

令和5年3月31日
政策統括官**令和4年度の政策レビュー結果をとりまとめました**
～4テーマについて評価書を公表～

国土交通省では、この度、令和4年度に政策レビューを実施した4テーマ（「災害に強い物流システムの構築」、「環境等に配慮した便利で安全な官庁施設の整備・保全の推進」、「インフラシステム海外展開の推進」、「旅行業の質の維持・向上」）について結果をとりまとめ、評価書として公表しました。

国土交通省では、政策レビューをはじめとする政策評価を積極的に推進しています。

政策レビューは、国土交通省の政策課題として重要なもの等大括りのテーマを毎年数テーマ選び、実施中の施策等について掘り下げた検証・分析を行い、課題と改善方策を発見するものです。

この度「災害に強い物流システムの構築」、「環境等に配慮した便利で安全な官庁施設の整備・保全の推進」、「インフラシステム海外展開の推進」、「旅行業の質の維持・向上」の4テーマについて政策レビュー結果をとりまとめ、評価書として公表しました。これらの評価書については、下記のホームページに掲載しております。

○政策レビュー結果（評価書）

http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/hyouka/seisakutokatsu_hyouka_fr_000008.html

（別紙）令和4年度 政策レビュー結果の概要

（お問い合わせ先）

【政策レビュー制度について】

政策統括官付政策評価官室 政策評価企画官 大江、評価第二係長 水島

TEL: (03) 5253-8111 (内線 53405、53414) 直通 (03) 5253-8807

【災害に強い物流システムの構築】

総合政策局 参事官（物流産業）室 専門官 武藤

TEL: (03) 5253-8111 (内線 25343) 直通 (03) 5253-8296

【環境等に配慮した便利で安全な官庁施設の整備・保全の推進】

官庁営繕部 計画課 計画基準係長 中尾

TEL: (03) 5253-8111 (内線 23227) 直通 (03) 5253-8234

【インフラシステム海外展開の推進】

総合政策局 国際政策課 藤本

TEL: (03) 5253-8111 (内線 25754) 直通 (03) 5253-8312

【旅行業の質の維持・向上】

観光庁 参事官（旅行振興） 課長補佐 杉田、係員 笹山

TEL: (03) 5253-8111 (内線 27302、27335) 直通 (03) 5253-8329

災害に強い物流システムの構築

レビューの概要

評価の目的・必要性

未曾有の大災害であった東日本大震災を受け災害関連施策を充実してきたところであるが、近年も災害の激甚化、頻発化が生じている。

平成24年の災害対策基本法の改正から10年を経過する今年度に施策の実施状況や効果について検証を行い、今後の施策へ反映させることを目的とする。

評価対象・政策の目的

災害に備え、平時から物流事業者等の災害対応力の強化を図るとともに、災害時に、被災地の円滑な支援物資物流を実施するために必要な体制の確立・強化を図ることを目的とする。

「円滑な支援物資物流の実現を図るための取組」および「サプライチェーンの維持のための取組」の2つの取組に関して精査を行い、近年の災害における対応状況等を今回の政策レビューで分析・評価する。

評価の視点

近年の災害等により生じた課題を踏まえ、物流の脆弱性の克服のための平時における施策及び災害時の支援物資物流に関する施策の効果を分析・評価を行うことにより、今後発生するおそれがある大規模災害に備えるべく、追加施策を検討する。

評価の手法

- 国土交通省で近年の大規模災害時の状況について確認・分析を行う。
 - 平時及び災害時の対応に関する施策の進捗状況について分析を行う。
 - 地方公共団体等へのアンケートを実施し、その結果の分析を行う。
- 上記の分析結果を踏まえ、施策の評価を行う。

