

## 5. プロジェクトの効果計測（効果検証及び効果測定）

### 5-1 評価計画立案

本事業で作成した「まち歩きマップ」と「タッチ×トーク（指差し会話集）」のツールが、事前調査で把握した課題やニーズに対して、課題解決や有効であったかについて評価を行うよう計画した。

そのため、外国人旅行者の目線から実施するため、外国人のモニターが行うとともに、事前調査に参加した外国人モニターが、できる限り実施するように実施した。

評価実施に当たっては、外国人モニターに作成したまち歩きマップ（案）を提供し、泉佐野地域を散策してもらい、まち歩きマップの評価を実施するとともに、店舗側の受入を支援する指差し会話集の評価も実施した。

表 5-1 評価計画の概要

項目		内容
評価対象ツール		<ul style="list-style-type: none"> <li>・まち歩きマップ</li> <li>・タッチ×トーク（指差し会話集）</li> </ul>
評価の実施日		<ul style="list-style-type: none"> <li>・2月17日（日）</li> </ul>
評価実施の言語		<ul style="list-style-type: none"> <li>・欧米圏（英語）、韓国（韓国語）、中国（簡体字）、台湾（繁体字）の4言語</li> </ul>
評価実施者		<ul style="list-style-type: none"> <li>・欧米圏（英語）：3名（うち事前調査実施者：1名）</li> <li>・韓国（韓国語）：2名（うち事前調査実施者：1名）</li> <li>・中国（簡体字）：2名（うち事前調査実施者：1名）</li> <li>・台湾（繁体字）：4名（うち事前調査実施者：2名）</li> </ul>
評価内容	まち歩きマップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店舗までの移動</li> <li>・店舗情報の掲載内容</li> <li>・電車の改札の通り方の紹介</li> <li>・まち歩きマップの評価</li> <li>・まち歩きマップの活用方法</li> <li>・まち歩きマップの工夫点や改善点</li> </ul>
	タッチ×トーク（指差し会話集）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事や買い物の際の支援</li> <li>・泉佐野の地域特産の掲載</li> <li>・タッチ×トーク（指差し会話集）の工夫点や改善点</li> </ul>

## 5-2 評価の実施

### 5-2-1 評価の実施スケジュール

評価実施時のスケジュールを以下に示す。

表 5-2 評価実施スケジュール

時間	内容
11:00	・りんくうタウン駅の改札前に集合
11:00~11:15	・調査の説明（ガイダンス） モニター調査の内容とスケジュールを説明
11:15~13:00	・シークル、プレミアム・アウトレット等、まち歩きマップを活用して自由に行動
13:00	・シークルの2階のフードコートに集合 ・泉佐野駅へ電車で、移動（全員）
13:15~14:30	・泉佐野駅周辺をまち歩きマップを活用して自由に行動
14:30	・ホテル（ベルビューガーデンホテル 関西空港）に集合
14:30~14:45	・休憩
14:45~15:50	・意見交換会 まち歩きマップの感想
15:50~16:00	・休憩
16:00~17:00	・指差し会話集を使ってみての感想
17:00	・終了

## 5-2-2 評価のアンケート調査票

評価実施時のアンケート調査票を以下に示す。

表 5-3 評価のアンケート調査票

事後アンケート調査 記入シート	
【 名 前 】 _____	【お国（国籍）】 _____
本日は、お疲れ様でした。もう少しご協力ください。 まち歩きマップと指先会話周について、率直な感想や印象をお聞かせください。	
<b>1. まち歩きマップ</b>	
<b>(1)1日歩いて、マップを使って店舗まで移動はいかがでしたか。</b> 例：多言語の地図があれば、自分でまちを散策できる	
<input type="text"/>	
<b>(2)店舗情報の掲載内容はいかがですか。</b> 例：おすすめ商品があれば、店を選びやすい。	
<input type="text"/>	
<b>(3)電車の改札の通り方の紹介はいかがですか。</b> 例：はじめて切符買ったりするには便利である。	
<input type="text"/>	
<b>(4)今回のまち歩きマップがあれば、良いと思いますか。</b>	
1. 大変良い      2. 良い      3. あった方がよい      4. なくても良い 5. その他( _____ )	
<b>(5)まち歩きマップの活用方法があれば、教えてください。</b> 例：旅行に来た友達に紹介するのに使える等	
<input type="text"/>	
<b>(6)まち歩きマップをより使いやすいものにするために、工夫点や改善点があれば、お教えてください。</b>	
<input type="text"/>	
<b>2. 指先会話集</b>	
<b>(1)お店に指差会話集があれば、食事や買い物の助けになりますか</b>	
1. 大変助けになる      2. 助けになる      3. あった方がよい      4. なくても良い 5. その他( _____ )	
<b>(2)泉佐野の地域特産があるのはどうですか。</b>	
1. 大変良い      2. 良い      3. あった方がよい      4. なくても良い 5. その他( _____ )	
<b>(3)指先会話集の項目で追加の単語や改善点があればお教えてください。</b>	
<input type="text"/>	
以上	

