

外国人観光客受入環境整備状況調査業務 概要版

1. 業務概要

1-1. 業務の目的

札幌市の平成 30 年度の観光客数は過去最多の約 1,585 万人、総観光消費額は約 5,780 億円であり、観光業は重要な産業の一つとなっている。ウィズコロナ、アフターコロナにおける観光需要回復に向けて、観光客の利便性や快適性を向上させることで、満足度向上や周遊促進を図り、来札観光客数や観光消費額の増加につなげていくには、観光客の受入環境を効率的・効果的に整備する必要がある。本業務は、札幌の受入環境整備の状況を調査し、観光事業者等の意識や外国人観光客のニーズを把握し、優先的に整備すべき整備項目を明確にした上で、今後整備を進めるに当たっての取組の方向性を明らかにすることを目的とし実施した。

1-2. 業務の内容

本業務項目	調査内容
(1) 受入環境整備に関する基礎調査	<p>①インバウンドの受入れに関する課題の整理 ・既存文献・調査資料等よりわが国及び札幌市を含む北海道におけるインバウンドの受入課題を整理した。</p> <p>②札幌市におけるインバウンド観光の実態把握 ・札幌市内の観光客特に外国人観光客の動向について、既存の観光統計、各種調査結果等を活用した分析を行い、札幌観光の特性（観光動向、満足度等）を明らかにした。</p> <p>③インバウンドの受入れに関する調査課題の抽出 ・上記の調査結果に基づき、以下の関係事業者アンケート、外国人モニター調査で明らかにすべき調査課題、チェック項目等を整理した。</p>
(2) 関係事業者調査	<p>①関係事業者アンケート調査 ・札幌市のインバウンド観光に関係する宿泊施設、観光スポーツ施設、飲食店、ショッピング施設、交通機関にアンケート調査を実施し、受入環境整備に関する現状の取組、課題認識、今後の取組意向、求める支援等を把握した。</p> <p>②関係事業者ヒアリング調査 ・上記のアンケート調査結果に基づき、その中で特に重要な課題について補足的にヒアリングを行った。</p> <p>③ランドオペレーターアンケート調査 ・国内外のランドオペレーターにアンケートを行い、送客側の立場で、札幌市の受入環境整備に関する意見を聞いた。</p>
(3) 外国人モニター調査	・札幌圏以外の地域に在住する外国人に本業務のモニター（12 か国、12 人）を依頼、1 泊 2 日の札幌観光の実体験をしてもらい、受入環境の現状を調査した。
(4) 取組方策・方向性の提示	・上記調査を取りまとめ今後の受入環境整備の課題を整理。 ・その課題解決に向け、優先的に整備すべき重点事業分野等を設定し、業種別に具体的な改善方向、整備方向を提案した。
(5) 専門家ヒアリング	・観光関連分野（旅行会社・宿泊施設・運輸機関・入場・食事施設など）の実状分析を専門とする大学教授と、ホスピタリティ、インバウンド、地域づくり、観光ビジネスを専門とする大学講師兼通訳案内士の 2 名の専門家にヒアリングを実施した。

2. 受入環境整備に関する基礎調査

既存調査報告書等で取り上げられた主な受入環境整備課題

主要課題	個別の課題	実施状況（○△は全体的な実施状況評価）	
言語バリアの解消（多言語対応）	パンフレット等印刷物の多言語化	○	未整備の地域もあるが主要観光地では充実している。
	ウェブサイトの多言語化	○	未整備の地域は多いが、最近はウェブ翻訳機能を付加することで解消を図っている地域が増えている。
	特に交通ターミナル等における看板・案内の多言語化	△	幹線ルート上での整備は進んできたが、ローカルエリアでの整備は不十分である。
	多言語翻訳ソフトの活用	△	アプリの精度向上に伴い徐々に普及しつつある。
情報入手機会の拡大	多言語人材の育成	△	最近は外国人の急激な減少により停滞している。
	無料 Wi-Fi エリアの拡大	○	主要な観光スポット等においては、普及が進んでいる。
	観光案内所の充実	○	携帯端末等の普及の一方で、観光案内所の重要度も高まっている。
決済環境の改善	公共空間における大型掲示板等の設置	△	交通ターミナルでの重要度は高まっている（駅等における緊急時のアナウンスなど）
	クレジットカード加盟店舗の拡大	△	地域によっては未導入のところは多い。
緊急時対応	モバイル決済の普及	△	徐々に普及しつつあるがまだメジャーになっていない。
	事故、けが、病気の対応	△	外国人対応の主要宿泊施設での緊急時の体制は構築されているが、不十分な施設は多い。
文化・宗教への対応	災害発生時の対応	△	主要観光地ではマニュアル等を作成し、災害時対応を図っているが、実際の災害時に効果を出すには、避難訓練等の実施が不可欠。
	ベジタリアン料理の提供 食品アレルギー対策 ハラール対応など	△	外国人が安全・安心な旅行を実現する重要な要素の一つ。これまでその対応は不十分だったが、今後観光客の満足度を高める受入環境整備の重要課題と考えられる。

