

平成25年度

外国人観光客受入における 道の駅活用支援業務 【概要版】

平成26年3月

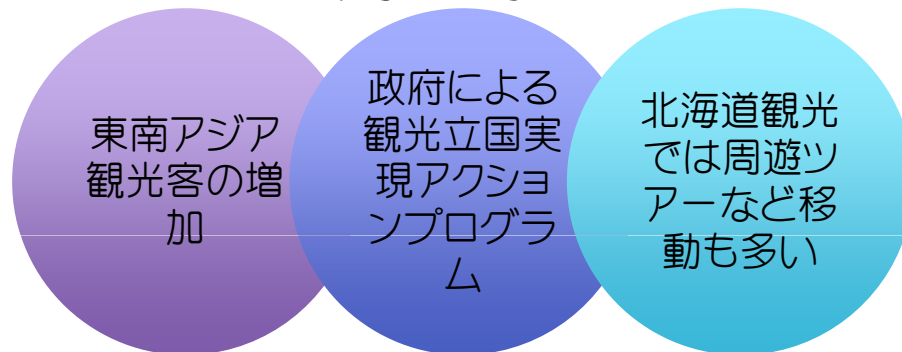
調査の背景と経緯

近年、東南アジアからの観光客が増加傾向にあり、今後も将来的な富裕層・中間所得層の増加が見込まれている。これを受け、政府の観光立国推進閣僚会議においても、観光立国実現に向けた外国人旅行者の受入の改善を図ることが重要とされ、ビザ要件の緩和のほか、滞在しやすい環境の整備やサービスの充実についても言及されている。

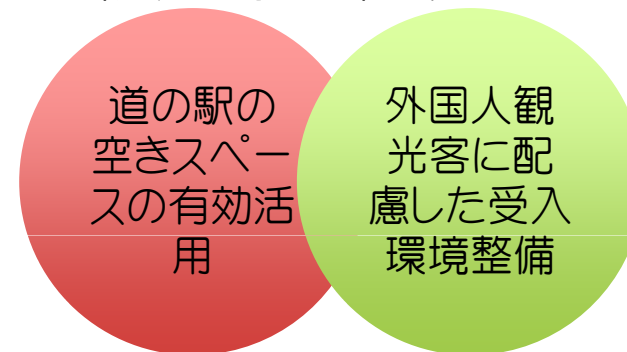
一方、北海道のドライブ観光において大きな役割を果たしている道の駅においては、その空きスペースの有効活用について検討が行われているところである。

このことから、道の駅の空きスペース有効活用の可能性のひとつとして、道の駅に礼拝、授乳、介護などを想定した多目的スペースを仮設し、ニーズ、満足度等を調査することで、道の駅の可能性を探り、今後の管内への観光客増加や道の駅利用者増加、新たな観光ツアーの促進につなげるものである。

背景



検討課題



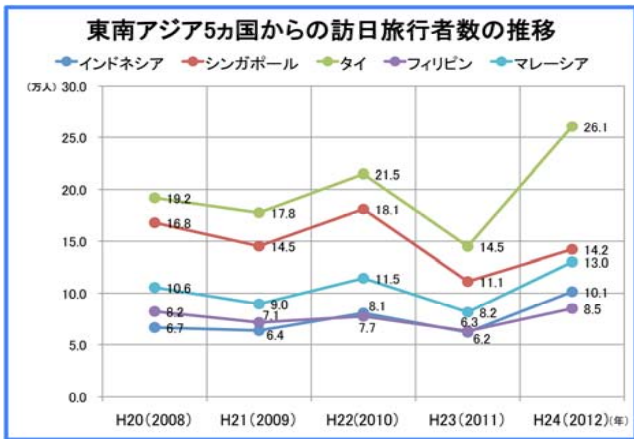
- 道の駅へ多目的スペース（礼拝、授乳、介護等）を仮設
- ニーズを調査し、今後の道の駅の可能性を探る
- 管内への観光客増加、道の駅利用者増加、新たな観光ツアーの促進のきっかけに

