

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

結果報告書

平成 29 年 5 月

北海道管区行政評価局

前 書 き

観光立国の実現のため、政府は、観光立国推進基本法（平成 18 年法律第 117 号）に基づき平成 24 年度から 28 年度までの 5 年間の計画期間とする「観光立国推進基本計画」（平成 24 年 3 月 30 日閣議決定）を策定し、訪日外国人旅行者数を平成 28 年までに 1,800 万人にするといった目標を掲げ、各種施策を推進してきた。また、観光は国の成長戦略の柱の一つであり、疲弊する地域経済の活性化、雇用機会の増大等を図るため、観光立国推進閣僚会議が「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」を毎年策定しており、平成 27 年度のアクション・プログラムでは、平成 32 年の訪日外国人旅行者数を 2,000 万人とする目標を掲げ、各種施策・事業の加速化を図ることとしている。

訪日外国人旅行者数は、平成 25 年に初めて 1,000 万人を超え、直近の 27 年実績は約 1,900 万人と急増し、政府目標の 32 年 2,000 万人をほぼ達成した状況にある。これを踏まえ、政府は、観光立国から観光先進国への新たな国づくりに向けて、「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）を策定し、訪日外国人旅行者数について従来の政府目標を見直し、平成 32 年に 4,000 万人とする目標を掲げたところである。

北海道においては、北海道運輸局が、中長期の視点に立って、北海道の観光を推進するため、平成 25 年 3 月に「北海道観光推進戦略」を策定し、外国人観光客の増加のための取組を強化しているほか、北海道が、25 年 6 月に、25 年度から 29 年度までの 5 年間の計画期間とする「北海道外国人観光客来訪促進計画」を策定し、29 年度における外国人来道者を 120 万人とすること等を目標に北海道観光の振興を図っている。

訪日外国人来道者数も、「北海道外国人観光客来訪促進計画」策定前の平成 24 年度の約 79 万人から、直近の 26 年度実績では、約 154 万人へと、全国と同様に急増している状況にあり、既に 29 年度の北海道の目標数を超過している。これを踏まえ、北海道においても、平成 28 年 4 月、訪日外国人来道者数の目標を見直し、29 年度に 240 万人以上とする目標を掲げている。

一方、外国人観光客の受入環境については、平成 28 年 4 月の熊本地震の例にみられるとおり、地震等の大規模災害時に言葉の通じない外国人観光客の避難誘導が課題となっており、特に、冬期に屋外への避難が困難な北海道においては、早急な対応が求められている。

また、外国人観光客は、近年これまでの団体客から個人客へと変わっているが、これら個人客は、広大な北海道の観光地の移動にレンタカーを利用するケースが多く、冬道運転の経験のない国からの外国人観光客が、冬期にスリップ事故を起こすなど危険な状況が発生している。

さらに、個人で旅行する外国人観光客は、旅行を計画する際、インターネットで情報を収集するケースが多いが、北海道の観光地を紹介するホームページ等には、旅行計画に必要な宿泊情報や交通情報等が掲載されていないものや多言語対応していないもの、海外の検索エンジンでは検索できないものなど、外国人観光客に必要な情報が適切に提供されていない状況もみられる。

本調査は、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。

目 次

(頁)

第1	調査の目的等	1
第2	調査結果	2
1	外国人観光客の安全性確保対策の実施状況	2
	(1) 外国人観光客の受入医療機関における環境整備の 状況	2
	(2) レンタカー利用者の安全対策の実施状況	19
	(3) 新千歳空港における地震災害対策の実施状況	29
2	外国人観光客の利便性向上対策の実施状況	39
	(1) 公衆無線 LAN の環境整備状況	39
	(2) 多言語対応の実施状況	54
	(3) 新千歳空港におけるユニバーサルデザイン化の推 進状況	68
	(4) ホームページによる外国人観光客に対する情報提 供の実施状況	76
3	民間事業者を活用した委託調査等に係る情報共有の 実施状況	85

図 表 目 次

1 外国人観光客の安全性確保対策の実施状況

(1) 外国人観光客の受入医療機関における環境整備の状況

図表 1-(1)-① 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会議)(抄)	7
図表 1-(1)-② 「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」を選定するに当たって、観光庁と厚生労働省が都道府県に対し示している要件	7
図表 1-(1)-③ 平成27年度北海道の第三次医療圏別「訪日外国人旅行者受入れ機関」の選定状況	8
図表 1-(1)-④ 平成28年度北海道の第三次医療圏別「訪日外国人旅行者受入れ機関」の選定状況	9
図表 1-(1)-⑤ 厚生労働省の「医療通訳配置等間接補助事業」の概要	10
図表 1-(1)-⑥ 札幌東徳洲会病院の概要	10
事例表 1-(1)-① 夜間急病センターの外国人患者の急増等を契機に、市と外国人患者受入れ拠点病院が協定を締結し、外国人患者の受入れに対応している事例	11
事例表 1-(1)-② 長期入院となった外国人患者に対応するため、当該外国人患者の出身国の領事館又は大使館に連絡し、病院の近くに居住する当該外国人患者と出身国が同じ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としている事例	12
事例表 1-(1)-③ 市内の医療機関から医師会に、外国人患者との意思疎通に苦慮しているとの報告が挙げられている事例	12
事例表 1-(1)-④ 温泉街に宿泊する外国人観光客の救急搬送について、医療機関から受入れを断られるケースがあるとする自治体の事例	13
図表 1-(1)-⑦ 北海道医療情報システムの検索画面	14
図表 1-(1)-⑧ 北海道救急医療・広域災害情報システムの検索画面	14
図表 1-(1)-⑨ JNTOの「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」検索システムの検索画面	15
図表 1-(1)-⑩ 訪日外国人旅行者に対する医療機関情報の提供状況	16
図表 1-(1)-⑪ 札幌東徳洲会病院における外国人観光客等の旅行保険加入状況	17
図表 1-(1)-⑫ 医師の応召義務に関する規定等	17
図表 1-(1)-⑬ 北海道医師会(顧問弁護士)が機関誌「平成27年9月1日 北海道医報第1164号」において会員に教示している外国人患者の対応方法	18

(2) レンタカー利用者の安全対策の実施状況

図表 1-(2)-①	北海道における外国人観光客等に対するレンタカー貸出状況	22
図表 1-(2)-②	北海道のレンタカー事業者数と保有台数の推移	22
図表 1-(2)-③	外国人観光客等の国別レンタカー貸出実績	23
図表 1-(2)-④	北海道におけるレンタカーによる事故の月別発生件数・事故率 (平成27年度)	23
図表 1-(2)-⑤	日本と外国の交通規則及び運転習慣の違い	24
図表 1-(2)-⑥	「観光客等に対する交通事故防止に向けた注意喚起の徹底について」 (平成24年12月3日付け北企観第49号) (抄)	25
図表 1-(2)-⑦	北海道運輸局が作成した外国人観光客のための冬道運転の安全 リーフレット	25
図表 1-(2)-⑧	北海道開発局が外国人ドライバーのために作成した「北海道ド ライブまるわかりハンドブック」 (抄)	26
図表 1-(2)-⑨	北海道が作成した外国人ドライバーのためのステッカー (マグ ネットシール)	27
図表 1-(2)-⑩	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	27
図表 1-(2)-⑪	地区レンタカー協会未加入事業者の意見	28

(3) 新千歳空港における地震災害対策の実施状況

図表 1-(3)-①	「平成18年度地震に強い空港のあり方 (地震に強い空港のあり 方検討委員会報告)」の概要 (平成19年4月)	32
図表 1-(3)-②	南海トラフ地震等広域的災害を想定した空港施設の災害対策の あり方とりまとめ (平成27年3月 南海トラフ地震等広域的災害を 想定した空港施設の災害対策のあり方検討委員会) (抄)	33
図表 1-(3)-③	空港における地震・津波に対する避難計画・早期復旧計画ひな 形の概要 (平成28年1月 国土交通省)	34
図表 1-(3)-④	「新千歳空港防災拠点計画」 (平成20年度) の概要	35
図表 1-(3)-⑤	「新千歳防災拠点計画」に定められている新千歳空港の地震災 害時における関係機関の連携事項	36
図表 1-(3)-⑥	新千歳空港の地震災害時における関係機関の連携強化に向けた 具体的な取組内容	37
事例表 1-(3)-①	過去の災害で得られた教訓を生かし、空港の関係機関の間で 連絡調整体制を構築していたため、その後の災害で混乱を生じ なかった事例 (花巻空港)	38

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の環境整備状況

図表 2-(1)-① 「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)(抄) ……………	43
図表 2-(1)-② 「観光ビジョン実現プログラム2016」ー世界が訪れたい日本を目指してー(観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム2016)(平成28年5月観光立国推進閣僚会議)(抄) ……………	43
図表 2-(1)-③ 北海道における防災等に資するWi-Fi環境の整備状況 ……………	43
図表 2-(1)-④ 北海道内の国立公園ビジターセンターにおけるWi-Fi環境の整備状況 ……………	44
図表 2-(1)-⑤ 「無線LANビジネスガイドライン」(平成28年9月総務省)(抄) ……………	45
図表 2-(1)-⑥ 「利用しやすく安全な公衆無線LAN環境の実現に向けて～訪日外国人に対する無料公衆無線LANサービスの利用開始手続の簡素化・一元化の実現等に向けた取組方針～」(平成28年2月19日総務省)(抄) ……………	46
事例表 2-(1)-① 自治体間でWi-Fiサービスの認証手続の共通化を実現している事例その1(関西広域連合) ……………	47
事例表 2-(1)-② 自治体間でWi-Fiサービスの認証手続の共通化を実現している事例その2(福岡市ほか) ……………	48
事例表 2-(1)-③ 自治体間でWi-Fiサービスの認証手続の共通化を実現している事例その3(東北観光推進機構) ……………	49
図表 2-(1)-⑦ 北海道内の主要観光地等におけるWi-Fiの認証手続状況 ……………	51
図表 2-(1)-⑧ 共通シンボルマーク「Japan. Free Wi-Fi」の概要 ……………	52
図表 2-(1)-⑨ 共通シンボルマーク「Japan. Free Wi-Fi」の普及状況 ……………	53
図表 2-(1)-⑩ 共通シンボルマーク「Japan. Free Wi-Fi」の使用状況調べ ……	53

(2) 多言語対応の実施状況

図表 2-(2)-① 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)(抄) ……………	57
図表 2-(2)-② 「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」(抄) ……………	58
図表 2-(2)-③ 「観光立国に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」(平成26年3月観光庁)(抄) ……………	59
図表 2-(2)-④ 環境省「自然公園等施設技術指針」における「多言語表記対訳語集」(抄) ……………	60
事例表 2-(2)-① 観光庁ガイドラインと環境省技術指針の中国語(簡体字)対訳が統一されていない用語・文例 ……………	61

事例表 2-(2)-②	観光庁ガイドラインと環境省技術指針の英語対訳が統一されていない用語・文例	63
事例表 2-(2)-③	「大雪山国立公園層雲峡デジタルセンターのリーフレット」(平成28年3月北海道地方環境事務所作成)の中国語(簡体字)版における、観光庁ガイドラインに準拠していない事例	65
事例表 2-(2)-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	66
事例表 2-(2)-⑤	「国営公園(都市公園)」を「国立公園(自然公園)」と英訳されている事例	67

(3) 新千歳空港におけるユニバーサルデザイン化の推進状況

図表 2-(3)-①	空港法(昭和31年法律第80号)(抄)	70
図表 2-(3)-②	「空港の設置及び管理に関する基本方針」(平成20年12月24日国土交通省告示第1504号)(抄)	71
図表 2-(3)-③	新千歳空港利用者利便向上協議会の概要	72
図表 2-(3)-④	新千歳空港利用者利便向上協議会ユニバーサルデザイン化推進部会の概要	73
図表 2-(3)-⑤	新千歳空港利用者利便向上協議会ユニバーサルデザイン化推進部会の活動内容	74
図表 2-(3)-⑥	新千歳空港国内線ターミナルビル施設改修工事の概要	75

(4) ホームページによる外国人観光客に対する情報提供の実施状況

図表 2-(4)-①	調査対象ホームページにおける情報検索の結果	80
図表 2-(4)-②	調査対象ホームページにおいて検索した情報(検索ワード)の例	81
図表 2-(4)-③	海外の代表的観光情報サイトのホームページの内容	81

3 民間事業者を活用した委託調査等に係る情報共有の実施状況

図表 3-①	観光立国推進北海道地方省庁連絡会について	88
図表 3-②	行政の透明性向上のための予算執行等の在り方について(平成25年6月28日閣議決定)	88
図表 3-③	予算執行等に係る情報の公表等に関する指針(平成25年6月28日内閣官房行政改革推進本部事務局)(抄)	89
図表 3-④	北海道運輸局における委託調査の実施状況一覧(平成25年度から27年度)	90
事例表 3-①	官民共同でインバウンド情報共有サイトを構築することにより、インバウンド事業に関するデータ・ツールをインバウンド関係の行政機関及び民間事業者等で汎用化し、インバウンド事業の効率的実施に努	

めている事例	91
図表 3-⑤ 北海道運輸局以外の国の機関における委託調査の実施状況（平成25年度から27年度）	92
事例表 3-② 北海道開発局による外国人観光客に関連した委託調査の実施例	93
事例表 3-③ 北海道地方環境事務所による外国人観光客に関連した委託調査の実施例	94
図表 3-⑥ 北海道（国際観光部局）における委託調査の実施状況（平成25年度から27年度）	95
図表 3-⑦ 札幌市（国際観光部局）における委託調査の実施状況（平成25年度から27年度）	96

第1 調査の目的等

1 目的

本調査は、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。

2 対象機関

(1) 調査対象機関

北海道総合通信局、函館税関、札幌国税局、北海道開発局、北海道運輸局、東京航空局新千歳空港事務所、北海道地方環境事務所

(2) 関連調査等対象機関

北海道、市町村、民間事業者、関係団体等

3 担当部局

北海道管区行政評価局

また、本調査の実施に当たっては、「地方の行政課題に係る情報収集体制等強化事業」を活用し、外国人観光客が道内の旅行先の情報収集を行うとみられる代表的観光地のホームページについて、民間事業者に外国人モニターによる日本国内及び日本国外からの調査を委託し、その課題を明らかにした。

4 実施時期

平成28年6月～29年4月

第2 調査結果

1 外国人観光客の安全性確保対策の実施状況

(1) 外国人観光客の受入医療機関における環境整備の状況

通 知	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>訪日外国人は、平成24年の835万8,105人(確定値)から28年の2,403万8,000人(推定値)へと、この5年間で約3倍に急増している。</p> <p>こうした中、外国人患者が安心・安全に日本の医療を受けられるよう、国内医療機関における外国人患者受入のための環境整備が求められている。</p> <p>「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会議)では、平成32年までに外国人患者の受入体制が整備された医療機関を全国に整備するため、①外国語診療が可能な「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」(平成28年3月に全国で約320箇所選定)の更なる充実、②平成32年までに訪日外国人が特に多い地域を中心に、「外国人患者受入れ体制が整備された医療機関」を100箇所整備、③訪日外国人旅行者に対する医療機関情報の提供強化(JNTOホームページへ掲載)、④訪日外国人旅行者にキャッシュレス診療サービス等が付いた保険商品の加入促進の取組等を行うとされている。</p> <p>【調査結果】</p> <p>今回、当局が、北海道内における外国人観光客に対する受入医療機関等の環境整備状況について調査した結果、以下のような状況がみられた。</p> <p>ア 外国語診療が可能な「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」の選定(観光庁事業)</p> <p>外国語診療が可能な「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」の選定は、観光庁が、観光庁及び厚生労働省が示した要件に基づき、都道府県に依頼し選定している。</p> <p>観光庁及び厚生労働省が示している「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」の選定要件は、①24時間救急患者の受入れが可能、英語による診療が可能及び緊急時対応が可能な医療機関(総合病院を想定。以下「緊急時対応可能医療機関」という。)及び②外国語診療が可能な医療機関(診療所を含む。以下「外国語診療可能医療機関」という。)の2つに区分され、このうち①の緊急時対応可能医療機関については、各都道府県において1か所以上選定することとされている。</p> <p>この結果、上記①緊急時対応可能医療機関の選定要件を医療法(昭和23年法律第205号)の第三次医療圏の設定単位でみると、第三次医療圏が複数圏域設定されている北海道と長野県を除き、いずれの都府県も、第三次医療圏を都府県単位で設定しているため、第三次医療圏に少なくとも1か所以上の緊急時対応可能医療機関が選定されることになっている。</p> <p>観光庁では、都道府県が上記の要件に基づき選定した医療機関について外国語診療が可能な「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」としてリスト化し、日本</p>	<p>図表1-(1)-①</p>
<p>ア 外国語診療が可能な「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」の選定(観光庁事業)</p> <p>外国語診療が可能な「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」の選定は、観光庁が、観光庁及び厚生労働省が示した要件に基づき、都道府県に依頼し選定している。</p> <p>観光庁及び厚生労働省が示している「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」の選定要件は、①24時間救急患者の受入れが可能、英語による診療が可能及び緊急時対応が可能な医療機関(総合病院を想定。以下「緊急時対応可能医療機関」という。)及び②外国語診療が可能な医療機関(診療所を含む。以下「外国語診療可能医療機関」という。)の2つに区分され、このうち①の緊急時対応可能医療機関については、各都道府県において1か所以上選定することとされている。</p> <p>この結果、上記①緊急時対応可能医療機関の選定要件を医療法(昭和23年法律第205号)の第三次医療圏の設定単位でみると、第三次医療圏が複数圏域設定されている北海道と長野県を除き、いずれの都府県も、第三次医療圏を都府県単位で設定しているため、第三次医療圏に少なくとも1か所以上の緊急時対応可能医療機関が選定されることになっている。</p> <p>観光庁では、都道府県が上記の要件に基づき選定した医療機関について外国語診療が可能な「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」としてリスト化し、日本</p>	<p>図表1-(1)-②</p>

政府観光局（以下「JNTO」という。）のホームページにおいて情報提供することとしており、平成 29 年 3 月現在、896 機関が JNTO のホームページにおいて情報提供されている。

北海道における「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」の選定状況をみると、平成 27 年度は①緊急時対応可能医療機関が 2 機関（札幌東徳洲会病院及び函館新都市病院）、②外国語診療可能医療機関が 0 機関、計 2 機関となっている。

また、北海道における平成 28 年度「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」（平成 29 年 3 月 JNTO のホームページに掲載）の追加選定をみると、新たに①緊急時対応可能医療機関が 2 機関（北斗病院、洞爺協会病院）、②外国語診療可能医療機関が 20 機関選定されており、27 年度に選定された 2 機関と合わせ計 24 機関に増加している。

しかし、これら選定された 24 機関について、道内 6 区域の第三次医療圏（道央、道南、道北、オホーツク、十勝及び釧路・根室）別にみると、緊急時対応可能医療機関が選定されている医療圏は、3 医療圏（道央、道南及び十勝）と半数にとどまっており、残りの 3 医療圏（道北、オホーツク及び釧路・根室）は、平成 29 年 3 月現在、緊急時対応可能医療機関が選定されていない。このうち、道北圏は、道央圏に次いで訪日外国人来道宿泊者延数（平成 27 年度 73 万 6,876 人）が多い圏域であるが、①緊急時対応可能医療機関及び②外国語診療可能医療機関のいずれも選定されていない状況となっている（道北圏の外国人患者の受入れ状況の詳細は、次項「イ 外国人患者受入れ体制が整備された医療機関の配置状況（厚生労働省事業）」参照）。

また、これら 24 機関における外国人患者の受入れ体制をみると、問診票等が外国語翻訳されている医療機関は、8 機関（全体の 33.3%）にとどまっており、外国人患者の受入れ体制の質の向上も課題となっている。

なお、厚生労働省では、医療機関における外国人患者の診療を支援するため、問診票、検査同意書及び医療費請求書等の外国人患者の診療に必要な書類について、日本語、英語、中国語、ポルトガル語及びスペイン語の 5 か国語で作成し、「外国人向け多言語説明資料（イメージ案）」としてホームページに公開している。

イ 外国人患者受入れ体制が整備された医療機関の配置状況（厚生労働省事業）

「外国人患者受入れ体制が整備された医療機関」の配置については、厚生労働省が、「医療通訳配置等間接補助事業」により実施している。

同事業は、医療機関が外国人患者を受け入れるにあたって、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ためのモデルとなる拠点病院（以下「外国人患者受入れ拠点病院」という。）の整備を目的としており、平成 28 年 10 月現在、全国で 27 か所の病院が整備されている。厚生労働省では、外国人患者受入れ拠点病院について、訪日外国人が特に多い地域を中心に平成 32 年までに 100 か所整備する方針としている。

北海道における外国人患者受入れ拠点病院の整備状況をみると、平成 26 年 12 月、札幌東徳洲会病院（札幌市、病床数 325 床）が同事業の対象病院とされて

図表 1-(1)-③

図表 1-(1)-④

図表 1-(1)-⑤

図表 1-(1)-⑥

おり、29年3月現在、道内で唯一の拠点病院となっている。

外国人患者受入れ拠点病院（札幌東徳洲会病院）が所在する道央第三次医療圏の中心都市である札幌市について、外国人患者の受入れ状況をみると、札幌市では、近年、外国人観光客の増加とともに外国人患者も急増しており、市内の夜間急病センターや医療機関において、外国人患者の対応が困難な状況となっている。

このため、札幌市では、平成28年9月、外国人患者受入れ拠点病院である札幌東徳洲会病院と外国人患者の受入れに関する協定を締結し、同病院において夜間・休日の外国人患者を受け入れることとし、急増する外国人患者に対応している。

一方、道央第三次医療圏に次いで外国人観光客が多い道北第三次医療圏について、外国人患者の受入れ状況をみると、前述のとおり、道北第三次医療圏には、観光庁事業による外国語診療が可能な「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」及び厚生労働省事業による「外国人患者受入れ拠点病院」のいずれも整備されていない。

この結果、道北第三次医療圏の医療機関等における外国人患者の対応状況をみると、①長期入院となった外国人患者に対応するため、当該外国人患者の出身国の領事館や大使館に連絡し、病院の近くに居住する当該外国人患者の出身国の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している事例、②市内の医療機関から医師会に対し、外国人患者との意思疎通に苦慮しているとの報告があったことから、英語による問診票など多言語支援ツールに関する情報提供を行って対応した事例、③温泉街に宿泊する外国人観光客の救急搬送について、医療機関から受入れを断られるケースがあるとし、医療機関における外国人患者の受入環境の改善を課題としている自治体の事例など、急増する外国人患者の受入れに十分対応できていない状況がみられる。

ウ 来道外国人観光客に対する医療機関情報の提供等

来道外国人観光客に対する医療機関情報を提供する主な検索システムは、現在、①北海道医療機能情報システム、②北海道救急医療・広域災害情報システム及び③ JNTO の「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」検索システムの3システムがある。

①北海道医療機能情報システムは、道内の全医療機関を対象としたデータベースとなっており、利用者は北海道のホームページ上から医療機関を検索することができ、検索項目として、i) 市町村エリア、ii) 診療科、iii) 診療可能言語等を選択できるが、同システムのホームページ自体は、多言語対応しておらず、外国人観光客が直接使用するのは困難となっている。

②北海道救急医療・広域災害情報システムは、道内の救急告示病院等のデータベースとなっており、①同様、利用者は北海道のホームページ上から医療機関を検索することができ、主に夜間・休日に受診できる医療機関を検索することを目的とし、①と同様の検索項目が選択できる上、検索サイトが英語対応されており、外国人観光客が直接検索できるシステムとなっている。

事例表 1-(1)-①

(再掲)

図表 1-(1)-④

事例表 1-(1)-②

事例表 1-(1)-③

事例表 1-(1)-④

図表 1-(1)-⑦

図表 1-(1)-⑧

図表 1-(1)-⑨

(再掲)

図表 1-(1)-⑦

(再掲)

図表 1-(1)-⑧

③の「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」検索システムは、観光庁の「訪日外国人旅行者受入れ機関」のデータベースとなっており、外国人観光客が「多言語診療を受診できる医療機関」を検索することを目的とし、検索項目として、i) 都道府県単位のエリア、ii) 診療科、iii) 診療可能な言語及びiv) カード払いの可否を選択でき、JNTOのホームページ上(多言語対応)から検索できる。

(再掲)
図表1-(1)-⑨

これら3つの検索システムについて、実際に外国人観光客が札幌市内(中央区)で内科系の病気になったと想定し、英語で診療可能な医療機関を検索してみると、道の①の検索システムでは296件、②の検索システムでは59件ヒットする。①の検索システムのヒット件数と②の検索システムのヒット件数の差237件は、①のシステムが全医療機関を対象としているのに対し、②のシステムは、救急告示病院等を対象としており、検索対象となる医療機関数が異なることによるものである。

図表1-(1)-⑩

しかし、JNTOの③の検索システムについては、そもそも市町村単位のエリア検索ができないため検索不能である。また、検索エリアを北海道全体まで拡大しても、検索システムに登録されている道内の全登録医療機関数は24機関(平成29年3月現在)のみであるため、英語診療可能な内科系医療機関の条件でのヒット件数も11件となっており、このうち、札幌市中央区に所在する医療機関は3件のみと少なく、①及び②の検索システムに比べ、現時点で掲載されている医療機関の充実度という面で課題がある。

エ 外国人観光客の旅行保険の加入状況等

平成25年度の観光庁調査によると、外国人観光客の約30%が、旅行保険に未加入(加入率約70%)であるとされ、このことが外国人患者の医療機関における未収金の問題に繋がっているとされている。

当局が、外国人患者受入れ拠点病院となっている札幌東徳洲会病院を受診した外国人観光客(非定住外国人)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、先の観光庁調査の未加入率約30%(平成25年度)の約3倍と高く、北海道は他県に比べ、外国人観光客の治療費の未払いリスクが大きい状況がうかがえる。

図表1-(1)-⑪

なお、医師は、医師法(昭和23年法律第201号)第19条の規定において、「診察治療の求めがあった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」とされ、また、厚生省医務局長通知「病院診療所の診療に関する件」(昭和24年9月10日付け医発第752号)において、「診療報酬が不払いであっても直ちにこれを理由として診療を拒むことはできない。」とされており、医師は、外国人患者の治療費の支払いの有無にかかわらず、診療を拒むことはできないとされている。

図表1-(1)-⑫

上記の医師法の規定に関し、一般社団法人北海道医師会では、同会の会員誌「北海道医報」(平成27年9月1日第1164号)において、道内医療機関の会員に対し、外国人患者の治療費の未収金を防ぐため、入院治療費の前払診療契約に同意したのに前払いに応じない場合には入院を拒んでもよいとしており、上

図表1-(1)-⑬

記の医師法の規定とは異なる対応を教示している。

【所見】

したがって、北海道運輸局は、北海道の観光担当部局及び保健福祉担当部局と連携し、次の観点を踏まえながら、訪日外国人旅行者に対する受入れ医療機関の環境整備を推進する必要がある。

- ① 訪日外国人旅行者の入込状況等を踏まえて、外国人を受け入れることが可能な医療機関の増加に向けて必要な対応を検討すること。
- ② 観光庁事業による外国語診療が可能な「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」等において、外国人患者の受入れ体制が整備されていない医療機関に対して、厚生労働省の「外国人向け多言語説明資料（イメージ案）」の活用を促すなど、当該医療機関の外国人患者受入れ体制の質の向上を図るよう働きかけること。
- ③ 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、旅行保険の周知を図ること。

図表 1-(1)-① 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会議）（抄）

急患等にも十分対応できる外国人患者受け入れ体制の充実

- 2020 年までに外国人患者受け入れ体制が整備された医療機関を全国に整備するため、以下の取組を実施。
 - ・ 外国語診療が可能な「訪日外国人旅行者受け入れ医療機関」（2016 年 3 月に約 320 か所選定）の更なる充実
 - ・ 2020 年までに、訪日外国人が特に多い地域を中心に、受付対応等も含めた「外国人患者受け入れ体制が整備された医療機関」を、現在の約 5 倍にあたる 100 箇所を整備
 - ・ その他の医療機関に対し、外国語対応支援ツールの活用促進や「訪日外国人旅行者受け入れ医療機関」への誘導ができるよう、周知を実施
 - ・ 訪日外国人旅行者に対し、医療機関情報の提供強化（JNTO ホームページへの情報掲載 等）
 - ・ 訪日外国人旅行者に通訳・キャッシュレス診療サービスの付いた保険商品の加入促進

