

取組の進捗状況・今後の対応方針の取りまとめ（案） 全体版

第3回北海道ブロック連絡会

平成27年12月16日（水）

【観光・交通WG】

1. 二次交通の確保	1
2. 乗り継ぎ利便性の向上	4
3. 宿泊施設の確保	5
4. 無料公衆無線LAN環境	6
5. 駐車場の確保	8
6. 情報提供・発信	9
7. 多言語対応	11
8. 災害緊急時の対応体制	14
9. 旅行消費額の拡大	16
10. おもてなし、日本の習慣等の周知	17
11. レンタカーの安全確保	19
12. その他	19

【航空・港湾WG】

1. 国際線スポット不足	21
2. 運用時間「受入制限」	21
3. 発着枠の拡大	21
4. 空港施設の容量不足	22
5. グランドハンドリング体制の充実	22
6. ターミナルビル施設の機能向上	23
7. 空港アクセスの充実	23
8. 輻輳を生じる走行導線の確保	23
9. クルーズ船対応岸壁の確保	24
10. 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	24
11. 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	24
12. クルーズ船受入時の岸壁におけるWi-Fi環境の整備	24
13. 外国人クルーズ客に対する外国語による観光案内	24
14. 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	24
15. 外国人クルーズ客に対する両替対応	25
16. クルーズ船受入時のCIQ体制の強化	25
17. クルーズ船受入に向けた地域の連携強化	25
18. クルーズ船受入に向けた港湾間の連携強化	25
19. クルーズ船の客層や国籍に応じた受入体制の整備	25

1. 二次交通の確保	取組の進捗状況・今後の対応方針		
	実施主体	短期（取組の進捗状況(年度内)）	中・長期（今後の対応方針(次年度以降)）
<p>①二次交通網の整備</p> <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くるが、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当て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・倶知安地域】</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（札幌ー東室蘭間）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>	運輸局	<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通シンポジウム及び自治体担当者向け人材育成研修（道内13自治体）を実施した（11月）。 ・自治体の交通担当者に対する基礎型研修を実施した（6支局）。 ・支局における自治体訪問において観光客も取り込んだ交通政策の重要性を説明した（全道39市町村）。 ・倶知安町・倶知安観光協会に対し、共同配車体制の構築に関する協力・支援の要請。 ・9月に実施した貸切バスの制度改革後の状況等に係る聞き取り調査の結果をとりまとめた。 ・新運賃制度の周知に関しては、平成27年10月にバス協会が主催した「旅行業界・バス協会連絡会」に参画し、新運賃制度に関する意見交換を実施し、引き続き制度定着に理解を求めた。 ・6～8月に貸切バス事業者に対する重点監査を実施した。 ・4, 8, 10月に新千歳空港及び旭山動物園において貸切バス車両に対し、街頭監査を実施した。 ・JR北海道に対し、施設の実態調査及び改善について要請。特に案内表示等の整備について問題点の整理、改善に向けた取り組みを要請。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き自治体訪問において観光客も取り込んだ交通政策について、その重要性の説明を行う。 ・ハイヤー協会への取り組みに対し、助言などの協力を行う。 ・倶知安町等に対し、共同配車体制構築実現に向けた協力・支援の要請を行う。 ・聞き取り調査は、今後12月、平成28年3月、6月、9月と継続的に聞き取り調査を実施する。 ・監査の結果違反があった事業者に対しては厳正に対処する。 ・街頭監査については、今後も継続的に実施する。
	北海道		<ul style="list-style-type: none"> ・生活交通の確保の観点から、国や市町村等と連携しながら、地域の実情に応じた地域交通の維持・確保のための取組を促進(総合政策部交通政策局)。
	観光振興機構	<ul style="list-style-type: none"> ・「着地型観光魅力づくり推進事業」 <p>来道観光客の交通手段と利便性の確保の観点から、公共交通機関を使った二次交通整備に係る複数市町村にまたがる地域の広域連携の取組に対する支援（H27年度）。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的に「着地型観光魅力づくり推進事業」を実施。

<ul style="list-style-type: none"> ・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%） ・また、バス代金の高騰により、旅行会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】 ・新運賃制度では、隣の町から車を持ってこられる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。 ・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。 ・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。 ・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】 <ul style="list-style-type: none"> ●ニセコ駅・倶知安駅 ・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。 ・倶知安駅は、駅舎が古く、なんとかならないかとクレームをもらう。 ●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。 ・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、ぼっぱブリッジがあるので、運動させる等早急な対応を希望。 ・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何度も対策を急いでくれと言われている。 ●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。 ・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>JR北海道</p> <ul style="list-style-type: none"> ・[混雑対応] 外国人を含め混雑が想定される期間・線区に関しては、増結等の対応を保有車両数、運転士等のマンパワーによる制約があるながらも可能な限り検討、実施している。 ・[駅舎、設備の更新] 限られた経営資源の中、他の投資案件および駅相互のプライオリティー付けを実施し、実施の是非および実施時期を検討する必要がある。 倶知安駅については、駅外壁の補修、待合室・コンコースの塗装、床面の改修、トイレを全て洋式化（男女3室ずつ）への改修を実施中（12月竣工予定）。 ・[手荷物対応] 新千歳空港駅で宅配業者と連携し、空港から市内ホテルまでの同日宅配事業の実証実験を実施（8/6～10/9・駅での一時お預かり）。洞爺駅、登別駅、札幌駅で小型コインロッカーの大型化を実施。札幌駅では新設も合わせて実施（継続）。 夏季に手荷物の多い富良野駅では観光協会と協力して、駅と観光協会両箇所得手荷物をお預かりする体制を強化済。 ・[駅構内表示] 駅特性に合わせた駅構内案内、構内放送を新たに展開中。 ①駅構内案内：新千歳、滝川、長万部駅に乘換用の4か国語サインボード作成 ②音声案内：新千歳空港、富良野、美瑛、登別、洞爺、小樽、大沼公園、旭川の各駅、フラノラベンダーエクスプレス、富良野・美瑛ノロッコ号の車内案内 旭川駅では中二階コンコースでの駅独自作成標識と併せて1階部分のピクトグラフ等で総合的に案内している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・[混雑対応] 外国人を含め混雑が想定される期間、線区に関しては増結等の対応を可能な限り引き続き検討、実施をしていく。但し、オン・オフ格差が激しいこと、保有車両、マンパワーによる輸送力に制約があることから、JR単独で当該課題を解決するには限界があり、国・自治体・地域の事業者・住民等、様々な関係者と協力して課題解決に繋げていきたい。 ・[バリアフリー] 国、地方自治体と連携して、駅毎のバリアフリー化の是非や、駅のプライオリティー付けに関して、外国人観光客の観点に加え、通勤、通学、乗り換えのお客様の要素を加味し、総合的に検討する。 ・[手荷物対応] 夏期繁忙期に実施した実証実験のアンケート分析をベースに春節期間に再度実施予定。また、実証実験結果を行政等関係各所と共有し、課題解決に繋げたい。 ・[駅構内表示等] 今後も駅特性に合わせたきめ細かい表示や構内放送を展開していく。
<ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●摩周駅 ・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。 	<p>バス協会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成27年10月に旅行業界・バス協会連絡会を開催し、新運賃制度について意見交換を行い制度定着に理解を求めた。 ・新運賃制度の周知ため北海道新聞や経済紙に広告掲載。 ・新運賃・料金制度のパンフレット（多言語、「日、中繁、中簡、韓、英」）の作成。 	<ul style="list-style-type: none"> ・協会員はもとより、旅行業界、観光業界に対し、引き続き新運賃制度の周知徹底を図る。 ・特に旅行業界に対しては引き続き「旅行業界・バス協会連絡会」を次年度以降も開催予定。
<ul style="list-style-type: none"> ●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/北海道全域】 	<p>後志地区ハイヤー協会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・後志地区ハイヤー協会は、ニセコ町内及び倶知安町内に所在している事業者と近隣町村に所在している事業者が連携した「共同配車体制」の構築に向けて取り組むことを合意した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・後志地区ハイヤー協会において「倶知安地区繁忙期対策部会（仮称）」を設置し、平成28年度のスキーシーズンにおける共同配車体制構築を目指した検討を行う。
<ul style="list-style-type: none"> ●阿寒・弟子屈 ・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。一番の問題は阿寒と弟子屈間である。 ●洞爺 ・昭和新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>白老町</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度末に、新たな博物館の場所が決定する予定。その場所により駅舎の移設も考えているが、町の予算、JRとの調整によりかなり難しいと考えている。今後は、特急列車の白老駅停車や、臨時列車の増便について、引き続きJRと協議していく。 ・現在都市間バスの停留所は、白老町の外れの高速道路（竹浦）にしかなく、まだ具体的には協議できていないが、2020年の博物館開設までには、博物館、JR白老駅近辺へのバス路線を新設できるよう、関係団体と協議を進める予定。

