

国土交通省における 観光に関する通信環境向上の取組について

令和元年10月31日

国土交通省 東北運輸局 観光部

1. 外国人旅行者の受入環境整備について
..... 3~14
2. 補助事業について.....15~32
 - ① 観光振興事業
観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業
 - ② 訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業
地方での消費拡大に向けたインバウンド対応支援事業
3. 令和2年度概算要求について.....33

1. 外国人旅行者の 受入環境整備について

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

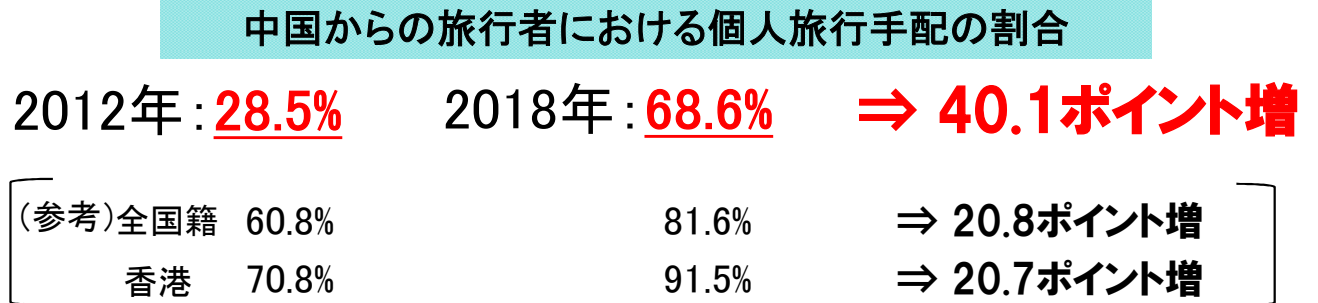
旅行環境を世界最高水準に高め、地方部も含めた旅行体験の満足度を一層向上

(参考) 訪日環境の変化の状況

訪日外国人旅行者数



団体旅行(パッケージツアー)から個人旅行(FIT)への移行



リピーター数の増加



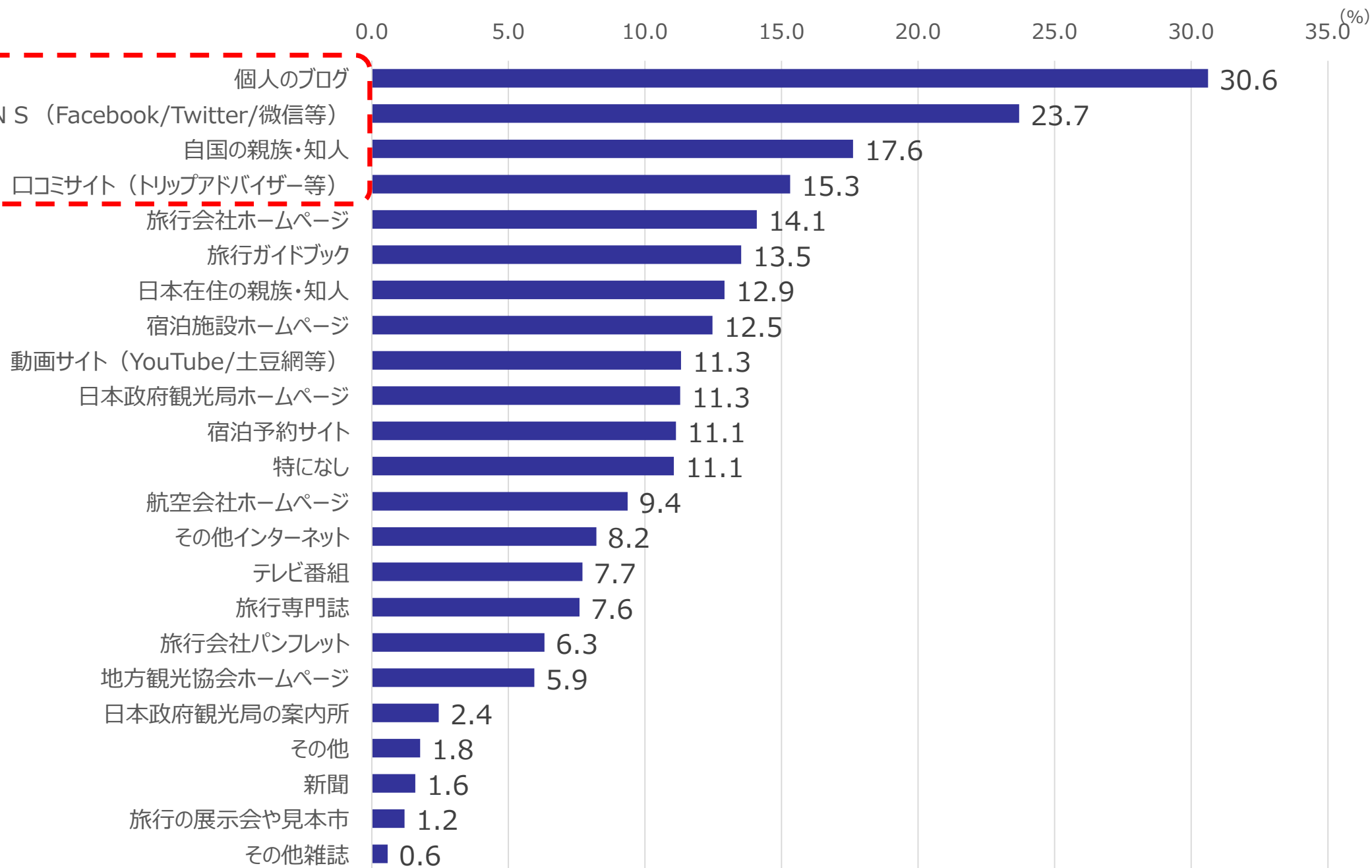
地方部を訪れる外国人旅行者数



※地方部とは「東京、神奈川、千葉、埼玉、愛知、大阪、京都、兵庫」の8都府県以外の道県をいう

【出典】 訪日外国人旅行者数：日本政府観光局/訪日外国人旅行消費額：訪日外国人消費動向調査(観光庁)/リピーター数：訪日外国人旅行者数(日本政府観光局)
 地方部を訪れる外国人旅行者数：訪日外国人消費動向調査(観光庁)・訪日外国人旅行者数(日本政府観光局)に基づき、観光庁作成。

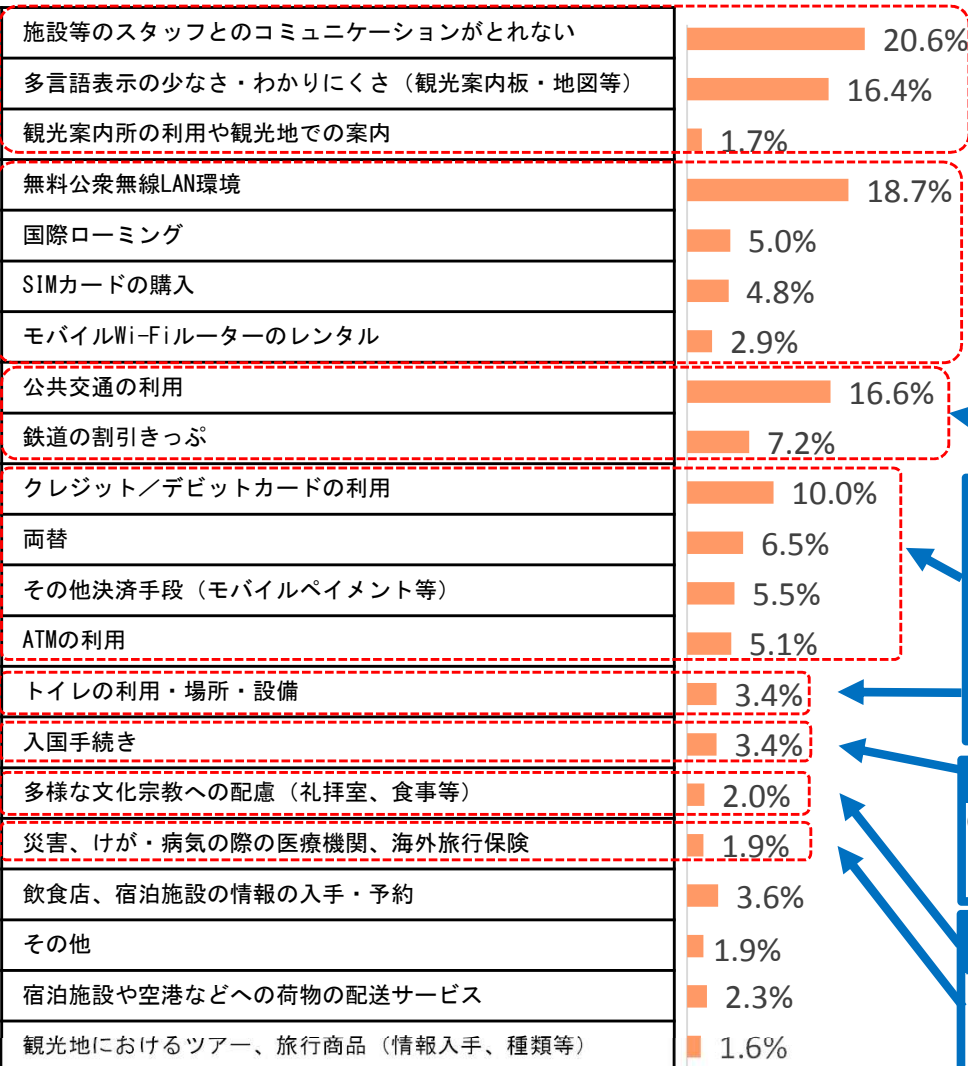
(参考) 訪日外国人旅行者が出発前に得た旅行情報源で役に立ったもの (2018年)



訪日外国人の不平不満について

○ 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より、訪日外国人旅行者の主な困りごとは「**多言語対応**」「**無料Wi-Fi環境**」「**キャッシュレス対応**」「**公共交通**」「**トイレ利用環境**」。これらの調査結果を踏まえ、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の実現が必要**。

