観光立国実現に向けた政府の推進体制

資料1－1

観光庁

○2013年３月に「観光立国推進閣僚会議」が設置され、政府一丸となって観光立国を進める体制が整った。

○2013年６月11日には「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」を、翌2014年６月17日には「アクション・プログラム2014」を決定し、取組を強化。この結果、2014年の訪日外国人旅行者数は1341万人に達し、過去最高。訪日外国人による旅行消費額も２兆円を突破し、閣僚会議発足後、２年間で倍増した。

○今後、**「2000万人時代」を万全の備え**で迎え、**地方創生への貢献**を図り、**観光を日本の基幹産業へ飛躍**させ、また、我が国の**歴史・文化を深く理解**してもらうことにより、**質の高い観光立国を目指す**べく、2015年6月5日、「アクション・プログラム2015」を決定。

観光立国推進閣僚会議

【構成員】全閣僚（主宰：内閣総理大臣）

＜開催実績＞

第１回　平成25年３月26日
第２回　平成25年６月11日
第３回　平成26年１月17日
第４回　平成26年６月17日
第５回　平成27年６月５日
（アクション・プログラム2015決定）

（第5回観光立国推進閣僚会議）

観光立国推進ワーキングチーム

【座長】 国土交通副大臣　【座長代理】国土交通大臣政務官
【構成員】 関係副大臣等

＜開催実績＞

第１回　平成25年４月10日
第２回　平成25年４月17日
第３回　平成25年５月20日
第４回　平成25年６月　７日
第５回　平成25年９月20日
第６回　平成26年１月23日
第７回　平成26年４月16日
第８回　平成26年５月29日
第９回　平成27年３月17日
第10回　平成27年4月21日
第11回　平成27年5月21日

《安倍内閣総理大臣発言概要》（平成27年6月5日第５回観光立国推進閣僚会議）

○　訪日外国人旅行者増加の**流れを一過性に終わらせることなく**、**全国津々浦々**に**観光客を呼び込む**。

○　来るべき**「2000万人時代」を万全の備え**で迎えるため、**ＣＩＱの体制を強化**する。また、**商店街などの免税店化**を進め、現在6千店余りの**地方部**の免税店を、**2020年に2万店規模に拡大**する。さらに、観光の**「稼ぐ力」を高め**、昨年約2兆円だった**外国人観光客の消費額**を、**訪日2000万人の年に4兆円に倍増**させる。

○　今後も、このアクション・プログラムについて、**毎年見直しを行いながら、全力で取り組んでいく**。

「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」の柱立て

観光庁

アクション・プログラム2014

① 「2020年オリンピック・パラリンピック」を見据えた観光振興

② インバウンドのさらなる推進に向けた戦略的展開

③ ビザ要件の緩和など訪日旅行の容易化

④ 世界に通用する魅力ある観光地域づくり

⑤ 外国人旅行者の受入環境整備

⑥ MICEの誘致・開催の促進と外国人ビジネス客の取り込み

アクション・プログラム2015

① インバウンド新時代に向けた戦略的取組

② 観光旅行消費の一層の拡大、幅広い産業の観光関連産業としての取り込み、観光産業の強化

③ 地方創生に資する観光地域づくり、国内観光の振興

④ 先手を打っての「攻め」の受入環境整備

⑤ 外国人ビジネス客等の積極的な取り込み、質の高い観光交流

⑥ 「リオデジャネイロ大会後」、「2020年オリンピック・パラリンピック」及び「その後」を見据えた観光振興の加速

観光立国実現に向けたアクション・プログラム2015（主な項目（例））

観光庁

１．インバウンド新時代に向けた戦略的取組

○地方への誘客、新たな季節需要の創出

○未来を担う若い世代・欧米からの呼び込み
（学校交流・体験促進プログラム、
ビジット・イースト・アジア・キャンペーン等）

○現地におけるプロモーション基盤の強化

○オールジャパン体制の連携強化

○ビザ要件の戦略的緩和
(ブラジル向け数次ビザ発給開始、モンゴル向け数次ビザの早期実現)

○インバウンド・アウトバウンド双方向での交流促進

２．観光旅行消費の一層の拡大、幅広い産業の観光関連産業としての取り込み、観光産業の強化

○地方における消費税免税店の拡大
（2020年、地方部で20,000店規模へ）

○農産品を円滑に自国へ持ち帰ることができる環境整備

○地域産品等の「地域ブランド」認定

３．地方創生に資する観光地域づくり、国内観光の振興

○広域観光周遊ルートの形成・発信

○日本版DMOの形成・支援　○観光による被災地復興

○「道の駅」の積極活用

○LCCの就航・利用促進、国内クルーズ活性化

４．先手を打っての「攻め」の受入環境整備

○空港ゲートウェイ機能の強化

○CIQ体制の強化

○宿泊施設・貸切バスの供給確保

○通訳ガイドの供給拡大

○多言語対応、無料Wi-Fi環境の整備

○災害、不慮の怪我・病気への対応

５．外国人ビジネス客等の積極的な取り込み、質の高い観光交流

○外国人ビジネス客の取り込み強化

○MICEに関する取組の抜本的強化

○富裕層の取り込みと外国人長期滞在制度の利用促進

○質の高い観光交流の促進

６．「リオデジャネイロ大会後」、「2020年オリンピック・パラリンピック」及び「その後」を見据えた観光振興の加速

○全国各地での文化プログラムの開催

○開催国としての国際的注目度を活かした訪日プロモーション

○オリパラ開催を契機としたバリアフリー化の加速

観光・交通ＷＧ 現状・課題及び対応方針 概要版（案）

資料1－2

調査方針

○観光と交通に関する課題は多岐にわたるため、きめ細かな調査を実施。課題を網羅的に洗い出し。

○アンケート調査による現状・課題把握のほか、全道各地のヒアリング調査により、現場の生の声を把握。

アンケート調査

■実施期間：平成27年4月20日～
5月 8日

■実施方法：関係機関を通じて配布

◆観光ＷＧアンケート（総回答数94件）

【回答者内訳】

・宿泊施設	19件
・交通事業者	1件
・旅行業・観光施設等	18件
・行政機関	47件
・観光協会等	9件

◆交通ＷＧアンケート（総回答数145件）

【回答者内訳】

・バス・鉄道会社	69件
・タクシー会社・協会	9件
・行政機関	53件
・観光協会等	14件

ヒアリング調査

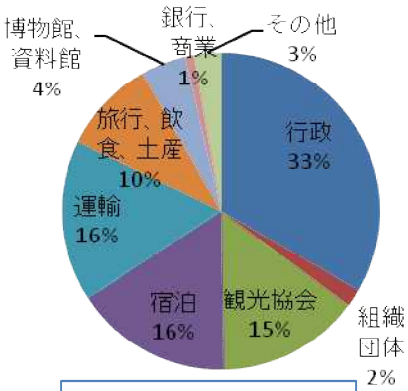
◆**全道10エリア18地区（20会場）**にて観光・交通合同ヒアリングを実施

◆地域のキーパーソンである、「観光・交通関係者」「有識者」「自治体職員」ら、**参加者は延べ３５１名。意見総数は1,079件**

ヒアリング実施地区（会場）

○札幌4/22,24,5/1　○小樽5/12　○千歳5/13　○函館4/23,24　○洞爺4/24
○登別4/25　○上川5/14　○旭川5/15　○富良野5/15　○網走5/21　○ウトロ5/22
○北見5/22　○帯広5/25　○ニセコ5/26　○倶知安5/26　○釧路5/28
○阿寒5/29　○稚内5/29

網走会場ヒアリング



ヒアリング参加者構成比

集約した意見等をテーマ毎に分類整理、課題を抽出、対応方針を検討

観光・交通ＷＧヒアリング結果

主な意見	対応方針案
レンタカーの安全確保	分かりやすい標識検討、冬期安全運転等に対する渡航前の周知の徹底
ホテルが取れない（特に道央圏）	各種取組により広域分散化と平準化を図る
マナーの問題（トイレの使用、大声）	渡航前周知の強化、水際での粘り強い啓発
外国語対応、人材育成	在住外国人の活用、海外で取得した各種資格を国内で活用する仕組みを検討
不慮のケガ・病気等緊急時の対応	モデル事例を参考に地域ごとに医療機関との連携等検討
Wi-Fi環境が整備されていない	地域実態に沿った効果的な整備、認証手続の簡素化検討
二次交通の確保、充実	交通結節点のあり方調査を活用し、課題解決をすすめる
札幌中心部等バスの駐停車場所不足	停車時間の短縮、ルール化、夜間等待機場所の確保を検討
ドライバーの不足	観光貸切ドライバーの確保に向けた取組等、関係者間で検討
乗り継ぎ利便性の向上	都市間バス等の周遊パスの導入を検討
情報発信	多言語表記の充実、地域内における統一した分かりやすい情報発信の推進

各課題解決に向けて、短期的、中長期的に対応方針を検討

主な課題と対応方針（案）

①宿泊施設の確保

北海道	現状・課題	対応方針	事案番号
	・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	・ピーク時に集中する宿泊客を広域分散化するための、情報発信、二次交通の整備、プロモーション等を実施	1 3 4
	・耐震診断義務づけ対象の大規模なホテル旅館にて、耐震改修が必要になる可能性 ・改修のための莫大な費用による廃業、改修工事による長期休業により、客室不足が発生する恐れ。	・宿泊業界では、国・道・札幌市・市町村が整備する耐震改修への補助制度の補助率引き上げを求める声があり、これに起因する客室不足が生じないよう、関係者との協議を実施	2 7

地域	現状・課題	対応方針	事案番号
札幌	・札幌市内は、年間通して９０％程度の稼働率。特に、土曜日は慢性的に満室状態 ・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。 ・貸切バス乗務員の宿が郊外でしか取れず、長時間拘束となっている。	・道央に集中する宿泊客を広域分散化するための、情報発信、二次交通の整備、プロモーション等を実施 ・乗務員の宿泊場所については、車両の駐車場問題と関連した検討を行う必要があることから、バス等に関係する機関が連携して実態を調査	8 11 12
ニセコ	・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％が外国人となっている。 ・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。	・滞在型の観光地となっているニセコでは、周遊型旅行客のように他地域への分散は難しいことから、宿泊容量に見合った受入ができるように、ターゲットの明確化など、受入側が宿泊者数をコントロールできる取組を実施	6
新千歳空港エリア	・イレギュラー運航や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。 ・空室状況の確認・手配の作業は、非常に煩雑かつ非効率である。	・空港近隣の宿泊施設情報（空室状況）の集約と提供を一元的に行う窓口（体制構築）を検討 ・空港近隣の宿泊施設の拡充可能性を検討 ・空港内宿泊可能場所の確保を検討	5

