

# 第Ⅲ部

---

## 令和2年度に講じた施策

# 第Ⅲ部 令和2年度に講じた施策

## 第1章

## 観光分野における新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルス感染症の拡大により、様々な産業が大きな影響を受けており、政府一丸となって雇用の維持と事業の継続の支援を行っている。観光庁でも、下記の支援策をプッシュ型で事業者が届けるべく、地方運輸局等に特別相談窓口を開設している。

### 第1節 観光関連産業の雇用の維持と事業の継続

#### 1 持続化給付金と家賃支援給付金の支給

政府は、新型コロナウイルス感染症拡大により特に大きな影響を受ける事業者の事業継続を下支えするため、ひと月の売上が前年同月比で50%以上減少している中堅・中小企業、小規模事業者、フリーランスを含む個人事業者等に対して、中小法人等は上限200万円、個人事業者等は上限100万円の現金給付を行う持続化給付金を創設。

また、2020年（令和2年）5月の緊急事態宣言の延長等により、売上の減少に直面する事業者の事業継続を下支えするため、地代・家賃の負担を軽減することを目的として、法人は最大600万円、個人事業者は最大300万円の現金を一括で給付する家賃支援給付金を創設。2021年（令和3年）3月末までに、約104万件、9,000億円の給付を行った。

#### 2 雇用調整助成金の支給

雇用調整助成金について、第2次補正予算において、解雇等を行っていない中小企業事業主の助成率を10/10、日額上限を1万5千円に引き上げ等の更なる特例措置の拡充を講じた。

また、2020年（令和2年）9月末を期限として実施してきた特例措置については、同年12月末まで延長することとし、その旨を同年8月23日に公表した。

さらに、2021年（令和3年）1月に、緊急事態宣言対象地域の知事の要請を受けて営業時間の短縮等に協力する飲食店等や、生産指標が一定以上減少した全国の大企業の助成率を最大10/10に引き上げ等の特例措置の拡充を行う旨公表した。

加えて、特に業況が厳しい企業や感染が拡大している地域については、助成率最大10/10、日額上限1万5千円の特例措置が2021年（令和3年）6月30日まで延長されることとなった。

また、観光庁においては、雇用調整助成金の制度概要や申請のノウハウを分かりやすく説明するビデオ動画を作成し、2020年（令和2年）5月にウェブサイトを通じて公開した。

#### 3 実質無利子・無担保融資の実施

さらに、政府は、地域経済や雇いを維持するため、2020年（令和2年）3月には、政府系金融機関を通じた実質無利子・無担保融資（据置最大5年）を開始し、同年5月には民間金融機関を通じた実質無利子・無担保融資も開始した。

また、同年6～7月には、緊急事態宣言の再延長や新型コロナウイルス感染症の影響の長期化による資金需要の増加等を踏まえ、さらに、2021年（令和3年）1～2月には、緊急事態宣言の再発令等を踏まえ、新型コロナウイルス感染症に係る政府系・民間金融機関による融資のうち、実質無利子等となる上限額を引き上げた。具体的には、日本政策金融公庫国民生活事業等、民間金融機関については、実質無利子等となる上限額を2020年（令和2年）6月から7月にかけて3,000万円から4,000万円に、2021年（令和3年）1月から2月にかけて4,000万円から6,000万円に、日本政策金融公庫中小企業事業等については、2020年（令和2年）7月に1億円から2億円、2021年（令和3年）1月から2月にかけて実質無利子等となる上限額を2億円から3億円に引き上げた。

#### 4 公租公課やNHK受信料の猶予・減免

国税、地方税について、2020年（令和2年）2月1日以後における一定の期間（1箇月以上）において、収入が概ね前年同期比20%以上減少した方を対象に、無担保かつ延滞税なしで、1年間、納税を猶予する特例を設けた（同年2月1日から2021年（令和3年）2月1日までに納期限が到来する国税・地方税が対象）。

また、総務省においては、観光庁からの受信料の免除等に関する働きかけ等を踏まえ、NHKに対し、旅館・ホテルをはじめとする中小事業者の受信料負担の軽減について検討することを要請した。当該要請を踏まえ、NHKにおいて、同年5月から、受信料及び延滞利息の免除に係る特例措置を実施した。

## 第2節 反転攻勢に転じるための基盤の整備

### 1 旅行者が安全・安心に旅行できる観光整備

観光庁では、安全・安心な旅行環境実現のため、事業者と観光客双方による感染拡大防止策の取組を支援した。

また、事業者については、2020年（令和2年）5月に、観光庁の助言等を受けつつ、旅行・宿泊・バスの業界団体により感染拡大予防ガイドラインが整備された。観光庁は、同ガイドラインの実施を徹底するよう事業者に周知するとともに、宿泊事業者に対してはストレスフリー環境整備事業において、サーモグラフィー等の導入に係る支援を行った。

さらに、旅行者については、交通機関や宿泊・観光施設等の業界団体で構成される旅行連絡会において、国土交通省・観光庁の協力の下、旅行者視点での旅行時における感染拡大防止のための基本的な留意事項と旅行の各場面（移動、食事、宿泊、観光施設、ショッピング）における留意事項を「新しい旅のエチケット」として分かりやすくまとめ、観光庁でも周知・徹底を図った。

加えて、大型貸切バス車内の換気状況を調査するために独立行政法人自動車技術総合機構交通安全研究所が実施し、優れた換気能力が確認された実験結果について、国土交通省ウェブサイト<sup>1</sup>において公開し、周知を行った。

#### (1) Go To トラベル事業

サービス産業消費喚起事業（Go To トラベル事業）においては、失われた旅行需要の回復や旅行

<sup>1</sup> [https://www.mlit.go.jp/kikikanri/kikikanri\\_tk\\_000018.html](https://www.mlit.go.jp/kikikanri/kikikanri_tk_000018.html)

中における地域の観光関連消費の喚起を図るとともに、ウィズコロナの時代における「安全で安心な旅のスタイル」の普及・定着を図った。2020年（令和2年）7月22日の事業開始以降、旅行会社経由のみならず、地域のホテル、旅館が直接商品の販売を行う場合等多様な販売形態を支援の対象とし、大手・中小を問わず、幅広い事業者が参加できる機会を作り、宿泊・日帰り、個人・団体問わず、修学旅行での利用も可能とするなど、多様な旅行を支援の対象とした。

また、2020年（令和2年）10月1日より、地域共通クーポンの利用を開始し、新型コロナウイルス感染症対策分科会の議論を踏まえ対象外としていた東京発着の旅行を支援対象に含め、これまでに少なくとも延べ約8,781万人泊の利用実績があった。

さらに、Go Toトラベル事業の実施に当たっては、「感染拡大防止」を大前提として、事業に参加する観光関連事業者及び旅行者の双方において、互いに着実に感染拡大防止策を講じることを求めた。具体的には、宿泊事業者に対し、本事業への参加にあたりチェックイン時の検温や保健所との連絡体制の構築等の確実な実施を条件とし、旅行者に対しても、旅行時は毎朝検温を実施し、発熱や風邪症状がみられる場合には保健所の指示に従うほか、旅行者視点での感染防止の留意点等をまとめた「新しい旅のエチケット」を実施すること等の遵守事項について、旅行商品の申込時に同意を求めた。

加えて、登録された全ての宿泊施設を対象として、感染症拡大防止策の実施状況について実地調査を行い、感染防止に係る参加条件を満たしていない場合には、必要な指導・助言を実施した。

なお、新型コロナウイルス感染症対策分科会の提言等を踏まえ、一部地域における本事業の一時停止等の措置を講じた。具体的には、2020年（令和2年）11月24日に札幌市、大阪市を目的とする旅行について、同年12月15日まで本事業の適用を一時停止する旨を発表した。また、同年12月14日には、札幌市、大阪市、名古屋市、東京都を目的地とする旅行について、同年12月27日まで本事業の適用を一時停止し、年末年始における旅行について、特定の地域に関わらず、2021年（令和3年）1月11日まで本事業の適用を一時停止する旨を発表した。さらに、2020年（令和2年）12月16日には広島市を目的地とする旅行について、同年12月27日まで本事業の適用を一時停止する旨を発表した。その後も一時停止を延長し、2021年（令和3年）5月末時点においても、Go Toトラベル事業は一時停止されている。

## (2) 観光業の体質強化

事業継続や、感染症ガイドラインを踏まえた感染拡大防止の取組、新たなビジネスモデル構築等に意欲のある宿泊施設に対し、個々の課題解決に向けたアドバイザーを派遣し、事業計画作成、金融機関との調整、活用可能な補助金の助言・申請支援等を行い、個別状況に応じた高付加価値化・生産性向上に向けた取組を支援した。

また、地域旅館の再生、活性化に資する対策を図るため、金融的支援等の専門的見地から検討を加えるべく、「旅館への投資の活性化による『負のスパイラルの解消』に向けた支援のあり方に関する分科会」を開催し、融資制度の拡充、観光遺産産業化ファンドの活用促進等の支援制度を含め、具体的な仕組みを打ち出した。さらに、関係機関や地域と連携・調整を図りながら、リーディングプロジェクトを実践した。

加えて、外国人材の活用を促進するため、宿泊事業者向けセミナーの開催、制度周知等に向けたコンテンツの作成、優良事例の発信、制度の効率的な運用に向けたシステムの構築・運営のほか、観光産業における全般的な人材確保・育成事業についても検討を進めた。

また、宿泊施設等の従業員のインバウンド対応力の向上のため、通訳案内士等の専門家を実際に地域の宿泊施設等に派遣し、観光産業に携わる人材の訪日外国人旅行者に対する接遇能力、誘客並

びに滞在、リピートの促進に資するマーケティングやブランディングに係るノウハウの蓄積等を図った。

### (3) 滞在型コンテンツへの磨き上げ

訪日外国人観光客6千万人時代を見据え、反転攻勢に転じるため、集客力の高い観光イベント、地域の観光資源の磨き上げにより多様な魅力ある滞在型コンテンツを造成すること等により、観光地等の高付加価値化や誘客の多角化を推進し、支援を行った。

また、日本博では、様々な文化資源を活用し、新たな環境を見据え、多言語展示、映像発信等を行い、国内観光・インバウンド需要の喚起を図った。

さらに、ワーケーション等実施のためのツアーやWi-Fi等の環境整備に係る補助事業の公募を行い、関連事業を含む271件（約9億円）の案件を採択し、ワーケーションの推進を図った。

### (4) 受入環境の整備

観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業等において地方公共団体・観光地域づくり法人（DMO）等が実施する観光地の訪日外国人旅行者受入環境（免税手続カウンター、Wi-Fi環境、キャッシュレス端末、多言語案内表示、観光案内所等）の整備を2020年度（令和2年度）も引き続き推進し、2021年（令和3年）3月末時点で、累計140件の旅行環境まるごと整備計画を認定した。

また、公共交通利用環境の革新等事業等において公共交通事業者等が実施する交通利用環境（多言語対応、無料Wi-Fiサービス、トイレの洋式化、キャッシュレス決済対応等）の整備を推進し、2021年（令和3年）3月末時点で、180線区の公共交通利用環境刷新計画を認定した。

さらに、訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（感染症対策事業）により、観光施設における感染症対策機器の導入支援を行い、感染症対策を推進した。

加えて、感染症ガイドラインを踏まえた感染拡大防止の取組等に意欲のある宿泊施設に対し、課題解決に向けたアドバイザーを派遣し、事業計画作成、金融機関との調整、活用可能な補助金の申請支援等を支援するとともに、ストレスフリー環境整備事業において、サーモグラフィー等の導入に係る支援を行い感染症対策を推進した。

## 2 新たな旅のスタイル

新型コロナウイルス感染症の状況下においてテレワーク等が普及し、働き方が多様化していることを踏まえ、休暇取得の促進・分散化にも資するワーケーションやブレジャー等の「新たな旅のスタイル」の普及を促進するため、企業、受入地域、観光業界等と連携しながら、環境の整備や情報発信等を行った。

また、ワーケーションやブレジャー等の「新たな旅のスタイル」の普及に向けて、関係府省庁、経済団体、旅行団体、地方公共団体、有識者等による検討委員会を開催し、取組の共有や具体的な実施内容等の検討を行うとともに、モデル事業や実態調査を行い、そこで得られた結果を踏まえて情報発信等を行った。さらに、旅行会社や交通事業者と連携して、時と場所が分散されるいわゆる「分散型旅行」を促進するキャンペーンを行い、年末年始等の旅行需要の平準化につながる新しい旅のスタイルの提案を行った。

## ▶▶▶ 第3節 インバウンドの回復

### 日本政府観光局による海外プロモーション

2021年（令和3年）3月末時点で観光客の入国が可能となった国等がないため、誘客に直結するプロモーションは実施していない。また、各地域において航空会社等と連携した広告宣伝が実施できるよう、準備を進めた。

将来的な訪日呼びかけるため、日本政府観光局のウェブサイト・SNS及び各種メディア等で継続的に情報発信。SNSでは高画質動画、VR動画による疑似動画体験、消費者参加型の発信等を行った。さらに、情報提供や取材対応等により日本の観光地のメディア露出を確保した。なお、2021年（令和3年）3月末時点で海外からの誘客が不可能なため、インフルエンサーの招請事業は未実施となった。

## 第2章

## 新型コロナウイルス感染症終息後を見据えた観光施策

## 第1節 外国人が真の意味で楽しめる仕様に変えるための環境整備

## 1 観光地

## (1) キャッシュレス環境の飛躍的改善

## a) 海外発行カード対応ATM設置の取組

四半期ごとに3メガバンクの海外発行カード対応ATM設置台数のフォローアップを実施し、2021年（令和3年）3月末時点では3,027台（対前年同期比+26台）と整備水準が維持されている。また、3メガバンクに対しATM設置に有用なデータを提供し、ニーズが高い場所での優先的な設置を行うなどの戦略的な取組を促した。

さらに地方銀行にも、3メガバンクと同様に、ニーズの高い場所での優先的な設置のために有用なデータを提供し、四半期ごとに海外発行カード対応ATM設置台数のフォローアップを実施した。その結果、地方銀行の海外発行カード対応ATM設置台数が増加した。

加えて、3メガバンクの海外発行カード対応ATM（2020年（令和2年）12月末時点、3,017台）の所在地等の情報を、引き続き日本政府観光局ウェブサイトで公開した。また、日本政府観光局のアプリでは位置情報を活用した海外発行カード対応ATMの検索サービスを提供した。

## b) 面的キャッシュレス・インフラの構築支援及び地方公共団体・公共施設のキャッシュレス化

観光地域づくり法人（DMO）及び商店街振興組合といった団体が行う地域への面的なキャッシュレス決済導入の取組に対する支援を通じて、地域全体のキャッシュレス化を推進した。

また、地方公共団体・公共施設のキャッシュレス化については「キャッシュレス決済導入手順書」に基づき、取組を後押しするとともに、29のモニター地方公共団体をはじめとする地方公共団体の取組事例から生じたノウハウや課題をとりまとめながら、同手順書の充実に向けた改定を進めた。

## c) 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備

第201回通常国会に提出した「割賦販売法の一部を改正する法律（令和2年法律第64号）」が成立し、クレジットカード番号等の適切な管理等の対象事業者が拡大した（同法は2021年（令和3年）4月から施行）。「クレジットカード・セキュリティガイドライン」に基づく事業者のセキュリティ対策（IC化対応等）と併せて、安全・安心なクレジットカード利用環境整備のための取組を推進した。

## (2) 通信環境の飛躍的向上と誰もが一人歩きできる環境の実現

## a) 通信環境の飛躍的向上

## ① 主要な観光・防災拠点における無料Wi-Fi環境の整備

2020年度（令和2年度）の「防災等に資するWi-Fi環境の整備計画」の各地方公共団体への調査では、2020年（令和2年）10月1日時点で防災拠点等約2.75万箇所にWi-Fi環境を整

備済となった。

また、2021年（令和3年）2月に2回、地方公共団体等を対象としたオンラインセミナーを開催した。

#### ②災害用統一SSID<sup>2</sup>の周知・広報

一般社団法人無線LANビジネス推進連絡会と連携して災害用統一SSID（00000JAPAN）の周知等を行った結果、2021年（令和3年）2月1日現在、提供事業者として、56団体（通信キャリア7団体、地方公共団体31団体、メーカー等18団体）を認定した。

#### ③共通シンボルマーク「Japan.Free Wi-Fi」を用いた無料Wi-Fiスポットの情報発信

観光案内所、宿泊施設、公共交通機関、観光地、「道の駅」等における無料エリアWi-Fi環境の整備を支援した。また、本支援で整備したものを含め、訪日外国人旅行者も利用できる無料Wi-Fiスポットについて、情報発信の強化を図るべく、地方公共団体、事業者等に対し、共通シンボルマーク「Japan.Free Wi-Fi」を用いたウェブサイト<sup>3</sup>への登録やステッカーの掲出の働きかけを引き続き実施した（ウェブサイトへの登録スポット数：2021年（令和3年）3月末時点、約14万2千件）。

#### ④プリペイドSIMの販売促進等による通信環境全体の改善

プリペイドSIMの販売拠点に関し、複数国からの国際便が乗り入れる空港や、訪日外国人が訪問する地域への展開を推進した。2020年（令和2年）3月末と比較して、プリペイドSIMの販売拠点がある空港の数は16箇所から19箇所に増えた。なお、新型コロナウイルス感染症の影響により、空港19箇所のうち9箇所では、販売を一時停止した。

また、シンガポール共和国との間で、2017年（平成29年）11月～2019年（令和元年）11月に国際ローミング料金の低廉化に係る協力覚書を締結し、取組状況をフォローアップした。

### b) 誰もが一人歩きできる観光の実現等に向けた取組

#### ①多言語音声翻訳システムの更なる普及拡大

2025年（令和7年）に向けて、2025年日本国際博覧会（大阪・関西万博）も見据え、NICT<sup>4</sup>の多言語翻訳技術の更なる高度化により、AI<sup>5</sup>により会話の文脈や話者の意図を補完した実用レベルの「同時通訳」を実現するための研究開発に着手した。

また、2018年度（平成30年度）に実施した全国規模での多言語音声翻訳システムの効果検証事業の結果を踏まえ、多言語音声翻訳システムの有効性を各地方運輸局における補助制度説明会等において地方公共団体等に周知するとともに、各種補助制度の活用を促し、2021年（令和3年）3月末時点で10件の交付決定を行った。

#### ②観光分野におけるオープンデータ・ビッグデータ利活用のモデルケース構築

地方公共団体職員に対するオープンデータ研修を2020年（令和2年）7月から2021年（令和3年）2月にかけて35回実施した。

#### ③おもてなし規格認証

サービスの品質が見える化する仕組みとして創設した「おもてなし規格認証」について、規格認証の普及に努め、2020年（令和2年）12月末時点で認証事業所数は約149,000件に至った。

また、2021年（令和3年）に開催される2020年東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会（「東京2020大会」）やそれ以後のインバウンド対応に向け、特約として追

2 Service Set Identifierの略、無線LAN（Wi-Fi）におけるアクセスポイントの識別名

3 <http://japanfreewifi.jnto.go.jp/>

4 National Institute of Information and Communications Technologyの略「国立研究開発法人情報通信研究機構」

5 Artificial Intelligenceの略、人工知能

加した「トラベラー・フレンドリー認証」について、2020年（令和2年）12月末時点で、約850件の登録に至った。

#### c) 観光地の「まちあるき」満足度の飛躍的向上

「観光地の『まちあるき』の満足度向上整備支援事業」により、全国の主要な観光地において、外国人旅行者のニーズを踏まえた、まちなかにおける面的な受入環境を整備し、2020年度（令和2年度）も引き続き支援を行い、2021年（令和3年）3月末時点で、累計140件の旅行環境まるごと整備計画を認定した。

#### d) 観光案内拠点の充実

日本政府観光局の外国人観光案内所認定の取得を促進し、2021年（令和3年）3月末時点で認定案内所数は1,558箇所となった。

また、「観光地の『まちあるき』の満足度向上整備支援事業」及び「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」により、観光案内所に整備する非常用電源装置や観光拠点情報・交流施設の整備等について、2020年度（令和2年度）も引き続き支援を行い、2021年（令和3年）3月末時点で累計116件の交付決定を行った。

さらに、「道の駅」1,187駅のうち、2020年度（令和2年度）に免税店は6駅、日本政府観光局認定を受けた外国人観光案内所は46駅増え、2021年（令和3年）3月末時点で設置数は、免税店は44駅、日本政府観光局認定を受けた外国人観光案内所は236駅となった。

#### e) 公衆トイレの洋式便器の整備及び機能向上

「観光地の『まちあるき』の満足度向上整備支援事業」及び「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」により、公衆トイレの洋式化及び清潔等機能向上を支援し、2021年（令和3年）3月末時点で、両事業併せて累計で223件の交付決定を行った。

#### f) ムスリム対応の更なる強化

ムスリム旅行者をはじめ、生活習慣への配慮が必要な訪日外国人旅行者の対応力の強化を図るため、飲食店等における店内表示及びメニューの多言語化、ウェブサイト作成等を支援できるよう「観光地の『まちあるき』の満足度向上整備支援事業」の拡充を図った。

#### g) 訪日ベジタリアン・ヴィーガンの受入環境整備

2019年度（令和元年度）に作成した「飲食事業者等におけるベジタリアン・ヴィーガン対応ガイド」について、セミナーを開催するとともに周知を行った。また、ベジタリアン・ヴィーガンの旅行者が、一元的に食に関する情報を入手することができるポータルページを制作・公開した。

#### h) シェアサイクルの導入

「シェアサイクル導入促進事業」により、多言語化の案内看板、システム整備等を実施し、全国3箇所の観光地におけるインバウンド対応のシェアサイクル導入の支援を実施した。

#### i) 「道の駅」の通信環境等の整備

「道の駅」1,187駅のうち、2020年度（令和2年度）に電気自動車（EV）充電施設は31駅、

Wi-Fi設置は32駅増え、2021年（令和3年）3月末時点で電気自動車（EV）充電施設は865駅、Wi-Fi設置は1,007駅となった。

#### j) 受入環境向上に向けた調査の実施

2020年度（令和2年度）は訪日外国人の利用が多い5空港において、タブレットを活用したアンケート式による対面調査の実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響等を含む最新の旅行動向に鑑み2021年度（令和3年度）以降に実施を見送った。

#### k) ICTを活用したスマートシティの推進

「データ利活用型スマートシティ推進事業」において地方公共団体等5団体に交付決定を行った。また、各種講演において成果の情報発信及び水平展開を促した。

さらに「令和2年度の政府スマートシティ関連事業における共通方針について」を踏まえ、総務省ではスマートシティの推進を希望する地域が、地域特性に合ったスマートシティを設計していくにあたり参考とすることを目的とした「スマートシティリファレンスアーキテクチャ ホワイトペーパー」を参照したデータ連携基盤の整備を推進した。

#### l) 地域におけるIoT<sup>6</sup>/ICTを活用した観光クラウドシステムの普及展開

地域IoT実装推進事業により、旅行者が自ら観光地等を見つけるシステム及び付加価値の高いツーリズムを販売等するシステムを整備する事業について2021年（令和3年）3月末時点で1件の交付決定を行った。

### (3) チケット購入環境の整備等による体験型観光の充実

訪日外国人旅行者のチケット購入環境を整備するために、コンテンツを提供する事業者等に対して様々なチケット購入経路を提案した。あわせて、チケット購入の容易化の方向性をとりまとめたものを、劇場、音楽堂、美術館、博物館等の関係事業者に周知した。

#### (4) 「道の駅」を核とした地域振興

##### a) 重点「道の駅」における支援

新型コロナウイルス感染症の影響等により、2020年度（令和2年度）の重点「道の駅」の選定は見送りとなった。

##### b) 農林漁業者と観光事業者等との連携による6次産業化の推進

2021年（令和3年）3月末時点で「道の駅」1,187駅のうち、6次産業化商品に寄与する物産・農水産物加工場を有する「道の駅」が341駅であった。

##### c) 着地型旅行商品の販売

2020年度（令和2年度）は「道の駅」1,187駅のうち、総合観光窓口の役割を担う「道の駅」の整備を進め、着地型旅行商品の販売を行うため、新たに5駅が旅行業の資格を取得し、2021年（令和3年）3月末時点で45駅となった。

<sup>6</sup> Internet of Thingsの略、コンピュータなどの情報・通信機器だけでなく、世の中に存在する様々な物体（モノ）に通信機能を持たせ、インターネットに接続したり相互に通信することにより、自動認識や自動制御、遠隔計測などを行うこと。

**d) 地域における「道の駅」のインバウンド受入拠点機能の強化**

2020年度（令和2年度）より開始した「道の駅」インバウンド対応拠点化整備事業にて、訪日外国人の利用が多い、又は今後の増加が見込まれる「道の駅」を中心に、多言語対応及び観光案内所の整備等の取組を支援し、8駅の事業について、補助金の交付を決定した。

**(5) 日本の良好な治安等を体感できる環境整備****a) 防犯・防災等に資する情報のインバウンド対応の強化**

警察では、訪日外国人旅行者等と警察職員とのコミュニケーションを支援するため、コミュニケーション支援ボード、基本会話集、翻訳タブレット等の活用のほか、外国語による対応が可能な警察職員の配置及び語学研修をはじめとする各種教養を実施した。また、容易に各種情報等を入手できる環境整備を図るため、遺失届・拾得物の受理時に用いる各種様式の外国語併記等、外国語による対応の促進及び防災・防犯等に資する情報の外国語による提供を実施した。さらに、情報発信の強化を図るため、警察庁ウェブサイト<sup>7</sup>（英語版）について、写真・イラストの挿入やページの階層化により、デザイン性・利便性の両面でレイアウトを改善するとともに、警察庁・都道府県警察のウェブサイトに警察制度・警察活動に関する情報を外国語により掲載した。加えて、三者通話に対応可能な通訳人の拡充を図るため、緊急時に三者通話システムの活用が迅速かつ適切に行われるよう訓練を継続的に実施した。

また、「防災ポータル」について、説明文・表示順序の改善による閲覧利便性の更なる向上を図った。さらに、「地域の情報」カテゴリの追加、火山噴火等の情報を追加するなど災害情報の充実を図った上、母国の支援情報及び外国人向け相談窓口といった在留外国人のための防災情報の拡充を行った。

加えて、国土交通省ウェブサイトにおいて、英語により雨の状況・川の水位、カメラ映像等をリアルタイムで提供している「川の防災情報 英語版」について、外国人観光客が避難に必要な情報をいち早く入手し、主体的な避難につながるよう引き続き運用した。

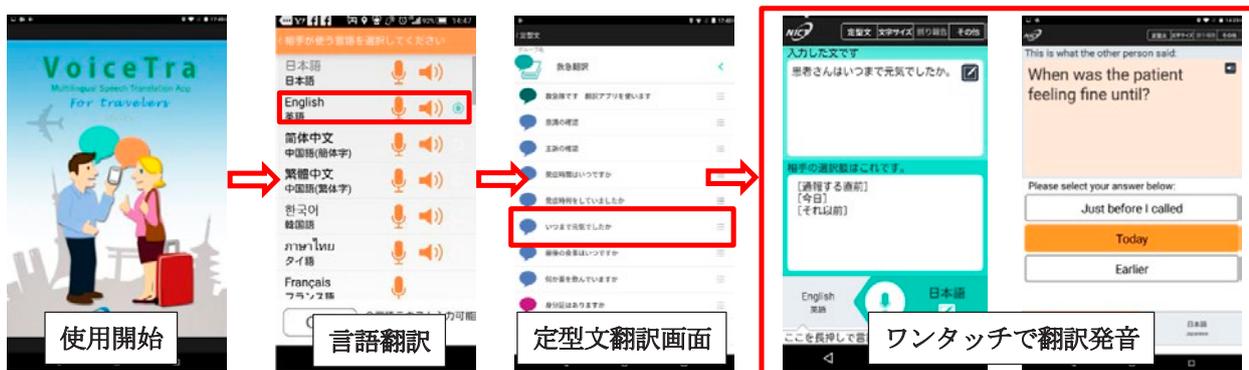
また、あらゆる機会を通じて実際の導入事例等を紹介するとともに、調査により都道府県の取組や各消防本部における導入実態を把握し、その結果を見える化し公表するなどして、導入の促進を図った。

なお、三者間同時通訳は、2021年（令和3年）1月1日時点で、726消防本部中635本部（87.5%）で導入された。

**b) 救急活動時における多言語音声翻訳アプリの活用促進**

あらゆる機会を通じて実際の導入事例等を紹介するとともに、救急ボイストラの活用状況の調査を実施するとともに、各消防本部における導入実態を把握し、その結果を都道府県別に導入率を見える化し、導入の促進を図った。また、救急ボイストラは、2021年（令和3年）1月1日時点で、726消防本部中631本部（86.9%）で導入された。

7 <https://www.npa.go.jp/english/index.html>



救急現場において、救急隊が活用する多言語音声翻訳アプリ

### c) 熱中症対応も含めた救急車利用ガイドの提供

2020年（令和2年）8月、「訪日外国人のための救急車利用ガイド（多言語版）」について、活用状況調査を実施した。

また、都道府県及び消防本部に対し、各種媒体を通じて積極的に周知を図るよう依頼するほか、訪日外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」及び出入国在留管理庁監修の「生活・就労ガイドブック」へ掲載しており、引き続き、関係省庁等と連携し、より効果的な広報活動を実施した。

