

訪日外国人旅行者受入に向けた
北海道地方の課題に関する調査業務

報 告 書

平成28年3月

北海道運輸局

はじめに

日本を訪れる外国人旅行者数は、予想を上回る勢いで増加しており、全国的には2015年に1974万人となり、それに伴い、消費額も3兆4千7百億円超までになった。ともに過去最高を更新して引き続き旺盛なインバウンド需要が続いている。北海道においても全国と同様急増しており、いよいよ300万人の目標達成が現実のものとなりつつある。

一方急激な訪日外国人旅行者数の増加で、受入環境で様々な問題が顕在化してきている。そのような状況下で、国土交通省関係の3局が連携し3月から「訪日外国人旅行者数2000万人受入に向けた北海道ブロック連絡会」が立ち上がり、全道各地でのヒアリングを実施し、また同時に行われた「広域観光周遊ルート促進に向けた北海道地方基礎調査事業」でほぼ全道の課題を集約し、課題解決に向け短期的、中長期的に対応策の検討や実証実験が始まっている。

特にブロック連絡会中間報告を見ると、地域での成功事例がすぐにでも全道的に活用できる課題も多くみられるほか、観光・交通関係者が連携すれば地域だけで解決できる課題も多くみられた。

については本事業を通して北海道における外国人観光客の受入整備、容量確保における官民連携の取組が強化されることを願うものである。

平成28年3月

北海道運輸局観光部

も く じ

1. 業務の目的	1
2. 業務の内容	1
(1) お土産品の自国持ち帰り利便性向上に関する調査	2
①検疫情報の一覧表作成.....	3
②函館朝市で活用出来る汎用ツールの作成	9
③函館朝市協同組合における実証実験実施	11
④海外宅配サービスの現状調査.....	30
⑤自立的整備プラン及び普及プランの策定	31
(2) 人材育成に関する調査.....	32
①北海道在住外国人の現状.....	33
②人材確保、育成の効果的な手法についての先進事例調査.....	36
③クルーズ寄港に対応した外国人クルーズ客受入体制の調査	41
④調査結果から見た人材確保・育成のポイント	43
(3) 地域における課題解決体制の構築.....	44
①地域の課題の洗い出し・共有化と解決に向けた検討を行う体制づくり	44
②第一回地域連絡会の開催.....	44
③実証実験の実施	46
④アンケート調査の実施.....	48
⑤アンケート調査の結果.....	49
⑥とまち観光情報センターヒアリング調査	55
⑦地域独自で体制を継続していける仕組みの構築	57

1. 業務の目的

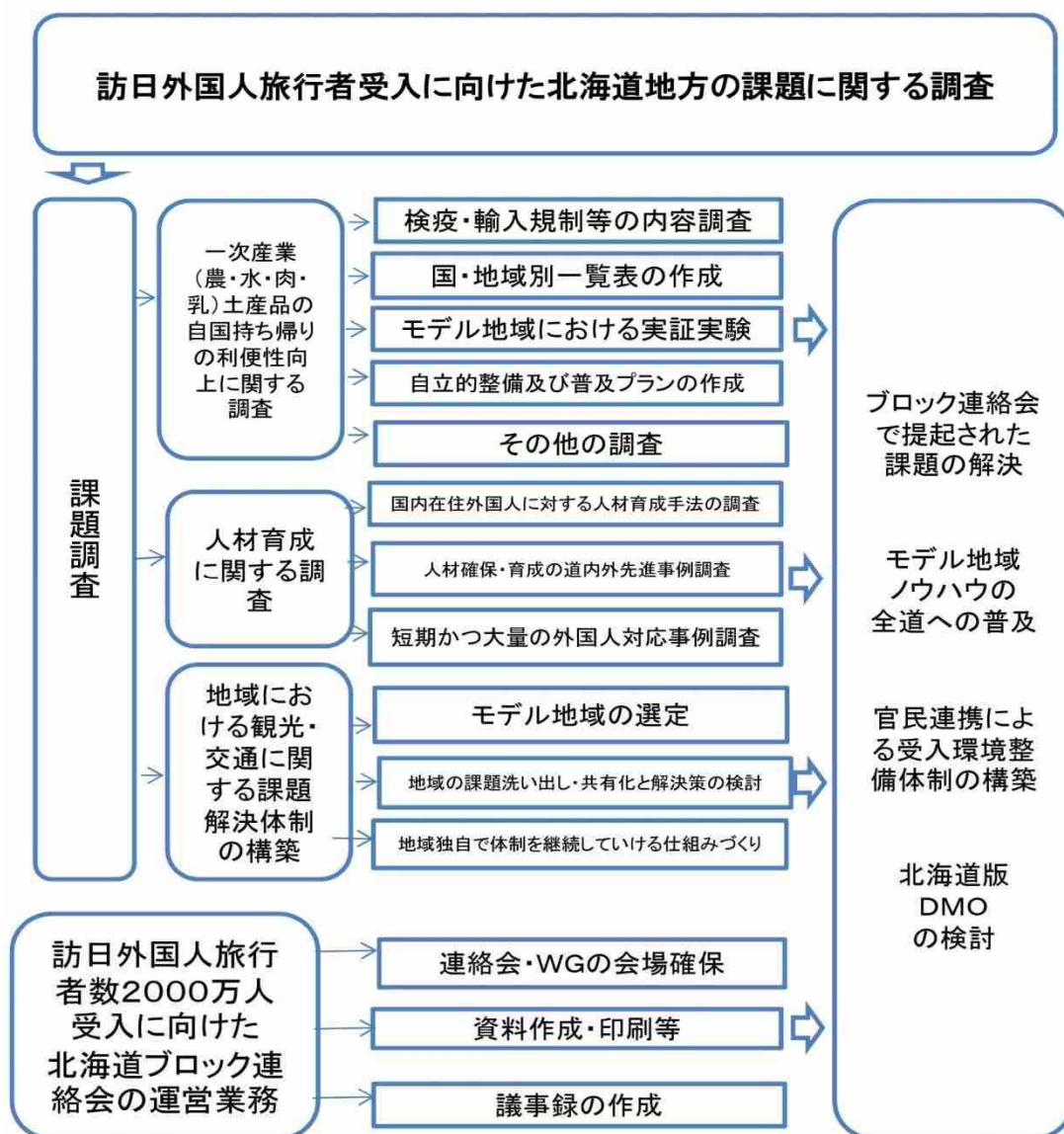
我が国では、観光立国推進閣僚会議において、2014年1月に東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年に向けて、訪日外国人旅行者数2000万人の高みを目指すとの意欲的な目標を決定した。

観光立国実現に向けたアクション・プログラム2015にもあるとおり、訪日外国人が急激に増加している現状を踏まえ、「2000万人時代」を万全の態勢で迎えるべく、交通機関や宿泊施設等の供給能力が制約要因とならないよう、官民の関係者が十分連携をとって、「2000万人時代」への受入環境整備を急ピッチで進めるため、北海道を訪れる外国人旅行者の要望や不満の声を把握する必要がある。

一方、北海道運輸局では、広域観光周遊ルート形成促進に向けた北海道地方基礎調査事業を実施したことに加え、訪日外国人旅行者数2000万人の受入に向けた北海道ブロック連絡会を発足させ、地域、拠点、業界ごとに現状・課題を把握し、対応策を検討した。

本事業では、基礎調査及びブロック連絡会において抽出された課題のうち消費環境、人材育成等についてさらに調査を行うことに加え、モデルとなる地域を作り上げ、全道各地へ普及させることにより、受入環境整備の促進を図ることを目的とする。

2. 業務の内容



(1) お土産品の自国持ち帰り利便性向上に関する調査

果物等の農産物及び魚介類等の水産物、水産加工品を輸出する際、検疫などの輸入規制の対象となるか否か、またその規制の具体的な内容について調査する。

調査項目	調査方法
●対象国・地域 ・中国・香港・台湾・タイ・マレーシア ・シンガポール・インドネシア ●対象品目 ・果物等の農産物 ・肉類 ・魚介類等の水産物・水産加工品 ●実証実験（訪日外国人旅行者） ・作成ツールの販売促進効果 ・掲載内容の魅力度及び理解度 ・今後改善すべき事柄 ・決済手段 ・情報入手方法 ・来場目的 ●実証実験（朝市関係者） ・作成ツールの販売促進効果 ・今後改善すべき事柄 ・今年の春節の動向	●関係機関・団体へのヒアリング ・対象国・地域の大使館、政府観光局等の出先機関 ●インバウンド関係者へのヒアリング ・JTB北海道（ツアー担当者・外国人スタッフ） ・HOP1事務局 ●資料収集 ・対象国・地域の検疫・税関ホームページ ・農林水産省ホームページ（植物防疫・動物検疫） ・日本郵便ホームページ ●学識経験者へのヒアリング ・北海商科大学加藤教授（中国関係） 合わせて北海商科大学大学院留学生にもヒアリングを行った。 ●アンケート調査 ・函館朝市来場訪日外国人旅行者 ・函館朝市関係者

①検疫情報の一覧表作成

果物等の農産物及び魚介類等の水産物、水産加工品を輸出する際、検疫などの輸入規制の対象になるのか否か、また、その規制の具体的な内容について調査し一覧表にまとめた

ア. 果物・野菜類

諸外国に北海道産植物等を輸出する場合の検疫条件一覧(平成27年11月20日現在)

国・地域	方法	くだもの							やさい(果菜)							やさい(葉菜)				やさい(根菜)					コメ (精米)	緑茶 (製茶)	
		カキ	サクラランボ	日本ナシ	西洋ナシ	ブドウ	モモ	リンゴ	イチゴ	カボチャ	キュウリ	スイカ	トウガラシ	トマト	ピーマン	メロン	キャベツ	ネギ	ミョウガ	レタス	ショウガ	ダイコン	タマネギ	ナガイモ			ニンジン
中国	携帯	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	×	Q
	別送	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	×	Q
香港	携帯	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	別送	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
台湾	携帯	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	◎	◎
	別送	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	◎	◎
タイ	携帯	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
	別送	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
マレーシア	携帯	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	別送	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
シンガポール	携帯	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	別送	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
インドネシア	携帯	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q*	Q*	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q*	Q	Q	Q	Q
	別送	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q*	Q*	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q*	Q	Q	Q	Q

「輸出できるもの」

(農林水産省植物防疫所ホームページより)

◎: 植物検疫証明書(注1)なしで輸出できます。注1: 植物検疫証明書は輸出検査に合格すると発;

Q: 植物検疫証明書を添付すれば輸出できます。

P: 相手国の「輸入許可証(注2)」の取得が必要です。注2: 輸入許可証は輸出相手国より発給され

☆: 二国間合意に基づく特別な検疫条件を満たしたもののみ輸出できます。

*: 消毒が必要

「輸出できないもの」

△: 輸出相手国の検疫条件が未設定のため輸出できないか、又は不明

×: 相手国が原則輸入を禁止しています。

イ. 肉類

日本から輸出される食肉の受入れ状況一覧(平成28年2月23日現在)

国・地域	方法	牛肉	豚肉	鶏肉	農林水産省動物検疫作成リーフレット
中国	携帯	●	×	●	「肉製品の持ち出しにご注意！」 日本から海外へ肉製品などの畜産物を持ち出すには、動物検疫所で輸出検査を受けなければなりません。 おみやげなどの個人消費用、商品サンプルなど少量であっても、輸出検査を受けずに肉製品などの畜産物を日本から持ち出すことはできません。
	別送				
香港	携帯	☆	☆	☆	
	別送				
台湾	携帯	●	☆	●	
	別送				
タイ	携帯	☆	●	×	
	別送				
マレーシア	携帯	●	×	●	
	別送				
シンガポール	携帯	☆ *	☆ *	●	
	別送				
インドネシア	携帯	☆	□	●	
	別送				

(農林水産省動物検疫所ホームページより)

☆: 動物検疫所で検査を受ける必要がある。

●: 解禁に向け協議中

×: 相手国が疫病の発生等を理由に輸入を認めていない。

□: 不明

ウ. 北海道産水産物

調査した各国・地域とも農産物や肉類に比べ水産物に関する検疫情報については、種類別の持ち込みの可否など細かい規定がなく、個別に判断することが難しい現状となっている。

携行品・別送品とも、原則的には何らかの現地検疫当局の許可や日本政府当局の発行する産地証明書等が必要となっている国・地域がほとんどであった。

一般的には生きた魚を除けば、自分が食べるものであれば帰国時に厳密な検査がない国・地域が多い。ただし、中国は本年1月になってから航空機の機内に中国検疫当局の作成したパンフレットが置かれるようになり、許可等の手続きを経していない野菜・果物・肉類・魚類等の持込禁止を周知徹底するようになり、爆買いの引き締めとともとれる動きが見られることから、今後の動向が懸念される。

他方、日本から輸出される食肉については、中国、台湾、タイ、マレーシア、シンガポール、インドネシアと解禁に向けて協議されているところである。

いずれにせよ、旅行者に対しては、現地当局、駐日大使館・領事館等に個々に確認することを促す必要がある。

なお、産地証明や現地での検査は防疫というよりは、放射能による影響を懸念したものが多いと考えられる。

上記を踏まえ、いまだに残る放射能汚染の風評被害を払拭していくとともに、個別具体的に解禁品目を拡大することが重要と思われる。あわせて各国・地域での生鮮品や冷凍品の輸送体制強化も必要である。

北海道産水産物の受入状況一覧

国・地域	方法	適用	内容	引用資料
中国	携帯	▲	日本政府作成の「放射性物質検査証明書」「産地証明書」が必要 中国輸入業者が産地・輸送経路を記した検査許可申請が必要 原則として水生動物産品は上記を経ずに持ち込むことはすべて禁止となっている。検査当局発行の資料を見ると生の魚、カニが×で掲載されている。その他何が対象となるか具体的品目についての表示がないため、日本側では判断できない。実際は入国時に個別判断されている。	中華人民共和国農業局・国家質量監督検査検疫総局第1712号公告 (2012年1月13日) 北海商科大学加藤教授ヒアリング
	別送	▲	日本政府作成の「放射性物質検査証明書」「産地証明書」が必要 中国輸入業者が産地・輸送経路を記した検査許可申請が必要	農林水産省 諸外国・地域の規制措置(平成28年2月26日現在)
香港	携帯	○	香港政府観光局東京事務所に問い合わせたところ、正確には香港税関のホームページに持込禁止のリストがあるので、それにしなければ問題ないとのことであった。水産物関係の禁止品目は全くなかった。	香港政府観光局問い合わせ・香港海關ホームページ 函館朝市おすすめ商品を掲載したパンフレットを作成
	別送	☆	香港で食品すべてにサンプル検査 HOP1サービス・海外おみやげ宅配便サービス (品目は店単位で事前申請確認)	農林水産省 諸外国・地域の規制措置(平成28年2月26日現在)
台湾	携帯	△	生きたものは不可(繁殖の観点) 申告しなくてもよいものには乾燥、漬け、調理された水産物及び完全に内臓を取り除いた魚類製品となっている。ただし持ち込めるのは一人6kg以内厳守	台湾行政院農業委員会動植物防疫檢疫局(2012年4月14日) 函館朝市おすすめ商品と持ち帰り不可がわかるパンフレットを作成 掲載内容については台北経済文化代表処札幌分局經由本国に照会
	別送	▲	台湾で全ロット検査 産地証明書①政府(地方公共団体含む)②政府が授権した機関(商工会議所等)③業者等が公的機関に確認を受ける。 HOP1サービス・海外おみやげ宅配便サービス (品目は店単位で事前申請確認)	農林水産省 台湾の日本産食品輸入規制措置の概要 (平成27年5月12日)
タイ	携帯	▲	厳密には検査許可が必要 一般的に生きたものは不可でそれ以外は個人使用であれば持ち込みしている。	タイ政府観光局問い合わせ タイ税関ホームページ
	別送	▲	産地証明書①政府(地方公共団体含む)②政府が授権した機関(商工会議所等)で産出都道府県の記載があるものが必要	農林水産省 諸外国・地域の規制措置(平成28年2月26日現在)
マレーシア	携帯	△	生きた魚は×不可でそれ以外は個人使用であれば可	マレーシア大使館問い合わせ マレーシア税関ホームページ
	別送	▲	マレーシアで全ロット検査 政府作成の産地証明書が必要 HOP1サービス・海外おみやげ宅配便サービス (品目は店単位で事前申請確認)	農林水産省 諸外国・地域の規制措置(平成28年2月26日現在)
シンガポール	携帯	▲	厳密にはAgri-Food and Veterinary Authorityの許可が必要 一般的には個人使用(5kg以内)であれば持ち込みしている。	シンガポール大使館に問い合わせ Agri-Food and Veterinary Authority ホームページ
	別送	▲	産地証明書①政府(地方公共団体含む)②政府が授権した機関(商工会議所等) ③業者等が公的機関に確認を受ける。が必要 HOP1サービス・海外おみやげ宅配便サービス (品目は店単位で事前申請確認)	農林水産省 諸外国・地域の規制措置(平成28年2月26日現在) Agri-Food and Veterinary Authority ホームページ
インドネシア	携帯	□	公式にはインドネシア海洋水産物の許可が必要 ホームページを見ると日本からの持ち込みの記述がなく不明	インドネシア大使館に問い合わせ インドネシア海洋水産省ホームページ
	別送	▲	政府作成の放射性物質検査証明書が必要	農林水産省 諸外国・地域の規制措置(平成28年2月26日現在)

○:持ち込み制限がない
△:一部品目で制限がある
☆:サンプル検査が有
▲:申請・許可が必要
□:不明

「日本側参考資料資料リスト」

1. 農林水産省植物防疫所

「諸外国に植物等を輸出する場合の検査条件一覧(早見表):携帯品編」

http://www.maff.go.jp/pps/j/search/pdf/ex_quickhelpkeitai20151120_2.pdf

2. 農林水産省動物検疫所「日本から輸出される食肉の受入状況一覧」

<http://www.maff.go.jp/aqs/hou/require/pdf/ex.pdf>

3. 農林水産省「諸外国・地域の規制措置」

http://www.maff.go.jp/j/export/e_info/pdf/kisei_all_160318.pdf

4. 日本郵便「国際郵便らくらくナビ」

https://www.post.japanpost.jp/cgi-kokusai/index_area.php

「海外参考資料」

1. 中国農業局・国家質量監督檢驗檢疫総局第1712号」公告

<http://www.qingdao.sdciq.gov.cn/sydx/grdx/201411/P020141111614249211127.pdf>

**农业部
国家质量监督检验检疫总局 公告
第1712号**

为防止动植物疫病及有害生物传入，保护我国农林牧渔业生产和公共卫生安全，根据《中华人民共和国进出境动植物检疫法》、《中华人民共和国动物防疫法》和《中华人民共和国种子法》规定，农业部和国家质量监督检验检疫总局组织修订了《中华人民共和国禁止携带、邮寄进境的动植物及其产品名录》，现予以发布。该名录自发布之日起生效，原发布的《中华人民共和国禁止携带、邮寄进境的动物、动物产品和其他检疫物名录》（（1992）农（检疫）字第12号）同时废止。

二〇一二年一月十三日

附件：中华人民共和国禁止携带、邮寄进境的动植物及其产品名录

Announcement No. 1712
Ministry of Agriculture of the People's Republic of China
General Administration of Quality Supervision, Inspection and Quarantine of
the People's Republic of China

For the purpose of preventing animal and plant diseases and pests from spreading into the country, and protecting the production of agriculture, forestry, animal husbandry and fishery as well as public health and safety, in accordance with the Law of the People's Republic of China on Entry and Exit Animal and Plant Quarantine, Law of the People's Republic of China on Animal Epidemic Prevention and Seed Law of the People's Republic of China, the Ministry of Agriculture and the General Administration of Quality Supervision, Inspection and Quarantine revised the Catalogue of Animals and Plants, and Animal and Plant Products Prohibited from being Carried or Posted into the People's Republic of China, which is hereby promulgated. This Announcement shall go into effect as of the date of promulgation, and the Announcement No. 12 on Catalogue of Animals and Animal Products and Other Quarantine Objects Prohibited from being Carried or Posted into the People's Republic of China as promulgated by the Ministry of Agriculture in 1992 shall be annulled simultaneously.

