

- …JNTO(日本政府観光局)海外事務所や認定外国人観光案内所等からの指摘事項
- …大阪観光局による「関西国際空港での外国人調査」
- ◇…大阪府観光動向調査(H24 調査)
- ◆…その他(民間による調査結果、観光関係者、新聞報道等)

## 大阪における観光客受入環境の現状と課題

受入環境の内容	受入環境に対する観光客等の意見		現状の主な取組み
	外国人旅行者の意見	日本人旅行者及び受入側の意見	
<b>1 観光客がスムーズに入出国及び周遊できるための交通アクセス等の改善</b>			
①ビザ発給要件の緩和	■ビザの取得が難しい(中国)		○東南アジア諸国民に対するビザ免除、数次ビザ発給緩和[H25.6～] ○中国人に対するビザの発給緩和(高所得者に対する個人観光数次ビザ発給等)[H27.1～]等
②LCCをはじめとする就航ネットワークの強化			【関西国際空港】 ○国際線 LCC 便数の大幅増加(旅客便に占める LCC 便数の割合: 2014 冬:22.4%(←2008 冬:1.6%)) ○第3ターミナルビルの整備[H28 下期供用開始予定]
③搭乗・入国手続きの時間短縮			【関西国際空港】 ○国際線チェックインシステムにおける共通ユース化[H26.10～] ○自動チェックイン機の導入[H26.12～] ○出入国審査場における自動化ゲートの増設 [H26.11～、4台→20台] ○保安検査場における優先レーン、入国審査場におけるファーストレーンの整備[H27 年度中予定]
④目的地までの交通機関の経路情報の入手  外国人が旅行中に困ったこと :第3位、20.0% (H23.11 観光庁調査。以下同じ。)	●■駅構内の英語の標識をもっと増やしてほしい。 ●■電車の乗り換えや駅構内の表示がわかりにくい。 ■交通機関における英語表記が小さくて目立たない。 ■英語を話せるスタッフが少ないので、外国人が聞かなくてもよいような表示等の環境が必要。 ■交通機関が複雑。乗り換えが難しい。 ■駅の券売機や時刻表等の英語対応が少ない。 ■バスのマップを充実させてほしい ◆語学のできるタクシー運転手が増えればより快適になる。	◇案内表示の充実・整備(大阪の観光に期待すること、府外観光客意見:第1位/府内観光客意見:第2位(H24 大阪府調査。以下同じ)) ◆標識や案内板の外国語表記を増やすことが必要。	○空港、鉄道の主要駅等における多言語対応(行き先・乗換案内表示、音声案内、パンフレット等印刷物等) ○H27年夏までに、外国人向けドライバーの認定制度導入を検討中((公財)大阪タクシーセンター、近畿運輸局等で構成する委員会)
⑤交通機関における利便性の向上(利用方法、利用料金)  外国人が旅行中に困ったこと :第4位、17.1%	●■1枚の鉄道パスでどこでも行けるようにしてほしい(JRと私鉄の共通化、地方の私鉄へのエリア拡大等)。 ●鉄道車両に大型スーツケースの設置スペースがない。 ■リムジンバスの本数が少ない。バス乗り場や車内での英語案内が少ない。 ■終電の時刻が早い。タクシーも高い。 ◆深夜に関空に到着しても、早朝まで交通機関が運行していない。	◇交通アクセスの改善(大阪の観光に期待すること、府外観光客意見:第3位)	○「大阪周遊パス」の販売(1～2日券。大阪市営地下鉄・バス、主要私鉄が乗り放題。観光施設の無料利用等)(JR利用不可) ○「JR西日本レイルパス」の販売(JRのみ乗り放題) ○関西統一交通パスの創設[関経連を中心に検討中] ○訪日外国人専用カウンター設置[JR関空駅、H26.8～] ○関空からのリムジンバスの深夜・早朝時間帯への運行拡大

