

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 〈評価の結果及び勧告〉



【ポイント】

- 政策目標は、平成22年までに外国人旅行者数1,000万人。今後も世界的な景気の後退等が続けば、目標達成が困難となる可能性あり
- 今後は、効果的・効率的な訪日促進施策の実施と魅力ある観光地づくりが一層重要
 - ▼ ビジット・ジャパン・キャンペーン(VJC) (注)事業は、一定の有効性あり。好況期等に実施した東アジア諸国では、相乗的な効果により大幅に増加。一方、①事業の広域化、複合化が不十分②受入意欲が低く、受入環境整備が立ち遅れている地域での事業実施例あり
 - (注)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。
 - ▼ 入国審査にかかる最長審査待ち時間は、平成20年8月以降、外国人旅行者数の減少等により短縮傾向にあるものの、20年において目標(20分以下)を達成した月の割合は、中部空港25%、成田空港17%、羽田空港0%、関西空港0%
 - ▼ 外国人旅行者に対する接遇の向上
 - ・外国人旅行者の宿泊があった登録ホテル・旅館の4割が外国語による接遇を未実施
 - ・外国人旅行者の利用が増加しているが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
 - ・通訳案内士の登録者数は増加。しかし、7割強が未就業
- 平成21年3月3日 国土交通省及び法務省に改善を勧告するとともに、関係省に評価の結果を通知

調査の背景

- 多くの外国人の来訪は、国際相互理解の増進、裾野の広い関連産業への経済効果の発現、地域の活性化など意義深いものと期待
- 「訪日外国人旅行者数を平成22年までに倍増させ、1,000万人にすること」等の目標の実現に向け、観光立国推進基本計画等に基づいた施策を府省横断的に実施

評価の対象

「観光産業の国際競争力の強化及び観光の振興に寄与する人材の育成」及び「国際観光の振興」を目的とした施策を中心に関係6省が平成16年度から政策群(注)として取り組んでいる「外国人が快適に観光できる環境の整備」に関する施策を対象

(注)政策群とは、経済財政諮問会議が平成16年度予算編成での導入を提言したもので、①規制改革・制度改革と予算措置を組み合わせ、構造改革と予算との連携を強める、②原則として府省横断的に対応することで、政策の実効性・効率性を高める、③より少ない財政負担で、民間活力を最大限引き出すことを目的としている。21年度予算要求においては、少子化対策や雇用対策等の17群が盛り込まれている。

調査対象機関

調査対象機関

総務省、法務省、外務省、農林水産省、経済産業省、国土交通省

関連調査等対象機関

都道府県、市町村、関係団体等

政策効果の把握手法

意識調査

平成20年4月～5月上旬(20年10月結果公表済)

