

平成28年9月27日
 総務省四国行政評価支局

四国の観光振興に関する行政評価・監視の結果

～訪日外国人旅行者等の受入環境整備を中心として～

総務省四国行政評価支局(局長:永留世悟)では、管内の徳島、愛媛及び高知行政評価事務所と合同で、平成28年4月から9月にかけて、四国地域の訪日外国人旅行者等の受入環境整備を中心として、国の機関における観光施策の実施状況、連携状況等について調査しました。

その結果、

- ① ビジット・ジャパン地方連携事業の効果的な実施
- ② 受入環境整備サポーター派遣事業等の実施後のフォローアップ
- ③ 道路案内標識の英語表記の統一、観光マップ・観光サイト等の多言語対応の改善・強化
- ④ 外国人観光案内所設置・運営のあり方指針の遵守
- ⑤ 観光地ビジネス創出の総合支援等の観光施策の実施地域に対するきめ細かな支援
- ⑥ 観光立国推進四国地区省庁連絡会議の活性化

等を実施する必要がみられました。

このため、四国運輸局及び四国地方整備局に対し、必要な改善措置を講ずるよう通知しました。

【照会先】

四国行政評価支局	評価監視部	第2評価監視官	音泉武志	TEL:087-831-9207
		第4評価監視官	山田善隆	TEL:087-831-9209
徳島行政評価事務所	評価監視官	石川紳也		TEL:088-654-1531
愛媛行政評価事務所	評価監視官	藤澤裕之		TEL:089-941-7701
高知行政評価事務所	評価監視官	平田道大		TEL:088-824-4100



背景

- ◆ 観光は様々な産業に関連する裾野の広い産業であり、観光による消費は地域の活性化や地域住民の雇用につながる効果が期待
- ◆ 政府としても「明日の日本を支える観光ビジョンー世界が訪れたくなる日本へー」(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)を強力に推進
- ◆ 四国地域でも四国運輸局、四国地方整備局が中心となって、「観光立国推進四国地区省庁連絡会議」や「訪日外国人旅行者の受入に向けた四国ブロック連絡会」を設置し、観光振興に取り組む地方公共団体等を支援
- ◆ 今後、人口減少・少子高齢化が見込まれる中、国内の観光需要を喚起するとともに、急速に成長するアジアをはじめとする世界の観光需要を取り込むことにより、地域経済の活性化、雇用機会の増大などにつなげていくことが喫緊の課題

主な調査事項

- 1 ビジット・ジャパン地方連携事業
- 2 受入環境整備サポーター派遣事業等
- 3-①道路案内標識における英語表記
- 3-②観光マップ・観光サイト等の多言語対応
- 4 外国人観光案内所の設置・運営
- 5 観光地ビジネス創出の総合支援等
- 6 観光立国推進四国地区省庁連絡会議の運営

主な通知事項

- 1 事業の効果的な実施
- 2 事業実施後のフォローアップの実施
- 3-①道路案内標識の英語表記の統一
- 3-②観光マップ・観光サイト等の多言語対応の改善・強化
- 4 外国人観光案内所設置・運営のあり方指針の遵守
- 5 事業実施地域に対するきめ細かな支援の実施
- 6 会議の活性化

《通知日》

平成28年9月27日

《通知先》

- ・ 四国運輸局 1、2、3-②、4、5、6の事項
- ・ 四国地方整備局 3-①、6の事項



1 ビジット・ジャパン地方連携事業の効果的な実施

制度の概要

- 四国の認知度アップと誘客促進を図るため、関係地方公共団体等と連携して、四国の特色を活かした旅の魅力をアピール
- 事業実施に当たっては、関係地方公共団体等(連携事業者)から事業提案を募集、事業内容等を検討した上で、事業を実施する受託事業者を企画公募で決定
- 訪日ツアーの造成を目的とする誘客事業については、事業終了後、受託事業者は、事業による成果等を記載した報告書を四国運輸局に提出
- 報告書に記載されている成果は、次年度以降の事業計画に活用