旅行中に困ったこと



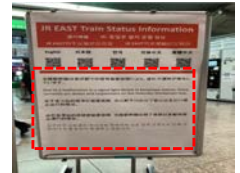
主な取組

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



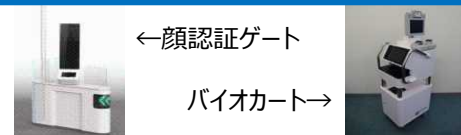
トイレ利用環境

- 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

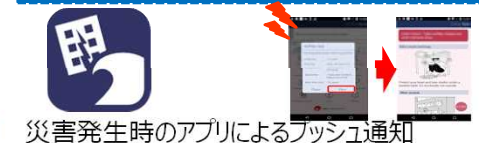


多様な宗教・生活習慣への対応

- ムスリム対応、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

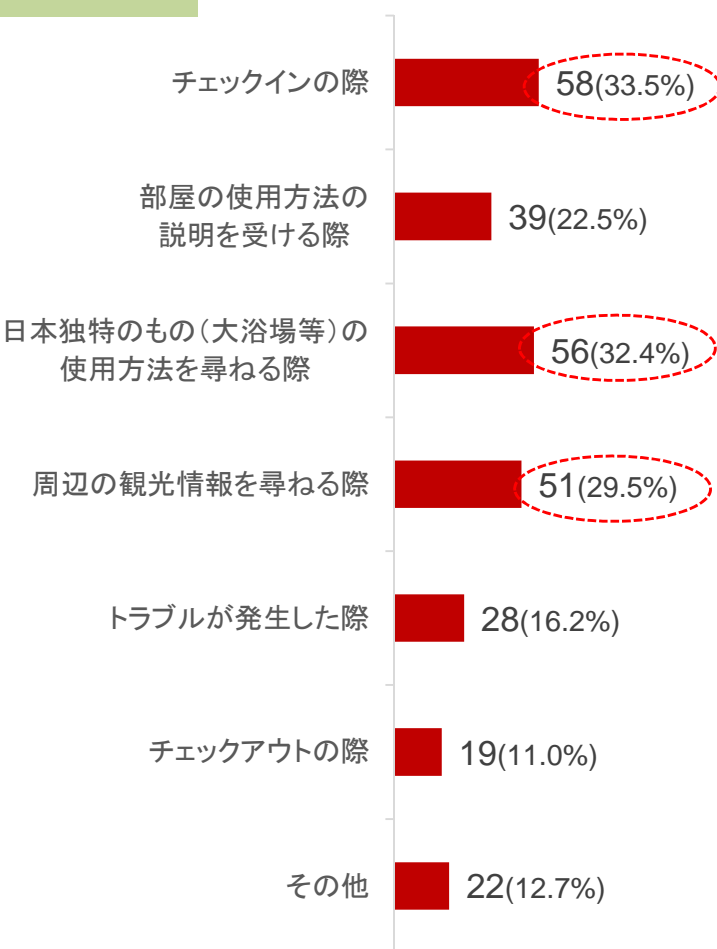


災害発生時のアプリによるプッシュ通知

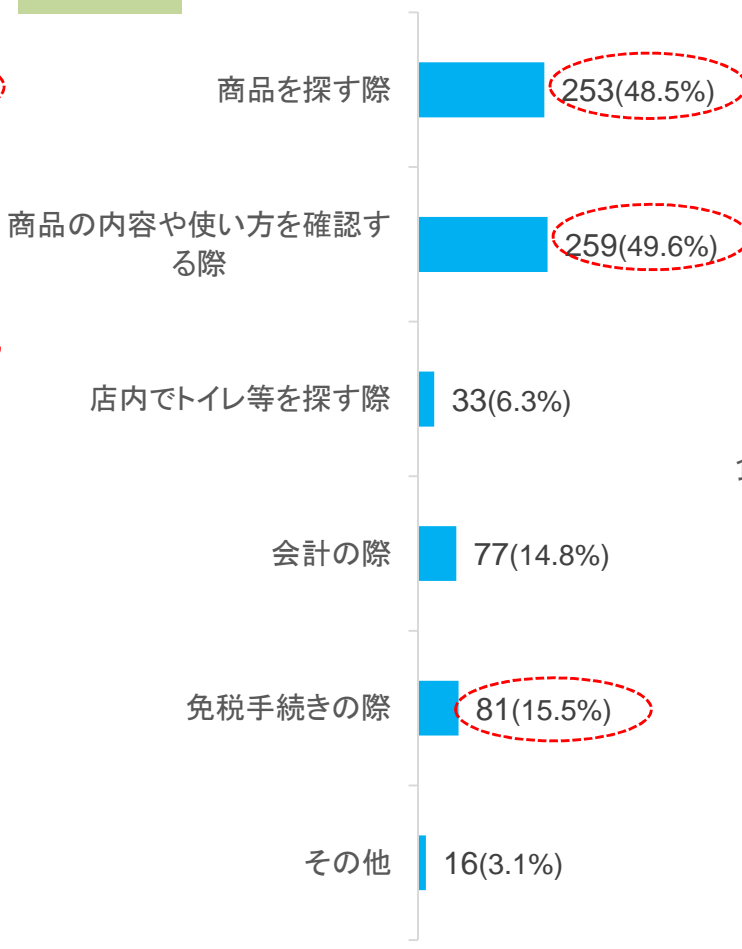
- 「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」、「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」は訪日外国人の旅行中に困ったことにおいて上位にあげられている。
- 宿泊施設では「チェックイン」や「日本独特のものの使用方法」、飲食店では「料理を注文する際」、小売店では「商品を確認する際」等、観光中に多言語表示、コミュニケーションで困っており、整備を進める必要がある。

多言語表示・コミュニケーションに関して困った場面(複数回答)

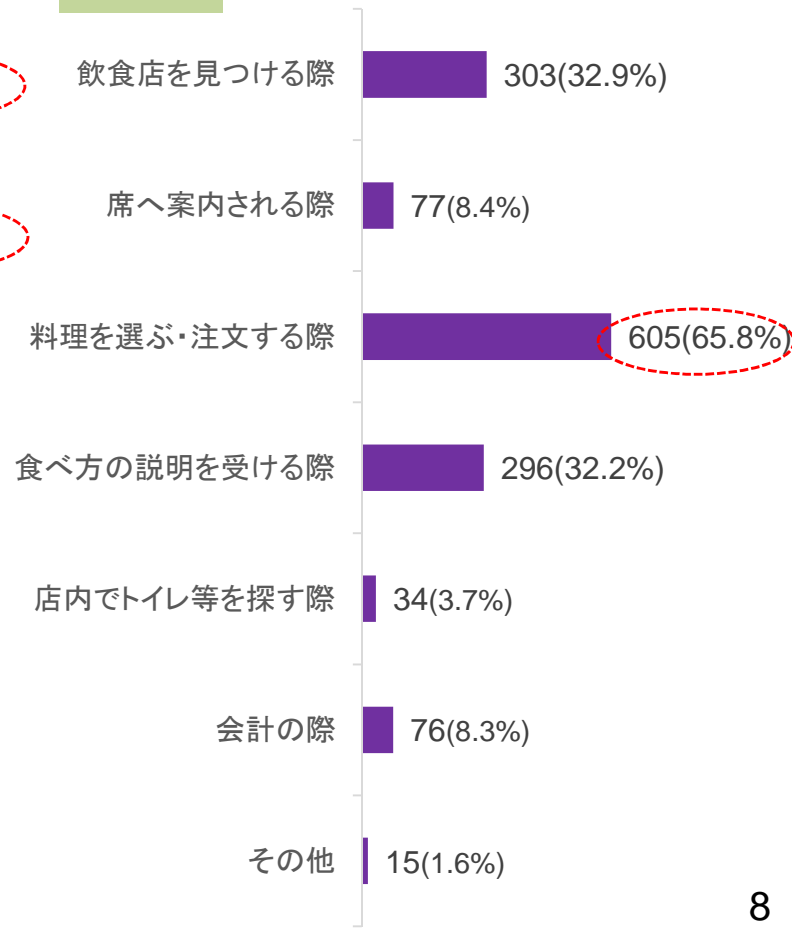
宿泊施設 n=173



小売店 n=522



飲食店 n=920



多言語対応 多言語案内・コミュニケーションの改善について

○外国人目線に立って、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等に共通する**多言語対応ガイドライン**を2014年3月に策定し、各分野において多言語対応の改善・強化が進行中。
(参考) ガイドライン URL http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000102.html

①公共交通機関における多言語対応

○公共交通機関においては、駅ナンバリングの普及、多言語表記の徹底、多言語による車内放送実施など、対応が進んでいる。

事例①：駅ナンバリング

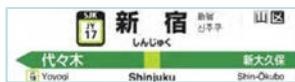
- ・東京23区内の駅
- ・大手民鉄16社（東京メトロ含む。）全駅
- ・地下鉄全駅
- ・JR旅客6社（北海道、首都圏、中京圏、近畿、四国、北部九州）



JR九州報道発表(2018年9月28日)

事例②：多言語表記

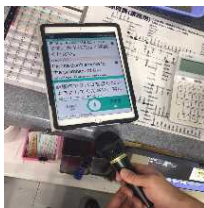
駅名標、行先案内等の多言語化が進行中。



出典：JR東日本HP



東京メトロ報道発表(2016年8月3日)



事例③：案内放送の多言語化

災害時も含め、車内及び駅構内における英語放送の実施が進んでいる。

○観光庁では、駅や車両等における**多言語表記や多言語翻訳システム機器の導入等**を支援しているところ。

②観光地における多言語対応

- 「**2020年までに認定案内所数1500箇所**」との政府目標の達成に向けて認定案内所数の増加に努めているところ。
- 観光庁では認定案内所に対して、**多言語翻訳システム機器の導入、案内標識・HP・の多言語化等**を支援。
- 観光庁では、関係省庁と連携して、文化財や国立公園の魅力的な多言語解説文の整備を支援。

分類	合計
カテゴリ-3	48
カテゴリ-2	313
カテゴリ-1	575
パートナー施設	151
合計	1087

認定案内所数（令和元年5月末）



認定案内所
シンボルマーク



文化財や国立公園の
解説文の多言語化

③多言語翻訳システムの活用

○国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）の**多言語翻訳技術**を活用した、業務用に最適な様々な民間サービスの活用も進んでいる。東海道新幹線全駅では、携帯通訳機を通じた対話形式のご案内を実施。JR東海報道発表(2018年10月19日)



【対応言語】
日本語、英語、中国語(簡体字・繁体字)、
韓国語をはじめ、31言語間が翻訳可能

■サポートページ：<http://voicetra.nict.go.jp/>

■民間サービスの紹介ページ
http://gcp.nict.go.jp/news/products_and_services_GCP.pdf

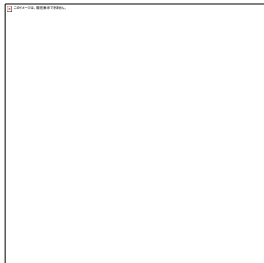
多言語対応 多言語音声翻訳システム（アプリ「VoiceTra」）

- 総務省所管の国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）では、多言語音声翻訳システムの社会実装を促進させるために、スマートフォンアプリ「VoiceTra」を開発。最新バージョンを2015年10月に公開。
- 最新バージョンは、タイ、インドネシア、ベトナム、ミャンマー、スペイン、フランス語の旅行会話の翻訳精度を英・中・韓と同等レベルに向上するとともに、英・中・韓については駅名などの固有名詞を充実するなど、機能を拡張。

機能

日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語をはじめ、31言語間の翻訳

ダウンロード用 QRコード



言語	入力		出力	
	音声	テキスト	音声	テキスト
日本語	✓	✓	✓	✓
中国語(簡体字)	✓	✓	✓	✓
中国語(繁体字)	✓	✓	✓	✓
韓国語	✓	✓	✓	✓
ウルドゥ語(パキスタン)		✓		✓
シンハラ語(スリランカ)		✓		✓
トルコ語		✓		✓
ネパール語	✓	✓		✓
ヒンディ語		✓		✓
モンゴル語		✓		✓
インドネシア語	✓	✓	✓	✓
タイ語	✓	✓	✓	✓
フィリピン語	✓	✓	✓	✓
ベトナム語	✓	✓	✓	✓
マレー語		✓		✓
クメール語(カンボジア)	✓	✓	✓	✓
ミャンマー語	✓	✓	✓	✓
ラーオ語(ラオス)		✓		✓
アラビア語		✓		✓
英語	✓	✓	✓	✓
イタリア語		✓		✓
オランダ語		✓		✓
スペイン語	✓	✓	✓	✓
デンマーク語		✓		✓
ドイツ語	✓	✓	✓	✓
ハンガリー語		✓		✓
フランス語	✓	✓		✓
ポーランド語	✓	✓		✓
ポルトガル語		✓		✓
ポルトガル語(ブラジル)	✓	✓	✓	✓
ロシア語	✓	✓	✓	✓

アジア言語 中東言語 欧米露言語

VoiceTraサポートページ: <http://voicetra.nict.go.jp/>



週末は予定がありますか?
(Do you have any plans for this weekend?)

