

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		4年度 当初予算額		5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		5,174,860		5,231,776	
	一般	外務本省	領事政策費	在外投票の実施に必要な経費		13,883		6,696	
	一般	在外公館	領事政策費	領事業務の充実に必要な経費		4,274,357		4,766,483	
	一般	在外公館	領事政策費	在外投票の実施に必要な経費		304,131		54,862	
	小 計				一般会計	9,767,231		10,059,817	
						<	>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
						<	>の内数	<	>の内数
合 計					一般会計	9,767,231		10,059,817	
						<	>の内数	<	>の内数
					特別会計	<	>の内数	<	>の内数
						<	>の内数	<	>の内数

施策Ⅳ-1 領事業務の充実

令和4年度政策評価書

(外務省3-IV-1)

施策名(※)	領事業務の充実					
施策目標	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。 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。 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。 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。 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。					
施策の予算額・執行額等(分担金・拠出金除く)	区分		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	予算の状況(百万円)	当初予算(a)	17,979	17,062	10,910	9,762
		補正予算(b)	219	10,733	103	—
		繰越し等(c)	32	△8,523	8,523	—
		合計(a+b+c)	18,230	19,273	19,536	—
執行額(百万円)		17,666	17,867	12,934	—	
同(分担金・拠出金)	区分		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	予算の状況(百万円)	当初予算(a)	—	4	3	5
		補正予算(b)	—	0	0	—
		繰越し等(c)	—	0	0	—
		合計(a+b+c)	—	4	3	—
執行額(百万円)		—	3	3	—	

(※) 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。

評価結果(注1)	目標達成度の測定の結果	(各行政機関共通区分)相当程度進展あり(B)	(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。	
	測定指標の令和2・3年度目標の達成状況(注2)	個別分野1 領事サービスの充実		
		*1-1 利用者の評価等サービスの向上		b
		*1-2 領事研修の実施		b
		*1-3 日本人学校・補習授業校への援助		b
		*1-4 IC旅券の発給及び不正取得等の防止		b
		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		b
		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		b
		1-7 領事業務の業務・システムの最適化の事業の進展(注3)		b
		個別分野2 在外邦人の安全確保に向けた取組		
		2-1 在外邦人の安全・危機管理に関する体制整備		b
	*2-2 在外邦人保護のための緊急事態対応		b	

	* 2-3 在外邦人の安全に関する情報収集と官民連携	b
	個別分野 3 外国人問題への取組	
	* 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	c
	* 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) 「測定指標の令和3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令和3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、令和2年度をもって設定を終了したため、右欄の達成状況は令和2年度のみを対象としたもの。

<p>学識経験を有する者の知見の活用</p>	<p>(外務省政策評価アドバイザー・グループ・メンバーの所見)</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年度も3年度も領事サービスのアンケートを実施され、回答者の8割以上が「満足」又は「やや満足」と評価していることは大いに評価できる。また、令和2年度の自由記述欄で多かったコメントをアンケートに盛り込むなどアンケート自体の改善を図られていることも有意義な取組と考える。可能であれば、だいたいの訪問者全体人数を示すことで有効回答数の割合が分かり、よりアンケート結果への信頼度が増すと思う。例えば、好意的に受け取った人たちだけが回答しているのであれば、バイアスがかかっている可能性があり満足度が高くなるのは当然と言われかねないため。 領事研修についても同様で、研修受講者にアンケートを行い、それを取りまとめ参照していることは有意義である。ただ、領事初任者研修受講者はこれから派遣される人たちであるから受けた研修はとりあえず「有意義であった」と回答すると思われるので、アンケートから学びを得るとともに、研修成果を可視化するにはどのようなアンケートが効果的かを再検討することも有意義と思われる。 現在の国際情勢から、個別分野2「在外邦人の安全確保に向けた取組」は非常に重要である。中でも新型コロナウイルス感染症を始め感染症対策に係るHPを通じた情報発信などの外務省の取組はよく機能したとの評価は極めて妥当と考える。しかし、評価結果をみると、海外安全ホームページやデジタル広告の拡充、無線機やシステムの拡充、一部の警備担当者への研修などが実施されたことにより、安全対策の向上や意識向上につながったと結論づけられている。どうしてそう言えるのかエビデンスが示されていない。 かつて、領事関係研修の満足度で評価がされていたところ、近年はきちんと顧客である利用者のアンケートが取られ、コロナ禍にもかかわらず、18,000以上の回答を得て82.7%が「満足」又は「やや満足」となっており、それが評価の基盤をなしていることは改善だと感ずる。 外国人集住都市会議へのオンライン出席など、日本在住の外国人との共生の円滑化への努力が見られることを評価したい。人的資源に限りはあるだろうが、国として外国人に門戸を開いていく中、こうした施策はもっと体系的に追求されるべきと感ずる。 個別分野1：世界各国の在外公館での領事サービスアンケート（令和4年1月）で、81%の回答者が「満足」「やや満足」と肯定的だったことは、コロナ禍で不安を抱えた在外邦人への臨機応変の対応が必要だった勤務環境を鑑みても、高く評価できる。 個別分野2：「たびレジ」「海外安全アプリ」「ゴルゴ13の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」は普及が進み、特に在外公館が適時配信する海外安全情報は、飛躍的な効果を挙げていると評価できる。配信する情報の読みやすさや、HPのユーザー・インターフェース改善に引き続き取り組んでほしい。コロナ禍で安全対策セミナーやテロ・誘拐対策実地訓練など、啓発・教育の質が維持できているかも検証してほしい。 次期目標への反映において、緊急時の在外邦人の安否確認や、在外公館からの情報配信を直接行えるSMSの把握と、定期的なテスト配信などシステム運用性向上に努めてほしい。 領事サービスのアンケートについて、オンライン上でも受付に着手された点は特筆
------------------------	--

できると思われる。「長期的に見ても領事サービスが改善されていると評価できる」との点は重要と思われる。

- 日本の旅券について、シンガポールと同率で 111 旅券中 1 位になったことは顕著な成果としてよいのではないか。
- コロナ禍の昨年の衆議院議員総選挙において、戦後最短の準備期間で在外投票者数が約 2 万人という結果であったことは、外部要因まで考慮に入れば、十分な成果といえるのではないか。
- 在外公館の領事サービスの向上・改善について、第三者評価も含め、アンケート結果から肯定的評価が回答者の 8 割に達しているのは大きな成果だといえる。インターネット調査によるアンケートで、調査のやり方について、恐らくリッカート尺度による 4～5 段階評価の結果を集計したと思われるが、構造化調査による量的把握だけではなく、半構造化調査を行い、インタビュー調査による質的評価も加えることによって肯定的評価の蓋然性が更に高まるであろう。
- 「IC 旅券の発給及び不正取得等の防止」について、「デジタル・ガバメント実施計画」に基づく、「外務省デジタル・ガバメント中長期計画」に則り、旅券の申請手続きのオンライン申請の導入による申請者の利便性向上と旅券事務の効率化を図ることを企図し、公的認証、顔認証システムによる偽変造対策を行い、旅券の不正取得を防止するとしているが、これらの目的を同時に実現するためには、単にアナログ情報をデジタル化するだけではなく、DX（デジタル変革）を計画的に進めるべきであろう。
- 「個別分野 1：領事サービスの充実」に関しては、相応の取組が行われ、一定の成果が達成されていることが確認できる。このため現状に対する肯定的な評価が主となり、評価結果を踏まえての今後の方向性において、更なる高みを目指す観点、そのための創意工夫を凝らす点が物足りない。とりわけこうした問題は日々の業務に忙殺される現場頼みの対応では限界があるため、本省のイニシアティブに基づく取組を期待したい。例えば、各在外公館において行われている取組の中から、他の公館においても参考となるような取組を本省で取りまとめ、「ベストプラクティス事例集」のような形で各公館での参照に供するなど、他省の業務で行われている事例を参考にすることも有益と思われる。

担当部局名	領事局	政策評価 実施時期	令和 4 年 8 月
-------	-----	--------------	------------

個別分野 1 領事サービスの充実

施策の概要

- 1 在外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
海外での在外邦人による申請・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
- ・「経済財政運営と改革の基本方針 2020」（骨太の方針）（令和 2 年 7 月 17 日 閣議決定）
第 3 章 1.（1）次世代型行政サービスの強力な推進ーデジタル・ガバメントの断行
- ・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 201 回国会外交演説（令和 2 年 1 月 20 日）
- ・女性活躍加速のための重点方針 2020（令和 2 年 7 月 1 日 すべての女性が輝く社会づくり本部決定）
Ⅲ 4. 女性活躍の視点に立った制度等の整備
- ・デジタル・ガバメント実行計画（令和 2 年 12 月 25 日改定 閣議決定）
6 行政手続きのデジタル化

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。

令和 2 年度目標

在外公館の領事サービスの向上・改善

- 1 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三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。
- 2 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

（1）令和 3 年 1 月、管轄区域内に 300 名以上の在留邦人が居住する 145 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、18,349 の有効な回答が寄せられた（前年度 39,579

の半数以下の回答数となったが、新型コロナウイルス感染症の影響により、窓口を訪れて領事サービスを利用した在外邦人が減少したことによるものと考えられる。)

- (2) 領事サービスに関する総合的な満足度では、回答者の 82.7%が「満足」又は「やや満足」と肯定的に評価し、「満足ではない」又は「あまり満足ではない」との否定的な評価は 9.5%にとどまった。
- (3) 領事サービスを利用することで、回答者の 92.1%が問題（申請、届出、各種相談等）が「解決された」又は「まあ解決された」と回答しており、高い割合で利用者の目的が達成できていると評価できる。
- (4) スタッフの「業務知識・処理速度」及び「接客マナー」についても、「満足」及び「やや満足」との回答が 80%を超えていることから、領事サービスを利用した在外邦人からおおむね高い評価を得ていると評価できる。

