

外国人留学生モニターツアーによる県内外国語案内標識調査結果について（参考情報）

1 概要

（1）目的と役割

県内の交通機関や宿泊施設をはじめとする観光関連施設において、外国人留学生のモニター調査を通して問題点を検証し、外国語の案内標識の表記方法についての助言をまとめ、外国人観光客の利便性の向上及び誘客促進を図ることを目的とする。

本調査結果に基づき、県・市町村や民間事業者、公共交通機関が案内標識の整備の際の参考とすることで、外国人観光客の県内移動や県内観光地の観光を通して、地域イメージの向上を図り、観光の活性化を期待する。

なお本調査実施後に東日本大震災津波が発生したため公表を見送っていたが、昨今外国人観光客数が回復しつつあることから、今後の参考情報として公表するものである。

（2）対象

岩手県内の交通機関、宿泊施設、飲食施設、観光地

（3）調査結果の構成

- 1 概要
- 2 本県への訪日外国人観光客数の現状
- 3 モニター調査方法
- 4 モニター調査結果
- 5 案内標識について
 - （1） 本調査結果で使用する用語の定義
 - （2） 案内標識の役割
 - （3） 基本的な考え方
 - （4） 交通機関の案内標識
 - （5） 宿泊施設、飲食施設の案内標識
 - （6） 観光地の案内標識
 - （7） 情報収集
- 6 参考文献

2 本県への訪日外国人観光客数の現状

昨今の国際観光を取り巻く情勢を見ると、日本政府観光局（JNTO）の発表によれば、平成24年の年間の訪日外客数は836万8千人、前年比34.6%増（平成22年比では2.8%減）で、年別では第2位となった。日本全体としては、震災等の影響からほぼ回復していると言える。〔出典：日本政府観光局（JNTO）「訪日外客数（2012年12月および年間推計値）」〕

翻って、岩手県内の外国人観光客の動向を見るに、「いわての観光統計」によれば、平成24年に本県を訪れた外国人観光客の入込は、4万6,841人回となり、平成23年比で1万8,104人回（63.0%）増加、平成22年比5万4,046人回（53.6%）減少となった。