宿泊業者、交通事業者等、地方公共団体等を対象に外国人旅行者の受入れに関する意識や取組状況を定量的に把握するために実施

実地調査

平成19年12月～20年3月

関係6省、地方公共団体、関係団体等を対象に施策の実施状況等を把握するために書面調査、意見聴取等を実施

既存統計、評価書等の使用

日本の国際観光統計(独立行政法人国際観光振興機構)、VJC事業評価(国土交通省)等を使用

1 外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策の目標達成状況

政策の目標

- 外国人旅行者数を平成22年までに1,000万人に倍増



達成状況

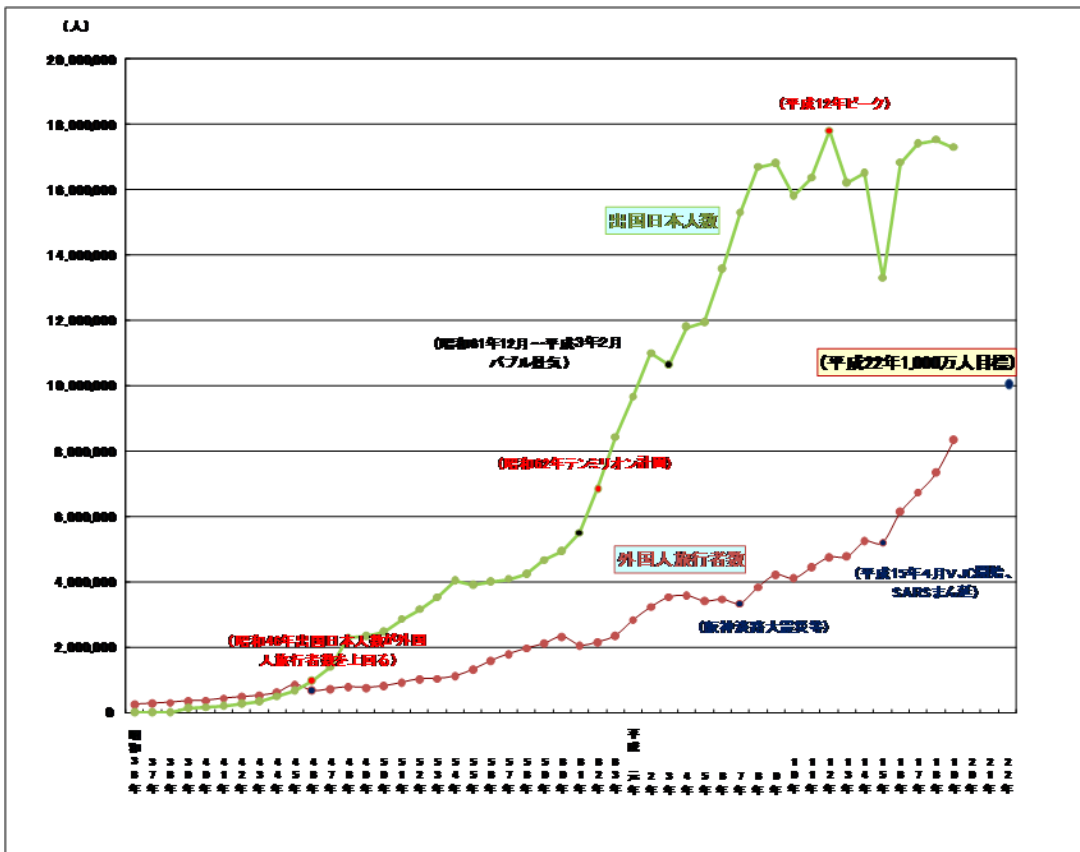
- 平成15年521万人→19年835万人と大幅な増加
- 平成20年8月以降→対前年同月比で減少に転換



評価結果

- 今後も世界的な景気の後退等が続けば、目標達成が困難となる可能性あり

〈外国人旅行者数及び出国日本人数の推移〉



(注) 「日本の国際観光統計」(国際観光振興機構)に基づき当省で作成した。

2 情報発信(宣伝)・誘客事業による外国人旅行者数の増加

施策の目標等

- VJC(注)事業を実施することにより、外国人旅行者数を1,000万人に倍増

(注)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。

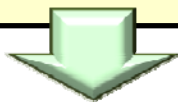


評価結果

- VJC事業は、一定の有効性あり。好況期等に実施した東アジア諸国では、相乗的な効果により大幅に増加

[課題]

- ・ 事業の広域化、複合化(注)が不十分
(注)複数の事業を効果的に組み合わせること。
- ・ 外国人旅行者の受入意欲が低く、受入環境整備が立ち遅れている地域での事業実施例あり
- ・ VJC事業評価の結果の反映等が不十分



勧告要旨

- 事業の広域化、複合化を推進するため、より戦略的に実施
- 事業選定に当たって勘案すべき要素の明確化
- VJC事業評価の結果の事業立案への反映

[国土交通省]

〈VJC事業開始前後の年平均外国人旅行者数〉

主なVJC重点対象国・地域	分析対象期間	分析対象期間年平均外国人旅行者数(人)	[参考]
			指数(開始前=100.0)
[参考] 総数(世界計)	平成10-14年 (開始前)	4,662,317	100.0
	15-19年 (開始後)	6,751,720	144.8
韓国	平成10-14年 (開始前)	1,027,463	100.0
	15-19年 (開始後)	1,902,599	185.2
台湾	平成10-14年 (開始前)	874,445	100.0
	15-19年 (開始後)	1,166,991	133.5
中国	平成10-14年 (開始前)	351,542	100.0
	15-19年 (開始後)	694,345	197.5
米国	平成10-14年 (開始前)	702,875	100.0
	15-19年 (開始後)	774,043	110.1
英国	平成12-15年 (開始前)	202,677	100.0
	16-19年 (開始後)	218,915	108.0
オーストラリア	平成14-16年 (開始前)	177,102	100.0
	17-19年 (開始後)	207,930	117.4

