

九州における外国人旅行者の受入環境の整備に関する実態調査 —多言語による情報提供の充実等に向けて— 〈調査結果に基づく改善意見〉

九州管区行政評価局（局長：角田 祐一^{つのだ ゆういち}）では、行政評価・監視活動の一環として、九州における外国人旅行者の移動時・観光時の多言語による情報提供等の充実・強化を図る観点から、観光マップ・観光サイト等、道路、公共交通機関等における多言語対応等の状況を調査しました。

この度、調査結果を取りまとめるとともに、調査結果に基づき、平成29年3月30日、九州地方整備局及び九州運輸局に対し、多言語による情報提供について統一性・連続性を確保するために必要な取組等の改善意見を通知しましたので、公表します。



山笠を見上げる外国人
旅行者（福岡市）

- 調査担当局所 九州管区行政評価局、長崎行政評価事務所、大分行政評価事務所
- 調査実施時期 平成28年12月～29年3月
- 調査対象機関 九州地方整備局、九州運輸局
- 関連調査等対象機関 福岡県、長崎県、大分県、市町村（12）、関係団体、事業者等

《照会先》
第二部第2評価監視官 三木 賢英
電 話：092-431-7094

調査結果のポイント

外国人旅行者に分かりにくい



多言語表記の統一性・連続性の確保等

- 1 観光マップ・観光サイト等による案内(P2)
同じ観光地・観光施設等に用いている表記の統一



川下り(福岡県柳川市)
Kawakudari
Down the River
River Cruise など7種類が混在
→ 同じ観光地等と分からない
留学生等: **約70%**

- 2 道路案内標識による案内(P3)
英語表記の相違



Beppu International Port に統一することとしたが
未改善あり

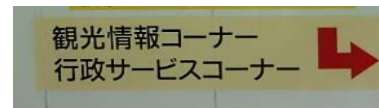
- 3 公共交通機関事業者等による案内(P4)
分かりにくいホームページの見直し等

(外国人旅行者に分かりにくくなっている例)

英語のバス検索システム

- ・バス停の並びがアルファベット順ではなく**50音順**
(例)福岡空港(Fukuoka Airport)は、「**ha**」行から検索する仕組み

- 4 認定外国人観光案内所による案内(P5)
観光案内所の利用環境の向上



改札から観光案内所の途中まで**英語**で案内



途中からの案内は**日本語のみ**

- 5 外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリの案内(P6)
多言語パンフレット等に掲載するなど一層周知



アプリのチラシ**英語版のみ**
→ 九州の外国人旅行者
韓国、台湾、中国、香港、タイが多い

(注)観光庁ホームページによる。

- 6 手ぶら観光カウンターの推進(P7)
手ぶら観光カウンターのサービス水準の確保



Hands-Free Travel

(注)国土交通省ホームページによる。

実際の営業時間と手ぶら観光カウンターを周知する**サイト**が案内する**営業時間**とが**相違**

改善意見の要旨

〔九州運輸局〕

多言語対応ガイドラインの再周知とともに、九州ブロック連絡会等において、地方公共団体等が作成した対訳語一覧の活用方法を含め、多言語表記の統一化のための対応策を検討

制度概要と主な調査結果

- 観光庁の多言語対応ガイドラインでは、観光地等の名称・案内・誘導・位置を示す情報については、多言語表記の統一性・連続性の確保のため、各地域において固有名詞の対訳語一覧を作成し関係者間で表記を統一する必要があるとされ、地方公共団体が主体となつてこうした取組を推進することを期待
- 作成した対訳語一覧を地図事業者等に紹介し表記の統一を働きかけるなど、国や地域において積極的に多言語対応の改善・強化に向けて努力することが重要

〔主な調査結果〕

- ① 78観光地・観光施設等について、観光マップ等、観光サイト及び観光案内標識等における英語表記が区々（図表1）
 - ・ 同一の施設等と分からない外国人留学生等の割合が50%以上…20施設等中7施設等
- ② 多言語対応ガイドラインでは、「温泉」の英語表記は「Onsen」に統一することとされているが、現状は、Onsen、Hot Spring、Spaなど区々（図表2）
- ③ 上記78観光地・観光施設等のうち地方公共団体の対訳語一覧に掲載されている全14施設等について、いずれかの観光マップ等・観光サイトで用いられている表記が区々
 - 調査した地方公共団体（8市）では…
多言語対応ガイドラインを未承知（2市）、対訳語一覧を未作成・未周知（6市） 等
 - 国や地方運輸局には、多言語対応の改善・強化に向けた積極的な努力が求められているが…
対訳語一覧の作成・周知等は、一部の地方公共団体が各々実施しているのが現状