主な課題と対応方針（案）

②災害・緊急時の対応体制

北海道	現状・課題	対応方針	事案番号
	・道内各地域において災害時の外国人対応が課題	・地域においては多言語対応を含めた防災計画、防災マニュアルの作成を検討 ・宿泊施設、観光施設等はスタッフ教育の充実、多言語対応の音声案内を活用した対応などを検討	14 16 23 24
	・ＦＩＴが増えるなか、傷病者等緊急時の対応は、札幌市、函館市などで取り組みが進められているが、全道的には十分な体制が整っていない。	・函館市では、外国人旅行者が安心して旅行できるよう、外国人が緊急に医療等を必要とする場合、通訳者を有料（1時間6千円）で派遣する窓口ヘルプデスクを設置し、５月１日から運用を開始 ・上記の先進事例など、全国事例の共有化を図る。 ・自治体、医療機関、消防、警察、観光関係者等広域連携により緊急時の対応体制の確立に向け協議（夜間等のコールセンターの創設、外国人対応ができる医療機関等の情報共有、連絡体制の構築など）	14 15

地域	現状・課題	対応方針	事案番号
ニセコ ほか	・ガイドが引率している海外スキーヤーの一部には、地域のルールを無視して危険区域を滑るケースがある。 ・国際山岳ガイド等の有資格者であっても、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。	・地域のルール遵守について、さらなる周知徹底を図る。 ・公的機関との連携をすすめ、危険区域侵入防止策を検討	17 20 25 26
知床 ほか	・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	・警察や消防との外国人による遭難事故への対応について情報共有を図り、救助、治療搬送、入院といった、地域における通報体制の確立を図る。	19 21

主な課題と対応方針（案）

③多言語対応

北海道	現状・課題	対応方針	事案番号
	・ＦＩＴが増加し交通案内等に十分な対応ができていない。 ・外国語スタッフを募集しているが、人材不足で配置できない。 ・外国人労働の研修制度の緩和が必要。サービス業の実習期間を１年から３年または５年に延長できないか（本人のスキルアップとなり自国に帰ってからも有効に活用されることを理解してほしい）。	・外国語対応時にタブレット等コミュニケーションツールを活用 ・実態にあった人材育成を検討 ・研修制度の緩和や外国人労働者の雇用を検討（制度改正等）	75 76 81 84
	・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。	・日本人ガイドへの語学教育に加え、留学生のスキーインストラクター育成事業などのように、在住外国人に対する人材育成を積極的に推進 ・在住外国人の人材活用や海外で取得した各種ライセンスを国内で活用できる仕組みを検討 ・博物館や美術館等の観光施設は、多言語で音声や映像を流すなど工夫し、環境整備を図る。	27 28 29 30
	・団体ツアーは添乗員がいるためコミュニケーションに苦労しなかったが、FITの増加・多国籍化に伴い、ドライバーによる外国語対応に苦慮している。	・北海道バス協会・北海道ハイヤー協会等関係機関が協力して、各種ドライバー育成のための効果的な研修・講座の開催を検討 ・また、スマホの翻訳アプリの導入に向けて検討	74

地域	現状・課題	対応方針	事案番号
弟子屈 ・知床 ほか	・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 ・各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、繁体字・簡体字での表記が少ないのが現状。 ・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。	・統一性を確保するため「多言語化に係るガイドライン」の作成が必要であり、観光圏での作成も視野に入れ、策定方法について検討 ・実際の多言語化にあたっては、施設の優先順位を決め、計画的に整備を進めるとともに、スペース等の問題により、併記表示が難しい施設においては、観光圏事業で整備したＱＲコードを利用したモバイル端末での多言語表示の活用も検討（弟子屈町）	85

主な課題と対応方針（案）

④旅行消費額の拡大

北海道	現状・課題	対応方針	事案番号
	・免税店登録は、外国語対応スタッフの人材確保・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。 ・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。	・**免税店セミナーを開催**し、登録メリットや、手続きの簡素化、レジ対応の手間を軽減する商品等を紹介し、障害となっている要因を軽減 ・小規模店には、一括カウンター方式の活用を促進し、経費に対する不安を軽減	37 41 45
	・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のピクトグラムを作成し、今年の春節に実施した。	・ピクトグラムの取り組みを、国旗などのビジュアルを交えながら、他の国にも展開 ・各店舗での外国語のコミュニケーション能力を向上させるとともに、免税店の一括カウンター導入を検討し、売り上げ増加に取り組む。 ・一括カウンターに中国語と英語が話せる人材を雇用し、インフォメーションセンター、ＨＯＰ１の実施など、複合的機能を持たせるよう工夫（函館朝市）	39 42 83

地域	現状・課題	対応方針	事案番号
小樽	・「おすすめポイント」や「お土産品の特徴」など、外国語による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。	・観光関係者が出向かなくても語学研修できる仕組みづくりを検討 ・日本人側にも外国人旅行者対する理解が必要であり、市民レベルでの訪日外国人旅行者受入の意義をセミナー等で周知	40

⑤おもてなし・日本の習慣等の周知

北海道	現状・課題	対応方針	事案番号
	・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。	・訪日外国人旅行者に対する事前周知を強化（あらゆる機会で啓発を強める） ・「トラブルに対する情報共有会議の開催」、「空港等ＣＩＱの待ち時間に映像等にて周知」、「ＪＮＴＯからの情報発信の強化」等を働きかけ。	49 51 52 53ほか
	・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。	・食材ピクトグラムの普及に努め、宿泊施設等での成分表示を促進	32 34 36ほか

主な課題と対応方針（案）

⑥無料公衆無線LAN環境

北海道	現状・課題	対応方針	事案番号
	・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（回線数が少なくパンク状況）	・短期的には地域実態に沿った効果的な整備を検討 ・広域で認証手続の簡素化（中長期的には北海道全体の認証規格の統一）を図る。 ・外国人用のSIMカードの普及について、地域において協議	58 59 62 68ほか
	・言語対応策として人材教育も必要だが、IT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が必要 ・道東は移動時間が長いので、移動中でのWi-Ｆi環境充実が必須 ・特に、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。	・IT環境については日々進化しており、常に最新の状況を把握するための講習会等での情報収集や、開発企業などと連携し情報の共有を図る。 ・また、事業者単位での導入はコストの面からも厳しいことから、どのような支援の活用が出来るか自治体・交通事業者とともに調査・検討を実施	60 61

⑦情報提供・発信

北海道	現状・課題	対応方針	事案番号
	・観光情報を発信している行政、観光・宿泊施設等のなかには、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と広域連携が必要	・交通アクセスや観光施設等のきめ細かな情報が多言語化され、最新の情報が提供されるよう、広域で議論を深める。 ・リアルタイムの情報源としてＳＮＳを活用（様々な企業や業種と連携）	95 96
	・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けず、問い合わせが来ることが多い。 ・バスの系統が複雑で、外国人には理解しがたい。 ・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判断に苦慮 ・観光地の名称は重要だが、多言語表記の統一が進んでいない。	・路線バス車内での案内表示・音声案内の多言語化や、行き先の系統別番号の整理は、既存の補助金において対応することが可能。ニーズに沿った補助メニューを選べるよう、幅広い情報提供を行うとともに、自治体・交通事業者等、関係者において検討 ・人的案内には限界があるため、多言語表記による案内の必要性・重要性について啓発を行うとともに、それぞれの地域内において統一した表記方法について自治体等関係者において検討 ・観光庁作成の「多言語標記ガイドライン」を関係者に周知し、エリア内で統一が進むよう検討	77 82 85 86 87

主な課題と対応方針（案）

地域	現状・課題	対応方針	事案番号
千歳市	・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。	・北海道のゲートウェイである新千歳空港に、多言語対応が出来て、全道の案内機能を持った観光案内所を設置するよう関係者間で検討	89
旭川市	・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。	・ＪＲ北海道と関係者が連携し改善に向け検討	90
帯広市	・昨年から、温泉目的でない旅行者の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。	・スタッフのスキルアップを図る。 ・人材の育成・確保は引き続き関係者と改善に向け検討	91
伊達市	・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。	・周辺市町との案内施設同士の連携、案内施設とガイドの連携について今後検討を行っていく予定（伊達市）	92
上川町	・スキーでは危険な場所に行くこともあり、充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）。	・訪日旅行前の情報提供を充実させるべく、関係者が連携し改善に向け検討	97
十勝・道北・日高	・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。	・外国人旅行者を誘致するためにも、JNTOの外国人観光案内所の認定を取得するよう関係者に働きかけ。	127
オホーツク	・オホーツクのエリア内では情報が個々に配信されて分散しているため、オホーツク管内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。	・産学官で検討する場をつくり、これからの情報発信とインバウンド対応について検討（北見市）	98

主な課題と対応方針（案）

⑧二次交通の確保

北海道	現状・課題	対応方針	事案番号
	・「観光施設との間でのバスの便が悪い」「路線バスの本数が少ない」「JRや空港からのバスの乗り継ぎが悪い」等、FITの増加に対応できていない。 ・観光客にも使いやすい公共交通手段確保が必要 ・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。　など	・国において開催する地方公共団体職員向けの公共交通に係る研修等において、地域における観光資源と公共交通の連携の重要性について啓発を図る。 ・地域における観光等の協議の場への交通関係者の参画を推進	102 103

