

「青森県外国人にやさしい立ち寄り施設」受入対応基準

1 趣旨

外国人観光客の県内消費に密接に関わる飲食店、小売店、観光施設、宿泊施設、交通施設（以下「立ち寄り施設等」という。）において受入環境を改善し情報発信することにより、インバウンドの増加による経済効果を県内全域に波及させるため、外国人にやさしい立ち寄り施設推進事業において、県内立ち寄り施設等が満たすべき基準を下記のとおり定め、原則として対応項目を全て満たす施設は「外国人にやさしい立ち寄り施設」リストに掲載し、県観光情報サイトにおいて情報発信する。

なお、対応項目ではないが外国人から要望の多い事項は、実施が望ましい事項として記載し、県内立ち寄り施設に対し実施を促すこととする。

2 対応項目

(1) 飲食店

- ①おすすめ又は定番メニューについて、写真及び食品ピクトグラムを掲載している、又は英語メニューがあること。
- ②多言語対応ができること
- ③算用数字で価格を表示していること

(2) 小売店

- ①クレジットカードが使用可能又はモバイル決済ができること
- ②多言語対応ができること

(3) 観光施設

- ①ピクトグラム又は英語による館内表示、若しくは英語パンフレット等による館内表記があること
- ②無料 Wi-Fi 利用環境が整備されていること
- ③多言語対応ができること

(4) 宿泊施設

- ①クレジットカードが使用可能又はモバイル決済ができること
- ②無料 Wi-Fi 利用環境が整備されていること
- ③ピクトグラム又は英語による館内表示、若しくは英語パンフレット等による館内表記があること
- ④多言語対応ができること

(5) 交通施設

- ①チケット購入方法又は乗車方法について英語表記又は英語パンフレット等による案内があること
- ②多言語対応ができること

3 実施が望ましい事項

(1) 飲食店

- ①英語メニューがあること
- ②クレジットカードが使用可能又はモバイル決済ができること
- ③無料 Wi-Fi 利用環境が整備されていること
- ④サービス料や税についてわかりやすい表示とすること

(2) 小売店

- ①売れ筋商品を多言語で掲示していること
- ②免税店であること

(3) 観光施設

- ①クレジットカードが使用可能又はモバイル決済ができること
- ②多言語のホームページがあること
- ③多言語によるガイド（人によるガイド又は音声ガイダンス）があること

(4) 宿泊施設

- ①多言語のホームページがあること
- ②その他館内案内の多言語表示があること
- ③チェックアウト、食事時間・会場等の施設利用のための基本情報案内を英語で提供できること
- ④近隣の医療機関等を把握していること

(5) 交通施設

- ①無料 Wi-Fi 利用環境が整備されていること
- ②交通機関内に多言語によるガイド（人によるガイド又は音声ガイダンス）があること

別表

(1) 食品ピクトグラム関係

食品ピクトグラム表示は、アレルギー特定原材料および特定原材料に準ずるもの、宗教上、ベジタリアンに特に考慮すべき項目より選定した下表の35項目とする。

種類	項目
肉類（5項目）	牛肉、豚肉、馬肉、羊肉、鶏肉
魚介類（7項目）	魚、貝類、あなご・うなぎ、たこ、いか、えび、かに
野菜類（5項目）	やまいも、きのこ、にんにく類、根菜、マツタケ
果物（5項目）	オレンジ、キウイフルーツ、りんご、バナナ、もも
乳製品（2項目）	乳、卵
ナッツ類（3項目）	落花生、カシューナッツ、クルミ
なまもの（1項目）	なまもの
その他（7項目）	小麦、そば、ごま、大豆、酒、ゼラチン、はちみつ

(2) 多言語対応関係

各立ち寄り施設等において必要な多言語対応の条件は、下表のとおりとする。

立ち寄り施設種別	多言語対応の条件
飲食店	多言語翻訳アプリの導入、多言語電話通訳サービスへの加入、最低限英語で対応できるスタッフ配置のいずれかを実施する。
小売店	多言語翻訳アプリの導入、多言語電話通訳サービスへの加入、最低限英語で対応できるスタッフ配置のいずれかを実施する。
観光施設	多言語翻訳アプリの導入、多言語電話通訳サービスへの加入、多言語（英語、中国語、韓国語）で対応できるスタッフ配置のいずれかを実施する。
宿泊施設	多言語翻訳アプリの導入、多言語電話通訳サービスへの加入、多言語（英語、中国語、韓国語）で対応できるスタッフ配置のいずれかを実施する。
交通施設	多言語翻訳アプリの導入、多言語電話通訳サービスへの加入、多言語（英語、中国語、韓国語）で対応できるスタッフ配置のいずれかを実施する。

(3) ピクトグラム又は英語表示による館内表示、若しくは英語パンフレットによる館内表記関係

観光施設及び宿泊施設に掲示するピクトグラム又は英語表示による館内表示、若しくは英語パンフレットによる館内表記は、下表の項目を表示・表記することとする。

立ち寄り施設種別	表示・表記する項目
観光施設	非常口、インフォメーション、トイレ
宿泊施設	非常口、フロント、食事会場、大浴場、エレベーター、階段