

# 第III部

平成30年度に講じた施策

## 第1章 観光資源の魅力を極め、「地方創生」の礎に

### 第1節 魅力ある公的施設・インフラの大胆な公開・開放

#### 1 我が国の歴史や伝統にあふれる公的施設の公開・開放

##### (1) 迎賓館

###### a) 赤坂迎賓館(東京都港区)

2018年度(平成30年度)も引き続き接遇に支障のない範囲で一般公開を通年で実施した。一般公開の魅力向上のため、季節等に応じた特別企画やイベントとともに夜間公開を計15日実施した。また、旅行業者が迎賓館本館を貸し切って行う特別ガイドツアー(一般公開で非公開の部屋の一部を公開)等を実施した。さらに、フォトガイドブックを制作し、特別企画や特別ガイドツアー実施に合わせて配布するとともに、参観料について試験的な取組を実施し、2018年(平成30年)10月からサービスに見合った参観料に改定した。

また、赤坂迎賓館前の公園に、迎賓館の魅力を内外に発信し、観光の呼び水となるカフェ及び休憩機能等を有する施設を整備するため、同年10月より建設工事に着手するとともに、同年12月からカフェ事業者の公募を開始した。

さらに、迎賓館の貸出を行う「特別開館」について、ウェブサイトには施設概要、利用料金、問い合わせフォーム等を設けるなど、ユーザーに分かりやすい情報提供を行い、利用促進を図った。その結果、2件の特別開館を実施し、事例を積み重ねた。

###### b) 京都迎賓館(京都府京都市)

2018年度(平成30年度)も引き続き接遇に支障のない範囲で一般公開を通年で実施した。一般公開の魅力向上のため、端午の節句に合わせた特別展や紅葉シーズンに夜間公開を実施したほか、京都迎賓館にゆかりのある講師が日本の伝統技能や文化に関するテーマ毎に講演やガイドツアーを行う「京都迎賓館文化サロン」を2018年(平成30年)12月及び2019年(平成31年)3月に実施した。また、旅行会社との意見交換を踏まえ、団体枠を拡充し先行予約を可能とした。

さらに、2017年度(平成29年度)の試験運用を踏まえ、京都迎賓館の魅力を分かりやすく紹介するスマートフォン用参観アプリ(日本語、英語、中国語及び韓国語に対応)の本格運用を2018年(平成30年)10月から開始した。スマートフォンを持たない参観者に対しても参観アプリが使えるタブレット端末の貸出しを行った。

参観アプリの導入に加え、館内に伝統技能等を紹介するサイネージを設置したほか、模型等の展示コーナーを新設するなど、一般公開の魅力向上のための取組を行った上で、同年10月からサービスに見合った参観料に改定した。また、特別開館については、ウェブサイトには施設概要、利用料金、問い合わせフォーム等を設けるなど、ユーザーに分かりやすい情報提供を行い、利用促進を図った。その結果、1件実施し、事例を積み重ねた。



赤坂迎賓館及び京都迎賓館の一般公開の状況



## (2) その他の公的施設

### a) 総理大臣官邸(東京都千代田区)

「児童又は生徒を対象とする総理大臣官邸及び総理大臣公邸特別見学」を執務に支障のない範囲で、毎月2日間(土曜日及び日曜日)、夏休み期間中である8月は土曜日、日曜日を含む9日間、官邸ウェブサイトにて参加者を募集した。

その結果1年間で合計82回実施し、抽選により選ばれた95校2,555人が参加した。

### b) 皇居(東京都千代田区)

土曜日の参観や事前予約のほか、当日受付を実施した(1回当たりの参観定員は引き続き500人)。あわせて、日本語を含めた6言語の音声ガイドアプリの周知・活用も行った。新たに外国人向けの英語ガイド(2018年(平成30年)5月から)及び中国語ガイド(同年11月から)による参観を実施、2019年(平成31年)3月より参観ウェブサイトの多言語化(日本語、英語、フランス語、中国語、韓国語及びスペイン語)を実施した。また乾通りの一般公開を、春季9日間(参観者数398,550人)、秋季9日間(参観者数205,050人)実施した。

### c) 皇居東御苑(東京都千代田区)

富士見多聞の公開、富士見櫓前の開放を実施するとともに、日本語を含めた6言語の音声ガイドアプリを周知・活用するなどガイダンスの強化、広報の拡充を行った。あわせて、三の丸尚蔵館については「三の丸尚蔵館収蔵品の保存・公開の在り方に関する有識者懇談会」において取りまとめられた提言をもとに、三の丸尚蔵館の整備建替計画を取りまとめ、徳島城博物館、東京国立博物館等、他の美術館及び博物館と連携し、収蔵品の公開拡充を行った。

### d) 京都御所(京都府京都市)

通年で参観者数制限のない一般公開を実施するとともに、英語及び中国語のガイド案内を実施した。また、日本語を含めた6言語の音声ガイドアプリを周知・活用した。あわせて、新たに2019年(平成31年)3月より参観ウェブサイトの多言語化(日本語、英語、フランス語、中国語、韓国語及びスペイン語)を行った。また、京都御所紫宸殿廻り回廊整備については、同年3月に工事が完了した。

### e) 仙洞御所・桂離宮・修学院離宮(京都府京都市)

通年で参観を実施し、当日受付を行った。また、新たに2019年(平成31年)3月より参観ウェブサイトの多言語化(日本語、英語、フランス語、中国語、韓国語及びスペイン語)を行った。桂離宮については、2018年(平成30年)11月より1日当たりのガイドツアーの実施回数及び総定員を拡充(それぞれ、6回から24回、210人から480人)するとともに、外国人専用の英語ガイドツアーを実施した。また、参観有料化(18歳以上1,000円)を実施した。

### f) 御料牧場(栃木県塩谷郡高根沢町)

これまでの実施を踏まえ、展示物の充実や地元(高根沢町)との協力を図りつつ、年4回地元外からの見学会を実施した。あわせて、2019年(平成31年)3月に御料牧場の動画を作成した。

### g) 埼玉鴨場・新浜鴨場(埼玉県越谷市・千葉県市川市)

これまでの実施を踏まえ、展示物の充実等、見学会の充実を図り、引き続き年12回の地元外

からの見学会を実施した。また、申込要領について見直しを行い、団体受付を開始し利便性の向上を図った。

#### h) 信任状捧呈に係る馬車列

信任状捧呈式の実施に係る閣議決定の期日を捧呈式の1週間前までに行うことを原則とし、手続上可能な場合には1週間前よりも更に閣議を前倒して実施することにより、広報時期を更に前倒す(原則として、国会会期中を除くこととするが、国会会期中であっても手続上可能な範囲で前倒して実施する)とともに、宮内庁及び日本政府観光局のウェブサイトに加えて広報媒体の多様化や情報提供先の拡大を図ることにより、周知を強化した。

#### i) 造幣局本局(大阪府大阪市)

貨幣工場見学の当日受付・事前予約制の併用及び造幣博物館の休日開館(年末年始や展示品入替日等を除く)を引き続き実施した。2018年(平成30年)7月27日から予約ウェブサイトにおける空き状況の表示方法を改善した(10人未満を数字で表示)。

#### j) 首都圏外郭放水路(埼玉県春日部市)

「首都圏外郭放水路利活用協議会」(国・市・関係団体で構成)は、民間運営(有料)による社会実験を2018年(平成30年)8月から開始した。見学会の定員を大幅に拡大、土曜日、日曜日及び祝日を含め毎日開催し、開始から5箇月間で2017年度(平成29年度)の年間見学者数の約1.8倍の約35,000人が参加した。また、企画旅行の受入や見学者割引サービス等、地域活性化の取組も展開した。



首都圏外郭放水路の見学会状況

#### k) 大本営地下壕跡(東京都新宿区)

2019年度(令和元年度)末までに、地下壕跡の整備・改修の工事を行い、2020年度(令和2年度)から市ヶ谷台ツアーの見学コースに組み込むべく、パンフレットの作成等所要の準備を行った。

#### l) 日本銀行(東京都中央区)

日本銀行本店本館について、当日立ち寄った外国人・日本人旅行者の見学を可能とするため、2016年(平成28年)6月に事前予約不要かつ英語にも対応した見学を開始したほか、日本語及び英語に加え、中国語のパンフレットを作成して多言語案内の充実を図った。2018年度(平成30年度)においても、これらの施策を継続し、その定着を図った。

## 2 更なる公的施設・インフラの公開・開放の検討

公的施設及びインフラにより多くの人が訪れ、地域の観光振興に貢献するよう、来訪者目線でプロモーション、コンテンツ及び公開方法の改善を図った。

## 3 地域振興に資する観光を通じたインフラの活用

ダム、橋、港、歴史的な施設等、世界に誇る土木技術等を観光資源として活用し地域振興を図るインフラツーリズムについて、地域が主体となった民間主催ツアーの増進に向けて、ウェブサイト及びパネル展における情報発信等の取組を行った。これにより、2017年度(平成29年度)に80件で

あった民間主催ツアーが、2018年度(平成30年度)には107件に増加した。また、全国の事例やノウハウを他施設に情報提供するための手引きを作成した。第二海堡については、2018年度(平成30年度)にトライアルツアー(全22回、延べ1,024名参加)を開催し、2019年度(令和元年度)からの一般公開を決定した。

また、歴史的・文化的価値を有し、岬の風景と調和して美しい風景を生み出している灯台について、地域の観光資源としての活用を図るため、2018年(平成30年)6月から公益社団法人燈光会と青森県東通村が連携して尻屋埼灯台の参観事業を新たに開始したほか、同年10月から灯台の諸情報をデジタル画像としてカード化した「灯台カードDigital」の提供を開始するなど、取組の全国展開を図った。また、灯台を活用した地域活性化を図る取組を支援するため、2019年(平成31年)2月に有識者懇談会を開催した。

#### 4 公的施設の公開・開放についての情報発信

日本政府観光局グローバルサイトやスマートフォンアプリ等により、赤坂迎賓館、京都迎賓館、皇居、皇居東御苑、京都御所、仙洞御所、桂離宮、修学院離宮、造幣博物館、首都圏外郭放水路、日本銀行等の公的施設の情報を継続して発信した。

## 第2節 文化財の観光資源としての開花

### 1 「文化財活用・理解促進戦略プログラム2020」の策定

日本遺産については新たに13件を認定し、これまでに認定された日本遺産は67件となった。

また、地方公共団体による歴史文化基本構想の策定・改訂を56件支援(策定済件数:108件)するとともに、歴史文化基本構想に基づいた観光拠点の形成への支援(19件)も行った。

文化財を中核とする観光拠点については、日本遺産認定地域及び歴史文化基本構想策定地域を合わせ、152件の整備を行った。

第196回通常国会において「文化財保護法及び地方教育行政の組織及び運営に関する法律の一部を改正する法律(平成30年法律第42号)」が成立した。2019年(平成31年)4月の施行に向けて、国の指針の策定、文化財保存活用地域計画策定のための支援、政省令の整備等を行った。

#### (1) 支援制度の見直し

##### a) 地域の文化財の一体的整備・支援

地方公共団体による歴史文化基本構想の策定・改訂を56件支援(策定済件数:108件)するとともに、「文化財保護法及び地方教育行政の組織及び運営に関する法律の一部を改正する法律(平成30年法律第42号)」を踏まえ、文化財保存活用地域計画の策定のための支援を行った。また、歴史文化基本構想に基づいた観光拠点の形成への支援(19件)や優良な取組を実施する観光拠点形成のモデル事例創出に向け関係省庁と連携し4地域の支援を行った。

また、日本遺産の認定、各認定地域での情報発信及び人材育成、普及啓発、調査研究、公開活用のための整備に係る事業補助、地域のニーズに合った専門家の派遣による地域活性化の支援、メディアを巻き込んだ日本遺産全体の認知度向上、「日本遺産フォローアップ委員会」における各認定地域の取組の評価・改善促進等を実施し、日本遺産による地域の活性化・観光振興を促進した。なお、これまでに認定した日本遺産のストーリーは67件となった。

さらに、当時の状況を再現し、観光客が体験・体感できる取組(Living History)に係る先行的な取組事例を収集し、文化財保護担当者等に対して2018年(平成30年)11月の文化財行政講座等



において周知を行った。

#### b) 適切な修理周期による修理・整備

国宝及び重要文化財等（建造物・美術工芸品）への適時適切な保存修理への支援を行った。

また、文化財建造物については文化財の解説板、情報機器の設置や展示、便益・管理のための施設・設備の整備等の特色ある活用の取組に対して支援し、観光資源としての充実及び地域の活性化が図られるよう努めた。

さらに、修理の機会をとらえた現場の公開を各地で行った。加えて、修理施設等の公開について、文化庁ウェブサイト等において広く情報を発信した。

#### c) 観光資源としての価値を高める美装化等への支援

重要文化財建造物29件に加え、登録有形文化財建造物11件に対して、美装化を図る事業に支援を行った。また、重要伝統的建造物群保存地区<sup>1</sup>9市町に対し、宿泊やユニークベニュー<sup>2</sup>等の観光目的での利活用に資する事業に支援を行った。さらに、同9市町及び重要文化財建造物等29件に対して、バリアフリー化を進める施設・設備の充実等を支援するとともに、優れた整備事例集を作成・公表した。

#### d) 修理現場の公開（修理観光）や修理の機会をとらえた解説整備への支援

【再掲】第Ⅲ部第1章第2節1(1)b

### (2) 観光コンテンツとしての質向上

#### a) 分かりやすい解説の充実、解説の多言語化

上野エリアの美術館・博物館の要望において、混雑情報等の情報発信を行うシステム整備やスマートフォン、タブレットを活用した館内・展示作品の多言語の整備充実を行った。

また、訪日外国人旅行者が地域を訪れた際の地域での体験滞在の満足度を向上させるため、文化財に対して先進的・高次元な多言語解説を整備する事業を、世界文化遺産等訪日外国人旅行者が多い地域を中心に22件支援した。

#### b) 文化財の宿泊施設やユニークベニュー等への観光活用の促進

【再掲】第Ⅲ部第1章第2節1(1)c

#### c) 学芸員や文化財保護担当者等に対する講座の新設及び質の高いヘリテージ・マネージャー等の養成・配置

文化財の適切な保存・活用や文化財の魅力を巧みに発信できる人材の育成のため、2018年（平成30年）11月に全国の文化財担当者等を対象とした講座を3日間実施した。講座においては、文化財の活用について外部講師からの講演を実施した。また、平成30年度「博物館ネットワークに

1 伝統的建造物群保存地区を形成している区域のうち次のいずれかに該当するもの

- ・伝統的建造物群が全体として意匠的に優秀なもの
- ・伝統的建造物群及び地割がよく旧態を保持しているもの
- ・伝統的建造物群及びその周囲の環境が地域的特色を顕著に示しているもの

2 歴史的建造物や公的空間等、会議・レセプション・イベント等を開催する際に特別感や地域特性を演出できる会場をいう。

よる未来へのレガシー継承・発信事業」において、観光振興に関する学芸員等の研修プログラムを北海道及び大阪エリアの博物館等計8箇所で開催した。

#### d) 全国の文化財や文化芸術活動を発信するポータルサイトの構築

全国各地の文化イベント情報や文化施設の情報を集約し、国内外に発信する「文化情報プラットフォーム」(2017年(平成29年)5月から試行的に運用)について、多くの文化情報を保有する地方誌発行事業者との連携等に取り組むなど、引き続き情報収集先の拡大に向けた調査・検証を行った。また、2018年(平成30年)11月から12月にかけてウェブサイトのトップページに地図及びカレンダーによる検索機能を配置するとともに、アクセスランキングコーナーの新設を行うなど、引き続き文化情報の戦略的発信に向けた調査・検証を実施した。

さらに、国立新美術館検索システム「アートコモンズ」と連携させるシステム改修を2019年(平成31年)3月に行い「文化遺産オンライン」利用者の利便性向上を図った。

#### e) 美術館や博物館の観覧者の満足度向上

国立美術館・博物館におけるギャラリートーク等の実施や、一部の館において点字パンフレットを設置するなどの取組を行った。また、国立美術館・博物館における毎週金曜日及び土曜日の20時までの開館(東京国立博物館は毎週金曜日及び土曜日、国立美術館4館は7月～9月の金曜日及び土曜日、国立西洋美術館はゴールデンウィーク、毎月のプレミアムフライデー(月末の金曜日)は21時まで開館)を実施し、美術館・博物館における観覧者の満足度の向上及び観光拠点化の推進に取り組んだ。

また、2018年(平成30年)7月に独立行政法人国立文化財機構内に新たに開設した文化財活用センターにおいて、高精細複製品やVR等の高度な技術を用いて約10万人を動員した「トーハク×びじゅチューン! なりきり日本美術館」を実施したほか、国立博物館の収蔵品貸与促進事業、文化財のデジタル資源化の推進、文化財の保存等に関する相談、助言、支援等に取り組んだ。

#### f) 文化プログラムをはじめとする文化芸術活動との連携

訪日外国人旅行者が地域を訪れた際の地域での体験滞在の満足度を向上させるため、文化財に対して先進的・高次元な多言語解説を整備する事業を、世界文化遺産等訪日外国人旅行者が多い地域を中心に22件支援した。

外国人のための歌舞伎等の鑑賞教室 Discover 公演(6回)や公演に関連した体験型ワークショップを引き続き実施するとともに、6月の歌舞伎鑑賞教室ではMultilingual weekを設け、英語、中国語、韓国語等の音声ガイドやポータブル字幕表示等を整備し、劇場情報の多言語化の充実に取り組んだ。

## 2 文化庁の京都への移転

2018年(平成30年)8月に、本格移転先庁舎について国と地方の費用分担等を取りまとめた。また、同年10月に「文部科学省設置法(平成11年法律第96号)」の改正により抜本的な組織再編を行い、京都及び東京の分離組織における業務の施行・改善の検討等、準備を進めた。

### (1) 地域の文化資源を活用した観光振興・地方創生の拡充に向けた対応の強化

優良な取組を実施する観光拠点形成のモデル事例創出に向けて関係省庁と連携し、弘前、高山、篠山及び長崎において国指定等文化財の修理・整備等、4地域の支援を行った。

## (2) 我が国の文化の国際発信力の向上

戦略的な国際交流・海外発信を含めた文化行政に求められる新たな政策ニーズに対応することを目指して、地域文化創生本部において、九州大学等、12大学との共同研究事業を実施した。これらの共同研究を通じた研究者ネットワークを構築するとともに、新たな政策課題の実態把握・分析等を行った。

また、我が国を代表する国際文化芸術発信拠点を形成する総合的な取組11件の支援や、海外のフェスティバルへの参加・出展、国内における国際的舞台芸術イベントの開催、海外の芸術団体との共同制作等へ39件の支援を行った。

さらに、地域住民や地域の芸・産学官とともに実施する、地域の文化芸術資源を活用した取組に対する支援等を実施した。

加えて、「国際文化交流の祭典の実施の推進に関する法律(平成30年法律第48号)」に基づき、「国際文化交流の祭典推進会議」を設置、運営するとともに、「国際文化交流の祭典の実施の推進に関する基本計画(2019年(平成31年)3月29日閣議決定)」を策定した。

## 3 世界文化遺産の観光への活用

世界遺産平泉保存活用推進事業等、世界文化遺産所在地等において、ウェブサイトや案内板等の多言語化による情報発信、観光ボランティアガイド養成等の人材育成、シンポジウムやパネル展開催等の普及啓発や世界文化遺産の活用に関する調査研究等の地域の活性化を図る取組(13件)を支援した。

## 4 観光地域魅力創造の推進

観光地域づくり法人(DMO)策定の事業計画に位置づけられた訪日外国人旅行者の地方誘客を目的とする、文化財を含むツアーに関するガイド育成等の取組に対して支援を行った。

## 5 文化芸術資源を活用した地域活性化

地域の実演芸術の振興を牽引する劇場・音楽堂等が行う地域の多彩な文化を発信・体験できる事業を267件支援したほか、若手芸術家やアートマネジメント人材等、我が国のこれからの文化芸術を担う人材を育成する観点から、実践的かつ高度な技術・知識を習得するため85件の研修機会等を提供した。

## 第3節 国立公園の「ナショナルパーク」としてのブランド化

### 1 美しい自然資源の観光資源としての利用促進

#### (1) 国立公園の受入環境の整備及び情報発信の強化

国立公園ウェブサイトや国立公園SNSにおいて、動画等も活用し、積極的に情報発信を行った。国立公園の情報ページを日本政府観光局のグローバルサイト内に立ち上げ、先行8公園で磨き上げてきた103のアクティビティを含んだコンテンツやモデルコース等を同サイト内に配備した。

また、国立公園ウェブサイトにおいて、施設のユニバーサル対応状況について引き続き掲載した。

さらに、2018年(平成30年)4月に国立公園管理事務所を4箇所新設し、民間出身の国立公園利用企画官を順次採用し、体制を強化した。



## (2) エコツーリズムの推進

自然資源を活用した地域のガイドやコーディネーター等を対象とした人材育成を支援するとともに、エコツーリズム(ジオツーリズム含む)に取り組む地域が実施する自然観光資源を活用したプログラム開発や推進体制の強化等の活動の支援を行った。

また、2018年(平成30年)9月にツーリズムEXPOジャパン2018への出展を行い、旅行業界や地方公共団体等幅広い関係者に周知を図った。これらの取組等を通してエコツーリズムの推進を図り、2018年度(平成30年度)末時点でのエコツーリズム推進全体構想認定地域数は15件であり、昨年度より3件増加した。

## (3) 統一性のある情報提供等の推進・誘導案内等の多言語化の推進

自然公園等施設技術指針等をもとに、標識デザインの統一や自然災害等に係る情報提供の多言語化、トイレ等のユニバーサルデザイン化、長寿命化等安全で快適な利用環境の整備を、直轄事業及び地方公共団体への交付金により全国の国立公園で実施した。また、利尻礼文サロベツ国立公園、十和田八幡平国立公園、大山隠岐国立公園等では、測量時に無人航空機(ドローン)を使用することで、日数の短縮等生産性の向上を図った。

また、「国立公園満喫プロジェクト」の先行8公園において、観光庁事業とも連携し、Uni-voice等のICT<sup>3</sup>を活用し、国立公園内の案内板やビジターセンターの展示物等に訪日外国人旅行者にも分かりやすく魅力的な多言語解説や情報発信の環境整備を進める事業を実施した。



ICT(ビーコンと連携したアプリ)による多言語解説

## 2 「国立公園満喫プロジェクト」の推進

2018年(平成30年)7月に「国立公園満喫プロジェクト」全体の中間評価を実施し、同年9月に「国立公園満喫プロジェクトの今後の進め方」をとりまとめた。これを踏まえて、2019年(平成31年)2月までに先行8公園の「ステップアッププログラム2020」を改訂した。

先行8公園で得られた知見を他の公園に展開するため、外国人利用者の多い3つの公園を含む10地域を対象に、アクティビティ開発、プロモーション映像作成等のソフト事業を行う展開事業を実施した。

### (1) 自然満喫メニューの充実・支援

自然体験コンテンツの造成、国内外への発信、自然地域におけるガイド等人材育成の研修やアドバイザー派遣等を実施した。

また、2018年(平成30年)8月に伊勢志摩国立公園の公共施設に民間カフェを導入した。

さらに、同年10月に妙高戸隠連山国立公園の妙高山及び火打山において協力金に係る実証実験を実施した。

### (2) 上質感のある滞在環境の創出

2018年(平成30年)9月に、質の高いホテルの誘致に向けた対応策等を整理した「国立公園の宿

<sup>3</sup> Information and Communication Technology(情報通信技術)の略。

舎事業のあり方について」をとりまとめ、公表した。

また、景観改善については、十和田八幡平国立公園及び日光国立公園において、地域関係者と連携し、自然景観を阻害している廃屋の撤去を実施した。

### (3) 海外への情報発信強化

関係省庁等との連携の下、環境省及び日本政府観光局が所有する映像・画像を共有し互いのプロモーションに効果的に活用した。また、日本政府観光局グローバルサイト内に国立公園情報ウェブサイトを開設し、2019年(平成31年)2月に公開したことで、国立公園の魅力を発信した。