受入環境の内容	受入環境に対する観光客等の意見		現状の主な取組み
	外国人旅行者の意見	日本人旅行者及び受入側の意見	
<b>2 観光客が快適に過ごせるための環境整備</b>			
①ホームページ等での情報発信	<ul style="list-style-type: none"> <li>●多言語対応が遅れている。</li> <li>●予約、決済等のオンライン対応の遅れ</li> <li>■英語でのイベント情報が少なく、あっても1ヶ月前のものしかないので、旅行の予定をたてるのには短い。</li> </ul>		○【大阪観光局】ホームページによる6言語(日・英・韓・中繁・中簡・タイ)での情報発信(26年度:6,000万PV以上)
②観光ガイドブックの配布	<ul style="list-style-type: none"> <li>●タイ語パンフレットの不足</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○【大阪観光局】大阪の観光ガイドブックを5言語(日・英・韓・中繁・中簡)で作成・配付(26年度:50万部発行)</li> <li>○府内各地域の観光ガイドブックの多言語化(泉州地域[英、中、韓]等)</li> </ul>
③観光案内所(観光局・民間)での情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>■年齢層に応じた見所を案内してほしい。(みんなに同じ案内をしていた。)</li> <li>■道がわかりにくいので、案内所がもっとあれば助かる。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○JNTO認定外国人観光案内所 <ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府内 16箇所(全国8位: ) H26.3月現在 <ul style="list-style-type: none"> <li>〔 カテゴリー3:5箇所/カテゴリー2:1箇所/カテゴリー1:7箇所 〕</li> <li>パートナー施設:3箇所</li> </ul> </li> <li>・民間による店舗併設型観光案内所の増加(旅行業者等)</li> </ul> </li> </ul>
④無料 Wi-Fi の整備  外国人が旅行中に困ったこと :第1位、36.7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>●■無料で Wi-Fi を利用できる環境が不十分。</li> <li>●■パスワード登録など手続きが面倒。利用方法がまちまちで分かりにくい。</li> <li>■英語表記がなく、英語が通じなくても、無料 Wi-Fi が利用できれば自分で調べられるので便利。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○【大阪観光局】Osaka Free Wi-Fi の整備 <ul style="list-style-type: none"> <li>・府内アクセスポイント:2,709箇所(H27.3月末時点)</li> </ul> </li> <li>○地方自治体、民間事業者による整備が拡大</li> </ul>
⑤両替、クレジットカード・ATMの利用改善  外国人が旅行中に困ったこと :第5位、16.1%	<ul style="list-style-type: none"> <li>●■クレジットカードが利用できない施設が多い。</li> <li>●海外発行のクレジットカードでキャッシングできる ATM が限られている。</li> <li>■両替できる場所が少ない。両替所の情報が必要。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○海外発行クレジットカードでキャッシング可能な ATM は、ゆうちょ銀行、セブン銀行、シティバンク、イオン銀行のみ</li> <li>○メガバンク3行(みずほ、三菱東京 UFJ、三井住友)においても順次、海外発行クレジットカード対応ATMの設置促進</li> <li>○経済産業省・観光庁が外国人向けサービス(海外発行クレジットカード等に対応可能な ATM 設置等)実施のコンビニの認証制度導入を検討中</li> </ul>
⑥ショッピングにおける利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>●商店の営業終了時間が早い。</li> <li>■外国語表記や外国語対応スタッフがいたら、スムーズに買い物ができた。</li> <li>■免税手続きが空港でできると思っていたが、できなかった。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○消費税免税対象品目の拡大(全品目が免税対象)[H26.10]</li> <li>○免税店の地方への拡大(地方運輸局に相談窓口設置等)</li> <li>○免税手続きの簡素化(一括カウンターの設置可能)[H27.4]</li> <li>○店舗における多言語対応等(多言語HP、外国語対応スタッフの配置等)</li> </ul>
⑦飲食店における利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>●■多言語対応が遅れている(ウェブサイト、案内板、メニュー等)。</li> <li>■メニューに写真を入れてほしい。</li> <li>■自国で事前に予約等ができるように、予約システムを整備してほしい。</li> <li>■レストランでは完全に分煙、禁煙にしてほしい。</li> </ul>	◆外国語での注文に対応するのが困難。	○飲食店における多言語対応等(多言語HP、食品模型によるメニュー紹介、写真入りメニュー・案内板、外国語対応スタッフの配置等)

