を観光庁長官**告示により定めた**ところ。

## ○外国語等による情報の提供

- ・外国人観光旅客が公共交通機関を円滑に利用するために必要となる情報を外国語等で提供すること。



### ■ 事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延その他の異常な状態が発生した場合における情報提供

- ・運行の遅延、休止等に関する最新の情報を迅速に提供すること。



## ○インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置

- ・公衆無線LANその他のインターネットを利用した情報の閲覧を可能とする環境を整備すること。



## ○座便式の水洗便所の設置

- ・便所に設置する便器（小便器を除く。）は、原則として座便式のものとすること。



## ○クレジットカードによる支払を可能とする券売機等の設置

- ・【長距離又は優等の乗車船券】クレジットカードによる支払を可能とする券売機等を設置すること。



## ○交通系ICカード利用環境の整備

- ・【鉄軌道駅又は鉄軌道車両若しくは乗合バス車両】交通系ICカードを利用できる環境を整備すること。



## ○荷物置き場の設置

- ・【長距離の利用が見込まれる又は空港への直接のアクセスに利用される鉄軌道車両】大型荷物が複数収納できる荷物置き場を乗客の利便性を考慮した箇所に設置すること。



## ○インターネットによる予約環境の整備

- ・【座席等指定券及び企画乗車船券】外国人観光旅客がウェブサイト等により予約可能な環境を整備すること。



# 外国人観光旅客利便増進措置の概要②

- 改正国際観光振興法において、観光庁長官が指定する、多数の外国人観光旅客の利用が見込まれる区間等（以下「指定区間」という。※1）について、公共交通事業者等は、外国人観光旅客の利用上重要なものとして選定した旅客施設・車両等を対象に、外国人観光旅客利便増進措置を実施するための計画を作成するとともに、当該計画に基づく措置を実施することとされている。
- 各事業者が作成した実施計画については、305の公共交通事業者等から観光庁に提出があったところ、指定区間のうち、外国人旅行者の利用が特に多いと考えられる主要線区（下記①～④）については、以下のとおり、公共交通機関における外国人観光旅客利便増進措置ガイドライン（平成30年10月観光庁）に則った対応が2020年度中に概ね完了する見込みとなった。
  - ① 主要7国際空港（※2）へのアクセス路線
  - ② 新幹線
  - ③ 主要都市部における路線
  - ④ 主要観光地へのアクセス路線
- 観光庁としては、関係事業者と連携しながら、実施計画の着実な実現を図るとともに、対応が未定である部分については、できるだけ早期に実施計画として具体化されるよう、関係事業者に強く働き掛けていく。

（※1）平成31年3月に指定した区間数等は、以下のとおり。

鉄道：227区間、76事業者

バス：190区間、117事業者

エアライン：18事業者

空港ビル：64空港、65事業者

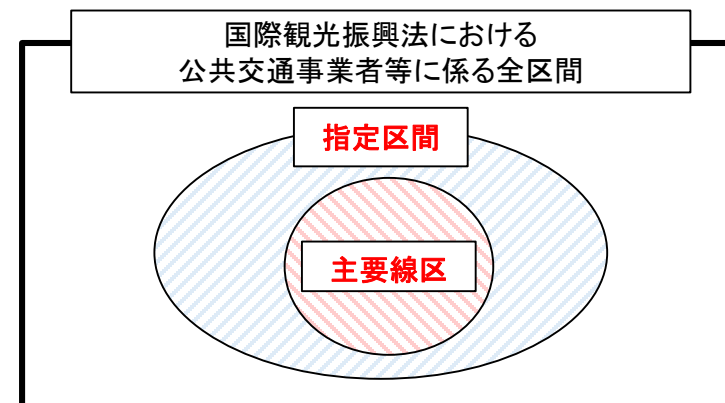
船舶：12区間、22事業者

旅客船ターミナル：3ターミナル、7事業者

（※2）主要7国際空港とは、国際線旅客数上位7空港である以下の空港を指す。

新千歳、成田、羽田、関西、中部、福岡、那覇

＜参考：指定区間と主要線区の関係＞





## 1. 受入環境整備

## 2. 外国人観光旅客利便増進措置について

## 3. 近年の多言語対応に関する調査事業

- 公共交通機関における多言語表記調査事業
- 日本国内の観光関連施設における外国語での表記改善のための実態調査事業
- 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた宿泊・飲食・小売分野における訪日外国人旅行者の受入環境改善・情報発信（受入環境の整備状況の「見える化」）推進事業

### （参考）

- 外国人観光旅客利便増進措置の主な取組
- 補助事業について

## 調査内容

- 公共交通機関の交通結節点及びホームページにおける多言語表記の現状について、外国人の視点により全国一斉調査を実施した。
- 交通結節点調査は、複数の交通機関を乗り継ぎするためのルートを移動しながら、情報の連続性や情報量、誤訳や表記の揺らぎについて調査した。
- ホームページ調査は、外国人観光客が交通機関の利用にあたって閲覧する主なページについて、誤植や表現を調査した。

