

酒田エリアにおける外国人旅行者のための言語バリアフリー化の取り組み

本件受託調査・実施 主事研究員 山口 泰史

本件は、平成23年度に国土交通省東北運輸局より受託した、「酒田エリアにおける外国人旅行者の移動容易化のための言語バリアフリー化事業」の内容を紹介するものである。いささか名称が長くて分かりにくいかもしれないが、簡単にいえば、酒田を訪れた外国人旅行者が、日本語が理解できなくても自由に観光を楽しめる環境を整備する事業である。

1. 事業の背景

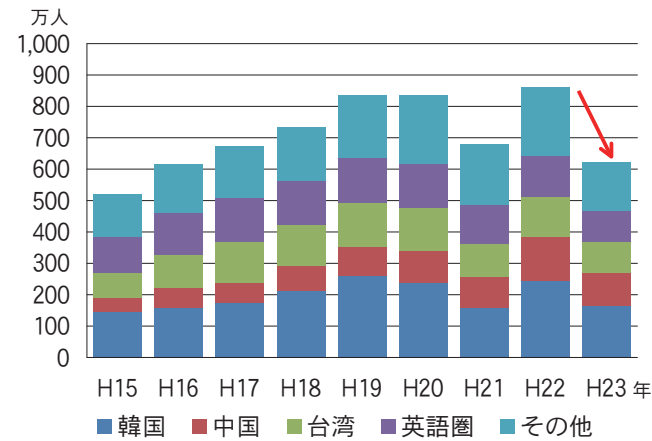
わが国では平成15年に、小泉純一郎総理大臣（当時）が施政方針演説で「平成22年に訪日外国人旅行者数を倍増の1,000万人にする」と述べ、それを受けてビジット・ジャパン・キャンペーンが始まった。

訪日外国人旅行者（以下、外国人旅行者）の増加は、単に外貨収入の獲得にとどまらず、国際相互理解の増進に寄与するとともに、今後、わが国の人口が減少を続ける中で、地域活性化やビジネス拡大などに向けたチャンスと考えられたからである。

日本政府観光局（JNTO）によると、平成15年に521万人だった外国人旅行者は、平成22年には既往最高の861万人となった。小泉元総理が目標とした1,000万人には届かなかったものの、キャンペーン開始から7年間で外国人旅行者が1.65倍に増えたことは一定の評価ができよう。この間、山形県を訪れた外国人旅行者も、20万人（平成15年）から84万人（平成22年）と4倍以上に増加した。

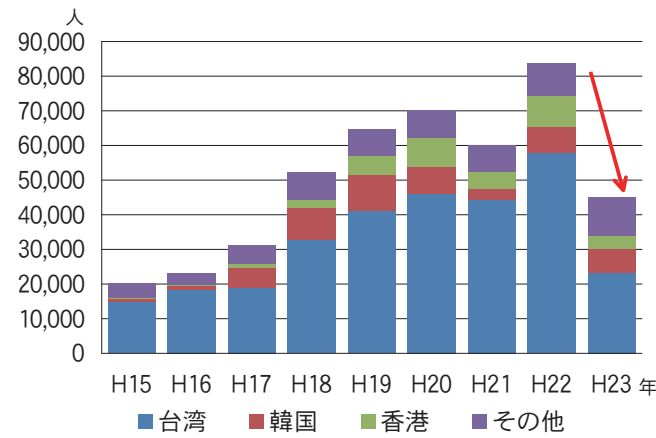
しかし、平成23年3月11日に発生した東日本大震災によって外国人旅行者は大きく減少し、同年では、全国が622万人（前年比28%減）、山形県が4.5万人（前年比46%減）に落ち込んだ（図1、図2）。

外国人旅行者を呼び戻すには、観光地での、外国人



資料：JNTO

図1 全国の外国人旅行者の推移



資料：観光振興課

図2 山形県の外国人旅行者の推移

の移動の利便性を図る必要があることから、国の平成23年度第3次補正予算（11月21日成立）に、外客誘致緊急対策事業として「外国人旅行者の移動容易化のための言語バリアフリー化事業」が盛り込まれた。

