

令和2年2月28日
北海道管区行政評価局

外国人観光旅客に対する運行情報の提供に関する調査 －都市間バス等を中心として－ 《調査結果に基づく改善通知》

北海道管区行政評価局では、都市間バス等を利用する外国人観光旅客における利便性の向上を図る観点から、バス事業者における外国人観光旅客に対する運行情報の提供に関する取組状況、行政機関等におけるバス事業者に対する支援の実施状況等を調査し、その結果を取りまとめ、必要な改善措置について北海道運輸局に通知しましたので、公表します。

【本件照会先】

担 当：北海道管区行政評価局 評価監視部第二評価監視官 堀（ほり）
電 話：011-709-2311（内線3146）／011-709-1806（直通）
F A X：011-709-1843
メー ル：hkd21@soumu.go.jp

本報道資料は、北海道管区行政評価局のホームページに掲載しています。
https://www.soumu.go.jp/kanku/hokkaido/setumei_a.html

外国人観光旅客に対する運行情報の提供に関する調査ー都市間バス等を中心としてー(概要)

改善通知日：令和2年2月28日、改善通知先：北海道運輸局

背景等

- 本道を訪れた外国人観光客数は、平成23年度の57万人から30年度には312万人に急増。また、本道を訪れた外国人観光客の約2割が都市間バス等の路線バスを利用(注1)
- 本道では、従来からの積雪等の影響に加え、近年は台風の影響によるバスの運休・遅延等も発生しており、外国人観光客に対し、外国語等による運行情報の迅速かつ的確な提供が課題
- バス事業者を含む公共交通事業者等は、国際観光振興法(注2)に基づき、車両等について、**外国語等による情報提供等を行う努力義務あり**
- 観光庁は、外国語等による情報提供等を促進するため、事業者の意見を聴いた上で、**外国語等による情報提供等を行うべき区間(利便増進区間)**の指定を行っており、利便増進区間においては、事業者**に外国語等による情報提供等を実施するための計画(利便増進実施計画)**の作成を義務付け
- 北海道運輸局が実施した事業において、外国人観光客向けの**交通情報等ポータルサイト「北海道旅の安全情報」**が開設(平成29年12月)
- 都市間バス等を利用する外国人観光客の利便性の向上を図るため、バス事業者における外国語等による運行情報等の提供に関する取組状況等について、道内で都市間バス等を運行する26バス事業者のうち、13バス事業者を抽出して調査

(注1) 北海道が実施した「北海道観光入込客数調査」及び「平成28年度観光客動態・満足度調査」による

(注2) 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(平成9年法律第91号)

主な調査結果

北海道運輸局に対する主な改善通知

事故・災害時の外国語等による運行情報の提供

- 外国語による情報提供が未実施又は情報提供手段が不足しているバス事業者あり(3バス事業者/13バス事業者中)

- バス事業者の取組状況を把握した上で、情報提供促進のための助言等の実施

利便増進区間の指定

- 利便増進区間として指定されている区間よりも、外国人観光客の利用が多いとバス事業者が認識している区間が未指定等(5バス事業者/13バス事業者中)

- 区間の指定が利用状況を踏まえたものとなるよう、バス事業者への注意喚起、区間の指定基準等の周知

利便増進実施計画の作成

- 利便増進実施計画の記載内容の一部が実態と異なる例あり(5バス事業者/7バス事業者中(注))
(注) 13バス事業者のうち、利便増進区間において事業を営んでいるのは7バス事業者で、これら全てが利便増進実施計画を作成

- 実態に即した記載が行われるよう、バス事業者への説明会等による記載方法の周知、記載の不備に対する助言等の実施

ポータルサイトの改善

- バス事業者名の表示が日本語のみであるなど、外国人利用者が困惑するおそれあり

- 外国人利用者の目線での、サイトの定期的な点検の実施等の促進

制度の概要

- 公共交通事業者等は、事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延その他の異常な状態が発生した場合には、i) 運行の遅延、休止等に関する最新の情報を迅速に提供すること、ii) 通常用いている情報提供に係る手段が使用できない場合であっても、他の対応可能な手段を組み合わせる行うことが努力義務（国際観光振興法及び観光庁告示）
- 具体的には、i) 言語の種類については、日本語、英語を基本とすること、ii) 提供場所については、旅客施設、車両等において行うこと、iii) 提供手段については、ホワイトボード、張り紙、可変式情報表示装置、ウェブサイト、公共交通機関の利用者向けのアプリケーション、案内係員・案内放送（多言語音声翻訳システム等を含む）等の手段の中から組み合わせる提供すること（公共交通機関における外国人観光旅客利便増進措置ガイドライン）