### 5-3 評価結果のとりまとめ

#### 5-3-1 評価結果の概要

作成したツールについての評価結果の概要を以下に示す。

表 5-4 評価結果の概要

ツール	好評価	課題
まち歩きマップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• まち歩きマップを「良い」と評価した人は、約7割以上と高評価であった。</li> <li>• 「とても面白くて便利」や「一人で移動できる」等、まち歩きマップとして機能することが評価され、空港での待機時間を利用した日本での買い物や食事等に活用ができ、回遊性の向上が確認できた。</li> <li>• 店舗情報は「掲載内容はわかりやすい」等、評価が高かったことから、まち歩きに必要な情報提供がなされたことが確認できた。</li> <li>• 電車の改札の通り方は高評価であった。</li> <li>• 旅行に来た友達に紹介する等、外国人にすすめできるマップであることが認識された。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 地図が苦手な人等には「わかりにくい」と評価され、今後の改善が必要である。</li> <li>• 地図表記については、特定の場所の拡大図をつける等の工夫が必要である。</li> <li>• 店舗情報は、すべての店舗に値段等の掲載の要望があった。</li> </ul>
タッチ×トーク (指差し会話集)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• タッチ×トークを「助けになる」の評価が約8割以上と好評価であったことから、外国人がお店にあれば助けになることが確認できた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「救急車を呼んでください」や「警察を呼んでください」等の飲食や買い物時には利用の低いものが挙げられているが、今後、外国人の不安を解消するためにも対応が必要である。</li> </ul>

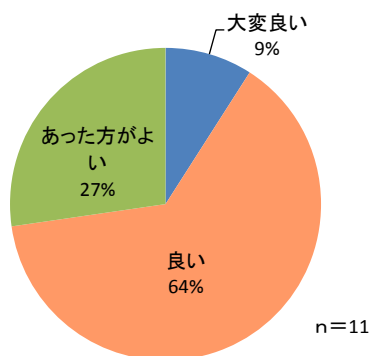


図 5-1 まち歩きマップの評価

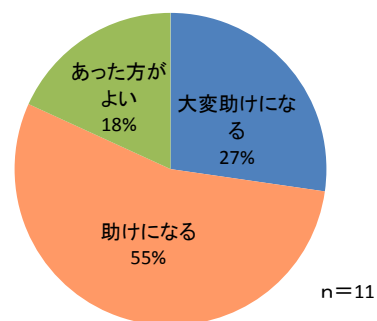


図 5-2 タッチ×トーク(指差し会話集)の評価

## 5-3-2 評価結果

作成したツールについての評価結果を以下に示す。

表 5-5 評価結果(まち歩きマップ 1/2)

No.	言語	性別・年齢・国籍	1日歩いて、マップを使って店舗までの移動はいかがでしたか。	店舗情報の掲載内容はいかがですか。
1	英語	男性・24歳 イタリア	・マップをもっと大きくしてランドマークを沢山いれたらもっと分かりやすくなる。	・店舗情報はそのままが良い。
2		女性・28歳 イタリア	・とても面白くて便利だと思います。	・お店の情報に値段があれば良いと思います。
3		男性・32歳 スウェーデン	・買い物あまり好きじゃないのでりんくうパークとかお寺に行きました。 ・地図のおかげで簡単でした。	・自分で選びたいからおすすめは読まなかった。
4	韓国語	男性・27歳 韓国	・一人でも十分移動できると思う。	・今回の地図はお店の情報など十分だったのでこのままで良いと思います。
5		男性・40歳 韓国	・英語の表記があるから自分で行けた。	・似ているお店が多すぎて種類別に分けたら良いと思います。
6	中国語 簡体字	女性・26歳 中国	・地図を読むのが下手ですけど読めるようになりました。りんくうタウンと泉佐野の近くを自分で散策するのは大丈夫です。	・写真を見ておいしそうなお店を探してみました。時間が足りなくて行けなかった。今度ぜひ食べにいきます。
7		男性・35歳 中国	—	—
8	中国語 繁体字	男性・30歳 台湾	・「むか新」に行けた。	・いっぱい書いてあります。 ・おすすめの商店もあり、営業時間、定休日、英語の通訳と商品の説明があり良かった。
9		女性・22歳 台湾	・地図はちょっとわかりにくい。	・店舗情報に値段をすべて載せたら良いと思います。
10		女性・24歳 台湾	・多言語のため、外国人もわかりやすい。	・お店とマップは最初はわからなかったが、使うと分かった。
11		女性・30歳 台湾	・地図がちょっと見るのが苦手です。	・店舗情報の掲載内容はわかりやすいです。