東日本大震災津波による風評、特にも放射能汚染に対する不安が払しょくされず、東北地

方を中心に訪日旅行が敬遠されている状況が続いているものの、国・地域によっては、少しずつ回復してきている。

図1 外国人観光客の入込数推移（岩手県内）

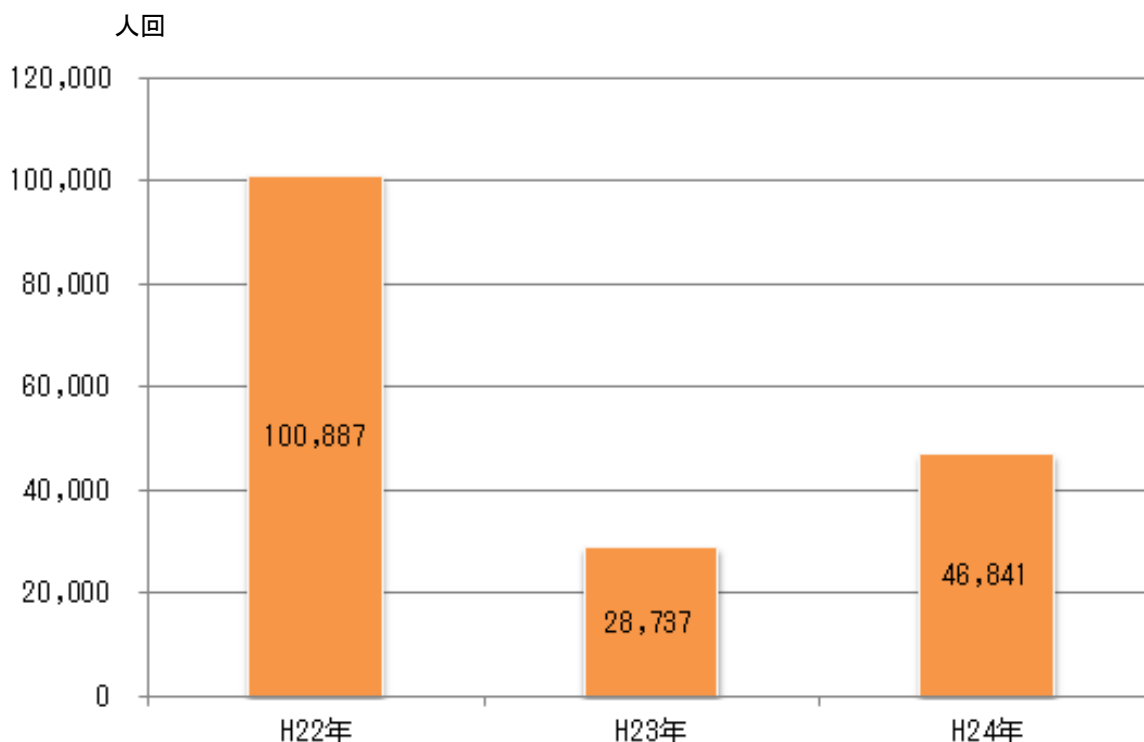


図2 外国人観光客四半期別入込推計表（岩手県内）

H24.1~24.12							(単位: 人回、%)	
国・地域		1~3月	4~6月	7~9月	10~12月	合計	構成比	
アジア	韓国	913	286	464	1,317	2,980	6.4	
	中国	366	2,720	725	292	4,103	8.8	
	香港	1,083	353	529	828	2,793	6.0	
	台湾	4,126	3,781	2,957	10,545	21,409	45.7	
	アメリカ	378	740	659	279	2,056	4.4	
北米	カナダ	43	71	51	80	245	0.5	
	イギリス	91	55	59	89	294	0.6	
ヨーロッパ	ドイツ	26	47	137	43	253	0.5	
	フランス	16	24	60	33	133	0.3	
東南アジア	シンガポール	4	79	8	180	271	0.6	
	タイ	122	162	42	441	767	1.6	
オセアニア	オーストラリア	228	82	20	258	588	1.3	
その他		1,089	2,750	2,558	4,552	10,949	23.4	
合計		8,485	11,150	8,269	18,937	46,841	100.0	

