

多言語対応改善・強化のための観光庁の取組

令和2年3月

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

4. 令和2年度補助事業について

- 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
- 訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業

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ない、目的地にどのような**経路**で行けば良いのか分からない

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**の利用方法が分からない

案内板が日本語のみで書かれており意味が分からない、**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分からない

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%

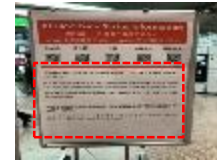
主な取組

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



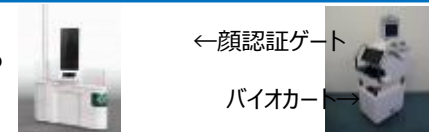
トイレ利用環境

- 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



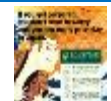
←顔認証ゲート
バイオカード

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

外国人観光旅客利便増進措置の概要

- 2018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。

ポイント① 我が国の公共交通事業者等が今後達成すべきと考えられるサービス水準を明確化（基準・ガイドライン）

○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。



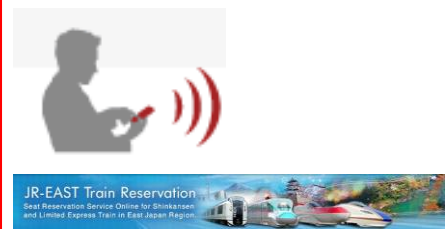
○荷物置き場の設置

- ・【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。



ポイント② 上記の事項以外の事項について、望ましい取り組みの方向性を明示（ガイドライン）

- ▼ナンバリングの整備 ▼多言語対応券売機の設置 ▼企画乗車船券の造成 ▼観光案内所の整備 ▼荷物を持たずに旅行できる環境の整備
- ▼自転車の利用者への対応 ▼多様な文化・生活習慣を有する外国人観光旅客への対応

※ 赤枠で囲んだ事項については、今般初めて基準及びガイドラインにおいて定めたもの。

(参考) <http://www.mlit.go.jp/kankocho/riben-zoshin.html>

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

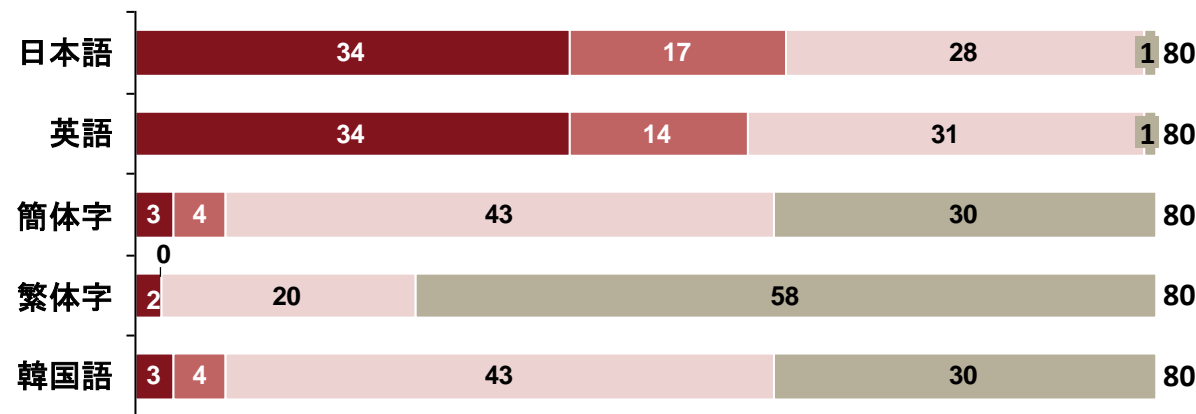
調査対象

- 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
	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
	対象言語での案内のない分岐点が1点あるルート
	対象言語での案内のない分岐点が2点以上あるルート
	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"> ● ほとんどの分岐点において、英語対応がなされていた。 ● 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。
中国語	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。
韓国語	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。
その他の言語	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。

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ことが分かり、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

