

平成28年12月7日
総務省九州管区行政評価局

平成28年度第3期行政評価・監視（地域計画調査）の実施について

九州管区行政評価局（局長：角田^{つのだ} 祐一^{ゆういち}）では、九州に所在する行政機関等について、その業務運営が適正、かつ、効率的・効果的に行われているか、地域計画調査としてテーマを選定し調査を実施しています。

平成28年度第3期（平成28年12月～29年3月）においては、「九州における外国人旅行者の受入環境の整備に関する実態調査」を実施しますのでお知らせします。

なお、この地域計画調査は、長崎行政評価事務所及び大分行政評価事務所の2事務所でも同時に実施します。

<照会先>

総務省九州管区行政評価局

担 当：第二部第2評価監視官

三木 賢英

電話（直通）：092-431-7094

F A X：092-431-7085

九州における外国人旅行者の受入環境の整備に関する実態調査 －多言語による情報提供の充実等に向けて－（計画概要）

【調査の背景等】

- 訪日外国人旅行者数は、平成27年に過去最高の1,974万人（前年比47%増）。政府は、東京オリンピック・パラリンピックが開催される平成32年には4,000万人を受け入れるとの目標を掲げ、訪日外国人を含むすべての旅行者がストレスなく快適に観光を満喫できる万全の環境整備等を進める方針
- 九州地方においては、クルーズ船の寄港増等もあり、全国平均を上回る勢いで増加（平成27年283万人。前年比69%増）。関係行政機関等が設置する連絡会によると、公共交通機関、道路、観光地・観光施設における多言語対応の強化などが引き続きの検討課題

調査対象機関等

- | | |
|-------------|-------------------------------|
| 1 調査対象機関 | 九州地方整備局、九州運輸局 |
| 2 関連調査等対象機関 | 県、市町村、関係団体、関係事業者 |
| 3 調査実施期間 | 平成28年12月～29年3月（予定） |
| 4 調査実施局所 | 九州管区行政評価局、長崎行政評価事務所、大分行政評価事務所 |

着眼区分

主な調査事項

1 旅行の起点等

- ・ 認定外国人観光案内所の設置促進等
- ・ 観光庁の外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリ等の案内状況
- ・ 「手ぶら観光」共通ロゴマーク使用承認事業者の普及状況等

2 公共交通機関

- ・ 事業者における法令に基づく情報提供促進実施計画の作成状況等
- ・ 駅、ターミナルや車両等の多言語対応の進捗状況や統一性の確保状況

3 道路

- ・ 道路案内標識の英語表記の統一化への取組状況

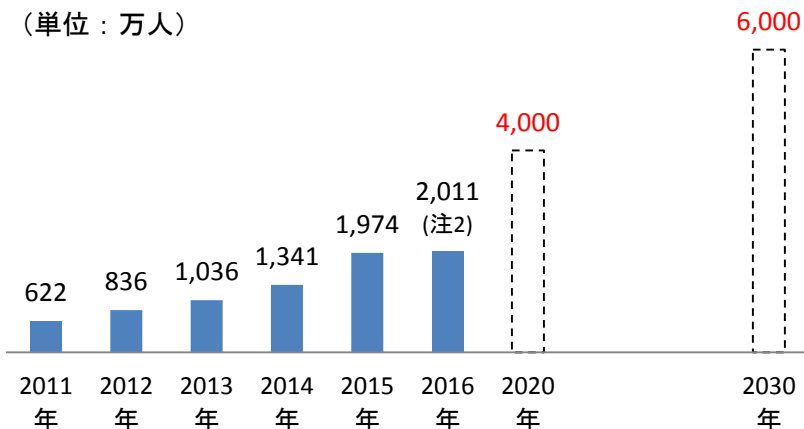
4 観光地・観光施設等

- ・ 観光案内サイトや観光案内所で配布されているガイドブック等の多言語表記の実情

① 全国

訪日外国人旅行者数の推移

(単位：万人)



(注) 1 日本政府観光局 (JNTO) の資料に基づき、当局が作成した。
 2 2016年は1月～10月の数値 (1月～8月は暫定値、9月及び10月は推計値)、2020年と2030年は国の目標値である。



明日の日本を支える観光ビジョン (平成28年3月30日)

- 訪日外国人旅行者数
 2020年：4,000万人、2030年：6,000万人を目標

観光ビジョン実現プログラム2016 (平成28年5月)

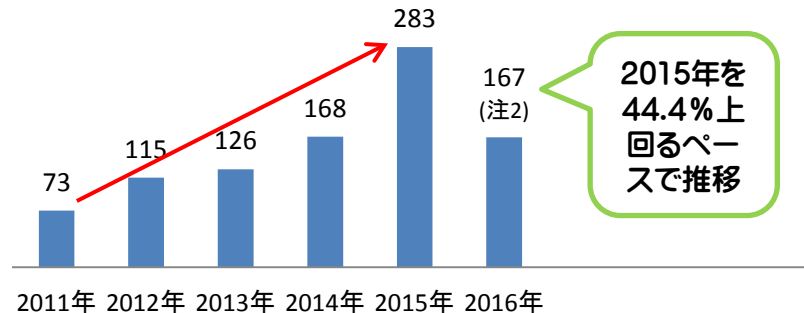
- 上記目標等の達成に向けて、歩道に設置された道路案内標識を中心に英語表記の改善・充実、観光案内ガイドブックやパンフレット等と連携したわかりやすい道案内の取組等を推進 等

② 九州

4年連続過去最高 全国平均を上回る勢い

九州の外国人入国者数の推移

(単位：万人)



(注) 1 九州運輸局の資料に基づき、当局が作成した。
 2 2016年は上期 (1月～6月) の数値である。



九州ブロック連絡会 (注2) で引き続き検討していく主な課題 (抜粋)

