1. 調査の背景と目的

(1)調査の背景と目的

現在、我が国においては「観光立国」の実現を目指し、2010 年までに訪日外国人旅行者数を1,000 万人に増加させることを目標とし、2011年以降もさらに上乗せする目標を掲げて、国を挙げて様々な取り組みを進めているところであり、外国人旅行者が観光地等を訪れる際、ひとり歩きできる環境を整備することも重要な観点と考えられます。

そのため、観光庁では、日本の玄関口である全国の空港や鉄道駅等において、外国語標識等の利便性について、外国人の立場から見る「外国人によるひとり歩き点検隊」等を実施し、地域の観光関連コンテンツの整備を図ってきました。これに加えて、観光地域においても外国人観光客の移動容易化を図ることが求められています。

外国人にとって利便性の高い案内表示等の検討を行い、適切な多言語情報提供モデルを確立し、地域観光振興を推進することを目的に、案内表示等の言語バリアフリー化（日・英・中・韓）等における実地検証を行い、より良い移動環境を構築します。

なお、昨年度より全国各地で行われている「外国人の観光客受け入れ体制整備のための案内表示等の多言語化調査」等を踏まえ、新宮市、那智勝浦町、串本町において、外国人観光客にとって統一された分かりやすい表示案内を目指し調査を実施しました。

(2)調査のフロー

1.実証実験エリア内における調査対象ルートの設定

↓ 広範囲に亘る実証実験エリアにおいて、より重要な観光スポット、史跡等を選定し、モデルエリアの創出を行い、調査の対象となる明確な課題と対策の抽出を行う。

2.調査の実施

・検証課題の抽出 → ・現状の把握 → ・課題の分析と整理 → ・実地調査の実施 → ・実地検証の実施

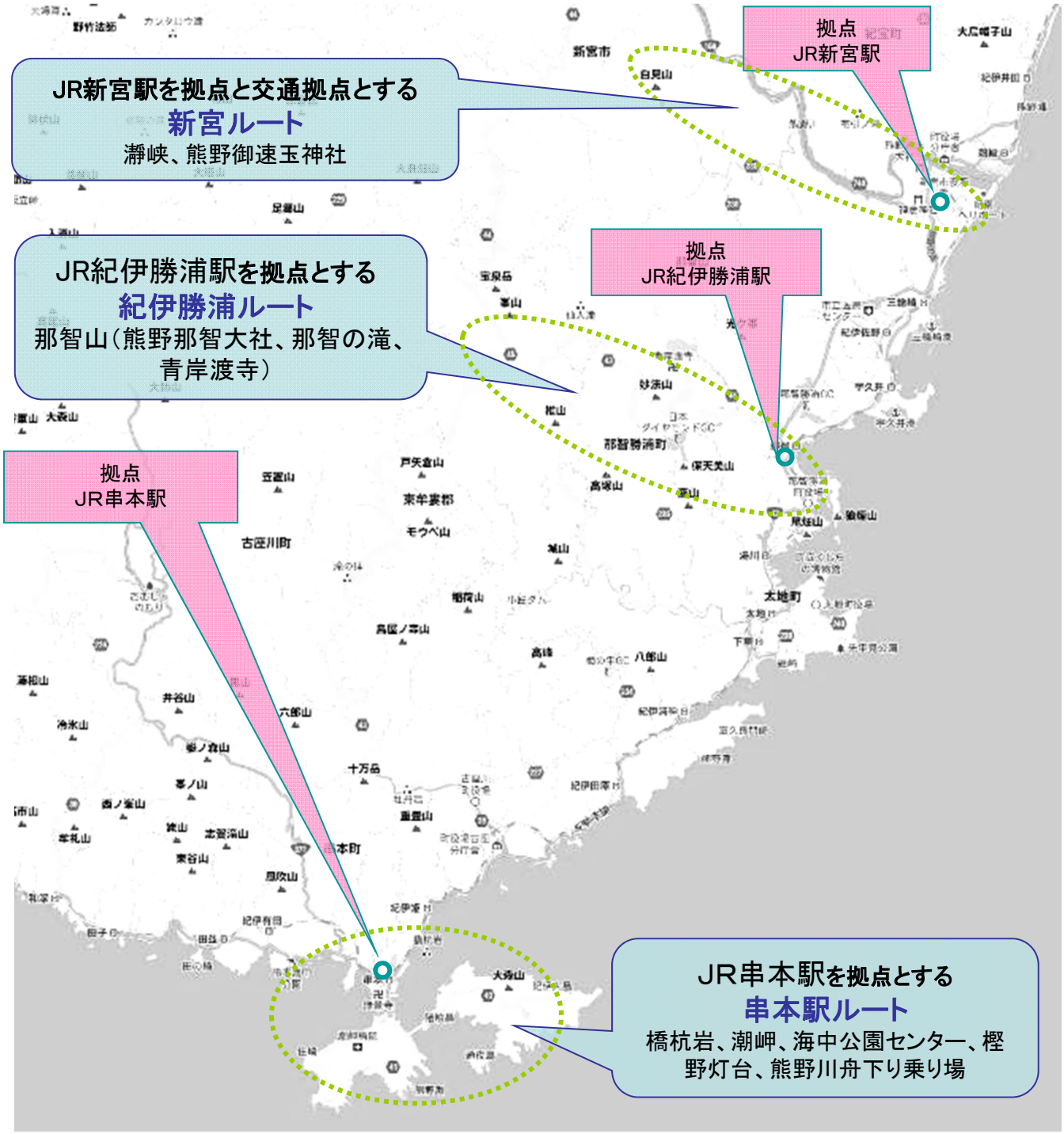
↓ 課題を分析・整理を行い、これに基づいて、実証実験エリアでのケーススタディを創出し、実地調査と検証を行う。
検証結果から導き出された結果を元に実地検証を行う。