先進的な取組みの紹介

特急列車等の乗車方法が分からない

特急券の要否や購入方法、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。



＜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。

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。



＜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。

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。



＜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。

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り組み

複数の交通結節点で確認された課題

先進的な取り組みの紹介

バス、路面電車の乗車方法が分からない

特にバス、路面電車において、乗車方法(どのドアから乗車するのか、整理券を取る必要はあるのか等)や、運賃に関する案内が確認できない場合がある。



＜長崎電気軌道・長崎駅前＞
のりばに主要な観光地へのアクセスや、乗車方法等に関する情報がまとめられている。

改札内コンコース等で、路線図が確認できない

改札を出ずに乗り換える場合、路線図を確認する機会がなく、乗るべき路線や列車種別(特急、普通等)が分からない場合がある。



＜JR西日本・広島駅＞
ホームに向かうエスカレーターの横に路線図が記載されている。

停車駅や停留所に関する案内が確認できない

停車パターン異なる列車やバスが運行している場合や、複数の行き先がある場合に、停車駅や停留所の案内が無いため、乗るべき列車やバスが分からない。

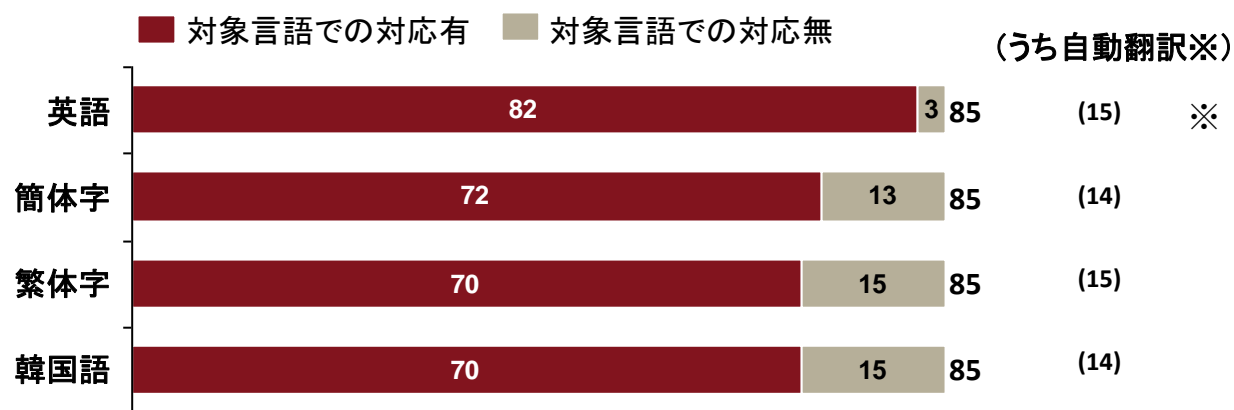


＜新潟交通・新潟駅前バスのりば＞
各停留所の案内があり、主要な停留所に関しては、英語に加え中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、さらに地域の特性を考慮してロシア語も併記している。

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"> ● 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。 ● 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。 ● 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。
<p>提供されている情報の利用しやすさ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。

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

<p>全言語共通の誤訳の傾向</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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」 ● 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」 ● 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?」 ● 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。
<p>各言語での誤訳・誤記・違和感のある表現の傾向</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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」 ● 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」 ● 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。

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

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

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。**

1. Team Welcome 実行推進会議とは

2020年はオリンピック・パラリンピックが日本で開催され、世界各地から日本への関心が高まるため、より一層の取組が必要不可欠であることから、「**宿泊・飲食・小売**」分野において、**3つのテーマ**※を中心に、受入環境の改善及び施設選択に資する情報発信を推進すべく、当取組にご協力いただける方々を「**Team Welcome**」とし、各事業者間の情報共有の場として、実行推進会議を設置。

※①多言語コミュニケーション ②バリアフリー ③多様な宗教・生活習慣

2. Team Welcome 実行推進会議 概要

- 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、「多言語コミュニケーション」「バリアフリー」「多様な宗教・生活慣」の3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**
- 参画者：宿泊・飲食・小売関連団体（商工会議所等を含む）、障害者団体、行政機関 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！

【第一回実行推進会議及びキックオフイベントの様様】



障害をお持ちの訪日外国人旅行者のための受入環境改善について」講演模様

3. 実行推進会議 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		6日 ・第二回実行推進会議 (延期)		・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 }

