

国際的ロードツーリズムから見たツーリング環境創出に関する研究

【要旨】

北海道において観光は最も重要な産業の一つであるが、中でも近年は国内外からのドライブ観光客が増加している。特に外国人によるレンタカー観光客は急増し、地域への経済効果も高いため、我が国の国際観光への貢献が期待されている。

本研究では、諸外国の在日政府観光局や来道外国人観光客、外国人有識者などを対象に、ヒアリングやアンケート、モニター調査などを行い、現状の課題や利用者ニーズと評価などから、ツーリング環境に重要な項目を把握し体系化した。この結果を基に、ドライブ観光における国際競争力の向上につながる効果的な研究方策について検討を行った。

キーワード：ロードツーリズム、観光振興、地域活性化、国際競争力

1. はじめに

北海道では、観光は農水産業と並んで最も重要な産業となっている。そのため、「新たな北海道総合開発計画」(2008年7月)では、「国際競争力の高い魅力ある観光地づくりに向けた観光の振興」が謳われている。

そのような背景の中、近年外国人観光客のレンタカーを利用したドライブ観光が急増している(図-1)。今後、東アジアの経済発展や個人型観光への移行に伴い、さらなる増加が見込まれる。したがって、我が国が国際観光の振興による地域の活性化を目指す中、これに貢献するためにも外国人ドライブ観光客に対する環境整備は重要といえる。

また、最もバリアのある来道外国人の対応を検討することは、同時に他の邦人観光客の受け入れや一

般の利用者ニーズにも有益となる。一方、欧米の観光先進地域では、地域への経済効果の大きい外国人のドライブ観光の環境整備やPRを積極的に行っている例も多い(図-2)。

本研究では、現地調査、来道外国人ドライバー調査、外国人有識者による体験調査などの結果から、利用者ニーズや評価などを把握し、評価に影響する要素を整理した。また、これらの結果から評価構造を明らかにするなど、効果的な研究方策を提案した。さらに、利用者ニーズや評価を踏まえて、利用者視点だけでなく道路管理者など関係施設の管理・運営主体からの視点も踏まえた、ツーリング環境を自己評価できるチェックリスト(案)を提案した。

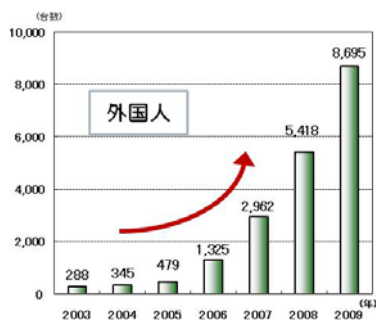


図-1 新千歳空港の外国人のレンタカー貸出台数
※千歳空港レンタカー協会及び札幌レンタカー協会調べ



図-2 諸外国における道を活用した観光の取り組み
左:フランス「フランスの美しい道」
右:イギリス「Driving in Britain」

2. 現状の課題と利用者ニーズ・評価の把握

ここでまず、過年度(平成20年度)の方針研究の成果を確認する。次にこれらの成果をふまえて、具体的な利用者評価を把握するため、各種アンケート調査などを行った。

その結果、案内誘導や沿道景観形成など、外国人にとってのツーリング環境に対する具体的な評価が得られた。これらは今後、効率的に研究を進めるために参考となる。

2.1 方針研究における成果

実際にドライブ観光で来道したシンガポールや香港、韓国などの観光客を対象に、モニターツアーでのアンケート調査、Webでのアンケート調査などを行い、以下の知見が得られている。

a) 北海道旅行の目的

- ・「食材・食事」とともに「自然・農村景観の鑑賞」「沿道景観の鑑賞」「ドライブそのもの」など、沿道景観を楽しみながらのドライブ観光のニーズが高い。

b) 旅行計画時・準備時

- ・旅行計画段階に必要な現地の情報が入手出来ることが一番重要とされている。
- ・計画時に必要な情報は、第一に交通ルールや観光地までの距離や時間などのドライブ関連情報である。
- ・情報提供にあたっては、多岐にわたる関係機関の情報を一元化且つ積極的に提供することが必要であり、その方法は、アクセスが容易なインターネットが極めて効果的である。

c) ドライブ中の満足度

- ・「走行中の快適性や安全性」「一般道路のネットワークの充実」「沿道景観」などの道路環境に関する項目が上位であった。
- ・「制限速度の低さ」と「高速料金の高さ」が特に評価が低かった。

d) 走行中の案内誘導

- ・カーナビによる案内誘導が最も効果的で、特に理解可能な言語でのカーナビの音声案内はさらに効果的。次いで理解可能な言語でのドライブマップ。
- ・しかし、カーナビに頼るため、情報の更新が重要。
- ・そのため、外国語対応のカーナビの整備や外国語対応のドライブマップの整備が優先事項となる。
- ・道路標識について、「量」よりもピクトグラムなどによるサイン化や外国語表記などの「質」の整備が求められ、サイン類の整備による景観の魅力低

