

## (2) 都市再生緊急整備地域の取組み等

今後、我が国の都市においては、外国人が働きやすい環境、あるいは、生活しやすい環境を形成することや、世界に魅力を発信すること等によって、人や情報を国際的に惹きつけることが一層求められると考えられる。ここでは、このような状況を踏まえつつ、以下の1)～7)に着眼し、都市再生緊急整備地域における「外国人や外国語に関する取組み」に関する諸情報（動向や現場の考え方、認識など）を収集するとともに、その内容の分析・整理を行なった。

- 1) 公共団体のwebサイト（HP）の多言語化の状況
- 2) 取組みリスト（主体、取組み内容等）
- 3) 外国人や外国語に関する取組みの必要性等
- 4) 主体、取組み内容等の傾向
- 5) 取組みの「特徴、工夫」など
- 6) 取組みの「課題」など
- 7) 解決方策及び国による支援方策

上記の情報収集に際しては、図1-(2)-1のようなアンケート調査を実施した。

### 【アンケート実施概要】

- ・調査期間 平成27年11月9日（月）～12月4日（金）
- ・対象 都市再生緊急整備地域（63地域）を有する市・区

### 【調査の方法】

- ・都市再生緊急整備地域の市・区の担当者へのメール送付、同回収（必要に応じ電話等でフォロー）。
- ・代表的な取組み（特徴を有する取組み等）と考えられる19事例については、別途追加のアンケート調査を実施し詳細情報等を把握した。

### 【情報収集の主な内容】

- ・外国人や外国語に関する取組み
- ・取組みについては、原則、以下①および②に該当するものを対象とした。

①都市再生緊急整備地域、および、その周辺（\*1）で実施されるもの

\*1：「周辺」は、都市再生緊急整備地域に隣接する地域、エリア、街区、商店街などを想定。

②民間が活動主体の団体等（\*2）により実施されるもの

\*2：以下①～⑥を想定。

- ①まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）
- ②民間企業（開発事業者、土地・ビルのオーナー、床運営会社等）
- ③都市再生緊急整備協議会
- ④商店会、テナント会など
- ⑤業組合、協会など
- ⑥その他（任意の組織・団体・サークル、自治会等、および行政等）

図1-(2)-1 情報収集（アンケート調査および追加調査）の実施概要

表1-(2)-1 アンケート調査の対象

	都市再生緊急整備地域名	市区名
1	札幌都心地域	札幌市
2	仙台駅西・一番町地域	仙台市
3	仙台北長町駅東地域	仙台市
4	さいたま新都心駅周辺地域	さいたま市
5	川口駅周辺地域	川口市
6	千葉蘇我臨海地域	千葉市
7	千葉駅周辺地域	千葉市
8	千葉みなと駅西地域	千葉市
9	柏駅周辺地域	柏市
10	東京都心・臨海地域	千代田区
		中央区
		港区
		江東区
11	秋葉原・神田地域	千代田区
		台東区
12	品川駅・田町駅周辺地域	港区
		品川区
13	新宿駅周辺地域	新宿区
14	環状四号線新宿富久沿道地域	新宿区
15	大崎駅周辺地域	品川区
16	渋谷駅周辺地域	渋谷区
17	池袋駅周辺地域	豊島区
18	横浜山内ふ頭地域	横浜市
19	横浜都心・臨海地域	横浜市
20	戸塚駅周辺地域	横浜市
21	横浜上大岡駅西地域	横浜市
22	川崎殿町・大師河原地域	川崎市
23	浜川崎駅周辺地域	川崎市
24	川崎駅周辺地域	川崎市
25	辻堂駅周辺地域	藤沢市
26	相模原橋本駅周辺地域・相模原駅周辺地域	相模原市
27	本厚木駅周辺地域	厚木市
28	岐阜駅北・柳ヶ瀬通周辺地域	岐阜市
29	東静岡駅周辺地域	静岡市
30	浜松駅周辺地域	浜松市
31	名古屋千種・鶴舞地域	名古屋市
32	名古屋駅周辺・伏見・栄地域	名古屋市
33	名古屋臨海地域	名古屋市
34	京都駅周辺地域	京都市
35	京都南部油小路通沿道地域	京都市
36	京都久世高田・向日寺戸地域	京都市
37	長岡京駅周辺地域	長岡京市
38	大阪駅周辺・中之島・御堂筋周辺地域	大阪市
39	大阪ビジネスパーク駅周辺・天満橋駅周辺地域	大阪市
40	難波・湊町地域	大阪市
41	阿倍野地域	大阪市
42	大阪コスモスクエア駅周辺地域	大阪市
43	堺鳳駅南地域	堺市
44	堺東駅西地域	堺市
45	堺臨海地域	堺市
46	千里中央駅周辺地域	豊中市
47	高槻駅周辺地域	高槻市
48	守口大日地域	守口市
49	寝屋川菅島駅東地域	寝屋川市
50	寝屋川市駅東地域	寝屋川市
51	神戸ポートアイランド西地域	神戸市
52	神戸三宮駅周辺・臨海地域	神戸市
53	尼崎臨海西地域	尼崎市
54	西日本旅客鉄道尼崎駅北地域	尼崎市
55	岡山駅周辺・表町地域	岡山市
56	広島駅周辺地域	広島市
57	福山駅南地域	福山市
58	高松駅周辺・丸亀町地域	高松市
59	小倉駅周辺地域	北九州市
60	北九州黒崎駅南地域	北九州市
61	福岡香椎・臨海東地域	福岡市
62	福岡都心地域	福岡市
63	那覇旭橋駅東地域	那覇市

## 1) 公共団体のwebサイト（HP）の多言語化の状況

### i) webサイト（HP）の多言語化の状況

webサイト（HP）の多言語化は、図1-(2)-2のように、都市再生緊急整備地域を有する41の市・区のうち40団体が実施している。一方で、多言語化していない団体は1団体のみである。

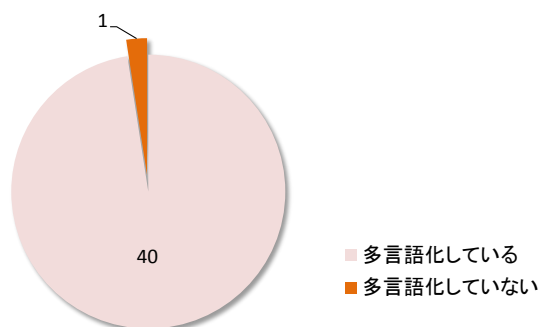


図1-(2)-2 webサイト（HP）の多言語化の状況

なお、webサイト（HP）を多言語化していない1団体における対応の内容は以下の通りである。

市内で生活する外国人にとって最低限必要と思われる情報（どのようなサービスが受けられるのか、窓口はどこか等）について、英語および中国語（簡体字、繁体字）に翻訳し、当該内容をpdfで掲示する方法（トップページから簡単に辿り着ける）により、外国人に情報発信している。

### ii) 多言語化の内容

webサイト（HP）で多言語化される言語は、図1-(2)-3のように、英語、中国語、韓国語（ハングル、朝鮮語を含む）が多い。具体的には、全42件のwebサイト（HP）（\*3）のうち、英語と中国語が41件のwebサイト（HP）で用いられ、韓国語（ハングル、朝鮮語を含む）についても40件のwebサイト（HP）で翻訳されている。

\*3：都市再生緊急整備地域を有する市・区の数41団体であるが、2種類のHP（「外国籍市民向け公式ホームページ」と「海外向け公式ホームページ」）を有する団体が一つあるため、図1-(2)-3におけるwebサイト（HP）数の母数は42となる。

(団体)

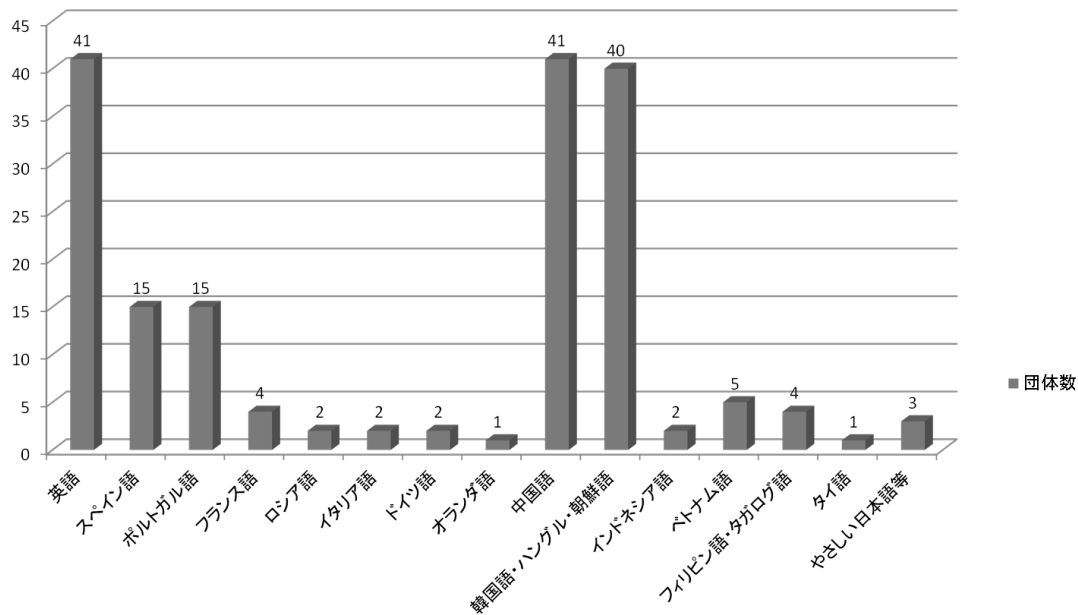


図1-(2)-3 webサイト (HP) の多言語化の内容

webサイト (HP) が、我が国で比較的身近と考えられる韓国語や、いわゆる世界三大言語 (英語、中国語、スペイン語) 以外の言語に翻訳されているケースには、相応の背景や理由があると考えられたため、それらに該当するものとして、以下の2団体から情報収集した。

・A市のwebサイト (HP) について

A市のwebサイト (HP) は7ヶ国語 (「やさしい日本語」を含む) に翻訳されている。

A市では、国際性豊かな多文化共生社会を実現すること等を目的として、「多言語広報指針」を定めている。この中で、多言語広報の対象を「外国人市民、外国人来訪者、外国企業等」と位置づけ、外国語 (英、中、ハングル、スペイン語、ポルトガル語) による情報提供を基本としつつ、地域特性や事業特性等により必要があると認められる場合は、これらの言語以外の言語による情報提供を行う。日本語情報に「平仮名のルビ」を付すとともに平易でわかりやすい表現による要約を添える (やさしい日本語) ことを方針としている。

・B市のwebサイト (HP) について

二種類のホームページについて

B市には「外国籍市民向け公式HP (英語、中国語 (簡体字)、韓国語、ロシア語)」と「海外向け公式HP (英語、中国語 (簡体字)、韓国語、インドネシア語、ベトナム語)」の2種類が整備されている。「外国籍市民向けHP」は、日本人市民であれば日本語で当然に得られるであろう市政情報を、外国語という障壁があるがために得られていない方々に対して提供することを目的とする。言語が問題で生じている情報格差の是正を目的としたものである。一方、「海外向け公式HP」は、現在海外に在住している方を対象としており、ビジネス、留学、観光を目的にした方々に対して情報を提供する役割を担っている。

特殊言語について

ロシア語に翻訳する理由については、B市の姉妹都市がロシアに存在しており、交流を推進していることが挙げられる。インドネシア語、ベトナム語については、国際競争力の強化を目的に海外でシティプロモートを実施しており、B市のプレゼンスを現地で高めるべく、ホームページにおいても施策を講じているところ。

また、図1-(2)-4のように、翻訳される言語数が4つ以上（そのほとんどが上記三カ国語以外）の団体も多い。言語数が4のwebサイト（HP）が5つ、言語数5が7つ、言語数6が6つ、言語数7が3つ、言語数8が1つとなっている。このうち、言語数が8で最も多い1団体にその背景を聞いたところ、以下の情報が得られた。

・C市のwebサイト（HP）について

C市では「多文化共生社会推進プラン」を策定。webサイト（HP）の8カ国語への翻訳は、当該プランに基づき、外国人に対するコミュニケーション支援の全庁的な取り組みの一つとして、ホームページに自動翻訳システムを導入したことによる。

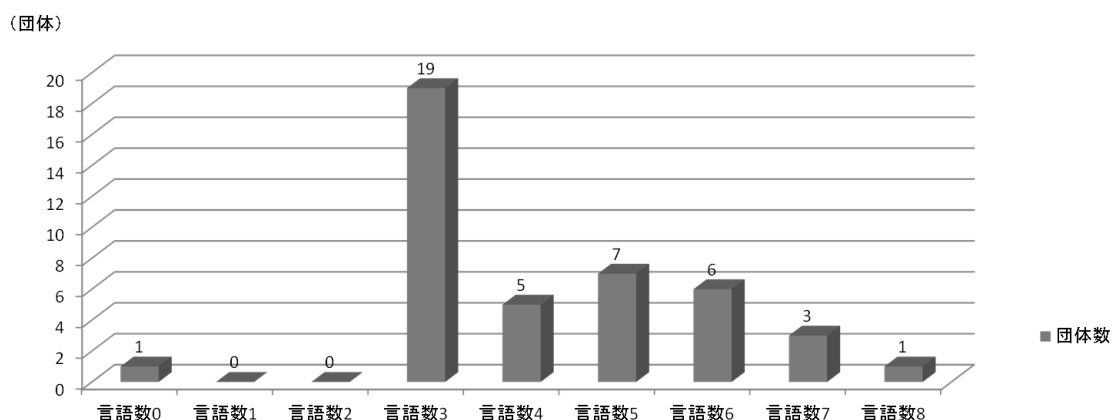


図1-(2)-4 webサイト（HP）の言語数

## 2) 取組み状況のリスト（主体、取組み内容等）

### i) 「取組み主体」および「取組み内容」の概要

アンケート調査（76ページ参照）では、41団体の市・区から、外国人や外国語に関する取組みを実施する主体として、表1-(2)-2の「①」から「⑥-2」のような182件の回答（のべ計）があった。

「①」から「⑥-1」は「民間が活動主体の団体等」であり、「⑥-2」については、行政や公的機関等である。

表1-(2)-2 取組み主体の内訳 (件)

主体分類	のべ計
①まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）	27
②民間企業（開発事業者、土地・ビルのオーナー、床運営会社等）	27
③都市再生緊急整備協議会	3
④商店会、テナント会 など	16
⑤業組合、協会 など	26
⑥-1 その他（任意の組織・団体・サークル、自治会等）	50
⑥-2 その他（行政や公的機関等）	33
合 計	182

アンケート調査では、上述の182団体における取組みとして、82頁の表1-(2)-3に示す293件の取組み（のべ計）が回答された。

取組み内容の内訳としては、ハード系の取組み（16件）、ソフト系の取組み（235件）、その他（42件）に分類することができる。ソフト系の取組みは、「人材育成」「交流促進」「多言語情報ツール」「外国人サービス（生活系）」「外国人サービス（観光系）」に分類することができる。

なお、83頁の表1-(2)-4に、回答のあった182団体の全取組み状況のリストを整理した。

表1-(2)-3 取組み内容の分類

(件)

取組み内容の分類			のべ数
大分類	中分類	小分類	
ハード系の取組み			16
		サイン、案内板の多言語化	10
		デジタルサイネージによる多言語案内等	5
		券売機の多言語化	1
ソフト系の取組み			235
	人材育成		14
		研修(外国語、文化、通訳など)	11
		外国語接客フレーズ集	1
		ボランティア育成	2
	交流促進		27
		祭り、イベント、講座、講演会等	17
		ラウンジ、サロン、交流の場	10
	多言語情報ツール		119
		インフォメーション、案内所の設置・運営	24
		HP、webサイトの整備	21
		パンフレット等	9
		マップ、フロアガイド等	30
		飲食メニュー等	2
		音声等	7
		バイリンガルスタッフの配置、常駐等	4
		Wi-Fi環境の整備	22
	外国人サービス		75
	生活系		49
		学習支援(日本語理解、教育サポートなど)	19
		生活支援(相談、情報提供、通訳、ガイドブック、ニュースレター、ヘルプカードなど)	26
		医療支援(マップ、問診票、アプリ、医療通訳派遣)	4
	観光系		26
		プログラムの提供(観光)	7
		ガイド、情報提供・発信(観光)	10
		通訳サービス(観光)	0
		免税店、免税カウンター設置	4
		外国クレジットカード対応	3
		クーポンブックの作成	2
その他			42
		外国人市民の情報収集、提供事業	1
		調査・検討、資料作成等	2
		プロモーション、外国企業誘致支援、日本拠点設立支援	9
		団体間等の連絡体制づくりの支援	2
		指差しボードの配布	2
		サイン等のガイドライン策定	1
		補助、助成等	1
		その他、不明等	24
合計			293







## ii) 代表的な事例（特徴を有すると考えられる事例）

アンケート調査の回答のうち、「まちづくり等の取組みを幅広く実施」や「比較的自立性・自律性が高い」などの特徴を有する事例を絞込み、追加調査を実施した。

追加調査では、以下①～③に関する情報を収集し、役割や主体等の観点でその内容の整理を行なった。

### ①団体や組織間の連携・ネットワーク、官民連携等の状況

- ・組織（体制）づくりに際しての連携等（内の連携）の工夫
- ・活動や事業における連携等（外との連携）の工夫
- ・その他、リーダーの存在、費用負担や資金提供、役割分担などの状況

### ②取組み範囲等

- ・活動場所や対象エリア（どのような考え方で範囲を決めているか。理由など）
- ・主な活動・事業内容（どのような考え方で範囲を決めているか。理由など）
- ・公益性等（活動の効果・効用等がどの範囲に及んでいるか。又は自己評価しているか）

### ③活動の特徴または工夫等

- ・「まちづくりのルール等」の策定・運用
- ・ノウハウの伝達・普及（人材育成）
- ・収益事業の確立、収益をまちづくり等に還元するスキーム
- ・まちづくりの課題等への対応

なお、追加調査は、図1-(2)-5のような内容で実施した。

#### 【追加調査の実施概要】

- ・調査期間：平成28年2月2日（火）～2月15日（月）
- ・対象：アンケート調査（76ページ参照）で得られた「①まちづくり法人やエリアマネジメント法人等」のリスト（一部、「⑥-1 その他（任意の組織・団体・サークル、自治会等）」を含む）のうち、比較的幅広い取組みを実施している（または幅広いエリアにおいて活動している）と考えられる19団体  
なお、上記19団体には、アンケート調査（同上）に回答した市・区等の担当者を通じて調査依頼した。
- ・調査目的：民間主体や公民連携の取組みについて、さらに深い内容を直接把握することにより、より正確な課題抽出と解決方策等の検討に資すること

#### 【調査の方法】

- ・都市再生緊急整備地域の市・区の担当者へのメール送付、同回収（必要に応じ電話等でフォロー）

図1-(2)-5 追加調査の概要

## ① 団体や組織間の連携・ネットワーク、官民連携等の状況

アンケート調査の回答のうち、「団体や組織間の連携・ネットワーク、官民連携等」について特徴を有すると考えられる事例に対し追加の情報収集を実施した。ここでは、役割や主体等の観点で特徴がみられた以下の12団体の内容について表1-(2)-5に整理した。

