

# 道の駅「摩周温泉」を拠点としたストレスフリーな観光地域づくり (平成30年度のとりまとめ)

弟子屈町等14市町村をモデルとして、外国人ドライブ観光客への情報発信により、道の駅への立寄りを促進するとともに、立ち寄った道の駅で外国人観光客に対して周辺観光情報を一元的に発信し、周辺地域の更なる周遊を促進

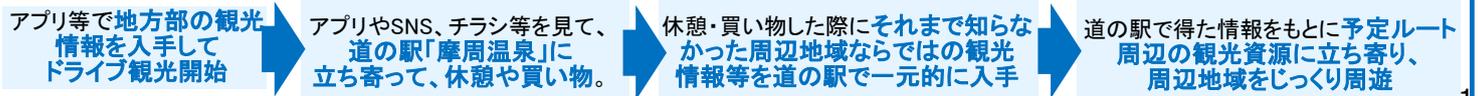
## 道の駅「摩周温泉」を拠点としたストレスフリーな観光地域づくり地域協議会

関係機関の連携のもと、広域的な連携を通じた一元的な観光情報の発信等により、当該地域の外国人観光客の更なる周遊を促進する試行を実施

北海道開発局	道の駅「摩周温泉」	周辺14市町村・参加機関
<b>道の駅「摩周温泉」への外国人観光客の誘導</b> (ナビタイムジャパンと連携し、多言語で北海道の観光情報等を発信するアプリ、SNS等を活用)	<b>周辺地域の観光情報等の一元的発信による周辺地域への外国人観光客の誘導</b> ・多目的での外国人観光客の立寄り機会を捉えた周辺地域の情報発信 ・JNTO認定観光案内所での対面での外国人観光客への案内 など	<b>各地域ならではの観光情報*等の道の駅「摩周温泉」への提供</b> ※旬な情報、これまで外国人に発信されていない情報等 <b>観光施設等での外国人観光客の受入れ</b>
<b>試行の枠組みの構築及び試行全体の実施支援</b> (道の駅「摩周温泉」への情報集約、一元的な発信の試行等の支援)		
<b>試行の効果検証と参加機関との共有</b> (外国人観光客の移動経路データ分析や関係施設へのヒアリング等)		

アプリ、SNS等で道の駅「摩周温泉」に誘導 ↓ 道の駅に立ち寄った観光客の動線上で周辺情報を一元的に発信し、観光案内所で詳細案内 ↓ 外国人観光客の受入れ環境の検討 ↑ 移動経路データの取得・分析

## 外国人観光客



## 地域協議会構成員

釧路市	津別観光協会
NPO 法人 阿寒観光協会まちづくり推進機構	斜里町
標茶町	知床斜里町観光協会
標茶町観光協会	清里町
弟子屈町	NPO 法人 きよさと観光協会
一般社団法人 摩周湖観光協会	小清水町
鶴居村	小清水町観光協会
NPO 美しい村・鶴居村観光協会	大空町
別海町	NPO 法人 オホーツク大空観光協会
別海町観光協会	釧路湿原・阿寒・摩周シーニックバイウエイ
中標津町	東オホーツクシーニックバイウエイ
一般社団法人 なかしべつ観光協会	国土交通省北海道運輸局釧路運輸支局
標津町	国土交通省北海道運輸局北見運輸支局
標津町観光協会	北海道釧路総合振興局
羅臼町	北海道オホーツク総合振興局
知床羅臼町観光協会	一般社団法人 シーニックバイウエイ支援センター
美幌町	北海道地区「道の駅」連絡会
美幌観光物産協会	一般財団法人 石狩川振興財団
津別町	国土交通省北海道開発局

(事務局) 国土交通省北海道局・北海道開発局

(開催経緯) 平成30年8月7日 第1回 地域協議会  
 平成30年10月25日 第2回 地域協議会  
 平成31年2月28日 第3回 地域協議会

関係機関の連携のもと試行を実施する地域協議会を設置して試行内容等を確認  
 試行の実施状況の確認、効果検証に向けた検討等  
 試行の効果検証と取りまとめ等

# 平成30年度の試行の概要

## 道の駅「摩周温泉」への誘導の取組

### スマートフォン用アプリケーション「Drive Hokkaido!」

#### 観光資源紹介ページ



Michi-no-Eki (Roadside Rest Areas) Mashu Onsen  
「道の駅、摩周温泉」



This has been ranked as one of the top three Michi-no-Eki (Roadside Rest Areas) in travel magazines five years running! In the direct sales corner, you...

観光資源紹介ページの最も閲覧しやすい箇所「摩周温泉」の機能等を紹介  
(平成30年8月より実施)

#### オススメスポットページ



特集記事「道の駅摩周温泉から始めよう」を発信  
(平成30年8月より実施)

#### エリアプッシュ配信

半径30km圏内のアプリ利用者によりプッシュ配信で「摩周温泉」への立寄りを促進  
(平成30年10～11月実施)

#### WEB



(平成30年8月発信)

WEB・Facebook「Drive Hokkaido!」により道の駅「摩周温泉」及び周辺地域の機能や魅力を発信

#### SNS



(平成30年9月発信)

## 道の駅「摩周温泉」における一元的な情報発信の試行的取組 (平成30年9月より実施)

### 周辺地域の広域的な連携による道の駅「摩周温泉」掲示板での一元的な情報発信

#### 掲示状況等

- 観光案内所に3つの掲示板を設置
- 釧路湿原・阿寒・摩周シーニックバイウエイによる情報発信スペースの取組と連携
- これまで43の観光資源情報を発信



掲示板を見る外国人旅行者



シーニックバイウエイとの連携

#### 発信情報(例)



資源を守るために伝統的な帆かけ舟でとるおいしいシマエビ



阿寒国際ツルセンター【グルス】

#### 集約した情報の共有化



他の地域においても情報発信資料及び情報案内時の基礎資料として活用可能とするため集約した情報を参加機関で共有

#### アプリ・WEB・SNS等での発信



平成30年9月以降は、地域ならではの観光情報(旬な情報等)をアプリ・WEB・Facebook「Drive Hokkaido!」でも順次発信

(Facebookフォロワー約7.4万人:H31.3時点)

