

多言語対応について

令和3年12月20日

明日の日本を支える観光ビジョン 目標値と進捗状況

戦略的なビザ緩和、免税制度の拡充、出入国管理体制の充実、航空ネットワークの拡大など、**大胆な「改革」**を断行。

	(2012年)	(2019年)
・訪日外国人旅行者数は、約 3.8倍増 の 3,188万人 に	836万人	⇒ 3,188万人
・訪日外国人旅行消費額は、約 4.4倍増 の 4.8兆円 に	1兆846億円	⇒ 4兆8,135億円

観光ビジョンで掲げた目標の達成に向けては施策の一層の推進が不可欠

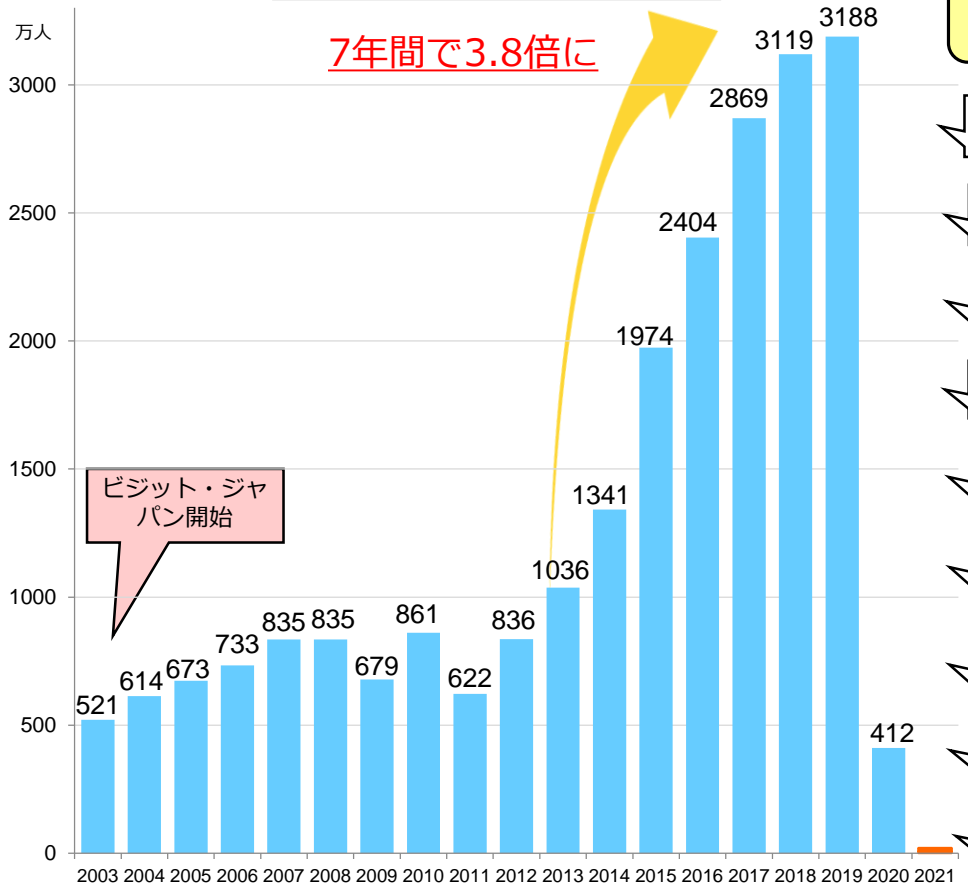
訪日外国人旅行者数	2012年: 836万人	2019年: 3,188万人	2020年: 4,000万人 (達成率: 79%)※	2030年: 6,000万人 (達成率: 53%)※
訪日外国人旅行消費額	2012年: 1.1兆円	2019年: 4.8兆円	2020年: 8兆円 (達成率: 60%)※	2030年: 15兆円 (達成率: 32%)※
地方部での外国人延べ宿泊者数	2012年: 855万人泊	2019年: 4,309万人泊	2020年: 7,000万人泊 (達成率: 61%)※	2030年: 1億3,000万人泊 (達成率: 33%)※
外国人リピーター数	2012年: 528万人	2019年: 2,047万人	2020年: 2,400万人 (達成率: 85%)※	2030年: 3,600万人 (達成率: 56%)※
日本人国内旅行消費額	2012年: 19.4兆円	2019年: 21.9兆円	2020年: 21兆円 (達成率: 104%)※	2030年: 22兆円 (達成率: 99%)※

