

外国人にもわかりやすい公共サインの整備促進について

山岳高原観光課
国際観光推進室
道路管理課
都市・まちづくり課

1. 外国人観光客の動向とインバウンドの重要性

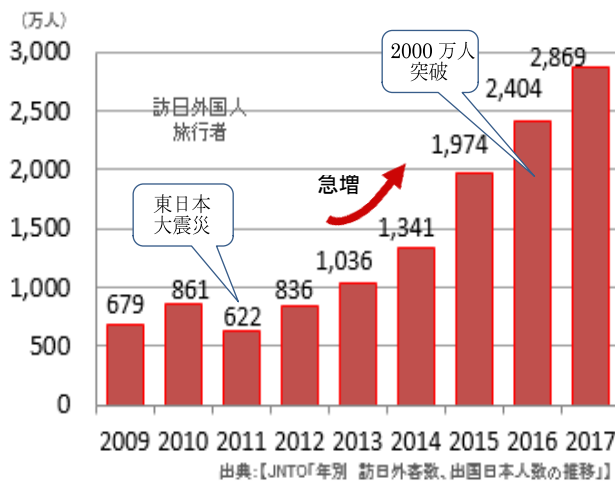
海外から日本を訪れる観光客数は、2013年に1000万人を超えて以降、爆発的に増えています。長野県においても、外国人観光客は年々増加しており、外国人観光客の受入れ体制の整備は、インバウンド大県を目指す長野県にとって急務であるといえます。

外国人の地方への興味が益々高まってきていることに加えて、来年のラグビーワールドカップや再来年の東京オリンピック・パラリンピックなど、世界規模のスポーツ大会が連続して開催されることから、欧米諸国を中心に今後も本県へのインバウンド観光客を増加させる好機は続くものと考えられます。

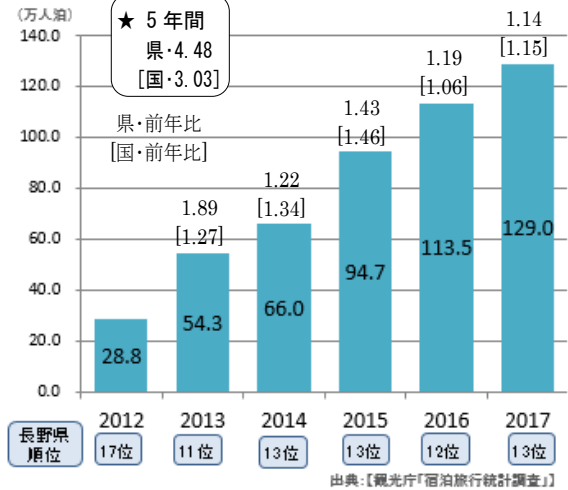
また、長期的な視点に立っても、日本国内、県内ともに、定住人口が減少傾向にある中で、地域の活力を維持するためには、交流人口の増加が必要と考えられ、とりわけ滞在期間が長く、消費額の大きい外国人観光客の取り込みは、経済の活性化にとって重要な課題となっています。

○ 外国人観光客は増加傾向

[全国 外国人観光客数 推移]



[長野県 外国人延べ宿泊者数推移]



[全国]

- 2013年に1000万人を超えて以降増加を続け、2016年に2000万人を突破し、2017年は過去最高の2869万人を記録。
- 「明日の日本を考える観光ビジョン」において、東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年には4000万人を目標に掲げている。

[長野県内]

- 県内外国人宿泊者数は全国水準を上回るペースで増加している。
- 台湾とオーストラリアからの旅行者が多いのが特色となっているほか、近年は東南アジアからの来訪が増えている。
- 「観光戦略2018」では、2022年に300万人を目標として掲げている。

