

公共交通機関における外国語等による情報提供促進措置ガイドライン

1— 調査の背景

平成15年1月、第156回国会の総理大臣施政方針演説において、観光の振興に政府をあげて取り組むことが表明され、具体の目標として訪日外国人観光旅客を当時の約500万人から2010年には1,000万人に倍増させることが掲げられた。これを受けて、観光立国としての国の基本的なあり方を検討するため、総理大臣主催による「観光立国懇談会」を1月に発足させ、4月に観光立国懇談会報告書がまとめられた。

観光立国の理念は「住んでよし、訪れてよしの国づくり」であり、実現に向けた課題と戦略として、「1. 観光立国への総合的な戦略展開」、「2. 日本の魅力の確立」、「3. 日本ブランドの発信」、「4. 魅力を活かす環境整備」を掲げている。

国土交通省は、従来から「外国人観光旅客の来訪地域の多様化の促進による国際観光の振興に関する法律」(以下「外客誘致法」という)のもと、外国人観光旅客の誘致に係る各種施策を推進してきたが、前述の「4. 魅力を活かす環境整備」の施策として外国人が一人歩きできる環境整備を重視し、昨年、外客誘致法を一部改正し、平成18年4月以降、公共交通事業者等が外国語等による情報提供促進措置を講ずる努力義務が明示された。

本調査は、国土交通省から受託を受けて、法律の円滑な実施に向け、公共交通機関の運行・管理を行う公共交通事業者等による情報提供の手法や内容、情報提供促進措置を講ずべき区間の要件等について検討したものである。

2— 外客誘致法の一部改正

外客誘致法は、今般の改正により「外国人観光旅客の来訪地域の整備等の促進による国際観光の振興に関する法律」に名称を改めている。

今回改正の概要は以下のとおりである。

2.1 努力義務の明示(法第19条)

公共交通事業者等に対し、国土交通大臣が定める基準に従って、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認められる情報提供促進措置(外国語等による情報の提供を促進するための措置)を講ずる努力をする必要があるとしている。

これは、すべての公共交通事業者等に対して努力義務を明示したものである。

2.2 指定区間における情報提供促進措置の実施(法第20～22条)

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るときは、公共交通事業者等の意見を聴いて、国土交通大臣は情報提供促進措置を講ずべき区間を指定できる。

指定された区間において事業を経営している公共交通事業者等は、単独で又は共同して、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情報提供促進措置を実施するための計画(以下「情報提供促進実施計画」という)を作成し、これに基づき情報提供促進措置を実施しなければならない。

情報提供促進実施計画の記載事項は、①情報提供促進措置の対象となる旅客施設又は車両等、②情報提供促進措置の内容、及び③情報提供促進措置の実施予定期間であり、計画を作成したときは、遅滞なく、国土交通大臣に提出しなければならない。

また、情報提供促進措置を実施していないときは、国土交通大臣は当該公共交通事業者等に対し勧告することができるとしている。

3— ガイドライン

法律の円滑な実施に資するためガイドラインを策定した。その内容は、国土交通大臣が定める基準(以下、四角の枠内に基準を記す)に基づき公共交通事業者等が講ずる情報提供促進措置について、必要に応じ、「基本的な内容」と「さらに望まれる内容」に分けて明示するとともに、解説として留意点、実施例を記している。

3.1 基本的考え方

ガイドライン全体にわたって考慮すべき理念的な事項を以下のとおり基本的考え方としてまとめた。

- ① 情報がある場所を明確に表示すること。
- ② 各種の媒体を用いて相互に補完すること。
- ③ 情報内容の統一やデザインの一貫性を確保すること。
- ④ 外国語やピクトグラムを活用すること。
- ⑤ 継続的なマネジメント組織を設置すること。

3.2 ガイドラインの概要

(1) 旅客施設、車両等選定の基準

1) 旅客施設選定の基準

外国人観光旅客の利用上重要な旅客施設を選定する。

旅客施設とは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鉄軌道施設、バスターミナル、旅客船ターミナル、航空旅客ターミナル施設であり、利用上重要な施設とは、多数の外国人観光旅客が利用する又は利用の増加が見込まれる旅客施設や乗換が必要となる起終点又は中間の旅客施設であって公共交通事業者等が選定するものとしている。

2) 車両等選定の基準

外国人観光旅客の利用上重要な車両等を選定する。

車両等とは旅客の運送を行うためその事業の用に供する鉄軌道車両、自動車、船舶及び航空機であり、利用上重要な車両等とは多数の外国人観光旅客が利用する又は利用の増加が見込まれる鉄軌道車両、自動車、航空機であって、公共交通事業者等が選定するものとしている。

