11.調査のまとめ

有識者ヒアリング及び現地調査の実施概要（案）

調査結果

大阪観光大学土屋教授により、調査への同行を踏まえて調査についてコメントを頂いた

●総括

・奈良中心部とは違い、この地域はまだ外国人には知名度は高くない。
・しかし、飛鳥、天平時代の大陸文化の影響を受けて今後外国人にもポテンシャルは高い。
・特に和歌山の熊野古道と一体となった観光開発には価値がある。
・路線バスでの移動は生活路線中心なので外国人にとって困難な要素が多いが、今回調査で導入した多言語案内システムや手持ち地図や時刻表を多言語化することにより、移動自体を体験観光としてPRしていくのも重要である。
・今回の調査によりアジア人を中心であったがこの地域の景色、歴史的文化物がアジアの原風景として魅力的であることが認識できた。
・この魅力をよりわかりやすいものとするための案内表示の多言語は充分効果があったと言える
・今後はこの観光地としての魅力を更に発展させるために、今後案内表示の更新があるときは、多言語を前提に実施していくことが重要である。
・更に、現在の観光客がインターネットによりタイムリーに観光地情報を入手できる環境にあることから、ホームページから始まり、現地での案内まで電子媒体で一連の流れで情報発信させることが肝要である。

今後の課題

上記の調査結果を踏まえて、当該地区地域内での今回の調査は一定の成果があったと言える。一方では、土屋教授が指摘しているように観光地としての情報発信を多言語で推進していくことが重要であり、看板の更新時には多言語化を前提にすべきである。
また、今回提案した「ピクトグラム+ナンバーリング」によって、言葉の壁を補うこともわかったので今後はピクトグラムを積極的に活用することも重要である。以下、今回の調査から得られたポイントをあげる。

1.交通拠点から、各目的地までのスムーズな移動及び、安心感とホスピタリティを持てるために、多言語とピクトグラムを使った表示は有効である。

2.目的地での移動がスムーズに移動するためには駅ターミナルでの多言語案内とポイントでの多言語案内盤は外国人観光客にとっても重要である。

3.サインについては日本人にもわかりやすいものを表記することによって外国人に案内する手助けとなる。

＜PR視点による課題と今後の改善策＞

【1】 ピクトグラムの統一化

観光案内所、乗り物、施設の種類等のピクトグラムを全県域で統一し、案内サインや各種印刷ツール（ガイドマップ、パンフレット等）に共通して明示し、視認性を高めることにより、言語バリアフリー化の促進による文字の見づらさ等の問題点を補完できると考える。

【2】 ルートの色分け・記号化と拠点のナンバーリング

観光ルート毎に、路線の色分けや記号化、観光スポットやバス停のナンバーリングを施し、案内サインや各種印刷ツール（ガイドマップ、パンフレット等）に共通表示することにより、 言語バリアフリー化による文字の見づらさ等の問題点を補完できると考える。

【3】 距離・所要時間の情報提供

旅行者にとって地図は重要な情報であり、地図上で拠点間の距離や所要時間の情報が把握できるようにすることが不安感の払拭につながる。また、必要に応じて各拠点のバス停からも歩行距離明示することにより、所要時間の想定が容易になる。

【4】 インターネット、スマートフォンとの連動

旅行前にインターネットで調べた情報や、旅行中に利用するスマートフォンの情報と案内サインや各種印刷ツールの情報がリンクするような整備を今後検討していくことが有効と考える。

【5】 言語バリアフリー化のさらなる促進

今井町のまちなみ交流センターの展示は日本語表記しかないが、英語、中国語、韓国語、フランス語、ポルトガル語など多言語のパンフレットが用意されていた。街並みや寺社ともに、興味や好感を示す調査メンバーが多かったので、さらなる言語バリアフリー化の促進が望まれる。また、日本人でも馴染みの薄い読み方の地名や名称があるため、英語表記などは日本人にとっても有効と考えられる。