評価結果

(1)円滑な支援物資物流の実現を図るための取組

- 令和元年台風第19号による災害に基づく支援物資物流においては、当初一部の地域で都道府県による広域物資輸送拠点の設置が遅れる状況が見られたことから、広域物資輸送拠点の円滑な設置のための対策が必要である。
- 民間物資拠点リストを市区町村まで提供することを想定していなかったことから、市区町村が地域内輸送拠点を設置する際にも当該リストが活用される仕組みづくりが必要である。
- 新型コロナウイルスのみならず、インフルエンザ等の感染症の流行により、支援物資物流が滞る可能性があるとともに、薬品等に係る緊急輸送も発生する可能性があることから、感染症流行時の対応について整理する必要がある。
- 都道府県レベルにおいても、政府による支援物資物流対応の経験がない地方公共団体が多いが、災害対応の経験のない地方公共団体であっても災害時に適切な体制構築等が可能となるよう対策が必要である。
- 平成30年7月豪雨時の対応では、効果的かつ効率的な物資支援のため、物資拠点や避難所のニーズ等の物資情報を国・県・市町村で共有する必要性が確認された。
- アンケート調査では、都道府県において電話・FAX、防災情報システムを利用した情報収集を行っているとのことであったが、迅速な情報共有を図るためには他の手段を検討する必要がある。
- 令和2年7月豪雨の際に発生した孤立集落に対しては、地方公共団体が自衛隊と協力し、危険な林道を長時間かけて走行する手段により物資を輸送したが、より迅速かつ円滑な輸送のためにはドローンの活用も有効ではないかと考えられる。

(2)サプライチェーンの維持のための取組

- 台風による大雨等については予報を踏まえることが可能であるが、現行の「荷主と物流事業者が連携したBCP策定のためのガイドライン」では大雨等の予見可能な災害については対応できていないことから、その対応が必要である。その際、運行ルートの変更や代替輸送や運送の一時停止を行うためには、物流事業者と荷主が連携することが必要である。
- 「荷主と物流事業者が連携したBCP策定のためのガイドライン」の周知不足もあり、BCP策定率が低い水準に留まっているため、引き続き周知が必要である。
- 近年、災害対応における情報共有の重要性が高まる中、電力の喪失は物流拠点にとって致命的となるおそれがあることから、物流網を維持させるため物流拠点の災害対応能力の強化について検討が必要である。

主な課題

●民間物資拠点リストを市区町村まで提供することを想定していなかったことから、市区町村が地域内輸送拠点を設置する際にも当該リストが活用される仕組みづくりが必要である。

●感染症の流行により、支援物資物流が滞る可能性があるとともに、薬品等に係る緊急輸送も発生する可能性があることから、感染症流行時の対応について整理する必要がある。

●災害対応経験のない地方公共団体であっても災害時に適切な体制構築等が可能となるよう対策が必要である。

●現行の「荷主と物流事業者が連携したBCP策定のためのガイドライン」では大雨等の予見可能な災害については対応できていないため、その対応が必要である。その際、運行ルートの変更や運送の一時停止等を行うためには、物流事業者と荷主が連携することが必要である。

●「荷主と物流事業者が連携したBCP策定のためのガイドライン」の周知不足もあり、BCP策定率が低い水準に留まっているため、引き続き周知が必要である。

●近年、災害対応における情報共有の重要性が高まる中、電力の喪失は物流拠点にとって致命的となるおそれがあることから、物流網を維持させるため物流拠点の災害対応能力の強化について検討が必要である。

今後の対応方針

●国が作成する民間物資拠点リストを災害時に市区町村まで提供するよう都道府県に働きかけを行うとともに、平時より拠点候補施設の所在する市区町村に当該施設の情報をおらかじめ共有することなどに取り組む。

●「ラストマイルにおける支援物資輸送・拠点開設・運営ハンドブック(以下、「ハンドブック」)」に感染症対策や保健部局との連携等を盛り込む改訂を行い周知するとともに、内閣官房に情報共有を行う。

●ハンドブックに基づきラストマイルを中心とした支援物資物流の訓練を実施するとともに、訓練で新たに生じた課題の分析を行い、その結果を地方公共団体に共有する。

●予見可能な災害発生の前に物流事業者と荷主が連携して取るべき行動のタイムラインを示すBCP策定ガイドラインを新たに策定する必要がある。

●ガイドラインの周知等を徹底することにより、代替輸送に関する物流事業者と荷主の事前調整の内容を含めたBCPの策定を促進する。

●非常用電源未設置の施設等に対する非常用電源設備の導入を促進する。

環境等に配慮した便利で安全な 官庁施設の整備・保全の推進

レビューの概要

評価の目的・必要性

【目的】

官庁施設の整備・保全に当たっては、官庁施設が有すべき性能※を実現するための様々な施策に取り組んでおり、公共建築全体の整備・保全に対しても大きな役割を果たしている。この官庁施設の整備・保全に関する施策について、これまでの実施状況や効果について評価を行うことにより、施策の実施に係る課題やその対応策について検討を行い、今後の施策の方向性に反映させることを目的とする。

