

## 北海道における外国人観光客の 受入環境に関する実態調査

<調査結果に基づき改善通知>

総務省北海道管区行政評価局では、急増する外国人観光客の安全性の確保及び利便性の向上を図る観点から、外国人観光客の受入環境の実態について調査し、その結果を取りまとめ、必要な改善措置について関係行政機関に通知しましたので、その概要を公表します。

【本件照会先】

総務省 北海道管区行政評価局 神尾(かみお)  
(電 話) 011-709-1804(直通)  
(F A X) 011-709-1843

# 北海道における外国人観光客の受入環境に関する実態調査（概要）

## 背景等

- ・ 政府は、平成28年3月、平成32年に従来の外国人観光客数の目標の2倍となる4,000万人とする目標を設定
- ・ 外国人観光客数は、近年増加傾向にあるものの、以下のような受入環境に係る課題あり
  - i) 旅行中の急病等により外国人観光客が医療機関を受診する機会が増加しているものの、特に広大な北海道では外国語診療に対応していないなど外国人を受入れ可能な医療機関が少ない
  - ii) 外国人観光客には公衆無線LAN（Wi-Fi）のニーズが大きいが、道内では利用するたびに認証手続が必要とされ、利用手続が煩わしい

⇒ 道内における外国人観光客の受入環境（安全性・利便性）の実態について調査

【改善通知日】  
平成29年5月19日

【通知先】  
北海道総合通信局  
北海道開発局  
北海道運輸局  
東京航空局  
北海道地方環境事務所

## 調査事項

## 調査の結果

## 主な改善通知事項

安全性	①外国人患者受入れ可能医療機関の整備	・ 道内の外国人観光客が多い地域において、外国人患者の受入れ可能な医療機関が少ない	① 受入れ可能な医療機関の増加に向けて必要な対応を検討	
	②レンタカー利用者の安全対策	・ 冬道運転の不慣れなどにより外国人による事故率が高い傾向にある中、レンタカー協会未加入事業者への安全対策に係る情報提供等が不十分		② 協会未加入のレンタカー事業者に対する安全対策に係る情報提供等の実施
	③新千歳空港の地震災害対策	・ 災害時の情報伝達方法やヘリパッドの優先利用等に係る具体的な取組（協定締結等）が行われていないため、災害復旧活動に支障のおそれ		③ 協定の締結等、連携強化に向けた取組の実施
利便性	④公衆無線LANの環境整備	・ 利用するたびに認証手続を必要とし、煩わしい	④ 地方公共団体等に対する i) 認証手続の要否、ii) 認証手続の共通化の働きかけ	
	⑤多言語対応の実施状況	・ 環境事務所による国立公園の案内板等の外国語表記が、国のガイドライン（観光庁）に準拠せず		⑤ 外国語表記について、国のガイドラインへの準拠

# 1 外国人観光客の安全性確保対策の実施状況

## (1) 外国人患者の受入れ可能な医療機関の整備促進

(結果報告書p2～p6)

### 調査結果

#### ① 外国人受入れ可能医療機関の整備状況

##### 【制度の概要等】

- ・ 外国人観光客の増加に伴い、外国人患者の受入医療機関の環境整備が必要
- ・ 観光庁では、英語診療が可能で、24時間救急患者の受入れが可能な総合病院（以下「緊急時対応可能医療機関」という。）を各都道府県に1か所以上選定する方針（道内では札幌市、函館市、帯広市、洞爺湖町の4か所）
- ・ 厚生労働省では、医療機関に外国人向け医療コーディネーター及び医療通訳を配置する拠点病院を整備（道内では札幌市の1か所）



##### 【主な調査結果】

- ・ 道内に次いで外国人観光客が多い道北では、観光庁による「緊急時対応可能医療機関」及び厚生労働省による「拠点病院」のいずれも未整備
- ・ 外国人患者に対応するため、領事館や大使館に連絡し、病院近くに居住する定住外国人をボランティア通訳者として病院へ派遣してもらうことで対応せざるを得ないなど、医療機関は外国人患者との意思疎通に苦慮している状況

#### ② 旅行保険の加入状況

##### 【制度の概要等】

- ・ 平成25年度観光庁調査では、外国人観光客の約30%が旅行保険に未加入。外国人患者による医療機関の治療費未払い問題を改善するためには、旅行保険の加入が有益



##### 【主な調査結果】

- ・ 拠点病院における外国人患者について、平成25年から28年までの旅行保険加入状況を調べたところ、未加入者の占める割合が85.0%～95.6%となっており、観光庁調査の約3倍。北海道は他県に比し、外国人観光客の治療費の未払いリスクが大きい状況