<p>②バスの運転手確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>運輸局</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・6月12日、「北海道自動車運送事業労働力確保対策検討会」を立ち上げ、モード毎にワーキンググループを設置し、運転手確保・育成方策等に関する諸課題の整理を行い、効果的な取組の具体的な事例を取りまとめた。 ・9月28日、第2回検討会を開催し、これまで各ワーキンググループで取り組んできた内容を報告し、また、諸課題について今後の施策の検討を行った。 ・来年2月を目処に第3回検討会を開催し、調査結果を基に、問題点等を整理し、事業者の役割、行政の役割等提言する形で、「中間とりまとめ」を行う。 ・道内の観光バス事業者から提案された労働力確保に関する方策等について、6月に事業者自ら本省に提案を行った。 ・また、当該観光バス事業者は、北海道から支援を受けた「観光バス乗務員育成確保モデル事業」を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本検討会の取りまとめ結果や人材確保・育成の先進事例に等について、セミナーや研修等の機会を通じて、広く情報提供を行う。 ・次年度以降についても、引き続きバス事業者から提案された方策（「観光貸切バスドライバー・ガイド養成センターの創設」「人材派遣の活用」）について検討を継続する。
<p>③イレギュラー運航時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イレギュラー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、イレギュラー事案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、季節波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>・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。</p> <p>・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>運輸局</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・年内に北海道運輸局・千歳市・空港事務所との連携により、交通事業者のメーリングリストを作成し、各航空会社へ配布。これにより、二次交通手配に係る情報集約がスピードアップし、航空会社と交通事業者双方の負担軽減につながる。 ・新千歳空港からの二次交通確保の一環として、札幌等のタクシー事業者に対し、新千歳空港に係るタクシー事業の営業区域の拡大を認める通達を発出し、タクシーの供給量増加を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・旅客に対しスムーズな情報提供に向け、北海道運輸局、航空会社と交通事業者との間において情報共有のあり方について継続的に検証。 ・対応する交通手段の拡充についても合わせて検討。 ・必要に応じ、リストの更新を行うよう依頼する。 ・平成27年12月以降の措置状況の効果等について、北海道運輸局においてタクシー事業者から、報告を聴取する等により把握する。
	<p>空港事務所</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・協力依頼文書発出後に航空会社への連絡及び航空会社のメールアドレスの集約を行い、運輸局が取りまとめ行ったリストを、各航空会社へ配布。 	
	<p>ハイヤー協会</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・空港内タクシー乗り場の利用ルールの遵守を図るため、ハイヤー協会において整理員を増員させる予定である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新千歳空港におけるタクシー乗り場利用に関するルールが守られていない状況を解消するため、新たな乗り場ルール作りの検討についてもハイヤー協会等関係者において行う。

2. 乗り継ぎ利便性の向上	取組の進捗状況・今後の対応方針		
	実施主体	短期（取組の進捗状況(年度内)）	中・長期（今後の対応方針(次年度以降)）
①周遊バスの導入 <ul style="list-style-type: none"> ・JR北海道には「ジャパンレールバス」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。 ・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。 ・路線バスの利用促進のために作成したバスパックについて外国人の利用もある。 ・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】 	運輸局	<ul style="list-style-type: none"> ・来年2月、「訪日外国人の都市間バスによる円滑な広域移動に関する調査」を実施し、バス協会と連携し周遊バスの実証実験を行う予定。周遊バス導入に向けた課題等について検証。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実証実験の結果を踏まえ、北海道運輸局、北海道バス協会において関係バス事業者を集め、周遊バス導入にあたっての課題解決に向けて検討。
	バス協会	<ul style="list-style-type: none"> ・周遊バス導入に向けた検討会を開催した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実証実験の結果を踏まえ、北海道運輸局、北海道バス協会において関係バス事業者を集め、周遊バス導入にあたっての課題解決に向けて検討。
②バスロケ、検索システムの導入 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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分かりづらいため、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】 	運輸局	<ul style="list-style-type: none"> ・11月から実証実験を開始した旭川市等に対し、利用状況等のデータの情報提供を依頼している。 ・支局長による自治体訪問の際、バスロケ導入について要請。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各地における実証実験の終了後、北海道運輸局において、実施自治体・バス事業者・システム開発会社等から利用状況等の結果データを収集、分析し、それに基づき本格導入に向け、自治体・バス事業者等に対する働きかけを継続的に行う。
	北海道	<ul style="list-style-type: none"> ・民間のコンテンツプロバイダが提供する公共交通経路検索サービスに、できる限り多くの道内路線バスの情報が反映されるよう、北海道運輸局や北海道バス協会と連携・協力し、バス会社やコンテンツプロバイダへの協力要請などの取組を実施中（総合政策部交通政策局）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・北海道バス協会が主催する「バスロケ等情報提供高度化事業に関する検討会」の検討状況や道内バス事業者の取組状況について情報収集に努める。
	バス協会	<ul style="list-style-type: none"> ・実証実験を実施している各地の取組に係る情報共有を図るため、「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、バスロケシステム導入について検討を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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」を開催するなど、システムの導入促進に向けて取り組む。
③大型荷物の対応 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。【56/北海道全域】 ・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）。 ・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の1/3となっている事例がある。 ・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。 ・また、大きな荷物を持った外国人が町にあふれている。 ・特に冬道などスーツケースのキャストが機能しないため、持ち歩きに苦労している旅行者が多い。【57/北海道全域】 	運輸局	<ul style="list-style-type: none"> ・11月より新千歳空港～宿泊施設及び宿泊施設～宿泊施設の間のJR、バス移動の際に、大型荷物の宅配輸送サービスを活用した手ぶら観光推進のための調査事業を実施。年度内に実証実験を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実証実験の結果を踏まえ、手ぶら観光実現に向けた宅配輸送サービスの整備について検討する。 ・手ぶら観光の普及促進のため、多言語によるパンフレット、ウェブサイト等、効果的なPR方法で周知を図る。
	JR北海道	<ul style="list-style-type: none"> ・8月6日～10月9日に新千歳空港駅での実証実験実施（宅配業者と連携し、空港から市内ホテルまでの同日宅配事業）。 ・上記、実証実験開始後に情報をfacebookにて発信。 ・継続的に新千歳空港駅での実証実験を実施（①宅配業者と連携した夏季繁忙期実証実験フェーズⅠでのアンケート結果等を分析し、春節に向けてのフェーズⅡの実施を検討）。 ・平成26年4月から平成27年度にかけて、洞爺駅（H26年4月）、登別駅（H27年6月）、札幌駅（H27年上期、下期）で小型コインロッカーの大型化及び、札幌駅での新設を実施。 ・夏季に手荷物の多い富良野駅、美瑛駅では観光協会と協力して、駅と観光協会両箇所得手荷物の一時的預かりに関する案内を強化（取組は通年）。 ・冬季に手荷物の多い駅に対して、富良野駅・美瑛駅での夏季のスキームの導入を検討中。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新千歳空港駅での実証実験の分析結果を関係各所と共有し、今後の抜本的課題解決策を検討。 ・facebookの発行も継続予定。 ・順次各駅において大型コインロッカーの設置を検討・実施。

3. 宿泊施設の確保	取組の進捗状況・今後の対応方針		
	実施主体	短期（取組の進捗状況(年度内)）	中・長期（今後の対応方針(次年度以降)）
<p>①ピーク時の対応</p> <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に行う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と。就学ビザで来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、苫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>・乗務員の宿の確保については特に札幌市内で苦勞している。宿が取れないと、雇来や真駒内、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。【11/札幌市】</p>	運輸局		<p>・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行う。</p> <p>・道央に集中する観光客の道東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計画に基づき地域の関係者と連携して事業を実施する。</p>
	北海道	<p>・「観光関連施設等投資促進事業」（経済部観光局）</p> <p>外資系ホテルの立地メリットとなる情報をまとめたPRツールを製作。海外や道外の事業者アンケート調査等を行い、投資誘致に繋がる情報を収集。首都圏等で北海道の観光関連投資環境等を広く発信するセミナーを開催（H27年度）。</p> <p>・「北海道就業サポートセンター事業」（経済部労働政策局）</p> <p>人材確保や職場定着のため、職場環境の改善等に取り組む道内企業をサポート。（H27年度）</p> <p>・「両立支援促進・就業環境改善アドバイザー派遣事業」</p> <p>職場環境の整備や労働条件の改善を促進するため、企業にアドバイザーを派遣。（H27年度）</p>	
	観光振興機構	<p>・閑散期や道央以外の地域の魅力を情報提供</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. スキーやサイクリングなど特定目的旅行市場 <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> <p>・「地域連携国際観光ルート創出事業」</p> <p>地域資源を活かした新たな旅行商品づくりや外国人観光客の受入体制の整備を行い、地域が連携して観光入込の平準化、広域分散化に資する国際観光ルートの創出を図る。（道内6地域）（H27年度）。</p>	<p>・継続的に観光プロモーションや「地域連携国際観光ルート創出事業」を実施。</p>
	札幌市		<p>・南8条西2丁目の観光バス待機場場については、平成27年度に午後9時まで利用時間の延長を行ったところだが、深夜の待機については、地域住民の理解やバス事業者のニーズの把握を行い、その結果を踏まえ検討を行う。</p>
	ニセコ町、倶知安町	<p>・宿泊施設は若干増えているが、建設は民間事業者の判断によるため、情報収集を行っている。</p> <p>・宿泊施設のエージェント枠は減少傾向。宿泊単価は向上している。</p>	<p>・近隣スキーリゾートとの連携を強化するとともに富裕層の誘客促進の取組を強化していく。</p>