2

- (1) アンケートの設問構成等を見直し、調査の質的改善を図るとともに、国民目線での公平な調査結果の評価を得るため、サービス改善のための知見・技術を有し、アンケート調査の実績がある外部機関（民間）による調査を実施した。
- (2) 回答者から寄せられた意見・コメントとともに本件調査実施在外公館に調査結果を伝え、利用者が領事サービスとして何を求めているのか、自公館の領事窓口、接客マナーがどのような評価を受けているのかを改めて認識させた。また、電話や窓口の対応ぶりが在外公館に対するイメージを形成していることを認識させ、本官による領事担当現地職員への継続的な指導を徹底するなど、サービス向上につなげる具体的で実態に則した調査報告書を在外公館に示しつつ、指導を行った。

令和3年度目標

在外公館の領事サービスの向上・改善

- 1 領事サービスのアンケート調査において窓口・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」・「やや満足」）の回答割合が回答数全体の 80%になることを目指す。
- 2 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

- (1) 令和4年1月、管轄区域内に300名以上の在留邦人が居住する141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、16,453の有効な回答が寄せられた（前年度18,349を下回る回答数となったが、新型コロナウイルス感染症の影響により、過去1年間に当該公館窓口を訪れて領事サービスを利用した在外邦人が減少したことによるものと考えられる。)
- (2) 領事サービスに関する総合的な満足度では、回答者の81%が「満足」又は「やや満足」と肯定的に評価し、「満足ではない」又は「あまり満足ではない」との否定的な評価は11%となった。
- (3) 回答者の91%が問題（申請、届出、各種相談等）が「解決された」又は「ほぼ解決された」と回答しており、自由回答欄では、「親切、丁寧に対応してくれる」や「有益な情報をもらえる」と回答している在外邦人も多く、高い割合で在外公館利用者の目的が達成できていると評価できる。
- (4) スタッフの「業務知識・処理速度」及び「接客マナー」についても、「満足」及び「やや満足」との回答が80%を超えていることから、領事サービスを利用した在外邦人からおおむね高い評価を得ていると評価できる。

2

- (1) 令和2年度に自由回答欄で多かった意見・コメントをアンケートの設問に盛り込み、全体の構成を見直し、調査の質的改善を図るとともに、国民目線での公平な調査結果の評価を得るため、サービス改善のための知見・技術を有し、アンケート調査の実績がある外部機関（民間）による調査を実施した。
- (2) 職員によって対応が異なるなど回答者から寄せられた意見・コメントとともに本件調査実施在外公館に調査結果を伝え、利用者が領事サービスとして何を求めているのか、自公館の領事窓口、接客マナーがどのような評価を受けているのかを改めて認識させた。また、電話や窓口の対応ぶりが在外公館に対するイメージを形成していることを認識させ、本官による領事担当現地職員への継続的な指導を徹底するなど、サービス向上につなげる具体的で実態に則した調査報告書を在外公館に示しつつ、指導を行った。

令和2・3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（令和4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。

令和2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外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に参加することで深められるよう、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
領事初任者研修 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、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講義、マナーやクレームが寄せられた場合の対応を学ぶためのロールプレイを含む外部専門家とのオンライン形式の研修を実施した。	2回	計175人
領事中堅研修 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、オンライン研修であったため、質疑応答の時間を多く取り、受講者が参加・発言する機会を多くした。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、また、緊急事態発生時の初期対応に資するためPFA（サイコロジカル・ファーストエイド）研修を講義に組み入れた。	1回	計38人
在外公館警備対策官研修 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をオンラインで実施した。	1回	計91人
官房要員事務研修 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53人
赴任前個別ブリーフ 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した。	4回	計16人

在外領事中間研修 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をオンラインで実施した。	2回	計55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、受講者の9割以上が非常に有意義であったと回答している。新型コロナウイルス感染症の影響によりオンラインによる研修に変更したことについても、旅費の制限等がなくなったことから参加しやすくなったと回答しており、参加者が結果として増加した。

オンライン形式による研修では、時差による参加の困難さ、システムの操作性、実技を伴う研修ができないため、効果が低減する等の課題を指摘する意見もあり、研修内容によって対面方式による研修を併用しながら、新しい生活様式を踏まえた研修方法について引き続き検討が必要となっている。

令和3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外邦人に提供するサービスであることを改めて認識し、新型コロナウイルス感染症拡大という状況において、人の移動が制限されるという中での研修をどういった形式で実施することが有効かを常に考えつつ、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、オンライン等を活用しながら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。なお、令和3年度については領事中堅研修の代わりに参加要望の多い領事初任者研修の実施回数を3回に増やした。また、在外公館で開催される領事中間研修はコロナ禍により国外への移動ができないため、開催することができなかった。

研修名・研修目的と概要	実施回数	参加者数
領事初任者研修 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、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講義、マナーやクレームが寄せられた場合の対応を学ぶためのロールプレイを含む外部専門家とのオンライン形式の研修を実施した。	3回	計95人
在外公館警備対策官研修 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をオンラインで実施した。	1回	計79人
官房要員事務研修 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31人
赴任前個別ブリーフ 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した。	3回	計5人

2 受講者アンケートを通じた研修実施内容の検証

領事初任者研修については、年3回（欧州・アフリカ地域、北米・中南米地域、アジア近郊）の開催に変更し、受講者の利便性に合わせ、オンラインによって何処でも参加できるよう調整することで計95名の参加があり、参加者対象のアンケートにおいて約8割から有意義であったとの回答があった。

警備対策官研修については、領事担当を兼任する警備対策官に対し、領事業務の基礎について講義を行ったところ、受講者アンケートにおいて約8割から有意義との回答はあった。

オンライン形式による研修では、参加人数の制限等の影響が少なく希望者が複数回受講することが可能となったが、時差による参加時間の制限、参加各国の通信状況によっては、音声聞き取れない等の障害や、講義内容にて機微な案件を扱うことは難しく、また、実技を伴う研修ができないため、効果が低減する等の課題を指摘する意見もあった。なお、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好意的な評価が8割以上となっているが、未だマナー等に否定的な回答もあることを受け、領事サービス向上の観点から、マナー・クレーム講座の時間を2時間から3時間に増加した。

令和2・3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（令和4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。

令和2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、老朽化が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2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2校増え、援助対象基準を満たす補習授業校は230校となった（1校は休止）。新たに基準を満たした補習授業校2校を含め、政府援助の適正な執行運用等について適宜指導・助言を行った。そのうち、要望のあった223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5校の日本人学校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、1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、5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12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。

3 新型コロナウイルス対策支援として以下の援助を実施した。

(1) 児童生徒が安全に学校生活をおくれるよう、日本人学校の児童生徒、学校関係者及び学校来訪者の健康状態を観察するための熱画像計測装置（サーモグラフィ）購入・設置の支援を実施した。

(2) 在外教育施設支援の強化として、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受ける日本人学校・補習授業校等の現地採用教師・講師の給与面の支援の拡充を実施した。

令和3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、老朽化が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3年度において新たに政府支援の対象となる基準を満たした補習授業校が2校増え、2校が休校になったため、支援援助対象基準を満たす補習授業校は229校となった。新たに基準を満たした補習授業校2校を含め、政府支援の適正な執行運用等につき、指導・助言を行った。そのうち、要望のあった190校に対し、政府支援を実施した。また、日本人学校94校に対して、適宜、政府支援に係る指導・助言に努め、適正な運用・執行を行った。
- 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ついて、民間安全評価会社による評価を基に算出した支援率にて政府支援を行い、加えて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の関係者に行い、72校にてマニュアルを改訂し、79校にて緊急避難訓練を実施した。
 - (3) テロ等暴力事案及び地震発生時による窓ガラスの損傷及び飛散等の危険から児童・生徒を回避するため、1校の日本人学校が実施した補強工事に対し支援を行った。
 - (4) 老朽化が進んでいる日本人学校8校が実施した校舎及び同付随施設の工事に対し支援を行った。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。
- 3 新型コロナウイルス対策として以下の支援を実施した。

在外教育施設支援の強化として、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受ける日本人学校95校で雇用されている現地採用教師363名、及び補習授業校80校で雇用されている772名の現地採用講師に対し、給与面に対する支援を実施した。

令和2・3年度目標の達成状況：b

測定指標1-4 IC旅券の発給及び不正取得等の防止 *

中期目標（--年度）

憲法で保障されている国民の海外渡航の自由の権利を担保する旅券発給に関し、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、旅券業務のデジタル・ガバメントを推進する。また、円滑な海外渡航の実現のために、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。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を導入する。

令和2年度目標

- 1 電子申請、手数料のクレジットカード納付、配送交付、顔認証技術の活用などを盛り込んだ「外務省デジタル・ガバメント中長期計画」の具体化に向けた検討を進めるとともに、システム設計、開発へ向けた要件定義を行う。
- 2 旅券発給申請手続における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可能とする仕組みについて、引き続き関係省庁と協議・検討する。
- 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、国民への統一的な旅券行政サービスの提供に努めるとともに、都道府県との間で旅券業務におけるデジタル・ガバメントの推進や次世代旅券（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）の導入に関する協議・検討を進める。
- 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 令和6年度を目途とした次世代旅券導入のための、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。

- 6 「女性活躍加速のための重点方針」に基づき、旅券への旧姓の記載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。

