

「外国人旅行者の受入環境の整備に関する行政評価・監視」の勧告に対する改善措置状況

【勧告日】平成26年7月18日

【勧告先、回答日】国土交通省（観光庁）：平成27年7月14日、法務省：平成27年3月27日

主な勧告（調査結果）

主な改善措置状況

1 ビジット・ジャパン事業（VJ事業）の効果的・効率的な実施

- 効果の把握、高い効果が期待できる事業の実施の徹底



【観光庁】

- 地方運輸局等に対し事業効果の把握の徹底を指示

2 入国審査待ち時間の短縮化

- 入国審査官の一層の機動的な配置



【法務省】

- 主要4空港において、より一層の機動的な人員配置を行うことを指示

3 外国人旅行者の受入環境の整備

- 今後、増加が見込まれる外国人旅行者のニーズに対応するため、
 - ①国際観光ホテル登録制度の見直し
 - ②通訳ガイドの全体像を再検討



【観光庁】

- ① 国際観光ホテル登録制度の見直しを検討するため、関係団体との意見交換を実施
- ② 通訳案内士制度の見直し・改善に向けた検討に着手

1 ビジット・ジャパン事業（VJ事業）の効果的・効率的な実施

主な勧告(調査結果)

○ 効果の把握、高い効果が期待できる事業の実施の徹底

効果の把握が不十分

・誘客事業(旅行会社招請等)の評価指標である送客数等(※)を未把握のものが約5割(119/234事業)

※ 事業により造成・販売されたツアーで訪日した外国人旅行者数や宿泊者数

主な改善措置状況

【観光庁】

○ 地方運輸局等に対し事業効果の把握の徹底を指示

⇒ 地方運輸局等に対し、①受託事業者からの事業効果の報告を必ず確認すること、②仕様書等において、事業効果の把握(観光庁が運用しているシステムへの入力)を明確化すること、③同システムに入力すべき成果指標について、連携先の地方公共団体等と情報共有の徹底を指示

2 入国審査待ち時間の短縮化

主な勧告(調査結果)

○ 入国審査官の一層の機動的な配置

主要4空港のうち、成田・中部空港で長時間化

・成田第2ビル:21分(H22年)→26分(H25年)
・中部:18分(H22年)→24分(H25年)

主な改善措置状況

【法務省】

○ 主要4空港において、より一層の機動的な人員配置を行うことを指示

⇒ 主要4空港(成田、羽田、中部、関西)において、審査待ち時間に係る原因分析の実施と分析結果を踏まえた人員配置の基本計画の策定により、より一層機動的な人員配置を行うことを指示

3 外国人旅行者の受入環境の整備

主な勧告(調査結果)

① 国際観光ホテル登録制度の見直し

- 国際観光ホテル登録制度が形骸化
 - ・4割が課された義務を遵守せず(22/55施設)
 - ・登録制度が誘客に寄与するとして施設なし(41施設の意見)

主な改善措置状況

【観光庁】

- 登録制度の見直しを検討するため、関係団体と意見交換を実施
 - ⇒ 登録制度の果たすべき役割や具体の活用方策について見直しを検討するため、日本旅館協会、日本ホテル協会と意見交換
 - なお、日本旅館協会では、会員に対して、登録制度の在り方についてアンケート調査を実施

主な勧告(調査結果)

② 通訳ガイドの全体像を再検討

- ・通訳案内業で生計を立てている者はほぼ皆無(13/15通訳案内士団体)
- ・通訳ガイドの種類(※)ごとの目標値(登録者数等)や役割分担などが不明確

※ 通訳案内士、地域限定通訳案内士、ボランティアガイド等

主な改善措置状況

【観光庁】

- 通訳案内士制度の見直し・改善に向けた検討に着手
 - ⇒ 「通訳案内士制度のあり方に関する検討会」を設置し、通訳案内士制度の見直し・改善に向けた検討を実施中。現行の全国ガイド制度に加え、「地域ガイド制度を全国に拡大する」必要性について、関係者間で合意。これについては、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム2015」に盛り込みつつ、本年夏頃を目途に最終取りまとめの予定