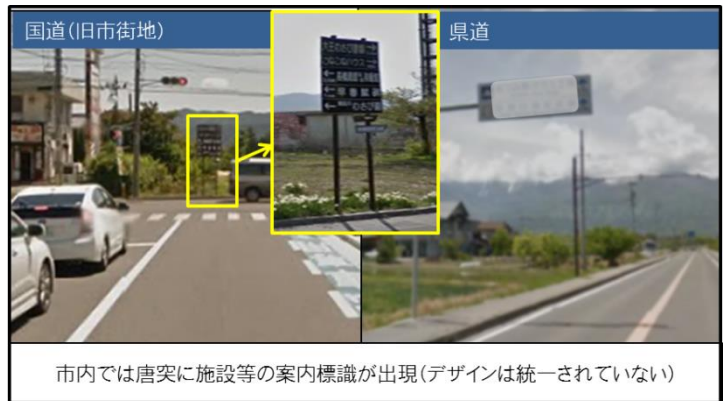
○ 外国人にもわかりやすい案内標識の必要性

増加を続けている外国人観光客は、主に公共交通機関を利用し、土地勘がない中で移動しており、円滑な移動、快適な滞在環境を提供することは、外国人観光客へのおもてなしの基本。今後、長野県が、一層多くの外国人観光客に選ばれるためには、よりわかりやすい案内標識の整備促進が必要。

2. 現状の案内標識の課題

(1) 道路に設置される観光案内標識の課題（主として市町村が設置するもの）

- ① 案内する施設やルートのお考え方に一貫性がない
- ② デザインに統一感がない



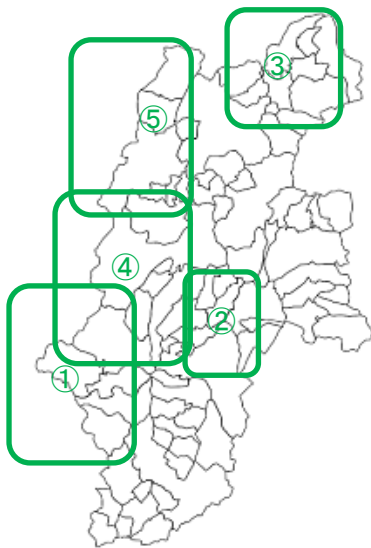
[IC 周辺の例]

IC を降りても観光案内標識がなく、市内を車で通ると唐突にデザインの異なる案内標識が出現。誰に、どこを、どのように案内したいのかが不明確。

(2) 長野県公共案内標識整備指針の課題

- ① 多くの広域や市町村では公共サイン整備計画がまだ策定されていない、また、策定された地域でも一部を除き県との連携も弱く、十分に推進されていないなど、指針が求める一貫性の確保が不十分な地域がある。

県内で公共サイン整備計画を策定しているのは5広域ならびに9市町



| | 名称 (策定年月) | 策定主体 (市町村) | 車両系 | 歩行者系 |
|---|---------------------------------|--|-----|------|
| ① | 木曾広域圏公共サインシステム計画 (H9. 3) | 木曾広域連合 (木曾町、上松町、南木曾町、木祖村、王滝村、大桑村、旧檜川村) | ○ | — |
| ② | 八ヶ岳西麓地域の屋外広告物に関する基本計画書 (H17. 3) | 八ヶ岳西麓サイン整備推進協議会 (茅野市、富士見町、原村) | ○ | ○ |
| ③ | 北信広域圏サインシステム整備マニュアル | 北信広域連合 (中野市、飯山市、山ノ内町、木島平村、野沢温泉村、栄村) | ○ | ○ |
| ④ | 安曇野・松本平サイン整備ガイドライン (H18. 3) | 安曇野・松本平サイン整備推進協議会 (松本市、塩尻市、安曇野市、山形村、朝日村、旧波田町) | ○ | ○ |
| ⑤ | 北アルプス広域圏サインシステムガイドライン (H18. 3) | 北アルプス広域連合 (大町市、池田町、松川村、白馬村、小谷村) | ○ | ○ |

※ このほか、歩行者系のサイン計画を市町村が策定済み。
(長野市、松本市、上田市、岡谷市、伊那市、駒ヶ根市、飯山市、東御市、軽井沢町)

② 案内標識の外国語表記が統一されていない

| | | | | |
|------------------|--------------------------------------|---|---|---|
| 浅間山 | Mt. Asama | ⇔ | Mt. Asamayama | <ul style="list-style-type: none"> ・山や川などの固有名詞＋普通名詞の表記方法が統一されていない ・住所表示の英文表記方法がまちまち |
| 千曲川 | Chikuma River | ⇔ | Chikumagawa River | |
| 住所 (長野市神楽橋 3 丁目) | <u>Naganoshi Kagurabashi 3-chome</u> | ⇔ | Kagurabashi 3-chome, <u>Nagano City</u> | |