### (4) 観光資源の有効活用を目的とした一体的な取組

2018年(平成30年)7月までに先行8公園で中間評価を実施し、関係省庁、関係地方公共団体、関係団体等からなる地域協議会において、2019年(平成31年)2月までに「ステップアッププログラム2020」の改訂を行った。

また、先行8公園等で得られたノウハウを他の公園に展開するため、インバウンド対応事業の先行事例や留意点をとりまとめて情報共有した。

さらに、関係省庁の交付金等を活用するとともに、国立公園の魅力を民間企業・団体と連携して世界に発信する国立公園オフィシャルパートナーシップについて、これまでの49社に加え、同年1月に「広域連携DMO」を含む12社と新たに締結し、広域的な連携強化を図った。

## 3 観光地域魅力創造の推進

観光地域づくり法人(DMO)策定の事業計画に位置づけられた訪日外国人旅行者の地方誘客を目的とする、国立公園を結ぶ二次交通に関する情報環境の改善等の取組に対して支援を行った。

## 第4節 景観の優れた観光資産の保全・活用による観光地の魅力向上

### 1 景観計画等の策定促進及び無電柱化の推進

#### (1) 景観計画等の策定促進

主要な観光地において景観計画の策定が促進されるよう、2018年(平成30年)8月より全国の地方公共団体を対象としたセミナーを都道府県単位で開催するとともに、景観特性に応じてモデルとなる景観計画を作成した。2018年度(平成30年度)末までに、新たに20市町村において景観計画が策定され、合計20都道府県、558市区町村で景観計画策定済みとなった。

また、歴史的風致維持向上計画において、新たに10市町の同計画を認定し、2018年度(平成30年度)末までに全国76市町が計画認定済みとなった。

#### (2) 景観形成を促進するモデル地区の選定

2017年(平成29年)3月31日に「景観まちづくり刷新モデル地区」を10地区指定し、2019年度(令和元年度)までの3年間の集中的支援として、建造物の外観修景、路面等の美装化、広場の整備等の事業を進めた。

#### (3) 無電柱化の推進

2018年(平成30年)4月に策定した無電柱化推進計画に基づき、良好な景観の形成等の観点から無電柱化を推進した。また、低コスト手法の一つである直接埋設の実用化に向け、2017年度(平成

29年度)に引き続き、2018年(平成30年)11月に実証実験を実施するとともに、小型ボックス活用埋設方式等の低コスト手法の普及拡大に向け、2019年(平成31年)3月に「道路の無電柱化低コスト手法導入の手引き」を改訂した。

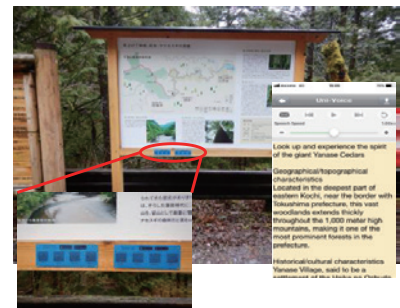
## 2 国営公園の魅力的な景観等の活用

各国営公園において、案内サインや券売機等の多言語化等の環境整備、外国人向けツアーの開催、地方公共団体と連携したPR等の海外への情報発信等を行った。

## 3 美しい自然・景観等の観光への活用

### (1) 森林景観の活用

全93箇所「日本美しい森 お薦め国有林」のうち64箇所について、林野庁ウェブサイト等において日本語及び英語で紹介するなどの情報発信に取り組んだ。また、31箇所において、多言語看板設置等の環境整備を行った。



「日本美しい森 お薦め国有林」における情報発信の強化

### (2) 日本風景街道の取組等の推進

2019年(平成31年)3月末現在142ルートが「日本風景街道」として登録されており、地域の方々による沿道の植樹・植栽、清掃活動等、道路を活用した美しい景観形成や地域の魅力向上に資する活動を実施した。

### (3) 超小型モビリティの活用

「超小型モビリティ」について導入補助を実施した。また、有識者・関係省庁等が連携して、普及に向けた課題と具体的な取組等について検証・検討し、2018年(平成30年)5月にとりまとめを公表した。

### (4) 離島・半島地域の観光振興

離島において、ウェブサイト、SNS等を活用した離島の情報発信及び体験学習・離島体験ツアーの実施等の来島者を呼び込む地方公共団体等の取組に対して支援を行った。

また、半島においては、地方公共団体や民間企業等の多様な主体が連携し、地域資源や特性を生かして交流事業を実施するなど、地域間の交流促進等に向けた取組について支援した。

### (5) 沖縄観光の強化

2018年(平成30年)4月、石垣港新港地区にクルーズ専用岸壁の暫定供用を開始した。また、同年9月に回遊性の向上を図るために、那覇港と沖縄本島北部(本部港等)間を高速船で運航する実証実験を実施した。

さらに、「沖縄振興特別推進交付金」等を通じ、外国人観光客受入体制強化としてのパンフレットやウェブサイトの多言語化の補助や独自の観光メニュー提供としての琉球舞踊・空手等を組み合わせたナイトエンターテイメントショーへの開発の支援等を行った。

### (6) 奄美群島及び小笠原諸島における観光等産業の振興及び交通アクセスの改善

奄美群島では、奄美-沖縄間の航路・航空路運賃軽減(2016年(平成28年)7月開始)をはじめ、



観光旅客の来訪及び滞在の促進に資する事業への支援等を実施した。

小笠原諸島では、港湾の整備、自然公園の整備、自然ガイドの育成、訪日外国人旅行者の受入環境の調査等への支援を実施した。

### (7) 河川空間とまち空間の融合による良好な空間の形成

2018年度(平成30年度)末までに、信濃川等全国213箇所において、河川敷地占用許可準則の緩和措置等を活用したオープンカフェ設置等の民間事業者による商業活動等と一体となり、河川空間とまち空間とが融合した良好な空間形成を図った。

例えば、豊田スタジアムに隣接し、多くの人々が行き交う矢作川周辺の水辺空間の利活用を通じて地域活性化していくことを目的として、民間企業等により、水辺空間の更なる利活用と賑わい創出のための取組が進められた。2018年(平成30年)は、隣接する豊田スタジアムで行われたラグビー国際親善試合開催と合わせ、水辺空間でラグビー体験や、飲食店が出店するイベント(ミズベリングフェスタ)を開催した。

### (8) 「特定有人国境離島地域社会維持推進交付金」による雇用の創出・拡大

3県及び24市町村に対して、特定有人国境離島地域における滞在型観光を促進するため、旅行者の滞在を延ばす効果が期待される滞在プラン等の造成、現地観光サービスの担い手確保、育成等の支援に加え、新たな企画乗船券の企画・開発等の支援を「特定有人国境離島地域社会維持推進交付金」により実施した。

## 4 明治記念大磯邸園の整備の推進

事業用地取得に向けた調査や基本計画策定に係る検討を実施した。また、2018年(平成30年)10月から12月にかけて明治150年記念公開を実施し、約2万人が来園した。

## 第5節 滞在型農山漁村の確立・形成

### 1 美しい農山漁村において日本の自然や生活を体感し満喫してもらうための取組

#### (1) 「ディスカバー農山漁村(むら)の宝」の選定

2018年(平成30年)7月に、東京有楽町においてシンポジウム及びマルシェを開催し、過去の選定地区の取組のPRを実施した。また、同年10月に第5回選定として、優良事例32地区を選定し、同年11月に総理大臣官邸において32地区への選定証授与式及び内閣総理大臣等との交流会を開催するなどにより、農山漁村における地域活性化の取組を全国に向け発信した。

#### (2) 「農泊」の推進

農泊地域500地域創出に向け、147地域を採択(累計352地域)し、現場実施体制の整備、農林漁業体験プログラムや食事メニューの開発、古民家等の改修等を支援した。また、支援地域の情報を一元的に集約・発信する「農泊ポータルサイト」及び農泊地域と料理人をつなぐデジタルプラットフォーム「サトChef」<sup>4</sup>を2018年(平成30年)9月に開設するとともに、地域の受入ニーズの高い台湾、香港及び欧米豪向けのプロモーションの展開等により、支援地域の取組のバックアップを実施した。

<sup>4</sup> <https://satochef.jp/>

### (3) [SAVOR JAPAN] の認定

SAVOR JAPAN<sup>5</sup>を発信するため、VJTM東京(2018年(平成30年)9月)等の海外旅行博覧会に出展し、農山漁村の食の魅力でインバウンド誘客を実施した。また、新たに6地域を認定し、これまで認定した地域と合わせて21地域をSAVOR JAPANのブランドの下、SNSや旅行博のブース等を通じて、農山漁村が提供する魅力として海外に一体的に発信した。

#### 2 農畜産物のお土産に関する動植物検疫の環境整備

検疫条件が変更されるなど情報更新の都度、動植物検疫制度及び持出し可能な農畜産物に関する多言語(農産物:日本語、英語、スペイン語、中国語、タイ語、ロシア語及びマレー語、畜産物:日本語、英語、中国語及び韓国語)リーフレット又はポスターを作成し、空港の輸出検疫カウンター等で配布した。

また、全国6空港7箇所(新千歳空港、成田空港(第1ビル及び第2ビル)、羽田空港、中部空港、関西空港及び福岡空港)の旅客ターミナルに設置した輸出検疫カウンターにおいて、輸出検査を適切に実施した。

さらに、産地等の要請に応じて、輸出先国の規制・条件に合致した農産物を産地が確実に輸出するため植物検疫、防除等の専門家による技術的なサポートを151件、携帯品(おみやげ)として農産物の持ち帰りに取り組み産地等へのサポートを6件実施した。

#### 3 インバウンドと農林水産物・食品の輸出の一体的推進

訪日外国人旅行者に対する観光庁等による各種調査結果等の情報も活用し、日本貿易振興機構(JETRO)を通じた国内外での商談会の開催及び主要な海外見本市への出展支援による商談機会の提供、日本食品海外プロモーションセンター(JFOODO)による重点的かつ戦略的プロモーションの支援等、輸出に取り組む事業者に対する輸出総合サポートを実施した。また、2018年(平成30年)の農林水産物・食品の輸出額は9,068億円となった。

#### 4 農業遺産の観光への活用

世界農業遺産認定記念講演会(2018年(平成30年)6月1日)、こども霞が関見学デー(同年8月1日~2日)、日本、中国及び韓国での東アジア農業遺産学会(同年8月27日:和歌山県)、農林水産省消費者の部屋の展示(同年12月10日~14日)等により、農業遺産の更なる認知度向上を図るため、情報発信を行った。また、新たに7地域を日本農業遺産に認定するとともに、国連食糧農業機関(FAO)が認定する世界農業遺産への3地域の認定申請を承認した(2019年(平成31年)2月15日)。

#### 5 地域観光資源としてのジビエ料理・商品の情報発信の促進

ジビエ利用モデル地区の整備に取り組み、より安全なジビエの提供と消費者の安心確保を図った。2018年(平成30年)5月、国産ジビエ認証制度の制定、運用を開始し、2019年(平成31年)3月末までに食肉処理施設を認証する認証機関を2機関登録、食肉処理施設を3施設認証した。

また、全国的な需要拡大のため、2018年(平成30年)7月、ジビエ専用ポータルサイト「ジビエト<sup>6</sup>」を開設するとともに、飲食店でジビエメニューを提供するジビエフェアを夏及び冬に開催し、

<sup>5</sup> 農泊地域において、多様な地域の食やそれを支える農林水産業、伝統文化の魅力で、訪日外国人旅行者を誘客する重点地域を農林水産大臣が認定し、官民で連携して農山漁村の魅力を海外に一体的に発信する取組。SAVORに、日本の農山漁村の食や食文化を深く味わう・楽しむという意味が込められている。

<sup>6</sup> <https://gibierto.jp/>

全国で1,000店舗以上の飲食店が参加した。

さらに、ジビエを活用した旅行商品の造成を促すため、旅行会社や関係団体に対して、ジビエに係る情報提供や意見交換会の開催等の働きかけを2019年(平成31年)3月に実施した。

## 第6節 古民家等の歴史的資源を活用した観光まちづくりの推進

地域に残る古民家等の歴史的資源を上質な宿泊施設やレストランに改修し、観光まちづくりの核として面的に再生及び活用する取組を、重要伝統的建造物群保存地区や歴史的風致維持向上計画認定都市、農山漁村地域を中心に2020年(令和2年)までに全国200地域で展開するために、以下の取組を実施した。

### 1 人材

#### (1) ワンストップ窓口における取組

支援メニュー集及び歴史的資源の再生・活用事例集の策定をし、2019年(平成31年)2月にウェブサイトに掲載した。

歴史的資源を活用した観光まちづくり官民連携推進チームによるワンストップ窓口において、2018年度(平成30年度)は25件を超える相談を受け付け、全ての相談に対応した。このうち、地域からの相談や要望に対して、新たに11件の専門家による現地視察を行い、地域ごとの熟度に応じたオーダーメイド支援を実施し、新規相談地域を掘り起こすとともに、既存相談地域の継続的なフォロー及び磨き上げを行った。

#### (2) 歴史的資源を活用した観光まちづくりの人材育成

歴史的資源を活用した観光まちづくりの専門人材について、2018年(平成30年)9月に新たに3名を追加したことに伴い専門人材リストを更新した。

2018年(平成30年)8月から歴史的資源を活用した観光まちづくりを担う中間組織(ビークル)の人材育成を支援する研修を全国3箇所にて実施し、担い手発掘会議による地域の掘り起こし、専門家による講義(エリアマネジメントや法制度への対応、ファイナンススキームの構築等)や専門家派遣による実地研修を実施し、全国3箇所(東京、福井及び高松)で、34地域、65名を育成した。

農泊地域と料理人のマッチングについては、同年9月末にマッチング支援サイト「サトChef」を開設した。農泊地域と料理人等の登録を進めるとともに、シンポジウム(2回)、モニターツアー(3回)の実施等によりマッチングを推進した。

### 2 地方公共団体・情報発信

#### (1) 地方公共団体等への情報発信

古民家等の歴史的資源を活用した観光まちづくりの重要性・有用性について、2019年(平成31年)2月から3月にかけて全国10ブロックにて開催した地方会議において周知した。そのほかワンストップ窓口相談が寄せられた地域において、地方公共団体や地域金融機関等の担当者にも取組の説明を行った。

#### (2) 歴史的資源を活用した観光まちづくりに取り組む地域が抱える障害の把握や解決策の検討

2018年(平成30年)8月から同年12月までに全国3ブロックで歴史的資源を活用したまちづくり人材を育成する研修を行った。同時に、取り組む意欲のある地方公共団体・「日本版DMO」候補法



人に対して個別にヒアリングを実施し、障害の把握やその解決策の検討等を行った。

### (3) 歴史的資源を活用した観光まちづくりに取り組む地域間による相互の取組内容の共有

「DMO ネット」に歴史的資源を活用した観光まちづくりの連携推進室に係る取組を掲載し、周知を行った。2018年(平成30年)8月から同年12月までに全国3ブロックで歴史的資源を活用したまちづくり人材を育成する研修を開催するなど、周知・徹底を図った。

### (4) 海外への情報発信

日本政府観光局と株式会社地域経済活性化支援機構(REVIC)の連携協定等に基づき、2018年(平成30年)7月と2019年(平成31年)1月に、古民家を活用した特集の情報発信として、日本政府観光局グローバルサイト内「Monthly Web マガジン」に記事を掲載した。また2018年(平成30年)9月には、VJTMのファミトリップ<sup>7</sup>で、13箇国、31名の海外バイヤーを対象に、REVICの支援する千葉県香取市の古民家を活用した町屋ホテルを訪問するコースを催行した。

## 3 金融・公的支援

### (1) 株式会社地域経済活性化支援機構(REVIC)の有する投資ノウハウ・人材支援に関する機能の活用

株式会社地域経済活性化支援機構(REVIC)は、既存の地域観光活性化ファンドによる取組に加え、観光遺産を活用して観光による地域活性化モデルを創出するため、新たに「観光遺産産業化ファンド(仮称)」の設立に向け検討を開始した。ファンドの運営にあたっては、地域における自律的な支援につながるよう、引き続き、地域金融機関等と連携するとともに、ノウハウの移転を図った。

### (2) 地域金融機関による融資等の促進

地域金融機関との深度ある対話の実施等を通じて、金融機関による企業支援を更に促進した。なお、全国地方銀行協会においても、地方銀行による古民家等の歴史的資源の活用支援の事例を公表し、随時更新した(2019年(平成31年)3月時点で38事例掲載)。

### (3) クラウドファンディングによる資金調達の促進

クラウドファンディング等の共感にもとづく資金調達に関して、テーマ別観光における地方誘客事業においてモニターツアーを2019年(平成31年)1月に実施した。また、専門家及び地方公共団体に対してふるさと納税を活用したガバメントクラウドファンディングの導入に係る課題のヒアリングを2018年(平成30年)6月、同年11月及び2019年(平成31年)2月に実施した。

### (4) 小規模不動産特定共同事業の普及・啓発

新たに整備された不動産特定共同事業のクラウドファンディングに係る規定について、業務管理体制や情報開示に係るガイドラインを策定したほか、小規模不動産特定共同事業等の不動産証券化を活用したモデル事業の支援等を4件実施した。

### (5) ふるさと納税の活用の促進

支援プロジェクトを特定したふるさと納税の仕組みである「地域おこし協力隊クラウドファン

<sup>7</sup> ファミトリップとは、海外の旅行事業者やメディア等を観光地に招へいし、現地視察に基づいた旅行商品の造成やメディアへの露出拡大による誘客促進のために行うツアーのことをいう。

ディング官民連携事業」、「ふるさと起業家支援プロジェクト」及び「ふるさと移住交流促進プロジェクト」を活用し、古民家等の歴史的資源を活用した観光まちづくりを推進する先行事例・具体的な手法について、地域おこし協力隊員等向けの研修会や地方公共団体担当者向けの研修会を2018年(平成30年)4月から2019年(平成31年)3月にかけて18回実施した。

#### (6) 地域密着型企業の起業支援

「地域経済循環創造事業交付金(ローカル10,000プロジェクト)」において、古民家等の歴史的資源を活用した観光まちづくりの推進に関連する事業等であって、新規性・モデル性の極めて高い事業の支援を3件実施した。またこれを含む産学官の連携により、地域の資源と資金を活用して、雇用吸収力の大きい地域密着型企業の立ち上げ支援を21件実施した。

#### (7) 重要伝統的建造物群保存地区の建造物の宿泊施設等への活用

国が選定した重要伝統的建造物群保存地区内の建造物等について、適切な周期による保存修理、修景及び耐震改修を実施し、重要伝統的建造物群保存地区の価値の維持と向上を図った。また、歴史的な集落及び町並みを保存・活用するため、114地域において観光拠点施設、宿泊施設や飲食店等の外観整備等の支援をすることにより観光まちづくりの一層の促進に努めた。

#### (8) 農泊実施民間組織等への支援

【再掲】第Ⅲ部第1章第5節1(2)

#### (9) 制度及び支援方策の改善・充実

歴史的資源を活用した観光まちづくり官民連携推進チームによるワンストップ窓口において、金融及び公的支援に関する相談が7件あり、相談内容の整理・分析を行い、現行の制度及び支援方策の改善・充実に向け、専門家・関係省庁とともに検討を行った。

#### (10) 投資ノウハウ・人材支援を安定的・継続的に提供するための体制整備

観光庁と包括的連携協定を締結している株式会社地域経済活性化支援機構(REVIC)において、地域金融機関等と共同で2018年度(平成30年度)末までに12件の観光活性化ファンドを組成し、これらのファンドから50件の投融資を行い、観光地の面的な再生・活性化に貢献した。また、同機構の取組に関連性の高い事業の情報提供、ファンド組成等のウェブサイトでの周知など、同機構の取組に対する支援を行った。

## 4 規制・制度改革

### (1) 建築基準法

「歴史的建築物の活用に向けた条例整備ガイドライン(2018年(平成30年)3月16日策定)」について、2018年(平成30年)10月にシンポジウム及び説明会を開催し、歴史的建築物を「建築基準法」の適用除外にするための条例の制定を促すとともに、2019年(平成31年)3月に専門家による相談窓口を設置することで歴史的建築物の活用を図った。

また、建築規制の合理化等については、「建築基準法の一部を改正する法律(平成30年法律第67号)」が第196回通常国会にて成立したことを受け、同法の2018年(平成30年)9月までの施行に向けた説明会を同年7月末に実施し、2019年(令和元年)6月までの施行に向けた説明会を同年2月末から3月上旬にかけて実施した。

## (2) 都市計画法

全国地域別の開発許可・宅地防災連絡協議会において、地方公共団体に対して、地域の実情に応じた用途変更の弾力化についての周知を行った。

## (3) 消防法

都道府県や消防本部の担当者及び事業者が集まる研修会(全国消防防災主管課長会議(2019年(平成31年)1月31日開催)等)の機会を活用して、古民家等に関する消防用設備等の合理的な運用が図られている事例やその考え方等について周知した。

## (4) 旅館業法

2017年(平成29年)12月の「旅館業法の一部を改正する法律(平成29年法律第84号)」成立後、2018年(平成30年)6月の施行に向けて、旅館業規制の見直しについて地方公共団体が適切に条例改正等を行うことができるよう地方公共団体への説明会等で周知及び要請を行った。同法施行後は、地方公共団体の条例改正等の状況を把握し、関係者と意見交換しながら、同法の円滑な施行に努めた。

## (5) 規制及び制度の改善

歴史的資源を活用した観光まちづくり官民連携推進チームによるワンストップ窓口において、規制及び制度に関する相談が6件あり、相談内容の整理・分析を行い、規制制度の改善に向け、専門家・関係省庁と共に検討を行った。

## 第7節 新たな観光資源の開拓

「楽しい国 日本」という新たなブランドの確立に向け、歴史及び文化だけにとどまらない新たな観光資源の開拓として、最先端観光コンテンツインキュベーター事業や地域観光資源の多言語解説支援事業を実施し、以下の取組を促進した。

### 1 「楽しい国 日本」の実現に向けたコンテンツの育成

地域固有の文化、自然等を活用した観光資源を掘り起こし、磨き上げることで、訪日観光における新たな観光コンテンツとして整備するとともに、VR等の最新技術を駆使した最先端観光を育成するため、訪日外国人旅行者の潜在的なニーズを把握するためのマーケティング調査及び16件のモデル事業を2019年(平成31年)1月まで実施した。これらの調査及びモデル事業の成果をナレッジ集としてとりまとめ、同年3月に各地域へ展開した。

#### (1) 地域の観光資源を活用した体験型コンテンツの定番化

##### a) 地域固有の自然の更なる観光活用

国内外の優良事例を踏まえた実態把握調査の実施や課題の抽出を行うとともに、地域固有の自然体験型コンテンツの造成手法に関するモデル事業を2019年(平成31年)1月まで実施した。また、外国語対応可能なアウトドアガイドの育成・活用の推進等に向けた課題や方策、今後の方向性等について、有識者等からなる協議会を2回開催し、検討を行った。



