

## 大阪府観光客の受入環境整備の推進に関する調査検討会議 宿泊税に係る制度の在り方について 答申（案）

### はじめに

大阪府では、急増する観光客の受入環境の整備や、さらなる集客に向けた魅力づくりなど、観光振興のための取組みを積極的かつ持続的に展開するため、平成 29 年 1 月から宿泊税を導入し、様々な施策に活用してきた。

宿泊税制度については、大阪府宿泊税条例の附則において、「施行後 5 年ごとに施策の効果及び条例の施行の状況を勘案し、宿泊税に係る制度の在り方について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずる」とされており、令和 3 年 7 月に本検討会議が設置され、大阪府知事から、今後の宿泊税に係る制度の在り方について諮問を受けた。

大阪府では、宿泊税の導入以降、平成 30 年に大阪・関西万博の開催決定、令和元年には百舌鳥・古市古墳群の世界遺産登録や G 20 大阪サミット、ラグビーワールドカップの開催などがあり、その存在感は着実に高まっており、令和元年の来阪外国人旅行者数が過去最高を記録するなど、大阪の観光は非常に好調であった。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大に伴い、海外からの入国制限や都道府県をまたぐ移動の自粛要請等が行われ、大阪の観光を取り巻く環境は一変した。観光需要の落ち込みによる影響は現在まで続いており、今後の観光動向についても見通すことが難しい状況にある。

本検討会議では、こうした状況も踏まえつつ、宿泊税に係る制度のあり方について、慎重に調査審議を行い、ここに答申として取りまとめたものである。

## 1. 背景 ～宿泊税制度創設からの動き～

### (1) 宿泊税制度の創設

大阪府は、世界有数の国際都市として発展していくことを目指し、都市の魅力を高めるとともに、観光の振興を図る施策に要する費用に充てるため、平成 27 年 5 月に「大阪府観光客受入環境整備の推進に関する調査検討会議」を設置した。

この会議では、来阪観光客が増加の一途をたどっている状況に加え、「2020 年東京オリンピック・パラリンピック」などの国際的なイベントの開催を見据えて、観光客の受入環境整備を含めた観光振興の取組み等について議論を重ね、同年 12 月に「大阪府の観光客受入環境整備の推進に関する調査検討 最終報告」（以下「平成 27 年最終報告」という。）において、大阪府に対し、宿泊税制度の創設に係る提言を行った。

#### 平成 27 年最終報告における提言

- 大阪府として、観光の現状における喫緊の課題に速やかに対応するとともに、継続的に観光振興の取組みを推進していくためには、今後、安定的かつ一定規模以上の財源確保は必須であることから、東京都の「宿泊税」を参考に、法定外目的税として、大阪府内の宿泊施設に一定以上の室料価格で宿泊する者に対し、課税する制度の創設について検討すること。
- 法定外目的税は新たな行政需要に対応するために徴収するものであるもので、これまで取り組んできた事業へ財源を振り替えるのではなく、大阪府の観光振興に係る施策の柱（「観光客と地域住民相互の目線に立った受入環境整備の推進」と「魅力づくり及び戦略的なプロモーションの推進」）に基づき、必要と判断された事業に充当されたい。

大阪府は、この提言を踏まえ、宿泊税の制度設計を行い、大阪府議会平成 28 年 2 月定例会に「大阪府宿泊税条例」を提案、府議会の議決を経て、平成 29 年 1 月から 1 人 1 泊 1 万円以上の宿泊を行う者を対象に宿泊税の徴収を開始した。

### (2) 制度改正

大阪府が宿泊税の制度設計を行った平成 27 年から、わずか数年の間に、大阪の観光を取り巻く環境が著しく変化したことを受け、次の 2 点について制度改正を行った。

#### ① 課税対象施設の拡充

簡易宿所の許可要件緩和や、国家戦略特別区域法に基づく旅館業法の特例（いわゆる特区民泊）の制度化、さらには住宅宿泊事業法に基づく新たな民泊制度（いわゆる新法民泊）の開始により、簡易宿所や民泊施設が急増した。大阪府は、この状況に対応するため、当初はホテル・旅館のみとしていた課税対象施設について、平成 29 年 7 月から

は簡易宿所及び特区民泊施設を、平成 30 年 10 月からは新法民泊施設を加える条例改正を行った。

## ② 免税点の引き下げ

大阪府内の宿泊施設においては、民泊施設の急増やホテルの建設ラッシュなどに伴う価格競争の激化、旅行者の志向の多様化等を背景に、平均宿泊単価が下落した。

これにより、大阪府が課税対象とした 1 人 1 泊 1 万円以上の宿泊が宿泊全体に占める割合は、制度設計時（平成 27 年）には 30%程度と想定していたが、宿泊税の徴収を開始した平成 29 年には 16.4%となり、その結果、平成 29 年度当初予算で 10.9 億円を見込んでいた宿泊税収は、約 7.7 億円にとどまった。このような状況に対応するため、大阪府は、平成 30 年 6 月に大阪府附属機関条例に基づく「大阪府観光客受入環境整備の推進に関する調査検討会議」を設置した。同検討会議において、迅速かつ慎重な調査審議を行い、同年 8 月、大阪府知事に対し、免税点を 7,000 円程度に引き下げる手法が望ましいとする「大阪府観光客受入環境整備の推進に関する調査検討会議 答申」（以下「平成 30 年答申」という。）を行った。

### 平成 30 年答申：免税点引下げに関する結論

近年の観光・宿泊を取り巻く環境の激変への緊急的な対応として、宿泊税制度を見直すことはやむを得ない。

ただし、条例附則の趣旨を踏まえると、条例施行後 1 年半程度しか経過していない現状では、現行制度の基本的な考え方を踏襲し、その範囲内での見直しにとどめるべきであり、税率は現行制度を維持する一方、一定の宿泊料を支払える方には相応の担税力があるという考えのもと、免税点の引下げを軸に検討。

免税点の引き下げ設定価格については、「平均宿泊単価（5,611 円）」に着目しつつ、「めざすべき事業規模（20 億円程度）」、「税の公平性の観点から、適正な申告・徴収が可能（特別徴収義務者の負担や処理体制への配慮）」、「税収に比して徴税コストが大きくなり過ぎず、簡素で分かりやすい制度」、「宿泊者が最も多く利用しているビジネスホテルの平均宿泊単価（7,200 円）」といった要素を総合的に勘案し、免税点を 7 千円程度に引き下げる手法が望ましい。

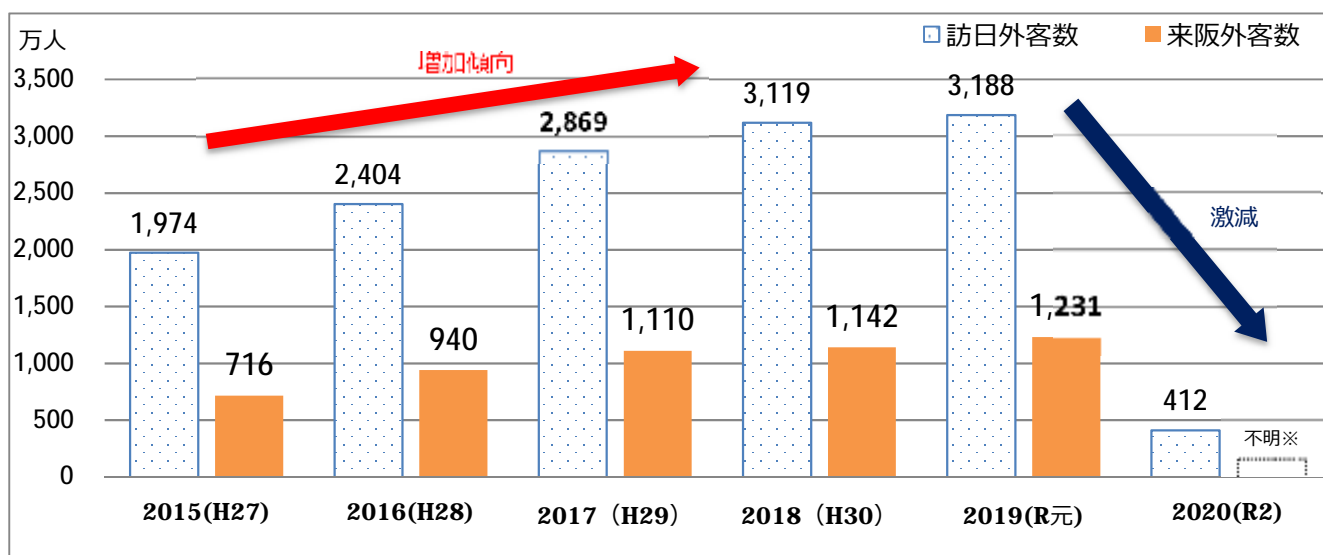
大阪府では、この提言を踏まえ、宿泊税制度の見直しを行い、大阪府議会平成 30 年 9 月定例会に、免税点を 7,000 円に引き下げる条例改正案を提案、府議会の議決を経て、令和元年 6 月から新たな制度が開始されている。

### (3) 新型コロナウイルス感染症による影響

宿泊税の徴収を開始した平成29年以降、大阪を訪れる旅行者は順調に増加してきたが、新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大の影響により、大阪の観光を取り巻く環境は一変した。人の移動を大幅に制限する入国停止・制限措置や緊急事態宣言発令による不要不急の外出自粛要請などにより、国内外からの観光客は激減し、令和2年の大阪府の延べ宿泊者数は、対前年比約42%まで激減した。

また、大阪府内の平均宿泊単価は、平成27年以降下落傾向であったが、新型コロナウイルス感染症の影響で需給バランスが崩れたことも相まって、さらにその傾向を強めており、「平成30年度(2018年度)大阪府宿泊実態調査」及び「総務省「小売物価統計調査(動向編)」から試算したところ、令和2年の大阪府の宿泊単価の推定値は4,281円となっている。

資料1-1：訪日・来阪外国人旅行者数の推移



※根拠となる国実施の調査が新型コロナウイルスの感染拡大に伴いR2年度より中止されているため不明

出典：観光庁資料により大阪府作成

資料1-2：延べ宿泊者数の推移

(万人泊)											
合計 延べ宿泊者数	2015年 (H27年)	2016年 (H28年)		2017年 (H29年)		2018年 (H30年)		2019年 (R1年)		2020年 (R2年)	
				対前年比		対前年比		対前年比		対前年比	
全国	50,408	49,249	98%	50,960	104%	53,800	106%	59,592	111%	33,165	56%
東京都	5,909	5,751	97%	5,995	104%	6,611	110%	7,898	119%	3,776	48%
大阪府	3,037	3,101	102%	3,321	107%	3,990	120%	4,743	119%	1,972	42%

