

平成24年12月5日  
総務省四国行政評価支局  
(局長：茂垣 栄一)

## 「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の促進に関する行政評価・監視」の結果の公表について

総務省四国行政評価支局では、平成24年8月から同年11月にかけて、四国を訪れる外国人観光旅客が公共交通機関を利用して円滑に移動できるよう、四国運輸局における外国人観光旅客に対する情報提供事業、鉄道や空港連絡バス等の公共交通事業者における外国語による案内表示等の実施状況を全国で初めて調査しました。

調査の結果、四国運輸局が言語バリアフリー化調査事業で整備した情報提供板(大型ディスプレイ)が活用されていない例、公共交通事業者が作成した情報提供促進実施計画の見直しが行われていない例等がみられました。

この調査結果を踏まえ、平成24年12月5日、四国運輸局に対して必要な改善措置を講ずるよう所見表示を行いました。

### 【本件照会先】

四国行政評価支局 第2評価監視官室

担当：澤田、音泉

電話：087-831-9206

FAX：087-831-4232

## 概 略

### 背景

- 国は、観光立国推進基本計画(平成24年3月閣議決定)において、訪日外国人旅行者数を平成28年までに1,800万人にすることを目標【平成22年実績861万人】
- 四国地域においても、平成21年7月、四国4県、民間企業等による広域観光推進組織「四国ツーリズム創造機構」が設立。平成22年度から24年度までの3年間に外国人宿泊者数30%増を目標に活動を展開  
例： JR四国と四国内鉄道会社6社は、本年4月、全線乗り降り自由の「外国人観光客向け四国広域鉄道パス」を発売
- 四国運輸局は、主要交通拠点等において外国人観光旅客の移動容易化のための調査事業等を実施

### 制度

- 公共交通事業者等には、観光庁長官が定める基準に従い、駅や車両等にお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な情報提供促進措置(外国語による案内表示等)を講ずる努力義務(外客旅行容易化法(注1)第7条)
- 特に、「指定区間」(注2)において事業を行っている公共交通事業者等は、情報提供促進実施計画を作成し、情報提供促進措置を講ずる義務(同法第9条)  
(注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  
(注2)多数の外国人観光旅客が利用する区間又は利用の増加が見込まれる区間として観光庁長官が指定(同法第8条)

### 調査の概要

#### 【主な調査事項】

- 1 四国運輸局における外国人観光旅客の移動容易化事業の実施状況
- 2 公共交通事業者における情報提供促進措置の実施状況等

【調査等対象機関】 四国運輸局、公共交通事業者(指定区間の事業者のうち、航空関係を除いた鉄道1、バス5の6事業者を調査)、関係団体

【調査実施期間】 平成24年8月～同年11月

#### 【指定区間(四国関係)】

- 〈鉄道〉 岡山駅～高松駅、徳島駅、松山駅、高知駅の各区間
- 〈バス〉 高松空港～高松駅、徳島空港・関西空港～徳島駅前、松山空港～道後温泉駅前、高知龍馬空港～はりまや橋・高知駅
- 〈航空〉 四国の各空港を発着する国内航空路線、航空旅客ターミナル

### 主な所見表示事項

- 1 言語バリアフリー化調査事業の効果的実施
- 2 外国人によるひとり歩き点検隊調査事業の効果的実施
- 3 情報提供促進実施計画の適切な作成
- 4 情報提供促進実施計画の進捗状況の的確な把握、見直し

# 1 言語バリアフリー化調査事業の効果的実施

## 調査結果の概要

### 【制度の概要】

四国運輸局は、平成22年度及び23年度に四国内の主要な交通拠点、観光地等を対象に、外国人観光旅客に言語面での障害を感じさせないよう、外国語による案内表示や車内放送等の様々な手段を用いて、外国人観光旅客の移動を容易化する「言語バリアフリー化調査事業」を実施

