

# 山梨県外国人観光客受入環境整備計画

山梨県

平成26年12月



## 目 次

1	計画の基本的な考え方	1
(1)	計画の位置づけ	1
(2)	背景	2
(3)	現状と課題	5
	現状	5
	本県の課題	7
(4)	計画の目的	9
2	計画が目指す目標	10
3	計画期間	11
4	基本方針	11
(1)	外国人旅行者の誘客・プロモーション	11
(2)	外国人旅行者の受入環境の整備	11
(3)	外国人旅行者のおもてなし	11
5	主な取り組み	12
(1)	外国人旅行者の誘客・プロモーション	12
	戦略的な海外プロモーションの展開	12
	ICT（情報通信技術）等を活用した情報提供の拡充	12
	海外の旅行会社との連携による旅行商品の造成	13
	隣接県等との広域観光連携の推進	13

( 2 ) 外国人旅行者の受入環境の整備	14
外国語による案内の拡充・強化	14
無料公衆無線LAN環境の整備	14
外国の歴史・文化・食・生活習慣の理解と受入環境の整備	15
バリアフリー、ユニバーサルデザイン等への対応	15
良好な景観づくり	16
宿泊施設、観光施設等での緊急時対応	16
外国人に対する医療情報の提供	17
MICEの推進	17
( 3 ) 外国人旅行者へのおもてなし	18
おもてなしの心の醸成と人材育成(ホスピタリティの向上)	18
ボランティアガイドや外国語対応のできる人材育成	18
観光案内所の拡充と案内機能の強化	19
外国人旅行者の消費行動の利便性の向上	19
外国人向けの観光素材の掘り起こし、発信	20
旅行者の円滑な移動の確保(二次交通の整備)	20

## 参考資料

「県内の外国人観光客受入体制整備状況調査」	21
-----------------------	----

## 1 計画の基本的な考え方

### (1) 計画の位置づけ

山梨県は、2011年（平成23年）12月に制定した「おもてなしのやまなし観光振興条例」に基づき、観光の振興に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、「やまなし観光推進計画」を策定し、県、市町村、県民、観光事業者、観光関係団体等が一体となって取り組みを推進してきました。

やまなし観光推進計画では、総合目標を「やすらぎと感動の山梨」の実現と定め、観光戦略として、「おもてなし戦略」、「地域資源活用戦略」、「インバウンド観光戦略」の3つを掲げました。

インバウンド観光戦略では、富士山を始めとする自然やフルーツ温泉、ワイン、ジュエリー等の地域資源を活かした観光プロモーションを海外に向けて展開するとともに、本県を訪れた外国人旅行者が安心して旅行を楽しめるよう、受入環境の整備に取り組みます。

