

大阪府内観光関連施設受入環境整備水準調査  
結果報告書

平成 29 年 3 月 15 日

## 目 次

I. 調査概要	1
II. 調査結果	3
1. 宿泊施設	3
1-1. 受入対応の有無	3
1-2. 受入環境の整備状況	4
2. 観光施設	15
2-1. 受入対応の有無	15
2-2. 受入環境の整備状況	16
3. 商業施設	29
3-1. 受入対応の有無	29
3-2. 受入環境の整備状況	30
4. 飲食施設	36
4-1. 受入対応の有無	36
4-2. 受入環境の整備状況	37
5. 公共交通機関	42
5-1. 受入環境の整備状況	42
III. 調査票	47
1. 宿泊施設	47
2. 観光施設	51
3. 商業施設	54
4. 飲食施設	57
5. 公共交通機関	60

## 付表: 集計表

## I. 調査概要

### 1. 調査目的

大阪府内各地域における外国人旅行者の受入環境の整備水準を測定、評価、分析することにより、府内の観光関連事業者の受入環境の整備に寄与するとともに、大阪が世界有数の国際都市に発展するため、受入環境整備の整備計画の資料として活用する。

### 2. 調査手法

宿泊施設：郵送による発送・郵送またはFAXによる回収

観光施設：郵送による発送・郵送またはFAXによる回収

商業施設：郵送による発送・郵送またはFAXによる回収

公共交通機関：郵送による発送・郵送またはFAXによる回収

飲食施設：電子メールによる発送・回収

### 3. 調査対象

大阪府内の観光関連施設及び公共交通機関

### 4. 調査実施時期

発送日：平成28年11月14日（月）

電子メール配信日：平成28年11月10日（火）

※平成29年1月5日回収分までを集計対象とした。

### 5. サンプル数

	観光関連施設				公共交通機関	
	宿泊施設	観光施設	商業施設	飲食施設	鉄道	バス
発送数	200	180	43	149	13	6
回収数	82	112	31	54	8	2
回収率	41.0%	62.2%	72.1%	36.2%	61.5%	33.3%

## 6. サンプル特性

### ① 宿泊施設の所在地と規模構成

所在地		計	施設規模(客室数)				計
市内	市外		1～49室	50～99室	100～199室	200室以上	
61 (74.4%)	21 (25.6%)	82 (100.0%)	21 (25.6%)	15 (18.3%)	16 (19.5%)	30 (36.6%)	82 (100.0%)

### ② 観光施設の所在地と運営主体構成

所在地					計	運営主体			計
市内	市外	北部	中部	南部		市町村	民間	公共団体	
29 (25.9%)	83 (74.1%)	24 (21.4%)	24 (21.4%)	35 (31.3%)	112 (100.0%)	61 (54.5%)	33 (29.5%)	18 (16.1%)	112 (100.0%)

※地域区分は下記の通り。

市 内：大阪市

市外（北部）：吹田市、高槻市、茨木市、摂津市、島本町、豊中市、池田市、箕面市、  
豊能町、能勢町、枚方市、守口市、寝屋川市、門真市

市外（中部）：大東市、四條畷市、交野市、東大阪市、八尾市、柏原市、富田林市、  
羽曳野市、松原市、藤井寺市、大阪狭山市、太子町、河南町、千早赤阪村

市外（南部）：河内長野市、堺市、泉大津市、和泉市、高石市、忠岡町、岸和田市、  
貝塚市、泉佐野市、泉南市、阪南市、熊取町、田尻町、岬町

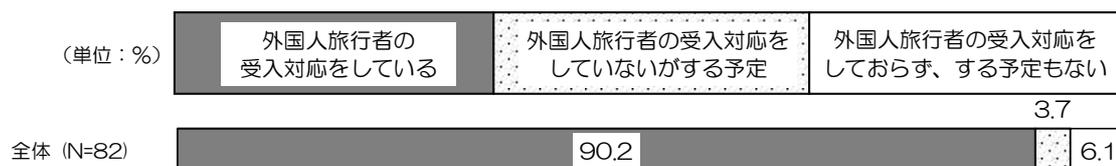
## II. 調査結果

### 1. 宿泊施設

#### 1-1 受入対応の有無

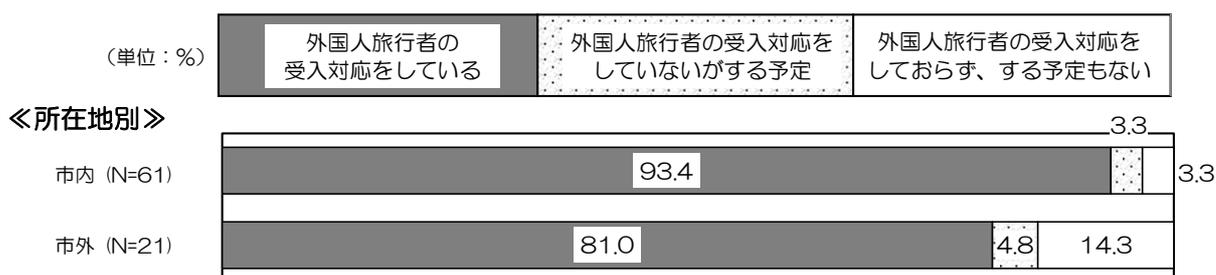
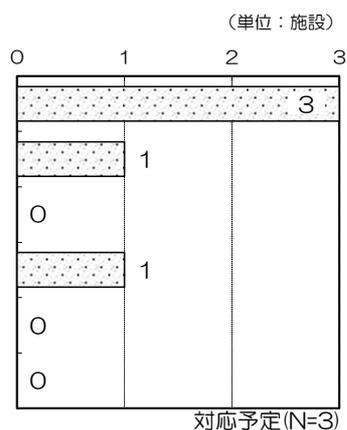
宿泊施設の外国人対応状況は、「外国人旅行者の受入対応をしている」が90.2%を占め、「外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定」3.7%、「外国人旅行者の受入対応をしておらず、する予定もない」6.1%となっている。「外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定」と答えた3施設の対応予定言語は「英語 or ピクトグラム」が3施設、「中国語（繁体字）」「韓国語」が1施設。

外国人の受入対応率を所在地別にみると、市内が市外を12.4ポイント上回る。客室数別にみると、規模が大きいほど受入対応率が高く100室以上の施設では100.0%となっている。

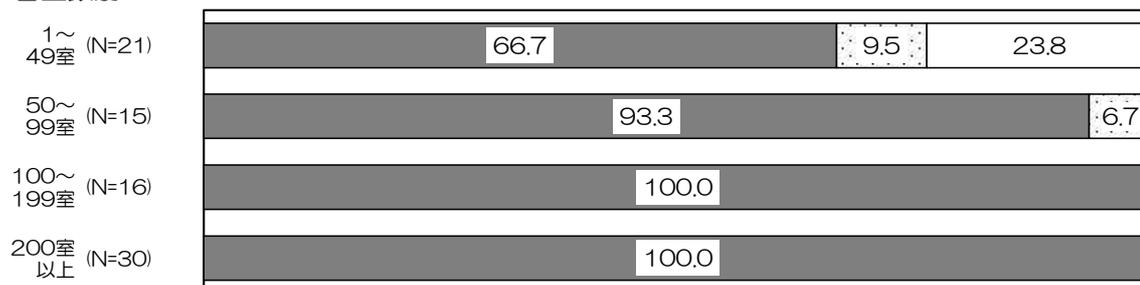


#### ■対応予定言語 (未対応施設)

- ① 英語 or ピクトグラム
- ② 中国語（繁体字）
- ③ 中国語（簡体字）
- ④ 韓国語
- ⑤ その他
- ⑥ 不明



#### 《客室数別》



1-2 受入環境の整備状況

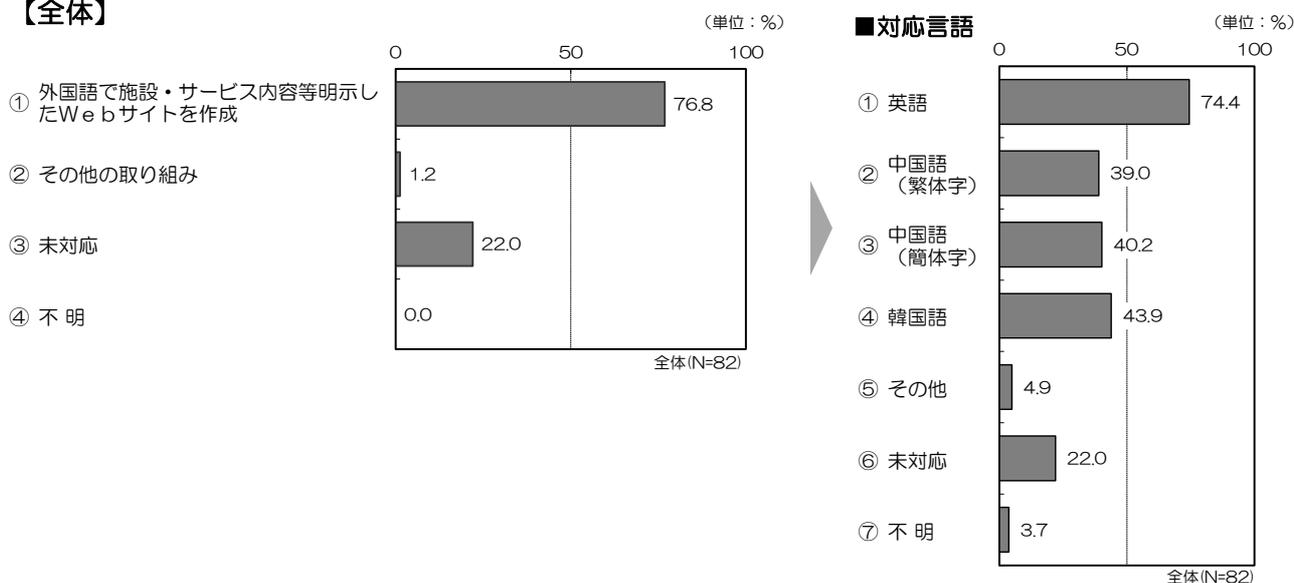
各施設における受入環境の各整備状況は以下のとおり

(1) Webサイトによる情報提供

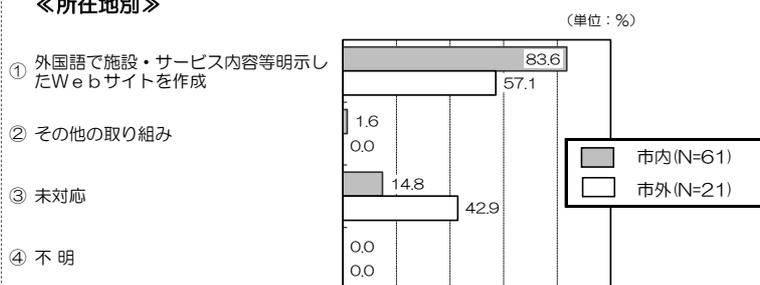
Webサイトによる情報提供の実施状況は、「外国語で施設・サービス内容等明示したWebサイトを作成」が76.8%で最も高く、「未対応」は22.0%。対応言語は「英語」が74.4%で最も高く、「中国語（繁体字）」「中国語（簡体字）」「韓国語」が4割前後。

所在地別にみると、市内で対応率が高く、「外国語で施設・サービス内容等明示したWebサイトを作成」は市内が市外を26.5ポイント上回る。客室数別にみると、200室以上の施設で「外国語で施設・サービス内容等明示したWebサイトを作成」が93.3%と高く、「未対応」は6.7%にとどまる。

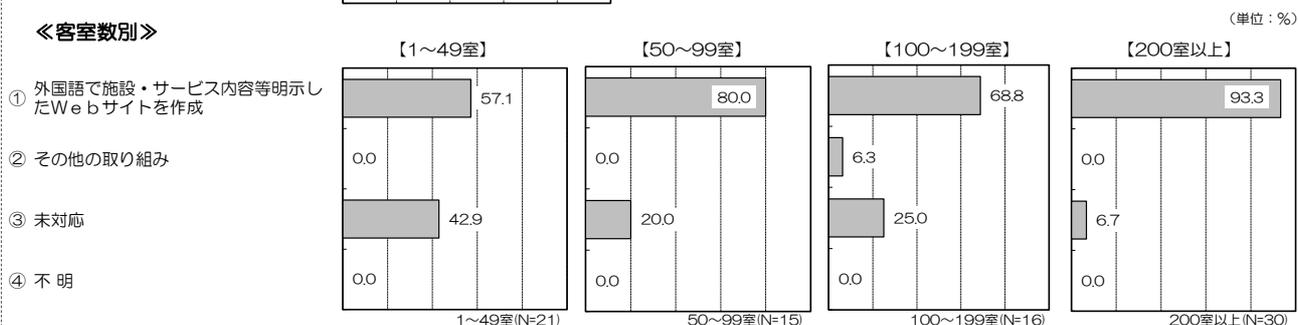
【全体】



《所在地別》



《客室数別》

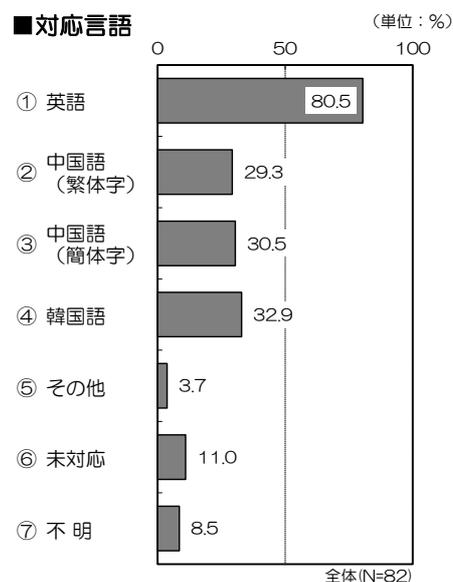
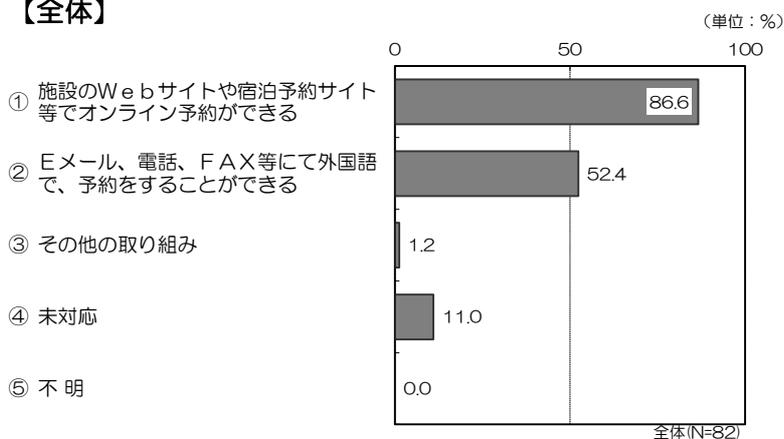


(2) 事前予約

事前予約対応は、「施設のWebサイトや宿泊予約サイト等でオンライン予約ができる」が86.6%で最も高く、「Eメール、電話、FAX等にて外国語で、予約をすることができる」が52.4%で続く。「未対応」は11.0%。対応言語は「英語」が80.5%で最も高く、「中国語（繁体字）」「中国語（簡体字）」「韓国語」が3割前後。

所在地別にみると、市内で対応率が高く、「Eメール、電話、FAX等にて外国語で、予約をすることができる」は市内が市外を25.7ポイント上回っている。客室数別にみると、規模が大きいほど対応率が高く、「施設のWebサイトや宿泊予約サイト等でオンライン予約ができる」は50室以上の施設では9割を超えるものの、1~49室の施設では61.9%にとどまっている。

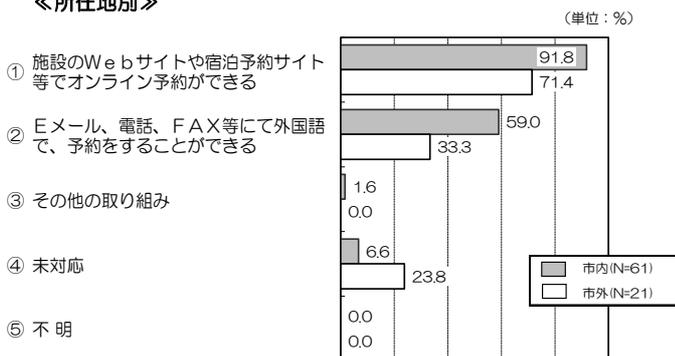
【全体】



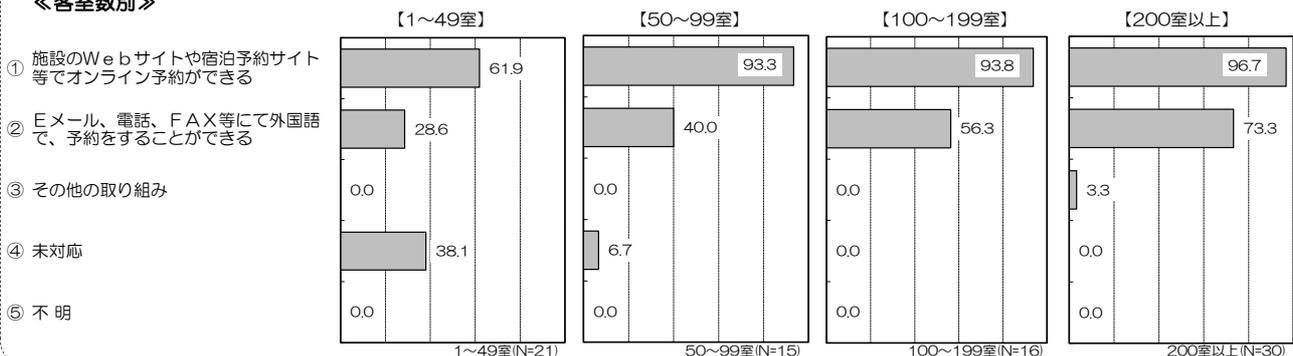
■その他の取り組みの主な内容

内容	客室規模	所在地
・ 返信をする	200室以上	市内

《所在地別》



《客室数別》

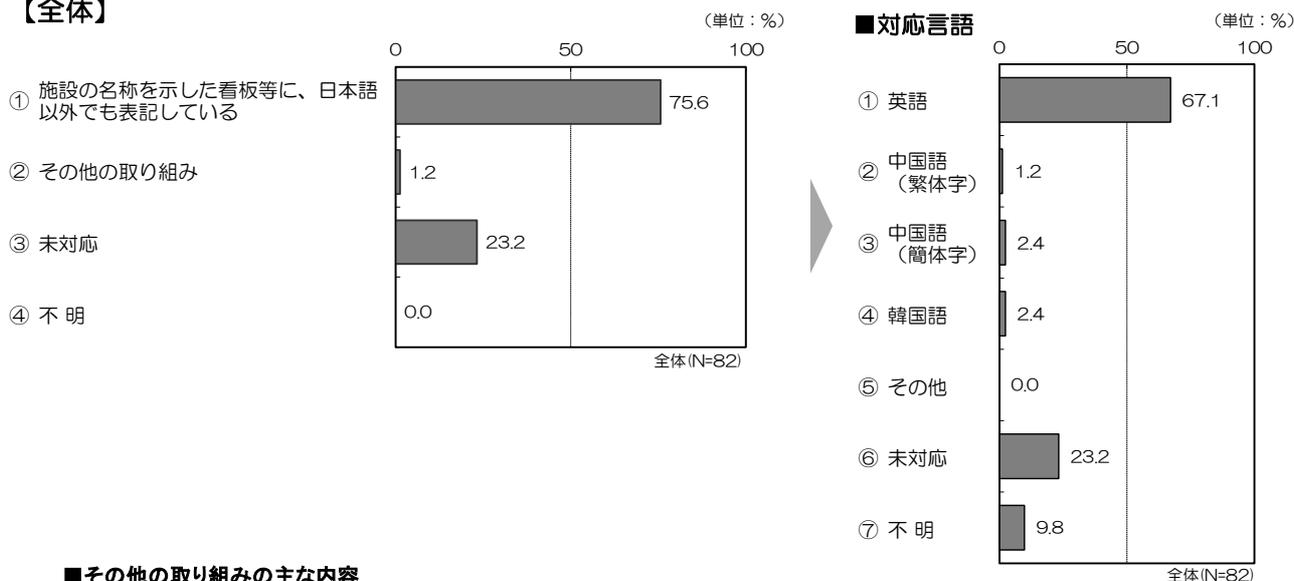


### (3) 施設名の表示

施設名の表示は、「施設の名称を示した看板等に、日本語以外でも表記している」が75.6%で、「未対応」は23.2%。対応言語は「英語」が67.1%で最も高く、英語以外の言語対応はほとんどみられない。

所在地別にみると、市内で「施設の名称を示した看板等に、日本語以外でも表記している」が8割を超えるものの、市外では「未対応」が47.6%と半数近くを占める。客室数別にみると、50室以上の施設では「施設の名称を示した看板等に、日本語以外でも表記している」が8割を超え、200室以上では93.3%となる一方、1~49室の施設では42.9%にとどまる。

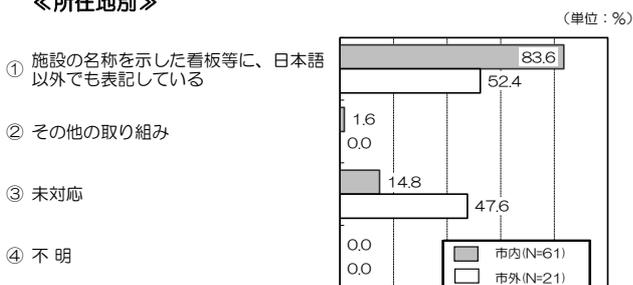
#### 【全体】



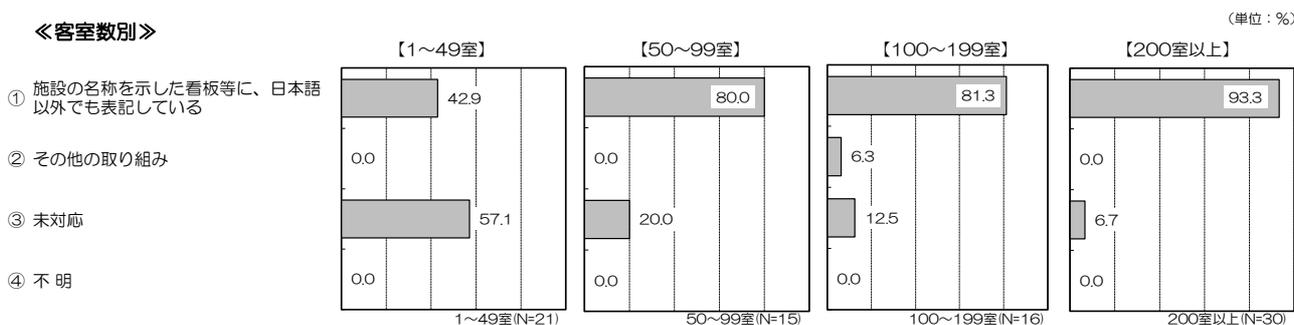
#### ■その他の取り組みの主な内容

内容	客室規模	所在地
・ ブッキングドットコム等外国サイトと契約している	100~199室	市内

#### 《所在地別》



#### 《客室数別》

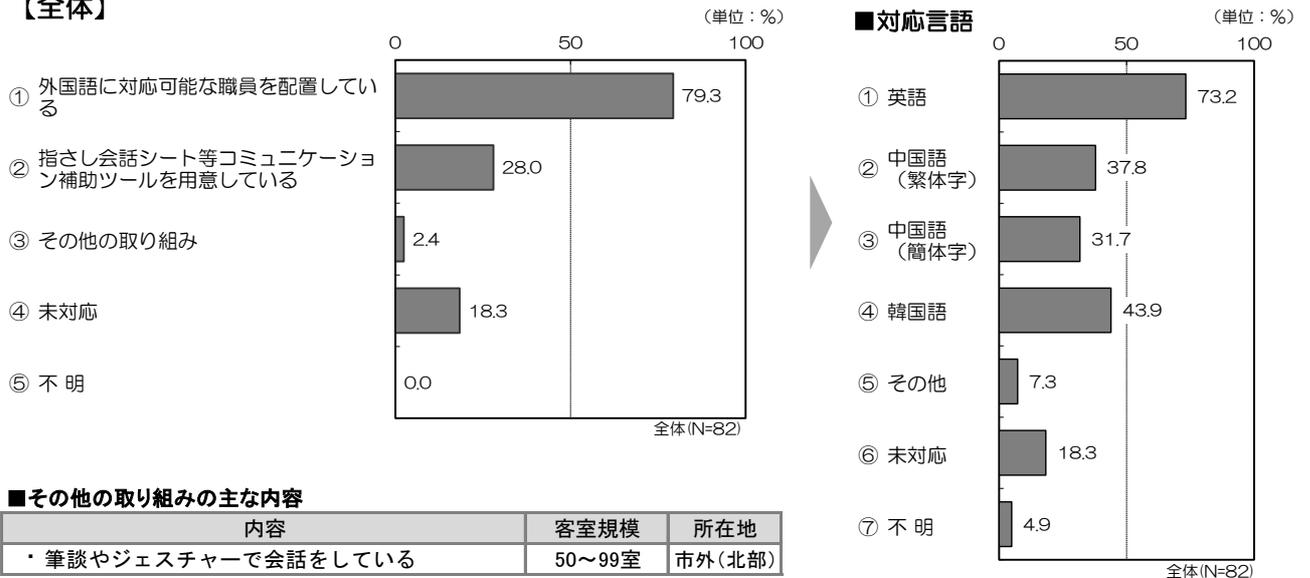


(4) コミュニケーション

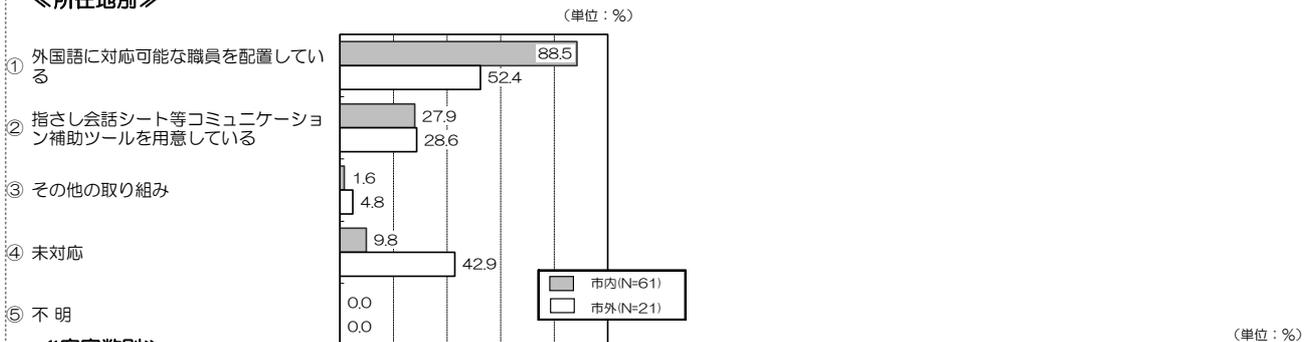
コミュニケーション対応では、「外国語に対応可能な職員を配置している」が 79.3%で最も高く「指さし会話シート等コミュニケーション補助ツールを用意している」が 28.0%で続く。「未対応」は 18.3%。対応言語は「英語」が 73.2%で最も高く、「韓国語」が 43.9%で続く。

所在地別にみると、「外国語に対応可能な職員を配置している」で市内が市外を 36.1 ポイント上回り、市内では「未対応」が 1 割未満となっている。客室数別にみると、1~49 室の施設では「未対応」が半数を超えるものの、規模が大きくなるにつれて対応率が高くなっている。

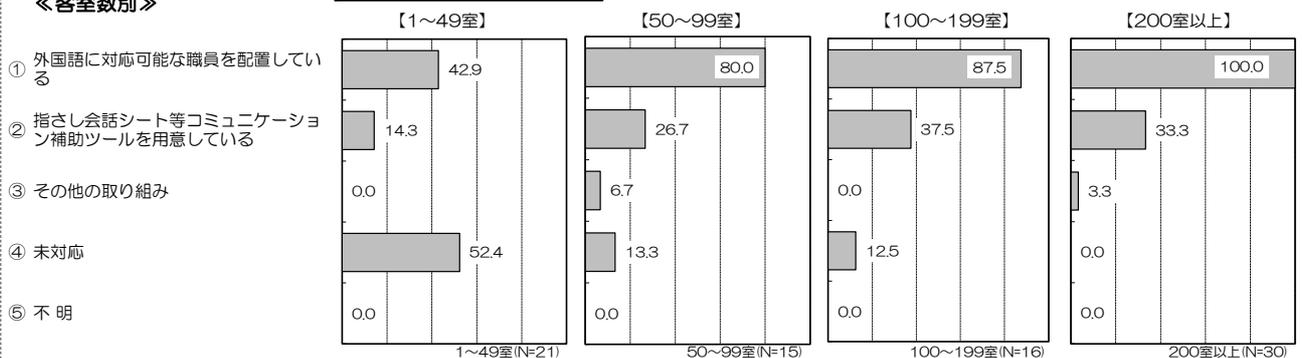
【全体】



《所在地別》



《客室数別》

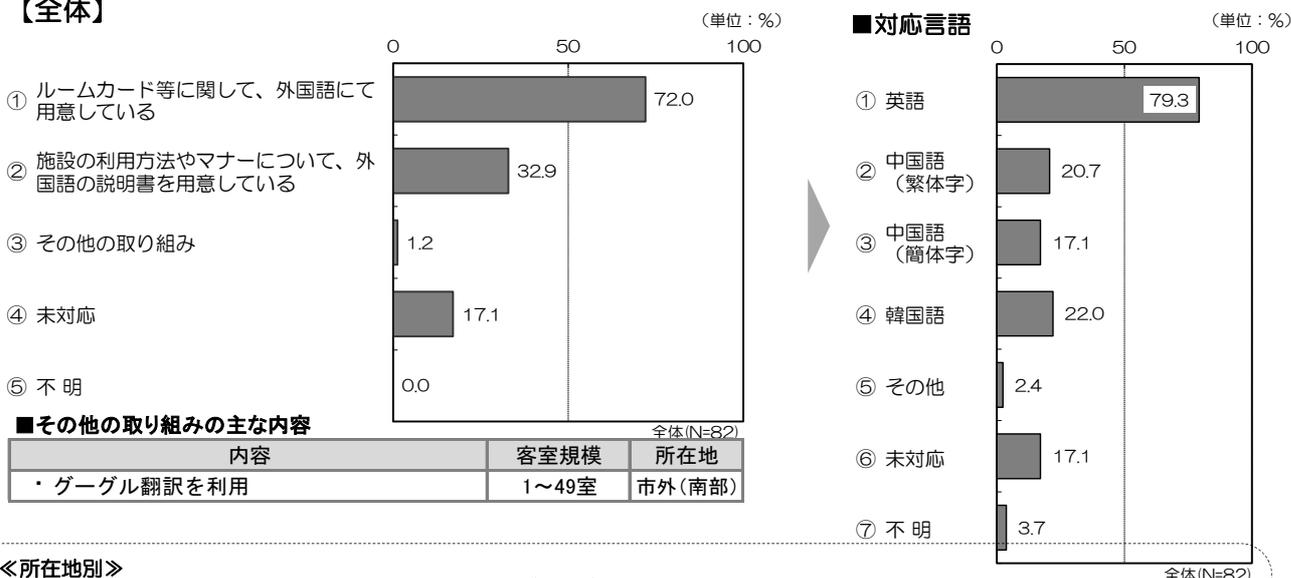


(5) 宿泊施設の利用

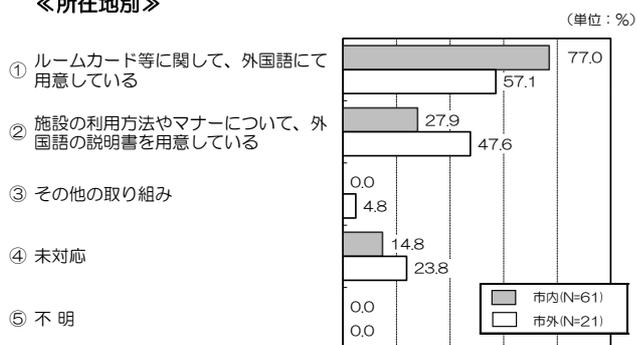
宿泊施設の利用方法の説明については、「ルームカード等に関して、外国語にて用意している」が72.0%で最も高く、「施設の利用方法やマナーについて、外国語の説明書を用意している」が32.9%で続く。「未対応」は17.1%。対応言語は「英語」が79.3%で最も高く、「中国語（繁体字）」「中国語（簡体字）」「韓国語」が2割前後。

所在地別にみると、「ルームカード等に関して、外国語にて用意している」は市内が市外を19.9ポイント上回る一方、「施設の利用方法やマナーについて、外国語の説明書を用意している」は市外が市内を19.7ポイント上回っている。客室数別にみると、「ルームカード等に関して、外国語にて用意している」は規模が大きいほど対応率が高く、「施設の利用方法やマナーについて、外国語の説明書を用意している」は1~49室の施設が38.1%で最も高い。

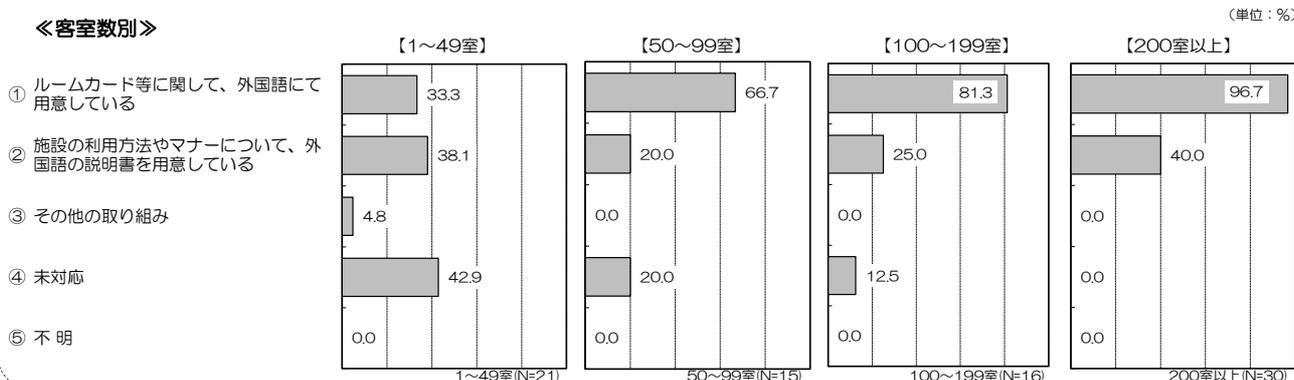
【全体】



《所在地別》



《客室数別》

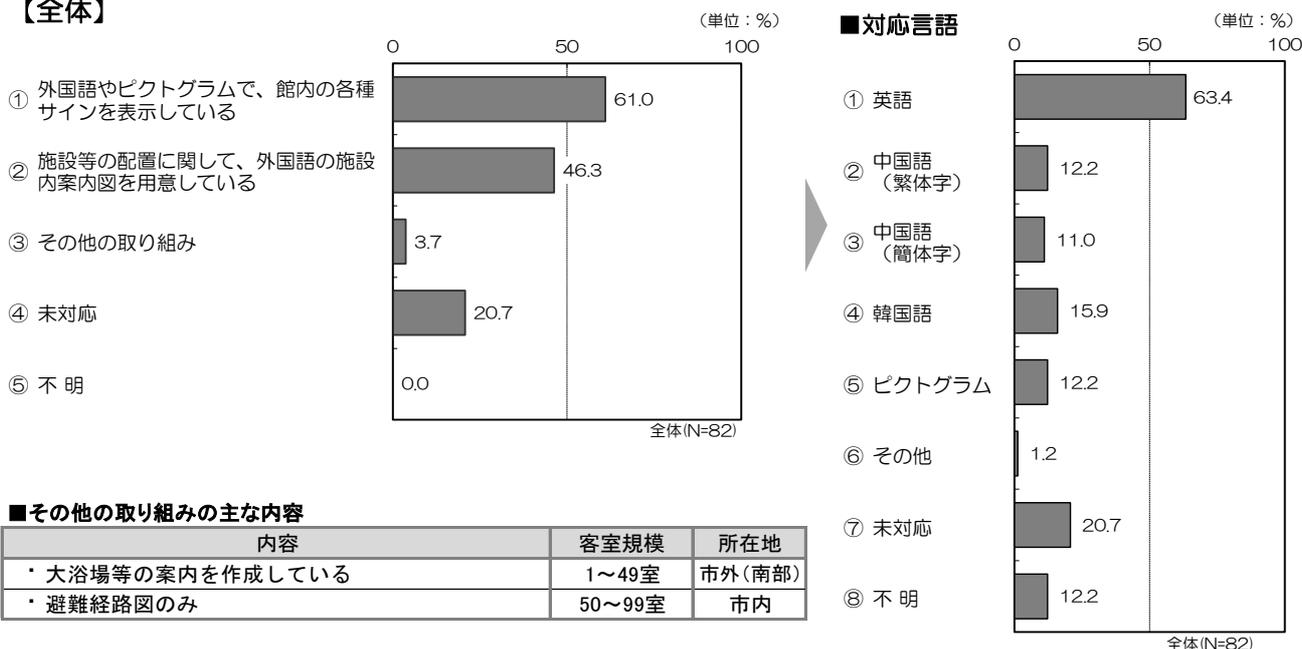


(6) 施設内の表示

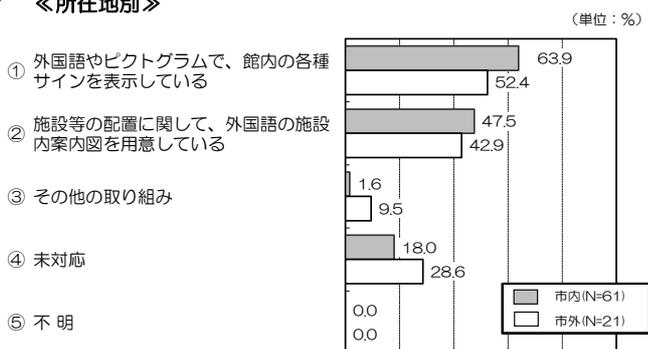
施設内の表示は、「外国語やピクトグラムで、館内の各種サインを表示している」が 61.0%で最も高く、「施設等の配置に関して、外国語の施設内案内図を用意している」が 46.3%で続く。「未対応」は 20.7%。対応言語は「英語」が 63.4%で最も高く、「中国語（繁体字）」「中国語（簡体字）」「韓国語」「ピクトグラム」はそれぞれ 1 割強。

