

第1回観光活性化標識ガイドライン検討会 議事録

日時:平成17年1月19日(水)15:00~17:10

場所:国土交通省11階特別会議室

(座長挨拶)

家田座長:・案内標識の問題に限らず、会社や組織の違うところで連携や総合的な取り組みは難しいが、5年前にピクトグラムの一掃をやったことがあり、その精神で取りまとめていきたい。

・案内標識については、地元の案内、ガイドブックやマップなど、周辺領域との結節性が重要と考えている。

(意見交換)

梅川委員:・自動車用と歩行者用の案内標識があるが、沖縄ではまだ自動車用の案内標識の整備が進んでいない。その代わりカーナビが普及しているという状況にある。

・ベネチアでは、矢印ベースのシンプルな標識と通りの名称を工夫することによって、入り組んだ町でも分かりやすい。スペインの巡礼の道では、案内標識のいたずら防止のため、地域の人が監視をし、第三セクターの会社がメンテナンスするという仕組みができています。こうしたソフト的な仕組みも考える必要がある。

・地域の独自性の観点が重要。例えば自然公園でアイデンティティを看板に表したいという要望もあるが、ガイドラインの共通のルールとのバランスを考える必要がある。バリアフリーの問題にも対応が必要。今後は高齢者が増えるため、文字の大きさなども問題となる。

・観光には行政界は関係ないのに、案内標識の設置者は行政界にこだわってしまうので、隣の町の情報を載せたりはしない。良い事例として、山口県と島根県にまたがる萩・津和野地域では、連携して地域全体の情報掲載を進めており、山口県に設置された標識に島根県の情報が入っている。

・案内標識の設置には観光客からの視点が必要。地元の人にはよく分かっているので、かえって観光客にとって何が分からないのかが分からない。

・富士山がきれいに見えるポイントなどの「視点場」の設置が必要。海外にはよくあるが、日本では十分に整備されていないのが実情。

赤瀬委員:検討会では、道路系の標識を除外してなぜ歩行者に限るのか。車で観光地に来て観光することはよくあることではないか。

事務局:今回のガイドラインでは、まず一人歩きができる環境整備をポイントにして議論を進めていきたいと考えている。

家田座長:道路の案内標識の検討は進んできているが、他の標識は主体が色々あることもあり、まだまだ検討が進んでいないので、その検討に重点を置こうというのが事務局の意向だと考える。

廻委員：道路は様々な目的の人が使うので、観光側から道路を見るより、道路側から観光を取り込んで、道路の案内標識を考えていく上で観光を考えていく方がいいのでは。

家田座長：道路の案内標識については検討が進んでいるが、これまで着目されなかった地方公共団体、河川や港などの検討は進んでいないので、そういう点に着目して検討したい。歩行者用の標識を、道路標識以外も対象にして、観光を中心に検討したい。

小佐野委員：交差点の標識は全国で統一されてきており、名前が漢字ばかりで読めないこともあるが、案内には非常に有効。その交差点を右へ、とか簡単に案内できる。そこで、町では、もっと易しい名称で町独自の交差点名を付けようとしたが手続きがなかなか難しいのが現状。観光地では分かりやすい名称を付けることも必要だと思う。

家田座長：「わかりやすい道路案内標識に関する検討会提言」で主要交差点の名前はなるべく短くて分かりやすいものが良いとした。問題意識としては今までも議論されているところ。

・観光地における案内標識は少なくて小さい方が良い。そのために、地図を配り、標識としては主要な場所を表示するなど重要な情報のみを提供するなど、地図との連携が重要ではないか。

古賀委員：看板の撤去についての考え方をまず整理することが実用的。点字等のバリアフリー対応も重要。位置・方向など機能的なものはシンプルに、環境に合わせる部分は地域独自のデザインを入れるべき。

・観光施設が増えると似たような標識が増える。将来の情報が増加すると考えられるような場所では、対応できるようなデザインや機能をあらかじめ検討しておくべき。名称などはしっかりした表示をするといいいのでは。

・歩いて観光する場合、坂道が問題となることもある。坂の勾配と距離に関する立体的な情報が必要と考えられる。

・今後はGPS付きの携帯電話も増える。移動系の情報端末との連携が重要。標識から情報を得て持ち歩くような考えもある。新しい連携が必要で、そのために緯度経度の情報を入れてはどうか。

桐谷委員：外国人が日本の観光で困ることは、小さい道路に名前が付いてないことである。地域で相談して歴史のある名前など、観光客が行きたくなるような名称を検討すべき。手持ちの地図で距離や方向は分かるが、正しい道路を歩いているかどうか確認する方法が重要である。

