

## 序 調査の概要

### 1 背景と目的

現在我が国では2016年に2,000万人、2019年には2,500万人の訪日外国人旅行者数を目標としているところであるが、更なる訪日旅行者の増加を図る上では、さまざまな外国人旅行者の訪問先における受入体制を整備し、満足度を高め、リピーター化につなげていくことが必要である。我が国の文化は重要な観光資源となっており、外国人旅行者の訪日動機としても、「伝統的な景観や旧跡」や「伝統文化の鑑賞」等が訪日動機の上位に挙げられている。このような旅行者の我が国の文化への関心及び知的欲求を満たす上では、文化発信拠点となる博物館等の文化施設の多言語化対応等の受入体制整備を進めることが必要である。文化施設の受入体制が充実することにより、訪日旅行の満足度も向上し、日本のファンとして旅行者のリピーター化につながると考えられる。

本調査では、日本の文化発信拠点である博物館等の文化施設における外国人見学者の受入体制の現状と課題を整理するとともに、モデルケースとなる施設において、実際に必要な展示解説の多言語化等の受入体制整備に関する実証実験を行い、その外国人旅行者の誘客効果を検証することにより、博物館等の文化施設における外国人旅行者の受入のあり方を整理する。

### 2 調査の内容

#### 2-1 博物館等の文化施設における外国人見学者の受入体制の現状と課題調査

博物館等の文化施設における外国人見学者の受入体制の現状と課題を把握するため、外国人旅行者のニーズを把握するとともに、博物館等における受入体制の現状や課題等を調査する。

##### I 外国人旅行者のニーズ把握調査

##### II 博物館等の文化施設における外国人旅行者の受入対応状況に関する調査

#### 2-2 外国人旅行者の受入体制整備の実証実験

外国人旅行者の受入体制整備に関し、受入体制充実に向けた実証実験事業を行い、その効果等を検証する。特に展示物等の解説を充実させることにより、外国人旅行者の満足度を高める受入体制の整備を実証することを目的とする。

##### III ICT技術を活用した受入体制整備

##### IV 通訳案内士を活用したガイドツアーの実施

# I 外国人旅行者のニーズ把握調査

## 1 調査の概要

外国人旅行者を対象としたアンケート調査を行い、外国人旅行者の日本の博物館等の文化施設に対する興味・関心の動向及び、外国人旅行者の博物館等の文化施設に対するニーズを把握する。

外国人旅行者が訪日旅行で期待していることや、日本の博物館等において興味・関心のある分野等を把握し、今後望まれる情報提供・サービスのあり方等について調査する。

調査方法	自記入式アンケート(作成言語:英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語)の配布・回収
調査対象	訪日外国人旅行者向け国内パッケージツアー参加者 378人
実施時期	平成22年11月～12月
調査内容	今回の日本への旅行について、日本の博物館・美術館等の施設への興味・関心について

## 2 調査結果の総括

### (1) 日本の博物館等の文化施設に対する興味・関心の状況

- 訪日旅行に際し、食事やショッピング、温泉を期待する外国人旅行者が多いが、回答者の約24%は、博物館・美術館に期待すると回答している。ただし、旅行後に博物館・美術館に満足したと回答する人は約18%に下落しており、訪日前の期待値と実際の満足度に差が見受けられる。
- 回答者の半数以上が日本の博物館・美術館等に関心があると回答しており、日本の博物館等への興味・関心は比較的高いといえる。日本の博物館等に興味・関心を持つ外国人旅行者は、日本の美術・歴史の他、自然や生物への関心も高い。美術館や歴史系博物館に限らず幅広い分野の施設が外国人旅行者の興味・関心を満たす体験・サービスを提供できる可能性を有している。

### (2) 外国人旅行者による日本の博物館等の文化施設の利用状況

- 多くの外国人旅行者が日本の博物館・美術館等に興味・関心を持っているものの、実際に博物館等を訪れたことがある人は、回答者全体の4割程度にとどまっている。特に訪日回数・経験が少ない欧米からの旅行者は、9割以上が訪問経験なしと回答している。今後、日本の博物館・美術館等の外国人受入体制が整備されることで、外国人来館者が増加する可能性がうかがえる。