※テーマ名において、「環境等に配慮した便利で安全な」として、官庁施設が有すべき性能（社会性（地域性、景観性）、環境保全性（環境負荷低減性、周辺環境保全性）、安全性（防災性、機能維持性、防犯性）、機能性（利便性、ユニバーサルデザイン、室内環境性、情報化対応性）、経済性（耐用性、保全性））を包括的に表している。

【必要性】

前回（H27.3）政策レビューから8年が経過するため、施策の進捗状況を確認し、以後の施策の方向性に反映させる。

評価対象・政策の目的

【評価対象】

「官公庁施設の建設等に関する法律」（昭和26年法律第181号、以下「官公法」という。）に基づく、国家機関の建築物（官庁施設）の整備、基準の設定及び各省各庁に対する指導・監督

【政策の目的】

環境等に配慮した便利で安全な官庁施設の整備・保全を推進することにより、公衆の利便や公務の能率増進等を図る。

評価の視点

前回政策レビューにおける5つの視点を近年の国の政策等を踏まえて整理した上で、「5.デジタル化への対応」を新たに加え、以下の6つの視点により評価を行う。

なお、「4.環境対策・木材利用」及び「5.デジタル化への対応」については今回レビューにおいて重点的に評価を行う。

1.防災・減災

（地震対策、津波・浸水対策、業務継続のための電力の確保等のための対策、セキュリティ対策）

2.保全指導・老朽化対策（保全指導、老朽化対策）

3.地域社会との連携

（国公有財産の最適利用、地域社会への貢献、歴史的建造物の保存・活用）

4.環境対策・木材利用（環境対策、木材利用の促進）

重点的に評価

5.デジタル化への対応

（施設整備におけるデジタル技術の活用、維持管理におけるデジタル技術の活用、業務のデジタル化に対応するための施設整備）

6.公共建築の先導的役割

（発注者の役割を果たすための取組、PPP/PFIの活用取組、ユニバーサルデザインの推進）

評価の手法

上記の視点をふまえ、1～6それぞれの施策の実施状況や効果を検証するための指標を設定し分析する。指標の設定・分析に当たっては、過去に行ったアンケート結果や、収集したデータを活用する。

評価結果

1. 防災・減災（レジリエンス）

【耐震対策】

- ・官庁施設の耐震化、天井耐震対策を推進。

（官庁施設の耐震基準を満足する割合：**96.1%**（R3）、大規模空間を有する官庁施設の天井耐震対策の実施率：**66%**（R3）、耐震性能を満たす災害応急対策活動拠点の人口カバー率：**95%**（R3）、耐震対策等を実施した災害応急対策活動官署の大規模地震時の機能継続率：**100%**（H26～R3））

【津波・浸水対策】

- ・災害応急対策の活動拠点等となる官庁施設について、最大クラスの津波による水害に対し必要な対策を推進。

【業務継続のための電力確保等のための対策】

- ・災害応急対策の活動拠点となる官庁施設の電力の確保等のための対策を実施。（対策実施率：**64%**（R3））

【セキュリティ対策】

- ・社会情勢の変化に応じた技術基準類の整備とそれに基づく施設整備を実施。

⇒計画的かつ着実な耐震対策等の実施により、災害応急対策活動の円滑化、人命の安全確保に寄与。社会情勢の変化に応じた技術基準類の整備等により、新たなリスクに対応。

2. 保全指導・老朽化対策

【保全指導】

- ・BIMMS-N（官庁施設情報管理システム）の活用、個別の保全実地指導の実施等により、施設管理者への保全指導を推進。（保全状況の良好な施設の割合：**96.3%**（R3））

【老朽化対策】

- ・官庁施設の長寿命化対策を推進。（対策実施率：**47%**（R3））
- ・各省各庁の行動計画策定に向けた支援を実施。

⇒保全指導の推進により、施設管理者の保全への取組状況は改善傾向にあり、官庁施設の機能及び安全性の維持に寄与。老朽化対策の着実な実施により、施設の長寿命化を促進。

3. 地域社会との連携

- ・国と地方公共団体の施設の集約・複合化、地域防災に貢献する施設整備、シビックコア地区における都市拠点の形成、景観形成や観光地域づくり、歴史的建築物の保存・活用等の取組を実施。
（一般利用者への満足度調査における「地域への影響」への評価：**平均3.79点/5点**（H16～H29））