外国人旅行者の受入環境の整備に関する行政評価・監視の結果に基づく勧告 に対する改善措置状況（1回目のフォローアップ）の概要

【調査の実施時期等】

- 1 実施時期 平成25年8月～26年7月
- 2 対象機関 調査対象機関：国土交通省（観光庁）、法務省
関連調査等対象機関：都道府県、市町村、関係団体等

【勧告日及び勧告先】 平成26年7月18日 国土交通省（観光庁）、法務省

【回答年月日】 国土交通省（観光庁） 平成27年7月14日 法務省 平成27年3月27日

【調査の背景事情】

- 観光立国の実現のため、平成15年以降、「観光立国推進基本計画」（平成19年6月29日閣議決定）等に基づき、訪日外国人旅行者数年間1,000万人を目指し、関係府省において、ビジット・ジャパン・キャンペーン事業（平成22年からはビジット・ジャパン事業。以下「VJ事業」という。）を始め、各種施策を推進
- 総務省では、「外国人が快適に観光できる環境の整備に関する政策評価」を実施し、平成21年3月、その結果に基づき、①VJ事業の効果的かつ効率的な実施、②出入国手続の円滑化、③外国人旅行者に対する接遇の向上などを国土交通省及び法務省に勧告
- 関係府省は勧告への対応を図っており、また、平成24年3月には、新たな「観光立国推進基本計画」（平成24年3月30日閣議決定）が策定され、VJ事業等の継続的な実施、受入環境の整備のための新たな取組を推進
- これらの取組などにより、平成25年には、訪日外国人旅行者数が政策目標として掲げられていた年間1,000万人を達成する中、32年には東京において、夏季オリンピック・パラリンピックの開催が決定するなど、今後も、外国人旅行者数は増加する見込み。これら訪日外国人旅行者数を持続的に増加させていくためには、これまで以上に、受入環境の整備を推進していくことが必要
- この行政評価・監視は、観光立国の実現に寄与する訪日外国人旅行者数の一層の増加を図る観点から、上記の政策評価に係る勧告事項のフォローアップを中心に、外国人旅行者の受入環境の整備状況等を調査し、関係行政の改善に資するために実施