## 道の駅掲示板での一元的な情報発信①設置状況

平成30年9月から道の駅「摩周温泉」観光案内所における**掲示板での一元的な情報発信の試行を本格的に実施**(参加機関から提供された地域ならではの情報を事務局(北海道開発局)が整理のうえ摩周観光協会が掲示板に掲示)

### 道の駅「摩周温泉」の施設配置と掲示場所



掲示板②・掲示板③  
観光案内所の入口正面付近



釧路湿原・阿寒・摩周シーニックバイウエイ情報提供スペース



掲示板①  
観光案内所の入口付近

#### 掲示の際の配慮事項

- 外国人向けの情報発信であることの明確化
- 掲示される情報が増えても見やすい配置
- 地図で現在地と掲示された観光資源との位置関係を直感的に理解



# 道の駅掲示板での一元的な情報発信④シーニックバイウェイとの連携

道の駅「摩周温泉」での情報発信のために釧路湿原・阿寒・摩周シーニックバイウェイが制作・設置した情報提供スペースを活用し、外国人観光客に向けた一元的な情報発信を実施



# 道の駅掲示板での一元的な情報発信⑤道の駅SNSパネル

道の駅「摩周温泉」における外国人観光客に向けた情報発信と合わせて、北海道観光の復興に向けた「元気です 北海道/Welcome! HOKKAIDO, Japan.」のロゴを活用したSNSパネルを設置することにより、国内外の観光客によるSNS投稿を促進し、北海道の観光受入に支障がないことを広く発信（平成30年10月末～）

## SNSパネルのデザイン



## 利用促進のためのポスター



## SNSパネルの活用状況



## 他の道の駅での展開

「摩周温泉」同様に9か所の道の駅でSNSパネルを設置（平成30年11月2日～）

- 道の駅ニセコビュープラザ
- 道の駅あさひかわ
- 道の駅自然体験しむかっぶ
- 道の駅ひがしかわ「道草館」
- 道の駅びえい「丘のくら」
- 道の駅うとろ・シリエトク
- 道の駅流水街道網走
- 道の駅わっかない
- 道の駅びえい「白金ビルケ」

道の駅「わっかない」では有名芸能人の方が道の駅SNSパネルを使用した写真をブログに掲載

ハッシュタグとロゴで「元気です 北海道」のほか、「道の駅」「Drive Hokkaido!」「摩周温泉」等をPRすることで、道の駅「摩周温泉」へ誘導し、周辺地域での周遊を促進

# 道の駅掲示板での一元的な情報発信⑥24時間トイレでの情報発信

- 多目的で道の駅「摩周温泉」を訪問した外国人観光客に掲示板を見てもらうために、観光案内所の**トイレ前に掲示板での情報発信を紹介するポスター**を掲示を実施
- 24時間トイレに**釧路湿原・阿寒・摩周シーニックバイウェイ**が設置した**情報提供スペース**を活用し、**ポケットサイズの観光情報カード**により**道の駅閉館時間でも情報発信**を実施

ポスターの掲示

ポケットサイズの観光情報カードの設置



- 集約した情報のうち、必要最小限(観光資源名・キャッチコピー・写真・マップコード)の情報のみ盛り込んだポケット(名刺)サイズのカードを設置。これに手にした外国人観光客を観光案内所へ誘導
- 24時間対応トイレに設置することにより、道の駅の閉館時間においても情報取得が可能

9

# 道の駅掲示板での一元的な情報発信⑦手持ち資料としての活用

集約した情報の掲示等による発信に加えて、道の駅の案内所等における**手持ち資料として外国人旅行者への案内に活用**することにより、**道の駅の観光情報発信機能を強化**し、外国人旅行者の**更なる周遊を促進**する方策も検討。

## 入力様式 (提供者記入用)

観光資源リスト

観光資源名 (市町村指定の有無を明記)	Shiretoko Horobetsu Trails	1
道の駅摩周温泉からの所要時間 (分) / 距離 (km)	125分 / 10.5km	
キャッチコピー (40文字以内の簡潔な表現)	Trekking course where you can feel the history of the Shiretoko National Park at the time of the building or the life of the trail in the trekking course.	
説明文 (※写真の補足説明もしてください)	2017年9月に出来た新しいトレッキングコース。往復5キロ(所要時間約2時間) 開拓当時の建物や生活の跡が今も残り、最終地点の放牧地跡から短床山も見られます。あまり人が多く訪れないトレッキングコースなので静寂の森の中の散策が楽しめます。	
開催時間・営業時間 (1)	月 May (5月) Nov (11月) 開始/終了 8:00 17:30	道の駅センターの開催時間
開催時間・営業時間 (2)	月	
更新日	May. - Nov. open 7 days a week	
住所	531 Iwaubetsu, Shari Town	
電話番号	0152-24-2114	
ホームページ	http://center.shiretoko.or.jp/guide/mori/haruaki/	
その他 (1)	There's a parking lot (the Shiretoko National Park Nature Center)	
その他 (2)		
その他 (3)		
その他 (4)		
マップコード	757 603 577*87	

<入力方法の説明>  
 ●写真 (縦向き) 1枚 (市町村指定の有無を明記)は、このカードに添付してください。 (1枚) 横向きは2枚添付してください。  
 ●写真の補足説明については、説明文を併記してください。  
 ●写真の向き (縦向き) 1枚 (市町村指定の有無を明記)は、このカードに添付してください。 (1枚) 横向きは2枚添付してください。  
 ●写真の向き (縦向き) 1枚 (市町村指定の有無を明記)は、このカードに添付してください。 (1枚) 横向きは2枚添付してください。

## 問題意識

道の駅「摩周温泉」の観光案内所では、従来より弟子屈町のみならず周辺市町村の観光資源についても外国人旅行者から問合せがある

## 対応の方向性

- 自市町村のみならず**他市町村を含めた広域的な観光情報等(旬な情報、地域ならではの情報)**を道の駅に集約し、**掲示板により一元的に発信(出力様式)**
- 集約された情報の入力方式には、出力様式に掲載する情報のほかに、当該資源の**旬な時期(発信すべき期間)**、合わせて案内することが有効な近隣の観光資源、当該資源の問合せ先を記入することにより、**観光案内所の手持ち資料として活用**することで、**他市町村の観光資源に係る問合せへの対応を円滑化・迅速化を実現**

