

5 受入環境整備事業による拠点地域の整備及び他地域への普及の推進

勸 告	説明図表番号
<p>観光庁は、V J 事業を実施することにより、訪日外国人旅行者の増加を図る一方、訪日外国人旅行者が安心して快適に、移動・滞在・観光することができる環境を提供することにより、訪日外国人旅行者の訪問を促進するとともに、満足度を高め、リピーターの増加を図ることを目的とした受入環境整備事業を行っている。</p> <p>本事業は、都道府県等からの提案（申請）に基づき、観光庁が選定した戦略拠点（既に多数の外国人旅行者の訪問がある地域）及び地方拠点（今後外国人旅行者の増加が見込まれる地域）において、訪日外国人旅行者の受入に必要不可欠な環境を整えることにより、i）当該拠点地域における自律的な受入環境の整備の推進、ii）他地域（全国）への普及を図ることとされている。</p>	<p>表 5 - ①</p>
<p>【問題点（事例）】</p> <p>今回、観光庁が平成 22 年度から 24 年度までの間に実施した受入環境整備事業（66 事業）のうち、34 事業を抽出して、その実施状況等を調査したところ、i）約 2,000 万円の費用をかけて整備することとした外国人向け総合観光ウェブサイトが未完成で一度も利用されていない例や、ii）観光に訪れる外国人にも対応した災害ポータルサイトの内容（避難所一覧の掲載情報）に誤りがあり、災害時における避難行動に支障が生じる可能性がある例がみられるなど、当該拠点地域における自律的な受入環境の整備が行われていない状況が認められた（5 事例）。</p>	<p>表 5 - ②、③、④</p>
<p>また、事業の効果測定・評価が観光庁又は関連運輸局と請負事業者とで行われ、拠点地域となっている地方公共団体が全く関与しておらず、また、これにより作成された事業報告書には、拠点地域が自立的・継続的に受入環境を整備していくための「自立的整備プラン」や事業成果等を踏まえて他地域での活用・普及を図るための「普及プラン」などが記載されているが、当該報告書が拠点地域となっている地方公共団体に送付されていないため、当該拠点地域における自律的な受入環境の整備及び他地域への普及も期待できない状況がみられた。</p>	<p>表 5 - ⑤</p>
<p>【問題の発生原因】</p> <p>上記問題が発生している原因は、観光庁では、当該事業により一旦整備した情報提供ツール等について、拠点地域となっている地方公共団体におけるその後の利用状況を定期的に確認しておらず、また、継続利用に向けた必要な指導等が実施されていないこと、事業の効果測定・評価を関係機関が連携して行うことや、その結果を他地域（全国）へ普及する仕組みが十分に構築されていないことなどによる。</p>	
<p>【所見】</p> <p>したがって、国土交通省は、受入環境整備事業の実施拠点における自律的な受入環境の整備及び他地域への普及を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。</p>	

<p>① 当該事業で整備された設備等について、当該拠点地域の地方公共団体と連携し、その後の利用状況や事業効果を定期的に把握するとともに、当該地方公共団体に対し、継続利用に向けた必要な指導を行うこと。</p> <p>② 上記①で把握した情報については、他の地方運輸局を通じ、定期的に他の都道府県等に提供するなどにより、利活用を図ること。</p>	
---	--

表5-① 平成24年度訪日外国人旅行者の受入環境整備事業の概要

訪日外国人旅行者の受入環境整備事業

目的

訪日外国人旅行者が安心して快適に、移動・滞在・観光することができる環境を提供することにより、訪日外国人旅行者の訪問を促進するとともに、満足度を高め、リピーターの増加を図る