さらに、救急車利用ガイドの更なる多言語化に向け検討を進め、2021年（令和3年）3月、新たに9言語版を作成し、合計16言語への対応を可能とした。

加えて、日本の暑さに慣れていない外国人等が熱中症の予防や対処を適切に行えるよう、訪日外国人向けのアプリ「Safety tips」について、環境省と気象庁が関東甲信地方の1都8県に対して先行実施している「熱中症警戒アラート（試行）」に2020年（令和2年）8月より対応した。

### d) 防災・気象情報の多言語化

14箇国語に対応した防災・気象情報に関する多言語辞書を2020年（令和2年）4月に気象庁ウェブサイト<sup>8</sup>に反映した。

また、これらの情報について、各省庁のウェブサイトに掲載するとともに、14箇国語に対応した「Safety tips」や気象庁ウェブサイト等の情報について、14箇国語のリーフレットを作成し、消防庁及び出入国在留管理庁を通じ、地方公共団体に周知・普及を依頼した。

### e) 非常時における訪日外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた取組強化

2019年度（令和元年度）から2020年度（令和2年度）にかけて実施した「非常時における外国人旅行者の安全・安心の確保に向けた検討会」の議論を踏まえ観光・宿泊施設等が非常時の訪日外国人旅行者対応時に活用できる用語集や、地方公共団体等が作成する非常時の訪日外国人旅行者対応マニュアル等に盛り込むべき項目等を定めた指針を作成し、2021年（令和3年）3月に公表した。

### f) 多言語による情報伝達の優れた事例等の全国での共有

「東京2020大会」の開催に向け、2020年（令和2年）12月に「第10回多言語協議会及びフォーラム」を開催し、取組状況の確認や最新技術動向等の共有を図った。

<sup>8</sup> <https://www.jma.go.jp/jma/index.html>

## g) 災害時における旅行者の避難受入等に対する協力要請

2020年（令和2年）4月に宿泊団体に対して災害時の避難所としての宿泊施設の活用に向けた準備について協力を依頼した。観光庁にて条件が合えば災害時の避難所としての活用に協力する用意がある宿泊施設をリスト化し、地方公共団体に共有した。地方運輸局からも協定を未締結の地方公共団体に対して締結に向けた働きかけ、災害時の宿泊施設の積極的な活用の働きかけを実施した。

## h) 訪日外国人旅行者の国内における消費活動に係る相談体制の強化

2020年度（令和2年度）も地方消費者行政強化交付金の活用等により、消費生活センター等への通訳派遣等、訪日外国人等がどこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう地域における消費生活相談体制の充実を図った。

また、独立行政法人国民生活センターにおいて、訪日観光客消費者ホットライン（2018年（平成30年）12月開設）を運営し、訪日外国人の相談対応を実施している。2020年（令和2年）4月には対応言語にフランス語を追加した（2021年（令和3年）2月時点で計7箇国語対応）。さらに、同年8月に「2019年度訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談のまとめ」<sup>9</sup>を公表、同年11月に「訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた新型コロナウイルス関連の相談まとめ」<sup>10</sup>を公表等ウェブサイトのサービス拡充を図った。

## i) 外国人運転者にも分かりやすい道路標識の整備

2017年度（平成29年度）に英語を併記した規制標識の整備が可能となったことから、これらの道路標識を更新等に合わせ順次整備しており、2020年度（令和2年度）末現在、約145,000枚の規制標識「一時停止」について英字が併記されている。



英字を併記した様式「一時停止」

## j) プッシュ型の洪水情報の配信の推進

洪水情報（河川氾濫のおそれがある情報及び氾濫が発生した情報）のプッシュ型配信について、2020年（令和2年）3月にとりまとめた「河川・気象情報の改善に関する検証報告書」を踏まえ、市町村の意向を再確認して配信対象市町村を変更するとともに、情報を絞り込み、短い文章で危機感が的確に伝わるよう文章の見直しを行った。2020年度（令和2年度）はプッシュ型配信を計51回実施した。

## (6) 景観の優れた観光資産の保全・活用による観光地の魅力向上

## a) 景観計画等の策定促進及び無電柱化の推進

## ① 景観計画策定や建築物等の改修・除却支援による魅力ある観光地づくりの推進

主要な観光地において景観計画策定が促進されるよう、景観改善推進事業の活用及び全国の地方公共団体を対象としたセミナーを都道府県単位で開催した。また、「景観計画策定の手引き」や「歴史的風致維持向上計画作成マニュアル」等の周知・徹底を図った結果、2020年度（令和2年度）は新たに24市区町村で景観計画が5都市で歴史的風致維持向上計画が策定された。

さらに、観光庁が指定する特定観光地である歴史的風致維持向上計画認定都市59都市にお

<sup>9</sup> [http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200806\\_3.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200806_3.html)

<sup>10</sup> [http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20201105\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20201105_1.html)

いて、歴史的なまちなみを阻害する建築物等の美装化・除却に対して支援を行っており、歴史的なまちなみ全体の質の向上を推進した。

#### ②「居心地が良く歩きたくなる」まちなかでの景観形成を促進

景観の優れた観光資源の保全・活用による観光地の魅力向上を図るため、まちなかうオーカブル推進事業を活用し、「居心地が良く歩きたくなる」空間の創出と併せて景観整備を実施し、良好な景観形成を推進した。

#### ③無電柱化の推進

2020年度（令和2年度）は「無電柱化推進のあり方検討委員会」を4回開催し、次期無電柱化推進計画について検討を重ねたほか、地方公共団体への個別補助制度を創設し、重点支援を行いつつ、低コスト手法の普及拡大を図り、無電柱化を推進した。

### b) 国営公園の魅力的な景観等の活用

各国営公園において、案内サインや券売機等の多言語化（主に英語、中国語、韓国語）等の環境整備、海外への情報発信等を行った。また、「首里城正殿等の復元に向けた工程表」に基づき、首里城復元に向けた調査・設計等の技術的検討等を実施した。

### c) 美しい自然・景観等の観光への活用

#### ①森林景観を生かした観光資源の整備

国有林において、戸隠自然休養林等における案内看板の多言語化や大和三山風景林等における歩道整備等の重点的な環境整備のほか、千本山風景林等におけるトイレの洋式化等の既存施設のレベルアップに取り組んだ。また、2021年（令和3年）2月に然別自然休養林をはじめとした「日本美しの森 お薦め国有林」の魅力動画を動画及び写真によりSNSを通じて発信した。

#### ②「日本風景街道」の取組等の推進

2021年（令和3年）3月末現在、144ルートが「日本風景街道」として登録されており、道路空間を活用した地域の方々による植樹・植栽、清掃活動等、道路を活用した美しい景観形成、地域の魅力向上に資する活動を実施した。また、「道の駅」において日本風景街道の取組を紹介するなど「道の駅」との連携を実施した。

#### ③超小型モビリティの導入促進

超小型モビリティの導入を促進するため、地域の計画と連携して、環境に優しい超小型モビリティの集中的導入を図る事業を対象として、地方公共団体や協議会等が超小型モビリティを導入する際に、車両・充電設備等の費用の3分の1の補助制度を実施した。

#### ④離島・半島の地域資源を活用した新たな観光振興

離島活性化交付金の交流促進事業のうち、地域情報の発信や交流の実施において、ウェブサイトやSNS等を活用して離島の情報を発信、体験学習・離島体験ツアーを実施するなど、島外からの来島者を呼び込む地方公共団体の取組を継続的に支援した。また、2020年度（令和2年度）に半島振興広域連携促進事業費補助金にて15地方公共団体に交付決定を行った。半島において、地方公共団体や民間企業等の多様な主体が連携し、地域資源や特性を生かした交流事業を実施するなど、地域間の交流促進等に向けた取組について支援した。

### d) 奄美群島及び小笠原諸島における観光等産業の振興

奄美群島においては、世界自然遺産登録に向けた観光振興のため、航路・航空路線の旅行者を対象とした観光PR・モニター事業及び沖縄等からの航路・航空路の特別運賃割引への支援を実

施した。また、小笠原諸島においては、二見港の岸壁改良等の港湾整備のほか、自然公園について2019年度（令和元年度）からの5箇年計画6園地のうち2園地に着手。その他自然ガイドの育成、訪日外国人旅行者の実態やニーズの調査等への支援を実施した。

#### e) 河川空間とまち空間の融合による良好な空間の形成

東京都の北十間川等において、公園やコミュニティ道路、親水護岸の整備に加え、東武鉄道による「東京ミズマチ」、「すみだリバーウォーク」の整備等、官民が地元の思いを共有し一体的な空間づくりを進めており、河川敷地占用許可準則の緩和措置等により、民間事業者による商業活動等と一体となった良好な水辺空間の形成を図った。2020年度（令和2年度）のかわまちづくり登録数は9箇所、累計238箇所となった。



鉄道高架下施設「東京ミズマチ」  
(北十間川/墨田区)

#### f) 明治記念大磯邸園の整備の推進

新型コロナウイルス感染症等の影響により2020年（令和2年）秋以降に延期された旧大隈別邸及び陸奥別邸跡の庭園等の一部区域について、同年11月3日に第一期開園した。

### (7) 民間のまちづくり活動等による「観光・まち一体再生」の推進

#### a) 観光バスの駐停車対策

全国駐車場政策担当者会議（2021年（令和3年）2月）にて、観光バスの駐停車スペースの確保に関する取組事例を紹介するとともに、社会資本整備総合交付金等による支援について周知した。

また、容積率緩和制度を活用したバス乗降場等の整備に取り組む地方公共団体の相談等に対応した。（1～2件程度）

#### b) 都市公園内に設置される民間施設からの収益を公園管理費に充当する仕組みの構築

公募設置管理制度<sup>11</sup>（Park-PFI）の普及啓発や社会資本整備総合交付金による支援を実施し、2020年（令和2年）7月1日時点で全国の48箇所において、公募設置等指針を公示した。また、同年6月の「都市再生特別措置法等の一部を改正する法律（令和2年法律第43号）」の成立に伴い、公園施設設置管理協定制度を創設するとともに、同年9月には本制度のガイドライン<sup>12</sup>を公表した。

#### c) 都市公園内への観光案内所等の設置促進

官民連携まちづくりポータルサイトでの制度紹介等、観光案内所を都市公園内に設置できる占用特例制度等に関する普及啓発を実施した。

#### d) 会議施設等の整備への支援

2020年度（令和2年度）末時点で4件の国際競争力強化施設を整備する民間事業者に補助を実施した。

<sup>11</sup> 飲食店、売店等の公園利用者の利便の向上に資する公募対象公園施設の設置と、当該施設から生ずる収益を活用してその周辺の園路、広場等の一般の公園利用者が利用できる特定公園施設の整備・改修等を一体的に行う者を、公募により選定する制度のこと。

<sup>12</sup> <https://www.mlit.go.jp/toshi/park/content/001367112.pdf>

#### e) 拠点駅及びその周辺における統一的な案内サインの整備等の支援

2020年度（令和2年度）は複数事業者が乗り入れる新宿駅内において、新宿ターミナル協議会が実施する統一的な案内サインの整備等に対し、支援を実施。また、分かりやすく使いやすい歩行空間のネットワーク等の構築を促進した。

#### f) 日本の都市の魅力を海外に発信する取組の推進

「東京2020大会」期間中に、東京都が主体となって行う都市づくりに関する情報発信に係る経費への一部補助を予定していたが、大会延期に伴って、事業計画を2021年度（令和3年度）に実施するよう見直しを行った。

#### g) 道路空間と観光の連携の推進

「道路法等の一部を改正する法律（令和2年法律第31号）」の施行により、賑わいのある道路空間を構築するための道路の指定制度として歩行者利便増進道路（ほこみち）制度を創設した。

道路協力団体については、2021年（令和3年）3月末時点で、直轄国道において37団体を指定しており、道路空間を利活用する団体との連携を推進している。

#### h) 文化観光を推進するための受入環境整備

「文化観光拠点施設を中核とした地域における文化観光の推進に関する法律（令和2年法律第18号）」に基づき認定された拠点計画又は地域計画の対象とする拠点又は地域における多言語案内、Wi-Fi環境、キャッシュレス化、バリアフリー化等の整備を促進した。

### (8) 宿泊業の生産性向上推進

宿泊施設におけるマルチタスク導入等をテーマにしたシンポジウム（全5回）を全国で実施したほか、生産性向上の取組・手順をまとめたガイドラインを作成した。

### (9) 中小企業の多言語化を中心としたIT化の推進

中小企業生産性革命推進事業のうち、サービス等生産性向上IT導入支援事業により、バックオフィス業務<sup>13</sup>の効率化や新たな顧客獲得等の付加価値向上につながるITツールの導入を支援し、6,659件の採択を行った。（2021年（令和3年）1月27日時点）

### (10) 産業界ニーズを踏まえた観光経営人材の育成・強化

#### a) 観光経営を担う人材育成

一橋大学及び京都大学の観光MBAの取組や、観光人材の国際対応力、経営力等の強化に向けた取組に関する意見交換の場として産官学連携による協議会を2021年（令和3年）2月にオンラインで開催した。

#### b) 観光の中核を担う人材育成の強化

2020年度（令和2年度）は新たに山口大学を「産学連携による観光産業の中核人材育成・強化事業」に採択し、2019年度（令和元年度）に採択した北陸先端科学技術大学院大学、滋賀大学、愛媛大学含む計4大学にて社会人向けプログラムを開講した（累計14大学）。2020年（令和2年）

13 営業やマーケティングなどの直接利益を生み出す部署を支える業務のこと

6月及び2021年（令和3年）3月に全体会議を実施し、自立的かつ持続的なプログラムの共有、過去の受講生に対する本事業の効果に関する調査結果及び、2021年度（令和3年度）以降の取組内容について議論した。

また、観光分野における専門職大学・専門職短期大学として、芸術文化観光専門職大学及びせとうち観光専門職短期大学が2020年（令和2年）10月に認可され、2021年（令和3年）4月に開設されることとなった。文部科学省において、専門職大学制度の認知度向上に向け、各種媒体を用いた広報活動を積極的に展開したほか、専門職大学・専門職短期大学の開設に向けた相談等に丁寧に対応した。

#### c) 即戦力となる地域の実践的な観光人材の育成強化

観光産業における即戦力となる実務人材を確保するため、乳頭温泉組合、一関温泉郷協議会、湯田川温泉観光協会、蓼科観光事業者向け「女性活躍」支援策事業化協議会及び黒川温泉観光旅館協同組合の全国5地域において、共同採用説明会、旅館体験プログラム及びキャリアアップ研修等を実施した。また、2020年（令和2年）11月には事業の中間報告会、2021年（令和3年）2月には取組の横展開のためにセミナーをそれぞれオンラインで開催した。外国人材の受入のためのプラットフォーム構築として、宿泊事業者向けセミナーを10回開催したほか、制度周知等に向けたコンテンツの作成、優良事例の発信、制度の効率的な運用に向けたポータルサイトを開設した。

さらに、ビッグデータを活用した地域経済活性化のための取組を企画・実行できるマーケティング人材を養成するための教育プログラムの開発に係る取組（カリキュラムやシラバス、教材等の準備）を推進した。

#### d) 国家戦略特別区域制度を活用したクールジャパン・インバウンド外国専門人材の就労促進

これまでに日本の美容製品の輸出による産業競争力の強化や、ブランド向上を含むクールジャパンの推進やインバウンド対応のために日本の美容師免許を有する外国人材を受け入れる制度に関し、関係府省庁と協議・検討を行ってきており、2020年度（令和2年度）も引き続き、国家戦略特別区域における消費者向けサービス分野のクールジャパン外国人材の活用に関し、関係地方公共団体からの提案を受け付ける体制を維持した。

### (11) 宿泊施設不足の早急な解消及び多様なニーズに合わせた宿泊施設の提供

#### a) 旅館等に対するインバウンド対応促進支援

2021年（令和3年）3月末時点において、宿泊施設のインバウンド対応促進支援（Wi-Fi環境整備、多言語化対応等に係る整備等）を212件行った。

#### b) 多様な宿泊サービスの提供促進

2021年（令和3年）3月末時点において、宿泊施設のインバウンド対応促進支援（Wi-Fi環境整備、多言語化対応等に係る整備等）を212件行った。

また、2018年度（平成30年度）に構築した「旅館」に関するFAQサイトのバナーを引き続き観光庁ウェブサイト<sup>14</sup>に掲載し周知を図った。

14 [https://www.mlit.go.jp/kankocho/ryokan/index\\_ja.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/ryokan/index_ja.html)

### c) 海外ホテル事業者等の日本進出支援

2020年度（令和2年度）末までに3件（ホテルのオープン、ホテル運営会社の法人設立、新たな宿泊施設の開業）の観光分野の案件に対し、ビザに関するコンサルテーション、市場情報の提供等を実施した。

### d) 宿泊施設のバリアフリー化推進

2021年（令和3年）3月末時点において、旅館・ホテル等の宿泊施設におけるバリアフリー化への支援を351件行っており、訪日外国人旅行者等が安全・安心に利用可能な宿泊施設の提供を促進した。また、補助を行った事業者に対し、2018年（平成30年）8月に作成・公表した「宿泊施設におけるバリアフリー情報発信のためのマニュアル」<sup>15</sup>を利用し、施設のバリアフリー情報を発信するよう働きかけを行った。

### e) 日本旅館の生産性向上・インバウンド対応の強化等を加速するための新たなビジネスモデル構築

地域旅館の再生・活性化に資する対策を図るため、金融的支援等の専門的見地から検討を加えるべく、2020年（令和2年）5月から3回にわたり「旅館への投資の活性化による『負のスパイラルの解消』に向けた支援のあり方に関する分科会」を開催し、融資制度の拡充、観光遺産産業化ファンドの活用促進等の支援制度を含め、具体的な仕組みを報告書として打ち出した。

### f) 地域への誘客力を備えた世界レベルの宿泊施設整備の促進及び富裕層対応人材の育成

世界レベルの宿泊施設等における富裕層対応人材の確保・育成に向け、2020年（令和2年）11月より世界のラグジュアリーホスピタリティ業界において経験を持つ機関との連携による研修を全国8施設において実施した。

## (12) 「東京2020大会」に向けたユニバーサルデザインの推進

### a) 「ユニバーサルデザイン2020行動計画」に基づく施策の展開

国、東京都、特別区等と連携してアクセシブルルートを含む競技会場、観光施設及び周辺の駅を結ぶ道路（重点整備区間）について、バリアフリー化を推進した。

また、「東京2020大会」関連駅におけるバリアフリー化を支援しており、青山一丁目駅におけるエレベーターの増設、千駄ヶ谷駅及び信濃町駅におけるホームドアの整備が完了した。

公共交通事業者における認知症の人に対応するための「公共交通事業者向け接遇ガイドライン」の別冊（認知症の人編）の策定に向けて、有識者、障害当事者団体等が参画する「公共交通事業者等における認知症の人への接遇ガイドライン作成のための検討会」を立ち上げ、2020年度（令和2年度）は検討会を2回（8月、11月）実施し、2021年（令和3年）2月24日に「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）」を公表した。同年度内に当該ガイドラインの作成及び周知を行い、事業者による研修の充実及び適切な接遇の実施を推進した。

さらに、構成員の過半を障害当事者又はその支援団体が占める「ユニバーサルデザイン2020評価会議」を2021年（令和3年）3月に開催し、関係省庁の取組の報告や構成員からの意見をいただき、「ユニバーサル2020行動計画」の加速化を図った。

15 <https://www.mlit.go.jp/common/001250845.pdf>

**b) ユニバーサルデザインの街づくり****①ユニバーサルデザインの街づくりの推進**

ハード対策に加え、移動等円滑化に係る「心のバリアフリー」の観点からの施策の充実等ソフトの対策を強化する「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律（令和2年法律第28号）」が2020年（令和2年）5月に成立した。

また、2020年度（令和2年度）末が期限のバリアフリー法に基づく基本方針におけるバリアフリー整備目標について、学識経験者、高齢者・障害者等団体及び事業者団体が参画する「バリアフリー法及び関連施策のあり方に関する検討会」を2019年度（令和元年度）より4回開催（2020年度（令和2年度）は2回）し、各施設等について地方部を含めたバリアフリー化や「心のバリアフリー」の一層の推進等、ハード及びソフト両面でのバリアフリー化をより一層推進していくこと等を盛り込み、2020年（令和2年）11月に最終とりまとめを公表し、2021年度（令和3年度）から5年間を目標期間とする新しいバリアフリー整備目標等を定めた基本方針を改正した。

**②道路におけるバリアフリー化の推進**

全国の主要鉄道駅、観光地周辺等の道路のバリアフリー化を推進した。

また、神奈川県横浜市大船駅において、鉄道との結節点である駅前広場の整備に併せて、待ち合わせ空間等の整備を実施するなど、利用しやすい道路空間の整備を促進した。

さらに、高速道路のサービスエリア、「道の駅」における子育て応援施設の整備を引き続き推進し、2021年（令和3年）3月末時点で高速道路のサービスエリア220箇所、2020年（令和2年）7月末時点で国が整備した「道の駅」93箇所にベビーコーナーが設置された。

加えて、鉄道との結節点における駅前広場等において、幅の広い歩道の整備、歩道の段差・傾斜・勾配の改善、視覚障害者誘導用ブロックの整備等に対して重点的に支援を実施した。

**③共生社会における車両の優先席、車椅子用駐車施設、障害者用トイレ等の利用マナー啓発活動の推進**

2020年（令和2年）11月～12月にトイレ利用マナー啓発のためキャンペーンを実施し、公共交通事業者等の協力の下、ポスターの掲示、チラシの配布、SNSを活用した声かけを行うとともに、「バリアフリー教室」において講義を行うことにより、マナー啓発を行った。

また、2021年（令和3年）2月～3月にはエレベーター利用の円滑化に向けた普及啓発活動を実施。さらに、公共交通事業者等の協力の下、ポスターの掲示やSNSを活用した声かけを行った。

**④観光スポットのバリアフリー化促進**

観光地の「まちあるき」の満足度向上整備支援事業及び訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業により観光スポットの段差の解消を促進した。

また、様々な場面でのバリアフリー化の取組を推進すべく、宿泊・飲食・小売分野を中心に、各事業者が取り組みやすく、かつ効果が高い事例や、障害を有する外国人旅行者における要望等の調査を実施し、その結果をウェブサイトへ掲載した。

**⑤観光施設におけるバリアフリー情報提供の促進**

2020年（令和2年）5月に「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律の一部を改正する法律（平成18年法律第91号）」に基づき、高齢者、障害者等が旅行中に利用する宿泊施設、飲食施設、観光案内所においてバリアフリー対応と情報発信に積極的に取り組む施設を認定する「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を2020年（令和2年）12月に開始した。

#### ⑥観光地のバリアフリー情報提供の促進

「観光地におけるバリアフリー情報の提供のためのマニュアル」<sup>16</sup>（2019年（平成31年）4月公表）をウェブサイトにおいて掲載の上、地方公共団体に周知するなどマニュアルの普及を促進した。

#### ⑦鉄道におけるバリアフリー化の推進

2020年（令和2年）8月に「新幹線の新たなバリアフリー対策について」をとりまとめ、座席数に応じて1編成に3～6席の車椅子が利用可能とするとともに、ウェブサイト上で予約、購入が完結するシステムの導入等を図ることとした。

#### ⑧図柄入りナンバープレート制度の活用

2017年（平成29年）10月から交付開始した、「東京2020大会」特別仕様ナンバープレートについて、関係告示の改正を行い、大会延期に合わせて交付期間を2021年（令和3年）11月30日まで延長するとともに、ポスター、チラシ及びサンプルプレートを活用してPRを行った。

また、寄付金については、UD（ユニバーサルデザイン）タクシー、ノンステップバスの整備促進に活用された。

#### ⑨道路案内標識改善の推進

北海道、宮城県、福島県、茨城県、東京都、千葉県、埼玉県、神奈川県及び静岡県の各道路標識適正化委員会において策定した「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた道路標識改善の取組方針」等に基づき、「東京2020大会」施設周辺エリア、主要な観光地、これらを結ぶ直轄国道等において、2020年（令和2年）7月に道路案内標識の改善が完了した。

#### c) ユニバーサルツーリズムの促進

誰もが安心して旅行を楽しむことができる環境を整備するため、2020年（令和2年）10月から全国5地域において、「バリアフリー旅行サポート体制の強化に係る実証事業」を実施し、2021年（令和3年）3月に成果報告及びユニバーサルツーリズムの普及を図るためのシンポジウムを開催した。

#### d) ICTを活用した歩行者移動支援の普及促進

民間事業者等が多様な歩行者移動支援サービスを提供できる環境を整備するため、施設や経路のバリアフリー情報等の移動に必要なデータを多方面で活用する手法等を検討するとともに、屋内空間における高精度測位環境を整備しており、2020年（令和2年）10月には新宿駅周辺屋内電子地図、2021年（令和3年）1月には東京駅周辺屋内電子地図、2021年（令和3年）3月には成田国際空港屋内電子地図を最新版に更新した。

また、高齢者・障害者等、誰もがストレスを感じることなく円滑に移動・活動できる社会を実現するため、産学官連携により、主要交通ターミナルにおけるナビゲーションサービス等の創出・普及に向けた環境づくりを促進した。

#### e) 障害者の芸術・文化活動支援

2018年（平成30年）6月に施行された「障害者による文化芸術活動の推進に関する法律（平

16 <https://www.mlit.go.jp/common/001284749.pdf>

成30年法律第47号)」を踏まえ、芸術文化活動（美術、演劇、音楽等）を通じた障害者の社会参加を一層推進するため、障害福祉施設や障害当事者等からの相談対応や支援人材の育成研修等、地域における障害者の芸術文化活動への支援を強化し、全国に展開している。なお、2020年度（令和2年度）宮崎県で開催を予定していた全国障害者芸術・文化祭は新型コロナウイルス感染症の影響により2021年度（令和3年度）に延期となった。

また、「障害者による文化芸術活動の推進に関する基本的な計画」に基づき、障害者による文化芸術の観賞や創造、発表の機会の拡充及び作品等の評価を向上する取組等、共生社会を推進する取組（39件）等を採用した。

### （13）地方の商店街等における観光需要の獲得・伝統工芸品等の消費拡大

#### a) 地方における消費税免税店数の増加

インバウンド需要の回復を見据えた免税店の拡大、2021年（令和3年）10月の免税販売手続の完全電子化に向けた事業者の対応を更に促進する観点から、事業者団体等とも緊密に連携の上、「免税販売手続の電子化 特設サイト<sup>17</sup>」にて必要な情報の周知広報を行うとともに、支援策として免税店向けの動画の作成・公開等に取り組んだ。

#### b) 商店街等に対する支援

商店街等においては、地域と連携し、専門家の派遣を受けて実施するWi-Fi環境設備、ゲストハウスの整備、店舗の多言語化及び外国人観光客等の消費需要の喚起につながる取組（50件）を採用した。

#### c) 優れた地方産品等の活用による地方への誘客

民間企業が自立化して実施している、優れた地方産品を514品目選定している「The Wonder 500」事業の実施及び販路拡大に協力した。

#### d) 伝統的工芸品産地への訪日外国人旅行者の受入促進

経済産業省が一般財団法人伝統的工芸品産業振興協会を通じて行う伝統的工芸品産業振興事業の中で、将来の外国人旅行者に向けた情報発信としてYouTube（TEWAZA）を活用した海外に向けた情報発信（産地プロモーション）や産地情報の多言語化（パンフレット等の翻訳）を支援した。

#### e) 保税売店の市中展開による買い物魅力の向上

羽田空港においては、2020年（令和2年）3月に、第2ターミナル国際線施設供用開始に合わせ、羽田空港内のカウンターを1箇所増設したものの、新型コロナウイルス感染症による減便の影響で、不定期での営業を強いられた。

インバウンド及びアウトバウンドの回復に向け、引き続き、リーフレットの配布による空港内カウンター・市中免税店の周知等を促進するとともに、市中展開を図ろうとする事業者のニーズに応じて空港内カウンターの利便性の向上を図った。

17 <https://www.mlit.go.jp/kankocho/tax-free/denshika.html>

## f) 消費や投資を促進する観光地高度化計画の推進

2019年度（令和元年度）ローカルクールジャパン推進事業において、デジタル技術を活用した持続的に成長できる地域づくりのための計画「スマートリゾート計画」を策定し、計画実現に向けたハンドブックや動画をとりまとめ、2020年（令和2年）5月、経済産業省のウェブサイト<sup>18</sup>に公開し、国内ほか地域への展開を図った。

## 2 交通機関

### (1) 「地方創生回廊」の完備

#### a) 新幹線・高速道路等の高速交通網の活用

##### ① 「ジャパン・レールパス」の購入環境整備

「ジャパン・レールパス」のインターネット予約及び磁気券化を開始した。

##### ② 日本版MaaSの推進及び企画乗車券の造成・販売の促進

2020年度（令和2年度）は、「日本版MaaS推進・支援事業」において公募を行い、全国36地域を選定し実証実験の支援を実施したほか、公共交通機関のデータ化については10事業者、キャッシュレス化については21事業者、AIオンデマンド交通等、新型輸送サービスの導入については7事業者に対し支援を実施し、公共交通機関におけるストレスフリーで快適に旅行できる環境を整備した。