（注） 観光庁の資料に基づき、当局が作成した。

図表 1-(1)-② 「訪日外国人旅行者受け入れ医療機関」を選定するに当たって、観光庁と厚生労働省が都道府県に対し示している要件

○ 医療機関の選定要件

(1) 「緊急事対応等が可能である」訪日外国人旅行者受け入れ医療機関

外国人旅行者の訪問状況とアクセスを考慮しつつ、以下の全ての要件を満たす病院を 1 か所以上選定。昨年度に、

- ① 24 時間 365 日救急患者を受け入れていること
- ② 救急課、内科、外科、小児科を含む複数診療所を有すること（総合病院を想定）
- ③ 少なくとも英語による診療が可能であること（通常診療時間内に、医師が直接英語で診察、または、日英通訳者を介した診療が可能であること）

(2) 「外国語による診療が可能である」訪日外国人旅行者受け入れ医療機関

(1)を満たす病院を 1 ヶ所以上選定した上で、外国人旅行者の訪問状況や医療機関のアクセスを考慮し、「外国語による診療が可能である」医療機関（診療所やクリニックを含む）を選定。

なお、厚生労働省が推進している外国人患者受け入れ医療機関認証制度（JMIP）の認証病院及び、厚生労働省の「医療機関における外国人患者受け入れ環境整備事業」における医療通訳・外国人向け医療コーディネーターを配置した拠点病院や、外国人患者受け入れ体制整備支援病院も参考にしつつ、医療機関を選定。

（注） 北海道の資料に基づき、当局が作成した。

図表 1-(1)-③ 平成 27 年度北海道の第三次医療圏別「訪日外国人旅行者受入れ機関」の選定状況

No.	第三次医療圏	平成 26 年度訪日外国人宿泊客延数 (人)	緊急時対応可能医療機関 (数)	外国語診療可能医療機関 (数)	計	主な観光地	備考 (所在する緊急時対応可能医療機関名)
1	道央	3,430,673 (73.0)	1	0	1	札幌市 小樽市 倶知安町 ニセコ町 登別市 洞爺湖町	札幌東徳洲会病院
2	道南	387,117 (8.2)	1	0	1	函館市	函館新都市病院
3	道北	539,817 (11.5)	0	0	0	旭川市 美瑛町 富良野市	
4	オホーツク	96,805 (2.1)	0	0	0	網走市 斜里町	
5	十勝	125,229 (2.7)	0	0	0	帯広市 音更町	
6	釧路・根室	121,387 (2.6)	0	0	0	釧路市 弟子屈町 鶴居村 羅臼町	
合計		4,701,028 (100)	2	0	2		

(注) 1 北海道の資料に基づき、当局が作成した。

2 () の数値は、構成比を示す。

図表 1-(1)-④ 平成 28 年度北海道の第三次医療圏別「訪日外国人旅行者受入れ機関」の選定状況

No.	第三次医療圏	平成 27 年度訪日外国人宿泊客延数 (人)	緊急時対応可能医療機関 (数)	外国語診療可能医療機関 (数)	計	主な観光地	備考 (所在する緊急時対応可能医療機関名)
1	道央	4,474,344 (72.6)	2	15	17	札幌市 小樽市 倶知安町 ニセコ町 登別市 洞爺湖町	札幌東徳洲会病院、 洞爺協会病院
2	道南	478,103 (7.8)	1	3	4	函館市	函館新都市病院
3	道北	736,876 (12.0)	0	0	0	旭川市 美瑛町 富良野市	
4	オホーツク	119,240 (1.9)	0	0	0	網走市 斜里町	
5	十勝	184,938 (3.0)	1	0	1	帯広市 音更町	北斗病院
6	釧路・根室	167,860 (2.7)	0	2	2	釧路市 弟子屈町 鶴居村 羅臼町	
合計		6,161,361 (100)	4	20	24		

(注) 1 北海道の資料に基づき、当局が作成した。

2 () の数値は、構成比を示す。

図表 1-(1)-⑤ 厚生労働省の「医療通訳配置等間接補助事業」の概要

1 医療通訳配置等間接補助事業の目的

本事業では、これまでの医療通訳の配置・地域内共有を中心においた「医療通訳拠点病院」という位置づけに加えて、外国人患者受入れ体制整備に関する地域のベンチマーク病院として、また、地域における外国人患者を受け入れる能力を全体的に高めるためのリーディングホスピタルとして機能する「外国人患者受入れ拠点機能病院（以下「拠点病院」といいます。）」を設置することで、地域医療機関の外国人受入れ能力の底上げ（体制整備の強化等）を図ります。

2 医療通訳配置等間接補助事業の内容

○ 医療通訳配置等間接補助事業の内容

- (1) 外国人向け医療コーディネーターの配置
- (2) 医療通訳の配置
- (3) 地域（周辺医療機関等）の外国人患者受入れに関するサポート
- (4) (1)～(3)の取組内容や具体的対応事例等に関する記録・データ収集・報告

- (注) 1 一般財団法人日本医療教育財団の資料に基づき、当局が作成した。
2 本表記載の事業は、平成 28 年度事業の内容である。

図表 1-(1)-⑥ 札幌東徳洲会病院の概要

- ・ 設立年月日：昭和 61 年 2 月 1 日
- ・ 病床数：325 床
- ・ 施設認定等：
 - ・ 外国人患者受入医療機関認証制度（JMIP）認証病院
 - ・ 医療通訳拠点病院
 - ・ 国際医療施設認証（JCI）
- ・ 受付：平日 7：00～11：30（診療開始 9：00）
16：00～19：00（診療開始 17：00）
土曜 7：00～11：30（診療開始 9：00）
※ 急患の場合は、夜間・土日祝日対応可
- ・ 医療通訳提供可能言語：英語、中国語、韓国語、ロシア語、スペイン語、ポルトガル語、インドネシア語、マレー語、モンゴル語、グアラニー語、フランス語、ドイツ語
- ・ 外国語対応診療科：救急科、内科、外科ほか 11 科

(注) 札幌東徳洲会病院の資料に基づき、当局が作成した。

事例表 1-(1)-① 夜間急病センターの外国人患者の急増等を契機に、市と外国人患者受入れ拠点病院が協定を締結し、外国人患者の受入れに対応している事例

札幌市では、外国人観光客（宿泊者）数が、平成 25 年度 105 万 4,727 人から平成 27 年度 191 万 7,602 人へ 3 年間で約 1.8 倍に増加し、これに伴い札幌市が同市医師会に運営を委託している夜間急病センターの外国人患者数も、25 年度 334 人から 27 年度 546 人へ約 1.6 倍に増加した。

表 札幌市における外国人宿泊者数と夜間急病センターの外国人患者数の推移

区分	平成 25 年度	26 年度	27 年度
外国人宿泊者数（人）	1,054,727 (100)	1,415,650 (134.2)	1,917,602 (181.8)
札幌市夜間急病センターの外国人患者数（人）	334 (100)	424 (126.9)	546 (163.5)

(注) 1 札幌市の資料に基づき、当局が作成した。

2 () 内の数値は、指数を示す。

この結果、札幌市夜間急病センターでは、外国人患者の対応で市民の診察にも支障が出るようになったことから、急増する外国人患者への対応が必要となった。

また、同時期、札幌市は、市内のホテル関係者から、市内の医療機関の中には外国人対応をうたっているが夜間・休日の診察を断るケースがあることや、ホテル通訳者の同行がなければ診察には応じないとする医療機関があるとされ、急増する外国人患者の対応を求められた。

こういった状況から、札幌市は、平成 28 年 9 月、外国人患者受入れ拠点病院となっていた札幌東徳洲会病院と夜間・休日の外国人患者の受入れについて協定を締結し、市と拠点病院の協力体制を構築した。協定内容は、①札幌東徳洲会病院は、次表に掲げる診療時間帯及び診療科目において、直接来院した外国人患者及び札幌市内の医療機関、救急隊等からの外国人患者の受入要請に応じることとされ、また、②札幌市は、札幌東徳洲会病院の外国人患者対応について、市内在住外国人、医療機関、宿泊施設及び旅行会社等に対し周知することとされている。

表 札幌市と札幌東徳洲会病院（外国人患者受入れ拠点病院）の外国人患者受入れに関する協定内容

対象患者	夜間・休日に受診が必要な外国人患者（日本語での意思疎通が困難な場合に限る）
診療時間帯	平日 17:00～翌 9:00、土日祝日 9:00～翌 9:00
診療科目	内科系・外科系
(参考)	<p>○札幌東徳洲会病院の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・病床数：325 ・外国人患者受入実績：平成 25 年 208 人、26 年 415 人、27 年 640 人 ・対応言語：英語、中国語、韓国語、ロシア語、スペイン語、ポルトガル語、モンゴル語、インドネシア語、マレー語、グアラニー語 計 10 か国語 ・各種認定：平成 26 厚生労働省外国人患者受入拠点病院認定 平成 27 外国人患者受入医療機関認証制度（JMIP）認証 平成 27 厚生労働省外国人患者受入医療通訳拠点病院認定 平成 27 観光庁外国人観光客受入可能医療機関リスト掲載

(注) 札幌市及び札幌東徳洲会病院の資料並びに当局の調査に基づき、当局が作成した。

事例表 1-(1)-② 長期入院となった外国人患者に対応するため、当該外国人患者の出身国の領事館又は大使館に連絡し、病院の近くに居住する当該外国人患者と出身国が同じ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としている事例

道北第三次医療圏の中心都市である旭川市（人口 34 万 3,393 人（平成 28 年 9 月末現在））では、外国人観光客（宿泊者）数が、平成 25 年度 4 万 8,667 人から 27 年度 15 万 2,182 人へと 3 年間で約 3 倍に増加している。これに伴い、同医療圏の外国人患者（定住外国人を除く。）数も、平成 25 年 13 人（実患者数）から 27 年 45 人へ約 3.5 倍に増加している。

旭川市内の A 総合病院では、外国人患者について、原則、英語で対応できる医師及び看護師が対応することとしているが、これら医師及び看護師が不在の場合や中国語等の英語以外の言語を使用する外国人患者の場合は、タブレットの自動翻訳機能に頼らざるを得ないとしている。

また、A 総合病院では、外国人患者が長期入院となり通訳が必要となった場合は、病院事務局から当該外国人患者の出身国領事館又は大使館へ連絡し、旭川市在住の当該外国人患者と同じ出身国の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状況であるとしている。

表 A 総合病院における外国人患者数の推移

区分	平成 25 年	26 年	27 年
外来外国人患者数 (人)	9	6	29
入院外国人患者数 (人)	7	4	16
計	16 (100)	10 (62.5)	45 (281.3)
(参考) 旭川市外国人宿泊延数 (人)	48,667 (100)	86,202 (177.1)	152,182 (312.7)

- (注) 1 当局の調査結果による。
 2 外国人患者数は、各年の定住者を除いた実患者数である。
 3 旭川市の外国人宿泊延数は、各年度の数値である。
 4 () 内の数値は、指数を示す。

事例表 1-(1)-③ 市内の医療機関から医師会に、外国人患者との意思疎通に苦慮しているとの報告が挙げられている事例

旭川市医師会では、近年、外国人観光客の増加に伴い、旅行中の病気やケガなどで市内の医療機関を受診する外国人患者が多くなった上に、市内の医療機関から外国人観光客に通訳が同行しない個人旅行の場合、診療時の意思疎通に苦慮するとの報告が挙げられている。

なお、旭川市医師会では、平成 28 年 4 月、「多言語問診票等について（ご案内）」（平成 28 年 4 月 27 日付旭医第 67 号医師会長発通知）により、市内の医療機関に対し、①公益財団法人かながわ国際交流財団作成の「多言語問診票」の URL 及び②公益財団法人新潟県国際交流協会作成の「多言語版医療窓口対応シート」の URL を情報提供し、これら多言語支援ツールの活用を助言している。

(注) 旭川市医師会の資料に基づき、当局が作成した。

事例表 1-(1)-④ 温泉街に宿泊する外国人観光客の救急搬送について、医療機関から受入れを断られるケースがあるとする自治体の事例

道北第三次医療圏の上川町（人口 3,834 人、平成 28 年 9 月末現在）は、町内に大雪山国立公園と北海道有数の温泉街である「層雲峡温泉」（宿泊施設数 15、宿泊定員約 4,200 人）を有している。

上川町では、近年の外国人観光客の増加に伴い、層雲峡温泉に宿泊した外国人観光客の救急搬送も増加しており、外国人患者の救急搬送件数は、平成 24 年 7 件から 28 年 29 件へとこの 4 年間で約 4 倍に増加している。

上川消防署では、救急搬送患者のうち軽度の者は、町内唯一の診療機関である上川医療センター（一次医療施設）に搬送しているが、同医療センターで対応できない場合は、上川町（層雲峡）から 66 km 離れた旭川市内の医療機関へ搬送しており、平成 27 年では外国人患者搬送件数 24 件中 11 件（全体の 45.8%）が、28 年では外国人患者搬送件数 29 件中 10 件（全体の 34.5%）が旭川市内の医療機関へ搬送されている。

上川町では、町内から旭川市内の医療機関に救急搬送される外国人患者について、医療機関から断られるケースもあることから、医療機関における外国人患者の受入環境の改善を課題としている。

表 上川町における外国人患者の救急搬送数の推移

区 分	平成 24 年	25 年	26 年	27 年	28 年
救急搬送件数（件）	329 (100)	279 (84.8)	319 (97.0)	278 (84.5)	312 (94.8)
うち、外国人患者の救急搬送件数（件）	7 (100)	9 (128.6)	15 (214.3)	24 (342.9)	29 (414.3)
うち旭川市内の医療機関への搬送件数（件）	3 (100)	6 (200)	5 (166.7)	11 (366.7)	10 (333.3)
（参考） 上川町外国人宿泊人数（人）	116,815 (100)	179,989 (154.1)	217,151 (185.9)	253,153 (216.7)	

（注）1 上川町の資料に基づき、当局が作成した。

2 （ ）の数値は、指数を示す。

図表 1-(1)-⑦ 北海道医療情報システムの検索画面



(注) ホームページの画面を用いた。

図表 1-(1)-⑧ 北海道救急医療・広域災害情報システムの検索画面



(注) ホームページの画面を用いた。

図表 1-(1)-⑨ JNTO の「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」検索システムの検索画面

Search from a list of medical institutions.

● Select area, language, and medical department.

* Only basic information is provided here. Please check with each medical institution for details on medical treatment such as business hours and what language each facility can accommodate.
* When possible, please contact each medical institution before visiting.
* There may be cases where treatment cannot be provided.

Area	<input type="text" value="Select"/>
Key Word	<input type="text"/>

(注) ホームページの画面を用いた。

図表 1-(1)-⑩ 訪日外国人旅行者に対する医療機関情報の提供状況

No.	医療機関情報を提供するシステムの名称(運営)	検索システムの目的・概要等	実際に検索システムを利用した場合の医療機関のヒット件数 ・以下の条件で検索 ①検索日：平成 29 年 3 月 17 日(木) ②エリア：札幌市中央区 ③診療科：内科 ④対応言語：英語
1	北海道医療機能情報システム(北海道)	<ul style="list-style-type: none"> 道民による医療機関の適切な選択の支援を目的とする。北海道のホームページから検索。 医療法(昭和 23 年法律第 205 号)第 6 条の 3 に基づき、医療機関から報告された情報をデータベース化 施設の名称、電話番号、診療科目などの基本情報を掲載。 検索項目に診療可能言語があり、英語、広東語などで受診可能な医療機関を検索できる。 医療機関のシステム登録情報には、外国語の対応レベル(レベル 1：言葉に不自由なく対応可能、レベル 2：日常会話程度の会話力であるが対応が可能、レベル 3：会話の自信はないが図示や単語の羅列で対応が可能、レベル 4：対応不可)が登録されているが、検索者には非公開情報とされているため、外国語の対応レベルによる検索はできない。 データの更新頻度は、年 1 回。 検索システム(ホームページ)は、日本語のみで多言語化されておらず、外国人が直接本システムを利用するのは困難。 	<ul style="list-style-type: none"> 296 件の病院・診療所がヒット
2	北海道救急医療・広域災害情報システム(北海道)	<ul style="list-style-type: none"> 救急告示病院等をデータベース化したシステム 医療機関、消防機関、救急医療情報案内センターに設置しているパソコンをインターネットで結び、医師の在・不在、手術や入院の可否状況や各医療機関の診療科、病床数、特殊・専門外来などの専門情報及び診療機能・設備情報のほか、周産期救急の情報を集め、関係機関に提供。 初期救急・二次救急・三次救急医療機関をデータベース化。 救急の患者が発生したとき、消防機関や救急医療センターでは、この情報を活用することで、患者の病状に適した医療機関を迅速に選定することが可能。 道民は、道のホームページから、システムの一部機能(病院検索機能)を利用し、検索当日の夜間・休日当番医を探すことが可能。 ホームページは、多言語対応しており、外国人が直接検索することが可能。 医療機関データの更新頻度は、毎日。 	<ul style="list-style-type: none"> 59 件の病院・診療所がヒット ※ 上記 No. 1 システムのヒット件数 296 件よりも 237 件少ない。これは、No. 1 のシステムは、すべての検索医療機関を対象としているのに対し、No. 2 のシステムは、救急告示病院等を対象としていることによる。
3	JNTO 検索システム(JNTO)	<ul style="list-style-type: none"> 観光庁の「訪日外国人旅行者受入れ機関」をリスト登録したデータベース(平成 29 年 3 月現在、全国で 896 機関登録)。 JNTO のホームページから検索 検索システムは、多言語対応となっている。 検索項目は、エリア検索、言語、診療科に加え、No. 1, 2 にはない検索項目「カード払いの可否」がある。 エリア検索は、都道府県単位。 登録医療機関が少ない(北海道では平成 29 年 3 月現在、登録機関は 24 機関のみ)。 登録医療機関とされていても、問診票の多言語化等外国人患者の受入れ体制が整備されている医療機関は少ない データの更新頻度は、年 1 回。 	<ul style="list-style-type: none"> 検索不可 ※ 検索が、都道府県単位のエリア検索となっており、No. 1, 2 のシステムのような市町村単位での検索ができない。 なお、検索エリアを北海道まで広げても、ヒットするのは 11 機関となっており、このうち、札幌市中央区に所在する医療機関は 3 機関のみで、No. 1, 2 のシステムのヒット件数を下回る。

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-(1)-⑪ 札幌東徳洲会病院における外国人観光客等の旅行保険加入状況

区 分	平成 25 年	26 年	27 年	28 年 10 月末まで
健康保険加入者数 (人)	1 (0.9)	2 (0.9)	11 (3.9)	18 (6.0)
旅行保険加入者数 (人)	6 (5.4)	8 (3.5)	8 (2.8)	27 (9.0)
保険未加入者数 (人)	105 (93.7)	217 (95.6)	266 (93.3)	256 (85.0)
合 計 (人)	112 (100)	227 (100)	285 (100)	301 (100)

- (注) 1 札幌東徳洲会病院の資料に基づき、当局が作成した。
 2 () 内の数値は、構成比を示す。

図表 1-(1)-⑫ 医師の応召義務に関する規定等

<p>○医師法 (昭和 23 年法律第 201 号)</p> <p>第十九条 診療に従事する医師は、診察治療の求があつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。</p> <p>2 (略)</p> <p>○病院診療所の診療に関する件 (昭和 24 年 9 月 10 日医発第 752 号) (各都道府県知事あて厚生省医務局長通知)</p> <p>最近東京都内の某病院において、緊急収容治療を要する患者の取扱に当たり、そこに勤務する一医師が空床がないことを理由として、これが収容を拒んだために、治療が手遅れとなり、遂に本人を死亡するに至らしめたとして問題にされた例がある。診療に従事する医師又は歯科医師は、診療のもとめがあつた場合には、これに必要にして十分な診療を与えるべきであることは、医師法第十九条又は歯科医師法第十九条の規定を俟つまでもなく、当然のことであり、仮りにも患者が貧困等の故をもって、十分な治療を与えることを拒む等のことがあつてはならないことは勿論である。</p> <p>病院又は診療所の管理者は自らこの点を戒めるとともに、当該病院又は診療所に勤務する医師、歯科医師その他の従業者の指導監督に十分留意し、診療をもとめる患者の取扱に当っては、慎重を期し苟も遺憾なことのないようにしなければならないと考えるので、この際貴管内の医師、歯科医師及び診療機関の長に対し左記の点につき特に御留意の上十分右の趣旨を徹底させるよう御配意願いたい。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>一 患者に与えるべき必要にして十分な診療とは医学的にみて適正なものをいうのであって、入院を必要としないものまでも入院させる必要のないことは勿論である。</p> <p>二 診療に従事する医師又は歯科医師は医師法第十九条及び歯科医師法第十九条に規定してあるように、正当な事由がなければ患者からの診療のもとめを拒んではならない。而して何が正当な事由であるかは、<u>それぞれの具体的な場合において社会通念上健全と認められる道徳的な判断によるべきであるが、今ここに</u> <u>一、二例をあげてみると、</u> (一) 診療報酬が不払であっても直ちにこれを理由として診療を拒むことはできない。 (以下省略)</p>
--

図表 1-(1)-⑬ 北海道医師会（顧問弁護士）が機関誌「平成 27 年 9 月 1 日 北海道医報第 1164 号」において会員に教示している外国人患者の対応方法

Q 省略

A 1 外国人だという理由で診療を拒絶することはできません。

2 外国人患者の中には、日本滞在中医療費が補償される保険に入っている人もいますが、保険の内容は様々であり、医療機関が指定されている場合も少なくありません。日本で使える保険に入っていると主張していても、結局治療費が払われないリスクがありますから、保険証券を提示させ、保険会社に連絡をし、確実に保険で払われることを確認してから、診療を開始する必要があります。

また、外来診療ならともかく、入院して手術するとなると治療費も相当多額になるので、病院の自衛策としては、健康保険に入っていない外国人を入院させる場合には、次の手順を踏んで、入院治療費を前払いさせることをお勧めします。

- ① 入院治療費の概算額を文書で提示する。
- ② 患者がその金額に同意した場合は、治療費の前払義務を明記した診療契約書に署名させる。
- ③ 入院治療費概算額の前払いを履行したことを確認したうえで入院させる。

（質疑応答）

医師：近年、当院にも外国人患者が来院するようになりましたので、外国語での問診をスムーズに実施するため、ネットで公開されている「多言語問診票」を利用しています。

弁護士：多くの団体が「多言語問診票」をネットで公開していますが、それぞれ一長一短がありますね。

医師：公益財団法人かながわ国際交流財団のホームページに掲載されている多言語問診票は、18 言語、11 診療科目を網羅しています。しかも外国語と日本語が併記してあるので、大変便利です。

弁護士：厚労省が公開している「外国人向け多言語説明資料」は、一般財団法人日本医療教育財団が昨年作成したもので、問診票だけでなく、診療申込書、入院申込書から診療情報提供書、手術説明書、医療費請求書まで、多くの外国語文書の書式が入手できますので、お勧めです。

医師：外国人の診療で問題となるのは、治療費の支払い確保です。日本の健康保険対応であれば、自己負担分 3 割で済みますが、外国人で保険に入っている人は少ないので、治療費全額不払いのリスクがあります。そこで、当院では、外国人を診療する場合、治療費が支払われるまでの担保としてパスポートをお預かりしていますが、法律上の問題はありますか。

弁護士：いや、大いに問題があります。外国人には旅券携帯義務があり（入管法第 23 条）、パスポートは本人が常に所持しておくべき身分証明書です。したがって、治療費支払いの担保のために病院がパスポートを取り上げてはいけません。

医師：それでは、当院でも、A 2 の入院治療費の前払い制度を採用したいと思います。この①～③の手順を踏んでも、前払いをしない患者の場合、入院を断ってもよいのです。

弁護士：そうです。厚労省の「外国人向け多言語説明資料」が紹介している「概算医療費」の書式でも、「事前に診療契約書を締結された方は、締結された治療費を診察前にお支払い下さい」という治療費の前払いを要求する文章が外国語で記載されています。

医師：なるほど。そうすると、治療費確保の対策としては、外国人患者を入院させる前に、入院治療費の概算額を文書で提示し、治療費の前払義務を定めた診療契約書を取り交しておくことが、ポイントですね。

(注) 1 北海道医師会の資料に基づき、当局が作成した。

2 下線は、当局が付した。

(2) レンタカー利用者の安全対策の実施状況

通 知	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>近年、北海道観光においては、外国人観光客は、従来の団体型観光客中心の形態から個人旅行中心の旅行形態へ移行しており、香港等の国際運転免許の取得が可能な国を中心に、レンタカーを利用したドライブ観光の需要が急増している。</p> <p>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をみると、平成 25 年度 1 万 7,432 台に対し、27 年度 4 万 1,361 台となっており、3 年間で約 2.4 倍に増加している。</p> <p>また、道内のレンタカー事業者数をみても、平成 25 年度 595 事業者に対し、27 年度 696 事業者となっており、3 年間で 101 事業者増加（増加率 17.0%）している。</p> <p>外国人レンタカー利用者の平成 27 年度における国別貸出実績をみると、香港 1 万 3,802 台（全体の 33.4%）、台湾 8,617 台（同 20.8%）、韓国 4,589 台（同 11.1%）、シンガポール 3,305 台（同 7.8%）の順となっており、香港からの観光客が全体の 3 割強を占め最も多い。</p> <p>これら外国人観光客等のレンタカーによる事故の発生件数等について、北海道運輸局では、独自に把握していないが、北海道地区レンタカー協会連合会の資料によると、同連合会加盟事業者における外国人観光客等の平成 27 年度の事故率は、日本人 0.83%に対し、外国人観光客等 2.90%となっており、日本人の約 3.5 倍となっている。ただし、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た場合は大きな差異は見られない。</p> <p>また、同年の月別の事故率についてみると、日本人は最高が 2 月 1.11%、最低が 6 月 0.69%とその差は 0.42%であるのに対し、外国人観光客等は、最高が 2 月 5.12%、最低が 5 月 1.93%とその差は 3.2%となっており、外国人観光客等は、日本人に比し冬期の事故率が高くなる状況がみられる。</p> <p>さらに、これら外国人観光客の出身国の交通規則及び運転習慣についてみると、日本と異なるケースがみられ、例えば、①通行帯について、日本は左側通行に対し、台湾・韓国は右側通行、②赤信号での右左折について、日本はいずれも不可であるのに対し、韓国は右折可、香港は左折可、③一般道の法定速度について、日本は 60 km/h に対し、台湾・香港・シンガポールは 70 km/h、韓国は 80 km/h などとなっている。</p> <p>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しする際には、冬期の運転操作に加え、日本の交通規則等の周知も必要となっている。</p> <p>【調査結果】</p> <p>今回、当局が、外国人観光客等のレンタカー利用に関し、北海道開発局、北海道運輸局及び北海道のレンタカー事業者に対する主な安全対策等について調査した結果、以下のような状況がみられた。</p>	<p>図表 1-(2)-①</p> <p>図表 1-(2)-②</p> <p>図表 1-(2)-③</p> <p>図表 1-(2)-④</p> <p>図表 1-(2)-⑤</p>

ア 北海道運輸局における安全対策

北海道運輸局では、平成 24 年 11 月に道内の外国人観光客が、レンタカーで事故を起こしたのを契機に、同年 12 月、北海道運輸局長通知「観光客等に対する交通事故防止に向けた注意喚起の徹底について」（平成 24 年 12 月 3 日付け北企観光第 49 号ほか）を発出し、レンタカー事業者等に対し、注意喚起している。

