

「道の駅」の インバウンド対応拠点化に向けて

令和元年7月30日

観光庁 参事官(外客受入)

田口 芳郎

- 1. インバウンド観光の現状**
- 2. 「道の駅」関連の補助事業**
- 3. 「道の駅」における外国人観光案内所の整備状況**
- 4. 日本政府観光局(JNTO)のホームページにおける「道の駅」の情報発信**
- 5. 外国人旅行者によるレンタカー利用環境の改善に向けた検討**

1. インバウンド観光の現状

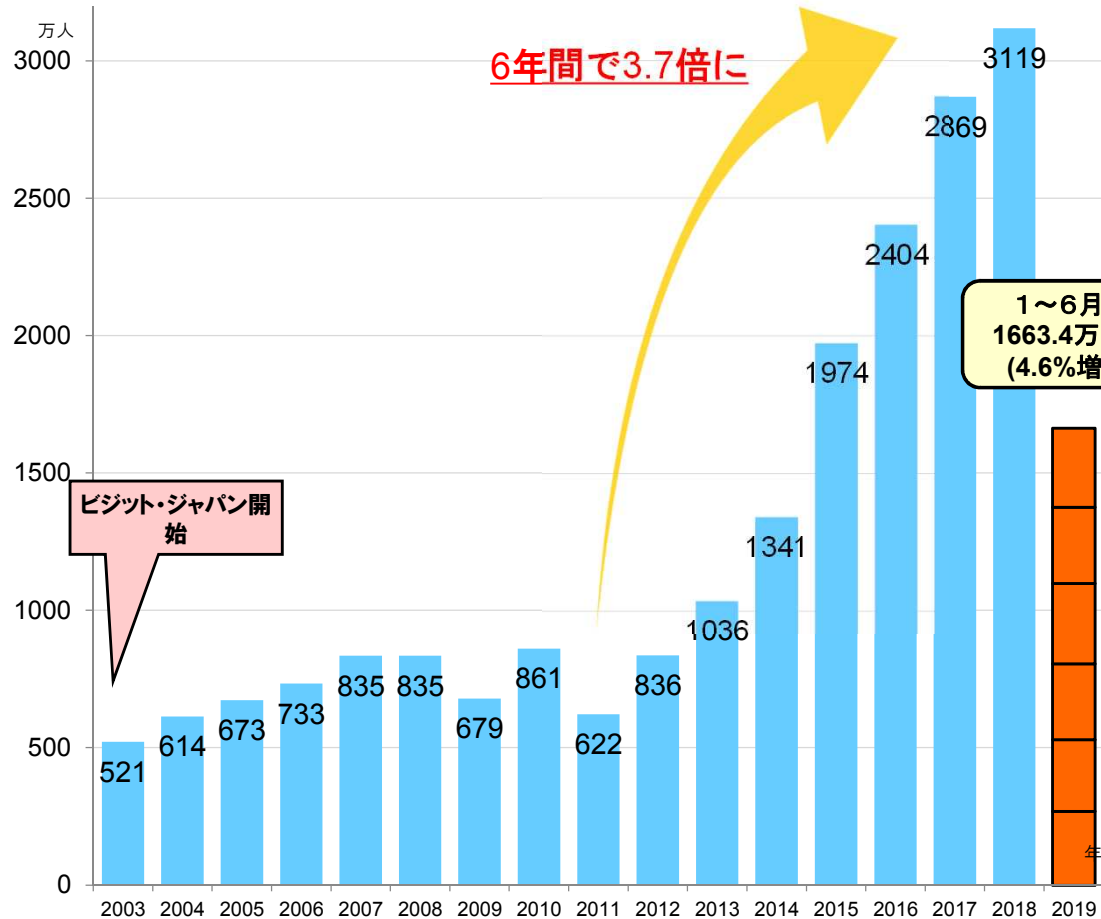
訪日外国人旅行者数の推移

- 2018年(平成30年)の訪日外国人旅行者数は、**3,119万人(対前年比8.7%増)**と初めて3,000万人を突破し、過去最高を記録した。(外国人旅行者受入数: **世界で11位、アジアで3位に相当***)

※ 2017年またはそれ以前の数値との比較で暫定順位であり、変動があり得る。

- 訪日外国人旅行者数の内訳は、アジア全体で2,637万人(全体の84.5%)となった。また、市場別では中国で800万人を、米国で150万人を、タイで100万人をそれぞれ初めて突破した。