<p>・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。【12/札幌市】</p> <p>・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。【13/伊達市】</p>			
<p>②耐震改修</p> <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>運輸局</p> <p>北海道</p>	<p>・「耐震改修に係る支援措置」</p> <p>平成25年に改正された「建築物の耐震改修の促進に関する法律」により耐震診断が義務化された民間大規模建築物の耐震改修に補助する市町村に対して補助【札幌市を除く】(H27.4月開始)。</p> <p>・「経済環境変化対応資金：防災・減災貸付（耐震改修対策）」</p> <p>中小企業者（観光施設の場合は大企業も対象）が国又は市町村の耐震改修補助制度を活用して施設の耐震改修に取り組むために必要な資金の融資の円滑化を図っている。</p>	<p>・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>③イレギュラー運航時の対応</p> <p>・イレギュラー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>運輸局</p> <p>千歳市</p> <p>空港事務所</p>	<p>・年内に北海道運輸局・千歳市・空港事務所との連携により、宿泊事業者のメーリングリストを作成し、各航空会社へ配布。これにより、宿泊先手配に係る情報集約がスピードアップし、航空会社と宿泊事業者双方の負担軽減につながる。</p> <p>・協力依頼文書の発出後に市内ホテルへの連絡及びホテルのメールアドレスの集約を行い、運輸局が取りまとめたリストを、各宿泊事業者へ配布。</p> <p>・協力依頼文書発出後に航空会社への連絡及び航空会社のメールアドレスの集約を行い、運輸局が取りまとめたリストを、各航空会社へ配布。</p>	<p>・旅客に対しスムーズな情報提供に向け、北海道運輸局、航空会社と宿泊事業者との間において情報共有のあり方について継続的に検証。</p> <p>・対応する宿泊施設の拡充についても合わせて検討。</p> <p>・必要に応じ、リストの更新を行うよう依頼する。</p>

4. 無料公衆無線LAN環境	取組の進捗状況・今後の対応方針		
	実施主体	短期（取組の進捗状況(年度内)）	中・長期（今後の対応方針(次年度以降)）
<p>①Wi-Fi環境の整備</p> <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。</p> <p>・観光関係者からは「無料Wi-Fi」をどの程度整備すればよいのか、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のかが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。</p> <p>・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。</p>	<p>運輸局</p> <p>北海道</p>	<p>・本年度の広域観光周遊ルート形成促進事業において、移動Wi-Fiの実証実験を実施。</p> <p>・「NTT東日本との連携協定によるWi-Fi環境整備促進」</p> <p>連携協定に基づき、振興局や市町村、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（H26.1月協定締結）。</p> <p>・他の大手通信事業者に対しても連携協定締結に向けた働きかけを行っている（H27年内締結目標）。</p>	<p>・移動Wi-Fiについては、実証実験終了後も使用したルーターを有効活用するとともに、北海道運輸局及び「プライムロードひがし北・海・道」推進協議会が中心となって実証実験結果を検証し、整備に向けた方針等を検討する。</p> <p>・IT環境の最新の状況を把握するためのセミナー・講習会での情報収集や、開発企業等と連携し情報共有を図る。</p> <p>・次年度以降に広域観光周遊ルート協議会を活用し整備を促進。</p> <p>・今後も3者協定を踏まえ無料Wi-Fi拠点数の増加を行う予定。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・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、無くてはならないアイテムである。【60/北海道全域】 	観光振興機構	<ul style="list-style-type: none"> ・「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（H26.1月協定締結）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も3者協定を踏まえ無料Wi-Fi拠点の増加を行う予定。
<ul style="list-style-type: none"> ・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】 	ハイヤー協会		<ul style="list-style-type: none"> ・既にモバイル型のWi-Fiルーターを搭載したジャンボハイヤーを運行している事業者もいるため、さらなる拡大に向けた事業者への要請を行う。
<ul style="list-style-type: none"> ・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】 	ニセコ・倶知安町	<ul style="list-style-type: none"> ・観光圏整備事業を活用しWi-Fiの拠点整備を実施。 ・観光案内所でSIMカードの自動販売機を設置、販売予定。 ・地域内での統一した認証手続きに向けて実証実験を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続してWi-Fiの拠点整備を行う。
<ul style="list-style-type: none"> ・エリアに国立公園が多く設置出来ないでいる。【63/千歳市】 ・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】 ・Wi-Fi環境が十分に整備されていない。【65/帯広市】 	網走市	<ul style="list-style-type: none"> ・光回線が敷設されていなかった呼人地区についてNTTと協議の結果、今年12月までに敷設し、来年1月中の供用開始を目的に進行中。 ・大口ユーザーとなる宿泊施設側では、館内整備について具体的な調整を行っている状況。 	<ul style="list-style-type: none"> ・次年度に向けては、広域観光周遊ルート形成事業の移動Wi-Fi整備の実証実験と拠点Wi-Fi整備に関する調査事業及び、その事業と連携した道東5空港観光活性化推進協議会Wi-Fi推進準備会の議論も踏まえ、取り組みを推進する。
<ul style="list-style-type: none"> ・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か所で試験的に無料公衆無線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】 	千歳市		<ul style="list-style-type: none"> ・次年度以降に環境省や開発局、NTTなどにヒアリングを実施し、制度的・技術的な検討を実施予定。 ・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。
<ul style="list-style-type: none"> ・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】 ・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が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】 	帯広市	<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiのパスワード不要については、セキュリティ確保の面から再度見直すものとし、セキュリティを確保した上で利用しやすいWi-Fi環境の整備を検討している。 ・年度内に帯広市の「観光交流拠点施設」であり、帯広競馬場に隣接する「とかちむら」へのWi-Fi整備を行う。 ・年度内に国の地方創生予算を活用し、二次交通向けの移動Wi-Fiや、市内駅前などのWi-Fiゾーン形成に向けたアクセスポイント調査等を行っていく。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・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ことから整備は厳しい状況である。【69/登別市】 	札幌市	<ul style="list-style-type: none"> ・「Sapporo City Wi-Fi」の運用開始。 市営地下鉄16駅（10/1～） 札幌コンベンションセンター（10/1～） 大通公園1～11丁目（11/1～） 円山動物園（年度内実施） 定山溪温泉地区（年度内実施） チカホ&北3条広場（年度内実施） 	
<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、観光圏事業）」 ・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。 	伊達市	<ul style="list-style-type: none"> ・本年に観光物産館において物産公社が設置済み（但し速度が遅く動画の閲覧には支障がある状況）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・次年度以降に観光客が多く訪ずれる場所への設置について、費用対効果、管理等を含め検討を行う予定。 ・速度の速い機器の導入を検討中であるが、経費負担があるため時期は未定。

<p>・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）。</p> <p>・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。【70/弟子屈町】</p> <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。【71/帯広市】</p> <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。【72/紋別市】</p>	白老町	・国の補助金を活用して町内事業者の無料公衆無線LANの整備を進めるが、年内は対象機器の選定と導入希望事業者の選定を予定。	・年度内に導入希望事業者に対し無料公衆無線LANを設置するが、設置可能事業者数に限りがあることから、次年度以降も整備に向けた検討が必要である。
	登別市	・「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、市では登別市外国人観光客誘致環境整備支援事業補助金要綱を定め、希望する施設に対しWi-Fi整備に係る費用の一部を補助することとしており、11月現在では登別温泉地区の10施設、テーマパーク1施設、登別地区の1施設に対し補助をすることとしている。	
	弟子屈町	・観光圏事業として、JR摩周駅構内及びJR川湯温泉駅前広場（屋外）の整備を予定しており、詳細内容の検討中。	・次年度以降も、整備の必要性や実施可能場所等検証を行い、各種事業を活用して整備を行う。
	紋別市	・無線LANが利用できる環境を増加予定。紋別ガリヤ地区（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）、オホーツク流水公園に設置予定。	・無線LAN施設であることの周知を行なっていく。

5. 駐車場の確保	取組の進捗状況・今後の対応方針		
	実施主体	短期（取組の進捗状況(年度内)）	中・長期（今後の対応方針(次年度以降)）
<p>①バス駐車場の確保</p> <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車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>	小樽市	<ul style="list-style-type: none"> ・バスの駐車場についてはスペース的には確保できている。 ・市役所の閉庁日には市役所前の駐車場も開放している。 ・小樽運河近くでのバスの乗降については、警察の取り締まり強化により改善された。 	
	札幌市	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車実態調査の実施。 ・南8西2の観光バス待機場の夜間9時までの延長（H27.8.3～）。 ・北1西9への観光バス臨時待機場の設置（H27.8.21～10.31）。 ・巡回啓発の実施（H28.1～）。 ・都心部民間商業施設駐車場の活用。 ・バスセンターの未利用乗降スペース活用の検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・南8西2の観光バス待機場の夜間9時までの延長継続。 ・巡回啓発の実施。 ・都心部民有地の活用。 ・バスセンターの未利用乗降スペースの活用。 ・都心部市有地の活用に向けた検討。 ・徒歩観光の促進。
	バス協会	<ul style="list-style-type: none"> ・札幌市と連携しバスの駐車場対策として、貸切バス待機場の時間延長、臨時的貸切バス待機場の設置等対策を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き札幌市と連携し駐車場確保対策を図る。