地域	現状・課題	対応方針	事案番号
新千歳空港	・新千歳空港のタクシー乗り場が不足していることと、ルールを遵守しない事業者もおり、旅行者の円滑な移動に支障をきたしている。 ・また、観光客の繁閑差が激しく、繁忙期に合わせた輸送供給力の確保は難しく、時期によっては供給不足となっている。	・タクシー乗り場の問題については、実態把握を行い、北海道ハイヤー協会等関係者と協同でタクシー乗り場秩序対策を検討 ・繁忙期を中心とする輸送供給力対策について制度の運用を含め検討	106
ニセコ倶知安地域	・夏期と冬期の観光業の繁閑差が激しく、運転手不足もあり、繁忙期に合わせた輸送供給力の確保は難しく、冬季繁忙期においてはタクシーが慢性的に不足 ・結果、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。	・ニセコ倶知安地区全体の交通体系を総合的に検討し対処していくため、既存の交通に関する制度や支援を駆使し、北海道運輸局・ニセコ町・倶知安町・観光関係者・交通事業者が一丸となって取り組む。	104
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。	・交通アクセスの不足の改善を図るためには、自治体・交通事業者が連携し、利用の頻度・その必要性を十分に調査・点検する等、地域において協議 ・また、路線を維持するためには地域住民の理解と協力が不可欠であることから、自治体や関係者が、地域全体で協議	126
大沼	・駒ケ岳登山は入山解放されたが、登山口までのアクセスがない。		
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。 ・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。		
釧路・帯広	・釧路（帯広）着の特急最終便にはバスがない。		

主な課題と対応方針（案）

地域	現状・課題	対応方針	事案番号
ニセコ倶知安駅	・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。	・交通結節点における施設整備の問題については、平成26年度において北海道運輸局が行った「北海道における域外・域内輸送の接続と連携のあり方に係る調査（P14、15参照）」により抽出した問題もあることから、出された意見との整合性を確認し、改めて点検し問題点の解決に向けた深掘りを実施	125
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、ぽっぽブリッジがあるので、連動させる等対策を早急な対応を希望。 ・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	・洞爺湖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。		
旭川駅	・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摩周駅でおりても、摩周湖に行くことが出来ない。		
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。		

⑨乗り継ぎ利便性の向上

北海道	現状・課題	対応方針	事案番号
	・JRのジャパンレールパス等、鉄道会社の外国人用周遊パスの導入が進んでいるが、都市間バスにおいては導入が遅れ外国人の円滑な移動に支障 ・バス会社によっては経営戦略として、期間を定めバスの乗り放題パス等を発行している事業者も存在 ・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パスの発行が課題	・都市間バスの周遊パス導入は、北海道バス協会が導入にむけて検討。 ・自治体やＪＲ北海道、交通事業者等が協議出来る環境を整備し、周遊パス導入を含めた利便性向上に向けて検討 ・バス事業者に対しICカード導入を働きかけるとともに、導入に当たってはJRのICカード「KITACA」などの広域利用が可能なシステムとの共通利用が可能なシステム導入を検討。	100
	・札幌市の「えきバスNAVI」は日本語のみで多言語の表示はない ・バスの運行状況システムは運行本数の少ない道東では、さらに必要性が高いという課題があるため、早急に導入を検討すべきである。 ・バス停にも英語表示を追加したが、その他の言語はスペース的のも無理。 ・冬は時間どおりにバスが来ないことが多いが、寒いバス停で観光客がバスを待っている。	・通信技術の進歩によりスマホなどのアプリを使用して自宅でも気軽にバスの遅延情報などを検索できるバスロケシステムの導入が可能となったことから、北海道運輸局においても積極的に普及促進に向けた取組を行っており、バス事業者・システム開発者を集めた勉強会を開催 ・バスロケーションシステムの多言語化を図ることにより、観光客が路線検索する際のインバウンド対策としても有効なものと考えられることから、自治体・交通事業者の検討を働きかけ。 ・既に道内数社がバスロケシステムの導入及びその多言語化に向けて検討	101
	・「EV等の未設置」「車両内の荷物置き場不足」「大型コインロッカーの不足」等により。大型のスーツケースを持った水平・垂直移動に多大な労力 ・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となっている事例もあり、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。 ・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。	・関係者間で、「手ぶら観光」「荷物の一時預かり所設置」「駅構内及び車両の改装」等について議論を深める。	57

主な課題と対応方針（案）

⑩ドライバーの確保

北海道	現状・課題	対応方針	事案番号
	・運転者不足により車両があっても稼働できず、貸切バスの予約が取れない。 ・長時間拘束等理由に、新卒者等新たな応募が少く、ドライバーの高齢化が進展。バス会社同士でドライバーを引き抜く状況 ・地域によっては在住外国人の応募もあり、二種免許取得要件や運転免許制度が課題	・北海道運輸局において「自動車運送事業労働力確保対策検討会」（第1回は6月12日）を立ち上げ、「全バス事業者に対する現状把握の調査」や「若年層へのアピール強化」「女性の活用」など、労働力確保のための具体的な方策について検討 ・また、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（「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」など）について、国土交通本省と相談しつつ、導入の可能性について検討	110

⑪レンタカーの安全確保

北海道	現状・課題	対応方針	事案番号
	・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	・外国語併記など外国人運転者にも分かりやすい道路標識のあり方を検討 ・ルール改正に向け経済団体、観光団体、地方自治体等により関係機関へ要望 ・事故の多発地区を中心に注意喚起等補助的な看板の設置を検討 ・外国人運転手にも分かりやすい道路案内標識の英語標記への改善などを推進 ・雪に不慣れな外国人旅行者に対しては、渡航前の冬期安全運転の周知を徹底 ・ＪＮＴＯ海外事務所等の協力を得て、「北海道ドライブまるわかりハンドブック」等冬道を含め安全運転啓発ツールを情報発信 ・旅行博など機会あるごとにドライブ観光を取り扱う海外エージェント等への周知を徹底	115

主な課題と対応方針（案）

⑫輸送秩序の確保

北海道	現状・課題	対応方針	事案番号
北海道 全域	・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。 ・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	・ラグジュアリー層の需要確保に向けたプロモーションを意識し、質の高いツアーオペレーターを選ぶと質の高いバス会社が選ばれ、輸送秩序や安全が担保されるということを強調した訪日外国人旅行者への売り込みの展開を目指す。 ・具体的には、在日の大使館や領事館、海外旅行会社にＪＡＴＡの品質保証制度、クオリティジャパンを積極的にＰＲ ・これにより、貸切バス事業者による輸送秩序、安全・安心の確保を目指す。	99

⑬駐車場の確保

地域	現状・課題	対応方針	事案番号
主に 札幌市 小樽市	・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）の際、貸切バスによる指定乗降場所での長時間駐車や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 ・食事等の場所の近くからバスに乗車したいとの要望もあり、貸切バス事業者としては受けざるを得ない状況 ・市営駐車場などは18:00で営業が終了しており、夜間営業の駐車場の整備及び駐車場の絶対数が不足 ・小樽市も駐車場の絶対数が不足	・札幌市・小樽市・北海道バス協会など関係機関と連携し、駐車場不足の解消・夜間の駐車場対策について検討を行うとともに、駐車場・乗降場所の使用に関する注意喚起を実施 ・関係者が連携し、市街地内の「徒歩観光」の促進策等を検討	111 112

⑭関係者の連携強化

北海道	現状・課題	対応方針	事案番号
	・観光は関係者が多岐にわたる産業だが、地域で関係者は一同に集まり、意見交換を行う機会が非常に少ない。 ・先進事例の情報共有などにより、地域の課題解決が可能なケースも想定される。 ・また、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	・地域の主体的な組織である「自治体」や「観光協会」などに働きかけ、観光従事者だけではなく、交通事業者、農業、漁業、医療、消防、警察など、地域の関係者が一体となって観光受入体制強化を図るための定期的な意見交換会を開催するよう促す。 ・広く情報共有するため、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）の構築に向けて検討	116 117

主な課題と対応方針（案）

⑧　二次交通の確保（９P)参照資料　　「北海道における域内・域内輸送の接続と連携のあり方に係る調査」(抜粋)