また、当初予定していた「TOKYO SUPPORTERS PASS」及び「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」については、「東京2020大会」延期により、企画乗車券の発売を延期することとなった。「JR EAST Welcome Rail Pass 2020」については、日本在住の外国人を対象に、2020年（令和2年）10月～2021年（令和3年）2月までに発売時期を変更して発売した。

##### ③ 新幹線全駅の観光拠点としての機能強化

日本政府観光局が認定している外国人観光案内所の推進、手ぶら観光カウンターの設置等促進について、新幹線駅における観光拠点としての機能強化のため、関係事業者への働きかけを推進した。

##### ④ バスタプロジェクト（集約公共交通ターミナル）の全国展開

バスタプロジェクト（集約型公共交通ターミナル）を展開しており、2019年（令和元年）の品川に加え、2020年（令和2年）は神戸三宮・新潟で事業化した。また、同年9月に第1回のバスタプロジェクト推進検討会を開催し、2021年（令和3年）3月までに計5回の検討会を開催し、交通拠点の機能強化に向けて検討を重ねた。

##### ⑤ 「高速道路ナンバリング」の整備推進

訪日外国人旅行者をはじめ、全ての利用者に分かりやすい道案内を実現するため、高速道路の路線名に合わせて路線番号を用いて案内する「高速道路ナンバリング」を2016年度（平成28年度）に導入した。高速道路ナンバリングに対応する道路案内標識を、2020年（令和2年）概成に向け、全国で整備した。（高速道路及び一般道の優先整備区間において、2021年（令和3年）3月末時点で約95%（約24,100枚/約25,000枚）整備完了）

##### ⑥ 道路案内標識における英語表記改善

道路案内標識について、鉄道駅、バスターミナル等の交通結節点において他機関が設置する案内看板と連携した案内標識の設置、歩道に設置された道路案内標識を中心に英語表記の改善・充実、観光案内ガイドブック・パンフレット等と連携した分かりやすい道案内の取組を一

18 [https://www.meti.go.jp/policy/mono\\_info\\_service/mono/creative/downloadfiles/fy31/fy31\\_research\\_report.html](https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/mono/creative/downloadfiles/fy31/fy31_research_report.html)

層推進した。

また、道路案内標識及び国土地理院が公開した英語版地図（2.5万分の1等）<sup>19</sup>における「道路関連施設」、「山等の自然地名」の英語表記の整合を図るため、各都道府県の道路標識適正化委員会及び国土地理院において調整を実施した。

#### ⑦交差点名標識への観光地名称の表示

観光地に隣接する、又は観光地へのアクセス道路の入口となる交差点の交差点名標識に観光地名称を表示することにより、旅行者にとって観光地への分かりやすい案内となるよう、標識の改善を推進実施し、2021年（令和3年）3月末時点で約250箇所を改善した。

#### ⑧規制の弾力化等を通じた多様なアクセス交通の実現

訪日外国人旅行者をはじめとする観光需要が見込まれ、周辺の旅客船事業者に悪影響を及ぼさないと認められる航路において承認される、「インバウンド船旅振興制度」において、2020年度（令和2年度）は、2件の新規案件のほか、3件の継続案件の承認等を行った。

なお、2016年（平成28年）に「道路運送法（昭和26年法律第183号）」の特例措置として、運送対象を訪日外国人をはじめとする観光客に拡大した自家用有償観光旅客等運送が開始されていたが、2020年度（令和2年度）においては新型コロナウイルス感染症の影響により兵庫県養父市では観光客の利用が減少し、愛知県南知多町日間賀島では運行を中止した。

### b) 訪日外国人旅行者向け周遊ドライブパスの充実

新型コロナウイルス感染症の拡大等に伴い、訪日外国人旅行者向け周遊定額パスについては、2020年（令和2年）4月より高速道路会社等において新規の申込受付を一時停止した。

### c) 中山間地域における「道の駅」等を拠点とした自動運転サービスの実証実験

秋田県の道の駅「かみこあに」では、社会実装後、約1年間にわたる安全な運行管理、延べ5,000kmを超える安全な運行を継続中、また、島根県飯南町において道の駅「赤来高原」を拠点とした自動運転サービスの長期実証実験を2020年（令和2年）9月1日～同年10月10日の期間で実施した。

### d) 訪日外国人レンタカーピンポイント事故対策

急増する訪日外国人のレンタカー利用による事故を防止するため、ETC2.0等の急ブレーキデータを活用して事故危険箇所を特定し、ピンポイント事故対策を検討・実施した。

### e) 訪日外国人旅行者のレンタカー利用時における安全性及び利便性の向上

レンタカー等を運転する訪日外国人向けに、2020年（令和2年）に作成した安全運転啓発動画（ルールを守ってEnjoy Japan）を関係機関・団体のウェブサイト<sup>20</sup>に掲載した。

また、外国運転免許証に添付する日本語翻訳文の入手の利便性向上については、新型コロナウイルス感染症の影響により実施の見通しが立たず、未実施となった。

さらに、2020年（令和2年）7月に全国レンタカー協会が公表した「訪日外国人向けドライブ支援ツール」の作成を支援した。

加えて、観光庁主催の「訪日外国人旅行者のレンタカー利用促進に向けた検討会」において、同年8月に「レンタカーを活用した二次交通が不便な地方部への訪日外国人旅行者誘致に向けた

<sup>19</sup> <https://www.gsi.go.jp/kihonjohochousa/multilingual.html>

<sup>20</sup> <https://www.npa.go.jp/english/bureau/traffic/index.html>

ガイドライン」をとりまとめた。

#### f) 道外事業者との連携による北海道での観光列車の充実

2020年（令和2年）8月から9月にかけて、東急電鉄等の協力の下「THE ROYAL EXPRESS」が道内を運行した。

また、同年10月には観光列車やイベント列車等として活用可能な「はまなす編成」の運転も開始された。

#### g) 訪日外国人旅行者を対象とした地方部における鉄道利用促進

日本政府観光局ウェブサイトへの地方鉄道コンテンツの掲載に引き続き取り組んだ。また、2020年度（令和2年度）は各種補助事業を通じて多言語対応をはじめとする受入環境整備を111件実施し、観光列車の導入等への支援を6件実施した。

#### h) 地域の多様な主体の連携による観光地までの交通アクセスの充実・創出の推進

2019年度（令和元年度）より、訪日外国人旅行者のニーズが特に高い多言語対応、無料Wi-Fiサービス、トイレの洋式化、キャッシュレス決済対応等の取組を一気呵成に進める取組に対し、公共交通事業者等に支援を実施した。

また、2020年度（令和2年度）より、二次交通について多様な移動ニーズにきめ細やかに対応する新たな交通サービスの創出等のための取組に対し、公共交通利用環境の革新等事業において公共交通事業者等が実施する交通利用環境（訪日外国人旅行者のニーズが特に高い多言語対応、無料Wi-Fiサービス、トイレの洋式化、キャッシュレス決済対応等）の整備を推進し、2021年（令和3年）3月末時点で、180線区の公共交通利用環境刷新計画を認定した。

#### i) 自家用有償旅客運送の実施の円滑化

2020年（令和2年）11月27日に施行された「持続可能な運送サービスの提供の確保に資する取組を推進するための地域公共交通の活性化及び再生に関する法律等の一部を改正する法律（令和2年法律第36号）」により、自家用有償旅客運送について、インバウンドも含む観光ニーズへも対応するため、地域住民のみならず、観光客を含む来訪者も輸送対象として明確化した。

#### j) 北方領土隣接地域への訪日外国人旅行者の周遊促進

北方領土隣接地域の観光振興を図るため、観光地・食・文化等の観光情報及び安全・安心なドライブに役立つ情報をスマホアプリ等により多言語（英語、中国語（繁体字）、韓国語）で一元的に発信を行った。

また、2020年（令和2年）8月に連携する関係団体（地域の行政・観光協会等）の拡大（14団体から21団体）を図り、同年10月から沿線の観光スポットを織り交ぜたドライブルート等を新たに盛り込んだ情報発信を行うなど内容の強化を行った。

#### k) 北海道ドライブ観光促進プラットフォームの取組

外国人ドライブ観光客の移動経路等のGPSデータを官民一体（観光・交通関係団体、行政等）となった「北海道ドライブ観光促進プラットフォーム」（2018年（平成30年）6月設立当初は11機関の登録であったが、2021年（令和3年）1月末においては105機関が登録。）で共有・活用し、道内地方部への誘客等に向けた取組を推進した。

また、当該データ（2019年（令和元年）通年分析）のより一層の有効活用及び構成員相互の情報共有を通じてインバウンド回復後のドライブ観光の促進を図るため、「北海道ドライブ観光促進プラットフォーム会合」を2020年（令和2年）11月に開催した。

## (2) 公共交通利用環境の革新

### a) 訪日外国人旅行者が安心して利用できる公共交通利用環境の実現に向けた取組

#### ① 主要な公共交通機関の海外インターネット予約の促進

インターネット予約環境の一層の充実及びキャッシュレス化について、2021年（令和3年）3月に「スマートEX」の訪日外国人向けサービスにおいて、スマートフォン上に表示されたQRコードによる乗車サービスを開始した。

#### ② 日本版 MaaS の推進

【再掲】第Ⅲ部第2章第1節2（1）a）②

#### ③ 都市交通ナンバリングの充実

JR西日本の広島エリア（5路線79駅）、岡山・福山エリア（8路線82駅）において、2020年（令和2年）9月以降、順次駅ナンバリングを実施した。

また、2018年（平成30年）10月に策定した「乗合バスの運行システムのナンバリング等に関するガイドライン」を業界団体及び地方運輸局を通じて事業者等の関係者に対して周知を図った。

#### ④ 世界水準のタクシーサービスの充実

配車アプリの多言語対応及び海外配車アプリとの連携の強化については、海外の配車アプリが国内タクシー会社との連携を進め、多言語対応タブレット及びキャッシュレス端末の導入支援を行った。

また、東京タクシーセンターにて、訪日外国人旅行者に対応するための接客研修及び「外国人旅客接客英語検定」を引き続き実施しており、接客研修修了者には発光式入構表示板等を交付し、それを車体に表示することで見える化を図った。

さらに、外国人対応乗り場については、乗り場の新設や改善の参考とするため、既存の乗り場において利用状況の調査を行った。

#### ⑤ ユニバーサルデザインタクシー等の導入促進

タクシーのバリアフリー車両について、車両の購入に係る財政・税制上の支援制度を活用して導入を促進するとともに、2025年度（令和7年度）までのバリアフリー車両の整備目標について、福祉タクシーを約90,000台とし、また、各都道府県における総車両数の約25%についてUD（ユニバーサルデザイン）タクシーとするなどの見直し等を実施した。

#### ⑥ プライベートリムジンの導入環境整備

訪日外国人旅行者等にも認識しやすい案の作成に加え、プライベートリムジンサービスに係る認定基準について業界団体等と調整を行いつつ、普及促進に向けた取組を行った。

### b) 手ぶら観光の普及・促進

新型コロナウイルス感染症の影響による訪日外国人旅行者を含む旅行者の減少により、認定手ぶら観光カウンターが取り扱った訪日外国人旅行者の荷物の個数は約1,500個/月となり、昨年の約14万個/月から減少した。また、認定手ぶら観光カウンターについては、2020年度（令和2年度）で10箇所の新規認定を実施したものの、566箇所（2020年（令和2年）3月31日現在）から539箇所（2021年（令和3年）3月31日現在）となった。

### c) 新幹線の無料Wi-Fi環境等の整備促進

無料Wi-Fi環境について、2019年度（令和元年度）中にほぼ全ての新幹線車両で整備を完了し、残る車両についても整備を進めた。

また、JR北海道の「快速エアポート」について、2020年（令和2年）7月に無料Wi-Fi環境の整備が完了した。

さらに、同年5月、東海道・山陽・九州新幹線において、特大荷物置場付き座席の予約サービスを開始した。

### d) 訪日外国人旅行者のストレスフリーな交通利用環境の実現

2020年（令和2年）2月に観光庁において指定区間（多数の外国人観光旅客の利用が見込まれる区間等）の見直しを行い、計585区間を指定するとともに、同年6月に公共交通事業者等において実施計画の見直し・作成を行った。

また、2019年度（令和元年度）より、公共交通利用環境の革新等事業において公共交通事業者等が実施する交通利用環境（訪日外国人旅行者のニーズが特に高い多言語対応、無料Wi-Fiサービス、トイレの洋式化、キャッシュレス決済対応等）の整備を推進し、2021年（令和3年）3月末時点で、180線区の公共交通利用環境刷新計画を認定した。

### e) 訪日外国人旅行者の移動に関するデータ（FF-Data）の整備

2021年（令和3年）3月に、国内訪問地情報の細分化として、これまで1つの区分としていた「北海道」を4分割（「道北」、「道東」、「道央」、「道南」）した2018年（平成30年）データ及び最新の2019年（令和元年）データを国土交通省ウェブサイト<sup>21</sup>を通じて公表した。

### f) 安全対策を前提とした貸切バスの利用促進

多様化する訪日外国人旅行者の貸切バスによる移動ニーズに対応するため、貸切バスの臨時営業区域の特例措置について、本制度の利用状況や事故状況等の実態把握を行い、2022年（令和4年）3月末まで延長した。

また、85項目に及ぶ「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」を着実に実施し、実施状況については検討委員会（2020年（令和2年）8月開催）でフォローアップを行った。

### g) チケットレスで乗車が可能となる環境の整備の促進

2020年（令和2年）9月に新宿駅及び高輪ゲートウェイ駅において、QRコードによる改札通過の実証実験を実施した。

### h) 新幹線トンネル内等における携帯電話利用環境整備の推進

携帯電話が利用できない鉄道トンネル等を解消するため、「電波遮へい対策事業」を実施した。2020年度（令和2年度）は、新幹線トンネル6事業（九州新幹線（延伸区間））、在来線トンネル12事業（中央本線、東海道本線及び湖西線）について交付決定し、事業を開始した。

また、開業区間の新幹線トンネルは、2020年（令和2年）12月をもって全区間で対策が完了した。

21 [https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/soukou/sogoseisaku\\_soukou\\_fr\\_000022.html](https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/soukou/sogoseisaku_soukou_fr_000022.html)

### (3) 非常時における訪日外国人旅行者への情報提供の充実

2019年（平成31年）1月30日に策定・通知された「異常時における訪日外国人旅客への情報提供（新幹線）に係る対応指針」に基づき、令和2年7月豪雨や令和2年台風第9号、第10号が発生した際に、多言語による計画運休等の情報提供を実施した。

また、非常時の空港における情報提供の充実については、『A2-BCP<sup>22</sup>』ガイドライン～自然災害に強い空港を目指して～において位置づけた。（「空港における自然災害対策に関する検討委員会」においてとりまとめ、2019年（令和元年）11月15日、公表。）

さらに、A2-BCPは、同年10月30日開催の「空港に関する情報共有会議」において、主要・海上16空港に加え、地方空港においても策定することとなっており、2020年（令和2年）3月末に策定を行い、外国語を話せるスタッフの確保をはじめとする情報提供の充実を進めた。

加えて、2020年度（令和2年度）より毎年5月を『A2-BCP』推進月間とし、空港利用者が安全に避難できるようにするための訓練の実施や、連絡体制、備蓄品等の確認を定期的を実施するなど、対応力を強化するための取組を実施した。

### (4) 空港アクセスバス事業の実施地区の拡大

2017年（平成29年）4月より福岡空港、2018年（平成30年）1月より北九州空港で空港アクセスバスを実施しており、2020年（令和2年）においても継続運用した。

### (5) 旅客施設・車両等のバリアフリー化推進

#### a) ユニバーサルデザインの街づくりの推進

【再掲】第Ⅲ部第2章第1節1（12）b）①

#### b) ユニバーサルデザインタクシー等の導入促進

バス・タクシーのバリアフリー車両について、車両の購入に係る財政・税制上の支援制度を活用して導入を促進するとともに、2025年度（令和7年度）までのバリアフリー車両の整備目標について、ノンステップバスの割合を約80%、貸切バスを約2,100台、福祉タクシーを約90,000台とするなどの見直し等を実施した。

#### c) 空港におけるバリアフリー化の推進

航空旅客ターミナル施設のバリアフリー化及びユニバーサルデザイン化の一層の推進のため、「第201回国会に提出した「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）の一部を改正する法律（令和2年法律28号）」、バリアフリー整備ガイドライン等の制度・基準について、空港ビル等公共交通事業者に対し、2020年（令和2年）10月の空港施設UD（ユニバーサルデザイン）セミナーを通じた周知等を行った。

## 3 文化財・国立公園

### (1) 文化財等における分かりやすい多言語解説等の充実

「文化観光拠点施設を中核とした地域における文化観光の推進に関する法律（令和2年法律第18号）」に基づき、25件の拠点計画及び地域計画を認定し、これらの計画に基づくVR<sup>23</sup>・AR<sup>24</sup>を活用

<sup>22</sup> 災害時の空港機能の保持及び早期復旧に向けた目標時間、関係機関の役割分担等を明確化した計画のこと。A2は、「Airport」と「Advanced」の意。BCPは、Business Continuity Planの略

<sup>23</sup> Virtual Realityの略。コンピュータによって作られた仮想的な世界を、あたかも現実世界のように体感できる技術。

<sup>24</sup> Augmented Realityの略。実際の景色、地形、感覚などに、コンピュータを使ってさらに情報を加える技術。

した解説の充実、富裕層向けの特別解説ツアーの造成等の取組について、「博物館等を中核とした文化クラスター推進事業」等により支援した。

また、東京国立博物館をはじめとする国立博物館において、展示解説及び作品解説の多言語化を継続的に行った。京都国立博物館においては、展示解説の多言語化に加え、背景となる日本文化をより分かりやすく解説した鑑賞ガイド及び文化財修理を紹介する動画の多言語化を行い、ウェブサイトを通じて公開した。

さらにAR技術や音声ガイド等を駆使した先進的・高次元な多言語解説の取組を新たに52件採択し支援を行った。

## (2) 国立公園における多言語解説の整備、充実

観光庁の「地域観光資源の多言語解説整備支援事業」と連携して、2020年度（令和2年度）は16国立公園の17地域協議会で英文解説文を作成し、環境省直轄及び地方公共団体所有の国立公園案内板、ビジターセンターの展示及び地方公共団体やビジターセンター等のウェブサイトについて、Uni-voice<sup>25</sup>コード等のICTを活用して外国人目線で分かりやすい内容の多言語解説を整備した。

## (3) 地域観光資源における訪日外国人旅行者にとって分かりやすく魅力的な多言語解説の整備促進

2020年（令和2年）4月から2021年（令和3年）2月までに各部会を含め計5回、分かりやすい多言語解説整備推進委員会を開催した。

また、世界文化遺産14地域、国立公園17公園を含む65地域を選定し、英語解説文を作成し、ノウハウをとりまとめた。

さらに、新型コロナウイルス感染症の影響により、2020年度（令和2年度）末に予定していた全国約10地域でのセミナー開催を中止し、代わりに、本事業で培ったノウハウや実施地域の事例等を組み込み、地域が多言語整備を行う際に考慮・配慮すべきポイントを分かりやすく解説した動画コンテンツを作成し、観光庁のYouTubeチャンネルにて配信した。

加えて、52地域で中国語解説文を作成した。

## 4 農泊

農山漁村地域の所得向上と活性化のため、農泊に取り組む47地域を採択（2020年度（令和2年度）までに554地域採択）し、地域による実施体制の整備や観光コンテンツの磨き上げ、古民家等を活用した滞在施設等の整備等を一体的に支援した。

また、農泊の利用層等のターゲットに応じたPR動画を発信したほか、日本政府観光局とも連携して食や農泊に関する海外への情報発信を行うなど、国内外へのプロモーションを戦略的に実施した。

さらに、農泊のビジネス化に向けた経営人材育成の研修会を全国15会場で実施したほか、課題を持つ全国25箇所の農泊地域への専門家等の派遣や商談会を実施するなど、農泊地域の取組を支援した。

加えて、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、農泊地域における新型コロナウイルス感染症対応の業種別ガイドラインの周知徹底を図ったほか、需要喚起の取組として、ワーケーション、マイクロツーリズム等の新たな観点の農泊地域の魅力発信等を実施した。

<sup>25</sup> JAVIS（日本視覚障がい情報普及支援協会）が開発した、携帯電話やスマートフォン（アプリ）に対応した音声コード。音声コードを読み込むと画面に文字情報を掲載することが可能。

## 第2節 地域の新しい観光コンテンツの開発

### 1 文化財

#### (1) 地域の文化財の一体的整備・支援

##### a) 地域の文化財の一体的な保存・活用の促進

日本遺産については、2020年度（令和2年度）の認定をもって104件を認定し、認定地域における人材育成等の取組について、「日本遺産活性化推進事業」等により支援したとともに、地域の課題解決及び先進事例の発掘・共有について、専門家派遣により支援したほか、官民連携プラットフォームの運用を開始した。

また、2020年（令和2年）10月に開催した「日本遺産フェスティバル」や、2021年（令和3年）2月に開催した「日本遺産の日 記念シンポジウム」により日本遺産の魅力を発信した。

さらに、地域の文化財を一体とした面的整備等を405件（2020年度（令和2年度）末時点：累計1,253件）実施し、文化財を中心とする観光拠点を全国に41拠点（同年度末時点：累計234拠点）整備し、当初の目標数値に達した。

加えて、「文化財保護法及び地方教育行政の組織及び運営に関する法律の一部を改正する法律（平成30年法律第42号）」に基づき、文化財保存活用地域計画作成等を99件支援（2020年（令和2年）度末時点：認定件数23件）するとともに、文化財保存活用地域計画等に基づいた観光拠点の形成への支援（12件）も行った。

また、2020年度（令和2年度）は文化財への先進的・高次元な多言語解説として新たに52件を採択し支援を行った。

さらに、Living History促進事業について、同年度は24件を採択した。補助団体へは事業実施のノウハウをまとめた手引書を配布したほか、情報交換会を行い、歴史的背景に基づいて往時を体験・体感できるような復元行事、展示・体験事業等の取組を支援した。

加えて、説明会を全国3箇所で開催し、日本博ウェブサイト<sup>26</sup>にて同年度採択事業の実施成果を順次公開し、好事例の周知を図った。

また、文化財の磨き上げ事業については、同年度90件の支援を決定した。

さらに、重要文化財・登録有形文化財である建造物・美術工芸品等の活用整備・美観向上等、インバウンド需要を意識した創意工夫に基づいた特色ある取組に対する支援を行った。

##### b) 適時適切な修理・整備等の促進

国宝・重要文化財等（建造物・美術工芸品）の適時適切な保存修理への支援とともに、防災施設整備や耐震対策への支援も行った。

また、文化財建造物については、文化財の解説板、情報機器の設置や展示、便益・管理のための施設・設備の整備等の特色ある活用の取組に対して支援し、観光資源としての充実及び地域の活性化が図られるよう努めた。

さらに、修理現場・施設等の公開について、文化庁ウェブサイト等において広く情報を発信した。

##### c) 文化財等の美観向上及び公開のための施設設備の充実

国宝・重要文化財建造物34件、登録有形文化財建造物38件、登録記念物1件及び重要伝統的

26 <https://japanculturalexpo.bunka.go.jp/>

建造物群保存地区5市町において、公開のための施設整備の充実や美観向上を図る事業に支援を行った。また、重要伝統的建造物群保存地区7市町に対し、宿泊、ユニークベニュー<sup>27</sup>等の観光目的での利活用に資する事業に支援を行った。さらに、同7市町及び重要文化財建造物等14件に対して、文化財の特性に応じて施設のバリアフリー化及び設備の充実等を支援した。

#### d) 学芸員等に対する文化財を活用した観光振興に関する講座の実施

学芸員等専門講座（毎年1回3日間を12月に実施）では、観光振興に関する内容を含めた学芸員等を対象とした専門的・実践的な知識・技術に関する研修を実施した。

また、国立科学博物館において「科博オンライン・セミナー～サイエンスコミュニケーション編～」(2020年(令和2年)9月～11月、全10回)及び「科博オンライン・セミナー～サイエンスコミュニケーション初級編～」(2021年(令和3年)2月～3月、全3回)を実施した。

さらに、国立美術館においては、2020年(令和2年)7月から2021年(令和3年)2月にかけてキュレーター研修を4回実施し、同年2月に「美術館を活用した鑑賞教育の充実のための指導者研修」15周年記念シンポジウムをオンライン開催するなど、各国立博物館においてオンライン研修・講座、会議等を行った。

#### e) 全国の文化財や文化芸術活動を発信するポータルサイトの充実

全国各地の文化イベント情報及び文化施設の情報を集約し、国内外に発信する「文化情報プラットフォーム」では、情報の拡充及び発信力強化に向け、当該情報ポータルサイト「Culture NIPPON」<sup>28</sup>の検索機能強化や各文化プログラムに関する情報項目の追加等を実施したほか、新たに特集記事を掲載した。

#### f) 美術館及び博物館における参加・体験型教育プログラム等への支援並びにニーズを踏まえた鑑賞環境の充実

各国立博物館において事前予約制の導入、柔軟な開館時間の設定に取り組み、快適で安心な観覧環境の実現に努めた。

また、国立科学博物館において、来館者が自身のスマートフォンを用いて多言語でのフロア案内や展示解説を読むことができる「かはく HANDY GUIDE」(日本語・英語・中国語・韓国語の4箇国語対応)の運用を開始したほか、東京国立近代美術館において2020年(令和2年)10月から、所蔵作品ガイドの代替プログラムとして、Zoomを活用した「オンライン対話観賞」を実施するなど、新型コロナウイルス感染症対策及び鑑賞環境の充実に向けて取り組んだ。

さらに、親と子のギャラリー「トーハク×びじゅチューン! なりきり日本美術館リターンズ」(東京国立博物館、同年10月27日～12月6日)等、高精細複製品やVR等の高度な技術を用いた文化財活用を進め、なりきり美術館シリーズを千葉県美術館及び大分県立美術館に巡回した。

加えて、文化財活用センターは東京国立博物館とともに「国立博物館収蔵品貸与促進事業」(5機関116件)を実施し、地方館の支援に努めた。この事業を含めて国立博物館4館で133機関874件の収蔵品貸与を実施した。

また、e国宝<sup>29</sup>のリニューアル・データの拡充及びColBase<sup>30</sup>のデータの拡充をはじめとする、

27 「ユニークベニュー (Unique Venue: 特別な場所)」とは、「博物館・美術館」「歴史的建造物」「神社仏閣」「城郭」「屋外空間 (庭園・公園、商店街、公道等)」などで、会議・レセプションを開催することで特別感や地域特性を演出できる会場。

28 <https://culture-nippon.go.jp/ja>

29 <https://emuseum.nich.go.jp/>

30 <https://colbase.nich.go.jp/?locale=ja>

文化財情報のデジタル資源化や情報データベースの構築等にも取り組み、広く公開した。

#### g) 日本文化の魅力発信及び文化財による地域活性化

VR・AR等の先端技術を駆使して空港等8箇所、文化財7箇所、文化財多言語解説整備事業における採択先52箇所において、日本固有の文化資源に関する効果的な発信を実施した。

#### h) 訪日外国人旅行者が日本の伝統芸能の魅力を経験する機会の充実

京都国立博物館において、2020年（令和2年）12月より名品ギャラリー音声ガイドにジュニア版（日本語・英語・中国語・韓国語）を追加し、提供を開始した。

また、能楽、文楽等について外国人向けの入門公演であるDiscover公演を同年9月～12月にかけて、国立劇場等で計19回上演した。特に、同年10月に国立能楽堂で開催された「Discover NOH & KYOGEN」公演においては、日本語・英語・中国語・韓国語・スペイン語・フランス語の6箇国語による字幕表示を行った。

### (2) 文化庁の組織改革等の実施

文化庁の京都への本格移転を見据え、2019年度（令和元年度）に引き続き、2020年度（令和2年度）は対象者を拡大して、臨時国会期間中に京都で執務を行うなど、業務のシミュレーションを行った。

### (3) 地域の文化資源を活用した観光振興・地方創生の拡充に向けた対応の強化

文化財保存活用地域計画等に基づいた観光拠点の形成への支援を12件行った。また、優良な観光拠点形成のモデル事例創出に向け、関係省庁と連携し、3地域（弘前市、丹波篠山市及び長崎市）において国指定等文化財の修理・整備等の支援を行った。

### (4) 我が国の文化の国際発信力の向上

戦略的な国際交流・海外発信を含めた文化行政に求められる新たな政策ニーズに対応することを目指して、地域文化創生本部において、九州大学等の4大学と共同研究事業を実施した。これらの共同研究を通じて研究者ネットワークを構築するとともに、新たな政策課題の実態把握・分析等を行った。

また、芸術文化・産学官連携により地域の文化芸術資源を活用して行う芸術祭等9件に対して支援を行った。

さらに、我が国の芸術文化を世界にアピールする機会につなげるため、芸術団体の水準向上及び国際発信力の強化を図る国際的な公演活動に対する支援（音楽2件、舞踊5件、演劇9件、伝統芸能3件、大衆芸能1件及び多分野1件）を実施した。

