

平成28年度

取組の進捗状況・今後の対応方針の取りまとめ

【全体版】

北海道ブロック連絡会

平成28年12月

【観光、交通ワーキンググループ】

1. 二次交通の確保	1 P
2. 乗り継ぎ利便性の向上	4 P
3. 宿泊施設の確保	7 P
4. 無料公衆無線LAN環境	11 P
5. 駐車場の確保	15 P
6. 多言語での情報提供・発信	16 P
7. 多言語人材の確保・充実	22 P
8. 災害緊急時の対応体制	26 P
9. 旅行消費額の拡大	29 P
10. おもてなし、日本の習慣等の周知	31 P
11. レンタカーの安全確保	35 P
12. インフラの整備・利活用	37 P
13. その他	40 P

【航空・港湾ワーキンググループ】

1. 航空分野	42 P
2. 港湾分野	44 P

観光、交通WG

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

1-①	市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
	北海道全域	【二次交通の確保】二次交通網の整備	交通	<p>・観光スポットを巡る周遊バス等について、利用率の低さ等から運行が続かないため、支援運行や実証実験の支援が必要となっている。</p> <p>・また、二次交通として用いられているバス路線について、路線維持のために補助金が必要となっている。</p> <p>・二次交通として、FITは、冬にレールバスを利用しているが、施設巡りのバス利用者が多い。あれば便利だが経営的な面では難しい。【102/北海道全域】</p> <p>・FITが増加しているが、観光施設との間でのバスの便が悪い。</p> <p>・バスの本数が少ない。</p> <p>・JRや空港からのバスの乗り継ぎが悪く、利便性が損なわれている。</p> <p>・観光客にも使いやすい公共交通手段が必要である。</p> <p>・道東の足の弱さを路線バスで強化したいと思うが課題は大きい。【103/北海道全域】</p> <p>タクシーの不足</p> <p>・スキーシーズンを中心にパウダースノーを目標としたオーストラリア人観光客が大挙して来訪していることにより、夏季と冬季の観光業の繁閑の差が激しく、繁忙期にあわせた輸送供給力を確保できず、冬季繁忙期においてはタクシーが慢性的に不足している。</p> <p>・特に最終バスの運行後に繁華街からホテルまで戻ってくるための公共交通手段が存在しないこと。交通事業者は運転者不足に悩まされていることから、十分な対応が出来ていない。</p> <p>・同地域における営業許可を有するタクシー事業者は10社あるが、観光客が多いニセコ町内、倶知安町内に所在するタクシー会社はそれぞれ2社しかなく、その他は近隣町村に所在しているため、両町のニーズに対し十分に対応できていない。</p> <p>交通事業者同士の連携不足</p> <p>・この地区の交通事業者間の連携が出来ておらず、JRと域内バスの乗り継ぎや、都市間バスとJRの乗り継ぎの利便性が損なわれている。</p> <p>・特にタクシー事業者間連携が出来ていないために、タクシー不足という状況の問題解決の妨げとなっている。</p> <p>その他</p> <p>・JR倶知安駅の施設や、バス・タクシー事業者の接客対応や多言語対応についても、旅行者からクレームが出ている。【104/ニセコ地域】</p> <p>・現在、JR白老駅に停車する特急列車は、L特急すずらん（札幌―東室蘭間）1日片道5本のみ。本町にあるアイヌ民族博物館には年間20万人弱の来館者があり、国が整備する国立のアイヌ文化博物館（仮称）や国立の民族共生公園が一般公開される2020年には年間50万人～100万人の観光客が想定される。【107/白老町】</p> <p>・現在、白老町と新千歳空港及び札幌間を直接結ぶ高速バス路線はない状況。本町にあるアイヌ民族博物館には年間20万人弱の来館者があり、国が整備する国立のアイヌ文化博物館（仮称）や国立の民族共生公園が一般公開される2020年には年間50万人～100万人の観光客を想定。新千歳空港や札幌からの高速バス利用者も見込まれるところ。【108/白老町】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局</p> <p>【スケジュール】平成28年度内</p> <p>【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北見支局主催「公共交通セミナー」を開催（9月・34名参加）。 ・地域公共交通シンポジウム（参加約200名）及び自治体担当者向け人材育成研修（参加16自治体21名）を実施した（11月）。 ・地域公共交通（北海道ブロック）研修を11月30日札幌市において開催する（自治体職員21名参加予定）。 ・自治体職員向け地域公共交通基礎型研修を開催予定（11月1支局）。 ・平成28年度の「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」に選定された2地域（富良野市、登別・洞爺観光圏）において、二次交通の実証実験を本格運行ができるように運輸局として側面で支援するとともに、29年度事業の申請に向け各所へ事業応募の説明を実施。 ・春節、雪祭り、冬期アジア大会、スキー授業等で貸切バスの需要が拡大すると見込まれる平成29年1～2月に向け、年内を目標に臨時の営業区域拡大についての調査を実施。 ・8月に貸切バスの運賃・料金に関する「通報窓口」を運輸支局等に設置。 ・年度内を目標に学校や地方公共団体に対して貸切バスの運賃・料金制度について周知予定。 ・4月と10月に街頭調査を実施。また、6月に事業許可取消及び運行管理者資格者証返納命令の対象範囲拡大に関する通達改正を実施。 ・倶知安・ニセコ地区の域内交通を含む輸送力確保を目的として、隣接する地区が支援・協力できるよう、平成28年12月1日から平成29年3月31日までの期間において、岩内余市圏のタクシー事業者に対し、倶知安圏（倶知安・ニセコ地区）の営業区域を申請により認める措置を講じた。 ・広域観光周遊ルート促進事業において、ひがし北海道の主要な観光地を巡りながら移動可能な周遊バスの運行実証実験を実施。 ・各地域の個別の二次交通の不足状況等について、関係者から聞き取りを行い実態を調査する。 <p>【スケジュール】平成29年度以降</p> <p>【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続きシンポジウム、人材育成研修、セミナー等を通じて自治体交通担当者の人材育成や交通政策を支援する。 ・引き続き「訪日外国人旅行者受入基盤整備・加速化事業」の事業応募に向けて積極的なセールスを行い、選定された地域に対して側面で支援を行う。 ・引き続き定期的な貸切バスの需給状況調査を継続する。 ・新運賃・料金制度の周知はその時の状況により実施の可否を検討する。 ・本年1月に発生した軽井沢スキーバス事故踏まえ、10月に閣議決定され道路運送法の一部を改正する法律案が成立した場合、事業許可の更新制の導入等、各種対策を行う。 ・倶知安・ニセコ地区の対応措置終了後、利用者利便の向上等について更なる事後検証を行い、次シーズンの対応策を検討する。 ・平成28年度の周遊バスの実証運行の利用者アンケート調査結果に基づき、民間事業者による実現に向けた課題や必要な条件等について検証を実施。 ・各地域の個別の二次交通の不足状況等について、必要に応じ関係者で協議の場を設置する。 	長
				<p>・団体の外国人観光客が多く訪日する2月・7月・8月などのピーク時において、道央エリア（特に新千歳空港）から紋別市を含む道東エリアに行くための貸切バスの不足等の問題が発生している。（期間中ほぼ稼働率100%）</p> <p>・また、バス代金の高騰により、旅行社の求める料金に見合わないケースが生じている。【109/紋別市】</p> <p>・新運賃制度では、隣の町から車を持ってきてだけでも運賃が変わるため、実態に合わないところがある。</p> <p>・貸切バス制度変更のため、ホテルから会場まで送り料金が加算されることになり、説明に大変苦労した。</p> <p>・貸切バスの事業区域が障害になっているので、この緩和が必要。</p> <p>・海外は、コース設定が大雑把で大幅な変更があったりして、新運賃制度のルールではこまめな対応ができない。【118/北海道全域】</p> <p>●ニセコ駅・倶知安駅</p> <p>・JR安全問題に関する報道は外国人も知っている。車両編成が1、2両しかないため増結が必要だ。</p> <p>●洞爺駅</p> <p>・FITが増加しており、洞爺駅～バスターミナル～昭和新山のバスの便が悪い。</p> <p>●摩周駅</p> <p>・最近個人客が多くなってきたが、JR摩周駅で降りても、摩周湖に行くことが出来ない。【125/ニセコ地域、洞爺湖町、弟子屈町】</p> <p>●阿寒・弟子屈</p> <p>・釧路から阿寒・弟子屈には路線バスが走ってはいるが時間帯によってはまだまだ本数が少ない。一番の問題は阿</p>	<p>【実施主体】北海道</p> <p>【スケジュール】平成28年度内</p> <p>【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「北海道新幹線二次交通等整備事業補助金」などにより、インバウンド対応を含めて地域と事業者が連携した二次交通の路線開設や利便性向上に向けた取組に対する支援を実施。 ・二次交通の整備などに向けた今後の検討に資するため「北海道新幹線開業後における道内旅客流動調査」を実施。 ・「北海道新幹線開業推進会議交通戦略部会」などにおける観光客の移動の利便性向上に向けた関係機関と連携した取組の推進、関係機関への取組の働きかけ。 ・路線バスや離島航路・航空路などの地域交通の維持・確保に向けた取組を促進。（北海道総合政策部交通政策局） <p>【スケジュール】平成29年度以降</p> <p>【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度における道内旅客流動調査の結果を踏まえ、二次交通の充実に向けた検討・取組を実施。 ・継続して路線バスや離島航路・航空路などの地域交通の維持・確保に向けた取組を促進。（北海道総合政策部交通政策局） 	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
			<p>寒と弟子屈間である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●洞爺 ・昭和祈山まで洞爺湖温泉から歩いてくる人が多い。連絡バスは、一日に4本しかない。 ●大沼 ・駒ヶ岳登山は入山解放されたが、登山口までのアクセスは現在ない。 ●ニセコ・倶知安 ・冬のニセコ、夏の札幌とピークの違う宿泊地を、アクセス改善により連携させられないか。【126/北海道全域】 <p>・木古内町以西は函館バスを紹介しているが、本数が少なく、周遊バスがない。</p> <p>・いさりび鉄道も車両数が少なく増結が出来ないため、団体客への対応が難しく、振り替えて対応。</p> <p>・F I Tによる函館市内の周遊観光を促進させる観点から、市電を降りてから観光スポットへのアクセスを改善するが、市電路線の延長をするかの取組が必要。【函館市】</p>	<p>【実施主体】北海道観光振興機構 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「広域観光推進事業」 <p>地域が取り組む広域連携によるバスの実証運行事業を中心に外部アドバイザー派遣による支援強化、流通プロモーションおよび地域相互情報交流の役割を持つツール（コミュニティサイト）を提供していく。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・継続的に支援を行うとともに、情報発信力の強化を図る。 	長
			<p>・ハイシーズンにJ Rバスを2台体制で運行しているが、乗り切れない。タクシーも足りず2時間待ちになることもあった。ピーク時に合わせて車両を用意できないことが課題【美瑛町】</p> <p>・外国人はほぼバスを利用しており、アクセス関係で冬はバスの本数が多くあまり問題はないが、夏は本数が少なくうまく繋がらない。【新得町】</p> <p>・9月から湯巡りバス（観光事業）がリニューアルするが、夏季はバスが運行しておらず二次交通が課題となっている。</p> <p>・夏、冬の変動差が激しいタクシーの確保が問題になっており、季節変動をカバーする手法が必要。</p> <p>・ダイヤ改正により、小樽-倶知安間は増強されたが、倶知安-ニセコ間は減となり、右肩上がりだった利用が減り、夏の乗車率が下がっている。</p> <p>・函館-ニセコ間のバスが苦戦中であり、函館からニセコの動向には繋がっていない。【ニセコ町】</p> <p>・冬はユニテッドシャトルがあるが、夏のエリア内交通の充実が必要。【倶知安町】</p> <p>・F I Tにとっては稚内～旭川間の交通が大切であり、巡回バスのようなものが欲しい。</p> <p>・今後のJ Rの便数継続について、不安感がある。</p> <p>・宿泊施設、観光スポット、フェリーターミナルをつなぐ二次交通が課題（タクシー利用を案内している状況）。</p> <p>観光客のための観光地周遊バスなどがあれば良い。</p> <p>・夏季は繁忙期でバスを出せない状況にある。【稚内市】</p>	<p>【実施主体】JR北海道 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】</p> <p>【混雑対応】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①繁忙期間は車両数、マンパワーの制約内で増結、臨時列車の設定等を図る。 ②昨年度末に実施したダイヤ改正によりスーパー北斗、北斗は乗車のお客様の分散化が図れた。引き続き、保有車両数及びマンパワーの制約内ではあるが、繁忙期の増結、臨時列車の運行を検討する。 ③小樽-倶知安間の列車の編成を基本2両編成とした。（1両⇒2両） ④夏季の混雑が予想される線区（高良野線）において留意事項（観光地への最寄り駅のお知らせ、ワンマン列車の利用上の注意等）を車内、周辺駅にて多言語で表示し、お客様の流動の円滑化を図った。 ⑤特急車両内に「鉄道の旅を楽しむポイント」としてアドバイスやマナーに関するパンフレットを積み込み、その中で、各駅での停車時間は短く、降車前に早めの準備を促すようなポイントを掲載している。 <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】</p> <p>【混雑対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保有車両数及びマンパワーの制約内ではあるが、繁忙期の増結、臨時列車の運行を検討する。 	長
			<p>・冬のニセコ地域の観光客を小樽へ連れてきたいが、公共交通機関の不便さがあるため、冬期間だけでもJ Rの増便が必要。また、バス運行の実証実験も実施したい。</p> <p>・インバウンドの増加により観光バスが不足。【小樽市】</p>	<p>【実施主体】バス協会 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸切バス新運賃・料金制度の周知のため、フリーペーパー及び経済誌に広告を掲載した。 ・旅行業界・バス協会連絡会を開催する。 <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、貸切バス新運賃・料金制度の周知を図る。 ・次年度以降も旅行業界・バス協会連絡会を開催する予定。 	長
				<p>【実施主体】白老町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】</p> <p>・町内循環バスにより対応を考えているが、増便などが容易にできないことから、現在の運行台数の下での路線変更や新たな交通網の検討のため、調査していく。（平成28年度中に、網形成計画を策定する見込みである。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・補助金等について他の機関と協議をするも、利用できるものがなかった。 <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内循環バスや他の交通機関などを調査・検討し、少ない台数や財源の中でいかに利用できる交通網を維持できるか、関係各機関及び地域公共交通活性化協議会などで検討を行う。（平成29年度以降に、実証実験を行う予定である。） 	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸	
				<p>【実施主体】ニセコ町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・12月下旬から2月末まで、ニセコ駅から東山、アンヌプリ、モイワ、昆布温泉に周遊バスを運行（ニセコリゾート観光協会）。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・地域における交通体系の洗い直しにより、対応策を明確する（デマンド、ライドシェア、路線等）。</p>	長	
1-②	北海道全域	【二次交通の確保】バスの運転手確保	交通	<p>・バスはあるがドライバーがいないという理由で断られる。 ・長時間拘束されるなど労働環境が厳しいため、募集しても応募が少ないことから、ドライバーの高齢化が進んでいる。 ・二種免許取得まで時間が掛かり、学校を卒業したばかりの人材を確保できないため、バス会社同士の引き抜きが激しい。 ・急激な人口減少のなか、従来の制度では運転者不足は解消されない。 ・地域によっては在住外国人の応募もあり、二種免許取得要件の緩和や運転免許制度の改正は出来ないか。【110/北海道全域】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・運輸支局長による高等学校訪問の実施（48校訪問、パンフ「安全・確実そして笑顔を運ぶバス運転士の活躍」を使用）</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続き労働力確保に向けた各種取組を継続する。</p>	長
				<p>【実施主体】北海道 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・「北海道観光を支える人材の育成・確保事業」を実施。貸切バス乗務員のスキルアップセミナー等を開催し、人手不足や受入体制の整備を図る。（北海道経済部観光局）</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・「北海道観光を支える人材の育成・確保事業（貸切バス）」継続実施。（北海道経済部観光局）</p>	長	
1-③	千歳地区	【二次交通の確保】イレギュラーな運航時の対応	交通	<p>・イレギュラーな運航の発生や運航遅延により旅客が（既存の）二次交通を利用できない場合、航空会社が複数のバス会社・タクシー会社と直接交渉し手配をしているが、時間帯によっては確保が難しいことがある。 ・路線バスについては、運転者の勤務管理ローテーションに影響が出ることから、イレギュラー事業への対応が難しい状況。 ・貸切バスについては、運転者不足が深刻であり、通常の観光客への対応にも支障を来している状況。 ・タクシーについても、運転者が不足している状況であるとともに、季節変動の影響からピーク時に合わせた車両の用意が出来ないことから、千歳地区の車両数では対応できないことがある。【105/新千歳空港エリア】</p> <p>・外国人旅行者の増加により、新千歳空港におけるタクシーの確保が困難になってきている。また、新千歳空港が所在する千歳市にあるタクシー会社のみでは、対応が困難になってきている。 ・新千歳空港のタクシー乗り場については、千歳地区ハイヤー協同組合が整理員を配置し利用に関するルール遵守確保に努めているが、既に乗り場が不足していることと、千歳地区以外の事業者が多く利用し、ルールを遵守しない事業者もいる。 【106/千歳地区】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成28年11月中旬に、交通事業者に対し取組み継続の連絡をし、メーリングリストの確認を行う。 ・新千歳空港事務所が取りまとめた情報も併せ、関係者へメーリングリストを配布。 ・イレギュラー発生時に、本リストが使用された場合は、その効果について関係者と協力し検証を行う。 ・訪日外国人等の冬期における新千歳空港利用者の増加に対応し、大雪等のイレギュラー時に対応する安定的な輸送力を確保するため、平成28年12月1日～平成29年2月28日の期間において、札幌交通圏、恵庭市、苫小牧交通圏のタクシー事業者に対し、新千歳空港構内の営業区域を申請により認める措置を講じたことに加え、空港タクシー乗り場の使用ルールを遵守しない事業者への指導強化を実施する。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・措置終了後、利用者利便の向上等について更なる事後検証を行い、次シーズンの対応策を検討する。</p>	短
				<p>【実施主体】空港事務所 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成28年11月中旬に、航空事業者に対し取組み継続の連絡をし、メーリングリストの確認を行う。 ・イレギュラー発生時に、本リストが使用された場合は、その効果について関係者と協力し検証を行う。</p>	短	

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】ハイヤー協会 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・新千歳空港の二次交通としては、昨年12月より4月までの冬期間限定で札幌交通圏・恵庭市・苫小牧交通圏のタクシー事業者が「新千歳空港限定ポイント営業区域」の届出をして千歳地区のタクシー輸送対応を行った。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・現行の新千歳空港内の国内線・国際線タクシー乗場・予約待機場が狭く台数制限があるので、空港を管理する関係行政・団体等にタクシー乗場の拡大について要望していく。</p>	長
2-① 北海道全域	【乗り継ぎ利便性の向上】周遊バスの導入	交通	<p>・JR北海道には「シャパンレールバス」という周遊バスがあるのに対し、バス（都市間・路線）においては、一部のバス会社における取組にとどまり、道内全体のバス路線をカバーする「周遊バス」がなく、観光客のバス利用が進んでいない。</p> <p>・送迎等の足の弱さを公共交通で強化したいが、なかなかうまくいかない。</p> <p>・路線バスの利用促進のために作成したバスバックについて外国人の利用もある。</p> <p>・運賃の支払いの簡便さや、乗り継ぎの利便性から、全道の都市間バスを繋ぐバスの発行はできないか。【100/北海道全域】</p> <p>・都市間バスがあるなら、それを含んだPRや周遊バスを作らないと目的地に行けるかどうか分からない。【音更町】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成27年度に実証実験を実施した周遊バスは、「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」を活用してバス会社を中心となって、平成28年11月1日から事業を継承することとなり、運輸局は側面で支援を展開。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・バス事業者を中心となって実施した平成28年度の外国人向け周遊バスの試験販売を踏まえて、今後の本格運行について、関係者が集まって検討するとともに、全道においても展開が出来ないか模索したい。</p>	長
				<p>【実施主体】バス協会 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成28年11月1日～平成29年3月27日の間、道央圏の外国人向け周遊バスを試験販売する。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・周遊バス導入に向けた支援等の取り組みを進める。</p>	長
2-② 北海道全域	【乗り継ぎ利便性の向上】バスロケ、検索システムの導入	交通	<p>・バスの運行状況システム（バスロケ）は運行本数の少ない地域では、より必要性が高く、また、特に冬季は時間どおりにバスが来ないことにより寒いバス停で観光客がバスを待っていることから、早急に導入を検討すべき。</p> <p>・現在のホームページなどによる検索システムは、バス停の名称しか表示しておらず、目的地に行くにはどこで降りていいのかわかりづらいため、目的地検索機能を有するシステムが必要。また、これらの検索システムは訪日外国人が使用できるよう、多言語化が必要。【101/北海道全域】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・システム拡大に向けて、本格運用のバス会社やシステム会社と導入メリット等を把握し、自治体やバス会社と意見交換を実施。 ・各運輸支局において管内乗合事業者の導入状況を把握したうえで導入促進を実施。 ・北海道バス協会と今後の進め方等意見交換を実施。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続き、関係機関と連携しながら、バスロケの普及拡大に向けた取り組みを進める。</p>	中