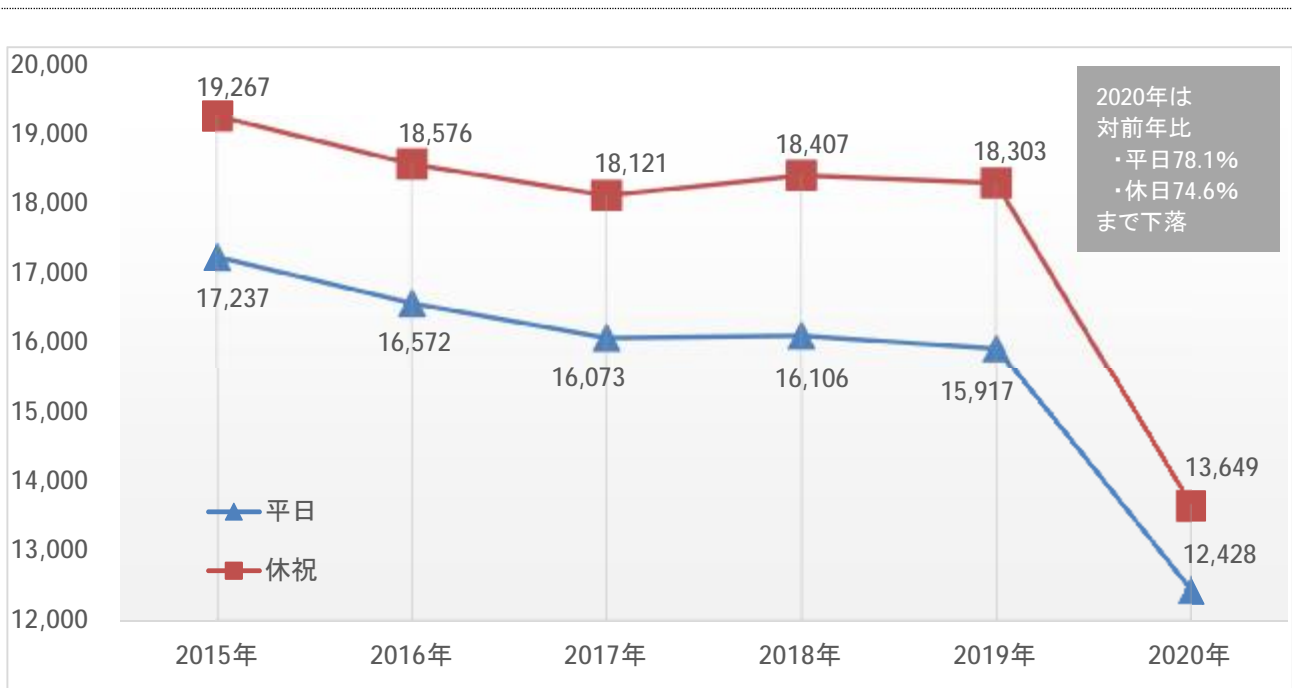
日本人 延べ宿泊者数	2015年 (H27年)	2016年 (H28年)		2017年 (H29年)		2018年 (H30年)		2019年 (R1年)		2020年 (R2年)	
				対前年比		対前年比		対前年比		対前年比	
全国	43,847	42,310	96%	42,991	102%	44,372	103%	48,026	108%	31,130	65%
東京都	4,153	3,945	95%	4,017	102%	4,292	107%	4,963	116%	3,276	66%
大阪府	2,140	2,100	98%	2,154	103%	2,478	115%	2,950	119%	1,650	56%

外国人 延べ宿泊者数	2015年 (H27年)	2016年 (H28年)		2017年 (H29年)		2018年 (H30年)		2019年 (R1年)		2020年 (R2年)	
				対前年比		対前年比		対前年比		対前年比	
全国	6,561	6,939	106%	7,969	115%	9,428	118%	11,566	123%	2,035	18%
東京都	1,756	1,806	103%	1,978	110%	2,319	117%	2,935	127%	500	17%
大阪府	897	1,001	112%	1,167	117%	1,512	130%	1,793	119%	322	18%

出典：観光庁「宿泊旅行統計」

資料1-3-1：ホテル宿泊料の推移（全国）



※ホテル宿泊料（1泊朝食付きの1名当たり宿泊料金）

出典：総務省「小売物価統計調査（動向編）」

資料 1 - 3 - 2 : 現在の大阪府の平均宿泊単価 (推定値)

施設種別	平成 30 年度 (2018 年度) 大阪府宿泊実態調査 平均宿泊単価	現在の大阪府の 平均宿泊単価 (推定値)
旅館	5,459 円	4,165 円
リゾートホテル	7,839 円	5,981 円
ビジネスホテル	7,203 円	5,496 円
シティホテル	9,237 円	7,048 円
その他ホテル	5,702 円	4,351 円
簡易宿所	3,093 円	2,360 円
特区民泊	3,726 円	2,843 円
新法民泊	-	-
不明	1,925 円	1,469 円
<b>全体</b>	<b>5,611 円</b>	<b>4,281 円</b>

※推定値の求め方

「平成 30 年度 (2018 年度) 大阪府宿泊実態調査」結果の各宿泊施設単価に、資料 1 - 3 - 1 「ホテル宿泊料の推移」にある H30 年 (2018 年) から R2 年 (2020 年) の宿泊単価の増減率を乗ずる。

宿泊単価	H30 年度 (2018 年度)	R2 年 (2020 年)	増減率
平日単価	18,407 円	13,649 円	74.2%
休日単価	16,106 円	12,428 円	77.2%
平均 (加重平均)			76.3%

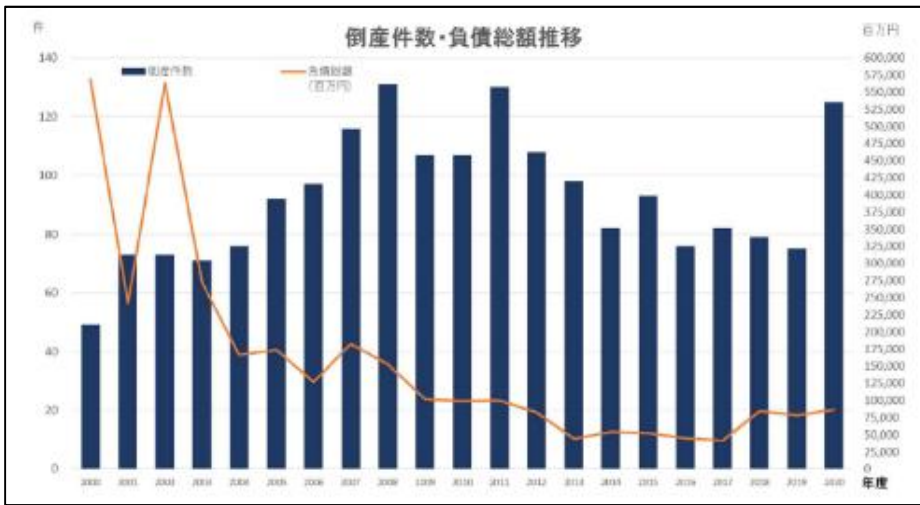
このような状況の下、宿泊事業者は非常に厳しい経営状態にあり、令和 2 年度の宿泊事業者の倒産件数は、125 件と、前年度からの増加率は過去最悪となった。この倒産件数は、リーマン・ショックの影響を受けた平成 20 年度、東日本大震災後の平成 23 年度に次いで過去 3 番目に大きな数となっている。また、これまで大きく伸びていた民泊物件数についても、令和 2 年度以降は減少傾向にある。

厳しい状況にある観光関連事業者を支援するため、「Go To トラベル事業」や「大阪いらっしやいキャンペーン」などの観光需要の喚起に向けた施策が行われてきたが、新型コロナウイルス感染症の再拡大により、キャンペーンが度々中止されるなど、観光を取り巻く環境は引き続き厳しい。

一方、これまでの宿泊税収の状況をみると、免税点変更が行われた令和元年 6 月 (申告月ベースで令和元年 7 月) 以降、対前年度比で大幅増収となっていたが、新型コロナウイルスの感染拡大による影響が生じ始めた令和 2 年 3 月 (申告月ベースで令和 2 年 4 月) 以降、激減している。

今後の宿泊税収については、新型コロナウイルス感染症の新たな変異株であるオミクロン株の感染拡大もあり、現時点でその回復時期を予測することは困難な状況にある。

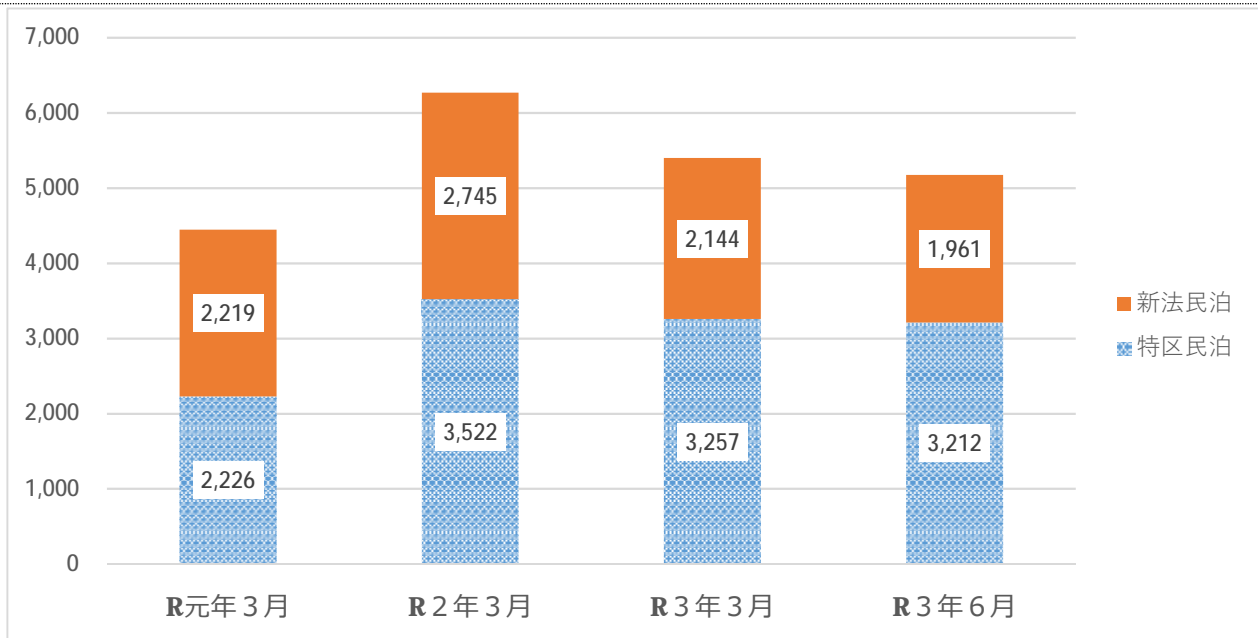
資料 1 - 4 : 宿泊事業者の倒産件数・負債額推移



年度	倒産件数	負債総額 (百万円)
2000	49	568,625
2001	73	241,711
2002	73	562,898
2003	71	272,142
2004	76	166,329
2005	92	173,771
2006	97	127,099
2007	116	182,381
2008	131	153,008
2009	107	101,598
2010	107	99,440
2011	130	99,699
2012	108	83,157
2013	98	44,422
2014	82	53,770
2015	93	51,891
2016	76	44,738
2017	82	41,645
2018	79	84,767
2019	75	77,908
2020	125	86,366