### (5) 世界文化遺産の観光への活用

世界文化遺産の所在する地域において、各遺産を紹介する映像コンテンツの作成、ガイダンス施設のウェブサイト作成等、世界文化遺産を活用した観光振興及び地域活性化を図る取組（3件）を採択した。

### (6) 文化芸術資源を活用した地域活性化

地域の実演芸術の振興を牽引する劇場・音楽堂等が行う地域の多彩な文化を発信・体験できる取

組を223件支援した。

また、劇場・音楽堂等が行うバリアフリー・多言語対応等の取組を60件支援した。

さらに、専門家を中心に事業に対する事後評価も実施し、検証結果を今後の事業の改善に生かした。

### (7) 「日本博」をはじめとする文化プログラムの推進

日本博では、全国各地の様々な文化資源を活用し、多言語での展示や、新型コロナウイルス感染症の状況下においても映像コンテンツの制作・発信、戦略的プロモーション等を積極的に行った。新たな環境を見据え、国内観光需要・インバウンド需要の喚起を目指した。(2020年度(令和2年度)は、主催・共催型61件、公募助成型101件を採択したほか、参画プロジェクト135件を認証した(同年度3月末時点)。



多言語による映像コンテンツ発信

VRなどの最先端技術を活用した映像コンテンツ発信

インフルエンサーによる花火のYouTube配信

### (8) 地域におけるインバウンドに対応した新たな文化観光拠点の整備等

「文化観光拠点施設を中核とした地域における文化観光の推進に関する法律(令和2年法律第18号)」に基づき、25件の拠点計画及び地域計画を認定し、これらの計画に基づく文化資源の磨き上げ等の取組について、「博物館等を中核とした文化クラスター推進事業」等により支援した。

また、博物館等におけるインバウンド受入に資する環境整備については、「博物館等の文化施設インバウンド強化事業」において2件採択し、支援した。文化資源を活用した夜間コンテンツの造成等の取組については、「博物館・文化財等におけるナイトタイム充実支援事業」において20件採択し、支援した。

### (9) 「地域ゆかりの文化資産」の地方展開促進による地域活性化

文化庁、国立博物館、三の丸尚蔵館等が有する「地域ゆかりの文化資産」を活用するとともに、訪日外国人観光客にも分かりやすい多言語解説の作成や製作したレプリカ等を使用した体験型展示等を通じ、各地域の歴史・文化・風土等の魅力を展示・発信する地方博物館等の取組に対して、事業費の一部を補助した。(2020年度(令和2年度)は18件を採択)。

### (10) メディア芸術に関する発信の強化

2020年(令和2年)9月に第23回文化庁メディア芸術祭受賞作品展を開催した。受賞作品の展示に加え、特設サイトを開設し、我が国が誇る優れたメディア芸術作品を国内外に発信した。

また、クリエイターの創作活動の活性化を図るため、同年7月～9月に第24回コンテストの作品募集を実施し、世界103箇国・地域から3,693作品の応募があった。

## 2 国立公園

### (1) 美しい自然資源の観光資源としての利用促進

#### a) 国立公園の受入環境整備推進

先行8国立公園を含む23国立公園において294件のアクティビティを含む自然体験コンテンツの充実に取り組むとともに、2020年（令和2年）10～11月開催のツーリズムEXPOジャパンへの出展等による情報発信に取り組んだ。

また、同年4月に、2箇所（大雪山及び上信越高原）において、現地管理体制を強化するため、既存事務所を再編し、国立公園管理事務所を設置した。さらに、民間出身の国立公園利用企画官を順次採用し、体制を強化した。

#### b) エコツーリズムの推進

自然資源を活用した地域のガイド、コーディネーター等を対象とした、オンラインでの集合研修（2020年度（令和2年度）は1回実施）やアドバイザー派遣等により支援するとともに、エコツーリズム（ジオツーリズム含む）に取り組む地域が実施する自然観光資源を活用したプログラム開発や推進体制の強化等の活動の支援を行った。

また、2020年（令和2年）10～11月開催のツーリズムEXPOジャパンへの出展を行い、旅行業界や地方公共団体等幅広い関係者に周知を図った。

さらに、エコツーリズム推進全体構想認定地域の増加に取り組み、同年度末時点での認定地域数は18件となった。

#### c) 統一性のある情報提供等の推進及び効率的な利用環境改善

全国各地の国立公園において、展示施設の整備、多言語化等による情報提供、トイレ等のユニバーサルデザイン化、施設の長寿命化等を直轄事業及び地方公共団体への交付金により支援し、安全で快適な利用環境の提供を進めた。

また、日光国立公園においてPPP/PFI（DBO方式<sup>31</sup>）による直轄野営場の再整備に向けた調整を行ったほか、ビジターセンター内のカフェ等の導入によるサービス向上を進めた。

### (2) 「国立公園満喫プロジェクト」の推進

「ステップアッププログラム2020」に基づき、民間事業者等の多様な主体と連携し、以下の各種取組を実施するとともに、先行8国立公園を含む10公園において、2021年（令和3年）以降の取組計画である「ステップアッププログラム2025」等を策定した。

なお、2020年（令和2年）の訪日外国人利用者を対象とした満足度、消費額等の「質」の指標を図るためのアンケート調査については、新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかった。

#### a) 自然満喫メニューの充実・支援

先行8国立公園を含む23国立公園における自然体験コンテンツの充実や、地域の取組の自走化に向けたガイド等の人材育成研修（インバウンド研修及び集合研修各1回）等を実施した。

また、公共施設の民間開放については、これまでの累計で7箇所目となる、阿寒摩周国立公園におけるキャンプ場の民間運営が2020年（令和2年）4月に開始された。

<sup>31</sup> DBO方式：行政が国の交付金や公債等により施設建設の資金を市中金利と比較して低金利で調達し、民間事業者が施設の設計・建設と運営・維持管理を一括で担わせる方式。

さらに、8箇所目として、慶良間諸島国立公園において、カフェ・物販部分を含めた民間による一体的な管理運営を行う座間味ビジターセンターの整備を行った。

加えて、利用者負担の仕組みについては、妙高山・火打山で同年7月から入域料収受を開始した。利用者負担の事例及び入域料の導入拡大を目指し、目標である18事例で導入が完了している。

#### b) 上質感のある滞在環境の創出

全国の国立公園における11件のグランピング等の事業立ち上げやトライアル実施等を支援した。

また、上質な宿泊、自然体験アクティビティ、地域の特色を生かした食事等を組み合わせた国立公園らしいグランピング等を展開することで、国立公園ならではの特別な宿泊体験の促進を図った。

#### c) 海外への情報発信強化

日本政府観光局ウェブサイト、Facebookアカウントから国立公園ウェブサイトへの誘引強化（リンク設置箇所の拡大等）を行った。

また、日本政府観光局ウェブサイトを通じ、国立公園の魅力に加えて、アクセス、国立公園で体験できるアクティビティ、モデルコース等の情報を発信するとともに、ウェブサイト閲覧状況等を分析し、関係者間で情報共有を行った。

加えて、2019年（平成31年）2月に日本政府観光局グローバルサイト内に設置した国立公園ウェブサイトについて、ユーザビリティの向上やコンテンツの更なる拡充、繁体字サイトの開設をした。

#### d) 観光資源の有効活用を目的とした一体的な取組

先行8国立公園において、地域協議会を開催し、「ステップアッププログラム2020」に基づき連携を図るとともに、関係省庁等の交付金等も活用しつつ、多言語解説、コンテンツの充実、プロモーションの実施等、観光資源の有効活用に向けた一体的な取組を推進した。

また、他の公園への展開に向け、これまでの先行的な取組を事例集のとりまとめを進めた。

さらに、国立公園オフィシャルパートナーシッププログラム（2020年度（令和2年度）末時点計で105社と締結）について、マッチング支援及び情報交換会を行い、連携の取組を推進するとともに、パートナーシップ企業の有する媒体等を活用した情報発信等を進めた。

### (3) 新宿御苑における国立公園の情報発信強化

2020年（令和2年）7月に国立公園の興味関心を喚起する情報発信拠点「National Parks Discovery Center」を併設した新宿御苑インフォメーションセンターをリニューアルオープンし、日本の国立公園の魅力を大画面で訴求する映像設備やデジタルを活用した体験型展示、国立公園案内カウンターや物販設備等を活用し、新宿御苑の来園者に、国立公園の魅力を発信した。

### (4) 野生動物観光のコンテンツづくり推進

野生生物保護センターの傷病個体を収容している施設（3箇所）について、遭遇が困難な希少種を見学できるよう改修し、効果的な利用の仕組みの構築を行った。

また、野生動物を観光資源としたツアーの開発やプロモーション活動の支援を8件行った。

### (5) 利用拠点の滞在環境の上質化

地域の関係者による利用拠点計画の策定に向けた検討を3箇所を進めるとともに、既に面的に計画が検討されている利用拠点において、跡地の民間活用を前提とした廃屋撤去を8箇所、Wi-Fi環境整備等のインバウンド対応機能向上を3箇所、施設の外観修景等の文化的まちなみ改善を7箇所、既存施設の観光資源化（リノベーション）を3箇所実施した。

### (6) ビジターセンターのインバウンド対応機能強化とVR等を活用した展示の充実

新たに8国立公園のビジターセンターにおいて、アクティビティ等の紹介コンテンツを作成し、それらを多言語で提供する機器を設置した。また、最新のデジタル技術を活用した展示を6公園に導入した。

## 3 公的施設・インフラ

### (1) 我が国の歴史や伝統に溢れる公的施設の公開・開放

#### a) 迎賓館赤坂離宮（東京都港区）

迎賓館赤坂離宮は、新型コロナウイルス感染症対策に留意しながら、一般公開を通年で実施した。なお、2020年（令和2年）3月27日から5月28日まで及び同年12月26日から2021年（令和3年）3月21日までは、新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言の発令等のため休館した。

また、特別企画として、迎賓館所蔵の古楽器であるエラールピアノの演奏会付参観を2020年（令和2年）9月及び11月に計8日間実施したほか、新たな特別企画として、和風別館内の池の鯉に餌やりを行う特別ツアー（同年8月、10月及び11月に計36日間）、迎賓館職員がガイドを行う本館プレミアムガイドツアー（同年8月及び10月に計12日間）、夜間公開時に前庭でバイオリン・チェロの生演奏（同年9月、12月に計5日間）等を実施した。

さらに、同年6月から迎賓館に隣接したカフェ、休憩機能、多目的トイレ等を有する施設の運用を開始し、新たに作成した迎賓館PR動画を施設内で放送した。

#### b) 京都迎賓館（京都府京都市）

京都迎賓館は、新型コロナウイルス感染症対策に留意しながら、一般公開を通年で実施した。なお、2020年（令和2年）4月9日から5月27日まで及び2021年（令和3年）1月14日から3月7日までは、新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言の発令等のため休館した。

また、特別企画として、「京都迎賓館文化サロン」（2020年（令和2年）9月24日）、通常非公開の部屋の公開を含む特別ガイドツアー（同年8月に計8日間）、迎賓館を貸し切って行う特別ガイドツアー（同年9～12月に計10日間）、夜間公開（同年11月21、22日）を実施した。

さらに、新たに制作したSNS向けショート版京都迎賓館PR動画（日本語及び英語）を活用し、Twitter等を用いて一般公開に係る広報を実施した。

加えて、6箇国語<sup>32</sup>対応の参観アプリをウェブサイト<sup>33</sup>や館内で紹介・周知することで、積極的な活用促進を図った。

<sup>32</sup> 日本語、英語、フランス語、中国語、韓国語及びスペイン語

<sup>33</sup> <https://www.geihinkan.go.jp/kyoto/visit/#app>



迎賓館赤坂離宮及び京都迎賓館の一般公開の状況

### c) 総理大臣官邸（東京都千代田区）

「児童又は生徒を対象とする特別見学」は、総理大臣官邸における執務に影響の生じない範囲で、毎月2日間（土曜日・日曜日）実施することとしていたが、2020年度（令和2年度）は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を考慮して実施しないこととした。

### d) 皇居（東京都千代田区）

1回当たりの参観定員は、引き続き500人とし、また、6言語対応（日本語、英語、フランス語、中国語、韓国語及びスペイン語）の音声ガイドアプリの更新版を、2021年（令和3年）2月に配信した。

また、皇居一般参観は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、2020年（令和2年）3月21日から休止し、同年6月2日より再開した。感染の再拡大に伴い、同年12月26日から休止した。さらに、皇居乾通り一般公開は、春季及び秋季とも、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、実施をとりやめた。

### e) 皇居東御苑（東京都千代田区）

苑内本丸地区において、2020年（令和2年）9月29日より江戸城天守復元模型を公開するとともに、6言語対応（日本語、英語、フランス語、中国語、韓国語及びスペイン語）の音声ガイドアプリの更新版を、2021年（令和3年）2月に配信した。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、2020年（令和2年）3月28日から休園し、同年6月2日より再開した。感染の再拡大に伴い、同年12月26日から休園した。

### f) 三の丸尚蔵館（東京都千代田区）

「三の丸尚蔵館収蔵品の保存・公開の在り方に関する有識者懇談会」においてとりまとめられた提言を基に、文化庁の地方展覧会や地方の美術館・博物館への作品貸出を11件行うとともに、建替工事を進めた。

また、地方ゆかりの作品のリスト化、宮内庁ウェブサイト上での公開や収蔵品のデジタルアーカイブ化を進めた。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、2020年（令和2年）2月29日から休館、同年6月2日より再開した。感染の再拡大による皇居東御苑の休園に伴い、同年12月26日から休館した。

### g) 京都御所（京都府京都市）

通年で参観者数制限のない一般公開を実施するとともに、6言語対応（日本語、英語、フランス語、中国語、韓国語及びスペイン語）の音声ガイドアプリの更新版を、2021年（令和3年）2月に配信した。

2020年（令和2年）7月18日から8月27日までの期間、「高御座等の一般参観」を実施し、期間中25,374人が参観した。

また、京都御所清涼殿整備工事を、文化的建造物の修繕、美観への配慮といった観点に留意しつつ進め、劣化している襖絵の復元模写も引き続き実施した。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、2020年（令和2年）4月8日から休止、同年5月23日から再開した。

#### h) 京都仙洞御所・桂離宮・修学院離宮（京都府京都市）

通年で参観を実施するとともに、桂離宮においては、「桂離宮観月会」を、2020年（令和2年）10月1日に実施した。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、同年4月8日から休止、同年5月23日から再開した。

#### i) 御料牧場（栃木県塩谷郡高根沢町）

2020年（令和2年）10月中旬の2日間で各2回、合計4回の地域住民以外の方が参加できる見学会を実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止及び家畜伝染病に対する防疫強化の観点から、見学会の実施をとりやめた。

#### j) 埼玉鴨場・新浜鴨場（埼玉県越谷市・千葉県市川市）

施設に展示している写真パネル及び写真アルバムを2020年（令和2年）8月に更新した。

また、鴨場所在地である埼玉県（埼玉鴨場）と千葉県（新浜鴨場）の協力の下、地域住民以外の方が参加できる見学会をそれぞれ12回ずつ、合計24回実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、見学会の実施をとりやめた。

#### k) 信任状捧呈に係る馬車列

2020年（令和2年）4月以降は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、馬車列ではなく自動車列により実施した。

#### l) 造幣局本局（大阪府大阪市）

工場見学（新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、2020年（令和2年）3月2日から当面の間、休止）の当日受付・事前予約制の併用、造幣博物館及び造幣さいたま博物館の休日開館（年末年始や展示品入替日等を除く。）を実施した。また、貨幣製造工程をより分かりやすく見ていただけるよう、見学用カメラの更新・増設（14台→23台）、モニターの大型化（19インチ→43インチ）及び多言語化の充実を図った。

#### m) 首都圏外郭放水路（埼玉県春日部市）

新型コロナウイルス感染対策を行い2020年（令和2年）7月から段階的に見学会を再開した。地方公共団体による見学会再開記念プレゼント・見学会参加者向けプレミアム付き商品券の販売、事業者によるGo Toトラベル支援事業適応対象ツアーの造成等、地域活性化の取組と合わせ集客を図り、同年7月の再開から2021年（令和3年）1月末までに約19,000人が参加した。

#### n) 大本営地下壕跡（東京都新宿区）

2020年（令和2年）8月3日より、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、人数制限を設けたうえで、大本営地下壕跡（東京都新宿区市谷）の有料公開を開始した。また、大本営地下壕跡の公開に当たっては、防衛省ウェブサイト<sup>34</sup>やSNSを活用して情報発信を行った。

#### o) 日本銀行（東京都中央区）

本店本館については、2019年（令和元年）に免震化工事が終了。新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、2020年（令和2年）3月以降、見学を一時中止していたが、同年10月より、感染症対策（見学コース内の体験展示、レクチャー、予約不要の当日見学の中止等）を講じつつ、見学を再開した。

### (2) 地域振興に資する観光を通じたインフラの活用

灯台記念日（11月1日）にちなみ「海と灯台ウィーク（11月1日～8日）」を民間団体と連携して実施し、同ウィークや地元主催のイベント等に合わせて灯台の公開等（約80箇所）を行い、灯台が持つ歴史的・文化的価値の発信を通じて灯台を訪問する機会を創出した。また、民間団体が実施する灯台を起点とするサイクリングコース開発等にも協力した。

さらに、インフラツーリズムの拡大に向け、2019年（令和元年）7月に社会実験を行うモデル地区として選定した5地区（鳴子ダム・ハッ場ダム・天ヶ瀬ダム・来島海峡大橋・鶴田ダム）に加え、2020年（令和2年）8月に新たに2地区（白鳥大橋・日下川新規放水路）を追加で選定した。合計7地区において、ツアー等を行い、有識者の助言等を受けつつ、インフラツアーの運営体制やガイド育成方策等の受入環境の検討等を実施した。

### (3) 一般公開・開放された公的施設を活用した訪日プロモーション

日本政府観光局ウェブサイト及びSNS等を通じ、赤坂迎賓館、京都迎賓館、皇居、皇居東御苑、京都御所、京都仙洞御所、桂離宮、修学院離宮、造幣博物館、首都圏外郭放水路、日本銀行等の公的施設に係る観光情報を発信した。

また、日本銀行が新たに開始したオンラインツアー情報を同ウェブサイトでも発信した。

### (4) 国民公園の魅力向上

新宿御苑では、閉園時間の延長のほか、2020年（令和2年）8月から早朝開園を開始、同年11月に菊花壇のライトアップを実施するとともに、閉園している時間帯を活用した事業の公募を行った結果、民間イベントが実施された。また、歴史・文化の発信等に向けて取組を進めた。

皇居外苑では、有識者会議の議論を経て、2021年（令和3年）1月に「皇居外苑の利用の在り方に関する懇談会 報告書」<sup>35</sup>をとりまとめ、ウェブサイトにも公開した。

京都御苑では、歴史的遺構の活用のために拾翠亭の保存改修や情報発信のサテライト拠点となる休憩所3箇所の調査設計・工事を進めた。

## 4 古民家や城泊・寺泊等

### (1) 古民家等の歴史的資源を活用した観光まちづくりの推進

地域に残る古民家等の歴史的資源を活用した観光まちづくりの取組を、重要伝統的建造物群保存

<sup>34</sup> <https://www.mod.go.jp/j/publication/ichigaya/index.html>

<sup>35</sup> <http://www.env.go.jp/garden/kokyogaien/topics/hokokusho.pdf>

地区や歴史的風致維持向上計画認定都市、農山漁村地域を中心に2020年（令和2年）には新たに40地域を追加し、同年12月までに目標としていた、全国200地域での取組を達成した。

また、ウェブサイトを用いた情報共有や相談案件に対する支援等を実施した。

#### a) 人材支援・育成

##### ①歴史的資源を活用した観光まちづくり官民連携推進チームにおける取組

歴史的資源を活用した観光まちづくり官民連携推進チームのウェブサイト<sup>36</sup>で公表している支援メニュー集及び歴史的資源の再生・活用成功事例集の進捗を2021年（令和3年）3月に更新、事例の追加等内容の充実を行った。あわせて、各省庁と連携し、全国の地方公共団体、観光地域づくり法人（DMO）、農泊地域等の会議・打合せ等の場で各1回ずつ紹介することで、広く情報共有を行った。

また、歴史的資源を活用した観光まちづくり官民連携推進チームで運営するワンストップ窓口において、地域からの相談や要望に対応、専門家による現地視察や相談者へのヒアリング等の支援を展開し、2021年（令和3年）3月までに、150件を超える案件の相談に対応した。地域の具体的な課題に合わせた情報提供や専門家からのアドバイス等によって地域ごとの熟度に応じた支援等を実施することで、新規地域の掘り起こし、既存地域の継続的なフォロー及び磨き上げを行った。さらに、地域への横展開を図るために連携推進チームのウェブサイトで公開している事例集に事例を追加し、既存事例は進捗を確認し更新するなど、内容を充実させた。

##### ②歴史的資源を活用した観光まちづくりに係る人材育成

歴史的資源を活用した観光まちづくりに関連する専門人材・企業リストの更新を行い、専門性の高い支援体制を構築することで相談へのよりきめ細やかな対応を進めた。また、過去に「歴史的資源を活用した観光まちづくりの担い手育成プログラム研修」の対象となった石川県加賀市、岡山県美作市、岩手県奥州市等の受講者・地域6箇所への専門家派遣を行い、観光まちづくりの更なる推進及び取組におけるノウハウの蓄積のためのフォローアップを行うと同時に、研修の内容を公開することにより広く周知を行った。その他、課題を持つ全国25箇所の農泊地域への専門家等の派遣、農泊のビジネス化に向けた経営人材育成の研修を全国15会場で行った。

#### b) 地方公共団体等への情報提供や継続的支援の実施等

##### ①地方公共団体等への情報提供

2021年（令和3年）1月に総務省・金融庁・中小企業庁が共催で実施した地域経済好循環拡大推進会議について、地方公共団体や地域金融機関、商工会議所・商工会等関係機関へ開催を周知し、参加を募集するとともに、会場の場で地方公共団体、参加機関へ歴史的資源を活用した観光まちづくりの推進に関する取組や、重要性・有用性について説明・周知を行った。

##### ②歴史的資源を活用した観光まちづくりに取り組む地域が抱える障害の把握や解決策の検討

古民家等の歴史的資源を活用した観光まちづくりに取り組む意欲のある地方公共団体（日本遺産認定地域、観光地域づくり法人（DMO）、農泊地域等）に対し、各省庁から歴史的資源を活用した取組について情報を収集し、活用する際の課題や障害を把握、解決策の検討・情報提供を行うことで、地方公共団体における歴史的資源の活用の活発化と横展開を図った。

##### ③歴史的資源を活用した観光まちづくりに取り組む地域間による相互の取組内容の共有

重要伝統的建造物群保存地区や日本遺産認定地域、観光地域づくり法人（DMO）、農泊地域

36 [https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/kominkasupport//](https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/kominkasupport/)

等観光まちづくりに取り組む地域に対して、歴史的資源を活用した観光まちづくり連携推進チームのウェブサイトに掲載されている丹波篠山市や大洲市等の14事例を成功事例として情報提供を活用することで、取組への意識が高い地域間による関連情報や相互の取組内容の横展開を図った。

#### c) 日本政府観光局による情報発信

観光コンテンツ収集事業で2020年度（令和2年度）に新たに選定した15件の古民家コンテンツを観光コンテンツ多言語ウェブサイト<sup>37</sup>へ掲載した。

#### d) 金融・公的支援等の促進

##### ①地域金融機関による金融支援等の促進

地域金融機関との企業アンケート調査結果に基づいた分析等を踏まえた深度ある対話の実施等を通じて、金融機関による地域企業の真の経営課題の解決に資する方策の策定・実行に必要なアドバイスや資金使途に応じた適切なファイナンスの提供等の企業支援を更に促進した。また、全国地方銀行協会においても、地方銀行による古民家等の歴史的資源の活用支援事例39事例を掲載した（2021年（令和3年）3月時点）。

##### ②人的支援等の促進

古民家等活用による観光まちづくりを促すための応援制度及びその具体的な活用事例について、地方公共団体職員や地域おこし協力隊員向けの研修等において周知徹底を図った。

##### ③小規模不動産特定共同事業の普及・啓発

公的不動産（PRE<sup>38</sup>）の利活用を検討する地方公共団体と地方における不動産証券化案件の事業化を目指す事業者間のマッチング支援を2020年度（令和2年度）に2件行うとともに、FTK<sup>39</sup>等の証券化手法を用いた事業を検討するFTK事業者に対し、法務面の専門家を派遣する支援を2020年度（令和2年度）に1件行った。

また、小規模不動産特定共同事業の実務経験が無い業務管理者に対し、相談窓口を設置することで実務面からの支援を実施した。

##### ④地域密着型企業の起業支援

「地域経済循環創造事業交付金（ローカル10,000プロジェクト）」により、古民家等の歴史的資源を活用した観光まちづくりの推進に関連し、新規性・モデル性の高い事業の支援を1件実施した（長野県佐久市）。

##### ⑤重要伝統的建造物群保存地区における建造物の利活用に向けた整備等への支援

重要伝統的建造物群保存地区の建造物を次世代へ継承するため、予算の充実を図り、2020年度（令和2年度）は120地区中111地区において適時適切な保存修理、防災施設整備、耐震対策、公開活用整備等に係る所有者等への支援を行った。また、修理等の機会を捉え、耐震対策の効率化や観光まちづくりに資する公開活用の充実にも取り組んだ。

##### ⑥制度及び支援方策の改善・充実

歴史的資源を活用した観光まちづくり官民連携推進チームによるワンストップ窓口において、2020年（令和2年）は金融・公的支援に関する相談が3件であり、必要な情報は専門家とともに整理・分析し、各関係省庁とも連携を図り対応・支援を行った。あわせて、各省庁と連携

<sup>37</sup> <https://www.japan.travel/experiences-in-japan/en/>

<sup>38</sup> Public Real Estateの略

<sup>39</sup> 速度・安定性・使いやすさを実現するために構築されたデジタルデータを調査するためのプラットフォームのこと。

し、支援メニュー集の充実・更新を図った。

#### e) 既存の規制・制度の改革

##### ①都市計画法

2020年度（令和2年度）の地方公共団体の開発許可担当者等に対する研修において、地域の実情に応じ、用途変更の弾力化が図れるよう、2016年（平成28年）12月27日に開発許可権者（地方公共団体）に対し発出した技術的助言について、周知を図った。また、2019年度（令和元年度）における本制度等の施行状況の調査を実施しており、2021年（令和3年）3月に集計し、地方公共団体に対して周知した。

##### ②消防法

消防本部の担当者や事業者が集まる会議等の機会を活用して、古民家等に関する消防用設備等の合理的な運用が図られている事例やその考え方等について継続的に周知することとしていたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、会議等の多くが開催できなかった（計9回実施）。また、2021年度（令和3年度）はオンライン開催も含め、例年と同様の実施（年間約数十回を予定）に向け協議を行った。

##### ③規制及び制度の改善

歴史的資源を活用した観光まちづくり官民連携推進チームのワンストップ窓口にて、過去の規制・制度に関する相談に基づく弾力的運用事例をウェブサイト公表した。

#### (2) 城泊、寺社仏閣泊などの地域の新しい宿泊コンテンツの開拓の推進

城、社寺をインバウンド向け宿泊施設として利活用することに意欲がある広島県福山市、大分県臼杵市、山梨県美延市等の20件の実施主体に向けて、専門家を地域の実情・相談内容に合わせ1～3回派遣し、地方公共団体・地域住民への理解の促進及び宿泊施設化を進めるコンサルティングを行った。

さらに、全国の国立公園における11件のグランピング等の事業立上げ、トライアル実施等を支援した。上質な宿泊、自然体験アクティビティ、地域の特色を生かした食事等を組み合わせた国立公園らしいグランピング等を展開することで、国立公園ならではの特別な宿泊体験の促進を図った。

#### (3) 良質で健全な民泊サービスの普及等の促進

##### a) 住宅宿泊事業法に基づく民泊サービスへの対応

住宅宿泊事業の届出等に係るシステムの利用を促進し、住宅宿泊事業の届出住宅数は2021年（令和3年）3月9日時点で19,520件となった。また、健全な民泊サービスの更なる普及に向けて、営業日数を効率的に集約するシステムを構築すること等により、違法民泊対策の実効性を向上させた。

##### b) 外国人滞在施設経営事業（特区民泊）の実施地域の拡大

国家戦略特別区域における民泊、いわゆる特区民泊について、2021年（令和3年）3月末時点で5区域（東京都大田区ほか）3,406施設（9,842居室）を認定した。2020年（令和2年）3月末時点と比較して、認定数は286施設（2,193居室）減少した。

#### (4) 宿泊施設整備の促進

##### a) 宿泊施設の整備に着目した容積率緩和制度の推進

制度の活用に取り組む地方公共団体の相談等に対応するとともに、担当者会議等（2020年（令和2年）9月に60地方公共団体、同年11月に110地方公共団体）において各地方公共団体に制度の定期的な周知を行った。