施策の進捗状況・実績

- 1 「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。令和元年12月20日改定（閣議決定）。令和2年12月25日改定（閣議決定）。）に基づく「外務省デジタル・ガバメント中長期計画（平成30年6月28日CIO連絡会議決定。令和2年3月改定。）にのっとり、旅券のオンラインによる申請を可能とすることに取り組んだ。その制度設計に当たっては、旅券の信頼性を維持しつつ、マイナポータルなどの既存インフラの利用、申請時の出頭回数の削減、業務のデジタル化等にも可能な限り努めることとした。
具体的には、令和4年度にマイナポータル上でのオンライン申請を導入し、申請時出頭の削減、旅券事務所（バックオフィス）のデジタル化により、申請者の利便性向上及び旅券事務の効率化を図るとともに、旅券の信頼性維持のため、交付時出頭を維持し（配送交付は当面導入しない）、マイナンバーカードによる公的認証、顔認証システムの導入により偽変造対策を講じることとした。
- 2 旅券発給申請手続における戸籍謄抄本の添付省略については、法務省との間でマイナポータルを利用した戸籍電子証明書による戸籍添付省略の令和6年度までの実現に向けて調整を進めた。
- 3 新型コロナウイルス感染症のまん延に伴い、大勢の参加者が集まる研修・会議の開催は見送られたが、オンライン会議により、旅券事務担当初任者研修、旅券事務担当中堅研修、都道府県旅券事務主管課長会議、都道府県を6地域に分けたブロック会議などを開催し、都道府県との一層の連携強化に努めた。また、47都道府県パスポートセンター長との間で個別協議を実施した。さらに、デジタル・ガバメント及び処理基準に関する作業部会を設置し、月2回のペースで47都道府県との協議を実施した。
- 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3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6年度における次世代旅券の導入に向けて、地方公共団体の分散作成方式から国立印刷局における集中作成方式に移行するため、各種要素の検討及びシステム開発、並びに旅券法改正へ向けた準備を進めた。
- 6 旧姓併記の要件緩和及び旅券上の記載方法の変更として、令和3年4月1日以降の申請について、旧姓が記載された戸籍謄抄本、住民票及びマイナンバーカードで旧姓を確認できれば併記を認めるよう要件を緩和し、旅券上の旧姓を含む別名について渡航先当局などに対して分かりやすく示すための説明書きを加えることとした。

中期目標（--年度）

憲法で保障されている国民の海外渡航の自由の権利を担保する旅券発給に関し、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、旅券業務のデジタル・ガバメントを推進する。また、円滑な海外渡航の実現のために、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。高度な偽変造対策を施した次世代旅券を導入する。

令和3年度目標

- 1 「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。令和元年12月20日改定（閣議決定）。令和2年12月25日改定（閣議決定）。）に基づく「外務省デジタル・ガバメント中長期計画（平成30年6月28日CIO連絡会議決定。令和2年3月改定。）にのっとり、申請者の利便性向上及び旅券業務の効率化のため、令和4年度における旅券のオンライン申請の導入に向け、制度設計の具体化及び法改正のための作業に取り組む。
- 2 旅券申請・業務のデジタル化に向けて、関係省庁、都道府県及び関連事業者との間で制度・業務・システムに係る諸課題について更なる検討・議論を進める。
- 3 令和6年度を目途とした次世代旅券の導入のため、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。
- 4 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、国民への統一的な旅券行政サービスの提供に努める。また、都

道府県との間で、旅券のオンライン申請の導入や次世代旅券の導入による集中作成方式への移行に関する協議・検討を進める。

- 5 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。

施策の進捗状況・実績

- 1 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和3年12月24日閣議決定）において、旅券の発給の申請手続等の電子化や業務のデジタル化を実現することが掲げられたことから、令和4年度より国内においてはマイナポータルを活用したオンライン申請を開始すべく、システム整備のための研究・開発などの準備を実施した。
令和4年2月22日に旅券の発給申請手続等の電子化などを内容とする「旅券法の一部を改正する法律案」が閣議決定され、国会に提出された。
- 2 旅券の発給の申請手続等の電子化や業務のデジタル化の実現に向けたマイナポータルを活用したオンライン申請の準備に当たっては、デジタル庁を始めとする関係省庁や都道府県との間で緊密に折り合わせ・調整を行った。
- 3 令和6年度からの熱可塑性プラスチック基材へレーザー印字を行う高度な偽変造対策を施した次世代旅券の導入・集中作成方式への移行に向け、システム整備のための研究・開発などの準備を実施した。こうした準備に当たっては国立印刷局や都道府県との間で緊密に折り合わせ・調整を行った。さらに、12月22日の規制改革推進会議で決定された「当面の規制改革の実施事項」に、電子申請及び次世代旅券・集中作成方式への移行を踏まえ、安全かつ確実な交付を前提に配送交付の可能性に関し、速やかに検討を開始する旨が盛り込まれた。
- 4 国民への統一的な旅券行政サービスの提供のため、令和3年度においても、オンライン会議により、旅券事務担当初任者研修、旅券事務担当中堅研修、都道府県旅券事務主管課長会議、都道府県を6地域に分けたブロック会議などを開催し、都道府県との一層の連携強化に努め、約6年振りに処理基準を改定し、4月1日から実施した。
- 5 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（各都道府県が定める2週間及び令和4年2月18日から3月3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、警察関係機関との連携を密にし、不正使用防止に努めた。
- 6 閣議決定され、国会に提出された「旅券法の一部を改正する法律案」によって、「査証欄増補の廃止」による日本国旅券の信頼性向上（ICA0標準の準拠）、「未交付失効に係る例外規定の整備」及び「大規模災害の被災者に対する手数料減免制度の創設」による行政サービスの向上、「未交付失効旅券の経費徴収」による旅券事務の適正化が図られることとなる。この関連で、「査証欄増補の廃止」、「未交付失効に係る例外規定の整備」及び「発給申請手続等の電子化」については、規制の政策評価に係る事前評価を実施し、評価書を外務省ホームページで公表した。
- 7 内閣官房が中心となり進めている新型コロナワクチン接種証明書に関し、渡航者向け接種証明書のデジタル化の規格として国際民間航空機関（ICA0）のVDS-NC規格が採用されたことから、旅券用システムの認証局を活用した。

令和2・3年度目標の達成状況：b

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（令和4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。

令和2年度目標

- 1 令和3年10月の任期満了に伴う衆議院議員通常選挙の実施に向け、引き続き、在外選挙制度の周知及び選挙実施の啓蒙を重層的に実施する。
- 2 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 従来から実施している在外選挙制度周知に加え、令和3年1月以降、衆議院議員総選挙実施予定の周知も兼ねた啓蒙を図り、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 投票することが困難である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関する研究が継続的に進められており、関係省庁と本人確認のための個人認証方法、海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や情報共有等を行い、国内外において、インターネット投票の実証実験を実施した。
- 3 新型コロナウイルスの世界的な感染拡大に伴い、4月に実施された補欠選挙では、在留邦人のみならず、職員などが感染しないよう適時適切な指導を行ったほか、在外投票に係る新型コロナウイルス等における感染防止対策の指針を策定し、在外公館に指示等をした。

令和3年度目標

- 1 令和3年度に予定されている補欠選挙や10月の任期満了に伴う衆議院議員総選挙の実施に向け、出国時申請を含めた在外選挙制度の周知及び投票実施の啓発について重層的に強化する。
- 2 インターネット投票の導入に向けた課題・議論について関係省庁等とともに引き続き実施・協力していく。
- 3 新型コロナウイルス等による感染防止対策の指針の策定に伴い、投票記載場所となる在外公館への感染防止用品を整備し、感染防止策の徹底を図る。

施策の進捗状況・実績

- 1 従来から実施している在外選挙制度周知に加え、9月からは同年10月の補欠選挙及び衆議院議員総選挙の実施に向け、具体的な投票方法、在外公館ごとの在外公館投票期間等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かけ、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、現地日本人関係団体や広報媒体等を通じた広報・啓発を重層的に実施した。
その結果、令和3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り扱いは約18,000件、また、コロナ禍での実施となったにもかかわらず、10月の衆議院議員総選挙における在外投票者数は約20,000名、投票率は従前とほぼ同等の約20%となった。
- 2 総務省において「投票環境の向上方策等に関する研究会」の報告を踏まえて、実証用のシステムを用いた検証とともに、制度・運用面の論点の洗い出しが行われており、国外において同投票の導入が実現する場合、外務省においては在外公館が対応できるように備える必要があることから、関係省庁に対する検討状況の確認や、意見交換等に努めた。
- 3 10月に実施した在外公館投票に先立ち、投票記載場所となる在外公館に感染防止対策用品を手配し、在留邦人のみならず職員などが感染しないよう徹底を図った。その結果、投票記載場所におけるクラスター発生等を防ぐことができた。

令和2・3年度目標の達成状況：b

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（令和4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、国内外におけるハーグ条約に関する理解を促すため積極的な広報を行う。さらに、アジア地域を中心とした条約の普及促進に努める。

令和2年度目標

- 1 令和2年4月に施行された改正ハーグ条約実施法に基づき条約上の中央当局の任務を適切に実施する。
- 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 アジア地域を中心とした条約の普及促進に向け、関係国・地域との意思疎通を強化する。

施策の進捗状況・実績

- 1 令和2年度は、59件の援助申請を受け付けた（返還援助申請が43件、面会交流援助申請が16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 55 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 2 年度中には、条約に基づき、日本から外国への子の返還が 8 件、外国から日本への子の返還が 6 件実現した。また、4 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施行された。

- 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、在留邦人向け情報誌やウェブサイトにてハーグ条約に関する情報を掲載し、弁護士や地方自治体職員等を対象としたセミナーを 17 回開催したほか、海外在住の日本人を対象としたオンライン形式のセミナーを行った。
- 3 ハーグ条約非締約国へのアウトリーチ活動の一環として、ベトナムの最高裁判所及び司法関係者を対象としたオンライン形式のセミナーにおいて、日本がハーグ条約加盟に至るまでの経験や条約締約後の国内での実施体制などに関する取組を紹介した。また、ハーグ条約非締約国のハーグ条約加盟を促進するため、アジア地域ハーグ条約締約国のより円滑な条約実施体制の確保を目的に、ハーグ国際私法会議（HCCH）と協力し、オンライン形式で講演や条約実施状況に関するプレゼンテーションを実施した。

