



多言語案内表示ガイドラインの 活用に向けて

観光立国の実現に向け、観光客の移動円滑化を図ることが求められ、交通機関及び観光地における案内表示等の多言語化については、地域で鋭意取り組まれています。しかしながら、主な交通ターミナル等を除き日本語または英語のみの標記であったり、連続性、統一性に問題がある表示が見られるのも事実です。

こうした状況を踏まえ、外国人にとって利便性の高い案内表示とは何かをモデル地区（調査対象地域：富良野・美瑛広域観光圏、知床観光圏）にて実証実験による検証を行い、移動円滑化のための適切な情報提供モデルを確立することで、更なる観光振興を図り、国内観光客のみならず外国人観光客の受入れ体制の整備に向けた指針として、本年3月に「多言語案内表示ガイドライン」を策定しました。本稿ではその概要を紹介します。

調査対象地域の特徴

北海道を代表する観光地である富良野・美瑛広域観光圏、知床観光圏においては、アジアの経済発展等に伴う外国人観光客の増加が期待されています。

富良野・美瑛広域観光圏は、美しい田園景観を有し、CMやドラマ等のロケ地としても有名であるほか、富良野市や占冠村では良好な雪質に恵まれたスキー観光地域として年間を通じ多くの観光客が訪れている一方、知床観光圏は、世界遺産である知床半島を含む地域として、豊かな自然や温泉に恵まれ、近年では海外観光客の入り込みも増加傾向にあります。

こうした状況を踏まえ、更なる観光振興を図るために、多言語案内表示は観光客の受入れ体制の整備のひとつとして重要になっています。

北海道の外国人観光客の動向と調査対象地域の動向

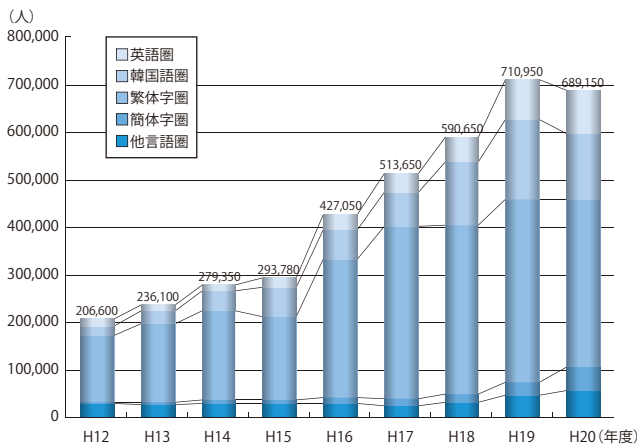
1 北海道の外国人観光客の動向

(1)外国人来道者数の推移

平成12年度から平成20年度の外国人来道者数の推移を見ると、年々順調に増加し、平成12年度の20万6千人から平成19年度には68万9千人と約3.5倍に増加しています。

平成20年度の外国人来道者を言語圏で区分すると、台湾・香港の繁体字^{ほんたい}圏が最も多く全体の51%（35万3千人）を占めています。次いで韓国からの来道者が20%（13万9千人）、アメリカ、シンガポール、オーストラリア等の英語圏が13%（9万1千人）と続いています。

なお、主に中国本土の簡体字圏からの来道者数は、7%（4万7千人）と全体の割合では少ないが、平成12年度の2,400人から比較すると平成20年度では47,400人と大幅な増加傾向が見られます。



	英語圏	韓国語圏	繁体字圏	簡体字圏	他言語圏	合計
来道者数 (平成20年度)	91,200	139,100	353,600	47,400	57,850	689,150
	13.2%	20.2%	51.3%	6.9%	8.4%	100.0%