### 【調査結果】

平成23年度事業(東日本大震災復興関連事業)では大型ディスプレイ9台が整備(約1,500万円)されているが、

#### □ 本年3月に整備された商店街用大型ディスプレイ5台のうち2台は、当局の9月調査時点において稼働の目処なし

外国人観光旅客が栗林公園や商店街を周遊できるよう、本年3月、高松市内の商店街に商店街情報、観光案内等が多言語表示できる大型ディスプレイを5台整備 ※1台約170万円(コンテンツ(表示内容)作成費等を含む) **【写真6ページ】**

しかし、このうち2台は、当局の9月調査時点では、具体的な設置場所等が決まっておらず、稼働の目処が立っていない状態(当局の調査後、関係者間で調整が行われ、現在は稼働に向け作業中)

残りの3台は、9月の調査時点では、無線LANに接続して独自の商店街情報を表示するため準備中であり、近々稼働の見込み

#### □ 本年3月に整備されたバス停留所用大型ディスプレイ3台は、4月以降、当局の9月調査時点まで稼働を中止

外国人観光旅客の情報提供機能の強化やバスによる移動の円滑化を図るため、本年3月、高松市内の主要なバス停留所等3か所にバスの発車時刻が多言語表示できる大型ディスプレイを3台整備

しかし、この3台は、当局の9月調査時点では、4月のダイヤ改正以降稼働を中止した状態(3台のうち2台は、当局の調査後にバス事業者がデータ更新を行い、現在は稼働中)

設置場所:高松駅バスターミナル(撤去・保管中)、ゆめタウン高松前バス停留所(現在は稼働)、高松中央ICバス停留所(同左) **【写真7ページ】**

#### □ 空港用大型ディスプレイ1台は、当局の9月調査時点で唯一稼働していたものの、一部の時刻表について3月当時の古いものを表示

バスの発車時刻等が多言語表示できる大型ディスプレイを高松空港に1台整備しているが、一部のバス路線は整備した3月当時の古い時刻表を表示 **【写真8ページ】**

## 所見表示の要旨

四国運輸局は、事業で整備した機器の適切かつ有効な活用を図る観点から、次の措置を講ずる必要あり

- 活用されていない商店街用大型ディスプレイ及び現在撤去・保管されているバス停留所用大型ディスプレイについては、早急に有効な活用が図られるよう稼働に向けたフォローアップを行うこと
- 空港用大型ディスプレイについては、関係者に対し、ダイヤ改正に合わせて適切に表示データの更新を行うよう要請すること

## 2 外国人によるひとり歩き点検隊調査事業の効果的実施

### 調査結果の概要

#### 【制度の概要】

四国運輸局は、主要な交通結節点において外国人の立場から公共交通事業者による情報提供促進措置の点検を行い、その結果を今後、関係者が連携・協力して関連施設を整備していく際の参考にするとともに、情報提供促進措置を実施する上での効果的な手法を示すことを目的として、平成21年度に高松駅から栗林公園への移動を対象に「外国人によるひとり歩き点検隊調査事業」を実施

当該事業については、「訪日外国人2,000万人時代の実現へ」(平成21年3月観光立国推進戦略会議提言)において、実施箇所の拡大、早期に改善させるための手法の検討、実施後のフォローアップ等が必要とされているもの

#### 【調査結果】

#### □ 調査に参加した外国人から改善意見が出された案内標識等について、未改善の事例あり

この事業では、調査に参加した外国人から、既存の案内標識に外国語表示が必要であるなどの改善意見が出されているが、改善措置が講じられていないものが14事例 【写真9ページ】

#### □ 事業報告書の配布先は、事業に参加した事業者にとどまる

事業報告書では、調査結果について分析・評価し、公共交通機関等において外国語等による情報提供を行うに当たっての留意事項や公共交通機関の乗り方、運賃支払時の対応に係る情報提供の手法・留意点等をまとめているが、事業報告書の配布先は、公共交通事業者については事業に参加した事業者にとどまる