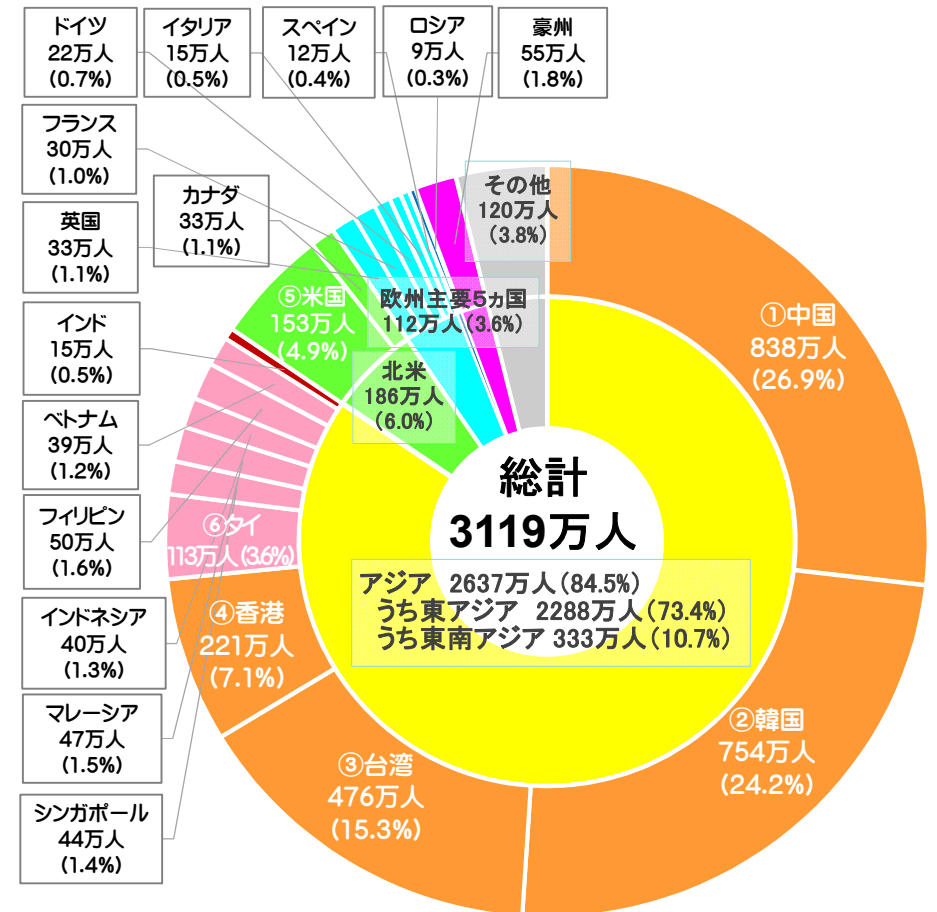
訪日外国人旅行者数の推移



資料：日本政府観光局（JNTO）資料に基づき観光庁作成

注）2017年以前の値は確定値、2018年、2019年1月～4月の値は暫定値、2019年5月～6月の値は推計値、%は対前年同月比

訪日外国人旅行者数の内訳（2018年（平成30年））



資料：日本政府観光局（JNTO）資料に基づき観光庁作成

注1：（ ）内は、訪日外国人旅行者数全体に対するシェア

注2：「その他」には、アジア、欧州等各地域の国であっても記載のない国・地域が含まれる。

2019年6月の訪日外国人旅行者数(推計値)

国・地域	Country/Area	総数 Total			総数 Total		
		2018年 6月	2019年 6月	伸率(%)	2018年 1月～6月	2019年 1月～6月	伸率(%)
総数	Grand Total	2,704,631	2,880,000	6.5	15,899,063	16,633,600	4.6
韓国	South Korea	606,162	611,900	0.9	4,016,370	3,862,700	▲ 3.8
中国	China	760,949	880,700	15.7	4,056,483	4,532,500	11.7
台湾	Taiwan	456,895	461,100	0.9	2,505,764	2,480,800	▲ 1.0
香港	Hong Kong	205,549	209,000	1.7	1,110,637	1,097,900	▲ 1.1
タイ	Thailand	73,642	63,000	▲ 14.5	606,665	683,700	12.7
シンガポール	Singapore	39,975	47,300	18.3	199,719	214,200	7.3
マレーシア	Malaysia	36,462	30,500	▲ 16.4	236,177	237,900	0.7
インドネシア	Indonesia	56,157	49,300	▲ 12.2	214,121	215,900	0.8
フィリピン	Philippines	37,354	46,800	25.3	275,571	295,100	7.1
ベトナム	Vietnam	29,476	35,400	20.1	194,251	253,200	30.3
インド	India	12,485	15,400	23.3	80,508	93,000	15.5
豪州	Australia	35,782	37,300	4.2	295,339	326,900	10.7
米国	U.S.A.	161,736	175,500	8.5	774,129	875,200	13.1
カナダ	Canada	23,914	25,400	6.2	165,774	183,700	10.8
英国	United Kingdom	22,550	25,800	14.4	169,248	185,700	9.7
フランス	France	19,381	21,300	9.9	149,197	160,300	7.4
ドイツ	Germany	14,421	15,700	8.9	106,090	118,500	11.7
イタリア	Italy	11,044	11,400	3.2	66,565	74,800	12.4
ロシア	Russia	7,048	8,800	24.9	46,415	55,900	20.4
スペイン	Spain	8,288	9,800	18.2	46,662	51,500	10.4
その他	Others	85,361	98,600	15.5	583,378	634,200	8.7

