

政策評価調書（個別票）

【政策ごとの予算額】

政策名	領事業務の充実			番号	⑫						
	評価方式	総合(実績)事業	政策目標の達成度合い			相当程度進展あり	(千円)				
	予算科目				他に記載のある 個別票の番号	予算額					
	会計	組織/勘定	項	事項		2年度 当初予算額			3年度 概算要求額		
政策評価の対象と なっているもの	一般	外務本省	領事政策費	領事業務の充実に必要な経費		12,923,185			12,459,917		
	一般	外務本省	領事政策費	在外投票の実施に必要な経費		6,191			132,183		
	一般	在外公館	領事政策費	領事業務の充実に必要な経費		4,102,350			4,301,205		
	一般	在外公館	領事政策費	在外投票の実施に必要な経費		34,288			219,244		
	小 計				一般会計	17,066,014			17,112,549		
						<		>の内数	<		>の内数
					特別会計						
						<		>の内数	<		>の内数
政策評価の対象と なっていないが、 ある政策に属する と整理できるもの											
	小 計				一般会計						
						<		>の内数	<		>の内数
					特別会計						
						<		>の内数	<		>の内数
合 計					一般会計	17,066,014			17,112,549		
						<		>の内数	<		>の内数
					特別会計						
						<		>の内数	<		>の内数

## 施策Ⅳ-1 領事業務の充実



令和2年度政策評価書

(外務省1-IV-1)

<p>施策名(※)</p>	<p>領事業務の充実</p>				
<p>施策目標</p>	<p>在外邦人の生命・身体その他の利益の保護・増進及び国内外における人的交流の拡大・深化のため、以下を推進する。</p> <p>1 領事サービス・邦人支援策を向上・強化する。領事業務実施体制を整備する。また、日本国旅券に対する国際的信頼性を維持し、国民の円滑な海外渡航の確保のために、旅券行政サービスや旅券のセキュリティの向上を図りつつ、国際標準に準拠した日本国旅券の円滑な発給を行う。</p> <p>2 在外邦人の安全対策強化に向け、邦人渡航者や中小企業に対する広報・啓蒙の実施、在外公館の危機管理・緊急事態対応能力の向上、安全情報の収集・発信や官民連携の強化を積極的に推進する。</p> <p>3 日本への入国を希望する外国人への対応の強化により、出入国管理等の厳格化への要請に応える。人的交流促進のため、アジア諸国を始め、ビザ発給要件の緩和を実施する。また、在日外国人に係る問題の解決に向けた取組を積極的に進める。</p> <p>4 国際的な子の奪取の民事上の側面に関する条約（ハーグ条約）の適切な実施のため、ハーグ条約に基づき、国境を越えた子の不法な連れ去り等の問題の解決・予防及び国境を越えた親子間の面会交流を促進するとともに、広く一般に条約を知ってもらえるよう、積極的に広報を行う。</p>				
<p>施策の予算額・執行額等</p>	<p>区分</p>	<p>平成29年度</p>	<p>平成30年度</p>	<p>令和元年度</p>	<p>令和2年度</p>
<p>予算の状況 (百万円)</p>	<p>当初予算(a)</p>	<p>17,299</p>	<p>17,128</p>	<p>17,979</p>	<p>17,062</p>
<p></p>	<p>補正予算(b)</p>	<p>821</p>	<p>1,048</p>	<p>219</p>	<p></p>
<p></p>	<p>繰越し等(c)</p>	<p>198</p>	<p>0</p>	<p>32</p>	<p></p>
<p></p>	<p>合計(a+b+c)</p>	<p>18,318</p>	<p>18,177</p>	<p>18,230</p>	<p></p>
<p></p>	<p>執行額(百万円)</p>	<p>17,737</p>	<p>17,766</p>	<p>17,666</p>	<p></p>

(※)本施策は、個別分野を設定しており、「施策の概要」、「関連する内閣の重要政策」、「測定指標」、「評価結果」（「施策の分析」及び「次期目標等への反映の方向性」）及び「作成にあたって使用した資料その他の情報」については、関連個別分野の該当欄に記入した。

<p>評価結果 (注1)</p>	<p>目標達成度の測定結果</p>	<p>(各行政機関共通区分) 相当程度進展あり (B)</p>	<p>(判断根拠) 主要な測定指標がおおむね目標に近い実績を示したことから、左記のとおり判定した。</p>
<p>測定指標の平成29・30・令和元年度目標の達成状況(注2)</p>	<p>個別分野1 領事サービスの充実</p>		
<p></p>	<p>*1-1</p>	<p>利用者の評価等サービスの向上</p>	<p>b</p>
<p></p>	<p>*1-2</p>	<p>領事研修の実施</p>	<p>b</p>
<p></p>	<p>*1-3</p>	<p>日本人学校・補習授業校への援助</p>	<p>b</p>
<p></p>	<p>*1-4</p>	<p>IC旅券の発給及び不正取得等の防止</p>	<p>a</p>
<p></p>	<p>1-5</p>	<p>在外選挙人登録手続き及び制度の周知並びに登録申請の適正な処理</p>	<p>c</p>
<p></p>	<p>1-6</p>	<p>国際的な子の奪取の民事上の側面に関する条約（ハーグ条約）の締結を受けた条約上の中央当局の任務の適切な実施</p>	<p>b</p>
<p></p>	<p>1-7</p>	<p>在留届の電子届出率(利用率)及び外務省海外旅行登録「たびレジ」登録者数(注3)</p>	<p>b</p>
<p></p>	<p>1-8</p>	<p>領事業務の業務・システムの最適化の事業の進展</p>	<p>b</p>
<p></p>	<p>個別分野2 在外邦人の安全確保に向けた取組</p>		
<p></p>	<p>2-1</p>	<p>在外邦人の安全・危機管理に関する体制整備</p>	<p>b</p>
<p></p>	<p>*2-2</p>	<p>在外邦人保護のための緊急事態対応</p>	<p>b</p>
<p></p>	<p>*2-3</p>	<p>在外邦人の安全に関する情報収集と官民連携</p>	<p>b</p>
<p></p>	<p>2-4</p>	<p>困窮邦人等の援護(注3)</p>	<p>b</p>
<p></p>	<p>個別分野3 外国人問題への取組</p>		
<p></p>	<p>*3-1</p>	<p>出入国管理上問題がないと見られる外国人へのビザ発給要件緩和</p>	<p>b</p>

	* 3 - 2 在日外国人問題への取組	b
--	---------------------	---

- (注1) 評価結果については、各個別分野の「評価結果」-「施策の分析」及び「次期目標等への反映の方向性」欄の記載を併せて参照願いたい。
- (注2) 「測定指標の平成 29・30・令和元年度目標の達成状況」欄には、各個別分野の測定指標の名称及び平成 29・30・令和元年度目標の達成状況を列挙した。「\*」印は、該当する測定指標が主要な測定指標であることを示している。
- (注3) 本指標は、平成 29 年度をもって設定を終了したため、右欄の達成状況は平成 29 年度のみを対象としたもの。

<b>学識経験を有する者の知見の活用</b>	<p><b>(外務省政策評価アドバイザー・グループ・メンバーの所見)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・海外安全対策啓発においては「ゴルゴ 13」安全対策マニュアルの充実化や無料での配信など、駐在員・在留邦人・社用出張などに従事する邦人の危機管理に大きな広報効果をもたらしたことは高く評価できる。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の発生に際し、中国・武漢にチャーター機計 5 便を運航し、計 828 名（うち邦人 720 名）の帰国を実現させたことは、邦人保護・危機管理上優れた施策だった。</li> <li>・「領事サービス向上・改善のためのアンケート調査」の取組は高く評価できる。取組開始から 10 年を経過しているため、10 年の総括、改善点の検証を行ってはどうか。</li> <li>・測定指標 1 - 4 について、行政事業レビューの振り返りを記載している点は評価できる。</li> <li>・測定指標 1 - 5 に関し、新型コロナウイルス感染症にも関連し、オンライン化については積極的に取り組まれないか。</li> <li>・次期目標等への反映の方向性のうちの「2 - 2 在外邦人保護のための緊急事態対応」について、「さらに、令和 2 年の新型コロナウイルスの発生及び世界的な流行の教訓を踏まえ、国際的な脅威となる感染症への対策を拡充する。」とあるが、これについては引き続き国際的な、また世界史にも残るような課題となっているところ、独立した項目を立てた方がよいのではないか。</li> <li>・「3 - 2 在日外国人問題への取組」に新型コロナウイルス感染症の課題は掲げなくてよいか。</li> <li>・領事サービス評価については、厳しく指摘した数年前に比して、評価方法が明確になり、改善に向けた基準もはっきりとしている点を高く評価したい。この方向で、顧客満足度が上がるような不断の努力を続けていただきたい。</li> </ul>
------------------------	--

<b>担当部局名</b>	領事局	<b>政策評価実施時期</b>	令和 2 年 9 月
--------------	-----	-----------------	------------

## 個別分野1 領事サービスの充実

### 施策の概要

- 1 邦人の利便性及び福利向上並びに権利確保のための取組  
海外での邦人による申請・届出等手続の利便性及び福利向上並びに必要な権利の確保のため、IT化を推進するとともに、領事窓口サービスの向上・改善に関する取組を進める。
- 2 領事担当官の能力向上  
国民に対し、質の高い領事サービスを提供するため、領事担当官の能力向上のための対策を講じるとともに、領事担当官の知識・経験を共有できるような取組を行う。
- 3 国際標準に準拠した日本国旅券の円滑な発給・管理及び申請手続の利便性の向上  
日本国旅券の国際的信頼性を確保し、国民の海外渡航の円滑化を確保するため、国際民間航空機関（ICAO）の定める国際標準に準拠した旅券の円滑かつ確実な発給等、旅券事務の適正な執行を確保する。また、高度な偽変造対策を施した次期旅券の発行準備等、旅券セキュリティ強化への取組を進めるなど、旅券秩序の維持に努めるとともに、デジタル技術の活用による申請方法等の多様化に向けた検討等を行うことにより、国民の利便性向上を図る。
- 4 国際的な子の奪取の民事上の側面に関する条約（ハーグ条約）の適切な実施  
ハーグ条約に基づき、国境を越えた子の不法な連れ去り等の問題の解決・予防及び国境を越えた親子間の面会交流に関する支援を行う。また、支援拡大の検討を行うとともに、子の連れ去りを未然に防止するための積極的な広報を行う。

### 関連する内閣の重要政策（施策方針演説等のうち主なもの）

- ・経済財政運営と改革の基本方針 2018（平成 30 年 6 月 15 日 閣議決定）  
第 2 章 5.（4）② 観光立国の実現  
第 2 章 7.（1）① 外交  
第 2 章 7.（4）② 危機管理
- ・未来投資戦略 2018（平成 30 年 6 月 15 日 閣議決定）  
第 2 I.〔3〕1.（3）ii）② マイナンバー制度の利活用推進
- ・第 198 回国会外交演説（平成 31 年 1 月 28 日）
- ・女性活躍加速のための重点方針 2018（平成 30 年 6 月 12 日 すべての女性が輝く社会づくり本部決定）  
Ⅲ 3.（1）働く意欲を阻害しない制度等の在り方の検討
- ・IT 新戦略の策定に向けた基本方針（平成 29 年 12 月 22 日 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）  
Ⅱ. 1.（1）行政サービスの 100%デジタル化
- ・デジタル・ガバメント実行計画（平成 30 年 1 月 16 日 e ガバメント閣僚会議決定）  
3. 3（9）旅券発給申請方法等のデジタル技術の活用による多様化

## 測定指標 1-1 利用者の評価等サービスの向上 \*

### 中期目標（令和 4 年度）

在外公館の領事サービスの維持・向上  
在外邦人に対する利便性・福利向上及び権利確保のために努める。

### 平成 29 年度目標

在外公館の領事サービスの維持・向上  
入館時・窓口・電話の 3 つの対応に対するアンケート調査結果において、「丁寧な対応」の回答割合が 80%になることを目指しつつ、少なくとも現状を下回る結果（「普通」、「丁寧でない」）につながらないよう、可能な限り利用者の視点に立ったサービス提供に努める。  
具体的には、満足度が著しく低い在外公館、特に「丁寧でない」との回答割合が 10%（かつ 2 桁の回答数）を超える在外公館に対しては、個別に指導を行うとともに、利用者には何が不満とされているのか、当該公館に対し自己分析と改善を求め、領事サービスの向上を促す。  
また、平成 27 年及び 28 年において「丁寧な対応」の回答割合が 80%となったのは窓口対応についてのみであったところ、窓口の対応水準を維持しつつ入館時・電話対応に対する利用者の満足度の増進に努めるべく、職員の意識改革、必要に応じ、各在外公館への個別指導等を行い更なるサービスの改善・向上に取り組む。

### 施策の進捗状況・実績

- 11月、管轄区域内に300名以上の在留邦人が居住する147公館（情勢に鑑み、在南スーダン大使館は非実施）の在留邦人等を対象に、「領事サービス向上・改善のためのアンケート調査」を実施したところ、結果は以下のとおりであった。
  - 入館時（セキュリティチェック）の受付対応については、66%の人が「丁寧である」と回答し、「丁寧でない」と回答した人は4%にとどまった。
  - 在外公館の領事窓口対応について、78%の人が「丁寧である」と回答し、「丁寧でない」と回答した人は4%にとどまった。
  - 電話対応については、75%の人が「丁寧である」と回答し、「丁寧でない」と回答した人は6%にとどまった。
- 上記の領事サービス利用者からの評価を真摯に受け止め、各項目の内容分析を行い、調査実施公館及び本省関係部署とアンケート調査結果を共有した。また、特に問題のあった2公館に対しては、対応改善を指示するとともに、うち1公館については、早急に対応改善の必要性が認められたため、問題の抜本的解決を図るための具体的な改善措置の策定と実施を指示するなど、サービスの向上・改善に努めた。

### 平成30年度目標

在外公館の領事サービスの維持・向上

入館時（セキュリティチェック）・窓口・電話の3つの対応に対するアンケート調査結果において、引き続き、「丁寧な対応」の回答割合が80%になることを目指しつつ、少なくとも現状を下回る結果（「普通」、「丁寧でない」）につながらないように、窓口対応職員に対し、サービス利用者の話に耳を傾け、利用者の事情やニーズをよく把握し、相手の理解度に合わせて適切な説明や対応に努めるよう継続指導するとともに、対応上の問題点や改善点を在外公館内で共有し、解決に向け努力することにより、良質なサービスの提供を目指す。

### 施策の進捗状況・実績

- 11月、管轄区域内に300名以上の在留邦人が居住する148公館を対象に、「領事サービス向上・改善のためのアンケート調査」を実施し、約2万9千（前年度比約42%増）の回答が寄せられた。結果は以下のとおりであった。
  - 入館時（セキュリティチェック）の受付対応については、66%が「丁寧である」と回答し、「丁寧でない」との回答は2%にとどまった。
  - 在外公館の領事窓口対応について、75%が「丁寧である」と回答し、「丁寧でない」との回答は4%にとどまった。
  - 電話対応については、68%が「丁寧である」と回答し、「丁寧でない」との回答は3%にとどまった。
- 調査実施公館に対しては、在留邦人からの生の声である調査結果を真摯に受け止め、対応改善に努力するよう指示するとともに、省内幹部職員に加え、領事局のみならず本省関係部署とも共有し、外務省全体で重視していくことを確認した。また、否定的な評価が5%以上（総回答数100以上）あった6公館に対しては、早急の対応改善が必要と認められたため、具体的な改善措置の策定と着実な実施を公館幹部が率先して行うよう指示するなど、業務改善を通じたサービスの向上・改善に努めた。さらに、全体の回答数が大幅に増加した中、回答数が著しく低かった在外公館に対しては、評価の精度及び客観性を高める観点から、次回調査時にはより多くの回答も得るべく取り組むよう指導した。

### 令和元年度目標

在外公館の領事サービスの向上・改善

- 領事サービスのアンケート調査において、入館時・窓口・電話の対応に対する満足度を第3者機関も活用してより客観的に測り、肯定的評価（「満足」）の回答割合が回答数全体の80%になることを目指す。
- 利用者の事情やニーズをよく把握し、相手の理解度に合わせて適切な説明や対応に努めるよう指導を継続するとともに、対応上の問題点を在外公館内で常時共有し、改善に向け努力することにより、良質な領事サービスの提供を目指す。

### 施策の進捗状況・実績

1 令和2年2月、管轄区域内に300名以上の在留邦人が居住する140公館（注：平成29年、30年に比べて実施公館数は減少しているが、新型コロナウイルス感染拡大により在中国8公館及び緊迫する中東情勢により、在イラン大使館においては、在留邦人が300名を超えるも実施を見合わせたことによるもの）を対象に、「領事サービス向上・改善のためのアンケート調査」を実施し、例年を大きく上回る39,579（前年度比37%増）の回答が寄せられた。

領事サービスに関しての満足度として、83%の人が「満足」又は「やや満足」と肯定的に評価し、「不満」又は「あまり満足ではない」との否定的な評価は11%にとどまった。

2 本調査結果とともに回答者から寄せられた意見・コメントを在外公館に伝え、来館者や架電者が何を求めているのか、自公館の領事窓口がどのような評価を受けているのか改めて認識させるとともに、電話や窓口の対応ぶりが公館に対するイメージを形成していると認識させ、領事担当現地職員への継続的な指導を励行するなど、サービス向上につながる具体的で実態に則した改善策を在外公館に対し伝え、指導を行った。

また、領事業務実施体制に比較的余裕がある（領事職員一人当たりの対応人数がそれ程多くない）在外公館で否定的な評価が高かった2公館に対しては、具体的な改善措置の策定と着実な実施を幹部が率先して行うよう指示するなど、業務改善を通じたサービスの向上・改善に努めた。

平成29・30・令和元年度目標の達成状況：b

## 測定指標1-2 領事研修の実施 \*

### 中期目標（--年度）

領事研修の成果は、在外公館が提供する領事サービスに対する在外邦人による評価に表れるとの認識に基づき、在外邦人との接点となる領事担当官が在外邦人の多様なニーズを把握し、それに応えていく上で必要となる領事事務各分野の能力とともに、コミュニケーション能力向上のため、本省で適切な研修計画を立案し実施する。これにより、在外邦人を取り巻く環境を理解した上で領事業務を適切に遂行できる領事担当官の育成を強化する。

### 平成29年度目標

領事サービスは在外邦人への直接のサービス提供であることを改めて認識し、そのために領事担当官に求められる多岐にわたる領事事務分野の理解度について研修を通じて深める。このため、研修（講義）内容は効果的であるか、及び在外公館でのニーズに合致したものであるか、受講者アンケートを通じ確認・分析し、それを踏まえ、より効果的な研修を組み立てる。