調査した公共交通事業者の中には、外国人観光旅客のための情報提供促進措置の具体的な方策や留意点が見つからないとの意見あり

### 所見表示の要旨

四国運輸局は、事業成果の効果的な活用を図る観点から、次の措置を講ずる必要あり

- 改善意見のあった情報提供措置については、当該情報提供措置を講じている者を特定して改善を要請するなど改善に向けたフォローアップを行うこと
- 事業報告書における現地調査結果の分析・評価部分については、事業に参加した公共交通事業者のみならず、四国管内の公共交通事業者に対し、情報提供促進措置の実施に当たっての参考とするよう配布するなど周知を図ること

### 3 情報提供促進実施計画の適切な作成

#### 調査結果の概要

##### 【制度の概要】

観光庁長官が外国語等による情報提供の促進が特に必要として指定した区間(指定区間)で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条に基づき、情報提供促進実施計画(以下「実施計画」という。)を作成し、これに基づき、情報提供促進措置を実施する義務。実施計画を作成・変更したときは観光庁長官に提出。受理権限は地方運輸局長に委任

四国内の指定区間は、JR岡山駅から四国内の各県庁所在地駅を結ぶ鉄道区間、当該鉄道駅と各空港を結ぶバス路線等(詳細は1ページ参照)

実施計画に記載する事項は、①情報提供促進措置の対象となる旅客施設・車両等、②措置の内容、③措置の実施予定期間

情報提供促進措置の対象となる旅客施設・車両等は、公共交通事業者が、事業の用に供している旅客施設・車両等のうち外国人観光旅客の利用上重要なものを選定

国土交通省は、ガイドラインを作成し、外客旅行容易化法の対象範囲や情報提供の考え方を明示

##### 【調査結果】

四国運輸局に実施計画を提出している6公共交通事業者(鉄道1、バス5)における実施計画の内容を調査した結果は以下のとおり

#### □ 実施計画を作成すべき項目のうち、一部の項目しか計画を作成していない公共交通事業者あり

情報提供促進措置を講ずべき車両は選定しているが、ガイドラインにおいて情報提供を行う際に必要不可欠とされている事項等のうち、一部の項目についての実施計画しか作成していないもの(5事業者:延べ30事項)

例 選定した車両について、車内表示に係る項目については現状・計画、実施予定期間を記載しているが、車内放送については現状・計画等が未記載

必要不可欠な事項数に対する実施計画作成済みの事項の割合は、最も高い公共交通事業者が100%、最も低い公共交通事業者が27.3%、平均で76.6%

#### 所見表示の要旨

四国運輸局は、指定区間において事業を営んでいる公共交通事業者に対し、次の措置を講ずる必要あり

□ 指定区間の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、公共交通事業者が選定したものについては、実施計画を適切に作成し、これに基づき、情報提供促進措置を実施する義務があることを周知・徹底すること

□ 外国人観光旅客の利用上重要なものとして、公共交通事業者が選定した旅客施設及び車両等に係る実施計画の作成に当たっては、ガイドライン等で示されている情報提供を行う際に必要不可欠な事項のうち、該当する全ての事項について、措置の内容及び実施予定期間を記載するよう必要な措置を講ずること



## 4 情報提供促進実施計画の進捗状況の的確な把握、見直し

### 調査結果の概要

#### 【制度の概要】

観光庁長官は、公共交通事業者等が、実施計画による情報提供促進措置を実施していない場合は、外客旅行容易化法第10条に基づき、措置を実施するよう勧告。この権限は地方運輸局長にも委任

ガイドラインでは、情報提供促進措置の継続的な改善のためには、3～5年程度を目標に、計画(Plan)・実行(Do)・評価(Check)・見直し (Action)による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

#### 【調査結果】

四国運輸局に実施計画を提出している6公共交通事業者(鉄道1、バス5)における実施計画の進捗状況等について調査した結果は以下のとおり

#### □ 変更計画を提出していない公共交通事業者あり

実施計画に記載した実施予定期間内に、予定した情報提供促進措置(案内標識の整備等)が実施できなかったにもかかわらず、変更計画が未提出  
このため、計画と現状が乖離 (4事業者:延べ16事項)