◆注1：本資料を引用される際は、出典名を「日本政府観光局(JNTO)」と明示してください。

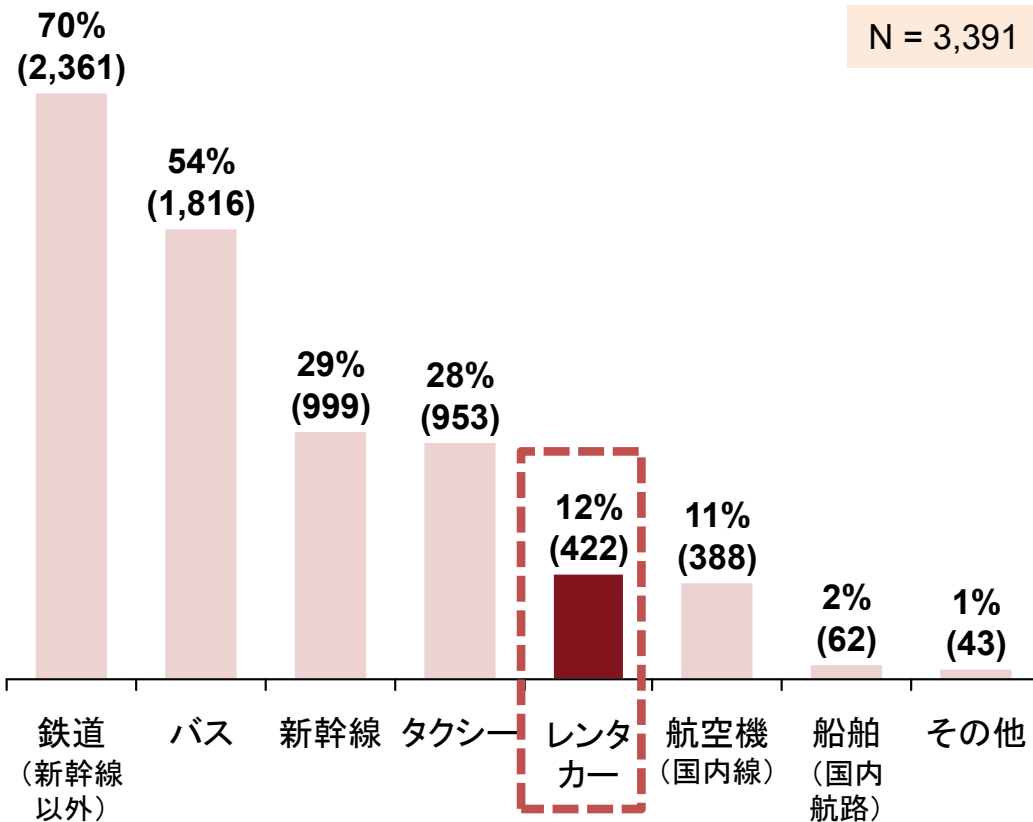
◆注2：上記の2018年の数値は暫定値、2019年の数値はJNTOが独自に算出した推計値である。

◆注3：訪日外国人旅行者とは、国籍に基づく法務省集計による外国人正規入国者から、日本を主たる居住国とする永住者等の外国人を除き、これに外国人一時上陸客等を加えた入国外国人旅行者のことである。駐在員やその家族、留学生等の入国者・再入国者は訪日外国人旅行者に含まれる。なお、上記の訪日外国人旅行者数には、乗員上陸数(特例上陸許可)は含まれない。

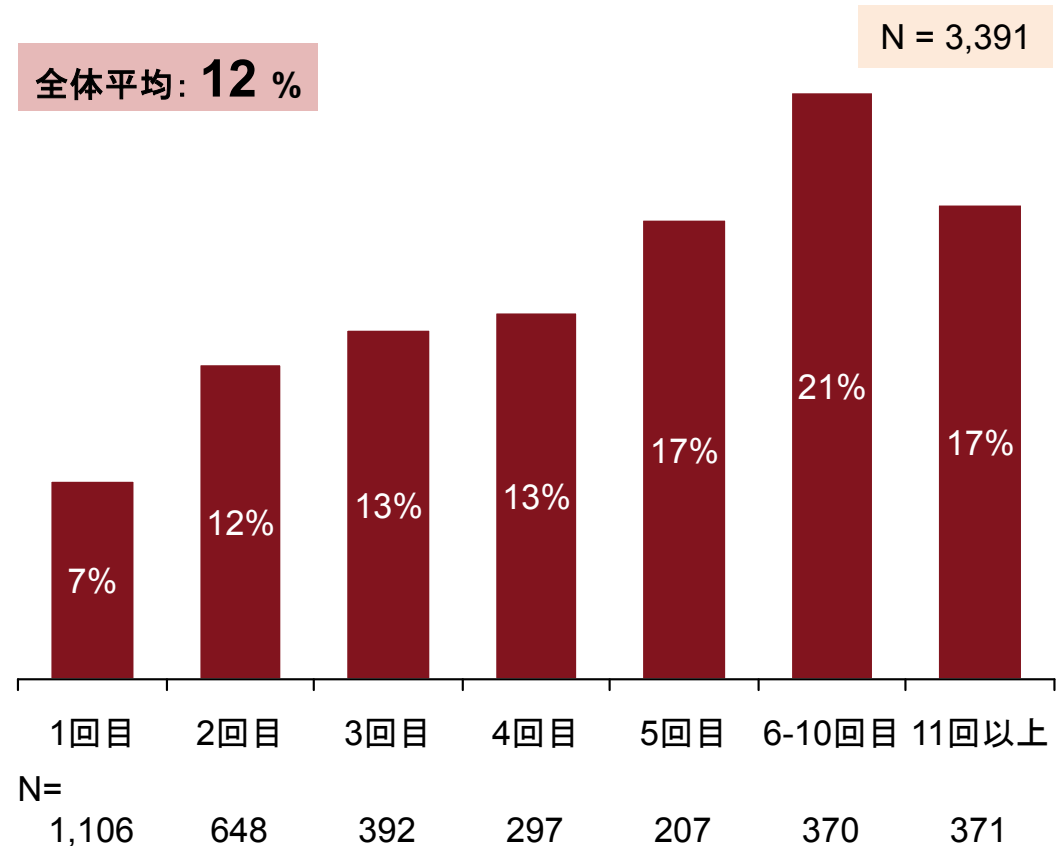
訪日外国人旅行者のレンタカー観光の状況：全国傾向

訪日旅行者の12%（組数ベース）がレンタカーを利用。レンタカー利用率は訪日回数に応じて増加しており、今後のリピーター増加に伴い、レンタカー利用は更に増加が予想

交通機関の利用割合（複数選択）
6空港合計（出国外国人人数に基づき加重平均）¹⁾



訪日回数別 訪日旅行者のレンタカー利用割合²⁾



（調査概要）

- 6空港（新千歳、羽田、中部国際、関西国際、福岡、那覇）での帰国便搭乗直前の訪日旅行者に対するヒアリングの結果
- 1グループに対して、アンケート回答数は1件にて実施したため、割合は組数ベース（人数ベースではない）