上記基礎調査結果を基に、本関係事業者調査等において確認する受入環境整備項目を以下のとおり整理した。

本調査で調査の対象とする受入環境整備項目まとめ

受入環境整備項目	チェック対象	整備チェック内容
多言語対応	記名誘導看板	目的地への誘導サイン/施設記名サイン/非常口/避難経路等サインなどの多言語対応
	案内・説明文	施設や展示等の説明/メニュー/施設情報サイン/ガイドプログラムなどの多言語対応
	窓口・スタッフの対面での多言語対応	多言語対応できるスタッフの有無/通訳アプリの活用など
	ホームページの多言語化	ホームページでの対応
ICT 環境	スマートフォン・パソコン利用環境	無料 Wi-Fi の整備
	施設内端末による多言語情報提供	デジタルサイネージ等の導入
決済環境	決済環境の多様性	クレジット決済/モバイル決済の導入
多様な文化・宗教への配慮	多様な文化・習慣への対応	ベジタリアン/ムスリム/カタラー（フォーク・スプーン等）の提供/トイレの洋式化/アレルギー物質や食品内容の表示などへの対応
緊急時対応	非常時への備え	事故・ケガ・病気等の対応 災害時対応
SDGs への取組	事業者のサステナブルツーリズムへの取組状況や意識	SDGs の 17 項目、またはサステナブルツーリズムへの意識

3.関係事業調査

3-1.関係事業者アンケート調査

<p>【調査概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●アンケート実施形式 調査票の郵送およびWebアンケート ●アンケートの回収方法 FAX、Eメール、Webアンケートのいずれかを選んで回答 ●調査対象 札幌市内の宿泊施設、観光・スポーツ施設、飲食店、ショッピング施設、交通機関
--

表 アンケート配布数と回収率一覧			
種別	配布数	回収数	回収率
宿泊施設	201	78	39%
観光・スポーツ施設	84	38	45%
飲食店	189	37	20%
ショッピング施設	10	10	100%
交通機関	30	19	63%
合計	514	182	35%

調査結果

①多言語対応

- 多言語化においては、記名誘導看板、案内・説明文、案内スタッフ、ホームページの多言語対応すべてにおいて、英語の整備が進んでいた。簡体字、繁体字、ハングル、ピクトグラムにおいて整備の進捗度に大きな差はなかった。

②ICT 環境

- 無料 Wi-Fi は、施設内にカバーしきれていない部分が一部あるという回答は一定数あるものの、導入している施設は多く、全体の80%以上で導入していた。
- 今後の無料 Wi-Fi の整備の必要性については、必要と思う整備は既に完了しているという認識の施設が多かった。
- 施設内端末（タブレット・デジタルサイネージなど）を設置している施設は全体で30%程度だった。今後の導入の予定は、20～40%が「必要だと思うが今は難しい」としており、導入していない施設でも必要と感じていることが示唆された。

③決済環境

- クレジットカード決済は宿泊施設、ショッピング施設で約100%対応していたが、観光スポーツ施設、交通機関では約半数が対応していなかった。
- モバイル決済は、ショッピング施設での導入が90%と高く、次いで飲食店となっており、宿泊施設の導入はやや低かった。交通機関での導入は約26%と最も低かった。

④多様な文化・宗教への配慮

- ベジタリアン料理の提供については、「提供する必要性を感じておらず提供していない」の回答の割合が最も高かった。
- 特定アレルギー物質や食品内容についての多言語・ピクトグラム表記は、宿泊施設では約40%が表示しており、意識の高さがうかがわれるが、一方で飲食店では必要性を認識しながらも表示していない割合が約62%と高くなっていった。
- ハラール対応は、実施している施設は少なく、「提供する必要性を感じていない」は宿泊施設、飲食店でも40%を超えていた。