調査結果の概要

報告書 P7～14、62～81

平成26年度に事業を実施したもののうち、事業を実施したことによる事業成果を定量的に把握が可能な9事業を中心に調査した結果は、以下のとおり

- ◆ **事業成果が上がっていないにもかかわらず、事業を複数年度にわたり継続実施しているもの(1事業 平成25～27年度総事業費740万円(うち国費340万円))**
- ◆ **受託事業者が作成する報告書に仕様書で求めている成果指標の記載がないもの(2事業 平成26年度 事業費870万円(うち国費420万円))**
内訳: ①旅行商品造成状況及び送客数の記載がない(1事例)
②造成ツアーによる送客数の記載がない(1事例)
- ◆ **事業提案書^(注)に定量目標を記載していないもの(9事業で延べ14事例 平成26年度 事業費4,580万円(うち国費2,275万円))**
内訳: ①事業で招請する会社数の記載がない(6事例)
②事業で造成するツアー本数の記載がない(4事例)
③事業で造成するツアーへの参加予定者数の記載がない(4事例)

(注) 事業提案書とは、事業応募の際に、連携事業者である関係地方公共団体等が作成し、四国運輸局に提出するもので、事業の種別、誘客対象客層、事業の背景・目的、事業費内訳のほか、期待される効果として、事業で造成するツアー本数等の定量目標を記載することとなっている。



改善通知の要旨

四国運輸局は、ビジット・ジャパン地方連携事業を効果的に実施する観点から、次の措置を講ずる必要あり

- ◎ 受託事業者を通じて事業成果を可能な限り把握し、事業内容を検証した上で事業継続の可否を判断すること
- ◎ 受託事業者に対し、報告書には仕様書で規定した記載事項を全て記載するよう指導すること
- ◎ 連携事業者に対し、事業提案書に定量目標を記載するよう指導すること

2 受入環境整備サポーター派遣事業等のフォローアップの実施

制度の概要

○ 事業の実施状況

《受入環境整備サポーター派遣事業》

- ・平成24年度
香川県高松・琴平、小豆島及び直島の3地域
- ・平成25年度
徳島県北、県南及び県西の3地域

《外国人目線による多言語対応現状調査事業》

- ・平成26年度
愛媛県今治及び内子の2地域

○ 両事業とも日本に留学している外国人学生等を調査員として、観光地に派遣し、多言語対応状況を中心とした受入環境について、外国人目線で調査、改善案の策定を行うもの

○ 調査対象地域は、自主的に多言語対応等を進める意思のある地域や訪日外国人旅行者の嗜好特性を踏まえて選定

調査結果の概要

報告書 P15、16、82～87

受入環境整備サポーター派遣事業及び外国人目線による多言語対応現状調査事業により、外国人調査員から多言語表記について改善意見等のあった5地域18施設における改善状況を調査した結果は、以下のとおり

《受入環境整備サポーター派遣事業》

- ◆ 外国人調査員から外国語表記が無いとして改善意見があったが、未改善となっているもの(6施設6事項)

《外国人目線による多言語対応現状調査事業》

- ◆ 外国人調査員から外国語表記が無いとして改善意見があったが、未改善となっているもの(7施設9事項)
- ◆ 外国語表記は行っているものの、表記が見えにくいとの改善意見があったが、未改善となっているもの(1施設1事項)



改善通知の要旨

四国運輸局は、訪日外国人旅行者の受入環境の整備を図る観点から、次の措置を講ずる必要あり

- ◎ 外国人調査員から改善意見のあった事項について、関係者に改善を要請するなど改善に向けたフォローアップを行うこと

3-① 道路案内標識の英語表記の統一

制度の概要

- 国土交通省では、外国人にも分かりやすい道路案内標識となるよう、英語表記の統一や表示の連続性の確保を図る取組を実施
- 四国では、訪日外国人旅行者の受入環境整備事業における地方拠点の鳴門、松山及び高知の3地域において、先行的に実施(平成27年度末に改善を完了)
- 改善方法は、四国地方幹線道路協議会道路管理部会標識分科会県ブロック部会において、調整の上、決定
- 上記のほか、告示により、道路の案内標識の英語による表記を推進
- 観光庁では、多言語対応の統一性・連続性を確保するため、「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」を策定

調査結果の概要

報告書 P17~21、88~114 事例・資料編P1~12

鳴門(徳島河川国道事務所)、松山(松山河川国道事務所)及び高知(土佐国道事務所)における道路案内標識の英語表記に係る点検及び改善状況を調査した結果は、以下のとおり

◆ 道路案内標識の英語表記が統一されていないもの

[県ブロック部会において改善方針を決定していないため]