対象エリアには全国26カ所が選定され、そのうち東北地方では「平泉」「松島・塩釜」「会津若松・喜多方」「酒田」の4エリアが選ばれた。

2. 整備内容の決定プロセス

本事業の目的は、酒田を訪れた外国人旅行者の耳目に触れるもの、具体的には、耳で聞く「アナウンス」や、目で見える「看板およびパンフレット」の多言語化を図ることによって、外国人旅行者の“言葉の壁”を取り除くことである（言語バリアフリー化）。

そこで、以下のプロセスを経て整備内容を決定した。まず、山形大学の留学生（アメリカ人、中国人、台湾人、韓国人、タイ人）による現地調査を行なった。そこで、外国人の視点から、酒田観光における現状の問題点を指摘してもらった。

次に、それらを踏まえうえて、酒田市および関係者（交通事業者など）と協議を行い、素案を作成した。それを、有識者などで構成される委員会に諮問した。

最後に、委員会での意見をもとに、再度、酒田市などと協議を行い、最終的に整備内容を確定した。

なお、ここでいう“多言語”とは、アナウンスは英語、中国語、韓国語を指し、看板およびパンフレットは英語、中文簡体字（主に中国本土で使用）、中文繁体字（主に台湾で使用）、韓国語を指す。

3. 具体的な多言語化の整備

下の図3を参照していただきたい。

(1) どこを整備するか

整備する箇所については、「交通拠点」「二次交通」

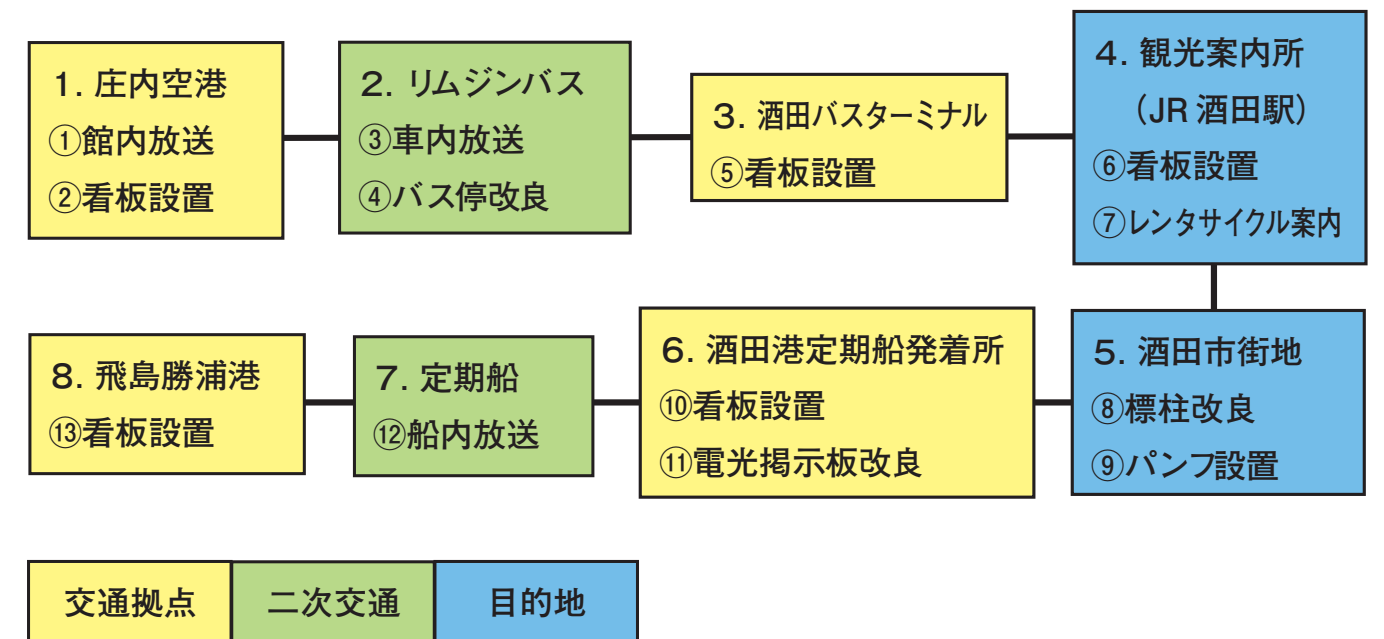


図3 本事業による「多言語化」の整備箇所と整備項目

「目的地」の3つのカテゴリーを設定した。

交通拠点については、飛行機で酒田を訪れる外国人旅行者が到着する「1. 庄内空港」、空港リムジンバスの発着地である「3. 酒田バスターミナル」、飛島への定期船発着地である「6. 酒田港定期船発着所」、飛島の定期船発着地である「8. (飛島) 勝浦港」の4カ所とした。

二次交通については、庄内空港と酒田バスターミナルを結ぶ「2. リムジンバス」、酒田港と勝浦港を結ぶ「7. 定期船」の2カ所とした。