勧告事項	各府省が講じた改善措置状況
<p>1 ビジット・ジャパン事業の効果的かつ効率的な実施</p> <p>(勧告要旨)</p> <p>国土交通省は、V J 事業を効果的かつ効率的に実施する観点から、以下の措置を講ずることにより、高い効果が期待できる事業の実施を徹底する必要がある。</p> <p>① 誘客事業については、次により、目標設定及び事業効果の把握を徹底すること。</p> <p>i 仕様書等において、送客数の報告やV J net への入力を行うことを明確に規定するとともに、受託事業者に対し、これらの報告等を励行するよう指導すること。</p> <p>ii 年度を越えて事業効果が発現する場合についても効果を把握する仕組みを確立すること。</p> <p>② 認知度向上事業については、旅行会社に対するセミナー等、旅行会社を対象とした事業において、仕様書等に当該旅行会社における事業実施後のツアー造成状況や送客数等を確認することを規定し、受託事業者に対し、これらの報告等を励行するよう指導することにより、事業効果の把握に努めること。</p> <p>③ これらに加え、旅行会社招請やメディア招請における招請者等に対するアンケートの実施及びその分析や、V J net の活用等による連携先の地方公共団体等との事業効果や事業実績に係る情報の共有により、V J 事業の評価結果のその後の事業への反映・活用を促進すること。</p> <p>また、訪日外国人旅行者数のうちのV J 事業の効果によるものの把握など、V J 事業全体の効果測定を実施すること。</p> <p>(説明)</p> <p>≪制度の概要≫</p> <p>○ 観光庁は、V J 地方連携事業実施方針において、地方運輸局等と地方公共団体等が連携し、事業実施後のアウトカム（事業効果）や事業評価を把握することと規定</p> <p>○ 誘客事業（旅行会社招請等）については、平成 24 年度から運用している事業成果等を情報共有するための「Visit Japan 成果確認システム」（以下「V J</p>	<p>各府省が講じた改善措置状況</p> <p>(国土交通省)</p> <p>→ 訪日外国人旅行者数 2,000 万人時代に向けて、平成 26 年 4 月、外部のマーケティング専門家も参画する「マーケティング戦略本部」を設置したところ。今後は、同本部において、事業効果等を適切に把握するとともに、より科学的・合理的な分析を行い、戦略的にV J 事業を実施していく。</p> <p>① 送客数等の目標や実績については、平成 24 年度に導入したV J net (V J 事業成果確認システム) に入力することにより把握しており、今般の勧告を受けて、全てのV J 事業について再検証を行い、V J net に送客数等の目標や実績が適切に入力されていることを確認</p> <p>i 『「外国人旅行者の受入環境の整備に関する行政評価・監視」の結果に基づく勧告』に対するV J 地方連携事業の対応について」（平成 26 年 7 月 18 日付け観光庁参事官（日本ブランド発信・外客誘致担当）事務連絡）により、仕様書等においてV J net への入力を明確化することとし、地方運輸局等に対して、事業実施後に受託事業者からの事業効果の報告がなされているかの確認を行うことを徹底</p> <p>ii 年度を越えて事業効果が発現する場合についても、観光庁・地方運輸局等において、送客数等の実績を把握し、V J net に入力することを徹底</p> <p>② 上記事務連絡により、仕様書等において送客数等の確認を明確化すること及び受託事業者からの事業効果の報告を確認することを徹底</p> <p>③ 上記事務連絡により、i) 招請者等に対するアンケートの実施及び結果の分析、ii) 連携先の地方公共団体等との情報共有の徹底を指示</p> <p>V J 事業全体の効果測定については、平成 22 年度からK P I 調査（海外の一般消費者に対するW E B 調査）等により事業効果の把握</p>