令和 3 年度目標

- 1 令和 2 年 4 月に施行された改正ハーグ条約実施法に基づき条約上の中央当局の任務を適切に実施する。
- 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 アジア地域を中心とした条約の普及促進に向け、関係国・地域との意思疎通を強化する。

施策の進捗状況・実績

- 1 令和 3 年度は、29 件の援助申請を受け付けた（返還援助申請が 22 件、面会交流援助申請が 7 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 30 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 3 年度中には、条約に基づき、日本から外国への子の返還が 5 件、外国から日本への子の返還が 4 件実現した。
- 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、ハーグ条約に関するリーフレット（日本語・電子版）を在外公館に送付するとともに、ウェブサイトへの掲載を行った。また、弁護士や地方自治体職員等を対象としたオンライン形式又は対面等のセミナーを 30 回開催したことに加え、ハーグ条約に関する啓発動画を作成し、外務省ホームページや動画共有プラットフォームに掲載した。
- 3 令和 3 年度は、ハーグ条約実施法に基づく中央当局の任務（子の所在特定や代替執行に関する立会いその他の必要な協力等）遂行への重点的対応が必要とされたため、本目標に係る令和 2 年度のようなセミナーは行われなかった。

令和 2・3 年度目標の達成状況： b

測定指標 1-7 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）

注：本測定指標は、目標を達成したことから、令和 2 年度をもって設定を終了した。

年間業務処理時間削減（平成 17 年度比）	令和 2 年度		
	中期目標値	目標値	実績値
	令和 4 年度	10,740	10,740

令和 2 年度目標の達成状況： b

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		
	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度

一般旅券不正使用件数 (括弧内は関連した旅券冊数)	16 (24)	10 (18)	9 (18)
一般旅券のなりすましによる不正取得数	8	3	3

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 *】

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2年度及び令和3年度のいずれのアンケート調査においても、領事サービスに関しての満足度として、回答者の80%以上の人から「満足」又は「やや満足」と肯定的な評価を得ており、当初目標を達成した。その中で、自由回答欄では、「メールの回答が早い」、「迅速に対応してもらえる」との回答も多く、回答者の90%以上が領事サービスを利用することで問題を解決できたと回答していることから、利用者の目的がおおむね達成できていると考えられる。

新型コロナウイルス感染症の影響により、改善すべき点として、これまで以上に各種申請のオンライン化、領事手数料の非現金化等に関する要望が多くあり、出頭回数や手続に関して多くの意見が寄せられている。本省においても領事サービス改善に向け検討を進め、引き続き、良質な領事サービスの提供を目指す必要がある。(令和2・3年度：領事サービスの充実(達成手段①))

本アンケート調査は、平成21年度より実施しており、当初は調査表(紙)による調査であったが、回答者の利便性を考慮し、平成25年度からはオンライン上でも回答の受付を始め、令和2年度からはオンラインのみで調査を実施している。また、令和元年度からは、在外公館が提供している領事サービス状況を適正に評価するために設問設計、実施、分析等一連の業務を民間調査会社に委託し、民間の知見を活用した定量的・客観的評価を得るとともに効率的で公正な調査を実施しており、結果については、在外公館別の改善助言とともにフィードバックしている。平成28年度より領事サービスに関しての満足度を計る設問を項目に加え、当初は70%だった満足度は、令和2年度には80%以上に増加しており、自由回答欄では、「以前よりも改善した」という回答も寄せられている。以上のことから、長期的に見ても領事サービスが改善されていると評価できる。

【測定指標1-2 領事研修の実施 *】

中期目標における領事研修の成果は、在外公館が提供するサービスに対する在外邦人や邦人渡航者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。

新型コロナウイルス感染症対策のため、対面式での研修を行うことはできなかったが、受講者に合わせ、早朝及び夕刻に開催したことにより、幅広く受講者が参加することができ、受講者対象のアンケートでも8割から肯定的な評価を得ている。

また、領事窓口等での邦人への対処方法等の観点からマナー・クレーム対応に関する研修の講義時間を増やして実施したほか、令和2年度に領事担当官感染症対策オンライン研修を実施し、在外公館における感染症対策や邦人保護活動での注意事項等の講義を行い、領事サービスに反映したことにより、令和3年1月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、領事サービスに関しての満足度として、回答者の8割以上から「満足」又は「やや満足」と肯定的な評価を得ることができ、おおむね研修の成果が表れたと考えるが、未だマナー等に否定的な回答もあることから、領事サービス向上の観点から更なる講義内容の充実を検討していく。

【測定指標1-3 日本人学校・補習授業校への援助 *】

中期・年度目標である在外教育施設への支援の適切な運用については、厳しい予算事情の中、新たに支援要望のあった政府支援要件を満たす在外教育施設に対し、予算の範囲内で政府支援を行った。また、従来から支援を行っている在外教育施設を始め、新規に支援を行う在外教育施設に対し、政府支援の適正な執行運用等につき指導・助言を行うことで効果的に政府支援の執行ができた。

安全対策強化では、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、警備員雇用費や警備機器維持管理費の政府支援を実施した結果、在外教育施設での大きな事件・事故等の発生はなく、効果的に政府支援を実施できた。

課題としては、政府支援の性質を在外教育施設に改めて周知し、不適切な政府支援の要望等がないか在外公館と協力し、チェック機能をより充実させるよう努める必要がある。(令和2・3年度：海外

【測定指標 1－4 IC 旅券の発給及び不正取得等の防止 ＊】

令和 4 年度末までに旅券のオンライン申請を開始すべく諸準備を進めるなか、令和 4 年 2 月 22 日に旅券の発給申請手続等の電子化などを内容とする「旅券法の一部を改正する法律案」が閣議決定され、国会に提出された。本法律案は、国民の利便性の向上、旅券事務の効率化、旅券の信頼性維持、行政サービスの向上、事務の効率化・行政コストの削減等を図るための環境を整えることにつながるものである。

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。令和 4 年 1 月に発表された英国民間会社のパスポート指標（査証を必要としない渡航先国数）において、日本の旅券はシンガポールと同率で 111 の旅券中第 1 位になるなど、日本の旅券の信頼性が広く世界に認められているとも考えられる。これらの取組を通じ、旅券事務におけるデジタル化の推進や日本国旅券の国際的信頼性の確保等に向けて、おおむね当初目標どおりの進展を得ることができたが、その成果を国民に対して具現化するためには、更に必要な準備・調整を進める必要がある。具体的には、旅券の発給の申請手続等の電子化については令和 4 年度中に制度創設を行い、オンラインでの申請を可能とするとともに、令和 6 年度を目途とした次世代旅券の導入のための集中作成方式移行等を実現する必要がある。（令和 2・3 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）、領事手続におけるデジタル・ガバメントの推進（達成手段⑧）、国際民間航空機関（公開鍵ディレクトリ）拠出金（義務的拠出金）（達成手段⑨））

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

- 1 令和 3 年 10 月の衆議院議員総選挙においては、コロナ禍かつ解散から投票日まで期間が戦後最短となり準備期間も限られていたが、結果的に在外投票者数が約 20,000 名に上り、従前とほぼ同等の投票率（約 20%）だったことから、在外公館窓口来訪者への呼びかけ、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、現地日本人関係団体や広報媒体等を通じた広報・啓発を重層的に実施したことによる効果が高かったと考えられる。令和元年度の設備不備・手続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、業務進捗管理機能を細分化、長期滞留を防ぐためのアラーム機能の追加等、システムの改修を行った結果、同様の設備不備・手続遅延事案を防ぐことができた。（令和 2・3 年度：在外選挙関連事務に必要な経費（達成手段⑤））
- 2 総務省においてインターネット投票の導入に向けた検討が行われており、国外において同投票の導入が実現する場合、外務省においては在外公館が対応できるように備える必要があることから、関係省庁に対する検討状況の確認や、意見交換等に努めることができた。
- 3 新型コロナウイルス等による感染防止対策の指針の策定に伴い、投票記載場所となる在外公館に対する感染防止対策用品の整備を行い、感染防止策の徹底を図った結果、令和 3 年 10 月の補欠選挙及び衆議院議員総選挙において在外公館投票を原因とした新型コロナウイルス感染症によるクラスター発生等を防止することができた。

【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】

中央当局の任務の実施については、その性質上、援助申請を前提とする点で受動的な面があるため、定量的な目標設定ができないが、令和 3 年度までに受け付けた援助申請を適切に処理し、外国中央当局との調整、子の所在特定、代替執行に関する立会いその他の必要な協力及びその他の支援等を行った結果、評価期間中には、88 件の援助申請を受け付け、85 件について援助決定を行い、条約に基づき必要な調整や支援を行った結果、日本から外国への子の返還が 13 件、外国から日本への子の返還が 10 件実現した。また、子の連れ去り等を未然に防止するため、評価期間中には、弁護士や地方自治体職員等を対象としたオンライン形式又は対面等のセミナーを 47 回開催し、関係者の条約に対する正しい理解を促進できたものとする。加えて、ハーグ条約に関するリーフレット（日本語・電子版）を在外公館に送付するとともに、ウェブサイトに掲載し、さらに、外務省ホームページや動画共有プラットフォームに掲載したハーグ条約事案に関する啓発動画を広告配信する等の工夫をしたところ、再生回数が令和 3 年度末には 10 万回を超え、在留邦人等に対し、効果的な情報提供を実施することができた。

評価期間中のアウトリーチ活動については、令和 2 年度はハーグ条約非締約国であるベトナムの最高裁判所及び司法関係者を対象としたオンライン形式のセミナーや、ハーグ条約非締約国のハーグ条約加盟を促進するため、アジア地域ハーグ条約締約国のより円滑な条約実施体制の確保を目的に、ハ