表 5-6 評価結果(まち歩きマップ 2/2)

No.	言語	電車の改札の通り方の紹介はいかがですか。	まち歩きマップの活用方法があれば教えてください。	まち歩きマップをより使いやすいものにするために、工夫点や改善点があれば教えてください。
1	英語	<ul style="list-style-type: none"> <li>ヨーロッパなどでは切符の買い方は全然違うので日本に初めて来る観光客には分からなくても仕方ないと思う。</li> <li>大事なのは英語のコミュニケーション力のある駅員がいることです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅の改札口にブースなどを設けて皆が自由に取れるようにした方がよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お店の値段をユーロまたは中国元にしてもらえれば日本に来たことがない観光客に良いと思います。</li> </ul>
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>はじめて行ったのに難しくなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本語がわからない友達にあげる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>英語から日本語までの翻訳が一番良いところだと思います。アクセスも大切なところです。</li> </ul>
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>電車の乗り方の説明は良かった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>普段は地図を見て目的地を決めたらカバンなどにしまします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マップを持って行くのはちょっと面倒くさい。</li> </ul>
4	韓国語	<ul style="list-style-type: none"> <li>とても見やすく書かれています。はじめての人にも便利だと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルや空港、駅などにおいておけば観光客に便利だと思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>やはり地図の方向ではないかと思います。</li> </ul>
5		<ul style="list-style-type: none"> <li>分かりやすかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人だけではなく、この地域に来る日本人も使える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お金がかかる所(入場料等)は金額を書いておいたら良い。</li> </ul>
6	中国語簡体字	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人が助かると思う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お店にトイレがないのでトイレの情報が助かった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>橋も見えた方がよい。</li> </ul>
7		—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>53 店舗から 20 店舗を絞るともっと行きやすい、理解しやすいと思う。</li> </ul>
8	中国語繁体字	<ul style="list-style-type: none"> <li>良かったです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P1 の説明を見たらすぐ分かる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅を出てからの方向が分からなかった。</li> </ul>
9		<ul style="list-style-type: none"> <li>切符の買い方の説明は細かくて読みやすいです。</li> </ul>	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>地図と店舗情報を同じページに載せれば読みやすいです。</li> </ul>
10		<ul style="list-style-type: none"> <li>電車の説明はわかりやすい、とても便利です。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行に来た友達に紹介するのに使える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地図は別々の方が良いです。もっと狭い範囲の方が良いです。</li> </ul>
11		<ul style="list-style-type: none"> <li>交通アクセスはすごく良いと思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅前、観光案内所にあつたら良いと思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地図はもっとくわしい方がよいと思います。</li> </ul>

表 5-7 評価結果(タッチ×トーク 1/1)

No.	言語	指差会話集の項目で追加の単語や改善点があれば教えてください。
1	英語	—
2		• 実は、イタリア人やヨーロッパ人は自由に買い物をするのでマップがなくても良いと思います。
3		• 便利だけど使い方を説明してください。
4	韓国語	• 「救急車を呼んでください。」、「警察を呼んでください。」があった方が良い。
5		• 「ここ(ヨギ)」、「そこ(コギ)」、「あそこ(ソギ)」、「こちら(イチョッ)」、「そちら(グッチョッ)」、「あちら(ソッチョッ)」があれば良い。
6	中国語 簡体字	• 「このお店の人気の料理は何ですか?」があれば良い。
7		• 物は写真があったほうが良いと思います。
8	中国語 繁体字	—
9		—
10		—
11		—