## 調査期間

平成31年2月～3月

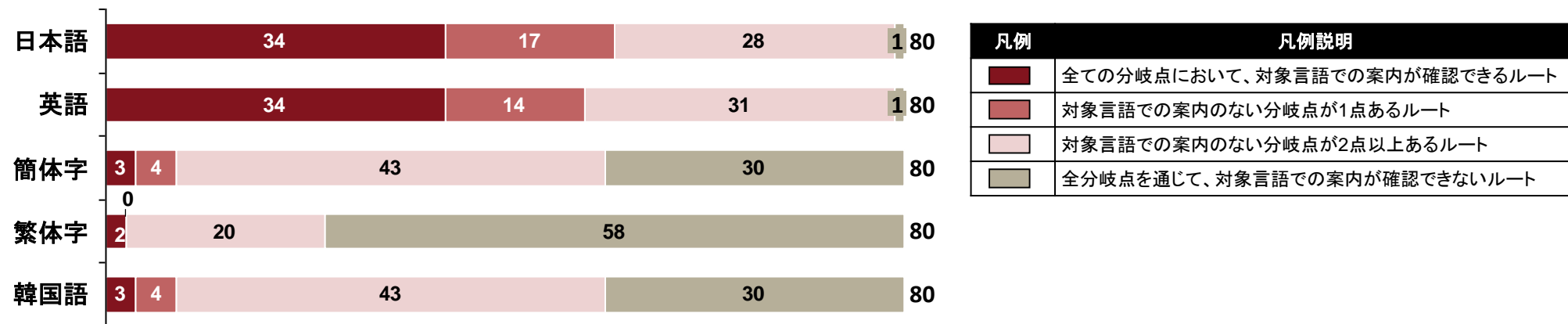
## 調査対象

- 交通結節点調査は、外国人観光客の利用が多いと思われる全国80ルート
- ホームページ調査は、全国の鉄道、バス事業者85社

# 交通結節点調査の結果

- ほとんどの分岐点において、日本語の案内がある場合は、英語でも案内がなされていた。
- 地域によっては、外国人の利用状況を踏まえ、中国語、韓国語、その他の言語での案内も確認できた。

## 言語別・分岐点における案内の有無(80ルート)



凡例	凡例説明
<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#800000;"></span>	全ての分岐点において、対象言語での案内が確認できるルート
<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#C00000;"></span>	対象言語での案内のない分岐点が1点あるルート
<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#E0C0C0;"></span>	対象言語での案内のない分岐点が2点以上あるルート
<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#808080;"></span>	全分岐点を通じて、対象言語での案内が確認できないルート

## 言語別の対応状況、外国人観光客の傾向

言語	対応状況・外国人観光客の傾向
英語	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ほとんどの分岐点において、英語対応がなされていた。</li> <li>● 英語での案内がなされていない分岐点もあるが、その場合は日本語の案内も確認できない場合が多く、日本人でも移動が困難で多言語表記の問題ではない可能性がある。</li> </ul>
中国語	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 繁体字よりも簡体字対応がなされている分岐点が多いことが確認できた。</li> <li>● 中国語圏観光客は、日本語の漢字であっても認識している場合が多く、移動可能なケースも多い。一方、ひらがなやカタカナ表記の場合は、中国語の案内、もしくは日本語で漢字を併記するとより移動しやすいと考えられる。</li> </ul>
韓国語	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 中国語(簡体字)と同程度の案内がなされていることが確認できた。</li> <li>● 韓国人観光客の多くは、韓国語の表記を確認できない場合は英語表記を確認すると考えられる。</li> </ul>
その他の言語	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 特定の国・地域からの外国人観光客や在留外国人が多い地域では、ロシア語やポルトガル語等、地域の特性に応じて英語や中国語、韓国語以外の言語での案内も確認できた。</li> </ul>

# 交通結節点調査の結果

## 複数の交通結節点で確認された課題と先進的な取組み

### 複数の交通結節点で確認された課題

### 先進的な取組みの紹介

#### 乗り換え先ごとに階段が異なる

多くの路線が乗り入れるターミナル駅を中心に、ホームに降り立った時点で、乗り換える路線ごとに利用すべき階段が異なる場合があり、誤った階段を利用すると遠回りをしてしまう可能性がある。



＜JR西日本・大阪駅＞  
ホーム上の案内に、路線ごとに、乗り換えのしやすい階段に関する情報がまとめられている。

#### 案内の表記が揺れている

途中までは路線名の表記（～線）だが、乗換先の改札や、のりば付近の案内では、駅名の表記（～駅）となり、路線名の表記がなくなる場合が確認された。移動中に案内表記が切り替わると、外国人観光客にとって理解し難い可能性がある。



＜大阪メトロ・新大阪駅＞  
改札上の案内では、駅名の案内に「御堂筋線」の案内も併記している。

#### 表記内容が見えづらい

広場やコンコース等を通過して乗り換える際、案内標識までの距離が遠い、案内標識が小さい、また外国語の文字が小さい等、視認性を欠く場合がある。



＜福岡市交通局・博多駅＞  
ピクトグラムを使用しており、遠くからでも新幹線の案内であることが容易に分かる。

# 交通結節点調査の結果

## 複数の交通結節点で確認された課題と先進的な取組み

### 複数の交通結節点で確認された課題

### 先進的な取組みの紹介

#### 案内の間隔が長い

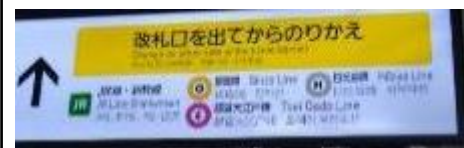
100m等の長距離の間案内が確認できないルートが見られる。目立った分岐点がなく直線の場合であっても、案内が無いと、ルートを外れてしまったと考え、引き返す、もしくは他のルートを調べる等、時間を要する場合がある。



＜西日本鉄道・西鉄福岡駅＞  
各所に距離の記載のある案内標識が配置されている。進むにつれて距離が短くなるのが分かり、適切なルートを移動していると認識することができる。

#### 乗り換え時に改札の通過が必要か分からない

異なる事業者の路線を乗り換える際に、改札外に出て乗り換える場合がある。この場合、外国人観光客は改札外に出て乗り換えるということに気づかず、改札内で目的の路線案内を探し、時間を要する場合がある。



＜京成電鉄・京成上野駅＞  
「改札口を出てからのりかえ」と案内されているため、外国人観光客は円滑に他社線に乗り換えることができる。

#### 案内はなされているが案内標識を見落とす

適切な位置に案内標識があったとしても、乗り換え路線や構内店舗の多いコンコース等では案内標識を見落とす可能性がある。



＜JR東日本・高崎駅＞  
吊り下げ型の案内標識に加え、床面に案内がなされている。主要な観光地である富岡製糸場の写真と英語での案内も記載されている。

# 交通結節点調査の結果

複数の交通結節点で確認された課題と先進的な取組み

## 複数の交通結節点で確認された課題

### 特急列車等の乗車方法が分からない

特急券の可否や購入方法、運賃・料金に関する案内が無いために、特急列車等に乗車することができない。

### 運賃表の多言語表記が読みづらい

自動券売機に駅名検索機能がない場合、券売機付近に設置されている路線図型の運賃表から運賃を調べることになるが、路線図の駅名が多く、また併記してある英語の文字が小さいために時間を要する。