目的地については、酒田を訪れた外国人旅行者が、観光情報を得るための「4. 観光案内所」(JR酒田駅構内)、実際に観光する「5. 酒田市街地」の2カ所とした。

以上の8カ所が整備箇所である。つまり、本事業でイメージする外国人旅行者の酒田での観光行動は、

庄内空港に到着後、リムジンバスで酒田バスターミナルまで移動。JR酒田駅（バスターミナルから徒歩3分）の構内にある観光案内所で観光情報を得て、酒田市街地を観光。さらに、酒田港まで足を伸ばし、定期船に乗って飛島を観光。その後、酒田バスターミナル（もしくは市街地バス停）から、リムジンバスで庄内空港へ移動。

というものである。

(2) 何を整備するか

本事業で多言語化の整備を行なったのは、以下の13項目である(図3)。

「1. 庄内空港」では、リムジンバス乗り場へ誘導するために、「①館内放送」と「②看板設置」。

「2. リムジンバス」では、乗降場所が分かるように、「③車内放送」と「④バス停改良」。

「3. 酒田バスターミナル」では、リムジンバスの乗り方、乗り場、出発時刻、および観光案内所の場所が分かるように、「⑤看板設置」。

「4. 観光案内所」では、そこが案内所であることを示す「⑥看板設置」、および、市街地観光は自転車が便利であることから、「⑦レンタサイクル案内」。

「5. 酒田市街地」では、市内に19基ある「⑧標柱改良」、および、市内5カ所に、山居倉庫、飛鳥、市街地観光(街歩きマップ)の「⑨パンフ設置」。

「6. 酒田港定期船発着所」では、飛鳥地図、出航欠航案内、乗船券の買い方などを示した「⑩看板設置」、および、待合室の「⑪電光掲示板改良」。

「7. 定期船」では、所要時間、安全確認、到着案内などの「⑫船内放送」。

「8. 飛鳥勝浦港」では、酒田港と同じ内容の「⑬看板設置」。

(3) 誰が整備するか

庄内空港関係は庄内空港ビル(株)、リムジンバスおよびバスターミナル関係は庄内交通(株)、観光案内所および酒田市街地関係は、酒田市と(社)酒田観光物産協会、定期船発着所(酒田港、飛鳥勝浦港)および定期船関係は酒田市定期航路事業所の協力を得た。また、物品作成の大半は小松写真印刷(株)(酒田市)に発注した。

