

令和2年5月15日
北海道管区行政評価局

外国人観光旅客に対する運行情報の提供に関する調査 －都市間バス等を中心として－ 《改善通知に対する改善措置の概要》

北海道管区行政評価局では、令和元年5月から2年2月にかけて、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、北海道運輸局に対して、必要な改善措置を講ずるよう改善意見を通知しました（令和2年2月28日）。

今般、その改善措置状況について、北海道運輸局からの回答（令和2年4月2日受理）の概要を取りまとめましたので公表します。

【本件照会先】

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

本報道資料は、北海道管区行政評価局のホームページに掲載しています。

https://www.soumu.go.jp/kanku/hokkaido/setumei_a.html

主な調査結果

- 外国語による情報提供^(注1)が未実施又は情報提供手段が不足しているバス事業者あり
(3バス事業者/13バス事業者^(注2)中)

(注1) 公共交通事業者等は、事故、災害等の発生に伴い、著しい運行の遅延その他の異常な状態が発生した場合には、i) 運行の遅延、休止等に関する最新の情報を迅速に提供すること、
ii) 通常用いている情報提供に係る手段が使用できない場合であっても、他の対応可能な手段を組み合わせる行うことが努力義務
(注2) 北海道内で都市間バス等を運行する26バス事業者のうち、13バス事業者を抽出して調査。以下同じ

事例

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

一方、実施しているバス事業者は・・・

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

北海道運輸局に対する改善通知

- バス事業者の取組状況を把握した上で、
情報提供促進のための助言等の実施

北海道運輸局の改善措置

- **バス事業者から提出される利便増進実施計画^(注)のフォローアップ等により、
バス事業者における取組状況を把握し、
バス事業者の個別の事情を考慮した上で、
必要に応じて改善の働きかけを行う**

(注) 観光庁は、外国語等による情報提供等を促進するため、事業者の意見を聴いた上で、外国語等による情報提供等を行うべき区間(利便増進区間)の指定を行っており、利便増進区間においては、事業者に外国語等による情報提供等を実施するための計画(利便増進実施計画)の作成を義務付け

主な調査結果

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

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

事 例

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

バス事業者が区間の指定の見直しについて意見を述べていなかった理由

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

北海道運輸局に対する改善通知

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

北海道運輸局の改善措置

- 令和元年度の指定においては、意見聴取期間を平成30年度の6日から31日とすることにより、バス事業者が検討等を行うための十分な期間を確保し、バス事業者の意向を的確に反映（注1）
- 国庫補助事業の北海道ブロック説明会を開催することにより、補助事業の内容、採択要件等を周知（注2）

（注1） 指定区間の追加を要望したバス事業者の意見を踏まえ、令和2年3月6日、指定区間の追加が決定

（注2） 令和2年3月に開催予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に対する政府方針を踏まえ延期

主な調査結果

- 利便増進実施計画（注1）の記載内容の一部が実態と異なる例あり（5バス事業者／7バス事業者（注2）中）

（注1） バス事業者は、利便増進実施計画に、i）対象となる車両等、ii）外国語等による情報提供等の内容、iii）実施予定期間を記載し、観光庁長官に提出

（注2） 13バス事業者のうち、利便増進区間において事業を営んでいるのは7バス事業者で、これら全てが利便増進実施計画を作成

事例

- 可変式情報表示装置（デジタルサイネージ）による情報提供について、「実施済数」欄に「対象車両全て実施済」と記載
→ 実際は全車両で未対応
- インターネットを利用した情報の閲覧を可能とするための措置について、「対象数」欄及び「実施済数」欄が空欄
→ 実際は全車両で対応済

など

バス事業者の声

- 利便増進実施計画の正しい記載方法が分からない
- 記載要領の送付だけでなく、説明会等を開催してほしい

など

北海道運輸局に対する改善通知

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

北海道運輸局の改善措置

- **バス事業者から提出される利便増進実施計画の受理に当たっては、複数部署の職員による確認作業を行うことにより、バス事業者に対する必要な助言や補正指示を行う**（注）

（注） なお、観光庁は、利便増進実施計画等について、公益社団法人日本バス協会に対して、令和2年1月14日に説明会を行い、翌15日に会員事業者に対する周知を依頼（これを受け、一般社団法人北海道バス協会は、同年同月21日、傘下のバス事業者に対し周知）

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

主な調査結果

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

事 例

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

など

ポータルサイトの管理運用に当たり・・・

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

北海道運輸局に対する改善通知

- 外国人利用者の目線での、サイトの定期的な点検の実施等の促進

北海道運輸局の改善措置

- 検討会議において、サイトの管理運用規程に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が必要な場合の対応を明示するよう働きかけ
- その結果、サイトの管理運用規程については、令和2年3月2日に改定^(注)

(注) 自動翻訳によるバス事業者名の英語表示の誤りなど当局の指摘事例の一部は、改善済み