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る。
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。なお弊社は、昨年度より全国各地で行われる「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、グローバルなネットワークを持つコミュニケーション企業として参画している実績を踏まえ、橿原市(今井町)、吉野町、桜井市において、外国人観光客にとって統一されたわかりやすい表示案内を目指したいと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。

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、実地調査と検証を実施。
検証結果から導き出された結果を元に実地検証を実施。

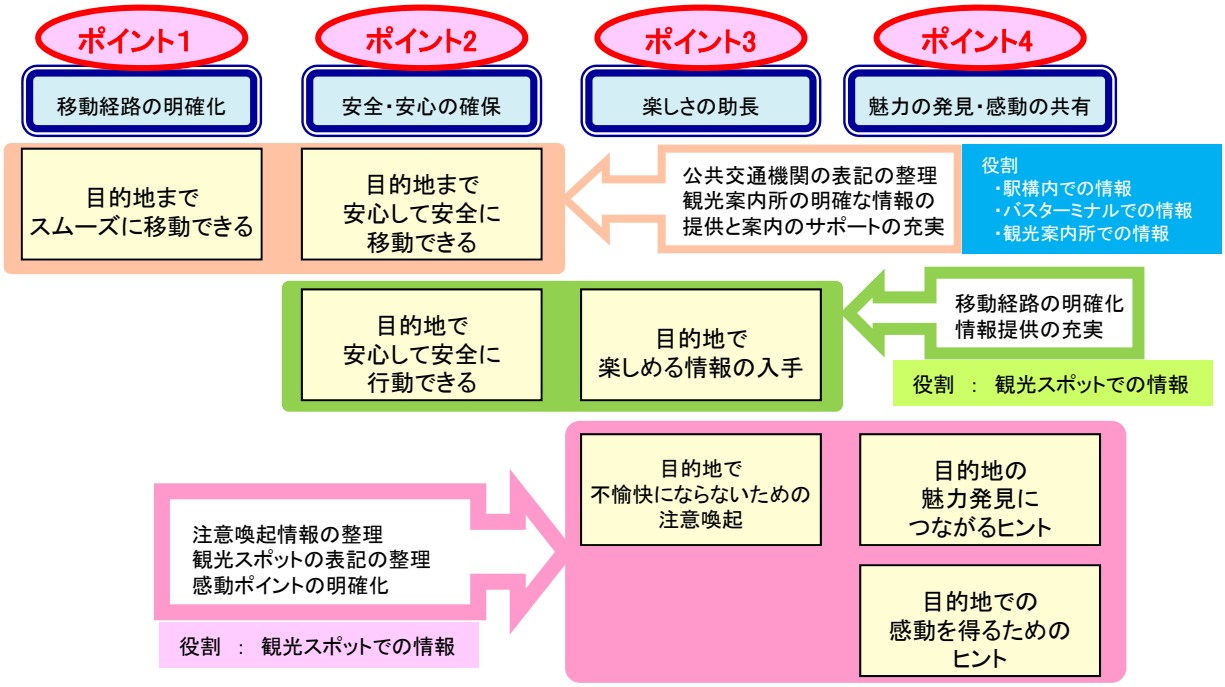
3.調査のまとめ

2.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わか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

3.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す。

●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」、「不便さ」、「不自由さ」取り除く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、サイン計画を創出。

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行います。
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、的確な対応策の模索。