### (3) 日本の博物館等の文化施設に関する外国人旅行者の情報収集の状況

- 訪日旅行の際や、日本の博物館等に関しては、インターネットを利用して情報収集する人が多い状況にある。各館における外国語ウェブサイトの設置・充実や、日本観光に関するポータルサイトでの情報発信など、インターネットを活用した情報発信の強化が求められる。

### (4) 今後強化が望まれる外国人旅行者向けの対応・サービス

- 日本の博物館等に必要と考える対応・サービスでは、全体の約7割が「言葉が通じるスタッフの配置」、「展示に関する外国語の解説」、「外国語による館内案内表示」、「外国語ウェブサイト」と回答しており、これらは博物館等の外国人受入体制整備における重点課題といえる。
- 外国人向けの書籍やミュージアムグッズ、ワークショップ等の体験プログラムについても、約半数が必要と回答しており、外国人利用の促進に向けては、単に案内・解説の多言語化を行うだけでなく、外国人にとって魅力的なプログラム、サービス等を展開する必要があるといえる。

## Ⅱ 博物館等の文化施設における外国人旅行者の受入対応状況に関する調査

### 1 調査の概要

全国の博物館等の文化施設を対象としたアンケート調査を行い、外国人旅行者の全国的な来館動向・実態と博物館等の文化施設の受入体制の現状を把握するとともに、平成19年度に実施された「登録博物館等における外国人見学者の受入れ体制等に関する現状把握調査」との比較分析を行う。また、今後の受入体制整備に向けた、博物館等の文化施設側のニーズや課題等を抽出する。

調査方法	郵送による自記入式アンケートの送付・回収
調査対象	全国の国公立及び私立博物館 359館
実施時期	平成22年11月～12月
調査内容	施設の概要、近年の外国人来館者の動向、外国人来館者対応状況、音声ガイドの導入状況、外国語での館内ガイドツアーの実施、外国人へ向けた情報発信、その他の取り組み、今後の外国人受入体制整備、展示解説の充実に向けた実証実験について

### 2 調査結果の総括

#### (1) 外国人来館者の動向

- ほとんどの回答館が外国人来館者数の集計を行っておらず、正確に把握されていない状況ではあるが、全体の約4割が、近年外国人利用が増加していると回答している。

#### (2) 外国人来館者への対応状況

- 館内案内等及び展示解説の対応状況では、平成19年度以降、整備が進んでいる状況にはあるが、英語に比べ、中国語・韓国語への対応が進んでいない。また、国立施設や大規模施設に比べ、中小規模の施設の対応が進んでいない状況にある。

#### (3) 音声ガイドの導入及び外国語での館内ガイドツアーの実施状況

- 日本語対応のみも含め、約3割の施設が音声ガイドを導入しているが、5割程度は英語対応となっており、中国語・韓国語への対応については、それぞれ3～4割程度となっている。
- 外国人向けガイドツアーを実施しているのは全体の約1割で、ほとんどが英語で行われており、中国語・韓国語での実施は少ない。通訳案内士によるツアーを実施している施設はなかった。

#### (4) 今後の外国人受入体制整備の必要性等

- 外国人受入体制整備の必要性については、回答館全体の6割以上の施設が一定の必要性を感じている。整備の必要性を感じる事項については、館内の案内表示や館内・展示案内パンフレット、ホームページなど、まずは基本的な受入体制整備の必要性を感じている施設が多い。
- 外国人受入体制整備における課題として、「館内に外国語に精通した人材が不足している」、「日常の運営業務に追われて手が回らない」、「解説パネルの更新費用の確保が困難」等を挙げる館が多く、「人」と「資金」の課題を挙げる施設が多い状況にある。
- 国等に対する要望・意見として、費用面の補助・助成を求める意見が最も多い。また、翻訳の支援や外国人受入体制整備に係る基準やマニュアル、研修の実施等を求める意見も見られる。