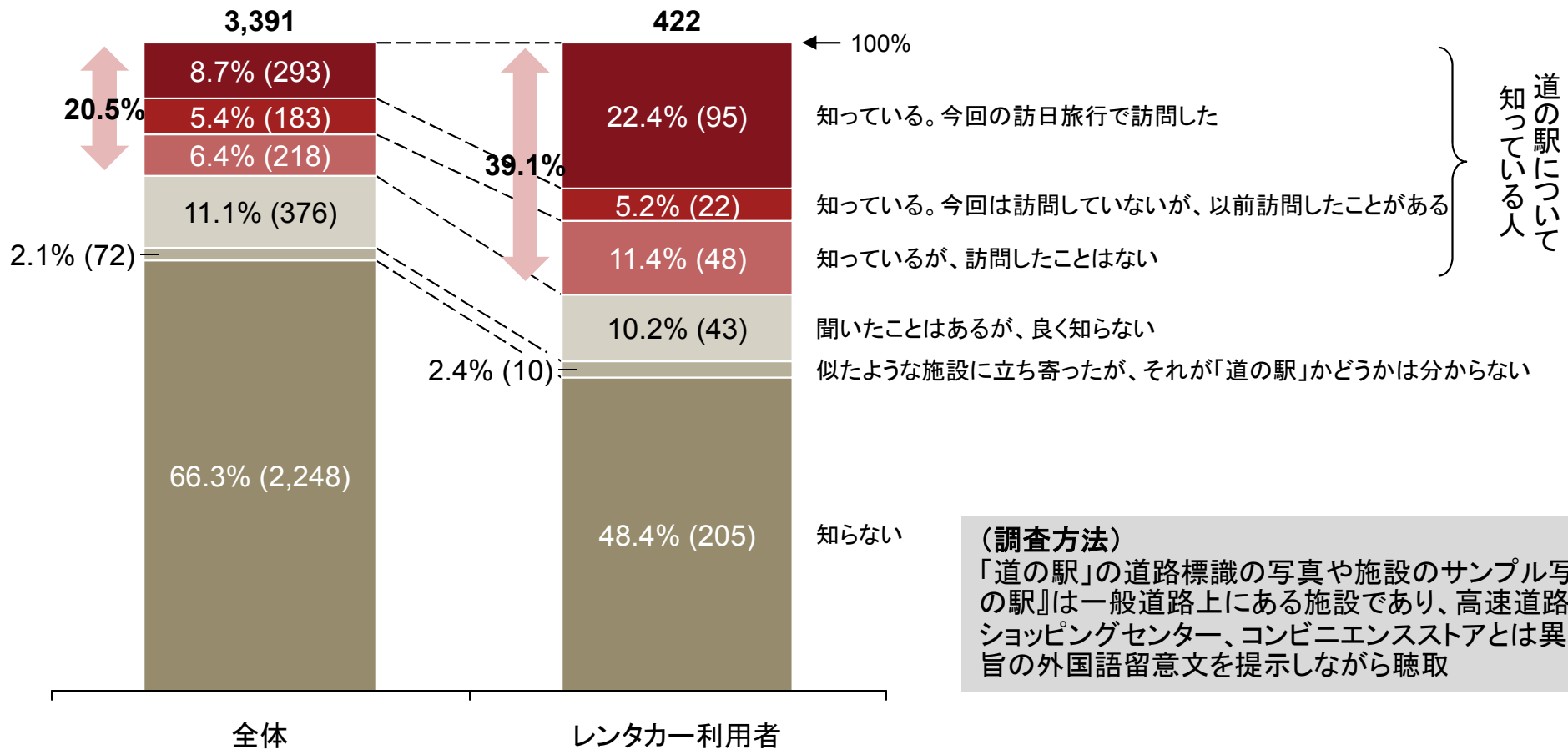
出所: 1) 2) H30「道の駅」におけるインバウンド対応に関する調査 空港での訪日旅行者に対する調査結果

訪日旅行者による「道の駅」認知・訪問の現状

訪日旅行者における「道の駅」の認知度は20.5%と高くはなく、「今回の訪日旅行で訪問した」人も8.7%と少数だが、レンタカー利用者にと限定するとその割合は高い

「道の駅」の認知度比較(全体とレンタカー利用者別)

日本には「道の駅」という道路施設を知っていますか。また、訪問したことはありますか



2. 令和元年度「道の駅」関連の補助事業

○ 訪日外国人旅行者の来訪が特に多い観光地等において、公共交通機関の駅等から個々の観光スポットに至るまでの散策エリアについて、ICTも活用して、多言語案内標識や無料エリアWi-Fiの整備、域内の小売・飲食店を挙げたキャッシュレス決済対応等のまちなかにおける面的な取組や、これらと一体的に行う外国人観光案内所や「道の駅」等の機能強化、古民家等の歴史的資源の活用等を集中的に支援し、「まちあるき」の満足度の向上を目指す。あわせて、観光地の災害等の非常時の対応能力の強化を図る。

