

## 九州における外国人旅行者の受入環境の整備に関する実態調査 －多言語による情報提供の充実等に向けて－ ＜改善意見に対する回答（措置状況）の概要＞

九州管区行政評価局（局長：佐藤<sup>さとう たつや</sup>裁也）では、管内の長崎行政評価事務所及び大分行政評価事務所を動員して、平成28年12月から29年3月にかけて、観光マップ・観光サイト等、道路、公共交通機関等における多言語対応等の状況を調査し、九州地方整備局及び九州運輸局に対し、多言語による情報提供について統一性・連続性を確保するために必要な取組等の改善意見を通知しました。

この度、九州地方整備局及び九州運輸局から、これに対する改善措置状況について回答がありましたので、公表します。

調査実施時期：平成28年12月～29年3月  
改善意見通知先：九州地方整備局、九州運輸局  
改善意見通知日：平成29年3月30日  
回答日：平成29年7月31日（九州地方整備局）  
平成29年7月20日（九州運輸局）

[本件照会先]  
総務省九州管区行政評価局  
担 当：第二部第2評価監視官室  
三木 賢英、岩崎 俊雄  
電 話：092-431-7094  
F A X：092-431-7085



- 1 観光マップ・観光サイト等による案内 →九州運輸局の対応(3頁)  
同じ観光地・観光施設等に用いている表記の統一



川下り(福岡県柳川市)  
Kawakudari  
Down the River  
River Cruise など7種類が混在

→ 同じ観光地等と分からない  
留学生等: 約70%

- 2 道路案内標識による案内 →九州地方整備局の対応(3~4頁)  
英語表記の相違



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

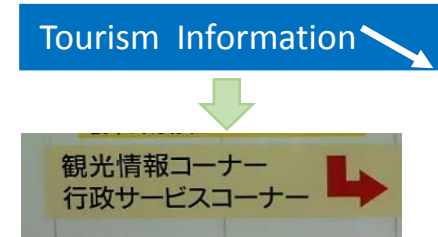
- 3 公共交通機関事業者等による案内 →九州運輸局の対応(5頁)  
分かりにくいホームページの見直し等

(外国人旅行者に分かりにくくなっている例)

### 英語のバス検索システム

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

- 4 認定外国人観光案内所による案内 →九州運輸局の対応(5頁)  
観光案内所の利用環境の向上



改札から観光案内所の途中まで  
英語で案内

途中からの案内は日本語のみ

- 5 外国人旅行者向けプッシュ型 →九州運輸局の対応(6頁)  
情報発信アプリの案内  
多言語パンフレット等に掲載するなど一層周知



(注)観光庁ホームページによる。

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

- 6 手ぶら観光カウンターの推進 →九州運輸局の対応(6~7頁)  
手ぶら観光カウンターのサービス水準の確保



Hands-Free Travel  
(注)国土交通省ホームページによる。

実際の営業時間と手ぶら観光  
カウンターを周知するサイトが  
案内する営業時間とが相違

## ① 観光マップ・観光サイト等による案内【九州運輸局】

### 主な改善意見（調査結果）

- ・ 多言語対応ガイドラインの再周知
  - ・ 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
- 〔 78観光地・観光施設等について、観光マップ、観光サイト及び観光案内標識等における英語表記が区々 〕

### 主な改善措置状況

- ① 「観光ビジョン推進九州ブロック戦略会議」などを通じて多言語対応ガイドラインを再周知  
地方公共団体等に対し、多言語の観光ガイドブック等を作成する際は、多言語対応ガイドラインを活用するよう再周知
- ② 多言語対応ガイドラインだけでは判断しがたい問題や先行して対訳語一覧を作成している地方公共団体の紹介などの相談に対応

## ② 道路案内標識による案内【九州地方整備局】

### 主な改善意見（調査結果）

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

- ・ 点検対象地域において、道路標識適正化委員会の各県の部会（調査対象は福岡・長崎・大分の各部会）が選定した当面の改善区域として改善はほぼ完了しているが、英語表記が行われていない事例、各県の部会の改善方針等どおりに改善されていない事例あり
- ・ 点検対象地域外において、温泉を案内する道路案内標識の英語表記は、国土交通省の告示や多言語対応ガイドラインに定める「Onsen」ではなく、「Hot Spring」や「Spa」と表記されている状況あり