「“Team Welcome”公式サイト」について

“Team Welcome” 公式サイト
<https://teamwelcome.jp>



サイトQRコード



“Team Welcome”公式サイトイメージ



ピクトグラムステッカーイメージ

事例紹介

「“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、多言語コミュニケーション、バリアフリー、多様な宗教・生活習慣の三つのテーマにおける受入環境改善の手法、オリンピック・パラリンピック開催都市や訪日外国人旅行者が多く訪れるエリアの対応事例を紹介

ピクトグラムステッカーの無償配布及びダウンロード

公式サイト内よりピクトグラムステッカーの申請及びピクトグラムのダウンロードも可能

お役立ちツール・ガイドラインの紹介

店頭指さしシート、便利な会話フレーズ、小売業の多言語対応ガイドライン、多言語メニュー作成支援、ムスリムおもてなしガイドブック等を紹介

小売業の多言語対応ガイドライン



便利な会話フレーズ（見本）

【挨拶編】	日本語	英語	中国語(繁体)	中国語(简体)	韓国語
ようこそお越しくださいました。	Thank you for coming.	歡迎光臨	歡迎光臨	정말 오셔서 감사합니다.	
ごゆっくりご覧ください。	Please feel free to look around.	お客様、	請隨意看。	천천히 보세요.	
商品まで質問になりたい場合はお声かけください。	Please ask the salesperson if you wish to see anything.	商品の商品名、商品番号をお知らせ。	想請向店員或・請向店員說。	상품을 보거나 사려는 물건에 대해 물어주세요.	
どんな商品をお求めですか？	What are you looking for?	您想買什麼類的商品？	您想買什麼類的商品？	어 어떤 상품을 원하십니까?	
日本でお買い物をお楽しみください。	Please enjoy shopping in Japan.	希望您在日本愉快的購物。	希望您在日本愉快的購物。	일본 여행을 즐기주세요.	



事例紹介

オリンピック・パラリンピック開催都市や訪日外国人旅行者が多く訪れるエリアの対応事例を紹介しています。

【近日公開予定】バリアフリー化取組み事例①

店頭表示・ピクトグラム

ピクトグラム（図記号）のステッカーを店頭にもど、視認性の高い場所に貼り、多様なバックグラウンドを有する訪日外国人旅行者の方も「安心してご来店いただけるお店」であることを伝えましょう。

「Team Welcome」ピクトグラム（図記号）ステッカーを店内の目立つ場所に貼ることで、多様なバックグラウンドを有する訪日外国人旅行者の方も「安心してご来店いただけるお店」であることを伝えましょう。

ご利用 | ダウンロード(pdfダウンロード)

その他のピクトグラムはこちら

1. 店舗内案内システム（音声案内）
2. 114（観光案内）
3. 多言語対応の接客対応プロトコル（接客対応）

お役立ちツールガイドライン

訪日外国人旅行者の来店体験を向上させるために、様々なツールが活用されています。お役立ちツールをご紹介します。

店舗案内ツール、接客対応・フレンドリーサイン (1/24/21)

小売店の多言語対応ガイドライン (1/24/21)

AI/音声 多言語対応ニューフェイスウェブチャット (1/24/21)

外国人向け多言語対応ガイドブック (1/24/21)

Team Welcome

Get information on how to enjoy a safe, comfortable, and most of all, fun trip to Japan.

※上記QRコードからご覧いただけるTeam Welcome公式サイトは2020年9月6日までの運営となります。

<p>Open</p> <p>Close</p> <p>営業時間記入用</p>	<p>無線LAN</p>	<p>コミュニケーション:対応業務記入用</p>
<p>コミュニケーション:業務対応</p>	<p>洋風接客</p>	<p>障害のある人が使える設備</p>
<p>スロープ</p>	<p>礼拝室</p>	<p>案内</p>