調査結果

- 外国語による情報提供が未実施又は情報提供手段が不足しているバス事業者あり（3バス事業者／13バス事業者中）

事例

- 外国語による運行情報の提供が全く行われていない（1バス事業者／13バス事業者中）
- 経営上の制約等により、複数の情報提供手段を組み合わせた情報提供が行われていない（2バス事業者／13バス事業者中）

一方、他のバス事業者では・・・

- ツイッター、案内係員（多言語音声翻訳システムの活用等）、張り紙等、複数の提供手段を組み合わせ、外国語により運行情報を提供

北海道運輸局に対する改善通知

- バス事業者の取組状況を把握した上で、情報提供促進のための助言等の実施

2 利用状況を踏まえた利便増進区間の指定

制度の概要

- 利便増進区間の**指定基準**は、**多数の外国人観光客が利用する区間又は利用の増加が見込まれる区間**であって、国際空港・港湾と主要な観光地との間を旅行する場合に利用される区間（国際観光振興法及び国際観光振興法施行規則）
- 利便増進区間の指定、解除等に当たっては、**事業者の意向を把握**するため、観光庁長官（**地方運輸局長**）が**意見を聴取**（国際観光振興法及び国際観光振興法施行規則）

調査結果

- 利便増進区間として指定されている区間よりも、外国人観光客の利用が多いとバス事業者が認識している区間が未指定等（5バス事業者／13バス事業者中）

事例

- 指定されている区間よりも、外国人観光客が多い区間が未指定（3バス事業者／13バス事業者中）
- 外国人観光客の利用が特に多い区間が未指定（1バス事業者／13バス事業者中）
- 外国人観光客の利用が1か月間に数人程度の区間が指定（1バス事業者／13バス事業者中）

バス事業者が区間の指定の見直しについて意見を述べていなかった理由

- 区間の指定基準を理解できていなかった
 - 外国人観光客の利用が少ない場合であっても指定されなければならないと考えていた
 - 区間に指定されていることが、補助事業の補助要件となっていることを理解していなかった
- など

北海道運輸局に対する改善通知

- 区間の指定が外国人観光客の利用状況を踏まえたものとなるよう、バス事業者への注意喚起、区間の指定基準等の周知

3 実態に即した利便増進実施計画の作成

制度の概要

- 利便増進区間として指定されている区間においては、公共交通事業者等に、**利便増進実施計画の作成を義務付け**（国際観光振興法）
- 事業者は、利便増進実施計画に、i）対象となる車両等、ii）外国語等による情報提供等の内容、iii）実施予定期間を記載し、観光庁長官に提出（国際観光振興法）
- 利便増進実施計画は、**地方運輸局長が受理**（国際観光振興法施行規則）

調査結果

■ 利便増進実施計画の記載内容の一部が実態と異なる例あり (5バス事業者/7バス事業者中^(注))

(注) 13バス事業者のうち、利便増進区間において事業を営んでいるのは7バス事業者で、これら全てが利便増進実施計画を作成

事 例	バス事業者の声
<ul style="list-style-type: none"> ■ 可変式情報表示装置（デジタルサイネージ）による情報提供について、「実施済数」欄に「対象車両全て実施済」と記載 → 実際は全車両で未対応 ■ インターネットを利用した情報の閲覧を可能とするための措置について、「対象数」欄及び「実施済数」欄が空欄 → 実際は全車両で対応済 <p style="text-align: right;">など</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利便増進実施計画の正しい記載方法が分からない ■ 記載要領の送付だけでなく、説明会等を開催してほしい <p style="text-align: right;">など</p>

北海道運輸局に対する改善通知

- 実態に即した記載が行われるよう、バス事業者への説明会等による記載方法の周知、記載の不備に対する助言等の実施

制度の概要

- 北海道運輸局は、災害発生時における対応体制の構築を図ることを目的とする「北海道における災害対応体制構築に向けた実証事業」を実施
- この実証事業では、災害発生時に外国人旅行者に対して提供すべき情報の内容、提供の手段等を検討するため、平成29年8月に「北海道旅の安全情報」検討会議を設置し、**交通情報等ポータルサイト「北海道旅の安全情報」**を開設（平成29年12月）

調査結果

- **バス事業者名の表示が日本語のみであるなど、外国人利用者が困惑するおそれあり**

事例

- バス事業者のリンク先が掲載されたページで、バス事業者名の表示が日本語のみ
- 自動翻訳によるバス事業者名の英語表示が誤り
- バス事業者のサイトのリンク漏れ

など

ポータルサイトの管理運用に当たり・・・

- 外国人利用者目線での掲載内容の点検の実施や修正の必要性について認識が不足
- サイトの利便性、掲載内容の正確性・適切性の確保について責任の所在が不明確

北海道運輸局に対する改善通知

- **外国人利用者の目線での、サイトの定期的な点検の実施等の促進**