### 主な改善措置状況

- ① 当面の改善区域等において未改善であった国管理の道路案内標識等の英語表記化を改善（13事例中10事例改善（図表2参照））。残り3事例についても更新時期に改善を図る
- ② 点検対象地域外についても案内標識告示等に沿った統一的な英語表記の取組の推進を九州7県の部会において再確認  
このうち、大分部会においては、温泉地の「Onsen」表記への計画的な改善を図るため別途作業部会にて検討することを確認（図表1参照）

図表1

温泉「Onsen」表記に計画的に改善するための作業部会の設置（大分部会）

- 現況把握や温泉地の整理を行い、優先区域（案）を作成
- 平成29年度内に優先区域を設定（以降、計画的に改善）

優先区域の設定 イメージ

〔 外国人旅行者が多く訪れる温泉地から改善 〕

- 1 ○○温泉 平成30～31年度対応
- 2 ○○温泉 平成32～34年度対応 など

図表2 道路案内標識等の英語表記の改善例

区分	交差点名等	改善前	改善後
① 英語表記が行われていないもの	上人ヶ浜交差点 (別府市)		
② 英語表記が各県部会の改善方針等どおりに改善されていないもの	観光港南交差点 (別府市)		
③ 通常の英語表記では使用しない単語による表記	船小路町交差点 (別府市)		

### ③ 公共交通事業者等による案内【九州運輸局】

#### 主な改善意見（調査結果）

- ① 情報提供促進実施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を周知
- ② 九州ブロック連絡会等において、分かりにくいホームページの見直し、異常時の多言語による情報提供について、公共交通事業者等と引き続き検討・調整

- ・ 情報提供促進実施計画の活用が図られていない状況
- ・ ホームページの内容が訪日外国人旅行者に分かりづらいとみられる事例（バス停留所の検索方法が分かりにくい等）あり

#### 主な改善措置状況

公共交通事業者等における情報提供促進実施計画の進捗状況を確認するとともに、改めて制度周知を行った上で、今後の情報提供促進実施計画の充実に向け必要な指導を行う予定

その際、ホームページの見直し検討も、併せて指導時に実施予定

なお、異常時の多言語による情報提供は今後の課題として検討

### ④ 認定外国人観光案内所による案内【九州運輸局】

#### 主な改善意見（調査結果）

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、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針（以下「あり方指針」という。）」を遵守して情報・サービス等を提供するよう一層の周知徹底

- ・ 認定外国人観光案内所の中に、訪日外国人旅行者には利用しにくいとみられる事例あり

#### 主な改善措置状況

認定外国人観光案内所に対し、あり方指針について周知予定

独立行政法人国際観光振興機構（日本政府観光局 JNTO）と連携を図り、会議・研修の場を活用して、あり方指針の求めるサービス・設備水準等について周知徹底

## ⑤ 外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリの案内【九州運輸局】

### 主な改善意見（調査結果）

- ① 認定外国人観光案内所、宿泊施設及び公共交通事業者等に対し、ポータルサイトやアプリを再周知
  - ② 外国人旅行者に対し、ポータルサイトやアプリを多言語により一層周知
- ・ 認定外国人観光案内所等が、ポータルサイトやアプリの機能まで把握していない。
  - ・ アプリを周知するチラシが英語版のみ

### 主な改善措置状況

- ① アップデートされたアプリについて九州運輸局のホームページに掲載  
訪日外国人旅行者の受入れに向けた九州ブロック連絡会のメンバー及び認定外国人観光案内所に対し上記アプリの情報提供及び関係者への周知依頼
- ② 九州運輸局が作成する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、一層の周知予定