訪日外国人来道者数（実人数）の推移（平成20年度 北海道）

英語圏	米国、カナダ、豪州、シンガポール	繁体字圏	台湾、香港
韓国語圏	韓国	簡体字圏	中国（本土）

■各言語圏の対象国

（上表は訪日外国人来道者数の推移から以下の区分で整理）

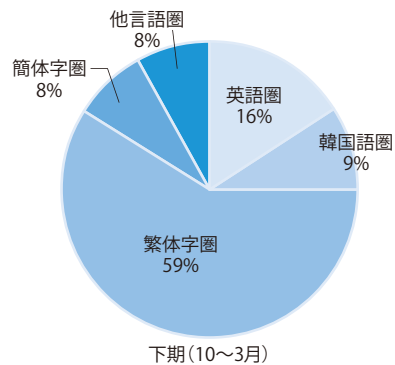
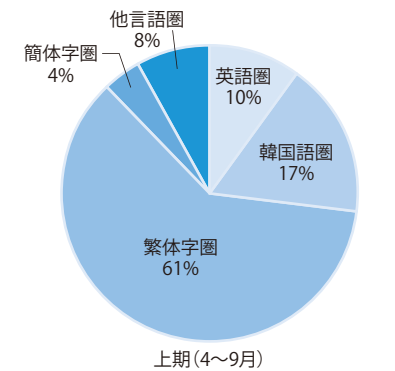
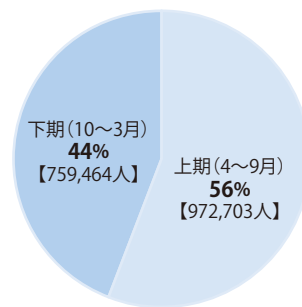
※繁体字

中華人民共和国の文字改革による簡体字に対して、従来から使われていた漢字の字体をいう。正体字ともいう。

(2)季節別による外国人来道者の割合

平成20年度の全道の外国人宿泊者数から、季節別での入り込み状況を見ると、4月～9月の上期が972,703人（約56%）、10月～3月の下期が759,464人（44%）となっています。

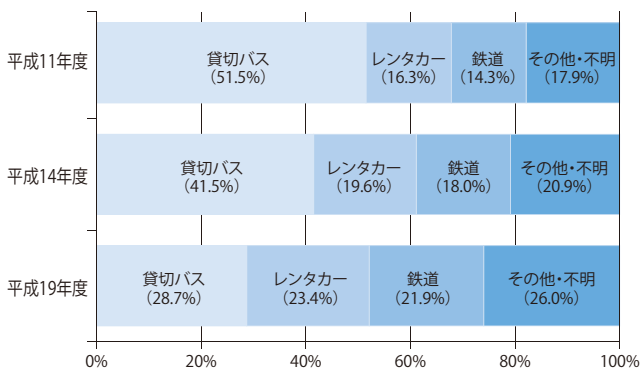
また、言語圏毎の割合を見ると、上期では繁体字圏（61%）に次いで、韓国（17%）からの観光客が多いのに対し、下期では繁体字圏（59%）に次いで、英語圏（16%）からの観光客が多いことが特徴として挙げられます。



月別・国別訪日外国人宿泊者数（平成20年度 北海道）

(3)外国人観光客の観光移動の動向

外国人観光客の観光移動を見ると、平成11年度から平成19年度の比較では、貸切バスが51.5%から28.7%へ減少しているのに対し、レンタカー利用者の割合は16.3%から23.4%へと増加しています。また、鉄道の利用者は14.3%から21.9%へと増加しており、海外観光客の観光移動も団体旅行から個人旅行へ変化していることがうかがえます。



千歳空港空港レンタカー調査 (平成19年度)

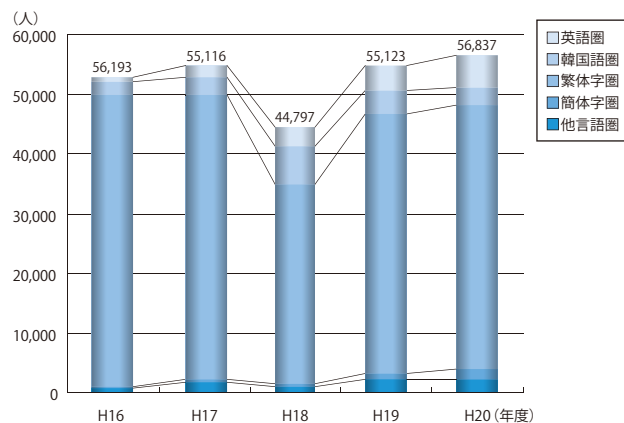
2 調査対象地域の動向

(1)富良野・美瑛広域観光圏

①外国人観光客の入り込み状況

平成16年度から平成20年度までの外国人観光客数の推移を見ると、平成18年度に4万人台への落ち込みが見られるほかは、各年約5万5～6千人で推移しています。

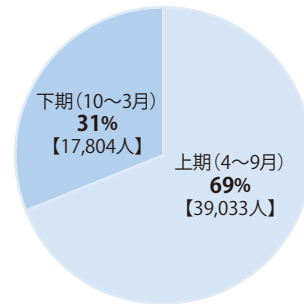
また、平成20年度の言語圏別での割合を見ると、繁体字圏（香港・台湾）の観光客が4万4千人で全体の約8割を占め、英語圏（9.5%）、韓国語圏（5.5%）、簡体字圏（2.9%）と続いています。