訪日への期待を高める海外プロモーションに加え、訪日時の満足度を高めるための環境を整備

事業実施地域における自立的な受入環境整備の推進

地域における受入環境整備の取組を全国に普及

「受入環境整備水準の評価」を活用した自主的な地域の受入環境の改善

再訪意向の向上によるリピーターの増加

宣伝効果による訪問の促進

手法

【戦略拠点・地方拠点の整備】

戦略拠点・地方拠点において、地域の受入環境整備水準の把握・評価を行い、受入環境の向上に資する事業を実施し、地域での自立的な受入環境の整備及び他地域への普及を図る

【例】



ガイドブック

WEB

マップ

案内・誘導サイン

1

訪日外国人旅行者の受入環境整備に係る戦略拠点・地方拠点

【新たに選定した戦略拠点・地方拠点】

戦略拠点【5拠点】

成田、押上・業平橋、名古屋、神戸、広島

地方拠点【14拠点】

釧路・弟子屈、弘前、田沢湖・角館、草津、川越、鎌倉、立山黒部、南伊豆、泉佐野、鳥取県西部、松山、鳴門・南あわじ、長崎、八重山

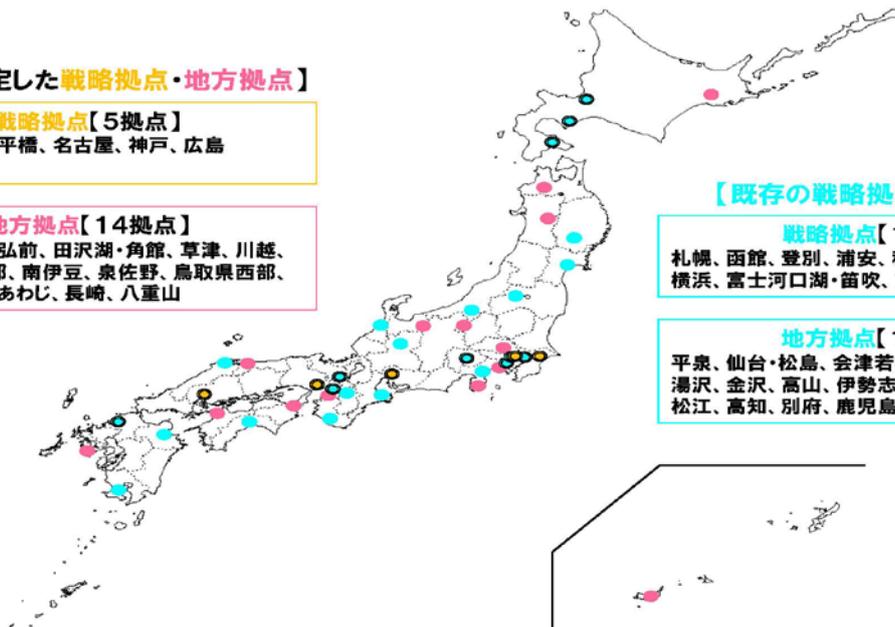
【既存の戦略拠点・地方拠点】

戦略拠点【12拠点】

札幌、函館、登別、浦安、秋葉原、銀座、蒲田、横浜、富士河口湖・苗吹、京都、大阪、福岡

地方拠点【14拠点】

平泉、仙台・松島、会津若松、箱根・湯河原・熱海、湯沢、金沢、高山、伊勢志摩、奈良、田辺・白浜、松江、高知、別府、鹿児島



戦略拠点：現状多くの訪日外国人旅行者が訪れている地域
地方拠点：今後訪日外国人旅行者の増加が見込まれる地域
*地域の受入環境整備の積極性を考慮し、訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会の評価等を踏まえ選定