※ ()内は2019年実績における2020年、2030年の各目標に対する達成率

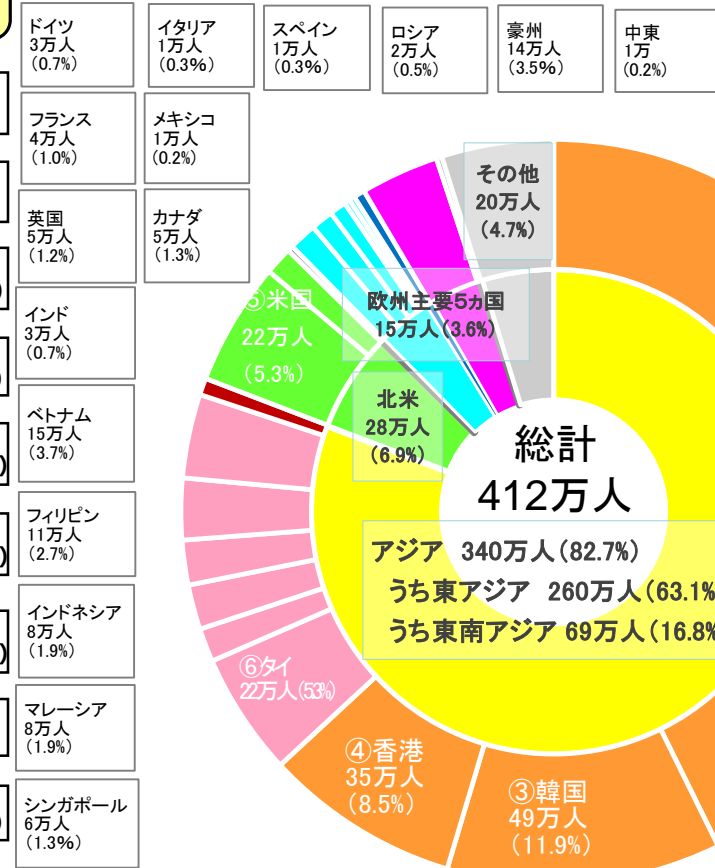
訪日外国人旅行者数の推移

- 2020年（令和2年）の訪日外国人旅行者数は、新型コロナウイルス感染症の世界的な流行による旅行控えや、航空便の大幅な減少等により、**対前年比マイナス87.1%の412万人**となり、ビジット・ジャパン事業開始以前の1998年（平成10年）と同程度となった。【参考】1998年（平成10年の訪日外国人旅行者数 411万人）
- 2020年訪日外国人旅行者数の内訳は、東アジアで260万人、東南アジアで69万人、欧米豪で60万人となった。

訪日外国人旅行者数の推移



訪日外国人旅行者数の内訳（2020年（令和2年））



注) 2020年以前の値は確定値、2021年1月～8月の値は暫定値、2021年9月～10月の値は推計値

注) 2019年は、新型コロナウイルスの影響により、出入国数が激減する等、特殊な状況となったことに鑑み、2021年の訪日外国人旅行者数は2019年を基準として比較した数字を記載。
%は対2019年同月比、()内は対前年同月比
出典：日本政府観光局 (JNTO)