3.調査のまとめ

検証過程から実地検証までの調査に関わる全ての項目において調査報告書にまとめて提出。
1.指針となるガイドラインの作成
2.自治体、交通事業者に受け入れやすい有効な事例を記載
3.他の地域の参考となる汎用的なガイドラインの作成
4.調査事業で得られた課題と解決策を記載

2. 調査対象エリアの設定

外国人旅行者の視点に立った調査を行うにあたり、新宮市、那智勝浦町、串本町の関係自治体・事業者と協議の上、地域内において、最も外国人旅行者が訪れる地域を選出。



■対象地域　　紀伊勝浦駅、新宮駅、串本駅を拠点とした和歌山県南部のエリア。
（1）交通拠点／新宮駅、紀伊勝浦駅、串本駅
（2）目的地　／瀞峡、熊野速玉大社、那智山（熊野那智大社、那智の滝、青岸渡寺）、橋杭岩・潮岬・海中公園センター、樫野灯台、熊野川船下り乗り場

■関係自治体／和歌山県、新宮市、那智勝浦町、串本町

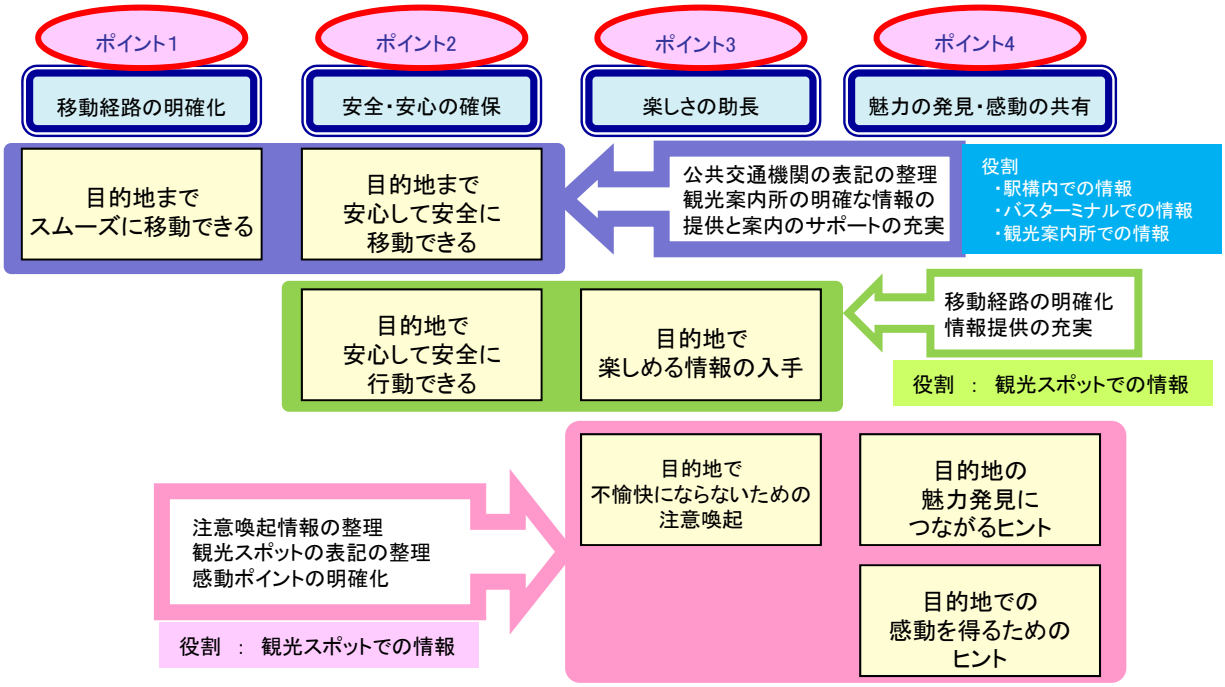
■関係事業者／熊野交通、紀の松島観光

3. 調査の視点

外国人の立場に立った配慮ある多言語化を目指す

＜目標＞

外国人の観光客流入の拡大に向けて地域全体で取り組めるブランディング化の促進を手助けできる調査を行う。



行動に応じた移動経路を明確にし、安全性の確保と、安心感の助長を高める

目的地までスムーズにかつ安心して安全に移動できる

公共の情報提供の整備

鉄道駅	バスターミナル及びバス停	観光案内所
流出入の窓口としての役割	地域内移動手段としての役割	情報源としての役割
地域の玄関口（スタート地点）または次の目的地への移動拠点として次の行動をサポート	**目的地への移動をサポート**	**観光地としての情報の提供と移動手段，移動経路、宿泊等の情報の提供と案内のサポート**
