

平成29年2月2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

～訪日外国人旅行者等の受入環境整備を中心として～

改善通知に対する措置状況の公表

総務省四国行政評価支局（局長：永留世悟）では、平成28年4月から9月にかけて、管内の徳島、愛媛及び高知行政評価事務所と合同で、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、同年9月27日、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。

この度、四国運輸局及び四国地方整備局から、改善措置（予定を含む。）状況について回答がありましたので、その概要を公表します。



エンジェルロード(出典：香川県観光協会HP)

【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
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い日本へー」(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 観光立国推進四国地区省庁連絡会議の活性化

《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

※ 事業又は制度の概要については、末尾資料(P16～)「制度等の概要」参照(以下同じ)

【調査結果】

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

- ◆ 事業効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(1事業)
- ◆ 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(2事業)
 - 内訳:①旅行商品造成状況及び送客数の記載がない
 - ②造成ツアーによる送客数の記載がない
- ◆ 事業提案書に定量目標を記載していない(9事業で延べ14事例)
 - 内訳:①事業で招請する会社数の記載がない
 - ②事業で造成するツアー本数の記載がない
 - 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



【通知内容(ポイント)】

- ◎ 事業成果を可能な限り把握し、継続の可否を判断
- ◎ 受託事業者及び連携事業者に対する指導



【四国運輸局における改善措置状況】

- 受託事業者に事業成果を入力するVJnetシステムへの適切なデータ入力を求めるとともに定期的な確認を通じて、事業成果を可能な限り把握し、継続の可否について、適切に対応
- 受託事業者に仕様書で規定した記載事項については、報告書に記載するよう指導
- 連携事業者が提出した事業提案書の記載内容の十分な確認を実施

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

【調査結果】

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のあった5地域18施設における改善状況を調査

《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）

【通知内容(ポイント)】

- ◎ 改善に向けたフォローアップの実施

【四国運輸局における改善措置状況】

- 事業を実施した地域の市町の関係者に対し、改善を要請する文書を発出(一部は既に改善済み)【P9参照】

3-① 道路案内標識の英語表記の統一

【調査結果】

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

◆ 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)

[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]

- ・「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)

◆ 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)

◆ 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)

【通知内容(ポイント)】

- ◎ 関係機関と連携し、英語表記の統一を推進

【四国地方整備局における改善措置状況】

- 関係する国道事務所等に対し、文書を発出し、道路案内標識の改善に当たっては、各道路管理者、地方公共団体の観光部局等の関係者と十分な連携を図り、英語表記の統一化に取り組むよう指導
- 指摘事例の一部(高知城、松山城、〇〇地下駐車場)は、改善済み【P10~12参照】

3-② 観光マップ・サイト等の多言語対応の改善・強化

【調査結果】

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

◆ 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

[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

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)

【通知内容(ポイント)】

- ◎ 観光施設等に係る対訳一覧の作成を検討

【四国運輸局における改善措置状況】

- 観光施設等に係る対訳一覧の作成について、「訪日外国人旅行者の受入に向けた四国ブロック連絡会」(注)の深堀り課題として、対応策を検討

(注) 訪日外国人旅行者の受入環境整備について、現状と課題を把握し、必要な手立てを講じるため設置されているもの

4 外国人観光案内所設置・運営のあり方指針の遵守

【調査結果】

四国管内全ての認定外国人案内所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

◆ 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(平成28年9月30日付けで認定)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)



【通知内容(ポイント)】

- ◎ 設置・運営のあり方指針の一層の周知徹底
- ◎ 外国人観光案内所への案内表示の改善



【四国運輸局における改善措置状況】

- 外国人観光案内所の案内業務の機能強化の働きかけの中で、設置・運営のあり方指針の周知徹底を継続的に実施
- 移転前の場所を案内している外国人観光案内所の関係者に改善を要請し、改善済み【P13参照】