無料Wi-Fi環境 通信環境の課題・対応状況・支援策について

- 日本滞在中に役に立った旅行情報源として、スマートフォンを挙げた率はここ8年間で約10倍（2010年：6.4%→2017年：69.9%）に急増しており、スマートフォンにより情報を取得するスタイルが急速に定着している。
- 訪日外国人旅行者が、スマートフォンにより旅行に関する情報を円滑に取得するためには、無料公衆無線LAN環境等、通信環境の整備促進が必要。
- 観光庁では、公共交通機関及び観光案内所等における無料Wi-Fi環境整備を支援するとともに、共通シンボルマークを創設し、Wi-Fiスポットの周知・広報に取り組んでいる。今後は、観光地のエリアWi-Fiや車両Wi-Fiの整備が課題。

現状・課題

- 外国人からの困り事の第2位に挙げられ、依然として「無料公衆無線LAN」への対応が求められる。
- 外国人旅行者がストレスなく移動・滞在できる受入環境整備が必要。

対応状況

- 通信環境の飛躍的向上のため、以下の取組を実施。
 - ・2019年度までに、防災拠点等における重点整備箇所（約3万箇所）に、無料Wi-Fi環境の整備を推進
 - ・2017年7月に、20万箇所以上で、事業者の垣根を越えてシームレスなWi-Fi接続を実現
 - ・2020年までに、プリペイドSIM販売拠点を倍増させ、無料Wi-Fi環境と相互補完的に通信環境全体を改善【複数国から国際便が乗り入れる全ての空港（22箇所）、訪日外国人が訪問する拠点の店舗数1500箇所】
 - ・2020年までに新幹線トンネルにおける携帯電話の不通区間の解消を加速

支援策

- 公共交通機関、観光拠点情報・交流施設、観光案内所への無料公衆無線LAN環境の整備への支援を実施。
- 総務省と連携し、「無料公衆無線LAN整備促進協議会」の体制を活用し、各所に整備促進の働きかけを実施。