⇒地方公共団体と連携し、地域のニーズに即した施設整備を実施することにより、施設利用者から好意的評価を受け、まちづくりに貢献。

4. 環境対策・木材利用

重点的に評価

【環境対策】

- ・政府実行計画に基づく脱炭素化の取組として、技術基準の整備、官庁営繕事業における太陽光発電設備等の導入等、各府省庁への技術的支援を推進。
（国の庁舎におけるエネルギー使用量：平成17年比で**約3割削減**（R2））

【木材利用の促進】

- ・木造化・木質化にかかる技術基準類の整備・情報提供を実施。
- ・官庁営繕事業における積極的な木材利用を推進。
（国が整備する低層の公共建築物での木造化率：**96%**（R2））

⇒施設管理者への技術的支援等により、地球温暖化対策に関する政府自らの率先実行に貢献。技術基準の整備・情報提供等及び官庁営繕事業における積極的な木造化・木質化により、公共建築における木材利用を促進。

5. デジタル化への対応

【施設整備におけるデジタル技術の活用】

- ・ BIMや情報共有システムの活用、遠隔臨場等の取組を実施。

【維持管理におけるデジタル技術の活用】

- ・ BIMMS-N（施設管理情報データベース）活用の促進、BEMS（ビルエネルギー管理システム）の導入、維持管理段階までの一貫したBIM活用に向けた試行を実施。

【業務のデジタル化に対応するための施設整備】

- ・ ニーズを踏まえたサーバー機械室・電気容量の確保、執務室等のフレキシビリティの確保を実施。

⇒施設整備における取組を一層推進するとともに、維持管理の効率化・最適化に向けたデジタル技術の活用、業務のデジタル化に対応するための建物整備について、民間における先進的な取組等について収集・整理し、官庁施設におけるニーズに即したデジタル化対応に取り組むことが必要。

6. 公共建築の先導的役割

【発注者の役割を果たすための取組】

- ・ 技術基準類の整備・普及、会議や公共建築相談窓口を通じた情報提供等を実施。
- ・ 週休2日の促進等により建設業の働き方改革の取組を実施。

【PPP/PFI活用の取組】

- ・ 入居官署と連携し、PFI事業を実施。
（実績：**累積22事業**（R3）、平均VFM：**20%**（事業者選定時点））

【ユニバーサルデザインの推進】

- ・ 技術基準類の整備、UDレビュー等による利用者ニーズの把握、円滑性、健康性・快適性、働きやすさに配慮した施設整備を実施。

（一般利用者への満足度調査における評価

：全ての項目で、「**ふつう・一般的**」を上回る好意的な評価（H21～R2）

職員への満足度調査における評価

：ほぼ全ての項目で、「**ふつう・一般的**」を上回る好意的な評価（H21～R2））

⇒公共建築の発注者としての先導的取組が地方公共団体等にも参照され、公共建築等の質の向上等に貢献。

主な課題

● 防災・減災（レジリエンス）

- ・目標達成に向け、引き続き耐震対策、電力確保等のための対策などの推進が必要。
- ・前提条件等が決定した施設から、津波・浸水対策の実施が必要。
- ・社会情勢に応じたセキュリティ対策の実施により官庁施設の安全性を引き続き確保していくことが必要。

● 保全指導・老朽化対策

- ・老朽化する官庁施設の増加が見込まれることから官庁施設の長寿命化に向け、保全指導、老朽化対策の一層の充実が必要。

● 地域社会との連携

- ・引き続き、地域社会と連携した施設整備の推進が必要。

● 環境対策・木材利用

- ・脱炭素社会の実現に向け、技術的知見の充実を図りつつ、政府実行計画に基づく環境対策の一層の推進、都市（まち）の木造化推進法を踏まえた木材利用の一層の促進が必要。

● デジタル化への対応

- ・施設整備におけるデジタル技術活用・生産性向上の取組の一層の推進が必要。
- ・民間における先進的な取組等について収集・整理し、官庁施設におけるニーズに即したデジタル化対応に取り組むことが必要。

● 公共建築の先導的役割

- ・公共建築の発注者として常に先導的な役割を果たすことができるよう、社会的課題に適切に対応した取組を推進しつつ、その取組を普及するよう、情報提供等を行うことが必要。

