

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等を中心として—

## 結果報告書

平成 29 年 3 月

総務省 九州管区行政評価局

## 前 書 き

九州を訪れる外国人旅行者数は、平成 28 年に約 372 万人と 5 年連続で過去最高となっており、また、平成 31 年にはラグビーワールドカップ 2019 日本大会の試合会場として、全国 12 会場のうち福岡県、熊本県及び大分県の 3 会場が決定し、33 年には、32 年の東京オリンピック・パラリンピックに続き、福岡市が第 19 回世界水泳選手権の開催都市に決定しているなど、九州には引き続き多数の外国人旅行者が訪れるものとみられ、今後ともその受入環境の整備が重要な課題となっているものとみられます。

九州運輸局、九州地方整備局及び大阪航空局では、平成 27 年 3 月から「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」を立ち上げ、九州を訪れる外国人旅行者の受入環境の課題を取り上げ、その現状と対応方針の整理・取りまとめを行ってきており、28 年 12 月までの検討の結果、48 の課題が取り上げられています。

これらの課題のうち、外国人旅行者を受け入れる上で基本的な事項の一つとみられる多言語による情報提供に係る整理・取りまとめ結果をみると、「二次交通分野」での公共交通機関、道路における多言語対応の強化、「観光地域づくり分野」での観光地や観光施設における多言語対応の強化等が挙げられ、「訪日外国人旅行者受入環境整備事業」の戦略拠点・地方拠点における道路案内標識の多言語対応の整備の改善を進めることや、観光地・観光施設の案内板の多言語化の充実などについて、地方公共団体、観光関係者等が連携して整備を図ること等が確認されています。

しかしながら、今回、観光マップ、観光サイト等による観光案内における多言語対応の実情、道路案内標識による英語表記の改善の取組、公共交通機関における外国語による情報提供等を調査したところ、

- ① 観光案内マップ、観光案内サイト及び観光地での案内板等は、同一の観光地・観光施設等を案内しているにもかかわらず、用いられている英語表記が区々となっている、
- ② 道路案内標識の英語表記の改善の取組は、九州ブロック道路標識適正化委員会の各県の部会で改善方針を決定しているものの、同一の施設に用いる英語表記が県間で区々となっている、
- ③ 公共交通事業者等のホームページ情報、認定外国人観光案内所の場所や提供するサービスの案内状況、外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリの周知状況、手ぶら観光カウンターの開設時間や料金等の案内状況などにおいて訪日外国人旅行者が利用しにくい状況がみられることから、九州運輸局及び九州地方整備局に対し、多言語による情報提供における表記の統一性・連続性の確保や、訪日外国人旅行者が利用しやすい環境の整備のために必要な取組等について改善意見を通知しました。

関係の行政機関、県、市町村、観光関係団体、民間事業者等において、外国人旅行者の受入環境の整備に関する取組の推進に向けて参考にしていただければ幸いです。

総務省 九州管区行政評価局長

角田 祐一

## 目 次

第1 調査の目的等	1
第2 観光振興のための関係機関の多言語による情報提供の取組等	2
第3 調査の結果	
1 観光マップ・観光サイト等による観光案内における多言語対応の実情	12
2 道路案内標識の英語表記の改善の取組	43
3 公共交通機関における外国語による情報提供	73
4 認定外国人観光案内所の設置促進・利用環境の向上	
(1) 認定外国人観光案内所の設置促進	117
(2) 認定外国人観光案内所の利用環境の向上	139
5 その他の多言語対応の取組	
(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	148
(2) 手ぶら観光カウンターの推進	170

## 説明図表目次

### 第1 調査の目的等

図表なし

### 第2 観光振興のための関係機関の多言語による情報提供の取組等

図表①	九州の外国人入国者数の推移	6
図表②	九州ブロック連絡会の構成	6
図表③	九州ブロック連絡会が抽出した訪日外国人受入れの主な課題等	7
図表④	九州運輸局が実施した受入環境整備事業	8
図表⑤	多言語コールセンターの概要（大分県の例）	9
図表⑥	「外国人目線による多言語対応現状調査事業」で提示された多言語対応に係る主な課題への対応状況（福岡県久留米市の例）	10
図表⑦	第二期九州観光戦略等の目標値	11

### 第3 調査結果

#### 1 観光マップ、観光サイト等による観光案内における多言語対応の実情

図表 1-①	「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」（平成25年6月11日観光立国推進閣僚会議決定）（抜粋）	17
図表 1-②	「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）（抜粋）	17
図表 1-③	調査対象とした英語版の観光マップ等（紙媒体）一覧（33種類）	19
図表 1-④	調査対象とした英語版の観光サイト（電子媒体）一覧（19種類）	20
図表 1-⑤	英語表記が区々となっている7パターンへの78観光地・観光施設等の分類結果	21
図表 1-⑥	英訳したものの全体の意味は類似しているが、一部又は全部において異なる訳語を使用しているもの（パターン① 41施設等）	24
図表 1-⑦	一部又は全部がローマ字表記のものと、それに対応する部分を英訳しているものとが混在しているもの（パターン② 29施設等）	27
図表 1-⑧	一部又は全部がローマ字表記のものと、その表記に意味や性質を示す語句を付加したものとが混在しているもの（パターン③ 13施設等）	29
図表 1-⑨	固有名詞に含まれる普通名詞部分を英訳したものと、固有名詞全体のローマ字表記に普通名詞部分の英訳を付加したものとが混在しているもの（パターン④ 12施設等）	30
図表 1-⑩	同一の観光地・観光施設等に用いられる日本語の名称や読み仮名が区々となっているため、これを翻訳した英語表記も区々となっているもの（パターン⑤ 8施設等）	31



図表 1-⑪	元の日本語の名称のうち英訳している範囲が異なるもの（パターン⑥ 8施設等）	32
図表 1-⑫	表音表記のみのものと表意表記のものとが混在しているもの（パターン⑦ 1施設等）	32
図表 1-⑬	外国人留学生等に対する意識調査の設問・回答例	33
図表 1-⑭	外国人留学生等への意識調査結果（20 観光地・観光施設等）	33
図表 1-⑮	「温泉アイランド九州 広域観光周遊ルート」形成計画の概要	37
図表 1-⑯	多言語対応ガイドラインにおける「温泉」に係る英語の表記方法	38
図表 1-⑰	九州管内の5温泉地に係る観光マップ等、観光サイト及び観光案内標識等における「温泉」の英語表記の状況	38
図表 1-⑱	「温泉」の英語表記が区々となっている具体例（黒川温泉）	39
図表 1-⑲	調査対象2市が作成している対訳語一覧	40
図表 1-⑳	地方公共団体の対訳語一覧と観光マップ等・観光サイトの英語表記との整合状況	41
図表 1-㉑	九州管内の地方公共団体等が作成した対訳語一覧の周知に関する国等への意見・要望	42

## 2 道路案内標識の英語表記の改善の取組

図表 2-①	「道路案内標識改善方針(案)」(平成25年9月11日付け国土交通省道路局路政課長、企画課長、国道・防災課長、環境安全課長事務連絡)(抜粋)	47
図表 2-②	九州管内の「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	48
図表 2-③	調査対象3部会の構成等(英語表記の改善の取組に係るもの)	48
図表 2-④	調査対象3部会の英語表記の改善の取組状況	49
図表 2-⑤	福岡部会が実施した標識(英語表記)に関するアンケート調査結果	50
図表 2-⑥	福岡部会が決定した英語表記に対する長崎及び大分部会の対応等	51
	参考(図表 2-⑥ 各県の部会が決定した英語表記の表記例)	52
図表 2-⑦	当局の現地調査の実施状況	53
図表 2-⑧	当面の改善区域等内の道路案内標識であるが、英語表記が行われていないもの	54
図表 2-⑨	当面の改善区域等内の道路案内標識等について、点検等が不十分であることにより、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(道路案内標識)	55
図表 2-⑩	当面の改善区域等内の道路案内標識等について、点検等が不十分であることにより、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(地点標)	56
図表 2-⑩	当面の改善区域等内の道路案内標識について、点検対象とされず、部会の改善方針等と異なる表記となっているもの(部会で英語表記が決定されたもの)	58

図表 2-⑪	当面の改善区域等内の道路案内標識について、点検対象とされず、通常の英語表記では使用しない単語での英語表記となっているもの	59
図表 2-⑫	当面の改善区域等に追加して点検した区間の道路案内標識について、各県の部会	
- i	の改善方針等どおりに改善されず地域としての連続性が確保されていないもの (福岡国道事務所)	60
図表 2-⑫	当面の改善区域等に追加して点検した区間の道路案内標識について、各県の部会	
- ii	の改善方針等どおりに改善されず地域としての連続性が確保されていないもの (長崎河川国道事務所)	62
図表 2-⑬	その他英語表記が不十分なもの等 (当面の改善区域等内)	64
- i		
図表 2-⑬	その他英語表記が不十分なもの等 (当面の改善区域等外)	65
- ii		
図表 2-⑭	「道路の案内標識の英語による表示に関する告示」(平成 26 年国土交通省告示第 327 号)(抜粋)	70
図表 2-⑮	温泉の表記の状況	71

### 3 公共交通機関における外国語による情報提供

#### (1) 情報提供促進実施計画に基づく情報提供

図表 3-(1)-①	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)(抜粋)	82
図表 3-(1)-②	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 第 7 条に規定する情報提供促進措置に関する基準(平成 20 年国土交通省告示 第 896 号)(抜粋)	84
図表 3-(1)-③	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 施行規則(平成 9 年運輸省令第 39 号)(抜粋)	85
図表 3-(1)-④	公共交通事業者等が情報提供促進措置を講ずべき区間(平成 28 年観光庁告示 第 1 号)(抜粋)	86
図表 3-(1)-⑤	九州運輸要覧(平成 28 年 3 月発行)における「公共交通機関における外国語 等による情報提供」に係る記載状況	90
図表 3-(1)-⑥	「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)(抜粋)(その 1)	90
図表 3-(1)-⑦	観光庁における公共交通事業者等の外国人観光旅客に対する情報提供状況の 総点検に係る報道・会見資料(抜粋)	93
図表 3-(1)-⑧	九州運輸局から公共交通事業者等に対する情報提供促進実施計画の確認等の 依頼文書(抜粋)	94
図表 3-(1)-⑨	九州運輸局における情報提供促進実施計画の保有状況(平成 29 年 1 月 12 日 現在)	95

図表 3-(1)-⑩	九州運輸局が保有している情報提供促進実施計画において記載内容の確認等が十分行われていないとみられる事例	96
図表 3-(1)-⑪	九州運輸局が保有している情報提供促進実施計画の内容と実態が異なっているとみられる事例	98
図表 3-(1)-⑫	調査対象公共交通事業者のうち7事業者における外客旅行容易化法、情報提供促進実施計画等の把握状況	100
図表 3-(1)-⑬	調査対象公共交通事業者等における情報提供促進実施計画に係る主な意見	101
図表 3-(1)-⑭	調査対象公共交通事業者等の多言語化へ対応が区々となっている事例	102
<b>(2) ホームページによる情報提供</b>		
図表 3-(2)-①	「訪日外国人の消費動向 平成 28 年 10-12 月期 報告書」(平成 29 年 1 月観光庁)(抜粋)	104
図表 3-(2)-②	「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)(抜粋)(その 2)	105
図表 3-(2)-③	調査対象公共交通事業者等のホームページにおける多言語対応の状況	107
図表 3-(2)-④	調査対象公共交通事業者等におけるホームページの多言語化に伴う負担に係る意見	108
図表 3-(2)-⑤	調査対象公共交通事業者等のホームページにおける訪日外国人旅行者にとって分かりにくい、使いにくいとみられる事例の概要	109
<b>(3) 異常時における多言語による情報提供</b>		
図表 3-(3)-①	「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)(抜粋)(その 3)	112
図表 3-(3)-②	調査対象公共交通事業者等における異常時の多言語による対応は困難とする主な意見	114
図表 3-(3)-③	調査対象事業者における異常時の多言語対応が不十分な事例	115
図表 3-(3)-④	調査対象公共交通事業者等の旅客施設において観光案内所の職員が外国語による情報提供を行っている事例	116

## 4 認定外国人観光案内所の設置促進・利用環境の向上

### (1) 認定外国人観光案内所の設置促進

図表 4-(1)-①	外国人観光案内所の認定制度の概要	123
図表 4-(1)-②	外国人観光案内所の認定手順	124
図表 4-(1)-③	認定外国人観光案内所に対する JNTO の支援	125
図表 4-(1)-④	外国人観光案内所を対象とした補助事業	126
図表 4-(1)-⑤	認定外国人観光案内所の設置促進に向けた地方運輸局の役割	126
図表 4-(1)-⑥	認定外国人観光案内所の設置促進に向けた地方整備局の役割	127

図表 4-(1)-⑦	九州への外国人入国者数と九州 7 県における認定外国人観光案内所の施設数の推移	128
図表 4-(1)-⑧	九州 7 県における認定外国人観光案内所の施設数	129
図表 4-(1)-⑨	あり方指針における認定外国人観光案内所の設置目標	130
図表 4-(1)-⑩	明日の日本を支える観光ビジョンにおける訪日外国人旅行者数の目標	130
図表 4-(1)-⑪	観光案内所の設置者・運営主体等を対象とした会議における認定制度の説明の状況等（主なもの）	131
図表 4-(1)-⑫	認定外国人観光案内所の設置促進に向けた九州運輸局の個別の働きかけの状況（主なもの）	132
図表 4-(1)-⑬	九州における外国人観光案内所の設置拡大に向けた調査検討事業の仕様書（抜粋）	133
図表 4-(1)-⑭	長崎県における認定外国人観光案内所の設置促進に向けた取組	134
図表 4-(1)-⑮	大分県における認定外国人観光案内所の施設数	134
図表 4-(1)-⑯	大分県における認定外国人観光案内所の設置促進に向けた取組	135
図表 4-(1)-⑰	未認定観光案内所の今後の認定申請の予定	136
図表 4-(1)-⑱	パートナー施設の認定を受けていない宿泊施設の認定取得の意向	137
図表 4-(1)-⑲	観光案内所がパートナー施設として認定を取得した事例	138

## (2) 認定外国人観光案内所の利用環境の向上

図表 4-(2)-①	「訪日外国人の消費動向 平成 28 年 10-12 月期 報告書」（平成 29 年 1 月観光庁）（抜粋）	142
図表 4-(2)-②	認定外国人観光案内所の各カテゴリーで満たすべき水準	143
図表 4-(2)-③	JNTO が実態調査を実施した九州 7 県の認定外国人観光案内所の施設数	144
図表 4-(2)-④	外国人旅行者にとって認定外国人観光案内所の場所が分かりにくい事例	145
図表 4-(2)-⑤	外国人旅行者にとって認定外国人観光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事例	146
図表 4-(2)-⑥	JNTO が認定する外国人観光案内所のシンボルマークが旅行者の目に付きやすい場所に掲出されていない事例	147

## 5 その他の多言語対応の取組

### (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

図表 5-(1)-①	ポータルサイトの概要	153
図表 5-(1)-②	「Safety tips」アプリのアイコン	154
図表 5-(1)-③	アプリの概要	154
図表 5-(1)-④	アプリの機能向上	155
図表 5-(1)-⑤	「明日の日本を支える観光ビジョン」施策集（抜粋）	156
図表 5-(1)-⑥	ポータルサイトやアプリの周知、活用先を明示した国の計画等	157
図表 5-(1)-⑦	訪日外国人旅行者の宿泊時における災害時初動対応マニュアル	158

図表 5-(1)-⑧	九州運輸局がアプリのバージョンアップ時に転送した電子メールの転送先等 .....	159
図表 5-(1)-⑨	認定外国人観光案内所におけるポータルサイトとアプリの認知状況等	160
図表 5-(1)-⑩	認定外国人観光案内所のポータルサイトやアプリの活用例	161
図表 5-(1)-⑪	「福岡市観光案内所 防災・災害対応手引き・ガイドライン」におけるポータルサイト、アプリ及びガイドラインの位置づけ	162
図表 5-(1)-⑫	宿泊施設におけるポータルサイトとアプリの認知状況等	164
図表 5-(1)-⑬	ポータルサイトにリンクを貼っている公共交通事業者、空港・港湾ターミナル事業者におけるポータルサイトとアプリの認知状況等	165
図表 5-(1)-⑭	空港・港湾ターミナル事業者におけるアプリの周知状況	165
図表 5-(1)-⑮	ポータルサイトやアプリの周知方法に係る主な意見	166
図表 5-(1)-⑯	観光庁が作成したアプリのチラシ（2種類）	166
図表 5-(1)-⑰	ポータルサイトやアプリの存在の周知に係る主な意見等	167
図表 5-(1)-⑱	主要国・地域から九州への外国人入国者数	168
図表 5-(1)-⑲	アプリを観光マップで周知している例	169

## (2) 手ぶら観光カウンターの推進

図表 5-(2)-①	手ぶら観光制度の概要	172
図表 5-(2)-②	観光ビジョン実現プログラム 2016 に掲げられた手ぶら観光カウンターの設置 目標	173
図表 5-(2)-③	「手ぶら観光」共通ロゴマーク使用要領（抜粋）	174
図表 5-(2)-④	共通ロゴマーク	176
図表 5-(2)-⑤	「手ぶら観光カウンター」の設置状況(平成 29 年 1 月 5 日現在)	176
図表 5-(2)-⑥	「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」（地方での消費拡大 に向けたインバウンド対応支援事業(手荷物))の事業のスキーム	177
図表 5-(2)-⑦	共通ロゴマーク使用承認条件を満たしていない例(国の補助事業を活用してい る 3 手ぶら観光カウンター分)	178
図表 5-(2)-⑧	JNTO のホームページで情報発信している受付時間との相違状況(国の補助事 業を活用している 3 手ぶら観光カウンター分)	179
図表 5-(2)-⑨	共通ロゴマーク使用承認条件を満たしていない例(国の補助事業を活用してい ない 3 手ぶら観光カウンター分)	180
図表 5-(2)-⑩	日本語、英語及び中国語で手荷物一時預かりの料金や補償内容を掲示してい る様子(Ff カウンターの例)	181
図表 5-(2)-⑪	JNTO のホームページで情報発信している受付時間との相違状況(国の補助事 業を活用していない 3 手ぶら観光カウンター分)	182
図表 5-(2)-⑫	手ぶら観光カウンターの外国人旅行者の利用状況と利用促進のための取組状 況	182

## 第1 調査の目的等

### 1 目的

訪日外国人旅行者数は、平成27年に過去最高の約1,974万人（前年比47.1%増）に達し、28年には初めて2,000万人を超えると推計されている。政府は、平成28年3月に策定した「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）において、東京オリンピック・パラリンピックが開催される平成32年には4,000万人の訪日外国人旅行者を受け入れるとの新たな目標を掲げ、訪日外国人を含むすべての旅行者がストレスなく快適に観光を満喫できる環境の整備等を進めていくこととしている。

一方、九州の空港や港から訪日した外国人旅行者は、クルーズ船の寄港増等により、平成27年において283万人（前年比69.1%増）と4年連続で過去最高を記録し、28年もその上半期において過去最高であった前年を44.4%上回る勢いで推移している。

「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」（事務局：九州運輸局、九州地方整備局及び大阪航空局）では、訪日外国人旅行者を受け入れる上での地域における現状と課題を把握し、必要な手立てを講じてきているものの、同連絡会の取組状況の取りまとめ（平成28年2月29日）によると、公共交通機関、道路、観光地・観光施設における多言語対応の強化などが引き続きの検討課題として取り上げられている。

この実態調査は、このような状況を踏まえ、訪日外国人旅行者の日本国内の移動時・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、公共交通機関、道路、観光案内等における多言語対応等の状況を調査し、関係行政の改善に資するために実施するものである。

### 2 対象機関

#### (1) 調査対象機関

国土交通省九州地方整備局、九州運輸局

#### (2) 関連調査等対象機関

##### ア 県

福岡県、長崎県、大分県

##### イ 市町村（12市町村）

（福岡県）北九州市、福岡市、大牟田市、久留米市、柳川市、太宰府市

（長崎県）長崎市、平戸市、雲仙市

（大分県）別府市、中津市、由布市

##### ウ 関係団体、関係事業者等

### 3 担当部局

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

### 4 実施時期

平成28年12月～29年3月

## 第2 観光振興のための関係機関の多言語による情報提供の取組等

調査結果	説明図表番号
<p><b>1 九州における訪日外国人旅行者数の推移等</b></p> <p>我が国の平成28年の訪日外国人旅行者数は、約2,404万人と昭和39年に独立行政法人国際観光振興機構（日本政府観光局。以下「JNTO」という。）が統計を取り始めて以降、過去最高を記録した。</p> <p>政府は、平成28年3月に策定した「明日の日本を支える観光ビジョンー世界が訪れたい日本へー」（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。以下「明日の日本を支える観光ビジョン」という。）において、東京オリンピックが開催される32年には4,000万人の訪日外国人旅行者を受け入れるとの新たな目標を掲げ、訪日外国人を含む全ての旅行者がストレスなく快適に観光を満喫できる環境の整備等を進めていくこととしている。</p> <p>九州への外国人入国者数は、クルーズ船の寄港増等により、平成28年には約372万人と5年連続で過去最高を記録している。</p> <p>このような状況である中、東京オリンピック・パラリンピックの前年に開催される「ラグビーワールドカップ2019」では、福岡、熊本及び大分の3県・市が開催地となっており、また、平成33年には、福岡市で世界水泳大会の開催が決定している等、これら訪日外国人旅行者が多く訪れる世界規模のスポーツ大会が控えていることも含め、九州地方において、官民一体となり、訪日外国人旅行者の受入環境整備を更に進めていくことが必要である。</p> <p><b>2 関係機関の多言語による情報提供の取組等</b></p> <p>観光庁は、平成26年3月、今後の標識等についての多言語対応の取組に関し、各地域における多言語対応の取組が共通の基本的指針の下に、全体的な統一感をもって進められるよう「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」（以下「多言語対応ガイドライン」という。）を策定している。</p> <p>多言語対応ガイドラインでは、観光地、道路、公共交通機関等を対象に多言語表記の統一性を図るために、英語、中国語、韓国語の表記方法等が示されており、多言語対応の推進に当たっては、国は、多言語対応ガイドラインに関する問合せや、同ガイドラインだけでは判断が難しい問題について関係者からの相談に適切に対応すること、地方公共団体は、地域における多言語表記の統一性・連続性を確保するため、地域のボランティア、在日外国人、観光関係者、訪日外国人旅行者等、多様な主体を巻き込みながら各地域において共通で使用する対訳語一覧を作成することを求めている。</p> <p>また、九州管内では、次のとおり、関係機関の連携による多言語表記の取組が推進されているところである。</p> <p><b>(1) 関係機関の連携による支援策の検討等</b></p>	<p>図表①</p>

九州運輸局、九州地方整備局及び大阪航空局では、国土交通省観光立国推進本部の指示を受け、九州ブロックでの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 日に九州各県・政令市、経済団体、旅行業、宿泊事業者等の団体、公共交通事業者で構成される「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」（以下「九州ブロック連絡会」という。）を立ち上げた。九州ブロック連絡会には、①航空・港湾、②二次交通、③観光地域づくり、④観光産業と四つのワーキンググループ（以下「WG」という。）が設置され、主に九州運輸局と九州地方整備局が中心となり、計 25 件の検討課題を設定した上で、平成 28 年 12 月まで対応方針の検討を行い、最終的には検討の過程で新規に課題とされた 23 件を含む計 48 件について、現状と対応方針とが整理され、取りまとめが行われている。

図表②

これら課題のうち、多言語による情報提供に関するものとしては、二次交通分野での公共交通機関、道路における多言語対応の強化、観光地域づくり分野での観光地や観光施設における多言語対応の強化等が挙げられ、「外国人旅行者の受入環境整備事業」の戦略拠点・地方拠点における道路案内標識における多言語対応を進めることや、観光ガイドブック及び観光マップ並びに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が九州ブロック連絡会において確認されている。

図表③

また、九州ブロック連絡会は、平成 29 年度に新たな国の地方支分部局を構成員として加え、WG の構成等も見直す等の発展的改組により、「観光ビジョン推進地方ブロック戦略会議」に格上げされ、これまで九州ブロック連絡会が検討してきた課題について引き続き検討するとともに、国立公園のナショナルパーク化等、新たな課題についての検討も行われる予定である。

## (2) 九州運輸局の取組

九州運輸局では、九州地方を訪れる訪日外国人旅行者の情報収集の拠点となる観光案内所について、観光案内所の設置者等に対し、各種機会を通じて、観光庁が定める「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成 24 年 1 月観光庁。以下「あり方指針」という。）に基づく認定制度の普及を図っており、平成 28 年 11 月末現在、九州管内では 91 の観光案内所が認定外国人観光案内所として認定を受け、各認定カテゴリーで求められる水準により、多言語又は英語による案内・情報提供を行っている。

また、九州運輸局では、訪日外国人旅行者の受入環境整備のための事業を行ってきており、平成 25 年度以降の多言語対応の充実、強化に係る主な取組として、25 年度及び 26 年度に外国人留学生等を訪日外国人旅行者の受入に積極的な 6 市町に派遣し、外国人目線で観光施設やホームページの案内の状況をチェックする調査を実施している。

図表④



さらに、九州運輸局では、平成 28 年度に訪日外国人旅行者の移動に係る利便性の向上を図る観点から、九州管内の公共交通事業者延べ 15 事業者に交通サービス利便向上促進等事業により、多言語化のための環境整備等に関する補助を行い、各公共交通事業者において自動発券機の表示内容の複数言語化や、車内での行先及び運賃案内表示の複数言語化を図っている。

### (3) 九州地方整備局の取組

九州地方整備局では、「道路案内標識における英語表記について」(平成 25 年 9 月 11 日付け国道企第 46 号道路局長通達。以下「道路局長通達」という。)等に基づき、九州内の「外国人旅行者の受入環境整備事業」における戦略拠点又は地方拠点である福岡市、長崎市、別府市及び鹿児島市について、各県ごとに設置されている九州ブロック道路標識適正化委員会(以下「適正化委員会」という。)の各県の部会で改善方針を決定した上で、道路案内標識の英語表記の改善の取組を進めている。

福岡市等 4 市においては、適正化委員会の各県の部会で点検対象地域を設定した上で、各道路管理者において点検対象とした道路案内標識等の点検を行い、適正化委員会の各県の部会の改善方針に従い、改善が図られてきている。

### (4) 九州管内の地方公共団体の取組例

九州管内の地方公共団体の取組としては、例えば、福岡市は平成 27 年 12 月に「外国人への情報提供の手引き」を改訂し、福岡市内で使用頻度が高いとみられる言語(英語、中国語及び韓国語)について、対訳語一覧を整備し、福岡市のみならず民間事業者とも一緒になって全市的に統一感のある分かりやすい多言語による情報提供を目指している。このほか、北九州市では、平成 27 年 4 月に「北九州市英文表記マニュアル」を改訂し、同市の関係部局や関係団体において、新たに英文表記する際やサイン等を見直しする際、このマニュアルを活用し、英文表記方法を共通化することを目指している。

また、多言語による情報提供としては、平成 26 年 8 月から佐賀県において、一般社団法人佐賀県観光連盟が多言語コールセンターを開設し、多言語による通訳サービスを開始しており、28 年 7 月からは大分県においても同様の取組が開始されているほか、29 年度からは福岡県が取組を予定している。

さらに、前記の九州運輸局における訪日外国人旅行者の受入環境整備のための調査は、久留米市、長崎市、別府市等 6 市町で実施されているが、例えば、当局が調査した久留米市等では、調査において外国人留学生等から課題として出された観光ガイドブック、ホームページ等の多言語化等について、対応してきている。

図表⑤

図表⑥

**(5) 九州管内の民間団体等の取組例**

九州知事会と地元経済団体とで構成される九州地域戦略会議が策定した「第二期九州観光戦略」を実行する組織である一般社団法人九州観光推進機構（以下「九州観光推進機構」という。）では、「第二期九州観光戦略」の数値目標である平成35年に九州の訪日外国人の旅行者数約441万人、観光消費額6,406億円の達成に向け、アクションプランを作成して各種の取組を行っており、多言語による情報提供に関するものとしては、研修の実施等を通じた九州アジア観光アイランド特区ガイドの育成や、国外観光客にも対応可能な案内所の増加や広域ネットワーク化の取組を行ってきている。

なお、九州観光推進機構では、国の訪日外国人旅行者数の目標値の見直しや、近年の九州への訪日外国人旅行者の増加の状況を踏まえ、今後、「第二期九州観光戦略」における九州への訪日外国人旅行者数等の目標値についての見直しが行われる予定であるとしている。

図表⑦

図表① 九州の外国人入国者数の推移

(単位:千人)

平成 24 年	25 年	26 年	27 年	28 年
1, 150	1, 257	1, 675	2, 832	3, 721

(注) 九州運輸局の公表資料に基づき、当局が作成した。

図表② 九州ブロック連絡会の構成

区分	構成員
国	九州運輸局、九州地方整備局、大阪航空局
地方公共団体	福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、北九州市、福岡市、熊本市
観光関係団体	一般社団法人九州観光推進機構、公益社団法人日本観光振興協会九州支部
経済団体	一般社団法人九州経済連合会、九州商工会議所連合会、九州経済同友会
宿泊事業者団体	一般社団法人日本ホテル協会九州支部、一般社団法人全日本シティホテル連盟九州支部、日本旅館協会九州支部
旅行業者団体	一般社団法人日本旅行業協会九州支部、一般社団法人全国旅行業協会九州支部
公共交通事業者等	(団体) 九州鉄道協会、九州バス協会、九州乗用自動車協会、九州地区レンタカー協会連合会、九州旅客船協会連合会 (事業者) 九州旅客鉄道株式会社、西日本鉄道株式会社、日本航空株式会社、全日本空輸株式会社、JR九州高速船株式会社、カメラライン株式会社、関釜フェリー株式会社
オブザーバー	(国) 九州総合通信局、九州農政局、九州経済産業局、九州地方環境事務所 (独立行政法人) 独立行政法人国際観光振興機構

(注) 1 九州運輸局提出資料に基づき当局が作成した。

2 構成員は、平成 29 年 2 月末現在。

図表③ 九州ブロック連絡会が抽出した訪日外国人受入れの主な課題等

(単位：件)

WG の区分	事務局	課題数	主たる課題と取組内容
航空・港湾 WG	九州運輸局、九州地方整備局、大阪航空局	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>●課題：空港容量（発着回数）・航空座席数の確保</li> <li>→国際線の増加に対応した空港容量（発着回数）の確保</li> <li>●課題：クルーズ船の寄港増・大型化に対応した受入環境の改善</li> <li>→クルーズ船の寄港増や大型化に伴う岸壁延長などの港湾施設の不足等に対し、クルーズ船の円滑な受入環境の改善、寄港地観光で使用する貸切バスの増加による商業施設・観光施設周辺の交通渋滞対策</li> </ul>
二次交通 WG	九州運輸局、九州地方整備局	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>●課題：公共交通機関、道路における多言語対応の強化</li> <li>→公共交通機関における標識・サイン・観光案内板等の多言語表記、道路（道路案内標識）における多言語対応</li> <li>●地方部における二次交通促進</li> <li>→全国系 IC カードシステムの導入による訪日外国人旅行者の移動に係る利便性の向上</li> <li>●広域二次交通の円滑化</li> <li>→九州横断ルート of 二次交通接続の円滑化</li> </ul>
観光地域づくり WG	九州運輸局、九州地方整備局	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>●観光地や観光施設における無料公衆無線 LAN (Wi-Fi) の整備</li> <li>→訪日外国人旅行者の動線に沿った無料公衆無線 LAN (Wi-Fi) の整備</li> <li>●観光案内所の観光案内機能の向上・ネットワーク強化</li> <li>→外国人観光案内所のネットワーク強化</li> <li>●観光地や観光施設における多言語対応の強化</li> <li>→訪日外国人旅行者がストレスなく移動や観光を楽しめるように多様な主体との連携による観光情報の多言語化の推進</li> </ul>
観光産業 WG	九州運輸局	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>●宿泊施設の確保</li> <li>→宿泊施設の稼動状況、旅館ホテルのインバウンド対応支援、旅館の空室情報提供、民泊の活用</li> <li>●熊本地震後のインバウンド観光客の誘導・情報提供</li> <li>→訪日外国人旅行者が滞在していた宿泊施設事業者等へ、地震発生時の訪日外国人旅行者の避難行動や対処結果をヒアリング、アンケート等により事例収集</li> </ul>
計		48	—

(注) 九州ブロック連絡会の会議資料に基づき、当局が作成した。

図表④ 九州運輸局が実施した受入環境整備事業

区分	内容等	
平成 25 年度	事業名	九州地方における受入環境整備サポーター派遣に関する調査
	事業実施主体 (事業形態)	九州運輸局 (民間委託)
	事業費	2,562 千円
	事業目的	訪日外国人旅行者の受入環境整備が不十分であるため、外国人留学生を受入環境サポーターとして地域へ派遣し、各地域の受入環境の整備状況を検証の上、改善策を示す。
	事業実施地域	長崎市、別府市、由布市、鹿児島市
	事業の内容(概況)	10 人程度の外国人留学生を博多から事業実施地域へのツアーに参加させ、各地域の観光施設、宿泊施設等とともにゲートウェイである福岡空港の訪日外国人旅行者の受入環境のチェックを行わせる。 留学生がチェックした結果に基づき、問題解決のための改善策を示すとともに、ツアー行程については、SNS 等を活用して留学生に母国への情報発信を行わせる。
26 年度	事業名	福岡県久留米市及び佐賀県有田町における外国人目線による多言語対応状況調査
	事業実施主体 (事業形態)	九州運輸局 (民間委託)
	事業費	2,000 千円
	事業目的	訪日外国人旅行者の満足度向上のため、地域の多言語対応の状況について、外国人目線により調査を行い改善案を示す。
	事業実施地域	久留米市、有田町
	事業の内容(概況)	久留米市、有田町における観光案内板、観光パンフレット、ホームページ等の多言語対応状況について、外国人の目線で調査を行い、好事例・改善点を把握した上で、今後、地域が実施すべき多言語対応等に係る改善案を策定させる。

(注) 当局の調査結果による。

図表⑤ 多言語コールセンターの概要（大分県の例）

区分	内容等
多言語コールセンターの名称	おんせん県おおいた多言語コールセンター
センター開設時期 (サービス開始時期)	平成 28 年 7 月 25 日
実施主体	大分県
実施方法等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県単独事業</li> <li>・ 大分県が公益社団法人ツーリズムおおいたに運営を委託（ツーリズムおおいたは、福岡市の民間会社に運営を再委託）</li> </ul>
利用対象	<p>①平成 28 年 7 月 25 日～8 月 31 日</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿泊施設</li> </ul> <p>②平成 28 年 9 月 1 日～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿泊施設、観光案内所、交通施設、飲食店、小売店（大規模小売店舗は除く）</li> </ul>
利用（登録）方法	運営する民間会社に登録希望者（宿泊施設等）が直接、ファクシミリにより申し込みを行う。
通訳対応が可能な言語等サービスの概要	<p>①対応時間:24 時間／年中無休</p> <p>②対応可能言語：英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ロシア語、ドイツ語、イタリア語</p> <p>③サービス内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2 地点三者通訳（外国人が目の前にいる時） コールセンターに利用者（宿泊施設等）が電話すると、コールセンターのオペレーターが電話で通訳 例：サービス内容の説明、道順の教示等</li> <li>・ 3 地点三者通訳（外国人と連絡をとる時） 利用者がコールセンターに電話して依頼事項を伝えると、コールセンターのオペレーターが外国人に電話して、依頼の内容等について、確認の上、利用者に連絡 例：忘れ物の連絡、予約の確認等</li> </ul> <p>※通訳料は無料。通話料は利用者（宿泊施設等）の負担</p>

(注) 当局の調査結果による。

図表⑥ 「外国人目線による多言語対応現状調査事業」で提示された多言語対応に係る主な課題への対応状況（福岡県久留米市の例）

対象区分	事業で提示された主な課題	左の課題への対応状況
(1) ホームページ	①久留米市ホームページの外国語表示画面において説明などの文章のみが多言語化され、アイコンなどは日本語のまま残った状態になっている	<b>【改善】</b> ○ホームページをリニューアルし、アイコンなども多言語化
	②ホームページの翻訳が機械翻訳によるものと思われ、翻訳に意味が分からない箇所が多い ③イベントなどへのリンク先のホームページが多言語化されていない	<b>【一部未改善】</b> ○久留米市ホームページは機械翻訳のまま（未改善理由） ホームページ全体を機械翻訳でない形で翻訳するのはシステム上困難であるため ↓ <b>【未改善事項への対応状況】</b> ○外国人旅行者向けの観光情報は、行政情報中心の市ホームページではなく、久留米観光コンベンション国際交流協会ホームページで一元的に発信 ○久留米観光コンベンション国際交流協会ホームページは、機械翻訳からネイティブによる翻訳に切り替え、スマートフォンにも対応済み（平成 27 年度） ○さらに、上記ホームページが対応していない言語（タイ語等）による情報発信を目的として、「JAPAN TIMELINE」（7 か国語対応）上で、福岡県八女市とともに「福岡南広域観光圏」として情報発信（平成 28 年度～）
(2) 観光ガイドブック及びマップ	①久留米市の観光ガイドブック「久留米の旅ノート」の外国語版に、日本語版にある地図が掲載されていないなど情報量が少ない	<b>【改善】</b> ○久留米市の観光ガイドブックの外国語版に地図を掲載するなど、内容をリニューアル中（平成 28 年度～）。平成 28 年度に英語版・韓国語版を、29 年度以降に中国語（繁体字）版・タイ語版を作成予定 ○上記ガイドブックにはスマートフォン等で読み取れる QR コードを添付し、接続先のホームページで詳細な情報を案内
	②久留米市の観光マップ「まちなか散策マップ」の多言語版があるとよい	<b>【未改善】</b> ○「まちなか散策マップ」の多言語版は未作成（未改善理由） 将来的に作成したいと考えているが、現時点では、「久留米の旅ノート」の外国語版やウェブ上のフルーツ狩りマップの作成等に優先して着手する方針であるため

(3) 駅での多言語情報	○西鉄久留米駅のように、観光案内所が建物の階層が違って見つけにくい場所にある場合（改札口は2階、観光案内所は1階）、駅構内に案内サインを設置する必要がある	<b>【未改善】</b> ○西鉄久留米駅の改札口（2階）3か所から、1階にある観光案内所までの案内サインは整備されていない （未改善理由） 市内へ外国人旅行者を呼び込むことが最優先課題であるとの意識から、ホームページや観光ガイドブックなど外国人旅行者の誘客に直結するものから優先的に取り組んでいるため
-----------------	---	---

（注）九州運輸局の提出資料及び当局の調査結果に基づき当局が作成した。

図表⑦ 第二期九州観光戦略等の目標値

区 分	平成 27 年実績	第一次アクションプラン・九州目標（平成 28 年）	第二次アクションプラン・九州目標（平成 31 年）	第二期九州観光戦略（平成 35 年）
観光消費額	2.6 兆円	2.7 兆円	3.1 兆円	3.5 兆円
訪日外国人	3,424 億円	2,301 億円	4,731 億円	6,406 億円
国内宿泊	18,015 億円	19,191 億円	19,854 億円	21,555 億円
国内日帰り	4,197 億円	5,564 億円	5,779 億円	6,574 億円
訪日外国人数	283.2 万人	188.7 万人	335.8 万人	440.6 万人
延べ宿泊者数	4,461 万人泊	4,566 万人泊	5,631 万人泊	6,510 万人泊

（注）九州観光推進機構の提出資料に基づき、当局が作成した。



### 第3 調査の結果

#### 1 観光マップ・観光サイト等による観光案内における多言語対応の実情

調査結果	説明図表番号
<p><b>【制度の概要】</b></p> <p>観光庁は、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」（平成25年6月11日観光立国推進閣僚会議決定）において、外国人目線に立った共通のガイドラインを策定し多言語対応の改善・強化を図ることとされたことを踏まえ、平成26年3月に、多言語対応ガイドラインを策定している。</p> <p>多言語対応ガイドラインは、各地域における多言語対応の取組が、全体的な統一感を持って進められるよう、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等各分野に共通する指針を盛り込んだもので、i) 禁止・注意を促す情報及びii) 名称・案内・誘導・位置を示す情報については、提供情報が明らかに訪日外国人旅行者にとって利用価値が低い場合を除き、英語併記を行うことを基本としている。</p> <p>このうち、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や非連続性が原因で、訪日外国人旅行者が迷うことがないように、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ことから、各地域において共通で使用する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とした上で、地方公共団体が主体となって、これらの取組を推進することを期待している。</p> <p>また、複数の地方公共団体間等において表記の統一が求められる場合など、より広域的な取組が必要な場合は、地方運輸局や都道府県とも連携しながら取組を推進することが望ましいとしている。</p> <p>さらに、この対訳語一覧を、地図事業者や海外で日本関係のガイドブックを出版している出版社、ネットやアプリ等で情報提供を行う事業者等に紹介し、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としている。</p>	<p>図表 1-①</p> <p>図表 1-②</p>
<p><b>【調査の結果】</b></p> <p>今回、当局が、福岡県、長崎県、熊本県及び大分県に所在する観光案内所等において配布されている観光マップ、ガイドブック、パンフレット等（以下「観光マップ等」という。）33種類、地方公共団体・観光関係団体等が作成している観光サイト19種類及び観光地・観光施設等周辺に設置されている観光案内図・観光案内標識等（以下「観光案内標識等」という。）における英語表記の実情を調査した結果は、以下のとおりである。</p> <p><b>ア 同一の観光地・観光施設等の名称に用いられている英語表記が区々となっている例</b></p>	<p>図表 1-③</p> <p>図表 1-④</p>

(7) 英語表記が区々となっているパターン

観光マップ等、観光サイト及び観光案内標識等における福岡県内、長崎県内及び大分県内の調査対象8市（福岡市、北九州市、太宰府市、柳川市、長崎市、雲仙市、別府市及び由布市）に所在する観光地・観光施設等の名称に用いられている英語表記を比較したところ、78観光地・観光施設等において、各媒体により表記が区々となっており、この78観光地・観光施設等について、区々となっている英語表記を分類したところ、次の7パターンがみられた。

図表 1-⑤

① 英訳したものの全体の意味は類似しているが、一部又は全部において異なる訳語を使用しているもの（41施設等）

図表 1-⑥

（例）大浦天主堂（長崎市） 川下り（福岡県柳川市）

Oura Church

River Cruise

Oura Cathedral

Boat Touring

② 一部又は全部がローマ字表記のものと、それに対応する部分を英訳しているものが混在しているもの（29施設等）

図表 1-⑦

（例）門司港レトロ（北九州市） 地獄めぐり（大分県別府市）

Mojiko Retro

Jigoku Meguri

Moji Port Retro

The Tour of Hell

③ 一部又は全部がローマ字表記のものと、その表記に意味や性質を示す語句を付加したものが混在しているもの（13施設等）

図表 1-⑧

（例）博多座（福岡市） 太宰府天満宮（福岡県太宰府市）

Hakataza

Dazaifu Tenman-gu

Hakataza Theater

Dazaifu Tenmangu Shrine

④ 固有名詞に含まれる普通名詞部分を英訳したものと、固有名詞全体のローマ字表記に普通名詞部分の英訳を付加したものが混在しているもの（12施設等）

図表 1-⑨

（例）眼鏡橋（長崎市） 温泉神社（長崎県雲仙市）

Megane Bridge

Onsen Shrine

Meganebashi Bridge

Onsen Jinja Shrine

⑤ 同一の観光地・観光施設等に用いられる日本語の名称や読み仮名が区々となっているため、これを翻訳した英語表記も区々となっているもの（8施設等）

図表 1-⑩

（例）立花氏庭園／御花・松濤園（福岡県柳川市）

<p>Tachibana Clan Villa Ohana/Shotoen Garden</p>	
<p>⑥ 元の日本語の名称のうち英訳している範囲が異なるもの（8施設等） （例）別府国際観光港（大分県別府市） Beppu <u>International Port</u> Beppu <u>International Tourism Port</u></p>	<p>図表 1-⑪</p>
<p>⑦ 表音表記のみのもものと表意表記のみのもものとが混在しているもの（1施設等） （例）スカーボロ（大分県由布市） Yufuin Scarborough Sightseeing route bus</p>	<p>図表 1-⑫</p>
<p><b>(イ) 外国人留学生等への意識調査結果</b></p> <p>上記(ア)で英語表記を比較した 78 観光地・観光施設等のうち、表記の違いが顕著とみられた 20 施設等について、福岡県内、長崎県内及び大分県内の大学等に在籍する外国人留学生等 97 人に対し、区々となっている英語表記が、いずれも同一の観光地・観光施設等を示していることが理解できるかどうか (Yes/No) を問う意識調査をしたところ、外国人留学生等の半数以上が理解できない (No) と回答した施設等数は、7 施設等であった。</p> <p>特に、「旧福岡県公会堂貴賓館」（福岡市）及び「川下り」（福岡県柳川市）の 2 施設等については、次のとおり英語表記が区々となっており、外国人留学生等の約 7 割が、同一の観光地・観光施設等を示していることが理解できない (No) と回答しているなど、英語表記の統一が必要と考えられる状況がみられた。</p> <p>（例 1）旧福岡県公会堂貴賓館（福岡市） Kihinkan Hall Former Prefectural Guest House Former Prefectural Hall' s Former Guest Center Old Municipal Guest Palace of Fukuoka Prefecture Former Fukuoka Prefecture Public Hall Distinguished Guest House</p> <p>（例 2）川下り（福岡県柳川市） Kawakudari Downstream River Cruise River Trip</p>	<p>図表 1-⑬ 図表 1-⑭</p>

