

第1章 観光情報の内容および提供手段の特性

1-1. 提供する情報内容の考え方

地域が観光客に提供する情報を検討する際には、「行き先案内（ナビゲーション）」「便利・困ったときの情報（ユーティリティ）」「その地域らしさ・その時期にあった観光情報（オリジナリティ）」「双方向情報（コミュニケーション）」の4つの視点から検討することが重要であり、また観光客の行動・場面、あるいは観光客の年齢や同行者、来訪する目的、交通手段等によってこれらの情報を適切に組み合わせながら提供する事が求められます。

特に、「その地域らしさ」については、事前に地域の特性（どのような特色・雰囲気を持った地域か、どのような観光資源があるのか、他の町と比べてどのような点が客観的に魅力的なのか等）を調査し、明確にしておくことが大切です。これを踏まえて、その地域らしい情報内容、情報提供方法の選定を行います。また、「その地域らしい」魅力的な表現を工夫することも重要です。

また、単に提供する「情報量」を増やすだけでは利用者の混乱を招くことも少ない点にも注意が必要です。利用者の行動場面に応じて求められる情報を適切に把握し、提供する情報内容を厳選すること重要です。特に「観光客が計画を立てる段階での情報提供」においては、少ない情報で地域に関心を惹き、実際に来訪したときには更に面白い、となることが理想です。

1-2. 行き先案内（ナビゲーション）

観光客の移動を円滑化するための最も基本的な情報と言えます。地図や観光コース等の観光客の位置・経路を示す情報であり、正確さ、分かりやすさが求められます。

観光客の利用する場面を想定した地域全体の地図・市街地等の詳細な地図等の縮尺を掲載することや、主要な観光対象、飲食店や土産店等の位置を掲載する、その季節の見所を示す等、地域の特色に合わせて内容を検討する必要があります。

また、地域が作成する地図には隣接する地域の情報が掲載されていない場合が多くありますが、観光客の行動は一つの地域に限られるものではなく、広域的な行動となります。広域的な観光圏を形成している地域では観光客の行動範囲を想定した統一した広域地図を作製する等の取り組みが求められます。

【行き先案内に必要な主要な情報】

○地図

- ・ 正確で見やすい地図
- ・ 現在地
- ・ 観光対象の位置、連絡先
- ・ 宿泊施設の位置、連絡先
- ・ 主要な公共施設の位置、連絡先

○モデルコース

- ・ コース、所要時間
- ・ 主要な見所

事例－1 距離感を正しく表示したまち歩きマップと二次元バーコードを連携したまち歩き情報提供（長野県野沢温泉村）

- 野沢温泉村は昔ながらの細い路地や温泉街としての風情を残しているが、観光客が道に迷い目的地に行けないことも多かった。
- そこで、地域の観光情報を集約し、観光客が温泉街を迷わずに歩ける距離感を正しく表示したまち歩きマップを作成した。
- さらに街中の見所約30箇所に簡易看板を設置し、二次元バーコードを携帯電話で読みとることでその場で詳細な情報の取得が可能とした他、モデル散策コースの消費カロリー計算機能を盛り込むことで観光客がまち歩きをより楽しめる工夫をしている。



ポスターや一元化冊子からQRコードを撮影

散策に出掛ける前でも必要な情報を収集可能



まちナビ MAPで迷わず散策

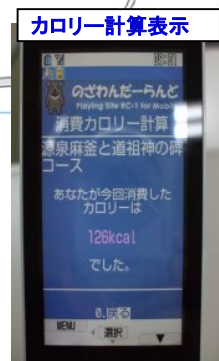
散策後のお楽しみも！

<http://www.nozawaonsen.co.jp>



簡易看板からQRコードを撮影

散策中も詳細な施設情報を収集可能



カロリー計算表示

1-3. 観光客の利便性を高める情報（ユーティリティ）

観光の際に便利な情報としては、駐車場、トイレ、休憩施設、観光案内所等の位置情報が挙げられます。特に高齢者や障害者、あるいは小さな子ども連れの観光客に対してはこうした情報が必要となる機会が多くなります。

その他、緊急時に必要な公的機関・警察・病院施設、災害時の避難先等の位置情報・経路案内、連絡先等の情報が求められます。

【観光客の利便性を高める主要な情報】

○交通

アクセスに利用する鉄道、バス等の路線及び駅、バス停、時刻表

駐車場の位置、料金

公共交通機関の運行状況

主要道路の交通状況

○観光案内所等

・所在地及び連絡先

・営業時間及び休日

○観光施設

・所在地及び連絡先

・主要なアクセスの方法

・駐車場の有無

・見学可能時間及び休日、修理・リニューアル等による特別な閉鎖期間

・見学等の所要時間、入場料等の料金

・外国人旅行者への対応の可否、使用できる言語

○トイレ・休憩所

・公衆トイレ、休憩所等の位置

○バリアフリーに関する情報（トイレ、昇降施設等）

・バリアフリー施設、トイレ等の位置、問い合わせ先

○緊急時の連絡先（災害、事故、病気等）

・公的機関・警察・病院施設、災害時の避難先等