例 バスの車外表示(行先・経由地)について、実施計画では平成20年度に外国語表記を実施予定とされていたが、未実施 **【写真10ページ】**

#### □ 調査した6公共交通事業者は、PDCAサイクルによる評価・見直しを未実施

調査した6公共交通事業者は、いずれも計画作成後5年を経過しているが、PDCAサイクルによる評価・見直しは未実施

四国運輸局は、実施計画の進捗状況について定期的・継続的な把握を行っておらず、公共交通事業者にも評価・見直しについて求めておらず

### 所見表示の要旨

四国運輸局は、外国語等による情報提供水準の向上を図る観点から、次の措置を講ずる必要あり

- 実施計画の進捗状況について、今後は、計画全体を少なくとも年1回以上調査するなど継続的に把握すること
- 実施計画の進捗状況を把握した結果、i)実施予定期間までに措置を実施していない公共交通事業者に対しては、変更計画を提出するよう指導すること、ii)計画の進捗率が低い公共交通事業者に対しては、先進事例の情報提供を行い進捗率が向上するよう必要な措置を講ずること
- 実施計画の作成から5年を経過していることに鑑み、公共交通事業者に対し、PDCAサイクル型の継続的なマネジメントを行い、課題や改善策を継続的に検討・実施するよう必要な措置を講ずること

## 【資料】

# ○言語バリアフリー化調査事業 –大型ディスプレイの表示内容–

### 商店街用の表示画面

**全画面**

■上画面  
 ・時間毎に画面が切り替え  
 ・商店街、観光地情報の表示

■下画面  
 ・商店街用のフリースペース  
 ・商店街が売り出しやイベントなど適宜情報更新、紹介できるスペース

商店街インフォメーション  
 Shopping Street Information  
 상점가 정보안내 | 商店街案内 | 商店街情報

商店街紹介文

【多言語】

### バス停留所用の表示画面

**全画面**      **拡大画面**

バス発車時刻表 00:00  
 Bus Timetable  
 버스 시각표 巴士发车时刻表 巴士發車時刻表

標準時刻でご案内しています。  
 This timetable has been prepared according to standard times.  
 ※時刻表は、道路状況により変更される場合があります。 本時刻表はバス事業者が作成したものです。

00:00 行き先  
 00:00 便名  
 00:00 会社  
 00:00 のりば  
 00:00 行き先  
 00:00 便名  
 00:00 会社  
 00:00 のりば

現在時刻に応じて直近のバスを案内

・「行き先」「便名」「会社」「のりば」は、多言語（日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語）で表示  
 ・時間毎に表示言語が切り替え

## ○言語バリアフリー化調査事業 —活用されていない大型ディスプレイの例—

バス停留所に設置されている大型ディスプレイ(当局の9月調査時点では、調整中の張り紙)

【ゆめタウン高松前バス停留所】



※当局の調査後にデータ更新が行われ、現在は稼働している

撤去・保管されているバス停留所用大型ディスプレイ

【高松駅バスターミナル】





# ○言語バリアフリー化調査事業

ーダイヤ改正前の時刻表を表示している空港用大型ディスプレイー

3月当時の古い時刻表を表示している空港用大型ディスプレイ

【拡大】



路線バス Route Bus  
노선 버스 路线巴士 路線巴士

11:25  
12:00  
13:15

【誤】	Bus	【正】
10:55	→	11:00
12:05		12:00
13:25		

○外国人によるひとり歩き点検隊調査事業  
—改善意見がありながら、未改善となっているもの(主な事例)—

栗林公園への案内表示



改善意見:看板が多言語表示されていない  
設置者は不明

駅の券売機の表示



改善意見:外国語表記がないため、こども料金が判別ができない  
当局の調査を契機に改善措置がとられた

○情報提供促進実施計画の進捗状況の的確な把握、見直し  
－計画と現状が乖離している例－

行先・経由地の表示について、実施計画では平成20年度に外国語表示を実施予定としているが、当局の10月調査時点まで未実施となっている例

【拡大】



## 【参考】

### －指定区間(鉄道)における外国語表示等の状況－

#### 【鉄道の指定区間】

岡山駅～高松駅
〃 ～徳島駅
〃 ～松山駅
〃 ～高知駅

- ・ 情報提供促進措置の対象となる旅客施設・車両は、公共交通事業者が、事業の用に供するものうち外国人観光旅客の利用上重要なものを選定
- ・ 情報提供に係る言語は、日本語に加え、英語及びピクトグラム(案内用図記号)が基本

