

平成 26 年 7 月 18 日

## 外国人旅行者の受入環境の整備に関する 行政評価・監視 ＜調査結果に基づく勧告＞

総務省では、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、外国人旅行者の受入環境の整備状況等を調査し、その結果を取りまとめ、必要な改善措置について勧告することとしましたので、公表します。

### 【本件連絡先】

総務省行政評価局総務課地方業務室

担 当： 高橋(たかはし)、田尻(たじり)、船橋(ふなばし)

電話(直通)： 03-5253-5415

F A X： 03-5253-5418

E-mail： <https://www.soumu.go.jp/hyouka/i-hyouka-form.html>

※ 結果報告書等は、総務省ホームページに掲載しています。

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/hyouka\\_kansi\\_n/ketsuka\\_nendo/h26.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyouka_kansi_n/ketsuka_nendo/h26.html)

# 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（概要）

〔 勧告日：平成 26 年 7 月 18 日  
勧告先：国土交通省（観光庁）、法務省 〕

背景等

観光立国推進（※1）の重要性や前回調査（※2）から一定期間経過したことを踏まえ、外国人旅行者の受入環境の整備状況等を調査

（※1）政府目標：外国人旅行者数 2,000 万人（2020 年まで）

（※2）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（平成 21 年 3 月勧告）

## 調査の対象

1 ビジット・ジャパン事業（VJ 事業）の効果的・効率的な実施

2 入国審査待ち時間の短縮化

3 外国人旅行者の受入環境の整備

① ホテル・旅館  
（国際観光ホテルの現状等）

② 通訳案内  
（通訳ガイドの活動状況等）

## 調査の結果

○ 評価指標未把握約 5 割  
実績が目標の 50%未滿約 5 割

○ 主要 4 空港のうち、成田・中部空港で  
長時間化

○ 外国人旅行者の受入環境に関し、  
① 国際観光ホテル登録制度が形骸化  
② 通訳案内士の活動機会拡がらず  
通訳ボランティアは活動機会拡大

## 主な勧告

○ 効果の把握、高い効果が期待できる  
事業の実施の徹底

○ 入国審査官の一層の機動的な配置

○ 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

## 1 ビジット・ジャパン事業（VJ事業）の効果的・効率的な実施

### 制度等

#### <実施主体>

国、地方公共団体、民間等

#### <事業内容>

- ・ 誘客事業：訪日旅行商品の造成・販売の支援
- ・ 認知度向上事業：訪日観光の広告宣伝等

#### <対象国>

14 か国・地域を重点  
(韓国、中国、台湾等)

### 調査結果

結果報告書 P 25～28

- 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
  - ・ 連携先の地方公共団体等との情報共有が不十分な例あり  
観光庁が運用しているシステム(事業効果を入力)に連携先がアクセスできないなど
  - ・ 事業全体の効果測定を未実施
- 送客数等が目標の50%未満のものが約5割(56/125事業)

### 勧告事項(観光庁)

効果の把握、高い効果が期待できる事業の実施の徹底

## 2 入国審査待ち時間の短縮化

### 制度等

入国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の着実な実施を規定(第4次出入国管理基本計画)

### 調査結果

結果報告書 P 56、57

- 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)  
第1ビルの待ち時間の短縮化のため入国審査官を移動させたこと、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：18分(H22年)→24分(H25年)  
繁忙時の審査体制の記録がなく、原因分析が行えない状況
- ⇔ 関空：混雑状況に応じ、審査場間で入国審査官を移動させる時間帯や人数等を文書で明確化し短縮化を実現(北審査場41分(H22)→27分(H25)等)

### 勧告事項(法務省)

入国審査官の一層の機動的な配置

### 3 外国人旅行者の受入環境の整備

#### ① ホテル・旅館

##### 制度等

##### <国際観光ホテル>

国際観光ホテル整備法に基づき、外客の宿泊に適するよう造られ、国の登録を受けたホテル又は旅館（昭和24年制度創設）

##### <法等で課される義務>

外客接遇主任者の選任、避難経路等の外国語標示など

##### 調査結果

結果報告書P73～75

#### ○ 国際観光ホテル登録制度が形骸化

- ・ 国際観光ホテルの4割が課された義務を遵守せず（22/55）
- ・ 登録制度が誘客に寄与するとした施設なし（国際観光ホテル等（41）の意見）
- ・ 国際観光ホテルは年々減少（3,057（H20）→2,624（H24））
- ・ 全ホテル・旅館に占める割合は僅か5%（2,624/5万4,540（H24））

#### 勧告事項（観光庁）

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、

**国際観光ホテル登録制度**（役割・活用方策）の見直し

#### ② 通訳案内

##### 制度等

##### <通訳ガイドの種類>

- ・ **通訳案内士**：報酬を得て、通訳案内を業として行う者。活動範囲制限なし（通訳案内士法）
- ・ **地域限定Ⅱ**：資格を得た都道府県で、報酬を得て、通訳案内を業として行う者（外客旅行容易化法）
- ・ **ボランティアガイド**：無償で通訳案内を行う者。活動範囲制限なし（根拠法なし）

※上記のほか、総合特別区域法等に基づき、資格を得た特区で同様の業を行う特例通訳案内士制度を新設（H23）

##### 調査結果

結果報告書P117～119

#### ○ 将来に向けた通訳案内の全体像が不明確

- ・ 観光庁は通訳ガイドを増加させる方針
- ・ しかし、通訳ガイドの活動実態等は以下の状況  
通訳案内士：業で生計を立てている者はほぼ皆無（13/15団体）  
地域限定Ⅱ：外客ニーズなし等で試験を休止中（5/6道県）  
ボランティアガイド：活動機会は拡大の方向
- ・ 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

**通訳ガイドの役割分担や活用方策の検討**