所在地別にみると、「外国語やピクトグラムで、館内の各種サインを表示している」は市内が市外を 11.5 ポイント上回っている。客室数別にみると、規模が大きいほど対応率が高く、「外国語やピクトグラムで、館内の各種サインを表示している」「施設等の配置に関して、外国語の施設内案内図を用意している」いずれも 200 室以上の施設で最も高い。

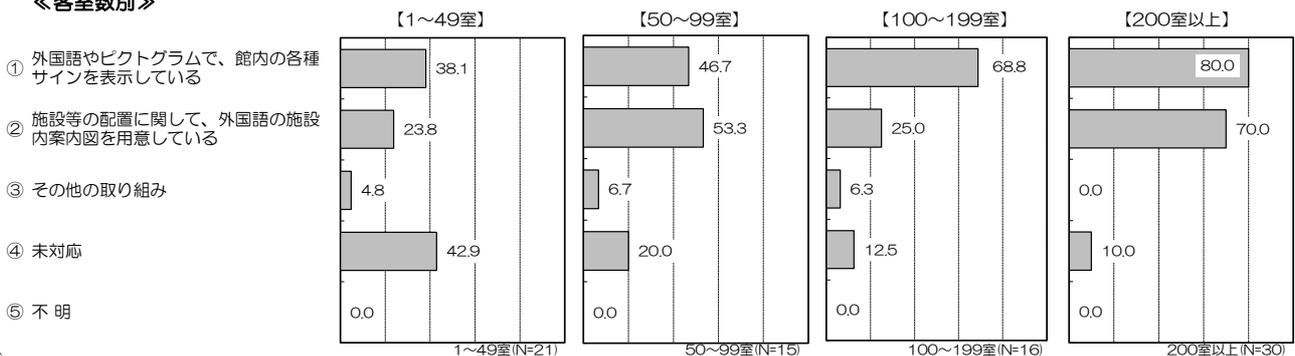
【全体】



〈所在地別〉



〈客室数別〉

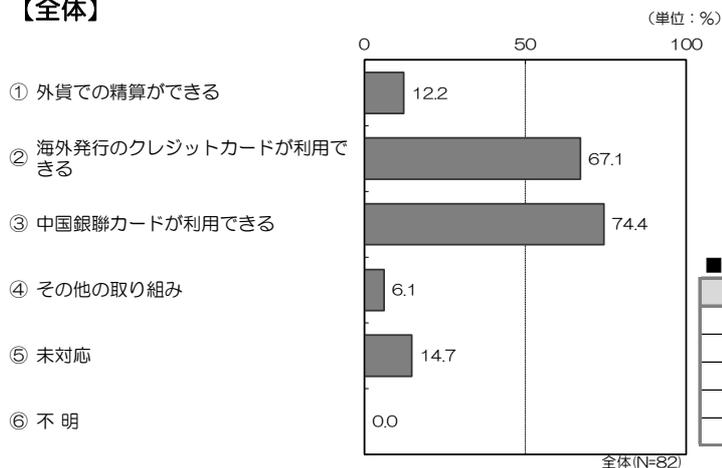


(7) 精算

精算対応については、「中国銀聯カードが利用できる」が74.4%で最も高く、「海外発行のクレジットカードが利用できる」67.1%、「外貨での精算ができる」12.2%が続く。

所在地別にみると、いずれの項目も市内で対応率が高い。客室数別にみると、200室以上の施設ではクレジットカードや銀聯カードの対応率が8割を超える一方、1～49室の施設では4割台にとどまる。

【全体】



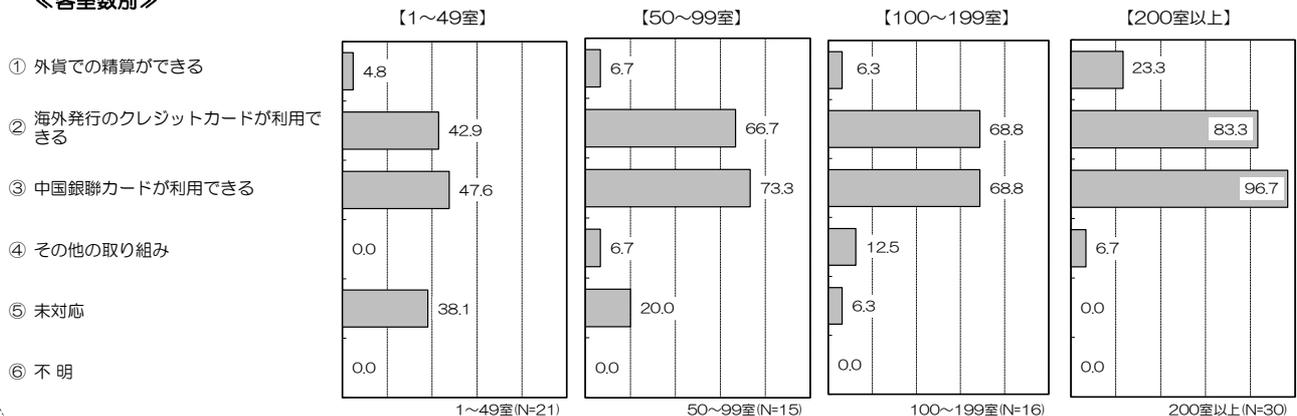
■その他の取り組みの主な内容

内容	客室規模	所在地
・ 海外送金にての入金も対応	50～99室	市外(北部)
・ 日本円に両替し精算	100～199室	市内
・ 予約サイトでの事前決済	100～199室	市内
・ オンライン決済	200室以上	市内
・ 外貨両替機	200室以上	市内

《所在地別》



《客室数別》

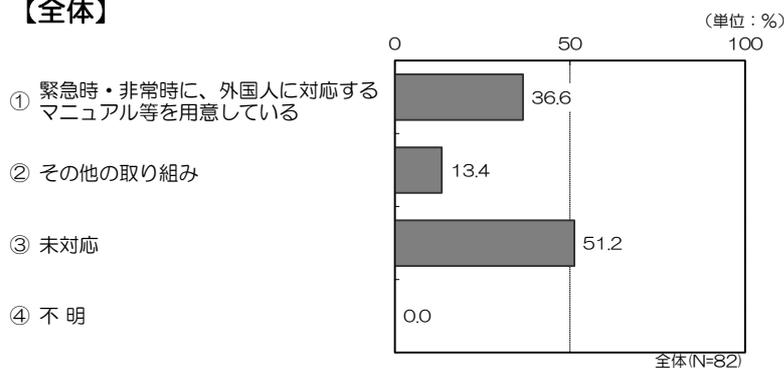


(8) 緊急時への対応

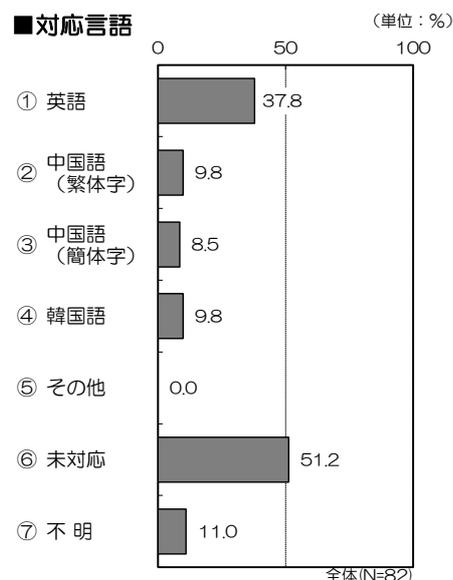
緊急時への対応は、「緊急時・非常時に、外国人に対応するマニュアル等を用意している」が36.6%で、「未対応」が51.2%と過半数となっている。

所在地別にみると、「緊急時・非常時に、外国人に対応するマニュアル等を用意している」が市内で4割を超えるものの、市外では9.5%にとどまる。客室数別にみると、199室以下の施設では「未対応」が過半数となっており、1～49室の施設では71.4%。

【全体】



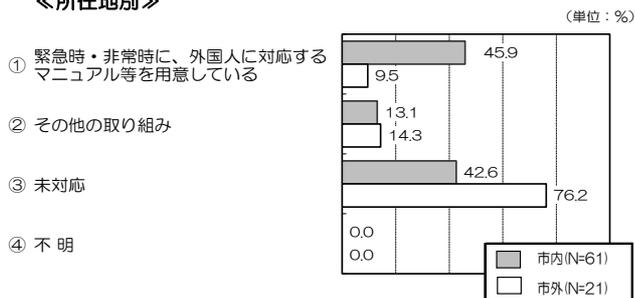
■対応言語



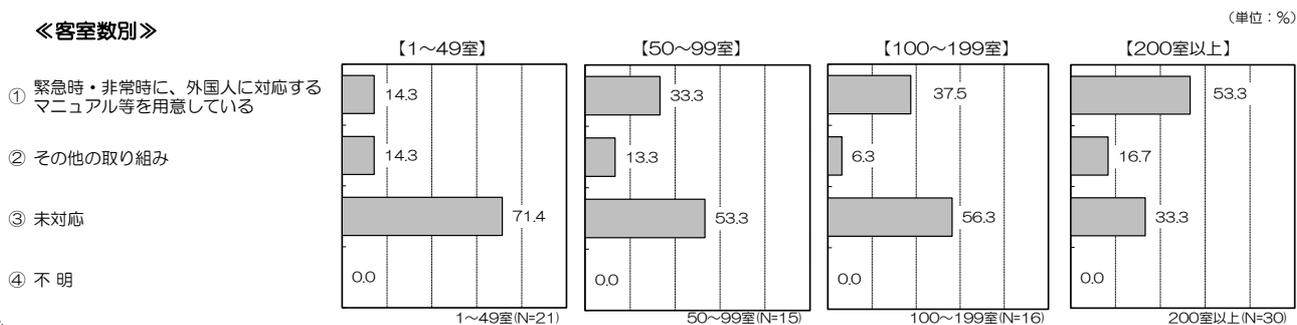
■その他の取り組みの主な内容

内容	客室規模	所在地
・組合からのマニュアルで対応	1～49室	市内
・緊急時の案内の英語を各室に入れている	1～49室	市外(南部)
・緊急災害時の外国人への案内文(従業員用)は用意している	50～99室	市外(北部)
・英語による避難誘導放送を行う準備がある	200室以上	市内
・翻訳ツールを使用し対応	200室以上	市内
・外国人がケガや急病になった場合、受入れてくれる病院を探す	200室以上	市内
・ケガや病気の対応に英語や中国語、韓国語等その際のスタッフにて対応	200室以上	市内
・非常時の館内放送、客室内、避難経路の表記	200室以上	市外(南部)

《所在地別》



《客室数別》

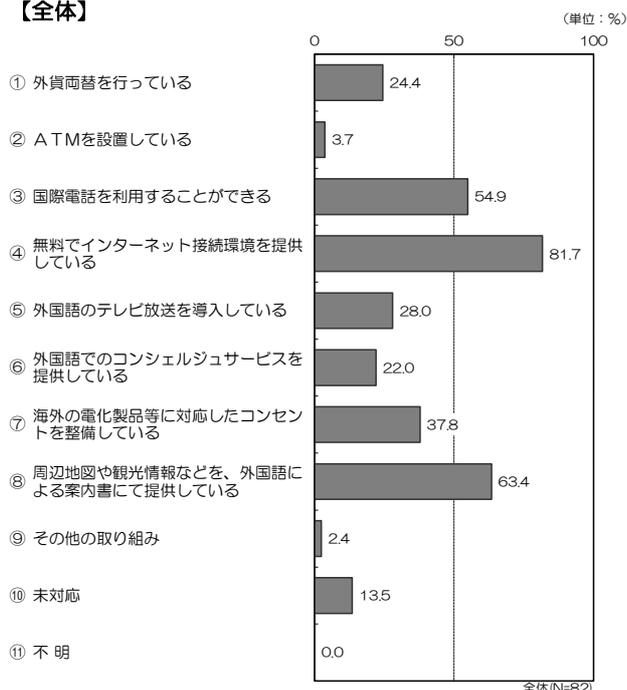


(9) 施設の利便性向上のための取組み等

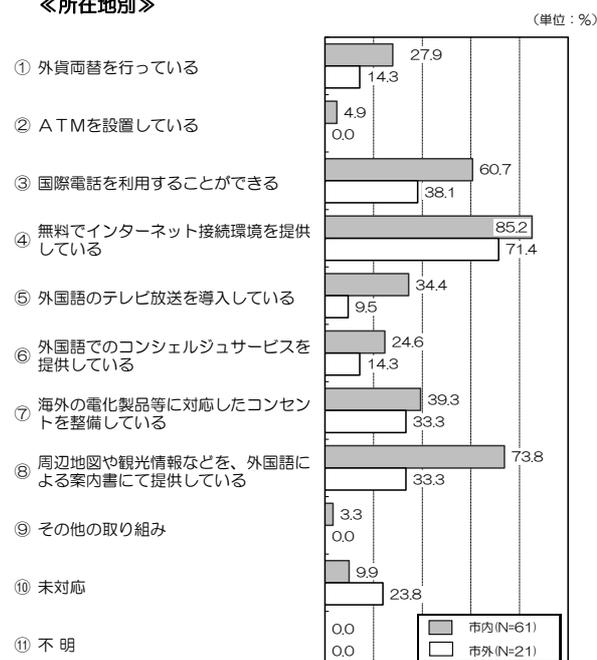
施設の利便性向上のための取組み等は、「無料でインターネット接続環境を提供している」が81.7%で最も高く、「周辺地図や観光情報などを、外国語による案内書にて提供している」63.4%、「国際電話を利用することができる」54.9%が続く。「未対応」は13.5%。

所在地別にみると、いずれの項目も市内で対応率が高く、特に「周辺地図や観光情報などを、外国語による案内書にて提供している」では市内が市外を40.5ポイント上回っている。客室数別にみると、規模が大きいほど対応率が高く、200室以上の施設では「無料でインターネット接続環境を提供している」「国際電話を利用することができる」が9割を超える。

【全体】



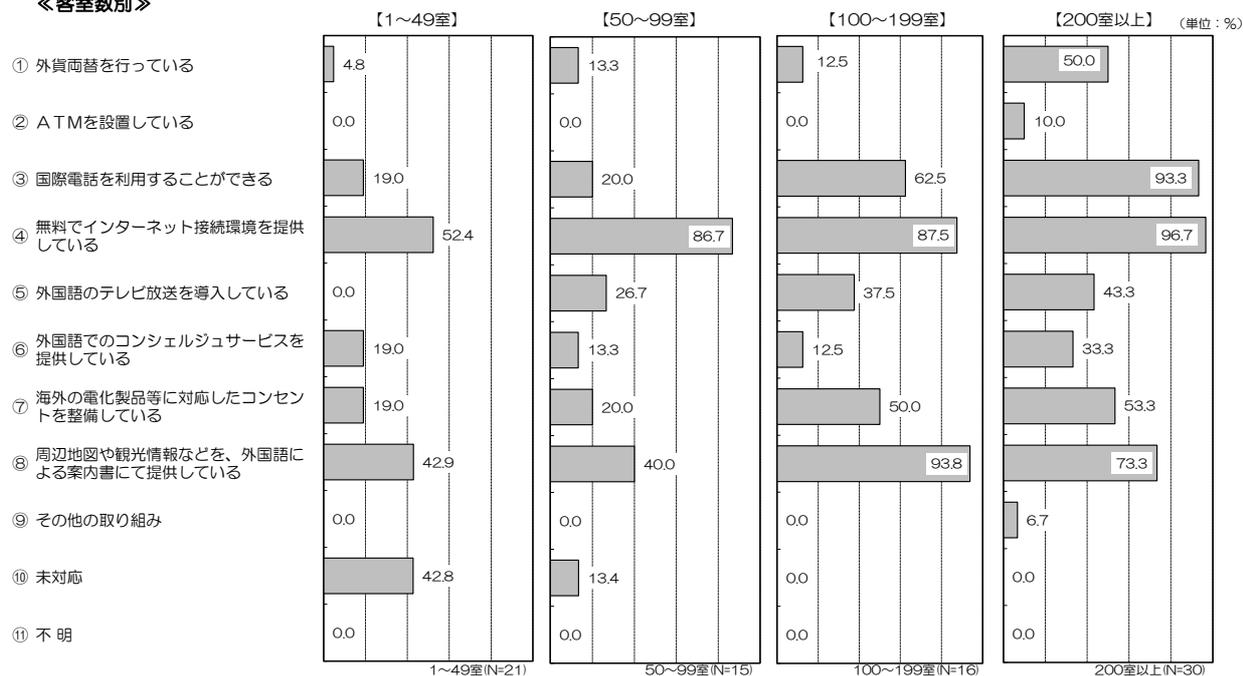
《所在地別》



■その他の取組みの主な内容

内容	客室規模	所在地
・コインランドリー設置、無料PC設置(検討)	200室以上	市内
・ipad テレビでの通訳サービスを活用している	200室以上	市内

《客室数別》

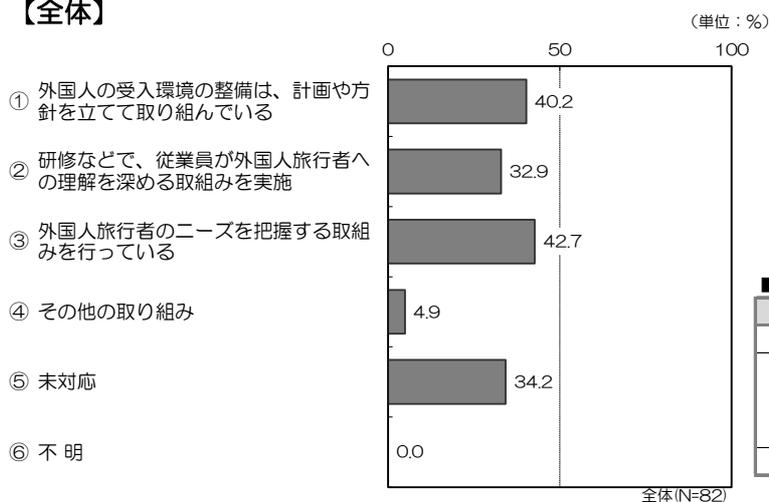


(10) 従業員教育等

従業員教育等の取り組みについては、「外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている」が42.7%で最も高く、「外国人の受入環境の整備は、計画や方針を立てて取り組んでいる」40.2%、「研修などで、従業員が外国人旅行者への理解を深める取組みを実施」32.9%が続く。「未対応」は34.2%。

所在地別にみると、「外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている」で市内が市外を50.9ポイント上回り、市外では「未対応」が57.1%となっている。客室数別にみると、規模が大きいほど対応率が高く、「未対応」が7割を超える1～49室の施設では、いずれの対応項目も2割に満たない。

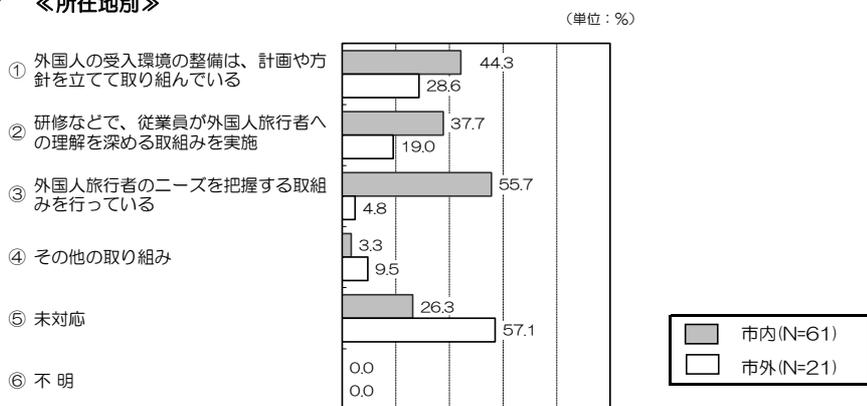
【全体】



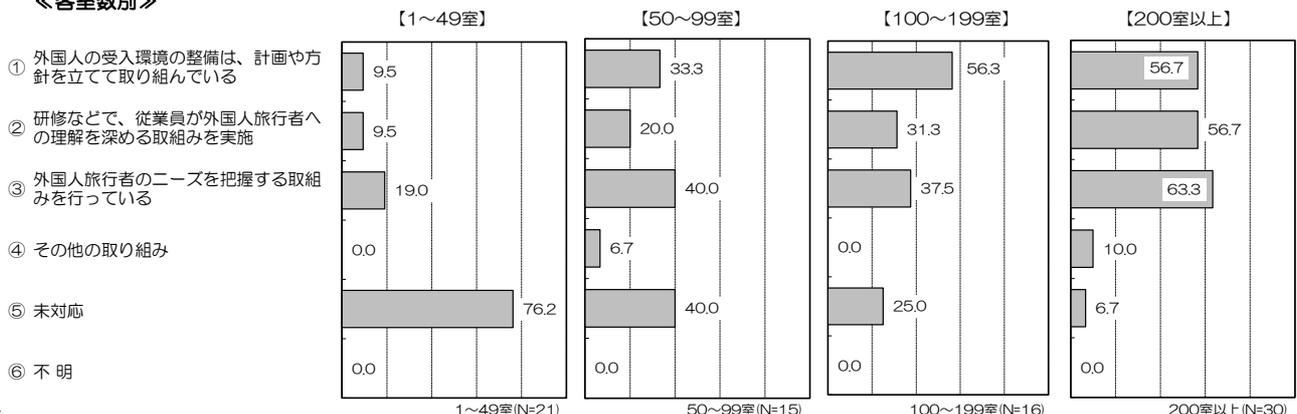
■その他の取組みの主な内容

内容	客室規模	所在地
・フロントスタッフの英語対応教育	50～99室	市外(北部)
・全てのお客様に対するコミュニケーション能力の向上の為、外部講師を招いて社員研修を実施している	200室以上	市内
・語学研修(英語)	200室以上	市内、市外(南部)

《所在地別》



《客室数別》



## (11) その他工夫をしている事項

各施設における受入環境整備について、その他工夫をしている事項は、施設利用に関する説明用ツールの使用に加え、200室以上の施設では観光案内や外国人向けのプラン販売もみられる。

内容	客室規模	所在地
・ 必要な事はペーパーで知らせている。それ以外は身振り手振りの愛嬌で意思の疎通は可能	1～49室	市外(南部)
・ 翻訳アプリやサイトを利用している	100～199室	市内
・ 外国人旅行者の客室には都度エアコンの使用法その他案内をセットするようにしている	100～199室	市外(北部)
・ 中国語対応が出来るスタッフを採用	200室以上	市内
・ 外国人のお客様にご満足いただける体験プランの作成、販売	200室以上	市内
・ 観光案内、サインージ表示を外国語対応にしている	200室以上	市内

## (12) 上記(1)から(10)の項目で対応されていないものがある場合、対応が困難になっている要因

対応が困難な要因は、人材・財源・ノウハウの不足が多くみられた。その他の意見では、以下のものがあげられており、200室未満の施設では、外国人宿泊客が少ないなどの理由で受入対応を必要としない場合もみられる。

内容	客室規模	所在地
・ 教育を施す人材の確保（小規模施設のため）	1～49室	市内
・ 英語以外の言語を操れない従業員が多い	1～49室、 200室以上	市内
・ 人材、スキル不足。元々客数が少なく海外ゲストに注力していない	1～49室	市外(南部)
・ 当館18室の為、団体受入れは出来ない	1～49室	市外(南部)
・ 外国人宿泊者の中でもビジネス利用者の場合、領収書や明細、支払い方法について細かな指示のある場合の英会話が難しい。全ての従業員が英会話が堪能ではないため	50～99室	市外(北部)
・ 公共の宿である為、外国人客が一番という考えはできない	100～199室	市内
・ 海外来館者数のウェイトが低く現時点ではホテル規模から費用対策効果が見込めない。今後海外個人客の増加に伴い対応していきたい	100～199室	市内
・ 対応してないものはほとんどないと思われるが緊急・急病患者（外国人）に対してのホテルスタッフが通訳も含め、病院へ付き添い数時間拘束されるのは非常に困る（特にインフルエンザ、ノロウイルス患者の場合等）。質問内容と返答は異なるかもしれないが、これだけ外国人旅行者が増加している中で病院の受入れを見直してほしいと思う。	200室以上	市内
・ 中国語、韓国語については対応可能なスタッフが限られており休みの日には対応できない	200室以上	市内

## (13) 受入対応をしない理由

受入対応をしない理由は、以下のとおり外国人宿泊者の受入をする規模や設備がないことや、人材・ノウハウの不足があげられている。

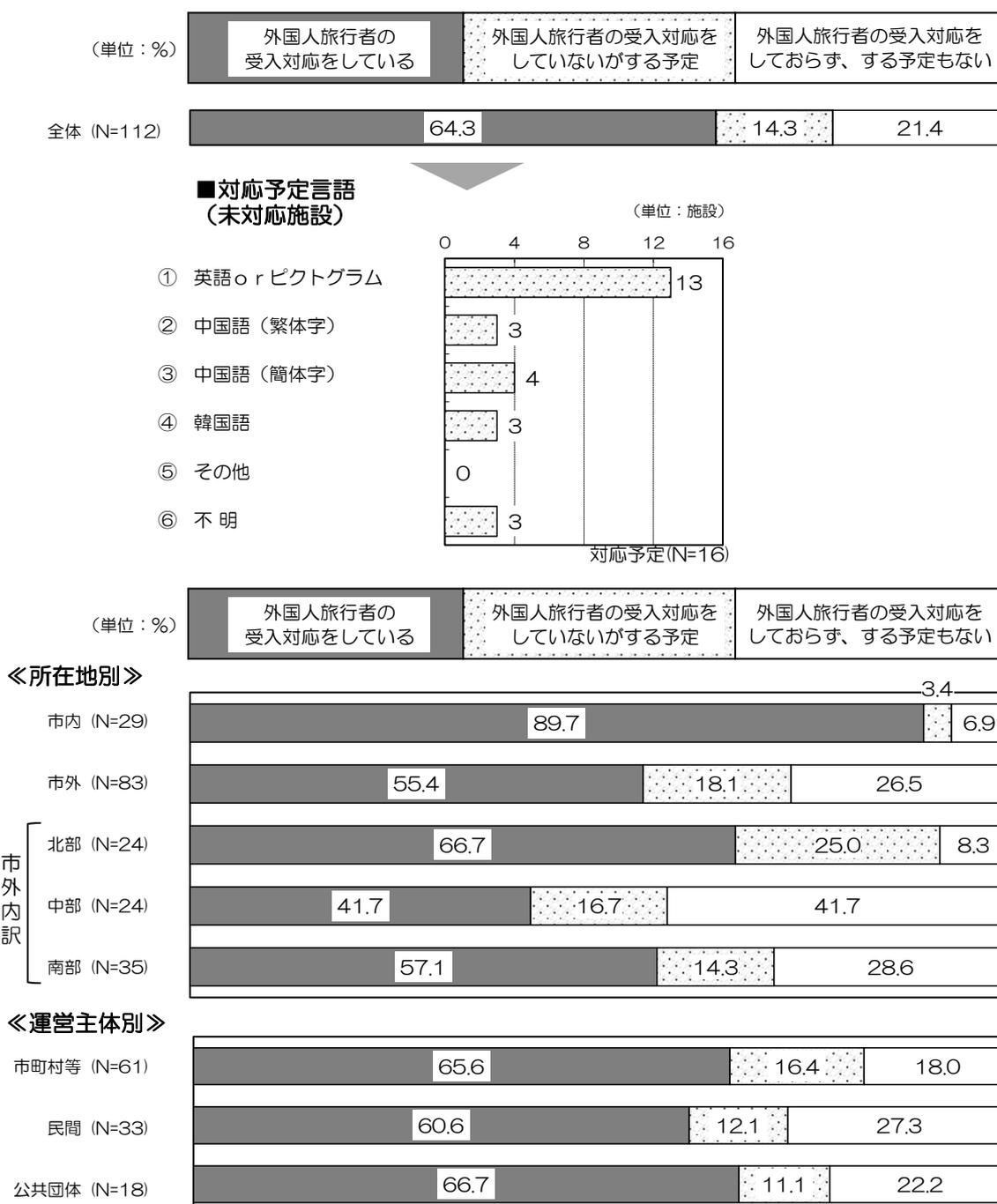
内容	客室規模	所在地
・ 客室数が26室のみであることと、共済施設のため組合員様の福利厚生を主とするため	1～49室	市内
・ 受入対応をしなくても日本語サイトより予約が来る。不泊は多数あり。人材、ノウハウ不足もあります	1～49室	市内
・ 人材、ノウハウ等不足の為	1～49室	市外(北部)
・ 木造建築で設備も外人を受入れするだけのものではありません。人材の十分な事も出来ませんので申し訳ありませんが受入は不可能だと	1～49室	市外(中部)
・ 言語の壁とインバウンドの予約がツインルーム希望が多く弊社の部屋対応も難しい為	1～49室	市外(南部)

## 2. 観光施設

### 2-1 受入対応の有無

観光施設の外国人対応状況は、「外国人旅行者の受入対応をしている」が64.3%、「外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定」が14.3%、「外国人旅行者の受入対応をしておらず、する予定もない」が21.4%となっている。「外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定」と答えた16施設の対応予定言語は「英語 or ピクトグラム」が13施設、「中国語（簡体字）」4施設、「中国語（繁体字）」「韓国語」が3施設。

外国人の受入対応率を所在地別にみると、市内が市外を34.3ポイント上回り89.7%となっており、最も低い市外中部では41.7%。運営主体別にみると、市町村等・公共団体運営の施設で65%を超える。



## 2-2 受入環境の整備状況

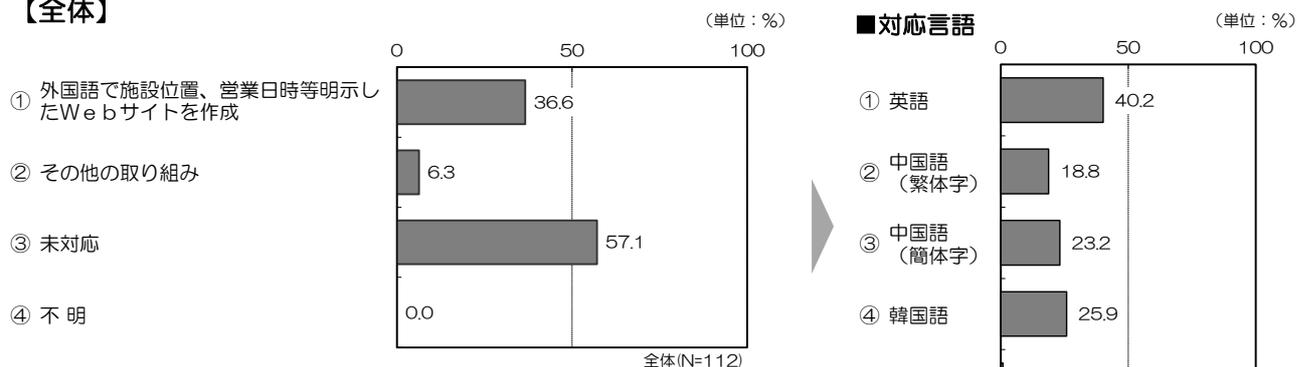
各施設における受入環境の各整備状況は以下のとおり

### (1) Webサイトによる情報提供

Webサイトによる情報提供の実施状況は、「外国語で施設位置、営業日時等明示したWebサイトを作成」が36.6%で、「未対応」が57.1%と6割近くを占める。対応言語は「英語」が40.2%で最も高く、「中国語（繁体字）」「中国語（簡体字）」「韓国語」が2割前後。

所在地別にみると、市内で対応率が高く、「外国語で施設位置、営業日時等明示したWebサイトを作成」は市内が市外を29.7ポイント上回る。運営主体別にみると、公共団体運営施設では対応率が6割を超える一方、市町村等・民間運営の施設では「未対応」が過半数。

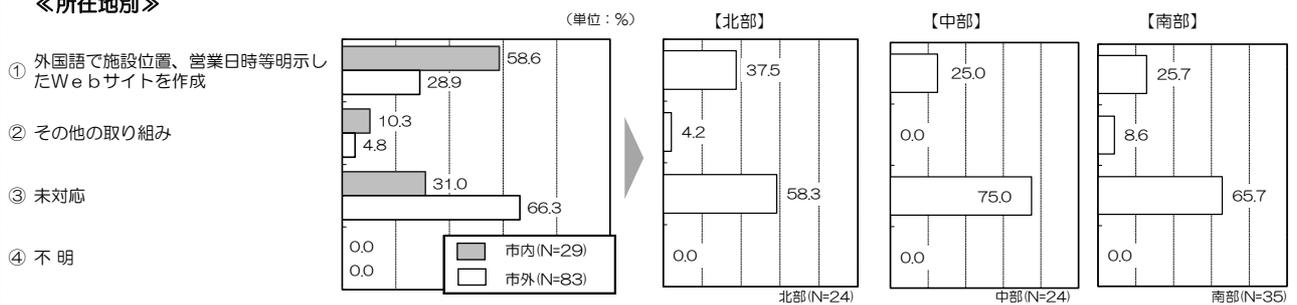
#### 【全体】



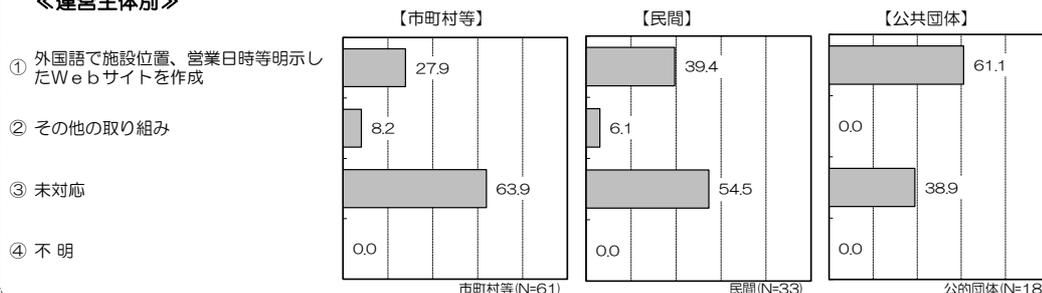
#### ■その他の取り組みの主な内容

内容	運営主体	所在地
・ 英語版facebook	市町村等	市内
・ 翻訳サイトへ誘導している	市町村等	市外(南部)
・ 自施設のwebサイトではないが海外向けの情報発信媒体の取材を積極的に受け入れることで情報提供を図っている	市町村等	市外(南部)
・ サイトは基本的に日本語のみだが英文パンフレットの表示がある	民間	市内
・ クルーズの運休情報を掲載	民間	市内