受入環境の内容	受入環境に対する観光客等の意見		現状の主な取組み
	外国人旅行者の意見	日本人旅行者及び受入側の意見	
<b>2 観光客が快適に過ごせるための環境整備（続き）</b>			
⑧宿泊施設の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>●大型団体の受入施設(宿泊、MICE、ユニークベニュー)の不足</li> <li>●客室の質(狭さ)等、従業員の言語対応など</li> <li>■よく似た名前のホテルが多く、地図に正確に記載していなかったため間違えた。</li> <li>◆昨今、大阪市内の宿泊施設の予約が取れない。価格も上昇。</li> </ul>		<p>【近年の大阪府におけるホテルの開業(予定)状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○インターコンチネンタルホテル大阪[H25.6 開業、272 室]</li> <li>○大阪マリオット都ホテル[H26.3 開業、360 室]</li> <li>○三井ガーデンホテル大阪プレミア[H26.3 開業、271 室]</li> <li>○ザ・パーク・フロント・ホテル・アット・USJ[H27.8 開業、598 室]</li> <li>○中之島フェスティバルタワー・ウエスト(仮称)内[H29春開業予定、170 室] 等</li> </ul>
⑨観光地等の環境整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>■洋式トイレが不足。公園のトイレが汚い。</li> <li>■ゴミ箱が少ない。</li> <li>■施設内の道が狭い。荷物を持って歩きにくい。</li> <li>■もっとバリアフリーに力を入れるべき。車椅子の旅行者に対する情報が少ない。</li> <li>■案内地図を増やしてほしい。移動中に現在地を確認するのに苦労した。</li> <li>■屋内は禁煙にしてほしい。</li> <li>◆観光バス駐車場の不足</li> <li>◆観光バス駐車場から観光施設までが遠い(大阪城)。</li> </ul>	◆外国人観光客の増加に伴い、道頓堀等でのバスの駐車が年々困難になっている。(観光バスの二重駐車増加)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○観光バス用駐車場の整備(大阪城公園、50 台)</li> <li>○観光バス乗降場所の設置(堺筋の日本橋周辺路上、5 台)</li> <li>○大阪市客引き行為等の適正化に関する条例」施行(H26.10～)</li> <li>○商店街・地域住民等による美化活動</li> </ul>
⑩コミュニケーション(接遇対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●通訳案内士の不足(地方、特殊言語)</li> <li>●インバウンドに対応できる人材が不足</li> <li>■大阪は主要駅や商業施設、ホテルの人でさえ英語が通じない。</li> </ul>	◆外国語を話せる人材を増やすことが必要。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○通訳案内士、特区ガイド(泉佐野市)の活用</li> <li>○ボランティアガイドの活用</li> <li>○外国語対応スタッフの配置</li> <li>○スマートフォン等における翻訳ソフトでの対応</li> </ul>
⑪安全・安心の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>●英語表記や説明の不足(病院・薬局等)</li> <li>■台風のことを知らなくて対応に困った。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○行政 HP による防災関係情報等の多言語発信</li> <li>○【大阪観光局】Osaka Free Wi-Fi による外国語対応可能病院等の情報提供</li> </ul>
⑫その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>■大阪は英語表記が少ないが、人が親切。</li> <li>■大阪は食べ物がおいしい。</li> <li>■大阪のまちは平坦なので、自転車で移動しやすい。</li> <li>■大阪は京都、奈良に近くて便利。</li> <li>■大阪は自転車が、マナーが悪い。</li> </ul>		

受入環境の内容	受入環境に対する観光客等の意見		現状の主な取組み
	外国人旅行者の意見	日本人旅行者及び受入側の意見	
<b>3 文化・生活習慣の違いに対する相互理解の促進</b>			
・ムスリム対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ベジタリアンや宗教、アレルギー等の理由による食事制限への対応が不十分</li> <li>■ハラールレストランを増やしてほしい。ハラール自体の意味を分かっ てもらえず困った。</li> <li>■ハラールレストランのリストがウェブサイト等で入手できるようにして ほしい。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○【大阪観光局】ムスリムフレンドリーマップの作成・配付(H26:2万部)</li> <li>○祈祷室の設置(関空、大阪ステーションシティ、なんば CITY)</li> <li>○飲食店におけるハラール対応の拡大</li> </ul>
・文化・生活習慣の違いについてのPR等		<ul style="list-style-type: none"> <li>◆温泉での入浴マナーを理解してもらうのが困難。</li> <li>◆海外の文化や慣習の教育を充実することが必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○英語のできるスタッフの配置や、入浴マナーを解説したポスターの張り 出し(温泉旅館施設)</li> <li>○トイレの使用方法的な解説図の設置(関空等)</li> </ul>

