

インバウンドの道路利用に関する基礎調査

植前 成美¹ 小林 英彦²

¹近畿地方整備局 京都国道事務所 管理第二課 (〒600-8234京都市下京区西洞院通塩小路下る
南不動堂町808)

²近畿地方整備局 兵庫国道事務所 建設監督官 (〒651-2132 神戸市西区森友1-153)

我が国において観光産業分野は成長分野として位置付けられ、国土交通省観光庁を中心としたビジットジャパン事業など、外国人旅行者の訪日促進の取り組みがなされている。その結果、外国人旅行者（インバウンド）は年々増加しており、今後もその傾向が一定期間続くのではないかと考えられる。この状況に対応するために、外国人旅行者の生の声を把握し、道路管理者としてよりよい道路環境の整備・改善につなげることで観光分野の成長を下支えしていくべきではないかと考えた。そこで、本調査では、世界的な観光都市である京都市において、観光案内標識や自転車通行環境に関して外国人旅行者の意見収集を行った。

キーワード 訪日外国人、インバウンド、意見収集調査

1. はじめに

(1) 観光産業において日本が抱える課題

近年、我が国におけるインバウンド数は増加しているにも関わらず、宿泊施設の不足等我が国のインバウンド受け入れ体制が十分でないことが大きな課題となっている。これに対して、道路管理者として、インフラ整備や交通網の充実化等により、インバウンド受け入れ体制を整え、観光産業を支えていく必要がある。

(2) 京都市におけるインバウンドの状況について

京都市の調査結果¹⁾によると、東日本大震災により激減した京都市を訪れるインバウンドは翌年にはほぼ回復し、平成25年及び平成26年においてアメリカの旅行雑誌「トラベル・アンド・レジャー」の読者投票で2年連続で人気観光都市ランキング第1位を獲得した。また、京都市は毎年質を高めるということを実施しており、これらの結果、平成26年において京都市の外国人宿泊客数は過去最高の183万人を記録した（図-1）。

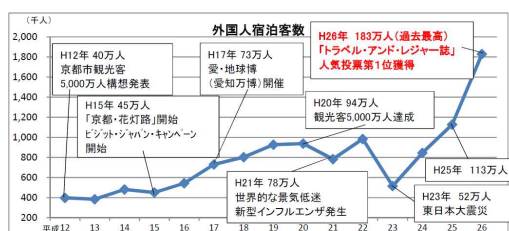


図-1 京都市内における外国人宿泊客数の推移
（「平成26年京都観光総合調査」¹⁾より）

2. 外国人の意見収集調査

(1) 背景と目的

「5000万人観光都市」から「5000万人感動都市」を目指している京都市では、毎年、国内外における観光客に対して満足度を調査し、質を高める取り組みを実施しており、京都市の「平成26年京都観光総合調査」によると、京都観光に残念だと感じたインバウンドの数はわずか1割だったが、その内の約20%が案内標識について残念だと感じていることが分かった。

インバウンドにとって観光の際に重要となる案内標識は理解しやすいものでないといけない。また、観光時に移動手段として自転車を利用する者もあり、京都市内を走る自転車や自動車のマナーについて残念だと思っているインバウンドはいないが、自転車利用が増えることから自転車の走行経路等を把握し、整備する必要があると考えられる。

当事務所では昨年度、全般的な自転車利用者の通行実態を把握することを目的としてGPSやスマートフォンアプリ、ヒアリング、webアンケートを利用した移動経路調査を実施したが、自転車の通行経路を把握出来る様な基礎的調査について、外国人利用者に限らずサンプル数が不足していることがいえる。

本調査では、外国人と日本在住者で案内標識の分かりやすさに対するポイントや自転車通行環境の感じ方に相違が生じると考えられるため、インバウンドを対象としたヒアリング等の調査を実施し、案内標識や自転車通行環境に対する改善点を把握することを目的としている。

(2) 案内標識に関する調査

京都市は、2011年に「歩く観光」を推進することを目的とした「京都市観光案内標識アップグレード指針²⁾」を策定し、これに基づき、観光客に分かりやすい観光案内標識の整備を進めていくこととしている。

本調査は、指針に基づいた整備を実施するための基礎的調査として、京都市を訪れる外国人観光客の案内標識やサインに関する満足度を調査し、改善点を把握することを目的として実施した。

