

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—

結果報告書

令和2年2月

北海道管区行政評価局

# 前 書 き

政府が観光立国推進基本法（平成 18 年法律第 117 号）に基づき策定する「観光立国推進基本計画」（平成 29 年 3 月 28 日閣議決定）では、平成 27 年に 1,974 万人であった訪日外国人旅行者数を、32（令和 2）年までに 4,000 万人に増加させることとされており、29 年現在、2,869 万人となっている。北海道が実施した「北海道観光入込客数調査」によると、訪日外国人来道者数は、平成 23 年度の 57 万人から、30 年度には 312 万人に急増しており、今後もさらなる増加が見込まれる。

また、北海道が実施した「平成 28 年度観光客動態・満足度調査」（平成 29 年 3 月）によると、本道を訪れた外国人観光客の 51.5%が観光バスを、22.0%が都市間バス等の路線バスを利用しており、外国人観光客にとってバスが主要な移動手段の一つとなっている。

一般乗合旅客自動車運送事業者（以下「バス事業者」という。）などの公共交通事業者等は、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）に基づき、外国語等による情報の提供、公衆無線 LAN 等の整備等の利便増進措置を講ずるよう努めることとされており、さらに、観光庁長官が外国人観光旅客の利便の増進を図ることが特に必要であると認めて指定した区間において事業を営んでいる公共交通事業者等は、利便増進実施計画を作成して計画的に利便増進措置を実施することとされている。

一方、本道は、従来から、冬期間に積雪等の影響によるバスの遅延等が発生しやすい状況にあることに加え、近年では、例えば、平成 28 年台風第 10 号の上陸により 25 バス事業者 38 路線が運休又は一部運休するなど、自然災害の影響を受けることも少なくない。このため、添乗員等が同乗しない都市間バス等においては、言葉の壁がある外国人観光旅客に対して、運休・遅延等の情報を迅速かつ的確に提供することが一層重要となっている。

本調査は、以上のような状況を踏まえ、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、関係行政の改善に資するために実施したものである。

# 目 次

第1	調査の目的等	1
1	目的	1
2	調査対象機関	1
3	担当部局	1
4	実施時期	1
第2	調査の結果	2
1	外国人観光旅客の利便増進措置を講ずべき区間の指定状況等	2
2	事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延等が発生した場合における外国人観光旅客に対する情報提供に関するバス事業者の取組状況	46
3	ポータルサイト「北海道旅の安全情報」による運行情報の提供状況	65

# 図表目次

## 1 外国人観光旅客の利便増進措置を講ずべき区間の指定状況等

図表 1-① 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）〈抜粋〉	16
図表 1-② 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 法律施行規則（平成 9 年運輸省令第 39 号）〈抜粋〉	18
図表 1-③ 利便増進区間の指定に関する考え方	19
図表 1-④ 利便増進措置に関する基準及び利便増進措置ガイドラインの概要	20
図表 1-⑤ 観光庁から各地方運輸局等に対する利便増進区間の指定に関する 作業依頼内容（平成 30 年度）	21
図表 1-⑥ 観光庁が各地方運輸局等に対し示した利便増進措置を講ずべき 区間の指定に係る作業要領	23
図表 1-⑦ 北海道運輸局からバス事業者に対する利便増進区間の指定に関する 意見聴取の実施内容（平成 30 年度）	27
図表 1-⑧ 利便増進区間の指定に関する意見内容	29
図表 1-⑨ 利便増進区間として指定された区間	30
図表 1-⑩ 観光庁から各地方運輸局等に対する利便増進区間の指定に関する 作業依頼内容（令和元年度）	31
図表 1-⑪ 北海道運輸局からバス事業者に対する利便増進区間の指定に関する 意見聴取の実施内容（令和元年度）	33
図表 1-⑫ 観光庁から各地方運輸局等に対する利便増進実施計画の作成に 関する作業依頼内容	35
図表 1-⑬ 公共交通事業者等に対する利便増進実施計画の作成に関する 依頼文書	37
図表 1-⑭ 利便増進実施計画の様式、記載例、記載要領	39

## 2 事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延等が発生した場合における外国人観光旅客に対する情報提供に関するバス事業者の取組状況

図表 2-① 「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第 7 条に規定する外国人観光旅客利便増進措置に関する基準」 (平成 30 年観光庁告示第 23 号) <抜粋> ……………	54
図表 2-② 「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」(平成 30 年 10 月観光庁) の内容 ……………	56
図表 2-③ 調査対象 13 バス事業者における外国語による運行情報の提供状況 …	59
図表 2-④ 外国語による運行情報の提供を行っているバス事業者における対応状況の例 ……………	60
図表 2-⑤ バスの運休等を知らせる外国語の掲示物等の例 ……………	61
図表 2-⑥ 「標準的なバス情報フォーマット」の概要 ……………	62
図表 2-⑦ 国土交通省からバス事業者の団体に対する「標準的なバス情報フォーマット」の活用に関する依頼文書 ……………	64

## 3 ポータルサイト「北海道旅の安全情報」による運行情報の提供状況

図表 3-① 「平成 29 年度訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査」業務(災害対応体制の構築に向けた実証事業)仕様書(北海道運輸局) ……………	69
図表 3-② 「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査」業務(災害対応体制の構築に向けた実証事業)報告書(概要版)(平成 30 年 3 月北海道運輸局) ……………	75
図表 3-③ 「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査」業務(災害対応体制の構築に向けた実証事業)報告書(平成 30 年 3 月北海道運輸局) の内容 ……………	77
図表 3-④ 「「北海道旅の安全情報」管理運用規程」(平成 30 年 3 月 20 日改定「北海道旅の安全情報」検討会議) ……………	81
図表 3-⑤ 2018 年度「北海道旅の安全情報」の利用状況 ……………	83
図表 3-⑥ 外国人観光旅客が「北海道旅の安全情報」を利用する際に、困惑してしまうおそれや、必要な情報を得ることができないおそれがある例 ……………	91

## 第1 調査の目的等

### 1 目的

この調査は、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、関係行政の改善に資するために実施したものである。

### 2 調査対象機関

(1) 調査対象機関

北海道運輸局

(2) 関連調査等対象機関

バス事業者、関係団体

### 3 担当部局

評価監視部第二評価監視官

### 4 実施時期

令和元年5月～2年2月

## 第2 調査の結果

### 1 外国人観光旅客の利便増進措置を講ずべき区間の指定状況等

調査結果等	説明図表番号
<p><b>【制度の概要等】</b></p> <p>(1) 利便増進区間の指定・見直し</p> <p>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。以下「国際観光振興法」という。）は、観光先進国の実現に向けた観光基盤の拡充及び強化を図るため、外国人観光旅客の来訪を促進するための措置及び国際観光の振興に資する施策に必要な経費の財源に関する特別の措置を講ずることにより、国際観光の振興を図り、もって我が国の観光及びその関連産業の国際競争力の強化並びに地域経済の活性化その他の地域の活力の向上に寄与することを目的としている。</p> <p>国際観光振興法第2条第1項に規定する公共交通事業者等（注1）は、この目的を達成するため、国際観光振興法第7条の規定に基づき、観光庁長官が定める基準に従い、旅客施設（注2）及び車両等について、外国語等による情報の提供、インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置、座便式の水洗便所の設置その他の外国人観光旅客の公共交通機関の利用に係る利便を増進するために必要な措置（以下「利便増進措置」という。）を講ずるよう努めなければならないこととされている。</p> <p>（注1） 「公共交通事業者等」とは、例えば、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。）、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。）、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。）、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等をいう。</p> <p>（注2） 「旅客施設」とは、国際観光振興法第2条第2項に規定する、例えば、自動車ターミナル法によるバスターミナル等であって、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をいう。</p>	<p>図表1-①</p>
<p>観光庁長官は、国際観光振興法第8条第1項及び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施行規則（平成9年運輸省令第39号。以下「国際観光振興法施行規則」という。）第2条の規定に基づき、外国人観光旅客の利便の増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、国際航空運送事業に係る路線等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を、利便増進措置を講ずべき区間（以下「利便増進区間」という。）として指定することができることとされている。</p>	<p>図表1-②</p>

調査結果等	説明図表番号
<p>この利便増進区間については、観光庁が作成した「区間指定の考え方」において、次のとおり、対象となる路線等が示されている。</p> <p>① 国際空港・港湾からのアクセス区間 国際定期便発着空港又は国際定期便発着港湾と国内幹線区間上又は主要な観光地（注3）に所在する旅客施設を結ぶ路線を指定する。</p> <p>② 国内幹線区間 原則として、次のものについて指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鉄道路線については、新幹線及び主要な在来線の優等列車運転線区</li> <li>・ 航空路線については、定期路線及び当該路線の始点及び終点の旅客施設</li> <li>・ 上記の他、各モードにおける外国人観光旅客の移動に係る実態に照らして、国内幹線区間であると判断される区間について指定することは妨げない。</li> </ul> <p>③ 主要な観光地へのアクセス区間 国内幹線区間上の旅客施設から主要な観光地に至る路線又は主要な観光地（注3）間を結ぶ路線を指定する。なお、複数路線を経由する場合も含む。</p> <p>（注3） 「主要な観光地」とは、「平成31年度当初予算「公共交通利用環境の革新等」事業において、「訪日外国人旅行者の来訪が特に多い、又はその見込みがある観光地として観光庁が指定するもの」が地域要件となる見込みであることに留意すること。なお、この他、各地域の実情に照らし、多数の外国人観光旅客が来訪する又は来訪の増加が見込まれると判断される観光地を含むことを妨げるものではない。」と示されている。</p> <p>また、観光庁長官は、利便増進区間の指定、解除及び変更をしようとするときは、国際観光振興法第8条第3項及び第4項の規定に基づき、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されており、この意見の聴取は、国際観光振興法施行規則第3条第2項第1号の規定に基づき、地方運輸局長も行うことができることとされている。</p>	<p>図表 1-③</p>
<p>(2) 利便増進措置を講ずべき事項</p> <p>公共交通事業者等が利便増進措置を講ずべき事項については、「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第7条に規定する外国人観光旅客利便増進措置に関する基準」（平成30年観光庁告示第23号。以下「利便増進措置に関する基準」という。）において、</p> <p>i) 外国語等による情報の提供、ii) インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置、iii) 座便式の水洗便所の設置、iv) クレジットカードによる支払を可能とする券売機等の設置、v)</p>	<p>図表 1-④</p>

調査結果等	説明図表番号										
<p>交通系 IC カード利用環境の整備、vi) 荷物置き場の設置、vii) インターネットによる予約環境の整備と定められている。</p> <p>観光庁は、平成 30 年 10 月 17 日に、利便増進措置に関する基準について、より具体的な解釈指針、より望ましいサービス水準等を示した「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」（以下「利便増進措置ガイドライン」という。）を公表している。</p> <p><b>(3) 利便増進措置に係る国庫補助事業</b></p> <p>公共交通事業者等が利便増進措置を講ずるに当たって、現在、利用できる国庫補助事業としては、「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金（交通サービス利便向上促進等事業）」（以下「利便向上促進等事業」という。）及び「観光振興事業費補助金（公共交通利用環境の革新等事業）」（以下「革新等事業」という。）がある。</p> <p>各補助事業の概要は、次のとおりである。</p> <p><b>ア 利便向上促進等事業</b></p> <p>利便向上促進等事業は、訪日外国人旅行者の入国から目的地までの移動を円滑に実施するため、次表のような経費に対して補助を行うことにより、空港、バスターミナル等の拠点、車両・移動経路・情報提供・交通サービス等に係るインバウンド対応を進めるものである。利便増進区間の指定は補助要件とされていないため、公共交通事業者等は、利便増進区間において事業を営んでいるか否かにかかわらず、利便増進措置を講ずる場合に利用することが可能となっている。</p> <p>表 利便向上促進等事業の補助対象経費等</p> <table border="1" data-bbox="245 1435 1158 2018"> <thead> <tr> <th data-bbox="245 1435 475 1485">区 分</th> <th data-bbox="475 1435 1158 1485">内 容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="245 1485 475 1534">事業開始年度</td> <td data-bbox="475 1485 1158 1534">平成 28 年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="245 1534 475 1872">補助対象経費</td> <td data-bbox="475 1534 1158 1872">i) 無料公衆無線 LAN 環境の整備、ii) 案内標識、可変式情報表示装置、ホームページ等の多言語表記等、iii) 案内放送の多言語化、iv) 多言語案内・翻訳用タブレット端末等の導入及びスタッフのための外国語接遇等の研修、v) 非常用電源装置及び情報端末への電源供給機器の整備、vi) バスロケーションシステムの導入等 など</td> </tr> <tr> <td data-bbox="245 1872 475 1966">補 助 率</td> <td data-bbox="475 1872 1158 1966">原則として 1/3 (ただし、補助対象経費の内容によっては補助率が変更)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="245 1966 475 2018">利便増進区間</td> <td data-bbox="475 1966 1158 2018">利便増進区間の指定は補助要件とされていない。</td> </tr> </tbody> </table>	区 分	内 容	事業開始年度	平成 28 年度	補助対象経費	i) 無料公衆無線 LAN 環境の整備、ii) 案内標識、可変式情報表示装置、ホームページ等の多言語表記等、iii) 案内放送の多言語化、iv) 多言語案内・翻訳用タブレット端末等の導入及びスタッフのための外国語接遇等の研修、v) 非常用電源装置及び情報端末への電源供給機器の整備、vi) バスロケーションシステムの導入等 など	補 助 率	原則として 1/3 (ただし、補助対象経費の内容によっては補助率が変更)	利便増進区間	利便増進区間の指定は補助要件とされていない。	
区 分	内 容										
事業開始年度	平成 28 年度										
補助対象経費	i) 無料公衆無線 LAN 環境の整備、ii) 案内標識、可変式情報表示装置、ホームページ等の多言語表記等、iii) 案内放送の多言語化、iv) 多言語案内・翻訳用タブレット端末等の導入及びスタッフのための外国語接遇等の研修、v) 非常用電源装置及び情報端末への電源供給機器の整備、vi) バスロケーションシステムの導入等 など										
補 助 率	原則として 1/3 (ただし、補助対象経費の内容によっては補助率が変更)										
利便増進区間	利便増進区間の指定は補助要件とされていない。										

調査結果等		説明図表番号									
の位置付け											
<p>(注) 「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業費補助金交付要綱」(平成 31 年 4 月 26 日改正)に基づき、当局が作成した。</p> <p><b>イ 革新等事業</b></p> <p>革新等事業は、ストレスフリーで快適に旅行できる環境の整備を図るため、利便増進区間に係るもの及びこれと一体となって利用環境を刷新することが効果的と考えられるものとして、次表のような経費に対して補助を行うことにより、訪日外国人旅行者のニーズが特に高い取組等を一体的に進めるものであり、利便増進区間の指定が補助要件とされている。</p> <p>表 革新等事業の補助対象経費等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>内 容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業開始年度</td> <td>平成 31 年度</td> </tr> <tr> <td>補助対象経費</td> <td>i) 多言語対応、ii) 無料 Wi-Fi サービス、iii) トイレの洋式化、iv) キャッシュレス決済対応、v) 非常時のスマートフォン等の充電環境の確保、vi) 大きな荷物を持ったインバウンド旅客のための機能向上、vii) 移動そのものを楽しむ取組や新たな観光ニーズへの対応</td> </tr> <tr> <td>補 助 率</td> <td>上記 i) ～ iv) 全てを実施する場合 1/2 上記 i) ～ iv) のうち実施済がある場合は 1/3</td> </tr> <tr> <td>利便増進区間の位置付け</td> <td>利便増進区間の指定が補助要件とされている。</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 「観光振興事業費補助金交付要綱」(平成 31 年 4 月 2 日改正)に基づき、当局が作成した。</p> <p><b>ウ 各補助事業の予算額及び補助実績</b></p> <p>各補助事業の予算額をみると、利便向上促進等事業は、平成 30 年度 8,532 百万円であったが、31 年度 5,474 百万円となり、革新等事業は、31 年度 5,500 百万円となっている。</p> <p>北海道内で路線定期運行を行う一般乗合旅客自動車運送事業者(以下「バス事業者」という。)に対する平成 30 年度の利便向上促進等事業による補助実績は、2 バス事業者の 20,230 千円となっている。</p> <p><b>(4) 利便増進実施計画の作成</b></p> <p>利便増進区間において事業を経営している公共交通事業者等は、国際</p>		区 分	内 容	事業開始年度	平成 31 年度	補助対象経費	i) 多言語対応、ii) 無料 Wi-Fi サービス、iii) トイレの洋式化、iv) キャッシュレス決済対応、v) 非常時のスマートフォン等の充電環境の確保、vi) 大きな荷物を持ったインバウンド旅客のための機能向上、vii) 移動そのものを楽しむ取組や新たな観光ニーズへの対応	補 助 率	上記 i) ～ iv) 全てを実施する場合 1/2 上記 i) ～ iv) のうち実施済がある場合は 1/3	利便増進区間の位置付け	利便増進区間の指定が補助要件とされている。
区 分	内 容										
事業開始年度	平成 31 年度										
補助対象経費	i) 多言語対応、ii) 無料 Wi-Fi サービス、iii) トイレの洋式化、iv) キャッシュレス決済対応、v) 非常時のスマートフォン等の充電環境の確保、vi) 大きな荷物を持ったインバウンド旅客のための機能向上、vii) 移動そのものを楽しむ取組や新たな観光ニーズへの対応										
補 助 率	上記 i) ～ iv) 全てを実施する場合 1/2 上記 i) ～ iv) のうち実施済がある場合は 1/3										
利便増進区間の位置付け	利便増進区間の指定が補助要件とされている。										

調査結果等	説明図表番号
<p>観光振興法第9条第1項の規定に基づき、利便増進措置を実施するための計画（以下「利便増進実施計画」という。）を作成し、これに基づき、利便増進措置を実施しなければならないこととされている。</p> <p>また、観光庁長官は、公共交通事業者等が利便増進実施計画に基づく利便増進措置を実施していないと認めるときは、国際観光振興法第10条第1項の規定に基づき、当該公共交通事業者等に対し、当該利便増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おり、この勧告は、国際観光振興法施行規則第3条第2項第2号の規定に基づき、地方運輸局長も行うことができることとされている。</p> <p>利便増進実施計画には、国際観光振興法第9条第2項の規定に基づき、i) 利便増進措置の対象となる旅客施設又は車両等、ii) 利便増進措置の内容、iii) 利便増進措置の実施予定期間を記載しなければならないこととされている。また、公共交通事業者等は、国際観光振興法第9条第3項の規定に基づき、利便増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こととされており、利便増進実施計画の受理については、国際観光振興法施行規則第3条第1項第2号の規定に基づき、当該利便増進実施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権限が委任されている。</p> <p><b>【調査結果】</b></p> <p>今回、北海道内のバス路線に係る利便増進区間の指定状況及びバス事業者における利便増進実施計画の作成状況について調査した結果、次のような状況がみられた。</p> <p>(1) 利便増進区間の指定状況</p> <p>ア 観光庁による地方運輸局等に対する意見聴取の実施等に係る作業依頼</p> <p>観光庁は、平成31年2月13日、各地方運輸局等に対し、利便増進区間の指定に係るバス事業者に対する意見聴取の実施等について、次のとおり、作業依頼を実施している。</p> <p>① 所管している全てのバス事業者に作業様式を送付し、i) 既に情報提供促進措置を講ずべき区間として指定されている区間については、引き続き利便増進区間として指定するか、ii) 現在、情報提供促進措置を講ずべき区間として指定されていない区間については、追加で利便増進区間として指定すべき区間がないか等に関して、バス事業者に意見聴取を実施すること。(注)</p>	<p>図表 1-⑤</p> <p>図表 1-⑥</p>

調査結果等	説明図表番号
<p>② 地方運輸局等において、特に追加で利便増進区間の指定が必要であると判断する区間については、指定してよいか、関係するバス事業者と個別に調整を実施すること。</p> <p>③ バス事業者から提出された上記①の作業様式を取りまとめた上で、平成31年2月27日までに観光庁に提出すること。</p> <p>(注) 「作業様式」は、平成30年4月18日に現行の国際観光振興法に改正される以前の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(旧法)に規定されていた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29年観光庁告示第6号)を加工したものであり、当該区間の起点、終点及び公共交通事業者名等が記載されている。  なお、当該区間は、観光庁長官が、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た公共交通事業者等の事業に係る路線等について、指定するものである。</p> <p><b>イ 北海道運輸局によるバス事業者に対する意見聴取の実施状況</b></p> <p>北海道運輸局は、上記アの観光庁からの作業依頼を受け、次のとおり、バス事業者に対する意見聴取を実施している。</p> <p>① 平成31年2月19日、49バス事業者に対して、電子メールにより意見聴取に関する依頼文書を送付し、<u>土曜日及び日曜日を含め6日後の同月25日正午までに</u>意見を提出するよう求めている。</p> <p>② 上記①の依頼文書には、留意点として、i) 利便増進区間の指定を受けた場合には、利便増進実施計画の作成と、同計画に基づき利便増進措置を実施する義務が生じること、ii) 指定を受けていることが、平成31年度の革新等事業の補助要件となる見込みであることなどが記載され、関係法令や事業概要等が添付されている。</p> <p><b>ウ バス路線に係る利便増進区間の指定状況</b></p> <p>北海道運輸局は、上記イの意見聴取を実施した結果、4バス事業者から利便増進区間の指定等に関する意見が提出されたため、平成31年2月27日に、観光庁に当該意見を提出している。</p> <p>観光庁は、上記の意見を踏まえて、公共交通事業者等が外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間(平成31年観光庁告示第3号)により、北海道内で10バス事業者の17区間を利便増進区間として指定している。</p> <p><b>エ 当局によるバス事業者に対する調査結果</b></p> <p>当局が、都市間バス等を運行する26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10バス事業者中7バス事業者及び利便増進区間において事業を営んでいない16バス事業者中6バス事業者の計13バス事業者を抽出して、利便増進区間の指定に関する</p>	<p>図表1-⑦</p> <p>図表1-⑧</p> <p>図表1-⑨</p>

調査結果等	説明図表番号
<p>認識等について調査したところ、次のような例がみられた。</p> <p>(7) 利便増進区間の指定が、バス事業者が認識する外国人観光旅客の利用状況を踏まえたものとなっていないことがうかがわれる例</p> <p>13 バス事業者のうち5バス事業者では、次表のとおり、i) 外国人観光旅客の利用者数が、利便増進区間に指定されている区間よりも未指定区間の方が多い、ii) 利便増進区間に指定されている区間における外国人観光旅客の利用者数が1か月間に数人程度しかいないとそれぞれ認識している(注)にもかかわらず、利便増進区間の指定基準等を十分に理解していなかったことにより意見を提出しなかったため、利便増進区間に指定されていない区間や解除されていない区間があるなど、利便増進区間の指定が外国人観光旅客の利用状況を踏まえたものとなっていないことがうかがわれる例がみられた。</p> <p>(注) 外国人観光旅客のバス利用者数については、北海道運輸局は把握しておらず、また、調査対象としたバス事業者も正確に把握していないとしているため、当局が、各バス事業者が感覚的に認識している利用者数を聴取したものである。</p>	
<p>表 利用増進区間の指定に関するバス事業者の認識、意見等</p>	
<p>バス事業者名</p>	<p>認識、意見等の内容</p>
<p>Aバス事業者 (指定区間あり)</p>	<p>利便増進区間に指定されている区間Aよりも、外国人観光旅客の利用が多い未指定区間Bがあるが、指定基準を十分理解していなかったため、追加指定の検討を行っていなかった。</p>
<p>Bバス事業者 (指定区間あり)</p>	<p>利便増進区間に指定されている区間Cよりも、外国人観光旅客の利用が多い未指定区間Dがあるが、利便増進区間として指定される区間については、空港と主要な駅を結ぶ区間が該当すると認識しており、駅と観光地を結ぶ路線などは指定を受けられないと考えていた。</p>
<p>Cバス事業者 (指定区間あり)</p>	<p>最も外国人観光旅客の利用が多い区間Eは、未指定区間であるが、利便増進区間に指定されている区間Fと比較して、約7倍～14倍の外国人観光旅客が利用している。</p> <p>利便増進区間として指定される区間は、都市間バスや空港連絡バス等の長距離を運行する区間に限定されているという認識であったため、短距離を運行する当該区間は、指定の対象とはならないと考えていた。</p>
<p>Dバス事業者 (指定区間なし)</p>	<p>外国人観光旅客の利用が特に多い区間Gでは、繁忙期には乗客の約9割、それ以外の時期でも乗客の半数程度が外国人観光旅客である</p>

調査結果等		説明図表番号
	が、北海道運輸局からの電子メールによる意見聴取の連絡だけでは、利便増進区間の指定基準等を理解できなかったため、指定についての検討を行っていなかった。	
Eバス事業者 (指定区間あり)	<p>利便増進区間に指定されている区間Hは、外国人観光旅客の利用が1か月間に数人程度と非常に少ない状況である。</p> <p>利便増進区間として指定される区間は、空港や主要な駅を結ぶ区間については指定を受けなければならないという認識であったため、外国人観光旅客の利用が少ない場合でも、指定を解除できるとは考えていなかった。指定基準については、不明な点が多いので、説明会等を開催してほしい。</p>	

(注) 当局の調査結果による。

(イ) 革新等事業の内容や利便増進区間との関係について、更なる周知を求めている例

上記(ア)の5バス事業者では、次表のとおり、いずれも革新等事業の内容や利便増進区間との関係を理解できていないなどとして、更なる周知を求めている。

表 革新等事業の周知に関するバス事業者の認識、意見等

バス事業者名	認識、意見等の内容
Aバス事業者 (指定区間あり)	北海道運輸局による意見聴取の前に、革新等事業に関する情報等があれば、利便増進区間の指定にメリットがあるかどうかを社内で事前に検討する契機になると考えられるので、説明会を開催するなどにより、周知を図ってほしい。
Bバス事業者 (指定区間あり)	利便増進区間の指定が、革新等事業の補助要件になっていることは理解していなかった。革新等事業を利用してバス車両の多言語化を進めたい意向はあるものの、当社は、利便増進区間に指定された区間の運行に使用するバス車両を未指定区間においても使用する場合が多く、このような場合でも、革新等事業を利用できるのか分からないので、補助内容や要件を分かりやすく周知してほしい。
Cバス事業者 (指定区間あり)	革新等事業の詳細は承知していない。外国人観光旅客に対する多言語対応については、補助金を利用しながら進めていきたいと考えているため、革新等事業に関する説明会を開催する