「山梨県外国人観光客受入環境整備計画」は、やまなし観光推進計画に掲げたインバウンド観光戦略を着実に推進するための実行計画とします。

## ( 2 ) 背 景

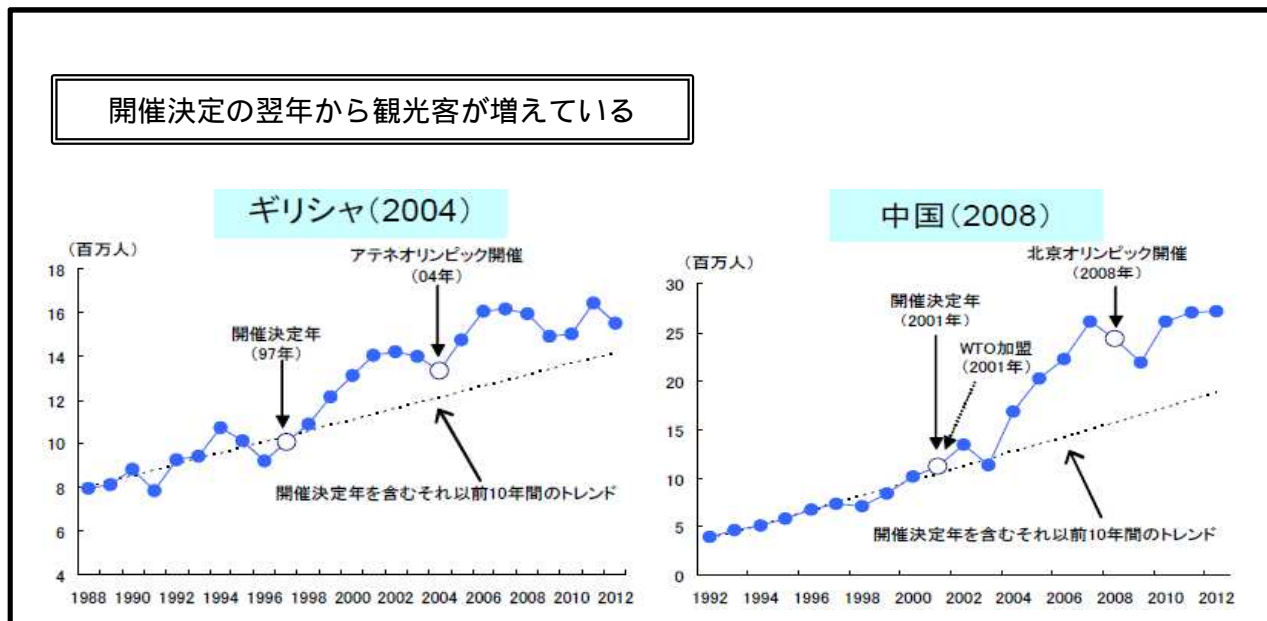
人口減少、高齢化の進行に伴い国内観光需要の低迷や地域の活力低下が予想される中、インバウンド観光を促進することは、雇用の創出や地域経済の活性化が期待できる有効な手段であります。

国では、観光が日本の力強い経済を取り戻すための極めて重要な成長分野であるとし、2003年にビジット・ジャパン事業を開始し、以後、観光立国の実現に向け、インバウンド観光に関する様々な施策を展開しています。

また、「2020年オリンピック・パラリンピック東京大会」の開催を追い風に、さらなる観光立国の推進を図るべく、2020年に向けて、訪日外国人旅行者数 2000万人の高みを目指すとしています。

過去のオリンピック開催国では、開催決定の翌年から観光客が増加しています。( 図1 )

図1 オリンピック前後のインバウンド観光客数



(平成 25 年度観光白書)

オリンピックに関連しての観光需要は、オリンピック前は、諸外国からスポンサーや旅行エージェント等の「下見ツアー」が行われ、オリンピック期間中はスポンサーや一般観戦者の「プレ・アフターツアー」が行われ、オリンピック終了後は、「高所得者層のインバウンドクライアントとの接点」が向上されると想定されます。( 図2 )

図2 オリンピック関連の観光需要

オリンピック関連 想定される観光需要

		〔宿泊・食事〕	〔輸送〕	〔観光〕
オリンピック前	選手団	・テストイベントや事前合宿(23競技×国数)	-	-
	スポンサー	・各種下見	-	・諸外国から旅行エージェント等の下見
	一般観戦者	・諸外国から旅行エージェント等の下見	-	・諸外国から旅行エージェント等の下見
	その他	・スポーツ会議等の拡大(MICE) ・各国放送スタッフの下見	-	-
オリンピック期間中	選手団	・原則的に選手村 ・プロは外部宿泊施設	・輸送用バス ・地域のバス不足	-
	スポンサー	・大がかりなPR催事やパーティ等	・ラッピングバス	・プレ・アフターツアー(貸切優先の要望)
	一般観戦者	・多彩な宿泊(基本は都内のホテル) ・宗教、慣習によるフードメニュー需要	・公共交通機関の多用	・プレ・アフターツアー
	その他	・企業インセンティブ旅行(MICE) ・サポートチーム派遣	-	-
オリンピック終了後	選手団	・事前合宿を通じての交流事業推進		・地域ブランドの向上
	スポンサー	・高所得者層のインバウンドクライアントとの接点向上		
	一般観戦者	・高所得者層のインバウンドクライアントとの接点向上		
	その他	・MICEの持続的需要		

