

平成 23 年 5 月 20 日
総務省行政評価局「外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価」の結果に基づく勧告に伴う
政策への反映状況（2 回目のフォローアップ）の概要（ポイント）

【勧告先】国土交通省、法務省 【勧告日】平成 21 年 3 月 3 日
 【回答日】国土交通省：平成 21 年 9 月 2 日、法務省：平成 21 年 9 月 1 日
 【2 回目の回答日】国土交通省：平成 23 年 4 月 25 日、法務省：平成 23 年 4 月 22 日

平成 21 年 3 月の勧告に対し、関係省が講じた措置を公表するもの
 国土交通省では、本政策に関し、今回の東日本大震災を踏まえ、復興に併せた観光振興への取組を積極的に進めていくこととしている。

1 評価概要

総務省は、「外国人が快適に観光できる環境の整備」に関する政策が、総体としてどの程度効果を上げているかなどの総合的な観点から評価を実施し、評価結果を踏まえ、国土交通省及び法務省に対し、下記のような事項を勧告

この勧告に対し、1 回目のフォローアップ以降、両省がどのような政策への反映を講じたか、その結果を公表するもの

2 主な勧告事項及び関係省が講じた政策への反映状況

(1) V J C 事業の効果的・効率的な実施（国土交通省）

勧告事項

- V J C 事業の広域化、複合化を推進するため、より戦略的に実施
- V J C 事業の選定に当たって勘案すべき要素を明確化した上で、成果が期待できる国内地域を事業対象地域として選定
 （注）V J C：ビジット・ジャパン・キャンペーン（訪日促進キャンペーン）

回答

平成 22 年度及び 23 年度事業実施方針において、①市場ごとの特性を踏まえたマーケット志向の事業であること、②広域での事業構築・展開が図られていること、③事業の総合化が図られていること等の基準を設け、引き続き事業の戦略的な実施に努力

(2) 出入国手続の円滑化（法務省）

勧告事項

審査ブース及び入国審査官の配分（配置）が最適であるかを更に検証し、その上で入国審査の待ち時間を短縮するために一層の機動的な運用を実施

回答

平成 22 年度から、出入国手続に関する案内員（審査ブースコンシェルジュ）を地方空港へも拡大して配置し、審査場入口での乗客の振り分け、バイオ機器操作の補助（注）等を行い、入国手続を円滑化（時間短縮）
 （注）上陸審査を受ける外国人に対し個人識別情報取得に係る機器の操作説明等を行うこと。

(3) 外国人旅行者に対する接遇の向上（国土交通省）

勧告事項

- 国際観光の振興に寄与することを目的とする国際観光ホテル整備法に基づく登録ホテル・旅館の一部において、外国語による接遇を行っていない原因を分析し、当該登録制度を有効に機能させるための必要な措置を実施
- 通訳案内士の活動機会の拡大が不十分となっている原因を分析し、通訳案内士の活動機会が一層拡大されるような施策を検討

回答

- 検討会を開催し、平成 22 年 3 月に、円滑なコミュニケーションの実現等の今後の取組の方向性等を取りまとめ。
 平成 22 年度は、ホテル・旅館の従業員を対象に、訪日中国人旅行者を迎えるに当たっての基礎的な知識・スキルを習得するためのセミナー等を実施
- 検討会における検討結果を踏まえ、有償ガイドを通訳案内士以外にも認めることについて、今国会提出の総合特別区域法案の成立後、これに基づき、できるだけ早期に措置

※ 政策評価の要旨及び評価書は、総務省ホームページに掲載しています。

外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価結果に基づく勧告に伴う政策への反映状況

テーマ名	外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価結果（総合性確保評価）（平成 21 年 3 月 3 日勧告）
関係行政機関	国土交通省（回答：平成 21 年 9 月 2 日 その後の回答：平成 23 年 4 月 25 日） 法務省（回答：平成 21 年 9 月 1 日 その後の回答：平成 23 年 4 月 22 日）

政策の評価の観点及び結果

○ 評価の観点

関係 6 省（国土交通省、総務省、法務省、外務省、農林水産省及び経済産業省）により政策群として取り組まれている「外国人が快適に観光できる環境の整備」に関する政策が、総体としてどの程度効果を上げているかなどの総合的な観点から評価を実施