## Ⅲ ICT技術を活用した受入体制整備

### 1 調査の概要

携帯端末・携帯アプリケーション等を活用した外国人向けの展示解説案内システムを作成・導入し、外国人旅行者に実際に使用してもらうことで、その満足度や効果、課題等を調査・把握し、今後の導入可能性を探る（実施施設数：3施設）。

実施施設	京都国立博物館、神奈川県立生命の星・地球博物館、金沢21世紀美術館
使用機器	iPhone、iPod touch 8GB(貸出機器)、イーモバイル ポケット Wi-Fi D25HW(使用ルーター)
システム概要	4言語(英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語)対応のアプリケーションを使用した展示解説システム。アプリケーションを来館者の持参するiPhone、iPod touchへ無線LANを使用しダウンロード、または機器貸出し後、館内を見学。
調査方法	本システムを用いて自由に見学してもらった後、自記入式アンケート(調査票作成言語:英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語)を配布・回収
調査対象	実施施設来館者 506人(京博:263人、神奈川生命:101人、金沢21:142人)
実施時期	平成22年10月～平成23年2月(準備期間含む)

### 2 調査結果の総括

#### (1) 利用者の全般的な評価及び導入の効果

- システム、サービスについては、利用した外国人来館者の約9割が展示見学に役立ったと回答しており、外国人旅行者に向けたサービスとして効果的であることが明らかとなった。
- 参加者の約7割が、今回利用したサービスが、博物館等への訪問動機になると回答し、利用者の9割以上が、また利用したいと回答している。今回のようなサービスの導入は、外国人旅行者の博物館利用の促進や満足度を高める効果があることがうかがえる。
- ただし、利用者の4割近くが、有料の場合は使用しないと回答しており、無料のサービスであるため評価が高かったともいえる。有料で導入する場合には、より充実した情報提供内容等を検討するとともに、比較的安価な料金設定をする必要がある。

#### (2) 解説案内システムに対する評価・課題

- 改善すべき点では、解説する展示数を増やしてほしいとの意見が多い。実際の導入・実施にあたっては、解説点数の拡大等が必須課題と言える。
- 今回の実証実験では、アプリケーションのダウンロードにより来館者の所有機器も利用できるシステムとしたが、実際の導入にあたっては、iPhone・iPod touchの所有率の低さやダウンロード時間の長さ等、解決すべき課題も多く、現時点では貸出との併用が現実的である。

#### (3) 今後の導入・実施に向けた課題

- 今後の導入拡大にあたっては、初期整備コストの問題が大きく、国の補助制度を求める意見もあり、館側の負担を軽減する仕組みを検討・整備する必要がある。また、施設側で翻訳原稿(特に中国語、韓国語)の確認が困難という課題があり、翻訳作業を円滑にする方策・支援策をあわせて検討する必要がある。

## IV 通訳案内士を活用したガイドツアーの実施

### 1 調査の概要

語学能力及びガイドスキルの高い「通訳案内士」を活用したガイドツアーを実施し、外国人旅行者の満足度や博物館等の文化施設における有償のガイドツアーの恒常的实施の可能性等を検討する（実施施設数：2施設）。

実施施設	沖縄県立博物館、さいたま市大宮盆栽美術館
ツアー実施	通訳案内士 全13人(沖縄県立博物館6人、さいたま市大宮盆栽美術館7人)
ツアー内容	1日2回、各回30分で実施。通訳案内士によるガイドツアーを実施し対象範囲内の展示物の解説・説明を行った後、外国人来館者からの質疑に対応する。
調査方法	通訳案内士によるガイドツアーを実施した後、自記入式アンケート(調査票作成言語:英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語)を配布・回収
調査対象	実施施設来館者 222人(沖縄県博:151人、大宮盆栽:71人)
実施時期	平成23年1月～平成23年3月(準備期間含む)