また、在外邦人のニーズや視点を取り入れるため、例年実施している「領事サービスの向上・改善のためのアンケート調査」も踏まえ、より良い領事サービスを提供するための研修計画を考案・実施する。

イスラム過激派によるテロ事件が頻発する状況を踏まえ、テロ事件への対処で注目されることの多い領事業務において、テロ事件への対処を念頭に置いた机上訓練を実施し、特に、緊急事態発生時の初動対応（在留邦人及び邦人旅行者への速やかな情報提供（領事メールの発出）、安否確認等）に速やかに対処できる担当官の育成に力を入れる。

### 施策の進捗状況・実績

1 領事事務関係研修を以下のとおり実施した。

(1) 領事初任者研修（年2回、6月及び平成30年1月に実施）

若手の領事担当一般職職員、領事業務未経験者、在外公館で領事担当となる他省庁出向者を含め、2回の研修で計60名が受講。領事業務全般についての基礎知識の習得とともに、領事窓口での対応を含め、領事サービスの提供を行う上でのマナーやクレームが寄せられた場合の対応を学ぶため、ロールプレイを含むマナー／クレーム対応に係る講義、また、実際の援護事案を基にしたケーススタディ、精神障害事案、死亡事案への対応ぶりについて、外部専門家との対話形式を通じて理解を深めた。

(2) 領事中堅研修（年1回、11月に実施）

本省及び在外公館の中堅職員を対象に実施し、10名が受講。領事分野における専門性の確立や更なる能力向上を促すことを目的として、個別分野を深く掘り下げるとともに、特に、世界各地でテロの危険性が高まる中、実際に発生した緊急事案を使用した机上訓練を実施した。また、窓口対応はもとより、邦人援護対応、日本人会会合等での説明等、コミュニケーション能力が業務遂行において不可欠であることに鑑み、コミュニケーション能力向上のためのプレゼンテーション・セミナー



一を講義に組み入れた。

(3) 在外公館警備対策官研修（警備対策室主管、年1回、平成30年1～2月に実施）

領事業務を兼務することが多い警備対策官（79名受講）に対し、領事業務全般についての基礎知識の習得を目的とした研修（講義内容は領事初任者研修とほぼ同内容）を実施した。

(4) 官房要員事務研修（人事課主管、年1回、平成30年3月に実施）

入省4年目の一般職職員を対象に、外務省員として領事業務の重要性及び業務内容についての理解を深めてもらうため、領事業務の概要・基礎的業務内容等について説明した（48名受講）。

(5) 領事担当現地職員本邦研修（在外公館課主管、年1回、10月に実施）

在外公館の領事担当現地職員20名が受講。領事窓口対応は領事サービス向上の観点から取り組む必要があること、及び各領事業務の基本を再認識させ、理解を一層深めることを目的とした研修を実施した。

(6) 在外領事中間研修（年1回、領事業務における新しい動きや、地域特有の問題等について討論・意見交換するため、毎年、在外拠点公館に地域の領事担当官を集めた研修会議。）

平成28年に発生したダッカ事件を受けて公表された『在外邦人の安全対策強化に係る検討チーム』の提言」点検報告書に基づき、平成29年度を通じて、これら在外教育施設（日本人学校89校、補習授業校216校）の安全対策強化に重点的に取り組むこととなり、本研修への参加が困難となった領事担当官が多数により実施に至らなかった。

2 主な研修のアンケート結果

領事初任者研修、領事中堅研修については、9割以上の受講者が非常に有意義であったと回答している。特に、外部講師による「在外邦人と領事担当官のメンタルヘルス」、「個体識別事例と日本人の文化」、ロールプレイを実施した「緊急事態対応」、プレゼンテーション・セミナー等の講義が有意義であったとの意見があり、領事サービス向上、緊急事態を含む邦人援護対応能力の強化、コミュニケーション能力向上に役立った。

3 過去のアンケート結果や新たな要請等に応えた研修内容の検討実績

領事初任者研修（年2回実施）では、領事の基礎知識の習得とともに、特に、最近のテロ事件がいつ、どこでも発生する危険があることを踏まえ、実際の事例を参考に初動体制を中心とした参加型の演習（机上訓練）を取り入れた。

中堅研修では、中堅領事として専門的な知識の習得に努める一方、緊急事態対応の一環として、緊急事態時におけるプレス対応の留意点についての講義、領事業務には国民からの理解を得るためのコミュニケーション能力が求められることに鑑み、元NHKアナウンサーによるロールプレイを含むコミュニケーション能力向上を目的としたプレゼンテーション・セミナーを導入した。また、外国人受刑者の処遇、領事面会の現状を把握するための刑務所見学等を取り入れた。

4 領事研修の充実を領事サービスの向上に結びつけた実績

特に、領事窓口では、在外邦人からの苦情・クレーム等に対応する機会も多いため、領事研修では礼法、マナーの外部専門家によるマナー／クレーム対応講習を初任者研修に取り入れていることに加え、中堅研修においては、領事窓口他で邦人の理解を得られるようなコミュニケーション能力が不可欠であるとの観点から、プレゼンテーション・セミナーを新たに取り入れた。こうした研修を通じ、領事担当官が領事窓口に限らず、邦人と接する機会には丁寧で親身な対応を行うとともに、利用者の理解を得られるようなコミュニケーションを図ることにより、利用者の在外公館への信頼につながっていることは、領事窓口の対応に係るアンケートで窓口サービスを肯定的に受け止める割合が引き続き高いことに表れている。

5 領事研修内容（領事業務の範囲；初任者研修の例）

領事業務上必要な基本的な内容に加え、領事業務に対する新たなニーズに対応するため、領事業務に実際に携わっている領事担当官から現場のニーズや、行政サービスとしての窓口サービス改善に向けた本省の考え方を踏まえた研修とした。具体的には、研修受講者へのアンケート結果等を通じて得られた意見等を踏まえ、座学中心となることなく、参加者自らが考え、実行する力を養成すべく、個別講義に演習を取り入れ、積極性を促すよう見直し、改善を図った。特に、領事窓口では、在外邦人からの苦情・クレーム等に対応する機会も多いため、接遇面での対応向上を図る目的で領事研修の中に外部専門家によるマナー／クレーム対応講習を取り入れた。

以下は領事初任者研修の講義内容の例

(1) 個別領事業務に関する講義（18講義）

領事総論、在留届、海外教育、在外選挙、司法共助、領事業務のIT化、領事手数料、領事サービス、戸籍・国籍事務、証明事務一般、警察証明、緊急事態への対応、一般援護、テロ・誘拐、旅券事務、査証事務、人身取引問題、ハーグ条約

(2) 領事業務と国際法・国内法との関係に係る講義（2講義）

- 領事任務と特権・免除、個人情報保護・文書管理  
 (3) 外部等専門家による講義（3講義）  
 メンタルヘルス、遺体識別、マナー／クレーム対応講習  
 (4) その他

他府省（国土交通省）職員による講義（管海事務）

- 6 在外領事中間研修は実施できなかったが、その他の領事関係研修の実施と研修内容の充実により、在外公館の領事担当官の専門知識向上とともに、利用者の理解を得られるようなコミュニケーション能力向上に努めつつ、正確な事務処理を通じた行政サービスの維持・向上を図った。

**平成 30 年度目標**

領事サービスは、領事担当官が提供する内容（領事事務）を十分理解した上で、在外邦人に提供するサービスであることを改めて認識し、そのために領事担当官に求められる多岐にわたる領事事務各分野での理解度を研修を通じて深められるよう、平成 29 年度に実施できなかった「領事中間研修」の実施を含め、領事関係研修の充実を図る。

そのためには、研修（講義）内容が在外公館のニーズに合致したものであるかにつき研修受講者アンケートを通じ確認するとともに、在外公館が提供する領事サービスに対して在外邦人から適切な評価を得られているかを確認するため、例年実施している「領事サービスの向上・改善のためのアンケート調査」を活用する。

**施策の進捗状況・実績**

- 1 領事事務関係研修を以下のとおり実施した。

研修名・研修目的と概要	実施回数	参加者数
<b>領事初任者研修</b> 若手の領事担当一般職職員、領事業務未経験者を対象に、領事業務全般についての基礎知識の習得とともに、マナーやクレームが寄せられた場合の対応を学ぶため、ロールプレイ、実際の援護事案を基にしたケーススタディ、精神障害事案、死亡事案への対応ぶりについて、外部専門家との対話形式の研修を実施。	2 回	計 66 人
<b>領事中堅研修</b> 領事業務経験が豊富な職員を対象に、専門性の確立や更なる能力向上を促すことを目的として、個別分野を深く掘り下げるとともに、実際に発生した緊急事案を使用した机上訓練を実施した。また、コミュニケーション能力が業務遂行において不可欠であることに鑑み、能力向上のためのプレゼンテーション・セミナーを講義に組み入れた。	1 回	計 15 人
<b>在外公館警備対策官研修</b> 在外公館に赴任を予定している警備対策官に対し、領事業務全般についての基礎知識の習得を目的とした研修（講義内容は領事初任者研修とほぼ同内容）を実施。	1 回	計 84 人
<b>官房要員事務研修</b> 入省 4 年目の一般職職員を対象に、外務省員として領事業務の重要性及び業務内容についての理解を深めるため、領事業務の概要・基礎的業務内容等について説明した。	1 回	計 45 人
<b>領事担当現地職員本邦研修</b> 在外公館の領事担当現地職員を対象に、領事サービス向上の必要性及び各領事業務の基本を再認識させ、理解を一層深めることを目的とした研修を実施。	1 回	計 20 人
<b>赴任前個別ブリーフ</b> 在外公館への赴任を控えた職員等を対象とし、個別に領事業務全般の基礎について研修を実施。	4 回	計 22 人
<b>在外領事中間研修</b> 年 1 回、領事業務における新しい動きや、地域特有の問題等について議論・意見交換するため、毎年、在外拠点公館に地域の領事担当官を集めた研修会議。 ※研修実施につき鋭意検討を行ったが、実施受入れ公館との日程調整がつかずに実施を見送り、領事初任者研修の参加者を増やした。	0 回	計 0 人

## 2 受講者アンケートを通じた研修実施内容の検証

領事初任者研修及び領事中堅研修については、9割以上の受講者が非常に有意義であったと回答している。両研修ともに、外部講師による「個体識別事例と日本人の文化」、ロールプレイを実施した「緊急事態対応」が有意義であったとの意見が多数あった。

領事初任者研修では、実際の事例を参考に初動対応の重要性を習得できる参加型の演習（机上訓練）が好評であった。

中堅研修では、中堅領事としての専門的な知識の習得に努める一方、緊急事態対応の一環として、緊急事態時におけるプレス対応の留意点についての講義、外国人受刑者の処遇、領事面会の現状を把握するための刑務所見学等を継続して実施した。

アンケートの結果も踏まえ、令和元年度に在外選挙の実施が予定されていることから、在外選挙関係の講義を充実させたほか、他の講義についても講義資料の改善を図った。

### 令和元年度目標

- 1 領事サービスは、領事担当官が提供する内容（領事事務）を十分理解した上で、在留邦人に提供するサービスであることを改めて認識し、領事担当官に求められる多岐にわたる領事事務各分野での理解度を研修を通じて深められるよう、領事関係研修の充実を図る。
- 2 研修（講義）内容が在外公館のニーズに合致したものであるかにつき研修受講者アンケートを通じ確認するとともに、在外公館が提供する領事サービスに対して在留邦人から適切な評価を得られているかを確認するため、例年実施している「領事サービスの向上・改善のためのアンケート調査」を活用する。

### 施策の進捗状況・実績

- 1 領事事務関係研修を以下のとおり実施した。

研修名・研修目的と概要	実施回数	参加者数
<b>領事初任者研修</b> 若手の領事担当一般職職員、領事業務未経験者を対象に、領事業務全般についての基礎知識の習得とともに、マナーやクレームが寄せられた場合の対応を学ぶため、ロールプレイ、実際の援護事案を基にしたケーススタディ、精神障害事案、死亡事案への対応ぶりについて、外部専門家との対話形式の研修を実施。	2回	計89人
<b>領事中堅研修</b> 領事業務経験が豊富な職員を対象に、専門性の確立や更なる能力向上を促すことを目的として、個別分野を深く掘り下げるとともに、実際に発生した緊急事案を使用した机上訓練を実施した。また、コミュニケーション能力が業務遂行において不可欠であることに鑑み、能力向上のためのプレゼンテーション・セミナーを講義に組み入れた。	1回	計30人
<b>在外公館警備対策官研修</b> 在外公館に赴任を予定している警備対策官に対し、領事業務全般についての基礎知識の習得を目的とした研修（講義内容は領事初任者研修とほぼ同内容）を実施。	1回	計65人
<b>官房要員事務研修</b> 入省4年目の一般職職員を対象に、外務省員として領事業務の重要性及び業務内容についての理解を深めるため、領事業務の概要・基礎的業務内容等について説明した。	1回	計48人
<b>領事担当現地職員本邦研修</b> 在外公館の領事担当現地職員を対象に、領事サービス向上の必要性及び各領事業務の基本を再認識させ、理解を一層深めることを目的とした研修を実施。	1回	計20人
<b>赴任前個別ブリーフ</b> 在外公館への赴任を控えた職員等を対象とし、個別に領事業務全般の基礎について研修を実施。	2回	計2人
<b>在外領事中堅研修</b> 年1回、領事業務における新しい動きや、地域特有の問題等について議論・意見交換するため、毎年、在外拠点公館に地域の領事担当官を集めた研修会議。	1回	計19人

## 2 受講者アンケートを通じた研修実施内容の検証

領事初任者研修及び領事中堅研修については、9割以上の受講者が非常に有意義であったと回答している。両研修ともに、外部講師による「個体識別事例と日本人の文化」及びロールプレイを実施した「緊急事態対応」が有意義であったとの意見が多数あった。

領事初任者研修では、実際の事例を参考に初動対応の重要性を習得できる参加型の演習（机上訓練）が好評であった。また、外国人訪日客の増加に伴う外国人の処遇等の現状を把握するため、東京出入国在留管理局視察を新たに実施した。

中堅研修では、中堅領事としての専門的な知識の習得に努める一方、緊急事態対応の一環として、外部講師による PFA（サイコロジカル・ファーストエイド）研修、緊急事態時におけるプレス対応の留意点についての講義、外国人受刑者の処遇、領事面会の現状を把握するための刑務所見学等を継続して実施した。

アンケートの結果も踏まえ、令和2年度に在外選挙の実施が予定されていることから、在外選挙関係の講義を充実させたほか、他の講義についても講義資料の改善を図った。

平成 29・30・令和元年度目標の達成状況：b

## 測定指標 1－3 日本人学校・補習授業校への援助 \*

### 中期目標（一年度）

海外で義務教育相当年齢の子女に対して、日本と同程度の教育を可能な限り負担の少ない形でかつ安心・安全な環境で受けることができるようにする。

### 平成 29 年度目標

#### 1 補習授業校への支援拡充

新たに支援要望のあった政府援助の基準を満たす補習授業校に対し、予算の範囲内で政府援助を行い、政府援助対象校の拡充を図る。

#### 2 安全対策強化

必ずしも日本と同程度の安全が確保されているわけではない海外において、安全な環境で教育を受けるために、『在外邦人の安全対策強化に係る検討チーム』の提言」点検報告書も踏まえ、従来より高い水準で安全対策を行う。

具体的には、日本人学校及び補習授業校に対し、民間危機管理専門家による安全評価を実施し、その結果を踏まえ、人的・物的警備強化に重点的に、かつスピード感をもって取り組む。

### 施策の進捗状況・実績

1 平成 29 年度において新たに政府援助の対象となる基準を満たした補習授業校が4校増え、同年度における援助対象基準を満たす補習授業校は216校となった。そのうち、要望のあった214校に対し、政府援助を実施した。

2 テロのターゲットに日本人学校及び補習授業校がなり得るとの観点から、以下の安全対策を実施した。

(1) 平成 29 年度中に日本人学校及び補習授業校に危機管理会社の専門家を派遣し、当初予定の 1.3 倍となる全 303 校の日本人学校等について、施設の安全対策の現状に関する評価を実施した。

(2) 専門家からの指摘を踏まえ、施設強化に係る支援を、当初予定の 1.7 倍の日本人学校等に対して行った。運用面でも、緊急対応マニュアルの整備や避難訓練実施等への助言を行い、当初予定の 1.2 倍の日本人学校等に対して実施した。

(3) 新規に、テロ襲撃のリスクが高まると見られる期間前後のガードマン増員雇用経費支援を開始した。

(4) 老朽化により学校施設の保全が危ぶまれている日本人学校に対し、大規模修繕工事費の一部について支援を行った。

### 平成 30 年度目標

#### 1 補習授業校への支援拡充

厳しい予算事情の中、新たに支援要望のあった政府援助要件を満たす補習授業校に対し、予算の範囲内で政府援助を行い、政府援助対象校の更なる拡充を図る。

#### 2 安全対策強化

(1) 経営基盤の脆弱な補習授業校が積極的に安全対策に取り組めるように、引き続き警備員雇用費

- や警備機器維持管理費へより手厚い政府援助を行い、安全対策の強化を図る。
- (2) 平成 28 年度末から平成 29 年度にかけて実施した民間危機管理専門家による在外教育施設の安全評価の結果を踏まえ、通常配備の警備員の拡充への支援、危機管理マニュアルの整備、緊急避難訓練実施への助言など、安全強化に向けた取組を継続する。
- (3) テロを想定したパニックルームの整備・飛散防止フィルム貼付などの在外教育施設の強化整備費については、平成 30 年度も引き続き一部の学校に対し支援を行う。
- (4) 建設後、一定の期間を経過し老朽化の目立つ日本人学校施設に対し、地震による施設の損傷等の危険を回避するため、緊急性等が認められる大規模耐震整備費への支援を実行する。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 平成 30 年度において新たに政府援助の対象となる基準を満たした補習授業校が 6 校増え、援助対象基準を満たす補習授業校は 221 校となった（1 校は閉鎖）。そのうち、要望のあった 211 校に対し、政府援助を実施した。
- 2 以下の安全対策強化を実施した。
- (1) 日常の警備員雇用費、警備機器維持管理費に加え、テロ攻撃のリスクが高まると見られる期間前後の警備員雇用経費の援助を実施した。
- (2) 危機管理マニュアルの整備、緊急避難訓練実施への助言を 302 校の日本人学校等に行った。
- (3) テロを想定した在外教育施設の強化整備として、飛散防止フィルムの貼付や外周壁の嵩上げなど 7 校の日本人学校等が実施した工事に対し援助を行った。
- (4) 地震による損傷等の危険を回避するため、6 校の日本人学校が実施した外周壁の補強工事に対し援助を行った。また、経営基盤の脆弱な日本人学校が実施した校舎等の修繕工事に対し支援を行った。