出典：帝国データバンク「宿泊業者の倒産動向調査」

資料 1 - 5 : 大阪府における民泊施設数の推移

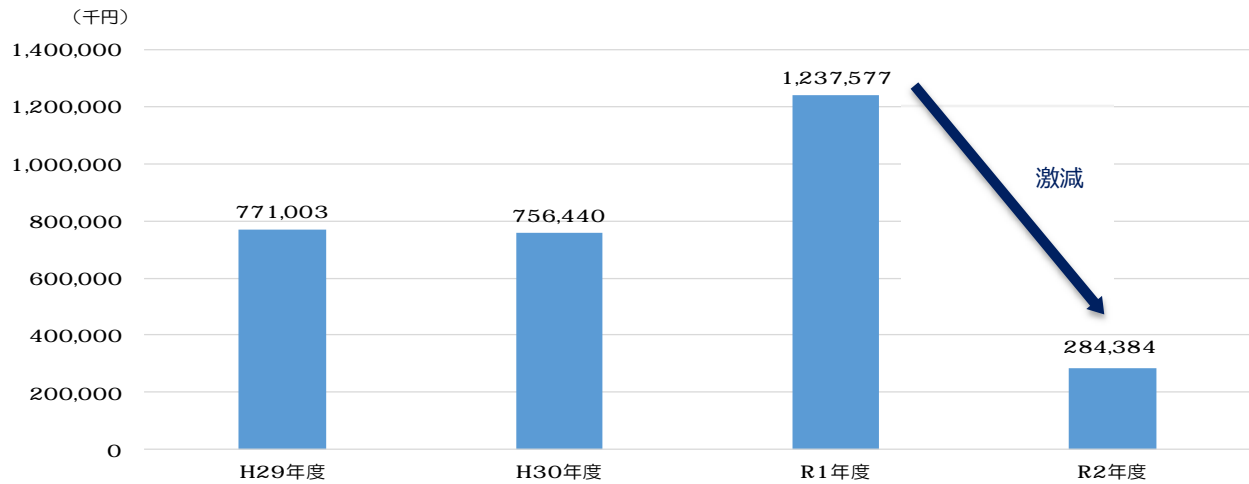


※大阪府及び大阪市所管区域分  
(堺市、枚方市、八尾市、寝屋川市、吹田市所管分は未集計)

資料1-6：宿泊税収の推移

(千円)

申告月 年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
H29	71,783	70,428	58,617	39,667	63,686	88,917	52,801	70,632	77,570	74,696	43,486	58,720	771,003
H30	76,475	77,632	60,749	45,616	57,598	76,321	47,804	66,445	76,272	71,203	45,559	54,766	756,440
R1	65,547	75,532	68,158	98,041	115,753	165,074	100,555	121,470	148,152	118,363	88,268	72,664	1,237,577
R2 (対前年比)	20,350 (31.0%)	11,718 (15.5%)	11,479 (16.8%)	14,546 (14.8%)	19,157 (16.5%)	24,693 (15.0%)	29,693 (29.5%)	40,931 (33.7%)	55,106 (37.2%)	24,772 (20.9%)	15,650 (17.7%)	16,289 (22.4%)	284,384 (23.0%)





## 2. これまでの観光振興施策（宿泊税充当事業）の効果検証

大阪府は、「平成 27 年最終報告」に示された大阪の観光振興にかかる施策の 2 つの柱に沿って、宿泊税制度を導入した平成 28 年度から令和 2 年度までの 5 年間で、観光・文化関連事業を中心に、33 事業に約 32.7 億円の宿泊税を充当している。

本検討会議において、これまでの宿泊税充当事業について、その実績と効果の検証を行った。（詳細は、別添資料 1 参照）

大阪府の観光・文化関連事業費に占める宿泊税充当額の割合は、制度導入から 5 年間の総額で見ると、約 4 割となっている。また、コロナ禍の影響を受けた令和 2 年度までは、宿泊税充当額の増加に比例して、観光・文化関連事業費も増加しており、宿泊税が大阪の観光・文化関連施策を支える貴重な財源となっている。

1 つめの柱である「観光客と地域住民相互の目線に立った受入環境整備の推進」では、主にインバウンドへの対応として、通常の観光案内に加えて旅行時のトラブル等に関する総合相談などのサービスもワンストップで提供する「トラベルサービスセンター」を大阪駅と新大阪駅に設置するとともに、7 駅が結節する大阪駅・梅田駅周辺エリアの案内表示内容を統一するためのサイン改修などを進めてきた。「トラベルサービスセンター」には、日本人、外国人併せて約 28 万人が相談に訪れており、また、大阪駅・梅田駅周辺エリアのサインについては、外国人旅行者などから、案内表示の表記内容や案内ルートが統一されておらず、現在地が分からなくなるといった声があったが、改修後に行ったアンケート調査では、約 8 割の方が分かりやすいと回答している。

さらに、インバウンドからの要望が多かった公衆無線 LAN（「Osaka Free Wi-Fi」）の整備や、多言語案内板の設置、トイレの洋式化などを進めるため、府内の市町村や宿泊施設に対する補助制度を設け、受入環境の整備を進めてきた。Osaka Free Wi-Fi の利用者は、設置に対する補助を始めた平成 29 年には 2,187 万人であったものが、令和元年には延べ 3,562 万人となるなど、府内の観光地や宿泊施設における観光客の受け入れ環境整備は、着実に進んできている。

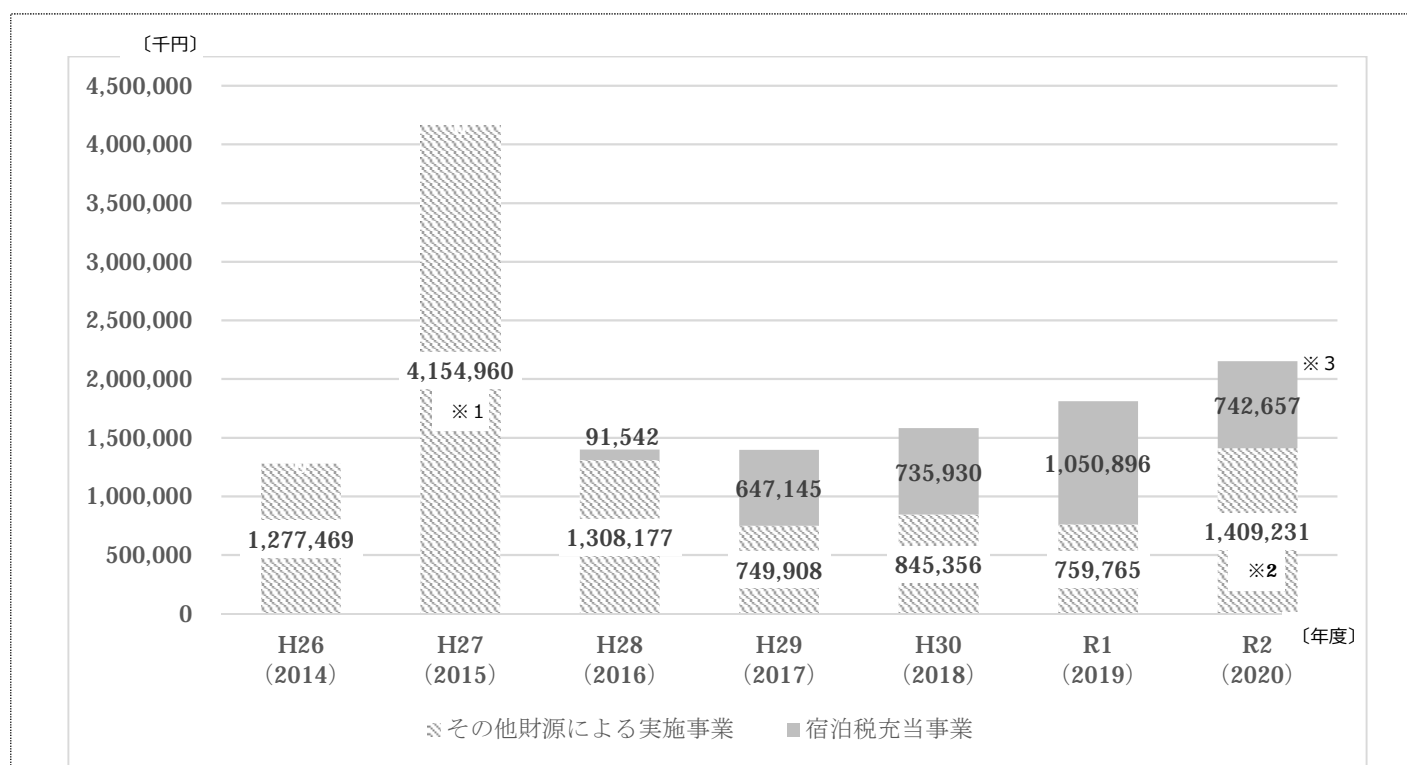
2 つ目の柱である「魅力づくり及び戦略的なプロモーションの推進」では、大阪・光の饗宴のコアプログラムである「御堂筋イルミネーション」や、上方伝統芸能や音楽、演劇、アートなどのプログラムを実施する「大阪文化芸術フェス」など、大阪の魅力を広く国内外へ発信する事業に充てられている。これらの事業は、多数の来場者に楽しんでもらっているだけでなく、国内外のマスコミに取り上げられるなど、注目度は高く、参加者を対象に実施したアンケートでも高い評価を得ている。

このように、平成 28 年度に宿泊税制度を導入して以降、宿泊税は、観光客の受入環境整備や大阪の魅力づくり、戦略的なプロモーションの推進に効果的に活用されている。

資料 2 - 1 : 観光・文化関連事業費に占める宿泊税充当額 (決算額)

		(千円)					
事業	決算額	H28 (2016)	H29 (2017)	H30 (2018)	R1 (2019)	R2 (2020)	総額
観光振興・都市魅力創造	事業費	1,164,722	1,119,735	1,227,592	1,420,874	1,494,287	6,427,210
	宿泊税充当額	91,542	566,624	655,440	911,086	621,129	2,845,821
	割合	7.9%	50.6%	53.4%	64.1%	41.6%	44.3%
文化振興	事業費	234,997	277,318	353,694	389,787	657,601	1,913,397
	宿泊税充当額	0	80,521	80,490	139,810	121,528	422,349
	割合	0.0%	29.0%	22.8%	35.9%	18.5%	22.1%
全体	事業費	1,399,719	1,397,053	1,581,286	1,810,661	2,151,888	8,340,607
	宿泊税充当額	91,542	647,145	735,930	1,050,896	742,657	3,268,170
	割合	6.5%	46.3%	46.5%	58.0%	34.5%	39.2%

資料 2 - 2 : 観光・文化関連事業費及び宿泊税充当事業の推移



- ※ 1 H27年度については、国経済対策事業として、「おおさか魅力満喫キャンペーン」など、約 27.9 億円の事業を「地域活性化・地域住民生活等緊急支援交付金」を活用して特例的に実施している。
- ※ 2 R2年度については、新型コロナウイルス感染症拡大を受けた関連事業として、「大阪の人・関西の人いっしょいっしょキャンペーン」事業や大阪文化芸術元気プロジェクト事業など、約 6.9 億円の事業を「新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金」を活用して特例的に実施している。
- ※ 3 宿泊税は法定外目的税であり、その用途が限定されていることから、宿泊税収と当該年度の宿泊税充当額との差異については、後年度の予算編成時に調整する対応を行っている。