Down the River  
Boat Touring  
Canal Boat Sailing

#### イ 「温泉」の英語表記が区々となっている例

九州では、観光庁の広域観光周遊ルート形成促進事業において、「温泉アイランド九州 広域観光周遊ルート」形成計画を策定し、官民一体となって、全国一の源泉数と湧出量を誇る温泉を中心とした情報発信、受入環境整備等に取り組んでいる。

図表 1-⑮

また、多言語対応ガイドラインでは、「温泉」の英語表記については、Hot Spring や Spa など他に一定の対訳語もあるが、日本固有の温泉文化を正しく表す Onsen との表現が、海外発行のガイドブックを含め既に世界的に広く定着しているため、Onsen に統一することとされている。

図表 1-⑯

しかし、九州管内の 5 温泉地（黒川温泉、雲仙温泉、小浜温泉、別府温泉及び由布院温泉）に係る観光マップ等、観光サイト及び観光案内標識等における「温泉」の英語表記を比較したところ、次のとおり、Onsen に統一されていない状況がみられた。

図表 1-⑰

図表 1-⑱

- ① Onsen、Onsen と Hot Spring との併記、Hot Spring 及び Spa の 4 種類全ての表記がみられるもの（3 温泉地）
- ② Onsen、Onsen と Hot Spring との併記及び Hot Spring の 3 種類の表記がみられるもの（1 温泉地）
- ③ Onsen、Hot Spring 及び Spa の 3 種類の表記がみられるもの（1 温泉地）

#### ウ 地方公共団体の対訳語一覧との統一性・連続性が確保されていない例

調査対象 8 市のうち、対訳語一覧を作成・周知している市は、福岡市及び北九州市の 2 市であった。

図表 1-⑲

また、多言語対応ガイドラインでは、名称・案内・誘導・位置を示す情報については、各地域において共通で使用する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とされている。

しかし、上記アで調査対象とした 78 観光地・観光施設等のうち、福岡市及び北九州市が作成している対訳語一覧に掲載されている 14 施設等について、対訳語一覧における英語表記と延べ 28 種類の観光マップ等・観光サイトにおける英語表記とを比較したところ、全 14 施設等について、観光マップ等・観光サイトのいずれかにおいて対訳語一覧と相違する英語表記が用いられていた。このうち 9 施設等では、対訳語一覧と相違する表記を用いている観光マップ等・観光サイト数が、対訳語一覧と同一の表記を用いている観光マップ等・観光サイト数を上回るなど、地方公共団体の対訳語一覧で定める英語表記に統一されていない状況がみられた。

図表 1-⑳

<p>これらの原因・理由としては、調査対象 8 市において、次のような状況がみられたことが考えられる。</p> <p>① 多言語対応ガイドラインを承知していない。(2 市)</p> <p>② 多言語対応ガイドラインを承知しているが、観光マップ等の作成等に当たって活用していない。(3 市)</p> <p>③ 多言語表記の統一の基準となる対訳語一覧を作成・周知していない。(6 市)</p> <p>④ 対訳語一覧は作成済みであるが、観光マップ等の作成等に当たって活用していない。(1 市)</p> <p>一方、国や地方運輸局には、多言語対応ガイドライン上、①複数の地方公共団体間等において表記の統一が求められる場合など、より広域的な取組が必要な場合に、地方公共団体等と連携して取組を推進すること、②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、積極的に多言語対応の改善・強化に向けて努力すること等が求められているが、対訳語一覧の作成・周知等については、一部の地方公共団体が各々で行っているにとどまるのが現状であった。</p> <p>しかし、対訳語一覧を作成していない地方公共団体や観光関係団体等からは、先行している地方公共団体の対訳語一覧を活用したいとの意見が複数聴かれたほか、国等には、対訳語一覧の作成に当たって採用すべき多言語表記について助言してほしいとの要望も聴かれた。</p> <p><b>【改善意見】</b></p> <p>したがって、九州運輸局は、観光マップ等、観光サイト及び観光案内標識等における観光地・観光施設等の名称に用いる多言語表記の統一性・連続性の確保を図る観点から、九州管内の地方公共団体等に対し、「温泉」の英語表記を Onsen に統一するなど、多言語対応ガイドラインの再周知を図るとともに、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を推進するための対応策を検討する必要がある。</p>	<p>図表 1-② (再掲)</p> <p>図表 1-②①</p>
---	---------------------------------------

図表 1-① 「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」(平成 25 年 6 月 11 日観光立国推進閣僚会議決定)(抜粋)

<p>3. 外国人旅行者の受入の改善</p> <p>&lt;移動しやすい環境の整備&gt;</p> <p>(2) 多言語対応の改善・強化</p> <p>○ <u>美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等において、年内を目途に外国人目線に立った共通するガイドラインを策定し、多言語対応の改善・強化を図るとともに、取組の評価を行う。</u></p> <p>(略)</p> <p>&lt;滞在しやすい環境の整備&gt;</p> <p>(1) 多言語対応の改善・強化</p> <p>○ <u>美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等において、年内を目途に外国人目線に立った共通するガイドラインを策定し、多言語対応の改善・強化を図るとともに、取組の評価を行う。(再掲)</u></p> <p>(略)</p>
--

(注) 下線は当局が付した。

図表 1-② 「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)(抜粋)

<p>はじめに</p> <p>(略)</p> <p>このような中、標識やサインのあり方に関しては、既に、各分野におけるガイドラインや各自治体が策定したガイドラインの中で一定の指針が示されているところであり、今後とも、各地域等において、地域特性や施設特性を踏まえつつ、積極的に取組を推進していただくよう期待しているが、その際、<u>各地域等による多言語対応の取組がバラバラに行われるのではなく、共通の基本的指針の下に、全体的な統一感を持って進められるよう、本ガイドラインにおいては、特に多言語対応に焦点を当て、既存のガイドラインの内容を踏まえて深掘りし、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関など各分野に共通する指針を盛り込むこととした。</u>これにより、我が国の多言語対応のレベルが、統一感を持って、着実に向上していくよう期待するものである。</p> <p>第 1 編：多言語対応の方向性</p> <p>1. 多言語対応を行う対象・範囲等</p> <p>b. 対応言語の考え方</p> <p>対応する言語については、施設特性や地域特性の観点及び多言語対応の対象となる情報の種類により異なるものと考えられる。</p>
---

名称・標識・サイン・情報系（すなわち、「禁止・注意を促すタイプ」及び「名称・案内・誘導・位置を示すタイプ」）は、提供情報が明らかに訪日外国人旅行者にとって利用価値が低い場合（例：駅長室、定期券売り場等）を除き、英語併記を行うことを基本とする。

(略)

## 第2編：多言語対応の実現に向けて

### 6. 多言語表記の統一性・連続性の確保

地域等における多言語表記の統一性・連続性の確保

多言語対応については、可能な限り地域や各種施設の間で統一性・連続性を確保することが望ましい。

(名称・案内・誘導・位置を示す情報について)

名称・案内・誘導・位置を示すもの(タイプB)については、多言語表記の不統一や非連続性が原因で、訪日外国人旅行者が迷うことがないように、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。

(略)

### 7. 多言語対応推進のあり方

(略)

(地域における対応)

また、前述のとおり、訪日外国人旅行者が迷うことなく目的地に辿り着くためには、地域における多言語表記の統一性・連続性の確保が必要であることから、各地域において共通で使用する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。その際、自治体が主体となって、地域のボランティアや在日外国人、観光関係者、訪日外国人旅行者等、多様な主体を巻き込みながら、これらの取組を推進することが期待される。

なお、複数の自治体間等において表記の統一が求められる場合など、より広域的な取組が必要な場合は、地方運輸局や都道府県とも連携しながら取組を推進することが望ましい。

(略)

(関係者への働きかけ)

さらに、対訳語一覧について、地図事業者や海外で日本関係のガイドブックを出版している出版社、ネットやアプリ等で情報提供を行う事業者等に紹介し、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。

(注) 下線は当局が付した。

図表 1-③ 調査対象とした英語版の観光マップ等（紙媒体）一覧（33 種類）

地域名	観光マップ等名	作成者名
九州 (4)	KYUSHU	九州運輸局、九州観光推進機構
	ENJOY DRIVING in KYUSHU JAPAN VOL.2	九州運輸局、九州観光推進機構
	JAPAN Kyushu Transportation Guide for Tourists	九州運輸局、九州観光推進機構
	GOOD LUCK TRIP KYUSHU (2017)	株式会社ダイヤモンド・ビッグ社
福岡県 (17)	I Love FUKUOKA	福岡県
	Swing by	公益財団法人久留米観光コンベンション国際交流協会、柳川市、八女市、一般社団法人筑後市観光協会、鳥栖観光コンベンション協会
	FUKUOKA MAP	有限会社フクオカ・ナウ
	FUKUOKA NOW (#216)	有限会社フクオカ・ナウ
	FUKUOKA TENJIN MAP	西日本鉄道株式会社 株式会社ジェイティービー
	Fukuoka City Visitor's Guide (A5 版)	福岡おもてなし委員会
	Fukuoka City Visitor's Guide (A4 版)	福岡おもてなし委員会
	HAKATA BOOK	博多の魅力発信会議
	Enjoy Kitakyushu	北九州市
	KITAKYUSHU CITY SCENE	北九州市
	“Home to several world heritage sites” KITAKYUSHU	北九州市
	Guide map of Mojiko Retro Town	北九州市
	City of Ancient Culture DAZAIFU	太宰府市
	Do you know? DAZAIFU	太宰府市日本遺産活性化協議会
	The Western Capital of Ancient Japan ~Exchange Hub with East Asia~	太宰府市教育委員会
	Welcome to Yanagawa - the city of water	柳川市
	YANAGAWA - ENJOY YANAGAWA MAP!	柳川市
熊本県 (3)	English Map & Onsen-Hopping Guide	黒川温泉観光旅館協同組合
	郷 - FURUSATO SPIRITUAL HOME	黒川温泉観光旅館協同組合
	黒川温泉 (英語・韓国語版)	黒川温泉観光旅館協同組合
長崎県 (6)	VISIT NAGASAKI JAPAN	一般社団法人長崎県観光連盟
	NAGASAKI MAP	長崎市
	Unzen Guide Book	雲仙市
	Nagasaki Japan UNZEN Guide Book	雲仙市
	Unzen Onsen MAP	一般社団法人雲仙温泉観光協会
	OBAMA brochure	小浜温泉観光協会
大分県 (3)	BEPPU - THE BEPPU SIGHTSEEING BROCHURE	別府市
	Beppu Area Sightseeing Map	観光施設連絡協議会
	Yufuin Map	一般社団法人由布院温泉観光協会

(注) 観光マップ等名は、各観光マップ等の表紙における表記等を参考に記載した。



図表 1-④ 調査対象とした英語版の観光サイト（電子媒体）一覧（19 種類）

地域名	観光サイト名	作成者名
全国 (1)	JAPAN: the Official Guide	JNTO
九州 (1)	九州旅ネット（英語版）	九州観光推進機構
福岡県 (4)	CROSS ROAD FUKUOKA	公益社団法人福岡県観光連盟
	FUKUOKA CITY GUIDE YOKANA VI	福岡市
	GURURICH! KITAQSHU	北九州市情報発信強化委員会
	the City of Water Yanagawa	柳川市観光協会
熊本県 (1)	Kurokawa Onsen Ryokan Association	黒川温泉観光旅館協同組合
長崎県 (6)	ENDLESS DISCOVERY NAGASAKI official visitor guide	一般社団法人長崎県観光連盟
	VISIT NAGASAKI Official Tourism Website for Nagasaki City	長崎観光お客様ネット事業実施委員会
	Nagasaki City Map（長崎さるく公式ホームページ内）	一般社団法人長崎国際観光コンベンション協会
	UNZEN Tourist Association	一般社団法人雲仙温泉観光協会
	雲仙ぶらぶらガイドマップ（一般社団法人雲仙温泉観光協会ホームページ内）	一般社団法人雲仙温泉観光協会
	Obama Hot Spring Tourism Association	小浜温泉観光協会
大分県 (6)	Oita Prefecture' s Official Sightseeing Information Site	公益社団法人ツーリズムおおいた
	温泉ハイスタンダード！極楽地獄別府（英語版）	別府市
	BEPPU NAVI	一般社団法人別府市観光協会
	Beppu International Plaza	一般社団法人別府インターナショナルプラザ
	Beppu City Map（一般社団法人別府インターナショナルプラザホームページ内）	一般社団法人別府インターナショナルプラザ
	YUFU ゆふ Classic（由布市公式ホームページ内）	由布市

(注) 1 観光サイト名は、各観光サイトのトップページにおける表記等を参考に記載した。

2 機械翻訳を使用している観光サイトは、調査対象外とした。

図表 1-⑤ 英語表記が区々となっている 7 パターンへの 78 観光地・観光施設等の分類結果

番号	所在県	所在市	観光地・観光施設等名	英語表記が区々となっているパターン (番号)						
				①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
1	福岡県	福岡市	住吉神社				○			
2			櫛田神社				○			
3			承天寺 (承天禅寺)					○		
4			「博多町家」ふるさと館	○	○					
5			はかた伝統工芸館	○						
6			川端商店街 (上川端商店街)	○	○			○		
7			天神中央公園		○					
8			博多座			○				
9			福岡市赤煉瓦文化館 (福岡市文学館)	○	○			○	○	
10			旧福岡県公会堂貴賓館	○	○				○	
11			楽水園			○	○			
12			天神地下街	○	○					
13	北九州市	門司港レトロ		○						
14		旧門司税関	○	○						
15		旧大阪商船	○	○						
16		旧門司三井倶楽部	○							
17		門司港レトロ展望室	○	○						
18		北九州銀行レトロライン「潮風号」						○		
19	太宰府市	水城跡	○							
20		筑前国分寺跡	○							
21		国分瓦窯跡	○	○						
22		大宰府政庁跡	○							
23		学校院跡	○							
24		大野城跡	○	○						
25		戒壇院			○					
26		太宰府天満宮			○					
27	柳川市	川下り	○	○						
28		立花氏庭園 (御花・松濤園)	○				○			
29		旧戸島家住宅	○							
30		北原白秋生家	○							
31		北原白秋記念館 (柳川市立歴史民俗資料館)	○				○			

32			白秋詩碑苑	○							
33	長崎県	長崎市	眼鏡橋		○		○				
34			大浦天主堂	○			○				
35			オランダ坂	○							
36			孔子廟・中国歴代博物館	○							
37			国立長崎原爆死没者追悼平和記念館							○	
38			一本柱鳥居				○				
39			軍艦島 <small>(はしま)</small>						○		
40			稲佐山					○			
41			長崎県美術館			○					
42			小菅修船場跡	○						○	
43			日本二十六聖人殉教地							○	
44				雲仙市	雲仙地獄		○				
45					白雲の池	○			○		
46			雲仙お山の情報館		○						
47			温泉神社					○			
48		緑のトンネル	○								
49		夕日の広場 <small>(斎藤茂吉歌碑)</small>	○					○			
50		いぼとり地蔵			○						
51		炭酸泉	○								
52		小浜歴史資料館	○								
53		六角井戸			○						
54		諏訪の池	○			○					
55		雲仙市等	雲仙普賢岳				○				
56	大分県	別府市	別府国際観光港	○	○				○		
57			地獄めぐり		○	○					
58			湯けむり展望台	○	○						
59			ひょうたん温泉		○						
60			別府海浜砂湯		○						
61			地獄蒸し工房鉄輪		○						
62			ラクテンチ				○				
63			市営鉄輪蒸湯		○						
64			城島高原パーク	○	○						
65			十文字原展望台	○							
66			餅ヶ浜海浜公園		○					○	
67			不老泉			○					

68	別府市・ 由布市等	九州横断道路（やまなみハイウェイ）	○	○			○		
69	由布市	金鱗湖			○	○			
70		佛山寺				○			
71		宇奈岐日女神社				○			
72		狭霧台	○		○				
73		九州湯布院民芸村	○						
74		由布院ステンドグラス美術館		○					
75		湯の坪街道			○				
76		観光辻馬車	○						
77		スカーボロ							○
78		大杵社の大杉					○		
計（78）（注2）			41	29	13	12	8	8	1

（注）1 当局の調査結果による。

2 複数のパターンに該当する観光地・観光施設等が存在するため、各パターンの観光地・観光施設等数の合計は、全観光地・観光施設等数（78）に一致しない。

3 「英語表記が区々となっているパターン（番号）」欄の①から⑦は、それぞれ次のとおりである。

- ① 英訳したものの全体の意味は類似しているが、一部又は全部において異なる訳語を使用しているもの
- ② 一部又は全部がローマ字表記のものと、それに対応する部分を英訳しているものが混在しているもの
- ③ 一部又は全部がローマ字表記のものと、その表記に意味や性質を示す語句を付加したものが混在しているもの
- ④ 固有名詞に含まれる普通名詞部分を英訳したものと、固有名詞全体のローマ字表記に普通名詞部分の英訳を付加したものが混在しているもの
- ⑤ 同一の観光地・観光施設等に用いられる日本語の名称や読み仮名が区々となっているため、これを翻訳した英語表記も区々となっているもの
- ⑥ 元の日本語の名称のうち英訳している範囲が異なるもの
- ⑦ 表音表記のみのもものと表意表記のみのもものが混在しているもの

図表 1-⑥ 英訳したものの全体の意味は類似しているが、一部又は全部において異なる訳語を使用しているもの（パターン① 41 施設等）

番号	所在県	所在市	観光地・観光施設等名	区々となっている英語表記の例
1	福岡県	福岡市	「博多町家」ふるさと館	Hakata-machiya Furusatokan <u>Hall</u>
				Hakatamachiya Furusatokan <u>Museum</u>
2			はかた伝統工芸館	Hakata Traditional <u>Craft and Design Museum</u>
				Hakata Traditional <u>Craft Center</u>
3			川端商店街（上川端商店街）	Hakata Kawabata Shopping <u>Arcade</u>
				Hakata Kawabata Shopping <u>Street</u>
4			福岡市赤煉瓦文化館（福岡市文学館）	Fukuoka City Akarenga <u>Culture Center</u>
				Fukuoka City Akarenga <u>Hall</u>
5			旧福岡県公会堂貴賓館	Former Prefectural <u>Guest House</u>
				Former Prefectural <u>Hall' s Former Guest Center</u>
6		天神地下街	Tenjin Chikagai (Underground Shopping <u>Mall</u> )	
			Tenjin Underground Shopping <u>Arcade</u>	
7		北九州市	旧門司税関	<u>Former</u> Moji Customs Bldg.
				<u>Old</u> Moji Customs Bldg.
8			旧大阪商船	<u>Former</u> Mitsui O.S.K. Line Bldg.
				<u>Old</u> Mitsui O.S.K. Line Bldg.
9			旧門司三井倶楽部	<u>Former</u> Moji Mitsui Club
	<u>Old</u> Moji Mitsui Club			
10	門司港レトロ展望室		Mojiko Retro <u>Observation Room</u>	
			Mojiko Retro <u>Observatory</u>	
11	太宰府市		水城跡	<u>Remains</u> of Mizuki Fortress
				Mizuki Fortress <u>Ruins</u>
12		筑前国分寺跡	<u>Remains</u> of Chikuzen Kokubun-ji Temple	
			<u>Site</u> of Chikuzen Kokubun-ji Temple	
13		国分瓦窯跡	<u>Ruins</u> of Kokubu tile kiln	
			<u>Site</u> of Kokubu Tile Kiln	
14		大宰府政庁跡	<u>Remains</u> of Ancient Dazaifu Government Office	
			<u>Site</u> of Dazaifu Government Office	
15		学校院跡	<u>Ruins</u> of Gakkoin	
			<u>Site</u> of Gakkoin	
16	大野城跡	<u>Remains</u> of Ono-jo Fortress		
		Onojo Fortress <u>Ruins</u>		
17	柳川市	川下り	<u>River Cruise</u>	
			<u>Boat Touring</u>	

18			立花氏庭園（御花・松濤園）	<u>Tachibana Clan Villa</u>		
				<u>Former Garden of the Tachibanas</u>		
19			旧戸島家住宅	<u>Old Toshima Family House</u>		
				<u>Former Residence of the Toshima Family</u>		
20			北原白秋生家	<u>Kitahara Hakushu' s Birthplace</u>		
				<u>Kitahara Hakushu' s Parents' Home</u>		
21			北原白秋記念館（柳川市立歴史民俗資料館）	<u>Museum Hakushu</u>		
				<u>Hakushu Memorial Hall</u>		
22			白秋詩碑苑	<u>Hakushu Poem Memorial Garden</u>		
				<u>Hakushu Poem Monument Park</u>		
23			長崎県	長崎市	大浦天主堂	<u>Oura Church</u>
						<u>Oura Cathedral</u>
24	オランダ坂	<u>Hollander Slope</u>				
		<u>Dutch Slope</u>				
25	孔子廟・中国歴代博物館	<u>Confucian Shrine/Historical Museum of China</u>				
		<u>Confucian Shrine/the Museum of Chinese History</u>				
26	小菅修船場跡	<u>Kosuge Slip Dock</u>				
		<u>Kosuge Ship Dock</u>				
27	雲仙市	白雲の池		<u>Shirakumonoike Pond</u>		
				<u>Shirakumonoike Campsite</u>		
28		雲仙お山の情報館		<u>Mt. Unzen Visitor Center</u>		
				<u>Unzen Park Visitor Center</u>		
29		緑のトンネル	<u>Green Tunnel</u>			
			<u>Foliage tunnel</u>			
30		夕日の広場（斎藤茂吉歌碑）	<u>Sunset Plaza (Saito Mokichi Monument)</u>			
			<u>Sunset Square (Mokichi Saito Tanka inscription)</u>			
31		炭酸泉	<u>Carbonate Spring</u>			
			<u>Carbonated Spring</u>			
32		小浜歴史資料館	<u>Obama History Museum</u>			
	<u>Obama Town Museum of Historical Materials</u>					
33	諏訪の池	<u>Suwanoike Pond</u>				
		<u>Suwanoike Campsite</u>				
34	大分県	別府市	<u>Beppu International Tourism Port</u>			
			<u>Beppu International Tourist Port</u>			
35		湯けむり展望台	<u>Beppu Yukemuri Observatory</u>			
	<u>Beppu Yukemuri Scenic Outlook</u>					

36			城島高原パーク	Kijima <u>Plateau</u> Park
				Kijima <u>Highland</u> Park
37			十文字原展望台	Jumonjibaru <u>Vista</u>
				Jumonjibaru <u>Scenic Outlook</u>
38	別府市・ 由布市等		九州横断道路（やまなみハイ ウェイ）	<u>Kyushu Cross</u> Road
				<u>Trans-Kyushu</u> Road
39	由布市		狭霧台	Sagiri <u>Observatory</u>
				Sagiridai <u>Outlook</u>
40			九州湯布院民芸村	Kyushu Yufuin <u>Folk Craft Village</u>
				<u>Folk Art Museum</u>
41			観光辻馬車	Horse- <u>drawn cab</u>
				Horse <u>Carriage</u>

(注) 1 当局の調査結果による。

2 下線は当局が付した。

3 本表における英語表記は、次のルールに従って記載した（以下他の図表においても同じ。）。

- ① 原則、調査対象とした観光マップ等、観光サイト及び観光案内標識等において用いられている表記を、そのまま記載
- ② ただし、表記の違いを比較しやすくするため、観光地・観光施設等名が全て大文字で記載されているものについては、単語ごとに一文字目を大文字で表記し、二文字目以降は小文字で記載
- ③ 上記②にかかわらず、冠詞及び前置詞は、観光地・観光施設等名の訳語全体の単語目に記載されているものを除き、全て小文字で記載

図表 1-⑦ 一部又は全部がローマ字表記のものと、それに対応する部分を英訳しているものと  
混在しているもの（パターン② 29 施設等）

番号	所在県	所在市	観光地・観光施設等名	区々となっている英語表記の例
1	福岡県	福岡市	「博多町家」ふるさと館	Hakatamachiya <u>Furusatokan</u> Museum
				Hakata Machiya <u>Folk</u> Museum
2			川端商店街（上川端商店街）	Kawabata <u>Shotengai</u>
				Kawabata <u>Shopping Arcade</u>
3			天神中央公園	Tenjin <u>Chuo</u> Park
				Tenjin <u>Central</u> Park
4			福岡市赤煉瓦文化館（福岡市文学館）	Fukuoka City <u>Akarenga</u> Culture Center
				Fukuoka City <u>Red Brick</u> Culture Center
5			旧福岡県公会堂貴賓館	<u>Kihinkan</u> Hall
				Former Prefectural <u>Guest House</u>
6		天神地下街	Tenjin <u>Chikagai</u>	
			Tenjin <u>Underground Shopping Arcade</u>	
7		北九州市	門司港レトロ	<u>Mojiko</u> Retro
				Moji <u>Port</u> Retro
8			旧門司税関	Former Moji <u>Zeikan</u>
				Former Moji <u>Customs</u> Bldg.
9			旧大阪商船	Former <u>Osaka Shosen</u>
	Former <u>Mitsui O.S.K. Line</u> Bldg.			
10	門司港レトロ展望室		Mojiko Retro <u>Tenboshitsu</u>	
			Mojiko Retro <u>Observation Room</u>	
11	太宰府市		国分瓦窯跡	Ruins of Kokubu <u>Kawaragama</u>
				Ruins of Kokubu <u>tile kiln</u>
12		大野城跡	Ruins of Ono <u>jo</u>	
			Ruins of Ono <u>Castle</u>	
13	柳川市	川下り	<u>Kawakudari</u>	
			<u>Down the River</u>	
14	長崎県	眼鏡橋	<u>Megane</u> Bridge	
			<u>Spectacles</u> Bridge	
15		長崎県美術館	Nagasaki <u>Ken</u> Bijutsukan (Art Museum)	
			Nagasaki <u>Prefectural</u> Art Museum	
16		雲仙市	雲仙地獄	Unzen <u>Jigoku</u>
				Unzen <u>Hell</u>
17		いぼとり地蔵	<u>Ibotori</u> Jizo	
			<u>Wart-removing</u> Jizo	



18			六角井戸	<u>Rokkaku Well</u> <u>Hexagonal Well</u>
19	大分県	別府市	別府国際観光港	Beppu <u>Kanko</u> International Port
				Beppu International <u>Tourism</u> Port
20			地獄めぐり	<u>Jigoku Meguri</u>
				<u>The Tour of Hell</u>
21			湯けむり展望台	Beppu <u>Yukemuri</u> Observatory
				Beppu <u>Hot Spring Steam</u> Observatory
22			ひょうたん温泉	Hyotan <u>Onsen</u>
				Hyotan <u>Hot Springs</u>
23			別府海浜砂湯	Beppu- <u>kaihin</u> Sunayu
				Beppu <u>Beach Sand Bath</u>
24			地獄蒸し工房鉄輪	Jigoku <u>Mushi Kobo</u> Kannawa
				Jigoku <u>Steam Workshop</u> Kannawa
25	市営鉄輪蒸湯	Kannawa <u>Mushiyu</u>		
		Kannawa <u>Steam Bath</u>		
26	城島高原パーク	Kijima <u>Kogen</u> Park		
		Kijima <u>Plateau</u> Park		
27	餅ヶ浜海浜公園	Mochigahama <u>Kaihin</u> Park		
		Mochigahama <u>Beach</u> Park		
28	別府市・ 由布市等	九州横断道路（やまなみハイ ウェイ）	Kyushu <u>Odan</u> Road	
			Kyushu <u>Cross</u> Road	
29	由布市	由布院ステンドグラス美術館	<u>Sutendogurasu</u> Art Museum	
			Yufuin <u>Stained Glass</u> Museum	

(注) 1 当局の調査結果による。

2 下線は当局が付した。

図表 1-⑧ 一部又は全部がローマ字表記のもの、その表記に意味や性質を示す語句を付加したものが混在しているもの（パターン③ 13 施設等）

番号	所在県	所在市	観光地・観光施設等名	区々となっている英語表記の例
1	福岡県	福岡市	博多座	Hakataza
				Hakataza <u>Theater</u>
2		楽水園	Rakusuien	
			Rakusuien <u>Garden</u>	
3		太宰府市	戒壇院	Kaidanin
				Kaidanin <u>Temple</u>
4	太宰府天満宮		Dazaifu Tenman-gu	
			Dazaifu Tenmangu <u>Shrine</u>	
5	長崎県	長崎市	一本柱鳥居	One-Legged Torii
				One-Legged Torii <u>Arch</u>
6		雲仙市	諏訪の池	Suwanoike
				Suwanoike <u>Pond</u>
7		雲仙市等	雲仙普賢岳	Fugendake
				<u>Mt.</u> Fugendake
8	大分県	別府市	地獄めぐり	Jigoku Meguri
				Jigoku Meguri <u>Tour</u>
9			ラクテンチ	Rakutenchi
				Rakutenchi <u>Amusement Park</u>
10			不老泉	Furosen
				Furosen <u>Bath</u>
11		由布市	金鱗湖	Kinrinko
				<u>Lake</u> Kinrinko
12			狭霧台	Sagiridai
				Sagiridai <u>Outlook</u>
13			湯の坪街道	Yunotsubo-Kaido
				Yunotsubo Kaido <u>Street</u>

(注) 1 当局の調査結果による。

2 下線は当局が付した。

図表 1-⑨ 固有名詞に含まれる普通名詞部分を英訳したものと、固有名詞全体のローマ字表記に普通名詞部分の英訳を付加したものとが混在しているもの（パターン④ 12 施設等）

番号	所在県	所在市	観光地・観光施設等名	区々となっている英語表記の例	
1	福岡県	福岡市	住吉神社	Sumiyoshi <u>Shrine</u>	
				Sumiyoshi <u>Jinja Shrine</u>	
2			櫛田神社	Kushida <u>Shrine</u>	
		Kushida <u>Jinja Shrine</u>			
3		楽水園	Rakusui <u>Garden</u>		
			Rakusui <u>en</u> Garden		
4		長崎県	長崎市	眼鏡橋	Megane <u>Bridge</u>
					Megane <u>bashi</u> Bridge
5			大浦天主堂	Oura <u>Catholic Church</u>	
				Oura <u>Tenshudo Catholic Church</u>	
6			稲佐山	<u>Mt.</u> Inasa	
				<u>Mt.</u> Inasayama	
7	雲仙市		白雲の池	Shirakumo <u>Pond</u>	
				Shirakumonoike Pond	
8			温泉神社	Onsen <u>Shrine</u>	
				Onsen <u>Jinja Shrine</u>	
9	大分県		由布市	金鱗湖	<u>Lake</u> Kinrin
					<u>Lake</u> Kinrinko
10		佛山寺	Bussan <u>Temple</u>		
			Bussan <u>ji</u> Temple		
11		宇奈岐日女神社	Unaguhime <u>Shrine</u>		
			Unaguhime- <u>jinja</u> Shrine		
12		大杵社の大杉	<u>Great Cedar Tree</u> of Ogosha		
			Ogosha no <u>Osugi</u> (Giant cedar)		

(注) 1 当局の調査結果による。

2 下線は当局が付した。

図表 1-⑩ 同一の観光地・観光施設等に用いられる日本語の名称や読み仮名が区々となっているため、これを翻訳した英語表記も区々となっているもの（パターン⑤ 8施設等）

番号	所在県	所在市	観光地・観光施設等名	区々となっている英語表記の例
1	福岡県	福岡市	承天寺（承天禅寺）	Jotenji Temple
				<u>Jotenzen</u> -ji Temple
川端商店街（上川端商店街）			Kawabata Shopping Arcade	
		<u>Kami</u> -kawabata Shopping Arcade		
3		福岡市赤煉瓦文化館（福岡市文学館）	Fukuoka City Akarenga Culture Center	
			Fukuoka City Museum of Literature	
4		柳川市	立花氏庭園（御花・松濤園）	Tachibana Clan Villa
				Ohana/Shotoen Garden
5	北原白秋記念館（柳川市立歴史民俗資料館）		Hakushu Kitahara Memorial Hall	
		Yanagawa Municipal Folk Museum		
6	長崎県	長崎市	軍艦島（ <sup>はしま</sup> 端島）	<u>Gunkanjima</u> Island
				<u>Hashima</u> Island
7		雲仙市	夕日の広場（斎藤茂吉歌碑）	Sunset Square (Mokichi Saito Tanka inscription)
				Mokichi Saito Poetry Inscription
8	大分県	別府市・由布市等	九州横断道路（やまなみハイウェイ）	Kyushu Odan Road
				Yamanami Highway

- (注) 1 当局の調査結果による。  
2 下線は当局が付した。

図表 1-⑪ 元の日本語の名称のうち英訳している範囲が異なるもの（パターン⑥ 8施設等）

番号	所在県	所在市	観光地・観光施設等名	区々となっている英語表記の例
1	福岡県	福岡市	福岡市赤煉瓦文化館（福岡市文学館）	Akarenga Cultural Hall
				<u>Fukuoka City</u> Akarenga Cultural Center
2			旧福岡県公会堂貴賓館	Former Prefectural Guest House
				Former <u>Fukuoka</u> Prefecture <u>Public Hall</u> <u>Distinguished</u> Guest House
3		北九州市	北九州銀行レトロライン「潮風号」	Kitakyushu Bank Retro Line
				Kitakyushu Bank Retro-line “ <u>Shiokaze-go</u> ”
4	長崎県	長崎市	国立長崎原爆死没者追悼平和記念館	Memorial Hall for the Atomic Bomb Victims
				<u>Nagasaki National Peace Memorial Hall for the Atomic Bomb Victims</u>
5			小菅修船場跡	Kosuge Ship Dock
				<u>Site of Kosuge Ship Repair Dock</u>
6			日本二十六聖人殉教地	Site of the Martyrs
				<u>Site of the Martyrdom of the 26 Saints of Japan</u>
7	大分県	別府市	別府国際観光港	Beppu International Port
				Beppu International <u>Tourism</u> Port
8			餅ヶ浜海浜公園	Mochigahama Park
				Mochigahama <u>Beach</u> Park

(注) 1 当局の調査結果による。


2 下線は当局が付した。

図表 1-⑫ 表音表記のみのもものと表意表記のもものが混在しているもの（パターン⑦ 1施設等）

番号	所在県	所在市	観光地・観光施設等名	区々となっている英語表記の例
1	大分県	由布市	スカーボロ	Yufuin Scarborough
				Sightseeing route bus


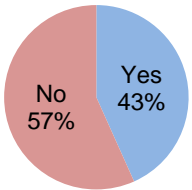

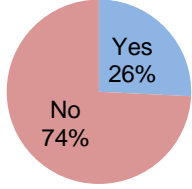

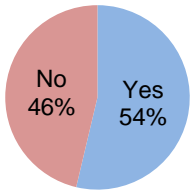

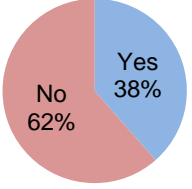
(注) 当局の調査結果による。


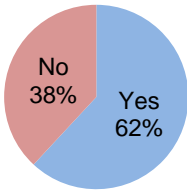

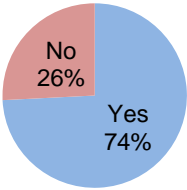

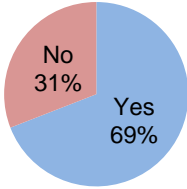

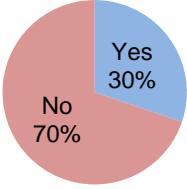


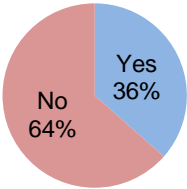
図表 1-⑬ 外国人留学生等に対する意識調査の設問・回答例


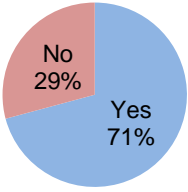

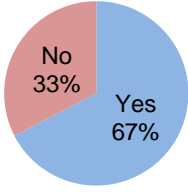

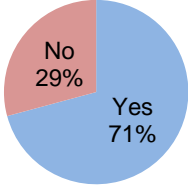

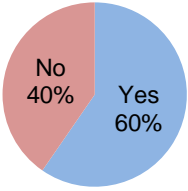

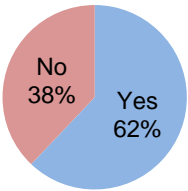

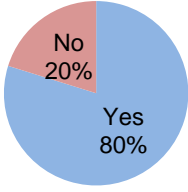
e. g.	English translations on tourist maps, web sites, or information signs:	
A	Dazaifu Tenman-gu	
B	Dazaifu Tenmangu Shrine	
Q. Can you understand all of these translations indicate the same sightseeing spot? -----> <input checked="" type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO		

(注) 当局が作成した。






図表 1-⑭ 外国人留学生等への意識調査結果 (20 観光地・観光施設等)

所在県	所在市	観光地・観光施設等名	左の英語表記	意識調査結果 (割合)
福岡県	福岡市	福岡市赤煉瓦文化館 (福岡市文学館) 	Akarenga Cultural Hall	
			Fukuoka City Akarenga Culture Center	
			Fukuoka City Red Brick Culture Center	
			Fukuoka City Akarenga Hall (Literary Museum)	
			Fukuoka City Museum of Literature	
	旧福岡県公会堂貴賓館		Kihinkan Hall	
			Former Prefectural Guest House	
			Former Prefectural Hall' s Former Guest Center	
			Old Municipal Guest Palace of Fukuoka Prefecture	
			Former Fukuoka Prefecture Public Hall Distinguished Guest House	
北九州市	旧門司税関		Former Moji Zeikan	
			Former Moji Customs Bldg.	
			Old Moji Customs Bldg.	
	旧大阪商船		Former Osaka Shosen	
			Former Mitsui O. S. K. Line Bldg.	
			Old Mitsui O. S. K Lines, Ltd. Bldg.	
			Former Osaka Shosen Mercantile Steamship Co. Building	

	<p>門司港レトロ展望室</p> 	<p>Mojiko Retro Tenboshitsu</p> <p>Mojiko Retro Observation Room</p> <p>Mojiko Retro Observatory</p>	
太宰府市	<p>大宰府政庁跡</p> 	<p>Dazaifu Government Office Ruins</p> <p>Remains of Ancient Dazaifu Government Office</p> <p>Site of Dazaifu Government Office</p>	
	<p>戒壇院</p> 	<p>Kaidan-in</p> <p>Kaidan-in (Buddhist Ordination Hall)</p> <p>Kaidanin Temple</p>	
柳川市	<p>川下り</p> 	<p>Kawakudari</p> <p>Downstream</p> <p>River Cruise</p> <p>River Trip</p> <p>Down the River</p> <p>Boat Touring</p> <p>Canal Boat Sailing</p>	
	<p>立花氏庭園 (御花・松濤園)</p>  	<p>Ohana/Shotoen Garden</p> <p>Shohto Park (Ohana)</p> <p>Tachibana Clan Villa</p> <p>Former Garden of the Tachibanas</p> <p>Ohana Hanshu Summer House/Shotoen Japanese Garden</p>	

		旧戸島家住宅 	Old Toshima Family House Toshima Old House building Former Residence of the Toshima Family Toshima Villa and Garden Mr. Toshima's Residence and Garden	
長崎県	長崎市	眼鏡橋 	Megane Bridge Megane Spectacles Bridge Megane-bashi (Spectacles Bridge) Spectacles Bridge Meganebashi Bridge	
		孔子廟・中国歴代博物館 	Nagasaki Confucius Shrine Confucian Shrine/Historical Museum of China Historical Museum of China (Confucius Shrine) Confucian Shrine and Chinese Historical Museum Confucian Shrine/the Museum of Chinese History	
		オランダ坂 	Hollander Slope Dutch Slope	
雲仙市	雲仙地獄 	Unzen Jigoku Unzen Hell		
	雲仙お山の情報館 	Mount Unzen Visitor Center Unzen Park Visitor Center The Unzen Mountain Information Center Mt. Unzen Visitor Center		



大分県	別府市	別府観光国際港	Beppu Port	
			Beppu Kanko International Port	
			Beppu International Port	
			Kokusai-Kanko Ferry Port	
			Beppu International Tourism Port	
	地獄めぐり		Beppu Jigoku Meguri	
			The Tour of Hell	
			Beppu Jigoku Tour	
	湯けむり展望台		Beppu Yukemuri Observatory	
			Beppu Hot Spring Steam Observationdeck.	
			Beppu Vista-Hot Spring Steam	
			Beppu Yukemuri Scenic Outlook	
別府市・由布市等	九州横断道路（やまなみハイウェイ） 	Yamanami Highway		
		Kyushu-odan Road		
		Kyushu Cross Road		
		Trans-Kyushu Road		
由布市	観光辻馬車 	Yufuin sightseeing hansom cab		
		Horse-drawn cab		
		Horse Carriage		

(注) 1 当局の調査結果による。

2 「意識調査結果（割合）」欄には、「区々となっている英語表記が、いずれも同一の観光地・観光施設等を示していることが理解できますか？」との質問に「はい（Yes）」又は「いいえ（No）」と答えた人の割合を、小数点第一位を四捨五入し整数で記載した。

図表 1-15 「温泉アイランド九州 広域観光周遊ルート」形成計画の概要

<b>「温泉アイランド九州 広域観光周遊ルート」形成計画概要</b>	
<p><b>名称・コンセプト</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>温泉アイランド九州 広域観光周遊ルート(Relax &amp; Rejoice) Extensive sightseeing route of 'Onsen Island' Kyushu ~Relax &amp; Rejoice~</li> <li>全国一の温泉源泉数と湧出量を誇る温泉、その温泉を育むダイナミックな自然、古くから海外との窓口だった歴史が育んだ豊かな食文化、世界文化遺産をはじめとする歴史・文化資源など、九州7県の多様な魅力を楽しむ広域観光周遊ルート。</li> <li>個人旅行者(FIT)を主なターゲットと位置づけ、韓国、台湾、中国等のアジアからの旅行者に加え、今後増加が見込まれる欧州を対象市場とする。</li> </ul>	<p><b>対象地域の地図</b></p>
<p><b>申請者(事業実施体制)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>会長：一般社団法人九州観光推進機構 会長 石原 進</li> <li>事務局：一般社団法人九州観光推進機構 海外誘致推進部</li> <li>構成員：九州各県及び各政令市、交通事業者、九州経済連合会等</li> </ul>	
<p><b>目標設定・成果把握</b></p> <p>【目標①】九州7県の訪日外国人数(2018年:288.4万人) ※法務省「出入国管理統計」における九州空海港の入国外国人数の合計</p> <p>【目標②】九州の延べ宿泊者数に占める全国シェアの拡大(2018年:10%) ※観光庁「宿泊旅行統計」における外国人延べ宿泊者数を基に算出</p>	
<p><b>主な事業の概要</b></p> <p>(1)事業計画策定・マーケティング</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>九州の多様性を活かし、「九州ブランド」及び「国別イメージ戦略」を策定し、各海外市場に対して九州一体で情報を発信</li> </ul> <p>(2)受入環境整備・交通アクセスの円滑化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>FIT向け広域二次交通の強化(公共交通機関、観光列車、レンタカー等)</li> </ul> <p>(3)滞在コンテンツの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>着地型商品の造成販売促進による新旅行マーケットの創出</li> </ul> <p>(4)対象市場に向けた情報発信・プロモーション</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>上海のMOU締結旅行社との連携事業や、新規市場として東南アジアにおけるプロモーションの強化</li> </ul>	

(注) 九州観光推進機構ホームページによる。

図表 1-⑯ 多言語対応ガイドラインにおける「温泉」に係る英語の表記方法

(別紙)

<例: 英語の表記方法>

**(例1) 成田空港**

Narita Airport

英語表記の基本原則 (ローマ字+英訳)

**(例3) 温泉**

【現状】 Onsen  
Hot Spring  
Spa

が混在

↓

Onsen

に統一

温泉については、Hot SpringやSpa等、他に一定の対訳語もあるが、日本固有の温泉文化を正しく表すOnsenとの表現が、海外発行のガイドブックを含め、既に世界的に広く定着しているため、Onsenに統一。