今後の対応方針

● 防災・減災（レジリエンス）

- ・改修、更新の計画的な実施により、耐震対策、電力確保等のための対策などを推進する。
- ・前提条件等が決定した施設から、津波防災診断に係る各省各庁への技術的支援、施設の運用管理と連携した津波・浸水対策を実施する。
- ・施設管理者等と連携し、施設整備と運用・管理の両側面から、社会情勢に応じて変化するニーズに対応したセキュリティ対策を推進する。

● 保全指導・老朽化対策

- ・データ蓄積による保全指導の最適化、点検等へのデジタル技術の活用に向けた検討・対応を実施する。
- ・インフラ長寿命化計画に係る各省各庁への技術的支援、個別施設計画との連携によるメンテナンスサイクルの構築及び老朽化対策を推進する。

● 地域社会との連携

- ・各地域の特性やニーズの変化等を適切に把握し、引き続き国公有財産の有効活用を図りつつ、地域社会と連携した施設整備を推進する。

● 環境対策・木材利用

- ・技術的知見の充実を図りつつ、政府実行計画に基づくZEB化、環境負荷低減技術の活用などの取組を推進する。
- ・都市（まち）の木造化推進法等を踏まえ、多様な木造化等の整備手法を検討・実施しながら技術基準を充実させ、木材利用を促進する。

● デジタル化への対応

- ・試行等を通じた課題の把握・解決に努めながら、施設整備及び維持管理におけるデジタル技術の活用を一層推進する。
- ・民間企業等における先進事例を踏まえつつ、官庁施設におけるニーズに即したデジタル化対応を検討・実施する。

● 公共建築の先導的役割

- ・発注者が適切に役割を果たすための環境整備に向け、会議・HP等での情報提供、相談窓口での技術的支援等の取組を推進する。
- ・PPP/PFI事業、ユニバーサルデザインの実現に向けた取組を引き続き推進する。

インフラシステム海外展開の推進

レビューの概要

評価の目的・必要性

制定から約4年が経過した海外社会資本事業への我が国事業者の参入の促進に関する法律について、法制定の効果及び法制定後の課題等を分析し、今後のインフラシステム海外展開の更なる促進の方向性を検討する。

評価対象・政策の目的

海外社会資本事業への我が国事業者の参入の促進に関する法律

評価の視点

(1) 法目的の達成状況 (2) 各法律事項の妥当性

評価の手法

- (1) 独法等に対するヒアリング調査
- (2) 独法等と連携して事業・調査等を行った企業に対するヒアリング調査
- (3) JICA, JOIN, JBIC, NEXIに対するヒアリング調査
- (4) 文献調査（競合国におけるインフラシステム海外展開の実施体制等）

評価結果

(1) 法目的の達成状況

- ・法施行から現在に至るまで、独法等が関与した案件は43件、そのうち日本企業の受注に至った案件は6件であり独法等は日本企業の受注に一定の役割を果たしていると言える。その背景にある取組としては、法施行後の独法等における海外部門の新設・増員、人材育成のための研修、民間企業と連携した案件形成や事業参画などが挙げられる。
- ・また、ヒアリングの結果、民間企業からは、独法等が国内外の公的主体との調整を担うことにより案件がより円滑に進むようになった点、独法等と連携することにより専門的なノウハウ・技術が求められる案件にも参画可能になった点などの独法等が関与することになったことによるメリットも挙げられた。
- ・よって、法目的である「日本企業による海外インフラ事業への参入」は促進されていると評価することができる。
- ・他方で、独法等及び民間企業からは、独法等における海外業務の推進体制や独法等と民間企業の役割分担等に関する課題が指摘されたことを踏まえ、分野横断的な主な課題への対応を検討する必要がある。

(2) 各法律事項の妥当性

① 海外社会資本事業の定義の範囲

- ・ヒアリング等を通じて独法等・企業・関係機関からも特段の指摘がなかったことを踏まえると、現行の分野が法律の対象として必要十分であると評価できる。

② 国土交通大臣が規定する基本方針の内容

- ・現行の基本方針において定めている内容は、当時の政府戦略であった輸出戦略及び国土交通省インフラシステム海外展開行動計画2018を踏まえたものであるため、インフラシステムの海外展開に係る最新の動向・重点分野等を反映した内容にアップデートする必要がある。
- ・対応の方向性のうち、現行の基本方針に含まれていない内容について、基本方針に追加することも検討する必要がある。