資料：日本政府観光局 (JNTO) 資料に基づき観光庁作成

注1：()内は、訪日外国人旅行者数全体に対するシェア

注2：「その他」には、アジア、欧州等各地域の国であっても記載のない国・地域が含まれる。

訪日外国人旅行者の受入環境整備の方向性

訪日外国人旅行者が、**ストレスフリー・快適に旅行を満喫できる環境**及び**災害など非常時においても安全・安心な旅行環境**の整備を図る。

ストレスフリー・快適に旅行を満喫できる環境の整備

多言語案内、Wi-Fiの整備

迷わず行ける、いつでも必要な情報を入手できる環境の整備



多言語案内



無料Wi-Fi

観光案内所の機能強化

周遊の拠点となる観光案内所の機能強化



AIチャットボット(※)の活用

※チャット(会話)とロボットを組み合わせた造語

安全・安心な旅行環境の整備

災害時の外国人対応の充実



日本政府観光局の
コールセンターによる
24時間の多言語対応



非常用電源装置・
情報端末への電源供給
機器等の整備

公共交通利用環境の革新

移動の観光資源化や利便性向上



観光列車



全国共通
ICカードの導入



MaaS(※)の
推進

※Mobility as a Serviceの略
鉄道・バスなどを一体的に検索・予約・決済

キャッシュレス対応

ユニバーサル化

誰もが快適に周遊できる環境の整備



観光施設の
バリアフリー化

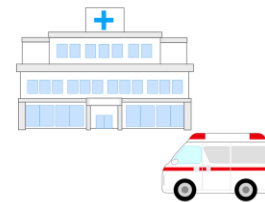


ムスリム旅行者の
ための礼拝環境整備

公衆トイレの洋式化

出入国手続の円滑化

急病時等の対応の充実



外国人患者受入可能な
医療機関リストの作成、
JNTOアプリ・HPでの公表



海外旅行保険の
加入促進

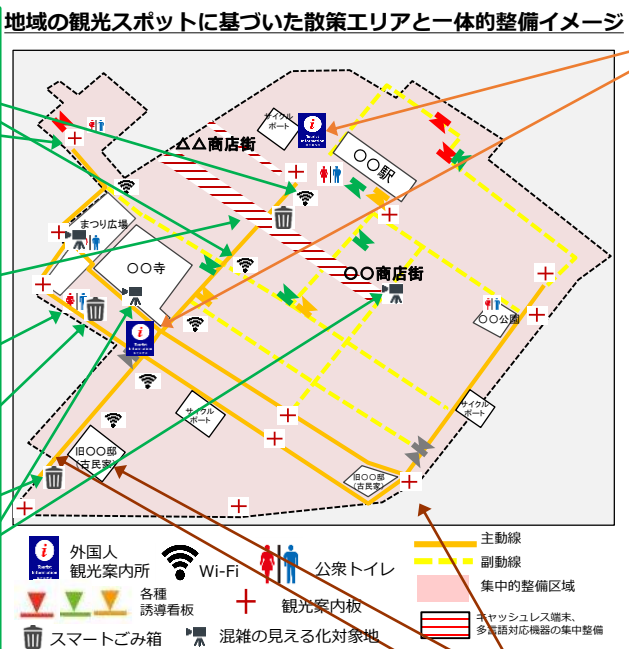
観光施設の感染対策の充実

ICT等を活用した多言語対応等による観光地の「まちあるき」の満足度向上

○ 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、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、スマートごみ箱の整備、混雑対策の推進等のまちなかにおける面的な「まるごとインバウンド対応」や、これらと一体的に行う外国人観光案内所や「道の駅」等の機能強化、古民家等の歴史的資源や自転車の活用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。

A ■ まちなかの周遊機能の強化（まるごとインバウンド対応）

- 多言語表示の充実・改善
- エリア無料Wi-Fiの整備
- 二次コードも活用した多言語観光案内標識の一体的整備
- 観光スポットの掲示物・HP等の多言語化
- 無料公衆無線LAN環境の整備
- ワーケーション環境の整備
- 飲食店、小売店等も含めた地域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
- 多言語翻訳用タブレット端末の整備
- メニューのオンライン化
- 先進的な決済環境の整備
- 免税店電子化対応環境の整備等
- トイレの洋式便器の整備及び清潔等機能向上
- 観光スポットの段差の解消、ゴミ対策
- 混雑対策の推進
- 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）



B ■ 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

- 情報発信機能の強化
- 訪日外国人旅行者への対応力の強化
- 外国人観光案内所等の情報提供基盤の強化
- 非常時情報発信機能の整備

■ 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

■ オンラインコンテンツの整備 等

■ 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、手ぶら観光 等

■ 地域におけるコト消費促進のための環境整備 等

■ 「道の駅」インバウンド対応拠点化整備事業

- 外国人観光案内所の整備・改良等
- 多言語翻訳システム機器等の整備
- 多言語翻訳用タブレット端末の整備
- 洋式便器の整備及び清潔等機能向上
- 先進的な決済環境の整備
- 免税店電子化対応環境の整備
- HP・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
- 段差の解消
- おむつ交換台の整備
- 授乳室の整備 等