#### 令和元年度目標

- 1 在外教育施設への援助の適切な運用  
厳しい予算事情の中、新たに支援要望のあった政府援助要件を満たす在外教育施設に対し、予算の範囲内で政府援助を行う。また、従来から援助を行っている在外教育施設を始め、新規に援助を行う在外教育施設に対し、政府援助の適正な執行運用等につき指導・助言を行う。
- 2 安全対策強化
- (1) 経営基盤の脆弱な在外教育施設が積極的に安全対策に取り組めるように、引き続き、民間会社による安全評価の結果を反映した、施設強化整備、危機管理マニュアルの整備、緊急避難訓練実施への助言や警備員雇用費や警備機器維持管理費の政府援助を行う。
- (2) 建設後、一定期間が経過し、老朽化の目立つ日本人学校施設や、地震多発地域に所在する日本人学校施設の地震による損傷等の危険を回避するため、緊急性等が認められる大規模老朽・耐震整備費への支援を行う。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 令和元年度において新たに政府援助の対象となる基準を満たした補習授業校が 8 校増え、援助対象基準を満たす補習授業校は 228 校となった（1 校は休止）。そのうち、要望のあった 222 校に対し、政府援助を実施した。
- 2 以下の安全対策強化を実施した。
- (1) 日常の警備員雇用費、警備機器維持管理費に加え、テロ攻撃のリスクが高まると見られる期間前後の警備員雇用経費の援助を実施した。
- (2) 危機管理マニュアルの整備、緊急避難訓練実施への助言を日本人学校等（計 315 校）の関係者に行った。
- (3) テロを想定した在外教育施設の強化整備として、外周壁の嵩上げなど 4 校の日本人学校等が実施した工事に対し援助を行った。
- (4) 地震による損傷等の危険を回避するため、2 校の日本人学校が実施した補強工事に対し援助を行った。また、15 校の日本人学校が実施した老朽化の進む校舎の工事に対し援助を行った。さらに、経営基盤の脆弱な 15 校の日本人学校が実施した校舎等の修繕工事に対し支援を行った。

平成 29・30・令和元年度目標の達成状況： b

## 中期目標（--年度）

憲法で定められている国民の海外渡航の自由の権利を保障するため、国民の利便性・行政サービスの向上と事務の効率化・行政コストの削減を図りつつ、国際標準を満たす日本国旅券を安定的に国民に発給する。また、円滑な海外渡航を行うためには、旅券の不正取得、不正使用及び偽変造を防止し、日本国旅券の国際的な信頼性を確保することが重要であるため、高度な偽変造対策を施した次期旅券や旅券セキュリティを更に強化した次世代旅券を導入する。

## 平成 29 年度目標

- 1 国民の利便性・行政サービスの向上を図るため、ダウンロード方式の一般旅券発給申請書（平成 27 年度導入）等の利用拡大に向けた取組を促進する。
- 2 行政コスト削減の可能性を検討するため、引き続き、戸籍事務でのマイナンバーの利活用に係る検討状況を踏まえつつ、旅券発給業務におけるマイナンバーの利活用について、関係省庁と協議し、検討を行う。
- 3 法定受託事務として旅券事務を行っている各都道府県に対する研修等を実施することにより、国民に対する均一かつ平等な旅券行政サービスが提供され、円滑な旅券発給が確保されるように努める。
- 4 日本国旅券の不正取得・不正使用を防止するため、旅券不正取得防止期間の実施による審査の強化に努める。
- 5 次期旅券の導入に向けた開発・検証を進める。

## 施策の進捗状況・実績

- 1 動作環境の改善（利用可能なオペレーティング・システム(OS) の拡大等）を行ったダウンロード方式の一般旅券発給申請書による運用を 7 月 13 日に開始した。  
国外における旅券発給申請のうち、ダウンロード方式の一般旅券発給申請書を利用した申請は、平成 29 年 3 月は 25%であったが、9 月以降 30%を超えている。  
また、国内 42 都府県の旅券事務所において、9 月 1 日から 11 月 10 日までの任意の期間、ダウンロード申請書の試験運用を実施し、9,430 件（全体の約 5.7%）の利用があった。この試験運用期間中に行った利用者アンケート（回答者数 6,043 名）では、95%以上が使い勝手に特に問題ないとしており、98%以上から次回申請時も利用したいとの回答があった。
- 2 旅券発給審査時に必要となる情報等について、引き続き精査・検討し、マイナンバー制度における情報連携の仕組みを活用して審査に必要な戸籍情報を入手することが可能となるよう、関係省庁との協議、検討を継続した。
- 3 日本国内において、3,959,468 冊（暦年）の一般旅券を発行し、国民の海外渡航の円滑化に寄与した。旅券法の規定により都道府県が処理することとされている一般旅券に関する法定受託事務の一部が、地方自治法に基づく条例による事務処理の特例等により都道府県から市町村に再委託され、国内の旅券申請窓口が一層増加するとともに身近になり、申請者の利便性が向上している（再委託市町村数（12 月末現在）：834 市町村）ことも踏まえ、旅券法令に基づいた統一的かつ適正な処理を確保し、円滑な一般旅券の発給を維持するため、平成 29 年度から、従前研修対象としていた都道府県職員のほか、市町村職員についても当省が実施する研修への参加を認めることとして、旅券事務担当者研修を 3 回開催した。また、都道府県旅券事務主管課長会議、主管課長会議幹事会及び都道府県を 6 地域に分けたブロック会議等を実施した。
- 4 平成 29 年度においても、旅券の不正取得の未然防止及び撲滅を図るため平成 21 年から毎年実施している「なりすましによる旅券不正取得防止のための審査強化期間」を年 2 回（7 月から 10 月までの間に各都道府県が定める 2 週間及び平成 30 年 2 月 20 日から 3 月 5 日までの 2 週間）実施し、本人確認の審査を厳重に行うとともに、警察等関係機関との連携を密にし、旅券の不正取得の防止に努めた。  
（参考）なりすましによる一般旅券の不正取得事案の認知件数（暦年）  
平成 25 年：13 冊、平成 26 年：12 冊、平成 27 年：10 冊、平成 28 年：8 冊、平成 29 年：10 冊
- 5 高度な偽変造対策を施した次期旅券の令和元年度での導入に向け、新たな偽変造防止対策等所要の開発等を行った。
- 6 平成 28 年度行政事業レビュー秋の年次公開検証「秋のレビュー」において、「旅券関連業務については、邦人援護等に係るコストと旅券発給に係るコスト双方に関して、予算と実績それぞれの内訳を、国民に対して分かりやすく説明すべきである。」等の指摘事項があったことを踏まえ、邦人援護等に係るコストと旅券発給に係るコストの双方に関する予算と実績それぞれの内訳を、「旅券手数料収入と発給コストの比較について」として、6 月に当省ホームページで公表した。

## 平成 30 年度目標

- 1 国民の利便性・行政サービスの向上を図るため、国内におけるダウンロード方式の一般旅券発給申請書等の本格運用の開始に加え、別途、デジタル技術を活用した旅券発給申請方法等の多様化に向けて、申請者のニーズを踏まえた手続の在り方について検討を行う。また、女性活躍の視点に立った制度等を整備していくことが重要であるとの認識の下、令和元年度を目途に、旅券発給申請者が旧姓の記載を希望し、戸籍謄（抄）本で当該旧姓が確認できる場合には、旅券に旧姓を記載することが可能となるよう、引き続き、必要な検討を行う。
- 2 行政コスト削減の可能性を検討するため、引き続き、戸籍事務でのマイナンバーの利活用に係る検討状況を踏まえつつ、旅券発給業務におけるマイナンバーの利活用について、関係省庁と協議し、検討を行う。
- 3 国内において一般旅券に関する事務を行っている都道府県及び再委託市町村の職員に対する研修等を引き続き実施することにより、国民に対し、公平・公正な旅券行政サービスが提供され、円滑かつ適正な旅券発給が確保されるように努める。
- 4 日本国旅券の不正取得・不正使用を防止するため、旅券不正取得防止期間の実施による審査の強化に努める。
- 5 高度な偽変造対策を施した次期旅券の発行準備、次世代旅券の開発準備を開始する。

## 施策の進捗状況・実績

- 1 10月1日から、国内におけるダウンロード方式の一般旅券発給申請書等の本格運用を開始した。また、デジタル技術を活用した旅券発給申請・交付手続の利便性の向上と事務の効率化を図るため、「デジタル・ガバメント実行計画」に基づき、電子申請の導入、旅券手数料のクレジットカード納付、旅券の宅配交付、顔認証技術を活用した旅券の不正取得防止対策、マイナンバー制度を活用した戸籍謄（抄）本の添付省略などの施策を「外務省デジタル・ガバメント中長期計画」に盛り込み、計画の具体化に向けた検討や諸外国の旅券制度の調査を行った。  
さらに、旅券発給申請者が旧姓併記を希望し、戸籍謄（抄）本で当該旧姓が確認できる場合には、旅券に旧姓を併記することが可能となるよう必要な検討を行うため、有識者を交えた検討会を開催した。
- 2 旅券発給審査時に必要となる情報について精査・検討した上で、マイナンバー制度を活用して審査に必要な情報をオンラインで取得することが可能となる仕組みについて、関係省庁との協議、検討を継続した。
- 3 平成 29 年度から引き続き、当省が実施する旅券事務担当者研修に都道府県職員のほか、市町村職員への参加を認め、旅券事務担当初任者研修を 2 回、旅券事務担当中堅研修を 1 回実施した。また、都道府県旅券事務主管課長会議を始め、主管課長幹事会及び都道府県を 6 地域に分けたブロック会議等を実施するとともに、今後の旅券行政に係る様々な施策について、関係者の密接な連携の下に旅券事務の円滑な遂行を確保すべく、連絡会議を 4 月及び 9 月に開催した。
- 4 平成 21 年から毎年実施している「なりすましによる旅券不正取得防止のための審査強化期間」を年 2 回（7 月から 10 月までの間に各都道府県が定める 2 週間及び平成 31 年 2 月 20 日から 3 月 5 日までの 2 週間）実施し、本人確認の厳重な審査を行うとともに、警察等関係機関との連携を密にし、不正使用防止に努めた。
- 5 令和 2 年 3 月頃を目途とした次期旅券の導入に向け、査証欄を全て異なるデザインに一新し、IC 機能を強化するなど、新たな偽変造防止対策を備えた次期旅券冊子の開発を行った。また、次期旅券に対応した作成機及び旅券発給管理システムの開発を実施した。  
令和 6 年度を目途に身分事項頁にプラスチック基材を用いた次世代旅券を導入することを目指し、次世代旅券に対応した旅券発給管理システムの開発に係る要件定義を実施した。

## 令和元年度目標

- 1 (1) デジタル技術を活用した旅券発給申請・交付手続の利便性の向上と事務の効率化を図るため、「外務省デジタル・ガバメント中長期計画」に盛り込まれた各施策の具体化に向けた制度の検討を引き続き行う。  
(2) デジタル技術の活用についての検討状況を踏まえ、都道府県が市町村に委託した一般旅券発給事務に関し、市町村が手数料の徴収又は収納の事務を私人に委託可能とする措置が必要であるかについて検討する。
- 2 戸籍事務でのマイナンバーの利活用に係る検討状況を踏まえつつ、マイナンバー制度を活用して旅券発給審査に必要な戸籍情報をオンラインで取得することが可能となる仕組みについて、関係省

庁と引き続き協議・検討し、具体化を進めていく。

- 3 国内において一般旅券に関する事務を行っている都道府県及び再委託市町村の職員に対する研修等を引き続き実施することにより、国民に対し、公平・公正な旅券行政サービスが提供され、円滑かつ適正な旅券発給が確保されるように努める。
- 4 日本国旅券の不正取得・不正使用を防止するため、引き続き、旅券不正取得防止期間の実施による審査の強化に努める。
- 5 高度なセキュリティを施した次期旅券を導入すべく、次期旅券作成機や関連機器類の都道府県旅券事務所や在外公館への円滑な入替えを行い、次期旅券発給開始に備える。また、令和6年度を目途とした次世代旅券導入に向けて、旅券発給業務の制度設計及びシステムの開発を引き続き実施する。
- 6 「女性活躍加速のための重点方針2018」（平成30年6月12日 すべての女性が輝く社会づくり本部決定）に基づき、旅券への旧姓の記載を認める要件等につき引き続き必要な検討を行う。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 (1) デジタル技術を活用した旅券発給申請・交付手続の利便性の向上と事務の効率化を図るため、「外務省デジタル・ガバメント中長期計画」に盛り込まれた各施策の具体化に向け、コンサル業者の活用や関係企業のヒアリング、関係省庁との協議などを通じて制度の検討を進めた。また、進捗状況に合わせて「外務省デジタル・ガバメント中長期計画」を改定した。  
(2) 市町村が手数料の徴収又は収納の事務を私人に委託可能とする措置が必要であるかを検討するため、平成30年度に実施した閣議決定を踏まえた都道府県の実態調査の結果を取りまとめ、分析した。
- 2 旅券申請手続において戸籍謄抄本の添付省略を可能とするため、マイナンバー制度を活用して旅券発給審査に必要な戸籍情報をオンラインで取得する仕組みについて、関係省庁との協議を行うとともに、コンサルタント業者を活用して検討作業を継続した。
- 3 平成30年度から引き続き、当省が実施する旅券事務担当者研修に都道府県職員のほか、市町村職員への参加を認め、旅券事務担当初任者研修を2回、旅券事務担当中堅研修を1回実施した。また、都道府県旅券事務主管課長会議を始め、主管課長幹事会及び都道府県を6地域に分けたブロック会議等を実施するとともに、今後の旅券行政に係る様々な施策について、関係者との密接な連携の下に旅券事務の円滑な遂行を確保すべく、幹事会メンバーである14都道府県との連絡会議を4月及び10月に開催した。
- 4 平成21年から実施している「なりすましによる旅券不正取得防止のための審査強化期間」を年2回（7月から10月までの間に各都道府県が定める2週間及び令和2年2月20日から3月5日までの2週間）実施した。厳正な本人確認の重要性について国民の理解を求めながら、本人確認の厳重な審査を行うとともに、警察等関係機関との連携を密にし、不正使用防止に努めた。
- 5 次期旅券（2020年旅券）の導入に向け、9月以降に都道府県事務所や在外公館に対して作成機等の移行展開を進めた。令和元年は旅券発給数が増え、従来旅券の在庫が早期に払底したため、2020年旅券の発給開始時期を当初予定の令和2年3月から同年2月へ前倒しで対応することとなったが、国内及び国外全ての発給拠点において、問題なく発給が開始された。  
次世代旅券（高度な偽変造対策技術による、世界最高レベルのセキュリティを有する旅券）の導入については、現在の各旅券事務所等での分散作成方式から、プラスチック旅券の製造が可能な大型作成機による、作成拠点を国内2か所とする集中作成方式への変更に対応するため、各種要素の検討と旅券発給管理システムの開発を進めた。
- 6 「女性が輝く社会」の実現に向け、令和2年度中に旅券に旧姓を別名併記するための要件の緩和を行うと同時に、旧姓とそれ以外の別名の記載方法を明確にし、渡航先当局等が分かりやすいように改めるためのシステム改修の検討を進めた。

平成29・30・令和元年度目標の達成状況：a

#### 測定指標1-5 在外選挙人登録手続き及び制度の周知並びに登録申請の適正な処理

中期目標（一年度）

海外に居住する日本国民が、憲法第15条により保障されている選挙権を行使する機会を確保する。

平成29年度目標



- 1 在外選挙人名簿登録制度の見直しに係る市町村窓口での出国時申請の運用（施行日は改正法公布日の平成28年12月2日から1年6か月を超えない範囲で定める日）に向け、施行令の策定やシステムの構築等の必要な準備を総務省とも協議の上進める。
- 2 出国時申請を含む在外選挙制度の周知・啓発、関連事務の適正かつ迅速な処理など、海外に居住する日本国民が、憲法で保障されている選挙権を行使する機会を確保していく。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 在外選挙人名簿登録に係る出国時申請の運用開始（平成30年6月まで）に向け、総務省と協議の上、公職選挙法施行令等の策定、申請を受け付ける市町村選挙管理委員会をユーザーとする「在外選挙人住所確認システム」の構築等の必要な準備を進め、市町村の選挙管理委員会での政府共通ネットワークを経由したシステムの接続テスト及び動作確認テストなどを順調に実施した。
- 2 (1) 投票のために必要な在外選挙人名簿登録申請手続や在外投票の方法等の周知を図るため、従来どおり、在外公館窓口来訪者への呼び掛け、外務省及び在外公館ホームページへの掲載、領事メールの発出、領事出張サービスの際の案内、現地日本人関係団体等を通じた広報・啓発を重層的に行った。  
(2) 平成29年度における在外選挙人名簿登録申請の受付及び在外選挙人証の交付等の取扱いは、平成30年2月末現在で約3万5百件に上り、適正かつ迅速に処理している。特に、衆議院の解散があった9月以降の申請が激増し、9月約2,700件、10月約2,400件、11月約1,800件、12月約2,200件を記録した。  
(3) 10月には第48回衆議院議員総選挙における在外公館投票を実施した。衆議院解散に伴う選挙であり、予備費要求、未記入投票用紙の在外公館宛発送等、短期間での作業であったが、重大な過失もなく適正に実施した。在外公館等投票実施公館は計223公館・事務所、投票者数は、郵便等投票、日本国内での投票を含め21,000人を超えた。  
(4) 12月、投票しにくい環境にある選挙人（在外選挙人名簿登録者を含む。）の投票環境向上策を検討する場として、総務省において有識者等を委員とする「投票環境の向上方策等に関する研究会」が設置され、インターネット投票の導入について研究を進めることとなった（平成30年夏頃に報告書がとりまとめられる予定）。

#### 平成30年度目標

在外選挙制度の周知及び登録申請の適正な処理を行うため、以下を実施する。

- 1 令和元年夏に予定されている参議院議員通常選挙に向け、重層的な手段を講じて周知・啓発に努める。
- 2 出国時申請を含む在外選挙制度の周知・啓発、関連事務の適正かつ迅速な処理など、海外に居住する日本国民の憲法で保障されている選挙権行使の機会を確保していく。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 令和元年夏に参議院議員通常選挙の実施が予定されていることから、従来から実施している在外選挙制度周知に加え、参議院議員通常選挙実施の周知も兼ねた啓発を図り、在外公館窓口来訪者への呼び掛け、外務省・在外公館ホームページへの掲載、領事メールの発出、領事出張サービスの際の案内、現地日本人関係団体等を通じた広報・啓発を重層的に実施した。
- 2 (1) 在外選挙人名簿登録に係る出国時申請の運用開始に向け、総務省と協議し、公職選挙法施行令等を施行した。また、これに伴う市町村選挙管理委員会をユーザーとする「在外選挙人住所確認システム」の構築等を進め、政府共通ネットワークを経由したシステムの接続テスト及び動作確認テストなどを実施の上、同システムの本格的な運用を開始した。さらに、運用上、予期せぬ不具合等に対し、速やかに適切な修正等を実施するなど、市区町村選挙管理委員会に対し、適切な指導を行った。  
(2) 投票しにくい環境にある選挙人（在外選挙人名簿登録者を含む。）の投票環境向上策を検討する場として、総務省において有識者等を委員とする「投票環境の向上方策等に関する研究会」が設置され、インターネット投票の導入について研究が進められており、特に個人認証方法として、マイナンバーを活用することについて、政府内で議論が開始され、関係省庁との意見交換等を実施した。