③ 独法等の業務の特例の範囲の妥当性

- ・ヒアリングにおいては独法等の特例業務の範囲に起因する課題は認められず、現行法において規定されている独法等の海外業務の特例の範囲は妥当であると評価できる。

④ その他（国土交通大臣による情報提供・指導・助言等）

- ・法施行後における独法等の推進体制の整備状況、独法等の海外業務実績の概要の公表状況及び連絡体制の構築状況のいずれについても問題ないことが確認できた。

課題と今後の対応方針

(1) 法施行後の主な課題への対応

主な課題	対応の方向性
<p>＜海外業務の推進体制＞</p> <ul style="list-style-type: none">● 組織運営において従来からの国内業務実施のために一定のリソースが必要であり、<u>海外業務に十分なリソースを割けておらず、具体的には、以下に記載する課題が生じている。</u>✓ <u>海外業務に対応できる専門的な人材や、組織としての海外インフラ事業に関する知見や経験の蓄積が不足している。</u>✓ <u>海外政府機関等との連携を密にし、案件等に関する情報を収集するための体制の構築が不十分である。</u>	<ul style="list-style-type: none">● <u>海外業務を実施するための体制整備を計画的に推進する必要があり、具体的には以下の取組を進める。</u>✓ <u>海外業務に今後本格的に取り組む上で、海外インフラ事業に関する知見や経験が蓄積されている必要があることを踏まえ、専門的な人材の育成・確保に向けた検討を行う必要がある。</u>✓ <u>官民の関係者で連携し、日本の独法等・民間企業等のリソースや知見の結集に向けた協力のあり方について検討していく必要がある。</u>✓ <u>現地事務所を有する政府系機関（JICA, JETRO等）と連携し、現地における情報収集機能の強化を検討する必要がある。</u>
<p>＜民間企業との役割分担＞</p> <ul style="list-style-type: none">● 調査等業務に関して、独法等の参画に対して民間企業が競合関係を懸念している分野もあれば、独法等が民業圧迫を回避しようとするあまり、民間企業から技術・ノウハウの提供を期待されている場面において十分対応できていないケースが見受けられる分野もあるなど、<u>独法等と民間企業の適切な役割分担がなされていないケースが見られる。</u>	<ul style="list-style-type: none">● <u>独法等と民間企業が競合関係にならない形で、民間企業が調査事業等において独法等の技術力を平等に活用できるよう、調査等事業発注者との連携や独法等・民間企業への働きかけ（例えば、独法等が複数の民間企業との間でJVを組成し構成員となることを可能とするスキームの採用について関係機関と連携するなど）を検討する必要がある。</u>
<p>＜関係機関等との連携＞</p> <ul style="list-style-type: none">● <u>独法等と関係機関の更なる連携強化（例えば、独法等・関係機関間で情報を共有する、独法等が強みを有し、相手国の課題解決に資する技術・ノウハウと親和性のある仕様を海外事業に適用するなど）が重要。</u>● <u>独法等が有する技術・ノウハウが当該独法等の所管分野以外の分野において活用されづらい傾向にある。</u>	<ul style="list-style-type: none">● <u>既に覚書の締結や人事交流等により独法等と関係機関の連携は実施されているところだが、独法等による本邦企業の参画を見据えた案件形成を促進するため、独法等と関係機関の更なる連携強化（例えば、独法等・関係機関間で情報を共有する、独法等が強みを有し、相手国の課題解決に資する技術・ノウハウと親和性のある仕様を海外事業に適用するなど）を検討する必要がある。</u>● <u>独法等が有する技術・ノウハウを当該独法等の所管分野以外の分野においても活用するため、独法等が有する技術・ノウハウを関連分野のプレーヤーに対して周知するとともに、連携を働きかける必要がある。</u>

(2) 基本方針の改定

- インフラシステム海外展開に関する最新の動向・重点分野等を反映した内容とするため、国土交通省インフラシステム海外展開行動計画を踏まえたものに改定する方向で検討を進める。
- 対応の方向性のうち、現行の基本方針に含まれていない内容について、基本方針に追加することも検討する必要がある。

旅行業の質の維持・向上

レビューの概要

評価の目的・必要性

今後の旅行業における質を向上させるための政策に反映させるべく、まずはこれまでの観光庁による旅行業の「質」に関する政策の精査を行う。

旅行業の「質」にはいろいろあるが、例えば「安全」「安心」「適正価格」「商品の多様性・提案力」「旅行者と旅行商品のマッチング」などが挙げられる。その中で旅行の安全・安心や取引の公正確保、地域の魅力を活かした旅行商品の企画・販売の活性化については法改正を行っているため、それらをケーススタディとして取り上げ、評価・分析を行う。