基礎データ ～東南アジアからの観光客の推移、動向、展望～

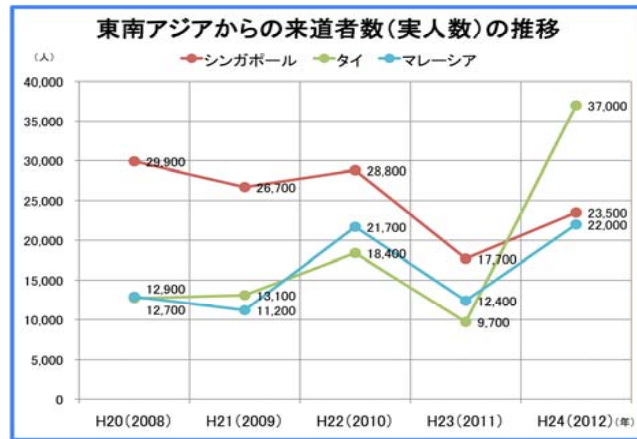
東日本大震災後、堅調な回復傾向を見せる東南アジアからの訪日・来道旅行者

東南アジアからの観光客の推移

東南アジア（インドネシア、シンガポール、タイ、フィリピン、マレーシア）からの訪日旅行者数は、平成23年の東日本大震災に際し一時的に落ち込んだものの、各国ともおおむね堅調に増加。特に、タイの来道者数は、タイ国際航空の札幌直行便就航等により大きく伸びている。



資料:観光庁/JNTOから



資料:北海道経済部観光局から

東南アジアからの訪日旅行需要

東南アジアからの訪日旅行者数の増加が期待される。(これらの国の特徴はムスリムが多いことである。)

東南アジア諸国連合（ASEAN）向け観光ビザの発給要件緩和や格安航空会社（LCC）の就航拡大・増便等により、東南アジアからの訪日旅行者数は今後も増加することが期待されている。中でも、インドネシア、マレーシア、シンガポールのムスリム人口の合計は、全世界のムスリム人口推計16億人の14%にあたることから、東南アジアからの訪日旅行者に占める割合も大きなものがある。

観光庁、JNTO、北海道の取組

東南アジアからの訪日旅行者増に向け、ムスリム受入環境の整備が進んでいる。北海道では、札幌市や登別市でムスリムの受入環境の整備に取り組んでおり、今後も東南アジアからの観光客の増加が期待される地域である。

| | |
|-------------------|--|
| 観光庁 | 「訪日旅行促進事業」として、韓国、台湾、中国、米国、香港の5大市場に加え、新たにシンガポール、タイ、マレーシアを追加し合計8市場で誘客活動。 |
| JNTO (日本政府観光局) | インドネシア・シンガポール・タイ・フィリピン・マレーシアの5か国について、前年比11～60%の訪日旅行者増を目標に平成25年度プロモーション方針・事業計画を策定。また日本向けツアーの現地旅行会社による企画・販売の促進等に取り組んでいる。 |
| 北海道 | 平成24年度の北海道への外国人観光入込客数が79万400人と過去最高となったことや、外国人実宿泊数が東京、大阪、千葉に次いで第4位であること等を背景に、「世界に開かれた観光王国・北海道」戦略特区を提案、観光立国・日本のフロントランナーを目指す。 |

資料:観光庁、JNTO、北海道から

道の駅可能性調査 ～アンケート調査の実施～

道の駅の空きスペースの有効活用についての検証を行うために、「道の駅フォーレスト276大滝」に多目的スペースを仮設し、道の駅の利用者への聞き取りや多目的スペースとしてのあり方について調査を実施した。



多目的スペースの仮設

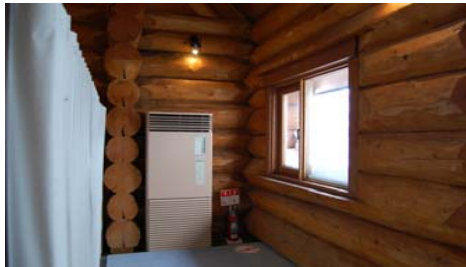


システムパネルで組んだ多目的スペース



多目的スペースの内部(男性用スペース)