しかし、北海道運輸局では、上記通知について、北海道地区レンタカー協会連合会から各地区レンタカー協会を通じ各事業者へ周知しているため、協会未加入事業者には、周知されていない。

また、北海道運輸局では、同局で作成した外国人観光客のための冬道運転の安全リーフレット（5 か国語）についても、同じく北海道地区レンタカー協会連合会から各地区レンタカー協会を通じ各事業者へ活用を促しているため、協会未加入事業者では、活用できない状況となっている。

図表 1-(2)-⑥

図表 1-(2)-⑦

イ 北海道開発局における安全対策

北海道開発局では、外国人観光客のドライブのため、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」（英語等 5 か国語対応）を電子データで作成している。

また、北海道開発局では、上記ハンドブックの外国人観光客への活用について、ホームページへの掲載のほか、北海道開発局、北海道運輸局、北海道及び北海道地区レンタカー協会連合会等で構成される北海道外国人旅行者ドライブ観光促進連絡協議会等の各種会議の場を通じ、関係事業者や利用者等に情報提供を行っている。

この結果、レンタカー事業者に対しては、主に北海道地区レンタカー協会連合会を通じ情報提供することとなることから、同連合会に加入していないレンタカー事業者に対しては、情報が行き届いておらず、上記ハンドブックが活用できない状況となっている。

図表 1-(2)-⑧

ウ 北海道における安全対策

北海道では、平成 20 年 2 月、日本の交通ルールの解説及び道内観光地を紹介した DVD 2,470 枚（日本語、英語、韓国語、台湾語の 4 か国語）を作成し、このうち 210 枚をレンタカー事業者へ配布している。

しかし、北海道では、上記 DVD について、道内の各地区レンタカー協会（札幌、函館、帯広、釧根、旭川）を通じ各事業者へ配布しているため、協会未加入事業者では、活用されない状況となっている。

また、北海道は、平成 28 年 3 月、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）2,500 枚（約 400 円/枚）を作成しているが、北海道地区レンタカー協会連合会から各地区レンタカー協会を通じ各事業者へ配布されているため、協会未加入事業者には、ステッカーが配布されず活用されていない。

図表 1-(2)-⑨

なお、北海道地区レンタカー協会連合会では、上記ステッカーについて、加入事業者の保有車両数に応じて配布している。

エ レンタカー事業者の地区レンタカー協会への加入状況等

レンタカー事業者の地区レンタカー協会への加入率について、一般社団法人札幌レンタカー協会（以下「協会」という。）を例にみると、事業者数 225 事業者（平成 27 年 3 月末現在）に対し、加入事業者数は 21 事業者（平成 29 年 2 月末現在）となっており、事業者の加入率は、9.3%にとどまり、レンタカー事業者の 9 割以上が協会未加入となっている。一方、レンタカー事業者が保有する乗用車両数についてみると、管内（札幌・室蘭両運輸支局管内）レンタカー事業者の全保有乗用車両数 1 万 3,946 台（平成 27 年 3 月末現在）のうち、協会加入事業者が保有する乗用車両数は 9,519 台（平成 29 年 2 月末現在）で全体の 63.8%を占めており、協会未加入事業者の保有車両数の割合は 31.7%と少なく、協会未加入事業者には、中小のレンタカー事業者が多い状況がうかがえる。

また、一般社団法人札幌レンタカー協会では、レンタカー事業者の加入条件として、会員（社員）事業者 2 社の推薦を求めているため、協会未加入事業者が、協会へ加入する意向を有していても、必ずしも入会が認められるとは限らない状況にある。

オ 協会未加入のレンタカー事業者の意見・要望等

当局が、新千歳空港周辺に営業所を有し、主に外国人観光客を対象とした協会未加入のレンタカー事業者を調査したところ、当該事業者は、外国人観光客等に対する自社の安全運転に関する指導等を必ずしも十分に行っていないとしている。

また、当該事業者は、北海道運輸局及び北海道等からの外国人ドライバーの安全運転に関する情報等について、協会加入の有無にかかわらず提供してほしいとし、特に、北海道で作成している外国人ドライバー向けのステッカー（マグネットシール）については、有料でも構わないので活用できるようにしてほしいとしている。

【所見】

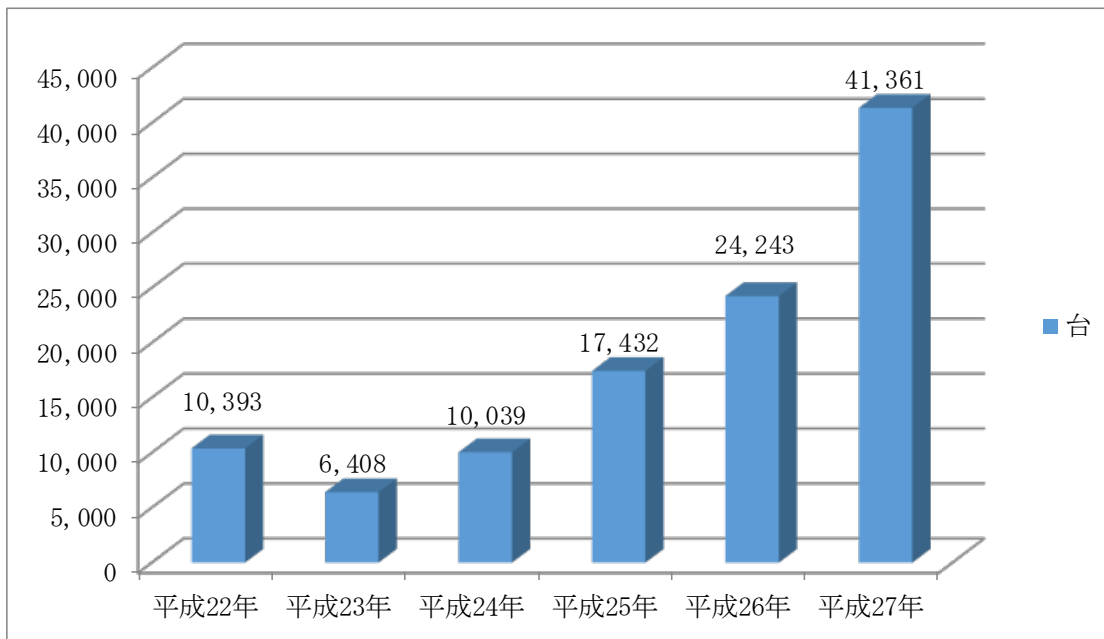
したがって、北海道運輸局及び北海道開発局は、外国人観光客のレンタカーを利用したドライブ観光の安全を図るため、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 北海道運輸局は、北海道開発局及び北海道等と連携し、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。
- ② 北海道開発局は、北海道運輸局及び北海道等と連携し、協会未加入のレンタカー事業者に対しても、可能な限り情報提供を行うこと。

図表 1-(2)-⑩

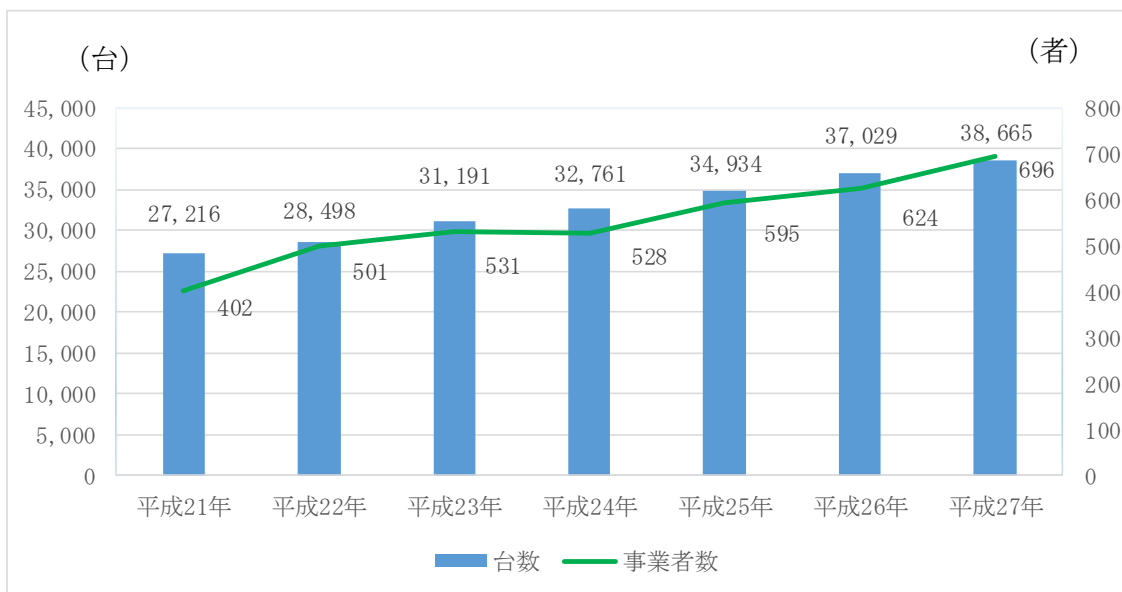
図表 1-(2)-⑪

図表 1-(2)-① 北海道における外国人観光客等に対するレンタカー貸出状況



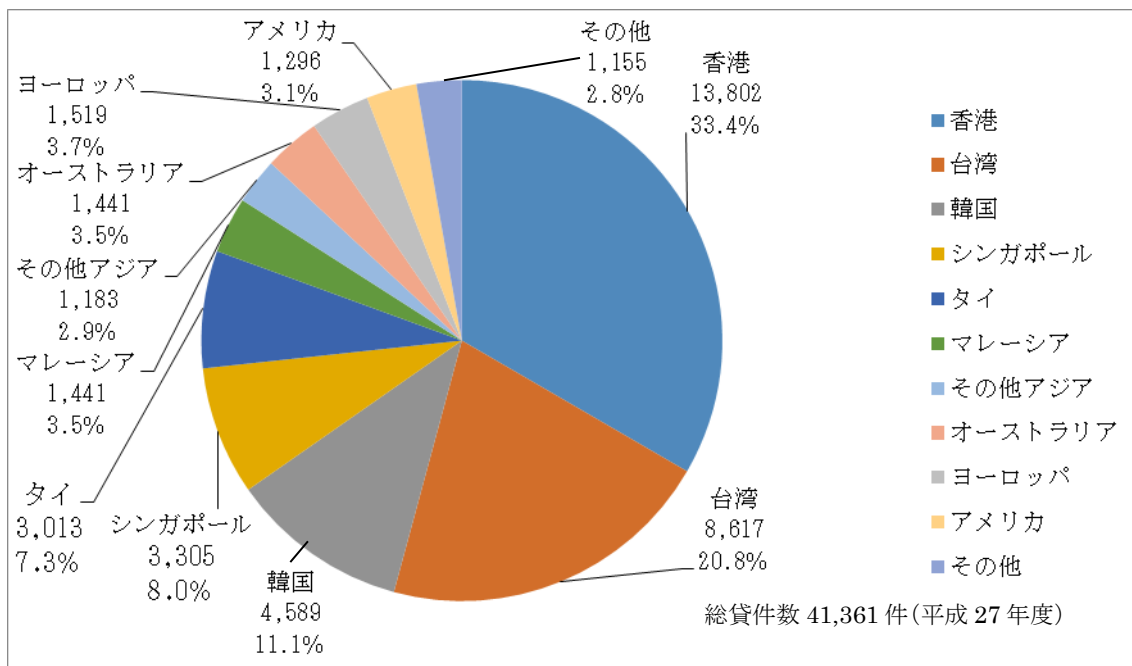
(注) 北海道地区レンタカー協会連合会の資料による。

図表 1-(2)-② 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。

図表 1-(2)-③ 外国人観光客等の国別レンタカー貸出実績



(注) 北海道地区レンタカー協会連合会の資料による。

図表 1-(2)-④ 北海道におけるレンタカーによる事故の月別発生件数・事故率(平成 27 年度)

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数 (件)	日本人	715	922	865	1,220	1,415	1,211	951	719	711	644	767	809	10,949
	外国人	27	54	76	196	139	59	86	34	98	111	166	75	1,121
事故率 (%)	日本人	0.95	0.86	0.69	0.78	0.77	0.75	0.73	0.82	0.99	0.97	1.11	0.93	0.83
	外国人	2.12	1.93	1.96	2.63	2.72	2.00	2.39	2.45	3.60	4.38	5.12	4.34	2.90

(注) 北海道地区レンタカー協会連合会の資料による。

図表 1-(2)-⑤ 日本と外国の交通規則及び運転習慣の違い

区分	日本	台湾	韓国	香港	シンガポール
通行帯	左側通行	右側通行	右側通行	左側通行	左側通行
交差点での優先順位	左方優先	右方優先	右方優先	左方優先	右方優先
対向する車両どうしの右折、左折の優先順位	左折優先	左折優先	右折優先	左折優先	右折優先
赤信号での右折	左折も青信号時のみ	右折も青信号時のみ	右折可	左折可	左折も青信号時のみ
矢印信号機	矢印信号機がある	矢印信号機はほとんどない	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	70km/h	80km/h (片道 2 車線)	70km/h	70km/h
法定速度（高速道路）	100km/h	110km/h	110km/h (片道 2 車線)	100km/h	90km/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	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	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	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	前部は着用義務あり	前部・後部とも着用義務あり	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	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	歩行者優先意識は強い	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	「歩行者優先」という概念はない。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。

図表 1-(2)-⑥ 「観光客等に対する交通事故防止に向けた注意喚起の徹底について」(平成 24 年 12 月 3 日付け北企観第 49 号) (抄)

- ・ 発出者：北海道運輸局長
- ・ 宛先：北海道地区レンタカー協会連合会会長 ほか
- ・ 内容：
(前略)

本年 11 月 23 日に阿寒郡鶴居村において、外国人観光客が運転するレンタカーが圧雪アイスバーンの道路を走行中、3 名が死亡する交通事故が発生しました。

レンタカー事業者におかれましては、レンタカー貸渡し時に「冬道ドライブパンフレット」等を配布し、北海道の冬道運転に不慣れた観光客等に対する注意喚起を行っているところですが、路面の凍結によるスリップや悪天候時の視界不良など、冬道特有の危険性について注意喚起を更に徹底するとともに、可能な限り、運転を予定する地域の気象情報、事故・災害情報等を提供するなど、交通事故防止に向けた取組が必要と考えられます。

また、このような注意喚起を怠ると、レンタカー事業者が貸し手責任を追及されるおそれもあることから、貴協会におかれましては、傘下会員に対して、冬期のレンタカー貸渡し時における運転者への安全運転の注意喚起を徹底するよう、周知方お願いいたします。

(後略)

(注) 北海道運輸局の資料に基づき、当局が作成した。

図表 1-(2)-⑦ 北海道運輸局が作成した外国人観光客のための冬道運転の安全リーフレット

日本語版

英語版

(注) 1 北海道運輸局の資料に基づき、当局が作成した。

2 北海道運輸局作成の上記リーフレットは、北海道開発局作成「北海道まるわかりハンドブック」の該当箇所を抜粋して作成したものである。

図表 1-(2)-⑧ 北海道開発局が外国人ドライバーのために作成した「北海道ドライブまるわかりハンドブック」(抄)



(注) 北海道開発局の資料に基づき、当局が作成した。

図表 1-(2)-⑨ 北海道が作成した外国人ドライバーのためのステッカー（マグネットシール）



図表 1-(2)-⑩ 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

札幌運輸支局管内及び室蘭運輸支局管内		一般社団法人札幌レンタカー協会		事業者の加入率 ③／①	保有車両の加入割合 ④／②
事業者数 (社) ①	乗用車車両数 (台) ②	事業者数 (社) ③	乗用車車両数 (台) ④		
225	13,946	21	9,519	9.3%	68.3%

- (注) 1 国土交通省の資料及び一般社団法人札幌レンタカー協会のホームページに基づき、当局が作成した。
- 2 札幌運輸支局管内及び室蘭運輸支局管内の事業者数及び乗用車車両数は、平成 27 年 3 月末現在の数値である。
- 3 一般社団法人札幌レンタカー協会の事業者数及び乗用車車両数は、平成 29 年 2 月末現在ホームページに掲載されている数値である。
- 4 一般社団法人札幌レンタカー協会の会員は、札幌運輸支局管内又は室蘭運輸支局管内にレンタカーの事業所を有するもので構成されている。

図表 1-(2)-⑪ 地区レンタカー協会未加入事業者の意見

○ 会社の概要

- ・営業所：新千歳空港周辺ほか
- ・従業員：日本人 1 名、外国人 3 名
- ・予約受付方法：ネット予約又は電話予約
- ・レンタカー貸出実績：外国人観光客は 1 日当たり平均 5 台、日本人は 1 日当たり 2~3 台
- ・営業方針：主に外国人観光客を対象に営業

○ 北海道運輸局等の安全対策に関する意見・要望等

当社は、地区レンタカー協会には加入しておらず、北海道運輸局等の行政機関からチラシやリーフレットの類い、事故情報等はほとんど提供されていない。

正直、外国人ドライバーへの安全運転に関する指導は、受付時に一般的な注意喚起を行う程度で、日本と外国の交通ルールの違い等について、詳細に説明はしていないが、必要性は認識している。

札幌レンタカー協会では、ホームページに外国人ドライバーのための安全運転啓発ビデオを掲載しているが、誰でもどのレンタカー事業者も利用できると思う。

また、北海道では、外国人ドライバー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）を作成しているが、これも外国人ドライバーの安全確保に効果的だと思う。当社でも活用したいが、協会に入っていないため、入手を諦めていた。現在、自費でステッカーを作成しようと考えていたところであり、有料でも構わないので、是非、協会未加入事業者もステッカーを使用できるようにしてほしい。

(注) 当局の調査結果による。

(3) 新千歳空港における地震災害対策の実施状況

通 知	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>国土交通省では、平成 16 年 10 月に発生した新潟県中越地震において、新潟空港が緊急物資及び人員等の輸送基地としての役割を果たした状況等を踏まえ、地震に対する空港のあり方を見直すため、17 年 8 月、有識者による「地震に強い空港のあり方検討委員会」を設置している。</p> <p>同委員会は、平成 19 年 4 月、「平成 18 年度地震に強い空港のあり方（地震に強い空港のあり方検討委員会報告）」（以下「委員会報告」という。）を策定し、地震災害時に空港に求められる役割及び空港の耐震性の向上の基本的な考え方を示している。</p> <p>委員会報告では、国管理空港及び成田、中部、関西各国際空港は、緊急輸送の拠点となる空港（以下「輸送拠点空港」という。）とされ、さらに、国管理空港のうち、新千歳空港を含む 10 空港と、成田、中部、関西各国際空港は、輸送拠点空港の中でも、特に、航空ネットワークの維持及び背後圏経済活動の継続性確保において重要と考えられる空港であることから航空輸送上重要な空港（以下「重要空港」という。）とされている。</p> <p>これら重要空港では、地震災害時に確保すべき機能として、①救急・救命活動等の拠点機能（発災後極めて早期の段階）を確保すること、② 緊急物資・人員等輸送受入れ機能（発災後 3 日以内）を確保すること、③発災後 3 日を目途に定期民間航空機の運航が可能とすること、④地震災害による経済被害の半減を目指し、再開後の運航規模は、極力早期の段階で通常時の 50%に相当する輸送能力を確保することとされている。</p> <p>委員会報告では、重要空港において、これら求められる機能を確保するため、空港施設の耐震化等のハード面の対策に加え、空港運用のソフト面においても十分な対策を講じる必要があるとされている。具体的には、緊急物資の受入や負傷者、帰宅困難者等への対応の充実が必要とされ、今後、①情報の共有（緊急地震速報等、減災に有用な情報提供等）、②地震災害時における空港の役割等の共通認識（震災時の役割を地域防災計画に位置付けて周知する等）、③地震災害時の行動等（空港管理者及び関係機関による負傷者、帰宅困難者、緊急避難者への対応を予め分担する等）の観点から、地元自治体や自衛隊等の関係機関との連携を強化していく取組が必要とされている。</p> <p>また、国土交通省では、その後、平成 23 年 3 月に発生した東日本大震災の教訓及びその後の中央防災会議等における検討結果を踏まえ、「南海トラフ地震等広域的災害を想定した空港施設の災害対策のあり方とりまとめ」（平成 27 年 3 月）において、広域的で大規模な災害を想定した空港施設の災害対策について取りまとめている。</p> <p>さらに、国土交通省では、平成 27 年 10 月、「空港における地震・津波に対応する避難計画・早期復旧計画検討委員会」を設置し、災害発生時に人命の安全確保を図るため、高知空港をモデルに検討を進め、28 年 1 月、「空港における地震・</p>	<p>図表 1-(3)-①</p> <p>図表 1-(3)-②</p> <p>図表 1-(3)-③</p>

津波に対応する避難計画・早期復旧計画のひな形」(以下「避難計画・早期復旧計画のひな形」という。)を策定し、28年度以降、全国の空港において、地震・津波に対応する避難計画・早期復旧計画を策定することとしている。

なお、平成23年に発生した東日本大震災では、空港施設における外国人の避難誘導対策が課題とされたことから、「避難計画・早期復旧計画のひな形」においては、外国人の避難支援に関する具体的方法について検討することとされている。

【調査結果】

東京航空局では、先の委員会報告の内容を踏まえ、学識経験者、関係機関を構成メンバーとした「新千歳空港防災拠点あり方検討委員会」を開催し、当該委員会の検討結果を基に、平成21年3月、「新千歳空港防災拠点計画」を策定し、北海道の拠点空港である新千歳空港が、地震災害時に緊急輸送拠点としての役割を果たすために必要となる施設整備及び関係機関との連携強化に向けた対策について定めている。

新千歳空港防災拠点計画では、新千歳空港が地震災害時に確保すべき機能について、①救急・救命活動等の拠点機能(発災後極めて早期の段階)、②緊急物資・人員等輸送受入機能(発災後3日以内)、③航空ネットワークの維持及び背後圏経済活動の継続性の確保(発災後3日目を目途)、④定期民間航空再開後の運航規模は、他地域に比べ、利用交通機関の航空が占める高い分担率を考慮し、極力早期の段階で通常時の75%に相当する輸送能力を確保することとされ、委員会報告を踏まえた内容となっている。

また、新千歳空港防災拠点計画では、新千歳空港において、地震災害時に確保すべき機能を実現するためには、地震災害時の活動における関係機関の連携強化が必要となるとし、連携事項として、①初動対応期(発災後1時間以内)では、航空機への指示等8項目、②応急対策活動期(発災後3日程度)では、救急・救命ヘリによる活動受入開始等9項目、③緊急輸送活動期(発災後3日目以降)では、民間航空機の運航調整等6項目の計23項目について、空港事務所、航空会社及び関係自治体等の役割分担及び共有すべき情報等として示されている。

さらに、新千歳空港防災拠点計画では、これら関係機関との連携強化に向けた具体的な取組内容として、①情報共有については、関係機関相互で共有すべき情報及び情報伝達経路等の事前の取り決め等4項目、②地震災害時における空港の役割等の共通認識については、関係機関相互の役割分担等に関する協定の締結等3項目、③地震災害時の行動については、空港内外施設に関する緊急施設点検を行うための手引書等の充実等5項目、④空港内ヘリパッドの位置付け等3項目の計15項目が示されており、「新千歳空港防災拠点あり方検討委員会」終了後は、各委員の所属する機関にて実用に即した連携体制の構築等、検討することとなっている。

しかし、東京航空局新千歳空港事務所(以下「新千歳空港事務所」という)における、関係機関との連携強化に向けたこれら15項目について、その後の取組状況をみると、新千歳空港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、関係機関との協定の締結等の具体的な取組が行われておらず、この結果、

図表1-(3)-④

図表1-(3)-⑤

図表1-(3)-⑥

新千歳空港では、地震災害時において、新千歳空港に求められる機能確保に係る関係機関との連携が円滑に行われたいおそれがある。

実際、他県の空港を例にみると、花巻空港（岩手県）では、平成20年6月、岩手・宮城内陸地震が発生した際、当時、空港管理者、自衛隊等の関係機関において、役割分担等の連絡調整体制を構築していなかったため、発災後4日間、航空機の集中により駐機場が不足した上、燃料給油でも混乱を生じ、災害復旧活動に支障が生じたとされている。また、花巻空港では、この教訓を生かし、その後、関係機関において運用調整ルールを定めたことから、平成23年3月に東日本大震災が発生した際には、空港管理者、航空局、エアラインと自衛隊、消防、警察等の応急活動に係る関係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、航空機による活動が円滑に行われたとされている。

なお、新千歳空港事務所では、新千歳空港において地震災害時の関係機関との役割分担に関する協定の締結等、これまで具体的な取組が十分とはいえないが、平成28年度以降に策定予定の「空港における地震・津波に対応する避難計画・早期復旧計画」において対応すべく東京航空局及び本省航空局とも調整中であるとしている。

【所見】

したがって、東京航空局新千歳空港事務所は、新千歳空港が地震災害時に「新千歳空港防災拠点計画」において定められている機能を確保するため、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必要がある。

事例表1-(3)-①

(再掲)

図表1-(3)-③

図表 1-(3)-① 「平成 18 年度地震に強い空港のあり方（地震に強い空港のあり方検討委員会報告）」の概要（平成 19 年 4 月）

区分	内容
<p>1 地震災害時に求められる空港の役割と耐震性の向上の基本的考え方</p>	<p>過去の地震災害時において空港が緊急物資輸送の拠点としての役割を果たしたように、地震災害時に空港は緊急物資及び人員等輸送基地としての役割が求められる。</p> <p>特に航空ネットワークにおいて重要な役割を果たしている空港等は、航空ネットワークの維持、背後圏経済活動の継続性の確保が求められる。</p> <p><u>緊急輸送の拠点となる空港</u></p> <p><u>空港に求められる機能</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・救急・救命活動等の拠点機能（発災後極めて初期の段階） ・緊急物資・人員等輸送受け入れ機能（発災後 3 日以内） <p><u>機能確保に向けた整備の基本的考え方</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2,000m 程度の滑走路を有し自衛隊輸送機等による大量輸送を受け入れることが可能な空港についてはそのための耐震性の向上を行うことが必要。それ以外の空港については、ヘリコプター等による輸送のための施設の耐震性の向上が必要。 <p><u>うち、航空輸送上重要な空港</u></p> <p><u>空港に求められる機能</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・発災後 3 日を目途に定期民間輸送機の運航が可能となる機能 ・地震災害による経済被害の半減を目指し、再開後の運航規模は、極力早期の段階で通常時の 50%に相当する輸送能力を確保。 ・航空ネットワークの維持及び背後圏経済活動の継続性確保と首都機能維持 <p><u>機能確保に向けた整備の基本的考え方</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・滑走路や誘導路等について、定期民間輸送機が極力早期の段階で通常時の 50%に相当する輸送能力を確保するのに必要な耐震性の向上が必要。
<p>2 空港施設等の耐震性の向上策</p>	<p><u>空港の耐震性の現況</u></p> <p>大規模地震に対しても耐震性が確保される空港の割合：約 15% （緊急輸送に活用できるこれら空港の 100km 圏域の人口の割合：約 40%）</p> <p><u>今後の進め方</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急物資輸送・人員の受け入れが行える地域を早急に拡大 ・局地的な地震災害による航空ネットワーク全体への影響を防ぐ <p><u>緊急輸送の拠点となる空港</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域的な空港の分布、地震発生確率等を考慮し、緊急輸送活動が行える空港を早期に整備 <p><u>航空輸送上重要な空港</u></p> <p>東京国際、成田国際、中部国際、大阪国際、関西国際、新千歳、福岡、那覇、仙台、新潟、広島、高松、鹿児島各空港で極力早期に耐震性の向上を推進</p>
<p>3 地震災害時の空港運用</p>	<p>空港が地震災害時においてその役割を十分に果たすためには、緊急物資輸送の受け入れや負傷者、帰宅困難者等への対応の充実が必要であり、今後、一層地元自治体や自衛隊等の関係機関との連携を強化していくことが必要</p>