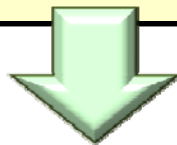
(注) 1 国際観光振興機構の資料に基づき当省が作成した。
2 (開始後)の当初年がVJC事業開始年である。

資料5、6
評価書P21～

3 出入国手続の円滑化等

施策の目標等

- 外国人の入国審査について、入国審査官の機動的配置等の実施により、全空港での最長審査待ち時間を20分以下



評価結果

- 最長審査待ち時間は、平成20年8月以降、外国人旅行者数の減少等により短縮傾向にあるものの、20年において目標を達成した月の割合は、中部空港25%、成田空港17%、羽田空港0%、関西空港0%

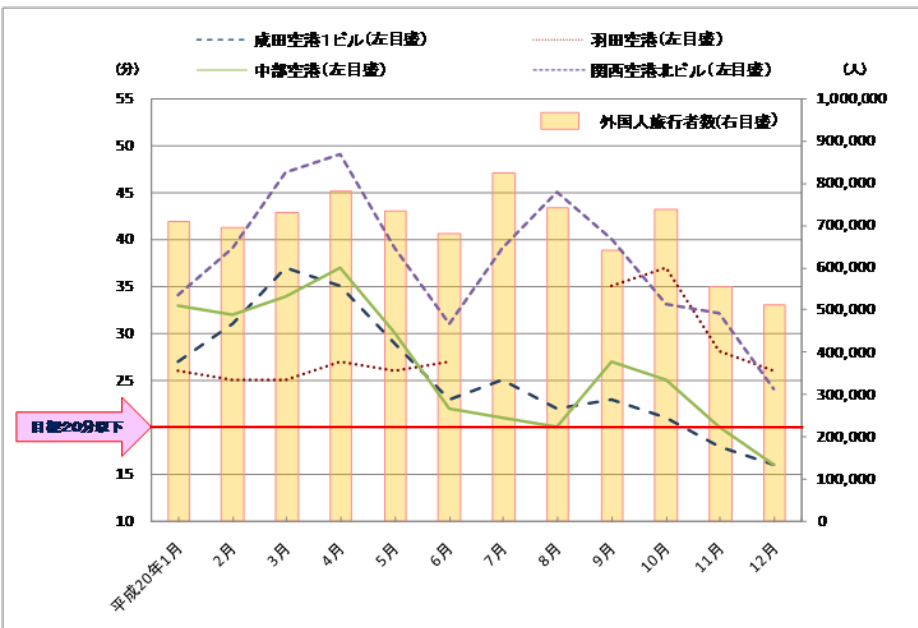


勧告要旨

- 入国審査官の配置等について更に検証し、一層機動的に運用
- 出入国記録カードの適切な記載について、航空会社に対し一層の協力依頼

[法務省]

〈最長審査待ち時間(主要4空港)〉



- (注) 1 法務省及び国際観光振興機構の資料に基づき当省が作成した。
- 2 羽田空港の7月及び8月は未測定である。
- 3 外国人旅行者数は、推計値である。

資料4、7
評価書P59～

4 外国人旅行者に対する接遇の向上

(1) 観光関連事業者の接遇の向上(登録ホテル・旅館^(注))

(注)外国語による接遇等の宿泊に関するサービスの基準を満たし、国際観光ホテル整備法に基づく登録を受けているホテルその他の宿泊施設。

施策の目標等

- 外国人旅行者に対する接遇の充実

評価結果

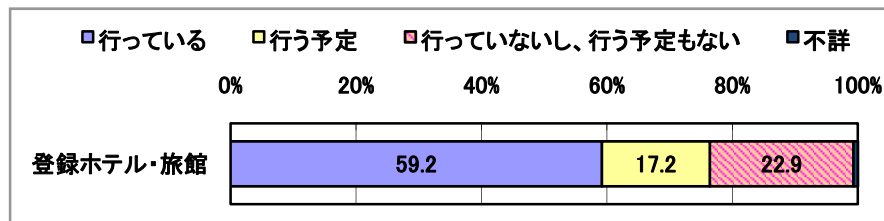
- 外国人旅行者の宿泊(受入)状況
 - ・「宿泊があった」8割
 - ・「宿泊がなかった」2割
- 宿泊があった登録ホテル・旅館の接遇状況等
 - 4割が外国語による接遇を行っておらず、また、外国語による施設の案内表示や情報提供を行っていない