#### 令和元年度目標

- 1 令和元年夏に参議院議員通常選挙が実施される予定であることから、引き続き、制度見直しによる出国時申請を含めた在外選挙制度の周知及び選挙実施の啓蒙を効果的な手段にて、重層的に実施する。

- 2 令和元年夏に予定されている参議院議員通常選挙に伴う在外公館投票事務において、確実かつ適正な処理を講じる。
- 3 インターネット投票の導入に向けた調査や議論を関係省庁とともに引き続き実施する。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 令和元年夏の参議院議員通常選挙の実施に向け、従来から実施している在外選挙制度周知に加え、参議院議員通常選挙実施の周知も兼ねた啓発を図り、在外公館窓口来訪者への呼び掛け、外務省・在外公館ホームページへの掲載、領事メールの発出、領事出張サービスの際の案内、現地日本人関係団体等を通じた広報・啓発を重層的に実施し、この通常選挙における在外投票者数は約 21,000 名、投票率は約 21%となった。
- 2 在外選挙人名簿登録に係る出国時申請の運用開始に向けて、公職選挙法施行令等を施行した。また、これに伴う市町村選挙管理委員会をユーザーとする「在外選挙人住所確認システム」の構築等を進め、政府共通ネットワークを経由したシステムの接続テスト及び動作確認テストなどを実施の上、同システムの本格的な運用を開始した。さらに、運用上、予期せぬ不具合等に対し、速やかに適切な修正等を実施するなど、市区町村選挙管理委員会に対し、適切な指導を行った。
- 3 投票しにくい環境にある選挙人の投票環境向上策を検討する場として、総務省において有識者等を委員とする「投票環境の向上方策等に関する研究会」が設置され、インターネット投票の導入について研究が進められており、関係省庁と本人確認のための個人認証方法、在外における通信環境の共有、投票システムの基本構想等について意見交換等を実施した。
- 4 令和元年夏の参議院議員通常選挙における設備不備・手続き遅延事案  
標記通常選挙の在外投票において、以下の設備不備・手続き遅延事案が発生した。
  - (1) 在ロサンゼルス総領事館における事案  
投票用紙記載場所に設置した比例代表選出議員用の政党・候補者名簿 14 冊のうち、1 冊が 1 日半程度前回の候補者名簿となっていた。同期間に投票を行ったと思われる方々にお詫びをするとともに、直ちに在外公館投票を行っている全ての在外公館に対して候補者名簿を始め選挙設備に不備がないことを改めて確認するよう指示し、投票終了後、各公館において政党及び候補者名簿の破棄を徹底させ、また、在外公館投票が法定事務であることを全公館長に対して改めて周知徹底するなどの再発防止策を講じた。
  - (2) 在デュッセルドルフ総領事館における事案  
4 月、在外選挙人証 2 件が同総領事館に届いていたが、担当官の不注意により、これを在外選挙人本人に交付することなく総領事館内に保管していたことが 8 月に判明した。これを受けて同総領事館の在外選挙事務手続きを確認したところ、上記 2 件に加え、新たに 24 件、計 26 件の手続き遅延事案が発覚したところ、関係者全員に対して同総領事館幹部から謝罪・説明を行った。全在外公館に同様の事案がないかを調査するとともに、同総領事館に領事局の職員等を派遣し、業務の点検、見直しを指導した。

平成 29・30・令和元年度目標の達成状況：c

#### 測定指標 1－6 国際的な子の奪取の民事上の側面に関する条約（ハーグ条約）の締結を受けた条約上の中央当局の任務の適切な実施

##### 中期目標（一年度）

条約上の中央当局の任務を適切に実施するとともに、これまでの実績を踏まえた支援内容の検討を行う。また、子の連れ去りを未然に防止するための積極的な広報を行う。

##### 平成 29 年度目標

- 1 引き続き条約上の中央当局の任務を適切に実施するとともに、これまでの実績を踏まえた支援の拡大等の制度的改善を検討する。
- 2 我が国におけるハーグ条約の実施状況について検討を行う。
- 3 子の連れ去り等を未然に防止するための積極的な広報を行う。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 平成 29 年度は、42 件の援助申請を受け付けた（返還援助申請が 34 件、面会交流援助申請が 8 件）。
- また、法に定められた要件を満たさず却下した事案及び審査中の事案等を除き 42 件について援

助決定を行い、外国中央当局との調整、子の所在特定、友好的な解決に向けた協議のあっせん、裁判所に提出する資料の翻訳等の支援を行った。その結果、平成 29 年度中には、条約に基づき、外国から日本への子の返還が 6 件、日本から外国への子の返還が 7 件実現した。

- 2 領事局長主催研究会での議論及び関係者等からの要望内容を踏まえ、中央当局がアウトゴーイング（子が外国にいる）事案において提供する支援を見直し、裁判資料の翻訳及び弁護士紹介について、アウトゴーイング事案でも活用できるよう支援内容を拡大した。
- 3 国内でのハーグ条約の認知度を高め、子の連れ去りを未然に防止すべく、ポスターを作成し、駅、空港や市役所等、広く一般の目につく場所に掲示したほか、弁護士、地方自治体職員等に向けたセミナーを全国 29 か所で開催した。また、12 月には新規締約国の条約実施能力の向上を図るとともに、非締約国の早期加入を促す目的で、アジア太平洋地域のハーグ条約の実施に携わる各国裁判官や中央当局職員等を招いて国際セミナーを東京で開催した。

#### 平成 30 年度目標

- 1 条約上の中央当局の任務を適切に実施するとともに、これまでの実績を踏まえた支援の拡大等の制度的改善を検討する。
- 2 子の連れ去り等を未然に防止するための積極的かつ効果的な広報を行う。
- 3 特に、アジア地域を中心に条約の普及促進に努める。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 平成 30 年度は、56 件の援助申請を受け付けた（返還援助申請が 44 件、面会交流援助申請が 12 件）。  
また、法に定められた要件を満たさず却下した事案及び審査中の事案等を除く 49 件について援助決定を行い、外国中央当局との調整、子の所在特定、友好的な解決に向けた協議のあっせん、裁判所に提出する資料の翻訳等の支援を行った。その結果、平成 30 年度中には、条約に基づき、日本から外国への子の返還が 9 件、外国から日本への子の返還が 9 件実現した。  
また、ハーグ条約事案の当事者は、DV 被害を主張することがあり、在外公館に一定数の相談が寄せられている背景を踏まえ、豪州及び英国において、日本語対応可能な DV 被害者支援団体と在外公館との間で新たに委託業務を締結し、潜在的なハーグ条約事案にも対応できるよう支援内容を拡大した。
- 2 ハーグ条約の認知度を高め、子の連れ去り等を未然に防止すべく、パンフレットやリーフレットを在外公館や市区町村、旅券事務所など、広く一般の目につく場所に送付したほか、弁護士、地方自治体職員等を対象としたセミナーを全国 26 か所で開催した。また、8 月にはハーグ条約室のツイッターを開設し、平成 31 年 2 月にはホワイトボードアニメーションを活用した動画を作成するなど、多様な広報ツールを用いて、より幅広い層へのハーグ条約の周知に取り組んだ。
- 3 アジア地域の締約国であるタイ及びフィリピンに対して、日本の知見・経験を共有し、条約実施能力の向上を図るため、中央当局や裁判所との意見交換会を行った。また、平成 31 年 3 月にはアジア地域の締約国・非締約国を含む、在京外交団向けセミナーを東京で開催し、条約の普及に努めるとともに、日本において条約の実施に携わる弁護士と在京外交団が交流する機会を提供した。

#### 令和元年度目標

- 1 条約上の中央当局の任務を適切に実施するとともに、これまでの実績を踏まえた支援の拡大等の制度的改善を検討する。
- 2 日本の条約実施状況に係る理解を促進するため、また、子の連れ去り等を未然に防止するための積極的かつ効果的な広報を行う。
- 3 特に、アジア地域を始めとした条約の普及促進に努める。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 令和元年度は、45 件の援助申請を受け付けた（返還援助申請が 35 件、面会交流援助申請が 10 件）。  
また、法に定められた要件を満たさず却下した事案及び審査中の事案等を除く 40 件について援助決定を行い、外国中央当局との調整、子の所在特定、友好的な解決に向けた協議のあっせん、裁判所に提出する資料の翻訳等の支援を行った。その結果、令和元年度中には、条約に基づき、日本から外国への子の返還が 7 件、外国から日本への子の返還が 9 件実現した。  
また、5 月には、子の返還の強制執行手続の実効性をより一層高めることを目的としたハーグ条約実施法の一部を改正する法律案が可決成立した。

- 2 ハーグ条約の認知度を高め、子の連れ去り等を未然に防止するため、弁護士や地方自治体職員等を対象としたセミナーを全国 29 か所で開催したほか、海外在住の日本人を対象としたセミナーを 9 都市で行った。また、6 月には、ハーグ条約発効 5 周年を記念したシンポジウムを開催し、より多くの国民が条約や子の連れ去り問題に関する正しい知識を身につけ、子をめぐる家事手続の在り方について議論を深める機会を提供した。
- 3 アジア地域の締約国に対して、日本の知見・経験を共有し、より円滑な条約実施体制を確保するため、フィリピン及びスリランカの中央当局や裁判所との意見交換を行ったほか、アジア地域におけるハーグ条約への加入促進に向け、ハーグ国際私法会議（HCCH）アジア太平洋地域事務所と意見交換を行った。

平成 29・30・令和元年度目標の達成状況：b

**測定指標 1-7 在留届の電子届出率（利用率）及び外務省海外旅行登録「たびレジ」登録者数**

注：本測定指標は、目標を達成したことから、平成 29 年度をもって設定を終了した。

	中期目標値	平成 29 年度		平成 29 年度目標の達成状況
	平成 30 年度	年度目標値	実績値	
在留届	—	80%	83%	b
「たびレジ」	平成 30 年夏目処までに、累計登録者数 240 万人を達成する。	60 万人	1,753,349 人 (累計：3,520,304 人)	

**測定指標 1-8 領事業務の業務・システムの最適化の事業の進展（単位：時間）**

年間業務処理時間削減（平成 17 年度比）	中期目標値	平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度		平成 29・30・令和元年度目標の達成状況
	—年度	目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値	
	—	10,740	10,640	10,740	10,682	10,740	10,711	

**参考指標：国外における一般旅券の不正使用把握件数（括弧内は関連した旅券の冊数）及び一般旅券のなりすましによる不正取得数（暦年）**

	実績値			
	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
一般旅券不正使用件数 (括弧内は関連した旅券冊数)	34 (37)	33 (45)	14 (42)	16 (24)
一般旅券のなりすましによる不正取得数	8	10	10	8

**評価結果（個別分野 1）**

**施策の分析**

**【測定指標 1-1 利用者の評価等サービスの向上 \*】**

- 1 (1) 電話や窓口対応に対する利用者の満足度の増進に努めるべく在外公館の領事担当職員の意識改革、業務改善を図ってきており、令和元年度のアンケート調査において、領事サービスに関しての満足度として、回答者の 83% の人が「満足」又は「やや満足」と肯定的な評価を受け目標を達成した。
- (2) また、在外公館の領事サービスを利用することで、回答者の 96% が問題（申請、届出、各種相談等）を解決できたと回答しており、非常に高い割合で利用者の目的が達成できていると判断でき、それも高く評価されたものと考えられる。
- (3) さらに、アンケート調査の内容の質的改善を図るため、民間の知見を活用し、設問の構成等の改善を図った結果、回答数が大幅に増加するとともに、国民目線における領事サービスの問題点（インフラ等の制度的問題、マナーや言動等の接客対応における問題等）を切り分け、対象公館の領事業務実施体制（領事担当職員一人当たりの平均対応人数等）を考慮した、より実態に即した効果的

な調査が行えた。

2 (1) 一方、平成 29 年度及び平成 30 年度のアンケート調査では目標（「丁寧な対応」の回答割合が 80%）達成に至らず、特定の職員の接客態度やマナーに対し厳しい意見が少なからず寄せられていることが、未達成の原因の一つとして考えられる。

(2) 否定的評価が特に高かった一部の在外公館に対しては、具体的な改善措置の策定と着実な実施を公館幹部が率先して行うよう指示するなど、業務改善を通じたサービス向上・改善を図った。（平成 29・30・令和元年度：領事サービスの充実（達成手段①））

#### 【測定指標 1－2 領事研修の実施 ＊】

1 (1) 中期目標においては、領事研修の成果は、在外公館が提供するサービスに対する在外邦人による評価に表れるとの認識に基づき、在外邦人との接点となる領事担当官が在外邦人の多様なニーズを把握し、それに応える上で必要となる領事事務各分野の専門知識及びコミュニケーション能力向上のため、本省で適切な研修計画を立案し、実施することが求められるとされている。

この観点から、実施可能な研修を行ったところ、領事担当官及び在外邦人からの評価は次のとおりであった。

研修を受講した領事担当官へのアンケートにおいては、9 割以上の受講者が有意義であったと回答している。

また、令和元年度実施の在外邦人への「領事サービスの向上・改善のためのアンケート調査」においては、領事サービスに関しての満足度として、回答者の 83%の人が「満足」又は「やや満足」と肯定的な評価をしていることから、おおむね研修の成果が表れていると考える。

なお、平成 29、30 年度実施の領事サービスに関するアンケート調査では、目標（「丁寧な対応」の回答割合が 80%）達成に至らず、特定の職員の接客態度やマナーに対し、厳しい意見が少なからず寄せられている、といった否定的評価が一部の在外公館にあったため、具体的な改善措置の策定と着実な実施を在外公館幹部が率先して行うよう指示する中で、現地職員本邦研修を受講させるなどをして、対応状況の改善に努めた。

(2) 領事初任者研修、領事中堅研修においては、以下の点において研修受講者の評価を得られたものとする。

まず、領事初任者研修においては、実際の事例を参考に初動対応の重要性を習得できる参加型の演習（机上演習）が好評であった。また、訪日外国人の増加に伴い、訪日外国人の処遇等の現状を把握するための東京出入国在留管理局の施策に係る講義を新たに実施したところ、有意義であったとの評価を得た。さらに、領事中堅研修においては、中堅領事としての専門的な知識の習得に努める一方、緊急事態対応の一環として、外部講師による PFA「サイコロジカル・ファーストエイド」研修、緊急事態時におけるプレス対応の留意点についての講義、外国人受刑者の処遇及び領事面会の現状を把握するための刑務所見学等を継続して実施したところ、研修受講者からは有意義であったとの評価を得た。

2 平成 29、30 年度と未実施となっていた在外領事中間研修については、令和元年度に在メキシコ大使館において、中米・カリブ地域の在外公館の領事担当官を対象として、在外公館投票実施も含む領事業務全般についての研修を実施することができた。

今後は、領事業務をめぐる状況、地域的な特性を踏まえて、計画的に在外領事中間研修を実施していく。

#### 【測定指標 1－3 日本人学校・補習授業校への援助 ＊】

平成 29 年度に 216 校だった政府援助の基準を満たしている補習授業校が令和元年度には 228 校となった（1 校は休止）。そのうち、要望のあった 222 校に対し、政府援助を実施した。

また、警備員雇用費及び警備機器維持管理費に加え、テロ攻撃のリスクが高まると見られる期間前後の警備員雇用経費の援助を実施した。

これらの取組により、海外に住む義務教育相当年齢の子女が日本と同程度の教育を可能な限り負担の少ない形で、かつ安心・安全な環境で受けることができるようになった。（平成 29・30・令和元年度：海外子女教育体制の強化（達成手段②））

#### 【測定指標 1－4 IC 旅券の発給及び不正取得等の防止 ＊】

日本国旅券の発行数は、平成 27 年以降増加傾向が続いており、令和元年は約 450 万冊に上り、平成 29 年から令和元年にかけて約 40 万冊増加している。さらに、令和 2 年 3 月に控えていた次期旅券（2020 年旅券）の導入についても、発給数量の増から発給開始時期を令和 2 年 2 月へと前倒しで対応することとなった。このような中、当省の取組に加え、旅券申請、交付業務を行う都道府県並びに市町村間

係者に対して実施した研修や会議等を通じた緊密な連携により、円滑な旅券発給事務を実現し、次期旅券についても全ての発給拠点において問題なく発給が開始された。

旅券の不正取得防止のため、毎年「なりすましによる旅券不正取得防止のための審査強化期間」を年2回実施し、本人確認の審査の厳重化と、警察等関係機関との連携を密にした取組を進めることで、不正取得事案も減少傾向を維持している。また、不正使用及び偽変造防止のため、査証欄を頁ごとに全て異なるデザインに一新し、IC機能を強化するなど、新たな偽変造防止対策を備えた次期旅券を導入しつつ、更に高度な偽変造対策技術による、世界最高レベルのセキュリティを有する次世代旅券の導入に向けて各種要素の検討と旅券発給管理システムの開発を進めた。（平成29・30・令和元年度：旅券関連業務（達成手段③）、旅券行政問題研究会（達成手段④））

#### 【測定指標1-5 在外選挙人登録手続き及び制度の周知並びに登録申請の適正な処理】

- 1 令和元年夏の参議院議員通常選挙の実施に向け、在外選挙制度周知に加え、参議院議員通常選挙実施の周知も兼ねた広報・啓発を重層的に実施し、この通常選挙における在外投票者数は約21,000名、投票率は約21%となり、多くの在外邦人の選挙権行使の機会を確保することができたと評価できるものの、在ロサンゼルス総領事館及び在デュッセルドルフ総領事館において設備不備・手続き遅延事案が発生し、在外邦人の選挙権行使の機会を奪う結果となった。
- 2 在外邦人の名簿登録申請及び投票に係る利便性の向上のため、平成30年度の在外選挙人名簿登録に係る出国時申請の導入に続き、インターネット投票の実現に向けて更に関係省庁との連携を図る必要がある。（平成29・30・令和元年度：在外選挙関連事務に必要な経費（達成手段⑤））