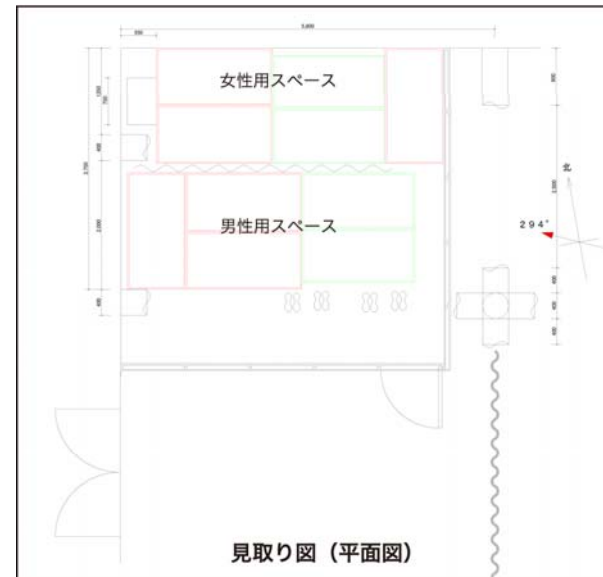
- 多目的スペースは、5m×5mサイズのシステムパネルで囲い、礼拝、授乳や介護等、多目的に利用できるように、畳（10帖分）をスペース内に配置し、その上にカーペットを敷設した。
- 男女のスペースを区別するとともに、方位表示についても特定宗教の聖地を指すようなものではなく、単純に「北」を指すものとした。
- また、時間がわかるよう、壁掛け時計を設置した。



多目的スペースの内部(女性用スペース)



北を指す方位表示



見取り図 (平面図)



多目的スペース入口脇に設置したサイン (礼拝、授乳、介護)



アコーディオンカーテンで仕切られた男女のスペース



壁掛け時計

一般の来訪者を対象としたヒアリングでは、道の駅に多目的スペース（授乳、介護、礼拝）があると便利だということ意見が大多数を占めた。

現状調査 ～在日外国人ヒアリング～

一方、東南アジアからの訪日旅行者数の増加が期待される中、札幌市内に在住する在日外国人3名(インドネシア人、マレーシア人、ヨルダン人)と日本人のムスリム1名に、日本の外国人観光客受入体制や日頃感じることについてヒアリングした。

日本人に対する好感度は高く、礼拝に配慮した多目的スペースのあり方として「清潔であること」「手足を洗う場所」「サインの表示」などが挙げられた。

日本の外国人観光客受入体制について

⇒ まずは外国人観光客に対する理解が必要

- ・日本人は全般的に外国人観光客のことをよく知らないが、非常に親切で友好的・協力的。
- ・物や食べ物を用意することよりも「理解を広めること」が重要。

旅行先で望むこと

⇒ 清潔、手足の洗う場所、サインの表示など

- ・礼拝スペースは、清潔な部屋と、近くに手足を洗える場所があれば、それだけで十分。
- ・物を提供してもらうよりも、そこが礼拝スペースとして使えるだけで本当にありがたい。そのことをサイン等でインフォームしてくれるとうれしい。

多目的スペースとして共用することについて

⇒ 男女の区別や、利用上のルールづくりが必要

- ・多目的スペースとして共用するには「清潔さ」、「(余計な物がない) シンプルさ」、「男女の区別の明確化」、「練り合わせて利用する」などの工夫が必要。
- ・誰もが利用できるスペースであることを明確に示し、利用者は使用後速やかに退出するなどの配慮が求められる。

外国人観光客への必要な対応等について

⇒ 礼拝中への配慮、英語表記による情報提供など

- ・礼拝中の外国人観光客に対する一定の配慮(礼拝者の前を横切らないなど)をしてほしい。
- ・ハラールフードやモスクに関する情報を提供してほしい(英語による表記等を含む)。