4. 多言語整備の工夫

紙面の都合上、本事業で整備した内容の状況について、全てを紹介することはできないので、実際に酒田を訪れて、目で見て耳で聞いていただくか、報告書をご覧ください。

ここでは、工夫した整備の一部を紹介する。

(1) 重層的な案内-庄内空港でのリムジンバス誘導

先の留学生による事前調査で指摘された、重要な問題点の1つは、「空港からリムジンバスに乗るまでが

難しい」ことであった。これを解決するため、3段階での誘導整備を行なった。

第1段階は、多言語によるアナウンスである。従来は、全日空のスタッフがマイクで日本語アナウンスを行うのみであったが、今回、新たに多言語音声機器を設置した(図4)。



図4 空港に設置した多言語音声機器

黒い機器の左ボタンを押すと(他のボタンは予備)、英語、中国語、韓国語のアナウンスが流れる。全日空の協力で、マイク放送の後にこのボタンを押してもらうことにした。なお、ここで放送される主な情報は、「行き先」、「バス乗り場は、建物を出てすぐの場所にある」、「料金は車内で払う」の3点である。

第2段階は、館内の看板設置である。従来も多言語案内表示はあったが、小さくて分かりにくかったり、「バス」としか表記がなく、それがリムジンバスなのかどうかわからなかったりする状況であった。

そこで、館内の目立つ場所(図5)に、リムジンバス乗り場を案内するデジタルサイネージ(電子看板)を設置した。

デジタルサイネージの利点の一つは、画面の表示内容を自動的に切り替えることが可能なことである。今



図5 空港に設置したデジタルサイネージ



図6 デジタルサイネージの掲示内容

回設置したデジタルサイネージも、図6のように、「バス乗り場の方向」、「行き先」、「料金は車内で払う」、「終点までの料金」といった情報を掲載した画面が、一



図7 「バスの乗り方」をイラストで解説した多言語看板

定間隔で各言語に切り替わる仕組みになっている。

第3段階は、館外のリムジンバス乗り場ある。図7写真のように、雨よけ部分に、「行き先」と、「バスの乗り方」をイラストで解説した多言語看板を設置した。なお、解説は、事前調査で「空港内にリムジンバスのチケット売り場はないのですか?」と尋ねた留学生の不安を解消するために盛り込んだ。

このように、各段階で提供する情報が異なり、だんだん具体的になっていく。すなわち、1つのツールに全ての情報を盛り込むのではなく、情報を複数のツールに分散して順々に案内していくことで、外国人旅行者が混乱しないように配慮している。

(2) 「街歩きマップ」と市街地標柱の連動

本事業では、以前から市街地に建てられていた標柱(19基)の、外側シートを貼り替えた(図8写真)。

具体的には、横側に主要観光地の番号表記、上側の地図画面にアルファベット表記(A~S)を施した。一方、本事業で作成した、多言語の「街歩きマップ」(図8下。12面折りタイプ)には、主要観光地の番号表記とともに、各標柱の位置とアルファベット表記を盛

り込んだ(図8右上)。この、「街歩きマップ」に記載された標柱のアルファベット表記と観光地番号は、実際の標柱に記載されたそれらと連動している。

「街歩きマップ」は、庄内空港や観光案内所を含めた市内5カ所に配備している。したがって、「街歩きマップ」を手にした外国人旅行者は、マップを見ながら標柱を見つけることで、現在地を容易に把握でき、市街地の回遊観光が便利になると期待される。



図8 「街歩きマップ」と市街地標柱

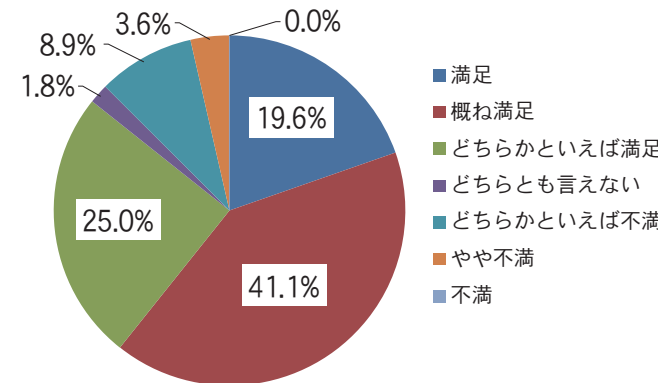
5. 外国人モニターによる評価

本事業で行った多言語整備の効果を検証するため、平成24年3月中旬に、外国人モニターによる現地調査を実施した。

モニターは、英語圏(アメリカ人、イギリス人)、中国人、台湾人、韓国人など、山形大学、秋田大学、秋田県立大学、国際教養大学の留学生を中心とした56人である(調査は3回に分けて実施)。