○ 評価の結果

1 政策目標の達成状況

外国人旅行者数は、目標の 1,000 万人に向け順調な増加を続けてきたが、今後も世界的な金融市場の混乱、景気の後退等が続けば、目標達成が困難となる可能性もある。

国内における観光旅行消費額を増大させるには、訪日外国人旅行消費額の増加も必要であるが、国内旅行消費額に占める割合は、現行ではわずか数パーセントとなっているものの、増加傾向で推移している。今後も世界的な金融市場の混乱、景気の後退等が続く場合は、内外旅行者数の増加が見込まれず、目標を達成することは容易ではない。

2 施策別の評価の結果

(1) 外国人の訪日促進

V J C 事業や査証免除措置等の施策等もあり、東アジア諸国を中心に外国人旅行者数の大幅な増加をもたらしており、政策効果があったものと認められる。ただし、平成 20 年 8 月以降は、世界的な金融市場の混乱、景気の後退等により外国人旅行者数は対前年同月比で減少に転じており、従来のような外国人旅行者数の増加が望めないことも考えられる。今後は、的確な事業評価、検証を踏まえた、より効果的・効率的な施策・事業の実施が必要となっている。

ア 情報発信（宣伝）・誘客事業

V J C 事業については、目標達成に向けた施策として、一定の有効性が認められる。しかし、V J C 事業の効果的・効率的な実施という観点でみると、①行政機関のブロック区域（地方運輸局管轄他）、都道府県等を超えた事業の広域化や誘客事業と認知度向上事業の効果的な組合せ（複合化）、②海外に対して宣伝等を行う対象地域の選定に当たり宿泊事業者等や外国語表示等外国人旅行者の受入環境の整備状況等勘案すべき要素の明確化、③V J C 事業評価を実施する過程における都道府県等の関係機関との連携や評価結果の反映が不十分となっている。

イ 査証発給手続の円滑化等

査証発給緩和措置は、観光等短期滞在の外国人旅行者数の増加促進方策として効果を上げているとみられる。

なお、同時に不法入国等への対応を厳格に実施すること等で、査証発給緩和措置による不法残留者数の増加は認められない。

ウ 出入国手続の円滑化等

20 年における目標である「外国人の入国審査について、全空港での最長審査待ち

時間を 20 分以下にする」の達成状況をみると、主要 4 空港（成田、羽田、中部及び関西）の平成 20 年の目標達成状況をみると、成田及び中部では目標を達成している月が 2 割程度であり、羽田及び関西ではどの月も達成していない。

現状において実施されている審査ブースの適切な配分、入国審査官の機動的配置の実施、航空会社に対する重ねての協力依頼による機内での出入国記録カード記載の周知・徹底等、現場でできる着実な取組が引き続き有効となっている。

(2) 魅力ある観光地づくり

旅行費用の低廉化の取組は進展しつつあるが、接遇の向上については、外国語による十分な対応ができておらず、魅力ある観光地づくりは十分とは言えない。

ア 外国人旅行者に対する接遇の向上

交通事業者等は積極的だが、宿泊業者及び市区町村は消極的である。また、V J 案内所及び通訳案内士の数は順調に増加しているものの、外国語による接遇を行っていない地方公共団体案内所が多数存在するとともに、通訳案内士の活動機会の拡大は不十分である。総じて、外国人旅行者に対する接遇の向上という政策効果の発現の程度は低いと言える。

イ 旅行費用の低廉化

観光庁長官が指定した区間がある鉄道・軌道事業者の旅行費用の低廉化の取組は進展しつつあり、国の低廉化の促進の取組は効果を上げつつある。

ウ 魅力ある観光資源の保全・創出

景観法は平成 17 年 6 月に全面施行され、景観行政団体数及び景観計画を策定した景観行政団体数は増加している。これまでも条例に基づいた規制等により良好な景観を形成し、これにより観光客数が増加している取組例がみられることから、同法の施行により、魅力ある観光資源の保全・創出への効果が見込まれる。