6. 情報提供・発信	取組の進捗状況・今後の対応方針		
	実施主体	短期（取組の進捗状況(年度内)）	中・長期（今後の対応方針(次年度以降)）
①新千歳空港観光案内所の整備 ・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】	運輸局	・千歳空港でのJNTO認定観光案内所の早期認定申請に向け、北海道等に対して働きかけを行った。	
	北海道、観光振興機構	・北海道、機構等関係者間において、来年度の観光案内所の設置に向け検討を行っている。	
②HP、案内表記の充実 ・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。 ・外国語のできるスタッフを駅に派遣したが、人材確保には限界がある。 ・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。 ・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。 ・一般の路線バスについて、外国語表記が進んでいない。 ・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。【77/北海道全域】 ・地方での人材確保は難しい課題。英語を話せる人は少しはいるが、その他の言語についてはほとんどいないのが現状。 ・阿寒地区では今年度、総務省の「地域おこし協力隊」を活用し、外国語が話せる人材を募集したところ2名の応募があった。【78/道東】 ・2ヶ所のスキー場が一つとなったゲ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路線バス終点は帰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そのまみ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。【80/札幌市スキー場】 ・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。【82/上川町】 ①管内マップを6カ国語対応しているが、多国籍が進み足りないと言われている。 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 ③ホームページの多言語化の限界（自動翻訳システム）	運輸局	・運輸局HPや各機関HP上の多言語ツールを集約し周知・案内等を実施。 ・案内表示の多言語化の一つとして、バスロケ導入に向けた取り組みを行っている。	・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・統一した表示方法の検討の働きかけを行う。 ・バスロケ導入に向けた取り組みに合わせて多言語化の要請を行う。
	北海道	・ホームページ掲載情報の充実を図る。 ・「多言語に対応した北海道新幹線開業に関するパンフレットの作成・配付、HPによる情報発信」（総合政策部交通政策局） 2016年3月に予定されている北海道新幹線の開業に関し、東京からのアクセス情報や観光地の情報などを、多言語（英語、韓国語、中国語、タイ語）で紹介するパンフレットを作成・配付するとともに、HP掲載する。 ・「多言語による北海道博物館のPRの取組」、「多言語による縄文文化等の発信の取組」（環境生活部くらし安全局） 北海道博物館の展示物等を紹介する多言語映像等や北海道の縄文文化等を紹介する多言語映像、アクセスマップ等を作成する（H27年度）。 ・「道路標識の整備」（建設部土木局） 道道以上の道路が交差する主要な交差点において、新設する道路案内標識については、全て英語併記を実施している。また、英語表記の未対応な既設標識についても、英語の追記などを実施している。	
	観光振興機構	・外国人にわかりやすい情報を発信するため、ウェブサイトのリニューアルを行う（多言語版は平成28年1月運用開始予定）。	
	バス協会	・「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、バス停・車内表示の多言語化について検討を行った。	・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」を開催し、多言語化について検討を行う。

<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 【83/千歳市】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。【88/網走市・大空町】 <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。【90/旭川市】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信は地域で色々やっているが、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、きめ細かな情報発信が必要。分かりやすい情報発信、広域連携が必要。【95/北海道全域】 ・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。 ・「HPが魅力的でない。」との発言があった。 ・「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。 ・HPのトレンドの把握が不足している。 ・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。【96/北海道全域】 <ul style="list-style-type: none"> ・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。【98/北見市】 	<p>ハイヤー協会</p> <p>大空町</p> <p>北見市</p> <p>札幌市（スキー場）</p> <p>千歳市（商業施設）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・札幌交通圏のタクシー乗り場の看板は、既に英語対応済。 <ul style="list-style-type: none"> ・女満別湖畔入口のアーチ看板取替に伴い、多言語を表記。 <ul style="list-style-type: none"> ・12月初旬よりJRバスにて車内アナウンスを実施。 ・英語（および日本語）にて施設の案内を促すことで、誤った停留所での降車を防止したい。 ・オリンピックゾーンの白樺ゲレンデ入口付近や、ハイランドゾーン駐車場入口付近などへ、来場者が迷うことなく目的の場所へ移動できるよう多言語表示の看板を新設する。 <ul style="list-style-type: none"> ・来場状況に合わせて、導入検討。 ・スキルアップの機会を増加。 ・担当会社との情報共有と対応強化。 ・モニター化を検討（PC対応）。 ・既に設置済み、インフォ内サービスの向上。 	<ul style="list-style-type: none"> ・タクシー乗り場の看板について、中国語・韓国語表示の検討を行う。 ・札幌以外の地区における多言語表示について検討を行う。 <ul style="list-style-type: none"> ・広域観光周遊ルート協議会の活用により実施。 ・ひがし北海道観光事業開発協議会で地域のポータルサイトを作成しているが、そこと連携しオホーツクエリアの情報発信も参画できるよう担当者と調整を行っている。 <ul style="list-style-type: none"> ・案内看板については、設置場所を十分に吟味しながら、今後も継続的に増設する計画である。 ・ホームページについては多言語（英語・韓国語・中国語）に対応済みであるが、必要に応じて随時改訂していく。 <ul style="list-style-type: none"> ・都度、必要条件に合わせて改善、投資を行う。
<p>③観光案内所の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年から温泉目的でない旅行者がでてきて、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。【91/帯広市】 <ul style="list-style-type: none"> ・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。【92/伊達市】 <ul style="list-style-type: none"> ・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。【93/弟子屈町】 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>運輸局</p> <p>帯広市</p> <p>紋別市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・8月にJNTO観光案内所認定申請に向け働きかけ（新冠・日高）。 <ul style="list-style-type: none"> ・外国人の受入体制の整備として、「指さしガイドブック」の作成を地域の関係団体とともに進めている。 <ul style="list-style-type: none"> ・10/12(木)に北海道観光振興機構、日本観光振興協会北海道支部、紋別市主催の外国人観光客受入研修と題して講演を開催。 ・紋別観光協会に英語を話せるスタッフを配置。 	<ul style="list-style-type: none"> ・英語をはじめとする外国語スキルを持った人材の起用を積極的に行い、ホスピタリティの充実を図っていく。

<p>・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。【94/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・日高等）もあり、観光情報の提供等が遅れている可能性がある。【127/十勝・道北・日高】</p>			
---	--	--	--

7. 多言語対応	取組の進捗状況・今後の対応方針		
	実施主体	短期（取組の進捗状況(年度内)）	中・長期（今後の対応方針(次年度以降)）
<p>①拠点における多言語対応</p> <p>・JR北海道ではインバウンド旅客に対するJR券販売や案内のために新千歳空港、札幌駅内に「外国人インフォメーションデスク」を平成17年に設置している。また夏、冬の繁忙期には通訳アルバイトを雇用し、インバウンド旅客への案内をしている。</p> <p>・iPadを各駅に配備し翻訳アプリによる意思疎通をはかっている。</p> <p>・インバウンド旅客の多い駅には、駅特性に応じた外国語による案内、アナウンスを導入予定である。</p> <p>・駅における案内内容において、JR情報の案内よりも駅地元の観光情報案内にも多くの時間がかかっており、日本人も含めた駅利用者に対して適切なJR券販売や案内業務に支障を来している事象が発生している。【73/北海道全域】</p>	JR北海道	<p>・夏季繁忙期間に外国語人材の強化として、札幌駅、旅行センター札幌支店、新千歳空港駅、富良野駅、美瑛駅、旭川駅にて通訳アルバイトを配置。</p> <p>・洞爺駅では洞爺湖温泉観光協会と協力し、協会手配のスタッフによる駅構内での案内を実施。</p> <p>・新たな外国語対応補完ツールの作成及びパンフレット等の充実（企画乗車券の説明用ツール作成、旅行商品の外国語パンフレット及び説明用ツールの作成、駅特性に合わせた外国語駅構内放送及びサインボードの作成、冬季旅行商品の外国語パンフレット及び説明用ツールの作成）。</p> <p>・特定駅及び一部観光列車内において旅行出発前段階での情報発信として、JR初心者ガイドを作成し、JR切符の購入法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実施。</p> <p>・冬季繁忙期間に外国語人材の強化として、札幌駅、旅行センター札幌支店、新千歳空港駅及び観光駅への通訳アルバイト配置を検討。</p> <p>・倶知安駅において観光協会と連携して協会手配のスタッフの有効活用を協議中。</p>	<p>・旅行出発前段階での情報発信（①今年度作成JR初心者ガイドの発展版を来年度発行予定）。</p>
<p>②通訳ガイド、通訳案内士の不足</p> <p>・外国語ガイドが不足している。</p> <p>・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。」</p> <p>・「通訳案内士の試験が難しく、資格者が増えない。」</p> <p>・「通訳案内士は料金が高額。」など、観光関係者からの発言。</p> <p>・「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。</p> <p>・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>運輸局</p> <p>北海道</p>	<p>・「アクションプログラム2015」に基づき、外国人スキーインストラクターの在留資格要件について関係機関にて検討中。</p> <p>・「北海道博物館における多言語解説サービスの取組」（環境生活部くらし安全局）</p> <p>スマートフォンによる多言語の文字・音声解説を実施する（H27年度）。</p>	<p>・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。</p> <p>・「道立都市公園における標識等の多言語化」（建設部まちづくり局）</p> <p>道立都市公園内の禁止事項を明記した標識の多言語化、パンフレットの多言語化、園内の施設名称位置図の多言語化及びQRトランスレーターによる案内等の整備を検討。</p> <p>・都市公園の利用者のほとんどが日本人である実態を鑑みて、日本語による表記が見えづらくなならないことを基本として、多言語化に取り組む。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・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少ない、または著しく不足している。【29/十勝・オホーツク圏】 <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</p> <p>(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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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】 	観光振興機構	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
<p>③ドライバーの多言語対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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勞しなかったが、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】 	北海道	<ul style="list-style-type: none"> ・「外国人観光客対応タクシードライバー等人材育成事業」(経済部観光局)急増している外国人観光客に対応することができるタクシードライバー等の育成・確保を図る(H27年度)。 	
	バス協会	<ul style="list-style-type: none"> ・研修・講座の開催については、費用等の面から実施は難しい。また、バスドライバーを対象とした他機関による研修等は実施されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ドライバーを対象とした研修会の開催について検討。
	ハイヤー協会	<ul style="list-style-type: none"> ・北海道主催の「外国人観光客対応ドライバーの育成講座」に参加した。(札幌134名、函館70名、旭川36名、釧路65名) 	<ul style="list-style-type: none"> ・北海道において指差しシートを作成(英語・韓国語・中国語に対応)し、今後は各社に配布又はハイヤー協会のHPからダウンロードできるよう現在、準備中。 ・各地区のハイヤー協会において作成している「適正化・活性化に関する計画」に「スマホの活用」を記載のうえ、スマホの活用を推進する。
<p>④人材確保等多言語全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フェリーの乗船窓口は、十分な外国語対応ができていないため、乗船時など混雑が予想される場面では十分なサービスを提供できない心配がある。【44/稚内市・利尻町・礼文町】 ・FITが増加し交通案内等の対応に十分な対応ができていない。 ・夜間など外国語の対応ができるスタッフが不在の場合など対応に苦慮している。特に中国語、台湾語の対応ができない。 ・人材不足で募集しているが配置できない。 ・外国語対応能力(人材確保)の解決策として、外国人労働の研修制度の緩和の検討をお願いしたい。サービス業は実習期間が1年であるが、3年または5年にして欲しい(本人のスキルアップとなり自国に帰ってから有効に活用されることを理解してほしい)。【75/北海道全域】 ・「外国語での案内やサインが少ない。」 「サインでは、日本語のみでわからなかった。」 「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。 	運輸局	<ul style="list-style-type: none"> ・運輸局HPや各機関HP上の多言語ツールを集約し周知・案内等を実施。 ・「アクションプログラム2015」に基づき、外国人スキーインストラクターの在留資格要件について関係機関にて検討中。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	観光振興機構	<ul style="list-style-type: none"> ・「地域観光振興事業」地域が行う外国語研修、外国語併記の観光案内板や観光地への案内標識の整備に対して助成を行っている(H27年度)。 ・「実践的インバウンドおもてなし人材育成事業」外国人観光客受入のための小売店等の観光関係従事者の技能向上のための実践的な各種研修を実施(H27年度)。 ①現場対応者向け研修 ②観光案内所職員向け研修 ③各観光業従業員向け研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的に「地域観光振興事業」、「実践的インバウンドおもてなし人材育成事業」を実施。