- ③ 指針そのものがわかりやすいものか、新たな視点は必要ではないか
 - ・ 案内標識のユニバーサルデザイン
 - ・ モバイル等の情報技術の反映や連携の視点
 - ・ フローの充実や事例集のリニューアル

(3) 観光地等の案内標識の課題

① 観光の視点（おもてなし）が足りない

◆ H29 旅行者アンケート

Q: インバウンドに取り組むにあたって長野県に欠けているもの

第3位 多言語表示

◆ 長野県の案内標識に関する北米の旅行会社への聞き取り

「外国人をもてなす気持ちを感じない」

◆ 案内地図、表示には公的施設の案内のみで、観光客の知りたい案内が少ない。

◆ 初めて訪れる観光客にとって、電車からバスへの乗り継ぎがわかりにくい。

など

② 広域的な視点が足りない



[改札前案内表示の例]

- ・ 在来線、私鉄、バスへの誘導がわかりにくい。
- ・ 改札から離れて設置されているうえに、文字が小さく読みにくい。
- ・ 多くの外国人が目指す主要観光地の名称の表示はない。



[県外類似事例]

- ・ 地図に市内のみを表示して、隣接市町村の案内をしていない。
- ・ 観光客は市町村の境界を意識せず行動することから、隣接市町村の情報も可能な範囲で掲載する広域的な視点が必要。

3. 長野県全体で目指す「外国人にもわかりやすい案内標識」整備の方向性（素案）

目指す姿

外国人観光客がストレスなく目的地にたどり着ける環境の整備

外国人にわかりやすい = 外国人観光客へのおもてなし

外国人観光客の特性

外国人観光客は主に公共交通機関を利用し、土地勘がない中で移動

(1) 指針等の統一化（道路案内標識と観光案内標識の連携・連続性の確保）… 県

- 『線（道路案内標識）』と『点（観光案内標識）』が結び、連携・連続性を持った計画的な標識の整備を県と市町村が協力して取り組む

| | |
|----------------|------------------|
| 車系 | 標識令及び設置基準、占用許可基準 |
| 歩行者系 | 長野県公共案内標識整備指針 |
| 交通事業者 観光施設等 | 観光庁ガイドラインなど |

多種多様な案内標識を結ぶため、県の包括的指針を策定し、県と市町村で整備推進

- 点と線を結ぶ計画的な案内標識の整備に当たっては、限られた財源での整備であるため、多様な設置主体が十分連携を図りながら、必要最小限の設置で、最大限の効果を目指す。
- 加えて、標識の設置にあたっては、既存の案内標識で表示の古いもの、役目の終わったものなどの修正や撤去の検討も必要。

(2) 地域での広域的な案内標識整備の推進 … 市町村等

- 広域的な視点を持った地域の公共サイン整備計画を策定・改訂
 - 市町村界を越えて観光地等の情報を掲載（案内地図）
 - 乗換えた先にある主要観光地の名称を記載（交通拠点の案内標識）
 - 電車・バスなどのナンバリングの実施と案内表示（交通事業者・市町村等）

【ポイント1】表記する内容の基準は全県で統一（外国語表記、ピクトグラムの使い方など）

- 現行の「長野県公共案内標識整備指針」に新たな視点（ユニバーサルデザイン、ICTとの連携など）を加えたうえで共通ルールとする

[長野県公共案内標識整備指針（現行）の一例]



▶ 英文を併記する場合のレイアウト
[英文は日本語の1/2を目安とする]



▶ ピクトグラム
[原則として標準案内図記号を使用]



▶ 色彩と視認性
[文字と背景のコントラストに配慮]