### 自動券売機が日本語のみ対応している

自動券売機が日本語のみの対応となっている場合、窓口を利用せざるを得ず、乗車船券の購入に時間を要する。

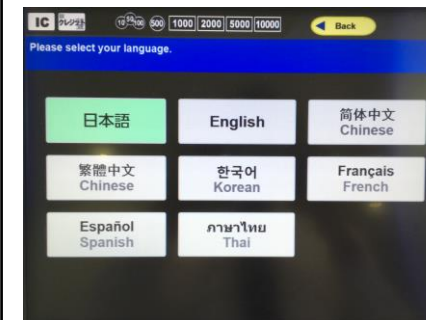
## 先進的な取組みの紹介



＜近畿日本鉄道・京都駅＞  
自動券売機付近に「How to go to Nara」との案内があり、特急や急行を利用する場合の運賃・料金、経路、のりば等が整理して示されている。



＜名古屋鉄道・名古屋駅＞  
自動券売機付近に英語のみの路線図が設置されているとともに、主要な行き先は大きく記載されており、容易に運賃を把握することができる。



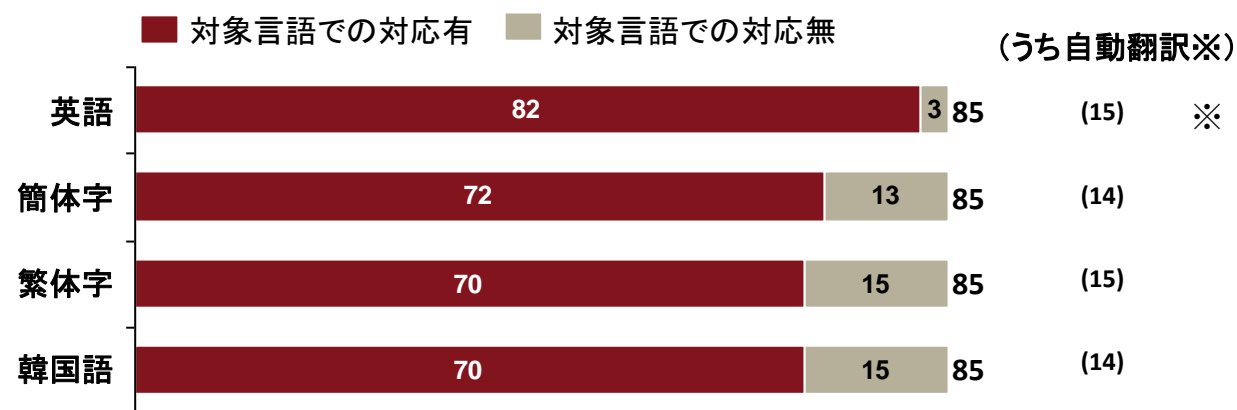
＜東武鉄道・池袋駅＞  
自動券売機が英語に加え中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、フランス語、スペイン語、タイ語にも対応している。



# ホームページ調査の結果

- 調査対象となったホームページは英語を中心に多言語対応がなされており、概ね問題なく利用できることが確認できたが、ホームページ間、言語間で、掲載されている情報量や利用のしやすさに差がみられた。
- 多くのページは利用可能な程度の誤訳に留まったが、自動翻訳機能を使用した一部のページでは、利用が難しい場合も確認された。

## ホームページの言語別対応状況 (85事業者)



## 多言語で提供されている情報量・利用のしやすさ

<p>提供されている情報量</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 多くのページで英語に加え、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語のページが確認できた。また、自動翻訳機能を使用したページではタイ語やインドネシア語、フランス語等の対応も確認できた。</li> <li>● 路線図、運賃、時刻表等、基本的な情報のみを多言語対応している場合や、企画乗車船券、沿線の観光情報、経路検索機能等まで対応している場合があり、ホームページ間で対応している情報量に大きな差がみられた。</li> <li>● 言語間でも、時刻表は英語のみ対応しており、中国語や韓国語のページでも英語の時刻表が掲載されている等、言語間で情報量に差がみられた。</li> </ul>
<p>提供されている情報の利用しやすさ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公共交通機関のホームページに記載されている情報は運賃や乗車方法等、ある程度共通した内容が多く、一部誤訳等により意味が分からない文章であっても、推測により内容を把握できる場合が多かった。</li> <li>● 一方、自動翻訳機能を使用した一部のページでは、固有名詞の直訳等、外国人が理解し難い表現が多く確認された。また、タブメニュー等が画像の場合、自動翻訳が適用されず日本語で表示され、適切に誘導されてない場合があった。</li> </ul>



# ホームページ調査の結果

- ホームページ間で同様の誤訳パターンが確認できた他、翻訳とは別に、ホームページの構造が複雑で必要とする情報を得ることが難しいといった課題もみられた。

## 複数のホームページで確認できた傾向

<b>全言語共通の誤訳の傾向</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 日本語を直訳し、対象言語では使用されない、違和感のある表現になる場合があった。 【例】「発券所・発売所」→「release place」</li> <li>● 主に自動翻訳の際に、意味の通らない表現になる場合があった。 【例】「遺失物センター」→「Forgotten Center」、「小人」→「dwarf」</li> <li>● 原文の日本語の文意が適切に翻訳されておらず、文章が理解し難くなっている場合があった。 【例】「小児は何歳からになりますか？いくらになりますか」→「What happens to the children fare from what age? Would you like to much?」</li> <li>● 日本語向けサイトの文章を取捨選択せず訳しているため、日本語のみ対応しているサイトへのリンクまで多言語で案内されており、外国人観光客にとって不要な情報となっていた。</li> </ul>
<b>各言語での誤訳・誤記・違和感のある表現の傾向</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 英語では、和製英語の使用等で意味の通らない文章になっている場合があった。また主語や目的語等の欠如により不十分な文章になっている場合があった。 【例】「ダイヤ」→「diagram」</li> <li>● 中国語では、簡体字のページに繁体字表記が含まれる場合(またはその逆の場合)等が頻繁に確認された。 【例】「日元」⇔「日圆」</li> <li>● 韓国語では、文体が敬語ではなく、口語体になっている場合があった。また、韓国語では使用しない外来語の文章等を直訳しており、違和感のある文章が確認された。</li> </ul>

