

「外国人旅行者の受入環境の整備に関する行政評価・監視」の調査結果に基づく勧告

－九州管区行政評価局管内の実態－

平成 26 年 7 月 18 日
総務省九州管区行政評価局
(局長：杉山 茂)

総務省は、観光立国の実現に寄与する訪日外国人旅行者数の一層の増加を図る観点から、外国人旅行者の受入環境の整備状況を調査し、その結果を取りまとめ、必要な改善措置について、本日、国土交通省（観光庁）及び法務省に対して勧告を行いました。

九州管区行政評価局管内では、ビジット・ジャパン事業（VJ事業）の効果が上がっていない、国際観光ホテル登録制度が形骸化しているなどの実態がみられました。

1 ビジット・ジャパン事業（VJ事業）の効果的・効率的な実施

【調査結果】

平成 22 年度から 24 年度までに実施された VJ 事業（※）の効果が上がっていない（送客数が目標の 50% 未満）

⇒ 九州運輸局管内で 17 事業が目標の 50% 未満。

うち、送客実績がないもの 9 事業……資料 1

【勧告】

高い効果が期待できる事業の実施の徹底
(観光庁)

※ 外国人旅行者の来訪促進策として国、自治体が行う事業（訪日旅行商品の造成・販売支援、広告宣伝）

2 外国人旅行者の受入環境の整備

【調査結果】

国際観光ホテル整備法の規定が遵守されていない。(→国際観光ホテル(※)登録制度の形骸化)
⇒ 登録客室数等の変更の届出をしていない(福岡県内の3施設)。
⇒ 外客接遇主任者の選任等が行われていない(福岡県内の3施設)。
⇒ 施設等のサービスが登録時の基準に適合するように維持されていない(福岡県内の5施設)。
……資料2

※ 外客の宿泊に適するよう作られ、国の登録を受けたホテル・旅館

【勧告】

国際観光ホテル登録制度(役割・活用方策)の見直し
(観光庁)

【調査結果】

観光庁は、通訳ガイド(※)を増加させる方針
⇒ 地域限定通訳案内士試験制度を導入したものの、外国人旅行者からの需要がないなどにより、試験を休止したもの(長崎県) ……資料3

※ 通訳案内士、地域限定通訳案内士、ボランティアガイド

【勧告】

通訳ガイドの役割分担や活用方策の検討
(観光庁)

・本行政評価・監視は、本省行政評価局、九州管区行政評価局など6局及び長崎行政評価事務所など10事務所で調査を実施

・勧告及び結果報告書の全体版については、総務省行政評価局のホームページに掲載しています。
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyouka_kansi_n/ketsuka_nendo/h26.html

〔照会先〕

総務省九州管区行政評価局
第一部第3評価監視官室
評価監視官 高實(たかざね) 祐一
電話：092-431-7081
長崎行政評価事務所
評価監視官 松下 弘充
電話：095-849-1100