▶ 英文表記マニュアル（抜粋）

| 表記の基準 | 表記の例 |
|--|---|
| <p>1 一般的な英訳に従い、固有名詞をローマ字表記し、普通名詞を英訳に表記する。</p> <p>ただし、固有名詞だけ切り離しても意味をなさなかったり、普通名詞部分を含めた全体が不可分の固有名詞として広く認識されている場合は、全体をローマ字表記し、さらに普通名詞部分を英訳により表記する。</p> <p>また、スペース、視認性の観点等から略語を用いることができる。</p> | <p>浅間山=Mt. Asama 千曲川=Chikumagawa River (Riv.) 諏訪湖=Lake Suwa 志賀高原=Shiga Heights 長安橋=Choan Bridge 長野県庁=Nagano Prefectural Office 松本駅=Matsumoto Station (Sta.) 若里公園=Wakasato Park 長野市役所=Nagano City Hall 上田市=Ueda City 信州まつもと空港=Shinshu Matsumoto Airport 飯田郵便局=Lida Post Office 須坂病院=Suzaka Hospital</p> <p>(全体が一つの固有名詞として切り離せない場合等の例) 砥川=Togawa Riv. 焼岳=Mt. Yakedake</p> |

【ポイント2】 広域的なデザインで地域の特性を表現

- **広域的な地域のイメージからデザインされた色、形状等**により、地域の景観に溶け込みながら、地域の一体性と魅力を表現。

[木曾地域の実施例（木曾広域公共サインシステム）]

- ◆ 圏域界サイン…圏域案内サイン…木曾のイメージを形成する統一デザイン
- ◆ 町村共通サイン…圏域共通のグラフィックデザインを用いるが、構造体は町村で異なる
- ◆ 町村オリジナルサイン…各町村の特徴を表現したサイン

地域全体のサイン計画により案内情報の集約化が図られ、結果としてサイン・看板類の総数の抑制による景観の浄化も推進されており、地域の魅力向上にも寄与。



- 県管理道路においても一定の自由度を持って地域の特性を表現（占用基準の明確化）

主として市町村が道路に設置する標識については、道路占用として標識令やその他基準に従い設置することとなるが、市町村が一定の区域内で統一的に計画する場合は、協議によりデザインや構造などに地域の特性を表す等の自由度を認める方針。



外国人にもわかりやすい案内標識の整備促進

- 【背景】**
- ・外国語表記はすすんだものの、表記方法がバラバラでわかりにくい。
 - ・本格的な“インバウンド大県”となるためには、外国人観光客の視点に立ったニーズを把握し、役に立つ標識の整備を推進する必要がある。

- 【コンセプト】** 外国人にもわかりやすい案内標識の整備促進
- 【ポイント】**
- ①観光おもてなしの視点を、どの部分に、どのように取り入れていくか。
 - ②いかに広域的な協力体制を取って全県での整備を進めていくか。

道路 既存案内標識の改善等（主に建設部）

- 【1. 既設地点名標識等の改善（建設部事業の加速化）】** ※すべて英文併記
- ＜交差点名→観光地名の表記へ＞



【2. 観光案内標識のルール見直し】



県管理道路の占用許可基準を見直します

- ・市町村、広域連合が計画的に設置するものの許可基準の明確化
 - 構造、色（茶色等）に一定の自由度を持たせる
 - ・民間大型観光施設名称の表示などを可能とする
- ・民間を含めた案内看板の好事例の紹介

【3. 道路案内標識に明示する目標地名の見直し等】

- ・道路案内標識に明示する目標地（著名地点、準著名地点）が現在のニーズに合っているか再確認
- ・既存標識に必要な地点を追加することを検討



著名地点：年間20万人以上の観光地、駅・空港、県立以上の文化施設、公共施設、イベント等
準著名地点：年間20万人未満の観光地、見学可能な指定文化財、文化施設、信濃33番札所

【4. 「長野県公共案内標識整備指針」の見直し等】（平成7年3月制定、最終改訂平成27年3月）

- ・主として歩行者を対象としている当整備指針を見直すとともに、**車道や観光の視点も含めた包括的指針を策定し、県と市町村等による案内標識整備を促進**



【5. 国への協力要請】

- ・道路標識適正化委員会（事務局：長野国道事務所）を通じて、国管理道路の表示に対して要請

観光地 新たな案内標識の開拓（主に観光部）

- 【どこにあればよいのか】** 外国人観光客がどう受け止めているかが重要 → 実態調査でニーズを把握
- 「外国人にもわかりやすい案内標識の調査事業」**

- 基礎調査** 外国人観光客の動向（足取り）調査（観光部） 流動調査、滞在分析、市町村聞き取り等によりモニター調査箇所を決定
- モニター調査** 「外国人チームによる外国人目線での調査」（委託） [H30 9月補正対応 調査委託費 2,000千円] 基礎調査で導かれた主な動線を、実際に外国人に移動してもらって問題点、改善策を検討
- モデル地域標識整備計画策定支援** 「地域の計画策定に向けた技術的支援」（観光部・観光機構） [H30 9月補正対応 負担金 974千円] モデル地域を設定し、地域勉強会開催、専門家派遣等による地域支援



