

V 総括 ～今後の外国人旅行者受入体制整備に向けた提言～

総括 ～今後の外国人旅行者受入体制整備に向けた提言～

1 調査全体の総括

訪日外国人旅行者378人から回答を得た「外国人旅行者のニーズ把握調査」及び国内の博物館等328施設から回答を得た「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」、計5施設で実施した「外国人旅行者の受入体制整備の実証実験(ICT技術を活用した受入体制整備及び通訳案内士を活用したガイドツアーの実施)」の結果を通観し、調査全体の総括を行う。

1-1 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・関心の状況

- 今回実施した外国人旅行者へのアンケート調査では、訪日旅行にあたって、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ものの、回答者の4分の1程度は、博物館・美術館に期待すると回答している。ただし、訪日旅行後に博物館・美術館に満足したと回答する人は5分の1程度に下落しており、訪日前の期待値と実際の満足度に差が見受けられる。
- また、回答者の半数以上は、日本の博物館・美術館等に関心があると回答しており、外国人旅行者の日本の博物館等に対する興味・関心は比較的高い状況にある。
- 日本の博物館等に興味・関心を持っている外国人旅行者は、日本の美術・歴史のみならず、自然や生物への関心も高く、欧米からの旅行者については、日本の科学技術・産業への関心も高い。
- よって、美術館や歴史系博物館に限らず、自然系博物館や産業系博物館、科学館など、幅広い分野の施設において、外国人旅行者の利用増を図ると同時に、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。

1-2 外国人旅行者の博物館等の文化施設の利用動向

- 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。また、訪日リピーターの多い韓国からの旅行者についても、日本の博物館等の訪問回数は1～3回程度が大半となっている。
- 一方、博物館等へのアンケート調査では、回答館全体の8割程度が、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、外国人の来館者数は、年間来館者の1%未満と回答する施設が全体の5割程度、1%以上5%未満と回答する施設が3割程度、5%以上と回答する施設が2割程度となっている。
- ただし、回答館全体の4割程度が、近年、外国人来館者が増加していると回答しており、特に中国、韓国を中心としたアジア系の来館者が増加しているとの回答が多く見られる。

1-3 博物館等の文化施設における外国人受入体制の現状

(1) 館内案内等の対応状況

- 最寄り駅等からのアクセスに関する外国語表記がある施設は、3割程度にとどまっている。
- 館内の案内表示に関しては、英語については、7割の施設が何らかの対応を行っているものの、中国語（簡体字）・韓国語の案内表示を行っている施設は1割程度にとどまっており、中国語（繁体字）に対応している施設はほとんどない状況にある。
- 外国語対応スタッフに関しては、英語については3割の施設が、常時もしくは一時的に配置しているものの、中国語・韓国語については、ほとんど配置されていない。
- 英語パンフレットについては、4分の3の施設が作成しているものの、中国語については、簡体字が4割弱、繁体字が1割程度にとどまっている。また、韓国語は、4割程度が作成している。
- 英語への対応に比べ、中国語・韓国語への対応が十分に進んでいない状況にある。また、国立施設や大規模施設に比べ、中小規模の施設の外国語対応が進んでいない状況にある。

(2) 展示解説の対応状況

- 展示コーナー等のタイトル・サインの英語表記は6割の施設が、展示コーナー等の個別テーマ・項目の主旨・概要等の解説パネルの英語表記は4割の施設が取り組んでいる。また、個別の展示資料の解説パネルの英語表記も4割の施設が実施している。
- 一方、これらについて、中国語（簡体字）・韓国語に対応している施設は、1割程度以下にとどまり、中国語（繁体字）に対応している施設はほとんどない状況にある。
- 英語の展示解説シートを作成しているのは約1割、英語の展示ガイドブックを作成しているのは約2割にとどまり、英語以外の言語については、ほとんど作成されていない状況にある。
- 館内案内等の対応状況と同様、英語への対応に比べ、中国語・韓国語への対応が十分に進んでいない状況にある。また、国立施設や大規模施設に比べ、中小規模の施設の外国語対応が進んでいない状況にある。

(3) 音声ガイドの導入状況

- 約3割の施設が音声ガイド（日本語対応のみも含む）を導入している。
- 音声ガイドの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。

(4) ガイドツアーの実施状況

- 外国人向けのガイドツアーを実施している施設は、全体の1割程度であり、大半の施設が実施していない状況にある。また、実施施設についても、ほとんどが不定期に実施しており、来館者の要望や予約等に応じて都度実施している施設が多い。
- ガイドツアーは、ほとんどが英語で行われており、中国語・韓国語のツアーを実施しているところは、実施施設の2割程度にとどまっている。

