

平成 31 年 2 月 28 日
九州管区行政評価局

「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」 に基づく改善意見に対する改善措置状況

－九州運輸局では「手ぶら観光カウンター」の設置を促進、
九州地方整備局では道路標識の英語表記を統一など－

総務省九州管区行政評価局（局長：吉武 久）は、「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」に基づく改善意見について、九州運輸局及び九州地方整備局に対して改善措置状況を照会し、その内容を公表します。

【当局の改善意見（平成 29 年 3 月）】

外国人旅行者の移動の円滑化の確保に当たり、地方公共団体や観光関係団体等が作成している観光マップや観光案内標識の英語表記が不統一、道路案内標識における英語表記の連続性が未確保などの実態がみられたことから、関係機関に対し必要な取組を行うよう改善意見を通知

九州運輸局は、

- ① 地方公共団体や観光関係団体等に対し、地域で全体的な統一感を持って多言語対応の取組を行うための「多言語対応ガイドライン」（観光庁策定）の活用を再周知
- ② 日本政府観光局（JNTO）が認定する認定外国人観光案内所の設置者に対し、観光庁が定める指針が求めるサービス・設備水準等を周知徹底
- ③ 施設の管理者等に対し次の目的地への配送サービス等を行う「手ぶら観光カウンター」の設置を促進（新たに 15 カウンターが設置。九州 7 県全体で 19 カウンター）など

九州地方整備局は、

- ① 英語表記の連続性が確保されていない道路案内標識を改善
- ② 大分県内では国道及び県道の道路標識の「温泉」の英語表記が統一されていなかったものを全て「Onsen」に改善を予定（平成 30 年度中）

としています。

〔本件照会先〕

総務省九州管区行政評価局

担当：評価監視部 第 4 評価監視官 楠田 辰也

電話：092-431-7094（直通）

メール：ksy22@soumu.go.jp

「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」に基づく改善意見に対する改善措置状況

<調査の背景>

- 九州を訪れる外国人旅行者数は、平成29年に約494万人と6年連続で過去最高。平成31年にはラグビーワールドカップ2019日本大会が九州で開催されるなど、外国人の受入環境の整備は重要な課題
- 九州運輸局、九州地方整備局等は「訪日外国人旅行者の受入に向けた九州ブロック連絡会」（現：観光ビジョン推進九州ブロック戦略会議）において、地方公共団体、観光関係者等とともに連携し外国人旅行者の受入環境整備の課題に対応

平成28年12月～29年3月 実地調査

平成29年3月 九州運輸局及び九州地方整備局に対し改善意見を通知

平成29年7月 両機関から改善経過の回答

平成31年2月 両機関から改善措置状況の回答

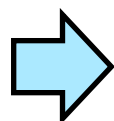
主な改善意見（調査結果）

主な改善措置状況（回答内容）

【九州運輸局】

1 地方公共団体等に対する多言語表記の統一化の推進

地方公共団体や観光関係団体等が作成している観光マップ、観光サイト及び観光案内標識等における観光地・観光施設等の英語表記が不統一

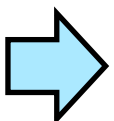


◇ 国、九州各県及び政令市、交通・旅行・宿泊等観光関係者で構成する観光ビジョン推進九州ブロック戦略会議や九州各県海外誘致担当者会議において、地域で全体的な統一感を持って多言語対応の取組を行うための「多言語対応ガイドライン」（観光庁策定）の活用を再周知

◇ 九州各県及び政令市の観光担当部局に対し、「多言語対応ガイドライン」が求める対訳語一覧を作成する際は、表記の統一が図れるよう道路・公共施設・文化財の担当部局と連携するとともに、県下市町村にも同様の対応を行うよう依頼

2 公共交通事業者に対する多言語化による情報提供の推進

- 公共交通事業者が作成義務のある情報提供促進実施計画と実態が異なっているが、運輸局による把握や指導が行われていない
- 事故等による異常時の張り紙等での説明が日本語表示のみ