■ 観光地のゲートウェイとしての外国人観光案内所等の機能の強化

○ 情報発信機能の強化



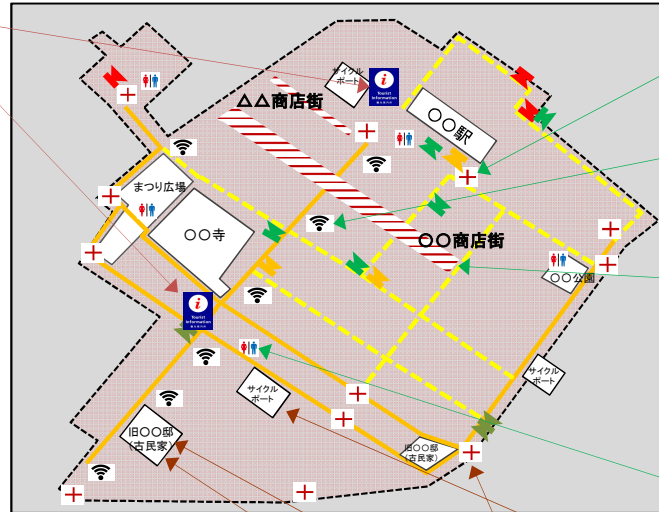
○ 訪日外国人旅行者への対応力の強化



○ 外国人観光案内所等の情報提供基盤の強化 ○ 非常時の対応能力の強化



地域の観光スポットに基づいた散策エリアと一体的整備イメージ



外国人観光案内所 Wi-Fi 公衆トイレ 各種誘導看板 観光案内板

主動線 副動線 集中的整備区域

キャッシュレス端末、多言語対応機器の集中整備

地域要件

以下を含む、訪日外国人旅行者の来訪が特に多い、又はその見込みがある観光地として観光庁が指定するもの

- 訪日外国人旅行者の評価が既に高い観光地
- 重要な文化財や国立公園が所在する地域
- 国際的なイベント・会議の開催等により、訪日外国人旅行者の来訪が多く見込まれる観光地

補助率 10分の8、2分の1、3分の1

事業主体

- (1) 地方公共団体(港務局を含む。)
- (2) 民間事業者(公共交通事業者等を含む。)
- (3) 航空旅客ターミナル施設を設置し、又は管理する者
- (4) 協議会等

■ まちなかの周遊機能の強化(まるとインバウンド対応)

○ まちなかにおける多言語観光案内標識の一体的整備



○ 無料エリアWi-Fiの整備



○ 地域の飲食店、小売店等における多言語対応・先進的決済環境の整備



- 多言語翻訳用タブレット端末の整備
- 免税店電子化対応環境の整備

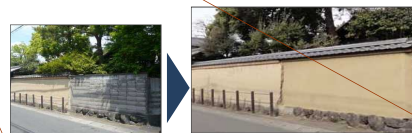
○ 公衆トイレの洋式便器の整備及び清潔等機能向上



■ 古民家等の歴史的資源を活用した観光まちづくり

文化財・国立公園の周辺地域における歴史的資源のインバウンド整備を支援

○ 歴史的観光資源の高質化



○ シェアサイクルの導入



○ 電線の地中化や軒下・裏配線等の無電柱化



○ 古民家等の観光資源化



■ 「道の駅」インバウンド対応拠点化モデル事業

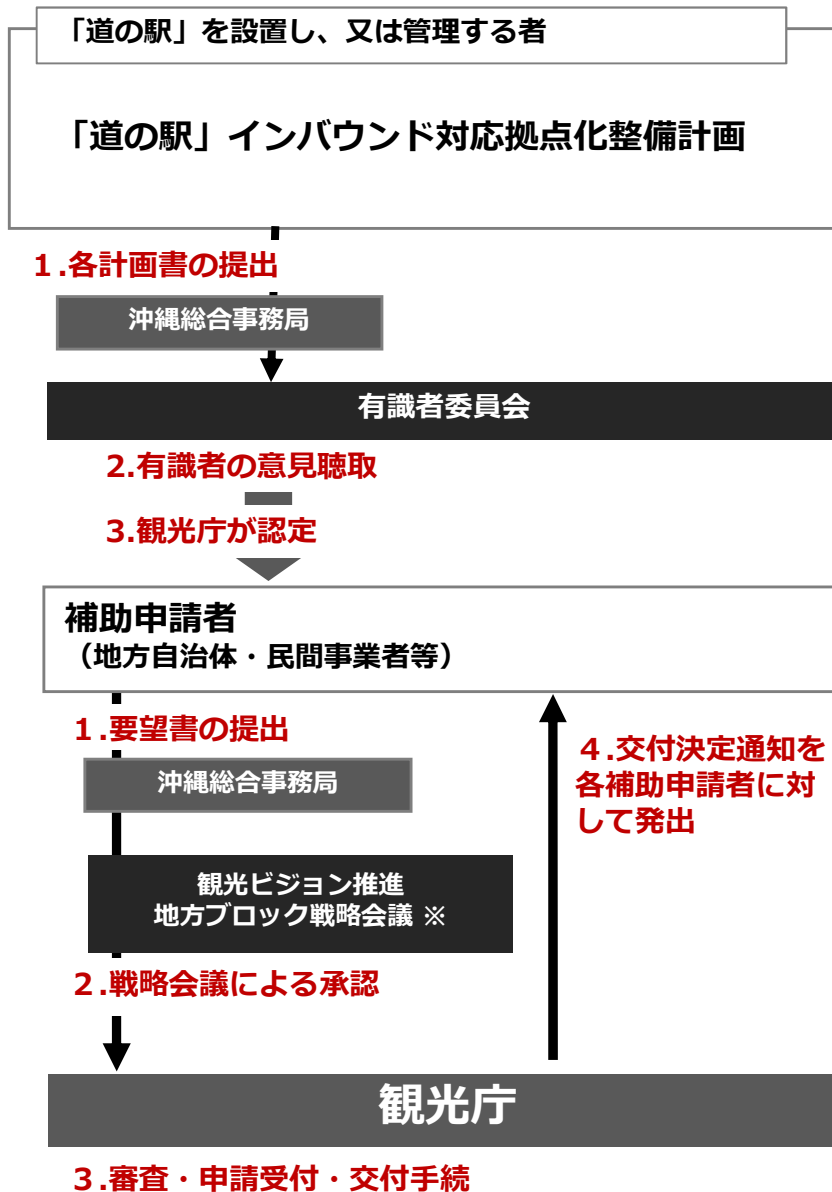
○ レンタカーを利用したインバウンド観光の先進県である沖縄県内の「道の駅」における取組について、全国のモデル事業とすべく重点的に支援