- ・ I TMO（株式会社）
- ・ II 一般社団法人（大規模開発地区等におけるエリアマネジメントを実施）
- ・ III まちづくり推進協議会（ガイドラインの策定ほかまちづくり事業等を幅広く実施）
- ・ IV まち運営協議会（まち運営プランの策定及び更新、まち運営プランに基づくエリアマネジメント活動の展開）
- ・ V 協議会（地域等性を活かした街の将来像の提案、その実現に向けた活動等）
- ・ VI エリアマネジメント協議会（まちの価値向上を目指すエリアマネジメント等の企画・検討・活動）
- ・ VII 一般社団法人（主に、HP 運営管理、観光案内所運営管理等を実施）
- ・ VIII 一般社団法人（主に、公共的空間の管理運営、まちづくりに関する情報共有、発信及び広告事業）
- ・ IX NPO 法人（主に、まち案内業務等を実施）
- ・ X NPO 法人（主に、地域活力・ブランド力向上のための情報発信、イベント等を実施）
- ・ XI 再開発会社
- ・ XII エリアマネジメント協議会（賑わいづくり、情報発信、運営スキームの検討等を実施）

### 【ポイント】

- ◆ 「組織（体制）づくりの連携（内の連携）」では、地元既存団体の参画あるいはそれら団体との連携が実施されているケースが多い。その際、大規模権利者や有力企業、行政等がキーパーソンになるケースがある。また、十分な準備や多様な参画形態（賛助会員など）などの工夫がポイントになるケースもみられる。
- ◆ 「活動や事業における連携等（外との連携）」でも、やはり、地元団体や行政、警察等との連携が重要。外部人材との連携は、必要に応じ実施するケースがある。また、特徴的なものとしては、地元企業が保有施設を無償で提供する例もある。
- ◆ 「リーダー」については、地元地権者（個人）や地元企業等が担うケースが多い。費用負担・資金提供については、地元企業等とともに行政も負担するケース、まちづくり協議会がまちづくり協力金を徴収するケースがある。
- ◆ 特徴的な「役割分担」は以下の2例。
  - ・ まちづくり団体と地元行政がイコールパートナーとなる。
  - ・ 任意の協議会とは別に、法人格を有する組織を立ち上げたうえで当該組織と連携する。

表1-(2)-5 代表的な事例（団体や組織間の連携・ネットワーク、官民連携等について）

項目	団体や組織間の連携・ネットワーク、官民連携等の概要
<p>組織（体制）づくりに際しての連携等（内の連携）の工夫</p>	<p>【Ⅰ TMO（株式会社）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 駅前再開発を契機に<u>地域に関係するすべての団体</u>（地元商店街、町会（住民）、再開発事業者、鉄道事業者、行政（消防、警察含む））を一堂に会し、協議会を立ち上げ。</li> <li>○ のちに協議会を発展的解散し、<u>準備会として TMO の母体となる組織を立上げ</u>、分科会など具体的な協議を実施。</li> </ul> <p>【Ⅱ 一般社団法人（大規模開発地区等におけるエリアマネジメントを実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>地区内の土地・建物所有者、施設管理運営者等が正会員（社員）として構成</u>。暫定土地利用施設の管理運営者（準会員）、<u>目的に賛同する企業等（賛助会員）</u>も参画可能。</li> </ul> <p>【Ⅲ 一般社団法人（主に、公共的空間の管理運営、まちづくり情報共有、発信及び広告事業）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市街地再開発事業の主要組合員および主要権利者。</li> </ul> <p>【Ⅳ エリアマネジメント協議会（まちの価値向上を目指すエリアマネジメント等の企画・検討・活動）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 活動の契約等の当事者となり支援することを目的として、<u>協議会（法人格を有しない任意組織）とは別に一般社団法人を設立</u>。</li> <li>○ 協議会活動の事業計画、イベント企画等を、当該一般社団法人と連携・協同し進めている。</li> </ul> <p>【Ⅴ まちづくり推進協議会（ガイドラインの策定ほかまちづくり事業等を幅広く実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 鉄道会社、デベロッパー（大規模権利者）、金融機関など駅周辺の<u>地場の有力企業が中心</u>となり、地元行政と連携して参画呼び掛け（設立時 100 団体超）。</li> </ul> <p>【Ⅵ 協議会（地域等性を活かした街の将来像の提案、その実現に向けた活動等）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地元有志が中心となり、町会や商店会及び地元のまちづくり団体へ呼びかけ。一方で、<u>賛助会員制度</u>を設けつつ、地元行政より補助金の交付を受ける。</li> </ul> <p>【Ⅶ 一般社団法人（主に、HP 運営管理、観光案内所運営管理等を実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>既存の地元組織（商業系、町会系、まちづくり系など多数）からの出資、支援のもと任意団体から一般社団法人化</u>。</li> </ul> <p>【Ⅷ NPO 法人（主に、まち案内業務等を実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事務局職員が専属のため、案内所内で変化ある活動が実施できる。</li> </ul>

項目	団体や組織間の連携・ネットワーク、官民連携等の概要
活動や事業における連携等（外との連携）の工夫	<p>【Ⅰ TMO（株式会社）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 必要に応じ<u>町会・商店街等地域団体と連携</u>、外部専門家の招聘などを実施。</li> </ul> <p>【Ⅶ 一般社団法人（主に、HP 運営管理、観光案内所運営管理等を実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>既存の地元組織（商業系、町会系、まちづくり系など多数）と連携</u>をとりながら、情報収集・発信の方法をハード・ソフト両面にわたって検討。</li> </ul> <p>【Ⅵ エリアマネジメント協議会（まちの価値向上を目指すエリアマネジメント等の企画・検討・活動）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>地元町会と連携したイベント実施</u>を検討。</li> </ul> <p>【Ⅲ まちづくり推進協議会（ガイドラインの策定ほかまちづくり事業等を幅広く実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 企業だけでなく、<u>自治組織（自治協議会）や警察署なども幅広く参画</u>をお願いすることで、地域や警察署と連携した事業も展開。</li> </ul> <p>【Ⅹ NPO 法人（主に、地域活力・ブランド力向上のための情報発信、イベント等を実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事業を継続するため、<u>役員である地元企業が保有施設を無償で提供</u>。</li> </ul> <p>【Ⅸ NPO 法人（主に、まち案内業務等を実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 積極的にまちなかの様々な団体や企業と、日頃から情報交換を実施しているため、情報が集約されており、自主事業の連携のみならず、他団体の連携の橋渡しとした機能も担う。</li> </ul> <p>【Ⅺ 再開発会社】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地権者、テナントなど多様な関係者の意向をまちづくりに反映できるよう、<u>別途まちづくり協議会を組織化</u>。</li> </ul>
その他、リーダーの存在、費用負担や資金提供、役割分担などの状況	<p>【Ⅰ TMO（株式会社）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>地元行政とイコールパートナーとして連携</u>。事業推進のための道路占用料免除や公共遊休地の活用などを実施。</li> </ul> <p>【Ⅱ 一般社団法人（主に、大規模開発地区等におけるエリアマネジメントを実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 運営費用は、会員からの会費、<u>行政からの補助金</u>、<u>収益事業の収益</u>による。</li> </ul> <p>【Ⅷ 一般社団法人（主に、公共的空間の管理運営、まちづくり情報共有、発信及び広告事業）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>公共施設管理等の受託・運営事業、公共施設の転貸借事業</u></li> </ul> <p>【Ⅵ エリアマネジメント協議会（まちの価値向上を目指すエリアマネジメント等の企画・検討・活動）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 協議会は<u>地元地権者（個人）がリーダー</u>となり、活動の方針等を決定。</li> <li>○ 一方、社団法人は沿道に立地する企業等で構成し、この法人が活動から得られる収入や協賛金集めにより活動資金とする予定。</li> <li>○ 協議会の事務局業務は一般社団法人が担当。</li> </ul> <p>【Ⅷ 一般社団法人（主に、公共的空間の管理運営、まちづくり情報共有、発信及び広告事業）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 社員企業より、代表理事、理事、監事を人的支援として出してもらっている。また、地元行政より公物管理清掃を受託するとともに、公共施設の一部を借用しこれを運用して収入としている。</li> </ul> <p>【Ⅳ まち運営協議会（まち運営プランの策定及び更新、まち運営プランに基づくエリアマネジメント活動の展開）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 会員からの会費徴収</li> </ul>

項 目	団体や組織間の連携・ネットワーク、官民連携等の概要
<p>その他、リーダーの存在、費用負担や資金提供、役割分担などの状況</p>	<p>【Ⅲ まちづくり推進協議会（ガイドラインの策定ほかまちづくり事業等を幅広く実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ エリア内に大きな集客拠点（駅）を有する鉄道会社が協議会の会長および事務局を担当。</li> <li>○ 費用負担については、<u>主要三社（鉄道会社、デベロッパー（大規模権利者）、金融機関）で事業費の約半分を負担</u>。部会等の運営に関わる担当者の費用（人件費等）は全て所属企業が負担。地元行政からも負担金としての支援がある。</li> </ul> <p>【Ⅶ エリアマネジメント協議会（賑わいづくり、情報発信、運営スキームの検討等を実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>正会員 6 名で運営等の費用を負担</u>。拠点はなく、会員社屋等で会議を実施。</li> <li>○ 正会員の中から 3 社で事務局を構成。事務局会議等で各者の役割等を分担。</li> </ul> <p>【Ⅹ NPO 法人（主に、地域活カ・ブランド力向上のための情報発信、イベント等を実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 様々な事業の実施の際には、会員に加え専門家も入れたプロジェクトチームを構成し人材不足の状況を克服。</li> </ul> <p>【Ⅸ NPO 法人（主に、まち案内業務等を実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 理事・正会員にまちづくりに深く関与する地元企業主や大型店の担当者が参画。<u>行政の担当課も部課長も積極的に関与</u>。</li> </ul> <p>【Ⅺ 再開発会社】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 別途に組織化されている<u>まちづくり協議会がまちづくり協力金を徴収し、これを活動に利用</u>。</li> </ul>

## ② 取組み範囲等

アンケート調査の回答のうち、「取組み範囲等」について特徴を有すると考えられる事例に対し追加の情報収集を実施した。ここでは、役割や主体等の観点で特徴がみられた以下の5団体の内容について表1-(2)-6に整理した。

- XII エリアマネジメント協議会（賑わいづくり、情報発信、運営スキームの検討等を実施）
- I TMO（株式会社）
- II 一般社団法人（大規模開発地区等におけるエリアマネジメントを実施）
- VI エリアマネジメント協議会（まちの価値向上を目指すエリアマネジメント等の企画・検討・活動）
- III まちづくり推進協議会（ガイドラインの策定ほかまちづくり事業等を幅広く実施）

### 【ポイント】

- ◆ 「活動場所や対象エリアの範囲」としては、開発事業のエリア、道路沿道、駅を中心としたエリア、市内全域など。当該エリア設定は柔軟であり、境界を超えた活動を実施する 경우가ほとんど。
- ◆ 「活動・事業内容」としては、収益事業（広告事業、飲食事業、地図販売 など）の収益を公益的の事業に充当するケースが複数みられる。また、特徴的なものとして、街づくり調整事業やガイドラインの策定・運用等がみられる。
- ◆ 「公益性等」については、防災パトロールや清掃による地域の環境向上に寄与、道路空間の美化の啓蒙などが挙げられた。

表1-(2)-6 代表的な事例（取組み範囲等について）

項目	取組み範囲等の概要
活動場所や対象エリア（どのような考え方で範囲を決めているか。理由など）	<p>【XII エリアマネジメント協議会（賑わいづくり、情報発信、運営スキームの検討等を実施）】</p> <p>○ 駅前の再開発に連動した活動なため、同開発のエリアが主な活動対象。</p> <p>【VI エリアマネジメント協議会（まちの価値向上を目指すエリアマネジメント等の企画・検討・活動）】</p> <p>○ 賑わい形成やまちの価値向上に資するため、<u>道路空間およびその沿道エリア</u>が取組み範囲。</p> <p>【II 一般社団法人（主に、大規模開発地区等におけるエリアマネジメントを実施）】</p> <p>○ 基本的には開発エリアだが、<u>隣接地域等との連携も実施</u>。</p> <p>【IX NPO 法人（主に、まち案内業務等を実施）】</p> <p>○ 市内全域</p> <p>【XII エリアマネジメント協議会（賑わいづくり、情報発信、運営スキームの検討等を実施）】</p> <p>○ <u>駅を中心とした1.5km、1.0kmの範囲としているが、厳密な境界は設けておらず、エリアを超えた活動も展開</u>。</p>

項目	取組み範囲等の概要
<p>主な活動・事業内容（どのような考え方で範囲を決めているか。理由など）</p>	<p>【Ⅰ TMO（株式会社）】  <u>屋外広告</u>やイベントのコーディネート、プロモーションなどで得た収益を、清掃活動を中心とした<u>環境美化活動</u>や<u>インフォメーションセンターの運営</u>（<u>地図の作成、人件費</u>）、<u>防犯等の公益的事業に充当</u>。</p> <p>【Ⅱ 一般社団法人（主に、大規模開発地区等におけるエリアマネジメントを実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>街づくり調整事業</u>（地区全体の街づくりの方向性を検討し共有化）</li> <li>○ <u>環境対策事業</u>（環境未来都市としての取組を推進）</li> <li>○ <u>文化・プロモーション事業</u>（情報を地区内外に発信。街の快適性を向上）</li> <li>○ <u>その他事業</u>（会員相互の交流、エリアマネジメント活動の活性化 など）</li> </ul> <p>【<u>まちづくり推進協議会</u>（ガイドラインの策定ほかまちづくり事業等を幅広く実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>まちの回遊性向上</u>を目指したスタンプラリー、にぎわいづくりに向けたオープンカフェの実施、寺社コンサート開催など、まちのにぎわい創りに注力。</li> <li>○ 「<u>まちづくりガイドライン</u>」を策定し、ガイドラインに従って駅前広場や歩道、公園を活用したイベント等や、まちのにぎわいの面的な広がりを目指したリノベーションなどの機能更新手法を活用した事業等を展開。防災に関する取組みについても強化。</li> </ul> <p>【Ⅵ エリアマネジメント協議会（まちの価値向上を目指すエリアマネジメント等の企画・検討・活動）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 現在は、オープンカフェの設置、清掃活動など。</li> <li>○ 今後は、車歩道柱を使った<u>広告事業</u>、道路内建築の設置、道路空間を活用したイベントを実施予定。</li> </ul> <p>【Ⅷ 一般社団法人（主に、公共的空間の管理運営、まちづくり情報共有、発信及び広告事業）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>再開発事業により地元行政に寄付された地域貢献床を借り受け「貸し会議室」を整備運用</u>。有料で貸出業務を行うと共に<u>コンビニを誘致し賃料を得ている</u>。</li> </ul>
<p>公益性等（活動の効果・効用等がどの範囲に及んでいるか。又は自己評価しているか）</p>	<p>【Ⅰ TMO（株式会社）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地元における安全安心や防災に関する公益組織の事務局（防災パトロール・清掃、帰宅困難者地域協力会）を担うなど<u>地域の環境向上に寄与</u>。</li> </ul> <p>【Ⅶ エリアマネジメント協議会（賑わいづくり、情報発信、運営スキームの検討等を実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ これまでは初動期ということにもあり、情報発信の充実を図っていたところ。今後は、東京オリンピック、パラリンピックに向けた取組みを行っていくことが重要と認識。</li> </ul> <p>【Ⅵ エリアマネジメント協議会（まちの価値向上を目指すエリアマネジメント等の企画・検討・活動）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 清掃活動において参加者が増加してきており、道路空間の美化の啓蒙につながっている。</li> </ul> <p>【Ⅲ まちづくり推進協議会（ガイドラインの策定ほかまちづくり事業等を幅広く実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 国家戦略道路占用事業として道路法の特例が認められており、イベント等を実施する地域団体として協議会が位置付けられている。</li> </ul>



### ③ 活動の特徴または工夫等

アンケート調査の回答のうち、「活動の特徴または工夫等」について特徴を有すると考えられる事例に対し追加の情報収集を実施した。ここでは、役割や主体等の観点で特徴がみられた以下の7団体の内容について表1-(2)-7に整理した。

- XⅢ エリアマネジメント協議会（賑わいづくり、情報発信、運営スキームの検討等を実施）
- Ⅱ 一般社団法人（大規模開発地区等におけるエリアマネジメントを実施）
- VI エリアマネジメント協議会（まちの価値向上を目指すエリアマネジメント等の企画・検討・活動）再開発会社
- I TMO（株式会社）
- IX NPO 法人（主に、まち案内業務等を実施）
- Ⅲ まちづくり推進協議会（ガイドラインの策定ほかまちづくり事業等を幅広く実施）
- IV まち運営協議会（まち運営プランの策定及び更新、まち運営プランに基づくエリアマネジメント活動の展開）

#### 【ポイント】

- ◆ 「「まちづくりのルール等」の策定・運用」については、マスタープラン系（まちづくり協定、まちづくりガイドライン、ビジョンなど）、景観系（広告物ガイドライン、ルール、設置基準など）、施設系（駐車場運用ルール、店舗等の設置・出店ルール など）がある。
- ◆ 「ノウハウの伝達・普及（人材育成）」については、特徴的なものがみられず、多くの団体が課題となっている模様。
- ◆ 「収益事業」としては、広告事業（プロモーション、バナー事業）や飲食事業のほか、まちづくり自動販売機の設置、パンフレットラック賃貸、MAPの作成・販売などがある。これらは、大きな収益源とはなっていないケースもある模様。
- ◆ 「まちづくりの課題等への対応」として特徴的なものは、「まちづくり法人（一般社団法人）の会員から、アンケートによりまちづくりの課題を把握することができる」ものがあつた。

表1-(2)-7 代表的な事例（活動の特徴または工夫等について）

項目	活動の特徴または工夫等の概要
<p>「まちづくりのルール等」の策定・運用</p>	<p>【Ⅶ エリアマネジメント協議会（賑わいづくり、情報発信、運営スキームの検討等を実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自主財源の確保を目指し、エリマネ支援事業（都）を活用した「<u>屋外広告物地域ルール</u>」を策定・運用。</li> <li>○ 利用者の利便性の向上に向け、再開発における<u>駐車場運用ルール</u>を検討。</li> </ul> <p>【Ⅱ 一般社団法人（主に、大規模開発地区等におけるエリアマネジメントを実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>街づくり基本協定</u>を策定し、運用。</li> </ul> <p>【Ⅲ まちづくり推進協議会（ガイドラインの策定ほかまちづくり事業等を幅広く実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>まちづくりガイドライン</u>の策定（改訂含む）</li> <li>○ ガイドラインの策定と合わせ、3年間のアクションプラン編を作成。</li> <li>○ 駅前における「<u>景観形成プラン検討会</u>」を実施。</li> </ul> <p>【Ⅵ エリアマネジメント協議会（まちの価値向上を目指すエリアマネジメント等の企画・検討・活動）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ エリアが目指す方向性・将来像を示す「<u>エリアビジョン</u>」を策定中</li> <li>○ 今後、は、「<u>道路内店舗、オープンカフェの設置にあたっての設置・出店ルール</u>」「<u>広告物のデザインガイドライン</u>」を策定予定。</li> </ul> <p>【Ⅺ 再開発会社】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ まちづくり協議会設立時に<u>まちづくり協定</u>を関係者間で締結。</li> <li>○ <u>広告看板等の設置基準</u>を作成。</li> </ul> <p>【Ⅳ まち運営協議会（まち運営プランの策定及び更新、まち運営プランに基づくエリアマネジメント活動の展開）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ まち運営プランとして、「地域の将来像実現に向けたルール」「サインによる総合的な案内・誘導」「安心安全まちづくり」等を策定、運用。</li> </ul>
<p>ノウハウの伝達・普及（人材育成）</p>	<p>【Ⅰ TMO（株式会社）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ まちづくり人材の確保は喫緊の課題であり、伝達方法・普及方法ともに明確な解決方法を探っているところ。</li> </ul> <p>【Ⅷ 一般社団法人（主に、公共的空間の管理運営、まちづくり情報共有、発信及び広告事業）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>地元で生まれ育った者1名</u>をプロパー社員として採用。</li> </ul>
<p>収益事業の確立、収益をまちづくり等に還元するスキーム</p>	<p>【Ⅰ TMO（株式会社）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 屋外広告やイベントのコーディネート、プロモーションなどで得た収益を、清掃活動を中心とした<u>環境美化活動やインフォメーションセンターの運営（地図の作成、人件費）、防犯等の公益的事業に充当。</u>【再掲】</li> </ul> <p>【Ⅵ エリアマネジメント協議会（まちの価値向上を目指すエリアマネジメント等の企画・検討・活動）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>広告事業、オープンカフェ等道路占用時の道路使用料・出店料</u></li> <li>○ 収益に応じまちの価値向上に資する取組みを実施</li> </ul> <p>【Ⅶ エリアマネジメント協議会（賑わいづくり、情報発信、運営スキームの検討等を実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自主財源の確保を目指し、エリマネ支援事業（都）を活用した「<u>屋外広告物地域ルール</u>」を策定・運用。【再掲】</li> </ul>