##### b) 古民家の宿泊施設へのリノベーションに対する金融支援

2020年度（令和2年度）、地域金融機関等とともに2021年（令和3年）3月末時点で7件のまちづくりファンドを組成し、協議を実施した。

### 5 農泊

#### (1) 「ディスカバー農山漁村（むら）の宝」の実施

「強い農林水産業」及び「美しく活力ある農山漁村」の実現のため、農山漁村の有するポテンシャルを引き出すことにより地域の活性化や所得向上に取り組んでいる優良な事例を「ディスカバー農山漁村（むら）の宝」第7回選定として2020年（令和2年）11月に決定・公表し、ウェブサイト<sup>40</sup>やSNSにより全国に情報発信を行った。また、「ディスカバー農山漁村（むら）の宝」で選定された優良事例の横展開に資するウェブセミナーを2021年（令和3年）3月に開催した。

#### (2) 「SAVOR JAPAN」ブランドの魅力発信

2020年（令和2年）12月に4地域（大田原市、大井川地域、大紀町、国東半島地域）を認定地域として追加した（計31地域）。「SAVOR JAPAN」<sup>41</sup>認定地域の食・食文化を中心とした農山漁村の魅力バーチャルトリップ等で海外に発信した。また、地域の食文化を体験できる食体験コンテンツの開発を支援するとともに、日本政府観光局と連携し、SAVOR JAPAN地域の食文化の情報を「TASTE TOUR JAPAN」ウェブサイトへ掲載するなど、海外発信を実施した。

#### (3) 農泊地域の拡大に向けた取組

【再掲】第Ⅲ部第2章第1節4

#### (4) インバウンドと農林水産物・食品の輸出の一体的推進

訪日外国人が帰国後も日本食・食材を購入できる商流構築に向け、農林水産物・食品の輸出に取り組む事業者が、訪日外国人に関する情報を海外のバイヤーとの商談等に活用した上で、成約につなげることができるよう、日本貿易振興機構（JETRO）ウェブサイト内の農林水産物・食品専用ポータルにおいて、観光庁等の情報ウェブサイトを紹介した。

#### (5) 世界農業遺産・日本農業遺産の情報発信

世界農業遺産・日本農業遺産の更なる認知度向上や理解醸成を図るため、2020年（令和2年）11月にJR渋谷駅・大宮駅・横浜駅・京都駅の駅構内及び小田急線電車内において農業遺産の動画放映等を行い、世界農業遺産・日本農業遺産への認知・関心を高め認定地域の観光振興や都市住民との交流促進に資するとともに、2021年（令和3年）1月14日に農業遺産認定地域担当者に対し、

<sup>40</sup> <https://www.discovermuranotakara.com/>

<sup>41</sup> 農泊地域において、多様な地域の食やそれを支える農林水産業、伝統文化の魅力で、訪日外国人旅行者を誘客する重点地域を農林水産大臣が認定し、官民で連携して農山漁村の魅力海外に一体的に発信する取組。SAVORに、日本の農山漁村の食や食文化を深く味わう・楽しむという意味が込められている。

教育旅行誘致に係る情報発信等に関する研修会をオンラインにより実施した。また、世界農業遺産・日本農業遺産及び世界かんがい施設遺産を観光資源として活用するため、リーフレットやウェブサイトを作成した。

#### (6) 地域観光資源としてのジビエ料理・商品の情報発信の促進

捕獲から処理加工段階までの情報を共有できるネットワークシステムの構築・実証、処理加工施設でのOJTによる人材育成を実施。また、ジビエ特設ECウェブサイト<sup>42</sup>を2020年（令和2年）7月に開設し、ジビエプロモーション・ジビエフェアの開催等によるジビエの需要開拓及び需要拡大に取り組むとともに、ジビエ料理コンテストの開催（2021年（令和3年）1月表彰）、全国各地の飲食店等でジビエメニューを提供するジビエフェアの開催（2020年（令和2年）11月～2021年（令和3年）3月、全国で1,100店舗以上が参加）を通じてジビエを取り入れた食事メニューの開発等を促進した。さらに、ジビエモデル地区の取組を全国の観光地域づくり法人（DMO）へ周知し、旅行商品造成を促した。



京都駅橋上マルチビジョン  
農業遺産の動画放映の様子



令和2年度 全国ジビエフェアポスター

#### (7) 「森林サービス産業」緊急対策事業

森林空間活用の意向等に関するオンライン調査を実施するとともに、ウェブサイト、SNS等により、森林空間の魅力や楽しみ方等に関する情報発信、2020年（令和2年）11月に全国の森林サービス産業関係者等を対象としたウェビナーの開催等を実施した。

また、全国5地域（北海道弟子屈町、新潟県村上市、長野県茅野市、滋賀県栗東市及び愛媛県内子町）にてプロモーション戦略計画作成の支援を実施した。

#### (8) 歴史的資源を活用した観光まちづくりに係る人材育成

【再掲】 第三部第2章第2節4（1）a）②

### 6 観光地・交通機関

#### (1) 新たな観光資源の開拓

歴史、文化だけにとどまらない新たな観光資源の開拓として、2020年度（令和2年度）は、夜間・早朝の活用による新たな時間市場の創出事業及び地域観光資源の多言語解説整備支援事業等を実施した。

##### a) 「楽しい国 日本」の実現に向けた最先端観光コンテンツの育成

2018年度（平成30年度）及び2019年度（令和元年度）の事業における取組・成果を踏まえ、更なる訴求・拡大のため、ナレッジ集等を観光庁ウェブサイト<sup>42</sup>に掲載し、他地域や他観光事業者への横展開を行った。また、ウェブサイト、文献等の調査を実施し、ICTを活用した新しい観光コンテンツ等を掘り起こした。

42 [https://www.mlit.go.jp/kankocho/page05\\_000119.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/page05_000119.html)

## b) 我が国の生活・文化に触れる体験機会の提供

各地域に対し、地域通訳案内士制度の案内を行いながら地域通訳案内士の導入を推進した。2020年（令和2年）7月現在で38地域が導入し、全国で合計3,259名（同年4月1日時点）の地域通訳案内士が登録されており、訪日外国人のニーズ多様化等への対応を図った。

2020年（令和2年）4月から2021年（令和3年）2月までに各部会を含め計5回、分かりやすい多言語解説整備推進委員会を開催した。

また、世界文化遺産14地域、国立公園17公園を含む65地域を選定し、英語解説文を作成し、ノウハウをとりまとめた。

さらに、新型コロナウイルス感染症の影響により、2020年度（令和2年度）末に予定していた全国約10地域でのセミナー開催を中止し、代わりに、本事業で培ったノウハウや実施地域の実例等を組み込み、地域が多言語整備を行う際に考慮・配慮すべきポイントを分かりやすく解説した動画コンテンツを作成し、観光庁のYouTubeチャンネルにて配信した。

加えて、52地域で中国語解説文を作成した。また、既存商品の改善と新たな旅行商品開発を推進するために旅行会社にヒアリングを実施し、新たな旅行商品造成支援として、同年3月に旅行会社と日本遺産認定地域とのマッチング相談会を開催した。

## c) ナイトタイム等の活用による新たな時間市場の創出

夜間・早朝の活用による新たな時間市場の創出事業として、美術館・博物館、文化財等の文化資源、国立公園、温泉等の自然資源を含めた地域の観光資源の夜間・早朝活用に向け、31件の事業を選定し、多様なコンテンツ造成等を2021年（令和3年）2月まで実施した。同年3月までに事業成果、コーチング支援による事業過程等を取りまとめ、成果報告会、ウェブサイトへの掲載を通し各地域・事業者へ展開した。

## d) 「はまツーリズム推進プロジェクト」の推進

2020年（令和2年）7月の海岸愛護月間を含め、新型コロナウイルス感染症の状況下において、感染症対策を施しながら地域の住民や団体が主体となった海岸の清掃活動や海岸利用を推進した。具体的には、茨城県大洗海岸で観光協会等と連携した津波避難施設を活用した天体観測会を実施するなど海岸利用を推進した。また、地域の実情や砂浜利用の柔軟な運用に向け利用者のニーズも把握しながら、地域づくりに資する砂浜の利用向上のための支援策の検討を進めた。

## e) チケット購入の容易化・エンターテインメントコンテンツの鑑賞機会の拡大

【再掲】第Ⅲ部第2章第1節1（3）

## f) 官民連携した国内外・訪日旅行に関する旅行商品造成

観光庁、文化庁、スポーツ庁、環境省、旅行業界及び観光資源を有する地域が連携したセミナーを、2021年（令和3年）2月開催の「第5回スポーツ文化ツーリズムシンポジウム」において実施することを予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、中止することとした。

## g) 大阪城公園内における日本エンターテインメントの発信拠点での支援

2019年（平成31年）2月に設立した大阪城公園内における劇場業種型の文化施設を活用し、新型コロナウイルス感染症の影響により一部の興行が中止になったものの、インバウンド消費拡大と日本のエンターテインメントの効果的な発信に取り組んだ。

## h) 海事観光の推進

## ① マリンチック街道、マリンアクティビティ等の利用活性化に向けた取組

新たに株式会社マップル・オン提供の航海支援アプリ「new pec smart」と連携し、マリンチック街道の全23ルート（2021年（令和3年）3月現在）について、電子地図にルートを表示させるためのデータ（GPXデータ）を作成し、マリンチック街道の認知度向上を図った。

また、UMI協議会、海の駅ネットワーク等の関係団体と連携し、イベント等の開催を通じて、マリンレジャーの活性化を図る予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響によりほぼ全てのイベントが中止となった。

## ② 魅力的な観光コンテンツの発信

近年、新たな情報発信メディアとして重要度が高まっているSNS（YouTube・Twitter・Instagram）を積極的に活用し、海事観光に関連した動画配信やフォトキャンペーン等、ターゲット層にダイレクトにつながる広報活動を継続的に実施した。

また、C to Seaプロジェクト公式ウェブサイト「海ココ」に「海事観光特設サイト」<sup>43</sup>を新設し、旅客船事業者、海事観光関連団体等と連携して、全国の旅客船航路や船旅や島旅の楽しさを伝える体験動画等、海事観光の需要創出につながる多様なコンテンツを掲載するとともに、旅客船における新型コロナウイルス感染症対策を紹介し、船旅に対する安心感の向上を図った。

## ③ 船旅の魅力向上や新しい海事観光コンテンツの創出に向けた取組の推進

「海洋周辺地域における訪日観光の充実・開拓及び魅力向上事業」において、新造クルーズ船の投入を契機に、旅行会社、鉄道会社等と連携した旅客船事業者が実施する新たな海事観光商品の企画販売、ツアー実施等の取組を支援した。

## ④ インターネット等の経路検索におけるフェリー・旅客船の航路情報拡充

航路情報のオープンデータ推進について、2020年（令和2年）7月公開の「海事レポート2020」の特集記事に掲載し、「航路情報フォーマット」、「簡易作成ツール」の更なる周知を図った。

## ⑤ 地方を拠点としたフライ&amp;クルーズの推進に向けた調査・検証

有識者の意見を伺い、関係省庁との調整を進めながら、クルーズ船と受入港の安全・安心を確保するための検討を行い、2020年（令和2年）9月に中間とりまとめ<sup>44</sup>を公表した。

## i) 地域の医療・観光資源の活用

厚生労働省と観光庁とが連携し、医療サービス及び観光資源を組み合わせた滞在プラン造成を7箇所（指宿市、那須塩原市、和歌山県、長野県、沖縄市、七尾市及び東京都品川区）、長期滞在型のプラン造成を1箇所（岐阜県）にて実施した。

また、造成したプランについては、新型コロナウイルス感染症の影響により、体験型のモニターツアーやファムトリップの実証が困難な地域もあったが、オンラインを活用した対象顧客層、専門代理店へのインタビュー等を組み合わせ、事業性の評価を2021年（令和3年）1月～3月の期間に実施した。

## j) スノーリゾート地域の活性化

増加する初心者・初級者の外国人スキー客に対する外国語による指導が可能なスキーインストラクターを新たに受け入れるため、2020年（令和2年）9月に、「出入国管理及び難民認定法

<sup>43</sup> <https://c2sea.jp/tourism/>

<sup>44</sup> <https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001363788.pdf>

第七条第一項第二号の規定に基づき同法別表第一の五の表の下欄に掲げる活動を定める件」（平成2年法務省告示第131号）の一部を改正し、在留資格「特定活動」による入国・在留を可能とした。

#### k) 国際競争力の高いスノーリゾートの形成

「国際競争力の高いスノーリゾート形成促進事業」を開始し、観光地域づくり法人（DMO）等を中心に地域の関係者が「国際競争力の高いスノーリゾート形成計画」を作成して行うアフタースキーのコンテンツ造成等の着地整備やICゲートシステムの導入等の取組への財政支援（18地域）等を実施した。

#### l) ICTを活用した観光資源の発掘・活用

国内の隠れた観光資源を活用した旅行商品の造成・販売を促進するため、旅行業界や地方公共団体等に対して、SNSデータ等の活用・分析を行う上で参考になる手法や、当該手法を実施する上での留意点等について周知を図った。

#### m) プロモーション等における民間事業者との連携強化

民間プラットフォーム事業者との連携を強化し、訪日外国人旅行者にとって魅力ある観光地域づくりを一層推進するための方策等を検討するため、多様な観光関連事業者（旅行会社、宿泊・飲食・アクティビティ・DX関連事業者）や有識者へのヒアリングを実施した。

#### n) 観光地における新規市場の開拓・多角化支援

「観光地における新規市場の開拓・多角化に向けた実証事業」について、2020年（令和2年）4月に長崎県対馬市等、9地域の事業を選定し、外国人有識者の派遣等を実施した。各地域の取組をフォローし、戦略策定や観光資源の磨き上げ等の支援を通じて、観光地における新規市場の開拓・多角化に向けた取組について検証を行った。

#### o) アドベンチャーツーリズムの推進

「訪日グローバルキャンペーンに対応したコンテンツ造成事業」にて、関東、北陸信越及び九州の3地域で、アドベンチャーツーリズムを推進するためのコンテンツ造成、ガイド・コーディネーターの育成等を実施した。

また、「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」にて、北海道及び沖縄の2地域で、ガイドを質・量的に改善するためのネットワーキングイベントの実施、地域での持続的な受入体制構築等、アドベンチャーツーリズムを推進するための実証事業を実施した。

#### p) 訪日外国人旅行者のニーズに対応した売れる商品・サービスづくりの推進

観光地域づくり法人（DMO）等と事業者のマッチングを19件支援した。事前ヒアリング等による現状、課題等の整理、両者へ情報共有、オンライン会議・打合せの同席及び定期的な進捗確認を実施した。2021年（令和3年）1月より当該事業に参画した観光地域づくり法人（DMO）等にマッチング内容のヒアリングを実施し、2021年度（令和3年度）以降への実施に向けて調整を図った。

## (2) 政府系金融機関による観光地の再生及び活性化

2019年（令和元年）6月に株式会社地域経済活性化支援機構（REVIC）が設立した「観光遺産産業化ファンド」、株式会社日本政策投資銀行（DBJ）等が組成した観光関連ファンド等により、旅館等の宿泊施設を含む観光地の再生・活性化を図った。

## (3) 株式会社地域経済活性化支援機構（REVIC）の有する投資ノウハウ・人材支援に関する機能の活用

2019年（令和元年）6月に設立した「観光遺産産業化ファンド」を通じて、観光まちづくり事業への投資実行やハンズオン支援を実施した。

また、同ファンドによる地域活性化モデルを各地に展開するために、地域金融機関等に対して同ファンドで得た知見やノウハウの移転を図った。

さらに、関係機関等と必要な連携を行い、株式会社地域経済活性化支援機構（REVIC）の有する観光まちづくりに関する投資ノウハウ・人材支援等に関する機能を安定的・継続的に提供し、観光地の面的再生・活性化を推進した。

## (4) 我が国の文化の国際発信力の向上

【再掲】第Ⅲ部第2章第2節1（4）

## (5) 地方版図柄入りナンバープレートの導入による地域の魅力の発信

新たな17地域の地方版図柄入りナンバープレートについて、関係法令の改正等を経て、2020年（令和2年）5月より交付を開始し、ポスター・チラシ・サンプルプレート等を活用し、第1弾とあわせて全国58地域で交付している当該ナンバープレートのPRを行った。

また、寄付金については、各地域の交通サービスの改善及び観光振興等の推進に充てられており、2020年度（令和2年度）は、観光誘致ポスターの制作等に活用された。

さらに、2020年（令和2年）3月から「新たな図柄入りナンバープレートの導入に関する検討会」を開催し、更なる地方版図柄入りナンバープレートの導入に向け、図柄変更を認めるような制度の必要性等、制度のあり方について検討を進めた。

## (6) 地域の多様な主体の連携による観光地までの交通アクセスの充実・創出の推進

2020年度（令和2年度）も引き続き、訪日外国人旅行者のニーズが特に高い多言語対応、無料Wi-Fiサービス、トイレの洋式化、キャッシュレス決済対応等の取組を一気呵成に進める取組に対し、公共交通事業者等に支援を実施した。

また、同年度より、二次交通について多様な移動ニーズにきめ細やかに対応する新たな交通サービスの創出等のための取組に対し、支援を実施した。

さらに、同年度より、二次交通について多様な移動ニーズにきめ細やかに対応する新たな交通サービスの創出等のための取組に対し、観光振興事業（公共交通利用環境の革新等事業）等において公共交通事業者等が実施する交通利用環境（訪日外国人旅行者のニーズが特に高い多言語対応、無料Wi-Fiサービス、トイレの洋式化、キャッシュレス決済対応等）の整備を推進し、2021年（令和3年）3月末時点で、180線区の公共交通利用環境刷新計画を認定した。

## (7) サイクルツーリズムの推進

官民が連携して、走行環境及び受入環境の整備、情報発信等を行うモデルルート（2020年（令

和2年)3月末時点56ルート)の取組を支援するとともに、ナショナルサイクルルートについて、日本政府観光局と連携してウェブサイト等による情報発信を行った。

また、ナショナルサイクルルートの新たな候補ルートとして、2021年(令和3年)1月にトカプチ400、太平洋岸自転車道及び富山湾岸サイクリングコースを選定した。

## (8) 通訳案内士・ランドオペレーター等の質の向上等の推進

### a) 通訳案内士

通訳ガイドサービスの充実を図り、訪日外国人旅行者の満足度向上及び旅行消費額の拡大につながるため、体験型アクティビティにおける通訳ガイドのニーズ・優良事例に関する調査を行い、「インバウンド向け体験型観光ガイドサービス実践ナビブック」を作成、公表<sup>45</sup>し周知した。

また、全国通訳案内士及び地域通訳案内士の登録情報を一元的に管理するデータベースを確実に管理・運用するとともに、全国通訳案内士、地域通訳案内士、旅行会社等に対して当該データベースの活用を促すことにより、通訳案内士の就業機会の確保・情報発信に取り組んだ。

### b) ランドオペレーター

2018年(平成30年)1月に施行された「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律(平成29年法律第50号)」に基づき、旅行サービス手配業者(ランドオペレーター)の登録制度の周知を図ってきたところ、2021年(令和3年)4月1日時点で旅行サービス手配業者は1,714社の登録があった。また、旅行サービス手配業者(ランドオペレーター)に対する立入検査の実施や、登録研修機関である旅行業協会等において実施された研修等(2020年度(令和2年度)は6機関で実施)を通じ、制度の適切な運用を図った。

### c) 地域限定旅行業務取扱管理者

地域限定旅行業については、旅行業協会、観光庁ウェブサイト等を通じて制度の周知を図った。2018年度(平成30年度)から開始された地域限定旅行業務取扱管理者試験は、2020年(令和2年)9月に3回目を実施され、107名が合格し、累計の有資格者は296名となった。

## (9) サイクルトレイン・観光列車等の普及促進

### a) 自転車旅行者に使いやすい鉄道サービスの提供

2020年度(令和2年度)においては、58の鉄道事業者がサイクルトレインを運行した。サイクルトレインの普及・促進に向け、補助事業を活用し、鉄道事業者による整備を支援したほか、鉄道事業者にサイクルトレインの実施例を展開した。

### b) 移動そのものを楽しむ取組や新たな観光ニーズへの対応

オープントップバス等の移動そのものを楽しむ観光バスについては、車両導入・改造費用の一部に対して、計17台の支援を実施した。

2020年度(令和2年度)においては、58の鉄道事業者がサイクルトレインを運行した。サイクルトレインの普及・促進に向け、補助事業を活用し、鉄道事業者による整備を支援したほか、鉄道事業者にサイクルトレインの実施例を展開した。

45 <https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/tsuyaku.html>

### c) 訪日外国人旅行者の受入環境改善に向けた新たなサービス等の検討

受入環境整備の主要項目である「多言語対応」「公共交通の利用」「無料公衆無線LAN環境」「キャッシュレス対応」に関して、訪日外国人旅行者がストレスを感じやすい日本到着後の空港・アクセス交通等について、受入環境改善につながる新たな製品・サービスの開発・提供について実証を行うことを予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響等を含む最新の旅行動向に鑑み次年度以降に実施を見送った。

## (10) 外国人患者の受入環境整備

### a) 「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」等の更なる整備とその他の医療機関への周知の実施

2020年度（令和2年度）も厚生労働省と観光庁が連携し、都道府県によって選出された「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」を含めた「外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめたリスト」の選定を実施した。リストは多言語化を行い、同年12月4日に更新し日本政府観光局ウェブサイトにて公開した。（同年11月末時点で全国で約1,920箇所、うち都道府県によって選出された「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」が約1,450箇所）2020年度（令和2年度）の選定においては、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえた医療機関の状況を考慮して選定した。

また、2020年度（令和2年度）は、厚生労働省の「医療通訳者、外国人患者受入れ医療コーディネーター配置等支援事業」による医療通訳者等の配置支援を21医療機関に実施するとともに、「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」に対して、拠点機能の強化に必要な取組等の周知・教育等を行った。さらに、「外国人患者受入れ医療コーディネーター養成研修事業」を2021年（令和3年）2月から3月にかけて、オンラインで開催し、約300人を養成するなど外国人患者受入環境の整備を進めた。

加えて、「外国人患者の受入れのための医療機関向けマニュアル」の内容を充実化し、2020年（令和2年）5月に改訂第2.0版を公表した。また、訪日外国人旅行者等の医療に関する情報をまとめたウェブサイトへの好事例インタビューの掲載等内容の充実と周知を図った。さらに、5つの団体に対し団体契約を通じた電話医療通訳の利用支援を行うなど、医療機関の多言語コミュニケーション対応への支援を進めた。

### b) 訪日外国人旅行者に対する医療機関情報の提供強化

日本政府観光局ウェブサイトやアプリ、チラシ等で「外国人患者を受け入れる医療機関」について情報提供を実施した。また、ビジット・ジャパン通信を活用し観光案内所へ、各団体協会を通じて宿泊施設及び旅行会社へ「外国人患者を受け入れる医療機関」について情報提供を実施した。

### c) 訪日外国人旅行者の保険加入促進

関係省庁と連携し、保険加入勧奨チラシを日本政府観光局海外事務所、在外公館、入国審査場等に配置し加入勧奨を継続実施した。また、今後のインバウンド受入再開後に備えて、訪日客数の多い国、レジデンス・トラック対象国等を対象に発地国にてヒアリングを実施し、保険加入促進に効果的なプロモーション方法につき検討を行った。ヒアリング内容としては、ユーザー、旅行会社、保険会社等に対して、既存旅行者の旅行商品購入までの動線及び購入される旅行保険の特徴・金額等の項目を取り入れた。

#### d) 急患等にも十分対応できる外国人患者受入体制の充実

地方公共団体に対して「地域における外国人患者受入れ体制整備等を協議する場の設置・運営事業」、「医療機関における外国人対応に資するワンストップ窓口設置・運営事業」による体制整備支援を行った。また、「地方自治体のための外国人患者受入れ環境整備に関するマニュアル」を2020年（令和2年）5月に厚生労働省ウェブサイトに掲載し、地域における外国人患者受入体制実現のステップを示すことで、地方公共団体における受入環境整備の促進を図った。

### (11) クルーズ船受入の更なる拡充

新型コロナウイルス感染症の流行・拡大に伴い、クルーズ船の運航が休止されたことにより、2020年（令和2年）の訪日クルーズ旅客数は前年比94.1%減の12.6万人、我が国港湾への総寄港回数は2019年（令和元年）比87.7%減の353回となった（速報値）。再び安心してクルーズを楽しめる環境整備等、以下の取組を実施した。

#### a) クルーズを安心して楽しめる環境の整備

感染症・危機管理等の専門家を含む多様な有識者からの意見を踏まえ、2020年（令和2年）9月に「クルーズの安全・安心の確保に係る検討・中間とりまとめ」を公表した。同時に、関係業界団体から、中間とりまとめを踏まえた国内クルーズを対象としたガイドラインが公表され、国内クルーズについては邦船社による商業運航が順次開始された。また、クルーズ船の寄港が予定されている港湾においては、都道府県等の衛生主管部局を含む協議会等における合意を得た上で受け入れることとしたほか、地方整備局等が事務局となって「水際・防災対策連絡会議」を開催し、初動対応を迅速かつ適切に実施するための情報共有体制を構築した。

さらに、クルーズ旅客の利便性、安全性の向上及び物流機能の効率化を図るため、屋根付き通路や大型テント設置等の支援及び既存岸壁の改良等を実施するとともに、再びクルーズを安心して楽しめる環境整備を推進するため、旅客ターミナル等における感染防止対策等を優先的に支援した。

加えて、旅客ターミナル等における多言語対応、トイレの洋式化等を推進した。

#### b) 世界に誇る国際クルーズ拠点の形成

「国際旅客船拠点形成港湾」の整備等を推進するとともに、2020年（令和2年）9月に公表した「クルーズの安全・安心の確保に係る検討・中間とりまとめ」及び関係業界団体が策定したクルーズ船受入港の感染症対策に関するガイドラインに基づき、クルーズ船の発着港等においてクルーズ船を安全安心に受け入れられるよう、「水際・防災対策連絡会議」等の体制の構築を推進した。

#### c) 国内クルーズ周遊ルートの開拓

「海洋周辺地域における訪日観光の充実・開拓及び魅力向上事業」において、新造クルーズ船の投入を契機に、旅行会社、鉄道会社等と連携した旅客船事業者が実施する新たな海事観光商品の企画販売、ツアー実施等の取組を支援した。

また、クルーズ船の安全安心を確保し、瀬戸内海の更なる振興を図るため、瀬戸内海クルーズ推進会議において、2020年（令和2年）10月にクルーズ船社等を広島に招いた誘致活動（商談会）を開催した。

**d) 新たなクルーズビジネスの確立**

再びクルーズを安心して受け入れる環境を整えるため、景勝地の海岸線を走るオープンエアのサイクリングツアー等、感染拡大防止に寄与する上質かつ多様なツアーメニューの造成等を促進した。また、2020年度（令和2年度）は、港湾協力団体として新たに3団体の指定がなされ、みなとオアシスとして新たに9箇所の登録を実施した。

**e) クルーズに関するプロモーションの実施**

クルーズ船社招請事業については、2020年度（令和2年度）は新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかった。

景勝地の海岸線を走るオープンエアのサイクリングツアー等、感染拡大防止に寄与する上質かつ多様なツアーメニューの造成等を促進するとともに、瀬戸内海クルーズ推進会議において、クルーズ船の安全安心を確保し瀬戸内海の振興を目指した商談会を開催した。

また、2020年（令和2年）9月に各国のクルーズ関係データ（利用者数、寄港回数等）、各国クルーズ政策を収集し、AJTPウェブサイトの更新を行った。

**f) スーパーヨットの受入拡大**

我が国におけるスーパーヨットの受入拡大に向け、利用者にとって必要となる入出港手続や港湾・観光等の情報を一元的に提供するポータルサイトの開設に向けた準備を進めた。

**g) 海洋周辺地域における訪日観光の充実・開拓及び魅力向上**

2020年（令和2年）4月～5月と同年10月に「海洋周辺地域における訪日観光の充実・開拓及び魅力向上事業」の公募を行い、同事業の有識者委員会を経て、2020年度（令和2年度）事業として多言語対応、無料Wi-Fiサービス等16事業を採択した。

**(12) 景観の優れた観光資産の保全・活用による観光地の魅力向上****a) 沖縄観光の強化**

2020年（令和2年）の沖縄へのクルーズ船寄港回数は新型コロナウイルス感染症の影響により34回（速報値）に留まった。安全な寄港地観光・水際対策等の取組を進めるとともに各港のクルーズ船対応岸壁の整備を継続し、アフターコロナを見据えクルーズ再開に向けた環境整備を図った。

また、沖縄観光の交通モード多様化に資する那覇港・沖縄本島北部間的高速船が2019年（平成31年）4月に運航開始、2020年（令和2年）6月には直行化された。

さらに、「奄美大島、徳之島、沖縄島北部及び西表島」の世界自然遺産登録に向けた手続も進められており、沖縄の美しい自然及び文化を生かし、訪日外国人旅行者の受入体制強化、独自の観光メニューの提供、北部地域の地域資源を生かした観光客周遊拠点施設の整備への支援等、「沖縄振興特別推進交付金」、「沖縄北部連携促進特別振興事業費」等を通じた沖縄観光の強化を図った。具体的には「沖縄振興特別推進交付金」により、引き続き、外国人観光客受入体制強化事業（2015年度（平成27年度）～）、沖縄観光コンテンツ開発支援事業（2018年度（平成30年度）～）等を実施した。加えて、「沖縄北部連携促進特別振興事業」により、観光客周遊拠点施設等の整備を実施した。例えば、沖縄北部地域の観光客周遊拠点施設として支援した「北部東海岸いちご狩り体験観光施設」（宜野座村：2020年（令和2年）11月運用開始）の整備を完了した。2020年度（令和2年度）は4事業に対し予算交付を決定した。