インバウンドクライアント：外国からの観光客及び企業関係者

( J T B スポーツ推進室 )

本県においても、富士山が世界文化遺産に登録されたことが追い風となり、外国人宿泊者数が大幅に増加してきており、オリンピック・パラリンピック東京大会を契機として、インバウンド観光を促進する絶好の機会であります。



### (3) 現状と課題

#### 現状

日本を訪れる外国人旅行者数は、2012年(平成24年)の約836万8千人から2013年(平成25年)には1,036万4千人と、訪日外国人旅行者数が年間1,000万人を超えました。

本県の外国人延べ宿泊者数も、2012年の約38万7千人から2013年には49万2千人と大きく増加しています。( 図3 )

図3 訪日外国人観光客数の推移



2014年(平成26年)の上半期(1月~6月)の外国人延べ宿泊者数は2013年の約22万3千人から約44万6千人と約2倍に急増しています。

国籍別では、中国、台湾、タイの3カ国で全体の7割を占めていますが、近年は、インドネシアやマレーシアなど東南アジアからの旅行者が大きく伸びています。( 表1 )

表1 本県の国別外国人延べ宿泊者数

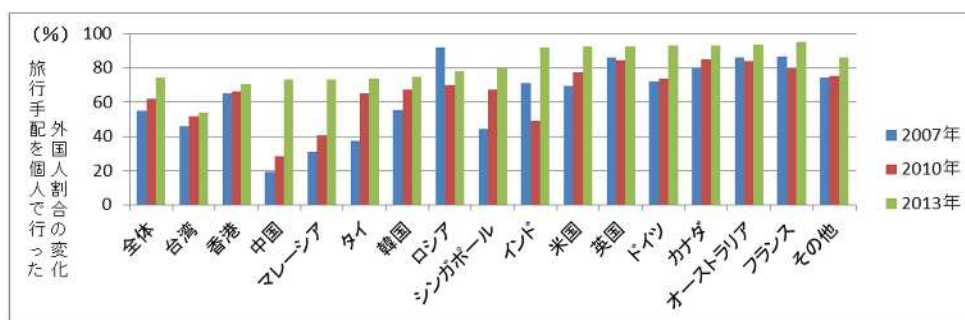
H22年(人)		H23年(人)		H24年(人)		H25年(人)	
中国	286,280	中国	87,510	中国	153,310	中国	121,860
台湾	112,050	台湾	36,920	台湾	79,510	台湾	117,790
タイ	43,480	タイ	17,870	タイ	40,450	タイ	85,620
香港	37,930	香港	11,650	香港	20,000	香港	35,670
シンガポール	21,920	マレーシア	7,420	マレーシア	8,490	インドネシア	21,290

(観光庁：宿泊旅行統計調査)

FIT(個人旅行者)や、再来訪する旅行者(リピーター)が増えています。

FITは、欧州・米国・豪州などからの旅行者において特に顕著ですが、近年ではアジア地域からの旅行者においても増加しつつあります。(図4)