調査結果等		説明図表番号
	などにより、周知を図ってほしい。	
Dバス事業者 (指定区間なし)	利便増進区間の指定にメリットがあるかどうかを検討するためには、指定が補助要件となっている革新等事業に関する理解が不可欠であるため、意見聴取の前に説明会等を開催してほしい。	
Eバス事業者 (指定区間あり)	革新等事業を利用してバス車両の多言語化を図る場合、当該車両を未指定区間の運行にも使用できるのかどうかなど、不明な点が多いため、説明会等を開催してほしい。	
(注) 当局の調査結果による。		
<p>(ウ) 利便増進区間の指定に関する意見聴取期間が短く、十分に検討する時間がなかったとする意見</p> <p>13バス事業者のうち2バス事業者では、次表のとおり、北海道運輸局による利便増進区間の指定に関する意見聴取期間が短いため、意見の提出に当たって、十分に検討する時間がなかったとする意見がみられた。</p>		
表 意見聴取期間に関するバス事業者の意見		
バス事業者名	意見の内容	
Bバス事業者 (指定区間あり)	北海道運輸局からの意見聴取は、回答期限までの日数が少なく、利便増進区間の指定について十分に検討する時間がなかったため、回答していない。	
Fバス事業者 (指定区間なし)	北海道運輸局が設定した意見聴取期間が短く、利便増進区間の指定について十分に検討する時間がなかったため、意見を提出していない。	
(注) 当局の調査結果による。		
<p><b>【課題】</b></p> <p>北海道運輸局は、上記イのとおり、意見聴取を実施する際に、利便増進区間の指定基準の内容等を理解できるよう関係法令等を送付しているが、調査対象としたバス事業者の中には、上記エのとおり、利便増進区間の指定が必ずしも外国人観光旅客の利用状況を踏まえたものとなっていないことがうかがわれる例がみられた。</p> <p>これは、一部のバス事業者が利便増進区間の指定基準や新たに設けられた革新等事業の内容等を十分に理解していないことによるものとみられる。</p>		

調査結果等	説明図表番号
<p>このため、北海道運輸局は、利便増進区間の指定が外国人観光旅客の利用状況を踏まえたものとなるよう、バス事業者に対し利便増進区間の指定基準の内容等を誤解しないよう注意喚起を行うことや、バス事業者にとってより理解しやすい方法により制度の周知を行うことが重要である。</p> <p><b>(参考) 令和元年度の利便増進区間の指定に関する意見聴取の実施状況</b></p> <p>令和元年度の利便増進区間の指定に関する意見聴取の実施状況をみると、次のとおり、同年度のバス事業者に対する意見聴取期間は、平成30年度が6日間であるのに対し、約1か月間に延長されている。</p> <p>① 観光庁は、令和元年12月20日、各地方運輸局等に対し、利便増進区間の指定に係るバス事業者に対する意見聴取の実施等について、作業依頼を実施している（提出期限は令和2年1月31日）。</p> <p>② 北海道運輸局は、上記①の作業依頼を受け、令和元年12月27日、49バス事業者に対して、電子メールにより意見聴取に関する依頼文書を送付し、令和2年1月27日までに意見を提出するよう求めている。</p> <p>③ 北海道運輸局は、上記②の意見聴取を実施した結果、1バス事業者から利便増進区間の指定等に関する意見が提出されたため、令和2年1月31日に、観光庁に当該意見を提出している。</p> <p>なお、観光庁は、この意見聴取期間の設定について、今回の当局の調査の経過も踏まえ、バス事業者が十分に検討することができるよう設定したものであるとしている。</p>	<p>図表 1-⑩</p> <p>図表 1-⑪</p>
<p><b>(2) 利便増進実施計画の作成状況等</b></p> <p><b>ア 観光庁による地方運輸局等に対する利便増進実施計画の作成に係る作業依頼</b></p> <p>観光庁は、平成31年4月17日、各地方運輸局等に対し、バス事業者における利便増進実施計画の作成について、次のとおり、作業依頼を実施している。</p> <p>① 利便増進区間において事業を営んでいるバス事業者に対して、利便増進実施計画の作成を依頼すること。</p> <p>② 利便増進実施計画を受理した後は、利便増進措置に関する基準及び利便増進措置ガイドラインに照らして、記載内容に漏れがないかについて確認し、記載内容に漏れがあった場合は、バス事業者と調整すること。</p> <p>③ バス事業者から取りまとめた利便増進実施計画は、令和元年5月</p>	<p>図表 1-⑫</p>

調査結果等	説明図表番号
<p>31 日までに観光庁に提出すること。</p> <p><b>イ 北海道運輸局によるバス事業者に対する利便増進実施計画の作成依頼の実施状況</b></p> <p>北海道運輸局は、上記アの観光庁からの作業依頼を受け、次のとおり、バス事業者に対する利便増進実施計画の作成依頼を実施している。</p> <p>① 平成 31 年 4 月 25 日、利便増進区間において事業を経営している 10 バス事業者に対して、電子メールにより観光庁から示された利便増進実施計画の作成に関する依頼文書を送付し、令和元年 5 月 24 日までに提出するよう求めている。</p> <p>② 上記①の依頼文書には、利便増進実施計画の様式、記載例、記載要領、公共交通事業者等が外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間（平成 31 年観光庁告示第 3 号）及び利便増進措置ガイドラインが添付されている。</p> <p>③ 上記②の利便増進実施計画の様式は、利便増進措置を講ずべき事項ごとに、対応状況（注）を記載した上で、i）現状（対象数、実施済数、内容）、ii）2019 年度の実施計画（実施（完了）時期、内容）、iii）2020 年度以降の実施計画（実施（完了）時期、内容）等を記載するものとなっている。</p> <p>（注） 対応状況は、「◎：対応済み」、「○：現在対応中」、「△：実施計画策定済・現在未対応」、「▲：今後の利用動態に応じて実施内容及び実施時期について検討」、「－：該当なし」のいずれかを記載することとされている。</p> <p><b>ウ バス事業者における利便増進実施計画の作成状況</b></p> <p>北海道内で利便増進区間において事業を経営している 10 バス事業者は、いずれも上記イの作成依頼を受け、北海道運輸局に利便増進実施計画を提出している。</p> <p><b>エ 当局によるバス事業者に対する調査結果</b></p> <p>当局が、上記ウの 10 バス事業者のうち、7 バス事業者を抽出して、利便増進実施計画の作成内容等を調査したところ、次のような例がみられた。</p> <p><b>(7) 利便増進実施計画の記載内容の一部が実態と異なる例</b></p> <p>7 バス事業者のうち 5 バス事業者では、次表のとおり、利便増進実施計画の記載内容の一部が実態と異なる例がみられた。このうち、2 バス事業者に関しては、北海道運輸局が、利便増進実施計画を受理した際に、記載内容の矛盾に気づくことができた可能性があ</p>	<p>図表 1-⑬</p> <p>図表 1-⑭</p>

調査結果等				説明図表番号
<p>る。</p> <p>表 利便増進実施計画の記載内容と当局がバス事業者に対し聴取した対応状況等</p>				
バス事業者名	利便増進実施計画の記載内容	バス事業者における調査日現在の対応状況等	北海道運輸局による利便増進実施計画受理時のチェックの可能性に係る当局の評価	
A バス事業者	「可変式情報表示装置による異常時における情報の提供」欄について、「現在未対応」としているが、「実施済数」欄に「対象車両全て実施済」と記載	未対応（実施済数は0車両）	「現在未対応」と「対象車両全て実施済」が矛盾するため、チェックが可能であったと考えられる。	
B バス事業者	「多様な文化・生活習慣を有する外国人観光旅客への対応」欄について、「現在対応中」としているが、「実施済数」欄に「0車両」と記載	未対応（実施済数は0車両）	バス事業者に確認しなければ分からないため、チェックが難しいと考えられる。	
C バス事業者	「多言語音声翻訳システムによる外国語等による情報の提供」欄について、「現行未整備」と記載	全対象車両について、実施済	バス事業者に確認しなければ分からないため、チェックが難しいと考えられる。	
E バス事業者	「交通系 IC カード利用環境の整備」欄について、「実施計画」欄が空欄	令和元年度中に QR コードを用いた支払方法を導入予定（実施計画あり）	バス事業者に確認しなければ分からないため、チェックが難しいと考えられる。	
G バス事業者	「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」欄について、「対応済み」としているが、「対象数」欄及び「実施済数」欄が空欄	全対象車両について、実施済み（対象数及び実施済数は53車両）	「対応済み」であれば空欄とはならないため、チェックが可能であったと考えられる。	
(注) 当局の調査結果による。				

調査結果等	説明図表番号								
<p>(イ) 利便増進実施計画の記載方法が分かりにくいとする意見</p> <p>上記(ア)の5バス事業者のうち3バス事業者では、次表のとおり利便増進実施計画の記載方法が分かりにくいため、説明を受ける機会を設けてほしいとする意見がみられた。</p> <p>表 利便増進実施計画の記載方法に関するバス事業者の意見</p> <table border="1" data-bbox="264 573 1158 1122"> <thead> <tr> <th data-bbox="264 573 475 622">バス事業者名</th> <th data-bbox="475 573 1158 622">意見の内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="264 622 475 768">Cバス事業者</td> <td data-bbox="475 622 1158 768">今回初めて作成するものであったが、正しい記載方法が分からなかったため、今後は説明会を開催してほしい。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="264 768 475 913">Eバス事業者</td> <td data-bbox="475 768 1158 913">記載方法が分かりにくく、作成するのに苦労したため、記載要領等の送付だけでなく、直接、説明を聞く機会があればよいと感じた。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="264 913 475 1122">Gバス事業者</td> <td data-bbox="475 913 1158 1122">記載方法が分からない点について、北海道運輸局に何度か問い合わせた。同局には、その都度、丁寧に対応してもらったが、作成に関する説明会を開催してもらえば、こうした問合せをしなくてもよくなると思う。</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 当局の調査結果による。</p> <p><b>【課題】</b></p> <p>利便増進区間において事業を営んでいるバス事業者には、前述のとおり、利便増進実施計画に基づく利便増進措置の実施が義務付けられているため、利便増進実施計画には、正確な情報が記載されていることが求められる。</p> <p>北海道運輸局は、バス事業者から提出された利便増進実施計画について、記載漏れ等がないか、形式的なチェックを行い、必要に応じて、バス事業者に修正等を指示した上で、観光庁に提出したとしている。</p> <p>しかしながら、北海道運輸局が観光庁へ提出した利便増進実施計画においては、上記のとおり、記載内容の一部が実態と異なる例がみられ、この中には、北海道運輸局が同計画を受理した際に、チェックが可能であると考えられるものもみられた。</p> <p>また、バス事業者からは、利便増進実施計画の記載方法が分かりにくいとする意見がみられた。</p> <p>このため、北海道運輸局は、利便増進区間において事業を営んでいるバス事業者に対して、利便増進実施計画の記載方法について、より分かりやすく説明を行うとともに、バス事業者から提出された利便増進実施計画</p>	バス事業者名	意見の内容	Cバス事業者	今回初めて作成するものであったが、正しい記載方法が分からなかったため、今後は説明会を開催してほしい。	Eバス事業者	記載方法が分かりにくく、作成するのに苦労したため、記載要領等の送付だけでなく、直接、説明を聞く機会があればよいと感じた。	Gバス事業者	記載方法が分からない点について、北海道運輸局に何度か問い合わせた。同局には、その都度、丁寧に対応してもらったが、作成に関する説明会を開催してもらえば、こうした問合せをしなくてもよくなると思う。	
バス事業者名	意見の内容								
Cバス事業者	今回初めて作成するものであったが、正しい記載方法が分からなかったため、今後は説明会を開催してほしい。								
Eバス事業者	記載方法が分かりにくく、作成するのに苦労したため、記載要領等の送付だけでなく、直接、説明を聞く機会があればよいと感じた。								
Gバス事業者	記載方法が分からない点について、北海道運輸局に何度か問い合わせた。同局には、その都度、丁寧に対応してもらったが、作成に関する説明会を開催してもらえば、こうした問合せをしなくてもよくなると思う。								

調査結果等	説明図表番号
<p>の記載内容を十分に確認し、記載の不備がみられた場合には必要な助言を行うことが重要である。</p> <p><b>【所見】</b></p> <p>したがって、北海道運輸局は、バス事業者における利便増進措置の計画的な実施を推進する観点から、次の措置を講じる必要がある。</p> <p>① 利便増進区間の指定が外国人観光旅客の利用状況を踏まえたものとなるよう、バス事業者に対し注意喚起を行うとともに、指定基準や関係する国庫補助事業について、説明会を実施するなどにより、周知を図ること。</p> <p>② バス事業者が利便増進実施計画の作成に当たり、実態に即した記載を行うよう、バス事業者に対し、記載方法について説明会を実施するなどにより、あらかじめ周知を図るとともに、バス事業者から提出された利便増進実施計画の記載内容を十分に確認し、記載の不備があった場合にはバス事業者に対して必要な助言を行うこと。</p>	

図表 1-① 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）〈抜粋〉

<p>(目的)</p> <p>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経済社会の発展及び地域経済の活性化のために重要な課題であるとともに我が国に対する理解の増進に資するものであること並びに国際観光旅客の往来を促進することが国際交流の拡大に資するものであることに鑑み、<u>観光先進国の実現に向けた観光基盤の拡充及び強化を図るため、外国人観光旅客の来訪を促進するための措置及び国際観光の振興に資する施策に必要な経費の財源に関する特別の措置を講ずることにより、国際観光の振興を図り、もって我が国の観光及びその関連産業の国際競争力の強化並びに地域経済の活性化その他の地域の活力の向上に寄与することを目的とする。</u></p> <p>(定義)</p> <p>第 2 条 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。</p> <p>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。）</p> <p>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。）</p> <p>三 <u>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。）</u></p> <p>四 <u>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</u></p> <p>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</p> <p>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。）</p> <p>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</p> <p>2 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。</p> <p>一 鉄道事業法による鉄道施設</p> <p>二 軌道法による軌道施設</p> <p>三 <u>自動車ターミナル法によるバスターミナル</u></p> <p>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。）</p> <p>五 航空旅客ターミナル施設</p> <p>3 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。</p> <p>第 3 条～第 6 条 （略）</p> <p><u>(外国人観光旅客の利便の増進)</u></p> <p>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、外国語等による情報の提供、インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置、座便式の水洗便所の設置その他の外国人観光旅客の公共交通機関の利用に係る利便を増進するために必要な措置（以下「外国人観光旅客利便増進措置」という。）を講ずるよう努めなければならない。</p> <p><u>(外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定)</u></p> <p>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、外国人観光旅客の利便の増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つて、国土交通省令で定める要件に該当するものを外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間とし</p>
--

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（協議会が組織されているときは、関係する公共交通事業者等及び当該協議会）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。

（外国人観光旅客利便増進措置の実施）

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外国人観光旅客利便増進措置を実施するための計画（以下この条において「外国人観光旅客利便増進実施計画」という。）を作成し、これに基づき、当該外国人観光旅客利便増進措置を実施しなければならない。

2 外国人観光旅客利便増進実施計画には、次に掲げる事項を記載しなければならない。

一 外国人観光旅客利便増進措置の対象となる旅客施設又は車両等

二 外国人観光旅客利便増進措置の内容

三 外国人観光旅客利便増進措置の実施予定期間

3 公共交通事業者等は、外国人観光旅客利便増進実施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。

（外国人観光旅客利便増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項の規定による外国人観光旅客利便増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、当該外国人観光旅客利便増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。

第11条 （略）

第12条 政府は、国際観光旅客税（国際観光旅客税法（平成30年法律第16号）に規定する国際観光旅客税をいう。第3項第1号において同じ。）の収入見込額に相当する金額を、国際観光振興施策（国際観光旅客の円滑かつ快適な旅行のための環境の整備に関する施策、我が国の多様な観光の魅力に関する情報の入手の容易化に関する施策並びに地域固有の文化、自然その他の特性を活用した観光資源の開発及び活用による当該地域における体験及び滞在の質の向上に関する施策をいう。）に必要な経費に充てるものとする。

2 前項の規定の適用については、金額の算出は、各年度において、その年度の予算金額によるものとする。

3 第1項の国際観光振興施策として行われる施策は、次に掲げる要件に該当するものを基本とするものとする。

一 国際観光旅客税の納税者の理解を得られるものであること。

二 先進的なもので、かつ、費用に比してその効果が高いものであること。

三 地域経済の活性化その他の我が国における政策課題の解決に資するものであること。

第13条～第15条 （略）

（権限の委任）

第16条 この法律に規定する国土交通大臣及び観光庁長官の権限は、国土交通省令で定めるところにより、その一部を地方運輸局長に委任することができる。

（以下略）

（注） 下線は当局が付した。

図表 1-② 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施行規則（平成 9 年運輸省令第 39 号）〈抜粋〉

第 1 条 (略)

(法第 8 条第 1 項の国土交通省令で定める要件)

第 2 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 3 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 6 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に航空法（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

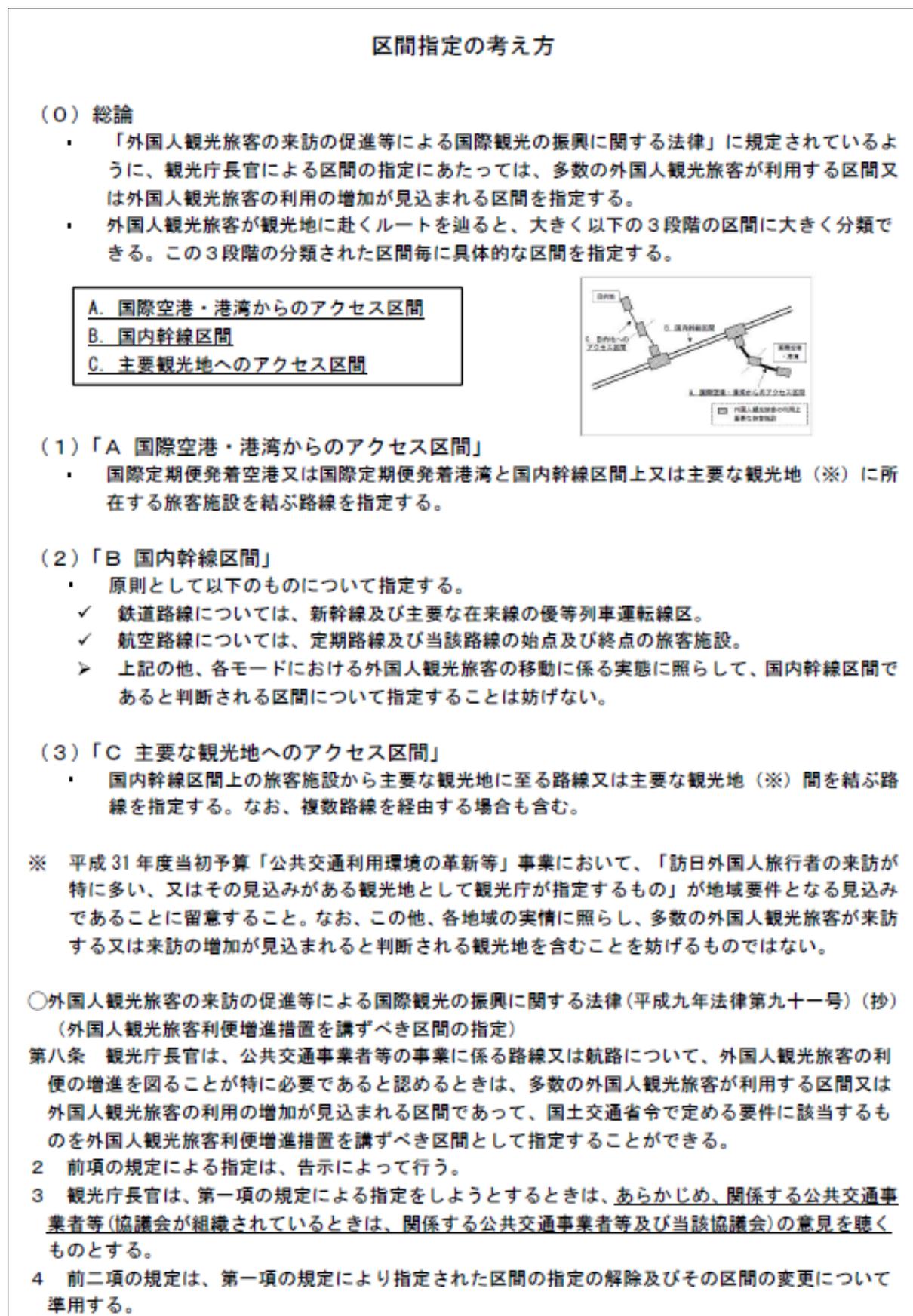
二 法第 10 条第 1 項の規定による勧告

三 法第 10 条第 2 項の規定による公表

(以下略)

(注) 下線は当局が付した。

図表 1-③ 利便増進区間の指定に関する考え方



(注) 観光庁の資料による。

図表 1-④ 利便増進措置に関する基準及び利便増進措置ガイドラインの概要

## 外国人観光旅客利便増進措置に関する基準及びガイドラインの概要



### ポイント① 我が国の公共交通事業者等が今後達成すべきと考えられるサービス水準を明確化（基準・ガイドライン）

<p>○外国語等による情報の提供</p> <ul style="list-style-type: none"><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等で提供すること。</li></ul> <p>■ 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おける情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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。</li></ul>  	<p>○インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置</p> <ul style="list-style-type: none"><li>公衆無線LANその他のインターネットを利用した情報の閲覧を可能とする環境を整備すること。</li></ul>  	<p>○座便式の水洗便所の設置</p> <ul style="list-style-type: none"><li>便所に設置する便器（小便器を除く。）は、原則として座便式のものとする。</li></ul> 	
<p>○クレジットカードによる支払を可能とする券売機等の設置</p> <ul style="list-style-type: none"><li>【長距離又は優等の乗車船券】クレジットカードによる支払を可能とする券売機等を設置すること。</li></ul> 	<p>○交通系ICカード利用環境の整備</p> <ul style="list-style-type: none"><li>【鉄軌道駅又は鉄軌道車両若しくは乗合バス車両】交通系ICカードを利用できる環境を整備すること。</li></ul> 	<p>○荷物置き場の設置</p> <ul style="list-style-type: none"><li>【長距離の利用が見込まれる又は空港への直接のアクセスに利用される鉄軌道車両】大型荷物が複数収納できる荷物置き場を乗客の利便性を考慮した箇所に設置すること。</li></ul> 	<p>○インターネットによる予約環境の整備</p> <ul style="list-style-type: none"><li>【座席等指定券及び企画乗車船券】外国人観光旅客がウェブサイト等により予約可能な環境を整備すること。</li></ul> 

### ポイント② 上記の事項以外の事項について、望ましい取り組みの方向性を明示（ガイドライン）

▼ナンバリングの整備▼多言語対応券売機の設置▼企画乗車船券の造成▼観光案内所の整備▼荷物を持たずに旅行できる環境の整備▼自転車の利用者への対応▼多様な文化・生活習慣を有する外国人観光旅客への対応

※ 赤枠で囲んだ事項については、今般初めて基準及びガイドラインにおいて定めたもの。

(注) 観光庁のホームページによる。

図表 1-⑤ 観光庁から各地方運輸局等に対する利便増進区間の指定に関する作業依頼内容  
(平成 30 年度)

事務連絡  
平成31年2月13日

各地方運輸局等  
国土交通省航空局  
国土交通省港湾局 御担当者様各位

観光庁 外客受入担当参事官室

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（国際観光振興法）第8条に基づく外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定  
について（作業依頼）

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（国際観光振興法）第8条に基づく外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定に向けて、下記の通り作業をお願いさせていただきたく、関係者の皆様のご協力を何卒よろしくお願いいたします。

#### 記

##### 1. 作業内容

外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間について、今般の国際観光振興法改正前の指定区間（「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29年観光庁告示第6号）」）に対する加除の形で、公共交通事業者等からの意見聴取を実施して下さい。なお、作業に当たっては、別添「作業要領」をご参照下さい。

##### 2. 提出期限

**平成31年2月27日（水）18時 ※期限厳守**

##### 3. 今後のスケジュール（予定）

3月～ 指定区間告示の審査等の事務手続  
3月末 指定区間告示の公布及び施行

##### 4. 補足

今後の外国人観光旅客利便増進措置に係る作業については、別添「区間指定及び実施計画について」のとおり進めて参りたいと考えておりますので、ご参照下さい。

##### 5. 送付資料一覧

・01 事務連絡（本資料）

- ・02 外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定に係る作業要領
- ・03 提出様式
- ・04 作業様式
- ・05 区間指定及び実施計画について
- ・06 区間指定の考え方
- ・07 参照条文
- ・08 公共交通事業者等へのご連絡

(以下略)

(注) 北海道運輸局の資料による。

図表 1-⑥ 観光庁が各地方運輸局等に対し示した利便増進措置を講ずべき区間の指定に係る作業要領

外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定に係る作業要領

観光庁 外客受入担当参事官室

地方運輸局等におかれては、以下の手順に則って外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定に係る作業に対応すること。

① 関係部局への作業依頼（取りまとめ部局）

地方運輸局等に割り振られている公共交通事業者等からの意見聴取について、以下の表における整理に従って担当部局に作業依頼すること。

公共交通事業者等	取りまとめ部局	担当部局	協力部局
鉄軌道事業者	地方運輸局観光部及び沖縄総合事務局運輸部(以下、「地方運輸局観光部等」という。)	地方運輸局鉄道部	国土交通省鉄道局
路線バス事業者、バスターミナル事業を営む者		地方運輸局自動車交通部	国土交通省自動車局
旅客船事業者		地方運輸局海事振興部	国土交通省海事局
空港ビル事業者		地方航空局	国土交通省航空局
エアライン	国土交通省航空局	国土交通省航空局、地方航空局	-
港湾管理者等	国土交通省港湾局	地方整備局港湾空港部等	国土交通省港湾局