### 改善通知事項

(結果報告書p6)

#### 【北海道運輸局】

- ① 訪日外国人旅行者の入込状況等を踏まえて、外国語診療が可能な医療機関の増加に向けて必要な対応を検討
- ② 外国人観光客の旅行保険の加入促進に向けて、外国人観光客及び旅行業者等に対し周知

## (2) レンタカー利用者の安全対策の実施状況

### 調査結果

(結果報告書p19～p21)

#### 【制度の概要等】

- ・ 北海道における外国人観光客等へのレンタカーの貸出実績は、平成25年度1万7,432台に対し27年度4万1,361台、3年間で約2.4倍に増加
- ・ 外国人観光客等のレンタカーによる事故率は、日本人0.83%に対し2.90%と日本人の約3.5倍(注)  
(注) 外国人観光客は日本人と比較して長期間利用する傾向があり、1日当たりの事故発生率で見ると大きな差異はない。
- ・ 特に、冬期の運転に慣れていない東南アジア人による冬期の事故率が高い。また、日本と異なる交通規則や運転習慣も事故の要因とみられ、例えば、赤信号での右左折について、日本ではいずれも不可だが、韓国は右折可、香港は左折可  
このため、北海道において外国人観光客等にレンタカーを貸出する際には、冬期の運転操作に加え、日本の交通規則等の周知も必要

#### 【主な調査結果】

- ・ 北海道運輸局、北海道開発局及び北海道では、外国人のレンタカー利用者に対し、冬道運転の注意点や日本の交通規則等に関する情報を提供。
- ・ しかし、情報提供は、主にレンタカー協会の加入事業者を通じ実施しているため、レンタカー協会未加入事業者には十分情報提供されておらず、未加入事業者のレンタカーを利用した外国人観光客に対しては、日本の交通規則等の周知が不十分

北海道運輸局：レンタカー事業者に対する事故防止に向けた注意喚起の通知  
冬道運転の安全リーフレット(5か国語)の配布  
北海道開発局：日本の交通ルール等を解説したハンドブック「北海道ドライブ  
まるわかりハンドブック」(5か国語)の配布  
北海道：外国人観光客が運転していることを示すステッカー(マグネット  
シール)、DVD等の配布

(参考) 一般社団法人札幌レンタカー協会におけるレンタカー事業者の加入状況

- ・ 事業者数225(平成27年2月末)のうち、協会加入事業者数21(29年2月末)、加入率9.3%
- ・ 乗用車車両数1万3,946台(平成27年2月末)のうち、協会加入事業者の乗用車車両数9,519台(29年2月末)、加入率68.3%

### 改善通知事項

(結果報告書p21)

#### 【北海道運輸局、北海道開発局】

- 北海道運輸局は、北海道開発局等関係機関と連携し、協会未加入のレンタカー事業者に対し、協会加入のレンタカー事業者と同様に、安全対策等に係る情報提供等を行うこと

### (3) 新千歳空港における地震災害対策の実施状況

#### 調査結果

(結果報告書p29～p31)

##### 【制度の概要等】

- ・ 国土交通省では、平成19年4月、「平成18年度地震に強い空港のあり方検討委員会報告」において、地震災害時に空港に求められる役割を検討  
委員会報告では、国管理空港及び成田、中部、関西各国際空港を緊急輸送の拠点となる空港とし、このうち新千歳空港を含む10空港と成田、中部、関西各国際空港は、航空輸送上重要な空港と位置付け
- ・ 重要空港の地震災害時の役割は、①救急・救命活動等の拠点機能、②緊急物資・人員等輸送受入れ機能、③再開後の運航規模は、通常時の50%に相当する輸送能力の確保等



##### 【主な調査結果】

- ・ 新千歳空港事務所では、委員会報告を踏まえ、平成21年3月、新千歳空港防災拠点計画を策定  
防災拠点計画において、新千歳空港の地震災害時の役割を果たすため、新千歳空港事務所と自衛隊等との関係機関相互の①情報伝達経路、②役割分担、③空港内ヘリパッドの位置付け等、計15項目について取り組むことを規定
- ・ 新千歳空港事務所では、防災拠点計画を策定してから7年経過した平成28年10月現在、これらの取組が未実施。地震災害時に関係機関との連携が円滑に行われず、災害復旧活動に支障を生じるおそれあり