### 2 調査結果の総括

#### (1) 参加者の全般的な評価及び導入の効果

- 今回のガイドツアーについては、参加者の100%近くが展示見学に役立った、満足したと回答しており、外国人旅行者に向けたサービスとして効果的であることが明らかとなった。
- 参加者の9割以上が、今回のようなガイドツアーの存在が、博物館等への訪問動機になると回答し、また利用・参加したいと回答していることから、今回のようなサービスの導入は、外国人旅行者の博物館利用の促進や博物館利用の満足度を高める効果があると考えられる。
- 今回のガイドツアーは参加無料で実施したが、参加者の6割以上が有料でも参加すると回答している。ICTを活用した解説案内システムでは有料でも利用すると回答した方は3割強にとどまっており、ガイドツアーについては有料での実施可能性が比較的高い。ただし、料金設定については参加者の9割以上が、1,000円未満が妥当と回答しており、通訳案内士の報酬など実施に係る費用の確保が課題となる。

#### (2) 通訳案内士やガイドツアーに対する評価・課題

- ガイドツアーを実施した通訳案内士の言語レベルについては参加者の9割以上が高いと評価し、質疑対応についても約9割が的確と評価した。通訳案内士資格保有者のスキルが高いレベルにあることが実証された。
- 改善点では、解説する展示数を増やしてほしいとの意見が多いものの、参加者の8割程度は約30分間というツアー実施時間がちょうどよいと回答している。実際の実施にあたっては、参加者のニーズや興味・関心のレベル等に応じた、よりきめ細やかな対応が必要といえる。

#### (3) 今後の実施に向けた課題

- 今後の導入拡大にあたっては、実施方法や実施に係る費用負担等が今後の課題として挙げられ、館側の負担を軽減する仕組みを検討・整備する必要がある。

## V 総括 ～今後の外国人旅行者受入体制整備に向けた提言～

今回の調査結果を踏まえ、外国人旅行者受入体制整備促進に向けた今後の具体的な取り組み等について提言を行う。

### 1 博物館等の文化施設における外国人旅行者受入体制整備に向けた提言

#### (1) 外国人来館者の状況把握

現状では、大多数の施設が外国人来館者数を調査・把握していない状況にあるが、今後、博物館等の文化施設における外国人受入体制整備を進めていくにあたっては、外国人来館者の数や属性等を把握し、そのニーズや意見等を幅広く収集していくことが必要である。それにより、より充実したサービスを検討し、効果的な受入体制整備につなげていくことが重要であろう。

#### (2) 外国語による展示解説や館内案内表示の充実・強化

多くの外国人来館者が、博物館等の文化施設に必要と考える対応・サービスの1つとして、「展示に関する外国語の解説」や「外国語による館内案内表示」を挙げており、これらは、外国人利用の促進や利用の満足度を高める上で第一に取り組むべき課題と言える。今回の実証実験によって、一定の効果が明らかとなったICT技術や通訳案内士を活用した手法も含め、各施設の状況に応じた展示解説や館内案内表示を検討し、充実・強化していくことが望まれる。

#### (3) インターネットを活用した情報発信の充実・強化

外国人旅行者の多くが、訪日旅行に関する情報や日本の博物館等に関する情報をインターネットで収集している状況にある。このことから、博物館等の文化施設における外国人旅行者の利用を促進するためには、各施設の外国語ウェブサイトの設置・充実はもとより、日本観光に関するポータルサイトや地域の観光情報を紹介する外国語サイト等での積極的な情報発信が重要となる。また、FacebookやTwitter等のSNSを用いた情報発信を行っていくことも考えられる。

#### (4) 外国語に対応できる人材の確保

今後の外国人受入体制整備に向けた課題として、多くの施設が「館内に外国語に精通した人材が不足している」、「専門用語を含めた翻訳ができる人材がいない」ことを挙げている。これらの課題に対し、例えば、地域の通訳案内士団体と連携し、通訳案内士の研修・研鑽の場として博物館等を活用してもらい、外国語ガイドツアーを実施してもらったり、近隣の大学等と連携し、学生の実習として、館内案内表示の翻訳・作成を行ったりするなど、地域の様々な人材・団体等と連携・協力しながら、外国人受入体制整備を進めることが考えられる。

