

訪日外国人旅行者数2000万人の受入に向けた 北海道ブロック連絡会の設置

(案)

平成27年3月23日

北海道運輸局企画観光部
北海道開発局開発監理部

1. 背景

- 訪日外国人旅行者数は急激に伸張（2014年は1341万人、対前年比29.4%増）
 - 来道外国人旅行者数も全国平均を上回るスピードで伸張
 - 既に北海道では貸切バスの不足やチャーター便の地上支援業務が困難などボトルネックが顕在化
 - 北海道観光の構造的課題（繁閑格差の解消、道央に集中する旅行者の北海道内広域分散化）もこれまでの受入環境整備に影響
-
- 訪日外国人旅行者2000万人時代を見据え、北海道の受入環境の「どこにどのような課題があるのか」現状把握とその改善は喫緊の課題
 - 北海道運輸局、北海道開発局、東京航空局が連携をとり、北海道ブロックの問題を把握し、組織だって解決できる体制づくりが必要（必要な手立てを迅速に講じる）



訪日外国人旅行者2000万人の受入に向けた
地方ブロック連絡会の設置

2. 組織、運営体制

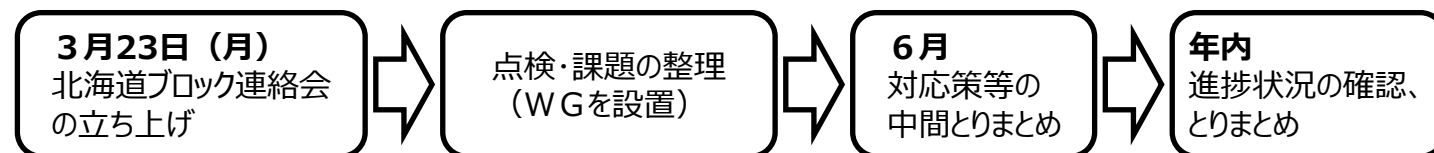
北海道ブロック連絡会

<構成員>

北海道運輸局、北海道開発局、東京航空局、北海道、札幌市、北海道経済連合会、北海道商工会議所連合会、北海道経済同友会、北海道観光振興機構、日本旅館協会北海道支部連合会、日本ホテル協会北海道支部、日本旅行業協会北海道支部、全国旅行業協会北海道支部、北海道旅客鉄道（株）、日本航空（株）北海道地区、全日本空輸（株）札幌支店、北海道バス協会、北海道ハイヤー協会、北海道地区レンタカー協会連合会、北海道索道協会、北海道旅客船協会