項 目	活動の特徴または工夫等の概要
収益事業の確立、収益をまちづくり等に還元するスキーム	<p>【IX NPO 法人（主に、まち案内業務等を実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 館内に<u>パンフレットラックを設置し、告知スペースとして地元企業にその枠のサイズごとに年間で有料にて賃貸</u>。年平均で約 170 社の契約があり、収益は約 300 万円/年。</li> <li>○ <u>MAP類を作成、販売し、自主財源に。</u></li> </ul> <p>【III まちづくり推進協議会（ガイドラインの策定ほかまちづくり事業等を幅広く実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>街路灯バナー、まちづくり自動販売機の設置を進めているが大きな収益源となっていない。</u></li> <li>○ 任意団体であるため収益事業を積極的に展開しづらい。</li> </ul>
まちづくりの課題等への対応	<p>【II 一般社団法人（主に、大規模開発地区等におけるエリアマネジメントを実施）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>会員アンケートによりまちづくりの課題を把握することができる。</u></li> </ul> <p>【VI エリアマネジメント協議会（まちの価値向上を目指すエリアマネジメント等の企画・検討・活動）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ エリアマネジメント活動の認知度を高めること。その結果として、広告媒体としての価値を高める、協賛・スポンサー等を増やしたい。</li> <li>○ 歩道部の活用方策やイベント内容は、沿道の街並みとの調和を意識し実施。</li> </ul> <p>【VIII 一般社団法人（主に、公共的空間の管理運営、まちづくり情報共有、発信及び広告事業）】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地域内に複数のまちづくり団体があり、また、地域内の企業・所有者などステークホルダーの個性がバラバラで、興味・関心事が異なるため、<u>方向性を共有する調整が難しい。</u></li> </ul>

### 3) 外国人や外国語に関する取組みの必要性等

ここでは、外国人が働きやすい環境、あるいは、生活しやすい環境の形成などに関し、都市再生緊急整備地域、および、その周辺（\*1）における取組みの必要性等について調べた。具体的には、「外国人や外国語に関する取組みの必要性等」として、都市再生緊急整備地域（63 地域）を有する市・区に対するアンケート調査を実施（76 ページ参照）し、以下①～⑦の項目を調べた。

<p><b>①外国人のニーズ把握、戦略づくり</b></p> <p>【例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外国人ビジネスマンやその家族等のニーズの把握</li> <li>外国人誘引についての戦略（地域、エリア、街区、商店街 等の単位）の検討等</li> </ul>
<p><b>②地上・地下、ビル内における外国人の移動環境の整備や改善</b></p> <p>【例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外国人の円滑な移動を支援するためサイン・案内板</li> <li>マップの多言語化等</li> <li>デジタルサイネージ情報の多言語化。新たなデジタルサイネージ設置</li> <li>外国人の活用に資する Wi-Fi</li> </ul>
<p><b>③外国人の働く環境、それを支える生活・教育等の環境の形成</b></p> <p>【例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外国語の対応が可能なインフォメーション、案内所</li> <li>職住近接型ワーク・ライフスタイルを可能とする環境（外国人向け住宅・オフィス・教育機関等の供給、シェアサイクルの運営サービス など）</li> <li>外国人の交流等に資するイベント、ビジネス交流イベント</li> </ul>
<p><b>④多言語サービスの展開、充実</b></p> <p>【例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>食事、買い物等の関連（メニュー等の多言語化、マニュアル等の作成・普及など）</li> <li>医療、および、緊急時や防犯等の関連（マニュアル等の作成・普及など）</li> </ul>
<p><b>⑤シティセールスによるビジネス環境のPR 等</b></p> <p>【例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>国内外でのプレゼンテーション、出展等</li> <li>外国企業の誘致活動（具体的な企業の本釣り等を含む）</li> <li>外国企業等の誘致体制づくり</li> </ul>
<p><b>⑥プロモーションツールの整備</b></p> <p>【例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>まち（地域、エリア、街区、商店街 等の単位）の情報、魅力を発信する外国語ウェブサイトやパンフレットの整備</li> </ul>
<p><b>⑦その他</b></p>

「取組みの必要性等」は、①～⑦の各項目に対し、以下 4 段階（◎印、○印、△印、×印）の回答を依頼

- 実施済み（必要性があり既に何らかの取組みが実施されている）⇒ ◎印
- 必要性あり（必要性があるため数年以内に実施予定、又は、実施が見込まれる）⇒ ○印
- 必要性等について検討中（検討中の事柄、又は、今後に課題が顕在化すると考えられる 等）⇒ △印
- 必要性なし（必要性が低いと考えられ、今後の実施は見込まれない）⇒ ×印

図 1 - (1) -6 「外国人や外国語に関する取組みの必要性等」の項目

\*1（再掲）：「周辺」は、都市再生緊急整備地域に隣接する地域、エリア、街区、商店街などを想定。

アンケート調査における82件の回答(全国の都市再生緊急整備地域(63地域)を調査対象としたが、東京都心・臨海地域や大阪駅周辺・中之島・御堂筋周辺地域等については、複数のエリアごと等の回答があったため、回答の件数は82となっている)について、「外国人や外国語に関する取組み(①～⑦の各項目)の必要性等」に関し、以下の4つの視点(\*4)で分析した。

- ① 全回答の分析
- ② 『東京』と『「東京」以外』の比較による分析
- ③ 『特定地域』と『「特定地域」以外』の比較による分析
- ④ 『東京+政令市』と『「東京+政令市」以外』の比較による分析

\*4: 「外国人や外国語に関する取組み(①～⑦の各項目)の必要性等」の分析に際しては、上述の①全回答、②『東京』と『「東京」以外』、③『特定地域』と『「特定地域」以外』、④『東京+政令市』と『「東京+政令市」以外』の比較による分析以外にも、『三大都市圏』と『「三大都市圏」以外』の比較や、『東京+大阪市+名古屋市』と『「東京+大阪市+名古屋市」以外』の比較も行なった。本報告書では、これらのうち、有為の傾向差がみられた②～④のデータのみを用い、考察することにした。

分析の概要は以下の通りである。

【ポイント】

- ◆ 「東京」および「特定地域」では、「⑤シティセールスによるビジネス環境のPR等」以外の進捗度が高い傾向が顕著。
- ◆ 「⑤シティセールスによるビジネス環境のPR等」は今後の重要な検討対象と考えられ、とくに「東京」における重要度が高いと考えられる。
- ◆ 「東京+政令市以外」は、「②地上・地下、ビル内における外国人の移動環境の整備や改善」以外の全て項目において必要性の認識が低い傾向にある。

なお、集計で用いた数値は、一つの設問に対する複数回答や未回答等が一部でみられたことや、複数の設問間におけるクロス集計を行なったことにより、図表間で総数が異なる場合がある。

### ① 全回答の分析

アンケート調査で回答のあった「外国人や外国語に関する取組みの必要性等（①～⑦の各項目）」についての全回答をみると、以下が分析される。

○「②地上・地下、ビル内における外国人の移動環境の整備や改善」と「⑥プロモーションツールの整備」は、「◎実施済み」に「○必要性あり（実施予定、実施見込み）」を加えた回答割合が70%を超える。「◎実施済み（既に実施）」の回答割合だけでも60%を超える。

○「③外国人の働く環境、それを支える生活・教育等の環境の形成」と「④多言語サービスの展開、充実」は、「◎実施済み」に「○必要性あり（実施予定、実施見込み）」を加えた回答割合が60%を超える。

○「⑤シティセールスによるビジネス環境のPR等」は、「△必要性等について検討中（検討中、今後に課題が顕在化等）」の回答割合が全体の中で最も多く、30%を超える。「◎実施済み」の回答割合は、約30%で最も少ない。

○「①外国人のニーズ把握、戦略づくり」と「⑤シティセールスによるビジネス環境のPR等」は、「×必要性なし」の回答割合がともに約20%で、他と比較して多い。

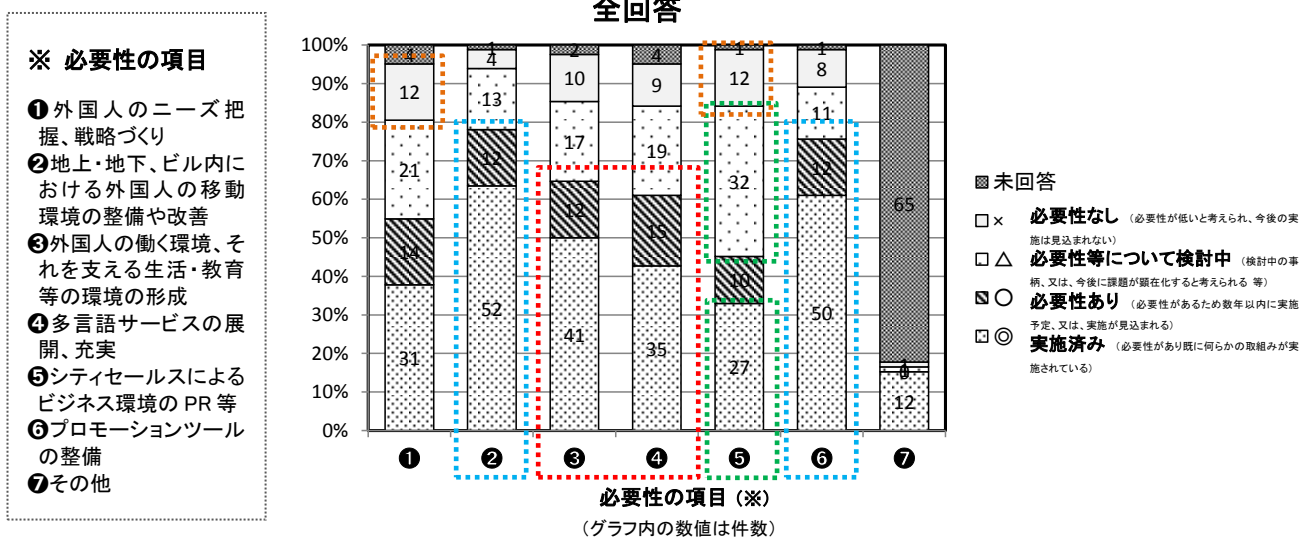


図1-(2) -7 外国人や外国語に関する取組みの必要性等（全体）

#### 【ポイント】

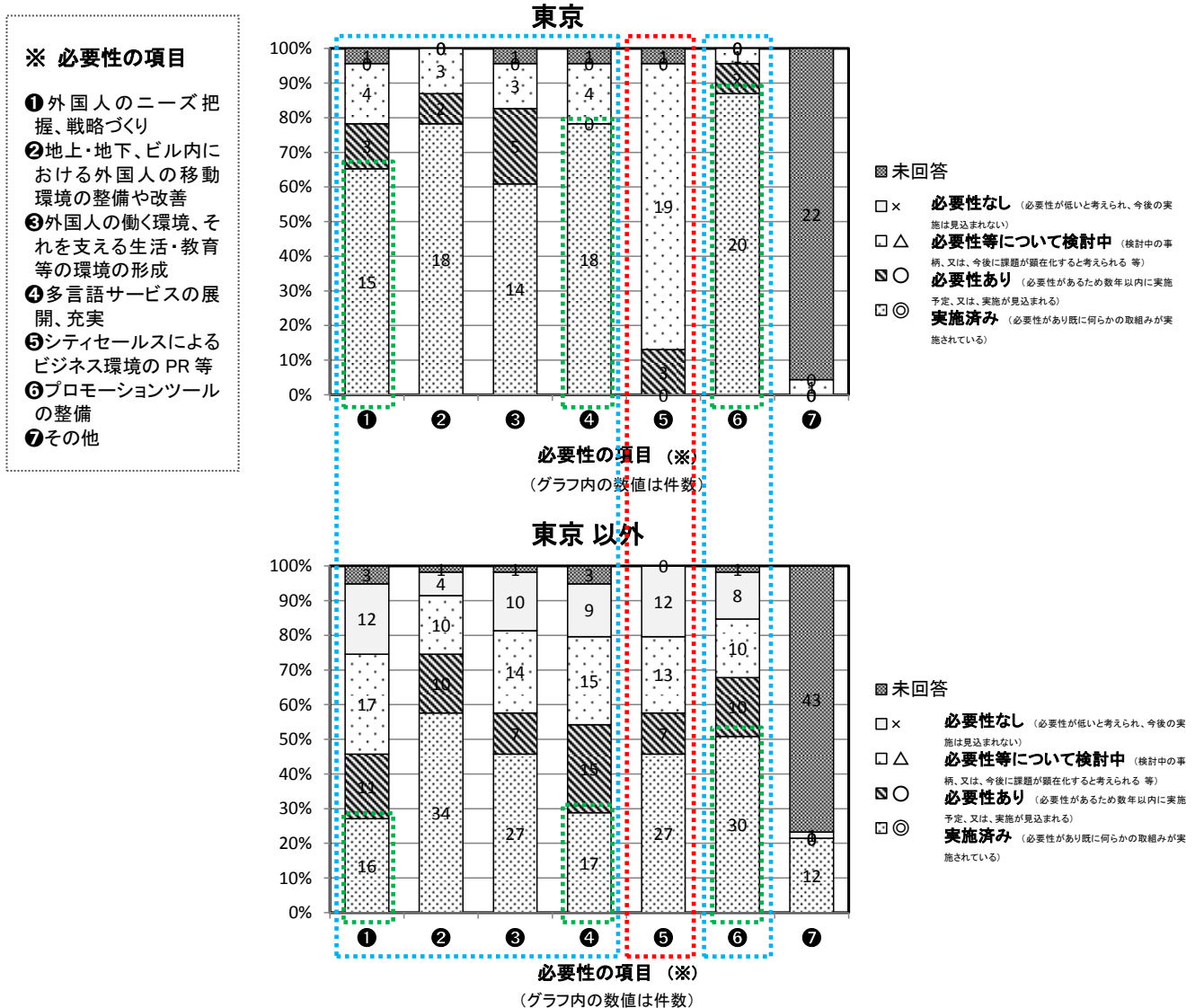
- ◆ 「②地上・地下、ビル内における外国人の移動環境の整備や改善」と「⑥プロモーションツールの整備」の進捗度が高い。都市再生緊急整備地域の多くで、既にこれらの整備が行われていることが分析される。
- ◆ 一方で、「①外国人のニーズ把握、戦略づくり」と「⑤シティセールスによるビジネス環境のPR等」の進捗度は低い。
- ◆ とくに、「⑤シティセールスによるビジネス環境のPR等」は、「△ 必要性等について検討中（検討中、今後に課題が顕在化等）」が最も多く、今後の重要な検討対象になりうる。

## ②「東京」と「東京 以外」の比較による分析

「東京」と「東京 以外」の回答を比較すると、以下が分析される。

○「◎実施済み」の回答割合をみると、「⑤シティセールスによるビジネス環境のPR等」以外のすべての項目で、「東京」が「東京 以外」を大きく上回る。とくに、「①外国人のニーズ把握、戦略づくり」「④多言語サービスの展開、充実」「⑥プロモーションツールの整備」での差が大きい。

○「⑤シティセールスによるビジネス環境のPR等」は、「東京以外」の「◎実施済み」の回答割合が40%を超え、「東京」の0%を大きく上回る。「東京」では、「△必要性等について検討中（検討中、今後に課題が顕在化等）」の回答割合が約80%である。



### 【ポイント】

- ◆ 『東京』の進捗度は、「⑤シティセールスによるビジネス環境のPR等」以外の全ての項目で『東京 以外』を大きく上回る。『東京』で相当程度の実施が進んでいると分析される。
- ◆ また、『東京』において、「⑤シティセールスによるビジネス環境のPR等」の必要性が著しく高いことがわかった。

### ③「特定地域」と「特定地域 以外」の比較による分析

「特定地域」と「特定地域 以外」の回答を比較すると、以下の傾向が分析される。

○「◎実施済み」の回答割合をみると、「⑤シティセールスによるビジネス環境のPR等」以外のすべての項目で、「特定地域」が「特定地域 以外」を大きく上回る。とくに、「①外国人のニーズ把握、戦略づくり」と「④多言語サービスの展開、充実」での差が大きい傾向がある。

○「⑤シティセールスによるビジネス環境のPR等」は、「特定地域 以外」の回答割合が約40%であり、「特定地域」の約20%を大きく上回る。「特定地域」では、「△必要性等について検討中（検討中、今後に課題が顕在化等）」の回答割合が60%を超える。

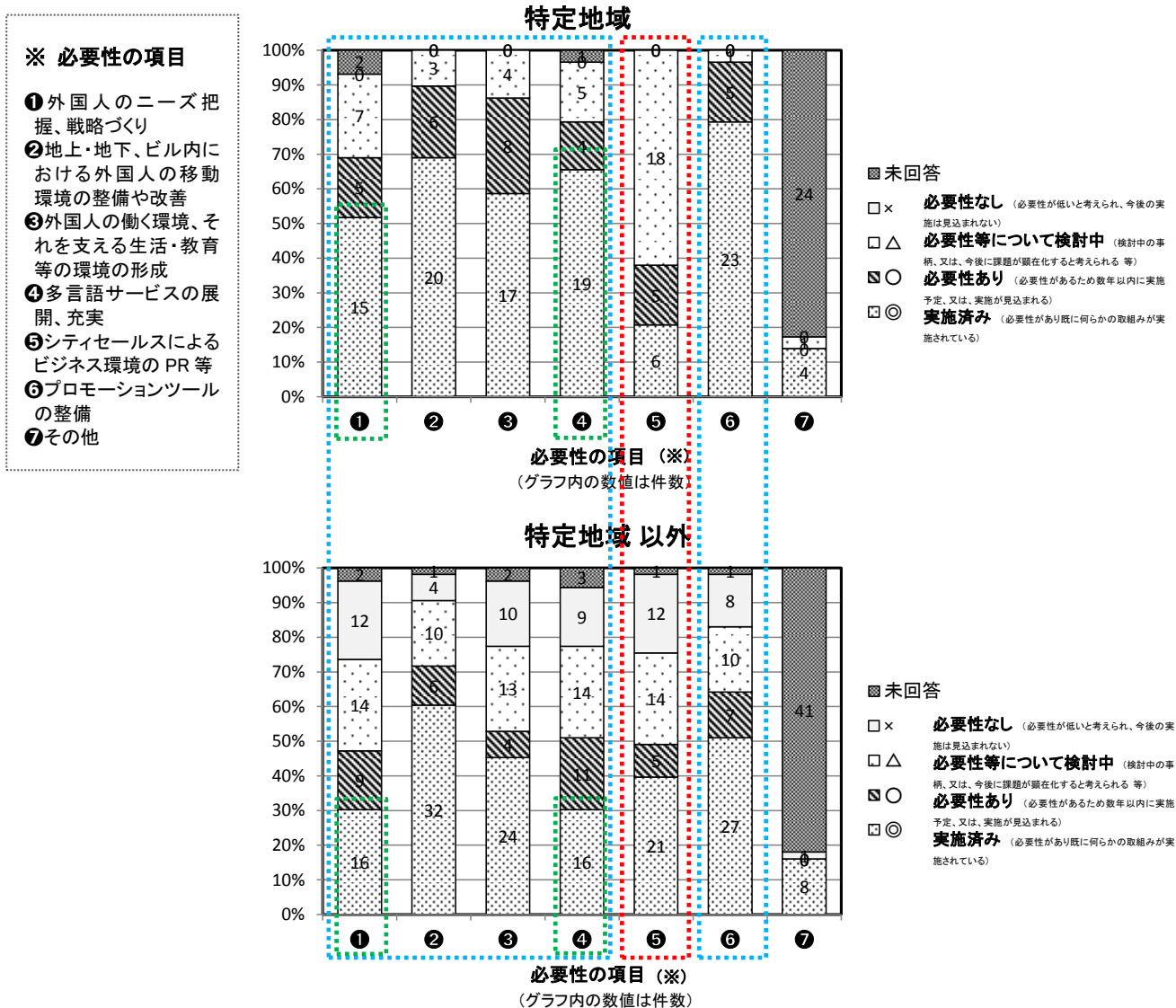


図1- (2) -9 外国人や外国語に関する取組みの必要性等  
(「特定地域」と「特定地域以外」の比較)