ーグ国際私法会議（HCCH）と協力し、オンライン形式で講演や条約実施状況に関するプレゼンテーションを実施するなど、関係国・地域との意思疎通を進めることができた。令和3年度はこうしたセミナーは行われなかったが、引き続き非締約国の条約加入に向けた働きかけを継続していくことが重要であると考える。（令和2・3年度：ハーグ条約の実施（達成手段⑥））

【測定指標1-7 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最適化計画に基づいた、旅券システム、査証システム等に係る運用経費の削減」については、領事業務システムの統合により既に実現しており、年間業務処理時間の削減についても、令和2年度における目標達成により同年度をもって本測定指標の設定を終了している。

「本計画では、多岐にわたる領事業務及びシステムを平成27年度までの工程表に基づき段階的に統合していくといった中・長期計画であったため、年間業務処理時間の削減等の目標達成には相応の時間を要し、当初目標に比して突出して秀でた成果とは言えないため、目標の達成状況をbと判定した。

なお、領事業務情報システムについては、別途デジタル・ガバメント実行計画等、別項目にて目標を定めていることから、本件について新たな目標は設定しない。

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)】

在外邦人の生命・身体を保護し、利益を増進することは、外務省の最も重要な任務の1つである。これまで各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」を活用し、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ていく必要がある。

【測定指標】

1-1 利用者の評価等サービスの向上 *

今後とも在外公館の領事窓口（電話対応を含む）を利用する在外邦人からの率直な声を確認しながら、利用者にとっての不満の要因を分析し、利用者の満足度の向上に努めることとし、肯定的評価が85%以上となることを目指していく。なお、肯定的評価が80%以上に達していれば、在外邦人より領事サービスに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 *

在留邦人や邦人渡航者がより円滑に、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、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、実際に領事サービスを利用する在留邦人や邦人渡航者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、領事窓口などで日々接し、現地のニーズを理解している在外公館と連携して、多様化する在留邦人や邦人渡航者からのニーズや意見、評価等を聴取し、充実した領事サービスの提供及び領事担当官のスキルアップに向けた研修内容の充実化を図っていく。

1-3 日本人学校・補習授業校への援助 *

厳しい予算事情の中、新たに支援要望のあった政府支援要件を満たす在外教育施設に対し、予算の範囲内で政府支援を行ってきているが、重点目標として、従来から支援を行っていた在外教育施設を始め、新規に支援を行う在外教育施設に対し、政府支援の適正な執行運用等につき指導・助言を行うことで効果的に政府支援を執行する。

また、安全対策強化では、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支援を実施する。

さらに、「安全対策費」、「校舎借料」、「現地採用講師謝金」の3つの政府支援について手引の改訂など、各種マニュアルをより良く工夫することにより適正な政府支援を図る。

1-4 IC旅券の発給及び不正取得等の防止 *

国民の利便性の向上、旅券事務の効率化、旅券の信頼性維持、行政サービスの向上、事務の効率化・行政コストの削減等を図るために、令和4年度末までの旅券オンライン申請の開始に向け、具体的な検証や制度設計を進める。加えて、令和6年度までに、法務省が構築する戸籍情報連携システムにより

提供される戸籍電子証明書を利用した戸籍謄抄本の添付の省略の実現を図るべく、システム整備のための研究・開発などの準備を実施する。さらに、次世代旅券導入・集中作成方式移行に向け、システム整備のための研究・開発などの準備を引き続き実施する。

また、日本国旅券の信頼性継続のため、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。

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、令和元年夏の設備不備・手続き遅延事案を踏まえてシステムを改修した結果、再発を防ぐことができている。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、引き続き、公職選挙法の規定に基づき適正かつ迅速な処理に努め、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・啓発についても、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。具体的には、外務省ホームページや当事者への説明書類等をより分かりやすい内容に改善するなどして支援業務の充実を目指す。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。具体的には、訴求対象者への効果的な広報を行うために、ホームページ及び動画共有プラットフォームを利用した広報を継続していく予定。さらに、アジア地域における条約の普及・促進に向けては、関係国・地域と意見交換の機会を設けたりアウトリーチセミナーを開催するなどして意思疎通の強化に引き続き取り組む。

作成にあたって使用した資料その他の情報

- ・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>)
- ・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
「絵本動画で知ろう！ハーグ条約」
「ハーグ条約に関するアジア太平洋ウェビナー」の開催（結果）（令和3年3月18日）

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201回国会外交演説（令和2年1月20日）
- ・経済財政運営と改革の基本方針2019（令和元年6月21日 閣議決定）
第2章5.（6）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
- ・ Paris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（令和2年度）

海外安全情報を適時適切に発信する。また、在外公館の邦人援護体制を強化する。

令和2年度目標

- 1 緊急事態発生時の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 海外安全ホームページのシステム改修・掲載内容の充実化を通じ、海外安全情報（危険情報、安全対策基礎データ、感染症危険情報等）を効果的に発信する。
- 3 外務省海外旅行登録「たびレジ」、「海外安全アプリ」及び「ゴルゴ13の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」の一層の認知度向上・利用促進等を図るとともに、デジタル広告の活用や官民連携を通じ、より効果的及び広範に啓発を行う。

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、各在外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（HP）のウェブアクセシビリティ対応等を行い、より多くのユーザーに利用しやすいHPとなるよう改修を行った。
- 3 海外安全対策の啓発や「たびレジ」登録の促進を目的に、海外安全を呼び掛けるアニメーションを作成するなど、オンラインでの情報発信強化を図った。
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」については、動画版を日系航空機内の上映プログラム内に引き続き掲載したほか、マニュアルの使用価値を高めるため、コロナ禍での各種規制による入国・行動制限等、テロと感染症といった複合的なリスクを踏まえた安全対策の見直しの必要性を訴えるストーリーと解説を追記した増補版冊子を15万部作成し、海外安全HP上にも掲載した。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」を引き続き海外安全HPに掲載した。
デジタル広告では、Googleの検索広告及びバナー広告を活用し、海外での安全対策に関心を有する層を主なターゲットに、国内安全対策セミナー及び在外安全対策セミナーの受講促進や、上記のマニュアル増補版の広報を目的に、合計約1,404万回広告を表示し、うち同セミナーの登録ページやマニュアル掲載ページに約18万回ユーザーを誘導した。

中期目標（--年度）

海外安全情報を適時適切に発信し、効果的な広報・啓発を行う。また、在外公館の邦人援護体制を強化する。

令和3年度目標

- 1 緊急事態発生時の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 海外安全ホームページ（HP）のシステム改修・掲載内容の充実化を通じ、海外安全情報（危険情報、安全対策基礎データ、感染症危険情報等）を効果的に発信する。
- 3 外務省海外旅行登録「たびレジ」、「海外安全アプリ」及び「ゴルゴ13の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」の一層の認知度向上・利用促進等を図るとともに、デジタル広告の活用や官民連携を通じ、より効果的及び広範に啓発を行う。

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、各在外公館で緊急事態邦人保護対処訓練の実施（原則として、各公館少なくとも年に一度）や「安全の手引き」、「緊急事態邦人保護対処マニュアル」の改訂に取り組んだ。
- 2 海外安全ホームページ（HP）の地図を画像がより鮮明なものに刷新し、より多くのユーザーに利用しやすいHPとなるよう改修を行った。また、自然災害、世界各地での政情不安や治安の悪化、新型コロナ関係について、海外安全情報（危険情報、安全対策基礎データ、感染症危険情報等）を適時・適切に発信し、広く注意喚起を行った。新型コロナ関係のページへのアクセス数は多く、上位を新型コロナウイルス関連のページ（各国・地域の入国制限措置、海外渡航用の新型コロナワクチン接種証明書が使用可能な国・地域一覧、新型コロナウイルス感染症に関する新たな水際措置、日本での新型コロナウイルス・ワクチン接種を希望する海外在留邦人等の皆様へのお知らせ等）が占めた。
- 3 海外安全対策の啓発や在留届、「たびレジ」の認知度向上及び登録の促進を目的に、Yahoo や Facebook へのバナー広告の掲載など、オンライン等での情報発信強化を図った。「海外安全アプリ」についても海外安全ホームページに関連情報を引き続き掲載し、利用促進を図った。「たびレジ」登録者数は、令和4年3月時点で累計約680万人に、「海外安全アプリ」インストール数は、令和4年3月時点で約73万件に達した。

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」については、コロナ禍でのテロと感染症といった複合的なリスクを踏まえた安全対策の見直しの必要性を訴えるストーリーと解説を追記した増補版冊子（令和2年度作成）を海外渡航者へ配布したほか、同ストーリーと解説を動画化した。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」を引き続き海外安全HPに掲載した。

デジタル広告では、引き続き Google 等の検索広告及びバナー広告を活用し、海外での安全対策に関心を有する層を主なターゲットに、テロ等に関する広域情報・スポット情報の対象国・地域に所在する邦人への情報提供や、上記のマニュアル増補版の広報を目的に、合計約7,900万回広告を表示し、うち海外安全ホームページの広域情報・スポット情報やマニュアルが掲載されているページに約203万回ユーザーを誘導した。

令和2・3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（--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。

令和2年度目標

- 1 現地通信インフラの整備状況、治安状況を勘案し、適切な台数の無線機を配備するとともに、IP無線機など、時宜にかなった機種を導入する。
- 2 邦人短期渡航者用の緊急備蓄品を、引き続き、各国・地域における緊急事態発生時の蓋然性及び邦人の年間渡航者数を考慮した上で、効率的に配備する。

- 3 大規模自然災害や反政府勢力による騒擾などの緊急事態発生時に、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、実効的かつ安定的な運用を図る。
- 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を向上させる。
- 5 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を官民共に拡大し、当省の緊急事態対応能力と官民連携の更なる強化を図る。