January 13, 2012

Annex: Catalogue of Animals and Plants, and Animal and Plant Products Prohibited from being Carried or Posted into the People's Republic of China

（二）（生或熟）肉类（含脏器类）及其制品；水生动物产品。
(2) (raw or cooked) meat (including viscera) and its products, aquatic animal products;



raw meat

meat products

cooked meat

aquatic animal products

viscera

2. 香港海關ホームページ <http://www.customs.gov.hk/>

香港海關
Govt Customs and Excise - English

護法守關 專業承擔

主頁
歡迎瀏覽
關於海關
稅法
便利商民
加強溝通
與傳媒聯繫
新聞及資訊
貿易發展
電子服務
統計數據
海關公報
刊物及聯繫公報
其他資料
投訴與查詢
最新消息
常見問題
聯絡資料
公眾查詢

禁運 / 受管制物品

香港海關對所有禁運 / 受管制物品的進出口均有嚴格監管。

常見的禁運 / 受管制物品包括危險藥物、精神藥物、受管制化學品、致生藥、機油、彈藥、爆竹煙花、動植物、未經加工鑽石、動物、藥物、攝影器材、電訊設備、野味、肉類、家禽、蛋類及配方。

旅客如沒有有效牌照，許可證、衛生證明書或書面准許把上述物品帶回 / 帶離香港時，可遭檢控，而有關物品亦會被沒收及充公。

對攜帶禁運 / 受管制物品入境的旅客所處以的罰則，將視乎攜帶禁運物品進出口的目的而定。

2010 © 重要法定公報及憲報

重訂日期: 2015年12月5日

WCC MAX-AA
MKG 2.0

3. 台湾行政院農業委員会動植物防疫檢疫局ホームページ

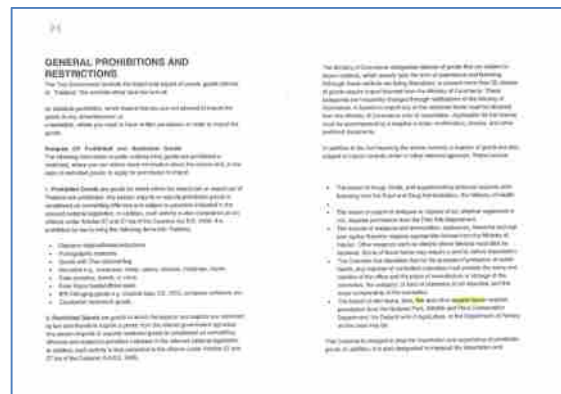
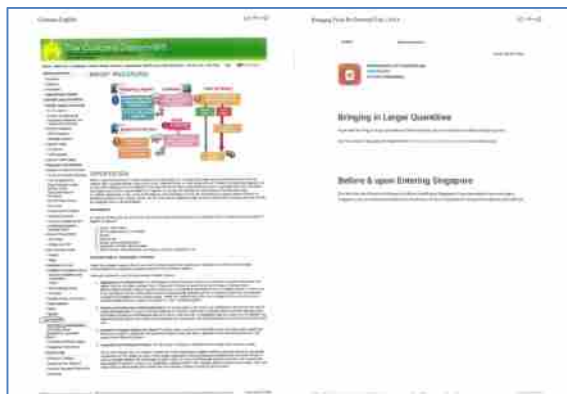
<https://www.baphiq.gov.tw/>
常見入境旅客攜帶動物或其產品檢疫規定參考表^{2019年}

103.04.14

須申報動物檢疫者	備註
未附輸出國動物檢疫證明書及檢疫不合格者，不得攜入	
1. 活動物及活水生動物(魚及其卵、精子、受精卵、蝦、軟體動物等)(已取得進口同意文件之犬、貓及禽除外)。	1. 旅客僅限攜帶犬、貓及兔等活動物入境，攜入前應向防檢局申請並取得進口同意文件(函)。
2. 動物肉類(新鮮、冷藏、冷凍及經煮熟者，含真空包裝者)：牛、羊、鹿、豬、馬、雞、兔、雞、鴨、鵝、火雞、鴿、鵪鶉、肥鳥、兔、犬、鼠、袋鼠...等肉類。	攜入時須檢附輸出國動物檢疫證明書。攜入兔須隔離檢疫7日；從狂犬病疫區(國家)攜入犬貓應隔離21日。
3. 加工肉類(含真空包裝者)：(1)乾燥或醃製肉類，如肉乾、肉鬆、肉燕皮、鹹肉、香腸、臘肉、熱狗、火腿、鴨肫(鴨腎)、雞翅、鳳爪...等。(2)內餡含肉產品，如肉粽、肉包、肉捲、牛肉丸、貢丸、豬肉圓、水餃、披薩、月餅、杏仁餅、雞仔餅、三明治、漢堡、肉鬆蛋捲、肉鬆蝦餅、含有機上餐食或餐盒...等。(3)含肉之液態湯類、含肉大餡粉條等，肉眼可明確辨認內含肉類、雞碎(如肉塊、絞肉、火腿、培根、香腸、肉乾、肉鬆等)者。	2. 犬貓不得由孟加拉輸入。
4. 未煮熟蛋(製品)：生鮮雞蛋、鴨蛋、鵝蛋、胚胎蛋(如鴨仔蛋)、皮蛋、生鹹蛋...等。	
5. 動物飼料：含動物性成分(如牛羊豬禽及禽蛋等)之犬貓食品(包括乾飼料、罐頭、零食、保健食品等)、動物皮製成供寵物啃咬產品(如牛皮骨等)、其他調製動物飼料...等。	
6. 生乳及鮮乳。	
7. 動物血清、動物疫苗、動物病原體、動物來源檢體、動物來源生物製劑、動物細胞株...等。	
8. 動物之骨、角、齒、爪、蹄產品(經拋光、上漆等加工處理者除外)。	
9. 生鮮、乾燥及鹽漬之動物皮(經製加工處理者除外)。	
10. 未蒸製精煉之動物油脂。	
11. 直接採摘未經加工處理之燕窩(夾雜有血液、羽毛、異便及其他雜污)。	
12. 魚產品：生鮮、冷凍及冷藏之鮭、鱒、鱈、鯉、鮪等未完全去除內臟者。	
13. 附著土壤之動物產品。	
14. 含動物性成分之中藥材(包括生鮮、乾燥或研磨成粉狀等)：牛黃、雞內金、麝香、鹿茸、動物鞭、熊膽...等。(錠狀、膠囊狀等具有包裝者不在此限)	

無須申報動物檢疫者
1. 保久乳、奶粉及乳酪。
2. 供人食用之高溫滅菌罐頭食品(但須符合行政院衛生署之食品輸入相關規定)。
3. 不含肉類成分之餅乾、蛋糕、麵包、速食麵、粥、粉條、圓形湯類等食品。
4. 不含動物性成分及僅含乳品或水產品成分之犬貓食品(有清楚之商品成分標示或原廠說明以茲判定)。
5. 經煮熟蛋類(蛋黃及蛋白完全凝固，表面應清潔不得帶有泥土、灰等物質製品，(鴨仔蛋等含胚胎蛋不論是否煮熟均禁止輸入)。
6. 經拋光、上漆等加工處理動物角、骨、齒、爪、蹄等產品(如夾雜骨髓、骨髓、牙髓、異便、皮塊、血或其他物質污染者禁止輸入)。
7. 經染色加工之動物羽、毛等產品及經製加工處理之動物皮革等產品。
8. 經蒸製精煉供人食用之動物油脂。
9. 經清潔處理後再經乾燥或成型或再熱煮成粥狀之燕窩成品及其高溫罐製品。
10. 經乾燥、醃漬、調製等加工處理之水產品及已完全去除內臟之魚產品。
11. 含肉速食麵(或泡麵)、速食粥、含肉之圓麵或粉狀之湯類等食品。
※ 大關暨禁止旅客攜帶之貨品，若有任何通關或檢驗問題，請逕洽財政部關務署或衛生福利部食品藥物管理署。

4. タイ税関ホームページ

<http://www.custms.go.th/wps/wcm/connect/custom/importexport/importer/>


5. マレーシア税関ホームページ <http://www.customs.gov.my/en/pg/>



ROYAL MALAYSIAN CUSTOMS

GOODS AND SERVICES TAX

**GUIDE
ON
AGRICULTURE,
FISHERIES AND
LIVESTOCK INDUSTRY**

GUIDE ON AGRICULTURE, FISHERIES & LIVESTOCK INDUSTRY
As at 20 SEPTEMBER 2014

- (a) Rice and paddy including glutinous rice;
- (b) Fresh vegetables such as spinach, chinese kailan, water spinach, cabbage, lettuce, choysum, pak choy, lady's finger, french bean, long bean, bitter melon, brinjal, cucumber, tomatoes, carrot, radish, yam bean, spring onion, cauliflower and pumpkin;
- (c) "ulam" such as paku, paku, paku, jering and paku ulat;
- (d) Fresh onions, shallots, garlic and leeks;
- (e) Fresh spices such as chili, ginger, turmeric, nutmeg and lemon grass;
- (f) Fresh potatoes, yam, sweet potato and taro;
- (g) Citrus fruit – muskmelon, lime and lemon kasteri.

6. Supplies of agricultural products that are not mentioned in the in the Goods and Services Tax (Zero Rated Supplies) Order 2014 are subject to GST at standard rate.

Fisheries Sector

7. The following supplies of fisheries sector are subject to GST at a zero rate:

- (a) supply of fish whether marine or aquaculture which is used as food for human consumption either live, fresh, chilled or frozen and not further processed;
- (b) supply of fish fillet or other fish meat whether fresh, chilled or frozen;
- (c) supply of fish which has been dried, salted or in brine (excluding sharks fin);
- (d) all kinds of crustaceans and molluscs species in shell or not such as lobster, shrimps, prawns, crabs, oysters, scallops, mussels, cattle fish, octopus, snail and cockle whether live, fresh, chilled, frozen, dried, salted or in brine.

8. Supply of fish other than for human consumption or those that have not undergone further process are subject to GST at a standard rate.

Copyright Reserved © 2014 Royal Malaysian Customs Department

6. シンガポール Agri-Food and Veterinary Authority ホームページ <http://.ava.gov.sg>

Competent Authority

Agri-Food and Veterinary Authority of Singapore
52 Jurong Gateway Road, #14-01
JEM Office Tower
Singapore 608550

Tel: 6805 2992
Website: <http://www.ava.gov.sg>

Controlled Goods

- Animals, birds and their by-products
- Endangered species of wildlife and their by-products
- Meat and meat products
- Fish and seafood products
- Fruits and vegetables

Bringing Food into Singapore

General Rule for Travellers

Travellers returning to Singapore can carry food products for personal consumption without first obtaining an import permit if:

- the type of food product is allowed;
- the amount is within the allowance;
- the source country is approved by AVA (see section 'Conditions for Specific Types of Food'); and
- the food products will not be sold commercially.

Travellers must be aware of the risks associated with consuming food items that have not undergone checks by AVA.

See Food Safety by Food Groups for more information on food safety tips.

List of Food & Food Products Allowed

The types and amounts of food that can be brought into Singapore from approved sources are indicated in the table below.

Note that the approved sources of food products are subject to change for health and safety reasons.

Product	Approved Sources
 Fish products (except frozen cooked crabmeat, frozen cooked prawn meat and live or frozen oysters)	All countries/regions
 Live or frozen oysters	Australia, Canada, France, Ireland, New Zealand, The Netherlands, United Kingdom, USA
 Frozen cooked crabmeat and frozen cooked prawn meat	All countries/regions

*swipe left for more

7. インドネシア海洋水産省ホームページ」

<http://www.bkipm.kkp.go.id/bkipm/en>



②函館朝市で活用出来る汎用ツールの作成

パンフレット作成にあたって中国を除く香港政府観光局、台北文化代表処札幌分局、シンガポール大使館、タイ政府観光局、マレーシア政府観光局・インドネシア大使館に問い合わせ確認をしたところ、香港・台湾以外の4か国からは厳密にいうと水産物については何らかの許可・申請が必要となるため、パンフレット作成についてOKを出せないとの回答があった。その結果「香港」「台湾」向け案内ツールのみを作成しすることとした。また函館朝市協同組合連合会との打ち合わせにより、裏面にカード決済の可能な店舗マップを付けることし、英語、繁体字、簡体字版を作成した。

「香港用パンフレット」



製作：函館朝市協同組合連合會

「台湾用パンフレット」

新鮮！活跳跳！**函館朝市 生鮮品伴手禮**
HAKODATE ASAICHI

台灣版 **攜帶回國時的須知**

哪些食品不能攜帶入境呢？
凡有繁殖可能性之食品，或家畜類的餌料、動物的血液及糞便等具有傳染疑慮之物品皆不可攜帶入境。

無需申報攜帶入境 **OK**

螃蟹、魚卵、魚、生魚片、乾貨、加工品、海膽、貝類、昆布

※1 魚卵經過鹽漬或醬油醃漬等加工後，攜帶入境已無可繁殖之疑慮所以 OK。
※2 魚類雖已經過調理，但若還留有內臟，會有 NG 的可能性。
※3 貝類等魚以外之海鮮類，即使還留有內臟，若經烹煮即 OK。

攜帶入境 **NG**

生魚卵、活體(貝)、活體(魚)

◎受精卵無論生鮮或熟透皆NG。

製作：函館朝市協同組合連合會／以 2015 年 12 月現在資訊為基準

「香港・台湾共通繁体字カード決済の可能な店舗マップ」

函館朝市
HAKODATE ASAICHI

信用卡 **MAP 2016**

使用信用卡，輕鬆購物去！

check!

- 可用信用卡、銀聯卡的店家
- 可用信用卡的店家
- 僅收現金 (部分可用電子錢包)

Food Court

函館朝市大駐車場

函館朝市第1駐車場

JR西駐車場

JR函館駅

2016年1月版 製作：函館朝市協同組合連合會

*このほか英語・簡体字でカード決済可能な店舗マップも作成

③函館朝市協同組合における実証実験実施

Ⅰ 朝市利用訪日外国人アンケート調査の実施

ア. 目的

「検疫関係」「決済関係」の情報を分かりやすく説明したパンフレットを作成配布するとともに、訪日外国人のお客様及び販売店の皆様を対象にアンケート調査を実施し、これらの調査結果をもとに、今後函館朝市がより魅力ある場所となり、販売拡大には何がネックになっており、何が必要かを洗い出す。

イ. 実施体制

(1) 実施主体

北海道運輸局と函館朝市協同組合連合会の共同実施

(2) 協力

三井住友カード株式会社北海道営業部

(3) 調査受託会社

ライヴ環境計画

*パンフレット作成 デイリーインフォメーション北海道インバウンド事業部

*調査員 北海道国際交流センター（英語・中国語）（各2名計4名）

ウ. 実施時期

台湾及び中国への直行便就航4日間

2月6日（土） 8日（月） 11日（木） 12日（金）

朝8時～12時の4時間

エ. 調査方法

①市場内の朝市広場にデスク・パンフレットスタンド設置

②パンフレットは組合員に別途全店配布

③調査員がデスク付近でアンケート協力の呼びかけ

調査員は北海道運輸局のジャンパー及び函館朝市の腕章を着用

④調査員は交代で市場内を巡回して各店舗のインフォメーションもフォロー

8時～9時・9時～10時・10時～11時・11時～12時

を2名交代でアンケート調査と巡回を交互に行う。

⑤アンケート記入者にはお礼（ショッピングバッグ）を渡す。

⑤アンケート回収目標

対面のヒアリング方式を取る事で

*情報収集（インターネットやSNSの具体的な名前）

*自由意見（お土産購入がしづらかった理由・作成したチラシの感想）

等を出来る限り具体的に聞き出すこととする。

オ. 製作物

(1) パンフレット （函館朝市協同組合連合会名で作成）

台湾用	繁体字	検疫情報＋カード情報マップ	3000部
香港用	英語	検疫情報＋カード情報マップ	1000部
中国用	簡体字	カード情報マップ	3000部
シンガポール他	英語	カード情報マップ	1000部



(2) 訪日外国人用アンケート（北海道運輸局名で作成）

下記内容を「英語」「簡体字」「繁体字」に翻訳しアンケートを作成した。

「函館朝市訪問の皆様」へのアンケート

このアンケートは、函館朝市に訪問された皆様方のご意見をお尋ねし、函館朝市がより魅力ある場所となるよう、検討するためのものです。お時間のない中誠に恐縮ですがアンケートへのご協力をお願いします。なおご回答は全て統計的に処理し、個人を特定することはありません。



国土交通省 北海道運輸局

※数字のある設問はあてはまる数字を○で囲み、() がある設問は記入をお願いします。

Q1 基本情報

(1)	性別	1. 男性		2. 女性			
(2)	年齢	1. 10代		2. 20代	3. 30代	4. 40代	
		5. 50代		6. 60代	7. 70代以上		
(3)	お住まい	1. 中国	2. 台湾	3. 香港	4. タイ	5. シンガポール	6. マレーシア
		7. インドネシア		8. 韓国	9. その他（ ）		
(4)	旅行形態	1. 個人		2. グループ	3. 団体ツアー		

Q2 今回のご旅行について

(1)	函館は何回目ですか	1. 今回が初めて 5. 5回目	2. 2回目 6. 6回以上 → () 回	3. 3回目	4. 4回目						
(2)	函館や朝市の情報の入手先 (複数回答可)	1. 旅行雑誌・ガイドブック	2. インターネット ()	3. 旅行会社のパンフレット・ホームページ・ツアー行程	4. テレビ番組・新聞の記事	5. SNS ()	6. その他 ()				
(3)	函館朝市への来訪目的は何ですか (複数回答可)	1. お土産の購入 (水産物)	2. お土産の購入 (水産物以外)	3. 海鮮の食事	4. 朝市の雰囲気を楽しむ	5. その他 ()					
(4)	右のうちあると買い物しようと思うものは○を特に一番重要だと思うものには◎をつけて下さい。 (○は複数回答可)	1. 自国に持って帰れるかどうかの検疫情報	2. 自国語での店舗や商品などの案内サービス	3. クレジットカードやデビットカードの対応店舗	4. 免税対応の店舗	5. 両替所	6. Wi-Fi 環境	7. 海外宅配サービス	8. ホテル・空港への宅配サービス	9. 大きなショッピングバッグ	10. その他 ()

(5)	お買物・飲食時における希望の支払手段は何ですか (複数回答可)	1. 現金
		2. クレジットカード (VISA MasterCard JCB AMEX Diners)
		3. 銀聯
		4. 台湾 SmartPay
		5. payPass /PayWave
		6. その他 ()
(6)	到着・出発空港	到着空港 1. 函館 2. 新千歳 3. その他 ()
		出発空港 1. 函館 2. 新千歳 3. その他 ()

Q3 自由意見

函館朝市について皆様を感じたことや意見があればお聞かせ下さい。	
--	--

自由意見として調査員が特にヒアリングしてほしい内容

- ・お土産購入がしずらかった理由
- ・作成したチラシ・マップの感想

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。



アンケート用デスク



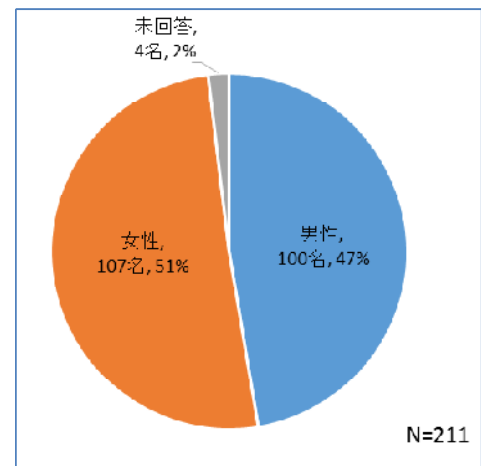
どんぶり横丁アンケート告知

カ. アンケート結果（４日間で２１１通回収）

Q1 基本情報

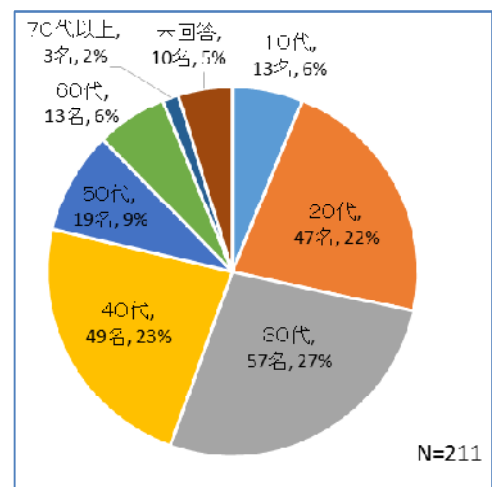
(1) 性別

性別では女性１０７名、男性１００名とほぼ同数となった。



(2) 年齢

各年代平均して回答を得ることが出来た。
アンケート対象期間が春節とほぼかぶっていたため、日頃仕事を持っている年齢層が休みを利用して旅行に訪れたことが要因と思われる。