**【ポイント】**

- 『特定地域』では、「⑥シティセールスによるビジネス環境のPR等」以外の全ての項目で、相当程度の実施が進んでいる一方で、「⑤シティセールスによるビジネス環境のPR等」の必要性が著しく高いことがわかった。
- 『特定地域』の傾向は概ね『東京』に近い。このことから、東京以外の地方都市であっても、特定地域であれば東京とほぼ同様の進捗がみられ、行政担当者の認識も近いことがわかった。



#### ④「東京+政令市」と「東京+政令市 以外」の比較による分析

「東京+政令市」と「東京+政令市 以外」の回答を比較すると、以下の傾向が分析される。

○「東京+政令市以外」は、「東京+政令市」と比較した場合、全ての項目において「必要性なし（必要性が低いと考えられ、今後の実施は見込まれない）」の回答割合が高い。

○「②地上・地下、ビル内における外国人の移動環境の整備や改善」の「◎実施済み」の回答割合をみると、「東京+政令市」と「東京+政令市 以外」がともに約60%でほぼ同じ回答割合である。

○「◎実施済み」の回答割合をみると、「②地上・地下、ビル内における外国人の移動環境の整備や改善」以外のすべての項目で、「東京+政令市」が「東京+政令市 以外」を大きく上回る。とくに、「①外国人のニーズ把握、戦略づくり」と「④多言語サービスの展開、充実」での差が大きい傾向がある。

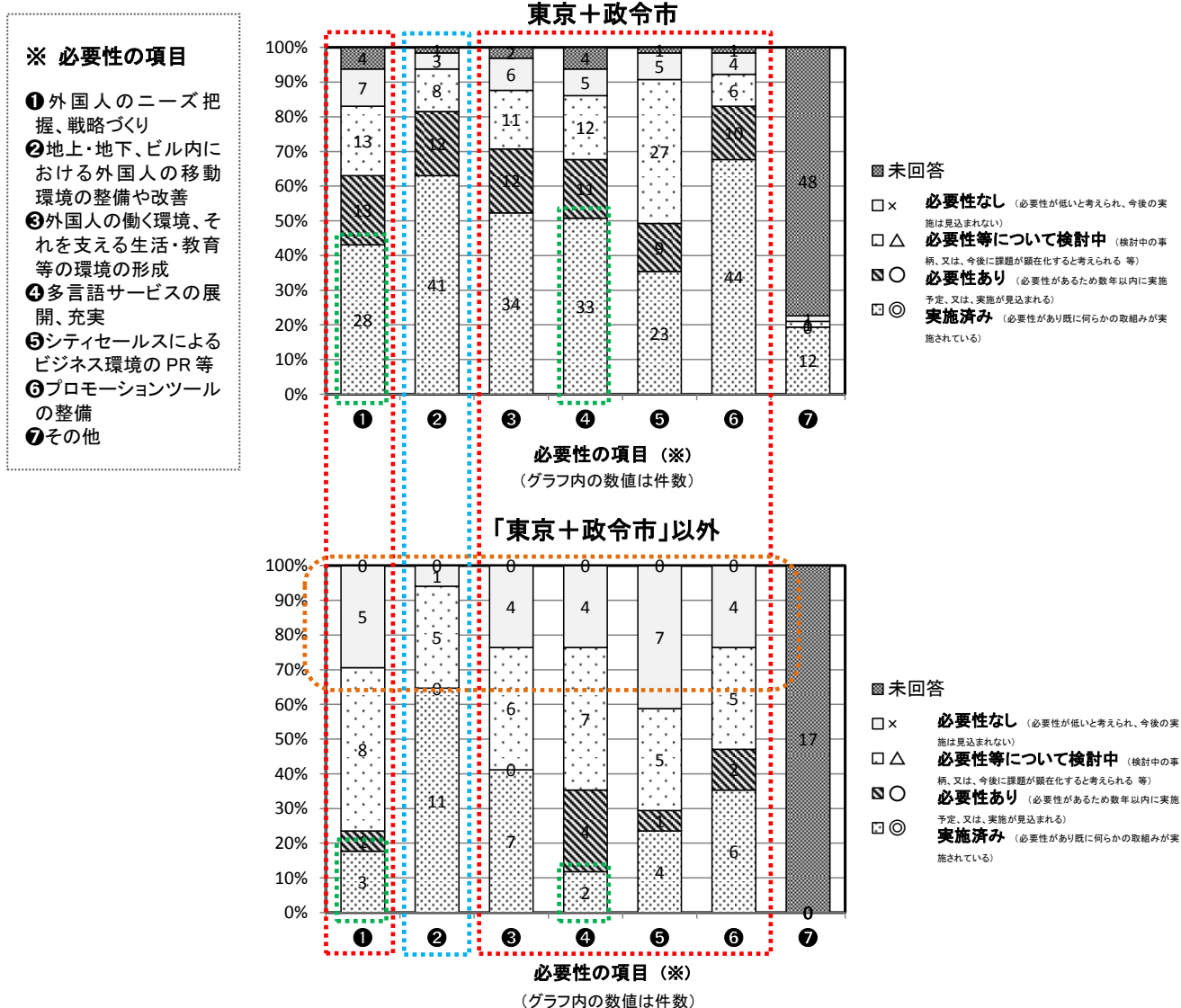


図1- (2) -10 外国人や外国語に関する取組みの必要性等（「東京+政令市」と「東京+政令市以外」の比較）

#### 【ポイント】

- 『「東京+政令市」以外』は、「②地上・地下、ビル内における外国人の移動環境の整備や改善」以外の全て項目において進捗が少ない傾向にあり、今後の必要性も小さいという傾向である。
- 『「東京+政令市」以外』でも、「②地上・地下、ビル内における外国人の移動環境の整備や改善」については東京等の同程度に進んでいることがわかった。

#### 4) 主体、取組み内容等の傾向

ここでは、外国人や外国語に関する取組み状況（主体、取組み内容等）について調べた。

具体的には、主体属性や役割の観点に着目しつつ、取組み内容の分類（ハード系の取組み、ソフト系の取組み など）を考慮しながら傾向を分析・整理した。

分析に際しては、アンケート調査の回答で得られた『取組み主体（表1-(1)-8の「①」～「⑥-2」）』と『取組み内容の分類（表1-(1)-9の「ハード系の取組み」や「ソフト系の取組み」など）』のクロス集計を実施した。

表1-(2)-8 取組み主体の内訳（再掲） (件)

主体分類	のべ数
①まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）	27
②民間企業（開発事業者、土地・ビルのオーナー、床運営会社等）	27
③都市再生緊急整備協議会	3
④商店会、テナント会 など	16
⑤業組合、協会 など	26
⑥-1 その他（任意の組織・団体・サークル、自治会等）	50
⑥-2 その他（行政や公的機関等）	33
合計	182

表1-(2)-9 取組み内容の分類（再掲） (件)

取組み内容の分類			のべ数	
大分類	中分類	小分類		
ハード系の取組み		サイン、案内板の多言語化	10	
		デジタルサイネージによる多言語案内等	5	
		券売機の多言語化	1	
			16	
ソフト系の取組み	人材育成	研修（外国語、文化、通訳など）	11	
		外国語接客フレーズ集	1	
		ボランティア育成	2	
			14	
	交流促進	祭り、イベント、講座、講演会等	17	
		ラウンジ、サロン、交流の場	10	
	多言語情報ツール	インフォメーション、案内所の設置・運営	24	
		HP、webサイトの整備	21	
		パンフレット等	9	
		マップ、フロアガイド等	30	
		飲食メニュー等	2	
		音声等	7	
		バイリンガルスタッフの配置、常駐等	4	
		Wi-Fi環境の整備	22	
			119	
			119	
	外国人サービス	生活系	学習支援（日本語理解、教育サポートなど）	19
			生活支援（相談、情報提供、通訳、ガイドブック、ニュースレター、ヘルプカードなど）	26
			医療支援（マップ、問診票、アプリ、医療通訳派遣）	4
				49
		観光系	プログラムの提供（観光）	7
			ガイド、情報提供・発信（観光）	10
			通訳サービス（観光）	0
免税店、免税カウンター設置			4	
外国クレジットカード対応			3	
クーポンブックの作成			2	
	26			
その他	外国人市民の情報収集、提供事業	1		
	調査・検討、資料作成等	2		
	プロモーション、外国企業誘致支援、日本拠点設立支援	9		
	団体間等の連絡体制づくりの支援	2		
	指差しボードの配布	2		
	サイン等のガイドライン策定	1		
	補助、助成等	1		
	その他、不明等	24		
		42		
		42		
合計		293		

分析の概要は以下の通りである。

#### 【ポイント】

- ◆ 主体属性によって実施する取組み内容が顕著に異なることから、主体ごとに目的や意識レベルが異なることを理解したうえで、ハード系とソフト系の二方向からアプローチし役割分担することが重要と考えられる。
- ◆ とくに、ハード系の担い手（都市再生緊急整備協議会、地域における不動産等の権利者（民間企業など））と、ソフト系の担い手（観光系・国際交流系（業組合、協会）、任意組織等）がいかに連携（ないし協調）しうるかが、取組みの多様性や持続性のポイントと考えられる。

#### i) 主体ごとの取組み内容の分析・整理

- ハード系の取組みは、「③都市再生緊急整備協議会」「②民間企業」が実施する傾向。
- ソフト系の取組みは、「①まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）」「④商店会、テナント会など」「⑤業組合、協会 など」「⑥-1 その他（任意の組織等）」「⑥-2 その他（行政等）」が実施する傾向。
- 「①まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）」「⑤業組合、協会 など」などは、ソフト系の取組みを幅広く実施。

#### ii) 主体ごとの特徴等の整理

- ① まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）
  - 7割以上が法人格を有する。
  - ソフト系の取組みが多く内容は多様（「交流促進」「多言語による情報提供ツール」「生活系サービス」など）
- ② 民間企業（開発事業者、土地・ビルのオーナー、床運営会社 等）
  - 約8割が地域における不動産等の権利者か。
  - ハード系の取組み（サイン、案内板の多言語化）が多い。
- ③ 都市再生緊急整備協議会
  - ソフト系の取組みに比べハード系の取組みが多い傾向。
- ④ 商店会、テナント会など
  - ソフト系の取組みが多い。「多言語による情報提供ツール」がとくに多い傾向。
- ⑤ 業組合、協会など
  - 観光系と国際交流系で約9割。
  - ハード系の取組みはない。
- ⑥-1 その他（任意の組織・団体・サークル、自治会等）
  - ソフト系の「交流促進」「生活系サービス」の取組みが多い傾向。
- ⑥-2 その他（行政や公的機関等）
  - ソフト系の「交流促進」「多言語による情報提供ツール」「生活系サービス」「観光系サービス」などを中心に実施。

i) 主体ごとの取組み内容の分析・整理

①ハード系とソフト系の取組みの分析

「ハード系の取組みとソフト系の取組み」の回答割合について、「①」～「⑥-2」の主体ごとに比較すると以下の傾向が分析される。

○「ハード系の取組み」の回答割合は「③都市再生緊急整備協議会」が最も高く 60%を超える（アンケート調査で取組み主体として挙げられた3つの協議会のうち2つ）。

○「②民間企業（開発事業者、土地・ビルのオーナー、床運営会社等）」の「ハード系の取組み」の回答割合が高い（概ね20%前後）。

○「①まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）」「④商店会、テナント会など」「⑤業組合、協会など」「⑥-1 その他（任意の組織・団体・サークル、自治会等）」「⑥-2 その他（行政や公的機関等）」については、「ソフト系の取組み」の回答割合が著しく高く、すべて90%以上である。

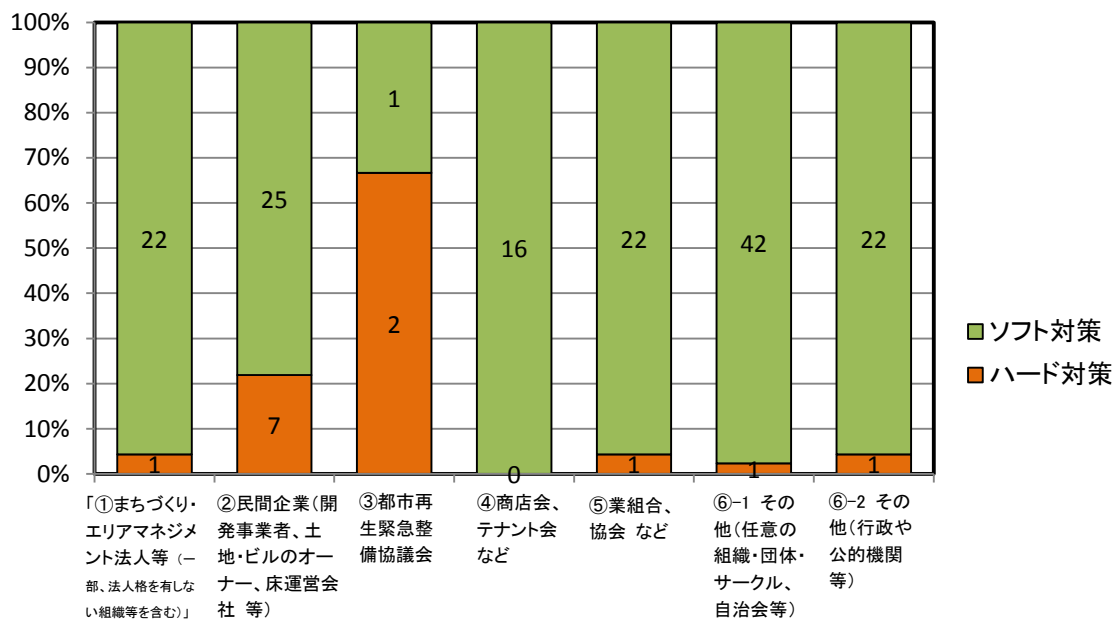


図1-（2）-11 主体ごとの取組み内容（ハード系とソフト系の取組み）

（グラフ内の数値は件数）

【ポイント】

- ハード系とソフト系の担い手が明確に異なることがわかった。
- ハード系の担い手は、『都市再生緊急整備協議会』『民間企業（鉄道、土地・ビルのオーナー、床運営会社（百貨店、商業施設）、開発事業者、宿泊施設など）』が多いことがわかった。
- ソフト系の担い手は、『まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）』『商店会、テナント会など』『業組合、協会等』『任意の組織等』などが多いことが明らかになった。

## ② ハード系とソフト系の取組みの分析（ソフト系の内容の細分類化）

「ハード系の取組みとソフト系の取組み」の回答割合は、「ソフト系の取組み」の内容を「人材育成、交流促進、多言語情報ツール、外国人サービス（生活系）、外国人サービス（観光系）」の5つの分類にさらに細かくし、「①」～「⑥-2」の主体ごとに比較すると以下の傾向が分析される。

○ 「③都市再生緊急整備協議会」と「②民間企業（開発事業者、土地・ビルのオーナー、床運営会社等）」は、「ハード系の取組み」の回答割合が高い（前頁の再掲）。

○ 「①まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）」「⑤業組合、協会など」「⑥-1 その他（任意の組織・団体・サークル、自治会等）」は、「ソフト系の取組み」を比較的幅広く実施している。

○ 「外国人サービス（生活系）」の回答割合は、「⑥-1 その他（任意の組織・団体・サークル、自治会等）」が最も多く約40%である。一方で、「②民間企業（開発事業者、土地・ビルのオーナー、床運営会社等）」や「④商店会、テナント会 など」では全く実施がない。

○ 「多言語情報ツール」の回答割合は、「②民間企業（開発事業者、土地・ビルのオーナー、床運営会社等）」と「④商店会、テナント会 など」が多く、ともに概ね70%である。

○ 「交流促進」と「人材育成」の取組みは、主に、「①まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）」「⑤業組合、協会など」「⑥-1 その他（任意の組織・団体・サークル、自治会等）」でみられる。

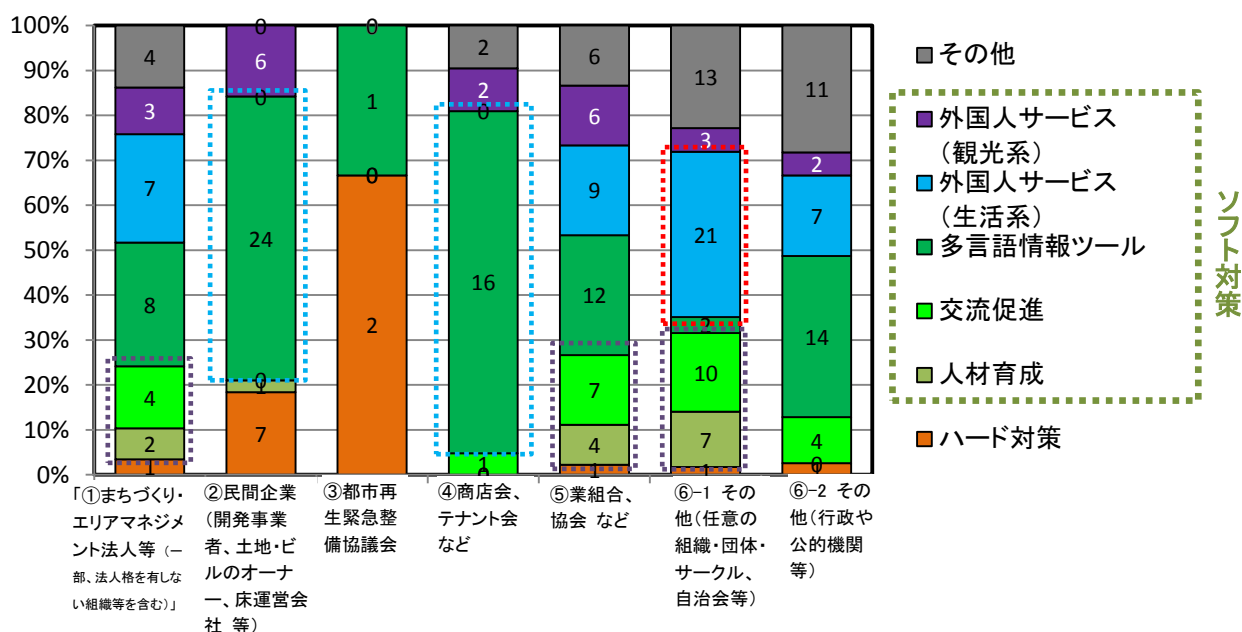


図1-（2）-12 主体ごとの取組み内容  
（ハード系とソフト系の取組みの分析（ソフト系の内容の細分類化））

（グラフ内の数値は件数）

### 【ポイント】

- ハード系とソフト系のそれぞれにおいて、行政以外にも多様な担い手が存在し、各々取組みを実施していることがわかった。
- そして、『まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）』等が幅広い分野の取組みを実施しているものの、担い手の属性ごとに、取組み分野が明確に異なる傾向が明らかになった。

ii) 主体ごとの特徴等の整理

① まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）

○ アンケート調査で回答のあった「まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）」の概ね 7 割以上が、財団、NPO、株式会社などの法人格を有する。株式会社には、都市再開発法における再開発会社が 1 社含まれる。