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】北海道 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・北海道におけるICTを活用したバス情報提供システムの普及促進に向けて、引き続き、北海道運輸局や北海道バス協会と連携。（北海道総合政策部交通政策局）</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・情報収集の継続。（北海道総合政策部交通政策局）</p> <p>【実施主体】バス協会 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・北海道運輸局と連携しながら、「バスロケ等情報提供高度化事業に関する検討会」を開催し、バスロケの導入に向けて取り組む。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続き、「バスロケ等情報提供高度化事業に関する検討会」を通じて、バスロケの導入に向けた取り組みを進める。</p>	<p>中</p> <p>長</p>
2-③ 北海道全域	【乗り継ぎ利便性の向上】大型荷物の対応	交通	<p>・インバウンド旅客が所持するスーツケース等大型荷物は、道内旅行の主流となる周遊旅行の場合において、お客様移動の際の阻害要因となっている。</p> <p>・列車での移動においては車内での荷物の保管場所が限定されており、多数のインバウンド旅客のご利用があった場合に保管場所に苦慮している。</p> <p>・海外から到着後、ストレスなく宿泊ホテルへ荷物が運ばれていればお客様の満足度の向上につながる。【5/6/北海道全域】</p> <p>・大型のスーツケースを持った移動が大変（エレベーターやエスカレーターが無く階段の上り降りが大変。車両内の荷物置き場の不足、大型コインロッカーの不足など）。</p> <p>・外国人観光客の手荷物は非常に多く、路線バス車内に大量の荷物を積み込むため、乗車人員が定員の半分や1/3となっている事例がある。</p> <p>・乗客の狭隘スペースを解消するために、バスの増便などで対応したいが、乗務員不足などの影響で増便がなかなかできない。</p> <p>・また、大きな荷物を持った外国人が町にあふれている。</p> <p>・特に冬道などスーツケースのキャスターが機能しないため、持ち歩きに苦労している旅行者が多い。【5/7/北海道全域】</p> <p>●富良野駅 ・富良野駅にはホームのエレベーターが無く、多くの方が大きな荷物を抱え、長いホームの階段を上り下りしている。</p> <p>・滝川市では市がエレベーターを設置したと聞いているが、ほぼブリッジがあるので、運動させる等早急な対応を希望。</p> <p>・NATASやTITF、MATTA等の旅行博に参加の際に現地旅行会社の方々にも何度も対策を急いでくれと言われていた。【12/5/富良野市】</p> <p>●洞爺駅 ・洞爺駅のアクセスが悪いため、乗り換えが必要になるときがあり、乗換駅はエレベーターやエスカレーターもないため、FITの旅行者は苦労している。【12/5/洞爺湖町】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・昨年度行った手ぶら観光の調査結果を踏まえ、個人旅行者からの需要が高い札幌～登別～洞爺ルートを中心とした手ぶら観光の普及促進に向け、関係者との調整を実施した。</p> <p>・手ぶら観光の共通ロゴマークの承認基準を満たすカウンターを増やすことで、手ぶら観光の普及促進を図った。</p> <p>・平成28年10月から「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」として空港混雑緩和に向けた国際手ぶら観光の推進・普及に向けた実証事業を実施した。</p> <p>1. 推進・普及に関する検討会議の設置 2. 道内宿泊施設への手ぶら観光促進に関するアンケート調査 3. 外国人旅行者へのニーズ調査 4. 旅行代理店へのヒアリング調査 5. 道内ホテル・旅館を対象とした国際手ぶら観光サービスの実証実験</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・本年度設置した国際手ぶら観光実証事業における「推進・普及に関する検討会議」において、道内の国際、国内手ぶら観光の普及促進に向けた取組を推進する。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
			<p>・市電の利用に際し、近年は大型のキャリーケースが主流となっており、通行の妨げとなっていることから遅延の原因となっている。</p> <p>・市電の遅れや満車には市民から苦情が寄せられているが、突発的な団体利用時などは対応が困難。</p> <p>・手ぶら観光で何ができるのか、どこへ行けるのかを繋げて売っていくべきであり、自分の町でしっかりプロモーションを実施することが重要。【函館市】</p> <p>・いさりび鉄道の木古内町駅にエレベーターもエスカレーターも全く無い。また、新幹線駅も含めコインロッカーもない（道の駅にのみ設置）。【木古内町】</p> <p>・手ぶら観光（宅配）と、コインロッカーの設置とのどちらを優先的に進めるべきかが難しい。【北海道全域】</p> <p>・今年から洞爺湖温泉～洞爺駅～洞爺湖向かう便を増便する状況となっており、住民の利用する施設に立ち入るため狭い道路での運行となり大型車両が使用出来ず、荷物の多い外国人が乗車すると30名程度しか乗車できない。【洞爺湖町】</p> <p>・JRの夕方の便は、通常期においても、通勤、通学客で混雑している状態にあるため、繁忙期には観光客の大型荷物の対応が危惧される。【ニセコ町】</p> <p>・フェリーでの手ぶら観光について、将来的には島まで手ぶらで行けるサービスを提供したいが、スペースや輸送のトラックが問題となっている。</p> <p>・サハリン航路の就航により、札幌で買ったロシア人が家電等の大型荷物を稚内までバスに乗せることが増加し、一般客に迷惑がかかっており、販売店から直接送ることで手ぶら観光ができれば良い。【稚内市】</p> <p>・富良野・美瑛へのノロッコ号乗客の6～7割は外国人であり、スーツケースが場所を取り乗りきれない時もある。【旭川市】</p> <p>・手ぶら観光についても実施したいと考えているが、宅配や一時預かりについて、誰がやるのか議論が進んでおらず、実施には至っていない。【小樽市】</p>	<p>【実施主体】JR北海道 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 【手荷物への対応】 ①車内持ち込み手荷物の削減 昨年度実施した新千歳空港駅から札幌駅周辺ホテルへの同日宅配サービス(実証実験)を、今年度は春節期間をターゲットとして札幌駅を拠点として追加し、洞爺地区への同日宅配サービスの拡大を検討。 ②車内の手荷物対応 特急北斗の一部車両に仮設荷物置き場増設を検討。 ③駅での手荷物対応 臨時ロッカー（網走、富良野）設置を中心に対応予定。 ロッカーの設置は需要動向を勘案して検討したい。</p> <p>【駅舎、設備の更新・バリアフリー】 国の補助制度（「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」および「地方公共交通確保維持改善事業費補助金」）を活用し、小樽市と連携して銭函駅のバリアフリー化（エレベータ、スロープ、多機能トイレ等の整備）を推進予定。</p> <p>・小樽-倶知安間は一部を除き車両の2両化を実施済み。また、繁忙期の上記以外の区間の増結、及び臨時列車の設定に関しては車両、マンパワーの制約内で検討を継続する。 ・富良野、美瑛のノロッコ号は昨年度よりも1往復増に運行した（2往復⇒3往復）。 ・手ぶら観光推進に協力する。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 【手荷物への対応】 ①車内持ち込み手荷物の削減 同日宅配事業及び荷物預かり事業の採算性を連携企業と慎重に検証し、今後の拡大、継続の可否を検討予定。 ②車内の手荷物対応 特急北斗以外の車両への荷物置き場設置を検討。 ③駅での手荷物対応 ロッカーの設置は需要動向を勘案して検討したい。</p> <p>【駅舎、設備の更新・バリアフリー】 原則的にはバリアフリー法の基準に基づき、対象駅の選定を進め、関係省庁、自治体との連携を図りながら対応予定。</p> <p>・繁忙期の増結及び臨時列車の設定に関しては車両数、マンパワーの制約内で検討を継続。 ・手ぶら観光の推進に協力する。</p>	<p>長</p>

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
2-④ 函館市 小樽市	【乗り継ぎ 利便性の向 上】IC カードの導 入	交通	<p>・東京経由で来る人やリピーターを中心に公共交通機関のICカードのニーズが高まっている。【函館市】</p> <p>・小樽を越えるとバスのICカードが使えなく不便。【小樽市】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成28年度訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金（バスICカードシステムの導入 函館バス）交付決定済（平成29年4月実施予定）。 関係者から聞き取りを行い実態を調査する。 <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> 必要に応じ関係者で協議の場を設置する。 	長
3-① 北海道全域	【宿泊施設 の確保】宿 泊施設の不 足対策	観光	<p>・札幌、ニセコといったインバウンド客の宿泊施設不足が顕著に現れている地域のほか、日本人客のピークシーズンに影響され外国人客も予約が取れない状況は、函館地区（GWから8月）、千歳地区（札幌と連動した7月から9月）、十勝川温泉地区（7月～8月）、富良野・美瑛地区（ラベンダーの7月～8月、正月）、層雲峡地区（富良野と連動した7月、紅葉の9月）、阿寒地区（春節）などでも発生している。【1/北海道全域】</p> <p>・7、8月及び2月の「宿泊施設の予約が取れない。」</p> <p>・韓国では、「登別の特定のホテルの予約が取れない。」</p> <p>・海外でのプロモーションの際に、「そのエリアの宿泊施設の予約が取れない。」など、海外旅行会社からの発言。</p> <p>・札幌の宿泊施設について、「ホテルにもよるが、4月と11月以外は、ほとんど満杯状態。」など、道内宿泊施設からの発言。・季節、地域による道内宿泊施設の稼働状況(傾向)が不明であること。</p> <p>・各宿泊施設のインバウンドの受入についての意向などが不明であること。【3/北海道全域】</p> <p>・オンシーズンは要望があっても道央圏、とりわけ札幌市中心のホテルが取りづらい。このため旅行業者は道東にシフトすべく提案しているが、なかなか受け入れてもらえない。【4/道央圏】</p> <p>・ニセコエリアにおけるスキーシーズン（2014/2015シーズン）の宿泊客は、全体の72%が外国人となっており、約8000室の客室があるが、冬期はすでに飽和状態で予約を断っている。【6/ニセコ地域】</p> <p>・札幌市内は、年間通して90%程度の稼働率となっており、土曜日は慢性的に満室状態が続いているほか、6月から9月にかけても予約が取りづらい状況が続いている。【8/札幌市】</p> <p>・あるホテルチェーンの料金表では札幌がダントツに安い。これまで札幌の宿泊単価が低かったため、高級ホテルの進出が実現していない。5～6年前はそういう単価が高い客層は目立たなかった。現在は宿泊事業者の努力もあり、宿泊単価の伸び率は全国4位である。改装したタイミングで値上げするなどしているが、施設が何も変わらないまま値上げすることは難しい。需要が高まっているので値上げしても仕方ないという雰囲気はあるが、旅行会社との料金改訂は半年ごと行るのが通例になっており、任意のタイミングで改訂することはできない。【9/札幌市】</p> <p>・ホテルの客室清掃が3Kイメージで人手が足りなくなってきた。数年後には外国人が占めることになるのではないか。就学ビザできて認められた時間の範囲でバイトしている例が多い。また、宴会の臨時ウエイトレス・ウエイターも不足しており、吾小牧では宴会が開けなかったケースもある。【10/札幌市】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> VJ地方連携事業を活用し、観光入込の平準化・広域分散化に向けたプロモーションを実施した。 平成28年6月に新たな広域観光周遊ルートとして「日本のてっぺん。きた北海道ルート」が認定されたことに伴い、道央に集中する観光客の道東地域及び道北地域への広域分散化を図るため、広域観光周遊ルート形成促進事業に基づき地域の関係者と連携して事業を実施する。 「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」として、平成28年11月16日より札幌市（札幌駅観光案内所、狸小路JTB観光案内所）において、35宿泊施設の空室情報を提供する空室情報促進実証実験を実施した。 北海道と本州とを結び、夕方に出発して翌朝に目的港に到着する長距離フェリーを活用することで、広域での周遊観光を促進するとともに宿泊施設不足に対応するため、「宿泊施設不足解消に向けた長距離フェリー活用検討会」を開催。フェリー船社と旅行会社、行政が連携して、受入体制の改善、旅行商品化等に取り組む。 「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」の活用により、新日本海フェリー(株)において、長距離フェリーを宿泊施設として活用できるよう、プライベートを重視した個室ベッドルーム化を図るため、フェリー2隻の座席の覆合化を実施。 <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> VJ地方連携事業を活用し、観光入込の平準化・広域分散化に向けたプロモーションを継続的に実施する。 道央に集中する観光客の道東地域及び道北地域への広域分散化を図るため、広域観光周遊ルート形成促進事業に基づき地域の関係者と連携して事業を実施する。 引き続き、「訪日外国人旅行者受入基盤整備・加速化事業」等により継続的に支援を実施する。 	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
			<ul style="list-style-type: none"> ・乗務員の宿の確保については特に札幌市内で苦労している。宿が取れないと、雁来や真駒内、定山溪まで移動することになり、そのことによって乗務員の拘束時間が伸びてしまう。【1 1/札幌市】 ・札幌には5スタークラスのホテルがない。外国人富裕層向け2室を1室にする改装を3フロアで実施したところもあるが、富裕層を取りこぼしている可能性がある。【1 2/札幌市】 ・近年、北湯沢温泉町地区の大型宿泊施設への外国人旅行者、特に中国系の旅行者が増加している。施設では日本人と外国人が混在し宿泊している状況で、特に外国人観光客は団体での宿泊が大半を占め、旅行繁忙期などに個人の日本人旅行者の予約が取りづらい状況が一時期発生している状況である。【1 3/伊達市】 ・北海道に訪れている外国人観光客のほとんどが札幌や函館に集中している状況であるため、観光目的地として十勝を含む東北海道の知名度を向上する必要がある。【帯広市】 ・中小の宿泊施設は後継者が不足しているため、廃業にいたる施設もある。【洞爺湖町】 ・平準化により7～8月以外を埋めていかないと、5年後にインバウンドが倍になった時にどうなるのか。ホテルのキャパを超えており、単価も落ちているので中長期的な大きな課題。【富良野市】 ・島の宿泊施設は、オンシーズンは宿泊代が高騰し、オフシーズンは宿自体が閉まってしまうという課題がある。【利尻島・礼文島】 ・ハイシーズンにはホテルが満室となり断ることがあるが、直前になってキャンセルが発生し穴埋めができないケースがあるため、ホテル間の横の連携を図れる仕組みが必要。【上川町】 	<p>【実施主体】北海道観光振興機構 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・閑散期や道央以外の地域の魅力を情報提供 1. 台湾、韓国などの観光成熟市場 2. 中国、タイなどの観光成長市場 3. 欧米など一層誘客拡大が期待できる市場 4. スキーやサイクリング、マラソンなどの特定目的旅行市場 <p>などにおいて、旅行博への出展やマスコミ等の招へいなどの観光プロモーションを実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地域連携国際観光ルート創出事業」 <p>国別・地域別のニーズに応じたインフラ整備と商品開発を専門家の協力も得ながら受入体制整備の促進を図っていく。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・継続的に市場・特定目的の熟度・ニーズに応じた観光プロモーションを展開する。 ・海外アンケートや各種調査結果を活用しながら、継続的に地域の受け入れ体制整備を図っていく。 	長
			<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設の稼働率も上がっており、ショルダー期である秋においても、昨年は宿が取れない時期があった。 ・小樽は宿泊キャパが少ないが、土地が少なく新規ホテルが進出しづらいという背景がある。 ・札幌で次々と宿泊キャパが増加していることや、宿泊単価についても札幌と比較すると小樽の方が高いことから、札幌のホテルの利用が高まっている。 ・繁忙期には宿泊単価が高騰するため、安い民泊に流れてしまっているということもある。また、悪質な民泊についても課題となっている。【小樽市】 ・従業員の不足や定着率が課題となっており、保育時間の延長や札幌からの応援で対応しているが、人手不足で予約を断っているケースもあるのではないか。【登別市】 	<p>【実施主体】ニセコ町、倶知安町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在も民間による宿泊施設の建設(大型物件など)が進んでいるが、空間調査(ゲレンデ、宿泊施設、駐車場、飲食店、上・下水道など)を実施し、今後の宿泊施設を含む様々なキャパシティを検討する。 ・民間事業者による良好な開発を進めるため、各種法令の適正な執行を行う。(自然公園法、準都市計画、景観条例、地下水保護条例、水源涵養林保護条例) ・大型物件の工事状況 ヒラフ地区でAYA、Skye Niseko、Maple (建設中) (既に、他2、3棟の建設計画あり) 東山地区でリッツカールトン (H28年より着工予定) 花園地区でパークハイアット (H29年より着工予定) サンモリッツビイラ内に大型の施設竣工予定 <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空間調査の成果を基に、今後のニセコひらふエリアにおける適正なキャパシティを検証する。また、検証の結果によって将来のエリアにおけるキャパシティコントロールをしていくのか否か、エリアの全体像を位置付ける。 ・引き続き、民間事業者による良好な開発を進めるため、各種法令の適正な執行を行う。(自然公園法、準都市計画、景観条例、地下水保護条例、水源涵養林保護条例) 	長
				<p>【実施主体】帯広市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・道央に集中する観光客の東北海道地域への広域分散化を図るため、ひがし北海道観光事業開発協議会と北海道観光振興機構が中心となる「プライムロードひがし北海道推進協議会」事業への参加や、釧路市・網走市とともに「ひがし北海道3市」として、連携したプロモーション事業に取り組むことにより東北海道の知名度向上や観光客誘致を図っていく。 <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東北海道の連携事業を継続実施していく。 	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸	
				<p>【実施主体】小樽市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・各宿泊施設の宿泊調査や聞き取り等により、現状を把握する。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・既存宿泊施設等の現状把握を行っていくとともに、新規宿泊施設の進出などの情報収集に努める。</p>		長
				<p>【実施主体】富良野市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・インバウンドに対しては、ピーク時以外のプロモーションを重点的に行なっている。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・リスク分散を考え様々な国にプロモーションを行なう。</p>		長
				<p>【実施主体】利尻町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・通年観光に繋がる冬季観光資源の掘りおこしが必要。観光協会の会議の場で戦略協議。現状の冬場の来島客ではホテル経営を考えるとオープンすることは難しい。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・通年観光に繋がる冬季観光資源の掘りおこしが必要。観光協会の会議の場で戦略協議。</p>		長
				<p>【実施主体】洞爺湖町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・休館施設物件についての問い合わせ対応。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・現在、町外から洞爺湖町に働きに来ている方や、これから定住を考えている方が入居できる町営住宅を建設。洞爺地区より着工し、今後は虻田地区にも建設を予定。</p>		長
				<p>【実施主体】登別市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・保育環境の整備などについて、事業者や登別温泉地区の町内会から要望がある。具体的な対応については検討していないが、引き続き意見交換は継続する。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・保育環境の整備などについて、事業者や登別温泉地区の町内会から要望がある。具体的な対応については検討していないが、引き続き意見交換は継続する。</p>		長
				<p>【実施主体】上川町 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・状況を見極めながら対応方針を策定していく。</p>		長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】礼文町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・冬期観光の受入体制について、冬期観光資源の開発も併せて検討を進める。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・冬期観光の受入体制について、冬期観光資源の開発も併せて検討を進める。</p>	長
3-② 北海道全域	【宿泊施設の確保】耐震改修	観光	<p>・耐震診断義務づけ対象である札幌の約160の大規模なホテル旅館のうち、半数の約80は耐震改修が必要になる可能性がある。改修のためには莫大な費用が必要となり、廃業に追い込まれる施設も予想される。これにより、客室不足が一層進行する恐れがある。また、改修を行うにしても長期休業を余儀なくされることから、この間も客室不足が発生する恐れがある。【2/北海道全域】</p> <p>・北海道の大規模温泉旅館は大広間があり、柱がないのが耐震上問題になるケースが多い。そのようなホテルは、修学旅行生の受入をしていることが多いため、耐震問題で長期休業が発生した場合、修学旅行生を受けきれなくなる恐れがある。【7/札幌市】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・道内の宿泊施設の情報を把握し、関係者間で検討を進める。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続き道内の宿泊施設の情報を把握し、関係者間で検討を進める。</p>	長
				<p>【実施主体】北海道 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・中小企業総合振興資金「経済環境変化対応資金：防災・減災貸付（耐震改修対策）」による融資の円滑化。（北海道経済部地域経済局） ・民間大規模建築物の所有者が行う耐震改修工事を支援する市町村に対し、耐震改修に係る経費の一部を補助。（北海道建設部住宅局） ・防災拠点建築物となるホテル等の所有者が行う耐震改修工事を支援する市町村に対し、耐震改修に係る経費の一部を補助。（北海道建設部住宅局）</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・中小企業総合振興資金「経済環境変化対応資金：防災・減災貸付（耐震改修対策）」による融資の円滑化。（平成31年3月31日まで）（北海道経済部地域経済局） ・民間大規模建築物の所有者が行う耐震改修工事を支援する市町村に対し、耐震改修に係る経費の一部を補助。（北海道建設部住宅局） ・防災拠点建築物となるホテル等の所有者が行う耐震改修工事を支援する市町村に対し、耐震改修に係る経費の一部を補助。（北海道建設部住宅局）</p>	長
3-③ 千歳地区	【宿泊施設の確保】イレギュラーな運航時の対応	交通	<p>・イレギュラーな運航の発生や運航遅延により旅客が航空機を利用できない場合、航空会社が複数の宿泊施設と直接交渉し手配をしているが、確保が難しいことがある。</p> <p>・空室状況の確認については、各宿泊施設に対して確認作業を行う必要があるため、非常に煩雑かつ非効率である。【5/新千歳空港エリア】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・千歳市及び新千歳空港事務所が取りまとめた情報も併せ、関係者へメールリストを配布。 ・イレギュラー発生時に、本リストが使用された場合は、その効果について関係者と協力し検証を行う。 ・「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」として、平成28年11月16日より札幌市（札幌駅観光案内所、狸小路JTB観光案内所）において、35宿泊施設の空室情報を提供する空室情報促進実証実験を実施した。</p>	短
				<p>【実施主体】千歳市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・市内ホテルからメールアドレス等の追加・修正について連絡があった場合は北海道運輸局へ情報提供する。</p>	短