#### 《所在地別》



#### 《運営主体別》

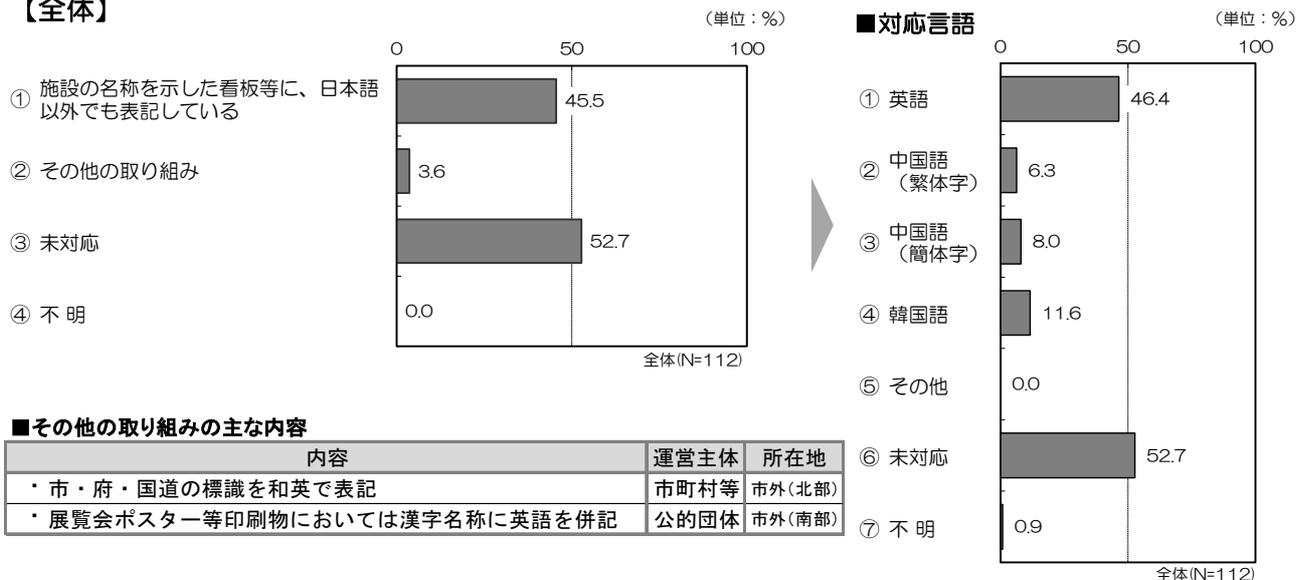


(2) 施設名の表示

施設名の表示は、「施設の名称を示した看板等に、日本語以外でも表記している」が45.5%で、「未対応」が52.7%。対応言語は「英語」が46.4%で最も高く、「韓国語」が11.6%。

所在地別にみると、対応率は市内で高く、「施設の名称を示した看板等に、日本語以外でも表記している」は市外で32.5%にとどまる一方、市内では82.8%と市外を大きく上回っている。運営主体別にみると、公共団体運営施設で「施設の名称を示した看板等に、日本語以外でも表記している」が55.6%と高い。

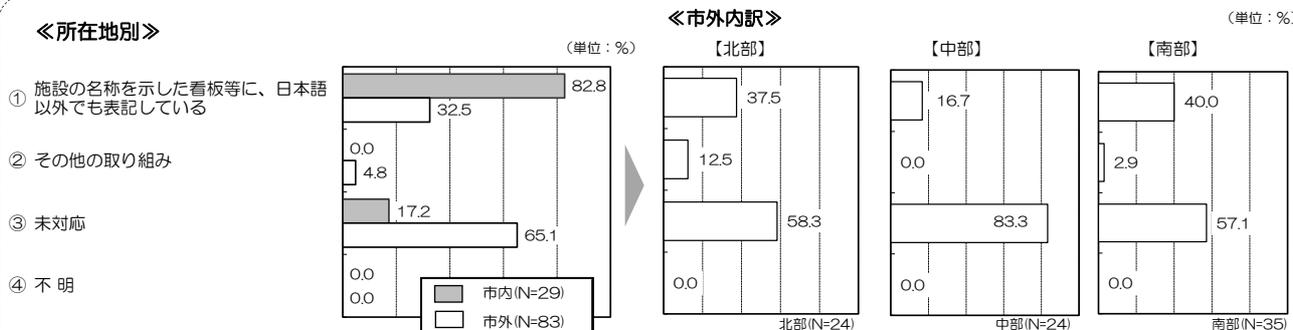
【全体】



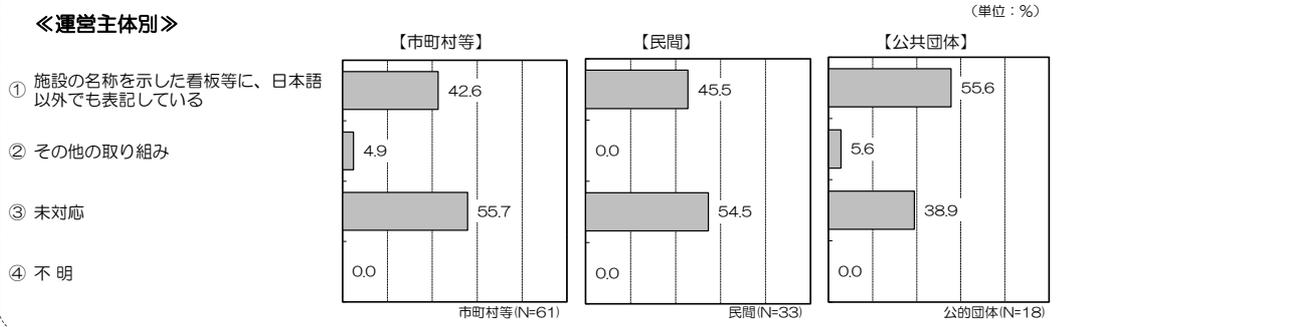
■その他の取り組みの主な内容

内容	運営主体	所在地
・市・府・国道の標識を和英で表記	市町村等	市外(北部)
・展覧会ポスター等印刷物においては漢字名称に英語を併記	公的団体	市外(南部)

《所在地別》



《運営主体別》

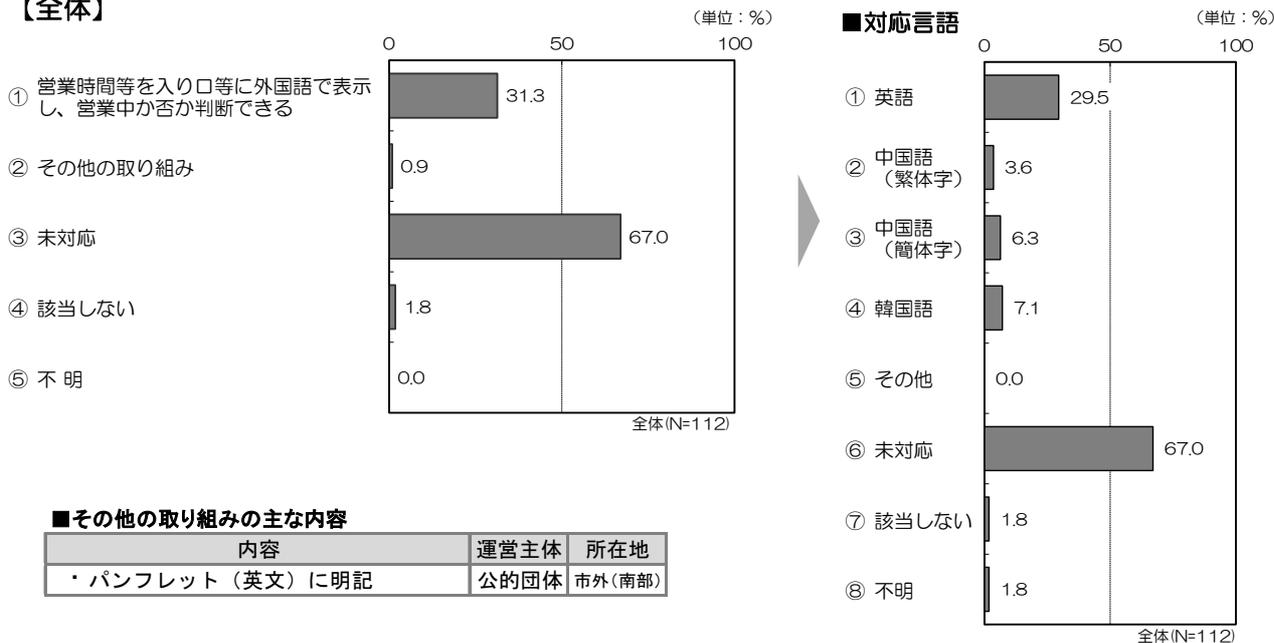


(3) 施設の営業時間等の表示

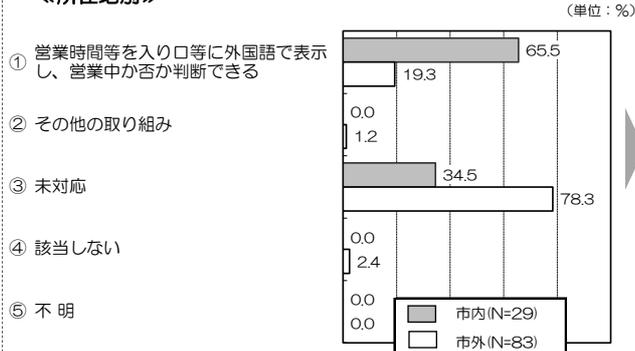
施設の営業時間等の表示は、「営業時間等を入り口等に外国語で表示し、営業中か否か判断できる」が31.3%で、「未対応」が67.0%で7割近くを占める。対応言語は「英語」が29.5%で最も高く、その他の言語はいずれも1割未満。

所在地別にみると、市内で「営業時間等を入り口等に外国語で表示し、営業中か否か判断できる」が市内で65.5%となる一方、市外では「未対応」が8割弱となっている。運営主体別にみると、大きな差はみられないが、民間運営施設では「営業時間等を入り口等に外国語で表示し、営業中か否か判断できる」が3割に満たず、「未対応」が72.7%となっている。

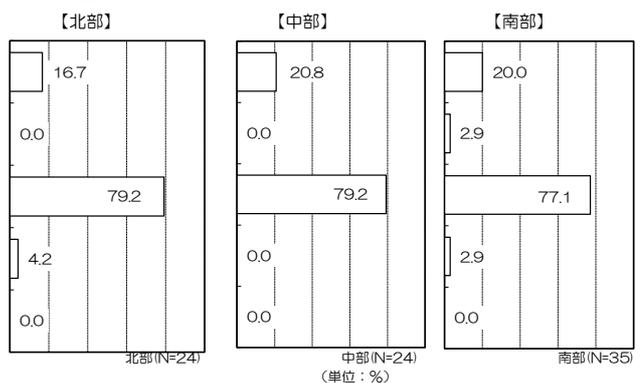
【全体】



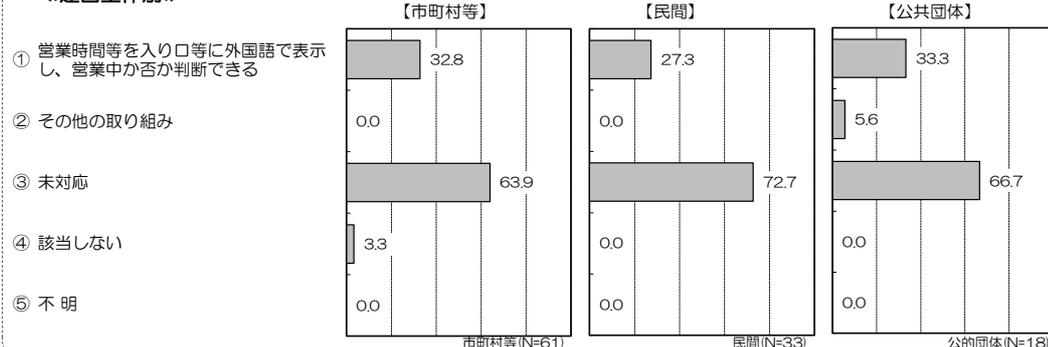
《所在地別》



《市外内訳》



《運営主体別》

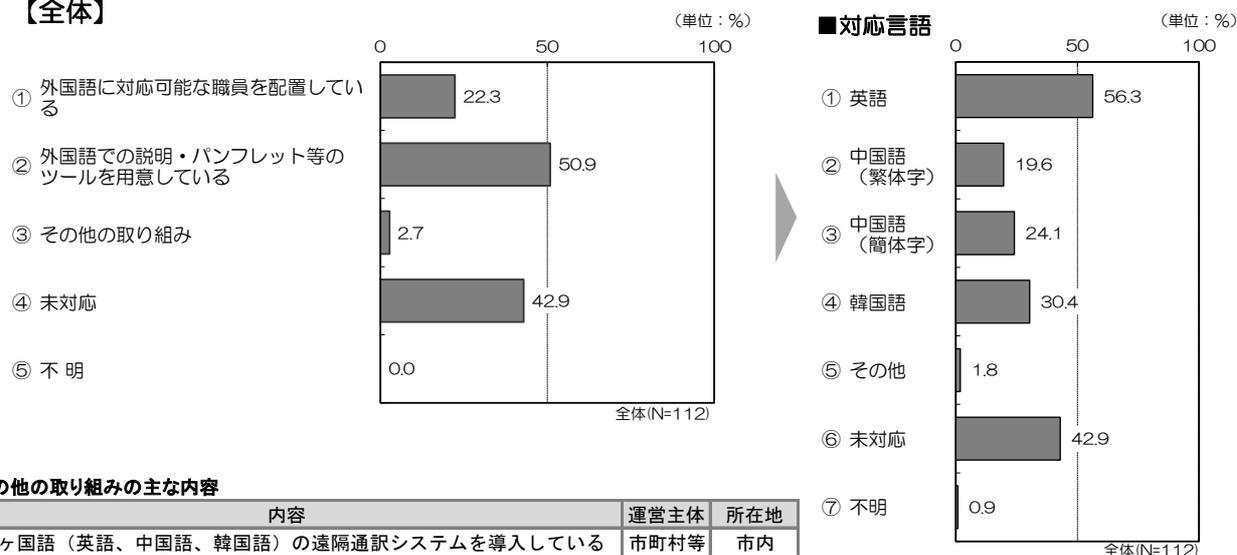


(4) コミュニケーション

コミュニケーション対応では、「外国語での説明・パンフレット等のツールを用意している」が50.9%で最も高く、「外国語に対応可能な職員を配置している」22.3%が続く。「未対応」は42.9%。対応言語は「英語」が56.3%で最も高く、「韓国語」30.4%、「中国語(簡体字)」24.1%「中国語(繁体字)」19.6%が続く。

所在地別にみると、市内が対応率で市外を大きく上回り、「外国語での説明・パンフレット等のツールを用意している」が82.8%、「外国語に対応可能な職員を配置している」が51.7%となっており、「未対応」は10.3%にとどまる。運営主体別にみると、「外国語での説明・パンフレット等のツールを用意している」が公共団体運営施設で高く、「外国語に対応可能な職員を配置している」が民間運営施設で高い。

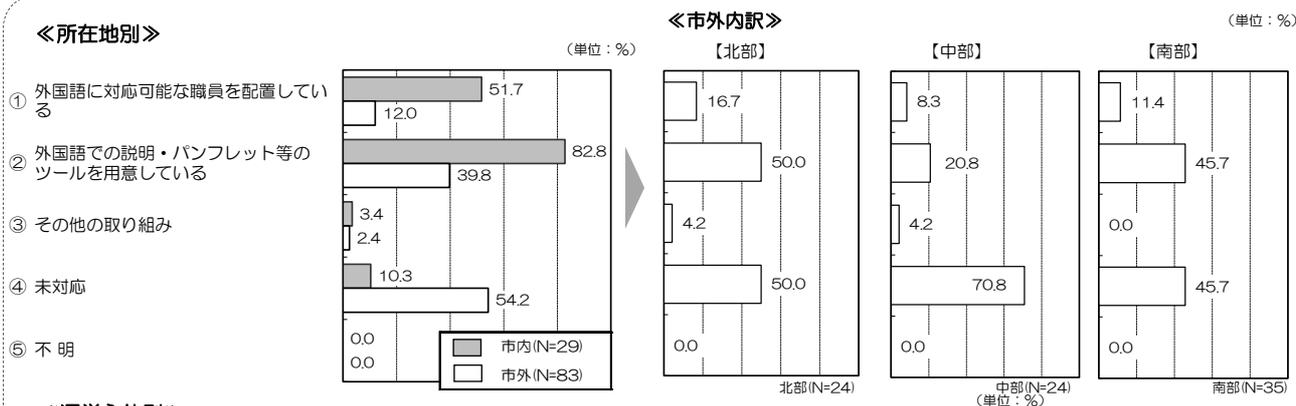
【全体】



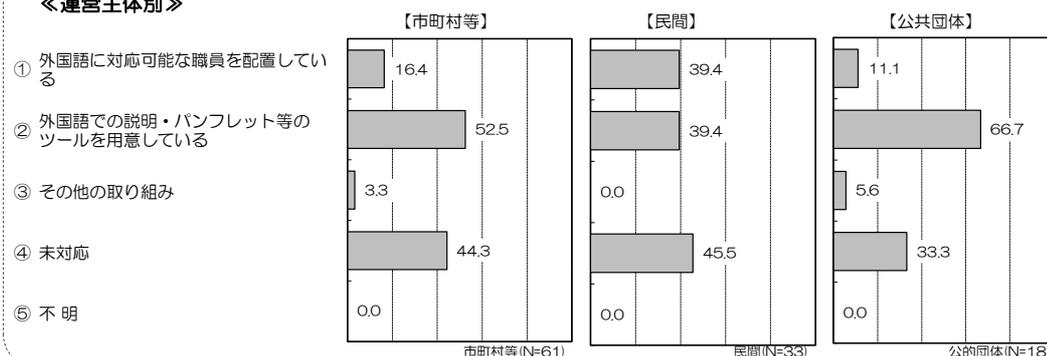
■その他の取り組みの主な内容

内容	運営主体	所在地
・3ヶ国語(英語、中国語、韓国語)の遠隔通訳システムを導入している	市町村等	市内
・団体見学の解説を英語対応	公共団体	市外(北部)

《所在地別》



《運営主体別》

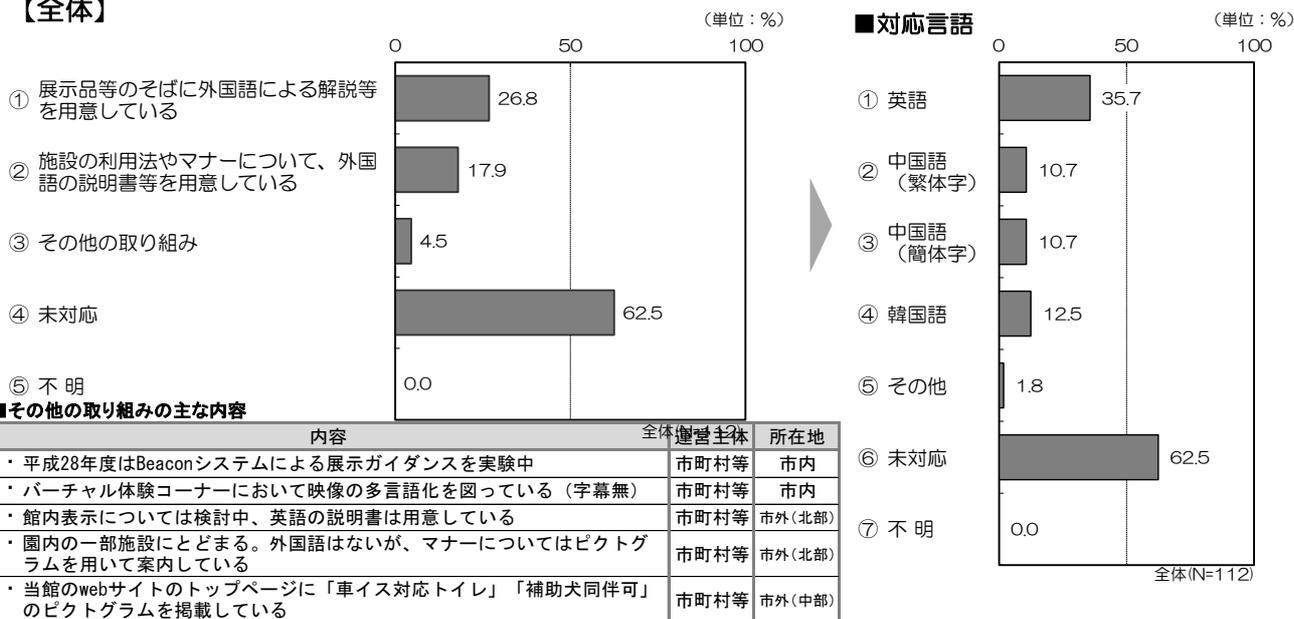


(5) 施設の利用

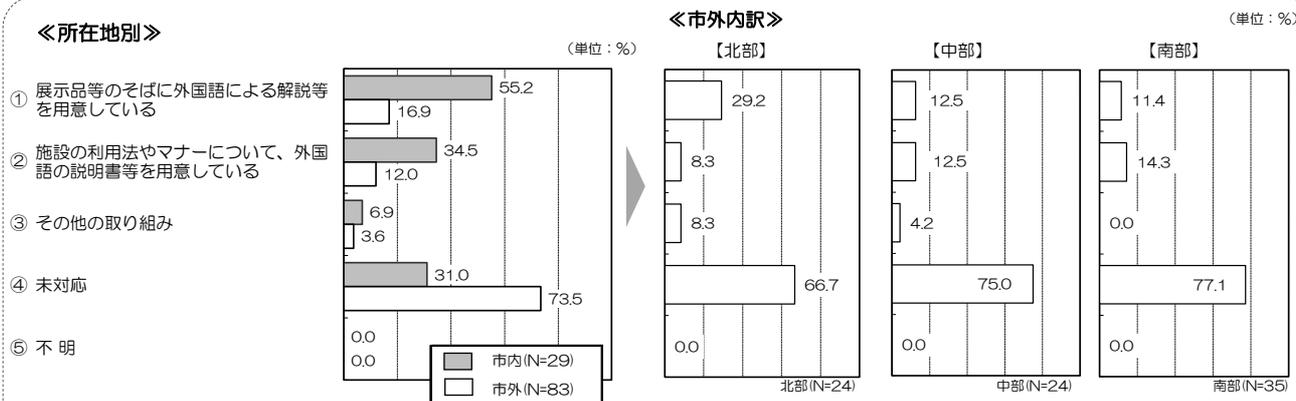
施設の利用方法の説明については、「展示品等のそばに外国語による解説等を用意している」が26.8%で最も高く、「施設の利用法やマナーについて、外国語の説明書等を用意している」17.9%が続く。「未対応」は62.5%。対応言語は「英語」が35.7%で最も高く、「中国語（繁体字）」「中国語（簡体字）」「韓国語」が1割強。

所在地別にみると、いずれの項目も市内で対応率が高い。「未対応」は市内で31.0%にとどまるものの、市外では73.5%となっている。運営主体別にみると、「展示品等のそばに外国語による解説等を用意している」が公共団体運営施設で高い。

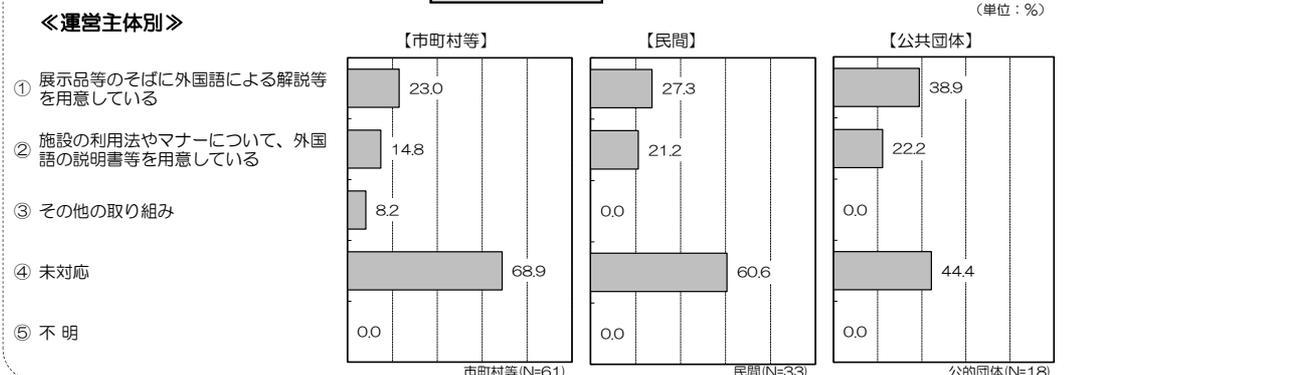
【全体】



《所在地別》



《運営主体別》

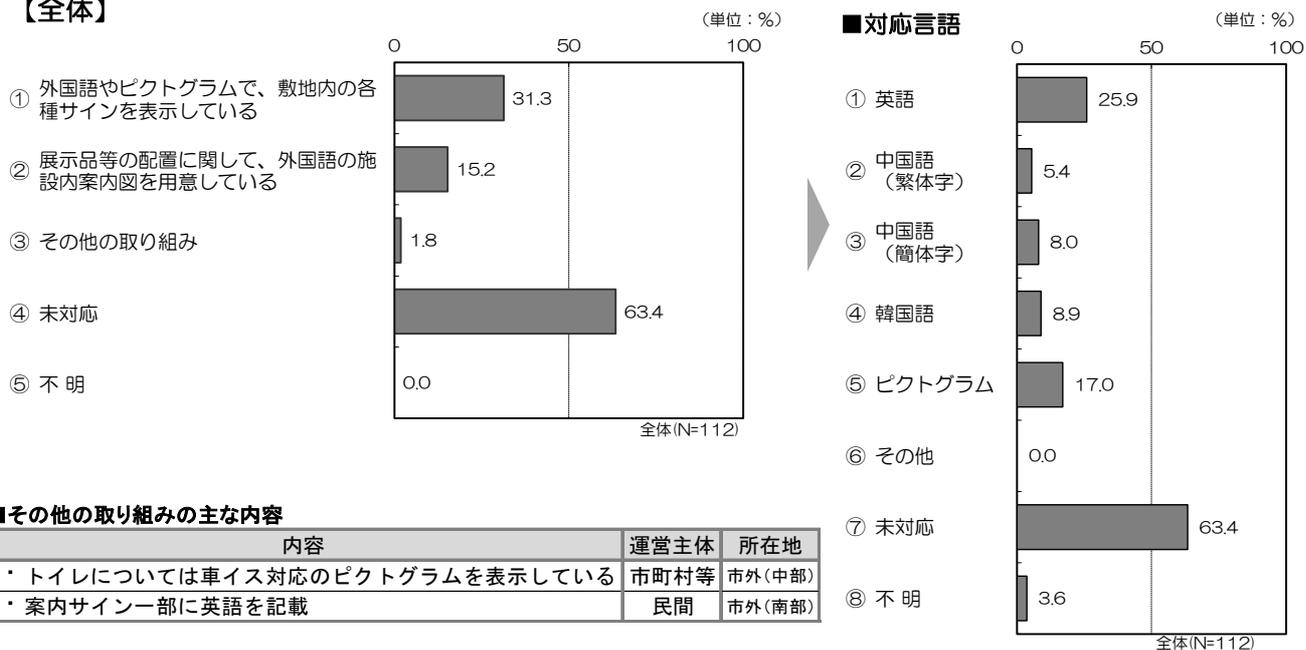


(6) 施設内の表示

施設内の表示は、「外国語やピクトグラムで、敷地内の各種サインを表示している」が 31.3%で最も高く、「展示品等の配置に関して、外国語の施設案内図を用意している」が 15.2%で続く。「未対応」は 63.4%。対応言語は「英語」が 25.9%で最も高く、「ピクトグラム」が 17.0%で続くものの、その他の言語は 1 割未満にとどまる。

所在地別にみると、「外国語やピクトグラムで、敷地内の各種サインを表示している」で市内が市外を 36.9 ポイント上回っており、市外では「未対応」が 74.7%。運営主体別にみると、公共団体運営施設で「外国語やピクトグラムで、敷地内の各種サインを表示している」が 44.4%と最も高い。

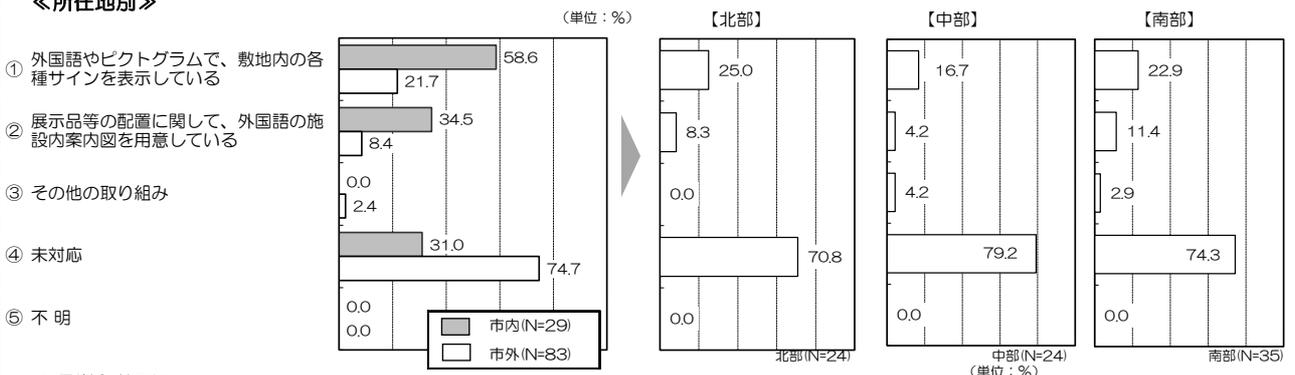
【全体】



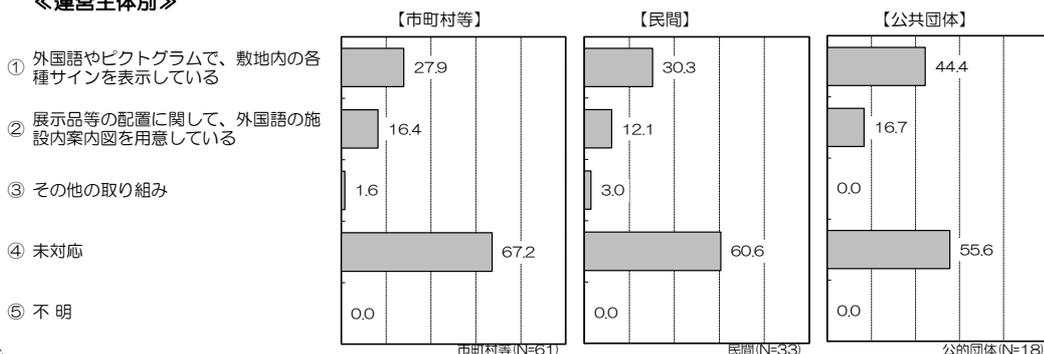
■その他の取り組みの主な内容

内容	運営主体	所在地
・ トイレについては車イス対応のピクトグラムを表示している	市町村等	市外(中部)
・ 案内サイン一部に英語を記載	民間	市外(南部)

《所在地別》



《運営主体別》

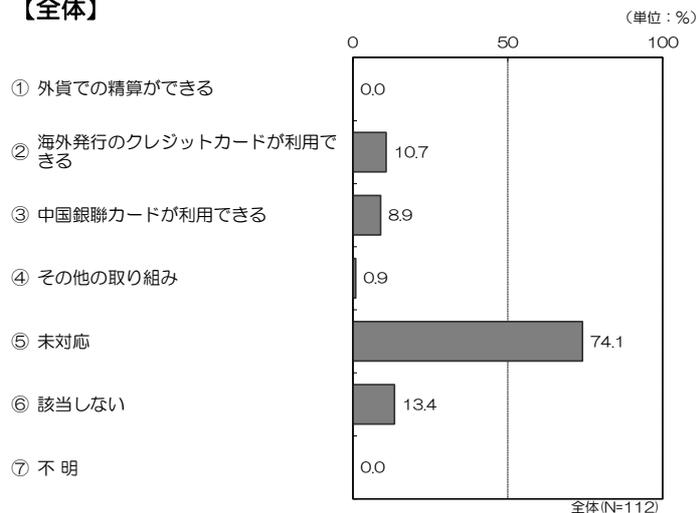


(7) 精算

精算対応については、「海外発行のクレジットカードが利用できる」が10.7%で最も高く、「中国銀聯カードが利用できる」8.9%が続くものの、いずれも1割前後で「未対応」が74.1%となっている。

所在地別にみると、いずれの項目も市内で対応率が高く、海外発行クレジットカードや中国銀聯カードの対応率はいずれも17.2%。運営主体別にみると、クレジットカードや銀聯カードの対応率は民間運営施設で21.2%と高い。