### 3. 今後の観光振興施策（宿泊税充当事業）の方向性

大阪では、2025年大阪・関西万博の開催や2029年秋から冬頃の開業を目指すIRの誘致などのビッグプロジェクトが控えており、今後も、国内外から多くの観光客が訪れることが予想される。インバウンドを含む来阪観光客の動向を踏まえつつ、「大阪都市魅力創造戦略2025」の「重点取組み」をはじめとした観光振興施策を推進するためには、引き続き、宿泊税が重要な財源になる。また、コロナ禍を経て、新たな生活様式の浸透や消費行動、働き方の変化などへの対応に加え、感染症や自然災害などの事象に柔軟に対応し復活できる力、いわゆる都市の「レジリエンス」など、観光施策における新たなニーズへの対応が求められている。一方で、コロナ禍の影響により、宿泊税収が大きく落ち込んでいることから、宿泊税充当事業の選択と集中がより一層求められる。

そこで、本検討会議においては、観光を取り巻く環境の変化も踏まえつつ、今後の観光振興施策（宿泊税充当事業）の方向性について議論を行った。

これまで、大阪府の宿泊税充当事業については、平成27年最終報告において示された「観光客と地域住民相互の目線に立った受入環境整備の推進」と「魅力づくり及び戦略的なプロモーションの推進」の2つの柱に沿って取り組んできた。今後の大阪へのさらなる誘客に繋げていくためには、引き続き、この観光振興施策の2つの柱を基本としつつ、様々な変化にも柔軟に対応していく必要がある。

今後、この2つの柱に沿って事業を実施していくにあたり、まず、現在実施している「最重点事業」については、「大阪都市魅力創造戦略2025」においても、重点取組みとして位置づけられており、観光需要の回復に向けた国内からの誘客促進や、インバウンドの回復後を見据えた基盤整備などの施策に継続して取り組んでいくことが必要である。それぞれの事業の実施にあたっては、社会情勢や来阪旅行者のニーズの変化を踏まえつつ、事業効果を検証し、PDCAサイクルによる事業の再構築を行いながら進めていくことが求められる。

次に、これまでに事業化に至っていない「未実施事業」については、行政としての関与のあり方や宿泊税充当事業全体への影響に留意しつつ、国の補助制度の活用も含めて、引き続き検討を続けていくことが望ましい。

さらに、「新たなニーズへの対応事業」については、観光分野における感染症対策や、MICEのリアル・オンラインでのハイブリッド開催、AI・ICT等を活用した新たな観光コンテンツの開発、さらには大阪・関西万博に向けて国内外への情報発信を行うデジタルマーケティングの強化など、コロナ収束後のインバウンドの回復を見据えつつ、一層の誘客促進に向けて事業の実施を検討していくことが望ましい。

以上のおおりに、宿泊税という限られた財源を有効に活用していくため、「最重点事業」、「未実施事業」、「新たなニーズへの対応事業」のいずれにおいても、適宜優先順位を見直し、スクラップ&ビルドにより事業の重点化を図りながら進めていくことが必要である。

また、宿泊税充当事業の事業規模については、最重点事業に加え、未実施事業やコロナ禍を起因とする新たなニーズへの対応などを勘案し、引き続き、平成30年答申における受入環境整備にかかる事業総額と同額の20億円程度を目指すべきと考える。

### 【宿泊税充当事業の規模に関する考え方】

- ・現在実施している宿泊税充当事業については、「最重点事業」として位置づけ、免税点変更後の年間税収見通しに基づき編成した令和2年度当初予算と同等の事業規模を確保する必要がある。 [約12.7億円]
- ・加えて、コロナ禍に起因する旅行者の新たなニーズへの対応などを勘案し、事業規模については、引き続き、総額で20億円程度を目指すべき。

事業区分	事業規模計(百万円)	
	H30免税点見直し時	今回
A「最重点事業」	1,045	1,274
B「未実施事業」	975	$\alpha$ ※
C「新たなニーズへの対応事業」	—	$\beta$ ※
合計	2,020	$1,274+(\alpha+\beta)$

➡ **引き続き20億円程度を目指す**

※ この事業規模については他自治体等における類似事業のイメージを記載したもの(α:約2億円程度、β:約7億円程度)

<重点取組み>

大阪・関西万博を見据えた魅力づくり、新型コロナウイルス感染症による影響、都市魅力創造に向けたこれまでの取組みにより明らかになった課題への対応などの観点から、本戦略においては次の項目を重点的に取り組む。

<p><b>世界第一級の文化・観光拠点の進化・発信</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪・関西万博を契機とした世界に向けた大阪の魅力発信</li> <li>・水都大阪、百舌鳥・古市古墳群、万博記念公園、大阪市内重点エリア等の魅力強化</li> <li>・IR誘致、大阪中之島美術館開館や大阪市立美術館リニューアル、うめきた2期まちづくりの着実な推進 など</li> </ul>	<p><b>戦略的なMICE誘致の推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドラインの順守を前提としたMICE開催支援</li> <li>・WEB等を活用した新たな展示会等の支援</li> <li>・ニューノーマルに対応した新たなMICE戦略の策定、官民一体の誘致 など</li> </ul>
<p><b>大阪の強みを生かした魅力創出・発信</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食、歴史、文化芸術、エンタメなど大阪の強みを生かした魅力の磨き上げ・発信</li> <li>・博物館や美術館の文化資源の鑑賞・体験など文化観光の推進</li> <li>・F1スポーツチーム・トップアスリート等と連携した魅力発信 など</li> </ul>	<p><b>文化・芸術を通じた都市ブランドの形成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文化芸術活動の回復や賑わい創出の取組み</li> <li>・文化芸術の担い手や支える人材の育成、鑑賞機会の創出 など</li> </ul>
<p><b>さらなる観光誘客に向けた取組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AI、ICT等を活用した新たな観光コンテンツの開発・発信や受入環境整備</li> <li>・国内観光の需要喚起、マイクロツーリズム・府域周遊の促進</li> <li>・欧米等をはじめ幅広い国・地域からの誘客、プロモーション展開</li> <li>・ウェルネスや特別感・上質感ある体験などの多様なニーズへの対応 など</li> </ul>	<p><b>スポーツツーリズムの推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・在阪スポーツチームとの連携等によるスポーツツーリズムの推進</li> <li>・大規模スポーツイベントの開催 など</li> </ul>
	<p><b>大阪の成長・発展につながる国内外の高度人材の活躍推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・海外進学支援等によるグローバル人材育成、活躍促進</li> <li>・外国人留学生の就職支援 など</li> </ul>

<最優先取組み（コロナ禍における当面の目指すべき取組み）>

新型コロナウイルス感染症により多大な影響を受けた大阪の賑わいを取り戻すため、まずは、下記について優先的に取り組む。

- ▶ 食、歴史、文化芸術、エンタメなど大阪の強みを生かした新しい時代に相応しい価値や魅力の創出
- ▶ マイクロツーリズムを起点とする国内からの誘客強化
- ▶ 来阪外国人の75%を占める東アジアからの旅行者をコロナ前の水準に戻すための施策展開

資料3-2：最重点事業一覧

○最重点事業：観光客の受入環境の推進

施策例	事業例	事業内容	事業規模（百万円）
多言語対応の強化	市町村観光振興支援事業	・府域全体の受入環境整備を加速化し、集客促進等を図るため、市町村等が実施する観光振興事業（多言語案内板整備、観光公衆トイレの洋式化等や観光バス乗降場等の受入環境整備等）を支援	101
情報通信に係る環境整備	Osaka Free Wi-Fi設置促進事業	・観光エリアにおけるOsaka Free Wi-Fiの整備を支援するとともに、接続環境の改善や通信速度の向上、さらに災害時（停電時）に備えた非常用バッテリーの設置等に対し、補助金を交付	54
観光案内機能の充実	トータルサービスセンター大阪の運営	・多言語による観光案内、旅行時のトラブル等に関する総合相談などの各種サービスをワンストップで提供するトータルサービスセンターを運営	51
宿泊施設の整備	宿泊施設おもてなし環境整備促進事業	・宿泊施設における多言語化やIT環境の整備等、利用者の利便性向上につながる施設整備に対し補助金を交付（新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策にかかる施設整備を含む）	50
ホスピタリティの向上・人材の育成	ワエルカム大阪おもてなし事業	・多言語観光ボランティアの育成を実施	44
交通アクセスの容易化・円滑化	公共交通機関と連携した受入環境整備事業	・公共交通機関の垂線駅における案内モニターの設置、床面に垂線経路を表示するなどの整備に対して補助金を交付	18
	大阪・梅田駅周辺案内表示（サイン）整備事業	・多くの観光客が往来する大阪駅・梅田駅周辺エリアにおいて、共通ルールに基づく案内サインの整備を支援	17
	水と光とみどりのまちづくり推進事業	・舟運の活性化や水辺の魅力創出に向けたイベント「水都大阪フェス」の開催、大阪城エリアにおける公共船着場等の整備を実施	92
文化・生活習慣に配慮した対応	多言語メニュー作成支援事業	・飲食店向けの「多言語メニュー作成支援システム」の普及促進を実施	20
安心・安全の確保	外国人旅行者安全確保事業	・外国人旅行者が災害発生時に必要な情報を入手できる環境整備やサポート体制の構築	7
	災害時多言語支援事業費	・災害時に外国人が必要とする情報を多言語で提供するアプリ等を開発	23

○最重点事業：魅力づくり及び戦略的なプロモーションの推進

施策例	事業例	事業内容	事業規模（百万円）
既存の魅力資源の整備・活用	上方演芸資料館管理運営費	・国内外の観光客に上方演芸の歴史と魅力をこれまで以上に発信するため施設のリニューアル等を実施	70
	百舌鳥・古市古墳群世界遺産保存活用事業費	・世界遺産「百舌鳥・古市古墳群」の価値を広く継続的に情報発信するための支援を実施	20
国内外から集客できる魅力づくりの推進	ナイトカルチャー魅力創出事業	・御堂筋全長約4kmのイチョウ並木を装飾し、インパクトある光空間を創出する「御堂筋イルミネーション」を実施。また、大阪の夜を楽しむことができるナイトカルチャーの発掘・創出に対して支援を実施	287
	大阪文化フェスティバル事業	・インバウンドも含めた多くの観光客を呼び込み、国際エンターテインメント都市の実現を目指すため、大阪が誇る上方伝統芸能や上方演芸をはじめ、優れた音楽、演劇、アート等、多彩で豊かな文化の魅力を広く国内外に発信するための「大阪文化芸術フェス」を開催	230
国内外から人を呼び込むためのプロモーションの推進	スポーツツーリズム創出事業費	・武道等の大阪にあるスポーツ資源をインバウンド向けにもわかりやすく情報発信するためのホームページ構築	6
	国内外からの誘客促進事業	・国内外からの話題を集め、多くの人を誘客する起爆剤となる事業を大阪のシンボリックなエリアにおいて実施	96
MICE誘致の推進	MICE誘致促進事業費	・アジア各地のトップシェフや国際メディアなどが800人も集う国際イベントを大阪に誘致するための費用を負担	10
	観光政策調査研究事業費	・MICE誘致に係る戦略策定に必要なデータ収集等を実施	11

○最重点事業：その他

施策例	事業例	事業内容	事業規模（百万円）
諸経費	宿泊税導入推進事業費	・特別徴収義務者に対する徴収奨励金や徴税費用等	64
		・制度周知のための広報経費	
		・税務システム開発経費等、宿泊税導入に係る経費を複数年にわたり償還	3