**(例2) 清水寺**

【現状】 Kiyomizu Temple  
Kiyomizu-dera  
Kiyomizu-dera Temple

が混在

↓

Kiyomizu-dera Temple

に統一

「寺」を含めた「清水寺」全体が不可分の固有名詞として広く認識されていることから、道を尋ねられた際等でも円滑なやりとりができるよう、全体をローマ字表記した上、外国人旅行者に意味等を正しく伝えるため「寺」の部分の英訳も重ねて付記することが望ましい。

- (注) 1 観光庁ホームページによる。  
2 赤枠線は当局が付した。

図表 1-⑰ 九州管内の5温泉地に係る観光マップ等、観光サイト及び観光案内標識等における「温泉」の英語表記の状況

県名	温泉地名	①Onsen 表記のもの	②Onsen 表記と Hot Spring 表記とが併記されているもの	③Hot Spring 表記のもの	④Spa 表記のもの
熊本県	黒川温泉	○	○	○	○
長崎県	雲仙温泉	○	○	○	○
	小浜温泉	○	—	○	○
大分県	別府温泉	○	○	○	○
	由布院温泉	○	○	○	—

- (注) 1 当局の調査結果による。  
2 ①から④に掲げる英語表記のパターンが、調査対象とした観光マップ等、観光サイト及び観光案内標識等のうち一つ以上でみられたものに「○」を、みられなかったものに「—」を付した。



図表 1-18 「温泉」の英語表記が区々となっている具体例（黒川温泉）

区分	観光マップ等、観光サイト及び観光案内標識等における表記例	
①Onsen 表記のもの	<p>(観光マップ等)</p> 	<p>(観光案内標識等)</p> 
②Onsen 表記と Hot Spring 表記とが併記されているもの	<p>(観光マップ等)</p> 	<p>(観光サイト)</p> 
③Hot Spring 表記のもの	<p>(観光マップ等)</p> 	<p>(観光案内標識等)</p> 
④Spa 表記のもの	<p>(観光案内標識等)</p> 	<p>(観光案内標識等)</p> 

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-⑱ 調査対象 2 市が作成している対訳語一覧

調査対象市	対訳語一覧の名称	発行部局	作成年月	対応言語
福岡市	外国人への情報提供の手引き	福岡市総務企画局国際部	平成 27 年 12 月 (改訂)	英語 中国語 (簡体字) 韓国語
北九州市	北九州市英文表記マニュアル	北九州市総務企画局国際部国際政策課	平成 27 年 4 月 (改訂)	英語

(注) 当局の調査結果による。

図表 1-⑳ 地方公共団体の対訳語一覧と観光マップ等・観光サイトの英語表記との整合状況

(単位：種類)

所在市	観光地・観光施設等名	対訳語一覧	観光マップ等				観光サイト			
			対訳語一覧と同一	対訳語一覧と相違	掲載なし	計	対訳語一覧と同一	対訳語一覧と相違	掲載なし	計
福岡市	櫛田神社	Kushida Shrine	6	2	3	11	2	1	1	4
	楽水園	Rakusuien Garden	1	3	7		0	2	2	
	博多座	Hakataza Theater	3	3	5		2	0	2	
	天神地下街	Tenjin Underground Shopping Mall	0	4	7		0	3	1	
	「博多町家」 ふるさと館	Hakata Machiya Folk Museum	8	0	3		1	2	1	
	はかた伝統工 芸館	Hakata Traditional Craft and Design Museum	3	4	4		0	2	2	
	福岡市赤煉瓦 文化館	Fukuoka City Akarenga Culture Center	1	4	6		0	2	2	
	上川端商店街	Kami-kawabata Shopping Arcade	0	6	5		0	2	2	
北九州 市	旧大阪商船ビ ル	Former Mitsui O.S.K. Line Bldg.	1	2	6	9	0	4	0	4
	旧門司税関	Former Moji Customs Bldg.	1	3	5		0	2	2	
	旧門司三井俱 楽部	Former Moji Mitsui Club	1	2	6		3	0	1	
	門司港レトロ	Mojiko Retro	7	2	0		2	2	0	
	門司港レトロ 展望室	Mojiko Retro Observation Deck	0	3	6		0	2	2	
	北九州銀行レ トロライン 「潮風号」	Kitakyushu Bank Retro Train “Shiokaze-go”	0	4	5		0	2	2	
計 (延べ)						20				8

(注) 1 当局の調査結果による。

2 同一の観光マップ等・観光サイトにおいて表記が統一されていない場合は、「対訳語一覧と相違」に含めて計上した。

3 網掛けは、対訳語一覧と相違する表記を用いている観光マップ等・観光サイト数が、対訳語一覧と同一の表記を用いている観光マップ等・観光サイト数を上回る9施設等を示す。

図表 1-⑳ 九州管内の地方公共団体等が作成した対訳語一覧の周知に関する国等への意見・要望

区分	調査対象機関	意見・要望の内容
地方 公共 団体	Aa	観光地・観光施設等の名称の多言語表記の方法については、観光資源を有する市町村が決定した表記に合わせるべきであると考え、市町村が作成した対訳語一覧を九州運輸局のホームページ等に掲載することとした場合、観光マップ等の作成時などに参考としたい。
	Ab	現時点では、対訳語一覧の作成の予定はないが、多言語表記の統一に向けて作成の必要性を感じているところであり、今後の業務の参考のため、他の地方公共団体が作成している対訳語一覧を閲覧できる環境を整備してもらいたい。
	Ac	他の地方公共団体が作成した対訳語一覧が九州運輸局のホームページ等に掲載されるのであれば活用したい。
	Ad	既に対訳語一覧を作成している先進事例が示されれば参考となるため、国等がこれを提供する場合は活用したい。また、国等には、対訳語一覧の作成に当たって、どのような表現を用いれば外国人に適切な理解を促すことができるのかといった点について助言してほしい。
観光 関係 団体	Ae	地方公共団体が作成した対訳語一覧を一元的に閲覧できる環境が整備されるならば、観光マップ等の作成時などにぜひ活用したい。その際、九州各県及び市町村ごとに作成状況を整理して見やすくしてほしい。

(注) 当局の調査結果による。

## 2 道路案内標識の英語表記の改善の取組

調査結果	説明図表番号
<p><b>【制度の概要】</b></p> <p>国土交通省は、平成 25 年 9 月に各地方整備局等に対し、道路局長通達により、観光立国実現に向けて、道路案内標識が外国人旅行者にも分かりやすいものとなるよう英語表記を改善することを求めている。</p> <p>また、国土交通省では、道路局長通達に併せ、各地方整備局長等に対し、「道路案内標識改善方針(案)について」(平成 25 年 9 月 11 日付け国土交通省道路局路政課長、企画課長、国道・防災課長、環境安全課長事務連絡。以下「道路局事務連絡」という。)により、先行的な取組として、「外国人旅行者の受入環境整備事業」における戦略拠点及び地方拠点(以下「点検対象地域」という。)を対象地域とすること、表示内容の点検及び改善対象等については、関係する道路管理者が参画し、標識等の表示内容等を検討する道路標識適正化委員会において調整し、決定することを指示しており、指示に当たっては、16 の施設等について、英語表記の基準を示している。</p> <p>九州地方整備局では、道路局長通達及び道路局事務連絡について、「道路案内標識における英語表記について」(平成 25 年 9 月 18 日付け国九整道交第 20 号九州地方整備局長通達)により、適正化委員会の各県の部会事務局となる管内 7 国道事務所等に周知している。</p> <p>点検対象地域が所在する福岡、長崎、大分及び鹿児島県の適正化委員会の各県の部会では、点検方法や英語表記の方法を定め、改善を図ってきており、九州地方整備局では、これら 4 県部会において改善対象とした道路案内標識 593 枚のうち、鹿児島市内の地方公共団体が管理する標識で改修予算が確保できないことから未改善のもの 10 枚があるが、それ以外は全て改善済みであり、残りの 10 枚についても平成 29 年度内には改善が図られる予定であるとしている。</p> <p><b>【調査の結果】</b></p> <p>今回、当局が、点検対象地域が所在する福岡、長崎及び大分の適正化委員会の各県の部会(以下「調査対象 3 部会」という。)における道路案内標識の英語表記の改善の取組等を調査した結果は、以下のとおりである。</p> <p><b>ア 各県部会が決定した英語表記の内容等</b></p> <p>(ア) <b>道路標識の見直しの実施体制</b></p> <p>九州における適正化委員会には、平成 19 年度の規約改正により、同委員会の下部組織として九州の各県ごとの部会が設けられている。</p> <p>九州地方整備局では、道路標識の表示内容の見直しについて、平成 19 年度以降、各県ごとの地域を設置し、部会において決定した事項は適正化委員会に報告することとしている。</p>	<p>図表 2-①</p> <p>図表 2-②</p>



(イ) 英語表記の改善の取組状況

i) 点検対象地域

調査対象 3 部会では、道路局長通達に基づき道路案内標識の英語表記について、平成 25 年度以降、各県の部会において点検対象地域内で先行して改善を図る路線や区域(以下「当面の改善区域等」という。)を選定した上で、英語表記の改善方針、英語表記内容等(以下「改善方針等」という。)を決定し、改善を図っており、調査対象 3 部会とも改善方針等の策定に当たっては、部会員である国、県・政令市等のほか、九州運輸局、地元市道路部局等をオブザーバーとして参集し、協議の上、決定している。

図表 2-③

このうち、福岡部会においては、道路局事務連絡の表記の基準のみにとらわれず、事務局である福岡国道事務所が部会で提示する改善方針等の作成に当たって、福岡市総務企画局国際部の外国人嘱託職員と意見交換を実施し、また、改善の取組の途上においても外国人に対する路上アンケート等を実施して、原則、略称は用いず、より、外国人に分かりやすい英語表記内容とする改善方針等により、改善を図っている。

図表 2-④

一方、長崎部会及び大分部会では、このような取組は行われておらず、長崎部会では、道路局事務連絡の表記の基準を最優先とし、同基準に定めのない場合には、長崎市の外国語表記資料等を活用することとする改善方針等により改善を図り、大分部会では、「別府市役所」の英語表記は「Beppu City Hall」とすること、「温泉」の英語表記は「Onsen」とすること、「〇〇通り」の英語表記は通りの規模によって決定することとし継続協議すること(別府市富士見通りについては「Fujimi St.」と決定)、「別府国際観光港」の英語表記は「Beppu International Port」とすることとする改善方針等により改善に取り組んでいる。

図表 2-⑤

このため、次のとおり、同一施設等における英語表記方法が部会ごとに異なっている状況がみられた。

① 福岡部会では、当初、入口を意味する「Ent.」を改善表記案としていたが、外国人に対するアンケートで約 4 割の外国人が分からないと回答したことから、省略せずに「Entrance」としたのに対し、長崎部会では、部会において、現在、全国的に広く使用されている「Ent.」の表記方法とすることを決定している。

図表 2-⑤  
(再掲)

② 福岡部会では、アンケートで、外国人全員又はほぼ全員が分かりやすくなったと回答したことから、交差点の表記の末尾に「Intersection」と追記すること、通り名の表記の末尾に「Avenue」と追加すること、橋名や駅名を省略しないこと等を改善表記と決定したのに対し、長崎部会及び大分部会の表記の見直しには、福岡部会のような取組はなく、道路局事務連絡

図表 2-⑥  
参考(図表 2-⑥)

<p>に基づいて対応している。</p>	
<p>九州地方整備局では、当面の改善区域等の改善は、ほぼ完了しているとしているが、点検対象地域における道路案内標識について、現地調査したところ、次のような事例がみられた。</p>	<p>図表 2-⑦</p>
<p>① 当面の改善区域等内の道路案内標識であるが、英語表記が行われていないもの(4 事例)</p>	<p>図表 2-⑧</p>
<p>② 当面の改善区域等内の道路案内標識等について、点検等が不十分であることにより、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)</p>	<p>図表 2-⑨</p>
<p>③ 当面の改善区域等内の道路案内標識について、点検対象とされず、部会の改善方針等と異なる英語表記となっているもの(1 事例)</p>	<p>図表 2-⑩</p>
<p>④ 当面の改善区域等内の道路案内標識について、点検対象とされず、通常の英語表記では使用しない単語での英語表記となっているもの(2 事例)</p>	<p>図表 2-⑪</p>
<p>⑤ 当面の改善区域等に追加して点検した区間の道路案内標識について、各県の部会の改善方針等どおりに改善されず地域としての連続性が確保されていないもの(4 事例)</p>	<p>図表 2-⑫</p>
<p>これらのほかにも、福岡市において、当面の改善区域等内の道路案内標識の英語表記が、福岡市が作成した対訳語一覧で定める表記と合致していないなど、地域での英語表記の統一性や連続性が確保できていない状況や、当面の改善区域等と隣接する幹線道路であるが、改善区域外であるため、部会の改善方針等どおりの英語表記となっていない状況等がみられた。</p>	<p>図表 2-⑬</p>
<p><b>ii) 点検対象地域外（温泉の表記）</b></p>	
<p>道路標識、区画線及び道路標示に関する命令（昭和 35 年総理府・建設省令第 3 号）別表第 2 の備考の 1 の(1)の 2 の規定に基づく「道路の案内標識の英語による表示に関する告示」（平成 26 年国土交通省告示第 327 号。以下「案内標識告示」という。）では、温泉は、Onsen と表示することとされている。</p>	<p>図表 2-⑭</p>
<p>しかし、前述のとおり、九州管内の 5 温泉地に係る観光マップ等、観光サイト及び観光案内標識等における「温泉」の英語表記を比較する中で、訪日外国人旅行者も多く訪れるとされる黒川温泉へのアクセス途上の国道の道路案内標識を確認したところ、Onsen と表記されたものはなく、「Kurokawa Spa」又は「Kurokawa Hot Spring」と表記されている状況がみられた。</p> <p>なお、既述のとおり、大部分会は、英語表記の取組に当たって、同部会の</p>	<p>図表 2-⑮</p>

改善方針等として、温泉を Onsen と表記することを決定している。

これらの原因・理由としては、①点検対象地域については、当面の改善区域等の道路標識の点検・改善は各道路管理者が各々行っているが、オブザーバー参加の機関を含め、点検・改善の状況が不十分であったこと、②点検対象地域外については、点検対象地域外の道路管理者にも参考となると考えられる各部会の改善方針等の情報発信等が不足していることが一因と考えられる。

#### 【改善意見】

したがって、九州地方整備局は、九州における訪日外国人旅行者の移動の一層の円滑化を確保する観点から、道路案内標識の英語表記の各県の部会の改善の取組の情報発信及びフォローアップを行い、併せて点検対象地域内等の道路案内標識等について、県部会を活用して関係構成機関と連携し、案内標識告示又は多言語対応ガイドラインに沿った統一的な英語表記となる取組を更に推進すること。

その際、温泉地を案内する道路案内標識については、案内標識告示や多言語対応ガイドラインのとおり、「Onsen」で統一されるよう調整すること。

図表 2-① 「道路案内標識改善方針(案)」(平成 25 年 9 月 11 日付け国土交通省道路局路政課長、  
企画課長、国道・防災課長、環境安全課長事務連絡)(抜粋)

1. 目的

観光立国実現に向け、道路案内標識が外国人旅行者にも分かりやすいものとなるよう、英語表記の改善を推進する。

2. 点検及び改善方法等

(1) 対象地域

先行的な取組として、「外国人旅行者の受入環境整備事業」における戦略拠点及び地方拠点(別紙)を対象地域とする。

なお、当該拠点以外の地域において、意欲の高い地域についても取組むものとする。

(2) 点検及び改善方法

道路案内標識の英語表記に当たっては、対象地域内の道路案内標識の表示内容を点検し、必要に応じ改善を実施するものとする。表示内容の点検対象及び改善内容等については、道路標識適正化委員会において調整の上、決定するものとし、調整に際しては、地方運輸局企画観光部、各地方公共団体の観光部局及び観光関係団体等とも連携する。

(3) 英語表記の基準(案)

道路案内標識に記載する一般名詞については、別表の基準(案)を参考に、英語表記をする。  
(略)

(別表)

日本語	英語
〇〇駅(前・入口)	〇〇 Sta.
〇〇小学校(前)	〇〇 Elem. School
〇〇中学校(前)	〇〇 J. H. School
〇〇高等学校(前)	〇〇 High School
〇〇郵便局(前)	〇〇 Post Office
〇〇病院(前)	〇〇 Hospital
〇〇正門(前)	〇〇 Main Gate
〇〇通り	〇〇 Ave. 〇〇St. 〇〇Blvd. のいずれか
〇〇記念館(前)	〇〇 Museum
〇〇公園(前・入口)	〇〇 Park
〇〇橋	〇〇 Brg.
〇〇県庁(都・道・府)	〇〇 Pref. Office
〇〇市役所	〇〇 City Office
〇〇美術館(前)	〇〇 Art Museum
〇〇山	Mt. 〇〇
〇〇川	〇〇 Riv.

(注) 下線は当局が付した。

図表 2-② 九州管内の「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

戦略拠点 (全国の拠点数:18 拠点)	地方拠点 (全国の拠点数:31 拠点)
福岡市	長崎市、別府市、鹿児島市

図表 2-③ 調査対象 3 部会の構成等(英語表記の改善の取組に係るもの)

(単位:人)

区分	福岡部会	長崎部会	大分部会
部会員	○国関係:福岡国道事務所長、北九州国道事務所長 ○県関係:福岡県道路維持課長、同道路建設課長、同公園街路課長 ○市関係:福岡市道路維持課長、同道路計画課長、北九州市道路環境担当課長 ○上記以外の部会員:福岡北九州高速道路公社保全施設部長、西日本高速道路(株)九州支社北九州高速道路事務所長、同久留米高速道路事務所長	○国関係:長崎河川国道事務所長、雲仙復興事務所長 ○県関係:長崎県道路建設課長、同道路維持課長 ○市関係:長崎市土木部長、長崎市都市計画部長(※臨時会員) ○上記以外の部会員:西日本高速道路(株)九州支社長崎高速道路事務所長、同佐賀高速道路事務所長	○国関係:大分河川国道事務所長、佐伯河川国道事務所長 ○県関係:大分県道路課長、同道路保全室長 ○上記以外の部会員:西日本高速道路(株)九州支社大分高速道路事務所長
計	11	8	5
オブザーバー	福岡県警察本部交通規制課長補佐、九州運輸局国際観光課長、福岡市国際企画課長、福岡市観光振興課長	長崎運輸支局首席運輸企画専門官、長崎市アジア戦略室長	大分運輸支局首席運輸企画専門官、大分県警察本部交通規制課長、大分県景観・まちづくり室長、別府市道路河川課長、同観光課長
計	4	2	5
事務局	福岡国道事務所交通対策課	長崎河川国道事務所交通対策課、同道路管理課	大分河川国道事務所交通対策課

(注) 1 各県の部会の会議資料に基づき、当局が作成した。

2 職名等の一部は開催当時のもので現在と異なるものがある。

図表 2-④ 調査対象 3 部会の英語表記の改善の取組状況

区分	福岡部会	長崎部会	大分部会
部会開催回数	4 回	1 回	1 回
部会開催年月日	平成 25 年 11 月 29 日、26 年 2 月 14 日、26 年 8 月 28 日、27 年 5 月 27 日(※)	平成 26 年 1 月 28 日	平成 26 年 2 月 17 日
当面の改善区域等	5 路線:国体道路(国道 202 号)、大博通り、昭和通り、渡辺通り、住吉通り	長崎市中心部(JR 長崎駅を中心におおむね東西 6km、南北 6km の範囲のエリア) ※国道 34 号については、長崎市内全域を対象としている。	別府市中心部
点検対象	・道路案内標識 ・地点標(国体道路のみ) ・福岡市が設置する観光系サイン	※明文化したものはないが、部会の事務局である長崎河川国道事務所では、点検対象区域の各路線に道路管理者が設置した案内標識、交差点標識、施設名標識の中から道路管理者が任意に選定したと説明している。	※大分河川国道事務所では、当時の検討の詳細が把握できる資料がなく、不明であるとしている。
改善の方針等の概要	・道路局事務連絡、福岡市対訳語一覧、多言語ガイドラインを参考に略語表記を行わないことを基本とし、通り名、公共交通施設名、交差点名等 11 事項について表記方法を決定。	①道路局事務連絡、②長崎市まちづくり推進室作成の外国語表記資料、③道路標識設置基準・同解説その他資料の優先順位で表記方法を決定。①～③に定めのない地名等は道路管理者が任意に判断して決定。	・別府市役所は、「Beppu City Hall」、温泉は「Onsen」、通りは通りの規模により決定すること(別府市富士見通りは、「Fujimi St.」と決定)、別府国際観光港は「Beppu International Port」と表記することを決定。多言語ガイドラインにも留意する。
点検枚数	204 枚(81 枚)	349 枚	80 枚
改善枚数	185 枚(9 枚)	131 枚	12 枚

(注) 1 各県の部会の会議資料及び当局の調査結果に基づき、当局が作成した。

2 福岡部会の「点検枚数」及び「改善枚数」欄の( )は、地点標の点検枚数等であり、外数である。

3 福岡部会の平成 27 年 5 月 27 日の部会は、同年 7 月の「明治日本の産業革命遺産」の世界遺産登録に併せて、構成資産の所在する北九州市、中間市及び大牟田市に日本語に英語が併記されたロゴマーク付きの案内標識の設置箇所を道路管理者等で協議するために開催したもの。

図表 2-⑤ 福岡部会が実施した標識(英語表記)に関するアンケート調査結果

区分	調査結果等					
アンケートの概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査概要等:</li> <li>① 外国人を対象とした国体道路での路上アンケート(実施日:平成 26 年 5 月 27 日(9:00~17:00)。回答数:57 人</li> <li>② 福岡国道事務所ホームページでのアンケート(実施期間:平成 26 年 5 月 26 日~6 月 25 日)。回答数:8 人</li> <li>・回答数:65 人(①+②)</li> </ul>					
アンケート回答者の国籍等	欧米	アジア	アフリカ	オセアニア	中東	計
	11 か国 オランダ、アメリカ、カナダ等	6 か国 ネパール、韓国、中国等	2 か国 ガーナ、ナイジェリア	2 か国 ニュージーランド、オーストラリア	1 か国 シリア	24 か国
アンケート結果①(部会が決定した英語表記の改善案について)	○改善案を示し、現行の表記を改善に変更することで分かりやすくなったか確認					
	現行表記	改善案	アンケート結果			
	通り名 Kokutai doro	Kokutai doro Avenue	・分かりやすくなった	98%	・分からない	2%
	港 Hakata Futo	Hakata Warf	・分かりやすくなった	98%	・分からない	2%
	駅名 Hakata Sta.	Hakata Station	・分かりやすくなった	97%	・分からない	3%
	交差点名 Gionmachi	Gion-machi Intersection	・分かりやすくなった	<b>100%</b>	・分からない	-
	●●橋 ●●-bashi	●●-bashi-Bridge	・分かりやすくなった	98%	・分からない	2%
アンケート結果②(略語表記について)	改善案	略語表記	アンケート結果			
	●●通り ●●-dori Avenue	●●-dori Ave.	・分かる	94%	・分からない	6%
	▲▲ビル ▲▲ Building	▲▲ Bldg.	・分かる	83%	・分からない	17%
	■ ■ 大学 ■ ■ University	■ ■ Univ.	・分かる	91%	・分からない	9%
	▼▼入口 ▼▼ Entrance	▼▼ Ent.	・分かる	57%	・分からない	<b>43%</b>

(注) 福岡部会の会議資料に基づき、当局が作成した。

図表 2-⑥ 福岡部会が決定した英語表記に対する長崎及び大分部会の対応等

福岡部会が決定した表記		長崎部会が決定した表記	大分部会が決定した表記
施設名等を表す場合、英語表記について略称を用いず、追加表記することで分かりやすくしたもの	〇〇交 差点	〇〇 Intersection	- (対象とせず)
	〇〇通 り	〇〇-dori ↓ 〇〇-dori Avenue	- (対象とせず)
	〇〇橋	〇〇-bashi Bridge	△ 略語で置き換え 〇〇 Brg.
	川名	〇〇-kawa River	△ 略語可 〇〇 Riv.
略字は分かりにくいので、基本的に略語は使用しないこととしたもの	Sta→ Station	Police Station (警察署)	- (対象とせず)
		〇〇 Station (駅名)	- (対象とせず)
	〇〇入 口(交差 点)	〇〇 Entranceway Intersection	△ 略語可 〇〇Ent.
	〇〇入 口	〇〇 Entrance	- (対象とせず)
その他(地名や方角の表記等)	地名	〇〇higashi	〇〇East  (対象とせず)
	方角	East	- (対象とせず)

(注) 当局の調査結果による。



参考（図表 2-⑥ 各県の部会が決定した英語表記の表記例）

区分	「入口」と「交差点」の表記（交差点設置分）
福岡部会	
長崎部会	
大分部会	<div data-bbox="1027 1330 1426 1480" style="border: 1px solid black; background-color: #d9e1f2; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                 ※「Intersection」無し             </div> 

（注） 当局の調査結果による。

図表 2-⑦ 当局の現地調査の実施状況



区分	福岡部会	長崎部会	大分部会
当面の改善区域等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国管理:国道 202 号(国体道路(祇園町交差点～渡辺通り 4 丁目交差点))</li> <li>・福岡市管理:大博通り、昭和通り、渡辺通り、住吉通り</li> <li>※福岡国道事務所が独自に上記に加え、国道 202 号の渡辺通り 4 丁目交差点から赤坂 3 丁目交差点までについて点検対象としている。</li> </ul>	<p>長崎市中心部(JR 長崎駅を中心におおむね東西 6km、南北 6km の範囲のエリア)</p> <p>※長崎河川国道事務所が独自に上記に加え、国道 34 号については、長崎市内全域を対象としている。</p>	<p>別府市中心部(別府国際港付近を中心に半径 5km の半円の範囲のエリア)</p>
当局が現地調査した路線・区間	<p>[福岡市]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当面の改善区域等内の全 5 路線(国管理:国体道路、福岡市管理:大博通り、昭和通り、渡辺通り、住吉通り)</li> <li>・当面の改善区域等外(国管理:国道 202 号(堅粕交差点～大博通り合流まで、渡辺通り 4 丁目交差点～警固神社前交差点)、福岡市管理:日赤通り(渡辺通り 1 丁目交差点から約 200m 付近まで))</li> </ul> <p>[大牟田市]</p> <p>国道 208 号・大牟田駅前約 1.5 km とロゴマーク付きの案内標識の設置箇所(国道 208 号、有明沿岸道路、県道三池港線、市道浄真町駅西通線等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福岡方面から黒川温泉に向かう国道</li> </ul>	<p>[長崎市]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国管理:国道 34 号(長崎市内全域(諫早市との境界～県庁前交差点))</li> <li>・県管理:国道 202 号(長崎駅前～稲佐橋通り～朝日大橋西口)、国道 206 号(宝町交差点～浦上駅前)、国道 324 号(県庁前交差点～中央橋交差点)、国道 499 号(大波止交差点～戸町隧道北口)、県道 112 号(夢彩都前～茂里町交差点)</li> <li>・長崎市管理:山王通り(銭座町交差点～浜口町交差点)、思案橋通り(中央橋交差点～崇福寺入口交差点)、桜町通り(長崎駅前～公会堂前交差点)、公会堂前通り(鉄橋交差点～公会堂前交差点)</li> </ul>	<p>[別府市]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国管理:国道 10 号(公設市場前交差点～浜脇公園前交差点)</li> <li>・県管理:国道 500 号(九州横断道路入口交差点～坊主地獄先交差点)、県道 11 号(坊主地獄先交差点～県道 216 号分岐※別府市～由布市間。)、県道 32 号(北浜交差点～別府駅前)、県道 52 号(流川通り交差点～堀田三差路交差点)、県道 218 号(鶴見地獄北交差点～県道 642 号分岐)、県道 642 号(県道 218 号分岐～上人ヶ浜交差点)、県道 645 号(公設市場前交差点～富士見通り 7 丁目交差点)</li> <li>・別府市管理:別府市道富士見通線(富士見通り交差点～グローバルタワー交差点)</li> </ul>

図表 2-⑧ 当面の改善区域等内の道路案内標識であるが、英語表記が行われていないもの

事例の内容	
管理者	長崎県
路線	国道 499 号
場所	長崎市松ヶ枝橋交差点
状況	<p>設置された道路案内標識の直進方向に野母崎・香焼、伊王島大橋・女神大橋、左折方向にグラバー園・大浦天主堂が表示されている。</p> <p>しかし、これらの地名又は施設のうち、英語表記が併記されているのは、伊王島大橋・女神大橋のみであり、他の地名と施設名は、日本語表記のみとなっている。</p> <p>なお、長崎部会が改善時の参考としている長崎市まちづくり推進室作成資料では、グラバー園は「Glover Garden」、大浦天主堂は「Oura Catholic Chuch」と表記するとされている。</p> <div data-bbox="502 784 1300 1232" data-label="Image"> </div> <p>●上記事例のほか、以下の事例がみられた。</p> <p>① 長崎市：歩道橋に設置された道路案内標識の直進：野母崎・県庁、左折：諫早、右折：長崎駅は日本語表記のみ（国道 206 号：長崎県管理、長崎市宝町の歩道橋）</p> <p>② 別府市：交差点に設置された道路案内標識の「上人ヶ浜(しょうにんがはま)」日本語表記のみ（国道 10 号：国管理、別府市上人ヶ浜交差点）</p> <p>③ 別府市：交差点に設置された道路案内標識の「中須賀東町」は日本語表記のみ（国道 10 号：国管理、別府市中須賀東町交差点）</p>

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑨-i 当面の改善区域等内の道路案内標識等について、点検等が不十分であることにより、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（道路案内標識）

事例の内容	
管理者	大分河川国道事務所
路線	国道10号（上下線）
場所	別府市観光港南交差点
状況	<p>大分部会では、平成26年2月の部会において、別府国際観光港は、「Beppu International Port」と表記することを決定している。</p> <p>しかし、別府市観光港南の交差点には、「観光港南 Kankoko South」と部会の改善方針等と異なり、かつ、外国人が意味を理解できない表記がされた道路案内標識が設置されている。</p> <p>なお、国道10号を上り方向に向かって、この観光港南交差点の手前に「別府国際観光港 Beppu International Port」の標識があり、先には、「別府国際観光港 Beppu International Port」、「フェリー入口 Ferry Port Ent.」の標識が設置されている。</p>  <p>なお、大分河川国道事務所では、改善の取組時に点検非対象の道路案内標識であるが、早急に「Beppu International Port South」の表記への改善に向け関係機関と調整を行うこととしている。</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 5px;">参考</div>  </div> <p>●上記事例のほか、以下の事例がみられた。</p> <p>別府市：歩道橋に設置された道路案内標識の「Fujimi dori Ave」と表記され、大分部会が決定した「Fujimi St.」に改善されていない（国道10号：国管理、富士見通り交差点）</p> <p>なお、大分河川国道事務所では標識が老朽化しており、撤去予定であるとしている。</p>

(注) 当局の調査結果による。



図表 2-⑨- ii 当面の改善区域等内の道路案内標識等について、点検等が不十分であることにより、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（地点標）

事例の内容	
管理者	福岡国道事務所
路線	国道 202 号（国体道路(上下線)）
場所	祇園町交差点～渡辺通り 4 丁目交差点
状況	<p>福岡部会では、平成 26 年 2 月の部会において、通り名については、「〇〇-dori（又は dorō）Avenue」に改善することを決定している。</p> <p>しかし、国体道路に設置されている地点標については、81 枚中「kokutai-doro Avenue」の表記がされているのは、祇園町交差点から祇園町西交差点の間の柱に設置されるタイプの 9 枚のみであり、それ以外は「kokutai-doro St.」と表示されている。特に祇園町交差点から渡辺通り 4 丁目交差点の柱に設置され「kokutai-doro Avenue」と表記するスペースが確保できるタイプの地点標 34 枚が「kokutai-doro St.」との表記となっている。</p> <p>なお、福岡国道事務所では、当面の改善区域等内であっても、地点標については早急には改善対象にしないとの方針であり、地点標の更新時期に「kokutai-doro Avenue」の表記に変更することとしている。</p> <p>【改善方針案どおりに改善されているもの】・「kokutai-doro Avenue」</p> 

【改善方針案どおりに改善されていないもの】・「kokutai-doro St.」



参考

地面に設置するタイプもあるが、「kokutai-doro Avenue」表記するスペースの確保が困難と思われる。



(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑩ 当面の改善区域等内の道路案内標識について、点検対象とされず、部会の改善方針等と異なる表記となっているもの（部会で英語表記が決定されたもの）

事例の内容	
管理者	大分県
路線	国道 500 号（上り線）
場所	別府市汐見町 5 丁目
状況	<p>大分部会では、平成 26 年 2 月の部会において、別府国際観光港は「Beppu International Port」と表記することを決定している。</p> <p>しかし、別府市汐見町 5 丁目の国道 500 号には、「Beppu Port」と表記された道路案内標識が設置されている。</p> <p>なお、本標識は点検対象とされておらず、大分県では、標識の経年劣化が著しく、平成 29 年度に標識板の変更も含め、いわゆる片持ち式標識柱構造に更新する予定であるとしている。</p>
	 

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑪ 当面の改善区域等内の道路案内標識について、点検対象とされず、通常の英語表記では使用しない単語での英語表記となっているもの

事例の内容	
管理者	大分河川国道事務所
路線	国道10号(上下線)
場所	別府市船小路町交差点
状況	<p>設置された道路案内標識では、「船小路町」が「Funakoji Town」と表記されている。しかし、「Town」の表記は、「市町村」としての「町」を表す際に使用される英語表記であり、「Funakojimachi」と表記されるべきものである。</p> <p>なお、本標識は、点検対象とされておらず、大分河川国道事務所では、点検対象としなかった理由は不明だが、今後、「machi」の表記への改善を行うこととしている。</p>  <p>●上記のほか、以下の事例がみられた。</p> <p>別府市：交差点に設置された道路案内標識の「若草町」が「Wakakusa Town」と表記されているが、「市町村」としての町を示す際に使用される英語表記であり、「Wakakusacho」と表記されるべきものである（国道10号、国管理、若草町交差点）。</p> <p>なお、近隣の若草町のキロポストは、「Wakakusacho」と表記されている。</p>

(注) 当局の調査結果による。



図表 2-⑫-i 当面の改善区域等に追加して点検した区間の道路案内標識について、各県の部会の改善方針などおりに改善されず地域としての連続性が確保されていないもの  
(福岡国道事務所)

事例の内容	
管理者	福岡国道事務所
路線	国道 202 号 (けやき通り(下り線))
場所	福岡市渡辺通り 4 丁目交差点先約 100m
状況	<p>福岡部会では、当面の改善区域等である祇園町交差点から渡辺通り 4 丁目交差点に加え、多くの訪日外国人旅行者が通行する渡辺通り 4 丁目交差点から赤坂 3 丁目交差点についても、標識の表記の連続性確保等の観点から平成 25 年 10 月に点検区間に加え、点検を実施している。</p> <p>福岡国道事務所では、当面の改善区域等内の道路の通称名の標識 2 枚については、貼替えを行い、「kokutai-doro」か「kokutai-doro Avenue」の表記に変更している。</p> <p>○改善済み例・上り線・祇園町西交差点先</p>  <p>しかし、渡辺通り 4 丁目交差点から西に約 100mの上り線の歩道に設置されている道路案内標識は、「kokutai-doro」との表記のみであり、多言語ガイドラインで求められる連続性が確保されていない。</p> <p>なお、福岡国道事務所では当面の改善区域等外であるため、標識の更新時期に「kokutai-doro Avenue」の表記に変更することとしている。</p> <p>●未改善・下り線・渡辺通り 4 丁目交差点先約 100m付近</p> 

	<p>●上記事例のほか、以下の事例がみられた。</p> <p>福岡市：当面の改善区域等外に追加して点検した区間に所在する道路案内標識の表記が部会の決定に従うと、「Chuo&amp;Hakata Whaves」（中央・博多ふ頭）、「Hakata Station」（博多駅）とすべきであるが、それぞれ、「Chuo.Hakata Wharf」、「Hakata Sta.」と表記されている（国道202号（けやき通り）：国管理、福岡市今泉1丁目交差点上り線）。</p>
--	---

（注） 当局の調査結果による。

図表 2-⑫-ii 当面の改善区域等に追加して点検した区間の道路案内標識について、各県の部会の改善方針等どおりに改善されず地域としての連続性が確保されていないもの(長崎河川国道事務所)

事例の内容	
管理者	長崎河川国道事務所
路線	国道 34 号
場所	長崎市・ <sup>あば</sup> 網場入口交差点
状況	<p>長崎河川国道事務所では、長崎部会において、当面の改善区域等とした長崎市中心部に限らず、国道 34 号については同市内の全域を点検対象として点検・改善を行っている。</p> <p>長崎河川国道事務所では、当面の改善区域等外の長崎市の網場入口交差点の交差点標識について、県道と接している標識は、部会の決定どおり、「Aba Ent.」と改善したが、市道と接している標識については、更新時に改善することとしたため、「Aba Entrance」のままとなっており、同一交差点に「Aba Ent.」と「Aba Entrance」の標識が混在して設置されている状況となっている。</p> <p>なお、長崎河川国道事務所では、早急に「Aba Ent.」の表記に変更することとしている。</p> <p>○改善済み・県道に接しているもの</p> 

●未改善・市道に接しているもの



●上記事例のほか、以下の事例がみられた。

長崎市：当面の改善区域等に追加して点検した区間に所在する東望団地入口交差点、矢上東交差点及び東切通交差点の交差点の標識が部会の決定に従うと「Tobo Housing Estate Ent.」（東望団地入口）、「Yagami East」（矢上東）及び「East Kiritoshi」（東切通）とすべきであるが、「Tobodanchi Ent.」、「Yagamihigashi」及び「Higashikiritoshi」となっている。

道路管理者である長崎河川国道事務所では、これら3交差点の未改善の標識について、当局の現地調査結果に基づき指摘を受けるまで、部会の決定どおりに改善済みと認識していたとしている（国道34号：国管理、東望団地入口、矢上東及び東切通の3交差点）。

なお、長崎河川国道事務所では、早急に「Tobodanchi Ent.」、「Yagamihigashi」及び「Higashikiritoshi」の表記に変更することとしている。

（注） 当局の調査結果による。

図表 2-⑬-i その他英語表記が不十分なもの等（当面の改善区域等内）

点検対象 区域	路線等名	管理者	事例の概要
福岡市	住吉通り	福岡市	・方面及び方向を示す道路案内標識 2 枚が部会で改善の指針の一つされる市対訳語一覧に沿った「Ropponmatsu」ではなく、「Roppommatsu」の表記となっている。一方、当面の改善区域等に隣接した日赤通りに「Ropponmatsu」と表記された道路案内標識があり、地域での表記の統一性、連続性がない。
別府市	国道 10 号	国	・交差点に「九州横断道路」を「kyushu Cross Road」と表記された標識があるが、観光マップでは、このような表記はなく、「Trans-Kyushu Road」等と表記されており、また、付近に「KYUSHUTRANS WAY」等と表記された観光案内標識があり、地域での統一性、連続性がない。
別府市	市道 富士見通線	大分県	・大分部会では、通りの表記は「St.」とし、富士見通りは「Fujimi St.」とすることを決定しているが、同部会のオブザーバーの大分県景観・まちづくり推進課が管理する観光案内標識が「FUJIMI-DORI ST.」と表記され、地域での統一性がない。※同様の事例がこのほかに 3 か所みられる。
別府市	市道 富士見通線	大分県	・大分部会では、別府市役所は「Beppu City Hall」とすることを決定しているが、同部会にオブザーバー参加した大分県景観・まちづくり推進課が管理する観光案内標識が「BEPPU CITY OFFICE」と表記され、地域での統一性がない。※同様の事例がこのほかに他に 1 か所みられる。
別府市	県道 52 号	別府市	・大分部会では、温泉は「Onsen」とすることを決定しているが、同部会にオブザーバー参加した別府市観光課が管理する観光案内標識が「Spa」と表記され、地域での統一性がない。
別府市	市道 富士見通線	別府市	・大分部会では、別府市役所は「Beppu City Hall」とすることを決定しているが、同部会にオブザーバー参加した別府市が管理する観光案内標識が「Beppu City Office」と表記され、地域での統一性がない。
別府市	市道 富士見通線	別府市	・大分部会のオブザーバーの別府市観光課が管理する観光案内標識が「FUJIMI-DORI ST.」と表記され、地域での統一性がない。※当該標識は平成 26 年 11 月に大分県から別府市に移管されたものである。

(注) 当局の調査結果による。



図表 2-⑬- ii その他英語表記が不十分なもの等（当面の改善区域等外）

点検対象区域	路線等名	管理者	事例の概要
福岡市	明治通り	福岡市	<p>福岡部会では、平成 25 年 11 月の部会において、博多駅と天神を結ぶ幹線道路から、案内標識の設置数等を勘案して、国体道路の一部、大博通り、昭和通り、渡辺通り及び住吉通りを当面の改善区域等として選定している。</p> <p>一方、明治通りは、昭和通りに並行して整備されている路線で、博多駅に更に近い幹線道路であるものの、当面の改善区域等として選定されていない。</p> <p>このため、明治通りに設置された英語表記の見直しは行われておらず、通り名を表す道路案内標識の 3 枚が「Meiji dori Avenue」ではなく、「Meiji-dori」、また、方面及び方向の標識 1 枚が、博多ふ頭を「Hakata Warf」でなく「HakataFuto」と、博多駅を「Hakata Station」でなく、「Hakata Sta.」と、福岡部会の決定と異なる表記がなされ、地域での統一性、連続性がない。</p> <p>なお、調査対象とした福岡国道事務所及び福岡市では、明治通りを当面の改善区域として当時選定しなかった理由は不明であるとしている。</p> <div style="text-align: center;">     </div>

参考 1: 明治通りの位置




(注) 地図のデータは、国土地理院の電子 Web 地図を使用。  
朱線が明治通り、青線が国体道路、大博通り、昭和通り、渡辺通り及び住吉通りを示し、青線が当面の改善区域等である。

参考 2: 地点標

Meiji-dori Ave で地域の統一性が図られていない。



福岡市	国道 202号	国	<p>福岡部会では、平成 25 年 11 月の部会において、当面の改善区域等として 5 路線を選定しているが、国道 202 号については、大博通り及び渡辺通りと交差する祇園町交差点から渡辺通り 4 丁目までを点検対象区間とすることを併せて決定している。</p> <p>このため、国道 202 号のうち当面の改善区域等外に設置された道路標識については隣接した位置にあっても見直しが行われていないものがあり、当面の改善区域等である大博通りの交差する直前の位置にある道路案内標識では博多駅が「Hakata Station」でなく、「Hakata Sta.」と表記され、福岡部会の決定と異なる表記がされている。</p> <p>一方、付近の交差点から分岐した福岡市道の道路案内標識は、博多駅は「Hakata Station」と表記される等、地域での連続性、統一性がない。</p> <p>なお、福岡市道路維持課では、当該表記について英語表記の改善の取組に併せて改善したものか不明であるとしているが、当局が確認したところ標識には貼り替えた事跡がみられる。</p> <p>① 国道 202 号：国管理、大博通り合流直前の上り線（当面の改善区域等外、位置は下図参照）</p> 
-----	---------	---	---



② 御供町交差点から国道 202 号と分岐する形で大博通りと合流する福岡市道（位置は下図参照）



(注) 地図のデータは、国土地理院の電子 Web 地図を使用。

別府市	別府インターチェンジから県道 11 号線の交差点	西日本高速道路株式会社	<p>大分部会では、別府国際観光港を「Beppu International Port」と表記することを決定しているが、同部会の部会員である西日本高速道路株式会社（九州支社大分高速道路事務所）が管理する道路案内標識が「Beppu Port」と表記されており、部会の決定に沿った表記となっていない。</p> <p>当該標識は、点検区域外ではあるものの、高速道路から当面の改善区域等に入っていく分岐点に設置されている。</p> 
-----	--------------------------	-------------	---

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑭ 「道路の案内標識の英語による表示に関する告示」(平成 26 年国土交通省告示第 327 号) (抜粋)

道路の案内標識の英語による表示は、一の施設等については同一の表示をするものとし、次の表の上欄(※下表の左欄)に掲げる施設等についてはそれぞれ下欄(※下表の右欄)に掲げる英語又はその略称を表示に用いるものとする。ただし、地域の状況等により、これらによらないことが適当と認められる場合は、この限りでない。