〔出典：「いわての観光統計」（平成25年3月 岩手県商工労働観光部観光課）〕

3 モニター調査方法

(1) 調査目的

県内の観光関連施設における外国人個人旅行客の受入態勢を外国人の視点から調査するため、外国人留学生によるモニター調査を実施するもの。

(2) 調査施設

岩手県内の交通機関、宿泊施設、飲食施設、観光地

(3) 調査場所、期日

ア 盛岡・八幡平地域

平成 23 年 2 月 14 日（月）～15 日（火）

イ 花巻地域

平成 23 年 2 月 17 日（木）～18 日（金）

(4) 調査員

各コース 6 名（英語圏 2 名、中国語（繁体字圏、簡体字圏）各 1 名、韓国語圏 2 名）とし、岩手県内在住の外国人留学生を対象とした。

◆外国人留学生の内訳

ア 盛岡・八幡平地域

英語圏		中国語(繁体字)	中国語(簡体字)	韓国語圏
米国	豪州	台湾	中国	韓国
1 名	1 名	1 名	1 名	2 名

イ 花巻地域

英語圏		中国語(繁体字)	中国語(簡体字)	韓国語圏
米国		台湾	中国	韓国
2 名		1 名	1 名	2 名

(5) 調査ルート

ア 盛岡・八幡平地域

期日	発	着	現地調査ルート	移動手段
2/14 (月)		10:00	岩手県観光協会会議室 集合	
	10:30	10:40	盛岡駅北口改札→北東北観光センター	徒歩
	10:40	10:55	北東北観光センター (V案内所) 情報収集	
	11:05	11:17	盛岡都心循環バス「でんでんむし」(左回り)	バス
	11:40	12:30	盛岡市内飲食店	
	12:30	13:05	盛岡市内調査(岩手銀行中ノ橋支店、ござ九、紺屋町番屋、岩手県公会堂、石割桜)	徒歩
	13:11	13:25	盛岡都心循環バス「でんでんむし」(右回り) (県庁・市役所前→盛岡駅前)	バス
			バス(盛岡駅→県内スキー施設)	バス
			県内スキー施設着、チェックイン、スキーレンタル、チケット購入、スキー体験 夕食、終了	
2/15 (火)		9:00	フロント集合、チェックアウト	
	9:25	10:20	バス(県内スキー施設→盛岡駅:送迎バス)	送迎バス
	10:20	11:00	きらら化粧室 調査(盛岡駅周辺)	徒歩
	11:00	12:00	グループミーティング、解散	




※ 県内スキー施設→盛岡駅の移動は、時間の制約から公共交通機関ではなく、施設の送迎バスを利用した。

イ 花巻地域

期日	発	着	現地調査ルート	移動手段
2/17 (木)		10:00	岩手県観光協会会議室 集合	
			盛岡駅北口改札→北東北観光センター	
	10:30	10:55	北東北観光センター (V案内所) 情報収集	情報収集
	11:10	11:21	新幹線 (盛岡駅→新花巻駅)	電車
	11:21	11:30	新花巻駅→バス停	徒歩
	11:47	11:49	バス	バス
	11:49	12:05	バス停→花巻市内飲食店	徒歩
	12:05	13:00	昼食	
	13:00	13:05	花巻市内飲食店→花巻市内観光施設	徒歩
	13:05	14:30	花巻市内観光施設 調査	
	14:30	14:45	花巻市内観光施設→バス停	徒歩
	14:49	15:07	バス (→花巻駅)	バス
			(花巻駅でバス乗り換え)	
	15:45	16:07	バス (花巻駅→県内宿泊施設)	バス
		県内宿泊施設着、チェックイン		
2/18 (金)		8:15	フロント集合、チェックアウト	
			バス (県内宿泊施設→花巻駅)	バス
	9:19	9:57	在来線 (花巻駅→盛岡駅)	電車
	10:00	10:50	きらら化粧室調査 (盛岡駅周辺)	徒歩
	11:00	12:00	グループミーティング、解散	

4 モニター調査結果（平成23年2月時点のため、改善されている可能性あり）
調査結果を対象箇所別に整理した。（4カ国語分をまとめて記載）。

(1) 共通

	指 摘 内 容
盛岡駅	<ul style="list-style-type: none"> ・北口改札には、北東北観光センターの案内標識がなく探しにくい。 ・南口改札では、北東北観光センターの案内標識をすぐに見つけることができた。 ・全体的に案内標識のデザインに一貫性がなく、すぐに目標を見つけられない。 
北東北観光センター	<ul style="list-style-type: none"> ・英語を話せる人しかない。英語が苦手な人にとっては大変。 ・インターネット環境がない。あった方がよい。 ・V案内所の「V」に違和感。案内所は「information」のイメージ。 ・外国語のパンフレットが豊富。 
きらら化粧室	<ul style="list-style-type: none"> ・きらら化粧室の案内板が小さく、車道側にあるため、見つけにくい。 

※ V案内所：「ビジット・ジャパン案内所」のこと。全国の外国人受入体制の整った観光案内所のこと。

※ きらら化粧室：盛岡市内で観光客や市民に店のトイレを自由に使うてもらおう取り組みのこと。参加店は、自費で4カ国語の案内板を整備、表示している。

(2) 盛岡・県内スキー施設

	指 摘 内 容
盛岡駅・ バス乗り場	<ul style="list-style-type: none"> ・他の路線バスとの違いが分からなかった。 ・バス停の番号の看板が小さく見つけにくい。
バス乗車	<ul style="list-style-type: none"> ・アナウンスは日本語、英語、日本語の順。英語の放送に気がつかない可能性あり。 ・バス車内正面にある電光掲示板に、次に停車するバス停や料金の表示がされているが、漢字がわからないと理解できない。 ・バスにどこから乗り込むのか、どこから降りるのがわからない。