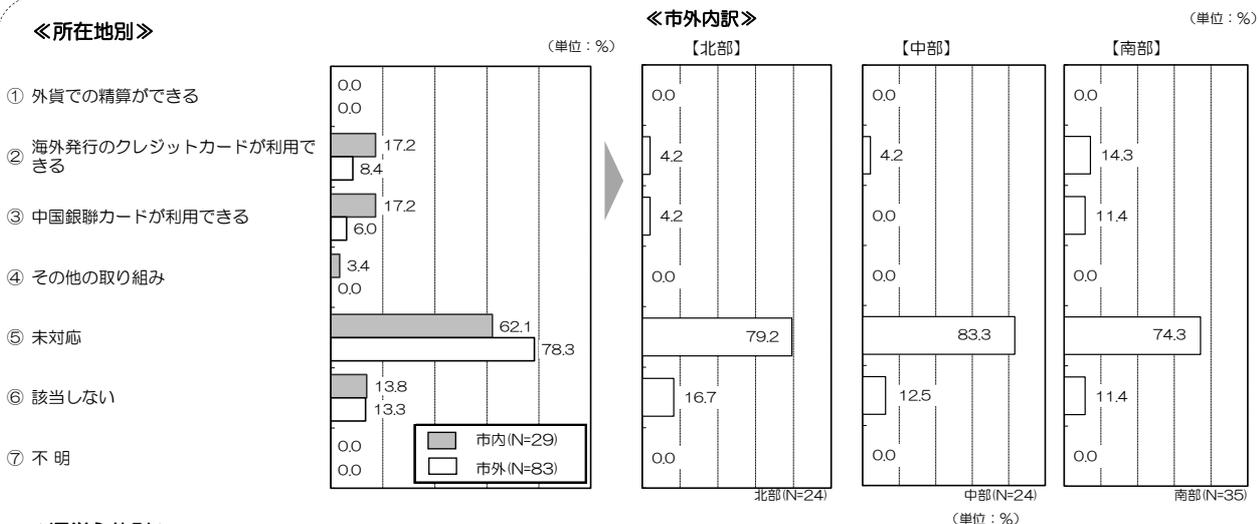
【全体】



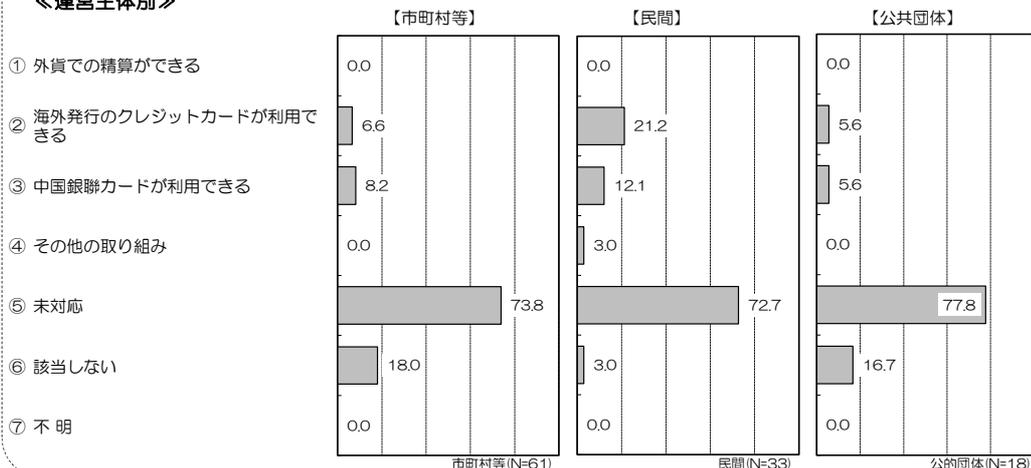
■その他の取り組みの主な内容

内容	運営主体	所在地
・ web予約ではクレジットカードの支払い対応。窓口では現金(日本円)のみ	民間	市内

《所在地別》



《運営主体別》

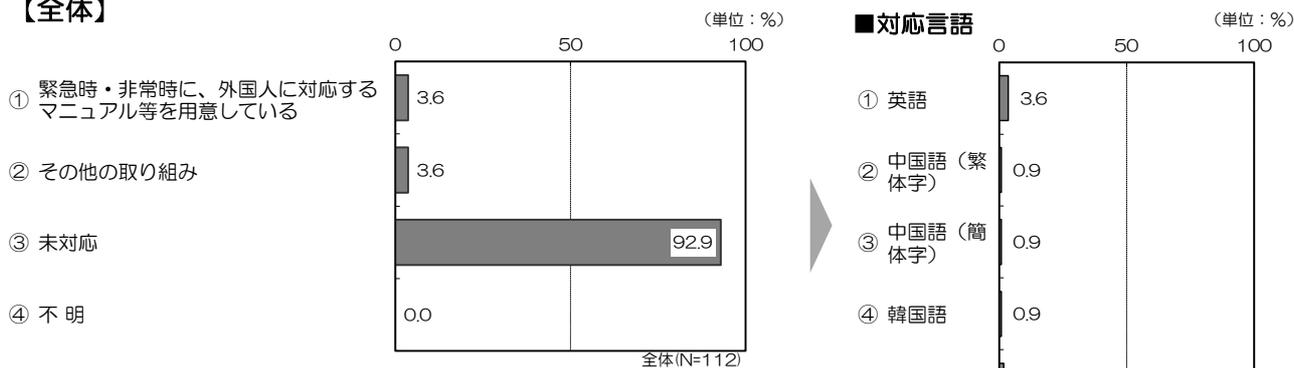


(8) 緊急時への対応

緊急時への対応は、「未対応」が92.9%を占め、「緊急時・非常時に、外国人に対応するマニュアル等を用意している」は3.6%にとどまっている。対応言語は「英語」が3.6%で「中国語（繁体字）」「中国語（簡体字）」「韓国語」が0.9%。

所在地別にみると、市内では「緊急時・非常時に、外国人に対応するマニュアル等を用意している」が13.8%となったが、市外では「未対応」が97.6%と、外国人に対する緊急時への対応はほとんどなされていない。運営主体別にみると、大きな差はみられない。

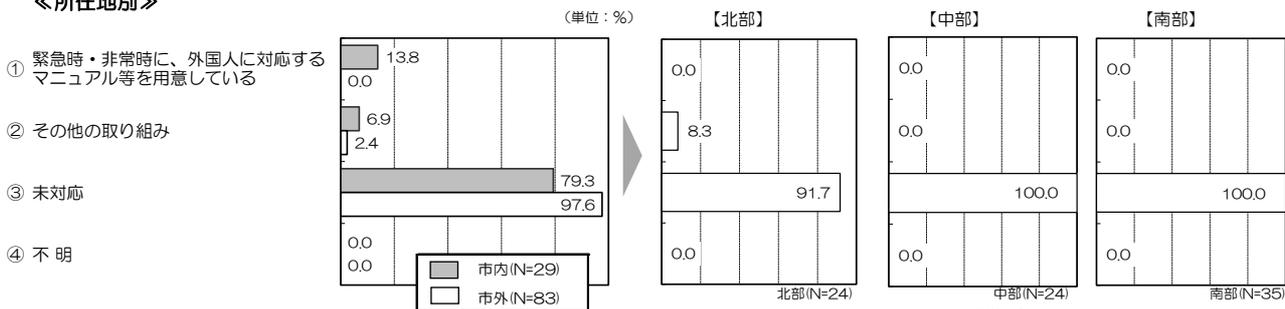
【全体】



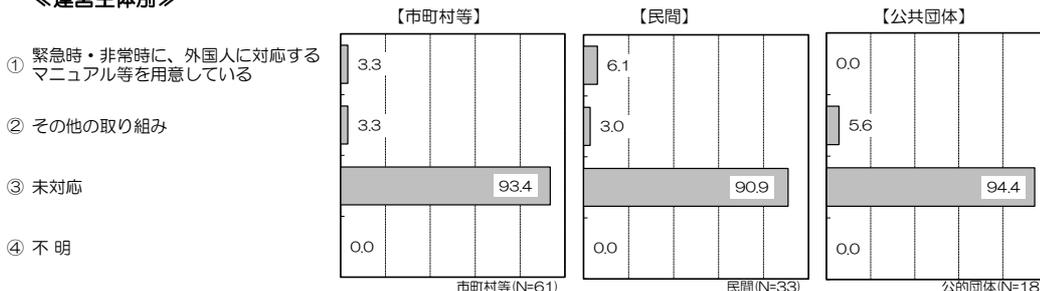
■その他の取り組みの主な内容

内容	運営主体	所在地
・ 来館者対応業務、委託業者による対応マニュアルあり	市町村等	市内
・ 大阪観光局のHP上の緊急時対応施設紹介ページへの誘導（当該サイトへの案内カードの設置）	市町村等	市外(北部)
・ ライフジャケットの場所をCDで英語と日本語で流している	民間	市内
・ 消防訓練の実施（英語で案内放送を行う）	公的団体	市外(北部)

《所在地別》



《運営主体別》

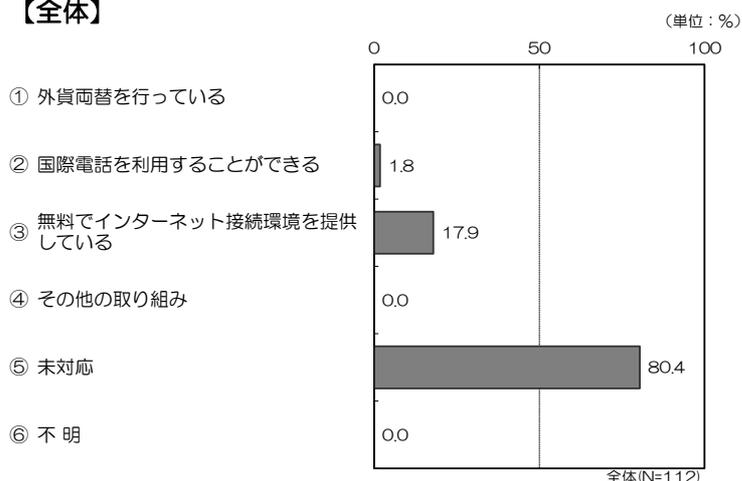


(9) 施設の利便性向上のための取組み等

施設の利便性向上のための取組み等は、「無料でインターネット接続環境を提供している」が17.9%で最も高く、「未対応」は80.4%。

所在地別にみると、「無料でインターネット接続環境を提供している」は市内で31.0%と高い。「未対応」は市外中部で特に高く91.7%。運営主体別にみると、市町村等運営施設で「無料でインターネット接続環境を提供している」が23.0%と高く、民間・公共団体運営施設を10ポイント以上上回っている。

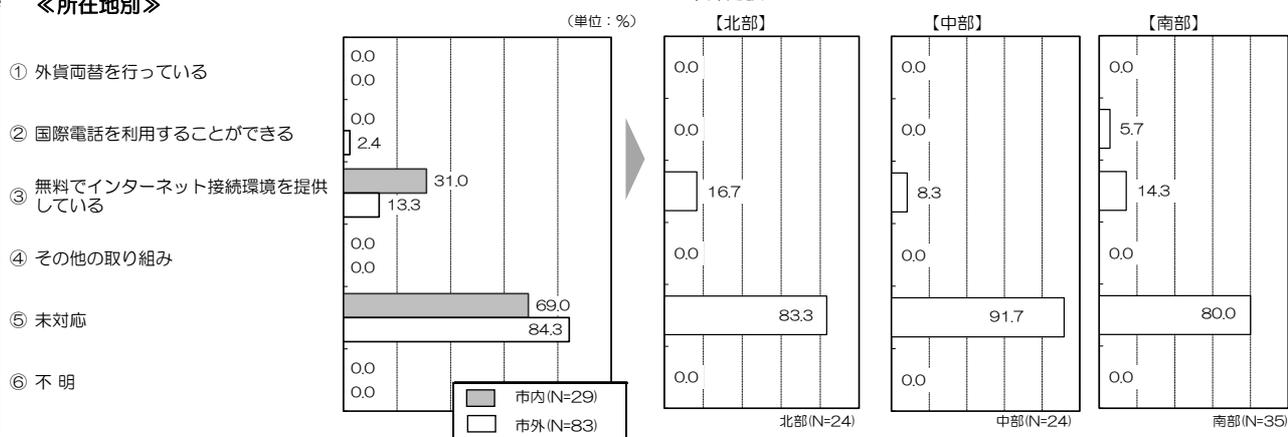
【全体】



《所在地別》

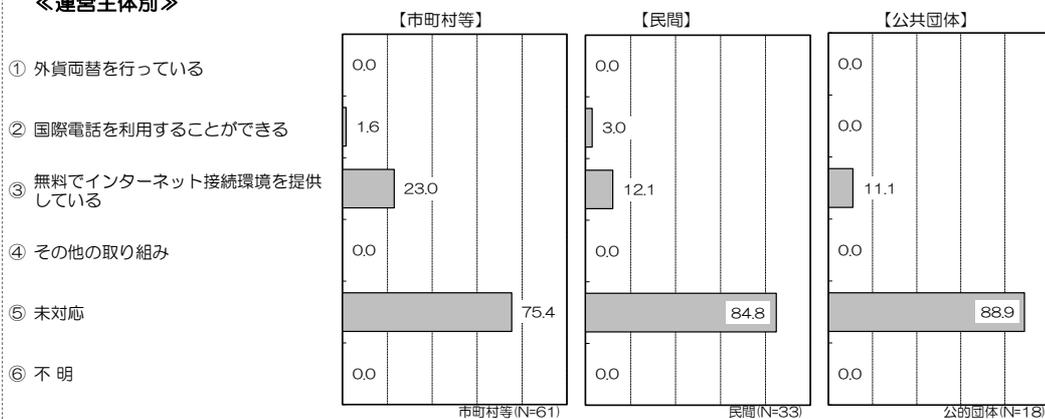
《市外内訳》

(単位: %)



《運営主体別》

(単位: %)

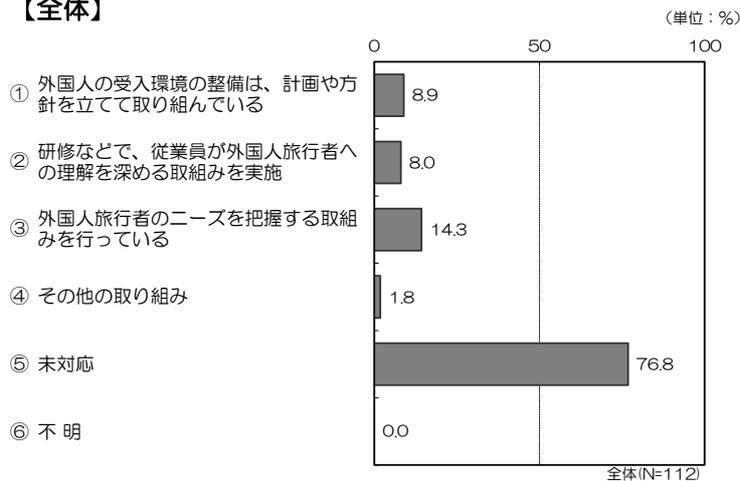


(10) 従業員教育等

従業員教育等の取組みについては、「外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている」が14.3%で最も高く、「外国人の受入環境の整備は、計画や方針を立てて取り組んでいる」8.9%、「研修などで、従業員が外国人旅行者への理解を深める取組みを実施」8.0%が続く。「未対応」は76.8%。

所在地別にみると、市内で対応率が高く、「外国人の受入環境の整備は、計画や方針を立てて取り組んでいる」27.6%、「外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている」24.1%となっている。一方、市外南部では「未対応」が91.4%。運営主体別にみると民間運営施設で対応率が高く、公共団体運営施設で低い。

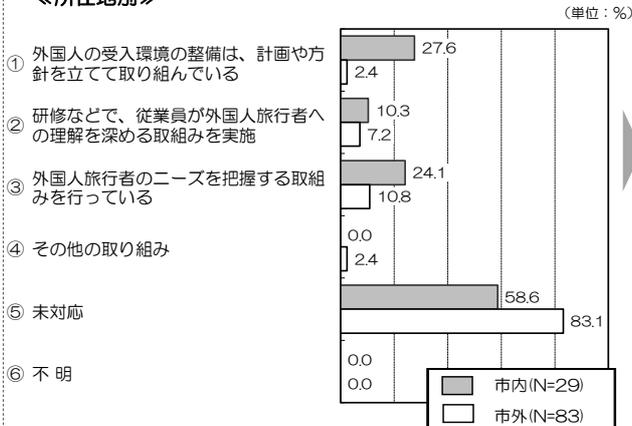
【全体】



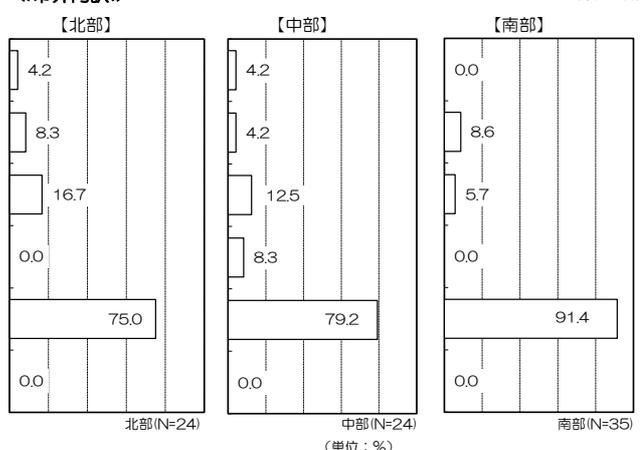
■その他の取組みの主な内容

内容	運営主体	所在地
・受付での外国人観光客に対する積極的な声掛け	市町村等	市外(中部)

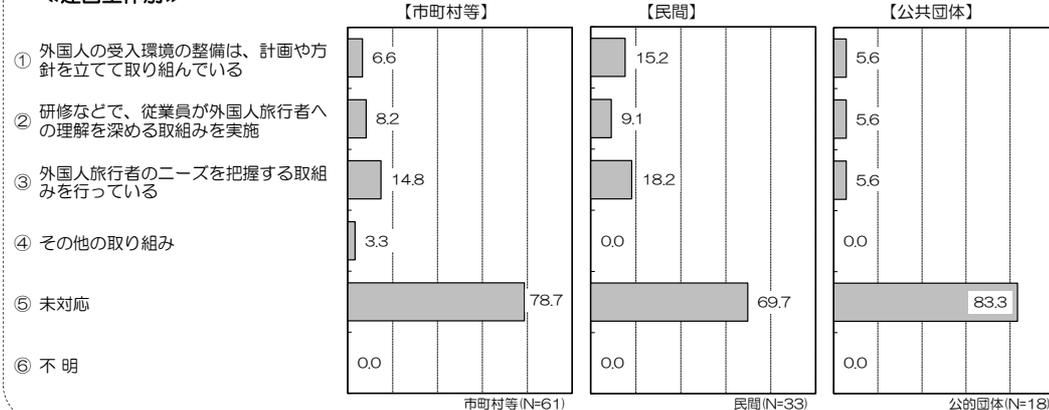
《所在地別》



《市外内訳》



《運営主体別》



## (11) その他工夫をしている事項

各施設における受入環境整備においてその他工夫をしている事項は、市町村等運営施設では施設の案内のためのツールの使用がみられ、民間運営施設では、多言語による解説ツールを整備している。

## ■市町村等運営施設

内容	所在地
・ 展示場における表示物への英語解説を順次行っている	市内
・ 手書きの看板等に対応している	市外(中部)

## ■民間運営施設

内容	所在地
・ 外国人観光案内所カテゴリー2に設定された	市内
・ 体験コーナーでは英・中・韓のお客様でも楽しんで頂けるように各言語対応(説明のみ)を用意している	市外(北部)
・ 製造工程見学中のイヤホンガイドを整備(英語/中国語/フランス語、台数に限りあり)	市外(北部)
・ 英語verのDVDを作成(製造工程と歴史)。爆買いなど一過性の場合もあるのであまりお金をかけずに出来る範囲での事を着実にしています。外国語を勉強中の学生さんに通訳や翻訳をお願いしたりしています	市外(中部)
・ 簡単な英語をミーティングの際朗唱している	市外(南部)

## ■公共団体運営施設

内容	所在地
・ 英文でアンケート調査を実施	市外(北部)

(12) 上記(1)から(10)で対応されていないものがある場合、対応が困難になっている要因

対応が困難な要因は、人材・財源・ノウハウの不足が多くあげられている。市町村等運営施設では、緊急時対応などの必要性を感じているものの、ノウハウや財源の不足で対応できないとする意見がみられる。民間運営施設や公共団体運営施設では、資源不足に加え、外国人利用者が少ないなどの理由から受入対応の必要性が低いとする意見もみられる。

各運営主体別にみたその他の意見では、以下のものがあつた。

#### ■市町村等運営施設

内容	所在地
・8の緊急時の対応については警察や消防との連携が重要と考えており、ノウハウの指導提供をお願いしたい	市内
・展望台入場料金は少額の為、クレジットの対応に必要性を感じていない事。同様に外貨での精算も行っていません。緊急時の対応に関しては検討したいと思います	市内
・当館において外国人旅行者が年々増えている状況の中、現状での対応は従業員個人のスキルでの対応となっている。今後、研修を実施し最低限の英会話で対応できるよう取り組む	市内
・外国人来館者が昭和59年の開館以来、年に数人と少なくニーズが高くなかったことから現在のところ市内在住の外国人向け生活ガイド(英語)以外、対応できていないのが現状。現在、耐震工事に伴う展示替えを進めておりその中で展示解説案内サイン等に英語を併記することを検討している。全面的な対応は財源、人材不足もあるため困難	市外(北部)
・近年の外国人旅行者増加に伴い外国語サービスの必要性は感じているが受入態勢を整えるノウハウがなく、又従事できる人員が確保できない。財源確保の面でも指定管理者制度の中では難しく対応が追いつかないのが現状である	市外(北部)
・府内の園児から中学生(特に小学生を中心)に対して園内の自然を通して、自然環境について学んでもらう施設であり外国人旅行者の受け入れ対応はできていない。なお、外国語に対応できる職員(非常勤職員)を配置などは財源的に困難であるが、今後、施設名および施設の閉館時間・主な展示物の表示は外国語表記にしていく予定である	市外(北部)
・基本的には外国人旅行者を対象とした観光関連施設ではないため	市外(北部)
・パンフレット、館内表示については財源の問題が大きい。人材についても給与面で困難	市外(北部)
・外国語ができるスタッフがいない。標識やHP等については、部分的にも英語表記化を図りたいが財源もノウハウもなく実現は難しい	市外(中部)
・現状では財源をはじめ課題が多いため、展示品のサンプルを英語表記とする等、現体制で可能な範囲での対応を行っている	市外(中部)
・業務に追われ対応できない	市外(南部)
・施設内の表示については建物の雰囲気や損なわないために極力置かないようにしている。公衆無線LAN等についてはランニングコストがかかるため見合わせている。また重要文化財であるため設置にかかる工事に制限がある	市外(南部)
・多言語のHPを作成するための財源や構築、更新を適切に行う人材に課題がある	市外(南部)

#### ■民間運営施設

内容	所在地
・外国語を話せる人材の不足。今いるスタッフに対する講習が必要であるが予算面でも現状では対応困難	市内
・外国人に対しては特別な対応は考えていない。日本人客を優先している訳ではないが外国人を歓迎していない訳でもない。一部の中国人等マナーの悪い客が多いので来る物拒まずだが一定のスタンスは保持	市内
・従業員の多言語能力の有無は不問。看板等による告示方法は前向きに検討する余地は有ると考える	市内

#### ■公共団体運営施設

内容	所在地
・緊急時への対応については英語能力を有するスタッフと共同して対応可能だが時間が無い	市外(北部)
・来られる外国の方は大部分が英語の知識があります。私自身、多少の英語力はあるので対応しています。しかし、パンフレットやメニュー、案内等は日本語のみです。来場者数がさほど多くないので、もう少し様子を見たいのが本音です	市外(中部)
・人材について現職員は英語は話せても中国、韓国語を話せるものはいないが今のところ人員の補充は考えていない	市外(南部)
・対応可能な職員は観光案内所へ配置しているため施設内の常駐はない	市外(南部)

## (13) 受入対応をしない理由

受入対応をしない理由は、人材・財源・ノウハウの不足が多くみられた他、営主体別にみた意見は以下のとおりであり、施設の性質上外国人対応が必要でないことも理由としてあげられた。

## ■市町村等運営施設

内容	所在地
・多言語対応に要する財源の不足、外国語に堪能な職員の不足	市外(北部)
・自由に見学していただく事に対して拒否はしていないが外国語を話せるスタッフや外国語表記は財源、人材等の問題から対応できていない	市外(中部)
・翻訳文作成のノウハウ対策が不足している	市外(中部)
・受入対応の必要性など未検討。現状対応として外国人の方への対応は付添の方(言語対応可能の方)に委ねている	市外(南部)
・どのように進めていけばいいのか分からず、また担当できる人材がいない。そこまで手が回らないのが現状です。ただし市内文化財の解説冊子は英語版、中国語版を作成しており(来年度からは韓国語版、台湾語版も)館内に常備しています	市外(南部)

## ■民間運営施設

内容	所在地
・日本語がある程度堪能でないとなじめない施設のため	市内
・受入れ出来る時期があまりにも短いので対応していない	市外(中部)
・興味がない	市外(中部)
・別に無理をしなくても外国人の方がかってにわかってくれてる	市外(中部)
・外国人にたくさん来園してもらいたいと思っていないため	市外(南部)

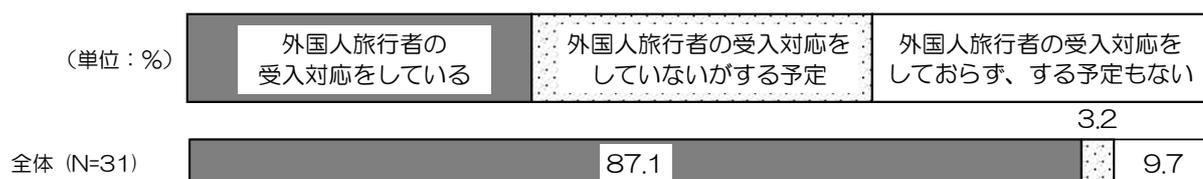
## ■公共団体運営施設

内容	所在地
・日本語を話せない人の来場は極少数で通訳する人の同行有りがほとんど。通訳の同行がないのがわかっている場合は知人に依頼し体験してもらう	市外(北部)
・外国人観光客の来館は少ないため	市外(南部)
・外国人旅行者の入場がほとんどいないため考えていなかった。なお対応するとなるとトイレ改修など人材、ノウハウ不足などの問題もあります	市外(南部)

### 3. 商業施設

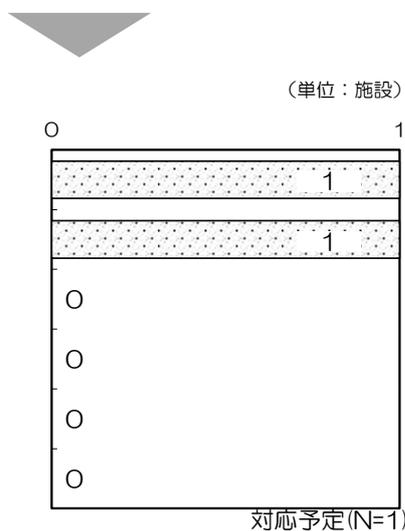
#### 3-1 受入対応の有無

商業施設の外国人対応状況は、「外国人旅行者の受入対応をしている」が87.1%を占め、「外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定」3.2%、「外国人旅行者の受入対応をしておらず、する予定もない」9.7%となっている。「外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定」と答えた1施設の対応予定言語は「英語 or ピクトグラム」と「中国語（繁体字）」。



#### ■対応予定言語 (未対応施設)

- ① 英語 or ピクトグラム
- ② 中国語（繁体字）
- ③ 中国語（簡体字）
- ④ 韓国語
- ⑤ その他
- ⑥ 不明



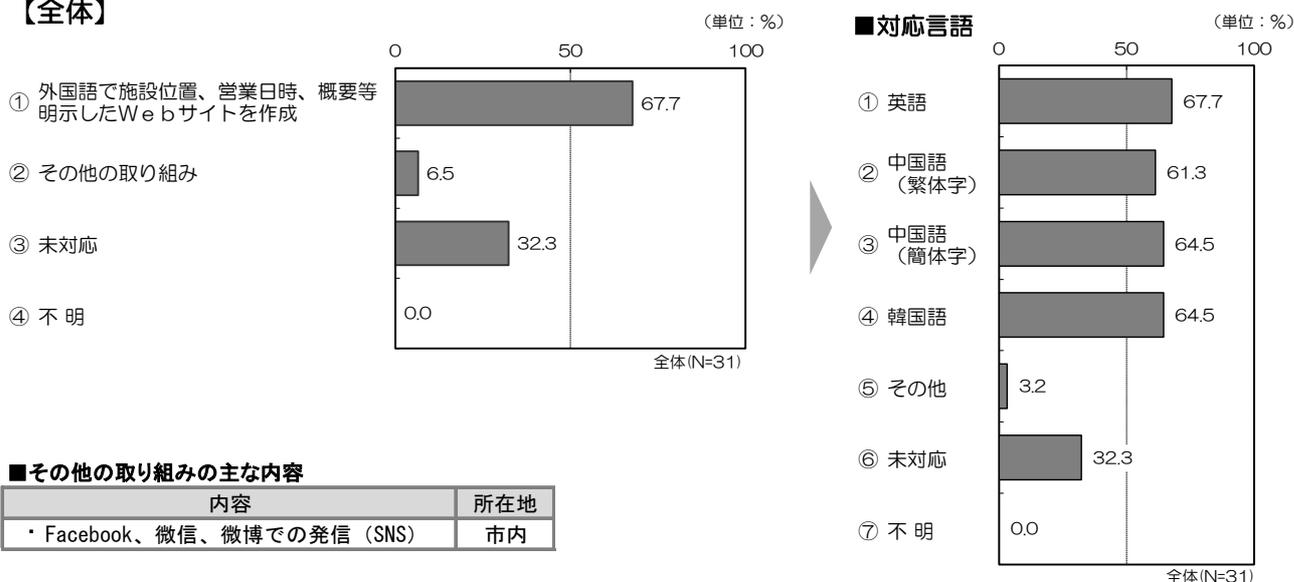
### 3-2 受入環境の整備状況

各施設における受入環境の各整備状況は以下のとおり

#### (1) Webサイトによる情報提供

Webサイトによる情報提供の実施状況は、「外国語で施設位置、営業日時、概要等明示したWebサイトを作成」が67.7%、「未対応」が32.3%となっている。対応言語は「英語」が67.7%で最も高く、「中国語（簡体字）」「韓国語」が64.5%、「中国語（繁体字）」61.3%となっている。

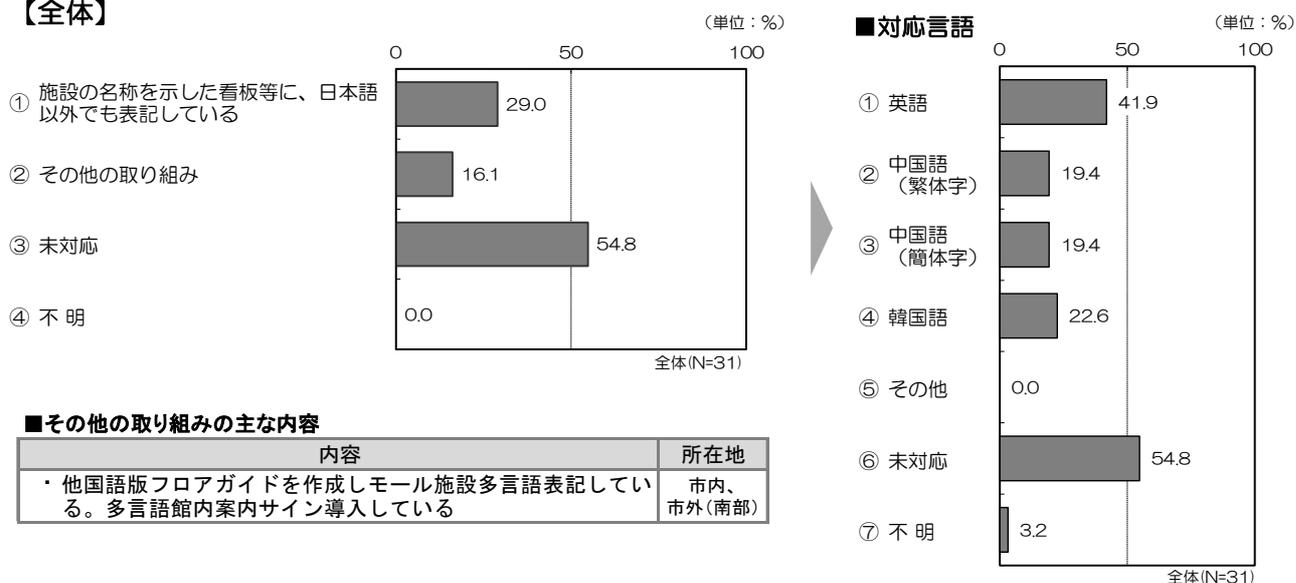
#### 【全体】



#### (2) 施設名の表示

施設の営業時間等の表示は、「施設の名称を示した看板等に、日本語以外でも表記している」が29.0%、「未対応」が54.8%となっている。対応言語は「英語」が41.9%で最も高く、「韓国語」22.6%、「中国語（繁体字）」「中国語（簡体字）」19.4%で続く。

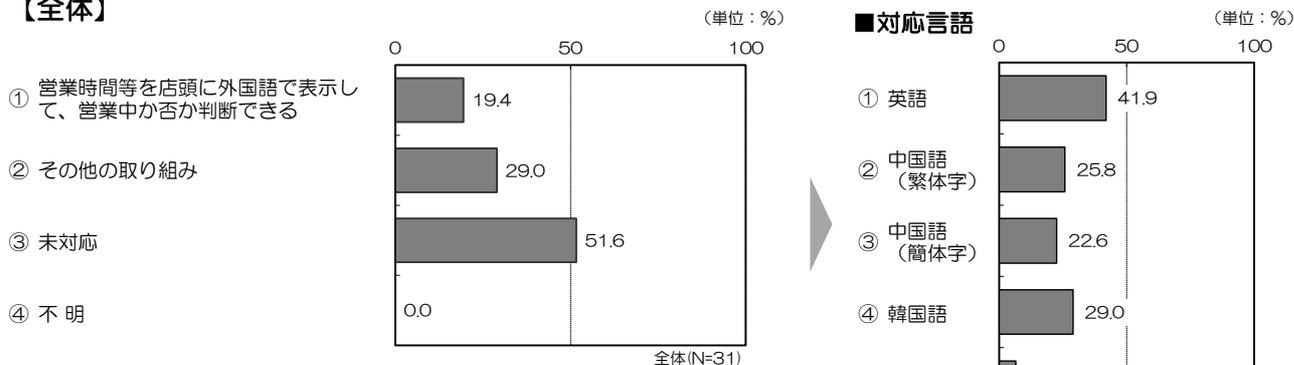
#### 【全体】



### (3) 施設の営業時間等の表示

施設の営業時間等の表示は、「営業時間等を店頭で外国語で表示して、営業中か否か判断できる」が19.4%、「その他の取り組み」が29.0%、「未対応」が51.6%。対応言語は「英語」が41.9%で最も高く、「韓国語」29.0%、「中国語（繁体字）」25.8%、「中国語（簡体字）」22.6%。

#### 【全体】



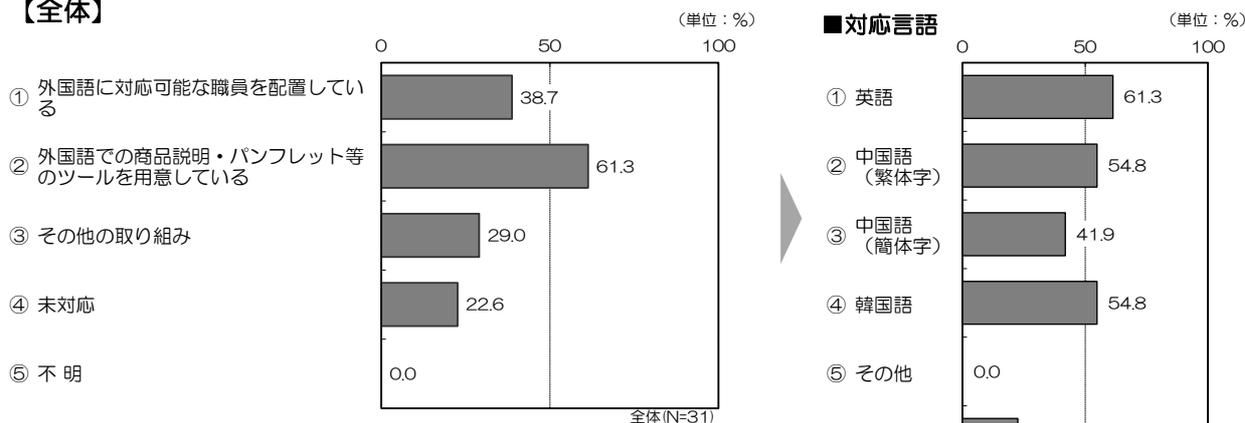
#### ■その他の取り組みの主な内容

内容	所在地
・ 禁煙、喫煙可、分煙等の区別は店頭にて統一シールで表示している	市内
・ 店頭は各店の取り組みによる。商店街としてはウェブページで紹介	市内
・ 他国語版フロアガイドを作成しモール施設多言語表記している。多言語館内案内サイン導入している	市内、市外(南部)

### (4) コミュニケーション

コミュニケーション対応では、「外国語での商品説明・パンフレット等のツールを用意している」が61.3%で最も高く、「外国語に対応可能な職員を配置している」38.7%が続く。「未対応」は22.6%。対応言語は「英語」が61.3%で最も高く、「中国語（繁体字）」「韓国語」54.8%、「中国語（簡体字）」41.9%となっている。