資料 1

表 事業効果が上がっていない事業(目標の50%未満のもの)(九州運輸局管内)〔結果報告書 36～38 ページ抜粋〕

| No. | 実施年度 | 事業名 | 事業区分 | 主な連携先 | 事業費(千円) | | 対象国・地域 | 事業効果の目標値 a | 事業効果(実績) b | 目標達成率(%) b/a |
|-----|----------|--|------|-------------------|---------|-------|--------|------------|------------|-----------------|
| | | | | | | うち国費 | | | | |
| 13 | 平成 22 年度 | ウェルカム九州フェア等事業(台湾における観光説明会・商談会開催事業) | ②、④ | 九州観光推進機構 | 4,495 | 2,243 | 台湾 | 2,000 人 | 38 人 | 1.9 |
| 14 | 平成 22 年度 | ウェルカム九州フェア等実施事業(シンガポールにおける九州観光説明会・商談会及び教育旅行セミナー開催事業) | ②、④ | 九州観光推進機構 | 3,460 | 1,730 | シンガポール | 300 人 | 49 人 | 16.3 |
| 15 | 平成 22 年度 | シンガポール旅行会社招請事業 | ① | 熊本県観光連盟、長崎県観光連盟 | 1,898 | 946 | シンガポール | 500 人 | 200 人 | 40.0 |
| 27 | 平成 23 年度 | 中国山東省メディア関係者及び旅行会社招請事業 | ①、⑥ | 九州観光推進機構 | 2,024 | 2,024 | 中国 | 300 人 | 60 人 | 20.0 |
| 28 | 平成 23 年度 | 中国(長江デルタ地域)マスコミ及び旅行会社等招請事業 | ①、⑥ | 九州観光推進機構、JR九州 | 3,395 | 3,395 | 中国 | 1,000 人 | 15 人 | 1.5 |
| 45 | 平成 24 年度 | 釜山・ソウル九州観光説明会・商談会開催事業 | ② | 九州観光推進機構 | 7,975 | 3,985 | 韓国 | 100,000 人 | 700 人 | 0.7 |
| 46 | 平成 24 年度 | 九州オルレ関連旅行商品造成のための韓国旅行会社招請事業 | ① | 九州観光推進機構 | 2,975 | 1,479 | 韓国 | 2,000 人 | 0 人 | 0 |
| 47 | 平成 24 年度 | 九州インバウンド商談会開催事業 | ①、④ | 九州観光推進機構、JR九州 | 9,464 | 4,722 | 中国 | 3,500 人 | 0 人 | 0 |
| 48 | 平成 24 年度 | 中国遼寧省瀋陽市教育関係等招請事業 | ① | 九州観光推進機構 | 1,995 | 977 | 中国 | 500 人 | 0 人 | 0 |
| 49 | 平成 24 年度 | 中国広東省東莞市及び周辺地域教育関係者等招請事業 | ① | 九州観光推進機構 | 1,974 | 983 | 中国 | 300 人 | 60 人 | 20.0 |
| 50 | 平成 24 年度 | 中国湖北省武漢市教育関係者等招請事業 | ① | 大分県、熊本県(荒尾市)、鹿児島県 | 1,345 | 672 | 中国 | 200 人 | 0 人 | 0 |
| 51 | 平成 24 年度 | 台湾旅行会社・マスコミ招請事業 | ①、⑥ | 鹿児島県、宮崎県 | 1,987 | 992 | 台湾 | なし | 0 人 | 0 |
| 52 | 平成 24 年度 | 香港旅行会社 | ① | 九州観光 | 1,435 | 715 | 香港 | 600 人 | 0 人 | 0 |

| | 年度 | 招請事業 | | 推進機構 | | | | | | |
|----|-------------|---------------------------------|---|--------------|-------|-------|------------------------------|--------|------|------|
| 53 | 平成 24 年度 | 香港旅行会社 招請事業 | ① | 宮崎県、鹿 児島県 | 1,549 | 773 | 香港 | 90人 | 0人 | 0 |
| 54 | 平成 24 年度 | 香港旅行会社 招請事業 | ① | J R九州 | 1,103 | 535 | 香港 | 2,000人 | 300人 | 15.0 |
| 55 | 平成 24 年度 | シンガポール 旅行会社招請 事業 | ① | 九州観光 推進機構 | 2,518 | 1,251 | シンガポー ル | 5,000人 | 0人 | 0 |
| 56 | 平成 24 年度 | ラグジュアリ ー旅行取扱旅 行会社招請事 業 | ① | 九州観光 推進機構 | 4,497 | 2,248 | タイ、シン ガポール、 香港、韓国 等 | 200人 | 0人 | 0 |