調査日及び調査箇所等については表-1に示す。留学生調査員は英語圏2人、北京語圏3人、広東語圏1人、韓国語圏2人である。

表-1 調査日及び調査箇所等

調査日	平成27年11月21日(土)
調査箇所	京都府京都市東山区
調査時間	9:00～10:40 11:00～12:00 意見集集会
留学生監督員	1人
留学生調査員	8人

a) 調査手法

①留学生同行による現地調査

グループを2つに分けて現地調査を行った。

調査ルート上に設置されている案内標識及びサイン（以下、案内標識等）17基について、留学生調査員と共に現地調査を行い、外国人観光客の目線で各案内標識等の分かりやすさや改善点等について調査票に記入してもらい、案内標識等に関する満足度を調査した。図-3に調査状況を示す。



図-2-1 調査ルート図（グループ1）



図-2-2 調査ルート図（グループ2）



図-3 現地調査状況

調査票は各案内標識につき1枚で、設問は、「その標識の分かりやすさについて（4段階評価）」、「より分かりやすくするために必要な情報は何か（選択肢より選ぶ）」、「その他意見等（自由記入）」の3問である。図-4に実際に使用した調査票を示す。

調査票	
NO	5
設置場所	国道1号(東山五条交差点西)
設置位置図	設置状況
記入欄	
本国から来訪された観光客になったつもりで、この標識(サイン)について以下の質問にお答えください。	
(質問1) この標識(サイン)は、分かりやすいと思いますか？ (あてはまるもの一つ○)	
1. とても分かりやすい 2. 分かりやすい 3. 分かりにくい 4. とても分かりにくい	
(質問2) より分かりやすくするために必要な表示は何ですか？ (あてはまるものを全てに○)	
1. 母国語での表示 2. 地図での表示 3. ピクト(マーク)での表示 4. 距離の表示 5. その他	
(質問3) 分かりにくかったことやご意見があれば、具体的におしえてください (自由記入)	
備考 車: 案内看板(行先誘導)	

図-4 調査票

②意見集集会

案内標識等の利用実態や要望点等を把握し、改善検討を行うために、京都国道事務所にて、①において調査した案内標識等に関する意見集集会を実施した。



図-5 意見集集会実施状況

b) 調査結果

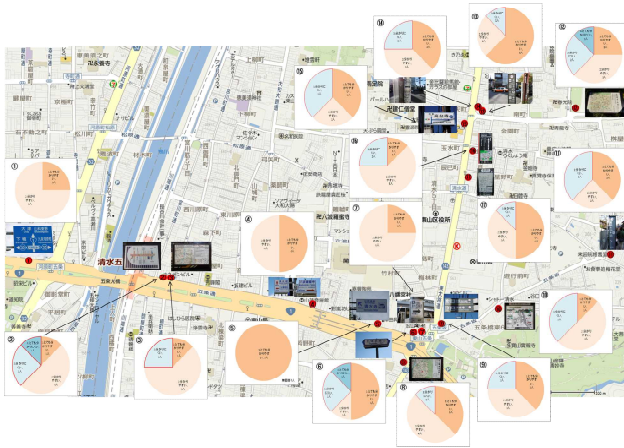


図-6 標識の分かりやすさに関する調査結果（橙色系「分かりやすい」、青色系「分かりにくい」）

図-6に現地調査における標識の分かりやすさに関する調査結果を示す。図-6及び意見集集会より以下のことが分かった。

①17基の標識のうち全ての標識において半数以上の留学生在が「分かりやすい」又は「とても分かりやすい」と回答している。

②17基の標識のうち13基もの標識について少なくとも一人は「分かりにくい」又は「とても分かりにくい」と回答している。

①について、「分かりやすい」理由として「ピクト表示がある」「シンプルである」「標識が大きく見つけやすい」等の点が共通している。

②について、「分かりにくい」理由としてそれぞれ共通していることは、「情報が多い（余計な情報がある）」「日本語表記しかない」「標識が小さく見つけにくい」等である。各々の標識においては、「近接している標識との情報の差異」「情報の不一致（例えば、手持ちの地図では「五条坂」であるのに対し、標識では「五條坂」となっている。）」等の問題がある。