勧告事項	各府省が講じた改善措置状況
<p>net」という。)において、送客数の目標を設定し、実績を把握</p> <p>≪調査結果≫</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 誘客事業について、送客数の目標を設定していないものが 62/234 事業 (26.5%)、事業効果 (送客数等) を把握していないものが 119/234 事業 (50.9%) ○ 事業効果が目標の 50%未満のものが 56/125 事業 (44.8%) ○ V J net に連携先の地方公共団体等がアクセスできないなど、地方運輸局等と連携先地方公共団体等との事業効果等に係る情報共有が不十分な例あり ○ 観光庁は、V J 事業の一部について効果測定を実施。しかし、訪日外国人旅行者数のうち V J 事業の効果によるものがどれだけかといった V J 事業全体の効果測定は、その手法が確立できていないとして、未実施 <p>2 入国審査に係る最長審査待ち時間の一層の短縮化 (勧告要旨)</p>	<p>に努めているが、今後ともその手法の在り方については「マーケティング戦略本部」において不断の見直しを実施</p> <p>(法務省)</p>
<p>法務省は、観光立国の推進に資する観点から、入国審査の最長審査待ち時間の一層の短縮を図るため、次の措置を講ずる必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 最長審査待ち時間が短縮されていない空港については、その原因分析を行った上で、審査場間で移動させる入国審査官の時間帯や人数を明確に定めることなどにより、入国審査官の機動的な配置により一層努めること。 ② 最長審査待ち時間の月別の推移を踏まえ、研修業務に係る年間スケジュールを検討するなどにより、各空港において、最長審査待ち時間が長くなる時期に必要な入国審査体制が確保できるよう努めること。 <p>(説明)</p> <p>≪制度の概要≫</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「観光立国推進基本計画」では、空港での審査に要する待ち時間を 20 分以下に短縮することを目標 ○ 「第 4 次出入国管理基本計画」(平成 22 年 3 月 30 日法務省)では、空港における審査待ち時間を一層短縮するための取組として、入国審査官の機動的配置等を着実に実施していく旨を規定 	<p>→① 「空港における審査待ち時間の一層の短縮について (通知)」(平成 26 年 9 月 8 日付け法務省管在第 5163 号法務省入国管理局入国在留課長通知)をもって、</p> <p>(ア) 空港支局 (成田空港、羽田空港、中部空港及び関西空港)においては、審査待ち時間に係る原因分析の実施と分析結果を踏まえた人員配置 (各審査場間等における応援時間帯、派遣人数等) の基本計画の策定により、より一層機動的な人員配置を行うこと</p> <p>(イ) その他の空港においては、地方入国管理局・支局が、管内の空港の審査待ち時間、就航便数等の情報を集約し、当該地方入国管理局・支局及び管下出張所間における効率的・効果的な応援派遣に係る調整を行うことを指示するとともに、平成 26 年 12 月以降、成田空港、羽田空港、中部空港、関西空港、新千歳空港、福岡空港及び那覇空港において、到着便の到着予定時刻及び実際の到着時刻並びに 30 分ごとの待ち時間の推移を記録することとした。</p> <p>② 「外国人旅行者の受入環境の整備に関する行政評価・監視結果に基づく勧告を踏まえた対応について」(平成 26 年 8 月 8 日付け法務省入国管理局総務課補佐官 (人事担当) 事務連絡)をもって、全国</p>

勧告事項	各府省が講じた改善措置状況
<p> ≪調査結果≫ ○ 主要4空港のうち成田空港、中部空港で最長審査待ち時間が長時間化 <ul style="list-style-type: none"> 成田空港第2ビル：21分（平成22年）→26分（25年） 第1ビルの最長審査待ち時間の短縮を図るため、入国審査官を第1ビルに移動させたこと、繁忙期に研修により入国審査官が一時的に減少したことが一因 中部空港：18分（平成22年）→24分（25年） 審査待ち時間が長くなった時間帯における入国審査官の審査体制（機動的配置状況）を記録しておらず、原因分析等が行えない状況 </p> <p> 3 訪日外国人旅行者の受入環境の整備 (1) 宿泊施設 (勧告要旨) </p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>国土交通省は、今後、増加することが見込まれている訪日外国人旅行者の宿泊施設に係るニーズに的確に対応できる制度を構築するため、受入環境の整備に係る国の関与の在り方を検討し、必要な対策を講ずるとともに、特に、整備法における登録制度については、今後、果たすべき役割や具体の活用方策を検討する必要がある。</p> </div> <p> (説明) ≪制度の概要≫ ○ 国は、国際観光ホテル整備法（昭和24年法律第279号）に基づき、外客の宿泊に適するように造られたホテル又は旅館を登録。同法では、登録ホテル・旅館に対し、外客接遇主任者の選任、避難経路等の外国語標示などを義務付け </p> <p> ≪調査結果≫ ○ 登録ホテル・旅館の4割（22/55施設）が課された義務を遵守せず ○ 意見を聴取した41宿泊施設（登録28、非登録13）のうち、登録ホテル・旅館であることによる外国人旅行者の誘客に係るメリットはないとしているものが27施設（65.9%）あるなど、明確にメリットがあった施設なし ○ 登録ホテル・旅館は減少傾向（3,057（平成20年）→2,624（24年）） </p>	<p> の地方入国管理官署に対して、勧告の内容を周知するとともに、最長審査待ち時間への影響を勘案して、入国審査要員の研修について、年度の前後半の研修参加人数の割合を見直して派遣時期を検討するなど、適切に対応するよう指示した。 </p> <p> (国土交通省) → 平成26年10月以降、一般社団法人日本旅館協会内で組織された観光立国委員会に出席し、登録制度の果たすべき役割や具体の活用方策について見直しを検討するため、意見交換を実施するとともに、同協会においては、会員に向けて、登録制度の在り方についてアンケート調査を実施。また、一般社団法人日本ホテル協会との間でも、同制度の役割・活用方策についての意見交換を開始 </p> <p> 平成26年10月に、観光庁ホームページ上の国際観光ホテル整備法登録ホテル・旅館の情報提供方法について、登録宿泊施設ホームページへアクセスを可能とするなどの改良に着手し、改良された登録情報については、平成27年4月に観光庁ホームページに掲載 </p> <p> 平成26年11月以降、各地方運輸局及び沖縄総合事務局と連携して、全国に所在する登録ホテル・旅館に対する立入検査を開始しており、26年度は56施設で実施 </p>