図表1 英語表記が区々となっている例
川下り(福岡県柳川市)



Kawakudari
Downstream
River Cruise
River Trip
Down the River
Boat Touring
Canal Boat Sailing
が混在

7つの英語表記が同一の観光地・観光施設等を示していることが「分からない」と回答した外国人留学生等：**69.8%**

図表2 「温泉」の英語表記が区々となっている例(熊本県・黒川温泉)

①Onsen 表記	②Onsen/Hot Spring 併記	③Hot Spring 表記	④Spa 表記

改善意見の要旨

〔九州地方整備局〕

道路案内標識の英語表記改善の取組に係る情報発信やフォローアップの実施。地域での道路案内標識等の英語表記の統一化を更に推進

戦略拠点・地方拠点とは国、地方公共団体、事業者等が連携して訪日外国人の受入環境整備を進める地域であり、観光庁が地域の意欲を勘案して有識者の検討を経て決定

- ・戦略拠点：現状多くの訪日外国人旅行者が訪れる地域
- ・地方拠点：今後多くの訪日外国人旅行者の増加が見込まれる地域

※「各県の部会」は、戦略拠点・地方拠点内で英語表記の改善の取組を行う路線又は区域を選定して取組を実施＝改善区域

制度概要と主な調査結果

- 国土交通省は、外国人旅行者の受入環境整備事業における戦略拠点・地方拠点を対象として道路案内標識の英語表記の点検等を実施すること、点検・改善対象等は道路標識適正化委員会において調整・決定することを指示
- 戦略拠点（福岡）又は地方拠点（長崎、大分及び鹿児島）の九州ブロック道路標識適正化委員会の各県の部会では、点検や英語表記の方法を決定し改善を実施。平成29年3月30日現在、4部会で改善対象とした道路案内標識約590枚がほぼ改善済み

〔主な調査結果〕

- ① 現地調査の結果、調査対象3部会（福岡・長崎・大分）が改善区域として選定した区域又は路線において、次のような事例あり
 - ・ 英語表記が行われていないもの（4事例）（図表3）
 - ・ 各県の部会の改善方針等どおりに改善されていないもの（3事例）（図表4）等
- ② 戦略拠点・地方拠点外の道路案内標識の「温泉」の英語表記が、国土交通省の告示や多言語対応ガイドラインに定める「Onsen」ではなく、「Hot Spring」や「Spa」など区々（図表5）
 - 道路案内標識の英語表記の改善の取組に係る点検・改善のチェックが不十分
 - 各県の部会における改善の取組の更なる情報発信等が必要

図表3 改善区域内にもかかわらず、英語表記が行われていない例（長崎）



図表4 県部会の改善方針等どおりに改善されていない例（大分）

大分部会は、別府国際観光港を「Beppu International Port」との英語表記にするよう決定している。



図表5 戦略拠点・地域拠点外において温泉を「Spa」と表記している例（熊本）



改善意見の要旨

〔九州運輸局〕

- ① 情報提供促進実施計画の活用について検討するとともに、管内の公共交通事業者等に対し制度を周知
- ② 九州ブロック連絡会等において、分かりにくいホームページの見直し、異常時の多言語による情報提供について、公共交通事業者等と引き続き検討・調整

図表6 バス停留所の検索方法が訪日外国人旅行者にとって分かりにくい使いづらい表記となっているもの

あかさはなはま
やらね

Oh ka sa ta na ha
ma ya ra wa

クリア Clear

雲仙市 バス停	あいのえきまえ 愛野駅前	Unzen-shi Bus stop	Ainoekimae The Aino station
糸島市 バス停	あかさか 赤坂	Itoshima-shi Bus stop	Red Akasaka

(日本語版) (英語版)

この検索画面から、例えば福岡空港 (Fukuoka Airport) を検索する場合、アルファベットの「F」から検索できれば使いやすいが、「Fu」は「ha」行なので、「ha」から検索する仕組みとなっている

制度概要と主な調査結果

(1) 情報提供促進実施計画に基づく情報提供

- 観光庁長官が指定した区間で事業を営む公共交通事業者等は、外国人観光旅客が公共交通機関を円滑に利用するために必要と認められる外国語等による情報の提供を促進するため、情報提供促進実施計画を作成・実施する必要あり
- 〔主な調査結果〕
- 情報提供促進実施計画の記載内容に不備があり、九州運輸局が記載内容の確認を十分に行っているとはみられないなど、その活用が図られていない状況