◇ 平成30年4月の法律改正により、従前の情報提供促進実施計画の内容が拡充された外国人観光旅客利便増進計画の作成義務者となる公共交通事業者に対し、改めて制度の周知と必要な指導を実施予定

◇ 公共交通事業者に対し、異常時における多言語での情報提供に関して活用可能な補助メニューを周知

また、観光庁が提供している外国人旅行者向け災害情報提供アプリ「Safety tips」（5言語対応）の利用について、外国人用マップ等へ掲載

主な改善意見（調査結果）

主な改善措置状況（回答内容）

【九州運輸局】

3 認定外国人観光案内所の利用環境の向上

認定外国人観光案内所（日本政府観光局認定）の場所が分かりにくい、提供している情報やサービスの内容が多言語で掲出されていないなど、観光庁が策定した指針で定めるサービス・設備水準が遵守されていない。

◇ 認定外国人観光案内所の設置者に対し、同案内所の所在箇所の分かりやすい表示など観光庁が定める指針が求めるサービス・設備水準等について周知徹底するとともに、補助事業の活用による案内標識や多言語標識等の整備を促進

（補助事業の活用による整備例）

- ・多言語標識、デジタルサイネージ、ホームページの多言語化（福岡市内の観光案内所）
- ・案内標識の整備、案内所の改修、多言語翻訳システムの導入（島原市内の観光案内所）

4 「手ぶら観光カウンター」のサービス水準の確保と設置の推進

外国人旅行者の「手荷物一時預り」や「宅配便受付」の受付カウンター（手ぶら観光カウンター。国土交通省認定）の実情が把握されておらず、新たな設置の働きかけが不十分

◇ 九州管内の空港、駅等の管理者等を個別訪問し、「手ぶら観光カウンター」設置を働きかけた結果、新たに15の「手ぶら観光カウンター」が設置（九州7県全体で19カウンター（平成30年12月現在））

*写真は大分空港総合案内所における手ぶら観光カウンター（九州運輸局提供）



【九州地方整備局】

道路案内標識の統一な英語表記の推進

- 道路案内標識における英語表記が、九州ブロック道路標識適正化委員会（※）の改善方針どおりに改善されておらず地域としての連続性が確保されていない
- 温泉地を案内する英語表記が、国土交通省告示で定める Onsen ではなく、Spa や Hot Spring といった表記となっている箇所がある

（※）九州地方整備局、国道事務所、県、市、高速道路事業者等で構成する、標識等の表示内容等を検討する委員会

◇ 九州ブロック道路標識適正化委員会において先行的に点検及び改善が求められるとされた区域等における国管理の道路案内標識等（13件）の英語表記を改善（道路案内標識11件を改善。2件は31年度改善予定）

【改善例】



【 - d o r o 】
（改善前）



【 - d o r o Avenue 】
（改善後）

*写真は九州地方整備局提供

◇ 大分県内では、国道及び県道の道路標識の「温泉」の英語表記が統一されていなかったものを全て「Onsen」に改善予定（平成30年度中）

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－
所見表示事項及びその回答(改善措置状況)

〔 実施調査時期 : 平成 28 年 12 月～29 年 3 月、所見表示先 : 九州運輸局

所見表示日 : 平成 29 年 3 月 30 日、1 回目回答日 : 平成 29 年 7 月 20 日、2 回目回答日 : 平成 31 年 2 月 5 日 〕

所見表示要旨	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> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>【参考】 「観光ビジョン推進九州ブロック戦略会議」(平成 29 年 4 月 1 日設置) 構成員 九州運輸局、九州地方整備局、大阪航空局、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、九州各県、政令指定都市、経済団体、九州観光推進機構、空港・港湾管理者、各事業者団体(交通事業者団体、旅行事業者団体、宿泊事業者団体)、交通事業者、観光関係団体)等 事務局 九州運輸局・九州地方整備局・大阪航空局</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>→ 1 回目のフォローアップ時に確認した改善措置状況 ⇒ 2 回目のフォローアップ時に確認した改善措置状況</p> </div> <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>