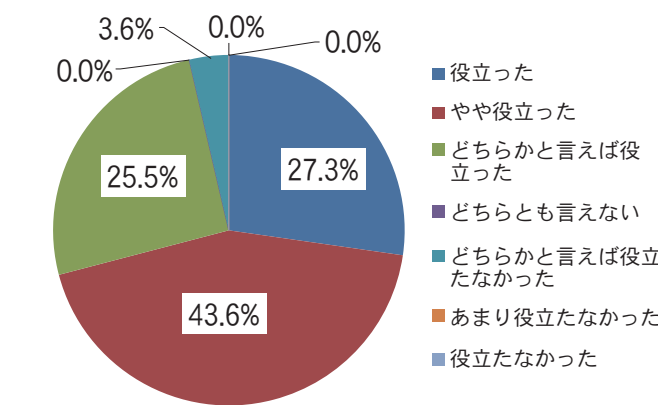
具体的には、多言語整備した場所をチェックし、調査終了後に、各言語に翻訳したアンケート用紙に回答してもらった。なお、調査に際しては、今回作成した各種パンフレットを事前配布した。

アンケート結果の一部を抜粋すると、酒田エリアにおける移動全般の満足度は、「満足」「概ね満足」「どちらかといえば満足」の合計が85.7%であった(図9)。また、パンフレットの役立ち度については、「役立った」「やや役立った」「どちらかといえば役立った」の合計が96.4%であった(図10)。



資料：アンケート調査

図9 移動全般の満足度



資料：アンケート調査

図10 パンフレットの役立ち度

このことから、本事業で実施した、酒田エリアにおける、外国人旅行者のための言語バリアフリー化には一定の成果があったといえよう。

6. 今後の課題

多言語整備(言語バリアフリー化)を実施して外国人旅行者を待つだけでは不十分である。すなわち、酒田観光の多言語環境が整備されていることを、外国人にPRしなければ、客足は伸びない。そのためには、ホームページなどで情報発信を行ったり、海外の観光博覧会やエージェントなどに出向いて宣伝活動を行ったりする必要があるだろう。

また、ハード環境を整備しても、最終的には人と人のコミュニケーションに帰結することから、たとえ片言の外国語でも、あるいは身振り手振りでもいいから、少なくとも外国人旅行者に対して物怖じしない心構えが必要である。今後は、主要な宿泊施設、飲食店、交通事業者などが、外国人旅行者に対する接し方を学ぶ機会を持つといった人材育成も、大きな意味があると思われる。

さらに、今回の事業を一過性のものとせず、他地域の整備状況を観察したり、実際に酒田を訪れた外国人旅行者の声を聞いたりしながら、より良い多言語環境整備を続けていくことが重要である。すなわち、長期的スパンでの改良と効果検証(PDCAサイクルの実践、図11)が求められよう。

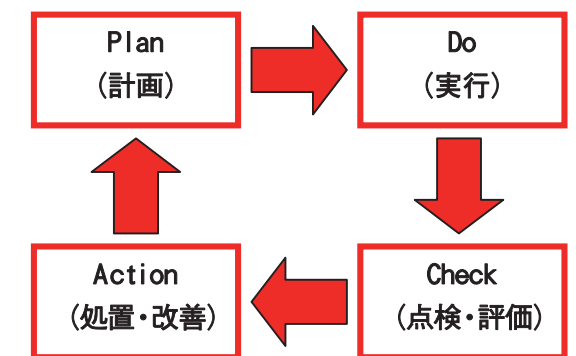


図11 PDCAサイクル

■ 報告書のお問い合わせ先

東北運輸局企画観光部国際観光課
〒983-8537 仙台市宮城野区鉄砲町1
第四合同庁舎内
TEL 022-791-7510