※ 各地方運輸局の管区外の公共交通事業者等が割り振られている場合は、観光庁から正しい所管部局に再度割り振るので、観光庁にその旨連絡すること。

※ 沖縄総合事務局運輸部におかれては、上記表を参照の上、沖縄総合事務局内の整理に従って、作業部局に作業依頼すること。

② 公共交通事業者等からの意見聴取（担当部局、協力部局）

別添作業様式（今般の国際観光振興法改正前の指定区間である「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 29 年観光庁告示第 6 号）」を加工したもの）を各部局で所管している全ての公共交通事業者等に送付し、以下の作業にご対応いただく形で意見聴取を実施すること。公共交通事業者等への作業依頼に当たっては、別添「公共交通事業者等へのご連絡」も適宜活用すること。

<作業内容>

- 既に登録されている区間については、以下の点について作業すること。
  - I. 引き続き区間指定に登録するかについての確認
  - II. 路線の延伸・縮小や運営主体の変更等に伴う記載内容の修正の有無の確認
  - III. 新たな記載事項（G列「主要な観光地（一部のA区間及びC区間のみ）」）についての追記
- 現在登録されていない区間については、以下の点について作業すること。
  - I. 別紙「区間指定の考え方」に照らして、追加で登録すべき区間がないかについての確認
  - II. 追加すべき区間がある場合には、当該区間についての必要事項の記載
- 上記作業に伴う記載をした上で、別添作業様式を担当部局に提出すること。

<作業様式に関する補足>

- （B列）区間分類  
別紙「区間指定の考え方」に則り、3つの区分から該当する区分を選択すること。
- （E列）主たる経由地  
始点及び終点を記載するだけでは、区間を一意に定めることができない場合、当該区間を特定できる経由地を主たる経由地として記載すること。また、複数路線が分岐する地点を主たる経由地として記載することは妨げない。
- （G列）主要な観光地（一部のA区間及びC区間のみ）  
A区間については、国際定期便発着空港又は国際定期便発着港湾と主要な観光地に所在する旅客施設を結ぶ路線を、C区間については、国内幹線区間上の旅客施設から主要な観光地に至る路線又は主要な観光地間を結ぶ路線を指定することとされているところ、指定路線における「主要な観光地」（複数であることも有り得る。）について記載すること。
- 「区間指定の考え方」における国際定期便発着空港及び国際定期便発着港湾については、作業様式中「国際定期便発着空港及び国際定期便発着港湾」シートに記載のとおり。

<作業に当たっての留意点>

- 区間指定を受けていることが、平成31年度予算事業「公共交通利用環境の革新等の補助要件となる見込みであることに留意すること。
- 今般の国際観光振興法改正前の指定区間については、指定する区間に係る法文上の考え方が今般の改正においては変更されていないことから、基本的には引き続き指定すること。

③ 公共交通事業者等との個別調整（取りまとめ部局、担当部局、協力部局）

地方運輸局観光部等及び原部において、「区間指定の考え方」及び各地域における実情に照らして特に追加で指定が必要であると判断する区間については、区間指定してよいか関係公共交通事業者等と個別に調整を実施すること。事業者との個別調整に当たっては、協力部局も適宜サポートすること。

④ 指定区間案の取りまとめ及び提出（取りまとめ部局）

担当部局から提出のあった作業様式を取りまとめた上で、観光庁に提出すること。なお、地方運輸局観光部については、観光庁への提出に先立って、指定区間案を地方運輸局交通政策部に協議し、各交通モード間の横並び等の観点から意見を求めること。

また、地方運輸局観光部は、観光庁への提出の際に、別紙様式により、観光庁宛の公文書を提出すること。さらに、同文書には、事業者等から許認可担当部署に提出される当該届出書類の写しを添付すること。なお、文書の保存期間等の事情から、当該届出書類の写しの提出が困難である場合は、当該届出書類の写しを提出することに代えて、各取りまとめ部局において、区間指定を受ける公共交通事業者等が当該区間において国際観光振興法第2条に規定する運輸事業を営むための許認可等を得ているかについて確認し、その旨を観光庁へ報告すること。

⑤ 地方ブロック会議等における意見聴取（地方運輸局観光部、任意）

各運輸局等において取りまとめた指定区間案については、地方ブロック戦略会議等において、管内自治体、DMO等に共有し、意見を聴取すること。

（参考）Q&A

問：区間指定を受けた場合に、公共交通事業者等が負う義務の具体的内容如何。

答：国際観光振興法第9条により、外国人観光旅客利便増進実施計画を作成し、同計画に基づき外国人観光旅客利便増進措置を実施する義務が生じます。外国人観光旅客利便増進実施計画には、外国人観光旅客利便増進措置に関する基準において定められている事項についての今後の取組内容（取組項目、実施場所、実施時期）を記載していただく見込みです。なお、外国人観光旅客利便増進措置に関する基準において定められている全ての項目について、取組内容を記載していただく必要がございますが、実施時期については、「5年後を目途に取り組む。」等の柔軟な設定を許容する方向で検討しております。

計画様式については、本省における調整が完了し次第、地方運輸局等を通じて各公共交通事業者等に展開させていただきます。

文 書 番 号

平成〇〇年〇〇月〇〇日

観光庁 参事官（外客受入担当） 殿

〇〇運輸局観光部長

外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定について

国際観光振興法第8条の規定による指定区間について、別添の通り報告いたします。

添付物

- ・ 作業様式
- ・ 指定にかかる関係書類  
(公共交通事業者等から許認可担当部局への届出書類等)

(注) 北海道運輸局の資料による。

図表 1-⑦ 北海道運輸局からバス事業者に対する利便増進区間の指定に関する意見聴取の実施内容（平成 30 年度）

平成 31 年 2 月 19 日

路線定期運行を行う一般乗合旅客自動車運送事業者 各位

北海道運輸局自動車交通部旅客第一課

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（国際観光振興法）第 8 条に基づく外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定について（意見聴取）

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（国際観光振興法）第 8 条に基づく外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定に向けて、下記の通り貴社の意見を確認させていただきたく、ご協力を何卒よろしくお願いいたします。

#### 記

##### 1. 確認内容

外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間について、今般の国際観光振興法改正前の指定区間（「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 29 年観光庁告示第 6 号）」）に対する加除の形で、貴社の意見を確認します。

貴社の関係する運行系統で、追加・削除・変更する区間がある場合、報告様式に記載の上、以下の提出期限までに提出をお願いします。作業に当たっては、別添「作業要領」をご参照下さい。

##### 2. 提出期限

平成 31 年 2 月 25 日（月）正午 ※期限厳守

※次ページの提出先の担当者宛てに、メールにより「報告様式」を提出して下さい。

※追記・削除・変更等が無い場合は、提出不要です。

##### 3. 留意点

- ・区間指定を受けた場合は、外国人観光旅客利便増進実施計画の作成と、同計画に基づき利便増進措置を実施する義務が生じます。
- ・区間指定を受けていることが、平成 31 年度予算事業「公共交通利用環境の革新等」（別添資料参照）の補助要件となる見込みです。

- ・ 区間指定は、今回の意見を踏まえて、観光庁長官が指定することとなるため、回答のあった追加区間がそのまま指定されるとは限りませんので、ご承知おき下さい。  
また、貴社で指定の意向が無い区間においても、観光庁等で必要であると判断する区間については、個別に調整させていただくがございます。

(以下略)

(注) 北海道運輸局の資料による。

図表 1-⑧ 利便増進区間の指定に関する意見内容

バス事業者名	意見内容
阿寒バス株式会社	利便増進区間の終点の変更 ※「釧路駅バスのりば」から「釧路市役所前」に変更
帯運観光株式会社 (北都交通株式会社)	利便増進区間の新規の指定 ※「新千歳空港～十勝川温泉」
函館バス株式会社	主たる経過地、路線名、主要な観光地の追記 (利便増進区間に変更なし)
ニセコバス株式会社	利便増進区間の新規の指定 ※「新千歳空港～ニセコひらふ」 「札幌駅バスターミナル～ニセコいこいの湯宿いろは」

(注) 1 北海道運輸局の資料に基づき、当局が作成した。

2 北都交通株式会社は、利便増進区間の指定に関する意見を北海道運輸局に対して提出していないが、北都交通株式会社と共同運行を行っている帯運観光株式会社が、北都交通株式会社と意見を調整した上で、代表して当該意見を提出したものである。

図表 1-⑨ 利便増進区間として指定された区間

起 点	終 点	区間の分類	バス事業者名
新千歳空港	札幌駅前	A	北海道中央バス株式会社 北都交通株式会社
新千歳空港	ニセコひらふ	A	ニセコバス株式会社
新千歳空港	十勝川温泉	A	北都交通株式会社 帯運観光株式会社
旭川空港	六条九丁目	A	旭川電気軌道株式会社
釧路空港	釧路市役所前	A	阿寒バス株式会社
函館空港	新函館北斗駅	A	函館タクシー株式会社
函館空港	ホテルW B F グラン デ函館前	A	函館タクシー株式会社
函館空港	函館駅前	A	函館バス株式会社
女満別空港	おーろらターミナル	A	網走バス株式会社
札幌駅バスターミナル	小樽駅前	C	北海道中央バス株式会社
札幌駅バスターミナル	羊ヶ丘展望台	C	北海道中央バス株式会社
南郷 18 丁目駅	札幌ドーム	C	北海道中央バス株式会社
真駒内駅	芸術の森センター	C	北海道中央バス株式会社
札幌駅前バスターミナル	ニセコいこいの湯宿 いろは	C	ニセコバス株式会社
旭川駅前	旭岳温泉入口	C	旭川電気軌道株式会社
旭川駅前	旭山動物園	C	旭川電気軌道株式会社
斜里バスターミナル	ウトロ温泉バスター ミナル	C	斜里バス株式会社

(注) 1 公共交通事業者等が外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間（平成 31 年観光庁告示第 3 号）及び当局の調査結果による。

2 「区間の分類」欄は、観光庁が作成した「区間指定の考え方」（図表 1-③参照）に基づく。「区間指定の考え方」においては、次の A～C に分類される 3 段階の区間ごとに具体的な区間を指定するものとされている。

A 国際空港・港湾からのアクセス区間

B 国内幹線区間

C 主要な観光地へのアクセス区間

3 利便増進区間の中には、バス事業者以外の公共交通事業者等が事業を営んでいる場合もあるが、バス事業者についてのみ記載した。

図表 1-⑩ 観光庁から各地方運輸局等に対する利便増進区間の指定に関する作業依頼内容  
(令和元年度)

<b>事 務 連 絡</b> 令和元年12月20日
各地方運輸局等 国土交通省航空局 国土交通省港湾局 御担当者様各位
観光庁 外客受入担当参事官室
<b>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（国際観光振興法）第8条に基づく外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定、解除又は変更について（作業依頼）</b>
国際観光振興法第8条に基づく外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定、解除又は変更に向けて、下記の通り作業をお願いさせていただきたく、関係者の皆様のご協力を何卒よろしくお願いいたします。
<b>記</b>
<b>1. 作業内容</b> 外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間について、従前の指定区間（公共交通事業者等が外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間（平成31年観光庁告示第3号））に対して区間を追加・変更する形で、公共交通事業者等からの意見聴取を実施して下さい。なお、作業に当たっては、別添「作業要領」をご参照下さい。
<b>2. 提出期限</b> <u>令和2年1月31日（金）18時</u> ※期限厳守
<b>3. 今後のスケジュール（予定）</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 2月～ 指定区間告示の審査等の事務手続</li><li>・ 3月上旬 指定区間告示の公布及び施行</li></ul>
<b>4. 補足</b> 今後の外国人観光旅客利便増進措置に係る作業については、別添「区間指定及び実施計画について」のとおり進めて参りたいと考えておりますので、ご参照下さい。
<b>5. 送付資料一覧</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 01 事務連絡（本資料）</li><li>・ 02 外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定に係る作業要領</li></ul>

- ・03 提出様式
- ・04 作業様式
- ・05 実施計画について
- ・06 区間指定の考え方
- ・07 参照条文
- ・08 公共交通事業者等へのご連絡

(以下略)

(注) 北海道運輸局の資料による。

図表 1-⑪ 北海道運輸局からバス事業者に対する利便増進区間の指定に関する意見聴取の実施内容（令和元年度）

令和元年12月27日

路線定期運行を行う一般乗合旅客自動車運送事業者 各位

北海道運輸局自動車交通部旅客第一課

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（国際観光振興法）第8条に基づく外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定、解除又は変更について（作業依頼）

国際観光振興法第8条に基づく外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間の指定、解除又は変更に向けて、下記の通り作業をお願いさせていただきたく、関係者の皆様のご協力を何卒よろしくお願いいたします。

#### 記

##### 1. 確認（聴取）内容

外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間について、従前の指定区間（公共交通事業者等が外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間（平成31年観光庁告示第3号））に対して区間を追加・変更する形で、貴社のご意見を確認（聴取）します。

貴社の関係する運行系統で、追加・削除・変更する区間がある場合、報告様式に記載の上、以下の提出期限までに提出をお願いします。作業に当たっては、別添「作業要領」をご参照下さい。

##### 2. 提出期限

令和2年1月27日（月曜日） ※期限厳守

※次ページの提出先の担当者宛てに、メールにより「報告様式」を提出して下さい。

※追記・削除・変更等が無い場合は、提出不要です。

##### 3. 留意点

- ・区間指定を受けた場合は、外国人観光旅客利便増進実施計画の作成と、同計画に基づく利便増進措置を実施する義務が生じます。
- ・区間指定を受けていることが、令和2年度予算事業「公共交通利用環境の革新等事業」（別添資料参照）の補助要件となる見込みです（現時点で予算未成立のため）
- ・「区間」とは、必ずしも、ある運行系統の全区間と一致する必要はありません。ある運

行系統の運行区間の一部が、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に該当すれば、その一部区間の指定を受けることも可能です。

- ・ 区間指定は、意見を踏まえて、観光庁長官が指定することとなるため、意見どおりそのまま指定されるとは限りませんので、ご承知おき下さい。また、貴社で指定の意向が無い区間においても、観光庁長官が必要であると判断した区間については、個別に調整、協議させていただくことがございます。

(以下略)

(注) 北海道運輸局の資料による。

図表 1-⑫ 観光庁から各地方運輸局等に対する利便増進実施計画の作成に関する作業依頼  
内容

<p>事務連絡 平成31年4月17日</p>			
<p>各地方運輸局等 国土交通省航空局 国土交通省港湾局 御担当者様各位</p>			
<p>観光庁 外客受入担当参事官室</p>			
<p>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（国際観光振興法）第9条に基づく外国人観光旅客利便増進実施計画の作成について （作業依頼）</p>			
<p>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（国際観光振興法）第9条に基づく外国人観光旅客利便増進実施計画（以下「実施計画」という。）の作成について、下記の通り作業をお願いさせていただきたく、関係者の皆様のご協力を何卒よろしくお願いいたします。</p>			
<p>記</p>			
<p>1. 作業内容 「公共交通事業者等が外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間」（平成31年観光庁告示第3号）に規定されている区間において事業を営んでいる公共交通事業者等に対して、実施計画の作成を依頼し、各公共交通事業者等から取りまとめた計画について、観光庁まで提出して下さい。</p>			
<p>2. 提出期限 <b>令和元年5月31日（金）18時 ※期限厳守</b></p>			
<p>3. 割り振り</p>			
公共交通事業者等	取りまとめ部局	担当部局	協力部局
鉄軌道事業者	地方運輸局観光部又は沖縄総合事務局運輸部	地方運輸局鉄道部	国土交通省鉄道局
路線バス事業者、バスターミナル事業を営む者		地方運輸局自動車交通部	国土交通省自動車局
旅客船事業者		地方運輸局海事振興部	国土交通省海事局
空港ビル事業者		地方航空局	国土交通省航空局

エアライン	国土交通省航空局	国土交通省航空局、地方航空局	-
港湾管理者等	国土交通省港湾局	地方整備局港湾空港部等	国土交通省港湾局

- ※ 取りまとめ部局は、本事務連絡とともに送付している「公共交通事業者等が外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間」（平成31年観光庁告示第3号）をご参照いただき、担当する公共交通事業者等を把握した上で、担当部局に作業を依頼すること。
- ※ 沖縄総合事務局運輸部におかれては、上記表を参照の上、沖縄総合事務局内の整理に則って、担当部局に作業依頼すること。

#### 4. 補足

- ・ 実施計画の計画を受理した後、担当部局及び取りまとめ部局においては、外国人観光旅客利便増進措置に関する基準及びガイドラインに照らして、記載内容に漏れがないかについて確認すること。記載内容に漏れがあった場合は、記載内容について公共交通事業者等と調整すること。
- ・ 地方運輸局観光部は、実施計画を地方運輸局交通政策部に協議し、各交通モード間の横並び等の観点から意見を求めること。

#### 5. 今後のスケジュール（予定）

- 令和元年5月中 実施計画を観光庁にて取りまとめ
- 令和元年6月以降 実施計画の公表（観光庁ウェブサイトにおける公表を予定。）
- 令和2年2月以降 実施計画のフォローアップを依頼予定

#### 6. 送付資料一覧

- ・ 01 事務連絡（本資料）
- ・ 02 公共交通事業者等向け事務連絡
- ・ 03 公共交通事業者等向け提出様式
- ・ 04 外国人観光旅客利便増進実施計画の様式及び記載例
- ・ 05 外国人観光旅客利便増進実施計画の記載要領
- ・ 06 「公共交通事業者等が外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間」（平成31年観光庁告示第3号）
- ・ 07 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

（以下略）

（注） 北海道運輸局の資料による。

図表 1-⑬ 公共交通事業者等に対する利便増進実施計画の作成に関する依頼文書

<b>事務連絡</b> 平成31年4月17日
公共交通事業者等 各位
観光庁 外客受入担当参事官室
<b>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（国際観光振興法）第9条に基づく外国人観光旅客利便増進実施計画の作成について （作業依頼）</b>
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（国際観光振興法）第9条に基づく外国人観光旅客利便増進実施計画（以下「実施計画」という。）の作成について、下記の通り作業をお願いいたします。
記
1. 作業内容 別添「外国人観光旅客利便増進実施計画の様式」に記載いただく形で外国人観光旅客利便増進実施計画を作成いただき、別添「提出様式」にて所定の提出先までご提出下さい。 なお、計画の作成に当たっては、別添「外国人観光旅客利便増進実施計画の記載例」及び「外国人観光旅客利便増進実施計画の記載要領」をご参照下さい。
2. 提出期限 <b>令和元年5月24日（金）17時00分 ※期限厳守</b>
3. 今後のスケジュール（予定） 令和元年5月中 実施計画を観光庁にて取りまとめ 令和元年6月以降 実施計画の公表（観光庁ウェブサイトにおける公表を予定。） 令和2年2月以降 実施計画のフォローアップを依頼予定
4. 送付資料一覧 ・01 事務連絡（本資料） ・02 提出様式 ・03 外国人観光旅客利便増進実施計画の様式及び記載例 ・04 外国人観光旅客利便増進実施計画の記載要領 ・05 「公共交通事業者等が外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間」（平成31年

観光庁告示第3号)

・06 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

(以下略)

(注) 北海道運輸局の資料による。

図表 1-⑭ 利便増進実施計画の様式、記載例、記載要領

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  
第 9 条に基づく外国人観光旅客利便増進実施計画

事業者名	〇〇株式会社
担当部局	
担当者名	
TEL	
FAX	
e-mail	



指定区間			外国人観光旅客利便増進措置を講ずる対象						
起点	終点	路線名	旅客施設		車両等			運行区間	車両数
			施設の名目	施設数	種別・形式等	愛称名(任意)	運行区間		

《記入にあたっての留意点》  
「対応状況」  
◎：対応済み ○：現在対応中 △：実施計画策定済み、現在未対応  
▲：今後の利用動態に応じて実施内容及び実施時期について検討 ー：該当なし  
「対象数・実施済数」  
・座便式便器の整備に関しては、旅客施設、車両等に設置されている大便器数を記入

項目	場所	例	対応状況	現状		実施計画(2019年度)		実施計画(2020年度以降)	
				対象数	実施済数	内容	実施(完了)時期	内容	実施(完了)時期
1-1 外国語等による情報の提供	旅客施設 案内標識・案内サイン	案内標識							
		車両等 行先表示							
	可変式情報表示装置	旅客施設 デジタルサイネージ 電光掲示板							
		車両等 (車体)行先表示 (車内)案内ディスプレイ、テ ロップ							
	ウェブサイト等	ー	ホームページ、パンフレット						
	多言語音声翻訳システム	ー							
乗車船券の券面	ー								
1-2 異常時における情報の提供	ホワイトボード・張り紙等	旅客施設							
	可変式情報表示装置	旅客施設 デジタルサイネージ 電光掲示板							
		車両等 (車内)案内ディスプレイ、テ ロップ							
	ウェブサイト等	ー	運行情報提供ホームページ、 アプリ、SNS						
案内係員・案内放送等(多言語音声 翻訳システム等を含む)	ー	多言語音声翻訳システム 多言語対応コールセンター							



指定区間			外国人観光客利便増進措置を講ずる対象					
起点	終点	路線名	施設の名称	施設数	種別・形式等	愛称名(任意)	運行区間	車両数
〇〇	××	—	〇〇バスターミナル、 <span style="background-color: black; color: black;">■■■</span> バス停	2	高速バス	〇〇号	〇〇～××	60

運航系統で指定されている場合は、「起点」欄に運航系統名を記載すること。

施設の名称は略することなく記載すること。

義務の対象外となっている部分については、行を削除している。

〔記入にあたっての留意点〕  
 「対応状況」  
 ◎：対応済み ○：現在対応中 △：実施計画確定済み、現在未対応  
 ▲：今後の利用動向に応じて実施内容及び実施時期について検討 ー：該当なし  
 「対象数・実施済数」  
 ・座便式トイレの整備に関しては、旅客施設、車両等に設置されている大便器数を記入

項目	場所	例	対応状況	現状		実施計画(2019年度)		実施計画(2020年度以降)	
				対象数	実施済数	実施(完了)時期	内容	実施(完了)時期	内容
1-1 外国語等による情報の提供	案内標識・案内サイン	案内標識	◎	2	2	英語、中国語、韓国語を併記			
		車両等	行先表示	◎	60	60	方向幕にて行き先を日・英表記対応済み		
	可変式情報表示装置	旅客施設	デジタルサイネージ電光掲示板	◎	2	2	各バス乗り場に多言語対応のデジタルサイネージを設置		
		車両等	(車体)行先表示 (車内)案内ディスプレイ、テロップ	△	60	0	現行未整備	2020年度～	車両等更新時に運賃表示器を多言語対応予定
	ウェブサイト等	—	ホームページ、パンフレット	◎			ポータルサイトにて実施 (http://www.~)		
	多言語音声翻訳システム	—		▲					投資の見込みが立ち次第対応
	乗車券の券面	—		◎			行き先を日・英表記済み		
1-2 異常時ににおける情報の提供	ホワイトボード・張り紙等	旅客施設	—	2	0	緊急対応に掲示するホワイトボード等は、基本的に日本語のみであるが外国人観光客への情報提供は多言語表示可能なデジタルサイネージにより対応			
	可変式情報表示装置	旅客施設	デジタルサイネージ電光掲示板	◎	2	2	デジタルサイネージで情報提供		
		車両等	(車内)案内ディスプレイ、テロップ	—	60	0	現行未整備。車内における外国人観光客への情報提供については、乗務員による案内により対応。		
	ウェブサイト等	—	運行情報提供ホームページ、アプリ、SNS	◎	—	—	運行情報を提供するホームページでは英語、中国語、韓国語を選択可能		
案内係員・案内放送等(多言語音声翻訳システム等を含む)	—	多言語音声翻訳システム 多言語対応コールセンター	△	60	0		2019年度	緊急時の指差しシートを作成予定	

1-1及び1-2については、基準において特段それぞれの項目について対応を義務付けている訳ではないので、項目によっては「-」と記載することも想定される。

2 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	公共無線LANの整備	旅客施設		◎	2	2 整備済み				
		車両等		△	60	0 現行、車内WiFiは未整備		2020年度～	次期車両等更新にあわせて順次実施予定	
	外国語等による公共無線LAN利用手続の案内	旅客施設	ウェブサイト、パンフレット、ポスター、ステッカー		◎	2	2 英語のパンフレットにより利用方法を案内			
		車両等	ウェブサイト、パンフレット、ポスター、ステッカー		△	60	0 現行、車内WiFiは未整備		2020年度～	次期車両等更新にあわせて順次実施予定
	ピクトグラム等による公共無線LAN利用可能場所の案内	旅客施設	ステッカー		◎	2	2 「Free WiFi」のステッカーを掲出			
		車両等	ステッカー		△	60	0 現行、車内WiFiは未整備		2020年度～	次期車両等更新にあわせて順次実施予定
3 座便式の水洗便所の設置	座便式便器の整備	旅客施設		○	10	8 東口側2箇以外は座便式整備済み		2020年度	東口側整備予定	
		車両等		◎	60	60 全車両等で座便式整備済み				
	外国語等による便所使用方法の案内	旅客施設	ステッカー		◎	10	10 整備済み			
		車両等	ステッカー		—	60	0 多くの外国人観光客が利用する便所でないため該当なし			
4 クレジットカードによる支払を可能とした券売機等の設置	クレジットカード対応券売機の設置	旅客施設	長距離、優等の乗車船券	○	2	1				
	外国語等によるクレジットカード利用可能な案内	旅客施設	ステッカー、画面案内	○	2	1				
5 交通系ICカード利用環境の整備	交通系ICカード読取装置の整備	車両等		◎	60	60 対応済み				
	外国語等による利用方法等の案内	車両等	ウェブサイト、パンフレット、ポスター、ステッカー	△	—	— ICカード関連のウェブサイトは現在日本語のみ			○言語対応に改善予定	
7 インターネットによる予約環境の整備	予約サイト等の整備	—		◎	—	— ポータルサイトにて実施 (http://www.~)				
	予約サイト等の多言語対応	—		◎	—	— 英語、中国語、韓国語を選択可能				
	外国語等による予約サイト等の周知	—		◎	—	— 自社ホームページに予約サイトへのリンクを掲出				
8 その他	企画乗車船券の作成	—		◎	—	— 区内内で利用可能な外国人旅行者向け企画乗車船券を作成済み				
	観光案内所の整備	—		○	2	1 ○○バスターミナルに整備				
	多様な文化・生活習慣を有する外国人観光客への対応	—		○	2	1 ○○バスターミナルに礼拝所を整備			上記以外の取組のうち、外国人観光客の利便の増進に資する取組を指定区間において実施している場合は、任意で記載すること。	