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

補助率

2分の1（多言語表示の充実等）
3分の1（歴史的観光資源の高質化等）

事業主体

- (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

実施要件

- ・Aを1つ以上実施した場合、Bの事業も整備可能
- ・Cについては、メニュー単独での整備も可能

■ 古民家等の歴史的資源の活用による観光まちづくり

- 歴史的観光資源の高質化
- 電線の地中化や軒下・裏配線等の無電柱化
- 古民家等の観光資源化

■ 先進的なサイクリング環境整備事業

- 多言語案内看板
- サイクルラックの設置
- 走行環境整備
- 受入環境整備
- 魅力づくり
- 情報発信

○ 新型コロナウイルス感染症の事態収束を見据えた反転攻勢に転じつつ、地方部への訪日外国人旅行者の誘致の加速化に向け、我が国へのゲートウェイとなる空港・港湾から訪日外国人旅行者の来訪が特に多い観光地等に至るまでの既存の公共交通機関等について、感染症拡大防止対策を講じた上で、訪日外国人旅行者のニーズが特に高い多言語対応、無料Wi-Fiサービス、トイレの洋式化、キャッシュレス決済対応等の取組を一気呵成に推進する。

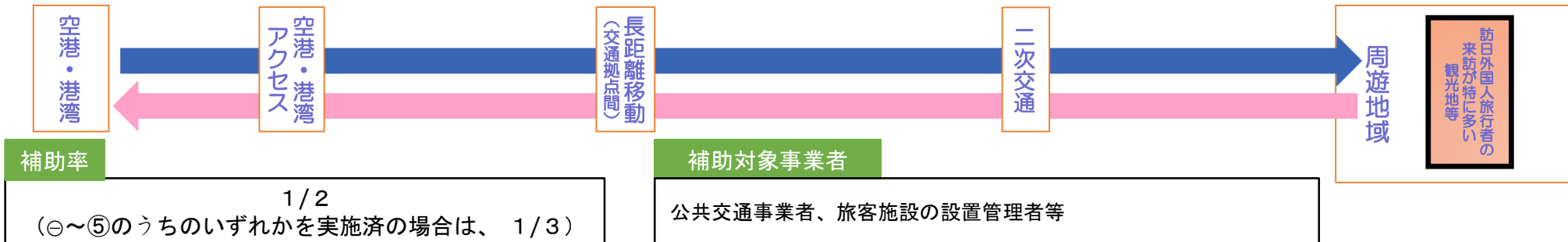
①～⑤をセットで整備（3点以上）

<p>①多言語対応（事故・災害時等を含む）</p> <ul style="list-style-type: none"> ■多言語表記等 ■スマートフォンアプリの活用等による案内放送の多言語化 ■タブレット端末、携帯型翻訳機、多言語拡声装置等の整備 ■多言語バスロケーションシステムの設置 	<p>②無料Wi-Fiサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■旅客施設や車両等の無料Wi-Fiの整備 	<p>③トイレの洋式化</p> <ul style="list-style-type: none"> ■洋式トイレ、多機能トイレの整備 	<p>④キャッシュレス決済対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ■全国共通ICカードの導入 ■QRコードやクレジットカード対応企業・店舗の拡充 ■レンタカーのキャッシュレス対応 	<p>⑤感染症拡大防止対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ■車内の抗菌・抗ウイルス対策 ■ターミナル等の衛生対策
--	--	--	--	--

※通常は整備が想定されない場合（例：②無料Wi-Fiサービス（レンタカー等）、③トイレの洋式化（バス、タクシー、レンタカー等）等）については、適用除外とする。
 ※①、④、⑤については、少なくともいずれか1つ実施。

✦（あわせて⑥～⑨を支援可能）

<p>⑥非常時のスマートフォン等の充電環境の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ■非常用電源装置・携帯電話充電設備等 	or	<p>⑦大きな荷物を持ったインバウンド旅客のための機能向上</p> <ul style="list-style-type: none"> （旅客施設の段差解消） （LRTシステム） （インバウンド対応型タクシー） （インバウンド対応型バス） （荷物置き場の設置） ■段差解消やスーツケース置き場の確保 	or	<p>⑧移動そのものを楽しむ取組や新たな観光ニーズへの対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ■観光列車 ■魅力ある観光バス ■サイクルトレイン 	or	<p>⑨多様なニーズに対応する新たな交通サービスの創出等</p> <ul style="list-style-type: none"> ■オンデマンド交通（予約システム、住民ドライバー研修費） ■超小型モビリティ・シェアサイクル等（サイクルポート等） ■手荷物配送（予約システム）
---	----	--	----	---	----	---



- 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ている。
- 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ている。