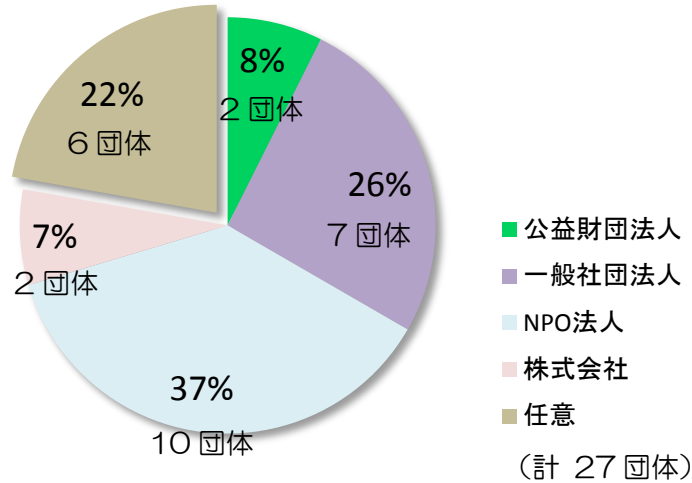


図1- (2) -14 法人格等

○ 「まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）」の取組み内容は、ハード系の取組みが少ない。

○ 一方で、ソフト系の取組みが多く、その内容が多様である。なかでも、「交流促進」「多言語による情報提供ツール」「生活系サービス」が多い傾向にある。

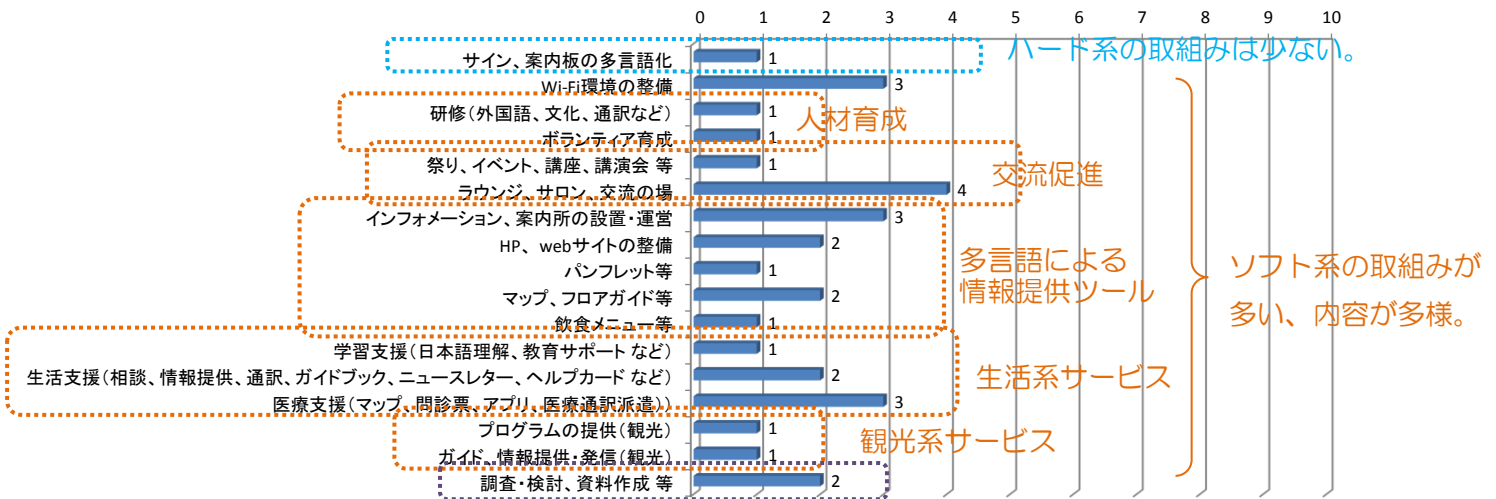


図 1- (2) -13 まちづくり・エリアマネジメント法人等（一部、法人格を有しない組織等を含む）  
27 団体における取組み内容

②民間企業（開発事業者、土地・ビルのオーナー、床運営会社 等）

○ アンケート調査で回答のあった「民間企業」は、「百貨店、商業施設」が最も多く、約 41%である。

○ 次に、「鉄道会社」が多く、約 22%である。これらは土地ないし建物（床）の権利者である可能性が高いため、「地主、開発事業者」の約 18%と合わせると、約 8 割が地域における不動産等の権利者であると考えられる。

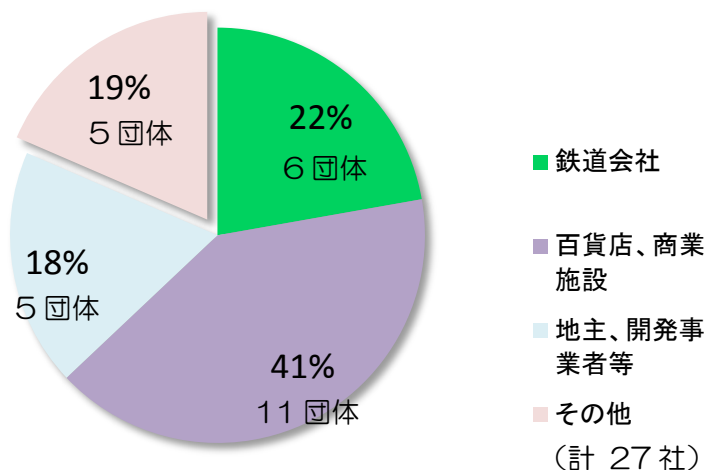


図1- (2) -14 民間企業（27社）における属性

○ 「民間企業」の取組み内容は、ハード系の取組みが多い。とくに、「サイン、案内板の多言語化」が多い傾向にある。

○ ソフト系の取組みも多く、その内容は多様である。とくに、「多言語による情報提供ツール」が多い傾向にある。

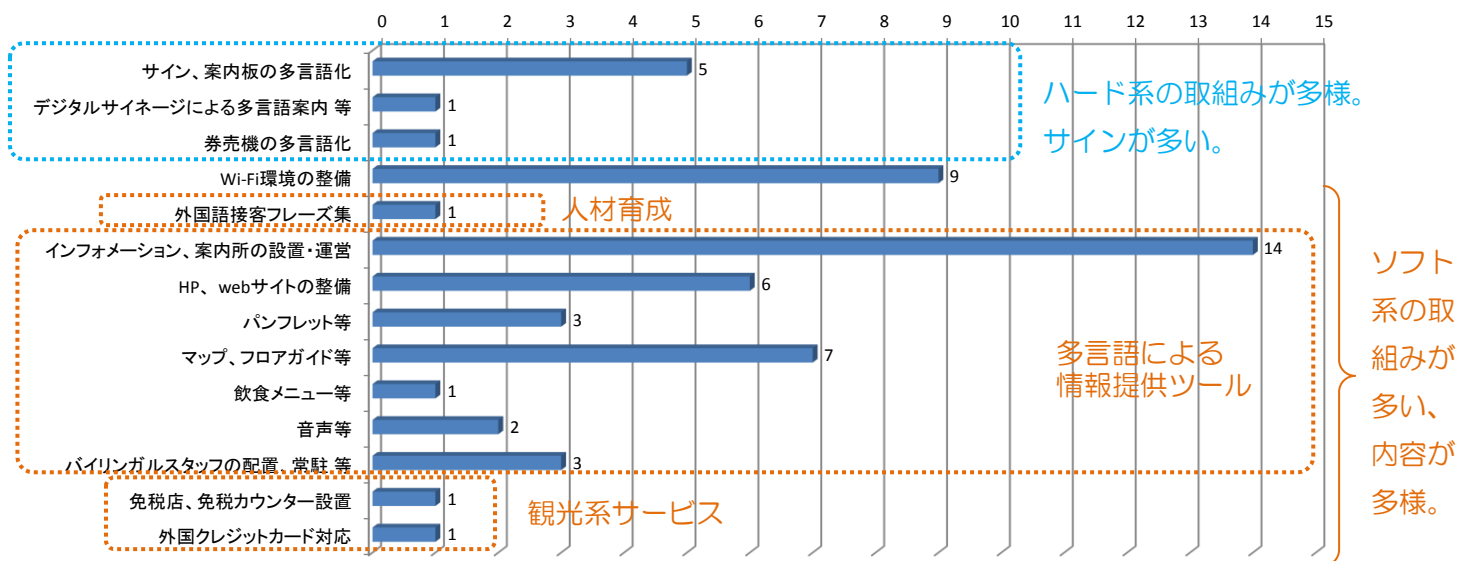


図 1- (2) -15 民間企業（27社）の取組み内容

### ③都市再生緊急整備協議会

○「都市再生緊急整備協議会」の取組み内容は、ソフト系の取組みに比べ、ハード系の取組みが多い傾向にある。

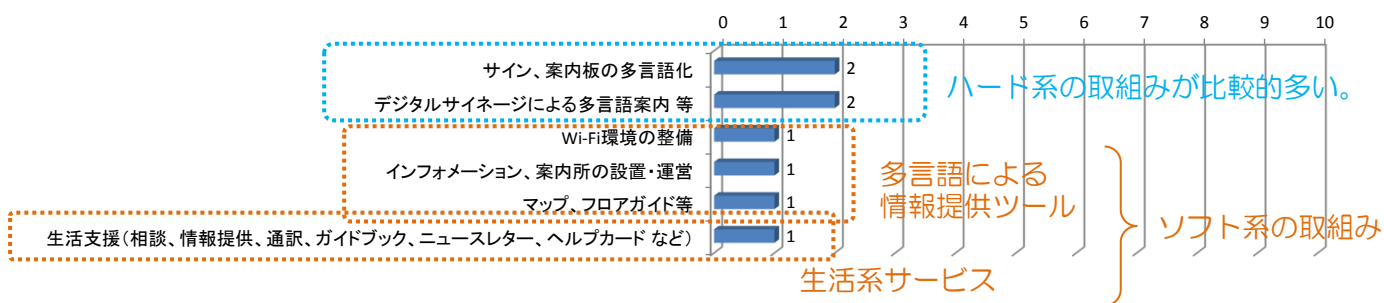


図1-(2)-16 都市再生緊急整備協議会（3団体）の取組み内容

### ④商店会、テナント会など

○アンケート調査で回答のあった「商店会、テナント会など」は、「商店会、商店街等」が約75%を占め、「テナント会」は約25%である。

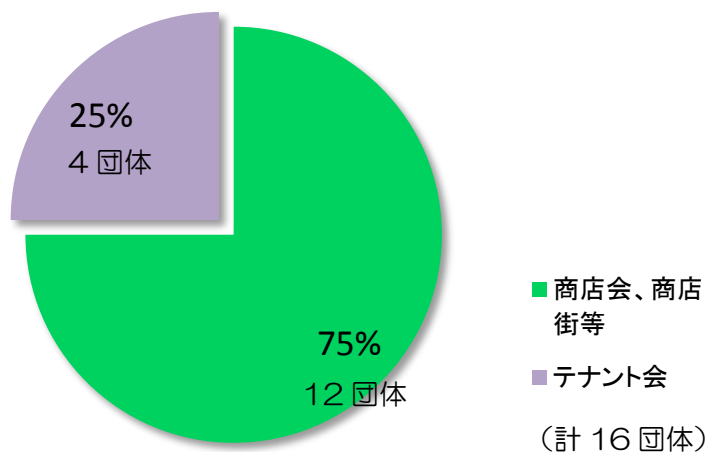


図1-(2)-17 商店会、テナント会などの属性

○「商店会、テナント会など」の取組みは、ソフト系の取組みのみである。

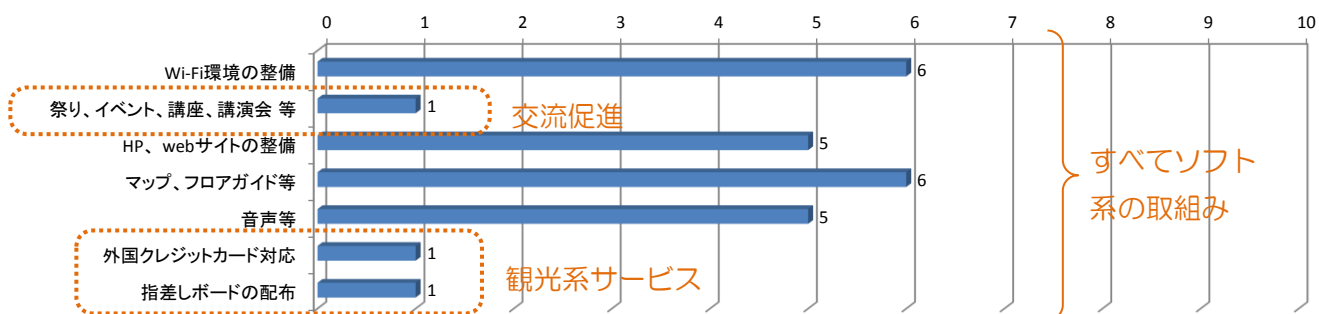


図1-(2)-18 商店会、テナント会（16団体）などの取組み内容



⑤業組合、協会など

○ アンケート調査で回答のあった「業組合、協会など」の活動分野は、「国際交流系」と「観光系」がともに46%であり、あわせて約9割を占める。

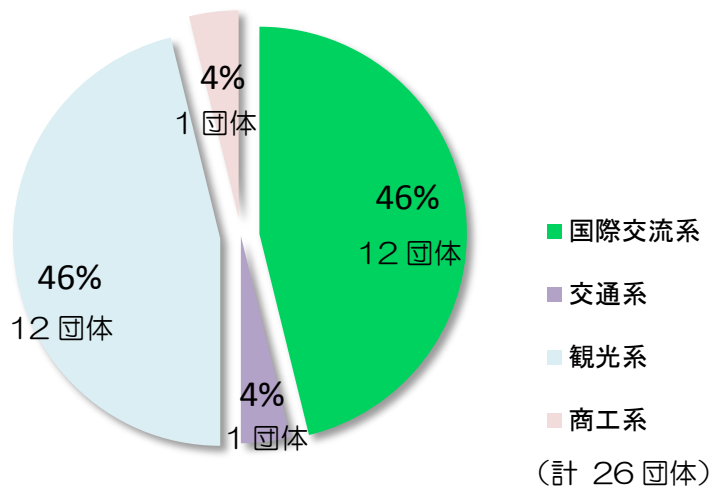


図1- (2) -19 業組合、協会など (26団体) の活動分野

○ 「業組合、協会など」の取組みで、ハード系のものはない。

○ ソフト系の取組みが多い傾向にあり、「交流促進」「多言語による情報提供ツール」「生活系サービス」「観光系サービス」など、取組み内容が多様である。

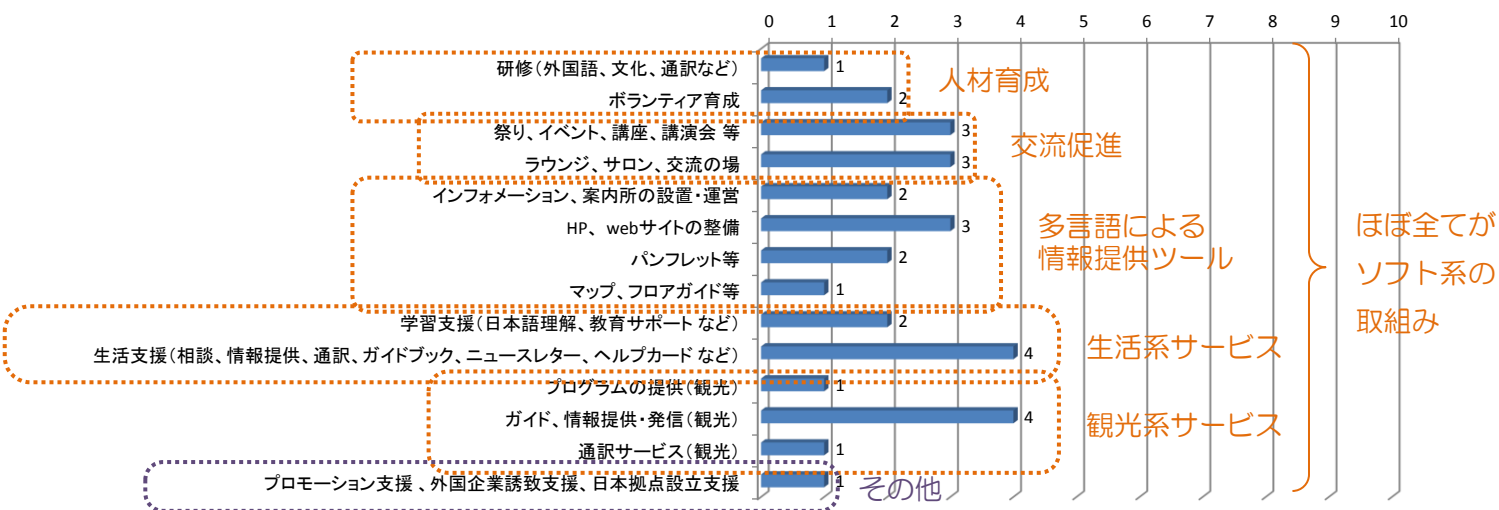


図1- (2) -20 業組合、協会 (26団体) などの取組み内容

⑥-1 その他（任意の組織・団体・サークル、自治会等）

○ アンケート調査で回答のあった「その他（任意の組織・団体・サークル、自治会等）」の取組みは、ハード系が少ない。

○ ソフト系の取組みとしては「交流促進」「生活系サービス」が多い傾向にある。

○ また、「その他の取組み」が複数みられる。

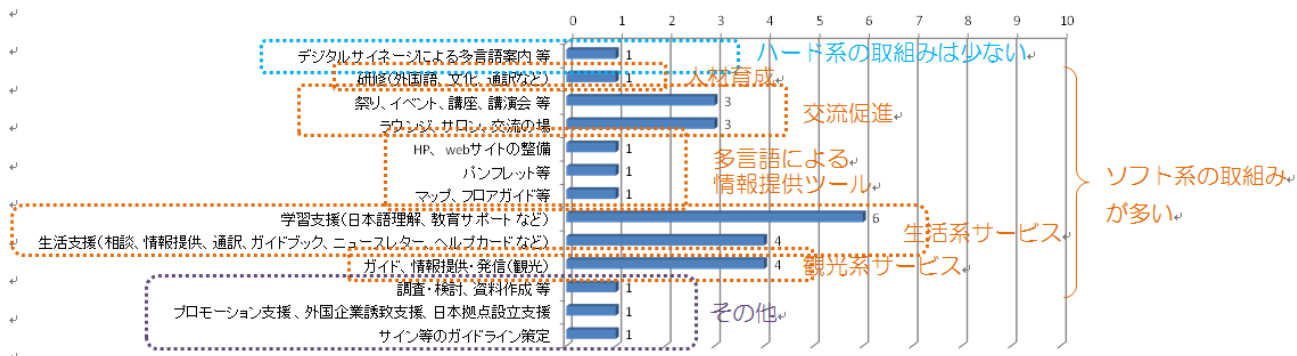


図1-(2)-21 その他（任意の組織・団体・サークル、自治会等）の50団体の取組み内容

⑥-2 その他（行政や公的機関等）

○ アンケート調査で回答のあった「その他（行政や公的機関等）」の取組みはハード系が少ない。

○ ソフト系の取組みとして、「交流促進」「多言語による情報提供ツール」「生活系サービス」「観光系サービス」がみられる。

○ その他の取組みが複数あり、「プロモーション支援、外国企業誘致支援、日本拠点設立支援」が、とくに多くなっている。

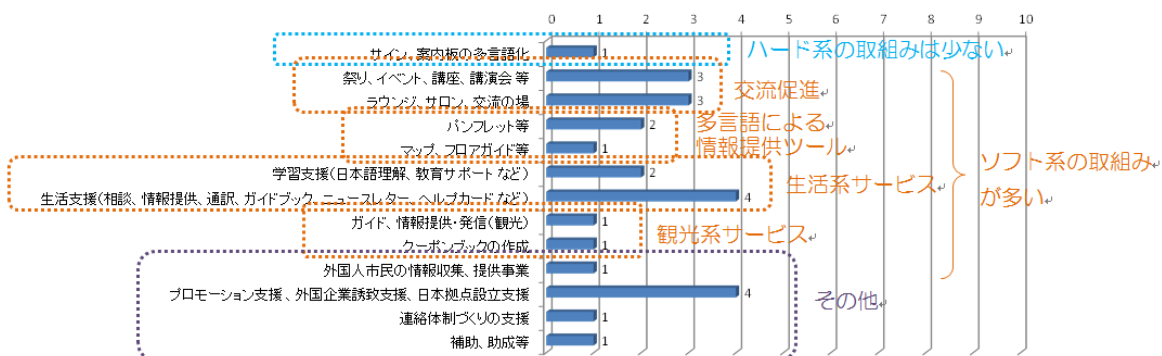


図1-(2)-22 その他（行政や公的機関等）の33団体の取組み内容

## 5) 取組みの「特徴、工夫」など

ここでは、アンケート調査で回答のあった取組み（事例）の「特徴、工夫」について整理した。

具体的には、i) 複数の団体等の連携や協調が効果的に行われている事例、ii) 官民連携・公民連携により実施される事例、iii) 補助金等を活用する事例 の内容について、それぞれの全体的な傾向を整理するとともに、特徴ごとにグルーピングし分析した。分析の概要は以下の通りである。