- ガイドツアーは、館の職員やボランティアによる実施が多く、通訳案内士の有資格者が実施している施設は1館もない状況である。

(5) 外国語ホームページ等の状況

- 外国語ホームページについては、約4割の施設が作成しており、国立施設や延床面積10,000㎡以上の大規模施設では、6割以上の施設が作成している。
- 外国語ホームページ作成施設については、ほぼすべてが英語版を作成しており、中国語（簡体字）韓国語に対応している施設は、外国語ホームページ作成施設の2割強にとどまっている。中国語（繁体字）版を作成している施設は1割未満となっている。
- 外国人向けの観光情報誌で館の情報発信を行ったことがある施設、地方公共団体等と連携して外国人向けの情報発信を行ったことがある施設は、それぞれ2割程度となっている。
- 外国人来館者の受入に向けて、広告掲載とともにクーポンをつけることで利用促進を図ったり、パスポート（旅券）の提示で入館料の割引を行ったりするなど、それぞれの施設で多様な取り組みを実施している。

1-4 外国人旅行者による日本の博物館等の文化施設の外国語対応に関する印象・評価

- 外国人旅行者へのアンケート調査結果では、日本の博物館・美術館等の外国語対応の状況については、最寄り駅からのアクセス、館内の対応の双方とも、7割程度が一定の対応が行われていると評価している。
- ただし、今回のアンケート回答者が実際に訪れたことのある館として、東京国立博物館や江戸東京博物館等が挙げられており、今回の調査結果は、こうした大規模施設や外国人がよく訪れる施設の対応状況に対する印象・評価として受け止める必要がある（日本全国の博物館等の外国語対応状況に対する印象・評価とは受け取りがたい面があることに留意が必要）。

1-5 外国人受入体制整備に関する外国人旅行者の意向・ニーズ

- 外国人旅行者が日本の博物館等に必要と考える対応・サービスについては、アンケート回答者の7割程度が、「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」が必要と回答しており、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位置づけられる。
- また、外国語のパンフレットや外国語による館内ガイドツアー・音声ガイドについても、6割以上の人が必要を感じており、こうした取り組みの強化も課題として挙げられる。
- その他、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、回答者の半数程度が必要だと回答しており、外国人利用の促進に向けては、単に外国語による案内・解説を行うだけでなく、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ことがうかがえる。
- 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その他のサイト、各博物館のサイトやブログなど、インターネットを利用して情報収集を行う人が多い状況にある。

1-6 外国人受入体制整備に関する博物館等の文化施設側の意向・ニーズ

- 博物館等へのアンケート調査の結果、外国人受入体制整備の必要性については、館種、設置主体、施設規模に関わらず、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。
- 外国人受入体制整備の必要性を感じる理由としては、外国人来館者が増加している、あるいは増加が予測されるという回答や、外国人の集客を図りたいという回答が多い。
- また、現状、外国人利用者があまり多くはないものの、少しでも来館する以上、対応すべきといった回答や、外国人来館者が増加する中で、マナーや館内の禁止事項等に関する案内・注意喚起が必要になっているとの回答も見られる。
- 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、ホームページを挙げる施設が多く、これらは外国人旅行者のニーズとほぼ一致している。
- 音声ガイド・PDAや館内ガイドツアーの必要性は、比較的低位にとどまっており、館内の案内表示など、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。

1-7 実証実験に対する評価及び導入の効果

- 今回、実証実験を行ったICT技術を活用した展示解説案内システム、通訳案内士によるガイドツアーとともに、参加者の評価・満足度は高く、いずれも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。
- 参加者の大半が、今回のような解説案内システムや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ことがうかがえる。
- 沖縄県立博物館では、来館したきっかけとして「ガイドツアーがあったから」という回答が最も多くなっており、外国語によるガイドツアーの実施が、外国人の利用促進を図る上で高い効果を発揮することが実証される結果となった。
- 一方で、解説案内システム、ガイドツアーとともに、解説する展示数を増やしてほしいとの意見が多い。今回は限られた準備期間での実証実験であったため、解説する展示(作品)が限定的となったが、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。
- 今後の導入拡大にあたっては、初期整備コストや実施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。
- ICT技術を活用した解説案内システムについては、館側で翻訳原稿(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。