・英語の表記で文法ミスも多い。きちんと英語の分かる人が目を通して作るべき。

・東京の地下鉄は、駅ごとに数字がついて分かりやすくなったが、日本のバスは説明がなく、外国人は一人では乗れない。観光では地下鉄に乗るよりバスから町並みを眺めるのも楽しい。絵を見るとどこに行けるのか分かるようなシンプルな説明がないと、

日本語の全然分からない外国人には使いづらい。

家田座長：分かりやすく情報を提供する方策の中で、標識に何ができるのか。情報提供に関する課題を整理して、その関係を見て案内標識ガイドラインとして整理していくべき。

廻委員：「わかりやすい道路案内標識に関する検討会提言」が良く整理されている。この提言にある歩行者系の案内標識の考え方が今回の検討会の出発点になるのでは。情報の過多、不足等の情報提供の体系化の必要性があり、駅、空港、港、インターチェンジ、駐車場等の行動起点では観光地への指示が必要。同定は、どの程度の情報を表示するか、情報内容の選択が重要。

・出したい情報と欲しい情報が一致しない。観光情報は出したい情報が優先されている。両者のすり合わせが重要。デザインや国際対応、他のメディアとのすり合わせは必要。マネジメントも重要で、情報のマネジメントをどういう組織でやるのか重要。このように「わかりやすい道路案内標識に関する検討会提言」の考え方と大きく変わらないのでは。

・多言語表記の考え方があるが、多言語は必須なのか。英語は必須で良いが、ブラジルなど他の国が増えたらどうするのか。他の言語表記は地域の実情に併せていいのでは。標識の中に文字が増えるのも良くないと思う。

岸井委員：多言語表記、バリアフリーなどいろんなニーズを全て標識だけに頼るのは無理。地域のネットワークや手持ちの地図など他のメディアとの連携が必要。本来、観光に関する標識は少なくし、スムーズに観光できる「まちづくり」が理想と考える。

・標識だけでなく、既存の屋外広告物との整理が必要ではないか。新しく標識を作っても埋もれてしまう。地域全体で考える問題だろう。

・都市部の問題としては、交通事業者の設置する案内標識は自分のために作られており、観光のことは考えられていない。自分の交通の乗り換えだけではなく、他の交通の乗り換え等の情報も書いていくような仕掛けが必要だと思う。

赤瀬委員：案内標識の問題は、過剰情報、過剰表現、身内主義の3つ。例えば、過剰表現として、町おこしの意図から、無理にその町らしさを出そうとして過剰なイラストを加えたり奇妙な形を作ったりしている場合があるが、必ずしも効果的ではない。観光客は標識を見に来ているのではなく、町自体を見に来ている。情報源として機能する環境要素がたくさんあって、地域の空気や歴史を感じに来るのだと思う。何でも標識に頼らないというメッセージを発信すべき。

・パブリックインフォメーションとトレンドに対応するサービスは分けて考えるべき。しっかり案内するための言語表記は、母国語と国際語と視覚言語の3つが重要。母国語は日本語、国際語は英語、視覚言語はピクトグラムのこと、イラストのことではなく、言葉を超えて理解できるマークのことである。イラストとピクトグラムが混在しているのは問題。トレンド対応としては、今は中国、韓国からの観光客が多いが、だからといって国際語の視認性を落としてまで対応するのかについては、地域での議論が必要ではな

いか。

- ・ローマ字表記について、長音の表現に違いが見られるので、難しいとは思うが、どこかで交通整理が必要ではないか。
- ・見やすさについて、視距離と文字の大きさについては過去のガイドラインで決まっているので、今回のガイドラインでも採用すべき。

家田座長：熊野古道の例では、地域の統一マークを付ける取り組みをしている。これは勧められない。むしろ茶色で観光情報を統一する方が良い。

赤瀬委員：基本的にはそういうことだが、茶色という指定まではしていない。観光案内標識を識別する特有の色使いがあってもいいのではないかと、ということ。

小田中委員：海外の主要14都市で案内標識に関する調査をしたが、最低限母国語と英語の表記が行われている。また、日本では通りの名前が少ないので分かりにくいという結果もあり、これまでの議論とも一致している。