	<p><u>関係機関との連携強化</u></p> <p>【情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・減災に有用な情報の提供（緊急地震速報など） ・被災情報の収集・共有 ・一般利用者に有用な情報の提供（運航情報など） <p>【認識】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時の空港の役割等（地域防災計画などへの位置づけ） ・関係機関の役割分担等 ・復旧時の協力体制及び役割分担等 <p>【行動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・負傷者、帰宅困難者、緊急避難者への対応 ・緊急物資輸送等への対応
--	---

(注) 国土交通省の資料に基づき、当局が作成した。

図表 1-③-② 南海トラフ地震等広域的災害を想定した空港施設の災害対策のあり方とりまとめ（平成 27 年 3 月 南海トラフ地震等広域的災害を想定した空港施設の災害対策のあり方検討委員会）（抄）

<p>1. 空港の地震・津波対策に対する基本認識</p> <p>1. 1 これまで進めてきた地震、津波対策の基本的考え方</p> <p style="padding-left: 20px;">(1) 「地震に強い空港のあり方」(平成 19 年 4 月)</p> <p style="padding-left: 20px;">(2) 「空港の津波対策の方針」(平成 23 年 10 月)</p> <p>1. 2 東日本大震災による仙台空港への影響</p> <p>1. 3 東日本大震災において仙台空港が果たした役割</p> <p>1. 4 東日本大震災による被災地周辺への空港への影響</p> <p>1. 5 東日本大震災において被災地周辺の空港が果たした役割</p> <p>1. 6 東日本大震災後の中央防災会議等における検討状況</p> <p>2. 空港の地震・津波対策における今後の方向性</p> <p>2. 1 基本的な考え方</p> <p>2. 2 緊急輸送の拠点となる空港における耐震対策</p> <p>2. 3 航空ネットワークの維持（代替性確保）のための耐震対策</p> <p>2. 4 航空ネットワークの維持（機能の低下の最小化）のための耐震対策</p> <p>2. 5 旅客ターミナルビルの耐震・耐津波対策</p> <p>2. 6 空港避難計画の策定</p> <p>2. 7 空港施設の早期復旧計画の策定</p> <p>2. 8 維持管理・更新の確実な実施</p> <p>2. 9 災害時の管制、運用調整</p>	
---	--

(注) 国土交通省の資料に基づき、当局が作成した。

図表 1-(3)-③ 空港における地震・津波に対する避難計画・早期復旧計画ひな形の概要(平成 28 年 1 月 国土交通省)

区分	内容
○検討の経緯	<p>○ 空港の地震・津波対策については、これまで、「地震に強い空港のあり方（平成 19 年 4 月）」、「空港の津波対策の方針（平成 23 年 10 月）」及び「南海トラフ地震等広域的災害を想定した空港施設の災害対策のあり方（平成 27 年 3 月）」を策定。</p> <p>○ 上記を踏まえ、「空港における地震津波に対応する避難計画・早期復旧計画検討委員会」（委員長：日本大学轟朝幸教授）を設置し、高知空港をモデルとして、「空港における地震・津波に対応する避難計画・早期復旧計画のひな型（平成 28 年 1 月）」を策定。</p> <p>○ 平成 28 年度以降、全国の空港において、地震・津波に対応する避難計画・早期復旧計画を策定予定。</p>
第 1 編 総則	<p>【計画策定の目的】</p> <p>空港は、大規模な災害時にその機能を早期に確保することにより、救急救命活動や緊急物資・人員等の輸送拠点等として重要な役割を果たすとともに、航空ネットワークの維持により、国内及び空港の背後圏における経済活動の継続性を確保することが重要である。</p> <p>本計画は、地震若しくは地震・津波発生時の避難、早期の空港機能復旧のための具体的な手順・対策等を定め、その円滑・確実な遂行を図ることを目的とするものである。</p>
第 2 編 共通事項	<p>1 被害想定</p> <p>【地震・津波の諸元】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あらゆる可能性を考慮した最大クラスの巨大な地震・津波の発生を考慮し、計画の対象とする地震を設定 <p>【地震若しくは地震・津波による空港施設等への影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地震若しくは地震・津波による空港施設の被害想定を整理（図 1）（空港の最大浸水深、津波到達時間を整理） ・ 空港へのアクセス施設、ライフライン施設等の被害想定及び空港機能への影響を評価
第 3 編 地震災害への対応 ／第 4 編 地震・津波災害への対応	<p>第 1 章 避難計画</p> <p>【避難計画の対象者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 旅客・来港者、空港スタッフ（空港内の従業員）、航空機に搭乗している乗客・乗員、近隣地区住民 <p>【津波避難場所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 避難対象者数に基づく必要面積、建物の耐震・耐津波性能、津波浸水深を考慮したフロア（必要高さ） ・ 特殊車両の避難場所 <p>【滞留者の安全確保・情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 滞留者の基礎情報（氏名、性別、年齢等）の把握 ・ 滞留スペースの確保・滞留場所の運営 ・ 滞留者への情報提供（公共交通機関の復旧見通し等） ・ 災害時要配慮者（高齢者、外国人等）、傷病者、女性への配慮

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 主要備蓄（水、主食等）の確保 ・ 滞留者の搬送（空港周辺に開設される避難所等）（搬送先、搬送手順等）（図2）等 <p>第2章 早期復旧計画</p> <p>【復旧計画】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 復旧目標 ・ 段階的復旧施設の対象及び復旧計画（図3） ・ 復旧作業の着手時期 <p>【早期復旧体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 早期復旧に係る現地対策本部の体制 ・ 被害状況の把握 ・ 関係機関との連絡・調整 ・ 応援体制の確立等 <p>【早期復旧対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 復旧範囲及び規模の設定 ・ 早期復旧対策の検討 ・ 構内道路の復旧 ・ 制限区域内における復旧対策 ・ 資機材の調達・搬入計画 ・ 施設点検及び安全性の確認 ・ セキュリティエリアの確保 ・ 電力・燃料の確保計画 ・ 地上支援車両の確保計画
--	--

（注）国土交通省の資料に基づき、当局が作成した。

図表1-3-4 「新千歳空港防災拠点計画」（平成20年度）の概要

1	地震災害時に求められる新千歳空港の役割
2	地震災害時における新千歳空港での活動内容
3	被害規模の想定
4	地震災害時における航空を用いた地域全体の活動量の想定（試算）
5	新千歳空港と近隣空港等との役割分担（案）及び新千歳空港の活動量の想定（試算）
6	新千歳空港が地震災害時に確保すべき機能
7	地震災害時における関係機関の連携
7-1	地震災害時の空港運用において必要な連携
7-2	地震災害時の主な活動における関係機関の連携
7-3	地震災害時における関係機関の連携強化に向けた今後の課題

（注）東京航空局の資料に基づき、当局が作成した。

図表 1-(3)-⑤ 「新千歳防災拠点計画」に定められている新千歳空港の地震災害時における関係機関の連携事項

連携活動の内容		主な関係機関
① 初動対応期（発災後 1 時間以内）		
初動対応	・ 航空機への指示（運用時間内）	空港事務所、自衛隊、気象庁ほか
	・ 緊急体制確保（職員）	空港事務所、北海道開発局、海上保安庁ほか
	・ 緊急連絡体制確保（関係機関）	空港事務所、北海道開発局、海上保安庁ほか
	・ 空港内負傷者対応（運用時間内）	空港ビル会社、空港事務所、北海道ほか
	・ 空港内・周辺被害の情報収集・提供	空港事務所、北海道、関係自治体ほか
	・ 施設の緊急点検実施（被害あり）	空港事務所、北海道開発局、気象庁ほか
	・ 二次災害の防止	空港事務所、北海道開発局、気象庁ほか
	・ 空港管理者、ビル会社、航空会社、周辺交通機関等の中で災害対応連絡調整（以降も適宜実施）	空港事務所、北海道、関係自治体ほか
② 応急対策活動時期（発災後 3 日目程度）		
緊急時運航対応	・ 民間航空機等の受入れ停止指示	空港事務所、航空会社ほか
	・ 旅客、関係機関への情報提供	空港事務所、北海道、関係自治体ほか
	・ 救急・救命ヘリ等による活動受入れ開始	空港事務所、北海道、関係自治体ほか
	・ 自衛隊輸送機等による緊急輸送活動受入れ開始	空港事務所、北海道、関係自治体ほか
復旧等対応	・ 救急、救命（ヘリ輸送）に必要な施設の応急復旧	空港事務所、北海道、関係自治体ほか
	・ 緊急輸送活動（輸送機等）に必要な施設の応急復旧	空港事務所、北海道、関係自治体ほか
	・ 民間機運航再開に向けた本格復旧への移行	空港事務所、航空会社、北海道開発局ほか
民間輸送関連	・ 運航停止	空港事務所、航空会社ほか
旅客対応関連	・ 空港内帰宅困難者への対応	空港ビル会社、空港事務所、北海道ほか
③ 緊急輸送活動期（発災後 3 日目で以降）		
緊急時運航対応	・ 民間航空機運航調整	空港事務所、航空会社、北海道開発局ほか
	・ 旅客、関係機関への情報提供	空港事務所、北海道、関係自治体ほか
復旧等対応	・ 本格復旧工事の実施	空港事務所、航空会社、北海道開発局ほか
民間輸送関連	・ 航空業務再開に向けた調整	空港事務所、航空会社、北海道開発局ほか
	・ 民間機による暫定輸送再開	空港事務所、航空会社、北海道開発局ほか
	・ 民間機による暫定輸送拡大	空港事務所、航空会社、北海道開発局ほか

（注）東京航空局の資料に基づき、当局が作成した。

図表 1-(3)-⑥ 新千歳空港の地震災害時における関係機関の連携強化に向けた具体的な取組内容

項目	関係機関の連携事項等
1 情報の共有化等に関する課題	① 専用通信回線や行政防災無線の新千歳空港への設置など、ほかの通信手段が途絶した場合における関係自治体等との情報伝達手段の確保。(空港事務所) ② 地震災害時の新千歳空港での活動において関係機関相互で共有すべき情報及び情報伝達経路等についての事前の取り決め。(関係機関全て) ③ インターネット等の情報ネットワークを活用した関係者間の情報共有ツール等の構築の検討。(空港事務所) ④ 緊急地震速報の減災に有用な情報の関係機関での共有方法の確立。(空港事務所、空港ビル等)
2 地震災害時における新千歳空港の役割等の共通認識に関する課題	① 地震災害時の新千歳空港における関係機関相互の役割分担等に関する協定の締結。(関係機関全て) ② 地震災害時の新千歳空港の運用時間延長に係る条件等についての事前の取り決めと周知。(空港事務所、千歳市、苫小牧市) ③ 近隣他空港との連携に基づく新千歳空港の地震災害時における役割等の明確化及びその役割等の各関係機関防災計画及び地域防災計画等への反映と周知。(北海道、千歳市、苫小牧市、その他関係機関(防災計画作成機関))
3 地震災害時の行動等に関する課題	① 対応職員の迅速な確保等が可能となる参集体制及び要員補充体制の充実と対応職員への確実な緊急時連絡手段の確保。(関係機関全て) ② 迅速な地震発生状況の確認や空港内外の施設に関する緊急施設点検を行うための手引書等の充実。(空港事務所、空港ビル、給油会社等) ③ 地震災害時における関係自治体間及び関係機関相互の連携方策の確立と、これに基づく新千歳空港での災害対応計画の拡充。(関係機関全て) ④ 地震災害時の新千歳空港における各活動の実施予定場所及び移動経路等の関係機関での事前調整による設定。(空港事務所、北海道、自衛隊、海上保安庁等) ⑤ 新千歳空港における救急・救命活動や緊急輸送活動等を円滑に進めるため、関係機関相互の調整等を行う、空港現地における関係機関合同の災害対策組織の検討。(空港事務所、北海道、自衛隊、海上保安庁等)
4 空港機能確保に関する課題	① 空港施設の復旧計画の検討 災害発生後に空港機能を速やかに回復するために、各段階で必要とされる空港機能に関係各機関が把握の上、耐震性能の精査とともに復旧手順、資材確保計画等、復旧計画の検討を進めることが必要である。(空港事務所、北海道開発局、空港ビル、給油会社等) ② 空港アクセス機能の確保 空港と被災地又は周辺都市との確実なアクセスを確保するために、道路や鉄道の空港用地内外の連続的な機能確保に係る諸検討を行う必要がある。(北海道開発局、JR) ③ 空港内ヘリパッドの位置づけ 新千歳空港・千歳飛行場エリアで、固定翼機・回転翼機による多くの災害対応離着陸が発生することが予想される。これらを安全かつ円滑に処理するために、進入経路、滑走路ヘリパッドの制限表面の設定や管制方式について、関係者調整の下に精査を行っていく必要がある。(空港事務所・自衛隊)

(注) 東京航空局の資料に基づき、当局が作成した。

事例表 1-(3)-① 過去の災害で得られた教訓を生かし、空港の関係機関の間で連絡調整体制を構築していたため、その後の災害で混乱を生じなかった事例（花巻空港）

花巻空港（岩手県）では、平成 20 年 6 月の岩手・宮城内陸地震の際、ヘリコプターの飛来機数は、その後発生した東日本大震災より少なかったものの、発災後 4 日間は航空機の集中により駐機場が不足し、燃料給油でも混乱が生じた。同空港では、これを教訓として災害時には、空港管理者、自衛隊等の関係機関で構成される「ヘリコプター運用調整会議」が設置され、平成 22 年 1 月、岩手県ヘリコプター運用調整班活動計画が策定された。

また、東日本大震災直前の平成 23 年 1 月には、これら関係機関で共通の連絡用周波数を使用することなど、災害時における航空機運用のルールを定めていた。

さらに、平成 22 年には県の防災訓練として、SCU（広域搬送拠点臨時医療施設）開設訓練も実施していた。

同空港では、こうした過去の災害の経験に基づく教訓と訓練の結果、平成 23 年 3 月の東日本大震災直後には 1 日 100 機以上のヘリコプター等の着陸機が集中したにもかかわらず、大きな混乱が起きなかった。

（注） 一般財団法人運輸総合研究所の資料に基づき、当局が作成した。

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 の環境整備状況

通 知	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>訪日外国人には公衆無線 LAN（以下「Wi-Fi」という。）への強いニーズが存在するが、近年のサービス拡大により、我が国の Wi-Fi 環境は改善しているものの、地方まで整備が行き届いている状況には必ずしも至っていない。</p> <p>また、Wi-Fi の利用に際し、現状では多くの場合にメールアドレスの入力等の手続が Wi-Fi 提供者ごとに求められており、それが煩雑との声も多く、手続の簡素化が求められている。</p> <p>こういった状況から、「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）及び「観光ビジョン実現プログラム 2016－世界が訪れたくなる日本を目指して－」（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム 2016）（平成 28 年 5 月観光立国推進閣僚会議）では、①主要観光・防災拠点の重点整備箇所における Wi-Fi 環境の整備、②シームレスに Wi-Fi 接続できる認証手続の共通化の仕組みの構築、③外国人旅行者に分かりやすい共通シンボルマーク「Japan. Free Wi-Fi」の普及・活用の取組等を行うこととされている。</p>	<p>図表 2-(1)-① 図表 2-(1)-②</p>
<p>【調査結果】</p> <p>今回、当局が、北海道内における上記の取組について調査した結果、以下のよう状況がみられた。</p> <p>ア Wi-Fi 環境の整備促進</p> <p>総務省では、「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）等に基づき、平成 28 年 12 月、「防災等に資する Wi-Fi 環境の整備計画」（以下「整備計画」という。）を策定している。</p> <p>整備計画では、①防災拠点（避難所・避難場所に指定された学校、市民センター、公民館等）2 万 7,210 か所、②被災場所として想定される公的拠点（博物館、文化財、自然・都市公園、観光案内所等の観光施設。以下「公的拠点」という。）4,239 か所、計 3 万 1,449 か所（整備済み 1 万 4,480 か所を含む。）を重点整備箇所とし、平成 29 年度から 31 年度までの 3 か年で整備することとされている。</p> <p>北海道における重点整備箇所の整備状況についてみると、平成 28 年 10 月現在、①避難所等の防災拠点施設は、整備対象 1,334 か所のうち、整備済みが 672 か所（整備率 50.4%）、②博物館等の公的拠点施設は、整備対象 219 か所のうち、整備済みが 162 か所（整備率 74.0%）となっており、いずれも全国平均の整備率（防災拠点 43.8%、公的拠点 70.2%）を上回っている。</p> <p>しかし、上記②の公的拠点施設のうち、国（北海道地方環境事務所）が管理する道内の自然公園（利尻礼文サロベツ、知床、阿寒、釧路湿原、大雪山及び支笏洞爺の 6 つの国立公園）のビジターセンター 18 施設について、Wi-Fi 環境</p>	<p>（再掲） 図表 2-(1)-①</p> <p>図表 2-(1)-③</p> <p>図表 2-(1)-④</p>

の整備状況を見ると、平成 28 年 11 月調査日現在、Wi-Fi 環境が整備されているのは、層雲峡ビジターセンター（大雪山）及びぬかびら源泉郷ビジターセンターの 2 施設のみで整備率 11.1%となっており、北海道の公的拠点施設の整備率 74.9%を 63.8 ポイント下回り、道内の公的拠点施設の中でも、特に整備率が低い状況となっている。

イ 認証手続の共通化の促進

Wi-Fi が悪用された場合に、利用者を特定するためにはできるだけ確実な本人確認・登録を実施する必要がある。

一方、煩雑な利用者登録については、Wi-Fi サービスの利用促進の観点からは利便性を損なうこととなる。

このため、認証手続については、その可否を含めセキュリティと利便性のバランスを考慮し、検討する必要がある。

総務省では、「無線 LAN ビジネスガイドライン」（平成 28 年 8 月総務省作成。以下「ガイドライン」という。）において、Wi-Fi の認証手続が必要な場合について、目視等で利用者の出入りを十分把握することが困難な場合（路上に設置されたアクセスポイント、屋外イベント等で設置されたアクセスポイント等）としており、目視、監視カメラ等により利用者の出入りを十分把握できるような場合（空港・駅、ホテルの客室、カフェ店舗内等）には、Wi-Fi の認証手続を必ずしも必要としないとしている。

また、ガイドラインでは、認証手続を必要とする場合は、①SMS 連携方式（利用時に電話番号を入力）、②SNS（Facebook など）のアカウントによる認証方式、③利用していることの確認を含めたメール認証方式のいずれかの方式により、利用者情報を確認することとされている。

一方、セキュリティを重視して Wi-Fi 環境の整備を進めていくと、Wi-Fi 利用者は、Wi-Fi 提供者が異なる度にメールアドレスの入力等による認証手続をしなければならず、利便性を損ない、観光振興・集客力向上の効果が発揮できないおそれを生じる。

このため、観光客等の利用者の使い勝手を良くするためには、認証手続が必要な場合においても、一度手続を行えば、Wi-Fi 提供者が異なっても利用できるよう、自治体間及び事業者間の認証手続の共通化を進め、利便性を確保する必要がある。

総務省では、平成 28 年 2 月、「利用しやすく安全な公衆無線 LAN 環境の実現に向けて～訪日外国人に対する無料公衆無線 LAN サービスの利用開始手続の簡素化・一元化の実現等に向けた取組方針～」を策定し、①採用が比較的容易な方式の共通技術仕様の策定、②技術仕様の技術的有用性等を検証する実証実験の実施、③総合通信局等と地方公共団体等との連携強化による全国各地への普及に取り組むこととしている。

総務省では、上記の取組方針を踏まえ、平成 28 年 2 月、共通技術仕様書案を公表し、28 年 2 月から 4 月に函館市を含む全国 16 箇所の実証実験を実施している。また、平成 28 年 9 月、実証実験に参加した企業等により、「一般社団法人

図表 2-(1)-⑤

(再掲)

図表 2-(1)-⑤

図表 2-(1)-⑥

事例表 2-(1)-①

公衆無線 LAN 認証管理機構」が設立され、同機構において実証実験を踏まえた共通技術仕様が策定されており、同年 10 月、同機構が策定した技術仕様を活用した認証手続の共通化が、関西広域連合において実施されている。

関西広域連合の認証手続の共通化は、外国人観光客等が、共通認証アプリ「KANSAI Free Wi-Fi (Official)」を使用し、関西エリアで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のもので、対象は、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、徳島県、京都市、大阪市、堺市、神戸市の Wi-Fi とし、アクセスポイントは約 1 万か所となっている。

また、これら総務省による取組とは別に、自治体が独自に認証手続の共通化に取り組む例もみられる。例えば、福岡市・大分市・別府市・由布市の 4 市では、平成 28 年 4 月から、全国で初めて県域を超えて、一度の登録で両サービスを相互に利用できる認証手続の共通化を実施し、手続の簡素化を図っており、あわせて各サービスの利用開始時に表示されるポータル画面で、それぞれの都市の観光情報を発信することとし、相互送客を促進する取組も実施している。

また、青森県・岩手県・宮城県・秋田県・山形県・福島県の東北 6 県及び新潟県では、平成 29 年 2 月、管内の Wi-Fi サービスについて、エヌ・ティ・ティ・ブロードバンドプラットフォーム株式会社が提供するアプリケーション「Japan Connected-free Wi-Fi」(13 言語に対応) を利用することにより、一度の認証登録で各県内の Wi-Fi に接続できる認証手続の共通化を実施している。

一方、北海道内における Wi-Fi 環境の認証手続の共通化への取組状況をみると、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の促進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。

このため、北海道内の主要観光地等における Wi-Fi の認証手続をみると、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。また、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 提供者ごとにそれぞれ認証手続が必要とされている。

また、新千歳空港から道内に入る場合をみると、新千歳空港では、ガイドラインに沿って利用規約の同意のみとしており、メール認証等が必要とされていない。しかし、新千歳空港と直結している JR 新千歳空港駅では、ガイドラインでは必ずしも認証が必要とされていないエリアであるが、同駅ではメール認証が必要とされており、また、その後の観光コースである地下鉄さっぽろ駅やさっぽろ地下街でも、Wi-Fi 提供者ごとにそれぞれ認証手続が必要とされている。

ウ 共通シンボルマーク「Japan. Free Wi-Fi」の普及・活用

総務省、観光庁及び民間事業者により構成される無料公衆無線 LAN 整備促進協議会では、外国人観光客が利用できる Wi-Fi スポットの視認性を高めるため、

事例表 2-(1)-②

事例表 2-(1)-③

図表 2-(1)-⑦

(再掲)
図表 2-(1)-⑦

図表 2-(1)-⑧

Wi-Fi スポットのWi-Fi 提供者に対し、共通シンボルマーク「Japan. Free Wi-Fi」(以下「共通シンボルマーク」という。)の普及・活用を推進している。

共通シンボルマークの掲出基準は、①Wi-Fi 利用者の費用が無料であること、②外国人観光客が容易に利用できること、③初期画面又は同意画面がある場合は、多言語による案内情報があることとされている。

共通シンボルマークを掲出している全国のWi-Fi スポット登録数及び事業者数は、平成28年1月現在、スポット数約4万2,000件、事業者数約200事業者となっており、29年1月現在では、スポット数約12万4,000件、事業者数約800事業者となっており、この1年間でスポット数については約3倍、事業者数については約4倍に増加している。

しかし、当局が、国がWi-Fi 提供者となっているWi-Fi サービス3か所、地方公共団体がWi-Fi 提供者となっているWi-Fi サービス3か所、駅・空港管理会社がWi-Fi 提供者となっているWi-Fi サービス4か所、計10か所について、共通シンボルマークの掲出状況を調査したところ、共通シンボルマークを掲出しているのは、北海道開発局の国営滝野すずらん丘陵公園、北海道地方環境事務所のぬかびら源泉郷、札幌市のWi-Fi 提供サービス、JR北海道の札幌駅の計4か所と全体の4割にとどまっている。

残りの6か所のWi-Fi 提供者は、いずれも共通シンボルマークについて、①独自のシンボルマークを使用していること、②総務省又は観光庁からこれまで共通シンボルマークを活用するよう要請がなかったこと等の理由から、使用していない。

【所見】

したがって、北海道総合通信局、北海道運輸局及び北海道地方環境事務所は、北海道内における外国人観光客のWi-Fi 環境の改善を図るため、他の関係機関とも連携し、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 北海道地方環境事務所は、管内国立公園のビジターセンターにおいて、外国人観光客等がWi-Fi を利用できるよう、Wi-Fi 環境の整備を図ること。
- ② 北海道総合通信局及び北海道運輸局は、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 利用者の手続の共通化を図るため、Wi-Fi 提供者に対し、ガイドラインを周知し、認証手続の簡素化の可否について検討するよう働きかけること。
- ③ 北海道総合通信局及び北海道運輸局は、Wi-Fi 利用者の手続の共通化を図るため、管内の地方公共団体及び電気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。
- ④ 北海道総合通信局及び北海道運輸局は、Wi-Fi スポットの視認性を高めるため、Wi-Fi 提供者に対し、共通シンボルマークの活用について検討するよう要請すること。

図表2-(1)-⑨

図表2-(1)-⑩

図表 2-(1)-① 「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) (抄)

「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)

視点 3. 全ての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に
通信環境の飛躍的向上と誰もが一人歩きできる環境の実現

- 2020 年までに、主要な観光・防災拠点における重点整備箇所(推計 29,000 箇所(※))に、無料 Wi-Fi 環境の整備を推進
(※) 箇所数は今後さらに精査
- 2018 年までに、20 万箇所以上で、事業者の垣根を越えてシームレスに Wi-Fi 接続できる認証手続の共通化の仕組みを構築

図表 2-(1)-② 「観光ビジョン実現プログラム 2016」-世界が訪れたくなる日本を目指して-(観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム 2016) (平成 28 年 5 月観光立国推進閣僚会議) (抄)

「観光ビジョン実現プログラム 2016」-世界が訪れたくなる日本を目指して-(観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム 2016) (平成 28 年 5 月観光立国推進閣僚会議)

視点 3. 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に
通信環境の飛躍的向上と誰もが一人歩きできる環境の実現

- 通信環境の飛躍的向上のため、以下の取組を実施
 - 主要な観光・防災拠点における重点整備箇所(推計 29,000 箇所(※))において、無料 Wi-Fi 環境の整備を推進する。(※箇所数は今後さらに精査)【改善・強化】
 - 災害時における携帯電話事業者 Wi-Fi を含む Wi-Fi の無料開放を促進するため、地方自治体、観光施設等の Wi-Fi 提供者に対して、災害用統一 SSID の周知・広報を行う。【新規】
 - 「無料公衆無線 LAN 整備促進協議会」を活用し、2018 年までに既設の Wi-Fi アクセスポイントの有効活用を推進すること等により、20 万箇所以上で、事業者の垣根を越えてシームレスに Wi-Fi 接続できる認証手続の共通化の仕組みを構築するとともに、外国人旅行者に分かりやすい共通シンボルマーク「Japan. Free Wi-Fi」の普及・活用を図る。【改善・強化】
 - オリンピック・パラリンピック大会開催会場が集まる選手村の周辺 8 km 程度の範囲や空港と都心を結ぶ路線をはじめ、鉄道や空港アクセスバス・高速バス等において、列車内など移動中でも情報の円滑な収集・発信ができるよう、駅外の観光施設との接続の連続性を確保することに留意しつつ、外国人旅行者が利用しやすい Wi-Fi 環境の整備の取組を進めるとともに、SIM カード・モバイル Wi-Fi ルーターのサービスの促進、国際ローミング料金の低廉化を通じて多面的な通信環境の改善を図る。【改善・強化】

図表 2-(1)-③ 北海道における防災等に資する Wi-Fi 環境の整備状況

区分	防災拠点 (か所)			公的拠点 (か所)			合計	
	整備済み (①)	整備予定 (②)	計	整備済み (③)	整備予定 (④)	計	①+③	①+② +③+④
北海道	672 (50.4)	662 (49.6)	1,334 (100)	162 (74.0)	57 (26.0)	219 (100)	834 (53.7)	1,553 (100)
全国	11,906 (43.8)	15,364 (56.2)	27,210 (100)	2,974 (70.2)	1,265 (29.8)	4,239 (100)	14,880 (47.3)	31,449 (100)