下にならないように配慮することも必要とされた。

e) 沿道の休憩施設

- ・道の駅は外国人にとっても重要な施設。しかし、十分に知られていないため、外国語での広報が必要である。
- ・同時に、主な観光ルートの道の駅では、外国人の対応機能の向上が必要となる。
- ・沿道の休憩施設の数や快適性が向上すると、ドライブの満足度が向上する。

e) ドライブルートにおける重要な要素

- ・「目的地までの所要時間」とともに「道路からの景観」が最も高い。
- ・更に「沿道の休憩場の快適性」は、重要度が高いが、不満足な項目でもあり改善が必要なこと。

2.2 詳細な利用者ニーズ・評価から考えられるツーリング環境改善の方向性

方針研究の成果をふまえて、ツーリング環境の評価に大きく影響している項目について、より具体的な利用者評価(満足度・重要度)から環境改善の方向性を把握するために、Webアンケート調査を実施した。北海道においてドライブ観光を行った経験のある外国人ドライバーからの回答を図-3,4,5,7,9,10に示す。

表-1 外国人に対するWebアンケート調査概要

実施方法	「北の道ナビ」の外国語ページ(英語、韓国語、中国語(繁体、簡体))上でのWebアンケート
実施期間	2010年5月18日 ~2011年1月28日
実施日数	256日間
有効回答数	218名
国別割合	香港57%、台湾21%、韓国8%、シンガポール5%、その他9%

①道路案内標識について

外国人観光客にも分かりやすい案内標識について、効果があると考えられる方策として、以下のような結果を得た(図-3)。

- ・表示は、「ピクトグラム」「路線番号」が有効と考えられている
- ・「ローマ字の併記」は、効果が無いとする意見が他の項目より多かった。これは、漢字を理解する回答者が多いためと考えられる。
- ・「標識を大きくする」は、「大変効果がある」と

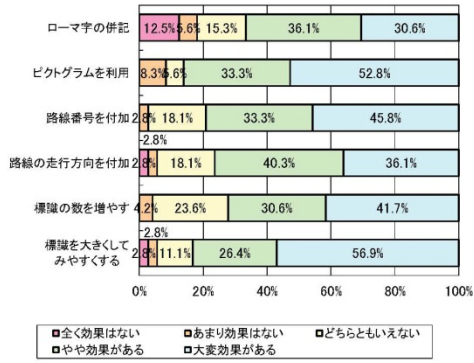


図-3 分かりやすい案内標識のために効果的とする項目

「全く効果が無い」に分かれた。効果があるとされた人は、ローマ字表記の文字が漢字に比べて小さいためであり、サイン自体を大きくすることを求めているわけではない。また、「全く効果