「最重点事業」事業規模	1,274(百万円)
-------------	------------

資料 3-3 : 未実施事業一覧

施策例	事業例	事業内容	事業規模 (百万円)	
安心・安全の確保	宿泊施設の耐震化補助	宿泊施設の耐震設計・改修工事への支援を実施	55	宿泊施設の資産形成につながるものであり、また、事業規模が大きくなることが想定されるため、未実施
観光施設等のバリアフリー化	宿泊施設のバリアフリー化	宿泊施設の客室や共用部のバリアフリー化のための改修等の支援を実施	150	

※この事業規模については他自治体等における類似事業のイメージを記載したものであり、また、ここに記載する事業例が必ず事業化されるわけではない

「未実施事業」事業規模イメージ	205(百万円)
-----------------	----------

資料 3-4 : 新たなニーズへの対応事業例

都市魅力戦略2025重点取組みにおける位置づけ	大阪の観光振興にかかわる施策の柱における位置づけ	事業例及び他自治体等における事業予算		
		事業内容	他自治体等における類似事業	事業予算 (単位: 百万円)
世界第一級の文化・観光拠点の進化・発信	魅力溢れる観光資源づくり	▶ 大阪・関西万博を契機とした世界に向けた大阪の魅力発信 ・大阪・関西万博へ来場する観光客が、大阪の様々な観光地へ波及するよう、世界に向けた魅力発信を実施	【大阪府】御室筋オータム/パーティー (大阪・関西万博プロモーション事業)	12
大阪の強みを生かした魅力創造・発信	効果的な誘客促進	▶ AI、ICT等を活用した新たな観光コンテンツの開発・発信	【東京都】観光事業者のオンラインツアー造成支援事業	120
さらなる観光誘客に向けた取組み	観光客受入のための基盤整備	▶ ウイズコロナ、ポストコロナ時代における新しい旅行スタイルの受入体制を整備するための支援 ・新しい旅行スタイル・ニーズに対応した受け入れ体制を整備するための費用を支援	【山梨県】ワーケーション導入促進事業費	173
	文化・生活習慣に配慮した対応	▶ 多様な文化・習慣に関する受入環境整備の強化 ・高年齢、外国人、小児等に対して、多様な文化・習慣を持つ外国人受入のためのセミナーやガイドの派遣を実施	【東京都】ムスリム等多様な文化・習慣に関する受入環境整備事業	91
		▶ 観光行動基準の策定 ・観光事業者・事業者及び観光客に対して、持続可能な観光の実現に向けた行動基準を策定	【京都市】京都観光行動基準 (京都観光モラル) 策定	0
		▶ レスポンシブル・ツーリズム普及の取組 ・上記「観光行動基準」の普及・啓発	【京都市】持続可能な観光の実現に向けた取り組みの推進	8
	安心・安全の確保	▶ 観光分野にかかる感染症対策への宿泊税活用	【長野県】安全・安心な観光地域づくり支援事業	60
	効果的な誘客促進	▶ デジタルマーケティングの強化 ・WEB、SNS等のデジタル媒体を活用したプロモーション強化 ▶ 海外宿泊予約サイトと連携したプロモーションの実施	【福岡県】欧米圏等インバウンド誘客促進費 【山梨県】OTA連携緊急デジタルプロモーション事業 ※	87 30
戦略的なMICE誘致の推進	観光客受入のための基盤整備	▶ MICEのリアル・オンラインでのハイブリッド実施のための設備投資支援	【東京都】MICE施設の受入環境整備支援	120

※この事業規模については他自治体等における類似事業のイメージを記載したものであり、また、ここに記載する事業例が必ず事業化されるわけではない

「新たなニーズへの対応事業」事業規模イメージ	701(百万円)
------------------------	----------

## 4. 宿泊税制度のあり方

大阪府宿泊税条例では、その附則により、施行後5年ごとに施策の効果及び条例の施行の状況を勘案し、宿泊税に係る制度の在り方について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずることとされており、知事からの諮問を受けた本検討会議において、今後の宿泊税に係る制度の在り方について議論を重ねてきた。

その結果、「大阪都市魅力創造戦略 2025」に掲げる重点取組みの推進や、インバウンドを含む観光需要の回復、さらには 2025 年大阪・関西万博や IR 誘致に向けた観光客の受入環境整備や国内外へのプロモーションを進めていくためには、引き続き、宿泊税を活用して、これまでと同程度の約 20 億円の事業規模を目指すべきとの結論に至った。

税制度は、事業規模に見合った税収規模となるよう制度を設計することが必要であり、宿泊税制度の見直しを検討するにあたっては、税収の見込みや課税客体（宿泊税における宿泊単価）の動向などの客観的なデータに基づく検討が不可欠であり、それらの分析結果も踏まえて議論を進めていく必要がある。

しかしながら、現在の宿泊税収は、コロナ禍の影響により来阪旅行者が激減したことにより、目標とする事業規模である 20 億円を大きく下回る状況にある。また、令和元年に制度改正を行った免税点の引き下げが、年間税収に及ぼす効果も把握できていない状況にある。さらに、新たなオミクロン株の影響により入国規制が続くなど、今後の観光動向や宿泊税収が非常に予測しづらいことに加えて、このような状況下で制度見直しに向けた実態調査を実施しても、コロナ禍収束後を見据えた有用なデータを得ることは難しいと思われる。

今後とも、大阪において、宿泊税を活用して「国内外からの観光客の受入環境の整備」や「大阪の魅力づくり」、「戦略的なプロモーション」を推進していくことは必要であるものの、データに基づいて宿泊税制度のあり方を議論することが困難な状況にあることを踏まえ、宿泊税制度については、現時点では現行の制度を維持・継続すべきである。

また、今回は、コロナ禍という状況を踏まえての結論であるため、宿泊税制度のあり方については、今後の観光客の動向や宿泊事業者などの観光業の回復状況などを見極めながら、条例附則で定める5年の期間を待たずに検討を始めることも視野に入れるなど、柔軟に対応することが必要である。具体的には、2025 年大阪・関西万博の開催も見据えつつ、前回の制度改正（免税点引下げ）の効果検証や将来の税収見込みの試算が可能となるなど、コロナ禍から回復した状態でのデータが収集可能となったタイミングで、改めて検討を行うべきである。検討にあたっては、以下に示す本検討会議での議論を踏まえた、項目ごとの「検討の視点」に十分に留意されたい。



## ○検討の視点

### ① 税率（税率構造・宿泊料金の区分・課税額）

大阪府では、世界有数の国際都市大阪を目指し、都市の魅力を高めるとともに、観光の振興を図る施策に要する費用に充てるため、法定外目的税として平成29年1月から1人1泊1万円以上、令和元年6月には1人1泊7,000円以上の宿泊を行う者を対象に、宿泊料金の区分に応じて100円から300円を課税する宿泊税制度を導入した。

税率については、徴収時の計算を行う特別徴収義務者の負担軽減を図るため、先行して宿泊税を導入していた東京都の仕組みや、「入湯税」や「ゴルフ場利用税」の税率を参考に、定額制かつ人数単位の税率としたものである。東京都、大阪府に次いで宿泊税を創設した京都市においても、税率は宿泊料金に応じて200円から1,000円の定額となっており、大阪府が宿泊税を創設した平成29年度以降に宿泊税制度を導入した4つの自治体のうち3つが、大阪府と同様に人数単位での定額の税率となっている。

税制度においては、安定性や公平性が求められており、一旦制度を導入した後は、徴税上の問題が発生しているなど、何らかの対応が必要な場合を除き、基本的には税率構造の変更は避けるべきであることから、現行の定額制・人数単位の税率構造の継続が望ましい。また、宿泊税は、宿泊客の負担に加え、特別徴収義務者の協力も必要な制度であるため、関係者の理解を得られるような制度にしていくことが求められる。

また、宿泊税は、観光振興を促進する施策を展開するための財源を確保するために導入した法定外目的税であることから、制度設計にあたっては、事業規模に見合った税収規模とすることが必要である。なお、宿泊税充当事業の事業規模については、最重点事業に加え、未実施事業やコロナ禍を起因とする新たなニーズへの対応などを勘案し、引き続き、平成30年答申における受入環境整備にかかる事業総額と同額の20億円程度としたところである。

現在、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を受け、宿泊税収が大きく落ち込んでいるが、今後もこの状況が続くのであれば、宿泊税を財源とする施策のあり方などの検討とあわせて、必要な宿泊税収の確保に向けた宿泊料金の区分や課税額の見直しについて総合的に検討を行うことが必要となる。

以上のことから、今後、宿泊料金の区分や課税額について見直しを行う場合には、変更の必要性や目的を整理するとともに、現在の宿泊税制度に徴税上の問題が生じていないか、事業規模に見合った税収が見込めるのか、特別徴収義務者の新たな事務負担が生じないか、などの要素を総合的に判断することが必要である。

## ② 免税点

大阪府では、宿泊税の導入にあたり、一定の宿泊料金を支払う宿泊者には相応の担税力があるという考えのもと、その判断基準の一つとして、平成26年の大阪府内のホテル等の平均宿泊単価（約9,100円）を参考に、免税点を1万円に設定した。平成30年6月に免税点引下げの検討を行った際には、目指すべき事業規模に見合った税収規模となること、税の公平性の観点から適正な申告・徴収が可能であること、特別徴収義務者である宿泊事業者の負担等への配慮が必要であること、徴税コストが大きくなり過ぎず簡素で分かりやすい制度となること、さらには宿泊者が最も多く利用するビジネスホテルの平均宿泊単価（約7,200円）や旅館・ホテルの平均宿泊単価（約7,200円）、などの要素を総合的に勘案し、免税点を7,000円に引き下げた。

現在、新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大の影響により、大阪の観光を取り巻く環境は一変していることから、今後、免税点のあり方を検討するにあたっては、コロナ収束後の平均宿泊単価の推移や見込まれる税収規模、必要となる徴税コストを見極めるとともに、特別徴収義務者である宿泊事業者の負担にも留意し、税制度の安定性や公平性について十分に配慮して、丁寧な議論を行うことが必要である。

なお、宿泊客は、その地域を観光するだけの消費能力があり、その宿泊料金に関わらず、一定程度の担税力があるものとみなすこともできる。また、宿泊客は地域で様々な形の行政サービスを利用していることから、広く課税して公平性を確保することが適当であるという考え方もあり、宿泊税制度を導入していても免税点は設定していない自治体もある。

しかし、免税点の引き下げや廃止を行う場合は、宿泊税を徴収する特別徴収義務者が増加することによる徴税コストへの影響のほか、日々の生活の拠点として宿泊施設を利用している方など、観光客以外の方も広く課税対象者となり得るため、課税対象者の範囲や担税力の考え方について再整理が必要となる。

以上のことから、今後の免税点のあり方を考える際には、公民あわせた徴税コストも考慮しながら、事業規模に見合った税収が確保できるよう、税率も合わせて検討を進めることが必要である。

## ③ 修学旅行生等の課税免除制度

宿泊税を導入している自治体のなかには、免税点を設けない一方で、一定の要件を満たす者には宿泊税の課税を免除する制度を設けているところもあり、例えば、京都市では、将来にわたる観光客の獲得や地域経済の活性化につながるという観点から、修学旅行生の宿泊税の課税を免除している。