勧告要旨

- 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 [国土交通省]

〈登録ホテル・旅館における外国語による接遇の有無〉

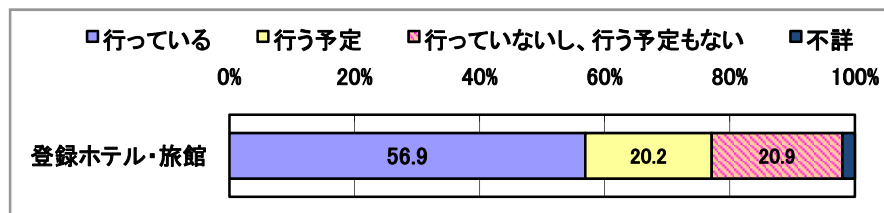
[登録ホテル・旅館N=1,560]



(注) 1 「訪日外国人旅行者の受入れに関する意識調査」(総務省行政評価局)による。
2 平成19年の1年間に外国人旅行者の「宿泊があった」と回答した登録ホテル・旅館。

〈登録ホテル・旅館における外国語による施設の案内表示や情報提供の有無〉

[登録ホテル・旅館N=1,560]



(注) 1 「訪日外国人旅行者の受入れに関する意識調査」(総務省行政評価局)による。
2 平成19年の1年間に外国人旅行者の「宿泊があった」と回答した登録ホテル・旅館。

(2) 観光案内所の充実強化

施策の目標等

- ① ビジット・ジャパン案内所(VJ案内所)(注)を平成23年度までに300か所に倍増

(注)国際観光振興機構が、外国語による対応が可能な者が案内業務を行うこと等の基準を満たしているとして指定した案内所。

- ② 外国語対応が可能な職員を配置した観光案内所等の整備

評価結果

- ① VJ案内所(平成20年4月1日現在215か所)は、外国語による接遇を行っている地方公共団体案内所が指定を受けると仮定すれば、目標数に達するとみられる

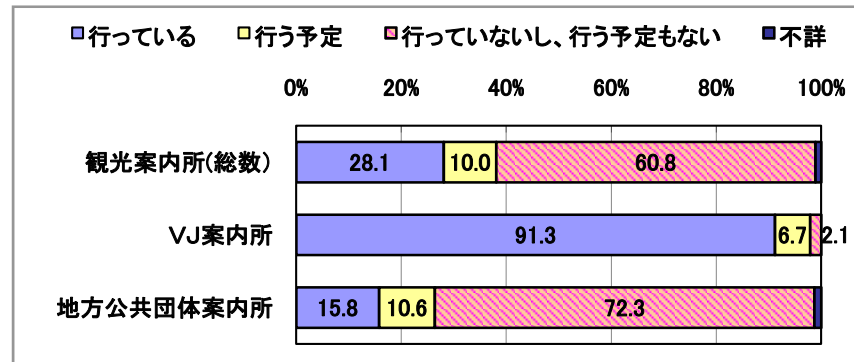
- ② 外国人旅行者の利用が増加しているが外国語による接遇を行っていない地方公共団体案内所が多数存在

勧告要旨

- 外国人旅行者の利用が増えている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
[国土交通省]

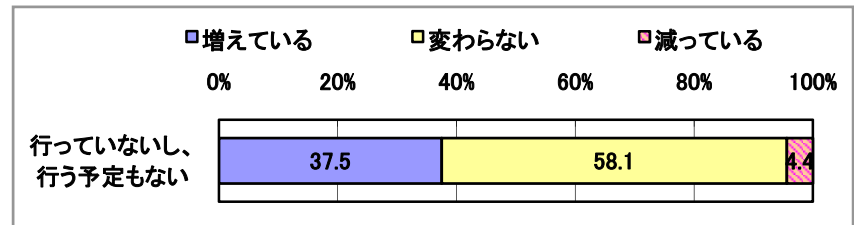
〈観光案内所における外国語による接遇の有無〉

[観光案内所N=1,194 V J案内所N=195 地方公共団体案内所N=999]