2

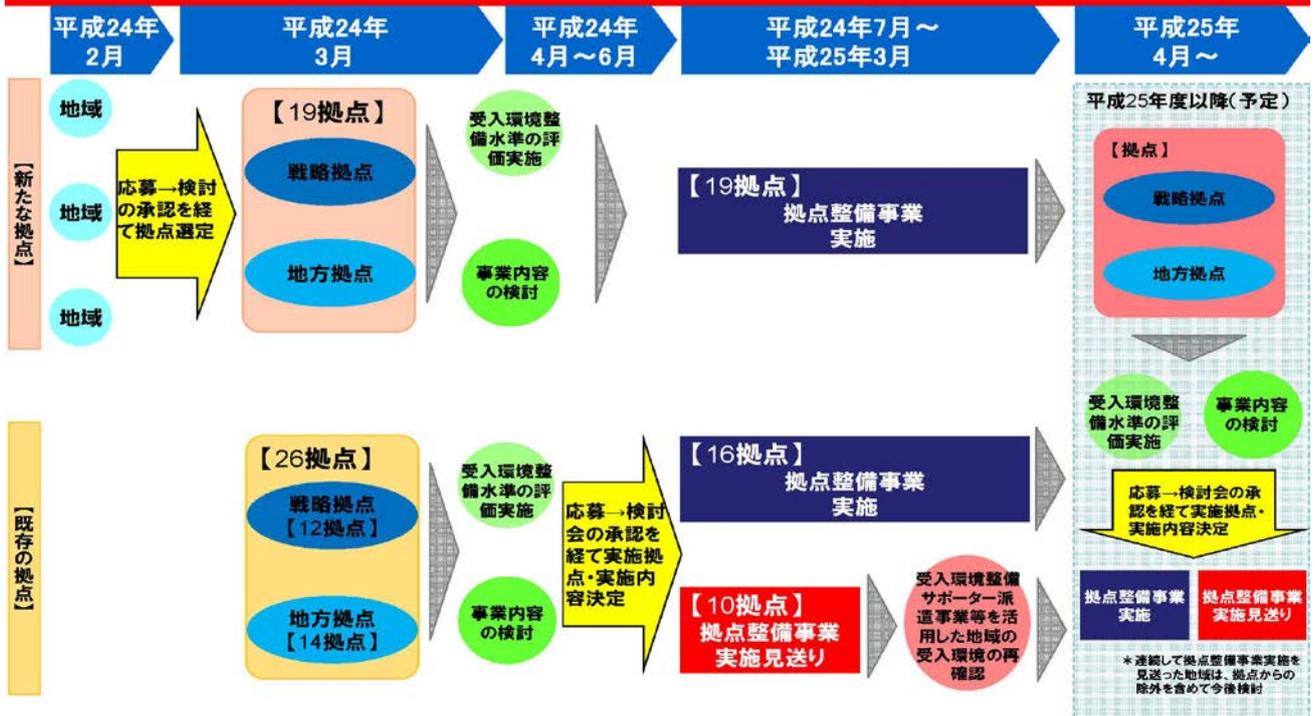
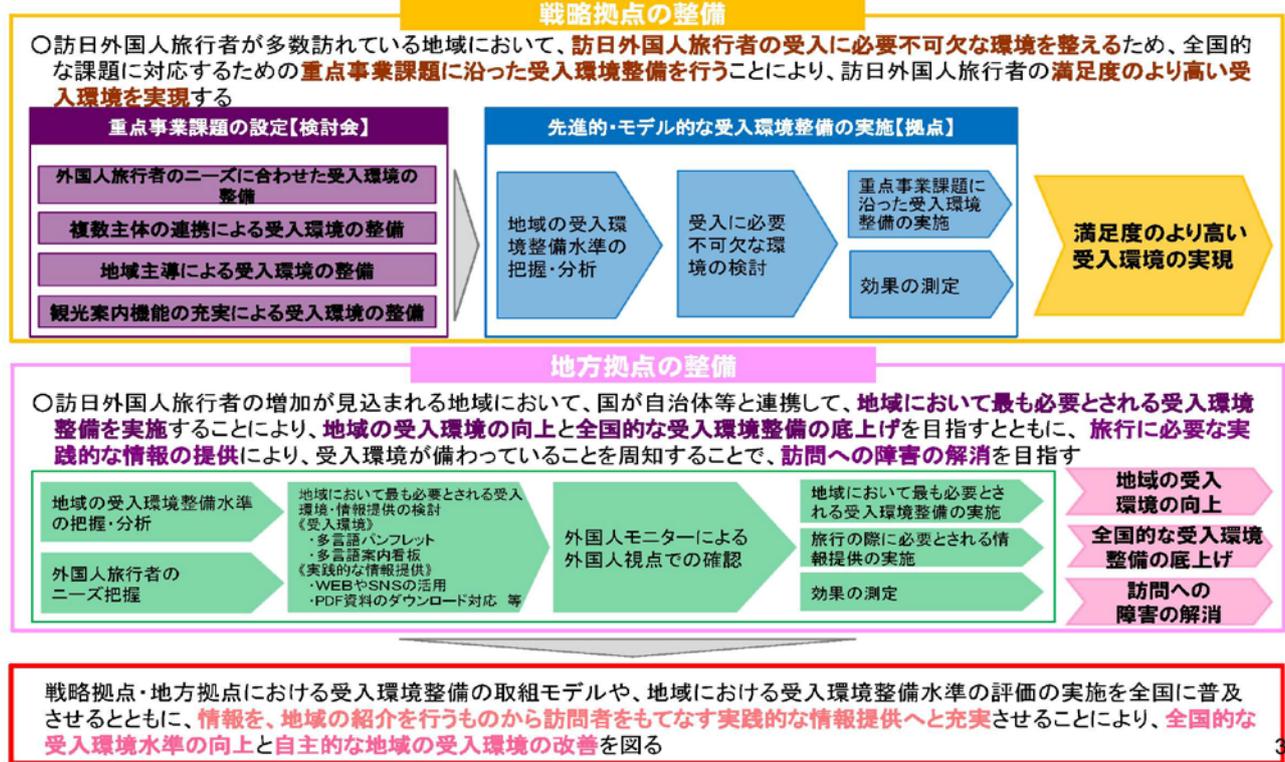


表5-② 当該拠点地域における自律的な受入環境の整備が行われていない例①（当初予定したものが計画どおりに整備されていないもの）

○ 近畿運輸局管内においては、平成24年度に神戸市が戦略拠点に選定され、「外国人旅行者の嗜好に応じた一括型多言語観光情報提供ツールの整備」が実施されている（事業費1,999万円）。