勧告	回答
<p>1 国土交通省は、V J C（注）事業をより効果的・効率的に実施するため、次の措置を講ずること。</p> <p>① 事業の広域化、複合化を推進するため、事業をより戦略的に実施すること。</p> <p>② 各国・地域の旅行市場において求められている日本への旅行ニーズ、外国人受入環境の整備状況等選定に当たって勘案すべき要素を明確にした上で、ツアー造成等の成果が期待できる国内地域を事業対象地域として選定すること。</p> <p>③ V J C事業を立案・実施する都道府県等の関係機関と連携して事業評価を実施するとともに、事業評価結果をその後の事業の立案に反映させること。</p> <p>（注）「ビジット・ジャパン・キャンペーン」</p> <p>平成 15 年から国、地方公共団体、民間事業者等が共同して、訪日旅行需要が大きい国・地域を対象に旅行会社招請事業、メディア招請事業等により日本の魅力を情報発信し、ツアー造成等につなげる「訪日促進キャンペーン」である。また、「V J C事業」は、観光庁が実施する「本部事業」と、地方運輸局が地方公共団体等と連携して実施する「地方連携事業」とから成る。</p>	<p>→：回答 ⇒：その後 →【国土交通省】</p> <p>V J C事業は、対象市場やターゲット層を絞るなど戦略的に実施し、また、各年度の事業実施方針では、過去の事業評価の結果を踏まえ、これに必要な事項を反映しているが、今回の勧告を踏まえ、特に事業の広域化、複合化が重要である地方連携事業については、広域を対象として、統一したテーマにより域内各地の観光魅力を組み合わせようとする事業や当該ブロック全体の認知度を向上させようとする事業等を重点的に採択することとし、これらを平成 21 年度事業実施方針（平成 21 年 3 月 18 日）に明記することで事業全体の戦略的実施を確保することとした。</p> <p>また、地方連携事業に対する事業評価に際しては、事業を共同実施する地方自治体等との連携を徹底し、その結果については次年度以降の事業の企画立案に際して適宜かつ適切に活用することとする。</p> <p>⇒【国土交通省】</p> <p>勧告を踏まえ、V J C事業については、平成 22 年度及び 23 年度事業実施方針において、①市場ごとの特性を踏まえたマーケット志向の事業であること、②広域での事業構築・展開が行われていること、③事業の総合化が図られていることなどの基準を設け、引き続き戦略的な実施に努めている。</p> <p>その結果、実際の訪日旅行ルートを意識し、一つの都道府県の範囲にとどまる事業は行わないなど改善が図られている。</p> <p>平成 22 年度は、V J C事業の対象市場のうち、訪日旅行者が多く、今後の伸びも期待できるアジア 4 市場（中国、韓国、台湾及び香港）を最重点市場と位置付け、予算を重点的に投入したプロモーションを展開したところであり、22 年のアジア 4 市場からの外国人旅行者数は 563 万人となっている。</p> <p>また、広告効果等に関する客観的指標（K P I）（注 1）を導入し、今後、測定結果に基づく最適なマーケティングプランを構築し、効果的な海外プロモーションにつなげていくこととしている。</p> <p>地方連携事業においては、上記の基準に加え、①各地域からの提案を組み合わせたスケールメリットを創出する事業、②統一したテーマにより各地域の観光魅力を組み合わせた事業など、国の全体のプロモーション戦略に沿った真に必要な事業</p>

に重点化することとしており、地方連携事業の事業計画案の作成に当たっては、都道府県等の関係機関と連携しつつ、各地方運輸局等がその妥当性を判断するとともに、観光庁においても事業計画案の再度検討・調整を行い、事業を実施しているところである。

また、平成22年度からは、地方運輸局と都道府県等が事業の成果を統一的に把握するための基準を設け、入札事業者に対し、本基準に基づく成果の内容を盛り込んだ企画書の提出を求めるなど、あらかじめ事業成果を意識した事業展開を図ることとした。

(注1) K P I (Key Performance Indicator) とは、目標を実現するために設定した具体的な業務プロセスをモニタリングするために設定される指標のうち、特に重要なものをいう。

2 法務省は、出入国手続の円滑化等を促進するため、次の措置を講ずる必要がある。

① 入国審査が著しく集中する空港及び時間帯等において、待合スペースや審査ブース数等の施設の条件に応じて、審査ブース及び入国審査官の配分（配置）が最適であるかについて更に検証し、その上で入国審査の待ち時間を短縮するために一層の機動的な運用を行うこと。