### 5-3-3 本プロジェクトで得られた成果

本プロジェクトを通じて得られた成果を以下に示す。

表 5-8 本プロジェクトで得られた成果

項目	得られた成果
ニーズ調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ニーズ調査等は、大学や関係機関の外国人等を活用したことで、地域実情も理解したモニターにより行えたことから、地域に根ざしたニーズが把握できた。</li> <li>• 宿泊施設の関係者へのヒアリングや実際にホテルで宿泊している外国人にアンケート調査を行い、実態やニーズを的確に把握できた。</li> </ul>
まち歩きマップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• まち歩きマップにモデルコースを紹介したことで、空港での待機時間を利用し、地域での買い物や食事等に活用ができ、回遊性の向上に役立った。</li> <li>• お店のおすすめメニューや営業時間、予算等を記載したことから、店舗情報も外国人旅行者の嗜好にあった店舗紹介となっており、まち歩きに必要な情報が提供できた。</li> <li>• 電車の改札の通り方は高評価であった。</li> <li>• 旅行に来た友達に紹介する等、外国人におすすめできるマップであることが認識された。</li> <li>• まち歩きマップに店舗を掲載することで、店舗側の外国人旅行者の受入のきっかけとなった。</li> <li>• 店舗募集では、商工会議所等の地域店舗の実情に精通している団体の支援により、募集ができたことが有効であった。</li> </ul>
タッチ×トーク (指差し会話集)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• お店にあれば外国人も助けになるという評価を得た。</li> <li>• 店舗へのヒアリング調査から、外国人の接客の助けになり、おもてなしの意識が高まった。</li> </ul>
運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 関係機関との調整については、ニーズ調査やまち歩きマップのコンテンツ収集等にあたって、地域に根ざした団体等と連携できたことで、円滑に進めることが出来た。</li> <li>• また、地域の関係機関とは、定期的に調整を図り、報告、連絡、相談を的確に行えたことで、地域が望む成果作成につながった。</li> </ul>



## 6. 自立的整備プラン・普及プランの策定

### 6-1 自立的整備プランの検討

今後の泉佐野地域における自立的な整備のため、プロジェクトの実施経過や評価結果等を踏まえ、実施プランを以下に示す。

#### 6-1-1 基本方針

本事業のプロジェクトの成果を踏まえ、より外国人旅行者の満足度向上と、受入側の意識向上を図るため、必要な改善を加えながら継続的に実施することを提案する。実施の方向性を次項に示す。

#### 6-1-2 本プロジェクトから見えてきた課題

本プロジェクトを通じて、より外国人旅行者の満足度向上を図るため、泉佐野地域として見えてきた課題を以下に示す。

表 6-1 本プロジェクトから見えてきた課題

ツール	視点	見えてきた課題
まち歩きマップ	ニーズ調査等からの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>各店舗の掲載情報の充実（値段の掲載やおすすめメニューの写真等の未対応店舗）</li> <li>宿泊者の夕食等のナイトプランのモデルコースの立案</li> </ul>
	評価結果からの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅周辺等の施設が集中するエリアの拡大マップの作成</li> <li>飲食店や店舗の分類分け等による、わかりやすい店舗情報の掲載</li> <li>掲載店舗の拡大及び受入側の意識向上</li> </ul>
	実施経過からの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人旅行者が旅行中に病気やけがになった際の対応として、医療通訳者が常駐している「りんくう総合医療センター」の国際外来対応等の緊急連絡情報の掲載については、今回協議した結果、本施設の受入体制が十分でなかったため、掲載することができなかった。そのため、万が一の病気やけがの際の情報提供についての掲載対応</li> </ul>
タッチ×トーク	ニーズ調査や評価結果等からの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>タッチ×トークは評価が高かったが、より外国人旅行者の満足度向上及び受入側の不安解消等を図るため、ニーズ調査や検証調査を行い、単語や会話の追加による改良</li> </ul>
	実施経過からの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>受入側の支援としてタッチ×トークを作成し提供したが、受入側の意識向上や接客の不安解消のための研修等の企画・実施による店舗のフォローアップ</li> </ul>
ホームページ	実施経過からの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>まち歩きマップやタッチ×トーク等のツール更新に併せた、ホームページの更新については、泉佐野市での管理・運営</li> </ul>
実施体制	実施経過からの方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>継続的なモニタリングを実施するため、泉佐野市が中心となり、地元団体等と連携するとともに、調整会議の継続</li> <li>店舗の意識向上のため、商工会等の連携</li> </ul>

### 6-1-3 自立的整備プラン

#### (1) 次年度以降の実施の方向性

前述の課題を解決するために本成果に必要な改善を加えながら、継続的に取り組むことから、地域が外国人受入環境の向上を目指す。

そのため、本プロジェクトをきっかけ（計画（P）と実施（D））とし、地域が自立的に受入環境の整備に取り組むため、本成果（ツール）の実施後の評価（C）及び改善（A）に取り組み、PDCAサイクルを回すことを提案する。

表 6-2 PDCA サイクルによる受入環境の向上

PDCA	まち歩きマップ	タッチ×トーク
計画（P）	・本プロジェクトでまち歩きマップを作成	・本プロジェクトでタッチ×トークを作成
実施（D）	・観光案内所等への設置	・店舗に配布
評価（C）	・外国人旅行者のニーズや意向の把握 ・在住外国人等を活用した、改善評価のモニター調査の実施	・店舗側の活用状況等の把握 ・改善点の把握
改善（A）	・外国人ニーズに合った店舗の募集 ・外国人が不便や不満を改善するための情報提供 ・提供ツールの検討	・受入側のおもてなし環境の改善策の検討