さらに、コロナ禍を経て旅行業を取り巻く環境や、旅行者が旅行業に求めるものも変化していることから、それに対応する政策についても具体例を挙げ、今後の政策につなげていく。

評価対象・政策の目的

○ 評価対象

旅行業の質を維持・向上させるための政策として行った、以下の旅行業法の改正の成果について

- ・ ランドオペレーター(旅行サービス手配業者)に対する規制
- ・ 地域限定旅行業に対する規制緩和

○ 政策の目的

旅行者に提供される旅行商品について、安全・安心かつ適正価格であり、また旅行商品に多様性があり、旅行者のニーズにマッチしたものである必要があることから、これらが担保されるよう政策を実施している。

評価の視点

旅行業の「質」向上のための政策について、旅行の安全・安心や取引の公正確保、地域の魅力を活かした旅行商品の企画・販売に寄与しているかを分析する。

評価の手法

- ① 観光庁によるこれまでの旅行業の「質」についての政策の整理
- ② 旅行サービス手配業者及び地域限定旅行業者を対象とするアンケート調査

評価結果

① 観光庁によるこれまでの旅行業の「質」についての政策の整理

1 安全

- ・ 『旅行安全マネジメントのすすめ』(2015年)
旅行業者による企画旅行の安全性についてマニュアル化した冊子を1万部作成し、旅行業協会を通じて各旅行業者に配布
- ・ 立入検査(第1種旅行業者)
2015年度:14件、2016年度:43件、2017年度:52件、2018年度:66件、
2019年度:67件、2020年度:34件、2021年度:50件

2 安心

- ・ ツアーセーフティーネット(2019年)
海外旅行者向けに都市別安全情報(感染症対策、医療機関等)を発信するシステムを整備

3 適正価格

- ・ 旅行業者に対する通達の発出
「海外募集型企画旅行を実施する第1種旅行業者の経営ガバナンスの強化について」の制定(2017年12月)
- ・ 個別認可約款の審査
2015年度:18件、2016年度:113件、2017年度:41件、2018年度:34件、
2019年度:89件、2020年度:19件、2021年度:40件

4 商品の多様性・提案力

- ・ 体験型コンテンツ等造成事業
各地での観光資源の掘り起こし、磨き上げにより多種多様な旅行商品化を促進
- ※ 「誘客多角化等のための魅力的な滞在コンテンツ造成」事業 2020年度:541件
「歴史的資源を活用した観光まちづくり」事業(補助金) 2021年度補正:13件など
- ・ 通訳案内士法の改正(2017年)
業務独占制から名称独占制へ移行し、希少/特殊言語のガイド、ボランティアガイド等、多様な主体のガイド活用を可能とした。
- ※ 全国通訳案内士登録者数
2015年度:19,033人、2016年度:20,747人、2017年度:22,754人、2018年度:24,298人
2019年度:25,239人、2020年度:26,077人、2021年度:26,440人

5 旅行者と商品のマッチング

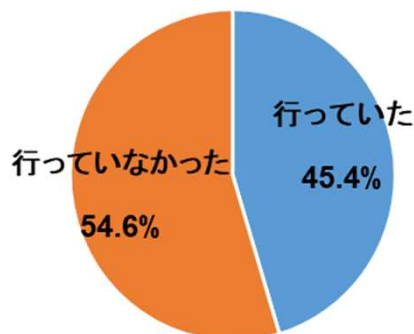
- ・ ツーリズムEXPO ジャパンの開催
来場者数(累計)
2016年度:185,800人(東京)、2017年度:191,577人(東京)、
2018年度:207,000人(東京)、2019年度:130,000人(大阪)、
2020年度:24,080人(沖縄)、2021年度:未開催

評価結果

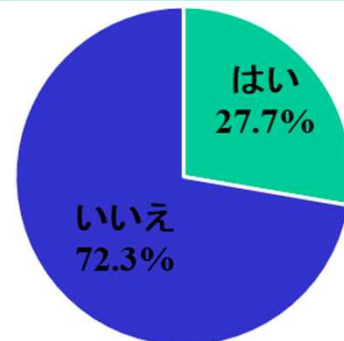
- ② 旅行サービス手配業者及び地域限定旅行業者を対象とするアンケート調査
○ 法改正(旅行サービス手配業登録制度の創設)