当該事業では、言語圏別のニーズに沿った観光モデルコースや宿泊施設・観光施設・企画交通券の紹介などの「情報提供」を行うとともに、これらの「販売・予約・決済」を一括して行うことができる外国人向け総合観光ウェブサイトを作成し、民間事業者の参画を得て、継続的なサイト運営を行うとされている。

エントリーシートを策定した神戸市では、同ウェブサイトについて、宿泊の予約・決済コンテンツを作成することが重要であり、そのための独自のシステムを構築することとしたとしている。また、その手数料収入をサイト運営費用に充て、事業終了後も継続的に運営し、将来的には、公的機関以外が運営することを目指したものであるとしている。

しかし、当該事業の実施状況をみたところ、当該ウェブサイトについては、言語圏別のニーズに沿った観光モデルコースや宿泊施設・観光施設・企画交通券の紹介などの「情報提供」に係るコンテンツまでは作成されているが、同市が重要とした宿泊の予約・決済コンテンツについては、継続的に運営するためには多額の費用が必要となり、当初、予定していた手数料収入のみで運営することは困難であることが判明したとして、その作成を断念している状況が認められた。

また、作成に至った情報提供に係るコンテンツについては、ウェブサイトの運営に係る予算が確保できなかったとして、一般公開されていない。

さらに、上記のような状況であることから、公的機関以外による運営（民間事業者の参画）は、困難な状況となっており、ウェブサイトの運営体制の整備に係る取組も進んでいない。

観光庁では、当該拠点地域における自律的な受入環境の整備状況等を定期的に確認することとしておらず、計画に基づく整備に向けた具体の指導等が行われていなかった。

○ 北海道運輸局管内においては、平成24年度に登別市が戦略拠点に選定され、「外国人旅行者の回遊性向上のための広域観光案内所の検証」が実施されている（事業費1,995万円）。

当該事業では、近隣市町村や観光協会等と連携を図りつつ、外国語対応職員が常駐している登別観光案内所を中心に、タブレットの相互通信機能の活用等により、周辺市町村での外国語観光案内対応を行うことで受入環境整備を図ることとされている。

しかし、当該事業の実施状況をみたところ、一部、外国人向けに作成することとした通訳等の予約システムを付加したウェブサイトについて、通訳等の確保が困難、外国人は連絡なしで予約キャンセルをするなどの問題があるなどとして、外国人向けのウェブサイトが一般公開されていない状況が認められた。

観光庁では、当該地域における自律的な受入環境の整備状況等を定期的に確認することとしておらず、計画に基づく整備に向けた具体の指導等が行われていなかった。

※ 当該ウェブサイトについては、当省による調査の後、仕様変更が行われ、平成26年5月から運用が開始されている。

（注）当省の調査結果による。

表5-③ 当該拠点地域における自律的な受入環境の整備が行われていない例②（事業が継続的に行われていないもの）

○ 北海道運輸局管内において、平成23年度に札幌市、函館市及び登別市が戦略拠点に選定され、受入環境整備事業が実施されている（3市合計3,994万円）。

このうち、札幌市では、「都市型街歩きプログラムの構築・推進」が実施されており、北海道観光の玄関口である札幌において、フライト待ち時間等を利用した短時間でも気軽に参加可能な、魅力的な街歩きプログラムを造成し、滞在の満足度向上を目指すこととされている。

しかし、当該事業の実施状況をみると、外国人向けに作成した「外客向けショッピングモール特典冊子」については、JR札幌駅周辺商業施設を紹介するために、当初は期間限定で利用できる特典クーポン付き冊子として作成・配布されているが、翌年度以降は、地域の民間事業者において内容の更新や改良等が行われ、継続的に作成・配布されることを想定していたが、引き継ぐ民間事業者がいなかったとして、その後は行われていない状況が認められた。

観光庁では、当該拠点地域における自律的な受入環境の整備状況等を定期的に確認することとしておらず、継続的な取組に向けた具体の指導等が行われていなかった。

○ 関東運輸局管内において、平成22年度に浦安地域が戦略拠点に選定され、23年度までの2か年において、受入環境整備事業が実施されている。

このうち、23年度においては、「包括的な多言語観光案内環境の整備」が実施されており、国や地方公共団体と民間事業者が十分に連携しつつ、観光情報アプリの開発及び主要拠点への公衆無線LANの整備等により、外国人旅行者等がどこまでも容易に情報収集できる環境を構築し、訪日外国人旅行者の移動等の容易化及び満足度の向上を図ることとされている。