勧告事項	各府省が講じた改善措置状況
<p>(2) 外国人観光案内所 (勧告要旨)</p> <p>国土交通省は、今後、増加することが見込まれている訪日外国人旅行者の観光案内に係るニーズに的確に対応するため、J N T Oと連携し、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 外国人観光案内所の一層の充実を図るため、認定案内所のサービス水準の向上が望まれる地域において、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」にできる限り沿うよう、地方公共団体等に対し、既存の観光案内所がJ N T Oの認定を受けるための認定申請の促進及び認定案内所サービス水準の向上を要請するなどの必要な措置を講ずること。</p> <p>≪制度の概要≫</p> <p>○ 観光庁は、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成24年1月）を定め、外国人観光案内所について、国が推薦し、J N T Oが認定する制度を平成24年10月から開始</p> <p>≪調査結果≫</p> <p>○ 国際空港において、上記指針で設置が望まれるとされているサービス水準を満たした認定案内所が設置されていないもの（2事例）、建物の外側に認定案内所の所在を表す表示がないなど、外国人旅行者にとって認定案内所の場所が分かりにくいもの（9事例）あり</p> <p>(勧告要旨)</p> <p>② 認定案内所の運営改善を図るため、実態調査の推進、J N T O及び地方運輸局との実態調査結果の情報共有等の必要な措置を講ずること。</p> <p>≪制度の概要≫</p> <p>○ 観光庁、地方運輸局及びJ N T Oは、認定案内所について、共同で認定基準の遵守状況等に係る実態調査を実施</p> <p>≪調査結果≫</p> <p>○ 認定案内所に対する実態調査の実績（平成24年10月～26年3月）は76件（認定案内所全体（25年12月現在367か所）の20.7%）</p>	<p>(国土交通省)</p> <p>→ 地方公共団体が集まる会議等で認定制度の説明を行うことにより、認定制度の周知及びサービス水準向上を要請するとともに、外国人旅行者が多く訪問することが予想され、かつ、認定案内所が設置されていない地域において、地方公共団体を訪問する等により、認定申請及びカテゴリー変更を促す働きかけを、観光庁、J N T O、各地方運輸局等が連携して実施した。平成26年度においては、163件の新規認定、19件のカテゴリー変更があり、このうち全国の観光案内を提供し、英語を含む3言語で対応可能なカテゴリー3の外国人観光案内所は、これまで首都圏と京都のみであったが、中部、関西、福岡の空港や駅等へも拡大し、認定数は7件から18件に増加</p> <p>(国土交通省)</p> <p>→ 平成26年度においては、62か所を対象に認定案内所の実態調査を実施。当該調査結果（認定基準に影響するまでの指摘事項はなかったが、シンボルマークの掲出場所等に対する軽易な指導等を実施）については、観光庁、J N T O及び地方運輸局の間で、電子メールにて情報共有を行い、実態調査において改善を促すことが多い事項等を整理し、認定案内所向けのメール通信や運営主体・カウンタースタッフ等が集まる研修会の場を活用して周知することにより、自主的な改善を促進する予定</p>