#### (2) 推進体制

泉佐野地域では、本事業に併せてスマートフォンのアプリケーション開発やりんくうタウン駅での外国人が交流できる施設「りんくう まち処」の開設（H24.12.1）を実施している等、訪日外国人旅行者の受入環境整備に積極的に力を入れている。

今後は、まち歩きマップをホームページでの紹介や外国人が交流できる施設に設置する等、泉佐野市を中心として各機関と連携しながらインバウンド施策を実施することを提案する。

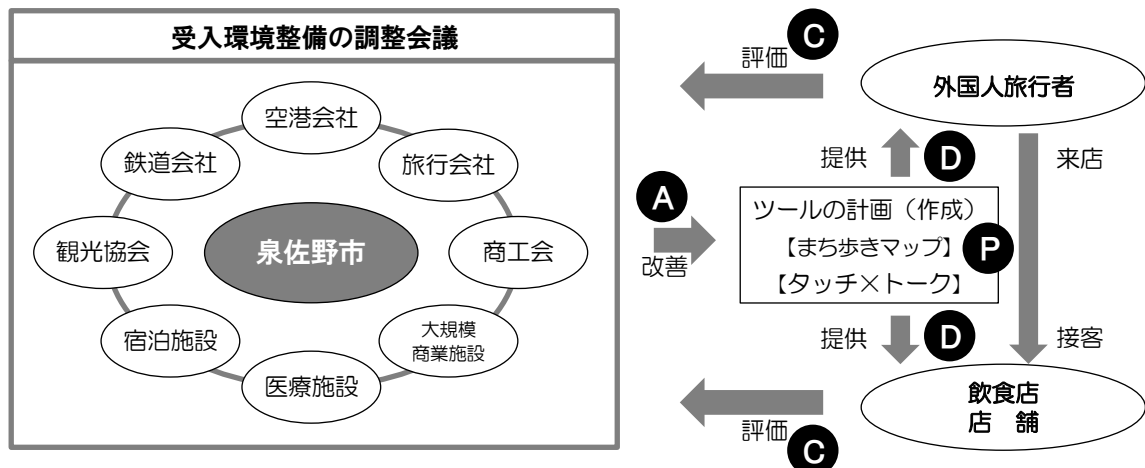


図 6-1 自立的整備に向けた推進体制

### (3) 役割分担

自立的整備を進めるための各機関の役割分担を以下に示す。

表 6-3 自立的整備に向けた役割分担

機関	役割
泉佐野市	<ul style="list-style-type: none"><li>• 本地域の外国人受入環境の向上の中心的な役割</li><li>• 調整会議の運営</li><li>• 評価調査の企画・実施</li><li>• 改善策の検討</li><li>• ツールの改善・作成</li><li>• 店舗のおもてなし研修の企画・実施</li></ul>
観光協会	<ul style="list-style-type: none"><li>• 観光案内所やホームページ等の情報提供</li></ul>
商工会	<ul style="list-style-type: none"><li>• 評価調査への協力</li><li>• 店舗への外国人受入への働きかけ（新規店舗の募集）</li><li>• 店舗のおもてなしの研修の支援</li></ul>
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"><li>• 評価調査への協力</li><li>• 外国人旅行者への情報発信</li></ul>
大規模商業施設	<ul style="list-style-type: none"><li>• 評価調査への協力</li><li>• 受入施設としてのおもてなしの実践</li><li>• 外国人旅行者への情報発信</li></ul>
鉄道会社	<ul style="list-style-type: none"><li>• 評価調査への協力</li><li>• 駅舎等での情報提供</li></ul>
空港会社	<ul style="list-style-type: none"><li>• 評価調査への協力</li><li>• 空港施設内での情報提供</li></ul>
医療施設	<ul style="list-style-type: none"><li>• 外国人旅行者の万が一の病気やけが等の積極的な受入</li></ul>
旅行会社	<ul style="list-style-type: none"><li>• ツール等の活用した旅行企画の実践（協力）</li></ul>

### (4) 推進体制の構築・運営の留意事項

前述の推進体制の構築・運営に当たって、関係機関の合意形成やプロジェクトの運営を円滑に行うための留意事項を以下に示す。

表 6-4 前述の推進体制の構築・運営の留意事項

項目	留意事項
メンバー構成	<ul style="list-style-type: none"><li>• 地域に根ざして活動するNPOや団体、企業等を取り込む。 例：観光案内ボランティア、タウン情報誌の編集会社等</li><li>• 行政以外でコーディネーター役になる人材を配置する。</li><li>• 関係団体の調整を図る黒子役を配置する。</li></ul>
運営	<ul style="list-style-type: none"><li>• 本プロジェクトと関係団体が Win-Win の関係になるように運営を行う。すなわち、相互にメリットが見えるようにプロジェクトを進めることが重要である。</li></ul>