しかし、当該事業において、訪日外国人旅行者の利便性を高めるために開発された訪日外国人旅行者の視点に立った多言語対応の観光情報アプリ（浦安市商工会議所が運営・管理）のダウンロード数は、同市によれば、リリース直後は1日当たり200件から300件程度あったものが、現在では、ほとんどダウンロードされていない状況となっている。

観光庁では、当該拠点地域における自律的な受入環境の整備状況等を定期的に確認することとしておらず、継続的な取組に向けた具体の指導等が行われていなかった。

（注）当省の調査結果による。

表5-④ 当該拠点地域における自律的な受入環境の整備が行われていない例③（当該事業により整備した成果物の内容に誤りがあるもの）

東北運輸局管内においては、平成24年度に仙台・松島地域が地方拠点として選定された「外国人観光客が緊急時対応に応用できるサポート環境整備」が実施されている（事業費1,990万円）。

当該事業においては、安心して観光を楽しんでもらうために、病気や災害等、困難な状況に直面した際に必要となる情報を網羅した案内ツールを整備することとされており、特に東日本大震災での経験から、災害時に想定されるリスクを踏まえた上で、観光に訪れる外国人にも対応したウェブサイトとして、災害ポータルサイト「自然災害への備えと心得について（仙台・松島地域対象）」が構築され、現在は宮城県が譲り受けて運営している。

しかし、当該ウェブサイトに掲載されている「避難所一覧」のマップをみたところ、以下の表のとおり、地図上に掲載されていた避難場所8か所を含む12か所の施設のうち、4か所（避難場所3か所）において、事実と異なる位置情報を地図上に掲載しており、災害時における避難行動に支障が生じる可能性がある例が認められた。

避難所一覧の掲載内容

番号	施設名	掲載区分	位置情報	
			正誤	×の場合、内容
1	松島病院	病院	○	—
2	松島観光協会	相談窓口	○	—
3	松島海岸V案内所	相談窓口	×	別の建物の近くにある土地を案内
4	松島町役場	相談窓口	○	—
5	松島第一小学校	避難場所	○	—
6	垣ノ内支館	避難場所	○	—
7	ほほえみの家	避難場所	×	別の建物を案内
8	三十刈駐車場及び付近高台	避難場所	○	—
9	ホテル大観荘駐車場	避難場所	○	—
10	瑞巖寺	避難場所	×	別の建物の近くにある土地を案内
11	西行戻しの松公園	避難場所	×	同上
12	新富山	避難場所	○	—

（注）当省の調査結果による。

観光庁では、当該事業の拠点となっている自治体において、事業が継続的に行われているかを定期的に確認することとしておらず、誤った情報がインターネットで発信されていることについて、修正に係る必要な措置が講じられていなかった。

※ 当該ウェブサイトについては、当省による実地調査の後、位置情報が修正され、平成25年12月から運用が開始されている。

（注）当省の調査結果による。

表5-⑤ 観光庁と当該事業の拠点となった地方公共団体との間で連携が図られておらず、拠点地域における自律的な受入環境の整備及び他地域（全国）への普及が図られていない例

関東運輸局管内において、平成23年度に戦略拠点に選定された秋葉原地域及び蒲田地域において実施された事業並びに24年度に戦略拠点に選定された蒲田地域及び押上・業平橋地域で実施された事業をみたところ、以下のような状況が認められた。

- 平成23年度に秋葉原地域及び蒲田地域で実施された事業の成果等の取りまとめ（報告書の作成）に当たり、観光庁※と当該事業の拠点となった千代田区（秋葉原地域）及び大田区（蒲田地域）との間において、内容に係る協議は行われておらず、また、作成した報告書も両地方公共団体に送付されていなかった。
- また、平成24年度に蒲田地域及び押上・業平橋地域で実施された事業の成果等の取りまとめ（報告書の作成）においても、関東運輸局では、当該事業を受託した民間事業者と協議しているが、拠点となった大田区（蒲田地域）及び墨田区（押上・業平橋地域）との間において、内容に係る協議は行われておらず、また、作成した報告書も両地方公共団体に送付されていなかった。

このため、これらの報告書においては、地域で自立的・継続的に受入環境を整備していくための「自立的整備プラン」や事業成果等を踏まえて他地域での活用・普及を図るための「普及プラン」などが記載されているが、拠点となった地方公共団体では、これらの情報を把握することができず、受入環境整備事業の目的とされている当該拠点の自律的な受入環境の整備及び他地域への普及が図られているとはいえない状況となっていた。

※ 平成23年度は観光庁が当該事業を直接実施

（注）当省の調査結果による。