### 【ポイント】

- ◆ 『ヒト（人材・信頼・利害（リスク）等）』『カネ（資金）・モノ（場等）』『情報（情報・システム等）』をどのように循環させるかの工夫（エリア的に、また、時間的に）が重要。
- ◆ 従来は行政が担っていた分野での実施がみられるものの、官側の負担や持続可能なスキーム等についてのさらなる研究等が課題。
- ◆ 「民間主体の存在、意欲・能力」や「地元行政の役割」に関する『階層構造（東京都心部 → 地方都市 → 都市の一部エリア（商店街・商店会等、観光地、外国人居住等））』となっている実態。

i) 複数の団体等の連携や協調が効果的に行われている事例について

- 4つのパターンに分類できる（図1-(2)-23）。
- 『ヒト（人材・信頼・利害（リスク）等）』が重要な要素となるケースが多い。

ii) 官民連携・公民連携により実施される事例について

- 4つのパターンに分類できる（図1-(2)-23）。
- 『カネ（資金）・モノ（場等）』『情報（情報・システム等）』が重要な要素となるケースが多い。

iii) 補助金等を活用する事例について

- 以下を踏まえた支援策等のさらなる検討が必要と考察された。
  - ・ 民間主体の取組みへの意欲（あるいは実施ニーズ）・多様なまちづくり主体による地道な活動の状況
  - ・ 都市再生緊急整備協議会の有無や熟度
  - ・ 特徴的な課題（商店街・商店会等、観光地、外国人居住等）

i) 複数の団体等の連携  
や協調が効果的に行わ  
れている事例

- ① 民と民の連携（任意に連携する例）
- ② 民と民の連携（法人を設立して連携する例）
- ③ 民と民の連携（民間同士の連携を公的機関等がサポートする例）
- ④ 官と官の連携（行政同士、あるいは、行政と公的機関が連携する例）

ii) 官民連携・公民連携  
により実施される事例

- ① 民が主導する官民連携
- ② 官が主導する官民連携
- ③ 地域が主導する官民連携
- ④ その他（指定管理など）

iii) 補助金等を活用する  
事例

- ① 行政が全て実施する例
- ② 行政が民間の取組みを支援・補完する例
- ③ その他

図1-(2)-23 特徴、工夫のある取組み（事例）の全体像

i) 複数の団体等の連携や協調が効果的に行われている事例

i) -1 事例の総括

アンケート調査で回答のあった取組みのうち「複数の団体等の連携や協調が効果的に行われている事例」は①～④の類型に整理され、そのポイントは以下のように分析される。

① 民と民の連携（任意に連携する例）

【ポイント】既存組織等をうまく活用することが地元からの幅広い参画に寄与。また、同じ目的を共有する民間主体同士が連携。

② 民と民の連携（法人を設立して連携する例）

【ポイント】民間事業者が負担と利益を共有し、幅広い分野（生活支援～災害対応）の取組みを実施。

③ 民と民の連携（民間同士の連携を公的機関等がサポートする例）

【ポイント】多様な民間主体の連携には、行政ないし公的機関等の下支えや支援が不可欠なケースも。

④ 官と官の連携（行政同士、あるいは、行政と公的機関が連携する例）

【ポイント】情報共有や業務効率化のメリットを見据えた連携。

i) -2 類型ごとの分析

① 民と民の連携（任意に連携する例）

①-1 の事例は、地元の既成組織等（観光協会、商店街連合会、商工業連合会、商工会議所）をうまく活用して連携することで、極めて幅広い事業者や主体など裾野の広い参画が実現されたものと分析される。同様に、①-2 の事例は、地元の観光振興協会が主導することにより、民間企業や関連団体など、同じ目的を有する事業者・経営者（利害等が同じ参画者）等の幅広い参画が実現された事例である。

①-3 の事例では、同じ利害を有する民間事業者（ともに鉄道事業者）の連携により、効率的な整備とデザインの協調による利用性の向上が実現されている。

①-4 の事例は、まちづくり協議会が策定した「広告看板等の設置基準」に従い、再開発会社が整備主体となって案内板等の整備が計画されるもの。新たに整備された仕組み（本事例の場合は国家戦略特区法に基づく道路占用許可の特例制度）を効果的に活用し、民間主体が公共施設上で実施する取組みである。

	取組み内容	効果的な連携や協調の特徴、工夫等
①-1	○イベント等におけるマップ作成 ○シャトルバスの運行	○観光系のまちづくりの一環として、不定期的な活動（イベント）に際し、観光協会・商店街連合会・商工業連合会・商工会議所による実行委員会を組成。
①-2	○情報誌の作成・配布等 ○外国人観光客誘致の取組みを実施	○連携の目的はインバウンド。 ○地元の観光振興協会が主導して、実行委員会を組織。
①-3	○乗換案内床ラインの外国語表示（英語、中国語、韓国語）の整備	○同じ駅に乗り入れる鉄道会社が連携してハード整備。
①-4	○道路上に多言語対応の案内板等を整備（計画中）	○国家戦略特区による規制緩和に基づいた計画。

## ② 民と民の連携（法人を設立する例）

②-1の事例は、一定エリアの企業等の連携により一般社団法人を設立。一般社団法人の会員（地区内企業等）が負担と利益を共有し、幅広い分野（生活支援～災害対応）の取組みが実施されている。

	取組み内容	効果的な連携や協調の特徴、工夫等
②-1	○外国語パンフレット ○外国人向け災害時ヘルプカード ○外国人案内用指差しシート ○グルメマップの作成及び配布	○地元まちづくり法人（地区内企業等が会員の一般社団法人）が事業主体。

## ③ 民と民の連携（民間同士の連携を公的機関等がサポートする例）

任意の団体等を含め、多様な民間主体が効果的に連携するためには、公的機関等による下支えや支援等が不可欠なケースがあることが考察される。

	取組み内容	効果的な連携や協調の特徴、工夫等
③-1	○地域・多文化交流ネットワーク促進事業	○行政の事業により、一定エリアの民間団体（51団体）が連携。地域・多文化交流の趣旨に賛同する団体が集まり多文化交流、ネットワークづくり等の活動を実施。
③-2	○留学生支援、交流イベント等の実施	○行政の事業により支援を受けた団体が、様々な分野の団体が定期的に集まり、外国人留学生を取り巻く諸課題を共有・解決のためにイベント（講座）等を実施。 ○また、同団体は、地元大学において、外国人住民と地域の日本人が交流する場を提供。
③-3	○国際交流・協力団体活動やイベント、ボランティア活動などについての情報交換 ○外国人市民と日本人市民の交流の場の提供	○財団の事業（行政、学校、ボランティア、自治会等との連携を図る事業など）が、官民のネットワークを下支え。

## ④ 官と官の連携（行政同士、あるいは、行政と公的機関が連携する例）

④-1の事例は、行政と公的機関等の各自が保有する外資系企業の情報を共有するとともに、外国企業に対し相互に他団体についても情報提供することにより参画者が相互にメリットを共有する仕組みと考えられる。

また、④-2 および④-3 の事例は、宿泊施設の通訳サービスや企業誘致に関する相談業務などの効率的な実施を実現するものと考えられる。

	取組み内容	効果的な連携や協調の特徴、工夫等
④-1	○定例的なミーティング等の実施	○県・市・商工会議所・港管理組合のミーティング等を通じて定期的に情報共有できる仕組みを構築。
④-2	○24時間多言語コールセンター（宿泊施設を対象とした電話通訳サービスについて複数自治体による共同運営）	○観光誘客等を目的とし、一定エリアの行政が連携。
④-3	○企業誘致に関する相談業務などのワンストップサービス	○行政や公的機関等が連携。

ii) 官民連携・公民連携により実施される事例

ii) -1 事例の総括

アンケート調査で回答のあった取組みのうち、官民連携・公民連携により実施される事例は①～④の類型に整理され、そのポイントは以下のように分析される。

- ① 民が主導する官民連携の例  
【ポイント】 行政はあくまで支援を行なう立場。
- ② 官が主導する官民連携の例  
【ポイント】 行政が積極的に取組みのコストを負担。
- ③ 地域が主導する官民連携の例  
【ポイント】 取組みの持続性や継続性に課題を抱えていると考えられる。
- ④ その他（指定管理など）

ii) -2 類型ごとの分析

① 民が主導する官民連携の例

行政が整備費の一部を負担するケースや、取組み費用や活動費の一部を行政が負担するものがみられる。

取組み内容	官民連携・公民連携の特徴、工夫等
○エリアFree Wi-Fiの整備・拡大	○民間店舗や商業施設等におけるWi-Fi設置を増やし、利用範囲の拡大を図ることが目的。 ○一定エリア内の民間店舗等を対象として、行政がWi-Fi整備を負担。
○外国人観光客を対象とした公衆無線LANサービス	○国の交付金を活用し、民間事業者が公衆無線LANの整備・運用を実施。 ・市と事業者で整備エリア協議（空港、港、観光施設等） ・店舗等オーナーへのアクセスポイント設置交渉 ・協力いただける店舗へアクセスポイント設置 ○民間事業者の事業実施のメリットは、ビッグデータとしての活用が期待される（市、民間企業間で利用者の動向・動線分析が可能）こと。
○「通訳サポート電話」の運営（外国人や外国語で会話が通じず困っている日本人が利用できる電話を用いた通訳サポート）	○取組みに要する費用の一部を行政が定常的に負担（業務委託）し、地元ボランティア団体の活動をサポート。 ○費用補助の受け皿は、地元公益財団法人。
○外国人市民へのWebサイトによる多言語情報提供	○行政が、市民協働推進モデル事業として、民間（NPO）の活動費の一部を負担。
○異文化理解講座・国際料理教室・異文化交流会の開催 ○外国語会話サロンの開催 など	○国際交流協会（地元任意団体）の活動場所（事務局）を行政が無償提供。

## ② 官が主導する官民連携の例

外国人や外国語に関する取組みで海外のマーケット等を対象とする場合や、海外への幅広い情報発信が必要な場合などでは、民間（とくに小規模事業者など）のみでは、事業規模や取組みの効率性の面において運営が難しいケースがあり、行政主導による官民連携が求められる場合がある。

取組み内容	官民連携・公民連携の特徴、工夫等
○観光誘客のための海外への情報発信等	○海外の事業者（観光情報の提供、ホテル、レストランの手配などのサービスを実施するランドオペレーターという業態）への情報発信・情報提供等を行政が主導。 ○既存の協議会（観光施設、宿泊施設、観光コンベンション協会と行政等で組織された外国人観光客誘客を目的とした組織）を活用し、効果的に実施。
○外資系企業の誘致のための諸活動	○世界から企業・技術、ヒト・情報を呼び込むため、県、市、産業界、大学、研究機関が一体となって交流する仕組み（協議会）を構築。 ○このなかで、商社、地域金融機関から成る「産業戦略部会」を設置し、参画企業と連携しながら外資系企業の誘致を実施。
○多言語によるポータルサイトの運営	○Wi-Fiの整備・運用は行政、多言語によるポータルサイトの運営は観光振興協会。
○観光案内所の運営	○観光案内所の整備を行政が実施し、運営は観光振興協会。

## ③ 地域が主導する官民連携の例

以下2事例のような、いわゆる収益事業を伴わない取組みの場合には、持続性や継続性を担保する事業スキームのさらなる研究等が必要と考えられる。

取組み内容	官民連携・公民連携の特徴、工夫等
○市、大学、団地町内会連合会による地域連携の取組み ○子育て世帯や高齢者の支援等を行うことで団地の活性化を目指すもの	○大学が市営住宅の空き住戸を活用、そこに学生（留学生を含む。）がルームシェア形式で居住 ○当該学生は住民として団地の活動に参加するとともに、大学が団地内に地域と連携する拠点となる「地域連携センター」の分室を設置・運営。
○効率的・持続的なまちの運営を目指していくための「まち運営プラン」を策定	○都心開発エリアにおいて、これまで活動してきた3協議会・1連絡会を統合して新たな協議会（駅周辺地域まち運営協議会）を設立した。 ○区は、当該協議会の事務局を担うエリアマネジメント法人に対して連携支援していく立場。 ○それまで別個に実施されてきたエリアマネジメントの取組みを、効果的・効率的に継承・発展させるため、当該協議会が主体となって「新たな行動計画（まち運営プラン）」を検討、策定。

#### ④ その他（指定管理など）

官民連携・公民連携の例として、以下のような指定管理者による施設管理等も挙げられた。

取組み内容	官民連携・公民連携の特徴、工夫 等
○国際交流拠点の運営	○駅周辺の商業施設の一部を行政が借上げ、指定管理者制度を活用し、民間団体が国際交流拠点として運営。
○国際センター（地方自治法における公の施設）の運営	○地域の国際化を推進することを目的に、行政が施設整備し、公益財団法人が指定管理者として当該施設を管理。



### iii) 補助金等を活用する事例

アンケート調査で回答のあった取組みのうち『補助金等を活用する事例』として回答のあった 35 件（\*5）に関する分析・整理を行なった。補助金等を活用する取組み等は、大きく、「① 行政が全て実施する例（\*6）」「② 行政が民間の取組を支援・補完する例」「③その他」に整理される（表1-(2)-10）。

\*5：『補助金等を活用する事例』は、補助事業の単位でみることを原則とした場合の 35 件を母数とした。同一の市・区における同一事業が複数の都市再生緊急整備地域の回答となっていた場合等には 1 件の補助事業としてカウントした。  
\*6：本調査における『行政が全て実施する事例』は、「都市再生緊急整備地域を有する市区が国等の補助金を活用することによって外国人や外国語に関する取組みの事業主体となる例」と定義した。

表1-(2)-10 補助金等を活用する事例

取組み等の特徴	のべ計
① 行政が全て実施する例	10
② 行政が民間の取組を支援・補完する例	23
③ その他	2

#### iii) -1 事例の総括

アンケート調査で回答のあった取組みのうち、補助金等を活用する事例は①～③の類型に整理される。

##### ① 行政が全て実施する例

###### 【ポイント】

- ◆ 特定都市再生緊急整備地域では、都市再生緊急整備協議会が組織されている状況のもとで、行政が事業主体となる取組みが実施されている。
- ◆ 東京都心部の商業・業務エリア（特定地域以外）では、行政が事業主体となる取組みが実施されておらず、民間主体が多数存在する等の背景により、その必要性が小さい状況が分析される。
- ◆ 地方都市の主要駅周辺（中心市街地等）では、総合的・一体的なまちづくりの取組みの一環として取組みが実施されている。
- ◆ 都市再生緊急整備地域の一部エリア（商店街・商店会等、観光地、外国人居住等）では、各々のエリアで顕在化する特徴的な課題等に対応するものとして、ハード・ソフトの行政直営による取組みが実施されている。

##### ② 行政が民間の取組を支援・補完する例

###### 【ポイント】

- ◆ 特定都市再生緊急整備地域では、都市再生緊急整備協議会が組織されている状況のもとで、協議会が事業主体となる取組みに対し補助金による支援が実施されている。
- ◆ 東京都心部の商業・業務エリア（特定地域以外）では、多様な主体によるまちづくり等の活動に対し、補助金による支援が実施されている。
- ◆ 地方都市の主要駅周辺（中心市街地等）は、沖縄振興特別推進交付金を活用する特殊な事例のみが挙げられた。
- ◆ 都市再生緊急整備地域の一部エリア（商店街・商店会等、観光地、外国人居住等）では、地域性や主体の専門性等を踏まえた支援等が実施されている。

##### ③ その他

- ◆ 外国企業等の誘致を目的とする外国企業への直接的な補助制度がみられる。また、民間事業者等の取組みの誘導を図るものとして、行政がガイドラインを策定する例がみられる。

### iii) -2 類型ごとの分析

#### ①行政が全て実施する例

補助金等を活用する事例のうち「①行政が全て実施する例」は、以下のように分析される。

① 特定都市再生緊急整備地域の事例（のべ 16 件）は、国際的ビジネス環境の整備やシティセールスの推進を行政が実施している。

② 東京都心部の商業・業務エリア（特定地域以外）（\*7）では、「行政が全てを実施」する事例は全く挙げられなかった。多様な能力を有する民間主体が多数存在する等の状況が背景にあり、行政が全てを実施する必要性が低い現状が分析される。

\*7: 本調査における『②東京都心部の商業・業務エリア（特定地域以外）』は、「東京 23 区の特定都市再生緊急整備地域以外のエリア」と定義した。

③ 地方都市の主要駅周辺（中心市街地等）では、一般に、都市機能の空洞化や駅周辺における再整備等の課題をうけ、都市再構築や中心市街地活性化等に向け、行政等の主導による総合的・一体的なまちづくりに取組むケースが多い。外国人や外国語に関する対応についても、そのような総合的・一体的なまちづくりの取組みの一環として実施されている例があることが分かった。

④-1~3 都市再生緊急整備地域の一部エリア（商店街・商店会等、観光地、外国人居住等）については、各々のエリアで顕在化する課題等に対応するものとして、外国人や外国語に関するハード・ソフトの行政直営による取組みが実施されている。例えば、アジア地域等からの観光客の急増により都市観光のニーズが著しい新宿区、多数の大学が立地し留学生が多い京都市などの例が挙げられた。