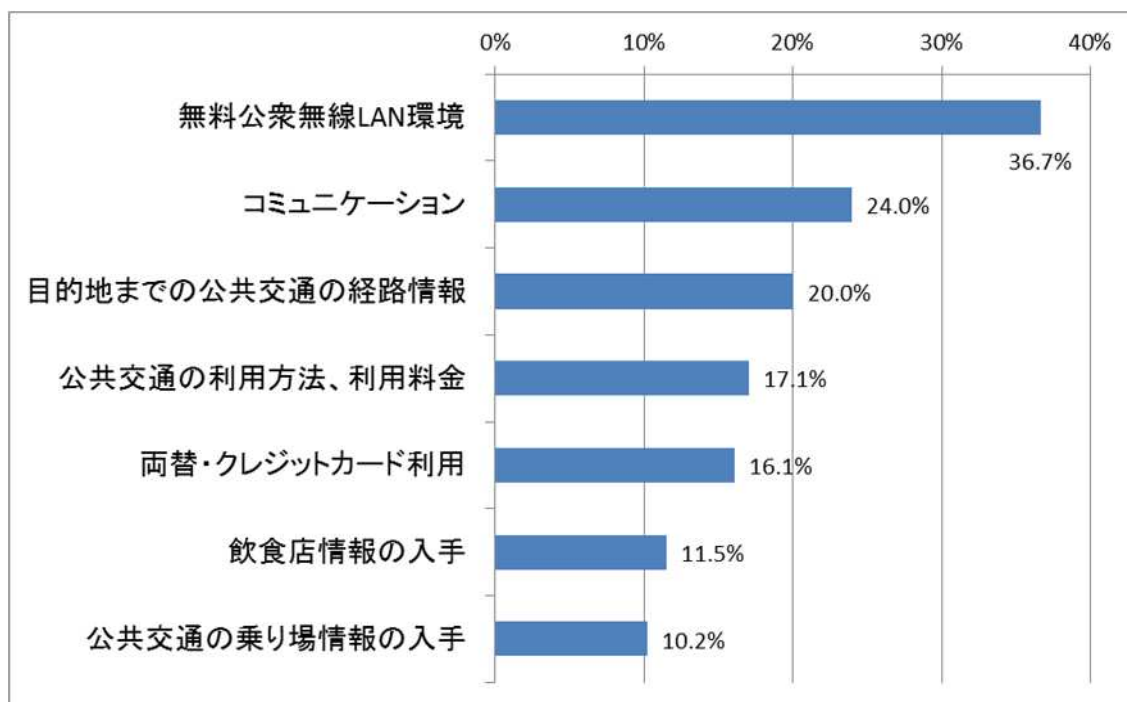
図4 FIT(個人旅行者)の割合



(観光庁：訪日外国人の消費動向)

外国人旅行者が訪日旅行中に困ったこととして、「無料公衆無線LAN環境」が36.7%と最も多く、次に、「コミュニケーション」が24.0%、「目的地までの公共交通の経路情報の入手」が20.0%と不満・不安を感じています。(図5)

図5 外国人旅行者が訪日中に困ったこと



観光庁資料（「外国人旅行者の日本の受入環境に関する不便・不満」）

## 本県の課題

山梨県が平成 26 年 6 月に実施した「外国人観光客受入体制整備状況調査（アンケート調査）」の結果から次の課題があります。

アンケート調査結果概要は巻末の資料を参照

「無料公衆無線LAN環境」については、宿泊施設のロビー等が90%以上が使用可能に対し、客室は30%程度に留まり、商業施設、飲食施設、観光施設での利用環境は低調でした。