## 6-2 普及プランの検討

本事業のプロジェクトの実施経過や評価結果等を踏まえ、他地域での活用・普及を図るためのプランを以下に示す。

### 6-2-1 普及プランの条件の整理

#### (1) 泉佐野地域の実施内容

泉佐野地域におけるプロジェクトの戦略ポイントを以下に示す。

表 6-5 泉佐野地域の戦略ポイント

項目	内容
プロジェクトの目的	・主に地域内で宿泊する外国人旅行者をターゲットに、飲食や決済環境、医療機関等に関する実践的な情報や、空き時間を有効に利用できる回遊情報を提供することで、不便の解消を図る。
立地条件	・当該地域は、関西国際空港の玄関口に位置し、年間270万人の外国人が出入国する恵まれた立地条件にある。
地域の課題	・宿泊する外国人旅行者数も全国で8位と多いにもかかわらず、外国人旅行者がまち歩きをする際に必要となる情報が提供されておらず、また宿泊者のまち中での食事や買い物等の回遊が少ない。 ・外国人をもてなす側の店舗の受け入れ体制が整備されていない現状にある。
実施施策	・外国人旅行者の回遊性の向上。 ・まち歩きマップによる情報提供 ・タッチ×トーク等による受入体制の充実 ・情報プラットフォームの作成

#### (2) 施策実施内容の展開モデルの整理

本プロジェクトを踏まえ、モデルとして展開可能な地域の条件を以下に示す。ただし、ニーズがあるものの、外国人受入環境整備の取り組みに未対応の地域であり、受入側の機運や意識が高い地域に展開する必要がある。

表 6-6 本プロジェクトが展開可能な地域の条件

項目	内容
本プロジェクトのモデル展開の条件	・外国人が多く利用・通過するターミナルの近傍地域 ・外国人旅行者が宿泊する施設が立地している地域 ・着地型の飲食店やショッピングセンター等の施設が立地する地域 ・大都市のような情報発信量がない地域

## 6-2-2 普及プランの推進体制

### (1) 普及に向けた地域での推進体制の構築

前項の「表 6-3 自立的整備に向けた役割分担」で示したとおり、本プロジェクトを展開するためには、行政機関だけでなく、商工会、観光協会、鉄道会社、民間会社等の多くの機関との連携が必要であり、本プロジェクトの場合は関係機関との調整会議を設置し、事業内容の調整や決定を行ってきた。また、店舗側の協力依頼は、受託者自らが行ったものの、地域の店舗と繋がりが強い商工会の参画や、外国人旅行者のニーズを日々受けている宿泊施設等の参画が望ましいと考える。

このことを踏まえ、普及に向けた地域での推進体制を以下のように提案する。



図 6-2 普及に向けた推進体制

### (2) 普及に向けたプロジェクト推進の各機関の役割

普及に向けたプロジェクトを実施する上での各機関の役割を以下に示す。

表 6-7 普及に向けたプロジェクト実施の役割分担

機関	役割
地域自治体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本地域の外国人受入環境の向上の中心的な役割</li> <li>・プロジェクト及び調整会議の主體的運営</li> </ul>
観光協会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光案内所やホームページ等の情報提供</li> </ul>
商工会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店舗募集の協力</li> <li>・店舗への外国人受入への働きかけ</li> <li>・評価調査への協力</li> </ul>
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズや評価調査への協力</li> <li>・外国人旅行者への情報発信</li> </ul>
大規模商業施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズや評価調査への協力</li> <li>・外国人旅行者への情報発信</li> </ul>
鉄道会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価調査への協力</li> <li>・駅舎等での情報提供</li> </ul>
空港会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価調査への協力</li> <li>・空港施設内での情報提供</li> </ul>
旅行会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ツール等の作成におけるアドバイス</li> </ul>
医療機関	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人旅行者の万が一の病気やけが等の情報掲載の協力</li> </ul>

### 6-2-3 普及に向けたプロジェクトの実施内容

他地域への普及に当たって、プロジェクトのプランを以下のように提案する。

#### (1) 計画期間

本プロジェクトでは、約半年の期間で「図 6-2 普及に向けた推進体制」のような推進体制を構築し運営を行ったが、他地域で取り組む場合は1年程度の期間をかけて、関係者の意識統一を図り推進体制を整えるのが望ましいと考える。

目指す目標に向かって、満足度の向上や不満の解消を図るためには、実施する取り組み内容の質の向上を図ることと、展開する施策を拡大し、受入環境の向上に取り組むべきだと考える。