### b) 我が国の生活・文化に触れる体験機会の提供

ガイド育成・活用は「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律（平成29年法律第50号）」に基づく地域通訳案内士制度の全国展開により、地域での質の高いガイド育成を推進し、2018年度（平成30年度）においては、新たに6地域において地域通訳案内士制度の導入が進められた。また、地域観光資源の多言語解説整備支援事業では、42地域を選定し解説文の作成を行うとともに、推進委員会を開催し解説文作成に係るノウハウの蓄積を行い、各地への横展開を図った。さらに、生活・文化体験型アクティビティは、2019年（平成31年）1月に実施した日本遺産認定地域の旅行会社とのマッチング相談会等を通じて実態把握に取り組んだ。

### c) お祭りの訪日外国人への開放

国内外の祭りに関する訪日外国人旅行者受入成功事例の調査を実施するとともに、訪日外国人旅行者受入のモデルケースとなるような祭りを選定し、受入環境整備や消費促進環境整備により祭りの経済波及効果を高めるモデル事業を2019年（平成31年）1月まで実施した。

### d) 温泉の観光資源としての更なる活用

温泉地全体の療養効果の発信を行うため、2019年（平成31年）3月まで趣旨に賛同いただいた温泉地で調査を行うとともに、「新・湯治」の取組について発信するセミナーを「新・湯治」の主旨に賛同いただける「チーム 新・湯治」のチーム員又はチーム加入検討者向けに2018年（平成30年）12月から3回開催した。また、温泉と地域の自然・食等を組み合わせた体験型コンテンツの造成に向けた調査事業を実施した。

## (2) 新たな体験型コンテンツを観光資源として掘り起こす取組

### a) ナイトタイムの有効活用

夜間における体験型コンテンツの拡充や安心安全な環境づくりに向けて、国内外の事例調査及びモデル事業を2019年（平成31年）1月まで実施し、これらを通じた課題や方策、今後の方向性等について、有識者等からなる協議会を3回開催し、検討を行った。

### b) モーニングタイムの有効活用

公的施設等の早朝解放に関するニーズ調査の結果を、先進事例と共に2018年（平成30年）7月にウェブサイトにて公表した。

### c) 付加価値の高い美容サービスの提供

訪日外国人旅行者が美容サービスを体験しやすい環境づくりに向けて、マーケティング調査や国内外の優良事例調査及びモデル事業を2019年（平成31年）1月まで実施した。

### d) 観戦型スポーツの訪日外国人への開放

最先端ICTを活用した新たな観戦体験の提供に関するモデル事業を2019年（平成31年）1月まで実施し、ARコンテンツの提供による新たな観戦体験の事業可能性や、スタジアム内や周辺地域における誘客や消費拡大促進のためのスタジアムを有効活用する仕組みづくりについて検証した。

### e) ビーチの観光資源としての見直し

訪日外国人旅行者にも魅力的な観光資源としてのビーチづくりに向けて、国内外の事例収集やニーズ調査及びモデル事業を2019年(平成31年)1月まで実施し、通年利用やアクティビティの充実に向けた課題や方策、今後の方向性等について、有識者等からなる協議会を2回開催し、検討を行った。

## (3) 体験型観光の充実を支える取組

### a) チケット購入の容易化

チケット販売機能を有する観光案内所の先進事例について、2018年(平成30年)5月から2019年(平成31年)2月にかけて10回、観光案内所等を対象とした説明会及び研修会において紹介を行った。

また、商店街組織が取り組む全国のモデルとなるような取組を行う上で必要となる決済端末の整備等に使用可能な補助事業(地域・まちなか商業活性化支援事業)の予算措置を行った。

さらに、キャッシュレス化に向けた民間の取組を支援するため、2018年(平成30年)7月に一般社団法人キャッシュレス推進協議会を設立した。

加えて、中小・小規模事業者及び消費者向けに、キャッシュレス決済への不安を払拭し利便性を伝える動画を作成し、ウェブサイト上で公開した。

### b) 公共空間の柔軟な活用

プロジェクションマッピング実施の環境整備を推進するため、2018年(平成30年)3月に策定した「投影広告物条例ガイドライン」を踏まえ、プロジェクションマッピング等の屋外広告物によるまちの活性化事例の調査を同年10月に実施し、2019年(平成31年)3月にとりまとめた事例を地方公共団体に周知した。また、公共空間を活用した文化イベントの実施に関する相談窓口を通じ、文化イベントの形成を支援した。

### c) エンターテインメントコンテンツの鑑賞機会の拡大

チケット販売機能を有する観光案内所の先進事例について、2018年(平成30年)5月から2019年(平成31年)2月にかけて10回、観光案内所等を対象とした説明会及び研修会において紹介を行った。

また、仮設建築物については、「建築基準法の一部を改正する法律(平成30年法律第67号)」が第196回通常国会にて成立したことを受け、同法の2018年(平成30年)9月までの施行に向けた説明会を同年7月末に実施し、2019年(令和元年)6月までの施行に向けた説明会を同年2月末から同年3月上旬にかけて実施した。

### d) VR・AR等の最新技術の活用

VR・AR等の最新技術を観光資源等の付加価値を高める手段として活用し、訪日観光の旅前から旅中、旅後に至る各フェーズにおける満足度を高めるとともに、ビジネスモデルの確立に向けて、国内外の優良事例調査及びVR・AR等の最新技術を活用した最先端観光や観戦体験の提供に関するモデル事業を2019年(平成31年)1月まで実施した。

## 2 地域観光資源の多言語解説整備の支援

地域固有の文化財や国立公園を中心に42地域を選定し、解説文の作成を行うとともに、推進委

員会を2018年(平成30年)6月から2019年(平成31年)2月にかけて4回開催した。また、解説文作成に係るノウハウ等の蓄積を行い、ネイティブ専門人材リストや指針等を同年3月に作成し、各地への横展開を図った。

### 3 外国人に対するイベント情報の提供と参加の円滑化

観光庁、文化庁、スポーツ庁、環境省及び旅行業界が連携し、ツーリズムEXPOジャパン2018において合同セミナーを開催した。旅行会社やツーリズムEXPO出展者等のセミナー参加者に「文化」、「スポーツ」及び「自然」を掛けあわせた取組を行う先行地域の事例や旅行商品の造成方法等の紹介を行い、魅力的な旅行商品造成の促進に取り組んだ。

### 4 美術館や博物館の観覧者の満足度向上

【再掲】第Ⅲ部第1章第2節1(2)e・f

### 5 日本のエンターテインメントの発信拠点の整備

インバウンド消費拡大と日本のエンターテインメントの効果的発信を実現するため、大阪城公園内に劇場集積型の文化施設を設立し2019年(平成31年)2月に開業した。

## 第8節 地方の商店街等における観光需要の獲得・伝統工芸品等の消費拡大

### 1 地方における消費税免税店数の増加

小売事業者等へのダイレクトな働きかけや、地方運輸局、地方公共団体等が参加する会議の場で、外国人旅行者向け消費税免税制度の周知を行うことを通じて、免税店の更なる拡大を図った結果、2018年(平成30年)10月1日時点の地方部の免税店数は18,096店まで増加した。また、免税販売手続の電子化の円滑な実施に向けては、制度周知のリーフレットを公表し、合わせて既存の免税店事業者へ送付を行った。

### 2 商店街等に対する支援

商店街においては、免税手続カウンターの設置、多言語マップ作成等の多言語対応、特産品販売所、訪日外国人旅行者向けの宿泊施設整備等の訪日外国人旅行者の消費需要の喚起をはじめ商店街等の活性化につなげていくモデル性の高い取組に対して支援を行った。例えば、長崎浜んまち商店街を中心とした商業集積エリアにおいて、訪日外国人旅行者の観光消費拡大のため、スマートフォン2次元バーコード決済システムの導入等支援を行った。また、中心市街地においては、中心市街地への波及効果の高い観光客向けの宿泊施設等の整備に対する支援を行った。

### 3 ふるさと名物応援事業の推進

市区町村が地域の関係者と連携しながら「ふるさと名物応援宣言」を促進することで、各地域の「ふるさと名物」の知名度の向上や魅力ある地域資源を活用した商品・サービスの開発や販路開拓等の支援を行った(宣言数は、2019年(平成31年)3月25日時点で240市区町村、263宣言)。

また、訪日外国人旅行者対応として、各地の地域資源を活用した新観光商品の開発等についても積極的な支援を行った。



#### 4 優れた地方産品等の活用による地方への誘客

民間企業が自立化して実施している優れた地方産品を512品目選定している「The Wonder 500」事業の実施に協力した。

また、日本貿易振興機構(JETRO)は、日本政府観光局の海外メディア・旅行会社招へい事業と連携し、2018年(平成30年)9月23日～25日に千葉・京都・大阪コース及び北陸・信越コースで、同年9月23日～26日には九州コースで観光地視察や体験型観光等を実施し、招へいする海外メディア及び旅行会社を通じて海外への情報発信を行った。実施にあたり、各地域の訪問先候補の紹介・取次や訪問当日のアテンド、訪問先の事業者に対して海外情報を提供するなど、国内外事務所を通じた協力・支援を行った。

#### 5 伝統工芸品産地への訪日外国人旅行者の受入促進

伝統的工芸品産地のウェブサイトやパンフレット等の翻訳を継続的に実施した。また、産地ブランド化推進事業として、採択された6産地へ海外有識者等を招へいし、海外目線で産地が有する歴史的背景や技術等の魅力を再評価し、プロモーション動画やストーリーブックの制作を行った。なお、訪日外国人旅行者の受入が可能な伝統的工芸品産地は合計57箇所(2019年(平成31年)2月時点)となった。

#### 6 地域の消費に係る統計の充実

地方への旅行者の誘客の状況や消費の動向を把握し施策に反映するべく、2018年(平成30年)1月より拡充した訪日外国人消費動向調査等のデータを活用した加工統計について、推計方法を確立した。

#### 7 保税売店の市中展開による買い物魅力の向上

FIS(フライトインフォメーションシステム)モニターを活用したPR動画の放映(福岡空港)、リーフレットによる空港内カウンターの周知(羽田及び成田空港)等、利用を促進する取組を行った。

#### 8 ICTを活用したスマートシティの推進

「データ利活用型スマートシティ推進事業」において3団体に補助金の交付決定を行い、その内、一般社団法人京都スマートシティ推進協議会に対し、人流データや嗜好データ等を収集・分析し、観光分野等の課題解決につなげる事業の支援を行った。また、2017年度(平成29年度)の事業の概要や成果について、ICT街づくり推進会議への報告等により、水平展開を推進した。

#### 9 消費や投資を促進する観光地高度化計画の策定の推進

国内の観光地が世界中の観光客を惹きつけ世界のリゾートと競うため、旅行会社等が蓄積してきたDESTINATIONマネジメントのノウハウを観光地域づくり法人(DMO)等の観光地側の事業者へ供給することで、観光地域づくり法人等の成熟をもたらし、観光産業の集積と投資誘導及び観光視点からの地域の政策提言が可能となる観光地マスタープランについて、モデル地域を選定して策定した。あわせて、2017年度(平成29年度)に策定した観光地マスタープランを公表することで水平展開を図り、訪日外国人旅行者を惹きつけるクールジャパン・文化経済の発信源としての観光地の強化を図った。

## 第9節 広域観光周遊ルートの世界水準への改善

観光地域づくり法人(DMO)策定の事業計画に位置づけられた訪日外国人旅行者の地方誘客を目的とする、調査・戦略策定からそれに基づく滞在コンテンツの充実、広域周遊観光促進のための環境整備、情報発信・プロモーションといった取組に対して支援を行った。

### 1 広域観光周遊ルートに対する専門家チーム(パラシュートチーム)の派遣

観光地域づくり法人(DMO)及び地方公共団体に対して、地域の需要にあった専門家を派遣し、観光資源の魅力向上等に関する助言・指導を実施した。また、2017年度(平成29年度)に実施した「広域観光周遊ルートに関する専門家派遣事業」における専門家の助言をとりまとめた事例集を観光地域づくり法人等へ展開した。

### 2 テーマ別観光ルートの推進

2017年度(平成29年度)から支援しているエコ、酒蔵、アニメ、忍者等の13テーマに加え、新たにフードツーリズム等4テーマを選定(計17テーマ)し、それぞれの観光資源の磨き上げや情報発信の強化に係る取組等に対する支援を通じて、テーマ別観光のモデルケース形成を促進し、地方誘客を図った。

### 3 国、地方、民間等が連携した新たな協議会の設置

「観光先進国」の実現に向け、警察や観光部局と連携したエリア観光渋滞対策の実施のため、現地での実験に着手する地域として、2017年(平成29年)9月に鎌倉市及び京都市を選定した。同年12月に鎌倉、2018年(平成30年)2月に京都において、実験協議会を立ち上げ、2018年度(平成30年度)は鎌倉で実験協議会を2回開催し、実証可能なICT・AI<sup>8</sup>技術を選定し、2017年度(平成29年度)の紅葉シーズンの観光混雑を「見える化」した。

### 4 都市周遊ミニルートの選定

【再掲】第Ⅲ部第1章第4節1(2)

### 5 観光地における渋滞対策の強化

国や地方、民間等が連携した協議会等を活用し、北海道富良野美瑛地域等において、路肩を活用した観光交通と通過交通の分離による渋滞対策を実施するなど、観光地の渋滞対策を推進した。

### 6 広域産業観光事業の実施

日本貿易振興機構(JETRO)は、地方公共団体等関係機関との連携の下、陶磁器や木工等クラフト製品(岐阜)、サイクリング(愛媛、和歌山及び千葉)等のテーマで、欧州を中心とした海外から影響力のあるメディア、業界関係者、インフルエンサー等を招へいし、プロモーションを行う産業観光プログラムを年間16件実施した。また、地域の産業観光情報(英語)をウェブサイトにて広く提供した。

8 Artificial Intelligence(人工知能)の略。

## 7 「観光ビジョン推進地方ブロック戦略会議」の設置・運営

全国10の地方ブロックで観光ビジョン推進地方ブロック戦略会議が開催され、現状の課題等を共有するとともに、構成員による受入環境整備等の取組、成果について取りまとめた。

## 8 ガーデンツーリズムの推進

各地の複数の庭園の広域的ネットワークを登録する制度を2019年度(令和元年度)中に創設するため、登録基準等について検討を進めた。

## 第10節 「観光立国ショーケース」の形成の推進

3都市(釧路市、金沢市及び長崎市)の取組について、関係省庁の補助事業の活用へ向けた助言等、必要とされる支援を行うとともに、各市におけるこれまでの取組事例等を観光庁ウェブサイトへ公開し、全国へ横展開を行った。

## 第11節 東北の観光復興

### 1 東北6県の外国人宿泊者数の増加に向けた取組

東北の観光復興の加速化に向けて、訪日外国人旅行者を呼び込むため、地域からの発案に基づき実施される地域の観光資源の磨き上げ、受入環境整備、観光資源を地域が連携して発信するプロモーション等の取組を支援した。これらの取組が効果的な取組となるよう、事業の中間評価を行い、評価結果を2019年度(令和元年度)の事業へ活用した。

### 2 復興観光拠点都市圏への重点的な支援

宮城県と仙台市周辺の計6市3町の連名により策定された「仙台・松島復興観光拠点都市圏推進計画」について、都市圏地域が連携して取り組む滞在プログラムの充実や民泊の活用に向けた受入環境整備等の重点的な支援を実施した。

### 3 全世界を対象としたデスティネーション・キャンペーンの実施

日本政府観光局において、韓国、中国、英国、米国、タイ、フィリピン及びインドネシアの7箇国を対象に、インフルエンサーを起用して自然等の特定のテーマを訴求する映像を用い、グローバルメディア等を活用した各種プロモーションを2018年(平成30年)10月から2019年(平成31年)3月にかけて強力的に実施し、東北の知名度向上や観光魅力の発信を図った。

### 4 「東北6県見るもの・食べもの・買いもの100選」の発信

観光庁や日本政府観光局のウェブサイトにおいて国内外に向け情報を発信した。

### 5 東北観光復興対策交付金による重点的な支援

訪日外国人旅行者の増加を目的とした樹氷等の東北地方ならではの地域の観光資源の磨き上げに係る取組及び広域に連携した取組等について重点的に支援した。



## 6 ホストタウンの推進及び海外への情報発信の支援

ホストタウン<sup>9</sup>の順次登録により全国各地にホストタウンを広げるとともに、「復興ありがとうホストタウン」及び「共生社会ホストタウン」を推進した(2019年(平成31年)3月末時点で計310件。地方公共団体数381、相手国・地域数121)。また、地域活性化等に資する先進的な取組事例の収集・共有を図った。

## 7 防災学習も含めた教育旅行の再興

首都圏、九州地方等へのキャラバンや復興庁と連携したPTA全国大会での働きかけ、旅行業界に対する教育旅行促進の働きかけ、モニターツアーを実施した。

また、海外の教育関係者を招請した防災学習を含めた教育旅行への取組を支援し、教育旅行商品の販売やパンフレットを作成し情報発信を行った。

## 8 仙台空港のLCC拠点化の促進

日本政府観光局において、2018年(平成30年)11月から2019年(平成31年)3月にかけて、東北の空港への国際定期便及びチャーター便を新規就航・増便する航空会社やその座席を利用した旅行商品を販売する旅行会社計5社との共同広告を実施した。

## 9 「グリーン復興プロジェクト」の推進

「グリーン復興プロジェクト」として、長距離自然歩道「みちのく潮風トレイル」を順次開通しており、全線900kmを超える計画区間のうち、これまでに約752kmの区間が開通した(2019年(令和元年)6月に全線開通予定)。

## 10 新たな復興ビジネスモデルの支援

民間企業の提案の中から、東北への外国人の交流人口の拡大につながる9の提案を広域型モデル事業として選定し、また、各復興局主導の地域型モデル事業として、岩手復興局で2、宮城復興局で3、福島復興局で2の提案をそれぞれ選定し、旅行商品の開発等の官民連携したビジネスモデルの立ち上げに取り組んだ。

<sup>9</sup> ホストタウンとは、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向け、スポーツ立国、グローバル化の推進、地域の活性化、観光振興等に資する観点から、大会参加国・地域と人的、経済的、文化的な相互交流を図る地方公共団体のことをいう。

## 第2章

観光産業を革新し、国際競争力を高め、  
我が国の基幹産業に

## 第1節 観光関係の規制・制度の総合的な見直し

## 1 通訳案内士

通訳案内士制度については、2018年（平成30年）1月の「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律（平成29年法律第50号）」の法改正以降、新制度の周知等を図ったことにより、旅行業界において、有資格者に加えて多様な主体を活用したガイドサービスが始まったほか、民間の通訳ガイド仲介サイト等がガイドサービスを開始するなど、新たなビジネスが創出された。また、全国通訳案内試験においては、試験制度の見直しが適切に実施されるよう、試験実施団体である日本政府観光局を通じて関係者間との調整を図った。通訳案内士の認知度向上については、今後の施策を適切に展開するため、旅行者等を対象に通訳案内士の需要等に関する調査を実施した。

また、魅力的な体験型観光を担うガイド人材不足の解消のため、通訳ガイドを活用した体験型プログラムの開発に向けた支援を行った。

さらに、地域通訳案内士制度については、制度の周知や導入を検討している地方公共団体に対して研修内容等の技術的な支援を行ったことにより、新たに6地域において地域通訳案内士の育成が図られた。

## 2 ランドオペレーター

2018年（平成30年）1月に施行された「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律（平成29年法律第50号）」に基づき、旅行サービス手配業の登録制度について、都道府県等とも連携して制度周知を図り、2019年（平成31年）3月1日時点で1,037社の登録がなされた。また、登録行政庁である都道府県において旅行サービス手配業者への立入検査等による指導・監督を実施した。

## 3 宿泊業

## (1) 生産性向上

全国3地域箇所（福島、長野、三重）の宿泊施設で経営診断を行い、経営における課題を抽出し、改善に向けて取り組むとともに全国5地域（北海道、福島、埼玉及び長野（2箇所））でワークショップを開催した。また、全国5地域（北海道、福島、埼玉及び長野（2箇所））を選定し、消耗品や食材等の共同購買、泊食分離等の連携のシステム構築、プラン作成等に対する支援を行った。

## (2) 多様な宿泊サービスの提供促進

## a) 「民泊サービスのあり方に関する検討会」における検討

2018年（平成30年）6月の「住宅宿泊事業法（平成29年法律第65号）」施行以降、住宅宿泊事業を営む者に係る届出制度並びに住宅宿泊管理業を営む者及び住宅宿泊仲介業を営む者に係る登録制度について、運用を開始するとともに、民泊の相談窓口やシステムの運営、違法民泊対策等、関係機関と調整し、適切な対応を行った。

## b) 「観光地再生・活性化ファンド」の活用

株式会社地域経済活性化支援機構（REVIC）及び株式会社日本政策投資銀行（DBJ）が組成した

観光関連ファンド等により、観光地の面的活性化等の支援を実施した。

#### c) 宿泊施設の整備に着目した容積率緩和制度の運用明確化

容積率緩和制度の活用に取り組む地方公共団体の相談等に対応するとともに、担当者会議等において各地方公共団体に制度の定期的な周知を行った。

#### d) 宿泊施設における情報開示

訪日外国人旅行者が「旅館」を選択する際に重視するサービス情報（ハード・ソフト両面）等を空港アンケートや旅館経営者からのヒアリングで調査し、「旅館」に関するFAQとイメージ画像を作成し、2019年（平成31年）2月より観光庁ウェブサイトに掲載した。また、2018年（平成30年）9月と2019年（平成31年）3月に有識者会議を実施し、今後の「旅館」における情報開示のあり方等について協議した。

### 4 旅行業

2018年（平成30年）1月に施行された「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律（平成29年法律第50号）」において創設された地域限定旅行業務取扱管理者試験について、同年9月に東京及び大阪にて実施し、58名が新たに地域限定旅行業務取扱管理者の資格を得た。

また、国家戦略特区として、旅行業務取扱管理者確保事業を活用している仙北市において、着地型旅行商品の企画・販売を開始するにあたり、2018年（平成30年）12月に実施主体である仙北市農山村体験推進協議会是一般社団法人化した。

### 5 観光地再生・活性化ファンド（仮称）

【再掲】第Ⅲ部第1章第6節3（10）

### 6 通訳案内士・ガイドへのアクセシビリティの改善

通訳案内士等の有資格者の就業機会の確保を図る観点から、旅行会社等が全国の通訳案内士等を一括して検索することができるデータベースを整備（2018年（平成30年）1月4日）し、2019年（平成31年）3月末時点で69社の旅行会社等が当該システムを活用したほか、旅行会社等に対して、通訳案内士を積極的に活用するよう周知を図った。

## 第2節 民泊サービスへの対応

### 1 民泊サービスのルールづくりに向けた検討

【再掲】第Ⅲ部第2章第1節3（2）a

### 2 国家戦略特区制度を活用した多様なニーズへの対応

国家戦略特区における民泊、いわゆる特区民泊について、2018年（平成30年）4月に中核市移行に伴い、大阪府より事務移管された八尾市が受付を開始した。2018年度（平成30年度）末時点で4区域7地域（東京都大田区、大阪市ほか）において、2,335施設（7,118居室）が認定されており、2018年度（平成30年度）は、新たに1,669施設（5,124居室）を認定した。



### 第3節 産業界ニーズを踏まえた観光経営人材の育成・強化

#### 1 観光産業の担い手の3層構造による育成

##### (1) 観光経営を担う人材育成

2018年(平成30年)4月に「観光MBA」が一橋大学及び京都大学にて開学した。また、同年6月に第1回、10月及び12月に各大学において第2回、第3回の産学ワーキンググループを開催し、今後の産学連携による人材育成の在り方等についての意見交換を実施した。さらに、同年7月及び2019年(平成31年)2月に新聞紙面にて「観光MBA」の広報を実施した。