	指 摘 内 容
盛岡街歩き (岩手銀行中 ノ橋支店→ご ぎ九→紺屋町 番屋→公会堂 →石割桜)	<ul style="list-style-type: none"> ・観光地がどこにあるのかわからなかった。案内標識は必要。 ・観光情報の案内標識がない観光地は見ても理解できなかつた。施設情報は、パンフレットの数行の説明文のみであった。 ・石割桜には説明があつたが、奥にあり、見つけにくい。
盛岡駅でのバ ス乗り換え	<ul style="list-style-type: none"> ・乗り場が駅西口と駅東口に分かれていて探しにくい。 ・下車したバス停付近に詳しく案内図をあつたら良かったが、案内図は駅の中央に1つだけだった。





<p>県内スキー施設</p>	<p>【チェックイン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各言語のスタッフがいたのでチェックインがスムーズだった。 ・入館してすぐにチェックインカウンターを探すことができなかった。 <p>【部屋からレストランまでの移動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フロントでの丁寧な館内案内や、自国語の館内の地図や説明を渡されたので迷わなかった。
<p>県内スキー施設</p>	<p>【ホテルの設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋の内部は外国のホテルと違いがなく、分かりやすかった。 ・ホテルで見ることができる外国語のチャンネルが少ない。 <p>【避難案内】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ドアの後ろに避難経路の表示があり、詳しく記載されていた。 ・部屋まで案内した従業員から避難経路に関する説明はなかったもので、ドアの後ろに記載されていることを伝えた方がよい。
<p>県内スキー施設</p>	<p>【レンタル】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フロントでレンタルショップの場所の確認ができた。 ・レンタルショップには英語の説明があり、店員に英語が通じた。外国人のサイズもあった。各種言語の説明があった。
<p>その他気がついた点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・有名な風景や場所の歴史や意義などをもっと詳しく説明してほしい。そういう背景を知ることは大事。 ・北東北観光センターで渡された地図は、持ち歩くには大きく、使い勝手が良くなかった。 ・外国語の案内標識は、英語のみのものが多く、英語圏以外の自国語しか話せない個人観光客にとっては、つまらない観光になるかもしれない。

(3) 花巻地域

	指 摘 内 容
<p>新幹線 (盛岡駅→ 新花巻駅)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・案内標識はほとんどが日本語。英語は見つけにくい。 ・自由席の車両を見つけるのに少し時間がかかったが、新幹線の外に英語の電光掲示板があったので大丈夫だった。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">  </div>
<p>新花巻駅・ バス乗り場</p>	<p>【新花巻駅→バス停】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・看板が大きく、地図やバス路線の説明もあり、とても便利。ただし、外国語の案内標識がないので、日本語、漢字が読めないと難しい。 ・バス乗り場の看板は、前に雪が積もっていたために使えなかった。 ・どのバスに乗ればよいか、バス停に来たバスを見てもわからなかった。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">    </div> <p>【乗車中】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国語の案内がないので、支払い方法等がわからない。絵などの説明を増やすとよい。
<p>花巻市内観光 施設</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設はきれいで、迷わず見学することができた。 ・外国語の情報になかった。外国語の音声サービスがあればよい。 ・館内資料のデザインを改善し、ストーリー性を加味した絵図を増やすと、理解しやすいし、移動しやすい。 ・迷わないように順路が表示されていたのでわかりやすかった。 ・英語版のパンフレットがあった。 ・入口の地図にお勧めの場所を表示するとよい。 <div style="text-align: center;">  </div>

	指 摘 内 容
<p>バス （花巻市内観光施設→花巻駅→県内宿泊施設）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・時間通りにバスが来るので利用しやすい。 ・花巻観光案内所や案内所前の看板を見れば、乗るべきバス乗り場は分かるが、少なくとも英語があればいい。 ・バス代の支払い方法が分からないので、説明が必要。 
<p>県内宿泊施設</p>	<p>【チェックイン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国語のスタッフがいたので、チェックインが容易。施設の利用方法の説明も理解できた。  <p>【館内移動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国語の案内標識があったので迷わなかった。配布された外国語の地図も助けになった。 