⑤緊急時対応

- 「施設内での事故・けが・病気の対応」「災害発生時対応」どちらも、宿泊施設、観光・スポーツ施設では半数以上が「スタッフ研修を行い対応している」と回答したが、その他の施設では約20～30%にとどまった。

⑥SDGS の取組

- 宿泊施設、観光・スポーツ施設、飲食店、交通機関で約半数は何らかのSDGsの取組をしている。

⑦外国人観光客受入環境の整備全般についての意見

- 外国人観光客受入環境整備の項目の中で「施設内の看板サイン類の多言語化」、「窓口案内やスタッフの多言語対応」については、「外国人観光客にとって重要だと思う整備項目」「事業者として優先的に取組みたい整備項目」のいずれも、最も割合が高かった。
- 外国人観光客受入環境整備の充実について、「思うように進まない」と感じている割合は、宿泊施設、観光スポーツ施設、交通機関で50%を超えていた。飲食店、ショッピング施設においてはやや低く30～40%だった。
- 外国人観光客受入環境整備の充実進まない理由としては「費用が捻出できない」が全ての施設種別で50%を超えているが、「対応したいことがあるがノウハウがなくできない」も30%以上あり、費用以外の理由の割合も高かった。

3-2.関係事業者ヒアリング

<p>【調査概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ヒアリング内容

- ①外国人観光客にサービスを提供するにあたって感じる難しさや課題
- ②受入環境整備の検討や計画はどのように行われているか
- ③今後アフターコロナの外国人観光客の増加を見込んだ整備の見通し
- ④外国人観光客受入環境整備における公的サポートに期待すること。

ヒアリング対象となった関係事業者	
宿泊施設	2 施設
観光・スポーツ施設	6 施設
交通機関	2 機関

ヒアリング結果

①多言語対応

- 多言語対応について、現在表記している翻訳が適切か、外国人観光客にとって不快な表現がないかを心配する声が挙げられた。事業者内の案内看板類の表現のチェック、接客において外国人の文化的背景に沿った対応をしたいとの考えから、外国人を雇用しているという事業者もいた。
- コロナ禍に入り外国人観光客対応の機会が減ったことでノウハウが継承されず、今後外国人観光客が増えた時のオペレーションや対応についてスタッフの混乱を心配する事業者もいた。

②ICT 環境

- 無料 Wi-Fi は導入しているものの、立地環境や敷地の広さ、建物の構造上カバーしきれない部分が出てしまう物理的な限界があるとのことだった。この Wi-Fi 環境の状態により、クレジットカード決済やモバイル決済を導入できないという事業者が複数いた。

③決済環境

- 今後 Web 予約と決済システムを画一的に整備していく予定がある事業者もあった。
- 窓口での煩雑な小銭の扱いが不要になったり、現金にしか対応していないことにより起こる買い控えを防げるなど、クレジットカード決済やモバイル決済のメリットが挙げられた。

④多様な文化・宗教への配慮

- 宿泊施設では、ベジタリアンへの対応とアレルギー対応は予約やチェックインの時に個別に要望を聞き対応していた。飲食店では「対応は難しい」「必要性を感じる機会は少ない」との回答が多かった。
- ハラール対応を検討した事業者が複数いたが、「コストがかかる」、「ハラールの礼拝所については常設のスペースを確保しにくい」との意見があった。

⑤緊急時対応

- 緊急時対応は、ほとんどの事業者では外国人観光客に特化したものはなく、日本人と区別せずに対応・誘導することとしていた。
- 外国人観光客の誘導先がわからないという不安の声があった。

⑥SDGS の取組

- 事業者によって意識の差が大きく、SDGs を重視した取組を進める事業者もあれば、どのような取組をすべきかわからないという事業者もある。

コロナ対策について

- アフターコロナの外国人観光客の増加を見据えた整備を進めている施設もある一方、増加の時期や見込みに関しては慎重な姿勢で、現時点で事業や整備計画に反映していない事業者も多かった。
- 外国人観光客にマスクの着用などコロナ拡大防止に協力してもらえるか不安の声があった。
- アフターコロナの個人旅行に対応したオペレーションや、ガイド内容の変更の必要性を感じている事業者も多かった。

3-3.ランドオペレーター調査

【調査概要】 ●調査方法 アンケート形式 （調査票データと Web アンケート URL を E メールにて送付） ●調査対象の条件 1. モニター調査のモニターの出身対象 12 か国からの送客の実績がある。 2. 札幌市内への送客実績がある。
--