<p>「どの程度の間隔で、何か国語で作る必要があるのか。」 「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。 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。【76/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。何か国語も並べると見た目も良くないし、見づらくなる。 英語と中国語だけで良いのではないか。【79/道東】</p>	<p>礼文町</p>	<p>・FIT 向けにはフェリーターミナルにタブレットを2台配置し対応済み（ターミナルはWi-Fi対応済み）。</p> <p>・FITについては、礼文島観光協会が制作した多言語街歩きマップ内で緊急時の対応を図っている。</p> <p>・インパウンド向けのおもてなし講座を開催する。</p> <p>・フェリーターミナルの他フェリー船内の多言語化の表示も必要と認識し現在検討中。</p>	<p>・フェリーターミナル内での多言語アナウンス、多言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。</p> <p>・食堂・売店内メニュー・インフォメーションの多言語化を推進。</p> <p>・今年、稚内観光協会において、留学生を活用し稚内～利尻・礼文の観光地（フェリーターミナル・フェリーも含む）のサイン等の点検を行っており、その調査結果を受け検討を進める予定。</p>
<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。</p> <p>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。【81/旭川市】</p>	<p>釧路市</p>	<p>・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>・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>・ガイドラインに基づく整備の推進や促進を図る予定。</p>
<p>・流氷観光の50%は外国人になり、外国語対応が求められる。</p> <p>・FIT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。</p> <p>・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。【84/知床地域】</p>	<p>旭川市</p>	<p>・定期的に旭川市都市交流課主催の外国語教室やセミナーに動物園職員が参加。</p>	<p>・次年度以降に園内のWi-Fiエリア拡大を含めてQRコードにより、園内の施設案内や動物の説明を多言語で取得できる仕組みを検討。</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>ニセコ・倶知安町</p>	<p>・それぞれのスクールで外国人スタッフを募集しており、また外国人インストラクター確保・定着のため、まずは住宅環境の整備から始めている。</p>	<p>・資格要件の緩和を要望する。</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。</p> <p>・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>・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。また、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。【87/幕別町】</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。【119/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36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。【121/ニセコ地域】</p>	<p>白老町</p>		<p>・多言語化に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>

8. 災害緊急時の対応体制	取組の進捗状況・今後の対応方針		
	実施主体	短期（取組の進捗状況(年度内)）	中・長期（今後の対応方針(次年度以降)）
<p>①災害時対応/②傷病等緊急時対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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】 ・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】 ・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】 ・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】 ・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】 ・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】 ・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・利尻町・礼文町】 ・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、伝える手段がはつきりしていない。災害時対策が課題。【21/富良野市・美瑛町】 ・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・利尻町・礼文町】 ・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】 ・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】 	運輸局	<ul style="list-style-type: none"> ・観光庁において、平成26年10月に作成・周知した「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」や「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」の自治体の活用状況やマニュアル策定状況等のアンケート調査を本年度中に実施し、現状と今後の策定に向けた課題を把握。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的に国際ホテルに関する防災マニュアルを各関係施設等へ周知。 ・継続的に函館市の事例など、全国の先進事例を共有し、各地域における体制の構築を支援。
	北海道	<ul style="list-style-type: none"> ・「北海道医療機能情報システム」（保健福祉部地域医療推進局）患者等による医療機関の適切な選択を支援するため、道内の医療機関における医療機能情報について、道のホームページ（北海道医療機能情報システム）により、情報提供している。 ・「北海道地域防災計画」 ・「北海道地域防災計画」 ・現行計画の第4章 災害予防計画-第7節 避難行動要支援者等の要配慮者に関する計画-第2 外国人に対する対策の中で、多言語による広報の充実など環境づくりに努めるとともに、防災対策についての周知を図る旨記載している。 ・道ではこれまで、ホームページにより、外国人向け生活情報や緊急・災害時に必要となる情報や地震・津波・暴風雪に対する備えに関する情報などを多言語で提供。また、「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」、「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」（H26.10月国土交通省 観光庁）など市町村に周知（総務部危機対策局、総合政策部知事室国際課、経済部観光局）。 ※H27.11月再周知 	<ul style="list-style-type: none"> ・「北海道医療機能情報システム」（保健福祉部地域医療推進局）引き続き、観光協会等に対し同システムの活用を呼びかける。 ・「北海道地域防災計画」 ・庁内関係部と対応の方向性について協議（総務部危機対策局、総合政策部知事室国際課、経済部観光局）。 ・国が実施したアンケート調査結果を踏まえ、災害・緊急時における外国人旅行者への実効性ある対応策について、国・道・市町村の役割分担を含め協議・検討。
	観光振興機構	<ul style="list-style-type: none"> ・「災害に強い観光地づくり事業」 観光関連事業者等の防災意識向上を図るため ①普及開発セミナーを各地で実施 } (道内4地域) ②防災パネル展の開催 } ③防災リーフレット（災害時のマニュアル）の作成・配布を実施 (H26～28年度)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的に「災害に強い観光地づくり事業」を実施。
函館市	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人傷病者等に対する11か国語、24時間対応の通訳派遣窓口ヘルプデスクを5月1日から開始し、主に病院や宿泊施設に対してチラシを配布したものの、11月時点で利用者なし（病院等からの相談は数件程度あり）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度の利用状況等を踏まえ、在住外国人の通院等への範囲拡大など、次年度以降のサービス拡充等を検討する。 	

<p>・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】</p> <p>・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ブ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】</p> <p>・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】</p>	富良野市	<ul style="list-style-type: none"> ・年内に富良野美瑛観光圏の会議において、各市町村の災害計画について議論はしたものの、伝える手段やマニュアル整備などにいたってはまだ進んでいない。 ・富良野美瑛観光圏の今後10年間の計画を年内に策定する中に、対応の方向を入れていく予定で協議していく。 	
	美瑛町	<ul style="list-style-type: none"> ・災害等の情報発信については、日本人への対応となっている。十勝岳噴火に伴う防災対策として、十勝岳望岳台に避難シェルターの建設を進めているが、外国人にも対応するよう検討している。 ※登山については、統一のピクトなどが必要と感じている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・次年度完成予定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。
	礼文町	<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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・礼文島内でも利尻と同様の利用が散見され始めていることから、環境面については礼文島いきものプロジェクト（生物多様性地域戦略）推進協議会、観光面については礼文島観光協会において情報収集を始める。
	ニセコ・倶知安町	<ul style="list-style-type: none"> ・倶知安厚生病院では外国人観光客への対応を行うため通訳アルバイトを雇用し対応している。 病院独自にチラシを作成し、外国人旅行者への啓発を行っている。 ・既存の体制の中でパトロールの強化を行うなど、地元の警察署と連携し対応する。 ・パトロールによる声かけ、ニセコルールの紙媒体による啓発、看板掲示による啓発を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ニセコ地域で外国人による診療所開業の動きがある。いくつかハードルがあるが、新規の開業に向け側面的に支援する。 ・引き続き警察等の関係機関と連携を図るとともに、地域に即した新たな救助体制を検討する。 ・パトロールによる啓発を継続するとともに、警察ほか関係者と連携し効果的な対応策を検討する。
	北海道山岳遭難防止対策協議会	<ul style="list-style-type: none"> ・「安全登山シンポジウム2015」の開催（北海道山岳遭難防止対策協議会） 当シンポジウムにおいて、近年増加しているバックカントリースキーの遭難防止を目的とした講演（ニセコルールの紹介）を実施予定（H27.12月）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、普及啓発に努める。