(観光案内所向け情報)	
旬な時期 (発行開始/発行終了)	5月上旬 11月下旬
近隣の観光情報 (観光資源名、場所、簡単な資源の説明、マップコード等)	昭和八景のひとつ「ブレバの滝」昭和自然センターより徒歩20分
(観光情報提供者)	
提供名・団体名	
担当者	
電話番号	
メールアドレス	



10

## アプリケーション・WEB「Drive Hokkaido!」を活用して集約した情報の一部を道東特集として発信（英語・中国語（繁体字）・韓国語）

### アプリトップ画面（英語）



### 特集記事「道東で楽しむ北海道の食体験」（英語）



Enjoy food in Eastern Hokkaido

The focal points of Eastern Hokkaido include the Aomori, Kushiro, Nemuro, and Sorachi areas. The Kushiro Wetlands are the largest in Japan and home to a variety of wildlife and more than 700 species of plants. It is inhabited by creatures such as the Japanese crane, designated a National Special Natural Monument. Eastern Hokkaido is full of places to revel in nature. Attractions include Lake Akan, Lake Mashu, and the Sorachi Five Lakes. Let's not forget the Chitose coast which offers views of drift ice in winter. However, Hokkaido is not just about nature. Here, we'll be introducing you to delicious delights of Eastern Hokkaido, all made with local ingredients. We'll even include places where you can prepare the food by yourself and some spots to refresh spectacular views with your food.



### Special Guide

Explore various themes across Hokkaido



【協力】株式会社 ナビタイムジャパン

# 集約した情報の他媒体での発信②SNS

## 約7.4万人のフォロワーを持つフェイスブック「Drive Hokkaido!」を活用して道の駅に集約した情報の一部を発信（英語・繁体字）

### 阿寒川探索 『リバーウォーク』



(H30.9.20 投稿)

### 美幌峠



(H30.10.17 投稿)

### 別海ジャンボバーガー



(H30.12.14 投稿)

### 帆かけ舟でとる シマエビ



(H30.12.25 投稿)

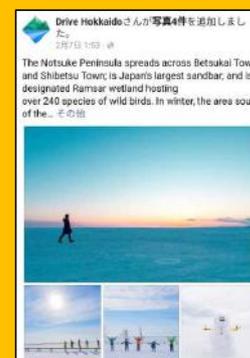
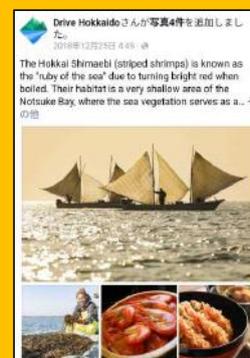
### 水平線ウォーク



(H31.2.7 投稿)

集約した情報

フェイスブック



【協力】株式会社 ナビタイムジャパン

# 集約した情報の参加機関での共有化

道の駅「摩周温泉」に一元的な情報発信のために集約した情報を**参加機関にフィードバック**することにより、**地域全体での広域連携及び情報発信機能を強化**



## 道の駅「摩周温泉」での『やさしい日本語』の活用の試行

道の駅「摩周温泉」の特産品販売コーナー等において、道の駅や店舗の協力を得て、**やさしい日本語を活用して作成した商品ポップ**を設置し、外国人旅行者の理解度を検証（平成30年10月20日より実施）

### 商品ポップのデザイン例

#### Introducing products in Easy Japanese 道の駅 摩周温泉

【商品名】

**ジェラートアイス  
(じえらーとあいす)**



弟子屈町(てしかがちょう)の牛乳(ぎゅうにゅう)と材料(ざいりょう)を使(つか)って作(つく)りました。手作(てつく)りのおいしいあいすくりーむです。

#### Introducing products in Easy Japanese 道の駅 摩周温泉

【商品名】

**摩周産(ましゅうさん)  
乾(ほし)しいたけ**



摩周温泉(ましゅうおんせん)の温泉熱(おんせんねつ)と摩周(ましゅう)のおいしい水(みず)を使(つか)って作(つく)りました。実(み)が厚(あつ)くおいしい椎茸(しいたけ)です。

### 設置状況



ジェラートアイス



摩周産乾しいたけ



エジシカバーガー



摩周八割そば



昆活わいん醤油

『やさしい日本語』とは、普通の日本語より簡単で、外国人にわかりやすいように配慮した日本語  
 ○1995年の阪神淡路大震災をきっかけに、弘前大学の佐藤教授が考案。  
 ○災害情報を各国の言葉に翻訳するには、時間もお金もかかるため、簡単な日本語で外国人を誘導しようという目的で使われ始めた。  
 ○簡単な日本語であれば理解できるという人は多い。

# 効果検証に向けた調査・分析

道の駅を利用した外国人旅行者の周遊促進等の効果検証を行うため、**移動経路データの分析、外国人旅行者・周辺施設・道の駅へのヒアリング等の調査**を実施

## 移動経路データ分析



外国人旅行者の移動経路データを分析し、**立寄り地等を把握**することにより、道の駅利用者の周辺地域の周遊状況等を調査

スマートフォン用アプリケーション「Drive Hokkaido!」(株式会社ナビタイムジャパン)により取得した外国人旅行者の移動経路データ(GPSデータ)を分析し、旅行者の立寄り地の把握、道の駅利用者の周辺地域の周遊状況等を調査(データ取得期間:平成29年9月~11月、平成30年1月~12月)

※取得データ数の時期による変動や9月に発生した北海道胆振東部地震の影響を考慮しつつ傾向を分析



## 周辺施設ヒアリング

道の駅「摩周温泉」で情報発信した施設等へのヒアリング等により、**立寄り状況の変化等を調査**

時期:平成31年2月1日(金)~7日(木)  
対象:情報発信した施設のうち以下の観点で選定した31件

- ・情報発信開始から一定期間が経過していること
- ・施設が立地する地域や情報の分野のバランス

※地震の影響、各地域における観光の取組、施設の取組等、本取組以外に外国人旅行者の入込みへの影響要因は多くあるため、本調査は施設への外国人旅行者の入込み実態に係る参考情報として取り扱う