→【法務省】

乗客等に関する事項の事前報告の活用等による日本人用ブースと外国人用審査ブースのより適正な振り分けや、実際の到着便の状況に応じた入国審査官の機動的な配置、上陸審査場の混雑状況に応じた乗客の誘導等により、臨機応変な審査体制をとっているが、平成21年度から、主要空海港（成田、中部、関西、羽田、福岡、新千歳空港及び博多港）においてバイオ機器操作補助員（注2）を上陸審査場に配置し、個人識別情報取得に係る機器操作説明等を行い、入国手続の円滑化（時間短縮）を図っている。

また、平成21年度補正予算により、これら主要空海港におけるバイオ機器操作補助員を追加配置するとともに、これら以外の空海港にも同補助員を配置予定であり、更なる入国手続の円滑化（時間短縮）を図る。

(注2) 「バイオ機器操作補助員」とは、入国手続を円滑に行うため、上陸審査場において、上陸審査を受ける外国人に対し個人識別情報取得に係る機器の操作説明等を行う者のことである。

⇒【法務省】

引き続き、乗客等に関する事項の事前報告の活用等による日本人用ブースと外国人用審査ブースのより適正な振り分けや、実際の到着便の状況に応じた入国審査官の機動的な配置、上陸審査場の混雑状況に応じた乗客の誘導等により、臨機応変な審査体制

② 航空会社に対し、出入国記録カードが適切に記載されるよう一層の協力依頼を行うとともに待ち時間情報を提供すること。

をとっているほか、主要空海港（成田、中部、関西、羽田、福岡、新千歳空港及び博多港）の上陸審査場に配置していたバイオ機器操作補助員に代えて、平成22年度からバイオ機器操作補助を含む出入国審査手続に関する案内員（審査ブースコンシェルジュ）（注3）を配置し、審査場入口での乗客の振り分け、別室への案内、バイオ機器操作の補助などを行い、混雑する審査場の停滞・混乱を防ぎ、入国手続の円滑化（時間短縮）を図っている。

なお、審査ブースコンシェルジュの配置は地方空海港へも拡大している。

（注3）「審査ブースコンシェルジュ」とは、バイオ機器の操作や出入国記録カードの記載方法を案内する等出入国審査手続に関する案内員のことである。

→【法務省】

平成21年度補正予算により、成田空港第2旅客ターミナルビルの上陸審査場手前に左右両ゾーンの混雑状況を表示するための「混雑状況表示用電子掲示板」（仮称）を設置し、乗客が任意にゾーンを選択・移動できるようにすることとしている。

なお、空港の入国管理事務所では、従前から以下の措置等を講じてきているが、勧告の趣旨を踏まえ、今後も引き続き取り組んでいくこととしている。

- ① 空港関係機関の定例会合等における航空会社に対する機内での出入国記録カード記載の周知・徹底の協力依頼
- ② 主要空港（成田、関西、中部空港）における入国手続案内相談員（平成19年11月設置）による出入国記録カードの記入案内
- ③ いわゆる「フォークレーン方式」（注4）を導入している空海港における外国人審査用レーンでの審査待ち時間の表示

（注4）「フォークレーン方式」とは、上陸審査場に到達した外国人乗客が1本の蛇行したレーンに沿って並び、同レーンの先端に到達した者から順次、空いた審査ブースに枝分かれ状に進む方式のことである。

⇒【法務省】

平成21年10月から成田空港第2旅客ターミナルビルの上陸審査場手前に左右両ゾーンの混雑状況を表示するための「混雑状況表示用電子掲示板」を設置し、乗客が任意にゾーンを選択・移動できるように