添乗員アンケート記入（その後ヒアリング）



調査員と店舗関係者との意見交換

(3) お住まい

平成26年の函館への国・地域別の

宿泊人員実績では1位台湾（全体の約70%）2位中国、3位香港となっている。

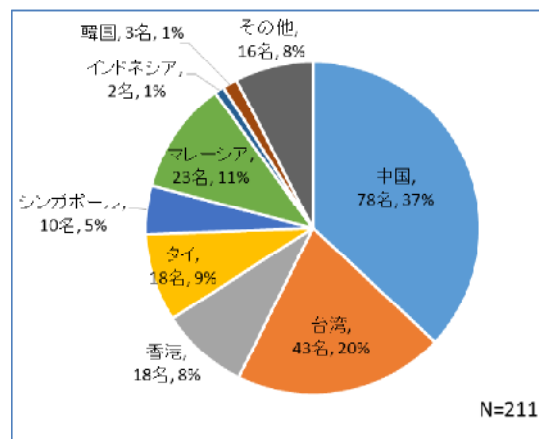
（北海道経済部観光局）

今回の調査では中国が1位を占めた。

中国マーケットの回復に加え、函館から

北京・天津・杭州と3路線が就航したことも、プラス要素として考えられる。

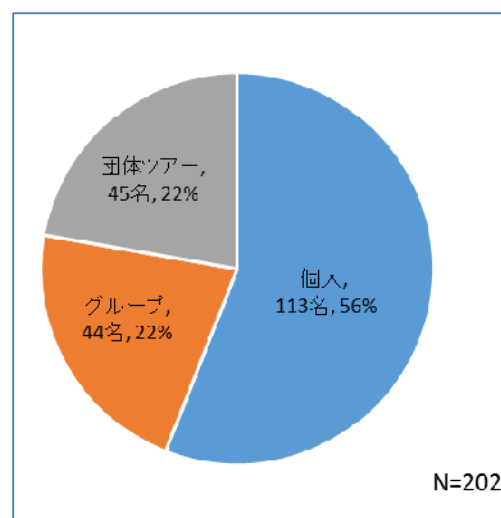
台湾以下についてはほぼ北海道の統計と連動する結果となった。



(4) 旅行形態

個人旅行者が多かったがこの中には

ツアーにご夫婦で参加されているかたも多く含まれている。



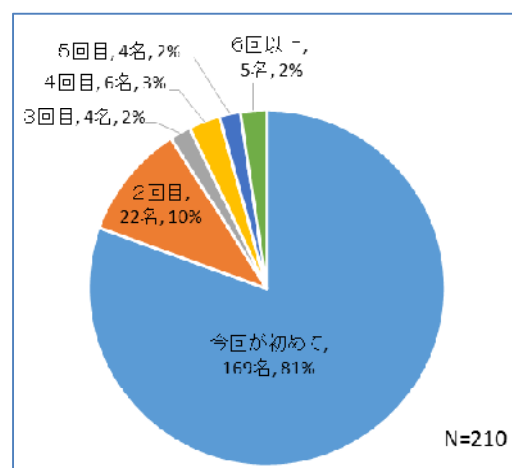
Q2 今回のご旅行について

(1) 函館は何回目ですか

今回が初めてが多かったのは、アンケートが

春節の時期とほぼ重なったことが要因と思われる。また10回も来訪されているかたもいたが、

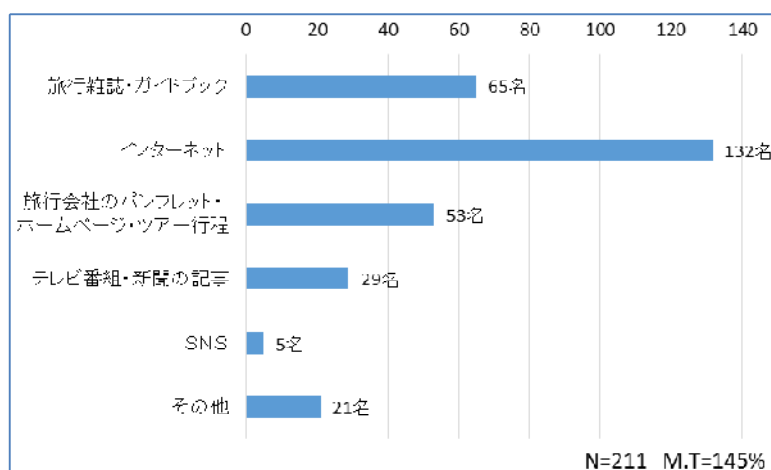
これらは海外の飲食関係者が仕入れ目的に来ていることも想定される。



(2) 函館や朝市の情報の入手先（複数回答可）

インターネットからが一番多く、
具体的な回答としては

google 8 名、tripadvisor 4 名、
BLOG 3 名、pantip.com 3 名、
Japan-guide.com 2 名、
JAPANIcAN.com 2 名、Yahoo 2 名、
Airbnb 2 名、cantse.com 1 名、
NAVER 1 名、qiongyou 1 名、
traveladvisor 1 名、weibo 1 名、
withtravel 1 名、Qunar（去哪）1 名、
www.xiecheng.com 1 名、バイツー1 名であった。



SNS の具体的な回答は

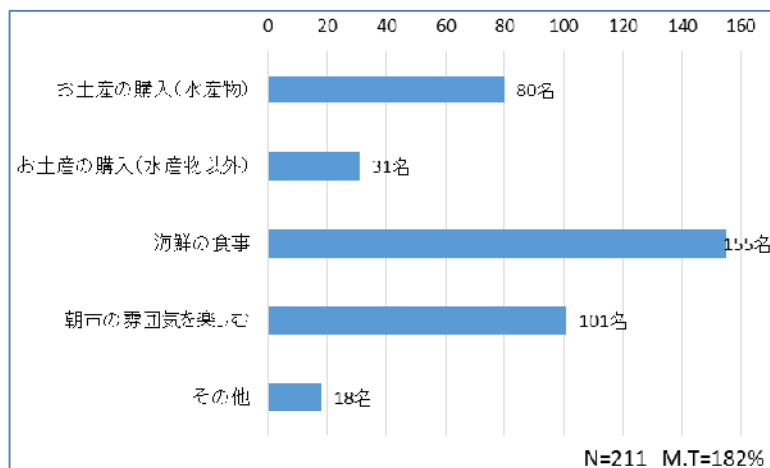
face book 3 名、INSTAGRAM 1 名

その他の内容は

友達からの情報 9 名、ガイド 2 名、団体旅行のスケジュール 2 名、ツアー1 名、ホテル 1 名、娘から 1 名、旅行ガイドブック 1 名、何も入手してなかった 1 名であった。

今後インターネットへの情報提供・発信を強化していく必要がある。

(3) 函館朝市への来訪目的は何ですか（複数回答可）



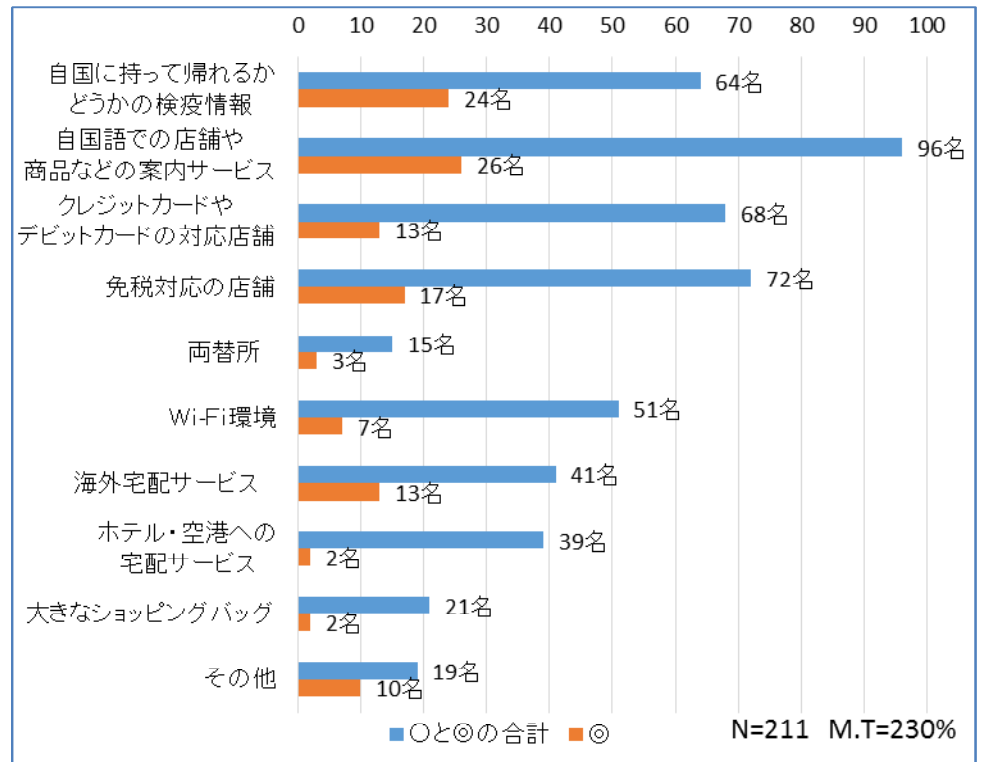
その他の内容：

観光 4 名、旅行 2 名、果物と野菜を買いいたい 1 名、魚に興味を持つ 1 名、仕事 1 名、紹介するため 1 名、雪 1 名、夜景 1 名、立ち寄ってみた 1 名

来訪目的の 1 位は「海鮮の食事」 2 位は「朝市の雰囲気を楽しむ」 3 位が

「お土産の購入（水産物）」との結果となった。複数の外国人添乗員に聞き取り調査を行ったが、朝市は函館の必ず訪れたい観光スポットではあるが、買い物については、全道どこでも購入可能なものがほとんどなので、販売を強化するためには、ここにしかない、オリジナル商品の開発が必要との意見が多かった。

(4) 右のうちあると買い物をしようと思うものは○を特に一番重要だと思うものには◎をつけて下さい。(○は複数回答可)



その他の内容：食べ物のおいしさ 3名、鮮度 2名、値段 2名、ドイツで買えない物を買いたい。昆布を買った。1名、環境 1名、食べ物の種類を多くする 1名、食べ物の情報 1名、他人に買ってもらう 1名、地元伝統的な海産物 1名、必要なもの 1名

○印

- 1位「自国での店舗や商品などの案内サービス」
- 2位「免税店の対応」
- 3位「クレジットカードやデビットの対応店舗」
- 4位「自国に持って帰れるかの検疫情報」

◎印

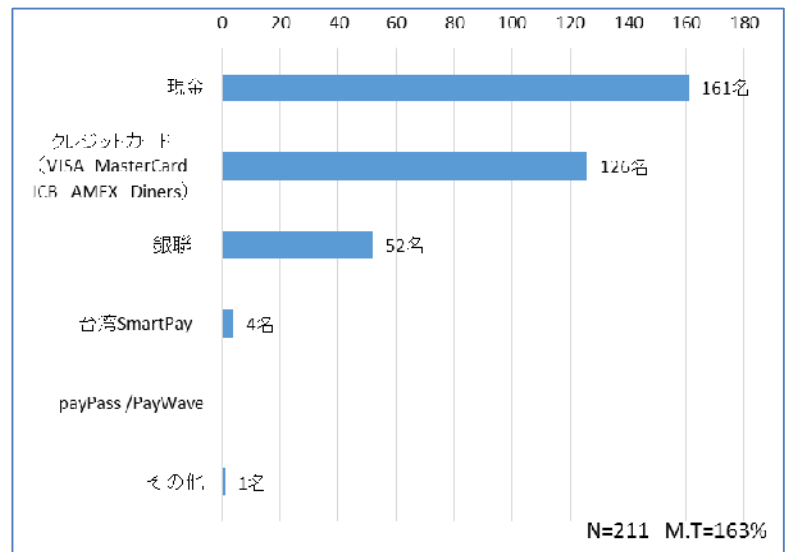
- 1位「自国での店舗や商品などの案内サービス」
- 2位「自国に持って帰れるかの検疫情報」
- 3位「免税店の対応」
- 4位「クレジットカードやデビットの対応店舗」「海外宅配サービス」

であった。売上拡大のためには1位から4位までは同時並行で改善に取り組むことが必要と思われる。また海外宅配サービスのニーズも高いので、これについては別途関係者と対応策を検討すべきと思われる。

(5) お買物・飲食時における希望の支払手段は何ですか（複数回答可）

その他の内容：支付宝 1 名

現金決済が多かったが、これは店舗でカード決済ができるとの表示が少ないことで現金しか使えないと思っている来訪者が多いことにも原因があると想定される。店舗毎の表示に加え、今回作成した案内パンフレットの有効活用を期待したい。

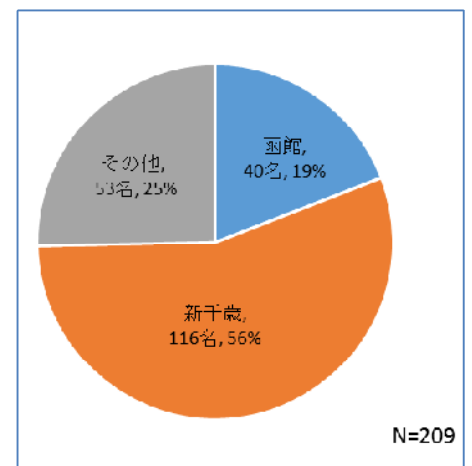


(6) 到着・出発空港

①到着空港

到着空港その他の内容

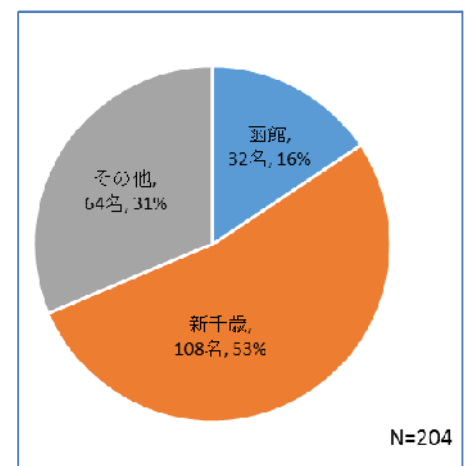
成田 6 名、羽田 5 名、仙台 4 名、東京 4 名、旭川 1 名、釧路 1 名、名古屋 1 名



②出発空港

出発空港その他の内容

羽田 7 名、成田 6 名、仙台 4 名、東京 4 名、釧路 2 名、名古屋 2 名、JR、フェリー 1 名、旭川 1 名、関西 1 名



函館空港直行便就航日にアンケート調査を行ったにもかかわらず、新千歳空港発着が過半数を占めていたのは、やはり道内のゲートとして新千歳空港のシェアの大きさを再認識する結果となった。

一方仙台空港利用の4名はすべてタイの団体ツアーのお客様であった。新幹線開業前でも函館に来ていただいているということは、開業後はさらに期待できる要素であり、宮城県をはじめとした東北各県との連携した道南への誘客も重要と思われる。

3 自由意見

(環境が)良かった・とても良かった(24名)	
(町が)綺麗だ(16名)	
人々が親切(8名)	
支払等、 金 銭 面 に つ い て	クレジットカードのMAPを見せたら喜んでた。(女性・30代・中国)
	SUICAで支払いができればいい。(男性・40代・台湾)
	クレジットカードの標示をお店に貼ってほしい。(男性・未回答・タイ)
	両替(男性・50代・中国)
	海外カードが使えるATMがほしい。(女性・20代・その他)
	銀連カードが使える場所を多く作ってほしい(女性・30代・中国)
	クレジットカードが使える場所が少ない(男性・40代・台湾)
	支払い方法がもっと便利にして。(女性・40代・中国)
	ATMがあったらうれしい(男性・40代・中国)
	値段が高いときカードで支払いたいです。(男性・20代・マレーシア)
	カードで支払いたい。(女性・60代・その他)／(女性・30代・タイ)
	クレジットが使いたい。(未回答・40代・マレーシア)
配 送 に つ いて	送料が高くないなら送りたい。(男性・未回答・タイ)
	宅配便を利用したいが、わからない。(女性・30代・中国)
	買っても持って帰るときに傷ついてしまうのではと思って買えない、郵送の手段が英語で示されていれば買って送るかもしれない。(男性・20代・シンガポール)
	郵送がほしい。(男性・20代・マレーシア)
	荷物を増やしたくないので、あまり買い物しない。海外への郵送があればよい。(女性・60代・マレーシア)
道 路 に つ いて	道路除雪がよい(女性・30代・台湾)
	道の凍結が危ない(男性・未回答・台湾)
	道路が滑りやすい。(男性・30代・中国)
商 品 の 種 類 に つ いて	朝市の商品は種類多くて、新鮮でとてもよかった。(男性・40代・中国)
	果物と乳製品があればよい(女性・20代・香港)
	種類が多ければよい。食品だけではなく、小物も売ってほしい。(女性・40代・香港)
	魚以外の食べ物があればよい(女性・60代・台湾)
	海鮮の加工品がほしい。(男性・40代・マレーシア)
	すし屋や刺身の店が多ければよい。(男性・20代・タイ)
	もっと魚の種類を増やしてほしい。
	果物が足りない(男性・40代・台湾)
	店の品揃えがよい。(男性・50代・中国)
	民芸品が売れば買う。(男性・20代・その他)
言 語 に つ いて	暖かいものがあればよい。(女性・20代・中国)
	英語が話せるスタッフがほしい。 (男性・50代・マレーシア)／(女性・30代・タイ)／(男性・40代・マレーシア)
	英語の案内パンフレットがあればよい。(女性・40代・その他)／(男性・60代・その他)
	もっと英語の説明がほしい(女性・20代・その他)
	英語の案内が必要。カードマップにローマ字が必要。(女性・60代・その他)
	英語のインフォメーションが少ない(女性・30代・タイ)
	英語が話せないので少し困った(男性・40代・中国)
	どこでカードが使えるか、英語で表示があればよい。(女性・60代・その他)

3 自由意見

	英語の案内は少ない。(男性・40代・その他)
	買った物をどのように扱っていいのかわかりたい。(男性・20代・シンガポール)
	中国語や英語が話せるスタッフがほしい。(男性・20代・中国)
	中国語が話せるスタッフが欲しい (男性・未回答・中国)／(女性・30代・台湾)／(女性・未回答・中国)
	タイ語の案内がほしい。(男性・30代・タイ)
	多言語の案内がほしい。(男性・30代・中国)
検 疫 に ついて	検疫情報があればよい。(5名)
	香港では何でも持ち帰りそうで、検疫情報は気にしていない。(男性・50代・香港)
	オーストラリアは検疫が厳しいので持ち帰りたくない。(男性・60代・その他)
	検疫を気になるので、乾燥のものを買いたい。(男性・40代・中国)
	検疫情報については知っている。生ものは買わない。ここで食べるだけ。 (女性・20代・台湾)
価 格 に ついて	値段がいい(女性・20代・台湾)／(男性・30代・香港)
	海鮮が新鮮ですが、高いと思います。(男性・40代・台湾)
	物が高い(女性・20代・マレーシア)
	価格が少し高め(男性・30代・香港)／(男性・60代・その他)
	割引があればよい。(女性・30代・中国)
営 業 時 間 に つ いて	たくさん買おうと割引がほしい。(女性・30代・タイ)
	閉店時間が早すぎる(男性・30代・中国)／(男性・40代・香港)／(男性・20代・台湾)
	朝から営業する店が多い(女性・50代・中国)
そ の 他 良 かった 事	閉店時間を遅くしてほしい(男性・30代・中国)
	歓迎されていると感じている。(男性・10代・台湾)
	海鮮が新鮮でうれしい。(女性・40代・香港)
	とてもいい市場です。交通も便利です。また来たいと思います。(女性・30代・香港)
	お勧めのものがわかりやすくてよい。(女性・30代・タイ)
	来年はまた来たいです。(未回答・60代・中国)
	一泊、2泊するのにいい町、朝市が新しくなって嬉しい、お土産はいいと思ったら買う。 (男性・40代・タイ)
	よい市場、面白いお土産があれば買う。(女性・30代・中国)
	あわびを買った。函館のホタテが新鮮で安いので、お客様にお勧めしている。 (男性・50代・マレーシア)
	海産物が非常に新鮮(女性・60代・中国)
	ロマンチック(男性・30代・台湾)
	すべてがよく手入れ、準備されていて、とてもいい。(男性・60代・タイ)
	サービスがいい(男性・60代・台湾)
	始めてきて、とても楽しかった(女性・50代・マレーシア)
	楽しかった、初めて来たけど、また来る。(男性・30代・タイ)
	印象に深く残っている。日本が好き。日本人は親切で、函館山がきれいです。 (男性・50代・タイ)
	交通便利(男性・30代・香港)
	英語が話せる人がいて悪くない(男性・20代・その他)
	楽しかったからまた来る。(男性・30代・タイ)
	にぎやかなところです。(男性・未回答・シンガポール)

3 自由意見

	食べ物がおいしい(男性・40代・香港)
その他 残念だった事	イカ釣りができなくて残念(男性・20代・その他)
	店に待つ時間がちょっと長いです。(女性・30代・中国)
	買ったものを調理する場所がない(女性・40代・中国)
	荷物を預かるところがない(女性・30代・中国)
その他 要望	WiFi環境を整ってほしい(男性・未回答・マレーシア)
	座るところがもっとあればいい(男性・30代・中国)
	もっと分かりやすいところに宣伝素材を置く(男性・40代・台湾)
	新鮮な海産物を買って中国に持って帰りたい。(女性・40代・中国)
	朝市小さい、食べる場所もっとほしい(女性・未回答・中国)
	たくさん買うと割引がほしい。(男性・30代・中国)
	飲食店は予約できればよい。(男性・30代・中国)
	調理してくれるところがあればよい。(男性・30代・中国)／(男性・40代・その他)
	試食したい。(女性・30代・タイ)
	わかりやすい案内がほしい。(女性・20代・中国)
	免税店を増やしてほしい(女性・未回答・中国)
その他	免税されば、もっと買う(女性・70代以上・タイ)
	寒いです。(男性・20代・台湾)
	悪くはない(男性・40代・台湾)
	6年前より発展していた。(男性・40代・台湾)
	着いたばかりです(女性・10代・中国)
	概ね困ったことはない、案内を見せるととても反応がよかった(未回答・未回答・香港)
	イチゴ購入(女性・30代・タイ)
	昆布を買った(男性・50代・その他)
	ホタテ、いかなど乾燥のものは持ち帰りしやすいので買った。(女性・20代・マレーシア)
	お土産は重いから、空港で買う。(女性・20代・タイ)
	生物持ち帰らないためお土産買わない。(女性・60代・その他)
	生物は持って帰れない。(男性・40代・その他)
	買ってもオーストラリアに持ち帰らない。(男性・20代・その他)



オーストラリア人のアンケート



調査員全員

Ⅱ 函館朝市関係者アンケート調査の実施

ア. 目的

訪日外国人利用者アンケートと同時に関係者アンケートを実施することで買う側だけでなく売る側のニーズや課題を明らかにすることでミスマッチを無くし、今後の対応策を検討する基礎データとして活用する。

イ. 調査の方法

① 対象者

函館朝市共同組合連合会加盟の約150事業者

② アンケート

北海道運輸局名で下記アンケートを作成



一番にぎわっているイカ釣り

平成28年2月吉日

函館朝市協同組合連合会関係者の皆様へ


 国土交通省 北海道運輸局

「函館朝市魅力アップ及び販売拡大」に向けたアンケート調査のお願い

北海道運輸局ではこの2月に函館朝市協同組合連合会と共同で「検疫関係」「決済関係」の情報を分かりやすく説明したパンフレットを作成配布すると共に、訪日外国人のお客様を対象にアンケート調査を実施いたしました。この機会に販売店側の皆様へのアンケート調査を実施させていただき、これらの調査結果をもとに今後函館朝市がより魅力ある場所となり、販売拡大には何がネックで何が必要かを洗い出したいと考えております。業務多忙の時期とは存じますが皆様の事業にプラスとなる調査であることを乞う察察いただきご協力いただきますようお願い申し上げます。