現状調査 ～道内先行事例～

北海道内で多宗教用礼拝スペースを先行して設置している千歳アウトレットモール・レラと新千歳国際空港(北海道空港㈱)において、設置のきっかけや現状、利用者の反応等について話を聞いた。

千歳アウトレットモール・レラへのヒアリング



きっかけ

平成24(2012)年9月に開設。イギリスのアウトレットの視察の際、礼拝室が設置されているのを見て、日本でも作ろうということになった。ちょうどこの一角が空いていたので、今現在の規模で作って、利用していただいている。

現状・反応

多宗教の方が使えるようにと考えている。天井に方位表示がつけてあるが、北を指しており、あえて宗教を特定してはいない。

店舗群から離れた場所にあることが静かでないのではないかと。水回りはポンプ式で、われわれスタッフが給水している。

利用者の声として、「こういうことをやってくれたことが素直にうれしい」と、非常に喜んでいただき、感激された。

新千歳空港へのヒアリング



きっかけ

最初に礼拝室を設置したのは24年の12月きっかけは、マレーシアからの旅行客の増加と、レラさんがいち早く対応したこと。新しい対応が求められている。

現状・反応

シンガポール航空とマレーシア航空が冬季にチャーター便を飛ばしているの、この間はかなりの利用があったのではないかと。

礼拝スペースは仮設だが、(礼拝するものにとって)当たり前のものがなかったから設置したもので、しばらくはこの状態で様子を見る。

道の駅可能性調査 ～ツアーの実施①～

先行事例などの調査を踏まえて、多目的スペースを礼拝に利用する際のあり方を探ることや、この地域の特色や魅力を知っていただくことを目的として、「多目的礼拝スペース(仮設) & 洞爺湖有珠山ジオパーク体感ツアー」を実施した。

ツアーの概要

- ・日程：平成26年3月1日(土) 8:50～18:00
- ・集合/解散場所：札幌マスジド
(札幌市北区北14条西3丁目7)
- ・参加資格：ムスリムの方でアンケートにご協力いただける方
- ・主催：北海道開発局室蘭開発建設部、
洞爺湖有珠山ジオパーク推進協議会
- ・協力：道の駅フォーレスト276大滝



参加者募集用チラシ(英語)

～洞爺湖有珠山ジオパークの体感メニュー～

道の駅「フォーレスト276大滝」で、体験ジオパークピザを“食”し、洞爺湖ビジターセンター・火山科学館で有珠山噴火を“学び”、火山マイスターのガイドを通じて西山山麓をスノーシューで“遊び”、「変動する大地と人間との共生の歴史」を楽しみながら感じていただく。

行程表

| | |
|-------|---|
| 8:50 | 札幌マスジド集合・バス乗車 |
| 11:15 | 道の駅フォーレスト276大滝到着 体験ジオピザ作り(昼食) ～お昼の礼拝～ |
| 12:45 | 道の駅フォーレスト276大滝出発 |
| 13:45 | 洞爺湖ビジターセンター・火山科学館到着 施設見学 映像上映含む(20分) 西山山麓でのスノーシュー体験(80分) ※スノーシュー説明含む |
| 15:30 | 洞爺湖 出発 |
| 18:00 | 札幌マスジド到着・解散(夕方の礼拝) |



出発場所「札幌マスジド」



道の駅「フォーレスト276大滝」にバス到着。降車の様子



多目的スペース(仮設)について説明を受けるムスリムの方々

道の駅可能性調査 ～ツアーの実施②～

ツアー当日は、インドネシア、マレーシア、エジプトなど、在日ムスリム31名(子供含む)が参加。
道の駅に仮設した多目的スペースで礼拝するとともに、洞爺湖有珠山ジオパークについて、体験ジオピザ作り、有珠山噴火の映像鑑賞やスノーシューを体験した。

多目的スペース(仮設)