東京メトロ・東京都営地下鉄ステッカー



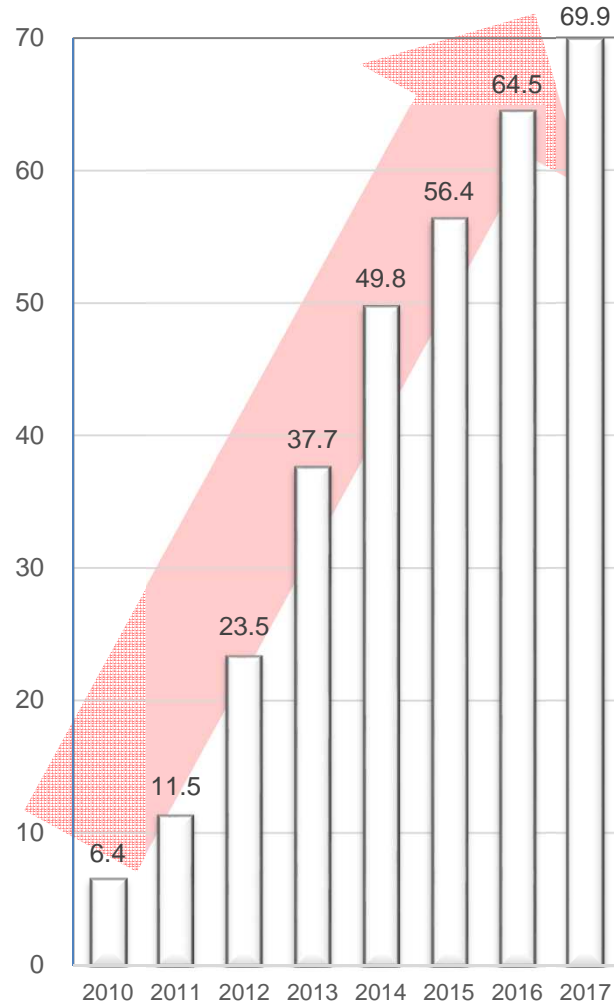
東武鉄道ポスター



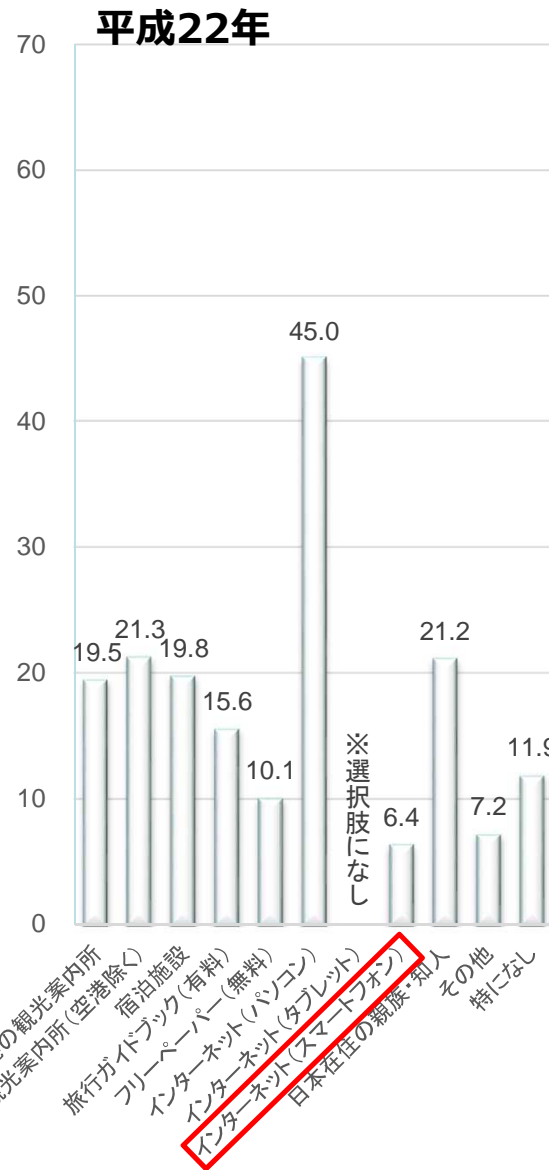
共通シンボルマークデザイン

※いずれも複数回答、観光・レジャー目的

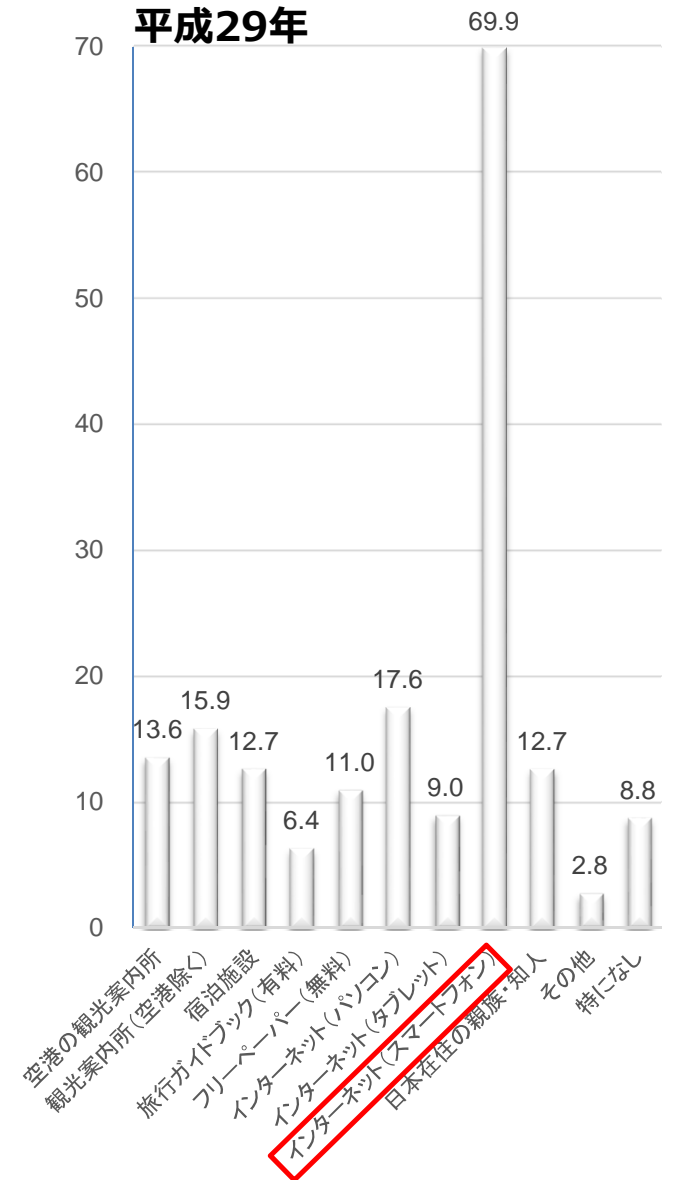
「スマートフォンが役に立った」と回答した率の経年推移



(出典) 観光庁「平成22年～平成28年訪日外国人消費動向調査」より作成



(出典) 観光庁「平成22年訪日外国人消費動向調査」より作成

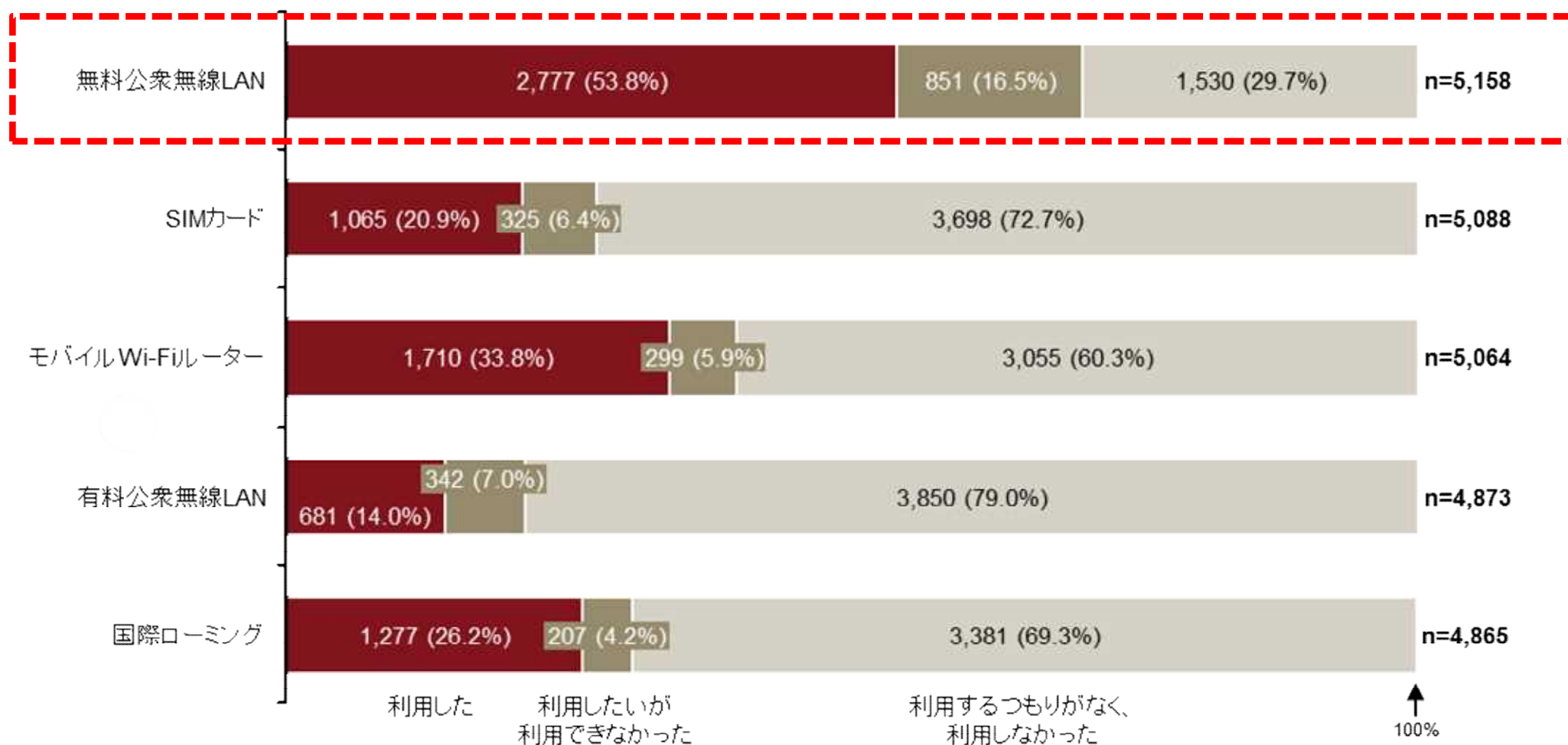


(出典) 観光庁「平成28年訪日外国人消費動向調査」より作成

無料Wi-Fi環境 (参考) 訪日外国人旅行者における各種通信手段の利用状況

- 最も利用された通信手段は「**無料公衆無線LAN**」で、「モバイルWiFiルーター」「国際ローミング」が続いている。
- 無料公衆無線LANに関する回答者の16.5%が「利用したかったが利用できなかった」と回答している。

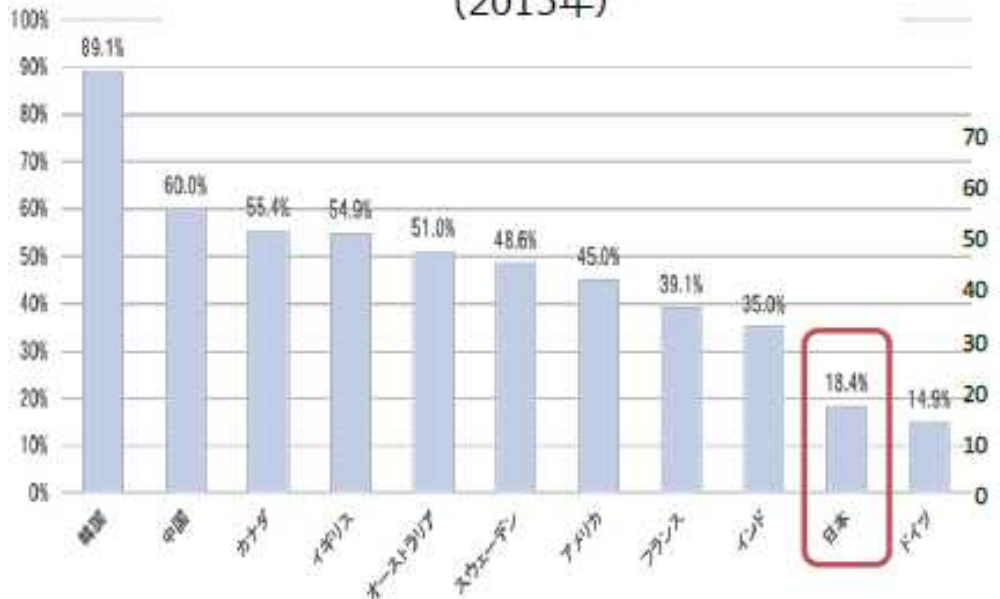
各種通信手段の利用状況



キャッシュレス対応 課題と対応について

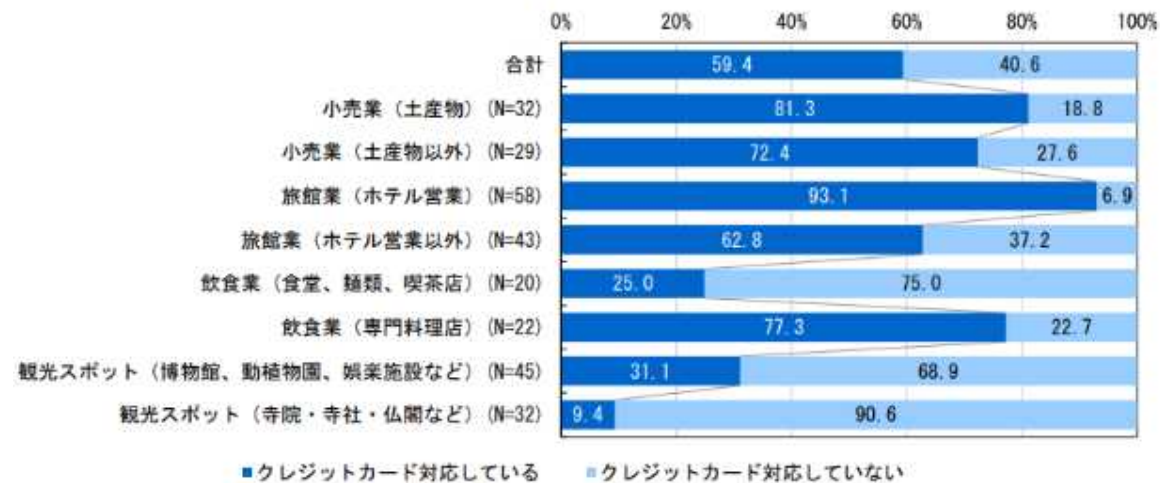
- 我が国のキャッシュレス比率は諸外国と比較してもかなり低い約20%。経済産業省事業の調査では、小売業や旅館業などでは6割以上がクレジットカード決済に対応している一方、飲食業（食堂、麺類、喫茶店）や観光スポットなどでは3割程度の対応。
- D B Jの調査によれば、訪日外国人の約7割が、クレジットカード等が利用できる場所が今より多かったら、「もっと多くお金を使った」と回答。クレジットカード払いでの消費単価は現金払いの1.4倍との調査結果(経済産業省 キャッシュレス研究会の方向性)。
- 観光庁では、「**主要な商業施設、宿泊施設及び観光スポットにおける「100%のクレジットカード決済対応」及び「100%の決済端末のIC対応」**」との政府目標を実現するべく、経済産業省等の関係省庁と連携し、QR等の新たな決済手段も活用しながら、キャッシュレス化に取り組んでいる。

世界各国のキャッシュレス比率比較 (2015年)



(出典) 世界銀行「Household final consumption expenditure(2015年)」及びBIS「Redbook Statistics(2015年)」の非現金手段による年間決済金額から算出
 ※中国に関してはBetter Than Cash Allianceのレポートより参考値として記載

クレジットカード対応有無



平成28年度商取引適正化・製品安全に係る事業（観光地におけるキャッシュレス決済の普及状況及び加盟店におけるクレジットカードに係るセキュリティ対策の実施状況に関する実態調査）

2. 補助事業について

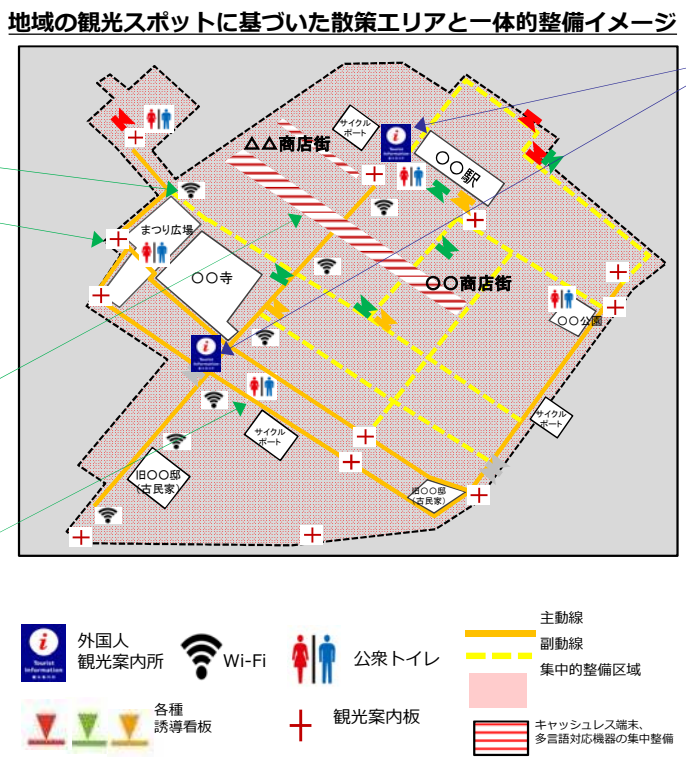
①観光振興事業費補助金 観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業