(注) 1 「防災等に資する Wi-Fi 環境の整備計画」(平成 28 年 12 月総務省策定)に基づき、当局が作成した。

2 数値は平成 28 年 10 月現在である。

3 () の数値は構成比を表す。

図表 2-(1)-④ 北海道内の国立公園ビジターセンターにおける Wi-Fi 環境の整備状況

公園名	No.	施設名	Wi-Fi 環境の有無	平成 26 年公園利用者数 (人)	備考
利尻礼文 サロベツ	1	サロベツ湿原センター	Wi-Fi 環境なし	49,907	
	2	幌延ビジターセンター	Wi-Fi 環境なし	6,832	5～10 月開館
知床	3	羅臼ビジターセンター	Wi-Fi 環境なし	35,127	
	4	知床世界遺産ルサフィール ドハウス	Wi-Fi 環境なし	6,347	
	5	知床五湖フィールドハウス	Wi-Fi 環境なし	175,546	
	6	知床世界遺産センター	Wi-Fi 環境なし	109,150	
阿寒	7	川湯エコミュージアムセン ター	Wi-Fi 環境なし	13,565	
	8	阿寒湖畔エコミュージアム センター	Wi-Fi 環境なし	52,310	
釧路湿原	9	湯根内ビジターセンター	Wi-Fi 環境なし	36,049	
	10	塘路湖エコミュージアムセ ンター	Wi-Fi 環境なし	15,768	
	11	釧路湿原野生生物保護セン ター	Wi-Fi 環境なし	6,909	
大雪山	12	層雲峡ビジターセンター	Wi-Fi 環境あり	38,794	・共通シンボル マークを掲出し ていない。
	13	ヒグマ情報センター	Wi-Fi 環境なし	6,349	
	14	ひがし大雪自然館 (ぬかびら源泉郷ビジター センター)	Wi-Fi 環境あり	81,008	・共通シンボル マークを掲出し ている。
	15	旭岳ビジターセンター	Wi-Fi 環境なし	6,616	道立施設
支笏洞爺	16	支笏湖ビジターセンター	Wi-Fi 環境なし	197,896	
	17	洞爺湖ビジターセンター	Wi-Fi 環境なし	65,589	
	18	洞爺財田自然体験ハウス	Wi-Fi 環境なし	6,490	

- (注) 1 北海道地方環境事務所の資料に基づき、当局が作成した。
2 数値は平成 28 年 10 月現在である。

図表 2-(1)-⑤ 「無線 LAN ビジネスガイドライン」(平成 28 年 9 月総務省)(抄)

利用者情報の確認にあたっての留意事項

総務省が公表している「Wi-Fi 提供者向け セキュリティ対策の手引き 28」も参照しつつ、不特定かつ多数の者の利用を目的として提供される無料公衆無線 LAN サービスについては、サービスの円滑な提供や不正利用防止のため、①～③のいずれかの認証方式により、利用者情報を確認しましょう。

なお、空港や駅構内等の屋内施設や塀等により区切られた敷地内で提供される場合や、目視や監視カメラ等により、利用者の出入りを十分把握できるような場合は除きます。

①SMS連携方式



②SNSアカウントを利用した認証方式



③利用していることの確認を含めたメール認証方式



① SMS 認証方式

- ・ 利用開始時に電話番号を入力
- ・ システムから利用コードが SMS で発行され利用コードを入力することで利用可能

② SNS アカウントを利用した認証方式

- ・ 利用開始時に自身が利用している SNS サービスにログインすることで利用可能

③ 利用していることの確認を含めたメール認証方式

- ・ 利用開始時にメールアドレスを登録したアドレスに返信される利用コードの入力や認証 URL 等で利用可能

※ ②、③を選択可能にすることで利用者の利便性を確保することができます。

また、認証による利用者情報の確認が必要な場合、必ずしも必要でない場合の具体例は次のとおりとなります。

(1) 認証が必要となる公衆無線 LAN アクセスポイントの設置例

目視等で利用者の出入りを十分把握することが困難な場合



路上に設置された公衆無線 LAN アクセスポイント



ショッピング等、野外で多くの利用者が利用する公衆無線 LAN アクセスポイント



野外イベント等、開かれた空間で多くの利用者が自由に出入りし、利用する公衆無線 LAN アクセスポイント

(2) 認証を必ずしも必要としない公衆無線 LAN アクセスポイントの設置例

目視等で利用者の出入りを十分把握できるような場合



空港等が提供するアクセス
ポイント



ホテル客室等で提供される
アクセスポイント



レストランやカフェ等の店
舗内に設置されるアクセスポイント

※ 上記は、目視、監視カメラや利用者の帳簿等から利用者の出入りを十分把握することが可能であり、認証を必ずしも必要としない Wi-Fi アクセスポイントの設置方法を例示したものです。上記の例の場合でも、サービス環境や利用者の状況に応じ、認証を行うことが適切な場合もあります。なお、意図したエリア内に限ってサービスが行われるように、電波の強度等については適切に調整することが必要になります。

(注) 総務省の資料に基づき、当局が作成した。

図表 2-(1)-⑥ 「利用しやすく安全な公衆無線 LAN 環境の実現に向けて～訪日外国人に対する無料公衆無線 LAN サービスの利用開始手続の簡素化・一元化の実現等に向けた取組方針～」(平成 28 年 2 月 19 日総務省)(抄)

(1) 共通の技術仕様の策定

Web API 方式に基づく技術仕様を策定する等、電気通信事業者や地方公共団体、観光関係者等が利用開始手続の簡素化・一元化を希望する場合に採用が比較的容易な方式の普及を図ります。

(2) 実証実験の実施

Web API 方式の技術的有用性等を検証する実証実験を行います。これは実社会への普及に向けた取組であり、具体的には、本実験を通じて、無料公衆無線 LAN 利用に当たって収集されるデータの取扱いやセキュリティの確保についての社会合意の形成を促し、技術仕様に関する検証等を、民間団体とも協力しながら継続して進めます。電気通信事業者、地方公共団体、観光関係者等が無料公衆無線 LAN の利用環境を改善していくために必要な制度上、ビジネス上の課題解決についても官民で取り組みます。

(3) 全国各地への普及

(1)、(2)の取組を踏まえて、利用開始手続の簡素化・一元化に関し、事業モデルとしての自走が図られ、全国各地に必要な取組が進むように、電気通信事業者や地方公共団体、観光関係者等に対して普及を促進していくとともに、その周知・広報を全国的に行うなどして、各地の地域経済の活性化に努めます。あわせて、総合通信局等において、その管内の地方公共団体や地域経済界等との連携を強化します。

(注) 総務省の資料に基づき、当局が作成した。

事例表 2-(1)-① 自治体間で Wi-Fi サービスの認証手続きの共通化を実現している事例 その 1 (関西広域連合)

関西広域連合は、平成 28 年 10 月、外国人観光客等が、共通認証アプリ「KANSAI Free Wi-Fi (Official)」使用し、関西エリアで初回の認証を行うと、以降はエリア内での自治体運営の Wi-Fi の認証手続きを不要とした。

対象は、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、徳島県、京都市、大阪市、堺市、神戸市の Wi-Fi で、アクセスポイントは約 1 万か所としている。

なお、関西広域連合では、総務省の実証実験を踏まえて一般社団法人公衆無線 LAN 管理機構が策定した技術仕様を活用している。

(共通認証アプリ画面 イメージ)



(接続イメージ)



関西エリアの自治体無料Wi-Fiのアクセスポイントと通信ができる状態で共通認証アプリ「KANSAI Free Wi-Fi (Official)」を起動させた場合、ワンタップで自治体無料Wi-Fiポータル画面に自動で接続され、その後インターネット接続が可能となる。
※初回接続時には認証手続きが必要です。



認証連携のイメージ



(注) 無料公衆無線 LAN 整備促進協議会及び関西広域連合の資料に基づき、当局が作成した。

事例表 2-(1)-② 自治体間で Wi-Fi サービスの認証手続の共通化を実現している事例 その 2 (福岡市ほか)

福岡市では、平成 24 年 4 月から来街者の利便性向上等を目的として、無料公衆無線 LAN サービス「Fukuoka City Wi-Fi」を提供している。

また、大分市・別府市・由布市においても、平成 28 年 3 月から、3 市共同で無料公衆無線 LAN サービス「Onsen Oita Wi-Fi City」を提供している。

これまでは、これら自治体の異なる Wi-Fi サービスを利用する場合には、サービス毎にメールアドレスや氏名等の利用登録を行うか、又は Wi-Fi 接続アプリをダウンロードする必要があったが、4 市では、平成 28 年 4 月から一度の登録で両サービスを相互に利用できる認証手続の共通化を実施し、手続の簡素化を図っている。

また、4 市では、あわせて各サービスの利用開始時に表示されるポータル画面で、それぞれの都市の観光情報を発信することとし、相互送客を促進する取組も実施している。

なお、県を越えた広域での自治体 Wi-Fi サービス間における、インターネットブラウザでの認証手続の共通化は、全国初の取り組みとしている。

認証連携による利用登録手続の一元化について

これまで異なる Wi-Fi サービスを利用する場合には、サービス毎に利用登録を行うか、Wi-Fi 接続アプリのダウンロードが必要でした。今回、両 Wi-Fi サービスの認証機能を連携させることにより、いずれかの Wi-Fi サービスで一度利用登録すると、再登録や Wi-Fi 接続アプリの必要なく、両 Wi-Fi サービスを利用することが可能になります。

【Fukuoka City Wi-Fi】



福岡市内
97カ所で利用可能

県域を越えた
連携は全国初

【Onsen Oita Wi-Fi City】



大分市内 15カ所
別府市内 20カ所
由布市内 8カ所 で利用可能

一度の利用登録で両サービスが利用可能に!

ポータル画面での相互PRについて

4月15日から、各 Wi-Fi サービスの利用開始時に表示されるポータル画面上に、それぞれの都市の観光情報サイトのバナーを配置し、相互に観光情報を配信します。

Fukuoka City Wi-Fi

大分・別府・由布 観光サイトバナー

Onsen Oita Wi-Fi City

福岡市 観光サイトバナー

相互送客

Fukuoka City Wi-Fi ポータルサイト

Onsen Oita Wi-Fi City ポータルサイト

大分市 別府市 由布市 福岡市

(注) 福岡市の資料に基づき、当局が作成した。

事例表 2-(1)-③ 自治体間で Wi-Fi サービスの認証手続の共通化を実現している事例 その 3 (東北観光推進機構)

東北観光振興機構と東日本電信電話株式会社等の通信事業者は、平成 29 年 2 月、青森県・岩手県・宮城県・秋田県・山形県・福島県の東北 6 県（以下「東北」という。）及び新潟県における外国人観光客及び日本人観光客等の受入環境の整備・充実等に関する協定を締結した。

東北及び新潟県では、自治体及び民間事業者等並びに NTT 東日本宮城事業部及びエヌ・ティ・ティ・ブロードバンドプラットフォーム株式会社（以下「NTTBP」）が協力し、既に自治体施設、コンビニ及び商業施設等に約 1.5 万アクセスポイントが設置され、多数のエリアにおいて外国人も日本人も誰でも Free Wi-Fi サービスが利用可能となっている。

また、この Free Wi-Fi サービスでは、NTTBP が提供するアプリケーション「Japan Connected-free Wi-Fi」（13 言語に対応）を利用することにより、外国人も日本人も、一度認証登録するだけで、ワンタップでインターネットに接続できる認証手続の共通化を可能としている。

東北観光推進機構と通信事業者は、「TOHOKU JAPAN Free Wi-Fi」のトライアルを通じ、①上記の ONE 認証を促進するほか、②東北及び新潟県の Free Wi-Fi サービスの提供エリアの更なる拡大、③東北及び新潟県の観光情報の発信、④「TOHOKU JAPAN Free Wi-Fi」を活用した外国人及び日本人観光客等の周遊・滞留分析、⑤「TOHOKU JAPAN Free Wi-Fi」の認知度向上及び利用促進等を図るためのプロモーション等の取り組みを協働して進めていくこととしている。

なお、認証手続の共通化は、NTTBP 提供のアプリケーション「Japan Connected-free Wi-Fi」をカスタマイズした「TOHOKU JAPAN Free Wi-Fi」を使用することにより、実現している。

「TOHOKU JAPAN Free Wi-Fi」による認証手続の共通化が可能なアクセスポイントの主な Wi-Fi 提供者

自治体等	<p><自治体></p> <p>【青森県】青森県、弘前市、八戸市、黒石市、今別町、深浦町、野辺地町、横浜町、大間町、三戸町、階上町、六ヶ所村、佐井村、新郷村</p> <p>【岩手県】宮古市、花巻市、岩泉町、田野畑村</p> <p>【宮城県】宮城県（予定）、白石市、丸森町、松島町</p> <p>【秋田県】にかほ市、仙北市、藤里町、大潟村、東成瀬村</p> <p>【山形県】山形県、山形市、山市、長井市、天童市、尾花沢市、朝日町、大江町</p> <p>【福島県】福島市、郡山市、いわき市、白河市、須賀川市、喜多方市、二本松市、南相馬市、磐梯町（予定）、浅川町、三春町、小野町、天栄村、北塩原村（予定）、湯川村、泉崎村</p> <p>【新潟県】新潟市、長岡市、糸魚川市、上越市、関川村</p> <p><道の駅></p> <p>【岩手県】石鳥谷、石神の丘、雫石あねっこ</p> <p>【宮城県】あ・ら・伊達な道の駅、三本木、上品の郷、津山、三滝堂（予定）</p> <p>【秋田県】岩城、おがち、かみおか、雁の里せんなん、ことおか、象潟、協和、十文字、たかのす、にしめ、やたて峠</p> <p>【山形県】いいで、尾花沢</p> <p>【福島県】会津坂下、あいづ湯川、安達（上り・下り）、そうま、ならは、にしあいづ（予定）、南相馬</p>
民間事業者	<p><コンビニ></p> <p>セブンイレブン、ファミリーマート、ローソン</p> <p><商業施設等></p> <p>イオンモール、イトーヨーカドー、三井ショッピングパーク、S-PAL、デニーズ、プロント、コメダ珈琲店 等</p> <p><その他></p> <p>商店街、個店舗等多数</p> <p>(※) 一部店舗・施設等では、Free Wi-Fi サービスを提供していない場合があります。</p>
交通機関等	<p>仙台国際空港、J R 東日本、ジェイアールバス東北、庄内交通</p>

アプリケーション「TOHOKU JAPAN Free Wi-Fi」の画面




画像出典：各県・観光連盟・コンベンション協会等HPより








(注) 東日本電信電話株式会社の資料に基づき、当局が作成した。

図表 2-(1)-⑦ 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-FreeWi-Fi	光ステーション (SSID:0000FLETS-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。

(新千歳空港から道内に入る場合)

区分	新千歳空港	JR 新千歳空港駅	JR 札幌駅	地下鉄さっぽろ駅	さっぽろ地下街
利用可能公衆無線 LAN	NewChitose_Airport_Free_Wi-Fi 	光ステーション 	光ステーション 	Sapporo_City_Wi-Fi 	Sapporo-chikagai FreeWi-Fi 
提供者	北海道空港株式会社	JR 北海道	JR 北海道	札幌市	札幌都市開発公社
通信会社	NTTBP	NTT 東日本	NTT 東日本	NTTBP	NTTBP
利用方法	認証手続なし。利用規約同意のみ ※ガイドラインでは認証は必要とされおらず、実際の運用も認証を求めている。	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。	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。	メール認証及び利用規約同意 ※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

(注) 1 当局の調査による。

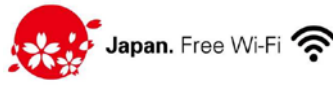
2 緑色で塗った Wi-Fi の利用場所は、ガイドラインでは、必ずしも認証手続が必要とされていない場所を示す。

3 JR 駅の光ステーションで一度認証手続を行うと、NTT 東日本の道内の他の光ステーション設置箇所 4,100 か所 (平成 28 年 3 月現在) において認証手続不要で利用できる。例. JR 新千歳駅で認証手続を行えば、JR 札幌駅での認証手続は不要。

図表 2-(1)-⑧ 共通シンボルマーク「Japan. Free Wi-Fi」の概要

○ 共通シンボルマーク「Japan. Free Wi-Fi」の内容

- ・ 訪日外国人旅行者が無料で公衆無線 LAN 環境を利用できるスポットに対して、視認性を高めるための共通シンボルマークを導入。
- ・ 共通シンボルマークデザイン
- ・ 共通シンボルマークの掲出基準



① 利用者の費用

無料であること（利用手続の費用も含む）。なお、接続時は無料で、一定期間を過ぎると有料の契約を促すものについては対象とする。

② 利用手続

訪日外国人旅行者が容易に利用できること。なお、初期画面や同意画面がある場合は、多言語による案内情報が含まれること。

- ・ 上記①、②を満たす全国の Wi-Fi スポットで共通シンボルマークを普及促進

○ 共通シンボルマーク「Japan. Free Wi-Fi」の検索ウェブサイト及びステッカー等の掲出例

URL : <http://japanfreewifi.jnto.go.jp/>

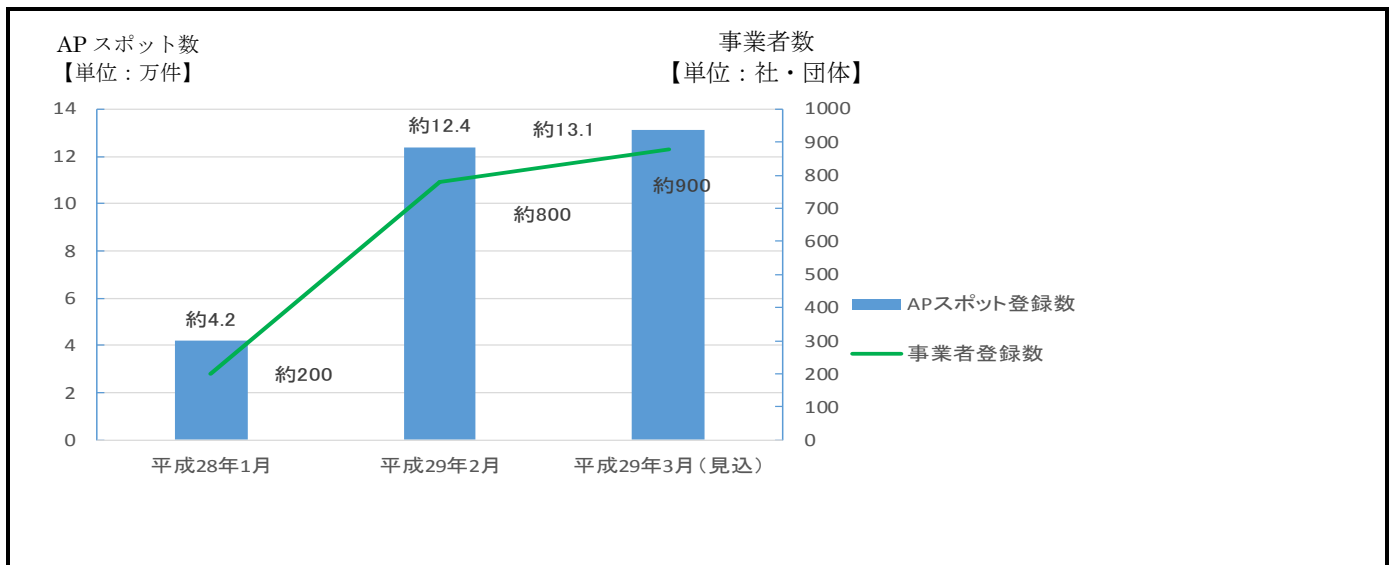


[JR East Travel Service Center、
山手線内各駅等] [東京地下鉄の各駅] [ローソン] [セブン-イレブン]



(注) 観光庁の資料に基づき、当局が作成した。

図表 2-(1)-⑨ 共通シンボルマーク「Japan. Free Wi-Fi」の普及状況



(注) 無料公衆無線 LAN 整備促進協議会の資料に基づき、当局が作成した。

図表 2-(1)-⑩ 共通シンボルマーク「Japan. Free Wi-Fi」の使用状況調べ

区分	No.	Wi-Fi 提供者 (対象エリア)	Wi-Fi の名称	シンボルマーク「Japan Free Wi-Fi」の使用の有無
国	1	北海道開発局 (国営滝野すずらん丘陵公園)	なし	シンボルマーク使用
	2	北海道地方環境事務所 (層雲峡ビジターセンター)	なし	シンボルマーク未使用
	3	北海道地方環境事務所 (ぬかびら源泉郷ビジターセンター)	なし	シンボルマーク使用
地方公共団体	4	札幌市 (札幌市内)	Sapporo City Wi-Fi	シンボルマーク使用
	5	函館市 (函館市内)	HAKODATE FREE Wi-Fi	シンボルマーク未使用
	6	美瑛町 (美瑛町内)	美瑛町 FREE Wi-Fi	シンボルマーク未使用
駅・空港	7	JR 北海道 (JR 札幌駅)	なし	シンボルマーク使用
	8	北海道空港株式会社 (新千歳空港ターミナル)	NewChitose_Airport_Free_Wi-Fi	シンボルマーク未使用
	9	函館空港ビルディング株式会社 (函館空港ターミナル)	FREE SPOT Wi-Fi	シンボルマーク未使用
	10	旭川空港ビル株式会社 (旭川空港ターミナル)	asahikawa-airport	シンボルマーク未使用

(注) 1 当局の調査結果による。
2 数値は平成 28 年 10 月現在である。

(2) 多言語対応の実施状況

通 知	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>政府は、「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 月観光立国推進閣僚会議）において、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、年内を目途に外国人目線に立った共通するガイドラインを策定し、多言語対応の改善・強化を図るとともに、取組の評価を行うこととしている。</p> <p>これを受け、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」（平成 26 年 3 月観光庁。以下「観光庁ガイドライン」という。）を策定し、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示し、多言語対応の改善・強化を図ることとしている。</p> <p>観光庁ガイドラインでは、①多言語での表記方法、②英語・中国語（簡体字）・韓国語の 3 言語による 434 の用語・文例の対訳語一覧、③表記の統一性・連続性の確保等について示されており、観光庁及び北海道運輸局では、各種会議等を通じ関係機関に対し、同ガイドラインの周知を図っている。</p> <p>【調査結果】</p> <p>今回、当局が、観光庁ガイドラインの周知状況及びその効果等について確認するため、同ガイドラインが策定された平成 26 年 3 月以降における、北海道地方環境事務所及び北海道開発局の多言語対応の実施状況について調査したところ、以下のような状況がみられた。</p> <p>ア 観光庁ガイドラインと環境省技術指針の多言語表記の統一性の確保</p> <p>観光庁ガイドラインでは、同じ日本語の原語に対し、違う外国語が割り当てられると、1 つの目的地や施設に向かう訪日外国人旅行者から見て、移動の途中で表記が変わって見え、混乱や不安を招くおそれがあるため、①汎用性の高い用語等で固有名詞ではないもの、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 言語の対訳語一覧が示されている。</p> <p>一方、環境省では、自然公園等施設の共通的技术指針として、平成 25 年 7 月、「自然公園施設等技術指針」（以下「環境省技術指針」という。）を策定している。同指針では、観光庁ガイドラインと同様に計 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「多言語表記対訳語集」が示されており、環境省では、この多言語表記対訳語集を含む環境省技術指針について、平成 27 年 8 月に観光庁ガイドラインに準拠して改訂したとしている。</p> <p>しかし、観光庁ガイドラインの対訳語一覧で示されている計 434 の中国語（簡体字）の用語・文例のうち、環境省技術指針の多言語表記対訳語集におい</p>	<p>図表 2-(2)-①</p> <p>図表 2-(2)-②</p> <p>図表 2-(2)-③</p> <p>図表 2-(2)-④</p> <p>事例表 2-(2)-①</p>

でも示されている同一の用語・文例についてみると、観光庁ガイドラインと環境省技術指針の表記が統一されていない用語・文例が計 51 事例（全体の 11.8%）みられる。

また、同じく英語の対訳表記についてみると、観光庁ガイドラインと環境省技術指針の表記が統一されていない用語・文例が計 39 事例（全体の 9.0%）みられ、環境省技術指針の対訳表記の一部は、各分野共通の指針「観光庁ガイドライン」に準拠されていない状況となっている。

事例表 2-(2)-②

イ 北海道地方環境事務所（大雪山国立公園）における多言語表記

北海道地方環境事務所が、観光庁ガイドラインが策定された平成 26 年 3 月以降に作成した「大雪山国立公園層雲峡ビジターセンターのリーフレット（中国語（簡体字）版）」（平成 28 年 3 月）及び「大雪山国立公園層雲峡情報ボード（英語版案内板）」（平成 27 年 3 月）について、多言語表記の実施状況を調査したところ、次のような状況がみられた。

「大雪山国立公園層雲峡ビジターセンターのリーフレット（中国語（簡体字）版）」（平成 28 年 3 月）の中国語（簡体字）表記をみると、①環境省技術指針に準拠されているものの、観光庁ガイドラインには準拠されていない表記（「開館時間」等）が 2 事例、②観光庁ガイドライン及び環境省技術指針のいずれにも準拠されていない表記（「ビジターセンター」等）が 5 事例みられる。

事例表 2-(2)-③

また、「大雪山国立公園層雲峡情報ボード（英語版案内板）」（平成 27 年 3 月）の英語表記をみると、「温泉」の表記について、観光庁ガイドラインに示されている「Onsen」が使用されておらず、環境省技術指針に示されている「Hot spring」が使用されている。

事例表 2-(2)-④

これら北海道地方環境事務所において、観光庁ガイドラインで示されている多言語対応表記が使用されていない理由は、①観光庁ガイドラインが周知されていないこと及び②上記アのとおり、環境省技術指針の多言語表記対訳語が、観光庁ガイドラインの対訳語表記に統一されていないこと等による。

ウ 北海道開発局（国営滝野すずらん丘陵公園）の英語表記

観光庁ガイドラインでは、自然公園法（昭和 32 年法律第 161 号）に基づく国立公園（自然公園）の英語表記については、「National Park」と示されているが、都市公園法（昭和 31 年法律第 79 号）に基づく国営公園（都市公園）の英語表記については、対訳語が示されていない。

北海道開発局では、同局が管理する国営公園「国営滝野すずらん丘陵公園」（昭和 58 年 7 月開園、面積 395.7ha、平成 27 年度の外国人利用者数 1 万 2,167 人）の施設名称の英語表記について、同局が作成するリーフレット等において観光庁ガイドラインでは国立公園を示すとされている「Takino Suzuran Hillside National Park」と表記しているため、外国人観光客が同施設を国立公園と誤解するおそれがある。

事例表 2-(2)-⑤

なお、当局において、国内の他の国営公園のホームページ及びリーフレットを確認したところ、施設名称の英語表記は「○○National Government

Park」又は単に「〇〇Park」とされており、国営滝野すずらん丘陵公園を除き、「National Park」と表記されている例はない。

【所見】

したがって、北海道運輸局、北海道地方環境事務所及び北海道開発局は、外国人目線に立った多言語対応の改善・強化を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 北海道地方環境事務所は、環境省本省に対し、環境省技術指針に示されている多言語表記対訳語集のうち、観光庁ガイドラインと表記が統一されていない用語・文例について見直しを行うよう求めること。
- ② 北海道運輸局は、北海道地方環境事務所及び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。
- ③ 北海道地方環境事務所は、リーフレット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とともに、同ガイドラインに示されていない用語・文例については、環境省技術指針に準拠した表記とすること。
- ④ 北海道開発局は、同局が管理する国営公園「国営滝野すずらん丘陵公園」の施設名称の英語表記について、外国人観光客が同施設を国立公園と誤解しないよう見直すこと。

図表 2-(2)-① 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）（抄）

3. 外国人旅行者の受入の改善

<移動しやすい環境の整備>

(2) 多言語対応の改善・強化

- 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、年内をめどに外国人目線に立った共通するガイドラインを策定し、多言語対応の改善・強化を図るとともに、取組の強化を行う。