## ホームページ構造上の課題

- 時刻表等がホーム画面から3、4回遷移しなければ確認できない、また路線図の駅名をクリックして表示する旨の説明がない等、誘導が不十分と考えられる場合があった。
- 特に自動翻訳機能を使用している場合において、ニュースリリースや企業情報等、外国人観光客が利用する可能性が低いページが目立ち、乗車案内をはじめとして必要とする情報が見つけづらくなっている場合があった。
- 翻訳の完成度を高めていくと同時に、ホームページを訪問する外国人観光客のニーズを理解し、必要な情報をページ上でより容易に見つけられるような取組みも必要であると考えられる。

## 1. 多言語対応の課題・背景

- ・観光庁では、平成26年3月に**多言語対応の指針を定めた「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」**を策定し、同ガイドラインをもとに自治体や各事業者においては、外国語での表記の整備を推進してきた。
  - ・一方で、観光関連施設において**外国人旅行者にとって理解しがたい表現や誤訳も未だ存在**している。
- ⇒外国人旅行者の一層の満足度の向上のためには、質にも軸足を置いた多言語対応が必要。正しく翻訳された外国語での表記の充実のため実態を調査し、**誤訳を発生させないための方法、地域や関連組織における支援のあり方等について提言する。**

## 2. 事業の概要

日本国内の観光関連施設における外国語での表記の実態について調査する。

- ・調査施設：観光関連施設（飲食店、小売店、美術館・博物館、自然公園、観光地）
- ・調査対象言語：英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語

### <プレ調査>

外国人目線による誤訳等の実態、翻訳方法による翻訳結果の違い、観光関連施設の多言語翻訳の実施体制、地域における多言語翻訳に対する支援体制について調査を行い、本調査や調査結果の整理のための視点を把握する。

### <本調査>

- ①**東京（浅草・上野）と広島**にある観光関連施設（計**130件程度**）に訪問調査し、外国語での表記の**誤訳やグッドプラクティスの事例**を収集する。
- ②訪問した施設や本社や所属組織（商工会、商店会等）、自治体等にヒアリングを行い**翻訳の背景について調査する。**

### <結果の整理と分析>

- ①誤訳等の事例をパターン化し問題点を分析。分析結果およびグッドプラクティスの実態を踏まえ、**誤訳を発生さないためのメカニズム、地域や関連組織における支援のあり方等具体的な改善案を提起する。**
- ②グッドプラクティスの事例や具体的な改善策を汎用的な内容として整理し、**ガイドブックとしてまとめる。**

## 3. 調査による効果

観光関連施設が外国人に伝えたい情報を正しく伝えることができることで、訪日外国人旅行者の満足度が向上し、**さらなる訪日外国人旅行者の取り込みにつながる。**

**宿泊・飲食・小売における訪日外国人旅行者の受入環境改善・情報発信のための実行推進会議、及びキックオフイベント 概要（案）**

## 1. 目的、背景

東京2020大会の開催を契機として**全ての訪日旅行者※にとってストレスフリーで快適な旅行環境を実現**するべく開催し、会場周辺の宿泊施設・飲食店等を中心に**受入環境改善の機運を醸成**するとともに、**施設選択に資する情報発信を推進**する。

※日本に対し必ずしも深い理解や高い関心を持っていない旅行者、多様なバックグラウンド（障害、宗教・生活習慣等）を有する旅行者を含む。

## 2. 開催概要

●名称：**第一回実行推進会議及びTeam Welcome キックオフイベント**

●日時：2020年 1月 16日（木）  
 第一部：第一回実行推進会議 12:30～13:00  
 第二部：キックオフイベント 14:00～15:30

●会場：新丸の内ビルディング アトリウム（3F イベントスペース） 〒100-6590 東京都千代田区丸の内1-5-1

●内容：「**“今からでも間に合う” “ちょっとした工夫でできる”**」をコンセプトに、**三つのテーマ※における有識者による講演・対談や、事例（過去の大会における優良事例含む）の紹介**を通じて**“取り組んでほしいこと”を、必要な知識・ポイント等と共に展開**  
 ※「多言語コミュニケーション」「バリアフリー」「多様な宗教・生活習慣」

●参加者：宿泊・飲食・小売事業者、商店街、自治体関係者、障がい者団体 等

●協力組織：東京商工会議所、東京都商店街組合連合会、ジャパンショッピングツーリズム協会 等

**“今からでも間に合う！” “ちょっとした工夫でできる！” インバウンド・バリアフリー対応**

- 誰が見てもわかりやすい情報発信！  
 -“ピクトグラム”の掲出！  
 -どこでも、だれでも、いつでも見られる、インターネットを活用しての情報発信！
- 指さしシートから多言語音声翻訳機まで！ 多様なツールで今すぐコミュニケーション向上！

## 3. 実行推進会議 今後のスケジュール

1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
16日 ・キックオフイベント ・第一回実行推進会議		・第二回実行推進会議 (予定)		・第三回実行推進会議 (予定)		・最終実行推進会議 (予定) 〔24日 ・オリンピック開会式〕	〔25日 ・パラリンピック開会式〕

## 1. 受入環境整備

## 2. 外国人観光旅客利便増進措置について

## 3. 近年の多言語対応に関する調査事業

- 公共交通機関における多言語表記調査事業
- 日本国内の観光関連施設における外国語での表記改善のための実態調査事業
- 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた宿泊・飲食・小売分野における訪日外国人旅行者の受入環境改善・情報発信（受入環境の整備状況の「見える化」）推進事業