※ その他、「道の駅」の管理者、運営者、観光関係者、「道の駅」施設内の民間事業者等からなる協議会により策定される計画の内容を含む。

「道の駅」インバウンド対応拠点化整備計画

補助事業 交付手続



■申請スキーム

以下の計画を作成

- 「道の駅」インバウンド対応拠点化モデル事業
→「道の駅」インバウンド対応拠点化整備計画

1. 沖縄総合事務局を經由して観光庁に計画を提出
2. 外部有識者の意見聴取
3. 観光庁が支援対象とする計画を認定

補助対象事業者は、設定された計画に記載された補助事業に関わる要望書を作成

1. 補助申請者は、沖縄総合事務局に要望書を提出
2. 観光ビジョン推進地方ブロック戦略会議による承認
3. 観光庁が要望書を審査し、申請受付・交付決定手続を実施
4. 観光庁より、交付決定のあったものに対し、交付決定通知を、各補助申請者に対して発出

※ 観光ビジョン推進地方ブロック戦略会議：「明日の日本を支える観光ビジョン」の目標の実現に向け、全国10ブロックにおいて地方整備局、地方運輸局等が中心となり、国の他の出先機関や知事・政令市長、地元経済界の代表等を交えて地方ブロック戦略について意見交換を行う

沖縄「道の駅」モデル事業勉強会とマッチングセミナー開催

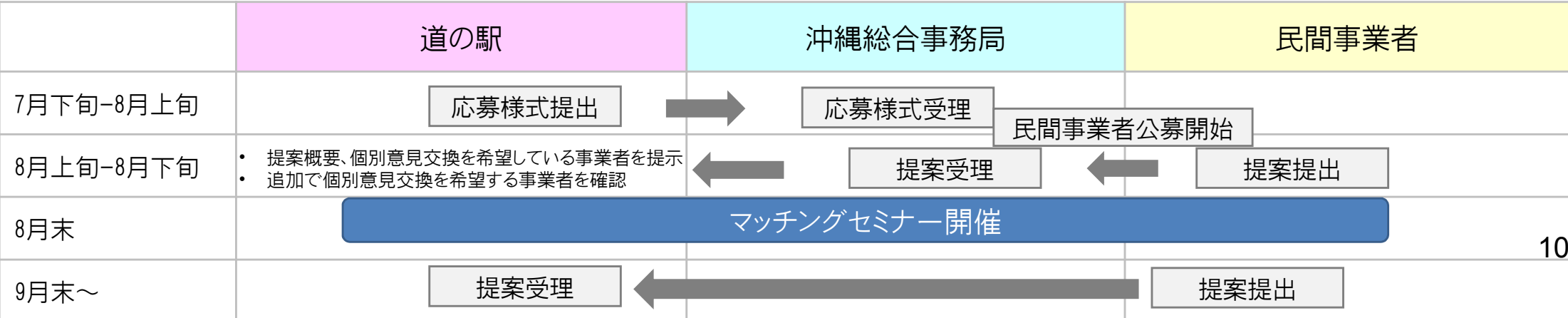
○モデル事業としての他の駅のインバウンド対応のポイントや課題認識を共有し、整備にあたっての方向性を議論する場として、県内8つ全ての「道の駅」関係者が出席した勉強会を開催。

第1回「道の駅」モデル事業勉強会開催要綱

- 開催日時: 7月24日 13:30~16:30
 開催場所: 沖縄総合事務局内会議室 (那覇市おもろまち)
 テーマ: 「道の駅」のインバウンド対応整備の方向性について
 参加者: 県内8つの「道の駅」関係者 (設置者、自治体、観光協会、道の駅連絡会、沖縄県、OCVB等)
 アジェンダ: **1. 観光庁からの説明** : 受入環境整備の重要性、「道の駅」のインバウンド対応拠点化に向けて
2. 各道の駅からの説明 : 整備計画の内容その他各道の駅で実施しているインバウンド対応について
3. 意見交換: 道の駅連絡会からのインバウンドを含む旅行者対応に係る優良事例についてなど
4. 沖縄総合事務局からの提案: マッチングセミナーについての説明、質疑

○沖縄県内の「道の駅」において、上記勉強会等で浮き彫りになった課題を民間を活用して解決すべく、マッチングを図る場を提供し、民間事業者主導の取組を推進する。

大まかな流れ



3. 「道の駅」における外国人観光案内所の 整備状況

外国人観光案内所の認定制度について

■認定制度の概要

- 外国人旅行者に対して観光案内所のサービスの充実度の「見える化」を実施。同時に外国人旅行者にPR。
- 認定によるブランド化と観光案内所のカテゴリ別の分類により、外国人観光案内所の機能向上を促進し、質を保証。