(中略)

<滞在しやすい環境の整備>

(1) 多言語対応の改善・強化

- 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、年内をめどに外国人目線に立った共通するガイドラインを策定し、多言語対応の改善・強化を図るとともに、取組の強化を行う。(再掲) 特に、
 - ・ 美術館・博物館において、外国人旅行者が展示物の本質的な価値をより深く理解できるよう、解説の多言語対応の推進・改善を進める。
 - ・ 自然公園において、外国人旅行者の利用が促進されるよう、公園の利用施設の案内表記の多言語対応を進める。

(後略)

図表 2-2-② 「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」(抄)

- 1 多言語対応言語の考え方
 - ・ 使用言語は、英語を基本とする。
- 2 多言語での表記方法
 - ＜例：英語の表記方法＞
 - ・ 固有名詞（ローマ字）＋普通名詞（英語）で表記
 - （例） 成田空港 Narita Airport
 - 日比谷公園 Hibiya Park
- 3 具体的な対訳語
 - ・ 多言語対応言語の代表例として、英語・中国語・韓国語の 3 言語で、400 以上の用語・文例について対訳語を記載。
- 4 解説文章への対応（外国人向けの補足）
 - ・ 外国人の展示物等に対する確実な理解を深め、対象施設に対する満足度を向上させるべく、解説の翻訳にあわせて、外国人向けに補足すべき解説文章や補足の考え方についても記載。
- 5 非常時等の対応
 - ・ 災害や事故、火災等の非常時や、公共交通機関における異常運行のほか、外国人がケガや病気になった際の初期対応の参考になる基礎的文例を記載。
- 6 対応時期
 - ・ 多言語対応を行う時期については、禁止・注意を促す内容については速やかに、また、名称・案内・誘導・位置を示す内容や、展示物等の理解のために文章で解説を行うものについては、できる限り早期に、多言語対応等の措置を講ずることが望ましい。
- 7 表記の統一性・連続性を確保しつつ、対応を促進
 - ① 地域における固有名詞の統一性・連続性の確保
 - ・ 自治体を中心となって、多様な関係機関を巻き込みながら、各地域において共通で使用する固有名詞の対訳表を作成。
 - ② 業種内の専門的な用語の統一性・連続性
 - ・ 関係者において必要に応じ、さらに専門的な用語の対訳表を作成。
 - ・ 複数の事業者が乗り入れる駅等において、お互いが利用者目線に立って表示内容を調整。
 - ③ リアルとヴァーチャルの統一性・連続性
 - ・ リアル（実際の標識・サイン等）とヴァーチャル（ガイドブック・ウェブサイト等）の統一性・連続性を確保すべく、ガイドブックを作成している海外の出版社やネットやアプリ等で情報提供を行う事業者、地図事業者等に働きかけ。

(注) 観光庁の資料に基づき、当局が作成した。

図表 2-(2)-③ 「観光立国に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」(平成 26 年 3 月観光庁)(抄)

5 具体的な対訳語

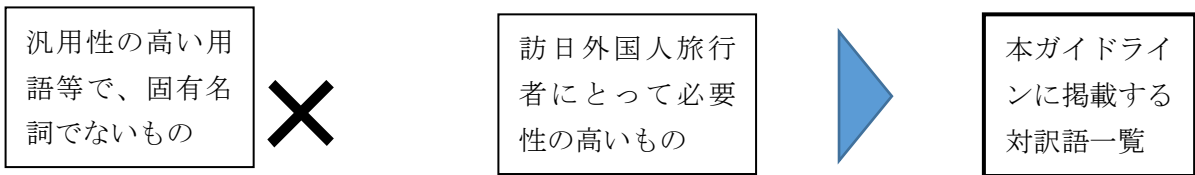
A 具体的な対訳語を定める範囲

前項の「2 多言語での表記方法」により、表記方法は統一されると考えられるが、それだけでは同じ日本語の言語に対し、違う外国語が割り当てられる可能性が捨てきれない。その結果、1つの目的地や施設に向かう訪日外国人旅行者から見て、移動の途中で表記が変わって見え、混乱や不安を招くおそれがある。

これを回避するには、可能な限り、対訳語の辞書的な一覧を定め、関係者で共有し多言語対応を進めていくことが望ましい。

この節では、一定の条件を満たすと考えられる原語について、英語、中国語(簡体字)、韓国語の対訳語を示すものとする。

本ガイドラインに掲載する対訳語の条件



b 対訳語作成にあたっての留意点 (略)

c 対訳語一覧

各分野に共通して使用されると考えられる用語等について、下記のとおり対訳語を示す。

No.	日本語	英語	中国語(簡体字)	韓国語
1	入口	Entrance	入口	입구
2	出口	Exit	出口	출구
3	案内所/インフォメーション	Information	问讯处	안내소
4	受付	Reception	接待处	접수
5	入場料	Admission	入场费	입장료
6	チケット売り場	Ticket Office	售票处	티켓 판매소
7	入場券売り場	Ticket Office	售票处	입장권 판매소
8	ご来館の皆様へ	Notice to Visitors	致各位来宾	내빈 여러분께
9	施設のご案内	Information	本馆介绍	관내 안내
10	展示案内	Event Information	展出介绍	전시 안내
11	館内のご案内	Facility Information	展馆介绍	관내 안내
12	順路	This Way	参观路线	이동 경로
13	音声ガイド	Audio Guide	语音指示	음성 안내
14	身障者用	For Disabled	残疾人用	장애자용
15	カフェテリア	Cafeteria	咖啡厅	카페테리아
16	レストラン	Restaurant	餐厅	레스토랑
17	会計(キャッシャー)	Cashier	结帐	계산 하늑곳
18	お手洗い/トイレ	Restroom/Toilet	洗手间/厕所	화장실
19	エスカレーター	Escalator	自动扶梯	에스컬레이터
20	エレベーター	Elevator	电梯	엘리베이터
21	水飲み場	Drinking Fountain	饮水点	음료장소
22	喫煙所	Smoking Area	吸烟处	흡연실
23	傘立て	Umbrella Stand	伞架	우산꽂이

(注) 観光庁ガイドラインに基づき、当局が作成した。

図表 2-(2)-④ 環境省「自然公園等施設技術指針」における「多言語表記対訳語集」(抄)

分類
 A: 自然公園法関係等全般 E: 安全
 B: 禁止・注意・警告等 F: 施設表示等
 B1: 公共標識 G: 記名・案内・解説等
 B2: 外国人対応(参考例) 1地勢、2道路、3交通機関、4公共施設
 C: フィールドマナー等の啓発 5自然資源、6人文資源、7危険動物、8その他
 D: ユニバーサルデザイン H: 自然公園名

分類	No.	多言語表記する用語	英語	中国語 (繁体字)	中国語 (簡体字)	韓国語
A	1	自然公園	Natural Park	自然公園	自然公园	자연공원
A	2	国立公園	National Park	國家公園	国立公园	국립공원
A	3	国定公園	Quasi-National Park	準國家公園	准国家公园	국립공원
A	4	都道府県 自然公園	Prefectural Natural Park	都道府縣立 自然公園	都道府县立 自然公园	도도부현립자연 공원
A	5	特別地域	Special Zone	特別地域	特別地域	특별지역
A	6	特別保護 地区	Special Protection Zone	特別保護 地區	特別保护 地区	특별보호구역
A	7	第1種 特別地域	Class I Special Zone	第1種 特別地域	第1种 特別地域	제1종특별지역
A	8	第2種 特別地域	Class II Special Zone	第2種 特別地域	第2种 特別地域	제2종특별지역
A	9	第3種 特別地域	Class III Special Zone	第3種 特別地域	第3种 特別地域	제3종특별지역
A	10	利用調整 地区	Regulated Utilization Area	利用調整 地區	利用调整 地区	이용조정지구
A	11	普通地域	Ordinary Zone	普通地域	普通地区	일반지역
A	12	海域公園 地区	Marine Park Zone	海洋公園 地區	海洋公园区	해양공원지구
A	13	環境省所 管地	Land under Ministry of the Environment Jurisdiction	環境保護署 管轄的土地	环境部管轄 的土地	환경부소관지역
A	14	集団施設 地区	Facility Complex	團體設施 地區	集体设施区	집단지설지구
A	15	利用施設	Visitor Facilities	利用設施	利用设施	이용시설
A	16	単独施設	Individual Facilities	獨立設施	独立设施	단독시설
A	17	車道	Road/Roads	道路	车道	도로(차도)
A	18	自転車道	Cycle Lane/Bicycle Trail	自行車道	自行车道	도로(자전 거도로)
A	19	歩道	Nature Trail/Hiking Trails	人行道	人行道	도로(보도)
A	20	運輸施設	Transport Facilities	交通設施	交通设施	운수시설

(注) 環境省の資料に基づき、当局が作成した。

事例表 2-(2)-① 観光庁ガイドラインと環境省技術指針の中国語（簡体字）対訳が統一されていない用語・
文例

No.	日本語（原語）表記	観光庁ガイドラインの表記	環境省技術指針の表記
1	国立公園	国家公园	准国家公园
2	ビジターセンター	旅客中心	游客中心
3	立入禁止	禁止入内	不许进入
4	この水は飲めません	此水不能饮用	非饮用水
5	ご自由にお取りください	请随意取用	请自取
6	クレジットカードは使えません	信用卡不能使用	信用卡不能用
7	現金のみ可	仅限使用现金	只能使用现金
8	緊急地震速報	地震速报	紧急地震播报！
9	頭を守り、安全な姿勢をとってください	请保护头部，并保持安全的姿势	保护头部，请做出安全姿势。
10	エレベーター、エスカレーターは使用せず、階段を使用して下さい	勿使用电梯或自动扶梯，请使用楼梯	请勿使用电梯、扶梯，请走楼梯
11	落ち着いて、非常放送や施設関係者の指示に従ってください	请保持冷静，听从紧急广播或工作人员的指示	请冷静下来，听从应急广播以及工作人员的指挥
12	落ち着いて避難してください	请保持冷静并避难	请冷静地疏散
13	ただ今、津波注意報が解除されました	现在，海啸警报已解除	现在，海啸预警已被取消
14	展望台	瞭望台	展望台
15	歩道橋	天桥	人行天桥
16	観光案内所	问讯处	旅游信息介绍处
17	案内所	问讯处	信息中心
18	乗船口	乘船口	登船港口
19	券売機	售票机	自动售票机
20	ラウンジ	大厅	休息室
21	非常灯	安全指示灯	紧急照明灯
22	売店	小卖部	商店
23	宅配	快递	送货上门
24	ジオラマ	情景模型	立体模型
25	両替	兑换	货币兑换
26	コインロッカー	投币式寄存柜	投币储物柜
27	手荷物一時預り所	临时寄存处	行李寄存
28	干潟	海滩	滩涂
29	里山	后山	里山
30	峠	山顶	山口
31	鍾乳洞	钟乳岩洞	溶洞
32	岬	海角	岬角
33	記念物	纪念物	纪念性建筑及物件
34	登録有形文化財	登记物质文物	注册的有形文化财产
35	特別史跡	特别古迹	特别史迹
36	有形文化財	物质文化遗产	有形文化遗产
37	解説	解说	讲解
38	展示	展示	展览
39	ガイド	向导	导游
40	ガイドツアー	导游旅行	配向导的旅游团
41	ガイドブック	指导手册	指南
42	リーフレット	宣传介绍单	手册

43	実演	当场表演	表演
44	誘導ロープ	引导绳	导绳
45	開館時間	开馆时间	开放时间
46	休館日	休馆日	闭馆日
47	合掌づくり	合掌造	合掌式（建筑形式）
48	古民家	古民居	老房子
49	名物料理	招牌菜	特色料理
50	民芸品	民间工艺品	民间艺术品
51	川下り	漂流	河漂流

（注） 当局の調査結果による。

事例表 2-(2)-② 観光庁ガイドラインと環境省技術指針の英語対訳が統一されていない用語・文例

No.	日本語（原語）表記	観光庁ガイドラインの表記	環境省ガイドラインの表記
1	入場券売り場	Ticket Office	Ticket Office Entrance
2	順路	This Way	This Way Please
3	身障者用	For Disabled	For disabled visitors
4	お手洗い／トイレ	Restroom/Toilet	Toilets
5	休憩所／待合所 ※環境省ガイドラインには、休憩所／待合所の対訳語の他に、「休憩所」のみの対訳語有	Waiting Room	Waiting Room ※Rest area, Rest house (Rest area は Rest house をふくむ)
6	撮影禁止	No Photos	No photography
7	土足厳禁	Please Remove Shoes	No shoes
8	詳しくは係員へ	For Help, Ask Staff	Ask Staff for details
9	喫煙は指定場所で	Smoking in <u>special</u> areas only	Smoking in designated areas only
10	お問い合わせは XX（電話番号）まで	Inquiries XX	For inquiries call Tel XX
11	補助が必要な方は係員までお声掛けください	For Help, Ask Staff	Ask staff when in need of assistance
12	この水は飲めません	Do Not Drink	Not drinkable
13	列車が来ます。ご注意ください。	Train Coming	Caution: train approaching
14	緊急地震速報です。強い揺れに注意してください。	This is an earthquake warning. There may be strong shaking.	This is an earthquake warning. Beware of strong tremors.
15	落ち着いて避難してください。	Stay calm as you move to safety.	Keep calm and evacuate.
16	係員の案内や、誘導灯を目印に避難してください。	Listen for instructions. Follow guide lights.	Please evacuate, listening out for instructions and following guidelights.
17	さきほど〇〇地区に「大雨・洪水警報」が出されました。	This is a heavy rain and flood warning for 〇〇	A “heavy rain and flood warning” was issued earlier in 〇〇district.
18	低い土地では浸水が発生するおそれがあります。	There may be flooding in lowlying areas	There is a risk of flooding in low-lying areas.
19	厳重に警戒してください。	Please follow the situation closely	Please monitor the situation closely.
20	美術館	Museum of Art	Museum, Museum of Art, Art gallery
21	動物園	Zoo/Zoological Park	Zoological Park
22	解説	Comment	Commentary
23	鑑定	Appraisal	Expert opinion
24	開館時間	Hours	Opening hours
25	入館料	Admission	Admission fee
26	野生動物に餌を与えないでください	Do not feed or approach wild animals.	Don't feed the wildlife.
27	(植生保護のため) 立入禁止	Keep Out (Protected Area)	No entry due to vegetation conservation
28	温泉	Onsen	Hot spring
29	伝統的建造物群保存地区	Preservation District for	Preservation Zone for a

		Group of Traditional Buildings	Group of Traditional Buildings
30	重要伝統的建造物群保存地区	Important Preservation District for Group of Traditional Buildings	Important Preservation Zone for a Group of Traditional Buildings
31	里山	Satoyama (cultivated countryside)	Satoyama (community-based forest area)
32	古民家	Kominka (traditional house)	Kominka (traditional farmhouse)
33	温泉療養	Onsen Treatment	Hot spring treatment
34	歩道橋	Footbridge	Pedestrian Overpass
35	鉄道駅	Station	Railway station、 Station
36	港	Port	Harbor
37	遊覧船	Sightseeing Boat	Tour boat, Pleasure boat
38	高速バス	Expressway Bus	Highway bus
39	ロープウェイ	Ropeway	Cable car

(注) 当局の調査結果による。

事例表 2-(2)-③ 「大雪山国立公園層雲峡ビジターセンターのリーフレット」(平成 28 年 3 月北海道地方環境事務所作成)の中国語(簡体字)版における、観光庁ガイドラインに準拠していない事例

表 「大雪山国立公園層雲峡ビジターセンターのリーフレット」(平成 28 年 3 月北海道地方環境事務所作成)の中国語(簡体字)版における、観光庁ガイドライン及び環境省技術指針に準拠していない表記

NO.	日本語(原語)	観光庁ガイドラインによる表記	環境省技術指針による表記	リーフレットの表記	左の表記のガイドライン等の準拠の有無
1	ビジターセンター	旅客中心	游客中心	游客服务中心	いずれにも準拠せず
2	休館日	休馆日	闭馆日	休息日	いずれにも準拠せず
3	開館時間	开馆时间	开放时间	开放时间	観光庁ガイドラインに準拠せず
4	展示	展示	展览	演讲	いずれにも準拠せず
5	案内所	问讯处	信息中心	服务台	いずれにも準拠せず
6	ラウンジ	大厅	休息室	休息角	いずれにも準拠せず
7	ジオラマ	情景模型	立体模型	立体模型	観光庁ガイドラインに準拠せず

(注) 当局の調査による。

「大雪山国立公園層雲峡ビジターセンターのリーフレット」(平成 28 年 3 月北海道地方環境事務所)の表面


観光庁のガイドラインの表記「旅客中心」及び環境省技術指針の表記「游客中心」のいずれにも準拠していない表記例

(注) 当局の調査結果による。

事例表 2-(2)-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

Sounkyo Information

Kurodake and Daisetsu Information



※Photo: 4 Jan 2015

You need full winter gear when you go up the mountain because it has nearly 3 meters of snow from 7th level. You need snowshoes and careful when you explore to Momijidani. Some places are not clear on this course.

※Ask staff members


See the guide of "Daisetsuzan Sounkyo Kurodake Ropeway" in detail.

- **Ropeway**
 - 8:00 ~ 16:00※
 - (※last return)
 - 7 min one way
 - Run every 20 min
 - Adult ¥ 1,950 RT
 - Child ¥ 1,000 RT
- **Chair lift**
 - 9:00 ~ 15:20※
 - (※last return)
 - Adult ¥ 600 RT
 - Child ¥ 400 RT

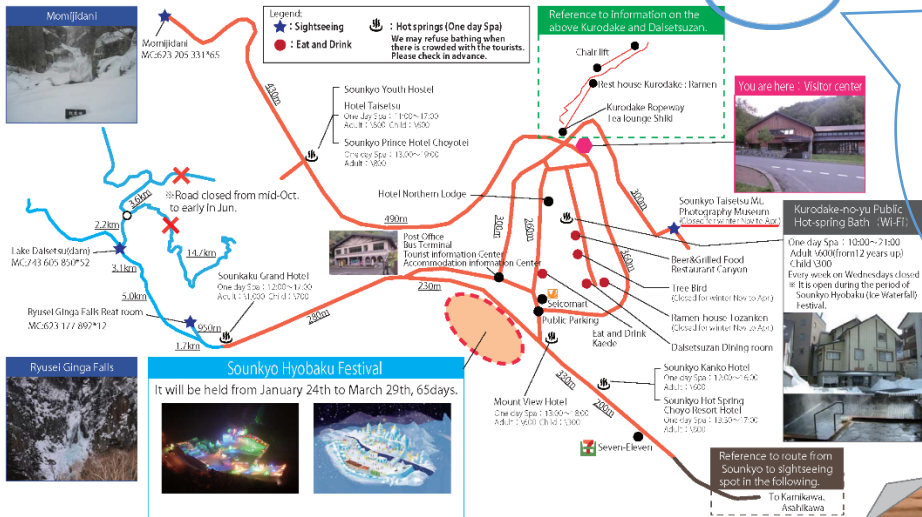
CL Sta.

RW Sta.

Visitor center



Sounkyo Area Guide (Distance and Map Code)



Legend:
★ : Sightseeing
● : Eat and Drink
♠ : Hot springs (One day Spa)
 We may refuse bathing when there is crowded with the tourists. Please check in advance.

See the guide of "Sounkyo Hot spring" in detail.

Reference to information on the above Kurodake and Daisetsuzan.

Reference to route from Sounkyo to sightseeing spot in the following:
 To Kamikawa, Asahikawa

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。

Around Sounkyo, Eat and Drink

- Beer&Grilled Food Restaurant Canyon : Italian
- Daisetsuzan Dining room : Ramen. Japanese meal served in a bowl (Japanese style pub in the nighttime)

Sounkyo bus center depature



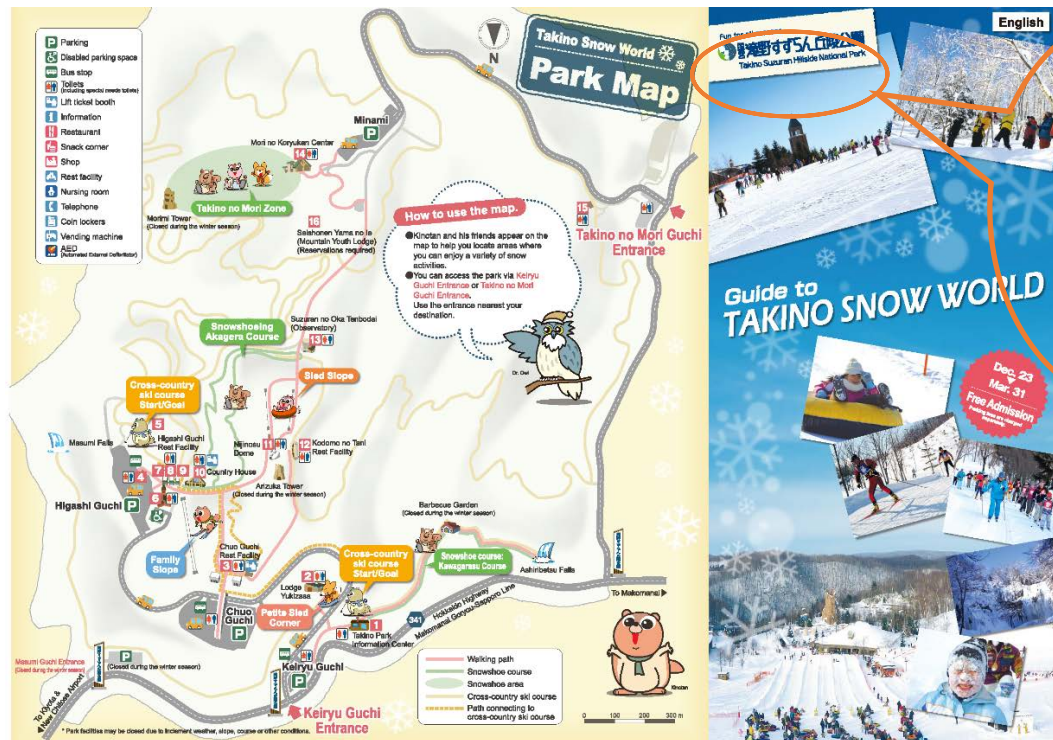
- To Kamikawa station about 30 minutes by bus (Dohokubus)
- To Asahikawa station about 1 hour and 50 minutes by bus (Dohokubus)

Foreign languages maps, leaflets, etc of Sounkyo are available

(注) 当局の調査結果による。

事例表 2-2(2)-⑤ 「国営公園（都市公園）」を「国立公園（自然公園）」と英訳されている事例

国営滝野すずらん丘陵公園リーフレット英語版（平成 28 年 12 月）（抄）



「Takino Suzuran Hillside National Park」と表記

国営滝野すずらん丘陵公園マップ英語版（現行版）



(注) 当局の調査結果による。

(3) 新千歳空港におけるユニバーサルデザイン化の推進状況

通 知	説明図表番号
<p>【制度の概要】</p>	
<p>国土交通大臣は、空港法（昭和31年法律第80号）第3条第1項の規定に基づき、空港の設置及び管理に関する基本方針（平成20年12月24日国土交通省告示1504号。以下「基本方針」という。）を定めている。</p>	図表2-(3)-①
<p>基本方針においては、航空利用者の便益の増進について、「誰もが利用しやすい空港とするため、バリアフリー化のための施設整備などハード面の対応にとどまらず、その使いやすさの向上・改善への取組などソフト面での対応を行い、ユニバーサルデザイン化を推進することとする。」とされている。</p>	図表2-(3)-②
<p>また、空港管理者は、空港法第14条第1項の規定に基づき、空港の利用者の利便の向上を図るために必要な協議を行うための協議会（以下「協議会」という。）を組織することができることとされている。</p>	(再掲) 図表2-(3)-①
<p>これを受け、基本方針においては、「関係者の理解と協力を求めつつ、空港管理者が中心となって、空港利用者の便益の増進等の実現を図るべく、空港管理者、周辺地方公共団体、航空運送事業者、空港機能施設事業者、アクセス交通事業者等各々の空港の置かれた状況も反映した様々な関係者を構成員とする協議会を通じた取組を推進することとする。」とされている。</p>	(再掲) 図表2-(3)-②
<p>新千歳空港事務所では、平成21年4月、空港法第14条第1項の規定に基づき、行政機関、エアライン等民間事業者で構成される新千歳空港利用者利便向上協議会（以下「利用者利便向上協議会」という。）が設置されている。</p>	図表2-(3)-③
<p>利用者利便向上協議会には、専門的な事項を協議するため、①ユニバーサルデザイン化推進部会、②地域交流推進・「空の日」部会、③CS・空港サービス向上推進部会及び④エコエアポート推進部会の4部会が設けられており、このうち、①ユニバーサルデザイン化推進部会では、基本方針に定めるユニバーサルデザイン化を推進するための専門的な事項の協議を目的として設置されている。</p>	図表2-(3)-④
<p>【調査結果】</p>	
<p>今回、当局が、利用者利便向上協議会のユニバーサルデザイン化推進部会の活動状況について調査した結果、以下のような状況がみられた。</p>	
<p>① 新千歳空港における平成25年度から27年度までの利用者利便向上協議会のユニバーサルデザイン化推進部会の活動内容をみると、各年度とも年1回空港周辺市町村の小学生を対象とした国際線ターミナルビル（平成22年3月運用開始）の施設見学によるバリアフリー教室の開催にとどまっている。また、同部会の開催状況をみると、各年度とも年1回開催となっており、その内容は、前年度の活動実績及び翌年度の活動予定報告とされ、部会の設置目的である「基本方針に定めるユニバーサルデザイン化を推進するための専門的な事項の協議」について、新千歳空港事務所では、これまで検討すべき課題はなかったとし、行われていない。なお、平成26年度及び27年度の部会は、メールによる資料回付により実施されており、同部会は形骸化している。</p>	図表2-(3)-⑤

② 施設見学の対象とされていない国内線ターミナルビル(平成4年7月運用開始) 等他の施設をみると、高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(平成18年法律第91号) 施行の前に整備されたものが多い。また、新千歳空港の国内線ターミナルビルでは、就航便数及び旅客数の増加により狭隘化したことから、施設の狭隘化解消とバリアフリー化等への対応のため、現在、改修工事(施工期間平成27年3月～30年3月、事業費約200億円、整備対象面積約4万7,000㎡) が実施されており、これらの状況を踏まえると、ユニバーサルデザイン化推進部会において、検討すべき課題があったと考えられる。

図表2-(3)-⑥

【所見】

したがって、東京航空局新千歳空港事務所は、新千歳空港のユニバーサルデザイン化のより一層の推進を図るため、利用者利便向上協議会のユニバーサルデザイン化推進部会の設置目的に則りその活動内容について、見直す必要がある。

図表 2-(3)-① 空港法（昭和 31 年法律第 80 号）（抄）

（空港の設置及び管理に関する基本方針）

第三条 国土交通大臣は、空港の設置及び管理に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めるものとする。

2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- 一 空港の設置及び管理の意義及び目標に関する事項
- 二 空港の整備に関する基本的な事項
- 三 空港の運営に関する基本的な事項
- 四 空港とその周辺の地域との連携の確保に関する基本的な事項
- 五 空港の周辺における騒音その他の航空機の運航により生ずる障害の防止及び損失の補償並びに生活環境の改善に関する基本的な事項
- 六 地理的、経済的又は社会的な観点からみて密接な関係を有する空港相互間の連携の確保に関する基本的な事項
- 七 前各号に掲げるもののほか、空港の設置及び管理に関する基本的な事項

3 基本方針は、空港の設置及び管理を行うもの（以下「空港管理者」という。）、国、関係地方公共団体、関係事業者、地域住民その他の関係者の相互の密接な連携及び協力の下に、空港の設置及び管理を効果的かつ効率的に行い、環境の保全に配慮しつつ、空港の利用者の便益の増進を図り、もって航空の総合的な発達に資するとともに、我が国の産業、観光等の国際競争力の強化及び地域経済の活性化その他の地域の活力の向上が図られるべきことを基本理念として定めるものとする。