#### (2) 基本施策

本プロジェクトでの実施施策を踏まえ、普及する地域や一般的な地域で取り組む基本施策を以下に示す。

表 6-8 本プロジェクトを踏まえた基本施策内容

項目	内容
施策目標	外国人旅行者の回遊性の向上
対応策	宿泊施設周辺における実践的情報及び回遊情報の提供による不便解消
対応言語	英語、韓国語、中国語簡体字、中国語繁体字
【基本施策1】 まち歩きマップによる 情報提供	① 飲食店や土産店の情報提供 ・外国人旅行者のニーズの高い店舗の紹介 ② 短時間観光のモデルコースの紹介 ・回遊するためのモデルコースの紹介 ③ 外国人旅行者への便利情報の提供 ・回遊にあたって必要とする、ATMや両替可能な施設、公共交通、電車の乗り方、Wi-fi、コンビニエンスストア、ドラッグストア等の便利情報の提供
【基本施策2】 受入体制の充実	① 受入側のおもてなし支援 ・飲食店等の店舗へのタッチ×トークの提供 ・業種ごとの接客ポイントや地域の特産品の掲載 ② 店舗ステッカーの提供 ・受入店舗が外国人に判別できるように、受入店舗ステッカーの配布
【基本施策3】 情報プラットホームの 作成	① ホームページによる情報提供 ・作成したツールをホームページからダウンロードまたは閲覧できるように掲載

### (3) 普及に向けた取り組み

本プロジェクトを踏まえ、実施プロジェクトの流れを以下に示す。

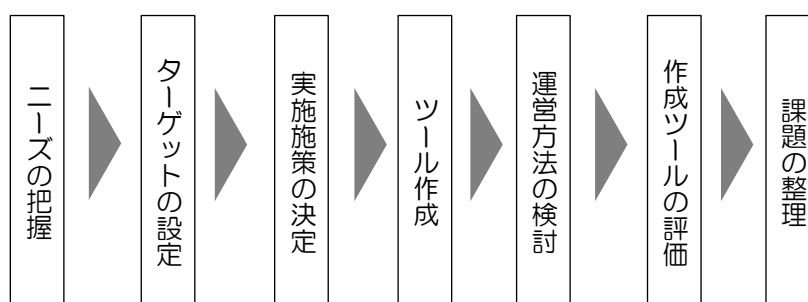


図 6-3 普及に向けたプロジェクトの流れ

#### 6-2-4 取り組み実施に向けた留意点

本プロジェクトで得られた成果を踏まえると、他地域での活用・普及にあたっては、以下の点に留意する必要がある。

表 6-9 取り組み実施に当たっての留意事項

項目	留意事項
地域情報の収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>国、地域に応じて異なる観光ニーズに対応可能な着地型の情報や素材等を事前に収集する。</li> </ul>
ニーズ調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>ニーズ調査等は地域在住の外国人等を活用し、外国人の目線からの不便不満を把握する。</li> <li>実際にホテルで宿泊している外国人にアンケート調査を行い、実態やニーズを把握する。</li> </ul>
店舗募集	<ul style="list-style-type: none"> <li>商工会議所等の地域店舗の実情に精通している団体と連携し、募集を行う。</li> <li>ただし、商工会議所の会員に限定しないように配慮する。</li> </ul>
店舗の意識向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人対応メニュー等の受入側の飲食店や店舗の意識や態勢を支援する。</li> <li>外国人旅行者のおもてなしの不安を解消する情報提供を行う。</li> </ul>
メンバー構成	<ul style="list-style-type: none"> <li>効率的かつ網羅的に情報を収集するため、官民及び地域連携の体制構築を行う。</li> <li>地域で根ざして活動するNPOや団体、企業等を取り込む。 例：観光案内ボランティア、タウン情報誌の編集会社等</li> <li>行政以外でコーディネーター役になる人材を配置する。</li> <li>関係団体の調整を図る黒子役を配置する。</li> </ul>
運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の関係機関とは定期的に調整を図り、報告、連絡、相談を的確に行う必要がある。</li> <li>本プロジェクトと関係団体が Win-Win の関係になるように運営を行う。すなわち、相互にメリットが見えるようにプロジェクトを進めることが重要である。</li> </ul>

## 7. 検討会資料等の作成

### 7-1 第2回検討会資料

#### 宿泊施設周辺における実践的情報及び回遊情報の提供による不便の解消【泉佐野】

国土交通省 観光庁



主に地域内で宿泊する外国人旅行者をターゲットに、飲食や決済環境、医療機関等に関する実践的な情報や、空き時間を有効に利用できる回遊情報を提供することで、不便の解消を図る。