## b) 河川空間とまち空間の融合による良好な空間の形成

【再掲】第Ⅲ部第2章第1節1(6)e)

## c) 特定有人国境離島地域における滞在型観光の促進

2県及び21市町村に対して、特定有人国境離島地域における滞在型観光を促進するため、旅行者の滞在を延ばす効果が期待される滞在プラン等の造成、現地観光サービスの担い手確保・育成等支援を「特定有人国境離島地域社会維持推進交付金」により実施した。

また、新型コロナウイルス感染症の影響により、インバウンド向け施策は未実施となったが、2021年度（令和3年度）以降への実施に向け協議を行った。

## (13) 日本映画の海外発信

ロケ地情報データベースの多言語化や、フィルムコミッションの体制強化に向けたエリアマネージャーの複数地域への配置とともに、海外映画祭への出品に係る字幕制作費等の支援、海外における日本映画の特集上映会の実施等を行った。

## (14) スポーツツーリズムの推進

アーバンスポーツ等のテーマ別検討会を2020年（令和2年）10月に立ち上げ、2021年（令和3年）2月までにアーバンスポーツツーリズム研究会等を計6回開催し、同年3月に提言や論点整理等を公表した。

また、武道ツーリズムに関するニーズ調査を実施し、得られた情報をスポーツ庁ウェブサイトに掲載した。

さらに、文化庁及び観光庁と連携し、「スポーツ文化ツーリズムアワード」を実施し、計13の取組を表彰した。なお、新型コロナウイルス感染症の影響により、表彰式を含めた「スポーツ文化ツーリズムシンポジウム」は2021年度（令和3年度）に延期することとした。

加えて、地域スポーツコミッションへの設立支援については、新規設立を目指す地方公共団体の合意形成や計画策定等に取り組む11団体からの応募があり、その全てを採択して支援した。

また、活動支援については、10団体からの応募があり、アウトドアスポーツツーリズム等に取り組む5団体を採択して支援した。

さらに、地域スポーツコミッションの設立の加速、活動の充実を目指し、各地域の取組事例をスポーツ庁ウェブサイト随時追加掲載するとともに、各種講演、セミナー等でこれらの取組を広く発信した。

日本政府観光局のスノー<sup>46</sup>とダイビング<sup>47</sup>の特設サイトを通じて、日本各地のスノーとダイビングの体験型コンテンツについて情報発信を行った。

加えて、2020年（令和2年）10月～2021年（令和3年）1月にかけて、日本政府観光局で日本でのダイビングの魅力発信を目的に水中フォトコンテストを実施した。

また、スノーサイトの多言語化（スペイン語・イタリア語・ロシア語）を実施した。なお、ゴルフについては、2020年（令和2年）10月に開催されたInternational Golf travel market Links2020オンライン商談会に参加して情報発信を行った。

さらに、2021年（令和3年）3月末に完成予定であった動画制作は、緊急事態宣言のため撮影が中断した。

46 <https://www.japan.travel/snow/en/>

47 <https://www.japan.travel/diving/en/>

**(15) 「スポーツ資源」を活用したインバウンド拡大のための環境整備**

モデル事業については、23団体からの応募があり、スノースポーツ、サイクリング及び武道を活用した観光コンテンツ造成を図る6団体に委託して実施した。また、武道ツーリズムを推進するため、全国の武道関係施設約2,400にアンケート調査を実施し、得られた情報及び利活用事例をスポーツ庁ウェブサイトに掲載した。さらに、360度カメラを用いて武道ツーリズムコンテンツ動画を作成するとともに、2021年（令和3年）1月から3月にかけて欧米中をターゲットとしたデジタルプロモーションを実施した。

## ▶▶▶ 第3節 日本政府観光局と地域（地方公共団体・観光地域づくり法人）の適切な役割分担と連携強化

### 1 「世界水準のDMO」の形成に向けた取組

#### (1) 観光地域づくり法人を核とする観光地域づくりの推進

##### a) ガイドラインに基づく観光地域づくり法人の育成・支援

2020年（令和2年）4月に登録基準の厳格化や更新登録制の導入等を内容とする「観光地域づくり法人の登録制度に関するガイドライン」を作成した。また、同ガイドラインに基づき、観光地域づくり法人（DMO）全般の底上げを図るとともに、重点支援DMOを同年8月に32法人選定し、これらが行う着地整備等の取組についてハンズオン支援を行うなど、重点的に支援した。

##### b) 情報支援・ビッグデータの活用促進

「DMOネット」を活用して、観光地域マーケティングに資する研修・セミナーやeラーニング教材を情報提供した。宿泊施設、観光施設等における観光客のデータを継続的に収集・分析し、データに基づいた戦略を地域の観光関連事業者へ提供する実証を北海道ニセコ地域、福島県福島地域、埼玉県秩父地域及び岐阜県下呂地域の4地域で行った。

また、観光地域づくり法人（DMO）策定の事業計画に位置づけられた訪日外国人旅行者の地方誘客を目的とするビッグデータの収集・分析に基づいた観光戦略策定等に対して支援を行った。

さらに、ICTを活用した訪日外国人観光動態調査に関する手引きを新規観光地域づくり法人（DMO）に配布し、周知を行った。

##### c) 人的支援

観光地域づくり法人（DMO）的手法で観光地経営するための人材を育成する基礎・応用プログラムを「DMOネット」に再掲・周知し、観光地域づくり法人（DMO）で働く人材が自主的に学ぶことができる環境を促進した。

また、中核人材の育成に資する研修受講等を支援した。

さらに、観光地域づくり法人（DMO）の体制強化に資する人材マッチング事業において、専門的知見や外国人目線を有する専門人材とのマッチングを実施（専門人材19名がマッチング）するとともに、人材登用に要する費用を支援した。

##### d) 関係府省庁の連携による総合的な支援

観光地域づくり法人（DMO）に対する体制強化や着地整備等に加え、地方創生推進交付金による地方公共団体の自主的・主体的で先導的な取組の支援等、関係府省庁と連携して総合的な支

援を実施した。

#### e) 官民ファンド等による支援

クールジャパン機構を通し、瀬戸内7県の広域連携DMOと連携して、地銀7行と株式会社日本政策投資銀行（DBJ）が運営する「せとうち観光活性化ファンド」に対して支援した。

「地域経済牽引事業の促進による地域の成長発展の基盤強化に関する法律（平成19年法律第40号）」について、地域企業の成長等を促進する措置を盛り込み、2020年（令和2年）10月1日に改正した。同法に基づき、観光資源等の地域の特性を生かして地域経済を牽引する事業に対し、税制・金融・規制緩和・予算等による支援を行った。例えば、地域未来投資促進税制については、適用期限を2年間延長するとともに、地域のサプライチェーンの強靱化に資する事業を新たに支援することとした。（2021年（令和3年）3月31日時点で、地域未来投資促進法<sup>48</sup>に基づき地方公共団体が策定する基本計画について250計画に同意した。また、基本計画に基づき都道府県が承認する地域経済牽引事業計画について2,764計画が承認された。）

#### f) 観光地域づくり法人間の適切な役割分担に基づく広域的な連携の強化

2020年（令和2年）4月に作成したガイドラインにおいて、各層の観光地域づくり法人（DMO）の役割分担と連携について明示するとともに、同年5月28日以降に実施した説明会を通じて関係者に周知した。

また、体験型・滞在型コンテンツの造成や広域周遊観光促進のための環境整備等の取組に対して支援を行った。

### (2) 地域（地方公共団体・観光地域づくり法人）と日本政府観光局の適切な役割分担

#### a) 地域（地方公共団体・観光地域づくり法人）と日本政府観光局の役割

2020年（令和2年）4月に、観光地域づくり法人（DMO）の役割や取組内容を具体的に解説するガイドラインを作成し、観光地域づくり法人（DMO）の役割として、受入環境整備・地域の新たな観光コンテンツの開発等の着地整備を優先的に取り組むことが重要である旨を明示し、同年5月28日以降に実施した説明会を通じて関係者に周知した。

また、日本政府観光局において、地域から募集した観光コンテンツの精査・選定を実施し、欧米豪市場向け100件、中国市場、韓国市場、香港市場、台湾市場向け各75件及びタイ市場向け100件、合計500件を多言語ウェブサイト「Experiences in Japan」<sup>49</sup>に掲載した。さらに、地域が作成した記事・動画等のデジタルコンテンツを募集し、日本政府観光局のオウンドメディア<sup>50</sup>にて計408件の情報発信を行った。

#### b) 地域の観光戦略推進の核となる観光地域づくり法人の改革

コンテンツの開発強化や受入環境整備等に関する外部専門人材を観光地域づくり法人（DMO）に登用するための費用を支援するとともに、地方運輸局が主体となり、観光地域づくり法人（DMO）等が連携した新たな滞在コンテンツの造成や磨き上げを全国で約200件行った。

48 地域経済牽引事業の促進による地域の成長発展の基盤強化に関する法律（平成19年法律第40号）

49 <https://www.japan.travel/experiences-in-japan/en/>

50 「自社で保有するメディア」の総称を指す。

**c) 地方公共団体のインバウンド誘致活動に対する日本政府観光局の支援体制強化**

各地域において、2020年度（令和2年度）に出張相談会116件（近畿41件、中国50件、東北25件）及び個別訪問コンサルティング71件（近畿25件、中国20件、東北12件、中部14件）（オンライン含む）を実施した。

また、2020年（令和2年）9月～12月に全国を10ブロックに分けて、オンラインにてマーケティング研修会を実施し、964人が参加した。

さらに、地域インバウンド促進ウェブサイト「日本の魅力を、日本のチカラに」<sup>51</sup>上にて、2020年度（令和2年度）に日本政府観光局から30本のインバウンド情報を発信した。

**d) 訪日グローバルキャンペーン等に対応したコンテンツ造成**

地方運輸局が主体となり、観光地域づくり法人（DMO）等が連携し、勝浦、屋久島、八ヶ岳地域等において、訪日グローバルキャンペーンに活用できる漁業体験や歴史・精神文化体験といった新たな滞在型コンテンツの造成や、磨き上げを全国で約200件行った。

**(3) 地域（地方公共団体・観光地域づくり法人）への支援と地域間の連携強化****a) 観光産業事業者に対する政府系金融機関による資金供給等の支援**

政府は、地域経済や雇用を維持するため、2020年（令和2年）3月には、政府系金融機関を通じた実質無利子・無担保融資（据置最大5年）を開始し、同年5月には民間金融機関を通じた実質無利子・無担保融資も開始した。

また、同年6～7月には、緊急事態宣言の再延長や新型コロナウイルス感染症の影響の長期化による資金需要の増加等を踏まえ、さらに、2021年（令和3年）1～2月には、緊急事態宣言の再発令等を踏まえ、新型コロナウイルス感染症に係る政府系・民間金融機関による融資のうち、実質無利子等となる上限額を引き上げた。具体的には、日本政策金融公庫国民生活事業等、民間金融機関については、実質無利子等となる上限額を2020年（令和2年）6月から7月にかけて3,000万円から4,000万円に、2021年（令和3年）1月から2月にかけて4,000万円から6,000万円に、日本政策金融公庫中小企業事業等については、2020年（令和2年）7月に1億円から2億円、2021年（令和3年）1月から2月にかけて実質無利子等となる上限額を2億円から3億円に引き上げた。

**b) 観光地域づくり法人の財務体制強化**

観光地域づくり法人（DMO）において、多様な財源確保の検討を行う財務責任者（CFO）の設置が必要である旨を2020年（令和2年）4月に作成したガイドラインに盛り込み、同年5月28日以降に実施した説明会を通じて関係者に周知した。

**c) 全国的な研修の実施等による地域間の連携強化**

観光地域づくり法人（DMO）の課題整理に資する内容について、有識者による講演を実施するとともに、ウェビナーやシンポジウムを開催し、観光地域づくり法人（DMO）の体制強化に関わる情報提供や優良事例の横展開等を図った。また、観光地域づくり法人（DMO）の取組事例等を「DMO ネット」等で関係者に周知し、課題の共有・優良事例の水平展開を図った。

51 <https://action.jnto.go.jp/>

#### (4) 広域周遊観光の促進

マーケティングを含めた調査・戦略策定、滞在コンテンツの充実、ウェブサイトの多言語化といった広域周遊観光促進のための環境整備等の取組に対して支援を行った。

##### a) 広域周遊観光の促進に取り組む地域への専門家の派遣

観光地域づくり法人（DMO）や地方公共団体へ、地域の需要にあった46名の専門家を派遣し、観光資源の魅力向上等に関する助言・指導を全国56団体で実施した。また、派遣先での助言・指導内容について、専用のウェブサイトで開催した。

##### b) テーマ別観光による地方誘客

2020年度（令和2年度）は産業訪問、フードツーリズム、ONSEN・ガストロノミーツーリズム及び宙（そら）ツーリズムの4テーマを選定し、各テーマにおいて、ネットワーク構築やマーケティング調査、受入環境整備、ネットワーク間でのノウハウ共有、情報発信強化等の地方誘客に向けた取組が実施されるよう、有識者ヒアリングや意見交換会、現地調査等を実施することで各テーマの取組におけるコーチング等を行った。また、これまで蓄積してきたモデルケースの事例成果・ノウハウの横展開をウェブサイトでの公表や報告会の実施を通して行った。さらに、取組の中でイベントやツアーの実施ではオンライン手法を取り入れることで、新たな消費機会を創出した。

##### c) 広域周遊に関する情報のビジネス関係者への発信

日本貿易振興機構（JETRO）は産地の魅力を発信する「海外からの招聘型」事業を「オンライン型」へ転換。地域の輸出産品を対象に、海外バイヤーとのオンライン商談会、海外インフルエンサー発信等を実施した。また、既存ウェブサイトでの発信に加え、日本産品並びに産地に関する映像コンテンツを制作し、新規で立ち上げたSNSチャンネルにて発信した。

##### d) 「観光ビジョン推進地方ブロック戦略会議」の活用

全国10の地方ブロックで観光ビジョン推進地方ブロック戦略会議が開催され、現状の課題等を共有するとともに、運輸局・整備局・地方公共団体・民間企業等の構成員による受入環境整備等の取組、成果についてとりまとめ、ウェブサイト<sup>52</sup>等を活用して公表し、横展開を行った。

##### e) ガーデンツーリズムの推進

2019年（平成31年）4月に創設された「庭園間交流連携促進計画登録制度（通称：ガーデンツーリズム登録制度）」に基づき、2020年度（令和2年度）に新たに2計画が登録され、合計10計画となった。制度普及に向けて、公式ウェブサイト<sup>53</sup>、パンフレットの作成等を行った。また、登録団体を対象とした全国会議や、ガーデンツーリズムの登録を目指す地方公共団体等を対象とした説明会をオンラインで実施した。

#### (5) 各地の魅力ある地域資源の活用

中小企業等が海外展開や全国展開、新たな観光需要の獲得を目的として行う新商品・サービスの開発やブランディング、プロモーション等を支援した。また、民間支援事業者や地域の支援機関等

<sup>52</sup> <https://www.tbt.mlit.go.jp/kanto/kankou/kankou/date/vision/index.html>

<sup>53</sup> <https://japangardentourism.net/>

が行う複数の中小企業を対象とした海外展開や全国展開、新たな観光需要の獲得等を後押しする取組を支援した。特に、クラウドファンディングや電子商取引（EC）を活用した海外展開の取組や、新型コロナウイルス感染症による社会変化を捉えた新事業の取組を重点的に支援した。

#### (6) 優れた地域産品等の活用による地方への誘客

新型コロナウイルス感染症の影響による海外からの渡航制限により、日本貿易振興機構（JETRO）と日本政府観光局が連携したメディア・旅行会社の招聘事業の実施見通しは立たなかった。

#### (7) 旅行業務取扱管理者確保事業による旅行商品の企画・提供の解禁

国家戦略特別区域旅行業務取扱管理者確保事業の認定を踏まえ、2018年（平成30年）に地域限定旅行業の登録を行った秋田県仙北市の一般社団法人仙北市農山村体験推進協議会は、国内外の旅行者の受入環境整備や教育旅行の受入推進に取り組み、2020年度（令和2年度）に着地型旅行商品の販売を開始した。

#### (8) 地方公共団体等への情報提供や継続的支援の実施等

【再掲】 第三部第2章第2節4（1）b）①

#### (9) 人的支援等の促進

【再掲】 第三部第2章第2節4（1）d）②

#### (10) 訪日プロモーションの戦略的高度化

##### a) 「東京2020大会」後も見据えた訪日プロモーションの取組

##### ① グローバルキャンペーンの拡大

グローバルキャンペーンについては、特定のテーマに焦点を当てた動画や画像を制作するため、素材動画の撮影・編集を実施した。さらに、これらを使用した広告をきっかけとして日本に触れた人を対象に、訪日に関する情報を提供し、日本への関心度を高めることを目的としたウェブサイト<sup>54</sup>を制作中であり、制作した動画や画像と併せて、2021年（令和3年）5月に完成、6月に公開予定。

また、広告については、より効果的に旅行先として日本を認知してもらうため、「東京2020大会」直後に集中的に発信予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により大会が延期されたため、広告実施は全て2021年度（令和3年度）へ延期した。

さらに、各パッションに関連したインフルエンサー等の招請、民間事業等との共同プロモーションについても「東京2020大会」直後に集中的に実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により2020年度（令和2年度）実施予定の事業は全て中止となった。

54 <https://www.enjoymyjapan.jp/en/>



グローバルキャンペーンイメージ

## ②現地の知見等を活用した欧米豪に対する戦略的プロモーション

欧米豪市場におけるPR会社活用によるプロモーションの強化について、米国、オーストラリア、カナダ、英国、フランス、ドイツ、スペイン、イタリア及びロシアの9箇国において事業者と契約を行った。

また、アドバイザーボード活用によるプロモーションの強化については、各市場において、サステナブル・ツーリズムに係る観光コンテンツや、アフターコロナの旅行トレンド・訪日旅行の回復見通し等についてヒアリングを実施した。

グローバルキャンペーン、欧米豪市場におけるメディア・旅行会社招請、インフルエンサー招請については、新型コロナウイルス感染症収束の見通しが立たず、2020年度（令和2年度）の事業は全て中止となった。

## ③東北をPRするデスティネーション・キャンペーンの実施

OTA等と連携した送客促進事業を2020年（令和2年）7月から実施予定だったが、新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかった。東南アジア市場の旅行会社招請として、タイ市場で同年9月頃に旅行会社招請を実施予定だったが、新型コロナウイルス感染症の影響により実施をとりやめた。「東京2020大会」を契機とした観光魅力の情報発信については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況を踏まえながら、「東京2020大会」開催予定期間の前後等、注目が高まる時期にメディア・インフルエンサー招請を実施する予定で準備を進めた。

## ④「東京2020大会」を契機とした訪日プロモーション

2021年（令和3年）3月の聖火リレー開始に向けて、広告掲載等のメディアミックスや海外メディア向けの情報提供等を準備した。「東京2020大会」特設ウェブサイト<sup>55</sup>に掲載する地方競技場周辺観光情報やアクセシブルツーリズムのコンテンツの拡充に向けて新たに準備を開始した。また、開催都市が設置する東京都メディアセンターへのPRブース出展等の準備も開始した。

さらに、地域の観光産業支援の一環として、海外メディアや旅行会社向け情報発信プラットフォーム「Japan Online Media Center」について、地域の観光資源を撮影した画像・映像の流通を強化するための検索機能やナビゲーションの改善等を含めた改修を引き続き進めた。加えて、メディアからの取材依頼や、画像・映像の提供依頼等の問合せに対応した。また、「東京2020大会」を契機としたメディアリレーションに活用するコンテンツやツールを制作・掲載した。

## ⑤メディア芸術に関する発信の強化

【再掲】第Ⅲ部第2章第2節1（10）

#### ⑥「beyond2020プログラム」の推進

「beyond2020プログラム」は、バリアフリー対応又は多言語対応を必須要件とした、文化を通じた国際化の促進や共生社会の実現につながる取組で、関係府省庁、地方公共団体等の69の認証組織により、2021年（令和3年）3月末時点で累計17,970件を認証した。

#### ⑦スポーツツーリズムの推進

【再掲】第Ⅲ部第2章第2節6（14）

#### ⑧日中韓3箇国の連携によるビジット・イースト・アジア・キャンペーンの実施

ロシアでのBtoB旅行商談会（アジアワークショップ）は2020年（令和2年）5月に開催予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により開催を延期し、同年8～9月にオンライン、同年9月にモスクワで開催され、韓国と連携して出展し、旅行商品の造成・販売促進を行った。

米国での旅行博は2021年（令和3年）2月に開催予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により2021年度（令和3年度）へ開催を延期した。また、日中韓3箇国の協力について協議を行う、日本で開催予定だった日中韓観光大臣会合は新型コロナウイルス感染症の影響により2021年度（令和3年度）へ延期となった。

#### ⑨アジアにおける大規模キャンペーンの推進

アジア市場のリピーター層に訴求し、訪日意欲喚起を図るためのクリエイティブ（動画・静止画）及び特設ウェブサイトの制作を実施中。

2020年度（令和2年度）夏頃にローンチイベントを予定していたが、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ2021年度（令和3年度）以降に延期した。

また、オンライン広告についても夏頃からの出稿を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の状況等を踏まえ、2020年度（令和2年度）は実施せず、2021年度（令和3年度）以降に実施することとした。

### b) 大規模国際競技大会等の開催を活用した観光客誘致の支援

国内で開催される大規模国際競技大会に向けて、各組織委員会及び関係府省庁と連携し、開催準備・支援に取り組んだ。ワールドマスターズゲームズ2021関西については、当初2021年（令和3年）5月開催予定だったが、2022年（令和4年）5月に開催を延期した。

### c) 4者連携による情報発信

経済産業省、観光庁、日本貿易振興機構（JETRO）及び日本政府観光局は、2020年（令和2年）8月に第1回4者連携担当者会議を実施。新型コロナウイルス感染症の影響によりイベントや展示会が相次いで中止・延期していることから、オンライン上での情報発信による連携等、今後の連携方法について検討を実施した。

また、同年10月に日本政府観光局が日本貿易振興機構（JETRO）にてインフルエンサー発信事業を担当する本部・地方職員を対象に「SNS等を活用した情報発信について」をテーマにオンライン研修会を実施した。さらに、同年10～11月にJETRO事業の「TAKUMI NEXT 2020」において、シンガポールで出展した海外ポップアップストア内で、日本政府観光局の訪日プロモーション動画を放映した。

新型コロナウイルス感染症拡大によりイベントや展示会が相次いで中止・延期していることから、オンライン上での情報発信等、国内消費額の向上を見据えたプロモーションについて、4者連携ができる取組を検討した。

#### d) 地域の観光資源を活用したプロモーションの実施

日本政府観光局が有するプロモーションノウハウやデジタルマーケティングによる分析結果等を活用して実施する「地域の観光資源を活用したプロモーション事業」を、各地方運輸局及び沖縄総合事務局にて、計60プロジェクト、212件の個別事業を実施した。

#### e) スノープロモーションの実施

オンライン広告を実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により実施を延期した。ウェブサイト<sup>56</sup>の多言語化事業については、新たにスペイン語・イタリア語・ロシア語を追加した。また、2020年(令和2年)9月に開催された「2020国際冬季運動(北京)博覧会(WWSE)」に出展した。オーストラリアのスノー旅行博「Snow Travel Expo」について、当初同年5月に実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響によりオンライン開催に変更の上、現状等に鑑み、2020年度(令和2年度)の出展は見送ることとした。英国の「Telegraph Ski & Snowboard Festival」については、当初同年10月に開催予定であったが、中止となった。中国市場において、旅行会社との商談会や共同広告、旅行会社招請、メディア招請等を実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止した。オーストラリア市場において、実施した旅行会社向けウェビナーにて、スノーをテーマとした内容を配信した。

#### f) 日本政府観光局における市場調査

新型コロナウイルス感染症拡大の影響に鑑みた今後の旅行市場に係る調査を2020年(令和2年)9月上旬から実施し、同年10月末に事業者によるオンライン定量調査及びデスク調査の報告書が完成した。同年11~12月に調査結果の重要な部分の分析及び得られる示唆について内容を掘り下げ、調査結果概要資料として、同年12月末に日本政府観光局ウェブサイトに公開した。

#### g) 日本政府観光局におけるプロモーション実施体制の強化

地域に対するきめ細やかなコンサルティングや地域の魅力の一元的な発信、データ分析の高度化や分析データのプロモーションへの活用等に対応するため、中途採用による専門人材の確保等を通じ、各種課題への対応に必要な組織体制の強化を図った。

#### h) 海外の旅行代理店販売員の人材育成支援

日本政府観光局は、海外の旅行代理店販売員の人材育成を進めるため、訪日旅行に関する知識を習得するためのeラーニングサイトの運営を、米国・オーストラリア・カナダ・英国・フランス・ドイツ・イタリア・スペイン・ロシア・インド・中国・インドネシアにて、コンテンツを拡充しながら実施した。

#### i) 訪日外国人旅行者の意見分析による満足度向上

新型コロナウイルス感染症の拡大により、訪日外国人旅行者の意見投稿数が激減したため、十分な意見収集や分析ができなかった。

#### j) 新たな市場からの誘客促進に向けた先行試行的プロモーション

2020年(令和2年)4月に中東地域及びメキシコを重点市場化、北欧地域及びブラジルを準

56 <https://www.japan.travel/snow/en/>

重点市場化し、当該4市場においてセールスステップ<sup>57</sup>を設置し、新型コロナウイルス感染症の流行下においても市場情報の収集等を行った。

また、日本政府観光局現地事務所の新規開設については、ドバイ事務所、メキシコシティ事務所等の開設に向けて準備した。

#### k) ICT・ビッグデータ等の分析・活用による個人の関心にあわせた情報の発信（デジタルマーケティングの強化）

日本政府観光局ウェブサイトの機能改善等を継続的に実施するとともに、新型コロナウイルス感染症収束後の需要回復期を見据えつつ、ウェブサイト閲覧状況分析等を踏まえたコンテンツ拡充を通じ継続的に情報発信を実施した。

また、個別の興味・関心に応じた情報発信を目指し、英語グローバルウェブサイトのアンケート機能を強化した。

さらに、日本政府観光局内におけるデータ共有を目的とする「ダッシュボード<sup>58</sup>」について、新たにInstagramの分析を可能とする新機能を追加した。

加えて、DMP<sup>59</sup>（データマネジメントプラットフォーム）活用のためのガイドラインを整備した。

#### l) SNS等を活用したプロモーションの高度化

インフルエンサー事業は2020年度（令和2年度）上半期に13市場<sup>60</sup>で実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止、延期となった。

また、台湾については招請事業が不可となったため、将来的な訪日需要につなげるため、日本政府観光局において、日本国内で撮影した観光資源の動画に台湾で撮影した動画を合成するなど、「リモート旅行」として動画を制作した。

さらに、在外公館等において、運用しているSNSアカウントを活用して、外務省、日本政府観光局、地方公共団体、現地メディア等が発信した日本情報（観光・文化・歴史・トレンド等）のコンテンツを再発信するとともに、各国の嗜好・トレンドを踏まえた独自の日本紹介コンテンツを発信し、日本への関心・理解の拡大を図った。結果、2020年度（令和2年度）のSNSアカウント・フォロワー総数は2019年度（令和元年度）に比べ増加した。

加えて、同省においては、在外公館がコンテンツを作成する際に使用可能な画像素材等を共有した。在外公館が広報活動で使用する画像をダウンロード可能とするため、同省で契約している広報用画像素材提供業務では、2020年度（令和2年度）は3,085枚の画像がダウンロードされ、広報活動として活用された。

### (11) インバウンド観光促進のための多様な魅力の対外発信強化

#### a) 欧米豪を中心とした富裕層に向けた取組

2020年（令和2年）6月から7月にかけて実施予定であった商談会「Japan Luxury Showcase」の開催、国内関係者向けセミナー、欧米豪富裕旅行会社の招請、2020年（令和2年）5月に展覧を予定していた「ILTM Asia Pacific」、及び同年11月に展覧を予定していた「Further East」は、新型コロナウイルス感染症の影響により開催を中止した。

<sup>57</sup> 営業・販売業務を代理で行う者または企業。

<sup>58</sup> 様々なデータをグラフや表にまとめ、ひと目で把握できるよう可視化するソフトウェアなどのツールの総称。

<sup>59</sup> 主にECサイトやインターネット広告の分野で、匿名化された各種パーソナルデータを分析し目的に応じて利活用するための基盤となるシステム

<sup>60</sup> 中国、香港、シンガポール、タイ、インド、フィリピン、米国、カナダ、英国、ドイツ、イタリア、スペイン、ロシア

また、「ILTM Cannes」は、「ILTM World Tour」として2020年（令和2年）11月から12月にかけてオンラインで開催され、出展した。2021年（令和3年）3月に出展を予定していた「The Essence of Luxury Travel」は延期され、同年5月31日～6月4日のオンライン開催に変更となったが、同開催に参加予定。