“Team Welcome” 公式サイト イメージ

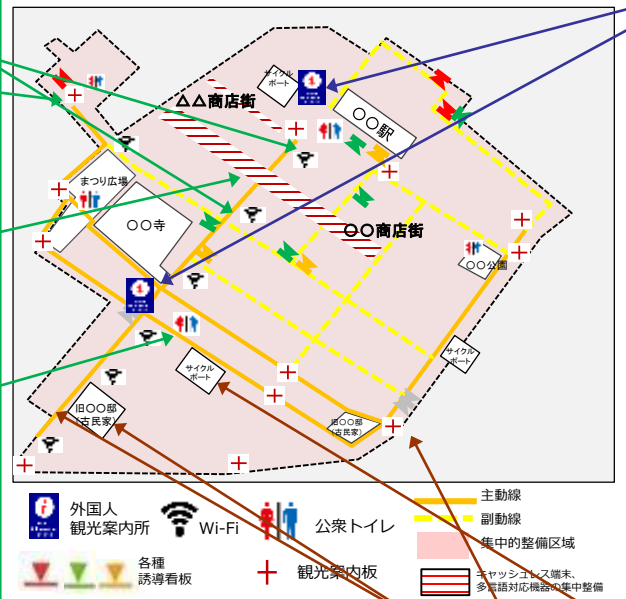
ピクトグラムステッカー イメージ

○ 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。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（まるごとインバウンド対応）

- 多言語表示の充実・改善
 - 二次元コードも活用した多言語観光案内標識の一体的整備
- エリア無料Wi-Fiの整備
 - 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
- 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
 - 先進的な決済環境の整備
 - 多様な宗教・生活習慣への対応力の強化
 - 免税店電子化対応環境の整備
- 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)
- 観光スポットの段差の解消
 - デジタルサイネージを活用した災害時情報発信機能の整備
- 非常時情報発信機能の整備
 - デジタルサイネージを活用した災害時情報発信機能の整備

地域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



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、3分の1

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

■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
 - 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、手ぶら観光 等
- 外国人観光案内所等の情報提供基盤の強化
 - 地域におけるコト消費促進のための環境整備 等
- 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

■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
 - シェアサイクルの導入
- 先進的なサイクリング環境整備事業
 - 多言語での情報発信
 - 多言語ガイドの養成
 - 外国人向けモニターツアーの実施 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
- 段差の解消
- 地域におけるコト消費促進のための環境整備 等
- 多言語案内標識の整備
- 掲示物等の多言語化

訪日外国人旅行者受入環境整備に積極的に取り組む地域において、観光地及び公共交通機関における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、地方自治体や観光地域づくり法人(DMO)、旅館・ホテル、交通事業者その他の民間事業者等が行う、多言語での観光情報提供機能の強化、無料Wi-Fiサービスの提供拡大、キャッシュレス決済の普及、バリアフリー化の推進等に関する個別の取組を支援する。
また、持続可能な観光の実現や災害等の非常時への対応能力の強化等に向けた、地域の先進的な取組をモデル事業として支援する。

○地方での消費拡大に向けた取組を支援

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	案内標識の多言語化	多言語翻訳システム機器の整備	デジタルサイネージの整備	無料公衆無線LAN環境の整備	非常用電源装置	等	観光スポットの段差の解消
--------------------------------	-----------	----------------	--------------	----------------	---------	---	--------------

注：補助対象は、観光地の「まちあるき」の満足度向上支援事業の対象となる地域を除き、着地型整備に積極的に取り組んでいる地域において実施されるものに限る

○宿泊施設での滞在時の快適性の向上に向けた取組を支援

■基本的ストレスフリー環境整備

無料Wi-Fiの整備	案内表示の多言語化	国際放送設備の整備	決済端末等の整備	ムスリム受入マニュアル作成	等
------------	-----------	-----------	----------	---------------	---

■バリアフリー環境整備

客室の大規模改修	トイレのバリアフリー化	手すりの設置	エレベーターの設置	スロープの設置	等
----------	-------------	--------	-----------	---------	---

○移動に係る利便性及び快適性の向上に向けた取組を支援

多言語表記	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	等
-------	-------------------	------------	---------------	-----------------------	-------	---

○実証事業の実施

- ・持続可能な観光の推進に関する調査
- ・大規模地震等に備えた訪日外国人旅行者への情報の集約・提供方法に関する調査

等