■詳細調査ヒアリング内容

番号	地域	交通結節点	端末交通	乗継抵抗の内容(顕在化している課題の内容)	質問内容	改善の内容・手法
1	道南	函館空港	バス	・空港シャトルバスが現金扱いで券売機がないため両替が必要となり不便 ・空港シャトルバスの利便性向上のため1日乗車券、PASMO等交通ICカードの利用環境が必要 ・タクシー乗場に予約車の待機場所が不足している	・空港シャトルバスの券売機及び両替機の整備について ・バス運賃収受システムの変更・機器の設置について ・タクシー予約車用の駐車場所の設備について ・その他の課題・問題点、望まれる改善内容について	・空港ターミナル内シャトルバスの券売機及び両替機の設置 ・空港シャトルバスの1日乗車券の導入、交通ICカードの導入など運賃収受システム変更・機器の設置 ・函館市内路線バスへの交通ICカードの導入など運賃収受システムの変更・機器の設置
2			バス	・市内路線バスの利便性向上のため、PASMO等の利用環境が必要	・バス運賃収受システムの変更・機器の設置について ・その他の課題・問題点、望まれる改善内容について	
3		江差港	フェリー	・フェリーターミナル内の案内標示、券売機が多言語化されていない ・ターミナル内の木古内駅・函館駅への路線バス乗継案内がわかりにくい、多言語化されていない ・江差町・奥尻島の情報が混在しており、標示に工夫が必要 ・トイレ、出入口ドア等がバリアフリー化されていない ・Wi-Fi環境が未整備	・フェリーターミナル内の案内標示、券売機、時刻表、乗継交通案内等の多言語化、デザインの統一、Wi-Fi環境の整備について ・江差町・奥尻島の情報掲示の改善について ・木古内駅・函館駅への路線バス乗継案内方法の改善について ・ターミナル内施設のバリアフリー化について ・その他の課題・問題点、望まれる改善内容について	・フェリーターミナル内の案内標示等の多言語化 ・Wi-Fi環境の整備 ・江差町・奥尻島の情報把握がしやすい掲示エリアの設定、見やすさの工夫 ・路線バス案内の標示改善、見やすさの工夫 ・出入口ドア、トイレのバリアフリー化整備 ・バス停までの経路における誘導案内標示の設置
4			バス	・フェリーターミナル内の木古内駅・函館駅への路線バスへの乗継案内がわかりにくい、多言語化されていない ・函館・木古内行きバス停は距離があり、案内図及び経路における誘導案内等がないため、乗継が不便	・フェリーターミナル内の木古内駅・函館駅への路線バス乗継案内(乗場、時刻表、運賃等)の標示改善、多言語化について ・フェリーターミナルから路線バス停間における案内標示の改善について ・その他の課題・問題点、望まれる改善内容について	
5		長万部駅	行政	・函館バスの瀬棚行バスは駅前広場にあるが、ニセコバスの寿都行のバス停が町道にあるため、わかりづらい。 ・駅前のバスターミナルの整備により、2系統のバス会社の乗入れが可能な環境整備が必要	・寿都行バスの駅前広場への乗入れ可能性について ・駅前バスターミナルの整備計画等について ・乗継客の利便性向上を図るための施策等	・寿都行バスの駅前広場乗入れに関する協議の実施 ・駅前バスターミナルの整備 ・バス・JR間のWEB情報の相互リンク ・町道バス停までの誘導サインの設置
6			バス		・瀬棚線及び函館・長万部線の乗継利便性の取組について ・交通事業者間でのWEB情報の相互リンクについて ・駅前バスターミナルの整備計画等について	
7			バス		・寿都行バスの駅前広場の乗入れについて ・駅前バスターミナルの整備計画等について ・交通事業者間でのWEB情報の相互リンクについて	
8	道央	苫小牧駅	行政	・観光案内所が階段の途中にありキャリーバック使用者、車いす、ベビーカー利用者には利用しにくい ・駅からフェリーターミナルへの案内標示・誘導が少ない ・バスターミナルにおけるフェリー行きバス乗場への案内標示・誘導が少ない	・観光案内所のバリアフリー化の可能性について ・駅・フェリーターミナル・バスターミナル等の相互案内の連携について ・乗継客の利便性向上を図るための施策等	・観光案内所のバリアフリー化 ・駅・フェリーターミナル・バスターミナルの相互乗継案内情報の共有・整備
9			バス	・バスターミナルにおけるフェリー行きバス乗場への案内標示・誘導が少ない	・バスターミナル内における案内標示の整備について ・交通事業者間でのWEB情報の相互リンクについて ・その他の課題・問題点、望まれる改善内容について	
10		倶知安駅	行政	・観光案内所が駅から離れており、わかりにくく利用しづらい ・バス乗場の情報が多言語化されていない ・Wi-Fiが利用できない ・バス会社により停留所が離れて位置しており、わかりにくい ・駅内にレンタカー(観光協会)の案内がなく、観光協会までの距離もあるためわかりにくく利用しづらい	・観光案内所(観光協会、レンタカー)の利用しやすさの取組(駅構内、道路での誘導サインの設置)について ・駅前広場へのバスターミナル整備等について ・Wi-Fi環境整備の取組について ・乗継客の利便性向上を図るための施策等	・観光案内所(観光協会、レンタカー)への誘導案内標示の設置 ・駅前バスターミナルの整備 ・駅構内施設のバリアフリー化
11			JR	・駅舎にスロープが未整備 ・ホームには線橋を利用しなければならず、移動が不便 ・トイレのバリアフリー化が必要	・駅舎内のバリアフリー化等について ・交通事業者間でのWEB情報の相互リンクについて	
12		登別駅	行政	・ホームから改札にエレベーター、エスカレーターの設置がなく、大きな荷物をもって移動する外国人・高齢者にとっては不便 ・Wi-Fi環境未整備 ・多言語対応可能な観光案内所の設置が必要	・駅舎内のエレベーター・エスカレーター設置に関する協議の実施状況について ・外国人観光客の利用利便性向上の取組について ・乗継客の利便性向上を図るための施策等	・ホームから改札口へのエレベーター・エスカレーターの設置 ・Wi-Fi環境の整備 ・駅舎内の観光案内所の設置(多言語対応) ・駅舎内施設のバリアフリー整備(出入口自動ドア、ユニバーサルトイレ)
13			JR	・駅舎出入口のスライドドアの溝、重たい押・引き戸は、ベビーカーや車いすでは利用しづらい ・ホームから改札にエレベーター、エスカレーターの設置がなく、大きな荷物をもって移動する外国人・高齢者にとっては不便 ・トイレのバリアフリー化が必要	・駅舎のバリアフリー化について ・駅舎内のエレベーター・エスカレーター設置に関する協議実施状況 ・交通事業者間でのWEB情報の相互リンクについて ・その他の課題・問題点、望まれる改善内容について	

主な課題と対応方針（案）

番号	地域	交通結節点	端末交通	乗継抵抗の内容(顕在化している課題の内容)	質問内容	改善の内容・手法
14	道北	羽幌港	バス	・フェリーターミナル内に札幌への乗継方法の案内がない ・バスターミナル内の案内標示が多言語化されていない ・本社バスターミナルWi-Fi環境未整備	・フェリーターミナル内のバス乗継案内等の整備について ・羽幌バスターミナル内の多言語標示の整備について	・フェリーターミナル内のバス乗継案内の見やすさの工夫、多言語案内標示 ・バスターミナル内の乗継案内情報の多言語標示、Wi-Fi環境整備
15	道東	帯広駅	行政	・帯広駅からバスターミナル間の経路案内、乗場案内がない ・バスターミナル内の案内情報及びバス停の表示が多言語化されていない ・バスターミナル内の待合環境(広さ、ベンチの数等)が良くない	・駅舎及びバスターミナルまでの通路における案内標示の整備(誘導看板の設置、多言語化)について ・バスターミナルにおける案内標示、バス停表示の多言語化について ・バスターミナルの待合環境の改善について ・その他の課題・問題点、望まれる改善内容について	・駅からターミナル間の通路における乗継案内標示板の設置 ・バスターミナル内及びバス停の多言語化整備 ・待合室ベンチの増設 ・駅前バスターミナルの新設
16			バス			
17			バス			
18		釧路駅	行政	・釧路駅から阿寒湖や摩周湖への二次交通が不便 ・貸切バス駐車場がなく、道路に停車して乗降しているため危険	・釧路駅から周辺観光地への二次交通の実態、再編について ・駅前広場への貸切りバス駐車帯の整備について ・駅前再開発事業計画について	・二次交通網の再編に関する協議の実施 ・貸切バス駐車帯の整備 ・駅前再開発事業による利用しやすい駅前広場の整備
19			JR	・Wi-Fi環境が未整備 ・貸切バス駐車場がなく、道路に停車して乗降しているため危険	・Wi-Fi環境整備の取組について ・駅前再開発事業計画について ・その他の課題・問題点、望まれる改善内容について	
20		女満別空港	バス・レンタカー	・バス停の停車場と各種お知らせが多言語化されていない ・ターミナル内の案内板が1箇所のみで不便 ・バス路線の一覧が必要 ・レンタカー送迎車両の設車帯が遠い、屋根がないため雨天時の利用客の乗降に問題	・バス案内の多言語化標示について ・ターミナル内の案内板の増設について ・レンタカー送迎車両の接車帯の配置場所の改善について ・その他の課題・問題点、望まれる改善内容について	・乗継バス案内標示の多言語化 ・空港ターミナル到着口における乗継交通案内板設置 ・レンタカー送迎車両駐車帯の配置場所の改善
21				・レンタカー送迎車両の設車帯が遠い、屋根がないため雨天時の利用客の乗降に問題	・レンタカー送迎車両の接車帯の配置場所の改善について ・その他の課題・問題点、望まれる改善内容について	
22		中標津空港	バス	・ターミナル内のバスの案内標示があまり詳しくない ・時刻表と券売機が多言語化されていない ・バス停における多言語標示が必要	・バス案内標示等の内容改善、多言語化標示について ・その他の課題・問題点、望まれる改善内容について	・乗継案内標示の多言語化 ・乗継バス案内表示の内容改善(行先等案内の付加)

■都市部(函館市、苫小牧市、帯広市、釧路市、登別市)、地方部(江差町、長万部町、倶知安町、羽幌町、中標津町)
■交通モード別対象数(空港2箇所、鉄道6箇所、フェリー2箇所)
■エリア別バランス(道南3箇所、道央3箇所、道北1箇所、道東3箇所)
■その他の視点　a:改善によって高い便益が見込まれる事例　b:道内他結節点への応用の期待が見込まれる事例
■詳細調査における共通質問事項
1 当該結節点における取組の内容と関係者の範囲
2 改善に求められる方法(手法や関係者)
3 改善手法を実施するに当たり、留意すべき点、支障となる事項
4 改善手法に要する経費、労力
5 改善により得られる効果
6 関係者における改善に向けての意欲の有無と程度
7 利害を有しない第三者による取り組みの有効性評価

【北海道ブロック】

観光、交通ＷＧの現状・課題及び対応方針　全体版（案）
〔中間取りまとめ〕

〔課題別件数一覧〕

1	宿泊施設の確保	13
2	災害緊急時の対応体制確立	13
3	通訳ガイドの確保	4
4	ムスリムをはじめとする宗教・アレルギー等への対応	6
5	おもてなし意識の浸透・定着	12
6	訪日外国人への日本の風習・習慣の周知	7
7	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	2
8	無料公衆無線ＬＡＮ環境	15
9	公共交通機関、道路、観光地、観光施設等における多言語対応	16
10	観光案内所等の観光案内機能・ネットワーク	6
11	情報発信	5
12	主要結節点における二次交通の確保・充実	13
13	貸し切りバス、観光タクシー認定乗務員の確保	1
14	観光施設等周辺におけるバス等駐車場の確保	3
15	主要結節点・観光地へのアクセス道路の整備	1
16	ハイリスク地点の情報提供	1
17	その他	9
	合計	127

