

千歳道路事務所管内工事における 外国人旅行者おもてなしの事例とその評価

札幌開発建設部 千歳道路事務所 ○森本 敏弘
札幌開発建設部 千歳道路事務所 瀬戸 祐介
札幌開発建設部 千歳道路事務所 坂 憲浩

当事務所では、ニセコ・洞爺湖方面に向かう国道276号や支笏湖畔沿いを走る国道453号を管理しており、近年のインバウンド政策に伴って、外国人ドライバーの利用も多くなっている。このような中、工事の請負業者を中心として、工事看板の多言語表記やトイレ・休憩所設置等の観光支援を行っている。本稿は、検討の経緯や各工事現場における事例の紹介を行った上で、今後の活用を見据えた効果の検討及び評価を試みるものである。

キーワード：観光・景観、外国人観光客、多言語表記

1. はじめに

(1) 千歳道路事務所管内における外国人旅行者の動向

千歳道路事務所は、石狩地方南部の千歳市に位置し、恵庭市、北広島市、長沼町及び南幌町を含めた5市町の区域を所管している。管轄路線は国道36号、274号、276号、337号及び453号であり、これら5路線の改修・維持管理を担っている。当事務所管内は、北海道の空の玄関口である新千歳空港や、支笏湖等の観光地を有しており、多くの観光客が訪れる。近年はインバウンド観光推進の取り組みもあり、新千歳空港を利用して北海道を訪れる外国人入国者の数は年々増加している¹⁾ (図-1)。また、外国人旅行者の観光形態に着目すると、大型観光バスなどを利用して、観光地をまわるといった集団型の観光形態から、近年は各々がレンタカーを借りて行きたいところへ自分で運転していくといった個人型の観光形態(FIT)へとシフトしている。^{2,3)}

こうした外国人旅行者の観光形態の変化に伴って、道路に求められる役割も多様化している。例えば、国土交通省における全国的な取り組みとして、道路案内標識に記載している地名や通りの名前のローマ字表記から英語表記への転換などが行われている⁴⁾ (図-2)。

(2) 外国人旅行者受け入れの課題

当事務所管内には、ニセコや洞爺湖へと向かう国道276号や、その沿線に支笏湖、支笏湖温泉や恵庭岳を望める国道453号があり、多くの外国人旅行者がこれらの路線を利用する。一方で、国道453号では防災対策工事や舗装補修工事等、一年を通して路上工事が行われている状況にある。また、国道276号、453号に共通する課題として、道路沿線にトイレが少ないこと、国道453号の

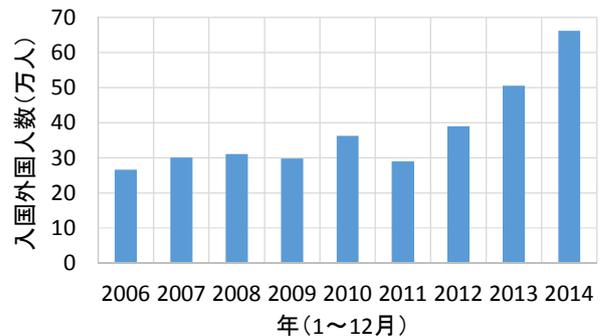


図-1 新千歳空港の入国外国人人数

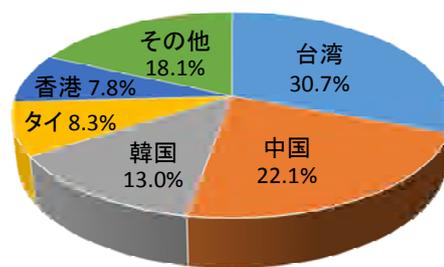
【改善例】



一部区間は携帯電話の電波が入らない不感地帯であることなどの課題がある。

これらの課題は外国人旅行者に対して、不便さを感じさせる要素となってしまう、ホスピタリティの低下につながる恐れがある。また、道路管理の面からも、注意喚起が十分に伝わらず、事故の危険性が増加するなど、懸念となるものである。当事務所では、このような課題に対して工事の中で対応できることを検討し、施工時に設置する注意喚起の看板や案内看板を、試行的に多言語表記することとした。工事請負業者各社にも多言語表記の

取り組みに賛同していただき、今年度の当事務所管内の多くの工事で多言語表記の工事看板を設置した。また、工事請負業者各社は、多言語表記以外にも、独自に外国人旅行者・国内旅行者に対するおもてなしの取り組みを工事内で行っている。本稿では、こうした工事看板の多言語表記や請負業者各社のおもてなしの取り組み例を紹介する。また、取り組みに対して、関係者にヒアリングを行い、効果の検証までを試みる。