さらに、2021年（令和3年）1月以降、海外の富裕旅行業界コンソーシアムを通じたBtoBのダイレクトメール等による情報発信を実施した。

加えて、富裕旅行向けのパンフレットやウェブサイトの内容拡充を実施したほか、それらのツールを活用して通年に渡って情報発信を実施した。

#### b) 戦略的対外発信拠点「ジャパン・ハウス」事業

新型コロナウイルス感染症の影響により、世界3都市のジャパン・ハウスも長期の休館を余儀なくされたが、47都道府県の絶景写真、東北のこけし、金継ぎ技術、着物、蒔絵、飛騨の木工技術等について、リアルな展示だけではなく、オンラインも活用して、地方の魅力の発信に取り組んだ。

#### c) 在外公館等における海外への地域の魅力発信

##### ① 地方の魅力発信セミナー・地方視察ツアー

2020年（令和2年）は新型コロナウイルス感染症の影響により、外務省が年に1回程度、都内ホテル等にて複数の地方公共団体との共催で、駐日外交団等に対して、地方公共団体等による海外展開の施策、地場産品・観光資源等を紹介するセミナーの実施を見送った。一方、外務省と地方公共団体との共催で、駐日外交団が地方を訪問・視察するツアーについては、同年11月に奈良県田原本町との共催で実施した。しかし、同感染症の影響により、このほか2020年度（令和2年度）内に予定していたツアー3件については実施を見送った。

##### ② 地域の魅力の海外発信

2020年（令和2年）12月1日～31日において「地域の魅力海外発信支援事業」を実施し、新型コロナウイルス感染症の影響により、日中間の人的往来が限定的な中、中国にしながら日本の地域の魅力を体感できるよう情報発信を実施した。在中国日本国大使館のWeiboを活用し50地方公共団体が参加する各地のPR動画の配信を行った。また、北京では生中継イベントを開催し、日本各地の魅力を発信するライブ配信を行い、約170万人の視聴者が参加した。

##### ③ 地方創生支援 飯倉公館活用対外発信

これまで外務省の飯倉公館を活用した地方創生支援として、外務大臣が地方公共団体首長等と共催で、駐日外交団等を対象に、地方の特産品、地場産業、伝統芸能、伝統工芸、観光地、文化遺産等の魅力及び「東京2020大会」・ホストタウン交流の取組の様子をPRするレセプションを実施してきたが、2020年度（令和2年度）は新型コロナウイルス感染症の影響により、予定していた2件の実施を見送った。

##### ④ 文化事業等を通じた訪日需要の喚起

新型コロナウイルス感染症拡大の状況下においても、十分な安全対策を講じた上で、実施可能な国においては、日本文化紹介事業や巡回展等を実施し、20箇国においてオンライン映画祭を実施した。

また、2020年（令和2年）10月に在インドネシア日本大使館が実施した大型オンライン・

フェスティバルでの多様な文化事業の実施<sup>61</sup>を通じて日本の文化・芸術の魅力を幅広く海外に向けて発信した。

日本政府観光局デリー事務所が国際交流基金（JF）ニューデリー事務所と連携し、新型コロナウイルス感染症の影響によるロックダウン期間中（2020年（令和2年）4～6月）に日本のアニメキャラクターを用いたStay Home記事を双方のSNSで投稿するなどの連携を図った。

2020年（令和2年）7月に日本政府観光局ハノイ事務所が文化関連イベントのひとつとして、「アニメから見る日本の観光情報」としてセミナーを実施し、参加者アンケートの結果、非常に高い満足度を得た。

2020年（令和2年）11月にタイにおいて開催した国際交流基金（JF）主催の日本映画祭において、作品上映前に日本政府観光局の訪日プロモーション動画を放映した。

2020年（令和2年）11月中旬以降に20箇国で開催された国際交流基金（JF）主催のオンライン日本映画祭（Japanese Film Festival Plus：Online Festival）について、日本政府観光局本部グローバルサイト上での広報、海外事務所SNS上での同映画祭PR動画の放映等の情報発信を通じた広報協力を実施した。また、ラオスにおける同映画祭では、日本政府観光局の訪日PRパンフレット「100 Experiences」を来場者へ配布し、日本の観光コンテンツPRを実施した。

2020年（令和2年）12月に国際交流基金（JF）及び日本政府観光局による連携促進会議を開催し、2019年度（令和元年度）及び2020年度（令和2年度）連携実績・予定の確認、両法人による新型コロナウイルス感染症拡大の状況下での事業紹介、今後の訪日プロモーションに関する意見交換等を実施した。

新型コロナウイルス感染症拡大の状況下においても、日本政府観光局による訪日プロモーション事業と国際交流基金（JF）の文化芸術交流、日本語教育、日本研究・知的交流事業の機会を活用した連携事業を実施し、互いに保有するコンテンツ等を活用し連携しながら、多面的に日本の魅力を発信し、訪日旅行及び国際文化交流の促進を強化した。

2020年度（令和2年度）の日本ブランド発信事業は、新型コロナウイルス感染症の影響により、予定されていた専門家12名の海外派遣や集客・対面型イベントの開催が困難な状況であったため、実施を見合わせた。

#### d) 放送コンテンツの活用による日本の魅力発信

##### ① 関係省庁等の連携による日本の魅力発信

日本政府観光局と国際交流基金（JF）との連携の下、国際交流基金（JF）が無償提供した日本の番組が海外テレビ局で放送される際、日本政府観光局が制作した訪日プロモーション動画をテレビCMとして放映した。2021年（令和3年）3月末時点では、53箇国・661番組での放映実績があり、現在も引き続き日本政府観光局と国際交流基金（JF）で連携している。

2021年（令和3年）3月末までに、商業ベースでは日本のテレビ番組が放送されない国・地域を中心に、日本のアニメ、ドラマ、ドキュメンタリー等の無償提供を実施し、約120の国・地域において、延べ約2,900番組を放送した。現地の要望や環境も踏まえ、配信も含めて番組の無償提供を継続した。

##### ② 株式会社海外通信・放送・郵便事業支援機構（JICT）による支援

2020年度（令和2年度）も引き続き、株式会社海外通信・放送・郵便事業支援機構（JICT）等から出資された現地事業会社を通じて日本関係のコンテンツを現地において放送した。

<sup>61</sup> 公郵料理人による和食紹介、サムライアーティストによる剣術公演及び地方の魅力の紹介事業等、在外公館及びJFによるレクデモ、公演、展示、映画上映等。

現地情勢や新型コロナウイルス感染症の拡大等、外的要因によるテレビ広告市場の縮小等の事業環境の変化があったことから、2020年（令和2年）9月に新たに着任したCFOの下、経営陣を現地人材に交代させるなど、同社の経営改善に向けて、コスト削減・営業体制の強化等に取り組んだ。

### ③NHKワールドJAPANによる発信

「放送法（昭和25年法律第132号）」に基づき、NHKにテレビ国際放送の実施を要請し、NHKにおいてテレビ国際放送と一体として放送を実施した。2021年（令和3年）3月末時点で約160の国・地域で約3.8億世帯が視聴可能。また、NHKにおいて、北米やアジアを中心とした認知度向上・視聴機会の拡大や国内のホテル・旅館に対する客室テレビへの国際放送の導入の勧奨等の取組を推進した。

### e) 関係省庁等の連携による日本各地域の魅力の発信

2020年（令和2年）12月に総務省主催の「コンテンツ海外展開関係府省庁等連絡会議」において、観光庁及び日本政府観光局による「放送コンテンツ等と連動した訪日プロモーション事業」の状況を報告するとともに、日本政府観光局が制作中の「コロナ禍における訪日旅行の不安払拭動画」についての紹介を行った。

また、同月に総務省と協議し、今後の訪日プロモーションにおける連携について検討した。ATF<sup>62</sup>及び香港フィルマートはオンライン開催となったため、進行や時間枠の問題により総務省との連携はできなかった。

さらに、総務省では、ローカル放送局等と、地方公共団体、地場産業等の関係者が協力し、日本の魅力を伝える放送コンテンツを海外の放送事業者等と共同制作し、海外で発信等する事業を支援し、2020年度（令和2年度）においては58件の事業を支援対象として採択した。

加えて、関係省庁等と連携し、地方の放送局等の関係者向けの施策説明会として、コンテンツ海外展開セミナーを2021年（令和3年）2月から3月にかけてオンライン配信にて実施した。

また、2021年（令和3年）3月末までに、商業ベースでは日本のテレビ番組が放送されない国・地域を中心に、日本のアニメ、ドラマ、ドキュメンタリー等の無償提供を実施し、約120の国・地域において、延べ約2,900番組を放送した。現地の要望や環境も踏まえ、配信も含めて番組の無償提供を継続した。

### f) 国内観光情報サイトの多言語化への検討

日本観光振興協会の国内観光情報ウェブサイト「全国観るなび」<sup>63</sup>に掲載されるイベント情報及び季節観光情報について、2019年度（令和元年度）に続いて、2020年度（令和2年度）も、基本となる英語においてAI翻訳化の効果検証を実施したが、訳質やシステム負荷の観点から導入を見送った。当面の間、手動翻訳によるイベント情報及び季節観光情報の英語による正確な情報提供を図ることとした。

### g) 日本語教育の拡充による親日層の育成

国際交流基金（JF）を通じて、新型コロナウイルス感染症の流行以前からeラーニング及びウェブ教材を準備・運用し、新型コロナウイルス感染症流行下の行動制約の中でも活用できる学習方法として利用を推進した。このような取組とともに、従来からJFを通じて実施してきた日本語

62 ASEANツーリズムフォーラムの略

63 <https://www.nihon-kankou.or.jp/>

専門家による支援、日本語教師・学習者に対する研修等の取組を継続し、海外における日本語教育の質の向上と安定的実施に寄与した。

#### h) 海外日本庭園の再生

2020年度（令和2年度）修復予定であった海外日本庭園について、現地庭園管理者等とのオンラインでの調整による修復計画の作成等を行うとともに、英語・日本語対応の共通庭園管理マニュアルの作成等を実施した。

#### i) 風評被害を最小限に抑えるプロモーション

日本政府観光局のウェブサイト<sup>64</sup>及びTwitter等のSNSを活用し、新型コロナウイルス感染症に関連する情報発信を実施した。

#### j) 観光分野における多国間枠組みへの貢献

2019年（令和元年）に我が国が主催したG20観光大臣会合における合意事項を着実に実施すべく、国連世界観光機関（UNWTO）駐日事務所及び一般財団法人運輸総合研究所とともに、「持続可能な観光地域経営の推進に関するシンポジウム」を2020年（令和2年）12月に開催した。新型コロナウイルス感染症による影響からの回復等も踏まえた持続可能な観光地域経営の世界的潮流及び観光庁・国内先進地域の取組事例（岩手県釜石市及び京都府京都市）について紹介した。

#### k) 2国間関係の強化による双方向交流の拡大

日中観光代表者フォーラム及び日中観光当局間協議を2020年（令和2年）内に開催予定だったが、新型コロナウイルス感染症の影響により延期した。

また、日越観光協力委員会を同年内に開催予定だったが、新型コロナウイルス感染症の影響により2021年（令和3年）に延期した。

さらに、第10回日中韓観光大臣会合を2020年（令和2年）10月に開催予定だったが、新型コロナウイルス感染症の影響により2021年度（令和3年度）へ延期した。

#### l) 先住民族としてのアイヌ文化等の発信

2020年（令和2年）6月に白老町民向け内覧会を実施し、地元機運を醸成した。同年7月12日にウポポイを開業し、同年8月に海外向けのウポポイPR動画を発信した。

#### m) 海外メディア招へいや在京海外メディア記者向けプレスツアーを活用した情報発信

2020年度（令和2年度）はオンライン取材も活用しつつ、首都圏及び地方が取り組んでいる観光促進関連事業等に関心を持ってもらい、海外からの誘客にも資するよう、在京特派員のいない外国メディア関係者による首都圏及び地方取材を8件、在京外国メディア関係者向けプレスツアーを5件実施するなど、外国メディアを通じた日本の魅力発信を支援した。

#### n) 旅客船・フェリー等の観光利用促進のための効果的な情報発信

訪日外国人旅行者向け英語版ウェブサイト<sup>65</sup>「Scenic Japan from the Water（船で見る日本の絶景検索サイト）」にて、旅客船・フェリーターミナルまでのアクセスを含めた利用方法等を提供

64 <https://www.jnto.go.jp>

65 <https://scenic-japan.jp/guest/index.php>

するなど、業界団体と連携して情報発信を行った。また、C to SeaプロジェクトのYouTubeチャンネルにて海事観光に資する動画を6本公開した。

#### (12) 全国の文化財や文化芸術活動を発信するポータルサイトの構築

日本政府観光局ウェブサイト(JNTO Global Home)から日本文化の魅力を一元的に発信しており、全国各地の文化財について外国人目線で作成する多言語解説や高精細画像・動画等の掲載デジタルコンテンツの拡充を図った。

#### (13) 広域周遊観光促進のための観光地域支援事業

有識者、運輸局等が参加する連絡調整会議にて、提出された事業計画案と地域方針等との整合性の確認等の調整を行い、地域内の文化財等を活用した体験型・滞在型コンテンツの造成、多言語でのパンフレット・ポスターの作成及び観光コンテンツを紹介する多言語ウェブサイトの整備取組について支援を行った。

#### (14) 「日本博」をはじめとする文化プログラムの推進

【再掲】第Ⅲ部第2章第2節1(7)

#### (15) 海外への国立公園の魅力発信

【再掲】第Ⅲ部第2章第2節2(2)c)

#### (16) 広域周遊観光促進のための観光地域支援

阿蘇くじゅう国立公園における域内Wi-Fiマップの作成及び国内在住の外国人を招請したモニターツアーの実施といった国立公園を活用した訪日外国人旅行者周遊促進の取組に対して支援を行った。

ほかにも十和田八幡平国立公園等を周遊させるために台湾人及び欧米人向けに交通情報に関するSNSの発信や交通情報提供ページの構築を行った。

#### (17) 「SAVOR JAPAN」ブランドの魅力発信

【再掲】第Ⅲ部第2章第2節5(2)

#### (18) 農泊地域の拡大に向けた取組

【再掲】第Ⅲ部第2章第1節4

#### (19) 訪日教育旅行の活性化

##### a) 訪日教育旅行の受入体制整備

日台教育旅行交流会(台湾教育関係者の日本国内招請セミナー)は2020年(令和2年)10月に実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止し、日本政府観光局ウェブサイトにて、同交流会・国内視察中止のお知らせについて情報発信を行った。

また、2020年(令和2年)5月に地方公共団体の「2019学校交流窓口アンケート」を実施し、台湾と中国からが訪問市場の8割を占めた等、集計結果を配信した。

さらに、日本政府観光局ロサンゼルス事務所が、北米で日本語教育に携わる教員及び教育関係者を対象に訪日最新情報やネットワーキングの機会を提供するため同年12月に主催した、「訪日

教育旅行オンラインセミナー」の実施報告をウェブサイトにて発信した。

#### b) 地域における相談窓口の設置

日本政府観光局が設置した一元的相談窓口を通じた海外と地域のマッチング支援は、新型コロナウイルス感染症の影響により受入及び訪日が困難なため、実施を見合わせた。

また、マッチング支援による学校交流を2020年（令和2年）4月10日に英国と予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で新学期のスケジュールの見通しが立たないため中止した。

#### c) 訪日教育旅行に対する理解の促進

各都道府県の指導担当課長等が集まる会議等において、文部科学省で実施した高等学校における教育旅行受入等に係る調査の結果を示し、その教育的意義を説明した。

また、スーパーグローバルハイスクール<sup>66</sup>指定校において、帰国・外国人生徒（留学生）の受入を実施した。

さらに、2020年（令和2年）12月3日（米国現地時間）に日本政府観光局ロサンゼルス事務所が「訪日教育旅行オンラインセミナー」を主催し、北米で日本語教育に携わる教員及び教育関係者約70名に日本の最新情報や安全対策等を紹介した。加えて、東京観光財団をはじめ長野、大阪、京都、兵庫、奈良、和歌山の地方公共団体・観光地域づくり法人（DMO）らを講演者として招き、新型コロナウイルス感染症収束後の「ニューノーマル」における取組、訪日教育旅行に係る各種支援制度や受入事例について紹介した。

加えて、中国市場向けの教育旅行パンフレットについて、既存の写真や情報を最新のものに差し替え、デザインのリニューアルと共に全体的に文書を見直しバージョンアップを実施した。

一方、中国、台湾、オーストラリアでのセミナーや教育関係者招請は、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。

#### d) 訪日教育旅行の地方への誘致

【再掲】 第三部第2章第3節1（19）c）

#### (20) 鉄道の観光資源としての魅力発信

全国の観光列車が持つ魅力を紹介するためのポータルサイトについて、掲載内容の更なる充実のため、鉄道事業者の観光列車の情報発信強化、掲載数増加等、充実化を図った。

#### (21) 訪日外国人旅行者を対象とした地方部における鉄道利用促進

【再掲】 第三部第2章第1節2（1）g）

#### (22) 観光の中核を担う人材育成の強化

【再掲】 第三部第2章第1節1（10）b）

#### (23) 即戦力となる地域の実践的な観光人材の育成強化

【再掲】 第三部第2章第1節1（10）c）

66 国際的に活躍できる人材育成を重点的に行う高等学校を文部科学省が指定する制度。

## (24)「ホストタウン」の推進

2020年度（令和2年度）末までにホストタウン登録数453件、地方公共団体数525、相手国・地域数184まで拡大した。

また、2020年（令和2年）7月からホストタウン情報を国内外に発信する専用ウェブサイトを開設し、国内・海外アスリートからのメッセージ動画、ホストタウン地方公共団体による相手国・地域への応援動画等を掲載した。さらに、「復興ありがとうホストタウン」概要動画の公開及びInstagramの投稿を通じ、復興状況及び復興支援への感謝を国内外に発信した。

さらに、2021年（令和3年）1月に「復興ありがとうホストタウンサミット in 仙台」及び「共生社会ホストタウンサミット in 多摩川」を開催し、新型コロナウイルス感染症の流行下における情報発信等の取組及び共生社会の実現に向けた取組の共有・発信を行った。

加えて、2021年（令和3年）2月にホストタウンサミットを開催し、食に関する交流及び共通の相手国・地域を持つホストタウンの連携等、好事例及びホストタウンの意義を全国に広めた。

## 第4節 観光インフラの整備

### 1 出入国の円滑化

#### (1) 最先端技術を活用した革新的な出入国審査の実現

##### a) 世界初の出入国審査パッケージの導入、世界最高水準の技術の活用等の取組

新型コロナウイルス感染症の影響により入国審査待ち時間の計測対象者が大幅に減少したこと等から、2020年（令和2年）4月以降、入国審査待ち時間の計測を見合わせている。

##### ① バイオカートの導入

2020年度（令和2年度）中に新たにバイオカート<sup>67</sup>の導入を予定していた6空港（仙台空港、青森空港、新潟空港、茨城空港、富山空港及び岡山空港）について、新型コロナウイルス感染症の影響による入国者数の減少を受けて、導入の見直しを行うこととなった。

##### ② プレクリアランスの早期実現

2022年度（令和4年度）以降早期の台湾とのプレクリアランス<sup>68</sup>の再開を目指し、台湾側との調整等実施に向けた準備を進めた。

##### ③ 自動化ゲートの対象者の拡大の検討

航空機の乗員を自動化ゲートの対象とすることについて、継続して所要の検討を行った。

##### ④ 日本人出帰国手続における顔認証技術を活用した自動化ゲートの導入

国際旅客便の運航再開に合わせて運用を開始できるように、2020年（令和2年）8月、那覇空港の出国・上陸審査場に顔認証ゲートを配備した。また、同年12月、成田空港の出国審査場に、2021年（令和3年）2月、関西空港の上陸審査場に増配備を行った。

##### ⑤ 個人識別情報を活用した外国人の出国時の自動化ゲート利用拡大

国際旅客便の運航再開に合わせて運用を開始できるように、2020年（令和2年）8月、那覇空港の出国審査場に顔認証ゲートを配備した。また、同年12月、成田空港の出国審査場に増配備を行った。

##### ⑥ 入国審査待ち時間を含む空港での諸手続に要する時間の公開

成田空港においては、出入国諸手続時間計測のための機器整備を2020年（令和2年）6月

67 上陸審査待ち時間を利用して個人識別情報を上陸審査前に取得するための機器。

68 出入国管理において、入国手続きの円滑化等のために、相手国の空港内で自国の係員が入国審査を行う制度。

に実施し、待ち時間の公開に向け関係者と調整を行った。

また、関西空港においては、入国の待ち時間の公開に向けた関係者間での検討を引き続き進めた。

#### b) FAST TRAVELの推進

新型コロナウイルス感染症の影響により、訪日旅客数の大幅な落ち込みを受け、関係者の連携体制を新たに構築した空港はなかったが、これまで設置したFAST TRAVEL ワーキンググループにおいて取組を推進するとともに、更なる連携体制の構築に向けて協議を行った。

また、首都圏空港において、「東京2020大会」開催までの導入に向けて顔認証技術による旅客手続の一元化（One ID化）の取組を進めた。

さらに、旅客の手荷物輸送等の円滑化に向けた手荷物搭降載補助機材等は、新型コロナウイルス感染症の影響により導入に至らなかったが、チェックインカウンターの共用化等、国内空港において関連設備を導入した。

加えて、関西空港では、運営権者において、民間の創意工夫を生かした機能強化が図られ、FAST TRAVELの推進や国際線キャパシティを向上させるため第1ターミナルにおける国際線/国内線エリアの配置の見直しによる施設配置の再編等を含む第1ターミナル改修の実施に向け、調整を進めた。

#### c) 先進的な保安検査機器の導入

先進的なボディスキャナー、高性能な爆発物自動検知機器その他の先進的な保安検査機器について、計画どおり導入に取り組んだ。

#### d) CIQ体制の強化による更なる円滑かつ厳格な出入国手続

2020年度（令和2年度）末までに新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、検疫所職員の51名増員、主要空港及び港における検査機器等の物的体制の整備を行い、検疫体制の強化を図った。

出入国審査業務の充実強化として、同年度において入国審査官216人を増員した。また、空海港施設の供用開始に伴い、東京国際クルーズターミナル及び平良港ターミナルにおいて、審査端末機器の増配備を行った。

訪日外国人の急増等に対応するため、2020年度（令和2年度）において、税関職員307人を増員するとともに、X線検査装置等の取締・検査機器の配備等を実施。人員の再配置、地方空港・港への出張検査対応等による業務の効率化を図りつつ、動物検疫所で家畜防疫官16名及び植物防疫所で植物防疫官23名の新規増員、動植物検疫探知犬の増頭による水際での携帯品等、検査の体制強化、改正家畜伝染病予防法を含む検疫制度に関して説明する多言語ポスター及びリーフレット、ウェブサイトの多言語化等による広報強化を実施した。

#### e) 先進的で最高水準の技術を活用した個人識別情報システムの導入

2021年（令和3年）2月、成田空港、羽田空港、中部空港及び関西空港をはじめとする出入国審査等を行う全国の空海港に、先進的で最高水準の技術を活用した個人識別情報システムを導入した。

#### f) 税関検査場電子申告ゲート等の導入による入国旅客の迅速通関と厳格な水際取締りの両立の実現

2020年度（令和2年度）においては、税関検査場電子申告ゲートを羽田空港等6空港で運用を開始するとともに、那覇空港を含めた7空港で更なる配備・拡充を進めており、デジタルサイネージについても整備を進めた。

#### g) ファーストレーンの整備促進

成田空港においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、ファーストレーンを一時的に閉鎖していることから、利用促進のPR等は未実施となった。関西空港においても、同様に一時的に利用を停止した。

#### h) 乗客予約記録の分析・活用の高度化等

税関では、乗客予約記録（PNR）<sup>69</sup>情報を24時間体制で分析、活用し、旅客の効率的・効果的な検査を実施している。今後とも全ての航空会社からの電子的なPNR取得を推進するとともに、国内外関係機関との連携の推進、AI等先端技術の積極的活用により情報収集・分析の強化を図る。

また、出入国在留管理庁では、航空会社から報告を受けたPNRと同庁が保有するその他の情報を合わせて分析して出入国管理上の要注意人物を発見し、関係機関とも連携して厳格な上陸審査を実施するなどして、情報の収集・分析等の強化を進め、厳格な水際対策を推進した。

#### i) CIQ体制の強化による更なる円滑かつ厳格な出入国審査体制の実施（審査ブース端末の増設等）

訪日外国人旅行者が我が国への出入国を円滑・快適に行えるよう、地方空港・港湾も含めた出入国審査等の状況を十分考慮して、鹿児島空港をはじめ、全国の空海港施設等に計190台の空海港施設の拡張に伴う審査端末機器の配備を行った。また、主要空港の審査場にデジタルサイネージを計52台設置し、観光情報等の情報発信を行った。

#### j) 出発国における事前スクリーニングによる渡航防止のための仕組みの導入

渡航前スクリーニングの仕組みについて、2020年度（令和2年度）に実施した諸外国における導入状況の調査結果を踏まえた所要の検討を行った。

#### k) 上陸審査等の合理化（EDカード及び在留資格認定証明書の電子化）

EDカード<sup>70</sup>の電子化については、事前にスマートフォンのアプリ上でEDカード情報を入力し、上陸申請時に電子的に提出できる仕組みを導入するために必要となるシステム開発・改修等について、所要の検討を行った。

### (2) 農畜産物のお土産に関する動植物検疫の環境整備

動植物検疫制度及び持ち出し可能な農畜産物に関する多言語（農産物：日本語、英語、スペイン語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、ロシア語、マレー語 / 畜産物：日本語、英語、中国語、韓国語）パンフレット及びポスターを作成（検疫条件が変更されるなど情報更新の都度作成）し、空港の輸出検疫カウンター等での配布やウェブサイトへの掲載を実施した。

<sup>69</sup> PNRはPassenger Name Recordの略。航空券の予約をした者の身分事項、座席の番号といった予約の内容、携帯品や搭乗手続に関する事項を記載した記録のこと。

<sup>70</sup> 外国人入国記録。外国人が入国申請を行う際、入国審査官に対し提出する書類。

さらに、輸出先国の規制・条件に合致した農産物の携帯品（おみやげ）としての持ち帰りを取り組む産地等に対して、植物検疫、防除等の専門家による、病害虫防除や残留農薬等の課題解決に向けた助言等の技術的なサポートを119件実施した。（2021年（令和3年）3月17日現在）。

### (3) 首都圏におけるビジネスジェットの受入環境の改善

開催が延期となった「東京2020大会」に向けて関係者間で首都圏空港を含めた期間中の発着調整方針について調整を続けた。同大会関連の需要については、首都圏空港に加え、ほかの地方空港も活用した受入方針案を策定しており、受入環境及び空港ごとの運用方法について関係者で協議を実施した。

### (4) 高速バスの利用促進

訪日外国人旅行者等向け高速バス情報ウェブサイト「Japan Bus-Gateway」について、観光関係団体を通じたPR等を実施した。

## 2 ビザの戦略的緩和

新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大により国際的な人の往来が一時停止される中で、新たなビザ緩和に向けた検討は進められなかった。他方、厳格なビザ審査（水際対策）を維持しつつ、円滑なビザ発給を行うため、ビザ業務の合理化（次世代査証システムの導入に向けた準備等）及び体制強化（在外公館の査証官増員等）を図った。

また、これまでビザ緩和を実施した国（特に、2019年（平成31年）1月1日から実施したインド・中国）については、新型コロナウイルス感染症により、旅行博出展や商談会等は中止もしくは一部中止となったが、日本政府観光局公式ウェブサイト、SNS等を利用した訪日観光情報や日本文化についての情報発信等を実施した。

## 3 空港

### (1) 空港コンセッションの推進

北海道内7空港においては、2020年（令和2年）6月に新千歳空港、同年10月に旭川空港、2021年（令和3年）3月に稚内・釧路・函館・帯広・女満別空港の運営委託を開始した。

また、広島空港においても、2021年（令和3年）7月からの運営委託の開始に向けて、2020年（令和2年）9月に優先交渉権者を選定し、同年12月に実施契約を締結した。

### (2) 地方空港の着陸料軽減等の支援

2017年度（平成29年度）より、国土交通省が認定した「訪日誘客支援空港」等に対して、それぞれの空港の状況に応じて、着陸料の割引や補助、グランドハンドリング<sup>71</sup>経費の支援等による国際線就航や、ボーディングブリッジ<sup>72</sup>の設置・CIQ施設の整備等の旅客受入環境の高度化を推進した。

### (3) 首都圏空港の容量拡大

成田空港におけるB滑走路延伸、C滑走路新設等に向けて、成田国際空港株式会社に対して、4,000億円の財政融資や300億円の出資等を実施した。成田国際空港株式会社と連携し、更なる機能強

71 航空機が到着してから出発するまでの限られた時間内で行われる、航空機の航行に欠かせない航空機の誘導や旅客の案内等の作業のこと。

72 ターミナルビルから旅客機や客船に乗客や乗員を乗降させるための設備のこと。

化を進めることによって、首都圏空港の発着容量の拡大を推進した。

#### (4) 首都圏におけるビジネスジェットの受入環境の改善

【再掲】第Ⅲ部第2章第4節1(3)