### **(参考)**

- **外国人観光旅客利便増進措置の主な取組**
- 補助事業について

# 実施計画の概要①(主要7国際空港へのアクセス路線その1)

○ 主要7国際空港へのアクセス路線については、現時点でガイドラインに則った対応が概ね完了済み。

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機 (※2)	⑤ICカード	⑥荷物置き場	⑦インター ネット予約 (※3)
鉄道	JR北海道	新千歳空港 ～札幌	○	駅：○ 車両：2020年夏 までに完了	○	○	○	○	○
	JR東日本	成田空港～ 東京・横浜	○	○	○	○	○	○	○
	京成電鉄	成田空港～ 京成上野	○	○	○	○	○	○	○
	京急電鉄	羽田空港～ 品川・横浜	○	○	○	-	○	今後検討	-
	東京モノレール	羽田空港～ 浜松町	○	○	○	-	○	○	-
	名古屋鉄道	中部国際空 港～名古屋	○	○	○	ツーリストイン フォメーションセ ンター等の窓口 で対応	○	○	○
	JR西日本	関西空港～ 新大阪	○	○	○	○	○	○	○
	南海電鉄	関西空港～ 難波	○	○	○	窓口で対応	○	○	2019年度中に 完了
	福岡市営地 下鉄	福岡空港～ 姪浜	○	駅：○	○	-	○	○ ※フリースペース で対応	-
	沖縄都市モノ レール	那覇空港～ 首里	○	○	○	-	○	○	-

(※1) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る (※2) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※3) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※4) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

# 実施計画の概要②(主要7国際空港へのアクセス路線その2)

種別	事業者名 (代表的な 事業者名を 記載)	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機 (※2)	⑤ICカード	⑥荷物置き場 (※3)	⑦インターネット 予約 (※4)
バス	北海道中央バス等	新千歳空港～札幌駅	○	○	-	-	○	-	-
	東京空港交通等	羽田空港～東京駅等	○	○	○	○	○		○
	ジェイアールバス関東等	成田空港～東京駅等	○	○ (一部の便は車両更新のタイミングで順次導入し、2021年度中に完了)	○	○	○		○
	名鉄バス等	中部国際空港～名鉄バスターミナル	○	○	-	-	○		-
	関西空港交通等	関西国際空港～大阪駅、なんば	○	○	-	有人窓口で対応 (大阪駅前では2019年度に券売機導入)	○ (一部の便は今後検討)		-
	西日本鉄道等	福岡空港～博多バスターミナル	○	○	-	-	○		-

# 実施計画の概要③(新幹線)

○ 新幹線については、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京オリ・パラ大会」という。）に間に合うよう、I Cカード（※1）を除き、**2019年度中**にガイドラインに則った対応が概ね完了する見込み。

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ （※2）	④クレジット 券売機	⑤ICカード	⑥荷物置き場	⑦インター ネット予約
新幹線	JR北海道	新青森～新函館北斗	○	駅：○ 車両：2019年度中に完了	○	○	今後検討	○	○
	JR東日本	東京～新青森	○	○	○	○	今後検討	○	○
		東京～秋田	○	○	○	○	今後検討	○	○
		東京～新庄	○	駅：○ 車両：2019年度中に完了	○	○	今後検討	○	○
	JR東日本	東京～新潟	○	駅：○ 車両：2020年度中に完了	○	○	今後検討	2020年度中に完了	○
		JR東日本	東京～金沢	○	○	○	○	今後検討	○
	JR西日本	東京～金沢	○	駅：○ 車両：2019年度中に完了	○	○	今後検討	○	○
	JR東海	東京～新大阪	○	駅：○ 車両：2019年度中に完了	○	○	○	○ ※車端部スペースを荷物置き場として案内	○
	JR西日本	新大阪～博多	○	駅：○ 車両：2019年度中に完了	2019年度中に完了	○	○	○ ※車端部スペースを荷物置き場として案内	○
	JR九州	博多～鹿児島中央	○	駅：○ 車両：2019年度中に完了	○	○	今後検討	○ ※車端部スペースを荷物置き場として案内 (800系は2021年度中に整備完了)	○

（※1）一般的に乗車に係る費用が高額であるため、クレジット券売機の対応を優先（※2）駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る（※3）対象となる旅客22  
客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

# 実施計画の概要④(主要都市部における路線その1)

○ 主要都市部における路線については、車内Wi-Fiを除き(※1)、2020年度中にガイドラインに則った対応が概ね完了する見込み。

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ(※2)	④クレジット券売機(※3)	⑤ICカード	⑥荷物置き場(※4)	⑦インターネット予約(※5)
鉄道	札幌市	麻生～真駒内他	○ (一部2019年度から順次実施し2023年度に完了)	駅：2020年度中に完了	2020年度から順次全駅を改修(全洋式化)		○		
	仙台市	泉中央～富沢、八木山動物公園～荒井	○	駅：○	○		○		
	東京メトロ	浅草～渋谷他	○	駅：○ 車両：2020年夏までに完了	2019年度中に完了		○		
	東京都	西馬込～押上他	○	駅：○ 車両：2019年度中に完了	2020年度中に完了		○		
	横浜市	湘南台～あざみ野	○	駅：○	2020年度中に完了		○		
	名古屋市	高畑～藤が丘他	○	駅：○	○		○		
	大阪メトロ	江坂～中百舌鳥他	○	駅：○ 車両：御堂筋線2019年度～、中央線2022年度～順次対応(その他は今後検討)	○		○		
	京都市	国際会館～竹田他	○	駅：○	2020年度中に完了		○		
	神戸市	西神中央～新神戸他	○	駅：○	○		○		
	福岡市	中州川端～貝塚他	○	駅：○	○		○		

(※1) 一般的に乗車区間が短区間のため、駅での対応を優先(※2) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る(※3) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る(※4) 長距離の利用が見込まれる又は空港へのアクセスに利用される鉄道路線に限る(※5) 座席等指定券が設定されている路線に限る(※6) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したものとする