## 外国人旅行者ヒアリング



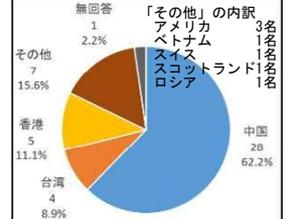
道の駅「摩周温泉」「阿寒丹頂の里」を利用する外国人旅行者へのヒアリング等により、**発信情報への関心や周遊行動への影響等を調査**

平成30年10月20日(土)~22日(月)  
道の駅摩周温泉 (6人)

平成31年1月26日(土)・27日(日)  
道の駅摩周温泉 (30人)  
道の駅阿寒丹頂の里 (9人)

ヒアリング対象者合計 45人

道の駅「摩周温泉」「阿寒丹頂の里」におけるヒアリング対象者の国・地域別



## 道の駅ヒアリング



道の駅「摩周温泉」へのヒアリングにより、**外国人旅行者の閲覧状況、広域的な情報の集約によるサービスの向上の状況、情報発信に係る道の駅の負担等を調査**

平成31年1月17日(木)  
道の駅「摩周温泉」



15

# 外国人旅行者の周遊傾向 (発信した観光資源等への訪問)

外国人旅行者が、道の駅「摩周温泉」に滞在した後、掲示板で紹介した「Shiretoko Horobetsu Trails」及び「美幌峠」に滞在している事例を確認

5 美幌峠  
6 道の駅ぐるっとパノラマ美幌峠

(情報発信開始:8月上旬)



※当図は平成30年7~9月の取得データ全てを表示したもの。

1 Shiretoko Horobetsu Trails

(情報発信開始:8月上旬)



8月下旬  
アジア  
道の駅「摩周温泉」滞在  
(30分以上)  
↓  
知床自然センター滞在  
(30分以上)

8月上旬  
ヨーロッパ  
道の駅「摩周温泉」  
(30分以上滞在)  
↓  
美幌峠  
(30分以上滞在)

8月中旬  
アジア  
道の駅「摩周温泉」  
(30分以上滞在)  
↓  
美幌峠  
(30分以上滞在)



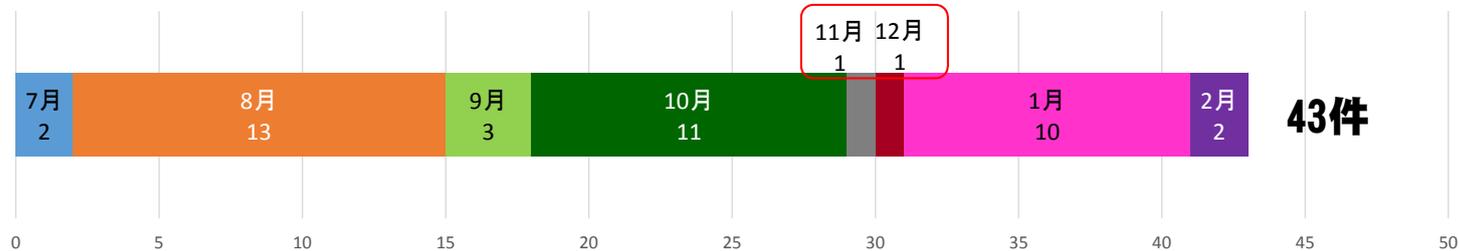
※当図は平成30年7~9月の取得データ全てを表示したもの。

16

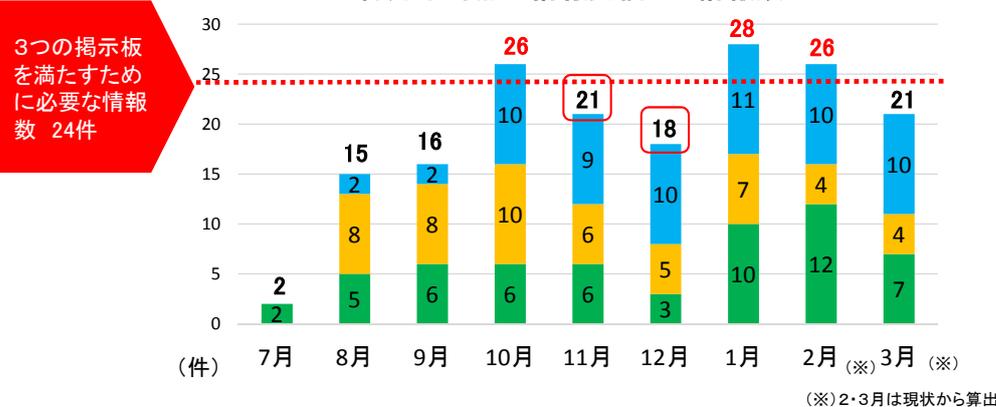
# 本取組で発信した観光情報等

- 現在まで**43件**の観光情報等を発信できたが、11月・12月は各1件しか発信すべき情報を収集できず、季節変動の緩和の観点からこの時期の観光資源の掘り起こしが課題
- 「体験」「景観」「食」の各分野の情報を概ねバランス良く発信できたが、掲示期間は「食」が5.0ヶ月と長くなる傾向があるため、季節に応じた「体験」の情報発信の強化等の情報の収集・発信方策について更なる検討が必要