#### (5) 操縦士・整備士の養成・確保

操縦士の訓練内容の高度化等の調査実施、2018年度（平成30年度）から開始した無利子貸与型奨学金事業及び航空大学校の養成規模拡大による若手操縦士の養成能力拡大とともに、2019年度（令和元年度）から開始した防衛省出身操縦士の民間活躍に必要な資格取得の負担軽減により即戦力となる操縦士の確保促進を着実に進めた。

また、在留資格（特定技能）による航空機整備の外国人材の受入に向けて、特定技能評価試験を2019年（令和元年）10月に実施し、2021年（令和3年）2月に受入候補者が在留資格の認定を受けるなど、受入に向けた手続が進められた。

さらに、ウェブサイト「skyworks」<sup>73</sup>において、航空に関する業務の紹介や魅力、キャリアパス等の情報を発信し、航空を志望する若年者の裾野拡大を行った。

#### (6) 出入国審査ブース・CIQ体制の充実

【再掲】第Ⅲ部第2章第4節1(1)d

#### (7) 空港地上支援業務の省力化・自動

空港制限区域内において自動運転の実証実験を実施するとともに、技術の導入に必要となるインフラ、運用ルール等の検討・整備を進め、2020年度（令和2年度）に自動運転レベル3相当の導入を開始した。

#### (8) 航空便の新規就航等に併せた日本政府観光局による協働プロモーションの実施

2020年度（令和2年度）参加予定であった国際航空見本市が、新型コロナウイルス感染症の影響により2021年（令和3年）に開催延期となった。

国内の空港関係者等の現状把握、新規路線就航に係る航空会社の意向についての調査及び連絡会事業は、新型コロナウイルス感染症の影響で航空会社各社も厳しい状況下、有益な調査は見込めないため2020年度（令和2年度）はとりやめとした。

航空会社との共同広告は、新型コロナウイルス感染症の影響で新規就航及び共同広告実施の目途がたたず、実施に至らなかった。

#### (9) 地方空港のゲートウェイ機能強化

福岡空港の滑走路増設事業については、2020年度（令和2年度）は用地造成等を実施し、2024年度（令和6年度）の供用予定に向け事業を推進した。那覇空港については、CIQ施設の拡張整備を2020年（令和2年）11月に完了するとともに、高架道路延伸工事に着手するなどターミナル地域再編事業等を推進した。

73 <https://www.skyworks.info/>

**(10) 空港アクセスの利便性向上**

羽田空港においては、空港及び都心を結ぶ深夜早朝アクセスバスの運行を通じた空港アクセスの改善を図っていたところであるが、新型コロナウイルス感染症の影響による減便で深夜早朝時間帯のアクセスバスは一時的に運行を停止している。その中でもアクセスバス再開に向け、引き続きウェブサイト等を活用した広報活動に取り組んだ。

また、2016年（平成28年）4月の交通政策審議会答申を踏まえ、空港アクセス鉄道（「京急空港線羽田空港第1・第2ターミナル駅引上線」及び「羽田空港アクセス線」）について、羽田空港内においては、空港整備事業として空港アクセス鉄道の基盤施設整備事業に新規着手した。

さらに、成田空港においては、空港鉄道駅における改札口の拡充や案内サインの改良について話し合いを行った。今後の需要を確認しながら深夜早朝のアクセスの強化に向けて検討を行う。

加えて、那覇空港においては、空港アクセスの利便性向上のため、2020年度（令和2年度）から高架道路延伸工事に着手し、事業を実施した。

**(11) コンセッション方式等の活用の推進**

2020年度（令和2年度）に新たに熊本空港、北海道内7空港及び横浜みなとみらい国際コンベンションセンター（MICE施設）でコンセッション事業が開始した。

また、コンセッション事業の重点分野、目標等を定めた「PPP/PFI推進アクションプラン」を2020年（令和2年）7月に改定した。

**(12) 国内管制空域の抜本的再編による管制処理容量の向上**

2020年（令和2年）11月5日、福岡航空交通管制部の管轄空域を高度33,500フィート（約1万メートル）で上下に分離した。2021年（令和3年）1月28日及び2月25日、福岡航空交通管制部の低高度空域を神戸航空交通管制部へ移行した。

**(13) 国内外ハブ空港におけるプロモーション**

日本政府観光局の保有する既存動画を提供し、国内空港（成田・羽田）のデジタルサイネージ等で放映した。

**(14) 文化プログラムをはじめとする文化芸術活動との連携**

【再掲】 第三部第2章第2節1（1）g

**4 MICE・IR****(1) MICE誘致の促進****a) 「MICE推進関係府省連絡会議」の開催**

2020年（令和2年）12月末に「MICE推進関係府省連絡会議」を開催し、新たに加わった法務省も含めて関係府省MICE支援アクションプランの進捗状況を確認した。また、法務省が2021年（令和3年）1月に開催した「国際仲裁の活性化に向けた関係府省連絡会議幹事会」に参加し、意見交換を行うことで、我が国を仲裁地・審問地とする仲裁事件の拡大に向け、法務省との連携強化を図った。

**b) ユニークベニューの利用促進**

新型コロナウイルス感染症の影響で、予定されていた講演・セミナーは全て中止となったが、

観光庁にて設置しているMICE相談窓口寄せられた地方公共団体、民間企業からの問い合わせ等に対応し、ユニークベニユーの活用促進に努めた。また、迎賓館のユニークベニユーとしての利用促進に向け、日本政府観光局のウェブサイトのリニューアルに合わせて赤坂離宮の紹介ページの更新を行い、京都迎賓館を新規に掲載した。

#### c) プレ・ポストMICEプログラムの推進

ブレジャー・ワーケーション等の「新たな旅のスタイル」の普及・促進のため、オンラインセミナーの開催、ウェブサイトでの動画配信、パンフレット作成等を通じた普及啓発、情報共有・普及に向けた検討、モデル事業の実施を通じた効果検証及び実態調査を実施した。2020年度（令和2年度）実施中の「海外のインセンティブ旅行に関わるニーズ調査およびコンベンションビューロー等の機能高度化事業」において、2都市（広島市及び静岡県東部地域コンベンションビューロー）を支援都市として選定し、アドバイザーによるトレーニングを通じて、誘致スキルの底上げを図るとともに、地域資源を活用したコンテンツの開発等によりブレジャーの活用促進に向けた支援を行った。

#### d) 学術研究に関する大規模で重要な国際会議の招致・開催促進

日本学術会議と日本政府観光局で今後の協力体制の検討を目的とした会議を行った。また、学術研究に関する大規模で重要な国際会議の招致・開催も推進した。

#### e) 官民横断組織の構築等によるオールジャパン体制での支援

新型コロナウイルス感染症の状況下におけるMICEの開催実現に向け、「新型コロナウイルス収束後のMICEのあり方に関する調査」を実施し、国内外の事例収集及び有識者の意見の集約を行った。

また、全国のMICE関係者と連携した新型コロナウイルス感染症の状況下における実証実験イベント開催、インセンティブ誘致に関する海外企業の開催地ニーズ調査及び国内都市に対するコンサルティング支援を実施した。

さらに、東京観光財団より、分かりやすくまとめられた「すぐ役にたつ！ミーティング・インセンティブツアー実務ガイドブック」のデータ提供を受け、「ミーティング・インセンティブ推進会議」を通じたメンバーへ情報共有等により、普及啓発を図った。

加えて、2020年度（令和2年度）実施中の「海外のインセンティブ旅行に関わるニーズ調査およびコンベンションビューロー等の機能高度化事業」において、競合国（中国、韓国、タイ）のインセンティブ誘致支援策やインセンティブ目的での訪日ニーズ等の調査を実施した上で今後のインセンティブ誘致にあたっての戦略を検討した。公募により選定した支援都市（広島市及び静岡県東部地域コンベンションビューロー）に対して、地域資源の優位性を生かした誘致戦略立案のトレーニングを実施した。

#### f) MICE経済波及効果等算出の実施

2019年度（令和元年度）に国内で開催された国際MICEの消費額を調査する「MICE総消費額等調査事業」を実施。目標達成度を測るとともに、報告書を観光庁ウェブサイト<sup>74</sup>で公開し、MICE開催の意義について周知した。

74 [https://www.mlit.go.jp/kankocho/page03\\_000050.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/page03_000050.html)

**g) 人材育成協議会の開催**

MICE人材育成協議会を2021年（令和3年）3月に開催し、関係団体の「人材育成アクションプラン」について情報共有した。

また、大学等での講義でも利用可能なMICEに関する書籍の一部を執筆した。

**h) コンベンションビューローの機能高度化**

地方都市のMICE誘致力の向上を目的とした「コンベンションビューロー支援事業」を実施した。岡山市及び松山市を支援対象都市として選定し、各都市の現状や問題点を分析し、最適なトレーニングプログラムを構築。計6回のトレーニングを通し、各都市の自立化を支援した。

**i) インセンティブ旅行の誘致拡大**

インセンティブ旅行向けセールスツールは2021年（令和3年）2月に完成し、同年3月に海外事務所に共有を行い、セールスツールの活用及び情報発信を推進した。また、ベストプラクティスの表彰「Japan Best Incentive Travel Awards」を実施し、2020年（令和2年）12月にMICEウェブサイト上で受賞者を発表し、受賞案件をベストプラクティスとしてPRを行った。

2021年（令和3年）3月までに、マレーシア、タイ、台湾、ベトナム、インドネシア、フィリピン、中国及び韓国において現地旅行会社等の有力バイヤーを集めたインセンティブセミナー・商談会、ポテンシャルの高いバイヤーを対象とした招請は新型コロナウイルス感染症の影響により2021年度（令和3年度）に延期とした。一方で、オンラインでの商談機会として2021年（令和3年）2月に開催された日本政府観光局と一般社団法人日本コンGRESS・コンベンション・ビューロー（JCCB）が主催するIMEのオンライン商談会には中国、台湾、ベトナム、香港、韓国、タイ、シンガポール、インドネシア、マレーシア及び米国の有力バイヤーが参加した。

**j) MICEブランドを活用した日本の認知度向上**

海外向けプロモーションとして、ニュース・MICE専門誌等への記事掲載、SNSによる英語での情報発信を行うとともに、国内の主催者への情報発信強化のため、日本語のSNS運用を2020年（令和2年）7月に開始し、国内外におけるMICEブランドコンセプトの理解・浸透を図った。

また、日本政府観光局MICEウェブサイト<sup>75</sup>の拡充を行い、コンテンツの更新・追加や同ウェブサイトの構成の変更に加えて、2021年（令和3年）3月に同MICEウェブサイトから来訪者情報を取得する仕組みを構築した。

**k) MICE関連国際団体との連携によるプロモーションの強化**

2020年（令和2年）11月の国際会議協会（ICCA）総会にオンライン参加し、同年12月には「ICCA Asia Pacific Summit」に現地（横浜）で参加し、ICCA Asia Pacific Summitのパネルディスカッションにおいて、我が国の国際会議の現状について発信した。また、2020年（令和2年）7月にIAPCO<sup>76</sup>とのアドバイザリーボード（国際会議誘致に関する有識者会議）を開催したほか、IAPCOの専門家による人材育成プログラムの上級セミナーを2021年（令和3年）3月に実施するなど、総合的に国際団体との連携を強化した。

<sup>75</sup> <https://mice.jnto.go.jp/>

<sup>76</sup> International Association of Professional Congress Organisersの略。2019年（令和元年）8月現在、39箇国134の会議運営会社（PCO）が加盟している、コンベンション関係企業・団体の世界的組織のこと。

#### l) 大学教員・研究者等の国際会議誘致活動に対する支援、潜在的な国際会議主催者に対する意義の普及・啓発

日本政府観光局が設置する海外事務所のうち、ロンドン、ニューヨーク、パリ、ソウル及びシンガポールの5事務所において国際本部との情報交換、学協会へのセールスアプローチを実施した。国内学協会向けに学会誌に日本政府観光局の誘致開催支援を紹介する広告を掲載したほか、各学会のオンライン開催への変更に対応し、各学会のウェブサイト日本政府観光局のバナー広告を掲載した。MICEアンバサダーの集いを2020年（令和2年）9月に開催し、日本政府観光局の行う支援制度等を周知するとともに、MICEウェブサイトや日本語SNSを通じて情報発信を行い、日本政府観光局の活動の認知度向上を図った。

また、国際会議誘致・開催貢献賞を実施し、2021年（令和3年）1月にMICEウェブサイトを受賞会議を発表し、受賞案件をベストプラクティスとしてPRした。

#### m) MICE関連人材の育成、コンベンションビューローに対するコンサルティングの実施

初級・中級・上級の体系的な人材育成のため、2020年（令和2年）8月に初級セミナーをオンライン形式で実施した。2021年（令和3年）3月に中級・上級セミナーもオンライン形式で実施した。中級は国際会議、インセンティブについて広範な内容の研修を行い、上級については国際会議のリスク管理、海外PCO<sup>77</sup>動向等の内容で効果的な誘致開催方法の研修を行った。

#### n) データを活用したMICE誘致力の強化

2021年（令和3年）3月にCRMシステム<sup>78</sup>の改修・再構築が完了した。日本政府観光局MICEウェブサイトの来訪者の情報、オンライン上での行動履歴等のデータ、見本市、インセンティブセミナー等のオフラインによる活動による接触履歴を集約することで、効果的なマーケティング及びMICE誘致・プロモーション活動の高度化を図る仕組みを整備した。

#### o) MICE施設のコンセッション方式活用推進の加速化

MICE施設の運営方式を検討中の3地方公共団体へ複数回専門家を派遣し、混合型コンセッション等を含むコンセッション方式の導入に向け、課題等の調査を実施した。さらに、地方公共団体MICE担当者向けの官民連携セミナーを計3回実施し、同方式の意義とともに、同方式を含む官民連携手法の事例を周知した。（2020年（令和2年）10月東京、同年12月大阪及び2021年（令和3年）1月福岡）

#### p) スポーツMICEの招致・開催支援に向けた検討

2020年度（令和2年度）に実施している国際競技大会等の招致・開催のあり方についての調査研究を行い、国際競技大会や国際会議等のスポーツMICEを招致・開催する際に必要な準備等をまとめた事例集等を作成した。

#### q) 農産品輸出促進に向けたMICE活用強化

日本国内で開催される農林水産物・食品の商談会や見本市に海外のバイヤーが参加できる条件が整うことを前提として、多くのバイヤー・ブローカー等に参加してもらえるように関係省庁と連携の上、PR活動等の方策について検討・実施した。あわせて、デジタルツールを活用した商

77 Professional Congress Organizerの略。コンベンションの企画・運営専門企業のこと。

78 Customer Relationship Managementの略。顧客管理システムであり、顧客との長期的な良好な関係を構築し継続していくための手法のこと。

談会、バーチャル見本市等を開催し、ビジネスマッチングを促進させるとともに、日本の食材の魅力の世界に発信した。

#### r) 国際仲裁の活性化

法務省の委託調査事業を通じて、日本らしい風景の写真を盛り込んだ国際仲裁について説明する小冊子（日本語・英語）を作成・配布した。また、2020年（令和2年）3月に東京都心に最先端のICT設備を備えた仲裁専用施設（日本国際紛争解決センター・東京）を開業し、各種セミナー等を通じて国内外に日本における国際仲裁の魅力のアピールした。このほか、同施設のオープニングイベントをオンラインで開催し、国内外の関係者に日本において安心・安全に国際仲裁を実施できることをアピールするとともに、在京大使館大使等を対象とした同施設の内覧会を実施し、本国における周知啓発を依頼するなどした。

### (2) IRに係る法制上の措置の検討

2020年（令和2年）12月、「特定複合観光施設区域整備法（平成30年法律第80号）」に基づき、区域整備計画を認定する際の審査基準等を盛り込んだ基本方針を策定した。

また、区域整備計画の認定申請期間について、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、誘致を検討している各地方公共団体における準備状況を確認したうえで、2021年（令和3年）1月から7月までであった申請期間の案を変更し、2021年（令和3年）10月から2022年（令和4年）4月までとする政令を決定した。

## ▶▶▶ 第5節 更なる観光振興を図るための主要施策

### 1 休暇改革

#### (1) 年次有給休暇の取得推進

「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律（平成30年法律第71号）」の施行により、2019年（平成31年）4月から、労働者が年間で少なくとも5日間の年次有給休暇を取得できるよう使用者への義務付けが行われた。この点について都道府県労働局、労働基準監督署及び働き方改革推進支援センターで開催する説明会やインターネット広告等を活用した周知広報等を通じて引き続き周知と履行確保を図った。

また、毎年10月の年次有給休暇取得促進期間に加え、夏季、年末年始及びゴールデンウィークの連続休暇を取得しやすい時季に、ポスター・リーフレットの作成、駅貼り広告（946箇所）、インターネット広告等により、年次有給休暇取得の集中的な広報を行った。

さらに、青森県弘前市及び新潟県新潟市2地域において、関係労使、地方公共団体等が協議会を設置し、地域の特性を生かした計画的な年次有給休暇取得を企業、住民等に働きかけ、地域の休暇取得促進の機運の醸成を図った。

#### (2) 休暇取得の分散化等による観光需要の平準化

新型コロナウイルス感染症の影響により学校が全国的に臨時休校となり、また学校再開後も、各学校において学びの保障に取り組んだところであり、旅行商品の造成支援や普及啓発活動の実施、キッズウィーク取組事例をポータルサイトに掲載し横展開を図ることは困難であった。一方で、テレワークの普及により高まった多様な働き方に対するニーズを生かし、休暇の分散化に資するワー

ケーション等の促進事業を実施した。

また、全国9箇所の「キッズウィーク」に先行的に取り組む地域において、「地域における休み方協議会（仮称）」の設立過程、協議会における議論、地域特性や地域における意思決定プロセスを調査するとともに、休みとなる子どもの受け皿になるイベント等の試行事業をサポートし、その調査結果及び試行結果をまとめた事例集をウェブサイトに掲載するとともに、それを産業界等へ周知し、水平展開の促進につなげた。

さらに、「令和2年度における人事管理運営方針」（2020年（令和2年）3月内閣総理大臣決定）において、職員がキッズウィーク等に合わせた年次休暇を取得しやすい環境整備に努めるよう記載し、2020年度（令和2年度）も当該方針に基づき、各府省において年次休暇等の取得を促進した。

### （3）働き方・休み方改革の推進

国民の休暇取得の促進・分散化にも資するワーケーション・ブレッジャー等の「新たな旅のスタイル」の普及・促進のため、オンラインセミナーの開催、ウェブサイトでの動画配信、パンフレット作成等を通じた普及啓発、情報共有・普及に向けた検討、モデル事業の実施を通じた効果検証及び実態調査を実施した。

また、2020年（令和2年）12月に政府広報室の「全国政府重要政策広報展開事業」においてワーケーションをテーマとしたオンラインセミナーを開催するとともに、政府広報ウェブサイトでの動画配信を通じて普及啓発を行った。

### （4）「海の日」等の国民の祝日を活用した観光需要拡大

ワーケーション、ブレッジャー等の「新たな旅のスタイル」の普及に向けて、『「休み方改革」推進チーム』での議論を踏まえ、関係府省庁、経済団体、旅行団体、地方公共団体、有識者等による『「新たな旅のスタイル」に関する検討委員会』を2020年（令和2年）10月、2021年（令和3年）2月及び3月の3回開催し、情報共有と普及に向けた検討を行った。

## 2 持続可能な観光地域づくり

### （1）持続可能な観光地域づくりに向けた対策の強化

2020年（令和2年）6月に開発した「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」について、国際機関（Global Sustainable Tourism Council）<sup>79</sup>からの公認を取得した。また、全国5つのモデル地区（北海道ニセコ町、三浦半島観光連絡協議会（鎌倉市、逗子市、横須賀市、三浦市、葉山町）、岐阜県白川村、京都府京都市及び沖縄県）を選定し、専門家の派遣等を通じて観光地におけるごみ問題等の個別課題への対応を進めつつ、「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」に則したバランスの取れた観光地マネジメントの実践を支援し、5地区とも国際機関（GREEN DESTINATIONS）<sup>80</sup>から表彰されるに至った。

### （2）観光需要回復に向けた攻めの訪日外国人旅行者受入環境整備

2020年度（令和2年度）において、観光需要の回復に向けて反転攻勢のための基盤を整備するため、観光施設におけるサーモグラフィー導入等の感染症対策を推進するとともに、インバウンドの誘客・長期滞在・消費拡大を図るため、地方公共団体・観光地域づくり法人（DMO）・宿泊業等に対して、語学力だけでなくコミュニケーション・ホスピタリティ等の専門家である通訳案内士を、

<sup>79</sup> 持続可能な観光の推進と持続可能な観光の国際基準を作ることを目的に、2007年（平成19年）に発足した国際非営利団体名

<sup>80</sup> <https://greendestinations.org/>

講師として派遣して行う研修業務（2020年（令和2年）12月末時点で10件実施）のほか、研修で使用するテキストのコンテンツ等作成業務を実施し（11件実施）、観光地や公共交通機関における感染症対策の推進や訪日外国人旅行者の受入環境整備の取組の支援を行った（観光施設12件交付決定、公共交通機関219件交付決定）。

### (3) ICT・AIを活用したエリア観光渋滞対策

警察及び観光部局と連携したエリア観光渋滞対策の実施のための現地での実験に着手する地域として選定した鎌倉市において、2020年（令和2年）1月に開催された第3回特別委員会を経て国への技術的な支援が要請され、技術検討会の実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により未実施となったため、2021年度（令和3年度）以降への実施に向け検討を行った。

また、国、東京都、特別区等と連携してアクセシブルルートを含む競技会場や観光施設と周辺の駅を結ぶ道路（重点整備区間）について、バリアフリー化を推進した。

### (4) 観光地周辺における渋滞対策

カシマスタジアムやひたちなか海浜公園において、ETC2.0のデータを活用してピンポイント渋滞の発生要因や、駐車場予約専用化の改善点等について検討を実施した。

## 3 若者をはじめとした海外旅行促進

### (1) 若者のアウトバウンド活性化

各国・地域における感染症対策や、これまでに海外教育旅行を実施した学校へのアンケート調査や事例収集を行うなど、海外教育旅行促進のために必要な情報の収集及び分析を行った。

また、関係業界と連携し、将来のグローバル人材の育成を目指すことを目的に、「2020年海外教育旅行オンラインセミナー」を2020年（令和2年）11月に計5回開催した。

### (2) 観光分野における多国間枠組みへの貢献

【再掲】 第三部第2章第3節1（11）j）

### (3) 2国間関係の強化による双方向交流の拡大

【再掲】 第三部第2章第3節1（11）k）

### (4) 旅行安全情報等に関する情報プラットフォームの構築

旅行安全情報共有プラットフォームについては、外務省と連携した「たびレジ」情報の配信、現地でテロや災害等が発生した場合の迅速な旅行者の安否確認、新型コロナウイルス感染症の拡大により大きな影響を受けたアウトバウンドの段階的な回復及び医療機関の感染症対応情報等について、関係業界とも連携し、情報の整理・検討等を行った。

### (5) 観光に関する教育の充実に向けた取組

「初等中等教育における観光教育の推進に関する協議会」を2020年（令和2年）10月、2021年（令和3年）2月に実施し、産学官で観光教育の意義を再確認するとともに、今後の普及施策について検討した。

また、分科会を同時に開催し、小中学校、高校（普通科）及び高校（専門学科）に分かれ、具体的な取組や現場の課題について議論を行った。

さらに、2022年度（令和4年度）から年次進行で実施する新高等学校学習指導要領の必修科目「地理総合」について、高等学校の担当指導主事連絡協議会等の場を通じて、周知を図った。

#### (6) 若者や学生の観光をテーマとした教育機会の充実

新型コロナウイルス感染症防止の観点からオンラインを導入し、計7回「若旅★授業」を実施した。

また、新型コロナウイルス感染症の影響により、2020年度（令和2年度）の「道の駅」を活用した大学連携企画については見送りとし、2021年度（令和3年度）の開催に向け、関係者と調整を行った。

### 4 国際観光旅客税の活用

国際観光旅客税の税収（以下、「観光財源」という。）については、「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律の一部を改正する法律（平成30年法律第15号）」並びに「国際観光旅客税の使途に関する基本方針等について（平成29年12月22日観光立国推進閣僚会議決定、平成30年12月21日一部変更、令和元年12月20日一部変更、令和2年12月21日廃止）」（以下「旧基本方針等」という。）及び「国際観光旅客税の使途に関する基本方針等について（令和2年12月21日観光戦略実行推進会議決定）」（以下「新基本方針等」という。）において、使途を三つの分野に限るとともに、受益と負担の関係の明確化などの基本的な考え方に沿った施策に財源を充当すると定めている。

2020年度（令和2年度）の観光財源については、旧基本方針等に基づき、出入国手続の高度化、世界水準の受入環境整備、地域資源を活用した新たな観光コンテンツの拡充等に充当した。2021年度（令和3年度）の観光財源については、観光戦略実行推進会議等における民間有識者の意見を踏まえつつ、新基本方針等に基づき、観光先進国の実現に向けた新規性・緊急性の高い施策・事業に充てることとし、予算額300億円を計上した。

### 5 東北の観光復興

#### (1) 東北6県の外国人宿泊者数の増加に向けた取組

東北の観光復興の加速化に向けて、地域からの発案に基づき実施される訪日外国人旅行者を呼び込む取組を支援した。具体的には、山伏修行等の「精神文化」をテーマとしたコンテンツ造成と二次交通案内機能の強化等を支援した。

#### (2) 復興観光拠点都市圏への重点的な支援

「仙台・松島復興観光拠点都市圏推進計画」に基づき地域が行う、東京からの誘客を目的とした商品の造成、東北トラベルコンシェルジュ人材育成事業、宮城酒蔵ツーリズム振興基盤強化等に対して支援した。

#### (3) 全世界を対象としたデスティネーション・キャンペーンの実施

東北の知名度向上のためのプロモーションを2020年（令和2年）7月から実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により実施をとりやめた。

#### (4) 「東北6県見るもの・食べもの・買いもの100選」の発信

観光庁や日本政府観光局のウェブサイトにおいて国内外に発信するとともに、東北の観光情報を発信するようなイベント等において、関係機関と連携して強力的に発信した。

**(5) 東北観光復興対策交付金による重点的な支援**

東北地方での長期滞在促進に向けて各県が連携して実施する樹氷等の雪を生かしたコンテンツや、食文化・伝統工芸体験等の滞在プログラム造成等、東北地方ならではの地域の観光資源の磨き上げに係る取組やコンテンツを活用した旅行商品の造成の取組等について、「東北観光復興対策交付金」により支援した。

**(6) 「ホストタウン」の推進**

【再掲】 第三部第2章第3節1 (24)

**(7) 防災学習も含めた教育旅行の再興**

新型コロナウイルス感染症の影響により、首都圏の学校及びPTAに対するモニターツアーは未実施となったが、オンラインによる誘致キャラバンの実施やホープツーリズムのプログラム支援を行うなど、旅行会社等への教育旅行の誘致の働きかけを行う取組を支援した。

また、福島県の国内観光については、福島県の行う県内酒蔵や温泉を巡るルート推進の取組等を支援した。

さらに、新型コロナウイルス感染症の影響により、海外の教育旅行関係者の招へい等による震災復興等のスタディツアーは未実施となったが、2020年度（令和2年度）11月から2月までオンラインによる商談会（36回実施）を通じて情報発信を行った。

加えて、教育旅行商品をPRするためパンフレットの作成し、青森県等地方公共団体による教育旅行生向けグリーンツーリズムに係る体験メニューの開発を支援した。

**(8) 東北の空港への国際定期便等の新規就航・増便にあわせたプロモーションの実施**

香港については2020年（令和2年）11月～2021年（令和3年）1月に、米国については同年1月～3月に旅行会社等との共同広告を実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により実施をとりやめた。

**(9) 「グリーン復興プロジェクト」の推進**

みちのく潮風トレイル路線設定は完了し、必要な施設の整備についてもほとんどが完了している。名取トレイルセンター等を活用した情報発信及び普及啓発を実施したほか、必要な施設の維持管理を行った。

**(10) 「新しい東北」交流拡大モデル**

民間企業の提案の中から、東北の外国人の交流人口の拡大につながる7つの提案をモデル事業として選定し、官民連携でインバウンド向けの商品造成・販売のノウハウの地域への更なる定着・展開と、東北内の事業者が自走する体制づくりを見据えたビジネスモデルの立上げに取り組んだ。

**6 「観光立国ショーケース」の形成の推進**

旅行消費額増加に向けて、「誘客多角化等のための魅力的な滞在コンテンツ造成実証事業等」において、観光立国ショーケース3都市（釧路市、金沢市及び長崎市）を支援した。2021年（令和3年）1月8日に地方公共団体向けのシンポジウムを開催し、3都市の取組を横展開する予定であったが、緊急事態宣言により延期した。

また、観光庁ウェブサイト<sup>81</sup>において取組内容や事例等の情報発信を行った。

## 7 観光統計

### (1) 地域単位の統計の充実

宿泊旅行統計調査について、都道府県単位より詳細な地域単位での延べ宿泊者数等の表章に向け、その推計手法の検討を開始し、2021年（令和3年）3月に方向性をとりまとめた。

### (2) 訪日外国人旅行者の移動に関するデータ（FF-Data）の整備

【再掲】第Ⅲ部第2章第1節2（2）e）

81 <https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kankochi/kankouchiiki.html>