特別対談「本格的なインバウンド復活間近！世界から選ばれる日本観光に向けて」

コロナ5類引き下げで新ステージ突入へ

政府は、5月8日に新型コロナウイルスの感染症法上の位置付けを5類に引き下げる方針を発表しているが、約3年間におよび屋内でのマスク着用を求めてきたマスク着用の方針を大きく転換することとなる。観光庁は本格的に新たな観光立国推進に向け、2023年度の事業では攻めの政策を展開していく。今回は、急激に回復を見せるインバウンドへの対応など、コロナの5類引き下げ後での「日本観光の新たなステージ」に向けた感染症を含む安全・安心、危機管理の備えについて、観光庁外客安全対策室長（現・国土交通省航空局空港国際業務推進室長）の温品清司氏と跡見学園女子大学観光コミュニティ学部准教授の篠原靖氏に語っていただいた（3月17日に国土交通省で）。

感染防止対策に留意し経済の本格回復図る局面へ

篠原　新型コロナウイルスの国内感染が確認されてから、約3年が経過した。5月8日にはインフルエンザと同等の5類への移行も予定されているが、観光庁の感染症対策担当として、現状をどう捉えているか。

温品　私は、コロナが感染拡大を始めてから2年目となる21年4月に訪日外国人の安全対策担当として着任したが、インバウンド需要は蒸発しており、感染症対策と経済活動を両立させるための環境整備が最優先事項であった。このため、感染症や危機管理の専門家の皆さまに協力いただきながら、感染状況に応じた業種別ガイドライン・新しい旅のエチケットの改訂やワクチン・検査を活用した旅行需要喚起策等を進めてきた。5月8日に予定されている5類移行後は、業種別ガイドラインは廃止される。

今後は感染防止対策に留意しながらも、経済の本格的な回復を図っていく局面となる。観光庁としても経済の回復に向け、着実に取り組みを進めていく。

篠原　インバウンドは、コロナ前の19年には約3200万人となるなど好調だった。観光庁でも来訪者数を伸ばす取り組みを推進していた。一方でコロナ禍では、国民から「旅＝感染」の風潮が高まるなど厳しい目線が向けられる時期もあったが、ようやく5類に引き下げられる段階となった。感染症対策は段階的に見直しが進められ、マスクの着用については、屋内での着用を推奨していたものから、3月13日からのマスク着用は基本的に個人の判断とする政府見解が出されている。しかし、実際は屋内だけでなく屋外でもマスクを着用している人は多い。根強く感染に対する不安を国民は持っているように感じる。一方で多くの国でマスクが外されていく中で、日本だけマスク着用が続くことは、安心感を与える半面、息苦しさを生み、海外からの旅行客からは、もっと開放的な国を選択したいという意見もあるはずだ。5類への移行を契機に、自主的な対策の中で混乱なく済むサポートも必要だ。

温品　日本は約3年間にわたりマスクを着用してきた。外しても大丈夫だと感じられるような環境が整えば変わっていくものと考えられる。5類移行後は、インフルエンザのように、個人や事業者による自主的な感染対策に移行することになる。政府から自主的な感染対策について必要となる情報提供を行う予定であり、観光庁としても、観光業界とも意見交換しながら、政府の全体方針を踏まえ、スムーズに5類移行ができるよう、必要な対応を行っていく。

篠原　国内では昨年10月から全国旅行支援も開始され、また、インバウンドについては、昨年6月からパッケージツアー、10月から個人旅行が再開され、段階的に水際対策の緩和が進められ、観光需要は回復傾向にある。最新の状況はどうか。

温品　日本人の延べ宿泊者数は、コロナ前の19年と同水準となるとともに、訪日外国人旅行者数も、今年2月に148万人となるなど、コロナ前の19年比でも中国を除くと77%、含んでも56%まで回復している。ベトナム、シンガポール、インドネシア等ではコロナ前の需要を上回っている。

篠原　今後は、感染状況に留意しながら、こうした動きを確かなものとし、これまで大きく傷んだ観光立国を再始動させる必要がある。

温品　現在、観光庁では25年をターゲットに新たな観光立国推進基本計画を策定したところ。観光関連事業者の皆さまと連携しながら施策を推進していく。

観光庁外客安全対策室長×有識者に聞く

観光庁外客安全対策室長
温品 清司 氏

跡見学園女子大学観光コミュニティ学部 准教授
篠原 靖 氏

安全な旅行環境整備で日本の観光のブランド化を

温品　訪日外国人への対応として、コロナに限らず、受け入れ医療機関の確保が重要と考えるが観光庁の取り組みは。

篠原　厚生労働省と連携し、都道府県を通じて医療機関に「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」への登録を呼び掛け、約2100の医療機関（令和4年12月時点）に登録いただいている。このリストを日本政府観光局（JNTO）などを通じて周知している。また、登録医療機関の拡大や機能強化のため、リストに掲載または掲載予定の医療機関を対象に、翻訳機器やキャッシュレス対応機器などを支援している。