京都大学と米国コーネル大学が連携したホスピタリティ等の無形資産を有効活用して、観光産業等の横断的なサービス業をリードできる経営人材を育成するプログラムの開発を支援した。

##### (2) 観光の中核を担う人材育成の強化

先進的なゼミ活動等の実践授業の調査を約20の大学で実施した。また、全国4箇所(北海道、千葉、東京及び鹿児島)でそれぞれ2回ずつホスピタリティ向上のためのワークショップを実施した。さらに、2019年(平成31年)1月にシンポジウムを開催し、インターンシップ等の実践授業について発信した。また、2018年(平成30年)12月の「出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法の一部を改正する法律(平成30年法律第102号)」成立後、政府基本方針(同年12月25日閣議決定)において、宿泊業も特定産業分野に指定されたことを踏まえ、関係省庁や業界団体と連携し、受入体制構築等の準備を進めた。

専門職大学等の設置申請を検討している者に対して、産業界のニーズを踏まえたカリキュラム編成の観点も踏まえた、設置に向けた相談に丁寧に対応した。また、観光分野の開設申請を含む2020年(令和2年)4月開設にかかる設置認可申請受付を、2018年(平成30年)10月及び2019年(平成31年)3月に行い、21件(うち観光分野2件)の申請があった。

##### (3) 即戦力となる地域の実践的な観光人材の育成強化

地域の人材ニーズに応じて、宿泊業のグローバル化に対応した観光人材の育成に関する社会人の学び直し教育プログラムの開発・実証を実施した。また、各地域のモデルとなる取組として、沖縄県において調査やスキルマップの策定等、観光人材の中長期的な育成に向けた産官学の協議体制構築に着手した。

#### 2 国家戦略特別区域制度を活用したクールジャパン・インバウンド外国専門人材の就労促進

2017年(平成29年)9月の「国家戦略特別区域法(平成25年法律第107号)」改正により創設された「国家戦略特別区域外国人海外需要開拓支援等活動促進事業」が活用されるよう、地方公共団体や民間からの提案等に基づき、関係府省が一体となって協議・検討を行った。

### 第4節 宿泊施設不足の早急な解消及び多様なニーズに合わせた宿泊施設の提供

#### 1 旅館等に対する投資促進

##### (1) 旅館等に対するインバウンド対応促進支援

旅館、ホテル等の宿泊施設におけるインバウンド対応の取組への支援を行い、多様なニーズに合わせた宿泊施設の提供を促進した。

## (2) 「観光地再生・活性化ファンド」の活用

【再掲】第Ⅲ部第2章第1節3(2)b

### 2 宿泊産業事業者の人材育成

【再掲】第Ⅲ部第2章第3節1(1)(2)(3)

### 3 多様なニーズへの対応

【再掲】第Ⅲ部第2章第1節3(2)d

### 4 宿泊施設整備の促進

#### (1) 宿泊施設の整備に着目した容積率緩和制度の運用明確化

【再掲】第Ⅲ部第2章第1節3(2)c

#### (2) 古民家の宿泊施設へのリノベーションに対する金融支援

ファンド組成に向けた協議・調整により、2019年(平成31年)3月末時点で全国10件のファンドが組成された。

また、新たに整備された不動産特定共同事業のクラウドファンディングに係る規定について、業務管理体制や情報開示に係るガイドラインを策定したほか、小規模不動産特定共同事業等の不動産証券化を活用したモデル事業の支援等を4件実施した。

### 5 海外LCC企業等の日本進出支援

日本貿易振興機構(JETRO)は地方都市に就航する航空会社やカスタマイズツアーを企画する旅行会社、地方でアクティビティ施設等を運営する会社等計10社の外国企業の誘致及び在日外資系企業の事業拡大を支援した。具体的には、地方公共団体との面談アレンジ、ビジネスマッチング、PR支援等を実施した。

### 6 宿泊施設のバリアフリー化促進

「宿泊施設の情報発信に係る検討部会」での議論を踏まえ、2018年(平成30年)8月に「宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル」を作成、公表し、当マニュアルが業界団体のセミナー等で活用されるよう、働きかけを行った。また、旅館、ホテル等の宿泊施設におけるバリアフリー化改修への支援を行い、訪日外国人旅行者等が安全・安心に利用可能な宿泊施設の提供を促進した。

## 第5節 「世界水準のDMO」の形成・育成

### 1 「日本版DMO登録制度」の登録法人に対する支援

「日本版DMO登録制度」における登録数は順調に増加し、2019年(平成31年)3月末時点で237法人となった。また、「観光地域づくり事例集」と「DMO取組事例集」を策定、公表し、優良事例の水平展開に取り組んだ。さらに、「世界水準のDMOのあり方に関する検討会」を開催し、観光地域づくり法人(DMO)の今後の方向性について、中間とりまとめを公表した。

## 2 「世界水準のDMO」の形成に向けた支援の実施

### (1) 情報支援・ビッグデータの活用促進

2017年度(平成29年度)に実施したモデル事業の横展開、地域での「DMO ネット」活用事例の収集・横展開等「DMO ネット」利用促進に取り組み、観光地域づくり法人(DMO)と人材のマッチングや観光地域づくり法人間の連携を支援した。また、日本政府観光局において、インバウンド誘客に役立つ情報の掲載記事やセミナー等の案内を実施した。

さらに、ICTを活用した訪日外国人観光動態調査に関する手引きを2018年(平成30年)6月及び8月に新規登録観光地域づくり法人へ配布した。また、観光地域づくり法人策定の事業計画に位置づけられた訪日外国人旅行者の地方誘客を目的とする、ビッグデータを活用した取組に対して支援した。

### (2) 人的支援

2016年度(平成28年度)、2017年度(平成29年度)に策定した観光地域づくり法人(DMO)的手法で観光地経営をするための人材を育成する基礎・応用プログラムを、2018年(平成30年)6月に「DMO ネット」に掲載し、観光地域づくり法人で働く人材が自主的に学ぶことができる環境を整備した。

また、同プログラムの研修受講修了者リストを同年10月に「DMO ネット」に掲載することで、育成された人材を可視化し、対地域や観光地域づくり法人同士のマッチングの効率化を図った。

### (3) 財政金融支援

#### a) 「地方創生推進交付金」による支援

地方創生推進交付金を活用し、地方公共団体が中心となって観光地域づくり法人(DMO)を自主的かつ主体的に形成・確立する先導的な取組を複数年度にわたり、安定的かつ継続的に支援した。2018年度(平成30年度)も交付上限額の引き上げ、ハード事業割合の緩和、年度当初からの事業が可能となるよう、交付決定時期を早期化するなど地方の実情を踏まえた弾力化を実施した。

#### b) 官民ファンド等による支援

株式会社海外需要開拓支援機構(クールジャパン機構)から、瀬戸内7県の「広域DMO」と連携して地方銀行7行と株式会社日本政策投資銀行(DBJ)が運営する「せとうち観光活性化ファンド」に対し支援を実施した。

また、「地域経済牽引事業の促進による地域の成長発展の基盤強化に関する法律(平成19年法律第40号)」(地域未来投資促進法)に基づき地方公共団体が策定する基本計画について、2019年(平成31年)3月31日までに227計画に同意した。さらに、基本計画に基づき都道府県が承認する地域経済牽引事業計画については、1,403計画が承認された。

#### c) 各観光地域づくり法人間の適切な役割分担に基づく広域的な連携の強化

観光地域づくり法人(DMO)間の適切な役割分担に基づき広域的に連携して行う観光コンテンツの充実や受入環境整備、プロモーション等を「広域周遊観光促進のための新たな観光地域支援事業」により支援した。



#### d) 政府系金融機関による観光地域づくり法人の設立等への支援

日本政策金融公庫は、新たに観光産業を営む者及び既存の観光産業事業者の取組を後押しするため、事業者が必要とする資金の融資により、観光産業等の生産性向上や販売能力の拡大を支援した。

また、株式会社日本政策投資銀行(DBJ)は、引き続き瀬戸内地域における観光地域づくり法人(DMO)の経営・資金面でのサポートを行うとともに、2017年(平成29年)10月に新潟・佐渡地域における誘客活動を推進する新潟・佐渡観光推進機構への出資を実施し、引き続き資金・運営面でのサポートを行った。

## 第6節 「観光地再生・活性化ファンド」の継続的な展開

### 1 観光まちづくりに関する投資ノウハウ・人材支援に関する機能の安定的・継続的提供

#### (1) 政府系金融機関による観光地域づくり法人の設立等への支援

【再掲】第Ⅲ部第2章第1節3(2)b

#### (2) 「観光地再生・活性化ファンド」の活用

【再掲】第Ⅲ部第1章第6節3(10)

#### (3) 株式会社地域経済活性化支援機構(REVIC)によるファンド組成終了後の支援体制の整備の検討

【再掲】第Ⅲ部第2章第5節2(3)d

## 第7節 次世代の観光立国実現のための財源の活用

第196回通常国会で、国際観光旅客税法(平成30年法律第16号)が成立し、国際観光旅客税が創設され、2019年(平成31年)1月7日に制度が開始された。税収の使途に関しては、同国会で成立した「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律の一部を改正する法律(平成30年法律第15号)」や「国際観光旅客税の使途に関する基本方針等について(平成29年12月22日観光立国推進閣僚会議決定、平成30年12月21日一部変更)」に基づき、2018年度(平成30年度)においては、最新技術を活用した顔認証ゲートや税関検査場電子申告ゲートの整備等によるCIQ<sup>10</sup>体制の整備など、特に新規性・緊急性の高い施策に充当した。

## 第8節 訪日プロモーションの戦略的高度化

### 1 オリパラ後も見据えた訪日プロモーションの取組

#### (1) 欧米豪に対するプロモーション

日本政府観光局は欧米豪市場において、現地コンサル会社の専門的知見を活用した、各市場の動向調査やターゲティング分析を実施するとともに、現地PR会社を活用した現地メディアとのネットワーク強化等により訪日観光関連情報の露出量の増加や現地目線での効果的な情報発信を行った。また、訴求性の高い内容に関する情報発信や新規商品の造成を促進し、欧米豪からの旅行者の訪問地域、訪問時期及び訴求コンテンツの一層の多様化を図った。

<sup>10</sup> 税関(customs)、出入国審査(immigration)、検疫(quarantine)の総称。

また、欧州統一クリエイティブ、VR動画等を活用し、旅行博出展、航空会社との共同広告等を実施したほか、動画を活用したオンライン広告を実施することにより、旅行目的地としての日本の認知度向上を図った。

## (2) 質の高い観光地としての日本の観光ブランドイメージの確立

「海外旅行には頻繁に行くが日本を旅行先として認知・意識していない層」をターゲットとした、欧米豪市場（米国、英国、フランス、ドイツ、オーストラリア及びカナダ）において実施中の「Enjoy my Japan グローバルキャンペーン」について、対象地域に2018年（平成30年）4月から順次、スペイン、イタリア及びロシアを追加するとともに、冬期誘客に向けたスノー動画及び夏の魅力を紹介するハイク動画を制作し、オンライン広告等を実施した。同年9月にはアドバイザリーボードのメンバーを拡充するとともに、同年10月からはメンバーの知見もふまえ、同キャンペーンを展開する上で特定した7つのパッション（興味関心事項）に紐付く、欧米豪市場に訴求力の高いコンテンツを抽出し、訪日プロモーション事業への活用を図った。

## (3) 地方公共団体のインバウンド誘致活動に対する支援体制強化

日本政府観光局が実施するプロモーションの手法等をテーマとしたマーケティング研修会を、2018年（平成30年）7月から11月まで神奈川県横浜市や香川県高松市等の全国11箇所で開催した。

また、同年7月から地域インバウンド促進ウェブサイト上で、訪日インバウンドプロモーションの好事例及び先行取組事例の38件を共有するとともに、Facebookにおいて73件の記事を発信した。

## (4) 海外市場におけるデスティネーション・キャンペーンの実施

【再掲】第Ⅲ部第1章第11節3

## (5) オリパラを活用した訪日プロモーション

### a) オリパラ等を契機とした魅力の発信

#### ①ラグビーワールドカップを契機とした訪日プロモーション

ラグビーワールドカップ2019日本大会の開催地である釜石市や周辺観光地の魅力を海外へ発信すべく、2018年（平成30年）8月に開催された釜石鶴住居復興スタジアムオープニングイベントにあわせて在京の海外メディアを招請した。釜石市を除く開催地11地方公共団体については、同年10月、大会を1年前に控えたタイミングにあわせ、ニュージーランドやアイルランド等重点市場以外を含むラグビー強豪国のメディアを招請した。また一般消費者向けには、日本政府観光局の同大会特設ウェブサイトを活用し、全国12開催地を中心とした観光情報の発信を行うなど、組織委員会や開催予定地の地方公共団体と連携した取組を推進した。

#### ②文化プログラムの活用

【再掲】第Ⅲ部第1章第2節1(2)d

#### ③メディア芸術に関する発信の強化

2018年（平成30年）6月に「第21回文化庁メディア芸術祭受賞作品展」を開催し、我が国が誇る優れたメディア芸術作品を国内外に発信した。さらに、国内外のクリエイターによる創作活動の活性化を図るため、同年8月より第22回のコンテストの作品募集を行った結果、4,384作品の応募があり、海外からは過去最多となる101の国・地域から2,453作品の応募があった。

#### ④オリパラに向けた観光促進策の強化

2018年(平成30年)11月の大分国際車いすマラソン及び2019年(平成31年)3月の東京マラソンにおいて、海外のパラリンピック選手をインフルエンサーとしたメディア招請事業を組織委員会、地方公共団体等と連携しながら実施し、海外へ情報を発信した。また、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機とした今後の訪日プロモーションキャンペーンのキービジュアルとなる宣材を制作し、日本政府観光局の各海外事務所へ展開した。

#### ⑤「Japan On-line Media Center」の充実強化

日本政府観光局が運営している、外国メディアが映像及び画像を入手できるウェブサイト「Japan On-line Media Center」について、2018年(平成30年)12月より既存の映像及び画像についての著作権処理を行い、2019年(平成31年)3月に再構築したウェブサイトを公開した。

#### ⑥ホストタウンの推進及び海外への情報発信の支援

【再掲】第Ⅲ部第1章第11節6

#### ⑦「beyond2020プログラム」の推進

2019年(平成31年)3月までに約10,000件の文化プログラムを「beyond2020プログラム」として認証した。プログラムの認証において、バリアフリー対応又は多言語対応を必須要件とすることで、全ての人が参画できる機会の確保に努めた。また、認証組織の拡充を図り、同年3月までに、67組織が登録された。

#### ⑧日本映画の振興

日本映画の海外映画祭への出品等に対する支援を行ったほか、2018年(平成30年)12月にインドネシア(ジャカルタ)において日本映画の特集上映会を開催した。また、国立映画アーカイブにおいて、2019年(平成31年)1月に選択した言語が投影されるメガネ型機器を試験的に用いた多言語上映を実施した。

### b) スポーツツーリズムの推進

「スポーツ文化ツーリズム」の成功事例と有望な事例発掘のため、2018年(平成30年)12月に「スポーツ文化ツーリズムアワード2018」の受賞者を決定するとともに、2019年(平成31年)1月に「第3回スポーツ文化ツーリズムシンポジウム」を開催し、表彰した。また、受賞した取組を多言語で紹介するため、英語及び中国語に翻訳し、同年3月にスポーツ庁ウェブサイトに掲載した。

地域スポーツコミッションの活動について、2018年度(平成30年度)は10団体からの応募のうち、スポーツ合宿・キャンプの誘致やスポーツアクティビティの開発等を実施する8地域の取組を支援した。また、新たな地域スポーツコミッションの設立を加速させるため、2019年(平成31年)2月に既存の地域スポーツコミッションの取組状況をスポーツ庁ウェブサイトに掲載した。

日本政府観光局グローバルサイト「Japan Tours and Activities」や「Action & Adventure」において、各スポーツ情報を周辺観光情報と併せて随時掲載し、日本政府観光局のSNSやスマートフォンアプリ等で発信した。また、同年3月にはダイビングやゴルフ等のスポーツツーリズム情報を、日本政府観光局の「Japan Monthly Web Magazine」にて発信した。



### c) 日中韓三国による連携

2018年(平成30年)10月に中国(蘇州)で行った第8回日中韓観光大臣会合において、2020年(令和2年)までに相互交流を3,000万人規模とする目標等の進捗状況を確認するとともに、3箇国間の観光交流の深化へ向け、議論した。また、3箇国で新たなビジット・イースト・アジア・キャンペーンの一環として、2018年(平成30年)10月に英国で、同年11月に米国で日本、中国及び韓国の3箇国の政府観光局が連携し、共同広告キャンペーンを実施した。また2019年(平成31年)2月には米国での旅行博出展やBtoBセミナーを実施し、3箇国の旅行会社と連携して、3箇国周遊商品の開発・販売促進を行った。

## 2 大規模国際競技大会の開催を活用した観光客の誘客

国内で開催される大規模国際競技大会に向けて、各組織委員会及び関係府省庁と連携し、開催準備に取り組んだ。また、関係団体と協力し全国の小・中学生年代をはじめとした幅広い層に対するラグビー競技の普及・啓発や、ラグビー競技を通じた国際交流を継続して実施するなど、ラグビーワールドカップ2019日本大会を含む各種大会の成功に向けた取組を行った。さらに、同大会の試合会場となる釜石鶴住居復興スタジアム、東大阪市花園ラグビー場及び熊谷ラグビー場のオープニングセレモニー等には文部科学大臣や文部科学副大臣が出席し、大会機運の醸成を図るとともに、それらの模様を文部科学省ウェブサイト及びSNSにて情報発信を行うなど、大会全体のPR活動を実施した。

## 3 欧米豪を中心とした訪日層の拡大

経済産業省、観光庁、日本貿易振興機構(JETRO)及び日本政府観光局は、4者連携に基づく「JAPAN WEEKEND」事業として、2019年(平成31年)2月にフィリピンで開催されたイベントに共通の看板掲出等を行うことによる連携を実施した。また、ブルガリアやバルト三国で開催されたイベントにおいて、日本の魅力を発信するパンフレット等を配架することで、訪日プロモーションを行った。

また、フランス(パリ)で10月に開催されたジャポニスム2018公式企画「[地方の魅力]週間-祭りと文化」の機会に、現地の旅行業界関係者、メディア関係者及び文化関係者を対象とした発信イベントを実施した。

## 4 日本各地の観光資源を活用した地方への誘客促進

日本政府観光局グローバルサイト「Japan Tours and Activities」にて、新たに旅行会社がツアーに組み込んだ着地・体験型プログラムについて、情報を逐次追加した。

## 5 スポーツツーリズム・ムーブメントの創出

スポーツツーリズムの需要拡大に向けた官民連携協議会を3回開催した。

また、2018年(平成30年)3月に策定した「スポーツツーリズム需要拡大戦略」に基づき、スポーツツーリズムに関するプロモーション動画を作成し、同年12月から国内外に向けて広く配信したことにより、地域やスポーツ関連団体等へコンテンツ創出意識の啓発を図った。

## 6 日本政府観光局の機能強化

日本政府観光局において、タイ及びシンガポールの2市場を対象に、プロモーションを行う際のターゲット層について、現地有識者ヒアリング、ウェブ調査等の調査事業を実施し、調査結果を市

場別のプロモーションに反映した。

また、日本政府観光局において、マーケティング力の強化等を図るべく、2018年(平成30年)7月より本部の組織改正を行うとともに、デジタルマーケティング<sup>11</sup>分野等において専門人材を登用した。さらに、市場別のプロモーションを実施し、VJ事業の進捗管理、効果検証を行い、PDCAを徹底した。

### 7 海外の旅行代理店販売員の人材育成支援

日本政府観光局において、訪日旅行商品の販売を促進するため、現地旅行代理店の販売員向けのe-ラーニングシステムを11箇国で展開し、年間受講可能なe-ラーニングウェブサイトを運営した。また、e-ラーニングの教材の知名度向上のため、広告展開等を実施した。

### 8 訪日外国人旅行者の満足度向上によるリピーターの拡大

中国人旅行者を対象に行っているウェブサイト上での訪日旅行に関する意見受付の対象国・地域を東アジア(韓国、台湾及び香港)に拡大すべく、訪日ツアー改善提案窓口の開設に向け、ウェブサイトの技術的課題を整理した。

また、リピーター拡大を目的としたロイヤルカスタマー(仮称)制度の創設に向け、訪日旅行に関する深い知識や経験を持つ有識者を交えた意見交換を行うなど、検討を深めた。

## 第9節 インバウンド観光促進のための多様な魅力の対外発信強化

### 1 インターネットを活用した取組

日本政府観光局において、DMP(データマネジメントプラットフォーム)に蓄積した日本政府観光局のウェブサイト・アプリ等の利用状況データに加え、外部事業者等から入手したデータを組み合わせることにより、外国人潜在顧客の興味関心等の定量的な分析を可能とし、ニーズに応じたプロモーションコンテンツの開発や、より外国人の視点に立ったプロモーションが可能になった。

また、2017年度(平成29年度)に選定したブロガー等、特定のセグメントに強い影響力を持つインフルエンサーに訪日観光意欲を喚起する話題を提供することで、インフルエンサーを通じたSNS等を活用した情報発信を2018年(平成30年)12月から2019年(平成31年)3月まで実施した。

さらに、在外公館においては、外務省SNSや現地メディアで発信された日本の文化、地方の魅力等に関するコンテンツを活用し、SNSを利用して広く日本の紹介を実施し、日本の多様な魅力を、現地事情を踏まえた上で、継続的に発信していくことで、日本のファン層拡大を行った。

加えて、在外公館がコンテンツを作成し、配信する際に利用できる素材を共有した。

### 2 欧米豪を中心とする富裕層をターゲットとした旅行先としての日本のブランドイメージの確立

#### (1) 質の高い観光地としての日本の観光ブランドイメージの確立

【再掲】第Ⅲ部第2章第8節1(2)

#### (2) 富裕層向けの情報発信等の取組

日本政府観光局は、欧米豪地域における富裕層を対象とした有力な旅行商談会に複数出展したほか、2018年(平成30年)6月に国内商談会を開催した。また、海外の有力メディアや富裕旅行向け

<sup>11</sup> ウェブサイトの閲覧履歴等を分析して各国や分野別の関心や傾向を把握する技術。

旅行商品を取り扱う旅行会社から、1年間で約150名を日本各地に招請したほか、富裕旅行向けコンテンツ等の情報を発信する富裕旅行向けウェブサイトを作成し、日本への富裕旅行需要の増加に向けた機運を醸成した。

### 3 在外公館や放送コンテンツ等の活用による日本の魅力の発信

#### (1) 在外公館等の活用による親日層の開拓

##### a) ジャパン・ハウス等の活用

ジャパン・ハウス ロンドンでは、2018年(平成30年)6月の開館以降、日本政府観光局による訪日観光情報の発信業務を開始したほか、11月に日本政府観光局と在英日本大使館の共催により旅行会社向けのセミナーを実施し、関係省庁や地方公共団体等が連携し、日本の文化体験や地域の魅力を発信するための企画及び情報提供を実施した。独自企画として「燕三条 金属の進化と分化」展を同年9月から10月まで実施した。新潟県燕三条地域の「工場の祭典」の要素を取り入れた同展示では、燕三条の海外展開に意欲のある各工場の事業者が主体となり、燕市及び三条市の後押しの下、同地域の金属加工文化を、展示や実演を通して紹介した。また、2019年(平成31年)2月には、国税庁と連携し、日本酒のプロモーションイベントを開催した。

