

外国人観光客に対する案内情報サインの実態と課題 —浅草を対象として—

The actual conditions and problems of guide information signs for foreign tourists

-A case study of Asakusa area -

岩本 智樹* 増田 慎* 室田 昌子**

Tomoki IWAMOTO, Shin MASUDA, Masako MUROTA

This study aims to figure out the actual conditions and problems of the sightseeing guide signs for foreign tourists in Asakusa town. The signs are classified into major four types, such as sightseeing information, transportation information, specific site information, information calling for attention, and small fifteen types. Besides, the areas are divided into two types, such as “Road type” and “Sightseeing spot type”, and “inner area” and “circumference. Based on the result, we analyzed the reason of the areas insufficient areas of guide signature, and propose the future plan in Asakusa.

Keyword : Foreign Tourist, Guide Information Signs, Sightseeing Spot, ASAKUSA

外国人観光客、案内情報サイン、観光スポット、浅草

1. 研究の背景と目的

近年、外国人観光客が急増し、アジア地域、特に中国からの観光客が増加し、衰退する地域経済の活性化に大きな期待がされている。それに伴い、日本各地で日本の魅力を海外に伝え、外国人観光客の増加を図るべく、行政、民間企業、市民団体などが様々な取り組みを進めている。2008年には観光庁も発足し、受け入れ体制づくりや魅力的な観光地づくりが行われている。2010年には、訪日外国人旅行者数が約860万人となり（JNTO 訪日外客数）、増加を続けている。

受け入れ体制づくりには、人材育成や観光情報の提供、ニーズに即したサービス提供など多様であるが、日本の街中を歩いて楽しんでもらえるような体制づくりも重要である。特に日本の街は、海外の街と比べ通りが複雑でありわかりにくいと言われており、案内情報サインの存在が重要と考える。

本研究では、多くの外国人観光客が訪れる浅草を対象として、観光案内サインが現状でどのような設置のされ方がされているのかに着目し、現地調査を実施して実態を把握し、今後どのような設置が必要かについての課題を把握することを目的とする。

2. 研究の方法と研究対象地

外国人観光客が多く訪れる観光地として、調査地区を浅草の浅草寺付近とした。その理由は、浅草寺、各商店街、花やしきなどと言った町全体に観光スポットや観光客向けの商店街があり、“歩く”タイプの観光地と位置づ

けられ、日本の観光客を含め、年間約2000万人（台東区調べ）が訪れている。また、JNTOの都市・観光地別訪問率では、2009年、2010年ともに、1位新宿・大久保、2位銀座・有楽町・日比谷に次いで3位と高順位であることから、外国人からも人気の街といえる。

実地調査区域は、外周に位置づけられる4つの幹線道路（雷門通り、国際通り、言問通り、馬道通り）と、その交差点及び、その内側区域(図1)とした。

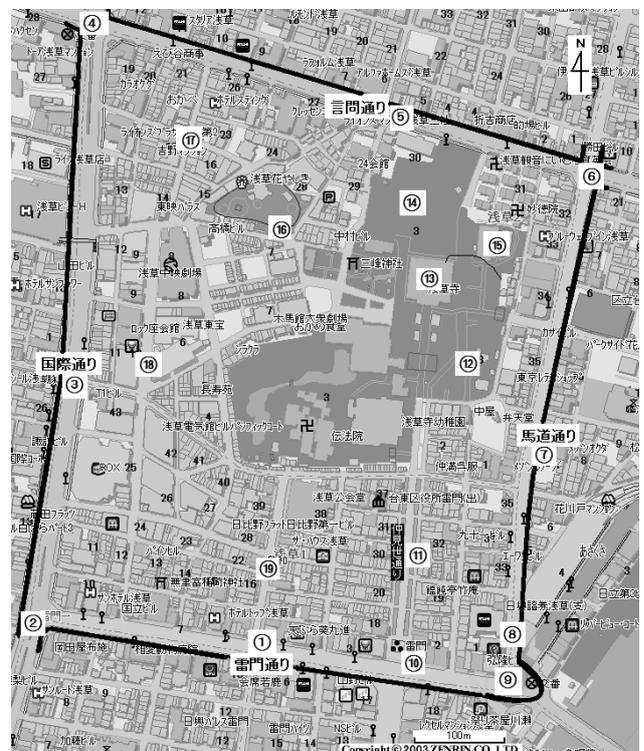


図1. 調査区域 (引用：ゼンリン電子図帳)

* 非会員 東京都市大学環境情報学部環境情報学科 (Tokyo City University)