「コミュニケーション」については、外国語対応のできる従業員の配置が宿泊施設、商業施設は 50%を超えていたものの、飲食施設や観光施設での配置状況は低調でした。

指差し会話帳等のコミュニケーションを補助するものを用意している施設は、いずれの施設も 40%未満でした。

「目的地までの公共交通の経路情報」をWebサイトで明示している施設は宿泊施設では 39%でしたが、商業施設、飲食施設、観光施設では、いずれも低調でした。

「両替・クレジットカード利用」については、宿泊施設、商業施設では大部分で利用可能でしたが、飲食施設は 50%程度、観光施設では大部分で利用できない状況でした。

また、外貨での直接支払いや両替できる施設はほとんどありませんでした。

けがや急病等の緊急時に外国人旅行者に対応した「マニュアル」や「連絡先リスト」を用意している施設は極めて少数でした。

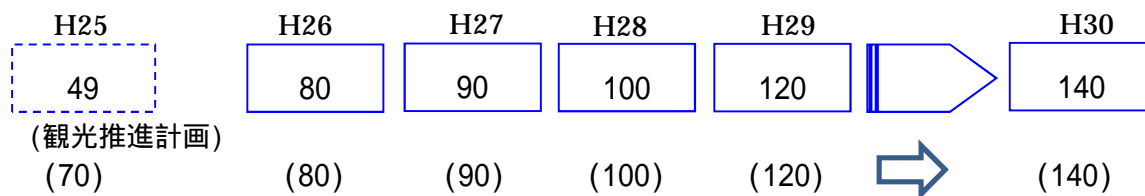
外国人観光客へ対応する従業員への研修を実施している施設は、いずれも低調でした。

#### ( 4 ) 計画の目的

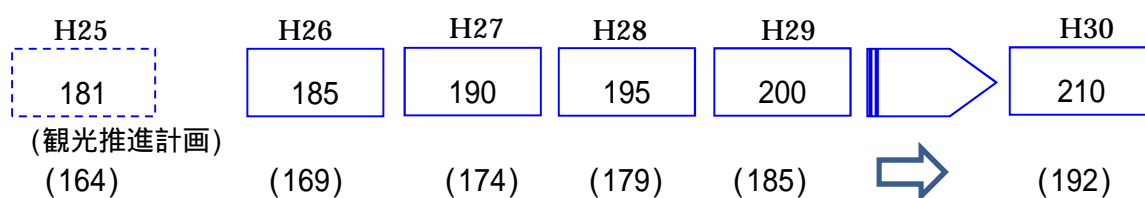
東京オリンピック・パラリンピックの開催決定を契機に、外国人旅行者が安心して山梨への旅を選択できる誘客活動と旅行者が快適で安全に滞在し、行動できる観光地づくりに必要な施策を段階的かつ効果的に取り組み、世界中の人が憧れるようなグレードの高い国際観光地の形成を目指します。

## 2 計画が目指す目標

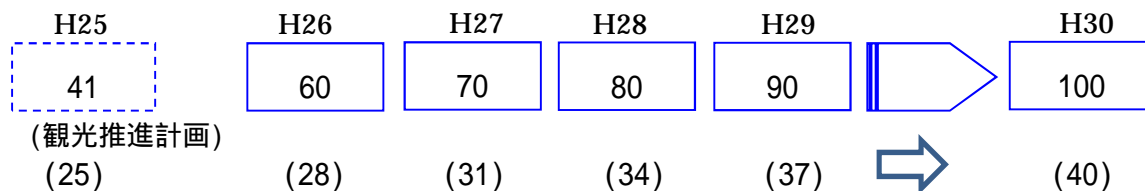
外国人延べ宿泊客数 140万人



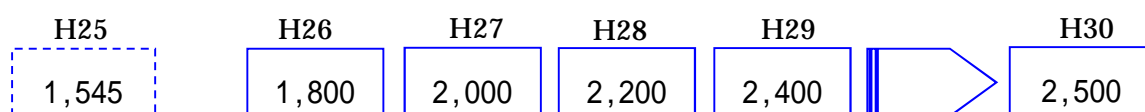
通訳ボランティアガイド・通訳案内士登録者数 210人



富士の国やまなし観光ネット外国語HPアクセス数 100万PV



無料公衆無線LANの設置箇所数 2,500箇所



### 3 計画期間

平成26年度から平成30年度とします。

### 4 基本方針

#### (1) 外国人旅行者への誘客・プロモーション

各国の市場性や旅行者層の特徴に応じた効果的・戦略的な観光プロモーションを展開するとともに、東京などを訪れた外国人旅行者の誘客を図ります。

#### (2) 外国人旅行者の受入環境の整備

外国人旅行者が快適に県内を旅行できるよう、地域や施設などの環境整備を図るとともに、病気やけがなどの緊急時や地震等の大規模な災害時に対応して、外国人旅行者の安全・安心を確保するための取り組みを関係機関と連携して早急に進めます。

#### (3) 外国人旅行者へのおもてなし

県民が温かく外国人を迎えるため、おもてなしの実施につながる郷土教育や人材の育成、ボランティアガイドの育成などを推進します。

また、特色ある地域資源を活用して、外国人旅行者を引きつける多彩な観光メニューの充実を図るとともに、周遊観光を促進するための二次交通の推進を図ります。

## 5 主な取り組み

### (1) 外国人旅行者への誘客・プロモーション

#### 戦略的な海外プロモーションの展開

急速に成長するアジアからの誘客促進を図るため、韓国、インドネシア、タイなどにおいて、行政関係者、旅行会社、メディア等へのトップセールスを引き続き積極的に展開するとともに、今後の拡大が見込まれる冬の山梨への誘客を積極的に促進します。