また、ジャパン・ハウス ロサンゼルスは、2018年(平成30年)8月に全館開館し、同年11月より、日本政府観光局による訪日観光情報の発信業務を開始した。同年10月には米をテーマにした展覧会の連動企画として、山形県産米「つや姫」のおにぎりの試食を実施した。さらに、同年11月には日本政府観光局、韓国観光公社(KTO)、中華人民共和国文化・旅游部の共催により、現地旅行会社向けに日中韓の観光情報を提供するセミナーを実施した。加えて、2019年(平成31年)3月には、在米旅行会社やメディアを対象に、徳島県の観光PRセミナーを開催した。

さらに、ジャパン・ハウス サンパウロについては、2018年(平成30年)が移民110周年であったため、多くの地方公共団体関係者がジャパン・ハウスを訪問し、熊本県副知事とくまモンが訪れた際には、館内で地域振興に関するセミナーを実施した。



ジャパン・ハウス ロンドンで好評を博した  
「燕三条 金属の進化と分化」展  
(2018年9月-10月、写真提供:「燕三条 工場の祭典」  
実行委員会)

##### b) 地方公共団体によるプレゼンテーションの実施

地方公共団体との共催によるセミナーを2件開催し、山口県萩市、新潟県、長崎県五島列島、兵庫県養父市、茨城県、栃木県、神奈川県及び静岡ツーリズムビューローの計8の地方公共団体、地域及び法人が、地元産品の輸出促進、企業誘致、インバウンド観光誘致、伝統工芸品、伝統芸



能等をPRした。また、地方公共団体との共催による駐日外交団の視察ツアーを5件実施し、新潟県（5月）、静岡県（11月）、北海道（11月）、福島県（1月）、茨城県（2月）に駐日外交団が訪問した。

#### c) 地方の観光地としての魅力の発信

2019年（平成31年）1月に北京及び上海で計15の地方公共団体の協力を得て、日本産米等の日本産飲食品を使用した日本各地の魅力ある料理の普及と消費拡大を目的としたプロモーションを行った。また、同年3月モスクワで、各地方の工芸品及び食品の消費拡大等を目的に、特設ブースの出展やPRステージ、体験コーナー等を含むイベントを通じ、地方の魅力を紹介するとともに、観光資源のアピールを行った。

#### d) 飯倉公館におけるレセプションの実施

福島県（12月）、鹿児島県（1月）、愛媛県（2月）、長崎県（3月）の計4件の事業を実施し、ブランド肉、魚介、果物、日本酒等、各都道府県が誇る食材、外国人にとって魅力に映る豊かな自然や文化遺産等の観光資源のPR、着物や和紙の体験ブースや和太鼓、三味線等を用いた公演等各地の伝統・文化の魅力を発信した。また、各回会場には駐日外交団、駐日商工会議所、外国企業関係者等約200～300名が参加し、地方公共団体関係者等との交流を通じネットワーク構築が行われた。

#### e) 文化事業等を通じた訪日需要の喚起

在外公館及び国際交流基金（JF）による文化事業によって、伝統文化からポップカルチャーまで、広範な文化芸術分野において、沖縄エイサー公演、高知よさこい踊り等の公演、岐阜県美濃の和紙、福島県工芸品起き上がりこぼし等の展示、北海道東川町を舞台にした「写真甲子園0.5秒の夏」の北京での上映、石川県が舞台の映画「RISE UP」のドイツでの上映といった、映画の上映会の実施等を通じて、コンテンツを含む日本の芸術作品の多様な魅力を海外に向けて発信した。

また、2018年（平成30年）10月、ジャポニスム2018における連携として、日本政府観光局はJFが運営を担うパリ日本文化会館（MCJP）とともに、日本の祭りとそれを契機とした訪日旅行の魅力を紹介するイベントをパリ市内で開催した。現地の旅行業界関係者、メディア関係者及び文化関係者を対象としたレセプションも開催し、「観光」、「文化」及び「食」の3つの面から日本の魅力を発信するとともに、ネットワーキングの機会を提供した。

さらに、同年7月には訪日旅行に関心のある米国人を対象に「訪日旅行及び旅行に役立つ日本語に関するワークショップ」をJFと共催し、訪日旅行の魅力を発信した。同年8月には、JFが主催する「ケルン日本文化会館夏祭り」へ日本政府観光局がブースを出展した。

加えて、計12件の「日本ブランド発信事業」において、青森ねぶた、伊賀忍者、建築、庭園、陶芸、狂言、和菓子、飴細工、和包丁、ウイスキー、マンガ、ファッション等幅広い分野の専門家を海外に派遣し、講演、実演、ワークショップ等を開催した。実施に際しては、現地にて報道関係者による取材機会、有識者との意見交換等の機会を積極的に設けるとともに、在外公館、共催団体のSNS等を通じ、情報の再発



ポルトガルで開催された福島県工芸品ワークショップ

信を促した。

## (2) 放送コンテンツの途上国等のテレビ局への提供

外務省では、商業ベースでは日本コンテンツが放送されない国及び地域を中心に、日本のアニメ、ドラマ、ドキュメンタリー等の無償提供を実施した。総務省事業及び経済産業省事業にて作成された外国語版等作品を現地テレビ局に提供する作品に含めるなど、包括的に事業を実施しており、2019年(平成31年)3月末までに、約120の国・地域において、延べ約1,300番組を放送した。また、国際交流基金(JF)が提供した番組の放送前後に、日本政府観光局が「欧州ブランディング」等で作成した動画等の放送コンテンツを活用し、年間を通してCMを放映した。

## (3) 放送コンテンツ制作等による日本の魅力のPR

### a) 株式会社海外需要開拓支援機構(クールジャパン機構)等による支援

株式会社海外需要開拓支援機構(クールジャパン機構)は、日本コンテンツ専用の衛星放送チャンネル「WAKUWAKU JAPAN」事業を支援した。また、ベトナム等放送国・地域を拡大した。

### b) 株式会社海外通信・放送・郵便事業支援機構による支援

株式会社海外通信・放送・郵便事業支援機構(JICT)が支援し、2018年(平成30年)4月に放送コンテンツの制作・提供を行う新会社をミャンマーに設立した。また、同年12月から2019年(平成31年)3月にかけて、一般社団法人放送コンテンツ海外展開促進機構(BEAJ)と連携し、日本のローカル局の番組を集中的に放送した。

### c) NHKワールド JAPANによる発信

「放送法(昭和25年法律第132号)」に基づき、NHKにテレビ国際放送の実施を要請し、NHKにおいて必須業務として行うテレビ国際放送と一体として放送を実施した。

### d) 地域経済グローバル循環創造ポータルサイトによる日本国内の魅力ある地域産品等の情報発信

2018年(平成30年)4月以降も、「地域経済グローバル循環創造ポータルサイト」に地域産品海外販路開拓モデル事業を基に作成した地域産品価値向上手順書や動画の掲載を継続し、地方公共団体に周知することでポータルサイトの活用を促した。

### e) 関係省庁連携による日本の各地域の魅力の発信

総務省では、日本の魅力を紹介する放送コンテンツの制作・発信等を行う事業を45件支援した。また、関係省庁等が連携し、コンテンツ海外展開セミナーを実施するとともに、総務省事業にて制作・放送された番組素材を関係機関へ提供し、国際旅行博のジャパンプース等において活用を促すことで、日本の各地域の魅力発信を図った。

外務省では、商業ベースでは日本コンテンツが放送されない国及び地域を中心に、日本のアニメ、ドラマ、ドキュメンタリー等の無償提供を実施した。総務省事業及び経済産業省事業にて作成された外国語版等作品を現地テレビ局に提供する作品に含めるなど、包括的に事業を実施しており、2019年(平成31年)3月末までに、約120の国・地域において、延べ約1,300番組を放送した。また、国際交流基金(JF)が提供した番組の放送前後に、日本政府観光局が「Enjoy my Japan グローバルキャンペーン」等で作成した動画等の放送コンテンツを活用し、年間を通してCMを放映した。

日本政府観光局では、2018年(平成30年)10月にフランスのカヌで開催された国際放送見本市「MIPCOM」における総務省出展ブースにて、日本政府観光局が制作する動画コンテンツ「Japan -Where tradition meets the future」を放映した。また、関係省庁等が連携し、2019年(平成31年)1月から同年2月にかけて実施した「コンテンツ海外展開セミナー」においては、インバウンドを巡る現状や旅行者のニーズ等について説明することで、民間放送事業者、地方公共団体等の関係箇所への働きかけを行った。

農林水産省では、2017年度(平成29年度)に制作した日本産食材サポーター店の輸出拠点化をPRする30秒の映像を、ウェブサイト等の多様な広報媒体や日本食普及のイベント等において放送し、日本産食材及び食文化の魅力を発信した。

#### (4) 国内観光情報サイトの多言語化

日本観光振興協会の国内観光情報サイト「全国観るなび」に掲載されるイベント情報及び季節観光情報の英訳精度を向上させるべくAI翻訳システムを導入した。また、新たに導入したAI翻訳の英訳精度を検証の上、AI翻訳システムによる多言語化(中国語及び韓国語)の実現に向けた検討を行った。

#### (5) 日本語教育の拡充による親日層の育成

国際交流基金(JF)を通じて、日本語専門家の派遣、日本語教師及び学習者訪日研修等のこれまでの取組を継続し、海外における日本語教育の質の向上と安定的実施に寄与した。また、「日本語パートナーズ」の派遣について、2018年度(平成30年度)に、ASEAN各国、中国及び台湾に計635人を派遣しており、2019年(平成31年)3月末までに累計1,860人を派遣した。

#### (6) 海外日本庭園の再生

米国、英国及びチェコにおける海外日本庭園6箇所を選定し、修復のモデル事業を実施した。

### 4 風評被害を最小限に抑えるプロモーション

平成30年7月豪雨、台風第21号及び平成30年北海道胆振東部地震発生時において、日本政府観光局グローバルサイト及びSNSで正確な情報を発信した。また、被災地の地方公共団体等と連携し、風評被害を最小限に抑えるプロモーションとして、平成30年7月豪雨後において日本政府観光局グローバルサイトやSNSでの情報発信、メディア招請等を実施したほか、2018年(平成30年)9月以降、「ウェルカム・関西・ジャパンキャンペーン」及び「元気です北海道／Welcome! HOKKAIDO, Japan.」キャンペーンの一環として、被災地のプロモーションを実施した。

### 5 観光分野における多国間枠組みへの貢献

2019年(平成31年)2月4日及び5日にUNWTO(国連世界観光機関)と連携し、奈良県と「持続可能な観光」国際シンポジウムを共催し、地域に根ざした産業の活用をテーマに国内外の様々な取組や知見を共有した。この機会を活用して、中央アジア観光政策担当者の招請事業も実施し、地方都市における海外参加者と地域関係者等との国際相互交流を推進した。

### 6 二国間関係の強化による双方向交流の拡大

2018年(平成30年)9月に「食と観光週間」イベントをモスクワで開催し、ロシア連邦観光庁幹部の出席や日露観光当局間の協力のもと、多数のロシア人に日本食を切り口とした訪日観光促進を実



施したほか、同年11月には東京でも同イベントを開催し、日露相互交流を促進した。

また同年11月に三重県で開催された第8回日越観光協力委員会において、2020年(令和2年)までに日越相互交流150万人を目標としたアクションプランに合意した。

## 7 先住民族としてのアイヌ文化等の発信

北海道内5箇所の空港にてアイヌ工芸品の展示を実施するとともに、2018年(平成30年)12月に民族共生象徴空間の愛称等を決定し、PR活動を強化するなど地元気運の醸成を図った。

## 8 外国メディア招へいや在京外国メディア記者向けプレスツアーを活用した情報発信

2019年(平成31年)3月までに38の国・地域から計51名の記者を招へいし、日本特集番組のテレビチームを1チーム招へいした。訪日中は都内取材に加え地方を訪問し、当該地域の産業・伝統文化等の取材機会を設けた。また、フォーリン・プレスセンター(FPC)を通じた在京外国メディア関係者向けのプレスツアーを7件実施した。これらの取組により日本の魅力を発信し、海外からの誘客に寄与した。

## 9 旅客船・フェリーの観光利用促進のための効果的な情報発信

一般社団法人日本旅客船協会において、2018年(平成30年)4月に旅客船及びフェリーターミナルまでのアクセスを含めた利用方法等を提供するとともに、船上からの風光明媚な景色や多様なニーズに対応した宿泊機能等、旅客船及びフェリーの魅力を発信する訪日外国人旅行者向け英語版ウェブサイトを開示した。また、同サイトを紹介するFacebookを開示し、SNSでの情報発信強化を図った。

# 第10節 MICE誘致の促進

## 1 MICE誘致促進に向けた支援体制の構築

### (1) 「MICE推進関係府省連絡会議」の開催

2018年(平成30年)7月、新たに農林水産省も参画した「第3回MICE推進関係府省連絡会議」を開催し、同年7月に新たなMICE<sup>12</sup>推進施策を含めた「関係府省MICE支援アクションプラン2018」を策定した。

### (2) ユニークベニューの利用促進

2018年(平成30年)5月に「第3回MICE推進関係府省連絡会議ワーキングチーム」を開催し、関係府省所管のユニークベニュー活用が可能な施設のリストを作成した。また、2019年(平成31年)1月に観光庁ウェブサイトには設置されている「MICE相談窓口」に問い合わせフォームを新規追加し、ユーザーからの意見、問題点等を収集するスキーム作りを行った。

さらに、2018年(平成30年)8月に「ユニークベニュー利用促進に向けた地域連携モデル構築事業」を開始した。同年9月以降に専門家を採択地域(群馬県、泉佐野市及び広島市)へ派遣し、同年11月に広島市、2019年(平成31年)1月に群馬県及び泉佐野市がそれぞれモデルイベントを開催し

<sup>12</sup> 企業等の会議(Meeting)、企業等の行う報奨・研修旅行(Incentive Travel)、国際機関・団体、学会等が行う国際会議(Convention)、展示会・見本市、イベント(Exhibition/Event)の頭文字のことであり、多くの集客交流が見込まれるビジネスイベント等の総称。

た。また、同年2月に開催事例報告シンポジウムを実施し、国内MICE関係者にユニークベニューを活用した地域連携手法等の普及、啓蒙を図った。

### (3) 会議施設等の整備に対する支援

国際競争力強化施設の整備を行う民間都市開発事業者に対して、対象施設整備に要する経費のうち、予算の範囲内において一部補助を実施した。

### (4) 産業観光プログラムの充実

MICEに合わせたファムトリップ事業として世界温泉サミット連携(大分)、ブリュッセル国際コンクール酒セレクション連携(三重)を実施し、招へいた海外有力メディアやインフルエンサーによる発信を通じMICE誘致と地域経済活性化に貢献した。また、日本政府観光局主催トラベルマート時のファムトリップにおいて、日本貿易振興機構(JETRO)は各地域の訪問先候補の紹介を行った。

### (5) 日本学術会議と日本政府観光局の協力体制の構築

2018年(平成30年)11月に日本政府観光局を通じて、全国のコンベンションビューローあてに日本学術会議が行う共同主催国際会議の募集についての周知を行った。また、2019年(平成31年)2月に日本政府観光局と日本学術会議が協力し、国際会議の開催促進に向けた広報を全国紙の新聞紙面において行った。

### (6) MICE国際競争力の強化

2018年(平成30年)6月に「第10回MICE国際競争力強化委員会」を開催し、同年7月に官民を挙げて目指すべきMICE全体の目標や方策を定めた「MICE国際競争力強化委員会 提言」を策定した。

### (7) 官民横断組織の構築・活用

官民が連携して、民間主導組織である「ビジネスインバウンド推進プラットフォーム」を2019年(平成31年)3月に立ち上げ、MICE誘致・開催体制強化を図った。

### (8) 関係府省庁等との連携による日本における社内会議等開催の促進

2018年(平成30年)4月から順次、日本政府観光局、国際協力機構(JICA)、海外産業人材育成協会(AOTS)、在外公館、経団連、商工会議所等と連携し、プロモーション動画等のツールキットを用いて、海外OB人材や現地企業等に対するメルマガ配信、Facebookへの投稿等のPRを行った。

### (9) MICEのレガシー調査

2016年(平成28年)に我が国で開催された国際MICE全体の経済波及効果は約1兆590億円と推計し、2018年(平成30年)4月に公表した。また、同年9月に「MICEによるレガシー効果等調査事業」を開始し、2019年(平成31年)3月に調査結果をとりまとめた。

### (10) 人材育成協議会の開催

2018年(平成30年)6月に「第3回MICE人材育成協議会」を開催し、MICE業界団体等が同年度に実施する人材育成関連セミナー等の情報共有及び産学官の取組状況の整理を行った。また、同年

12月に「海外におけるMICE専門人材育成プログラム事例調査」を開始し、本調査を踏まえ、2019年(平成31年)3月に「第4回MICE人材育成協議会」を開催した。

### (11) 産学連携の促進

2018年度(平成30年度)「産学連携による観光産業の実務人材確保・育成に関する業務」において、同年9月から11月まで沖縄観光コンベンションビューローの学生インターンシップの実態を調査した。また、「産学連携による観光産業を担う中核人材・強化事業」の採択校である横浜商科大学と連携し、同年10月から11月までにMICE社会人講座を開講した。さらに、2019年(平成31年)3月に啓蒙冊子を作成した。

### (12) コンベンションビューローの機能高度化支援

2018年(平成30年)9月からグローバルMICE都市対象の「ローカルホストサポーターリングスキル強化事業」を開始した。また、6都市(仙台市、千葉市、名古屋市、京都市、広島市及び北九州市)を対象に、同年9月に海外コンサルタントを派遣したセミナーを開催した。さらに、2019年(平成31年)1～2月に大阪及び東京の2箇所でワークショップを実施した。

2018年(平成30年)6月からグローバルMICE都市以外の都市が対象の「マーケティング機能高度化支援事業」を開始した。また、2県(富山県及び奈良県)に対して海外コンサルタントを派遣し、同年8月にワークショップ及び視察、同年10～11月及び2019年(平成31年)2月にセミナー及びワークショップを実施した。

### (13) インセンティブ旅行の誘致促進

日本政府観光局は、2018年(平成30年)3月に策定した「MICEプロモーション方針」に基づき、ターゲットに応じたプロモーション活動を展開した。また、同年9月に「JAPAN Best Incentive Travel Awards 2018」を開催し、訪日インセンティブ旅行のベストプラクティス事例を3件表彰した。

### (14) 日本政府観光局によるグローバル・ネットワークの構築

日本政府観光局は、2018年(平成30年)8月にMICE全体を対象とした包括的なセミナーとして、ソウルにおいて「Japan MICE セミナー」を開催、同年10月にはシンガポールにおいて「シンガポール MICE セミナー」を開催し、商談機会を創出した。

### (15) 国内外のステークホルダーへの働きかけ

日本政府観光局は、ミーティング及びインセンティブのバイヤーが多く来訪する見本市として、2018年(平成30年)5月に「IMEX Frankfurt」、同年10月に「IMEX America」、同年11月に「IBTM World」に出展し、MICEブランドコンセプトを反映したブース展開を行った。また、同年10月からは新たに開設したFacebookにおける情報発信を開始するとともに、ミーティング及びインセンティブ向けの動画を公開するなど、ブランドコンセプトの浸透を図った。

### (16) 国内外の関係団体との連携強化

日本政府観光局は、2018年(平成30年)11月にICCA(国際会議協会)総会、2019年(平成31年)1月にSITE<sup>13</sup>総会に出席し、ネットワークの構築を図った。また、MICEブランディングキャン

<sup>13</sup> Society for Incentive Travel Excellence。MICE専門家が加盟する国際非営利団体。



ペーンの一環として、ICCA、IAPCO(国際PCO協会)、MPI<sup>14</sup>、SITE等を通じた広告展開を実施した。

### (17)MICEアンバサダー制度推進

日本政府観光局は、MICEアンバサダー向けの定期的なニュースレターの配信を開始し、取組の強化を図った。また、各MICEアンバサダーは、大学内部等で国際会議誘致についての意義等の普及啓発を実施した。さらに、MICEアンバサダーが関係する国内学会等の会場内に日本政府観光局のPRブースを計4回出展し、国際会議の潜在的な主催者を対象に日本政府観光局の支援制度のアピールを実施した。加えて、2019年(平成31年)2月には「国際会議誘致・開催貢献賞表彰式」を開催した。

### (18)MICE専門人材の育成

日本政府観光局は、2018年(平成30年)4月に京都大学、同年12月に筑波大学でそれぞれ国際会議主催者及び学協会事務局向けセミナーを実施した。また、同年9月及び11月には、岡山コンベンションビューローと連携したセミナーを実施した。加えて、専門人材を育成するため、2018年(平成30年)5月にコンベンションビューロー等の職員を対象に初級者向けセミナーを、2019年(平成31年)1月には上級者向けセミナーを実施した。

### (19)日本政府観光局のマーケティング機能の強化

日本政府観光局は海外事務所において、外部コンサルタントと協力しながらデータベースを活用した市場分析及びリード案件の発掘を行い、分析力等の強化を図った。また、各コンベンションビューロー等が国際会議誘致を実施するにあたり必要なコンサルティング活動を実施した。加えて、地方公共団体等が主催するセミナーに講師を派遣し、MICEの意義等の普及啓発を図った。

## 第11節 IRに係る法制上の措置の検討

第196回通常国会において「特定複合観光施設区域整備法(平成30年法律第80号)」が成立し、2018年(平成30年)7月27日に同法が公布されたことを受け、2019年(平成31年)3月29日「特定複合観光施設区域整備法施行令」を公布した。また、同法に基づき、関係政省令等の検討や、カジノ管理委員会の設立準備を進めた。

## 第12節 ビザの戦略的緩和

「観光ビジョン実現プログラム2018」の方針を踏まえ、2018年(平成30年)8月にフィリピン(商用目的、文化人・知識人向け数次ビザの発給対象者の拡大とビザの有効期限の延長)、10月にロシア(団体観光パッケージツアー用一次ビザの導入)、2019年1月(平成31年)にインド(数次ビザの発給対象者の拡大と申請書類の簡素化)及び中国(大学生等の観光一次ビザの申請手続簡素化対象校を75校から1,243校に拡大等)に対して、ビザ発給要件の緩和を実施した。この他、サウジアラビア、キリバス等の太平洋島嶼国12箇国、アルメニア等のCIS諸国、コロンビア等の中南米カリブ諸国及び香港・マカオに対しても数次ビザの導入や、ビザ発給要件の緩和を実施した。

<sup>14</sup> Meeting Professionals International。MICE専門家が加盟する国際非営利団体。

また、在外公館におけるビザ受付方法の改善等、ビザ申請環境の整備を行うとともに、臨時職員の配置等の人的体制の強化を実施した。さらに、在外公館と日本政府観光局現地事務所が連携し、旅行会社向け説明会等でのビザ緩和に関する情報発信や、ビザ緩和と連携したプロモーションを実施した。

## 第13節 訪日教育旅行の活性化

### 1 地域における調整・相談窓口の構築及び地域の観光部局と教育部局の連携の促進

2018年(平成30年)10月に開催した帰国・外国人児童生徒等教育及び国際理解教育担当指導主事等連絡協議会にて、訪日教育旅行における地域の観光部局と教育部局の役割分担の明確化について説明を行うなど、関係者への周知を行った。

また、日本政府観光局訪日教育旅行ウェブサイトにおいて、年間を通じて、訪日教育旅行に関する情報を発信した。また、同年10月に、日本政府観光局と文部科学省が連携し、国内の地方公共団体の観光部局及び教育関係者と台湾の教育関係者によるセミナーを実施した。

### 2 海外と地域をつなげる一元的な相談窓口の設置

日本政府観光局訪日教育旅行ウェブサイト内の訪日教育旅行専用ページにて情報発信し、日本政府観光局が一元的な相談窓口となりマッチング支援を実施した。2018年度(平成30年度)は76件(中国、香港、米国、インドネシア、インド等)の問い合わせがあり、うち24件(中国、香港、米国、インド等)が成立した。