**正会員 東京都市大学環境情報学部環境情報学科 (Tokyo City University)

区域をタイプ区分し、道路タイプと観光スポット・広場タイプとし、前者は、4 つの幹線道路とその交差点、内部区域の各商店街の通りが該当し、それぞれ幹線道路型と商店街型に小分類した。後者は駅前や各観光スポットとその周辺の広場が該当し、さらに、駅前型と観光スポット型とした。研究方法は、浅草の対象地域内を現地調査（2010 年 10～11 月）することにより把握した。

3. 対象区域の分類と案内情報サインの分類

実地調査は、4 つの幹線道路（雷門通り、国際通り、言問通り、馬道通り）と、その内部区域について表 4 に示すように、19 区域に分けた。交差点の範囲は、交差点に歩道を含めてガードレールの端から端までとし、ガードレールの設置される部分を各通りの道路部分とした。

観光案内サインの分類は「観光情報」「交通情報」「特定場所」「注意喚起」「その他」の 5 種類に大きく分け、さらにさらに細かな分類として、以下のように分類した。

「観光情報」にはマップ・歴史・行事・建物、「交通情報」には観光スポット指示・駅方向指示・通り名、「特定場所」には避難場所・トイレ・喫煙所、「注意喚起」

には、禁煙ポイ捨て・駐輪進入禁止・優先道路・その他注意、とそれぞれ小分類した。

それぞれの情報がどの言語で表記されているのかは、を「日本語のみ」「日本語・英語」「日本語・英語・中国語・韓国語」「ピクトグラムのみ」「その他」に分類した。「ピクトグラム」とは一般に「絵文字」「絵単語」などと呼ばれ、何らかの情報や注意を示すために表示される視覚記号（サイン）の一つである。地と図に明度差のある 2 色を用いて、表したい概念を単純な図として表現する技法が用いられる。ピクトグラムの例として、トイレの看板や禁煙マークなどが挙げられる（図 2）。なお、英語のみや中国語のみの表記は非常に稀だったため「その他」に分類した。



図 3. ピクトグラムの例

大分類	観光情報			
小分類	マップ	歴史	行事	建物
写真例				
大分類	交通情報			特定場所
分類	観光スポット指示	駅方向指示	通り名	避難場所指示
写真例				
大分類	特定場所	注意喚起		
分類	トイレ	禁煙・ポイ捨て禁止	駐輪・進入禁止	優先道路
写真例				

図 2. 案内情報サインの分類

これらの分類から、「言語」「観光情報種類」「区域」の3つでクロス集計し、浅草の観光情報をまとめた。

4. 調査結果

表1は、区域毎の案内情報サインの設置個数と言語の種類別の設置個数である。

情報サインのタイプ別にみると、全体として多いものは、マップ、禁煙・ポイ捨て禁止、優先道路指示などである。外周幹線道路区域の設置数は多く、特にマップ、交通情報、避難場所、禁煙ポイ捨て等の注意喚起が多い。一方、内部区域は全体として設置が少ないものの、マップ、建物説明、禁煙・ポイ捨て、駐輪進入禁止等が多い。

交差点を除く外周幹線道路には、避難場所指示のサインは多く見られたが、内部区域には見られず、実際に問題が起こった際に、外国人観光客を誘導させる情報がないため、災害時の情報が不足していると言える。

仲見世通りでは、かなり多くの飲食店が存在し、食べ歩きを推奨している店舗が多い。しかし、ゴミ箱の設置が少なく、ポイ捨て禁止のサインが少ないことで、外国人観光客によるポイ捨てが多いと商業者が指摘している。

上記のような問題点の他に、浅草寺近くにはトイレがあるが、離れてしまうと気軽に入ることのできるトイレがないことは、コンビニのトイレなどに入りなれていない外国人観光客にとっては、不便な点であるだろう。