大阪府の宿泊税制度は免税点を設けており、修学旅行生についても、宿泊料金が7千円以下の場合には宿泊税が課税されていない。今後、修学旅行生等への課税免除制度の検討を行う際には、免除制度導入による税収への影響額を把握するため、来阪する修学旅行生等の人数や宿泊料金などのデータが必要となるが、現在、新型コロナウイルス感染症の影響により、修学旅行の中止や行先の変更等が行われており、有用なデータの把握が困難な状況にある。また、例えば、修学旅行以外にも学生のクラブやサークル活動の取扱いなど、課税免除となる者の範囲の設定や、宿泊施設の窓口での確認方法などについても検討を行うことが必要である。

税制度においては、税の公平性の観点から、適正な申告・徴収が可能であることが求められており、課税免除制度の検討を行うにあたっては、特別徴収義務者である宿泊事業者の負担なども考慮しつつ、課税対象となる者の範囲とその確認方法などについて、簡素で分かりやすい仕組みとするとともに、免除対象となる者の人数や宿泊料金等から税収への影響を把握したうえで、税率や免税点の設定と合わせて検討していくことが必要である。

## 5. おわりに

コロナ禍により、密集しない観光地の人気が高まり、近隣を観光するマイクロツーリズムや、旅行先で休暇を過ごしつつ仕事を行うワーケーション等が広がりを見せるなど、旅行者のニーズは大きく変化している。また、日本政府観光局において、持続可能な観光の推進に向けた方針が策定されるなど、今後の観光振興施策については、そうした視点も踏まえて取組んでいくことが求められている。大阪が世界有数の観光都市として一層の発展を実現していくため、このような変化に柔軟に対応しつつ、引き続き、受入環境整備や魅力づくりなどに取り組んでいただきたい。

今後の観光動向を見通すことは難しいが、大阪には、国内外の観光客を惹きつける多様な魅力がある。さらに、今後、約 2,800 万人が訪れるとされる大阪・関西万博が 2025 年に予定されており、また、統合型リゾート（IR）の誘致も進められている。このような状況を活かし、さらなる観光振興を図っていくためには、大阪を訪れその魅力を体感した方に、積極的に情報発信してもらうことや、リピーターとなって何度も大阪を訪れてもらうことが有効であり、SNS などを使いこなし、行動力のある若い世代を、修学旅行の機会などを利用して呼び込んでくることも重要である。

宿泊税については、現在、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により大幅に減収となっているが、今後の大阪のさらなる賑わいに向けて、引き続き重要な財源であり、今後とも事業の選択と集中を図りながら、宿泊税を活用した施策を実施していくことが必要である。

本検討会議では、諮問を受け、宿泊税制度のあり方について議論を重ねた結果、新型コロナウイルス感染症の影響により有用なデータの収集が難しく、現時点においては、現行の宿泊税制度を維持・継続すべきとの結論に至った。しかしながら、観光を取り巻く環境は大きく変化しており、その変化のスピードは早くなっていることから、今後の観光動向等を見極めつつ、条例附則に基づく 5 年の期間を待たずに、有用なデータが収集可能となったタイミングで改めて検討を行うなど、柔軟な対応をお願いしたい。なお、検討の際には、宿泊税制度を活用した前述のリピーター確保や若者の誘客等を意識しつつ、「検討の視点」にも十分に留意して議論を行うよう、申し添えておく。

大阪府におかれては、本答申を受けて、大阪都市魅力創造戦略に掲げる「魅力共創都市・大阪」の実現に向けてしっかりと歩みを進め、“観光”が大阪の基幹産業として、将来の大阪の経済をけん引する「成長エンジン」となるよう、今後の宿泊税制度のあり方について幅広い視点からの検討をお願いし、本検討会議の答申とする。

大阪府観光客受入環境整備の推進に関する調査検討会議 委員名簿

(敬称略・五十音順)

委員名	職名
片岡 博美	近畿大学経済学部 教授
清水 苗穂子	阪南大学国際観光学部 教授
田中 治	同志社大学法学部 教授
玉川 弘子	大阪商工会議所 地域振興部長
中野 裕行	一般社団法人日本旅行業協会 関西事務局長
福島 伸一	公益財団法人大阪観光局 会長
山口 洋典	立命館大学共通教育推進機構 教授

大阪府観光客受入環境整備の推進に関する調査検討会議 開催経過

	開催日	議題等
第1回	7月9日(金)	会長の選任、諮問、意見交換
第2回	8月6日(金)	観光客受入環境整備等に関する調査審議
第3回	1月14日(金)	観光客受入環境整備等に関する調査審議
第4回	3月30日(水)	答申(案)のとりまとめ ・ 答申

# 宿泊税充当事業の効果検証

---

# 【効果検証①】観光客と地域住民相互の目線に立った受入環境整備の推進

## 宿泊税充当にあたってのこれまでの基本的な考え方

- n 宿泊税は、2015年12月の「大阪府観光客受入環境整備の推進に関する調査検討最終報告」（以下、「最終報告」という。）で示された「大阪の観光振興にかかる施策の2つの柱」である、「観光客と地域住民相互の目線に立った受入環境整備の推進」、「魅力づくり及び戦略的なプロモーションの推進」に活用する。
- n 活用にあたっては、「大阪が世界有数の国際都市として発展していくことを目指し、都市の魅力を高めるとともに、文化や歴史、自然、スポーツなどの資源を活かした観光振興を図る施策に要する費用に充当する」という附帯決議（平成28年2月府議会 府民文化常任委員会）の趣旨・考え方を踏まえ進めていく。
- n 事業実施に向けては、最終報告で示された2つの施策の柱と、「大阪都市魅力創造戦略2020」における重点取組を中心に検討を行う。

## 【これまでの主な取組みと成果】

### （1）観光客受入のための基盤整備 ①

#### 〇 多言語対応の強化

- ・市町村等観光振興支援事業費  
…市町村等が実施する観光振興事業（多言語案内板整備、多言語解説板整備等の受入環境整備）に対し補助を行った。

#### 〇 観光客が手軽に、欲しい情報を入手できる情報通信にかかる環境整備

- ・Osaka Free Wi-Fi 設置促進事業費  
…観光エリアにおけるOsaka Free Wi-Fiの整備を支援するとともに、接続環境の改善や通信速度の向上、さらに災害時（停電時）に備えた非常用バッテリーの設置等に対し、補助を行った。

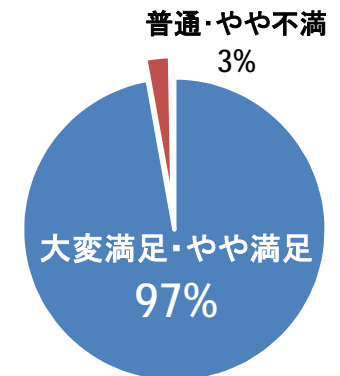
#### 〇 観光案内機能の充実

- ・トラベルサービスセンター運営費負担金  
…多言語による観光案内、旅行時のトラブル等に関する総合相談などの各種サービスをワンストップで提供するトラベルサービスセンターを運営した。  
(JR大阪駅(2017年3月～)、JR新大阪駅(2019年8月～)で運営)

### (参考) トラベルサービスセンター運営事業

トラベルサービスセンター大阪において、来阪旅行者を対象とした満足度調査を実施。おもてなしに対応について、**「大変満足」「やや満足」との回答が、97%であった。**

期 間：2019年3月15日（金）～26日（火）  
場 所：トラベルサービスセンター大阪  
取得数：581件



(参照) 2018年度観光案内所利用者満足調査 (トラベルサービスセンター大阪)



# 【効果検証①】観光客と地域住民相互の目線に立った受入環境整備の推進

## (1) 観光客受入のための基盤整備 ②

### ○ 設備等の国際標準サービスの提供

- ・自然公園保全管理事業費  
…観光客の利便性向上のため、府立公園（ほしだ園地）においてトイレの洋式化等改修工事を実施した。
- ・市町村等観光振興支援事業費（再掲）  
…市町村等が実施する観光公衆トイレの洋式化等に対し補助を行った。

### ○ 宿泊施設の整備

- ・宿泊施設おもてなし環境整備促進事業費補助金  
…宿泊施設における多言語化、IT環境の整備や新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策など、利用者の利便性向上につながる施設整備に対し補助を行った。

### ○ ホスピタリティの向上・人材の育成

- ・ウェルカム大阪おもてなし事業費  
…府民を対象とした外国人旅行者に対するおもてなし講座を実施するとともに、難波駅周辺に多言語観光ボランティアの配置等を行った。

### ○ 両替、決済環境の改善

- ・宿泊施設おもてなし環境整備促進事業費補助金（再掲）  
…宿泊施設におけるキャッシュレス決済端末の導入について補助を行った。

### ○ 観光バス等の駐車場の整備

- ・市町村等観光振興支援事業費（再掲）  
…市町村等が実施する観光バス乗降場の整備や、旅行者用の駐車場等の整備に対し補助を行った。

## (参考) ウェルカム大阪おもてなし事業

### (1) 外国人旅行者おもてなし体験プログラム事業

- 実施期間 2019年9月8日（日）  
～2020年1月26日（日）
- 内容  
6種類の場面（道案内、飲食店、買い物、駅（公共交通機関）、観光地、緊急事態）と、おもてなし・異文化理解（欧米・アジア）の7種類の講座から受講者が選択し、英語での外国人旅行者との交流を想定した体験講座を実施。
- 参加実績 1,558名
- 効果検証・評価  
外国人とのコミュニケーションに関する意識のハードルが下がったと感じた割合……**95.1%**

### (2) 観光ボランティア活動管理運営事業

- 実施期間 2019年9月6日（金）  
～2020年3月31日（火）
- 内容  
ア) 多言語観光ボランティア活動（登録数 114名）  
・原則週3日、なんば周辺で活動を実施。  
※2019年度実績  
【延べ活動人数】…502人（のべ）  
【案内人数】…16,122人  
【案内件数】…6,850件

イ) プラットフォーム機能構築

- ウ) 研修等開催  
・市町村向け研修  
・観光ボランティア向け防災研修  
・まち歩き研修（なんば周辺で実施）



# 【効果検証①】観光客と地域住民相互の目線に立った受入環境整備の推進

## (2) 府域における交通アクセス等の容易化・円滑化

- ・大阪駅・梅田駅周辺案内表示整備事業費補助金  
…多くの観光客が往来する大阪駅・梅田駅周辺エリアにおいて、共通ルールに基づく案内サイン等の整備に対し補助を行った。
- ・公共交通機関等と連携した受入環境整備事業  
…公共交通機関の乗継駅における案内モニターの設置、床面に乗継経路を表示するなどの整備に対して補助を行った。

### ○ 観光スポットをめぐるバスの運行

- ・大阪周遊促進事業費（来訪者の誘導と移動手段の整備委託）  
…百舌鳥・古市古墳群の百舌鳥エリア（堺市）と古市エリア（羽曳野市・藤井寺市）間をスムーズかつ快適に移動できるよう、両エリアを直接つなぐ周遊バスをモデル運行した。

## (3) 文化・生活習慣に配慮した対応

### ○ ムスリム旅行者をはじめとした対応の促進

- ・多言語メニュー作成支援事業費  
…外国人旅行者が安心かつ快適に飲食店を利用できるよう、府内の飲食店が利用できる多言語メニュー作成支援システム（14言語）の運営を行うとともに、ムスリム旅行者をはじめ、外国人旅行者が安心して食事ができる環境を整えるため、ハラール対応店舗等の表示を行った。