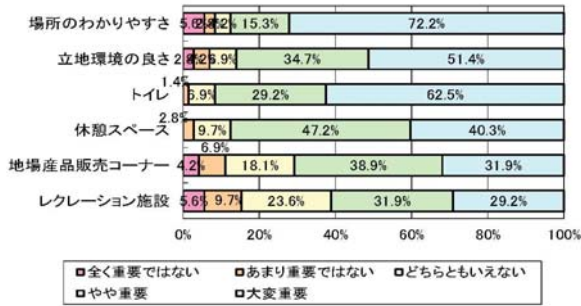


図-4 ドライブ中に利用した休憩施設の各施設の重要性

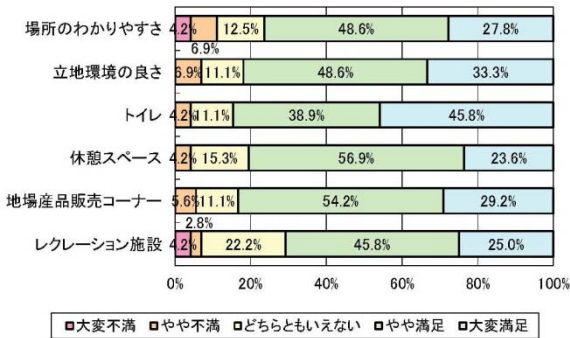
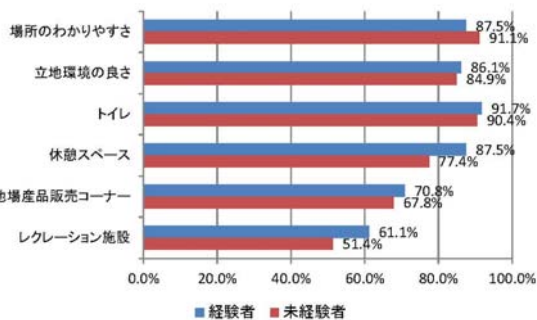


図-5 ドライブ中に利用した休憩施設の各施設の満足度



休憩施設の諸機能の重要性(「大変重要+やや重要」と答えた者の割合)

図-6 ドライブ中に利用した休憩施設の各施設の重要性

※北海道でのドライブ観光の経験の有無

が無い」との評価は、漢字を理解する人にとっては、既に十分な大きさのためと考えられる。

②休憩施設の利用者評価

以下は、ドライブ中に利用した休憩場所の各施設についての重要度と満足度の結果である(図-4、5)。

- ・「トイレ」は重要度も満足度も最も高い。
- ・「休憩スペース」は重要度が高いが、満足度(大変満足)は低い。
- ・「場所のわかりやすさ」は、不満はあるものの、「全く重要ではない」とする人も多い。

以下は、北海道でのドライブ経験の有無の違いによる評価の結果である(図-6)。

- ・「休憩スペース」について、実際に北海道でのドライブを経験した人の方が重要としている。

③沿道景観の改善方法

以下は、沿道景観の改善に効果的と思われる項目についての結果である。

- ・「ビューポイントパーキングの設置」が高い改善効果が期待されると評価(図-7)。
- ・「道路付属物の改善」「街路樹の整備」について

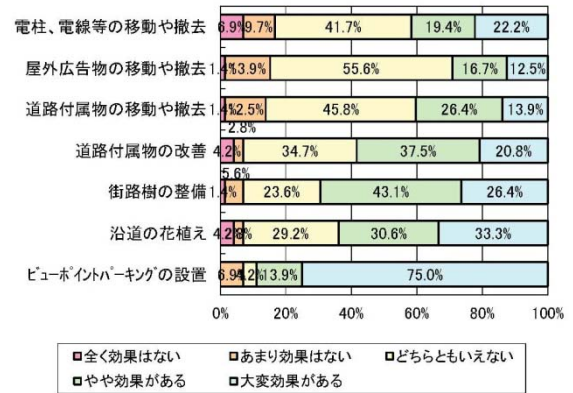
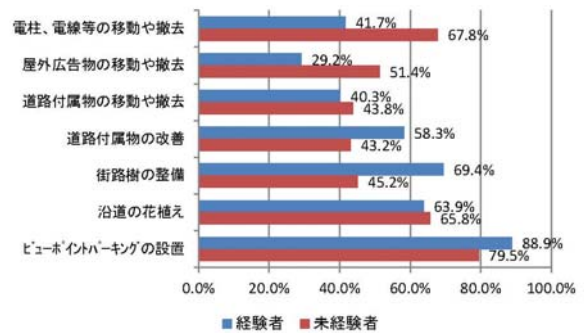


図-7 沿道景観の改善に有効と思われる項目



沿道景観改善対策の効果(「大変効果有り+やや効果あり」と答えた者の割合)

図-8 沿道景観の改善に有効と思われる項目

※北海道でのドライブ観光の経験の有無

は、北海道のドライブ未経験者よりも、経験者の方が重要としている(図-8)。すなわち、実際に走行して道路付属物は景観への阻害が大きいと感じたものの、必要なものとして設置されているために、改善を選択したものと考えられる。同様に、来道外国人には街路樹が少ないと感じられていると考えられる。