# 実施計画の概要⑤(主要都市部における路線その2)

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機 (※2)	⑤ICカード	⑥荷物置き場 (※3)	⑦インター ネット予約(※ 4)
鉄道	JR東日本	山手線	○	駅：○	○	○	○		
	JR東日本	総武線	○	駅：○	○	○	○		
	JR西日本	大阪環 状線	○	駅：○ 車両：順次整備 中	順次整備中	○	○		
バス	京都市	京都駅 前～京 都鉄道 博物館 前(1 10号 系統) 錦林車 庫前～ 北大路バ スターミナ ル(10 2号系 統) 100 号系統 101 号系統 111 号系統	○	バス停：○ 車両：今後検討	-	-	○	-	-

(※1) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る (※2) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※3) 長距離の利用が見込まれる又は空港へのアクセスに利用される鉄軌道路線に限る (※4) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※5) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

# 実施計画の概要⑥(主要観光地へのアクセス路線その1)

○ 主要観光地へのアクセス路線については、車内Wi-Fi (※1) 及び荷物置き場を除き、2020年度中にガイドラインに則った対応が概ね完了する見込み。

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※2)	④クレジット 券売機 (※3)	⑤ICカード	⑥荷物置き場 (※4)	⑦インター ネット予約 (※5)
鉄道	JR北海道	札幌～小樽	○	駅：○ 車両：2020年夏までに完了	○	○	○	○	○
		札幌～函館	○	駅：○	○	○	札幌エリアのみ：○	○	○
	東武	浅草～東武日光 ・鬼怒川温泉	○	○	○	2020年度中に完了	○	2020年度から順次対応	○
	JR東日本	東京～鎌倉	○	駅：○ 車両：2023年度中に完了 ※グリーン車のみ	○	○	○	-	-
	小田急	新宿～小田原	○	○	○	○	○	○ (一部未整備、車両更新 時期にあわせて順次改修)	○
	箱根登山	小田原～早雲山	○	駅：○	2020年度中に完了	有人窓口で対応	小田原～強羅間の鉄道 線のみ：○	-	-
	JR東日本	東京～河口湖	○	駅：○ 車両：2019年度中に完了	○	○	○	○	○
	JR東日本	新宿～白馬	○	駅：○ 車両：2019年度中に完了	○	○	○	○	○
	JR西日本	大阪～金沢	○	駅：○ 車両：今後検討	○	○	○	今後検討	○
	JR東海	名古屋～高山	○	○	○	○	○	○	○
	JR西日本	大阪～神戸	○	駅：○	○	○	○	-	-
阪急	梅田～神戸三宮	○	駅：○	○	-	○	-	-	

(※1) 駅での対応を優先 (※2) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る (※3) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※4) 長距離の利用が見込まれる又は空港へのアクセスに利用される鉄軌道路線に限る (※5) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※6) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したもの

# 実施計画の概要⑦(主要観光地へのアクセス路線その2)

種別	事業者名	区間	①多言語	②Wi-Fi	③洋式トイレ (※1)	④クレジット 券売機 (※2)	⑤ICカード	⑥荷物置き場 (※3)	⑦インター ネット予約 (※4)
鉄道	阪神	梅田～元町	○	駅：○ 車両：2019年度に対応 を開始し順次対応	○	-	○	-	-
	JR西日本	大阪～京都	○	駅：○	○	○	○	-	-
	阪急	梅田～河原町	○	○	○	-	○	-	-
	京阪	淀屋橋～出町柳	○	○	○	-	○	2020年度中に完了	-
	近鉄	大阪難波～近鉄 奈良	○	駅：○ 車両：2020年春運行 開始予定の新造車両で 実施	○	2019年度中に 完了	○	-	○
	JR西日本	広島～宮島口	○	駅：○	○	○	○	-	-
	広島電鉄	広島～広電宮島 口	○	駅：○	○	-	○	-	-
	JR四国	岡山・高松～松山	○	○	2020年度中に 完了	○	高松エリアのみ：○	○	○
	JR九州	博多～別府・湯布 院	○	○	○	○	福岡・大分エリア のみ：○	○	○
		博多～長崎	○	駅：○	○	○	○	○	○
西日本鉄道	福岡(天神)～太宰 府	○	○	○	-	○	-	-	
船舶	J R 西日本宮 島フェリー	宮島口～宮島	○	今後検討	○	-	-	-	-
	宮島松大汽船	宮島口～宮島	○	○	○	-	-	-	-

(※1) 駅・車両を含むが、車両についてはトイレが設置されているものに限る (※2) 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設に限る (※3) 長距離の利用が見込まれる又は空港へのアクセスに利用される鉄軌道路線に限る (※4) 座席等指定券が設定されている路線に限る (※5) 対象となる旅客施設及び車両等は外国人観光旅客の利用上重要なものとして各公共交通事業者等が選定したものとする 26

# 主な取組①(主要7国際空港へのアクセス路線)

## 鉄道

- J R北海道について、2019年度から英語版ツイッターを開設し大規模災害時の運行情報発信を行うとともに、2019年度中に、異常時における運行情報をウェブサイトにて多言語で提供する。さらに、「快速エアポート」(新千歳空港～札幌)について、2020年夏までに、車内無料Wi-Fi(全22編成)の整備を完了する。
- 名古屋鉄道について、異常時における運行情報をウェブサイト及びツイッターにて日英2か国語にて提供しているところ、2019年度上期には中韓2か国語対応を予定している。また、ミュースカイでは日英中韓4か国語による案内表示・自動放送を実施しており、2019年度中には一部特別車特急においても中韓2か国語対応の案内表示の追加を予定している。



J R北海道「快速エアポート」



名古屋鉄道「ミュースカイ」

## バス

- 成田空港アクセスバス及び羽田空港アクセスバスについて、2019年度に多言語翻訳に対応したタブレット端末を導入予定。また2020年度以降、QRコードを利用したWeb決済の導入を進める予定。
- 中部国際空港アクセスバスについて、2019年度に系統及び各停留所のナンバリングを実施予定。
- 関西国際空港アクセスバスについて、大阪駅にて2019年度中にクレジットカード対応券売機を導入。関西空港第1ターミナルにおいても、2020年度以降の導入を検討する。
- 上記以外の空港へのアクセス区間においても、多言語化等の取組を実施予定。

