

平成31年3月1日  
中国運輸局

## 公共交通事業者の多言語表記調査の実施

～旅客施設、ホームページの多言語表記の品質について調査します～

中国運輸局は、訪日外国人観光客による受入環境の向上を目的に、公共交通機関の旅客施設の多言語表記の現状について調査を実施いたします。

- 観光庁では、訪日外国人旅行者の受入環境の向上を目的に、公共交通機関の旅客施設およびホームページの多言語表記の現状について調査を実施します。  
つきましては、取材を希望される場合は下記の要領によりお申し込み下さい。

### 記

#### 1. 調査概要

訪日外国人旅行者が複数の交通機関を乗り継ぐ場合を想定し、前の交通機関を降車してから次の交通機関に乗車するまでの動線について、乗り場へ円滑に移動するために必要な案内表示等の情報が十分に提供されているか、外国人観光客が理解しやすい表現となっているか等について、外国人の調査員が調査ルートを歩き、外国人目線で調査します。

※別紙1「平成31年2月27日付け観光庁プレスリリース」のとおり

#### 2. 取材可能な調査箇所等について

取材可能な調査箇所（別紙2 取材要領参照）	調査日時
JR 広島駅 在来線乗換改札口付近（2カ所） （取材可能エリア内）	3月7日（木） 14時00分～14時45分

※調査員が調査する動線は、「在来線乗換改札口から宮島口方面行き列車乗り場まで」となりますが、広島駅構内は一般利用客の往来も多く、混雑・接触等の事故防止のため取材可能エリアを設けます。

なお、調査員、JR 広島駅社員、広島駅一般利用客への取材はできません。

また、調査員へ同行してのカメラ撮影もご遠慮願います。

#### 3. 取材の申込方法等について

希望される場合は、別紙2「取材要領」をご確認の上、3月5日（火）12時00分までに別紙3「取材申込書」によりお申し込み下さい。

【申込先】 中国運輸局観光部観光地域振興課 FAX：082-228-9412

<お問い合わせ先>

中国運輸局 観光部 観光地域振興課 担当：出口、吉田  
TEL 082-228-8703  
FAX 082-228-9412

平成31年2月27日  
観光庁

## 公共交通機関の多言語表記の全国一斉調査の実施 ～交通結節点及びホームページにおける多言語表記の一層の改善に向けて～

観光庁では、訪日外国人観光旅客の受入環境の向上に向けて、公共交通機関の交通結節点及びホームページにおける多言語表記の現状について、外国人の視点により全国一斉調査を実施し、各事業者に一層の改善を促して参ります。

- 公共交通事業者による多言語対応については、従前より法に基づく努力義務として位置づけられており、観光庁では、「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）に基づき、関係事業者に改善を促してきているところです。
- 昨年10月17日に施行された国際観光振興法の一部改正規定により、公共交通事業者は「外国人観光旅客利便増進措置」を講じるよう努めることとされたところですが、多言語対応については、引き続き、その中核的な措置と位置づけられ、観光庁では新たに「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）を定めて、多言語対応の更なる充実を促していくこととしています。
- そのため、外国人観光旅客の利用ニーズの高い交通結節点及びホームページにおける多言語表記の現状について、この機に下記の通り外国人の視点から全国一斉調査を行います。

### 記

1. 調査方法
  - ・ 交通結節点調査は、全国の主要交通ターミナルにおいて、複数の交通機関を乗り継ぎするためのルートを移動しながら、情報の連続性や情報量、誤訳や表記の揺らぎについて調査します。
  - ・ ホームページ調査は、時刻・経路、運行情報、予約サイト等、外国人観光旅客が交通機関の利用にあたって閲覧する主なページについて、誤植や表現について調査します。
2. 調査箇所
  - ・ 交通結節点調査は外国人観光旅客の利用が多いと思われる全国80ルートを調査します。
  - ・ ホームページ調査は全国の鉄道、バス事業者85社を調査します。
3. その他
  - 交通結節点の調査について、別紙記載の箇所は取材が可能となっております。申込みについては、記載の連絡先にお問い合わせください。
  - 調査結果の概要については、後日観光庁ホームページにて公表致します。