### 3 訪日教育旅行に対する理解の促進

2018年(平成30年)10月に開催した帰国・外国人児童生徒等教育及び国際理解教育担当指導主事等連絡協議会において、訪日教育旅行の教育的意義について説明を行うなど、関係者への周知を行った。また、スーパーグローバルハイスクール指定校全校において、帰国・外国人生徒(留学生)の受入を実施した。

また、日本政府観光局において、海外学校関係者等を対象としたセミナーを、台湾、オーストラリア及び米国にて、同年6月から同年11月にかけて実施した。また、同年10月に台湾教育関係者を、2019年(平成31年)2月にオーストラリアの教育関係者を招請した。

さらに、2018年(平成30年)10月に開催した帰国・外国人児童生徒等教育及び国際理解教育担当指導主事等連絡協議会にて、訪日教育旅行における地域の観光部局と教育部局の役割分担の明確化について説明を行うなど、関係者への周知を行った。

加えて、日本政府観光局訪日教育旅行ウェブサイトにおいて、年間を通じて、訪日教育旅行に関する情報を発信した。また、同年10月に、日本政府観光局と文部科学省が連携し、国内の地方公共団体の観光部局及び教育関係者と台湾の教育関係者によるセミナーを実施した。

### 4 訪日教育旅行の地方への誘致

訪日教育旅行を東北をはじめとする地方へ誘致すべく、日本政府観光局において、海外学校関係者等を対象としたセミナーを、台湾、オーストラリア及び米国にて、2018年(平成30年)6月から同年11月にかけて実施した。また同年10月に台湾教育関係者を、2019年(平成31年)2月にオーストラリアの教育関係者を招請した。

## 第14節 観光教育の充実

### 1 観光・旅に関する教育の充実に向けた取組

2017年度(平成29年度)に構築した観光教育のモデル授業案の実践校として、福島県の高校と沖縄県の小学校で、専門家のアドバイスを取り入れながらプログラムの検証と磨き上げを図り、2019年(平成31年)3月に成果報告会を開催した。また、観光教育の普及を目的とした動画を制作し、シンポジウムや観光庁ウェブサイト等で公開した。

さらに、高等学校学習指導要領の必履修科目「地理総合」において、「観光の現状や動向に関する諸事象を、様々な主題図などを基に取り上げ、地図や地理情報システムの適切な活用の仕方が身に付くよう工夫すること」が明記されたことを踏まえ、各種会議等の場を通じて、その周知を図った。

### 2 若者や学生の観光をテーマとした教育機会の充実

#### (1) 「若旅★授業」の実施

「若旅★授業」の全国展開に向け、教育委員会等を通して学校へプロモーションを行い、三重県、愛知県、山形県、香川県及び新潟県において実施し、都内開催と合わせて計14回実施した。授業内容についても、事後アンケート結果から、座学形式だけでなくワークショップ形式を取り入れるなどした。

#### (2) 「道の駅」における大学連携

夏期休暇や通年の授業を利用し、「道の駅」で就労体験、地域の資源を活用した商品開発等を行う取組を、就労体験型で12大学、連携企画型で30大学で実施した。

## 第15節 若者のアウトバウンド活性化

### 1 旅行費用軽減をはじめとする若年層の海外旅行促進

「若者のアウトバウンド推進実行会議」を2019年(平成31年)1月に開催し、若者の「海外体験」を促進するための国民的ムーブメントの醸成や、関係省庁、観光関連業界、経済界、教育界等が連携した「応援プログラム」の策定に向けた検討を実施した。

### 2 観光分野における多国間枠組みへの貢献

【再掲】第Ⅲ部第2章第9節5

### 3 二国間関係の強化による双方向交流の拡大

【再掲】第Ⅲ部第2章第9節6

### 4 旅行安全情報等に関する情報プラットフォームの構築

旅行業協会、旅行会社等、関係者を含めた検討会を複数回実施し、緊急時における対応の実態を踏まえながら、日本人海外旅行者の安全確保に向け、旅行安全情報共有プラットフォームを構築した。



## 第3章

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

## 第1節 最先端技術を活用した革新的な出入国審査等の実現

## 1 世界初の出入国審査パッケージの導入、世界最高水準の技術の活用等の取組

以下の各種施策の実施により、空港における2018年(平成30年)1月～12月の入国審査待ち時間20分以内の達成率が全国平均77%(対前年同期比3ポイント上昇)となった。

## (1) バイオカートの導入

成田空港等17空港(2018年度(平成30年度)は、北九州空港及び大分空港に導入)においてバイオカート<sup>15</sup>を運用し、その運用状況や未導入空港・海港の状況を踏まえ検討した結果、2019年度(令和元年度)に羽田空港、博多港及び比田勝港を加えた20空港・海港に拡大する予定とした。

## (2) プレクリアランスの早期実現に向けた協議の加速

バイオカート等各種施策の効果を踏まえつつ、より効果的な対象や実施方法等についてプレクリアランスの必要性と併せて検討を行った。

## (3) 自動化ゲートの対象者の拡大の検討

自動化ゲートの運用状況を検証しつつ、対象者の拡大について検討を行った。あわせて、航空機の乗員を自動化ゲートの対象とすることについても検討を行った。

## (4) 日本人出帰国手続における顔認証技術を活用した自動化ゲートの導入

羽田空港、成田空港、中部空港、関西空港及び福岡空港の上陸・出国各審査場に顔認証ゲートを本格的に導入し、日本人の出帰国手続において運用を開始した。

## (5) 個人識別情報を活用した外国人の出国時の自動化ゲート利用拡大の検討

日本人の出帰国手続において運用している顔認証ゲートを、観光等の目的で入国した外国人の出国手続にも活用することとし、2019年度(令和元年度)中の運用開始に向けて、システム改修等を開始した。

## (6) 入国審査待ち時間を含む空港での諸手続に要する時間の公開

成田空港においては、2019年(平成31年)3月より一部で機器を設置し、出入国諸手続時間計測を開始した。また、関西空港においては、出国動線の保安検査前から出国審査場を通過するまでの混雑の状況を現地サイネージに加えて2018年(平成30年)5月18日よりウェブサイト上での公開を開始し、計測精度の向上を図った。さらに、関係省庁とも連携しながら、出入国諸手続時間の公開に向け公開範囲や方法等の調整を進めた。

<sup>15</sup> 上陸審査待ち時間を活用して個人識別情報を上陸審査前に取得するための機器。

## 2 FAST TRAVELの推進

三大都市圏の空港や地方空港のモデルとなる空港（仙台及び那覇）において設置したFAST TRAVEL 推進ワーキンググループにて、各空港におけるFAST TRAVEL推進に関する目標・推進ビジョンを策定し、準備の整った空港から随時設備の導入を開始した。また、2018年度（平成30年度）に大規模空港のサービス水準の現状の把握及び海外の先進事例についての調査を実施した。さらに、第2回航空イノベーション推進官民連絡会において、取組状況の共有を図った。

## 3 先進的な保安検査機器の導入

ボディスキャナー、高性能な爆発物自動検知機器及びその他の先進的な保安検査機器について、計画どおり仙台空港等14空港へ導入した。

## 4 出入国審査ブース・CIQ体制の充実

増加する訪日外国人旅行者が我が国への出入国を円滑かつ快適に行えるよう、地方空港・港湾も含めた出入国審査等の状況を十分考慮して、CIQに係る予算・定員の充実を図り、関係省庁等の連携の下、必要な物的・人的体制の整備を進めた。具体的には、2018年度（平成30年度）において、入国審査官271人、税関職員302人、検疫所職員95人、動植物防疫官41人を増員した。

他にも、出入国管理では、空海港施設の供用開始に伴う出入国審査体制の整備に必要な経費等を予算案に計上した。

税関では、X線検査装置等の取締・検査機器の配備等を実施した。

検疫では、患者搬送車両や、アイソレータ付き車椅子等の感染拡大防止のための設備等の物的体制の整備をした。

動植物検疫では、動植物検疫探知犬1頭の増頭による水際での携帯品等検査の体制強化や、多言語ポスター、リーフレット及びウェブサイトの多言語化等による広報強化を実施した。

## 5 税関検査場電子申告ゲート等の整備

2018年度（平成30年度）は、液体検査装置、蛍光X線分析計やデジタルサイネージといった取締・検査機器等を各空港・海港へ配備するとともに、税関検査場電子申告ゲートを成田空港に導入した。

## 6 ファーストレーンの整備促進

成田空港においては、ファーストレーンの重要ビジネス旅客の利用に関して、より多く利用していただけるよう2017年度（平成29年度）より試行している1便あたりの人数制限の撤廃を継続した。また、2019年（平成31年）1月に第1ターミナル南ウイングのファーストレーン利用者の利便性向上のため、設置場所を中央側に移設した。さらに、関西空港においては、運航スケジュールや利用実績を勘案して運用時間を設定するなど柔軟な対応を継続した。

加えて、国際会議参加者のファーストレーン利用の効果的な方策について検討を行うため、2018年（平成30年）12月にPCO（会議運営サービス会社）等に対してアンケート調査を実施した。

## 7 乗客予約記録の分析・活用の高度化

税関においては、乗客予約記録（PNR）<sup>16</sup>の分析・活用を一元的に実施し、ハイリスク旅客の選

<sup>16</sup> PNRはPassenger Name Recordの略。航空券の予約をした者の身分事項、座席の番号といった予約の内容、携帯品や搭乗手続に関する事項を記載した記録のこと。

定の効率化を図っており、2019年(平成31年)3月より入出国PNRの電子的報告を原則化し、更に効率的かつ効果的な検査の実施を推進した。

入国管理局においては、電子的に取得したPNRと入国管理局保有のその他の情報を合わせて分析し、その結果を空港等の地方入国管理官署で活用することにより円滑かつ厳格な水際対策を実施した。

## 8 CIQ体制の強化による更なる円滑かつ厳格な出入国審査体制の実施(審査ブース端末の増設等)

成田空港等の空港・港湾施設の拡張等に対応するための審査端末機器等を整備するとともに、急増するクルーズ船旅客に対応するため、クルーズ船入港数が急増している港を管轄する地方入国管理局に携帯型のクルーズ船用審査端末機器等を整備した。

## 9 出発国における事前スクリーニングによる渡航防止のための仕組みの導入

現在類似の仕組みを導入済みの国・地域に赴き、制度やシステム等について調査を実施した。

## 10 上陸審査等の合理化(EDカード及び在留資格認定証明書の電子化)

対象者が多く、上陸審査における迅速化に資すると見込まれるEDカード<sup>17</sup>の電子化について優先的に検討を行った。また、在留資格認定証明書の電子化については、同カードの電子化の進捗に合わせ、外務省との連携も含めて導入を検討することとした。

## 第2節 民間のまちづくり活動等による「観光・まち一体再生」の推進

### 1 ボトルネックとなっている宿泊施設、観光バス乗降場等の整備促進

#### (1) 宿泊施設の整備の促進

【再掲】第Ⅲ部第1章第6節3(4)

【再掲】第Ⅲ部第2章第1節3(2)c

【再掲】第Ⅲ部第2章第4節4(2)

#### (2) 観光バスの駐停車対策

全国駐車場政策担当者会議(2019年(平成31年)2月)にて、観光バスの駐停車スペースの確保に関する取組事例を紹介するとともに、都市・地域交通戦略推進事業による支援について周知した。

また、容積率緩和制度を活用したバス乗降場等の整備に取り組む地方公共団体の相談等に対応した。

### 2 都市公園内に設置される民間施設からの収益を公園管理費に充当する仕組みの構築

公募設置管理制度(Park-PFI)活用ガイドラインを一部改正し、地方公共団体へ通知した。

### 3 都市公園内への観光案内所等の設置促進

観光案内所等を都市公園内に設置できる占用特例制度等に関する普及啓発を実施した。

<sup>17</sup> 外国人入国記録。外国人が上陸申請を行う際、入国審査官に対し提出する書類。



## 4 会議施設等の整備や統一的な案内サイン、バリアフリー化等の整備への重点支援

### (1) 会議施設等の整備に対する支援

【再掲】第Ⅲ部第2章第10節1(3)

### (2) 拠点駅及びその周辺における統一的な案内サインの整備等の支援

拠点駅周辺の関係者で策定する「交通ターミナル戦略」に基づく、案内サイン、バリアフリー交通施設及び歩行空間の整備を支援した。

## 5 日本の都市の魅力を海外に発信するシティ・フューチャー・ギャラリー（仮称）構想の推進

インバウンド需要を取り込むとともに、都市開発の海外展開につなげるための日本の都市の魅力の発信に向け、関係者間調整や整理・検討を行った。

## 6 道路空間と観光の連携の推進

「道路デザイン指針（案）」（2017年（平成29年）10月改定）等に基づき、道路空間の再構築や歩道の拡幅等の考え方を示すなど地域の観光資源を生かした賑わいの場の創出を推進した。

また、直轄国道において道路協力団体を新たに2団体指定（計32団体）するなど、道路空間を活用する団体との連携を推進した。

## 第3節 キャッシュレス環境の飛躍的改善

### 1 海外発行カード対応ATMの設置促進

3メガバンクの海外発行カード対応ATM設置台数は、2019年（平成31年）3月末時点で3,030台（対前年同期比+811台）となった。

ニーズの高い場所での優先的な設置のために有用なデータを提供し、四半期毎に取組状況のフォローアップを実施した。また、地方銀行にも、3メガバンクと同様に、ニーズの高い場所での優先的な設置のために有用なデータを提供し、四半期ごとに取組状況のフォローアップを実施した。

また、海外発行カード対応ATM設置の進捗に合わせて、日本政府観光局ウェブサイトで情報を公開したほか、日本政府観光局スマートフォンアプリにおいて海外発行カード対応ATM設置場所の位置情報を公開した。

### 2 クレジットカード決済対応等の取組

#### (1) クレジットカード決済端末の普及支援

商店街組織が取り組む全国のモデルとなるような取組を行う上で必要となる決済端末の整備等に使用可能な補助事業（地域・まちなか商業活性化支援事業）の予算措置を行った。

また、キャッシュレス化に向けた民間の取組を支援するため、2018年（平成30年）7月に一般社団法人キャッシュレス推進協議会を設立した。

さらに、中小・小規模事業者及び消費者向けに、キャッシュレス決済への不安を払拭し利便性を伝える動画を作成し、ウェブサイトで公開した。

#### (2) 「おもてなしプラットフォーム」の構築

地域実証事業により全国4地域において得られた訪日外国人旅行者の情報を「おもてなしプラットフォーム」に共有・連携し、個人情報や匿名加工情報を連携するための共通ルール整備を行い、

蓄積された情報を分析した。

### (3) クレジットカードに係るセキュリティ対策

2018年(平成30年)6月1日に「割賦販売法の一部を改正する法律(平成29年法律第45号)」が施行され、同法に基づいて安全・安心なクレジットカードの利用環境の整備を進めた。また、同法の実務上の指針とする「実行計画2018」に則りカード加盟店におけるセキュリティ対策(IC化の推進、クレジットカード情報の保護等)の強化について検討した。

### (4) スマートフォン決済等新たな決済手段の導入に向けた実証事業の実施

北海道及び長野県における実証事業について、小売店舗、交通機関等におけるキャッシュレス決済端末の導入を2018年(平成30年)7月～2019年(平成31年)3月まで順次実施のうえ、実証事業のまとめを行い、受入環境整備の更なる改善を検討した。

## 第4節 通信環境の改善と誰もが一人歩きできる環境の実現

### 1 通信環境の飛躍的向上

#### (1) 主要な観光・防災拠点における無料Wi-Fi環境の整備

2019年度(令和元年度)までの防災等に資するWi-Fi環境の整備目標数約3万箇所に対して、2017年(平成29年)10月末時点で約2.1万箇所であったところ、2018年(平成30年)10月末時点で約2.4万箇所が整備済となった。

#### (2) 災害用統一SSIDの周知・広報

無線LANビジネス推進連絡会と連携して、電気通信事業者が参加するセミナー等において、災害用統一SSID<sup>18</sup>等の周知を図った。

#### (3) シームレスなWi-Fi利用環境の実現

2017年(平成29年)7月に、20万箇所以上で事業者の垣根を越えてシームレスなWi-Fi接続を実現しており、一般社団法人公衆無線LAN認証管理機構と連携して利用手続の簡素化の取組について周知を図った。

また、「Japan.Free Wi-Fi」のウェブサイトにて、訪日外国人旅行者が利用出来る無料公衆無線LAN情報を提供した(2019年(平成31年)3月末時点、約14万1千件)。さらに、その他ステッカー等を活用し、鉄道駅や宿泊施設等に加え、新たに整備された鉄道車両等の公共交通機関にて周知を図った。

#### (4) プリペイドSIMの販売促進等による通信環境全体の改善

プリペイドSIM<sup>19</sup>の販売拠点に関しては、複数国からの国際便が乗り入れる空港14箇所、訪日外国人旅行者が訪問する拠点1,894店舗で展開した(数値は協力事業者からのアンケート結果(2018年(平成30年)3月末時点)に基づく)。

<sup>18</sup> SSIDとは、Service Set Identifierの略であり、Wi-Fiにおけるアクセスポイントの識別名である。

<sup>19</sup> プリペイドSIMとは、携帯電話に差し込むことにより、前払いした料金分だけ携帯電話サービスが利用可能なICカードのことをいう。日本の通信事業者は、訪日外国人旅行者が自分の携帯電話に差し込んで日本の携帯電話サービスを利用できるプリペイドSIMを空港やコンビニエンスストア、ホテル等で販売している。

また、日本政府観光局ウェブサイトの掲載情報を更新し、SIMカード、モバイルWi-Fiルーターの提供場所の周知を図った。提供場所数については、2019年（平成31年）3月に増加を反映させた。また、効率的な施策の検討のため、同サイトの利用者分析を行った。

さらに、2017年（平成29年）11月にシンガポール共和国情報通信メディア開発庁との間で締結した国際ローミング料金の低廉化に係る協力覚書に従い、取組状況のフォローアップを実施した。また、引き続き料金低廉化に関心を有する国との間で協議を実施した。

加えて、鉄道駅やバスターミナル等、鉄道車両やバス車両等、観光案内所、観光拠点情報・交流施設及び宿泊施設への無料Wi-Fi整備支援を実施した。

### （5）新幹線トンネル内における携帯電話利用環境の整備

鉄道トンネル等電波が遮へいされる場所においても携帯電話が利用できるようにするため、「電波遮へい対策事業」を実施し、このうち、新幹線トンネルについては、2018年度（平成30年度）は20事業について交付決定し事業を開始した。同年度末までに、新幹線トンネル1,105kmのうち、約800kmで携帯電話が利用可能となった。

## 2 誰もが一人歩きできる観光の実現等に向けた取組

### （1）多言語音声翻訳システムの普及

雑音抑圧技術等の改良や病院等の実際の現場での性能評価等を通じて多言語音声翻訳技術の精度向上を図っており、分野横断型の大規模実証を通じてシステムの改良を行うとともに、社会実装に向けて、クラウド型翻訳サービスプラットフォームの確立を進めた。また、「言語バリアフリー関係府省連絡会議」の第1回を2018年（平成30年）4月、第2回を同年9月、第3回を2019年（平成31年）1月に開催した。

さらに、訪日外国人旅行者が訪れる公共交通機関や観光案内所等を対象とした「VoiceTra」等の多言語音声翻訳システムの全国規模での利活用実証事業について、2018年（平成30年）8月下旬に開始し2019年（平成31年）2月まで実施した。

### （2）IoTおもてなしクラウド事業の実施

2017年度（平成29年度）までに行った実証事業を踏まえ、共通クラウド基盤への情報の登録方法等、実運用に必要なプロセスを検証するとともに、多様なサービス提供者の参画・事業展開を推進するための周知等を行った。

### （3）観光分野におけるオープンデータ・ビッグデータ利活用のモデルケース構築

様々なニーズに応じた観光アプリの作成等、観光分野等の地域における新たなサービス創出の基盤となる地方公共団体のオープンデータ化を推進するため、地方公共団体職員向け研修を2018年（平成30年）11月より全国17地域で実施した。

### （4）IoTを活用した革新的な観光ビジネス・サービスモデルの創出支援

「IoTサービス創出支援事業」を通じ、観光客の周遊データを収集・分析して地域の観光振興策に活用するといった観光関連の取組等、地域の課題解決に資するIoTサービスの創出・展開の後押し等の支援を3件実施した。



## (5) サービスの質の「見える化」の取組

「おもてなし規格認証」について規格認証の普及を進め、2019年(平成31年)3月13日時点で認証事業所数は延べ113,000件を超えた。また、2017年(平成29年)6月に金・紺認証の運用を開始した。2018年(平成30年)2月には紫認証6件を認証し、今回2019年(平成31年)3月には新たに紫認証5件を追加で認証した。

### 3 観光案内拠点の充実

日本政府観光局の認定を取得していない観光案内所1,176箇所(2018年(平成30年)3月末時点)に対して、地方運輸局と連携した説明会の実施、説明資料の送付等により認定取得を促進し、2019年(平成31年)3月末時点で認定案内所数は1,046箇所となった。

また、VR機器等の整備を行っている観光案内所の先進事例について、観光案内所等を対象とした説明会・研修会において紹介することで、VR機器等の整備の促進をした。観光案内所や観光拠点情報・交流施設に対して、多言語翻訳システム機器等を旅行環境整備支援事業により支援をし、同年3月末時点で、19件交付決定を行った。

さらに、AIを活用したチャットボット<sup>20</sup>の導入実証について、福岡市において2018年(平成30年)11月28日～2019年(平成31年)2月28日の期間で実施した。

加えて、「道の駅」1,154駅のうち、新たに4駅で免税店、19駅で外国人案内所を設置し、設置数は、免税店38駅、外国人案内所106駅となった。

### 4 観光地の公衆トイレの洋式化

「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」により公衆トイレの洋式化及び機能向上を支援し、2019年(平成31年)3月末時点で111件交付決定を行った。

### 5 ムスリム対応の強化

受入環境整備については補助制度、説明会等を通じ、ムスリム旅行者が安心して旅行できる環境の整備を促進したほか、省庁間で連携強化にも取り組み、セミナーや研修の支援等を実施した。

また、プロモーションについては東南アジアで日本政府観光局公式SNS、メディア招請等を通じて情報発信をしたほか、新たに中東においても市場調査及び訪日セミナー等を実施した。

### 6 訪日外国人旅行者の移動円滑化に資する情報の整備

2018年(平成30年)6月に閣議決定した自転車活用推進計画に基づき、先進的なサイクリング環境の整備を目指すモデルルートを設定し、関係者等で構成される協議会において、迷わず安全に走行できる環境整備、自転車のメンテナンスサービスの提供等サイクリストの受入環境整備、ガイドツアーの質の向上等滞在コンテンツの磨き上げ等による魅力づくり、ICTを活用した情報発信を行うなど、官民が連携して世界に誇るサイクリングロードの整備を図り、サイクルツーリズムを推進した。

### 7 「道の駅」の通信環境等の整備

「道の駅」1,154駅のうち、新たに78駅で電気自動車(EV)充電施設、76駅でWi-Fiを設置し、同

<sup>20</sup> チャット(会話)とロボットを組み合わせた用語であり、人工知能(AI)を組み込んで学習したコンピュータが、人間に代わって自動的に会話するプログラムのことを指す。