9. 旅行消費額の拡大	取組の進捗状況・今後の対応方針		
	実施主体	短期（取組の進捗状況(年度内)）	中・長期（今後の対応方針(次年度以降)）
①土産品の検疫と免税店の拡大 ・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。【37/北海道全域】 ・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。【39/函館朝市】 ・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。【41/千歳市】 ・十勝川温泉地区で免税の対応をできる店は少ない。【45/十勝川温泉】 ・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。【54/稚内市・利尻町・礼文町】	運輸局	・北海道の代表的な土産品である水産物等の販売促進のため、主要な国・地域の検疫・輸入規制等の情報についての調査事業を10月より実施。調査結果を基に汎用ツールを作成し、年度内にツールを用いた実証実験を行う。 ・運輸局・国税局・経産局が共同して、地元の要望に応じて免税制度説明会を本年度は5回開催し、免税手続き一括カウンター導入のメリット等について説明。	・実証実験の成果等を踏まえ次年度以降の地域の自立した取組を支援し、体制づくりをサポートする（販売店組織と行政、観光関係団体との連携強化→免税店の一括カウンターの導入、多言語対応の強化等により稼ぐ力を向上）。また、作成した汎用ツールを全道各地域にも普及することで、土産品の販売促進を図る。 ・次年度以降の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。
	北海道	・「道産農畜産物産直市活性化事業」（農政部食の安全推進局）外国人観光客向けブース、体験コーナーの設置及び外国人向け販売力向上研修会の実施。	
②海外のキャッシュカードが利用可能なATMの不足 ・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】 ・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/ニセコ地域】	運輸局		・地域の状況について情報収集を行い今後の対応を検討する。 ・北海道銀行が平成28年秋より取組を行う「海外発行カードに対応したATMの増設」など、各金融機関の取組について情報収集を行い、各市長村や関係機関へ情報提供をすることにより設置箇所の増設を促す。
	ニセコ町、倶知安町	・H28.3月末までは既存のホテルにて存置されることが決まっているが撤去される可能性があり、今後の設置場所及びコストの負担等について検討中。	・新規設置を含め、設置場所及びコスト負担等について検討する。
③一歩踏み込んだサービス ・外国語による必要最低限のサービスはできているが、「おすすめポイント」や「お土産品の特徴」など、もう一歩踏み込んだサービスができておらず、おもてなしの心を伝え切れていない。また、ビジネスチャンスを逃している。【40/小樽市】	小樽市	・現状は個々の事業者の取組に委ねている。	

10. おもてなし、日本の習慣等の周知	取組の進捗状況・今後の対応方針		
	実施主体	短期（取組の進捗状況(年度内)）	中・長期（今後の対応方針(次年度以降)）
①外国人旅行者へのマナー周知 ・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 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。 ・来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。 【50/北海道全域】 ・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】 ・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・利尻町・礼文町】 ・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】	運輸局	〔国の対応状況〕 ・これまでも観光庁とJNTOがインターネットやパンフレット等を通じて、日本の文化や風習について情報発信してきている。その一環として、JNTOが10月より、ウェブサイトやSNSで、日本の文化や風習を面白おかしく伝える4コマ漫画の掲載を開始し、2週間に一度更新。 ・なお、中国当局も問題意識を有しており、観光マナーガイドを発行しているほか、旅先での習慣遵守や禁止事項をメール発信するなど、政府をあげて改善に取り組んでいる。 ・日中間で観光交流の質の向上に向けて話し合う「観光振興協議会」を立ち上げ、マナー問題を含めた両国間の協力関係を強化している。	・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共有を検討する。 ・次年度以降、観光庁の入れ墨がある方に対する入浴可否のアンケート調査結果等を踏まえ対応方針を検討。
	観光振興機構	・「観光マナーガイドの作成」 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）を作成（H27.12月完成予定）し、宿泊施設・観光協会等に配布。 また、旅行博等の機会に海外エージェンにも配布。	・必要に応じ内容の修正や増刷等を行い、継続的な情報発信に努める。
	富良野市	・本年においてパンフレットを作成し、旭川空港周辺や駅周辺のレンタカーに配布を実施。	・飲酒運転の罰則の見える化や交通マナーについてはまだまだ周知徹底が必要で、地域の共通課題として引き続き議論していく。
	美瑛町	・平成26年度に富良野美瑛広域観光推進協議会で観光及び交通マナー啓発チラシ（多言語）を作成し、訪れる観光客へ配布した。今年度もマナー周知を実施しているが、現場での対応には限界がある。	・「日本（北海道）のマナー」を出国前などに周知できるよう、国・北海道・市町村との連携を強化し、できるだけ現場に負担がかからない仕組みづくり、体制づくりを期待している。
	ニセコ町、倶知安町	・入れ墨については各種会合で話題になって情報共有している。宿泊施設等では掲示物の多言語表記による注意喚起はしているが、事実的に容認している状況。 ・条例改正しゴミのポイ捨てを禁止するとともに、紙媒体等によりホテル等で周知した。	・他地域の状況を見つつ検討していく。 ・継続して周知・啓発する。
②ニセコ地区の深夜等の案内 ・新千歳空港から深夜到着、または早朝出発のお客様には、エリア内の案内所であるヒラフ・ウェルカムセンターが営業時間外となるため、交通案内や移動のサービスが提供されない現状にある。【43/ニセコ地域】	ニセコ町、倶知安町	・平成27年12月20日から平成28年3月20日までウェルカムセンターの営業時間を18時～24時まで延長。人件費等の費用は観光協会に負担。 ・早朝は夜間ほどの問題になっておらず、タクシー会社と連携することで対応中。	・ウェルカムセンターの営業時間延長について継続。 ・ニセコ地域全体でニセコブランドとして案内のあり方、おもてなしの向上について検討する。

<p>③ムスリム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。【3 1/北海道全域】 ・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。【3 2/北海道全域】 ・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、ムスリムの方々かどの程度の方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。【3 3/北海道全域】 ・様々な国の方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ところは少ない。【3 4/千歳市】 ・インドネシア、マレーシアの来札幌観光客は、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。【3 5/札幌市】 ・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。【3 6/弟子屈町】 	<p>運輸局</p> <p>観光振興機構</p> <p>北海道空港（株）</p> <p>札幌市</p> <p>弟子屈町</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・8月に観光庁作成「ムスリムおもてなしガイドブック」を道内市町村に対し周知。 ・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、セミナーを実施する。 ・イスラム圏の観光客を受け入れるために「理解しておきたいこと」、「準備しておきたいこと」をまとめた「ムスリムおもてなしガイド」を平成25年度に作成し、観光関係者に配付。 ・レストランにおいてはムスリムやベジタリアン対応は進んでいない。設備改装の関係や各店舗の判断もあり統一した対応は難しい。 ・お土産ショップについては一部の店舗において、マークによりハラル対応している。 ・ムスリム旅行者受入研修の開催 札幌おもてなし委員会の構成団体及び構成団体の会員を対象に、前年度に引き続きムスリムの基礎知識や配慮する事柄について学ぶ研修を実施。 ・ムスリム向けメニュー開発 市内在住の著名な料理研究家などの協力を得てスープカレー、ジンギスカン、スイーツのレシピを作成。 ・観光圏で整備した「食物アレルギーや世界からのお客さまなど多様な旅行者へのおもてなし向上基本マニュアル」の普及啓発を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的に食材ピクトグラムについて関係者へ周知実施。 ・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、セミナーを実施予定。 ・今後、更なるムスリムの訪日外国人が増加することが想定される中、必要に応じ対応が迫られるとは考えており何らかの対応を検討。 ・ムスリム旅行者受入研修の開催。 ・ムスリム向けメニュー開発 日本食等のレシピの作成。 ・次年度以降も継続実施。
<p>④受入体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度の外国人観光入込客数は、約2千人であり、発地型観光での受入が主流であることから、宿泊施設以外の飲食店・商店などの受入体制が整備されていない状況にある。【4 6/戸別市】 ・台湾、中国等から多くの観光客が来られている。 ・団体食の場所が少ないので、団体食を扱っているところは応じきれなく断っている。おそらく別な場所に行かれていると思われる。もし受け入れることができればもっとツアーを呼ぶことができ、大沼を楽しんでいただくことができていると思われる。 ・交通機関もJR、観光バスで来られる方が多い。時間帯によって、多くの台湾、中国の観光客であふれることがある。日本人の観光客が困惑している場合がある。 ・交通機関ではJRさんが中国人のお客様のために臨時便を運行して対応していた(春節の期間、2月いっぱい)。【4 7/七飯町】 	<p>札幌商工会議所</p> <p>戸別市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで単独で「語学バッジ」の制作・頒布を行ってきたが、平成27年11月より札幌市と共同の取組みとして、外国語が堪能な商業施設や観光施設、宿泊施設、交通施設等の従事者や市民ボランティアを見える化するため、新たなデザインのバッジを共同で制作・頒布する「スマイル・サービスバッジ」事業を実施。 ・北海道と北海道観光振興機構が推進する「インバウンド対応観光ルート創出事業」において、本年10月に事業採択されることが決定し、近隣4市と連携した観光ルートを創出するため、11月初旬に協議会を設立し、ルート創出に向けた会議を実施。 ・11月から2月にかけて検討会議を行い、一定程度の観光ルートを完成させ、平成28年2月に有識者によるモニタリング実証事業を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「スマイル・サービスバッジ」事業と連動して、商業、観光、宿泊、交通等の事業者や観光等に携わる市民ボランティアを対象に、英語や中国語などの接客会話や各国の文化や風習などを学ぶ研修事業を札幌市と連携して実施し、スマイル・サービスバッジの普及と着用者のレベルアップを図っていく。 ・その後、実証事業を経て出された意見等をもとに更に議論し、次年度以降夏季の観光シーズンに再度モニタリング実証事業を行い、観光ルートを作り上げる。

