

外国人旅行者の受入環境の整備に関する

行政評価・監視

結果報告書

平成 26 年 7 月

総務省行政評価局



## 前 書 き

観光立国の実現のため、平成 15 年以降、「観光立国行動計画」（平成 15 年 7 月 31 日観光立国関係閣僚会議決定）、観光立国推進基本法（平成 18 年法律第 117 号）、「観光立国推進基本計画」（平成 19 年 6 月 29 日閣議決定）等に基づき、訪日外国人旅行者数年間 1,000 万人を目指して、関係府省において、ビジット・ジャパン・キャンペーン事業（平成 22 年からはビジット・ジャパン事業。以下「VJ 事業」という。）を始め、各種施策が推進されてきた。

総務省では、政府が観光立国の実現に向けて推進している各種施策が総体としての程度効果を上げているかなどの総合的な観点から、「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」を実施し、平成 21 年 3 月、その結果に基づき、目標達成に向けて外国人旅行者の訪日促進や受入環境の整備を図るため、①VJ 事業の効果的かつ効率的な実施、②出入国手続の円滑化、③外国人旅行者に対する接遇の向上などを国土交通省及び法務省に勧告している。

関係府省では、勧告への対応を図っており、また、平成 24 年 3 月には、東日本大震災からの復興、観光振興による国民経済の発展などを基本方針とし、28 年までに訪日外国人旅行者数を 1,800 万人とすることを目標とした新たな「観光立国推進基本計画」（平成 24 年 3 月 30 日閣議決定）が策定され、VJ 事業等を継続的に実施するとともに、魅力のある観光地域づくりや受入環境の整備のための新たな取組が進められている。

これらの取組などにより、平成 25 年には、訪日外国人旅行者数が政策目標として掲げられていた年間 1,000 万人を達成する中、32 年には東京において、夏季オリンピック・パラリンピックの開催が決定するなど、我が国においては、今後も、外国人旅行者数の増加が見込まれている。

しかし、これら訪日外国人旅行者数を持続的に増加させていくためには、我が国において、安心して快適に、移動・滞在・観光することができるよう、これまで以上に、受入環境の整備を推進していくことが必要である。

この行政評価・監視は、以上のような状況を踏まえ、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、上記の政策評価に係る勧告事項のフォローアップを中心に、外国人旅行者の受入環境の整備状況等を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

なお、少子高齢化による人口減少社会を迎える我が国において、観光立国の実現は、今後も成長戦略の重要な柱の一つとなるものであり、「日本再興戦略改訂 2014」（平成 26 年 6 月 24 日閣議決定）においても、世界に通用する魅力ある観光地域づくりの取組として、多言語による情報提供、無料公衆無線 LAN 環境の整備等を促進するとされており、これらの新たな取組を含め、引き続き、その動向を注視していくこととする。



# 目 次

第1 調査の目的等	1
第2 行政評価・監視結果	2
1 観光立国の推進に係る国の取組等	2
(1) 観光立国の実現に向けた国の取組	2
(2) 訪日外国人旅行者の受入環境を整備する必要性	22
2 ビジット・ジャパン事業の効果的かつ効率的な実施	25
3 入国審査に係る最長審査待ち時間の一層の短縮化	56
4 訪日外国人旅行者の受入環境の整備	73
(1) 宿泊施設	73
(2) 外国人観光案内所	107
(3) 通訳案内	117
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	131

## 目 次

### 1 観光立国の推進に係る国の取組等

#### (1) 観光立国の実現に向けた国の取組

表1-(1)-イ-①	観光立国の推進に係るこれまでの国の取組等（主なもの）	4
表1-(1)-イ-②	外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律（平成9年法律第91号）〈抜粋〉	5
表1-(1)-イ-③	観光立国推進基本法（平成18年法律第117号）〈抜粋〉	8
表1-(1)-イ-④	観光立国推進基本計画（平成19年6月29日閣議決定）〈抜粋〉	11
表1-(1)-イ-⑤	観光立国推進基本計画（平成24年3月30日閣議決定）〈抜粋〉	14
表1-(1)-イ-⑥	観光立国実現に向けたアクション・プログラム（平成25年6月11日観光立国推進閣僚会議決定）〈抜粋〉	18
表1-(1)-ウ-①	第156回国会における小泉内閣総理大臣施政方針演説（平成15年1月31日）〈抜粋〉	21
表1-(1)-ウ-②	第3回観光立国推進閣僚会議における安倍内閣総理大臣発言（要点）（第4回国土交通省観光立国推進本部（平成26年1月17日開催）配布資料）	21
表1-(1)-ウ-③	第186回国会における安倍内閣総理大臣施政方針演説（平成26年1月24日）〈抜粋〉	21