1-8 今後の外国人受入体制整備に向けた課題

- 博物館等へのアンケート調査結果では、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」、「専門用語を含めた翻訳ができる人材がいない」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。
- 今後の外国人受入体制整備に向けた国等に対する意見・要望として、受入体制整備（館内案内表示、パンフレット作成、外国語に対応できるスタッフ配置、音声ガイド導入、対応計画作成等）に係る費用面の補助・助成を求める意見が最も多い。
- また、翻訳の支援（人材紹介、専門用語の翻訳例等）や外国人受入体制整備に係る基準やマニュアル、研修の実施を求める意見・要望も見られる。
- これらの課題は、実際に実証実験を進める中でも課題として挙がっており、今後、博物館等の外国人受入体制整備の促進を図るためには、費用面の支援をはじめ、館側の人的・費用的負担を軽減する仕組みや翻訳に対する支援が必要と考えられる。

2 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。

2-1 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

今回の調査結果では、外国人来館者の数を調査・把握している博物館等が全体の約2割程度にとどまっており、大多数の施設は外国人来館者数を調査・把握していないことが明らかとなった。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、各施設において、外国人来館者の数やその属性（国籍・居住地、年齢層等）を調査・把握することが、ターゲットとなる来館者層を明確にすることにつながり、より充実したサービスを検討していく第一歩となるであろう。

また、外国人来館者の利用促進を図るためには、そのニーズを把握することも必要となる。アンケート調査等を通じて、各施設における外国人来館者のニーズや意見等を幅広く収集し、効果的な受入体制整備に活かし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。

外国語による展示解説の具体的な方策として、今回はICT技術を活用した展示解説案内システム導入や通訳案内士によるガイドツアーの実証実験を実施したが、いずれも外国人利用の促進や利用の博物館利用の満足度を高める効果があることが明らかとなっている。今後、こうした手法の導入も含め、各施設それぞれの状況に応じた外国人向けの展示解説や館内案内表示を検討し、一層の充実・強化を図ることが望まれる。

(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、日本観光に関するポータルサイトや各施設のサイトなど、インターネットを利用して収集している状況にある。よって、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・充実を図ることはもとより、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。

近年では、FacebookやTwitter等のSNSを使って、世界中の人々がリアルタイムに情報交換を行っており、こうした新しいメディアを積極的に活用し、世界中の人々とコミュニケーションをとりながら情報発信を行っていくことも必要であると考えられる。

また、個人手配旅行で訪日する外国人旅行者の約半数は、日本国内の観光案内所を活用して滞在中の情報収集を行っており、観光案内所における情報発信も外国人利用の促進を図る上で有効な方策であろう。

(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ない」ことを挙げている。新たに外国語に精通した人材を館職員として配置することが最も望ましいが、現実的には困難な場合が多いと思われる。

そのため、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。また、各都道府県の博物館協会等の取組みとして、専門用語の翻訳に対応できる人材バンクを構築することも考えられるだろう。

(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。例えば、今回、実証実験を実施したさいたま市大宮盆栽美術館では、外国人を対象とした盆栽教室等を実施することで、外国人の注目を集めている。

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、大宮盆栽美術館のように、外国人旅行者が魅力的に感じ、訪れたい体験プログラムやアクティビティの開発・実践も重要な課題である。地域資源を活かした外国人向けの体験プログラムを博物館等で実施することにより、地域全体への外国人入込数増大や外国人による消費増大につながる可能性もあり、こうしたソフト事業の開発・実践に向けた取り組みが期待される。

2-2 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、館単独や運営現場の意向だけでは予算確保等が困難であり、博物館等における外国人受入体制整備の充実・強化の必要性について、地方公共団体等の設置者に働きかけていくことも重要と考えられる。

そのため、まずは訪日外国人旅行者数の拡大に向けて、日本各地に多数存在する博物館等の文化施設・文化資源を、どのように活用し、どのような観光を創出していくのか、あるいは博物館等を活かした観光振興を図ることで、地域にどのような効果をもたらすか等について調査・検討を進めることが考えられる。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。

今後の博物館等の活用方針検討にあたっては、こうした事例の調査・分析はもとより、博物館等を活用した新たな観光モデル事業の検討・試行等を行いつつ、観光における博物館等の可能性や博物館等を活用した新たな観光の方向性等の具体的なビジョンを提示していく必要があると考えられる。

(2) 博物館等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

日本の博物館等の外国人受入体制は、国立施設や大規模施設など、一部施設では対応が進んでいる部分があるものの、全般的に十分に整備されているとは言えない状況にある。また、前述の通り、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、各種受入体制整備（館内案内表示、パンフレット作成、外国語対応スタッフの配置、ガイドシステム導入、対応計画作成等）に係る費用面の補助・助成を要望する意見が多い。

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の検討・策定と併せ、こうした補助・助成制度の創設について検討することで、博物館等の外国人受入体制整備の充実・強化を図ることができると考えられる。

また、現状では、基本となる館内案内表示や展示解説パネル等の外国語対応が不十分な状況にあるため、外国人旅行者のニーズも館側の意識も、こうしたハード面の整備に偏りがちである。