#### 【測定指標1-6 国際的な子の奪取の民事上の側面に関する条約（ハーグ条約）の締結を受けた条約上の中央当局の任務の適切な実施】

- 1 ハーグ条約の広報については、特に、国内外でのハーグ条約セミナーを実施したことで、潜在的なハーグ条約事案の当事者や関係者の条約に対する正しい理解を促進することができ、子の連れ去り等を未然に防止する上で一定の効果があつた。また、平成30年8月にはハーグ条約室ツイッターを開設し、平成31年2月にはホワイトボードアニメーションを活用した動画を作成するなど、多様な広報ツールを用いて幅広い層へのハーグ条約の周知に取り組んでいるが、より一層の条約の周知のため、セミナー対象の拡大やポスターの改訂等、更なる手法を活用して、国内外で多様な対象に向けた広報を継続・強化していく必要がある。
- 2 アジアにおける条約体制強化を一層推進するため、令和2年度以降も引き続きアジアの締約国と定期的に意見交換を行い、条約の実施状況をフォローするとともに、非締約国の条約への加入に向けた働きかけを継続していく必要がある。（平成29・30・令和元年度：ハーグ条約の実施（達成手段⑥））

#### 【測定指標1-7 在留届の電子届出率（利用率）及び外務省海外旅行登録「たびレジ」登録者数】

「たびレジ」の登録者数は平成28（2016）年度に登録時の項目を減らす改修を行った後、平成29・30・令和元年度と年々増加しており、平成30年夏までの中期目標値（累計登録者数240万人）を達成した。

#### 【測定指標1-8 領事業務の業務・システムの最適化の事業の進展】

領事業務の業務・システムの最適化の事業のうち、平成30年度までに目標に到達していない項目は、年間業務処理時間の削減であり、この中の「旅券ダウンロード申請書の利用による在外公館の処理時間の削減」について、ダウンロード申請書の利用率が、当初の想定50%に到達せず、44%にとどまったことによる。ただし、前回調査時点（平成30年10-12月の平均）の37.8%からは利用率は増加しており、今後も当該ダウンロード申請書の広報に努め、利用率の向上を目指す必要がある。（平成29・30・令和元年度：領事システム（達成手段⑦））

### 次期目標等への反映の方向性

#### 【施策（施策の必要性に関する分析を含む）】

目標を着実に達成してきているが、今後とも、可能な限り利用者の視点に立ち、相手の話をよく聞き、相手が何を求めているのかをよく把握し、相手の理解度に合わせた説明や対応が行われるよう、領事担当職員等に対する継続的な指導を心掛け、各対応における問題点、改善すべき点を在外公館及び関係部署と共有するため、「領事サービス向上・改善のためのアンケート調査」を実施し、利用者の満足度を測り、更なる領事サービスの向上・改善を図って利用者の満足度の底上げに努める必要がある。

## 【測定指標】

### 1-1 利用者の評価等サービスの向上 \*

令和元年度の「領事サービス向上・改善のためのアンケート調査」において、領事サービスに関しての満足度として、83%の人から「満足」又は「やや満足」と肯定的な評価を得た。今後とも在外公館の領事窓口（電話を含む）を利用される在外邦人からの声を取り入れながら、利用者に何が不満とされているのか分析し、利用者の満足度の増進に努めることとし、引き続き、肯定的評価が80%となることを評価指標とした。肯定的評価が80%に達していれば、多くの在外邦人からおおむね満足しているとの評価が得られているものと考えられる。

### 1-2 領事研修の実施 \*

在外邦人がより円滑に、より質の高い領事サービスを享受することができるよう、在外邦人に対して直接領事サービスを提供する領事担当官の能力向上を図る上で、実際にサービスを利用する在外邦人からの評価が研修の成果であるとの視点を念頭に、引き続き、日々在外邦人と接し、現地のニーズを理解している在外公館と連携して、多様化する在外邦人のニーズや意見・評価等を聴取し、充実したサービス提供に向けた研修内容の充実化を図っていく。

平成27・28年度に新たに導入あるいは強化した外部講師による講義や実践的な危機管理能力向上を目的とした机上訓練に主眼を置いた実践形式の研修は、受講者本人の危機管理能力の向上につながるのみならず、所属公館において緊急事態対応体制を整備していく上で中心的な役割を担ってもらうことを所属公館から期待されているため、引き続き継続する。

さらに、在外領事中間研修については、地域的な特性を踏まえ、当該地域の各在外公館の間でサービスの質に差異が生じないように、引き続き計画性を持って実施する。

### 1-3 日本人学校・補習授業校への援助 \*

平成29・30・令和元年度において目標に向け着実に進展しているが、引き続き、安全対策強化については、警備員強化や設備耐震化対策等の課題がある。また、在外邦人を取り巻く安全環境は引き続き厳しく、補習授業校も含めた在外教育施設の安全対策強化は最重要課題の一つであるため、今後とも中期目標の達成に向け、安全強化についての取組を継続する。さらに、平成29年度予算以降、日本人学校等の安全対策費として、危機管理専門家による安全評価経費に加え、施設の設備強化費が新たに認められているところ、これらを活用することにより、更なる安全対策の強化を図る。

### 1-4 IC旅券の発給及び不正取得等の防止 \*

日本国旅券の発行数は増加傾向が続いているが、円滑な旅券発給業務を継続することが重要であり、今後は、旅券セキュリティの向上、国民の利便性・行政サービスの向上、事務の効率化・行政コストの削減を図るために、電子申請、手数料のクレジットカード納付、顔認証技術の導入等の旅券業務のデジタル・ガバメントを推進し、引き続き国際標準を満たす国際的信頼性が高い日本国旅券の発給に努める。

令和6年度を目途とした次世代旅券（高度な偽変造対策技術による、世界最高レベルのセキュリティを有する旅券）導入のための集中作成方式への移行に向けた旅券発給業務の制度設計及びシステムの開発を引き続き実施する。

日本国旅券の不正所持・不正使用を防止するため、引き続き、旅券不正取得防止期間の実施による審査の強化に努める。

「女性活躍加速のための重点方針」に基づき、旅券への旧姓の別名併記を認める要件緩和を行うのと同時に記載方法を分かりやすく改める。

### 1-5 在外選挙人登録手続き及び制度の周知並びに登録申請の適正な処理

在外選挙人名簿登録申請書の受付及び在外選挙人証の交付等一連の業務に当たっては、国民にとって重要な選挙権行使の機会を逸することがないように、公職選挙法の規定に基づき引き続き適正かつ迅速な処理に努める。特に、令和元年夏の設備不備・手続き遅延事案を踏まえて、在外公館で受け付けた登録申請の手続きを遅延することなく円滑に進め、個々の申請の進捗状況が容易かつ正確に把握できるようにシステムを改修することにより、迅速かつ適正な処理及び申請者の選挙権行使の機会を確実に確保する。

また、在外選挙制度の周知・啓発については、次期衆議院議員総選挙に向け、引き続き在外邦人に対して、積極的かつ重層的に広報を行っていく。

### **1-6 国際的な子の奪取の民事上の側面に関する条約（ハーグ条約）の締結を受けた条約上の中央当局の任務の適切な実施**

「条約上の中央当局の任務を適切に実施する。」という目標を引き続き継続する。また、子の利益を保護する観点からは、ハーグ条約が広く周知され、子の連れ去りが未然に防止されることが望ましいため、積極的な広報にも引き続き取り組む。さらに、上記の「施策の分析」のとおり、アジア地域における条約の普及・促進に向けては更なる取組の余地があるため、令和2年度はこれを中期目標に追加し、引き続き取り組む。

### **1-7 領事業務の業務・システムの最適化の事業の進展**

年間業務処理時間削減については、ダウンロード方式の一般旅券発給申請書等の在外公館での利用率を高めるため、引き続き広報等を継続していく。

### **作成にあたって使用した資料その他の情報**

- ・外務省ホームページ
- 領事サービス向上・改善のためのアンケート調査  
(<https://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/tokei/questionnaire/index.html>)
- 「在外邦人の安全対策強化に係る検討チーム」提言の点検報告書提出（平成28年8月2日）  
([https://www.mofa.go.jp/mofaj/ca/cp/page3\\_001754.html](https://www.mofa.go.jp/mofaj/ca/cp/page3_001754.html))
- パスポート（旅券）  
(<https://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/passport/index.html>)
- 統計・お知らせ「旅券統計」  
(<https://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/tokei/passport/index.html>)
- 在外選挙・国民投票  
(<https://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/senkyo/index.html>)
- ハーグ条約（国際的な子の奪取の民事上の側面に関する条約）  
(<https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/hague/index.html>)
- ハーグ条約の実施状況
- ハーグ条約締結5周年記念シンポジウム（令和元年6月17日）
- ハーグ条約の実施に関する外務省領事局長主催研究会



## 個別分野 2 在外邦人の安全確保に向けた取組

### 施策の概要

#### 1 在外邦人の安全対策の強化

海外に渡航・滞在する邦人の安全対策を強化するため、的確な情報収集・発信力の強化や在外公館の危機管理・緊急事態対応の向上、中堅・中小企業との連携を一層強化する。また、邦人の海外安全に関する意識を高めるための広報・啓発を効果的に推進する。

#### 2 在外邦人の援護体制の強化

国民目線の丁寧かつ円滑・確実な対応を確保するための、国内外の各種機関・団体との連携・協力関係、ネットワーク化の形成を推進し、邦人援護体制・基盤の強化を図る。

### 関連する内閣の重要政策（施策方針演説等のうち主なもの）

- ・第193回国会外交演説（平成29年1月20日）  
平和と安全／法の支配の強化
- ・経済財政運営と改革の基本方針 2018（平成30年6月15日 閣議決定）  
第2章7.（1）① 外交
- ・Bangladeshにおけるテロ事案を受けた取組（平成28年7月11日 国際組織犯罪等・国際テロ対策推進本部決定）  
2 海外における邦人の安全確保
- ・パリにおける連続テロ事件等を受けたテロ対策の強化・加速化に向けた主な取組（平成28年7月11日 国際組織犯罪等・国際テロ対策推進本部決定）

## 測定指標 2-1 在外邦人の安全・危機管理に関する体制整備

### 中期目標（--年度）

海外安全情報を適時適切に提供し周知する。また、在外公館邦人援護体制を強化する。

### 平成29年度目標

- 1 閉館時の緊急電話対応業務について、不要不急の案件等については外部委嘱による専門業者に対応を依頼することで、領事担当者が真に支援が必要な邦人保護業務に集中的に対応が可能となる体制を整備するため、近年新設された公館を中心に、入電件数や専門業者の対応可能国であるかなどを勘案の上、新規導入を図る。
- 2 海外安全ホームページについては、今後も不断の見直しを行い、「見やすさ・わかりやすさ・使いやすさ」に向けた改善・強化のため、引き続きシステム改修・掲載内容の改善を図る。
- 3 海外安全対策啓発（旧：海外安全キャンペーン）については、在外邦人の安全対策強化を目的とし、引き続き、海外安全ホームページや外務省海外旅行登録「たびレジ」、「海外安全アプリ」の一層の認知度向上・利用促進等を、民間からの協力を得つつ「ゴルゴ13」の安全対策マニュアルも活用し、各種広報に取り組む。

### 施策の進捗状況・実績

- 1 新たに在ブルキナファソ大使館を加え、在外公館の閉館時における緊急電話対応業務の外部委託を計172公館へと拡大した。
- 2 海外安全ホームページの脆弱性対策として、掲載されている全ての動的コンテンツを静的化する改修を完了した。また、「ゴルゴ13の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」の特設ページを海外安全ホームページ内に設置し、安全情報を幅広く提供した。同ページへの累計アクセス数は平成30年3月現在190万件以上を達成した。さらに、「国民の安全対策に役立つ、精度の高い情報を、適時に分かりやすく伝える」ことを実現し、ユーザー目線に立った使いやすいものとするために、海外安全ホームページのリニューアルを念頭に置いた新規ページデザイン及びその設計図の企画競争入札を行った。
- 3 海外安全対策啓発として、3日間で延べ19万人以上が来場した国内最大の旅行業展示会「ツーリズム EXPO ジャパン 2017」に外務省領事局ブースを出展し、海外における安全対策の推進を目的として「ゴルゴ13の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」、「たびレジ」広報冊子の配布等、各種広報を実施した。また、旅行ガイドブック及び機内誌を含む誌面媒体等に海外安全情報に関する寄稿及び広告を掲載した。ゴルゴ13の安全対策マニュアルについては、「中堅・中小企業海外安全対策ネットワーク」や羽田空港における「夏休み海外安全対策キャンペーン」等を通じ、電子版

及び冊子版を国内外に幅広く展開した。

#### 平成 30 年度目標

- 1 海外で緊急事態が発生した際にメールやショートメッセージサービス (SMS) 等を活用し、邦人への安全情報の提供や安否確認をより迅速に実施できるよう、体制やシステムの強化を図る。また、近年新設された在外公館を中心に、閉館時緊急電話対応業務委嘱の新規導入を図るなど、24 時間対応体制を強化・継続する。
- 2 今後も海外安全ホームページを不断に見直し、「見やすさ・わかりやすさ・使いやすさ」に向けた改善・強化のため、引き続き、システム改修・掲載内容の改善を図る。
- 3 海外安全対策啓発については、在外邦人の安全対策強化を目的とし、引き続き、海外安全ホームページや外務省海外旅行登録「たびレジ」、「海外安全アプリ」の一層の認知度向上・利用促進等を図り、民間からの協力を得つつ「ゴルゴ 13 の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」も活用し、各種広報に取り組む。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 緊急事態発生時のメールやショートメッセージサービス (SMS) による安否確認において、従来の対象者は在留届及び「たびレジ」登録者に限られていたが、「安全状況等確認システム」を平成 30 年度に改修したことで、在留届や「たびレジ」に登録していなくても、メールを送信することができる邦人であれば安否情報を同システムのデータベースに統合できるようになった。また、平成 29 年度に続き、台湾、カンボジア及びベトナムで同システムを利用した安否確認訓練を実施した。  
さらに、閉館時緊急電話対応業務委嘱をアフリカ・南米の計 3 公館に追加導入し、在外公館による閉館時対応体制を拡充した (導入済み公館は計 175 公館となった。)
- 2 海外安全ホームページのデザインを全面的にリニューアルし、ユーザーにとって見やすい内容へと改修した。
- 3 3 日間で延べ約 20 万人が来場した国内最大の旅行業展示会「ツーリズム EXPO ジャパン 2018」において、吉本興業 (株) の協力により海外安全対策への注意を促すイベントを実施したほか、外務省領事局がブースを出展し、広報冊子の配布や相談対応を行うなど、海外安全対策の啓発活動を実施した。また、「たびレジ」の登録促進のためケンドーコバヤシ氏に「夏休み『たびレジ』登録推進書記官」を委嘱し、精力的な広報活動を実施した。その様子は各種メディアで広く取り上げられ、キャンペーン期間中 (7 月 3 日～8 月 31 日) の「たびレジ」登録者数及び SNS での関連リアクション等の合計が 50 万を超えた。このように、民間企業との連携や SNS の活用により「たびレジ」やキャンペーンなどの海外安全対策に向けた取組が拡散され、高い広報効果が認められた。これを受け、10 月には吉本興業 (株) 及びケンドーコバヤシ氏に外務大臣感謝状を贈呈するとともに、同氏には「たびレジ」登録推進大使を約 1 年間委嘱し、海外安全対策において同社と協力することを報道発表した。  
さらに、「ゴルゴ 13 の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」の動画版を日本航空及び全日本空輸国際線の機内エンターテイメントで放映し、海外渡航者へ広くアピールした。  
これらの取組を、「中堅・中小企業海外安全対策ネットワーク」や「外務省・トラベルエージェンシー連絡会」、当省公式 SNS、羽田空港における「夏休み海外安全対策キャンペーン」等を通じ幅広く展開した。

#### 令和元年度目標

- 1 在外公館による緊急事態邦人保護対処訓練の着実な実施等を通じ、在外公館の危機管理体制の強化を図る。
- 2 今後も海外安全ホームページの改善に努め、ユーザーにとって「見やすい・わかりやすい・使いやすい」内容とすべく、システム改修・掲載内容の改善を図る。また、同ホームページを通じて、海外渡航の際に有益な安全情報 (危険レベル、安全対策基礎データ等) を適切に発信する。
- 3 海外安全対策啓発においては、引き続き、海外安全情報の発信の基盤となる海外安全ホームページ、外務省海外旅行登録「たびレジ」及び「海外安全アプリ」の一層の認知度向上・利用促進等を図る。その際、「ケンドーコバヤシ『たびレジ』登録推進大使」を始めとした吉本興業 (株) とのコラボレーションなど、民間との連携を活用し、啓発を強化する。  
また、令和元年度当初予算で実施するデジタル広告では、検索エンジンの広告を最大限活用した形で効果的な啓発を図る。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 在外公館の危機管理体制を強化するため、基本的に全ての公館で緊急事態邦人保護対処訓練の実施や「安全の手引き」作成等に取り組んだ。
- 2 海外安全ホームページのデザインや機能を改修し、安全情報（危険情報、感染症危険情報、スポット情報、広域情報、安全対策基礎データ、テロ・誘拐情勢等）の閲覧や印刷の利便性を向上させた。
- 3 海外安全対策の啓発を官民連携の取組を活用して実施した。例えば、日系航空会社の機内アナウンスで「たびレジ」を紹介したほか、大阪での「ツーリズム EXPO ジャパン 2019」に外務省領事局として出展し、約2千名の幅広い年齢層や職業の渡航者に対し「たびレジ」広報を実施した。また、「たびレジ」登録推進大使に委嘱したケンドーコバヤシ氏は、夏の海外安全キャンペーンの一環として、外務省「こども霞が関見学デー」で安全対策及び「たびレジ」の啓蒙活動を行い、多数のメディアに取り上げられ、「たびレジ」登録者数が増加した（委嘱前14か月比で約1.38倍に増加）。その他、日本在外企業協会の協力で作成した「海外安全クイズ」を海外安全ホームページに掲載し、海外渡航者に参加型の安全対策広報ツールを提供した。  
デジタル広告では、Yahoo!バナーでの広告のほか、Googleの検索エンジン機能を活用し、ユーチューブでの啓蒙を実施した（夏休み期間に吉本興業（株）の所属芸人による「たびレジ」宣伝動画を配信し、広告表示回数153万回のうち45万回が視聴された。冬休み期間には「ゴルゴ13の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル（動画版）」を配信し、広告表示回数55万回のうち17万回が視聴された）。  
その他、テレビ番組や首相官邸のソーシャルメディアを通じて政府広報を実施した。

