

公共交通事業者等における外国人観光旅客に対する情報提供の促進に関する行政評価・監視に基づく改善措置状況の概要

- 調査の実施時期：平成 24 年 8 月～11 月
- 調査等対象機関：四国運輸局、公共交通事業者等
- 所見表示（改善通知）年月日：平成 24 年 12 月 5 日（通知先：四国運輸局）
- 回答年月日：平成 25 年 1 月 30 日

所見表示（概要）	四国運輸局の回答（概要）
<p>1 公共交通事業者等における情報提供促進措置の実施</p> <p>(1) 情報提供促進実施計画の適切な作成</p> <p>観光庁長官から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（以下「交通事業者」という。）に対し、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 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のうち、外国人観光旅客の利用上重要なものとして、当該交通事業者が選定したものについては、情報提供促進措置を実施するための計画を適切に作成し、これに基づき、当該情報提供促進措置を実施する義務があることを周知・徹底すること。</p> <p>② 外国人観光旅客の利用上重要なものとして、当該交通事業者が選定した旅客施設及び車両等に係る実施計画の作成に当たっては、ガイドライン等で示されている必要不可欠な事項のうち、該当する全ての事項について、情報提供促進措置の内容及び実施予</p>	<p>情報提供促進実施計画の作成事業者に対し、平成 25 年 1 月 28 日付けで文書を発出し（以下「1 月 28 日付け通知文書」という）、計画の作成及び情報提供促進措置の実施義務について周知を図った。</p> <p>情報提供促進実施計画の作成事業者に対し、1 月 28 日付け通知文書により、実施計画の作成に当たっては、ガイドライン等で示されている必要不可欠な事項のうち、該当する全ての事項について、情報提供促進措置の内容及び実施予定期間を記載するよう要請した。</p>

定期間を記載するよう必要な措置を講ずること。

(2) 実施計画の進捗状況の的確な把握、見直し

① 交通事業者における実施計画の進捗状況について、今後は、実施予定とした事項にかかわらず実施計画全体を対象とした調査を少なくとも年1回以上実施するなど継続的に把握すること。

② 実施計画の進捗状況を把握した結果、i) 実施予定期間までに情報提供促進措置を実施していない交通事業者に対しては、実施予定期間を改めて設定した変更計画を遅滞なく提出するよう指導すること、ii) 実施計画の進捗率が低い交通事業者に対しては、必要に応じ他の交通事業者における情報提供方法及び提供内容に関する先進事例の情報提供を行い実施計画の進捗率が向上するよう必要な措置を講ずること。

③ 交通事業者が当初の実施計画を作成してから5年が経過していることに鑑み、交通事業者に対し、実施計画において情報提供促進措置が実施済みとなっている事項も含め、実施計画全体を対象とした見直しを行うなど、ガイドラインで示されているPDCAサイクル型の継続的なマネジメントを行い、課題や改善策を継続的に検討・実施するよう必要な措置を講ずること。

実施計画の進捗状況について、年1回、定期的に確認を行うこととし、情報提供促進実施計画の作成事業者に対し、1月28日付け通知文書においてこの旨周知を図った。

情報提供促進実施計画の作成事業者に対し、1月28日付け通知文書により、実施計画の修正・見直しを行い、計画の変更が必要な場合には変更計画を提出するよう要請し、あわせて先進事例に関する資料として「言語バリアフリー施策取組好事例集」(平成24年3月観光庁作成)を送付した。

情報提供促進実施計画の作成事業者に対し、1月28日付け通知文書により、マネジメント体制確立の重要性について周知を図るとともに、実施計画の全体的な見直し及び情報提供に関する課題や改善策を継続的に検討・実施するよう依頼した。

(3) その他（案内標識に係るデザイン等の一貫性の確保）

交通結節点に乗り入れている交通事業者に対し、交通結節点において案内標識を設置する場合には、当該交通事業者間において情報内容やデザインの統一の重要性を認識させるよう、ガイドラインの趣旨及び観光活性化標識ガイドラインの内容の周知を図ること。

2 四国運輸局による外国人観光旅客のための情報提供促進関連事業

(1) 言語バリアフリー化調査事業の効果的実施

① 活用されていない商店街用大型ディスプレイ及び現在撤去・保管されているバス停留所用大型ディスプレイについては、早急に有効な活用が図られるよう稼働に向けた適切なフォローアップを行うこと。

② 空港用大型ディスプレイについては、関係者に対し、ダイヤ改正に合わせて適切に表示データの更新を行うよう要請すること。

(2) 外国人によるひとり歩き点検隊調査事業の効果的実施

① 改善意見のあった情報提供措置については、当該情報提供措置を講じている者を特定して改善を要請するなど改善に向けたフ

貴局が調査した交通結節点に乗り入れている交通事業者及びバス協会に対し、平成 25 年 1 月 28 日付けで文書を発出し、ガイドラインの趣旨並びに観光活性化標識ガイドラインの内容について周知を図った。

商店街用大型ディスプレイについては、WiFi 設置工事が現在進行中であり、工事終了後に稼働の予定となっているが、具体的な時期は未定であるため、早期の稼働に向けて関係者に協力を依頼しているところである。

撤去・保管されているバス停留所用大型ディスプレイについては、関係者に有効活用を求め、平成 25 年 3 月 20 日から開催される瀬戸内国際芸術祭の開幕前のタイミングで再稼働させる予定となっている。

データが更新されていなかった路線のダイヤについて、平成 25 年 1 月 23 日に関係者の協力を得て最新のデータに更新した。

改善意見のあった 14 事例のうち 4 事例については既に改善措置が講じられているところであり、残る 10 事例についても、それぞれの

<p>フォローアップを行うこと。</p> <p>② 事業報告書における現地調査結果の分析・評価部分については、事業に参加した交通事業者のみならず、四国管内で実施計画を作成している交通事業者に対し、情報提供促進措置の実施に当たっての参考とするよう配布するなど周知を図ること。</p>	<p>情報提供措置を講じている者に対し、平成 25 年 1 月 28 日付けで文書を発出し、改善に向けた取組を要請した。今後、適当な時期にその後の措置状況について確認する。</p> <p>平成 25 年 1 月 28 日、情報提供促進実施計画の作成事業者に対し事業報告書を配布し、情報提供促進措置の実施に当たっての参考とするよう依頼した。</p>
--	---