体験ジオピザづくり



火山科学館



スノーシュー

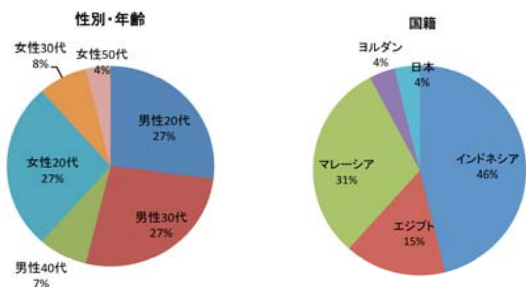


道の駅可能性調査 ～アンケート結果①～

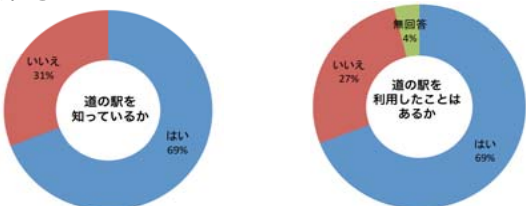
アンケート結果では、旅行する場合、礼拝(場所、時間)を考慮すると答えた方が100%で、旅行中に礼拝スペースがなく苦労した方が88%。このようなスペースを道の駅に設けることについては、「よい」「どちらかというといよい」が合わせて92%であるなど、道の駅における多目的スペースに対するニーズがあることが判明した。【アンケート回答者数26名】

○アンケート回答者について

- 性別は、大人26名中、男性が16名、女性が10名。
- また、東南アジア出身の参加者で最も多かったのはインドネシア人で12名、マレーシア人が8名。

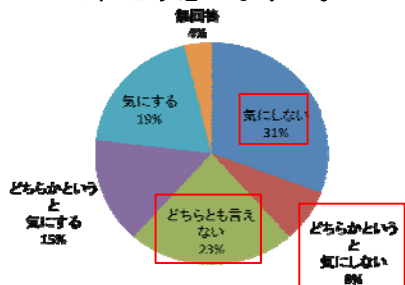


- 道の駅の存在については69%が「知っていた」と答えている。利用した経験の有無についても、同じ69%が「ある」と答えている。



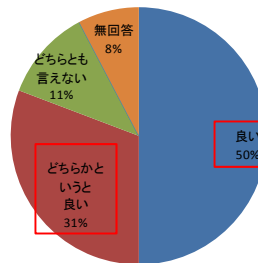
○多目的スペースとして、授乳や介護などのスペースと共用であることについて、どう思いますか。

- 共用スペースの是非については「気にしない」「どちらかというといと気にしない」合わせて39%。
- 「どちらとも言えない」を合わせると62%で、特に**否定的ではない**との意識。



○本調査で仮設した多目的スペースを利用した感想

- 「良い」と「どちらかというといと良い」合わせて81%と**大多数が好印象**。



主な理由(自由回答)

<良いと回答した方>

- 手足を洗う場所があればもっと良い。
- きれいで好ましい。ムスリムが礼拝するのに役立つ。
- 男女で分かれている。しかしもっと広ければなお良い。

<どちらかというといと良いと回答した方>

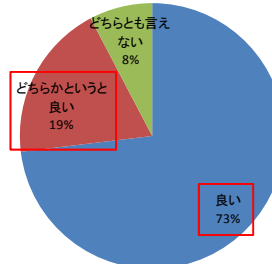
- 礼拝室はとても良いが、トイレが少し遠い。ムスリムはお祈りの前に手足を洗う必要がある。
- 休憩所や観光地、駅にお祈りできる場所があるのは良いと思う。今日行った礼拝室はきれいで良かった。多目的スペースを常設してほしい。

<どちらとも言えないと回答した方>

- 男性用の礼拝スペースは5m×2mほど。少人数のムスリムなら十分だが、もう少し広いほうが好ましい。手足を洗う場所がかなり遠いので、礼拝室の近くにそういう場所を設置するマネジメントが必要では。