年度末までの設置数が、EV充電施設836駅、Wi-Fi設置957駅となった。

## 8 受入環境向上に向けた調査の実施

日本の受入環境について、空港等での対面調査による公共交通の利用場面ごとの課題の把握や、SNSへの投稿分析調査による災害発生時等における課題の把握に取り組んでおり、訪日外国人旅行者の受入環境整備の更なる改善を検討した。2018年度(平成30年度)の対面調査結果については、2019年(平成31年)3月に結果を取りまとめ、公表した。

## 9 ICTを活用したスマートシティの推進

【再掲】第Ⅲ部第1章第8節8

## 10 地域におけるIoT/ICTを活用した観光クラウドシステムの普及展開

2018年度(平成30年度)地域IoT実装推進事業において、観光クラウドを含む事業を申請した2団体に対して地域IoTの実装を支援した。

## 11 持続可能な観光地域づくりに向けた対策の強化

持続可能な観光地域づくりに向け、2018年(平成30年)10月から2019年(平成31年)3月までの間、各地方公共団体におけるオーバーツーリズムに関する課題等の状況について調査を実施した。

また、訪日外国人旅行者に対するマナー啓発を行うため、2019年(平成31年)2月に実施された「日本政府観光局海外事務所長会議」にて、日本政府観光局のウェブサイトを活用した周知啓蒙の協力を要請したほか、京都において、2018年(平成30年)11月から12月に観光地の観光快適度(混雑状況)を見える化する実証事業を実施した。

さらに、「住宅宿泊事業法(平成29年法律第65号)」の運用等を通じて健全な民泊サービスの普及に努めた。

## 第5節 多言語対応による情報発信

2017年度(平成29年度)補正予算サービス等生産性向上IT導入支援事業により合計62,901件に対して支援を行った。また、「おもてなし規格認証」について規格認証の普及を進め、2019年(平成31年)3月末時点で認証事業所数は延べ113,000件を超えた。

## 第6節 急患等にも十分対応できる外国人患者受入体制の充実

### 1 「訪日外国人旅行者受入れ医療機関」等の更なる整備とその他の医療機関への周知の実施

「訪日外国人旅行者受入れ可能な医療機関」(約1,260箇所)の更なる充実に向け、観光庁・厚生労働省連携の下、各都道府県の観光・衛生主管保険部局の協力を受けて追加選定を実施し、約1,600箇所に拡充した。また、2019年(平成31年)3月にリストに反映させ公開した。

また、医療通訳者や医療コーディネーターの配置を通じて、「外国人患者受入れ体制が整備された医療機関」を117箇所に拡充したほか、新たに、電話医療通訳の利用促進、地域特性に応じた受入体制モデルの構築事業を北海道、東京都、三重県、京都府及び大阪府の5都道府県で実施し、受入環境の更なる充実を図った。

さらに、医療機関等に対し、外国人患者を受入れ可能な医療機関情報や外国語対応支援ツール、

訪日外国人旅行者等向けの医療に関する情報をまとめたウェブサイトを作成した。

## 2 訪日外国人旅行者に対する医療機関情報の提供強化

日本政府観光局ウェブサイト等を活用し、「訪日外国人旅行者受入れ可能な医療機関」リストの情報提供を実施した。訪日外国人旅行者に対しては日本入国前(在外公館等)や入国時(上陸審査場等)及び入国後(観光案内所等)の各段階で情報提供を実施した。また、宿泊施設、旅行事業者及び観光案内所へはメールマガジン等を活用して、災害時に役立つツールの紹介と同時に日本政府観光局ウェブサイトの内容を周知した。

## 3 訪日外国人旅行者の保険加入促進

旅行保険等のPRは日本入国前(在外公館等)、入国時(上陸審査場等)及び入国後(観光案内所等)の各段階において、訪日外国人旅行者との接点となりうる場所にて加入促進を実施した。また、北海道の宿泊施設で医療・薬局情報提供用タブレットを導入する実証事業(2018年(平成30年)12月～2019年(平成31年)2月)及び沖縄県で医療通訳タブレットを導入する実証事業(2018年(平成30年)12月～2019年(平成31年)2月)を実施し、実証事業のまとめを行った。

## 第7節 「世界一安全な国、日本」の良好な治安等を体感できる環境

### 1 交番等における訪日外国人旅行者対応の強化

都道府県警察では、訪日外国人旅行者等とのコミュニケーションの円滑化を図るため、各種資料・資機材の活用のほか、外国人対応の多い警察署、交番等への外国語対応可能職員の配置等を実施した。

また、遺失届等各種書類への外国語併記、防犯・防災等に資する情報に関する外国語チラシ等の作成、警察制度や警察活動に関する外国語情報のウェブサイトへの掲載等の取組を推進した。

さらに、都道府県警察において、日本語を解さない者からの110番通報への適切な対応が図られるよう、外国語に通じた警察官の通信指令室への配置、通訳センター等の警察職員を含めた三者通話の実施等の対応をした。

消防庁では、外国人からの119番通報等に迅速かつ的確に対応するため、2016年度(平成28年度)より電話通訳センターを介した三者間同時通訳の導入を促進しており、2018年(平成30年)12月時点で728消防本部中298本部が導入された。導入状況の調査については、2017年(平成29年)1月から半年に1回実施しており、都道府県等別の導入状況や取組事例を示して三者間同時通訳の導入を推進した。

国土交通省及び関係機関の防災情報提供ツールを一元化し、多言語化やスマートフォン対応により、海外や国内に対して平時から容易に防災情報等を入手できる「防災ポータル／Disaster Prevention Portal」において、平成30年7月豪雨、2018年(平成30年)2月の大雪、同年3月の霧島山(新燃岳)噴火等、近年頻発する災害を踏まえ、地震以外の災害の情報やライフライン情報、多言語対応サイトを追加する等、コンテンツを充実した。

国土交通省ウェブサイトにおいて、雨の状況や川の水位、カメラ映像等をリアルタイムで提供している「川の防災情報」について、2018年(平成30年)6月から「川の防災情報 英語版」を開始した。

### 2 救急活動時における多言語翻訳システムの活用促進

多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」については、2019年(平成31年)1月に消防本部におけ



る導入状況、使用実績及び有効活用例について調査を実施した。2018年(平成30年)12月末時点で728消防本部中376消防本部で導入されており(導入率約52%)、全国の消防本部で活用できるよう普及促進した。コミュニケーションボード等については、引き続き消防本部における活用状況等について調査を行った。

### 3 熱中症対応も含めた救急車利用ガイドの提供

「訪日外国人のための救急車利用ガイド(多言語版)」については、熱中症関係省庁連絡会議で紹介するなど、関係省庁等と連携し、効果的な広報を実施した。

また、「外国人等に対する熱中症等関連情報の提供のあり方に係るワーキンググループ」にて策定した計画に基づき、訪日外国人旅行者向けの熱中症予防に関する情報発信を引き続き実施した。また、「Safety tips」に加え、2018年度(平成30年度)より「Japan Official Travel App」でも熱中症関連の情報発信を開始した。

### 4 気象情報の外国語での提供

気象用語等の多言語辞書について、2019年(平成31年)3月に公表し、気象庁ウェブサイトで提供するとともに、「気象ビジネス推進コンソーシアム」を通じて周知を図るなど、民間事業者における利用を促進した。

### 5 多言語による情報伝達の優れた事例等の全国での共有

観光・宿泊施設向け「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン」や地方公共団体向け「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」を活用した災害時対応マニュアル先行例(北海道、北陸信越、関東、近畿各運輸局作成)を都道府県等の観光部へ2018年(平成30年)6月に周知した。また、「Safety tips」の情報を他のスマートフォンアプリでも提供する仕組みを2019年(平成31年)3月に構築した。

2017年(平成29年)に立ち上げた小売プロジェクトチームにおいて、小売業における多言語対応のガイドラインを策定し、2018年(平成30年)12月に公表した。

また、同月に多言語対応協議会及びICT関連技術フォーラムを開催し、多言語対応の優れた事例やICT関連技術、当該ガイドライン等を全国の地方公共団体や企業に広報を行い、多言語対応の推進を図った。

さらに、2018年(平成30年)9月28日の第24回観光戦略実行推進会議において決定された「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」に基づき、日本政府観光局コールセンターにおける24時間の多言語対応、新幹線や空港における多言語での情報提供の強化等の取組を推進した。

### 6 災害時の避難受入施設に関する体制強化

2019年(平成31年)2月に都道府県、政令指定都市及び宿泊関係4団体に対して、災害時に宿泊施設を避難所として迅速に活用できるようにするため、あらかじめ協定を締結するなどの対応を要請した。また、宿泊関係4団体に対しては、大規模災害時における県境を越える被災者の受入支援として、東日本大震災及び平成28年(2016年)熊本地震の際に災害救助法の枠組みを活用した事例があることを紹介した。

## 7 感染症対策の着実な実施

「国際的に脅威となる感染症対策の強化に関する基本計画」(2016年(平成28年)2月9日国際的に脅威となる感染症対策関係閣僚会議決定)の着実な実施のため、検疫所等関係機関が実施する検疫体制や訓練の状況を把握し、地方公共団体との連携体制を強化していくことで、緊急時における国内関係機関の対処能力の向上や体制の強化を図り、感染症対策を着実に推進した。

## 8 訪日外国人旅行者の国内における消費活動に係る相談体制の強化

「地方消費者行政強化交付金」の活用等により、地域における消費生活相談に係る体制の充実を図った。

また、三者間通訳サービスを利用した6箇国語(日本語含む)による訪日外国人旅行者向け電話相談窓口を2018年(平成30年)12月に開設した。

さらに、日本政府観光局の訪日外国人旅行者向けサイト(英語、中国語(簡体字・繁体字)及び韓国語)に注意喚起情報を掲載した。

## 9 外国人運転者にも分かりやすい道路標識の整備

英語を併記した規制標識の整備が可能となり、これらの道路標識を更新等に合わせて順次整備しており、2019年(平成31年)3月末時点で、約69,000枚の規制標識「一時停止」について英字を併記した。



英字を併記した様式「一時停止」

## 10 プッシュ型の洪水情報の配信の推進

2018年(平成30年)5月から、緊急速報メールを活用した洪水情報のプッシュ型配信エリアを、すべての国管理河川(109水系)に拡大した。

## 11 訪日外国人のレンタカー利用時における利便性の向上

訪日外国人が運転するレンタカーによる交通事故が増加していること等を踏まえ、新たに在外公館のウェブサイトに安全運転啓発動画を掲載した。また、外国運転免許証に添付する日本語翻訳文を訪日前に入手できるよう、翻訳文作成機関への代理申請をインターネットで受け付けている事業者のリンクを日本政府観光局のウェブサイトに掲載した。さらに、日本語翻訳文を外国で作成することができるよう、働きかけを行った。

また、スムーズな貸渡手続の実現のため、国際定期旅客便が就航する空港において、貸渡窓口担当職員向けの外国語研修等を実施した。また、訪日外国人利用者に対しては、英語、中国語及び韓国語で日本の交通ルールを記載したパンフレットを配布した。さらに、全国レンタカー協会及び一部事業者のウェブサイトにおいて、安全運転啓発動画を配信した。

## 第8節 「地方創生回廊」の完備

### 1 新幹線・高速道路等の高速交通網の活用

#### (1) ジャパン・レールパスの日本到着後購入可能化に向けた実証実験の開始

「ジャパン・レールパス」の国内の販売箇所について、2018年(平成30年)7月より浜松町駅、2019年(平成31年)3月からは富山、三ノ宮及び奈良駅が追加になり59駅・空港75箇所に拡大した。また、訪日外国人旅行者が購入しやすい環境の整備のため、インターネットの活用について検討を進めた。

## (2) 観光地へのアクセス交通の充実等による地方への人の流れの創出

旅行者のニーズに沿った共通乗車船券等の造成に係る費用について、日本政府観光局のウェブサイトに掲載することを条件に補助を行っており、2018年度(平成30年度)は2事業者に対して支援した。また、観光振興を含む地域戦略と連携した地域公共交通網形成計画等の策定等について、研修等を通じた人材育成やノウハウ面でのサポートを行った。加えて、MaaS(Mobility as a Service)を始めとした新たなモビリティの推進方策について、「都市と地方の新たなモビリティサービス懇談会」を開催して検討を行ったところであり、観光地を含む取組の方向性を整理した。

また、訪日外国人旅行者の地方への誘客を促進するための企画乗車券の造成・販売の促進を行い、2018年(平成30年)4月より新たに首都圏を周遊できる商品の発売が開始された。また、同年12月から関東地方において、訪日外国人旅行者をターゲットにしたICカードが導入された。

2018年(平成30年)7月に浜松町駅で日本政府観光局認定の外国人観光案内所「JR EAST Travel Service Center」が開設された。また、手ぶら観光カウンターについては、2018年(平成30年)9月に名古屋駅に開設された。さらに、新幹線駅における無料Wi-Fiサービスの提供については、東北・山形・上越・北陸新幹線の整備が完了し、全ての駅でサービスの提供が開始された。

さらに、2016年(平成28年)4月に開業したバスタ新宿や、今後計画されている品川駅、神戸三宮駅等をはじめとして、官民連携を強化しながら、道路事業による戦略的な集約交通ターミナルの整備を展開しており、バスタ新宿では、2018年(平成30年)3月から12社5路線を対象に、ETC2.0の位置データ等を活用した高速バス運行支援システムの実証実験を開始した。

## (3) 道路利用者に分かりやすい道案内の実現

### a) 高速道路ナンバリングの検討

高速道路の路線名に併せて路線番号を用いて案内する「高速道路ナンバリング」に対応する道路案内標識を、2020年(令和2年)概成に向け、全都道府県でナンバリングを用いた案内の整備を実施した。

### b) 道路案内標識における英語表記改善

先行的に道路案内標識の英語表記を進める全国の主要観光地49拠点等では、標識の改善完了に向け、過年度から引き続き整備を推進した。

また、道路案内標識と国土地理院が公開したWEB地図(英語版20万レベル等)における「道路関連施設」や「山等の自然地名」の整合を図るために、各都道府県の道路標識適正化委員会での使用地名について、関係機関と調整を行った。

### c) 交差点名標識への観光地名称の表示

観光地に隣接する又は観光地へのアクセス道路の入口となる交差点の交差点名標識に観光地名称を表示する標識の改善を推進し、2018年(平成30年)11月末時点で約180箇所で改善した。

## (4) 規制の弾力化等を通じた多様なアクセス交通の実現

観光利用に特化した航路において旅客船事業の規制を弾力的に運用する「船旅活性化モデル地区」制度を2018年度(平成30年度)も継続し、2019年(平成31年)3月末までに設定した24地区について、同制度によるダイヤどおりの運航確保義務の柔軟化等により、定期運航化のための社会実験を支援した。

また、兵庫県養父市において、2018年(平成30年)5月より、観光客や市民の交通手段として自



家用有償観光旅客等運送を開始した。実施主体をNPO法人とし、構成員であるタクシー事業者が運行管理や配車業務を行うことで、タクシーと自家用有償旅客運送が役割を分担した。また、同年12月に、愛知県南知多町日間賀島にて、訪日外国人旅行者等の移動手段のために、バス路線を運行する自家用有償観光旅客等運送事業を実施する区域計画が認定された。

## 2 鉄道の観光資源としての魅力発信

全国の観光列車が持つ魅力を紹介するための日本政府観光局ポータルサイトについて、掲載内容を拡大するなど、更なる充実を図った。

## 3 訪日外国人旅行者のドライブツーリズムの促進

急増する訪日外国人旅行者のレンタカー利用による事故を防止するため、ETC2.0の急ブレーキデータ等を活用したピンポイント事故対策を講じる実験地域として、訪日外国人旅行者のレンタカー利用が多い5地域を選定し、2017年(平成29年)12月から福岡空港地区において実施した対策実験を元に、2018年(平成30年)9月に外国語による注意喚起看板を本設実施した。また、同年6月から那覇空港地区、7月末から新千歳空港地区で対策実験を実施した。

## 4 訪日外国人旅行者向け周遊ドライブパスの充実

高速道路会社が、レンタカーを利用する訪日外国人旅行者向けに、全国エリアを対象とした高速道路の周遊定額パスを販売した。また、利用状況の分析を行い、諸外国において更なるPRを行うなど利用者の増加を図った。

## 5 「道の駅」を核とした地域振興

### (1) 重点「道の駅」における支援

2018年度(平成30年度)は、重点「道の駅」の取組を支援するための協議会は、全国で44回開催され、「道の駅」整備で活用できる補助制度や、「道の駅」の取組としての好事例の紹介、「道の駅」での取組支援のための人材派遣を実施した。

### (2) 農林漁業者と観光事業者等との連携による6次産業化の推進

6次産業化商品に寄与する物産・農水産物加工場を有する「道の駅」を17駅設置し、累計で333駅となった。

### (3) 着地型旅行商品の販売

「道の駅」1,154駅のうち、総合観光窓口の役割を担う「道の駅」として11駅を新たに登録(合計155駅)し、着地型旅行商品の販売を行うため、延べ39駅が旅行業の資格を取得した。

### (4) 中山間地域における「道の駅」等を拠点とした自動運転サービスの実験・実装の推進

自動運転車の走行空間の確保方策の検証や、持続可能なサービスを提供するためのビジネスモデル構築等のため、長期間(1~2箇月程度)の実証実験を全国4箇所(福岡県みやま市、長野県伊那市、秋田県上小阿仁村及び熊本県芦北町)で実施したほか、短期間(1週間程度)の実証実験を全国5箇所(新潟県長岡市、岐阜県郡上市、愛知県豊田市、滋賀県大津市及び山口県宇部市)で実施した。

## (5) 観光案内拠点の充実

「道の駅」1,154駅のうち、新たに4駅で免税店、19駅で外国人案内所を設置し、設置数は、免税店38駅、外国人案内所106駅となった。

## (6) 「道の駅」の通信環境等の整備

【再掲】第Ⅲ部第3章第4節7

## (7) 「道の駅」におけるインバウンド対応に向けた調査の実施

訪日外国人観光の観点から「道の駅」を地域のゲートウェイや観光情報の発信・消費拡大等の拠点として機能させるべく調査事業を実施し、2019年度(令和元年度)以降の対策を検討した。

## 6 地方版図柄入りナンバープレートの導入による地域の魅力の発信

2018年(平成30年)10月より全国41地域において、各地域の風景や観光資源を図柄にした地方版図柄入りナンバープレートの交付を開始した。また、交付に当たって、対象地域の交通サービスの改善、観光振興等に活用する寄付金の募集を開始した。

## 7 北海道において観光列車を運行させる外部事業者を公募するための仕組みの検討

2018年(平成30年)7月にJR北海道に対して、訪日外国人旅行者を取り込む観光列車の充実等の経営改善に向けた取組を着実に進めるよう、監督命令を発出した。JR北海道は、監督命令の着実な実施及び北海道観光活性化の両面から、早急に道内での観光列車運行を実現させるべく、公募によらず道外の鉄道事業者に対して協力要請を行うことにより、2019年(平成31年)2月に期間限定で観光列車を借り受けて運行させることを決定した。

## 8 ICT・AIを活用したエリア観光渋滞対策

【再掲】第Ⅲ部第1章第9節3

## 第9節 地方空港のゲートウェイ機能強化とLCC就航促進

### 1 複数空港の一体運営の推進

北海道内7空港においては、2018年(平成30年)4月25日に募集要項等、同年9月12日に第1次審査結果を公表し、競争的対話等を進めた。

また、福岡空港、熊本空港及び広島空港においても、運営の民間委託に向けた手続を実施した。

### 2 地方空港の着陸料軽減

全国27箇所の「訪日誘客支援空港」等の地方空港に対して、2017年度(平成29年度)末に実施したフォローアップの結果も踏まえつつ、着陸料の割引や補助、グランドハンドリング経費等の新規就航・増便への支援、ボーディングブリッジの設置・CIQ施設の整備等の旅客受入環境の高度化への支援等を実施した。

### 3 首都圏空港の容量拡大

羽田空港については、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会までに発着容量を約4万回拡大するため、飛行経路見直しに係る航空保安施設や誘導路等の施設整備を進めるとも

に、防音工事の対象施設の拡充や航空事業者に対する部品等脱落防止措置の義務付け等の騒音・落下物対策、第5巡目となる住民説明会をはじめとする情報提供等を進めた。また、増枠分に係る路線の選定作業に着手し、羽田空港国内線第2旅客ターミナルビルにおいて国際線施設の整備を進めた。

成田空港については、空港会社において、高速離脱誘導路の整備を進めた(2018年度(平成30年度)一部先行供用開始済)。また、2019年(令和元年)冬ダイヤからA滑走路で運用開始となる夜間飛行制限の緩和に向けた騒音対策として内窓設置工事に着手した。さらに、2020年(令和2年)以降を見据え、第3滑走路の整備等について、国、千葉県、周辺市町、空港会社からなる四者協議会の合意事項の着実な実施を図ることにより、発着容量を更に16万回増加させる取組を進めた。

#### 4 首都圏におけるビジネスジェットの受入環境の改善

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会期間中に多くの飛来が予想されるビジネスジェット機については、首都圏の空港において受け入れることを基本とし、成田空港において大会開催時のスポット数拡充及び暫定専用ゲートの設置等受入体制の構築を進め、これらを契機とした首都圏におけるビジネスジェットの受入環境の改善を図った。

#### 5 地方空港のLCC・チャーター便の受入促進

##### (1) 操縦士・整備士の養成・確保

効率的な訓練に関する調査や無利子貸与型奨学金事業の開始、2018年度(平成30年度)からの航空大学の養成規模拡大について着実に進めることによる若手操縦士の養成能力拡大、防衛省出身操縦士の民間活躍に必要な資格取得の負担軽減により即戦力となる操縦士の確保促進を行った。また、航空に関する仕事の魅力を伝える共通ウェブサイト「skyworks」にて、業務の紹介やキャリアパス等の情報を発信し、航空を志望する若年者の裾野拡大を行った。

##### (2) 出入国審査等に係る物的・人的体制の整備

【再掲】第Ⅲ部第3章第1節4

##### (3) 空港地上支援業務の省力化・自動化

2018年度(平成30年度)より、空港地上業務における先端技術の運用効率や安全性を確認するためのシミュレーションモデルの構築に着手した。

また、空港制限区域内における人の輸送を想定した自動走行実証実験を開始し、2019年(平成31年)3月の有識者委員会において、実装に向けた課題を抽出した。

#### 6 新規誘致に係る日本政府観光局の協働プロモーション支援

日本政府観光局が地方空港や地方公共団体と連携して2018年(平成30年)9月及び2019年(平成31年)3月に国際航空見本市に出展し、航空会社の新規就航・増便計画に関する情報収集や共同広告に関する提案を実施した。

また、新規就航・増便等を行うエアラインを対象とした共同プロモーションを各市場において実施した。

#### 7 空港におけるおもてなし環境・賑わいの創出

羽田空港については、国際線旅客ターミナルビルにおいて、国立歴史民俗博物館と連携して屏風



図を展示するほか、四季ごとの館内装飾を実施するなど、空港におけるおもてなし環境・賑わいの創出を進めた。

成田空港については、「成田空港における日本の魅力発信検討委員会」(2018年(平成30年)2月設置)において、外部の有識者等の知見も得ながら国際線旅客ターミナルビルの到着コンコースにおける空間演出の整備を行ったほか、季節や行事に合わせて日本文化体験イベントを365日実施した。