○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。



○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。



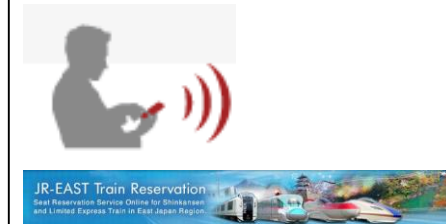
○荷物置き場の設置

・【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。



外国人旅行者の利用が特に多いと考えられる主要線区（①主要7国際空港へのアクセス路線、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）を中心に、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。

「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」（平成25年6月観光立国推進閣僚会議決定）に基づき、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等において、外国人目線に立った共通するガイドラインの策定により、多言語対応の改善・強化を図るとともに、取組の評価を行う。
(参考) ガイドライン URL <http://www.mlit.go.jp/common/001029742.pdf>

共通ガイドラインに記載する主な項目・特徴

多言語対応言語の考え方

- 使用言語は、英語を基本とする。
- 「①禁止・注意」「②名称・案内・誘導・位置」を示すものは、英語の併記を行うことを基本とする。
 - ※ 施設特性や地域特性の観点から、英語以外の表記の必要性が高い施設については、中国語又は韓国語その他の必要とされる言語（例えば、タイ語、ロシア語等）を表記することが望ましい。
- 視覚的な図による表現で内容の伝達を直感的に行うピクトグラムの活用も有効。

具体的な対訳語

- 多言語対応言語の代表例として、英語・中国語・韓国語の3言語で、400以上の用語・文例について対訳語を記載。

非常時等の対応

- 災害や事故、火災等の非常時や、公共交通機関における異常運行のほか、外国人がケガや病気になった際の初期対応の参考になる基礎的文例を記載。

表記の統一性・連続性を確保しつつ、対応を促進

- 実際の標識・サイン等とガイドブック・ウェブサイト等の統一性・連続性を確保すべく、ガイドブックを作成している海外の出版社やネットやアプリ等で情報提供を行う事業者、地図事業者等に働きかけ。

利便性や満足度の向上につながる重要な視点

- 多言語表記の推進のみをもって足りるとするのではなく、現場の職員一人一人が多言語対応の意義を十分認識し、自己の意識を高めることで、真の「おもてなし」ができるよう、多言語対応教育の実施と意識の浸透が重要。

<例：英語の表記方法>

(例1) 成田空港

Narita Airport

英語表記の基本原則（ローマ字+英訳）

(例2) 月山

Mt. Gassan

「月」を切り離しても意味をなさないため、全体をローマ字表記した上、外国人旅行者に意味等を正しく伝えるため「山」の部分の英訳も重ねて付記することが望ましい。

(例3) 清水寺

Kiyomizu Temple
Kiyomizu-dera
Kiyomizu-dera
Temple

が混在 → Kiyomizu-dera Temple に統一

「寺」を含めた「清水寺」全体が不可分の固有名詞として広く認識されていることから、道を尋ねられた際等でも円滑なやりとりができるよう、全体をローマ字表記した上、外国人旅行者に意味等を正しく伝えるため「寺」の部分の英訳も重ねて付記することが望ましい。

(例4) 温泉

Onsen
Hot Spring
Spa

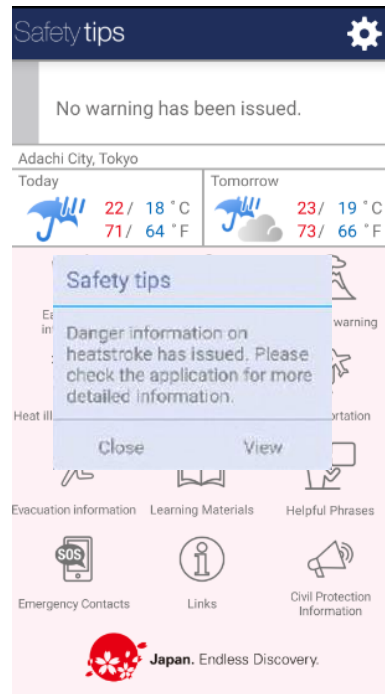
が混在 → Onsen に統一

温泉については、Hot SpringやSpa等、他に一定の対訳語もあるが、日本固有の温泉文化を正しく表すOnsenとの表現が、海外発行のガイドブックを含め、既に世界的に広く定着しているため、Onsenに統一。

2020年東京オリンピック・パラリンピック大会における熱中症対策の強化

- 外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」の「熱中症情報」について、分かりやすいサイト構成・説明文に見直し。
- 熱中症警戒アラートの全国展開に対応したプッシュ通知機能に見直し。