※数字のある設問はあてはまる数字を○で囲み、() がある設問は記入をお願いします。

Q1 今回配布した、台湾及び香港の検疫情報パンフレットについて

(1)	パンフレットは活用されましたか？	1. 大変活用した 2. 少し活用した 3. あまり活用しなかった 4. ほとんど活用しなかった。 5. その他()
(2)	(1)で1. 大変活用した。2. 少し活用したと答えた方にお伺いします。活用した結果どのような変化がありましたか？	
(3)	(1)で3. あまり活用しなかった。4. ほとんど活用しなかったと答えた方に理由をお伺いします。	
(4)	これまで土産品の検査が分かりづらいことによってビジネスチャンスを逃していたと思いませんか？	

Q2 平成28年春節の状況について

(1)	今年の春節で訪日外国人旅行者の売上は伸びましたか？	1. 大きく伸びた 2. 少し伸びた 3. 昨年とほとんど変わらなかった。 4. 少し減った 5. 大きく減った 上記の主な理由
-----	---------------------------	---

裏面へ

(2)	訪日外国人旅行者の増加で売上が伸びたとと思われる商品はありますか？	1. 海産物() 2. 海産物以外() 3. 海鮮の食事() 4. その他()
(3)	訪日外国人旅行者から、どのような問い合わせがありましたか？ 右のうち問い合わせがあったもののほかに多かったと思うものには○をつけて下さい。 (○は複数回答可)	1. 自国に持って帰れるかどうかの検疫情報 2. 鮮度を維持できる時間 3. 発着内容などについて 4. クレジットカードやデビットカードの対応 5. 免税対応 6. 荷届所の場所 7. W i - F i 環境 8. 海外宅配サービス 9. ホテル・空港への宅配サービス 10. その他()
(4)	来訪訪日外国人旅行者が増えています。これまでビジネスチャンスを逃していたと思いませんか？	1. 大変そう思う 2. 少しそう思う 3. あまり思わない 4. ほとんど思わない
(5)	(4)で1. 大変そう思う。2. 少しそう思うと答えた方にお伺いします。主なものは何ですか？	

Q3 自由意見

(1)	作成したパンフレット及び調査員のサポートについての感想をお聞かせ下さい	
(2)	今回の取り組みで足りなかったこと、取り返して欲しいことをお聞かせ下さい	

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

※店舗について、可能な範囲でご記入ください。(海産物・農産物・塩干物・海鮮丼・ラーメンなど/複数回答可)

業態・業種	1. 物販店()	2. 飲食店()	3. その他()
主力商品	1. 蟹 2. 魚 3. 卵 4. 干物 5. 昆布 6. 乾物 7. 貝類 8. 加工品 9. 丼 10. 他()		

ウ. 回収方法

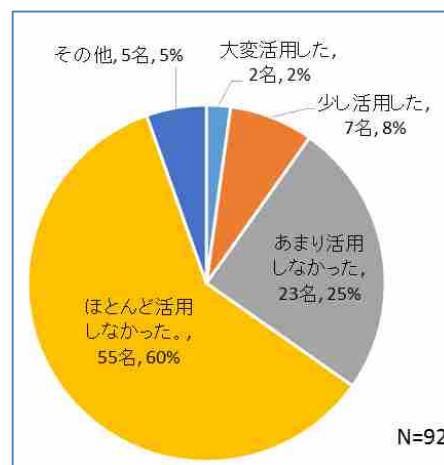
春節終了後組合事務局がアンケート用紙を配布し2月末までに95通を回収した。

オ. アンケート結果

Q1 今回配布した、台湾及び香港の検疫情報パンフレットについて

(1) パンフレットは活用されましたか？

その他の内容：飲食店には関係が無く感じる1名、活用してません。1名、口頭にて説明する1名、説明しやすかった。1名、物販を行っていない為1名



(2) (1)で大変活用した、少し活用したと答えた方にお伺いします。活用した結果どのような変化がありましたか？

お客様の安心感に繋がっていた気がする。
わかりやすく、すぐに納得してくれる方もいましたが、真空パックじゃないと「絶対に持ち帰れない」と言いはる人が多数。添乗員も、知らない人が、たくさんいました。飛行機の中とかで、紙を配るとかしてもらえると徹底できるのかなあ。表に、検疫のコトを書いて、裏に、日本でのマナーについて、書くとか。
案内できました
外人に説明が出来た。お買上頂きました。
若干、売り上げが伸びた。
台湾用のパンフだったけれども、他の国の人に見せたのが多かった。特に中国。
発音が正確でないためか、通用しなかったこともあり、パンフレットを指さして見せた。

(3) (1)であまり活用しなかった。ほとんど活用しなかったと答えた方に理由をお伺いします。

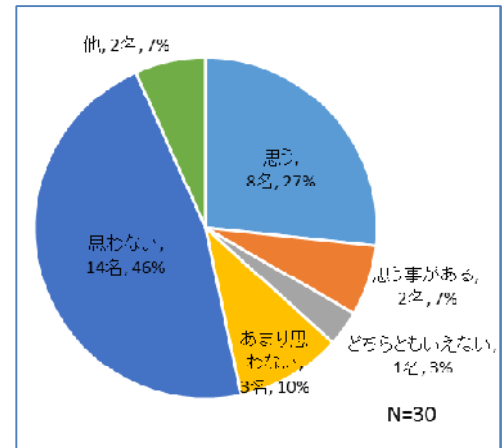
パンフレットに載っている商品を取り扱っていなかった	13名
活用出来るようなお客様が来なかった	8名
活用の機会が無かった	8名
パンフレット以外の手段で何とかした	2名
パンフレットに載っている商品を買う人が少なかった	2名
ツアーで来ている為 時間がない	
パンフレットを外国人が受け取らない	
パンフレット持ってた人知らないです。	
飲食店ですので、朝市の案内という意味で使用しました。	
現在発送の登録をしていないので	
社員への知識として展開してあるが自社の販売に影響しない為	
食堂では？	
鮮度の問題の為	
相手に通用しなかった	
特に使う接客内容になっていない為	

(4) これまで土産品の検疫が分かりづらいことによってビジネスチャンスを逃していたと思いますか？

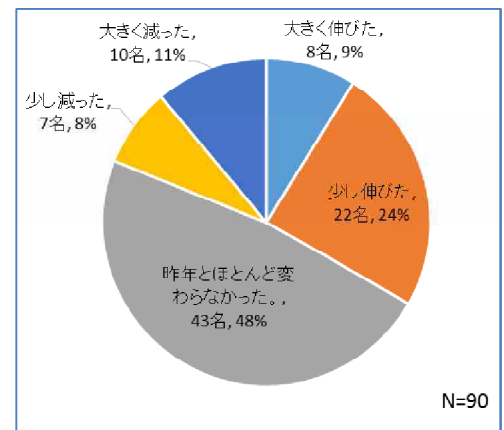
その他の内容：それも思いますが言葉がわからない事も、と考え語学教室に通っています1名、パンフレットが出来る前は、説明出来なかった。(PCにて check)1名

Q2 平成28年春節の状況について

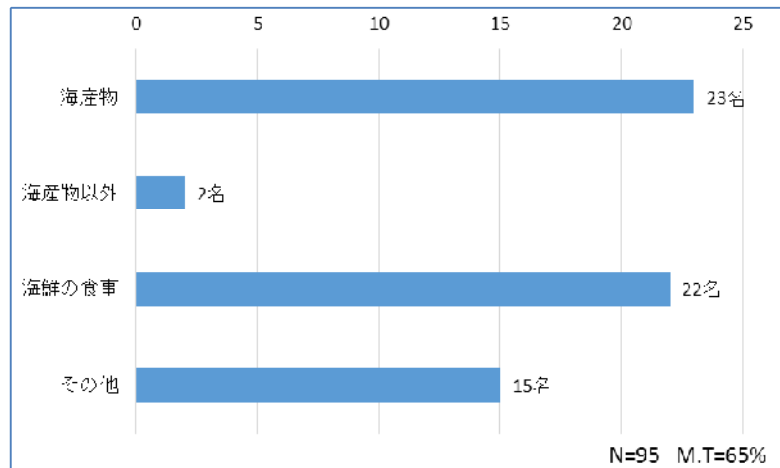
(1) 今年の春節で訪日外国人旅行者の売上は伸びましたか？



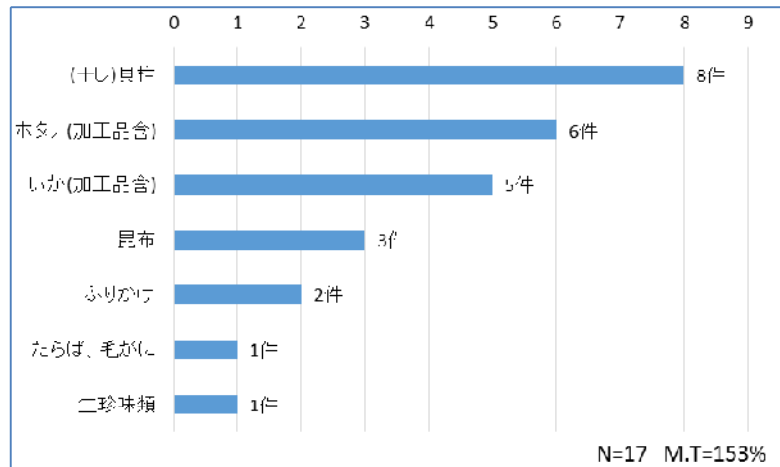
	主な理由
大きく伸びた	たくさんの外国人の方が来店してくれた。
	中国人が多くなった。
少し伸びた	外国人の特に(中国系)が多かった
	例年より利用のお客様が多かった。
	中国語での接客と、中国語の表示を取り入れた為
	家族連れや5~6人の旅行者が多くあった。
昨年とほとんど変わらなかった。	取り扱い商品による。
	ツアー客の殆どは添乗員に見返りのある店でしか買わないから
	業種の関係で余り活用しなかった。
	業種の関係上余り関係なし…。
	原価の高い貝類しか売れないし、仕入額が高くてついでに売りづらい
少し減った	人が少なかった。
	1件あたりの単価が下がった
	春節より普段の方が良い。
	団体を呼びこめなかったり表記がわかりにくかったりメニューに対応しきれなかったりしたため
	前年よりも、お金にシビアな外国人が多かった。
大きく減った	活タラバガニの入荷が無かった為 昨年より旅行者も少ないと思いました。
	私の所 野菜物なので地元の人が来なくなりましたので前より 悪いです0円で帰る事多い



(2) 訪日外国人旅行者の増加で売上が伸びたと思われる商品は何ですか？

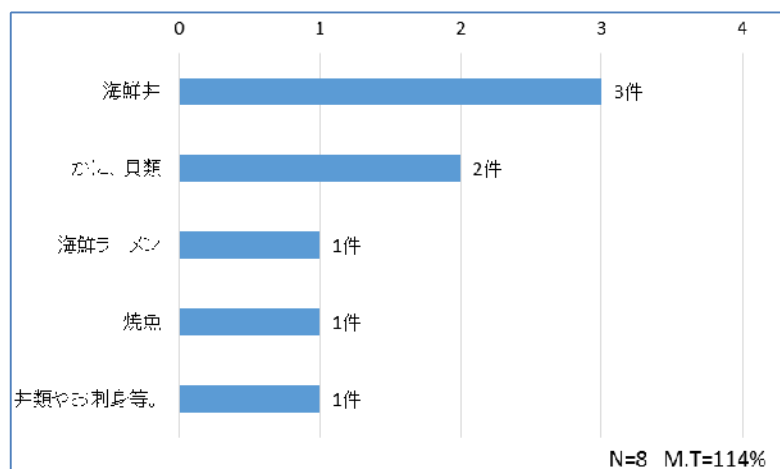


海産物の商品名内訳（回答のあったもののみ、複数回答可）

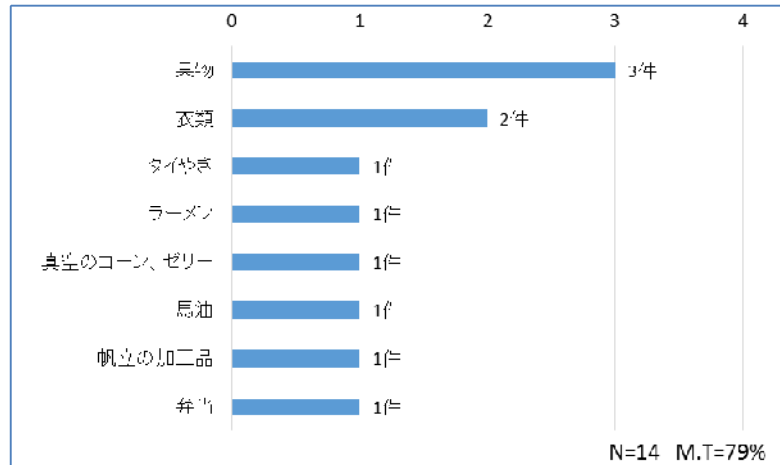


海産物以外の商品名：チョコレートなど1名、回答無し1名

海鮮の食事の商品名内訳（回答のあったもののみ、複数回答可）

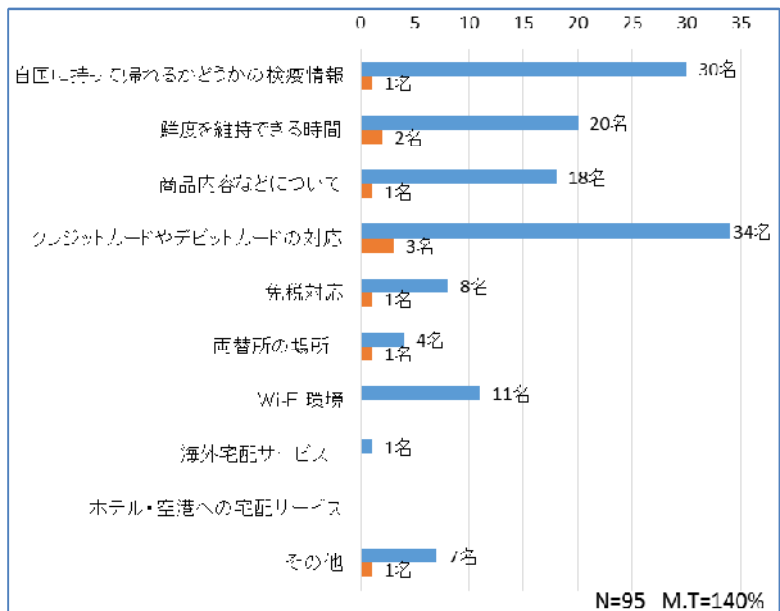


その他の品名内訳（回答のあったもののみ、複数回答可）

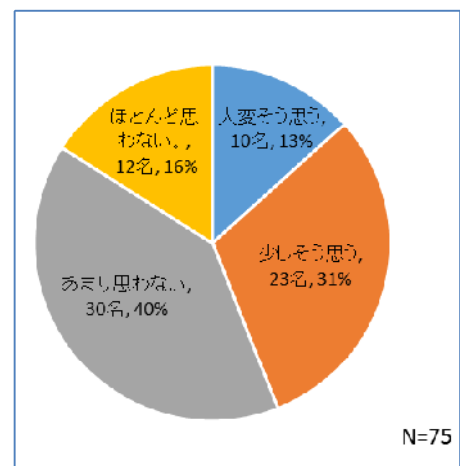


(3) 訪日外国人旅行者から、どのような問い合わせがありましたか？右のうち問い合わせがあったものは○を特に多かったと思うものには◎をつけて下さい。（○は複数回答可）

その他の内容：テイクアウト 2名、海鮮丼の持ち帰り 2名、トイレの場所 1名、添乗員が対応した為特になし 1名、言葉が通じない 1名、わからない 1名



(4) 来道訪日外国人旅行者が急増していますが、これまでビジネスチャンスを感じていないと思いますか？



(5) (4) で大変そう思う。少しそう思うと答えた方にお伺いします。主なものは何ですか？

シェアが多すぎる。そのため、席をムダに使われる。
案内人や添乗員に対して、食べ物や、おみやげの宣伝や、説明が必要と思う。
営業時間の問題
海産物(乾物以外の物はあまり買って行かない)
外国人のお客様をむかえる体制があまり出来ていなかった。
外国人向けの品揃え
活タラバ蟹無いので(昨年来店された方々、ネットで、ゆでたてのタラバ蟹を食べた事に読んで訪日したのになのかと よく よく 言われました)
干貝柱
看板やパンフレット
帰国日に函館朝市に来るようにすると持って帰れる
商品の説明不足(言葉がわからない為)
青果(農産品)
対象商品がない。
中国語対応
珍味、コンブ
添乗員次第の所
日本語でしか会話できない
売るタイミングが悪かった。
大店舗への集中 免税に集中

Q3 自由意見

(1) 作成したパンフレット及び調査員のサポートについての感想をお聞かせ下さい

・パンフレットは分かり易く良いと思います。
・調査員のサポートは店に問い合わせが有っても良いのかな?お客様に対しては良く対応していたと思います。
分からない事を親切に教えて下さったので大変助かりました。
良い試みだと思います。今後も続けてほしい。
パンフレットが出来たので、外人よりの質問に、素早い対応が出来た。
パンフレットは良かったです。
良かったですよ
わかりやすく 役立つと思う。
中国語で品物の名前等きいたので助かりました
各外国の違いなどをわかりやすく情報としてほしい。 (食べ物や言語、はし、スプーンフォークなどの生活)
中国用もほしい
頑張っていました
朝市
台湾版、香港版と書いてなくて分からなかった 台湾と書いてあるけど字が小さい。国旗がメジャーじゃないから、わからない。
調査員の方は業務外なのに、質問に答えて下さり、親切でした。常駐してもらいたいくらいです。
調査員のサポートはありませんでした。
必要としておりません。
A4 両面をホチキスで留めた物をパンフレットとは言いません。
調査員サポートなどありませんでした。

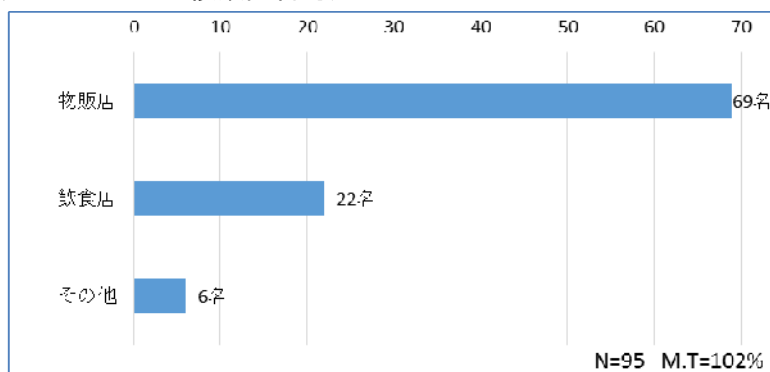
(2) 今回の取り組みで足りなかったこと、取り組んで欲しかったこととお聞かせ下さい

花火大会の時、初日のみのイベントだったので、花火期間中、いろいろとイベントをしてほしいと思います。
もっともっと、イベントを増やしてほしい。
事前に講習会を開き対応等の説明があれば良いと思います。
朝市で一括で免税店を作してほしい
外国語対応のフォローをして下さるとのこと、接客用語的な事、聞かせて頂けたらと思いました。
訪日外国人が一度来て見てこうして、ほしかったなどの意見が聞いてみたかった
訪日する相手国の観光旅行会社、空港への働きかけ(パンフレットを配布・置いてもらう等)の方が効果はあると思う。
添乗員さんの方にきちんと説明して下さい。(添乗員でもわからない人が多い)
連合会の本気度が足りない。
店舗に配布すると同時に、外国人のバスに貼るなど、購入者側に伝える必要があるのでは？
希望は 店内の持ち込みや食べ物の回し食いをやめてほしい!!店数が少ない店には大変迷惑でした。
朝市の組合員、非組合員の違いがわかりません。せっかく朝市組合員の資金を使って観光客を呼び込んでも何もしない非組合員の方にどんどん客が流れている様で不合理。
外国客のマナーの悪さを何とかしてほしい。(台湾、中国)
お客を呼ぶのは結構ですが、我々業者が嫌がる事を未然に防ぐ策を考えて頂きたい。(活きたかきに無闇に触る、勝手に写真を撮る、その辺にゴミを捨てる等)ここが改善されなければ、真剣に彼ら相手に販売する気にはなれません。

※店舗について、可能な範囲でご記入ください。

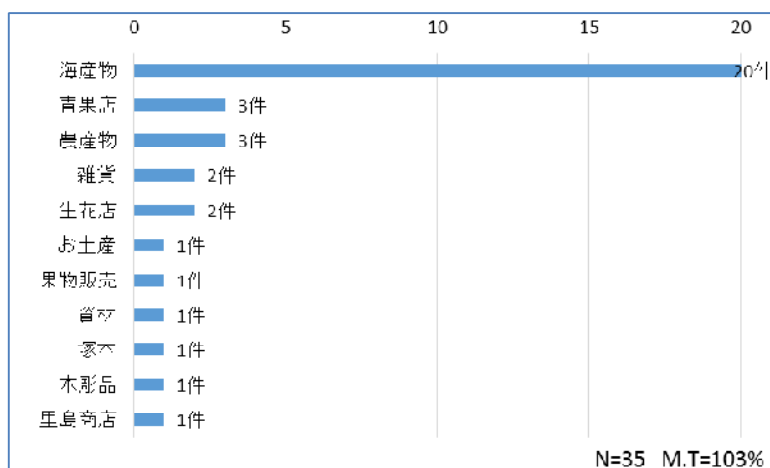
(海産物・農産物・塩干物・海鮮丼・ラーメンなど／複数回答可)