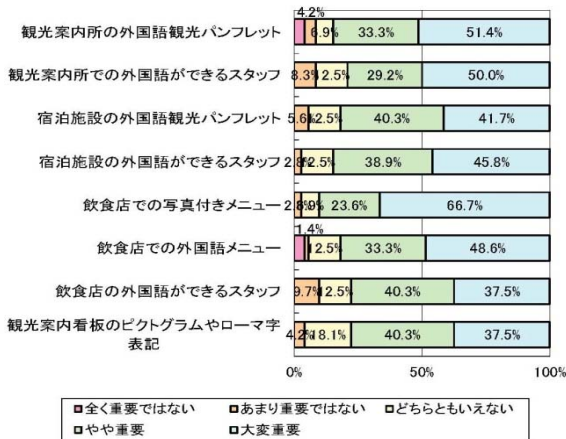


図-9 立ち寄り場所での情報提供の重要度

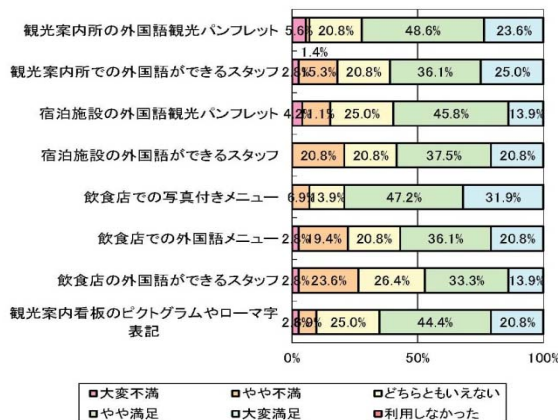
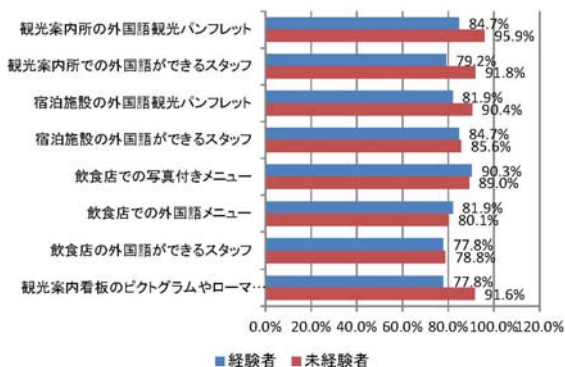


図-10 立ち寄り場所での情報提供の満足度



旅行中の立ち寄り場所での外国人に対する情報提供の重要度
(「大変重要+やや重要」と答えた者の割合)

図-11 立ち寄り場所での情報提供の重要度

※北海道でのドライブ観光の経験の有無

④立ち寄り場所での情報提供の利用者評価

以下は、旅行中の立ち寄り場所での外国人に対する情報提供についての重要度と満足度の評価結果である(図-9、10、11)。

- ・「写真付きメニュー」は重要が高く、満足度も高い。
- ・「外国語ができるスタッフ」は全体的に重要度が高いが、宿泊施設においては他の項目に比べ満足度が低い。
- ・「観光案内板」は重要度に比べ、満足度は低い。

2.3 国内外のツーリング環境の魅力向上の事例調査

国際的競争力を持つツーリング環境の構築、及びそのための研究方策の検討を行うため、魅力向上に資する取り組みについて国内外の事例を調査した。その結果、一例として以下の様な参考となる事例を把握した。

a) シーニックバイウェイ制度²⁾(米国)

- ・快適な走行環境の形成(業務交通と観光交通の分離)
- ・快適な走行環境の形成(図-12)
(良好な沿道景観の形成と環境保護)

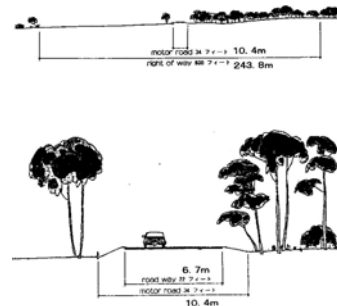


図-12 沿道の乱開発を規制し良好な景観を形成している事例

(米国、ブルーリッジ・パークウェイの横断面)

- ・道路案内性の向上(ルートマップ、ルート標識の設置)
- ・情報提供(Webやビジターセンターの設置)

b) シーニックルートの制定³⁾(NZ)

- ・見通しのよい沿道景観の形成(クリアゾーンの設置)
- ・観光情報の提供(図-13)
(ビジターセンターの設置)

- ・観光の品質管理プログラムの実施(図-14)

- ・人材の育成(表彰制度の実施)

c) 観光街道の制定⁴⁾(ドイツ)



図-13 現地での観光情報の提供事例
(ルート上に設置されたビジターセンター、NZ)



図-14 観光サービスや施設の評価システムの事例
左:各種観光サービスの品質管理のクオルマーク 5段階評価
右:環境に対する貢献度を評価するクオルマーク 3段階評価
(ニュージーランドのクオルマーク・システム¹⁰⁾)