## ⑥ 手ぶら観光カウンターの推進【九州運輸局】

### 主な改善意見（調査結果）

共通ロゴマークの使用を承認した手ぶら観光カウンターのサービス水準の確保

- ・ 手荷物一時預かり料金を明示していない等、共通ロゴマークの使用承認条件を満たしていない事例あり

### 主な改善措置状況

- ① 共通ロゴマークの使用承認条件を遵守していなかった手ぶら観光カウンターについては、国土交通本省と連携の上、対象事業者に対し指示し、変更手続により改善  
  
国土交通本省は、全国の手ぶら観光カウンターについて共通ロゴマーク使用承認条件の充足及びサービス内容の実態確認を実施し、改善が必要なカウンターについては、承認内容の変更等により改善（図表3 **[地域の調査結果から全国的な取組へ]**参照）
- ② 空港・駅等の観光案内所等の設置者・運営主体等を個別に訪問し、手ぶら観光カウンターの設置や補助制度の活用を働きかけ（平成29年1月から6月までに18施設の設置者・運営主体等に働きかけ）

## 図表3【地域の調査結果から全国的な取組へ】

### 「手ぶら観光カウンター」の推進で、国土交通省 共通ロゴマークの使用承認条件の充足及びサービス内容の実態確認を実施

実施年月 平成29年5月

対象者数等 共通ロゴマーク認定事業者58事業者の164カウンター

※ 国土交通省では、「手ぶら観光」サービスの拠点をわかりやすく明示するため、一定の条件(図表4参照)を満たすカウンターを、共通ロゴマーク(図表5参照)の使用ができる「手ぶら観光」カウンターとして認定しています。

#### 図表4 「手ぶら観光」共通ロゴマーク使用承認条件

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

(注) 国土交通省ホームページによる。

#### 図表5 「手ぶら観光」共通ロゴマーク



(注) 国土交通省ホームページによる。

#### 全国の確認結果

- 外国語で掲示することとしている補償内容が掲示されていないもの(4カウンター)
- 受付時間等JNTOのホームページ情報の訂正が必要なもの(8カウンター)
  - ※ 共通ロゴマークを使用する受付カウンターの受付時間、場所等の情報は、JNTO(日本政府観光局(独立行政法人国際観光振興機構))のホームページにて国内外に発信されています。
- 価格・配送対象地域等の情報開示を行っていないもの(10カウンター)



承認内容の変更等必要な対応を実施(改善済み)

## 【参考】

### 観光ビジョン推進九州ブロック戦略会議

- 九州における「明日の日本を支える観光ビジョン」(平成28年3月観光庁)に掲載された施策の具体的な取組の推進を図るため、既存の「訪日外国人旅行者の受入れ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。)」を発展的に改組し、平成29年4月1日に設置された会議
- 九州運輸局、九州地方整備局、大阪航空局、九州各県・政令市、経済団体、観光関係団体、事業者等に加えて、同連絡会ではオブザーバーとして参加していた国土交通省以外の国の出先機関(九州総合通信局、九州農政局、九州経済産業局及び九州地方環境事務所)が新たに構成員として参画し、「オール九州」で課題解決等観光振興のための環境整備を目的に取り組む。
- 九州ブロック連絡会で取り組んでいた「クルーズ船の寄港増・大型化に対応した受入環境の改善」、「公共交通機関、道路における多言語対応の強化」等の継続課題に加えて、「観光地や観光施設における無料公衆無線LAN環境(WI-FI環境)の整備」、「滞在型農山漁村の確立・形成」、「地域ブランドの育成・強化」、「国立公園におけるインバウンド推進、魅力の磨き上げ」、「明治日本の産業革命遺産」等を活用した観光振興」等の課題を新たに課題として整理し、推進していくこととしている。

### 多言語対応ガイドライン

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

### 情報提供促進実施計画

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



**九州における外国人旅行者の受入環境の整備に関する実態調査－多言語による情報提供の充実等に向けて－  
改善意見通知事項及びその回答(改善措置状況)**

＜実施調査時期：平成28年12月～29年3月、改善意見通知先：九州地方整備局、改善意見通知日：平成29年3月30日、回答日：平成29年7月31日  
改善意見通知先：九州運輸局、改善意見通知日：平成29年3月30日、回答日：平成29年7月20日＞