4～6 略

（協議会）

第十四条 空港管理者は、空港の利用者の利便の向上を図るために必要な協議を行うための協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 協議会は、次に掲げるものをもって構成する。

- 一 空港管理者
- 二 次条第三項に規定する指定空港機能施設事業者、航空運送事業者（航空法（昭和二十七年法律第二百三十一号）第二条第十八項に規定する航空運送事業を経営する者をいう。）その他の事業者であつて当該空港の利用者の利便の向上に関する事業を実施すると見込まれる者
- 三 関係行政機関、関係地方公共団体、学識経験者、観光関係団体、商工関係団体その他の空港管理者が必要と認める者

3 第一項の規定により協議会を組織する空港管理者は、同項に規定する協議を行う旨を前項第二号に掲げる者に通知しなければならない。

4 前項の規定による通知を受けた者は、正当な理由がある場合を除き、当該通知に係る協議に応じなければならない。

5 協議会は、必要があると認めるときは、その構成員以外の関係行政機関及び事業者に対し、資料の提供、意見の表明、説明その他必要な協力を求めることができる。

6 協議会において協議が調つた事項については、協議会の構成員はその協議の結果を尊重しなければならない。

7 前各号に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

図表 2-(3)-② 「空港の設置及び管理に関する基本方針」(平成 20 年 12 月 24 日国土交通省告示第 1504 号)(抄)

第三 空港の運営に関する基本的な事項

3 利用者の便益の増進

(1) 航空利用者(旅客)の便益の増進

- ① 誰もが利用しやすい空港とするため、バリアフリー化のための施設整備などハード面の対応にとどまらず、その使いやすさの向上・改善への取組などソフト面での対応を行い、ユニバーサルデザイン化を推進することとする。

(中略)

10 協議会の活用

協議会は、空港に関わる多様な関係者が一堂に会し、自発的で創意工夫に富んだ各種取組の具体化を図るための検討・調整を図る場であり、これまでも各地で様々な取組が行われてきたが、今般の空港法への改正に当たり、同法第一四条において、このような協議会の位置づけを明確にし、その開催の手續や関係者の役割と合意事項の法的な効力等が明確にされた。

空港が地域と共生し、連携して運営されることが利用者利便の向上をはじめとした空港の機能向上に役立つことはもとより、地域の拠点としての空港の活性化が地域の活力向上に資することを踏まえると、このような協議会制度も十分に活用し、関係者の自発的な協力と連携により、円滑な協議が効果的に進められることが期待される。

このため、関係者の理解と協力を求めつつ、空港管理者が中心となって、空港利用者の便益の増進等の実現を図るべく、空港管理者、周辺地方公共団体、航空運送事業者、空港機能施設事業者、アクセス交通事業者等各々の空港の置かれた状況も反映した様々な関係者を構成員とする協議会を通じた取組を推進することとする。

図表 2-(3)-③ 新千歳空港利用者利便向上協議会の概要

設立年月日	平成 21 年 4 月 16 日
目的	協議会は、空港法第 3 条に規定する「空港の設置及び管理に関する基本方針」に沿って関係者が相互に連携及び協力し、新千歳空港の利用者の利便の向上を図ることを目的とする。
事務局（議長）	東京航空局新千歳空港事務所長
構成員	行政機関：北海道運輸局、北海道開発局、函館税関千歳税関支署、小樽検疫所千歳空港検疫所支所、札幌入国管理局千歳苫小牧出張所、東京航空局新千歳空港事務所、北海道、千歳市、苫小牧市、札幌市 エアライン等民間事業者団体 計 10 機関 計 23 事業者 合計：33 機関
専門部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ ユニバーサルデザイン化推進部会 ・ 地域交流推進・「空の日」部会 ・ CS・空港サービス向上推進部会 ・ エコエアポート推進部会
開催状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 開催日数：年 1 回開催 ・ 平成 27 年度の会議の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・ 開催日時：平成 28 年 3 月 10 日（木）13：30～ ・ 会場：新千歳空港国際線旅客ターミナル 2 階 セタナリア ・ 主な議題： <ul style="list-style-type: none"> (1) 各部会の活動報告及び今後の予定について <ul style="list-style-type: none"> ① ユニバーサルデザイン化推進部会 ② 地域交流促進・「空の日」部会 ③ CS・空港サービス向上推進部会 ④ エコエアポート推進部会 (2) 「国際航空便の受入円滑化に向けた検討会」について (3) その他 <ul style="list-style-type: none"> ① 国際線旅客ターミナルビル施設改修工事について ② 2017 冬季アジア札幌大会について

(注) 東京航空局の資料に基づき、当局が作成した。

図表 2-(3)-④ 新千歳空港利用者利便向上協議会ユニバーサルデザイン化推進部会の概要

設立年月日	平成 21 年 4 月 16 日												
目的	本専門部会は、空港の設置及び管理に関する基本方針（国土交通省告示第 1504 号）に定めるユニバーサルデザイン化を推進するための <u>専門的な事項を協議する</u> ことを目的とする。												
事務局（部会長）	事務局：新千歳空港事務所総務部総務課 部会長：新千歳空港事務所総務部長												
構成員	行政機関：北海道運輸局、北海道開発局、函館税関千歳税関支所、小樽検疫所千歳空港検疫所、札幌入国管理局千歳苫小牧出張所、東京航空局新千歳空港事務所、北海道、千歳市、苫小牧市 民間事業者団体等：エアライン他 計 9 機関 計 14 事業者 合計 23 機関												
部会の開催状況	<ul style="list-style-type: none"> 年 1 回開催（平成 25 年度～27 年度） <p>ユニバーサルデザイン化推進部会の開催実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>開催日</th> <th>主な議題</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成 25</td> <td>平成 25 年 12 月 18 日</td> <td>・平成 25 年度活動報告及び平成 26 年度活動予定について（バリアフリー教室）</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>27 年 2 月 27 日（メール回付により実施）</td> <td>・平成 26 年度活動報告及び平成 27 年度活動予定について（バリアフリー教室）</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td>28 年 1 月 29 日（メール回付により実施）</td> <td>・平成 27 年度活動報告及び平成 28 年度活動予定について（バリアフリー教室）</td> </tr> </tbody> </table>	年度	開催日	主な議題	平成 25	平成 25 年 12 月 18 日	・平成 25 年度活動報告及び平成 26 年度活動予定について（バリアフリー教室）	26	27 年 2 月 27 日（メール回付により実施）	・平成 26 年度活動報告及び平成 27 年度活動予定について（バリアフリー教室）	27	28 年 1 月 29 日（メール回付により実施）	・平成 27 年度活動報告及び平成 28 年度活動予定について（バリアフリー教室）
年度	開催日	主な議題											
平成 25	平成 25 年 12 月 18 日	・平成 25 年度活動報告及び平成 26 年度活動予定について（バリアフリー教室）											
26	27 年 2 月 27 日（メール回付により実施）	・平成 26 年度活動報告及び平成 27 年度活動予定について（バリアフリー教室）											
27	28 年 1 月 29 日（メール回付により実施）	・平成 27 年度活動報告及び平成 28 年度活動予定について（バリアフリー教室）											

(注) 1 東京航空局の資料に基づき、当局が作成した。

2 下線は、当局が付した。

図表 2-(3)-⑤ 新千歳空港利用者利便向上協議会ユニバーサルデザイン化推進部会の活動内容

年度	活動内容
平成 27 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 活動内容：バリアフリー教室の開催 ・ 開催日：平成 27 年 11 月 6 日（金）9：00～11：25 ・ 会場：新千歳空港国際線旅客ターミナルビル ・ 学習内容：車いす・視覚障がい者の擬似体験及び介助体験 ・ 参加者：長沼町立長沼中央小学校 4 年生（58 名）、空港関係者等（10 名）計 68 名 ・ 主催：国土交通省北海道運輸局 ・ 後援：北海道、千歳市、安平町、千歳市社会福祉協議会、安平町社会福祉協議会 ・ 協力：新千歳空港利用者利便向上協議会、NPO 法人 手と手 ・ 実施概要：新千歳空港国際線旅客ターミナルビル内のエスカレーター・トイレ等において、実際に車いす及び白杖、アイマスクを使用しての擬似体験と介助の方法を学習
平成 26 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 活動内容：バリアフリー教室の開催 ・ 開催日：平成 26 年 11 月 5 日（水）9：10～11：40 ・ 会場：新千歳空港国際線旅客ターミナルビル ・ 学習内容：車いす・視覚障がい者の擬似体験及び介助体験 ・ 参加者：安平町立追分小学校 5 年生（25 名）、空港関係者等（5 名）計 30 名 ・ 主催：国土交通省北海道運輸局 ・ 後援：北海道、千歳市、安平町、千歳市社会福祉協議会、安平町社会福祉協議会 ・ 協力：新千歳空港利用者利便向上協議会、NPO 法人 手と手 ・ 実施概要：新千歳空港国際線旅客ターミナルビル内のエスカレーター・トイレ等において、実際に車いす及び白杖、アイマスクを使用しての擬似体験と介助の方法を学習
平成 25 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 活動内容：バリアフリー教室の開催 ・ 開催日：平成 25 年 11 月 5 日（火）9：10～11：20 ・ 会場：新千歳空港国際線旅客ターミナルビル ・ 学習内容：車いす・視覚障がい者の擬似体験及び介助体験 ・ 参加者：安平町立早来小学校 5～6 年生（53 名）、空港関係者等（8 名）計 61 名 ・ 主催：国土交通省北海道運輸局 ・ 後援：北海道、千歳市、安平町、千歳市社会福祉協議会、安平町社会福祉協議会 ・ 協力：新千歳空港利用者利便向上協議会、NPO 法人 手と手 ・ 実施概要：新千歳空港国際線旅客ターミナルビル内のエスカレーター・トイレ等において、実際に車いす及び白杖、アイマスクを使用しての擬似体験と介助の方法を学習

（注）東京航空局の資料に基づき、当局が作成した。

図表 2-(3)-⑥ 新千歳空港国内線ターミナルビル施設改修工事の概要

1 概要

- (1) 工事名称：新千歳空港国内線旅客ターミナルビル施設整備工事
- (2) 施工期間：平成 27 年 3 月～平成 30 年 3 月（予定）
- (3) 施行範囲：国内線旅客ターミナルビル 1 階、2 階、3 階
- (4) 事業費：約 200 億円
- (5) 整備対象面積：約 4 万 7,000 m²（※現状の国内線ターミナルビル約 17 万 3,000 m²のうち）

2 施設整備工事の内容

国内線旅客ターミナルビル 1 階（到着）及び 2 階（出発）における空港機能施設を中心に以下内容の整備を実施

- (1) 狭隘化している出発ロビー・搭乗待合室（制限エリア内の出発待合室、バスラウンジ等）を拡充・整備
- (2) 航空会社の出発カウンター・出発口を拡充・再配置
- (3) 受託手荷物検査はセキュリティを強化するため、インライン方式（※）
※ インライン方式：出発カウンターにて旅客から手荷物を受託後に検査を行う方式で現国際線旅客ターミナルビルにおいて既に導入済
- (4) その他、保安防災の強化等に対応した整備を実施
 - ・ 航空機へのお客と到着客の動線を分離する通路を整備し、セキュリティを強化
 - ・ カウンターやロビー前の天井部を補強し、耐震性能を強化
 - ・ スプリンクラーの設置数を拡充
 - ・ トイレや授乳室などのユーティリティ施設を誰でも使いやすく整備する

（注） 北海道空港株式会社の資料に基づき、当局が作成した。

(4) ホームページによる外国人観光客に対する情報提供の実施状況

調査結果等	説明図表番号
<p>ア ホームページ調査の目的</p> <p>観光目的で日本を訪れようとする外国人は、まず旅行先の情報収集を行う。その手段としてはインターネットを通じて、現地の観光情報を得られると思われる訪問予定国や地域のホームページを閲覧するのが一般的である。これらのホームページの観光情報が充実し、簡便に情報収集できることは、「おもてなし」の最初の一步である。ホームページが魅力的であれば、訪問先を決めていない人々が訪問先を決めるきっかけにもなり得る。</p> <p>このため、外国人観光客向けのホームページの内容が充実しているか否かは、インバウンド観光勧誘のための重要課題と考えられる。</p> <p>本調査項目では、外国人モニターによる道内の代表的観光地のホームページに関する調査を行い、その課題を明らかにする。</p> <p>なお、本調査の実施に当たっては、民間事業者に日本国内及び日本国外からの調査を委託した。</p> <p>イ 調査対象ホームページの選定</p> <p>観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進に関する法律（平成20年法律第39号）に基づき、国土交通大臣の認定を受けた道内の観光圏4地区（富良野・美瑛観光圏、知床観光圏、登別洞爺広域観光圏、ニセコ観光圏）のホームページ及び北海道全体の観光情報を提供している公益社団法人北海道観光振興機構のホームページ、計5団体のホームページを調査対象とした。</p> <p>ウ 調査内容</p> <p>調査は、①多言語化の対応状況（当該言語で観光情報を提供しているウェブサイトがあるか）、②海外の検索エンジンへの対応状況（海外の検索エンジンから情報検索ができるか）、③ホームページの主な内容（求める情報がホームページの内容に含まれているか）、④リンクの設定状況（当該ホームページに含まれていなくてもその情報を得られる他のホームページへのリンクが貼られているか）の4項目について実施した。</p> <p>これら調査においては、漠然とホームページを閲覧しても問題点を明確に把握することは難しいため、外国人モニターが、海外から北海道に旅行するための現地旅行情報についてインターネットを通じて日本国外または日本国内で収集する場合を想定し、例えば、富良野・美瑛観光圏においてラベンダー観賞を目的に旅行する場合を想定し、その過程を通じて各項目の評価を行った。</p> <p>エ 調査手法</p> <p>本調査では、調査対象ホームページの多言語（英語、中国語（簡体字）、台湾語（繁体字）又は韓国語の4言語）の対応状況を適切に把握できる外国人モニターを各言語3名、計12名採用し、かつ、各言語の外国人モニター3名のう</p>	<p>図表2-(4)-①</p> <p>図表2-(4)-②</p>

ち最低1名は、外国人向け観光情報の提供状況に問題意識を有している観光、メディア等の関係者とした。

また、各言語の外国人モニター3名のうち、1名は本国から調査できるモニターを採用し、日本以外の国から日本国内の各ウェブサイトアクセスした場合、有効な検索ができるか検証した。

オ 調査結果

(ア) 多言語化の対応状況

調査対象5団体のホームページの多言語化の対応状況をみると、4言語全てに対応しているのは、3団体（北海道観光振興機構、知床観光圏、ニセコ観光圏）となっており、残りの2団体（富良野・美瑛観光圏、登別洞爺広域観光圏）は、いずれも英語のみの対応となっている。

なお、ニセコ観光圏は、4言語に対応しているものの、機械翻訳による。

(イ) 海外の検索エンジンへの対応状況

北海道観光振興機構は、4言語全て高い確率でヒットし、海外の検索エンジンに対応している。

これに対し、富良野・美瑛観光圏及び登別洞爺広域観光圏は、4言語のいずれもヒットせず、海外の検索エンジンに対応していない。

また、知床観光圏は、簡体字ではヒットしないものの、英語、繁体字及び韓国語ではヒットし、ニセコ観光圏（自動翻訳）は、英語及び韓国語はヒットしないものの、繁体字及び簡体字はヒットする。

上記のとおり、5団体のホームページのうち、簡体字（中国本土）による検索に対応しているものは、北海道観光振興機構及び、自動翻訳のニセコ観光圏のみとなっている。

この原因は、中国本土では海外へのアクセス制限をしていることが一因と考えられる。

なお、北海道観光振興機構では、中国の通信事業者とサーバー利用契約を締結し、上記のアクセス制限に対応している。

(ウ) ホームページの主な内容

調査対象ホームページに直接アクセスして、外国人観光客が必要とする情報を入手できるか調査した。

北海道観光振興機構は、4言語全て情報が得られた。

これに対し、富良野・美瑛観光圏では、4言語全てについて情報が得られず、また、知床観光圏及びニセコ観光圏においても、韓国語を除いた3言語において、情報が得られなかった。

残りの登別洞爺広域観光圏では、2言語（英語、簡体字）では情報が得られたが、残りの2言語（繁体字、韓国語）では、情報が得られなかった。

(再掲)

図表2-(4)-①

図表2-(4)-②

(エ) リンクの設定状況

調査対象ホームページに貼られているリンクから、外国人観光客が必要とする情報を入手できるか調査した。

北海道観光振興機構は、4言語全てリンク先から情報が得られた。

これに対し、富良野・美瑛観光圏では、英語及び韓国語では、リンク先から情報を得ることができたとしているが、簡体字及び繁体字では、情報を得ることができなかった。

また、知床観光圏では、英語及び簡体字ではリンク先がなく、繁体字ではリンク先はあったものの情報を得ることができず、リンク先から情報を得ることができたのは、韓国語のみとなっている。

登別洞爺湖広域観光圏では、英語及び繁体字ではリンク先がなかったが、簡体字及び韓国語では、リンク先から情報を得ることができた。

ニセコ観光圏では、英語及び簡体字では、リンク先から情報を得ることができたが、繁体字及び韓国語では、リンク先から情報を得ることができなかった。

いずれの観光圏においても、直接ホームページから情報を入手するよりも、リンク先から必要とする情報を得られるケースが多く、ホームページの情報を充実させることが困難な場合には、適切なリンク先をホームページに貼ることによって、情報提供の質を向上させることが可能とみられる。

カ 外国人モニターが指摘した課題

(ア) 検索情報が探しにくい

この点について、複数の外国人モニターが、「サイトマップがあると良い」、「主な内容を示すタブがトップにあると良い」、「タイトルだけでは不十分で内容を把握できるよう項目を増やしたほうが良い」という意見が複数あった。

これはホームページのデザイン上の問題であり、後述するフランスなど世界の代表的な観光地のホームページを参考として改善可能とみられる。

(イ) リンク設定が不十分

ホームページはある程度情報を網羅しているものもあるが、詳細情報については不十分なことが多い。一方、民間等のサイトの方が具体的情報を掲載していることがあるため、そのようなサイトへのリンクが有効としている。

(ウ) 宿泊情報が不十分

北海道観光振興機構のホームページなど、宿泊情報が提供されているものの、予約システムがなく予約手段がわからないため不便としている。

なお、JNTOのホームページでは、宿泊情報を表示すると同時に宿泊予約できる民間のサイトのリンクを表示しており、利用者の利便を図っている。

キ 海外の代表的観光情報サイトのホームページの内容

調査対象ホームページと比較検討するため、海外の代表的観光地であるフラ

図表 2-(4)-③

ンス及びスイスについて、フランス観光開発機構及びスイス政府観光局の外国人観光客向けホームページを調査した。

フランス観光開発機構のホームページは、多言語に対応しており、日本語にも対応している。フランスを代表する観光局のサイトから詳しい地方の観光情報まで無駄なく辿ることができるようになっている。

具体的には、トップページには、色々な方向から情報を検索できるよう、検索ウィンドウや情報分野を示すタブが並べられており、また、サイトマップも設けられている。

検索ウィンドウでは、分野別、地図、地域名等様々な方向から検索できる構成になっており、地図、アクセス、目的地にたどり着けるレベルの交通情報が必ず掲載されている。インタラクティブマップには観光コースの情報も掲載されている。

また、フランスと並び欧米の代表的な観光地であるスイス政府観光局のホームページもほぼ同様の構成となっている。

さらに、スイス政府観光局のホームページでは、どのページからも鉄道の時刻表を検索することが可能となっており、切符の購入まで可能となっている。宿泊情報についても、一番上のタブから様々な宿泊施設の情報が得られ、かつ、予約も可能となっており、主なホテルについては、日本語による詳細な説明が掲載されている。

これら海外の有名観光地のホームページに対し、調査対象ホームページは、サイト開設者により設計が異なっており、どこにそのような情報があるか分かりにくく、情報があってもタブの表示が分かりにくいいため、必要とする情報を検索できないケースが多い。

ク 調査対象ホームページの改善策

観光地のホームページの開設者は、以下の点に留意し、ホームページを作成するのが望ましいと考えられる。

- ① 旅のテーマ、地図、地名など様々な方向からの情報検索ができるようにする。
- ② 多くの外国人観光客が来道する中国本土（簡体字）等の検索エンジンに対応できるようにする。
- ③ 交通情報は、実際に目的地にたどり着けるような具体的かつ最新のものとする。また、公共交通機関については予約及び切符の購入ができるようにする。
- ④ 宿泊情報は、単に情報だけを掲載するのではなく、予約手段も提示する。
- ⑤ 観光情報は、必ず地図情報とあわせて掲載する。

図表 2-(4)-① 調査対象ホームページにおける情報検索の結果

調査項目 (HP の URL)	北海道観光振興機構 (http://www. visithokkaido .jp/)	富良野・美瑛 観光圏 (http://furanobie .hokkaido.jp/index. html)	知床観光圏 (http://www. visitshiretoko .com/)	登別洞爺広域 観光圏 (http://westi buri.jp/)	ニセコ観光圏 (http://nis eko-tourism- zone.com/)
①多言語化の 対応状況	4 か国語対応	英語のみ	4 か国語対応	英語のみ	4 か国語対応 (自動翻訳)
②海外の検索 エンジンへの 対応状況	英語:70%がヒット、 情報 4 件 簡体字:60%がヒッ ト、情報 2 件 繁体字:80%がヒッ ト、情報なし 韓国語:60%がヒッ ト、情報なし	英語:ヒットなし 簡体字:ヒットなし 繁体字:ヒットなし 韓国語:ヒットなし	英語:50%がヒ ット 簡体字:ヒット なし 繁体字:50%が ヒット、情報な し 韓国語:50%が ヒット、情報な し	英語:ヒットな し 簡体字:ヒット なし 繁体字:ヒット なし 韓国語:ヒット なし	英語:ヒット なし 簡体字:50% がヒット、情 報なし 繁体字:全件 ヒット、情報 なし 韓国語:ヒッ トなし
③ホームペー ジの内容(求め る情報がホー ムページの内 容に含まれて いるか)	英語:60%が得られ た 簡体字:75%が得ら れた 繁体字:50%が得ら れた 韓国語:30%が得ら れた	英語:得られなかつ た 簡体字:得られなかつ た 繁体字:得られなかつ た 韓国語:得られなかつ た	英語:得られな かった 簡体字:得られ なかつた 繁体字:得られ なかつた 韓国語:全件得 られた	英語:50%が得 られた 簡体字:全件得 られた 繁体字:得られ なかつた 韓国語:得られ なかつた	英語:得られ なかつた 簡体字:得ら れなかつた 繁体字:得ら れなかつた 韓国語:50% が得られた
④リンクの設 定状況(当該ホ ームページに 含まれていな くてもその情 報を得られる 他のホームペ ージへのリン クが貼られて いるか)	英語:40%が得られ た 簡体字:75%が得ら れた 繁体字:50%が得ら れた 韓国語:約 30%が得 られた	英語:全件得られた 簡体字:得られなかつ た 繁体字:得られなかつ た 韓国語:50%が得られ た	英語:リンクな し 簡体字:リンク なし 繁体字:得られ なかつた 韓国語:全件得 られた	英語:リンクな し 簡体字:全件得 られた 繁体字:リンク なし 韓国語:全件得 られた	英語:全件得 られた 簡体字:全件 得られた 繁体字:得ら れなかつた 韓国語:得ら れなかつた

(注) 委託調査結果に基づき、当局が作成した。

図表 2-(4)-② 調査対象ホームページにおいて検索した情報（検索ワード）の例

観光圏名	検索情報例
富良野・美瑛観光圏	ラベンダー鑑賞、十勝山系登山（富良野岳、十勝岳、美瑛岳）、ラフティングなどアウトドア・アクティビティ、ワイン醸造所など
知床観光圏	オシンコシンの滝、知床五湖、登山、ヒグマ観察、知床半島クルーズなど
登別洞爺広域観光圏	登別伊達時代村、アイヌ民族博物館、昭和新山、北黄金貝塚など
ニセコ観光圏	鯉川温泉、五色温泉、神仙沼、ミルク工房、アンヌプリや羊蹄山登山など

図表 2-(4)-③ 海外の代表的観光情報サイトのホームページの内容

(1) フランス観光開発機構の公式 HP（日本語）<http://jp.france.fr/>

トップページは、色々な方向から情報検索ができるよう、検索ウィンドウや情報分野を示すタブが並んでいる。

次表は、頁上部に表示されているタブとそのサブセクションである。

○ イベント情報 お役立ち情報
旅の行き先・観光地
<ul style="list-style-type: none"> ・ フランスの街 観光都市 ・ ワイン産地、ワインツーリズム ・ フランスの自然 自然体験 ・ フランスの山々 登山、スキー ・ フランスの海岸 ビーチリゾート ・ 海外県・海外領地のリゾート
○ 旅のテーマ
<ul style="list-style-type: none"> ・ 文化 歴史 名所旧跡 ・ ショッピング ・ グルメ フランス料理 ・ リラクゼーション スパ ・ ゴルフ
○ 地図で調べる

サイトマップとして下にも同じ項目及び細目も表示されている。

フランスのイベント

- ・ すべてのイベントを見る
- ・ フランス旅行の基本情報

- ・ 基本のお役立ち情報

テーマのあるフランス旅行

- ・ フランスの主な都市
- ・ フランスの自然観光
- ・ フランスのワイン産地
- ・ フランスの山々
- ・ 海外領地のリゾート
- ・ フランスの歴史と文化遺産
- ・ フランス料理・ガストロノミー
- ・ スパ、タラソセラピー、リラクゼーション

地方からも情報が探せるよう、地方名も表示されている。

地方

- ・ パリ、イル・ド・フランス地方
- ・ ブルターニュ地方
- ・ ノルマンディー地方
- ・ ノール・パ・ド・カレ地方
- ・ ピカルディー地方
- ・ シャンパーニュ・アルデンヌ地方
- ・ ロレーヌ地方
- ・ アルザス地方
- ・ ペイ・ド・ラ・ロワール地方
- ・ サントル・ヴァル・ド・ロワール地方
- ・ ブルゴーニュ地方
- ・ フランシュ・コンテ地方
- ・ ローヌ・アルプ地方
- ・ オーヴェルニュ地方
- ・ リムーザン地方
- ・ ポワトゥー・シャラント地方
- ・ アキテーヌ地方
- ・ ラングドック・ルシヨン地方
- ・ ミディ・ピレネー地方
- ・ プロヴァンス地方
- ・ コート・ダジュール地方
- ・ コルシカ地方

○ 上記のツールを使用し、実際に情報検索した例

フランスの歴史と文化遺産→キリスト教文化、注目すべき庭園、**フランスの歴史**→フランスの偉人たちを選択→その中にジャンヌダルクの記事があるのでジャンヌダルクに関連する場所を訪ねるという想定で検索する。ジャンヌダルクゆかりの場所として、シノン城 forteresse royale de Chinon が記載されている。検索ウィンドウでシノン城 forteresse royale de Chinon と入れてみる。→ロワールの古城というタブが出てくる。→クリックするとロワールの古城一覧があり、その中にシノン城もあり簡単な説明がされている。同じページに「ロワールの古城」日本語というリンクがある。クリックすると、各古城の位置を示す地図が出てくる。<http://loire-chateaux.jp/> 同じページに城のリンク付一覧があり、シノン城をクリックすると、専用サイトが出る。

<http://loire-chateaux.jp/ja/kojo/chinon/12954>

そこには城にまつわる記事と地図がある。同じページにアクセスというタブがあるので、押すと、「行き方」として以下の情報がある。

「トゥールから国道 85 号線で南西方面へ 40 分、sortie9 (シノン Chinon) で降り、D751 線」

以下の地図も表示されている。日本語のサイトにあるグーグルの地図は日本語版であるがこれはフランス語で、車でドライブする場合は、このほうが便利である。



アクセス情報及び地図がある。宿泊情報については、観光アイティナリーというタブがあり、そこにロワール川流域の観光コースが紹介されており、レストラン、宿泊施設が記載されている。ロワール川の古城 1 か所だけを訪れるということは普通ないので、近くの城についての情報を参考に宿泊先を決めることができる。恐らくこの地域は大きなホテルが豊富にあるところではないので、このようなかたちになったと思われる。