●業態・業種



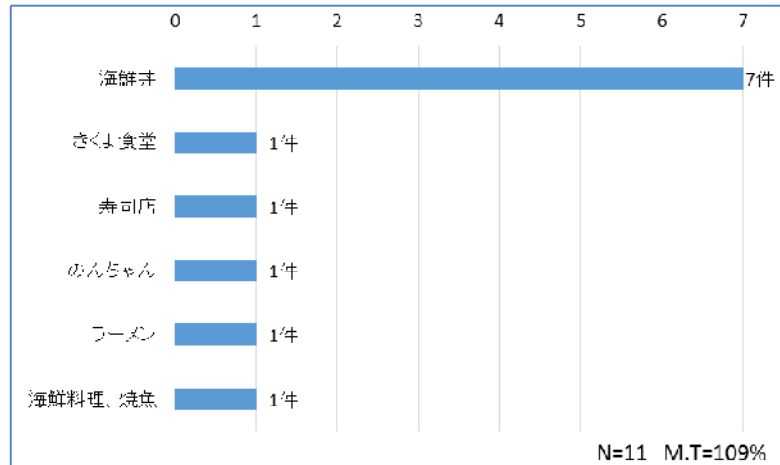
●物販店内訳

(回答のあったもののみ、複数回答可)



●飲食店内訳

(回答のあったもののみ、
複数回答可)

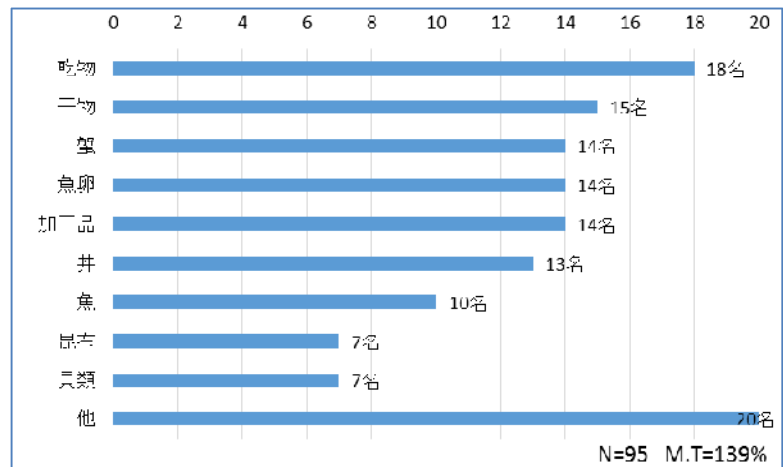


その他内訳

(回答のあったもののみ)：野菜物 1 件、花屋 1 件、洋品 1 件

●主力商品

その他内容：お菓子 2 件、生花 2 件、
果物他 1 件、寿司 1 件、お菓子 1 件、
ベーコン、鯨 1 件、ラーメン 1 件、
衣料 1 件、活物 1 件、刺身 1 件、資
材 1 件、焼き魚 1 件、食料 1 件、生
珍味 1 件、木彫品 1 件、冷凍紅鮭 1
件 (N=17 M.T=106%)



店舗案内図



調査員が添削した手書き案内

④海外宅配サービスの現状調査

北海道国際運送プラットフォーム推進協議会事務局のヤマト運輸北海道支社に「海外宅配サービス」についてのヒアリングをおこなった。

I. HOP1 サービス

ア. 提供サービスの内容

北海道内の店頭からならどこからでも台湾・香港・シンガポール・マレーシアでの購入者の指定先まで発砲スチロール1箱から、冷凍、冷蔵を含む温度帯で、最短2日で輸送するシステム、合わせて海外取引にかかわる各種手続き（通関にかかる各種書類作成、P L保険の付保、成分ラベルデータの作成等）の代行サービス（有料）も付いている。

イ. 海外みやげ宅配便

HOP1サービスの仕組みを使って行っている。違いは手続き及び販売時の簡略化を図るため、事前承認済みの輸出可能品のセット販売に限定している。

[illegible]

外国人観光客に主眼点を絞った新しい店

海外おみやげ宅配便

（対象国：香港・台湾・シンガポール・マレーシア）

観光客用
プラン

外国人観光客が北海道でお土産を買っても、ハンドキャリーで持ち帰ることができる量には限りがあります。

また、冷蔵・冷凍商品は持ち帰ることはできず、持ち帰りの手間から、各地域であまり多くの土産品は購入できませんでした。また、自国へ配達しようと思っても、冷蔵・冷凍品を配達できるサービスがこれまではありませんでした。

そんな観光客のニーズに応え、かつ各地域で土産品を購入してもらうために、海外おみやげ宅配便が誕生しました。

海外おみやげ宅配便利用料金表(税込)

5kg以内	●香港/台湾 シンガポール マレーシア	7,000円 11,000円	10kg以内	●香港/台湾 シンガポール マレーシア	9,000円 14,000円	15kg以内	●香港/台湾 シンガポール マレーシア	11,000円 17,000円
-------	---------------------------	-------------------	--------	---------------------------	-------------------	--------	---------------------------	--------------------

※送料はすべて1000円です。

(注) 日本時間 毎営業日午後2時(商品代金・送料込み)まで注文が必要となります。シンガポールは特殊郵便物として別途(商品代金・送料込み)で70%の増額となります。マレーシアは商品代金に異なる10%の増額が必要となります。(税関通関に必要となります。)

5kgの商品を 配達する際の例	●香港/台湾の送料	●シンガポールの送料	●マレーシアの送料
●商品代金 海外おみやげ宅配便送料 消費税	10,800円 7,560円 18,360円	商品代金 海外おみやげ宅配便送料 関税・消費税 送料前送料 10,800円 6,800円 23,600円	商品代金 海外おみやげ宅配便送料 送料前送料 10,800円 11,880円 1,587円 24,267円

海外観光客にもわかりやすいツールも充実しています。

ポスター、チラシを絵のDVD等の各品別アニメーション動画もご用意していますので、観光客への積極的なアピールにご活用ください。

贈り物

● 贈り物に最適な商品が満載の贈り物専用ページをご用意しています。

● 贈り物に最適な商品が満載の贈り物専用ページをご用意しています。

● 贈り物に最適な商品が満載の贈り物専用ページをご用意しています。

ギフトサービス

● ゴルフボール・ゴルフクラブ・ゴルフ用具など、ゴルフ関連商品が満載のギフト専用ページをご用意しています。

● ゴルフボール・ゴルフクラブ・ゴルフ用具など、ゴルフ関連商品が満載のギフト専用ページをご用意しています。

● ゴルフボール・ゴルフクラブ・ゴルフ用具など、ゴルフ関連商品が満載のギフト専用ページをご用意しています。

POP/チラシ

● 海外観光客に最適なPOP/チラシをご用意しています。

● 海外観光客に最適なPOP/チラシをご用意しています。

● 海外観光客に最適なPOP/チラシをご用意しています。

動画/イラスト

● 海外観光客に最適な動画/イラストをご用意しています。

● 海外観光客に最適な動画/イラストをご用意しています。

● 海外観光客に最適な動画/イラストをご用意しています。

HOP 事務局

（札幌市中央区）

北海道札幌市中央区南一条西五丁目1番1号

サイト

事務局

〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1

〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1

〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1

■ 新着・お申し込みはこちらへお進みください

http://www.hkd.mitsugi.co.jp/zigyaku/s_kowan/platform/omiyage.html

海外おみやげ宅配便 新着

II. HOP1事務局のコメント

- ・販売する商品については1件物件で希望リストを作り必ず個別に現地代理店経由現地で可否チェックを行い輸出許可をもらっている。
- ・タイ、マレーシアも需要はあるが、現地での自社の輸送システムがないため行っていない。中国、韓国は規制が厳しく頻繁に変わるので現時点では取り扱いを考えていない。
- ・一番売れているのはカニである。
- ・店によってバラツキがある反面、外国語対応がほとんど出来ない店でも販売している。
- ・日本郵便は自分で輸出許可等の手続きをとらなければならないので土産品販売で利用するのは難しいと考えている。
- ・購入者でなくヤマト運輸が輸出する形になるため免税が摘要されないと考えられる。

⑤ 自立的整備プラン及び普及プランの策定

朝市利用訪日外国人アンケート調査結果を見ると、買物をする時に必要なものとして「自国での案内サービス」「免税対応」「クレジットカード等の対応」「検疫情報」が上位を占めた。販売促進にはこの上位1位～4位までを同時並行で改善に向けた取り組みが重要である。

関係者アンケートでは、伸びたところがあった反面、業態によっては、訪日外国人の来店が少ないところもあり、パンフレットの効果や、売り上げについてばらつきが見られた。全体で取り組みためにも今後とも継続した情報発信・情報共有が重要と思われる。また「海外宅配サービス」のニーズも高いため別途関係者との検討が必要である。

I 函館朝市協同組合連合会のコメント

- ・ 自国での案内サービス

今回調査員をお願いした北海道国際交流センター等と連携して、組合員対象に簡単な中国語会話セミナー開催や多言語でのPOP作成等のサポートをしていきたい。

- ・ クレジットカード等の対応

ほとんどの組合員店舗でカード決済が出来るようになっているが、言葉等の問題から機械を奥にしまったままにしている店舗が多い。今回協力いただいた三井住友カードさんをはじめ各カード決済会社で、使えるカードを示すシール・ステッカー等を店舗の前面に直接張ってもらうことを推奨していきたい。

- ・ 免税対応

今回の調査と並行して免税一括カウンター開設について関係者間で検討を始めている。アンケート結果を踏まえ、インフォメーションや宅配サービスも機能として同時に持てないか合わせて検討していきたい。

- ・ 検疫情報

香港・台湾については、引き続き店舗及びお客様双方に案内が徹底出来るようにしていきたい。中国をはじめその他の国については国として手続き無しで販売できるよう早急に検疫制限の解除に向け強力な交渉をお願いしたい。

II 北海道運輸局としての今後の方針

- ・ 実証実験の成果を踏まえ、自立した取組を支援、2016年年度以降の体制づくりをサポート

- ・ 販売店、函館朝市協同組合連合会、行政、経済団体、観光関係者との連携強化

注：実証実験開始前に事業内容を「函館市」「函館商工会議所」「函館国際観光コンベンション協会」「渡島総合振興局」に説明し、北海道新幹線開業関係行事が落ち着き次第、4月中に関係者が集まり、今回の実証実験の結果を参考に、2016年度に向けた検討会を開催予定。

- ・ 本事業の報告書を速やかに公開し全道各地で汎用可能なデータ等を積極的に情報発信する。

(2) 人材育成に関する調査

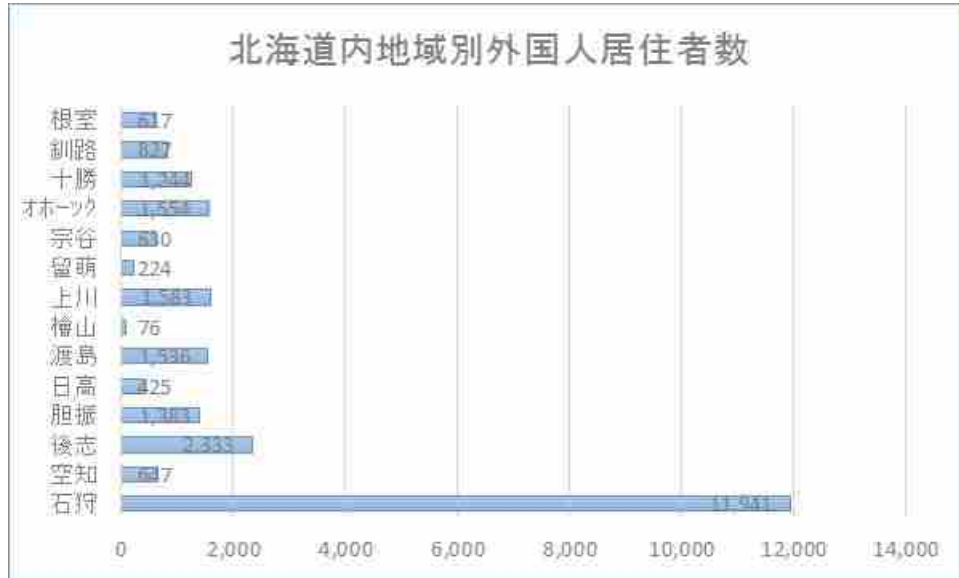
北海道、特に地域の市町村において外国人对応ができる人材が不足しているが、人口減少、高齢化が進む中、短期的には国内在住外国人の積極的な受入と活用が喫緊の課題となっている。まずは道内の在留外国人の状況を出来る限り正確に把握し、その上で様々な法的規制はある中で創意工夫し、組織的かつ中長期的な視野に立った人材確保・育成している地域・企業の先進事例を調査し、そのポイントを把握する。

項 目	内 容
調査項目	●北海道在住外国人の現状 ・地域別外国人居住者数 ・道内在住外国人国・地域別一覧表 ・道内在留資格別在留外国人 ●人材確保、育成の効果的な手法についての先進事例調査 ・九州 ・道内チェーンホテル ・東川町 ●語学スキルを持った地方在住日本人の活用（クルーズ寄港）
ヒアリング・調査箇所	●ヒアリング先 ・九州産業地域活性化センター・おおいた留学生人材バンク ・道内チェーンホテル2社 ・東川町・北工学園 ・函館市港湾空港部・北海道国際交流センター ・釧路市空港港湾部 ・大学関係者 ・札幌市内留学生 ●資料収集 ・法務省入国管理局ホームページ ・北海道庁総合政策部ホームページ
主な調査内容	●人材確保と採用時の注意事項 ・途中離脱防止 ・就業慣行の周知 ●人材育成 ・OJT ・日本語能力 ・コミュニケーション能力・接客力 ●高度人材確保 ・正社員の早期退職

①北海道在住外国人の現状

ア、地域別外国人居住者数（住基ネット・平成 27 年 12 月 31 日現在）

合計 25,020 人（北海道総合政策部資料）



イ、道内在住外国人国・地域別一覧表（法務省出入国管理局資料：平成 27 年 6 月現在）

方面	国・地域	人員
アジア	中国	9,681
	韓国・朝鮮	4,864
	ベトナム	1,424
	フィリピン	1,352
	ネパール	500
	タイ	447
	インドネシア	257
	マレーシア	155
	その他	1,587
	アジア計	20,267
ヨーロッパ	ロシア	487
	イギリス	419
	フランス	148
	ドイツ	106
	その他	498
	アジア計	1,658
アフリカ	計	289
北米	アメリカ	1,062
	カナダ	301
	その他	64
	北米計	1,427
南米	計	232
オセアニア	オーストラリア	447
	ニュージーランド	149
	その他	13
	北米計	609
無国籍	計	6
	合計	24,488

ウ. 道内在留資格別在留外国人（法務省入国管理局資料・平成 27 年 6 月現在）

道内在留資格別在留外国人数			
	合計	うち中国	シェア
教授	263	65	24.7%
芸術	5	0	0.0%
宗教	189	6	3.2%
報道	0	0	－
高度専門職1号イ	5	3	60.0%
高度専門職1号ロ	5	2	40.0%
高度専門職1号ハ	1	0	0.0%
高度専門職2号	0	0	－
経営・管理	193	70	36.3%
法律・会計業務	0	0	－
医療	48	29	60.4%
研究	9	2	22.2%
教育	375	3	0.8%
技術・人文知識・国際業務	1224	476	38.9%
企業内転勤	133	31	23.3%
興行	31	0	0.0%
技能	646	134	20.7%
技能実習1号イ	18	12	66.7%
技能実習1号ロ	2979	1983	66.6%
技能実習2号イ	25	17	68.0%
技能実習2号ロ	2911	2385	81.9%
文化活動	91	18	19.8%
留学	3130	1648	52.7%
研修	29	0	0.0%
家族滞在	1536	517	33.7%
特定活動	695	98	14.1%
永住者	4754	1728	36.3%
日本人の配偶者	1439	304	21.1%
永住者の配偶者	88	55	62.5%
定住者	317	80	25.2%
特別永住者	3349	15	0.4%
合計	24488	9681	39.5%

エ. 北海道における外国人人材確保の課題

- ・札幌市を含む石狩管内に道内の約半数が居住しており、地域における人材確保が難しい状況が見られる。
- ・中国語を話す留学生のアルバイトが特に地域では不足しており、今年の春節時期で胆振地方では正社員よりも高い時給 1,500 円でようやく確保したとの事例もあった。
- ・正社員で採用しても、優秀な人材ほどすぐに辞めてしまうケースが多く、中長期的な人材育成が難しい。
- ・社員採用を除くとほとんどが、技能実習生・留学生・インターンシップ（特定活動ビザ）のいずれかで対応している。

オ. 主要在留資格（法務省入国管理局ホームページ）

在留資格	本邦において行うことができる活動	該当例	在留期間
技術・人文知識・国際業務	本邦の公私の機関との契約に基づいて行う理学，工学その他の自然科学の分野若しくは法学，経済学，社会学 その他の人文科学の分野に属する技術若しくは知識を要する業務又は外国の文化に基盤を有する思考若しくは感受性を必要とする業務に従事する活動（この表の 教授，芸術，報道，経営・管理，法律・会計業務，医療，研究，教育，企業内転勤，興行の項に掲げる活動を除く。）	機械工学等の技術者，通訳，デザイナー，私企業の語学教師，マーケティング業務従事者等	5年，3年，1年又は3月
技能	本邦の公私の機関との契約に基づいて行う産業上の特殊な分野に属する熟練した技能を要する業務に従事する活動	外国料理の調理師，スポーツ指導者，航空機の操縦者，貴金属等の加工職人等	5年，3年，1年又は3月
技能実習	1号 イ 本邦の公私の機関の外国にある事業所の職員又は本邦の公私の機関と法務省令で定める事業上の関係を有する外国の公私の機関の外国にある事業所の職員が これらの本邦の公私の機関との雇用契約に基づいて当該機関の本邦にある事業所の業務に従事して行う技能等の修得をする活動（これらの職員がこれらの本邦の 公私の機関の本邦にある事業所に受け入れられて行う当該活動に必要な知識の修得をする活動を含む。） ロ 法務省令で定める要件に適合する営利を目的としない団体により受け入れられて行う知識の修得及び当該団体の策定した計画に基づき，当該団体の責任及び監理の下に本邦の公私の機関との雇用契約に基づいて当該機関の業務に従事して行う技能等の修得をする活動 2号 イ 1号イに掲げる活動に従事して技能等を修得した者が，当該技能等に習熟するため，法務大臣が指定する本邦の公私の機関との雇用契約に基づいて当該機関において当該技能等を要する業務に従事する活動 ロ 1号ロに掲げる活動に従事して技能等を修得した者が，当該技能等に習熟するため，法務大臣が指定する本邦の公私の機関との雇用契約に基づいて当該機関において当該技能等を要する業務に従事する活動（法務省令で定める要件に適合する営利を目的としない団体の責任及び監理の下に当該業務に従事するものに限る。）	技能実習生	1年，6月又は法務大臣が個々に指定する期間（1年を超えない範囲）
研修	本邦の公私の機関により受け入れられて行う技能等の修得をする活動（この表の技能実習1号，留学の項に掲げる活動を除く。）	研修生	1年，6月又は3月
留学	本邦の大学，高等専門学校，高等学校（中等教育学校の後期課程を含む。）若しくは特別支援学校の高等部，中学校（中等教育学校の前期課程を含む。）若しくは特別支援学校の中学部，小学校若しくは特別支援学校の小学部，専修学校若しくは各種学校又は設備及び編制 に関してこれらに準ずる機関において教育を受ける活動	大学，短期大学，高等専門学校，高等学校，中学校及び小学校等の学生	4年3月，4年，3年3月，3年，2年3月，2年，1年3月，1年，6月又は3月
特定活動	法務大臣が個々の外国人について特に指定する活動	外交官等の家事使用人，ワーキング・ホリデー，経済連携協定に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者等	5年，4年，3年，2年，1年，6月，3月又は法務大臣が個々に指定する期間（5年を超えない範囲）