**【外国人視点のニーズ調査】**

- 関西国際空港利用者が前泊・後泊する際の宿泊施設周辺の情報や短時間の回遊のための情報が欲しいというニーズを把握。
- 留学生モニター調査を踏まえ、地域の魅力発見と回遊モデルルートを設定
- 在住の留学生や泉佐野市内にある国際交流基金関西国際センターの研修生(公務員、外交官)にニーズ調査を実施し、外国人が興味のある店舗情報を提供

▼まち歩きマップ ※関西国際空港、宿泊施設15施設、観光案内所2箇所、観光・商業施設6箇所、南海電車各駅にて配布予定。



※外国人視点で作成

**外国人旅行者の回遊性の向上**

まち歩きマップによる情報提供

- 関西国際空港到着後や出発時間までの短い時間を利用した回遊モデルコースを複数紹介
- まずは宿泊施設周辺の飲食店等情報を提供し、今後、短時間回遊モデルコースを参考に宿泊施設を含むナイトライフコース等の紹介も検討する。
- 外国人のニーズが高い飲食店や土産店等の店舗紹介
- 回遊にあたって必要とする、ATMや両替可能な施設、公共交通、緊急連絡情報等の便利情報の掲載

受入体制の充実

- 飲食店等の店舗側に外国人の受入に前向きになってもらい、おもてなしの質を向上するため指差し会話集を作成し、配布
- 受入店舗が外国人に分かりやすくするため、受入店舗ステッカーを作成し店先に掲示

情報プラットフォームの作成

- マップ作成で収集した情報を掲載する総合案内サイト(Web)を作成し、観光や周囲の情報を提供
- 回遊しながら携帯電話で情報提供ができるようにスマートフォン版のサイトを作成
- 地域施設を動画で紹介し、情報を発信

対象言語

- 英語、韓国語、中国語(簡体字・繁体字)の4言語

**モデルコースの紹介のイメージ**

- ・1時間コース×2
- ・2時間コース×2



指差し会話集の活用

ステッカーの提示

まち歩きマップを持って回遊

**店舗紹介のイメージ**



**指差し会話集のイメージ**



**受入店舗ステッカーのイメージ**



**▼総合案内サイト(Web)**



4言語での動画による施設紹介

**▼スマートフォン版のサイトのイメージ**



1

#### 宿泊施設周辺における実践的情報及び回遊情報の提供による不便の解消【泉佐野】

国土交通省 観光庁



**事業実施の背景**

- ・当該地域は、関西国際空港の玄関口に位置し、年間270万人の外国人が出入国する恵まれた立地条件にある。
- ・宿泊する外国人旅行者数も全国で8位と多いにもかかわらず、外国人旅行者がまち歩きをする際に必要となる情報が提供されておらず、また宿泊者のまち中での食事や買い物等の回遊が少ない。
- ・外国人をもてなす側の店舗の受け入れ体制が整備されていない現状にある。

工夫するポイント

- ・関西国際空港利用者の前泊・後泊する際の短時間の回遊をターゲットとし、宿泊施設周辺の情報(飲食店、土産店、wi-fi等)やモデルコースを多言語マップで提供する。
- ・在住の留学生モニター(韓国・中国(繁体字・簡体字)・欧米)を対象とし、飛行機を始めとする次の移動手段までの空き時間の活用や当該地域に宿泊する外国人旅行者の回遊を目的として、外国人旅行者がマップに掲載して欲しい情報(飲食店、土産店、wi-fi等)のニーズ調査を行い、外国人目線でのツール作成を行う。
- ・店舗側の受入態勢向上を図るため、地元の特産品等を反映させた、接客を支援する指差し会話集を作成し、マップに掲載する受入店舗に配布する。

地域との連携状況

- ・自治体および地元関係団体で構成する会議において、地元からの意見・要望を踏まえつつ、ツールの作成等の受入整備をすすめる。
- ・本事業にあわせて、当該地域ではスマートフォンのアプリケーション開発やりんくうタウン駅での外国人が交流できる施設の設置を事業化予定。
- ・スマートフォン等のコンテンツの共有や外国人が交流できる施設にまち歩きマップを設置する等地域と連携しながらインバウンド施策を実施する。

効果検証の手法

- ・作成したツールを用いて、外国人を対象としたモニター調査を実施する。
- ・評価にあたっては、利用者である外国人側ともてなす受入側から、効果検証を行う。
- ・効果検証の指標については、今後検討する。

次年度以降の展開

- ・継続的なモニタリングを実施するため、自治体および地元団体と連携強化を図っていく。
- ・継続して受入店舗を増やしていくことに併せて、まち歩きマップの更新を行い受入環境の向上を図っていく。
- ・マップの更新やWebサイトの情報更新は、自治体および地元団体で管理・運営を行っていく。

2

7-1