##### (参考) 花巻空港(岩手県)の事例

平成20年6月、岩手・宮城内陸地震の際、空港管理者、自衛隊等の関係機関で役割分担等の連絡調整体制を構築していなかったため、災害復旧活動に支障

その後、教訓を生かし、関係機関において運用調整ルールを策定。平成23年3月、東日本大震災の際には、空港管理者、自衛隊等の応急活動に係る機関の連絡調整により、駐機場の運用、燃料補給優先順位等の意思決定が行われ、災害復旧活動を円滑に実施

#### 改善通知事項

(結果報告書p31)

##### 【東京航空局新千歳空港事務所】

- 関係機関との役割分担及び情報共有について、協定の締結及び事前の取り決め等、連携強化に向けた具体的な取組を行うこと

## 2 外国人観光客の利便性向上対策の実施状況

### (1) 公衆無線LANの環境整備の促進

#### 調査結果

(結果報告書p39～p42)

#### 【制度の概要等】

- ・ 公衆無線LAN (Wi-Fi) は、外国人観光客の情報収集に有用。しかしながら、認証手を厳格にすると利便性を損なうおそれ
- ・ 総務省では、「無線LANビジネスガイドライン」において、目視、監視カメラ等で利用者の出入りを十分把握することができるエリア（空港・駅等）には、Wi-Fiの認証手を必ずしも必要とせず
- ・ 認証手続が必要なエリアにおいても、一度手続を行えば、Wi-Fiサービス提供者が異なっても利用できるよう、関係者間の認証手続の共通化を進めることも必要



#### 【主な調査結果】

- ・ 関西エリアでは、平成28年10月、外国人観光客が、初回の認証手続を行うと、以降はエリア内での自治体運営のWi-Fiの認証手続が不要となる認証手続の共通化を実施。また、九州エリアや東北エリアでも認証手続の共通化を実施
- ・ 北海道総合通信局では、管内の地方公共団体と連携強化による認証手続の共通化について検討されておらず、また、北海道運輸局及び北海道においても特段の取組は行われていない状況  
このため、道内では、Wi-Fiの認証手続の共通化に取り組んでいる例はみられず、この結果、外国人観光客が、函館空港から道内に入る場合をみると、空港はガイドラインでは必ずしも認証手続が必要とされていないエリアであるが、函館空港ではメール認証が必要とされている状況  
また、その後の観光コースである函館山ロープウェイ、大沼国定公園、JR新函館北斗駅等、主要観光スポットにおいても、Wi-Fiサービス提供者ごとにそれぞれ認証手続が必要とされている状況

#### 改善通知事項

(結果報告書p42)

#### 【北海道総合通信局、北海道運輸局】

- ① 現在、Wi-Fiの認証手続が必要とされている空港・駅等について、Wi-Fiサービス提供者に対し、ガイドラインを周知し、認証手続の可否について検討するよう働きかけること
- ② 管内の地方公共団体、通信事業者等に対し、Wi-Fiの認証手続の共通化の実施について検討するよう働きかけること

## (2) 多言語対応の実施状況

### 調査結果

(結果報告書p54～p56)

#### 【制度の概要等】

- 観光庁では、平成26年3月、「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」(注)を策定。美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等において、外国人目線に立った各分野に共通する指針を策定

観光庁ガイドラインでは、①汎用性の高い用語等で固有名詞でないもの、かつ、②訪日外国人旅行者にとって必要性の高いもの、計434の日本語の用語・文例について、英語・中国語(簡体字)・韓国語の3言語の対訳語一覧を提示し、自然公園を含む各施設等の表記を統一

- 一方、環境省では、上記の観光庁ガイドラインとは別に、自然公園等施設の共通的技术指針として、平成27年8月、「自然公園施設等技術指針」を策定

同指針では、観光庁ガイドライン同様、計706の日本語の用語・文例について、英語、中国語(繁体字)、中国語(簡体字)、韓国語の4言語の対訳語一覧を策定

(注) ガイドラインは、多言語対応の取組が区々とならないよう全体的な統一性を確保するために定められた共通の基本的指針

#### 【主な調査結果】

- 環境省技術指針における用語等の表記が、観光庁ガイドラインに準拠していないものが、中国(簡体字)では計51か所(全体の11.8%)、英語では計39か所(同9.0%)