(2) 情報提供の手段、言語、場所と内容の基準

1) 情報提供の手段

文字・ピクトグラム・図表類または音声による情報提供を実施する。

「基本的な内容」としては、①複数の手段を相互に補完させる、②施設等の場所の案内を中心に利用上最低限必要な情報を提供する、③可変式の情報表示措置により出発時刻、種別、行先等を提供する、④携帯可能なパンフレット等により詳細情報を提供することとし、「さらに望まれる内容」としては、①ホームページ等などの事前情報の入手環境の整備、②外国語を話せる職員の配置を掲げている。

2) 情報提供に係る言語

情報提供の際は、日本語に加え、英語及びピクトグラムを基本とする。

「基本的な内容」として、①言語は日本語、英語、ピクトグラムの3種類を基本とする、②ピクトグラムは標準案内用図記号又は標準的に使われている記号を基本とする、③固有名詞はローマ字で、普通名詞は英語で表記する、④ヘボン式ローマ字つづりを使用する、⑤固有名詞のみによる英文表示には～Bridge、～River等意味が伝わる英語を補足する、⑥表記は日本語と同程度に判読できる文字の大きさを確保する、⑦複数の言語を併記する場合は表示面が煩雑にならないよう留意することとし、「さらに望まれる内容」としては、①特定国からの外国人観光旅客が多い等の地域特性やホスピタリティの観点から英語以外の外国語でも情報提供、②パンフレット等による詳細情報は英語以外の外国語でも表示を掲げている。

3) 情報提供する場所と情報内容

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で提供する。

旅客施設内、車両等の内部及び車体において外国語等による情報提供を行う。

外国人観光旅客が旅客施設及び車両等において必要な情報を継続的に得られるように、利用者の動線・視線を考慮して情報提供を行う配置を計画する。

「基本的な内容」としては、1) 旅客施設について、①動線に沿って適所で方向を指示する情報を提供する、②施設等の間で施設の存在を示す情報を提供する、③旅客施設から公共用通路に直接通ずる出入口付近、乗換口付近等において利用

案内のための情報を提供する、④禁止、注意、指示等の利用者の行動を規制する情報を提供する、2) 車両等については、車両等の内部、前面、側面等に行き先及び種別等に関する情報提供を分かりやすく行う、その他として、乗車船券の券面においても外国語等で情報提供を行うであり、「さらに望まれる内容」としては、①大規模旅客施設においては、案内所や情報コーナー、パンフレット等による詳細な情報提供、②異常時における情報提供の旅客施設及び車両等での実施を掲げている。

(3) 実施予定期間設定の基準

1) 資本的支出による整備が必要な措置

資本的支出による整備が必要な措置に関しては、当該旅客施設及び車両等の償却(更新)期間を考慮した期間設定により計画・実施を行う。

「基本的な内容」としては、①対象施設としてサイン表示器具や可変式の情報表示装置の設置など整備にあたり減価償却を必要とするような投資規模の大きな施設整備を対象とし、②期間については、整備にあたり減価償却期間、車両の法定耐用年数や自社の更新計画に基づく期間から設定し、③区間指定があった場合は、より短期間で計画的に整備し、その後も継続的に見直しを行うものとするとしている。

2) 経常的支出により可能な措置

経常的支出により可能な措置に関しては、できる限り早期に計画・実施を行うこととする。

「基本的な内容」としては、①対象施設としてパンフレットやホームページの作成、テープの変更等による音声案内の改良など減価償却を伴わない年度毎の支出による措置を対象とし、②期間については、自社の各年度の予算規模を考慮して実施期間を設定する。計画を設定した年次の1年以内に着手し、着手後1年以内を目途に実施する。その後も継続的に見直しを行うものとするとしている。

(4) 継続的な改善(協働型マネジメント)の実施

情報提供は利用者の立場にたつて最新で分かりやすいものに改善・維持していくことが大事である。このため、PDCA(計画・実行・評価・見直し)サイクルにより継続的に改善していくことが重要であり、関係者が一体となったマネジメント組織を設置して取り組むことが重要である。

4— おわりに

本稿は紙面の都合上、省略せざるを得ない事項もあったので、詳しくは、当機構のホームページの公表資料をご覧ください。(www.jterc.or.jp/kanko-guideline.htm)

本調査の実施にあたり、多大なご指導を頂きました検討会委員長の森地政策研究大学院大学教授、WG座長の家田東京大学教授をはじめ委員、関係者の方々に謝意を表す次第であります。

(要約：運輸政策研究機構 坂田和俊、高木 晋)