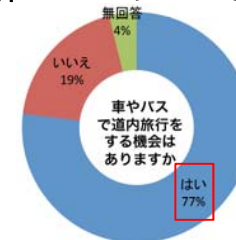
○道の駅に多目的スペースを設けることについて

- 「良い」「どちらかというといと良い」合わせて92%であり、道の駅における**多目的スペースに対するニーズが高い**。

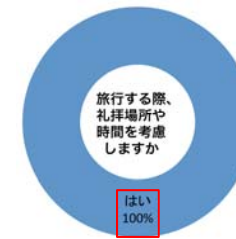


○日本国内における旅行中の礼拝スペースについて

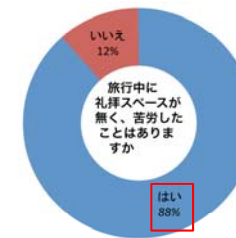
- 77%が「車やバスで道内旅行をする機会がある」との回答であり、道内を**移動する機会が多い**。



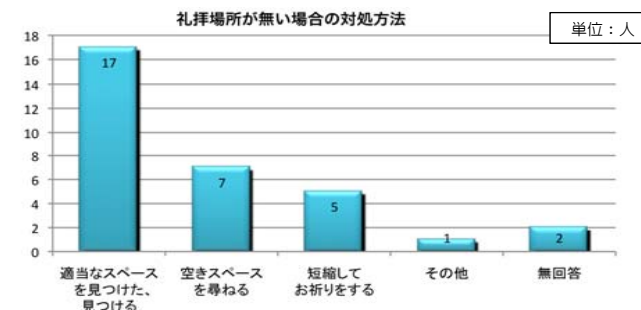
- 全員(100%)が「旅行する際、礼拝場所や時間を考慮する」との回答であり、礼拝は日常の**生活習慣の一部**。



- 88%が「礼拝スペースが無く、苦労したことがある」と回答であり、**移動中の礼拝する場所の確保が課題**。



- 無い場合は、綺麗で静かな適当な場所を探す方が多く、例えば、廊下や草原などという回答もあった。



道の駅可能性調査 ～アンケート結果②～

清潔で静かな場所に、最低限の設備（スペース）を設けるだけで喜んでもらえる。

アンケート結果のまとめ

- 「道の駅」に礼拝が可能な多目的スペースを設けることについては、「とても良いこと」としてニーズが高い。
- 礼拝には、清潔で静かななど最低限の設備でよい。
- ムスリム観光客にとっては、こういった旅先での配慮（おもてなし）が印象に残る。

「道の駅」の存在については、7割が知っており、利用したこともあった。

旅行をする際は、食事や礼拝場所について考慮する。また、旅先では礼拝スペースを探すのに苦労している。

「道の駅」に礼拝が可能な多目的スペースを設けることについては高い支持を得た。

「手足を洗える場所が近くにあるとありがたい」など、希望を挙げていけばたくさん出てくるが、日頃から外出先での礼拝に苦労しているため、清潔で静かな場所に、最低限の設備（スペース）を設けるだけでムスリムの方に十分喜んでもらえることがわかった。

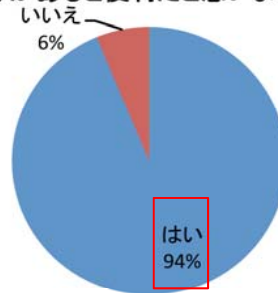
多目的スペースとして多用途に利用する場合、「男女の区別を明確にする」ことや、「利用者が繰り合わせて利用できるようにする」ことなど、一定の配慮が必要である。

一般の方々の声

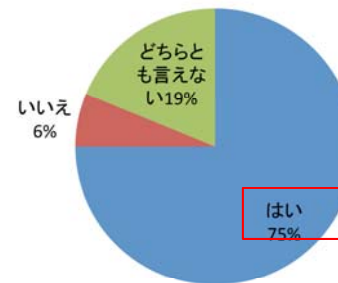
道の駅に仮設した多目的スペースに対する一般の方々の意識を把握するため、道の駅フォーレスト276大滝に来訪した20代～50代の16名に対し、ヒアリングを実施した。