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
1	北海道全域	宿泊施設の確保	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。	ピーク時に集中する宿泊客を広域分散化するための、情報発信、二次交通の整備、プロモーション等を実施していく。
2	北海道全域	宿泊施設の確保	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。	宿泊業界では、国・道・札幌市・市町村が整備する耐震改修への補助制度の補助率引き上げを求める声があり、これに起因する客室不足が生じないよう、関係者との協議を行っていく。
3	北海道全域	宿泊施設の確保	・7・8月及び2月の「宿泊施設の予約が取れない。」 ・韓国では、「登別の特定のホテルの予約が取れない。」 ・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。 ・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。 ・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。	・いわゆる閑散期という大きなくくりの中で、各種プロモーションの際は、道東や道北などへの誘客を促進することとしている。 ・また、今後については、運輸局などで実施している調査結果などを踏まえ、プロモーションの内容などの検討を行いたいと思っている（北海道観光振興機構）。
4	道央圏（札幌市中心）	宿泊施設の確保	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。	・様々な施策、取組により道央に集中している観光入込の広域分散化を図る。 ・この一つとして、道東、道北の観光関係者の連携による広域観光周遊ルートの形成計画に基づき、受入環境を整備しつつ、海外プロモーションを強化する。 ・関係者の連携を強化し、空室情報を共有、稼働率を向上させる。
5	新千歳空港エリア	降雪イレギュラー等が発生した際の空港全体の対応能力拡充（宿泊）	・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。 ・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。	・空港近隣の宿泊施設情報（空室状況）の集約と提供を一元的に行う窓口（体制構築）について検討する。 ・空港近隣の宿泊施設の拡充可能性を検討する。 ・空港内宿泊可能場所の確保を検討する。
6	ニセコ地域	宿泊施設の確保	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。	滞在型の観光地となっているニセコでは、周遊型旅行客のように他地域への分散は難しいことから、宿泊容量に見合った受入ができるように、ターゲットの明確化など、受入側が宿泊者数のコントロールできる取り組みを行っていく。
7	札幌市	宿泊施設の確保	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。	宿泊業界では、国・道・札幌市・市町村が整備する耐震改修への補助制度の補助率引き上げを求める声があり、これに起因する客室不足が生じないよう、関係者との協議を行っていく。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
8	札幌市	宿泊施設の確保	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。	道央に集中する宿泊客を広域分散化するための、情報発信、二次交通の整備、プロモーション等を実施していく。
9	札幌市	宿泊施設の確保	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。	サービスの見合った宿泊料金を徴収し、インバウンド客イコール安い客というマイナスイメージを払拭する必要がある。各エリアを代表するホテル・旅館が高い宿泊料金を設定することは、地域の値崩れを防ぐことに繋がることから、旅行会社、ランドオペレータから理解を得られるように働きかける。
10	札幌市	宿泊施設の確保	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ている。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、苫小牧では宴会が開けなかったケースもある。	ホテル・旅館業界への理解を広め人材を確保するため、３Ｋイメージの払拭に繋がる人材育成事業の実施を検討し、地元での雇用を生み出し、雇用のミスマッチ解消を図る。
11	札幌市	【宿泊】乗務員の宿泊場所の確保	・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、定山渓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。	乗務員の宿泊場所については、車両の駐車場問題と関連した検討を行う必要があることから、北海道バス協会と連携して実態を調査する。
12	札幌市	宿泊施設の確保	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。	外国人富裕層に対しては、ホテルのほかに高級旅館の紹介を行い、日本文化を体験してもらいながら、ビジネスチャンスの喪失を最小限にとどめる。
13	伊達市	宿泊容量の確保	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客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。	新たな宿泊施設の建設・増築等の区内での動きはなく、高級化志向による施設の改装が進むなど、宿泊収容者数は減少傾向となっている。外国人観光客を中心とする受け入れ容量は、今後厳しい状況となるが、経営母体の方針であることから静観（伊達市）。
14	北海道全域	災害、緊急時対応	・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。	○災害時対応 ・地域においては多言語対応を含めた防災計画、防災マニュアルの作成を検討。 ・宿泊施設、観光施設等はスタッフ教育の充実、多言語対応の音声案内を活用した対応など検討。 ○緊急時対応 ・函館市の先進事例など、全国事例の共有化を図る。 ・自治体、医療機関、消防、警察、観光関係者等広域連携により緊急時の対応の確立に向け協議（夜間等のコールセンターの創設、外国人対応ができる医療機関等の情報共有、連絡体制の構築など）。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
15	函館市	緊急時の多言語対応	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。	函館市が外国人旅行者が安心して旅行できるよう、外国人が緊急に医療等を必要とする場合、通訳者を有料（1時間6千円）で派遣する窓口ヘルプデスクを設置し、５月１日から運用を開始。
16	小樽市	災害・緊急時対応	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。	小樽病院が外国語対応で困った時は、観光協会が通訳を派遣する仕組みがあるが公表されておらず、他の病院には周知されていない。このような情報を共有する機会を作るとともに、外国語対応が可能な病院をリストアップし、エリア内で共有する取り組みを協議する。
17	ニセコ地域	災害・緊急時対応	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。	中・長期的には、外国人対応ができる人材を育成し、域内で診療可能な病院を増やす。短期的には、診療可能な病院の情報共有と、域外の医療機関との連携をすすめる。
18	ニセコ地域	災害・緊急時対応	冬山で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。	北海道警察の専門チームとの連携を深める。
19	知床地域	災害・緊急時対応	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。	警察や消防との外国人による遭難事故への対応について情報共有を図り、救助、治療搬送、入院といった、地域における通報体制の確立を図る。
20	稚内市、利尻町、礼文町	災害・緊急時対応	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。	島内の行政機関、観光関係者等により、利尻岳バックカントリースキーに関するルール作りを行い、事故があった場合の責任の明確化、緊急時の救助・連絡体制、環境への配慮、観光コンテンツとしての健全な育成などを定めて対応していく。このルール作りに合わせてガイド養成も行うよう働きかける。
21	富良野市、美瑛町	災害時対策	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。	・増加する外国人旅行者のケア（多言語対応）を含めた地域の防災計画やマニュアルの作成を検討する。 ・救助体制など関係機関との連携が必要であり、対策会議を開催する。 ・全国事例の共有化を図る。
22	稚内市、利尻町、礼文町	災害・緊急時対応	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。	外国人対応が可能な、通訳、交通機関、医療機関等に関する地域における通報体制の確立を図る。
23	旭川市	事故や急病等に対する緊急対応	・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。	広域連携により、行政、医療、警察、消防、観光関係者等でコールセンターの創設を含め、検討を進める。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
24	千歳市	災害・緊急時対応	・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。	多言語対応が出来る病院の情報を共有するなど、地域で対応方針の検討を行う。
25	ニセコ地域	外国人コース外滑走者の対応	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。	スキー場境界の明確化を進めるとともに、旅行社、ランドサービス会社、アコモデーション管理会社に協力をもとめ冬山の危険を啓発するなど、予備知識の普及に努める。
26	ニセコ地域	コース外滑走者の対応　２	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。	発見時には、地域のルール遵守については説明し反省を求める。しかし、自分の経験や判断力に自信があり理解を得られない場合もある。リフト券の没収など対処を行っても、大きな抑止力とならない。警察に協力を仰ぐなど公的な権威等との連携・助力を願う方法を検討する。
27	北海道全域	通訳ガイド	・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。	・日本人ガイドへの語学教育に加え、留学生のスキーインストラクター育成事業などのように、在住外国人に対する人材育成を積極的に進める。また、在住外国人の人材活用や、海外で取得した各種ライセンスを、国内で活用できる仕組みを検討する。 ・少なくとも博物館や美術館等説明がなければ楽しめない観光施設は、マンパワーを埋めるため多言語で音声や映像を流すなど工夫し環境整備を図る。
28	北海道全域	インバウンドに対する通訳ガイドが不足していないか。	・「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。	・通訳ガイドの絶対数の確保を目的として、現在ガイドなどを行っていない通訳案内士の資格取得者に対する実践的な研修を実施している。また、通訳案内士の資格取得を目指している人を対象とした研修を実施している。 ・現在、通訳案内士制度のあり方についての検討がなされており、その結果を踏まえ、今後の対応を検討したいと考えている（北海道観光振興機構）。
29	十勝、オホーツク圏	通訳案内ガイド不足	・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。	・人材育成に向け効果的な施策を検討する（タブレットや翻訳アプリを活用した研修の実施など）。 ・北海道限定通訳案内士制度の普及に向け関係者間で検討する。
30	弟子屈町	通訳ガイドの確保	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。	町内各事業者の現状把握を含め検討する（弟子屈町）。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
31	北海道全域	ムスリム対応が不十分	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。	ムスリム対応の基本は、セミナー等の開催により、広く関係者に理解を求めていく。しかし、信仰の度合いは個人差によることから、接客現場での柔軟な対応を啓蒙していく。ユニバーサルデザインを基本とした対応を図っていく。
32	北海道全域	料理の食材や成分表示が不十分	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。	食材ピクトグラムの普及に努め、宿泊施設等での成分表示を促進する。
33	北海道全域	ムスリム観光客などへの対応	・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。	・ムスリムを迎えるにあたっての基礎的な知識として、イスラム教を取り巻く環境やムスリムの生活習慣などを内容とする研修会を実施。 ・今後も、地域の観光関係者が必要としている、インバウンドに関する情報や接客ノウハウなどを適時適切に把握し研修会などにより対応していきたいと考えている（北海道観光振興機構）。
34	千歳市	宗教・アレルギー等への対応	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ところは少ない。	食のピクトグラムによる食材表示など、関係者間で検討を行う。
35	札幌市	ムスリム旅行者受入店舗の拡大	・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。	・食について、ムスリム旅行者が自分で判断出来る環境を整えるため、食材の多言語表示の必要性について周知する。 ・インドネシア、マレーシアの旅行会社などに対して、ムスリム旅行者を受け入れる店舗を周知する。 ・ムスリム向けメニューレシピの開発及びムスリム向けに食事メニューを提供する飲食店の紹介を継続する（札幌市）。
36	弟子屈町	ムスリム旅行者受入環境の促進	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。	今後も継続してマニュアルの普及を図るとともに、食の安全・安心と併せて、環境整備の方策を検討する（弟子屈町）。
37	北海道全域	おもてなし	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。	免税店セミナーを開催し、登録するメリットを売り上げデータを示しながら啓蒙する。小規模店には、一括カウンター方式の活用を促進し、経費に対する不安を軽減する。また、一部自治体で取り組まれている補助制度等（システムサーバーとスタッフの人件費の一部を補助等）の仕組みを紹介していく。 さらには、手続きの簡素化が行われていることや、レジ対応に関するソフトが開発されていること、梱包用の袋やテープ等も販売されており、それらの存在をＰＲし、障害となっている要因軽減に努める。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
38	道東（釧路市、弟子屈町）	おもてなし意識の浸透・定着	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。	現状ではそんなに問題になっていないが、今後対応出来る施設やATM等を増やしていく必要がある。
39	函館朝市	土産品の検疫確認等、外国人旅行者の利便性の向上とおもてなし	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。	・農林水産省のHP等の検疫に関する情報は、事業者には分かりにくい。絵や国旗で表現すると双方が分かりやすい。それを台湾の次に他の国にも広げて行く。国別の認定シールがあると販売促進にもつながり、補助制度があれば活用したい。 ・売り場からお客様に声かけすることで売り上げ増につなげられる。そうすると外国人とのコミュニケーションをとるために言葉の勉強をする。更に売り上げを伸ばすために免税店の制度に取り組む（免税店の一括カウンターの導入を検討）。 ・一括カウンターには中国語と英語が話せる人材を雇用し、人件費倒れとならないよう、インフォーメーションセンター、ＨＯＰ１の実施など複合的機能を持たせるよう工夫する（函館朝市）。
40	小樽市	おもてなし	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。	観光協会主催の英会話教室を開催しているが、繁忙期には出席できない人が多い。出向かなくても勉強できる仕組みづくりが必要である。また、日本人側にも外国人旅行者に対する理解が必要という声もあり、観光関係者はもちろん、市民レベルでも訪日外国人旅行者受入の意義を広める活動が必要。
41	千歳市	おもてなし意識の浸透・定着	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。	一括カウンターの活用など関係者間で検討を行う。
42	ニセコ地域	おもてなし	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。	海外のキャッシュカードが一部使用可能なゆうちょ銀行のＡＴＭの設置を検討する。
43	ニセコ地域	おもてなし	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。	営業時間の延長の検討や、外国語による移動に関する情報提供の充実と周知の徹底を行う。
44	稚内市、利尻町、礼文町	おもてなし	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。	タブレット等の自動翻訳アプリを活用して窓口担当者の負担を減らし対応する。
45	十勝川温泉	免税店の拡充	十勝川温泉地区で免税の対応をできる店は少ない。	外国人旅行者の利便性向上と十勝川温泉地区の経済発展のため免税店の拡充について音更町、商工会、観光関係者により検討する。
46	芦別市	外国人観光客の地域としての受入体制の整備	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。	北海道新幹線の開通などにより、外国人観光入込客数の増加が見込まれることから、その動向を見定めつつ、発地型観光だけではなく、地域資源を有効的に活用した着地型観光についても誘致可能な市全体での受入体制の整備を図る（芦別市）。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
47	七飯町	おもてなし意識の浸透・定着	・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)。	・各施設は時間帯の調整等でなるべく多くのツアーを受け入れるよう努力している。 ・観光協会としても団体客を扱える施設の誘致を考えている（七飯町）。
48	二セコ地域	外国人スキー初心者の対応	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山の上まで行くリフトに乗ってしまうなど。	宿泊施設に配置してもらうため、スキーとは、リフトで斜面の上まで登って滑り下りるもの…というところから解説したリフトの乗り方ガイドを作成し配布した。また、インバウンド向けのスクールを充実させて対処している。しかし、まだ十分とはいえず、今後も初心者にスクール入校の誘導を強化する（スキー場）。