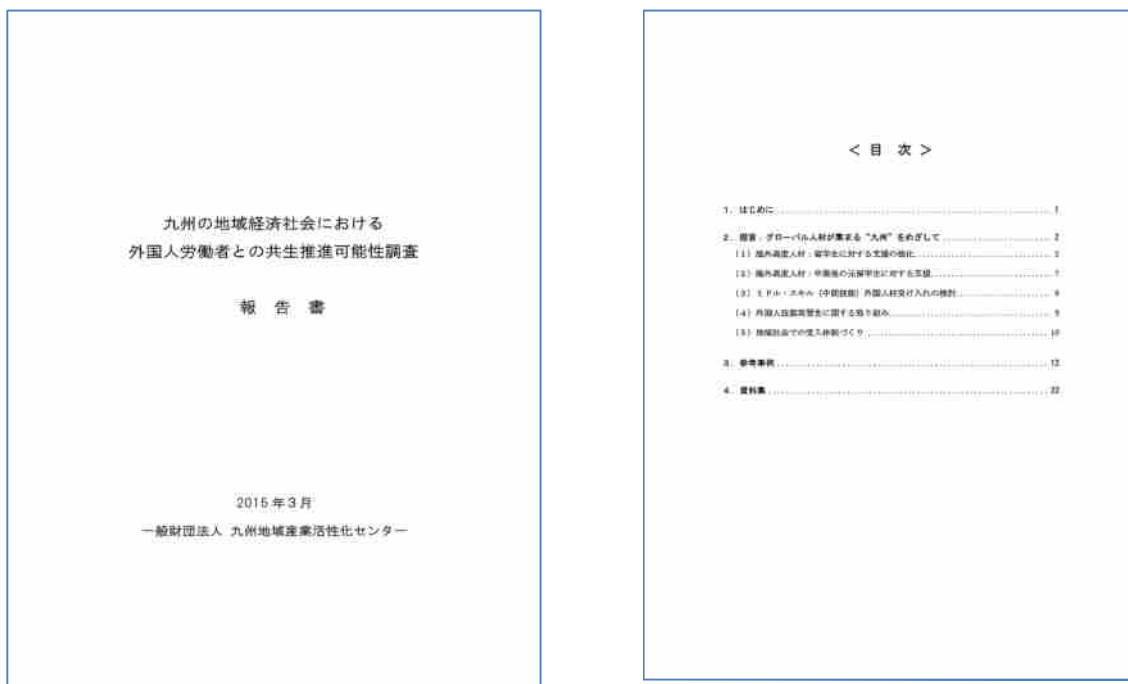
②人材確保、育成の効果的な手法についての先進事例調査

ア. 九州地域産業活性化センター・おおいた留学生人材情報バンクへのヒアリング調査

調査対象	選定理由
九州地域産業活性化センター	「九州の地域経済社会における外国人労働者との共生可能性調査」について ・九州の場合留学生が多いので南九州の宿泊業で人手不足の問題がでていますが、どちらかというと製造業を中心に外国人研修生の受け入れを考えている。 ・研修生を5人一組にして新しい人材が入ってくると他の人間がフォローし上手く回っているところも出てきた。 ・不動産業等で正社員として外国人を雇用するところも出てきたが、定着するのが難しい。 ・製造業では日本人の後継者がいないため外国人を後継者として採用し、人材育成をする会社も出てきている。 ・人材確保に決め手はなく、真面目に取り組んでいるところをできる限り支援し、地道に増やしていく以外ないと思われる。 ・留学生活用については「おおいた留学生人材情報バンク」が進んでいる。
おおいた留学生人材情報バンク	「設立の経緯」 ・立命館太平洋大学を誘致したのがきっかけで大分県内の外国人留学生と多言語対応人材を求める企業・組織とをマッチングさせるために、産学官の連携を目指し大分県と別府市が中心となり設立された。 ・当初は大分県からの出向者が県内の各大学・経済界を回って協力を要請し、活動の基盤を構築した。 「現在の状況」 ・現在県内の留学生は立命館太平洋大学 2,000 人その他大学 1,500 人合計 3,500 人で約半数が登録している。企業・組織の登録は約 500、バンクの運営は会費収入+大分県からの受託事業収入の約 1,000 万円でやっている。 ・組織はNPO法人でプロパー職員 3 名でなんとか対応している。 ・人材派遣業を持っていないのでサイトはあくまでも場貸しサイトとして運営。 ・センター職員経由で求人掲載することで、ファーストフードや配膳等の単純労働はチェックし断っている。ただし土日も対応する必要があり限られた人員で対応するため大変である。 ・求人には仕事だけでなくイベントへの参加等の依頼も来ることがある。 ・原則大分県内のみだが大分県の企業が県外で仕事をする場合は認めている。 ・立命館太平洋大学には約 90 カ国から留学生がきているので、県外で見つからない国・地域の留学生については、センターで確認し特例を認めている。 ・留学生の登録はニセ学生防止の観点から必ず大学を経由し承認された学生のみ行っている。 ・求人のマッチングシステムは単なる掲示板ではなく個人別の履歴等が分かるようにプログラムされているため初期投資に数百万円かかった。 「卒業生について」 ・卒業後地元就職に残ってもらいたいが、実際は帰国したり、東京方面に就職してしまうケースが多いが、留学生が地域に融合することを目的に作られた組織なので良しとしている。 ・卒業後もアドレスを連絡いただいているか方には定期的に大分の情報を発信している。また海外でプロモーションをする場合大変助かっている。

「参考資料」

1. 「九州の地域経済社会における外国人労働者との共生可能性調査」 報告書



一般財団法人九州地域産業活性化センター（2015年3月）

<http://www.kiac.or.jp/var/rev0/0000/5994/gakokujin.pdf>

2. おおい留学生人材情報バンクホームページ



<https://activenet.ucon-oita.jp/>

イ. 道内チェーンホテル2社へのヒアリング調査

調査対象	内容
道内チェーンホテル1	「人材確保」 以前は技能実習生を受入していたが様々なしぼりがあることや、場所や仕事の中身が正確に伝わっておらず途中でいなくなるケースが散見された。等の問題が多く発生し利用をやめた。現在は季節変動も大きいこともあり短期の外国人インターンシップ制度を導入している。 「中国からのインターンシップ」 ・道内大手人材派遣会社を利用し手配料を支払っている。 ・12月～3月の3カ月の短期のみで主に3つの大学から16名受入している。 ・今年度は誰も途中でやめていない。 ・事前にスカイプで面接するので当人のスキルが確認できるのでミスマッチがほとんどない。 ・男性のほうが語学スキルが低いケースが多いが、バランスを考え、男性も一定程度受け入れしている。 ・食費・寮費は無料+時給を支払っている。 ・以前よりコストはかかるがレベルの高い人材がきてくれる。 「台湾」 ・東京にある日本語学校を経由し紹介してもらってる。 ・台湾からは12名受入している。3カ月・6カ月・1年の3通りある。 ・主に観光ましくは調理を専攻している学生が多い。 ・当グループで働いたことが台湾では一定のステータスとなるため、優秀かつモチベーションが高い学生が多く、今年もだれもやめていない。 「外国人の採用」 ・毎年総合職・正社員で外国人も3～4名募集・採用しているが、ほとんどが2～3年でやめてしまうケースが多い。特に今年は売り手相場のせいもあるが1名しか採用できなかった。 ・採用内定して就労ビザだけとっていなくなったことがあり、即入管に連絡したが、事後処理が大変だった。 「英語対応」 ・英語については日本人スタッフで対応可能な体制をとっている。
道内チェーンホテル2	「外国人受入の現状」 ・正社員・パートで外国人30名雇っている。 ・福利厚生には力を入れている。そのため産休を取っている方もいて足りない分は現在1年の技能実習生33名を受け入れしている。 ・函館では短期のインターンシップを10名程度受け入れている。 「人材確保・育成のポイント」 ・半年ごとで半数が変わるようにして、先輩が後輩をケアすることで、途中帰国者はほぼいない。 ・入社式や帰国時に修了式を行っている。また式には全役員が出席しモチベーションアップに努めている。 「要望事項等」 ・帰国する1年目くらいが、手助けなしで働けるレベルとなり会社としてはもったいない、全員でなくても、希望者については3年位働いてもらい、ステップアップして帰国できるようになると助かる。

	・最近団体からF I T化が進み、手間がかかるようになってきた。そのため多言語人材もさることながら、地域ではバックヤードの人材確保も大変である。 ・多言語人材についてはフロントや食事箇所での対応は何とか確保しているが、ホームページのを単に日本語から母国に翻訳するのではなく、自国のお客様の視点でキャッチコピーを考えたり、情報発信できるスキルの持った人材が欲しい。
--	--

ウ. 東川町・北工学園へのヒアリング調査

先進地/事業者	選定理由
東川町	「短期日本語・日本文化研修事業」 ・2009年夏に韓国から33名の学生を1カ月受入したことから開始 ・2015年までの受入実績は15カ国合計1380名（詳細は下記参照） ・単なる語学研修だけではなく写真撮影や日本文化の体験プログラムを用意している。 ・受講後もFacebookやSNSで東川町のPRをしてくれる人が多い。 ・台湾に「台湾東川会」が発足した。 「東川町立東川日本語学校」（募集定員60人） ・短期日本語・日本文化研修事業の実績を踏まえ2015年10月に開学 ①全国初となる公立の日本語学校 ②奨学金制度が充実おり、他の日本語学校に比べ授業料が安い。 ③旧東川小学校の跡地利用 ④豊かな自然のもと、学習に集中できる環境 ⑤アルバイトは禁止しているが町のイベントには積極的に参加してもらっている。 「外国人受入の目的」 ・外国人の受入の目的は、あくまでも交流人口の拡大であり、町内での就労を目的にしていない。 ・ここ数年、毎年100名以上の外国人研修生を受け入れることで、外国人が町をあるいていることが普通の光景となり、町民の外国人アレルギーが無くなってきたので、一定の目的は果たしていると考えている。 ・上記2つの事業については「地方創生先行型交付金制度」を活用している。この結果2015年の国勢調査で42年ぶりに人口が8千人台を回復し全道で少ない人口増加自治体となった。
北工学園	・東川町の事業と連動して、2014年町内にある旭川福祉専門学校に日本語学科を開設した。 ・現在までの入学実績は6カ国111名詳細は下記参照 ・東川町立東川日本語学校と同様の奨学金制度を適用してもらっているのでアルバイトは禁止している町のイベントには積極的に参加してもらっている。 ・短期日本語・日本文化研修事業の参加者とも積極的に交流している。 ・日本語学科の目的は東川町の交流人口拡大の趣旨で設立したが、卒業生があまり道内に残らないので、この点については改善を図っていきたい。

注1：短期日本語・日本文化研修事業実績

年度	韓国	台湾	中国	ラトビア	タイ	ベトナム	インドネシア	ウズベキスタン	その他	合計
2009	72									72
2010	68	36								104
2011	23	54	19	2						98
2012	30	125	26	2						183
2013	96	103	15	4	48					266
2014	46	161	6	4	70	19	10	23	5	344
2015	0	110	42	4	100	16	15	21	5	313
合計	263	589	108	16	218	35	25	44	10	1380

注2：旭川福祉専門学校日本語学科入学実績

年度	韓国	台湾	中国	ベトナム	タイ	インドネシア	合計
2014. 1～2015. 3 (1年3ヶ月課程)		1			3		4
2014. 10～2016. 3 (1年6ヶ月課程)	9	11		13	7	16	56
2015. 1～2016. 3 (1年3ヶ月課程)	2	6	1	3			12
2014. 10～2017. 3 (1年6ヶ月課程)		12		12	15		39
合計	11	30	1	28	25	16	111

[東川町日本語教育事業概要]

東川町立東川日本語学校

◇設立の経緯
1985年に東川町が「写真の町に関する条例」を制定するとともに、「写真の町宣言」で、世界に開かれたまちづくりの創造を目指す中で、国際交流・国際貢献の一環として2009年に東川町短期日本語・日本文化研修事業を開始しました。2014年まで5年間事業を実施し、およそ1,000名の受入れを行ってきた実績を踏まえ、東川町の自然環境や文化的地理的環境を生かし、日本語教育を通して世界各国と交流をすることで多文化共生社会実現の推進につなげていくべきと考え、全国初となる公立日本語学校の設置認可申請を2014年10月に札幌入国管理局に対して行いました。
そして2015年10月に設置認可の内示を受けたのち、2015年8月26日付官報で告示を受け、正式に日本語教育機関として認可されました。
その後、2015年10月1日をもって正式に東川町立東川日本語学校として開学し、翌10月2日に開校式を行いました。




◇設立目的

- ・日本語、日本文化を世界に広め、日本語教育を通して国際貢献を行う。
- ・東川町を世界に向けてPRし、世界に開かれたまちづくりを推進する。
- ・交流人口を増やし、地域および地域経済の活性化を図る。

◇東川町立東川日本語学校概要

校 名：東川町立東川日本語学校
所 在 地：上川郡東川町北町1丁目1-1
設置代表者：東川町長 松岡 市郎
校 長：三宅 良昌
開設年月日：2015年10月1日
設置コース：1年コースおよび6ヶ月コース
募集定員：1年コース20名、6ヶ月コース40名
学 費：1年コース800,000円、6ヶ月コース400,000円
※奨学金制度あり




日本語学校授業（中級）



日本語学校授業（初級）

③クルーズ寄港に対応した外国人クルーズ客受入体制の調査

地域で語学スキルを持った人材を国際交流やボランティア団体と連携して確保し、対応している
函館・釧路の関係者にヒアリングを行った。

先進地	ヒアリング内容
一般財団法人 北海道国際 交流センター (HIF) 函館	1. クルーズ入港時の対応について ・ 函館市からインフォメーションデスク運営を HIF が一括受託、HIF で足りない部分を函館善意通訳会（会員 35 名・退職した英語の先生等）にフォローしてもらっている。 ・ 年度初めに函館市港湾空港部から年間入港予定表を HIF に提示ありインフォメーションデスクの要員 5 名のうち 3 名 HIF 職員 2 名函館善意通訳会員 2 名を基本にシフト化している。 ・ コーディネート（業務委託）料の基本は 1 時間@ 2,000 円 平均 1 日当たり約 4 時間程度 ・ 参加者を中心に毎年函館の観光について勉強会を開催している。謝礼はない ・ 対応言語は英語が中心でほかに中国語・フランス語も話せるスタッフがいる。 ・ 船の中のセレモニー等は函館善意通訳会の会員（英語の先生の OB・OG）が別途函館市の依頼に対応している。 2. 外国人傷病者に対応する通訳者派遣窓口ヘルプデスクも函館市から業務を受託している。
函館市港湾空港部港湾空港振興課	1. クルーズ船入港時のインフォメーションデスク委託にいたった経緯 ・ 2014 年度サンプリンセス・ダイヤモンドプリンセスの定点クルーズが入港することになり、市役所だけでは対応できない状況となり、HIF への委託が始まった。 ・ 2015 年度も委託しており来年度以降も予算化を考えている。 ・ 市役所の多言語対応職員も 2～3 名いるが、船会社やイレギュラー対応ができるので助かっている。 2. インフォメーションデスクの運営 ・ インフォメーションデスクで誰でもが対応できるように「観光案内業務マニュアル」を 3 者共同で作成している。 ・ インフォメーションデスク連絡票を作成し、課題については都度改善するようにしている。 ・ 連絡票の提案からマップや時刻表を手作りで多数作成し、ほぼ質問にカバーできるようになってきている。（別添参照） 3. 歓迎行事 ・ 入港・出港のどちらかで「いか踊り」を行っている。 ・ 人員の確保については基本「クルーズサポータークラブ」にお願いしている。 ・ 平日は要員確保が厳しいので函館大学（函館市と包括連携協定締結）イカ踊り実行委員会・遺愛高校（送迎バスのみ用意）・桔梗幼稚園などに都度市役所から依頼している。

釧路市役所空
港港灣部・観光
振興室

1. 外国語対応はクリーズ船入港時一括「国際交流ボランティアの会」に委託
 - ・市民協働推進課（交流の窓口）との連携
 - ・会員約100名
 - ・1993年ラムサール条約釧路会議のとき設立
 - ・釧路公立大学教職員・留学生（中国・ロシア）も参加
 - ・英語6名を依頼 @5,000円程度
 - ・当初は外国語対応ガメインであったが観光情報についての勉強会も行うようになった。
 - ・岸壁とは別にMOOで着物着付け、茶道、折鶴等の日本体験を会として行っている。
2. 観光案内業務は一括「釧路観光ガイドの会」に委託
 - ・クルーズ船入港ごとに4名
 - ・謝礼等は国際ボランティアの会と同じ
3. 特記事項
 - ・当面岸壁での免税対応は考えていない。出来る限りMOOが免税対応しているのでそこに案内しそれから市内を回っていただくことを考えている。
 - ・市内のマップ・ガイドブックを作成済み（別添）
 - ・昨年試験的に自転車の貸し出しを行ったら好評だった。
 - ・市役所で観光部門＝インフォメーション・おもてなし
港湾部門＝ポートセールス・船社対応 と役割を分担している。
 - ・標茶高校が英語の勉強を兼ね、クルーズ船入港時のインフォメーションの手伝いをしたい旨申し出があり。実際に来てもらいお客様から好評だった。

「函館参考資料」

外国クルーズ客船寄港時における
観光案内等業務マニュアル

函館市
北海道国際交流センター
函館善意通訳会

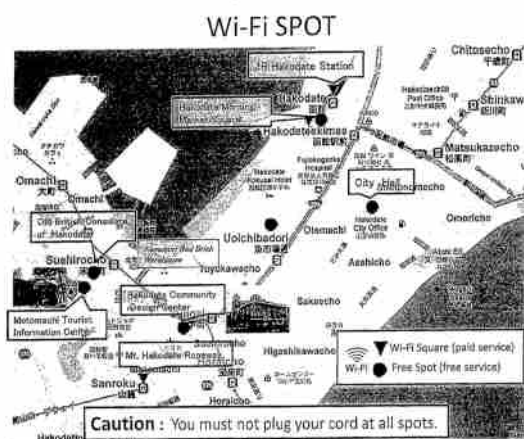
A4版
5ページ
基本動作

平成27年8月25日(火)「ダイヤモンド・プリンセス」連絡席

[illegible]

他にも手作りで
市内マップや
時刻表を作成

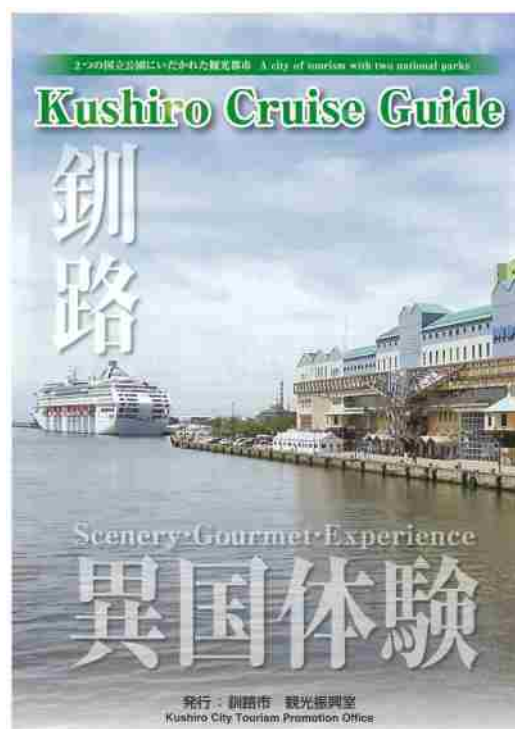
全員で必ず情報を共有



「釧路参考資料」



釧路市内マップ



クルーズ旅客用多言語パンフレット

④調査結果から見た人材確保・育成のポイント

項目	先進事例からみたポイント
人材確保	留学生支援組織の活用 ・観光業界だけではなく、経済界全体で幅広い業務を募集している。 ・組織の立ち上げに際しては、軌道に乗るまで行政機関が前面に出る。 ・単純労働は事務局でお断りし、語学を生かした仕事のみを紹介している。 ・不法滞在者を排除するため大学経由で必ず登録を行っている。 人材派遣会社の活用 ・アウトソーシングすることでコストはかかるが優秀な人材が来る。 ・スカイプ等で事前面接を行うことで、一定レベルの確保が可能
途中離脱防止	モチベーションアップ ・経営トップが出席する入社式、終了式を公式に実施する。 ・単なる労働力ではなく研修生として受け入れていることを従業員に徹底しプライドをプライドを傷つける言動に注意する。 事前の正確な情報提供 ・所在地や仕事の中身を正確に伝え、ミスマッチを出来る限り減らす。 先輩のフォロー ・受入を分割にして就業慣行については常に先輩が経験を交え教えるようにする。
OJT	専任担当者の指名 ・公私共に相談が出来る担任のような役割を果たす担当者を指名する。 個人別能力にあった指導 ・個人別の能力を把握し、個別のスキルアップ目標を設定する。
正社員の確保	優秀な人材ほど早期に退職してしまう。 終身雇用制度はなじまないため出来る限り能力給で対応する。 若年社員を定着させるためには福利厚生面を充実が不可欠
中長期的対策	地元住民と外国人が出来る限り自然に交流できる環境づくりを行う。 FacebookやSNSを活用して継続的なつながりを図る。
日本人の活用	国際交流関係者との連携 ・退職した英語教師や家庭の都合で働いていない語学スキルのある主婦層の組織化 ・語学対応やインフォメーション業務に対する関係組織への一定程度の謝礼支払い。

(3) 地域における課題解決体制の構築

「訪日外国人旅行者数 2000 万人受入に向けた北海道ブロック連絡会」ヒアリング結果を見ると、観光・交通及び行政、観光協会関係者が一同に集まり時に地域の二次交通問題について話し合う機会が出来たのは大変良かったと意見が多く見られた。調査結果からも地域の関係者同士が話し合うことで課題解決が可能な事例が数多く見つけられた。

今回のヒアリング開催地からモデル地区を選定し、地域としての課題解決の取組を支援することで、一定の成果をもとに全道に汎用可能なポイントを整理する。

モデル地域の選定にあたっては

1. 「訪日外国人旅行者数 2000 万人の受入に向けた北海道地方連絡会ヒアリング開催地」
2. 「二次交通問題に対して取組が進んでいる地域」
3. 「地元観光関係者の要望が強い地域」

をポイントに「十勝地域」が指定された。

①地域の課題の洗い出し・共有化と解決に向けた検討を行う体制づくり

下記スケジュールで体制づくりを行った。

項 目	内 容
●第1回地域連絡会の開催 (2015年12月9日)	●最近のインバウンドに関する情報共有 ●実証実験計画(案)検討 ・二次交通案内多言語パンフの作成 ・観光案内所・宿泊施設等での告知宣伝 ・アンケート調査
●実証実験	●期間 2016年2月3日～3月11日
●第2回地域連絡会の開催 (2016年3月11日)	●実証実験の成果と反省について意見交換 ●春節の状況について情報共有 ●次年度以降の連絡会継続の確認