平成29・30・令和元年度目標の達成状況：b

## 測定指標 2-2 在外邦人保護のための緊急事態対応 \*

### 中期目標（一年度）

大規模緊急事態における迅速な対応のため体制等を整備・強化する。

### 平成29年度目標

引き続き、大規模緊急事態発生時における邦人援護に対する迅速な対応について体制等を更に整備・強化するため、以下を実施する。

- 1 無線機については、現地通信インフラの整備状況、治安状況を勘案し、邦人援護活動に必要な台数、機種種の適正配備を実施する。
- 2 邦人短期渡航者用緊急備蓄品については、引き続き、緊急事態発生時の蓋然性が高い途上国・地域に対し、邦人の年間渡航者数も考慮した上で、効率的な配備に努める。
- 3 大規模自然災害や反政府勢力による騒擾など緊急事態発生時に、在留邦人・邦人渡航者に対して、迅速な情報提供及び安否確認ができるショートメッセージサービス（SMS）システムを随時改修し、安定した運用が可能となるよう努める。
- 4 引き続き、海外緊急展開チーム（ERT）指名者の一部を自衛隊在外邦人等輸送訓練へ参加させるなど、海外での緊急事態発生時における速やかな対応に向けた体制を強化する。
- 5 官民合同実地訓練については、ダッカ襲撃テロ事件等も踏まえ、緊急事態発生時における対処方法を習得するとともに、官民の連携の強化を促進する。
- 6 テロ・誘拐事件体制強化については、テロ・誘拐事件対応に実績を有する危機管理会社から、緊急事態対応に係る専門的な助言・情報や各国の誘拐情勢に関する情報を得て、各国情勢の把握に一層努めるとともに、緊急事態への対応力を強化する。
- 7 新型インフルエンザ、国際的に脅威となる感染症への対応に係る取組を進める。

### 施策の進捗状況・実績

- 1 大規模緊急事態に備えた無線機の整備として、アジア・欧州地域の在外公館を中心に約200台の機器の買換え・新規配備等を行った。
- 2 邦人短期渡航者用緊急備蓄品については、大規模自然災害発生等の蓋然性の高い国・地域を中心に計94公館（新規配備の4公館を含む）に購送し、効率的な配備に努めた。
- 3 在留邦人や邦人渡航者に対する情報提供及び安否確認等のためのSMSシステム運用を平成30年2月にカンボジアでも開始し、計17か国・地域で導入した（平成30年2月現在）。また、SMS到達率向上のためのシステム改修等、運用安定化のための各種施策を実施した。
- 4 海外緊急展開チーム（ERT）強化の一環として、海外の緊急事態発生時における対応能力強化のた

め、ERT の一部を誘拐・被害者家族支援研修、テロ・誘拐対策官民合同実地訓練及び国内外で実施される防衛省・自衛隊による在外邦人等保護措置訓練へ参加させた。

- 5 官民合同実地訓練について、危機管理会社が実施するフィールド型の実地訓練（官民合同テロ・誘拐対策実地訓練）に官民合同で参加した（海外（英国）で3回実施。外務省職員及び企業関係者計22名が参加）。
- 6 危機管理会社から提供される海外のテロ等の脅威情報を、海外における邦人の安全対策強化のために活用した。
- 7 5月にコンゴ民主共和国で発生したエボラ出血熱等に対して、感染症スポット情報発出等の注意喚起を速やかに実施した。

#### 平成30年度目標

- 1 無線機については、現地通信インフラの整備状況、治安状況を勘案し、邦人援護活動に必要な台数、機種種の適正配備を実施する。
- 2 邦人短期渡航者用緊急備蓄品については、引き続き、緊急事態発生時の蓋然性が高い国・地域に対し、邦人の年間渡航者数も考慮した上で、効率的な配備に努める。
- 3 大規模自然災害や反政府勢力による騒擾など緊急事態発生時に、在留邦人・邦人渡航者に対して、迅速な情報提供及び安否確認ができるショートメッセージサービス（SMS）システムを随時改修し、安定した運用が可能となるよう努める。
- 4 引き続き、海外緊急展開チーム（ERT）指名者の一部等を国内外で実施される防衛省・自衛隊による在外邦人等保護措置訓練等へ参加させるなど、海外での緊急事態発生時における対応能力向上に向けた体制を強化する。
- 5 官民合同実地訓練については、欧米・アジアへのテロの拡散等海外における邦人を取り巻く環境が厳しさを増す中、緊急事態発生時における対処方法を習得するとともに官民の連携の強化を促進する。
- 6 テロ・誘拐事件体制強化については、テロ・誘拐事件対応に実績を有する危機管理会社から、緊急事態対応に係る専門的な助言・情報や各国のテロ・誘拐情勢に関する情報を得て、各国情勢の把握に一層努めるとともに、緊急事態への対応力を強化する。
- 7 新型インフルエンザ及び国際的に脅威となる感染症の予防のための注意喚起や感染時の対応への取組を進める。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 従来の無線機器類を配備しつつ、現地事情に適した機器の導入を検討するなど、時宜にかなった無線環境を整備した。
- 2 邦人短期渡航者用の緊急備蓄品を、大規模自然災害発生等の蓋然性が高い国・地域を中心に計49公館（新規配備の2公館を含む）に購送し、効率的な配備に努めた。
- 3 在留邦人や邦人渡航者に対する情報提供及び安否確認等のためのショートメッセージサービス（SMS）システムの運用を引き続き17か国・地域で実施（平成31年3月現在）した。また、ベトナムにおける電話番号桁数の変更に伴いシステムを改修するなど、SMS到達率向上及び運用安定化のための各種改善を実施した。
- 4 海外緊急展開チーム（ERT）強化の一環として、海外の緊急事態発生時における対応能力強化のため、ERTの一部を誘拐・被害者家族支援研修、テロ・誘拐対策官民合同実地訓練及び国内外で実施される防衛省・自衛隊による在外邦人等保護措置訓練へ参加させた。
- 5 官民合同テロ・誘拐対策実地訓練の簡易版（短時間）を交通至便な都内において、参加費を当省が補助するなど企業による参加を容易にした形で初めて開催した。外務省からは領事局及び国際協力局の安全対策担当9名、企業関係者からは115名が参加し、官民連携を強化した。参加者からは、本件取組が企業にとり有益であり、今後の継続を希望する旨の評価が多数寄せられた。  
国外訓練の従来の主な参加者はERT要員を始めとする領事担当であったが、平成30年度は新たに在外公館の総括担当（次席館員）等も参加した。
- 6 危機管理会社から提供される海外のテロ等の脅威情報を、海外における邦人の安全対策強化のために活用した。
- 7 コンゴ民主共和国において発生したエボラ出血熱の流行に対して、速やかに感染症危険情報を発出するなど、適時適切な情報発信を行った。

#### 令和元年度目標

- 1 緊急時邦人保護用の無線機については、現地の通信インフラ環境、情勢、在留邦人数等を総合的

に勘案し、適切に配備する。

- 2 邦人短期渡航者用緊急備蓄品については、引き続き、各国・地域における緊急事態発生の蓋然性及び邦人の年間渡航者数を考慮した上で、効率的な配備に努める。
- 3 大規模自然災害や反政府勢力による騒擾など緊急事態発生時に、在留邦人・邦人渡航者に対して、迅速な情報提供及び安否確認ができるよう、ショートメッセージサービス（SMS）システムを現地事情に合わせて随時改修し、安定した運用を図る。
- 4 海外緊急展開チーム（ERT）指名者の一部等を国内外で実施される防衛省・自衛隊による在外邦人等保護措置訓練等へ参加させるなど、海外での緊急事態発生時における対応能力向上に向けた体制を強化する。
- 5 官民合同テロ・誘拐対策実地訓練を国内外で実施する際は、参加経験のない省員を参加させることで当省の体制をより一層強化するとともに、可能な限り多くの企業参加者を募ることで官民連携の更なる強化を図る。
- 6 新型インフルエンザ及び国際的に脅威となる感染症への対応に係る取組を進める。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 現地通信インフラの整備状況や治安状況を勘案し、必要な台数の無線機を配備した。また、IP無線機の導入に着手した。
- 2 邦人短期渡航者用の緊急備蓄品を、大規模自然災害発生等の蓋然性が高い国・地域を中心とする計49公館に購送し、効率的な配備に努めた。
- 3 緊急事態発生時に在留邦人や邦人渡航者に対し、情報提供及び安否確認等を行うためのショートメッセージサービス（SMS）システムを、17か国・地域において運用した（令和2年3月現在）。また、マカオの在留邦人にもSMSを送付可能となるようシステムを改修し、SMS到達率の向上や運用安定化に努めた。
- 4 海外の緊急事態発生時における対応能力強化のため、海外緊急展開チーム（ERT）の一部を誘拐・被害者家族支援研修、官民合同テロ・誘拐対策実地訓練及び国内外で実施される防衛省・自衛隊による在外邦人等保護措置訓練に参加させた。
- 5 官民合同テロ・誘拐対策実地訓練を都内で2回実施し、外務省の安全対策担当約25名（領事局、国際協力局及び経済局（G20サミット事務局））、企業関係者約130名が参加した。また、国外訓練を英国で2回実施し、外務省の領事担当や在外公館の総括担当等が計10名、企業等関係者計14名が参加した。
- 6 新型コロナウイルス感染症の発生及び世界的な流行を受け、在留邦人や海外渡航者に適時適切な情報発信を行った。また、関係省庁と連携し「エボラ出血熱等流行地からの邦人輸送ガイドンス」の改訂作業を行った。
- 7 新型コロナウイルス感染症の発生に際し、中国・武漢にチャーター機計5便を運航し、計828名（うち邦人720名）の帰国を実現させた。これにより、湖北省に在留し、帰国を希望する全邦人の帰国が実現した。

平成29・30・令和元年度目標の達成状況：b

#### 測定指標2-3 在外邦人の安全に関する情報収集と官民連携 \*

##### 中期目標（一年度）

海外安全情報の収集・発信を強化する。危機管理意識を向上させる。海外安全に係る官民協力を強化する。

##### 平成29年度目標

- 1 海外安全情報収集のための委嘱契約については、引き続き中東・アフリカ等、危険度が高まった国や地域における情報提供者の積極的な発掘を進めるほか、治安コンサルタント等への調査委託により、邦人の安全確保に資する情報を収集する。
- 2 引き続き海外安全官民協力会議、「中堅・中小企業海外安全対策ネットワーク」など官民協力の会合を本省及び在外公館において定期的で開催し、海外安全対策に関する民間企業のニーズを聴取する場として大いに活用するとともに、官民間の危機管理意識等の共有を図る。また、「ゴルゴ13の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」を同ネットワーク等を通じて全国展開する。
- 3 国際ニュースモニタリングサービスについては、24時間365日体制でモニタリングし、邦人に関わり得る事件の迅速な把握、また、緊急事態発生時における迅速な初動体制の構築と邦人保護的

確かつ迅速な対応に努める。

- 4 国内安全対策セミナーについては、その内容を拡充するとともに、引き続き民間団体等と連携して、継続的に実施することにより、海外に渡航・滞在する邦人の危機管理意識を効果的に向上させ、安全対策の強化を図る。
- 5 在外安全対策セミナーについては、中東・北アフリカ地域のみならず欧米諸国の主要都市などでも実施し、在留邦人の危機管理意識の向上や安全対策の強化を図る。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 海外の情報提供者との治安・安全情報の収集契約につき、6件の新規契約を行い、邦人犯罪被害者支援に関する調査委託をドイツにて実施した。また、右情報を邦人の安全確保のため海外安全情報や領事メール等で活用した。
- 2 「海外安全官民協力会議」（国内で開催）本会合を1回、幹事会を3回それぞれ実施し、最近のテロ情勢を含む各国治安情勢や感染症問題、短期渡航者を含む在外邦人の安全対策等について議論した。

「中堅・中小企業海外安全対策ネットワーク」に、外務省からの呼び掛けに応じて新たに8組織が参加し、計29組織に拡大した。また、本会合及び幹事会をそれぞれ1回開催した。

「ゴルゴ13の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」は、平成30年3月時点で特設ページに190万件を超えるアクセスがあったほか、上記ネットワーク等を通じて冊子版を国内外に広く展開した（制作した11万部の大部分を平成29年度中に配布済み）。

在外公館で民間企業や在外邦人との間で「安全対策連絡協議会」を実施し、上記「ゴルゴ13の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」も活用しつつ、邦人の海外安全対策に関する意見交換や情報収集、危機管理意識の喚起等を行った。

短期渡航者の安全対策強化のために、（社）日本旅行業界等と共催し、添乗員に対するセミナーを東京及び大阪で計6回開催した。また、留学生に対しても全国各地の高校・大学における計38回の安全対策講演会や意見交換会を実施し、学生及び学校関係者の安全意識の向上を図った。

- 3 主要海外通信社（AP、ロイター等）の外電や欧米主要国の渡航情報を24時間365日体制でモニタリングし、緊急事態発生時の迅速な初動体制構築及び在留邦人等への注意喚起に活用するなど、邦人保護業務の的確かつ迅速な対応に努めた。
- 4 国内では、海外進出企業や教育機関を対象に、最新のテロ情勢、危機管理・安全対策等を内容とする「国内安全対策セミナー」（旧：官民安全対策セミナー）を、地方自治体、経済団体及び関係省庁等の協力を得て、東京、大阪、名古屋、岐阜、四日市及び那覇の6都市において延べ8回実施した（延べ約900人が参加）。

企業関係者を対象としたセミナーについては、開催場所を岐阜、四日市及び那覇などの地方の中核都市にも拡大。また、四日市におけるセミナーでは、共催の（独）中小企業基盤整備機構のアドバイザーを講師に迎え、ビジネスリスクマネジメントに関する講演を実施することで、より幅広いニーズに合わせた講演内容となるよう努めた。

教育機関を対象としたセミナーについては、文部科学省から正式に後援を受けて、同省と協力しながら実施に向けた調整を行うとともに、講演内容についても受講者のニーズに沿った内容にするよう努めた。

- 5 在留邦人等に対して「在外安全対策セミナー」をアフリカ、南西アジア、米国、中東、東南アジア、欧州の20か国の主要都市で開催した。また、同セミナーの一環として、現地専門家による講演（1都市）も実施し、在留邦人の危機管理意識の向上や安全対策の強化を図った。

#### 平成30年度目標

- 1 海外安全情報収集のための委嘱契約については、引き続き、中東・アフリカ等、危険度が高まった国や地域における情報提供者の積極的な発掘を進めるほか、治安コンサルタント等への調査委託により、邦人の安全確保に資する情報を収集する。
- 2 引き続き「海外安全官民協力会議」、「中堅・中小企業海外安全対策ネットワーク」、「安全対策連絡協議会」など、官民協力の会合を本省及び在外公館において定期的で開催し、海外安全対策に関する民間企業のニーズを聴取する場として大いに活用するとともに、官民間の危機管理意識等の共有を図る。また、中堅・中小企業海外安全対策ネットワーク等を通じて「ゴルゴ13の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」を展開し、安全対策に対する意識を喚起する。
- 3 国際ニュースモニタリングサービスについては、24時間365日体制でモニタリングし、邦人に関わり得る事件を迅速に把握し、また、緊急事態発生時における迅速な初動体制の構築と邦人保護の的確かつ迅速な対応に努める。

- 4 国内安全対策セミナーについては、その内容を不断に見直すとともに、引き続き、地方自治体、経済団体、関係省庁等と連携して、継続的に実施することにより、海外に渡航・滞在する邦人の危機管理意識を効果的に向上させ、安全対策の強化を図る。  
在外安全対策セミナーについては、これまで実施してきた地域にとらわれず、開催国を広げることで、在留邦人の危機管理意識の向上や安全対策強化を図る。
- 5 政府は令和2（2020）年までに邦人留学生数を平成27（2015）年から倍増することを閣議決定しているところ、安全対策講演会の開催等により、留学生及び教育機関の安全意識の向上を図る。  
また、短期渡航者の安全対策強化のために添乗員に対する安全対策セミナーを継続する。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 海外安全情報収集のための委嘱契約をベネズエラ、ラマツラ及び南スーダンを含む19公館、20地域において実施し、在外公館ホームページや安全対策連絡協議会等を通じて発信し、邦人の安全対策向上に努めた。
- 2 「海外安全官民協力会議」の本会合を1回、幹事会を4回開催した。最近のテロ情勢を含む各国治安情勢や感染症対策、短期渡航者を含む在外邦人の安全対策等について議論したほか、企業側が各種課題への対応方法を発表し、官民相互の取組に関する理解を深めた。  
在外公館において民間企業や在外邦人との間で「安全対策連絡協議会」を全世界で460回以上（平成31年2月時点）実施した。  
企業から要望のあった「ゴルゴ13の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」動画版を新たに作成し、企業内研修に供したほか、中堅・中小企業海外安全対策ネットワーク等を通じてインターネット上での動画の拡散を図るなど（再生回数は40万回超）、更なる啓発を実施した。
- 3 主要海外通信社（AP、ロイター等）の外電や欧米主要国の渡航情報に加え、ラマダン期間中にはアラビア語のニュースソースを24時間365日体制でモニターし、これを海外における緊急事態発生時の迅速な初動体制の構築や、邦人への迅速な情報発信に積極的に活用したことにより、邦人保護業務を的確かつ迅速に遂行した。
- 4 国内では、最新のテロ情勢、危機管理・安全対策等を内容とする「国内安全対策セミナー」（旧：官民安全対策セミナー）を、海外進出企業及び教育機関を対象に、東京、大阪、名古屋、札幌、仙台、新潟、浜松、広島及び福岡の9都市において延べ11回実施した（延べ約730人が参加）。  
セミナー集客の向上及び参加者の裾野の拡大のため、開催場所を地方の中核都市に拡大し、外務省海外安全ホームページ、フェイスブック、ツイッター、また、関係省庁、地方公共団体及び経済団体などのネットワークを通じて周知し、講演内容を拡充した。従来のセミナー内容である「政府の取組」、「机上演習を交えた事案対応」の2本柱に加え、企業の海外展開に欠かせないビジネス上のノウハウ等について、日本貿易振興機構、中小企業基盤整備機構等の専門家による講演を実施した。これにより、海外安全対策まで関心の及ばない企業関係者の参加を促し、より幅広いニーズに対応するよう努めた。  
海外では、在留邦人等に対して「在外安全対策セミナー」を中南米、北東アジア、中東、東南アジア、南西アジア及びアフリカの16か国の主要都市で開催した。ナイロビでは、襲撃テロ事件に邦人が居合わせたことから在留邦人との危機管理意識が高まったことにより、開催希望を受けて緊急開催した。また、同セミナーの一環として、現地専門家による講演（1都市）も実施し、在留邦人の危機管理意識の向上や安全対策の強化を図った。
- 5 全国各地の高校・大学等の教育機関等において、計28回の講演会を実施し、一般的な治安対策の説明に加え、学生が被害に巻き込まれた状況を想定したシミュレーションを実施するとともに、危機管理対応に係るアドバイスを行った。なお、添乗員に対する安全対策セミナーは、関係団体の日程調整がつかなかったことから実施を見送った。