・「子規堂」について

Shikido (国道) と Shiki House (市道) が混在 (6か所) 【事例・資料編P1】

・「市役所」について

CITY HALL と CITY OFFICE が混在 (10か所) 【事例・資料編P3】

[県ブロック部会において改善方針を決定しているが、一部未改善]

・「〇〇通り」は、「〇〇St.」又は「〇〇Street」に県ブロック部会で決定

⇒ 未だに「〇〇-dori」と表記しているもの (8か所) 【事例・資料編P5】

・「高知城」は、「Kochi Castle」に県ブロック部会で決定

⇒ 未だに「Kochijo」と表記しているもの (1か所) 【事例・資料編P7】

◆ 多言語対応ガイドラインに基づく英語表記がなされていないもの

・「松山城」について、

ガイドラインに沿った表記は、Matsuyama Castleとなるが、

Matsuyamajo Castleと表記 (9か所) 【事例・資料編P9】

◆ 英語表記が相違するおそれのあるもの

[関係機関の間で英語表記の改善方針が統一されていないため]

・「〇〇地下駐車場」について

Underground Parking と Underground Parking Lot が混在するおそれあり

(1か所) 【事例・資料編P11】

なお、本件は、当局の調査を受けて、改善予定

改善通知の要旨

四国地方整備局は、訪日外国人旅行者の受入環境の整備を図る観点から、次の措置を講ずる必要あり

- ◎ 松山河川国道事務所及び土佐国道事務所に対し、対象地域内の道路案内標識等について、県ブロック部会を活用して関係構成機関と連携し、告示又は多言語対応ガイドラインに沿った統一的な英語表記となる取組を推進するよう指導すること

3-② 観光マップ・観光サイト等の多言語対応の改善・強化

制度の概要

- 観光庁は、道路案内標識における取組を共有しつつ、観光地、美術館等を対象に多言語対応の統一性・連続性の確保に向けて「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」を策定
- 同ガイドラインでは、多言語表記の不統一や非連続性が原因で、訪日外国人旅行者が移動の途中で混乱や不安を招くことがないように、地域単位で関係者が連携して、固有名詞の対訳一覧を作成し、関係者間で表記を統一することが望ましいと規定
- 高知県では、先駆的な取組として平成24年度に国の事業を活用し、観光施設等の観光情報について、英語、中国語等の対訳一覧を掲載した「観光パンフレット作成支援システム」を構築

調査結果の概要

報告書 P22~26、115~176 事例・資料編P13~44

地方公共団体及び関係事業者等が作成している観光マップ(78種類)、観光サイト(21種類)における観光施設等の多言語表記を調査した結果は、以下のとおり

◆ 同一の観光施設でありながら、英語の表記が相違しているもの

[分類Ⅰ 観光マップ等の作成主体ごとに対訳語を独自に割り当てたことにより相違(46施設、内訳:徳島県内7、香川県内12、愛媛県内12、高知県内15)]

- ・「二十四の瞳映画村」について

Nijyushi-no-hitomi Movie Village

と The “Twenty-four Eyes” Movie Studio が混在【事例・資料編P15】

[分類Ⅱ ローマ字表記と英語表記が行われたことにより相違

(22施設、内訳:徳島県内8、香川県内8、愛媛県内3、高知県内3)]

- ・「岬の分教場」について

Misaki no Bunkyojo

と Branch School on the Cape が混在【事例・資料編P23】

同様な事例が中国語でもあり(簡体字で7施設、繁体字でも7施設)

【事例・資料編P29~44】

◆ 表記が統一されていない観光施設について、各県に居住する外国人留学生等に同一施設であることが理解できるか確認したところ、約半数の施設について理解できないと回答

◆ 観光マップ作成主体からも「ガイドラインに掲載されていない固有名詞の英語表記について、地域内の行政機関にある程度の方針を示してもらいたい。」との意見あり

改善通知の要旨

四国運輸局は、観光マップ、観光サイト等における多言語表記の統一性の確保を図る観点から、次の措置を講ずる必要あり

- ◎ 訪日外国人旅行者の受入に向けた四国ブロック連絡会に、検討課題として観光施設等に係る対訳一覧を作成することを提起し、課題解決に向けた対応策を検討すること
- ◎ 既に国の事業を活用して観光パンフレット作成支援システムを構築している高知県に対しては、同システムの利用を関係者にさらに働きかけるよう要請すること