「多くの外国人観光客が利用する便所においては」との限定がかかっているため、多くの外国人観光客が利用する便所ではないと判断される場合は「該当なし」と記載することも想定される。

「長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設」との限定がかかっているため、長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設ではないと判断される場合は「該当なし」と記載することも想定される。

QRコードを活用した決済対応に係る取組については、本欄に記載すること。

上記以外の取組のうち、外国人観光客の利便の増進に資する取組を指定区間において実施している場合は、任意で記載すること。

## 外国人観光旅客利便増進実施計画 記載要領

観光庁 外客受入担当参事官室

各事業者におかれては、以下の点に留意して外国人観光旅客利便増進実施計画を作成すること。

- (A列～C列)「指定区間」
  - 「公共交通事業者等が外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき区間」(平成31年観光庁告示第3号)に規定されている「起点」、「終点」、「路線名」を記載すること。
  - 指定されている区間の一部が重複している場合においても、告示で指定されている区間ごとに実施計画を作成すること。(例：東京～新青森、東京～秋田 等)
- (D列～I列)「利便増進措置を講ずる対象」
  - 複数の事業者が指定されている区間は、各事業者が管理している旅客施設及び車両について記載すること。
- (D列、E列)「(利便増進措置を講ずる対象)旅客施設」
  - 鉄道における共同使用駅や、空港・港湾・バスにおける旅客ターミナル施設等で、旅客施設を設置又は管理する公共交通事業者と旅客の運送を行う公共交通事業者等との間で管理区分が明確に区別できる場合は各事業者が管理している箇所について記載すること。また、管理区分が明確に区別できない場合は必要に応じて関係事業者間で調整のうえ、いずれかの事業者が代表して記載することも可能とする。
- (F列～I列)「(利便増進措置を講ずる対象)車両等」
  - 指定されている区間に自事業者以外が保有する車両等も運行又は運航している場合は、自事業者が保有する車両等についてのみ記載すること。(航空機を除く。)
  - 航空機の場合には、自社保有機、リース機、共通事業機を含めた機体数を記載すること。
- (G列)対応状況
  - 対象となる車両等又は旅客施設を限定している項目(「クレジットカード対応券売機の設置」等)については、事業者において指定区間内の旅客動態を踏まえ、対象となるか否かを判断した上で記載すること。詳細については、別添の記載例を参照すること。

以上

(注) 北海道運輸局の資料による。

## 2 事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延等が発生した場合における外国人観光旅客に対する情報提供に関するバス事業者の取組状況

調査結果等	説明図表番号
<p><b>【制度の概要等】</b></p> <p>公共交通事業者等は、国際観光振興法第7条の規定に基づき、利便増進措置として、外国語による情報の提供等の措置を講ずるよう努めることとされており、また、利便増進措置に関する基準三-(一)-4においては、事故、災害等の発生に伴い、著しい運行（運航を含む。）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ことをしている。</p> <p>観光庁は、利便増進措置ガイドラインにおいて、i) 観光庁長官が定める基準の具体的内容（以下「基準事項」という。）、ii) 公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し利便増進措置を講ずる際に更に望まれる事項（以下「推奨事項」という。）をそれぞれ示している。</p> <p>事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延等が発生した場合における情報提供に関する基準事項及び推奨事項は、次のとおりである。</p> <p><b>(1) 基準事項</b></p> <p>① 言語の種類については、ユニバーサルデザインの観点から、日本語、英語を基本とし、ピクトグラムも有効に活用すること。</p> <p>② 提供場所については、旅客施設、車両等において行うこと。特に、旅客施設については、券売機、乗車船券売り場等も含め、旅客動線を考慮したきめ細やかな情報提供を行うこと。</p> <p>③ 提供手段については、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、以下の手段の中から整備・対応可能なものを組み合わせる相互に補完させて情報を迅速かつ正確に提供すること。</p> <p>i) ホワイトボード・張り紙等</p> <p>ii) 可変式情報表示装置（当局注1）</p> <p>iii) ウェブサイト（SNSを含む。）（当局注2）</p> <p>iv) 公共交通機関の利用者向けのアプリケーション（当局注3）</p> <p>v) 案内係員・案内放送（多言語音声翻訳システム（当局注4）、多言語対応コールセンターの活用を含む。）</p> <p>（当局注）1 「可変式情報表示装置」は、平面ディスプレイ等の使用により映像や文字を表示する情報・広告媒体（デジタルサイネージ、デジタル看板、電子看板）である。</p> <p>2 「SNS」は、ツイッター及びフェイスブック等のソーシャル・ネットワーキング・サービスをいう。</p> <p>3 公共交通機関の利用者向けのアプリケーションは、時刻表検索や経路検索等ができるものである。</p>	<p>図表 2-①</p> <p>図表 2-②</p>

4 多言語音声翻訳システムは、音声翻訳技術を活用して、複数の言語で音声翻訳や文字翻訳を実現するシステムである。

- ④ 提供内容については、運転見合わせ、運休、遅延等の最新の運行状況及び当該運行状況となった運行阻害要因とすること。

## (2) 推奨事項

- ① 提供手段については、異常時における運行に関する情報を、経路検索事業者等に対して、当該事業者等が容易に活用できる形式により提供すること。
- ② 提供内容については、i) 代替輸送手段や、運行再開見込み等の情報も外国語で提供すること、ii) 悪天候時空港が閉鎖となった際に、空港アクセス鉄道の旅客施設内、車両において空港が閉鎖した旨を外国語等で案内するなど、関係する他の交通事業者に係る情報も提供できること。
- ③ 情報提供体制の構築については、i) 各事業者において、「情報提供のために必要な情報の収集及び整理体制」、「外国人観光旅客に対する情報提供の手段、情報提供すべき内容、情報提供の対象」、「情報提供に関する指揮系統及び責任の所在」を明確化した体制を構築しておくこと、ii) 外国語対応可能な職員を配置すること、iii) 旅客施設内のテナント等の関係機関の職員との協力体制を構築しておくこと。

### 【調査結果】

今回、調査対象とした13バス事業者における利便増進措置ガイドラインに基づく事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延等が発生した場合の外国語等による運行情報の提供状況について調査した結果、次のような状況がみられた。

#### (1) 運行情報に関する言語の種類

調査対象とした13バス事業者のうち12バス事業者は、いずれも外国語（英語等）による運行情報の提供を行っている。

現在、外国語による運行情報の提供を行っていない1バス事業者（Hバス事業者）は、これまで情報提供促進措置を講ずべき区間において事業を経営していなかったものであり、平成31年3月に新たに指定された利便増進区間において事業を営むこととなったため、今後は、補助事業を利用した外国語による情報提供手段の整備など利便増進措置の実施について検討を行っていきたいとしている。

なお、同バス事業者は、現在運行している都市間バス等が予約制であるため、運休を決定した場合には、外国人を含む全ての予約者に対し、

図表 2-③～⑤

電話により日本語で運休情報を伝えているが、これまでのところ、伝えられた内容が理解されなかったことはないとしている。

**(2) 運行情報の提供場所**

外国語による運行情報の提供を行っている 12 バス事業者は、バス案内所及びバス停留所において情報提供を行っている。

なお、これらバス事業者は、いずれも自ら国際観光振興法第 2 条第 2 項の規定に基づく旅客施設を設置していない。

**(3) 運行情報の提供手段**

**ア 基準事項**

**(7) 複数の提供手段を組み合わせた運行情報の提供状況**

外国語による運行情報の提供を行っている 12 バス事業者における運行情報の提供手段の数をみると、次表のとおり、10 バス事業者が複数の提供手段を組み合わせている。

表 12 バス事業者が導入している運行情報の提供手段の数

提供手段の数	バス事業者数
5 つ	1 事業者
3 つ	5 事業者
2 つ	4 事業者
1 つ	2 事業者
計	12 事業者

(注) 当局の調査結果による。

一方、1 つの提供手段（三者間通話システム又は多言語音声翻訳システム）のみにより運行情報の提供を行っている 2 バス事業者における他の提供手段の導入見込みは、次表のとおりであり、このうち 1 バス事業者は、体制や経営上の制約から導入が難しいとしている。

表 他の提供手段の導入見込みに関するバス事業者の意見

バス事業者名	意見の内容
C バス事業者	現在、外国人観光旅客の電話による問合せ等に対して英語通訳事業者を介した三者間通話のシステムにより対応しており、他の提供手段の導入については、自社の体制や経営上の制約から、新たな人的対応や設備投資を行うことが極めて難しい。

Eバス事業者	現在、多言語音声翻訳システムの導入による対応を行っているが、今後、遅延等の最新の運行情報を知らせるバスロケーションシステムの導入を検討している。
--------	--

(注) 当局の調査結果による。

なお、5つの提供手段（ホワイトボード・張り紙等、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）を導入している1バス事業者（Bバス事業者）は、この理由について、以前から外国人観光旅客の多い観光地の路線を運行しているため、これまで提供手段の導入を順次進めてきた結果であるとしている。

#### (イ) 運行情報の提供手段に係る相互補完の状況

複数の提供手段を組み合わせる運行情報の提供を行っている10バス事業者のうち、導入している提供手段の数が2つとなっている4バス事業者における提供手段の相互補完の状況をみると、次表のとおり、3バス事業者では、インターネットとバス案内所など、それぞれ異なる方法や場所で情報提供が行われているため、提供手段は、相互に補完して機能しているものと考えられる。

また、残りの1バス事業者（Iバス事業者）では、いずれの提供手段もバス案内所において情報提供が行われているが、外国人観光旅客が自ら運行情報を確認することが可能な可変式情報表示装置の設置に加えて、案内係員による多言語音声翻訳システムを活用した情報提供も行われており、これらの提供手段についても、相互に補完して機能しているものと考えられる。

表 提供手段が2つあるバス事業者における相互補完の状況

バス事業者名	提供手段	情報提供の方法や場所
Dバス事業者	ウェブサイト (ツイッター)	インターネット
	案内係員・案内放送 (英語対応可能なスタッフによる対応)	バス案内所
Gバス事業者	ホワイトボード・張り紙等	バス停留所、バス案内所
	ウェブサイト (ツイッター)	インターネット
Iバス事業者	可変式情報表示装置	バス案内所

	案内係員・案内放送 (多言語音声翻訳システムを活用)	バス案内所
Jバス事業者	可変式情報表示装置	バス案内所
	ウェブサイト (ホームページ及びフェイスブック)	インターネット

(注) 当局の調査結果による。

なお、導入している提供手段の数が3つとなっている5バス事業者についても、同様に、インターネットとバス案内所など、それぞれ異なる方法や場所で情報提供が行われているため、提供手段は、相互に補完して機能しているものと考えられる。

図表 2-③  
(再掲)

#### イ 推奨事項

バス事業者が、推奨事項である「異常時における運行に関する情報を、経路検索事業者等に対して、当該事業者等が容易に活用できる形式により提供すること」の対応を行うためには、国土交通省が定めた「標準的なバス情報フォーマット」を活用するなど、「経路検索に必要な時刻表や運行経路等の情報」及び「遅延情報や位置情報等の即時に変動する情報」(以下「動的情報」という。)に係るデータの整備を行うことが求められている。

図表 2-⑥・⑦

しかし、外国語による運行情報の提供を行っている12バス事業者は、いずれも動的情報のデータの整備を行っておらず、経路検索事業者等に情報提供を行っていなかった。

このうち、当該データの整備を行っていない理由について回答が得られた2バス事業者は、次表のとおり述べており、技術的な課題又は経営上の制約により対応が進んでいないことがうかがわれる。

表 標準的なバス情報フォーマットによる動的情報のデータ整備を行っていないバス事業者の意見

バス事業者名	意見の内容
Kバス事業者	バスの位置を把握するために登載している端末のSIMの不具合等によりデータが途絶えてしまうおそれがあり、情報の安定性・安全性を確保できていない。
Lバス事業者	既に導入しているバスロケーションシステムとの互換性がないため、現行システムの改修等による対応は不可能であり、また、

経営上の制約から、別途システム担当者等を配置することも困難である。

(注) 当局の調査結果による。

#### (4) 運行情報の提供内容

##### ア 基準事項

外国語による運行情報の提供を行っている 12 バス事業者は、いずれも「運転見合わせ、運休、遅延等の最新の運行状況及び当該運行状況となった運行阻害要因」に係る情報の提供を行っている。

##### イ 推奨事項

外国語による運行情報の提供を行っている 12 バス事業者は、いずれも推奨事項である「代替輸送手段や、運行再開見込み等の情報も外国語で提供すること」及び「関係する他の交通事業者に係る情報も提供できること」については対応を行っていない。

このうち、これらの推奨事項に関する対応を行っていない理由について回答が得られた 7 バス事業者は、次表のとおり述べており、このうちの 6 バス事業者は人手不足や経営上の制約から対応できないとしている。

表 運行情報の提供内容に関する推奨事項の対応を行っていないバス事業者の意見

バス事業者名	意見の内容
A、C、G、J、K、Mバス事業者	現状では、人手不足や経営上の制約により、こうした情報の収集や提供を行うための人材の確保や体制の整備が困難である。
Bバス事業者	代替輸送手段については、並走する鉄道路線がなく、事故や災害の際は、他のバス事業者のバス路線も運休となるため、提供できる情報がない。
Gバス事業者	荒天等による運休の場合、運行再開の見込みについては判断が難しく、早い段階で信頼性の高い情報を提供することができないため、運行再開が確定した段階で情報提供を行わざるを得ない。

(注) 当局の調査結果による。

#### (5) 情報提供体制の構築

外国語による運行情報の提供を行っている 12 バス事業者は、いずれ

も日本人観光旅客に提供する情報を外国語化することにより対応を行っている。

推奨事項のうち、「情報提供のために必要な情報の収集及び整理体制を明確化した体制を構築しておくこと」及び「情報提供に関する指揮系統及び責任の所在を明確化した体制を構築しておくこと」については、日本人観光旅客に情報を提供する体制で支障なく対応が図られているほか、「外国人観光旅客に対する情報提供の手段、情報提供すべき内容、情報提供の対象を明確化した体制を構築しておくこと」については、上記(3)及び(4)のとおり、情報提供の手段、情報提供すべき内容に関する基準事項に係る対応状況をみると、概ね対応が図られている。

一方、「外国語対応可能な職員を配置すること」の対応を行っているバス事業者は、2バス事業者にとどまっており、残りの10バス事業者は、いずれも経営環境が厳しいこと等から対応に至っていないとしている。

なお、「旅客施設内のテナント等の関係機関の職員との協力体制を構築しておくこと」については、前述(2)のとおり、12バス事業者は、いずれも旅客施設を設置していないため、該当しない。

#### 【課題】

バス事業者は、利便増進措置に関する基準に従って外国語等による情報の提供等の利便増進措置を講ずるよう努めることとされており、その実施に当たっては、利便増進措置ガイドラインを踏まえた対応が求められている。

しかしながら、今回、調査対象とした13バス事業者の中には、経営上の制約や対応を検討中であることを理由として、i) 外国語による運行情報の提供を行っていないバス事業者(1バス事業者)、ii) 利便増進措置ガイドラインで示された情報の提供手段に関する基準事項を踏まえた対応を行っていないバス事業者(2バス事業者)がみられた。

また、推奨事項を踏まえた対応状況をみると、情報の提供手段及び提供内容に関する推奨事項については、人手不足や経営上の制約を理由として、いずれのバス事業者も対応を行っていない状況がみられた。

このため、北海道運輸局は、バス事業者における利便増進措置の実施状況を把握した上で、当該利便増進措置が実施されていない場合には、バス事業者の事情等を考慮しながら、その実施を促進することが重要である。

#### 【所見】

したがって、北海道運輸局は、都市間バス等における外国人観光旅客の利便性の向上を一層推進する観点から、バス事業者における利便増進措置

<p>の実施状況を把握し、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 基準事項を踏まえた対応を行っていないバス事業者については、その実施を促進するため、必要な助言等を行うこと。</p> <p>② 推奨事項を踏まえた対応を行っていないバス事業者については、当該対応の必要性やバス事業者の経営状況など個別の事情を考慮した上で、推奨事項を踏まえた対応を促進するため、必要な助言等を行うこと。</p>	
--	--

図表 2-① 「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第 7 条に規定する外国人観光旅客利便増進措置に関する基準」(平成 30 年観光庁告示第 23 号) <抜粋>

<p>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第 7 条に規定する外国人観光旅客利便増進措置に関する基準</p> <p>一 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第 7 条に規定する外国人観光旅客利便増進措置(以下「外国人観光旅客利便増進措置」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。</p> <p>二 外国人観光旅客利便増進措置を講ずべき事項は、次に掲げるものとすること。</p> <p>(一) 外国語等による情報の提供</p> <p>(二) インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置</p> <p>(三) 座便式の水洗便所の設置</p> <p>(四) クレジットカードによる支払いを可能とする券売機等の設置</p> <p>(五) 交通系 IC カード利用環境の整備</p> <p>(六) 荷物置き場の設置</p> <p>(七) インターネットによる予約環境の整備</p> <p>三 外国人観光旅客利便増進措置の実施については、次に掲げるところによること。</p> <p>(一) 外国語等による情報の提供については、次に掲げるところによること。</p> <p>1 情報提供に係る手段 文字、ピクトグラム、図表類又は音声を用いて、情報提供に係る場所及び内容に応じた適切な手段で実施すること。</p> <p>2 情報提供に係る言語 日本語に加え、英語を基本とすること。</p> <p>3 情報提供に係る場所及び内容</p> <p>① 旅客施設及び車両等のほか、ウェブサイト等において、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となる情報を提供すること。</p> <p>② 旅客施設及び車両等においては、外国人観光旅客が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こと。</p> <p>4 事故、災害等の発生に伴い、著しい運行(運航を含む。以下同じ。)の遅延その他の異常な状態が発生した場合における情報提供</p> <p>① 運航の遅延、休止等に関する最新の情報を迅速に提供すること。</p> <p>② 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。</p> <p>(二) インターネットを利用した観光に関する情報の閲覧を可能とするための措置については、次に掲げるところによること。</p> <p>1 旅客施設及び車両等において、公衆無線 LAN その他のインターネットを利用した情報の閲覧を可能とする環境(以下「公衆無線 LAN 等」という。)を整備すること。</p> <p>2 公衆無線 LAN 等の利用に当たり、初期登録や利用規約への同意が必要である場合は、外国語等を用いてその旨を案内するとともに、外国人観光旅客が容易に利用できる方式とすること。</p> <p>3 公衆無線 LAN 等が利用できる場所を、ピクトグラム等を用いた掲示により案内すること。</p> <p>(三) 座便式の水洗便所の設置については、次に掲げるところによること。</p> <p>1 旅客施設及び車両等の便所に設置する便器(小便器を除く。)は、原則として座便式のものとする。</p> <p>2 多くの外国人観光旅客が利用する便所においては、便所の使用方法を外国語等を</p>
---

用いた掲示により案内すること。

- (四) クレジットカードによる支払を可能とする券売機等の設置については、次に掲げるところによること。
    - 1 長距離又は優等の乗車船券の購入が多い旅客施設においては、クレジットカードによる支払が可能であることを外国語等を用いた掲示により案内すること。
    - 2 クレジットカードによる支払が可能であることを外国語等を用いた掲示により案内すること。
  - (五) 交通系 IC カード利用環境の整備については、次に掲げるところによること。
    - 1 旅客施設（鉄道事業又は軌道事業の用に供するものに限る。）又は車両（鉄道事業又は軌道事業の用に供するものに限る。）若しくは自動車（道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）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。）においては、交通系 IC カードを利用できる環境を整備すること。
    - 2 交通系 IC カードを利用できること及び利用方法を外国語等を用いた掲示により案内すること。
  - (六) 荷物置き場の設置については、次に掲げるところによること。
    - 1 長距離の利用が見込まれる又は空港へのアクセスに利用される鉄道車両又は軌道車両の内部においては、大型荷物が複数収納できる荷物置き場を乗客の利便性を考慮した箇所に設置すること。
    - 2 設置箇所及び利用方法について外国語等を用いた掲示により案内すること。
  - (七) インターネットによる予約環境の整備については、次に掲げるところによること。
    - 1 外国人観光客がウェブサイト等により座席指定券及び企画乗車船券を予約できる環境を整備すること。
    - 2 予約に係るウェブサイト等においては、予約するために必要な情報を外国語等を用いて案内すること。
- 四 外国人旅客利便増進措置の実施予定時期については、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つつ、できる限り速やかに実施すること。
  - (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。

(以下略)

(注) 下線は当局が付した。

図表 2-② 「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」（平成 30 年 10 月観光庁）の内容

<p>第Ⅰ部. ガイドラインの構成と活用法          第1章 本ガイドラインの位置づけ (略)          第2章 本ガイドラインを実施する者、対象施設 (略)</p>	
<p>第Ⅱ部. ガイドラインの基本的な考え方          第1章 ガイドラインの内容          観光庁長官が定める基準とは、公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し利便増進措置を講ずる際に必要不可欠な事項であり、それに対してガイドラインは「基準事項」と「推奨事項」に分けられ、それぞれ「○」と「◇」の印を付記している。「基準事項」とは「観光庁長官が定める基準の具体的内容」、「推奨事項」とは「公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し利便増進措置を講ずる際にさらに望まれる事項」である。          さらに解説が必要な場合は、《解説》として出典等の説明を加えた。</p>	
<p>観光庁長官が定める基準及び利便増進措置ガイドラインの見方</p>	
<p>基 準</p>	
<p>★ 観光庁長官が定める基準          公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し利便増進措置を講ずる際に必要不可欠な事項。</p>	
<p>ガイドライン</p>	
	<p>○ 基準事項（本ガイドラインでは○で表示）          観光庁長官が定める基準の内容を説明する事項。          ◇ 推奨事項（本ガイドラインでは◇で表示）          公共交通事業者等が外国人観光旅客に対し利便増進措置を講ずる際にさらに望まれる事項。</p>
<p>《解説》          ■ガイドラインの内容を実施するにあたっての参考情報や出典等を示した。</p>	
<p>第2章 旅客施設、車両等選定の基準 (略)          第3章 実施予定時期設定の基準 (略)</p>	
<p>第Ⅲ部. 各論          第1章 外国語等による情報の提供          1-1 外国語等による情報の提供 (略)          1-2 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おける情報提供</p>	
<p>基 準</p>	
<p>★ 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。          ★ 通常用いている情報提供に係る手段が使え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。</p>	
<p>ガイドライン</p>	
<p>言語の種類</p>	<p>○ 情報提供は、ユニバーサルデザインの観点から、日本語、英語を基本とし、ピクトグラムも有効に活用する。</p>

提供場所	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 旅客施設、車両等において行う。</li> <li>○ 特に旅客施設については、券売機、乗車券売り場等も含め、旅客動線を考慮したきめ細やかな情報提供を行う。</li> </ul>
提供手段	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、以下に記載する手段の中から整備・対応可能なものを組み合わせて相互に補完させて情報を迅速かつ正確に提供する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホワイトボード、張り紙等</li> <li>・ 可変式情報表示装置</li> <li>・ ウェブサイト（SNSを含む。）</li> <li>・ 公共交通機関の利用者向けのアプリケーション</li> <li>・ 案内係員・案内放送（多言語音声翻訳システム、多言語対応コールセンターの活用を含む。）</li> </ul> </li> <li>◇ 異常時における運行に関する情報を、経路検索事業者等に対して、当該事業者等が容易に活用できる形式により提供することが望ましい。</li> </ul>
提供内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 運転見合わせ、運休、遅延等の最新の運行状況及び当該運行状況となった運行阻害要因とする。</li> <li>◇ 代替輸送手段や、運行再開見込み等の情報も外国語で提供することが望ましい。</li> <li>◇ （悪天候時空港が閉鎖となった際に、空港アクセス鉄道の旅客施設内、車両において空港が閉鎖した旨を外国語等で案内するなど）関係する他の交通事業者に係る情報も提供できることが望ましい。</li> </ul>
情報提供体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 各事業者において、以下に記載する事項につき明確化した体制を構築しておくことが望ましい。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報提供のために必要な情報の収集及び整理体制</li> <li>・ 外国人観光旅客に対する情報提供の手段、情報提供すべき内容、情報提供の対象</li> <li>・ 情報提供に関する指揮系統及び責任の所在</li> </ul> </li> <li>◇ 外国語対応可能な職員を配置することが望ましい。</li> <li>◇ 旅客施設内のテナント等の関係機関との協力体制を構築しておくことが望ましい。</li> </ul>

《解説》

■ 言語の種類については「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月観光庁)を参照されたい。

<http://www.mlit.go.jp/common/001029742.pdf>

■経路検索におけるバス情報拡充については「標準的なバス情報フォーマット」(平成29年3月国土交通省)を参照されたい。

[http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei\\_transport\\_tk\\_000067.html](http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei_transport_tk_000067.html)

■災害等の非常時における外国人観光旅客への情報提供に係る各府省庁の直近の施策については、「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」(平成30年9月28日第24回観光戦略実行推進会議決定)を参照されたい。

[http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08\\_000255.html](http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000255.html)

(以下略)