旅行サービス手配業登録制度の創設に伴う新規参入や、取引条件の向上等、政策の効果や、専門のビジネスとしても成り立つとの意見が市場において一定程度見られており、これらの成果は評価に値する。

旅行サービス手配業が登録制となる前からオペレーター業務を行っていたか



登録制度が導入されたことにより、観光関係施設や土産物店などの手配先との関係性や、取引内容に良い変化はあったか

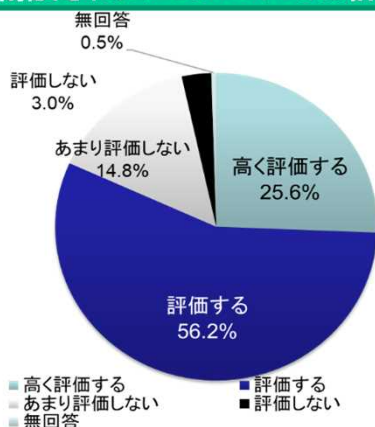


「行っていた」と回答した者を対象

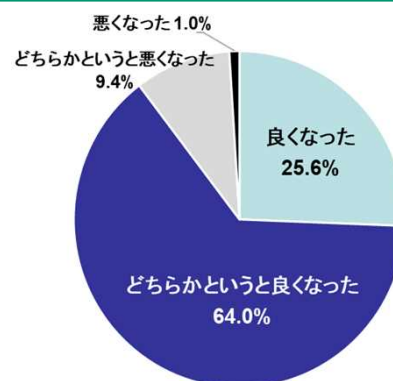
- 法改正(地域限定旅行業務取扱管理者制度の創設)

地域限定旅行業務取扱管理者については、資格制度の創設により着地型旅行商品の造成に貢献していることがうかがえ、また旅行業務取扱管理者の配置に関する規制緩和についても事業に柔軟性と拡張性をもたらしているという意見が多いことから、一定程度の成果があったと評価できる。

地域限定旅行業務取扱管理者資格が創設されたことについての評価



旅行業務取扱管理者の営業所への配置に関する規制が緩和されたことについての評価



一方で、旅行サービス手配業及び地域限定旅行業の双方において、周知への課題や収益性についての課題、また新型コロナウイルスによる影響が見られることから、双方が有する「地域密着」「柔軟性」「企画力」「ネットワーク力」等の強みを生かしつつ、今後の政策について検討する必要がある。

なお、平成29年の旅行業法改正以後、新型コロナウイルスの影響により旅行需要が減少し、資格が十分に活かされていない状況となっているため、今後、需要が回復した際には、地域限定旅行業の実施状況等の把握に努め、ビジネス展開・深化の好事例を業界に周知して業界全体の知名度や収益性の向上を図るなど、必要な対策を検討する。

主な課題

- 旅行業界は、従来型のビジネスだけでは質の維持・向上が図られず、立ち行かなくなっている。
- またコロナ禍においては、旅行者のニーズが従来型の旅行者からOTAへ移行していることから、アフターコロナにおいては手数料・薄利多売型のビジネスから、新領域での旅行商品の多様化及び旅行者とのマッチングに重点を置いたビジネスへの転換を図ることにより、旅行業の質を高める必要がある。

- 旅行者とのマッチングについて、以前は旅行に関する情報を旅行者に頼るほかなかった部分が大きかったところ、今では誰もが容易に情報収集ができるようになっており、加えて旅行者自身がSNSを通じて顧客体験の発信を行うようになっていくことから、その点を考慮する必要がある。

- これまでアクティブに旅行をしていた世代が高齢化し、健康上の理由で旅行を控える傾向にあることから、いわゆるユニバーサルツーリズムへの対応。

今後の対応方針

- 無登録で旅行業を行う事業者や、旅行業法に違反する事業者等に関して、一般の消費者から寄せられる情報をもとに効果的な立入検査等を実施

- 地域密着型で、OTAや旅行者自身による手配では対応困難な着地型旅行商品の普及促進

- 持続可能な観光について事業者の認証制度への取組を促進させ、旅行先に関する情報が多く、旅行先を選びきれないという旅行者へのマッチングの一助に

- 時代に応じたDXの促進や各社の競争優位性についての意識向上に向けた施策の実施

- 高齢者及び身体障がい者が気兼ねなく旅行を楽しめるためのユニバーサルツーリズムの普及、促進