

平成 26 年 7 月 18 日
総務省北海道管区行政評価局
(局長：茂垣 栄一)

「外国人旅行者の受入環境の整備に関する行政評価・監視」の勧告 －北海道管区行政評価局の調査結果の引用－

総務省では、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等を調査し、その結果を取りまとめ、必要な改善措置について平成 26 年 7 月 18 日に国土交通省（観光庁）及び法務省へ勧告しました。

北海道管区行政評価局は、平成 25 年 8 月から 11 月までの間、北海道内における実地調査を担当しており、当該調査結果により把握した事例が上記勧告に反映されました。その主な事例は以下のとおりです。



【本件連絡先】

総務省北海道管区行政評価局

第一部次長 垂石 幸治

電話：011-709-1804（直通）

ファクス：011-709-1843

※ 結果報告書等は、総務省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/index.html

(注) 北海道管区行政評価局の調査結果に基づく引用事例以外の内容につきましては、「総務省行政評価局総務課地方業務室（電話（直通）：03-5253-5415）」に御照会ください。

勧告の概要

勧告日：平成 26 年 7 月 18 日
勧告先：国土交通省（観光庁）、法務省

背景等

観光立国推進（※1）の重要性や前回調査（※2）から一定期間経過したことを踏まえ、外国人旅行者の受入環境の整備状況等を調査

北海道内 2 事例
(2 ページ参照)

(※1) 政府目標：外国人旅行者数 2,000 万人（2020 年まで）
(※2) 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（平成 21 年 3 月勧告）

調査の対象

- 1 ビジット・ジャパン事業（VJ 事業）の効果的・効率的な実施
- 2 入国審査待ち時間の短縮化
- 3 外国人旅行者の受入環境の整備
 - ① ホテル・旅館
(国際観光ホテルの現状等)
 - ② 通訳案内
(通訳ガイドの活動状況等)
- 4 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促進

北海道内 2 事例
(3 ページ参照)

調査の結果

- 評価指標未把握約 5 割
- 実績が目標の 50%未滿約 5 割
- 主要 4 空港のうち、成田・中部空港で長時間化
- 外国人旅行者の受入環境に関し、
 - ① 国際観光ホテル登録制度が形骸化
 - ② 通訳案内士の活動機会拡がらず
通訳ボランティアは活動機会拡大
- 受入環境整備事業に関し、
 - ① 計画どおりに行われていない例
 - ② 継続的に行われていない例

主な勧告

- 効果の把握、高い効果が期待できる事業の実施の徹底
- 入国審査官の一層の機動的な配置
- 今後、増加が見込まれる外国人旅行者のニーズに対応するため、
 - ① 国際観光ホテル登録制度の見直し
 - ② 通訳ガイドの全体像を再検討
- 事業で整備された設備等について、
 - ① 利用状況や事業効果の定期的な把握
 - ② 継続利用に向けた地方公共団体等への必要な指導

1 「ビジット・ジャパン事業（VJ事業）の効果的・効率的な実施」（結果報告書 25～55 ページ）

- VJ事業により造成・販売されたツアーで訪日した外国人旅行者数の実績（事業効果）が把握されている 125 事業のうち、効果が上がっていないもの（目標の50%未満のもの）が56事業（44.8%）あり、以下の2事業は北海道内のもの

※ 「VJ事業」とは、外国人旅行者の来訪を促進するため、国、地方公共団体、民間等が行う誘客事業、認知度向上事業等

事業の実績が目標の50%未満となっている北海道内の2事業（結果報告書 37 ページ抜粋）

| 事業名 | 主な連携先 | 事業費 (うち国費) | 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) |
|-----------------------------------|---------------------|--------------------------|--------|-----------------|---------------|------------------|
| 「中国北海道観光プロモーション」旅行会社及びメディア招請事業（1） | 北海道登別洞爺広域 観光圏協議会 | 2,735,000 (1,357,000) | 中国 | 300人 | 16人 | 5.3% |
| 「シンガポール北海道観光プロモーション」旅行会社招請事業（2） | 北海道登別洞爺広域 観光圏協議会 | 2,283,000 (1,121,000) | シンガポール | 120人 | 28人 | 23.3% |

本省の勧告事項（観光庁）

- ・ 事業効果の把握等により、高い効果が期待できる事業の実施の徹底

4 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（結果報告書 131～138 ページ）

- 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、計画どおりに行われていない又は継続的に行われていないものが 5 事例。このうち 2 事例は北海道内のもの。

事業が計画どおりに行われていない事例（結果報告書 135 ページ抜粋）

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ると、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的な指導等は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。）

事業が継続的に行われていない事例（結果報告書 136 ページ抜粋）

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的な指導等は行われていなかった。

本省の勧告事項（観光庁）

- ・ 事業で整備された設備等について、その後の利用状況や事業効果の定期的な把握
- ・ 整備した地方公共団体等への継続利用に向けた必要な指導の実施

※ 「受入環境整備事業」とは、訪日外国人旅行者の訪問促進、リピーターの増加を図るため、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）等において、訪日外国人旅行者の受入れに必要な不可欠な環境を整える事業