\*8: 都市再生緊急整備地域の一部エリアとしては、「④-1 都市再生緊急整備地域の一部エリア（商店街・商店会等）」「④-2 都市再生緊急整備地域の一部エリア（観光地）」「④-3 都市再生緊急整備地域の一部エリア（外国人居住等）」の 3 つパターンを定義した。

表 1 - (2) -11 補助金等を活用する取組み等（①行政が全て実施する例）

取組みの分類	内容	区分	主体	補助金の内容等
① 特定都市再生緊急整備地域	看板・案内版・標識の整備【サイン整備】	ハード	札幌市	国際的ビジネス環境等・シティセールス推進事業（国）
	パンフレット、マップ等【シティセールスツール（映像、パンフレット）の制作】	ソフト	札幌市	
	展示会等【インドネシア及びベトナムにおけるシティプロモート推進（情報発信等）】	ソフト	札幌市	
	ウェブサイト【外国語ホームページ再構築】	ソフト	札幌市	
	【まちの将来像を紹介する VR の作成】	ソフト	渋谷区	国際的ビジネス環境等・シティセールス推進事業（国）
	展示会等【MIPI M JAPAN への出展】	ソフト	名古屋市	国際的ビジネス環境等・シティセールス推進事業（国）

取組みの分類	内 容	区 分	主 体	補助金の内容等
① 特定都市再生緊急整備地域	公衆無線LAN整備	ソフト	福岡市	国際的ビジネス環境等・シティセールス推進事業（国）
	おもてなしツール(飲食店ガイド等)作成	ソフト	福岡市	
	ビジネスコーディネートの実施	ソフト	福岡市	
	シンボリックな国際会議の誘致	ソフト	福岡市	
	インセンティブツアー等のキーパーソン招聘	ソフト	福岡市	
	ミーティング、インセンティブツアーの誘致活動の展開	ソフト	福岡市	
	展示会への参加等	ソフト	福岡市	
	ジェットロ等と連携した対日投資の推進	ソフト	福岡市	
	グローバルスタートアップ誘発のための海外におけるトップセールス	ソフト	福岡市	
	MIPIM JAPAN（5月）への出展	ソフト	福岡市	
② 東京都心部の商業・業務エリア（特定地域以外）	※ 本調査における回答に該当する例はなかった。			
③ 地方都市の主要駅周辺（中心市街地等）	看板・案内版・標識の整備【サイン整備】	ハード	浜松市	社会資本整備総合交付金(国)
④-1 都市再生緊急整備地域の一部エリア（商店街・商店会等）			新宿区	歩行者用観光案内標識設置支援補助金（(公財)東京観光財団、東京都）
	無線LAN、Wi-Fi【Wi-Fi整備による観光誘客のインフラづくり】	ソフト		区市町村観光インフラ整備支援補助金（(公財)東京観光財団、東京都）
④-2 都市再生緊急整備地域の一部エリア（観光地）	看板・案内版・標識の整備【外国人観光客の安全性を高めるサイン整備】	ハード	京都市	緊急避難広場避難誘導標識（4箇国語）の設置（市）
	パンフレット、マップ等【外国人観光客の安全性を高めるパンフレット作成】	ソフト	京都市	災害時行動等周知用パンフレット（4箇国語）の作成（市）
④-3 都市再生緊急整備地域の一部エリア（外国人居住等）	イベント、交流事業等【留学生の生活支援のための交流事業】	ソフト	京都市	外国人留学生交流等促進事業補助金（市）
	教育費の補助、留学生支援【留学生の生活支援のための健康保険料の補填】	ソフト	京都市	外国人留学生国民健康保険料補助事業補助金（市）

## ②行政が民間の取組みを支援・補完する例

補助金等を活用する事例のうち「②行政が民間の取組みを支援・補完する例」は、以下のように分析される。

① 特定都市再生緊急整備地域の事例（のべ8件）では、都市再生緊急整備協議会が組織されている状況のもとで、協議会が事業主体となる取組みに対し補助金による支援が実施されている。

② 東京都心部の商業・業務エリア（特定地域以外）では、大規模再開発等の実施地区や商業・業務系のいわゆる既成市街地の取組み例（のべ2件）が挙げられた。このような市街地では、官民一体となつて、また、ハード・ソフトの連携により、地道な魅力づくりが進められているケースが多く、本調査でも3つの一般社団法人が挙げられており、多様な民間事業者の存在やまちづくり法人等の存在も一般的である。このような多様なまちづくり主体による地道な活動等への支援、多様なニーズを柔軟・的確に応えることが可能な仕組みの検討等の必要性が考察される。

③ 地方都市の主要駅周辺（中心市街地等）は、沖縄振興特別推進交付金を活用する特殊な事例のみが挙げられた（のべ1件）。

④ 1～3 都市再生緊急整備地域の一部エリア（商店街・商店会等、観光地、外国人居住等）では、数多くの事例が挙げられた（のべ16件）。これらにおける補助の対象は、大きく、「補助対象が商店会・協会・観光施設などに絞られているもの」と「多様な主体も可（例えば、宿泊、飲食、小売、観光案内所を運営する事業所等 など）」の2パターンに整理される。また、補助金の内容も2パターンに整理され、「ハードからソフトの幅広い範囲をカバーするもの」と「特定の内容に絞られているもの」に大別される。これらの背景には、各分野の民間主体は、地域性や各々の専門性等に基づき、課題やニーズ、能力等に差異があり、極めて多様であることが分析される。

表1-(2)-12 補助金等を活用する取組み等（②行政が民間の取組みを支援・補完する例）

特徴等	内容	区分	主体	補助金の内容等
① 特定都市再生緊急整備地域	エリア情報を発信する外国語ウェブサイト構築	ソフト	東京都心・臨海地域都市再生緊急整備地域協議会	国際的ビジネス環境等改善・シティセールス支援事業
	グローバル水準のビジネス・滞在環境整備に向けた周辺エリアとの連携体制の構築	ソフト		
	外国語で就業できる環境（英語メニュー、外国語サイン等）の整備に向けた体制構築	ハード		
	外国企業向けPR映像制作と外国企業に適切に届くメディア（外国TV、ネット）を活用した発信	ソフト		
	国内外でのPRイベントの開催	ソフト		
① 特定都市再生緊急整備地域	看板・案内版・標識の整備【案内版の多言語化】	ハード	大阪コスモスクエア駅周辺地域都市再生緊急整備協議会（インテックス大阪 運営共同事業体 一般財団法人大阪国際経済振興センター）	国際的ビジネス環境等改善・シティセールス支援事業
	ウェブサイト【WEBサイトの多言語化】	ソフト		
	展示会等【国際見本市でのシティセールス等】	ソフト		
② 東京都心部の商業・業務エリア（特定地域以外）	まちづくりのコーディネート【大崎駅周辺地域に係るコーディネート業務】	ソフト	（一社）大崎エリアマネージメント、（一社）大崎・五反田タウンマネージメント	社会資本整備総合交付金（国）

特徴等	内容	区分	主体	補助金の内容等
② 東京都心部の商業・業務エリア（特定地域以外）	その他【公共の用に供する民間駐車場のバリアフリー化等】	ハード	一般社団法人銀座インフォメーションマネジメント	交通環境改善支援事業（中央区）
③ 地方都市の主要駅周辺（中心市街地等）	無線LAN、Wi-Fi【公衆無線LANの整備・運用】	ソフト	民間事業者	沖縄振興特別推進交付金（沖縄県）
④-1 都市再生緊急整備地域の一部エリア（商店街・商店会等）	無線LAN、Wi-Fi【Wi-Fi設置】	ソフト	飲食事業者、宿泊事業者、小売等事業者、興行場事業者	OsakaFree Wi-Fi設置促進事業（地域住民生活等緊急支援のための交付金（内閣府））
④-1 都市再生緊急整備地域の一部エリア（商店街・商店会等）	看板・案内板・標識、パンフレット、マップ等、メニュー表示、ウェブサイト、音声案内、無線LAN、Wi-Fi、国際的なカード決済システム【民間で行う案内板等多言語化費用等外国人観光客の受入環境整備及び誘客促進に係る事業に要する経費に対する補助】	ハード ソフト	市内事業者、商店会、商工会議所等	外国人観光客受入環境整備及び誘致促進事業補助金（さいたま市）
④-1 都市再生緊急整備地域の一部エリア（商店街・商店会等）	イベント、交流事業等【商工関係団体事業】	ソフト	商店街、同業種団体等	商工関係団体事業補助金
④-1 都市再生緊急整備地域の一部エリア（商店街・商店会等）	パンフレット、マップ等、ウェブサイト、音声案内、無線LAN、Wi-Fi、イベント、交流事業等【商店街支援事業】	ソフト	商店会等	新宿区にぎわいと魅力あふれる商店街支援事業補助金（東京都新・元気をせ！商店街事業費補助金対応）
④-1 都市再生緊急整備地域の一部エリア（商店街・商店会等）	看板・案内板・標識、パンフレット、マップ等【外国人観光客へのホスピタリティ強化・受入環境整備につながる多言語商店街マップの制作及びPR】	ハード ソフト	商店街・問屋街・小売市場、複数の商店街団体の連合団体	商店街等活性化支援事業（大阪市）
④-2 都市の一部エリア（観光地）	展示会等【海外プロモーション等】	ソフト	観光施設、宿泊施設、飲食施設、小売業等	海外プロモーション等支援事業（岐阜市）
	無線LAN、Wi-Fi【無料公衆無線LAN設置】	ソフト	観光施設、宿泊施設、飲食施設、小売業等	無料公衆無線LAN設置支援事業（岐阜市）
	看板・案内板・標識、パンフレット、マップ等、メニュー表示、ウェブサイト【多言語化】	ハード ソフト	観光施設、宿泊施設、飲食施設、小売業等	外国人観光客向け多言語化対応支援事業（岐阜市）
④-2 都市再生緊急整備地域の一部エリア（観光地）	無線LAN、Wi-Fi【Wi-Fi設置。補助率1/2以内。上限3万円/箇所】	ソフト	浜名湖観光圏	浜名湖観光圏無料無線LAN整備事業費補助金
	ウェブサイト【観光体験事業（笥掘体験）の受付システム構築（HP）】	ソフト	長岡京市観光協会	-
	観光テーマ地区の受入基盤等整備	ハード	広島県国際観光テーマ地区推進協議会	広島県国際観光テーマ地区受入基盤等整備事業補助（広島県）
④-2 都市再生緊急整備地域の一部エリア（観光地）	イベント、交流事業等【備後の魅力まるごと発信事業】	ソフト	国	地域活性化・地域住民生活等緊急支援交付金

特徴等	内容	区分	主体	補助金の内容等
④-2 都市再生緊急整備地域の一部エリア（観光地）	イベント、交流事業等【観光振興推進事業】	ソフト	千代田区観光協会	観光振興推進事業補助金
④-2 都市再生緊急整備地域の一部エリア（観光地）	案内所の運営【観光支援事業】	ソフト	観光案内所を運営する中小企業等	観光支援事業補助金
④-3 都市再生緊急整備地域の一部エリア(外国人居住等)	イベント、交流事業等【国際交流推進事業】	ソフト	国際交流や多文化共生等を実施している市民団体等へ交付	浜松市国際交流推進事業費補助金（(公財)浜松国際交流協会）
④-3 都市再生緊急整備地域の一部エリア(外国人居住等)	イベント、交流事業等【地域の日本人との交流、相互理解（文化的観光地の散策ツアー、伝統芸能体験等）】	ソフト	ふくやま国際交流協会	広島国際センターからの助成金

### ③その他

その他の事例として、外国企業等の誘致を目的とする外国企業への直接的な補助制度がみられる。また、民間事業者等の取組みの誘導を図るものとして、行政がガイドラインを策定する例がみられる。

表1-(2)-13 補助金等を活用する取組み等（③その他）

特徴等	内容	区分	主体	補助金の内容等
外国企業等の誘致のための直接的な補助制度	その他【賃借料補助、雇用奨励金など外国企業への補助金の上限を引上げ】	ソフト	外国企業のうち、特に姉妹・友好都市から本市に進出する企業	賃借型企業立地促進事業（千葉市）
行政によるガイドライン策定により、民間事業者等の取組みの誘導を図る。	多言語表記のモデル化し、市内サイン（看板）の多言語化を促進。【多言語表記のガイドラインを整備】	ソフト	岐阜市	多言語案内表示ガイドライン作成事業（国の「地域活性化・地域住民生活等緊急支援交付金（地方創生先行型）」を活用）

参考：補助金等を活用する事例の傾向（アンケート調査結果より）

■目的について

- 「観光誘客」が14件で最も多く、次いで、「活性化、交流等」が8件で多くなっている。「ビジネス環境整備等」は少なく、5件にとどまる。

■対象となる事業内容について

- 『ハード』が9件、『ソフト』が46件となっており、ソフト系の取組みへの支援等が極めて多い傾向がある。「看板・案内板・標識」の9件、「無線LAN、Wifi」および「イベント、交流事業等」の8件が多い。「パンフレット、マップ等」と「ウェブサイト」もが7件と多い。

■対象となる事業者について

- 「民間事業者」が23件で最も多い。このほか、「商店会など」「業組合、協会など」「まちづくり法人・エリアマネジメント法人」「都市再生緊急整備協議会」「行政や公的機関等」がある。また「海外法人・外国企業等」もみられる。

表1-(2)-14 補助金等を活用する事例の分類および件数

(件)

目的		のべ計	対象となる事業者			のべ計
ビジネス環境整備等		5	国内法人等	民間企業	飲食事業者	5
生活支援		5			宿泊事業者	5
観光誘客		14			交通事業者	1
活性化、交流等		8			小売等事業者	4
その他		7			興行場事業者	6
					教育事業者	1
					通信事業者	1
対象となる事業内容		のべ計	商店会など			4
ハード	看板・案内板・標識	9	業組合、協会など	国際交流系	1	7
	無線LAN、Wi-Fi	8		交通系	0	
ソフト	パンフレット、マップ等	6	観光系	2		
	メニュー表示	3	商工系	4		
	ウェブサイト	6	まちづくり法人・エリアマネジメント法人			
	音声案内	3	都市再生緊急整備協議会			4
	国際的なカード決済システム	1	行政や公的機関等			9
	イベント、交流事業等	8	任意協議会、組織等			2
	展示会等	4	海外法人・外国企業等			1
	案内所の運営	1	その他			4
	まちづくりのコーディネート	1				
	ガイドライン作成	1				
	講習会	1				
	教育事業への補助	1				
	教育費の補助、留学生支援	2				
その他	2	2				
合計		57				

## 6) 取組みの「課題」など

ここでは、アンケート調査で回答のあった『取組みの「課題」など』について整理した。

アンケート調査では、取組みの「課題」として、「i) 課題となっている点」と「ii) 必要な支援」についての各回答が得られたため、それぞれについての分析・整理を行なった。具体的には、表1-(2)-15および表1-(2)-16のような項目に分類し、内容や特徴の整理を行なった。

### 【ポイント】

- ◆ 外国人の取組みを進めるにあたって課題となっている点は、ハード系の内容に比べ、ソフト系の内容が著しく多い。
- ◆ また、課題となっている点は、国際的ビジネス環境の改善に直接的に関係すると考えられる課題認識はそれほど多くはなく、生活系、観光系、避難系（非常災害時等における避難支援など）の課題認識が多いことがわかった。
- ◆ 反対に、必要な支援としての「予算措置」をみると、ハード系の予算に対するニーズが高い傾向がある。

#### i) 課題となっている点について

- 「**②ソフト**」が41件で圧倒的に多く、①人材育成・確保、②財源確保（ソフト実施等）、③制度、支援策等の確立、④情報ツールの整備・充実など、⑤課題、ニーズ把握等、⑥外国人への情報提供、外国人対応、⑦連携促進、体制づくり に整理される。
- 「**①ハード**」に関するものは6件（のべ計）にとどまる。

#### ii) 必要な支援について

- 必要な支援の内容については、①法、制度の整備等、②補助、助成、予算措置等、③ノウハウ支援、④その他 に整理される。
- 「**②補助、助成、予算措置等**」が8件である。このうち5件が「ハード系」であり、「ソフト系」は3件である。

表1-(2)-15 課題となっている点 (件)

i) 課題となっている点		のべ計	
①ハード	①情報板の多言語化など	2	6
	②財源確保(ハード整備)	4	
②ソフト	①人材育成・確保	8	41
	②財源確保(ソフト実施等)	5	
	③制度、支援策等の確立	3	
	④情報ツールの整備・充実など	8	
	マップ	2	
	webサイト	1	
	音声	1	
	Wi-fi	4	
	⑤課題、ニーズ把握等	3	
	⑥外国人への情報提供、外国人対応	8	
	生活系	5	
	観光系	1	
	避難系	2	
⑦連携促進、体制づくり	6		
情報交換等	2		
実施・整備体制	3		
海外チャンネル確保	1		
③その他		2	
合計		49	

表1-(2)-16 必要な支援 (件)

ii) 必要な支援		のべ計
①法、制度の整備等		2
②補助、助成、予算措置等	ハード系	5
	ソフト系	3
	③ノウハウ支援	6
人材確保、研修等	人材確保、研修等	2
	日本語教育	1
	緊急時の対応等	2
④その他		2
合計		18



## i) 課題となっている点

### i) -1 ハード系の課題について

#### ① 情報板の多言語化など

案内板等の多言語化が挙げられた。

- 地域における案内表等の多言語化が未着手である。
- 公共交通機関内での多言語放送や地名の多言語表記

#### ② 財源確保（ハード整備）

財源確保（ハード整備）に関し、以下の2つの視点が考察される。

- ・ 今後到高水準の整備ニーズが高まることが想定され、その対応が課題と認識されていること
- ・ 「商店街」「エリアマネジメント組織」「再開発会社」などの民間主体の単独では負担が難しいケースがあること

- 今後増加する外国人来訪者への対応も含む高水準な拠点整備・機能導入を検討しているが、ハード整備等の実施に係る財源対策が課題である。
- 地元商業者などとの意見交換の中では、免税一括カウンターの設置について、例えば商店街単位で実施しようとした場合、専任スタッフの配置と税金還付に伴う現金管理等に要する経費や体制の整備が課題だとの意見が出ている。
- 再開発会社が施行者となって実施する再開発事業に際して、多言語案内サインや Wi-Fi 環境整備等ハード施設系整備の議論が多いが、事業施行者もしくは権利者の自主負担で整備するのみで、財政的な支援がない（義務でないものを民間が追加負担してまで整備するのは困難）

### i) -2 ソフト系の課題について

#### ① 人材育成・確保

外国語を話すことができる人材の育成や確保が課題となっているケースがある。特徴的なものとしては、「外国語スキルと地域観光情報の両方を兼ね備えた人材」が挙げられる。

語学の習得やバイリンガルの確保などは、簡単に解決が可能な課題ではなく、IT の活用やマニュアルの整備など、効果的な対応策の検討等の必要性が考察される。

- 国際化やグローバルな経済活動を支える国際的な視野を持った人材が不足。
- 外国語スキルと地域観光情報の両方を兼ね備えた人材が不足。
- 多様な国籍の外国人が住んでいるため、言葉の壁による問題が大きい。また、外国人の流動性が高く、生活情報などを浸透させるのが難しい。
- 外国語（特にビジネス用語）の的確な使用。観光案内所での外国人への対応充実。
- 外国語を話せる人材の確保。
- 中国語・韓国語を使える従業員が少ない。
- 英語、通訳スタッフの人数が不足している。
- 駅に外国語の話せるスタッフが少ないため対応に苦慮する場合がある。