(2) ホームページによる情報提供

- 情報提供促進措置ガイドラインでは、ホームページ等により事前に情報を入手できる環境の整備が望ましい旨明記
- 〔主な調査結果〕
- ホームページの内容が訪日外国人旅行者に分かりづらいとみられる事例あり
- ・ バス停留所の検索方法が分かりにくい 等 (図表6)

(3) 異常時における多言語による情報提供

- 情報提供促進措置ガイドラインでは、異常時の情報提供の充実を明記
- 〔主な調査結果〕
- ① 調査した12事業者では、多言語で対応できれば理想的であるが実現は困難との意見が聴かれたほか、2事業者において、実際の異常時に訪日外国人旅行者に十分な対応が行われていない事例あり
- ・ 車両の遅延時に液晶ディスプレイ等での状況説明が日本語表示のみ、停電により設備が停電した際に旅客を誘導する貼り紙が日本語表示のみ (各1事業者)
- おくれ約55分
おくれ約1時間
おくれ約1時間
- ② 一方、英語による案内文の雛形を作成し独自の対応を行っている事例等あり

改善意見の要旨

〔九州運輸局〕
認定外国人観光案内所の関係者等を対象とした会議・研修の場を活用するなどして、あり方指針を遵守して情報・サービス等を提供するよう一層の周知徹底

(参考)
認定外国人観光案内所に掲出されているシンボルマーク



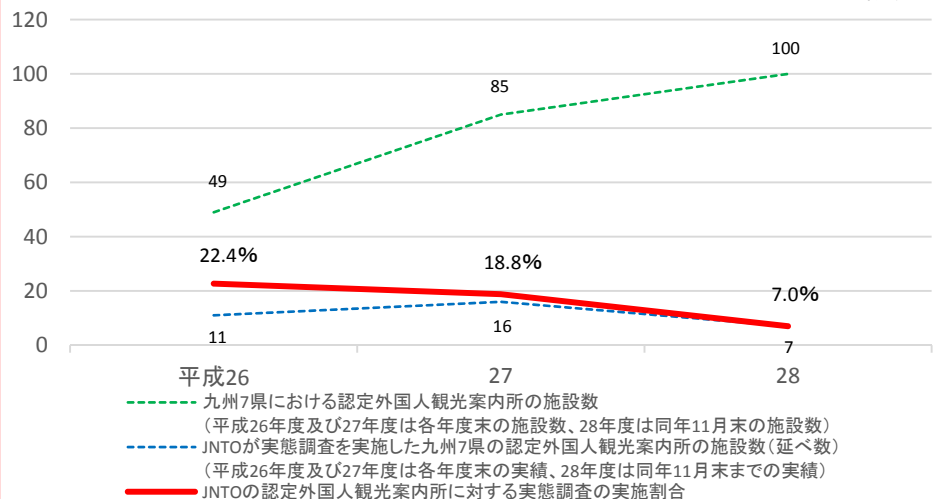
制度概要と主な調査結果

○ JNTOは、認定外国人観光案内所があり方指針を遵守して情報・サービス等を提供しているかどうか、随時、実態調査を実施し確認

〔主な調査結果〕

- ① JNTOの実態調査をみると、その対象となる認定外国人観光案内所の数は年々増加しているにもかかわらず、調査実施施設数はこれに応じて増加していないため、対象施設数に対する調査の実施割合は年々減少傾向にあり、あり方指針が遵守されていない場合でも、必要な指導がなされる機会が減っている状況 (図表7)
- ② 調査対象とした認定外国人観光案内所20施設の中に、訪日外国人旅行者には利用しにくいとみられる事例あり (図表8)
 - ・ 鉄道駅等に設置してある案内板等に案内所の所在地が分かりやすく表示されておらず、案内所の場所が分かりにくいもの (3施設)
 - ・ 提供する情報やサービスの内容を外部に多言語で掲出しておらず、案内所で受けられる情報・サービスの内容が分かりにくいもの (2施設)
 - ・ その他：左のシンボルマークが適切に掲出されていないもの (2施設)

図表7 JNTOの実態調査の対象施設数に対する実施割合 (単位:施設、%)



図表8 訪日外国人旅行者には利用しにくいとみられる事例



観光案内所の場所を案内する多言語での案内が途中で途切れている

観光案内所で受けられる情報・サービスの内容が多言語で掲出されていない

(1) 観光庁災害情報提供ポータルサイト及び外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリの案内状況

改善意見の要旨

- 〔九州運輸局〕
- ① 認定外国人観光案内所、宿泊施設及び公共交通事業者等に対し、ポータルサイトやアプリを再周知
 - ② 外国人旅行者に対し、ポータルサイトやアプリを多言語により一層周知