また、「分かりにくい」との回答が無い標識においてより分かりやすくするために「英語以外の表記」「目的地までの距離・所要時間表示」などの意見を得た。



図-7 半数が「分かりやすい」と回答した標識（例）



図-8 「分かりにくい」との回答が多い標識（例）

(3) 自転車通行環境等に関する調査

京都市は、自転車は点在している観光地を巡る手段として最適なものであることから駐輪場の整備等に注力し、レンタサイクルの利用促進をしている。

本調査は、観光都市である京都市において、観光目的の自転車利用状況及び京都市内の自転車通行環境の改善点等について、外国人視点で把握することを目的として実施した。

調査日及び調査箇所等について表-2に示す。

表-2 調査日及び調査箇所等

調査日	平成27年12月20日(日)
調査箇所	京都府京都市右京区
調査時間	13:00～17:00

a) 調査手法

JR嵯峨嵐山駅前のレンタサイクル施設「トロッコおじさんのレンタサイクル」（図-9）において、京都市内を観光するために自転車を利用する外国人（英語圏、中国語圏、韓国語圏）を対象にヒアリング形式または調査票への記入形式でのアンケート調査を行った。



図-9 調査箇所

アンケートの質問数は全13問で、自転車を利用した理由、自転車で行ったか、案内標識は分かりやすかったか、自転車を利用して安全だと感じたか等である。図-10にヒアリング実施状況を示す。



図-10 ヒアリング実施状況

また、アンケートに協力してくれた外国人自転車氏利用者にはお礼として図-11に示す粗品を渡した。



図-11 アンケート協力者への粗品

b) 調査結果

以下にヒアリング調査結果をまとめる。

①調査に協力してくれた外国人観光客は全32名であり、国籍は台湾17名、オーストラリア6名、アメリカ3名、マレーシア、インドネシア、マカオ（中国）が各2名であり（図-12），全体の66%の方が京都は初めての訪問であった。

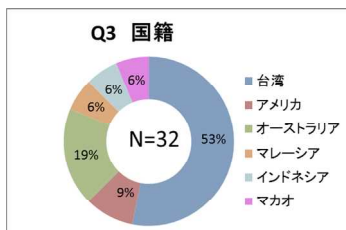


図-12 「Q-3国籍」

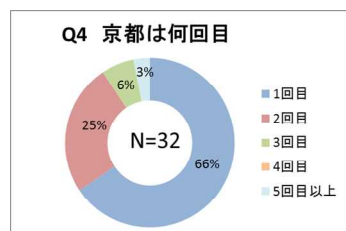


図-13 「Q4京都は何回目？」

②「（選択式）駐輪場について特に困ったことを教えて下さい」という質問には「駐輪場がなかった」「駐輪場の場所が分からなかった」の他に「料金がかかる」「駐輪場の数が少ない」という回答を得た（図-14）。

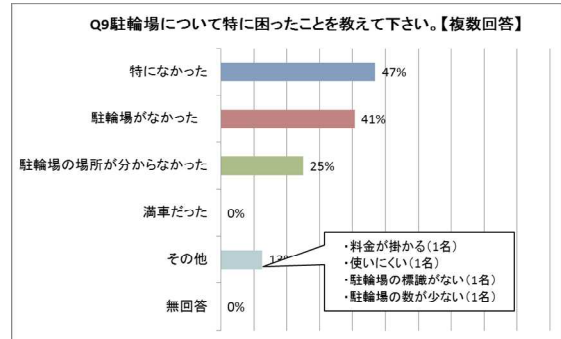


図-14 「Q-9駐車場について困ったこと」

③「自転車を利用して安全だと思いましたか」の質問には「とても安全」「安全」を合わせると約8割の方が安全だと回答しており（図-15），「特に危険だと思った理由」（複数回答）には、41%が「歩行者が多い」と回答し、「自転車の走る場所が分からない」と回答する人が22%いた（図-16）。

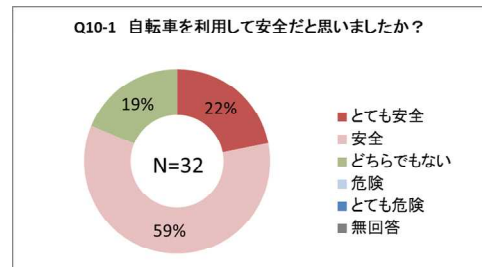


図-15 「Q10-1自転車を利用して安全と感じたか？」

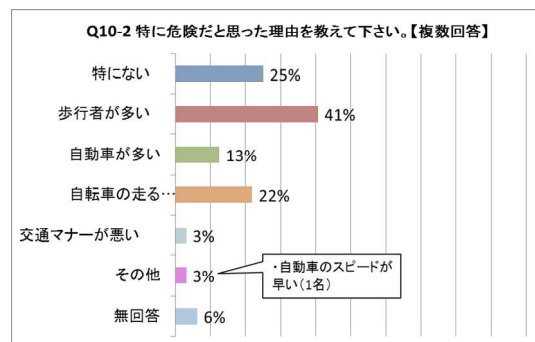


図-16 「Q10-2 特に危険だと思ったこと」

④「（Q-12）自転車を利用して自国より良かった点や悪かった点を教えてください。」との質問に良い点として「広いエリアを見るにはよい」「車のドライバーのマナーが良い」、悪い点として「道が狭い」「人が多い」という回答を得た。