調査対象国	回答数	調査対象国	回答数
韓国	2	イギリス	1
台湾	4	オーストラリア	2
中国	6	ドイツ	1
香港	1	フィリピン	1
シンガポール	2	フランス	1
タイ	2	不明	1
アメリカ	1	回答数合計	25

調査結果

①多言語対応について

- 多言語対応においては、英語が第 1 言語となっていないアジア圏の国でも、英語の整備を優先すべきとしていた。
- ホームページの多言語対応も英語を優先し、その他に SNS などがあればその英語対応を合わせて行うべき。
- 簡体字・繁体字では、どちらかを優先するなら繁体字を優先するとよい。

②ICT 環境について

- 無料 Wi-Fi 整備を重要視する声が多かった。施設内の案内説明文の多言語対応を QR コードで行っている観光施設があるが、無料 Wi-Fi が整備されておらず、QR コードを読み込めないこともある。

③決済環境について

- 多くのランドオペレーターから、日本のクレジットカード決済環境の整備の遅れが課題として指摘された。
- クレジットカード決済や電子マネー決済など、決済方法の選択肢を多くしておくことが重要である。

④多様な文化・宗教への配慮

- ベジタリアンや宗教食への対応についての要望や、ベジタリアン、ハラルなどの観光客対応が日本は遅れており、選択肢が少ないとの指摘があった。また、ベジタリアン料理に関しての認識も低い。
- ベジタリアンやハラルは、旅行するグループの一部のメンバーに対応が必要なケースもあり、一部のベジタリアンへの対応により、他のメンバーの満足度にも影響する。

⑤緊急時対応

- シンガポール、ドイツ、中国などから、日本は災害の多い国というイメージがあるため、入国時に災害に遭ったときの対処の方法など情報提供があるとよいとの指摘があった。

⑥SDGS の取組

- 欧米圏の全てのランドオペレーターは、観光客の SDGs やサステナブルツーリズムに対する意識の高まりを感じていた。

⑦札幌市の外国人観光客受入環境整備について

- ランドオペレーターを感じる札幌市における受入環境整備の優先順位は、看板サイン類の多言語化、窓口スタッフの多言語対応、無料 Wi-Fi の整備だった。次いで、クレジットカード決済やモバイル決済だった。
- 複数国（中国・台湾・香港・シンガポール・タイ・オーストラリア）のランドオペレーターから、日本人事業者の外国人観光客への苦手意識をなくしたり、歓迎を表現することが重要とする回答が得られた。

4.外国人モニター調査

【調査概要】 ●外国人モニター出身国 [欧米豪圏]①アメリカ ②カナダ ③イギリス ④フランス ⑤ドイツ ⑥オーストラリア [アジア圏]⑦中国 ⑧台湾 ⑨韓国 ⑩タイ ⑪シンガポール⑫フィリピン ●実施方法 ①コロナ感染症拡大防止のため、モニターは団体行動とはせずにそれぞれ個別に施設を回り調査した。 ②指定された札幌市内の観光施設・宿泊施設について、下記 3 つのステージに分けて調査した。 「旅前（たびまえ）」→インターネット検索による情報収集 「旅中（たびなか）」→施設への移動含めた観光中のチェック 「旅後（たびあと）」→1泊 2日調査後、札幌市内観光を振り返り
--

外国人モニター調査対象施設	
宿泊施設	3 施設
観光・スポーツ施設	14 施設

調査結果

1)旅前（観光施設等旅先や当該施設へのアクセスなどの関連情報収集）

- 全ての国のモニターが、アクセス、開園時間、施設の概要について英語での情報発信があることを優先すべきとした。
- アクセスについては、交通機関を降りた後、施設までの徒歩による移動時における誘導看板の設置や、ホームページでの情報提供の充実を求める声が多かった。
- 英語での情報は、日本語サイトと同程度の情報量が求められていた。

2)旅中（観光施設訪問や宿泊）

多言語対応について

- 英語での表示を重要視する声が多く、博物館や文化施設などにおいては英語での案内は日本語と同程度の情報量が求められていた。
- 窓口スタッフ対応では、施設内の案内表記に英語があれば、窓口スタッフが多言語対応が難しくても、問題とはならないとのことだった。