- ・快適な走行環境の形成 (図-15)
(業務交通と観光交通の分離)

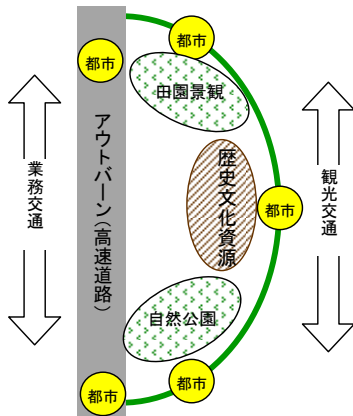


図-15 交通の分離の事例(休暇街道)

- ・歴史的建造物及び景観の保全(法律による復興に対する援助)
 - ・情報提供(駐車場への案内標識や情報案内コーナーの設置など)
- d) 観光客に配慮した道路交通案内標識整備⁵⁾(スコットランド)
- ・道路案内の連続性と拡張性の確保
 - ・沿道景観との調和
 - ・高速道路上での周辺観光地や施設の情報の提供
 - ・ピクトグラムの多用

- ・道路上での宿泊や飲食などの各施設の表示
 - ・道路上でのドライブルート、ウォーキングトレイル、名所などの表示
- e) 交通ルールの理解や走り方の支援⁹⁾(豪州)
- ・ドライブハンドブックの作成(図-16)
(タスマニア州の交通ルールやそれを基にした走り方に関する丁寧な解説書)
 - ・インターネットによる周知

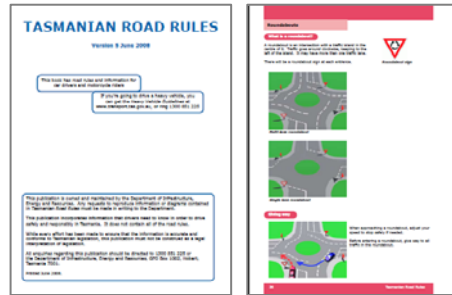


図-16 道路利用者に対する走り方支援の事例
(ドライブハンドブックの作成)

- f) 環境や景観に配慮した休憩施設の提案⁷⁾(米国)
- ・省エネルギー及び景観に配慮し、持続可能な沿道休憩施設の設計
- g) 道路景観形成に対する表彰制度⁸⁾(米国)
- ・地域環境や景観に配慮した道路づくりの表彰(景観形成だけでなく地域環境全般を対象。受賞地域を写真入りで紹介)
- h) 外国語による観光情報提供⁹⁾(韓国)(図-17)
- ・携帯電話を通じた言語ボランティア
 - ・365日24時間での提供
 - ・17カ国語でのサービス



図-17 外国語による電話利用サービスのイメージ図

- 以上をまとめると以下のとおりとなる。
- ・快適な走行環境の創出(交通の分離、沿道景観の形成、快適な休憩施設の設置、など)
 - ・情報の提供(ルートマップや案内標識の設置、

案内所の設置、各施設や交通ルールの情報提供、
など)

- ・ルートや活動の評価(ツーリング環境の品質管理、ルート上での取り組みの表彰、など)