#### (2) 訪日外国人旅行者の受入環境を整備する必要性

表1-(2)-ア	訪日外国人旅行者数の推移	23
表1-(2)-イ	我が国における外国人訪問者数（他国との比較）	24

### 2 ビジット・ジャパン事業の効果的かつ効率的な実施

表2-①	VJ事業の重点市場（平成22年度～25年度）	29
表2-②	VJ事業の平成25年度市場別プロモーション方針の概要	29
表2-③	VJ事業の概要	30
表2-④	VJ事業の事業数及び予算額の推移	31

表 2-⑤	平成24年度 V J 地方連携事業実施方針（平成23年 8 月31日観光庁国際交流推進課）〈抜粋〉	31
表 2-⑥	地方運輸局における V J 地方連携事業ブロック戦略等の策定状況（平成24年度）	32
表 2-⑦	調査対象 V J 事業における広域化の状況	34
表 2-⑧	調査対象 V J 事業における複合化の状況	34
表 2-⑨	調査対象 V J 事業のうち事業効果を把握している125事業の目標達成状況	35
表 2-⑩	事業効果が上がっていない事業（目標の50%未満のもの）	36
表 2-⑪	平成22年度事業個別実績評価において評価対象としている定量データ項目	39
表 2-⑫	V J netに入力する成果指標	39
表 2-⑬	調査対象の234誘客事業における送客数に係る目標の設定状況	40
表 2-⑭	調査対象 V J 事業における事業効果の把握状況	40
表 2-⑮	仕様書に送客数等の報告が規定されているが報告されていない事業	41
表 2-⑯	認知度向上事業で事業効果を把握している事業	43
表 2-⑰	認知度向上事業で仕様書においてツアー造成・販売状況の報告が規定されている例	44
表 2-⑱	招請者等に対するアンケートを実施していない事業	45
表 2-⑲	事業説明書において招請者に対するアンケートの実施が規定されているが行われていない例	46
表 2-⑳	仕様書等にアンケート結果の分析が規定されているにもかかわらず受託事業者の実施報告書に分析に関する記載がない事業	47
表 2-㉑	V J net に入力されている事業効果等が実施報告書には記載されていない事業（平成 24 年度）	49
表 2-㉒	地方運輸局において連携先が全額負担した事業の効果等を把握していない例	50
表 2-㉓	地方運輸局が連携先の地方公共団体が把握している事業結果等を把握していない例①	50
表 2-㉔	地方運輸局が連携先の地方公共団体が把握している事業結果等を把握していない例②	52

表 2-⑳	地方運輸局が連携先の地方公共団体が把握している事業結果等を把握していない例③	53
表 2-㉑	KPI 測定による効果測定の実施状況（平成 24 年度）	55

### 3 入国審査に係る最長審査待ち時間の一層の短縮化

表 3-①	出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）＜抜粋＞	58
表 3-②	第 4 次出入国管理基本計画（平成 22 年 3 月 30 日法務省）＜抜粋＞	59
表 3-③	観光立国推進基本計画（平成 24 年 3 月 30 日閣議決定）＜抜粋＞	60
表 3-④	観光立国実現に向けたアクション・プログラム（平成 25 年 6 月 11 日観光立国推進閣僚会議決定）＜抜粋＞	60
表 3-⑤	「空港における上陸審査待ち時間について（通知）」（平成24年10月22日付け法務省管第5541号法務省入国管理局入国在留課長通知）＜抜粋＞	61
表 3-⑥	外国人入国者数の推移	62
表 3-⑦	成田空港（東京入国管理局成田空港支局）における外国人入国審査待ち時間の短縮化に係る取組の実施状況	63
表 3-⑧	羽田空港（東京入国管理局羽田空港支局）における外国人入国審査待ち時間の短縮化に係る取組の実施状況	64
表 3-⑨	中部空港（名古屋入国管理局中部空港支局）における外国人入国審査待ち時間の短縮化に係る取組の実施状況	65
表 3-⑩	関西空港（大阪入国管理局関西空港支局）における外国人入国審査待ち時間の短縮化に係る取組の実施状況	66
表 3-⑪	主要 4 空港における外国人入国審査の最長審査待ち時間の推移	68
表 3-⑫	最長審査待ち時間が長時間化している例①	69
表 3-⑬	最長審査待ち時間が長時間化している例②	71
表 3-⑭	主要 4 空港以外における外国人入国審査の最長審査待ち時間の推移	72