表

施設等	英 語
鉄道駅又は軌道駅	Station
空港	Airport
港湾	Port
自動車駐車場	Parking
トンネル	Tunnel
橋	Bridge
通り	Avenue/Street/Boulevard
城	Castle
温泉	<u>Onsen</u>
美術館	Museum of Art
公園	Park
県庁	Prefectural Office
市役所	City Hall
町役場	Town Office
村役場	Village Office
区役所	Ward Office
郵便局	Post Office
病院	Hospital
小学校	Elementary School
中学校	Junior High School
高等学校	High School
大学	University/College/Institute
体育館	Gymnasium
山岳	Mountain
河川	River

(注) 「※」の注記は当局が記載した。また、下線は当局が付した。

図表 2-⑮ 温泉の表記の状況

黒川温泉に向かう途上の道路案内標識の英語表記の状況

- ① 国道 212 号（黒川温泉街まで約 13km 地点の道路案内標識）  
温泉を「Spa」と表記



- ② 国道 387 号・442 号（道の駅小国周辺の道路案内標識）  
温泉を「Hot Spring」と表記





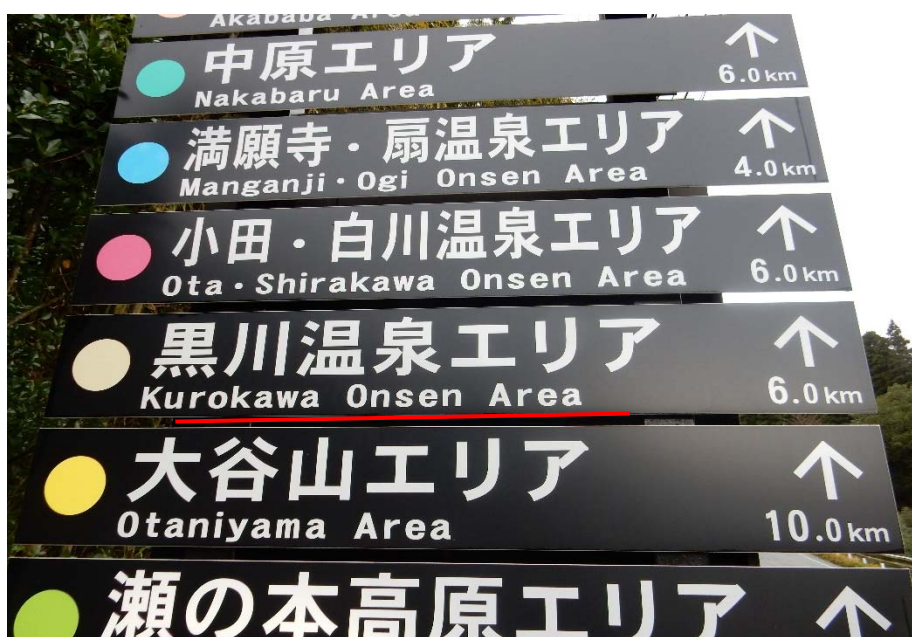
③ 国道 387 号・442 号（道の駅小国周辺）

温泉を「Spa」と表記



④ 国道 442 号（黒川温泉街まで約 6km 地点の観光案内板）

温泉を「Onsen」と表記



(注) 当局の調査結果による。

### 3 公共交通機関における外国語による情報提供

調査結果	説明図表番号
<p>(1) 情報提供促進実施計画に基づく情報提供</p> <p><b>【制度の概要】</b></p> <p>(情報提供促進実施計画の作成・提出)</p> <p>鉄道事業者、軌道経営者、一般乗合旅客自動車運送事業者、バスターミナル事業を営む者、一般旅客定期航路事業を営む者、本邦航空運送事業者、航空旅客ターミナル施設の管理者などの公共交通事業者等（以下「公共交通事業者等」という。）は、外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律（平成9年法律第91号。以下「外客旅行容易化法」という。）第7条の規定により、観光庁長官が、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第7条に規定する情報提供促進措置に関する基準（平成20年国土交通省告示第896号。以下「情報提供実施基準」という。）で定める基準に従い、その事業の用に供する旅客施設及び車両等について、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の措置（以下「情報提供促進措置」という。）を講ずるよう努めなければならないとされている。</p> <p>また、観光庁長官は、外客旅行容易化法第8条の規定により、公共交通事業者等の事業に係る路線又は航路について、外国人観光旅客の円滑な利用を確保するため、外国語等による情報の提供の促進を図ることが特に必要であると認めるときは、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であって、国土交通省令で定める要件に該当するものを情報提供促進措置を講ずべき区間として指定することができることとされている。</p> <p>さらに、国土交通省令で定める要件に該当するものは、外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律施行規則（平成9年運輸省令第39号。以下「外客旅行容易化法施行規則」という。）第3条の規定により、国際航空運送事業に係る路線又は対外旅客定期航路事業に係る航路の起点又は終点と主要な観光地との間を通常の経路により旅行する場合に利用される区間とされている。</p> <p>九州では、現在、「公共交通事業者等が情報提供促進措置を講ずべき区間」（平成28年観光庁告示第1号。以下「観光庁告示」という。）により、鉄道路線21区間、一般乗合旅客自動車運送路線16区間、旅客船航路5区間、旅客船ターミナル1施設、航空旅客ターミナル9施設のほか、本邦航空運送事業者15事業者の国内航空路線が、情報提供促進措置を講ずべき区間（以下「指定区間」という。）として指定されている。</p> <p>これらの指定区間において事業を営んでいる公共交通事業者等は、外客旅行容易化法第9条第1項の規定により、単独又は共同して、その指定された区間において事業の用に供する旅客施設及び車両等に係る情報提供促進措置を実施する</p>	<p>図表 3-(1)-①</p> <p>図表 3-(1)-②</p> <p>図表 3-(1)-① (再掲)</p> <p>図表 3-(1)-③</p> <p>図表 3-(1)-④</p> <p>図表 3-(1)-① (再掲)</p>

<p>ための計画（以下「情報提供促進実施計画」という。）を作成し、情報提供促進措置を実施しなければならないとされており、同条第 3 項の規定により、公共交通事業者等は、情報提供促進実施計画を作成又は変更したときは、遅滞なく、これを観光庁長官に提出しなければならないとされている。</p> <p>また、情報提供促進実施計画の受理権限は、外客旅行容易化法施行規則第 36 条第 1 項第 2 号の規定により、計画を作成する公共交通事業者等を代表する者の主たる事務所の所在地を管轄する地方運輸局長に委任するとされている。ただし、同施行規則第 37 条第 1 項及び第 2 項の規定により、本邦航空運送事業者、旅客船ターミナル施設の管理者又は航空旅客ターミナル施設の管理者については、地方航空局長又は地方整備局長を経由して情報提供促進実施計画を観光庁長官に提出することができるかとされているため、これらの公共交通事業者等の情報提供促進実施計画の受理権限については、地方運輸局長への委任から除かれている。</p> <p>このようなことから、九州運輸局では、同局発行の平成 27 年度版「九州運輸要覧」（平成 28 年 3 月発行）の「九州における観光の現況」の中で、「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」により、すべての公共交通事業者等は外国語等による情報提供について努力義務が課せられ、特に多数の外国人観光客が利用する区間等で事業を営む公共交通事業者等は、外国語やピクトグラムによる情報提供促進措置に関する計画の作成・実施が義務づけられている。」と記している。</p> <p>(注) 外客旅行容易化法は、平成 9 年、外国人観光旅客の来訪地域の多様化の促進による国際観光の振興に関する法律として制定され、17 年の外国人観光旅客の来訪地域の整備等の促進による国際観光の振興に関する法律への題名改正を経て、20 年に現題名に題名改正されている。</p> <p>また、情報提供促進実施計画の作成義務は、外国人観光旅客の来訪地域の整備等の促進による国際観光の振興に関する法律への題名改正時において第 21 条で規定され、現在の外客旅行容易化法では第 9 条に規定されている。</p>	<p>図表 3-(1)-③ (再掲)</p> <p>図表 3-(1)-⑤</p>
<p><b>(情報提供促進実施計画の内容)</b></p> <p>情報提供促進実施計画に記載する事項については、外客旅行容易化法第 9 条第 2 項の規定により、①情報提供促進措置の対象となる旅客施設又は車両等、②情報提供促進措置の内容、③情報提供促進措置の実施予定期間とされている。</p> <p>このうち、情報提供促進措置を講ずべき旅客施設については、外客旅行容易化法第 2 条第 4 項の規定により、鉄道事業法による鉄道施設、軌道法による軌道施設、自動車ターミナル法によるバスターミナル、海上運送法による輸送施設、航空旅客ターミナル施設であって公共交通機関を利用する旅客の乗降、待合いその他の用に供するものであり、車両等については、同条第 5 項の規定により、公共交通事業者等が旅客の運送を行うためその事業の用に供する車両、自動車、船舶及び航空機とされている。</p>	<p>図表 3-(1)-① (再掲)</p>

<p>また、情報提供促進措置を講ずべき旅客施設及び車両等については、情報提供実施基準により、公共交通事業者等の事業の用に供する旅客施設及び車両等のうち外国人観光旅客の利用上重要なものとして、当該交通事業者が選定したものとすることとされている。</p> <p>このほか、情報提供実施基準においては、情報提供に係る手段（文字、ピクトグラム、図表類及び音声によること）、情報提供に係る言語（日本語に加え、英語及びピクトグラムによることを基本とすること）、情報提供に係る場所及び情報内容、情報提供促進措置の実施予定期間について示されている。</p>	<p>図表 3-(1)-② (再掲)</p>
<p>さらに、国土交通省では、公共交通事業者等の旅客施設や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した「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。以下「情報提供促進措置ガイドライン」という。)を策定し、公表している。</p>	<p>図表 3-(1)-⑥</p>
<p><b>(情報提供促進措置の実施に係る勧告等)</b></p> <p>観光庁長官は、外客旅行容易化法第 10 条第 1 項の規定により、公共交通事業者等が情報提供促進実施計画に基づく情報提供促進措置を実施していないと認めるときは、当該公共交通事業者等に対し、情報提供促進措置を実施すべきことを勧告することができることとされている。</p> <p>また、同条第 2 項の規定により、上記の勧告を行った場合において、勧告を受けた者が正当な理由なくその勧告に従わなかったときは、その旨を公表することができることとされている。</p>	<p>図表 3-(1)-① (再掲)</p>
<p>これらの勧告及び公表の権限は、外客旅行容易化法施行規則第 36 条第 2 項第 2 号及び第 3 号の規定により、公共交通事業者等を代表する者の主たる事務所の所在地を管轄する地方運輸局長も行うことができるとされている。</p>	<p>図表 3-(1)-③ (再掲)</p>
<p>なお、情報提供促進措置ガイドラインでは、①情報の内容は日々変化していることが多いので、一度整備・構築をすることで終わりではない、②外国人観光旅客からの視点に立って、PDCA サイクル型の継続的なマネジメントを行っていくことが重要である等としている。</p>	<p>図表 3-(1)-⑥ (再掲)</p>
<p><b>【調査の結果】</b></p> <p>今回、当局が、九州運輸局及び調査対象とした公共交通事業者等 12 事業者における情報提供促進実施計画の活用状況等を調査した結果は、以下のとおりである。</p>	
<p><b>ア 九州運輸局における情報提供促進実施計画の活用状況</b></p> <p>観光庁では、平成 25 年 1 月下旬から 3 月にかけて、国内の公共交通事業者等の外国人観光旅客対応への機運を高め、更なる外国人観光旅客の利便性を更に</p>	<p>図表 3-(1)-⑦</p>



向上させることを目的として、全国の地方運輸局及び沖縄総合事務局を通じ、外客旅行容易化法第 8 条に基づき路線又は航路の指定を受けている公共交通事業者等に対し、聞き取り及び現地調査等を実施するとともに、公共交通事業者等が同法第 9 条に基づき策定した情報提供促進実施計画の実施状況について確認及び見直しを実施し、情報提供促進実施計画の実施状況によっては、公共交通事業者等に改善するように指導を行うとしている。

図表 3-(1)-⑧

このため、九州運輸局では、管内の所管公共交通事業者等延べ 20 事業者の延べ 50 区間等（鉄道・軌道：4 事業者 21 区間、バス及びバスターミナル：14 事業者 25 区間等、旅客船：2 事業者 4 区間）について、公共交通事業者等の担当者に対し、「外国人観光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に基づく「情報提供促進実施計画」の確認等の依頼について」（平成 25 年 3 月 1 日付け九州運輸局企画観光部事務連絡。以下「確認依頼」という。）により、公共交通事業者等が既に提出している情報提供促進実施計画を電子媒体に変換したものを送付するので、確認の結果、実施計画に変更を生じた場合には、社印等押印の上、九州運輸局長宛てに提出するよう求めており、当局の調査日（平成 29 年 1 月 12 日）時点において、提出依頼を行った公共交通事業者等延べ 20 事業者全ての情報提供促進実施計画のほか、外客旅行容易化法施行規則第 37 条第 1 項及び第 2 項の規定により、地方航空局長又は地方整備局長を経由して観光庁長官に提出されるとみられる本邦航空運送事業者 1 事業者、旅客船ターミナル施設の管理者 2 事業者及び航空旅客ターミナル施設の管理者 9 事業者の情報提供促進実施計画を含めた合計 32 事業者の電子媒体に変換されて以降の情報提供促進実施計画を保有している。

図表 3-(1)-⑨

しかし、これら九州運輸局が保有している情報提供促進実施計画の記載内容には、次のとおり、記載内容に不備があるものがみられ、提出された情報提供促進実施計画について、九州運輸局が記載内容の確認を十分行っているとはみられない状況が認められた。

図表 3-(1)-⑩

- ① 情報提供促進実施計画の提出時点において、既に定期運行に供されていない車両や新路線開業により路線を運行していない車両に係る計画が作成されているもの（1 事業者）
- ② 同一の情報提供促進実施計画の中で、種別（急行、快速等）に係る案内放送（車内）と車両等の外面との記載内容に整合性がとれていないもの（1 事業者）
- ③ 情報提供促進実施計画の提出年度よりも前の年度の館内サインの見直し予定が、計画の内容として記載されているもの（1 事業者）

また、九州運輸局では、公共交通事業者等における情報提供促進実施計画に基づく多言語化の進捗状況等について、①計画達成のために必要な車両の入替等には多額の費用を要することから、公共交通事業者等に対し強くは要望でき

ないこと、②各公共交通事業者等では、情報提供促進実施計画に記載された内容より進んだ多言語化への対応を講じていると思われることを理由に挙げ、進捗状況の把握やその結果に基づく指導等は全く行っていないとしており、情報提供促進実施計画を公共交通事業者等における多言語による情報提供の推進に活用している状況はみられなかった。

しかし、九州運輸局が保有している情報提供促進実施計画の記載内容と当局の調査日現在の公共交通事業者等における多言語化の実態等を比較すると、次のとおり、情報提供促進実施計画の内容と実態とが異なっており計画の見直しが必要とみられるものや路線の復活に伴い新たな計画作成が必要とみられるものがみられた。

- ① 情報提供促進実施計画で多言語表示を行っているとしていた旅客施設の位置サインの対象が既になくなっているもの（1事業者）
- ② 車両における案内表示や案内放送の実施方法が情報提供促進実施計画の記載内容と異なっているもの（2事業者）
- ③ 指定区間の起点から終点までの全区間を運行する路線がなくなったとして計画作成をとりやめた区間について、路線が復活しており、情報提供促進実施計画を新たに作成する必要が生じているとみられるもの（1事業者）

#### イ 公共交通事業者等における情報提供促進実施計画の活用状況

前述のとおり、九州運輸局では、情報提供促進実施計画に基づく多言語化の進捗状況の把握やその結果に基づく公共交通事業者等への指導等を全く行っていないこともあり、調査対象とした公共交通事業者等12事業者のうち7事業者において、平成24年度に提出した情報提供促進実施計画の作成担当者の後任者等に対し、外客旅行容易化法、観光庁告示、情報提供促進実施計画等について承知しているか否かを確認したところ、以前から承知していたとする事業者はみられず、また、今回の当局の調査に当たり、自らが作成した情報提供促進実施計画の所在を確認できたとする公共交通事業者等も2事業者に過ぎないことから、公共交通事業者等においても、情報提供促進実施計画を多言語による情報提供の推進に活用している状況はみられなかった。

また、調査対象公共交通事業者等では、情報提供促進実施計画とは別に、それぞれの事業者の方針等に沿って、旅客施設や車両等における多言語化の推進を行っており、公共交通事業者等の中からは、情報提供促進実施計画の有無にかかわらず費用負担の見通しが立てば必要な多言語化は図ってきているとして、法律に基づく情報提供促進実施計画の作成義務が、公共交通事業者等における多言語化の推進に寄与する制度となっているとは思えないといった意見も聴かれた。

しかし、調査対象とした公共交通事業者等において情報提供促進実施計画とは別に進められている多言語化の実施状況を見ると、次のとおり、共同運行し

図表 3-(1)-⑪

図表 3-(1)-⑫

図表 3-(1)-⑬

図表 3-(1)-⑭

ている区間において公共交通事業者等により多言語化に差異が生じているなど、事業者間又は同一事業者の中で多言語化への対応が区々となっており、その統一性や連続性の確保が図られていない状況もみられた。

- ① 共同運行を行っている区間での車両間、車両と旅客施設の間等で多言語化への対応が区々となっているもの（2事業者）
- ② 車両外面の表示に情報提供実施基準や情報提供促進措置ガイドラインで基本とされている日本語及び英語による表示を行わず、日本語及び韓国語のみの表示としているもの（1事業者）
- ③ 同一旅客施設において指定区間を運行する車両の乗り場の多言語表示より指定区間外を運行する車両の乗り場の多言語化対応が進んでいるもの（1事業者）

## (2) ホームページによる情報提供

### 【制度の概要】

訪日外国人旅行者は、情報入手の手段としてウェブを活用することが多く、観光庁が平成29年1月に発行した「訪日外国人の消費動向 平成28年10-12月期 報告書」においても、訪日外国人が日本滞在中に得た旅行情報源で役に立ったものとして、インターネット（スマートフォン）が66.2%と最も多く、次いで観光案内所（空港除く）が17.7%、インターネット（パソコン）が16.6%の順となっており、インターネットの選択率が高くなっている。

また、同報告書によれば、日本滞在中にあると便利な情報として、最も多い無料Wi-Fiの49.4%に次いで、交通手段が45.3%となっており、公共交通事業者等には、案内標識（サイン）を補完する情報提供のツールとして、多言語化されたホームページの充実が望まれる。

このため、情報提供促進措置ガイドラインにおいても、①外国人観光旅客に対する情報提供を行う手段としては、案内標識等を中心としたサインシステムによるものをすぐ頭に思い浮かべることができるが、案内標識だけが媒体ではなく、パンフレットやホームページ等といったさまざまな媒体を適切に組み合わせて、相互に補完させながら情報提供を行うことが必要である、②ホームページ等により事前に情報を入手できる環境を整備することがさらに望ましい、③インターネット上のホームページやパンフレット等は提供可能な情報量が多く、利用方法等の複雑な情報を提供するのに適しているため、利用者の母国語を勘案してできるだけ多くの言語で提供することが望ましい等としている。

### 【調査の結果】

今回、当局が、調査対象とした公共交通事業者等12事業者のホームページについて、多言語化の状況等を調査した結果は、以下のとおりである。

図表 3-(2)-①

図表 3-(2)-②

<p><b>ア ホームページの多言語化の状況</b></p> <p>調査対象とした12事業者のうち、9事業者については、次のとおり、ホームページの多言語化を行っている。</p> <p>① 5言語（日本語、英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)及び韓国語)に対応しているもの（7事業者）</p> <p>② 4言語（日本語、英語、中国語(簡体字)、韓国語）に対応しているもの（1事業者）</p> <p>③ 3言語（日本語、英語、韓国語）に対応しているもの（1事業者）</p> <p>一方、3事業者については、リンクしている九州の高速バス事業者14事業者で共同運用するバス情報ポータルサイト（以下「バス情報ポータルサイト」という。）やバス停留所検索等一部が多言語化されているものの、事業者のホームページ全体は多言語化されていないことから、訪日外国人旅行者にとって、多言語化されている部分に容易にアクセスできないものもみられる。</p> <p>これらホームページ全体の多言語化を行っていない3事業者のうち、1事業者については、これまで経費負担の問題等からホームページの多言語化が実現していなかったが、県・市の補助事業を活用して、平成29年度にホームページの全面リニューアルを予定しており、その際、最低でも英語版は作成する予定で、可能であれば中国語版・韓国語版も作成したいとしている。</p> <p>しかし、ホームページの多言語化については、公共交通事業者等の中から、費用負担が大きく、公的支援がなければ対応できない、又は対応できなかったとの意見も聴かれ、ホームページの多言語による情報提供の実現に当たっては、事業者の経営判断によるところが大きいものとみられることもあって、残る2事業者については、今後ともホームページ全体の多言語化の予定はないとしている。</p>	<p>図表 3-(2)-③</p> <p>図表 3-(2)-③ (再掲)</p> <p>図表 3-(2)-④</p> <p>図表 3-(2)-④ (再掲)</p>
<p><b>イ 訪日外国人旅行者にとって分かりにくいとみられる内容等</b></p> <p>調査対象とした公共交通事業者等12事業者のうち、既にホームページの多言語化を図っている9事業者のホームページ及びこれら12事業者のうち5事業者が参加しているバス情報ポータルサイトの内容等をみたところ、次のとおり、訪日外国人旅行者にとって分かりにくいものや、誤解を招きかねないものがみられることから、今後の更新時などにメンテナンスを行うことが望まれる状況がみられた。</p> <p>① 言語の切替方法が分かりにくく、利用しにくいもの（1ホームページ）</p> <p>② バス停留所の検索方法が分かりにくいもの（1ホームページ）</p> <p>③ タイトルのみが多言語化されており内容が把握できないもの（1ホームページ）</p> <p>④ アクセスマップ等の地図が日本語表記で分かりにくいもの（2ホームページ）</p>	<p>図表 3-(2)-③ (再掲)</p> <p>図表 3-(2)-⑤</p>

⑤ バス停留所検索において誤解を生じさせるおそれのある表記があるもの  
(1 ホームページ)

### (3) 異常時における多言語による情報提供

#### 【制度の概要】

訪日外国人旅行者の安心・安全を確保するためには、災害、事故等により公共交通機関の運行に運休、遅れなどが生じた場合にも、必要な情報が提供されることが重要である。

このため、情報提供促進措置ガイドラインにおいても、①情報提供は、通常時だけでなく、事故の発生や天候の変化、工事等異常時も重要である、②公共交通事業者等は交通機関の種類、地域、旅客施設、車両の特性等を踏まえて、外国語による情報提供を行うことが望ましい、③外国人観光旅客が困った時の情報提供が本来は最も重要であり、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、④情報提供に用いる簡潔な表現を外国語でも用意しておき、LED等による可変式情報表示装置や、音声による情報提供等に利用することが有効と考えられる、⑤運行状況や代替経路を外国語で車内で放送・表示することは容易ではないが、可変式情報表示装置、音声アナウンス、案内所等を相互に補完して、充実させていくことが重要である等としている。

#### 【調査の結果】

今回、当局が、調査対象とした公共交通事業者等 12 事業者において、異常時における多言語による情報提供について調査した結果は、以下のとおりである。

調査対象とした公共交通事業者等では、災害や事故等により運休や遅れが生じるなどの異常時において、発車標への多言語での遅れの表示 (2 事業者)、タブレット端末等を使用した通訳センターの活用 (3 事業者)、多言語に対応できる職員の配置 (3 事業者) 等により、多言語での対応を行っている状況がみられたほか、訪日外国人旅行者向けに運行情報を多言語で提供する端末を一部の旅客施設に設置することとした事業者もみられる。

しかし、調査対象とした公共交通事業者等における異常時の対応については、事業者の中から、異常時に運行情報を多言語で提供できれば理想的であるがその実現は困難とする意見が複数聴かれたほか、次のとおり、実際に施設設備の故障や事故による運行の遅れ、停電による施設設備の停止等が発生した際に、十分な対応が行われていない状況がみられた。

① 施設設備の故障や事故により車両の運行見合わせや遅延が生じた際、発車標の表示、液晶ディスプレイや貼り紙での状況説明等が日本語表示のみであったため、日本語以外での把握が困難であったもの (1 事業者)

② 停電により旅客施設の設備が停止した際、旅客を誘導する貼り紙が日本語

図表 3-(3)-①

図表 3-(3)-②

図表 3-(3)-③

<p>表示のみであったため、日本語以外での把握が困難であったもの（1事業者）</p> <p>一方、調査対象とした公共交通事業者等の旅客施設内に設置された観光案内所の職員が、異常時に訪日外国人旅行者等に対応するため、英語による案内文の雛形を作成して独自の対応を行っている状況がみられた。</p> <p><b>【改善意見】</b></p> <p>したがって、九州運輸局は、公共交通事業者等における訪日外国人旅行者のための多言語化による情報提供をより一層推進する観点から、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 情報提供促進実施計画について、他の地方の地方運輸局及び公共交通事業者等の取組状況も踏まえ、九州地方における同計画の活用の在り方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の周知を図ること。</p> <p>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、先進事例を踏まえた異常時の多言語による情報提供などについて、公共交通事業者等と引き続き検討、調整を行うことで、多言語による情報提供を一層推進すること。</p>	<p>図表 3-(3)-④</p>
---	-------------------

図表 3-(1)-① 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）（抜粋）

第一章 総則

（目的）

第 1 条 この法律は、外国人観光旅客の来訪を促進することが、我が国固有の文化、歴史等に関する理解及び外国人観光旅客と地域住民との交流を深めることによる我が国に対する理解の増進に資することにかんがみ、外客来訪促進地域の整備及び海外における宣伝、外国人観光旅客の国内における交通、宿泊その他の旅行に要する費用の低廉化、通訳案内その他の外国人観光旅客に対する接遇の向上等の外国人観光旅客の旅行の容易化等を促進するための措置を講ずることにより、国際観光の振興を図り、もって国際相互理解の増進に寄与することを目的とする。

（定義）

第 2 条 この法律において「外客来訪促進地域」とは、我が国固有の文化、歴史等に関する外国人観光旅客の理解の増進に資する観光資源を有する観光地及び宿泊拠点地区が存在し、かつ、それらを結ぶ観光経路の設定により外国人観光旅客の来訪を促進する地域をいう。

2 この法律において「宿泊拠点地区」とは、外国人観光旅客の宿泊の拠点となる地区をいう。

3 この法律において「公共交通事業者等」とは、次に掲げる者をいう。

一 鉄道事業法（昭和 61 年法律第 92 号）による鉄道事業者（旅客の運送を行うもの及び旅客の運送を行う鉄道事業者に鉄道施設を譲渡し、又は使用させるものに限る。）

二 軌道法（大正 10 年法律第 76 号）による軌道経営者（旅客の運送を行うものに限る。）

三 道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）による一般乗合旅客自動車運送事業者（路線を定めて定期に運行する自動車により乗合旅客の運送を行うものに限る。）

四 自動車ターミナル法（昭和 34 年法律第 136 号）によるバスターミナル事業を営む者

五 海上運送法（昭和 24 年法律第 187 号）による一般旅客定期航路事業（日本の国籍を有する者及び日本の法令により設立された法人その他の団体以外の者が営む同法による対外旅客定期航路事業を除く。次項第 4 号において同じ。）を営む者

六 航空法（昭和 27 年法律第 231 号）による本邦航空運送事業者（旅客の運送を行うものに限る。）

七 前各号に掲げる者以外の者で次項第 1 号、第 4 号又は第 5 号の旅客施設を設置し、又は管理するもの

4 この法律において「旅客施設」とは、次に掲げる施設であつて、公共交通機関を利用する旅客の乗降、待合いその他の用に供するものをいう。

一 鉄道事業法による鉄道施設

二 軌道法による軌道施設

三 自動車ターミナル法によるバスターミナル

四 海上運送法による輸送施設（船舶を除き、同法による一般旅客定期航路事業の用に供するものに限る。）

五 航空旅客ターミナル施設

5 この法律において「車両等」とは、公共交通事業者等が旅客の運送を行うためその事業の用に供

する車両、自動車（道路運送法第5条第1項第3号に規定する路線定期運行の用に供するものに限る。）、船舶及び航空機をいう。

#### 第四章 外国人観光旅客に対する接遇の向上

##### 第一節 公共交通事業者等が講ずべき措置

(外国語による情報の提供の促進)

第7条 公共交通事業者等は、観光庁長官が定める基準に従い、その事業の用に供する旅客施設及び車両等について、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の措置（以下「情報提供促進措置」という。）を講ずるよう努めなければならない。

(情報提供促進措置を講ずべき区間の指定)

第8条 観光庁長官は、公共交通事業者等の事業に係る路線又は航路について、外国人観光旅客の円滑な利用を確保するため、外国語等による情報の提供の促進を図ることが特に必要であると認めるときは、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であって、国土交通省令で定める要件に該当するものを情報提供促進措置を講ずべき区間として指定することができる。

2 前項の規定による指定は、告示によって行う。

3 観光庁長官は、第1項の規定による指定をしようとするときは、あらかじめ、関係する公共交通事業者等の意見を聴くものとする。

4 前2項の規定は、第1項の規定により指定された区間の指定の解除及びその区間の変更について準用する。

(情報提供促進措置の実施)

第9条 前条第1項の規定により指定された区間において事業を営んでいる公共交通事業者等は、単独で又は共同して、その指定された区間において事業の用に供する旅客施設及び車両等に係る情報提供促進措置を実施するための計画（次項において「情報提供促進実施計画」という。）を作成し、これに基づき、当該情報提供促進措置を実施しなければならない。

2 情報提供促進実施計画には、次に掲げる事項を記載しなければならない。

一 情報提供促進措置の対象となる旅客施設又は車両等

二 情報提供促進措置の内容

三 情報提供促進措置の実施予定期間

3 公共交通事業者等は、第1項の計画を作成したときは、遅滞なく、これを観光庁長官に提出しなければならない。これを変更したときも、同様とする。

(情報提供促進措置の実施に係る勧告等)

第10条 観光庁長官は、公共交通事業者等が前条第1項の規定による情報提供促進措置を実施していないと認めるときは、当該公共交通事業者等に対し、当該情報提供促進措置を実施すべきことを勧告することができる。

2 観光庁長官は、前項の規定による勧告をした場合において、当該勧告を受けた者が正当な理由なくその勧告に従わなかったときは、その旨を公表することができる。



図表 3-(1)-② 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第 7 条に規定する情報提供促進措置に関する基準（平成 20 年国土交通省告示第 896 号）  
（抜粋）

- 一 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）第 7 条に規定する情報提供促進措置（以下「情報提供促進措置」という。）を講ずべき旅客施設及び車両等は、公共交通事業者等の事業の用に供する旅客施設及び車両等のうち外国人観光旅客の利用上重要なものとして、当該公共交通事業者等が選定したものとすること。
- 二 情報提供促進措置に係る手段、言語、場所及び内容については、次に掲げるところによること。
  - （一） 情報提供に係る手段  
文字、ピクトグラム、図表類又は音声によること。
  - （二） 情報提供に係る言語  
日本語に加え、英語及びピクトグラムによることを基本とすること。
  - （三） 情報提供に係る場所及び情報内容
    - 1 旅客施設内、車両等の内部及び車体において外国語等による情報提供を行うこと。
    - 2 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なる情報を外国語で提供すること。
    - 3 外国人観光旅客が旅客施設及び車両等において必要な情報を連続的に得られるように、利用者の動線及び視線を考慮した情報内容とすること。
- 三 情報提供促進措置の実施予定期間については、次に掲げるところによること。
  - （一） 資本的支出による整備が必要な措置に関しては、当該措置を講ずべき旅客施設及び車両等の償却期間等を考慮した期間とすること。
  - （二） 資本的支出を必要としない措置に関しては、できる限り速やかに実施すること。

図表 3-1)-③ 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施行規則（平成 9 年運輸省令第 39 号）（抜粋）

（法第 8 条第 1 項の国土交通省令で定める要件）

第 3 条 法第 8 条第 1 項 の国土交通省令で定める要件は、国際航空運送事業に係る路線又は対外旅客定期航路事業に係る航路の起点又は終点と主要な観光地との間を通常の経路により旅行する場合に利用される区間であることとする。

（権限の委任）

第 36 条 法に規定する国土交通大臣又は観光庁長官の権限で次の各号に掲げるものは、当該各号に掲げる地方運輸局長に委任する。

- 一 法第 5 条第 1 項の規定による届出(共通乗車船券を発行しようとする運送事業者が航空法（昭和 27 年法律第 231 号）による本邦航空運送事業者が含まれる場合に係るものを除く。)の受理 共通乗車船券を発行しようとする運送事業者を代表する者の主たる事務所の所在地を管轄する地方運輸局長
  - 二 法第 9 条第 3 項の規定による計画(当該計画を作成する公共交通事業者等に航空法による本邦航空運送事業者、海上運送法による輸送施設を設置し、若しくは管理する者(同法による一般旅客定期航路事業を営む者を除く。)又は航空旅客ターミナル施設を設置し、若しくは管理する者が含まれるものを除く。)の受理 当該計画を作成する公共交通事業者等を代表する者の主たる事務所の所在地を管轄する地方運輸局長
- 2 法に規定する観光庁長官の権限で次に掲げるものは、地方運輸局長も行うことができる。
- 一 法第 8 条第 3 項（同条第 4 項において準用する場合を含む。）の規定による意見の聴取
  - 二 法第 10 条第 1 項の規定による勧告
  - 三 法第 10 条第 2 項の規定による公表

（提出の経由）

第 37 条 公共交通事業者等は、法第 9 条第 3 項の規定により、同条第 1 項の計画（当該計画を作成する公共交通事業者等を代表する者が、航空法による本邦航空運送事業者又は航空旅客ターミナル施設を設置し、若しくは管理する者であるものに限る。）を観光庁長官に提出するときは、当該代表する者の主たる事務所の所在地を管轄する地方航空局長を経由して提出することができる。

2 公共交通事業者等は、法第 9 条第 3 項の規定により、同条第 1 項の計画（当該計画を作成する公共交通事業者等を代表する者が、海上運送法による輸送施設を設置し、若しくは管理する者（同法による一般旅客定期航路事業を営む者を除く。）であるものに限る。）を観光庁長官に提出するときは、当該代表する者の主たる事務所の所在地を管轄する地方整備局長又は北海道開発局長を経由して提出することができる。

図表 3-(1)-④ 公共交通事業者等が情報提供促進措置を講ずべき区間（平成 28 年観光庁告示第 1 号）（抜粋）

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第 8 条第 1 項の規定に基づき、情報提供促進措置を講ずべき区間は、次の各号に定める区間とする。

一 鉄道及び軌道 次の表の起点の欄に掲げる駅又は停留場と終点の欄に掲げる駅又は停留所とを結ぶ区間

起点	終点	主たる経過地	路線名	公共交通事業者等
宮崎空港	宮崎	田吉、南宮崎	宮崎空港線、 日南線、日豊線	九州旅客鉄道株式会社
博多	鹿児島中央		九州新幹線	九州旅客鉄道株式会社
姪浜	福岡空港		1 号線(空港線)	福岡市
中洲川端	貝塚		2 号線(箱崎線)	福岡市
橋本	天神南		3 号線(七隈線)	福岡市
西鉄福岡 (天神)	太宰府	西鉄二日市	天神大牟田線、 太宰府線	西日本鉄道株式会社
西鉄福岡 (天神)	西鉄柳川		天神大牟田線	西日本鉄道株式会社
博多	佐賀		鹿児島線、 長崎線	九州旅客鉄道株式会社
博多	長崎		鹿児島線、 長崎線	九州旅客鉄道株式会社
赤迫	正覚寺下		赤迫支線、本線	長崎電気軌道株式会社
赤迫	蛸茶屋		赤迫支線、本線 桜町支線、 蛸茶屋支線	長崎電気軌道株式会社
正覚寺下	蛸茶屋		本線、 蛸茶屋支線	長崎電気軌道株式会社
石橋	蛸茶屋		大浦支線、本線 蛸茶屋支線	長崎電気軌道株式会社
博多	ハウステンボス		鹿児島線、 長崎線、佐世保 線、大村線	九州旅客鉄道株式会社
博多	阿蘇		鹿児島線、 豊肥線	九州旅客鉄道株式会社
博多	別府	由布院	鹿児島線、 久大線、日豊線	九州旅客鉄道株式会社

小倉	別府		日豊線	九州旅客鉄道株式会社
大分	別府		日豊線	九州旅客鉄道株式会社
小倉	宮崎		日豊線	九州旅客鉄道株式会社
鹿児島中央	指宿		指宿枕崎線	九州旅客鉄道株式会社
鹿児島中央	霧島温泉		鹿児島線、 日豊線、肥薩線	九州旅客鉄道株式会社

二 バス及びバスターミナル 次の表の起点の欄に掲げるバスターミナル又は停留所等と終点の欄に掲げるバスターミナル又は停留所等とを結ぶ区間

起点	終点	公共交通事業者等
中央埠頭	博多駅前 天神	西日本鉄道株式会社
福岡空港(国際線)	熊本交通センター (ひのくに)	西日本鉄道株式会社、 九州産交バス株式会社、 九州産交ランドマーク株式会社
福岡空港(国際線)	大牟田 荒尾	西日本鉄道株式会社
福岡空港(国際線)	佐賀駅バスセンター (わかくす)	西日本鉄道株式会社
福岡空港(国際線)	小倉	西日本鉄道株式会社
福岡空港(国際線)	佐世保駅前バスセンター (させぼ)	西鉄高速バス株式会社、 西肥自動車株式会社
福岡空港(国際線)	長崎駅前県営バスターミナル	九州急行バス株式会社、長崎県
福岡空港(国際線)	別府北浜 (とよのくに)	西日本鉄道株式会社、 亀の井バス株式会社
福岡市内循環バス		西日本鉄道株式会社、 株式会社福岡交通センター
大分空港	別府駅前、大分駅前	大分交通株式会社
大分空港	由布院駅前	大分交通株式会社、 亀の井バス株式会社
長崎空港	長崎駅前県営バスターミナル	長崎県、長崎自動車株式会社
長崎空港	佐世保駅前バスセンター	西肥自動車株式会社
熊本空港	熊本交通センター	九州産交バス株式会社、 九州産交ランドマーク株式会社
熊本空港	熊本駅前	九州産交バス株式会社、 九州産交ランドマーク株式会社
鹿児島空港	鹿児島中央駅東口バスターミナル	南国交通株式会社、 いわさきバスネットワーク株式会社

三 旅客船及び旅客船ターミナル（四に掲げるものを除く。） 次の表の起点の欄に掲げる旅客船ターミナルと終点の欄に掲げる旅客船ターミナルを結ぶ区間

起点	終点	公共交通事業者等
北九州港新門司第一ターミナル	神戸六甲アイランドフェリーターミナル	阪九フェリー株式会社、北九州市、神戸港埠頭株式会社
北九州港新門司第二ターミナル	堺泉北港大津ターミナル	阪九フェリー株式会社、北九州市、大阪府
神戸六甲アイランドフェリーターミナル	西大分港フェリーターミナル	株式会社フェリーさんふらわあ、神戸港埠頭株式会社、大分県
別府港3号上屋	大阪港大阪南港コスモフェリーターミナル	株式会社フェリーさんふらわあ、大分県、大阪埠頭株式会社
大阪港大阪南港フェリーターミナル	北九州港新門司フェリーターミナル	株式会社名門大洋フェリー、大阪港埠頭株式会社、北九州市

四 旅客船ターミナル 次の表の左欄に掲げる旅客船ターミナル

旅客船ターミナル	公共交通事業者等
博多港国際ターミナル	福岡市

五 航空 次の表の上欄（※下表では左欄）に掲げる空港・飛行場を相互に結び下欄（※下表では右欄）に掲げる公共交通事業者等が運航を行う区間（上欄（※下表では左欄）に掲げる空港・飛行場における（二）に掲げる航空旅客ターミナルを含む。）

（一）

空港・飛行場	公共交通事業者等
女満別、旭川、新千歳、函館、青森、成田国際、東京国際、小松、中部国際、大阪国際、関西国際、出雲、山口宇部、徳島、高松、高知、松山、福岡、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、那覇、釧路、帯広、秋田、三沢、岡山、広島、北九州、奄美	日本航空株式会社
稚内、紋別、中標津、釧路、新千歳、函館、大館能代、秋田、庄内、仙台、成田国際、東京国際、新潟、八丈島、能登、富山、小松、静岡、中部国際、大阪国際、関西国際、神戸、鳥取、美保（米子）、石見、岡山、広島、山口宇部、岩国、徳島、高松、高知、松山、福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、那覇、宮古、新石垣、福島	全日本空輸株式会社
東京国際、小松、中部国際、関西国際、岡山、福岡、那覇、新石垣、久米島、宮古	日本トランスオーシャン航空株式会社
東京国際、神戸、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、那覇、中部国際、新石垣	株式会社ソラシドエア
新千歳、茨城、東京国際、中部国際、神戸、福岡、長崎、鹿児島、那覇	スカイマーク株式会社

大阪国際、但馬、出雲、隠岐、徳島、松山、福岡、鹿児島、宮崎、種子島、屋久島、奄美、喜界、徳之島、沖永良部、与論	日本エアコンピューター株式会社
女満別、新千歳、函館、青森、三沢、秋田、花巻、山形、仙台、東京国際、新潟、大阪国際、南紀白浜、高知、松山、福岡、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、出雲	株式会社ジェイエア
仙台、福島、成田国際、小松、中部国際、大阪国際、広島、福岡、大分、宮崎、新潟	アイベックスエアラインズ株式会社
東京国際、関西国際、北九州、福岡、中部国際、山口宇部	株式会社スターフライヤー
稚内、女満別、中標津、釧路、新千歳、旭川、函館、秋田、仙台、福島、成田国際、東京国際、新潟、小松、静岡、中部国際、大阪国際、関西国際、高知、松山、福岡、長崎、対馬、福江、熊本、大分、宮崎、鹿児島、那覇、新石垣、宮古、青森	ANAウィングス株式会社
新千歳、青森、花巻、新潟、松本、静岡、名古屋（小牧）、高知、福岡、熊本、鹿児島、出雲、北九州、山形	フジドリームエアラインズ株式会社
関西国際、新千歳、福岡、長崎、鹿児島、那覇、仙台、新石垣、成田国際、松山、宮崎	ピーチ・アビエーション株式会社
成田国際、新千歳、福岡、大分、那覇、関西国際、鹿児島、中部国際、松山、高松、熊本	ジェットスター・ジャパン株式会社
成田国際、新千歳、那覇、奄美	バニラ・エア株式会社
成田国際、広島、佐賀	春秋国空日本株式会社

(二) 航空旅客ターミナル 次の表の上欄（※下表では左欄）に掲げる航空旅客ターミナル

空港・飛行場	公共交通事業者等
北九州	北九州エアターミナル株式会社
福岡	福岡空港ビルディング株式会社
佐賀	佐賀ターミナルビル株式会社
長崎	長崎空港ビルディング株式会社
熊本	熊本空港ビルディング株式会社
大分	大分航空ターミナル株式会社
宮崎	宮崎空港ビル株式会社
鹿児島	鹿児島空港ビルディング株式会社
屋久島	屋久島空港ターミナルビル株式会社

- (注) 1 「五 航空 (一)」については、九州内の空港の記載のある公共交通事業者等について記載し、その他については、九州に区間のあるものを抜粋して記載した。
- 2 株式会社福岡交通センターは、平成 28 年 4 月、博多バスターミナル株式会社に社名変更している。
- 3 いわさきバスネットワーク株式会社は、平成 28 年 3 月、鹿児島交通株式会社にバス事業を譲渡している。
- 4 大阪埠頭株式会社の正式名称は、大阪港埠頭株式会社である。
- 5 株式会社ジャルエクスプレスは、平成 26 年 10 月 1 日、日本航空株式会社に吸収合併されている。
- 6 スカイネットアジア航空株式会社は、平成 27 年 12 月 1 日、株式会社ソラシドエアに社名変更している。

図表 3-(1)-⑤ 九州運輸要覧（平成 28 年 3 月発行）における「公共交通機関における外国語等による情報提供」に係る記載状況

3. 九州における観光の現況

〔3〕 外国人旅行者受入のための事業

(1) 公共交通機関における外国語等による情報提供

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により、すべての公共交通事業者等は外国語等による情報提供について努力義務が課せられ、特に多数の外国人観光客が利用する区間等で事業を営む公共交通事業者等は、外国語やピクトグラムによる情報提供促進措置に関する計画の作成・実施が義務づけられている。

図表 3-(1)-⑥ 「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－外国人がひとり歩きできる公共交通の実現に向けて－」（平成 18 年 3 月国土交通省総合政策局観光地域振興課）（抜粋）（その 1）