4 外国人観光案内所設置・運営のあり方指針の遵守

制度の概要

- 外国人観光案内所は、訪日外国人旅行者にとって地域を訪れた際の情報の収集拠点であるとともに、公平で中立的な立場から情報やサービスが提供され、安心して利用できる環境づくりが重要
- 観光庁では、平成24年1月に「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」を定め、提供するサービス内容等により4つのカテゴリー（Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ及びパートナー施設）に区分した基準を設定し、その基準に合致する外国人観光案内所を認定する制度を開始
- あり方指針では、地方運輸局は、積極的に各案内所に申請や機能強化を働きかけるなどの役割を担うことが必要であると規定

調査結果の概要

報告書 P27～29、177～186

四国管内の全ての認定外国人観光案内所31か所における設置・運営のあり方指針の遵守状況を調査した結果は、以下のとおり

◆ 外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針を遵守していないもの

- ・ 案内所の所在が分かりやすく表示されていない（案内所の最寄駅等9か所、最寄駅等から案内所に到達するルート上1か所）
- ・ 案内所にシンボルマークを掲出していない（4か所）
- ・ 案内所が提供するサービスの内容を掲出していない（1か所）
- ・ 提供する情報の内容が誤っている（1か所）

このほか、最高水準のカテゴリーⅢに認定申請中の外国人観光案内所への案内表示が誤っているもの

- ・ JR駅前から駅構内に移転した外国人観光案内所について、JR駅前のリムジンバス降り場に掲出されている案内表示が、依然として、移転前の場所を案内している（1か所）

改善通知の要旨

四国運輸局は、訪日外国人旅行者が外国人観光案内所を安心して快適に利用できるよう質の向上を図る観点から、次の措置を講ずる必要あり

- ◎ 外国人観光案内所設置者等の関係者に対し、外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針の一層の周知徹底を図ること
- ◎ 移転前の場所を案内している外国人観光案内所については、案内所の所在が四国観光の重要な拠点であることを踏まえ、早急な改善を設置者に対して要請すること

5 事業実施地域に対するきめ細かな支援の実施

制度の概要

《観光地ビジネス創出の総合支援》

- 観光地づくりの取組を進める主体が自ら着地型旅行商品(注)の販路を開拓し、収益を更なる着地型旅行開発に充てることが可能となるビジネスモデル構築のための取組を支援

(注) 旅行先の地域が主体となり、各種体験や地元産品等当該地域ならではの観光資源を活用して造成された旅行商品

- 平成26年度に全国で45地域の取組を採択、四国では2地域の取組を支援

《観光まちづくりコンサルティング事業》

- 観光振興に意欲を有する地域を選定し、当該地域における観光振興に係る組織・人材づくりなど様々な課題について、有識者によるコンサルティングを行い、解決策等を示し、その後の地域の取組に活用
- 四国では平成24年度から26年度までに4地域で実施

《観光地域づくり相談窓口》

- 四国運輸局では、さまざまな主体による観光地域づくりの取組活動を支援するため、平成20年4月に相談窓口を開設

調査結果の概要

報告書 P40～45、201～214

観光地ビジネス創出の総合支援を実施した2地域、観光まちづくりコンサルティング事業を実施後、1～2年を経過した4地域における事業実施後の取組状況を調査した結果は、以下のとおり

《観光地ビジネス創出の総合支援》

◆ 継続した取組が行われていないもの(1地域)

- ・ 公募要領に「本事業終了後も継続して商品化がなされるものであること。」と規定されているが、事業実施後の翌年度(平成27年度)にツアーの参加者を募集したところ、参加申込みがなかったため、ツアーを未実施
(なお、当該地域では、今後、国際交流を加味した事業展開を予定)

◆ 自主財源の目標を達成していないもの(2地域)

- ・ ツアー実施により観光地づくりの取組を進める主体が自主財源を確保するための目標額を設定しているが、目標未達成(目標達成率35.1%～72.8%)

《観光まちづくりコンサルティング事業》

◆ 提案に対する取組が不十分なもの(2地域)