合計: 1,541,300人

図-3 平成26年度訪日外国人来道者数

2. 千歳道路事務所管内工事での取り組み事例

(1) 多言語表記へのニーズ

前章でも述べたように、北海道を訪れる外国人旅行者の数は増加傾向にある。図-3は北海道を訪れる訪日外国人旅行者の数である⁹⁾。その内訳を見ると台湾、中国、韓国の順に多く、この3カ国だけで全体の6割を超える。実際に支笏湖温泉街で働く方からも、最近では外国人旅行者が多く、看板の意味がわからずにトラブルが起きているという話があり、工事看板に記載する言語に関して、英語での表記を実施してみてもどうかという意見もあった。

また、後述する、筆者らが行ったヒアリングでも、レンタカー会社が5カ国語表示が可能なカーナビを搭載しているといったことや、道路標識の意味を多言語で説明する図-4のようなガイドブックなどを配布している等の話を聞いた。このことから、多言語対応へのニーズは高いことがわかる。



図-4 レンタカー会社で配布している多言語ガイドブック

(2) 工事看板の多言語表記

前節までで述べたような背景もあり、今年度の当事務所管内の工事では、多くの現場で工事看板の多言語表記に取り組んでいる。まず、国道453号の支笏湖湖畔沿いに設置された工事看板を写真-1に示す。図中の看板では、いずれも日本語、英語、韓国語、中国語の4カ国語を記載している。また看板内にピクトグラムを入れることで、工事看板の意味を直感的に理解できるよう配慮している。



同様の取り組みは他の区間や路線でも行われている。次頁の写真-2は道道恵庭岳公園線から国道453号への合流箇所を設置した多言語工事看板、写真-3はニセコや洞爺湖へと向かう国道276号に設置した多言語工事看板である。加えて、新千歳空港と国道276号、453号をつなぐ路線の一つである国道36号にも、写真-4のような多言語工事看板を設置した。また、工事看板だけでなく、写真-5のように仮設のトイレや休憩所にも多言語の案内看板を設置し、工事の作業員のみならず、国内外の旅行者もトイレや休憩所を利用できるように配慮している。



写真-1 国道453号支笏湖畔沿いに設置した多言語工事看板

このように今年度の当事務所管内の工事では、工事請負業者各社がそれぞれに工夫を凝らして工事看板の多言語表記に取り組んだ。



写真2 恵庭岳公園線から国道453号への合流箇所に設置された多言語工事看板



写真3 国道276号支笏大橋付近に設置された多言語工事看板



写真4 国道36号に設置された多言語工事看板



写真5 休憩所, Wi-Fiと多言語で案内されたトイレ



図-5 自転車通行時に使用したボード

(3) 其他のおもてなし事例

工事請負業者各社の創意工夫は多言語表記看板だけにとどまらない。以下にその事例を示す。

a) 自転車利用者への配慮

国道276号の支笏大橋では、今年度床版の打ち換え工事を施工し、片側交互通行にて工事を行った。同区間では、大型車の交通量が多く、また自転車の通行者も一日に10~30台程度あり、狭い橋梁上で自動車と自転車を同時に通行させることは非常に危険であった。このような状況を受け、同区間にて施工を行っていた請負業者は、自転車が通行する際には、自動車の通行を一時的に通行止めにし、自転車のみ優先して通行させる方法をとった。またその際に、図-5のようなボードを用意し、外国人旅行者にも意味が伝わるよう配慮した。

b) Wi-Fi及び自動販売機の設置

国道276号の当事務所が管轄する区間には、コンビニや自動販売機が存在しない。今年度国道276号で工事を施工した請負業者では、このような国道276号の状況を受け、同路線上に立地する現場事務所一般の旅行者も利用可能な自動販売機を設置し、トイレや休憩所と合わせてWi-Fiのアクセス環境も整えた。

3. 取り組みに対する関係者の反応

前章のように、今年度の当事務所管内の工事では、請負業者各社が工事看板の多言語表記をはじめ、様々な取り組みを行った。次年度以降、この取り組みをより効果的なものにするためには、今年度の取り組みの効果を把握し、改善策を検討する必要がある。そこで筆者らは、効果の検証方法としてヒアリングを採用し、関係する各所（支笏湖温泉街、レンタカー関係各社、外国人旅行者）に聞き取りを行うこととした。本章ではそのヒアリング結果を整理する。