家田座長：案内標識の良い整備事例として、白馬村では条例を作って統一的行っている。マネジメントに関することもやっているなので、参考事例としてはどうか。

・その地域を知るための情報を得るための方法はルール化した方が良い。大きい町では観光案内所があるが、全ての町にあるわけではなく、最低限この程度は整備しなさいという基準もない。道の駅は情報提供の場として有効だが、現状では物産情報と道路情報のみで、観光情報は必ずしも全てに入っている状況ではなく、どこに行けば情報が入手できるのか一定のルールがあると良いのではないかと。

・隣の町がやると我が町でも、と案内標識の設置も競争になりがち。ガイドラインとは少し違うが、例えば、地域の観光情報提供に関するコンテストを行って、品良く系統的に必要な情報が整っているなどの観点で審査をしてはどうか。すばらしい地域だということが世間に広がるし、より良ししようという地域のモチベーションも上がる。国土交通省が支援するとなれば、強いメッセージになるのでは。なお、ここで言う地域とは、例えば川越の町並みや熊野古道など、大きさは違うが、市町村毎というより観光地の固まりをイメージしている。

岸井委員：標識だけに頼らず、特に地方ではインフォメーションセンターではなく、地元の住民に聞けば案内してくれるし、山を目印に見て歩けばそれほど迷わない。人や自然を含めて様々な手段で情報を得ることができ、それが地域の特性を感じることもなるのでは。

桐谷委員：シンプルな英語表記の案内標識があれば、後は手持ちの地図だけで、外国人観光客には十分な情報だと思う。

廻委員：情報をどこに置くかが重要。最低限、行動起点と交差点にあれば、あとはあまり要らな

いのではないか。

家田座長: 情報は主なところであれば良く、もっと個人が情報を得る仕組みの充実が大事。インターネットで地図を入手することや、携帯電話でマップを見ることが考えられる。店に行くとマップが自由に手に入る仕組みも良いのでは。現地の状況とマップの表記が合っているような、きちんとした一定の水準を満たしたマップがあれば標識は少なくて済む。厳選と整合がポイントだ。

梅川委員: ・現在の日本の観光地のマップのレベルは非常に低い。作成主体が違えば大きさは揃わないのが実情。イギリスではマップの大きさが基準と合わないとホテルや観光案内所に置けない。また案内所に人がいない場合の連絡先を明記するなど、一定の標準化を行っている。

・まちかどでの案内については、三重県では地元の人がまちかどガイドの看板を出していつでも案内してくれ、自分の家でお茶を出してくれることもある。こういうふれあいのあるガイドも観光では重要ではないか。

岸井委員: マネジメントでは資金の調達が必要だが、個別施設の情報に対してマネジメントを行っている例として、NPOがリーフレットを並べる棚を用意して、有料にしている事例がある。

廻委員: 行政が作る地図には、行きたくなるような店が載っていない。一部企業に肩入れはできない、と言う。観光協会が作る地図でも、協会員じゃないと載せてもらえないということもある。地図の内容について、使う人のことを考えていない。

桐谷委員: 個人が作る楽しい地図もある。自分の店を中心とした地図に、好きな喫茶店など個人が面白いと思う情報を載せるような方法である。地域の取り組みとして、そういう地図をコンペにしたら面白いのではないか。

家田座長: 観光に関する情報の提供には、まだやるべきことがたくさんあるようだ。これらを良い方向に向けていくためのまとめを行い、その上で標識はどうあるべきかを整理する。はじめにしっかり記述しないと、標識だけで全てやるようにも見えるので、そこに注意が必要。

小佐野委員: 町では、情報が多すぎて看板が乱立している状況にあり、現在、集合・集約看板の設置を進めている。看板の問題については、景観法に基づく対応を検討しているところ。また、視点場という話が出たが、関東地整で富士見100景という取り組みが実施されているところ。

家田座長: 観光客用案内標識という考え方だが、概念がよく分からない。

事務局：明確な定義がないのが現状で、ここでは、設置主体が決まっている道路標識や交通機関以外で、市町村が観光案内用に専用で作っている案内標識のことを指している。内容としては、市町村が観光のために行っている観光客用案内標識について、計画・整備・管理の観点と表示方法の観点から整理される内容を含めて、これまであまり議論されていない部分として議論していきたい。

家田座長：民間の案内標識も議論の対象にして欲しい。また、案内標識のモデルになるような事例があれば紹介して欲しい。

梅川委員：フランスは比較的整備されていると思う。

家田座長：海外事例を整理するのは難しいかも知れないが、次回の検討会で、白馬村の事例とフランスの事例を紹介して欲しい。事例収集に当たっては、委員の皆さんの協力をお願いします。