A.目的地が明確で、直接目的地に行くための手段をサポート。 バス又はタクシーでの移動手段の情報の入手。 → 観光案内所にて必要な移動経路の確認と目的地への移動方法等の情報を入手 B.目的地が未定で、目的地を決めたり、目的地への移動手段の情報の入手をサポート。 → 観光案内所への誘導 C.次の目的地に移動 → 主要駅への運賃表を多言語化でサポート	A.明確なバスの乗降場所の提供 → バスターミナルにおける乗降場所の明確化を図り、スムーズな移動をサポート B.乗車における安心と安全の提供 → 行き先、運行経路、料金等を明確にしたバス停の機能をアップし安心して目的地へ移動できるようにサポート C.目的地最寄りのバス停としての役割 → バス停は、単なるバスの乗降の目印ではなく、観光の目的地の道しるべとしての役割もサポート	A.明確な観光情報の提供 → 地域内の観光スポットが解る情報の提供と案内のサポート ・情報提供型デジタルサイネージにて移動経路の検索と目的地への移動方法の入手 ・観光マップや、ガイドブック等の情報の入手 B.観光における安心と安全の提供 → 行き先、移動経路、料金、宿泊施設等を明確にした案内の機能をアップし、安心して観光を堪能できるように サポート

4.実地検証にあたってのプロセス

外国人が日本を観光旅行する場合に最大の障壁となるのは、言語の違いから必要な情報が充分に得られないことです。
この外国人観光客の立場をよく考えた上で、情報を提供する側では、
「外国人観光客の立場に立った、きめの細かい表示システム」の整備が必要であり、
以下のことに配慮することを認識し、この度の調査を実施しました。