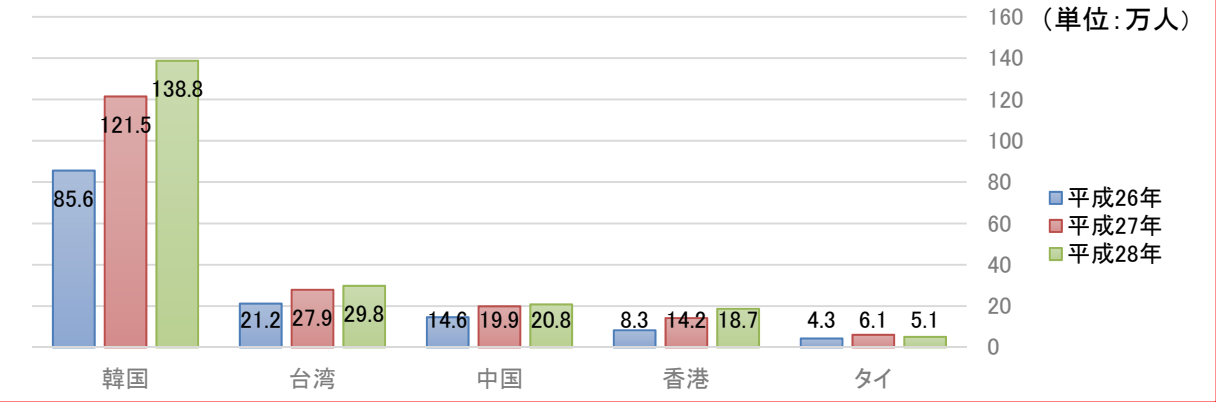
制度概要と主な調査結果

- 観光庁は、外国人旅行者が災害等の緊急時に必要となる情報を提供するポータルサイトやアプリを作成。国の計画等では、i) 外国人旅行者と接する宿泊施設における情報提供手段としての活用、ii) 認定外国人観光案内所や空港・港などの公共交通事業者等における外国人旅行者への周知を期待
- 〔主な調査結果〕
- ① 調査した認定外国人観光案内所11施設、宿泊施設8施設及び公共交通事業者等7事業者では、
 - ・ ポータルサイトの機能まで把握していない（23施設等）
 - ・ アプリの機能まで把握していない（16施設等）
 - ・ 平成28年熊本地震発生時や地震後において、ポータルサイトやアプリを活用等していない（認定外国人観光案内所9施設、宿泊施設8施設）
 - 一方、認定外国人観光案内所2施設では、ポータルサイトやアプリを活用して外国人旅行者に情報提供している例あり
 - ② 外国人旅行者へのアプリ等の周知方法に係る意見として、
 - ・ 認定外国人観光案内所で周知しているチラシ（観光庁）は英語版のみであるが、九州は韓国や中国からの旅行者が多く多言語で周知した方が望ましい（図表9、10）

図表9 アプリのチラシの例



図表10 九州への外国人入国者数(上位5カ国)



5 その他の多言語対応の取組

結果報告書P170～182

(2) 手ぶら観光の推進

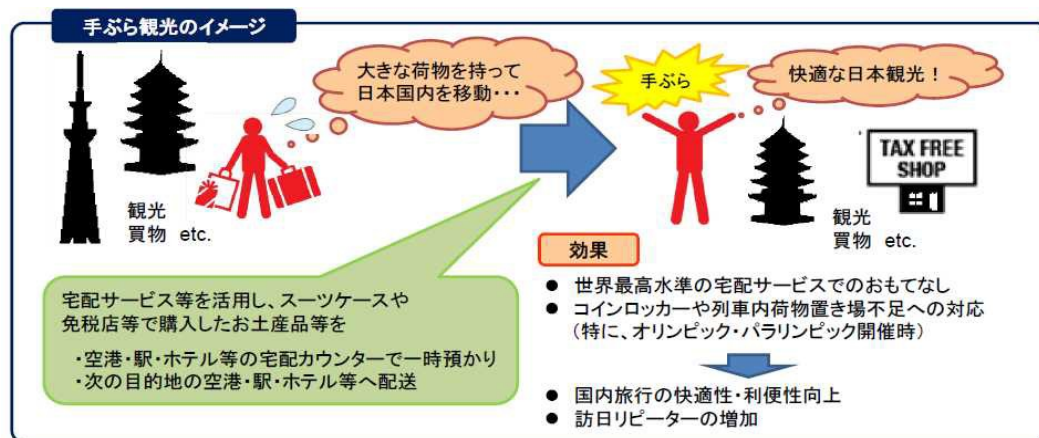
改善意見の要旨

〔九州運輸局〕
共通ロゴマークの使用を承認した
手ぶら観光カウンターのサービス
水準の確保

制度概要と主な調査結果

- 国土交通省及び観光庁は「手ぶら観光」を促進（図表11）
- 手荷物一時預かりや空港・ホテルなどへの配送サービスを提供する者が、英語による案内が可能であることなどの一定の条件を備えている場合に、申請に基づき「手ぶら観光」共通ロゴマークの使用を承認（図表12、13）
- 承認を受けた者は、このマークを掲示すること等により、外国人対応の手ぶら観光カウンターであることを情報発信