第 I 部 ガイドラインの構成と活用法

1. 本ガイドラインの位置づけ

国土交通省ではこれまで「外国人観光旅客の来訪地域の多様化の促進による国際観光の振興に関する法律」（以下「外客誘致法」という）のもと、外国人観光旅客の誘致に係る各種施策に取り組んできたところであるが、今般、観光立国の実現を図るため、外国人観光旅客が円滑に公共交通機関を利用できる環境整備の一環として、外客誘致法の一部が改正された。

この一部改正により、全ての公共交通事業者等に対して、国土交通大臣が定める基準に従い、その事業の用に供する旅客施設及び車両等について、外国人観光旅客が円滑に公共交通機関を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の措置（情報提供促進措置）を講ずるよう努めなければならない旨（努力義務）が明示された。

さらに、国土交通大臣が指定した区間については、事業の用に供する旅客施設及び車両等に係る情報提供促進措置を実施するための計画（情報提供促進実施計画）の作成・提出、及びその実施が義務づけられた。

本書では、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した。

2. 本ガイドラインを実施する者、対象施設（略）

3. 既存ガイドラインの活用（略）

第 II 部 ガイドライン

本ガイドラインは第 1 章基本的考え方、第 2 章ガイドラインの内容、第 3 章継続的な改善（協働型マネジメント）の実施、についての 3 部構成となっている。

「第1章基本的考え方」は、情報提供促進措置を講ずるにあたって一貫して考慮すべき理念を述べている。

「第2章ガイドラインの内容」は、国土交通大臣が定める基準と、その対象（旅客施設及び車両）の選定や情報提供の場所、内容と手段の具体的な内容、予定期間の設定を解説したガイドラインを示している。

「第3章継続的な改善（協働型マネジメント）の実施」は、情報提供促進実施計画の策定及び改善にあたっての体制等の考え方について記載している。

## 第1章 基本的考え方

### 1. 情報がある場所を明確に表示

公共交通機関を利用する外国人観光旅客に対し、必要な情報がどこで入手できるかを分かりやすく示すことが重要である。

外国人観光旅客はその旅客施設や車両等を日常的には利用していない不慣れな利用者である。事前に詳細な情報を入手していたり旅客施設や車両等においてどこで情報が手に入るのかを十分に把握していることは少ない。

そこで、案内所や情報コーナー、パンフレットラック等情報が入手可能な場所を分かりやすく配置するとともに、このような場所へ外国人観光旅客が円滑にたどり着けるよう分かりやすく誘導することが重要である。

### 2. 各種媒体を用いて相互に補完（略）

### 3. 情報内容の統一やデザインの一貫性の確保

「どんな情報を・どこで・どのように提供していくか」を、異なる関係者間の区分を超えて統一する。

交通結節点となる旅客施設においては、さまざまな公共交通機関をはじめ自由通路や商業施設等が整備され、それぞれの関係者が存在しているが、外国人観光旅客はその区分を意識して利用するわけではない。車両等に関しても、共同運行（運航）や相互乗り入れ等により保有・関係者の異なる車両等が同一区間を運行（運航）している等、旅客施設と同様のことが言える。

外国人観光旅客の視点に立ってデザイン等の一貫性（Consistency）を徹底し、異なる関係者間の区分を意識することなく円滑に利用できるよう連携・調整を図り、情報提供の内容、用語、空間的位置等について、統一を図ることが重要である。

その上で、外国人観光旅客が自らのニーズに応じた公共交通機関の適切な選択が迅速にできるよう、運輸事業者の連合体のような事業者の枠組みを超えた総合的な情報提供も行われることがより一層望ましい。

### 4. 外国語やピクトグラムを活用

外国人観光旅客に対する情報提供には、外国語やピクトグラムを活用する。

多くの外国人観光旅客は日本語だけでは情報を正しく理解することが出来ない。このため、パンフレットやホームページ等の媒体では多くの外国語に対応したものを作成することがホスピタリティの観点からも望ましい。



しかし、案内標識により情報提供を行う場合には表示するスペースに限りがあるため、日本語に加え、代表的な国際言語である英語と、視覚により情報伝達が可能なピクトグラムの3種類を用いた情報提供を行うことを基本とする。

#### 5. 継続的なマネジメント組織の設置

情報の内容は日々変化していることが多いので、一度整備・構築をすることで終わりではない。外国人観光旅客からの視点に立って、計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）、見直し（Action）からなるPCDAサイクル型の継続的なマネジメントを行っていくことが重要である。

交通結節点となっている旅客施設においては、さまざまな公共交通事業者をはじめ自由通路や商業施設等が整備され、関係者が多数にわたり、情報がわかりにくい等の弊害が発生していることもあるので、各関係者が協調して「情報提供マネジメント協議会（仮称）」等を設置する等の手法が有効である。

### 第2章 ガイドラインの内容

ガイドラインは、「基本的な内容」と「さらに望まれる内容」に分け、それぞれ「○」と「◇」の印を付記して記載している。「基本的な内容」とは「公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し情報提供を行う際に必要不可欠な事項」、「さらに望まれる内容」とは「公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し情報提供することがさらに望まれる事項」である。さらに解説の必要な場合は、《解説》として補足的な説明を加えた。

#### 1. 旅客施設、車両等選定の基準（略）

- (1) 旅客施設選定の基準（略）
- (2) 車両等選定の基準（略）

#### 2. 情報提供の手段、言語、場所と内容の基準

情報提供促進措置の具体的な内容を公共交通事業者等が計画するにあたって、情報提供を行う手段、情報提供を行う言語、及び情報提供を行う場所と内容について基準となる事柄を定めた。

○基本的な内容： 公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し情報提供を行う際に必要不可欠な事項。

◇さらに望まれる内容： 公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し情報提供を行うことがさらに望まれる事

- (1) 情報提供の手段（略）
- (2) 情報提供に係る言語（略）
- (3) 情報提供する場所と情報内容（略）

#### 3. 実施予定期間設定の基準（略）

### 第3章 継続的な改善（協働型マネジメント）の実施（略）

(注) 「外国人観光旅客の来訪地域の多様化の促進による国際観光の振興に関する法律」は、「外国人観光旅客の来訪地域の整備等の促進による国際観光の振興に関する法律」を経て「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」に題名改正された。

図表 3-(1)-⑦ 観光庁における公共交通事業者等の外国人観光旅客に対する情報提供状況の総点検に係る報道・会見資料（抜粋）

公共交通事業者等における外国人観光旅客に対する情報提供状況の総点検を実施します

最終更新日：2013年1月25日

- 公共交通事業者等の外国人観光旅客に対する情報提供の促進措置の実施状況調査及び更なる外国人観光旅客への情報提供環境の拡大に向けて働きかけを実施します。

訪日外国人旅行者 3,000 万人時代を見据え、国・地方公共団体・民間事業者等が十分に連携しつつ、訪日外国人の受入環境の整備・充実を総合的に推進することにより、訪日外国人旅行者の移動等の容易化及び満足度の向上を図る必要があります。

そのため、観光庁では「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律」（平成 9 年法律第 91 号。以下「法」という。）に基づき、外国人観光旅客の利用が多い公共交通機関を情報提供促進措置を講ずべき区間（以下「告示区間」という。）として指定し、指定を受けた公共交通事業者が外国人観光旅客に対する情報提供促進実施計画を作成、実施することで、外国人観光旅客に利用しやすい環境の整備を進めているところであります。今回の総点検は国内の公共交通事業者等の外国人観光旅客対応への機運を高め、更なる外国人観光旅客の利便性を更に向上させることを目的とします。

**【点検実施概要】**

- ・ 全国の運輸局及び沖縄総合事務局を通じ、法第 8 条に基づき路線又は航路の指定を受けている公共交通事業等に対し聞き取り及び現地調査等を実施するとともに、公共交通事業者等が法第 9 条に基づき策定した「情報提供促進実施計画」の実施状況について確認及び見直しを実施する。
- ・ 情報提供促進実施計画の実施状況によっては、公共交通事業者等に改善するように指導する。

**【点検実施期間】**

平成 25 年 1 月下旬～平成 25 年 3 月

(注) 観光庁のホームページに掲載された報道・公表資料から抜粋した。

図表 3-(1)-⑧ 九州運輸局から公共交通事業者等に対する情報提供促進実施計画の確認等の依頼文書（抜粋）

	事務連絡 平成 25 年 3 月 1 日
公共交通事業者等担当者 様	九州運輸局企画観光部
外国人観光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 に基づく「情報提供促進実施計画」の確認等の依頼について	
日頃から観光行政にご理解頂きありがとうございます。	
さて、この度標記法律に基づく貴社から既に提出されている「情報提供促進実施計画」（以下、実施計画という。）について、電子媒体に変換しましたので、内容の確認を下記のとおり実施して頂き再提出願います。	
記	
① 既に提出されている実施計画と今回送付したものに違いがないか内容をチェックしてください。その際、提供言語の欄を新設しているので、チェックしてください。	
② 記入に当たっては、別紙を参照してください。	
③ 確認の結果、実施計画に変更を生じた場合、プリントアウトし、社印等押印（九州運輸局長あて）の上、電子媒体とともに、紙媒体も提出してください。（提供言語だけの変更であれば、押印の必要はありません。）	
◎特に確認をしていただきたい事項	
・路線の延長・廃止、駅名変更、国の施策等により整備されたもの	
④ 今回の電子化にあたりましては、写真等の画像データは電子化していません。大変お手数ですが、計画書に作成においては、参考になる写真を撮っていただき、形式は問いませんので、エクセルシートとは別に、どの場所を撮影した写真かわかる状態で提出願います。	
例：写真の題名を「〇〇株式会社（バス）の車両等の外部部分」と記載 写真をワードやエクセルに貼り付け余白に「車両等の外面部分」と記載 等	
⑤ 提出期限 3月12日（火） 九州運輸局企画観光部国際観光課（ 略 ） 提出メールアドレス：（ 略 ） 連絡先：（ 略 ）	
【参考】	
指定告示 <a href="http://www.mlit.go.jp/common/000232142.pdf">http://www.mlit.go.jp/common/000232142.pdf</a>	
プレス発表 <a href="http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000068.html">http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000068.html</a>	

(注) 1 九州運輸局の提出資料から抜粋した。

2 【参考】の指定告示は、公共交通機関等が情報提供促進措置を講ずべき区間（平成 24 年 3 月 31 日観光庁告示第 4 号）、プレス発表は、表 2-(1)-⑦で抜粋した観光庁の公共交通事業者等における外国人観光旅客に対する情報提供状況の総点検に係る報道・会見資料である。

図表 3-(1)-⑨ 九州運輸局における情報提供促進実施計画の保有状況（平成 29 年 1 月 12 日現在）

区 分		情報提供促進実施計画の内容確認依頼件数		九州運輸局における情報提供促進実施計画の保有件数		b / a × 100 (%)	
		a		b			
		公共交通事業者等数	区間等数	公共交通事業者等数	区間等数	公共交通事業者等数	区間等数
確認依頼文書送付公共交通事業者	鉄道・軌道	4	21	4	21	100	100
	バス及びバスターミナル	14	25	14	24	100	96.0
	旅客船	2	4	2	4	100	100
	計	20	50	20	49	100	98.0
その他の公共交通事業者等	旅客船ターミナル	—	—	2	3	—	—
	航空	—	—	1	1	—	—
	航空旅客ターミナル	—	—	9	9	—	—
	計	—	—	12	13	—	—
合 計		—	—	32	64	—	—

(注) 1 九州運輸局の提出資料に基づき当局が作成した。

2 「確認依頼文書送付公共交通事業者」は、九州運輸局が「確認依頼」により情報提供促進実施計画の内容確認依頼を行った公共交通事業者等である。

3 「その他の公共交通事業者等」は、外客旅行容易化法施行規則第 37 条第 1 項及び第 2 項の規定により、情報提供促進実施計画を地方航空局長又は地方整備局長を経由して観光庁長官に提出されるとみられる公共交通事業者等であり、九州運輸局では、参考までに提出を受けたとしているが、提出の経緯の詳細については不明である。

4 「区間等数」は、観光庁告示に基づく区間における区間数又は旅客施設の数である。

図表 3-1)-⑩ 九州運輸局が保有している情報提供促進実施計画において記載内容の確認等が十分行われていないとみられる事例

事例区分	事例の内容
<p>情報提供促進実施計画の提出時点においては、既に定期運行に供されていない車両や新路線開業により路線を運行していない車両に係る計画が作成されているもの</p>	<p>九州運輸局が保有している事業者 Ba の情報提供促進実施計画の「2. 指定区間上で運行（運航）されている車両等についての現状と計画」に記載されている〈対象とする車両等の種別や型式等〉及び〈運行（運航）されている区間〉をみると、車両型式が 12 型式、路線が 14 路線記載され、これらの組み合わせで延べ 54 の計画が作成されている。</p> <p>しかし、これらの計画の中には、平成 25 年 3 月の計画提出時において、①既に定期運行には供されなくなった車両 1 型式 5 路線の延べ 5 計画、②新路線の開業に伴い当該区間を運行していない車両 3 型式 3 路線の延べ 6 計画がみられるなど、運行実態に沿った計画とはなっていない。</p> <p>この理由について、事業者 Ba では、平成 24 年度に九州運輸局から計画内容の確認要請が行われた際、運行実態と異なる計画が含まれることは把握できていたが、回答期限までに短期間しかなく、社印を押印しての報告等は困難であったため、指定区間に係る車両等一覧表を作成して同運輸局と協議していたが、結論が出ないまま期限を迎え、そのままになったものであるとしている。</p> <p>なお、事業者 Ba では、今回の当局の実態調査を機に見直しを行った情報提供促進実施計画を九州運輸局に送付としているが、見直した計画では、車両型式が 12 型式、路線が 12 路線記載され、これらの組み合わせによる延べ 17 計画となっており、九州運輸局が保有している情報提供促進実施計画に比し、大幅に減少している。</p>
<p>同一の情報提供促進実施計画の中で、種別（急行、快速等）に係る案内放送（車内）と車両等の外面との記載内容に整合性がとれていないもの</p>	<p>九州運輸局が保有している事業者 Bh の情報提供促進実施計画（3 路線）の「2. 指定区間上で運行（運航）されている車両等についての現状と計画」の「(1)客室内」の「C案内放送（車内、船内、機内）放送について」では、種別（急行、快速等）に係る「計画の内容（「計画なし」場合は現在の実施状況）」には、「日本語、英語で放送している。」と記載されているが、同じ計画の「(2)車両等の外面」の「A案内標識（案内サイン）」の種別（急行、快速等）に係る「計画の内容（「計画なし」場合は現在の実施状況）」では、「種別なし」と記載されており、同一計画の中で、整合性が取れていない。</p>

<p>情報提供促進実施計画の提出年度よりも前の年度の館内サインの見直し予定が、計画の内容として記載されているもの</p>	<p>九州運輸局が保有している事業者 Bk の情報提供促進実施計画の「4. 旅客施設ごとの外国語等による情報提供についての現状と計画」の「計画の内容（「計画なし」場合は現在の実施状況）」欄に記載のある 28 項目のうち 24 項目において、「平成 19 年度に館内サイン全面見直し実施予定」と、提出年度である 24 年度以前の年度の見直し予定が記載されている。</p> <p>事業者 Bk では、平成 19 年度に旅客施設の統一表記の改修、22 年度に再度サインの改修を実施しているが、電子データ化された 24 年度の情報提供促進実施計画において当該表記が行われている理由については、当時の担当者にも確認したが不明であるとしている。</p>
--	--

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(1)-⑪ 九州運輸局が保有している情報提供促進実施計画の内容と実態が異なっているとみられる事例

事例区分	事例の内容
<p>情報提供促進実施計画で多言語表示を行っているとしていた旅客施設の位置サインの対象が既になくなっているもの</p>	<p>九州運輸局が保有している事業者 Bc の情報提供促進実施計画の「4. 旅客施設ごとの外国語等による情報提供についての現状と計画」の「施設の存在を示す情報について(位置サイン)」に記載されている精算所に係る「計画の内容(「計画なし」場合は現在の実施状況)」には、旅客施設 4 施設のうち、1 施設について「現行日本語・英語で表示しております。」、3 施設について「現行ピクト・日本語・英語で表示しております。」と記載されている。</p> <p>しかし、「現行ピクト・日本語・英語で表示しております。」と記載されている 3 施設に、当局の調査日時点では精算所の表示はみられなかった。</p> <p>事業者 Bc では、この理由について、近年、IC カードの普及等に伴い、精算機の利用が減少していることから、「現行日本語・英語で表示しております。」と表示している 1 施設を除き、精算機を廃止しており、改札口に隣接する駅員事務室で対応しているためとしているが、駅員事務所にも、精算所である旨の表示はみられない。</p> <p>なお、「現行日本語・英語で表示しております。」と表示している 1 施設については、4 か国語により精算所の多言語表記が行われている。</p>
<p>車両における案内表示や案内放送の実施方法が情報提供促進実施計画の記載内容と異なっているもの</p>	<p>九州運輸局が保有している事業者 Be の情報提供促進実施計画の「2. 指定区間上で運行(運航)されている車両等についての現状と計画」の「(1)客室内」の「C案内放送(車内、船内、機内)放送について」では、行先、種別(急行、快速等)、経由地に係る「計画の内容(「計画なし」場合は現在の実施状況)」には、「乗車箇所の停留所のみ音声合成により、韓国語での案内を追加予定(既に日本語、英語での案内は実施)」と記載されているが、当局の調査日時点では、一方向の乗車専用区間においては、英語を含む多言語での車内案内放送は行われていない。</p> <p>九州運輸局が保有している事業者 Bh の情報提供促進実施計画の「2. 指定区間上で運行(運航)されている車両等についての現状と計画」の「(1)客室内」の「A室内標識(案内サイン)」では、行先、次の停車(寄航)地に係る「計画の内容(「計</p>

	<p>画なし」場合は現在の実施状況)」には、「車内にビジュアルコーダーを設置している。英語、中国語、韓国語で表記。未設置車両については新車購入時に導入。」と記載されているが、事業者 Bh は、当該路線の車両について、2 か国語での車内放送は行っているものの、ビジュアルコーダーによる4 か国語での表示は行ったことがないとしている。</p>
<p>指定区間の起点から終点までの全区間を運行する路線がなくなったとして計画作成をとりやめた区間について、路線が復活しており、情報提供促進実施計画を新たに作成する必要があるとみられるもの</p>	<p>九州運輸局が保有している事業者 Be の情報提供促進実施計画の「1. 観光庁長官による指定を受けた区間」では、観光庁告示で指定された7区間のうち1区間について、指定区間の起点から終点までの全区間を運行する車両がなくなったとして、同計画提出時に当該区間を二重線で消した上で、当該区間に係る計画を作成していない。</p> <p>しかし、その後、同指定区間については、起点から終点までを運行する車両が復活していることから、新たに情報提供促進実施計画を作成する必要があるものとみられる。</p>

(注) 当局の調査結果による。



図表 3-(1)-⑫ 調査対象公共交通事業者のうち 7 事業者における外客旅行容易化法、情報提供促進実施計画等の把握状況

公共交通事業者等	把握状況			
	外客旅行容易化法	観光庁 告示	情報提供促進措置 ガイドライン	情報提供促進実施計画
Ba	×	×	×	△
Bb	×	×	×	△
Bc	×	×	×	×
Be	×	×	×	×
Bg	×	×	×	×
Bk	×	×	×	×
B1	×	×	×	×

(注) 1 当局の調査結果による。

2 「△」は、今回の実態調査実施について九州運輸局又は当局から連絡を受けて以降に、自社が作成した情報提供促進実施計画の所在を確認できたとするものである。

図表 3-(1)-⑬ 調査対象公共交通事業者等における情報提供促進実施計画に係る主な意見

No.	事例の内容
1	<p>情報提供促進実施計画については、法律により作成・提出が義務付けられていることから、それに従って作成・提出は行ったが、その後の進行管理については、計画の電子データ化時の確認依頼を除き、国土交通省から計画の進捗状況についての照会や計画内容の実行の働きかけなどを受けたこともないことから、特に行っていない。</p> <p>当社としては、訪日外国人旅行者の急増を踏まえ、情報提供促進実施計画の有無にかかわらず多言語化を推進する方針を有しており、これまでも車両等の多言語化に取り組んできており、今後も多言語化に取り組むこととしているが、これらは情報提供促進実施計画があったからというよりも、公的な支援があったから実現できたものである。</p> <p>情報提供促進実施計画を作成しても、実際にそのとおりにできるか否かは収支バランス等を考慮した上での経営判断によることから、情報提供促進実施計画の意義を全面的に否定はしないまでも、情報提供促進実施計画制度の存在が企業の多言語化への取組を促す要素になるとまでの認識はもっていない。</p> <p>民間企業が多言語化に取り組むには、計画作成の義務付けよりも、補助・助成制度の創設の方が、動機となり得る。</p>
2	<p>情報提供促進実施計画については、指定区間の一部しか所在が確認できず、平成 18 年度に作成し、19 年に見直しを作成したことで終了したものと認識しており、現状では、要望の多い地区において重点的に多言語化を行っているのが実情である。</p>
3	<p>情報提供促進実施計画については、計画を作成することで新規設備の設置に係る社内での決裁が通りやすくなり、多言語化が行いやすくなるメリットもあるのではないかと。</p>
4	<p>情報提供促進実施計画の進捗管理は特に行っていないが、情報提供促進実施計画制度が存在することによって、事業者の多言語化に向けた意識高揚につながるもので、制度は存続させた方がいいと思う。</p> <p>しかし、これまで進めてきている旅客施設及び車両の多言語化への取組は、情報提供促進実施計画があったために実現したわけではなく、訪日外国人旅行者の増加を受けて、これに対応した取組を進める必要があるという経営判断に基づくものである。</p>
5	<p>情報提供促進実施計画については、法律により作成・提出が義務付けられていることから、それに従って作成・提出は行ったが、その後の進行管理については、計画の電子データ化時の確認依頼を除き、国土交通省から計画の進捗状況についての照会や計画内容の実行の働きかけなどを受けたこともないことから、特に行っていない。</p> <p>訪日外国人旅行者の増加に伴い、情報提供促進実施計画の有無にかかわらず、社の方針として多言語化を推進することにしており、指定区間以外の路線や旅客施設についても多言語化に取り組んでいる。逆に、情報提供促進実施計画を作成していても、計画作成後の経営状況によっては、必ずしもそのとおり実行できることにはならない。</p> <p>事業者が情報提供促進実施計画の内容に拘束されることはなく、計画内容と実際の経営判断は別物である。</p>

(注) 当局において、情報提供促進実施計画に係る意見が把握できた公共交通事業者等の意見について作成した。

図表 3-(1)-⑭ 調査対象公共交通事業者等の多言語化へ対応が区々となっている事例

事例区分	事例の内容
<p>共同運行を行っている区間での車両間、車両と旅客施設の間で多言語化への対応が区々となっているもの</p>	<p>事業者 Bb が観光庁告示で指定区間に係る公共交通事業者等となっている区間では、旅客施設は基本的に 4 か国語対応となっているが、運行している車両は案内表示及び案内放送ともに 2 か国語対応となっている。</p> <p>一方、当該指定区間では、観光庁告示で指定区間に係る公共交通事業者等となっていない事業者 Ba の車両も共同運行を行っているが、事業者 Ba の他の路線で運行される車両は、指定区間で運行される車両であっても基本的に 2 か国語対応であるにもかかわらず、当該指定区間で運行される車両の中には案内表示を 4 か国語で行っている車両がみられる。</p> <p>なお、事業者 Bb では、車両や設備の入替えを行う際には、4 か国語対応を行うことにしたいとしているが、現状では具体的な計画は持っていない。</p>
<p>車両外面の表示に情報提供実施基準や情報提供促進措置ガイドラインで基本とされている日本語及び英語による表示を行わず、日本語及び韓国語のみの表示としているもの</p>	<p>情報提供実施基準では、情報提供に係る言語について、日本語に加え、英語及びピクトグラムによることを基本とすることとされている。また、情報提供促進措置ガイドラインでも、外国人観光旅客に対する情報提供は母国語である日本語に加え、代表的な国際言語である英語、多くの人々に対して文字に頼らずに情報伝達が可能なピクトグラムの 3 種類の言語による表記を基本とし、英語圏以外の外国人観光旅客の利用が多い公共交通機関では英語以外の外国語でも情報提供することが望ましいが、案内標識において複数の言語を並べて表記する場合には表示面が繁雑にならないよう十分に留意する必要があるとしている。</p> <p>しかし、事業者 Be が指定区間で運行する車両は、基本的に 3 か国語又は 4 か国語で案内表示や案内放送が行われているが、指定区間のうち 1 路線については、韓国人の利用が多いことを理由として、車両等の外面（前面、側面、後面）の行先表示が日本語及び韓国語のみとなっており、英語による表記は行っていない。</p>

<p>同一旅客施設において指定区間を運行する車両の乗り場の多言語表示より指定区間外を運行する車両の乗り場の多言語化対応が進んでいるもの</p>	<p>事業者 Bg の旅客施設では、観光庁告示において同事業者が指定区間に係る公共交通事業者等とされている区間を運行する車両の乗り場については 2 か国語表記で対応しているが、同事業者が指定区間に係る公共交通事業者等となっていない区間を運行する車両の乗り場については 4 か国語表記で対応している。</p> <p>事業者 Bg では、平成 26 年度に指定区間に係る公共交通事業者等とされている区間を運行する車両の乗り場の階について 2 か国語対応で整備した後、27 年度に指定区間に係る公共交通事業者等となっていない区間を運行する車両の乗り場の階を 4 か国語で対応したもので、現状では具体的計画はないものの、指定区間に係る公共交通事業者等とされている区間を運行する車両の乗り場の階についても 4 か国語表記を行いたいとしている。</p> <p>しかし、指定区間に係る公共交通事業者等とされている区間を運行する車両の乗り場と同じ階の別の路線の乗り場の中には、外国人の利用が多いとして、既に 4 か国語表記が行われている乗り場もみられることから、指定区間と多言語化対応の実態とは必ずしも一致していない。</p>
---	---

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(2)-① 「訪日外国人の消費動向 平成 28 年 10-12 月期 報告書」(平成 29 年 1 月観光庁)  
(抜粋)

5. 役に立った旅行情報源

(1) 出発前に得た旅行情報源 (略)

(2) 日本滞在中に得た旅行情報源

- ・ 日本滞在中に得た旅行情報源で役に立ったものでは、「インターネット (スマートフォン)」の選択率が 66.2%と高い。次いで「観光案内所 (空港除く)」(17.7%)、「インターネット (パソコン)」(16.6%)の順に高い (図表 5-2)。

図表 5-2 日本滞在中に得た旅行情報源で役に立ったもの (全国籍・地域、複数回答)

空港の観光案内所	16.5%
観光案内所 (空港除く)	17.7%
宿泊施設	12.5%
旅行ガイドブック (有料)	6.3%
フリーペーパー (無料)	10.5%
インターネット (パソコン)	16.6%
インターネット (タブレット)	10.1%
インターネット (スマートフォン)	66.2%
日本在住の親族・知人	12.9%
その他	3.9%
特になし	8.5%

(3) 日本滞在中にあると便利な情報

- ・ 日本滞在中にあると便利な情報では、「無料Wi-Fi」(49.4%)が最も多く、次いで「交通手段」(45.3%)、「飲食店」(32.2%)、「観光施設」(23.8%)、「宿泊施設」(23.0%)をあげる回答が多い (図表5-3)。

図表5-3 日本滞在中にあると便利な情報 (全国籍・地域、複数回答)

宿泊施設	23.0%
交通手段	45.3%
飲食店	32.2%
観光施設	23.8%
現地ツアー・観光ガイド	9.9%
イベント	10.8%
土産物	9.7%
買物場所	22.7%
無料Wi-Fi	49.4%
日本文化体験プログラム	8.3%
祈祷室	1.4%
ATM	7.8%
宅配便	2.2%
その他	1.8%
特になし	12.7%

(注) 下線は当局が付した。

図表 3-(2)-② 「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）（抜粋）（その 2）

## 第Ⅱ部 ガイドライン

### 第 1 章 基本的考え方（略）

1. 情報がある場所を明確に表示（略）
2. 各種媒体を用いて相互に補完

外国人観光旅客に対する情報提供を行う手段としては、案内標識等を中心としたサインシステムによるものをすぐ頭に思い浮かべることができるが、案内標識だけが媒体ではなく、パンフレットやホームページ等といったさまざまな媒体を適切に組み合わせて、相互に補完させながら情報提供を行うことが必要である。

各利用者が個別に携帯することが可能な紙媒体の手持ちマップやパンフレット類、LEDやディスプレイ画面等を用いた可変式の情報表示装置、案内所や電話コールセンター等による人的対応、事前に情報の入手が可能なインターネット上のホームページ等、それぞれの特長を持ったさまざまな媒体が存在する。単一の媒体のみで全ての情報提供を行うのは、空間的な余裕や財源・人的資源等の制約からも現実的ではない。

高価な媒体だけではなく、紙等の比較的安価でシンプルな媒体も組み合わせて、より分かりやすい情報提供への工夫が重要である。

3. 情報内容の統一やデザインの一貫性の確保（略）
4. 外国語やピクトグラムを活用（略）
5. 継続的なマネジメント組織の設置（略）

### 第 2 章 ガイドラインの内容

ガイドラインは、「基本的な内容」と「さらに望まれる内容」に分け、それぞれ「○」と「◇」の印を付記して記載している。「基本的な内容」とは「公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し情報提供を行う際に必要不可欠な事項」、「さらに望まれる内容」とは「公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し情報提供することがさらに望まれる事項」である。さらに解説の必要な場合は、《解説》として補足的な説明を加えた。

1. 旅客施設、車両等選定の基準（略）
2. 情報提供の手段、言語、場所と内容の基準

情報提供促進措置の具体的な内容を公共交通事業者等が計画するにあたって、情報提供を行う手段、情報提供を行う言語、及び情報提供を行う場所と内容について基準なる事柄を定めた。

○基本的な内容：公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し情報提供を行う際に必要不可欠な事項。

◇さらに望まれる内容：公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し情報提供を行うことがさらに望まれる事

(1) 情報提供の手段

基 準	
★ 文字、ピクトグラム、図表類又は音声による情報提供を実施する。	
ガイドライン	
複数手段の使い分け ※ ここでは、○印で挙げたすべての情報手段を整備することを求めているものではない。整備 ・対応が可能な手段を組み合わせることで相互に補完させながら情報を提供することが重要である。	○単一の情報提供手段に頼ることなく情報提供手段を使い分け相互に補完させる。 <b>【例】</b> ・案内標識（サインシステム）（旅客施設や車両等で掲示） ・可変式情報表示装置（旅客施設や車両等で掲示） ・パンフレット（旅客施設や車両内等で配布） ・ホームページ（インターネット上に表示） ・案内係員（旅客施設や車両内等に配属） ・案内放送（旅客施設や車両内等で放送） 等を適切に組み合わせる。
	○案内標識による情報提供は、施設等の場所の案内を中心に、公共交通機関を利用する際に外国人観光旅客にとって最低限必要な情報の提供を行う。
	○可変式の情報表示装置により、運行・運航に関する情報（出発時刻、種別、行先等）について、外国語で提供する。
	○携帯可能なパンフレット等により詳細情報を提供する。（略）
事前情報	◇ホームページ等により事前に情報を入手できる環境を整備することがさらに望ましい。
職員の配置	◇外国語による案内が可能な職員を配置することがさらに望ましい。

《解説》

■複数手段の使い分けについて

情報の提供手段には様々なものがある。特に文字による情報提供手段は案内標識やパンフレット、情報提供端末、インターネットホームページ等多数あり、それぞれ長所・短所がある。（本ガイドラインで用いている用語の「案内標識」と移動円滑化整備ガイドラインで用いている用語の「サインシステム」とは同じものである。）

このため、単一の情報提供手段により情報提供するのではなく、それぞれの手段の特色により使い分けるべきである。日本語に加え、外国語等で情報提供するとなれば情報量が膨大になり、情報提供手段を使い分ける必要性はさらに高まる。

例えば案内標識は現地で多数の人に情報提供できる一方で表記スペースに限りがあり、案内標識自体の数や掲載する情報量が多すぎると情報を読み取りにくくなる等の短所がある。このため、外国語や図表類を用いたパンフレット等を活用して相互に補完させながら情報を提供することが重要である。

また、携帯可能なパンフレットを作成する際には、利用者の利便性を考慮してサイズを統一することがさらに望ましい。

■事前情報について

インターネット上のホームページやパンフレット等は提供可能な情報量が多く、利用方法等の複雑な情報を提供するのに適しているので、利用者の母国語を勘案してできるだけ多くの言語で提供することが望ましい。

■職員の配置について（略）

(2) 情報提供に係る言語（略）

(3) 情報提供する場所と情報内容（略）

3. 実施予定期間設定の基準（略）

第3章 継続的な改善（協働型マネジメント）の実施（略）

(注) 下線は当局が付した。

図表 3-(2)-③ 調査対象公共交通事業者等のホームページにおける多言語対応の状況

公共交通事業者等	ホームページ の有 無	外国語表示の有無及び言語の種類					備 考
		英語	中国語		韓国語		
			簡体字	繁体字			
Ba	○	○	○	○	○	○	
Bb	○	○	○	○	○	○	
Bc	○	○	○	○	○	○	
Bd	○	○	○	○	○	○	
Be	○	○	○	○	○	○	
Bf	○	△	△	△	△	△	一部のみ多言語
Bg	○	○	○	○	—	○	
Bh	○	△	△	△	△	△	一部のみ多言語
Bi	○	△	△	△	△	△	一部のみ多言語
Bj	○	○	○	○	○	○	
Bk	○	○	○	—	—	○	
Bl	○	○	○	○	○	○	

(注) 1 当局の調査結果による。

2 「△」は、ホームページにリンクしている九州の高速バス事業者 14 事業者で共同運用するバス情報ポータルサイト等が多言語化されているものの、事業者のホームページ全体については多言語化されていないことを意味する。



図表 3-(2)-④ 調査対象公共交通事業者等におけるホームページの多言語化に伴う負担に係る意見

No.	多言語化の状況	意見等の概要
1	多言語化実施済み	ホームページの多言語化については、事業者単独では行えず、公的支援（市が多言語で作成した路線図（各駅の最寄りの観光施設）、乗下車・乗り換え・運賃支払の方法、1日乗車券の購入・利用方法のPDFへのリンク）により行っている。
2		ホームページの多言語化については、事業者単独では行えず、平成27年に公的支援（県・市の補助事業）を活用して、路線図、乗下車・運賃支払の方法、1日乗車券の購入・利用方法、沿線にある主要観光施設の紹介を英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）及び韓国語で案内するサイトをホームページの中に設けている。
3	多言語化実施予定	これまで経費負担の問題等からホームページの多言語化が実現していなかったが、県・市の補助事業を活用して、平成29年度にホームページの全面リニューアルを予定しており、既に社内にプロジェクトチームを設けて実現に向けた検討を行っている。その際、多言語化についても、最低でも英語版は作成する予定で、可能であれば中国語・韓国語版も作成したい。
4	多言語化予定なし	ホームページの多言語化については、利用者からの要望がなく、訪日外国人旅行者が自社のホームページから情報を得ようとすることは多くないと思われ、多言語化を行う必要性は乏しいと思われることから、今後も多言語化を行う予定はない。
5		ホームページの一部については、留学生からの要望により一部路線の運行案内等を多言語化しているものの、ホームページに言語切替表示がなく、トップ画面を含むホームページ全体としては多言語化していない。 ホームページ全体の多言語化については、翻訳等に費用を要することや、外国人の利用が少ない路線もあり費用対効果が少ないとみられることから、実施は困難である。

(注) 当局において、ホームページの多言語化に伴う負担に係る意見が把握できた公共交通事業者等の意見について作成した。



索する仕組みとなっていることから、訪日外国人旅行者にとって、分かりにくく、使いにくいものとなっている。

タイトルのみが多言語化されており内容が把握できないもの

タイトルは外国語表記になっているが、  
内容については日本語表記となっている。



Operational information	2/22 高速バス の運行について
information	[ダイヤ改正]03/26 リムジンバス
Legend symbols	(■)Bus Stop (△)Community bus stop
From	
Please select from the candidate to	
MAP	

事業者 Bc 及び Be のホームページは、英語版、中国語（繁体字）版、中国語（簡体字）版及び韓国語版により多言語化されている。

しかし、同ホームページの「運行状況」及び「お知らせ」については、タイトルまでは「Operational Information」、「Information」等と多言語化されているものの、その内容については日本語となっており、訪日外国人旅行者にとって、内容が把握できないものとなっている。

アクセスマップ等の地図が日本語表記で分かりにくいもの

Access map



タイトルは外国語表記となっているが、地図は日本語表記となっている。

事業者 Bg のホームページは、英語版、中国語（簡体字）版及び韓国語版により多言語化されている。

しかし、同ホームページの「アクセスマップ」については、タイトルまでは「Access Map」等と多言語化されているが、地図は日本語のみの表記であり、訪日外国人旅行者にとって、分かりにくいものとなっている。

事業者 Bk のホームページは、英語版及び韓国語版により多言語化されている。

しかし、同ホームページの「アクセス」及び「近郊駐車場」については、タイトル及び説明文は多言語化されているが、地図は日本語のみの表記であり、訪日外国人旅行者にとって、分かりにくいものとなっている。

なお、近郊駐車場の地図に記された駐車場の収容スペース、駐車料金及び問合せ先については、韓国語版は多言語化されているが、英語版は日本語のみの表記となっている。

バス停留所の検索において誤解を生じさせるおそれのある表記があるもの

福岡市博多区 バス停	なかす 中洲
北九州市小倉南区 バス停	なかたに 中谷

(日本語版)

Hakata-ku, Fukuoka-shi Bus stop	<b>We let you cry</b> Nakasu
Kokuraminami- ku, Kitakyushu- shi Bus stop	<b>To Nakata</b> Nakatani

← 誤解を生じさせるおそれのある表記  
← となっている。

(英語版)

事業者 Be、Bf、Bh、Bi、Bj を含む 14 事業者が共同で運行しているバス情報ポータルサイトは、英語版、中国語（簡体字）版、中国語（繁体字）版及び韓国語版により多言語化されており、いつ、どここのバス停留所から乗車し、どここのバス停留所で降りるかを選択することで、乗車すべきバスを検索できるようになっている。

しかし、同ホームページのバス停留所を選択する画面では、日本語版のバス停留所の名称の漢字表記及びふりがなが自動翻訳されていることから、例えば、「中洲（なかす）」を「Nakasu (We let you cry)」、「中谷（なかたに）」を「Nakatani (To Nakata)」と記すなど、訪日外国人旅行者に誤解を生じさせるおそれがあるものがみられる。

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(3)-① 「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－外国人がひとり歩きできる公共交通の実現に向けて－」（平成 18 年 3 月国土交通省総合政策局観光地域振興課）（抜粋）（その 3）

第Ⅱ部 ガイドライン

第1章 基本的考え方（略）

第2章 ガイドラインの内容

ガイドラインは、「基本的な内容」と「さらに望まれる内容」に分け、それぞれ「○」と「◇」の印を付記して記載している。「基本的な内容」とは「公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し情報提供を行う際に必要不可欠な事項」、「さらに望まれる内容」とは「公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し情報提供することがさらに望まれる事項」である。さらに解説の必要な場合は、《解説》として補足的な説明を加えた。

1. 旅客施設、車両等選定の基準（略）
2. 情報提供の手段、言語、場所と内容の基準

情報提供促進措置の具体的な内容を公共交通事業者等が計画するにあたって、情報提供を行う手段、情報提供を行う言語、及び情報提供を行う場所と内容について基準となる事柄を定めた。

- 基本的な内容：公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し情報提供を行う際に必要不可欠な事項。
- ◇さらに望まれる内容：公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し情報提供を行うことがさらに望まれる事

- (1) 情報提供の手段（略）
- (2) 情報提供に係る言語（略）
- (3) 情報提供する場所と情報内容

基 準	
<ul style="list-style-type: none"> <li>★ 旅客施設内、車両等の内部及び車体において外国語等による情報提供を行う。</li> <li>★ 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なる情報を外国語で提供する。</li> <li>★ 外国人観光旅客が旅客施設及び車両等において必要な情報を連続的に得られるように、利用者の動線及び視線を考慮して情報提供を行う配置を計画する。</li> </ul>	
ガイドライン	
<場所>	<内容>
① 旅客施設	○方向を指示する情報（略）
	○施設の存在を示す情報（略）
	○利用案内のための情報（略）
	○規制情報（略）
② 車両等	○車体等の内部、前面、側面等に、外国語等で行き先及び種別等

	に関する情報提供をわかりやすく行う。(略)
③ その他	
乗車船券の券面	○乗車船券の券面においても外国語等で情報提供を行う。
案内所・情報コーナー	◇大規模旅客施設においては、案内所や情報コーナー、パンフレット等による詳細な情報提供を行うことがさらに望ましい。
異常時の情報提供	◇異常時における情報提供を旅客施設及び車両等で、外国語等で行う。

《解説》

- 外国人観光旅客の視点から見た情報提供について (略)
- 情報提供の手段について (略)
- 旅客施設における情報提供について (略)
- 車両等における情報提供について (略)
- 乗車船券の券面について (略)
- 案内所・情報コーナーについて (略)
- 異常時の情報提供について

情報提供は、通常時だけでなく、事故の発生や天候の変化、工事等異常時も重要である。公共交通事業者等は交通機関の種類、地域、旅客施設、車両の特性等を踏まえて、外国語による情報提供を行うことが望ましい。外国人観光旅客が困った時の情報提供が本来は最も重要であり、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。

情報提供に用いる簡潔な表現を外国語でも用意しておき、LED 等による可変式情報表示装置や、音声による情報提供等に利用することが有効と考えられる。運行状況や代替経路を外国語で車内で放送・表示することは容易ではないが、可変式情報表示装置、音声アナウンス、案内所等を相互に補完して、充実させていくことが重要である。例えば、JR山手線車両内の液晶ディスプレイでは、事故や遅延の情報についても英語で情報提供が行われている。

3. 実施予定期間設定の基準 (略)

第3章 継続的な改善 (協働型マネジメント) の実施 (略)


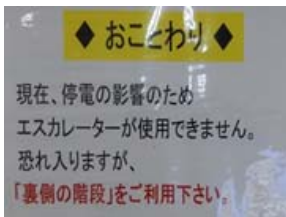
(注) 下線は当局が付した。

図表 3-(3)-② 調査対象公共交通事業者等における異常時の多言語による対応は困難とする主な意見

No.	意見等の概要
1	異常時に運行情報を多言語で提供できれば理想的ではあるが、災害や事故の発生パターンや復旧見込みの時期などは、災害や事故によってまちまちであることから、定型的な原稿をあらかじめ用意して、それに災害や事故に応じた単語だけを当てはめるといったことは困難であり、原稿をその都度一から作成する必要がある。しかし、自社内には、緊急事態の発生や復旧見込みなどの重要な情報を外国語に正確に翻訳できる人材が皆無であるため、その実現は困難である。
2	異常時の多言語による情報提供については、旅客施設の中の1施設において電光表示板に「運休」を4か国語で表示しているものの、ホームページや旅客施設等での貼り紙等による情報提供については、日本語での情報しか作成する余裕がなく、多言語での情報提供まで実施することはできていない。
3	事故発生時等の緊急時の情報提供については、ホームページや各旅客施設での貼り紙等により実施しているが、災害や事故等により提供する情報の内容が異なることから、日本語の情報しか作成する余裕がなく、多言語での情報提供まで実施することはできていない。
4	異常時に運行情報を多言語で提供できれば理想的ではあるが、車内や無人の旅客施設においては、乗客に多言語で臨時的な情報を提供する手段がないため、現状では行えていない。[同様の意見が2事業者において聴かれた。]