#### 東南アジア等でのトップセールス

#### 冬の外国人観光客の誘客の促進

山梨県の旅行目的地としての認知度向上を目指し、世界遺産の富士山、八ヶ岳、南アルプスをはじめとする豊かな自然と水、フルーツ、ワイン、ジュエリーなどのやまなしブランドを世界に発信していきます。

#### 富士の国やまなし観光ネットの多言語化の推進

#### ICT（情報通信技術）等を活用した情報提供の拡充

外国人旅行形態が個人旅行（FIT）が主流となっていることから、外国人旅行者等がスムーズに安心して来県することができ、富士山をはじめ本県に滞在・周遊を促進するナビゲーションアプリを全国に先駆けて構築するなど、首都圏の国際空港や東京のホテル等からの誘客を促進します。



I C T を活用した外国人旅行者誘客の促進

東京を訪れた外国人旅行者の本県への誘客の促進

旅行の行き先を決定する際に、家族や友人などの口コミ情報が果たす役割が大きいことから、外国人留学生や在日外国人によるツイッター、フェイスブック等のSNSを活用して山梨県観光の魅力・旅行情報を発信します。

外国人留学生等による情報発信の促進

海外の旅行会社との連携による旅行商品の造成

大手旅行代理店等とタイアップして、海外の旅行会社で行うオリンピック・パラリンピック関連の下見ツアーなどの誘致を進めます。

旅行説明会、商談会の開催

隣接県等との広域観光連携の推進

「富士箱根伊豆国際観光テーマ地区外客来訪促進計画」に基づき、山梨、神奈川、静岡の3県で共同し、海外へのPR事業や海外メディア等の招聘事業等を積極的に展開していきます。

「国際観光テーマ地区」における広域連携

東京及び関東各県との連携強化

## ( 2 ) 外国人旅行者の受入環境の整備

### 外国語による案内の拡充・強化

外国人旅行者が快適に県内を旅行できるよう、国のガイドラインに沿って、他の自治体とも連携を図る中で、案内標識や宿泊施設、観光施設等の多言語対応の改善、強化を徹底します。

道路案内標識の英語表記の改善

都市公園案内板の英語併記の改善

観光施設における多言語対応の促進

やまなし版多言語表記の促進

観光パンフレットの多言語化の推進

市町村等が行う外国人旅行者受入環境整備への支援

### 無料公衆無線 L A N 環境の整備

外国人のニーズが最も高い観光地等での無料公衆無線 L A N ( W i - F i ) の整備を促進し、外国人旅行者の満足度を高め、山梨の魅力を世界に発信するとともに、県内各地への周遊観光を促進します。

やまなし F r e e W i - F i プロジェクトの推進

富士山 F r e e W i - F i プロジェクトの推進

バスコンシェルジュの活用

## 外国の歴史・文化・食・生活習慣の理解と受入環境の整備

本県の観光事業者に外国の歴史、文化、食、生活習慣の理解を深めてもらうため、宿泊施設や飲食店等を対象とした講習会の開催を行うとともに、ベジタリアン、アレルギー、宗教、信教上の制約等に配慮した飲食の提供やメニューの多言語表記等受入環境の整備やサービスの充実を図ります。

インバウンド・ホスピタリティの推進

ホテル、レストラン等の食事メニュー等の多言語化の支援

## バリアフリー、ユニバーサルデザイン等への対応

障害者や高齢者など、本県を訪れる旅行者の誰もが安全かつ安心して宿泊施設、観光施設等を利用できるよう、バリアフリー化を着実に進めるとともに、その成果を国内外に発信して、さらなる旅行者の誘致につなげるため、ユニバーサルデザインのまちづくりを推進してきます。

ユニバーサルデザインの普及促進

安心して快適に通行できる歩道の整備

市町村が行う観光振興施設整備の支援

## 良好な景観づくり

富士山に代表される有名な観光地の景観を保全するとともに、良好な景観の形成を図ることを始め、地域の町並みや路地・小川等の清掃・美化に努めます。

世界遺産地域における景観形成の整備

世界遺産地域における景観形成の支援

市町村等の景観形成整備への支援

良好な景観の形成を図るため、景観を阻害する不用な建物・看板等の撤去や電線類の地中化等を推進するとともに、本県の森林・山岳エリアにおける観光地の森林景観整備・修景を行います。