しかし、より多くの外国人旅行者に博物館等を利用してもらうためには、今回実証実験を行ったガイドツアーのように、外国人旅行者が博物館等を魅力的に感じ、訪れたい体験プログラムやアクティビティの開発・実践も重要な課題となる。今後の補助・助成制度等の検討にあたっては、こうしたソフト事業の開発・実践に係る支援も盛り込む必要があると思われる。

(3) 日本の博物館等の情報を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人が多い状況にある。よって、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での情報発信や、外国人に日本の博物館情報を発信するサイトを開設するなど、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。

現在、日本の博物館等に関する情報を海外に向けて広く発信する外国語サイトはほとんど設置されていない状況であり、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・運営を支援していくことも必要であろう。

また、より多くの外国人旅行者に博物館等を利用してもらい、日本の魅力により深く接してもらうためには、情報発信の強化に加え、外国人向けの博物館等利用促進策・サービス等を検討することも重要である。

例えば、全国や特定地域の博物館等を割引利用できるパスや博物館等の利用回数によってポイントが貯まり、特典が受けられるポイントサービス等の外国人向け利用促進サービスを検討し、その導入の可能性や効果等を検証する実証実験・テストマーケティング等を行うことが必要と考えられる。

(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。また、ICT技術を活用した実証実験の過程でも、館側で中国語・韓国語の翻訳（解説原稿）チェックができないという問題が実際に生じている。

外国人受入に向けた専門用語等の翻訳例の紹介については、日本博物館協会が文部科学省委託事業「誰にもやさしい博物館づくり事業」（平成16～19年度）の中で一部取り組んでおり、同協会も翻訳に係る人材バンクの設置等を提言しているが、現状では、実現に至っていない。

博物館等における外国人受入体制整備の促進に向けては、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（Wiki：ウェブ上から簡単に内容を書き換えることのできるウェブサイト管理システムやこれを利用したサイト）の立ち上げなど、翻訳に係る博物館側の負担を軽減する仕組みを検討・実現することが、今後の課題として挙げられる。

(5) 今年度の実証実験の発展への検討

本調査で実証実験を行ったICT技術を活用した解説案内システムや通訳案内士によるガイドツアーは、参加者の評価・満足度も高く、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ており、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ことがうかがえる。

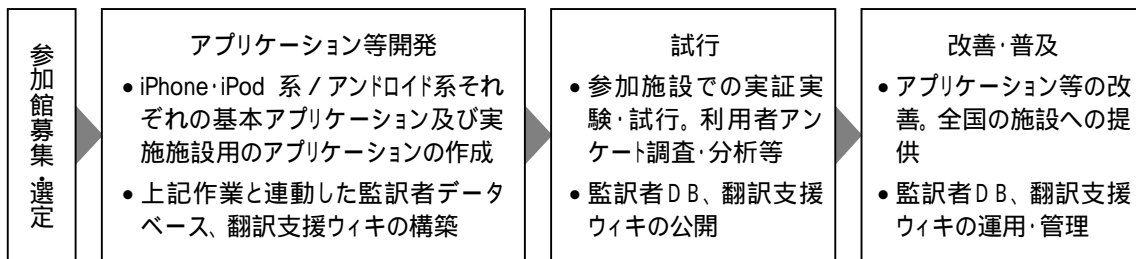
今後は、今年度の検討を基盤としながら、実際の導入・普及に向けたさらなる検討を進めることが考えられる。

ICT技術を活用した展示解説案内システム

ICT技術を導入した解説案内システムの導入拡大に向けては、博物館側の手間や経費的負担を縮減するとともに、展示更新等にも対応できる仕組みを構築する必要があり、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することが考えられる。

例えば、こうした基本アプリケーションの開発を進めるとともに、上述した監訳者の人材バンク・人材データベース構築や翻訳支援ウィキの試行を行うモデル事業を実施し、全国にその取り組みを発信・紹介するパイロット事例とすることが考えられる。

<モデル事業のイメージ>



通訳案内士を活用したガイドツアー

博物館等におけるガイドツアーは、館内だけでなく、館周辺の関連資源を活用したツアーや地域の複数の博物館等が連携した取り組みに発展させることで、博物館等を拠点とした地域の観光振興を図るとともに、外国人旅行者の満足度を一層高めることが期待される。また、このような形態とすることで、日本の自然・文化等により深く接し、日本人との交流を楽しめるガイドツアーとして、博物館等が有料事業として展開したり、新たな旅行商品となったりすることも可能であろう。

そこで、今後は、各都道府県の博物館協会や既存の博物館連携組織、観光協会等を対象に、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するモデル事業を実施することが考えられる。