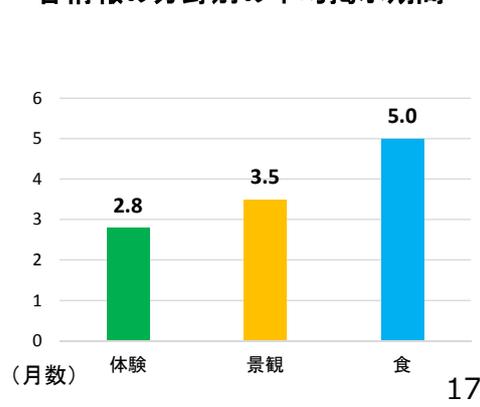
集約した観光地域情報の発信開始時期



各月末時点で情報発信した情報数



各情報の分野別の平均掲示期間



## 道の駅「摩周温泉」での観光情報等の閲覧状況

外国人旅行者が道の駅「摩周温泉」の情報板を閲覧している状況が確認されており、情報発信されている観光資源に大きな関心を寄せている事例も確認できた。



○スマートフォンで関心のある情報そのものを撮影したり、関連するサイト等を確認する旅行者が見受けられた。

○決まった訪問先を持たないまま道の駅「摩周温泉」を訪問したアジア系の外国人旅行者もあり、熱心にマップコード等を確認する姿があった。

**フェイスブック（フォロワー約6.9万人）により発信した観光資源も多く外国人に閲覧されており、好意的なコメントも寄せられていることを確認**



（「いいね！」数は平成31年2月18日現在）

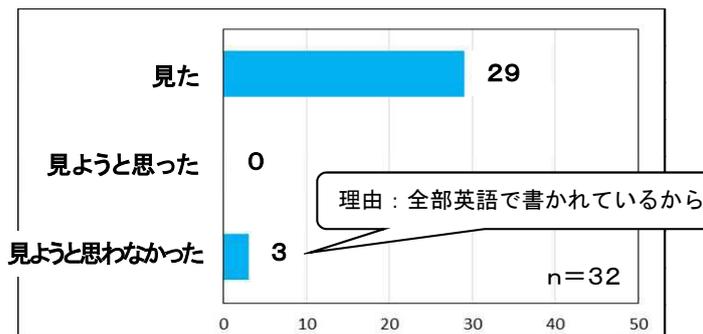
「帆かけ舟でとるシマエビ」に寄せられたコメント例（いずれも外国人と思われる方）

- excellent seafood!
- God blesses Hokkaido from:Malaysia
- Nice!Great! From:Philippines!!
- Oishi sou....Tabetaku naru ne!!
- Oyshi!

## 外国人旅行者ヒアリング①閲覧可能性・興味を持った情報

### 閲覧可能性

道の駅「摩周温泉」館内にある「New and Now」の掲示板を見ましたか？あるいは見ようと思いましたか？



道の駅「摩周温泉」を訪れた外国人旅行者36人にヒアリングを実施し、回答者（32人）のうち約9割（29人）が「見た」と回答

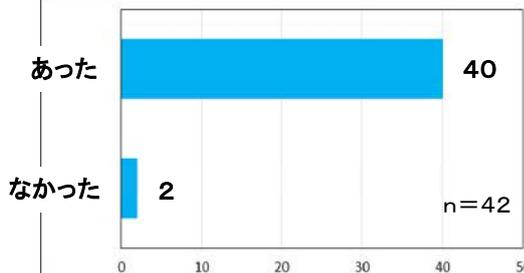


道の駅における情報板での情報発信により、多くの外国人旅行者に閲覧してもらうことができる

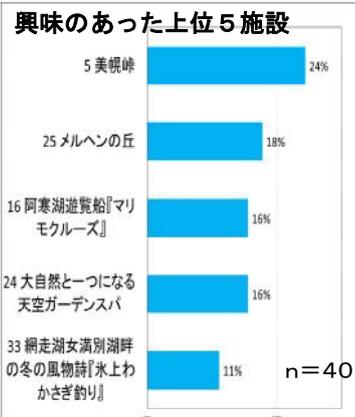
### 興味を持った情報

掲示板の中で紹介されている観光資源・施設の中で興味を持った情報はありましたか？

外国人旅行者45人にヒアリングを実施し、回答者（42人）のうち約95%（40人）が「興味を持った情報があった」と回答



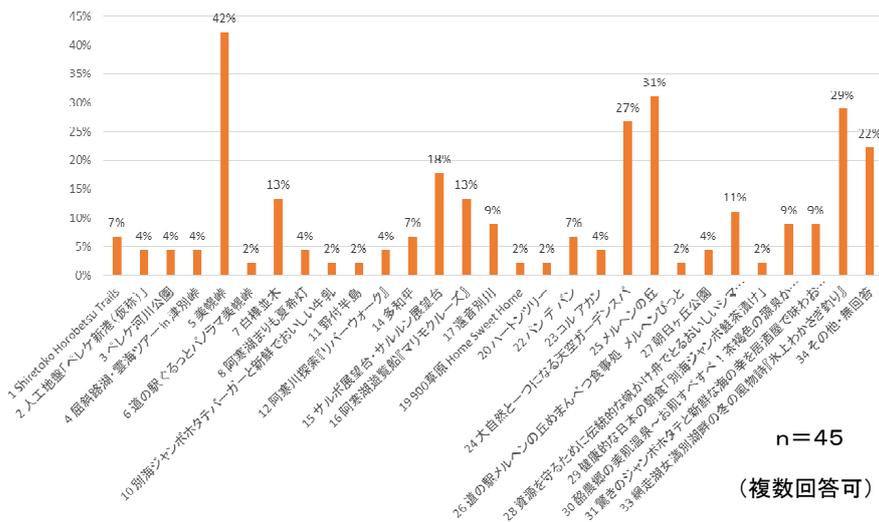
道の駅における情報板での情報発信により、多くの外国人旅行者に対して、地域ならではの観光資源に興味を持ってもらうことができる



# 外国人旅行者ヒアリング②行動変容の可能性・満足度

## 行動変容の可能性

掲示板の中で紹介されている観光資源・施設の中で**実際に行ってみたいと思うところ**はありましたか？

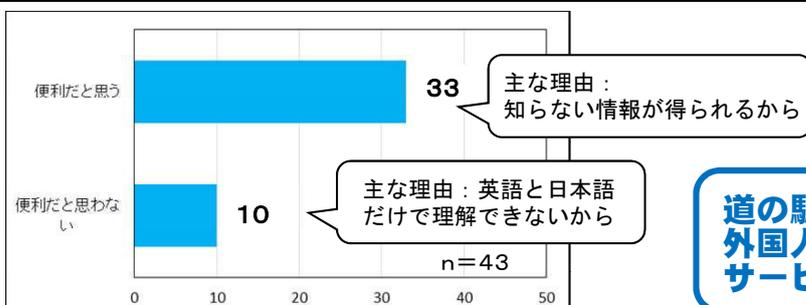


外国人旅行者45人にヒアリングしたところ、回答者(45人)のうち**約4割が「美幌峠」、約3割が「メルヘンの丘」「氷上わかさぎ釣り」「天空ガーデンSPA」に「行ってみたい」と回答**するなど多くの観光資源・施設について「行ってみたい」という外国人旅行者がいたことを把握