所見表示要旨	九州運輸局の回答（改善措置状況）
	<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> <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>⇒ 平成 29 年 10 月 30 日開催の「平成 29 年度観光ビジョン推進九州ブロック戦略会議 5 ワーキンググループ合同会議」において、多言語対応ガイドラインの活用について、再周知するとともに、自治体等が進めている多言語対応の取組事例が掲載されている東京都オリンピック・パラリンピック準備局のホームページやポータルサイトの情報提供を行った。</p> <p>また、「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表記の統一性・連続性の確保について(依頼)」(平成 29 年 7 月 27 日付け九運観企第 38 号)において、九州運輸局観光部長から各県及び各政令市の観光担当部局長に対し、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を防ぐため多言語対応ガイドラインで求められている対訳語一覧を作成する際は、地域・関係者間で表記の統一が図れるよう道路担当部局や公共施設・文化財担当部局と連携するよう依頼するとともに、県下市町村にも周知を行うよう依頼した。</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>⇒ 観光庁は、「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業・旅行環境整備事業」(平成 30 年度予算約 96 億円)を通じて、宿泊施設、公共交通機関、外国人観光案内所、観光拠点情報・交流施設等での案内標識やホームページ等の</p>

所見表示要旨	九州運輸局の回答（改善措置状況）
<p>2 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</p>	<p>多言語化等、多言語表記の充実等に向けた支援を行っている。</p> <p>九州運輸局は同事業の活用を促進するため、九州管内の自治体、観光協会、交通事業者等を対象とした補助制度の説明会を平成30年3月19日、6月21日及び10月25日に観光庁と共同で開催した。</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>⇒ 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」の一部改正による、「外国人観光旅客の来訪の促進等による国際観光の振興に関する法律」が平成30年4月18日に公布された。この法改正により、観光庁長官より外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間として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、旧法で規定されていた情報提供促進実施計画の内容が拡充された新たな外国人観光旅客利便増進実施計画を作成する義務が生じたところ（平成30年10月17日施行）。しかし、平成30年12月末現在、告示で示すこととなっている外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき上記区間が、指定されていないため作成義務者が確定できていない。このため、外国人観光旅客利便増進実施計画の進捗状況の確認及び指導は告示後に対応予定である。</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。</p> <p>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</p>

所見表示要旨	九州運輸局の回答（改善措置状況）
<p>進すること。</p> <p>3 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>九州運輸局の回答（改善措置状況）</p> <p>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>⇒ ② 公共交通事業者等に対する外国人観光旅客利便増進実施計画の進捗状況の確認及び指導時に実施予定であったホームページの見直し検討については、上記①記載の理由により区間指定の告示後に対応予定である。</p> <p>異常時における多言語での情報提供については、引き続き公共交通事業者等の取組を注視しつつ、活用可能な補助メニューを周知していく。</p> <p>なお、観光庁監修の外国人旅行者向け災害情報提供アプリ「Safety tips」（日本国内における緊急地震速報、津波警報、噴火速報、弾道ミサイル発射等の国民保護情報等を英語、中国語、韓国語等5言語で提供）については、九州運輸局のホームページに掲載するとともに、九州運輸局が実施した実証事業で作成したパンフレット等に情報を掲載した。具体的には、</p> <p>平成29年度は</p> <ul style="list-style-type: none"> i) 「温泉アイランド九州広域観光周遊ルート情報マップ」、 ii) 「医療機関における訪日外国人旅行者医療受入ガイドブック」（長崎市域での実証事業）、 <p>平成30年度は</p> <ul style="list-style-type: none"> iii) 「AIを活用した観光案内FAQシステム」（福岡市域での実証事業）、 iv) 「ループバス内で提供する多言語によるパンフレット」（小倉都心部での運行事業） v) 「周遊バスのPRパンフレット」（霧島地域での実証事業） <p>に「Safety tips」の情報を掲載した。</p>