この結果、例えば、大雪山国立公園の英語の案内板では、「温泉」の表記について、観光庁ガイドラインでは「Onsen」と表記することになっているが、環境省技術指針の表記に従い「Hot spring」と異なる表記

- 道内唯一の国土交通省(北海道開発局)直轄公園「国営滝野すずらん丘陵公園」では、英語パンフレットの施設名称において、「国営公園(National Government Park)」を「国立公園(National Park)」と誤表記。国土交通省直轄公園においても観光庁ガイドラインが周知されていない状況

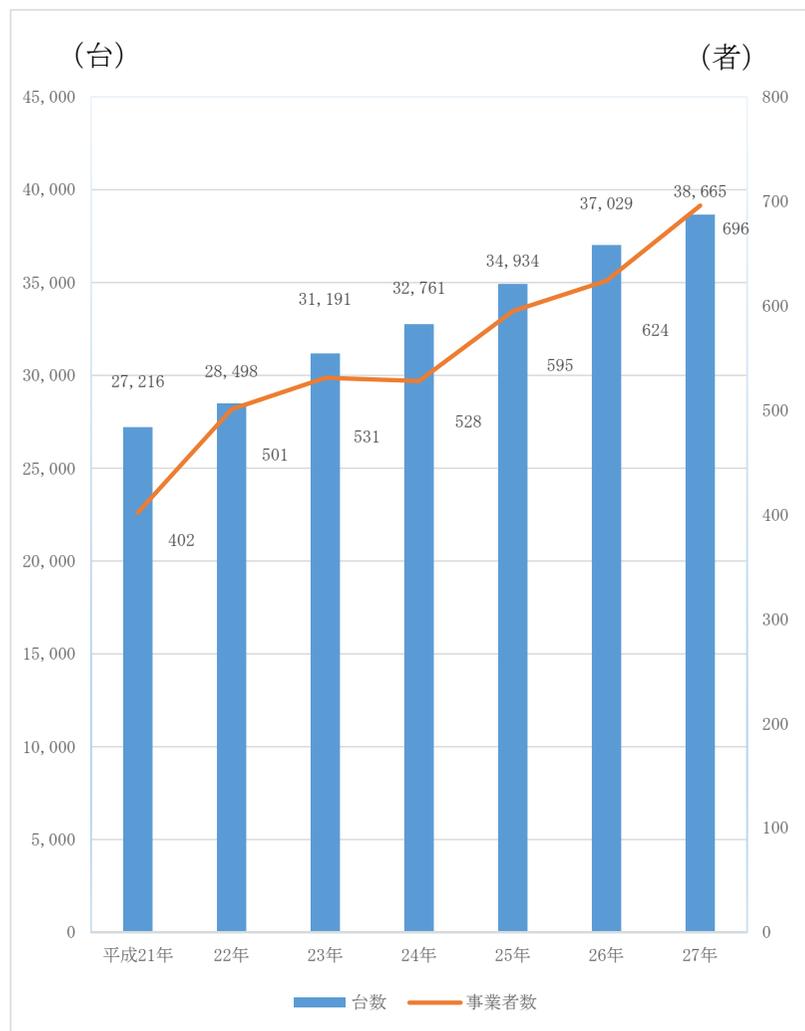
### 改善通知事項

(結果報告書p56)

#### 【北海道地方環境事務所、北海道運輸局】

- 北海道地方環境事務所は、
  - 環境省本省に対し、環境省技術指針を観光庁ガイドラインに準拠させるよう求めること、
  - 案内板等の多言語表記について、観光庁ガイドラインに準拠した表記とすること
- 北海道運輸局は、北海道開発局等関係機関に対し、観光庁ガイドラインに準拠した多言語対応を行うよう、同ガイドラインの再周知を図ること

表1 北海道のレンタカー事業者数  
と保有台数の推移



(注) 北海道運輸局の資料による。

表2 日本と外国の交通規則及び運転習慣の違い

区分	日本	韓国	香港
通行帯	左側通行	右側通行	左側通行
交差点での優先順位	左方優先	右方優先	左方優先
対向する車両どうしの右折、左折の優先順位	左折優先	右折優先	左折優先
赤信号での右折	左折も青信号時のみ	右折可	左折可
矢印信号機	矢印信号機がある	矢印信号機がある	矢印信号機がある
法定速度 (一般)	60km/h	80km/h (片道2車線)	70km/h
法定速度 (高速道路)	100km/h	110km/h (片道2車線)	100km/h
一時停止の標識	一時停止はある	一時停止はある	一時停止はある
踏切での一時停止義務	一時停止義務あり	一時停止義務あり	踏み切り前に信号機が設置されている
シートベルトの着用義務	前部・後部とも着用義務あり	前部は着用義務あり	前部・後部とも着用義務あり
走行中の携帯電話	禁止されている	禁止されている	禁止されている
歩行者の保護	歩行者優先	歩行者優先意識は弱い	信号のある交差点や横断歩道以外では車両優先