表1. 区域別・サインタイプ別、言語タイプ別設置数

タイプ	区域名称	サインのタイプ													言語のタイプ					合計					
		観光情報			交通情報			場所			注意喚起			その他	合計	日本語のみ	日本語・英語	日・英・中・韓	ピクトグラムのみ		その他				
		マップ	歴史	行事	建物	観光スポット指示	駅方向指示	通り名	避難場所指示	トイレ	喫煙所	禁煙・ポイ捨て	駐輪・進入禁止									優先道路	その他注意		
外周幹線道路区域	①雷門通り	内側	9	2	-	-	2	4	2	3	-	-	3	-	-	-	-	25	6	4	5	-	-	15	
	外側	6	1	-	-	-	2	3	3	-	-	6	-	-	-	-	1	22	5	4	8	-	-	17	
	②交差点(雷&国)	内側	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	3	1	2	-	-	-	3	
	外側	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	2	-	2	
	③国際通り	内側	1	1	-	-	1	1	-	1	-	-	3	11	28	-	-	47	8	7	1	28	-	-	44
	外側	5	1	-	-	-	-	4	-	-	-	-	20	-	-	-	1	31	4	-	6	20	-	30	
	④交差点(国&言)	内側	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	2
	外側	1	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	3	-	3	-	-	11	-	2	4	3	-	-	9
	⑤言門通り	内側	5	-	-	-	1	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	1	11	3	3	4	-	-	10
	外側	4	-	-	-	1	-	1	6	-	-	-	6	-	-	-	-	18	4	6	7	-	-	17	
⑥交差点(言&馬)	内側	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	0	
外側	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	4	-	2	2	-	-	-	4	
⑦馬道通り	内側	3	-	-	-	-	-	1	4	-	-	3	-	-	-	-	1	12	2	6	4	-	-	12	
外側	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	5	-	-	-	-	9	4	3	2	-	-	-	9	
⑨交差点(馬&雷)	内側	1	-	-	-	-	-	3	-	-	-	1	1	-	-	-	6	-	4	1	-	-	-	5	
広	⑩(東部)駅前	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	6	1	2	-	-	-	-	2	5
外周合計		41	5	1	0	8	9	14	25	0	1	36	12	53	0	4	209	40	45	44	53	2	184		
内部区域	⑩雷門前	1	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	2	-	-	-	-	2	
	⑪仲見世通り	2	1	1	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	3	13	1	7	1	-	-	9	
	⑫ひさご通り	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	1	2
	⑬六区ブロードウェイ	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	11	-	-	-	25	11	3	-	-	-	-	-	14
	⑭オレンジ通り	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	4	4	-	-	-	10	4	4	-	-	-	-	8	
	⑮宝蔵門横	-	1	-	-	-	-	-	2	2	1	-	-	-	-	4	-	10	1	3	3	-	-	4	11
	⑯浅草寺本殿内	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9	-	11	1	1	6	-	-	2	10
	⑰浅草寺本殿周辺	3	-	-	2	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	1	10	2	2	3	-	-	-	1	8
	⑱浅草神社	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	3	-	2	-	-	-	-	-	2
	⑲花やしき	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1
内部区域合計		18	2	1	7	2	2	3	0	3	4	9	15	0	17	5	88	20	24	14	0	9	67		
合計		59	7	2	7	10	11	17	25	3	5	45	27	53	17	9	297	60	69	58	53	11	251		

注：サインのタイプと言語のタイプの合計値の違いは、1つのサインに複数の情報が含まれている場合、複数でカウントしているためである

*：観光スポット・広場タイプの意味

国際通りに、優先道路指示が多いのは、自転車優先のピクトグラムをカウントしているためであり、通りが広くスペースがあり、一定間隔で設置されている。外周には道路に面したマップなどの情報を置くスペースがあり、一定の間隔で情報を置くことができるからだろう。内部区域では、両サイドに店舗がある商店街の形が多く、店の前に看板を置くスペースが無いことが考えられる。道も分かりづらいため、多くのマップや交通情報が必要であると考えられる。

表2は、情報案内サインを言語タイプ別に見たものである。浅草地域は、ピクトグラムが多く設置されており、全体の約3分の2を占める。ここではピクトグラムの有無で分けて個数を表示した。

注意喚起の項目に注目すると、そのほとんどがピクトグラムを含むサインになっており、どの国から観光客が来ても分かりやすいように工夫されていると言えるだろう。しかし、マップに関しては中国語・韓国語までを含んでいることが多いが、進入禁止などの情報には英語までしか表記されていないことも多いことがわかる。

観光情報の中でも、歴史や建物に関する説明は数が少なく、その大半が日本語であり、より詳細で日本の文化歴史に親しむような情報については情報量が少なく、単に歩き回るためには問題はないものの、深く知りたい外国人観光客には物足りなさを感じさせられると思われる。

ピクトグラムだけの情報は優先道路のみになってい

る。喫煙所など簡単にみて分かる表示はピクトグラムだけでも表示する事ができ、工夫次第では、もっと多くの情報を簡易的に表示できると考える。駅方向指示は、その多くが日英中韓の4ヶ国語表示となっており、