まず、次頁の表-1にヒアリングを行った関係各所とそれぞれの意見を整理した。ヒアリングでは、概ねどの関係者からも工事看板の多言語表記に関して好意的な意見が寄せられた。特に、工事規制だけでなく、冬期の注意喚起など、工事案内目的以外での多言語案内看板の設置を望む意見が多く見受けられた。しかし一方で、文法の

間違いや表記をもっとシンプルにすべきといった指摘もあり、今後の改善に活かしていく必要があるといえる。

4. 今後の課題

前章にて整理したヒアリング結果より、効果に関しては、当初の狙い通り、多言語表示看板が外国人旅行者にとって助けとなることが確認できた。また、休憩所やトイレの設置も評価されていることが確認された。

一方で課題として、看板に表記する英語の文法が間違っていることや、日本式の縦書き表記ではわからないといった記載上の問題点、また「STOP」や「SLOW」など、よりシンプルな表記にすべきといった改善点も挙げられた。

こうした課題を反映させた対策として、北海道開発局や国土交通省が、工事看板の多言語表示記載例を記したガイドラインなどを作成するという方法も考えられる。ガイドラインを作成することで、文章やデザインに統一感を持たせることができ、外国人旅行者に対する情報提供の確度を向上させることができるであろう。

5. おわりに

今年度、当事務所管内工事では、試行的な取り組みとして工事案内看板の多言語表記を行った。本稿で紹介した路線は観光道路ということもあり、外国人旅行者が多く、多言語工事看板は役立つものであるということが確認された。加えて、副次的な効果として、このような多言語工事看板は外国人旅行者による事故の低減にもつながり、地域の安全性向上にも資すると考えられる。また、トイレや休憩所などの取り組みは外国人旅行者のみならず、国内旅行者にとっても恩恵を受けるものである。

このように、今回の事例は、外国人旅行者という新たな観光客層を対象にして、その不便さを見直した結果、既存の地域や国内旅行者にとってもプラスになるという、いわば観光道路のユニバーサルデザインともいえるべき取り組みである。

今後も、本稿で検討した課題や改善策を反映させ、この取り組みを持続・発展させていきたい。

謝辞：本論文を執筆するにあたり、工事看板の多言語表記などの取り組み報告や写真データ等を提供していただいた北土建設(株)、(株)砂子組、共立道路(株)、道路工業(株)、(株)北英建設、各位に、この場をお借りして御礼申し上げます。

表-1 ヒアリング結果（関係者別）

関係者		意見
支笏湖温泉	温泉旅館 A	<ul style="list-style-type: none"> 中国やシンガポール等からの観光客が増えており、多言語化は望ましい。 トイレもとてもきれいであった。 日本人宿泊客の方から、多言語の取り組みについて好意的な意見を頂いた。 外国人観光客にとって、工事看板に限らず多言語での情報提供は重要。
	温泉旅館 B	<ul style="list-style-type: none"> 中国、香港、台湾の順に多く、ほとんどの方がレンタカーで来ている。 国道453号経由で札幌方面へ行く外国人観光客も多く、線形不良箇所の注意喚起や展望台への多言語案内看板を設置するとよい。 冬期も多くの外国人旅行者がレンタカーで観光をしており、スリップや路面凍結の注意喚起なども多言語で行えるとよい。
レンタカー関係各社	C社	<ul style="list-style-type: none"> 英語、ハングル、中国語を縦書きで表記するとわからないのではないかと。
	D店	<ul style="list-style-type: none"> 分岐箇所の案内をわかりやすくしてほしい。 事故防止のためにも、制限速度表示の周知徹底など、交通ルールを理解しやすい案内看板があると望ましい。
	E社	<ul style="list-style-type: none"> もっとシンプルでわかりやすく。(STOP、SLOWだけ等) 止まれ、がわからず事故になっているケースが多い。
外国人旅行者 (4カ国、7人に聞き取り)		<ul style="list-style-type: none"> 便利だ。 外国語表示があると助かる。 英語の文法が間違っている。誤解を与える。 休憩所やトイレはよいと思う。 トイレマーク等があるとわかりやすく助かる。

参考文献

- 1) 法務省 出入国管理統計統計表
- 2) 宿泊施設における情報提供の現状・課題と今後の方向性、観光庁観光産業課、2014年5月。
- 3) 千歳民報、2015年5月16日。
- 4) 外国人旅行者にもわかりやすい道路の案内標識〜函館市西部地区において道路案内標識の英語表記を改善します〜、函館開発建設部報道発表資料
- 5) 北海道観光入込客数調査報告書 平成26年度、北海道経済部観光局、2015年8月。