#### 【全体】



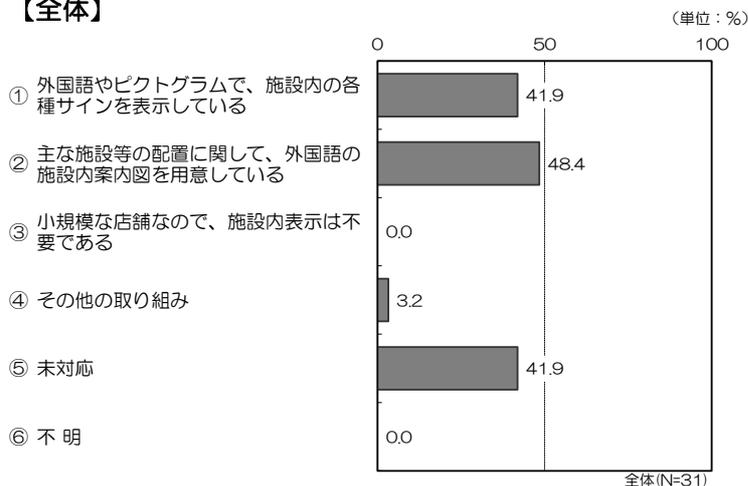
#### ■その他の取り組みの主な内容

内容	所在地
・ インフォメーション多言語電話サービス導入	市内
・ 英会話教室の実施	市内、市外(北部、南部)
・ 外国語通訳コールセンターをテナント従業員が利用できるようにしている	市内
・ 各店の取り組みによる。商店街ではポップ作成を支援	市内
・ 店舗への協力として通訳制度を導入している	市内

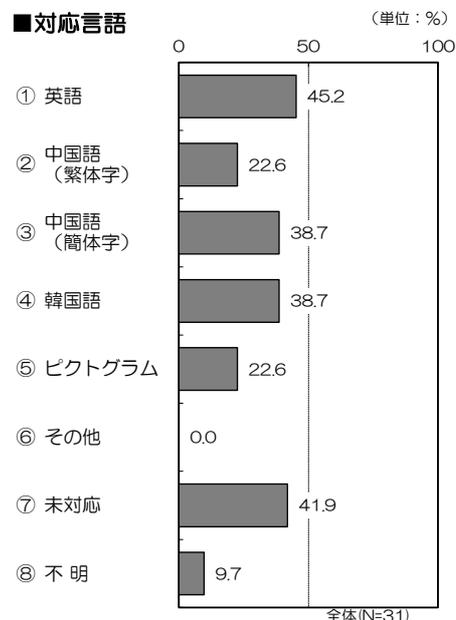
(5) 施設内の表示

施設内の表示は、「主な施設等の配置に関して、外国語の施設内案内図を用意している」が48.4%で最も高く、「外国語やピクトグラムで、施設内の各種サインを表示している」41.9%が続く。「未対応」は41.9%。対応言語は「英語」が45.2%で最も高く、「中国語（簡体字）」「韓国語」が38.7%、「中国語（繁体字）」「ピクトグラム」22.6%となっている。

【全体】



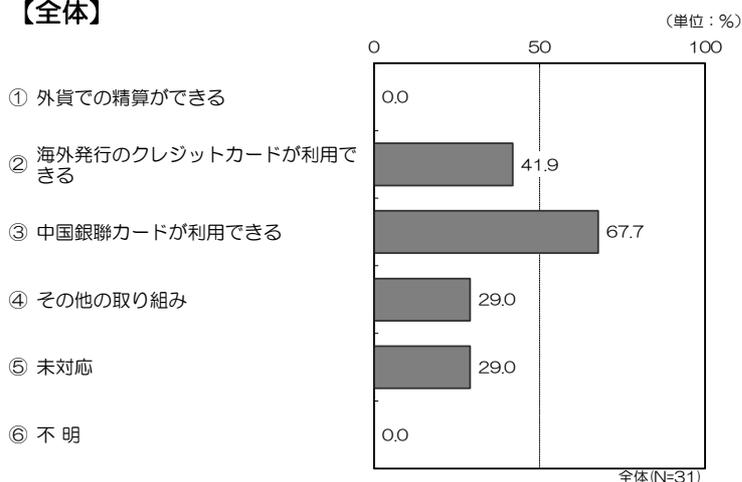
■対応言語



(6) 精算

精算対応については、「中国銀聯カードが利用できる」が67.7%で最も高く、「海外発行のクレジットカードが利用できる」41.9%が続く。「未対応」は29.0%。

【全体】



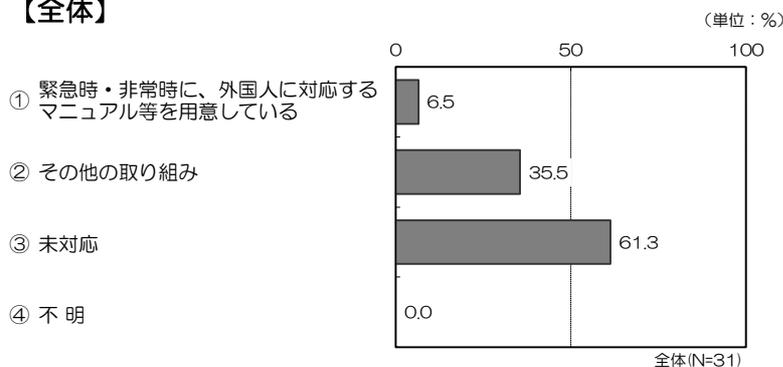
■その他の取り組みの主な内容

内容	所在地
・ 海外発行カードの現金引出可能のATM導入済	市内、市外(南部)
・ 外貨両替機の設置	市内
・ 免税一括カウンターを導入している（一部テナント除く）	市内

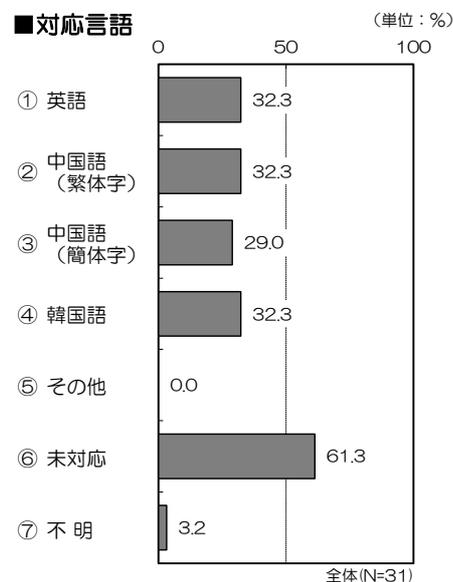
(7) 緊急時への対応

緊急時への対応は、「緊急時・非常時に、外国人に対応するマニュアル等を用意している」が6.5%、「その他の取り組み」が35.5%。「未対応」は61.3%。対応言語は「英語」「中国語（繁体字）」「韓国語」がいずれも32.3%で最も高く、「中国語（簡体字）」が29.0%。「その他の取り組み」では緊急時用の指差しツールの導入がみられた。

【全体】



■対応言語



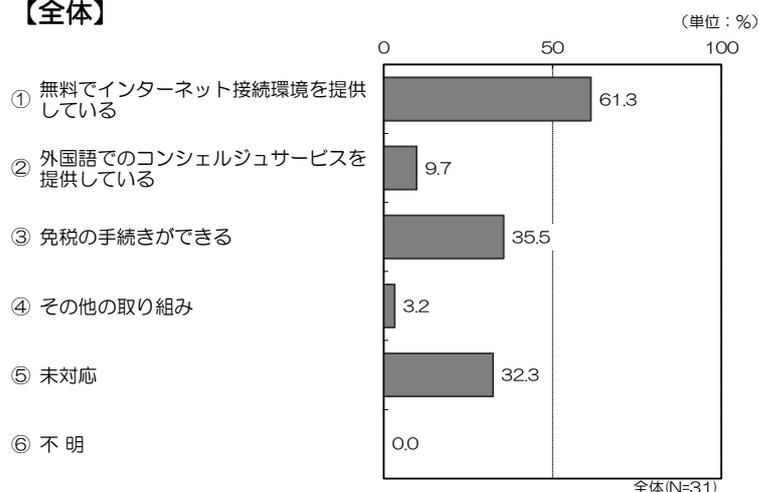
■その他の取り組みの主な内容

内容	所在地
・ AEDの設置	市内
・ 緊急時に意思疎通できる指差しツール導入済	全域
・ 店内放送にて対応	市内

(8) 施設の利便性向上のための取り組み等

施設の利便性向上のための取り組み等は、「無料でインターネット接続環境を提供している」が61.3%で最も高く、「免税の手続きができる」35.5%、「外国語でのコンシェルジュサービスを提供している」9.7%が続く。「未対応」は32.3%。

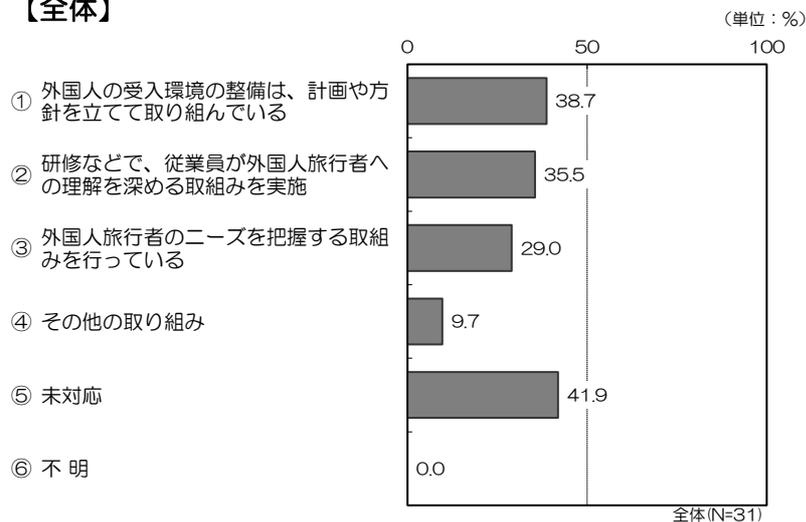
【全体】



(9) 従業員教育等

従業員教育等の取組みについては、「外国人の受入環境の整備は、計画や方針を立てて取り組んでいる」が 38.7%で最も高く、「研修などで、従業員が外国人旅行者への理解を深める取組みを実施」35.5%、「外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている」29.0%が続く。「未対応」は 41.9%。

【全体】



■その他の取組みの主な内容

内容	所在地
・ 前年は研修を実施したが店舗各々での対策で対応可能なレベルになってきている	市内
・ 免税の仕組みなどを教育している	市内

## (10) その他工夫をしている事項

各施設における受入環境整備において、その他工夫をしている事項は、ロッカーや手荷物預かりサービスの充実、多言語による表示や館内放送の対応などがあげられた。その他の意見では、以下のものがあげられた。

内容	所在地
・案内所で配布するマップは4ヶ国語	市内
・インフォメーションセンターを設け手荷物の一時預かりも行っている	市内
・祈祷室の設置、免税カウンターの設置、セブン/KATMの設置、訪日外国人旅行者へのパスポート提示サービスの提供、外貨両替機の設置、手荷物の一時預かりサービス	市内
・総合案内にて周辺地図を含め主な施設の英語表記を行っている。また、駅等の表記は英語以外に簡体字、韓国語表示を行っている	市内
・街内マップでの外国語（英中韓）による表記	市内

## (11) 上記(1)から(9)で対応されていないものがある場合、対応が困難になっている要因

対応が困難な要因は、人材・財源の不足に加え、積極的に外国人を受け入れる必要がないとする意見がみられる。

内容	所在地
・エステ等サービスの多い館のため、あまり外国人のお客様がいらっしゃらない	市内
・外国語スキル不足、人材不足。天王寺地区では難波地区ほどインバウンド需要がない為	市内
・日本人利用者が多くテナントの声も外国人受け入れに消極的な意見が多い	市内

## (12) 受入対応をしない理由

受入対応をしない理由は、地域一体となった取り組みが必要などの意見がみられる。

内容	所在地
・インバウンド対応は地域や街が一体となって取り組み観光宿泊、飲食、購買活動となる。そのため1施設で対応しても効果が上がらないと思われる	市外(南部)
・外国人旅行者も来店されますが特別な取り組みはしていません	市外(南部)

#### 4. 飲食施設

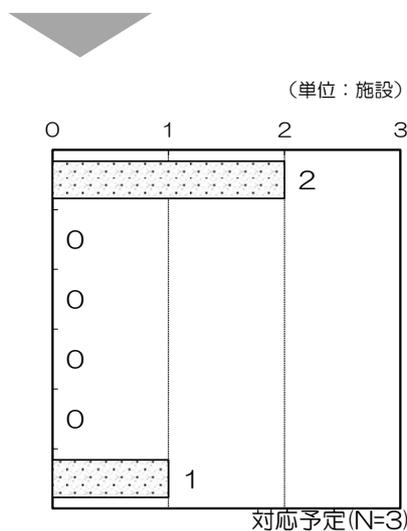
##### 4-1 受入対応の有無

飲食施設の外国人対応状況は、「外国人旅行者の受入対応をしている」が79.6%を占め、「外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定」5.6%、「外国人旅行者の受入対応をしておらず、する予定もない」14.8%となっている。「外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定」と答えた3施設の対応予定言語は「英語 or ピクトグラム」が2施設。



##### ■対応予定言語 (未対応施設)

- ① 英語 or ピクトグラム
- ② 中国語（繁体字）
- ③ 中国語（簡体字）
- ④ 韓国語
- ⑤ その他
- ⑥ 不明



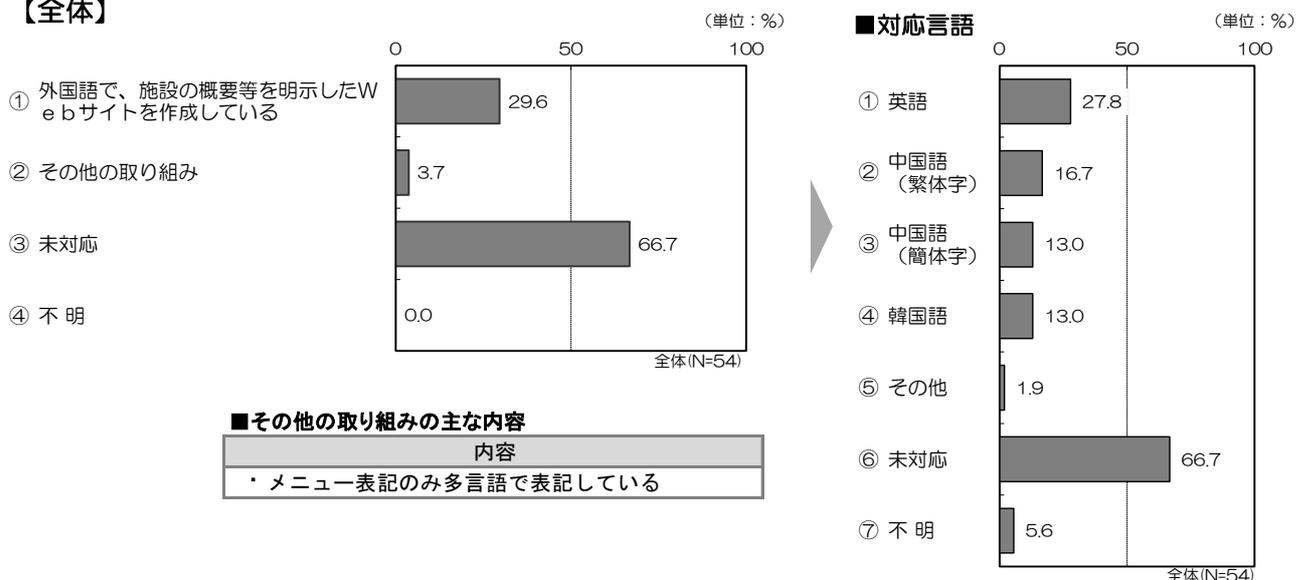
### 4-2 受入環境の整備状況

各施設における受入環境の各整備状況は以下のとおり

#### (1) Webサイトによる情報提供

Webサイトによる情報提供の実施状況は、「外国語で、施設の概要等を明示したWebサイトを作成している」が29.6%、「未対応」が66.7%。対応言語は「英語」が27.8%で最も高く、「中国語（繁体字）」16.7%、「中国語（簡体字）」13.0%、「韓国語」13.0%となっている。

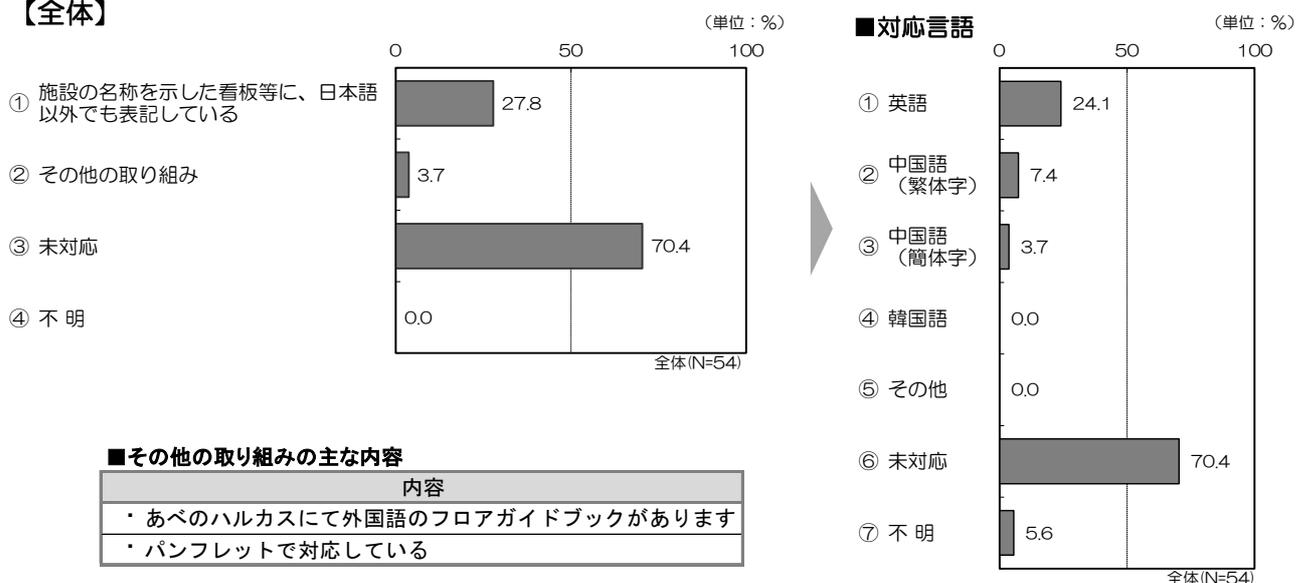
#### 【全体】



#### (2) 施設名の表示

施設名の表示は、「施設の名称を示した看板等に、日本語以外でも表記している」が27.8%、「未対応」が70.4%。対応言語は「英語」が24.1%で最も高く、「中国語（繁体字）」7.4%、「中国語（簡体字）」3.7%。

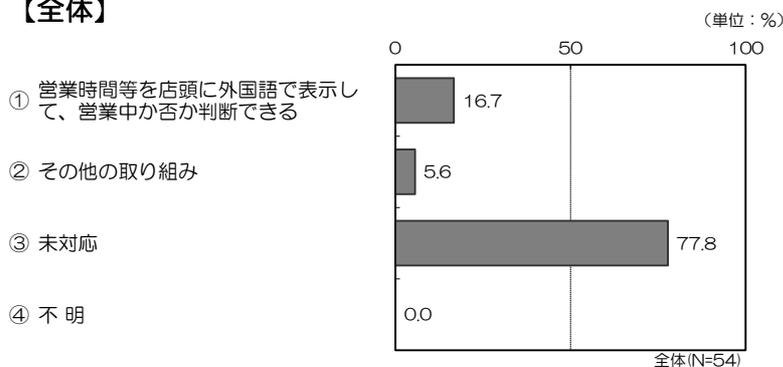
#### 【全体】



### (3) 施設の営業時間等の表示

施設の営業時間等の表示は、「営業時間等を店頭で外国語で表示して、営業中か否か判断できる」が16.7%、「未対応」が77.8%。対応言語は「英語」が18.5%で最も高く、「中国語（繁体字）」9.3%、「中国語（簡体字）」5.6%、「韓国語」1.9%が続く。

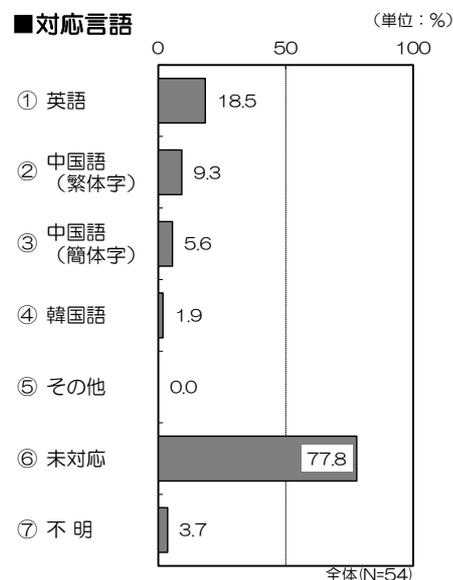
#### 【全体】



#### ■その他の取り組みの主な内容

内容
・ オーダーストップと共に出すポスターには表示している
・ パンフレットで対応している
・ 店内、貼紙、机上POP

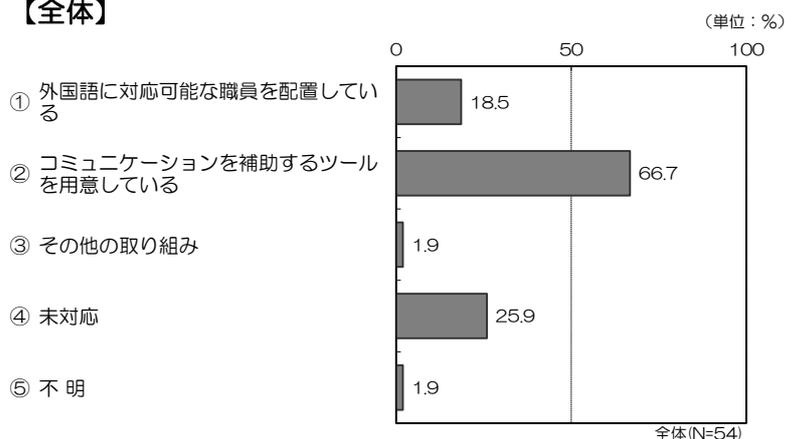
#### ■対応言語



### (4) コミュニケーション

コミュニケーション対応では、「コミュニケーションを補助するツールを用意している」が66.7%で最も高く、「外国語に対応可能な職員を配置している」18.5%が続く。「未対応」は25.9%。対応言語は「英語」が55.6%で最も高く、「中国語（繁体字）」「韓国語」が29.6%、「中国語（簡体字）」が27.8%となっている。

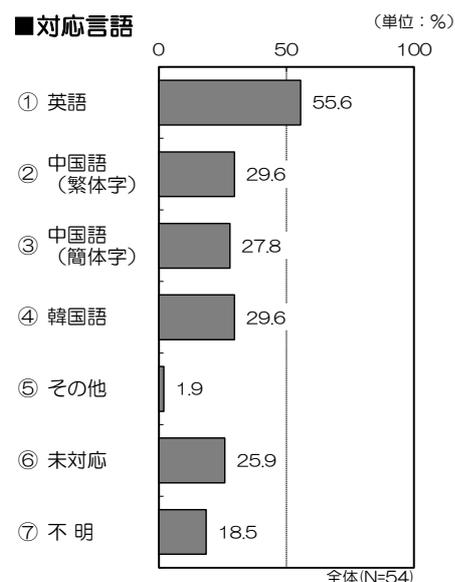
#### 【全体】



#### ■その他の取り組みの主な内容

内容
・ 施設の案内所で専門スタッフが待機している

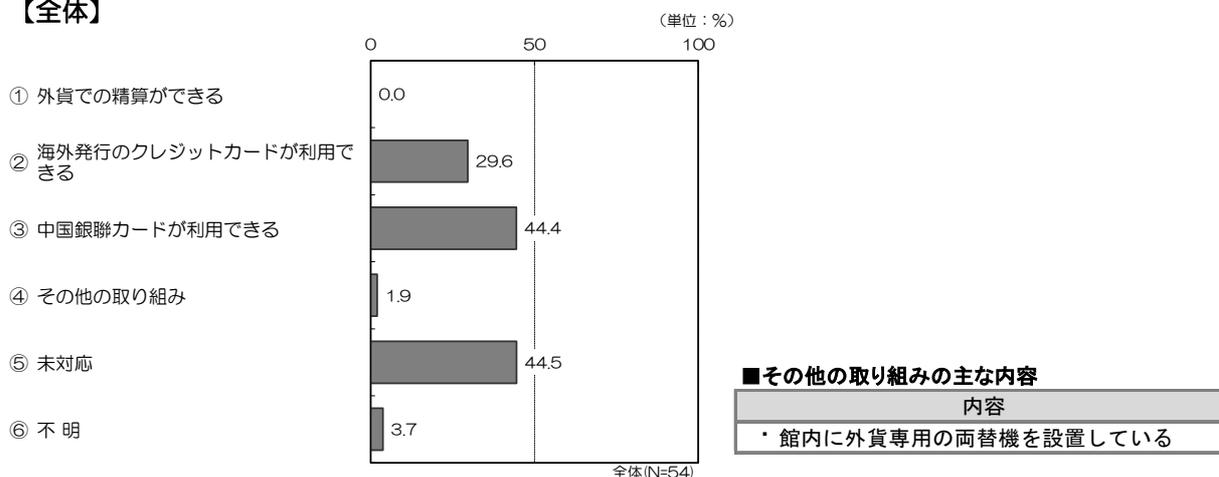
#### ■対応言語



(5) 精算

精算対応については、「中国銀聯カードが利用できる」が44.4%で最も高く、「海外発行のクレジットカードが利用できる」29.6%が続く。「未対応」は44.5%。「外貨での精算ができる」とした施設はなかった。

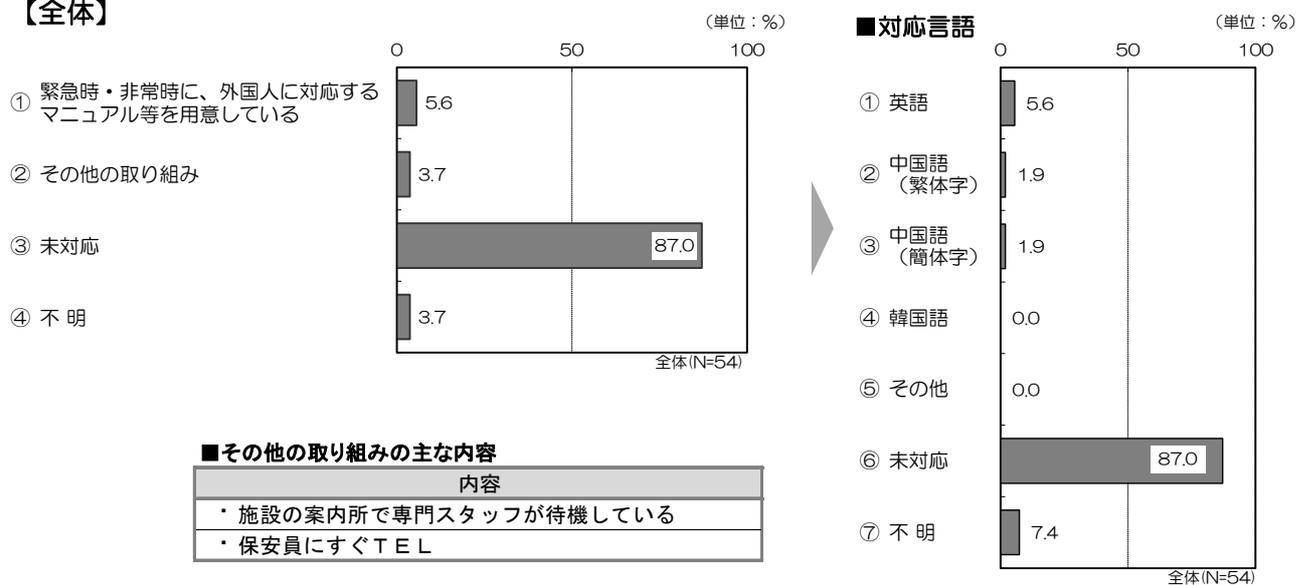
【全体】



(6) 緊急時への対応

緊急時への対応は、「緊急時・非常時に、外国人に対応するマニュアル等を用意している」が5.6%、「未対応」が87.0%と9割弱の施設が外国人に対する緊急時への対応をしていないとした。対応言語は「英語」が5.6%、「中国語（繁体字）」「中国語（簡体字）」1.9%となっている。

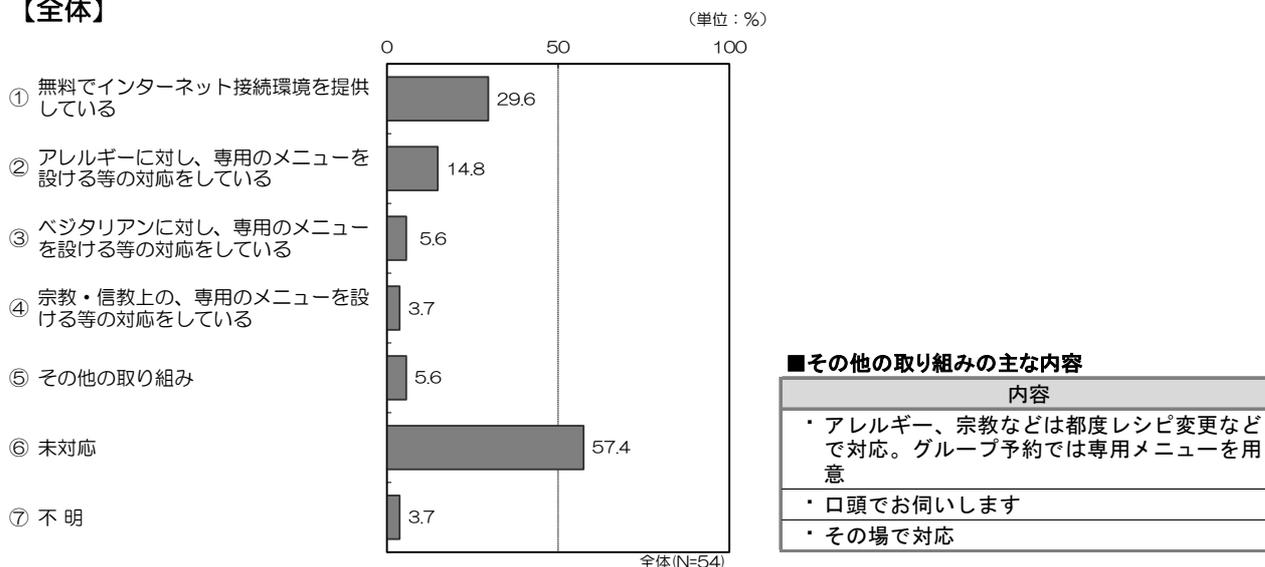
【全体】



(7) 施設の利便性向上のための取組み等

施設の利便性向上のための取組み等は、「無料でインターネット接続環境を提供している」が29.6%で最も高く、「アレルギーに対し、専用のメニューを設ける等の対応をしている」14.8%、「ベジタリアンに対し、専用のメニューを設ける等の対応をしている」5.6%が続く。「未対応」は57.4%。

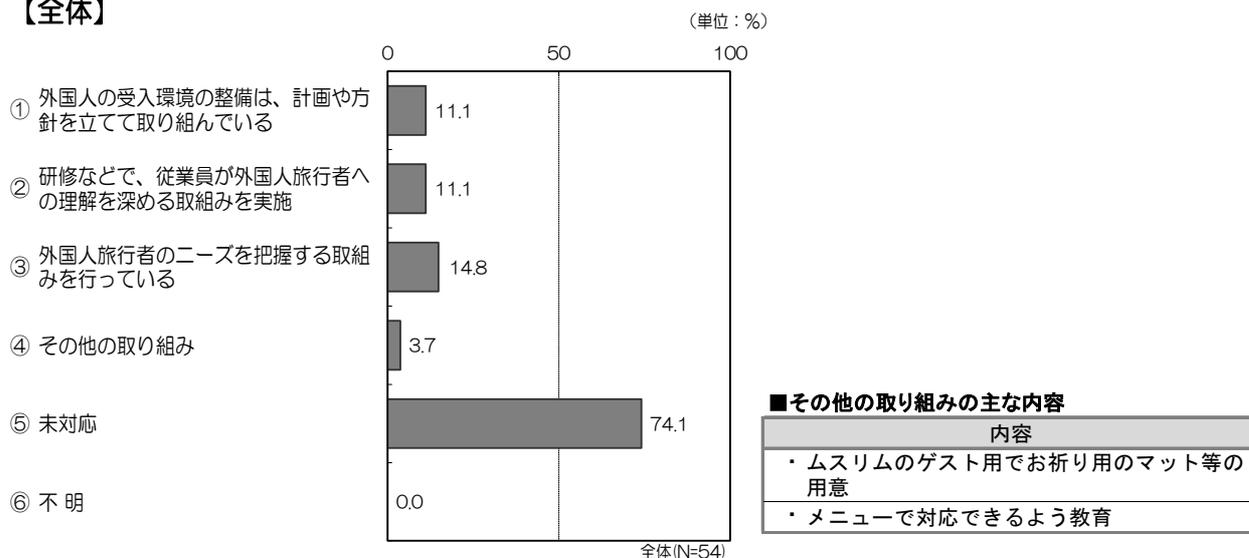
【全体】



(8) 従業員教育等

従業員教育等の取組みについては、「外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている」が14.8%で最も高く、「外国人の受入環境の整備は、計画や方針を立てて取り組んでいる」「研修などで、従業員が外国人旅行者への理解を深める取組みを実施」11.1%が続く。「未対応」は74.1%。

【全体】



## (9) その他工夫をしている事項

各施設における受入環境整備について、その他工夫をしている事項は、多言語メニューの導入に加え写真掲載の対応がされている。また、外国人留学生の採用や和装接客など、スタッフに関する工夫もみられる。

内容
・ 3ヶ国語でサンプルの写真を取ってもらう
・ 外国語表記メニュー（4ヶ国語）記載
・ 外国語メニューを写真付デジタルにしている
・ 外国人スタッフ（中国、ベトナム人）は勤務している
・ 外国人向けフリーペーパーへの広告掲載
・ 写真で選べる、外国語、別冊メニューの設置。従業員の名札に「英語OK」みたいに印刷してある
・ 日本らしさを感じていただくために女性の和装接客
・ 人手不足で開始した理由が大きい外国人留学生のアルバイト採用は現状積極的に行っています
・ ムスリムフレンドリーメニューなども提供（一部店舗のみ）
・ メニューが4ヶ国語揃っているのもそれほど困ることはない

## (10) 上記(1)から(10)で対応されていないものがある場合、対応が困難になっている要因

対応が困難な要因は、人材・ノウハウの不足が多くあげられた。その他の意見は、以下のとおりであり、外国人利用者が少ない、日本人利用者が否定的などの理由から積極的な対応を行わない場合もみられる。

内容
・ 外国人雇用の教育スタッフ不足
・ 外国のお客様と日本のお客様で外国のお客様と一緒に嫌がる人との住み分けに苦労しています
・ 人材、ノウハウ不足、多少財源、外国人旅行者の来店が多い店ではできる限り積極的に対応したく考えていますが、駅から遠く来店がほとんどない店では対応の必要性を感じておりません
・ 人材教育（外国語対応）
・ 日本人のお客様がインバウンドを非常に嫌がる
・ 場所的に外国人旅行者が少ない為に、それほど必要性を感じない。又、メニューに写真やイラストが多く、外国人のお客様が来られてもある程度の英語力で対応できているため
・ メニュー作りや現場（店舗）で対応するノウハウ・人材が不足しており困難になっている。また、店の規模も小さく対応できる人数もない