	英語圏	韓国語圏	繁体字圏	簡体字圏	他言語圏	合計
外国人観光入込数 (平成20年度)	5,382	3,133	44,367	1,667	2,288	56,837
	9.5%	5.5%	78.1%	2.9%	4.0%	100.0%

②季節別による外国人観光客の動向

平成20年度の外国人観光客の入り込み数を季節別で見ると、4月～9月の上期が約69%、10月～3月の下期が31%となっています。また、富良野・美瑛地域と全道の割合との比較では、上期の入り込み割合が全道平均より高いことが特徴として挙げられます。

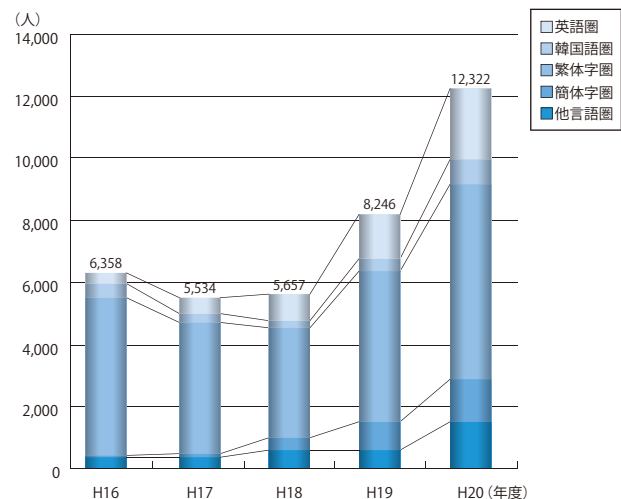


(2)知床観光圏

①外国人観光客の入り込み状況

平成16年度から平成20年度の知床地域の外国人観光客の推移を見ると、平成16年度の約6千人から、平成20年度では約1万2千人と大幅な増加が見られます。言語圏別では繁体字圏が6,287人（51%）で最も多く、次いで英語圏が2,275人（18%）、簡体字圏が1,415人（11%）と続いています。

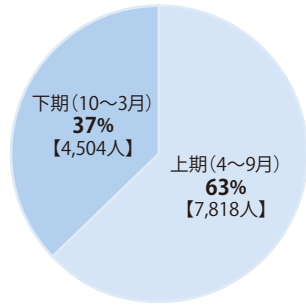
また、知床地域は簡体字圏からの観光客が全道の入り込み割合より高いことが特徴として挙げられます。



	英語圏	韓国語圏	繁体字圏	簡体字圏	他言語圏	合計
外国人観光入込数 (平成20年度)	2,275	851	6,287	1,415	1,494	12,322
	18.5%	6.9%	51.0%	11.5%	12.1%	100.0%

②季節別による外国人観光客の動向

平成20年度の全道の来道者数から季節別での入り込み状況を見ると、4月～9月の上期が約63%、10月～3月の下期が37%となっています。



多言語案内表示ガイドラインの性格

本ガイドラインは、外国人観光客に対して、統一性のある多言語案内表示により、観光行動を支援することが望ましいことから、対象地域における「多言語案内表示」を設置するための基本的事項を定めたものです。したがって、対象地域外であっても「多言語案内表示」を新たに設置する場合や、既設の案内表示を更新する場合には、本ガイドラインに沿うことを期待します。

また、対象地域内の各市町村が、「多言語案内表示」に関する設置基準を新たに定め、または、改正する場合には、本ガイドラインを踏まえた設置基準とすることも求めています。