(注) 当局において、異常時の多言語による対応は困難とする意見が把握できた公共交通事業者等の意見について作成した。

図表 3-(3)-③ 調査対象事業者における異常時の多言語対応が不十分な事例

事例区分	事例の内容
<p>施設設備の故障や事故により車両の運行見合わせや遅延が生じた際、発車標の表示、液晶ディスプレイや貼り紙での状況説明等が日本語表示のみであったため、日本語以外での把握が困難であったもの</p> 	<p>事業者 Ba の旅客施設では、施設設備の故障や事故により車両の運行見合わせや遅延が発生した際、改札口付近での駅員による対応のほか、発車標への遅れの表示、液晶ディスプレイや貼り紙での状況説明等を行っているが、これらの表示は、いずれも日本語のみでの対応であり、外国語による表示は行われていないことから、日本語以外での遅延状況等の把握は困難な状況となっていた。</p> <p>このうち、発車標については、平常時には車両の種別・発車時刻・行先・乗り場の表示を数秒ごとに日本語表記と英語表記に切り替えて表示しているものを、異常時には通常の日本語表記の後に「おくれ」を表示する日本語表記が追加されているが、遅延に係る英語表記は行われていない。</p> <p>事業者 Ba では、発車標の表示は、運行システムと連動しているため、発車標単独での変更は困難としている。</p> <p>なお、事業者 Bb 及び事業者 Bc では、運行に遅延が生じた場合には、発車標に日本語及び英語に遅延を意味する英語表示を行っているとしている。</p>
<p>停電により旅客施設の設備が停止した際、旅客を誘導する貼り紙が日本語表示のみであったため、日本語以外での把握が困難であったもの</p> 	<p>広範囲に発生した停電により、事業者 Bg の旅客施設では、翌日までエレベーターが使用できなくなったため、階段を使用しての乗り場への誘導、他事業者の旅客施設方面への誘導等のため、貼り紙による案内表示を行っているが、いずれも日本語のみでの表示であり、外国語による表示は行われておらず、日本語以外での理解が困難な状況となっていた。</p> <p>事業者 Bg では、必要な場合には、タブレット端末（1台保有）を使用した通訳センターの利用等で対応するが、異常時に直ちに多言語での案内表示を行うことは、人的面から困難であるとしている。</p> <p>なお、上記の広範囲に発生した停電では、事業者 B1 の旅客施設でも停電が発生している。事業者 B1 では、異常時の貼り紙等を含め、原則として4か国語表記で対応することとしているが、当日は、4か国語表記の貼り紙は行えていないとしている。</p>

(注) 当局の調査結果による。



図表 3-(3)-④ 調査対象公共交通事業者等の旅客施設において観光案内所の職員が外国語による情報提供を行っている事例

九州旅客鉄道株式会社（以下「JR九州」という。）の博多駅構内には、同社と福岡市が共同で運営する認定外国人観光案内所が設置されており、同社の職員（客室乗務員）が同観光案内所のスタッフを兼務している。

同観光案内所では、自然災害、設備機器の故障、事故等で運休になるなどの異常時において、次のような対応を行っている。

自然災害、設備機器の故障、事故等で運休になるなどの異常時において、改札口で状況が把握できずに困っている訪日外国人旅行者等がみられたことから、同観光案内所のスタッフが、英語による案内文の雛形を作成して、JR九州とも協議の上、観光案内所内にある博多駅の構内放送用の機器を用いて、これらの訪日外国人旅行者等に対し、運休等となっている原因などを英語で案内している。

特に、同観光案内所では、博多駅から特急「ゆふいんの森」を利用して由布院駅に向かう訪日外国人旅行者が多いことに鑑み、JR九州が特急「ゆふいんの森」を運休し、特急「ソニック」により大分駅経由で由布院駅に向かうよう列車変更を行った場合に備えた英語案内の雛形も作成して対応している。

(注) 当局の調査結果による。

## 4 認定外国人観光案内所の設置促進・利用環境の向上

### (1) 認定外国人観光案内所の設置促進

調査結果	説明図表番号
<p><b>【制度の概要】</b></p> <p><b>(外国人観光案内所の認定制度の概要)</b></p> <p>外国人観光案内所には、外国人旅行者が必要とする情報・サービスを適切に提供し、訪日外国人旅行者が到着から出国に至るまで不自由を感じることなく旅行できるよう案内サービスを行うことが期待されている。外国人観光案内所には、訪日外国人旅行者数の増加を見据え、外国人の旅行を促進する施設として、これまで以上に質の向上に取り組み、質を担保するとともに、設置数の増加を図ることで、訪日外国人旅行者が安心して利用できる環境を整備していくことが求められている。</p> <p>観光庁は、外国人が安心して旅行することができる環境を実現することを目的として、あり方指針を策定し、この中で、JNTOによる外国人観光案内所の認定制度の考え方や認定の手順、JNTOから認定を受けた外国人観光案内所（以下「認定外国人観光案内所」という。）に対する支援策等を示している。</p> <p>認定制度では、観光案内を専門とする外国人観光案内所について、提供するサービス内容によりカテゴリーⅠからⅢに区分している。カテゴリーⅠの施設には地域の魅力を発信する地域情報の交流拠点、カテゴリーⅡの施設には広域情報拠点として次の目的地への橋渡し、カテゴリーⅢの施設には日本を訪れた外国人旅行者が最初に接触するゲートウェイとして全国の観光情報を提供する役割が期待されている。また、観光案内が専門ではないが、業務の一つとして地域情報の提供などの案内業務を行っている施設のうち英語対応など必要な基準を満たしているものについては、パートナー施設として認定する制度が設けられている。</p>	図表 4-(1)-①
<p><b>(外国人観光案内所の認定の手順)</b></p> <p>JNTOは、平成24年度から、外国人観光案内所の認定を行っている。認定を受けようとする外国人観光案内所は、平成27年度までは、毎年度、申請の受付期間に地方運輸局に認定を申請することとされていた。地方運輸局は、外国人観光案内所から提出された申請書を基に、認定基準に照らし合わせてその適切性を確認し、認定基準を満たしていると評価される外国人観光案内所をJNTOに推薦し、JNTOはこれを受けて認定を行っていた。</p> <p>平成28年6月、あり方指針の改定により、申請の受付は通年で実施されることとされた。また、認定の手順が変更され、認定を受けようとする外国人観光案内所は、JNTOに直接認定を申請し、JNTOが認定基準に照らし合わせて適切性を確認することとされた。</p>	図表 4-(1)-②

<p>また、認定期間は3年間で、更新を希望する認定外国人観光案内所は、3年ごとに新規認定と同様の手順で更新の認定を受ける必要がある。</p>	
<p><b>(認定外国人観光案内所等を対象とした支援・補助)</b> JNTOは、認定外国人観光案内所を対象に、以下の支援を実施することとしている。</p>	図表 4-(1)-③
<p>① 英語、中国語、韓国語による電話での通訳 ② 他の認定外国人観光案内所における参考事例の提供等 ③ 認定外国人観光案内所のスタッフを対象とした研修等</p>	
<p>また、観光庁は、平成28年度、「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」等により、「地方での消費拡大に向けた環境整備事業（観光案内・地域情報発信）」等のうち、民間事業者、地方公共団体及び協議会等で、JNTOがカテゴリⅡ以上に認定した又は認定する見込みがある外国人観光案内所等を対象に、補助対象経費（案内標識、デジタルサイネージ、ホームページ等の多言語表記等に要する経費、無料公衆無線LAN環境の整備に関する経費等）の3分の1を補助する事業を実施している。</p>	図表 4-(1)-④
<p><b>(地方運輸局・地方整備局の役割)</b> あり方指針において、「地方運輸局は、外国人旅行者の受入に積極的な観光案内所の掘り起こしにつながるよう、積極的に各案内所に申請や機能強化を働きかけるなどの役割を担うことが必要」とされている。</p>	図表 4-(1)-⑤
<p>また、「道の駅」における外国人観光案内所認定の取得促進について（平成26年9月22日付け道路局国道・防災課課長補佐事務連絡。以下「道の駅事務連絡」という。）において、各地方整備局道路部道路計画（第一）課長、道路管理課長及び交通対策課長等は、「各地方運輸局担当部局等と連携し、関係自治体に対し、認定制度に関する情報提供等、必要な支援を行う」とともに、「道の駅」における外国人観光案内所認定の取得を検討するよう周知されたい」とされている。</p>	図表 4-(1)-⑥
<p><b>【調査の結果】</b> 今回、当局が、九州運輸局及び九州地方整備局における認定外国人観光案内所の設置促進に向けた取組等を調査した結果は、以下のとおりである。</p>	
<p><b>ア 九州7県における認定外国人観光案内所の設置数の推移等</b> 九州7県における認定外国人観光案内所の設置数の推移をみると、平成25年度末（36施設）と比較して28年11月末の設置数（100施設）は約2.8倍と、九州を訪れる外国人旅行者の増加傾向に呼応して増加しており、以下(7)から(9)のとおり、九州運輸局、九州地方整備局及びその他の関係機関における設</p>	図表 4-(1)-⑦ 図表 4-(1)-⑧

<p>置促進に向けた取組が認定外国人観光案内所の増加に寄与しているものとみられる。</p>	<p>図表 4-(1)-⑨</p>
<p>一方、認定外国人観光案内所の設置目標として、あり方指針では、訪日外国人旅行者の3,000万人実現時には、カテゴリーⅠの外国人観光案内所を市町村に少なくとも1以上設置することを掲げている。平成28年の訪日外国人旅行者数が全国で約2,404万人に達している中で、同年11月末現在、九州7県233市町村において、カテゴリーⅠ以上の認定外国人観光案内所が49市町村に設置されている。国は、明日の日本を支える観光ビジョンの中で、平成32年に訪日外国人旅行者数を4,000万人、平成42年に6,000万人とあり方指針よりもさらに高みを目指す目標を新たに掲げていることからみて、今後も引き続き認定外国人観光案内所を設置する市町村を増やすなど、その取組の余地があるとみられる。</p>	<p>図表 4-(1)-⑩</p>
<p><b>(7) 認定外国人観光案内所の設置促進に向けた九州運輸局の取組</b></p>	
<p>九州運輸局は、平成27年度までは申請受付の開始時に、28年度は変更後の手順に基づく申請受付を開始した同年6月、認定制度について市町村等に周知するよう九州7県に依頼したとしている。</p>	
<p>また、九州運輸局は、平成27年8月、九州地方整備局と合同で、道の駅の観光案内所の設置者等を対象とした認定制度の説明会を開催し、制度の説明や申請の呼びかけを行っており、この説明会に参加した後に外国人観光案内所の認定を受けた道の駅の観光案内所が2施設みられ、さらに、平成28年6月には、海の駅の観光案内所の運営主体等を対象とした会議に出席し認定制度の説明や申請の呼びかけを行っており、この会議に参加した後に外国人観光案内所の認定を受けた海の駅の観光案内所が3施設みられた。</p>	<p>図表 4-(1)-⑪</p>
<p>さらに、九州運輸局は、「観光ビジョン実現プログラム2016ー世界が訪れたい日本を目指してー（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム2016）」（平成28年5月観光立国推進閣僚会議決定。以下「観光ビジョン実現プログラム2016」という。）において、「新幹線全駅（108駅）において観光拠点としての機能の強化が図られるよう、地方自治体、観光協会、関係鉄道事業者等との調整を進める。」とされたことから、九州新幹線駅の中で、JNT0の認定を受けていない観光案内所（以下「未認定観光案内所」という。）6施設の設置者・運営主体等を個別に訪問する等により認定制度を説明するとともに申請に向けた働きかけを行っており、個別の働きかけを受けた後に外国人観光案内所の認定を受けた新幹線駅の観光案内所が2施設みられた。このほか、新幹線駅以外にも、認定申請に前向きとみられる未認定観光案内所の設置者・運営主体等を往訪し、認定制度の説明や申請に向けた働きかけを行っている。</p>	<p>図表 4-(1)-⑫</p>
<p>加えて、平成29年3月現在事業途上ではあるが、未認定観光案内所のうち</p>	<p>図表 4-(1)-⑬</p>

主にカテゴリー I 及びパートナー施設となりうる候補施設の掘り起こしを行うなどの調査検討事業（以下「掘り起こし事業」という。）に着手している。

#### (イ) 認定外国人観光案内所の設置促進に向けた九州地方整備局の取組

九州地方整備局は、道の駅事務連絡を受け、平成27年度までは各年度の認定外国人観光案内所の申請受付開始時に、28年度は通年申請に変更した後の新たな手順に基づく申請受付を開始した同年6月に、認定制度について道の駅の設置者（市町村等）等に周知するよう、管内の国道事務所及び九州・沖縄「道の駅」連絡会事務局等に依頼したとしている。

また、九州地方整備局は、平成27年7月、道の駅の設置者を対象とした意向確認を実施し、認定制度に関心を示した道の駅の設置者等に、道の駅を対象とした認定制度説明会への参加を呼びかけている。同年8月、九州運輸局と合同で道の駅を対象とした同説明会を開催し認定制度を周知したことは既述のとおりである。

図表 4-(1)-⑩  
(再掲)

#### (ウ) 認定外国人観光案内所の設置促進に向けた調査対象県の取組

前述のとおり、九州運輸局は、九州7県に認定制度の周知を依頼しており、今回調査対象とした福岡県、長崎県及び大分県はいずれも各県の市町村に対し認定制度を周知している。

また、長崎県は、認定外国人観光案内所の増加に向けて、平成27年度から、観光案内所等が訪日外国人旅行者の受入整備や誘致活動を行う場合に費用の一部を補助する事業を実施しており、観光案内所が補助の対象となる要件として、認定外国人観光案内所であること又は県への補助申請から1年以内にJNTOに認定申請を行うこととしている。今回調査対象とした長崎県内の認定外国人観光案内所の中には、同年度に認定取得の働きかけと併せて当該補助事業について案内を受け、将来的に臨機に補助申請できるよう早めに認定を取得した方がよいと考えたことが認定を申請する判断材料となったと回答している施設がみられた。

図表 4-(1)-⑭

さらに、大分県は、平成27年度、認定取得の余地があると考えられる施設等を訪問してヒアリングを行い、認定取得の意向があれば取得に向けた情報提供を行ったとしている。大分県内の認定外国人観光案内所20施設のうち13施設が同年度に新規に認定されており、今回調査対象とした大分県内の認定外国人観光案内所の中には、同年度に県担当者の個別訪問を受けて情報提供や申請に向けた働きかけを受けたこともあり申請を行ったと回答した施設がみられた。

図表 4-(1)-⑮

図表 4-(1)-⑯

このように、九州運輸局は、未認定観光案内所の設置者・運営主体等である市町村等を個別に訪問する等により認定制度を説明するとともに申請に向

けた働きかけを行っている。

しかし、観光庁は、平成28年7月、未認定観光案内所の設置者である市町村等を対象に外国人観光案内所補助制度に関するアンケート調査を実施しており、補助申請を行わない理由やどのような支援があれば認定を受けたいと思うかといった事項を確認しているが、九州運輸局は、個別に申請を働きかけるにあたり、申請に慎重である市町村等が慎重となる理由を勘案した上で働きかけている状況まではみられなかった。

また、今回、未認定観光案内所のうち調査対象とした6施設の設置者である市町村等に今後の認定申請の予定の有無を確認したところ、いずれも認定を申請する予定はないとしており、その理由として、申請に向け環境を整えようとしている観光案内所に対する支援や補助がみられないこと、英語に対応できるスタッフを確保したり継続して雇用するコストを捻出するためのノウハウがないこと、認定外国人観光案内所を運営する上で生じる課題について既に認定を受けた市町村等と意見交換できる場がないこと等を挙げている。

このため、個別に働きかけを行う際に、前述のアンケート調査の結果等を活用する等により未認定観光案内所の設置者である市町村等が認定申請に慎重となっている理由を踏まえた上で、個別訪問の方針を策定することが肝要とみられ、実施中の掘り起こし事業の成果として期待される認定外国人観光案内所の候補リストを活用する等により、さらに効果的に設置促進を働きかけることができる余地があると考えられる。

図表 4-(1)-⑰

## イ パートナー施設の設置促進

パートナー施設について、あり方指針では全国各地で設置が進むことが望ましいとされている。平成28年11月末時点で九州7県におけるパートナー施設の設置数は9施設であり、25年度末（1施設）から増加しているものの、その半分以上が大分県に集中しており（大分県6施設、長崎県2施設、福岡県1施設）、佐賀県、熊本県、宮崎県及び鹿児島県には設置されていない。また、九州7県のパートナー施設の種別（業態）をみると、観光案内を専業としない宿泊施設が9施設のうち4施設と最も多い。

図表 4-(1)-⑧  
(再掲)

今回、国際観光ホテル整備法（昭和24年法律第279号）に基づく登録ホテル・旅館の中で、JNT0からパートナー施設の認定を受けていない宿泊施設7施設に認定申請の意向を確認したところ、このうち6施設が認定を申請する意向がないとしており、その理由として、パートナー施設の認定を受けなくとも訪日外国人旅行者の利用者が多く認定を受ける必要がないことや、不特定多数の者への情報提供を前提とする観光案内所としての業務がなじまないことなどを挙げている。

図表 4-(1)-⑱

一方、今回調査対象とした認定外国人観光案内所の中で、観光案内を専業とする施設がパートナー施設として認定を受けているものが2施設みられた。

<p>           カテゴリー I 以上ではなくパートナー施設として認定を申請した理由について、1施設（観光案内所）は、申請した時点でカテゴリー I のサービス・設備水準等を満たしていると思われたものの、最初は負担の小さいパートナー施設として認定を受け、認定取得によるメリットがあると判断できればカテゴリー I 以上への変更について改めて検討することとしたとしている。また、別の1施設（道の駅）は、スタッフの中に英語を話せる者がおらず、パートナー施設であればその時点で提供できるサービスで対応できたため、訪日外国人旅行者の受け皿としてパートナー施設として認定を申請したとしている。         </p> <p>           このように、外国人観光案内所の設置促進にあたり、まずは負担の小さいパートナー施設として申請し、JNTOによる情報提供など認定を受けたことによるメリットを実感した上で将来的にはカテゴリー I 以上の施設への変更を促すなど、パートナー施設からの働きかけも方法の一つとして効果があるとみられた。         </p> <p>           以上のとおり、九州運輸局は、認定外国人観光案内所の設置促進の観点から、平成29年3月実施中の掘り起こし事業の成果を活用するなどし、①未認定観光案内所の設置者である市町村等の意向を踏まえ個別に訪問する、②パートナー施設として認定された観光案内所については将来的にカテゴリー I 以上への変更を促すなど、今後、多様な取組を展開していくことが重要とみられる。         </p>	<p>図表 4-(1)-⑱</p> <p>図表 4-(1)-⑲ (再掲)</p>
---	--

図表 4-(1)-① 外国人観光案内所の認定制度の概要

○「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成 28 年 6 月改定版）（抜粋）

1. 外国人観光案内所の基本的な考え方

(2) 外国人観光案内所の運営の考え方と認定制度の導入

3) 認定制度の概要

(略)

認定制度は、こうした実情を踏まえ、観光案内を専業とする外国人観光案内所と、専業ではない外国人観光案内所を認定する仕組みからなり、前者は、サービス内容の充実度により3つのカテゴリー（Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ）に分類され、後者にはパートナー施設という単一のカテゴリーを設ける。

(略)

下表は、認定制度のイメージを示したものである。

認定制度の概要

役割	分類のイメージ		
	分類	主なサービス内容	
		多言語対応	サービス提供
<b>【国(観光庁)】</b> 運営指針 の策定  <b>【日本政府観光局(JNTO)】</b> 認定・支援 プロモーション の実施 各観光案内所 における外国人 旅行者対応を サポートする とともに、ステ ヱップアップを 実現するサービ スを提供  <b>【国(運輸局)】</b> 設置促進 質の向上	カテゴリー Ⅰ	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲がある。</li> <li>◆ パートタイムで英語対応が可能なスタッフがいます。又は</li> <li>◆ 電話通訳サービスの利用、ボランティアスタッフの協力等により英語対応できる体制がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 地域内の公共交通利用や観光情報などを提供できる。</li> </ul>
	カテゴリー Ⅱ	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐している。</li> <li>◆ 電話通訳サービス利用やボランティアスタッフの協力を得て、英語以外の言語にも対応できる体制がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 広域エリア内の公共交通利用や観光情報などを提供できる。</li> </ul>
	カテゴリー Ⅲ	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐している。</li> <li>◆ その上で、英語を除く2以上の言語での案内が常時可能な体制を構築している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 全国の公共交通利用や観光情報などを提供できる。</li> </ul>
	パートナー 施設	観光案内を専業としない施設やボランティア団体等により運営される観光案内所のうち、必要な基準を満たす観光案内所については、パートナー施設として認定する。	



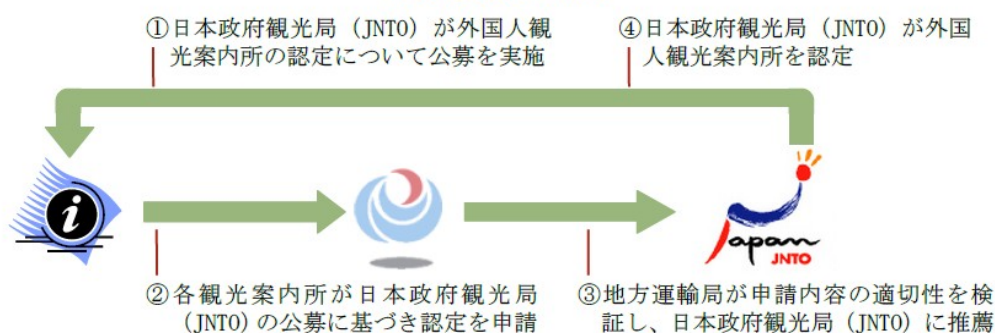
図表 4-(1)-② 外国人観光案内所の認定手順

○ 平成 27 年度までの認定手順（原則年 1 回）

**【認定に至るプロセス】**

- ① 日本政府観光局（JNTO）が外国人観光案内所の認定について、公募を実施する。
- ② 外国人観光案内所は日本政府観光局（JNTO）が示す公募要綱に基づき、所定の申請を行う。
- ③ 国土交通省地方運輸局は、外国人観光案内所からの申請書をもとに、認定基準に照らし合わせその適切性を確認する。認定基準を満たしていると評価される外国人観光案内所を日本政府観光局（JNTO）に推薦する。
- ④ 日本政府観光局（JNTO）は、地方運輸局の推薦を受けて、外国人観光案内所の認定を行う。

認定に至るプロセス

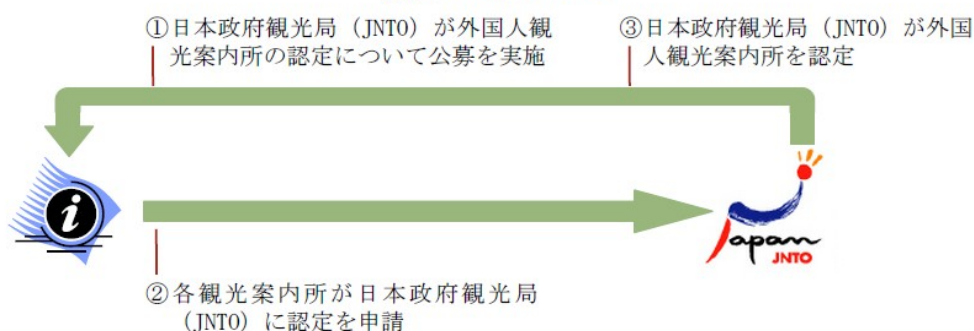


○ 平成 28 年 6 月 20 日以降の認定手順（通年随時）

**【認定に至るプロセス】**

- ① 日本政府観光局（JNTO）が外国人観光案内所の認定について、公募を実施する。
- ② 外国人観光案内所は日本政府観光局（JNTO）が示す公募要綱に基づき、所定の申請を行う。
- ③ 日本政府観光局（JNTO）は、外国人観光案内所からの申請書をもとに、認定基準に照らし合わせその適切性を確認する。認定基準を満たしていると評価される外国人観光案内所の認定を行う。

認定に至るプロセス



(注) 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成 26 年 8 月改訂版及び平成 28 年 6 月改訂版）に基づき、当局が作成した。

### 図表 4-(1)-③ 認定外国人観光案内所に対する JNTO の支援

○「外国人観光案内所認定制度 公募要綱」（平成28年6月）（抜粋）

#### 5. 認定案内所に対するJNTOの支援サービス

（略）

##### ① 言語に関する支援

簡易通訳サポート：（英語、中国語、韓国語）

- ・ 認定案内所での対応が困難な際、来訪者に対する電話による簡易通訳をJNTO TICがサポート

##### ② 情報の提供に関する支援

- (a) 他案内所地域にかかる参考情報の提供
- (b) 他案内所参考事例の紹介
- (c) JNTO作成の外国語会話筆談集の提供（案内所スタッフ参考用）

【対象：カテゴリー1・2・3】

- (d) JNTO作成観光宣伝印刷物の提供（案内所スタッフ参考用）

【対象：カテゴリー1・2・3】

##### ③ 案内所の機能向上のための支援

###### (a) 案内所スタッフの研修

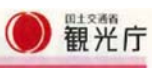
- ・ 全国の認定案内所を対象とする研修会（年一回）【対象：カテゴリー1・2・3】
- ・ ブロック別研修会（地域ごとに開催、平成28年度は2地域で実施予定）
  - ※ ブロック別研修会はパートナー施設からのご参加いただけます。
- ・ 個別研修（JNTO TIC視察等）の支援

###### (b) 外国人観光案内所外客対応マニュアルの提供

###### (c) 案内業務に関する相談サービス

図表 4-(1)-④ 外国人観光案内所を対象とした補助事業

## 情報発信の強化に取り組む外国人観光案内所の支援



**訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金**  
 (地方での消費拡大に向けた環境整備事業(観光案内・地域情報発信))


訪日外国人旅行者にとって利用しやすい観光案内所の整備を促進するため、情報発信の強化を図るための経費等の一部について支援


1. 補助対象事業者 民間事業者、地方公共団体及び協議会等で、日本政府観光局が、**カテゴリーⅡ以上の認定をした又は認定する見込みがある案内所**  
 (ただし、平成28年度のみ熊本県内に設置する案内所に限り、カテゴリーⅠ以上を補助対象とする)


2. 補助率 国 : 1/3


3. 補助対象経費  
 ○案内標識、デジタルサイネージ、ホームページ等の多言語表記等に要する経費  
 ○無料公衆無線LAN環境の整備に関する経費  
 ○外国人観光案内所に要する経費(スタッフ研修費、タブレット、開設費用・改修費用等)(※)

案内標識、デジタルサイネージ、ホームページ等の多言語表記等


  
案内看板

  
ホームページ

  
案内地図


  
デジタルサイネージ

各種災害情報の発信





「各種交通機関の運行状況」  
「医療機関情報」  
「避難所情報」

無料公衆無線LAN環境の整備



外国人観光案内所に要する経費(※)

  
スタッフ研修費

  
タブレット

※「外国人観光案内所に要する経費(スタッフ研修費、タブレット、開設費用・改修費用等)」については、平成28年度中にカテゴリーⅡ以上の認定をした又は認定する見込みがある案内所のみが対象となります。

27

(注) 観光庁の資料による。

図表 4-(1)-⑤ 認定外国人観光案内所の設置促進に向けた地方運輸局の役割

○「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」(平成28年6月改定版)(抜粋)

1 外国人観光案内所の基本的な考え方

(2) 外国人観光案内所の考え方と認定制度の導入

2) 認定制度の考え方

(略) 地域における海外プロモーションや外国人旅行者の受入環境整備を担う地方運輸局は、外国人旅行者の受入に積極的な観光案内所の掘り起こしにつながるよう、積極的に各案内所に申請や機能強化を働きかけるなどの役割を担うことが必要である。

(注) 下線は当局が付した。

#### 図表 4-(1)-⑥ 認定外国人観光案内所の設置促進に向けた地方整備局の役割

○ 「道の駅」における外国人観光案内所認定の取得促進について」（平成 26 年 9 月 22 日付け道路局国防・防災課課長補佐事務連絡）（抜粋）

##### 「道の駅」における外国人観光案内所認定の取得促進について

これまで、「道の駅」については、道路利用者の休憩施設であるとともに、情報提供機能、地域連携機能を有する拠点として整備を進めてきたところであるが、今般、

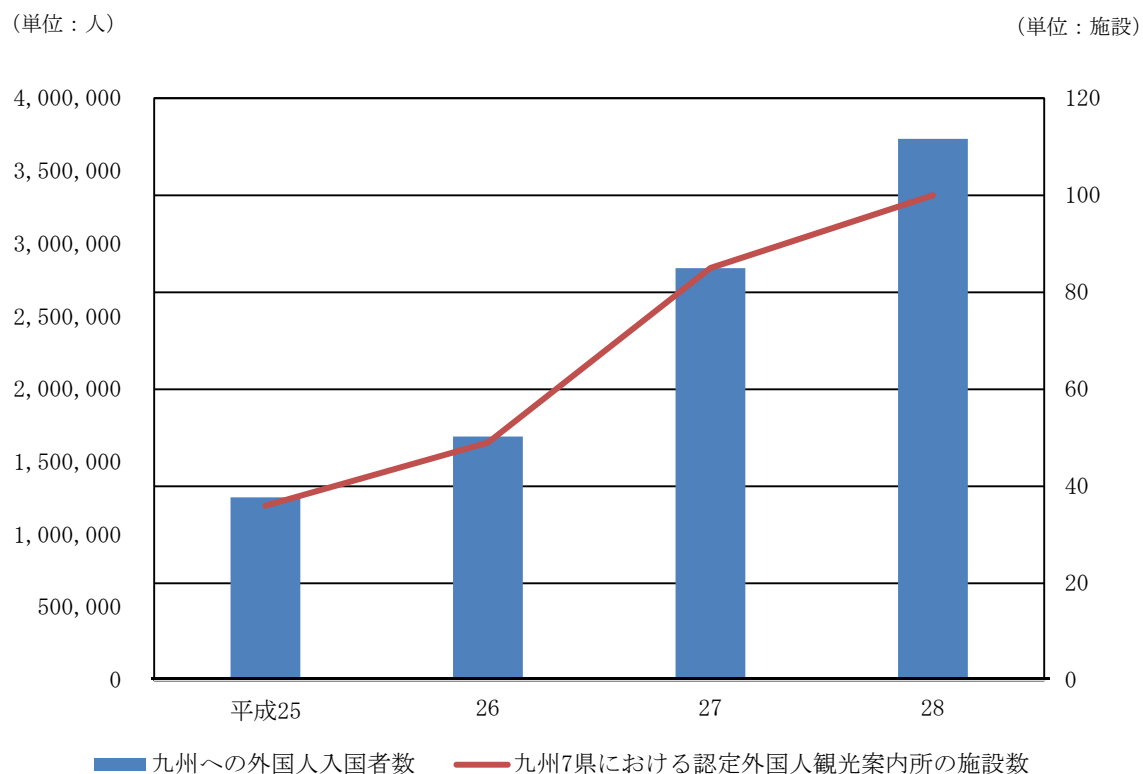
- 「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014」（平成 26 年 6 月 17 日観光立国推進閣僚会議決定）において、「道の駅」の観光案内所としての機能強化に向けた支援の検討を位置づけていること
  - 独立行政法人国際観光振興機構（以下「JNTO」という。）により、立地・機能等、一定の要件を満たす訪日外国人対応の観光案内所を認定する制度が整備されていること
  - 当該認定を受けた外国人観光案内所に対しては、JNTO より簡易通訳サービスや関連資料の提供の他、メールマガジン等による情報提供など、各種支援サービスを提供していること
- 等を踏まえ、関係機関と連携し、「道の駅」における外国人観光案内所認定の取得を促進することとなった。

このため、貴職におかれては、各地方運輸局担当部局等と連携し、関係自治体に対し、認定制度に関する情報提供等、必要な支援を行うとともに、平成 26 年度の認定手続きについて、各地方運輸局から JNTO への認定推薦の締め切りが 10 月 9 日とされていることも踏まえ、「道の駅」における外国人観光案内所認定の取得を検討するよう周知されたい。

なお、本件について観光庁外客受入担当参事官室と調整済みであることを申し添える。

(注) 下線は当局が付した。

図表 4-(1)-⑦ 九州への外国人入国者数と九州 7 県における認定外国人観光案内所の施設数の推移



	平成 25	26	27	28
九州への外国人入国者数 (人)	1,257,588	1,675,231	2,832,384	3,721,122
九州 7 県における 認定外国人観光案内所の施設数 (施設)	36	49	85	100

(注) 1 当局の調査結果による。

2 「九州への外国人入国者数」は、各年（暦年）の入国者数を示す。

3 「九州 7 県における認定外国人観光案内所の施設数」は、平成 25 年～27 年は各年度末の施設数を、28 年は 28 年 11 月末の施設数を示す。

図表 4-(1)-⑧ 九州 7 県における認定外国人観光案内所の施設数

(単位：施設)

県名	年度	平成 25 年度	26 年度	27 年度	28 年度 (11 月末時点)
	カテゴリー				
福岡	カテゴリー I～III	13	14	22	25
	パートナー施設	0	0	0	1
	計	13	14	22	26
佐賀	カテゴリー I～III	4	6	9	10
	パートナー施設	0	0	0	0
	計	4	6	9	10
長崎	カテゴリー I～III	2	3	6	9
	パートナー施設	0	0	2	2
	計	2	3	8	11
熊本	カテゴリー I～III	7	8	12	16
	パートナー施設	0	0	0	0
	計	7	8	12	16
大分	カテゴリー I～III	2	5	13	14
	パートナー施設	1	1	6	6
	計	3	6	19	20
宮崎	カテゴリー I～III	4	7	8	8
	パートナー施設	0	0	0	0
	計	4	7	8	8
鹿児島	カテゴリー I～III	3	5	7	9
	パートナー施設	0	0	0	0
	計	3	5	7	9
九州 7 県 計	カテゴリー I～III	35	48	77	91
	パートナー施設	1	1	8	9
	計	36	49	85	100

(注) 1 当局の調査結果による。

2 平成 25 年度～27 年度は各年度末、平成 28 年度は平成 28 年 11 月末における施設数を示す。



図表 4-(1)-⑨ あり方指針における認定外国人観光案内所の設置目標

分類	求められる機能	求められる立地場所	3000万人時代実現時における設置目標
<b>カテゴリー I</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲がある。</li> <li>◆ 常時ではないが英語対応が可能であり、地域の観光情報、地図等を旅行者に提供できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 外国人旅行者の最終目的地となり、ローカルな情報の提供が求められる地域。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 市町村に少なくとも1以上設置する。</li> </ul>
<b>カテゴリー II</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 常時英語対応が可能で、地域情報はもちろんのこと、周辺を含む広域の観光情報、地図等を旅行者に提供できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 外国人旅行者が、観光の拠点として多く利用し、ローカルな情報に加え、次の移動先などの広域的な情報の提供が求められる地域。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 都道府県に少なくとも1以上設置し、全国的な受入体制を整備する。</li> <li>◆ 多くの外国人旅行者が訪れるような交通結節点に設置する。</li> <li>◆ 外国人旅行者の受入に積極的な都市に設置する。</li> </ul>
<b>カテゴリー III</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 常時、英語を含む3以上の言語による対応が可能であり、全国レベルの観光情報、地図等を旅行者に提供できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 外国人旅行者が我が国のゲートウェイとして、最初に訪れる地域。</li> <li>◆ 外国人旅行者が特に多く訪れる観光地。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ ゲートウェイとなる交通拠点に設置する。</li> <li>◆ 我が国の国際的な観光地となる都市に設置する。</li> </ul>
<b>パートナー施設</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲があり、公平・中立に配慮して地域の観光情報、地図等を提供できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 外国人旅行者を積極的に受け入れる意欲のある地域。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 全国各地で設置が進むことが望ましい。</li> </ul>

(注) 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」(平成28年6月改訂版)による。

図表 4-(1)-⑩ 明日の日本を支える観光ビジョンにおける訪日外国人旅行者数の目標

<p>○ 「明日の日本を支える観光ビジョンー世界が訪れたくなる日本へー」(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)(抜粋)</p> <p>新たな目標への挑戦</p> <p>訪日外国人旅行者数</p> <p>○ 観光先進国という新たなステージへ進むためには、2020年に2000万人という目標に満足することなく、さらなる高みを目指す必要がある。</p> <p>このため、訪日外国人旅行者数については、2020年には約2倍となる4000万人、2030年には約3倍となる6000万人を目指す。</p>
---

図表 4-(1)-⑪ 観光案内所の設置者・運営主体等を対象とした会議における認定制度の説明の状況等（主なもの）

会議の名称	会議の概要、説明の状況等
平成 27 年度「外国人観光案内所」認定制度説明会 (平成 27 年 8 月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 左の会議は、九州運輸局及び九州地方整備局が、九州 7 県の道の駅の設置者等を対象として合同で開催し、道の駅 9 施設の設置者等が出席</li> <li>・ 九州地方整備局は、道の駅の設置者である市町村を対象とした意向確認を平成 27 年 7 月に実施しており、関心を示した道の駅の設置者等に左の会議への出席を呼びかけている。</li> <li>・ 左の会議では、外国人観光案内所の認定制度を説明するとともに認定申請を呼びかけており、会議に参加した後に外国人観光案内所の認定を受けた道の駅が 2 施設みられる。</li> </ul>
2016 年度 海の駅ネットワーク九州連絡会総会 (平成 28 年 6 月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 左の会議は、九州 7 県の海の駅の運営主体等を対象に開催されており、平成 28 年度は海の駅 10 施設の運営主体等が出席</li> <li>・ 九州運輸局は、左の会議に出席し、外国人観光案内所の認定制度を説明するとともに認定申請を呼びかけており、会議に参加した後に外国人観光案内所の認定を受けた海の駅が 3 施設みられる。</li> </ul>

(注) 当局の調査結果による。



図表 4-(1)-⑫ 認定外国人観光案内所の設置促進に向けた九州運輸局の個別の働きかけの状況（主なもの）

観光案内所		働きかけの状況等
新 幹 線 駅	Ca	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光案内所の設置者である市を往訪し、外国人観光案内所の認定制度や認定外国人観光案内所を対象とした補助制度を説明するとともに認定申請を働きかけ</li> <li>その後、平成 28 年度に外国人観光案内所（カテゴリー I）の認定を取得</li> </ul>
	Cb	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光案内所の設置者である市に電話で外国人観光案内所の認定制度や認定外国人観光案内所を対象とした補助制度を説明するとともに認定申請を働きかけ</li> <li>その後、平成 28 年度に外国人観光案内所（カテゴリー I）の認定を取得</li> </ul>
	Cc・Cd	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光案内所の設置者である市を往訪し、外国人観光案内所の認定制度や認定外国人観光案内所を対象とした補助制度を説明するとともに認定申請を働きかけ</li> <li>平成 28 年度中の認定申請を行う方向で調整中</li> </ul>
	Ce・Cf	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光案内所の運営主体を往訪するとともに電話で外国人観光案内所の認定制度を説明するとともに認定申請を働きかけ</li> <li>観光案内所のスタッフの中に英語を話せる者がおらず、認定取得に向けた動きはみられない。</li> </ul>
そ の 他	Cg・Ch	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光案内所の運営主体を往訪し外国人観光案内所の認定制度を説明するとともに認定申請を働きかけ</li> <li>その後、平成 28 年度に外国人観光案内所（カテゴリー I）の認定を取得</li> </ul>

(注) 当局の調査結果による。

図表 4-(1)-⑬ 九州における外国人観光案内所の設置拡大に向けた調査検討事業の仕様書（抜粋）

1 業務名

九州における外国人観光案内所の設置拡大に向けた調査検討事業

2 業務の目的

（略）

九州運輸局においても、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（平成28年6月改正観光庁）に基づきJNTOとの連携により、認定外国人観光案内所の設置促進、質の向上に取り組んでいるところであるが、認定外国人観光案内所が設置されている自治体は九州全自治体の2割程度にとどまっており、目標とするカテゴリーⅠの「1市町村1施設」まではほど遠く、九州各地における外国人案内所の設置・整備は喫緊の課題となっている。

本事業では、認定外国人案内所の裾野を広げることを目的に、主にカテゴリーⅠ及びパートナー施設となり得る候補施設の掘り起こしを行うとともに、これらの施設についてJNTO認定取得に向けた意欲及び取組状況を段階的に整理し、課題や解決策の検討を行い、もって、九州全体の案内機能強化及びネットワーク拡大に繋げようとするものである。

3 業務の内容

(1) 候補施設の掘り起こし調査

- ① 九州7県のJNTO認定外国人観光案内所（平成28年12月末時点で100施設）以外の施設で、カテゴリーⅠ及びパートナー施設の認定要件に概ね該当する施設をアンケート等により選定し、認定外国人観光案内所の候補リストを作成する。
- ② 上記候補リスト上の施設に対するヒアリング等により、認定取得に向けた意欲及び取組の程度ごとに、課題を抽出する。

(2) 先進事例の調査

既存の認定外国人観光案内所（九州以外も含む）の中から、特に外国人旅行者の呼び込みや収益の拡大に成功しているような先進事例を5件程度ピックアップし運営状況を調査したうえで、認定取得促進に繋がるようなケーススタディを取りまとめる。

(3) 認定外国人観光案内所の設置促進に向けた取組の検討

(1)及び(2)を踏まえ、九州において、今後、認定外国人観光案内所の設置拡大に向けた効果的な促進策を検討し取りまとめを行う。

4 履行期限

業務の履行期限は、平成29年3月30日（木）までとする。

（注）九州運輸局の資料による。

図表 4-(1)-⑭ 長崎県における認定外国人観光案内所の設置促進に向けた取組

長崎県は、外国人旅行者が増加する中、ストレスフリーの観光を支えていく上で、認定外国人観光案内所の設置促進が求められることから、その増加策の一つとして、平成 27 年度に、長崎県と県内市町が共同で実施する「外国人観光客受入環境整備推進事業」を実施している（注 3）。これは、観光案内所を含めた観光関連事業者（道の駅、公共交通事業者、免税店、観光・商業施設、宿泊施設、飲食店など）が外国人観光客の受入整備（注 4）や誘致活動を行う場合に、要する費用の一部（注 5）を補助するもので、観光案内所については、補助要件を「認定外国人観光案内所であること又は県への補助申請から 1 年以内に JNTO に認定申請を行うこと」と定めている。長崎県は、「本要件を設けた理由の一つとして、県内観光案内所の設置・運営者による認定申請を促したいとの意向があった。」としており、観光案内所からの補助申請は平成 29 年 3 月までに 1 件なされている。

また、調査した認定外国人観光案内所の中には、「平成 27 年度に市から認定取得の働きかけと併せて本補助事業について案内を受け、その時点で直ちに同事業を活用する予定はなかったが、将来的に臨機に活用（補助申請）できるよう、早めに認定を取得した方がよいと考えた」ことが、認定申請に着手する判断材料の一つになったとしており、本補助事業の補助要件が、観光案内所の認定取得を促す一定の効果をもたらしていると考えられる。

(注) 1 当局の調査結果による。

- 2 「外国人観光客受入環境整備推進事業」は、平成 28 年度に「長崎県インバウンド誘致・おもてなし向上補助金」に名称変更されている。
- 3 外国人観光客の受入整備に関する取組の例として、無料 Wi-Fi スポットの整備、外国語による案内、ホームページの多言語化、免税設備の整備、トイレの洋式化や温水便座の導入、外国語でのコミュニケーションができるタブレット端末の導入などがある。
- 4 公共交通事業者に対しては県が 2 分の 1（残りは補助申請者が負担）を、それ以外の者に対しては県が 3 分の 1、市町が 3 分の 1 を補助する。

図表 4-(1)-⑮ 大分県における認定外国人観光案内所の施設数

(単位：施設)

年度 カテゴリー	平成 25 年度	26 年度	27 年度	28 年度 (11 月末時点)
カテゴリーⅠ	0	3	9	10
カテゴリーⅡ	2	2	4	4
カテゴリーⅢ	0	0	0	0
パートナー施設	1	1	6	6
計	3	6	19	20

(注) 1 当局の調査結果による。

- 2 平成 25 年度～27 年度は各年度末、28 年度は 28 年 11 月末における施設数を示す。

図表 4-(1)-⑯ 大分県における認定外国人観光案内所の設置促進に向けた取組

大分県内では、パートナー施設として認定された施設が 6 施設あり、他県に比べ多い状況がみられる（福岡県内 1 施設、長崎県内 2 施設）。

大分県は、平成 27 年度、外国人観光案内所認定施設の増加に向けて、県内各市町村等への出張時等に認定取得の余地があると考えられる施設等を訪問してヒアリングを行い、施設に認定取得の意向があれば取得に向けた情報提供を行ったとしている。

大分県内の認定外国人観光案内所 20 施設（カテゴリー I 及び II 14 施設、パートナー施設 6 施設）のうち、13 か所（カテゴリー I 及び II 8 施設、パートナー施設 5 施設）が同年度に新規に認定されており、以下の観光案内所は、同年度に県担当者の訪問を受けて情報提供されたこともあって申請を行ったとしていることから、認定取得の余地があると考えられる施設を個別に訪問し、情報提供する大分県の取組は効果があったものと推察される。

(1) Ci 観光案内所（カテゴリー I）、Cj 観光案内所（パートナー施設）

Ci 観光案内所及び Cj 観光案内所の設置者は、平成 27 年 7 月頃に大分県観光・地域振興課の担当職員の訪問を受け、同年 7 月 27 日に、同担当者から改めてメールを受けたことなどから、同年度に認定の申請を行ったとしている。なお、認定申請に当たっては、九州運輸局の担当者やりとりする中で当時対応しているサービス等を踏まえ、Ci 観光案内所をカテゴリー I、Cj 観光案内所をパートナー施設としたとしている。