## (11) 受入対応をしない理由

受入対応をしない理由は、外国人利用者が少ないことが多くあげられている他、以下のような意見があった。

内容
・ 人材不足。またマナーの悪さによる日本人の常連様とのトラブルが多発していた為
・ ドリンク写真、ショーケースの実際の商品で対応
・ ノウハウ不足と外国人旅行者の多い店舗が21店舗中1店舗のみで、さほど必要性を感じないから

## 5. 公共交通機関

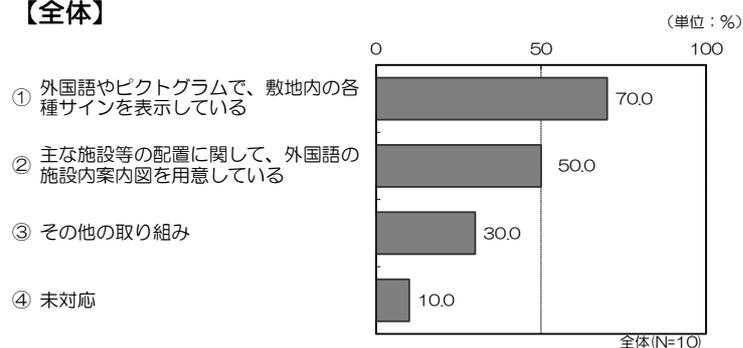
### 5-1 受入環境の整備状況

各公共交通機関における受入環境整備の整備状況は以下のとおり

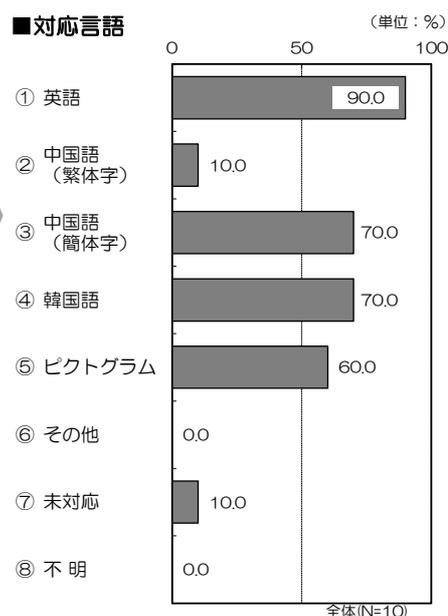
#### (1) 旅客施設における多言語情報提供状況

旅客施設における多言語情報提供状況は、「外国語やピクトグラムで、敷地内の各種サインを表示している」が70.0%で最も高く、「主な施設等の配置に関して、外国語の施設内案内図を用意している」50.0%が続く。「未対応」は10.0%。対応言語は「英語」が90.0%で最も高く、「中国語（簡体字）」「韓国語」70.0%、「ピクトグラム」60.0%となっている。

#### 【全体】



#### ■対応言語



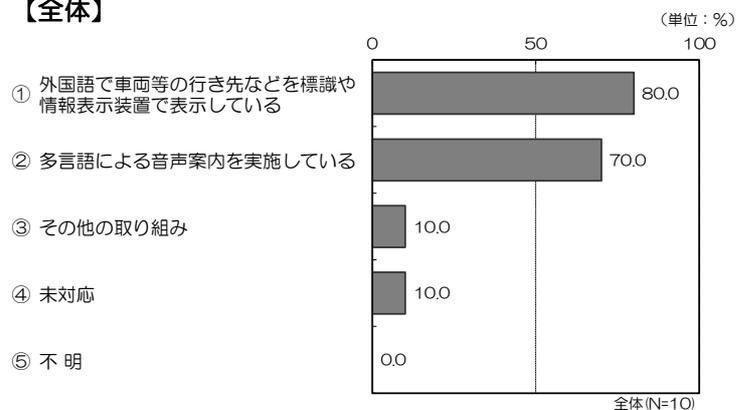
#### ■その他の取り組みの主な内容

内容	区分
・ バス乗り場標柱、券売機施設におけるバス情報	バス

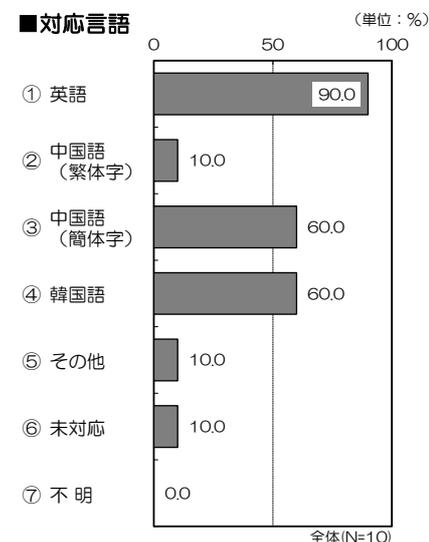
#### (2) 車両等における多言語情報提供状況

車両等における多言語情報提供状況は、「外国語で車両等の行き先などを標識や情報表示装置で表示している」が80.0%で最も高く、「多言語による音声案内を実施している」70.0%が続く。「未対応」は10.0%。対応言語は「英語」が90.0%で最も高く、「中国語（簡体字）」「韓国語」60.0%、「中国語（繁体字）」10.0%となっている。

#### 【全体】



#### ■対応言語



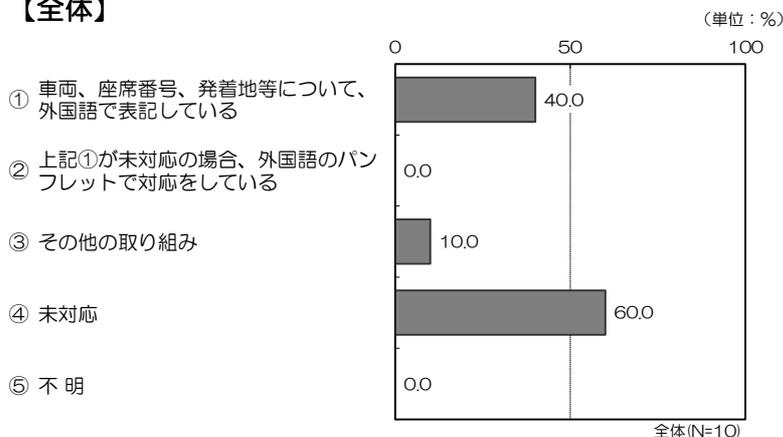
#### ■その他の取り組みの主な内容

内容	区分
・ 料金収納機について多言語表示機能の搭載を進めている。	バス

(3) 乗車券等の多言語化対応状況

乗車券等の多言語化対応状況は、「車両、座席番号、発着地等について、外国語で表記している」が40.0%、「未対応」が60.0%で過半数となっている。対応言語は「英語」が40.0%。

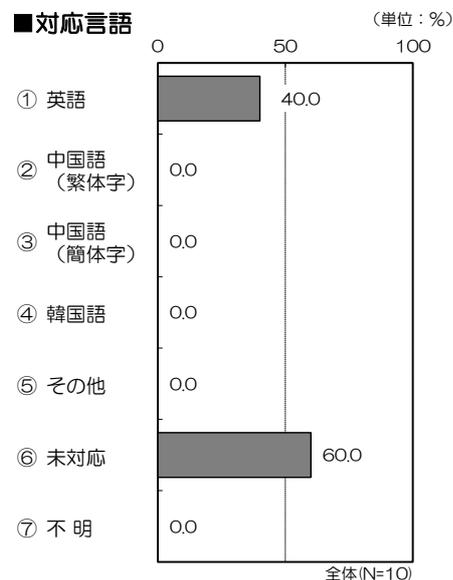
【全体】



■その他の取り組みの主な内容

内容	区分
・ 外国語のホームページ上で乗車券面の凡例を示して案内している	鉄道

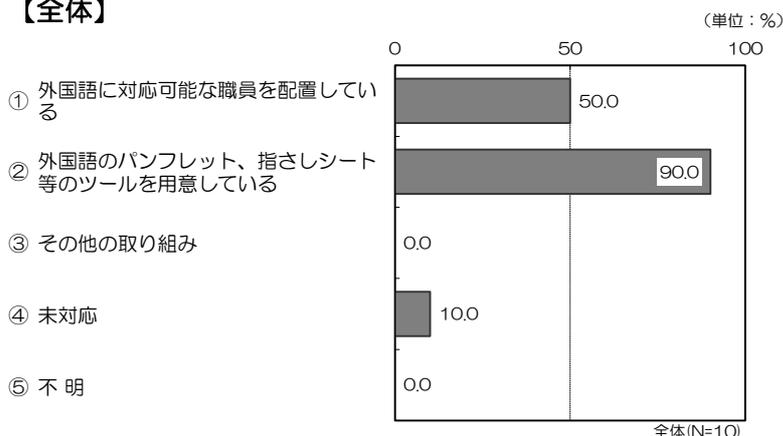
■対応言語



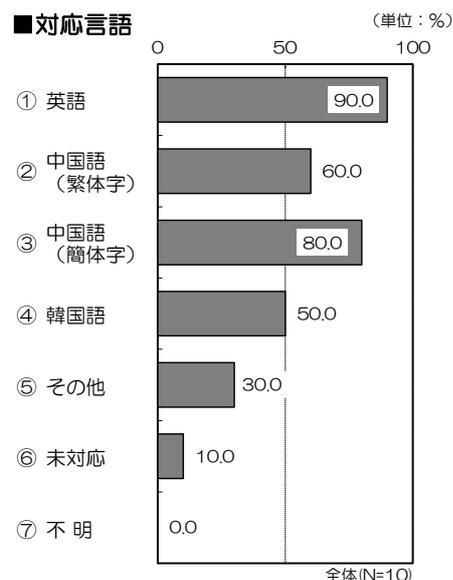
(4) コミュニケーション

コミュニケーション対応では、「外国語のパンフレット、指さしシート等のツールを用意している」が90.0%で最も高く、「外国語に対応可能な職員を配置している」50.0%が続く。「未対応」は10.0%。対応言語は「英語」が90.0%で最も高く、「中国語（簡体字）」80.0%、「中国語（繁体字）」60.0%、「韓国語」50.0%となっている。

【全体】



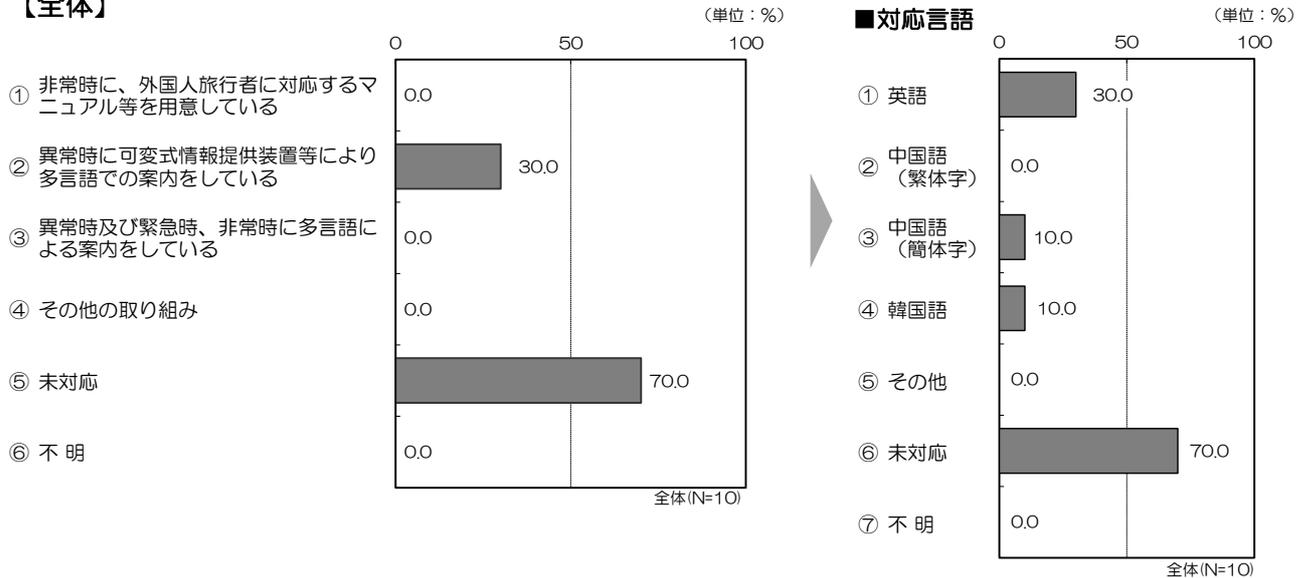
■対応言語



(5) 緊急時の多言語情報提供状況

緊急時の多言語情報提供状況は、「異常時に可変式情報提供装置等により多言語での案内をしている」が30.0%、「未対応」が70.0%で過半数となっている。対応言語は「英語」が30.0%で最も高く、「中国語（簡体字）」「韓国語」が10.0%。

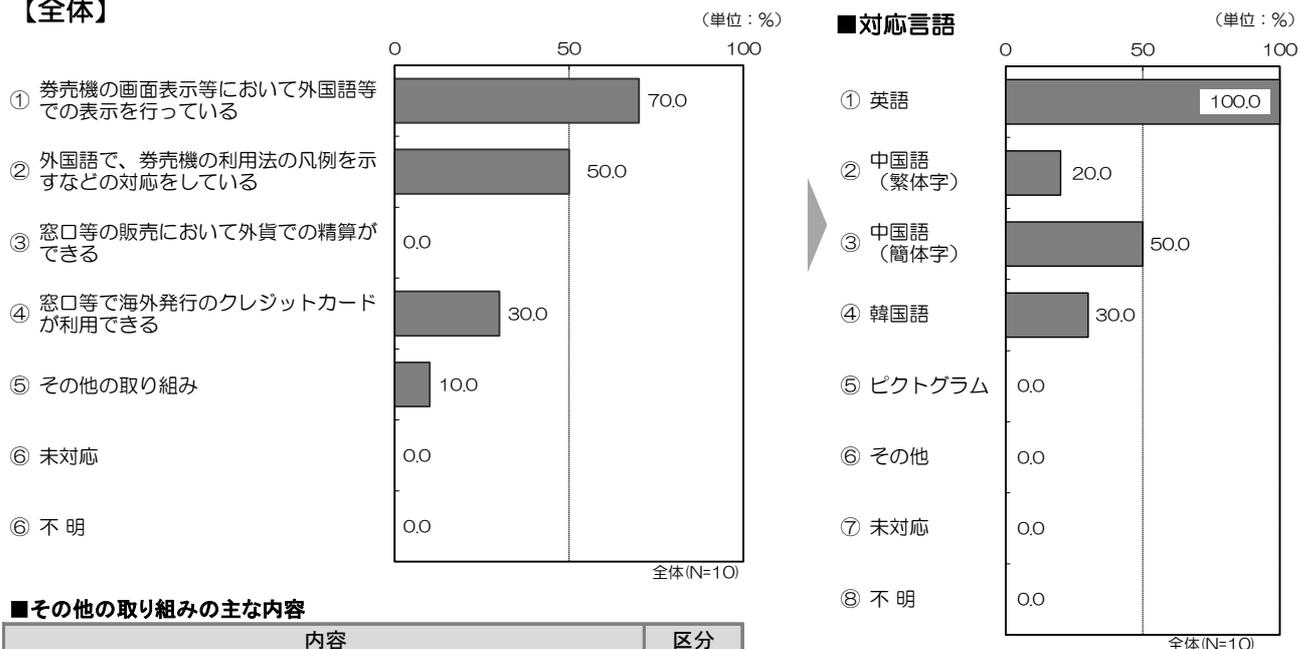
【全体】



(6) 券売機等の多言語対応及び精算対応

券売機等の多言語対応及び精算対応は、「券売機の画面表示等において外国語等での表示を行っている」が70.0%で最も高く、「外国語で、券売機の利用法の凡例を示すなどの対応をしている」50.0%、「窓口等で海外発行のクレジットカードが利用できる」30.0%が続く。「未対応」は0.0%となっており、すべての施設で何らかの対応がされている。対応言語は「英語」が100.0%で最も高く、「中国語（簡体字）」50.0%、「韓国語」30.0%「中国語（繁体字）」20.0%となっている。

【全体】



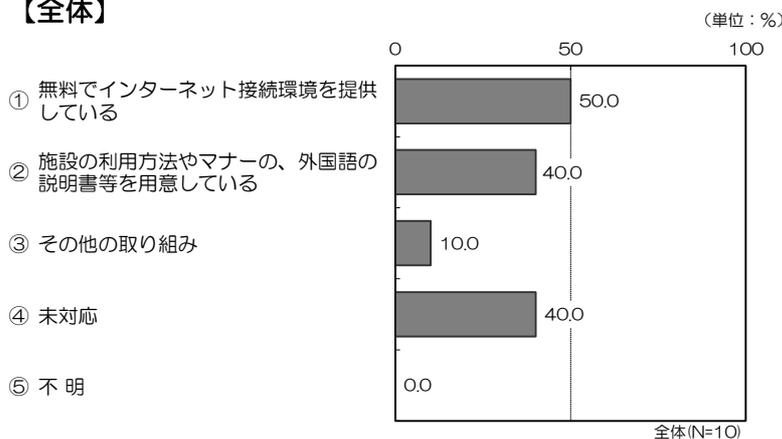
■その他の取り組みの主な内容

内容	区分
・ 電車内降車時の支払いのため指差しシート使用しての案内	鉄道

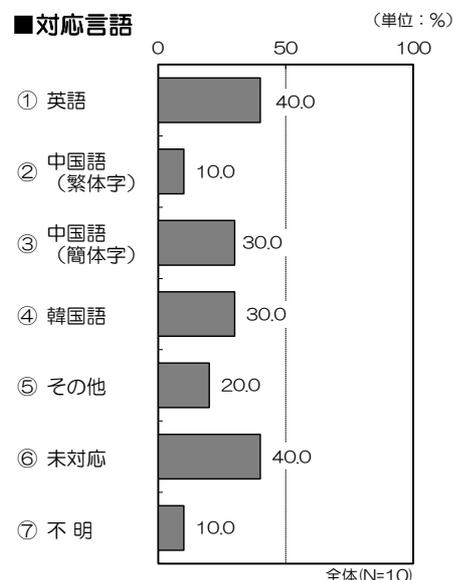
(7) 施設の利便性向上に関する取組状況

施設の利便性向上に関する取組状況は、「無料でインターネット接続環境を提供している」が50.0%で最も高く、「施設の利用方法やマナーの、外国語の説明書等を用意している」40.0%が続く。「未対応」は40.0%。対応言語は「英語」が40.0%で最も高く、「中国語（簡体字）」「韓国語」30.0%、「中国語（繁体字）」10.0%となっている。

【全体】



■対応言語



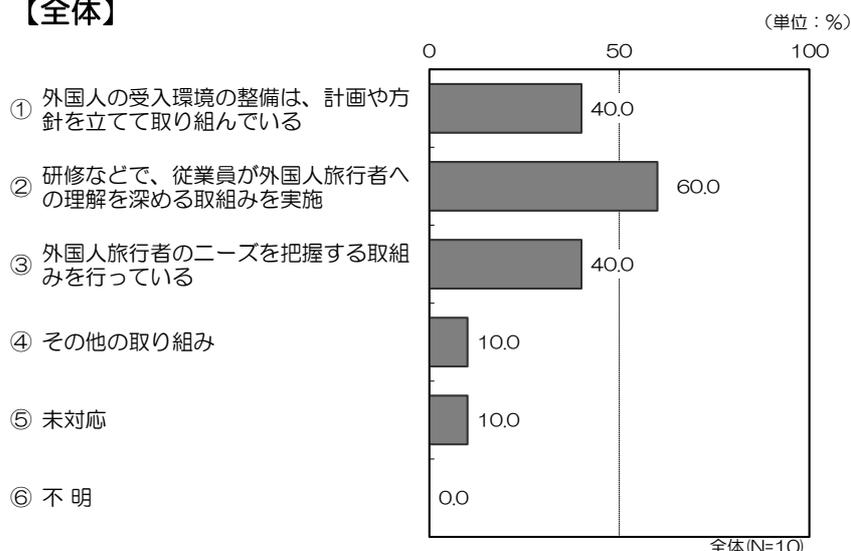
■その他の取り組みの主な内容

内容	区分
・ 電車の乗り方やマナーについて英語表記でホームページ上で案内している	鉄道

(8) 従業員教育等

従業員教育等における取組状況については、「研修などで、従業員が外国人旅行者への理解を深める取組みを実施」が60.0%で最も高く、「外国人の受入環境の整備は、計画や方針を立てて取り組んでいる」「外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている」がいずれも40.0%で続く。「未対応」は10.0%。

【全体】



■その他の取り組みの主な内容

内容	区分
・ セミナー等に参加	鉄道

## (9) その他工夫をしている事項

その他受入環境整備において工夫をしている事項は、ツールを効果的に使用するための講習や、停留所のコード化があげられている。

内容	区分
・ 駅務講習会にて翻訳アプリの使用法の習熟をはかりスムーズなご案内ができるよう取り組んでいる。駅周辺施設のご案内地図を多言語化したものを作成し、ご案内の際活用している	鉄道
・ バス路線と停留所を組み合わせた「行き先コード」化を実施。路線（AM）の1つ目の停留所は「AM 1」とする	バス

## (10) 上記(1)から(8)の対応でされていないものがある場合、対応が困難になっている要因

対応が困難な理由は、財源・ノウハウの不足が多くみられた。その他の意見としては、以下のとおりであり、日本人利用者も多いことから、外国人対応との両立や優先順位づけなどの問題があげられている。

内容	区分
・ 乗車券の多言語表記については加盟しているスルッとKANSAI社局と統一した券紙を使用しているため弊社単独では対応が難しい点、及び全ての面を多言語化すると表示面が煩雑になる点から未対応となっています。緊急時の多言語対応については当社の課題と認識しており他社局等のノウハウも参考にしながら前向きに検討していきたいと考えております	鉄道
・ 緊急時など臨機応変なご案内をするためには人に頼らざるを得ないので外国語に対応可能な人材の確保が難しい。ご利用のお客様の大多数が日本人のなか、表示や放送で多言語案内を拡充することで日本人のお客様からご意見を頂戴するケースがある	鉄道
・ 無人駅のため駅に係員が常駐していない。外国語による情報提供の必要性は認識しているが財源が限られているため安全面や設備更新等への投資の優先順位を考えると外国語による案内等の旅客サービス施策まで対応しきれっていないのが現状である	鉄道
・ 英語でのコミュニケーションは何とかできて中国語、韓国語での対応は難しいと考えています	バス

Ⅲ. 調査票

1. 宿泊施設

回 答 票

宿泊施設／様式2

【宿泊施設ごとの外国語等による情報提供についての現状について】

<宿泊施設の名称>

<担当者連絡先>

所屬		
氏名	TEL	mail

<p>I 現状の施設における外国語対応の有無</p> <p>1. 外国人旅行者の受入対応をしている ⇒ 設問 1～12へ</p> <p>2. 外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定 ⇒ IIの設問及び設問 12へ</p> <p>3. 外国人旅行者の受入対応をしておらず、する予定もない ⇒ 設問 13へ</p> <p>II 言語の種類（上記について対応する予定の言語に○ 複数回答可）</p> <p>1.英語 or ビンガム 2.中国語（繁体字） 3.中国語（簡体字） 4.韓国語 5.その他（ ）</p>		
受入環境の整備事項	評価項目 ※該当する項目の□にチェックをいれる ※いずれか1つの項目（□）を満たせばその整備事項は対応済みとする。	対応言語 ※チェックを入れた項目の対応言語に○をつける
1. Web サイトによる情報提供	<input type="checkbox"/> ①外国語で、施設の位置、設備の内容や規模、価格帯、部屋のタイプ、サービス内容、支払い方法を明示したWeb サイトを作成している <input type="checkbox"/> ②その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他
2. 事前予約	<input type="checkbox"/> ①施設の Web サイトや宿泊予約サイト等を経由して、オンライン予約ができる <input type="checkbox"/> ②Eメール、電話、FAX 等にて外国語で問い合わせること、予約をすることができる <input type="checkbox"/> ③その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他
3. 施設名の表示	<input type="checkbox"/> ①施設の名称について、その名称を示した看板等に、日本語以外でも表記している <input type="checkbox"/> ②その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他

4. コミュニケーション	<input type="checkbox"/> ①外国語会話の能力を有するなど、外国語に対応可能な職員を配置している <input type="checkbox"/> ②指さし会話シート等のコミュニケーションを補助するツールを用意している <input type="checkbox"/> ③その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他
5. 宿泊施設の利用	<input type="checkbox"/> ①ルームカード等に関して、外国語にて用意している <input type="checkbox"/> ②温泉・共同浴場・飲食施設等の利用方法やマナーについて、外国語の説明書を用意している <input type="checkbox"/> ③その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他
6. 施設内の表示	<input type="checkbox"/> ①外国語やピクトグラムを利用して、館内の主な施設、客室の室番号、避難経路等の施設内の誘導サイン・位置サイン・案内サインを表示している <input type="checkbox"/> ②館内の主な施設及び設備の配置に関して、外国語の施設内案内図を用意している <input type="checkbox"/> ③その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. ピクトグラム 6. その他
7. 精算	<input type="checkbox"/> ①外貨での精算ができる <input type="checkbox"/> ②海外発行のクレジットカードが利用できる <input type="checkbox"/> ③中国銀聯カードが利用できる <input type="checkbox"/> ④その他の取組み [ ]	

<p>8. 緊急時への対応</p>	<p><input type="checkbox"/> ①ケガや急病等の緊急時、火災や地震等の非常時に備え、「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン（平成 26 年 10 月観光庁）」（<a href="http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000111.html">http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000111.html</a>参照）を参考に、に外国語による「安全の手引き」の設置や、滞在中の外国人旅行者に対応することができる従業員向けマニュアル等を用意している</p> <p><input type="checkbox"/> ②その他の取組み 〔 〕</p>	<p>1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他</p>
<p>9. 施設の利便性向上のための取組み等</p>	<p><input type="checkbox"/> ①外貨両替を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ②ATMを設置している</p> <p><input type="checkbox"/> ③国際電話を利用することができる</p> <p><input type="checkbox"/> ④無料でインターネット接続環境を提供している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤外国語のテレビ放送を導入している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑥外国語でのコンシェルジュサービスを提供している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑦海外の電化製品等に対応したコンセントを整備している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑧周辺地図や観光案内などの情報を、自社又は各自治体等が作成した外国語による案内書にて提供している</p> <p><input type="checkbox"/> ⑨その他の取組み 〔 〕</p>	
<p>10. 従業員教育 等</p>	<p><input type="checkbox"/> ①外国人旅行者の受入環境の整備に関して、計画や方針を立てて取り組んでいる</p> <p><input type="checkbox"/> ②外国人旅行者に接する従業員に対する研修を行うなど、従業員が外国人旅行者への理解を深める取組みを実施している</p> <p><input type="checkbox"/> ③外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④その他の取組み 〔 〕</p>	
<p>11. その他工夫をしている事項</p>	<p>〔 〕</p>	

12. 上記対応でされていないものがある 場合、対応が困難になっている要因（財源・人材・ノウハウ不足など）	（    ）
13. 受入対応をしない理由（財源・人材・ノウハウ不足など）	（    ）

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

※恐れ入りますが、ご回答を記入の上、同封の返信用封筒にて  
平成28年11月30日（水）までに事務局までご返送ください。



4. コミュニケーション	<input type="checkbox"/> ①外国語会話の能力を有するなど、外国語に対応可能な職員を配置している <input type="checkbox"/> ②施設の概要、展示品等について説明した外国語のパンフレット等のコミュニケーションを補助するツールを用意している <input type="checkbox"/> ③その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他
5. 施設の利用	<input type="checkbox"/> ①展示品等のそばに外国語による解説等を用意している <input type="checkbox"/> ②施設の利用方法やマナーについて、外国語の説明書等を用意している <input type="checkbox"/> ③その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他
6. 施設内の表示	<input type="checkbox"/> ①外国語やピクトグラムを利用して、敷地内の主な施設、避難経路等の誘導サイン・位置サイン・案内サインを表示している <input type="checkbox"/> ②施設内の主な展示品等の配置に関して、外国語の施設案内図を用意している <input type="checkbox"/> ③その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. ピクトグラム 6. その他
7. 精算	<input type="checkbox"/> ①外貨での精算ができる <input type="checkbox"/> ②海外発行のクレジットカードが利用できる <input type="checkbox"/> ③中国銀聯カードが利用できる <input type="checkbox"/> ④その他の取組み [ ]	
8. 緊急時への対応	<input type="checkbox"/> ①ケガや急病等の緊急時、火災や地震等の非常時において、「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン(平成26年10月観光庁)」( <a href="http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000111.html">http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000111.html</a> 参照)を参考に、施設利用中の外国人旅行者に対応することができる従業員向けマニュアル等を用意している <input type="checkbox"/> ②その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他

<p>9. 施設の利便性向上のための取組み等</p>	<p><input type="checkbox"/> ①外貨両替を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ②国際電話を利用することができる</p> <p><input type="checkbox"/> ③無料でインターネット接続環境を提供している</p> <p><input type="checkbox"/> ④その他の取組み</p> <p>{ }</p>
<p>10. 従業員教育 等</p>	<p><input type="checkbox"/> ①外国人旅行者の受入環境の整備に関して、計画や方針を立てて取り組んでいる</p> <p><input type="checkbox"/> ②外国人旅行者に接する従業員に対する研修を行うなど、従業員が外国人旅行者への理解を深める取組みを実施している</p> <p><input type="checkbox"/> ③外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④ その他の取組み</p> <p>{ }</p>
<p>11. その他工夫をしている事項</p>	<p>{ }</p>
<p>12. 上記対応でされていないものについて、対応が困難になっている要因（財源・人材・ノウハウ不足など）</p>	<p>{ }</p>
<p>13. 受入対応をしない理由（財源・人材・ノウハウ不足など）</p>	<p>{ }</p>

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

※恐れ入りますが、ご回答を記入の上、同封の返信用封筒にて平成28年11月30日（水）までに事務局までご返送ください。

3. 商業施設

回 答 票

商業施設／様式4

【商業施設ごとの外国語等による情報提供についての現状について】

<商業施設の名称>

<担当者連絡先>

所属		
氏名	TEL	mail

<p>I 現状の施設における外国語対応の有無</p> <p>1. 外国人旅行者の受入対応をしている ⇒ 設問1～11へ</p> <p>2. 外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定 ⇒ IIの設問及び設問11へ</p> <p>3. 外国人旅行者の受入対応をしておらず、する予定もない ⇒ 設問12へ</p> <p>II 言語の種類（上記について対応する予定の言語に○ 複数回答可）</p> <p>1. 英語 or ピクトグラム 2. 中国語（繁体字） 3. 中国語（簡体字） 4. 韓国語 5. その他（            ）</p>		
受入環境の整備事項	<p style="text-align: center;">評 価 項 目</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">※該当する項目の□にチェックをいれる</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">※いずれか1つの項目（□）を満たせばその整備事項は対応済みとする。</p>	<p style="text-align: center;">対 応 言 語</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">※チェックを入れた項目の対応言語に○をつける</p>
1. Web サイトによる情報提供	<input type="checkbox"/> ①外国語で、施設の位置、営業日時、概要等を明示したWeb サイトを作成している <input type="checkbox"/> ②その他の取組み <span style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">{</span>	<p>1. 英語</p> <p>2. 繁体字</p> <p>3. 簡体字</p> <p>4. 韓国語</p> <p>5. その他</p>
2. 施設名の表示	<input type="checkbox"/> ①施設の名称について、その名称を示した看板等に、日本語以外でも表記している <input type="checkbox"/> ②その他の取組み <span style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">{</span>	<p>1. 英語</p> <p>2. 繁体字</p> <p>3. 簡体字</p> <p>4. 韓国語</p> <p>5. その他</p>
3. 施設の営業時間等の表示	<input type="checkbox"/> ①営業時間等を店頭で外国語で表示しており、営業中か否か容易に判断できるようになっている <input type="checkbox"/> ②その他の取組み <span style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">{</span>	<p>1. 英語</p> <p>2. 繁体字</p> <p>3. 簡体字</p> <p>4. 韓国語</p> <p>5. その他</p>

4. コミュニケーション	<input type="checkbox"/> ①外国語会話の能力を有するなど、外国語に対応可能な職員を配置している <input type="checkbox"/> ②外国語での商品説明・パンフレット等のコミュニケーションを補助するツールを用意している <input type="checkbox"/> ③その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他
5. 施設内の表示	<input type="checkbox"/> ①外国語やピクトグラムを利用して、館内の主な施設、避難経路等の施設内の誘導サイン・位置サイン・案内サインを表示している <input type="checkbox"/> ②館内の主な施設等の配置に関して、外国語の施設案内図を用意している <input type="checkbox"/> ③小規模な店舗なので、施設内表示は不要である <input type="checkbox"/> ④その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. ピクトグラム 6. その他 7. 不要
6. 精算	<input type="checkbox"/> ①外貨での精算ができる <input type="checkbox"/> ②海外発行のクレジットカードが利用できる <input type="checkbox"/> ③中国銀聯カードが利用できる <input type="checkbox"/> ④その他の取組み [ ]	
7. 緊急時への対応	<input type="checkbox"/> ①ケガや急病等の緊急時、火災や地震等の非常時において、施設利用中の外国人旅行者に対応することができる従業員向けマニュアル等を用意している <input type="checkbox"/> ②その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他
8. 施設の利便性向上のための取組み等	<input type="checkbox"/> ①無料でインターネット接続環境を提供している <input type="checkbox"/> ②外国語でのコンシェルジュサービスを提供している <input type="checkbox"/> ③免税の手続きができる <input type="checkbox"/> ④その他の取組み [ ]	

<p>9. 従業員教育 等</p>	<p><input type="checkbox"/> ①外国人旅行者の受入環境の整備に関して、計画や方針を立てて取り組んでいる</p> <p><input type="checkbox"/> ②外国人旅行者に接する従業員に対する研修を行うなど、従業員が外国人旅行者への理解を深める取組みを実施している</p> <p><input type="checkbox"/> ③外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④その他の取組み 〔 〕</p>
<p>10. その他工夫をしている事項</p>	<p>〔 〕</p>
<p>11. 上記対応でされていないものがある場合、対応が困難になっている要因（財源・人材・ノウハウ不足など）</p>	<p>〔 〕</p>
<p>12. 受入対応をしない理由（財源・人材・ノウハウ不足など）</p>	<p>〔 〕</p>

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

※恐れ入りますが、ご回答を記入の上、同封の返信用封筒にて平成28年11月30日（水）までに事務局までご返送ください。

4. 飲食施設

回 答 票

飲食施設／様式5

【飲食施設ごとの外国語等による情報提供についての現状について】

<飲食施設の名称>

<担当者連絡先>

所属

氏名

TEL

mail

<p>I 現状の施設における外国語対応の有無</p> <p>1. 外国人旅行者の受入対応をしている ⇒ 設問1～10へ</p> <p>2. 外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定 ⇒ IIの設問及び設問10へ</p> <p>3. 外国人旅行者の受入対応をしておらず、する予定もない ⇒ 設問11へ</p> <p>II 言語の種類（対応する予定の言語に○ 複数回答可）</p> <p>1. 英語 or ビットグラム 2. 中国語（繁体字） 3. 中国語（簡体字） 4. 韓国語 5. その他（ ）</p>		
受入環境の整備事項	評価項目 ※該当する項目の□にチェックをいれる ※いずれか1つの項目（□）を満たせばその整備事項は対応済みとする。	対応言語 ※チェックを入れた項目の対応言語に○をつける
1. Web サイトによる情報提供	<input type="checkbox"/> ①外国語で、施設の位置、営業日時、メニュー、概要等を明示した Web サイトを作成している <input type="checkbox"/> ②その他の取組み ( )	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他
2. 施設名の表示	<input type="checkbox"/> ①施設の名前について、その名称を示した看板等に、日本語以外でも表記している <input type="checkbox"/> ②その他の取組み ( )	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他
3. 施設の営業時間等の表示	<input type="checkbox"/> ①営業時間等を店頭で外国語で表示しており、営業中か否か容易に判断できるようになっている <input type="checkbox"/> ②その他の取組み ( )	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他