(注) 1 当省の調査結果による。

2 効果が目標の50%未満のものについて記載した。

3 「事業区分」欄は、次の区分により記載した。

①：旅行会社招請、②：旅行商談会、③：商品広告、④：代理店教育、⑤：広告サービス、⑥：メディア招請、
⑦：コンファレンス、⑧：旅行情報提供、⑨：イベント

4 「事業効果の目標値」欄及び「事業効果（実績）」欄は、特段の記載があるものを除き、送客数を表す。

資料 2

表 登録ホテル・旅館において、国際観光ホテル整備法の規定が遵守されていない例〔結果報告書 92～95 ページ抜粋〕

| 違反事例の類型 | 所在地（都道府県） | 施設番号 | 事例の概要 |
|---|-----------|------|---|
| 登録客室数等の変更の届出をしていない例 （国際観光ホテル整備法第4条第1項において、ホテルの登録を受けようとする者は、構造、設備別客室数等を記載した申請書を提出しなければならないとされており、第7条第1項において、変更があったときは、その日から30日以内に、その旨を登録実施機関に届け出なければならないとされている。） | 福岡県 | B | 当該施設では、客室数が登録時の359室から360室へと増加しているが、変更の届出を行っていない。 |
| | | C | 当該施設では、収容人員が登録時の98人から166人へと増加しているが、変更の届出を行っていない。 |
| | | D | 当該施設では、収容人員が登録時の578人から606人へと増加しているが、変更の届出を行っていない。 |
| 外客接遇主任者の選任等が行われていない例 （国際観光ホテル整備法第10条において、登録ホテル・旅館業を営む者は、外客接遇主任者を選任し、外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせなければならないとされている。） | 福岡県 | R | 当該施設では、外客接遇主任者が退職等により不在となっているが、新たな選任が行われておらず、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。 |
| | | S | 当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとしており、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。 |
| | | T | 当該施設では、登録に係る資料が保存されていないことなどから、誰が外客接遇主任者に選任されているのか分からないとしており、外客接遇主任者に外客の接遇に関する業務の管理に関する事務を行わせていない。 |
| 施設及び宿泊に関するサービスが登録時の基準に適合するよう維持されていない例 （国際観光ホテル整備法第12条第1項において登録ホテル業を営む者は、登録ホテルの施設及び宿泊に関するサービスを第6条第1項第1号の基準に適合するよう維持しなければならないとされている。） | 福岡県 | A E | 当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。 |
| | | A F | 当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。 |
| | | A G | 当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。 |
| | | A H | 当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。 |
| | | A J | 当該施設では、フロントに会計場所の標示がない。 |

(注) 当省の調査結果による。

資料3

表

地域限定通訳案内士試験を廃止した経緯・理由等【結果報告書 127 ページ抜粋】

| 道県 | 地域限定通訳案内士試験を休止（廃止）した経緯等 | 地域限定通訳案内士の就業状況 |
|-------------|---|--|
| 長 崎 県 | <p>地域限定通訳案内士試験開始当時は、長崎港等にクルーズ船が来航した際、停泊中に周辺地域を観光する外国人旅行者が、通訳案内士等を利用することを想定していたが、実際は、①通訳案内士に費用を出してまで周辺の観光地を周遊する個人旅行者が少ないこと、②オプションツアーとして周辺の観光地をバス等で周遊する場合は、ツアーを企画する旅行会社等が、既の実績のある他県の通訳案内士に依頼していることが多いため、長崎県内において新たに通訳案内士を依頼することが少ない。</p> <p>また、他県の来日場所（福岡空港等）から同行する通訳案内士とともに九州地域を周遊することも多く、これらの外国人旅行者には、活動地域が長崎県内のみに限定される地域限定通訳案内士では対応できない状況もある。</p> <p>このため、平成 25 年度以降、九州地域全域での活動が可能な特区案内士制度が開始されることを見越し、24 年度は地域限定通訳案内士試験を行っておらず、25 年度以降は特区案内士の育成を開始する予定。</p> | <p>地域限定通訳案内士 4 人のうち、常時、通訳案内ができる者は 3 人で、クルーズ船やその他各種の通訳案内業務を実施（九州通訳・ガイド協会）</p> |

(注) 1 本表は、地域限定通訳案内士試験を実施している道県のうち、地域限定通訳案内士試験を休止（廃止）した経緯等及び地域限定通訳案内士の就業状況について作成した。

2 「地域限定通訳案内士の就業状況」の欄は、地域限定通訳案内士が所属している通訳案内士団体が把握している就業状況を記載した。