道の駅における情報板での情報発信により、外国人旅行者に対して、今回の立寄り又は今後の訪問の可能性を働きかけることができる

## 満足度

掲示板により、周辺地域の観光情報を得られることは**便利だ**と思いますか？



外国人旅行者45人にヒアリングしたところ、回答者(43人)のうち**約8割(33人)が「便利だと思う」と回答**

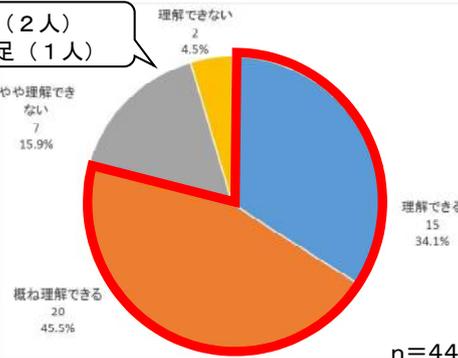
道の駅における掲示板による情報発信は、多くの外国人旅行者にとって道の駅及び観光地としてのサービス向上に繋がる

# 外国人旅行者ヒアリング③理解度・ストレス要因

## 理解度

「道の駅 摩周温泉」館内にある掲示板で**各観光スポットの内容や場所が理解**できますか？

英語がわからない(2人)  
英語の情報量が不足(1人)

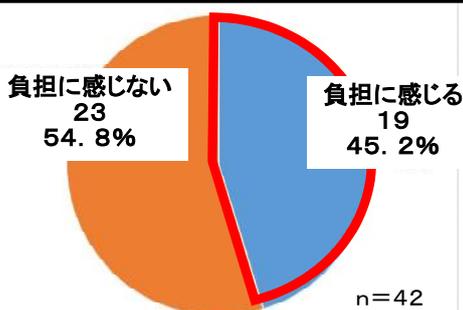


外国人旅行者45人にヒアリングしたところ、回答者(44人)のうち**約8割(35人)が「理解できる」又は「概ね理解できる」と回答**

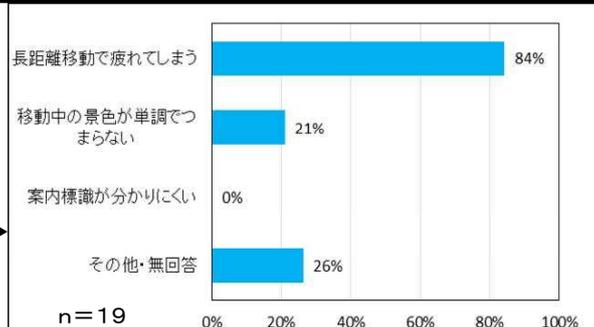
本取組では実現性及び持続性の観点から情報発信者の負担を勘案し、限定的な英語と日本語での情報発信を試行したが、**本取組の掲示内容で多くの外国人旅行者に必要な情報を伝えることができる**

## ストレス要因

北海道ドライブ観光において**長距離移動を負担**に感じますか？



「負担に感じる」とお答えした方、具体的にどのような負担でしたか？(複数回答可)



外国人旅行者45人にヒアリングしたところ、回答者(42人)の**約半数(19人)が「負担に感じる」と回答**し、うち16人が「長距離移動で疲れる」と回答した一方、「**景色が単調でつまらない**」という回答は4人のみ

旅行者は**ドライブ景観を楽しんでいるものの、観光資源間の距離が負担**と推測される

# 外国人旅行者ヒアリング④道の駅の利用目的等

○本調査及び網走開発建設部が実施した調査（平成30年8～9月）ともに、外国人旅行者の道の駅利用者は、休憩、買物及び情報収集といった幅広い目的で立ち寄っていることを把握。

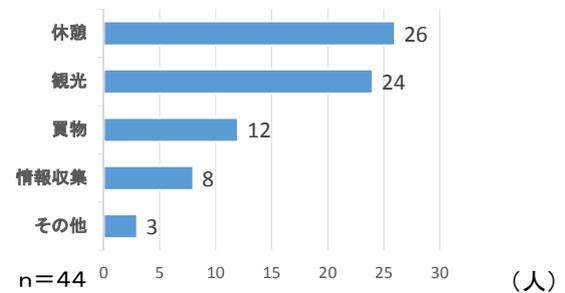
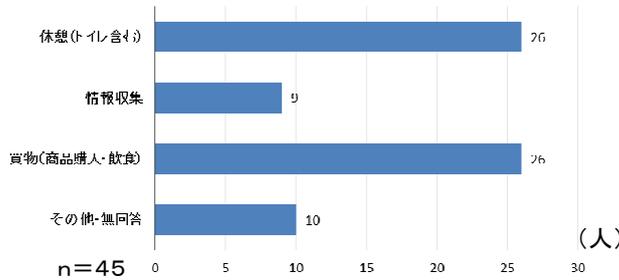
○道の駅では観光・飲食店情報のニーズが大きい、交通情報へのニーズも存在しているため、長距離移動等の北海道ドライブ観光の特性も踏まえた情報発信の検討が必要。

※本調査ヒアリング対象者数 45人（道の駅：摩周温泉36人、阿寒丹頂の里9人）  
網走開発建設部ヒアリング対象者数 44人（道の駅：うとろ・シリエトク18人、流水街道網走10人、メルヘンの丘めまんべつ10人、ぐるっとパノラマ美幌峠6人）