(注) 利便増進措置ガイドラインに基づき、当局が作成した。

図表 2-③ 調査対象 13 バス事業者における外国語による運行情報の提供状況

利便増進区間指定の有無			有							無						合計	
			A バス事業者	B バス事業者	C バス事業者	E バス事業者	G バス事業者	H バス事業者	M バス事業者	D バス事業者	F バス事業者	I バス事業者	J バス事業者	K バス事業者	L バス事業者		
バス事業者名																	
利便増進措置 ガイドラインの内容																	
提供 手段	基準 事項	ホワイトボード、張り紙等	-	○	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
		可変式情報表示装置	-	○	-	-	-	-	○	-	○	○	○	○	○	7	
		ウェブサイト（SNSを含む。）	○	○	-	-	○	-	○	○	予	-	○	○	○	8	
		公共交通機関の利用者向けのアプリケーション	○	○	-	予	-	-	-	-	○	-	-	○	-	4	
		案内係員・案内放送（多言語音声翻訳システム、多言語対応コールセンターの活用を含む。）	○	○	○	○	-	-	○	○	○	○	-	-	○	9	
推奨 事項	経路検索事業者等に対する異常時における運行に関する情報提供	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0		
提供 内容	基準 事項	運転見合わせ、運休、遅延等の最新の運行状況及び当該運行状況となった運行阻害要因	○	○	○	○	○	-	○	○	○	○	○	○	○	12	
		推奨 事項	代替輸送手段、運行再開見込み等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
			関係する他の交通事業者に係る情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
情報 提供 体制 の 構築	推奨 事項	情報提供のために必要な情報の収集及び整理体制の明確化	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	13	
		外国人観光旅客に対する情報提供の手段、情報提供すべき内容、情報提供の対象の明確化	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	13	
		情報提供に関する指揮系統及び責任の所在の明確化	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	13	
		外国語対応可能な職員の配置	-	○	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	2	

(注) 1 当局の調査結果（ウェブサイト、ツイッター及びフェイスブックに関する対応については、令和元年7月19日現在）による。

2 「利便増進措置ガイドラインの内容」について、各区分に該当するものには「○」を、該当しないものには「-」を、実施を予定しているものには「予」を付した。

3 情報提供体制の構築のうち、旅客施設内のテナント等との関係機関の職員との協力体制の明確化については、12バス事業者が、いずれも旅客施設を設置していないため記載していない。

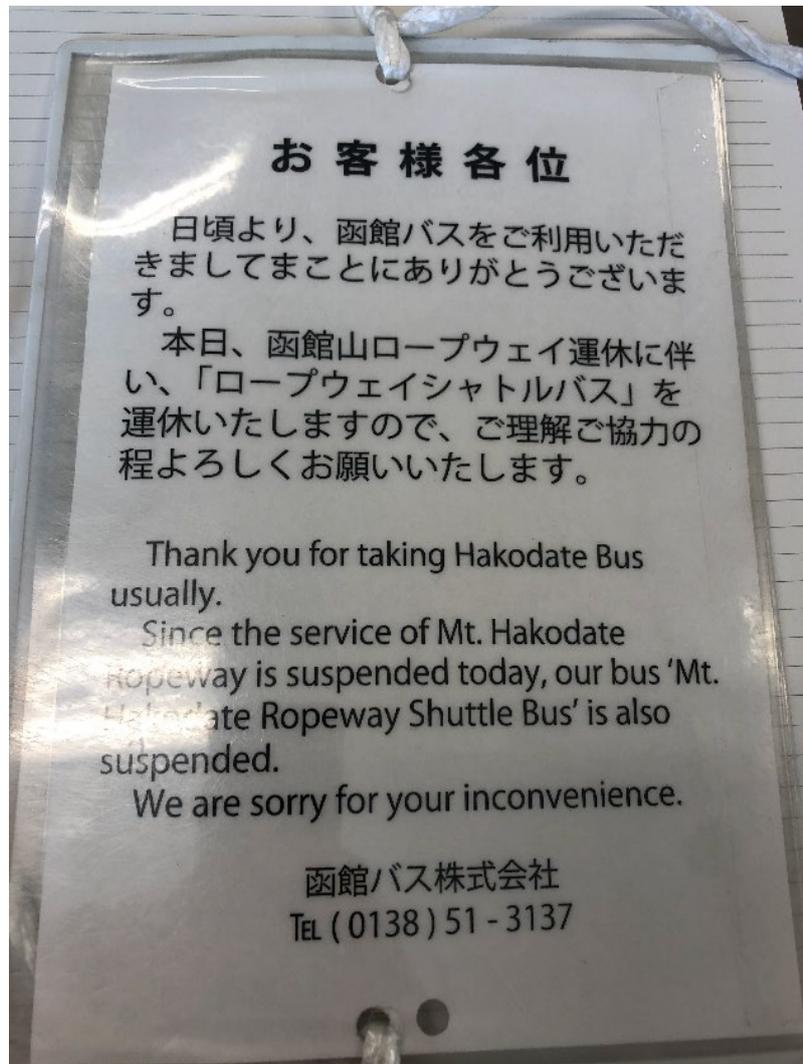
図表 2-④ 外国語による運行情報の提供を行っているバス事業者における対応状況の例

バス事業者名	運行情報の提供方法等
Bバス事業者 (指定区間あり)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅前のバス案内所に英語で対応可能なスタッフを配置</li> <li>・ 外国人観光旅客の利用が多いロープウェイシャトルや登山バスの路線については、日本語及び英語で運休を知らせる掲示物を各停留所に設置</li> </ul>
Cバス事業者 (指定区間あり)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国人観光旅客からの電話による問合せに対しては、通訳を介する「三者間通話」により対応</li> </ul>
Dバス事業者 (指定区間なし)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国人観光旅客の利用が多いバスターミナルでは、運休が発生した場合、外国人観光旅客に対し、英語で対応可能なスタッフにより情報提供</li> </ul>
Gバス事業者 (指定区間あり)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 空港連絡バスについては、各停留所及び空港内のバスカウンターに運休を知らせる日本語及び英語の掲示物を設置</li> </ul>

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑤ バスの運休等を知らせる外国語の掲示物等の例

バス停留所における多言語による掲示（函館バス株式会社）



(注) 当局の調査結果による。

図表 2-⑥ 「標準的なバス情報フォーマット」の概要

国土交通省  
Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism

Press Release

平成31年3月27日  
総合政策局公共交通政策部

## バスをもっと安心して利用できるようにするために リアルタイム情報の標準フォーマットを定めました

**バスの遅延情報や位置情報等リアルタイム情報（動的情報）を、より多くのバス事業者が利用者に情報提供するために、経路検索に必要な時刻表や運行経路等の情報を定めていた「標準的なバス情報フォーマット」に動的情報を追加しました。**

バスの運行は道路混雑状況等により日常的に遅延が発生することが多いため、バス利用者にとってバスロケーションによる動的情報は極めて重要な情報ですが、全国を見渡せば未だ十分に普及しているとは言えません。

また、既に情報提供している場合でも、その方法についてはバス事業者が作成しているホームページや自社アプリケーションに限定されていることが多く、複数事業者が運行している路線などでは利用者にとって使いにくい状況です。

これらの課題の原因は、静的情報のような標準的な情報フォーマット（2017年3月指定）が整備されていないことが一因になっていると考えられます。そのため、この度「バス情報の静的・動的データ利活用検討会」での議論を踏まえ、『GTFIS リアルタイム』を動的データの標準的なフォーマットとして定め、「標準的なバス情報フォーマット」に追加しました。

これにより、動的情報についても経路検索事業者をはじめ、多様な主体が活用しやすくなります。

また、既存の静的情報に係るフォーマットについても、約2年間の運用を踏まえ一部改定を行いました。

さらに、バス事業者等の関係者にとってデータ整備やデータ利活用がもっと身近なものとなるよう各種手引きやガイドラインを作成し、情報化施策に取り組みやすくする環境整備をしました。

本ガイドライン等の活用によりバスの運行状況等に関する情報提供が促進され、バス利用者の利便性が向上し、公共交通の活性化につながることを期待しています。

※ガイドライン、フォーマット等は、下記ウェブサイトをご覧ください。  
[http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei\\_transport\\_tk\\_000067.html](http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei_transport_tk_000067.html)

# 「標準的なバス情報フォーマット」の拡充

- ・「標準的なバス情報フォーマット」とは、バス事業者と経路検索等の情報利用者との情報の受渡しのための共通フォーマットです。
- ・既存の静的データに関するフォーマット（GTFS-JP）に、この度、動的データに関するフォーマット（GTFSリアルタイム）を追加しました。

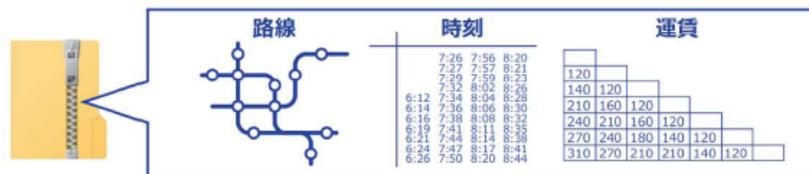
## 「標準的なバス情報フォーマット」制定の目的

- 1 **バス情報を利用者ニーズに合わせて提供**
  - ・データ化されていないバス事業者によるデータ整備の促進
  - ・バス事業者と情報利用者との情報受渡しの効率化・迅速化
  - ・乗換案内等での他のモードとのシームレス案内の実現
- 2 **バス事業者の経営基盤強化**
  - ・蓄積されたデータの活用による事業改善
  - ・MaaS※(マース)への戦略的参画

※MaaS: Mobility as a Service

## 「標準的なバス情報フォーマット」の構成

静的データ「GTFS-JP」と動的データ「GTFSリアルタイム」の2種類のフォーマットを包含しています。



情報提供や交通分析に利用、**バスロケとも連携可能**(GTFS Realtime)

区分	フォーマット名	対象とする情報
静的データ	GTFS-JP(2017年3月~)	停留所、路線、便、時刻表、運賃等
動的データ	<b>GTFSリアルタイム</b> (2019年3月~)	遅延、到着予測、車両位置、運行情報等

いずれも国際的に広く利用されている「GTFS」(General Transit Feed Specification)を基本としているため、整備した情報が迅速に世界中の経路検索サービスに反映されるという特長があります。

## 「標準的なバス情報フォーマット」のメリット

- 1 **小規模バス事業者やコミュニティバスも経路検索サービス等に掲載される**  
 これまで経路検索サービスに載りづらかったバスについても、より多くの経路検索サービスに掲載されやすくなります。
- 2 **バスロケ情報が経路検索に掲載される**  
 大手事業者を含めても現状ごく限定的な、経路検索サービスを通じたリアルタイムのバスロケ情報を簡易に行えるようになります。
- 3 **運行情報が経路検索に掲載される**  
 災害時やイベント開催中の、運休、迂回、増発等の情報を利用者に伝えることができます。
- 4 **多様な活用ができる(ワンソース・マルチユース)**  
 経路検索以外の情報提供(デジタルサイネージ等)や交通分析も可能になります。
- 5 **事業者自身が案内の正確さを向上できる**  
 特別ダイヤや運休を反映し、バス停情報もより正確に多言語で整備できます。
- 6 **業務の効率化ができる**  
 経路検索事業者等へのデータ提供の一本化や、業務のIT化に繋がります。

図表 2-⑦ 国土交通省からバス事業者の団体に対する「標準的なバス情報フォーマット」の活用に関する依頼文書

事務連絡  
平成31年4月3日

公益社団法人 日本バス協会 常務理事 殿

国土交通省総合政策局 公共交通政策部  
交通計画課 地域振興室長 河村英知

「標準的なバス情報フォーマット」を活用したバス情報の拡充について

平素より国土交通行政にご理解と、ご協力を賜り誠にありがとうございます。

バスの運行は道路混雑状況により日常的に遅延が発生することが多いため、バス利用者にとってバスロケーションによる動的情報は極めて重要な情報ですが、現状の情報提供はバス事業者が作成しているホームページや自社アプリケーションに限定されていることが多く、複数事業者が運行している路線などでは利用者にとって使いにくい状況です。

このことから、「GIFS リアルタイム」を動的データの標準的なフォーマットとして定め、一昨年3月に定めた「標準的なバス情報フォーマット」に追加しました。これにより、動的情報についても経路検索事業者をはじめ、多様な主体が活用しやすくなります。また、既存の静的情報に係るフォーマットについても、約2年間の運用を踏まえ一部改定を行いました。

さらに、バス事業者等の関係者にとってデータ整備やデータ利活用がより身近なものとなるよう各種手引きやガイドラインを作成しましたので、貴協会におかれましても周知方よろしくお願い致します。

※フォーマットに関する解説書は、下記のウェブサイトからダウンロードできます。  
[http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei\\_transport\\_tk\\_000067.html](http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/sosei_transport_tk_000067.html)

- データの整備の意義と効果（対象：計画立案段階）
- データの整備方法と提供方法（対象：計画段階から実行段階）
- 技術資料（対象：技術者向け）

（以下略）

（注） 公益社団法人広島県バス協会のホームページによる。

### 3 ポータルサイト「北海道旅の安全情報」による運行情報の提供状況

調査結果等	説明図表番号
<p><b>【制度の概要等】</b></p> <p>北海道運輸局は、災害発生時における外国人旅行者の避難誘導や正確な情報の提供等が課題となっていることを踏まえ、平成 29 年度訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業により、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の構築に向けた実証事業」（以下「実証事業」という。）を実施している。</p> <p>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、北海道運輸局、北海道開発局、一般社団法人北海道バス協会など 15 の機関・団体及び事業者で構成する「北海道旅の安全情報」検討会議（以下「検討会議」という。）を設置し、4 回の討議を経て、同年 12 月、災害時の交通情報等ポータルサイトとして「北海道旅の安全情報」を開設している。</p> <p>「北海道旅の安全情報」の主な内容は、次のとおりである。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 日本語及び英語の 2 言語から選択して表示可能であり、英語については、グーグルの自動翻訳機能を利用</li> <li>② 飛行機、フェリー、鉄道、高速バスなど北海道内の主要な公共交通機関の情報や道路交通情報及び気象・防災情報等については、情報を提供している関係機関等のウェブサイトや SNS のリンク先を掲載</li> <li>③ バスについては、高速バス又は高速バス以外の空港連絡バスごとに、路線図又は一覧表の形式でリンク先を掲載</li> <li>④ 災害発生時には、「北海道旅の安全情報」のトップページに、最新の交通情報等を随時掲載</li> <li>⑤ 平常時には、交通情報のまとめサイトとして機能</li> </ol> <p>実証事業は、単年度事業であるため、平成 29 年度末で終了しているが、平成 30 年 3 月 20 日開催の第 4 回検討会議において、平成 30 年度以降も「北海道旅の安全情報」及び検討会議を継続することを決定するとともに、検討会議が定める「北海道旅の安全情報」管理運用規程」（以下「管理運用規程」という。）を改定し、同サイトの管理を行わせるための事務局を民間団体（以下「管理者」という。）に置くこととしている。</p>	<p>図表 3-①～③</p>
<p><b>【調査結果】</b></p> <p>今回、「北海道旅の安全情報」における情報の掲載状況、掲載内容に関する点検及び修正の実施状況等について調査した結果、次のような状況がみられた。</p> <p>(1) 「北海道旅の安全情報」の利用状況</p> <p>「北海道旅の安全情報」の平成 30 年度における利用状況は、管理者</p>	<p>図表 3-④</p> <p>図表 3-⑤</p>

の資料によると、101,385 ページビュー（注）で 36,519 人が利用しており、1 日平均では 277 ページビューで 100 人の利用となっている。

一方、北海道胆振東部地震が発生した平成 30 年 9 月 6 日は 9,096 ページビューで 2,731 人、台風 24 号が接近した 10 月 1 日は 2,059 ページビューで 1,249 人がそれぞれ利用しており、平常時における閲覧数が 1 日 100 ページビューから 200 ページビューであるのに対し、災害時や悪天候時には、閲覧数が著しく増加することがうかがわれる。

また、北海道胆振東部地震が発生した平成 30 年 9 月 6 日から 10 日までの 5 日間における利用者数 8,119 人のうち、外国人利用者数は 1,529 人（18.8%）となっており、国・地域別の内訳をみると、シンガポールが 237 人（8,119 人の 2.9%）、香港が 224 人（同 2.8%）、韓国が 215 人（同 2.7%）、台湾が 193 人（同 2.4%）等となっている。

（注） 「ページビュー」とは、ウェブページが閲覧された回数をいう。

## (2) 「北海道旅の安全情報」におけるバス事業者のウェブサイト等のリンク先の掲載状況等

「北海道旅の安全情報」において、ウェブサイトや SNS のリンク先が掲載されている 25 バス事業者について、英語表示の正確さ、リンクの適切さ等を調査した結果、次のとおり、外国人観光旅客が同サイトを利用する際に、困惑してしまうおそれや、必要な情報を得ることができないおそれがある状況がみられた。

- ① バス事業者のウェブサイトのリンク先が掲載された路線図において、バス事業者名が日本語表示のみとなっているもの（25 バス事業者）
- ② バス事業者名の英語表示が、自動翻訳により誤った表示となっているもの（7 バス事業者）
- ③ 高速バスを運行しているバス事業者のウェブサイト又は SNS のリンク先が掲載された一覧表において、i) バス事業者が外国語に対応したウェブサイトを開設しているにもかかわらず、そのリンク先が掲載されていないもの（3 バス事業者）、ii) バス事業者が SNS を開設しているにもかかわらず、そのリンク先が掲載されていないもの（4 バス事業者）
- ④ 空港連絡バスについては、上記③の高速バスのように運行するバス事業者のウェブサイト又は SNS のリンク先が掲載された一覧表が設定されていないため、空港連絡バスのみを運行しているバス事業者が、i) 外国語に対応したウェブサイトを開設しているにもかかわらず、そのリンク先を掲載する場所がないもの（3 バス事業者）、ii) SNS を開設しているにもかかわらず、そのリンク先を掲載する場所が

図表 3-⑥

ないもの（3バス事業者）

- ⑤ 外国語に対応したウェブサイトとして表示されたリンク先が、運行情報を含まない観光情報のページとなっているもの（1バス事業者）
- ⑥ 運行情報又は運休情報を提供するウェブサイトとして表示されたリンク先が、日本語のみで提供するウェブサイトであるにもかかわらず、運休情報については「suspended service information」、運行情報については「operation information」と英語表記されているため、外国人観光旅客が、これらを英語で運行情報又は運休情報を提供するウェブサイトであると誤解してしまうおそれがあるもの（3バス事業者）
- ⑦ 運休情報又は運行情報を提供する SNS として表示されたリンク先のページが存在しないもの（1バス事業者）
- ⑧ 約 1 年前から運休している都市間バスを運行していたバス事業者のリンクが、削除されていないもの（1バス事業者）

(3) 「北海道旅の安全情報」の掲載内容に関する点検及び修正の実施状況

管理者は、「北海道旅の安全情報」の掲載内容を修正するのは外部からの苦情や指摘があった場合であり、特に点検等は実施していないとしている。

一方、北海道運輸局は、掲載内容の定期的な点検の実施、修正が必要な場合の対応等については、管理運用を担う管理者が責任を持って実施するものと認識しているとしている。

また、管理運用規程においては、掲載内容に係る定期的な点検の実施、誤表示や掲載漏れなど修正が必要な場合の対応については定められておらず、責任の所在が明確なものとはなっていない。

なお、「北海道旅の安全情報」にバス事業者のウェブサイトや SNS のリンク先を掲載する作業については、実証事業の受託者であり同サイト開設当時に検討会議の事務局であった民間事業者又は現在の事務局である管理者が全て行っており、バス事業者は関与していない。

**【課題】**

外国人観光旅客を対象とした交通情報ポータルサイトは、外国人観光旅客がストレスなくアクセスし、運行情報をはじめ必要な情報が容易に得られるよう、正確な外国語による表示、適切なリンク先の掲載等が求められている。

しかしながら、「北海道旅の安全情報」においては、日本語のみのバス事業者名の表示、バス事業者名の自動翻訳による誤表示、バス事業者のウェブサイトや SNS のリンク先の掲載漏れ等、外国人観光旅客が同サイトを利

用する際に、困惑してしまうおそれや、必要な情報を得ることができないおそれがある状況がみられた。

この原因は、「北海道旅の安全情報」の管理運用に当たり、外国人利用者の目線での掲載内容の定期的な点検の実施や修正の必要性がこれまで認識されていなかったこと及び同サイトの利便性、掲載内容の正確性・適切性の確保に係る責任の所在が明確となっていなかったことによるものと考えられる。

このため、「北海道旅の安全情報」の管理運用に当たっては、管理運用規程において、掲載内容に係る外国人利用者の目線での定期的な点検の実施や修正が必要な場合の対応を明示することにより、外国人観光旅客の利便性及び掲載内容の正確性・適切性を将来にわたって継続的に確保していくことが重要である。

なお、「北海道旅の安全情報」にウェブサイトや SNS のリンク先が掲載されている 25 バス事業者のうち、外国語に対応したウェブサイトを開設しているバス事業者は 9 バス事業者にとどまっており、同サイトを利用する外国人観光旅客の利便性を一層高めるためには、バス事業者がウェブサイトの外国語対応を更に進めることが望ましい。

#### 【所見】

したがって、観光振興行政を担っている北海道運輸局は、「北海道旅の安全情報」における外国人観光旅客の利便性及び掲載内容の正確性・適切性を将来にわたって継続的に確保する観点から、検討会議の一員として同サイトの掲載内容に係る外国人利用者の目線での定期的な点検の実施や修正が必要な場合の対応について管理運用規程に明示するよう働きかけるなど、同サイトの改善を促進する必要がある。

図表 3-① 「平成 29 年度訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査」業務  
(災害対応体制の構築に向けた実証事業) 仕様書 (北海道運輸局)

## 仕様書

### 1. 業務名

「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査」業務 (災害対応体制の構築に向けた実証事業)

### 2. 業務の概要

#### 【1】業務の目的

近年、我が国における訪日外国人旅行者数は増加の一途をたどっており、2016年には2,404万人と過去最高を記録した。今後、訪日外国人旅行者の更なる増加が見込まれる中、外国人旅行者の受入環境整備が求められているところである。

政府は、「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)を策定し、「観光先進国」の実現に向け、訪日外国人旅行者がストレスなく快適に観光を満喫できる環境整備を進めることとしている。北海道においても、「訪日外国人旅行者の受入に向けた北海道ブロック連絡会」を通じて、道内の課題の把握や取組方針の検討を行ってきた。

その中で、訪日外国人、特にFIT旅行者の増加に伴い、全道各地において、災害時に外国人旅行者にどのように対応するか、そのために地域においてどのような体制を構築するかが課題となっている。

昨年4月の熊本地震においては、熊本・大分など広範囲にわたって地震被害があり、宿泊・観光施設を訪れていた外国人旅行者に対しての情報提供、避難誘導などの初動対応を円滑に行うためのマニュアル整備等の体制構築を求める声があったところである。こうした状況を踏まえ、九州地方において、観光庁が平成26年10月に宿泊施設等に向けて策定した「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」を活用して、災害時の避難誘導マニュアル策定のための実証事業が行われた。

北海道においても、昨年8月下旬以降の大雨や台風の発生により、各地域において線路や道路の寸断など深刻な被害があったことで、道内を旅行中の外国人旅行者に対しての避難誘導等の初動対応のみならず、近々に来道予定又は来道を検討中の外国人旅行者に対して、交通機関や各地の状況などについて正確な情報を提供するための体制のあり方について検討する必要性が生じているところである。また、北海道特有の大雪や火山が噴火した場合の備えも必要である。

こうした状況を踏まえ、地域における避難誘導マニュアルの検討・策定、及び道内における外国人旅行者への正確な情報提供・発信のあり方の検討のための実証事業を行うことで、対象地域の災害発生時における体制構築を図るとともに、他地域への普及展開を目指す。加えて、災害が発生した場合においても国内外へ正確な情報を提供し、復旧後の円滑な旅行需要の回復・拡大を図るため、道内の情報提供・発信のための体制を構築することを目的とする。

## **〔2〕業務の内容**

### **(1) 地域における避難誘導マニュアル検討・策定実証事業**

#### **1) 共通事項**

事業の実施にあたっては、自治体、観光協会、民間事業者等、地域の関係する機関と十分な調整及び情報共有を行い、地域の実情や既存の防災体制との整合を図るとともに、地域においてインバウンドの災害対応体制の検討に繋げるよう働きかけを行うこと。また、体制の構築にあたっては、外部有識者の意見を聞くなどして、留意すべき事項の洗い出し、関係者との調整等を必要に応じて行うこと。

さらに、本事業を通じて作成する避難誘導マニュアル、避難ツール等については、本事業において使用するほか、要素を抽出した一般的なマニュアル等を作成するなど、少なくとも同様の自然災害等が想定される道内外の他の地域においても普及・展開することが可能となるような内容とすること。

#### **2) 実態調査**

道内の宿泊施設・主要観光関係施設・訪日外国人旅行者の来訪が多い商業施設等に対して、近年の自然災害発生時等における避難誘導状況や被災状況の情報伝達などをヒアリング及びアンケート調査等を行い、事例収集を行う。

- (ア) 調査は全道全ての地域を対象として行うこととし、外国人旅行者の利用が多く想定される施設を選定して行うこととする
- (イ) 調査する内容については現状把握を主目的とし、可能な限り定量的なデータ収集を行うこととする
- (ウ) 調査回収率は統計上有意なものと言えるだけのサンプル数を確保することとし、回収した調査票に関して疑義が生じた場合は、聞き取り等追加調査を行い、有効なサンプル数確保に努めることとする
- (エ) 調査結果は、各自治体及び関係者に還元するための基礎データとして一覧表に取りまとめた上で、想定される課題やニーズの分析を行うこととする
- (オ) 一覧表はグラフを使うなど利用者側が活用しやすいよう工夫をする
- (カ) 過去に類似の調査が行われているかを確認した上で、既存調査があることを把握した場合には、当該調査内容・結果を活用して調査を実施又はデータの取りまとめを行うこととする

#### **3) 避難誘導マニュアル等の作成**

##### **①登別・洞爺を中心とした地域における自然災害を想定した実証実験**

##### **ア. 宿泊施設における避難誘導マニュアル及び避難ツールの作成**

特定の宿泊施設をモデルケースとして、外国人旅行者を円滑に避難誘導するための、個別施設における具体的な対応を記したスタッフ向け初動対応マニュアルを作成するとともに、災害時に外国人旅行者が避難場所を確認するための避難ツールを作成する。