図表11 「手ぶら観光」のイメージ



（注）国土交通省ホームページによる。

〔主な調査結果〕

- ・調査した手ぶら観光カウンター6カウンターの中には、
- ① 手荷物一時預かり料金を明示していない等共通ロゴマークの使用承認条件を満たしていない（5カウンター）
- ② 外国人旅行者に案内している手ぶら観光カウンターの営業時間（JNTOのホームページ内）と実際の営業時間とが相違している（4カウンター）

図表12 「手ぶら観光」共通ロゴマーク



（注）国土交通省ホームページによる。

図表13 「手ぶら観光」共通ロゴマーク使用承認条件

- 運べるもの：スーツケース及び土産品（壊れ物の取り扱い可）の配送及び一時預かり
- 配送日数：特定エリアに当日配送、翌日配送可
- 料金体系：料金体系の一覧を明示
- 対応可能言語：英語（補助媒体の利用を含む）
- 補償制度：
 - ・問い合わせ窓口有り（英語および必要に応じた言語対応可）
 - ・手荷物の配送及び預かりに関する補償内容を分かりやすく掲示

（注）国土交通省ホームページによる。

九州ブロック連絡会

- 訪日外国人旅行者の受入環境の現状・課題を整理するため、平成27年3月25日、「訪日外国人旅行者数2000万人の受入に向けた九州ブロック連絡会」を設置(名称は発足時)
- 同連絡会は、九州運輸局、九州地方整備局、大阪航空局、九州各県・政令市、経済団体、観光関係団体、事業者等で構成
- 公共交通機関、道路における多言語対応の強化、観光地や観光施設における多言語対応の強化等の課題に対し、道路案内標識の多言語対応の整備の改善を進めること、観光ガイドブック及び観光マップ、観光地での案内板の多言語化の充実について地方公共団体、観光関係者等が連携して取り組むことを確認

多言語対応ガイドライン

- 観光地、道路、公共交通機関等各分野に共通の多言語対応の取組に係る国の指針(正式名称:「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」(平成26年3月国土交通省観光庁))
- ①禁止・注意を促す情報及び名称・案内・誘導・位置を示す情報は、英語併記が基本であること、②名称・案内・誘導・位置を示す情報については、多言語表記の不統一・非連続性が原因で訪日外国人旅行者が迷うことがないよう、地域単位でその統一性・連続性を確保することが必要であるため、各地域において固有名詞の対訳語一覧を作成し、関係者間で表記を統一することが必要であること、③作成した対訳語一覧を事業者等に紹介し、表記内容の統一性・連続性を確保するよう働きかけるなど、国や地域において積極的に多言語対応の改善・強化に向けて努力することが重要であること等を規定

情報提供促進実施計画

- 外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律(平成9年法律第91号)により、全ての公共交通事業者等に対し、旅客施設内や車両等(改札口、構内案内図、運賃表、行先、次停車駅名等)において、外国語等による情報提供(方向指示情報、位置表示情報、利用案内情報、規制情報等)が努力義務化
- 観光庁長官が、「多数の外国人観光旅客が利用する区間」又は「外国人観光旅客の利用の増加が見込まれる区間」として指定した区間において事業を営む公共交通事業者等には、外国語やピクトグラムによる情報提供の促進を措置するための計画(情報提供促進実施計画)の作成・実施が義務化

情報提供促進措置ガイドライン

- 公共交通事業者等の旅客施設及び車両等における外国語等による情報提供に関して、国土交通大臣が定める基準や情報提供促進措置を講ずる際に必要な事項を提示(正式名称:「公共交通機関における外国語等による情報提供促進措置ガイドラインー外国人がひとり歩きできる公共交通の実現に向けてー」(平成18年3月国土交通省総合政策局観光地域振興課))
- 外国人観光旅客に対する情報提供は、日本語、英語、ピクトグラムの3種類の表記を基本とすること、外国人観光旅客が困った時の情報提供が本来最も重要であり、異常時の情報提供を充実させる努力が必要不可欠であること等を規定