ICT 環境について

- 無料 Wi-Fi が整備されていてもその周知が不十分だったり、設定がうまくいかず使用できなかったとの指摘が多かった。

決済環境について

- 特に札幌駅構内、駅の切符売り場でクレジットカードやモバイル決済が可能かどうか分かりにくいとの指摘があった。

多様な文化・宗教への配慮について

- ベジタリアンはないモニターからも、ベジタリアン料理やハラルのほか、宗教食の対応の重要性についての指摘があった。

その他

- 施設内でのアクティビティ（歩くスキーや施設のガイド）があると評価が高く、導入を進めてほしいとの意見があった。アクティビティがある場合でも、事前に内容や時間をホームページなどで多言語で周知されていることが少ないとの声もあった。

3)旅後(旅の振り返り)

札幌市内の SDGs やサステナブルツーリズムの視点で気が付いたこと

- 欧米圏のモニターは、少し不便でも公共交通機関で移動できることやハイブリット車のタクシーを利用できることを評価していた。
- ゴミ箱の設置が少ない、ゴミの分別方法がわからないといった意見や、「使い捨て」に抵抗感を持つモニターが多かった。

旅行中のトラブル・道迷い・事故・けが・災害など緊急時の行動について

- トラブルがあった際には、言語ができるできないにかかわらず「周囲の人」に助けを求めるとするモニターがもっと多く、大使館に連絡する、旅行保険の緊急時連絡先に連絡するとしたモニターもいた。

札幌市を旅行する中で病気やケガなどの緊急時の不安や、その時に欲しいサポートについて

- 災害（地震）や大雪などの荒天時の足止めについて不安の声があった。
- 災害時や大雪時の対処方法などをホテルで事前に知ることができるとよいとの意見があった。

札幌市内の観光で感じた課題

- 交通機関での乗り換え誘導が不足しているとの指摘があった。

5. 専門家ヒアリング

古田 和吉 氏	札幌国際大学観光学部長・教授
●1回目 2021年12月1日	<ul style="list-style-type: none"> 個人旅行が大半になっている。アンケート対象とする宿泊施設は幅広く民泊なども取り入れるほうがよい。 札幌におけるインバウンド対応の整備は緊急時の対応が一番重要と考える。 災害時において、日本人と同じ水準で、多言語での情報発信やコミュニケーションが可能であることが重要である。 FIT化していく中で、自由に札幌市内を周遊したり観光できる仕組みの整備が重要になってくる。 札幌市内の観光施設は、一括で情報整備することができるとよりよい。
●2回目 2022年3月23日	<ul style="list-style-type: none"> ベジタリアン、ハラール、アレルギーなども対応しないと多様な観光客ニーズに対応しきれない部分がある。 緊急時の対応は札幌市と札幌国際プラザの取組である札幌災害外国人支援チームを活用してはどうか。 企業はソフト面の投資に苦勞することが多い。行政のサポートで背中を押してあげることが効果的だと思う。
遠藤 昌子 氏	通訳案内士・札幌大学女子短期大学講師
●1回目 2021年12月1日	<ul style="list-style-type: none"> アレルギー物質の表示は、厚生労働省または国際基準のどちらかを参考にしている施設が多いはず。受入環境整備としては対応必須の項目。各施設における表示の状況を把握するのがよいのではないかと。
●2回目 2022年3月23日	<ul style="list-style-type: none"> 今後の外国人の旅行形態を意識した整備が必要。個人旅行となることが予測されるため以下のような整備が必要。 札幌市内での旅程を作るような観光コースの提案。 移動時に通信環境がないことも。英語、ピクトグラムの誘導看板など、統一感がある案内板が整備すると良い。 外国人受入に積極的な飲食店などの情報が少ない。 海外に比べて日本はキャッシュレス対応が遅れている。特にコロナ禍では非接触型決済が重視される。 SDGsの取組みで協力者へのプレゼントは不要。SDGsに貢献していること自体を外国人は重視している。 ベジタリアンへの対応はとて大切。ベジタリアン料理でも栄養価が高くメイン料理として満足させられるようなメニューである必要があるが、国内では肉魚を抜いただけで提供するなど、ベジタリアン対応の重要性の認識が低いと感じている。