### ○ 文化・生活習慣の違いについての観光客・受入側の相互の理解促進

- ・多言語メニュー作成支援事業費（再掲）  
…外国人旅行者向けサイトにおいて、日本の食文化等に関する情報を発信し、日本で食事をする際のマナーや注意点等をイラストを用いて紹介するとともに、府内飲食店向けには、多様な食文化等に関する情報発信を行った。

## (参考) 大阪・梅田駅周辺案内表示(サイン)整備事業

- 内容  
大阪駅・梅田駅周辺エリア内の案内サイン等の表示内容を統一するため、サイン改修を行う事業者に対し、補助を実施。

### 整備前



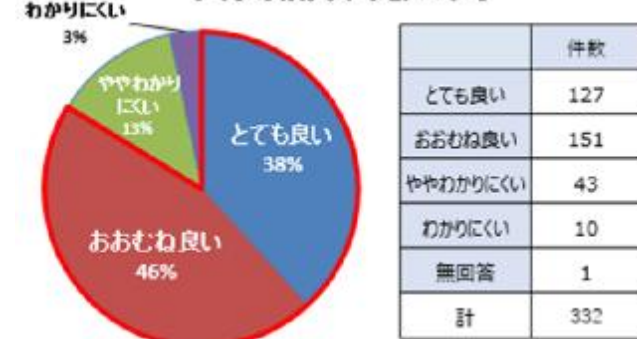
### 整備後



### ■ 効果測定について

- ・日 時：2020年2月5日（水）・2月7日（金）
- ・場 所：JR北新地駅付近、四つ橋線西梅田駅付近、ホワイトイメダ付近
- ・調査対象：梅田地区通行者 332名  
(主に外国人観光客、梅田ビギナー)

サインのわかりやすさについて



(参照) 2019年度大阪・梅田駅周辺サイン効果測定アンケート結果 3

# 【効果検証①】観光客と地域住民相互の目線に立った受入環境整備の推進

## (4) 安心・安全の確保

### ○ 医療機関、災害・事故等に関する情報の発信

#### ・災害時多言語支援事業費

…災害時に外国人旅行者が必要とする情報を「迅速」、「的確」かつ「分かりやすく」多言語で提供するウェブサイト及びスマートフォンアプリ「**Osaka Safe Travels**」を開発した。また、宿泊・交通事業者等が、災害発生時において外国人旅行者への多言語対応が適切に行えるよう、実践的な講座を開催した。

### ○ 災害発生時の避難誘導対応等

#### ・外国人旅行者安全確保事業費

…宿泊施設・観光施設の事業者向けに、外国人旅行者の帰国支援方策の周知・啓発のための「外国人旅行者の安全確保・帰国支援に関するガイドライン」を作成・配布するとともに、宿泊施設の客室内に配架することを目的とした「外国人旅行者のための防災ガイド（リーフレット）」を作成した。また、災害時に「**Osaka Safe Travels**」を活用してもらうため、広報カードを作成・配布し、周知を図った。



外国人旅行者の安全確保・帰国支援に関するガイドライン



外国人旅行者のための防災ガイド（リーフレット）



Osaka Safe Travels 広報カード

## (参考) 災害時多言語支援事業

### Osaka Safe Travels (オオサカ セーフ トラベル医)

#### ■ 内容

大阪を訪れる外国人旅行者の大阪滞在が安心・快適なものとなるよう、災害時等に必要な情報を多言語で一元的に提供するウェブサイト及びスマートフォンアプリを開発。  
(2020年2月～運用を開始)

#### ■ アプリの内容

- ・ 災害発生情報
- ・ 緊急避難場所（現在地からのマップ表示）
- ・ 鉄道運行情報（遅延・運休等のマップ表示、経路検索）
- ・ フライト情報、関西国際空港へのアクセス情報
- ・ 総領事館など外国機関の情報 等

#### ■ 対応言語

12言語（日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、フィリピン語、タイ語、インドネシア語、ネパール語）



## 【効果検証②】魅力づくり及び戦略的なプロモーションの推進

### 【これまでの主な取組みと成果】

#### (1) 魅力溢れる観光資源づくり①

##### ◇ 既存の魅力資源の整備・活用

- ・百舌鳥・古市古墳群世界遺産保存活用事業費  
…大阪府、堺市、羽曳野市、藤井寺市が一体となり、世界遺産「百舌鳥・古市古墳群」の価値や魅力を広く継続的に情報発信するための事業を実施した。

##### ◇ 国内外から集客できる魅力づくりの推進

- ・ナイトカルチャー魅力創出事業費  
…御堂筋全長約4kmのイチョウ並木を装飾し、インパクトある光空間を創出する「御堂筋イルミネーション」を実施した。
- ・大阪文化フェスティバル事業費  
…「大阪文化芸術フェス」を開催し、大阪が誇る上方伝統芸能や上方演芸をはじめ、優れた音楽、演劇、アート等、多彩で豊かな文化の魅力を広く国内外に発信した。
- ・国内外からの誘客促進事業費  
…大阪のシンボリックなエリアにおいて、国内外の人々を惹きつけるキラーコンテンツを実施するイベント（御堂筋オータムパーティー）を開催し、大阪の魅力を国内外へ広く発信した。
- ・大阪ストーリープロジェクト事業費  
…複数市町村の観光資源を共通項や視点でグルーピングした「ストーリー」を構成する観光資源に対し、資源の磨き上げなど、地域への誘客の仕掛けづくり並びに地域の魅力の発信にかかる事業に対する補助を行った。

#### (参考) ナイトカルチャー魅力創出事業

##### ■ 大阪・光の饗宴2020

【実施期間】  
2020年11月3日（火・祝）  
～2021年1月31日（日）  
【来場者数】 約1,211万人  
【経済波及効果】 約630億円



#### (参考) 国内外からの誘客促進事業

##### ■ 御堂筋オータムパーティー2019（御堂筋ランウェイ）

【開催日】 2019年11月4日（月・振替休日）  
14時から16時まで  
【開催場所】 御堂筋（久太郎町3交差点 から新橋交差点まで）  
【来場者数】 約40万人



【マスコミ露出状況】（連携イベント含む）  
・テレビ、新聞、雑誌の掲載回数 76回  
うち首都圏メディアでの掲載取上げ回数 7回  
・Web掲載回数 411回  
計：487回

# 【効果検証②】魅力づくり及び戦略的なプロモーションの推進

## (1) 魅力溢れる観光資源づくり②

### ○ 民間による観光集客施設の新設・魅力拡大

#### ・ナイトカルチャー魅力創出事業費 (再掲)

…大阪の夜を楽しむことができるナイトカルチャーの発掘・創出に対し補助を行った。

## (2) 効果的な誘客促進

### ○ 国内外から人を呼び込むためのプロモーションの推進

#### ・ツーリズムEXPOジャパン2019等開催支援事業費

…ツーリズムEXPOジャパン2019のレセプションにおいて、大阪をPRするイベントを実施するとともに、商談会にブースを出展する市町村等に対し補助を行った。

#### ・スポーツツーリズム創出事業費

…武道をはじめとする大阪にあるスポーツ資源をインバウンド向けにも分かりやすく情報発信するため、ホームページを構築した。

### ○ 積極的な大阪の魅力の情報発信

#### ・大阪文化フェスティバル事業費 (再掲)

…「大阪文化芸術フェス」を開催し、大阪が誇る上方伝統芸能や上方演芸をはじめ、優れた音楽、演劇、アート等、多彩で豊かな文化の魅力を広く国内外に発信した。

### ○ 観光マーケティング・リサーチの強化

#### ・持続可能な観光政策調査研究事業費

…大阪の観光動向の分析、来阪旅行者等のニーズ把握のための調査研究を実施した。

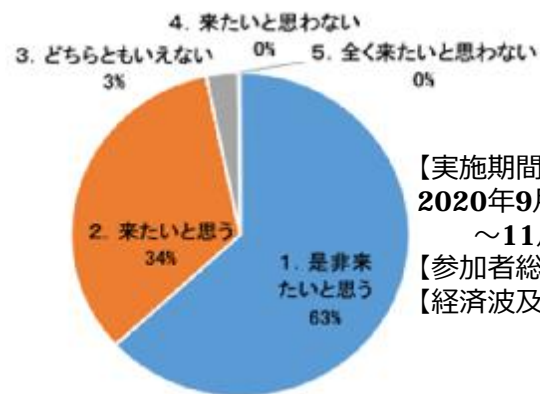
## (参考) 大阪文化芸術フェスの開催

### ■ 大阪文化芸術フェス2020

#### 【内容】

文化を核として大阪の都市魅力を創出し発信していくことを目的に、大阪が誇る上方伝統芸能、上方演芸、音楽、ファッション、アートなどを実施し、来阪観光客に文化・芸術に親しみ、体験する機会を提供するとともに、多彩で豊かな文化の魅力を国内外に発信し府内全域に多くの観光客を呼び込む。

#### 【来年も来場したいと思うか】



#### 【実施期間】

2020年9月11日(金)  
～11月23日(月・祝)

【参加者総数】約10万人

【経済波及効果】9.4億円

(参照) 大阪文化芸術フェス2020 来場者アンケート結果



大阪ゆかりの歌舞伎役者による  
歌舞伎特別公演



大阪を代表するアーティスト  
黒田征太郎さんによるenocoでの作品展

○宿泊税充当事業について (H28～R2活用実績一覧)

(千円)

