

はじめに

国際相互理解の増進、我が国経済の活性化の観点から、観光立国を推進していくことが重要。

総理主宰の「観光立国懇談会報告書」において、「日本の街は外国人が一人歩きしにくい状況にある。」との指摘。

観光客が目的地に円滑に到達するためには様々な要素があるが、国内すべての場面で移動や観光資源の理解に頼りにする案内標識について、整備の留意事項をガイドラインとして取りまとめることにより、各整備主体による案内標識の適切な整備がなされ、ひいては観光立国の推進に寄与するものである。

第1章 観光に関する情報提供と案内標識の役割

1. 観光客をとりまく環境

観光地において観光資源を活かすためには、受入環境の整備が重要である。観光客の受入環境としては、交通手段や周辺の景観、付帯設備などとともに、観光資源の解説や位置の説明などの情報提供がある。

観光客が一人歩きできるような観光地とするためには、できるだけわかりやすい観光地づくりを行うとともに、それぞれの観光地の特性に応じて、観光客の欲しい情報を欲しい場面で提供することが必要である。

観光客の来訪目的はそのまちの観光資源にあり、受入環境の整備はあくまでもそれをサポートするためにある。饒舌すぎる情報提供板や修景施設が逆効果になることもある。部分ではなく、まち全体の環境を整えることが重要である。

2. 観光客の必要とする情報

(1) 観光情報の種類

観光に関する情報は広告と案内の両面の意味を持つものであるが、利用者の視点に立つと、まず第一に適切な案内の機能を果たす観光情報が必要である。

観光客が必要とする情報には、目的地へ到達するために直接提供される位置に関する情報とそれを支援する位置以外の情報がある。

位置に関する情報には、目的地への方向を指示するもの、名称により現在地を特定するもの、特定の範囲を示す地図があり、位置以外の情報は、移動の手段、料金、観光資源の名称、場所、内容や沿革の説明等である。

(2) 観光情報を提供する手段

観光に関する情報の提供手段は、案内標識によるもののほか、地図やパンフレット、ガイドブックなどの紙媒体、インターネットホームページや携帯電話などのモバイル機器のようなIT機器、観光案内所や観光ガイドのような人的対応など多岐にわたる。

それぞれの提供できる情報の種類や長所・短所はそれぞれ異なる。

3. 案内標識に求められる役割

観光情報の提供手段は多岐にわたり、それぞれメリット・デメリットを有しているため、単一の情報提供手段ですべての情報を提供しようとするのは不適切であり、メディア相互の連携により、効果的かつ合理的な案内の機能を果たすべきである。

空間の構造により明らかな内容をあえて案内標識により表示する必要性は少ない。

案内標識は現地に存在するということが最大の特徴であり、誰もがいつでも使え、位置が確認しやすいなど多くの長所を持つが、提供できる情報量が限られている。したがって、多数の人に共通の基本的な情報を分かりやすく表示することが重要である。

観光の観点から多数の人が必要とする基本的な情報の範囲については、名所旧跡だけではなく、主要な民間施設や観光案内所、トイレなどの補助的な施設も含め地域で考えることが必要である。

第2章 観光活性化のための案内標識整備の基本的考え方

1. この章の目的と性質

対象: 他の情報提供手段と一体的に案内標識の整備を行う観光地で、一人歩きを行う観光客が利用する案内標識

目的: 各地域での適切な整備、指針等への反映、国土交通省内の既存指針類への反映

2. 基本方針

案内標識は観光客に必要な情報を必要な場所、時に提供するために最小限設置する。

他のメディアとともにその役割を果たすため量的にも質的にも適切な整備が必要である。

案内標識を設置する際には、地域の屋外広告物条例を遵守するとともに、景観について十分配慮することが必要である。

案内標識の整備には、関係者が協力して常にチェックを行い、少しずつでも繰り返し直していこうという姿勢が重要である。

(1)メディア相互の連携

効果的な案内のため、他のメディアと情報や表示方法について整合を図ることが重要である。

観光客の視点に立って、情報提供の方法を考えることが必要である。たとえば、駅前の観光案内所へ立ち寄って地図を入手し目的地へ向かうことを仮定した場合、駅から観光案内所への誘導、地図と照合できる地点表示が案内標識の役割となる。