分類	運営の考え方	多言語対応等	求められる立地
カテゴリ3	<ul style="list-style-type: none"> 観光案内のゲートウェイ 	<ul style="list-style-type: none"> 英語を含む3言語以上での対応(英語はスタッフが常駐)ができ、全国の観光や交通の情報提供ができる。 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者が我が国のゲートウェイとして最初に訪れる地域または特に多く訪れる地域
カテゴリ2	<ul style="list-style-type: none"> 次の目的地への橋渡し 	<ul style="list-style-type: none"> 英語で対応できるスタッフが常駐し、広域の観光や交通の情報提供ができる。 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者が観光の拠点として多く利用し、ローカルな情報に加え、次の移動先などの広域的な情報の提供が求められる地域
カテゴリ1	<ul style="list-style-type: none"> 地域情報の交流拠点 	<ul style="list-style-type: none"> パートタイムで英語対応が可能なスタッフがいる、又は、電話通訳サービスや多言語翻訳システム等により英語対応でき、地域内の観光や交通の情報提供ができる。 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者の最終目的地となりローカルな情報の提供が求められる地域

パートナー施設 観光案内を専門としない施設やボランティア団体等により運営され、必要な基準を満たすもの。

外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲のある地域

■認定案内所数

分類	合計
カテゴリ3	48
カテゴリ2	313
カテゴリ1	579
パートナー施設	183
合計	1,123

【令和元年6月末現在】

■認定案内所シンボルマーク ■認定案内所への支援方策の概要

(商標登録済み)



認定案内所

- 認定期限の設定
- 覆面調査の実施

認定案内所全体研修会
ブロック別研修会

- 多言語の通訳サービス(電話)等の提供
- 各案内所から集められたノウハウ、ツール等を整理し、扱いやすいデータ形式で配布

政策の企画・立案に必要なデータ等の提供



日本政府観光局
JNTO



利用者数や設備・サービスの提供状況等を取りまとめ、観光庁へ報告

- JNTOにより認定された案内所であることを示すシンボルマーク。
- カテゴリ1~3の案内所は、旅行者の目に付きやすい場所に掲出する必要あり。

月次レポート

- 利用者数(国籍別)
- 観光案内所の業務上で困った点、外国人旅行者から寄せられる主な要望、課題等

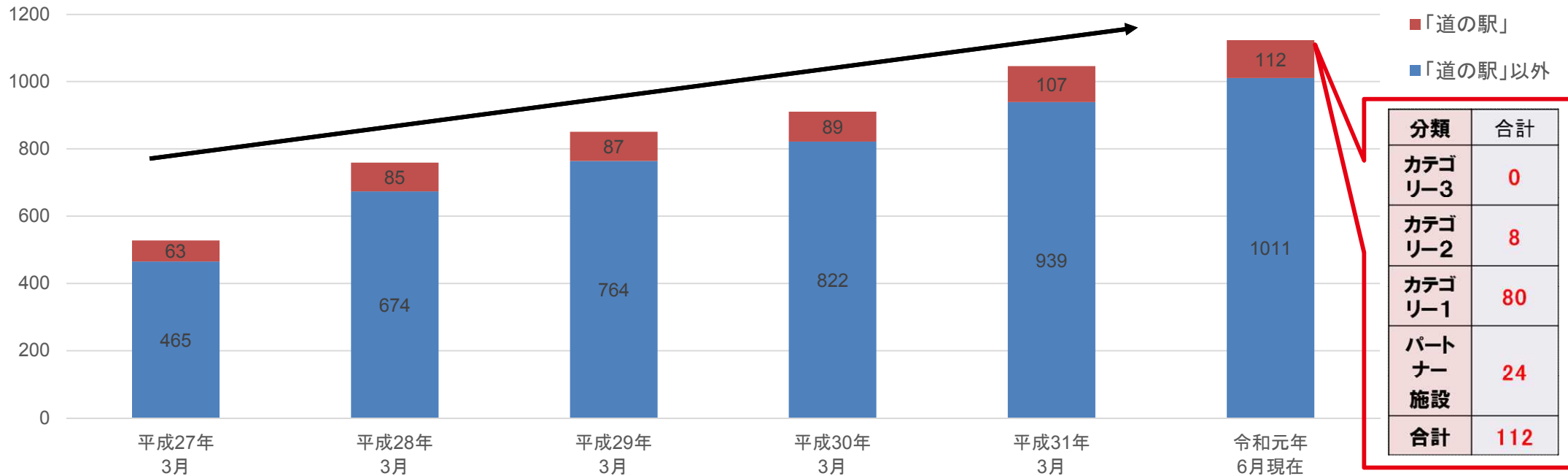
年次レポート

- 設置設備、サービスの提供状況(チェック式)
- 観光案内所の業務上で工夫した点や、共有できるノウハウ、ツールなど

- 観光案内所利用者数の統計資料(時期別、地域別、カテゴリ別等で整理)
- 外国人観光案内における課題等を整理した報告書

○認定案内所は年々増加し、令和元年6月現在1,123箇所。**「道の駅」においても全国1,160箇所のうち112箇所※が認定を受けており、平成30年3月より23箇所増加している。**

※パートナー：24、カテゴリーⅠ：80、カテゴリーⅡ：8



分類	合計
カテゴリー3	0
カテゴリー2	8
カテゴリー1	80
パートナー施設	24
合計	112

■「道の駅」における観光案内所の整備事例

「道の駅」但馬のまほろば(兵庫県)



英語対応可能なスタッフ
(SNSによる情報発信)