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】空港事務所 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成28年11月中に、航空事業者に対し取組み継続の連絡をし、メーリングリストの確認を行う。 ・イレギュラー発生時に、本リストが使用された場合は、その効果について関係者と協力し検証を行う。</p>	短
4-① 北海道全域	【無料公衆無線LAN環境】Wi-Fi環境の整備	観光	<p>・Wi-Fi環境の整備は不十分。とりわけ、都市部を除き、光回線が整備されていない地区のWi-Fi環境整備が困難（回線数が少なくバンク状況）。【58/北海道全域】</p> <p>・過去から観光客より「宿泊施設や駅などでWi-Fiが使えない。」などの発言あり。 ・観光関係者からは「無料Wi-Fi」をどの程度整備すればよいか、よくわからない。」「東南アジアからの観光客にとって、Wi-Fiは必須、欧米はそうでもない。」などの発言あり。整備にお金がかかること、どの程度整備すればよいか不明であることが問題となっている。【59/北海道全域】</p> <p>・言語対応策として人材教育も必要だが、ITを活用したインフラ整備による言語対応も重要。しかし、設備投資が大変なため補助をお願いしたい。 ・特に道東は移動時間が長いので、移動中のWi-Fi環境充実が必須である。 ・また、Wi-Fi環境の整備について、バスの中でのWi-Fi整備までを外国人から求められている。 ・長時間車内にいる外国人観光客にとって、無くってはならないアイテムである。【60/北海道全域】</p> <p>・ホテルや観光施設内でのWi-Fi環境整備は徐々に進んでいるが、移動時間の長い道東エリアでは、移動Wi-Fiの整備が必要。【61/道東】</p> <p>・光回線がない。ADSLでは回線数も少なく、一度につながらない。外国人旅行者からクレームが多いため早急に改善を望む、との声が強い。 ・Wi-Fiは全体として整備ができていない。クルーズ客船寄港時には道の駅、コンビニに殺到した。【62/網走地区】</p> <p>・エリアに国立公園が多く設置出来ないでいる。【63/千歳市】</p> <p>・各施設が個別にWi-Fi環境を整備してきたため利用者が困惑している。【64/ニセコ地域】</p> <p>・Wi-Fi環境が十分に整備されていない。【65/帯広市】</p> <p>・地下鉄利用者及び海外からの観光客に対する情報提供の場所としての付加価値を高めることを目的に、大通駅構内の2か所で試行的に無料公衆無線LANのエリア化を実施しており、アクセス数などのデータ収集を行っている。 ・集められたデータを基に、市内中心部の他の駅でもエリア拡大の必要性を検討していくことが課題である。【66/札幌市】</p> <p>・市内で利用できる無料公衆無線LANの整備は、微増しているが、訪日外国人旅行者が必要とする場所の一部（比較的大きな宿泊施設、JR駅など）に無料公衆無線LANが整備されていない。将来に向けて、広く整備をしていく必要があると認識している。【67/伊達市】</p> <p>・白老町では観光施設や各店舗等において、無料公衆無線LANの整備が徐々に導入されつつあるが、2020年に開設される国立のアイヌ文化博物館（仮称）により、多くの来訪が予想される外国人観光客に対応できるまでには至っていない状況。 ・普及が進まない原因として、町内全域に光ケーブルが配線されていないこともある。このため、住宅街から離れた場所にある宿泊施設では、施設内に無線LANを設置しているが光回線でないため通信速度が遅く、ほとんど活用できない状況となっている。【68/白老町】</p> <p>・Wi-Fi環境の整備については、外国人旅行者から宿泊施設の客室で利用できるニーズが非常に多く寄せられており整備を進めている。しかし、宿泊施設の近隣の温泉街や観光名所については財政上の問題から整備する予定がない。 ・現状では、登別温泉地区の14ヶ所ある宿泊施設のうち全客室整備されているのは4ヶ所で、一部整備済みが1ヶ所となっている。テーマパークについては、3ヶ所すべて未整備である。また、温泉街の飲食店等では、初期</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・北海道における「広域観光周遊ルート形成促進事業」の該当地域において、Wi-Fi環境整備に向けた「移動Wi-Fiシステム実証調査」事業を実施した。 ・訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（地方での消費拡大に向けた環境整備（観光案内・地域情報発信）、宿泊施設のインバウンド対応支援）により支援を実施した。 ・訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（二次交通対策事業）の活用により、新日本フェリー(株)において、平成29年3月就航予定の新造船1隻に船内の公衆無線LAN環境を整備。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的に広域観光周遊ルート協議会を活用し整備を促進する。 ・引き続き、「訪日外国人旅行者受入基盤整備・加速化事業」等により継続的に支援を実施する。</p> <p>【実施主体】北海道 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・NTT東日本との連携協定に続き、平成28年2月にKDDIの「ル-ア」の（株）ワイヤ・アンド・ワイヤレス（Wi2）とも連携協定を締結。 ・協定に基づき、道内公共施設等30箇所に無料公衆無線LANルーターを整備したほか、全道14地域でWi2サービスの説明会を開催。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・連携協定に基づくWi-Fi環境整備を促進する。</p> <p>【実施主体】北海道観光振興機構 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・「NTT東日本との連携協定によるWi-Fi環境整備促進」 北海道・NTT東日本との連携協定に基づき、観光関連団体を通じて、無料公衆無線LANの普及を促進している（平成28年1月協定締結）。 ・「(株)ワイヤ・アンド・ワイヤレスとの連携協定によるWi-Fi環境整備促進」 北海道・(株)ワイヤ・アンド・ワイヤレスとの連携協定に基づき、平成28年5月から6月の日程で、無料公衆無線LANの普及に係る説明会を実施するなど、普及を図っている。（平成28年2月協定締結）</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・今後も各連携協定を踏まえ無料Wi-Fiの普及を図る。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
			<p>投資で補助しても年間経費が事業者負担となるため負担が大きいため整備は厳しい状況である。【6/9/登別市】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・弟子屈町の公共施設の無料公衆無線LANは以下のとおり。 「道の駅摩周温泉（案内所・休憩スペース）」「摩周第一展望台（展望台・レストハウス内）」「川湯ふるさと館（施設内）」「川湯温泉市街（本通り、観光園事業）」 ・また、各宿泊施設では、主要なホテル、外国人客が多く宿泊するペンションにおいて設置されている。 ・貸切バスを利用した団体旅行の動線としては、道の駅、摩周展望台、川湯市街と概ね整備ができていない状況（未整備は、硫黄山レストハウス、砂湯、アイヌ民俗資料館）。 ・しかしながら、交通接点となるJR摩周駅・川湯駅が未整備の状況であり、個人旅行者に対応した整備ができていないのが現状。【7/0/弟子屈町】 <p>・十勝・帯広では、訪日外国人旅行者数は年々増加しているが、主要観光地が郊外に点在しており、無料公衆無線LANの環境整備が難しい。【7/1/帯広市】</p>	<p>【実施主体】ハイヤー協会 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・引き続き活用できる補助金を模索していく。10月より苫小牧の苫小牧観光タクシーが普通車34両に公衆無線LANサービスWi-Fiを導入している。また、6月には総務省情報通信国際戦略局の担当者を引き、多言語音声翻訳システム「ボイストラ」について説明会を開催して、今後のタクシーのグローバルコミュニケーションの推進を図った。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・補助金の活用を踏まえて、事業者への要請を引き続き行う。</p>	中
			<p>・紋別バスターミナル、ガリンコターミナル、宿泊施設では現状、無線LAN環境が整っている。【7/2/紋別市】</p> <p>・国営滝野すずらん丘陵公園内でWi-Fi設置箇所が1箇所しかないため、情報を得ようとすると広い園内を設置場所まで移動する必要がある。【札幌市】</p> <p>・Wi-Fiは大きなホテルでは整備されているが、民宿などは未整備である。【利尻島】</p> <p>・Wi-Fiについては、都市間バスでも整備をしていきたいが、コストがかかることから、広域周遊ルートのみニューなどで整備したい。</p> <p>・フェリーのWi-Fi環境について、船だと衛星Wi-Fiとなるためコストの問題があり導入が進まない。【稚内市】</p>	<p>【実施主体】ニセコ町、倶知安町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成27年度にヒラフエリアを中心にFONのWi-Fiシステムの普及（150台）を実施し、平成28年度も継続して、設置台数の拡大を進めている。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続して普及活動を行う。</p>	長
			<p>・今後SIMIに移行していくのでは無いかと考えており、大規模な予算をかけて積極的にWi-Fiを整備すべきかどうかは、判断が難しいところである。【小樽市】</p> <p>・バス・JR内での時間の潰し方に進歩がなく、昔からただの無駄な移動時間になっており、Wi-Fiを設置するだけでも違うのではないか。【登別市】</p> <p>・日本を訪れる外国人観光客からニーズが最も高い無料公衆無線LANの環境を「道の駅S P O T」として整備し、近年、北海道で急増している外国人によるレンタカー観光客に対して、適切な道路情報や地域情報の発信を行える環境整備が必要となっている。【北海道全域】</p>	<p>【実施主体】網走市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・北海道運輸局の移動Wi-Fi実証実験事業において、昨年実施したバスの移動Wi-Fi整備に引き続き、レンタカー利用者に対するモバイルWi-Fiの貸出を実施。 ・拠点Wi-Fi整備状況調査結果を受け、整備の必要性について検討を進める。 ・クルーズ船の来航時やイベントの際に防災用のWi-Fi環境を使用して来航者や乗客にWi-Fiを試験的に提供。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・移動Wi-Fi実証実験結果を踏まえ、バスやレンタカー利用者に対するサービスを事業者自らが実施する環境を整備する。 ・拠点Wi-Fi整備の必要性の検討結果を踏まえ、必要な箇所への整備を進める。 ・クルーズ船の来航時やイベントの際のWi-Fi環境整備を実施する。</p>	長
				<p>【実施主体】千歳市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・環境省や開発局、NTT、市内民間事業者などに引き続きヒアリングを実施し、制度的・技術的な検討を行う。 ・整備費については相当な額となるが見込まれるため、財源スキームについても同時に整理していくことを検討。 ・通信環境の動向等に注視するとともに、全国市長会等を通じて国、または通信事業者等関係機関に対し要望活動を行う。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・取組みを引き続き実施するとともに、平成30年度の予算化に向けて検討を進めていく。また、予算化については、行政管理課で市内の高速通信環境の整備の観点から予算要求措置を行う動きがあるため情報共有しながら実現を目指していく。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】帯広市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・外国人観光客が多く利用する観光施設へのWi-Fi整備の呼び掛けや、整備に係る支援策等の情報発信を行っていく。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的に外国人観光客が多く利用する観光施設へのWi-Fi整備の呼び掛けや、整備に係る支援策等の情報発信を行っていく。 ・市が管理する観光施設におけるWi-Fi環境を整備していく。</p>	長
				<p>【実施主体】札幌市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・Sapporo City Wi-Fi使用可能エリアの見える化と周知強化。 ・外国人が利用できるFree Wi-Fi設置における民間事業者への初期費用補助。 ・スポーツ施設（札幌ドーム、大倉山ジャンプ競技場、宮の森ジャンプ競技場、月寒体育館、美香保体育館、道銀カーリングスタジアム）におけるSapporo City Wi-Fi敷設、運用開始。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・Sapporo City Wi-Fi使用可能エリアの見える化による周知の継続。 ・平成28年度のWi-Fi設置補助事業を踏まえた事業の継続検討。</p>	長
				<p>【実施主体】伊達市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成28年3月室蘭開発建設部により「道の駅スポット」として観光物産館内に新たにWi-Fi環境が整備されたことにより、英語版での閲覧並びに利用者の登録により動画の閲覧が可能となった。</p>	短
				<p>【実施主体】白老町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・今年度の事業実施の予定はないため、次年度以降の再整備に向けた検討を行う。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・対応可能な補助金や助成制度を活用し整備を進める予定。</p>	長
				<p>【実施主体】登別市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成27年度中に「地域活性化・地域住民生活等緊急支援交付金(地方創生先行型)」を活用し、Wi-Fi整備に係る費用の一部補助を希望した12施設（事業所）すべてに補助金を交付し、当該Wi-Fi整備が完了した。 ・未整備施設については財政上の問題から上記緊急支援交付金(地方創生先行型)を活用した経緯を踏まえ、現状では整備に対する支援を行う予定はない。 ・交通機関内のWi-Fi環境整備については、行政として交通事業者へ情報提供し、交通事業者の自助努力に期待したい。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・交通機関内のWi-Fi環境整備については、行政として交通事業者へ情報提供し、交通事業者の自助努力に期待したい。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸	
				<p>【実施主体】弟子屈町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・JR摩周駅、JR川湯温泉駅前広場については、観光圏事業で整備済み。 ・砂湯についても、観光圏事業で平成28年度整備予定。 ・アイヌ民俗資料館については、平成28年度事業において、予算に余裕があれば実施。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・平成28年度に未実施の場合、アイヌ民俗資料館を実施。 ・硫黄山レストハウスの実施方法について検討及び実施。 ・その他、整備必要力所の精査、実施検討。</p>		長
				<p>【実施主体】紋別市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・紋別カリヤ地区（オホーツクタワー、とっかりセンター、アザラシシーパラダイス）に設置をおこなったので無線LAN施設であることの周知を行なっていく。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続き周知を行なっていく。</p>		短
				<p>①【実施主体】北海道開発局 【スケジュール】平成28年度内 【取組方法】 ・今年度、国営滝野すずらん丘陵公園内においてWi-Fi機器の増設を予定。 <平成28年度取組> ・年内を目標に、公園内の施設にWi-Fi機器を2基増設する。</p> <p>②【実施主体】国土交通省 北海道開発局、北海道 等 【取組方法】 ・道路情報提供装置として道路管理者である、北海道開発局及び北海道が「道の駅SPOT」（無料公衆無線LAN）の設置を促進する。 【主要取組】 <平成28年度取組> ・「道の駅SPOT」の整備 ⇒直轄13駅（直轄[全101駅]完了） ⇒補助4駅（H29に残り10駅を整備）</p>		短・中
				<p>【実施主体】小樽市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成27年度に導入した移動式Wi-Fiを効果的に活用する。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・移動式Wi-Fiの効果的な活用。 ・観光事業者、商店街等が導入するWi-Fi環境整備に対する支援について検討する。 ・継続的に観光客の動態調査等を行い、Wi-Fi環境整備を含めた受入環境の整備について検討していく。</p>		長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】利尻町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・Wi-Fiの必要性を事業者に周知。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・Wi-Fiの必要性を事業者に周知。</p>	長
				<p>【実施主体】稚内市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・稚内市においては、市内観光スポット5ヶ所にWi-Fi環境の整備を実施することとなり年内には工事が完了する予定。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・本年度予定されている広域観光周遊ルート事業の「都市間バス・フェリーへのWi-Fi実証実験・調査事業」の結果を踏まえ、各事業者の自主に期待する。</p>	長
5-①	札幌市、小樽市、伊達市	観光	<p>・札幌市内における市街地観光（道庁赤レンガ、札幌時計台、テレビ塔 など）や買い物・食事（すすきの・狸小路 など）などで指定された乗降場所での長時間駐車やそれ以外での路上駐車が横行しており、交通渋滞や事故の誘発など、危険な状態になっている。</p> <p>・観光客が食事したときなどは、食事した場所から出来るだけ近い場所からバスに乗りたいという要望もあり、貸切バス事業者としては受けざるを得ない。</p> <p>・決められた駐車場があれば、乗降時だけの停車で済むが、市営駐車場などは18:00で営業が終了してしまう。</p> <p>・夜間営業の駐車場の整備及び駐車場の絶対数が不足しているため改善してほしい。</p> <p>・小樽市も駐車場の絶対数が不足している。【111/札幌市・小樽市】</p> <p>・近年、札幌市の外国人宿泊者数は平成25年に100万人を突破し、平成26年度上期は、前年度上期比が約30%増となるなど著しく増加している。</p> <p>・それに伴い、観光バスを利用した外国人観光客の市街地観光が増加し、道庁赤レンガや大通西1丁目付近（テレビ塔）など、中心市街地の観光スポット付近での観光バスの駐停車が問題となっている。</p> <p>・現状において、すでに観光バスの乗降場での長時間駐車や、市民や観光客に危険が及ぶような停車が頻発するなど課題が顕著化しているため、市民や観光客の安全を確保するためにも早急な改善が必要である。【112/札幌市】</p> <p>・道の駅である伊達市観光物産館は来場者が年間100万人を超え、その大半が北海道内からの日本人である。駐車場利用の現状は、行楽期を中心に、イベント開催時期は、慢性的に貸切バスの駐車スペースが不足している状況にある。【113/伊達市】</p> <p>・車に対して駐車スペースが圧倒的に少なく、冬季に来る日本人インストラクターの駐車場所が確保出来ない。【倶知安町】</p> <p>・広いが故に景観スポットがあちらこちらに点在していて、駐車場の確保も必要となってきている。【美瑛町】</p> <p>・一部地域において観光バスの路上駐車が多発している。特に観光客が出発する7:30~9:00頃にホテル前の駐車が多く、通勤ラッシュの時間帯との重なっているため、危険な状態となっている。【函館市】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」において、夏季及び冬季繁忙期に観光バスの路上混雑解消に向けた巡回啓発事業を実施した。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・関係者と連携して継続的に路上混雑解消に向けた取り組みを検討する。</p> <p>【実施主体】小樽市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・現状は対応できているが、昨年度から今年度にかけて行う観光客の動態調査を基に駐車場等のニーズを把握する。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的に観光客の動態調査等を行い、駐車場等の受入環境についての要望等情報収集していく。</p> <p>【実施主体】札幌市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・運輸局と協力した夏冬ハイシーズンにおける都心部巡回啓発の実施。 ・巡回啓発に連動した乗降場における整理員の配置。 ・乗降場の円滑利用を目的とした乗降場付近への看板設置。 ・業界団体、事業者と連携した冬季ハイシーズンにおける臨時待機場の確保。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・平成28年度の巡回啓発結果を踏まえた、啓発業務の継続検討。 ・既存の待機場の有料化及び24時間営業化により、民間事業者の参入を促進。 ・必要に応じた民有地等を活用した臨時待機場の確保、路上活用の検討。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
千歳市	【多言語での情報提供・発信】 新千歳空港観光案内所の整備	観光	・新千歳空港では多言語かつ全道エリアに対応する空港内観光案内所が不足している。【89/千歳市】	<p>【実施主体】バス協会 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・昨年度に引き続き、札幌市と連携し、駐車場確保対策を図る。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続き、札幌市と連携し駐車場確保対策を図る。</p>	長
				<p>【実施主体】倶知安町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・空間調査(ケレンデ、宿泊施設、駐車場、飲食店、上・下水道など)を実施し、今後の駐車場を含む様々なキャパシティを検討する。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・空間調査の成果を基に、今後のニセコひらふエリアにおける適正なキャパシティを検証する。また、検証の結果によって将来のエリアにおけるキャパシティコントロールをしていくのか否か、エリアの全体像を位置付ける。</p>	長
				<p>【実施主体】美瑛町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・北海道大学との連携による観光マスタープラン（平成28年度完成）に反映できるかどうか検討する。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・北海道大学との連携による観光マスタープラン（平成28年度完成）の内容において外国人観光客に対する対応等について実施可能なものについて検討を行い、随時実施・対応していく。</p>	長
6-①				<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」を活用し、新千歳空港国際ターミナルにJNTO認定観光案内所の開設に向けた取り組みを支援した。</p>	短
				<p>【実施主体】北海道、北海道観光振興機構 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・「新千歳空港国際観光案内所設置事業」により、平成28年10月に新千歳空港内に国際観光案内所を開設。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・観光案内業務以外の収益事業の実施等を含め継続検討。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
6-②	【多言語での情報提供・発信】HP、案内表記等多言語での情報発信	観光	<p>・バスの利用は地元の人でも難しい面があるため、スマートフォンを活用したバスの利用サイトを構築したが、多言語化が課題。</p> <p>・FIT観光客が目的地にたどり着くことができず、問い合わせが来ることが多い。</p> <p>・バスの系統が複雑で、日本人観光客でさえ苦労する。ましてや外国人にはバス系統は理解しがたい。</p> <p>・一般の路線バスについては、外国語表記が進んでいない。</p> <p>・外国語表記についてはある程度対応しているが、何カ国語まで対応すればいいのか、キリがない。【7/北海道全域】</p> <p>・2ヶ所のスキー場が一つとなったグレンデで山頂から山麓までのコースは確保したが、日帰り海外旅行者が多く来られる施設としては、市内からのアクセスで、どこかの場所で下車して良いか分からず終点のハイランドゾーンまで乗って行くケースが多く見られる。なお、JR路線バス終点は降りも同じ乗車場所であるが、オリンピックゾーンでは下車場所の反対側が降車場所となり、ここでの2ヶ所の案内表示、英語・韓国・中国語が、まだ出来ていないのが現状である。また、海外のお客様は、レンタルでスキーを借りると滑れると思いきやそのままリフトに乗車し降車後、滑って降りれずスキーを持ち歩いて下りる者が多く見られる。【8/札幌市スキー場】</p> <p>・多言語の案内板は、国立公園の規制があり目に付きづらい。環境省との整理が必要。【8/上川町】</p> <p>①管内マップを6カ国語対応しているが、多国籍化が進み足りないと言われている。</p> <p>②お客様（旅行者）とサービス提供者のコミュニケーション不足</p> <p>③ホームページの多言語化の限界（自動翻訳システム）</p> <p>④館内ディレクトリー（案内板）の多言語化（モニター化）</p> <p>⑤情報不足の解消【8/千歳市】</p> <p>・FITのレンタカー利用は増えているが、ナビの使い方がわからない外国人もいる。案内看板の多言語表示の改善が必要。</p> <p>・大空町ではレンタカーを誘導する案内看板の表記は徐々に直してきているが、更に整備が必要。【8/網走市・大空町】</p> <p>・旭川駅の表示看板が不足しており、観光情報センターに行くまでのサインが分からない。動物園乗り場に向かう矢印も小さくてわかりにくい。【9/旭川市】</p> <p>・情報発信は地域で色々とやっているが、まだまだ伝わっていない。観光情報の発信状況では行政、観光・宿泊施設等、日本語サイトをそのまま翻訳しているケースが多いが、国・地域別市場動向に合わせ、きめ細かい情報発信が必要。分かりやすい情報発信、広域連携が必要。【9/北海道全域】</p> <p>・英語をはじめとし、中国語、韓国語のHPで情報を発信しているものの、アクセス数が低調である。</p> <p>・「HPが魅力的でない。」との発言があった。</p> <p>・「HPが見づらい、どこに何があるのかわからない。」などの発言が多数あった。</p> <p>・HPのトレンドの把握が不足している。</p> <p>・HPのトレンドについていくための更新などの作業が不足している。【9/北海道全域】</p> <p>・情報が、オホーツクのエリア内で別々に配信されて分散しているため、オホーツク管内の市町村の観光情報をまとめて検索することができない。そこで、連携した一つのポータルサイトに集約して行く必要がある。【9/北見市】</p> <p>・「外国語での案内やサインが少ない。」</p> <p>「サインでは、日本語のみでわからなかった。」</p> <p>「地図がどの方向を向いているのか、わからなかった。」など、観光客からの発言。</p> <p>「どの程度の間隔で、何か国語で作る必要があるのか。」</p> <p>「そもそも、外国人が来ていないのに、必要なのか。」など、観光関係者からの発言。</p> <p>サインなどの設置は、施設等管理者や地元関係者の意思によるものであること。【7/北海道全域】</p> <p>・色々な国から来道する外国人が増えているが、多言語化にも限度がある。何カ国語も並べると見た目も良くないし、見づらくなる。</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局</p> <p>【スケジュール】平成28年度内</p> <p>【解決方法】</p> <p>・平成28年度の「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」に選定された1地域（弟子屈町）において、弟子屈えこバスポートのHP（観光周遊バス）を多言語化した。運輸局として側面支援するとともに、平成29年度事業の応募に向け各所に事業応募の説明を行う。</p> <p>・広域観光周遊ルート形成促進事業において、外国語表記整備調査（統一表記リスト策定）及びタブレット配布による観光案内所機能拡充のための実証調査を実施した。</p> <p>・小樽運河クルーズの利用客である外国人旅行者に対し、船内での多言語化による案内放送（観光情報・遵守事項等）が利用できるシステムを導入。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降</p> <p>【解決方法】</p> <p>・平成29年度の「訪日外国人旅行者受入基盤整備・加速化事業」で選定された地域に対して側面支援。</p> <p>・引き続き、補助金活用、「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」の周知により、統一した表示方法の検討を働きかける。</p> <p>【実施主体】北海道</p> <p>【スケジュール】平成28年度内</p> <p>【解決方法】</p> <p>・英語表記の未対応な既設標識については、順次、多言語化。（北海道建設部土木局）</p> <p>・外国人観光客の安全・安心を確保する交通安全標識など受入体制の整備について国に要望。（北海道経済部観光局）</p> <p>・社会資本整備総合交付金を活用して、道立都市公園における標識等の老朽更新に併せて多言語化に取り組む。</p> <p>・平成28年度は、真駒内公園及びオホーツク公園の案内サイン、誘導サインの多言語化を一部実施。（北海道建設部まちづくり局）</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降</p> <p>【解決方法】</p> <p>・引き続き、継続して英語表記の未対応な既設標識について多言語化を進める。（北海道建設部土木局）</p> <p>・引き続き、社会資本整備総合交付金を活用し、真駒内公園及びオホーツク公園の案内サイン、誘導サインの多言語化に取り組むとともに、標識の老朽更新に併せて、順次、多言語化の検討を進める。（北海道建設部まちづくり局）</p> <p>【実施主体】北海道観光振興機構</p> <p>【スケジュール】平成28年度内</p> <p>【解決方法】</p> <p>・昨年度リニューアルしたウェブサイトの閲覧数やユーザー数を拡大するために、他事業（海外向け映像制作やSNSクロスメディア発信等）との連携を強めていく。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降</p> <p>【解決方法】</p> <p>・引き続きウェブサイトの閲覧数やユーザー数を拡大するために、他事業（海外向け映像制作やSNSクロスメディア発信等）との連携を強めていく。</p> <p>【実施主体】JR北海道</p> <p>【スケジュール】平成28年度内</p> <p>【解決方法】</p> <p>【情報発信ツールの更なる強化】</p> <p>①SNSの活用</p> <p>海外向け発信力の更なる強化のため、JR北海道運営のSNSのフォロワー数の更なる増加のための施策を展開。SNSを通して個別の外国人観光客からの質問に回答をしている。</p> <p>②掲示物</p> <p>夏季の混雑が想定された線区（富良野線）において留意事項（観光地への最寄り駅のお知らせ、ワンマン列車の利用上の注意等）を車内、周辺駅にて多言語で表示し、お客様の流動の円滑化をはかった。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降</p> <p>【解決方法】</p> <p>【情報発信ツールの更なる強化】</p> <p>JR北海道運営のSNSのフォロワー数の更なる増加と、多言語HPのコンテンツ拡充を図る。また、必要に応じて適宜車内、駅等掲示を実施する。</p>	<p>長</p> <p>長</p> <p>中</p> <p>長</p>