- (ア) 対象地域における噴火災害やこれに関連する災害を想定して、宿泊施設において作成することとする
- (イ) マニュアルの作成にあたっては、観光庁が平成 26 年 10 月に策定した「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」と、九州運輸局が平成 29 年 2 月に作成した「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」を参考にし、これらをベース

に、対象地域における個別施設の実情に合わせた実用性の高いより具体的かつ実務的な対応を示すものを作成する

- (ウ) 避難ツールの作成にあたっては、災害時に外国人旅行者を円滑に誘導するため、避難場所を確認することができる有効な避難ツール等の検討を行う
- (エ) 作成したマニュアル及びツールは、編集可能なデータとし、地域で引き続き使用できるものとする

#### イ. 外国人の避難訓練

外国人を対象に、自然災害を想定した避難誘導訓練を実施し、アンケート調査やヒアリングによる意見集約を行うことで、外国人目線から地域の災害対応の問題点や課題等の把握を行う。

- (ア) 上記アにより作成したマニュアル及びツールを活用した災害時の対応体制を検証するため、同地域において予定されている噴火災害を想定した避難誘導訓練の中で、外国人旅行者の避難誘導を想定した訓練を実施する
- (イ) 訓練においては、外国人留学生など日本語で円滑なコミュニケーションが可能な者を複数参加させ、障がい者（視覚・聴覚・肢体等）がいることも想定した訓練とする
- (ウ) 訓練参加者に対しては、観光庁が提供する外国人向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」のダウンロードを奨励する
- (エ) 参加者の選定にあたっては、出身国・地域に偏りが出ないように努めることとする
- (オ) 避難訓練開催に関する業務（外国人留学生の手配、宿泊施設、関係者との調整等）の一切を行う
- (カ) 避難訓練に参加した外国人に対し、ヒアリング又はアンケートによる調査を実施する
- (キ) 宿泊施設や地域関係者に対し、ヒアリング又はアンケートによる調査を実施する
- (ク) ヒアリング・アンケート調査については、セミナー等で普及するための基礎データとして一覧表に取りまとめた上で、想定される課題やニーズの分析を行うこととする

#### ウ. セミナー等の開催

上記ア及びイの結果検証を踏まえて、対象地域の宿泊施設をはじめとする地域関係者を対象に、セミナーやワークショップなどを1回以上開催し、外国人の避難誘導対応に関するノウハウを共有することで、地域における災害対応体制の構築に向けた機運醸成を図る。

- (ア) セミナー等開催に関する業務（関係者との調整・手配、会場手配、資料作成及び印刷、議事録作成等）の一切を行う
- (イ) セミナー等を通じて、地域において継続的な取組となるよう体制を構築する
- (ウ) セミナー等の参加者に対し、アンケート調査を行う
- (エ) セミナー等の参加者に対し、観光庁が提供する外国人向け災害時情報提

供アプリ「Safety tips」の周知を行う

## ②札幌市における都市型災害を想定した実証実験

### ア. 地下商業施設等における避難誘導マニュアル及び避難ツールの作成

地下商業施設等における災害を想定して、外国人旅行者が円滑に避難するための、有効な避難誘導方法について検討を行い、関係者向けの初動対応マニュアル及び避難ツールを作成する。

- (ア) 地下商業施設等における災害を想定して、作成することとする
- (イ) マニュアルの作成にあたっては、観光庁が平成 26 年 10 月に策定した「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」と、九州運輸局が平成 29 年 2 月に作成した「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」を参考にし、これらをベースに、対象地域における個別施設の実情に合わせた実用性の高いより具体的かつ実務的な対応を示すものを作成する
- (ウ) 避難ツールの作成にあたっては、災害時に外国人旅行者を円滑に誘導するため、避難場所を確認することができる有効な避難ツール等の検討を行う
- (エ) 作成したマニュアル及びツールは、編集可能なデータとし、地域で引き続き使用できるものとする

### イ. 外国人の避難訓練

外国人を対象に、地下商業施設等における災害を想定した避難誘導訓練を実施し、アンケート調査やヒアリングによる意見集約を行うことで、外国人目線から地域の災害対応の問題点や課題等の把握を行う。

- (ア) 上記アにより作成したマニュアル及びツールを活用した災害時の対応体制を検証するため、北海道運輸局が指定する施設において、地域関係者と連携して外国人旅行者の避難誘導を想定した訓練を実施する
- (イ) 訓練においては、外国人留学生など日本語で円滑なコミュニケーションが可能な者を複数参加させ、障がい者（視覚・聴覚・肢体等）がいることも想定した訓練とする
- (ウ) 訓練参加者に対しては、観光庁が提供する外国人向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」のダウンロードを推奨する
- (エ) 参加者の選定にあたっては、出身国・地域に偏りが出ないように努めることとする
- (オ) 避難訓練開催に関する業務（外国人の手配、商業施設、関係者との調整等）の一切を行う
- (カ) 避難訓練に参加した外国人に対し、ヒアリング又はアンケートによる調査を実施する
- (キ) 宿泊施設や地域関係者に対し、ヒアリング又はアンケートによる調査を実施する
- (ク) ヒアリング・アンケート調査については、セミナー等で普及するための基礎データとして一覧表に取りまとめた上で、想定される課題やニーズの分析を行うこととする

## ウ. セミナー等の開催

上記ア及びイの結果検証を踏まえて、対象施設の関係者等を対象に、セミナーやワークショップなどを1回以上開催し、地域における外国人の避難誘導対応に関するノウハウを共有することで、地域における災害対応体制の構築に向けた機運醸成を図る。

- (ア) セミナー等開催に関する業務（関係者との調整・手配、会場手配、資料作成及び印刷、議事録作成等）の一切を行う
- (イ) セミナー等を通じて、地域において継続的な取組となるよう体制を構築する
- (ウ) セミナー等の参加者に対し、アンケート調査を行う
- (エ) セミナー等の参加者に対し、観光庁が提供する外国人向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」の周知を行う

## (2) 自然災害発生時の情報提供・発信のあり方の検討に関する調査

### 1) 関係者による連絡会の開催・運営

関係者を参集し、自然災害発生時において外国人旅行者に対して、誰がどのような手法でどういった情報提供を行うのか等について議論するとともに、今後の災害発生時における情報提供の検討等を継続的に行うための体制を構築する。

- (ア) 連絡会の設置・運営に関する業務（関係者との調整・手配、資料作成及び印刷、議事録作成等）の一切を行う
- (イ) 連絡会の構成員については、北海道運輸局と協議して決定する

### 2) 実態調査

2016年8月の大雨・台風発生時において、関係者が、どの時点でどの程度の情報を把握していたか、外国人旅行者がどのような手段で情報を入手していたのか等について実態を調査する。

- (ア) 行政機関や観光関係団体、旅行会社、交通事業者等の関係者に対して、ヒアリングやアンケート等により調査を行い、災害時の情報の取得状況について実態、課題を把握することとする

### 3) 情報提供・発信のためのウェブコンテンツ（プロトタイプ）の作成

連絡会において、上記1)及び2)を踏まえて、外国人旅行者に対して効率的な情報提供・発信を行うための専用ページ等のウェブコンテンツのあり方等について検討し、それらの作成を行う。

併せて、作成した専用ページ等を活用した、地方の観光案内所等における有効な情報提供・発信方法について検討する。

- (ア) 継続的に専用ページ等のウェブコンテンツを運営できる方法の検討、提案、調整及び必要な体制構築を行う
- (イ) 観光案内所等を活用したページの有効な情報提供・発信方法について検討し（関係者との調整を含む）、その効果について検証する
- (ウ) 専用ページ等のウェブコンテンツの作成にあたっては、トップページにおいて、少なくとも、道内主要交通機関（航空機、鉄道、都市間バス等）の運行情報、気象・災害情報、これらに関するトピック情報（例えばテロップ表示など）が一目で把握できるようなものとともに、関係する機

関のホームページ等へのリンク先を掲載する

### 3. 事業に関する留意事項

#### ア 北海道運輸局との協議

業務監督職員と十分に協議を行いながら事業を進め、個別指示に従うこと。

#### イ 情報共有

本業務の進捗及び事業費執行の状況について、業務監督職員の求めがあった場合には、速やかに経過報告書を提出すること。

#### ウ 業務遂行

本業務の円滑かつ効率的な進捗を図るため、受注者は業務監督職員と密接な連携を図りつつ、業務の運営や事務処理等の作業を主体的に進めるものとする。また、必要に応じて現地調査・文献調査・アンケート・ヒアリング等を実施するものとする。

作業方針・内容等に疑義が生じた場合は、その都度速やかに業務担当課職員と協議の上、対処するものとする。

#### エ 再委託

再委託を行う場合は、事前に北海道運輸局の了解を取り付け、再委託先事業者の管理監督を行うこと。

#### オ 資料等の作成

成果品、検討委員会資料等、本事業の過程で作成する書類は、PowerPoint、Word、Excel 等、北海道運輸局において二次利用可能な形式にて作成するものとする。

その際、知的財産権等、取り扱いに注意を要するものについては、都度確認を行うものとする。

### 4. 履行期限

平成30年3月30日（金）

### 5. 成果品

① 事業報告書（A4判、カラー、簡易製本）	30部
② 事業実施報告書概要版	10部
③ 作成したマニュアル及びツール	35部
④ ①～③の電子データ等（CD又はDVD）	3枚

### 6. 成果品の提出場所

〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西10丁目 札幌第二合同庁舎 6階  
国土交通省北海道運輸局観光部観光企画課

### 7. 監督職員

国土交通省北海道運輸局観光部観光企画課地域第二係長

### 8. 検査職員

国土交通省北海道運輸局観光部観光企画課長

（注）北海道運輸局の資料による。



「北海道 旅の安全情報」検討会議による、自然災害発生時の情報提供・発信の在り方の検討(4回開催)

自然災害に伴う関係機関を参集し、「外国人旅行者に対して、効率的な情報提供・発信を行うために求められる情報を把握する。」「自然災害の発生時に、どのような手段で、どのような情報提供を行うかを検討する。」「自然災害に伴う関係機関との交流を深め、災害発生時の情報提供を継続的体制構築の礎とする。」ため「北海道旅の安全情報検討会議」を立ち上げた。

ポータルサイト「北海道 旅の安全情報」の開設  
http://safety-travel.jp/



**【TOPICS】**  
交通機関の運行状況や天候の状況・見直しなど、旅行者にとって役立つ情報を、当サイト事務局や各機関から発信。

**【主な観光協会からの情報】**  
現地周辺の天候や交通状況、イベント開催予定といった旅行者にとって役立つ情報を、当サイト事務局や観光協会などから発信。

**【主な運行情報】・【防災情報】**  
道内の主要交通機関や気象などのホームページを、リアルタイムスクリーンショットで画像表示。現在の各ホームページの状況が視覚的に把握できる。以下の機関を掲載。  
・新千歳空港の出発情報（国際線、国内線）  
・フェリー（北海道旅客船協会）  
・鉄道（JR北海道）  
・高速バスの運休情報（北海道中央バス）  
・道路の通行止め情報（北海道開発局）  
・高速道路の情報（NEXCO東日本）  
・天候情報（北海道、気象庁）  
・停電情報（北海道電力）  
・河川の情報（北海道開発局）  
・外国語対応が可能な医療機関（北海道）  
画像のクリック(タップ)で、その機関のホームページに遷移。英語のホームページがある場合、画像の下の「英語ページ」部分をクリック(タップ)すると、その機関のホームページに遷移。

**【峠カメラ画像】**  
公益財団法人 日本道路交通情報センター（JARTIC）が提供している、峠に設置されているカメラ画像を表示。地図上の峠名やカメラ画像をクリック(タップ)すると、カメラ画像が拡大表示される。

「北海道旅の安全情報検討会議」構成団体(15):  
北海道運輸局、北海道開発局、東京航空局 新千歳空港事務所、気象庁 札幌管区气象台、北海道、札幌市、(公社)北海道観光振興機構、(一社)北海道バス協会、(一社)北海道ハイヤー協会、北海道地区レンタカー協会連合会、苫小牧フェリー利用促進連絡会、北海道旅客鉄道(株)、北海道空港(株)、新千歳空港ターミナルビルディング(株)、東日本高速道路(株) 北海道支社

ポータルサイト「北海道 旅の安全情報」の利用状況



22,388ページビュー(平均260/日)  
'17.12.15~'18.3.10(86日間)

順位	開票日	ページビュー数	利用者数	備考
1	3月1日	1,713	376人	暴風雪
2	12月18日	1,536	493人	新聞の紹介記事掲載後
3	3月2日	1,451	374人	暴風雪
4	12月15日	1,132	229人	本サイトの一般公開日
5	12月19日	1,073	325人	新聞の紹介記事掲載後

天候が穏やかな日は、平日：100～200程度、休日：50～80程度で推移。トピックスに記事を掲載した時や、天候が不順な場合には閲覧回数が伸びている。

アクセス元の上位10

順位	アクセス元	アクセス数
1	検索エンジン	12,345
2	直接アクセス	8,765
3	SNS	4,321
4	リンク	3,210
5	メール	2,109
6	ブックマーク	1,098
7	直接アクセス	987
8	検索エンジン	876
9	SNS	765
10	リンク	654

トップページ、飛行機、道路、鉄道、高速バス、フェリー、気象のページなどが利用。トップページ上の各リンクサイトも、多数利用されていると推察。まず利用予定の交通機関の状況確認をし、次に代替交通機関の状況を確認などを行っていると思われる。  
直接アクセス(お気に入り登録)の他、検索サイト(Google等)や、リンクを張って頂いているサイトなどからアクセスされている。  
SNS(Facebook等)からもアクセスされているので、「北海道 旅の安全情報」が口コミで広がっているのではと推察する。

【次年度以降】

- ・ 検討会議の継続 (情報提供継続・情報の質量共の充実)
- ・ ポータルサイトの管理は、(一財)北海道開発協会が引き継ぐ

(注) 北海道運輸局の資料による。

図表 3-③ 「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業に係る調査」業務（災害対応体制の構築に向けた実証事業）報告書」（平成 30 年 3 月北海道運輸局）の内容

1.	業務概要（略）																
2.	地域における避難誘導マニュアル検討・策定実証事業（略）																
3.	自然災害発生時の情報提供・発信のあり方の検討に関する調査																
3. 1	関係者による検討会議の開催																
3. 1. 1	目的 以下を目的に、自然災害に伴う関係機関の関係者を参集し、『「北海道 旅の安全情報」検討会議』を開催した。 ・ 外国人旅行者に対して、効率的な情報提供・発信を行うために求められる情報を把握する。 ・ 自然災害の発生時に、どのような手段で、どういった情報提供を行うかを検討する。 ・ 自然災害に伴う関係機関との交流を深め、災害発生時の情報提供を継続的体制構築の礎とする。  討議で得られた内容は、外国人旅行者に対して効率的な情報提供・発信を行うための、ウェブコンテンツ（ポータルサイト）に求められる情報の検討材料とした。																
3. 1. 2	構成団体 『「北海道 旅の安全情報」検討会議』の構成団体を以下に示す。																
	<table border="1"> <tr> <td>北海道運輸局</td> <td>（一社）北海道バス協会</td> </tr> <tr> <td>北海道開発局</td> <td>（一社）北海道ハイヤー協会</td> </tr> <tr> <td>東京航空局 新千歳空港事務所</td> <td>北海道地区レンタカー協会連合会</td> </tr> <tr> <td>気象庁 札幌管区気象台</td> <td>苫小牧港フェリー利用促進連絡会</td> </tr> <tr> <td>北海道</td> <td>北海道旅客鉄道(株)</td> </tr> <tr> <td>札幌市</td> <td>北海道空港(株)</td> </tr> <tr> <td>（公社）北海道観光振興機構</td> <td>新千歳空港ターミナルビルディング(株)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>東日本高速道路(株)北海道支社</td> </tr> </table>	北海道運輸局	（一社）北海道バス協会	北海道開発局	（一社）北海道ハイヤー協会	東京航空局 新千歳空港事務所	北海道地区レンタカー協会連合会	気象庁 札幌管区気象台	苫小牧港フェリー利用促進連絡会	北海道	北海道旅客鉄道(株)	札幌市	北海道空港(株)	（公社）北海道観光振興機構	新千歳空港ターミナルビルディング(株)		東日本高速道路(株)北海道支社
北海道運輸局	（一社）北海道バス協会																
北海道開発局	（一社）北海道ハイヤー協会																
東京航空局 新千歳空港事務所	北海道地区レンタカー協会連合会																
気象庁 札幌管区気象台	苫小牧港フェリー利用促進連絡会																
北海道	北海道旅客鉄道(株)																
札幌市	北海道空港(株)																
（公社）北海道観光振興機構	新千歳空港ターミナルビルディング(株)																
	東日本高速道路(株)北海道支社																
3. 1. 3	検討会議録 検討会議は 4 回開催し、以下の内容を討議した。																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>開催日</th> <th>議 題</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第 1 回</td> <td>平成 29 年 8 月 21 日</td> <td>事業概要の説明</td> </tr> <tr> <td>第 2 回</td> <td>平成 29 年 9 月 21 日</td> <td>ポータルサイトの仮立上げについて</td> </tr> <tr> <td>第 3 回</td> <td>平成 29 年 11 月 29 日</td> <td>冬季に向けたポータルサイトの本格稼働について</td> </tr> <tr> <td>第 4 回</td> <td>平成 30 年 3 月 20 日</td> <td>事業報告及び次年度の体制について</td> </tr> </tbody> </table>	開催回	開催日	議 題	第 1 回	平成 29 年 8 月 21 日	事業概要の説明	第 2 回	平成 29 年 9 月 21 日	ポータルサイトの仮立上げについて	第 3 回	平成 29 年 11 月 29 日	冬季に向けたポータルサイトの本格稼働について	第 4 回	平成 30 年 3 月 20 日	事業報告及び次年度の体制について	
開催回	開催日	議 題															
第 1 回	平成 29 年 8 月 21 日	事業概要の説明															
第 2 回	平成 29 年 9 月 21 日	ポータルサイトの仮立上げについて															
第 3 回	平成 29 年 11 月 29 日	冬季に向けたポータルサイトの本格稼働について															
第 4 回	平成 30 年 3 月 20 日	事業報告及び次年度の体制について															
	(議事概要は、略)																
3. 2	情報提供・発信のためのウェブコンテンツの作成																
3. 2. 1	目的 2016 年 8 月の大雨や台風の発生により、北海道内の各地で鉄道や道路に深刻な被害が発生した。 また、2016 年 12 月の大雪により新千歳空港や鉄道では多くの欠航/運休が発生した。 この時、代替交通手段やう回路の情報収集に多くの手間を要し、外国人旅行者はもとより日本人旅行者も多くの苦勞を伴った。 これらの状況を踏まえ、災害が発生した場合に国内外へ正確な情報を提供し、復旧後																

の円滑な旅行需要の回復・拡大に寄与することを目的として、各交通機関および気象などの情報を一元化して発信するポータルサイト『北海道旅の安全情報』(<http://safety-travel.jp/>)を構築した。

### 3. 2. 2 先行事例 (略)

### 3. 2. 3 方針

ポータルサイトは、以下の方針に基づき構築した。

項目	内容						
想定利用者	旅行者の各種問合せ対応を行う観光案内所や宿泊施設のスタッフに加え、外国人旅行者であることも想定する。 [配慮事項] ・ PC だけでなくスマホやタブレットでの利用も可能な環境とする。 具体的には、画面サイズの小さいスマートフォンやタブレットでも利用しやすいよう、指を使って拡大/縮小を行う、ピンチアウト/ピンチインができるようにする。 ・ 外国人旅行者の利用も想定して外国語にも対応させる。但し、後述の「次年度以降の継続性」を図るため、ローコストでの運用を意識して英語のみの自動翻訳対応とする。						
デザイン	できるだけシンプルで分かりやすいユーザーインターフェースとする。 [配慮事項] ・ ピクトグラムなどを活用して、情報が一目で把握できるよう、視認性に配慮する。						
段階的公開	関係機関からの意見・要望を取り入れながら試行するため、段階的に公開する。 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>8/21～</td> <td>検討会議の参加者に対して限定公開</td> </tr> <tr> <td>10/1～</td> <td>宿泊施設、観光協会に対象を拡大して仮公開</td> </tr> <tr> <td>12/15～</td> <td>一般公開</td> </tr> </table>	8/21～	検討会議の参加者に対して限定公開	10/1～	宿泊施設、観光協会に対象を拡大して仮公開	12/15～	一般公開
8/21～	検討会議の参加者に対して限定公開						
10/1～	宿泊施設、観光協会に対象を拡大して仮公開						
12/15～	一般公開						
次年度以降の継続性	ローコストな運用が可能なよう、シンプルな構成とする。						

### 3. 2. 4 ページ構成

ポータルサイトのページは、以下の構成とした。

ページ	概要
トップページ	交通機関や観光協会などからのトピックス、交通機関の運行情報、防災情報、峠のカメラを掲載。 このトップページに掲載している情報で、天候・交通情報の横断的な大まかな情報が得られる。
飛行機	運行されている12空港のリンク集を、地図での図示と共に掲載している。
フェリー	本州航路、離島航路を運航するフェリー会社のリンク集を、地図での図示と共に掲載している。
鉄道	鉄道、市電、地下鉄のリンク集を掲載している。
高速バス	都市間高速バスを運行するバス会社のリンク集を、地図での図示と共に掲載している。
道路	高速道路、一般道路などの道路状況が把握できるサイトのリン

	ク集を掲載している。
他交通	ロープウェイを運行している会社のリンク集を、地図での図示と共に掲載している。
気象	気象庁、札幌管区気象台、日本気象協会の天気サイトのリンク集を掲載している。
外国公館	駐日外国公館や在札幌領事館などのリンク集を掲載している。
お役立ち	避難訓練等のビデオ、避難誘導マニュアル、医療機関の情報、各種リーフレットなどを掲載している。
その他のリンク	気象庁の防災情報のリンクを掲載している。
お問い合わせ	本ポータルに関する問合せメールができる。
このサイトについて	本ポータルの運営に関する事項や、リンクのためのバナーを掲載している。

各ページでは、以下のように“メニュー”と“自動翻訳”の項目を共通事項とした。

- (1) トップページ (略)
- (2) 飛行機 (略)
- (3) フェリー (略)
- (4) 鉄道 (略)
- (5) 高速バス
  - ・ 主な高速バス(都市間バス)を地図にマーキングしています。吹き出しをクリック(タップ)すると、その高速バスを運行しているバス会社の日本語ホームページに遷移し、高速バスの運行状況などを確認することができます。
  - ・ 主な高速バス(都市間バス)を運行しているバス会社の一覧を表示しています。その右に、ホームページ(日本語と英語)、Facebook、Twitter をリンクしており、それらをクリック(タップ)すると、そのバス会社のページに遷移し、高速バスの運行状況などを確認することができます。
- (6) 道路 (略)

(以下略)

### 3. 2. 5 ポータルサイトの利用状況 (略)

### 3. 2. 6 情報提供・発信のあり方のまとめと今後の課題

2016年8月の大雨・台風時の状況についてのヒアリングでは、当時、目的地までの代替方法についての問い合わせが多かったが、調べるのに大変時間がかかり困ったという意見が圧倒的に多かった。

それらの課題を解消すべく、『北海道旅の安全情報検討会議』を立ち上げ、交通・災害情報を一元的に掲載した実証実験サイト「北海道 旅の安全情報」を開設し、自然災害時の情報提供・発信のあり方を検証することとした。

また、全国の先進事例調査も踏まえ、「北海道 旅の安全情報」の基本方針を以下のとおりとした。

- ・ ポータルサイトの主な想定利用者を旅行者の各種問合せ対応を行う観光案内所や宿泊施設のスタッフに加え、外国人旅行者であることも想定した。
- ・ PCだけでなくスマホやタブレットでの利用も可能な環境とするよう配慮した。  
具体的には、画面サイズの小さいスマートフォンやタブレットでも利用しやすいよう、指を使って拡大/縮小を行う、ピンチアウト/ピンチインができるようにした。
- ・ 外国人旅行者の利用も想定して外国語にも対応させるが、「次年度以降の継続性」を図るため、ローコストでの運用を意識して英語のみの自動翻訳対応とした。

- ・ デザインはできるだけシンプルで分かりやすいユーザーインターフェースとした。
- ・ ピクトグラムなどを活用して、情報が一目で把握できるよう、視認性に配慮した。
- ・ 関係機関からの意見・要望を取り入れながら試行するため、段階的に公開した。
- ・ 次年度以降の継続性を考え、ローコストな運用が可能なよう、シンプルな構成とした。

また情報提供組織からのリアルタイム情報を掲載するために、「トピックス」欄を設けとともに、各地域の観光協会等から交通情報やイベント催行情報等を集約して掲載するために「主な観光地からの情報」欄も設けた。

10月2日の仮オープンから3月10日までの利用状況は、「3.3.5 節 ポータルサイトの利用状況」で記したように、特に自然災害発生時にアクセス数が急増し、災害時における一定の役割を果たした結果となった。

しかしながら、外国人旅行者の視点から見ると、「北海道 旅の安全情報」自体の多言語化に加え、各リンク先サイトの多言語化や、予約システムとは連動していない等の課題が顕在化しており、更なるバージョンアップを進めていく必要がある。

また各地域でのサイトの認知度は低く、更なる告知宣伝強化も必要である。

次年度以降の運営は、インバウンド事業情報共有サイト「北海道インバウンド・インフォ」を運営している○が事業の趣旨に賛同し、公益事業として協力したいとの申し出があり、3月20日開催された「第4回北海道旅の安全情報検討会議」で、検討会議の継続と事務局を○に置いて運営していくことが決定された。外国人旅行者にとって本当に役に立つサイトになるためにも、引き続き関係者の連携により更なる掲載情報の質及び量の充実を図っていく必要がある。

(以下略)