4. コミュニケーション	<input type="checkbox"/> ①外国語会話の能力を有するなど、外国語に対応可能な職員を配置している <input type="checkbox"/> ②コミュニケーションを補助するツールを用意している（例：多言語メニュー、指差しシートなど） <input type="checkbox"/> ③その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他
5. 精算	<input type="checkbox"/> ①外貨での精算ができる <input type="checkbox"/> ②海外発行のクレジットカードが利用できる <input type="checkbox"/> ③中国銀聯カードが利用できる <input type="checkbox"/> ④その他の取組み [ ]	
6. 緊急時への対応	<input type="checkbox"/> ①ケガや急病等の緊急時、火災や地震等の非常時において、来店中の外国人旅行者に対応することができる従業員向けマニュアル等を用意している <input type="checkbox"/> ②その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他
7. 施設の利便性向上のための取組み等	<input type="checkbox"/> ①無料でインターネット接続環境を提供している <input type="checkbox"/> ②アレルギーに係る食材制限に対し、専用のメニューを設ける等の対応をしている <input type="checkbox"/> ③ベジタリアンに係る食材制限に対し、専用のメニューを設ける等の対応をしている <input type="checkbox"/> ④宗教・信教上の食材制限に対し、専用のメニューを設ける等の対応をしている <input type="checkbox"/> ⑤その他の取組み [ ]	

<p>8. 従業員教育 等</p>	<p><input type="checkbox"/> ①外国人旅行者の受入環境の整備に関して、計画や方針を立てて取り組んでいる</p> <p><input type="checkbox"/> ②外国人旅行者に接する従業員に対する研修を行うなど、従業員が外国人旅行者への理解を深める取組みを実施している</p> <p><input type="checkbox"/> ③外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ④その他の取組み 〔 〕</p>
<p>9. その他工夫をしている事項</p>	<p>〔 〕</p>
<p>10. 上記対応でされていないものがある場合、対応が困難になっている要因（財源・人材・ノウハウ不足など）</p>	<p>〔 〕</p>
<p>11. 受入対応をしない理由（財源・人材・ノウハウ不足など）</p>	<p>〔 〕</p>

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

5. 公共交通機関

回 答 票

公共交通機関／様式6

【公共交通機関ごとの外国語等による情報提供についての現状について】

<公共名称>

<担当者連絡先>

所属			
氏名	TEL	mail	

受入環境の整備事項	評価項目 ※該当する項目の□にチェックをいれる ※いずれか1つの項目(□)を満たせばその整備事項は対応済みとする。	対応言語 ※チェックを入れた項目の対応言語に○をつける	対応施設 ※チェックを入れた項目の対応言語に○をつける
1. 旅客施設における多言語情報提供状況	<input type="checkbox"/> ①外国語やピクトグラムを利用して、敷地内の主な施設、避難経路等の誘導サイン・位置サイン・案内サインを表示している <input type="checkbox"/> ②旅客施設内の主な施設等の配置に関して、外国語の施設内案内図を用意している <input type="checkbox"/> ③その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. ピクトグラム 6. その他	1. 大阪府内主要駅、停留所 2. 大阪府内全施設 3. 未対応
2. 車両等における多言語情報提供状況	<input type="checkbox"/> ①外国語等を利用して車両等の行き先、路線図、出発時刻、次停車地、乗降場などを車体、案内標識、可変式情報表示装置で表示している <input type="checkbox"/> ②多言語による音声案内を実施している <input type="checkbox"/> ③その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他	1. 大阪府内主要駅、停留所 2. 大阪府内全施設 3. 未対応
3. 乗車券等の多言語化対応状況	<input type="checkbox"/> ①車両、座席番号、発着地等について、外国語で表記している <input type="checkbox"/> ②上記①がなされていない場合、外国語のパンフレットにおいて、乗車券面の凡例を示すなどの対応をしている <input type="checkbox"/> ③その他の取組み [ ]	1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他	1. 大阪府内主要駅、停留所 2. 大阪府内全施設 3. 未対応

<p>4. コミュニケーション</p>	<p><input type="checkbox"/> ①外国語会話の能力を有するなど、外国語に対応可能な職員を配置している</p> <p><input type="checkbox"/> ②外国語でのパンフレット、指差しシート、タブレット等のコミュニケーションを補助するツールを用意している</p> <p><input type="checkbox"/> ③その他の取組み 〔 〕</p>	<p>1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他</p>	<p>1. 大阪府内 主要駅、 停留所 2. 大阪府内 全施設 3. 未対応</p>
<p>5. 緊急時の多言語情報提供状況</p>	<p><input type="checkbox"/> ①ケガや急病等の緊急時、火災や地震等の非常時において、公共交通機関利用中の外国人旅行者に対応することができる従業員向けマニュアル等を用意している</p> <p><input type="checkbox"/> ②事故や天候、工事等の異常時において可変式情報提供装置等により多言語での案内をしている</p> <p><input type="checkbox"/> ③事故や天候、工事等の異常時及びケガや急病等の緊急時、火災や地震等の非常時に音声案内や多言語対応係員などによる案内をしている</p> <p><input type="checkbox"/> ④その他の取組み 〔 〕</p>	<p>1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他</p>	<p>1. 大阪府内 主要駅、 停留所 2. 大阪府内 全施設 3. 未対応</p>
<p>6. 券売機等の多言語対応及び精算対応</p>	<p><input type="checkbox"/> ①券売機の画面表示等において外国語等での表示を行っている</p> <p><input type="checkbox"/> ②外国語のパンフレットにおいて、券売機の利用方法について凡例を示すなどの対応をしている</p> <p><input type="checkbox"/> ③窓口等の販売において外貨での精算ができる</p> <p><input type="checkbox"/> ④窓口等で海外発行のクレジットカードが利用できる</p> <p><input type="checkbox"/> ⑤その他の取組み 〔 〕</p>	<p>1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. ビットグラム 6. その他</p>	<p>1. 大阪府内 主要駅、 停留所 2. 大阪府内 全施設 3. 未対応</p>
<p>7. 施設の利便性向上に関する取組状況</p>	<p><input type="checkbox"/> ①無料でインターネット接続環境を提供している</p> <p><input type="checkbox"/> ②施設の利用方法やマナーについて、外国語の説明書等を用意している</p> <p><input type="checkbox"/> ③その他の取組み 〔 〕</p>	<p>1. 英語 2. 繁体字 3. 簡体字 4. 韓国語 5. その他</p>	<p>1. 大阪府内 主要駅、 停留所 2. 大阪府内 全施設 3. 未対応</p>

8. 従業員教育 等	<input type="checkbox"/> ①外国人旅行者の受入環境の整備に関して、計画や方針を立てて取り組んでいる <input type="checkbox"/> ②外国人旅行者に接する従業員に対する研修を行うなど、従業員が外国人旅行者への理解を深める取組みを実施している <input type="checkbox"/> ③外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている <input type="checkbox"/> ④ その他の取組み [ ]
9. その他工夫をしている事項	[ ]
10. 上記対応でされていないものがある場合、対応が困難になっている要因（財源・人材・ノウハウ不足など）	[ ]

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

※恐れ入りますが、ご回答を記入の上、同封の返信用封筒にて平成28年11月30日（水）までに事務局までご返送ください。

## 附表：集計表

### 目 次

1. 宿泊施設	1
2. 観光施設	9
3. 商業施設	17
4. 飲食施設	20
5. 公共交通機関	23

SQ1. 現状の施設における外国語対応の有無

	サンプル数	を外国語旅行者の受入対応している	を外国語旅行者の受入対応していない	を外国語旅行者の受入対応もしていない
全体	82	90.2 74	3.7 3	6.1 5
所在地	大阪市内	61	93.4 57	3.3 2
	大阪市外	21	81.0 17	4.8 1
	北部	12	83.3 10	8.3 1
	中部	2	50.0 1	- 0
	南部	7	85.7 6	- 0
客室数	1～49室	21	66.7 14	9.5 2
	50～99室	15	93.3 14	6.7 1
	100～199室	16	100.0 16	- 0
	200室以上	30	100.0 30	- 0

SQ2. 対応予定の言語の種類【外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定の施設】

	サンプル数	英語 or ピクトグラム	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	不明
全体	3	100.0 3	33.3 1	- 0	33.3 1	- 0	- 0
所在地	大阪市内	2	100.0 2	50.0 1	- 0	50.0 1	- 0
	大阪市外	1	100.0 1	- 0	- 0	- 0	- 0
	北部	1	100.0 1	- 0	- 0	- 0	- 0
	中部	0	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0
	南部	0	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0
客室数	1～49室	2	100.0 2	- 0	- 0	- 0	- 0
	50～99室	1	100.0 1	100.0 1	- 0	100.0 1	- 0
	100～199室	0	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0
	200室以上	0	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0

Q1. Webサイトによる情報提供

	サンプル数	外国語で内容が明示されたWebサービス	その他の取り組み	未対応	不明
全体	82	76.8 63	1.2 1	22.0 18	- 0
所在地	大阪市内	61	83.6 51	1.6 1	14.8 9
	大阪市外	21	57.1 12	- 0	42.9 9
	北部	12	50.0 6	- 0	50.0 6
	中部	2	50.0 1	- 0	50.0 1
	南部	7	71.4 5	- 0	28.6 2
客室数	1～49室	21	57.1 12	- 0	42.9 9
	50～99室	15	80.0 12	- 0	20.0 3
	100～199室	16	68.8 11	6.3 1	25.0 4
	200室以上	30	93.3 28	- 0	6.7 2

Q1-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	未対応	不明	
全体	82	74.4 61	39.0 32	40.2 33	43.9 36	4.9 4	22.0 18	3.7 3	
所在地	大阪市内	61	83.6 51	45.9 28	47.5 29	50.8 31	6.6 4	14.8 9	1.6 1
	大阪市外	21	47.6 10	19.0 4	19.0 4	23.8 5	- 0	42.9 9	9.5 2
	北部	12	41.7 5	16.7 2	16.7 2	16.7 2	- 0	50.0 6	8.3 1
	中部	2	50.0 1	- 0	- 0	- 0	- 0	50.0 1	- 0
	南部	7	57.1 4	28.6 2	28.6 2	42.9 3	- 0	28.6 2	14.3 1
客室数	1~49室	21	47.6 10	14.3 3	14.3 3	19.0 4	4.8 1	42.9 9	9.5 2
	50~99室	15	73.3 11	33.3 5	40.0 6	33.3 5	- 0	20.0 3	6.7 1
	100~199室	16	75.0 12	25.0 4	25.0 4	37.5 6	6.3 1	25.0 4	- 0
	200室以上	30	93.3 28	66.7 20	66.7 20	70.0 21	6.7 2	6.7 2	- 0

Q2. 事前予約

	サンプル数	Eメール、電話、FAX 等にて外国語で、予約 することができる	施設のWebサイトや 予約サイトやオンライン 予約が等々できる	その他の取り組み	未対応	不明	
全体	82	86.6 71	52.4 43	1.2 1	11.0 9	- 0	
所在地	大阪市内	61	91.8 56	59.0 36	1.6 1	6.6 4	- 0
	大阪市外	21	71.4 15	33.3 7	- 0	23.8 5	- 0
	北部	12	66.7 8	41.7 5	- 0	25.0 3	- 0
	中部	2	50.0 1	- 0	- 0	50.0 1	- 0
	南部	7	85.7 6	28.6 2	- 0	14.3 1	- 0
客室数	1~49室	21	61.9 13	28.6 6	- 0	38.1 8	- 0
	50~99室	15	93.3 14	40.0 6	- 0	6.7 1	- 0
	100~199室	16	93.8 15	56.3 9	- 0	- 0	- 0
	200室以上	30	96.7 29	73.3 22	3.3 1	- 0	- 0

Q2-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	未対応	不明	
全体	82	80.5 66	29.3 24	30.5 25	32.9 27	3.7 3	11.0 9	8.5 7	
所在地	大阪市内	61	88.5 54	34.4 21	36.1 22	36.1 22	4.9 3	6.6 4	4.9 3
	大阪市外	21	57.1 12	14.3 3	14.3 3	23.8 5	- 0	23.8 5	19.0 4
	北部	12	58.3 7	8.3 1	8.3 1	16.7 2	- 0	25.0 3	16.7 2
	中部	2	50.0 1	- 0	- 0	- 0	- 0	50.0 1	- 0
	南部	7	57.1 4	28.6 2	28.6 2	42.9 3	- 0	14.3 1	28.6 2
客室数	1~49室	21	47.6 10	14.3 3	9.5 2	19.0 4	- 0	38.1 8	14.3 3
	50~99室	15	80.0 12	20.0 3	26.7 4	33.3 5	- 0	6.7 1	13.3 2
	100~199室	16	87.5 14	31.3 5	31.3 5	31.3 5	6.3 1	- 0	12.5 2
	200室以上	30	100.0 30	43.3 13	46.7 14	43.3 13	6.7 2	- 0	- 0

Q3. 施設名の表示

	サンプル数	記等施に設して、日本語以外でも看板	その他の取り組み	未対応	不明	
全体	82	75.6 62	1.2 1	23.2 19	- 0	
所在地	大阪市内	61	83.6 51	1.6 1	14.8 9	- 0
	大阪市外	21	52.4 11	- 0	47.6 10	- 0
	北部	12	66.7 8	- 0	33.3 4	- 0
	中部	2	- 0	- 0	100.0 2	- 0
	南部	7	42.9 3	- 0	57.1 4	- 0
客室数	1~49室	21	42.9 9	- 0	57.1 12	- 0
	50~99室	15	80.0 12	- 0	20.0 3	- 0
	100~199室	16	81.3 13	6.3 1	12.5 2	- 0
	200室以上	30	93.3 28	- 0	6.7 2	- 0

Q3-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	未対応	不明	
全体	82	67.1 55	1.2 1	2.4 2	2.4 2	- 0	23.2 19	9.8 8	
所在地	大阪市内	61	75.4 46	1.6 1	3.3 2	3.3 2	- 0	14.8 9	9.8 6
	大阪市外	21	42.9 9	- 0	- 0	- 0	- 0	47.6 10	9.5 2
	北部	12	50.0 6	- 0	- 0	- 0	- 0	33.3 4	16.7 2
	中部	2	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0	100.0 2	- 0
	南部	7	42.9 3	- 0	- 0	- 0	- 0	57.1 4	- 0
客室数	1~49室	21	28.6 6	- 0	- 0	- 0	- 0	57.1 12	14.3 3
	50~99室	15	66.7 10	- 0	- 0	- 0	- 0	20.0 3	13.3 2
	100~199室	16	75.0 12	- 0	- 0	- 0	- 0	12.5 2	12.5 2
	200室以上	30	90.0 27	3.3 1	6.7 2	6.7 2	- 0	6.7 2	3.3 1

Q4. コミュニケーション

	サンプル数	を外国語にしている対応可能な職員	ツールをコミュニケーションシート等補助	その他の取り組み	未対応	不明	
全体	82	79.3 65	28.0 23	2.4 2	18.3 15	- 0	
所在地	大阪市内	61	88.5 54	27.9 17	1.6 1	9.8 6	- 0
	大阪市外	21	52.4 11	28.6 6	4.8 1	42.9 9	- 0
	北部	12	58.3 7	33.3 4	8.3 1	33.3 4	- 0
	中部	2	- 0	- 0	- 0	100.0 2	- 0
	南部	7	57.1 4	28.6 2	- 0	42.9 3	- 0
客室数	1~49室	21	42.9 9	14.3 3	- 0	52.4 11	- 0
	50~99室	15	80.0 12	26.7 4	6.7 1	13.3 2	- 0
	100~199室	16	87.5 14	37.5 6	- 0	12.5 2	- 0
	200室以上	30	100.0 30	33.3 10	3.3 1	- 0	- 0

Q4-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	未対応	不明	
全体	82	73.2 60	37.8 31	31.7 26	43.9 36	7.3 6	18.3 15	4.9 4	
所在地	大阪市内	61	83.6 51	45.9 28	41.0 25	52.5 32	9.8 6	9.8 6	3.3 2
	大阪市外	21	42.9 9	14.3 3	4.8 1	19.0 4	- 0	42.9 9	9.5 2
	北部	12	58.3 7	16.7 2	8.3 1	16.7 2	- 0	33.3 4	8.3 1
	中部	2	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0	100.0 2	- 0
	南部	7	28.6 2	14.3 1	- 0	28.6 2	- 0	42.9 3	14.3 1
客室数	1~49室	21	33.3 7	9.5 2	9.5 2	4.8 1	- 0	52.4 11	9.5 2
	50~99室	15	66.7 10	20.0 3	13.3 2	46.7 7	- 0	13.3 2	13.3 2
	100~199室	16	87.5 14	31.3 5	25.0 4	50.0 8	6.3 1	12.5 2	- 0
	200室以上	30	96.7 29	70.0 21	60.0 18	66.7 20	16.7 5	- 0	- 0

Q5. 宿泊施設の利用

	サンプル数	利用している 外国人カード等に 関して	施設の利用方法や 外国語の説明	その他の 取り組み	未対応	不明	
全体	82	72.0 59	32.9 27	1.2 1	17.1 14	- 0	
所在地	大阪市内	61	77.0 47	27.9 17	- 0	14.8 9	- 0
	大阪市外	21	57.1 12	47.6 10	4.8 1	23.8 5	- 0
	北部	12	66.7 8	41.7 5	- 0	25.0 3	- 0
	中部	2	- 0	50.0 1	- 0	50.0 1	- 0
	南部	7	57.1 4	57.1 4	14.3 1	14.3 1	- 0
客室数	1~49室	21	33.3 7	38.1 8	4.8 1	42.9 9	- 0
	50~99室	15	66.7 10	20.0 3	- 0	20.0 3	- 0
	100~199室	16	81.3 13	25.0 4	- 0	12.5 2	- 0
	200室以上	30	96.7 29	40.0 12	- 0	- 0	- 0

Q5-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	未対応	不明	
全体	82	79.3 65	20.7 17	17.1 14	22.0 18	2.4 2	17.1 14	3.7 3	
所在地	大阪市内	61	83.6 51	21.3 13	18.0 11	23.0 14	3.3 2	14.8 9	1.6 1
	大阪市外	21	66.7 14	19.0 4	14.3 3	19.0 4	- 0	23.8 5	9.5 2
	北部	12	66.7 8	25.0 3	25.0 3	16.7 2	- 0	25.0 3	8.3 1
	中部	2	50.0 1	- 0	- 0	- 0	- 0	50.0 1	- 0
	南部	7	71.4 5	14.3 1	- 0	28.6 2	- 0	14.3 1	14.3 1
客室数	1~49室	21	47.6 10	23.8 5	14.3 3	28.6 6	4.8 1	42.9 9	9.5 2
	50~99室	15	73.3 11	13.3 2	20.0 3	20.0 3	6.7 1	20.0 3	6.7 1
	100~199室	16	87.5 14	18.8 3	6.3 1	12.5 2	- 0	12.5 2	- 0
	200室以上	30	100.0 30	23.3 7	23.3 7	23.3 7	- 0	- 0	- 0

Q6. 施設内の表示

	サンプル数	外国語やビクトグラムを 表示している各種サインを	施設等の配置に関して、 外国語の案内図を 用意している	その他の取り組み	未対応	不明	
全体	82	61.0 50	46.3 38	3.7 3	20.7 17	- 0	
所在地	大阪市内	61	63.9 39	47.5 29	1.6 1	18.0 11	- 0
	大阪市外	21	52.4 11	42.9 9	9.5 2	28.6 6	- 0
	北部	12	58.3 7	50.0 6	8.3 1	25.0 3	- 0
	中部	2	- 0	50.0 1	- 0	50.0 1	- 0
	南部	7	57.1 4	28.6 2	14.3 1	28.6 2	- 0
客室数	1～49室	21	38.1 8	23.8 5	4.8 1	42.9 9	- 0
	50～99室	15	46.7 7	53.3 8	6.7 1	20.0 3	- 0
	100～199室	16	68.8 11	25.0 4	6.3 1	12.5 2	- 0
	200室以上	30	80.0 24	70.0 21	- 0	10.0 3	- 0

Q6-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	ビクトグラム	その他	未対応	不明	
全体	82	63.4 52	12.2 10	11.0 9	15.9 13	12.2 10	1.2 1	20.7 17	12.2 10	
所在地	大阪市内	61	70.5 43	14.8 9	14.8 9	21.3 13	13.1 8	1.6 1	18.0 11	9.8 6
	大阪市外	21	42.9 9	4.8 1	- 0	- 0	9.5 2	- 0	28.6 6	19.0 4
	北部	12	50.0 6	8.3 1	- 0	- 0	8.3 1	- 0	25.0 3	16.7 2
	中部	2	50.0 1	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0	50.0 1	- 0
	南部	7	28.6 2	- 0	- 0	- 0	14.3 1	- 0	28.6 2	28.6 2
客室数	1～49室	21	28.6 6	4.8 1	- 0	4.8 1	4.8 1	- 0	42.9 9	23.8 5
	50～99室	15	66.7 10	6.7 1	20.0 3	13.3 2	- 0	6.7 1	20.0 3	13.3 2
	100～199室	16	68.8 11	6.3 1	6.3 1	12.5 2	25.0 4	- 0	12.5 2	6.3 1
	200室以上	30	83.3 25	23.3 7	16.7 5	26.7 8	16.7 5	- 0	10.0 3	6.7 2

Q7. 精算

	サンプル数	外貨での精算ができる	海外発行のクレジットカード カードが利用できる	中国銀聯カードが 利用できる	その他の取り組み	未対応	不明	
全体	82	12.2 10	67.1 55	74.4 61	6.1 5	14.7 12	- 0	
所在地	大阪市内	61	16.4 10	70.5 43	75.4 46	6.6 4	13.2 8	- 0
	大阪市外	21	- 0	57.1 12	71.4 15	4.8 1	19.0 4	- 0
	北部	12	- 0	50.0 6	83.3 10	8.3 1	16.7 2	- 0
	中部	2	- 0	- 0	50.0 1	- 0	50.0 1	- 0
	南部	7	- 0	85.7 6	57.1 4	- 0	14.3 1	- 0
客室数	1～49室	21	4.8 1	42.9 9	47.6 10	- 0	38.1 8	- 0
	50～99室	15	6.7 1	66.7 10	73.3 11	6.7 1	20.0 3	- 0
	100～199室	16	6.3 1	68.8 11	68.8 11	12.5 2	6.3 1	- 0
	200室以上	30	23.3 7	83.3 25	96.7 29	6.7 2	- 0	- 0

Q8. 緊急時への対応

	サンプル数	緊急時・非常時に、外国人に留意しているマニアル	その他の取り組み	未対応	不明	
全体	82	36.6 30	13.4 11	51.2 42	- 0	
所在地	大阪市内	61	45.9 28	13.1 8	42.6 26	- 0
	大阪市外	21	9.5 2	14.3 3	76.2 16	- 0
	北部	12	16.7 2	8.3 1	75.0 9	- 0
	中部	2	- 0	- 0	100.0 2	- 0
	南部	7	- 0	28.6 2	71.4 5	- 0
客室数	1～49室	21	14.3 3	14.3 3	71.4 15	- 0
	50～99室	15	33.3 5	13.3 2	53.3 8	- 0
	100～199室	16	37.5 6	6.3 1	56.3 9	- 0
	200室以上	30	53.3 16	16.7 5	33.3 10	- 0

Q8-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語（繁体字）	中国語（簡体字）	韓国語	その他	未対応	不明	
全体	82	37.8 31	9.8 8	8.5 7	9.8 8	- 0	51.2 42	11.0 9	
所在地	大阪市内	61	45.9 28	11.5 7	9.8 6	13.1 8	- 0	42.6 26	11.5 7
	大阪市外	21	14.3 3	4.8 1	4.8 1	- 0	- 0	76.2 16	9.5 2
	北部	12	16.7 2	8.3 1	8.3 1	- 0	- 0	75.0 9	8.3 1
	中部	2	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0	100.0 2	- 0
	南部	7	14.3 1	- 0	- 0	- 0	- 0	71.4 5	14.3 1
客室数	1～49室	21	14.3 3	4.8 1	- 0	- 0	- 0	71.4 15	14.3 3
	50～99室	15	33.3 5	6.7 1	6.7 1	6.7 1	- 0	53.3 8	13.3 2
	100～199室	16	37.5 6	12.5 2	12.5 2	12.5 2	- 0	56.3 9	6.3 1
	200室以上	30	56.7 17	13.3 4	13.3 4	16.7 5	- 0	33.3 10	10.0 3

Q9. 施設の利便性向上のための取り組み等

	サンプル数	外貨両替を行っている	A T Mを設置している	国際電話を利用することができる	無料でインターネット接続を提供している	入国語のテレビ放送を導	外国語でのコンシェル	海外の電化製品等に	周辺地図や観光情報	その他の取り組み	未対応	不明	
全体	82	24.4 20	3.7 3	54.9 45	81.7 67	28.0 23	22.0 18	37.8 31	63.4 52	2.4 2	13.5 11	- 0	
所在地	大阪市内	61	27.9 17	4.9 3	60.7 37	85.2 52	34.4 21	24.6 15	39.3 24	73.8 45	3.3 2	9.9 6	- 0
	大阪市外	21	14.3 3	- 0	38.1 8	71.4 15	9.5 2	14.3 3	33.3 7	33.3 7	- 0	23.8 5	- 0
	北部	12	16.7 2	- 0	41.7 5	83.3 10	8.3 1	8.3 1	33.3 4	33.3 4	- 0	16.7 2	- 0
	中部	2	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0	100.0 2	- 0
	南部	7	14.3 1	- 0	42.9 3	71.4 5	14.3 1	28.6 2	42.9 3	42.9 3	- 0	14.3 1	- 0
客室数	1～49室	21	4.8 1	- 0	19.0 4	52.4 11	- 0	19.0 4	19.0 4	42.9 9	- 0	42.8 9	- 0
	50～99室	15	13.3 2	- 0	20.0 3	86.7 13	26.7 4	13.3 2	20.0 3	40.0 6	- 0	13.4 2	- 0
	100～199室	16	12.5 2	- 0	62.5 10	87.5 14	37.5 6	12.5 2	50.0 8	93.8 15	- 0	- 0	- 0
	200室以上	30	50.0 15	10.0 3	93.3 28	96.7 29	43.3 13	33.3 10	53.3 16	73.3 22	6.7 2	- 0	- 0

Q10. 従業員教育等

	サンプル数	外国人の受入環境を整備 は、計画や方針を立てて 取り組んでいる	研修などで、従業員が 外国人旅行者への理解を深 める取り組みを実施	外国人旅行者のニーズを 把握する取り組みを行って いる	その他の取り組み	未対応	不明	
全体	82	40.2 33	32.9 27	42.7 35	4.9 4	34.2 28	- 0	
所在地	大阪市内	61	44.3 27	37.7 23	55.7 34	3.3 2	26.3 16	- 0
	大阪市外	21	28.6 6	19.0 4	4.8 1	9.5 2	57.1 12	- 0
	北部	12	50.0 6	33.3 4	8.3 1	8.3 1	33.4 4	- 0
	中部	2	- 0	- 0	- 0	- 0	100.0 2	- 0
	南部	7	- 0	- 0	- 0	14.3 1	85.7 6	- 0
客室数	1~49室	21	9.5 2	9.5 2	19.0 4	- 0	76.2 16	- 0
	50~99室	15	33.3 5	20.0 3	40.0 6	6.7 1	40.0 6	- 0
	100~199室	16	56.3 9	31.3 5	37.5 6	- 0	25.0 4	- 0
	200室以上	30	56.7 17	56.7 17	63.3 19	10.0 3	6.7 2	- 0

Q11. その他工夫をしている事項

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明	非該当	
全体	82	9.8 8	80.5 66	- 0	9.8 8	
所在地	大阪市内	61	6.6 4	86.9 53	- 0	6.6 4
	大阪市外	21	19.0 4	61.9 13	- 0	19.0 4
	北部	12	25.0 3	58.3 7	- 0	16.7 2
	中部	2	- 0	50.0 1	- 0	50.0 1
	南部	7	14.3 1	71.4 5	- 0	14.3 1
客室数	1~49室	21	4.8 1	61.9 13	- 0	33.3 7
	50~99室	15	6.7 1	86.7 13	- 0	6.7 1
	100~199室	16	12.5 2	87.5 14	- 0	- 0
	200室以上	30	13.3 4	86.7 26	- 0	- 0

Q12. 上記対応でされていないものがある場合、対応が困難になっている要因(財源・人材・ノウハウ不足など)

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明	非該当	
全体	82	25.6 21	68.3 56	- 0	6.1 5	
所在地	大阪市内	61	26.2 16	70.5 43	- 0	3.3 2
	大阪市外	21	23.8 5	61.9 13	- 0	14.3 3
	北部	12	25.0 3	66.7 8	- 0	8.3 1
	中部	2	- 0	50.0 1	- 0	50.0 1
	南部	7	28.6 2	57.1 4	- 0	14.3 1
客室数	1~49室	21	33.3 7	42.9 9	- 0	23.8 5
	50~99室	15	20.0 3	80.0 12	- 0	- 0
	100~199室	16	18.8 3	81.3 13	- 0	- 0
	200室以上	30	26.7 8	73.3 22	- 0	- 0

Q13. 受入対応をしない理由(財源・人材・ノウハウ不足など)

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明	非該当	
全体	82	6.1 5	- 0	- 0	93.9 77	
所在地	大阪市内	61	3.3 2	- 0	- 0	96.7 59
	大阪市外	21	14.3 3	- 0	- 0	85.7 18
	北部	12	8.3 1	- 0	- 0	91.7 11
	中部	2	50.0 1	- 0	- 0	50.0 1
	南部	7	14.3 1	- 0	- 0	85.7 6
客室数	1~49室	21	23.8 5	- 0	- 0	76.2 16
	50~99室	15	- 0	- 0	- 0	100.0 15
	100~199室	16	- 0	- 0	- 0	100.0 16
	200室以上	30	- 0	- 0	- 0	100.0 30

■地域区分(SA)

	サンプル数	大阪市	大阪府北部	大阪府中部	大阪府南部	不明	
全体	82	74.4 61	14.6 12	2.4 2	8.5 7	- 0	
所在地	大阪市内	61	100.0 61	- 0	- 0	- 0	- 0
	大阪市外	21	- 0	57.1 12	9.5 2	33.3 7	- 0
	北部	12	- 0	100.0 12	- 0	- 0	- 0
	中部	2	- 0	- 0	100.0 2	- 0	- 0
	南部	7	- 0	- 0	- 0	100.0 7	- 0
客室数	1~49室	21	42.9 9	19.0 4	9.5 2	28.6 6	- 0
	50~99室	15	80.0 12	20.0 3	- 0	- 0	- 0
	100~199室	16	87.5 14	12.5 2	- 0	- 0	- 0
	200室以上	30	86.7 26	10.0 3	- 0	3.3 1	- 0

■客室数(J)

	サンプル数	49室以下	50~99室	100~199室	200室以上	不明	平均	
全体	82	25.6 21	18.3 15	19.5 16	36.6 30	- 0	190.8	
所在地	大阪市内	61	14.8 9	19.7 12	23.0 14	42.6 26	- 0	224.8
	大阪市外	21	57.1 12	14.3 3	9.5 2	19.0 4	- 0	91.9
	北部	12	33.3 4	25.0 3	16.7 2	25.0 3	- 0	123.9
	中部	2	100.0 2	- 0	- 0	- 0	- 0	24.0
	南部	7	85.7 6	- 0	- 0	14.3 1	- 0	56.4
客室数	1~49室	21	100.0 21	- 0	- 0	- 0	- 0	29.1
	50~99室	15	- 0	100.0 15	- 0	- 0	- 0	77.4
	100~199室	16	- 0	- 0	100.0 16	- 0	- 0	141.7
	200室以上	30	- 0	- 0	- 0	100.0 30	- 0	386.8

SQ1. 現状の施設における外国語対応の有無

	サンプル数	を外国に旅行する外国人旅行者の受入対応	を外国人旅行者がする受入予定	もないうる外国人旅行者の受入予定	
全体	112	64.3 72	14.3 16	21.4 24	
所在地	大阪市内	29	89.7 26	3.4 1	6.9 2
	大阪市外	83	55.4 46	18.1 15	26.5 22
	北部	24	66.7 16	25.0 6	8.3 2
	中部	24	41.7 10	16.7 4	41.7 10
	南部	35	57.1 20	14.3 5	28.6 10
運営主体	市町村	61	65.6 40	16.4 10	18.0 11
	民間	33	60.6 20	12.1 4	27.3 9
	公的団体	18	66.7 12	11.1 2	22.2 4

SQ2. 対応予定の言語の種類【外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定の施設】

	サンプル数	英語 or ピクトグラム	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	不明	
全体	16	81.3 13	18.8 3	25.0 4	18.8 3	- 0	18.8 3	
所在地	大阪市内	1	100.0 1	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0
	大阪市外	15	80.0 12	20.0 3	26.7 4	20.0 3	- 0	20.0 3
	北部	6	66.7 4	16.7 1	16.7 1	16.7 1	- 0	33.3 2
	中部	4	100.0 4	25.0 1	25.0 1	- 0	- 0	- 0
	南部	5	80.0 4	20.0 1	40.0 2	40.0 2	- 0	20.0 1
運営主体	市町村	10	80.0 8	20.0 2	30.0 3	30.0 3	- 0	20.0 2
	民間	4	75.0 3	- 0	- 0	- 0	- 0	25.0 1
	公的団体	2	100.0 2	50.0 1	50.0 1	- 0	- 0	- 0

Q1. Webサイトによる情報提供

	サンプル数	日本語を等価で明示したWeb営業	その他の取り組み	未対応	不明	
全体	112	36.6 41	6.3 7	57.1 64	- 0	
所在地	大阪市内	29	58.6 17	10.3 3	31.0 9	- 0
	大阪市外	83	28.9 24	4.8 4	66.3 55	- 0
	北部	24	37.5 9	4.2 1	58.3 14	- 0
	中部	24	25.0 6	- 0	75.0 18	- 0
	南部	35	25.7 9	8.6 3	65.7 23	- 0
運営主体	市町村	61	27.9 17	8.2 5	63.9 39	- 0
	民間	33	39.4 13	6.1 2	54.5 18	- 0
	公的団体	18	61.1 11	- 0	38.9 7	- 0

Q1-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	未対応	不明	
全体	112	40.2 45	18.8 21	23.2 26	25.9 29	0.9 1	57.1 64	2.7 3	
所在地	大阪市内	29	69.0 20	41.4 12	51.7 15	55.2 16	3.4 1	31.0 9	- 0
	大阪市外	83	30.1 25	10.8 9	13.3 11	15.7 13	- 0	66.3 55	3.6 3
	北部	24	37.5 9	8.3 2	20.8 5	25.0 6	- 0	58.3 14	4.2 1
	中部	24	25.0 6	- 0	- 0	- 0	- 0	75.0 18	- 0
	南部	35	28.6 10	20.0 7	17.1 6	20.0 7	- 0	65.7 23	5.7 2
運営主体	市町村	61	34.4 21	16.4 10	19.7 12	24.6 15	1.6 1	63.9 39	1.6 1
	民間	33	42.4 14	18.2 6	24.2 8	24.2 8	- 0	54.5 18	3.0 1
	公的団体	18	55.6 10	27.8 5	33.3 6	33.3 6	- 0	38.9 7	5.6 1

Q2. 施設名の表示

	サンプル数	記等施 に、の 記して、 の名称 を以 示外 した でも 看板	その 他の 取り 組み	未 対 応	不 明	
全体	112	45.5 51	3.6 4	52.7 59	- 0	
所在地	大阪市内	29	82.8 24	- 0	17.2 5	- 0
	大阪市外	83	32.5 27	4.8 4	65.1 54	- 0
	北部	24	37.5 9	12.5 3	58.3 14	- 0
	中部	24	16.7 4	- 0	83.3 20	- 0
	南部	35	40.0 14	2.9 1	57.1 20	- 0
運営主体	市町村	61	42.6 26	4.9 3	55.7 34	- 0
	民間	33	45.5 15	- 0	54.5 18	- 0
	公的団体	18	55.6 10	5.6 1	38.9 7	- 0