【どんなものがあればよいのか】 [H31 当初予算対応]

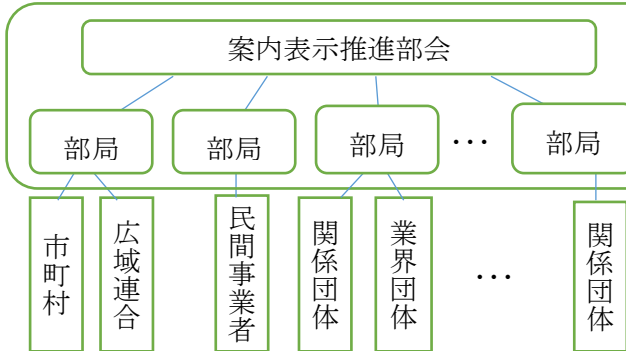
- 事例集の作成により可視化を図る
- ①設置場所：モデル地域設定・点から線へ（系統、連携） 鉄道・バス内表示も
 - ②掲載内容：観光地、主要施設、飲食・ショッピングエリアなど
 - ③掲載範囲：一つの表示にどの範囲をカバーするか
 - ④標識の仕様：デザイン、機能（テクノロジー）
 - ⑤広域的取組：周辺市町村の主要観光地も表示する



【どのように広めていくのか、改善していくのか】

庁内

戦略本部会議内に「案内表示推進部会」を設置
＜各部署を通じ、市町村、団体へ周知徹底＞



庁外

「県と市町村との協議の場」で意見交換（H30.11.8 予定）

＜意見交換内容＞

- ・県ガイドライン（長野県公共案内標識整備指針）の見直し等
- ・「外国人にもわかりやすい案内標識の整備」に係る県の取組
 - 事業の説明・協力要請
- ・県・市町村・事業者の役割分担の明確化
 - 広域的な標識整備と推進手法の検討

スケジュール

| | 平成30年度 | | | | | | 平成31年度 | | | | | | | | | | | |
|-----|-------------------|------|--------|--------------|---------------|----|----------------------|-----------|-----------------|-------|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
| 建設部 | 名称変更地点の抽出・調整 | | | | | | 標識設置・占有許可新ルールにより随時許可 | | | | | | | | | | | |
| | 占有許可ルールの見直し周知 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 観光部 | 補正議決 | 委託契約 | 基礎調査実施 | モニター調査実施 | 情報共有 | 反映 | 情報共有 | 事例集作成 | 第2期(夏季)モニター調査実施 | 事例集追加 | | | | | | | | 反映 |
| | 県と市町村との協議の場(11/8) | | 庁内部会設置 | 庁内部会を通じて周知徹底 | 標識整備実施市町村との調整 | 反映 | 県と市町村との協議の場(報告) | 標識整備・地域支援 | 反映 | 反映 | 反映 | | | | | | | |
| 地域 | [モデル地域] | | | | | | [モデル地域以外] | | | | | | | | | | | |
| | 勉強会 | | | | | | 標識整備計画の策定 | | | | | | | | | | | |
| | 標識整備計画の策定 | | | | | | 標識整備 | | | | | | | | | | | |

外国人にもわかりやすい案内標識の整備について

○ 広域的な標識整備の必要性について

- ・ 道路標識と観光標識の連携など、連続性を持った広域的整備
- ・ デザインなど地域の独自性を活かすもの、全県で統一的に進めるべきもの
- ・ ICTの活用など

○ 推進にあたっての課題について

- ・ 既存のルールに不足するもの、見直すべきもの、新たに策定すべきもの
[公共案内標識整備指針、県道の占用許可基準など]

- ・ 県、市町村、事業者の役割分担

- ・ 既存の案内標識との整合

○ 県、市町村、事業者による推進部会の設置について