<p>⑤ スキー</p> <p>・増加を見せるアジアスキー客の中には、スキーについての知識があまりにも無く不用意な人がいる。いきなり滑れるものと思いきや山の上まで行くリフトに乗ってしまうなど。【4/8/ニセコ地域】</p>	<p>ニセコ町、倶知安町</p>	<p>・ガイドの改訂版を作成して配布予定。</p> <p>・外国人インストラクターの増員を行い、インバウンド向けスクールの充実を図っている。</p>	<p>・引き続き、インバウンド向けスクールの充実を図る。</p>
--	------------------	--	----------------------------------

取組の進捗状況・今後の対応方針				
11. レンタカーの安全確保	実施主体	短期（取組の進捗状況(年度内)）	中・長期（今後の対応方針(次年度以降)）	
<p>① 安全運転啓発</p> <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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。【1/15/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。【1/24/帯広市】</p>	<p>運輸局</p>	<p>・標識のルール改正に向け警察庁、地方自治体、関係機関へ働きかけを実施した結果、「外国人にも分かりやすい道路標識のあり方を検討する」旨が、「アクションプログラム2015」に盛り込まれ、警察庁等の関係機関が検討中。</p> <p>・7月にJNTO等の協力を得て「北海道まるわかりハンドブック」等を活用し、渡航前の冬期安全運転の周知を実施。</p> <p>・必要の都度、旅行博等にて海外エージェント等への周知を実施。</p>	<p>・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。</p>	
	<p>開発局</p>	<p>・関係市町村と連携して、道路案内標識の英語表記の改善について、新たにニセコ地区に着手したほか、函館地区のエリア拡大。</p>		
	<p>北海道</p>	<p>・「外国人に対する交通安全教育の推進」（環境生活部くらし安全局）</p> <p>外国人が日本の交通社会に対応できるよう、日本の交通ルールに関する外国語版リーフレットやDVD動画を作成（H19・H20）し、ホームページ等で活用を呼びかけ。</p> <p>なお、現在はレンタカー事業者において独自のDVD動画を作成し、外国人にレンタカーを貸し出す際に見てもらっている。</p>	<p>・交通安全の観点からは、外国人ドライバーに、標識の意味や冬道の危険性も含めて日本の交通ルール等を理解してもらうことが最も重要と考えており、引き続き、レンタカー事業者による外国人向けの交通安全教育の促進を図る。</p>	

取組の進捗状況・今後の対応方針			
12. その他	実施主体	短期（取組の進捗状況(年度内)）	中・長期（今後の対応方針(次年度以降)）
<p>① ツアーの品質向上</p> <p>・JATA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、PR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いる。【9/9/北海道全域】</p>	<p>運輸局、 JATA</p>		<p>・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。</p> <p>・継続的なクオリティジャパンのPRによりツアーの品質向上を促進。</p>
<p>② 地域での課題解決に向けた連携強化</p> <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ていけ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。【1/16/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>運輸局</p>	<p>・地域における課題解決に向けた体制構築を促すため、モデル地域での協議会開催に関する調査事業を実施。</p>	<p>・調査事業の結果を基に、各地域で定期的な意見交換会を開催するよう促す。</p> <p>・成功事例等を共有し各地域の改善に向けた取組に反映。</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ていない。</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。【117/北海道全域】</p>			
<p>③旅行業法の見直し等</p> <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）。【122/稚内市・利尻町・礼文町】</p>	<p>運輸局</p>	<p>・10月に観光庁に対し旅行業制度の改正や弾力的な運用を要望したものの、制度趣旨から困難との回答。</p> <p>*観光庁回答</p> <p>・旅行業における業務範囲は、財産的要件（基準資産要件、営業保証金の供託義務）により消費者保護が図られる範囲に応じて定められたものであり、「観光庁長官の定める区域」を改正又は弾力的に運用することで、消費者保護を後退させることがないよう留意する必要があるため、募集型企画旅行の催行範囲に応じた登録種別を取得していただきたい。</p>	
<p>・冬季の5カ月半、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>運輸局</p>	<p>・北海道主催で8月に開催された「北海道における観光振興と道路交通の連携のあり方検討会」において、本課題の周知を行った。</p>	
	<p>北海道</p>		<p>・歩行空間の確保の可否検討。</p>
	<p>観光振興機構</p>	<p>・「着地型観光魅力づくり推進事業」昭和新山などをルートに組み込んだ冬季の観光バスの実証運行等、地域の取組に対して支援を行う（H27年度）。</p>	
<p>・このエリアでは、エソシカが増えすぎ駆除する必要が有ると言われているが、日本人のハンターが高齢化し不足していることもあり対応出来ない状況である。</p> <p>一方、欧米では富裕層のハンティングツアーが人気で、高額を支払ってハンティングを行っている（ツアー料金+鹿1頭数十万円）。</p> <p>この富裕層のハンティングツアーを北海道へ呼び込めないか？【120/道東】</p>	<p>地域</p>		<p>・関係者間で検討。</p>
<p>・ソフトクリームを購入する際に千円支払い、1万円渡したと言いつける中国人の詐欺まがいのトラブルが発生した。折を見て5000円で和解しようと折衷案を言い出す。近くのコンビニでも同種の事件が起きた。【123/旭川市】</p>	<p>地域</p>		<p>・関係者間で情報共有。</p>

課題	進捗状況及び今後の対応方針		
	実施主体	短期（取組の進捗状況(年度内)）	中・長期（今後の対応方針(次年度以降)）
1. 国際線スポット不足(事案No.128)			
<p>【新千歳空港】</p> <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。 	東京航空局・北海道開発局	・エプロン拡張について平成28年度概算要求中。	・需要に応じた、エプロンの拡張及びスポットの増設を検討。
2. 運用時間「乗入制限」(事案No.129)			
<p>【新千歳空港】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旧共産圏からの航空機乗入制限（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。 	航空局	・関係機関と更なる制限の緩和について協議。	・制限の緩和について継続して関係機関と協議することにより、特定曜日・時間に集中する便の平準化を目指す。
3. 発着枠の拡大(事案No.130)			
<p>【新千歳空港】</p> <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。 ・また、深夜・早朝時間帯の発着枠については、1日6枠から30枠へ拡大することについて、地域住民と平成27年8月に合意。10月から臨時便、チャーター便の運航が、2016年夏ダイヤからは定期便の運航も可能になった。 ・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。 	航空局・道庁	<ul style="list-style-type: none"> ・2015年度の夏季多客期に臨時便・チャーター便を対象に、発着枠を最大5発着回まで拡大する試行運用（7月25日、8月8日~16日の午前・午後の一定時間）を実施。 ・更に同年末年始の多客期にも同様の施行運用を実施し、発着枠拡大による問題の抽出・評価を行う予定。 ・深夜・早朝時間帯における航空会社の運航意向調査を実施し、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して、深夜・早朝時間帯における受入体制を整備。【北海道】 	<ul style="list-style-type: none"> ・同時平行進入方式による検討を行い、抜本的な発着枠拡大に向けた調整・協議に繋ぐ予定。 ・当面の間、航空会社による定期便の運航意向を把握し、2次交通事業者との調整を実施するとともに、空港関係者とも情報を共有し、深夜・早朝時間帯の発着枠の早期の有効活用を図るための環境整備を促進。【北海道】