○ 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 (まるご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
 - 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
 - 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)



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) 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

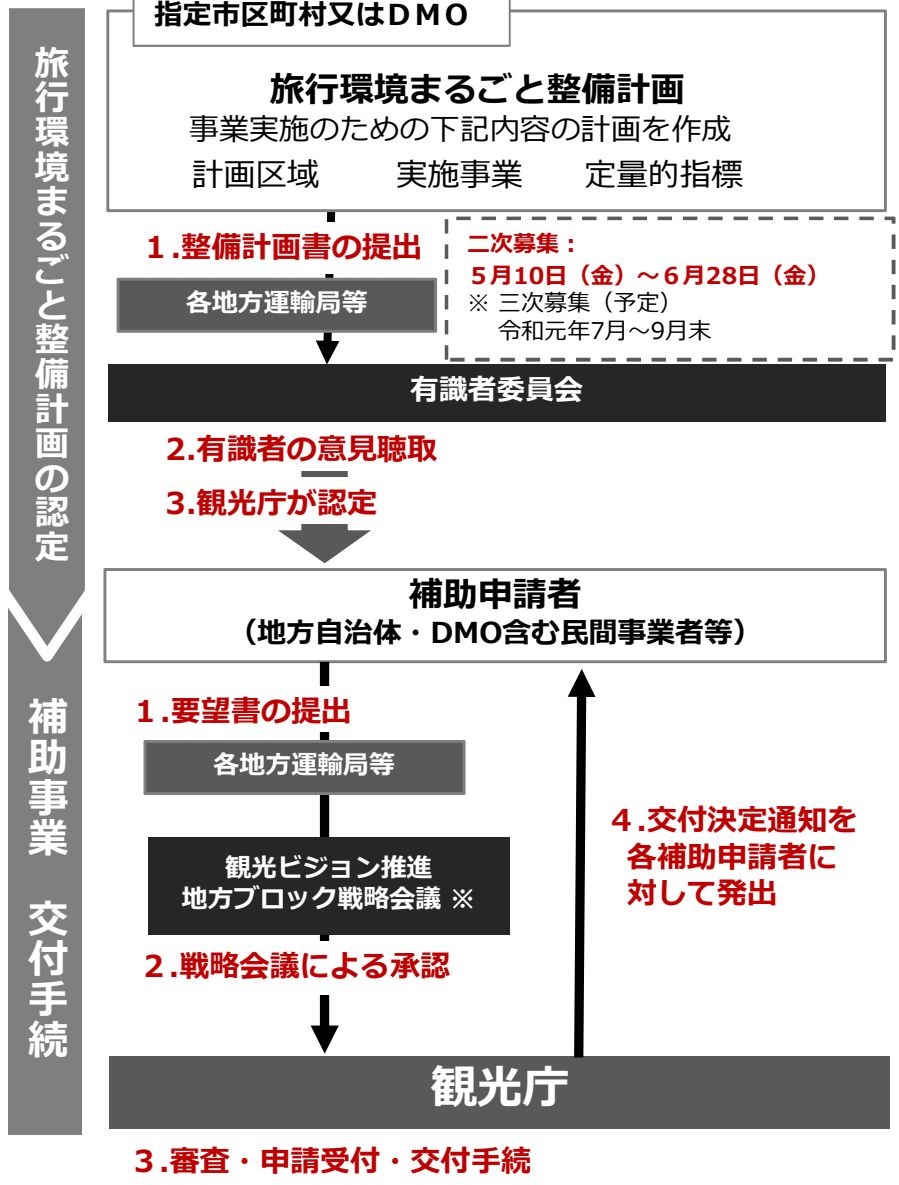
募集期間等

「旅行環境まるごと整備計画」募集期間(第二次募集)

令和元年5月10日(金)～6月28日(金)

※ 三次募集(予定) 令和元年7月～9月末

※ 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。



■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・交付決定手続きを実施
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変えて地方ブロック戦略について意見交換を行う

事例① 「紀伊勝浦駅周辺における旅行環境まるごと整備計画」 和歌山県那智勝浦町

計画者	那智勝浦町		補助対象経費見込み	2,115（万円）
現状の課題と事業の目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中心市街地である紀伊勝浦駅周辺は、勝浦漁港や、良質な温泉、南紀熊野ジオパークのジオサイトなど、自然の恵みにより育まれた豊富な観光資源があるが、外国人観光客の滞在時間は短く、ポテンシャルを十分に活かしきれていない状況にある。 ・ 2018年6月には「勝浦漁港にぎわい市場」をオープン。また、はえ縄漁法のシンボルでもあったビン玉を「勝浦ビン玉文化再興事業」と銘打ってPRすることで、まちあるきを促し、滞在時間や消費額の拡大へとつなげる取組みを進めているものの、その途上にある。 ・ このため、中心市街地の入口に位置する観光案内所の整備や、まちなかの案内情報の充実を図り、温泉やジオサイト、世界遺産など、点（資源）を線で結ぶ効果的な情報の提供等を行うことにより、訪日外国人を含む旅行者がまちあるきしやすい周辺環境を構築する。 			
成果目標【目標年度：2020】	評価指標	消費関連指数 訪日外国人の那智勝浦町観光協会（紀伊勝浦駅舎内）への来訪者数	8,000人/年（2018年度7,290人/年）	
予算措置の状況	2019年度 9月定例会において、補正予算案を上程予定。			
関連事業者との連携状況	計画区域内の店舗が入会している「南紀くろしお商工会」とも当該計画について目的を共有し、理解を得られている。事業実施にあたっては翻訳端末の各店舗への展開を始め、上記団体と連携を密にし事業を展開予定。			

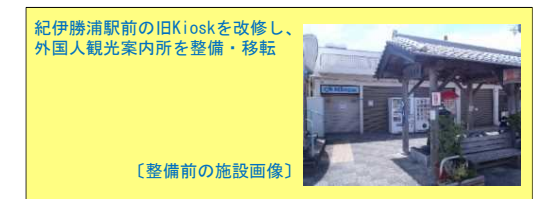
【計画概要】

多言語観光案内標識の一体的整備	
多言語観光案内看板を整備（2018年度のデザインを踏襲し、統一感を持たせる）	
～2019	2019（整備後）
案内看板設置箇所数	
1箇所	3箇所（2箇所追加）

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	
・ 翻訳システム機器の導入（店舗等へ貸与）	
～2019	2019（整備後）
翻訳システム機器設置数	
0台	40台



外国人観光案内所の整備・改良	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の整備（改修工事費、事務費） ・ 先進機能の整備 ・ 無料公衆無線LAN環境の整備 ・ 案内標識・コンテンツ作成・その他設備 	
～2019	2019（整備後）
カテゴリー I	カテゴリー II



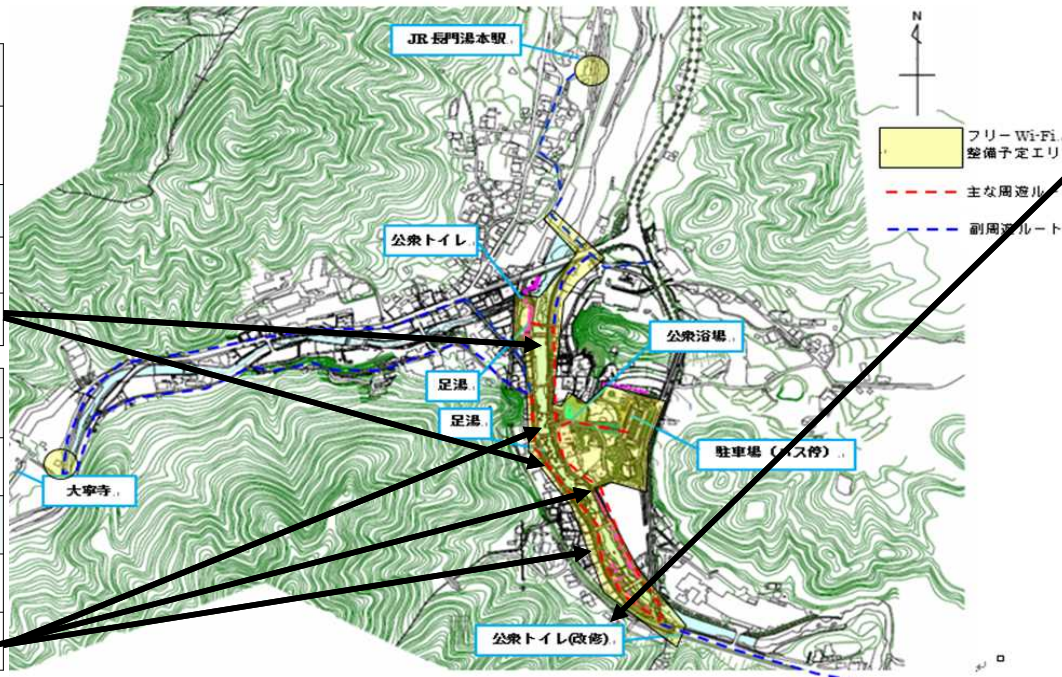
計画区域内の旅行者数	
国内	9,500（人）
外国人	7,290（人）
備考	那智勝浦町観光協会（紀伊勝浦駅舎内）への来訪者実績より

事例② 「長門湯本温泉周辺」における旅行環境丸ごと整備計画」山口県長門市

計画者	長門市	補助対象経費見込み	7,217 (万円)
現状の課題と事業の目的	<ul style="list-style-type: none"> 長門湯本温泉は高度経済成長期より団体客を中心に賑やかな温泉街だったが、バブル経済期が過ぎると観光客の価値観の変化に伴い観光客が減少。インバウンドをはじめとする新たな成長をつかむ取組を生み出す基盤を構築すべく「長門湯本温泉観光まちづくり計画」を策定し整備を推進。 訪日外国人旅行者の満足度を向上させるため、多言語看板による散策ルートの提示、wi-fiを活用したサービスの向上や情報発信、来訪者データの利活用、また、清潔で洋式便器を備えたトイレの整備を実施し、快適な周遊環境を構築する。 さらに、仙崎地区及び津黄地区における計画と連動し、エリア間で共通のWi-Fi認証システムを導入することにより、各地区内のみならず長門市内全域での周遊性の向上、外国人観光客等の動向分析等を行い、持続的な観光振興体制の構築を目指す。 		
成果目標【目標年度：2021】	評価指標	満足度関連指標 長門湯本温泉地区におけるアンケートで満足以上70%を達成する消費関連指標 消費関連指標 長門湯本温泉地区の外国人宿泊者数29,000人/年(H30年10,875人)	
関連事業者との連携状況	長門湯本温泉におけるまちづくり計画の推進を進める民間有識者で組織した会議とも随時調整しながら事業を進めており、地元で事業実施する各民間事業者とも計画について理解を得られている		