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
			<p>英語と中国語だけで良いのではないか。【79/道東】</p> <p>・訪日外国人旅行者が迷うことなく目的地に辿り着くためには、地域における統一性・連続性を確保した多言語表記の改善・強化が必要であるが、標識・サイン・観光案内板等に記載されている対訳が設置者・制作者により異なっていたり、中国・台湾からの旅行者が多いが、繁体字・簡体字での表記が少ないのが現状。また、施設の案内表示も多言語化が進んでいないため、今後の検討課題である。【85/弟子屈町】</p> <p>・主要な観光施設以外は、公共施設も含め最低限しか対応できていない状況。 ・本町は財政的に厳しい状況から、町の単独予算を確保できないことが一番の原因である。【86/白老町】</p>	<p>【実施主体】バス協会 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・北海道運輸局と連携しながら、「バスロケ等情報提供高度化事業に関する検討会」を開催し、多言語化に向けて取り組む。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続き、「バスロケ等情報提供高度化事業に関する検討会」を通じて、多言語化に向けた取り組みを進める。</p>	長
			<p>・現在は外国人観光客を誘客するための多言語表記のwebサイトや案内看板が未整備である。【87/帯別町】</p> <p>●旭川駅 ・旭川駅の表示看板が不足しており、観光情報センターに行く誘導も上手くできていない。動物園乗り場に向かう矢印も小さくて分かりにくい。 ・2月に旭川駅が新しくなってから、バス乗り場が分からないという声を聞く。【125/旭川市】</p> <p>●小樽駅・長万部駅 ・JR小樽駅や長万部駅での乗り換え時間、ホームの番線、英語での説明などが十分に旅行者への対応に活かされていない。【125/小樽市、長万部町】</p>	<p>【実施主体】ハイヤー協会 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・タクシー乗り場の看板について、外国人の利用実態を把握しながら、引き続き検討を行う。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続き、タクシー乗り場看板の多言語化に向けて検討を行う。</p>	中
			<p>・食を中心とする観光コンテンツについて、多言語化整備が遅れており、市内の店舗においては、外国語表記や外国語対応がなされていないことから、外国人旅行者にとって不便な状況となっている。【網走市】</p> <p>・サイン類の多言語化や案内サインの整備が進んでいない。【富良野市】</p> <p>・紋別市内案内サイトの情報が十分でない。【紋別市】</p> <p>・外国人観光客が利用する主要観光地や自然散策路等における表示が、日本語のみの場合や英語表記であっても、誤った（若しくは場所によって統一された表記ではないなど）が見受けられる。【弟子屈町】</p> <p>・動物園内施設の外国語表記が不足している。【旭川市】</p>	<p>【実施主体】大空町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・案内表記を補完するツールとして、道の駅「メルヘンの丘めまべつ」の無線LAN（Wi-Fi）の拡充工事の実施（4月実施済み）。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・現在検討中。</p>	長
			<p>・函館駅前電停では、行き先がどちら側のホームで乗れば良いのか、目的の観光地にはどこまで下車すれば良いのかわかりづらい。乗務員への質問は、指さし会話ツールを使用しているものの、対応に時間を要し、遅延の一因となっている。 ・二次交通の多言語での案内表記が出来ていない。 ・インバウンド対応のため、乗務員用の短時間で操作可能な翻訳ツールや、乗客案内表示が簡単に作れるようなものがあれば良いと考えている。【函館市】</p>	<p>【実施主体】函館市 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・多言語化の案内板を工夫し設置するなど、外国人利用者へわかりやすい標記にしたい。また、乗務員の研修を行うことにより、スピーディにお客様へ案内できるよう工夫する。</p>	中
			<p>・JRレールバスでバスに乗れると思っている外国人が多数いることに加え、バスの乗り方がわからない人も多く、整理券を取らない場合もあり、多言語での案内が必要。 ・高速道路等で道路交通情報が1620ヘルツで提供されているが、これの多言語化も必要ではないか。【洞爺湖町】</p> <p>・訪日客がJR倶知安駅で降車すべきところをJR二セコ駅で降車してしまうという事例が発生しており、車内掲示物を含めて情報発信の手法を検討中。【二セコ町】</p> <p>・案内標識の多言語対応が課題。【利尻島】</p> <p>・未だに利尻礼文に渡れることを知らない客がいるので、情報提供が必要。【稚内市】</p> <p>・多言語の案内表示は不足している。【上川町】</p> <p>・スマホ向けのHPの多言語化と運賃表示器の多言語化を実施したい。また、運賃表示器の横にサイネージ付けて旭川から富良野までの立ち寄り地の情報を表示したい。【富良野市】</p>	<p>【実施主体】札幌市（スキージャンプ） 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・案内看板に関して、増設を行い概ね改善できた。 ・ホームページについては、時期がずれ込み、平成28年10～11月に改定中。 ・JR路線バスの車内アナウンスについては、今季も英語および日本語の2か国語で対応。 ・中国語での接客対応については、現場スタッフ募集の強化を行っている。 ・中国語で記載のパンフレットを作成予定。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・平成28年度から引き続き検討・実施。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
			<p>・案内標識の多言語化はまだ不十分であるため、より充実したい。【小樽市】</p> <p>・JRバスがどこで買えて、どこ路線で使えるのか、周知が足りずに使い方に迷っており、もっと周知する必要がある。JRのホームページの運休情報も日本人ですら見づらく、駅構内の案内放送も日本語のみであり、多言語化が課題。【北海道全域】</p> <p>・駅周辺のコンビニ、インターネットが使える休憩場所などにコピー機を置き、QRコードをかざすことにより観光案内マップを印刷できるようなサービスがあると良い。ガイドの応募者が少ないため代替になると思われる。【白老町】</p> <p>・バスの乗り方の周知、バスロケアプリの存在や使用方法の周知が課題。【音更町】</p>	<p>【実施主体】 網走市 【スケジュール】 平成28年度内 【解決方法】 ・外国人が不便に感じている内容の調査・分析、多言語化が必要な分野・内容の検討を行う。</p> <p>【スケジュール】 平成29年度以降 【解決方法】 ・インターネット（HP・Facebookなど）を通じた多言語での情報発信、飲食店や観光スポットの外国人向けメニュー表などの多言語化を図るほか、外国人が不便に感じている部分への対応を行う。</p>	中
			<p>・「日帰り路線バスパック」の説明に簡単な多言語チラシを用意しているが、今後はデジタルサイネージの活用なども考えたい。</p> <p>・バス停の乗り場周辺の多言語化が今後の課題。【帯広市】</p>	<p>【実施主体】 富良野市 【スケジュール】 平成28年度内 【解決方法】 ・市街地を中心に誘導サインを交換、または新設。</p> <p>【スケジュール】 平成29年度以降 【解決方法】 ・市街地のみならず、富良野市の玄関口のサイン整備を進める。</p>	長
				<p>【実施主体】 紋別市 【スケジュール】 平成28年度内 【解決方法】 ・市内飲食店、宿泊施設、お土産店などの情報をまとめたホームページが完成したことを受け、多言語「日本語、英語、繁体語、簡体語、タイ語」の充実を図る。</p> <p>【スケジュール】 平成29年度以降 【解決方法】 ・完成したホームページの周知を行って行く。</p>	短
				<p>【実施主体】 弟子屈町 【スケジュール】 平成28年度内 【解決方法】 ・平成28年度中に、町内数カ所において多言語案内看板の整備を実施。</p> <p>【スケジュール】 平成29年度以降 【解決方法】 ・町所管の案内表示等について、継続的に優先度の高い箇所から整備を実施。 ・引き続き関係機関に整備の要望を行うとともに、連携した整備について進めていく。</p>	長
				<p>【実施主体】 旭川市 【スケジュール】 平成28年度内 【解決方法】 ・旭川駅内の表示等については、旭川観光物産情報センターの管理運営を受託している(一社)旭川観光コンベンション協会からJR旭川駅に対して課題意識を伝え改善をお願いしている。</p> <p>【スケジュール】 平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続きJR旭川駅に対して継続して改善を要請する。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】釧路市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成27年度に結成された庁内プロジェクト「サイン等多言語化検討プロジェクトチーム」において、平成28年度内に、表示言語を含む外国人旅行者受入環境に関するガイドライン策定予定。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・ガイドラインに基づく整備の推進や促進を図る予定。</p>	長
				<p>【実施主体】白老町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・多言語に対応した観光協会HPのリニューアル及びモバイルサイトの製作を実施する。 また、地域振興課の「多文化共生人材育成推進事業」にて、白老町内の飲食店、販売店、体験事業者、宿泊施設等を対象とした訪日外国人旅行者の受入のための環境整備を進めており、希望する店舗のメニュー等の多言語化を行う。 ・観光案内マップについては次年度以降の実施可否も含め検討中</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・地域振興課の事業を参照しながら、必要な多言語対応整備事業を検討・実施していく。 ・観光案内マップについては検討結果を踏まえ対応</p>	長
				<p>【実施主体】小樽市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・昨年度から今年度にかけて行う観光客の動態調査を基に案内標識等の多言語化のニーズを把握する。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的に観光客の動態調査等を行い、案内標識の多言語化の要望等に対応する方策を検討していく。</p>	長
				<p>【実施主体】利尻町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・町内にある各案内標識の確認。町内マップへ標識設置箇所写真位置情報貼り付け。必要に応じて来年度より予算措置し標識案内板の改修を行う。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・予算措置された標識案内板の改修を行う。</p>	中
				<p>【実施主体】稚内市 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・本年度予定されている広域観光周遊ルート事業の各調査事業を踏まえ、地域として連携した取り組みの検討を行う。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】帯広市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・外国人観光客受入環境について、地域の観光事業者とともに整備内容を検討していく。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的に外国人観光客受入環境について、地域の観光事業者とともに整備内容を検討していく。</p>	長
				<p>【実施主体】上川町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・広域観光周遊ルート事業(外国語表記整備調査)において当町も調査対象地域として選定されたことにより、受託事業者から意向調査などのヒアリングを受けたことに伴い、その調査結果を基に整備方針の策定準備に入る。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・平成29年度整備方針の策定。平成30年度以降で年次的に整備していく。</p>	長
				<p>【実施主体】洞爺湖町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・JR洞爺駅に洞爺湖温泉観光協会職員が常駐。言葉が通じない場合の英語対応を行うとともに、観光情報も提供。 ・株式会社ネクスコ・サポートより依頼を受け、洞爺湖町職員と町で受け入れている英国人で英会話教室を開催。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・JR洞爺駅での観光案内及び多言語対応。 ・英会話教室の開催。</p>	中
6-③ 北海道全域	【多言語での情報提供・発信】観光案内所の充実	観光	<p>・昨年から温泉目的でない旅行者ができて、観光案内所への来所が増加し、FITの急増を実感している。 ・案内機能として増加する外国人に十分な対応ができていない。人材不足で募集しているが配置できない。【9/1/帯広市】</p> <p>・伊達市には、外国人対応可能な観光案内所が無いことから、日本人対応しか行わない案内所(道の駅)が案内所を行っている現状にあり、外国語対応や周辺地域の観光案内・情報提供等の対応が遅れている。【9/2/伊達市】</p> <p>・弟子屈町には、外国人対応可能な観光案内所として、日本政府観光局(JNTO)が認定する観光案内所が1件設置されている。(道の駅摩周温泉) ・その他、JR摩周駅及び川湯温泉市街(川湯ふるさと館)に観光案内所を設置しており、認定要件に満たないため、JNTOの認定申請をしていないが、外国人観光客の問合せがあった場合は、多言語パンフや電話通訳を利用した観光案内を行っている。【9/3/弟子屈町】</p> <p>・旅行で紋別市を訪れる観光客の9割がツアーでの旅行者が多いため、ツアーガイドの方との対応が非常に多い。 ・観光協会など窓口は設置しているものの、多国語を話す職員がいないため、筆談での対応が多い。【9/4/紋別市】</p> <p>・JNTO認定外国人観光案内所のないエリア(十勝・道北・日高)もあり、観光情報の提供等が遅れている可能性がある。【12/7/十勝・道北・日高】</p> <p>・観光ビジョンで示された訪日外国人旅行者の目標に対応するため、北海道の「道の駅」の認知度向上における受入環境を充実することで、地方部への広域周遊が期待される。現状では、「道の駅」への外国人来訪は特定の場所に集中するなど、「道の駅」として外国人観光案内所や免税店の導入について躊躇している状況も伺える。【北海道全域】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業において観光案内所の機能向上に向けた支援を実施した。 ・新幹線駅における観光拠点としての機能強化を図ることを目的とした「新幹線駅の観光拠点化推進WG(全国WG)」の設置に伴い、新函館北斗駅及び木古内駅の関係者に対して、平成28年9月にヒアリングを行い、両駅の観光案内所の現状把握を実施。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・訪日外国人旅行者受入基盤整備・加速化事業等により継続的に支援を実施する。 ・引き続き、関係者と協議を進め、新幹線駅における観光案内所の機能強化に向けた働きかけを行っていくとともに、必要に応じて、地方WGの設置について検討する。</p> <p>【実施主体】帯広市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・英語をはじめとする外国語スキルを持った人材(外国人含む)の起用による、外国人観光客への案内機能の強化。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続き、外国人観光客の受け入れ対応におけるホスピタリティの充実を図っていく。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
			<p>旭山動物園内の業者には外国語対応をプロポーザルの条件にしているが人材が見つからない。 間違った翻訳や不適切な翻訳がある。日本の文化を熟知していない留学生では、間違った翻訳になることもあるので注意が必要。【8 1/旭川市】</p> <p>・流水観光の50%は外国人になり、外国語対応が求められる。 ・F I T 増加に伴い直接関係ない交通機関などアクティビティ以外の質問や問い合わせが多くなった。 ・世界遺産知床についての専門的な質問が多い。高い外国語能力が求められる。中国語対応が課題。【8 4/知床地域】</p> <p>・多言語で対応できる観光案内人や従業員の配置が整っていない。【8 7/帯別町】</p> <p>・外国人の雇用は規制緩和が必要。研修制度を利用した人材育成では調理は認められるが他の職種に認められないことが課題。【1 1 9/上川地区】</p> <p>・外国人スキーインストラクターが不足している。背景に在留資格要件（スキーインストラクターとして3 6ヶ月勤務）があり、スキーシーズンだけでは条件を満たすことが困難であり、人材確保・定着の障害になっている。【1 2 1/ニセコ地域】</p> <p>・駅前ターミナルで試験的に期間限定でタブレットによる通訳（有料アプリ）を実施しているが、「今すぐ情報が欲しい!」といった時に、時間がかかり、スピード感の問題があり、多言語スタッフの充実が必要。【稚内市】</p> <p>・駅内での問い合わせには英語は片言で対応できるが中国語は難しい。 ・J Rに外国語の対応が出来る人がいないため、緊急時に多言語でのアナウンスが出来ない。【旭川市】</p>	<p>【実施主体】JR北海道 【スケジュール】平成2 8年度内 【解決方法】 【言語対応】 ①外国語人材による対応 ・冬季に外国人旅行者の多い駅（札幌駅、旅行センター札幌支店、新千歳空港駅、旭川駅、小樽駅、登別駅、洞爺駅、釧路駅、網走駅、函館駅）に駅特性に合わせた時期で通訳アルバイトを配置する。 ②代替ツールによる対応 ・外国語人材の配置がない駅、旅行センター、車掌向けの支援ツールとして、24時間体制の電話通訳サービスの契約（事業者と契約）を継続する。 ・列車のタイヤが乱れている時等にお客様への案内ができるよう外国語の構内放送用音源、構内掲示用の文言の提供スキームの確立。 ・昨年度に引き続き、パンフレット（特別企画乗車券用5種類×5言語、旅行商品の外国語パンフレット2種類×5言語及び説明用ツール2種類×5言語の合計45種類）を継続展開した。 ・J R初心者ガイドを更新し、J R切符の購入方法等の基本知識及び指定席の乗り方等列車にかかわるマナーの発信をHPにて実施。</p> <p>【スケジュール】平成2 9年度以降 【解決方法】 【言語対応】 ・必要に応じて外国語人材のアルバイト或いはスタッフを配置する。 ・外国語人材の代替ツールを引き続き検討する。</p>	長
				<p>【実施主体】礼文町 【スケジュール】平成2 8年度内 【解決方法】 ・インバウンド向けのおもてなし講座を開催する。 ・フェリーターミナルの他フェリー船内の多言語化、観光案内所での対応、表示や説明方法を工夫するなどの現状に合った対応について引き続き検討する。</p> <p>【スケジュール】平成2 9年度以降 【解決方法】 ・フェリーターミナル内での多国語アナウンス、多国語対応としてピクトグラム活用の案内板設置を検討・実施。 ・食堂・売店内メニュー・インフォメーションの多国語化を推進。</p>	長
				<p>【実施主体】旭川市 【スケジュール】平成2 8年度内 【解決方法】 ・Wi-Fiエリアについては従前より拡大したが、引き続きエリア拡大を行う予定。 ・引き続き、園内で業務している業者を含め人材確保に努めていく。 ・旭川駅内の表示等については、旭川観光物産情報センターの管理運営を受託している(一社)旭川観光コンベンション協会からJ R旭川駅に対して課題意識を伝え改善をお願いしている。</p> <p>【スケジュール】平成2 9年度以降 【解決方法】 ・Wi-Fiエリアについては、引き続きエリア拡大を行う予定。 ・引き続き、園内で業務している業者を含め人材確保に努めていく。 ・外国語表記については、継続して必要な箇所から表記を広げていく。 ・引き続きJR旭川駅に対して継続して改善を要請する。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】利尻町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・現状では費用対効果を考えても専任スタッフを配置することは困難なため、指差しシート案内やスマホアプリに対応。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・現状では費用対効果を考えても専任スタッフを配置することは困難なため、指差しシート案内やスマホアプリに対応。</p>	短
				<p>【実施主体】稚内市 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・本年度予定されている広域観光周遊ルート事業の各調査事業を踏まえ、地域として連携した取り組みの検討を行う。</p>	長
7-② 北海道全域	【多言語人材の確保・充実】通訳ガイド、通訳案内士の不足	観光	<p>・外国語ガイドが不足している。 ・体験メニューの増加、FIT旅行者の増加、国籍の多様化などにより、外国語で体験やストーリーを伝えるガイドが不足しており、本来の魅力を伝えきれずリピーター獲得の機会を逃している。【27/北海道全域】</p> <p>・「通訳案内士の資格者の数が少ない。」 ・「通訳案内士の試験が難しく、資格者が増えない。」 ・「通訳案内士は料金が高額。」など、観光関係者からの発言。 ・「通訳案内士の仕事が少ない。」など、通訳案内士関係者からの発言。 ・通訳案内士を使わないで済んでいるということについて、なぜなのかが不明であること。【28/北海道全域】</p> <p>・十勝、オホーツク圏では外国語のできる通訳ガイドが少なく危機的状況。 ・地域に通訳案内士がいない、または著しく不足している。【29/十勝・オホーツク圏】</p> <p>・弟子屈町では近年、訪日外国人旅行者数が増加傾向にあり、平成26年度においては年間約10,000人（実数、前年比48%増）となっており、観光地周辺を中心に案内表示の多言語化など、受入環境整備を推進する必要性が高まっている。 ・その中で、外国人の「言葉の壁」を解消し、有意義な滞在を支援するためには、通訳ガイドの役割が非常に重要となるが、本町においては、日常会話を英語で話せる人材が数名いるだけであり、他の言語は皆無となっている。ガイドの絶対数を増加させるとともに、多様な言語に対応できるガイドを確保することはもちろんであるが、英語ができるガイドを確保することが喫緊の課題となっている。【30/弟子屈町】</p> <p>・食や景観、歴史・文化をテーマとした拝観施設など、豊富な観光資源を有している反面、外国人のニーズが高い体験型観光に対応するガイドの人材不足やスキルの向上が課題となっている。【網走市】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・本年も留学生スキーインストラクター養成プロジェクトを実施する。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・留学生スキーインストラクター養成プロジェクトを継続的に実施する。</p> <p>【実施主体】北海道 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・「実践的インバウンドおもてなし人材育成事業」（地方創生推進交付金事業）により、通訳案内士等の育成研修を実施 ・対象：現役通訳案内士及び通訳案内士の資格取得を目指す人 ・言語：英語、中国語、韓国語 ・札幌市内における座学及び現地研修（計60回（3言語×各コース10回））並びに模擬バスツアー、マッチングイベント及びe-ラーニング研修を実施（北海道経済部観光局）</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続き「実践的インバウンドおもてなし人材育成事業」（地方創生推進交付金事業）により、通訳案内士等の観光人材の育成の取組を継続。（北海道経済部観光局）</p> <p>【実施主体】北海道観光振興機構 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・「実践的インバウンドおもてなし人材育成事業」において、通訳ガイドの絶対数の確保を目的として、通訳案内士等研修会を実施。 ・国が検討している通訳資格の規制緩和の動向に注視。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的に「実践的インバウンドおもてなし人材育成事業」を実施。 ・国が検討している通訳資格の規制緩和の動向に注視。</p>	長
			<p>・通年観光にするために体験ガイドの養成が必要。冬はアクティビティの体験の要望が来ているが、ガイドが1人しかいない状況。 ・サイクリングも春から雪が降るまで楽しめるので、ガイドの養成とルールの整備が必要。【美瑛町】</p> <p>・旭川には冬山ガイドがいないため、国でガイドの養成をしてほしい。また、ガイドのポータルサイトがあれば便利。【東川町】</p> <p>・現在、クルーズ船の寄港の際にボランティアによる通訳対応を実施しているが、地域の情報を適切に伝えると共に、多様なクルーズ船観光客のニーズに応えるためにもプロの通訳が必要となっている。また、縄文文化を外国人観光客へ発信するための通訳ガイドも不足している。【函館市】</p>		長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】網走市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・外国人観光客のニーズを把握し、そのニーズに対応する事業者やスキルなどについて観光事業関係者などへの聞き取りを中心とした実態調査を進める。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・ニーズ調査に基づき、ニーズに対応する事業者が観光領域に参入できる環境づくりや質の高い観光サービスを提供するための意識醸成、スキル向上などの取り組みを行う。</p>	中
				<p>【実施主体】美瑛町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・北海道大学との連携による観光マスタープラン（平成28年度完成）に反映できるかどうか検討する。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・北海道大学との連携による観光マスタープラン（平成28年度完成）の内容において外国人観光客にたいする対応等について実施可能なものについて検討を行い、随時実施・対応していく。</p>	長
				<p>【実施主体】東川町 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・新・旭岳ビジターセンターの完成後、そこを拠点に山岳ガイドのコミュニティを構築する構想あり。（平成30年度以降）</p>	長
7-③ 北海道全域	【多言語人材の確保・充実】ドライバーの多言語対応	交通	<p>・外国人観光客については、従来は団体ツアーがほとんどであり、ツアー添乗員もいるため、コミュニケーションにそれほど苦労しなかったが、最近急増しているFITの増加・多国籍化に伴い、ドライバーによる言語対応の機会が増え、その対応に苦慮している。【74/北海道全域】</p>	<p>【実施主体】北海道 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・「実践的インバウンドおもてなし人材育成事業」（地方創生推進交付金事業）により、タクシードライバー等、観光人材の育成研修を実施。（北海道経済部観光局）</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続き観光人材の育成の取組を継続。（北海道経済部観光局）</p> <p>【実施主体】バス協会 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・引き続き、ドライバーを対象とした研修会の開催について、検討を進める。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続き、ドライバーを対象とした研修会の開催について、検討を進める。</p>	長
					長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】ハイヤー協会 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成28年2月に北海道がタクシー乗務員向けに作製した訪日外国人観光客の接客に対応できるよう指さし会話シート・片言英会話集・外国人客への対応についてまとめたQ&Aを全道のタクシー事業者に配布。北海道の請負で北海道観光振興機構が主催する外国人対応研修会の「中国語・初級講座」・「指さしシート講座」に受講を希望するタクシー乗務員が参加。（12月.1月）</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・北海道観光おもてなしタクシー乗務員認定機構が行っている認定制度で、平成29年度内には最高ランクの「ゴールド認定乗務員」が誕生する予定です。ゴールド認定乗務員はおもてなしの心を持った接客・観光知識に最も優れており、かつ、外国語にも堪能な乗務員が認定を受けることになります。ハイヤー協会としては、各会員に平成29年度以降はゴールド認定の乗務員が一人でも多く誕生するよう推進を図っていきます。</p>	短
8-① 北海道全域	【災害緊急時の対応体制】災害時及び傷病等緊急時対応	観光	<p>・全道各地域において災害時の外国人対応が課題。 ・FITが増えるなか、傷病者等緊急時の対応は、札幌市、函館市を除き体制が整っていない。【14/北海道全域】</p> <p>・FITが増加し、傷病者等緊急時の対応（特に観光協会等が機能しない夜間の対策）が課題となっていた。【15/函館市】</p> <p>・外国人観光客が、急な疾病・ケガをした場合に、外国語対応できる病院はどこなのか、市内全体で共有されていない。【16/小樽市】</p> <p>・スキーシーズンには外国人の病気・ケガが発生しており、医療機関が多くはない倶知安町内でさらに外国語対応が必要なことから、特定の病院に診療が集中しており、5時間待ちという事例も発生した。外国人を受入可能な病院は町内では規模も大きく、住民にとっても重要な存在となっていることから、外国人に対する問題にはとどまらず、住民の診療にも影響を与えている。【17/ニセコ地域】</p> <p>・冬山の遭難事故も発生しているが、地元警察には専門の捜索チームがおらず、民間と連携して捜索している。【18/ニセコ地域】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成28年5月に各観光関連施設等に「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」の再周知を実施した。 ・平成28年6月から「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」として事故・急病等の対応体制構築に向けた実証事業を実施した。 1. 道内訪日外国人医療受入体制調査 2. 道南地域ヘルプデスク拡大に向けた実証事業 3. 外国人向け電話医療通訳サービス実証事業</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的に「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」の調査結果を共有し、各地域における体制の構築を支援する。 ・平成29年度において北海道内における災害時の情報提供・発信、避難誘導等のあり方の検討及び体制構築に関する調査・実証事業を実施予定。</p>	長
			<p>・自然のフィールドが人気の知床では、外国人による遭難事故も発生している。救助隊は、警察や消防で組織されるが外国語対応されておらず、何らかのサポート体制が必要。【19/知床地域】</p> <p>・利尻岳でのバックカントリースキーヤーが増えてきている。現在は、利尻島在住のガイド（1名）で受入できているが、ガイドなしで入山した場合事故に繋がる恐れがある。今後ガイドの育成が必要。また、万が一事故が起きた場合の責任問題や、緊急時の救助・連絡体制などの受入体制の整備が必要。【20/稚内市・利尻島・礼文島】</p> <p>・十勝岳噴火や冬の暴風雪に対して、どのように避難するのか、お客様へどう情報を発信していくか、伝える手段がはっきりしていない。災害時対策が課題。【21/高良野市・美瑛町】</p> <p>・団体旅行の場合は、病気やケガが発生しても添乗員を介して対応が可能だが、FITの場合は、外国語対応が十分ではないため、正確なエマージェンシーコールができるか不安である。【22/稚内市・利尻島・礼文島】</p> <p>・外国人の事故や急病等に対する緊急対応が課題。 ・消防隊員が韓国人旅行者のバス事故に際して、言語対応に困ったという事例があり観光コンベンション協会が相談を受けた事例有り。 ・FITの急病や事故への対応を消防署や診療所に相談しているが、旭川の病院も受入をしてくれないため、ヘルプのコールセンターが必要。【23/旭川市】</p> <p>・外国人旅行者の怪我や病気へのワンストップ窓口がない。 ・観光連盟で通訳を派遣するなど個別に対応しているが、時間外などは対応出来ない状況である。【24/千歳市】</p>	<p>【実施主体】北海道 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・「北海道医療機能情報システム」について、全道市町村、観光協会、北海道旅客鉄道株式会社、（一社）北海道バス協会及び（一社）北海道ハイヤー協会に周知し、活用を呼びかけ。（北海道保健福祉部地域医療推進局、北海道経済部観光局） ・「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」について、全道市町村の関係部局に対し再度周知。（北海道総務部危機対策局、北海道経済部観光局） ・「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」について、全道市町村の関係部局、観光協会及び商工会議所・商工会に周知したほか、各会員あて周知を依頼。（北海道経済部観光局） ・「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（北海道運輸局）」への協力。（北海道保健福祉部地域医療推進局、北海道経済部観光局） ・「訪日外国人旅行者受入れ医療機関の追加選定」に向け、道ホームページでの募集及び北海道医療新聞への記事掲載のほか、外国人宿泊客数上位5位の市町村に所在する医療機関に対し、個別に申請を呼びかけ。（北海道保健福祉部地域医療推進局、北海道経済部観光局）</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・「北海道医療機能情報システム」について、必要に応じて関係者に周知し、活用を呼びかける。（北海道保健福祉部地域医療推進局、北海道経済部観光局）</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
			<ul style="list-style-type: none"> 増加を見せる温暖な国からの来場者には、<雪がある場所＝人の手が加わったスキーエリア>と考える人があり、スキー場と自然の雪山の境目が判らず、コース外に迷い込む。【25/ニセコ地域】 ガイドやインストラクターが引率して海外からやってくるグループツアーおよび近郊の外国人ガイドの一部には、地域のルールを無視して危険区域を独自の判断で滑るケースがある。国際山岳ガイド等の有資格者の場合もあり、判断に自信があることは思われるが、他の滑走者の危険区域侵入を誘発する行為でもあるため問題視されている。【26/ニセコ地域】 スキーでは危険な場所へ行くこともあり、十分な装備をして滑るよう、訪日前の情報提供が大きな課題（特にアジア系）。【97/上川町】 	<ul style="list-style-type: none"> 【実施主体】北海道観光振興機構 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 <ul style="list-style-type: none"> 「災害に強い観光地づくり事業」において、観光関連事業者等の防災意識向上を図るためのセミナー等を開催。 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 <ul style="list-style-type: none"> 「外国人観光客災害時初動対応マニュアル」の普及啓発。 市町村などからの要望に応じて防災意識向上を図るためのセミナー等を開催。 	長
			<ul style="list-style-type: none"> 大雨の時に日本語でしか案内しなかったが、公共交通でトラブルの時の対応は重要である。外国人向けの避難誘導マニュアルは作っておらず、大震災の時などはどうするか不安がある。 個人客が増えて、観光防災が重要になっている。災害時施設の外に誘導した後の対応が課題である。 外国人対応の一番の肝は非常時対応である。電車の遅延などで日本語のアナウンスは頻りに館内放送等で流れているが、外国語のアナウンスが無い。【函館市】 インバウンド向け防災マニュアルの取組については、まだ日本人向けのものも整備されておらずそこまで至っていない。本町は島唯一の耐震岸壁を有しており、災害時の避難の拠点となることから、防災のことも考える必要性は感じる。 事故急病への対策は全くできていない状況である。【利尻島】 	<ul style="list-style-type: none"> 【実施主体】函館市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 <ul style="list-style-type: none"> 6月から「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」を活用して道南地域ヘルプデスクの課題検証を実施。 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 <ul style="list-style-type: none"> 「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」の調査結果を踏まえて、継続的に実施できる体制について検討。 災害時に帰宅困難となる観光客（外国人を含むすべての観光客）に対する一時滞在避難所の整備などを検討。 	中
			<ul style="list-style-type: none"> 駅のアナウンスは多言語対応していないため、豪雨でバスに振替になる等の緊急時の対応が困難である。【旭川市】 観光船事業者（青の洞窟ツアーなど）が増加し、航路における事故の懸念が高まっている。 外国人観光客が死亡した場合に、家族への連絡、葬儀の手配、旅行保険との関係など様々な対応が必要であり難しい。【小樽市】 旅行中の事故、病気時の各種キャンセル連絡、手術の同意、大使館への連絡等、アクシデントに対応するサービスが必要である。ジャパンレールバスを購入する方が多いので、それに付帯させるような方法にできないか。【登別市】 病院にも外国人観光客が運び込まれるが、英語が出来るのは医者が1人と、非常勤の看護師が1人いるだけ。アジアの客は海外旅行保険も掛けていない。【富良野市】 	<ul style="list-style-type: none"> 【実施主体】富良野市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 <ul style="list-style-type: none"> 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の周知。 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 <ul style="list-style-type: none"> 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の周知。 	長
			<ul style="list-style-type: none"> 事故急病に関しては、英語・ロシア語はその都度通訳を探すことで何とか対応できているが、中国語は対応が難しい。【稚内市】 8月の台風の際、東京などからの乗客が新函館北斗駅に着いてから札幌方面への特急列車の運休を知り、みどりの窓口で対応できずに観光案内所に殺到するという事態となった。乗車時及び新幹線車内でのアナウンスがされていなかった。 JR東日本とJR北海道の間で情報共有を行った上で、乗客に対して発信する等の連携が出来ていない。 また、代替手段であり都市間バスの予約状況をみどりの窓口にて提供しているにも関わらず、「満席」という情報を伝えず観光案内所に回したために、案内所で代行バスの手配を求められる事態となった。非常時の対応体制が整備されていない状況となっている。【北斗市】 	<ul style="list-style-type: none"> 【実施主体】美瑛町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 <ul style="list-style-type: none"> 今年度完成の十勝岳望岳台避難シェルターに関し、外国人への情報発信の必要性等も感じていることから引き続き検討する。 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 <ul style="list-style-type: none"> 平成28年10月19日オープンしたシェルター内掲示物等において英語表記をしていることから経過を観察する。 	中
			<ul style="list-style-type: none"> 洞爺は、日によって宿泊客のうち7割が外国人のホテルもある。 噴火の際、火山も知らない外国人をどう誘導して避難させるか。 登別は大雨災害・停電など公共交通機関が止まった場合など外国人をどう安全に効率的に誘導していくか課題を抱えている。 外国人の避難訓練は、実施したことがない。【登別・洞爺湖地域】 	<ul style="list-style-type: none"> 【実施主体】礼文町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 <ul style="list-style-type: none"> FITについては、礼文島観光協会が制作した多国語街歩きマップ内で緊急時の対応を図っている。 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 <ul style="list-style-type: none"> FITの急病やケガの際に的確なエマージェンシーコールに対応するために必要な人材の確保を進める。 	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸	
				<p>【実施主体】ニセコ町、倶知安町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・倶知安厚生病院では外国人受診者に対し、町の補助金を受け、窓口に通訳を配置し対応している。また、病院独自でチラシを作成し、外国人に対して啓発を行っている。 ・ニセコルールの改善、運用を行うとともに、周知徹底を図る。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・通訳雇用及び外国人旅行者への啓発を継続的に実施。 ・冬山安全の条例について検討する。 ・引き続き、ニセコルールの周知徹底を図る。</p>		長
				<p>【実施主体】北海道山岳遭難防止対策協議会 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・今年度開催の北海道山岳遭難防止対策協議会総会において、安全登山シンポジウムによる啓発の実施や、道内スキー場や他都府県に対するスキー等利用者への注意喚起の周知について協力依頼を議論。（北海道山岳遭難防止対策協議会）</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・啓発の取組継続。（北海道山岳遭難防止対策協議会）</p>		長
				<p>【実施主体】小樽市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・小樽市立病院において、平成28年10月にタブレットによる三者通訳システムを導入。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・災害緊急時や傷病等の緊急時の対応策について情報収集に努め、観光事業者等へ情報提供していく。</p>		長
				<p>【実施主体】利尻町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成29年度に向けて役場防災担当と協議し外国人観光客の防災対応マニュアル化を行う。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・利尻町防災対応マニュアルへの外国人観光客の溶け込みマニュアル化。</p>		短
				<p>【実施主体】稚内市 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・本年度予定されている広域観光周遊ルート事業の各調査事業を踏まえ、地域として連携した取り組みの検討を行う。</p>		長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】登別市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・現状では、経費面での問題から行政の積極的な関与は困難である。 ・今後、実証実験を実施するなどして、課題を明確に抽出していきたい。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・現状では、経費面での問題から行政の積極的な関与は困難である。 ・今後、実証実験を実施するなどして、課題を明確に抽出していきたい。</p>	長
				<p>【実施主体】旭川市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・旭川市内の表示等については、旭川観光物産情報センターの管理運営を受託している(一社)旭川観光コンベンション協会からJR旭川駅に対して課題意識を伝え改善をお願いしている。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続きJR旭川駅に対して継続して改善を要請する。</p>	長
				<p>【実施主体】北斗市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・関係者間での情報共有を実施。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的に関係者間での情報共有を実施。</p>	長
9-① 北海道全域	【旅行消費額の拡大】 土産品の検疫と免税店の拡大	観光	<p>・免税店登録を検討しているが、外国語対応スタッフの人材確保、同人件費、初期の設備投資、ランニング経費等が高額となるため申請できない。また、レジでの手続きに必要な時間的ロスも申請に踏み切れない要因となっている。【3/7/北海道全域】</p> <p>・国によって検疫の関係で果物や魚貝類等の土産品を持ち帰れるか否か違いがある。 国ごとに果物や魚介類等の土産品で何が検疫の対象になるか確認が煩雑で課題であった。函館は台湾からの観光客が外国人旅行者の70%を占めており、台湾に持ち帰ることができる土産品を民間の広告会社に依頼してA4版のピクトグラムを作成し今年の春節に実施した。魚卵は、繁殖性がなく加工された物であれば台湾の検疫に引っかからないことが分かった。【3/9/函館朝市】</p> <p>・免税店の許可を取ったところは増えているが、人件費のコストが高く苦慮している。【4/1/千歳市】</p> <p>・十勝川温泉地区で免税の対応をできる店は少ない。【4/5/十勝川温泉】</p> <p>・全国展開している企業が参入してくることで、全国どこに行っても同じお店ばかりになってしまい、地元以外の企業の展開により個性が薄くなってしまふことが心配。また、堺町通りは地価が上昇しており、地元企業が参入しづらい状況が生じている。【小樽市】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・観光地域動向調査において、「函館朝市」の総合インフォメーションカウンター(一括カウンター)の利用促進と、手続委託型消費税免税店の拡大に向けた調査業務を実施した。 ・免税制度説明会の開催等により、一括カウンター制度の導入支援を始め、地方での旅行消費拡大の取り組みを支援した。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・引き続き免税制度説明会等において、免税手続き一括カウンター導入のメリットや既存の補助制度等を紹介することで、免税業務を行う場合の負担軽減につながるよう取り組む。</p> <p>【実施主体】北海道 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・「道産農畜産物産直市活性化事業」を継続実施。産地から道産農畜産物の魅力を発信し、外国人観光客等の誘引を図る。(北海道農政部の安全推進局)</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・「道産農畜産物産直市活性化事業」を継続実施。産地から道産農畜産物の魅力を発信し、外国人観光客等の誘引を図る。(北海道農政部の安全推進局)</p>	長
				<p>【実施主体】北海道 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・「道産農畜産物産直市活性化事業」を継続実施。産地から道産農畜産物の魅力を発信し、外国人観光客等の誘引を図る。(北海道農政部の安全推進局)</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・「道産農畜産物産直市活性化事業」を継続実施。産地から道産農畜産物の魅力を発信し、外国人観光客等の誘引を図る。(北海道農政部の安全推進局)</p>	中