## 主な取組②(新幹線・主要都市部における路線)

### 新幹線

- 新幹線（北海道新幹線、東北新幹線、東海道・山陽新幹線、九州新幹線など）について、2019年度中に、ほぼ全ての車両（約4,000両）で無料Wi-Fiの整備を完了する。
- 九州新幹線について、現在は車端部スペースを荷物置き場として案内しているが、2021年度までに、800系の車内荷物置き場の設置を完了する。



北海道・東北新幹線



九州新幹線(800系)

### 主要都市部における路線

- 東京メトロについて、2019年度中に駅トイレの洋式化、2020年夏までに全車両における無料Wi-Fiの整備をそれぞれ完了する。
- 都営地下鉄について、2019年度中に、全車両における無料Wi-Fiの整備を完了する。



都営地下鉄

## 主な取組③(主要観光地へのアクセス路線)

- J R東日本「あずさ」・「かいじ」（新宿～白馬）、「富士回遊」（新宿～河口湖）について、2019年度中に、全車両で無料Wi-Fiの整備を完了する。
- J R四国（岡山・高松～松山）について、2019年度中に、ウェブサイトにて5カ国語での列車走行位置情報サービスを実施する。
- 東武鉄道（浅草～東武日光・鬼怒川温泉）について、2019年度から、ウェブサイトにて、異常時における運行情報を多言語で提供開始するとともに、「スペース」・「リバティ」について、2020年度から車内荷物置き場の設置を順次対応していく。
- 小田急電鉄（新宿～小田原）について、2019年度中に、全駅において音声翻訳機「ポクトーク」の配備を完了し、多言語による情報提供を実施する。
- 近畿日本鉄道（大阪難波～近鉄奈良）について、2020年度に新造車両を導入し、異常時における英語での情報提供を実施するとともに、車内無料Wi-Fiの整備を開始する。



J R東日本  
「あずさ」「かいじ」「富士回遊」



J R四国  
「しおかぜ」「いしづち」



東武鉄道「スペース」「リバティ」

## 1. 受入環境整備

## 2. 外国人観光旅客利便増進措置について

## 3. 近年の多言語対応に関する調査事業

- 公共交通機関における多言語表記調査事業
- 日本国内の観光関連施設における外国語での表記改善のための実態調査事業
- 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた宿泊・飲食・小売分野における訪日外国人旅行者の受入環境改善・情報発信（受入環境の整備状況の「見える化」）推進事業

### **(参考)**

- 外国人観光旅客利便増進措置の主な取組
- 補助事業について

○ 訪日外国人旅行者の来訪が特に多い観光地等において、公共交通機関の駅等から個々の観光スポットに至るまでの散策エリアについて、ICTも活用して、多言語案内標識や無料エリアWi-Fiの整備、域内の小売・飲食店を挙げたキャッシュレス決済対応等のまちなかにおける面的な取組や、これらと一体的に行う外国人観光案内所の機能強化等を集中的に支援し、「まちあるき」の満足度の向上を目指す。あわせて、観光地の災害等の非常時の対応能力の強化を図る。

## まちなかの周遊機能の強化 (まるとインバウンド対応)

補助率 2分の1

### ○まちなかにおける多言語観光案内標識の一体的整備



■ ICTを活用した案内標識の整備



■ デザインを統一した多言語サイン看板の整備

### ○無料エリアWi-Fiの整備



■ 無料公衆無線LAN環境の整備

### ○地域の飲食店、小売店等における多言語対応・先進的決済環境の整備



■ 多言語翻訳システム機器の整備



■ 先進的な決済環境の整備

■ 多言語翻訳用タブレット端末の整備

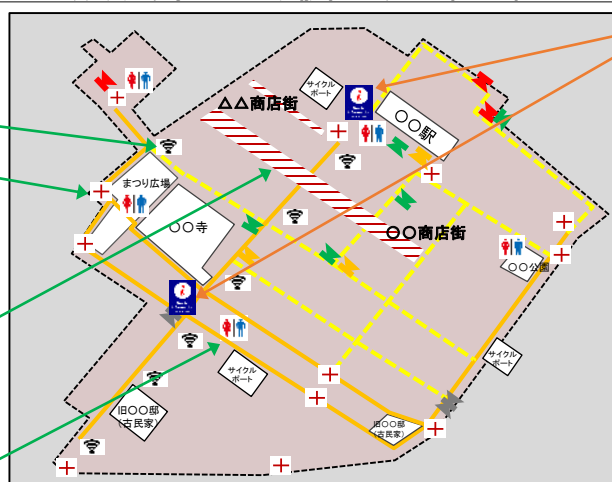
■ 免税店電子化対応環境の整備

### ○公衆トイレの洋式便器の整備及び清潔等機能向上



■ 洋式便器の整備及び清潔等機能向上(光触媒タイルの活用等)

## 地域の観光スポットに基づいた散策エリアと一体的整備イメージ



## 観光地のゲートウェイとしての外国人観光案内所等の機能強化

補助率 2分の1

### ○情報発信機能の強化



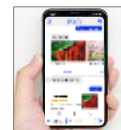
■ デジタルサイネージの整備



■ VR機器の整備



■ 多言語音声ガイドの整備



■ AI・チャットBotの整備等

### ○訪日外国人旅行者への対応力の強化



■ 無料公衆無線LAN環境の整備



■ 多言語翻訳システム機器の整備  
■ 多言語案内用タブレット端末の整備



■ 免税対応端末の整備等

### ○外国人観光案内所等の情報提供基盤の強化



■ 施設の整備改良  
■ 案内標識の多言語化  
■ 洋式トイレの整備



■ H P・コンテンツ作成  
■ 案内放送の多言語化  
■ 掲示物等の多言語化

### ○非常時の対応能力の強化



■ 非常用電源装置の整備  
■ 情報端末への電源供給機器等の整備

## 地域要件

- 以下を含む、訪日外国人旅行者の来訪が特に多い、又はその見込みがある観光地として観光庁が指定するもの
- 訪日外国人旅行者の評価が既に高い観光地
  - 重要な文化財や国立公園が所在する地域
  - 国際的なイベント・会議の開催等により、訪日外国人旅行者の来訪が多く見込まれる観光地