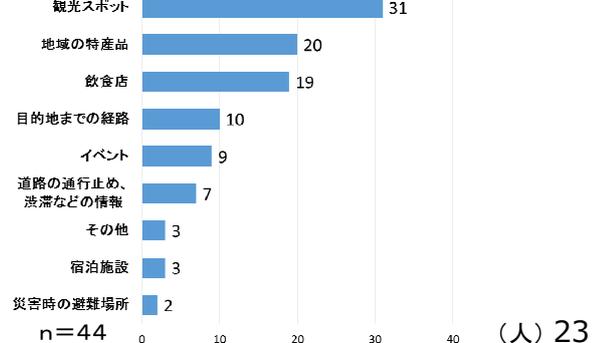
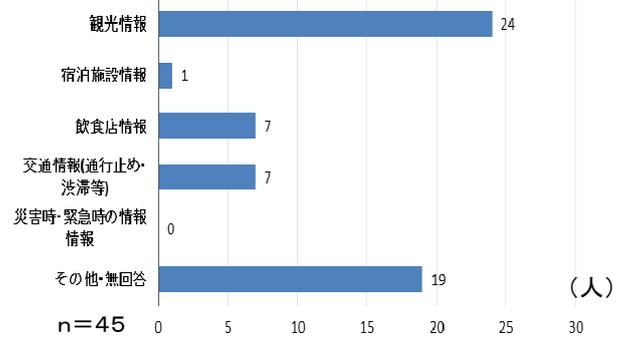
## 本調査でのヒアリングの結果

## 網走開発建設部が実施したヒアリングの結果

道の駅に  
来た目的  
(複数回答可)



道の駅で  
何を  
知りたいか  
(複数回答可)



# 外国人旅行者へのヒアリング⑤やさしい日本語理解度

情報板に係るヒアリングと合わせ、やさしい日本語の活用可能性等を調査するため、同じ内容を示す複数の日本語（やさしい日本語を含む）を示して外国人旅行者の理解度を調査



## 予備質問

「北海道（ほっかいどう）」という日本語が読めますか？(外国人旅行者45人に問いかけ)

33人

「読める」と回答した方に、以下の文章が読めるかをヒアリング

12人

「読めない」と回答した方は終了

外国人旅行者が目にする機会が多いと思われる「北海道」という日本語の理解の可否をもとに調査対象者をスクリーニング

回答結果 合計33人

○：理解できる

△：概ね理解できる

×：理解できない

設問	○	△	×
1 弟子屈町のしぼりたて牛乳を贅沢に使い、地元産の新鮮な素材を豊富に使った、すっきりとして舌触りの良い、手づくりアイスクリームです。	1	12	20
2 弟子屈町（てしかがちょう）の牛乳（ぎゅうにゅう）と材料（ざいりょう）を使（つか）って作（つく）りました。手作（てづく）りのおいしいあいすくりーむです。	2	14	17
3 <small>てしかがちょう</small> <small>ぎゅうにゅう</small> <small>ざいりょう</small> <small>つか</small> <small>つく</small> 弟子屈町の牛乳と材料を使って作りました。 <small>てづく</small> 手作りのおいしいあいすくりーむです。	3	22	8
4 てしかがちょうのぎゅうにゅうとざいりょうをつかってつくりました。 てづくりのおいしいあいすくりーむです。	1	3	29

やさしい文で、分かち書きにして、漢字を使わずに振るパターンの文章（3）の理解度が最も高く、「理解できる」「概ね理解できる」で約8割を占めた。

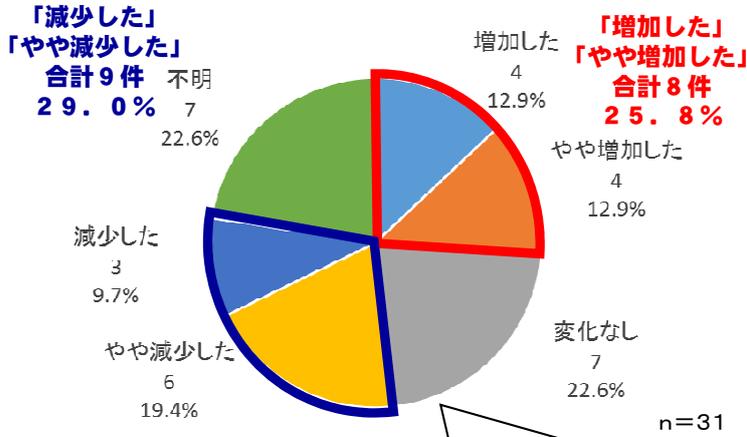
ヒアリング対象者の多くが漢字圏であったことから、国・地域によって差はあると思われるものの、外国人旅行者であってもやさしい日本語で表示することにより理解度が増す可能性がある

# 周辺施設ヒアリング（旅行者の入込み状況）

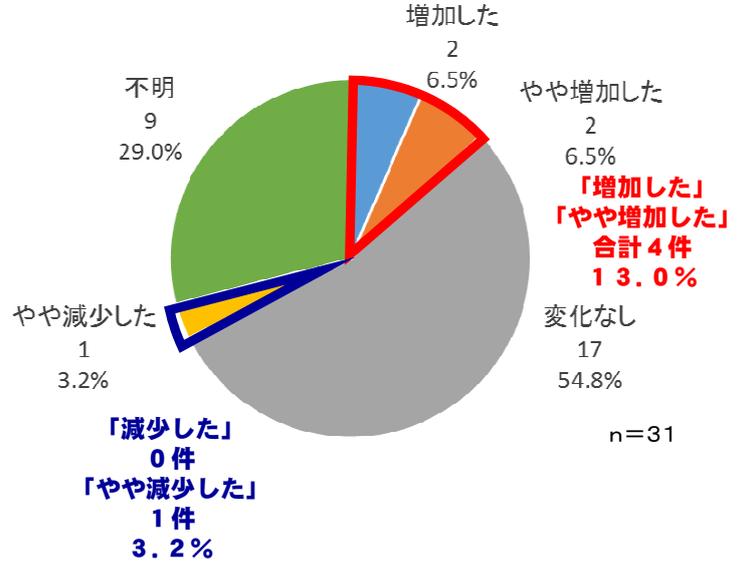
## 質問

情報提供いただいた観光資源・施設における  
**平成29年11月～平成30年1月と平成30年11月～平成31年1月を比較して、**  
**全体的な観光客の入込数と外国人観光客の入込数の傾向**について教えてください  
 （ヒアリング対象施設等総数 31件）