49	北海道全域	訪日外国人への日本の風習・習慣の周知	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。	・訪日外国人旅行者に対する事前周知の強化（あらゆる機会で啓発を強める）、全国の観光拠点や宿泊施設等の水際で粘り強い注意喚起、啓発が必要。 ・改善につながった有効な事例を共有する（トラブルに対する情報共有会議の開催等）。 ・ホームページ上での告知の強化。 ・海外からの航空機の中でマナー案内、パンフレット等の配布。 ・空港等ＣＩＱの待ち時間に映像等にて周知。 ・ＪＮＴＯからの情報発信の強化。 ・施設館内巡回の強化。
50	北海道全域	訪日外国人への日本の風習・習慣の周知	・「外国人のマナーの悪さは、絶好調！」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。	・今年度、最低限のマナーを紹介する冊子を作成し、配布することとしている。 ・マナー等の啓発などに関し海外の関係者から意見を聴くなど、様々な機会を通じて情報収集に努めることとしている（北海道観光振興機構）。
51	富良野市、美瑛町	訪日外国人への日本の風習・習慣の周知	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。	ルールやマナーの発信はエリアだけでなく道や国としてもマナー啓発の取組を進める。
52	二セコ地域	風習・習慣の周知	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。	入れ墨がある外国人の入浴について、海外や他地域での事例を研究し、対応方針を検討する。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
53	稚内市、利尻町、礼文町	風習・習慣の周知	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。	ＪＮＴＯ等を通じて発地の旅行会社に対し、マナー啓発を行うよう働きかける。また、南京虫問題については、各施設で徹底した駆除に努める。
54	稚内市、利尻町、礼文町	風習・習慣の周知	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。	・地域で悪質な業者を特定し共有する。 ・悪質なランドオペレーターの値引き交渉には乗らず、正当な価格により品質の高いサービスの提供を行うよう、関係者の啓発事業を推進する。
55	ニセコ地域	環境美化が保たれているか	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。	エリア内でポスターの掲示など、マナー啓発を継続していく。
56	北海道全域	観光駅における大型荷物の対応	・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。	・ゲートウェイ駅での対応（宅配） 一部のゲートウェイ駅においては宅配事業者との連携により荷物を別送し目的地（宿泊ホテル）で受け取るサービスの実現可能性について打合せ中である。事業化に向けて行政等の支援が必要である。 ・観光駅での対応（一時お預かり） ①一部駅では大型コインロッカーの設置を予定している。 ②観光協会によっては荷物の一時預かりサービスを実施している所があり、当該サービスでの連携強化を予定している。先ずは宣伝ツール（ホームページ、SNS、駅貼りポスター）を使って周知する。同様のサービスの整備を他の観光協会等の施設へ公的な立場から呼びかけて頂くことが有効と思われる。 ・荷物に特化した情報の積極的発信（ＨＰ、SNS） ①上記の取り組みの発信。 ②産官学で推進しているHOP１サービスのようなサービスの情報発信をすることで手荷物の削減をはかる（JR北海道）。
57	北海道全域	手ぶら観光の推進	・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や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。	関係者間で議論を深める（手ぶら観光の検討、荷物の一時預かり所、駅構内及び車両の改装検討など）。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
58	北海道全域	無料公衆無線ＬＡＮ環境	・相対的に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（回線数が少なくパンク状況）。	①短期的には地域実態に沿った効果的な整備が必要。 ②広域で認証手続の簡素化（中長期的には北海道全体の認証規格の統一）を図る。 ③外国人用のSIMカードを具体的にどのように普及するか、関係機関、地域関係者等で議論を深める必要がある。
59	北海道全域	無料公衆無線ＬＡＮ環境	・「宿泊施設や駅などでWi-fiが使えない。」など、 観光客からの発言。 ・「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、 観光関係者からの発言。 ・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。	・現在、道庁とNTT東日本、観光機構の3者で、無料Wi-fi整備のための協定を結び、拠点の増加について努めているところ。 ・今後については、総合通信局の調査結果を踏まえ、対応を検討することとしている（北海道観光振興機構）。
60	北海道全域	【言語対応】Wi-fi環境の充実	・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、移動中での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、無くてはならないアイテムである。	・IT環境については日々進化しており、常に最新の状況を把握するためのセミナー・講習会等での情報収集や、開発企業などと連携し情報の共有を図る。 ・また、事業者単位での導入はコストの面からも厳しいことから、どのような支援の活用が出来るか自治体・交通事業者とともに調査・検討を行う。
61	道東（釧路市、弟子屈町）	無料公衆無線LAN環境	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。	広域観光周遊ルートが認定されれば、移動Wi-fiは最優先で整備する予定。 Wi-fi整備ばかりではなく、SIMカードとの比較検証も必要。
62	網走地区	光回線がない	・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。	Wi-fi環境をどのように整備するか、外国人用のSIMカードを具体的にどのように普及するか、関係機関、地域関係者等で検討する。
63	千歳市	無料公衆無線LAN	エリアに国立公園が多く設置出来ないでいる。	今年は、どのようにしたら設置出来るか調査する予定（千歳市）。
64	ニセコ地域	無料公衆無線ＬＡＮ	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。	外国人用のSIMカードを具体的にどのように普及するか、関係機関、地域関係者等で議論を深める必要がある（ニセコ町）。
65	帯広市	Wi-fi環境の整備が不十分	Wi-fi環境が十分に整備されていない。	・Wi-fiはなるべく簡易化して整備する。主要拠点を整備し、郊外は拠点と拠点の間を整備していく。 ・Wi-fiのパスワード不要システムを検討する（帯広市）。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
66	札幌市	無料公衆無線ＬＡＮ環境（Wi-fi環境）の整備	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。	エリア拡大の必要性、エリア化する駅の選定、エリア化拡大時期などを検討していく（札幌市）。
67	伊達市	無料公衆無線ＬＡＮ環境（Wi-fi環境）の整備	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。	無料公衆無線LANの設置場所などの検討、補助等の利用を含め、今後各機関と情報の収集を進めていく予定（伊達市）。
68	白老町	無料公衆無線LAN環境（Wi-fi環境）の整備	・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。	町内における光ケーブルの配線については、通常NTTによって整備されるが、住宅街以外のエリアについては、住宅戸数や利用者数の関係から隅々にまでは整備されない状況である。このようなエリアについては、NTTによる整備は非常に厳しい状況ではあるが、引き続きNTTへの要望を行うとともに、国の補助金等を活用し整備に向けて検討を進める（白老町）。
69	登別市	無料公衆無線ＬＡＮ（Wi-fi環境）の整備	・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。	「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）」を活用して、宿泊施設１０ヶ所とテーマパーク１ヶ所を整備する予定である（登別市）。
70	弟子屈町	無料公衆無線ＬＡＮ環境（Wi-fi環境）の整備	・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。 ・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る状況（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。	・公共施設については、整備施設等を検討し、町事業又は観光圏事業での整備を図るとともに、SSIDの統一も検討する。 ・設置にあたっては、補助制度などの活用も検討。 ・民間施設については、セミナー等の開催など設置意識の向上に向けた検討をする（弟子屈町）。
71	帯広市	無料公衆無線ＬＡＮ環境（Wi-fi環境）の整備	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。	空港や二次交通事業者などの交通関係や宿泊・飲食施設、ショッピング施設などの外国人旅行者が利用する施設への整備を呼びかけていく（帯広市）。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
72	紋別市	無料公衆無線ＬＡＮ環境（Wi-fi環境）の整備	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。	無線ＬＡＮを使用できる施設であることの認知度が低い為、今後、案内表示などの改善を行っていく（紋別市）。
73	北海道全域	駅における多言語対応能力の強化	・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。 ・i-Pad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。 ・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。 ・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。	・語学人材によるサポート 今後も必要に応じてJR社員或いは通訳アルバイトの配置を継続したいと考えているが、経費面、人材確保面から限界がある。また、観光駅での案内はJRに関連したものよりも観光案内の方が多い場合がある。行政等の協力により駅内での語学人材による地元観光情報提供窓口の開設と要員の配置が望まれる。 ・補完措置 外国語「コールセンター」は民間企業の事業化は困難であるため、公的セクターによる仕組みの構築が望まれる。全般的な発生頻度は低いと思われるが、必要度を勘案していただきたい（JR北海道）。
74	北海道全域	【言語対応】交通従事者（運転手）の言語対応	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。	・北海道バス協会・北海道ハイヤー協会等関係機関が協力して、各種ドライバー育成のための効果的な研修・講座の開催について検討を行うとともに、多くのドライバーが参加できるよう各事業者に協力要請を行う。 （「夢大地北海道ガイドタクシー認定ドライバーの育成」「ユニバーサルドライバー研修」など） ・また、語学スキル向上以外の方法として、スマホの翻訳アプリを利用することも有効であることから導入に向けた検討を行う。 ・さらに、交通関係に特化した会話を集めた「指さし外国語シート」作成に向けた検討を行う。
75	北海道全域	多言語対応と人材確保	・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も有効に活用されることを理解してほしい）。	・タブレット等、コミュニケーションツールの活用。 ・実態にあった人材育成の検討。 ・パンフレット等の多言語化の充実（最低でも英訳）。 ・観光庁策定のガイドラインに沿った多言語案内表記の充実。 ・研修制度の緩和や外国人労働者の雇用の検討（制度改正等）。
76	北海道全域	公共交通機関、道路、観光地、観光施設等における多言語対応	・「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。 ・「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。	・外国人運転手にも分かりやすい道路案内標識の英語標記への改善などを推進。 ・市町村や観光団体が、サインなどを作成する場合の補助制度を用意し、毎年度必要としている市町村等に支援している。 ・今後とも、外国人に対する案内やサインの必要性について施設管理者への陳情や関係者への啓発に努めていくこととしている（北海道観光振興機構）。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
77	北海道全域	【言語対応】案内表示の多言語化	・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。	・路線バス車内での案内表示・音声案内の多言語化や、行き先の系統別番号の整理は、既存の補助金において対応することが可能であり、地域の交通会社がニーズに沿った補助メニューを選べるよう、幅広い情報提供を行うとともに、その活用について自治体・交通事業者等に働きかけを行う。 ・また、人的案内には限界があるため、多言語表記による案内の必要性・重要性について啓発を行うとともに、それぞれの地域内において統一した表記方法について検討するよう自治体などに働きかけを行う。
78	道東（釧路市、弟子屈町）	多言語対応の強化	・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。	・語学研修を開催し、従業員のスキルアップを行う。 ・また、２４時間対応のコールセンターや、翻訳アプリの活用も検討する。
79	道東（釧路市、弟子屈町）	多言語対応の強化	・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。何ヵ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。	・多言語対応の基本は英語で、次は中国語となると思われる。 ・あとの言語については、地域ごとに必要に応じ順位付けして検討していく予定。
80	札幌市（スキー場）	各施設案内板・ゲレンデ鳥観図の整備	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、日帰り海外旅行客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、オリンピア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。	市内ホテル、JRバスと連携を図り乗車下車の際、お客様に対しアナウンス等の依頼をする。なお、レンタルでは、海外初心者はスキーを借りる際に告知、リフト乗車場所には事前の告知看板の設置を早めに図る予定。また、スキー場のホームページ等での多言語標示も見直しを図る予定（スキー場）。
81	旭川市	中国語等外国語対応能力のある人材の不足	・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。	多言語対応ができる人材の処遇改善を図り、社員及び留学生の効果的な人材育成について地域関係者と議論を深める。
82	上川町（層雲峡）	多言語案内板の不足	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。	どこにどのような多言語の案内があればよいか、関係者が連携し改善に向け検討する。
83	千歳市	多言語対応	管内マップを６ヵ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。	ピクトグラムで表示するなど関係者で検討していく。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
84	知床地域	多言語対応	・流氷観光の５０%は外国人になり、外国語対応が求められる。 ・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。 ・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。	・スタッフのスキルアップをめざす。 ・人材確保の仕組み作りを検討する。 ・観光施設等の人材不足はタブレットの貸し出しなどにより工夫する。
85	弟子屈町	公共交通機関、道路、観光地等における多言語対応の強化	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。	統一性を確保するため「多言語化に係るガイドライン」の作成が必要であり、観光圏での作成も視野に入れ、策定方法について検討が必要。実際の多言語化にあたっては、施設の優先順位を決め、計画的に整備を進めるとともに、スペース等の問題により、併記表示が難しい施設においては、観光圏事業で整備したＱＲコードを利用したモバイル端末での多言語表示の活用も検討する（弟子屈町）。
86	白老町	公共交通機関、道路、観光地等における多言語対応の強化	・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。	国からの支援策として、多言語化に対応可能な補助金や助成金制度が出されていることから、うまく活用し整備を進める予定（白老町）。
87	幕別町	外国人観光客の誘客方法及び受入体制について	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。	観光案内所に多言語で対応できるものを配置し、その後は周辺施設の従業員への語学研修等を行いたい。また、観光施設の表記についても多言語表記に対応する。なお、外国人観光客が求める接遇やガイドツアーも実施していきたい（幕別町）。
88	網走市、大空町	案内看板の整備	・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。	多言語表記の案内看板を効果的に整備するため検討する。
89	千歳市	観光案内・ネットワーク	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。	北海道のゲートウェイである新千歳空港に、多言語対応が出来て、全道の案内機能を持った観光案内所を設置するよう関係者間で検討する。
90	旭川市	駅構内案内表示の不足	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。	ＪＲ北海道と関係者が連携し改善に向け検討する。