また、検索ウィンドウが、分野別、地図、地域名等様々な方向から検索できる構成になっており、地図、アクセス、目的地に辿りつけるレベルの交通情報が必ず掲載されており、インタラクティブマップには観光コースの情報が記載されている。

(2) スイス政府観光局の HP (<http://www.myswitzerland.com/ja/home.html>)

フランス同様、トップページの上に検索分野を示すタブがある。

・エリア情報 ・宿泊情報 ・交通情報 ・旅のテーマ ・スイス基本情報 ・旅プラン・情報サービス
さらに一番下にサイトマップがある。クリックすると、上記の分野の詳しい情報分類が表示される。

- | | |
|-----------------------|----------------|
| ・ 地域情報 | 旅のテーマ |
| ・ 都市・リゾート | ・ 観光ポイント |
| ・ スイスの水風景 | ・ スポーツ&アドベンチャー |
| ・ 世界遺産 World Heritage | ・ スイスの食事・グルメ |

宿泊情報

- ・ ホテル情報
- ・ ホリデーアパート・貸別荘
- ・ キャンプ場
- ・ ベッド&ブレイクファスト
- ・ ファームステイ

交通情報

- ・ スイスへのアクセス
- ・ スイス国内交通
- ・ おトクな交通パス
- ・ スイス・モビリティ

スイス基本情報

- ・ 基本情報
- ・ スイスの地図
- ・ 地理・国土
- ・ スイスの歴史
- ・ 芸術と文化

資料・パンフレット

- ・ モバイルアプリ
- ・ 360° パノラマビュー
- ・ 動画・ビデオ
- ・ 旅プラン・情報サービス

旅のテーマ→絶景パノラマ鉄道の旅→複数の列車の旅プランが表示される→全てのプランをサイトから日本語で予約可能。さらにそのサイトにバーチャルツアーというタブがある。→地図、写真、各ポイントの情報が合体しており、スクロールしていくと景色が移り変わって、まるで旅をしているかのような錯覚を覚えるような仕組みになっている。宿泊施設の情報もここから得られる。これは従来のインタラクティブマップと写真を合体した新しいシステムのようなものである。

スイスのシステムが徹底しているのは、右下の「交通情報+」から鉄道の時刻表を大体どのページからも検索可能であり（ここから英語）、切符の購入までできるようになっていることである。宿泊情報は一番上のタブから様々な宿泊施設の情報が得られ、予約も可能である。主なホテルについては日本語で詳細な説明がある。

(3) 海外のホームページの優れている点

欧米の代表的な観光サイトに共通する主な特徴として以下の点が挙げられる。

- ・ 情報には地図が必ず表示されている。
- ・ サイトマップがある。
- ・ 検索ウィンドウがある。
- ・ 実用的なアクセス情報がある。
- ・ 宿泊情報も簡単に探せるようになっている。
- ・ 頻繁に更新され、そのたびにシステムが改善されている。

例として取り上げたスイスもフランスも積極的な広報をしなくても世界中から観光客が訪れる国であるが、来る客の便宜をはかろうとする姿勢において徹底しており、それによってさらなる集客向上を図るといふ相乗効果を生んでいるものと推察される。

日本のホームページは、開設者により設計が異なっており、どこにどのような情報があるかが分かりにくく、情報があってもタブの表示がわかりにくいため、必要とする情報を検索できない。

(注) 委託調査結果に基づき、当局が作成した。

3 民間事業者を活用した委託調査等に係る情報共有の実施状況

通 知	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>観光は、宿泊業や旅行業のみならず、航空・鉄道・バス・タクシーなどの運輸事業、農業・漁業をはじめ、飲食店や土産店などの小売業など幅広い産業とも密接に関わっているため、これらを所管する国の行政機関は多岐に渡っている。</p> <p>北海道内においても、観光立国の実現に向けた施策を実施する国の出先機関相互の連携強化を図るため、平成 20 年 6 月に「観光立国推進北海道地方省庁連絡会」が設置されており、現在の構成機関は、北海道開発局、北海道運輸局及び北海道地方環境事務所等の 7 機関で構成されている。</p> <p>これら観光に関する国の行政機関は、所管事業を活用して観光施策を推進しており、その事業の実施に当たって、地方公共団体や民間事業者等の観光に関わる者の取組状況が現状どのようなようになっているのか、どのような支援策が有効であるのか等について、専門の民間事業者を活用した委託調査事業を実施し把握した上で、取組が進められている。</p> <p>このような観光客の受入環境の整備状況の現状確認や、地方公共団体及び民間の観光関連事業者がどのようなニーズを有しているか等を把握することは有益であると考えられるが、観光に関わる国の行政機関が多岐に渡り、同じような支援策が複数の行政機関で設けられていることにより、支援策を実施する前の現状確認やニーズ把握をする調査についても、同種の調査が複数の機関で実施される可能性があることから、これらの調査結果については、広く情報共有し、活用されることが効率的であると考えられる。</p> <p>このような国の行政機関における委託調査については、各府省庁統一的に、予算執行等に係る情報の公表等を適切に行い、外部からの検証や情報の積極的な活用を可能とすることにより、予算執行等の効率性の向上を図るため、「行政の透明性向上のための予算執行等の在り方について」（平成 25 年 6 月 28 日閣議決定）に基づき定められた「予算執行等に係る情報の公表等に関する指針」（平成 25 年 6 月 28 日内閣官房行政改革推進本部事務局。以下「指針」という。）において、契約状況のうち、調査の名称、契約の相手方名、契約形態、金額等のほか、成果物も原則公表することとされている。</p> <p>【調査結果】</p> <p>今回、北海道内の観光に関わる国の出先機関における委託調査の実施状況や調査結果の情報共有等の取組状況を調査した結果、以下のような状況がみられた。</p> <p>ア 北海道運輸局における委託調査の実施状況</p> <p>北海道運輸局においては、国の観光行政の中心的な役割を担う観光庁の地方組織であることから、他の機関よりも多くの外国人観光に関する民間事業者を活用した委託調査を実施しており、平成 25 年度から 27 年度までの間において、19 件の委託調査が実施されている。</p> <p>北海道運輸局においては、これら全てについて、指針に基づき、成果物であ</p>	<p>図表 3-①</p> <p>図表 3-②</p> <p>図表 3-③</p> <p>図表 3-④</p>

る報告書を北海道運輸局のホームページ上で公表している。

また、北海道運輸局は、一般財団法人北海道開発協会に協力し、同協会が運営している北海道のインバウンド事業に関するデータや制作されたツール等のインバウンド情報の共有サイトである「北海道インバウンドインフォ」（平成26年12月開設）へ、同局が作成した報告書やパンフレット等を提供するなどしている。当該サイトは、様々な機関が実施した調査事業の成果物等を幅広く掲載していることから、その内容を速やかに把握できるとともに、掲載されているパンフレット等を他の観光関係者が使用できる仕組みとなっている。

北海道運輸局は、委託調査を企画・実施する前に、当該サイトで先行調査の例等を把握することにより、重複した調査とならないように努めているとしており、他の行政機関が実施した委託調査について、公表が行われていないものは、その実施内容の確認が不可能であり、同じような調査が行われる可能性は否定できないとしている。

イ 北海道運輸局以外の観光に関わる国の機関における委託調査の実施状況

北海道運輸局以外の観光に関わる国の機関のうち、北海道開発局、北海道経済産業局及び北海道地方環境事務所における平成25年度から27年度までの間の委託調査の実施状況をみると、合計7件の委託調査が実施されている。

この7件の調査のうち、北海道開発局及び北海道経済産業局が実施した5件の調査については、指針に基づき、成果物である報告書を自局のホームページ上で公表しているとともに、先のインバウンド情報共有サイトである「北海道インバウンドインフォ」にも掲載されている。

また、北海道開発局で実施した調査については、平成27年度に実施した「北海道における歴史・文化を活用したインバウンド観光の振興調査」の例にみられるように、ホームページ上での公表のみならず、成果物の活用が想定される施設等に対し幅広く周知している状況がみられ、調査の成果に関する情報共有が徹底されているものと考えられる。

一方、北海道地方環境事務所が実施した2件の調査については、自所のホームページ及び先のインバウンド情報共有サイトである「北海道インバウンドインフォ」にも調査の結果ホームページ上で公表されておらず、外部からの検証や情報の積極的な活用ができない状況となっている。また、調査の成果物である報告書の送付先も関係市町村や団体等のごく一部にのみ送付されており、活用が想定されるその他の施設等に対しての情報提供等は行われていない。

この理由について、北海道地方環境事務所は、指針を承知していなかったこと、環境省又は環境事務所として、委託調査結果の情報共有等に関する規程や方針がないことによるとしている。なお、北海道地方環境事務所では、本件について、最低限の関係機関に対しては報告書を送付しており、情報共有を全く実施していない訳ではないが、ホームページ上での公表や活用が想定される施設等への情報提供はしていないので、今後実施するもの等については、適切に対応していきたいとしている。

事例表3-①

図表3-⑤

事例表3-②

事例表3-③

ウ 北海道及び札幌市における委託調査の実施状況

上記ア、イのほか、地方公共団体においても民間事業者を活用した調査事業を実施している状況がみられたことから、調査事業の成果等については、国の機関のみならず地方公共団体も含めて情報共有し、活用することが重要と考えられる。

今回、北海道及び札幌市における民間事業者を活用した委託調査事業の実施状況を調査したところ、以下のように、調査結果を公表していない例がみられた。

(a) 北海道

北海道の国際観光部局において、平成 25 年度から 27 年度の間において、合計 16 件の委託調査が実施されており、そのうち調査結果が公表されているのは 12 件で、これら以外の 4 件の調査については、北海道のホームページや北海道インバウンドインフォに掲載されていない状況がみられた。

この理由について、北海道は、平成 25 年度より過去のものも多くが公表されていない状況があり、その明確な理由は不明であるものの、このような調査等について、特段例規等で規定されているものではないが、公表することは説明責任の観点から当然必要なことと認識しており、その後の調査等については、インバウンド情報共有サイト等に掲載するよう取り扱っているとしている。

(b) 札幌市

札幌市の国際観光部局において、平成 25 年度から 27 年度の間において、合計 8 件の委託調査が実施されており、そのうち調査結果が公表されているのは、さっぽろ雪まつり期間中に実施している「外国人個人観光客動態調査」等の 5 件で、これら以外の 3 件の調査については、札幌市のホームページや北海道インバウンドインフォに掲載されていない状況がみられた。

この理由について、札幌市は、公表していない調査については、札幌市の関係事業の進捗状況や今後の事業展開の参考にする等、札幌市の内部検討用として実施しており、調査結果を公表することにより、事業の進捗に影響が出るおそれがあるためとしている。

【所見】

したがって、北海道地方環境事務所及び北海道運輸局は、委託調査結果の情報共有を推進させることにより効率的な予算執行を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 北海道地方環境事務所は、民間事業者を活用した委託調査の成果については、ホームページ上でその内容を公表するなど、調査結果が他の機関でも活用可能となるような措置を実施すること。
- ② 北海道運輸局は、観光に関する国の行政機関や地方公共団体に対し、それらの機関が実施した調査結果のうち、情報共有が可能な成果物について、インバウンド情報を共有できるサイトに情報提供を求めるなど、情報共有を一層推進するための措置を実施すること。

図表 3-⑥

図表 3-⑦

図表 3-① 観光立国推進北海道地方省庁連絡会について

1 設立の趣旨
所管事業を活用して観光施策を推進している国の管区機関が相互に連携し、地域振興に取り組む方々を支援していくため、関係機関による連絡会を設置するもの。
2 設置年月日
平成 20 年 6 月 12 日
3 構成機関
総務省北海道総合通信局
厚生労働省北海道労働局
経済産業省北海道経済産業局
国土交通省北海道開発局
国土交通省北海道運輸局
環境省北海道地方環境事務所
農林水産省北海道農政事務所
4 主な活動内容
・ 各種施策等の情報交換
・ 地域で活用できる観光振興ガイドブックである「観光地域づくり NAVI」の作成、更新

(注) 北海道運輸局の資料に基づき、当局が作成した。

図表 3-② 行政の透明性向上のための予算執行等の在り方について(平成 25 年 6 月 28 日閣議決定)

<p>国民本位で、時代に即した合理的かつ効率的な行政を実現する観点から、適切に予算執行等に努めることが政府に求められていることを踏まえ、「予算編成等の在り方の改革について」(平成 21 年 10 月 23 日閣議決定)に基づく取組に代えて、以下の対応を行う。</p> <p>政府は、<u>各府省庁統一的に、予算執行等に係る情報の公表等を適切に行い、外部からの検証や情報の積極的な活用を可能とすることにより、予算執行等の効率性の向上を図るとともに、行政に対する信頼の向上を目指すこととする。</u></p> <p>なお、「行政事業レビューの実施等について」(平成 25 年 4 月 5 日閣議決定)に基づく取組も踏まえ、<u>予算執行等に係る情報の公表等に関する指針を内閣官房行政改革推進本部事務局において作成することとする。</u></p>
--

(注) 下線は当局が付した。

図表 3-③ 予算執行等に係る情報の公表等に関する指針（平成 25 年 6 月 28 日内閣官房行政改革推進本部事務局）（抄）

「行政の透明性向上のための予算執行等の在り方について」（平成 25 年 6 月 28 日閣議決定）に基づき、以下のとおり指針を定める。

2 予算執行等に係る情報についての公表等

(3) 委託調査費に関する事項

① 公表事項

各府省庁は、委託調査費の契約状況について、次に掲げる事項を公表する。

(ア) 調査の名称・概要

(イ) 契約の相手方名

(ウ) 契約形態（一般競争入札、企画競争随意契約等）

(エ) 契約金額

(オ) 契約締結日

(カ) 成果物

② 公表時期等

上記①の公表については、各府省庁は、国の支出の原因となる契約を締結した日を含む四半期の終了日の翌日から起算して、72 日以内に公表する。ただし、上記①（カ）の成果物については、成果物の報告がなされた後、速やかに行う。

③ その他

各府省庁は、成果物の分量が多大な場合、その概要のみを公表することができる。この場合においては、各府省庁は、成果物全体について公にしておくものとする。

各府省庁は、成果物の公表等により行政の適正な遂行に支障をきたすおそれのある場合には、その公表等を行わないことができる。

(注) 下線は当局が付した。

図表 3-④ 北海道運輸局における委託調査の実施状況一覧（平成 25 年度から 27 年度）

調査名	実施年度
北海道における受入環境整備サポーター派遣に関する調査	25 年度
北海道における外国人目線による多言語対応現状調査	26 年度
訪日外国人旅行者受入に向けた北海道地方の課題に関する調査	27 年度
広域観光周遊ルート形成促進に向けた北海道地方基礎調査事業	27 年度
広域観光周遊ルート「アジアの宝 悠久の自然美への道 ひがし北・海・道」事業計画策定・マーケティング、多言語情報コンテンツの整理、交通アクセスの円滑化に向けた検討	27 年度
広域観光周遊ルート「アジアの宝 悠久の自然美への道 ひがし北・海・道」情報伝達・発信円滑化に向けた実証可能性調査	27 年度
地域資源を活用した観光地魅力創造事業「農業」を活用した体験・滞在型ツーリズムのし推進～十勝の魅力は「農」にあり～に係る調査業務	27 年度
北海道における離島ツーリズム促進に関する調査	25 年度
外国人観光客ひとり歩きマニュアル（ミニマム言語バリアフリー）普及事業	25 年度
北海道のガーデン・風景を生かした観光振興に関する調査	25 年度
定期・定点クルーズ船寄港による受入環境整備と周辺観光のあり方調査	26 年度
北海道ガーデンツーリズム推進調査	26 年度
東北地方との広域連携による旅行需要創出に係る調査	26 年度
外国人観光客によるレンタカーを利用した観光における通信環境の利用状況及び移動動向の調査業務	26 年度
公共交通機関による快適・円滑な移動のための手ぶら観光の実現に向けた調査業務	27 年度
若者目線の魅力発見・発信調査事業	27 年度
北海道新幹線開業を控えた道南エリアにおけるユニバーサルツーリズム普及・促進に向けた受入環境調査事業	27 年度
北海道における域外・域内輸送接続と連携のあり方に係る調査業務	26 年度
訪日外国人の都市間バスによる円滑な広域移動に関する調査等業務	27 年度

（注）北海道運輸局のホームページ等に基づき、当局が作成した。

事例表 3-① 官民共同でインバウンド情報共有サイトを構築することにより、インバウンド事業に関するデータ・ツールをインバウンド関係の行政機関及び民間事業者等で汎用化し、インバウンド事業の効率的実施に努めている事例

【サイトの名称・開設時期等】

- ・北海道インバウンドインフォ（北海道インバウンドビジネス情報共有化プロジェクト）
- ・平成 26 年 12 月開設
- ・URL：http://inbound-jp.info/

【サイトの目的】

北海道のインバウンド事業に関するデータや制作されたツール等を体系的かつ継続的に整理し、オール北海道で汎用化して、自治体はじめ観光並びにインバウンド事業関係者がインバウンド情報をジャストタイムで共有できるサイトを構築すること。

【運営組織】

一般財団法人北海道開発協会開発調査総合研究所

【主なサイトの構成】

- ① インバウンドに関する動向、調査、統計など
 - ・ 国などの動き
国や道が取り組もうとしているインバウンドに関する政策や事業計画、最近の動きなどを掲載
 - ・ 調査報告書
国や自治体、民間企業などで実施した調査結果や事業の報告書などを、テーマ別に紹介
 - ・ インバウンドに関する統計、データ
インバウンドに関する統計や調査結果、外国人観光案内所一覧など、現在のインバウンド受入れ状況に関する情報を掲載
- ② インバウンドツアー
 - ・ 国・地域別エージェント
インバウンド向けの北海道ツアーを取り扱っている主要旅行会社のサイトを紹介
- ③ 関連イベント・組織・事例紹介
 - ・ VJ（ビジット・ジャパン）事業
インバウンドの増加を目的とした訪日プロモーション事業（ビジット・ジャパン事業）を紹介
 - ・ 自治体、広域等での取り組み
各自治体や広域でインバウンド受け入れに取り組んでいる事業を紹介
 - ・ フォーラム・セミナー
道内（一部国内）各地で開催されたインバウンドに関する会議や研修会などの開催結果を紹介
- ④ 多言語作成・対応の考え方
 - ・ 翻訳ガイドライン
標識やパンフレットなどを多言語に翻訳する際のガイドラインの内容について紹介
 - ・ マニュアル等
海外からのインバウンドを受け入れる際に必要な整備、移動に必要な整備などについてまとめたマニュアルやガイドブックを紹介
 - ・ 翻訳事例
インバウンド受け入れのために作成した多言語翻訳やピクトグラムなどを紹介
- ⑤ 多言語で製作しているもの
 - ・ パンフレット・チラシ類
道内各地でインバウンド向けに作成しているパンフレットやチラシを紹介
 - ・ 交通・輸送関連の情報
インバウンド向けの公共交通利用案内、車利用の案内、クルーズ船利用者に向けた案内等を紹介
 - ・ そのほか多言語表記で製作しているもの
病気やけがの際の対応、交通事故防止に向けたお願いなど、緊急時や注意喚起についての案内を紹介
 - ・ 映像・動画
インバウンド、あるいはツアー企画者等に向けて作成したプロモーション映像、動画などを紹介

【サイトの効果等】

・北海道運輸局、北海道開発局等が作成した各種報告書・パンフレット等を本サイトからダウンロードすることができ、他の行政機関やインバウンド関係の事業者は、これらツール等を汎用化して使用できる仕組みとなっている。

(注) 北海道インバウンドインフォのホームページ等に基づき、当局が作成した。

図表 3-⑤ 北海道運輸局以外の国の機関における委託調査の実施状況（平成 25 年度から 27 年度）

実施機関	調査名	実施年度	実施機関のホームページ上での公開	インバウンド情報共有サイトへの掲載
北海道開発局	北海道産食の魅力発信に係る調査	平成 27 年度	公開あり	掲載あり
	北海道における歴史・文化を活用したインバウンド観光の振興調査	27 年度	公開あり	掲載あり
	北海道におけるインバウンド観光に資するスポーツ・体験型ツーリズムに係る調査	26 年度	公開あり	掲載あり
	ニューツーリズムによるインバウンド観光の振興に向けた基礎調査	25 年度	公開あり	掲載あり
北海道経済産業局	北海道国際観光競争力向上に向けた調査	27 年度	公開あり	掲載あり
北海道地方環境事務所	大雪山国立公園層雲峡集団施設地区外国人旅行者受入れ環境調査	27 年度	公開なし	掲載なし
	層雲峡集団施設地区外国人旅行者受入れ環境調査	26 年度	公開なし	掲載なし

(注) 1 当局の調査結果による。

2 インバウンド情報共有サイトは、事例表 4-①に記載した北海道インバウンドインフォに掲載されていることを示す。

事例表 3-② 北海道開発局による外国人観光客に関連した委託調査の実施例

- 調査名
北海道における歴史・文化を活用したインバウンド観光の振興調査
- 調査の目的
北海道における独自性のある歴史・文化コンテンツを観光資源として活用したインバウンド観光需要の拡大を図るため、今後大きく訪日客の増加が見込まれるアジアや歴史・文化への興味が高い欧米等を対象として、
 - ① 観光資源として活用可能な北海道における独自性のある歴史・文化コンテンツの発掘
 - ② 海外における歴史・文化観光市場の構造及びニーズの把握・分析
 - ③ 外国人の受入環境整備状況等についての評価及び改善方策等の整理
 - ④ 歴史・文化を活用した観光メニューの創出について、調査を行うもの
- 主な調査結果の内容
 - ・ 欧米圏、アジア圏の国籍を持つ 10 名をモニターとして選定し、北海道内の歴史文化施設（博物館、資料館等）を巡り、外国人モニターの視点から、歴史文化施設のプロモーションのポイント、外国人観光客受入整備の課題及び改善方策、受入環境整備での推奨的な事例を取りまとめ
 - ・ 北海道の独自性ある歴史文化コンテンツを観光資源として国内外に紹介するためのパンフレット「北海道の歴史文化を巡る旅」を作成
 - ・ 施設独自に作成していたコミュニケーションツール（会話集）を参考に、他の施設でも活用可能な外国語コミュニケーション会話集（英語版）を作成
- 調査の成果物の情報共有
調査結果をまとめた報告書や調査事業の一環として作成したパンフレット、外国語会話集をホームページ上で公表したほか、作成したパンフレットについては、道内の歴史文化に係る有識者や道内の歴史文化関連の 54 施設に合計 830 部配布（配布する際に、当該調査結果の報告書の内容等も紹介）すること等により、調査成果を幅広く情報提供している。

（注）北海道開発局の資料に基づき、当局が作成した。

事例表 3-③ 北海道地方環境事務所による外国人観光客に関連した委託調査の実施例

- 調査名
平成 26 年度層雲峡集団施設地区外国人旅行者受入環境調査
- 調査の目的
外国人来訪者の季節毎・イベント毎のニーズを詳細に図りながら、課題解消に向け実行できる取組を整理の上、層雲峡集団施設地区の各施設における情報提供パネルの仮制作とその効果検証を図るとともに、層雲峡集団施設地区における外国人旅行者の受入れ環境整備のための方策に資する調査を行うもの
- 主な調査結果の内容
 - ・ 層雲峡集団施設地区を現地調査し、地区内の観光案内所、バスターミナル、ロープウェイ乗り場、ホテル、売店等における①外国語対応スタッフの常駐の有無、②カード支払対応の有無、③Wi-Fi 整備の有無等の外国人旅行者の受入れ環境の整備状況を一覧で整理
 - ・ 外国人旅行者のニーズ把握結果に基づき、集団施設地区内の季節毎の見どころ、集団施設地区周辺の観光スポット、主要観光地へのアクセス等についてまとめたインフォメーションボードを設置し、その効果を把握
 - ・ ビジターセンタースタッフの意見や、外国人旅行者のニーズ調査で把握した主な質問内容等を踏まえ、集団施設地区の各施設で利用可能な「指差し会話付き案内シート」を作成
- 調査の成果物の情報共有の状況と当局の考え
調査結果をまとめた調査報告書を 9 部作成し、環境事務所内のほか上川町役場や層雲峡ビジターセンターに配布しているのみで調査対象となった集団施設地区内の各施設にも配布されていない。
また、環境事務所ホームページで公表等はされていないため、他の国立公園の集団施設地区に所在する事業者等が参考にすることができない。
上記の主な調査結果に記載した調査結果の成果物については、各施設に配布することにより、外国人旅行者への案内等に有効に利用できるものと考えられる。

(注) 北海道地方環境事務所の資料及び当局の調査結果に基づき、当局が作成した。

図表 3-⑥ 北海道（国際観光部局）における委託調査の実施状況（平成 25 年度から 27 年度）

調査名	実施年度	北海道のホームページ上での公開	インバウンド情報共有サイトへの掲載
米国市場観光客誘致戦略調査事業	平成 25 年度	公開あり	掲載あり
タイ国政府観光庁との趣意書調印記念事業	25 年度	公開なし	掲載なし
北海道型 IR 検討調査	26 年度	公開あり	掲載あり
交流参加型国際観光地づくりモデル促進事業（剣淵町）	26 年度	公開なし	掲載あり
交流参加型国際観光地づくりモデル促進事業（新篠津村）	26 年度	公開なし	掲載あり
交流参加型国際観光地づくりモデル促進事業（奥尻町）	26 年度	公開なし	掲載あり
交流参加型国際観光地づくりモデル促進事業（遠軽町）	26 年度	公開なし	掲載あり
外国人観光客向け多言語情報発信人材育成事業	26 年度	公開なし	掲載あり
北海道インバウンドおもてなし人材育成事業	26 年度	公開なし	掲載あり
インバウンド観光客需要拡大促進事業	26 年度	公開なし	掲載あり
外国人観光客対応タクシードライバー等人材育成事業	26 年度	公開なし	掲載なし
台湾観光客誘客拡大促進事業	26 年度	公開なし	掲載あり
観光関連施設等投資促進事業 PR ツール作成委託業務	27 年度	公開なし	掲載なし
インバウンド観光客需要拡大促進事業	27 年度	公開なし	掲載あり
外国人観光客対応タクシードライバー等人材育成事業	27 年度	公開あり	掲載あり
台湾観光客誘客拡大促進事業	27 年度	公開なし	掲載なし

(注) 1 北海道の資料に基づき、当局が作成した。

2 インバウンド情報共有サイトは、事例表 3-①に記載した北海道インバウンドインフォに掲載されていることを示す。

3 北海道（国際観光部局）では、北海道観光振興機構へ委託した調査事業等も実施しているが、それらについては、上記に含んでいない。

図表 3-⑦ 札幌市（国際観光部局）における委託調査の実施状況（平成 25 年度から 27 年度）

調査名	実施年度	札幌市のホームページ上での公開	インバウンド情報共有サイトへの掲載
さっぽろ雪まつりの経済効果調査	平成 25 年度	公開あり	掲載なし
来札観光客満足度調査・外国人個人観光客動態調査	25 年度	公開あり	掲載なし
さっぽろオータムフェスト経済効果調査	26 年度	公開あり	掲載なし
来札観光客満足度調査・外国人個人観光客動態調査	26 年度	公開あり	掲載なし
来札観光客満足度調査・外国人個人観光客動態調査	27 年度	公開あり	掲載なし
都心部観光バス実態調査業務	27 年度	公開なし	掲載なし
札幌市内公衆無線 LAN 整備状況調査	27 年度	公開なし	掲載なし
新たな外国人観光客向けの観光案内所のあり方調査業務	27 年度	公開なし	掲載なし

(注) 1 札幌市の資料に基づき、当局が作成した。

2 インバウンド情報共有サイトは、事例表 3-①に記載した北海道インバウンドインフォに掲載されていることを示す。