電線類地中化の整備促進

森林景観の整備促進

## 宿泊施設、観光施設等での緊急時対応

病気やけがなどの緊急時や災害が発生した場合に、外国人旅行者に対し円滑かつ的確な案内・誘導・情報提供等ができるよう、「災害時初動対応マニュアル」を作成し、宿泊施設、観光施設等へ普及させていきます。

宿泊施設等での緊急時対応の整備促進

## 外国人に対する医療情報の提供

外国人旅行者が安心して旅行を楽しんでもらうため、病気やけがなどの緊急時に外国語で対応できる医療機関情報をスムーズに得られる仕組みの周知促進を図ります。

### 外国語で受診できる医療機関情報の周知促進

## M I C E の推進

企業が主体となるミーティング、インセンティブ旅行、国際会議、展示会・イベント等の誘致を促進するとともに、M I C E 関連で首都圏に訪日した外国人を、山梨へ誘客するための旅行商品の造成を働きかけるため、ユニークベニューとしての魅力を有する施設・空間の掘り起こしを図り、リスト化して海外に向けて発信します。

### やまなしM I C E 推進協議会によるM I C E 誘致の推進

### (3) 外国人旅行者へのおもてなし

おもてなしの心の醸成と人材育成（ホスピタリティの向上）

県民が温かく外国人を迎えるため、地域に対する理解と関心を深め、誇りと愛着を持ち、おもてなしを実践することが重要であることを認識するよう、郷土教育や人材の育成を推進します。

おもてなし人材の育成

ふるさと山梨郷土学習の推進

県民がおもてなしの心を持って「一人ひとりがコンシェルジュ」という意識で外国人旅行者と接するよう気運を盛り上げます。

県民総参加によるおもてなしの推進

観光客へのおもてなし人材の活用

インバウンド・ホスピタリティの推進（再掲）

ボランティアガイドや外国語対応のできる人材育成

通訳案内士、観光ボランティア、医療通訳ボランティアの育成、増員に取り組みます。

通訳案内士、観光ボランティア、医療通訳ボランティアの育成

観光産業の現場を支える人材を育成するため、専門学校、大学等の教育機関と連携して、これら教育機関におけるプログラムの改善、向上を図ります。

やまなし観光カレッジの開催

能力開発セミナーの開催

観光案内所の拡充と案内機能の強化

観光案内所の機能向上を図るとともに、広域的な情報提供など、旅行者のニーズを踏まえた満足度の向上につながる対応を促進します。

外国人観光案内所（「i」：JNTO認定）の設置促進

外国人旅行者の消費行動の利便性の向上

外国人旅行者が地域の名産品等を購入できる消費税免税店の拡充を促進します。

消費税免税店の拡充の促進

電子マネーやクレジットカードによる決済が可能な観光施設や地域の飲食店、商業施設等の拡大を促進するとともに、海外発行クレジットカードで現金を引き出せるATMの設置が順次進められていることから、利用可能なATMの情報を外国人旅行者に提供します。