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等を勘案し、必要な台数の無線機を配備した。また、IP無線機の導入も進めた。
- 2 邦人短期渡航者用の緊急備蓄品を、邦人短期渡航者が緊急事態発生時に影響を受けやすい国・地域を中心とする計51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。また、緊急事態により迅速に対応できるように、同システムの一部を改修した。
- 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、国内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（計3回）。
- 5 新型コロナウイルスの感染拡大を受け、オンライン化が困難な対面集合型の実地訓練の開催は見合わせざるを得なかったが、危機管理会社によりごく少人数で実施される国内訓練（企業関係者も参加）に1名の領事担当を参加させた（当初3名が参加予定であったが、残り2名の参加予定日の訓練が緊急事態宣言の影響で中止となったため、1名のみの参加となった。）。
- 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。アフリカからの帰国オペレーション（300人を15か国から10のルートで帰国）を含め、同年11月末までに101か国から1万2千人を超える日本人の帰国を実現させた。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ダンス」の改訂作業を行った。

令和3年度目標

- 1 現地通信インフラの整備状況、治安状況を勘案し、適切な台数の無線機を配備するとともに、IP無線機など、時宜にかなった機種を導入する。
- 2 邦人短期渡航者用の緊急備蓄品を、引き続き、各国・地域における緊急事態発生時の邦人短期渡航者への影響等を考慮した上で、効率的に配備する。
- 3 大規模自然災害や反政府勢力による騒擾などの緊急事態発生時に、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ステムを随時改修し、実効的かつ安定的な運用を図る。
- 4 海外緊急展開チーム（ERT）要員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を向上させる。
- 5 新型コロナウイルスの感染状況及び感染防止に留意しつつ、可能であれば国内外での官民合同テロ・誘拐対策実地訓練を実施し、当省の緊急事態対応能力と官民連携の更なる強化を図る。

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等を勘案し、必要な台数の無線機を配備した。また、緊急事態発生時に確実に使用できることが重要であることから、常に良好な状態を保つために保守点検及び運用指導を行った。
- 2 邦人短期渡航者用の緊急備蓄品を、邦人短期渡航者が緊急事態発生時に影響を受けやすい国・地域を中心とする計49公館において調達し、効率的な配備に努めた。7月に南アフリカにおいて略奪等の暴動が発生した際に、食料品の入手が困難となった邦人に対して緊急備蓄品を提供した。また、12月にフィリピン・セブにて台風22号の被害が発生した際にも、邦人へ緊急備蓄品の提供を行った。
- 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。また、緊急事態により迅速に対応できるように、同システムの一部（専用のCSV変換ツール）を改修し、効率化を図った。
- 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（計2回）に参加させた。国内で実施される防衛省・自衛隊による在外邦人等

保護措置訓練は諸事情により中止となった。

- 5 新型コロナウイルスの感染拡大を受け、オンライン化が困難な対面集合型の実地訓練の開催は見合わせざるを得なかったが、危機管理会社によりごく少人数で実施される国内訓練（企業関係者も参加）に5名の領事担当を参加させた。
- 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、各在外公館から領事メールや各在外公館のHP等を通じ、各国での感染状況や防疫措置等について、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、本省から、各国・地域における新規感染者数やワクチン接種状況等、各国・地域の実情を総合的に勘案し、感染症危険情報を発出するとともに、我が国の新たな水際対策措置について変化が生じるごとにこまめに情報発信を行った。海外安全ホームページに掲載されている世界各国の入国制限措置と入国後の行動制限措置に関する状況についても、引き続き適時に更新し、情報のアップデートに努めた。
- 7 5月にインドでデルタ株による感染者が急拡大した際には、希望する邦人が円滑に出国できるよう、PCR検査の受検が可能な検査機関などについての情報提供や、邦人専用のPCR検査場を開設するなどの対応を行った。また、7月から8月にかけてインドネシアにおいて感染が急拡大した際には、日系航空会社の特別便の運航による在留邦人の帰国を支援し、計9便の運航により、約1,000人の在留邦人の帰国が実現した。
- 8 8月には、海外在留邦人等に対し、羽田空港及び成田空港で新型コロナウイルス・ワクチン接種の機会を提供する事業を開始した。令和4年3月末時点で合計約37,000回のワクチン接種を行うとともに、約19,000件の接種証明書を発行した。

令和2・3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。海外安全に係る官民協力を強化し、日本企業と邦人の危機管理意識を向上させる。

令和2年度目標

- 1 多数の邦人が滞在・渡航する危険地域の安全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に開催し、日本企業や在外邦人のニーズに合った情報を提供するとともに官民連携を更に推進することで安全対策の強化を図る。
- 3 国際ニュースモニタリングにおいて、主要海外通信社（AP、ロイター等）に加え、アラビア語の主要衛星TV局・新聞社（アルジャジーラ、アルアラビーヤ等）のニュースも常時監視し、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う。
- 4 企業や教育機関を対象とした国内安全対策セミナーは、関係機関との連携や実施形態・時期の調整により効果的に実施し、集客の向上と参加者の裾野の拡大を図る。
在外安全対策セミナーは、現地のニーズに合わせて対象地域を拡大し、各地の事情を反映した内容を取り上げるなど効果的な実施に努め、在留邦人の危機管理意識の向上や安全対策強化を図る。

施策の進捗状況・実績

- 1 20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（HP）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（オンライン）を計2回実施し、外務省から最近のテロ情勢を含む各国治安情勢や感染症関連情報等について情報発信を行ったほか、幹事会ではコロナ禍における各社の取組について、様々な視点から企業側と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。外務省から中堅・中小企業の安全対策に役立つ情報を提供し、ネットワーク参加組織を通じた情報共有を呼び掛けたほか、新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大も踏まえ、同ネットワークの議論活性化や参加組織の活動内容の充実等に向けた議論を行った。
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」を全世界で計72回実施し

た。なお、新型コロナウイルス感染症拡大により、オンラインによる取組が増えた。

- 3 主要海外通信社（AP、ロイター等）やアラビア語の主要衛星 TV 局・新聞社（アルジャジーラ、アルアラビーヤ等）のテロ・誘拐等に関する外電を 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は、新型コロナウイルスの国内感染拡大のため対面式については実施せず、オンラインで企業関係者や教育機関関係者を対象に計 9 回実施した。最新の安全情報に加え、コロナ禍での安全対策について講義を行い、会議ソフトの投票機能を利用した演習も実施し、好評を得た。また、地方都市の商工会等の団体と共催することで各都市の企業関係者の参加を多数得ることができた。
在外安全対策セミナーは、オンラインでセミナー動画を配信する形式で、世界 13 か国 2 地域（中国、スリランカ、パキスタン、インド、フィリピン、米国、ブラジル、メキシコ、英国、エジプト、インドネシア、ケニア、南アフリカ、中東湾岸諸国及び欧州）に在留する邦人等を対象として計 15 回実施した。これまで遠隔地に居住するなどセミナー会場に来ることができなかった在留邦人も含めて多数の参加者を得ることができた。また、在留邦人の関心が高いコロナ禍の医療情報についても講演プログラムに含めた。
- 5 例年、全国の教育機関等からの依頼により 4～50 件の海外安全対策講演会を開催しており、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により講演依頼件数は減少したものの、オンラインにて講演会を計 2 回開催し、各国の治安情勢や感染症関連情報、危機管理対応等の周知を積極的に行った。

令和 3 年度目標

- 1 多数の邦人が滞在・渡航する危険地域の安全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に開催し、日本企業や在外邦人のニーズに合った情報を提供するとともに官民連携を更に推進することで安全対策の強化を図る。
- 3 国際ニュースモニタリングにおいて、主要海外通信社（AP、ロイター等）に加え、アラビア語の主要衛星 TV 局・新聞社（アルジャジーラ、アルアラビーヤ等）のニュースも常時監視し、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う。
- 4 国内安全対策セミナーは、新型コロナウイルスの国内での感染状況を踏まえつつ、感染防止措置を取りながら、可能な限り大都市において対面式のセミナー実施も追求する一方、オンラインでの開催を中心に定期的に開催していく。また、海外における新型コロナウイルス関連情報等、企業や教育機関の求めるホットイシューについても情報提供を行い、引き続きコロナ禍の安全対策について啓発を積極的に展開していく。
在外安全対策セミナーは、新型コロナウイルスの海外での感染状況を踏まえつつ、同様に対面式のセミナー実施も追求する一方、オンラインでの開催を中心に開催していく。その際、在留邦人からの要望を踏まえながら、講演内容を更に充実させるとともに、オンラインで配信されるセミナー動画や資料について、視聴・閲覧期間等の制限を可能な限り見直し、効果的に情報を提供できるようにする。

施策の進捗状況・実績

- 1 19 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（HP）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（10 月）、幹事会を計 2 回（令和 4 年 1 月、3 月）実施（いずれもオンラインと対面の組合せ）し、外務省から最近のテロ情勢を含む各国治安情勢や感染症関連情報等について情報発信を行ったほか、幹事会ではコロナ禍における各社の取組等について、様々な視点から企業側と活発な意見交換を行った。意見交換により、双方それぞれにとって今後の対応の参考とすることのできる有益な情報を得ることができ、官民の間の関係強化を図ることができた。
「中堅・中小企業海外安全対策ネットワーク」の本会合をオンラインで 1 回開催（令和 4 年 2 月）した。外務省から中堅・中小企業の安全対策に資する、最近の海外の情勢や外務省の施策等の情報を提供し、ネットワークを活用した参加組織間の情報共有を呼び掛けたほか、長引くコロナ禍におけるネットワークの更なる活性化について議論を行った。また、外務省から安全対策に関する寄稿を参加組織の機関誌等に計 10 回行い、中堅・中小企業関係者により直接的に啓発を行った。

また、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」を全世界で約 300 回実施した。なお、新型コロナウイルス感染症拡大により、オンラインによる開催が増えた。