本ガイドラインで対象とする案内表示

		＜車輦・歩行者を対象とする案内表示＞		
ガイドラインの考え方を基に各表示間で連携を目指す	対象表示	車輦系	道路案内標識	●高速で移動している利用者を対象とする 経路案内標識 出発地から目的地までの経路を案内する標識。主として青字に白色矢印を用いた標識。 地点案内標識 現在地の情報提供や著名地点への案内などを行う標識。交差点名標識、路線番号標識、著名地点標識等
			歩者供用系	著名地点誘導表示
	対象表示	歩行者系	誘導表示	●低速もしくは停止している利用者を対象とする 人の移動を助ける情報（目標地までの移動中の経路確認）
			案内表示(地図案内)	人の移動を助ける情報（現在地と目標地、移動経路等の確認）
			記名表示	著名地点となる場所や、施設の名称を表示
			説明表示	著名地点となる観光地、記念碑、史跡、樹木等の説明
			規制表示	秩序を維持するための規制、警告
			防災系表示	災害の備えとして必要な情報
			広報用表示	広報板、掲示板等
	対象表示	交通機関系 (JR)	利用案内表示	＜公共交通関連の案内表示＞ 構内案内図、乗車券購入方法、運賃表、時刻表、路線ネットワーク図等
位置・誘導表示			旅客施設出入口・乗降口、案内所等、乗車券売場、精算所、待合所、トイレ、改札口、停車地案内標等	
規制表示			禁煙、立ち入り禁止等	
車両表示 (JR)			行先、種別（急行・快速等）、系統名・車両番号、次の停車地、乗り換え情報、経由地等	
交通機関系 (バス)		利用案内表示	運行時刻表、路線図等	
		位置・誘導表示	バス案内、旅行案内等	
		規制表示	一般車両進入禁止（バスレーン）等	
		バス停	時刻表、経路表示、運賃表示等	
		車両 (バス)	行先、種別（急行・快速等）、系統名・車両番号、次の停車地、乗り換え情報、経由地等	

外国人観光客に限らず、地域を訪れる観光客がより快適で気持ちよく観光を楽しむことができるようになるためには、十分な観光情報の提供が不可欠です。これにより、観光客はさまざまな観光対象に望ましい形で接することができるようになり、観光資源・施設のみならず、観光地そのものの価値の向上につながっていきます。これに対し、観光客を迎える観光地サイドでは、大きく分けて観光案内所、観光案内表示（サイン）、パンフレット類（マップ類）の三つのツールにより観光情報を提供していくことになります。よって、これらはそれぞれに独立して完結するものではなく、表示地名や案内情報等において、相互に補完し合いながら機能することが望ましい形となります（図1）。

図1 三つのツールによる観光情報の提供



観光案内所



誘導表示



広域マップ等

地図案内表示は、観光地の空間の構造や施設の構成を案内する面的な情報を伝えるためのものです。観光客のような不特定多数の人々が利用する場所では、空間の構造を速やかに把握するための手がかりが必要で、観光客に不安を感じさせないように簡明に案内することが重要となります。代表的な例として、観光対象を含むエリアの概要を知らせる地図案内表示、交通拠点等に設置されている施設配置板などがあげられます。案内表示は、観光客の行動範囲や記憶のできる範囲を踏まえて情報を基準化し、ピクトグラム等を用いて表現が煩雑にならないような工夫が必要です(図2)。

図2 地図案内表示の例



誘導表示は目的地（観光地）にすみやかに誘導し、的確な動線をつくる働きが求められます。誘導表示は方向案内とも呼ばれ、方向や行き先、距離を示す線的な情報を伝えるものです。代表的な例として、道路案内標識、観光案内標識、交通拠点や観光施設内の方向案内などがあげられます（図3）。

図3 誘導表示の例



記名表示は、場所を特定する点的な情報、すなわち観光客に目的地への到着を知らせるものです。目的となる場所を他と区別し、確かにその地点であることを証明する機能があります。代表的な例として、町名街区番号の表示、道路（通り）名称、施設名称の表示板、駅、バス停などがあげられ、目印になる特徴的な造形物（ランドマーク）にも記名機能があります。さらに観光客に歓迎の意を表示する歓迎サインもこれに含まれます（図4）。

図4 記名表示の例



説明解説表示は、市町村や施設などの内容を紹介し、利用に関する情報を伝えるものです。観光対象の由来や内容、施設の設備の使い方を説明するもの、公共交通機関の料金表、時刻表、動物等の学習標などがあげられます。基本的にはパンフレットやチラシと同様の機能を持ちますが、現場（観光地）との対応において不可欠なメディアでもあります。説明解説サインには、大きく利用案内サインと解説サインの2種類に分類されます。利用案内サインは、施設設備等の内容を紹介するとともに、利用方法を説明するものです。案内、記名、禁止・規制を含めた複合的なサインとなることが多いです。解説サインは、観光対象の由来や内容に対する理解を促すもので、景勝地や記念碑、動植物などの詳しい情報を提供し、学習機会を提供します（図5）。