(注)「訪日外国人旅行者の受入れに関する意識調査」(総務省行政評価局)による。

〈外国語による接遇の有無別のうち、「行っていないし、行う予定もない」と回答した観光案内所についての平成15年4月以降の外国人旅行者の利用状況〉[観光案内所N=413]



(注)1 「訪日外国人旅行者の受入れに関する意識調査」(総務省行政評価局)による。

2 「平成15年4月以降の外国人旅行者の利用状況」集計については「わからない」及び「不詳」を除いた3区分集計とした。

(3) 通訳案内士の増加等

施策の目標等

- ① 通訳案内士(注)の登録者数を平成23年までに1万5,000人に増加
- ② 通訳案内士による通訳案内機会の十分な確保

(注)我が国・地域の魅力を正確かつ適切に伝えるため、報酬を得て、外国人に対する通訳案内を業として行おうとする者は、通訳案内士試験に合格し、都道府県知事の登録を受けなければならないとされている。



評価結果

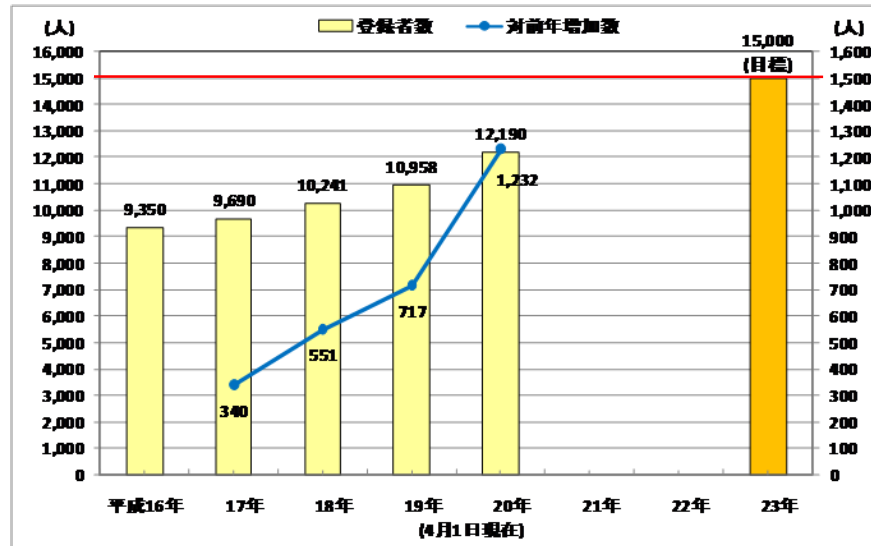
- ① 通訳案内士の登録者数は、今後も年平均増加数を維持できれば、目標の達成は可能
- ② 通訳案内士の登録者数は増加。しかし、7割強が未就業



勧告要旨

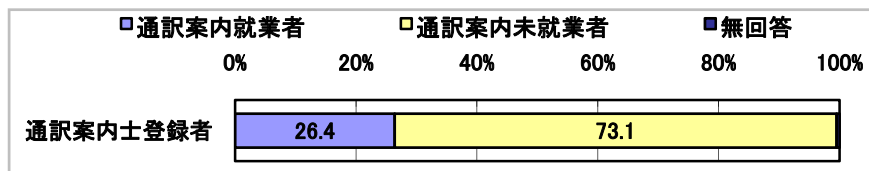
- 通訳案内士の活動機会の拡大が不十分となっている原因を分析し、通訳案内士の活動機会が一層拡大されるような施策を検討 [国土交通省]

〈通訳案内士登録者数の推移〉



(注) 国土交通省の資料による。

〈通訳案内士登録者の就業状況〉 [通訳案内士登録者N=3,446]



(注) 「通訳案内士就業実態等調査」 (国土交通省) による。

[本件連絡先]

総務省行政評価局 国土交通担当評価監視官室

評価監視官：安原 英樹（内線：9118）

調査官：白田 稔（内線：9121）

上席評価監視調査官：藤原 博貴（内線：2545）

上席評価監視調査官：作間 正和（内線：6704）

電話（代表）：03-5253-5111 ※

（直通）：03-5253-5455

ファクシミリ：03-5253-5457

インターネット：https://www.soumu.go.jp/menu_03/hyoukakyoku/message/i-hyouka-form.html

※ 総務省代表電話の取扱時間は、午前8時30分から午後6時30分までです。これ以外の時間は、直通電話をご利用ください。