●トータルな情報提供システム

外国語併記の表示・案内板等だけでなく、地図・パンフレットへの表記も含めた「トータルな情報提供」として外国人観光客に支障がないように整備できるよう調査を実施。

●ホスピタル精神

外国人観光客の「不安」を無くす、「不便さ」を無くす、「不自由さ」を無くすための必要性や情報の重要性等を考慮して案内表示等の多言語化調査を実施。

●周囲の景観や美観に調和

形や表現を統一し、設置される場所に違和感のないカラーリングを考慮し、周辺地域の雰囲気と協調したサイン計画を実施。

ステップ1
現状の把握

人の行動パターンに合った目的地への移動経路（動線）を意識してサインを評価し、一連の行動として予測される経路ごとに確認をおこないます。表記の内容と、設置場所の的確さ、景観への配慮および見やすさ等、総合的な観点より現状を把握。

ステップ2
検証課題の整理と再検討

現状の把握をふまえて、抽出された検証課題を目的や行動別の整理、様々な角度からの再検討を行い、的確な対応策の検討。

ステップ3
対応策の検討と実施

地元企業や、関係事業者間との連携した調整を図りながら、整理された課題に従い、検証結果をもとに実際の具体案を練り、現物見本を製作し、現地での実地検証の準備を実施。

ステップ4
実地検証

ステップ3にて計画され製作された現物見本を使い、実際の現地において、利用者を想定した各国の外国人の方々や有識学者による実地検証を実施。案内表記の明確さ、心証性、デザイン性、的確な設置場所、景観へ配慮された配置およびデザイン、見やすさ等で検証を行い更なる改善点を整理。

実施計画にあたって

【関係各者との調整】

１月２５日～１月３１日にかけ、現地調査を行うともに、各関係する基礎自治体、事業者を訪問し、今回の調査の目的を説明ならびに実施の内容等を事前協議した。

【外国人調査】

2月1日から29日まで事前調査を実施した。
熊野那智大社を訪問する外国人他、
当該地区を訪問したことのある外国人に
アンケートによる調査を実施。
加えて、外国人によるモニター調査を
実施した。

外国人モニター調査の様子
（勝浦バスターミナルにて）

モニター調査結果
・駅ターミナルでの多言語表示は英語のみが多い
・観光案内所にインターネットを整備されていないので、情報を自分で取り出すことができない
・ピクトグラムを使った案内表示を設置してほしい
・駅前にバスで行く観光地への分かりやすい地図を設置すると便利
・おススメのモデルコース、時間を設置した多言語案内表示を設置してると便利
・目的地のバス停が分かりづらいので、バスで観光するのは困難
・多言語の看板だけでなく、観光地の検索案内も設置してほしい
・外国人も体験できる施設の案内がほしい

【実施計画についての概要】

外国人モニター、関係各所からの意見も参考にし、設置・施工を検討。

具体的な詳細の実施内容に関しては、以下の通り。

＜新宮地域＞

駅前の看板類多言語化・ピクト化整備、川舟下り受付場所付近看板類多言語化・ピクト化整備、ウォータージェット船乗り場付近看板類多言語化・ピクト化整備

＜那智勝浦地域＞

駅前の看板類多言語化・ピクト化整備、那智山付近看板類多言語化・ピクト化整備、勝浦港付近看板類多言語化・ピクト化整備

＜串本地域＞

駅前の看板類多言語化・ピクト化整備、橋杭岩付近看板類多言語化・ピクト化整備、潮岬付近看板類多言語化・ピクト化整備、樫野埼灯台付近看板類多言語化・ピクト化整備、海中公園付近看板類多言語化・ピクト化整備

＜当該地区全域＞

共通パンフレット作製による看板類多言語化・ピクト化整備、熊野交通バス車内への共通マップ・路線図掲出による看板類多言語化・ピクト化整備、主要バス停への看板類多言語化・ピクト化整備