図5 説明解説表示の例



規制警戒表示は、利用上の最低限の約束やマナーを伝えるものです。代表的な例としては、道路の規制標識や注意喚起標識、観光スポット周辺での立ち入り禁止や禁煙、ゴミのポイ捨て禁止等があげられます。ピクトグラム等を用いて、簡潔に誰にでもわかりやすい表現で表示する必要があります（図6）。

図6 規制警戒表示の例



多言語案内表示ガイドラインの活用

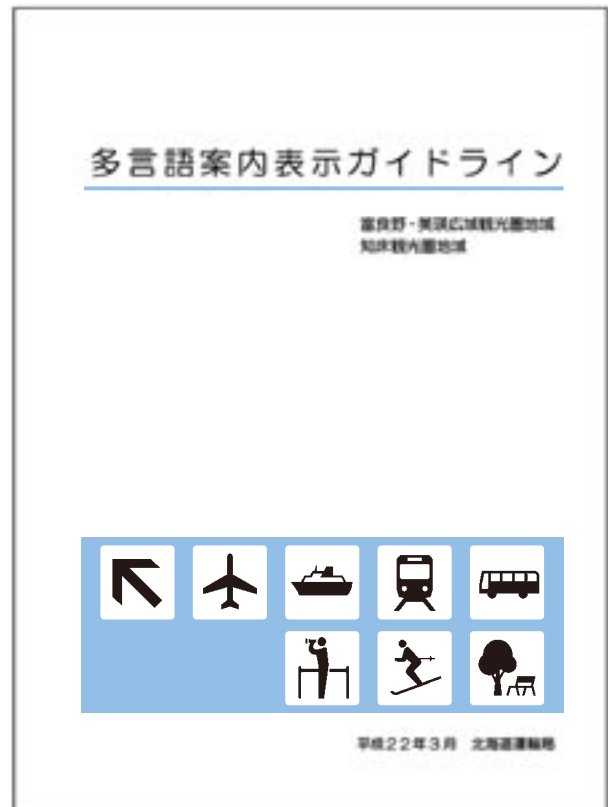
本ガイドラインは、外国人観光客が公共交通を利用し、観光地を自由に周遊できるように外国語表記のある案内表示を設置するために必要な基本的事項を定めたものです。

策定にあたっては、「わかりやすく、活用しやすい」ガイドラインとなることはもちろん、地域の特性を生かしつつ、基本的な事項において統一された「多言語

案内表示」となるよう配慮していますので、数多くの地域で活用していただけることを期待しています。

また、外国人観光客が観光地を周遊するにあたり最も大切なことは、道がわからなくて困っている場合に、地域の人々による道案内＝「ホスピタリティ（おもてなし）」であると考えられることから、全ての観光行動を「多言語案内表示」だけで支援するのではなく、地域の観光関連事業者や交通事業者、また地域住民による親切な案内という環境づくりも重要です。

※ 本ガイドラインは国土交通省北海道運輸局のHP (<http://www.tb.mlit.go.jp/hokkaido/bunyabetsu/kankou/tiiki/tagengokahyoji/index.html>) で閲覧可能です。



外国人観光客受け入れ体制整備(案内表示等の多言語化調査)

目的

観光立国の実現に向け、外国人観光客の移動の円滑化を図ることが求められ、交通機関及び観光地における案内表示等の多言語化については、地域では鋭意取り組まれている。しかしながら、未だ、日本語または英語のみの表記であったり、連綿性、統一性に問題のある表示が見られるのも事実である。そこで、外国人にとって利便性の高い案内表示とはなにかを、モデル地区にて実証実験による検証を行い、移動円滑化のための適切な情報提供モデルを確立する。

調査対象地域

富良野・美瑛広域観光圏(富良野市・美瑛町・上富良野町・中富良野町・南富良野町・占冠村)

知床観光圏(斜里町・羅臼町・標津町・清里町)

外国語案内表示を設置するために必要な基本的事項

外国人に対して統一性のある多言語案内表示

わかりやすく、活用しやすい

外国語案内表示だけではなくホスピタリティも大切

知床／羅臼エリアマップ SHIKOTSU / RUSU AREA MAP