- 3 主要海外通信社（AP、ロイター等）やアラビア語の主要衛星 TV 局・新聞社（アルジャジーラ、アルアラビーヤ等）のテロ・誘拐等に関する外電を 24 時間 365 日体制でモニターした。また、世界各国、各地から SNS を通じて発信されるビッグデータから AI を活用して抽出された自然災害、犯罪、テロ、紛争等の緊急事態の情報をモニターした。モニターの結果、邦人の安全への影響がある恐れがある事案については、随時各在外公館等と連携を取ることで、海外における緊急事態発生時の初動体制の構築や、領事メールの迅速な発出等、邦人への情報発信に積極的に活用し、邦人保護業務を的確かつ迅速に遂行した。具体的には、邦人が巻き込まれている可能性のある事件・事故発生情報が速報で入り次第、各在外公館の領事担当に情報を共有することにより、邦人被害の有無の確認作業に迅速に着手することができた。
- 4 国内安全対策セミナーは、新型コロナウイルスの国内感染拡大のため対面式については実施せず、オンラインで企業関係者や教育機関関係者を対象に計 7 回実施した。最新の安全情報に加え、コロナ禍での安全対策について講義を行い、オンライン会議アプリの投票機能を利用した演習も実施し、好評を得た。また、地方都市の商工会等の団体と共催することで各都市の企業関係者の参加を多数得ることができた。
在外安全対策セミナーは、オンラインでセミナー動画を配信する形式で、世界 14 か国（モザンビーク、ナイジェリア、バングラデシュ、アルジェリア、チュニジア、モロッコ、コロンビア、イスラエル、ケニア、エチオピア、フランス、タイ、マレーシア及びカナダ）に在留する邦人等を対象として計 14 回実施した。これまで遠隔地に居住するなどセミナー会場に来ることができなかった在留邦人も含めて合計 2,309 名の参加（アクセス）を得ることができた。また、引き続き在留邦人の関心が高いコロナ禍の医療情報についても講演プログラムに含めた。
- 5 例年、全国の教育機関等からの依頼により海外安全対策講演会を開催しており、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により講演依頼件数は減少したものの、オンラインにて講演会を計 7 回開催し、各国の治安情勢や感染症関連情報、危機管理対応等の周知を積極的に行った。

令和 2・3 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		
	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
	111	54	65

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 在外公館の危機管理体制を強化するため、緊急事態邦人保護対処訓練を実施したほか、「安全の手引き」（各公館ホームページ及び海外安全ホームページに掲載している）及び「緊急事態邦人保護対処マニュアル」を最新の情勢を踏まえた内容に改訂したことにより、在外公館における危機管理体制の強化につながった。（令和 2・3 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））
- 2 海外安全ホームページの地図を刷新し、より鮮明な地図にするとともに、トップページの世界地図に危険情報及び感染症危険情報の切り替え機能及び拡大・縮小機能を追加し、さらにトップページの世界地図をクリックすると直接目的の国別ページに移行できるように改修することにより、海外安全情報（危険情報、安全対策基礎データ、感染症危険情報等）を閲覧する際の利便性を大きく向上させることができた。令和 2 年度のウェブアクセシビリティ対応については、対応を要する箇所が多数あり、全てを完了させることができなかったところ、今後も継続して取り組む。
また、自然災害、世界各地での政情不安や治安の悪化、新型コロナ関係について、海外安全情報（危険情報、安全対策基礎データ、感染症危険情報等）を適時・適切に発信したことにより、海外安全ホームページの掲載内容を充実させ、邦人に対し広く注意喚起を行うことができ、邦人の安全に関する意識の向上全般につながった。
なお、同ホームページへのアクセス数は、国際情勢や海外渡航する日本人の数に応じて増減する

ものであり、アクセス数に一定の目標数を設定することは困難であるが、新型コロナウイルス感染症の発生直後、アクセス数は一時大きく増加した（平成 30 年度 85,280,755 件、令和元年度 176,311,310 件、令和 2 年度 136,115,654 件、令和 3 年度 94,005,047 件）。（令和 2・3 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））

- 3 海外安全に係る広報で、民間企業や業界団体との連携や SNS の活用によって、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 や Google のバナー広告や Google の検索広告等のデジタル広告を活用したほか、令和 2 年度に発表した新エピソードを含む「ゴルゴ 13 の中堅・中小企業向け海外安全対策マニュアル」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により、広報対象者の大幅な拡大につながった。（令和 2・3 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 現地通信インフラの整備状況や治安状況等を勘案し、必要な台数の無線機の配備、保守点検、運用指導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。（令和 2・3 年度：在外邦人保護のための緊急事態対応（達成手段②））
- 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の高い国・地域を中心とする在外公館に必要な数を調達・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。令和 3 年 7 月に南アフリカにおいて略奪等の暴動が発生した際に、食料品の入手が困難となった邦人に対して緊急備蓄品を提供したほか、同年 12 月にフィリピン・セブにて台風 22 号の被害が発生した際にも邦人へ緊急備蓄品の提供を行い、緊急備蓄品を緊急事態の現場で実際に効果的に活用することができた。（令和 2・3 年度：在外邦人保護のための緊急事態対応（達成手段②））
- 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）システムの運用、及び 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。（令和 2・3 年度：在外邦人保護のための緊急事態対応（達成手段②））
- 4 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及び在外邦人等保護措置訓練、官民合同テロ・誘拐対策実地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。（令和 2・3 年度：在外邦人保護のための緊急事態対応（達成手段②））
- 5 大規模な対面集合型の官民合同テロ・誘拐対策実地訓練の開催には至らなかったが、ERT やその他の危機管理担当者や領事担当者（計 5 名）を企業関係者とともに小規模な国内訓練に参加させたことで、安全対策における官民連携の強化及び外務省の体制強化に寄与した。（令和 2・3 年度：在外邦人保護のための緊急事態対応（達成手段②））
- 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、令和 3 年度においても引き続き感染症危険情報の発出見直し、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、感染危険レベルに応じた渡航勧告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できる限り防ぐよう努めるとともに、感染症対策に係る外務省における取組の推進・拡充に寄与した。

さらに、令和 2 年度には、アフリカからの帰国オペレーション（300 人を 15 か国から 10 のルートで帰国）を含め、同年 11 月末までに 101 か国から 1 万 2 千人を超える日本人の帰国を実現させた。また、令和 3 年度にインドでデルタ株による感染者が急拡大した際には、希望する邦人が円滑に出国できるよう、PCR 検査の受検が可能な検査機関などについての情報提供や、邦人専用の PCR 検査場の開設などの対応を行ったほか、インドネシアにおいて感染が急拡大した際には、日系航空会社の特別便の運航による在留邦人の帰国を支援し、計 9 便の運航により、約 1,000 人の在留邦人の帰国が実現できたことは、大規模緊急事態発生時において邦人保護を迅速かつ機動的に行うための体制等の整備・強化に取り組んできたことが大きく寄与したと考えられる。また、これらの対応は、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もつながった。（令和 2・3 年度：在外邦人保護のための緊急事態対応（達成手段②））

【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 在外邦人の安全に関わる有益な情報を入手・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。（令和2・3年度：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））
- 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、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。また、世界各国、各地からSNSを通じて発信されるビッグデータからAIを活用して抽出された自然災害、犯罪、テロ、紛争等の緊急事態の情報をモニターした。モニターの結果、邦人の安全への影響がある恐れがある事案については、随時各在外公館等と連携を取ることで、緊急事態発生時における初動体制の構築や、速やかな領事メールの発出等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。邦人が巻き込まれている可能性のある事件・事故発生情報が速報で入り次第、各在外公館の領事担当に情報を共有することにより、邦人被害の有無についての確認作業の迅速な着手につながった。（令和2・3年度：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））
- 4 「国内安全対策セミナー」において、現況の新型コロナウイルス感染状況を鑑みてオンラインでの実施を行った。アジアや北米・欧州などの対象地域ごとに講演内容を特化させ、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、感染対策の観点からオンラインでの配信とし、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。（令和2・3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（達成手段⑤））
- いずれのセミナーも、講演ごとに最新のコロナ禍における事例紹介や政府の政策、水際対策措置などをテーマにした内容を盛り込んだことにより、講演参加者が最新事情を把握し、感染症への対策意識を向上させることにつながり、参加者のニーズに合致したものとなった。

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）】

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年のニュース（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、令和元年の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2年に日本人が犠牲となった殺害事件が、フィリピン、中国、ブラジル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ほか、デジタル広告を活用した情報発信も行う。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。引き続き、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やSNSを通じて発信されるビッグデータからAIを活用して情報収集を行うことにより、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っていく。

作成にあたって使用した資料その他の情報

- ・ 外務省海外安全ホームページ
(<https://www.anzen.mofa.go.jp/>)
- ・ 日本企業支援（安全対策）
(https://www.mofa.go.jp/mofaj/ecm/ec/page25_000820.html)
- ・ 海外安全関連会議等の紹介
(<https://www.anzen.mofa.go.jp/business/>)
- ・ 「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)

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2019－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2019）（令和元年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（改訂）（令和元年12月20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。

令和2年度目標

水際対策とのバランスにも配慮しつつ、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、電子査証・渡航認証システムの導入と円滑な運用を確保する。

施策の進捗状況・実績

新型コロナウイルス感染症の国内外での感染拡大を受け、査証免除措置及び発給済査証の一時的な効力停止を含む水際対策措置が強化されたことにより、国際的な人の往来は停滞し、訪日外国人数は大幅に減少した。また、これにより在中国公館等における次世代査証発給・渡航認証管理システムの導入も延期することとなった。

令和3年度目標

新型コロナウイルス感染症の収束状況を見つつ、訪日外国人数の回復を見据えた施策を検討するとともに、以下のとおり、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、個々の対象国の状況に応じたビザ発給要件の緩和を検討する。
- 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、電子査証発給・渡航認証管理システムの導入と円滑な運用を確保する。