<p>3 国土交通省は、外国語による接遇の向上のため、次の措置を講ずること。</p> <p>① 中小規模の宿泊業者が外国人旅行者を積極的に受け入れることで、多様化する観光の選択肢に応えることになり、また、受入環境の整備に大いに寄与することとなることから、一部の中小規模の宿泊業者が受入れに消極的である原因を分析するとともに、積極的に外国人旅行者を受け入れている中小規模の宿泊業者の推奨事例の情報を提供すること。</p> <p>② 国際観光の振興に寄与することを目的として導入されたホテル・旅館の登録制度を、外国人旅行者の受入促進に有効に機能させる観点から、一部の登録ホテル・旅館において外国語による接遇を行っていない原因を分析し、ホテル・旅館の登録制度を有効に機能させるための必要な措置を講ずること。</p>	<p>したことにより、乗客は混雑の少ないゾーンで審査を受けることが可能となっている。</p> <p>なお、空港の入国管理事務所では、従前から以下の措置等を講じているところであり、勧告の趣旨を踏まえ、今後も引き続き取り組んでいくこととしている。</p> <p>① 空港関係機関の定例会合等における航空会社に対する機内での出入国記録カード記載の周知・徹底の協力依頼</p> <p>② 主要空港等（成田、関西、中部、羽田、福岡、新千歳空港等）においては、入国手続案内相談員が行っていた出入国記録カードの記入案内を、同相談員及びバイオ機器操作補助員に代えて設置した審査ブースコンシェルジュが案内</p> <p>③ いわゆる「フォークレーン方式」を導入している空海港における外国人審査用レーンでの審査待ち時間の表示</p> <p>→【国土交通省】</p> <p>現在、全ての登録ホテル・旅館を対象とした実態調査を実施しているところであり、この調査を通じ、より詳細に実態を把握した上で、登録ホテル・旅館において外国語による接遇が進んでいない理由を分析し、課題の整理を行うこととしている。また、登録ホテル・旅館以外の宿泊施設における訪日外国人受入の状況についても調査し、登録ホテル・旅館以外の宿泊施設における外国人接遇に係る課題の整理を行うこととしている。</p> <p>その上で、訪日外国人旅行者について、2020年に2,000万人とすることを目指していくこととしているところであり、訪日外国人旅行者2,000万人にふさわしい受入体制として、登録ホテル・旅館のみならず、宿泊施設全体としてどのような姿が求められるのか、また、その姿を実現するために国や業界団体等の関係者がそれぞれ何をすべきか、訪日外国人旅行者2,000万人時代に対応した我が国の宿泊施設のあり方について検討し、所要の法制度改正・概算要求等に反映させることなどにより、情報提供の面も含めた現行の登録制度に係る具体的な改善策を講ずることとしている。</p> <p>なお、これらの検討に当たっては、平成21年9月を目途に、有識者、関係団体、関係行政機関等からなる検討会を設ける予定である。</p> <p>⇒【国土交通省】</p> <p>全ての登録ホテル・旅館を含む宿泊施設を対象とした実態調査の結果、ホテル・旅館の規模の大</p>
--	---

小により外国人旅行者への対応に差がみられ、小規模な施設において、外国語会話能力を有する複数の従業員の配置や外国語で記載された案内書による観光地情報の提供などの対応が進んでいないこと等が判明した。

このため、訪日外国人旅行者数の更なる拡大に対応した我が国の宿泊施設の在り方について検討するため、平成21年9月に「訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方に関する検討会」を設置し、22年3月に、今後の取組の方向性等を取りまとめたところである。

当面の課題として、宿泊施設における情報発信や円滑なコミュニケーションの実現等を図るため、各宿泊施設においては外国語接遇の向上等に係る従業員教育を強化すること、国や宿泊関係団体においては研修等を通じた従業員のスキルアップを支援することなどが挙げられている。

また、ホテル・旅館の登録制度については、登録自体が任意の制度であることに鑑み、登録ホテル・旅館における定期的な自主点検の励行等、登録ホテル・旅館において登録時の水準を継続的に確保するための仕組みを構築するとともに、国においては、登録ホテル・旅館における訪日外国人旅行者の受入環境のより一層の整備に向けた取組を促進するため、登録ホテル・旅館に対する支援方策について検討し具体化を図ることとした。

これを踏まえ、平成22年度においては、①訪日中国人旅行者を迎えるに当たっての基礎的な知識やスキルを習得するためのセミナー、②外国語で旅館の利用方法を紹介する映像の制作、③宿泊施設での中国語放送の導入効果検証のための実証事業（全国57施設）を実施し、外国語による接遇の向上を始めとして、宿泊施設における訪日外国人旅行者の受入環境の整備を進めている。