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】小樽市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・昨年度から今年度にかけて行う観光客の動態調査を基に外国人観光客の嗜好を把握する。 ・商店街等に対し、免税制度の情報提供を行う。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的に観光客の動態調査等を行い、外国人観光客の嗜好等を把握し、土産品等地元商品の消費につながる方策を検討する。 ・継続的に免税制度の情報提供を行っていく。</p>	長
9-② 道東、二セコ地域、利尻島、礼文島	【旅行消費額の拡大】 決済環境整備（両替対応の充実含む）	観光	<p>・釧路市内の銀行は両替出来るところもあるが、阿寒地区や弟子屈町は郵便局とセブン銀行のATMでしか出来ない。【38/道東】</p> <p>・エリア内にATMが不足している。ホテル内にセブン銀行のATMを設置している例があるが、セブン・イレブン（コンビニ）内の設置ではないため経費が割高なうえ、夏期の利用が少ないため採算がとれず維持が難しい。【42/二セコ地域】</p> <p>・決済環境については、島のほとんどがカード非対応。【利尻島、礼文島】</p> <p>・冬の観光資源が不足している状況において、通年型で天候等に左右されない観光コンテンツの開発として、現在、留学生を対象に実施している茶道、書道、華道、お寺体験などを外国人観光客向けの体験メニューに応用することを検討しているが、WEBでの申込とWEB上でカード決済できるシステムが不可欠である。【函館市】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成28年6月から「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」として決済環境整備実証事業を実施。 1. 外国人観光客及び観光関連施設における決済端末等の利用実態調査 2. 外国人観光客向け決済端末等の設置実証事業 3. 決済端末等の普及セミナーの開催</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的に「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」の調査結果を共有し、各地域における旅行消費額拡大の取り組みを支援する。</p>	長
				<p>【実施主体】二セコ町、倶知安町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・平成28年12月、新たにできるコンドミニアム内に北海道銀行の海外発行対応カードのATM機設置が決定。又、エリア内のセイコーマートに同じく北海道銀行により外貨の両替機が設置済み。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・平成30年度建設予定のひらふ高原地区観光中核施設(公共)内にもATM機を設置予定。</p>	短
				<p>【実施主体】利尻町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・決済環境整備は町内業者からも要望がなく必要性が薄い、将来的に必要に迫られてから入込実績に応じて整備。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・決済環境整備は町内業者からも要望がなく必要性が薄い、将来的に必要に迫られてから入込実績に応じて整備。</p>	長
				<p>【実施主体】礼文町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・現状の把握と今後の方策について検討する。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・カード決済の対応と併せて、ATMの設置などのインフラ整備についても検討が必要。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
10-① 北海道全域	【おちてなし、日本の習慣等の周知】外国人旅行者へのマナー周知	観光	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの使用、温泉の入り方、大声を出すなど身勝手な振る舞いが耐え難い。また、日本人客が敬遠する。【49/北海道全域】 ・「外国人のマナーの悪さは、絶対調！」など、アンケートでの記載 ・「海外の添乗員を教育すべきだ。」 ・「インバウンドに関し、習慣やマナーなどを説明する機会がないのが現状」 ・「中国人も教えれば守る。知らないだけ。」など 	<ul style="list-style-type: none"> 【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・外国人旅行者に対するマナーに関しての渡航前周知や関係者間での有効事例の共有について検討する。 	長
			<ul style="list-style-type: none"> 観光関係者からの発言。 ・習慣、マナーを周知する場がないこと。 ・求道観光客のそれぞれの国の習慣などについての知識が不足していること。 ・何をどのように伝えれば、理解してもらえるのかが不明なこと。 <p>【50/北海道全域】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・農地への侵入、たばこのポイ捨て、ゴミの置き去りなど農家との軋轢が拡大。そもそも中国には私有地が無くうまく伝えられない。【51/富良野市・美瑛町】 ・外国人の入れ墨には日本で捉えられているイメージ（反社会的）とは違い一律に「入浴お断り」ではトラブルになるケースもあり、現場で対応に苦慮している。【52/ニセコ地域】 	<ul style="list-style-type: none"> 【実施主体】北海道観光振興機構 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・「観光マナーガイド」の配布 平成27年12月に作成した外国人観光客向けに最低限の旅のマナーを紹介するマナーガイド（英語・中国語）を、宿泊施設・観光協会等に配布するほか、旅行博等の機会に海外エージェントにも配布するなどして周知を図る。 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・必要に応じマナーガイドの内容修正や増刷等を行い、継続的な情報発信を図る。 	長
			<ul style="list-style-type: none"> ・中国人をターゲットにした場合、大声で話したりゴミのポイ捨てをするなど、マナーの悪さから日本人宿泊客が離れていかないか心配である。 また、同業者から南京虫の被害報告を聞いており、被害があった場合にはホテルの評判が落ちるので不安である。【53/稚内市・利尻島・礼文島】 ・海外客はコーヒーの紙コップや食品の包装紙ほかポイ捨てが多い。歩行喫煙も多く吸い殻もポイ捨てする。また、日本人の感覚と異なりガラス製のビンやジョッキまでポイ捨てするので危険でもある。【55/ニセコ地域】 	<ul style="list-style-type: none"> 【実施主体】富良野市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・観光マナー啓蒙チラシを配布するとともに農地に看板を立てる。 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・農業環境会議の継続実施。 	短
				<ul style="list-style-type: none"> 【実施主体】美瑛町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・観光パンフレット（外国語含む）へ農地侵入禁止等を記載しマナーの周知をしている。 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・北海道大学との連携による観光マスタープラン（平成28年度完成）の内容において外国人観光客に対する対応等について実施可能なものについて検討を行い、随時実施・対応していく。 	長
				<ul style="list-style-type: none"> 【実施主体】ニセコ町、倶知安町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・状況に応じて啓発活動を行う。 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・状況に応じて啓発活動を行う。 	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
			<ul style="list-style-type: none"> ・利尻島、礼文島において国立公園のトイレの改修の強い要望があり、広域周遊ルートのメニューに入れて対応したい。 ・稚内に訪れた観光客の9割は宗谷岬に行くことが分かっているが、滞在時間は15分程度であるため、「朝カフェ」の取組の経験などを活かしながら、宗谷岬の滞在時間を延ばす取組を検討していきたい。【稚内市】 ・軽装備で入山する人を防ぐためにもバックカントリーの定義を正しくする必要がある。【東川町】 ・観光地のトイレ不足が課題であり、堺町通りにおいても、観光客が利用できるトイレが足りない。 ・悪質な客引き、観光事業者のマナーも課題。 ・重要な観光資源のひとつである「景観」の保全が課題。屋外広告物などについても、商店街などが主体となって自主規制していく必要がある。【小樽市】 	<p>【実施主体】 芦別市 【スケジュール】 平成28年度内 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度設立した協議会において、平成28年度の方向性等定めたアクションプランにのっとり、取組を推進するところであったが、アクションプランの精査を行い、平成28年度は広域観光ルートの構築や、プロモーションツールの作成を推進する。 <p>【スケジュール】 平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度に構築したプロモーションツールを利用し、海外の博覧会でのPRを行うとともに、構築した周遊ルートの磨き上げを行う中で、他のプロモーションツールの作成を行う。 	長
			<ul style="list-style-type: none"> ・スキー場・ホテル・飲食店など各種業種・業態で冬期の労働力の不足。海外からインターンシップが増加しているが、需要を満たしていないのと単年度の雇用で地域のスキルアップにはならない。 ・国内からの雇用も不足している。 ・清掃業で人の不足は、サービスの低下になりかねないほどの状況にある。【ニセコ地域】 	<p>【実施主体】 小樽市 【スケジュール】 平成28年度内 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年2月に、北海道観光振興機構の委託事業である「外国人観光客等受入研修会」の開催を小樽市で実施し、現場対応者向け実践研修を行う予定。 ・昨年度から今年度にかけて行う観光客の動態調査を基にトイレ等受入環境のニーズを把握する。 ・悪質な客引きに対しては、注意喚起を促す看板を設置した。 <p>【スケジュール】 平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小樽・北後志広域インバウンド推進協議会（小樽、余市、仁木、積丹、古平、赤井川）において、海外観光客の受入れ体制の整備について検討。（時期未定） ・継続的に観光客の動態調査等を行い、トイレの設置等を含めた受入環境の整備について検討していく。 	長
			<ul style="list-style-type: none"> ・旭岳ビジターセンターおよび旭岳ロープウェイにて、ハザードマップやバックカントリーについての注意喚起チラシ等を配布予定。 <p>【スケジュール】 平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バックカントリーを目的とした外国人観光客が増加傾向にあるが、同時に冬山における遭難や雪崩の危険性を訴えかける必要があるため、対応について検討する。 	<p>【実施主体】 東川町 【スケジュール】 平成28年度内 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旭岳ビジターセンターおよび旭岳ロープウェイにて、ハザードマップやバックカントリーについての注意喚起チラシ等を配布予定。 <p>【スケジュール】 平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バックカントリーを目的とした外国人観光客が増加傾向にあるが、同時に冬山における遭難や雪崩の危険性を訴えかける必要があるため、対応について検討する。 	長
			<ul style="list-style-type: none"> ・所有者が北海道であり、毎年北海道担当へ要望したい。 <p>【スケジュール】 平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所有者が北海道であり、毎年北海道担当へ要望したい。 	<p>【実施主体】 利尻町 【スケジュール】 平成28年度内 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所有者が北海道であり、毎年北海道担当へ要望したい。 <p>【スケジュール】 平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所有者が北海道であり、毎年北海道担当へ要望したい。 	長
			<ul style="list-style-type: none"> ・国立公園内での観光客受入環境整備については、引き続き要望活動を継続する。 <p>【スケジュール】 平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国立公園内での観光客受入環境整備については、引き続き要望活動を継続する。 	<p>【実施主体】 登別市 【スケジュール】 平成28年度内 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国立公園内での観光客受入環境整備については、引き続き要望活動を継続する。 <p>【スケジュール】 平成29年度以降 【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国立公園内での観光客受入環境整備については、引き続き要望活動を継続する。 	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】稚内市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・通年化、新たな観光資源の開発などについて、本年度新たに関係団体により「わからない観光活性化促進協会」が設立されており、本協議会内において検討が進められる。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・本年度予定されている広域観光周遊ルート事業の各調査事業を踏まえ、地域として連携した取り組みの検討を行う。 ・通年化、新たな観光資源の開発などについて、本年度新たに関係団体により「わからない観光活性化促進協会」が設立されており、本協議会内において検討が進められる。</p>	長
				<p>【実施主体】礼文町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・冬の観光資源について、広域での取り組みも含めて検討する。 ・島の観光施設にある公衆トイレについては、町単費により一部洋式化の改修がされているが、箇所数が多くなかなか進まないため、新設や全面改修も含めて広域周遊ルートでの対応が望ましい。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・冬の観光資源について、広域での取り組みも含めて検討する。 ・新設や全面改修も含めて広域周遊ルートでの対応が望ましい。</p>	長
10-③ 北海道全域	【おもてなし、日本の習慣等の周知】ムスリム対応	観光	<p>・インドネシア、マレーシアからの観光客が増えており、ムスリム対応に不安を感じている。【31/北海道全域】</p> <p>・食の魅力発信を進める一方で、宗教やアレルギーに対応するための成分表示が徹底されておらず、ホスピタリティの欠如からリピーター獲得の機会を逃している。【32/北海道全域】</p> <p>・ムスリム観光客については、「札幌駅で見かけた。」 ・「礼拝堂を用意したが、月に2回程度しか使っていない。」 ・マレーシアなどいわゆるイスラム圏からの来道者数は伸びているが、「ほとんどは、華僑」 ・インドネシアのムスリムとマレーシアでは、求められるレベルが違う。」など、観光関係者からの発言。 ・現在、ムスリムの方々がどの程度の数が来道しているかが不明であること。 ・ムスリムへの対応に、レベルがあり、どの程度なのか不明であること。【33/北海道全域】</p> <p>・様々な国の方々が来道するようになって来ているが、空港内のレストランではムスリムやベジタリアン、アレルギー対応などを出来る場所は少ない。【34/千歳市】</p> <p>・インドネシア、マレーシアの来札観光客は、中華系が多いため、受入施設においては対応の必要性に迫られていない。 ・また、ムスリム旅行者の受入は、認証の取得などハードルが高いという認識から積極的に受け入れようとする店舗が少ない。 ・しかし、ムスリム旅行者にとっては、安心して旅行が出来るか否かの判断情報が少ないため、旅行先として選んでいないという可能性もある。【35/札幌市】</p> <p>・弟子屈町では、イスラム諸国からの観光客が少ないため、ムスリム旅行者の受入環境は整備されていない状況。観光圏事業で食物アレルギーや食習慣に係る旅行者への対応として、「食の安全安心マニュアル」を策定し、圏域の観光協会及びホームページを活用して普及啓発を行っているが、上記の理由から環境整備については進んでいない。【36/弟子屈町】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・JTB旅ホ連北海道支部連合会（加盟旅館ホテル277軒）の協力により、NPOインターナショナルがライセンスを持つ食品ピクトグラムの使用権を2年間（平成28年6月1日～平成30年5月31日）更新した。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的に食材ピクトグラムについて関係者へ周知を実施する。</p> <p>【実施主体】北海道観光振興機構 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・市町村などからの要望に応じて、ムスリムの基礎的知識に関する研修会、セミナーを実施。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・市町村などからの要望に応じて、ムスリムの基礎的知識に関する研修会、セミナーを実施。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】北海道空港(株) 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・昨年度に引き続き、ムスリム関連セミナーに参加する等、関係先からの情報収集や意見交換を行っていく。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・訪日ムスリム旅行者の課題と方向性を見極め、商業施設や宿泊施設の対応を検討していく。</p>	長
				<p>【実施主体】札幌市 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・外国語表記のノンボーケメニュー表等制作の支援検討。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・外国語表記のノンボーケメニュー表等制作の支援検討。</p>	長
				<p>【実施主体】弟子屈町 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・継続的な普及啓発実施。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的な普及啓発実施。</p>	長
11-①	北海道全域	観光	<p>・外国人旅行者のレンタカーの使用は急増しているが、「止まれ」などの道路標識が外国人旅行者には分かりづらいとの指摘があり、検討の余地がある。 ・富良野・美瑛地区の積極的な取組として「STOP」等補助的な看板設置の例がある。 ・危険な冬道については旅行前（事前）に周知が必要だが取組が不十分。【115/北海道全域】</p> <p>・数年前よりFITの増加によりレンタカーを利用する外国人観光客が増加しているが、十勝のホテル事業者では、宿泊客からレンタカーを利用するFIT利用者から高速道路の表示でETCレーンと一般レーンの区分けが分からないとの指摘があった。道路標識や案内版の多言語化が必要。【124/帯広市】</p> <p>・レンタカーを使用している外国人旅行者が、市電の方向指示器を一般車両向けと勘違いして走行し、たまに市電にクラクションをならされている。【函館市】</p> <p>・レンタカーで最近見かける「外国の方が運転しています」というステッカーはすごく良い取り組み。今シーズンかなり見かけており、浸透して欲しい。</p> <p>・交通ルールだけでなく冬の運転方法についてもレクチャーする必要がある。新千歳空港のレンタカーカウンターでは貸し出す前に事前講習をしているが、その時間を過ごすだけでいいのであまり有効ではないように思う。レンタカーを借りる際に、いかに教習ビデオを真剣にみてもらうか仕掛けが必要である。</p> <p>・これだけレンタカーが入ってくると事故が多発しており、パンフレット等での啓発が必要。【北海道全域】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・警察庁等の関係機関における検討状況について情報収集を行うとともに、北海道外国人観光客ドライブ観光促進連絡協議会の場を活用しながら共有を図った。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的に警察庁等の関係機関における検討状況について情報収集・共有を実施する。 ・平成29年度において外国人旅行者のレンタカー利用に係る安全性確保実証事業を実施予定。</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
			<p>(道路案内標識の英語表記改善)</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者のレンタカー利用が急増し、道路案内標識の英語表記の早急な対応が必要。【北海道全域】 <p>(交差点標識に観光地名の表示)</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光立国や地方創生の実現にむけ、観光地等に隣接する又は観光地等へのアクセス道路の入口となる交差点の交差点名標識(交差点において、地点名を表示する標識)に観光地等の名称を表示することにより、旅行者にとって観光地等へのわかりやすい案内となるよう標識の改善が必要。【北海道全域】 <p>(外国人ドライブ観光客に対する情報提供)</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人観光客が年々増加し、レンタカー需要も急増する状況下、地方部における観光地にアクセスする道路では、情報拠点が不足し、休憩施設や観光情報、道路情報などの提供に課題。 	<p>①【実施主体】国土交通省 北海道開発局、北海道、市町村、NEXCO</p> <p>【取組方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> 関係機関と連携し、道路案内標識の英語表記の改善を推進する。 <p>【主要取組】</p> <p><平成28年度取組></p> <ul style="list-style-type: none"> 観光戦略拠点5地区(札幌、登別、函館、富良野、釧路・弟子屈)の道路案内標識のうち、英語表記の改善が遅れていた釧路・弟子屈エリアにおいて、H28.5に改善に着手し、年度内に戦略拠点5カ所の対策が全て完了。 <p>②【実施主体】国土交通省 北海道開発局</p> <p>【取組方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光地に隣接又は、観光地へのアクセス道路入口となる交差点名標識に観光地の名称を表示することにより、観光地へのわかりやすい案内となるように標識改善の取組を推進する。 <p>【主要取組】</p> <p><平成28年度取組予定></p> <ul style="list-style-type: none"> H28.10までに13カ所の交差点名標識改善が完了。年度内を目標に新たに11カ所の改善を予定。 <p><平成29年度以降取組予定></p> <ul style="list-style-type: none"> 関係機関と調整の上、交差点名標識の改善が必要な箇所について適宜改善を予定。 <p>③【実施主体】国土交通省 北海道開発局、地域活動団体</p> <p>【取組方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> I C T機器(無線標識)を観光地にアクセスする道路の休憩施設等の駐車場に設置し、ドライブ観光促進のため各種情報を発信。道路協力団体制度を活用した、情報発信のマネジメント、沿道景観の保全、道路環境改善のスキームを見据えた検証も行う。 <p>【主要取組】</p> <p><平成28年度取組予定></p> <ul style="list-style-type: none"> 実証による調査を予定。 <p><平成29年度以降取組予定></p> <ul style="list-style-type: none"> H28実証調査結果を検証し、本格実施に向けて改善等の検討を行う。 <p>④【実施主体】国土交通省 北海道開発局</p> <p>【取組方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人観光客に対して、道路情報や注意喚起を分かりやすく発信するため、英語による情報発信を実施。 <p>【主要取組】</p> <p><平成28年度取組></p> <ul style="list-style-type: none"> 7月より道路情報板を活用した英語による道路情報発信を実施、9月より道路の通行規制情報を発信する「北海道地区道路情報」の英語版webサイトを提供。 	短・中・長
				<p>【実施主体】北海道</p> <p>【スケジュール】平成28年度内</p> <p>【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、交通安全教育の促進を図る。(北海道環境生活部くらし安全局) <p>【スケジュール】平成29年度以降</p> <p>【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、啓発の取組を継続。(北海道環境生活部くらし安全局) 	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p>【実施主体】函館市 【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・レンタカー会社と連携し、特に外国人利用者への電車専用信号についての周知を徹底する。</p>	中
12-① 北海道ブロック 各地区	【インフラの整備・利活用】広域幹線道路網の整備	観光	<p>1. 北海道には、豊かな自然環境や景観等、アジアの中でも特徴的で魅力的な観光資源が存在し、アジアからの旅行者の旅行先としてのニーズが高い地域である。近年、来道する外国人旅行者数は急増し、2015年度には208万人（訪日外国人旅行者数の1割）となっており、観光立国の実現に向けて北海道が果たす役割はますます大きくなっている。一方で、インフラや人材等の受入環境の整備、季節間の旅行需要の平準化、インバウンド観光による経済効果の地方部への波及などが課題になっている。</p> <p>2. 北海道は、1都道府県で近畿・中国・四国地方の合計面積に匹敵する広大な地域であり、都市間距離は約2～3倍と、国内他地域とは異なる広域分散社会を形成する状況下で、いまだ主要都市間や観光地等を結ぶ高規格幹線道路の未整備区間が存在し、十分なネットワークが構築されていない。</p>	<p>【実施主体】国土交通省 北海道開発局 等 【取組方法】 観光地への交通アクセス改善を図るため、高速交通体系の整備を推進し、国際競争力の高い魅力ある観光の振興を目指す。 【主要取組】 <平成28年度開通予定> ・一般国道450号 旭川・紋別自動車道 丸瀬布遠軽道路〔丸瀬布IC～遠軽瀬戸瀬IC間 開通予定〕 <平成29年度開通予定> ・北海道横断自動車道 網走線 十勝オホーツク自動車道〔陸別町小利別～訓子府IC間〕 ・日高自動車道 門別厚賀道路〔日高門別IC～(仮称)厚賀IC間〕</p>	短・中・長
12-② 北海道ブロック 札幌市、千歳市、中富良野地区	【インフラの整備・利活用】観光渋滞対策	観光	<p>北海道内の観光地周辺では、年間を通じた休日の渋滞や、一部の施設の需要の偏在などによるイベント時、観光シーズンの渋滞が発生している地域もあり、外国人ドライブ観光客がストレスなく移動できる環境に課題がある。</p>	<p>【実施主体】国土交通省 北海道開発局 等 【取組内容】 ・経路誘導、渋滞情報の提供、臨時駐車場などの駐車容量の効率的な運用、既存の道路幅での臨時的な車線運用など、観光需要の偏在に対応する渋滞対策を関係機関と連携し実施する。 【取組状況】 ・国道36号札幌市札幌ドーム周辺において、イベント開催時の左折車両と歩行者との輻輳による渋滞対策とし、渋滞情報提供による経路誘導およびイベント参加者へチラシ配布等により退避経路誘導による交差点の横断抑制を実施 ・国道36号千歳市千歳航空基地周辺において、平成28年8月7日のイベント時に基地内駐車場の整理券対応による車両入場抑制対策及び渋滞情報提供による交通分散対策を実施 ・国道237号中富良野町ラベンダー畑周辺において、観光繁忙ピークの平成28年7月16～18日に、既存の道路空間を活用し、観光車両と通過車両との分離する車線運用を行い、渋滞緩和対策を試行 等 【今後の方針】 ・今回の取り組みにより一定の渋滞緩和効果は見られたものの、依然として渋滞は残存しており、他の対策手法も含め、関係機関と協議しながら抜本的な解決策の検討を推進する。</p>	短・中