#### 令和元年度目標

- 1 多数の邦人が滞在・渡航する危険地域に関する情報の収集を現地専門家に委嘱し、邦人の海外安全に資する情報を迅速に発信する。
- 2 「海外安全官民協力会議」、「中堅・中小企業海外安全対策ネットワーク」、「安全対策連絡協議会」など、官民協力の会合を本省及び在外公館において定期的で開催し、海外安全対策に関する民間企業のニーズを聴取するとともに、官民間の危機管理意識等の共有を図る。
- 3 国際ニュースモニタリングを24時間365日体制で実施し、邦人に影響が及ぶ事件の把握、緊急事態発生時における初動体制の構築及び邦人への情報発信を迅速に行い、邦人保護の的確かつ迅速な実施に努める。
- 4 国内安全対策セミナーの内容を不断に見直すとともに、引き続き、地方自治体、経済団体、関係

省庁等と連携して、継続的に実施する。それにより、海外に渡航・滞在する邦人の危機管理意識を効果的に向上させ、安全対策の強化を図る。

在外安全対策セミナーは、現地のニーズに合わせて実施地域を拡大し、在留邦人の危機管理意識の向上や安全対策強化を図る。

- 5 大学等の教育機関において安全対策講演会を開催し、留学生及び教職員の安全対策意識の向上を図る。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 16 か国における安全情報の収集を現地の専門家に委嘱し、邦人の海外安全に資する情報を海外安全ホームページや在外公館の安全対策連絡協議会を通じて迅速に発信した。

- 2 外務省にて「海外安全官民協力会議」の本会合を1回、幹事会を3回実施し、外務省より最近のテロ情勢を含む各国治安情勢や感染症問題、短期渡航者を含む在外邦人の安全対策等について情報提供したほか、幹事会では企業側が様々な課題に係る取組を発表し、官民で活発な意見交換を行った。

「中堅・中小企業海外安全対策ネットワーク」の本会合及び幹事会をそれぞれ1回開催した。新たに1組織が参加し、ネットワークの加盟組織が30に拡大したほか、参加者からの要望を受け、外務省による情報発信の充実を図った。

在外公館において民間企業や在外邦人との間で「安全対策連絡協議会」を全世界で400回以上実施した。

- 3 主要海外通信社（AP、ロイター等）の外電や欧米主要国の渡航情報に加え、ラマダン期間中にはアラビア語のニュースソースを24時間365日体制でモニターした。これを海外における緊急事態発生時の初動体制の構築や、邦人への情報発信に積極的に活用することにより、邦人保護業務を的確かつ迅速に遂行した。

- 4 国内安全対策セミナーの実施に際し、最新の安全情報の提供に加え、演習を交えた事案対応を紹介し、個別事案への相談の機会を設け、参加型のセミナーを実施する等の試みを行うなど、内容面での向上を図った上で、企業を対象に札幌、東京、仙台、高松、名古屋、大阪、広島、沖縄及び福岡の9都市で実施した。

在外安全対策セミナーを、アジア、アフリカ、欧州、北米及び中南米の主要11都市（韓国（ソウル及び釜山）、インド（チェンナイ及びニューデリー）、スリランカ（コロンボ（計2回））、ケニア（ナイロビ）、アイルランド（ダブリン）、パキスタン（イスラマバード）、フィリピン（マニラ（計2回））、ブラジル（サンパウロ）及び米国（ニューヨーク（計2回））で計14回開催し、在留邦人の危機管理意識の向上や安全対策の強化を図った（なお、令和2年3月に予定していたベルギー（ブリュッセル）でのセミナーは、新型コロナウイルスの世界的な感染流行を受けて中止した）。

教育機関関係者向けの国内安全対策セミナーについては、大阪（令和2年2月）及び東京（令和2年3月）での開催を予定し、両日定員を超える申込みがあったものの、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため中止した。

- 5 全国各地の高校・大学等の教育機関等において、計40回の安全対策講演会を実施し、一般的な治安対策を紹介するとともに、学生が被害に巻き込まれた状況を想定したシミュレーションを実施し、危機管理対応に係るアドバイスを行った。

平成29・30・令和元年度目標の達成状況：b

#### 測定指標2-4 困窮邦人等の援護

注：本測定指標は、平成29年度をもって設定を終了し、平成30年度から外部人材を通じた援護件数を参考指標とした。

##### 中期目標（一年度）

年々多様化する邦人援護に対応するため体制を構築する。

##### 平成29年度目標

兼轄国及び遠隔地等においても援護を必要とする邦人への迅速な支援を行う。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 兼轄国及び遠隔地においても、交通事故に巻き込まれた邦人の安否確認や病死した邦人に係る諸手続における外部の協力者による支援を予定していたが、該当事案は発生しなかった。



2 精神科顧問医を活用したカウンセリング等、延べ 111 件（第 3 四半期分まで）の援護を実施した。

平成 29 年度目標の達成状況：b

**参考指標：外部人材を通じた邦人援護件数（単位：取扱い件数）（毎年度、第 3 四半期分まで）**

（出典：外務省調べ）	実績値			
	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
			110	111

**評価結果（個別分野 2）**

**施策の分析**

**【測定指標 2-1 在外邦人の安全・危機管理に関する体制整備】**

1 閉館時の緊急電話対応業務の外部委嘱を、必要とする全ての在外公館（令和 2 年 3 月時点で 163 公館）に拡充したことにより、領事が緊急の邦人保護業務に専念できる環境が整い、領事体制の強化につながった。

さらに、在外公館における緊急事態邦人保護対処訓練の実施や「安全の手引き」作成等を通じ、危機管理体制が強化された。

2 海外安全ホームページを通じて国民の安全対策に役立つ情報を適時適切に発信することを目標に、脆弱性対策（動的コンテンツの静的化作業）、デザインや機能の改修、「ゴルゴ 13 の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」の掲載を始めとする内容の充実化に取り組んだことにより、安全情報（危険情報、感染症危険情報、スポット情報、広域情報、安全対策基礎データ及びテロ・誘拐情勢）の閲覧や印刷物の利便性が向上したほか、同ホームページへのアクセス数が増加した（平成 29 年度 46,967,035 件、平成 30 年度 85,280,755 件。）

3 海外安全に係る広報で、民間企業との連携や SNS の活用によって、メディアに取り上げられ、幅広い国民の関心を喚起できた点でより高い効果を挙げた。

また、Yahoo のバナー広告や Google 検索エンジン、YouTube 等のデジタル広告を活用し、吉本興業（株）の所属芸人による「たびレジ」宣伝動画や、「ゴルゴ 13 の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル（動画版）」等の充実したコンテンツを通じて、海外安全に係る啓発を行ったことは、広報対象者の大幅な拡大につながった。（平成 29・30・令和元年度：在外邦人の安全・危機管理に関する体制整備等（達成手段①）、在外邦人の安全対策に関する情報収集と官民連携（達成手段③））

**【測定指標 2-2 在外邦人保護のための緊急事態対応 \*】**

1 邦人短期渡航者用の緊急備蓄品を、大規模自然災害発生等の蓋然性の高い国・地域を中心とする在外公館に必要な数を購送し、安定的な配備に努めたことにより、大規模緊急事態において在外公館が迅速に対応するための体制が強化された。

2 平成 29 年度にカンボジアで、令和元年度にマカオでそれぞれショートメッセージサービス（SMS）システムの運用を開始し対象国を拡大したこと、SMS 到達率向上のためのシステム改修や運用安定化のための各種施策を実施したことにより、邦人安否確認の実効性が高まった。

3 海外緊急展開チーム（ERT）の一部を誘拐・被害者家族支援研修、官民合同テロ・誘拐対策実地訓練及び国内外で実施される防衛省・自衛隊による在外邦人等保護措置訓練へ参加させたことにより、海外の緊急事態発生時における対応能力が強化された。

4 官民合同テロ・誘拐対策実地訓練に企業関係者の参加者数を増やしたほか、外務省の参加者層を ERT 以外の危機管理担当者や領事担当者に広げたことにより、安全対策における官民連携の強化及び当省の体制強化に寄与した。

5 令和 2 年の新型コロナウイルス感染症の発生及び世界的な流行に際し、感染症危険情報の発出・更新、領事メール等による在留邦人や邦人渡航者への注意喚起、渡航中止の呼び掛けを行ったことにより、国際的に猛威を振るう新型コロナウイルスの邦人への感染を未然に防ぐとともに、感染症対策に係る当省取組の推進・拡充に寄与した。

6 令和 2 年の新型コロナウイルス感染症の発生に際し、中国・武漢にチャーター機計 5 便を派遣したことにより、湖北省に在留し帰国を希望する全ての在外邦人の帰国を実現できたことは、緊急事態における大規模な邦人退避オペレーションの実施体制の整備を行う上で有益な情報を得ることにつながった。（平成 29・30・令和元年度：在外邦人保護のための緊急事態対応（達成手段②）、緊急事態対応研修（平成 29・令和元年度達成手段⑤、平成 30 年度達成手段④））

### 【測定指標 2-3 在外邦人の安全に関する情報収集と官民連携 \*】

- 1 有益な情報を入手・報告し得る情報提供者の新規開拓に努めたほか、得られた情報を海外安全ホームページや在外公館ホームページ、領事メール、在外公館の安全対策連絡協議会等で発信したことにより、危険地域における在外邦人の安全対策が向上したほか、邦人の意識向上全般につながった。
- 2 安全対策に関する各種会議等の開催及び広報を充実させることにより、官民間の危機管理意識の共有及び連携の強化、海外安全対策に関する民間企業の意識向上、企業間の知識の共有等、多くの成果が得られた。
- 3 主要海外通信社（AP、ロイター等）の外電、欧米主要国の渡航情報、ラマダン期間中にはアラビア語のニュースソースを24時間365日体制でモニターし、関係要所へ速やかに伝達する等の対応をしたことにより、緊急事態発生時における初動体制の構築や、在留邦人等への注意喚起を迅速に行うことが可能となった。
- 4 「国内安全対策セミナー」の開催場所を地方の中核都市にも拡大し、事前広報を海外安全ホームページやSNS、関係機関のネットワークを通じて行うなど、集客向上と参加者の裾野拡大に努めた。また、講演内容としては、最新のテロ情勢、危機管理、安全対策等の情報を提供したほか、受講者から要望のあったテーマを扱う専門家を講師に迎え、企業の幅広いニーズに合うものとした。  
留学生及び学校関係者に対する安全対策講演会の際に、講義に加え意見交換、危機管理シミュレーション及び助言を行ったことにより、学生及び学校関係者の安全意識の更なる向上が図られた。  
「在外安全対策セミナー」の実施に際しては、ニーズの高い都市を選定し、専門家を講師に迎えるなど、より効果的な実施によって在外邦人の危機管理意識を向上させるよう努めた。（平成29・30・令和元年度：在外邦人の安全・危機管理に関する体制整備等（達成手段①）、在外邦人の安全対策に関する情報収集と官民連携（達成手段③）、領事業務啓発に係る経費（平成30年度達成手段⑤）、令和元年度達成手段⑥）

### 【測定指標 2-4 困窮邦人等の援護】

年々多様化する在外邦人の援護業務を効率的に行うため、兼轄国及び遠隔地で事件・事故に遭った在外邦人の安否確認や諸手続を、外部の協力者に委嘱する体制を確保したことにより、外部専門家の知見を活用した効率的な援護業務の体制整備につながった。（平成29・令和元年度：困窮邦人等の援護（達成手段④））

## 次期目標等への反映の方向性

### 【施策（施策の必要性に関する分析を含む）】

外務省設置法に規定されているように、海外における邦人の生命及び身体の保護その他の安全の確保に取り組むことは、外務省の最重要任務の一つであり、国会における総理大臣の施政方針演説や外務大臣の外交演説においても繰り返し言及されてきている。特に、平成25年1月に発生したアルジェリアにおける日本人などに対するテロ事件を教訓として、海外に在住する日本人や海外の日本企業の安全対策を強化してきた。さらに、平成28年にダッカ襲撃テロ事件で邦人8名が被害に遭ったことを受けて「『在外邦人の安全対策強化に係る検討チーム』の提言」の点検報告書が出され、今後、国民の安全対策意識の向上と対応能力強化、国民への適時適切かつ効果的な情報伝達に取り組む必要があることが確認された。

その後も、平成28年のニース（フランス）における車両突入テロ、平成29年のロンドン（英国）における車両突入・襲撃事件、平成30年のスラバヤ（インドネシア）のキリスト教会における同時多発自爆テロ事件、ストラスブール（フランス）のクリスマスマーケット付近における銃撃事件などが発生し、平成31年のスリランカ同時爆破テロ事件、アフガニスタン邦人襲撃事件では、それぞれ邦人1名が被害に遭った。テロの脅威はイスラム過激派組織の拠点がある中東・アフリカのみならず、日本人が数多く渡航・滞在する欧米やアジアにも拡大している。

さらに、令和元年度に日本人が犠牲となった殺害事件が、米国、フィリピン、ブラジル、スリランカ、オランダ、アフガニスタンなどで発生している。

以上のとおり、現在の施策目標は、海外における邦人の生命・身体を保護する上で必要であり、今後も同目標を維持し、その達成に向け着実に施策を実施していく必要がある。

### 【測定指標】

#### 2-1 在外邦人の安全・危機管理に関する体制整備

平成28年のダッカ襲撃テロ事件後も、欧州・東南アジアでテロ事件が発生しており、今後も「『在

外邦人の安全対策強化に係る検討チーム』の提言」の点検報告書のフォローアップを実施していく。また、在外邦人の安全・危機管理に関する体制整備を更に進めるため、従来の取組を継続するとともに、体制拡充に向けた施策の推進、海外安全ホームページ等を通じた情報発信や啓発の強化を目指す。さらに、令和2年の新型コロナウイルスの発生及び世界的な流行の教訓を踏まえ、国際的な脅威となる感染症関連情報の適時適切な発信等に努める。

### **2-2 在外邦人保護のための緊急事態対応 \***

緊急事態発生時における邦人保護を迅速かつ機動的に行うための施策を継続・強化する。引き続き、在外公館に無線機や緊急備蓄品を適正かつ安定的に配備するとともに、在外邦人への情報提供及び安否確認のためのショートメッセージサービス（SMS）システムの運用性を高める。また、国内外で実施する官民合同テロ・誘拐対策実地訓練への参加者層の拡大、官民連携の強化を図り、緊急事態発生時の対応能力を強化する。

### **2-3 在外邦人の安全に関する情報収集と官民連携 \***

在外邦人の安全対策の強化に向け、情報収集と官民連携を強化する。外部専門家を活用して危険地域の安全情報を収集し、国際ニュースのモニタリングを行うことにより、在外邦人の安全に関わる情報の把握、緊急時の初動体制の構築及び邦人への情報発信を迅速に行う。また、在外邦人の海外安全対策強化に向けた各種官民会議の開催、企業や教育機関向けの国内外における安全対策セミナーの実施を通じ、邦人の安全対策意識の向上及び安全対策の強化を図る。

### **作成にあたって使用した資料その他の情報**

- ・ 外務省海外安全ホームページ  
(<https://www.anzen.mofa.go.jp/index.html>)
- 同スマートフォン版サイト  
(<https://www.anzen.mofa.go.jp/sp/index.html>)
- 日本企業支援（安全対策）  
([https://www.mofa.go.jp/mofaj/ecm/ec/page25\\_000820.html](https://www.mofa.go.jp/mofaj/ecm/ec/page25_000820.html))
- 医療・健康関連情報  
(<https://www.anzen.mofa.go.jp/info/search/pcinfectioninfo.html>)
- 海外安全関連会議の紹介  
([https://www.anzen.mofa.go.jp/anzen\\_info/kaigikanren.html](https://www.anzen.mofa.go.jp/anzen_info/kaigikanren.html))
- 「ゴルゴ13の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」  
([https://www.anzen.mofa.go.jp/anzen\\_info/golgo13xgaimusho.html](https://www.anzen.mofa.go.jp/anzen_info/golgo13xgaimusho.html))

### 個別分野3 外国人問題への取組

#### 施策の概要

##### 1 ビザの審査・発給

出入国管理上問題ないと見られる外国人に対して迅速なビザ発給を行う一方、我が国の治安維持のため、厳格にビザ審査を行う。また、ビザ審査を効率的に行うため、査証（ビザ）事務支援システムの充実化を図る。

##### 2 観光立国推進及び人的交流促進のためのビザ緩和への取組

観光立国推進及び人的交流促進のために、アジア諸国を始め、各国の事情等を踏まえつつ、戦略的にビザ緩和に取り組む。

##### 3 在日外国人に係る問題解決への取組

(1) 国際ワークショップの開催、外国人集住都市会議への出席、二国間協議を通じた出身国の関係当局との情報共有・連携により、問題解決に取り組むとともに、災害時対応について在京外交団向け防災セミナーを開催し、ネットワーク構築を図る。

(2) 新たな在留資格「特定技能」の円滑な運用に向け、二国間文書の作成等を進める。

#### 関連する内閣の重要政策（施策方針演説等のうち主なもの）

- ・未来投資戦略2018（平成30年6月15日 閣議決定）  
第2 I.〔4〕4.（3）i）② コ）ビザの戦略的緩和
- ・明日の日本を支える観光ビジョン（平成28年3月30日 明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定）
- ・観光ビジョン実現プログラム2018－世界が訪れたい日本を目指して－（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム2018）（平成30年6月 観光立国推進閣僚会議）
- ・経済財政運営と改革の基本方針2018（平成30年6月15日 閣議決定）  
第2章5.（4）② 観光立国の実現
- ・外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（平成30年12月25日 関係閣僚会議了承）
- ・特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する基本方針について（平成30年12月25日 閣議決定）

### 測定指標3-1 出入国管理上問題がないと見られる外国人へのビザ発給要件緩和 \*

#### 中期目標（--年度）

人的交流の促進、観光立国の推進及び出入国管理等の厳格化に係る要請に対応する。

#### 平成29年度目標

ビザ発給要件の緩和及びビザ審査体制の強化を促進する。

- 1 対象国を精査した上で、各対象国に応じたビザ発給要件の緩和を実施する。
- 2 ビザ審査体制の強化のため、在外公館のビザ業務の増加や適正な審査の遂行に見合った十分なビザ担当職員の追加配置、査証事務支援システムの充実化、特にビザを大量に発給している公館における業務合理化に取り組む。また、次世代査証システムの開発事業者の調達を実施し、具体的な要件を確定する。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 一般旅券所持者に対する短期滞在ビザの発給緩和措置等を以下のとおり実施した。

5月

中国人について、十分な経済力を有する者に対する数次ビザの発給開始、東北三県数次ビザの六県への拡大、相当の高所得者に対する数次ビザの発給要件の緩和、個人観光一次ビザの申請手続簡素化、及び中国国外居住者に対する中国国内と同じ要件での観光目的数次ビザ発給の開始（4月の岸田外務大臣による青森・北海道訪問の際に発表）