3. まとめ

案内標識等調査について、外国人観光客にとってほとんどの既設標識は「分かりやすいものである」という結果を得た。同時に情報を入手するための手段として重要であるものということが分かった。一方で、「分かりやすい」と答える者がいれば、「分かりにくい」と回答する者もいる標識がいくつか存在する。また、設置団体が異なることによる標識内容の齟齬など日本人では特に気にしないような点についての指摘も受けた。標識内容の齟齬や標識を理解できないことは混乱を招いたり、行き先を失う原因となり、せっかくの観光に満足してもらえなくなってしまう。万人に理解されやすい標識にするためには、多種の言語を用いたものにすることが確実であるが、記載言語数の制限があるのはもちろん、より見にくいものになるだけだろう。従って、関係行政機関との情報共有により標識内容の齟齬を無くしたり、ピクトグラムなどの使用で目に付きやすくしたりするなど、より分かりやすい標識にするための見直しや改善を図っていくべきである。

自転車通行環境等調査について、レンタサイクルを利用した外国人観光客の約8割が自転車通行環境を「安全である」と感じ、9割以上がレンタサイクルを「また利用したい」と回答しており、京都での自転車利用に満足していると考えられる。一方で、「歩行者が多い」「走る場所が分からない」「駐輪場の場所が分からない、使いにくい」などといった自転車利用に対して不満を抱いている。また、駐輪施設を持たない土産物店や飲食店等の店舗によって自転車での来店を控えるように促しているところも存在する。また、車道の左側という正しい場所を走る者がいる中、「走る場所が分からない」ことによるものからか歩道や車道の右側を走行する者が少なからずいることも事実である。このように、京都はレンタサイクルの利用を促進しているにも関わらず、「自転車利用者に優しい街」でないのが現状であるといえる。よって、駐輪場の整備は当然のこと駐輪場への案内看板等の設置や誰にでも分かりやすい歩行者と自転車の分離された通行空間の確保などの自転車利用者に優しい街づくりが必要である。

4. 今後の課題と方針

国によって言葉の表現方法の違いや、英語表現のない言葉等がある。例えば、「自転車で主にどこを走ったか」との質問で「幹線道路（歩道が整備された2車線以上の道路）」「細街路（歩道が整備されていない2車線以下の生活道路）」の2つの言葉があったが、実際に翻訳された言葉だけでは理解しにくい者がいたり、限られた時間で観光している者もいるため、写真や絵を利用した分かりやすい且つ質問数や質問内容・時間等を配慮した調査票について検討していく必要がある。

現地調査後の意見収集会では、京都では登録等しなくても利用出来る無料 Wi-Fi が駅などに無く、不便であるため、容易に接続できるよう利便性の向上を求める声が多く、より快適に京都観光をしてもらうために、容易に Wi-Fi 接続できる環境を作っていくことが新たな課題になるだろう。

両調査結果及び意見収集会より、案内標識・自転車環境について共にインバウンドには好感を持たれていると思われるが、今回の調査はインバウンド対策の調査としては対象者が限定されてしまい、収集できたデータは十分であるとは言えない。今後、低コストで幅広く意見を集約できる web を利用した調査等を併用していくことで有用なデータ収集が可能になるだろう。また、観光都市の基礎整備を実施していく上で、自治体観光部局等の意見を聞くことはもちろん、都市を育てるという意味で住民や留学生の協力が必要となってくる。今後も今回のような現地調査において一般の方への協力を求めるなどみんなで都市を創るという考えを根ざす機会の一助となりたい。

謝辞：今回の調査実施に関して、ご協力いただきました、留学生調査員の方々及び自転車関連施設の皆様に厚く感謝いたします。

参考文献

- 1) 京都観光総合調査 平成26年
https://kanko.city.kyoto.lg.jp/chosa/image/kanko_chosa26.pdf
- 2) 京都市観光案内標識アップグレード指針
<http://www.city.kyoto.lg.jp/sogo/page/0000108335.html>