(2)連続性

設置主体・設置目的の多様性に起因する案内標識の問題は多い。

観光客の誘導を主目的とするものや広く通行人の案内を目的とするものを区別せず観光客は利用する。したがって、利用者の視点から地域全体の案内を考え、異なる主体間でも連続した案内となるように連携・調整を行うことが必要である。

(3)地域特性

都市の構造や観光資源の分布によって、標識の配置計画や案内対象施設が変化するため、地域の特性に応じて最適な手法をとることが必要である。他の地域の成功事例は、当該地域の状況に適合するように検討を行うことが必要となる。

地域特性は情報内容において表現すべきであり、外見に過度な個性として表現することは望ましくない。PRより観光客の快適性を優先し、初めて見た人に理解してもらうことが重要である。

(4)ユニバーサルデザイン

障害の有無、年齢、性別、言語等にかかわらず多様な人々が利用しやすいユニバーサルデザインの考え方を積極的に導入することが重要である。

形式的に配慮した措置ではなく、現実的に効果のある対応を行うべきである。その情報提供手法を必要とする人が実際に利用可能であるか十分に確認する必要がある。

(5)視認性

看板類や各種標識に埋没することにより案内標識の識別性が低下する。したがって、多数の看板や標識が乱立する箇所において案内標識が適切にその役割を果たすためには、屋外広告物規制との連動が重要である。

散乱する民間標識については、案内の機能に絞ったシンプルな表示に統一して集約することが利用者の利便性および景観の観点から有効である。

異なる設置主体により重複して設置されている案内標識についても集約することが必要である。

3. 案内標識の計画・設置と管理

(1)総合的なマネジメントの体制

適切な情報提供を行うためには、計画(Plan)、実行(Do)、検証(Check)、是正措置(Action)からなるPDCAサイクル型のマネジメントを地域の関係者とユーザーが協働で行い、課題や改善策を継続的に考えていくことが重要である。

そのためには、それぞれの地域で連携のための体制を整えることが必要となる。

(2)計画・設置と管理

1)現状の点検

案内標識の整備を計画する際、まず現状を点検し、問題点を明らかにすることが必要である。

地方公共団体や交通事業者、観光協会等の関係者が、利用者側のNPO等と協力して点検を行うことが望ましい。

設置主体を問わず、歩行者の観光資源等への誘導に影響を及ぼす標識・看板を広く対象とする方がよい。

当該地域に不案内な部外者の協力を得るほうがよい。

維持・更新のため継続的に点検を行い、データベース化等により情報共有を図ることが重要である。

(点検手順の例)

地域の観光の現状、各事業主体による案内標識整備の現状を調査

行動起点から観光資源へのアクセスルートを上の既設案内標識等を現地調査

問題点を白地図にまとめ、改善方策を検討

2)配置計画

過不足のない配置、地域特性に応じた適切な配置が必要である。

地域関係者の連携による、他の設置主体との連続性の確保、重複の排除が必要である。

誘導にあたっては、動線の結節点(多くの人の動きが交差する点)への配置を基本として、その他必要性を勘案した配置を検討する。

3)設置

安全性、視認性、バリアフリー、景観等に配慮して、高さ・大きさ、向き、場所を検討する。

離れて見る標識と近づいて見る標識の高さと大きさの基本的な考え方について。(別紙)

動線を考慮し、標識の存在が一見してわかること、通行の支障にならないことに、誤解されにくいことに留意して表示の向き、設置場所を検討する。(別紙)

4)管理

A. 設置状態の維持

特に屋外では、経年により物理的に汚損しやすい。

汚損しにくい材質や形状の工夫と定期的な点検が必要である。

B. 情報の更新

情報が古くなることにより、内容の劣化が発生する。

定期的な点検と迅速に対応できる更新方法の準備が必要である。必要に応じ、データベースにより管理する。

C. 見直し・改善

提供すべき情報は変化する可能性がある。

情報提供の方法や内容について、既存案内標識の変更や撤去を含め継続的な点検や改善の検討が必要である。

4. 案内標識の表示

(1) 表記方法

案内標識はユニバーサルデザインの観点から日本語、英語、記号による表記を基本とする。
必要な場合には音声案内などを付けるよう配慮する。

1) 各言語に関する表記方法

A. 日本語の表記方法

施設の名称等の表記において、正式名称、通称、愛称等の位置づけを、当該施設管理者の協力により明確化する。
見やすさの観点から算用数字と漢数字の使い分け等の基本的な考え方について示す。(別紙)