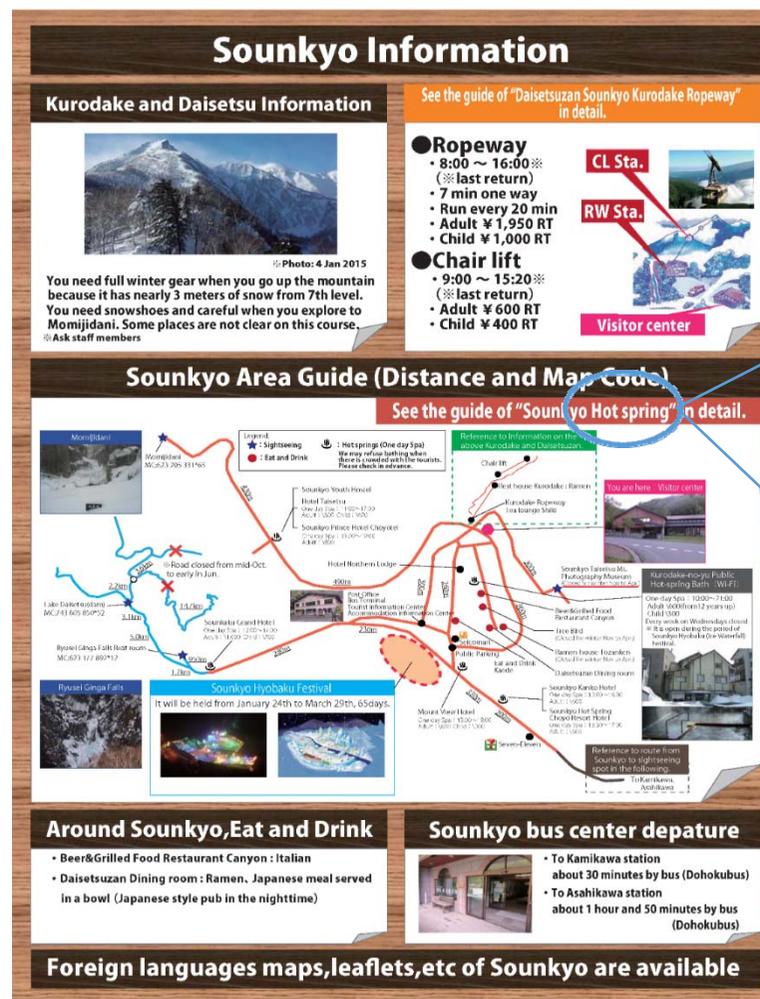
(注) 「外国人ドライブ観光客誘致・受入事例解説集」(平成21年3月北海道開発局作成)による。

表3 北海道内の主要観光地等におけるWi-Fiの認証状況  
(函館空港から道内に入る場合)

区分	函館空港	函館山ロープウェイ	大沼公園	新函館北斗駅
利用可能 公衆無線 LAN	FREESPOT 	HAKODATE FREE Wi-Fi 	Onumap- FreeWiFi 	光ステーション (SSID:000FLETS- PORTAL) 
提供者	フリースポット協議会	函館市	七飯町	JR北海道
通信会社	フリースポット協議会	ワイヤ・アンド・ワイヤレス	NTT東日本	NTT東日本
利用方法	メール認証又は ゲスト利用 ※ガイドラインでは認証は必要とされていないが、認証を求めている。	メール認証 又は SNS 認証	パスワード認証	メール認証  ※ガイドラインでは認証は必要とされていないが、認証を求めている。

(注) 当局の調査結果による。

表4 「大雪山国立公園層雲峡情報ボード」(平成27年3月北海道地方環境事務所)において、観光庁ガイドラインに準拠せず環境省技術指針に準拠して対訳表記している事例



観光庁のガイドラインで示されている「Onsen」の表記ではなく、環境省技術指針で示されている「Hot spring」の表記を使用している。

(注) 当局の調査結果による。