## 8 LCCターミナル等の整備

関西空港では、運営権者において国際線エリアの保安検査場にスマートレーンを導入するなど、民間の創意工夫を生かした機能強化が図られた。

また、中部空港では、LCCの新規就航等に対応するためのLCC専用旅客ターミナルの整備を実施した。

さらに、福岡空港及び那覇空港の滑走路増設事業、新千歳空港及び那覇空港のCIQ施設を含めたターミナル地域再編事業等を推進した。

## 9 高速バス・LCC等の利用促進

訪日外国人旅行者等向け高速バス情報ウェブサイト「Japan Bus-Gateway」について、講演会による周知を行った。

## 10 海外LCC企業等の日本進出支援

【再掲】第Ⅲ部第2章第4節5

## 11 空港アクセスの利便性向上

羽田空港については、空港と都心とを結ぶ深夜早朝アクセスバスの運行を通じた空港アクセスの改善を図っており、ウェブサイト等を活用した広報活動の充実・強化に取り組んだ。

成田空港については、深夜アクセスの改善に向けた課題の検討・協議を進めており、「成田空港のアクセス利便性向上等に関する連絡協議会」を開催し交通事業者へのヒアリングを行った。

那覇空港については、国内線ビル前の乗降場配置見直しに着手した。

また、国家戦略特区の特例を活用し、福岡市においては2018年(平成30年)9月に、利便性向上のためバスの運行計画の変更(ダイヤ改正)を行い、利用者数の拡大を図った。2018年度(平成30年度)の1日あたりの利用者数は69人である。

さらに、北九州市においては、時刻、ルートを柔軟に設定した臨時バスを運行しており、2018年度(平成30年度)の臨時便運行回数(往復回数)は13回であり、利用者数は170人であった。

新千歳空港については、2018年(平成30年)9月及び12月、新千歳空港駅の改修等(外国人デスクのスペース拡大等)により、空港アクセス路線のインバウンド向けサービスの改善を行った。

## 12 コンセッション方式等の活用の推進

新たに神戸空港、高松空港及び鳥取空港でコンセッション事業が開始された。

また、第196回通常国会におけるPFI法<sup>21</sup>改正により、公共施設等運営権者が公の施設の指定管理者を兼ねる場合における地方自治法の特例を設けたため、コンセッション方式がより活用できる仕組みとなった。

<sup>21</sup> 民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律の一部を改正する法律(平成30年法律第60号)。

### 13 国内管制空域の抜本的再編による管制処理容量の向上

2018年(平成30年)10月に、管制空域の再編のため必要となる神戸管制部を設立し、那覇管制部の機能を移行した。

## 第10節 クルーズ船受入の更なる拡充

### 1 「北東アジア海域をカリブ海のような世界的なクルーズ市場に」の実現に向けた取組

以下の各種施策の実施により、2018年(平成30年)の訪日クルーズ旅客数は244.6万人、我が国港湾への寄港回数は2,928回となり、寄港回数は過去最高を記録した(速報値)。

#### (1) クルーズ船寄港の「お断りゼロ」の実現

クルーズ船の寄港増加に対応するため、既存岸壁の改良等を実施した。また、クルーズ船社からの相談に対して、寄港可能な港湾を紹介するなどの対応を実施した。さらに、クルーズ旅客の利便性や安全性の向上を図るため、大型テントや屋根付き通路の設置等の事業について、20港に対する支援を行うとともに、クルーズ船が寄港するターミナル等における多言語対応、トイレの洋式化、Wi-Fi環境の整備を実施した。

#### (2) 世界に誇る国際クルーズの拠点形成

2018年(平成30年)6月29日に鹿児島港を新たに「国際旅客船拠点形成港湾」に指定するとともに、同年10月から12月までに第3回目となる募集を行い、2019年(平成31年)3月1日に下関港と那覇港を「官民連携による国際クルーズ拠点を形成する港湾」に追加で選定した。また、必要な岸壁や係船柱・防舷材、ドルフィン・棧橋等の整備を行うとともに、クルーズ船社による旅客施設の整備等に関する協定を締結するなど、国際クルーズ拠点の運用開始に向け必要な取組を推進した。さらに、ストレスフリーで快適な乗下船と高度なセキュリティの両立(SMOOTH VOYAGE)の取組の一環として大型テントや屋根付き通路の設置等に対する支援を20港に対して行った。

#### (3) 国内クルーズ周遊ルートの開拓及びラグジュアリークルーズ商品の造成の促進

新しいコンセプトクルーズ事業の創出に向け、2018年(平成30年)6月と12月に事業者や観光団体との意見交換を実施した。また、実証実験事業の結果を踏まえ、運輸局等を通じて各地の事業者と共有を図り、商品開発を促進した。

また、様々なクラスのクルーズ船の寄港増加に対応するため、既存岸壁の改良等を実施したほか、新たなクルーズ周遊ルートの開拓に資するクルーズ船社と港湾管理者等の商談会を同年10月から2019年(平成31年)3月にかけて5回開催した。さらに、上質な寄港地観光プログラムの造成のための意見交換会を2018年(平成30年)4月から9月にかけて4回開催した。

#### (4) クルーズ旅客による地域産品の消費拡大・クルーズ船の受入環境の向上

2018年度(平成30年度)までで、各港湾管理者により40団体が港湾協力団体として指定され、126箇所を「みなとオアシス」として登録している。指定及び登録された団体等によりクルーズ船歓迎イベントの開催や、地域産品の提供により港の賑わいを創出させ、クルーズ船の受入環境の向上を図った。また、クルーズ旅客等の満足度向上・消費拡大を促進するため水上交通や地域の観光資源を活用した新たなツアー造成や観光資源のインバウンド対応を行う新たな事業制度の創設に取り組んだ。

また、2017年度(平成29年度)のクルーズ船のホテルとしての活用に関する分科会での検討を受けて、「旅館業法(平成29年法律第84号)」及び「出入国管理及び難民認定法(平成28年法律第88号)」における各取扱いが整理されたところであり、その他必要な法令手続や施設条件等を含めてガイドラインのとりまとめに向けた調整を行った。なお、横浜港ではホテルシップ運営が決定されており、東京港及び川崎港では運営対象者が選定された。

### (5) 寄港地の全国展開に向けたプロモーション

2018年度(平成30年度)も「全国クルーズ活性化会議」と連携し、外国クルーズ船社と港湾管理者等との商談会を開催した。また、2018年(平成30年)6月に開催された「全国クルーズ活性化会議」の総会において、各地のクルーズ船受入のベストプラクティスの共有を行った。さらに、上質な寄港地観光プログラムを造成するために、各クルーズ船社と港湾管理者の意見交換会を開催し、地元の観光ガイド等の専門家とコラボレーションした観光プログラムの構築を推進した。また、地域経済の活性化をはじめ、地域の評価・知名度向上及び旅行者の満足度向上につなげるべく、同年11月に「日本の魅力発信に向けたクルーズ着地型観光の充実のための検討会」を新たに設置し、旅行業界、観光地域づくり法人(DMO)及び港湾関係者等が連携し、クルーズ寄港地における着地型観光の充実方策について検討を行った。

日本政府観光局において、有力海外クルーズ船社のキーパーソンの招請を、同年10月から2019年(平成31年)3月にかけて5回実施した。

また、2018年(平成30年)10月に上海にて開催されたクルーズ国際見本市において、日本政府観光局と船社等との商談を実施した。また、2019年(平成31年)4月に米国で開催されるクルーズ国際見本市への港湾管理者等との共同出展に向けた準備をした。

さらに、2018年(平成30年)10月に、日本政府観光局ジャカルタ事務所が主催する「インドネシア3都市訪日旅行セミナー・商談会2018」のうち、ジャカルタ及びスラバヤにおいて、現地旅行会社等を対象とした訪日クルーズセミナー等を実施した。また、2019年(平成31年)3月にクルーズ関連情報をAJTP(Asean Japan Transport Partnership)のウェブサイトに掲載した。

## 第11節 公共交通利用環境の革新

### 1 訪日外国人旅行者が安心して利用できる公共交通利用環境の実現に向けた取組

#### (1) 主要な公共交通機関の海外インターネット予約の可能化

海外からのインターネット予約について、2019年(平成31年)3月より九州新幹線が対応可能となり、全ての新幹線でインターネット予約が可能となった東海道・山陽新幹線の訪日外国人旅行者向けの予約アプリ「Tokaido Sanyo Shinkansen Internet Reservation Service」の公開対象国について、これまでの米国、オーストラリア、シンガポール及び香港に加え、カナダ、マレーシア及びタイでも利用出来るようになった。

また、在来線特急についても、同じく2019年(平成31年)3月よりJR西日本、四国、九州及び東海エリアにおいて対応可能となり、全てのJRエリアの在来線特急で海外からの予約が可能となった。

さらに、訪日外国人旅行者等向け高速バス情報ウェブサイト「Japan Bus-Gateway」について、講演会による周知を行った。



## (2) 全国の公共交通機関を網羅した経路検索に係る協議

バスの位置情報等リアルタイム情報(動的情報)を、より多くのバス事業者が利用者に情報提供するために、経路検索に必要な時刻表や運行経路等の情報を定めていた「標準的なバス情報フォーマット」に動的情報(GTFSリアルタイム)を追加した。また、既存の静的情報(GTFS-JP)についても、一部改定を行った。さらに、バス事業者等においてデータ整備が身近なものとなるようガイドラインを作成し、情報化施策に取り組みやすくする環境を整備した。

## (3) 都市交通ナンバリングの充実

鉄道駅のナンバリングについては、2018年(平成30年)9月にはJR九州(北部九州エリア)において導入された。

また、バス系統ナンバリングについては、「乗合バスの運行系統のナンバリング等に関するガイドライン」を同年10月に策定し、ガイドラインを業界団体に周知するとともに、地方運輸局を通じて地方公共団体等の関係者に対しても周知を図った。

## (4) 世界水準のタクシーサービスの充実

### a) スマートフォンアプリによる配車等の導入促進

海外の配車アプリと日本の配車アプリとの間の相互利用が進んだほか、大阪、名古屋等の各都市において、海外の配車アプリで日本のタクシーが配車できるよう、2018年(平成30年)夏以降、事業者間の提携が順次始まった。

また、公益財団法人東京タクシーセンターにて、訪日外国人旅行者に対応するための接遇研修及び「外国人旅客接遇英語検定」を実施した。また、接遇研修終了者には発光式入構表示板及びステッカーを交付し、車体に表示することで見える化を図るとともに、2018年(平成30年)10月には羽田空港国内線ターミナル内に当該研修終了者専用レーンが新設された。

さらに、多言語対応タブレット導入支援を行った。

### b) ユニバーサルデザインタクシー等の導入促進

タクシーのバリアフリー車両について、車両の購入に係る財政・税制上の支援制度を活用して導入の促進を図った。

### c) プライベートリムジンの導入に向けた検討

2017年度(平成29年度)に実施した実証実験結果の精査、ドライバー向けの研修及び認定基準について関係者間で協議し、普及促進に向けた方針を2018年度(平成30年度)中にとりまとめた。

## 2 手ぶら観光の推進

手ぶら観光カウンターを296箇所(2019年(平成31年)3月31日現在)に増加させ、訪日外国人旅行者の利用が約10万個/月(2017年(平成29年))から、約15万個/月(2018年(平成30年))に拡大した。また、2018年(平成30年)5月よりオープンデータ化によるウェブサイト等を活用した手ぶら観光の情報発信を実施した。

さらに、免税品の海外直送(国際手ぶら観光サービス)が可能な手ぶら観光カウンターの認定を30箇所(2019年(平成31年)3月31日現在)に増加させた。

### 3 相互利用可能な交通系ICカードの普及促進

相互利用可能な交通系ICカードの未導入地域において、運輸局による説明会での講演等、地域における導入機運を高める取組を行った。また、交通系ICカード事業者の利用エリアの拡大に資する新技術の導入等について地域の関係者間で意見交換を行った。

### 4 安全対策を前提とした貸切バスの利用促進

#### (1) 貸切バス事業者の営業区域の弾力化措置に係る検討

貸切バスの臨時営業区域の特例措置について、特例活用中の事故率や需要動向を踏まえて2020年(令和2年)3月末まで再延長した。

#### (2) 軽井沢スキーバス事故を踏まえた徹底的な再発防止策の検討・実施

85項目に及ぶ「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」を着実に実施しており、対策については2018年(平成30年)8月に開催した検討委員会でフォローアップを行った。

### 5 訪日外国人旅行者のストレスフリーな交通利用環境の実現

公共交通機関におけるストレスフリーで快適な旅行環境を実現するため、多言語対応の促進等、観光地までの移動円滑化等の取組に対し、訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業等による支援を行うとともに、運行情報等のオープンデータを活用した情報提供の実証実験等を実施した。

また、2018年(平成30年)に開催した「外国人観光旅客利便増進措置検討会」における議論を踏まえ、同年10月、「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律の一部を改正する法律(平成30年法律第15号)」施行と同時に基準の施行及びガイドラインを公表した。さらに、公共交通事業者等が外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間を2019年(平成31年)3月に指定するなど、円滑な運用に向けた取組を進めた。

### 6 新幹線の無料Wi-Fi環境等の整備促進

鉄道車両への無料Wi-Fiについては、2018年度(平成30年度)中に全ての新幹線でサービスを開始し、また在来線特急でもJR東海の在来線の一部で2018年(平成30年)7月よりサービスを開始するなど、順次、サービスを拡大した。

また、東海道・山陽新幹線においては、N700系では全てのトイレが洋式化されており、2019年度(令和元年度)までに700系も含めたほぼ全ての新幹線車両のトイレを洋式化するため取組を進めた。

さらに、大型荷物置き場の設置については、東北・北海道新幹線(E5系・H5系)や秋田新幹線(E6系)及び在来線特急において、設置を進めた。

### 7 訪日外国人旅行者の移動に関するデータ(FF-Data)の整備

訪日外国人旅行者の国内訪問地間の移動や利用交通機関等の実態が把握可能なデータ(FF-Data)について、2018年(平成30年)12月に2017年(平成29年)分のデータを国土交通省ウェブサイトを通じて公表した。

### 8 世界に誇るサイクリング環境の創出

鉄道事業者が実施するサイクルトレインの取組事例、方法等を集約し共有を行うとともに、自社路線におけるサイクルトレインの実施について検討を促した。

また、2018年(平成30年)6月に閣議決定した自転車活用推進計画に基づき、先進的なサイクリング環境の整備を目指すモデルルートを設定し、関係者等で構成される協議会において、迷わず安全に走行できる環境整備、自転車のメンテナンスサービスの提供等サイクリストの受入環境整備、ガイドツアーの質の向上等滞在コンテンツの磨き上げ等による魅力づくり、ICTを活用した情報発信を行うなど、官民が連携して世界に誇るサイクリングロードの整備を図り、サイクルツーリズムを推進した。

## 第12節 休暇改革

年次有給休暇取得率は、2016年(平成28年)49.4%から2017年(平成29年)51.1%へと上昇しているが、2020年(令和2年)までに70%に向上させることを目指し、以下の各種施策を実施した。

### 1 働き方・休み方改革の推進

5日間の年次有給休暇の確実な取得を盛り込んだ、「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律(平成30年法律第71号)」が2018年(平成30年)7月6日に公布された(2019年(平成31年)4月施行)。

また、10月の年次有給休暇取得促進期間に加え、夏季、年末年始、ゴールデンウィークの連続休暇を取得しやすい時季に、ポスター・リーフレットの作成、駅貼り広告(949箇所)、インターネットバナー広告等により、年次有給休暇取得の集中的な広報を行った。

旭川市、弘前市、熊谷市、静岡市及び大分市の5地域において、関係労使、地方公共団体、NPO法人等が協議会を設置し、お祭り等地域の特性をふまえた、年次有給休暇取得の働きかけを企業、住民等に行い、機運の醸成を図った。

### 2 休暇取得の分散化等による観光需要の平準化

「キッズウィーク」に関する周知、学校休業日の設定状況の取りまとめ、年次有給休暇取得に関する周知啓発、多様な活動機会の確保要請、地域における休み方協議会の設置促進、シンポジウムの開催(2019年(平成31年)3月)、「キッズウィーク」関連のロゴマーク作成等について取り組んだ。

また、「大人と子供が一緒に楽しめる旅行商品」、「子供歓迎の宿泊商品」等に利用できるロゴマークを公募により策定した。あわせて、宿泊業界及び旅行業界に対して、当該ロゴマークを使用した商品造成の呼びかけを行った。

さらに、全国9箇所の地域を選定し、キッズウィークに先行的に取り組む地域の「地域における休み方協議会(仮称)」の活動をサポートするなかで、学校休業日に合わせた年次有給休暇の取得促進について、地域産業界等へ協力を要請した。また、同協議会の設立過程、協議会会議における議論、地域特性や地域における意思決定プロセスを調査し、休みとなる子どもの受け皿になるイベント等の試行事業をサポートした。さらに、調査結果及び試行結果を事例集としてまとめた。加えて、東京と大阪の2箇所においてキッズウィークシンポジウムを開催し、先進的取組を行っている地域の事例をパネルディスカッション等により紹介するとともに、参加する地方公共団体、商工団体等の意見交換の場を設けることで、キッズウィークの取組のより一層の推進を図った。

国家公務員については、「平成31年度における人事管理運営方針」(2019年(平成31年)3月内閣総理大臣決定)において、職員がキッズウィーク等に合わせた年次休暇を取得しやすい環境整備に努めるよう記載するなど、年次休暇等の取得を促進した。



### 3 「海の日」を活用した観光需要拡大

公益財団法人日本開示広報協会が実施する『平成30年「海の日」ポスター制作・配布』、『2019年「海の日」ポスターコンクール』に後援し、祝日の意義について国民の理解を深めるべく周知強化を図った。

2019年(平成31年)3月に「休み方改革」推進チームを立ち上げ、各省庁で実施している取組の情報共有を行うとともに相互連携について検討した。

## 第13節 オリパラに向けたユニバーサルデザインの推進

### 1 「ユニバーサルデザイン2020」のとりまとめ

東京都、特別区等と連携し、皇居外苑(陸上競技(競歩)会場)周辺等の重点整備区間のバリアフリー化を促進した。

また、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会関連駅へのエレベーターの増設・大型化やホームドアの整備等のバリアフリー化を支援した。

さらに、交通分野における接遇の向上を図るため、2018年(平成30年)5月に交通事業者向け接遇ガイドラインを公表した。また、ガイドラインの内容を踏まえ、交通事業者が行う研修の充実を促すため、モデルとなる研修プログラムを作成した。

### 2 ユニバーサルデザインの街づくり

#### (1) ユニバーサルデザインの街づくりの推進

2018年(平成30年)5月に「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律(平成30年法律第32号)」が成立し、必要な政省令等を公布した(同年11月1日施行)。ただし、一部の規定は2019年(平成31年)4月1日施行)。また、航空機のタラップについて基準を定めるほか、ホテル等のバリアフリー客室の設置基準を引き上げるため、関係法令を改正した。

#### (2) 道路におけるバリアフリー化の推進

主要な鉄道駅や観光地周辺のユニバーサルデザイン化の整備状況を2019年(平成31年)2月に公表した。また、香川県高松市ことでん新駅等において、鉄道との結節点である駅前広場の整備にあわせて、広場の上屋整備を実施するなど、利用しやすい道路空間の整備を促進した。

さらに、鉄道との結節点における駅前広場等において、幅の広い歩道の整備や歩道の段差・傾斜・勾配の改善、視覚障害者誘導用ブロックの整備等に対して重点的に支援を実施した。

加えて、東京都、特別区等と連携し、皇居外苑(陸上競技(競歩)会場)周辺等の重点整備区間のバリアフリー化を促進した。

#### (3) 道路案内標識改善の推進

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会会場周辺エリア等において、「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた道路標識改善の取組方針」に基づき、英語表記改善やピクトグラムを活用等による道路案内標識の改善を推進し、2018年(平成30年)11月末時点で、北海道、宮城県、福島県、茨城県、東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県及び静岡県において、約8,900枚の標識改善を行った。

#### (4) 多機能トイレの正しい利用の推進

公共交通事業者、空港ターミナル会社、高速道路会社及び地方公共団体等の協力の下、多機能トイレの利用マナー啓発のためのキャンペーンを実施し、ポスターの一斉掲示やチラシの配布、公式ツイッター等を活用した声かけを行った。また、バリアフリー教室や各種シンポジウムにおいてもポスターの掲示及びチラシを配布した。

#### (5) 観光地のバリアフリー評価指標の普及

観光地のバリアフリー評価指標を活用した情報提供の促進に向け、「観光地におけるバリアフリー情報の提供のためのマニュアル」を作成した。

#### (6) 鉄道におけるバリアフリー化の推進

「鉄道における車椅子利用環境改善に向けた実務調整会議」におけるとりまとめを受け、予約時の利便性向上等、車椅子利用環境改善に向け鉄道事業者と検討を進めた。

また、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会関連駅へのエレベーターの増設・大型化やホームドアの整備等のバリアフリー化を支援した。

#### (7) 自動車におけるバリアフリー化の推進

##### a) ユニバーサルデザインタクシー等の導入促進

バス・タクシーのバリアフリー車両について、車両の購入に係る財政・税制上の支援制度を活用して導入の促進を図った。

##### b) 図柄入りナンバープレート制度の活用

2017年(平成29年)10月より2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会特別仕様ナンバープレートの交付を開始したところであり、引き続き、ポスター・チラシ・サンプルプレートを活用しPRを行った。また、ユニバーサルデザイン(UD)タクシー、リフト付きの空港アクセスバス等の整備促進に向けて寄付金活用事業の募集が行われた。

#### (8) 空港におけるバリアフリー化の推進

航空旅客ターミナルビル施設のバリアフリー化、ユニバーサルデザイン化をより一層推進するため、空港関係者がターミナルビル、駐車場等の空港旅客施設におけるバリアフリー対策等を計画する際に参考となる「みんなが使いやすい空港旅客施設計画資料」を2018年(平成30年)10月に改定した。

#### (9) 空港におけるバリアフリー対策の強化

航空機乗降の際のバリアフリー措置を航空会社に義務づける旨の航空法施行規則の一部を改正する省令を2018年(平成30年)10月1日に施行した。

### 3 「心のバリアフリー」

2018年(平成30年)6月にユニバーサルツアーの実証事業の選定を行い、2019年(平成31年)2月末までにツアーが実施された。同年3月、「ユニバーサルツーリズム促進事業審査・評価委員会」において、今後のツアーの恒常化に向けた評価・検証を行った。加えて、現状のユニバーサルツアー商品について、業界団体へのアンケート結果等を通じて今後の展開に向けた検討を行った。また、

「宿泊施設の情報発信に係る検討部会」での議論を踏まえ、2018年(平成30年)8月に「宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル」を作成・公表し、当マニュアルが業界団体のセミナー等で活用されるよう、働きかけを行った。

さらに、交通分野における接遇の向上を図るため、2018年(平成30年)5月に交通事業者向け接遇ガイドラインを公表した。また、ガイドラインの内容を踏まえ、交通事業者が行う研修の充実を促すため、モデルとなる研修プログラムを作成した。

#### 4 ICTを活用した歩行者移動支援の普及促進

施設や経路のバリアフリー情報等を効率的に整備・更新する手法の検討や、屋内外位置情報利活用モデルケースとして東京駅周辺エリアにおいて高精度な屋内電子地図を活用した実証実験を2019年(平成31年)1月に実施した。

#### 5 障害者の芸術・文化活動支援

芸術文化活動を通じた障害者の社会参加を一層推進するため、24都道府県及び社会福祉法人等7団体に対し、障害者の芸術文化活動への支援方法、創造環境の整備、権利保護等に関する相談支援等を全国に展開するための支援等を実施した。

また、「障害者による文化芸術活動の推進に関する法律(平成30年法律第47号)」に基づき、障害者による文化芸術活動の推進に関する国の基本的な計画を2019年(平成31年)3月に策定した。

さらに、障害者芸術の展覧会開催や鑑賞・創造活動への支援、国内の障害者による優れた文化芸術の国際発信等を実施しており、同年2月に2018ジャポン×フランスプロジェクトを実施した。