【計画概要】

無料公衆無線LAN環境の面的整備	
エリア内のアクセスポイント新設	
～2019	2019 (整備後)
フリーwi-fi接続者数	
未整備	2,000人
多言語観光案内標識の一体的整備	
エリア内歩行者用案内看板の多言語化	
～2019	2019 (整備後)
多言語案内看板設置数	
未整備	30箇所



公衆トイレの洋式便器の整備	
公衆トイレの洋式化及び清潔機能向上	
～2019	2019 (整備後)
トイレの洋式化率	
22%	56%

計画区域内の旅行者数 (2018)	
国内	414,268 (人)
外国人	10,875 (人)
備考	訪日外国人:宿泊者数でカウント

多言語観光案内標識の一体的整備

観光振興事業

(観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業)

まちなかを散策する訪日外国人旅行者等への観光情報の提供を目的とする多言語観光案内標識の整備等に要する経費の一部について支援

1. 補助対象事業者 地方公共団体、民間事業者及び日本版DMO等
2. 補助率 国： 1 / 2

補助対象経費

①本工事費

多言語観光案内標識を新規に設置することを目的に行う工事、又は既設の観光案内標識の多言語改修に要する経費

②附帯工事費 多言語観光案内標識の整備に直接要した費用で、本工事を実施するための解体費、撤去費等の経費

③事務費 工事等に要する設計費及び工事管理費

④コンテンツ作成

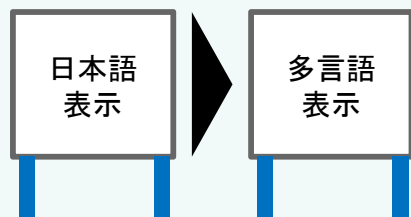
⑤無料公衆無線LAN機器

⑥その他 多言語観光案内標識の整備に附随するもの。

多言語観光案内標識の設置、改修



案内標識の新規設置



案内標識の改修

コンテンツの作成



意匠デザイン（翻訳含む）



看板と関連したウェブページの作成



無料公衆無線LAN機器



看板に内蔵されたWi-Fi機器

無料公衆無線LAN環境の面的整備

観光振興事業

(観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業)

まちなかを散策する訪日外国人を含む旅行者への通信環境の提供を目的として、面的な無料公衆無線LANの整備に要する経費の一部について支援

1. 補助対象事業者 地方公共団体、民間事業者及び日本版DMO等
2. 補助率 国 : 1/2
3. 補助対象経費 無料公衆無線LANの整備に必要とされる設備等の購入・設置に係る経費
(事業全般に資する経費も含む)

補助対象経費項目

設備関連

- ・ 公衆無線LAN機器
(セキュリティ対策に係るソフトウェア含む)
- ・ 鉄塔
- ・ 受電設備
- ・ 送受信機
- ・ ケーブル
- ・ 蓄電池



設計・設置関連

- ・ 収容板、収容箱、取付用金具、ケーブル用配管、ケーブル用ラック等
- ・ 公衆無線LAN機器等の設定調整費
- ・ 詳細な電波調査・設計費及び現場調査・設計費
- ・ 一般管理費

その他

- ・ 認証システム
(既存システムの設定調整費含む)

※補助対象外経費

受電設備までの引き込み送電線、他用途と併用可能な既存設備がある場合における受電設備の新設、監視装置、電源設備(発電機)に関する経費、設置場所自体の整備(土地取得含む)、伝送用専用線、維持管理費用

観光振興事業

(観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業)

訪日外国人を含む旅行者が現に多く来訪している又は今後多く来訪することが想定される店舗・事業所等において、全ての旅行者が安心して快適に、滞在、ショッピング、交流・体験を楽しめる環境整備を図るため、複数箇所で開催される多言語対応及び先進的決済環境の整備に要する経費の一部について支援

1. 補助対象事業

- ①多言語対応
- ②キャッシュレス決済環境の整備
- ③免税対応環境の整備

2. 補助対象事業者

下記①から④の団体等が申請し、民間事業者等に端末等の貸与を行う

- ①地方公共団体、日本版DMO
- ②商工会議所、商工会、観光協会
- ③その他地域における観光まちづくりに取り組む法人
- ④空港・港湾管理に関連する協議会等

3. 補助率

国：1/2

4. 補助対象経費

多言語対応

- 多言語案内・翻訳システム機器 (※2)
- 多言語案内・翻訳用タブレット端末
- 無線LAN環境の整備 (※3)



多言語案内・翻訳システム機器



多言語案内・翻訳用タブレット端末

(※2) 商品情報多言語表示用タブレット端末等を含む。

キャッシュレス決済環境の整備

- キャッシュレス決済端末
- キャッシュレス決済環境対応用タブレット端末
- 設置工事費
- LAN環境の整備 (※3)



キャッシュレス決済端末



LAN環境の整備

(※3) LAN環境の整備については、それぞれ多言語対応、キャッシュレス決済環境、免税対応環境の利用のために整備するものに限る。

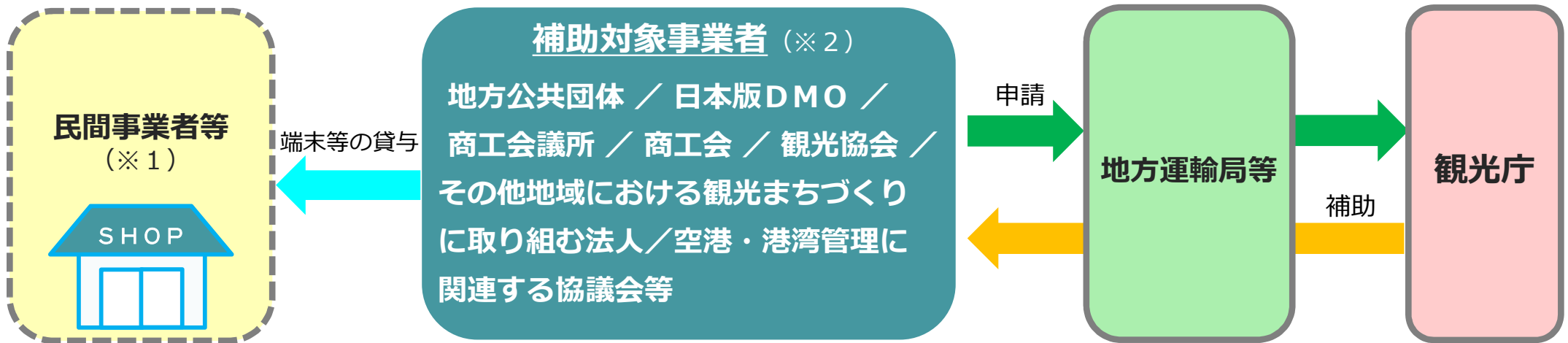
免税対応環境の整備

- 免税対応端末
※パスポートスキャナー、パスポートリーダー等を含む
- 免税対応用タブレット端末
- 免税手続き電子化対応
電子化対応システムの導入・改修経費等
- 免税手続きカウンターの設置
免税手続き用カウンター、免税取扱サイン等
- 設置工事費
- LAN環境の整備 (※3)



免税対応端末

■ 事業のスキーム



(※1) 訪日外国人を含む旅行者が現に多く来訪している又は今後多く来訪することが想定される店舗・事業所等に限る。

(※2) 複数箇所で補助対象機器等を整備することを条件とする。

■ 補助対象外経費例

- ・パソコン
- ・プリンター
- ・ロール紙等消耗品
- ・POSレジ
- ・レンタル・リース契約に関する経費

■ その他

- ・自動券売機に関しては、キャッシュレス決済環境の整備にかかる経費のみ対象とする

参考事例：山梨県富士吉田市（平成30年度）

富士吉田市来訪者受入整備加速化事業 （キャッシュレス化推進事業）

訪日外国人旅行者を含めた観光消費や一般消費を喚起させるため、富士吉田市が市内の100事業者を公募・選定し、iPad及びカードリーダーの無料貸出を実施することで、地域で一帯となり各種カード決済、モバイル決済の対応環境を整備。



飲食店



小売店



宿泊施設



観光振興事業

（観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業

訪日外国人を含む旅行者にとって利用しやすい観光案内所の整備を促進するため、設備の設置、施設の整備・改良等に要する経費の一部について支援

1. 補助対象事業者 日本政府観光局が、**カテゴリⅠ以上の認定をしている又は認定する見込みがある案内所を設置、運営する**地方公共団体、民間事業者、日本版DMO等
2. 補助率 国 : 1/2
3. 補助対象経費 **カテゴリⅠ及びⅡ以上で補助対象経費が異なる**

カテゴリⅠ・Ⅱ・Ⅲ



多言語案内・翻訳用
タブレット端末



ウェアラブル翻訳機



対面翻訳機 等

多言語案内・翻訳
システム機器



無料公衆無線LAN環境の整備

カテゴリⅡ・Ⅲ



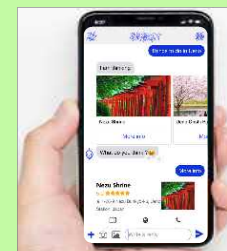
VR（仮想現実）機器



デジタルサイネージ



多言語音声ガイド



AIチャットBot



観光案内所整備・改良等
**※トイレの洋式化及び清潔等
機能向上を含む**



案内標識



免税対応端末



ホームページ
(スマートフォン対応含)

- ・ 掲示物の多言語化
- ・ コンテンツ作成
- ・ 案内放送の多言語化
- ・ その他

観光振興事業

（観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業）

災害時におけるJNTO認定観光案内所の業務継続能力の強化を図るため、非常用電源装置等の設備に要する経費の一部について支援。

1. 補助対象事業者 日本政府観光局が、**カテゴリⅠ以上の認定をしている又は認定する見込みがある案内所を設置運営する**地方公共団体、民間事業者、日本版DMO等
2. 補助率 国 : 1 / 2
3. 補助対象経費 **非常用電源装置※及び携帯電話充電機器等の整備に要する経費**

非常用電源装置



蓄電池システム

発電機

情報端末への電源供給機器等



情報端末充電機器
※複数台の充電が可能なもの

コードリール等

※ただし、非常用発電機の燃料等についてはランニングコストに該当するため、補助対象外となります。

観光拠点情報・交流施設の整備・改良

観光振興事業

（観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業

訪日外国人を含む旅行者が「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、設備の設置、施設の整備・改良等に要する経費の一部について支援

1. 補助対象事業者 地方公共団体、民間事業者、日本版DMO等
2. 補助率 国 : 1/2
3. 補助対象経費 **基幹事業実施の場合に限り、効果促進事業も補助対象となる**