ステップ3
対応策の検討と実施

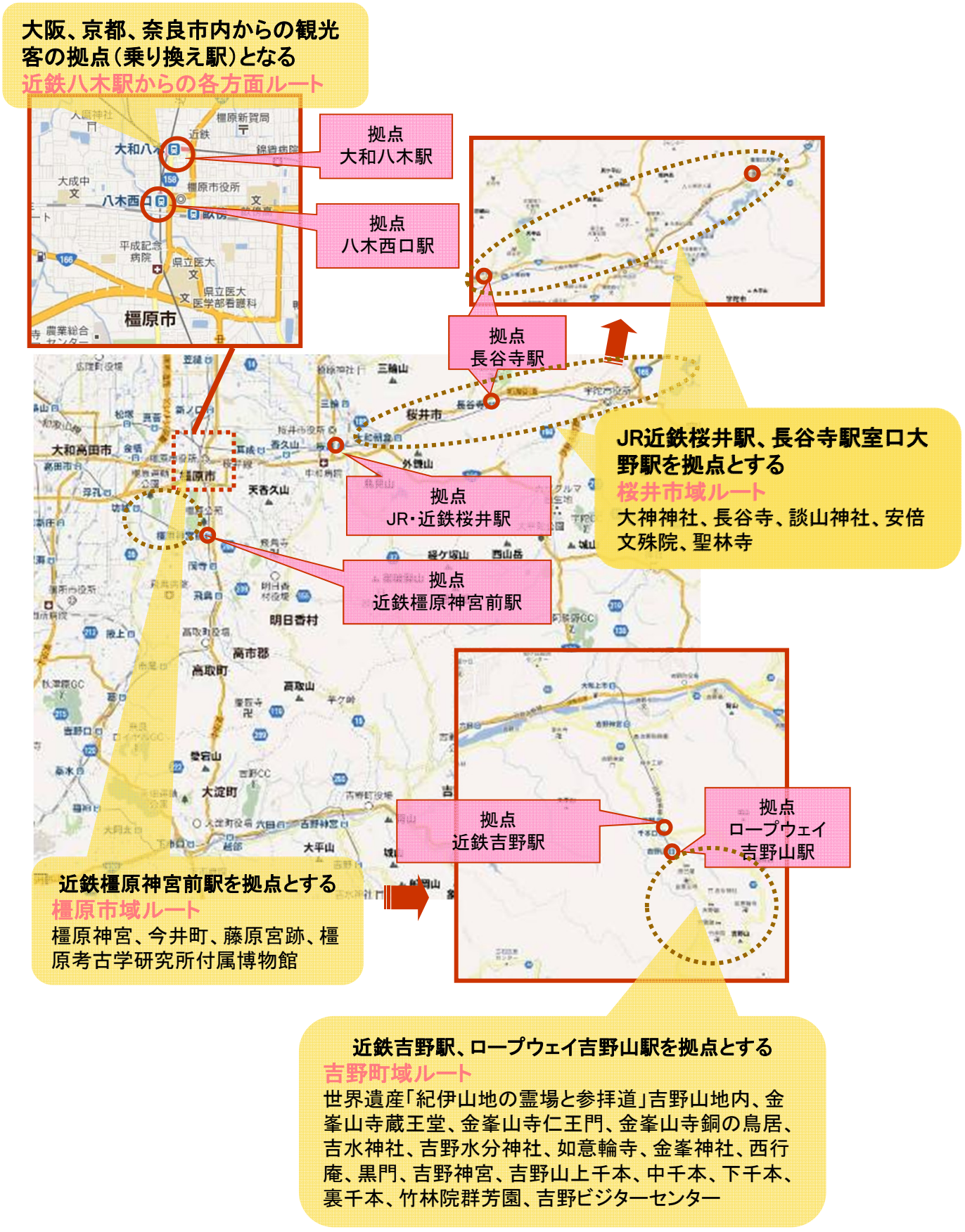
地元企業や、関係事業者間との連携した調整を図りながら、整理された課題に従い、検証結果を元に実際の具体案を練り、現物見本を製作し、現地での実地検証の準備。

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って、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行います。
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。

4.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、橿原市（今井町）、吉野町、桜井市の関係自治体・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する。



5.当該地域における現状の把握

奈良県は昨年の「平城遷都1300年祭」効果もあり外国人の来訪が増加傾向にある。
前年度との比較で言うと

奈良市は
〇都市・観光地別　訪問率
2009年　26位　訪問率　6，0%　　2010年　25位　訪問率　7，3%
と関西エリアでは神戸・有馬温泉を抜き京都に次ぐ観光地になっており、

奈良県で見ると
〇都道府県別　訪問率

韓国＜2009年　12位　訪問率　5，4%　　2010年　10位　訪問率　7，5%＞

中国＜2009年　12位　訪問率　3，8%　　2010年　12位　訪問率　3，0%＞

台湾＜2009年　13位　訪問率　5，0%　　2010年　10位　訪問率　7，0%＞

米国＜2009年　9位　　訪問率　5，6%　　2010年　7位　　訪問率　7，7%＞

英国＜2009年　7位　　訪問率　7，4%　　2010年　6位　　訪問率　8，6%＞

と中国を除き増加傾向にある。（JNTO訪日外客訪問調査2010）
一方、奈良県の外国人観光客のための言語バリアフリー化については奈良市内においては平城遷都1300年祭に併せて平城宮跡会場等で一部実施されたが今回の対象エリアである橿原市、吉野町、桜井市では平成19年に奈良県が実施した「外国人観光客動向実態調査」の分析結果から指摘された問題点は改善されていない。

問題点とは

外国人観光客は主に奈良県北部中心の訪問のため、大仏、奈良公園、東大寺などの限定した印象を持っている。

多言語の観光案内表示（駅、バス停・車内、宿泊施設、寺社内の解説、現在地の表示等）など、もてなし環境が不十分である。

5.当該地域における現状の把握

◆当該地域における海外旅行者の動向と傾向

**当該地域の方々のヒアリングによると、
アジアからの旅行客はおおむね団体での来訪が多く、
個人や小グループでの来訪は、
比較的アメリカやヨーロッパ等の英語圏が中心となっている。**

アジア圏
中・韓・台

旅行形態	団体旅行
観光スタイル	拠点型（定点観光）
移動手段	団体バス（旅行会社）

英語圏
米国など

旅行形態	個人（小グループ）旅行
観光スタイル	周遊型（バックパッカー）
移動手段	徒歩・バス・タクシー

アジア圏の表示は、各観光ポイントを重点に行う

英語圏の表示は、各観光ポイントへの
移動経路も含めたサポートを重点に行う

そこで、案内表示等の多言語化への表記は、
ターミナル以外の移動経路は、日本語と英語の
表記のみで行い、観光ポイント周辺は
4カ国語表記で円滑化を図る

現状の案内表示における検証課題の整理

実施調査の分析と整理

実施調査に基づいた案内表示およびサイン計画

より効率的かつ費用対向の高い実地検証