勧告事項	各府省が講じた改善措置状況
<p>(3) 通訳案内 (勧告要旨)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>国土交通省は、今後、増加することが見込まれている訪日外国人旅行者の通訳案内のニーズに的確に対応するため、外国人旅行者のニーズや通訳案内士等の受注実績等を踏まえ、通訳案内士等のそれぞれの役割分担や具体の活用方策を検討し、訪日外国人旅行者の受入体制の在り方を再検討する必要がある。</p> </div> <p>(説明)</p> <p>≪制度の概要≫</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 報酬を得て、通訳案内を行うためには資格が必要(通訳案内士：全国で活動、地域限定通訳案内士：資格を得た都道府県で活動、特例通訳案内士：研修で資格取得) ○ そのほか、無償で通訳案内を行う通訳ボランティアガイドも活動 <p>≪調査結果≫</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 通訳案内業で生計を立てている者は少数又は皆無(13/15 通訳案内士団体) ○ 地域限定通訳案内士については、6 道県のうち5 道県が試験を休止 ○ 一方、通訳ボランティアガイドは積極的に活用されている状況あり ○ これら通訳ガイドのそれぞれの目標値や役割分担などが不明確 <p>4 受入環境整備事業による拠点地域の整備及び他地域への普及の推進 (勧告要旨)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>国土交通省は、受入環境整備事業の実施拠点における自律的な受入環境の整備及び他地域への普及を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 当該事業で整備された設備等について、当該拠点地域の地方公共団体と連携し、その後の利用状況や事業効果を定期的に把握するとともに、当該地方公共団体に対し、継続利用に向けた必要な指導を行うこと。</p> <p>② 上記①で把握した情報については、他の地方運輸局を通じ、定期的に他の都道府県等に提供するなどにより、利活用を図ること。</p> </div> <p>(説明)</p> <p>≪制度の概要≫</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 観光庁は、訪日外国人旅行者の訪問を促進するとともに、満足度を高め、リ 	<p>(国土交通省)</p> <p>→ 平成 26 年 12 月に設置した「通訳案内士制度のあり方に関する検討会」において、通訳案内士制度の見直し・改善に向けた検討を進めており、資格制度の法的枠組みについて、今後は、地域に根ざしたきめ細かな対応ができるよう、現行の全国ガイド制度に加え、「地域ガイド制度を全国に拡大する」必要性について、関係者間で合意。合意を得た点については、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2015」(平成 27 年 6 月 5 日観光立国推進閣僚会議決定)に盛り込みつつ、本年夏頃を目途に最終取りまとめの予定</p> <p>(国土交通省)</p> <p>→① 地方運輸局を通じて、事業を実施した各拠点事業について、自立的・継続的な取組のフォローアップ(当該拠点地域の地方公共団体に対し当該事業で整備されたパンフレットやマップの現在の利活用状況等を確認するよう、地方運輸局に通知)を実施 自立的・継続的な取組が不十分な場合は、地方運輸局と連携して、当該事業を活用した受入環境の整備を進めるよう、平成 27 年 5 月に指導</p> <p>② 各拠点における自立的・継続的取組について、受入環境の底上げを図るため、平成 27 年度に地方運輸局を通じて、都道府県等に好事例等を周知予定</p>

勧告事項	各府省が講じた改善措置状況
<p>ピーターの増加を図るため、受入環境整備事業を実施。同事業は、観光庁が選定した拠点地域において、訪日外国人旅行者の受入環境を整備することにより、当該地域における自律的な受入環境整備の推進、他地域（全国）への普及を図るもの</p> <p>≪調査結果≫</p> <p>○ 整備することとした外国人向け総合観光ウェブサイトが未完成で一度も利用されていないなど、拠点地域における自律的な受入環境の整備が行われていない例あり（5／34事業）</p>	