	指 摘 内 容
県内宿泊施設	<p>【温泉】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クリーム等の備品は、外国人は使い方がわからない。 <p>【部屋の設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人は浴衣の着方がわからないので、説明があつたらよい。
バス （県内宿泊施設→花巻駅）	<ul style="list-style-type: none"> ・フロントでバス時間やバス停の場所を教えてくれた。 ・日本語ができないとかなり不安。 
在来線 （花巻駅→盛岡駅）	<p>【花巻駅】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電光掲示板があるので、時間や乗り場の確認が容易。 <p>【盛岡駅→改札】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・案内標識があり、改札への移動が容易。 
その他気がついたこと	<ul style="list-style-type: none"> ・盛岡駅や花巻駅にあるお土産店に「おみやげ」の記載がないと、外国人観光客はお土産を買う店なのかがわからない。最低英語の案内標記があるとよい。

(4) ホームページ

	指 摘 内 容
全体	<ul style="list-style-type: none">・一部の施設では、英語、中国語、韓国語の対応をしていた。館内施設の説明や写真を掲載し、分かりやすく紹介していた。・交通機関のホームページは、母国のものと比べてかなり詳細な情報が掲載されているが、日本語では理解できない。・個人旅行客の移動を想定したアクセスを掲載してほしい。最寄りのバス停からの移動方法など。・関連施設とのリンクを貼った方がよい。・掲載内容は、文章よりは写真を多くした方がわかりやすい。

5 案内標識について

(1) 用語の定義

- ① 指示標識：特定の観光施設に対しての進行方向、距離などを提供するもの。
- ② 同定標識：観光施設の名称、その説明を記載したもの。
- ③ 図解標識：地図を活用して現在地や周辺の施設などの情報を提供するもの。
- ④ メディア：案内標識や地図、パンフレット、インターネット、観光案内所、観光ガイドといった観光情報の提供手段の総称のこと。

※ ①～③は「観光活性化標識ガイドライン」（平成17年国土交通省）を参考。

(2) 案内標識の役割

観光情報は、商業広告と案内の二つの機能を持つものであり、観光客の視点に立つと、案内の機能を果たす観光情報が必要となる。案内の機能を果たす観光情報には、「目的地への方向や距離等の位置案内に関する情報」と、「観光資源の概要等の位置案内以外の情報」がある。

案内標識は、提供できる情報量が限られていることから、案内の機能を果たす案内標識は、位置案内に関する情報を中心に、基本的な情報を分かりやすく表示するとともに、案内標識以外のメディアを活用し、より効果的な情報提供をすることが必要である。

なお、案内標識は、「指示標識」及び「同定標識」、「図解標識」に分けられ、目的に応じて使い分ける必要がある。

また、案内標識により提供する観光情報は、観光資源の案内や観光案内所、トイレの案内など、施設別に検討することが重要である。

(3) 基本的な考え方

案内標識による観光情報は、観光客の視点に立って誰もが見やすく分かりやすくする必要があり。平成21年度に策定した「岩手県外国語案内表示統一ガイドライン〈観光用語編〉」では、外国人観光客に対する案内標識は、ユニバーサルデザインの観点から日本語、英語及びピクトグラム（絵文字、絵言葉の一種で、図記号の一種。外国人にも情報を伝えることが可能）の3種類を基本とするが、地域特性に応じ、設置者は、中国語（繁体字・簡体字）及び韓国語など多言語化を検討している。

また、情報提供が案内標識では足りない場合は、メディアを活用し、相互に補完することが必要である。

観光地は、行政、交通機関、宿泊移設、飲食施設などと異なる関係者から成り立っているが、観光客はそのようなこととは関係なく観光することから、観光地内の案内標識のデザインは一貫性を持たせる必要がある。

また、案内標識を整備するにあたり、外国人留学生等を活用し、外国人の視点を考慮することが必要である。



例) 日本語、英語、ピクトグラムの併記

(4) 交通機関の案内標識

ア 電車

新幹線の乗り降りに関しては、改札及びホームに配置している電光掲示板に必要情報が英語で表示されることや、車内で英語のアナウンスが放送されることから、迷う可能性は少ないと考えられる。しかし、改札を出たあとの駅構内の移動で迷ったとの指摘もあり、利用者の動きを想定した案内標識の配置の検討が必要である。特に、外国人観光客が最初に現地で情報収集すると考えられる観光案内所に誘導する案内標識の検討が必要である。