なお、これらの活動は、行政と地域が連携して持続性をもって行っている事例が多い

3. 効果的な研究方策の検討

3. 1 必要な研究方策の検討

把握した利用者ニーズや評価、事例調査の結果から以下のような研究が必要であることが分かった。

- ・利用者ニーズと利用者評価がツーリング環境改善につながる向上手法(PDCAサイクルなど)の提案



図-18 ツーリング環境改善のためのPDCAサイクル図

- ・利用者に求められている情報の提供手法の提案
- ・ツーリング環境の魅力を向上させるための取り組みが活発になるよう、各関係機関の役割と改善効果の提示

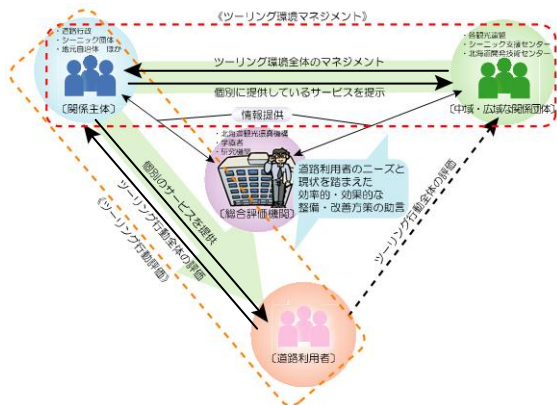


図-19 ツーリング環境を構成する各関係機関の役割イメージ

- ・国際的ロードツーリズムによる地域振興への効果分析

これらの手法の開発には、以下のような成果が必要となると考えられる。

- ・ツーリング環境を創出する関係主体と影響する要素の把握
- ・ツーリング環境を構成する要素と評価の関係性の把握
- ・ツーリング環境に関する利用者ニーズの把握手法の把握
- ・ツーリング環境に関する利用者評価手法の把握
- ・道路利用者への適切な案内誘導とその効果の把握
- ・ロードツーリズムに関する情報の体系化と重要度の関係性の把握

4. 評価分析手法の提案

ツーリング環境を評価する視点は利用者と道路関係者の2種類有りこれらの視点から評価を行う手法として、チェックリストを提案した。

4. 1 利用者評価の構造の整理

ツーリング環境を評価する主体は、道路利用者とツーリング環境に関する道路管理者や自治体関係者、観光協会など沿道環境の関係者があり、これらの視点から評価する必要があると考えた。ツーリング環境の評価システムのイメージを図-20に示す。

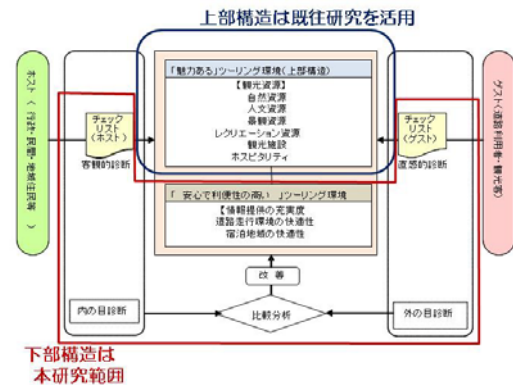


図-20 ツーリング環境の評価システムのイメージ図

4. 2 利用者評価も含めたツーリング環境の評価分析手法の提案

これらのことから、利用者の評価項目を二つの視点からチェックを行うことを提案し、チェックリストを作成した(図-21)。

チェックリストは、利用者用と道路関係者用の2種類があり、ツーリング環境を構成する要素をチェ

図-21 チェックリストによる評価

(ルートの長所短所の把握)

ック項目としている。このチェックリストは、戦略研究「北海道における美しく快適な沿道環境の創出に関する研究」でとりまとめた「魅力あるツーリング環境作りのためのガイドライン(案)」へ反映した。

5. 今後に向けて

様々な検討結果のうち、良好な道路景観形成については「景観機能を含めた多面的評価による道路空間要素の最適配置技術に関する研究」として、案内誘導については「分かりやすい案内誘導と公共空間のデザインに関する研究」として、平成23年度から新規課題として研究展開を図ることとしている。

快適な休憩施設の設置の一部については、継続課題の「沿道の休憩施設や駐停車空間の魅力向上に関する研究」の中で調査・研究を行うこととしている。

その他、国際的ロードツーリズムの振興につながる研究について、検討を行っていきたい。

参考文献

- 1) 松島哲郎、松田泰明、加治屋安彦、緒方聡：北海道の外国人ドライブ観光における情報ニーズとその加太について、寒地土木研究所月報No.671、P20-30、2009
- 2) シーニックバイウェイHP (米国)：
<http://www.byways.org/>
- 3) シーニックルートHP (ニュージーランド)：

<http://www.newzealand.com/Japan/>

4) ドイツにおける観光街道づくり、財団法人北海道地域総合振興機構 観光・交流研究会、平成13年3月

5) スコットランド観光案内標識設置指針(スコットランド)：

http://www.visitscotland.org/PDF/2006_tourist_signposting_policy_document.pdf

6) タスマニア州における交通ルールブック(オーストラリア)：

http://www.transport.tas.gov.au/licence_information/tasmanian_road_rules

7) ノースカロライナ州における持続可能な休憩施設設計(米国)：

Sustainable Rest Area Design in North Carolina

8) 地域環境に配慮した道路空間ベストプラクティス集2006(米国)：

http://environment.transportation.org/pdf/css_brochure906_v9B.pdf

9) b b b 活動HP (韓国)：

<http://www.bbbkorea.org/eng/>

10) クォルクマーク・システムHP (NZ)：

http://www.newzealand.com/travel/ja/qualmark/qualmark_home.cfm