外国人観光客に対して十分に配慮が行き届いているといえるだろう。

その要因として、案内サインを設置するスペースの少なさが挙げられる。内部地域の商店街では、両脇に商店が立ち並び、サインを置くスペースがない。

表2. 言語タイプ別案内情報サインの設置

ピクトグラムの有無	言語の種類	案内情報サインの種類														合計	
		観光情報				交通情報			特定場所			注意喚起					
		マップ	歴史	行事	建物	観光スポット指示	駅方向指示	通り名	避難場所指示	トイレ	喫煙所	禁煙・ポイ捨て	駐輪・進入禁止	優先道路	その他注意		その他
有	日本語	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	8	-	-	2	32
	日本語&英語	9	-	1	-	4	1	1	-	1	2	12	7	-	-	2	40
	日英中韓	12	1	1	1	6	9	4	25	-	3	12	1	-	-	-	75
	その他	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	4
	ピクトのみ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	53	-	-	-	53
無	合計	24	1	2	1	10	10	5	25	3	5	45	16	53	0	4	204
	日本語	29	5	-	1	-	-	-	-	-	-	11	-	1	-	-	47
	日本語&英語	6	1	-	3	-	1	12	-	-	-	-	-	-	5	3	31
	日英中韓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4
	その他	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	1	11
合計	35	6	0	6	0	1	12	0	0	0	11	0	17	5	9	93	
全合計	59	7	2	7	10	11	17	25	3	5	45	27	53	17	9	297	

今後の案内サインの在り方として、まずサインを提供するスペースの作り方が重要になってくる。省スペース型の読みやすいサインが必要であり、4カ国語を一つにま

5. まとめと提案

本研究は、外国人観光客にも人気の高い浅草地域を対象に、案内情報サインの実態調査を行った。当地域は、ピクトグラムの活用が進んでおりわかりやすいものが多い。また、ピクトグラムのないものについても、日本語以外の言語表記があるものが、日本語表記と同程度設置されており、日本語のわからない外国人観光客にとってもある程度情報が入手できるようになっている。

「マップ」「観光スポット指示」「駅方向指示」は、観光客が快適に散策するために必要であり、「避難場所指示」「禁煙・ポイ捨て」は、安全性や衛生面確保から必要であり、それぞれ幹線道路や各商店街の通り、交差点など、人が集まる場所や目立つ場所に一定間隔で設置することが望ましいと考える。「歴史」「行事」「建物」は、その情報が説明する特定場所とその付近に設置することが望ましく、特に日本の文化や歴史を知りより深い関心を持ってもらうためには是非とも増やしたい情報である。また、「禁煙・ポイ捨て」は、既に文化の異なる外国人観光客による喫煙ゴミ問題も指摘されていることから、ピクトグラムの活用などによる配置が重要である。

従って、道路タイプの幹線道路型には、マップ、交通情報、避難場所指示、注意喚起が必要であり、商店街型では、注意喚起、避難場所指示、禁煙・ポイ捨て、駐輪・進入禁止が必要と考えられる。観光スポット・広場タイプの、駅前タイプには、マップ、交通情報、注意喚起が必要であり、観光スポットタイプには、観光情報、交通情報、特定場所、注意喚起が必要と考える。

浅草では、内部地域における外国人向けの交通情報や避難場所の指示、歴史や行事・建物等の詳細観光情報が比較的不足している。

とめると大きなスペースが必要になることから、言語別のわかりやすいサイン等の工夫も必要と考える。日本の街並みは、狭い空間が多いので、各地域の工夫が必要であるが、一方で、全国共通のルールが必要である。各地域にサインの設置の仕方が異なると、サインを探せないためである。

ピクトグラムの使用は省スペースには有効であるが、詳細な観光情報の提供も重要と考えられるため、これらの有効な提供方法も考える必要がある。

また、交通機関の遅れなどといった広域の情報提供をすることで、時間で行動している外国人観光客には必要であり、そういった情報提供を特定の街中で提供することも必要と考える。

これらの問題を踏まえ、今後も他地域などで実態調査を行いつつ、観光客の意見を把握し、案内情報サインの全国統一的なルール、及び地域ならではの工夫の方法を検討することが今後の課題である。

参考文献

日本政府観光局 JNTO国際観光白書 2009年発行
<http://www.tripadvisor.jp/HotSpotsJapan>
<http://www.jnto.go.jp/jpn/>
 五戸美緒「駅と観光地における情報提供に関する一考察～外国人観光客と日本人観光客双方にとって利便性のあるものにするために～」 東北福祉大学 2008年
 鎌田裕美、山内弘隆「観光需要に影響を及ぼす要因について―「魅力度」計測への試み―」 2005年国際交通安全会誌 Vol.31, No3