## 事業主体

- 整備計画作成主体
  - (1) 市区町村
  - (2) 観光地域づくり法人 (DMO)
- 補助対象事業者
  - (1) 地方公共団体 (港務局を含む。)
  - (2) 民間事業者 (公共交通事業者等を含む。)
  - (3) 航空旅客ターミナル施設を設置し、又は管理する者
  - (4) 協議会等

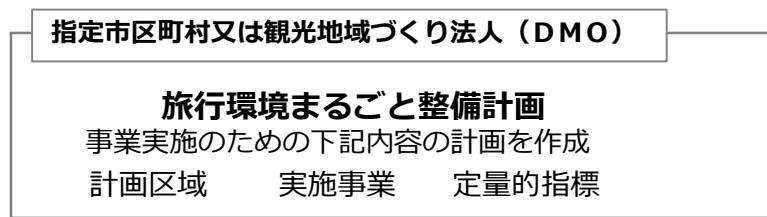
## 募集期間等

「旅行環境まると整備計画」募集期間 (第四次募集)  
**令和元年10月4日 (金) ~ 11月29日 (金)**

※ 整備計画が観光庁に認定された後、各補助事業の要望を受付いたします。



旅行環境まるごと整備計画の認定



**1. 整備計画書の提出**

各地方運輸局等

四次募集：10月4日～11月29日

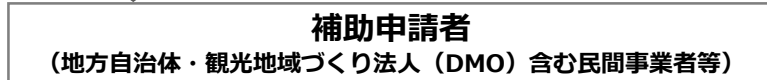
有識者委員会

**2. 有識者の意見聴取**

**3. 観光庁が認定**

計画認定時期：1月上旬（予定）

補助事業 交付手続



**1. 要望書の提出**

各地方運輸局等

**4. 交付決定通知を  
各補助申請者  
に対して発出**

観光ビジョン推進  
地方ブロック戦略会議 ※

交付決定予定時期：  
(最短で) 1月下旬

**2. 戦略会議による承認**

**3. 審査・申請受付・交付手続**

観光庁

## ■ 申請スキーム

訪日外国人旅行者が特に多い又はその見込みがある市区町村（指定市区町村）又は観光地域づくり法人（DMO）が単独又は共同で、指定市区町村に係る観光地ごとに旅行環境まるごと整備計画（以下「整備計画」という。）を作成

※「非常時の対応能力の強化」整備のみを実施する場合は、整備計画の作成は不要です。

1. 地方運輸局等を経由して観光庁に整備計画を提出
2. 外部有識者の意見聴取
3. 観光庁が支援対象とする整備計画を認定

補助対象事業者は、設定された整備計画に記載された補助事業に関わる要望書を作成

1. 補助申請者は、地方運輸局等に要望書を提出
2. 観光ビジョン推進地方ブロック戦略会議による承認
3. 観光庁が要望書を審査し、申請受付・交付決定手続を実施
4. 観光庁より、交付決定のあったものに対し、交付決定通知を、各補助申請者に対して発出

※ **観光ビジョン推進地方ブロック戦略会議**：「明日の日本を支える観光ビジョン」の目標の実現に向け、全国10ブロックにおいて地方整備局、地方運輸局等が中心となり、国の他の出先機関や知事・政令市長、地元経済界の代表等を交えて地方ブロック戦略について意見交換を行う

# 訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業

- 全国各地の観光地において、訪日外国人旅行者がストレスフリーで快適に旅行できる環境を整備するため、地方自治体や民間事業者等が行う外国人観光案内所の機能強化、トイレの洋式化、公共交通機関の移動円滑化、旅館・ホテルのバリアフリー化等の個別の取組を支援する。あわせて、外国人観光案内所等の災害等の非常時の対応能力の強化を図る。

## 地方での消費拡大に向けたインバウンド対応支援事業

- 外国人観光案内所等の整備・改良等及び災害等の非常時対応の強化
- 公衆トイレの洋式便器の整備及び機能向上
- 手ぶら観光カウンターの機能向上
- 多様な宗教・生活習慣への対応力の強化 等

・外国人観光案内所等の整備・改良等及び災害等の非常時対応の強化



・公衆トイレの洋式便器の整備及び機能向上



・手ぶら観光カウンターの機能向上



・多様な宗教・生活習慣への対応力の強化



## 宿泊施設インバウンド対応支援事業

### ○基本的ストレスフリー環境整備

- ・Wi-Fiの整備
- ・案内表示の多言語化
- ・決済端末の整備



・自社サイト多言語化等



・ムスリム受入マニュアル作成



### ○バリアフリー環境整備

- ・トイレのバリアフリー化
- ・手すりの設置
- ・段差解消（エレベーター等）
- ・出入口の改修



## 交通サービスインバウンド対応支援事業

- 多言語表記、多言語案内用タブレット端末の整備
- 旅客施設や車両等の無料Wi-Fi整備
- 旅客施設や車両等のトイレの洋式化及び機能向上
- 全国共通ICカード、QRコード決済等の導入
- 旅客施設や車両等の移動円滑化 等

・多言語表記等



・多言語案内用タブレット端末等の整備



・無料Wi-Fiの整備



・トイレの洋式化及び機能向上



・全国共通ICカード、QRコード決済等の導入



・移動円滑化



## 実証事業

- 災害発生時における外国人観光案内所の初動対応マニュアルの作成
- ナイトタイムエコノミー等の新たなニーズに対応した交通サービスの推進に向けた調査 等

### 補助率

定額 2分の1、5分の2、**3分の1**、4分の1

### 事業主体

- (1) 地方公共団体（公務局を含む）
- (2) 民間事業者（公共交通事業者等を含む。）
- (3) 航空旅客ターミナル施設を設置し、又は管理する者
- (4) 協議会等