91	帯広市	観光案内所の人員不足	・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。	・スタッフのスキルアップを図る。 ・人材の育成・確保は引き続き関係者と改善に向け検討する。
92	伊達市	観光案内所の観光案内機能の向上・ネットワーク強化	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。	周辺市町との案内施設同士の連携、案内施設とガイドの連携について今後検討を行っていく予定（伊達市）。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
93	弟子屈町	観光案内所の観光案内機能の向上・ネットワーク強化	・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。	隣接地域の観光情報や情報収集等、案内資料の収集を強化するとともに、近隣案内所との連携強化について、案内業務を行っている（一社）摩周湖観光協会と協議検討が必要（弟子屈町）。
94	紋別市	観光案内所の観光案内機能の向上	・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。	施設スタッフ、ボランティアスタッフ向けの外国人観光客応対のセミナーなどがあれば活用していきたいと考えている（紋別市）。
95	北海道全域	情報発信	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。	・交通アクセスや観光施設等のきめ細かな情報が多言語化され、最新の情報が提供されるよう、また、広域で議論を深める。 ・リアルタイムの情報源としてＳＮＳを活用する（様々な企業や業種と連携）。
96	北海道全域	情報発信	・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が見ずらい、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。	HPは、情報発信の重要なツールと認識し、様々な意見を取り入れ更新作業を行っているところ（北海道観光振興機構）。
97	上川町	情報発信	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）。	訪日旅行前の情報提供を充実させるべく、関係者が連携し改善に向け検討する。
98	北見市	情報発信	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。	産学官で検討する場をつくり、これからの情報発信とインバウンド対応について検討する。
99	北海道全域	【輸送秩序】貸切バス事業者の輸送秩序と安全・安心の確保	・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。 ・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。	・ラグジュアリー層の需要確保に向けたプロモーションを意識し、質の高いツアーオペレーターを選ぶと質の高いバス会社が選ばれ、輸送秩序や安全が担保されるということを強調した訪日外国人旅行者への売り込みの展開を目指す。 ・具体的には、在日の大使館や領事館、海外旅行会社にＪＡＴＡの品質保証制度、クオリティジャパンを積極的にＰＲすることにより、徐々に好循環に転換する。 ・これにより、貸切バス事業者による輸送秩序、安全・安心の確保を目指す。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
100	北海道全域	【乗り継ぎ利便性の向上】周遊パスの導入	・鉄道関係についてはJRがジャパンレールパス、その他鉄道会社もそれぞれレールパスを発行しているが、都市間バスなど複数のバス会社が関係しているため周遊パスの導入が遅れている。 ・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パスの発行はできないか。	・都市間バスの周遊パス導入は、北海道バス協会が導入にむけて検討。 ・自治体やＪＲ北海道、交通事業者等が協議出来る環境を整備し、周遊パス導入を含めた利便性向上に向けて検討。 ・バス事業者に対しICカード導入を働きかけるとともに、導入に当たってはJRのICカード「KITACA」などの広域利用が可能なシステムとの共通利用が可能なシステム導入を検討。
101	北海道全域	【乗り継ぎ利便性の向上】バスロケーションシステムの推進	・札幌市の「えきバスNAVI」は日本語のみで多言語の表示はない ・バスの運行状況システムは運行本数の少ない道東では、さらに必要性が高いという課題があるため、早急に導入を検討すべきである。 ・バス停にも英語表示を追加したが、その他の言語はスペース的にも無理。 ・冬は時間どおりにバスが来ないことが多いが、寒いバス停で観光客がバスを待っている。	・バスロケーションシステムは、北海道の地理的特徴である極寒の中、バスの現在地が分からぬまま待ち続けることがバス利用の大きな負担となっている。 ・昨今の通信技術の進歩による、より簡便でスマホなどのアプリを使用して自宅でも気軽にバスの遅延情報などを検索できるバスロケーションシステムの導入が可能となっている。 ・以上のことから北海道運輸局としても積極的に普及促進に向けた取組を行っており、バス事業者・バスロケシステム開発者を集めた勉強会を開催した。 ・このようなシステムは地域住民だけではなく、観光客が路線検索する際にも有効であり、このシステムの多言語化を図ることにより、インバウンド言語対策としても有効なものと思われることから、自治体・交通事業者への導入に向けて積極的に働きかけを行う。 ・既に道内数社がバスロケシステムの導入及びその多言語化に向けて検討。
102	北海道全域	【二次交通の充実】アクセス向上のための支援	・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。 ・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。 ・二次交通として、FITは、冬にレールパスを利用してくるが、施設巡りのパス利用者が多い。あれば便利だが経営的な面では難しい。	・生活交通の存続が危機に瀕している地域等において、地域の特性・実情に最適な移動手段が提供され、バリアフリー化やより制約の少ないシステムの導入等移動に当たっての様々な障害の解消等がされることを目的とする地域公共交通確保維持改善事業費補助がある。 ・この補助制度は、生活交通の足の確保を主たる目的としており、ある一定の基準を満たす必要があるものの訪日外国人の二次交通利用にも有効な制度として利用することも可能である。 ・この支援内容が自治体等に十分に周知されていない可能性があることから、今後、自治体の交通担当者向けの研修等を実施し、制度の周知を図るとともに、個別相談に対し積極的に対応していく。
103	北海道全域	【二次交通の充実】観光にも配慮した交通網の形成	・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。 ・バスの本数が少ない。 ・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。 ・観光客にも使いやすい公共交通手段が必要である。 ・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。	・公共交通は、社会的役割を増大させており、まちづくりや観光における位置づけが重要となってきている。 ・また、公共交通の導入に当たっては、地域における需要を見極める必要があり、全体をネットワークとして形成していくことが必要となる。 ・国において開催する地方公共団体職員向けの公共交通に係る研修等において、地域における観光資源と公共交通の連携の重要性について啓発を図る。 ・地域における観光等の協議の場への交通関係者の参画を推進する。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
104	ニセコ・倶知安地域	繁忙期におけるタクシーを中心とした交通の確保	①　タクシーの不足 ・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。 ・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。 ②　交通事業者同士の連携不足 ・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。 ・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。 ③　その他 ・ＪＲ倶知安駅の施設や、バス・タクシー事業者の接客応対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。	・この地区については、それぞれの問題に対して、個別的に対応するというよりも、地区全体の交通体系を総合的に検討し対処していく必要がある。 ・そのためには、既存の交通に関する制度や支援を駆使し、北海道運輸局・ニセコ町・倶知安町・観光関係者・交通事業者が一丸となって取り組む必要がある。 【具体的な取組】 ・交通体系の現状を、さらに詳しく調査し、根本的な問題点を抽出する。 ・自治体の交通担当に対し、既存の交通に関する制度の周知を図るとともに、総合交通体系の見直しの必要性を強く働きかける。 ・また、交通体系の見直しにあたって、北海道運輸局及び運輸支局としての協力体制を構築する。 ・JRやホテル関係者など、地域全体での取組が必要なことから、連携強化の取組について働きかけを行う。
105	新千歳空港エリア	降雪イレギュラー等が発生した際の空港全体の対応能力拡充	・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。	運航遅延時に限らず、航空会社とバス・タクシー事業者との意見交換の場を設置し、問題点の整理を行うと共に、手配の一元的窓口の構築に向けた検討を行う。
106	千歳地区	新千歳空港からの二次交通の確保	・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秩序維持に努めている。 ・しかし、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、秩序が乱れている状況にある。 ・また、観光シーズンと閑散期の差が激しいため、シーズンに見合った台数の確保は難しく、シーズン中も十分な供給が出来ていない。	・タクシー乗り場の問題については、実態把握を行い、北海道ハイヤー協会等関係者と協同でタクシー乗り場秩序対策の検討を行う。 ・繁忙期を中心とする輸送供給力対策については、制度の運用を含め検討を行う。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
107	白老町	ＪＲ白老駅 停車特急列車の本数の増便	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。	札幌や新千歳空港からの白老町への観光客の利便性を考慮し、ＪＲ北海道に対し特急北斗（札幌ー函館）の白老駅への停車や札幌ー白老間に臨時特急を走らせる等、白老駅に停車する特急の増便を要望していく（白老町）。
108	白老町	都市間バス（札幌ー白老）の新設	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。	札幌や新千歳空港からの白老町への観光客の利便性を向上し、多くの観光客を呼び込めるように高速バス路線の新設を北海道運輸局やバス協会に要請していく（白老町）。
109	紋別市	貸切バスの確保	・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。	既存の貸切バス事業者、旅行事業者、行政関係者等による意見交換会を活用し、訪日外国人旅行者の増加が見込まれる地域・時期に係る情報、稼働率、営業区域の特例措置の運用状況を把握するとともに関係者で共有し、需要の分散化・平準化を図る（紋別市）。
110	北海道全域	運転者不足（制度改正・運転者不足解消策の提案を含む）	・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。	・北海道運輸局において「自動車運送事業労働力確保対策検討会」（第1回は6月12日）を立ち上げ、「全バス事業者に対する現状把握のための調査」や「若年層へのアピール強化」「女性の活用」など、労働力確保のための具体的な方策について検討を行う。 ・また、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（「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」など）について、国土交通本省と相談しつつ、導入の可能性について検討を行う。
111	札幌市　小樽市	【駐車場問題】貸切バスの路上駐車について	・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。 ・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。 ・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。 ・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ので改善してほしい。 ・小樽市も駐車場の絶対数が不足している。	・札幌市・小樽市・北海道バス協会など関係機関と連携し、駐車場不足の解消・夜間の駐車場対策について検討を行うとともに、駐車場・乗降場所の使用に関する注意喚起を実施。 ・関係者が連携し、市街地内の「徒歩観光」の促進策等を検討。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
112	札幌市	札幌市中心部において、バス駐車スペースが足りず、外国人旅行者の移動に支障をきたしていないか。	・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。 ・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。 ・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。	「駐車実態調査」「巡回指導制度の創設」「臨時駐車場の設置」（北1西9整備、サッポロファクトリー駐車場活用）など（札幌市）。
113	伊達市	道の駅伊達市観光物産館におけるバス駐車スペースの確保	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。	現状では、地形などキャパシティの関係や財政状況を考慮すると拡張・増設等の対応は非常に難しい（伊達市）。
114	洞爺湖町、壮瞥町	冬季の観光アクセスの弱さと道路管理	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。	道路管理者（道）と地域が連携し、早急に実態把握のため現地調査を行うなど危険な場所を確認・特定し、整備に向けて検討する。
115	北海道全域（特に富良野市、美瑛町ほか）	【運転マナー】レンタカー使用の安全確保	・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。	・外国語併記など外国人運転者にも分かりやすい道路標識のあり方を検討。 ・ルール改正に向け経済団体、観光団体、地方自治体等により関係機関へ要望。 ・事故の多発地区を中心に注意喚起等補助的な看板の設置を検討。 ・外国人運転手にも分かりやすい道路案内標識の英語標記への改善などを推進。 ・雪に不慣れな外国人旅行者に対しては、渡航前の冬期安全運転の周知を徹底。 ・ＪＮＴＯ海外事務所等の協力を得て、「北海道ドライブまるわかりハンドブック」等冬道を含め安全運転啓発ツールを情報発信。 ・旅行博など機会あるごとにドライブ観光を取り扱う海外エージェント等への周知を徹底。
116	北海道全域	【連携強化】問題の改善に向けた取組	・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。 ・一方、地域内で意見交換されていれば解決した問題もあると実感した。 ・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。	地域の主体的な組織である「自治体」や「観光協会」などに働きかけを行い、観光従事者だけではなく、交通事業者、医療、消防、警察など、広く参加を募集し、地域が一体となって観光受入体制強化を図るための定期的な意見交換会を開催するよう促す。
117	北海道全域	【情報共有】交通問題の改善に向けた取組（情報共有・発信）	・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。 ・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。 ・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。	・地域間の連携強化のため、自治体等に対し、定期的な情報共有の場を設置するよう働きかけを行う。 ・公共交通の機能強化に向けた先進事例集等のノウハウを共有化するため、必要な支援制度の創設及び専門部署の設置を要望していく。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
118	北海道全域	【貸切バス運賃】制度の説明と違反事業者の排除	・新運賃制度では、隣の町から車を持ってく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。	・新貸切バス運賃・料金制度について、目的等理解をしていない事業者等もあることから、引き続き十分周知を行っていく。 ・貸切バス運賃制度多言語リーフレット等活用し、関係機関と連携し、広く周知活動を行う。 ・交通事業者に対しては、コンプライアンスの徹底について指導するとともに、法令違反がある事業者については、監査等で厳正に対処する。
119	上川地区	外国人の雇用に係る規制緩和	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。	研修制度の緩和や外国人労働者の雇用の検討（制度改正等）。
120	道東（釧路市、弟子屈町）	その他	このエリアでは、エゾ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。 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）。 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？	関係者で検討する。
121	ニセコ地域	その他	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。	観光立国実現に向けたアクションプログラム2015に明記されており、国レベルで検討中。なお、北海道運輸局では、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中。
122	稚内市、利尻町、礼文町	その他	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）。	「観光庁官の定める区域」の解釈を、実情に合わせて適用できるように働きかける。
123	旭川市	悪質なトラブルの回避	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張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。	・言語がよく分からなくても不正には毅然とした態度で対応し、地元警察へ連絡することを徹底する。 ・このような情報を地域で迅速に共有できるような仕組みを検討する。
124	帯広市	ＥＴＣの区分けが分からない	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。	訪日旅行前の周知方法を含め関係者により検討を進める。