分類	課題の主な内容
二次交通	インフラ・サービスの連携による交通ネットワーク強化
	レンタカー利用環境の改善
	公共交通機関、道路における多言語対応の強化
観光地域づくり	公共交通機関における無料公衆無線LAN環境 (Wi-Fi) の整備
	観光地や観光施設における多言語対応の強化

(注) 1 九州運輸局、九州地方整備局及び大阪航空局の資料に基づき、当局が作成した。
 2 正式名称は「訪日外国人旅行者数200万人の受入に向けた九州ブロック連絡会」である。

認定外国人観光案内所

- 観光庁の「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」(平成24年1月策定、28年6月改定)に基づき、日本政府観光局(JNTO)が認定
- 提供可能なサービス内容等に応じ、「カテゴリーⅠ～Ⅲ」又は「パートナー施設」に分類
- JNTOは、外国語ウェブサイトへの認定外国人観光案内所情報の掲載を推進
- JNTO認定外国人観光案内所リストに沖縄県を除く九州では90の認定外国人観光案内所が掲載(H28.10.31現在)

外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリ (Safety tips)

- 日本国内の①震度4以上の緊急地震速報、②津波警報及び③大雨・暴風・暴風雪・大雪・波浪・高潮の気象特別警報の「通知」を自動で配信する無料のスマートフォンアプリ(観光庁提供)
- 発信される情報は5言語(英語、日本語、中国語(繁体)、中国語(簡体)及び韓国語)に対応
- 上記のほか、震度3以上の地震情報、津波情報、警報以上の気象情報、噴火情報、災害時に活用できる「避難フローチャート」や「コミュニケーションカード」、災害時に必要な情報を集めるためのリンク集(大使館リストやJNTOのウェブサイト)等が利用可

手ぶら観光 (Japan . Hands -Free Travel)

- 訪日外国人旅行者が鉄道等で大きな荷物を持ち運ぶ不便を解消するため、荷物を空港・駅・商業施設等で一時預かりし、また、空港・駅・ホテル等へ配送する、観光の利便性を向上させる取組
- 国土交通省は、「手ぶら観光」サービスの提供場所を分かりやすく明示するため、一定の条件を満たすカウンターを、共通ロゴマークが使用できる手ぶら観光カウンターとして認定するなど取組を促進
- 「観光ビジョン実現プログラム2016」(平成28年5月)では、平成32年までに手ぶら観光カウンターを全主要交通結節点に設置し、28年度末までに現行のカウンター数(80程度)の倍増を目標として設定
- 沖縄県を除く九州では、福岡空港国際線ターミナルや道の駅阿蘇観光案内窓口など6か所に認定カウンターあり(H28.10.24現在)

情報提供促進実施計画

- 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)により、全ての公共交通事業者等に対し、旅客施設内や車両等(改札口、構内案内図、運賃表、行先、次停車駅名等)において、外国語等による情報提供(方向指示情報、位置表示情報、利用案内情報、規制情報等)が努力義務化
- 観光庁長官が、「多数の外国人観光旅客が利用する区間」又は「外国人観光旅客の利用の増加が見込まれる区間」として指定した区間において事業を営む公共交通事業者等には、外国語やピクトグラムによる情報提供の促進を措置するための計画の作成・実施が義務化

平成28年度第3期行政評価・監視計画（地域計画）

名 称	九州における外国人旅行者の受入環境の整備に関する実態調査－多言語による情報提供等を中心として－
目 的	<p>訪日外国人旅行者数は、平成27年に過去最高の約1,974万人（前年比47.1%増）に達し、28年には初めて2,000万人を超えるという推計されている。政府は、平成28年3月に策定した「明日の日本を支える観光ビジョン」（平成28年3月30日明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定）において、東京オリンピック・パラリンピックが開催される平成32年には4,000万人の訪日外国人旅行者数を受け入れるとの新たな目標を掲げ、訪日外国人を含むすべての旅行者がストレスなく快適に観光を満喫できる環境の整備等を進めていくこととしている。</p> <p>一方、九州の空港や港から訪日した外国人旅行者は、クルーズ船の寄港増等により、平成27年において283万人（前年比69.1%増）と4年連続で過去最高を記録し、28年もその上半期において過去最高であった前年を44.4%上回る勢いで推移している。</p> <p>「訪日外国人旅行者数2000万人の受入に向けた九州ブロック連絡会」（事務局：九州運輸局、九州地方整備局及び大阪航空局）では、訪日外国人旅行者を受け入れる上での地域における現状と課題を把握し、必要な手立てを講じてきているものの、同連絡会の取組状況のとりまとめ（平成28年2月29日）によると、公共交通機関、道路、観光地・観光施設における多言語対応の強化などが引き続きの検討課題として取り上げられている。</p> <p>この実態調査は、このような状況を踏まえ、訪日外国人旅行者の日本国内の移動時・観光時の多言語による情報提供等の充実強化を図る観点から、公共交通機関、道路、観光案内等における多言語対応等の状況を調査し、関係行政の改善に資するために実施するものである。</p>
調 査 項 目	<ol style="list-style-type: none"> 1 旅行の起点等の情報提供 2 公共交通機関における外国語による情報提供 3 道路案内標識の英語表記化 4 観光地・観光施設等における情報提供等
調 査 対 象 機 関	九州地方整備局、九州運輸局
関 連 調 査 等 対 象 機 関	県、市町村、関係団体、事業者等
調 査 実 施 時 期	平成28年12月～29年3月
担 当 評 価 監 視 官 等	九州管区行政評価局 第二部第2評価監視官 長崎行政評価事務所 評価監視官 大分行政評価事務所 評価監視官