- (注) 1 北海道運輸局の資料に基づき、当局が作成した。  
2 下線は当局が付した。  
3 表中の「○」は、管理者名を示す。

図表 3-④ 「北海道旅の安全情報」管理運用規程」（平成 30 年 3 月 20 日改定「北海道旅の安全情報」検討会議）

<p>(目的)</p> <p>第 1 条 この規程は、「北海道旅の安全情報」検討会議(以下「検討会議」という。)の Web サイト「北海道旅の安全情報」(以下「Web サイト」という。)の<u>管理及び運用に関し、必要な事項を定める。</u></p> <p>(事務局)</p> <p>第 2 条 <u>Web サイトの管理をさせるため、検討会議は事務局を〇に置く。</u></p> <p>(基本方針)</p> <p>第 3 条 次の基本方針に基づき Web サイトを運営するものとする。</p> <p>(1) <u>災害対策基本法に基づく自然災害発生時又は悪天候発生時の交通に関する情報等を観光関係者及び外国人旅行者に広く周知すること。</u></p> <p>(2) 広く検討会議の情報を提供すること。</p> <p>(3) Web サイトがわかりやすく、だれもがアクセス可能であること。</p> <p>(掲載する情報)</p> <p>第 4 条 検討会議は、次の情報を Web サイトに掲載するよう努めるものとする。</p> <p>(1) 検討会議の事業に関する情報及びサービス</p> <p>(2) 検討会議の会員から提供された各種の災害情報、交通情報及びイベント情報</p> <p>(3) 検討会議の会員以外から旅行者へ周知させることを目的として提供された、重要と思われる各種の災害情報、交通情報及びイベント情報</p> <p>(4) その他検討会議が公益上必要と認める情報</p> <p>(掲載する情報の制限)</p> <p>第 5 条 Web サイトに掲載する情報は、広報の公共性、中立性及び品位を損なうおそれがないもので、次のいずれにも該当しないものとする。</p> <p>(1) 法令及び条例等に違反する（違反する恐れがある）もの</p> <p>(2) 公序良俗に反するもの</p> <p>(3) 検討会議の名誉をき損し、及び信用を損なうもの</p> <p>(4) 個人、団体等を誹謗中傷する内容のもの</p> <p>(5) 著作権、知的所有権、肖像権等を侵害するもの</p> <p>(6) 政治活動、宗教活動、選挙運動等に関する内容のもの</p> <p>(7) 営利を目的とするもの。ただし、検討会議が特別に掲載することを認めるものを除く。</p> <p>(個人情報制限)</p> <p>第 6 条 個人情報に関わる内容の掲載については、次に定めるところにより行わなければならない。ただし、当該個人が本人の個人情報に関わる内容の掲載について了承した場合は、この限りではない。</p> <p>(1) 個人名等の掲載は、必要最小限に留めること。</p> <p>(2) 個人を識別できる写真及び映像は、本人が不利益を被ることがないことが明らかな場合を除き掲載しないこと。</p> <p>(3) 個人の電話番号及び電子メールアドレスは、原則として掲載しないこと。</p> <p>(他ホームページからのリンク)</p> <p>第 7 条 他のホームページからのリンクは、リンク先のホームページの内容が第 5 条第 1 号から第 6 号のいずれかに該当すると判断される場合を除き、原則として自由とする。</p> <p>2 Web サイトへリンクしようとするときは、原則としてトップページにリンクするものとする。</p> <p>(他ホームページへのリンク)</p> <p>第 8 条 Web サイトから他ホームページへのリンク先は、次に該当するものとする。</p> <p>(1) 国及び地方公共団体</p> <p>(2) 検討会議の関係機関及び団体</p>
---

(3) 大学、試験研究機関及び公益法人

(4) 第5条第1号から第6号までの規定に該当しないもの

(5) その他 Web サイトの利用者の便宜上有益なものとして事務局が認めたもの

2 検討会議は、リンクしている他のホームページの内容に関して一切の責任を負わない。

3 事務局は、リンクしている他のホームページの内容が第5条第1号から第6号までの規定に該当することとなった事実を知り得た場合は、速やかにリンクを削除する。

(メール利用の原則)

第9条 Web サイトの利用者が電子メール（以下「メール」という。）を用いて検討会議に意見、照会等を行う場合は、氏名、住所、電話番号等を明記して行わなければならない。

(メールの取扱い)

第10条 メールは、事務局において処理する。

2 メールは、原則として非公開とする。ただし、検討会議及び外国人旅行者の関心の高い重要な施策に関する意見については、送信者の個人情報を伏して、その主旨を Web サイト等で公開することができる。

(セキュリティ及びシステム管理)

第11条 事務局は、安全情報の安全な管理運営に努めるとともに、個人情報の流出防止のため、物理的及び電子的に適切な手段を講ずるものとする。

2 Web サイトは、事務局がシステム管理を行うものとする。

(個人情報の収集管理)

第12条 検討会議は、Web サイトを通じて個人情報を収集する場合は、Web サイトを利用する者にその収集の目的を明らかにして必要最小限の範囲で収集するものとする。

2 検討会議は、Web サイトを通じて収集した個人情報は、あらかじめ明示した収集目的を超えて利用し、又は外部への提供をしてはならず、保有の必要がなくなった個人情報は速やかに廃棄するものとする。

(委任)

第13条 この規程に定めのない事項は、事務局が検討会議に諮って定めることができる。

(規程の制定及び改廃)

第14条 この規定の制定及び改廃は、事務局が検討会議に諮って行う。

附則

この規程は、平成30年4月1日から施行する。

(注) 1 北海道運輸局の資料に基づき、当局が作成した。

2 下線は当局が付した。

3 表中の「○」は、管理者名を示す。

図表 3-⑤ 2018 年度「北海道旅の安全情報」の利用状況

## 2018 年度「北海道 旅の安全情報」の利用状況

フリーソフトウェア「Google アナリティクス」によるアクセス解析

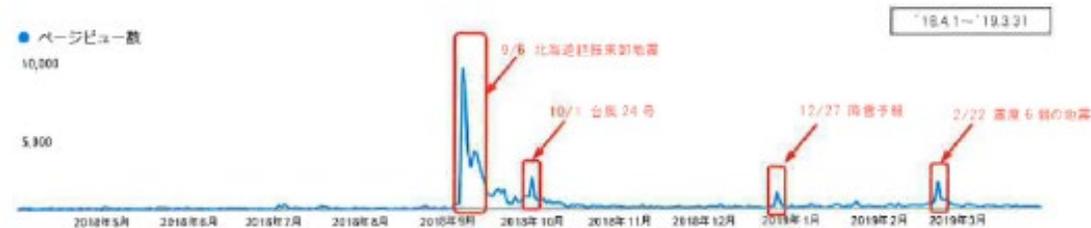
### ■ 新たに追加された機能

トップページ：高速道路のライブカメラ、北海道ハイヤー協会、北海道バス info、  
お役立ち：洞爺避難訓練ビデオ、避難誘導マニュアル、防災風呂敷講座

### ■ 「北海道 旅の安全情報」の利用状況

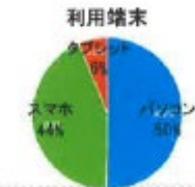
’18.4.1～’19.3.31：365 日間 ⇒ 101,385 ページビュー（平均 277 ページビュー/日）  
36,519 ユーザ（平均 100 ユーザ/日）

補足：天候が穏やかな日は、平日：100～200 ページ程度、休日：50～100 ページ前後で推移。  
北海道胆振東部地震以後は、それ以前より幾分のクセス増加がみられる。  
トピックスに記事を掲載した時や、天候が不順な場合には閲覧回数が伸びている。



[上位閲覧回数]

	事象	閲覧日	ページビュー数	利用者数
1 位	北海道胆振東部地震	9 月 6 日	<b>9,096</b>	2,731 人
		9 月 7 日	<b>8,044</b>	2,477 人
		9 月 8 日	<b>3,837</b>	1,221 人
		9 月 9 日	<b>2,701</b>	930 人
		9 月 10 日	<b>3,708</b>	1,254 人
	他			
2 位	台風 24 号	10 月 1 日	<b>2,059</b>	1,249 人
3 位	震度 6 弱の地震	2 月 22 日	<b>1,713</b>	647 人
4 位	降雪予報	12 月 27 日	<b>928</b>	327 人

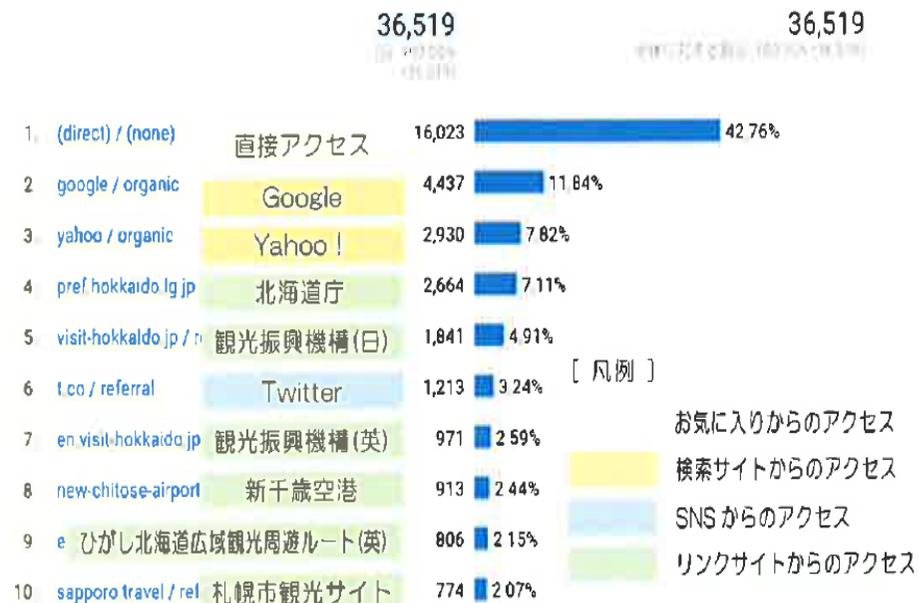


前回報告(2018 年 12 月)と比べ、パソコンが 4%減、スマホが 4%増となり、旅行者の利用が増えたと推察。

## 閲覧ページの上位 10



## アクセス元の上位 10



### 利用者の上位 25

36,519 ユーザの内、利用の多い上位 25 の、使用機種、利用回数、平均利用時間を示す。

上位利用者の多くはお気に入りからアクセス。  
上位 20 以内は、週に 1~数回のアクセス。

注：@印の 17 は izumikyo.seesaa.net (ニセコ 泉郷  
レンタルコテージのブログ)から。

\*印の 18/20/ 21/22 は google 等の検索サイト  
から。

### アクセス元の上位 10

無償で被リンクサイトを検索できる「マイサイト  
被リンクチェック」(<http://hanasakigani.jp/>)  
によると、『76』のサイト(ドメイン)でリンクを  
張って頂いている模様。

		セッション ↓	平均セッション時間
1.	パソコン	175 (0.37%)	00:02:28
2.	パソコン	153 (0.32%)	00:08:28
3.	パソコン	150 (0.31%)	00:01:05
4.	パソコン	137 (0.29%)	00:02:53
5.	パソコン	119 (0.25%)	00:01:43
6.	パソコン	106 (0.22%)	00:01:54
7.	パソコン	90 (0.19%)	00:00:37
8.	パソコン	71 (0.15%)	00:02:44
9.	パソコン	68 (0.14%)	00:03:22
10.	スマホ	67 (0.14%)	00:04:42
11.	パソコン	65 (0.14%)	00:00:29
12.	パソコン	63 (0.13%)	00:00:23
13.	スマホ	63 (0.13%)	00:01:18
14.	タブレット	62 (0.13%)	00:08:51
15.	パソコン	61 (0.13%)	<00:00:01
16.	パソコン	60 (0.13%)	00:00:50
17.	スマホ @	58 (0.12%)	00:00:02
18.	パソコン *	55 (0.12%)	00:09:22
19.	スマホ	53 (0.11%)	00:00:57
20.	スマホ *	50 (0.10%)	00:05:10
21.	パソコン *	50 (0.10%)	00:01:02
22.	パソコン *	47 (0.10%)	00:01:22
23.	パソコン	46 (0.10%)	00:00:24
24.	パソコン	43 (0.09%)	00:02:53
25.	パソコン	40 (0.08%)	00:01:20

被リンクの数 (ドメイン数) 2,763 (76) 件

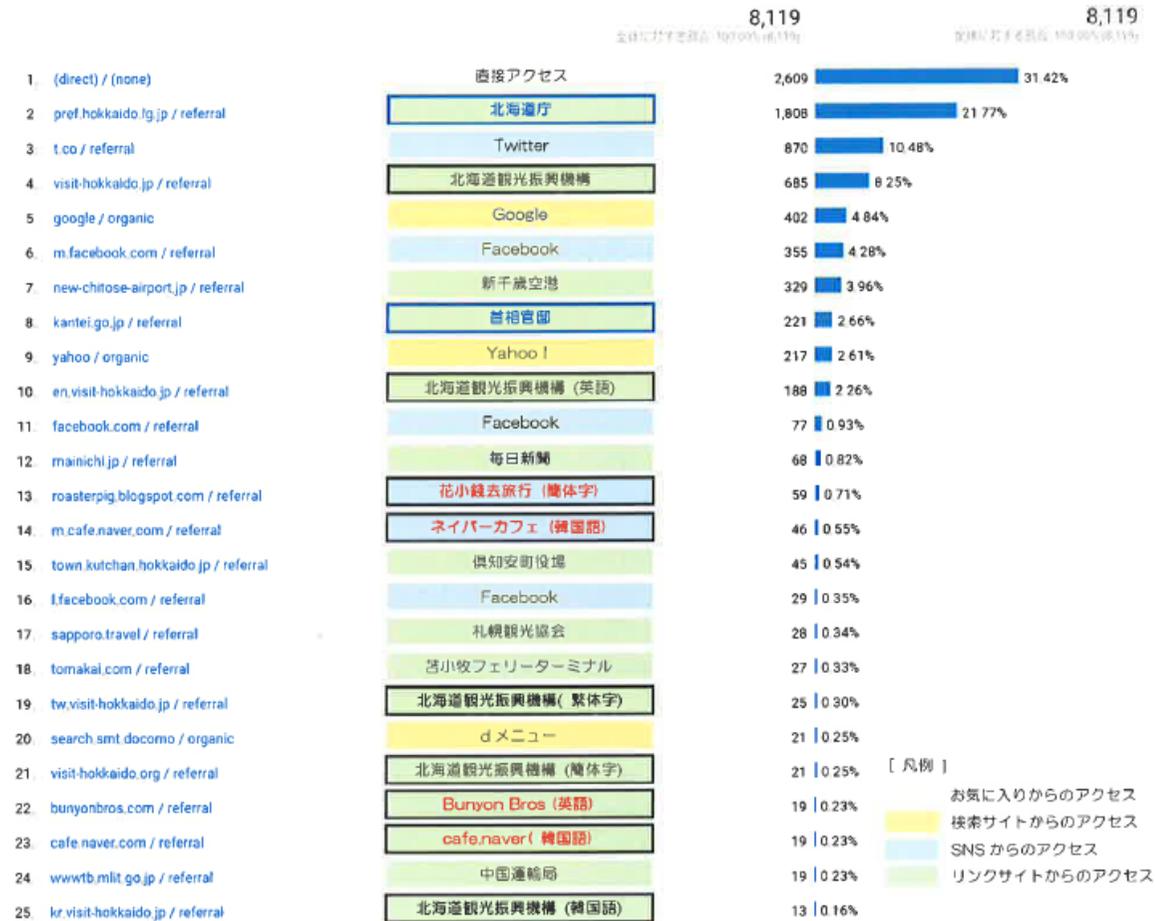
※以下に表示される件数は被リンク数の中から似たページを除外しています

### 被リンクのページタイトルとURL

- 1 新千歳空港ターミナルビル  
<http://www.new-chitose-airport.jp/ja/>
- 2 国土交通省 北海道開発局  
<https://www.hkd.mlit.go.jp/>
- 3 一般社団法人 北海道商工会議所連合会  
<http://www.hokkaido.cci.or.jp/>
- 4 ホーム | 北海道経済連合会 Hokkaido Economic Federation  
<http://www.dokeiren.gr.jp/>
- 5 GoodDay Hokkaido - Visit Hokkaido! Visit Japan!  
<https://tw.visit-hokkaido.jp/>
- 6 mrbrown.com  
<https://www.mrbrown.com/blog/>
- 7 知床のガイド屋pikki (ピッキ) 貸切オーダーメイドツアー&知床五湖ガイド・流氷ツアー - 知床のガイド屋 pikki (ピッキ) 知床の貸切オーダーメイドツアー・知床五湖ガイドツアー・流氷ツアーなど各種ガイドツアー  
<https://www.shiretoko-pikid.com/>
- 8 苫小牧西港フェリーターミナル  
<https://www.tomakai.com/ferry/>
- 9 認定NPO法人サロボツ・エコ・ネットワーク  
<http://sarobetsu.or.jp/>
- 10 運行情報 / 札幌市交通局  
<https://transifere.city.sapporo.jp/unkojoho/>

## ■ 平成 30 年北海道胆振東部地震の時の利用状況 [2018 年 12 月報告の再掲]

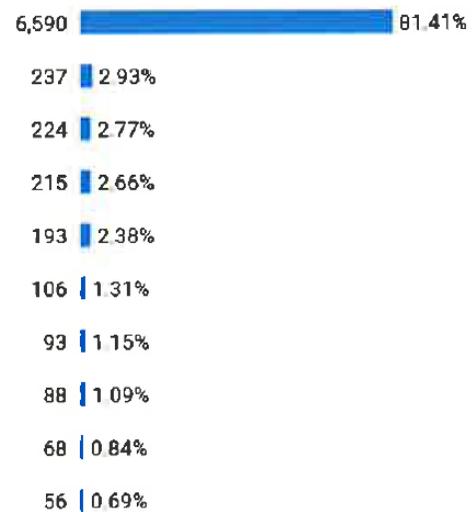
SNS からリンクされてきたアクセス比率が、地震前と比べて増えた。(13% → 17%)  
 北海道観光振興機構からは、日本語ページの他に、英語、中国語(繁体、簡体)、韓国語からも来ている。  
 海外のサイトからリンクされてきたアクセスが加わった。(中国、台湾、韓国、米国)



### アクセスユーザ数上位 10 の国・地域 (2018/9/6~10)

1.	 Japan	日本
2.	 Singapore	シンガポール
3.	 Hong Kong	香港
4.	 South Korea	韓国
5.	 Taiwan	台湾
6.	 United States	アメリカ
7.	 China	中国
8.	 Malaysia	マレーシア
9.	 Germany	ドイツ
10.	 Australia	オーストラリア

8,119  
 当社に対する割合 100.00% (8,119)



# ページ - アナリティクス

ページ

概要 エクスポート 詳細 120 サイト

○ すべてのユーザー  
100.00% ユーザー

+ 追加のレポートを追加

2019/04/01 - 2019/06/19

エクスプローラ セグメンテーション サマリー

○ ユーザー 別 属性別

日 週 月

◆ ページビュー数

300

200

100



2019年5月

2019年6月

プライマリディメンション: ページ

クラフに於て セカンダリディメンション: 単語

ページ	ページビュー数	ページ別訪問数	平均ページ滞在時間	閲覧開始数	直帰率	離脱率	ページの価値
	<b>8,235</b> 全件に対する割合 100.00% (8,235)	<b>5,802</b> 全件に対する割合 100.00% (5,802)	<b>00:01:45</b> ビューの平均 00:01:45 (0.00%)	<b>4,200</b> 全件に対する割合 100.00% (4,200)	<b>66.07%</b> ビューの平均 66.07% (0.00%)	<b>51.00%</b> ビューの平均 51.00% (0.00%)	<b>\$0.00</b> 全件に対する割合 0.00% (\$0.00)
<input type="checkbox"/> 1. /	4,362 (52.97%)	2,967 (51.14%)	00:01:36	2,913 (69.26%)	58.91%	53.21%	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 2. /新設東北興業(株)設立の経緯が平成30年4月	583 (7.08%)	545 (9.39%)	00:03:52	545 (100.00%)	92.11%	91.94%	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 3. /ice6/	368 (4.47%)	254 (4.38%)	00:01:24	61 (14.5%)	63.93%	41.85%	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 4. /siv/	354 (4.29%)	201 (3.46%)	00:02:18	37 (10.68%)	59.46%	32.49%	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 5. /bus/	328 (3.99%)	199 (3.43%)	00:03:00	27 (8.14%)	70.37%	36.59%	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 6. /ferry/	283 (3.44%)	133 (2.29%)	00:01:05	28 (8.67%)	35.71%	21.91%	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 7. /vcc/	278 (3.38%)	213 (3.67%)	00:01:53	116 (27.6%)	81.90%	55.04%	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 8. /railway/	251 (3.05%)	204 (3.52%)	00:01:23	26 (6.62%)	84.62%	46.22%	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 9. /新設の専任運転士が乗務する新設の路線の運行状況(こつい)	214 (2.60%)	194 (3.34%)	00:03:03	194 (46.2%)	89.69%	88.79%	\$0.00 (0.00%)
<input type="checkbox"/> 10. /vcc&at/	106 (1.29%)	80 (1.38%)	00:00:40	6 (0.14%)	83.33%	25.47%	\$0.00 (0.00%)

表示する行数: 10 移動: 1 1-10/77

このレポートは 2019/06/30 14:44:12 に作成されました。 | ヘルプ | フィードバック

(注) 管理者の資料による。

図表 3-⑥ 外国人観光旅客が「北海道旅の安全情報」を利用する際に、困惑してしまうおそれや、必要な情報を得ることができないおそれがある例

事例 No.	区 分	バス事業者名	事例の内容
①	バス事業者のウェブサイトのリンク先が掲載された路線図において、バス事業者名が日本語表示のみとなっているもの (25 バス事業者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 北海道中央バス株式会社</li> <li>・ 北都交通株式会社</li> <li>・ 網走バス株式会社</li> <li>・ 阿寒バス株式会社</li> <li>・ 斜里バス株式会社</li> <li>・ 函館バス株式会社</li> <li>・ 函館タクシー株式会社</li> <li>・ 旭川電気軌道株式会社</li> <li>・ 帯運観光株式会社</li> <li>・ ジェイ・アール北海道バス株式会社</li> <li>・ 道南バス株式会社</li> <li>・ 北海道バス株式会社</li> <li>・ 道北バス株式会社</li> <li>・ 北海道北見バス株式会社</li> <li>・ 北紋バス株式会社</li> <li>・ 宗谷バス株式会社</li> <li>・ 沿岸バス株式会社</li> <li>・ 北海道拓殖バス株式会社</li> <li>・ くしろバス株式会社</li> <li>・ 根室交通株式会社</li> <li>・ 十勝バス株式会社</li> <li>・ ふらのバス株式会社</li> <li>・ 有限会社大沼交通</li> <li>・ 北海道観光バス株式会社</li> <li>・ 網走観光交通株式会社</li> </ul>	言語選択で「英語」を選択すると、タイトルは英訳されるものの、リンク先のバス事業者名は英訳されない。
②	バス事業者名の英語表示が、自動翻訳により誤った表示となっているもの (7 バス事業者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 北都交通株式会社</li> <li>・ 帯運観光株式会社</li> <li>・ 北紋バス株式会社</li> <li>・ 沿岸バス株式会社</li> <li>・ 北海道観光バス株式会社</li> <li>・ 根室交通株式会社</li> <li>・ 網走観光交通株式会社</li> </ul>	<p>誤：Hokuto <u>Transport Co.</u>, Ltd 正：HOKUTO KOTSU INC.</p> <p>誤：<u>Band luck Tourism Co.</u>, Ltd. 正：OBIUN KANKO</p> <p>誤：<u>Kitamon Bus Corporation</u> 正：HOKUMON BUS CO., LTD</p> <p>誤：<u>Coastal Bus Corporation</u> 正：ENGAN BUS CO., LTD</p> <p>誤：Hokkaido <u>Sightseeing Bus Co.</u>, Ltd. 正：HOKKAIDO KANKO BUS CO., LTD</p> <p>誤：Nemuro <u>Transport Co.</u>, Ltd. 正：NEMURO KOTSU CO., LTD</p> <p>誤：Abashiri <u>Attractions</u></p>

			Traffic Co., Ltd. 正：ABASHIRI KANKO KOTSU CO., LTD
③	i) バス事業者のウェブサイト又はSNSのリンク先が掲載された一覧表において、バス事業者が外国語に対応したウェブサイトを開設しているにもかかわらず、そのリンク先が掲載されていないもの (3バス事業者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>北都交通株式会社</li> <li>北紋バス株式会社</li> <li>宗谷バス株式会社</li> </ul>	ウェブサイトのリンク先が一覧表に掲載されていない。
	ii) バス事業者のウェブサイト又はSNSのリンク先が掲載された一覧表において、バス事業者がSNSを開設しているにもかかわらず、そのリンク先が掲載されていないもの (4バス事業者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>北海道中央バス株式会社</li> <li>網走バス株式会社</li> <li>斜里バス株式会社</li> <li>道南バス株式会社</li> </ul>	SNSのリンク先が一覧表に掲載されていない。
④	i) 空港連絡バスのみを運行しているバス事業者が、外国語に対応したウェブサイトを開設しているにもかかわらず、そのリンク先を掲載する場所がないもの (3バス事業者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>函館タクシー株式会社</li> <li>旭川電気軌道株式会社</li> <li>ふらのバス株式会社</li> </ul>	空港連絡バスのみを運行しているバス事業者の場合、高速バスを運行するバス事業者のようにウェブサイトのリンク先を掲載する一覧表が設定されていない。
	ii) 空港連絡バスのみを運行しているバス事業者が、SNSを開設しているにもかかわらず、そのリンク先を掲載する場所がないもの (3バス事業者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>函館タクシー株式会社</li> <li>旭川電気軌道株式会社</li> <li>ふらのバス株式会社</li> </ul>	空港連絡バスのみを運行しているバス事業者の場合、高速バスを運行するバス事業者のようにSNSのリンク先を掲載する一覧表が設定されていない。
⑤	外国語に対応したウェブサイトとして表示されたリンク先が、運行情報を含まない観光情報のページとなっているもの (1バス事業者)	<ul style="list-style-type: none"> <li>阿寒バス株式会社</li> </ul>	バス事業者のウェブサイト(英語)が表示されるが、当該サイトは、JR 釧路駅からの観光モデルコースを案内している。
⑥	運行情報又は運休情報を提供するウェブサイトとして表示されたリンク先が、日本語のみで提供するウェブサイトであるにもかかわらず、運休情報については「suspended service information」、運行情報については「operation information」と英語表記されているため、外国人利用者が、これらを英語で運行情報又は運休情報を提供す	<ul style="list-style-type: none"> <li>北海道中央バス株式会社</li> <li>宗谷バス株式会社</li> <li>北海道観光バス株式会社</li> </ul>	バス事業者の運休情報又は運行情報のウェブサイトが表示されるが、当該サイトは、これらの情報が日本語でのみ表示されている。