温品　ご指摘の通り、訪日外国人の誘客をさらに促進していくためには、訪日外国人が旅行先でけがや病気になっても安心して医療を受けられるよう、地域で外国人患者の受け入れ体制の整備を行う必要がある。そのためには、地方公共団体（医療担当部局、保健担当部局、観光担当部局等）、医療機関、業界、保健所、観光関連事業者・団体など、訪日外国人患者を巡る幅広い関係者の連携・協力も重要である。厚労省・観光庁では、昨年10月の個人旅行再開に当たり、地域の外国人患者の増加が見込まれることを踏まえて、多分野の関係団体からなる会議や情報収集・提供方法などをまとめたマニュアルをあらかじめ準備することが有効だ。

篠原　自治体や観光関連事業者のマニュアルの策定状況はどうか。

温品　観光客対応の詳細なマニュアルを策定している自治体は1割、観光関連事業者は3割と、まだ少ない。観光庁では、マニュアル策定を促進するため、昨年3月に自治体・観光関連事業者向けの「観光危機管理計画等作成の手引き」を策定した。①減災②危機への備え③危機への対応④危機からの復興―の四つのフェーズで構成している。23年度予算では、自治体の観光危機管理計画策定や計画に基づく訓練を支援する制度を新設した。また、観光施設等においては、円滑な避難誘導のための多言語翻訳機器やデジタルサイネージなどの整備や、避難所機能の強化のための非常用電源や携帯電話充電器の整備などの支援についても引き続き取り組んでいく。現在、募集中であり、予算がなくなり次第終了する。

篠原　災害時への備えとして、自治体や観光関連事業者だけでなく、JNTOとも連携した訪日外国人に対するインターネットやアプリ等による災害情報の発信も重要である。

温品　JNTOのホームページやSNS（Facebook、Twitter、微博＜ウェイボー＞、微信＜ウィーチャット＞等）による災害情報の発信、災害情報のプッシュ通知が可能な「Safety Tips」などのアプリの普及促進、JNTOのコールセンターによる365日24時間、英語・中国語・韓国語できめ細かい相談対応など、さまざまな場面での外国人旅行者の情報入手手段の多重化に取り組んでいる。また、JNTOとは、外国人観光案内所の認定制度について、2022年度は有識者を交えた検討会を開き、強化方針を検討してきた。外国人観光案内所には、災害時の駆け込み寺としての機能も期待されるが、これまで認定基準で災害時対応を求めていたのは、国際空港などの全国送客拠点であるカテゴリー3に限定していた。今回、認定基準を見直し、カテゴリー1と2についても災害・交通障害などの情報提供を行う要件に変更した。災害時の施設や体制の制約等も考慮しつつ、実施可能な方法により情報提供をお願いしたい。今回の見直しでは電子パンフレットやビデオ通話による接客も可とするなどさまざまなツールの普及状況も踏まえた見直しも行っている。併せて、収益拡大や地域との連携方法などの案内所の機能強化方策の事例集を新たに作成しているので活用いただきたい。

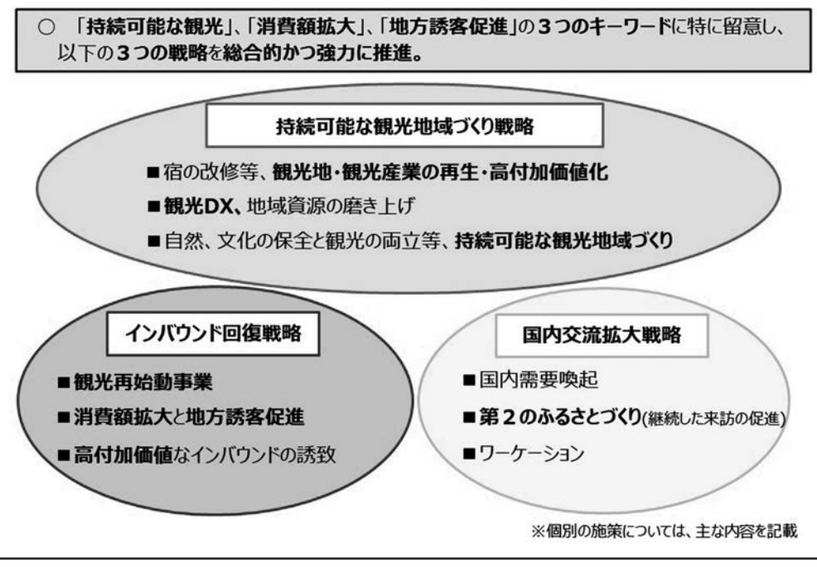
篠原　自治体、観光関連事業者が観光庁の手引きや制度も活用しながら、観光危機管理の取り組みを進めていく必要がある。