#### (5) 館独自の外国人向けプログラム、サービスの充実

外国人旅行者のニーズ把握調査では、ワークショップ等の体験プログラムに興味・関心を示す外国人旅行者も相当数いることが明らかとなっている。このことから、外国人旅行者の利用を促進するためには、外国語による展示解説や館内案内表示の充実・強化もさることながら、外国人旅行者が魅力的に感じ、訪れたいような、施設の個性や地域資源を活かした独自の体験プログラム等のソフト事業の開発・実践も重要な課題といえる。

## 2 今後の受入体制整備に向けた行政施策等の検討課題

### (1) 観光立国実現に向けた博物館等の文化施設の活用方針・プログラムの検討

多くの博物館等が外国人受入体制整備を図る必要性を認識しているものの、厳しい財政事情の中、その予算確保が困難であり、外国人受入体制整備の必要性を地方公共団体等の設置者への働きかけていくことも重要であると考えられる。そのため、まずは訪日外国人旅行者数拡大に向けて、博物館等の文化施設・文化資源の活用の方向性や、博物館等を活かした観光振興が地域にもたらす効果等について調査・検討を行うことが考えられる。そして、観光立国実現に向けた博物館等の活用方針やその具体化に向けたプログラム等を策定することで、博物館等の外国人受入体制整備に向けた地方公共団体等の意識を高め、その取り組みを促進していく必要がある。

### (2) 博物館等の文化施設の外国人受入体制整備促進に向けた補助・助成制度の検討

多くの博物館等が外国人受入体制整備の必要性を認識していても、その予算確保が困難であり、費用面の補助・助成を要望する意見が多い。各種受入体制整備に係る費用面の補助・助成制度創設について検討し、実現することで、博物館等の外国人受入体制整備の充実・強化が図られることが考えられる。また、ハード面の整備のみならず、外国人にとって魅力的で誘客効果の高いプログラム等の開発・実践等、ソフト事業に係る支援も実施していく必要があると思われる。

### (3) 日本の博物館等の文化施設の情報発信する外国人向けポータルサイトの開設等の検討

訪日旅行の際の情報収集や日本の博物館等に関する情報収集については、日本観光に関するポータルサイトや各博物館のサイトなど、インターネットを利用して情報収集を行っている外国人が多い状況にある。より多くの外国人旅行者に日本の博物館等を利用してもらうために、各施設のウェブサイトの他、日本観光に関するポータルサイトでの情報発信等、インターネットを活用した情報発信の強化が求められる。現状、日本の博物館等に関する情報を海外へ広く発信する外国語サイトは設置されておらず、既存の博物館情報ポータルサイトの活用・拡充等を含め、こうしたサイトの開設・運営の支援をしていくことも必要と考えられる。

### (4) 翻訳を支援する方策の検討

今後の外国人受入体制整備に向けた課題として、多くの施設が「館内に外国語に精通した人材が不足している」、「専門用語を含めた翻訳ができる人材がいない」ことを挙げており、翻訳に関する支援（人材紹介、専門用語の翻訳例等）を求める意見も多い。例えば、専門用語の監訳ができる人材を言語別・専門分野別に登録する人材バンク・人材データベースの構築や、各館・各分野の専門家等が専門用語の翻訳例を書き込み、情報提供を行う翻訳支援ウィキの立ち上げなど、翻訳に係る施設側の負担を軽減する仕組みの検討・実現が今後の課題に挙げられる。

### (5) 今年度の実証実験の発展への検討

本調査で実施したICT技術や通訳案内士を活用した受入体制整備は、外国人旅行者に向けたサービスとしての一定の効果が明らかとなった。スマートフォンを活用した解説案内システムの基本アプリケーションを開発し、その開発成果を全国の博物館等で利用できるようにしたり、ある一定地域でのツアーや行政区域をこえた広域的なガイドツアーの可能性を検討したりするようなモデル事業の実施等、実際の導入・普及に向けたさらなる検討を進めることが考えられる。