B. 英語(ローマ字)の表記方法

表示内容は英文を併記することを原則とする。
適切な英語表記となるようスペルや語法等を必ず確認する。
固有名詞と一般名詞を組み合わせた表記の基本的な考え方を示す。(別紙)

C. 多言語表記を行う場合

英語併記を原則としつつ、地域特性や誘客対象へのホスピタリティを考慮して英語以外の多言語による表記を行う場合は、板面が繁雑にならないように留意することが必要である。

表記対象となる国・地域の人にとって必要な情報を理解できる形式で記載することが必要である。たとえば、中国語なら簡体字と繁体字の区別、ハングルで音と意味のどちらを表現するかなどを適切に設定し、コミュニケーションを成立させることが必要である。

D. ピクトグラムの表記方法

ピクトグラムは共通の事象を示す記号であり、できる限り多くの人に理解されるものである必要がある。したがって、特定の事象を示すようなイラストとは区別して考える必要がある。

一般案内用図記号検討委員会が策定した標準案内用図記号または標準的に使用されている記号の使用を原則とする。

2) 図解標識の表記方法

地図はまちの構造を面的に表現する総合的な情報である。

案内標識の地図は、徒歩圏を詳細に案内するものを中心に設置する。観光エリア全体の概略を案内する地図標識については、前者とは別に必要に応じて行動起点などに設置する。(それぞれの地図の標準的な範囲や縮尺、地図の向き:別紙)
アイキャッチャー・マークの使用、インデックス化を図るなどの工夫により、分かりやすい表現、見やすい表現に努める。
(別紙)

(2) レイアウト

1) スケール

文字・記号のスケールは視認性(バリアフリーを含む)を考慮して設定する。

文字の大きさは視力の低下した高齢者等を配慮して視距離に応じた大きさを選択する。

・JISもしくは公共交通機関旅客施設の移動円滑化整備ガイドラインを参考(別紙)

文字の大きさをもとに、案内標識の表示内容と形状を調整する。標識の形状は外的要因により制約を受けることがあり、また一度に認識できる情報には限度があることから、場合によっては情報量を減らすことも必要となる。

2) 色彩

景観、視認性(バリアフリーを含む)の両面から色彩の使い方を検討することが必要である。

利用者に分かりやすいように、体系的な色彩・形状とすることが望ましい。

図と地のコントラストを大きくして視認性を高める。その際、高齢者や色覚障害者、弱視者に配慮して見づらい色の組み合わせは用いないこととする。

地勢や公園緑地等を表現する場合にはそれらが自然に見える色彩を使用するものとする。

現在地表示は最も視認性の重要度が大きいいため、進出色で最も誘目性の高い赤で表示することを原則とする。

第3章 主に観光客を対象とする案内標識に関して留意すべき事項

1. この章の目的と性質

対象: 様々な案内標識のうち、特に地方公共団体や民間事業者が街頭に設置する観光客のための案内標識
目的: 地方公共団体や民間事業者による観光案内標識の適切な整備、地方公共団体等が持つ整備指針等の必要に応じた改善。

2. 観光地の誘導形態に応じた案内標識の配置

各観光地における観光客の誘導形態に応じて案内標識の配置を計画することが必要である。
他の事業者が設置する案内標識と連携しながら、観光客のための案内標識として必要なものを配置する。
観光客の誘導計画に応じた典型的な案内標識の配置手法を例示する。(別紙)

3. 情報掲載の基準

案内標識に記載する情報は、通常の利用方法で認識できる適切な量とすることが必要である。
誘導対象とすべき情報内容を選択する際には、観光客の利便性を優先させ、官民間わず、来訪者が多い施設、観光資源・施設等の情報を重視すべきである。
地域のマネジメント体制を活用して合意形成を図り、掲載する情報の基準を地域の特性に応じて作成することが望ましい。(別紙)

4. 体系的性

色や形は景観に配慮するとともに、地域内で統一感を持たせるような工夫(例えば色調を茶色で統一する等)について検討することが望ましい。(別紙)