基幹事業（情報発信機能向上事業）



VR（仮想現実）機器



デジタルサイネージ



多言語案内・翻訳用タブレット端末

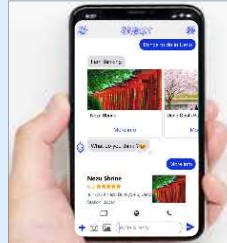


ウェアラブル翻訳機

対面翻訳機 等



多言語案内・翻訳システム機器 **多言語音声ガイド**



AIチャットBot



無料公衆無線LAN環境の整備



案内標識



掲示物の多言語化

効果促進事業



観光拠点情報・交流施設の整備・改良等
※トイレの洋式化及び清潔等機能向上を含む



ホームページ
（スマートフォン対応含）

- ・コンテンツ作成
- ・案内放送の多言語化
- ・その他、情報提供、交流機会提供、利便性向上のための設備

②訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業

観光庁(参事官(外客受入担当)):5,474百万円

○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

・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

・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

共通ロゴマークの掲出認定

「手ぶら観光」共通ロゴマーク

平成30年2月末日現在 209箇所を認定。



手ぶら観光共通ロゴマーク認定を受けるメリット

①共通ロゴマークを掲出して
外国人旅行者へPRが可能



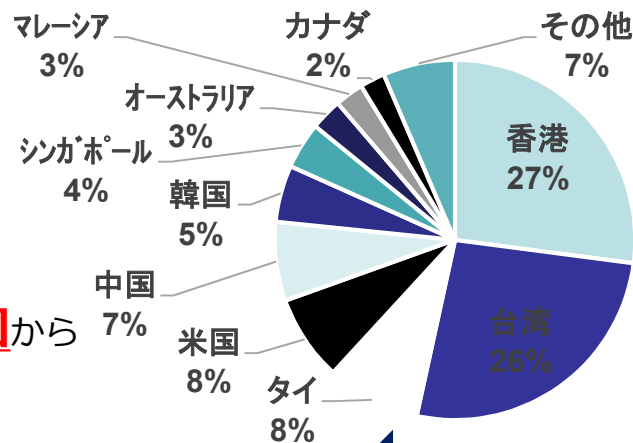
②JNTOの手ぶら観光HPでカウンター情報を掲載・PR

▶手ぶら観光HPアクセス数

共通ロゴマークの運用開始以降、
JNTOのHPに手ぶら観光のページを
開設し、平成29年3月までに

約9万人がアクセス。

国別では、**香港、台湾、タイ、米国**から
アクセスが多い。



③手ぶら観光カウンターの整備等に要する経費に
補助金を利用可能

手ぶら観光補助事業

手ぶら観光カウンターの開設・改修費
用、設備費用（人件費は除く）、多言語
化に要する経費を支援。

■補助対象：「手ぶら観光」共通ロゴ
マーク掲出の認定を受けた
又は認定を受ける見込みが
ある民間事業者及び地方公
共団体等

■補助率：国 1 / 3 以下



受付業務を行う
カウンター設備



荷物を一時保管
するラック



手ぶら観光カウンターの
場所を案内する看板

事業概要

手荷物集荷場の整備・機能強化（人件費は除く。）、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を支援。

■補助対象事業者：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※をした又は認定する見込みがある者

■補助率：国 1/3

※ロゴマーク掲出基準：訪日外国人旅行者が利用しやすい手荷物の配送または一時預かりサービスを提供し、取扱い可能なもの、配送日数、料金体系、対応可能言語、補償制度等に係る条件を満たす場合に承認

支援対象イメージ

開設・改修費用



受付業務を行う
カウンター工事

設備費用



荷物を一時保管
するラック

多言語化に要する費用



受付業務を補助
するタブレット



多言語で場所を
案内する看板



手ぶら観光情報を発信する
デジタルサイネージ

○ **補助事業の提出先は地方運輸局環境・物流課等です。ぜひご相談ください！**

北海道運輸局	： 011-290-2726	東北運輸局	： 022-791-7508
北陸信越運輸局	： 025-285-9152	関東運輸局	： 045-211-7210
中部運輸局	： 052-952-8007	近畿運輸局	： 06-6949-6410
神戸運輸監理部	： 078-321-3145(物流施設対策官)		
中国運輸局	： 082-228-3496	四国運輸局	： 087-802-6726
九州運輸局	： 092-472-3154		
沖縄総合事務局	： 098-866-1812(運輸部企画室)		

宿泊施設基本的ストレスフリー環境整備事業

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宿泊できる環境を整備するため、旅館・ホテル等の宿泊施設が実施するWi-Fi整備、トイレの洋式化、案内表示の多言語化等の基本的なインバウンド受入環境整備の取組を支援する。

公募期間 2019年5月15日～7月19日 ※申請は随時審査を行います。予算の上限に達した場合は、期限を前倒して終了することがございます。

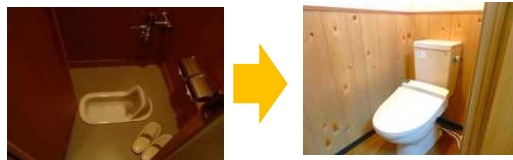
1. 補助対象事業

共用部における①～⑦の基本的なインバウンド受入環境整備を支援する。

ただし、**①～③を完備する客室の整備を行う場合は、客室における整備も支援する。**



①Wi-Fi環境の整備



②トイレの洋式化



③多言語対応を図るための整備（国際放送設備の整備、タブレット端末の整備、館内案内表示の多言語化）



④決済端末の整備



⑤自社サイト多言語化



⑥ムスリム受入マニュアル作成

⑦その他訪日外国人旅行者がストレスフリーで快適に宿泊できる環境を整備するために必要な整備

2. 補助率及び上限額

1 / 3 補助 1 宿泊事業者当たり **上限150万円**

3. 補助対象事業者

旅館業法の営業許可を得た宿泊事業者（旅館・ホテル等）

※宿泊事業者（5以上）による協議会が「訪日外国人宿泊者受入体制拡充計画」を策定・申請を行う。

ただし**一定の要件を満たす場合は1者のみ**で「訪日外国人宿泊者受入体制拡充計画」を策定・申請できることとする。

4. その他要件について

過去に本補助金の交付を受けた宿泊事業者は対象外。ただし、**一定の要件を満たす場合は再申請を可**とする。

宿泊施設基本的ストレスフリー環境整備事業（要件の変更点）

項目	2018年度	2019年度	
		変更点	一定の要件の内容
「訪日外国人宿泊者受入体制拡充計画」の策定・申請主体	宿泊事業者 5 以上による協議会	<u>一定の要件を満たす宿泊事業者は、1 者のみでも可</u>	一の宿泊事業者が地域のDMOや自治体と連携して、地域の訪日外国人の宿泊者数を向上させるための具体的な取組を行っていること。 （過去3年以内に取り組んだこと又は今後1年以内に取り組むことに限る）
補助金額	補助金額上限100万円	<u>補助金額上限150万円</u>	-
整備箇所	共用部における整備のみ	<u>①～③を完備する客室の整備を行う場合は客室における整備も支援する。</u>	同一客室内において、 以下の①～③の全て又はいずれかを整備すること により、客室内における①～③が完備されること。 ①Wi-Fi環境 ②トイレの洋式化 ③多言語対応を図るための整備（国際放送設備の整備、タブレット端末の整備、館内案内表示の多言語化等）
再申請の可否	過去に本補助金を受けた宿泊事業者は対象外	<u>一定の要件を満たす宿泊事業者は再申請可</u>	以下の3要件を満たすこと。 ①過去5年間で、Wi-Fi環境や洋式トイレなどのインバウンド受入環境を計画的に整備していること ②補助金を受けずに自主的に、外国語対応スタッフの雇用や海外OTAの活用などの独自のインバウンド受入策を講じていること ③過去に本補助金を受けた後に、訪日外国人宿泊者数が増加していること

※下線部は変更点

3. 令和2年度概算要求について

1. 令和2年度観光庁関係予算概算要求総括表

(単位:百万円)

	令和2年度 要求額 (A)	うち 優先課題 推進枠	前年度 予算額 (B)	対前年度 倍率 (A/B)
○ 国際観光旅客税を活用したより高次元な観光施策の展開	52,000	0	48,500	1.07
○ 観光先進国の実現に向けた観光施策の着実な実施	20,987	5,576	17,334	1.21
(1) 戦略的な訪日プロモーションの実施と観光産業の基幹産業化	12,674	5,576	9,727	1.30
戦略的な訪日プロモーションの実施	11,751	5,576	9,049	1.30
MICE誘致の促進	311	0	156	1.99
観光産業における人材確保・育成事業	247	0	162	1.53
宿泊施設の生産性向上推進事業	90	0	79	1.14
通訳ガイド制度の充実・強化	60	0	55	1.09
健全な民泊サービスの普及	194	0	193	1.01
教育旅行を通じた青少年の国際交流の促進	20	0	0	皆増
前年度限り	0	0	34	皆減
(2) 観光資源を活用した地域への誘客の促進	1,590	0	1,464	1.09
広域周遊観光促進のための観光地域支援事業	1,400	0	1,391	1.01
観光地域づくり法人による宿泊施設等と連携したデータ 収集・分析事業	160	0	0	皆増
テーマ別観光による地方誘客事業	30	0	74	0.41
(3) 訪日外国人旅行者の受入環境の向上	6,023	0	5,490	1.10
訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業	6,003	0	5,474	1.10
ユニバーサルツーリズム促進事業	20	0	16	1.26
(4) 観光統計の整備	700	0	653	1.07
○ その他(経常事務費等)	717	0	762	0.94
合 計	73,704	5,576	66,596	1.11

東北の復興(復興枠)

東北観光復興対策交付金	2,094	0	3,209	0.65
JNTOによる東北観光復興プロモーション	1,000	0	1,000	1.00
福島県における観光関連復興支援事業	300	0	300	1.00
合 計	3,395	0	4,510	0.75

総 計	77,099	5,576	71,106	1.08
-----	--------	-------	--------	------

※1 本表における計数は、端数処理の関係で、合計した額と一致しない場合がある。

※2 前年度予算額においては、上記のほか、三の丸尚蔵館の整備 15 億円(宮内庁)についても、国際観光旅客税財源を充当。

2. 国際観光旅客税を活用したより高次元な観光施策の展開

※国際観光旅客税財源充当事業

要求額 52,000 百万円

- 国際観光旅客税を充当する予算に関しては、「外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律」（「国際観光振興法」）第12条に規定する国際観光振興施策に必要な経費に充てるものとされている。
- 国際観光旅客税を充当する施策については、「国際観光旅客税の使途に関する基本方針等について」（平成29年12月22日観光立国推進閣僚会議決定 平成30年12月21日一部変更）に基づき、観光庁に一括計上して予算要求を行うこととされた。
具体的な施策に関し、観光戦略実行推進会議における累次の検討が行われ、観光ビジョン実現プログラム2019（令和元年6月14日観光立国推進閣僚会議決定）等が策定されるなど、検討が進められているところである。
- 令和2年度における観光財源を充当する各施策については、上記基本方針において、既存施策の財源の単なる穴埋めをするのではなく、①受益と負担の関係から負担者の納得が得られること、②先進性が高く費用対効果が高い取り組みであること、③地方創生をはじめとする我が国が直面する重要な政策課題に合致することを基本的な考え方とされている。