6. 取組方策、方向性の提示

6-1. 整備状況の現状分析（進捗度比較）

関係事業者調査により整理した結果、下表のとおりとなった。

受入環境整備の現況比較表

<整備進捗度階層> 0~20%【1】 21~40%【2】 41~60%【3】 61~80%【4】 81~100%【5】

※記名誘導看板、案内説明文、ホームページについては「英語」「その他の言語（簡体字・繁体字・ハングル・ピクトグラム）」の加重平均点の点数により評価

受入環境整備項目		全体	宿泊施設	観光・スポーツ施設	飲食店	ショッピング施設	交通機関	
多言語対応	記名誘導看板*	英語	3	3	3	2	2	2
		その他の言語	2	2	2	2	2	2
	案内・説明文*	英語	3	3	3	3	2	2
		その他の言語	2	2	2	2	2	2
	ホームページ*	英語	3	4	3	2	3	2
		その他の言語	2	3	2	2	3	2
窓口・スタッフの多言語対応		3	5	3	3	3	3	
ICT環境	無料 Wi-Fi	5	5	4	4	5	4	
	施設内端末による情報提供	2	2	2	1	2	2	
決済環境	クレジットカード決済	4	5	3	4	5	3	
	モバイル決済	3	4	3	4	5	2	
文化・宗教の対応	ベジタリアン料理の提供	1	1	1	2	—	—	
	特定アレルギー物質や食品内容表記	2	3	1	1	—	—	
	ハラール対応	1	1	1	1	—	—	
	カトラリーの提供	3	4	2	4	—	—	
	トイレの洋式化	4	5	4	5	5	2	
緊急時	施設内での事故・けが・病気の対応	2	3	2	1	2	4	
	災害発生時対応	3	4	3	2	2	3	
SDGsへの取組		3	3	3	3	2	3	

6-2. 整備項目の重要度の整理

●整備項目の重要度の検討

整備項目の重要度の設定基準

[Step1]

重要度基準①（観光地としてのインフラ整備の考え方）の基準により、項目の重要度を整理

[Step2]

重要度基準②（本業務の各調査結果に基づく重要度）で抽出された整備項目については、重要度がより高いと考え、一つでも該当した項目は重要度基準①から重要度を1上げた。

【重要度基準①（観光地としてのインフラ整備の考え方）】

重要度	受入環境条件
高4	安心・安全に旅行ができる
3	札幌市での滞在に不便を感じない
2	旅程検討や目的地への移動がスムーズできる
低1	札幌市内での観光体験の満足度を向上させる

【重要度基準②本業務の各調査結果に基づく重要度】

重要度基準②-1: 受入側、観光客側双方とも重視している項目
重要度基準②-2: 観光客側の視点で重視している項目
重要度基準②-3: 外国人モニター調査での指摘項目
重要度基準②-4: 専門家からの指摘項目

●整備項目の重要度

整備項目	重要度基準①	重要度基準② (本業務の調査結果に基づく重要度)	重要度
記名誘導看板(英語)	2	②-1 受入側、観光客側双方とも重視 ②-3 外国人モニター調査での指摘 ②-4 専門家からの指摘	3
記名誘導看板(その他言語)	2	②-1 受入側、観光客側双方とも重視	3
案内・説明文の多言語化(英語)	2	②-1 受入側、観光客側双方とも重視 ②-3 外国人モニター調査での指摘	3
案内・説明文の多言語化(その他言語)	1	②-3 外国人モニター調査での指摘(博物館のような施設限定)	2
ホームページの多言語化(英語)	2	②-2 観光客側の視点で重視	3
ホームページの多言語化(その他言語)	2		2
窓口・スタッフの多言語対応	2	②-1 受入側、観光客側双方とも重視	3
無料 Wi-Fiの整備	3	②-2 観光客側の視点で重視	4
施設内端末による多言語情報提供	1		1
クレジットカード決済	3	②-2 観光客側の視点で重視	4
モバイル決済対応	3	②-2 観光客側の視点で重視	4
ベジタリアン料理の提供	3	②-3 外国人モニター調査での指摘 ②-4 専門家からの指摘	4
アレルギー物質・食品内容表示	4	②-4 専門家からの指摘	4
ハラール対応	3		3
カトラリーの提供	3		3
トイレの洋式化	3	②-2 観光客側の視点で重視	4
緊急時対応	4	②-4 専門家からの指摘	4
SDGsの取組	1	②-4 専門家からの指摘	2