- ・ 継続的、計画的な広報戦略の策定や広域連携を図るため協議会の立ち上げを有識者から提案されているが、これらの取組を未実施

★ 四国運輸局は、いずれの事業についても当局の調査を受けるまで、事業実施後の地域の取組状況の詳細を未把握

改善通知の要旨

四国運輸局は、観光支援施策の効果的な実施により地域の活性化を図る観点から、次の措置を講ずる必要あり

- ◎ 事業終了後における地域の取組状況を把握し、取組が低調と認められる場合は、地域の自主的な取組を促すとともに、関係者からの要望に応じて、同局に設置している「観光地域づくり相談窓口」を活用し、積極的に地域の相談に応じるなど、きめ細かな支援を行うこと

6 観光立国推進四国地区省庁連絡会議の活性化

制度の概要

- 所管事業を活用して観光施策を推進している国の機関が相互に連携し、情報発信等の活動を通じて観光振興に貢献するため、平成25年12月に四国地方整備局及び四国運輸局が中心となって「観光立国推進四国地区省庁連絡会議」を設置
- 同会議の活動の一環として、四国地方において観光振興に取り組んでいる地方公共団体、関係事業者等が活用できる観光支援施策を紹介したガイドブック「観光支援施策等（平成26年度）」を作成し、四国運輸局のホームページに掲載するなど情報を発信

調査結果の概要

報告書 P46、47、215～217

観光立国推進四国地区省庁連絡会議の活動状況を調査した結果は、以下のとおり

- ◆ 同会議を設立して以降、2年以上が経過しているにもかかわらず、この間、会議の開催実績なし
- ◆ ガイドブックの掲載内容が平成26年度当時のままとなっており、既に事業が終了している観光支援施策を掲載
- ◆ 訪日外国人旅行者から要望が多い観光地等における無料Wi-Fi整備事業を所管している四国総合通信局が構成機関となっていない



改善通知の要旨

四国地方整備局及び四国運輸局は、国の行政機関が所管する観光支援施策等に関する情報提供の充実を図る観点から、次の措置を講ずる必要あり

- ◎ 会議を設置した趣旨に鑑み、会議を開催し、構成機関と観光立国推進に向けた連携を図ること
- ◎ 既存の観光支援施策に係るガイドブックの掲載内容を更新するとともにその内容を充実すること
- ◎ 構成機関に四国総合通信局など観光支援施策を所管する他の国の機関の追加を検討すること

7 その他

無料公衆無線LAN環境の整備

報告書 P30～33、187～191

【調査結果】

- 訪日外国人消費動向調査(観光庁)結果によると、日本滞在中にあると便利な情報として、無料公衆無線LAN環境の整備が1位
- アクセスポイントの増加等の面的整備に加え、事業者の垣根を越えてシームレスに公衆無線LANに接続できる認証連携の仕組みの構築も課題
- 総務省では、複数の無線LANネットワークでの接続が可能か実証試験を行ったところ。また、関西広域連合に参加している徳島県は、関西エリアの地方公共団体間で認証連携に向けた取組を進める予定

【今後の課題】

- ◎ 無料公衆無線LAN環境の整備については、訪日外国人旅行者の受入に向けた四国ブロック連絡会議において、引き続き、アクセスポイントの増加等を重点的に検討し、面的整備を行う必要あり
- ◎ 認証連携については、現在、進められている総務省の認証手続一元化に係る実証試験結果を見極めた上で、徳島県が参加している関西広域連合の動きも注視しつつ、四国管内での認証手続の一元化について、検討していくことが望ましい

通訳案内士制度

報告書 P34～37、192～197

【調査結果】

- 通訳案内士制度が創設されて60年以上が経過。規制改革に関する第4次答申(平成28年5月19日 規制改革会議)において、通訳案内士の業務独占規制を廃止し、名称独占のみ存続との結論
- 観光庁では、規制改革会議の結論を踏まえ、現在、通訳案内士の具体的な見直し案を取りまとめ中
- 通訳案内士に対する意見聴取結果からみると、四国を訪れる外国人旅行者は日本の原風景や自然などに関心を持っており、同行した通訳案内士に様々な質問をして地域の文化や暮らしを理解しようとしていることが伺える。

【今後の課題】

- ◎ 訪日外国人旅行者と行動を共にする通訳案内士によって、日本に対するイメージが大きく影響
- ◎ 通訳案内士には、訪日外国人旅行者の訪日目的、日本に対する理解度等に応じた対応力とともに、日本の文化などに関する幅広い知識とそれを正しく伝えることができる語学力を持つことが必要
- ◎ 以上の点を参考に、通訳案内士制度の見直し案が取りまとめられることが望ましい