施策の柱	カテゴリ	詳細カテゴリ	事業名称	事業概要	宿泊税充当額					総額
					H28 (2016)	H29 (2017)	H30 (2018)	R1 (2019)	R2 (2020)	
受入環境整備	観光客受入のための基盤整備	多言語の対応の強化 設備等の国際標準サービス 観光バス等の駐車場の整備	市町村等観光振興支援事業費	府域全体の受入環境整備を加速化し、集客促進等を図るため、市町村等が実施する観光振興事業（多言語案内板整備、観光公衆トイレの洋式化等や観光バス乗降場等の受入環境整備等）に対し、補助金を交付	—	45,107	28,266	42,130	25,823	141,326
受入環境整備	観光客受入のための基盤整備	多言語の対応の強化	多言語観光マップ作成業負担金	府域観光情報を掲載した大阪全体の観光マップを、多言語で作成	—	19,605	—	—	—	19,605
受入環境整備	観光客受入のための基盤整備	多言語の対応の強化 情報通信にかかる環境整備	近つ飛鳥博物館・風土記の丘 来訪者緊急対策事業費	多言語の解説アプリ作成や案内板・解説板設置、敷地内のWi-Fi整備などを実施し、外国人旅行者を含む来訪者の利便性向上を図る	—	—	—	—	12,166	12,166
受入環境整備	観光客受入のための基盤整備	情報通信にかかる環境整備	Osaka Free Wi-Fi 設置促進事業費	観光エリアにおけるOsaka Free Wi-Fiの整備を支援するとともに、接続環境の改善や通信速度の向上、さらに災害時（停電時）に備えた非常用バッテリーの設置等に対し、補助金を交付	—	29,649	44,169	35,897	0	109,715
受入環境整備	観光客受入のための基盤整備	観光案内機能の充実	トラベルサービスセンター運営費負担金	多言語による観光案内、旅行時のトラブル等に関する総合相談などの各種サービスをワンストップで提供するトラベルサービスセンターを運営 【JR大阪駅（2017年3月～）、JR新大阪駅（2019年8月～）で運営】	35,449	31,991	34,071	47,246	36,071	184,828
受入環境整備	観光客受入のための基盤整備	設備等の国際標準サービス	自然公園保全管理事業費	観光客の利便性向上のため、府立公園（ほしだ園地）においてトイレの洋式化等改修工事を実施	—	—	—	9,965	2,635	12,600
受入環境整備	観光客受入のための基盤整備	設備等の国際標準サービス	観光トイレ整備事業費	デザイン性や機能性が高く、観光資源となりうる観光トイレを整備	—	—	—	87	24,120	24,207
受入環境整備	観光客受入のための基盤整備	宿泊施設の整備 両替、決済環境の改善	宿泊施設おもてなし環境整備促進事業費補助金	宿泊施設における多言語化、IT環境の整備やキャッシュレス決済端末の導入等、利用者の利便性向上につながる施設整備に対し補助金を交付（新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策にかかる施設整備を含む）	—	32,753	32,806	32,745	17,372	115,676
受入環境整備	観光客受入のための基盤整備	宿泊施設の整備	民泊対策推進事業	健全な民泊サービスの普及促進を図るため、民泊対策を推進する保健所設置市に対し補助金を交付	—	—	—	47,825	53,196	101,021
受入環境整備	観光客受入のための基盤整備	ホスピタリティの向上、人材の育成	ウェルカム大阪おもてなし事業費	大阪を訪れた外国人旅行者のお困りごと（電車乗り換え、切符の購入等）の解消などに府民が積極的に関われるよう、府民向けのおもてなし講座を開催するとともに、難波駅周辺に多言語観光ボランティアの配置等を実施	—	—	—	20,997	2,447	23,444
受入環境整備 魅力づくり及びプロモーション	交通アクセス等の容易化・円滑化	観光スポットをめぐるバスの運行 効果的な誘客促進 積極的な大阪の魅力の情報発信	大阪周遊促進事業費	大阪を訪れる旅行者に府域の魅力ある観光資源のPR等を実施し、府域への誘導・周遊の促進を図る	—	—	—	27,752	22,946	50,698
受入環境整備	交通アクセス等の容易化・円滑化	交通アクセス等の容易化・円滑化	大阪駅・梅田駅周辺案内表示整備事業費補助金	多くの観光客が往来する大阪駅・梅田駅周辺エリアにおいて、共通ルールに基づく案内サイン等の整備に対し、補助金を交付	—	—	7,503	15,968	1,850	25,321
受入環境整備	交通アクセス等の容易化・円滑化	交通アクセス等の容易化・円滑化	水と光とみどりのまちづくり推進事業費	舟運の活性化や水辺の魅力創出に向けたイベント「水都大阪フェス」の開催、大阪城エリアにおける公共船着場等の整備を実施	19,998	31,300	76,326	54,763	115,541	297,928
受入環境整備	交通アクセス等の容易化・円滑化	交通アクセス等の容易化・円滑化	公共交通機関等と連携した受入環境整備事業	公共交通機関の乗継駅における案内モニターの設置、床面に乗継経路を表示するなどの整備に対して補助金を交付	—	24,000	24,000	34,999	10,096	93,095

○宿泊税充当事業について (H28～R2活用実績一覧)

(千円)

施策の柱	カテゴリ	詳細カテゴリ	事業名称	事業概要	宿泊税充当額					総額
					H28 (2016)	H29 (2017)	H30 (2018)	R1 (2019)	R2 (2020)	
受入環境整備	文化・生活習慣に 配慮した対応	ムスリム旅行者をはじめとした対 応の促進 ----- 文化・生活習慣の違いについての観光 客・受入側の相互の理解促進	多言語メニュー作成支援事業費	外国人旅行者が安心かつ快適に飲食店を利用できるよう、府内の飲食店が利用で きる多言語メニュー作成支援システム(14言語)や、旅行者が多言語メニュー設 置店を検索できるサイト(TASTE OSAKA)を運営	—	9,890	9,905	19,240	9,913	48,948
受入環境整備	安心・安全の確保	医療機関、災害・事故等に関する 情報の発信	災害時多言語支援事業費	災害時に外国人旅行者が必要とする情報を「迅速」、「的確」かつ「分かりやす く」多言語で提供するウェブサイト及びアプリ「Osaka Safe Travels」を開発。 また、宿泊・交通事業者等が、災害発生時において外国人旅行者への多言語対応 が適切に行えるよう、実践的な講座を開催	—	—	—	70,761	12,993	83,754
受入環境整備	安心・安全の確保	医療機関、災害・事故等に関する 情報の発信	車両等維持管理費 (パトカー「POLICE」表記)	外国人旅行者が安全安心に滞在できるよう、警察車両(パトロールカー)の英語 標記を実施	—	5,529	—	—	—	5,529
受入環境整備	安心・安全の確保	災害発生時の避難誘導対応等	外国人旅行者安全確保事業費	宿泊施設・観光施設の事業者向けに、外国人旅行者の帰国支援方策の周知・啓発 のためのガイドラインを作成・配布するとともに、宿泊施設客室内に配架する防 災ガイド(リーフレット)を作成した。また、災害時に「Osaka Safe Travels」 を活用してもらうため、広報カードを作成・配布し、周知を図った。	731	3,956	851	5,175	0	10,713
受入環境整備	安心・安全の確保	災害発生時の避難誘導対応等	災害・雑踏対策事業費 (多言語拡声装置の整備)	大規模イベントや災害時において警察官が警備時に使用する多言語翻訳対応メガ ホンを購入	—	—	—	3,510	—	3,510
受入環境整備	安心・安全の確保	災害発生時の避難誘導対応等	市町村災害時多言語ボランティア確 保支援事業費	市町村が行う災害時多言語ボランティアの確保に向けた取組みに対し、補助金を 交付	—	—	332	—	—	332

○宿泊税充当事業について (H28～R2活用実績一覧)

(千円)

施策の柱	カテゴリ	詳細カテゴリ	事業名称	事業概要	宿泊税充当額					総額
					H28 (2016)	H29 (2017)	H30 (2018)	R1 (2019)	R2 (2020)	
魅力づくり及びプロモーション	魅力溢れる観光資源づくり	既存の魅力資源の整備・活用	上方演芸資料館管理運営費	国内外の観光客に上方演芸の歴史と魅力をこれまで以上に広く発信し伝えるため、施設をリニューアルし、収蔵資料を活用した常設展示や企画展示をはじめ、上方演芸を楽しみながら学んでいただけるワークショップを開催	—	—	—	21,551	9,040	30,591
魅力づくり及びプロモーション	魅力溢れる観光資源づくり	既存の魅力資源の整備・活用	アートスポット魅力創出發信事業費	大阪の都市魅力を向上させ、観光集客につながるような新たなアートスポット(名所)の創出に向けた調査検討を実施	—	4,650	—	—	—	4,650
魅力づくり及びプロモーション	魅力溢れる観光資源づくり	既存の魅力資源の整備・活用	百舌鳥・古市古墳群世界遺産保存活用事業費	大阪府、堺市、羽曳野市、藤井寺市が一体となり、世界遺産「百舌鳥・古市古墳群」の価値や魅力を広く継続的に情報発信するための事業を実施	—	—	—	—	1,313	1,313
魅力づくり及びプロモーション	魅力溢れる観光資源づくり	国内外から集客できる魅力づくりの推進 民間による観光集客施設の新設・魅力拡大	ナイトカルチャー魅力創出事業費	御堂筋全長約4kmのイチョウ並木を装飾し、インパクトある光空間を創出する「御堂筋イルミネーション」を実施。また、大阪の夜を楽しむことができるナイトカルチャーの発掘・創出に対して補助を実施	—	194,380	198,001	190,431	166,226	749,038
魅力づくり及びプロモーション	魅力溢れる観光資源づくり 効果的な誘客促進	国内外から集客できる魅力づくりの推進 積極的な大阪の魅力の情報発信	大阪文化フェスティバル事業費	インバウンドも含めた多くの観光客を呼び込み、国際エンターテインメント都市の実現を目指すため、大阪が誇る上方伝統芸能や上方演芸をはじめ、優れた音楽、演劇、アート等、多彩で豊かな文化の魅力を広く国内外に発信するための「大阪文化芸術フェス」を開催	—	80,521	80,490	118,259	112,488	391,758
魅力づくり及びプロモーション	魅力溢れる観光資源づくり	国内外から集客できる魅力づくりの推進	大阪ストーリープロジェクト事業費	複数市町村の観光資源を共通項や視点でグルーピングした「ストーリー」を構成する観光資源に対し、資源の磨き上げや受入環境整備、地域への誘客の仕掛けづくり並びに地域の魅力の発信にかかる事業に対する補助を実施	—	22,602	33,277	7,628	—	63,507
魅力づくり及びプロモーション	効果的な誘客促進	国内外から集客できる魅力づくりの推進	国内外からの誘客促進事業費	大阪のシンボリックなエリアにおいて、国内外の人々を惹きつけるカラーコンテンツを実施するイベント(御堂筋オータムパーティー)を開催し、大阪の魅力を国内外へ広く発信	30,000	59,935	60,000	95,500	—	245,435
魅力づくり及びプロモーション	効果的な誘客促進	国内外から人を呼び込むためのプロモーションの推進	ツーリズムEXPOジャパン2019等開催支援事業費	ツーリズムEXPOジャパン2019のレセプションにおいて、大阪をPRするイベントを実施するとともに、商談会にブースを出展する市町村等に対し補助金を交付	—	—	—	4,425	—	4,425
魅力づくり及びプロモーション	効果的な誘客促進	国内外から人を呼び込むためのプロモーションの推進	スポーツツーリズム創出事業費	武道をはじめとする大阪にあるスポーツ資源をインバウンド向けにも分かりやすく情報発信するため、ホームページを構築	—	—	—	—	5,394	5,394
魅力づくり及びプロモーション	効果的な誘客促進	観光マーケティング・リサーチの強化	持続可能な観光政策調査研究事業費	大阪の観光動向の分析、来阪旅行者等のニーズ把握のための調査研究を実施	—	—	—	24,445	—	24,445
魅力づくり及びプロモーション	効果的な誘客促進	観光マーケティング・リサーチの強化	大阪おもてなし環境向上のための水準調査事業	観光庁の「受入環境整備水準の評価ガイドライン」を基に、府内宿泊施設や観光施設など、旅行者を受け入れる諸施設に対して受入環境整備の水準調査を実施	1,480	—	—	—	—	1,480
その他	—	—	宿泊税導入推進	特別徴収義務者に対する徴収奨励金や徴税費用、宿泊税制度周知のための広報経費等に充当	3,884	8,403	41,164	76,723	58,153	188,327
その他	—	—	宿泊税導入推進 (2016年度導入経費への充当)	宿泊税徴収に係るシステム開発経費、宿泊税導入に係る初期投資経費の償還分に充当	—	42,874	64,769	42,874	42,874	193,391
合計					91,542	647,145	735,930	1,050,896	742,657	3,268,170