その結果、一般の方々の道の駅における多目的スペースのニーズが高く、また、礼拝、授乳、介護などいろいろな用途での共有についても許容できるという意見がほとんどだった。

道の駅に多目的スペース（授乳、介護、礼拝など）があると便利だと思いますか。



機会があれば、多目的スペースを利用してみたいと思いますか。



多目的スペースとして、違う用途の方と共有であることについて、どう思いますか。



調査結果の取りまとめ

以上の調査結果を踏まえ、本調査について、ポイントを整理した。

東南アジアからの訪日観光客は増加傾向にある。東南アジアの国々にはムスリム人口が多く、その宗教上の生活習慣（食事、礼拝）に対する環境整備については、観光立国に向けた国の施策でも言及されているところである。

今回の調査では、空きスペースの有効活用を検討している道の駅に焦点をあて、ムスリムの習慣の1つである礼拝にも対応した多目的スペースを仮設し、利用後のアンケートを行った。ムスリムは旅行時でも礼拝場所や時間を考慮するということがヒアリング、アンケート双方からうかがえ、また、公的施設に特定の宗教に対する専用スペースを設置することは困難ではあるが、多目的スペースでも礼拝に対応することが可能であることがわかった。

ムスリムにとって、整備された礼拝環境がベストだが、少しのスペースがあれば礼拝は可能であり、「お声かけください」などの案内サインがあるだけで助かるもの、そういった外国人観光客に対する理解を日本人に広めることが、簡易でも受入環境整備につながるものと思われる。

背景

現状

検証結果

今後

・東南アジアからの訪日観光客増加

・東南アジアにはムスリム人口が多い

・ムスリムには宗教上の生活習慣（食事、礼拝）がある

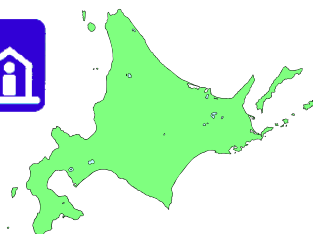


・観光庁やJNTOなど、国の施策として、外国人観光客受入環境整備を推進

・旅行時には礼拝場所や時間を事前に調べる

・北海道観光では移動が多い

・道の駅では、空きスペースなどの有効活用を検討



道の駅での多目的スペースの仮設

道の駅多目的スペース仮設でのアンケート、ヒアリングから

◇旅行時は、礼拝スペースを探すのに苦労する(ヒアリング、アンケート)

◇少しのスペースと案内サインなどがあれば有り難い(ヒアリング)

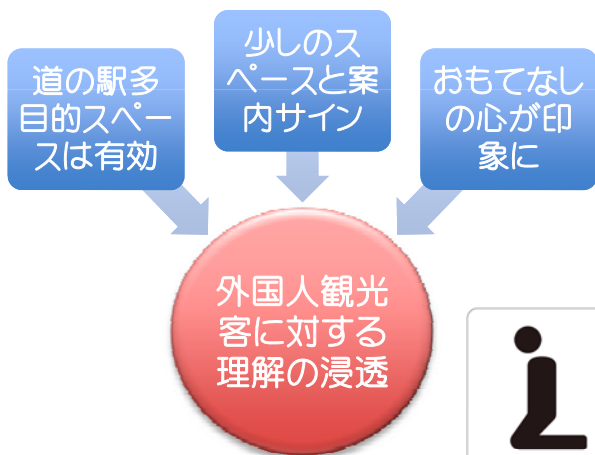
◇手洗場所が近くにあると、なお良い(アンケート)

◇スペースを常設してほしい(アンケート)

◇旅行の際、礼拝や食事について考慮すると全員が回答(アンケート)

◇仮設した多目的スペースを高く支持(アンケート)

外国人観光客にとって、旅先での生活習慣（食事、礼拝）に対する配慮は印象に残る「おもてなし」



■礼拝スペースとして作り出さなくても、サインなどで空いているスペースを案内するだけで対応は出来る。

■外国人観光客に対するそういった理解を日本に広めることが、受入環境整備につながる