### 全体的な観光客の入込数



### 外国人観光客の入込数



「全体的な観光客の入込数」は前年とほぼ同様であるが、「外国人観光客の入込数」は増加していると感じている施設が減少していると感じている施設よりやや多い

25

## 道の駅「摩周温泉」へのヒアリング（施設関係者のコメント 平成31年1月17日実施）

### 道の駅「摩周温泉」への外国人旅行者の入込状況について

- ・ 9月に発生した**地震の影響**により国内外の旅行者は**一時的に大幅に減少した**
- ・ 特に**外国人旅行者の減少傾向は強かった**と感じている
- ・ 北海道ふっこう割もあって11月以降戻りつつあると感じているものの、**前年同期の入込状況までには届いていない**と感じている

### 本取組の情報掲示板について

- ・ **外国人のみならず、日本人も立ち止まって情報を見ている**
- ・ 情報掲示板への掲示は**今はさほど負担を感じない**
- ・ **広域な観光情報を労せずして得られ、また観光案内所職員の見聞を広めることもできるのでメリット**を感じている
- ・ 本取組を他のエリアでも行うことで、大きな効果が得られると思われ、（情報発信拠点とする道の駅は）**少なくとも各管内（釧路・根室・オホーツク）に1箇所はあった方が**良い



### やさしい日本語について

- ・ 外国人旅行者が**やさしい日本語で書かれた商品ポップ**をたまに閲覧しているのを見たり、ポップを設置した**商品を手に入る機会が増えた**と感じた
- ・ 商品ポップに**北海道っぽさや楽しさ**を出すとさらに関心が高まる可能性があるのではないか

26

## 地域による道の駅の広域情報拠点としての活用

・外国人旅行者へのヒアリングにおいて、本取組に関して、「(情報発信された観光資源に)興味を持った情報があった」が約9割、「周辺の観光情報を得られるのは便利」という回答が約7割を占め、「実際に行ってみたい観光資源」として美幌峠(約4割)、メルヘンの丘(約3割)等が挙げられるなど、外国人旅行者の周遊促進に本取組が一定の効果があることを把握

→ 広域的な観光情報の集約による道の駅を拠点とした一元的な情報発信は外国人旅行者の周遊促進に有効

## 地域ならではの観光情報の発信強化

・現状で外国語で十分に発信されていない旬・コアな地域ならではの観光情報であっても、道の駅での情報発信を閲覧して、前述の通り「実際に行ってみたい」観光資源があるという意見があり、また、SNS等での発信についても多くの外国人に閲覧されていることを確認

→ 地域ならではの観光資源の情報発信の強化を行うことにより地域の観光地としての魅力の向上が可能

27

## 集約情報を活用した観光案内機能の強化

・観光案内所における旅行者からの問合せは、当該案内所のある市町村内の情報に止まらないことから、道の駅での一元的な情報発信と合わせて、周辺地域を含めて集約した情報を案内のための手持ち資料として備え付けておくことの有効性を確認

・道の駅「摩周温泉」へのヒアリングにおいて、本取組での道の駅における情報発信は、道の駅にとって大きな負担とならないことを把握

→ 道の駅を拠点とした一元的な情報発信と合わせて集約した観光情報を用いて観光案内所の案内機能の強化が可能

## やさしい日本語の観光分野での活用

・やさしい日本語で記載した商品ポップ理解度に係るヒアリング(中国・台湾・香港からの旅行者が約8割)では、易しい文で、分かち書きにして、漢字を使いルビを振るパターン of 文章の理解度が最も高く、「理解できる」「概ね理解できる」で約8割を占めた。国・地域によって差はあると思われるものの、外国人旅行者であっても、やさしい日本語で表示することにより理解度が増す可能性があることを把握

→ やさしい日本語の活用により外国人旅行者でも日本語の理解度が一定程度向上する可能性

28

## 広域情報拠点としての道の駅の拡充

・北海道における外国人ドライブ観光はますます増加しているなか、ドライブ観光における長距離移動のストレスを克服する観点からも道の駅の外国人旅行者の利用増加が期待されることから、道の駅の利用の機会を捉えて周辺地域のより一層の周遊促進を図るため、道の駅「摩周温泉」におけるモデル的な取組を他の道の駅に展開していくことが課題

→ 道の駅のネットワークを活かして**情報発信拠点とする道の駅を拡充し、連携を強化することにより、更に周遊を促進できる可能性**

## 地域ならではの観光資源の発掘と磨き上げ

・外国人旅行者を対象とした情報発信は、地域が外国人旅行者を呼び込みたい観光資源について積極的に取り組むべきであり、本取組においては、合計43件の地域ならではの観光情報を発信できたものの、地域によっては多くの選択肢を外国人旅行者に提示するまでに至っていないことが課題

→ **地域ならではの観光資源のさらなる発掘や外国人旅行者の受入体制の整備が必要**

## 安全安心なドライブ観光の環境整備

・二次交通が不便な地域ではレンタカーを用いたドライブ観光の促進が重要であるため、外国人旅行者が安全安心にドライブできるための環境整備が課題。道の駅では、観光・飲食店に係る情報のニーズが大きいが、交通安全等に係る情報のニーズも一定程度存在していることや、2018年9月の北海道胆振東部地震の発生も踏まえて、災害時対応や交通安全等に係る情報ニーズへの対応が課題。

→ **観光情報と合わせてドライブ観光する外国人旅行者に交通安全情報等を効果的に提供することが必要**

29

# 今後の予定

### 継続

#### 今年度の経験を活かす

今年度の試行をふまえた内容の改善・充実や、今年度集約した情報の活用等**継続的に取り組むための方策を検討しつつ、道の駅「摩周温泉」での一元的な情報発信の取組を継続**する。

### 拡充 (今後調整)

#### さらに発展させる

地域ならではの観光情報等を発信する**地域の情報発信拠点とする道の駅を追加し、道の駅のネットワークを活かし外国人旅行者の周遊をさらに促進**する。

情報発信拠点とする道の駅の追加に合わせて、**対象エリアを釧路・根室・オホーツク地域内で拡大し（参加市町村等を追加）、さらに広域での連携方策について試行**する。

### 体制

#### そのための体制を整備する

道の駅「摩周温泉」での取組を継続しつつ、拡充に向けた検討・調整を速やかに実施のうえ、**新年度の早い時期に賛同を得られた機関による協議会を開催し、平成31年度の取組について参加機関全体で検討・共有**する。

30