- オリパラ推進本部事務局及び組織委員会と連携し、オリパラ関係者向けに「Safety tips」のポスターを掲出し、周知を強化。



プッシュ通知画面



熱中症情報画面

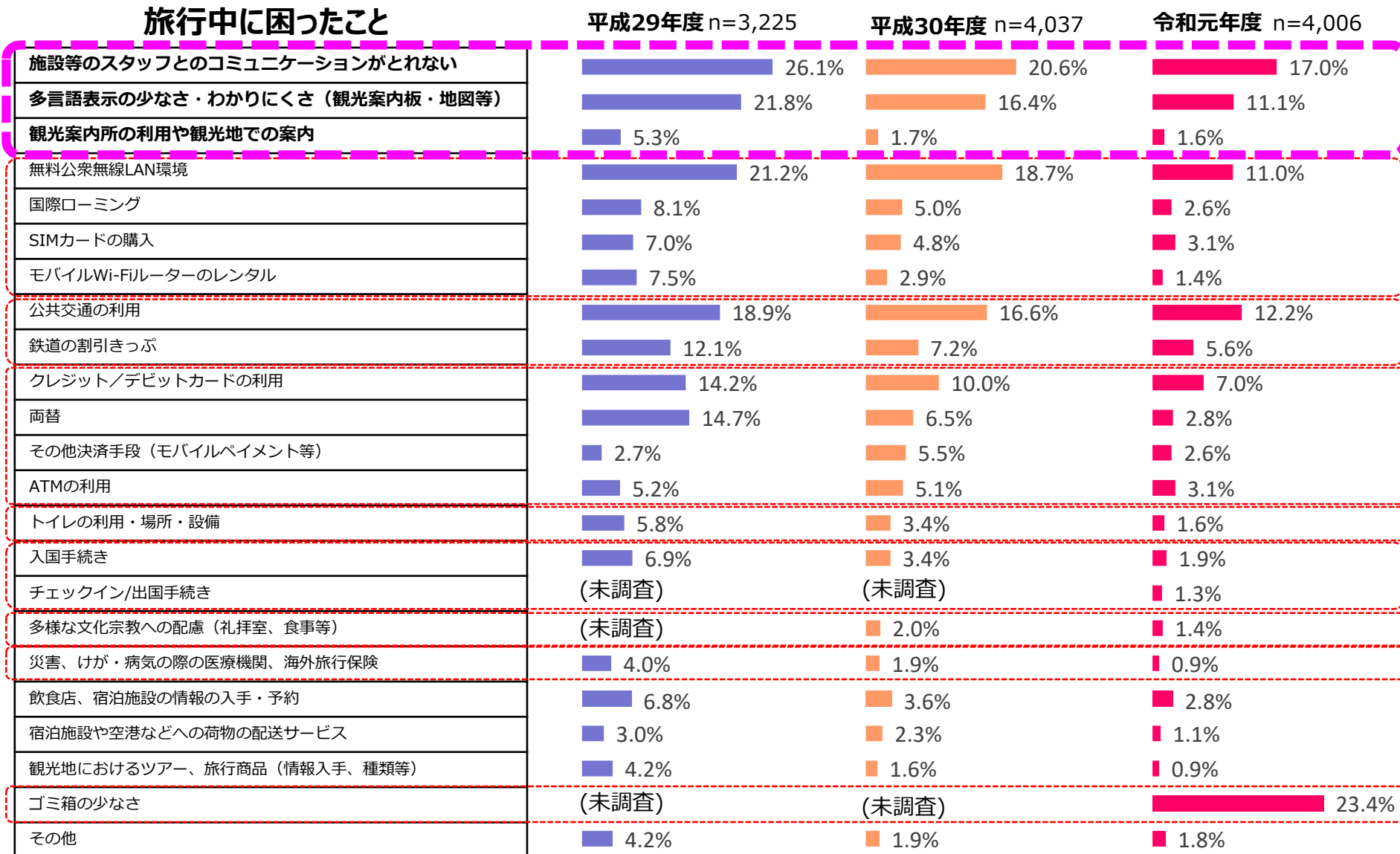


応急措置画面



「Safety tips」英語版ポスター

○ 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見ると、受入環境整備が進む中で、「多言語対応」等で困ったと感じる割合は年々低減の傾向。



出典：平成30年度～令和元年度「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」（観光庁）