例) 盛岡駅での案内標識

イ バス

バスは、個人旅行者にとって大変便利な公共交通機関であるが、本県のバスは利用方法を示す外国語の案内標識が少ないため、乗りこなすには慣れが必要。また、どのバスに乗るべきなのか、日本語ができない外国人には、一部のバスを除いて、バスを見ただけでは判断が難しい。

案内標識の整備に当たっては、まず、外国人観光客の利用が想定される路線を想定し、その路線に使用される車両に日本語と英語の説明やピクトグラム、絵図を活用する必要がある。

乗るべきバスを判断する方法として、韓国の事例を紹介する。

【韓国の事例】

- 1 路線ごとに番号がふってあり、バスにその番号を記載。
- 2 路線の種類ごとに、バスのカラーリングを変更。
 - ① 幹線バス (ブルーバス)
 - ② 循環バス (イエローバス)
 - ③ 支線バス (グリーンバス)
 - ④ 広域バス (レッドバス)



例) 幹線バス (ブルーバス)



例) 支線バス (グリーンバス)

(5) 宿泊施設の案内標識

施設内の移動に係るメディア

日本語、英語、ピクトグラム（絵文字、絵言葉の一種で、図記号の一種。外国人にも情報を伝えることが可能）による案内標識が基本となるが、各施設における来客の傾向に応じ、必要な言語の案内標識整備の検討が必要である。

宿泊施設では、チェックイン時に外国語の館内案内図を配布すると、案内標識の補助となる。

(6) 観光地の案内標識

観光地での案内標識は、移動の補助となる案内標識が重要である。

案内標識を整備するに当たっては、まず観光地内の誘導ルートを検討し、駅やバス停といった交通機関の近くに図解標識、また、誘導ルートの要所毎には指示標識を設置する。

観光地の説明を記載した同定標識がないと、観光地と認識されない可能性がある。

案内標識だけだと情報提供量に限りがあることから、メディアの活用が重要である。



例) 盛岡市内の観光案内板

(7) 情報収集

外国人観光客は、宿泊施設や交通機関等を日常的に利用していない不慣れな利用者であり、事前に詳細な情報を入手済みであることや、どこで情報を入手できるのかを十分に把握していることは少ない。

そこで、観光案内所の場所や、地図、パンフレット等が入手可能な場所を分かりやすく配置するとともに、ホームページの情報を充実させ、外国人観光客を分かりやすく誘導することが重要である。

ア ホームページ

最低限、英語のホームページの整備が必要。

写真や絵図を活用し、視覚的に理解しやすいレイアウトが好まれる。

アクセス情報は、最寄りのバス停からのアクセスなど、個人旅行客の移動を想定した情報にすることが必要である。



例) (財) 岩手県観光協会・韓国語のホームページ・韓国人が好む赤色を使用



例) (財) 岩手県観光協会・中国語（繁体字）ホームページ

イ 観光案内所

本県はアジアからの観光客が多いことから、指さし対話集やパンフレット、地図を活用し、英語圏以外の外国人観光客に対する体制を整備することが必要である。



例) 北東北観光センター (於：盛岡駅)

ウ パンフレット、地図

本県への外国人観光客の入込から、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語版のパンフレットや地図の整備が重要である。

地図には、移動の際の参考となるランドマーク（例：岩手山）を記載するとともに、観光客が持ち歩きやすい大きさにするなどの配慮が必要である。

6 参考文献

- (1) 「観光活性化標識ガイドライン」 (平成17年国土交通省)
- (2) 「海外からのお客様を迎えるためにー外国人客接遇基本マニュアル」
(平成17年独立行政法人国際観光推進機構)
- (3) 「公共交通機関における外国語等による情報提供促進措置ガイドライン」
(平成18年国土交通省)