施策の進捗状況・実績

新型コロナウイルス感染症の国内外での感染拡大を受け、査証免除措置の一時停止を含む水際対策措置が強化されたことに伴い、令和2・3年度は訪日外国人数が大きく減少することとなった。これに伴い、次世代査証発給・渡航認証システムの導入を延期することとなったが、令和4年度中に導入するべく、作業を進めた。

令和4年2月以降のウクライナ情勢を受け、ウクライナ避難民を受け入れるとの政府全体の方針を踏まえて、ウクライナ近隣諸国に避難したウクライナ人で日本に避難を希望し、査証申請を行う者について、査証申請の手続を簡素化し、迅速に審査・発給を行った。

令和2・3年度目標の達成状況：c

測定指標3-2 在日外国人問題への取組 *

中期目標（一年度）

在日外国人に係る諸問題の解決を促進する。

令和2年度目標

- 1 中国等、在留資格「特定技能」に係る協力覚書の作成に至っていない国との間で、引き続き早期作成に取り組むとともに、二国間文書を作成した国との間で、制度の適正な運営のための情報連携と協議を行う。
- 2 在日外国人に係る諸問題解決の一助のため、国際フォーラムを開催する。
- 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。
- 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とともに、フェイスブック等を活用した情報発信を行う。

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等
インドとの間で協力覚書を作成した。また、コロナ禍による往来の制約はあったものの、オンライン会議システムも活用しつつ、作成済み国（13か国）との間で、制度の適正な運営のための情報連携及び協議を計5回実施した。
- 2 国際フォーラムの開催
令和3年2月、国際移住機関(IOM)との共催により「外国人住民への情報発信：コロナ禍で見えた現状と課題」をテーマとしたフォーラムを、オンラインで1,000人以上の聴講者を得て開催した。国内外から事例発表を行うとともにパネルディスカッションではやさしい日本語の活用に関心をあてた外国人住民への情報発信についても議論を行った。
- 3 外国人集住都市会議への出席
三重県鈴鹿市にて開催される予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で会議が中止となった。
- 4 防災
令和3年3月、東京都と共催で全ての在京外交団を対象に書面開催（注）にて防災説明会を実施し、災害発生時の関係機関の体制や役割の説明等を実施した。また、台風等の災害時にフェイスブックを活用し、多言語での情報発信を行った。
(注) 各参加機関の英語プレゼン資料を期間限定でGoogleドライブにアップし、そのURLを在京各国大使館防災責任者のメールアドレスへ送付した上で、質問をメールで受け付ける形式。

令和3年度目標

- 1 中国等、在留資格「特定技能」に係る協力覚書の作成に至っていない国との間で、引き続き早期作成に取り組むとともに、作成済み国との間で、制度の適正な運営のための情報連携と協議を行う。
- 2 在日外国人に係る諸問題解決の一助のため、国際フォーラムを開催する。
- 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がオンライン等で開催される場合には出席を検討する。
- 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とともに、外務省ホームページやフェイスブック等を活用し、災害情報や新型コロナウイルスについての情報発信を行う。

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等

本年度は、新たに協力覚書の作成に至った国はなかった。また、コロナ禍による往来の制約はあったものの、オンライン会議システムも活用しつつ、作成済み国（全13か国）の内、特に優先して協議すべき国との間で、制度の適正な運営のための情報連携及び二国間協議をオンライン会議システムを活用するなどして複数回実施した。

また、上記の二国間協議と並行し、協力覚書作成済み国を中心とした主要送出国（全16か国）の現地語及び英語（全18言語）による制度紹介動画及び特設ウェブページを作成し、特定技能制度への潜在的な関心層に対する制度の正しい認識と周知を目的とした情報発信を行った。

2 国際フォーラムの開催

令和4年3月、国際移住機関（IOM）との共催により「在日外国人と医療—安心して暮らせる地域社会の実現に向けて—」をテーマとしたフォーラムをオンラインで開催した。当日は、400人以上の聴講者が参加し、長引く新型コロナウイルス感染症の影響により特に必要性が高まっている医療アクセスについて、国内外から事例発表を行うとともに、パネルディスカッションでは医療通訳の活用に焦点をあてた議論も行った。

3 外国人集住都市会議への出席

令和4年1月、外国人集住都市会議 SUZUKA2021 がオンラインで開催され、外国人住民の多い地方自治体における多文化共生施策の現状、取組について情報収集し、在留外国人施策を検討するための参考とすることができた。

4 防災

令和4年3月、東京都との共催で全ての在京外交団を対象に書面開催（注）にて防災説明会を実施し、災害発生時の関係機関の体制や役割の説明等を実施した。また、台風・大雨・地震等の自然災害時にフェイスブックを活用し、在留外国人等に対し情報発信を行った。

（注）各参加機関の英語プレゼン資料を期間限定で Google ドライブにアップし、その URL を在京各国大使館防災責任者のメールアドレスへ送付した上で、質問をメールで受け付ける形式。

5 新型コロナウイルス感染症対策として、厚生労働省が作成している同ワクチン接種予診票等の多言語化への協力等を行った。

令和2・3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		
	令和元年	令和2年	令和3年
	3,188	411	25

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		
	令和元年	令和2年	令和3年
	74,167	82,892	82,868

評価結果（個別分野3）

施策の分析

【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 *】

令和2年初頭に発生した新型コロナウイルス感染症の国内外での感染拡大を受けて、査証免除措置の一時停止を含む水際対策措置が強化された。この措置の影響により、令和2・3年度の訪日外国人数は令和元年度と比較して大きく減少した。令和2年度の段階では、新型コロナウイルスの感染が収束した際に、観光立国政策の推進に向け査証発給要件の緩和を引き続き検討することを想定していたが、その後変異株が国内外で累次感染拡大し、水際対策措置の強化が継続されたため、査証発給要件の緩和を検討する環境が醸成されなかったものと考えられる。

次世代査証発給・渡航認証システムの導入についても、新型コロナウイルス感染症の影響による訪日外国人数の減少を受けて令和4年度に延期することとなったため、当初の目標を達成するには至ら

なかったが、導入までの時間的猶予が捻出されたことにより、仕様の更なる改善に費やすことができたと考えている。以上のように外的要因の影響が大きかったものの、本測定指標に関しては当初の年度目標が未達成となったため、c評価とした。(令和2・3年度：査証関連業務(達成手段①))

【測定指標3-2 在日外国人問題への取組 *】

- 1 在留資格「特定技能」について、協力覚書の作成により、ポスト・コロナを見据えた特定技能外国人の適正な受入れを目指していくための基本的な枠組みを定めることが必要であるところ、新型コロナ情勢下にあってもインドとの間で覚書を作成できたのは有益であった。また、作成済み国との関係では、情報連携及び協議を通じて、特定技能外国人の円滑かつ適正な受入れを確保する必要があるが、特に優先すべき国との間でオンライン会議システムを活用するなどして複数回の協議を行うことで、新型コロナ情勢下における同制度の円滑な運用を図ることができた。(令和2・3年度：特定技能に係る取組(達成手段③))
- 2 令和2年度フォーラムにおいては「外国人住民への情報発信：コロナ禍で見た現状と課題」、3年度においては「外国人と医療」をテーマとし開催し、それぞれ1,000人以上及び400人以上の参加を得て実施した。新型コロナウイルス感染症拡大により顕著化した課題について有益な意見交換がなされ、啓発の機会となった。(令和2・3年度：在日外国人社会統合外交政策経費(達成手段②))
- 3 外国人集住都市会議は、令和2年度は新型コロナウイルスの影響により開催中止となったが、令和3年度は、オンラインで開催され、外国人住民の多い地方自治体における多文化共生施策の現状、取組について情報収集することで、今後の在留外国人施策を検討するための参考とすることができた。(令和2・3年度：在日外国人社会統合外交政策経費(達成手段②))
- 4 在京外交団を対象とした防災説明会は、令和2・3年度ともに書面開催となったが、説明会開催後、在京外交団から複数の質問があるなど、会議を開催することで、東京都及び外交団の防災責任者との意思疎通、連携を図ることにつながった。(令和2・3年度：在日外国人社会統合外交政策経費(達成手段②))

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)】

新型コロナウイルス感染症を受けた水際対策措置により、査証免除措置が一時停止されたことに伴い、外国人観光客数は大きく減少したが、水際対策措置の緩和又は撤廃によって査証免除措置が再開された暁には、明日の日本を支える観光ビジョンで提示された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必要がある。

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であるところ、引き続き必要な体制の強化を図る。

【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 *

査証発給要件の緩和等は、訪日外国人数の増大に寄与する一因であり、今後とも施策目標の達成に向け、既存の査証免除措置の可能な緩和等に取り組む。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、査証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 *

新型コロナウイルス感染症の影響により新規入国する外国人数は一時的に減少しているものの、我が国には引き続き多くの外国人住民が滞在している。「外国人の受入れと社会統合のための国際フォーラム」においては、日本に在留する外国人が直面している課題等について取り上げ、外国人住民を受け入れる側である日本社会における意識啓蒙を図るため、時宜にかなったテーマを設定し、引き続き多数の参加者を得るべく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、新型コロナウイルス感染症への対策等を含め、在京外交団との連携の必要性が一層高まっていると思われることから、引き続き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。

また、在留資格「特定技能」について、協力覚書の作成により、ポスト・コロナを見据えた特定技能外国人の適正な受入れを目指していくための基本的な枠組みを定めることが必要である。さらに、作成済み国との関係でも、情報連携等のための協議を通じて、特定技能外国人の円滑かつ適正な受入れを断続的に確保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

- ・ 訪日外客数データ
日本政府観光局ホームページ
(https://www.juto.go.jp/jpn/ststatistics/visitor_trends/index.html)
- ・ 本邦における不法残留者数について
出入国在留管理庁ホームページ
(https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13_00013.html)