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
1 2 - ③ 北海道ブロック 各地区	【インフラの整備・利活用】魅力ある観光空間の創出 (シーニックバイウェイ北海道の推進) (かわまちづくりの推進)	観光	現在、来道外国人旅行者の宿泊地の多くは、道央圏に集中しているが、各地域がそれぞれの資源を活かして「世界水準」の魅力ある観光地域づくりを進め、観光消費を一層拡大させ、それが地域内に循環する仕組みを構築するとともに、旅行者を北海道内各地に分散・周遊させることが課題。	<p>①シーニックバイウェイ北海道の推進</p> <p>【実施主体】 シーニックバイウェイ北海道（日本風景街道） ルート団体</p> <p>【取組方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北海道の雄大な景観の中での移動そのものを楽しむドライブ観光やテーマ性・ストーリー性を持った一連の魅力あるネットワーク化などにより広域的な観光周遊ルートの形成を促進する。 <p>【主要取組】</p> <p><活動団体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・14ルート約400団体 <p><団体の活動></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域毎の取組の有機的に連携や地域間の周遊観光を促す情報発信 等 <p><平成28年度取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・シーニックバイウェイ道内各14ルートにおいて広域的な連携の取組を実施。 ⇒キャンドルナイトの連携、花植・道路美化など外国人観光客をお迎えする一斉活動、各種イベント等 ⇒外国人向けのパンフレットを作成しルート間相互での情報発信 等 <p><平成29年度以降取組予定></p> <ul style="list-style-type: none"> ・継続して着実に取組を実施し、改善・推進する。 <p>②かわまちづくりの推進</p> <p>【実施主体】 市町村、国土交通省 北海道開発局 等</p> <p>【取組方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体や地元住民との連携し良好なまちと水辺が融合した空間形成の推進を図り、訪日外国人旅行者の嗜好するサイクリングやカヌー等による空間の活用を促進する。 <p>【主要取組】</p> <p><平成28年度取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・美瑛川地区かわまちづくりによる河川空間のサイクリング活用。 ⇒現地視察及び社会実験の実施、整備及び取組内容の検討 等 <p><平成29年度取組予定></p> <ul style="list-style-type: none"> ・美瑛川地区かわまちづくりによる河川空間のサイクリング活用の継続実施 等 	短・中・長
1 2 - ④ 北海道ブロック ニセコ地区	【インフラの整備・利活用】 電線共同溝の整備	観光	ニセコ地区は、北海道で有数のリゾート地であり、近年、外国人宿泊者が増加している。更なる国際リゾート地としてふさわしい滞在型観光の拠点の創出が必要となっているが、拠点となる道の駅『ニセコビュープラザ』周辺については、電柱や電線類が林立し、良好な景観の阻害となっている。	<p>【実施主体】 国土交通省 北海道開発局 等</p> <p>【取組方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ニセコ町にある道の駅『ニセコビュープラザ』については、平成27年1月に重点道の駅に指定され、地方創成拠点としての機能を拡充していくことから、地域と連携しつつ、道の駅周辺における電線共同溝の整備等、無電柱化を図ることにより、景観向上の取り組みを検討。 <p>【主要取組】</p> <p><平成28年度取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・道の駅「ニセコビュープラザ」の地域創成拠点としての機能拡充の方向性を踏まえて無電柱化範囲を検討する予定。 <p><平成29年度以降取組予定></p> <ul style="list-style-type: none"> ・道の駅「ニセコビュープラザ」の地方創成拠点としての機能拡充の方針決定後に無電柱化範囲を決定して関係機関と協議を進めていく予定。 	長
1 2 - ⑤ 北海道ブロック 上川町層雲峡地区	【インフラの整備・利活用】 自転車	観光	北海道は、豊かな自然環境、雄大な自然景観や生産活動の中で形成された農村景観など世界有数のサイクリング観光に魅力的な資源を有している一方で、郊外部の道路における安全で快適な自転車走行環境に課題。	<p>【実施主体】 国土交通省 北海道開発局 等</p> <p>【取組方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・道路に自転車通行位置を示す路面表示を行い、自転車及び自動車ドライバーの双方に対し、注意喚起することで安全で快適な自転車利用環境を創出する。 <p>【主要取組】</p> <p><平成28年度取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・国道39号上川町層雲峡地区 ⇒H28.6自転車走行空間を明示する路面標示整備の延伸 <p><平成29年度以降取組予定></p> <ul style="list-style-type: none"> ・国道39号上川町層雲峡地区 ⇒自転車走行空間を明示する路面標示整備の延伸 	短・中