<p>4. 空港施設の容量不足(事案No.131)</p> <p>【北海道内空港】</p> <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。 ・特に、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。 <ul style="list-style-type: none"> ○函館空港・旭川空港 <ul style="list-style-type: none"> 新規路線の就航が相次ぐが、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。 ○帯広空港 <ul style="list-style-type: none"> 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ないなど、CIQ体制の強化が課題。 	<p>東京航空局・道庁・空港ビル会社</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・需要動向に応じた、ターミナルビル及びCIQ施設の増築・改修及び設備の増設等を検討中。【新千歳】 ・入国審査ブースを3ブースから5ブースに増設及び要員補強し2015年8月に供用。【函館】 	<ul style="list-style-type: none"> ・空港ビル国際線旅客エリア（CIQ含む）の拡張について、2017年1月供用予定で検討。【函館空港ビル】 ・市の需要予測調査結果を踏まえ、受入体制強化のため施設整備を検討【旭川空港ビル】 ・ターミナルビル施設拡充のため、現ビル北側で施設の増築を行い、常設のCIQ施設のほか、PBBなどを設け、国際チャーター便や国内新路線の受入体制強化を図る（基本設計・実施設計は着手済みで、2016年に増築を着工し、2017年度の早期に供用開始予定）。【帯広空港ビル】 ・広大な地域に空港が分散する北海道全体での受入体制を強化するため、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C I Q体制の充実を要請【北海道、各地元自治体】
<p>5. グランドハンドリング体制の充実(事案No.132)</p> <p>【北海道内空港】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 <ul style="list-style-type: none"> ○新千歳空港 <ul style="list-style-type: none"> 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。 ※ 平成26年度後半から、新規就航や増便が相次ぎ、はじめにチャーター便、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発生リスクを見据えて、採用増による体制強化が進まない。 ○その他の空港 <ul style="list-style-type: none"> 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、インバウンド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>東京航空局・道庁・航空会社等地上支援業務受託者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新千歳空港の地上支援業務受託者に対し、道が設置するジョブカフェや、U・Iターン事業などを紹介（受託者においてこれらの施策を活用中）。【北海道】 ・需要に応じた地上支援業務に対応できる要員・機材の拡充などに着手。【新千歳空港の地上支援業務受託者】 	<ul style="list-style-type: none"> ・既存会社の体制強化について、広域・エリア支援体制の検討。 ・空港間広域応援体制構築のための支援策、国内人材確保及び海外人材活用のための支援策を検討。【北海道】 ・現施設の拡充等が行われた場合には、グランドハンドリング体制を充実させるための対応を検討。【新千歳以外の空港の地上支援業務受託者】

<p>6. ターミナルビル施設の機能向上(No.133)</p> <p>【北海道内空港】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・離島（奥尻・利尻）空港を除き無料Wi-Fi設備については、対応済み。 ・他方、旭川空港ではID/PASSカードを受け取る国際旅客が、無料接続カード発行所に殺到し混雑。また、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。 ・防災情報をはじめ観光・おすすめ品情報の提供面からも、より容易に接続可能な無料Wi-Fi環境の提供が必要。 	<p>空港ビル会社</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・8月に、電波の弱いエリアを解消するため5箇所のAPを増設しサービスエリアを拡大。【新千歳空港ビル】 ・8月末現在、館内にfree/Wi-Fiステッカー及びID/PASSを掲示・公開したことにより、カード発行を要さない方法に改善。【旭川空港ビル】 	<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fi設備の機能向上（認証レス化）を実施予定。【釧路空港ビル/中期】 ・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予定。【道内空港共通/長期】
<p>7. 空港アクセスの充実(事案No.134)</p>			
<p>【北海道内空港】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・特にバス乗降場・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>空港内事業者、交通事業者、自治体等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・観光・交通WG（事案No.106）の対応方針と同じ。【新千歳空港】 	<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。
<p>8. 輻輳を生じる走行導線の確保(事案No.135)</p>			
<p>【新千歳空港】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国際便の発着の通路となるJ1~J3誘導路は、国内線I7°の#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>東京航空局・北海道開発局</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・D1~3誘導路を経由せずに国際線エプロンに直接至る走行経路の確保について、平成28年度概算要求中。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国際線エプロンの南側に新たな誘導路の整備を検討する。

<p>9. クルーズ船対応岸壁の確保(事案No.136)</p> <p>【北海道内港湾 クルーズ船対応岸壁の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大型船の場合、岸壁の延長・喫水等の不足により、通常クルーズ船が利用する岸壁に着岸することができない場合は、市街地から離れた貨物船用岸壁に着岸している。この場合、日頃から利用している貨物船の運航を妨げることがある。また、岸壁にスクラップ等の貨物を山積みしている場合、景観が悪く、旅客の第一印象を大きく損ねる可能性がある。 	市町村、開発局	<ul style="list-style-type: none"> ・【室蘭】これまでは13万トン級客船まで対応可能であったが、16万トン級の客船に対応するため、崎守埠頭の防舷材と係船柱を改良中（年度内完了予定）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・【小樽・函館・釧路・開発局】大型船対応施設等の整備の必要性について調査する。 ・【網走】他の岸壁の利用について検討する。
<p>10. 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(事案No.137)</p> <p>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・船舶の大型化に伴い、50台以上のオプションルーツアーバス・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。 	市町村		<ul style="list-style-type: none"> ・【小樽・室蘭・釧路・網走】スペースが不足した場合は、岸壁近くの市有地を利用する。
<p>11. 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(事案No.138)</p> <p>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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を結ぶバスを運行しているが、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。 	市町村、北海道、運輸局、開発局	<ul style="list-style-type: none"> ・【市町村・北海道・運輸局・開発局】各港の優良事例の共有、旅行事業者との意見交換等を実施した。 ・【釧路】シャトルバスの継続運行に向け船社と調整する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・【函館】他港の取り組みを参考にシャトルバスの運行について調整する。 ・【網走】観光施設を回る通常の路線バスの停留所の変更（クルーズ船発着付近）について地元バス会社と調整する。
<p>12. クルーズ船受入時の岸壁におけるWi-Fi環境の整備(事案No.139)</p> <p>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。また、Wi-Fi環境のある飲食店等に大勢のクルーズ客が押し寄せ、飲食せずに長時間利用する場面がある。 	市町村、北海道、運輸局、開発局	<ul style="list-style-type: none"> ・【市町村・北海道・運輸局・開発局】各港の優良事例の共有、旅行事業者との意見交換等を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・【函館】岸壁や市街地のWi-Fi環境整備に向けて調整する。 ・【釧路】岸壁での可動式Wi-Fiの増設に向けて調整する。 ・【網走】可動式Wi-Fiの購入、設置等について検討する。
<p>13. 外国人クルーズ客に対する外国語による観光案内(事案No.140)</p> <p>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、近年増加している中国人客への対応のため、中国語対応が必要となっているが、対応できるボランティアがほとんどいない。 	市町村、北海道、運輸局、開発局	<ul style="list-style-type: none"> ・【市町村・北海道・運輸局・開発局】各港の優良事例の共有、旅行事業者との意見交換等を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・【小樽】現在提供している多言語サービスの拡大の必要性について調査する。 ・【室蘭】多言語通訳の確保を検討する。 ・【網走】平日の通訳ボランティアの募集、地元の高中生や大学生との連携について調整する。
<p>14. 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(事案No.141)</p> <p>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	市町村、北海道、運輸局、開発局	<ul style="list-style-type: none"> ・【市町村・北海道・運輸局・開発局】各港の優良事例の共有、旅行事業者との意見交換等を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・【函館・室蘭・釧路・網走・運輸局・開発局】多言語表示について検討する。 ※現状は各港とも臨時案内板を仮設して対応中。

<p>15. 外国人クルーズ客に対する両替対応(事案No.142)</p> <p>【北海道内港湾 外国人クルーズ客に対する両替対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、平日は市街地の金融機関を案内しているが、休日の場合は案内先が無く、クルーズ客の消費行動の妨げになっている。 	<p>市町村、北海道、運輸局、開発局</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・【市町村・北海道・運輸局・開発局】各港の優良事例の共有、旅行事業者との意見交換等を実施した。 ・【函館・室蘭・釧路・網走】道内外の対応事例について情報収集する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・【運輸局】移動ATM車の岸壁設置について調整する。
<p>16. クルーズ船受入時のC I Q体制の強化(事案No.143)</p> <p>【北海道内港湾 クルーズ船受入時のC I Q体制の強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>市町村</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・【小樽・函館・室蘭・釧路・網走】関係機関と情報共有等の連携強化を図る。
<p>17. クルーズ船受入に向けた地域の連携強化(事案No.144)</p> <p>【北海道内港湾 クルーズ船受入に向けた地域の連携強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>市町村</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・【室蘭】胆振7市町村と連携強化のための懇談会を開催した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・【函館・釧路・網走】背後圏の観光協会等との情報共有について検討する。 ・【運輸局】寄港実績の少ない港湾へ背後圏の観光協会等との連携について調整を行う。
<p>18. クルーズ船受入に向けた港湾間の連携強化(事案No.145)</p> <p>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>市町村、北海道、運輸局、開発局</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・【市町村・北海道・運輸局・開発局】各港の優良事例の共有、旅行事業者との意見交換等を実施した。 ・【市町村、北海道、運輸局、開発局】北海道における外国人クルーズ客対応方策検討会にて歓迎イベントの調整を行う。 	
<p>19. クルーズ船の客層や国籍に応じた受入体制の整備(事案No.146)</p> <p>【北海道内港湾 クルーズ船受入に向けた地域の連携強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>市町村、運輸局、開発局</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・【函館】クルーズ客の対応方法に関するセミナーを開催する。 ・【室蘭・釧路・網走】国籍情報等について、通訳ボランティアや商店街などに情報提供する。 ・【運輸局・開発局】クルーズ客の動静情報等を収集・発信する。 	