改善意見通知事項	九州地方整備局、九州運輸局の回答(改善措置状況)
<p>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</p> <p>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>【九州運輸局】</p> <p>① 「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。)」の活用については、平成29年4月1日付けで「訪日外国人旅行者の受入に向けた九州ブロック別連絡会(以下「九州ブロック連絡会」という。)」を発展的改組した「観光ビジョン推進九州ブロック戦略会議(以下「九州ブロック戦略会議」という。)」などを通じて、観光庁が策定した多言語対応ガイドラインの存在を再度周知を図るとともに、地方公共団体及び観光関係者等に対し、多言語の観光ガイドブック等を作成する際は、多言語対応ガイドラインを活用するよう再度周知を図る。</p> <p>これまで、九州各県海外誘致担当者会議(平成29年4月27日九州観光推進機構主催)において、多言語化による情報提供の充実に向け、多言語対応ガイドラインに基づき、各県の観光部門のみならず、交通部門においてもさらに取組の推進を図るよう要請した。</p> <p>また、今後、多言語対応に関する具体的な協議については、九州ブロック戦略会議に設置するワーキンググループ会議で検討することとしており、ワーキンググループ会議は、他の案件の進捗具合も勘案し、対面又は書面により遅くとも同年8月初旬までの早い段階に開催することとしている。</p> <p>② 多言語対応ガイドラインで求められている多言語表記の統一性・連続性が確保されるよう、平成29年6月30日に開催した管内運輸支局課長級職員を対象とした会議において、地方公共団体に対し対訳語一覧の作成の必要性について周知するよう依頼した。</p> <p>また、九州各県に対し、対訳語一覧の作成の必要性を訴える文書を平成29年7月に発出することとしている。</p>

改善意見通知事項	九州地方整備局、九州運輸局の回答（改善措置状況）
<p>2 道路案内標識の英語表記の改善の取組</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>このほか、多言語対応ガイドラインだけでは判断しがたい問題や先行して対訳語一覧を作成している地方公共団体の紹介などの相談には、適切に対応し、九州管内での統一性・連続性を図っていくこととしている。</p> <p>③ 加えて、多言語表記の問題は全国的な問題でもあることから、観光庁とも連携を取りながら対応して行く予定である。</p> <p><b>【九州地方整備局】</b></p> <p>九州地方整備局では、「道路案内標識改善方針（案）について」（平成25年9月11日付け道路局事務連絡）に基づき、「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を対象地域として、県等とともに構成する道路標識適正化委員会の各県部会において、道路案内標識の英語表記について当面の改善区域等を選定し、平成25年度より道路案内標識の英語表記の改善について先行的な取組を実施してきた。</p> <p>当面の改善区域等の道路案内標識等の英語表記については、平成29年3月末時点で未改善であった国管理部分13件（隣接する幹線道路に所在するものを含む。）のうち、10件は平成29年7月時点で改善済みであり、残り3件についても更新時期等にあわせ改善を図ることとしている。</p> <p>点検対象地域外の地域についても、先行的な地域の取組と同様に地方公共団体等の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推進することとしており、平成29年6月に開催した九州7県の部会についても再確認した。</p> <p>このうち、大分部会においては、温泉地の「Onsen」表記の計画的な改善を図る必要があるため、別途作業部会を開催して検討を行い、平成29年度中に優先区域を設定することを確認した。</p> <p>平成29年6月の各県部会での具体的な確認事項については、以下のとおりである。</p> <p>① 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（平成29</p>