②第一回地域連絡会の開催

番号	市町村	部署・団体名	
1	帯広市	帯広市商工観光部観光課	2名
3		帯広市商工観光部商業まちづくり課	
4		帯広観光コンベンション協会	
5		十勝ガーデンズホテル	
6		ホテルグランテラス帯広	
7		森のスパリゾート北海道ホテル	
8		十勝バス	
9		北海道拓殖バス	
10		帯運観光	
11		十勝地区ハイヤー協会	
12		帯広ハイヤー	
13		大正交通	
14		ニッポンレンタカー北海道	
15		JTB北海道	
16	音更町	音更町経済部商工観光課	2名
18	新得町	十勝サホロリゾート	
19	十勝	十勝総合振興局商工労働観光課	
20	北海道運輸局	観光部観光企画課	3名
23		交通政策部	
24		帯広運輸支局	
25	調査受託会社	ライヴ環境計画	



第一回連絡会会場

出席者 25 名

イ．議題

I．最近のインバウドに関する情報共有

- ・出席者全員から発言があり、後日議事録を参加者に送付し共有をはかった。

II．実証実験案の検討

- ・調査受託会社から時期・作成物・アンケート項目の概要を説明と、関係者への協力依頼を行ない、出席者から了解をもらった。

III．まとめ（北海道運輸局）

皆様から様々な現状の報告、取組の紹介をいただき大変参考になった。

地域の中で問題を共有し、それを受けて地域としてどう取り組むかが重要になってくる。今政府が地方創生の中で進めている日本版DMOも地域の中でどう活性化し、継続的な取り組みにしていけることが大変重要である。

従来の国から予算をもらいそれを地域が使うのではなく、これからは自立的な取り組みが必要になってくる。

十勝管内では現在観光関係の事業として広域観光周遊ルート形成事業と、観光地魅力創造事業が行われており、帯広十勝においては観光地をつくる準備はできていると思っている。観光地魅力創造事業では各界のトップが協議会のメンバーになっており、そのままはいかないかもしれないが、これらの組織を活用して、ゆくゆくは日本版DMOになっていったら良いのではないかな。そのためには当然地域としての合意が必要であるが、一つの目指すべき姿だと思っている。

実証実験終了後の3月には実証実験の報告や受入環境整備のあり方等についての話し合いのため再度集まっていただく予定にしているので引き続き協力をお願いしたい。

③実証実験の実施

十勝二次交通活性化推進協議会と共同で春節期間中、十勝を訪れる訪日外国人客向けに二次交通案内英語版パンフレットを作成配布し、合わせてアンケート調査を行うことで地域の課題の洗い出しと、解決に向けた検討を行うこととした。

I. パンフレットの作成（英語版）



Ⅱ.パンフレットの配布

パンフレットを3000部作成し下記に配布した。

2015年度 十勝圏二次交通活性化推進協議会外国人向けパンフ配布リスト		
H28.2.1 十勝バス(株)		
No.	配布先	部数
1	帯広駅バスターミナル案内所	300
2	帯広空港案内所	300
3	エコバスセンターりくる	50
4	十勝観光連盟・帯広観光コンベンション協会	300
5	十勝川温泉観光協会	200
6	拓殖バス	100
7	十勝地区ハイヤー協会(6社車両積込み分)	300
8	帯広市観光課	20
9	ホテルボストン	40
10	帯広グランドホテル	40
11	十勝イン	40
12	ホテルピアセブン	40
13	ホテルパコ3	40
14	ホテルグランテラス帯広	40
15	ホテルパコ帯広	40
16	ホテル宮崎	40
17	北海道ホテル	40
18	ふくいホテル	40
19	ホテルパコ2	40
20	ホテルニューオビヒロ	40
21	JRイン	40
22	ホテルムサシ	40
23	十勝ガーデンズホテル	40
24	アパホテル帯広駅前	40
25	ホテル日航ノースランド帯広	40
26	ホテルルートイン	40
27	東横イン帯広駅前	40
28	リッチモンドホテル	40
29	コンフォートホテル	40
30	ドリーミン帯広	40
31	ホテルグランヴィリオ幕別温泉	40
32	幕別パークホテル	40
33	第一ホテル/三余庵	40
34	観月苑	40
35	富士ホテル	40
36	笹井ホテル	40
37	ホテル大平原	40
38	ホリデーイン十勝川	40
39	民宿田園	40
合 計		2,810
予 備		190

ウ. 実証実験の結果

十勝二次交通活性化推進協議会長沢事務局長

残念ながらタクシープランについてはゼロであった。バスプランについても前年と比較し日本人も含め増加傾向ではあったが、外国人利用については特別目立った動きはなかった。一方十勝川温泉及び拓殖バスの然別湖への定期バスは、例年になく多かった。アンケートにもあったように宿泊のため温泉との往復で定期バスが使われてきたと思われる。

パンフレットについてはとちか観光情報センター・バスセンター分は3月11日までに無くなった。

④ アンケート調査の実施

ア. 目的

十勝地域は全道の中でも二次交通への取り組み一番進んでいるが、残念ながら多言語対応については本格的な取組には至っていない。本地域において、まずは英語版二次交通案内パンフレット作成に合わせアンケート調査を実施し、課題の整理と次年度に向けた取組の方向性を明らかにしていく。

イ. 実施体制

Ⅰ. 実施主体

北海道運輸局と十勝圏二次交通活性化推進協議会との共同実施

Ⅱ. 協力

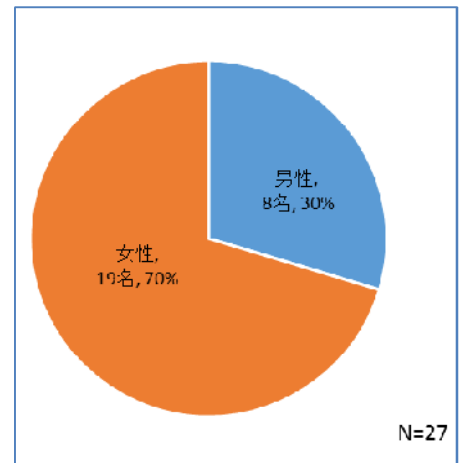
帯広市・帯広観光コンベンション協会

ウ. 実施時期

2月3日（火）～3月11日（金）

エ. 調査方法

- ①とから観光情報センター・バスセンターにパンフレットスタンド設置
- ②パンフレットスタンドには「バス&タクシーでわくわくとかち」と「アンケート」を入れる。
- ③アンケートの案内PRスタンド・回収箱も合わせて設置
- ④アンケート記入者にはお礼（絵はがき3枚）を渡す。
- ⑤下記アンケートの英語版を作成した。



「帯広・十勝訪問の皆様」へのアンケート

このアンケートは、帯広・十勝に訪問された皆様のご意見をお聞きし、帯広・十勝における観光地を巡る交通アクセスの充実と新しい観光ルートづくりを検討するためのものです。お時間のない中にもお答えいただき、アンケートへの協力をお願いいたします。毎日ご回答は全て統計的に処理し、個人を特定することはありません。

※数字のある説明はあてはまる数字を○で囲み、() がある説明は記入をお願いします。

国土交通省 北海道運輸局

Q1 基本情報

(1) 性別	1. 男性	2. 女性
(2) 年齢	1. 10代 5. 50代	2. 20代 6. 60代
(3) 居住地	1. 中国 2. 台湾 3. 香港 4. タイ 5. シンガポール 6. マレーシア 7. インドネシア 8. 韓国 9. その他 ()	
(4) 旅行形態	1. 個人 2. グループ 3. 団体ツアー	
(5) 利用空港	1. 帯広空港 2. 新千歳空港 3. その他 ()	
(6) 市内での利用交通機関	1. バス 2. レンタカー 3. 路線バス 4. 都市間バス 5. 定期バス 6. タクシー 7. その他 ()	

Q2 今回の帯広・十勝訪問について

(1) 帯広・十勝は初めてですか	1. 今回の初めて 2. 2回目 3. 3回目 4. 4回目 5. 5回目 6. 6回目以上 () 回
(2) 自由での帯広・十勝情報入手先 (複数回答可)	1. 旅行雑誌・ガイドブック 2. インターネット 3. 旅行会社のパンフレット・ホームページ・ツアー行程 4. テレビ番組・新聞の記事 5. SNS () 6. その他 ()
(3) 帯広・十勝への来訪目的は何ですか (複数回答可)	1. 自然景観 2. 食事 3. 温泉 4. その他 ()
(4) 帯広・十勝で特に好きだったと思う観光スポット	1. 市田ワイン蔵 2. 神田日曜記念館 3. ばんえい十勝 4. とからむら 5. 帯広湖 6. 十勝川温泉 7. 帯広温泉 8. 帯広駅 9. 帯広市 10. 六花亭 11. 緑のスイートピアガーデン 12. クランベリー 13. 帯広北海道十勝オーバル
(5) 公共交通機関を利用する際あればよいと思うサービスはありますか (複数回答可)	1. フリーWi-Fi 2. 窓口での多言語での案内サービス 3. 市内での多言語での案内サービス 4. 多言語での時刻表・案内パンフレット 5. 停留所での自分の現在地や目的地がわかる表示システム

(6) 帯広・十勝英語版パンフレットを見ての感想は? (複数回答可)	1. 便利である・利用したい 2. 内容が不十分 3. 日本語のパンフレットが欲しい () 4. その他 ()
(7) (6)で1. 便利である・利用したいと答えた方に理由をお聞かせください。 (複数回答可)	1. たくさんのメニューから選べる。 2. 料金が明確で安心。 3. 時間が効率的に使える。 4. いろいろな施設特典がついている。 5. その他 ()
(8) (6)で2. 内容が不十分であると答えた方に理由をお聞かせください。 (複数回答可)	1. 料金支払い方法 2. 周辺の自由観光案内 3. 乗り場までの案内 4. 希望のコースがない () 5. その他 ()
(9) 帯広十勝のWi-Fi・フリーWi-Fiについて	1. よく繋がった 2. あまり繋がらなかった 3. その他 ()

Q3 自由意見

利用された感想又は、帯広・十勝について感想が感じることや意見があればお聞かせ下さい。	
--	--

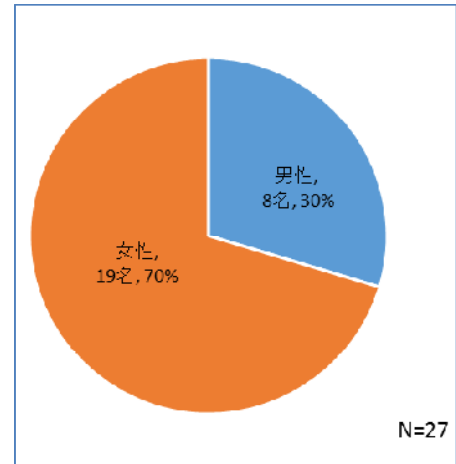
アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

⑤ アンケート調査の結果

Q1 基本情報

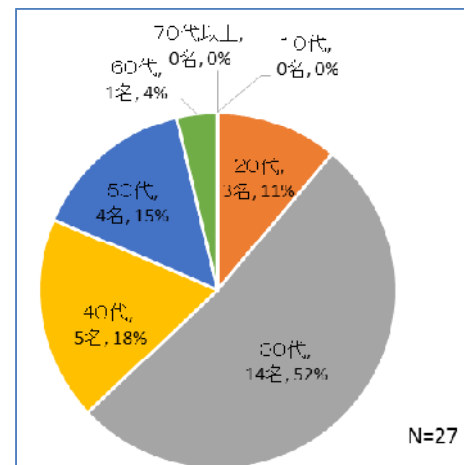
(1) 性別

全体の数が少ないことも有り
回答者が女性に偏っていた。



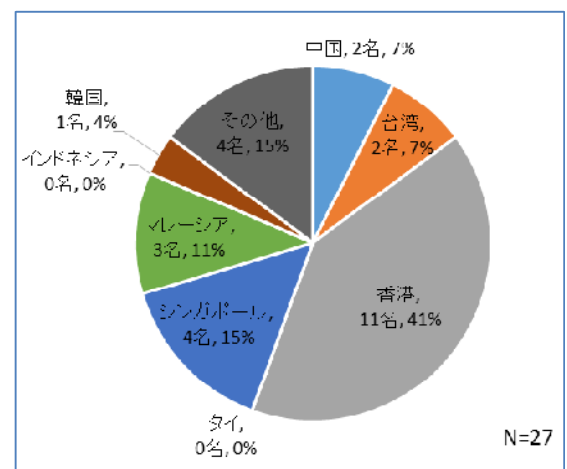
(2) 年齢

2月に実施したため仕事を持っている
比較的若い層が春節の休暇を利用して
来たことが想定される。



(3) お住まい

アンケートが英語のみだったため
台湾・中国に比率が低くなって
しまったと思われる。

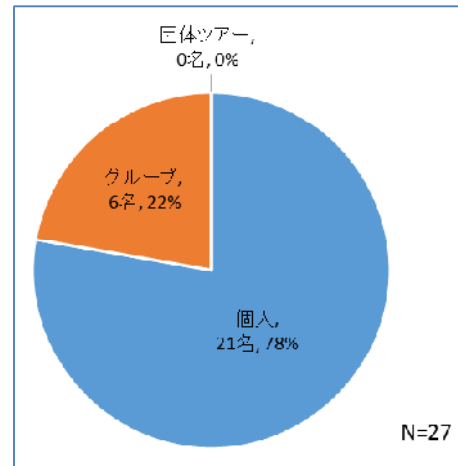


その他の内容：

アメリカ1名、フィリピン1名、ロシア1名、オーストラリア1名

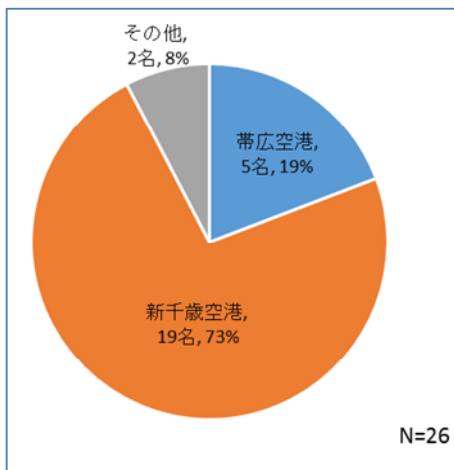
(4) 旅行形態

観光案内所・バスセンターで実施したので公共交通機関を利用する個人客が圧倒的に多かった。

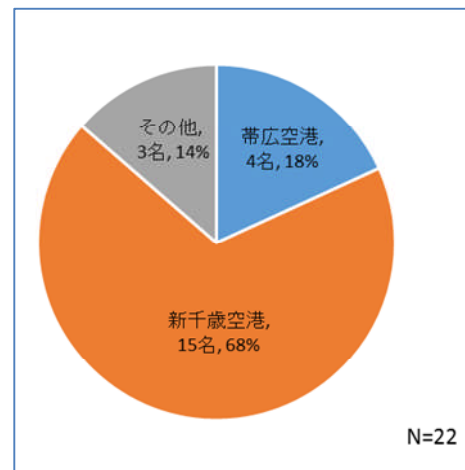


(5) 利用空港

到着空港



出発空港

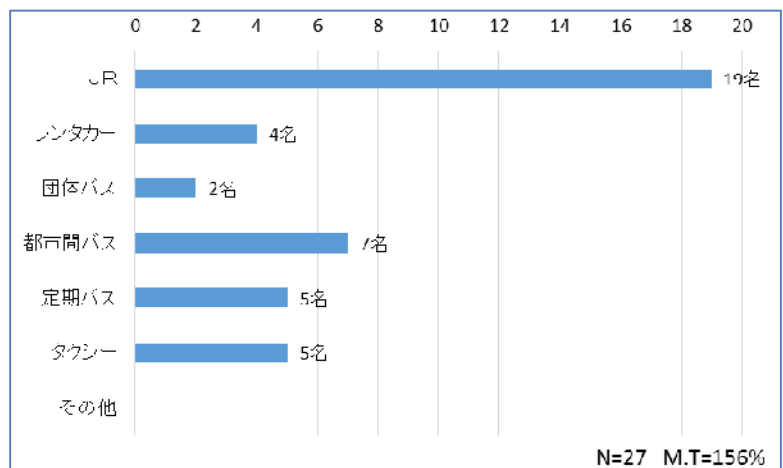


到着空港その他の内容：成田空港 2 名

出発空港その他の内容：成田空港 3 名

(6) 道内での利用交通機関（複数回答可）

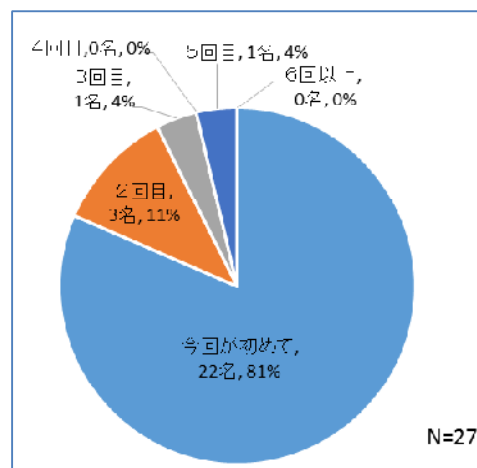
JRの北海道レールパス
利用者が多かった。



Q2 今回の帯広・十勝訪問について

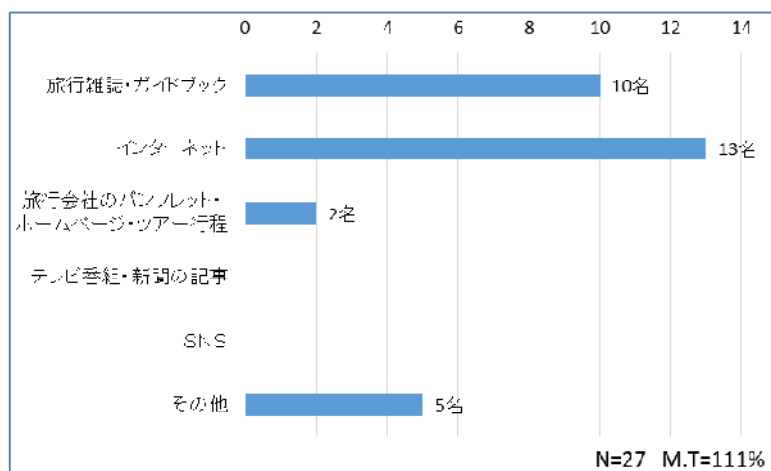
(1) 帯広・十勝は何回目ですか

春節の時期と重なったので、初めての回答が多かったと思われる。



(2) 自国での帯広・十勝情報の入手先（複数回答可）

旅行雑誌・ガイドブック
インターネットが過半を
占めた。母数は少ないが
他の調査と傾向はほぼ合
致している。



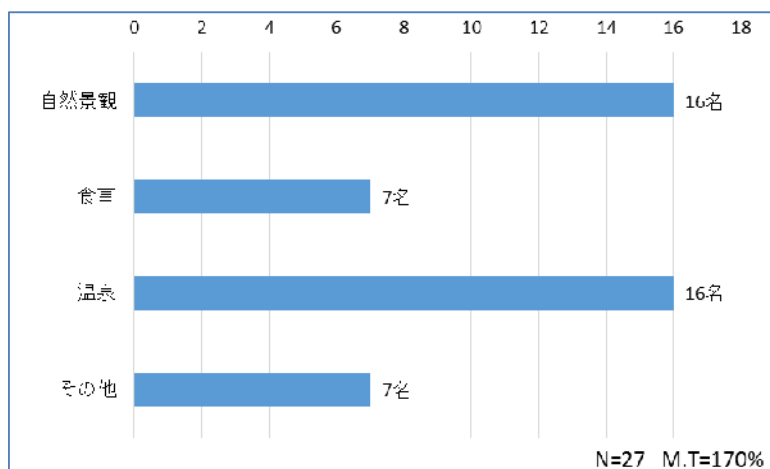
その他の内容：

友達からの情報 3 名、地図 1 名、旅行案内所 1 名

インターネットの詳細：BLOG1 名、BOOKING1 名、JAPAN GUIDE1 名、JNT02 名

(3) 帯広・十勝への来訪目的は何ですか（複数回答可）

温泉・自然景観が
1・2 位を占めた。

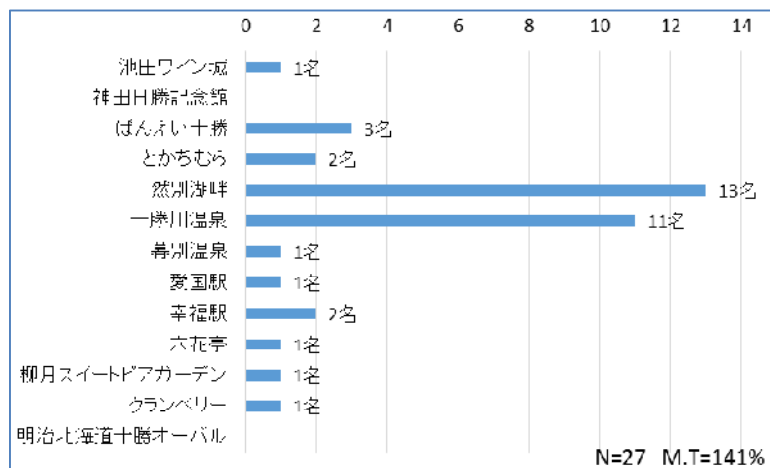


その他の内容：

スキー2 名、然別湖 2 名、

雪まつり 1 名、ウーフ 1 名、雪・スキー名

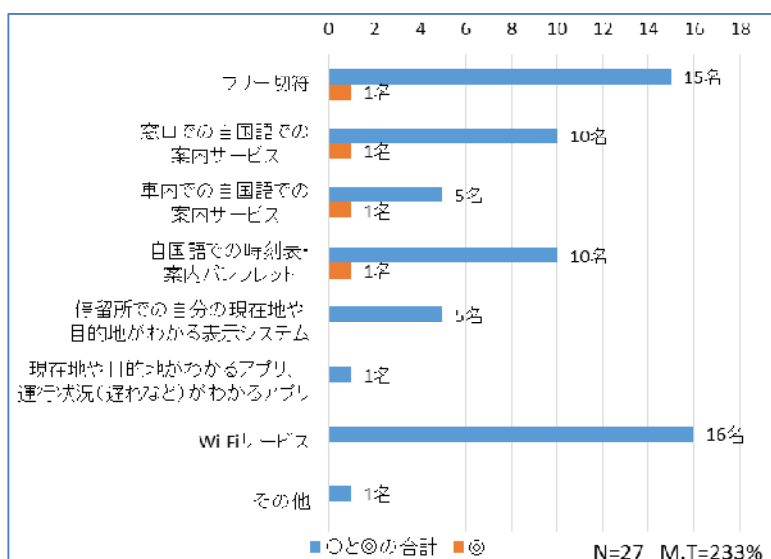
(4) 帯広・十勝で特に行きたいと思っていたスポット



(3)の回答結果を反映する通り、然別湖畔（自然景観）十勝川温泉（温泉）が圧倒的に多かった。

(5) 公共交通機関を利用する際あればよいと思うサービスはなんですか？右のうち必要だと思うものは○を特に一番重要だと思うものには◎をつけて下さい。（○は複数回答可）