(2) Ck 観光案内所（パートナー施設）

Ck 観光案内所（宿泊施設）は、平成 27 年 7 月 27 日に大分県観光・地域振興課の担当職員からパートナー施設への認定申請を勧められ（担当職員は、大分県観光・地域振興課長から観光施設連絡協議会会長に宛てた公文書を持参）、今後外国人旅行者が増加すると思われ、外国語ができるスタッフもそろっていたことから、認定申請を行ったとしている。

(3) C1 観光案内所（パートナー施設）

C1 観光案内所（道の駅）の設置者である Cm 市は、平成 27 年 12 月 25 日付けで JNTO からパートナー施設としての認定を受けているが、その理由として、同年 7 月 28 日付けの大分県観光・地域振興課長から各市町村道の駅担当課長宛ての公文書（Cm 市が受け取っており、訪問を受けたかどうかは不明）及び同年 7 月 31 日付けの九州・沖縄「道の駅」連絡会会長から九州・沖縄「道の駅」設置者及び九州・沖縄「道の駅」駅長宛ての公文書（メール）を受け、今後の外国人観光の受け皿として、パートナー施設であれば現在提供しているサービスで対応できることから、パートナー施設として認定申請を行ったとしている。

Cm 市は、外国人観光案内所（カテゴリー）ではなく、パートナー施設としての認定申請をした理由について、道の駅の 3 人のスタッフの中に英語を話せるスタッフがいなかったことを挙げており、カテゴリー取得のために新たに人材を雇用することは困難であるとしている。

(注) 当局の調査結果による。

図表 4-(1)-⑰ 未認定観光案内所の今後の認定申請の予定

未認定 観光案内所	認定申請の 予定	左の理由
Cn	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人旅行者が少なく、まずは日本人の観光客の増加に向けて施策を進めている状況。日本人の観光客が増加し、観光施策にかけられる予算が増加したら、将来的には訪日外国人旅行者に対応するための施策を進めたい。</li> </ul>
Co	無	同上（観光案内所の設置者は Cn と同一であり、認定申請に係る意見は Cn と同様）
Cp	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>元々、観光地でないことから観光客自体が少なく、訪日外国人旅行者もほとんど見かけることがないのが実情。</li> <li>観光案内所に対する JNTO の支援策や補助は、既に認定を受けた施設が中心となっている。認定申請に向けて環境整備を進めるにあたっては、英語を話すスタッフの確保や施設・備品等の整備が必要となるが、これから申請に向けた環境を整えようとしている観光案内所に対する支援や補助はみられず（注 2）、このことも認定を申請する上での隘路となっている。</li> </ul>
Cq	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>認定を受けるには、英語を話すことができる人材を確保するとともに継続して雇うコストを捻出する必要があるが、そのためのノウハウも予算上の余裕もなく認定取得は考えていない。</li> <li>他の市町村の観光担当課と情報や意見を交換する機会に乏しく、運営する上で生じる様々な課題について、既に認定を受けた市町村等から情報を得る手段がない。</li> </ul>
Cr	無	同上（観光案内所の設置者は Cq と同一であり、認定申請に係る意見は Cq と同様）
Cs	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 28 年度予算として英語が話せるスタッフが常駐する観光案内所を整備する構想があり、これが実現すれば認定申請を検討する予定であった。しかし、現状では外国人旅行者の大半がツアー客であることから、多言語による観光案内のニーズが不明確として事業は実施されず認定申請に至っていない。</li> <li>ただし、今後、世界遺産登録などの新たな動きがあれば、それと併せて、改めて外国人旅行者の来訪動向などのニーズ把握を行った上で再検討したい。</li> </ul>

(注) 1 当局の調査結果による。

2 外国人観光案内所を対象とした補助事業（訪日外国人旅行者受入環境整備対策事業費補助金等）は、JNTO がカテゴリーⅡ以上に認定した又は認定する見込みがある外国人観光案内所等が対象とされている。

図表 4-(1)-⑱ パートナー施設の認定を受けていない宿泊施設の認定取得の意向

パートナー施設の認定を受けていない宿泊施設	認定申請の意向	左の理由
Ct	有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日本が 2020 年に外国人を 4,000 万人受け入れる環境を整備していくには、外国人が国内をストレスなく行動できること、それを通してリピーターとなってもらわなければならない。</li> <li>・ パートナー制度についてはこれまで承知していなかったが、認定を受けることでホテルの魅力向上、スタッフの外国人への対応能力の向上につながると思われるため、前向きに検討したい。</li> </ul>
Cu	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホテルのカウンターは基本的に宿泊客を相手にするものであり、不特定多数の者への情報提供を前提とする観光案内所としての業務がなじまない。</li> </ul>
Cv	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ パートナー制度が一般に認知されているとは言いがたく、認定を受けるだけのメリットを感じない。</li> </ul>
Cw	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ パートナー制度についてこれまで聞いたことがなく、制度の内容をよく把握していないため何ともいえないが、認定を申請しようとは考えない。</li> </ul>
Cx	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 認定を受けることで外国人旅行者の誘致につながると思うが、そこまで力を入れようという意識はない。</li> </ul>
Cy	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 27 年頃から外国人旅行者の増加により日本人が宿を予約しにくい状況となっており、それ以降、積極的に外国人を受け入れておらず、認定申請しようとは考えていない。</li> </ul>
Cz	無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホテルとして外国人旅行者の受入れを積極的に行っておらず、周知を受けたとしても登録の申請を行うことはない。</li> </ul>

(注) 当局の調査結果による。

#### 図表 4-(1)-⑱ 観光案内所がパートナー施設として認定を取得した事例

当局が調査対象とした観光案内所のうち、Caa 観光案内所（Cab 市が設置し、Cac 市観光協会に運営を委託）はパートナー施設の認定を受けている。

Cab 市内には平成 26 年度まで認定外国人観光案内所がなく、県から、Caa 観光案内所について認定申請してはどうかとの働きかけを受けていた。その時点で同案内所はカテゴリ I の認定要件を充足しているとみられたが、Cab 市と Cac 市観光協会との協議の結果、最初はとりあえずパートナー施設の認定を受けた上で、認定取得によるメリットがありそうだと判断できれば上級のカテゴリを受けることについて改めて検討することとし、平成 27 年 12 月にパートナー施設の認定を受けた。実際に同施設としての運営を始めたところ、JNTO から案内所の運営に有益な各種の情報（他の案内所における先進的な取組など）の提供が受けられることや、案内所で対応できない言語（韓国語、中国語）の電話通訳サービスを受けられるなど（注 2）のメリットがあることが確認できた。

こうした状況を踏まえて、Cab 市と Cac 市観光協会は、市内の世界遺産候補の世界遺産登録を見据えて、今後、英語が話せるスタッフを常時配置できるようにするなど案内所の機能を強化した上で、上級のカテゴリの認定申請を行うことについて検討中である。

(注) 1 当局の調査結果による。

2 平成 25 年 2 月、Cab 市内の散策ルートが九州オルレの指定を受けて以降、市内を訪れる韓国人旅行者が増加傾向にあった。

## (2) 認定外国人観光案内所の利用環境の向上

調査結果	説明図表番号
<p><b>【制度の概要】</b></p> <p>「訪日外国人の消費動向 平成28年10月-12月期報告書」（平成29年1月観光庁）によると、訪日外国人が日本滞在中に得た旅行情報源で役に立ったものとして、インターネット（スマートフォン）と回答した者が最も多くみられるが（66.2%）、2番目が観光案内所（空港除く）（17.7%）、4番目が空港の観光案内所（16.5%）であることから、訪日外国人旅行者が観光案内所で情報・サービス等の提供を受けている状況となっている。</p> <p>観光庁は、あり方指針において、JNT0から認定を受けた認定外国人観光案内所の設置・運営指針を示している。</p> <p>あり方指針では、認定外国人観光案内所の運営主体、立地、サイン環境、施設・設備、多言語対応（スタッフ）、開所日数、提供する資料及び提供するサービスの各項目について、各カテゴリーで満たすべきサービス・設備水準等が示されており、これらの遵守状況については、JNT0が実態調査を随時実施し確認することとしている。</p> <p><b>【調査の結果】</b></p> <p><b>ア JNT0 による認定外国人観光案内所に対する実態調査の実施状況</b></p> <p>JNT0 は、認定外国人観光案内所があり方指針で定める設置・運営指針を遵守して情報・サービス等を提供しているか等の実態調査を実施し、改善を要する事項がみられた場合には、当該認定外国人観光案内所に対し是正を求めている。</p> <p>九州7県の認定外国人観光案内所に対する JNT0 の実態調査の実施状況をみると、平成26年度から28年度（同年11月まで）の間に延べ34か所で実施している。</p> <p>この間、九州運輸局は2か所に同行し、同行しなかった認定外国人観光案内所の方も含め JNT0 の実態調査の結果を確認することができるとしている。</p> <p>しかし、既述(1)のとおり、近年、九州では、訪日外国人旅行者の増加に伴い、認定外国人観光案内所が、平成26年度末で49施設、27年度末で85施設、28年11月末で100施設に増加しているのに対し、JNT0 が実態調査を実施した施設数は、平成26年度が11施設、27年度が16施設、28年度（同年11月まで）が7施設となっており、これを認定外国人観光案内所に実態調査を実施した割合でみると、平成26年度に22.4%であったものが、27年度に18.8%、28年度（同年11月まで）は7.0%と減少傾向にあり、九州7県の認定外国人観光案内所があり方指針を遵守しているか否かを確認する機会は減っている。このことは、認定外国人観光案内所にとって、あり方指針を遵守していない例があったとしても、JNT0 の実態調査を受ける機会が少なく、必要な指導を受けられ</p>	<p>図表 4-(2)-①</p> <p>図表 4-(2)-②</p> <p>図表 4-(2)-③</p>



る機会が減っていることを意味しているとみられる。

#### イ 認定外国人観光案内所におけるあり方指針の遵守状況

今回、福岡県、長崎県及び大分県の認定外国人観光案内所のうち調査対象とした20施設におけるあり方指針の遵守状況を調査したところ、以下の事例のように、訪日外国人旅行者には利用しにくいものがみられた。

① 鉄道駅等に設置してある案内板等に案内所の所在箇所が分かりやすく表示されておらず、訪日外国人旅行者にとって認定外国人観光案内所の場所が分かりにくいもの（3事例）

図表 4-(2)-④

② 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、訪日外国人旅行者にとって認定外国人観光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事例）

図表 4-(2)-⑤

また、認定外国人観光案内所は、JNTOが認定する外国人観光案内所のシンボルマークを旅行者の目に付きやすい場所に掲出することとされているが、適切に掲出されていないものが2事例みられた。

図表 4-(2)-⑥

これらの原因・理由としては次の点が考えられる。

① 案内所の場所や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については、認定外国人観光案内所の施設を整備した当時は訪日外国人旅行者が少なく、多言語対応を実施する必要性がなかったが、近年、訪日外国人旅行者が急増し、施設のサイン環境に多言語で表記する必要性が増しているものの対応が追いついておらず、これらは、認定外国人観光案内所の設置者・運営者にあり方指針の遵守に対する意識が低いことも一因とみられる。

② シンボルマークの掲出については、認定外国人観光案内所の設置者や運営主体等による、案内業務にあたるスタッフに対するあり方指針の遵守事項の周知が不十分で、スタッフがこれを十分に承知していないとみられる。

このように、認定外国人観光案内所の中には、あり方指針における各カテゴリーで満たすべきサービス・設備水準等が遵守されておらず、訪日外国人旅行者がストレスなく必要な情報・サービスの提供を受けられる環境が必ずしも整備されていない状況がみられた。

一方、既述のとおり、これを確認し是正する JNTO の実態調査の機会は減っている中で、九州運輸局は、認定外国人観光案内所の関係者等を対象とした会議・研修等の機会があり、これらの機会を通じて、上記の事例の紹介やあり方指針の再度の周知の機会を設けることも、認定外国人観光案内所の質の確保を図る上で一助となるのではないかとみられる。

**【改善意見】**

したがって、九州運輸局は、訪日外国人旅行者が認定外国人観光案内所を更に快適に活用できる環境を推進する観点から、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、あり方指針が認定外国人観光案内所に求めるサービス・設備水準等について一層の周知徹底を図る必要がある。

図表 4-(2)-① 「訪日外国人の消費動向 平成 28 年 10-12 月期 報告書」 (平成 29 年 1 月観光庁)  
(抜粋)

5. 役に立った旅行情報源

(1) 出発前に得た旅行情報源 (略)

(2) 日本滞在中に得た旅行情報源

- ・ 日本滞在中に得た旅行情報源で役に立ったものでは、「インターネット (スマートフォン)」の選択率が 66.2%と高い。次いで「観光案内所 (空港除く)」(17.7%)、「インターネット (パソコン)」(16.6%)の順に高い (図表 5-2)。

図表 5-2 日本滞在中に得た旅行情報源で役に立ったもの (全国籍・地域、複数回答)

空港の観光案内所	16.5%
観光案内所 (空港除く)	17.7%
宿泊施設	12.5%
旅行ガイドブック (有料)	6.3%
フリーペーパー (無料)	10.5%
インターネット (パソコン)	16.6%
インターネット (タブレット)	10.1%
インターネット (スマートフォン)	66.2%
日本在住の親族・知人	12.9%
その他	3.9%
特になし	8.5%

(3) 日本滞在中にあると便利な情報

- ・ 日本滞在中にあると便利な情報では、「無料Wi-Fi」(49.4%)が最も多く、次いで「交通手段」(45.3%)、「飲食店」(32.2%)、「観光施設」(23.8%)、「宿泊施設」(23.0%)をあげる回答が多い (図表5-3)。

図表5-3 日本滞在中にあると便利な情報 (全国籍・地域、複数回答)

宿泊施設	23.0%
交通手段	45.3%
飲食店	32.2%
観光施設	23.8%
現地ツアー・観光ガイド	9.9%
イベント	10.8%
土産物	9.7%
買物場所	22.7%
無料Wi-Fi	49.4%
日本文化体験プログラム	8.3%
祈祷室	1.4%
ATM	7.8%
宅配便	2.2%
その他	1.8%
特になし	12.7%

(注) 下線は当局が付した。

図表 4-(2)-② 認定外国人観光案内所の各カテゴリーで満たすべき水準

区分	サービス・設備水準等	カテゴリー			
		I	II	III	P
(1)運営主体	①公平・中立な観光案内を行うこと。	●	●	●	●
	②法人、あるいは地方公共団体が運営していること。	●	●	●	
(2)立地	③常設の施設であり、鉄道駅など公共交通の交通結節点、著名な観光地の中心部など、(外国人)旅行者の来訪の多い場所にあること。	●	●	●	
(3)サイン環境	①鉄道駅等に設置してある案内板等に案内所の所在箇所が分かりやすく表示されていること。	●	●	●	
	②合理的なルートから訪れる旅行者に対して、観光案内所の場所を案内する表示(地図、看板)が設置されていること。		●	●	
	③日本政府観光局(JNTO)が認定する外国人観光案内所のシンボルマークを旅行者の目に付きやすい場所に掲出しておくこと。	●	●	●	
	④観光案内所が提供する情報やサービスの内容を観光案内所外部に掲出すること。		●	●	
(4)施設・設備	①観光案内専用の対面式のカウンターがあること。	●	●	●	
	②客溜まりのスペースがあること。		●	●	
	③パンフレット等の情報設置ブースがあること。		●	●	
	④職員用のネット接続PCが設置されていること。	●	●	●	
	⑤観光案内所あるいは観光案内所が入居する施設において、インターネット接続PCが設置され、利用できるスペースがあること。			●	
	⑥公衆無線LANが設置され観光案内所内で利用できること。			●	
(5)多言語対応(スタッフ)	①観光案内専任のスタッフが常駐していること。	●	●	●	
	②フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐していること。その上で、英語を除く2以上の言語での案内が常時可能な体制を構築していること。			●	
	③フルタイムで少なくとも英語で対応可能なスタッフが常駐していること。		●		
	④パートタイムで英語対応が可能なスタッフがいる、又は電話通訳サービスの利用、ボランティアスタッフの協力を得て、英語対応できる体制があること。	●			●
(6)開所日数	①元旦など特別な日を除き、原則毎日開所すること。			●	
	②年に240日間以上、土・日は原則開所すること。加えて、当該地域でイベント・行事がある際も開所すること。		●		
	③年に240日間以上開所すること。加えて、当該地域でイベント・行事がある際も開所すること。	●			
(7)提供する資料	①次の資料を提供すること。 -多言語パンフレット(原則、英語を含む1以上の言語) -多言語地図(原則、英語を含む1以上の言語)	●	●	●	●
	主として立地する地域および近隣の地域を含めて上記に示す資料を提供すること。	●			●
	地域において必要とされる、より広域の範囲の上記に示す資料を提供すること。 全国の情報が掲載されている資料を提供すること。		●		
(8)提供するサービス	①次のようなサービスを提供すること。 -公共交通利用に関する情報提供 -公共交通の割引切符、フリー切符の情報提供 -観光情報の提供 -宿泊施設情報の提供・予約サポート -ツアー・旅行商品情報提供 -無料公衆無線LAN環境等の情報提供 -両替・海外発行のクレジットカード利用可能なATM情報提供 -外国人を受け入れる病院の情報提供	●	●	●	●
	主として立地する地域の上記に示す情報を提供すること。	●			●
	立地する地域において必要とされる、より広域の範囲の上記に示す情報を提供すること。		●		
	全国の上記に示す情報を提供すること。			●	
	②自然災害等緊急時には観光庁と協力して、外国人旅行者への対応を実施すること。			●	

(注) 1 「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」(平成28年6月改定版)に基づき、当局が作成した。  
2 「カテゴリー」欄は、カテゴリー(I・II・III・P(パートナー施設))ごとに、満たすべき水準に「●」を記載した。

図表 4-(2)-③ JNTO が実態調査を実施した九州 7 県の認定外国人観光案内所の施設数

(単位：施設、%)

年度	JNTO が実態調査を実施した九州 7 県の 認定外国人観光案内所の施設数（延べ数） 【実態調査を実施した割合】	九州運輸局が実態調査に 同行した施設数	(参考) 九州 7 県における認定外国人 観光案内所の施設数
26	11 【22.4】	0	49
27	16 【18.8】	2	85
28	7 【7.0】	0	100

(注) 1 当局の調査結果による。

2 「JNTO が実態調査を実施した九州 7 県の認定外国人観光案内所の施設数」及び「九州運輸局が実態調査に同行した施設数」は、平成 26 年度及び 27 年度は各年度末の実績、28 年度は 28 年 11 月末までの実績を示す。

3 「九州 7 県における認定外国人観光案内所の施設数」は、平成 26 年度及び 27 年度は各年度末の施設数、28 年度は 28 年 11 月末の施設数を示す。

図表 4-(2)-④ 外国人旅行者にとって認定外国人観光案内所の場所が分かりにくい事例

認定外国人観光案内所	把握した事例	左の状況が生じた原因・理由	今後の対応方針
Da	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。	案内所の利用客は日本人が大半であることから、施設の一部の案内を日本語のみとしている。	指摘を踏まえ、今後、運営主体で検討課題としていきたい。
Db	合理的なルートから訪れる旅行者に対して、案内板で観光案内所の所在箇所が表示されていない。	案内板を管理する団体に所在箇所等の表示を依頼したが、民間の一施設を優先して誘導することはできないと断られたため。	サイン環境を整えたい意向であるものの、左の理由から対応困難
Dc	鉄道駅内の観光案内所について、駅近辺のバスターミナルと路面電車の停留所に、案内所に誘導する多言語での表示がなされていない。	鉄道の乗客を想定して開設した案内所であり、バスや路面電車の乗客にその位置を案内する発想がなかったため。	指摘を踏まえ、ターミナル内にあるデジタルサイネージによる提供情報にターミナル周辺のマップを追加する方向で検討したい。

主な事例写真 (Da)



日本語及び英語で案内されている。



日本語のみでの案内となっている。

(注) 当局の調査結果による。

図表 4-(2)-⑤ 外国人旅行者にとって認定外国人観光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事例

認定外国人 観光案内所	把握した事例	左の状況が生じた 原因・理由	今後の対応方針
Dd	施設外部に掲出されている観光案内所が提供する情報やサービス内容が多言語でなされていない。	整備した当時、外国人の利用者が少なかったことから、日本語での案内のみで十分と考えていたため。	施設外部のガラス面に観光案内所が提供する情報・サービス内容の多言語表記での貼付を運営主体で検討予定
Da	観光案内所が 13 時頃から 15 時頃まで閉所しており、閉所している時間帯の施設外部の案内が日本語のみで掲出されている。	案内所の利用客は日本人が大半であることから、一部の案内を日本語のみとしている。	今後、スタッフが補充され不在時の案内は不要となる見込みであるが、多言語での対応を検討していきたい。

主な事例写真 (Dd)



日本語のみでの案内となっている。

(注) 当局の調査結果による。

図表 4-(2)-⑥ JNTO が認定する外国人観光案内所のシンボルマークが旅行者の目に付きやすい場所に掲出されていない事例

認定外国人観光案内所	把握した事例	左の状況が生じた原因・理由	今後の対応方針
De	シンボルマークが他の掲示物に隠れて見えづらくなっている。	他の掲示物がある場合、スタッフがシンボルマークの掲出位置を移動させる場合があり、結果的に見えづらくなったものと思われる。	(平成 29 年 2 月 22 日に現地を再度確認した際、改善済みであった。)
Dd	旅行者の目に付きやすい場所にシンボルマークが掲出されていない。	以前は掲出していたが、他に掲示するポスター類が多かったことから観光案内所の案内スタッフが外したものと思われる。	観光案内所スタッフに掲示を指導するとともに、早期にシンボルマークを掲出予定

主な事例写真 (De)



シンボルマークが他の掲示物に隠れて見えづらくなっている。

(参考)

認定外国人観光案内所におけるシンボルマークの掲出例



(注) 当局の調査結果による。



## 5 その他の多言語対応の取組

### (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

調査結果	説明図表番号
<p><b>【制度の概要】</b></p> <p>観光庁では、平成 25 年 5 月から、訪日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「観光庁災害時情報提供ポータルサイト」（以下「ポータルサイト」という。）の運用を、JNTO のホームページで開始している。これは、訪日外国人旅行者が災害等の緊急時に必要とする情報（気象情報及び交通情報等）について、このポータルサイトから各種情報提供主体のホームページにリンク設定することで、迅速、かつ容易に情報の入手を可能とする仕組みを構築したものである。</p> <p>また、観光庁では、訪日外国人旅行者がスマートフォンを頼りに旅行していることに着目し、平成 26 年 10 月に、日本国内における緊急地震速報などを英語で通知する「外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリ」（以下「アプリ」という。）の提供を開始している。平成 27 年 8 月からは、これまでの地震・津波情報に加え、新たに水害、噴火、その他の自然災害に関する情報や、これまでの英語に加え、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国語を追加したほか、宿泊施設や観光施設等の受入施設側における訪日外国人旅行者への円滑な対応を促進するために日本語による情報発信も追加し、29 年 3 月には、外国人を受入可能な医療機関情報や避難所情報等の提供を開始するなど、機能強化を図ってきている。</p> <p>他方、観光庁では、明日の日本を支える観光ビジョンの中で、「世界一安全な国、日本」の良好な治安等を体感できる環境を整備するため、アプリ等の周知徹底を図ることとしている。</p> <p>また、ポータルサイトやアプリの存在を訪日外国人旅行者へ周知する場所については、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2015－「2000 万人時代」早期実現への備えと地方創生への貢献、観光を日本の基幹産業へ」（平成 27 年 6 月観光立国推進閣僚会議）の中で、「アプリのダウンロードを促進するため、ゲートウェイとなる空港、港湾や観光案内所などで集中的・徹底的な PR を行う」ことなどが明示されている。また、ポータルサイトやアプリを活用した訪日外国人旅行者への情報提供については、平成 26 年 10 月の「自然災害発生時訪日外国人旅行者への初期対応マニュアル策定ガイドライン－観光・宿泊施設の皆様に向けて－」（以下「初期対応ガイドライン」という。）の中で、観光・宿泊施設に対し、これらの施設で緊急時の初動対応マニュアルに訪日外国人旅行者対応を盛り込むに当たっては、ポータルサイトやアプリを活用できるよう、平時からアプリのダウンロード等システムの整備を図り、訪日外国人旅行者への情報提供手段・方法を確立しておくことなどが求められている。</p>	<p>図表 5-(1)-①</p> <p>図表 5-(1)-②</p> <p>図表 5-(1)-③</p> <p>図表 5-(1)-④</p> <p>図表 5-(1)-⑤</p> <p>図表 5-(1)-⑥</p>

さらに、九州運輸局は、平成 28 年熊本地震発生当時の宿泊施設の対応を踏まえ、「訪日外国人旅行者の宿泊時における災害時初動対応マニュアル」（平成 29 年 2 月）を作成したが、この中でも、ポータルサイトを災害発生時の情報源の一つとして宿泊施設に紹介している。

図表 5-(1)-⑦

### 【調査の結果】

今回、当局が、九州運輸局におけるポータルサイト、アプリ及びガイドラインの周知状況等を調査した結果は、以下のとおりである。

#### ア 九州運輸局におけるポータルサイト、アプリ及びガイドラインの周知状況

九州運輸局は、ポータルサイト及びアプリについて、これらの運用開始時やバージョンアップ時等に、観光庁から送信された説明用資料を添付したメールを、九州 7 県及び県観光連盟に転送し、これを受理した各県の担当者から県内の市町村観光部局や観光協会などへ情報提供するよう依頼することとしており、地方公共団体又は観光協会が設置・運営する観光案内所に対し、ポータルサイトやアプリを周知している。また、宿泊施設の関係団体に転送することによって会員の宿泊施設にポータルサイトやアプリを周知している。

図表 5-(1)-⑧

また、九州運輸局は、初期対応ガイドラインの作成時にも同様に周知しているほか、平成 28 年熊本地震後、初期対応ガイドラインを再周知する際には、九州ブロック連絡会の構成員である公共交通事業者等にも周知している。

他方、九州運輸局が作成している観光マップ等にポータルサイトやアプリの案内を掲載しているなどの状況はみられなかった。

#### イ 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おけるポータルサイトやアプリの認知状況等

今回、当局が調査対象とした福岡県、長崎県及び大分県に所在する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 事業者におけるポータルサイトやアプリの認知状況及び活用状況等を調査したところ、次のような状況がみられた。

##### (ア) 認定外国人観光案内所

調査した認定外国人観光案内所 11 施設のうち 9 施設 (81.8%) が、ポータルサイトを認知していなかった。他方、アプリについては、JNTO からチラシの備付けを依頼されていることもあり、認知はされているが機能まで把握していない認定外国人観光案内所は 3 施設 (27.3%) であった。

図表 5-(1)-⑨

また、認定外国人観光案内所における訪日外国人旅行者に対するポータルサイトやアプリの周知状況をみると、ポータルサイトを周知している例はみられず、アプリは 10 施設 (90.9%) で JNTO から送付されてきたチラシをパ

ンフレット棚に備え付け周知していた。

さらに、認定外国人観光案内所におけるポータルサイトやアプリを活用した訪日外国人旅行者への情報提供状況をみると、平成 28 年熊本地震発生直後に JNTO からポータルサイトのある JNTO のグローバルサイトを案内されたことを契機に、外国人旅行者からの問合せに対し、これらのサイトを活用して、地震情報や公共交通事業者の運行情報を提供したとする観光案内所や、地震後に観光案内所の「災害時準備物・案内方法チェックリスト」を整備して、アプリのチラシを災害時に配布すること、タブレット端末にはアプリをダウンロードし、全スタッフが災害時にタブレット端末により外国人旅行者からの問合せに対応できるよう準備している観光案内所などがみられた。

図表 5-(1)-⑩

他方、調査した 3 県 6 市のうちの 1 市では、同市が設置している認定外国人観光案内所に対し、同市が作成した「防災・災害対応手引き・ガイドライン」を示している。同市は、この中で、観光案内所は、i) 日頃の準備としてアプリをダウンロードすること、ii) その準備状況をチェックリストで確認すること、iii) 訪日外国人旅行者の災害時の情報収集手段としてアプリを提供すること、iv) 災害時ホームページとしてポータルサイトを活用することなどを求めている状況がみられた。

図表 5-(1)-⑪

#### (イ) 宿泊施設

調査した宿泊施設(いずれも国際観光ホテル整備法に基づく登録ホテル・旅館)8 施設におけるポータルサイト及びアプリの認知状況をみると、いずれの宿泊施設もポータルサイト及びアプリの機能を把握している状況はみられなかった。また、ポータルサイト及びアプリを紹介している初期対応ガイドラインについても認知している施設はみられなかった。

図表 5-(1)-⑫

このような状況であることから、調査した宿泊施設では、平成 28 年熊本地震発生当時やその後の調査日現在においても、これらのポータルサイトやアプリを活用して訪日外国人旅行者に情報提供したり、その存在を案内している例はみられなかった。

#### (ウ) 公共交通事業者等

ポータルサイトにリンクを貼っている公共交通事業者 4 事業者及び空港・港湾ターミナル事業者 3 事業者の計 7 事業者におけるポータルサイトやアプリの認知状況をみると、ポータルサイトにリンクを貼っている 4 事業者の中に、ポータルサイト及びアプリの機能を把握している事業者はみられなかった。他方、空港・港湾ターミナル事業者 3 事業者では、ポータルサイトについて知らないとしたのは 2 事業者で、アプリについて知らないとしたのは 1 事業者でみられた。

図表 5-(1)-⑬

<p>このような状況であることから、ポータルサイトにリンクを貼っている公共交通事業者 4 事業者では、いずれもポータルサイトやアプリを訪日外国人旅行者に周知している例はみられなかった。他方、空港・港湾ターミナル事業者 3 事業者の中には、ターミナル施設内でアプリのポスターを掲示したり、チラシの備え付けをし、アプリの周知に努めているものが 1 事業者でみられた。</p>	<p>図表 5-(1)-⑭</p>
<p>このような状況であることから、訪日外国人旅行者に対しポータルサイトやアプリを案内している施設からは、JNTO における認定外国人観光案内所等に対するポータルサイトやアプリの周知方法等について、次のような意見が聴かれた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ポータルサイトやアプリの機能等は、関係事業者が集まる説明会や会議の際に案内すべきである。</li> <li>・ ポータルサイトやアプリの必要性、具体的な操作方法、活用方法なども併せて情報提供してほしい。</li> </ul>	<p>図表 5-(1)-⑮</p>
<p><b>ウ 訪日外国人旅行者へのポータルサイトやアプリの存在の周知の実情とその方法に係る意見等</b></p>	
<p>観光庁が作成するアプリのチラシについて、調査対象とした認定外国人観光案内所から、次のような意見が聴かれた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在、アプリのチラシは英語版しか作成されていないが、九州には中国・韓国から多くの旅行者が訪れているほか、アプリも中国語・韓国語に対応していることから、中国語版・韓国語版も作成した方がよい。</li> </ul>	<p>図表 5-(1)-⑯ 図表 5-(1)-⑰ 図表 5-(1)-⑱</p>
<p>なお、今回調査対象とした英語版の観光マップ等のうち、ポータルサイトやアプリに関する情報を掲載しているものはみられなかったが、調査対象とした認定外国人観光案内所において配布されていた関西エリアを対象とした訪日外国人旅行者向けの 1 観光マップでは、明日の日本を支える観光ビジョンを踏まえ、良好な治安等を体感できる環境整備の一環として、同マップ内にアプリのチラシを掲載し、訪日外国人旅行者に活用を呼び掛けている例がみられた。</p>	<p>図表 5-(1)-⑲</p>
<p>観光マップ等におけるアプリの周知については、観光パンフレットを作成している地方公共団体から、今後、多言語で作成するパンフレットに、アプリに関する情報を掲載したいとの意見も聴かれたほか、SNS を活用した情報発信や空港・港等のゲートウェイにおける周知等、観光パンフレットやチラシ以外の周知方法・周知場所について多様な意見が聴かれた。</p>	<p>図表 5-(1)-⑳ (再掲)</p>

**【改善意見】**

したがって、九州運輸局は、災害時等に訪日外国人旅行者が必要な情報を収集できることを目的に作成されたポータルサイトやアプリの活用を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 訪日外国人旅行者と接する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おけるポータルサイトやアプリの認知度を向上させるため、会議等の場を通じるなどし、ポータルサイトやアプリの必要性、操作方法、活用方法等を提示しながら、再度の周知を図ること。
- ② 九州を訪れた多くの外国人旅行者にポータルサイトやアプリについて認知してもらうため、九州運輸局等が作成する多言語(韓国語や中国語など)の観光案内パンフレット等にポータルサイトやアプリの案内を掲載するなどして、一層の周知を図ること。

図表 5-(1)-① ポータルサイトの概要

【別紙】Safety tips for travelersのコンテンツ概要

国土交通省  
**観光庁**

**トップページ**

**トップページ**

**In the event of emergency**

**In the event of emergency**

**For hospitality staff**

**For hospitality staff**

**Transportation**

**Transportation**

**In the event of emergency**

**In the event of emergency**

**For hospitality staff**

**For hospitality staff**

**トップページ**

**トップページ**

**In the event of emergency**

**In the event of emergency**

**For hospitality staff**

**For hospitality staff**

**Transportation**

**Transportation**

**In the event of emergency**

**In the event of emergency**

**For hospitality staff**

**For hospitality staff**

(注) 観光庁の資料による。

図表 5-(1)-② 「Safety tips」アプリのアイコン



(注) 観光庁の資料による。

図表 5-(1)-③ アプリの概要

## ブッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」概要

### ブッシュ通知

・震度4以上の地震が起こる際の緊急地震速報及び津波警報を自動的に通知し、取るべき初動対応を表示する。

ブッシュ通知（緊急地震速報）

・Viewボタン押下時、メッセージ・震度説明（地震）画面へ遷移

ブッシュ通知（津波）

・Viewボタン押下時、津波による被害を避けるためのメッセージを表示

### フローチャート/コミュニケーションカード

・災害時に使用できるローカルコンテンツとして、周囲の状況に照らした避難行動を英語で示した避難フローチャートや、周りの人から情報を取るためのコミュニケーションカード（日・英・中・韓）がある。

フローチャート画面

コミュニケーションカード画面

・Safety tips for travelers 掲載の避難に関するフローチャートを掲載  
 ・YesボタンまたはNoボタン押下時に次の質問または避難に関するアドバイスを表示

**その他**

・震度説明、震度3以上の地震情報、災害時に必要な情報を得るためのリンク集などがある。

震度説明画面

地震情報一覧画面

リンク画面

(注) 観光庁の資料による。



図表 5-(1)-④ アプリの機能向上

### プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」の機能向上(新たに追加する機能)

**天気予報**

**熱中症情報**

熱中症解説・対応フローチャートへ遷移

**避難所情報(外部アプリ)**

**緊急連絡先情報**

・110番、119番の利用上の注意点とワンクリックダイヤル

・利用者の登録した母国情報に応じた大使館へのワンクリックダイヤル

□ 対応言語  
英語、中国語(簡体字/繁体字)、韓国語、日本語

**外国人受入可能な医療機関情報**

各都道府県の外国人受入可能な医療機関情報を提供(約900件)

**交通機関情報**

**事前学習**

各災害についての解説

応急処置情報

---

### プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」の機能向上(機能を改善する内容)

**改善前:トップ画面**

**改善後:トップ画面**

メニューをアイコン化し、色調・デザインもシンプルなものへ変更

言語はアプリ内で選択可能に

地震発生時の周辺震度も表示

災害発生箇所と現在地の見える化

対応フローチャートを充実

リンク先を充実

**【リンク先一覧】**

- ・NHK WORLD
- ・大使館情報
- ・交通機関情報
- ・外国人受入可能な医療機関情報
- ・無料公衆無線LAN情報
- ・気象庁
- ・日本政府観光局(JNTO)
- ・「JapanGov」(日本政府)
- ・音声翻訳アプリ「VoiceTraJ」(NICT)

(注) 1 観光庁の資料による。

2 本表のアプリの機能向上は、平成 29 年 3 月 13 日からのもの

- 155 -



図表 5-(1)-⑤ 「明日の日本を支える観光ビジョン」施策集（抜粋）

<b>「世界一安全な国、日本」の良好な治安等を体感できる環境整備</b>	
<p>急訴・相談、自然災害等に際して、訪日外国人旅行者等に多言語で対応できる体制や情報提供体制を充実させ、外国人旅行者等が「世界一安全な国、日本」を目指す我が国の良好な治安等を体感できる環境を整備します。</p>	
目指すべき将来像	現状・課題および今後の対応
<p><b>外国人旅行者等が 安全に安心して滞在可能な環境を整備</b></p> <p style="background-color: #e74c3c; color: white; text-align: center; padding: 2px;"><b>急訴・相談時</b></p> <p>○外国人旅行者等と警察職員とのコミュニケーションの円滑化</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>多言語翻訳機能付きタブレット端末を整備し、外国人の来訪が多い交番等で活用 (岡山県警察の取組例)</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>スキー客が多く訪れる冬の期間、外国人観光客への対応のため臨時交番を設置し、英語による対応が可能な警察官を配置 (北海道警察の取組例)</p> </div> </div> <p>○外国語による110番・119番通報に対する三者通話の活用 ○救急活動時におけるコミュニケーションボードの活用</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>119番通報における三者通話 (神戸市、京都市、さいたま市等)</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>コミュニケーションボード活用イメージ</p> </div> </div> <p style="background-color: #e74c3c; color: white; text-align: center; padding: 2px;"><b>自然災害時</b></p> <p>○外国人旅行者向けプッシュ型災害時情報発信アプリ「Safety tips」（5言語対応）</p> 	<p style="background-color: #e74c3c; color: white; text-align: center; padding: 2px;"><b>現状・課題</b></p> <p>○インバウンド増加に伴い、言語や制度に不慣れな外国人が事件・事故等に遭遇したり、急病やケガをしたりするケースの増加のおそれ。 ○訪日外国人旅行者に自然災害時に迅速かつ正確に安全等に関する情報提供を行う体制の構築が必要。</p> <p style="background-color: #e74c3c; color: white; text-align: center; padding: 2px;"><b>今後の対応</b></p> <p style="background-color: #f1c40f; text-align: center; padding: 5px;"><b>2020年を目途に、日本語を解さない外国人からの急訴・相談、自然災害等に迅速・的確に対応するための体制・環境を整備。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 外国人旅行者等と警察職員とのコミュニケーションを支援するための資料・資機材等を整備・活用</li> <li>○ 外国人対応の多い警察署、交番等において、外国語による対応が可能な警察職員を配置するなど体制を整備</li> <li>○ 遺失届・拾得物の受理時等の各種手続に係る外国語による対応の推進</li> <li>○ 防犯、防災等に資する情報を外国語で提供</li> <li>○ 警察庁・都道府県警察のウェブサイトへ警察制度・警察活動に関する情報を外国語により掲載</li> <li>○ 110番・119番通報の際に通信指令室と通訳を交えて三者で通話を行う三者通話システムの活用を推進・促進</li> <li>○ 救急活動時における多言語コミュニケーションツールや多言語音声翻訳システムの活用の促進</li> <li>○ 特に夏期に訪日する観光客が気をつけるべき熱中症対応も含めた、救急車利用ガイド（外国語版）の提供</li> <li>○ 気象庁が発表する気象情報を、気象庁や民間事業者等が持つウェブサイトやアプリ等を通じて外国語で外国人旅行者に提供</li> <li>○ 地方公共団体向け手引き、観光・宿泊施設向けガイドライン、外国人旅行者向けアプリ等の周知徹底</li> </ul> <p style="text-align: right; background-color: #e74c3c; color: white; padding: 2px;">33</p>

(注) 枠囲みは当局が付した。

図表 5-(1)-⑥ ポータルサイトやアプリの周知、活用先を明示した国の計画等

区分		内容（要約）	場所			
			内所 認定外国人 観光案	宿泊施設	空港・港	ポータルサイトに リンクを貼って いる公共交通事 業者
アクション・プログラム 2015	アプリの周知	アプリのダウンロードを促進するため、ゲートウェイとなる <u>空港</u> 、 <u>港湾</u> や <u>観光案内所</u> などで集中的・徹底的なPR	○		○	
初期対応ガイドライン	ポータルサイト及びアプリの活用	ポータルサイト及びアプリを活用するためのシステムの整備（ポータルサイトの確認、利用可能なPC、スマートフォンのリストアップ、アプリのダウンロード等）を行う。		○		(○)
あり方提言	ポータルサイトの活用	災害時における宿泊施設の対面での情報提供が有効なため、災害時情報提供ポータルサイトを活用して効率的な情報収集が望まれる。		○		
	ポータルサイトの周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪日外国人旅行者が必ず訪れる場所での広報が有効なため、今後の取組として、関係行政庁の協力を得て、入国時に<u>空港等</u>での情報発信を行う。</li> <li><u>ポータルサイトにリンクされている関係機関</u>において、訪日外国人旅行者に対してポータルサイトの存在を広報するように協力が得られれば、ポータルサイトの継続的な運営、及び災害時における有効性の向上につながる。</li> </ul>			○	○

(注) 1 観光庁の資料等に基づき、当局が作成した。

2 「あり方提言」とは、「災害時における訪日外国人旅行者への情報提供のあり方に関する提言」（平成 25 年 3 月 14 日災害時における訪日外国人旅行者への情報提供のあり方に関する検討会）を指す。

3 初期対応ガイドラインは、観光施設及び宿泊施設を対象に作成されているため、「内容（要約）」欄は観光施設、宿泊施設に対し、災害発生前の事前準備として求められる内容ではあるが、観光庁はこのガイドラインを平成 28 年熊本地震後に公共交通事業者（ターミナル駅、バスターミナル、空港ビル、旅客船ターミナル）にも周知するよう地方運輸局に指示している（「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン」の再周知について」（平成 28 年 5 月 10 日付観光庁参事官（外客受入担当）事務連絡））ことから、「場所」欄の「ポータルサイトにリンクを貼っている公共交通事業者」を（○）とした。

図表 5-(1)-⑦ 訪日外国人旅行者の宿泊時における災害時初動対応マニュアル



## VI 災害時に必要となる情報

### VI-1 災害発生時情報源

●災害が発生する前に予め収集しておく情報（連絡先や避難所など）と、災害発生後に状況に応じて収集する情報（被害状況や交通情報など）の2種類があります。連絡手段が途絶した場合には備えて、換装が必要と思われる情報の精査とその情報源を確認し、まずは予め収集しておく情報を確認してください。

■観光庁災害時情報提供ポータルサイト  
PC版：http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/index.html  
スマートフォン版：http://www.jnto.go.jp/safety-tips/mobile/

■九州7県の防災ホームページ  
福岡県：http://www.bousai.pref.fukuoka.jp/index.php  
佐賀県：http://www.pref.saga.lg.jp/bousai/default.html  
長崎県：https://www.pref.nagasaki.jp/b/br/  
熊本県：http://cyber.pref.kumamoto.jp/bousai/  
大分県：http://www.pref.oita.jp/site/bosaiportal/  
宮崎県：http://www.pref.miyazaki.lg.jp/kiki-kikikanri/kurashi/bosai/bosai\_kikikanri\_joho.html  
鹿児島県：http://www.pref.kagoshima.jp/bosai/

■内閣府防災情報のページ：http://www.bousai.go.jp/index.html  
■NHKワールド (NHK WORLD)：http://www.nhk.or.jp/nhkworld/  
-NHKワールドのニュースや番組は、パソコンやスマートフォンで視聴することができます。  
■NHKワールドTV 英語ニュース (NHK WORLD TV Latest News)  
http://www.nhk.or.jp/nhkworld/english/news/  
■NHKワールド フォト日本 (NHK WORLD RADIO JAPAN)  
https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ja/radio/ ※ Select language を選択  
■LOVE FM国際放送：http://lovefm.co.jp/

・NHKは、地震・津波など大規模災害が発生した際、総合テレビ・BS1・BSプレミアムでの録音とラジオ第2で外国人向け放送を行います。  
・福岡を中心に九州北部の一部のエリアではFM放送のLOVE FMで外国人向け放送を行います。  
・ラジオの他に受信可能な場合は地上波放送・衛星テレビ・ケーブルテレビ・SNS※・携帯電話・スマートフォン等も活用してください。

※SNS Social Networking Service の略  
※SNSを利用する際は、不正な情報に注意してください。情報の発信元が信用できる機関かどうかを調べて利用しましょう。  
※口コミなど直接入手したのも、偽として貴重な情報になります。

### VI-2 医療拠点

●大規模災害発生時は、防災マップで確認した近隣の病院・診療所では通常の医療サービスが提供されない場合があることに留意する必要があります。よって各自自治体に災害発生時の医療体制について事前に確認しておくことが求められます。