Q2-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	未対応	不明	
全体	112	46.4 52	6.3 7	8.0 9	11.6 13	- 0	52.7 59	0.9 1	
所在地	大阪市内	29	82.8 24	13.8 4	17.2 5	27.6 8	- 0	17.2 5	- 0
	大阪市外	83	33.7 28	3.6 3	4.8 4	6.0 5	- 0	65.1 54	1.2 1
	北部	24	37.5 9	- 0	4.2 1	4.2 1	- 0	58.3 14	4.2 1
	中部	24	16.7 4	- 0	- 0	- 0	- 0	83.3 20	- 0
	南部	35	42.9 15	8.6 3	8.6 3	11.4 4	- 0	57.1 20	- 0
運営主体	市町村	61	44.3 27	4.9 3	9.8 6	11.5 7	- 0	55.7 34	- 0
	民間	33	42.4 14	6.1 2	- 0	6.1 2	- 0	54.5 18	3.0 1
	公的団体	18	61.1 11	11.1 2	16.7 3	22.2 4	- 0	38.9 7	- 0

Q3. 施設の営業時間等の表示

	サンプル数	か 否 か 判 断 で 可 能 な 職 員	外 国 語 で 表 示 し 、 営 業 中 に	そ の 他 の 取 り 組 み	未 対 応	該 当 し な い	不 明
全 体	112	31.3 35	0.9 1	67.0 75	1.8 2	- 0	
所在地	大阪市内	29	65.5 19	- 0	34.5 10	- 0	- 0
	大阪市外	83	19.3 16	1.2 1	78.3 65	2.4 2	- 0
	北部	24	16.7 4	- 0	79.2 19	4.2 1	- 0
	中部	24	20.8 5	- 0	79.2 19	- 0	- 0
	南部	35	20.0 7	2.9 1	77.1 27	2.9 1	- 0
運営主体	市町村	61	32.8 20	- 0	63.9 39	3.3 2	- 0
	民間	33	27.3 9	- 0	72.7 24	- 0	- 0
	公的団体	18	33.3 6	5.6 1	66.7 12	- 0	- 0

Q3-1. 対応言語

	サンプル数	英 語	中 国 語 ( 繁 体 字 )	中 国 語 ( 簡 体 字 )	韓 国 語	そ の 他	未 対 応	該 当 し な い	不 明	
全 体	112	29.5 33	3.6 4	6.3 7	7.1 8	- 0	67.0 75	1.8 2	1.8 2	
所在地	大阪市内	29	65.5 19	13.8 4	17.2 5	20.7 6	- 0	34.5 10	- 0	- 0
	大阪市外	83	16.9 14	- 0	2.4 2	2.4 2	- 0	78.3 65	2.4 2	2.4 2
	北部	24	12.5 3	- 0	- 0	- 0	- 0	79.2 19	4.2 1	4.2 1
	中部	24	20.8 5	- 0	4.2 1	4.2 1	- 0	79.2 19	- 0	- 0
	南部	35	17.1 6	- 0	2.9 1	2.9 1	- 0	77.1 27	2.9 1	2.9 1
運営主体	市町村	61	31.1 19	3.3 2	8.2 5	8.2 5	- 0	63.9 39	3.3 2	1.6 1
	民間	33	24.2 8	6.1 2	3.0 1	6.1 2	- 0	72.7 24	- 0	3.0 1
	公的団体	18	33.3 6	- 0	5.6 1	5.6 1	- 0	66.7 12	- 0	- 0

Q4. コミュニケーション

	サンプル数	を 外 国 語 に 対 応 し 、 可 能 な 職 員	し レ ッ ト 等 の ツ ー ル を 用 意 す	そ の 他 の 取 り 組 み	未 対 応	不 明	
全 体	112	22.3 25	50.9 57	2.7 3	42.9 48	- 0	
所在地	大阪市内	29	51.7 15	82.8 24	3.4 1	10.3 3	- 0
	大阪市外	83	12.0 10	39.8 33	2.4 2	54.2 45	- 0
	北部	24	16.7 4	50.0 12	4.2 1	50.0 12	- 0
	中部	24	8.3 2	20.8 5	4.2 1	70.8 17	- 0
	南部	35	11.4 4	45.7 16	- 0	45.7 16	- 0
運営主体	市町村	61	16.4 10	52.5 32	3.3 2	44.3 27	- 0
	民間	33	39.4 13	39.4 13	- 0	45.5 15	- 0
	公的団体	18	11.1 2	66.7 12	5.6 1	33.3 6	- 0

Q4-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	未対応	不明	
全体	112	56.3 63	19.6 22	24.1 27	30.4 34	1.8 2	42.9 48	0.9 1	
所在地	大阪市内	29	86.2 25	31.0 9	41.4 12	48.3 14	3.4 1	10.3 3	3.4 1
	大阪市外	83	45.8 38	15.7 13	18.1 15	24.1 20	1.2 1	54.2 45	- 0
	北部	24	50.0 12	12.5 3	29.2 7	29.2 7	4.2 1	50.0 12	- 0
	中部	24	29.2 7	4.2 1	4.2 1	8.3 2	- 0	70.8 17	- 0
	南部	35	54.3 19	25.7 9	20.0 7	31.4 11	- 0	45.7 16	- 0
運営主体	市町村	61	55.7 34	21.3 13	23.0 14	34.4 21	- 0	44.3 27	- 0
	民間	33	51.5 17	9.1 3	15.2 5	18.2 6	3.0 1	45.5 15	3.0 1
	公的団体	18	66.7 12	33.3 6	44.4 8	38.9 7	5.6 1	33.3 6	- 0

Q5. 施設の利用

	サンプル数	いに展 示品等 解説の そばに 外国語	つての 利用法 やマナ ーに	施設 の取 組み	未 対 応	不 明	
全体	112	26.8 30	17.9 20	4.5 5	62.5 70	- 0	
所在地	大阪市内	29	55.2 16	34.5 10	6.9 2	31.0 9	- 0
	大阪市外	83	16.9 14	12.0 10	3.6 3	73.5 61	- 0
	北部	24	29.2 7	8.3 2	8.3 2	66.7 16	- 0
	中部	24	12.5 3	12.5 3	4.2 1	75.0 18	- 0
	南部	35	11.4 4	14.3 5	- 0	77.1 27	- 0
運営主体	市町村	61	23.0 14	14.8 9	8.2 5	68.9 42	- 0
	民間	33	27.3 9	21.2 7	- 0	60.6 20	- 0
	公的団体	18	38.9 7	22.2 4	- 0	44.4 8	- 0

Q5-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	未対応	不明	
全体	112	35.7 40	10.7 12	10.7 12	12.5 14	1.8 2	62.5 70	- 0	
所在地	大阪市内	29	69.0 20	20.7 6	20.7 6	27.6 8	3.4 1	31.0 9	- 0
	大阪市外	83	24.1 20	7.2 6	7.2 6	7.2 6	1.2 1	73.5 61	- 0
	北部	24	33.3 8	8.3 2	12.5 3	12.5 3	- 0	66.7 16	- 0
	中部	24	20.8 5	4.2 1	- 0	4.2 1	4.2 1	75.0 18	- 0
	南部	35	20.0 7	8.6 3	8.6 3	5.7 2	- 0	77.1 27	- 0
運営主体	市町村	61	29.5 18	8.2 5	8.2 5	13.1 8	3.3 2	68.9 42	- 0
	民間	33	36.4 12	12.1 4	15.2 5	9.1 3	- 0	60.6 20	- 0
	公的団体	18	55.6 10	16.7 3	11.1 2	16.7 3	- 0	44.4 8	- 0

Q6. 施設内の表示

	サンプル数	外国語やピクトグラムを、敷地内内の各種サイン	展示品等の配置に関する図を、外国語の施設案内	その他の取り組み	未対応	不明	
全体	112	31.3 35	15.2 17	1.8 2	63.4 71	- 0	
所在地	大阪市内	29	58.6 17	34.5 10	- 0	31.0 9	- 0
	大阪市外	83	21.7 18	8.4 7	2.4 2	74.7 62	- 0
	北部	24	25.0 6	8.3 2	- 0	70.8 17	- 0
	中部	24	16.7 4	4.2 1	4.2 1	79.2 19	- 0
	南部	35	22.9 8	11.4 4	2.9 1	74.3 26	- 0
運営主体	市町村	61	27.9 17	16.4 10	1.6 1	67.2 41	- 0
	民間	33	30.3 10	12.1 4	3.0 1	60.6 20	- 0
	公的団体	18	44.4 8	16.7 3	- 0	55.6 10	- 0

Q6-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語（繁体字）	中国語（簡体字）	韓国語	ピクトグラム	その他	未対応	不明	
全体	112	25.9 29	5.4 6	8.0 9	8.9 10	17.0 19	- 0	63.4 71	3.6 4	
所在地	大阪市内	29	55.2 16	10.3 3	10.3 3	13.8 4	24.1 7	- 0	31.0 9	6.9 2
	大阪市外	83	15.7 13	3.6 3	7.2 6	7.2 6	14.5 12	- 0	74.7 62	2.4 2
	北部	24	16.7 4	- 0	8.3 2	4.2 1	4.2 1	- 0	70.8 17	8.3 2
	中部	24	12.5 3	4.2 1	- 0	4.2 1	16.7 4	- 0	79.2 19	- 0
	南部	35	17.1 6	5.7 2	11.4 4	11.4 4	20.0 7	- 0	74.3 26	- 0
運営主体	市町村	61	26.2 16	9.8 6	9.8 6	13.1 8	21.3 13	- 0	67.2 41	- 0
	民間	33	24.2 8	- 0	3.0 1	- 0	3.0 1	- 0	60.6 20	12.1 4
	公的団体	18	27.8 5	- 0	11.1 2	11.1 2	27.8 5	- 0	55.6 10	- 0

Q7. 精算

	サンプル数	外貨での精算ができる	海外発行のクレジットカード	中国銀聯カードが利用できる	その他の取り組み	未対応	該当しない	不明	
全体	112	- 0	10.7 12	8.9 10	0.9 1	74.1 83	13.4 15	- 0	
所在地	大阪市内	29	- 0	17.2 5	17.2 5	3.4 1	62.1 18	13.8 4	- 0
	大阪市外	83	- 0	8.4 7	6.0 5	- 0	78.3 65	13.3 11	- 0
	北部	24	- 0	4.2 1	4.2 1	- 0	79.2 19	16.7 4	- 0
	中部	24	- 0	4.2 1	- 0	- 0	83.3 20	12.5 3	- 0
	南部	35	- 0	14.3 5	11.4 4	- 0	74.3 26	11.4 4	- 0
運営主体	市町村	61	- 0	6.6 4	8.2 5	- 0	73.8 45	18.0 11	- 0
	民間	33	- 0	21.2 7	12.1 4	3.0 1	72.7 24	3.0 1	- 0
	公的団体	18	- 0	5.6 1	5.6 1	- 0	77.8 14	16.7 3	- 0

Q8. 緊急時への対応

	サンプル数	緊急時・非常時に、外国人に留意しているマニユアル	その他の取り組み	未対応	不明	
全体	112	3.6 4	3.6 4	92.9 104	- 0	
所在地	大阪市内	29	13.8 4	6.9 2	79.3 23	- 0
	大阪市外	83	- 0	2.4 2	97.6 81	- 0
	北部	24	- 0	8.3 2	91.7 22	- 0
	中部	24	- 0	- 0	100.0 24	- 0
	南部	35	- 0	- 0	100.0 35	- 0
運営主体	市町村	61	3.3 2	3.3 2	93.4 57	- 0
	民間	33	6.1 2	3.0 1	90.9 30	- 0
	公的団体	18	- 0	5.6 1	94.4 17	- 0

Q8-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語（繁体字）	中国語（簡体字）	韓国語	その他	未対応	不明	
全体	112	3.6 4	0.9 1	0.9 1	0.9 1	1.8 2	92.9 104	2.7 3	
所在地	大阪市内	29	10.3 3	- 0	- 0	- 0	3.4 1	79.3 23	6.9 2
	大阪市外	83	1.2 1	1.2 1	1.2 1	1.2 1	1.2 1	97.6 81	1.2 1
	北部	24	4.2 1	4.2 1	4.2 1	4.2 1	4.2 1	91.7 22	4.2 1
	中部	24	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0	100.0 24	- 0
	南部	35	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0	100.0 35	- 0
運営主体	市町村	61	3.3 2	1.6 1	1.6 1	1.6 1	1.6 1	93.4 57	3.3 2
	民間	33	6.1 2	- 0	- 0	- 0	3.0 1	90.9 30	- 0
	公的団体	18	- 0	- 0	- 0	- 0	- 0	94.4 17	5.6 1

Q9. 施設の利便性向上のための取り組み等

	サンプル数	外貨両替を行っている	国際電話を利用すること	無料でインターネット接続を提供している	その他の取り組み	未対応	不明	
全体	112	- 0	1.8 2	17.9 20	- 0	80.4 90	- 0	
所在地	大阪市内	29	- 0	31.0 9	- 0	69.0 20	- 0	
	大阪市外	83	- 0	2.4 2	13.3 11	- 0	84.3 70	- 0
	北部	24	- 0	- 0	16.7 4	- 0	83.3 20	- 0
	中部	24	- 0	- 0	8.3 2	- 0	91.7 22	- 0
	南部	35	- 0	5.7 2	14.3 5	- 0	80.0 28	- 0
運営主体	市町村	61	- 0	1.6 1	23.0 14	- 0	75.4 46	- 0
	民間	33	- 0	3.0 1	12.1 4	- 0	84.8 28	- 0
	公的団体	18	- 0	- 0	11.1 2	- 0	88.9 16	- 0

Q10. 従業員教育等

	サンプル数	外国人の受入環境を整備は、計画や方針を立てている	外国人旅行者への理解を深める取り組みを実施	研修などで、従業員が外国人旅行者のニーズを把握する取り組みを行っている	その他の取り組み	未対応	不明
全体	112	8.9 10	8.0 9	14.3 16	1.8 2	76.8 86	- 0
所在地	大阪市内	27.6 8	10.3 3	24.1 7	- 0	58.6 17	- 0
	大阪市外	2.4 2	7.2 6	10.8 9	2.4 2	83.1 69	- 0
	北部	4.2 1	8.3 2	16.7 4	- 0	75.0 18	- 0
	中部	4.2 1	4.2 1	12.5 3	8.3 2	79.2 19	- 0
	南部	- 0	8.6 3	5.7 2	- 0	91.4 32	- 0
運営主体	市町村	6.6 4	8.2 5	14.8 9	3.3 2	78.7 48	- 0
	民間	15.2 5	9.1 3	18.2 6	- 0	69.7 23	- 0
	公的団体	5.6 1	5.6 1	5.6 1	- 0	83.3 15	- 0

Q11. その他工夫をしている事項

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明	非該当
全体	112	11.6 13	52.7 59	- 0	35.7 40
所在地	大阪市内	17.2 5	72.4 21	- 0	10.3 3
	大阪市外	9.6 8	45.8 38	- 0	44.6 37
	北部	20.8 5	45.8 11	- 0	33.3 8
	中部	8.3 2	33.3 8	- 0	58.3 14
	南部	2.9 1	54.3 19	- 0	42.9 15
運営主体	市町村	9.8 6	55.7 34	- 0	34.4 21
	民間	18.2 6	42.4 14	- 0	39.4 13
	公的団体	5.6 1	61.1 11	- 0	33.3 6

Q12. 上記対応でされていないものがある場合、対応が困難になっている要因(財源・人材・ノウハウ不足など)

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明	非該当
全体	112	50.0 56	28.6 32	- 0	21.4 24
所在地	大阪市内	37.9 11	55.2 16	- 0	6.9 2
	大阪市外	54.2 45	19.3 16	- 0	26.5 22
	北部	58.3 14	33.3 8	- 0	8.3 2
	中部	41.7 10	16.7 4	- 0	41.7 10
	南部	60.0 21	11.4 4	- 0	28.6 10
運営主体	市町村	57.4 35	24.6 15	- 0	18.0 11
	民間	33.3 11	39.4 13	- 0	27.3 9
	公的団体	55.6 10	22.2 4	- 0	22.2 4

Q13. 受入対応をしない理由(財源・人材・ノウハウ不足など)

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明	非該当	
全体	112	21.4 24	- 0	- 0	78.6 88	
所在地	大阪市内	29	6.9 2	- 0	- 0	93.1 27
	大阪市外	83	26.5 22	- 0	- 0	73.5 61
	北部	24	8.3 2	- 0	- 0	91.7 22
	中部	24	41.7 10	- 0	- 0	58.3 14
	南部	35	28.6 10	- 0	- 0	71.4 25
運営主体	市町村	61	18.0 11	- 0	- 0	82.0 50
	民間	33	27.3 9	- 0	- 0	72.7 24
	公的団体	18	22.2 4	- 0	- 0	77.8 14

■地域区分(SA)

	サンプル数	大阪市	大阪府北部	大阪府中部	大阪府南部	不明	
全体	112	25.9 29	21.4 24	21.4 24	31.3 35	- 0	
所在地	大阪市内	29	100.0 29	- 0	- 0	- 0	- 0
	大阪市外	83	- 0	28.9 24	28.9 24	42.2 35	- 0
	北部	24	- 0	100.0 24	- 0	- 0	- 0
	中部	24	- 0	- 0	100.0 24	- 0	- 0
	南部	35	- 0	- 0	- 0	100.0 35	- 0
運営主体	市町村	61	23.0 14	24.6 15	24.6 15	27.9 17	- 0
	民間	33	36.4 12	15.2 5	18.2 6	30.3 10	- 0
	公的団体	18	16.7 3	22.2 4	16.7 3	44.4 8	- 0

■運営主体(SA)

	サンプル数	市町村	民間	公的団体	不明	
全体	112	54.5 61	29.5 33	16.1 18	- 0	
所在地	大阪市内	29	48.3 14	41.4 12	10.3 3	- 0
	大阪市外	83	56.6 47	25.3 21	18.1 15	- 0
	北部	24	62.5 15	20.8 5	16.7 4	- 0
	中部	24	62.5 15	25.0 6	12.5 3	- 0
	南部	35	48.6 17	28.6 10	22.9 8	- 0
運営主体	市町村	61	100.0 61	- 0	- 0	- 0
	民間	33	- 0	100.0 33	- 0	- 0
	公的団体	18	- 0	- 0	100.0 18	- 0

SQ1. 現状の施設における外国語対応の有無

	サンプル数	を外国人旅行者の受入対応 している	を外国人旅行者の受入対応 していないがする予定	を外国人旅行者の受入対応 もないうる
全体	31	87.1 27	3.2 1	9.7 3

SQ2. 対応予定の言語の種類【外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定の施設】

	サンプル数	英語 or ピクトグラム	中国語 (繁体字)	中国語 (简体字)	韓国語	その他	不明
全体	1	100.0 1	100.0 1	- 0	- 0	- 0	- 0

Q1. Webサイトによる情報提供

	サンプル数	e b サイトで概要等明示したW	外国語で施設位置、営業	その他の取り組み	未対応	不明
全体	31	67.7 21	6.5 2	32.3 10	- 0	- 0

Q1-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (简体字)	韓国語	その他	未対応	不明
全体	31	67.7 21	61.3 19	64.5 20	64.5 20	3.2 1	32.3 10	- 0

Q2. 施設名の表示

	サンプル数	記等に日本語以外でも看板	施設の名前を示した看板	その他の取り組み	未対応	不明
全体	31	29.0 9	16.1 5	54.8 17	- 0	- 0

Q2-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (简体字)	韓国語	その他	未対応	不明
全体	31	41.9 13	19.4 6	19.4 6	22.6 7	- 0	54.8 17	3.2 1

Q3. 施設の営業時間等の表示

	サンプル数	営業時間等を店頭にか	語で表示して、営業にか	否か判断できる	その他の取り組み	未対応	不明
全体	31	19.4 6	29.0 9	51.6 16	- 0	- 0	- 0

## Q3-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (简体字)	韓国語	その他	未対応	不明
全体	31	41.9 13	25.8 8	22.6 7	29.0 9	6.5 2	51.6 16	6.5 2

## Q4. コミュニケーション

	サンプル数	を外国語に対応可能な職員を配置している	外国語での商品説明・パンフレット等を用意している	その他の取り組み	未対応	不明
全体	31	38.7 12	61.3 19	29.0 9	22.6 7	- 0

## Q4-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (简体字)	韓国語	その他	未対応	不明
全体	31	61.3 19	54.8 17	41.9 13	54.8 17	- 0	22.6 7	16.1 5

## Q5. 施設内の表示

	サンプル数	で、外国語やピクトグラムを表示している各種サイン	外国語等の施設内案内図を用意している	主な施設等の設置内案内図	小規模な店舗なので、施設内表示は不要である	その他の取り組み	未対応	不明
全体	31	41.9 13	48.4 15	- 0	3.2 1	41.9 13	- 0	

## Q5-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (简体字)	韓国語	ピクトグラム	その他	未対応	不明
全体	31	45.2 14	22.6 7	38.7 12	38.7 12	22.6 7	- 0	41.9 13	9.7 3

## Q6. 精算

	サンプル数	外貨での精算ができる	海外発行のクレジットカードが利用できる	中国銀聯カードが利用できる	その他の取り組み	未対応	不明
全体	31	- 0	41.9 13	67.7 21	29.0 9	29.0 9	- 0

## Q7. 緊急時への対応

	サンプル数	緊急時・非常時に、外国人等に配慮しているマニユアル	その他の取り組み	未対応	不明
全体	31	6.5 2	35.5 11	61.3 19	- 0

Q7-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (简体字)	韓国語	その他	未対応	不明
全体	31	32.3 10	32.3 10	29.0 9	32.3 10	- 0	61.3 19	3.2 1

Q8. 施設の利便性向上のための取組み等

	サンプル数	無料環境でインターネット接続を提供している	外国語でのコンシェルジュサービスを提供している	免税の手続きができる	その他の取組み	未対応	不明
全体	31	61.3 19	9.7 3	35.5 11	3.2 1	32.3 10	- 0

Q9. 従業員教育等

	サンプル数	外国人の受入環境を整備している	外国人旅行者への理解を深める取組みを実施している	外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている	その他の取組み	未対応	不明
全体	31	38.7 12	35.5 11	29.0 9	9.7 3	41.9 13	- 0

Q10. その他工夫をしている事項

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明	非該当
全体	31	41.9 13	45.2 14	- 0	12.9 4

Q11. 上記対応でされていないものがある場合、対応が困難になっている要因(財源・人材・ノウハウ不足など)

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明	非該当
全体	31	12.9 4	77.4 24	- 0	9.7 3

Q12. 受入対応をしない理由(財源・人材・ノウハウ不足など)

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明	非該当
全体	31	9.7 3	- 0	- 0	90.3 28

SQ1. 現状の施設における外国語対応の有無

	サンプル数	を外国人旅行者の受入対応 としている	を外国人旅行者の受入対応 していないがする予定	を外国人旅行者の受入対応 もなしておらず、する予定
全体	54	79.6 43	5.6 3	14.8 8

SQ2. 対応予定の言語の種類【外国人旅行者の受入対応をしていないがする予定の施設】

	サンプル数	英語 or ピクトグラム	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	不明
全体	3	66.7 2	- 0	- 0	- 0	- 0	33.3 1

Q1. Webサイトによる情報提供

	サンプル数	外国語で、施設の概要等を 作成しているWebサイト	その他の取り組み	未対応	不明
全体	54	29.6 16	3.7 2	66.7 36	- 0

Q1-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	未対応	不明
全体	54	27.8 15	16.7 9	13.0 7	13.0 7	1.9 1	66.7 36	5.6 3

Q2. 施設名の表示

	サンプル数	記等に、日本語以外でも看板 施設の名前を示している	その他の取り組み	未対応	不明
全体	54	27.8 15	3.7 2	70.4 38	- 0

Q2-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語	その他	未対応	不明
全体	54	24.1 13	7.4 4	3.7 2	- 0	- 0	70.4 38	5.6 3

Q3. 施設の営業時間等の表示

	サンプル数	営業時間等を店頭で外国 語で表示している	その他の取り組み	未対応	不明
全体	54	16.7 9	5.6 3	77.8 42	- 0

Q3-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (简体字)	韓国語	その他	未対応	不明
全体	54	18.5 10	9.3 5	5.6 3	1.9 1	- 0	77.8 42	3.7 2

Q4. コミュニケーション

	サンプル数	外国語に対応している を配置している	コミュニケーションを補助するツールを用意している	その他の取り組み	未対応	不明
全体	54	18.5 10	66.7 36	1.9 1	25.9 14	1.9 1

Q4-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (简体字)	韓国語	その他	未対応	不明
全体	54	55.6 30	29.6 16	27.8 15	29.6 16	1.9 1	25.9 14	18.5 10

Q5. 精算

	サンプル数	外貨での精算ができる	海外発行のクレジットカードが利用できる	中国銀聯カードが利用できる	その他の取り組み	未対応	不明
全体	54	- 0	29.6 16	44.4 24	1.9 1	44.5 24	3.7 2

Q6. 緊急時への対応

	サンプル数	緊急時・非常時に、外国人に 対応するマニュアルを用意している	その他の取り組み	未対応	不明
全体	54	5.6 3	3.7 2	87.0 47	3.7 2

Q6-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (简体字)	韓国語	その他	未対応	不明
全体	54	5.6 3	1.9 1	1.9 1	- 0	- 0	87.0 47	7.4 4

Q7. 施設の利便性向上のための取り組み等

	サンプル数	無料でインターネット接続環境を提供している	アレルギーに対応しているメニューを設ける等の対応をしている	ベジタリアンに対応しているメニューを設ける等の対応をしている	宗教・信教上の、専用のメニューを設ける等の対応をしている	その他の取り組み	未対応	不明
全体	54	29.6 16	14.8 8	5.6 3	3.7 2	5.6 3	57.4 0	3.7 2

Q8. 従業員教育等

	サンプル数	外国人の受入環境の整備は、計画や方針を立てている	外国人旅行者への理解を深める取組みを実施	研修などで、従業員が外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行っている	その他の取組み	未対応	不明
全体	54	11.1 6	11.1 6	14.8 8	3.7 2	74.1 40	- 0

Q9. その他工夫をしている事項

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明	非該当
全体	54	18.5 10	61.1 33	- 0	20.4 11

Q10. 上記対応でされていないものがある場合、対応が困難になっている要因(財源・人材・ノウハウ不足など)

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明	非該当
全体	54	31.5 17	53.7 29	- 0	14.8 8

Q11. 受入対応をしない理由(財源・人材・ノウハウ不足など)

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明	非該当
全体	54	14.8 8	- 0	- 0	85.2 46

Q1. 旅客施設における多言語情報提供状況

	サンプル数	で、外国語やピクトグラムを表示している各種サイン	図を用意している	主たる施設等の配置に案内している	その他の取り組み	未対応
全体	10	70.0 7	50.0 5	30.0 3	10.0 1	
電車	8	75.0 6	50.0 4	12.5 1	12.5 1	
バス	2	50.0 1	50.0 1	100.0 2	- 0	

Q1-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語（繁体字）	中国語（簡体字）	韓国語	ピクトグラム	その他	未対応	不明
全体	10	90.0 9	10.0 1	70.0 7	70.0 7	60.0 6	- 0	10.0 1	- 0
電車	8	87.5 7	- 0	75.0 6	75.0 6	62.5 5	- 0	12.5 1	- 0
バス	2	100.0 2	50.0 1	50.0 1	50.0 1	50.0 1	- 0	- 0	- 0

Q1-2. 対応施設

	サンプル数	大阪府内主要駅・停留所	大阪府内全施設	未対応	不明
全体	10	60.0 6	20.0 2	10.0 1	10.0 1
電車	8	62.5 5	25.0 2	12.5 1	- 0
バス	2	50.0 1	- 0	- 0	50.0 1

Q2. 車両等における多言語情報提供状況

	サンプル数	置などを標識や情報の表示先	外国語で車両等の行き先	多言語による音声案内を	実施している	その他の取り組み	未対応	不明
全体	10	80.0 8	70.0 7	10.0 1	10.0 1	- 0		
電車	8	75.0 6	75.0 6	- 0	12.5 1	- 0		
バス	2	100.0 2	50.0 1	50.0 1	- 0	- 0		

Q2-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語（繁体字）	中国語（簡体字）	韓国語	その他	未対応	不明
全体	10	90.0 9	10.0 1	60.0 6	60.0 6	10.0 1	10.0 1	- 0
電車	8	87.5 7	12.5 1	50.0 4	50.0 4	- 0	12.5 1	- 0
バス	2	100.0 2	- 0	100.0 2	100.0 2	50.0 1	- 0	- 0

## Q2-2. 対応施設

	サンプル数	大阪府内主要駅・停留所	大阪府内全施設	未対応	不明
全体	10	40.0 4	20.0 2	10.0 1	30.0 3
電車	8	37.5 3	25.0 2	12.5 1	25.0 2
バス	2	50.0 1	- 0	- 0	50.0 1

## Q3. 乗車券等の多言語化対応状況

	サンプル数	記等車両、座席番号、発着地について、外国語で表記している	上記①が未対応の場合、外国語のパンフレットで対応している	その他の取り組み	未対応	不明
全体	10	40.0 4	- 0	10.0 1	60.0 6	- 0
電車	8	37.5 3	- 0	12.5 1	62.5 5	- 0
バス	2	50.0 1	- 0	- 0	50.0 1	- 0

## Q3-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語（繁体字）	中国語（簡体字）	韓国語	その他	未対応	不明
全体	10	40.0 4	- 0	- 0	- 0	- 0	60.0 6	- 0
電車	8	37.5 3	- 0	- 0	- 0	- 0	62.5 5	- 0
バス	2	50.0 1	- 0	- 0	- 0	- 0	50.0 1	- 0

## Q3-2. 対応施設

	サンプル数	大阪府内主要駅・停留所	大阪府内全施設	未対応	不明
全体	10	20.0 2	10.0 1	60.0 6	10.0 1
電車	8	25.0 2	12.5 1	62.5 5	- 0
バス	2	- 0	- 0	50.0 1	50.0 1

## Q4. コミュニケーション

	サンプル数	外国語に対応可能な職員を配置している	外国語のパンフレット、指差しシート等を用意している	その他の取り組み	未対応	不明
全体	10	50.0 5	90.0 9	- 0	10.0 1	- 0
電車	8	50.0 4	87.5 7	- 0	12.5 1	- 0
バス	2	50.0 1	100.0 2	- 0	- 0	- 0

Q4-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (简体字)	韓国語	その他	未対応	不明
全体	10	90.0 9	60.0 6	80.0 8	50.0 5	30.0 3	10.0 1	- 0
電車	8	87.5 7	62.5 5	75.0 6	37.5 3	25.0 2	12.5 1	- 0
バス	2	100.0 2	50.0 1	100.0 2	100.0 2	50.0 1	- 0	- 0

Q4-2. 対応施設

	サンプル数	大阪府内主要駅・停留所	大阪府内全施設	未対応	不明
全体	10	60.0 6	10.0 1	10.0 1	20.0 2
電車	8	75.0 6	- 0	12.5 1	12.5 1
バス	2	- 0	50.0 1	- 0	50.0 1

Q5. 緊急時の多言語情報提供状況

	サンプル数	をに非常時に、外国人旅行者 に 対 応 す る マ ニ ュ ア ル 等 を 用 意 し て い る	異常時に可変式情報提供 装置等により多言語での 案内をしている	異常時及び緊急時、非常 時に多言語による案内を している	その他の取り組み	未対応	不明
全体	10	- 0	30.0 3	- 0	- 0	70.0 7	- 0
電車	8	- 0	25.0 2	- 0	- 0	75.0 6	- 0
バス	2	- 0	50.0 1	- 0	- 0	50.0 1	- 0

Q5-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (简体字)	韓国語	その他	未対応	不明
全体	10	30.0 3	- 0	10.0 1	10.0 1	- 0	70.0 7	- 0
電車	8	25.0 2	- 0	12.5 1	12.5 1	- 0	75.0 6	- 0
バス	2	50.0 1	- 0	- 0	- 0	- 0	50.0 1	- 0

Q5-2. 対応施設

	サンプル数	大阪府内主要駅・停留所	大阪府内全施設	未対応	不明
全体	10	20.0 2	- 0	70.0 7	10.0 1
電車	8	25.0 2	- 0	75.0 6	- 0
バス	2	- 0	- 0	50.0 1	50.0 1

Q6. 券売機等の多言語対応及び精算対応

	サンプル数	行って外国語等での表示を	外国語で、券売機の利用を示すなどの対応	貨物の販売において外	窓口等で海外発行のクレジットカードが利用できる	その他の取り組み	未対応	不明
全体	10	70.0 7	50.0 5	- 0	30.0 3	10.0 1	- 0	- 0
電車	8	75.0 6	50.0 4	- 0	25.0 2	12.5 1	- 0	- 0
バス	2	50.0 1	50.0 1	- 0	50.0 1	- 0	- 0	- 0

Q6-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語（繁体字）	中国語（简体字）	韓国語	ピクトグラム	その他	未対応	不明
全体	10	100.0 10	20.0 2	50.0 5	30.0 3	- 0	- 0	- 0	- 0
電車	8	100.0 8	12.5 1	50.0 4	25.0 2	- 0	- 0	- 0	- 0
バス	2	100.0 2	50.0 1	50.0 1	50.0 1	- 0	- 0	- 0	- 0

Q6-2. 対応施設

	サンプル数	大阪府内主要駅・停留所	大阪府内全施設	未対応	不明
全体	10	40.0 4	30.0 3	- 0	30.0 3
電車	8	50.0 4	25.0 2	- 0	25.0 2
バス	2	- 0	50.0 1	- 0	50.0 1

Q7. 施設の利便性向上に関する取組状況

	サンプル数	無料でインターネット接続を提供している	施設の利用方法やマナーを注意して利用している	その他の取り組み	未対応	不明
全体	10	50.0 5	40.0 4	10.0 1	40.0 4	- 0
電車	8	62.5 5	37.5 3	12.5 1	37.5 3	- 0
バス	2	- 0	50.0 1	- 0	50.0 1	- 0

Q7-1. 対応言語

	サンプル数	英語	中国語（繁体字）	中国語（简体字）	韓国語	その他	未対応	不明
全体	10	40.0 4	10.0 1	30.0 3	30.0 3	20.0 2	40.0 4	10.0 1
電車	8	37.5 3	- 0	25.0 2	25.0 2	25.0 2	37.5 3	12.5 1
バス	2	50.0 1	50.0 1	50.0 1	50.0 1	- 0	50.0 1	- 0

## Q7-2. 対応施設

	サンプル数	大阪府内主要駅・停留所	大阪府内全施設	未対応	不明
全体	10	30.0 3	10.0 1	50.0 5	10.0 1
電車	8	37.5 3	12.5 1	50.0 4	- 0
バス	2	- 0	- 0	50.0 1	50.0 1

## Q8. 従業員教育等

	サンプル数	外国人の受け入れ環境を整備している	外国人旅行者への理解を深める取り組みを実施している	外国人旅行者のニーズを把握する取り組みを行っている	その他の取り組み	未対応	不明
全体	10	40.0 4	60.0 6	40.0 4	10.0 1	10.0 1	- 0
電車	8	37.5 3	75.0 6	37.5 3	12.5 1	12.5 1	- 0
バス	2	50.0 1	- 0	50.0 1	- 0	- 0	- 0

## Q9. その他工夫をしている事項

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明
全体	10	40.0 4	60.0 6	- 0
電車	8	37.5 3	62.5 5	- 0
バス	2	50.0 1	50.0 1	- 0

## Q10. 上記対応でできていないものがある場合、対応が困難になっている要因(財源・人材・ノウハウ不足など)

	サンプル数	記入あり	記入なし	不明
全体	10	70.0 7	30.0 3	- 0
電車	8	62.5 5	37.5 3	- 0
バス	2	100.0 2	- 0	- 0

## ■交通区分(SA)

	サンプル数	鉄道	バス	不明
全体	10	80.0 8	20.0 2	- 0
電車	8	100.0 8	- 0	- 0
バス	2	- 0	100.0 2	- 0