商店街に対する支援

海外発行クレジットカード決済環境の整備促進

外国人旅行者の荷物の持ち運びの負担を減らし、旅行の利便性や満足度を向上させるため、宅配運送サービスを活用した「手ぶら観光」を促進します。

民間事業者による「手ぶら観光」の促進

外国人向けの観光素材の掘り起こし、発信

本県の豊富な観光資源を活かすため、エコツーリズム、グリーンツーリズム、スポーツツーリズム、ナイトツーリズム等、外国人向けのニューツーリズムの創出に取り組みます。

ニューツーリズムの推進

甲州ワインや県農産物等の販路拡大への支援

外国人向け農村体験受入の促進

旅行者の円滑な移動の確保（二次交通の整備）

外国人旅行者が快適で円滑に移動できるよう鉄道、バス等の利便性の向上や情報提供の充実等を促進します。

二次交通による周遊観光の促進

観光エリアにおける主な道路の整備

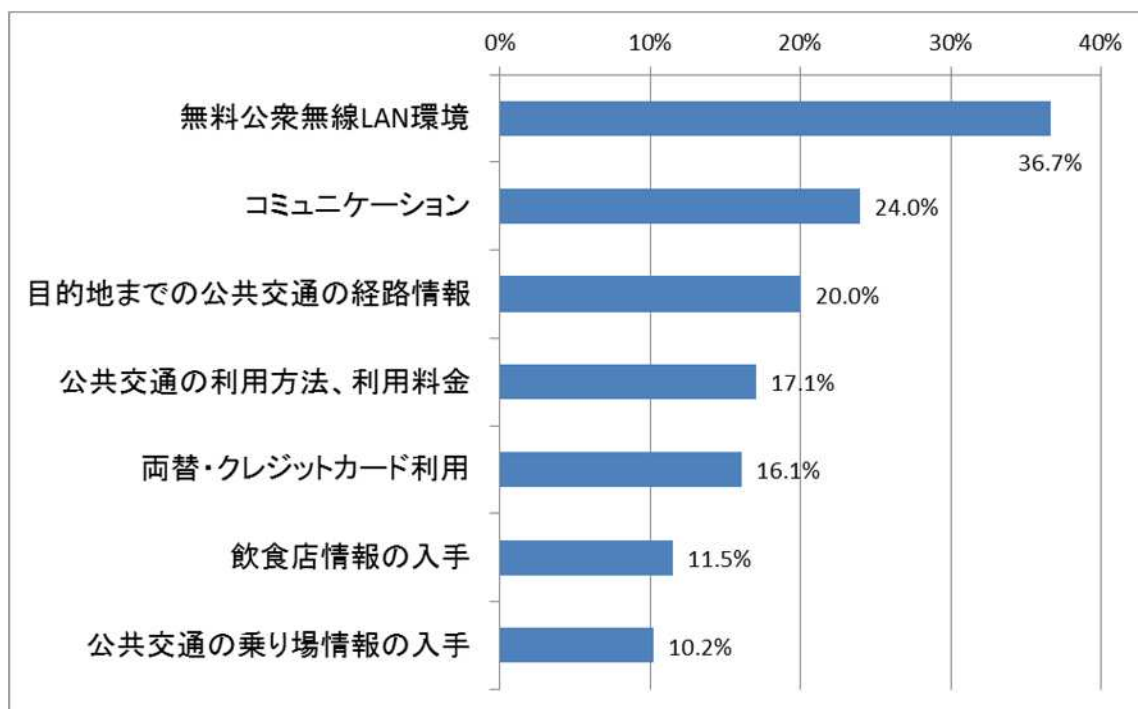
バス交通ネットワークの検討・計画の策定



## 【参考資料】

### 県内の外国人観光客受入体制整備状況調査

観光庁が平成23年10月に「外国人旅行者の日本の受入環境に関する不便・不満」について調査を実施。結果は以下のとおり。



出典：観光庁資料（「外国人旅行者の日本の受入環境に関する不便・不満」）

これを踏まえ、山梨県内の施設（宿泊、商業、飲食、観光娯楽、観光案内所）に対して、訪日外国人旅行者の受入体制整備状況の実態把握と今後の取り組みの基礎資料として、350施設にアンケート調査を実施し、177施設から回答を得た。（回答率51%）

#### 1. 調査対象施設

- |             |      |             |          |
|-------------|------|-------------|----------|
| (1) 宿泊施設    | 41施設 | (依頼126)     | 回答率32.5% |
| (2) 商業施設    | 12施設 | (依頼34)      | 回答率35.3% |
| (3) 飲食施設    | 37施設 | (依頼63)      | 回答率58.7% |
| (4) 観光・娯楽施設 | 67施設 | (依頼107)     | 回答率62.6% |
| (5) 観光案内所   | 20施設 | (市町村を通じて依頼) |          |

#### 2. 調査期間

平成26年6月2日～23日（調査基準日6月1日、FAXによる回答方式）

## 主な項目の調査結果