改善意見通知事項	九州地方整備局、九州運輸局の回答（改善措置状況）
<p>3 公共交通機関における外国語による情報提供</p> <p>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>4 認定外国人観光案内所の設置促進・利用環境の向上</p> <p>○ 認定外国人観光案内所の利用環境の向上</p> <p>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。</p>	<p>年3月30日総務省九州管区行政評価局) 結果の周知</p> <p>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(観光庁) 再周知(特に「Onsen」表示)</p> <p>③ 福岡部会における利用者の意見聴取(外国人に対するアンケート)などの取組事例紹介</p> <p>【九州運輸局】</p> <p>① 観光庁の指示を仰ぎつつ、平成29年8月～12月に公共交通事業者等へ情報提供促進実施計画の進捗状況を確認するとともに、改めて制度周知を行ったうえで、今後の情報提供促進実施計画の充実に向け必要な指導を行う予定である。</p> <p>② ホームページの見直し検討については、上記①の指導時に実施予定である。異常時における多言語での情報提供については、公共交通事業者等においても課題意識を持っているが、解決策を模索しているところであり、公共交通事業者等の取組を注視しつつ、今後の課題として検討していく予定である。</p> <p>【九州運輸局】</p> <p>認定外国人観光案内所に対し、「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」について周知する。</p> <p>具体的には、平成29年9月及び30年3月に開催予定である九州管内の観光地経営の視点に立って観光地域づくりの舵取り役を担う法人(日本版DMO候補法人)を対象とした会議や、九州運輸局の職員が出席する地域主催会議の場において、会議の趣旨・出席者等を踏まえつつ、独立行政法人国際観光振興機構</p>

改善意見通知事項	九州地方整備局、九州運輸局の回答（改善措置状況）
<p>5 その他の多言語対応の取組</p> <p>(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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(2) 手ぶら観光カウンターの推進</p> <p>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</p>	<p>(日本政府観光局。以下「JNTO」という。)と連携を図り、あり方指針の求めるサービス・設備水準等について周知徹底を図る予定である。</p> <p>【九州運輸局】</p> <p>① ポータルサイトやアプリについて、可能な限り迅速かつ適切なタイミングで広く周知し、さらに会議等においても再度周知を図る。</p> <p>これまで、平成29年3月17日にアップデートされたアプリ(Safety tips)及び訪日外国人旅行者を受入可能な医療機関リストについて、九州運輸局のホームページに掲載するとともに、従来の九州ブロック連絡会のメンバー及び認定外国人観光案内所に対し、情報提供及び関係者への周知を依頼した。</p> <p>※ 従来の九州ブロック連絡会のメンバー： 九州運輸局、九州地方整備局、大阪航空局、九州各県及び政令市、広域観光機構、経済団体、港湾管理者、空港管理者、空港ビル、旅行事業者団体、宿泊事業者団体、交通事業者団体、物流事業者団体等</p> <p>② 九州運輸局が作成する観光案内パンフレットにポータルサイトやアプリの案内を掲載するなどして、一層の周知を図る予定である。</p> <p>① 今回の調査で指摘があった手ぶら観光共通ロゴマークの使用承認を受けた手ぶら観光カウンター等については、国土交通省本省と連携のうえ対象事業</p>

改善意見通知事項	九州地方整備局、九州運輸局の回答（改善措置状況）
<p>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>者に指示を行い、変更手続により改善を行った。</p> <p>また、平成 29 年 5 月 16 日、国土交通省本省から、手ぶら観光共通ロゴマークの認定事業者（58 事業者 164 カウンター）に、使用要領で定める共通ロゴマーク使用条件の周知徹底を図るとともに、承認条件の充足及びサービス内容の実態確認を行った。確認の結果、外国語で掲示することとしている補償内容が掲示されていないものが 4 カウンター、受付時間等 JNTO ホームページ情報の訂正が必要なものが 8 カウンター、価格・配送対象地域等の情報開示を行っていないものが 10 カウンター確認されたため、承認内容の変更等の必要な対応を行った。</p> <p>② 九州管内の空港、駅等の観光案内所等の設置者・運営主体等を個別に訪問し、「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金」を周知する等により、新たな手ぶら観光カウンターの設置を促した。</p> <p>具体的には、平成 29 年 1 月から 6 月までの間に、これら 18 施設の管理者等に対して対面で、手ぶら観光カウンターの設置や補助制度の活用について働きかけを行った。</p>