<お問い合わせ先>

観光庁 外客受入担当参事官室 担当：大田、村山

TEL 03-5253-8111(内線27916、27911) 03-5253-8972(直通)

【別紙】取材可能な交通結節点調査箇所一覧

調査ルート	調査日時	申込先
J R 池袋駅 ～東武池袋駅	3月4日 11時00分～	関東運輸局観光部観光企画課 TEL : 045-211-1255
新幹線富山駅 ～富山地方鉄道電鉄富山駅	3月6日 13時00分～	北陸信越運輸局観光部観光企画課 TEL : 025-285-9181
J R 高松駅 ～高松港	3月7日 10時00分～	四国運輸局観光部観光企画課 TEL : 087-802-6735
新幹線広島駅 ～J R 広島駅（在来線）	3月7日 14時00分～	中国運輸局観光部観光地域振興課 TEL : 082-228-8703
福岡市営地下鉄博多駅 ～新幹線博多駅	3月8日 10時00分～	九州運輸局観光部観光企画課 TEL : 092-472-2330
J R 札幌駅 ～札幌駅前バスターミナル	3月11日 10時00分～	北海道運輸局観光部観光企画課 TEL : 011-290-2700
那覇空港 ～ゆいレール那覇空港駅	3月14日 10時00分～	沖縄総合事務局運輸部企画室 TEL : 098-866-1812

## 取材要領

### 1. 取材について

- 1) 取材を希望される場合は、3月5日（火）12時00分までに別紙3「取材申込書」を以下宛先にお送り下さい。

【申込先】中国運輸局 観光部 観光地域振興課 FAX：082-228-9412

- 2) 取材中は、必ず自社腕章を付けて頂きますようお願い致します。  
 3) 取材および移動は、関係職員の誘導・指示に従って下さい。  
 4) 当日の状況により、取材時間の前後及び取材内容の変更をする場合があります。  
 5) 当日の天候や都合により、中止となる場合もあります。

### 2. 報道関係者向け集合場所及び時間について

以下のとおり、所定の時間までに集合場所にお集まり下さい。

集合時間	集合場所
13:45	JR広島駅 新幹線改札口付近

### 3. その他注意事項

- 駅構内の混雑を避けるため、取材班は最少人数でお願いします。
- 調査員、JR広島駅社員、広島駅一般利用客への取材はできません。
- 調査員が調査する動線は、「在来線乗換改札口から宮島口方面行き列車乗り場まで」の動線となりますが、広島駅構内は一般利用客の往来も多く、混雑・接触等の事故防止のため、取材可能エリア（カメラ撮り可能な取材エリア）を設けます。  
 カメラ撮り可能なエリア内からの撮影は可能ですが、調査員へ同行するカメラ撮りはご遠慮願います。
- 本調査について質問事項等がございましたら、調査員による多言語状況の確認終了後、「JR広島駅内取材可能エリア付近」で、中国運輸局職員が対応します。

【広島駅構内見取り図】



中国運輸局 観光部 観光地域振興課 あて  
(FAX 082-228-9412)

## 取材申込書

取材を希望する場合は、この様式により、上記申込先までFAXでお申し込み下さい。  
申込期限は、3月5日(火)12時00分です。(期限厳守をお願いします。)

### ■会社名及び部署名

--

### ■取材者の氏名及び取材班合計人数

氏名(代表者)	取材班合計人数
	名

### ■撮影機材の持込みの有無 (該当するものに○をつけてください。)

- 1 テレビカメラ : 有 ・ 無  
2 スチールカメラ : 有 ・ 無

### ■連絡先

氏名 :	会社電話番号 :
	会社E-mail :
	携帯電話番号 :

※ご記入いただいた個人情報は、本事業の公開調査に関する業務以外には使用致しません。