個人客が多かったのでフリー切符とWi-Fiサービスが上位を占めた。



その他の内容：時刻表 1 名



バスセンターアンケート



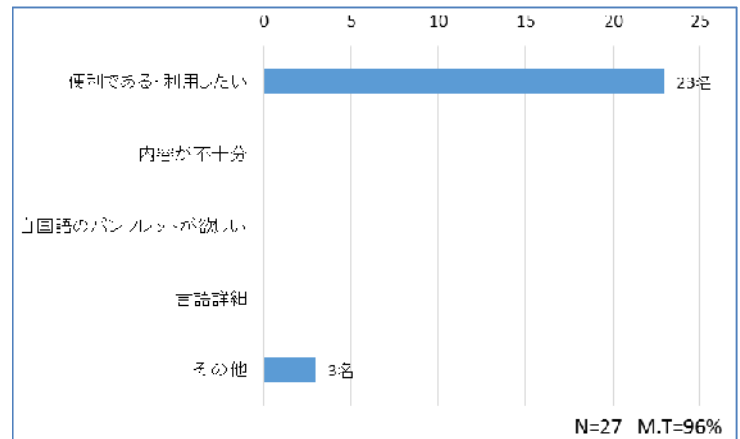
観光情報センターアンケート

(6) 帯広・十勝英語版パンフレットを見ての感想は？（複数回答可）

27名中23名が利用したいと答えていた
 だいているのであとが全体の母数を伸ばす
 ことが急務

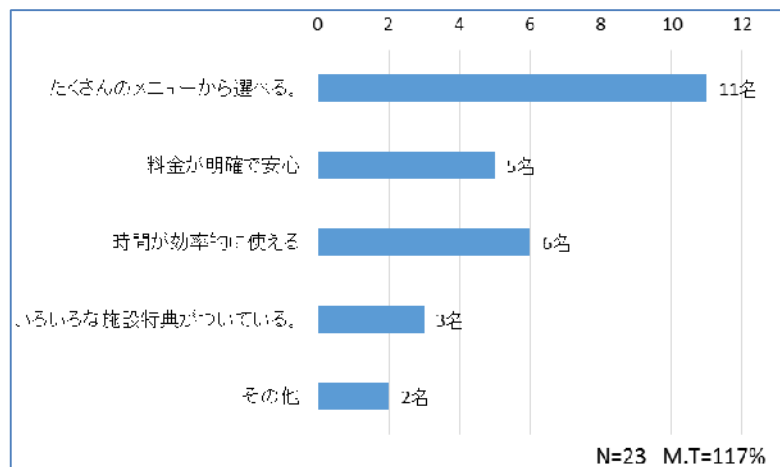
その他の内容：

交通のインフォメーションがもっとほしい
 1名、使わない1名、持っていない1名



(7) 便利である・利用したいと答えた理由をお伺いします。（複数回答可）

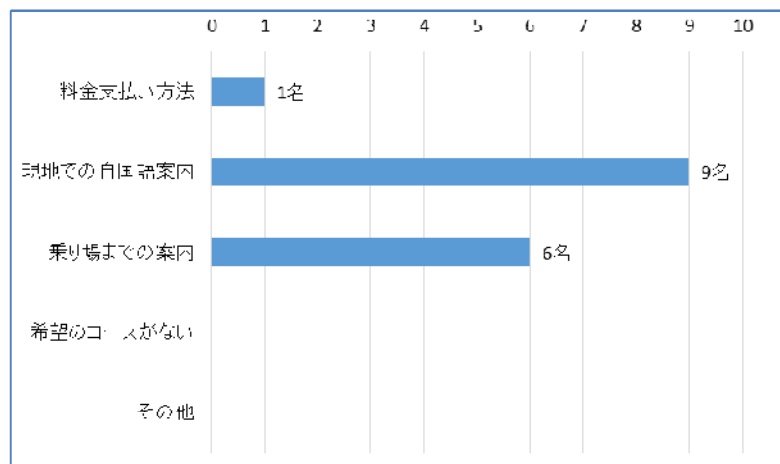
ほとんどの項目が評価
 されているので内容的には
 バランスが取れていた
 と思われる。



その他の内容：

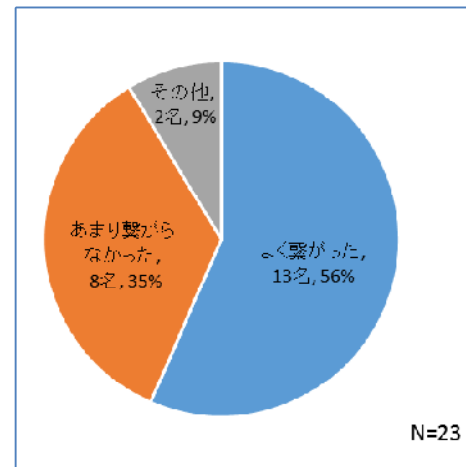
インフォメーションが多い1名、禁煙のところがもっと多ければいい1名

(8) 内容が不十分である理由をお伺いします。（複数回答可）



今回は英語版のみだったが、他の言語、特に繁体字については必要と思われる。
乗り場までの案内も重要だと思われる。

(9) 帯広十勝のW i - F i 環境について
微妙に評価が分かれる結果となった。



その他の内容：移動WIFIを持っている2名

Q3 自由意見

サービスが良かった(女性・50代・香港)
インフォメーションセンターはとても役に立つ、人も親切です。サービスが良かった。 (女性・30代・その他)
JR 駅のインフォメーションセンターはとても良かったです。(男性・30代・台湾)
また来たいと思います(女性・60代・シンガポール)
スタッフはとても親切。(女性・50代・シンガポール)
レストランやホテルで喫煙する人が多い(男性・50代・シンガポール)
インフォメーションセンターはとても役に立つ。 スタッフはとても親切に面白いところ、レストランとお菓子屋を教えてくださいありがとうございます。(女性・30代・韓国)
使えるWIFIがもっと多ければ助かります(男性・30代・その他)
インフォメーションはもっと英語で翻訳した方がいい(女性・30代・マレーシア)
人がとても親切(女性・20代・マレーシア)
とても静かな町です。人も親切で、また家族と一緒に来たいと思います。 (女性・40代・その他)
スタッフはとても親切。(男性・40代・マレーシア)
バスターミナルのスタッフの助けに感謝します。8時に十勝に着いたため、ほとんど見る事が出来なかった。(女性・50代・香港)
皆さん非常に親切で大変助かりました。(男性・30代・その他)

全般的にホスピタリティに関する評価コメントが多かった。これは「とち観光情報センター」スタッフの印象に拠る所が大きいと思われる。

⑥とかち観光情報センターヒアリング調査

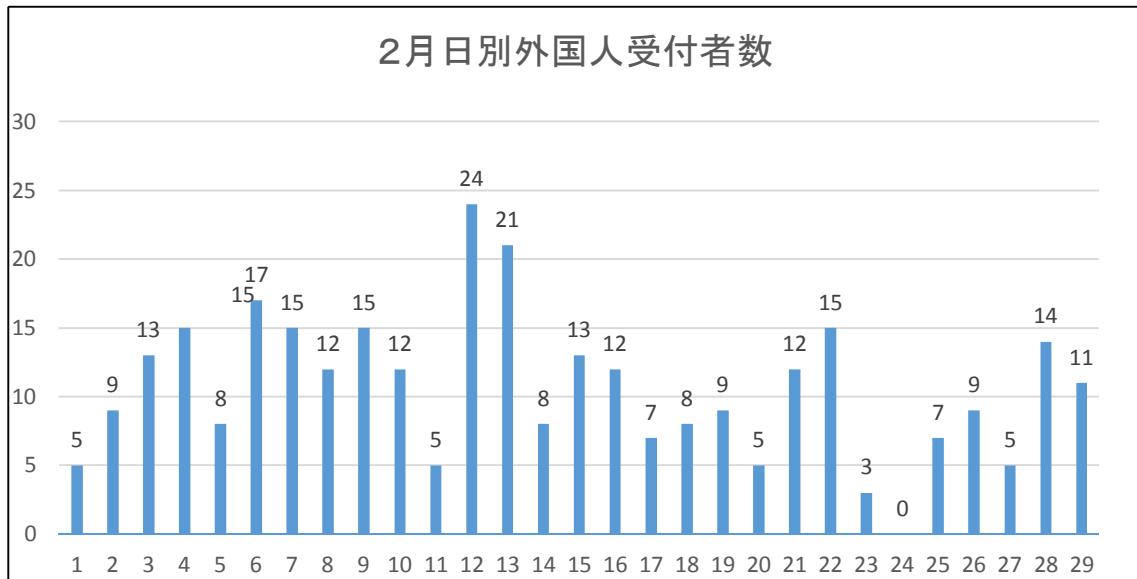
3月3日(木)とかち観光情報センターで2月の受付データを提供いただくと共に直接訪日外国人旅行者の案内を担当している帯広観光コンベンション協会・十勝観光連盟スタッフの方からお客様の状況やニーズについて聞き取り調査を行った。

ヒアリングの内容
・2月の外国人受付者はやはり2月8日の春節前後が多かった。 ・大部分の来所者は事前に情報や資料収集を行っており、現地で新たに情報を求めるケースは少ない。 ・相談の中身はインフォメーションより、「自分のプランの確認」「手配変更」「忘れ物対応」等が多かった。日本人は逆に「どこかいいところはないか」等の質問が多い。 ・トマム・サホ口の滞在者が帯広に日帰りできている。 ・十勝川滞在者からスキー場の紹介依頼があったが英語対応がなく困った。 ・北海道レールパス利用者が増加してきていると思う。台湾のお客様に「幸福駅」までパスを使って行けないのかと言われて困った。 ・国・地域別でいうと台湾が最も多かった。 ・帯広・十勝の食に関するポテンシャルは高いが、お客様のニーズに答える食事箇所、特に昼食箇所が少ない。 ・施設によってはまだ外国人の予約を受けないところがあり、「予約で満員」と言って断るケースもある。 ・駅のコインロッカーが少なく、特に大型に対応できないため、一時預かりをお願いされるケースが多かった。お客様の要望として一番緊急性が高いとの意見であった。 ・2016年からJNTOカテゴリー1の観光案内所に認定され、国・地域別人員をとり始めたので、次年度以降はより正確な状況が把握できるようになる
アンケート及びヒアリングから考察した解決策
・個人旅行者への各種情報については出来る限り川上で発信できるように留意すべきである。 ・トマム・サホ口と連携し、定期的にパンフレット等を提供して誘客を図る必要がある。 ・JR北海道の「北海道レールパス」と連動した告知宣伝が有効と思われる。 ・圧倒的なシェアがある台湾マーケットについては次年度以降別途告知宣伝強化の検討が必要 ・お客様満足度向上の観点から、大型手荷物預り対応策については早急検討すべきである。

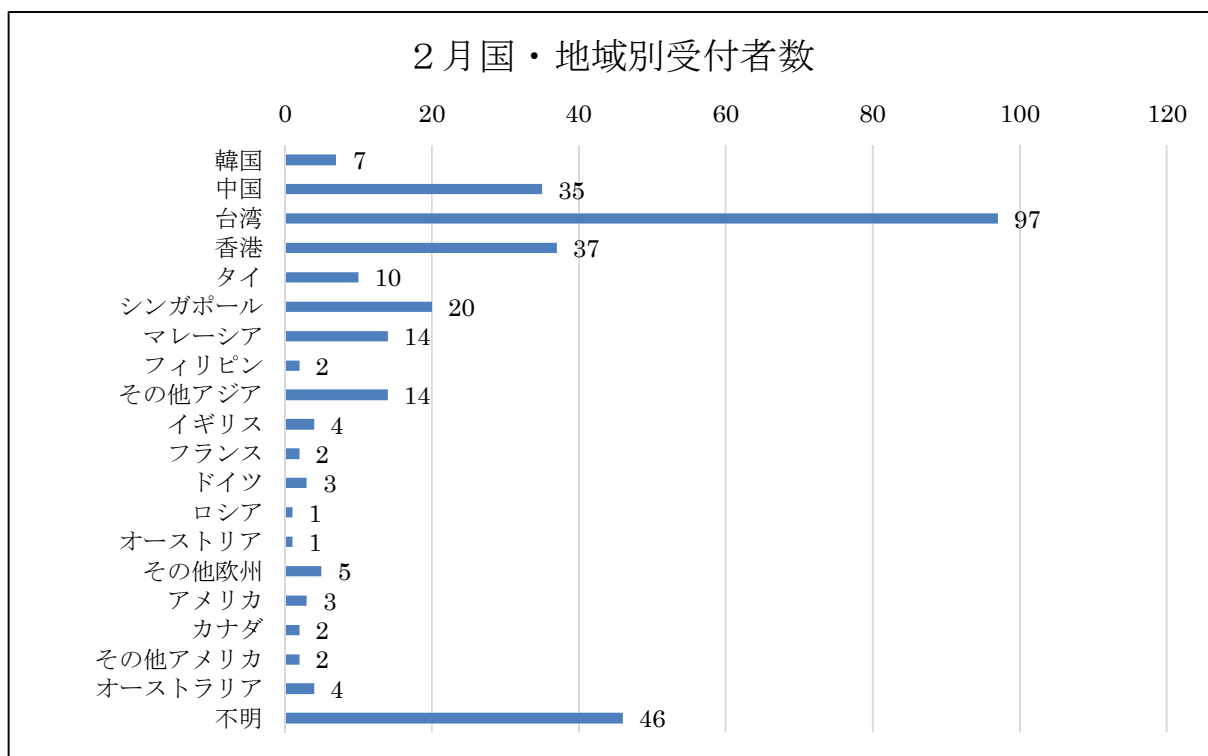


十勝観光情報センター

ア. 2月の外国人旅行者日別受付け数



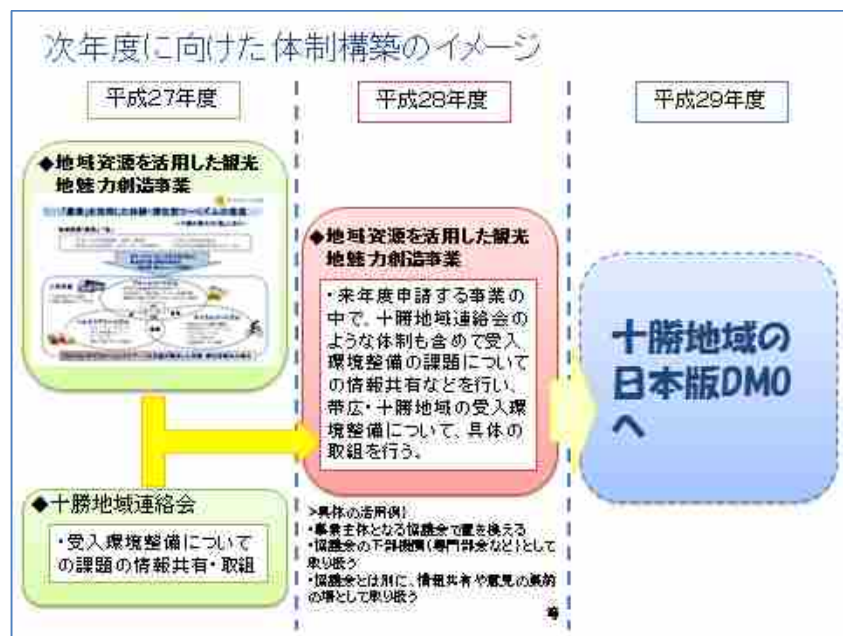
イ. 2月外国人旅行者国・地域別受付け数



⑦地域独自で体制を継続していける仕組みの構築

3月11日（金）の第二回連絡会で下記資料をもとに意見交換を行い参加者から
下記の意見が出された。

「出席者」27名



番号	市町村	部署・団体名	
1	帯広市	帯広市商工観光部観光課	3名
4		帯広市商工観光部商業まちづくり課	
5		帯広市商工観光部空港事務所	
6		帯広観光コンベンション協会	
7		森のスパリゾート北海道ホテル	
8		十勝バス	
9		北海道拓殖バス	
10		帯運観光	
11		十勝地区ハイヤー協会	
12		帯広ハイヤー	
13		大正交通	
14		JTB北海道	
15		帯広空港ターミナルビル(株)	
16	音更町	音更町十勝川温泉観光協会	
17		十勝川笹井ホテル	
18	新得町	十勝サホロリゾート	
19	鹿追町	鹿追町観光協会	
20	十勝	十勝総合振興局商工労働観光課	
21		十勝観光連盟	
22	北海道運輸局	観光部観光企画課	3名
25		交通政策部	
26		帯広運輸支局	
27	調査受託会社	ライヴ環境計画	

所属	発言要旨
帯広市 商工観光部	地域資源を活用した観光地魅力創造事業は27年度から最長3年ということなので、是非継続して指定いただけるように運輸局の支援をお願いしたい。 十勝地区1市18町村ある。他のエリアに比べてまとまりやすいと考えている。 帯広市としては食と農業をキーワードに27年度取り組んできたが、28年度からは十勝の自然空間を前面に出したアウトドアを加えローカルブランディングに取り組んでいきたい。食・農業。自然空間について十勝全体が同じ価値観をもって推進できればと考えている。今のところ構想をあげているところだが、十勝版DMOについては28年度19市町村で設立に向けた検討会を開催し、調査事業を行い、やれる町村が集まって29年度からまずは小さくてもDMOを立ち上げていこうと考えている。それ以降拡大を順次行っていく。そういった意味では観光事業者・交通事業者、宿泊関係者が集まる十勝地域連絡会の発展型を視野に置きながら十勝DMOの取り組みを行っていききたいと考えている。
JTB 北海道	今年度は二次交通の関係者と一緒に事業をするまでにはならなかった。笹井ホテル藤田常務からも交通関係者と観光関係者の連携が重要との意見があったように、観光地魅力創造事業の関係者と連携し、地域として面となることで、DMOにつながっていくのではと思う。是非運輸局にも帯広として地域資源を活用した観光地魅力創造事業が継続できるように支援をお願いしたい。こういった連絡会を継続して平成29年度以降DMOに繋げて生きたい

帯広空港 ターミナルビル	東北海道として連携し、例えば女満別空港インしてから観光し、帯広空港アウトや、帯広空港インの観光後釧路空港アウトのようなモデルコースを作り東北海道としての売りを一体となって宣伝していただきたい。 アンケート結果で帯広空港の利用比率が低いのは千歳が定期便の多さや大型機材の就航等でハンデがあるが何とか帯広空港のシェアアップを目指しがんばっていききたいので、本日も参加者各位の力を、このような横の連携をつかって、協力願いたい。
北海道運輸局 交通政策部	交通政策の基本は地域交通を守ることにより、バス・タクシー事業者と取り組んでいる。人口減少が進む中、交通政策基本法により、地元の足＝生活路線を守るためにも流動人口＝観光と連携していこうという発想が出てきている。 バス・タクシー事業者は従来交通関係のみの接点であったが、観光との接点も必要となってきており、この十勝においては上手くやっている地域だと認識している。観光からみても二次交通は大変重要であり、バス・タクシー業界の実態も知ってもらいたいと考えている。このような場で観光を上手く使って公共の足を守ることは大変良いことだと思う。 貸切バスの料金が高いとの声が多く、JRや都市間バスに流れてきており、既存の足を上手く使った旅行が増えている。 このような観光と交通が連携した中で、よりよい地域づくりを目指してほしい。
北海道運輸局 観光部	今回はインバウンドを切り口に議論をしていただいたが、先ほど十勝川温泉観光協会からも話があったように、現在のインバウンドは一過性だという意見もあるし、道内の旅行者の大半は道内客で、道外客がどんどん減ってきている分をインバウンドで上積みしてなんとか全体を維持しているのが現状である。 地域としてのPRに加え、札幌に沢山来ているインバウンドを道内全体に広げることや、季節の分散化が非常に大事である。国内・海外問わずしっかり取り組むためには魅力ある地域づくりが重要であり、観光のみならず多方面関係者が協力してコンテンツをつくる必要がある。今回の議論をきっかけに次年度以降についても帯広市と話し合い、観光地魅力づくりについてはできる限り検討していきたい。選定についてはこれからだが、今後ともこのような会を呼びかけていきたいので、皆さんの協力をお願いしたい。

以上のような議論を経て、次年度以降も地域関係者が中心となって連絡会を継続開催することを出席者全員が確認した。



第二回連絡会会場