受入環境の内容	受入環境に対する観光客等の意見		現状の主な取組み
	外国人旅行者の意見	日本人旅行者及び受入側の意見	
<b>4 観光集客による府域全体の活性化</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・府域全体の魅力づくり</li> <li>・シビックプライドの醸成</li> <li>・観光客の府域への誘導</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■英語表記のある場所とない場所が極端。中心地だけでなく、市 外にもバランスよく英語表記を増やしてほしい。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>【再掲】</li> <li>○大阪の陣400年天下一祭(歴史文化体感周遊事業、府域魅力発信 事業等)</li> <li>○石畳と淡い街灯まちづくり</li> <li>○文化施策の推進(おおさかカンヴァス推進事業の府域展開)</li> <li>○万博記念公園活性化の取組み</li> <li>○百舌鳥・古市古墳群世界遺産登録に向けた取組み</li> <li>○大阪観光局による戦略的な観光集客の推進</li> <li>○大阪ミュージアム構想の推進</li> <li>○大阪産(もん)のブランディング</li> </ul>

受入環境の内容	受入環境に対する観光客等の意見		現状の主な取り組み
	外国人旅行者の意見	日本人旅行者及び受入側の意見	
<b>5 国内外から継続して観光客を呼び込むための都市魅力の充実</b>			
①都市魅力創造の基盤づくり	<ul style="list-style-type: none"> <li>■大阪は見るものが少ない。</li> <li>■神社仏閣をもっとPRすべき</li> <li>■神社仏閣の表示が日本語でわからない</li> <li>■大阪はコンクリートの建物ばかりで自然が少ない。もっと緑を増やすべき。</li> <li>■大阪はまちがきれい。景色がきれい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇魅力ある観光ポイントづくり(大阪の観光に期待すること、府外観光客:第2位/府内観光客:第1位)</li> <li>◆日本風のまちなみを整備することが必要</li> <li>◆外国人好みの商品・サービスを開発することが必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○水と光のまちづくり <ul style="list-style-type: none"> <li>・水の回廊を中心とした魅力・賑わいづくり(公園整備、緑化推進、橋梁等ライトアップ、遊歩道整備、クルーズ船活性化、イベント実施等)</li> <li>・大阪・光の饗宴(御堂筋イルミネーション等大阪市内中心部の光のプログラムを一体的に発信。H27はエリアを府域に拡大)</li> </ul> </li> <li>○石畳と淡い街灯まちづくり(府域の歴史文化資源を活かしたまちづくりを財政支援。H23までに府内6地域をモデル整備)</li> <li>○文化施策の推進(おおさかカンヴァス推進事業、U40文化魅力育成プロジェクト等)</li> <li>○万博記念公園活性化の取り組み(「太陽の塔」内部公開に向けた取り組み、H27秋:集客施設開業予定)</li> <li>○百舌鳥・古市古墳群世界遺産登録に向けた取り組み(目標:H27国内推薦、H29登録)</li> <li>○IR(統合型リゾート)の立地プロモーション推進</li> </ul>
②効果的なイベントの実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>●マラソン等のイベントへの外国人参加枠の確保</li> <li>■英語でのイベント情報が少なく、あっても1ヶ月前のものしかないので、旅行の予定をたてるのには短い。【再掲】</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○スポーツイベント(大阪マラソン、ラグビーワールドカップ 2019 招致事業等)</li> <li>○御堂筋開放イベント(世界のスーパーカー集結等)</li> <li>○大阪の陣400年天下一祭(大阪城公園と府内各地でイベント実施。歴史文化体感周遊事業、府域魅力発信事業等)</li> <li>○大阪都市魅力創造プロジェクト(世界が目にするインパクトのあるイベント等実施)</li> <li>○大阪割烹体験イベント</li> </ul>
③戦略的なプロモーション			<ul style="list-style-type: none"> <li>○大阪観光局による戦略的な観光集客の推進(海外トラベルミッション、MICE誘致、国内プロモーション等)</li> <li>○大阪ミュージアム構想の推進(基金を活用したまちの魅力づくり支援、HP・動画等を活用した府内各地の魅力発信等)</li> <li>○大阪産(もん)のブランディング</li> </ul>
④民間による観光集客施設の新設・魅力拡大			<ul style="list-style-type: none"> <li>○グランフロント大阪[H25.4]</li> <li>○あべのハルカス全面開業[H26.3]</li> <li>○USJハリーポッターエリア新設等[H26.7]</li> </ul>