6-3. 取組方策・方向性の提示

1) 整備の優先度の整理

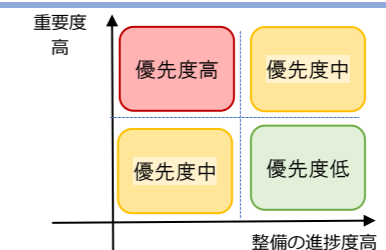
<整備の優先順位の考え方>

優先度高: 重要度が高く、かつ整備が進んでいないもの

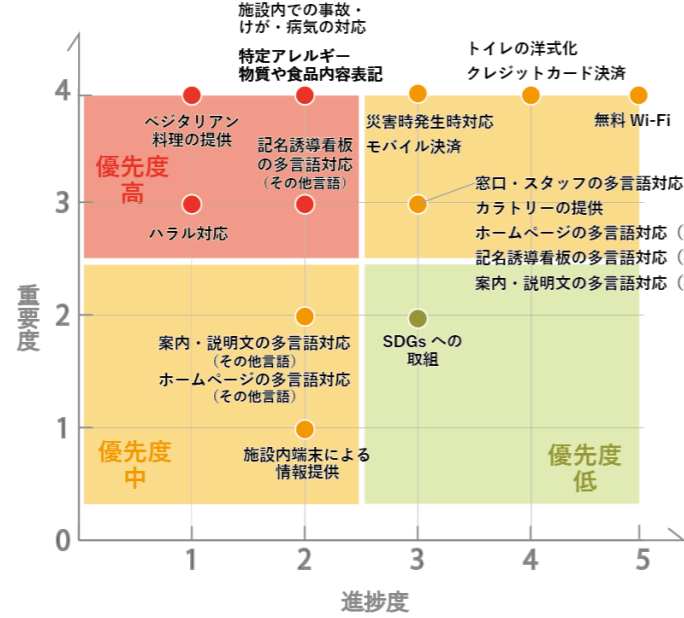
優先度中: 重要度は低いが整備が進んでいないもの

重要度は高く整備が進みつつあるもの

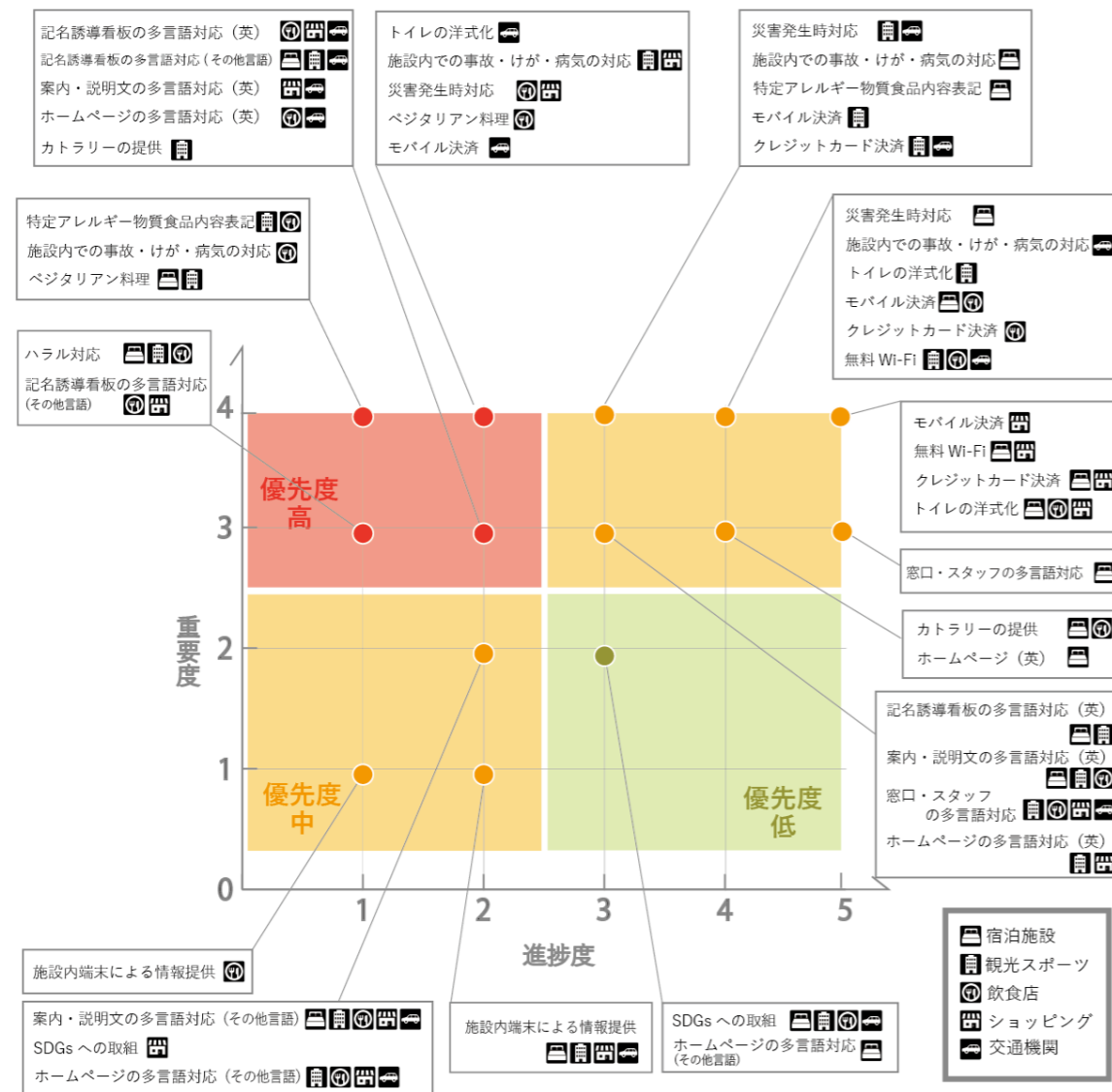
優先度低: 重要度が低く、整備が進んでいるもの



①札幌市全体としての外国人受入環境整備の優先度



②施設種別による外国人受入環境整備の優先度



2) 各整備項目それぞれの対応方策への提案

<多言語化について望まれる整備や支援例>

- 2次交通～交通結節点などから、観光施設をつなぐ多言語誘導看板設置のサポート
- ピクトグラム活用の活用
- 多言語表記ガイドライン(提携訳文)の提供
- 交通情報などの横断的な運行情報発信サイトの整備
- 接遇、外国語の講座の開催
- ネイティブによる観光施設の多言語チェックやアドバイス
- ホームページ作成にかかわる費用・ノウハウ構築の支援

<ICT環境(スマートフォン・PCの利用環境)について望まれる整備や支援例>

- 無料 Wi-Fi 導入費用補助
- 無料 Wi-Fi 利用可能であることの周知、接続方法説明文の多言語化

<文化・宗教への配慮・対応について望まれる整備や支援例>

- 食品内容表示ピクトグラム活用の周知
- 食品内容表示・ベジタリアン・宗教食についての情報提供(必要性の喚起・メニューづくりのノウハウなどの提供)

<緊急時対応について望まれる整備や支援例>