## ② 財源確保（ソフト実施等）

「民間主体側」の課題と「行政側」の課題がある。

「民間主体側」の課題としては、一般論として、インシヤルの整備コストだけではなく、ランニングコスト（施設や設備等の維持・管理費や人件費 など）の確保についての課題認識が示されている。

「行政側」の課題としては、2020 年のオリンピック・パラリンピックの開催に向け、行政による事業実施に向けた財源確保の課題認識がみられる。

- オリンピック・パラリンピックに向けた外国人の受入れ態勢整備にあたって、観光マップは最も効果的なツールである。更なる多言語化、内容の充実、発行部数の増加の必要性を認識しているが、行政の作成する媒体に民間・商業ベースの広告掲載は馴染まないため、財源確保が課題となっている。
- 多言語による Wi-Fi 用ポータルサイトについては、タイムリーに更新していく必要があるが、予算不足から自動翻訳にせざるを得ないため、正確な訳による情報を提供できない。
- 駅を出てから当該施設へ向かうまでの案内・誘導サインに関して、スペースの都合上、2ヶ国語表記（日本語、英語）が限度であり、多国語表記（中国語、韓国語、仏語等）が困難である。タッチパネルモニターにて対応可能であるが、高額な設置費用・維持管理費が課題である。
- 地元商業者などとの意見交換の中では、免税一括カウンターの設置について、例えば商店街単位で実施しようとした場合、専任スタッフの配置と税金還付に伴う現金管理等に要する経費や体制の整備が課題だとの意見が出ている。
- 屋外での Wi-Fi 環境が十分でないこと、エリアマネジメント単独ではその整備および維持が経済的に困難であること。

## ③ 制度、支援策等の確立

行政による仕組みづくりや働きかけ（意識啓発等を含む）についての課題認識が示されており、仕組みや働きかけが効果的に噛み合うことにより、より対応が進む可能性があることが考察される。

- 様々なサインの多言語化について、行政の支援策、及び多言語化の法制化等制度の構築に加え、市民・企業等に対する重要性の意識啓発が進んでいない。
- 再開発会社が施行者となって実施する再開発事業に際して、多言語案内サインや Wi-Fi 環境整備等ハード施設系整備の議論が多いが、事業施行者もしくは権利者の自主負担で整備するのみで、財政的な支援がない（義務でないものを民間が追加負担してまで整備するのは困難）
- サイン等の言語について、どの言語に絞るかが決まらないため、整備が進まない。（日本語、英語、中国語、ドイツ語で表記 など国、県、市などどこかのレベルで統一のルールが必要。採用されなかった言語について見解を求められたりするため、整備に躊躇してしまう）

#### ④ 情報ツールの整備・充実など

「情報ツールの整備・充実など」は、「マップ」「web サイト」「音声」「Wi-fi」に関するものが挙げられた。マップ、音声の多言語化は、観光系や防災系の対応ツールとしてのニーズがみられる。web については、責任をもった更新が課題となるケースが挙げられている。

また、民間主体等によるインシャルの整備費用の負担、および、維持・運営コストが課題になっているケース等が考察される。

##### 【マップ】

- 外国語版観光マップの作成ができていない。
- オリンピック・パラリンピックに向けた外国人の受入れ態勢整備にあたって、観光マップは最も効果的なツールである。更なる多言語化、内容の充実、発行部数の増加の必要性を認識しているが、行政の作成する媒体に民間・商業ベースの広告掲載は馴染まないため、財源確保が課題となっている。

##### 【web サイト】

- 外国語HPについて、責任をもって迅速に更新することができない。

##### 【音声】

- 災害発生時、ビル内で自動火災報知機と連動し非常放送が流れるが、日本語であるため外国人に対する避難誘導対応が課題。

##### 【Wi-fi】

- Wi-Fi 整備については、施設ごとの実施に留まり、エリア全体の整備が遅れている。
- 海外からの参加者や観戦客が多く集まる大規模国際スポーツ大会を開催するにあたり、スポーツ施設等へのアクセスの案内やスポーツ施設内での Wi-Fi 環境に課題がある。
- 屋外での Wi-Fi 環境が十分でないこと、エリアマネジメント組織の単独では、その整備および維持が経済的に困難であること。
- 再開発会社が施行者となって実施する再開発事業に際して、多言語案内サインや Wi-Fi 環境整備等ハード施設系整備の議論が多い。

#### ⑤ 課題、ニーズ把握等

「課題、ニーズ把握等」の内容は、大きく、「地元側の課題やニーズを把握すること」と「外国人等の側の課題やニーズの把握すること」がある。ともに、課題やニーズの把握について、どのような項目をどのように収集・分析するのか、また、定量的に表せるものから定性的なものまで幅があると考えられる。

- 外国人や外国語対応に関する取組みについて地域の課題、ニーズが把握できていない。
- 外国人観光客の来街状況について把握できていない。
- オリンピック・パラリンピックの開催に伴い外国人の来街者が増加する見込みであるので、その様な方々が快適に過ごせるような取組みが求められるかを検討する必要がある。

## ⑥ 外国人への情報提供、外国人対応

「外国人への情報提供、外国人対応」の内容は、「生活系」「観光系」「避難系」に分類することができる。情報提供等の対象に応じた的確な検討が求められるとともに、共通事項については着実なノウハウストック等が重要と考えられる。

### 【生活系】

- 多様な国籍の外国人が住んでいるため、言葉の壁による問題が大きい。また、外国人の流動性が高く、生活情報などを浸透させるのが難しい。
- 外国人の多国籍化・定住化が進み、さらなる情報提供が必要になると考えられる。
- 外国人住民への情報発信が十分でない。
- 在住外国人の国籍・文化などの多様化への対応。（特にベトナム・ネパール等、急増する国への対応）
- 日本語があまり理解できない外国人配偶者など、社会との繋がりが薄い在住外国人へのケア

### 【観光系】

- 外国語観光ガイド

### 【避難系】

- 緊急時において、駅から安全な場所への退避誘導について、課題があると認識しており、特に外国人に対しての誘導について取り組みが進んでいない。
- 大規模災害時の緊急対応（特に日本滞在が短期の外国人対象）

## ⑦ 連携促進、体制づくり

「連携促進、体制づくり」内容は、「情報交換等」「実施・整備体制」「海外チャンネル確保」に分類できる。「情報交換等」については、「組織を越えた情報交換・連携」「複数の事業所の情報を共有し連携」という2つのパターンが示された。「実施・整備体制」では、整備等に要する費用面での負担軽減の効果等が見込まれるハード整備における連携の例が挙げられた。「海外チャンネル確保」は、基礎自治体レベルでは海外チャンネルが乏しいケースがあることが示された。

### 【情報交換等】

- 都道府県、基礎自治体で、エリアや内容が重複する事業があり、組織を越えた情報交換・連携を強化する必要がある。
- 複数の事業所の外国人対応の情報を共有し連携できれば有効かもしれない。

### 【実施・整備体制】

- Wi-Fi 整備については、各施設ごとの実施に留まり、エリア全体の整備が遅れている。
- 都道府県、基礎自治体で、エリアや内容が重複する事業があり、組織を越えた情報交換・連携を強化する必要がある。
- 外国人観光客の利便性向上のため、市内の主要観光スポットを中心に Wi-Fi 環境を整備している。交通機関ではモノレール各駅に整備しているが、その他バス等の交通機関とも連携し整備を進める必要がある。

### 【海外チャンネル確保】

- 外国人観光客誘致のための海外プロモーションの重要性を認識しているが、基礎自治体では、海外へ発信していく際に活用すべき組織・手法等チャンネルが乏しい。

## i) -3 その他の課題について

- 大規模地権者の動向により土地利用の更新が進んでいない状況であり、今後の土地利用の転換が行われる中で外国人対応が必要な場合に取組みを検討する方針。
- 東京オリンピック決定後、次々と新しい事業が出てくるが、各自治体で咀嚼、検討することが困難。

## ii) 必要な支援

### ① 法、制度の整備等

行政の側の役割として、法や制度を整備することによって、民間主体が動きやすい環境を整えることの必要性が考察される。

- 多言語化を進めるため、法制化など、制度の見直しが必要と考える。
- 免税制度の抜本的な見直し（出国の際に一括して還付するなど）
- 公的機関によるセーフティネットとしての日本語教育支援事業

### ② 補助、助成、予算措置等

「補助、助成、予算措置等」は、「ハード系」と「ソフト系」に分類できる。

大きな傾向として、「ハード系」に関する内容が「ソフト系」の内容に比べて多いことが分かる。施設整備等の「ハード系」の支援ニーズが高い一方で、「ソフト系」の支援ニーズが少ない。

#### 【ハード系】

- サイン更新補助金
- 外国人来訪者を呼び込む魅力あるまちづくりに資するハード整備等に対する補助対象メニューや補助率など国の財政支援の拡充をお願いしたい。
- 避難誘導のサインなどの整備に対する助成
- サイン等の多言語化する場合の補助金など。
- 民間施設内サイン等において外国人対応を図るための改修を行う場合、補助金など民間事業者の負担を軽減する支援

#### 【ソフト系】

- 各種補助制度の新設・拡充
- 外国語HPを製作・校正・承認することができる人材の確保のための予算措置。
- バス等交通機関へのWi-Fiイニシャルコストの補助

### ③ ノウハウ支援

「ノウハウ支援」の内容は、大きく、「地元側への支援ニーズ」と「外国人側への支援ニーズ」があり、その多くが「外国人側への支援ニーズ」に関するものである。回答のなかには、「国等が統一的な方策を示すこと」というニーズがあり、今後の検討が望まれる。

#### 【人材確保、研修等】

- 外国語HPを製作・校正・承認することができる人材の確保。
- 外国人観光客おもてなし研修

#### 【日本語教育】

- 公的機関によるセーフティネットとしての日本語教育支援事業

#### 【緊急時の対応等】

- 外国人に対する非常時誘導の手法について、具体的な取り組みなどの紹介や、手法検討に対する支援。
- 入国審査時の対応として、一定レベルの緊急時対応となるような、緊急時の対応パンフレット等を多言語化したものを配布して欲しい。各地方自治体では多くの言語に対応したものを作成するのは難しく、国等が統一的なものを作成してもらいたい。

### ④ その他

「その他」として、留学生の誘致に対する支援や外国人観光客に関する全国調査等の実施を必要とする回答もみられる。

- 将来、グローバル人材として外国企業等での活躍や、札幌市の国際化への寄与が期待される留学生の誘致活動等に対する支援
- 外国人観光客の来街状況や観光目的について、全国的な調査及び結果の公表

## 7) 解決方策及び国による支援方策の検討

特定都市再生緊急整備地域（以下、「特定地域」という。）において外国企業等を呼び込むための取組を支援する補助制度として、国際的ビジネス環境等改善・シティセールス支援事業が平成 26 年度に創設されたところである。本補助制度は、官民により構成された都市再生緊急整備協議会が行う外国企業等を呼び込むための戦略検討、地域の外国語情報の発信や Wi-Fi 環境の充実等の国際的ビジネス環境等改善に資する取組、および、シティセールスに係る取組に対し支援するものである。

本調査においては、このような背景を踏まえつつも、役割や主体等の観点でより幅広い情報収集を行なうため、特定地域に限らず全国の都市再生緊急整備地域（63 地域）を対象としてアンケート調査を実施し、以下①～⑦についての「外国人や外国語に関する取組みの必要性等」の回答を得た。

- ① 外国人のニーズ把握、戦略づくり（ニーズの把握、外国人誘引についての戦略検討等）
- ② 地上・地下、ビル内における外国人の移動環境の整備や改善（サイン・案内板、マップ、デジタルサイネージ、Wi-Fi など）
- ③ 外国人の働く環境、それを支える生活・教育等の環境の形成（案内所、住宅・オフィス・教育機関等・シェアサイクル運営、交流イベントなど）
- ④ 多言語サービスの展開、充実（メニュー等の多言語化、マニュアル等の作成・普及など）
- ⑤ シティセールスによるビジネス環境の PR 等（国内外でのプレゼンテーション・出展等、外国企業等の誘致活動、誘致体制づくりなど）
- ⑥ プロモーションツールの整備（外国語ウェブサイトやパンフレットなど）
- ⑦ その他

以下において、このアンケート調査で得られた回答等を分析しながら、外国人や外国語に関する取組みについての解決方策及び国による支援方策を検討した。

### i) 外国人や外国語に関する取組みの進捗状況

- 全地域における傾向として、『②地上・地下、ビル内における外国人の移動環境の整備や改善』と『⑥プロモーションツールの整備』が進捗（実施済＋実施予定等）していることがわかった。なかでも「特定地域」および「東京」における進捗が大きく、概ね 9 割となっている。
- また、「特定地域」での進捗は、①～⑦の全項目で「特定地域以外」を上回っており、とくに、『①外国人のニーズ把握、戦略づくり』と『④多言語サービスの展開、充実』について、「特定地域」と「特定地域」以外の差が大きいことがわかった。
- これらのことから、上述の国際的ビジネス環境等改善・シティセールス支援事業など、大都市における都市再生諸施策の成果が発現しつつあることが考察される。
- なお、「外国人や外国語に関する取組み（①～⑦の各項目）の必要性等」の分析に際しては、『東京』と『「東京」以外』の比較、『特定地域』と『「特定地域」以外』の比較、『東京＋政令市』と『「東京＋政令市」以外』の比較を行なった。その結果、「東京＋政令市」以外においては、①～⑦の全項目において進捗が少ない傾向にあり、かつ、今後の必要性も小さいという傾向が示された。

## ii) 取組を進めるにあたっての課題

### ① 外国企業等の誘致に資するビジネス環境とそれを支える生活圏の形成

- アンケートで挙げられた「取組を進めるにあたって課題となっている点」には、国際的ビジネス環境の改善に直接的に関係すると考えられる課題認識はそれほど多くはなく、生活系、観光系、避難系（非常災害時等における避難支援など）の課題認識が多いことがわかった。
- そのため、外国企業等誘致の促進に向けては、特定地域における国際的ビジネス環境の整備にとどまらず、外国企業のビジネスマンやその家族等を広く意識した広域的な生活圏の形成を導くものとして、外国人の日常、余暇（観光）、安全・安心など、外国人の生活をとりまく環境づくりが重要になると考えられる。

### ② 幅広い担い手の参画による多様な官民連携の促進

- アンケートの回答から、外国人や外国語に関する取組みの実施について、ハード系とソフト系のそれぞれにおいて、行政以外にも多様な担い手が存在し、各々取組みを実施していることがわかった。
- そして、『まちづくり法人やエリアマネジメント法人』等が幅広い分野の取組みを実施しているものの、担い手の属性ごとに取組み分野が明確に異なる傾向が明らかになった。
- そのため、このような主体の参画を促し、より多様な役割分担が実現するような官民連携をさらに進めることができれば、外国企業等の誘致に資する生活環境の形成等が一層進捗する可能性が考えられる。

### ③ 自立的（自律的）かつ持続的な取組み主体の育成

- アンケートでは、取組みの実施にあたり、ランニングコスト（施設や設備等の維持・管理費、人件費など）の確保についての課題認識が数多く示された。もとより、そのような取組み主体に対し、国や地方公共団体等が補助金等によって長期的な支援を継続し続けるとの前提は成立しないものである。
- そのため、これらの担い手等には、公的な補助金等に依存しすぎない運営スキームを早期に確立し、持続的・継続的な取組みを実践していくことが求められると考えられる。本支援事業の重要な役割の一つとして、そのような自立的（自律的）な運営スキーム確立の端緒となり、また、持続的な主体育成の土台づくりに寄与することが考えられる。

## iii) 解決方策及び国による支援方策

### ① 特定地域以外との役割分担も視野に入れた生活環境づくりの先導

- 外国人や外国語に関するソフト系の取組みは多様であるため、特定地域の主体のみで担うことが難しいケースが考えられる。アンケート調査では、特定地域以外においても、都市再生緊急整備地域の一部エリア（商店街・商店会等、観光地、外国人居住等）で顕在化する特徴的な課題等に対応する多様な取組みが既に進められていることがわかった。
- このような状況を踏まえた場合、特定地域の主体同士の連携に加え、たとえば、複数の都市再生緊急整備地域の主体同士による広域的な連携も支援対象とすることによって、外国企業のビジネスマ



ン等の生活環境づくりの充実化を図ることが考えられる。この際には、たとえば、民と民の連携に多様な方法（任意に連携、法人を設立して連携など）がみられること、また、官と官の連携にも様々な工夫（観光誘客や企業誘致に関する相談業務など）が考えられること等、アンケートにおいて示された先進事例の考え方が参考になる。

- 一方、特定地域におけるハード整備については、アンケート調査の回答において、今後の国際化の進展に伴って高水準の整備ニーズが高まり、財源不足に陥ること等への懸念が挙げられた。今後においては、現行の支援対象であるハード事業（情報板や案内板）以外への支援も必要になると考えられる。また、特定地域におけるソフト事業については、「Gシティセールスによるビジネス環境のPR等（国内外でのプレゼンテーション・出展等、外国企業等の誘致活動、誘致体制づくりなど）の必要性が著しく高いことがわかった。このようなニーズに対しては、特定地域が積極的に対応することにより、今後も我が国の国際競争力の強化を一層牽引することになる。

## ② より多様な官民連携の実現に向けた協議会のあり方の検討

- アンケートの結果では、ハード系とソフト系の主体は明確に異なり、ハード系の担い手は、『都市再生緊急整備協議会』のほか、『民間企業（鉄道、土地・ビルのオーナー、床運営会社（百貨店、商業施設）、開発事業者、宿泊施設など）』や『商店会等』が多く、ソフト系の担い手は『まちづくり法人やエリアマネジメント法人』や『業組合、協会等』、『任意の組織等』が多いことがわかった。
- また、ソフト系の課題は、ハード系の課題に比べて相当に幅広い内容が挙げられ、なかでも、外国語を話すことができる人材の育成や確保が課題となっているケースがあるなど、それぞれの課題解決には専門性等を要するなどの留意点を確認された。
- 本支援事業の支援対象である「都市再生緊急整備協議会」は、外国企業等の誘致に向けた官民連携の場として既に一定の機能を発揮しているものの、上述のような幅広い主体の更なる参画、あるいは、より多様な事業の実施のためには、協議会に対する支援のあり方の再検討も必要と考えられる。たとえば、「行政」が事業主体の場合と、「民間事業者」ないし「まちづくり法人やエリアマネジメント法人」等が事業主体の場合では、異なった補助率を設定する等のメリハリのある支援の検討が考えられる。

## ③ 持続的な取組みを支える運営スキーム構築の支援

- 特定地域は、都市再生緊急整備地域において国際競争力を強化するために特別に指定したエリアであり、高い開発ポテンシャルも有するため、都市開発事業が相応に進捗してきた。今後においても、外国企業等の誘致の受け皿となる都市開発事業の実施が見込まれ、それらの開発事業にあわせたビジネス環境づくりをハード・ソフトの両面でリードする役割が求められる。その際には、各々の取組み主体が持続可能な運営スキームを確立し、国際競争力強化に資する自立的（自律的）な取組みが主体的に実施されることが望ましい。
- 本調査では、アンケートで得られた取組みについて、「比較的自立性（自律性）が高い」などの特徴を有するものに対して追加調査を実施した。そのような先進的な取組み事例からは、自立的（自律的）な運営スキームに活用される収益事業は大きく3つあり、それは、「オープンカフェ等の設置による飲食事業」「広告板等を活用する広告事業」「地図等の作成および販売」であることがわかった。

- 今後に向けては、ランニングコスト等を自立的（自律的）に賄いつつ、事業により得られる収益の一部を非収益的なまちづくり事業に還元する団体等を対象とした支援メニューの多様化等の検討が考えられる。