1. ストレスフリーで快適に旅行できる環境の整備

- ・最先端技術を活用した革新的な出入国審査等の実現等
- ・公共交通利用環境の革新等
- ・ICT等を活用した多言語対応等
- ・旅行安全情報共有プラットフォームを通じた旅行者の安全の確保

等

2. 我が国の多様な魅力に関する情報の入手の容易化

- ・欧米豪を対象としたグローバルキャンペーン
- ・デジタルマーケティングを活用したプロモーションの高度化

等

3. 地域固有の文化、自然等を活用した観光資源の整備等による地域での体験滞在の満足度向上

- ・地域の観光戦略推進の核となる観光地域づくり法人（DMO）の改革
- ・地域資源を活用したコンテンツの造成等
- ・文化財や国立公園等に関する多言語解説の整備
- ・文化資源（文化財等）を活用したインバウンドのための環境整備
- ・国立公園のインバウンドに向けた環境整備

等

事業のイメージ

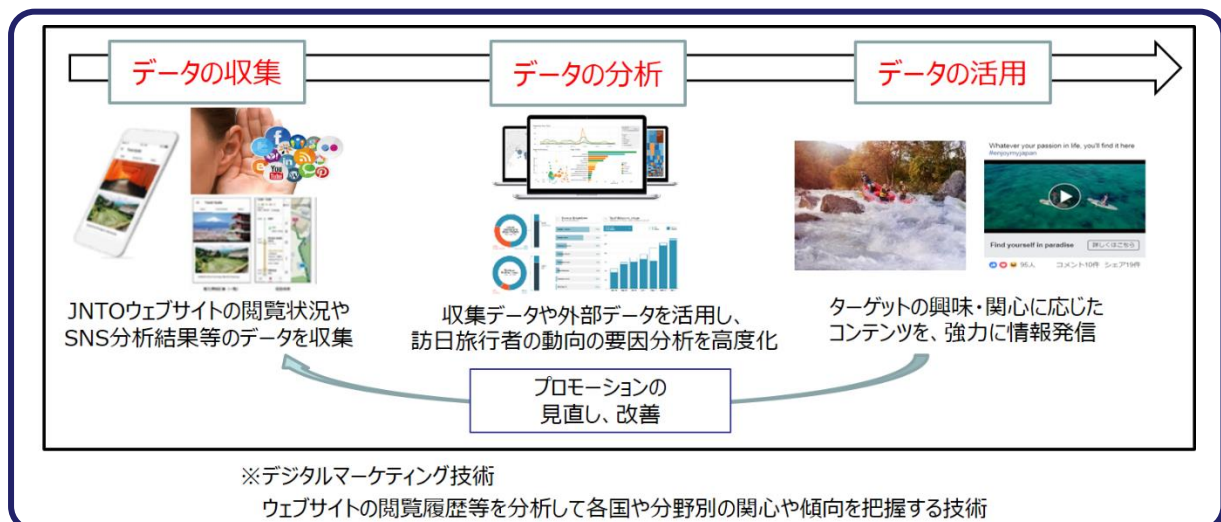
1. ストレスフリーで快適に旅行できる環境の整備

- 最先端技術を活用した革新的な出入国審査等の実現等
 旅客が行う諸手続や、空港内外の動線を一気に通貫で円滑化・高度化し、旅客満足度の向上を図る。



2. 我が国の多様な魅力に関する情報の入手の容易化

- デジタルマーケティングを活用したプロモーションの高度化
 ウェブサイト等から得られる外国人旅行者の情報等を利用してプロモーションの高度化を図る。

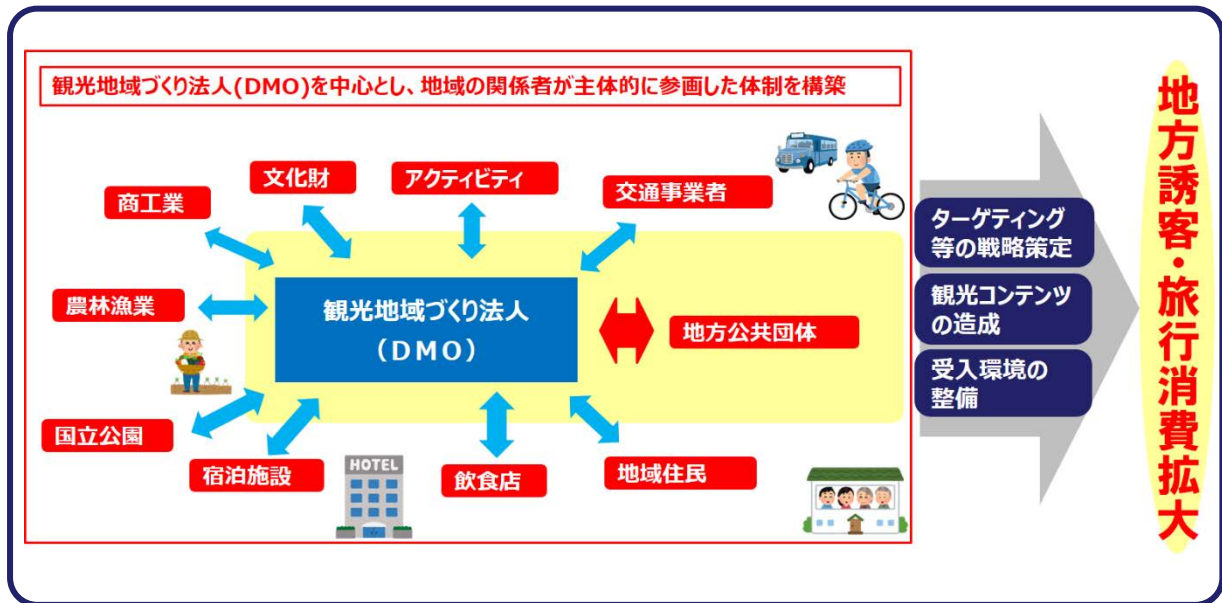


3. 地域固有の文化、自然等を活用した観光資源の整備等による地域での体験滞在の満足度向上

○地域の観光戦略推進の核となる観光地域づくり法人（DMO）の改革

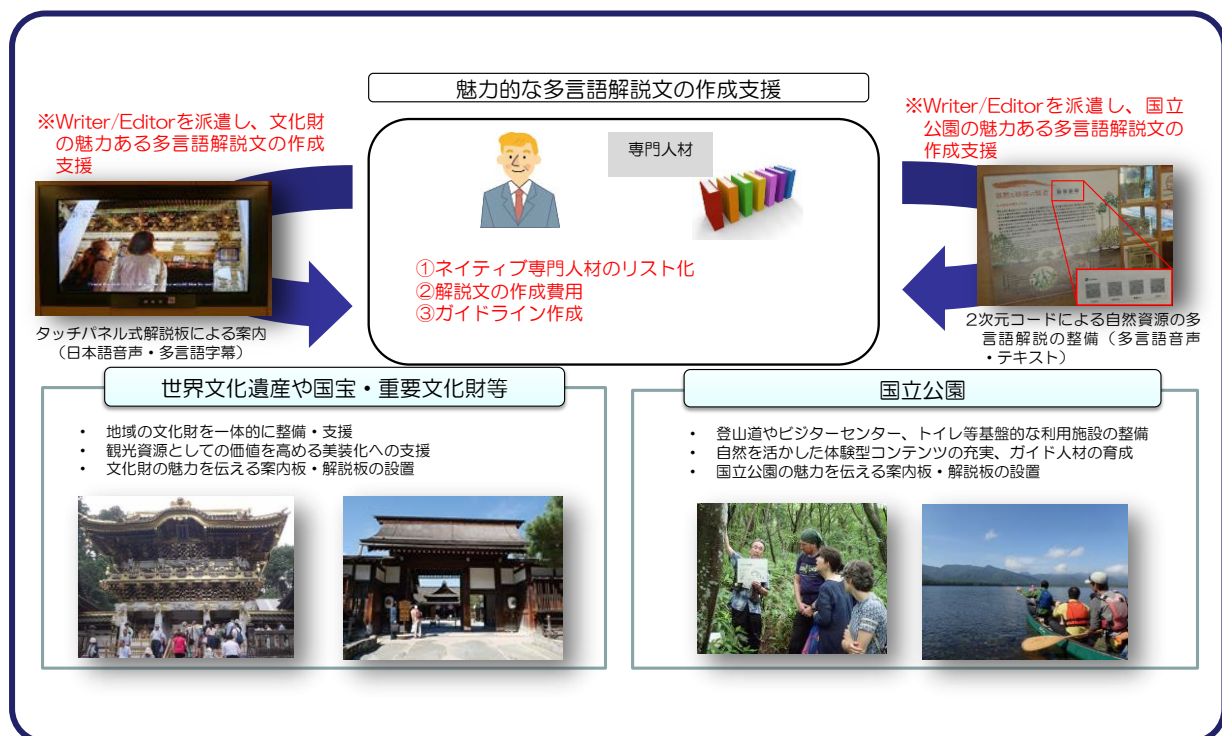
○地域資源を活用したコンテンツの造成等

観光地域づくり法人（DMO）を中心に、観光資源の磨き上げや多言語表記等の受入環境の整備等の着地整備等の取組を進め、地方への誘客や消費拡大を図る。



○文化財や国立公園等に関する多言語解説の整備

旅行者にとって分かりやすく、地域の面的観光ストーリーを伝える魅力的な多言語解説を整備することで、訪日外国人の観光地での体験満足度の向上を図る。



(3) 訪日外国人旅行者の受入環境の向上

○ 訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業






(参事官(外客受入担当))

要求額 6,003百万円

全国各地の観光地及び公共交通機関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、トイレの洋式化、バリアフリー化の推進等に関する取組を個別に支援する。

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

<p>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</p> 	<p>公衆トイレの洋式便器の 整備及び機能向上</p> 	<p>手ぶら観光カウンターの機能向上</p>  <p>多様な宗教・生活習慣への対応力の 強化</p> 	<p>観光スポット の段差の解消</p>  <p>等</p>
---	--	--	---

○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				
<p>無料Wi-Fiの整備</p> 	<p>案内表示の多言語化</p> 	<p>国際放送設備の整備</p> 	<p>決済端末等の整備</p> 	<p>ムスリム受入マニュアル作成</p>  <p>等</p>
■ バリアフリー環境整備				
<p>客室の大規模改修</p> 	<p>トイレのバリアフリー化</p> 	<p>手すりの設置</p> 	<p>エレベーターの設置</p> 	<p>スロープの設置</p>  <p>等</p>

○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

<p>多言語表記</p> 	<p>多言語案内用タブレット 端末等の整備</p> 	<p>無料Wi-Fiの整備</p> 	<p>トイレの洋式化 及び機能向上</p> 	<p>全国共通ICカード、 QRコード決済等の導入</p> 	<p>移動円滑化</p>  <p>等</p>
--	---	---	---	---	---

○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