### 4 訪日外国人旅行者の受入環境の整備

#### (1) 宿泊施設

表 4-(1)-①	国際観光ホテル整備法（昭和24年法律第279号）＜抜粋＞	76
表 4-(1)-②	「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	



	に関する調査報告書」(平成22年3月観光庁観光産業課) <抜粋>.....	81
表4-(1)-③	宿泊施設に対する観光庁の支援内容(積極的に外国人旅行者を受け 入れている宿泊業者の推奨事例の情報提供) .....	82
表4-(1)-④	宿泊施設に対する観光庁の支援内容(外国人旅行者に係る接遇向上 のための研修の実施) .....	85
表4-(1)-⑤	宿泊施設に対する外国人旅行者の接遇向上に係る支援の状況.....	88
表4-(1)-⑥	外国人旅行者の利用を増加させるための宿泊施設(非登録)による 独自の取組(主な例) .....	89
表4-(1)-⑦	「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～宿 泊施設における訪日外国人旅行者の受入環境整備～」(平成22年3月 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 会とりまとめ) <抜粋>.....	90
表4-(1)-⑧	国際観光ホテル整備法 立入検査実施要領.....	91
表4-(1)-⑨	国際観光ホテル整備法第44条第3項に基づく立入検査の実施状況.....	92
表4-(1)-⑩	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.....	92
表4-(1)-⑪	登録ホテル・旅館の施設数等の推移.....	96
表4-(1)-⑫	登録ホテル・旅館における外国人旅行者の利用実態の把握状況.....	97
表4-(1)-⑬	VJ事業に関連した登録ホテル・旅館の利活用方針の有無.....	97
表4-(1)-⑭	登録ホテル・旅館であることによる外国人旅行者の誘客に係るメリット について.....	98
表4-(1)-⑮	外国人(国際交流員等)における登録ホテル・旅館の認知状況及び宿泊 施設の選定において考慮する事項 .....	101

## (2) 外国人観光案内所

表4-(2)-①	外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関す る法律(平成9年法律第91号) <抜粋> .....	109
表4-(2)-②	外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずること による国際観光の振興に関する基本方針(平成9年運輸省告示第536号) <抜粋> .....	109

表 4 - (2) - ③ 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」(平成24年 1 月観光 庁) <抜粋>……………	110
表 4 - (2) - ④ 認定案内所の各カテゴリーで満たすべき水準……………	112
表 4 - (2) - ⑤ 全国の認定案内所の設置状況……………	113
表 4 - (2) - ⑥ 認定外案内所における外国語対応の実施状況等……………	113
表 4 - (2) - ⑦ 国際空港においてカテゴリーⅢのサービス水準を満たした認定案内 所が設置されていない例……………	114
表 4 - (2) - ⑧ 外国人旅行者にとって認定案内所の場所が分かりにくい例……………	115
表 4 - (2) - ⑨ 認定案内所に対する実態調査の実施状況(平成24年度及び25年度)……………	116
表 4 - (2) - ⑩ 認定案内所の実態調査結果に係る資料を保管していない例……………	116

### (3) 通訳案内

表 4 - (3) - ① 通訳案内士法(昭和24年法律第210号) <抜粋>……………	120
表 4 - (3) - ② 外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関す る法律(平成 9 年法律第91号) <抜粋>……………	121
表 4 - (3) - ③ 「通訳案内士制度のあり方に関する最終報告書」(平成23年 3 月31日通 訳案内士のあり方に関する検討会) <抜粋>……………	122
表 4 - (3) - ④ 通訳案内士専門性研修支援事業の実施状況(平成22年度～24年度)……………	123
表 4 - (3) - ⑤ 通訳案内士団体における通訳案内士の就業状況等……………	123
表 4 - (3) - ⑥ 総合特別区域法(平成23年法律第81号) <抜粋>……………	124
表 4 - (3) - ⑦ 特例通訳案内士育成等事業の実施状況等……………	125
表 4 - (3) - ⑧ 道県別の地域限定通訳案内士数(受験者数、合格者数及び登録者数)……………	126
表 4 - (3) - ⑨ 地域限定通訳案内士試験を廃止した理由等……………	127
表 4 - (3) - ⑩ 非居住者合格者の登録状況等……………	128
表 4 - (3) - ⑪ 全国の通訳案内士及び地域限定通訳案内士の数(受験者数、合格者数 及び登録者数)……………	129
表 4 - (3) - ⑫ 外国語別通訳案内士数と国籍等別旅行者数……………	130
表 4 - (3) - ⑬ 観光案内所において通訳ボランティアガイドを積極的に活用している 例……………	130

## 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

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	133
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）	135
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）	136
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）	137
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	138