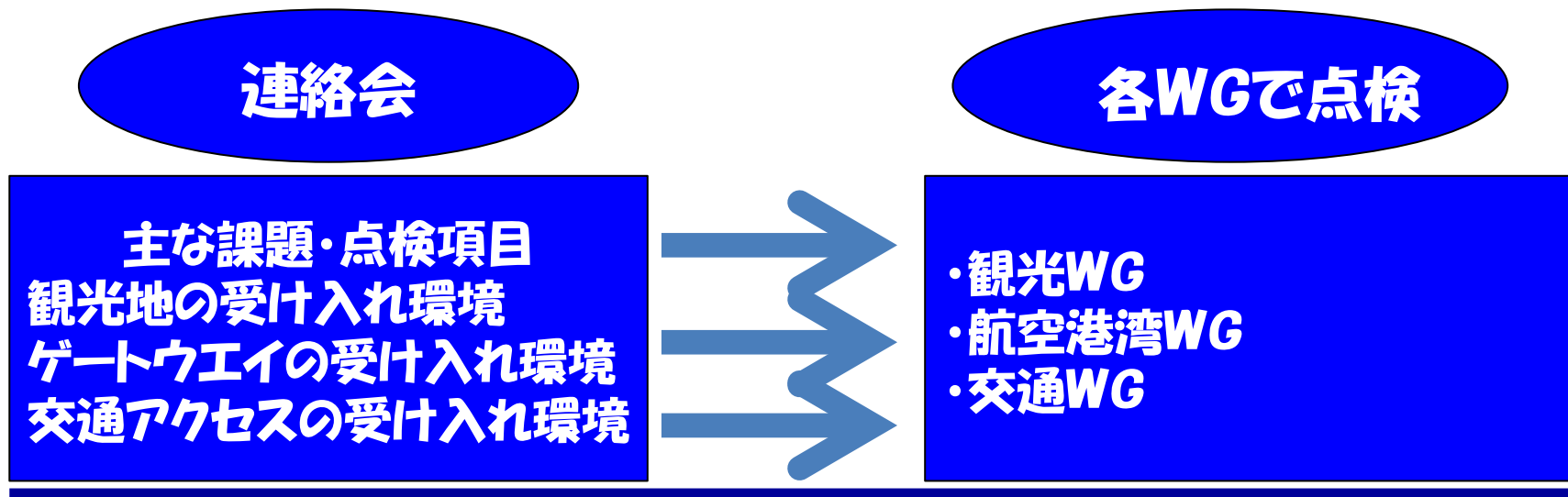
事務局：北海道運輸局企画観光部、北海道開発局開発監理部

当面のスケジュール



2. 組織、運営体制

抱える課題が多岐にわたるため、主な課題分野ごとにWGを設置し点検を実施



<6月までのWG作業イメージ>

- ◎ 連絡会において主な課題ごとにWGを設置
→ 3つのWGにて点検項目を整理し、分担して点検を実施
- ◎ 現状把握、課題整理を行い、対応方針と対応策を検討

3. WG組織、運営体制

< 1 観光WG >

<主な点検項目>

○観光地における受け入れ環境に関すること

- ・宿泊施設の確保（地域別、時期別）
- ・通訳ガイドの確保
- ・ムスリム対応
- ・宿泊施設等おもてなし意識の浸透
- ・訪日外国人への日本の風習・習慣の周知
- ・観光地や都市部の道路、駅前広場、交通機関等における移動の円滑化
- ・無料公衆無線LAN環境
- ・公共交通機関、道路、観光地等における多言語対応
- ・観光案内所、道の駅等の観光案内機能・ネットワーク
- ・案内表示・誘導の整備 等

※点検結果を踏まえ検討する課題を決定

<主な構成員>

- ・北海道運輸局
- ・北海道開発局
- ・北海道
- ・札幌市
- ・北海道観光振興機構
- ・旅行事業者・（協会）
- ・宿泊事業者・（協会）
- ・JR北海道
- ・交通事業者・（協会）

※構成員は必要に応じ適宜追加することを検討

3. WG組織、運営体制

< 2 航空港湾WG >

<主な点検項目>

○ゲートウェイの受け入れ環境に関すること

- 誘致（集客）目標に整合したエアラインの提供座席数の確保
- 空港受入処理能力の確保（発着回数等）
- CIQ処理能力の確保（要員、面積）
- 地上支援業務の確保
- クルーズ船の寄港増、大型化に対応した受入環境
- クルーズの旅客動線
- バス、タクシー等駐車スペースの確保
- 無料公衆無線LAN環境
- 案内表示・誘導の整備 等

◆空港、港湾毎の整理

※点検結果を踏まえ検討する課題を決定

<主な構成員>

- 北海道運輸局
- 北海道開発局
- 東京航空局
- 北海道
- 北海道観光振興機構
- 航空事業者・（AOC）
- 北海道空港(株)
- 旅行事業者・（協会）
- 海上交通事業者・（協会）

※構成員は必要に応じ適宜追加することを検討

3. WG組織、運営体制

< 3 交通WG >

<主な点検項目>

○交通アクセスの受け入れ環境に関すること

- 交通機関の利用手法（ハウツー情報）の提供
- 主要結節点における二次交通の確保・充実
- 主要結節点における案内表示・誘導の整備
- 貸切バス(車両・乗務員)、観光タクシー認定乗務員の確保
- 交通事業者への「おもてなし」意識の浸透・定着
- 都市間輸送手段の確保（鉄道、バス）
- 災害等緊急時の対応体制確立
- 観光施設等周辺におけるバス等駐車場の確保
- 主要結節点・観光地へのアクセス道路の整備
- ハイリスク地点の情報提供 等

※点検結果を踏まえ検討する課題を決定

<主な構成員>

- 北海道運輸局
- 北海道開発局
- 東京航空局
- 北海道
- 北海道観光振興機構
- JR北海道
- 交通事業者・（協会）
- 旅行事業者・（協会）

※構成員は必要に応じ適宜追加することを検討

4. 具体的作業

<ヒアリング等による現状把握、課題整理>

- ① 市町村・地域等：〇〇市周辺、〇〇市〇〇通り、〇〇駅、〇〇空港、〇〇港 など
- ② 課題：宿泊容量の確保、通訳ガイドの確保、Wi-fiの整備、案内表示誘導等の整備、多言語対応の強化、CIQ体制の整備、バス・タクシー駐車スペースの確保 など
- ③ 調査項目：宿泊施設における外国人旅行者の受入状況、通訳ガイドの不足状況、外国人旅行者からの苦情、案内誘導の多言語化の状況、CIQ要員の確保状況、待ち時間や混雑状況、外国人旅行者の移動に支障をきたしていないか など
- ④ 対応方針：地域の宿泊施設や旅行会社と定期的に意見交換を行う、計画的に研修を実施するなど人材育成に努め絶対数を確保する、地域で連携し外国人旅行者の動線に沿って整備計画を策定、表記の統一など外国人目線で分かりやすい案内板を計画的に整備、入国審査に要する最長待ち時間20分に向けて検討・意見交換を行う、ターンテーブルの増設、周辺駐車場を活用しバス駐車スペースを確保する など
- ⑤ 改善にあたって、制度、予算面で対応が必要なものは特筆



- 各WGの構成員がヒアリングや実地点検など作業を分担し、業種、拠点、地域毎に現状を把握し統一様式により課題を整理
- 並行して対応可能なものは迅速に改善に向けて取り組む（進捗状況を確認）