●なお、[Safety tips for travelers]の[Contact list]ページを通じて外国人に対する医療を提供している機関に関する情報が入手可能になっています。

■観光庁災害時情報提供ポータルサイト  
[Safety tips for travelers]>[Contact list]>[Guide for when you are feeling ill]  
http://www.jnto.go.jp/eng/arango/essential/emergency/ml\_guide.html

### VI-3 空港・鉄道・バス

■九州のりものinfo.com  
http://www.norimono-info.com/index.php

●このサイトは、九州全体の公共交通機関、鉄道(JR九州・西鉄・地下鉄・JR西日本・ほか)、バス、フェリー、航空の遅行(遅航)情報を提供しています。  
●平成29年2月現在125社の参加事業者の情報が随時更新されています。(ただし日本語のみ)

■空港  
福岡空港：http://www.fuk-ab.co.jp/  
北九州空港：http://www.kitakyu-air.jp/  
佐賀空港：http://www.pref.saga.lg.jp/airport/  
大分空港：http://www.oita-airport.jp/  
長崎空港：http://nagasaki-airport.jp/  
熊本空港：http://www.km-ab.co.jp/  
宮崎空港：http://www.miyazaki-airport.co.jp/  
鹿児島空港：http://www.ko-ab.co.jp/

■道路情報  
九州地方整備局 道路情報提供システム：http://road.qsr.mlit.go.jp/  
日本道路交通情報センター：http://www.jaric.or.jp/



(注) 1 九州運輸局提出資料による。

2 枠囲みは当局が付した。

図表 5-(1)-⑧ 九州運輸局がアプリのバージョンアップ時に転送した電子メールの転送先等

運輸局による電子メールの転送先	転送先に情報提供方を依頼した関係者	九州運輸局が期待している周知先
各県観光関係事務担当者	各市町村観光部局	設立・運営している観光案内所など
各県観光連盟等 担当者	各観光協会	
日本旅行業協会 九州事務局	—	会員の宿泊施設
全国旅行業協会 九州地方支部長連絡会	—	
日本旅館協会 九州支部連合会	—	
日本ホテル協会 九州支部	—	
全日本シティホテル連盟 九州支部	—	

(注) 1 当局の調査結果による。

2 九州運輸局はポータルサイトやアプリの運用開始時及び初期対応ガイドライン作成時にも本表と同様の転送ルートで周知しているとしている。なお、平成 28 年熊本地震後の初期対応ガイドラインの再周知時では、九州ブロック連絡会の構成員である公共交通事業者等にも周知している。

図表 5-(1)-⑨ 認定外国人観光案内所におけるポータルサイトとアプリの認知状況等

(単位：施設)

区分	ポータルサイト		アプリ	
	認知状況	周知状況	認知状況	周知状況
Ea	○	—	○	○
Eb	×	—	×	○
Ec	×	—	△	○
Ed	○	—	△	○
Ee	×	—	○	○
Ef	×	—	○	○
Eg	×	—	○	—
Eh	×	—	○	○
Ei	×	—	○	○
Ej	×	—	○	○
Ek	×	—	○	○
合計	○ : 2 (18.2%) △ : 0 (0%) × : 9 (81.8%) △+× : 9 (81.8%)	○ : 0 (0%) — : 11 (100%)	○ : 8 (72.7%) △ : 2 (18.2%) × : 1 (9.1%) △+× : 3 (27.3%)	○ : 10 (90.9%) — : 1 (9.1%)

(注) 1 当局の調査結果による。

2 「認知状況」欄の「○」は機能なども知っている、「×」は知らない、「△」は名前は知っているが、機能までは知らないを表す。また、「△+×」は「△」名前は知っているが、機能までは知らない及び「×」知らないの合計の割合を表す。

3 「周知状況」欄の「○」は周知又は活用している、「—」は周知又は活用の取組まではないを表す。

4 活用例は図表 5-1-⑩を参照

5 本表「Eg」は周知していないが、案内所である「Eg」を設置する施設管理者においては、アプリの周知をしているところ。

図表 5-(1)-⑩ 認定外国人観光案内所のポータルサイトやアプリの活用例

案内所名	時点	活用例
Ed	熊本地震当時	<p>JNTO から熊本地震直後に配信された案内によりポータルサイトの存在を知り、ポータルサイトなどを使って、外国人旅行者の問合せに対し、地震情報や公共交通機関の運行情報の提供を行った。</p>
Ea	熊本地震後	<p>平成 28 年熊本地震後、事前準備を含めた観光案内所での対応についてその反省を踏まえて、平成 28 年 5 月、当該観光案内所で用いる「災害時準備物・案内方法チェックリスト」を作成し、この中でアプリについては、災害時に外国人旅行者にチラシを示し情報提供することで対応することとしている。</p> <p>また、観光案内所のスタッフ内でアプリの機能などについて情報共有を図り、万一の災害時に観光案内所に問合せのあった外国人旅行者へ情報提供できるよう、現在、観光案内所のタブレット端末にアプリをダウンロードし、事前準備している。</p>

(注) 当局の調査結果による。

図表 5-(1)-⑪ 「福岡市観光案内所 防災・災害対応手引き・ガイドライン」におけるポータルサイト、アプリ及びガイドラインの位置づけ

○ 福岡市観光案内所 防災・災害対応手引き・ガイドライン (抜粋)

1 (略)

2 日頃の準備

(1) (略)

(2) 多言語ツールの準備・習得

- ・ 自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン (観光庁)
- ・ 訪日外国人旅行者の安全確保の手引き (観光庁)
- ・ 緊急地震速報・津波警報の多言語辞書 (気象庁)
- ・ 外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル (東京都)
- ・ Safety tips のダウンロード

(3) (略)

3

(1)・(2) (略)

(3) 情報収集手段の提供

- ・ インターネットアプリ Safety tips の説明
- ・ 外国語で福岡の気象情報を入手できるサイトを紹介 (気象庁 HP など)

4・5 (略)

○災害時ホームページ

	組織名	ホームページアドレス
防 災	気象庁ホームページ 英語版	<a href="http://www.jma.go.jp/jma/indexe.html">http://www.jma.go.jp/jma/indexe.html</a>
	福岡市防災・危機管理ホームページ	<a href="http://bousai.city.fukuoka.lg.jp/">http://bousai.city.fukuoka.lg.jp/</a>
	JNTO safety tips for travelers	<a href="http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/">http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/</a>
	ラブエフエム	<a href="http://lovefm.co.jp/">http://lovefm.co.jp/</a>
交 通	福岡空港ホームページ	<a href="http://www.fuk-ab.co.jp/int_info/">http://www.fuk-ab.co.jp/int_info/</a>
	博多港ホームページ	<a href="http://port-of-hakata.city.fukuoka.lg.jp/i">http://port-of-hakata.city.fukuoka.lg.jp/i</a>
	JR九州ホームページ	<a href="http://www.jrkyushu.co.jp/index.jsp">http://www.jrkyushu.co.jp/index.jsp</a>
	JR西日本ホームページ	<a href="https://www.westjr.co.jp/">https://www.westjr.co.jp/</a>
	福岡市交通局ホームページ	<a href="http://subway.city.fukuoka.lg.jp/">http://subway.city.fukuoka.lg.jp/</a>
	西鉄ホームページ	<a href="http://www.nishitetsu.jp/">http://www.nishitetsu.jp/</a>
医 療	福岡アジア医療センターホームページ	<a href="http://asian-msc.jp/index.htm">http://asian-msc.jp/index.htm</a>
	ふくおか医療情報ネット(多言語)	<a href="https://www.fmc.fukuoka.med.or.jp/">https://www.fmc.fukuoka.med.or.jp/</a>



○チェックリスト

1 連絡先の確認	
<input type="checkbox"/>	所内の緊急連絡網が整備されている。
<input type="checkbox"/>	市の担当者の連絡先を把握している。
2 多言語ツールの準備・習得	
<input type="checkbox"/>	初動対応マニュアル策定ガイドライン（観光庁）を準備している。
<input type="checkbox"/>	訪日外国人旅行者の安全確保の手引き（観光庁）を準備している。
<input type="checkbox"/>	緊急地震速報・津波警報の多言語辞書（気象庁）を準備している。
<input type="checkbox"/>	外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル（東京都）を準備している。
<input type="checkbox"/>	Safety tips をダウンロードしている。
3 防災関連機器、用品の準備等	
<input type="checkbox"/>	ラジオがある。
<input type="checkbox"/>	救急道具がある。
<input type="checkbox"/>	AED の使用方法を習得している。
4 情報収集と説明	
<input type="checkbox"/>	災害時に観光客に説明するため準備が整っている。 ボード、模造紙（ポスターの裏）、マーカーなど
<input type="checkbox"/>	外国語で気象情報・災害情報の提供ができるホームページサイトを共有している。
5 初動対応（特に地震、火災）	
<input type="checkbox"/>	地震、火災の時の対応手順を理解している。
<input type="checkbox"/>	地震、火災の時の避難場所を理解している。
6 災害種別ごとの対応	
<input type="checkbox"/>	台風、水害時において主要な交通機関の情報収集方法を把握している
<input type="checkbox"/>	地震の時に注意すべきことを共有している。
<input type="checkbox"/>	火山に関する情報収集方法がわかる。

(注) 下線、枠線は当局が付した。



図表 5-(1)-⑫ 宿泊施設におけるポータルサイトとアプリの認知状況等

(単位：施設)

区分	ポータルサイト		アプリ		初期対応ガイドライン
	認知状況	周知状況	認知状況	周知状況	認知状況
E1	×	—	×	—	×
Em	×	—	×	—	×
En	×	—	×	—	×
Eo	×	—	×	—	×
Ep	△	—	△	—	×
Eq	×	—	×	—	×
Er	×	—	×	—	×
Es	△	—	△	—	×
合計	○：0 (0%) △：2 (25%) ×：6 (75%)	○：0 (0%) —：8 (100%)	○：0 (0%) △：2 (25%) ×：6 (75%)	○：0 (0%) —：8 (100%)	○：0 (0%) ×：8 (100%)
	△+×：8 (100%)		△+×：8 (100%)		

(注) 1 当局の調査結果による。

2 本表の宿泊施設は、全て国際観光ホテル整備法に基づく登録ホテル・旅館である。

3 「認知状況」欄の「○」は機能なども知っている、「×」は知らない、「△」は名前は知っているが、機能までは知らないを表す。また、「△+×」は「△」名前は知っているが、機能までは知らない及び「×」知らないの合計の割合を表す。

4 「周知状況」欄の「○」は周知又は活用している、「—」は周知又は活用の取組まではないを表す。

5 上記の宿泊施設の中には認定外国人観光案内所（パートナー施設）が含まれるが、図表 5-(1)-⑨ではなく本表に宿泊施設として計上した。

図表 5-(1)-⑬ ポータルサイトにリンクを貼っている公共交通事業者、空港・港湾ターミナル事業者におけるポータルサイトとアプリの認知状況等

(単位：施設)

区分		ポータルサイト		アプリ			
		認知状況	周知状況	認知状況	周知状況		
貼っている公共交通事業者	ポータルサイトにリンクを	Et	×	—	×	×	—
		Eu	△	—	△	△	—
		Ev	×	—	×	×	—
		Ew	×	—	×	×	—
空港・港湾ターミナル事業者		Ex	○	—	○	○	—
		Ey	×	—	○	○	○
		Ez	×	—	×	×	—
合計			○ : 1 (14.3%)	○ : 0 (0%)	○ : 2 (28.6%)	○ : 1 (14.3%)	
			△ : 1 (14.3%)	— : 7 (100%)	△ : 1 (14.3%)	— : 6 (85.7%)	
			× : 5 (71.4%)		× : 4 (57.1%)		
			△+× : 6 (85.7%)		△+× : 5 (71.4%)		

(注) 1 当局の調査結果による。

2 「認知状況」欄の「○」は機能なども知っている、「×」は知らない、「△」は名前は知っているが、機能までは知らないを表す。また、「△+×」は「△」名前は知っているが、機能までは知らない及び「×」知らないの合計の割合を表す。

3 「周知状況」欄の「○」は周知又は活用している、「—」は周知又は活用の取組まではないを表す。

4 アプリの周知状況については図表 5-(1)-⑭参照

図表 5-(1)-⑭ 空港・港湾ターミナル事業者におけるアプリの周知状況

区分	周知状況
ポスター	空港の国際線ターミナルのチェックインロビー壁面に、アプリのポスターを掲示して外国人旅行者に周知している。
チラシ	国際線ターミナル出国待合室内のパンフレットラックにアプリのチラシを配置して、外国人旅行者が自由に取れるようにしている。

(注) 1 当局の調査結果による。

2 図表 5-(1)-⑬における空港・港湾ターミナル事業者のうち、アプリを周知している事業者 (Ey) における周知状況を示す。

図表 5-(1)-⑮ ポータルサイトやアプリの周知方法に係る主な意見等

区分	意見
場所	宿泊施設など関係者が集まる会議や説明会の際に、アプリやポータルサイトについて案内をするべき。
周知方法	<p>認定外国人観光案内所等にチラシの設置を依頼する際に、単にチラシの設置を呼びかけるだけでは、観光案内所のスタッフの認識も低く、他の観光案内パンフレットと同じ取扱いとなりかねない。</p> <p>認定外国人観光案内所等のスタッフのこれらポータルサイトへの認知度が向上するには、周知を依頼するポータルサイトやアプリの必要性、具体的な操作方法、活用方法なども併せて情報提供してほしい。</p>

(注) 当局の調査結果による。

図表 5-(1)-⑯ 観光庁が作成したアプリのチラシ (2 種類)



(注) 1 枠線は当局が付した。

2 ①は枠線で囲んだスペースの中でアプリを周知

図表 5-(1)-⑰ ポータルサイトやアプリの存在の周知に係る主な意見

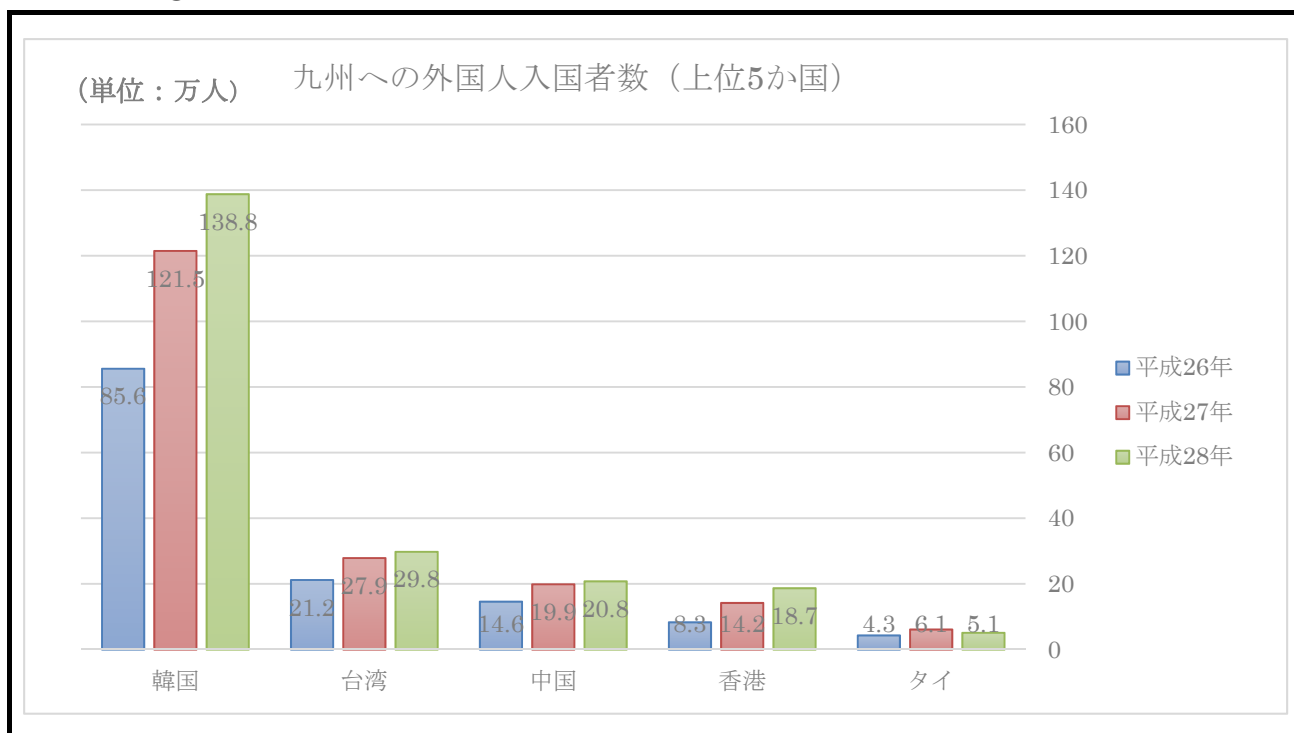
(単位：所、施設、事業者、県・市)

区分	主な意見	認定外国人観光案内所(11)	宿泊施設(8)	ポータルサイトにリンクを貼ってある公共交通事業者(4)	空港・港湾ターミナル事業者(3)	県・市(9)	計(35)
場所	空港など入国者全員が通る場所 入国者が全員通るような入国審査時、税関又は航空機内などでチラシの配布やポスターの掲示により周知を呼びかけるべき。	2	1	4	0	2	9
広報媒体	SNS 外国人旅行者はSNSを頼りに旅行することが多いので、ブログやSNSなどにより周知を図るべき。	2	0	0	0	0	2
	HPやサイト 外国人がよく活用する宿泊予約サイトや日本観光案内サイトにQRコードを貼り付けるべき。	0	0	0	0	2	2
	観光パンフレットやマップ 市町村や観光協会などが発行している多言語版観光パンフレットなどにアプリのQRコードを貼り付けるべき。 ※1 自治体では、次回のパンフレット改訂時に実施したいとの意向	0	1	0	0	1	2
言語	英語以外の言語 九州は、韓国などアジアからの旅行者が多く、チラシやパンフレットは母国語のものを手にすることが多い傾向にあるので、英語のみならず、多言語で周知すべき。	6	0	0	0	4	10

(注) 1 当局の調査結果による。

2 「認定外国人観光案内所」、「宿泊施設」、「ポータルサイトにリンクを貼ってある公共交通事業者」、「空港・港湾ターミナル事業者」、「県・市」及び「計」欄の( )は、それぞれの事業者等数を示す。

図表 5-(1)-⑱ 主要国・地域から九州への外国人入国者数



(注) 1 九州運輸局公表資料に基づき、当局が作成した。

2 本表は、船舶観光上陸を含まない。

図表 5-(1)-⑱ アプリを観光マップで周知している例



(注) 1 「美の伝説 The Flower Of Japan Kansai ALL KANSAI TRANSPORTATION MAP」(関西国際観光推進本部)による。

2 枠線は当局が付した。

3 平成 28 年度「広域観光周遊ルート形成促進事業」(観光庁)で事業における関西圏のモデルルート「美の伝説」の英語版を作成したもの。

## (2) 手ぶら観光カウンターの推進

調査結果	説明図表番号
<p><b>【制度の概要】</b></p> <p>国は、観光ビジョン実現プログラム 2016 において、2016 年度(平成 28 年度)末までに平成 28 年 5 月当時の手ぶら観光カウンター数 80 程度を倍増(160 程度)し、2020 年までには全国主要交通結節点に設置することを目指すとの目標を掲げている。</p> <p>国土交通省は、この取組に当たって、平成 27 年 6 月に「手ぶら観光」共通ロゴマーク使用要領(平成 27 年 6 月 24 日制定、28 年 4 月 20 日改訂後、29 年 1 月 31 日制定。以下「使用要領」という。)を策定している。</p> <p>この制度は、訪日外国人旅行者から大きな手荷物を一時預かりしたり、又は空港やホテルに配送するサービスを提供することのほか、英語による案内が可能であることなどの一定の条件を具備した手荷物の受付カウンターに対し、事業者からの申請に基づいて「手ぶら観光」共通ロゴマーク(以下「共通ロゴマーク」という。)の使用を承認するものである。</p> <p>承認を受けた事業者では、共通ロゴマークを公共交通機関・店舗・施設の受付カウンターへ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としての識別性を向上させ、訪日外国人旅行者の利便性を高め、訪日外国人旅行者に対し、手ぶら観光カウンターであることを情報発信することが求められる。</p>	<p>図表 5-(2)-① 図表 5-(2)-②  図表 5-(2)-③  図表 5-(2)-④</p>
<p><b>【調査の結果】</b></p> <p>平成 29 年 1 月 5 日現在、全国では 141 の手ぶら観光カウンターが承認されており、このうち九州地方では 6 カウンターが承認されている。</p> <p>九州運輸局では、既述の観光ビジョン実現プログラム 2016 を受け、九州地方の空港、新幹線停車駅及び在来線主要駅などにある認定外国人観光案内所の設置者・運営者等である市町村や観光連盟などを対象に、個別訪問により手ぶら観光カウンター制度の普及や共通ロゴマークの使用承認申請の意向確認などの働きかけに努めている。</p> <p>また、九州ブロック連絡会においても、手ぶら観光カウンターについて、手荷物の配送や預かり機能の強化が課題として取り上げられ、これを担当する九州運輸局では、「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」のうち「地方での消費拡大に向けたインバウンド対応支援事業(手荷物)」を活用し、手ぶら観光カウンターの場所を案内する標識等の多言語化や手荷物集積場等の整備・機能強化を支援することとしている。</p> <p>これを受け、九州地方では、既述の 6 カウンターのうち 3 カウンターの事業者が、手ぶら観光カウンターであることの広報用リーフレットの作成、手荷物を預かるカウンターの整備など機能強化を図ることを目的として、この補助事業を活用することとし、九州運輸局及び九州ブロック連絡会二次交通 WG は、当該</p>	<p>図表 5-(2)-⑤          図表 5-(2)-⑥</p>

<p>事業者から提出のあった要望書に基づく実施計画書を作成し、これを国土交通省本省に提出するなどの支援を行っている。</p> <p>今回、これら国の補助事業を活用している3カウンターの運営状況をみたところ、次のとおり、訪日外国人旅行者がこれらの手ぶら観光カウンターを利用する上で分かりにくいものがみられた。</p> <p>① 共通ロゴマークを使用するには、一定の条件を満たさなければならないが、手荷物一時預かりの料金を掲示していない、共通ロゴマークの使用承認時に補償内容を英語で案内する旨の資料を国土交通省に提出していたにもかかわらずこれを掲示していないなど、遵守すべき条件を満たしていない。</p> <p>② JNTO のホームページにおいて、これらの手ぶら観光カウンターの利用時間が訪日外国人旅行者向けに情報発信されているが、発信されている時間帯は共通ロゴマーク使用承認時点のもので、当局の調査日現在では利用時間が変更されているにもかかわらずこれを変更していない。</p> <p>なお、既述の国の補助事業を活用していない3カウンターの中にも、共通ロゴマークを使用する上で求められる条件を満たしていなかったものが2カウンターでみられた。</p> <p>このうち1カウンターは、国の目標や九州運輸局の取組が主要な交通結節点に手ぶら観光カウンターの設置拡充を目指している中で、共通ロゴマークの使用承認後に配送需要が減少したこともあって、当局調査後に閉店している。</p> <p>これらの原因・理由としては、共通ロゴマークの使用承認を得た事業者の各カウンターにおいて使用要領に対する認識が不足していることが考えられる。</p> <p>他方、使用要領では、手ぶら観光カウンターに対する現地調査や必要な是正などを実施するのは国土交通省本省となっており、国の補助を活用している手ぶら観光カウンターも含め九州地方の手ぶら観光カウンターの実情把握が九州運輸局等により十分なされていないことにもその一因があるものと考えられる。</p> <p><b>【改善意見】</b></p> <p>したがって、九州運輸局は、訪日外国人旅行者の手ぶら観光カウンターの利便性の向上を図る観点から、国の補助を受けた手ぶら観光カウンターを中心に九州地方の手ぶら観光カウンターの実情を把握する機会を設ける、共通ロゴマークの使用承認を得た事業者に対し使用要領で定める共通ロゴマーク使用条件を一層周知徹底するなど、既存の手ぶら観光カウンターのサービス水準の確保に努めるとともに、新たな手ぶら観光カウンターの設置を推進していく必要がある。</p>	<p>図表 5-(2)-⑦</p> <p>図表 5-(2)-⑧</p> <p>図表 5-(2)-⑨、 ⑩及び⑪</p> <p>図表 5-(2)-⑫</p>
--	---



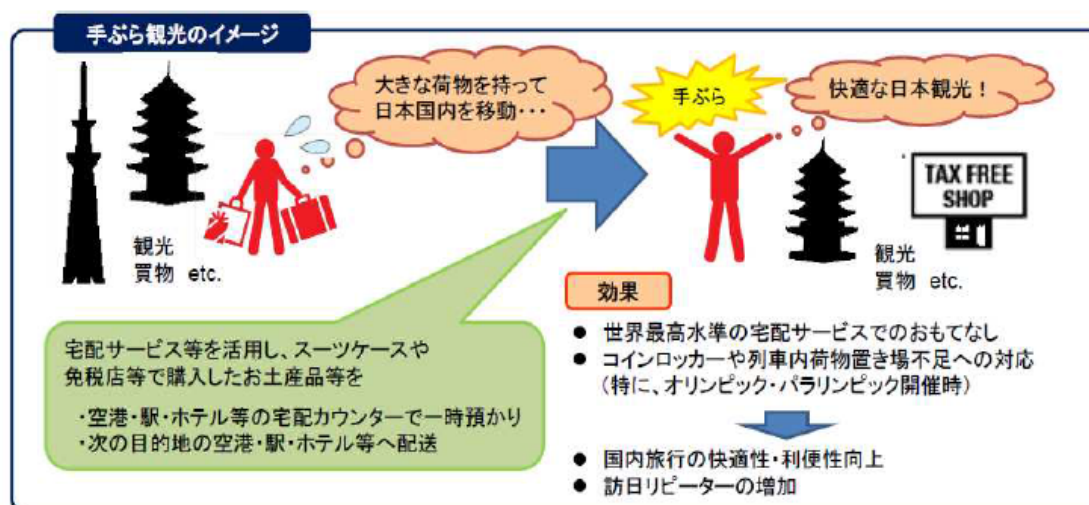
図表 5-(2)-① 手ぶら観光制度の概要

**【手ぶら観光とは】**

訪日外国人旅行者が鉄道等で大きな荷物を持ち運ぶ不便を解消するため、日本の優れた宅配サービスを活用し、**荷物**を空港・駅・商業施設等で**一時預かり**し、また、空港・駅・ホテル等へ**配送**する「手ぶら観光」を国土交通省及び観光庁において促進しています。

これにより、以下の効果が見込まれます。

- 訪日外国人旅行者が大きな荷物を持って移動する負担の軽減
- 観光地におけるコインロッカーや移動交通機関における荷物置き場等の不足への対応
- 安全で確実な日本の優れた宅配サービスを世界へアピール



(注) 九州運輸局のホームページによる。

図表 5-(2)-② 観光ビジョン実現プログラム 2016 に掲げられた手ぶら観光カウンターの設置目標

「観光ビジョン実現プログラム 2016-世界が訪れたくなる日本を目指して-」(平成 28 年 5 月 観光立国推進閣僚会議)(抜粋)

視点 3 すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に  
(略)

公共交通利用環境の革新

[観光ビジョン]	[観光ビジョン実現プログラム 2016]
(略)	(略)
・2020 年までに手ぶら観光カウンターを全主要交通結節点に設置	—
◇ <u>2016 年度末までにカウンター数(現行 80 程度)を倍増</u>	・2020 年までに手ぶら観光カウンターを全主要交通結節点に設置し、手ぶら観光の基幹ネットワークの形成を図るため、 <u>本年度末までに現行のカウンター数(80 程度)を倍増させる。【新規】</u> ・国土交通省・JNTO が連携し、ホームページや SNS 等を利用した情報発信を行い、手ぶら観光の PR を行う。【改善・強化】
◇2020 年までに免税品の海外直送(国際手ぶら観光サービス)を本格実施	・2020 年までに国際手ぶら観光サービスの実現に向け、本年度中に実証実験を行う。【新規】

(以下略)

(注) 下線は当局が付した。

図表 5-(2)-③ 「手ぶら観光」共通ロゴマーク使用要領（抜粋）

1. 目的

「手ぶら観光」共通ロゴマーク（以下「共通ロゴマーク」という。）の公共交通機関・店舗・施設の受付カウンターへの掲示等により、外国人旅行者からの外国人対応の手ぶら観光カウンターとしての識別性を向上させ、外国人旅行者の利便性を高めるとともに、外国人旅行者に情報発信を行うことを目的として定めた共通ロゴマークの適正使用のため、この使用要領を定める。

（略）

4. 使用申請方法

(1) 共通ロゴマークの使用を希望する者は、「手ぶら観光」共通ロゴマーク使用申請書により国土交通省総合政策局物流課企画室長（以下「企画室長」という。）あてに電子メール、郵送又は持参により申請するものとする。承認のために満たすべき条件は、以下のとおりとする。

<基本的な条件>

訪日外国人旅行者が利用しやすい手荷物の配送または一時預かりサービスを提供していること。

<具体的な条件>

① 取扱可能なもの

スーツケース及び土産品（割れ物の取扱可）の配送または一時預かりの少なくともいずれか一方が可能であること。ただし、免税店（輸出物品販売場）においては土産品のみの取扱いでも可とする。

② 配送日数

特定地域への当日配送、または特定地域への翌日配送が可能であること。ただし、国外への配送については、最短日数の明示で可とする。

③ 料金体系

料金体系の一覧を明示していること。

④ 対応可能言語

英語による案内が可能であること。※補助媒体を活用した案内でも可。

⑤ 補償制度

手荷物の配送及び一時預かりに関する補償内容を分かりやすく掲示していること。

英語による案内が可能な問い合わせ窓口が有ること。

（略）

(3) 企画室長は、共通ロゴマークの使用申請及び使用に当たって必要に応じ条件をつけることができるものとし、また、共通ロゴマークの使用承認を受けた者が、本要領に違反した場合には、是正のための措置及び承認の取消を行うことができる。

5. 承認内容の変更

共通ロゴマークの使用承認を受けた者が、承認を受けた内容について、変更しようとする場合

は、あらかじめ「手ぶら観光」共通ロゴマーク使用変更届出書を企画室長に提出しなければならない。

(略)

#### 9. 遵守事項

(1) 使用者は、関係法規を遵守するとともに。共通ロゴマークの機能を損なうことのないように努めるものとする。

(2) 第三者との係争、審判、訴訟等について要した費用は、使用者が負担するものとする。

(3) 使用者は、共通ロゴマーク使用の瑕疵により第三者に損害を与えた場合は、これに対し全責任を負い、国土交通省に迷惑を及ぼさないように処理するものとする。

(4) 使用者は、企画室長から要請がある場合は、共通ロゴマークの使用実態の報告等を行わなければならない。

(5) サービスの提供状況を確認するため、企画室長から要請がある場合は、現地調査に協力するものとする。

(以下略)

(注) 1 下線は当局が付した。

2 使用要領は、平成 27 年 6 月 24 日に制定され、その後平成 28 年 4 月 20 日に改定され、現在は、平成 29 年 1 月 31 日に制定されたものが、最新版である。

本表に記載した事項のうち、平成 29 年 1 月 31 日制定により変更があったものは、4(1)②の配送日数に但し書きが追加された箇所(波線箇所)である。

図表 5-(2)-④ 共通ロゴマーク



(注) 当局が撮影したものである。このカウンターは、手荷物の配送(Delivery)と一時預かり(Storage)の両方を提供しているカウンターであることを示している。

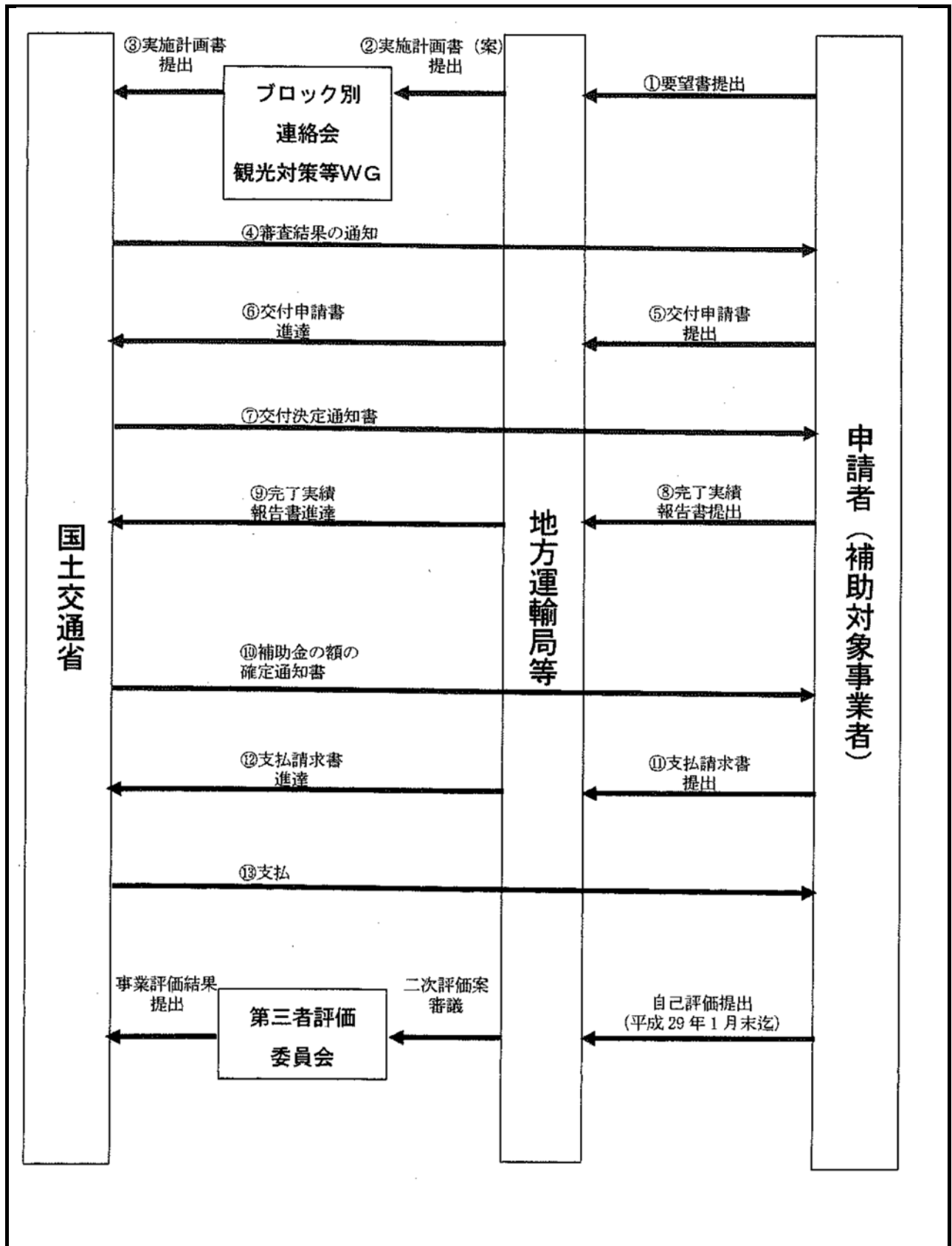
共通ロゴマークの使用承認を受けると、承認通知のほか、上記写真のプレートやステッカーなどを受け取り、これらを用いて、このカウンターが手ぶら観光カウンターであることの周知(情報発信)が求められる。

図表 5-(2)-⑤ 「手ぶら観光カウンター」の設置状況  
(平成 29 年 1 月 5 日現在)

全	国	141 箇所
	福岡県	5 箇所
	熊本県	1 箇所

(注) 国土交通省ホームページに基づき、当局が作成した。

図表 5-(2)-⑥ 「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」(地方での消費拡大に向けたインバウンド対応支援事業(手荷物))の事業のスキーム



(注) 九州運輸局提出資料(応募要領)による。

図表 5-(2)-⑦ 共通ロゴマーク使用承認条件を満たしていない例(国の補助事業を活用している 3 手ぶら観光カウンター分)

カウンター区分	サービス区分	共通ロゴマーク使用承認条件の遵守状況			
		①共通ロゴマークの掲示	②対応可能な言語の整備	③料金体系の明示	④補償内容の掲示
Fa	配送	○	○	△ 英語で料金明示している。しかし、共通ロゴマーク使用承認申請時に国土交通省に申請した資料では、取扱いする荷物の大きさを最大 260cm まで、重さ最大 50kg までとしていたが、カウンターで明示している料金表は、大きさが最大 160cm まで、重さで最大 30kg までしか明示していない。	× 共通ロゴマーク使用承認申請時に国土交通省に英語版の補償内容を案内する資料を提出していたが、補償内容に係る掲示物が全くなく、 <u>補償内容が分からない</u> 。
	一時預かり	○	○	× 共通ロゴマーク使用承認申請時に国土交通省に提出した日本語の「手荷物一時預かり約款」(料金記載)の掲示もなく、 <u>料金が分からない</u> 。	× 共通ロゴマーク使用承認申請時に国土交通省に提出した日本語の「手荷物一時預かり約款」(補償内容記載)の掲示もなく、 <u>補償内容が分からない</u> 。
Fb・Fc	配送	○	○	△ 英語で料金明示している。しかし、共通ロゴマーク使用承認申請時に国土交通省に申請した資料では、取扱いする荷物の大きさを最大 260cm まで、重さ最大 50kg までとしていたが、明示している料金表は、大きさが最大 160cm まで、重さで最大 30kg までしか明示していない。	× 共通ロゴマーク使用承認申請時に国土交通省に英語版の補償内容を案内する資料を提出していたが、補償内容に係る掲示物が全くなく、 <u>補償内容が分からない</u> 。
	一時預かり	○	○	△ 共通ロゴマーク使用承認申請時に国土交通省に提出した日本語の「手荷物一時預かり約款」(料金記載)を掲示している。承認時の資料だが、日本語のみの案内で外国人に分かりにくいとみられる。	△ 共通ロゴマーク使用承認申請時に国土交通省に提出した日本語の「手荷物一時預かり約款」(補償内容)を掲示している。承認時の資料だが、日本語のみの案内で、外国人に分かりにくいとみられる。

(注) 1 当局の調査結果(調査日は平成 29 年 1 月 17 日現在)による。

2 「共通ロゴマーク使用承認条件の遵守状況」欄の「○」は使用承認条件に合致していることを、「△」は使用承認条件に合致している部分もあるがその一部しか対応していないなど不十分な点がみられることを、「×」は使用承認条件に合致していないとみられることを表す。

なお、Fb・Fc カウンターの手荷物一時預かり料金については、新たな料金看板が英語で掲示され、調査途上で改善されている(平成 29 年 2 月 22 日確認)。

3 網掛け箇所は、「共通ロゴマーク使用承認条件の遵守状況」欄に「△」、「×」を付した箇所である。

図表 5-(2)-⑧ JNTO のホームページで情報発信している受付時間との相違状況(国の補助事業を活用している 3 手ぶら観光カウンター分)

カウンター区分	JNTO のホームページの受付時間	実際の受付時間	適否	備考
Fa	<u>11:00</u> ～19:00	<u>9:00</u> ～19:00	×	承認後に時間変更
Fb	7:30～ <u>21:00</u>	7:30～ <u>21:40</u>	×	承認後に時間変更
Fc	7:30～ <u>21:00</u>	7:30～ <u>21:40</u>	×	承認後に時間変更

(注) 1 当局の調査結果(調査日は平成 29 年 1 月 17 日現在)による。

2 「適否」欄の「×」は、「JNTO のホームページの受付時間」と「実際の受付時間」とが異なっていることを表す。



図表 5-(2)-⑨ 共通ロゴマーク使用承認条件を満たしていない例(国の補助事業を活用していない  
3手ぶら観光カウンター分)

カウン ター区 分	サー ビス 区分	共通ロゴマーク使用承認条件の遵守状況			
		① 共通ロ ゴマーク の掲示	②対応可能な言語の整 備	③料金体系の明示	④補償内容の掲示
Fd	配送	○	× 共通ロゴマーク使用承認申請時に英語、韓国語、中国語で、電話オペレーターを使用して対応としていたが、これらの言語を話せるスタッフは未配置で、電話オペレーターを使用する取組もない。	△ 共通ロゴマーク使用承認申請時に国土交通省に英語版の補償内容を案内する資料を提出していたが、日本語版の料金体系を明示して外国人には分かりにくいとみられる。	△ 共通ロゴマーク使用承認申請時に国土交通省に英語版の補償内容を案内する資料を提出していたが、日本語の運送約款を掲示して外国人には分かりにくいとみられる。
Fe	配送	× <u>掲示なし</u>	× 共通ロゴマーク使用承認申請時に英語、韓国語、中国語で、電話オペレーターを使用して対応としていたが、これらの言語を話せるスタッフは未配置で、電話オペレーターを使用する取組もない。	× 調査日後、閉鎖を予定しているため、既に料金表などは片付けてしまったとして、 <u>明示していない</u> 。	× 調査日後、閉鎖を予定しているため、既に補償内容などは片付けてしまったとして、 <u>掲示していない</u> 。
	一時 預かり				
Ff	一時 預かり	○	○	○ 日本語、英語及び中国語で料金と補償内容を掲示 【図表 5-(2)-⑩参照】	

(注) 1 当局の調査結果(Fd及びFeカウンターの調査日は平成29年1月17日現在、Ffカウンターは同年2月14日現在)による。

2 「共通ロゴマーク使用承認条件の遵守状況」欄の「○」は使用承認条件に合致していることを、「△」は使用承認条件に合致している部分もあるがその一部しか対応していないなど不十分な点がみられることを、「×」は使用承認条件に合致していないとみられることを表す。

3 網掛け箇所は、「共通ロゴマーク使用承認条件の遵守状況」欄に「△」、「×」を付した箇所である。

図表 5-(2)-⑩ 日本語、英語及び中国語で手荷物一時預かりの料金や補償内容を掲示している様子 (Ff カウンターの例)



(注) 当局の調査結果(平成 29 年 2 月 14 日現在)による。

図表 5-(2)-⑪ JNTO のホームページで情報発信している受付時間との相違状況(国の補助事業を活用していない3手ぶら観光カウンター分)

カウンター区分	JNTO のホームページの受付時間	実際の受付時間	適否	備考
Fd	8:00~21:00	8:00~21:00	○	
Fe	10:00~ <u>21:00</u>	10:00~ <u>18:00</u>	×	承認後に時間変更
Ff	9:00~18:00	9:00~18:00	○	

(注) 1 当局の調査結果(Fd 及び Fe カウンターの調査日は平成 29 年 1 月 17 日現在、Ff カウンターは同年 2 月 14 日現在)による。

2 「適否」欄の「○」は「JNTO のホームページの受付時間」と「実際の受付時間」とが合っていることを、「×」は、異なっていることを表す。

図表 5-(2)-⑫ 手ぶら観光カウンターの外国人旅行者の利用状況と利用促進のための取組状況

カウンター区分	外国人旅行者の利用状況	手ぶら観光カウンターとなっていることの外国人旅行者向けの周知等の取組状況(有(○)、無(×))
Fa	- ・利用状況未把握で不明	○ ・リーフレットを作成し、ホテル等へ配備する予定
Fb	・外国人旅行者の利用は日によって異なるとし、概数も不明。	○ ・リーフレットを作成し、ホテル等へ配備する予定
Fc		
Fd	- ・利用状況未把握で不明 ・カウンターの運営を担当する者によると利用者の多くは、日本人で外国人旅行者の利用はほとんどないとしている。	×
Fe	・このうち、 <u>Fe カウンターは、承認後周辺店舗の入れ替えなどもあり、配送需要が減少し、調査日後に閉鎖されている。</u>	・手ぶら観光カウンターであることを外国人旅行者に積極的に周知した結果利用が増えると、カウンターが手狭であるために預かった手荷物を置く場所に困ることが懸念され、周知に係る取組は特にないとされている。 ・カウンターまでの場所が分かりにくく、カウンターへ誘導する案内表示も日本語のみであるが、これまでカウンターのある施設管理者や最寄の観光案内所に対し、手ぶら観光カウンターとなったことの連絡や外国語による誘導など、外国人旅行者向けの周知について協力を求めたこともないとしている。
Ff	18 人 (平成 28 年 11 月~29 年 1 月) ・冬場は閑散期で元々外国人旅行者が少ない上、平成 28 年熊本地震により外国人旅行者が減少しているところ(平成 28 年 4 月の手荷物一時預かりは 196 人)	○ ・外国人のカウンタースタッフが、ブログや SNS により、英語、フランス語で手ぶら観光カウンターに取り組んでいることを情報発信している。

(注) 当局の調査結果(Fa から Fe カウンターの調査日は平成 29 年 1 月 17 日現在、Ff カウンターは同年 2 月 14 日現在)による。