5 事業実施地域に対するきめ細かな支援の実施

【調査結果】

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

《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



【通知内容(ポイント)】

- ◎ 関係者からの要望に応じて、積極的に相談に応じるなど、きめ細かな支援の実施



【四国運輸局における改善措置状況】

- 観光担当者会議等を通じ必要な状況把握に努め、地域の取組の促進を図るとともに、地域の要望に応じ、観光地域づくり相談窓口を活用したきめ細かな支援を実施

6 観光立国推進四国地区省庁連絡会議の活性化

【調査結果】

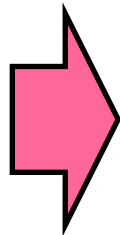
観光立国推進四国地区省庁連絡会議の活動状況を調査

- ◆ 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
- ◆ 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
- ◆ 地方公共団体、関係事業者が活用できる観光支援施策を紹介した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



【通知内容(ポイント)】

- ◎ 構成機関の追加等、会議の活性化
- ◎ ガイドブックの更新



【四国運輸局及び四国地方整備局における改善措置状況】

- 平成29年度当初に設置予定の「観光ビジョン推進四国ブロック戦略会議」に、四国総合通信局等関係機関の参加を要請
なお、観光立国推進四国地区省庁連絡会議は、前述の四国ブロック戦略会議に統合
- ガイドブックの更新等を実施【P14参照】

【改善状況】

◆ 注意喚起・誘導案内看板の多言語化

(外国人目線による多言語対応現状調査事業実施地域)

改善前

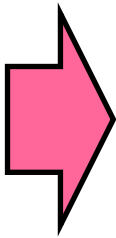


(日本語のみ)

改善後



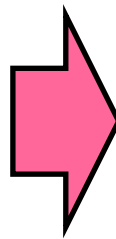
(英語表記を追加)



(日本語のみ)



(英語表記を追加)



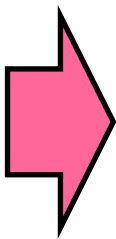
【改善状況】

◆ 道路案内標識の英語表記を修正（高知城）

改善前



（高知県ブロック部会の改善方針では、Kochi Castleと決定しているが、Kochijoの表記あり）



改善後



（道路管理者により、Kochi Castleに修正）

【改善状況】

◆ 道路案内標識の英語表記を修正（松山城）

改善前



(国道等の計9か所)

改善後



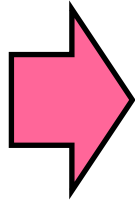
(国道の計3か所)

【改善状況】

◆ 道路案内標識の英語表記を修正(〇〇地下駐車場)

改善前

改善後



(並列する道路案内標識で、地下駐車場の表記が異なるおそれあり)

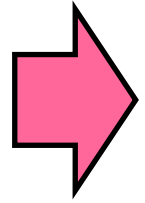
(道路管理者により、地下駐車場の表記を統一)

【改善状況】

◆ 外国人観光案内所への案内表示を修正

改善前

改善後



【改善状況】

◆ ガイドブックを最新版に更新

改善前

平成26年度

観光支援施策等

農林水産省 中国四国農政局
経済産業省 四国経済産業局
環境省 中国四国地方環境事務所
国土交通省 四国地方整備局
国土交通省 四国運輸局

観光立国推進四国地区省庁連絡会議

(掲載観光支援施策数12事業)

改善後

平成28年度

観光支援施策等

農林水産省 中国四国農政局
経済産業省 四国経済産業局
環境省 中国四国地方環境事務所
国土交通省 四国地方整備局
国土交通省 四国運輸局

観光立国推進四国地区省庁連絡会議

(掲載観光支援施策数22事業)

制度等の概要

ビジット・ジャパン地方連携事業

【事業の内容】

- 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

受入環境整備サポーター派遣事業等

【事業の内容】

- 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

道路案内標識の英語表記の統一

【制度の説明】

- 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

観光マップ・観光サイト等の多言語対応

【制度の説明】

- 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

外国人観光案内所設置・運営のあり方指針

【制度の説明】

- 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

観光地ビジネス創出の総合支援等

【事業の内容】

《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

観光立国推進四国地区省庁連絡会議

【会議の内容】

- 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