なお、平成22年10月から、ホテル・旅館の登録に関する事務を国が直接実施することとされた（注5）ことから、観光庁ホームページにおいて登録手続等の情報提供の充実を図るなど制度的確な運用を図っている。

（注5）従来、日本観光協会が登録実施機関として、ホテル・旅館の登録に係る事務を行ってきたが、平成23年4月に日本ツーリズム産業団体連合会との統合に伴う事業の見直しにより、当該事務を廃止することとされた。

強化のため、国際観光振興機構と連携し、外国人旅行者の利用が増えているビジット・ジャパン案内所以外の地方公共団体案内所に対して、外国語対応等、支援方策について検討すること。

全国の都道府県及び政令指定都市を通じて各市区町村に対し、市区町村内の観光案内所の現状についての調査を実施し、外国人旅行者の利用が増えているビジット・ジャパン案内所以外の案内所の状況把握に努めているところである。

当該調査結果を取りまとめの上、これら案内所に対して、どのような支援が可能であるかを、国際観光振興機構と連携し検討する。

また、訪日外国人の受入環境整備にあたっては、観光案内所全般の受入体制水準（ホスピタリティ）に関する評価基準・評価メカニズムの構築について、平成22年度概算要求を行っている。

⇒【国土交通省】

勧告に基づき、全国の市区町村内の観光案内所の状況について調査を実施した結果、外国人旅行者の利用が増えているビジット・ジャパン案内所以外の案内所の中には、外国語対応の職員がいない、多様な言語に対応しきれないなど、外国語による対応が難しい等の課題があることが判明した。

このため、国際観光振興機構と連携し検討を行い、当該案内所に対し、外国語で対応できないことを補完する措置を行うとともに、ビジット・ジャパン案内所への積極的な勧誘を行う等の措置が必要と判断し、平成22年度については、民間事業者が観光案内端末を通じ、遠隔地から多言語による観光案内を行うことで当該案内所を支援することができる仕組みを構築するための取組を国の調査事業として行った。

また、観光案内所等の受入環境水準（ホスピタリティ）に関する評価基準を構築したところであり、今後、各案内所等が自らの施設について自己評価を通じて改善を行っていくことが期待されている。

なお、ビジット・ジャパン案内所については、平成22年9月に「観光立国推進基本計画」（平成19年6月29日閣議決定）に定められている全国300か所の設置目標を達成したが、外国人の利便性を向上させるため、今後も引き続き、当該案内所への加入を促進することとしている。

5 国土交通省は、我が国・地域の魅力を正確かつ適切に伝えるため、通訳案内士について、次の措置を講ずること。

① 通訳案内士の活動機会の拡大が

→【国土交通省】

平成21年6月から通訳案内士制度の抜本的な見直しも視野に入れた検討を行うために「通訳案内士のあり方に関する検討会」を開催している。

不十分となっている原因を分析し、通訳ガイド検索システムへの掲載の推進等通訳案内士の活動機会が一層拡大されるような施策を検討すること。

- ② 非居住者合格者の登録が進まない原因を分析し、円滑な登録に向けた対策を検討すること。

⇒【国土交通省】

通訳案内士制度については、勧告を踏まえ、訪日外国人旅行者のニーズや旅行スタイルの変化など通訳案内士制度を取り巻く状況の変化に対応するため、平成21年6月から「通訳案内士のあり方に関する検討会」を開催し、通訳案内士制度の変革の必要性とその規模等の検討を含め、抜本的な見直しについて検討された。

その結果、新しい通訳案内士制度の基本的な方向性として、①国として引き続き高度な資質をもった通訳案内士の育成が必要、②多様な外国人旅行者ニーズによりの確かつ柔軟に応えられるようにするため、通訳案内士を補完する役割を担うものとして、通訳案内士以外の者にも一定の資質管理のもとで、有償での通訳ガイドを認めることなどが指摘された。

この指摘を受けて、通訳案内士の育成の在り方について、研修の実施を含め引き続き検討を行う。また、より一層増大する訪日外国人旅行者に対応するため、有償ガイドを通訳案内士以外にも認めることについて、総合特別区域法案（同法案は平成23年2月15日閣議決定）の成立後、これに基づき、できるだけ早期に措置することとしている。