#### ○旅客施設： 指定区間の起終点となっている鉄道駅の主な設備における外国語表示等の実施状況

区 分	主な設備における外国語表示・ピクトグラムの実施の有無			
	出発時刻等電光掲示板	券売機(注3)	運賃表	構内の主要な利用案内
高松駅	△(注2)	○	○	○
徳島駅	○	○	○	○
松山駅	△(注2)	○	○	○
高知駅	○	○	○	○

(注)1 当局の調査結果による。

- 2 取替時に英語併記を実施する予定である。なお、両駅とも、券売機の上部に出発時刻・行先等が英語表示されるディスプレイを設置済みである。
- 3 券売機画面の切替ボタン「English」を押すと英語表示になる。
- 4 表の各駅は、公共交通事業者が外国人観光旅客の利用上重要な旅客施設に選定している。

#### ○車両： 指定区間の鉄道車両における外国語による車内表示及び放送の実施状況

区 分	外国語による車内表示の実施の有無	外国語による車内放送の実施の有無
特急列車	×(注2)	×
快速マリンライナー	○	×

(注)1 当局の調査結果による。

- 2 新車両の導入時に外国語による車内表示を実施する予定である。
- 3 表の各車両は、公共交通事業者が外国人観光旅客の利用上重要な車両に選定している。

－指定区間(バス)における外国語表示等の状況－

【バスの指定区間】

高松空港～高松駅
徳島空港～徳島駅前
関西空港～徳島駅前
松山空港～道後温泉駅前
高知龍馬空港～はりまや橋・高知駅

○指定区間の空港連絡バス(リムジンバス)における外国語による車内放送の実施状況

区 間	外国語による車内放送の実施の有無	外国語による車内放送の状況
高松空港～高松駅	○	日本語と英語・中国語・韓国語(4か国語)
徳島空港～徳島駅前	×(注3)	日本語のみ
関西空港～徳島駅前	○	日本語と英語(2か国語)
松山空港～道後温泉駅前	○	日本語と英語・中国語・韓国語(4か国語)
高知龍馬空港～はりまや橋・高知駅	△一部車両は日本語のみ	日本語と英語(2か国語)

(注)1 当局の調査結果による。

2 表の各区間を運行する車両は、公共交通事業者が外国人観光旅客の利用上重要な車両に選定している。

3 車内放送システムの容量不足等により実施できていないが、実施を検討中である。

【参考】指定区間の起終点となっているバス停留所における外国語表示等の実施状況

区 分	主な設備における外国語表示等の実施の有無		
	乗り場表示	時刻表	券売機
高松駅バスターミナル(1番乗り場)	○	○	—
高松空港バス停留所	○	○	○
徳島駅バスターミナル(2番・5番乗り場)※(注2)	△一部表示は日本語のみ	○	○
徳島空港バス停留所 ※	○	○	○
道後温泉駅バス停留所 ※	○	○	—
松山空港バス停留所 ※	○	○	○
高知駅バスターミナル(6番乗り場)	×	×	×
はりまや橋バス停留所	×	×	×
高知龍馬空港バス停留所 (注3)	△誘導サインのみあり	△一部未実施	○

(注)1 当局の調査結果による。

2 本表のバス停留所・バスターミナルは、外客旅行容易化法では、いずれも同法で規定する旅客施設には該当せず、情報提供促進措置の対象とはされていないが、公共交通事業者によっては実施計画において自主的に対象施設に選定し、外国語表示等に取り組んでいる。

※印は、公共交通事業者が実施計画において外国人観光旅客の利用上重要な旅客施設に選定しているものである。

3 高知龍馬空港バス停留所を利用している2公共交通事業者のうち、1公共交通事業者は同停留所を外国人観光旅客の利用上重要な旅客施設に選定、1公共交通事業者は選定していない。