	るウェブサイトであると誤解してしまうおそれがあるもの (3バス事業者)		
⑦	運休情報又は運行情報を提供するSNSとして表示されたリンク先のページが存在しないもの (1バス事業者)	・ 沿岸バス株式会社	リンク先のページが存在しない。
⑧	約1年前から運休している都市間バスを運行していたバス事業者のリンクが、削除されていないもの (1バス事業者)	・ 網走観光交通株式会社	リンク先のウェブサイトでは、「まりも急行札幌号は、平成30年7月31日をもって運休とさせていただきます。」と掲載されている。

(注) 1 当局の調査結果による。

2 「北海道旅の安全情報」の中には「函館帝産バス」と表示されているものがあるが、これは、函館タクシー株式会社が道路運送法（昭和26年法律第183号）に基づく一般乗合旅客自動車運送業及び一般貸切旅客自動車運送業を行う場合に用いている名称である。



# Safety information of Hokkaido trip

Hokkaido Safety-travel Information

「英語」を選択

Select English  
英語  Powered by Google IIR

Home airplane ferry Railway Express bus road Other traffic weather Foreign diplomatic missions Useful

## Airport access bus List

路線図の全てのバス事業者名が英訳されない



- (注) 1 「北海道旅の安全情報」から、当局が作成した。  
2 丸囲み及び吹き出しは当局が付した。  
3 「函館帝産バス」は、函館タクシー株式会社が道路運送法（昭和26年法律第183号）に基づく一般乗合旅客自動車運送業及び一般貸切旅客自動車運送業を行う場合に用いている名称である。

事例② バス事業者名の英語表示が、自動翻訳により誤った表示となっているもの

Bus company	No.	website	facebook	Twitter
Hokkaido Chuo Bus Co., Ltd.	①	Japanese <a href="http://www.chuo-bus.co.jp/highway/suspended-service-information">http://www.chuo-bus.co.jp/highway/suspended service information</a> <a href="http://www.chuo-bus.co.jp/support/stop/">http://www.chuo-bus.co.jp/support/stop/</a>	Sightseeing 	-
Dohoku Bus Corporation	②	Japanese <a href="http://www.dohokubus.com/">http://www.dohokubus.com/</a>	-	-
JR Hokkaido Bus Company Ltd.	③	Japanese <a href="http://www.jrhokkaidobus.com/">http://www.jrhokkaidobus.com/</a>	-	-
Tokachi Bus Corporation	④	Japanese <a href="http://www.tokachibus.jp/">http://www.tokachibus.jp/</a> English (English) <a href="http://www.tokachibus.jp/?Lang=en">http://www.tokachibus.jp/?Lang=en</a>		
Hokuto Transport Co., Ltd.	⑤	Japanese <a href="http://www.hokto.co.jp/">http://www.hokto.co.jp/</a>		
Donan Bus Corporation	⑥	Japanese <a href="http://donanbus.co.jp/">http://donanbus.co.jp/</a>	-	-
Kitamon Bus Corporation	⑦	Japanese <a href="http://www.hokumonbus.com/">http://www.hokumonbus.com/</a>		-
Abashiri Bus Corporation	⑧	Japanese / English (English) <a href="http://www.abashiribus.com/">http://www.abashiribus.com/</a>	-	-
Hokkaido Kitami Bus Corporation	⑨	Japanese <a href="http://www.h-kitamibus.co.jp/">http://www.h-kitamibus.co.jp/</a>	-	-
Hokkaido Takushoku Bus Corporation	⑩	Japanese <a href="https://www.takubus.com/">https://www.takubus.com/</a>	-	
Kushiro Bus Corporation		Japanese <a href="http://www.kushirobus.jp/index.html">http://www.kushirobus.jp/index.html</a>	-	-
Akan Bus Corporation		Japanese <a href="http://www.akanbus.co.jp/">http://www.akanbus.co.jp/</a> English (English) <a href="http://www.akanbus.co.jp/foreign/en/">http://www.akanbus.co.jp/foreign/en/</a>	-	-
Shari Bus Corporation		Japanese <a href="http://www.sharibus.co.jp/">http://www.sharibus.co.jp/</a>	-	-
Hokkaido Bus Corporation		Japanese <a href="http://www.hokkaidobus-newstar.jp/">http://www.hokkaidobus-newstar.jp/</a>	-	-
Coastal Bus Corporation		Japanese <a href="http://www.engan-bus.co.jp/operation-information">http://www.engan-bus.co.jp/operation information</a> <a href="https://twitter.com/engan_traffic">https://twitter.com/engan_traffic</a>		
Soya Bus Corporation		Japanese <a href="http://www.soyabus.co.jp/operation-information">http://www.soyabus.co.jp/operation information</a> <a href="http://www.soyabus.co.jp/traffic/">http://www.soyabus.co.jp/traffic/</a>	-	
Hokkaido Sightseeing Bus Co., Ltd.	⑰	Japanese <a href="http://www.hokkaidokankobus.jp/operation-information">http://www.hokkaidokankobus.jp/operation information</a> <a href="http://www.hokkaidobus-newstar.jp/movement">http://www.hokkaidobus-newstar.jp/movement</a>	-	-
Band luck Tourism Co., Ltd.	⑱	Japanese <a href="http://www.obiu.co.jp/kanko/">http://www.obiu.co.jp/kanko/</a>	-	-
Abashiri Attractions Traffic Co., Ltd.	⑳	Japanese <a href="http://www.abashiri-kk.com/">http://www.abashiri-kk.com/</a>	-	-
Nemuro Transport Co., Ltd.	㉑	Japanese <a href="http://nemurokotsu.com/">http://nemurokotsu.com/</a>		

英語表示が誤っている

(注) 1 「北海道旅の安全情報」から、当局が作成した。  
2 矢印、丸囲み及び吹き出しは当局が付した。

事例③ 高速バスを運行しているバス事業者のウェブサイト又は SNS のリンク先が掲載された一覧表において、i) バス事業者が外国語に対応したウェブサイトを開設しているにもかかわらず、そのリンク先が掲載されていないもの、ii) バス事業者が SNS を開設しているにもかかわらず、そのリンク先が掲載されていないもの

Bus company	No.	website	facebook	Twitter
Hokkaido Chuo Bus Co., Ltd.	①	Japanese <a href="http://www.chuo-bus.co.jp/highway/suspended_service_information">http://www.chuo-bus.co.jp/highway/suspended_service_information</a> <a href="http://www.chuo-bus.co.jp/support/stop/">http://www.chuo-bus.co.jp/support/stop/</a>	Sightseeing f	-
Dohoku Bus Corporation	②	Japanese <a href="http://www.dohokubus.com/">http://www.dohokubus.com/</a>	-	-
JR Hokkaido Bus Company Ltd.	③	Japanese <a href="http://www.jrhokkaidobus.com/">http://www.jrhokkaidobus.com/</a>	-	-
Tokachi Bus Corporation	④	Japanese <a href="http://www.tokachibus.jp/">http://www.tokachibus.jp/</a> English (English) <a href="http://www.tokachibus.jp/?Lang=en">http://www.tokachibus.jp/?Lang=en</a>	f	t
Hokuto Transport Co., Ltd.	⑤	Japanese <a href="http://www.hokto.co.jp/">http://www.hokto.co.jp/</a>	f	t
Donan Bus Corporation	⑥	Japanese <a href="http://donanbus.co.jp/">http://donanbus.co.jp/</a>	-	-
Kitamon Bus Corporation	⑦	Japanese <a href="http://www.hokumonbus.com/">http://www.hokumonbus.com/</a>	f	-
Abashiri Bus Corporation	⑧	Japanese / English (English) <a href="http://www.abashiribus.com/">http://www.abashiribus.com/</a>	-	-
Hokkaido Kitami Bus Corporation	⑨	Japanese <a href="http://www.h-kitamibus.co.jp/">http://www.h-kitamibus.co.jp/</a>	-	-
Hokkaido Takushoku Bus Corporation	⑩	Japanese <a href="https://www.takubus.com/">https://www.takubus.com/</a>	-	t
Kushiro Bus Corporation	⑪	Japanese <a href="http://www.kushirobus.jp/index.html">http://www.kushirobus.jp/index.html</a>	-	-
Akan Bus Corporation	⑫	Japanese <a href="http://www.akanbus.co.jp/">http://www.akanbus.co.jp/</a> English (English) <a href="http://www.akanbus.co.jp/foreign/en/">http://www.akanbus.co.jp/foreign/en/</a>	-	-
Shari Bus Corporation	⑬	Japanese <a href="http://www.sharibus.co.jp/">http://www.sharibus.co.jp/</a>	-	-
Hokkaido Bus Corporation	⑭	Japanese <a href="http://www.hokkaidobus-newstar.jp/">http://www.hokkaidobus-newstar.jp/</a>	-	-
Coastal Bus Corporation	⑮	Japanese <a href="http://www.engan-bus.co.jp/">http://www.engan-bus.co.jp/</a> operation information <a href="https://twitter.com/engan_traffic">https://twitter.com/engan_traffic</a>	-	t
Soya Bus Corporation	⑯	Japanese <a href="http://www.soyabus.co.jp/">http://www.soyabus.co.jp/</a> operation information <a href="http://www.soyabus.co.jp/traffic/">http://www.soyabus.co.jp/traffic/</a>	-	t
Hokkaido Sightseeing Bus Co., Ltd.	⑰	Japanese <a href="http://www.hokkaidokankobus.jp/">http://www.hokkaidokankobus.jp/</a> operation information <a href="http://www.hokkaidobus-newstar.jp/movement">http://www.hokkaidobus-newstar.jp/movement</a>	-	-
Band luck Tourism Co., Ltd.	⑱	Japanese <a href="http://www.obiuon.co.jp/kanko/">http://www.obiuon.co.jp/kanko/</a>	-	-
Abashiri Attractions Traffic Co., Ltd.	⑲	Japanese <a href="http://www.abashiri-kk.com/">http://www.abashiri-kk.com/</a>	-	-
Nemuro Transport Co., Ltd.	⑳	Japanese <a href="http://nemurokotsu.com/">http://nemurokotsu.com/</a>	f	t

SNSのリンク先が掲載されていない

外国語に対応したウェブサイト  
のリンク先が掲載されていない

(注) 1 「北海道旅の安全情報」から、当局が作成した。  
2 矢印、丸囲み及び吹き出しは当局が付した。

事例④ 空港連絡バスのみを運行しているバス事業者が、i) 外国語に対応したウェブサイトを開設しているにもかかわらず、そのリンク先を掲載する場所がないもの、ii) SNSを開設しているにもかかわらず、そのリンク先を掲載する場所がないもの

The image shows a screenshot of a website titled "Safety information of Hokkaido trip" with the subtitle "Hokkaido Safety-travel Information". Below the title is a navigation menu with icons for Home, airplane, ferry, Railway, Express bus, road, Other traffic, weather, Foreign diplomatic missions, and Useful. Below the menu is a section titled "Airport access bus List" which contains a map of Hokkaido. The map shows 13 airports and the access of each region. Callouts on the map list bus services for various regions: 宗谷バス (Sotatsu Bus), 旭川電気軌道 (Asahikawa Electric Railway) and ふらのバス (Furano Bus), 北海道北見バス (Hokkaido Kamikawa Bus), 網走バス (Aomori Bus), 斜里バス (Shirahige Bus), 旭川バス (Asahikawa Bus), 紋別観光振興公社 (Mombetsu Tourism Development Corporation), 紋別空港 (Mombetsu Airport), 網走バス (Aomori Bus), 道南バス (Dounan Bus), 函館帝産バス (Hakodate Teisan Bus), 函館バス (Hakodate Bus), 大沼交通 (Onuma Kōtō), and 奥尻町 (Okushiri Town). Red boxes and arrows highlight specific areas where foreign language information is missing: a red box on the left points to the Asahikawa/Furano area with the text "外国語に対応したウェブサイト・SNS 開設済み" (Foreign language website/SNS setup complete); a red box on the right points to the Hakodate area with the text "外国語に対応したウェブサイト・SNS 開設済み" (Foreign language website/SNS setup complete). A large black box in the center contains the text: "空港連絡バスのみを運行しているバス事業者の場合、高速バスを運行するバス事業者のように、外国語に対応したウェブサイトやSNSのリンク先を掲載する一覧表等が設定されていない" (In the case of bus operators that only operate airport access buses, unlike high-speed bus operators, a list of foreign language websites or SNS links is not set up).

(注) 1 「北海道旅の安全情報」から、当局が作成した。  
 2 矢印、枠囲み及び吹き出しは当局が付した。  
 3 「函館帝産バス」は、函館タクシー株式会社道路運送法（昭和26年法律第183号）に基づく一般乗合旅客自動車運送業及び一般貸切旅客自動車運送業を行う場合に用いている名称である。

事例⑤ 外国語に対応したウェブサイトとして表示されたリンク先が、運行情報を含まない観光情報のページとなっているもの

Bus company	No.	website	facebook	Twitter
Hokkaido Chuo Bus Co., Ltd.	①	Japanese <a href="http://www.chuo-bus.co.jp/highway/suspended-service-information">http://www.chuo-bus.co.jp/highway/suspended-service-information</a> <a href="http://www.chuo-bus.co.jp/support/stop/">http://www.chuo-bus.co.jp/support/stop/</a>	Sightseeing 	-
Dohoku Bus Corporation	②	Japanese <a href="http://www.dohokubus.com/">http://www.dohokubus.com/</a>	-	-
JR Hokkaido Bus Company Ltd.	③	Japanese <a href="http://www.jrhokkaidobus.com/">http://www.jrhokkaidobus.com/</a>	-	-
Tokachi Bus Corporation	④	Japanese <a href="http://www.tokachibus.jp/">http://www.tokachibus.jp/</a> English (English) <a href="http://www.tokachibus.jp/?Lang=en">http://www.tokachibus.jp/?Lang=en</a>		
Hokuto Transport Co., Ltd.	⑤	Japanese <a href="http://www.hokto.co.jp/">http://www.hokto.co.jp/</a>		
Donan Bus Corporation	⑥	Japanese <a href="http://donanbus.co.jp/">http://donanbus.co.jp/</a>	-	-
Kitamon Bus Corporation	⑦	Japanese <a href="http://www.hokumonbus.com/">http://www.hokumonbus.com/</a>		-
Abashiri Bus Corporation	⑧	Japanese / English (English) <a href="http://www.abashiribus.com/">http://www.abashiribus.com/</a>	-	-
Hokkaido Kitami Bus Corporation	⑨	Japanese <a href="http://www.h-kitamibus.co.jp/">http://www.h-kitamibus.co.jp/</a>	-	-
Hokkaido Takushoku Bus Corporation	⑩	Japanese <a href="https://www.takubus.com/">https://www.takubus.com/</a>	-	-
Kushiro Bus Corporation	⑪	Japanese <a href="http://www.kushirobus.jp/index.html">http://www.kushirobus.jp/index.html</a>	-	-
Akan Bus Corporation	⑫	Japanese <a href="http://www.akanbus.co.jp/">http://www.akanbus.co.jp/</a> English (English) <a href="http://www.akanbus.co.jp/foreign/en/">http://www.akanbus.co.jp/foreign/en/</a>	-	-
Shari Bus Corporation	⑬	Japanese <a href="http://www.sharibus.co.jp/">http://www.sharibus.co.jp/</a>	-	-
Hokkaido Bus Corporation	⑭	Japanese <a href="http://www.hokkaidobus-newstar.jp/">http://www.hokkaidobus-newstar.jp/</a>	-	-
Coastal Bus Corporation	⑮	Japanese <a href="http://www.engan-bus.co.jp/">http://www.engan-bus.co.jp/</a> operation information <a href="https://twitter.com/engan_traffic">https://twitter.com/engan_traffic</a>	-	-
Soya Bus Corporation	⑯	Japanese <a href="http://www.soyabus.co.jp/">http://www.soyabus.co.jp/</a> operation information <a href="http://www.soyabus.co.jp/traffic/">http://www.soyabus.co.jp/traffic/</a>	-	
Hokkaido Sightseeing Bus Co., Ltd.	⑰	Japanese <a href="http://www.hokkaidokankobus.jp/">http://www.hokkaidokankobus.jp/</a> operation information <a href="http://www.hokkaidobus-newstar.jp/movement">http://www.hokkaidobus-newstar.jp/movement</a>	-	-
Band luck Tourism Co., Ltd.	⑱	Japanese <a href="http://www.obiuon.co.jp/kanko/">http://www.obiuon.co.jp/kanko/</a>	-	-
Abashiri Attractions Traffic Co., Ltd.	⑲	Japanese <a href="http://www.abashiri-kk.com/">http://www.abashiri-kk.com/</a>	-	-
Nemuro Transport Co., Ltd.	⑳	Japanese <a href="http://nemurokotsu.com/">http://nemurokotsu.com/</a>		

外国語に対応したウェブサイトとして表示されたリンク先が、運行情報を含まない観光情報のページとなっている

(注) 1 「北海道旅の安全情報」から、当局が作成した。  
2 矢印、枠囲み及び吹き出しは当局が付した。

事例⑥ 運行情報又は運休情報を提供するウェブサイトとして表示されたリンク先が、日本語のみで提供するウェブサイトであるにもかかわらず、運休情報については「suspended service information」、運行情報については「operation information」と英語表記されているため、外国人観光旅客が、これらを英語で運行情報又は運休情報を提供するウェブサイトであると誤解してしまうおそれがあるもの

Bus company	No.	website	facebook	Twitter
Hokkaido Chuo Bus Co., Ltd.	①	Japanese <a href="http://www.chuo-bus.co.jp/highway/">http://www.chuo-bus.co.jp/highway/</a> suspended service information <a href="http://www.chuo-bus.co.jp/support/stop/">http://www.chuo-bus.co.jp/support/stop/</a>	Sightseeing f	-
Dohoku Bus Corporation	②	Japanese <a href="http://www.dohokubus.com/">http://www.dohokubus.com/</a>	-	-
JR Hokkaido Bus Company Ltd.	③	Japanese <a href="http://www.jrhokkaidobus.com/">http://www.jrhokkaidobus.com/</a>	-	-
Tokachi Bus Corporation	④	Japanese <a href="http://www.tokachibus.jp/">http://www.tokachibus.jp/</a> English (English) <a href="http://www.tokachibus.jp/?Lang=en">http://www.tokachibus.jp/?Lang=en</a>	f	t
Hokuto Transport Co., Ltd.	⑤	Japanese <a href="http://www.hokto.co.jp/">http://www.hokto.co.jp/</a>	f	t
	⑥	Japanese <a href="http://donanbus.co.jp/">http://donanbus.co.jp/</a>	-	-
	⑦	Japanese <a href="http://www.hokumonbus.com/">http://www.hokumonbus.com/</a>	f	-
	⑧	Japanese / English (English) <a href="http://www.abashiribus.com/">http://www.abashiribus.com/</a>	-	-
	⑨	Japanese <a href="http://www.h-kitamibus.co.jp/">http://www.h-kitamibus.co.jp/</a>	-	-
	⑩	Japanese <a href="https://www.takubus.com/">https://www.takubus.com/</a>	-	t
	⑪	Japanese <a href="http://www.kushirobus.jp/index.html">http://www.kushirobus.jp/index.html</a>	-	-
	⑫	Japanese <a href="http://www.akanbus.co.jp/">http://www.akanbus.co.jp/</a> English (English) <a href="http://www.akanbus.co.jp/foreign/en/">http://www.akanbus.co.jp/foreign/en/</a>	-	-
	⑬	Japanese <a href="http://www.sharibus.co.jp/">http://www.sharibus.co.jp/</a>	-	-
Hokkaido Bus Corporation	⑭	Japanese <a href="http://www.hokkaidobus-newstar.jp/">http://www.hokkaidobus-newstar.jp/</a>	-	-
Coastal Bus Corporation	⑮	Japanese <a href="http://www.engan-bus.co.jp/">http://www.engan-bus.co.jp/</a> operation information <a href="https://twitter.com/engan_traffic">https://twitter.com/engan_traffic</a>	f	t
Soya Bus Corporation	⑯	Japanese <a href="http://www.soyabus.co.jp/">http://www.soyabus.co.jp/</a> operation information <a href="http://www.soyabus.co.jp/traffic/">http://www.soyabus.co.jp/traffic/</a>	-	t
Hokkaido Sightseeing Bus Co., Ltd.	⑰	Japanese <a href="http://www.hokkaidokankobus.jp/">http://www.hokkaidokankobus.jp/</a> operation information <a href="http://www.hokkaidobus-newstar.jp/movemei">http://www.hokkaidobus-newstar.jp/movemei</a>	-	-
Band luck Tourism Co., Ltd.	⑱	Japanese <a href="http://www.obiuon.co.jp/kanko/">http://www.obiuon.co.jp/kanko/</a>	-	-
Abashiri Attractions Traffic Co., Ltd.	⑲	Japanese <a href="http://www.abashiri-kk.com/">http://www.abashiri-kk.com/</a>	-	-
Nemuro Transport Co., Ltd.	㉑	Japanese <a href="http://nemurokotsu.com/">http://nemurokotsu.com/</a>	f	t

リンク先が、日本語のみで提供するウェブサイトであるにもかかわらず、英語表記されているため、外国語で運行情報又は運休情報を提供するウェブサイトであると誤解してしまうおそれがある

(注) 1 「北海道旅の安全情報」から、当局が作成した。  
2 矢印、枠囲み及び吹き出しは当局が付した。

事例⑦ 運休情報又は運行情報を提供する SNS として表示されたリンク先のページが存在しないもの

Bus company	No.	website	facebook	Twitter
Hokkaido Chuo Bus Co., Ltd.	①	Japanese <a href="http://www.chuo-bus.co.jp/highway/">http://www.chuo-bus.co.jp/highway/</a> suspended service information <a href="http://www.chuo-bus.co.jp/support/stop/">http://www.chuo-bus.co.jp/support/stop/</a>	Sightseeing 	-
Dohoku Bus Corporation	②	Japanese <a href="http://www.dohokubus.com/">http://www.dohokubus.com/</a>	-	-
JR Hokkaido Bus Company Ltd.	③	Japanese <a href="http://www.jrhokkaidobus.com/">http://www.jrhokkaidobus.com/</a>	-	-
Tokachi Bus Corporation	④	Japanese <a href="http://www.tokachibus.jp/">http://www.tokachibus.jp/</a> English (English) <a href="http://www.tokachibus.jp/?Lang=en">http://www.tokachibus.jp/?Lang=en</a>		
Hokuto Transport Co., Ltd.	⑤	Japanese <a href="http://www.hokto.co.jp/">http://www.hokto.co.jp/</a>		
Donan Bus Corporation	⑥	Japanese <a href="http://donanbus.co.jp/">http://donanbus.co.jp/</a>	-	-
Kitamon Bus Corporation	⑦	Japanese <a href="http://www.hokumonbus.com/">http://www.hokumonbus.com/</a>		-
Abashiri Bus Corporation	⑧	Japanese / English (English) <a href="http://www.abashiribus.com/">http://www.abashiribus.com/</a>	-	-
Hokkaido Kitami Bus Corporation	⑨	Japanese <a href="http://www.h-kitamibus.co.jp/">http://www.h-kitamibus.co.jp/</a>	-	-
Hokkaido Takushoku Bus Corporation	⑩	Japanese <a href="https://www.takubus.com/">https://www.takubus.com/</a>	-	
Kushiro Bus Corporation	⑪	Japanese <a href="http://www.kushirobus.jp/index.html">http://www.kushirobus.jp/index.html</a>	-	-
Akan Bus Corporation	⑫	Japanese <a href="http://www.akanbus.co.jp/">http://www.akanbus.co.jp/</a> English (English) <a href="http://www.akanbus.co.jp/foreign/en/">http://www.akanbus.co.jp/foreign/en/</a>	-	-
Shari Bus Corporation	⑬	Japanese <a href="http://www.sharibus.co.jp/">http://www.sharibus.co.jp/</a>	-	-
Hokkaido Bus Corporation	⑭	Japanese <a href="http://www.hokkaidobus-newstar.jp/">http://www.hokkaidobus-newstar.jp/</a>	-	-
Coastal Bus Corporation	⑮	Japanese <a href="http://www.engan-bus.co.in/">http://www.engan-bus.co.in/</a> operation information <a href="https://twitter.com/engan_traffic">https://twitter.com/engan_traffic</a>	-	-
Soya Bus Corporation	⑯	Japanese <a href="http://www.soyabus.co.jp/">http://www.soyabus.co.jp/</a> operation information <a href="http://www.soyabus.co.jp/traffic/">http://www.soyabus.co.jp/traffic/</a>	-	-
Hokkaido Sightseeing Bus Co., Ltd.	⑰	Japanese <a href="http://www.hokkaidokankobus.jp/">http://www.hokkaidokankobus.jp/</a> operation information <a href="http://www.hokkaidobus-newstar.jp/movement">http://www.hokkaidobus-newstar.jp/movement</a>	-	-
Band luck Tourism Co., Ltd.	⑱	Japanese <a href="http://www.obiu.co.jp/kanko/">http://www.obiu.co.jp/kanko/</a>	-	-
Abashiri Attractions Traffic Co., Ltd.	⑲	Japanese <a href="http://www.abashiri-kk.com/">http://www.abashiri-kk.com/</a>	-	-
Nemuro Transport Co., Ltd.	㉑	Japanese <a href="http://nemurokotsu.com/">http://nemurokotsu.com/</a>		

運休情報又は運行情報を提供する SNS として表示されたリンク先のページが存在しない

- (注) 1 「北海道旅の安全情報」から、当局が作成した。  
2 矢印、枠囲み及び吹き出しは当局が付した。