【北海道ブロック】

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
12-⑥ 北海道ブロック 各地区	【インフラの整備・利活用】電気自動車（EV）充電インフラ	観光	北海道の都市間移動は、本州と比較して2～3倍の移動距離があるとともに、積雪寒冷地であることから航続距離が減少する傾向がある。 北海道の次世代自動車（EV・PHV）の普及状況は都道府県単位で約10番目に位置している一方で、地方部のEV充電インフラ環境の普及促進が重要な課題。	【実施主体】国土交通省 北海道開発局、北海道経済産業局、市町村 等 【取組方法】 ・北海道開発局が施策を推進する関係機関と連携し、「道の駅」設置者である市町村に対してEV充電インフラの必要性や補助制度に関する説明を実施することで、EV充電インフラ環境の普及を促進する。 【主要取組】 <平成28年度取組予定> ・全道「道の駅」会議、担当者会議等にて適宜説明 ・補助採択 7駅（35駅+7駅=42駅） <平成29年度以降取組予定> ・予算制度の説明実施	短・中
12-⑦ 北海道ブロック 各地区	【インフラの整備・利活用】特定道路のバリアフリー化	観光	外国人観光客が年々増加していることから、身障者も含む外国人観光客に対するバリアフリー化や冬期間の快適な歩行空間確保など、ユニバーサルデザインの考え方を踏まえた環境整備が必要である。	【実施主体】国土交通省 北海道開発局、北海道、市町村 【取組方法】 ・特定道路における段差解消や点字ブロック等のバリアフリー化を促進し、身障者も含む外国人観光客への優しい歩行環境を創出する。 【主要取組】 <平成28年度取組予定> ・年度内に国道12号札幌市厚別区森林公園地区のバリアフリー化が完了予定。 <平成29年度以降取組予定> ・関係機関と調整の上、事業環境が整った箇所について適宜バリアフリー化を予定。	短・中
12-⑧ 北海道ブロック 札幌市（都心部）	【インフラの整備・利活用】道路空間の利活用	観光	北海道における外国人の宿泊地の多くは、札幌に集中する一方で札幌都心部において札幌駅前地区と観光拠点ススキノを結ぶ大通地区では、魅力的な環境を創出する空間に課題。	【実施主体】国土交通省 北海道開発局、札幌大通まちづくり株式会社 【取組方法】 ・札幌大通地区の6商店街の総合調整役である札幌大通まちづくり株式会社は国道では全国初となる『特例道路占用制度』を活用し、食事購買施設『すわろうテラス』を開設し、外国人向けの宅配サービスやおしゃれなカフェ・バーなどの魅力的な空間を創出。 【主要取組】 <平成28年度取組予定> ・国道36号札幌駅前通『すわろうテラス』における観光客の利便性向上の取組や魅力的な空間づくりの取組 等 <平成29年度取組予定> ・国道36号札幌駅前通『すわろうテラス』における観光客の利便性向上の取組や魅力的な空間づくりの取組を継続的に展開。	短・中
12-⑨ 北海道ブロック 日高地域	【インフラの整備・利活用】交通結節	観光	平成27年1月から続くJR日高線の長期運休により、北海道新冠町では交通手段がバス路線に限定されている状況。	【実施主体】道の駅、自治体、バス事業者 等 【取組方法】 ・道の駅「サラブレッドロード新冠」を高速バス、路線バス、コミュニティバスの乗り継ぎ拠点として活用。 【取組状況】 ・道の駅周辺には、高速バス2系統、路線バス3系統、コミュニティバス5系統が乗り入れ。 <平成28年度取組> ・バスの立ち寄りポイント（停留所）の増設等を実施。 【今後の方針】 <平成29年度以降取組予定> ・利用実態等を調査しながら、バス待ち環境の改善等、より利便性の高い交通手段の提供に向け、検討を行う。	短・中

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
13-①	北海道全域	観光	<p>・ J A T A がツアーオペレーターの品質保証制度を創設・実施しツアーの品質向上に努めているが、P R 不足・目に見えたインセンティブ効果が無いことから、なかなか浸透していない。</p> <p>・ 他方、悪質なツアーオペレーター等の中には、貸切バス事業者に安売り・急なスケジュールの変更などを求める実態があるため、過当競争による運賃問題や運転者の労働時間の問題が発生しており、宿泊予約したまま来ないこともある。【9/北海道全域】</p> <p>・ 240名の海外団体客の昼食を受注したところ現れず、確認したところ別の場所で食事をしていた例があった。値段だけで判断され、来ない、急なキャンセルでは、予約も受けられない。【5/稚内市・利尻島・礼文島】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局、JATA</p> <p>【スケジュール】平成28年度内</p> <p>【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 観光庁実施の「ランドオペレーターに関する調査」を通じて、北海道内のランドオペレーターの現状の把握を行った。 <p>【スケジュール】平成29年度以降</p> <p>【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 継続的にツアーオペレーター品質保証制度周知に向けた取組強化していく。 ・ 継続的なクオリティジャパンのP Rによりツアーの品質向上を促進する。 	長
13-②	北海道全域	観光	<p>・ 課題の整理を行う中で、主要地域に赴き「ヒアリング調査」を実施したところ、このような地域の主要な機関などが一同に集まり、意見交換を行う機会が非常に少ないことが判明した。</p> <p>・ 一方、地域内で意見交換されれば解決した問題もあると実感した。</p> <p>・ 緊急時対応など、医療・消防・警察などとの連携の必要性もあり、地域内での連携強化は急務である。【11/6/北海道全域】</p> <p>・ 地域内で話し合いを行う場が少なく、成功事例・課題解決に向けたノウハウなどを調べる手段が少ない。</p> <p>・ 地域内で解決できる問題も多く、観光産業に従事する機関・施設などを幅広く集めて情報交換する場が無いため、先進事例やそのノウハウについて共有出来ない。</p> <p>・ 広く情報共有するためには、収集した先進事例を紹介するシステム（ポータルサイトの開設・事例集の作成等）が必要。【11/7/北海道全域】</p> <p>・ 地域内の情報の共有化が課題である。</p> <p>・ 地域内の広域連携が脆弱で、特に南谷との連携が中々広がっておらず、広域の取組を推進するプラットフォーム的な組織の必要性を強く感じる。【稚内市】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局</p> <p>【スケジュール】平成28年度内</p> <p>【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 道内日本版DMO候補法人の取組状況の把握及びそれを踏まえた適切な情報提供や助言、また、各日本版DM候補法人からの要望や課題についてのヒアリングを行ったうえで、各日本版DMO候補法人を一同に集めた意見交換会を開催し、各法人間のネットワーク化等を促進した。 <p>【スケジュール】平成29年度以降</p> <p>【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 成功事例等を共有し各地域の改善に向けた取組に反映していく。 	長
			<p>【実施主体】稚内市</p> <p>【スケジュール】平成28年度内</p> <p>【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広域観光周遊ルート形成事業を推進するにあたり、宗谷管内関係機関連絡会議を立ち上げており、本組織を通じた情報共有が進められるものと考えている。 <p>【スケジュール】平成29年度以降</p> <p>【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広域観光周遊ルート形成事業を推進するにあたり、宗谷管内関係機関連絡会議を立ち上げており、本組織を通じた情報共有が進められるものと考えている。 	長	
13-③	稚内市、利尻島、礼文島	観光	<p>・ 一般社団法人稚内観光協会では、地域限定旅行業の登録を行ったが、旅行業法施行規則第1条の2第3項に定める「観光庁長官の定める区域」のうち、「一般定期航路事業の船舶が、一の自らの営業所の存する市町村の港を出港して、はじめて入港する港の存する市町村」の解釈により、利尻島に2つある町のうち、利尻町は旅行を実施できない区域となっている。稚内市発の着地型観光商品の造成を目指した同協会であるが、上記により利尻島への旅行は実質的に企画できない状態になっている（利尻島に渡った旅行者に、利尻富士町のみの訪問に制限することは不可能であり、最も人気がある稚内市から利尻島、礼文島の2島を巡る旅行は、事実上企画できない）。【12/2/稚内市・利尻島・礼文島】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局</p> <p>【スケジュール】平成28年度内</p> <p>【解決方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 昨年、観光庁より制度趣旨から困難との回答。 	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
13-④ 洞爺湖町、壮瞥町	【その他】	観光	<p>・冬季の5ヵ月半、昭和新山に行くバスが無く外国人旅行者等は歩くことになるが、途中の危険な曲線部分に歩道がない。【114/洞爺湖町・壮瞥町】</p>	<p>【実施主体】北海道運輸局 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・28年2月15日に実施された「第2回北海道における観光振興と道路交通あり方検討会」において、運輸局からの提案に基づき、検討対象箇所としたところ。今後とも北海道、壮瞥町等の関係者における調整状況を注視していく。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・今後とも北海道、壮瞥町等の関係者における調整状況を注視していく。</p>	長
				<p>【実施主体】北海道 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・関係機関と継続検討中。（北海道建設部土木局）</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・本工事（歩道設置）予定（北海道建設部土木局）</p>	長
				<p>【実施主体】北海道観光振興機構 【スケジュール】平成28年度内 【解決方法】 ・「地域観光活性化促進事業」 地域が取り組む閑散期のバスの実証運行事業を中心に外部アドバイザー派遣による支援強化、流通プロモーションおよび地域相互情報交流の役割を持つツール（コミュニティサイト）を提供していく。</p> <p>【スケジュール】平成29年度以降 【解決方法】 ・継続的に支援を行うとともに、情報発信力の強化を図る。</p>	長