6月～平成30年1月（順次）

CIS 諸国人及びジョージア人に対し、商用数次ビザの発給要件の緩和及び自己支弁による渡航の場合の身元保証廃止

7月

アラブ首長国連邦国民に対する旅券の事前登録制ビザ免除の導入  
平成30年1月

インド人に対する数次ビザの申請書類の簡素化及び発給対象者の拡大（9月の安倍総理大臣インド訪問の際に決定）

- 2（1）平成29年のビザ発給数は、約587万件（前年比約9.1%増）となり、訪日外国人旅行者数は過去最高の2,869万1千人（前年比19.3%増、推計値）を記録した。
- （2）ビザ審査体制の強化のため、在外公館の業務の繁忙度に応じ、査証業務に従事する職員を増員した。また、平成27年度に導入した新査証事務支援システムの軽微な修正等を実施し、安定稼働を確保したほか、特に、ビザを大量に発給している在外公館において、システムへの情報入力作業を省力化する取組を開始した。電子査証や電子申請の実現を念頭に、次世代査証発給・渡航認証管理システムの開発事業者の調達を実施し、開発を開始した。

#### 平成30年度目標

ビザ発給要件の緩和及びビザ審査体制の強化を促進する。

- 1 対象国を精査した上で、各対象国に応じたビザ発給要件の緩和を実施する。
- 2 ビザ審査体制の強化のため、在外公館の関連業務の状況に応じ、職員の追加配置及び査証事務支援システムの充実化を図るほか、次世代査証発給・渡航認証管理システムの開発を確実に進めている。

#### 施策の進捗状況・実績

- 1 一般旅券所持者に対する短期滞在ビザの発給要件の緩和措置を以下のとおり実施した。

8月

- ・サウジアラビア人に対する商用目的、文化人・知識人向け数次ビザ発給対象者の拡大とビザの有効期間5年への延長
- ・フィリピン人に対する商用目的、文化人・知識人向け数次ビザ発給対象者の拡大とビザの有効期間10年への延長
- ・太平洋島嶼国12か国（パラオ、サモア、バヌアツ、ミクロネシア、フィジー、キリバス、ツバル、ナウル、ソロモン諸島、パプアニューギニア、マーシャル及びトンガ）の国民に対する数次ビザの導入

10月

- ・ロシア人に対する団体観光パッケージツアー参加者用短期滞在一次ビザの導入
- ・アゼルバイジャン人、アルメニア人及びジョージア人に対する数次ビザの導入
- ・セントビンセント人及びエクアドル人に対する商用目的、文化人・知識人向け数次ビザ発給対象者の拡大とビザの有効期間5年への延長

平成31年1月

- ・中国人に対する一部大学生・卒業生等の個人観光一次ビザ申請手続き簡素化の対象校の拡大及び数次ビザの発給対象者の拡大
- ・インド人に対する数次ビザ発給対象者の拡大及び数次ビザ申請書類の簡素化
- ・香港DI（Document of Identity for Visa Purposes）所持者及びマカオ旅行証所持者に対する数次ビザ（①一般短期、②親族訪問、③商用目的、文化人・知識人）の導入
- ・セントクリストファー・ネイヴィス人に対する商用目的、文化人・知識人向け数次ビザ発給対象者の拡大とビザの有効期間5年への延長

平成31年2月

- ・コロンビア人に対する一般数次ビザの導入及び商用目的、文化人・知識人向け数次ビザ発給対象者の拡大とビザの有効期間5年への延長
- 2（1）訪日外国人旅行者数は初めて3,000万人を突破して過去最高の3,119万人（対前年比8.7%増）を記録し、ビザ発給数は対前年比18%増の約695万件（暫定値）となった。
  - （2）ビザ審査体制の強化のため、在外公館の事務の繁忙度に応じ、査証業務に従事する職員を増員した。また、平成28年度に導入した新査証事務支援システムの軽微な修正等を実施し、安定稼働を確保したほか、引き続き、次世代査証発給・渡航認証管理システムの開発を進めている。

#### 令和元年度目標

ビザ発給要件の緩和及びビザ審査体制の強化を推進する。

- 1 対象国を精査した上で、各対象国に応じたビザ発給要件の緩和を実施する。
- 2 ビザ審査体制の強化のため、在外公館の関連業務の状況に応じ、職員の追加配置及び査証事務支援システムの充実化を図るほか、次世代査証発給・渡航認証管理システムの開発を確実に進める。

### 施策の進捗状況・実績

- 1 一般旅券所持者に対する短期滞在ビザの発給要件緩和を以下のとおり実施した。
  - 4月
    - ・カタール人に対する数次ビザの有効期限5年への延長及び、商用目的、文化人・知識人向け数次ビザ発給対象者の拡大とビザの有効期限5年への延長。
  - 8月
    - ・ラオス人に対する商用目的、文化人・知識人向け数次ビザ発給対象者の拡大とビザの有効期限5年への延長。
  - 9月
    - ・ロシア人に対する8項目の「協力プラン」に関与するロシア企業等の常勤者等に対する数次ビザの導入及び、大学生等に対する一次ビザ申請手続きの簡素化。
- 2 (1) 令和元(2019)年の訪日外国人旅行者数は過去最高の3,188万人(対前年比2.2%増)を記録し、ビザ発給件数は対前年比19%増の約827万件(暫定値)となった。  
(2) ビザ審査体制強化のため、在外公館の事務の繁忙度に応じ、査証業務に従事する職員を増員した(前年度より4名増員(定員ベース))。また、令和2年度に導入予定の電子ビザ及び渡航認証システムの開発を進めるとともに、電子ビザについては、在中国の一部の在外公館において、オンライン申請のみを試験的に導入し、申請者の利便性の向上と在外公館のビザ審査の効率化を図った。

平成29・30・令和元年度目標の達成状況：b

### 測定指標3-2 在日外国人問題への取組 \*

#### 中期目標(一年度)

在日外国人に係る問題の解決を促進する。

#### 平成29年度目標

- 1 在日外国人に係る諸問題の認識及び解決の一助のため、国際ワークショップを開催する。
- 2 多文化共生や外国人住民に関わる諸問題を議論する外国人集住都市会議に出席する。また、在日外国人問題について、必要に応じて二国間協議の場で取り上げ、出身国の関係当局と情報共有・連携強化を図る。
- 3 災害時の外国人への対応について在京外交団向け防災セミナーを開催し、災害対応のネットワーク構築を図る。

### 施策の進捗状況・実績

- 1 国際ワークショップの開催  
平成30年3月、外務省と国際移住機関(IOM)との共催により、「外国人の受入れと社会統合のための国際ワークショップ」を「外国人と進める地域の活性化」のテーマで開催。200名が参加。地方の特色をいかした外国人の受入れや地域の活性化について議論を行い、その成果を提言にまとめた。
- 2 外国人集住都市会議への出席等  
11月、「外国人集住都市会議津会議2017」(外国人集住都市会議主催)に出席。日系人を中心とする外国人住民が多数居住する地方自治体や関係府省庁により、外国人住民が地域社会で活躍するための雇用環境の整備や日本語学習機会の保証、また、地方創生の観点から、受入れ後の社会統合政策がより効果的に進められるような体制の整備について議論が行われた。  
平成30年3月、法務省とともに、日系四世受入れ制度の説明会を在京ブラジル大使館に対して開催し、制度を周知するとともに、関心事項について協議を行った。また、平成30年3月、ブラジルにおいて日伯領事当局間協議を行い、在日ブラジル人に係る問題を含む領事業務に関し意見交換を行った。
- 3 在京大使館等向け防災施策説明会  
6月、外務省は東京都と共催で、全ての外交団を対象として、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催等を視野に置きつつ、外国人の安全・安心をテーマとする防災施策説明会を開催し、災害発生時の関係機関における体制や役割の説明等を実施した。

#### 平成30年度目標

- 1 在日外国人に係る諸問題の認識及び解決の一助のため、国際ワークショップを開催する。
- 2 多文化共生や外国人住民に関わる諸問題を議論する外国人集住都市会議に出席する。また、在日

外国人問題について、必要に応じて二国間協議の場で取り上げ、出身国の関係当局と情報共有・連携強化を図る。

- 3 災害時の外国人への対応について在京外交団向け防災セミナーを開催し、災害対応のネットワーク構築を図る。

#### 施策の進捗状況・実績

##### 1 国際ワークショップの開催

平成30年度については、平成31年2月の開催を目指して鋭意取り組んできたが、平成31年度から開始される「特定技能」外国人材の受入れに関する業務への対応のため、ワークショップ運営に携わる職員の確保に支障を来すこととなったこと、同人材受入れに関する制度の詳細が確定していない中、同ワークショップを開催することにより情報の混乱を来すおそれがあったことから、やむなく令和元年度に開催を延期した。

なお、今回のワークショップにおいては、「地域社会における外国人の円滑な受入れ（仮）」をテーマとして議論することとしている。

- 2 平成31年1月29日に群馬県太田市で開催された「外国人集住都市会議2018」に出席。同会議では、新たな外国人材の受入れを念頭に、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」に示された施策を始めとした外国人材の受入れ施策の在り方などが議論された。

##### 3 在京大使館等向け防災施策説明会

6月、外務省は東京都と共催で、全ての在京外交団等を対象として、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催等を視野に入れつつ、関係機関の取組を説明するとともに、在京大使館等とのネットワークを構築した。

- 4 外務省外国人課のフェイスブックアカウントで、西日本豪雨（7月）、北海道胆振東部地震（9月）、台風21号及び24号（9月）、熊本地震（平成31年1月）、北海道胆振地方地震（平成31年2月）等の災害関連情報や災害情報アプリの紹介及び東京都の外国人向け防災訓練の広報等、計16回の情報発信を実施した。

- 5 6月、「経済財政運営と改革の基本方針2018」が閣議決定され、外国人材受入れに係る新たな在留資格「特定技能」の創設が決定された。外務省は、「特定技能」外国人材の受入れに関し、主要送出国9か国との間で、悪質な仲介事業者の排除を目的とし、情報共有の枠組み構築を内容とする二国間文書作成に取り組むとともに、在外公館等を通じて啓発・広報を行った。平成31年3月末までに4か国（フィリピン、ネパール、カンボジア及びミャンマー）との間で二国間文書の署名が行われたほか、在外公館ホームページを通じた効果的な広報の実施のためのコンテンツの企画・制作、新制度に係るパンフレットの制作、広報用動画の作成等を行った。

#### 令和元年度目標

- 1 新たな在留資格「特定技能」に係る二国間文書の作成等を進める。
- 2 在日外国人に係る諸問題の認識及び解決の一助のため、国際ワークショップを開催する。
- 3 多文化共生や外国人住民に関わる諸問題を議論する外国人集住都市会議に出席する。また、在日外国人問題について、必要に応じて二国間協議の場で取り上げ、出身国の関係当局と情報共有・連携強化を図る。
- 4 災害発生時の外国人への対応について在京外交団向け防災セミナーを開催し、一層の連携強化を図る。

#### 施策の進捗状況・実績

##### 1 在留資格「特定技能」に係る二国間文書の作成

モンゴル、スリランカ、インドネシア、ベトナム、バングラデシュ、ウズベキスタン、パキスタン及びタイとの間で協力覚書を作成した。

##### 2 国際ワークショップの開催

国際ワークショップについては、令和元年度から実際の開催形態に合わせ「フォーラム」と名称を変更し、10月31日、「地域社会における外国人の円滑な受入れ」をテーマとして開催し、パネルディスカッションでは、外国人の受入れに対する地域社会の理解を深める取組に係る好事例と課題について活発な議論が交わされた。

- 3 12月27日に長野県上田市で開催された「外国人集住都市会議2019」に出席。同会議では、外国人子女に対する日本語教育の在り方などが議論された。

##### 4 在京大使館等向け防災施策説明会の開催

7月9日、東京都との共催により、全ての在京外交団等を対象として防災施策説明会を開催、過

去最高の 90 公館 124 名が参加した。この説明会では、2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催等を視野に入れつつ、関係機関の取組を説明するとともに、在京外交団等とのネットワークを構築した。

- 5 外務省外国人課のフェイスブックアカウントで、台風 19 号等の災害関連情報、観光庁の災害情報アプリ「safty tips」、日本政府観光局（JNTO）のツイッターアカウント「Japan Safe Travel」の紹介や東京都の外国人向け防災訓練の広報等に関する情報発信を定期的実施した。

平成 29・30・令和元年度目標の達成状況：b

参考指標 1：訪日外国人数（単位：万人）（暦年）				
（出典：政府観光局 （JNTO）統計）	実績値			
	平成 28 年	平成 29 年	平成 30 年	令和元年
	2,404	2,869	3,119	3,188

参考指標 2：外国人不法残留者数（1 月 1 日時点の数）（暦年）				
（出典：法務省統計）	実績値			
	平成 28 年	平成 29 年	平成 30 年	令和元年
	65,270	65,270	66,498	74,167

参考指標 3：来日外国人の犯罪の総検挙件数（暦年）				
※本指標に掲載している統計については、平成 30 年をもってホームページによる公表がなくなったことから、令和元年度をもって終了することとした。				
（出典：警察庁統計）	実績値			
	平成 28 年	平成 29 年	平成 30 年	令和元年
	14,133	17,006	16,235	—

評価結果（個別分野 3）
<p><b>施策の分析</b></p> <p><b>【測定指標 3-1 出入国管理上問題がないと見られる外国人へのビザ発給要件緩和 *】</b> 各年度において実施したビザ緩和の結果、令和元年の訪日外国人旅行者数は、過去最高の 3,188 万人を記録し、ビザ発給件数は、約 827 万件（暫定値）となった。政府目標である令和 2（2020）年の訪日外国人旅行者数 4,000 万人の達成に資するよう、今後も重点 5 か国（中国、フィリピン、ベトナム、インド及びロシア）を中心にビザ緩和を実施していく必要がある。（平成 29・30・令和元年度：査証関連業務（達成手段①））</p> <p><b>【測定指標 3-2 在日外国人問題への取組 *】</b> 在日外国人問題への取組については、多数の在京外交団、地方自治体職員及び一般の参加の下「外国人の受入れと社会統合のための国際フォーラム」を開催し、外国人住民との共生に係る諸問題及び好事例を共有することができた。また、防災説明会においても、過去最高の出席者数の下、開催することができ、改めて、在京外交団等とのネットワークの確認ができたことから、これらの取組については一定の効果があったものと考えられる。（平成 29・30・令和元年度：在日外国人社会統合外交政策経費（達成手段②））、令和元年度：特定技能に係る取組（達成手段③））</p>
<p><b>次期目標等への反映の方向性</b></p> <p><b>【施策（施策の必要性に関する分析を含む）】</b> 令和 2（2020）年に訪日外国人旅行者数 4,000 万人（平成 28 年の 1.7 倍）を目指すとする政府目標の下、訪日外国人旅行者数は増加しており、在外公館におけるビザ業務も急増しているため、在外公館のビザ担当者増員など更なるビザ審査体制の強化が喫緊の課題である。 ビザ政策においては、入国管理上問題ないと思われる外国人に対する迅速なビザ発給、数次ビザやビザ免除の拡大が求められる一方、我が国の利益を害するおそれがある外国人の入国を阻止するため、水際対策の観点から厳格なビザ審査の実施も重要。これら施策を実施しつつ、必要な体制の強化を図る。</p>



平成 20 年のリーマンショックを契機に、日本に長期滞在する外国人数は、一時的に減少傾向にあったが、平成 24 年を境に増加傾向に転じている。「成長戦略フォローアップ」（令和元年 6 月 21 日閣議決定）では、第 4 次産業革命の下での国際的な人材獲得競争の激化や、国内の人口減少及び高齢化の進行に伴う地域経済を支える人手不足が深刻化する中、高度な知識・技能を有する外国人材を受け入れ、日本経済の生産性、イノベーションを加速させるとともに、外国人が円滑に共生できる社会を作っていくとされており、今後益々、日本に滞在する外国人が増えていくことが予想されることから、外国人の社会統合（多文化共生）について、関係各府省や地方自治体等と連携し、各種施策に取り組んでいくことが一層重要となる。

#### 【測定指標】

#### 3-1 出入国管理上問題がないと見られる外国人へのビザ発給要件緩和 \*

人的交流の促進、観光立国の推進及び出入国管理等の厳格化に係る要請に対応するとの中期目標に向けた過去 3 年度の目標（ビザ発給要件の緩和及びビザ審査体制の強化を促進する。）は、適切な目標であったと考えており、我が国の観光立国推進の実現に向け、引き続き関係省庁と連携の上、更なる検討を進める。

上記「施策の分析」のとおり、ビザ発給要件の緩和等は、訪日外国人旅行者数の増大に寄与した一因であると考えられ、今後とも中期目標の達成に向け、可能な範囲で緩和等に取り組む。同時に、我が国の利益を害するおそれのある外国人の入国を阻止し、「世界一安全な日本」を実現するため、水際対策の観点から、迅速かつ厳正なビザ審査を行う。また、査証発給数の増加に対応しつつ、適正な審査を行うため、ビザ審査体制の更なる強化を図る。

#### 3-2 在日外国人問題への取組 \*

今般、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」の策定や在留資格「特定技能」による外国人労働者の受入れ開始により、多文化共生に対する機運が高まっていることから、令和元年度に開催したフォーラム以上の参加者数となるよう取り組んでいくことが重要となる。

また、在京外国人向け防災説明会についても、2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催により多数の外国人の来日が予想され、在京外交団の我が国の防災対策に対する関心も高まっていると思われることから、令和元年度に開催した説明会以上の参加者数となるよう取り組んでいくことが重要となる。

外務省外国人課のフェイスブックアカウントにおいては、災害情報について外務省独自の情報を持ち合わせているものではないことから、特に関係省庁等の持つ様々なツールの案内や、ホームページ等の紹介を積極的に発信していく必要がある。

外国人集住都市会議についても、引き続き出席し（テーマによっては登壇の必要もあり）、地方自治体との意見交換の機会を維持していく必要がある。

#### 作成にあたって使用した資料その他の情報

- ・ 日本政府観光局ホームページ  
訪日外客・出国日本人数データ  
([http://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor\\_trends/index.html](http://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor_trends/index.html))
- ・ 法務省ホームページ  
本邦における不法在留者数について  
([http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04\\_00084.html](http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00084.html))
- ・ 国土交通省ホームページ  
観光ビジョン実現プログラム 2019（令和元年 6 月）  
(<https://www.mlit.go.jp/common/001293516.pdf>)
- ・ 官邸ホームページ  
明日の日本を支える観光ビジョン（平成 28 年 3 月 30 日）  
([https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko\\_vision/dai2/siryoul.pdf](https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko_vision/dai2/siryoul.pdf))  
未来投資戦略 2018（平成 30 年 6 月 15 日 閣議決定）  
([https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/pdf/miraitousi2018\\_zentai.pdf](https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/pdf/miraitousi2018_zentai.pdf))