所見表示要旨	九州運輸局の回答（改善措置状況）
<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>→ 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（日本政府観光局。以下「JTO」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>⇒ 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、次の会議において周知を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 29 年度 第 1 回九州地域日本版 DMO 候補法人意見交換会（平成 29 年 10 月 5 日開催） <ul style="list-style-type: none"> ※ 日本版 DMO 法人とは、観光地域づくりの舵取り役を担う法人。観光庁への登録制。登録を行った法人及びこれと連携して事業を行う関係団体に対して、関係府省が連携して支援を実施。Destination Management/Marketing Organization の略 ・JTO（日本政府観光局）外国人観光案内所カテゴリー認定制度説明会及び平成 30 年度「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策・旅行環境整備事業（消費拡大）」に関する補助制度説明会（平成 30 年 3 月 19 日 観光庁と共同で開催） ・平成 30 年度 JTO 認定外国人観光案内所ブロック別研修会（平成 30 年 8 月 28 日 JTO と共同で開催） <p>なお、平成 28 年度に福岡市に新規に開設された認定外国人観光案内所では、訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金を活用し、多言語標識、デジタルサイネージ、Wi-Fi 等の設置が行われたほか、平成 29 年度には同事業を活用し、ホームページの多言語化が行われている。</p> <p>また、平成 30 年度においても、本補助事業の活用により、サービス・設備水準の向上の取組が進むよう、認定外国人観光案内所設置者である地方公共</p>

所見表示要旨	九州運輸局の回答（改善措置状況）
<p>4 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>九州運輸局の回答（改善措置状況）</p> <p>団体等に対して補助制度説明会を平成 30 年 10 月 25 日に開催し、補助制度の周知を行い、島原市の認定外国人観光案内所においては、案内所の改修、多言語翻訳システムの導入、案内標識の整備が行われた。</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>⇒ 上記①の取組以降、平成 30 年 8 月に開催した「平成 30 年度 JNTO 認定外国人観光案内所ブロック別研修会」（JNTO と共同で開催）においてポータルサイトやアプリの必要性等について周知した。</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>⇒ ② 平成 29 年度及び 30 年度に九州運輸局が作成したマップ、ガイドブック等に「Safety tips」の利活用方法を掲載したほか、九州運輸局ホームページにも掲載し周知を図った。（所見表示事項 2-②に対する回答参照）</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</p>

所見表示要旨	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>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>⇒ ① サービス水準の確保については、第1回目の回答どおり全国において対応済。</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> <p>⇒ ② 平成29年1月以降、九州7県において、新たに15の手ぶら観光カウンターの設置があり、計19カウンターで設置済（平成30年12月26日現在）。</p>

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－
所見表示事項及びその回答(改善措置状況)

〔実施調査時期：平成28年12月～29年3月、所見表示先：九州地方整備局〕
〔所見表示日：平成29年3月30日、1回目回答日：平成29年7月31日、2回目回答日：平成31年2月20日〕

所見表示事項	九州地方整備局の回答(改善措置状況)
<p>○ 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した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>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>→ 1回目のフォローアップ時に確認した改善措置状況 ⇒ 2回目のフォローアップ時に確認した改善措置状況</p> </div> <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した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>

所見表示事項	九州地方整備局の回答（改善措置状況）
	<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> <ul style="list-style-type: none"> 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 年 3 月 30 日総務省九州管区行政評価局）結果の周知 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） 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>⇒ 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 7 月末時点で未改善であった国管理部分 3 件のうち、1 件は改善済みである。残り 2 件については来年度対応予定。</p> <p>温泉地の「Onsen」表記については、大分部会では平成 29 年度に行った各標識管理者による標識調査の結果を踏まえ、国管理の道路標識、県管理の道路標識については平成 30 年度中に全て改善予定となっている。また、今後も主要幹線を主に改善を進め、市町村へも改善を求めていくこととなっている。</p>