航空·港湾WG

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

	市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
1-①	新千歳空港	国際線スポット不足	航空・港湾	<ul style="list-style-type: none"> ・近距離国際便が集中(特に12時～13時台)するため、国際線スポットが混雑。 ・2012年9月のトランスアジア航空・台北線及び同年10月のタイ国際航空・バンコク線開設以降の国際定期便需要の大幅な高まりにより、国際線スポット空き時間帯及び施設要件の面から、国際チャーター便を含めた受入希望について、現状スポットでは対応が困難な状況。 	<p><平成28年度内の対応方針> 実施主体：東京航空局、北海道開発局 解決方法： ・平成28年度新規事業「新千歳空港国際線ターミナル地域再編事業」において国際線エプロン3スポット分の拡張整備に着手。(平成31年3月供用に向けて平成28年9月工事発注済み。11月中旬に着工。更に工期短縮に向けて調整中。)</p> <p><平成29年度以降の対応方針> 実施主体：東京航空局、北海道開発局 解決方法：引き続き国際線エプロン拡張整備を行う。(平成30年度末完成予定)</p>	長
1-②	新千歳空港	運用時間「乗入制限」	航空・港湾	<ul style="list-style-type: none"> ・一部外国航空機の乗入制限(ただし、火・水は12時～16時、金は17時以降、土・日は終日の発着が可能)があるため、特定の曜日・時間帯に便が集中。 	<p><平成28年度内の対応方針> 解決方法： ・平成28年冬ダイヤ(2016.10.30～)から、一部の制限が緩和されることで、月～木は12時～17時、金は12時以降、土・日は終日の発着が可能となる。</p> <p><平成29年度以降の対応方針></p>	短
1-③	新千歳空港	発着枠の拡大	航空・港湾	<ul style="list-style-type: none"> ・国内便の発着を合わせた枠は既に一杯であることから、国際線の空き時間帯(例えば10時～11時台)を、便が集中する特定時間帯と平準化し、国際線ターミナルビルにおける混雑緩和を図ることが困難となっている。 ・2015年度の夏季および冬季多客期において、臨時便・チャーター便を対象に、発着枠(32)を最大5発着回まで拡大する試行運用を実施し、問題点の抽出・評価を実施してきた。 ・また、深夜・早朝時間帯の発着枠については、2016年夏ダイヤから1日30枠での本格運用が開始され、国内定期便については、1日最大14便が就航したほか、国際便については、臨時・チャーター便として、期間中16便が運航したところ。 	<p><平成28年度内の対応方針> 実施主体 航空局、東京航空局 解決方法 ・平成29年夏ダイヤ(2017.3.26～)から、発着枠が42に拡大される。 ・新たな管制方式の導入等により、発着枠拡大に対応。【航空局】 ・2016年度の夏季多客期(8.11～8.21)および冬季多客期(12.17～1.4,1.28～2.12)においては、発着枠を最大10発着回まで拡大する試行運用を実施し、問題点の抽出・評価を実施。【東京航空局】</p> <p><平成29年度以降の対応方針></p>	短
1-④	北海道内空港	空港施設の容量不足	航空・港湾	<ul style="list-style-type: none"> ・空港施設(チェックインカウンター、保安検査場、CIQ審査場、受託手荷物検査場等)の狭隘・能力不足等の問題が顕在化。 ○乗入制限・季節偏差に伴う便の集中がある上、新規就航、増便が相次ぎ、現施設の狭隘化が進んでいる。 ○新千歳空港 <チェックインカウンターの不足> ・国際線のチェックインカウンターは、出発階(3F)の南北に分かれて計36ブースが設置されているが、出発便の集中時間帯においては、各社のやりくりで凌いでいる。今後の増枠においては、これまで以上の混雑が予想され、遅延便の発生や旅客サービスの低下が懸念される。 <バスラウンジ不足> バス専用のラウンジは無く、出発階(3階)のバス用搭乗ゲートからエスカレーターにより1階に移動してバスへ搭乗している。使用頻度は週に3～4回程度。出発バスゲートが1カ所しかなく、オーブンスポットでの搭乗が重なった場合、先行する便の旅客搬送が完了した後に次便の旅客を取り扱うこととなる。 ・また、新千歳空港を除く他の地方空港では次のような課題が顕在化。 ○函館空港・旭川空港 ・大型機材の受入れ又は複数機材の同時受入れに対応するだけの空港施設の容量が不足。 ○帯広・釧路・女満別空港 ・ビルの構造上、国際線と国内線の同時受入れができないため、国際線の受入れ可能な時間帯に強い制限がかかる。 ・国際航空定期便の就航していない道内地方空港への国際チャーター便運航の動きが加速する中、本道の広大な地域に分散する空港について限られたCIQ体制で対応しなければならぬなど、CIQ体制の強化が課題。 	<p><平成28年度内の対応方針> 実施主体 東京航空局、空港ビル会社、航空会社 解決方法 ○新千歳空港 ・チェックインカウンター不足について、既存エアラインのデیلیー化や新規エアラインの参入時は、時間帯によっては各社調整の上(各社の要望より少ないブース数での運用)効率的な運用を行う。【航空会社】 その他、カウンターを36ブースから42ブースに増設し対応(H28.12運用開始)。【空港ビル会社】 ・バスラウンジ不足について、既存エアラインのデیلیー化や新規エアラインの参入時は、時間帯によってはバスの利用増が予想されるため、3階のバス用搭乗ゲートを1カ所から2カ所に増設し対応(H29.1運用開始)。【空港ビル会社】 ・2016年8月11日から入国審査ブースを18ブースから21ブースに増設し対応。【東京航空局】 ○函館空港 ・空港ビル国際線旅客エリア(CIQ、祈祷室含む)の拡張について、2016年4月に着工し2017年1月末に竣工予定。なお2016年8月、10月に搭乗待合エリアを順次部分供用。入国審査ブースも5ブースから8ブースに増設。【函館空港ビル】 ○旭川空港 ・市の需要予測調査結果を踏まえ、国際線旅客ターミナルビルの増築を決定。(2016年5月設計に着手、2017年春着工予定、2018年秋供用開始予定)【旭川空港ビル】 ○帯広空港 ・常設のCIQ施設のほか、固定橋・手荷物受取場などを増設し、国際チャーター便や国内新路線の受入体制強化を図る(2016年4月にターミナルビル増築着工、2017年3月に供用開始予定)。【帯広空港ビル】</p> <p><平成29年度以降の対応方針> 実施主体 東京航空局、北海道、空港ビル会社 解決方法 ・新千歳空港の国際線ターミナルビル拡張整備を計画【東京航空局】 ・広大な地域に空港が分散する北海道全体での受入体制強化するため、CIQが常駐していない準基幹空港における体制強化など、国に対しCIQ体制の充実を要請【北海道、各地元自治体】</p>	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
1-⑤	北海道内空港 グランドハンドリング体制の充実	航空・港湾	<p>・国内自社便及び受託契約済みの便を対象に、予め計画的に編成されており、国際便需要の高まりに伴う新規の国際定期便や国際チャーター便への柔軟な対応が困難。</p> <p>・また、空港周辺人口の少なさや労働市場の売り手市場化など雇用情勢の変化により、多くの道内空港でグランドハンドリングに係る要員は恒常的に不足しがちで、グランドハンドリングの実施に必要な資機材も十分に確保されているとは言い難い。</p> <p>・なお、人材確保の面で、各空港ごとに次のような課題がある。</p> <p>○新千歳空港</p> <p>季節偏差が大きく、少ない人員でピーク時に対応するため、新規就航や増便のほか、チャーター便への柔軟な対応力に難がある。</p> <p>※ 平成26年度後半から、新規就航や増便が相次ぎ、はじめてチャーター便、次いで定期便も受託が困難になったが、急な撤退やオフピーク時の余剰人員・機材発生のリスクを見据えて、大幅な増強による体制強化が進まない。</p> <p>○その他の空港</p> <p>いずれの空港も、国内自社便への対応を優先させつつも、現有施設で受入可能な国際航空便に対応するための最低限の人員は確保できているが、インパクト需要の増大を背景に、現施設の拡充等が行われた場合には、体制充実のための対応が必要。</p> <p><新千歳空港のランプバス不足></p> <p>・全国的なバス不足、車両の入手が困難（新車：高額、中古車：在庫不足）、運転手不足（大型2種免許が必要）が課題。</p> <p>・また、国際線ターミナルの整備を控え、バスの投資が過大投資になる可能性がある。</p> <p><新千歳空港の給油事情></p> <p>・人員不足、車両不足が課題。</p> <p>・現状としては、レヒューラー21台、サービサー26台、ランプバス所有者109名</p>	<p><平成28年度内の対応方針></p> <p>実施主体 地上支援業務受託者、航空局、北海道</p> <p>解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・需要に応じた地上支援業務に対応できる要員・機材の拡充および広域・エリア支援体制の確保。【新千歳空港地上支援業務受託者】 ・グランドハンドリング事業者(2社)の新規参入による体制強化。【新千歳空港地上支援業務受託者】 ・空港における地上取扱業務実施体制の拡充を支援するため、安全確保を前提としつつ、空港内の車両運転許可の条件としている講習・試験のあり方や、牽引免許などの現行の運転資格要件の見直しを図るとともに、空港制限区域内立入りの際のランプバス申請手続きの効率化等、ランプバスの取扱いについて関係者間で協議を進める。 ・新千歳空港において、一定の条件のもとに二種免許要件の緩和および講習・試験を免除できる臨時ランプバスの試験導入を実施。【航空局】 ・空港間広域応援に対する支援（補助事業）を実施【北海道、全空港】 ・グランドハンドリング事業者の新規採用を促進するための支援（補助事業）を実施【北海道、全空港】 ・グランドハンドリングの急な撤退やオフピーク時の余剰人員発生のリスクに対応するための支援を実施【旭川市、旭川空港のみ】 ・ランプバスについて、グラハン各社が所有するバスの貸し借り、バスの増車、外部のバス事業者の乗り入れ要請により対応する。【新千歳空港地上支援業務受託者】 <p>参考:空港内に22台登録。今後4台増車予定。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・給油について、新規採用の促進、採用者の研修期間短縮、他空港からの応援要員で対応する。 ・増設予定の3スポットにハイドラント施設の整備着手。【新千歳空港関係事業者】 ・給油事業者(1社)の新規参入による体制強化。【新千歳空港地上支援業務受託者】 <p><平成29年度以降の対応方針></p> <p>実施主体 北海道・航空会社等地上支援業務受託者・新千歳空港関係事業者</p> <p>解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き新規採用者の促進に努める。【航空会社等地上支援業務受託者】 ・グラウンドハンドリング事業者の新規採用を促進するための支援（補助事業）を実施【北海道、全空港】 ・引き続きハイドラント整備を行う。（H30年度未定）【新千歳空港関係事業者】 	長
1-⑥	北海道内空港 ターミナルビル施設の機能向上	航空・港湾	<p>・稚島（奥尻・利尻）空港を除き無料Wi-Fi設備については、対応済み。</p> <p>・釧路空港では、メール認証による利用開始手続きが煩わしい等、free・wi-fi圏からの訪日外国人旅行者が求める利用利便に答えられていない状況。</p> <p>・防災情報をはじめ観光・おすすめ情報提供面からも、より容易に接続可能な無料Wi-Fi環境の提供が必要。</p>	<p><平成28年度内の対応方針></p> <p>実施主体 空港ビル会社</p> <p>解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度内にメール認証を必要としないfree・Wi-Fiの整備を検討。【釧路空港】 ・煩雑なfree・Wi-Fiの認証手続きの一元・簡易化について、道内及び国内の空港間で「シングル・サインオン」で利用可能な接続環境の提供に向け、整備・更新の機会を通じて連携を促す。【道内空港共通】 <p><平成29年度以降の対応方針></p> <p>実施主体 空港ビル会社</p> <p>解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・煩雑なfree・Wi-Fiの認証手続きの一元・簡易化について、道内及び国内の空港間で「シングル・サインオン」で利用可能な接続環境の提供に向け、整備・更新の機会を通じて連携を促す。【道内空港共通】 	長
1-⑦	北海道内空港 空港アクセスの充実	航空・港湾	<p>・空港アクセスは、バス・タクシー等の公共交通（新千歳は鉄道を含む）及び自家用車などの利用になるため、訪日外国人旅行者の需要増加に対応するには、関係事業者間の連携・調整が不可欠。</p> <p>・今後については、発着枠の早期の有効活用を図るため、2次交通アクセスの確保といった受入体制の充実が必要。（No.37から移動）</p> <p>・また、バスの乗降場・待機場では、便が集中する時間帯に混雑し、円滑な利用の支障になっている。</p>	<p><平成28年度内の対応方針></p> <p>実施主体 空港内事業者、交通事業者、自治体等</p> <p>解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・需要動向等を見極めつつ、需要規模に見合うアクセス本数の確保、バス乗降場・待機場及び駐車場などの拡張、増設を検討する。【空港内事業者、交通事業者、自治体等】 ・航空会社による早朝及び深夜便の運航意向を把握し、空港関係者や2次交通事業者などに情報を提供するなどをして、深夜及び早朝時間帯における受入体制を確保。 <p>また、深夜便に接続する新たな空港連絡バスを実証運行し、利用動態を把握するなど、2次交通アクセスの拡充に向けて関係機関と検討。【北海道】</p> <p><平成29年度以降の対応方針></p> <p>実施主体 空港内事業者、交通事業者、自治体等</p> <p>解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・需要動向等を見極めつつ、需要規模に見合うアクセス本数の確保、バス乗降場・待機場及び駐車場などの拡張、増設を検討する。 ・同上【北海道】 	長

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
1-⑧	新千歳空港 輻輳を生じる走行導線の確保	航空・港湾	・国際便の発着の通路となるJ1~J3誘導路は、国内線1707#0~#10番スポットにイン・アウトする航空機の影響を受け渋滞が発生。国際便が集中する時間帯には、その影響が国際線スポットにも及び、便の定時制、空港処理能力にも影響。	<p><平成28年度内の対応方針> 実施主体：東京航空局、北海道開発局 解決方法： ・平成28年度新規事業「新千歳空港国際線ターミナル地域再編事業」において南側誘導路の整備（新設）に着手。（平成32年3月供用に向けてH28.9工事発注済み。11月中旬に着工。）</p> <p><平成29年度以降の対応方針> 実施主体：東京航空局、北海道開発局 解決方法：引き続き南側誘導路の整備を行う。（H31年度末完成予定）</p>	長
2-①	北海道内港湾 クルーズ船対応岸壁の確保	航空・港湾	・大型クルーズ船の北海道内の港湾への寄港要請が高まっているが、岸壁の延長・喫水等の不足により大型クルーズ船を受け入れることができない。	<p><平成28年度内の対応方針> 実施主体：函館市、稚内市、北海道開発局 解決方法 ・大型クルーズ船（11万トン級）に対応した港湾整備に着手</p> <p>実施主体：小樽市、北海道開発局 解決方法 ・大型クルーズ船（13万トン級）に対応した港湾整備に着手</p> <p>実施主体：室蘭市 解決方法 ・大型クルーズ船（16万トン級）に対応済</p>	長
				<p><平成29年度以降の対応方針> 実施主体：函館市、稚内市、北海道開発局 解決方法 ・引き続き、大型クルーズ船（11万トン級）に対応した港湾整備を実施</p> <p>実施主体：小樽市、北海道開発局 解決方法 ・引き続き、大型クルーズ船（13万トン級）に対応した港湾整備を実施</p>	長
2-②	北海道内港湾 クルーズ船受入時の岸壁における車両待機スペースの確保	航空・港湾	・船舶の大型化に伴い、50台以上のオプションルツアーバス・市街地へのシャトルバス・タクシー等の対応が必要となる場合、岸壁の車両待機スペースでは不足が生じる。	<p><平成28年度内の対応方針> 実施主体：函館市・釧路市 解決方法 ・十分なスペースを確保済</p> <p>実施主体：小樽市・室蘭市 解決方法 ・岸壁近くの市有地を利用</p>	短
				<p><平成29年度以降の対応方針> 実施主体：小樽市・室蘭市 解決方法 ・引き続き、岸壁近くの市有地を利用</p>	中

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
2-③	北海道内港湾 クルーズ船受入時の岸壁から市街地へのアクセス手段の確保	航空・港湾	・市街地から離れた岸壁に着岸する場合、徒歩でのアクセスが行えず、自治体の費用負担により市街地や主要駅とを結ぶバスの運行を行っているが、寄港回数が増えると財政負担が大きくなり、対応が困難となる可能性がある。	<p><平成28年度内の対応方針> 実施主体：函館市、小樽市 解決方法 ・市街地周辺の港湾整備に着手</p> <p>実施主体：室蘭市 解決方法 ・シャトルバスの運行体制を構築済（地元バス会社が利用者負担で運行）</p> <p>実施主体：釧路市 解決方法 ・シャトルバスを運行（船社負担のバスの運行について依頼）</p> <p>実施主体：網走市 解決方法 ・シャトルバスを運行（船社運行バスの一部費用を市が負担）</p>	長
				<p><平成29年度以降の対応方針> 実施主体：函館市、小樽市 解決方法 ・引き続き、市街地周辺の港湾整備を実施</p> <p>実施主体：釧路市 解決方法 ・引き続き、シャトルバスを運行（船社負担のバスの運行について依頼）</p> <p>実施主体：網走市 解決方法 ・引き続き、シャトルバスを運行（船社運行バスの一部費用を市が負担）</p>	長
2-④	北海道内港湾 クルーズ船受入時の岸壁におけるWi-Fi環境の整備	航空・港湾	・船内のインターネット利用料が高額なため、乗客・乗員が寄港地に無料のWi-Fi環境を求める声が多いが、岸壁周辺に十分な利用環境が整備されていない。	<p><平成28年度内の対応方針> 実施主体：函館市 解決方法 ・岸壁にWi-Fi環境を整備済</p> <p>実施主体：小樽市、室蘭市、釧路市、網走市 解決方法 ・可動式Wi-Fiを設置済</p>	短
				<p><平成29年度以降の対応方針> 実施主体：網走市 解決方法 ・可動式Wi-Fiの台数増加について具体的に検討</p>	中
2-⑤	北海道内港湾 外国人クルーズ客に対する外国語による観光案内	航空・港湾	・海外クルーズ船寄港時は、市民団体が通訳ボランティアとして観光案内を実施している場合が多いが、毎寄港時に必要人数を確保することが困難となっている。また、近年中国人客が増加しており、中国語対応が必要となっているが、中国語を話せるボランティアがほとんどいない。	<p><平成28年度内の対応方針> 実施主体：函館市、釧路市 解決方法 ・観光案内を業務委託などにより対応</p> <p>実施主体：室蘭市 解決方法 ・英語以外に韓国語通訳を新たに配置</p>	短

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p><平成29年度以降の対応方針> 実施主体：函館市、釧路市 解決方法 ・観光案内を業務委託などにより対応</p> <p>実施主体：室蘭市 解決方法 ・乗客の国籍に応じた通訳の配置</p> <p>実施主体：網走市 解決方法 ・地元大学へボランティア通訳を依頼</p>	中
2-⑥	北海道内港湾 クルーズ船 利用岸壁周 辺における 多言語に対 応した案内 板の設置	航空・ 港湾	・市街地への案内については、多言語に対応した案内板等が岸壁周辺にないことから、主にボランティアがパンフレットを使用して案内しているが、船舶の大型化に伴う乗客数の増加により、ボランティアにかかる負担が大きくなる。	<p><平成28年度内の対応方針> 実施主体：小樽市 解決方法 ・多言語案内板を設置</p> <p>実施主体：釧路市 解決方法 ・市全体で案内板等の表示方法に関する計画を策定中</p>	短
				<p><平成29年度以降の対応方針> 実施主体：小樽市 解決方法 ・引き続き、多言語案内板を設置</p> <p>実施主体：網走市 解決方法 ・多言語案内板を設置</p> <p>実施主体：釧路市 解決方法 ・市全体で案内板等を順次設置</p>	中
2-⑦	北海道内港湾 外国人ク ルーズ客に 対する両替 対応	航空・ 港湾	・船内の両替レートが高いこともあり、特にファーストポートになった場合、外国人クルーズ客が十分な日本円を有しておらず、岸壁周辺での両替を希望する声が多い。しかし、金融機関が岸壁周辺にない為、クルーズ客の消費行動の妨げになっている。	<p><平成28年度内の対応方針> 実施主体：小樽市 解決方法 ・ドル・ユーロに対応</p> <p>実施主体：室蘭市 解決方法 ・一部岸壁露店がドル対応を実施</p> <p>実施主体：釧路市、北海道開発局 解決方法 ・地元金融機関に協力依頼中</p> <p>実施主体：北海道運輸局 解決方法 ・クルーズ客の消費行動を促進するため、岸壁等におけるクレジットカード決済環境の整備に向けた調査を実施中</p>	短

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
				<p><平成29年度以降の対応方針> 実施主体：小樽市 解決方法 ・引き続き、ドル・ユーロに対応</p> <p>実施主体：室蘭市 解決方法 ・引き続き、一部岸壁露店がドル対応を実施</p> <p>実施主体：釧路市、北海道開発局 解決方法 ・地元金融機関による岸壁両替の実施</p>	長
2-⑧	北海道内港湾 クルーズ船受入時のC I Q体制の強化	航空・港湾	・ファーストポートとなる場合は上陸前にC I Qを行うが、大型船の場合は手続きに長時間要することがある。	<p><平成28年度内の対応方針> 実施主体：北海道内港湾、北海道開発局、北海道運輸局、北海道 解決方法 ・関係機関との情報共有等による連携強化</p>	長
				<p><平成29年度以降の対応方針> 実施主体：北海道内港湾、北海道開発局、北海道運輸局、北海道 解決方法 ・関係機関との情報共有等による連携強化</p>	長
2-⑨	北海道内港湾 クルーズ船受入に向けた地域の連携強化	航空・港湾	・クルーズ旅客は広範囲で周遊する場合があるが、周辺地域には情報提供が行われておらず、経済効果が十分に発揮されていない可能性がある。	<p><平成28年度内の対応方針> 実施主体：函館市 解決方法 ・船社や地元旅行会社と連携し、新幹線&クルーズを実施 地元の関係機関等と連携し、首都圏セミナーを実施</p> <p>実施主体：室蘭市 解決方法 ・新たな圏域での連携の可能性を考えるようてい・西いぶり広域連携会議にて情報共有</p> <p>実施主体：小樽市、釧路市、網走市 解決方法 ・近隣地域との情報共有</p>	短
				<p><平成29年度以降の対応方針> 実施主体：小樽市、釧路市、網走市 解決方法 ・引き続き、近隣地域との情報共有</p> <p>実施主体：室蘭市 解決方法 ・引き続き、ようてい、西いぶり広域連携会議にて情報共有</p>	中

訪日外国人旅行者の受入に向けた現状把握・課題整理について

市町村・地域等	課題	WG	現状	現在の対応方針	時間軸
2-⑩ 北海道内港湾	クルーズ船受入に向けた港湾間の連携強化	航空・港湾	・北海道の港湾に複数寄港するクルーズが設定されるが、入港時のイベント等は同様なものが実施される場合がある。	<p><平成28年度内の対応方針></p> <p>実施主体：道内港湾、北海道開発局、北海道運輸局、北海道</p> <p>解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海外クルーズ船受け入れ状況見学会の開催 ・北海道と港湾管理者が連携したトップセールスを実施 	短
				<p><平成29年度以降の対応方針></p> <p>実施主体：釧路市、網走市</p> <p>解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・釧路・網走で連携し、全国クルーズキーパーソン商談会へ参加 	中
2-⑪ 北海道内港湾	クルーズ船の客層や国籍に応じた受入体制の整備	航空・港湾	・欧米系の旅客は自然や景観、アジア系の旅客は買い物等、国籍によって行動が異なる。また、カジュアルクルーズとラグジュアリークルーズ等、クルーズ形態によっても旅客の嗜好が異なっている。しかし、受入れ側の地域では、これらが考慮された体制整備が行われておらず、経済効果が十分に発揮されていない可能性がある。	<p><平成28年度内の対応方針></p> <p>実施主体：函館市、小樽市、室蘭市、釧路市、網走市</p> <p>解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通訳ボランティア、近隣観光協会、商店街等に国籍情報等の情報を提供 	短
				<p><平成29年度以降の対応方針></p> <p>実施主体：函館市、小樽市、室蘭市、釧路市、網走市</p> <p>解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、通訳ボランティア、近隣観光協会、商店街等に国籍情報等の情報を提供 <p>実施主体：網走市</p> <p>解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光協会職員の増員、スキルアップ 	中
2-⑫ 北海道内港湾	みなとオアシスと連携したクルーズ船の受け入れ	航空・港湾	・外国人クルーズ客をみなとオアシスのエリアや施設に誘導しておらず、港や地域の魅力が十分に周知できていない。	<p><平成28年度内の対応方針></p> <p>実施主体：北海道みなとオアシス活性化協議会、北海道開発局</p> <p>解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クルーズ船のおもてなしにおいて、みなとオアシスと連携 	短
				<p><平成29年度以降の対応方針></p> <p>実施主体：北海道みなとオアシス活性化協議会、北海道開発局</p> <p>解決方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、クルーズ船のおもてなしにおいて、みなとオアシスと連携を図る 	中