- 外国人観光客の体調不良時の対応マニュアルやヒアリングシートの作成
- 災害時の外国人観光客の対応マニュアルの作成と提供
- 外国人観光客対応を含む避難訓練の実施
- 観光危機管理計画等の作成

<SDGsの取組について望まれる整備や支援例>

- SDGs についての理解促進
- 各施設における取組内容を SDGs の 17 の目標にマッピング
- カーボンニュートラル他、新たな取組導入の支援

<外国人受入整備推進のために望まれる整備や支援例>

- 外国人観光客受入環境の整備が進んでいる、もしくは、積極的に受け入れる意思のある店舗や施設の情報発信
- 外国人観光客に向けたプロモーション PR の手法や、外国人観光客の旅行動態などの基礎情報の提供
- 外国人受入環境整備を対象とした補助金や補助金の情報提供

4) 今後の整備のスケジュール・ロードマップ

整備方針・計画立案・モニタリング(優先順位の見直し・効果的な施策の検討と実施)

- ・受入環境整備状況(本調査結果)と誘客方針による整備計画立案
- ・整備項目別・施設種別KPIの設定
- ・施策の検討
- ・関係事業者への外国人観光客ニーズや誘客方針などの情報提供・説明

整備 Step1 「優先度高」の整備項目の整備

- ・記名誘導看板(その他の言語)
- ・特定アレルギー物質・食品内容表示
- ・施設内での事故・けが・病気の対応 など
- ・その他、誘客方針等によって検討された重点項目の実施

整備 Step2 「優先度中」の整備項目の整備

- ・災害発生時対応
- ・クレジット・モバイル決済
- ・ベジタリアン料理の提供
- ・無料Wi-Fi
- ・英語による多言語対応
- ・案内説明文(その他言語)
- ・施設内端末による情報提供
- ・その他、誘客方針等によって検討された重点項目の実施