「道の駅」ゆふいん(大分県)



小型音声翻訳機を活用

「道の駅」許田(沖縄県)

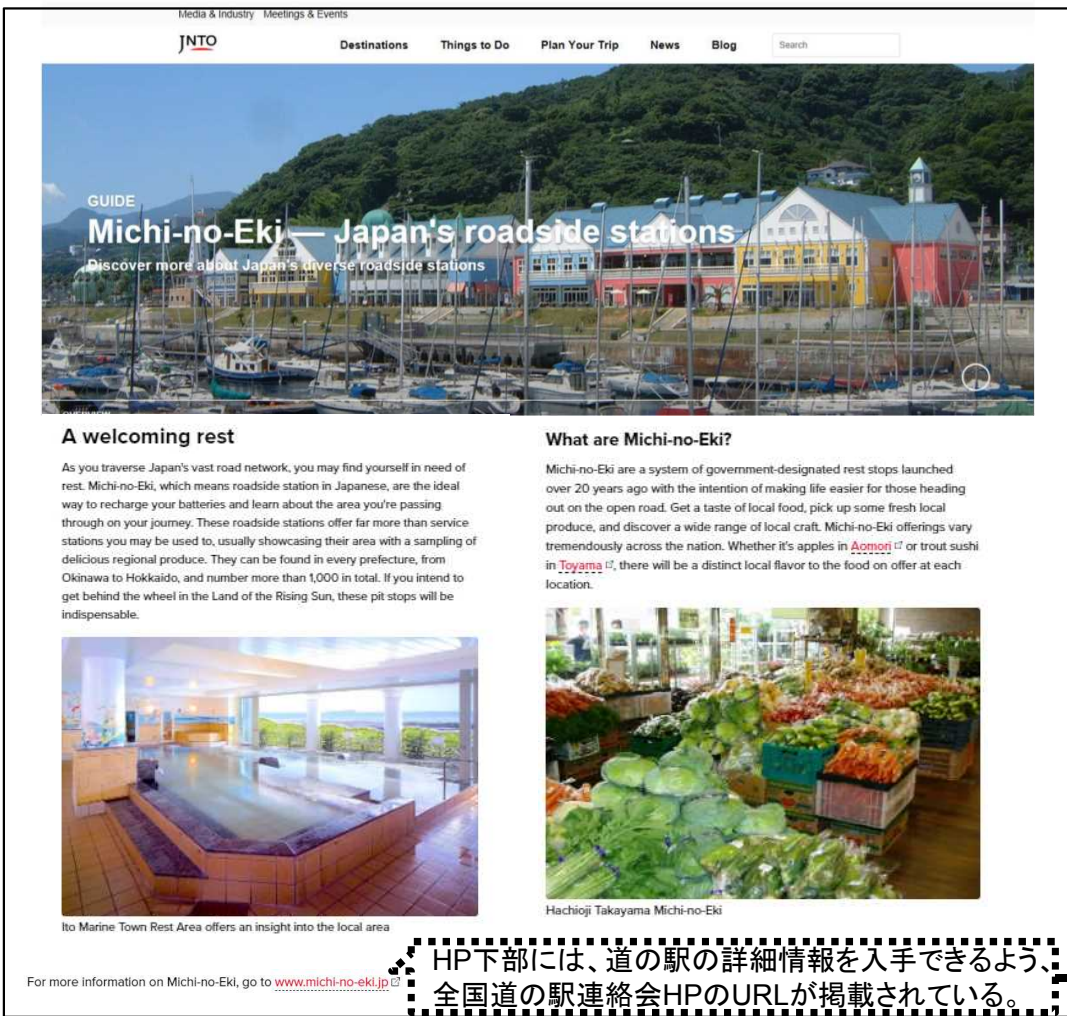


ガイド手作りの周辺おすすめルートマップ
(全5種)を多言語翻訳(英・中・韓)

4. 日本政府観光局(JNTO)のホームページにおける「道の駅」の情報発信

JNTO ホームページ（2019年4月～）

○ JNTO(政府観光局)のHPにおいても、「道の駅」について、「どんなところ」「何ができるのか」等、掲載、情報発信を実施中。



HP下部には、道の駅の詳細情報を入手できるよう、全国道の駅連絡会HPのURLが掲載されている。

JNTO 道の駅紹介HP画面(英語版)

全国道の駅連絡会（英語ページ）

○ 全国「道の駅」連絡会では、都道府県ごとに「道の駅」の検索ができ、「道の駅」の場所や電話番号、営業時間等を案内する英語表記のHPを作成し、情報発信を実施中。



全国道の駅連絡会 HP表紙(英語版)

道の駅の紹介画面(英語版)

道の駅検索画面(都道府県別)

道の駅検索画面(位置図)

道の駅紹介画面

全国「道の駅」連絡会HP画面(英語版)

⇒ 今後、アクセス数やアクセスログの分析等を実施などにより、より効果的な発信について検討。

5.外国人旅行者によるレンタカー利用環境の 改善に向けた検討

外国人旅行者によるレンタカーの利用環境の改善と、「道の駅」の受入環境整備は「車の両輪」との認識の下、以下の諸課題について早急に検討を行う。

- ・ 国内外における実態把握を踏まえた貸出・返却環境の改善
(例) カウンターでの多言語対応、貸出・返却手続の簡略化、
空港・港湾との間におけるシャトルサービスの改善、混雑緩和・分散化等
- ・ 我が国の交通法規・マナーに関する周知・啓蒙
- ・ 「道の駅」を含むレンタカー旅行中の受入環境整備

…等