温品　「訓練したことはできた」「訓練したことしかできなかった」これは東日本大震災の被災県の元防災危機管理官の言葉だ。観光業界は新型コロナで大変なダメージを受けたが、感染症に限らず、さまざまな危機・災害に備えた対応をあらかじめ準備することは、観光の強靭性を確保する上で大変重要だ。本日ご紹介した訪日外国人の安全・安心に関する取り組みについては、観光庁のホームページのまとめサイト「訪日外国人観光客の受け入れ」（https://www.mlit.go.jp/kankocho/page03_000076.html、左記QRコード）で掲載しているのでぜひ活用してほしい。

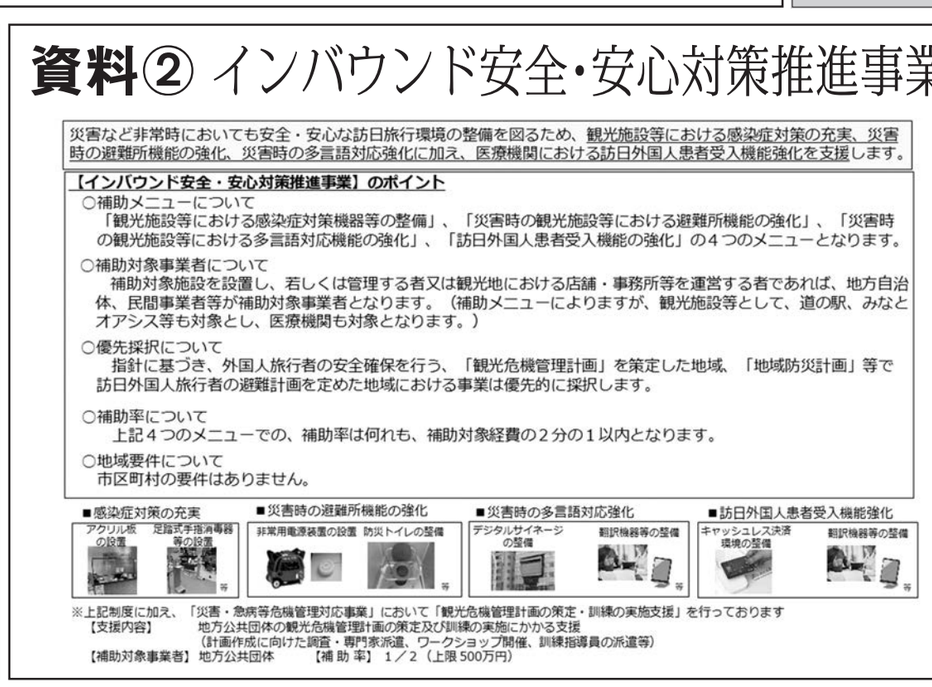
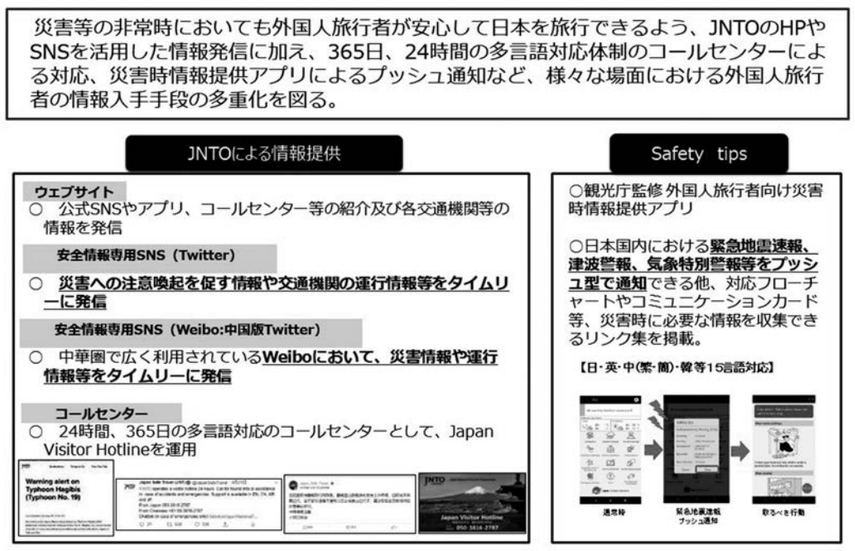
観光危機管理計画の策定必要

【参考資料】

資料① 今後の観光施策の方向性



資料② インバウンド安全・安心対策推進事業



資料③ 非常時の外国人旅行者への情報発信