【北海道ブロック】

訪日外国人2000万人の受入に向けた現状把握・課題整理について（別紙４集約）

	市町村・地域等	課題	現状・課題	現在の対応方針
125	北海道全域	「二次交通の充実」駅を中心とした交通結節点の乗り継ぎ	●二セコ駅・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、ぽっぽブリッジがあるので、連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 ・洞爺湖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。 ●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。 ●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。	交通結節点における施設整備の問題については、平成26年度において北海道運輸局が行った「北海道における域外・域内輸送の接続と連携のあり方に係る調査」により抽出した問題もあることから、出された意見との整合性を確認し、改めて点検し問題点の解決に向けた深掘りを行う。
126	北海道全域	【二次交通の充実】交通アクセスの不足	●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 ・駒ケ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。 ●二セコ・倶知安 ・冬の二セコ、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。	・交通アクセスの不足の改善を図るためには、自治体・交通事業者が連携し、利用の頻度・その必要性を十分に調査・点検する等、地域において協議を行う。 ・また、路線を維持するためには地域住民の理解と協力が不可欠であることから，自治体や関係者が、地域全体で協議を行う。
127	十勝・道北・日高	情報発信	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。	外国人旅行者を誘致するためにも、JNTOの外国人観光案内所の認定を取得するよう関係者に働きかける。