



## (2) 何を整備するか

本事業で多言語化の整備を行なったのは、以下の13項目である(図3)。

「1. 庄内空港」では、リムジンバス乗り場へ誘導するために、「①館内放送」と「②看板設置」。

「2. リムジンバス」では、乗降場所が分かるように、「③車内放送」と「④バス停改良」。

「3. 酒田バスターミナル」では、リムジンバスの乗り方、乗り場、出発時刻、および観光案内所の場所が分かるように、「⑤看板設置」。

「4. 観光案内所」では、そこが案内所であることを示す「⑥看板設置」、および、市街地観光は自転車が便利であることから、「⑦レンタサイクル案内」。

「5. 酒田市街地」では、市内に19基ある「⑧標柱改良」、および、市内5カ所に、山居倉庫、飛鳥、市街地観光(街歩きマップ)の「⑨パンフ設置」。

「6. 酒田港定期船発着所」では、飛鳥地図、出航欠航案内、乗船券の買い方などを示した「⑩看板設置」、および、待合室の「⑪電光掲示板改良」。

「7. 定期船」では、所要時間、安全確認、到着案内などの「⑫船内放送」。

「8. 飛鳥勝浦港」では、酒田港と同じ内容の「⑬看板設置」。

## (3) 誰が整備するか

庄内空港関係は庄内空港ビル(株)、リムジンバスおよびバスターミナル関係は庄内交通(株)、観光案内所および酒田市街地関係は、酒田市と(社)酒田観光物産協会、定期船発着所(酒田港、飛鳥勝浦港)および定期船関係は酒田市定期航路事業所の協力を得た。また、物品作成の大半は小松写真印刷(株)(酒田市)に発注した。

## 4. 多言語整備の工夫

紙面の都合上、本事業で整備した内容の状況について、全てを紹介することはできないので、実際に酒田を訪れて、目で見て耳で聞いていただくか、報告書をご覧ください。

ここでは、工夫した整備の一部を紹介する。

### (1) 重層的な案内ー庄内空港でのリムジンバス誘導

先の留学生による事前調査で指摘された、重要な問題点の1つは、「空港からリムジンバスに乗るまでが

難しい」ことであった。これを解決するため、3段階での誘導整備を行なった。

第1段階は、多言語によるアナウンスである。従来は、全日空のスタッフがマイクで日本語アナウンスを行うのみであったが、今回、新たに多言語音声機器を設置した(図4)。



図4 空港に設置した多言語音声機器

黒い機器の左ボタンを押すと(他のボタンは予備)、英語、中国語、韓国語のアナウンスが流れる。全日空の協力で、マイク放送の後にこのボタンを押してもらうことにした。なお、ここで放送される主な情報は、「行き先」、「バス乗り場は、建物を出てすぐの場所にある」、「料金は車内で払う」の3点である。

第2段階は、館内の看板設置である。従来も多言語案内表示はあったが、小さくて分かりにくかったり、「バス」としか表記がなく、それがリムジンバスなのかどうかわからなかったりする状況であった。

そこで、館内の目立つ場所(図5)に、リムジンバス乗り場を案内するデジタルサイネージ(電子看板)を設置した。

デジタルサイネージの利点の一つは、画面の表示内容を自動的に切り替えることが可能なことである。今



図5 空港に設置したデジタルサイネージ



図6 デジタルサイネージの掲示内容

回設置したデジタルサイネージも、図6のように、「バス乗り場の方向」、「行き先」、「料金は車内で払う」、「終点までの料金」といった情報を掲載した画面が、一



図7 「バスの乗り方」をイラストで解説した多言語看板

定間隔で各言語に切り替わる仕組みになっている。

第3段階は、館外のリムジンバス乗り場ある。図7写真のように、雨よけ部分に、「行き先」と、「バスの乗り方」をイラストで解説した多言語看板を設置した。なお、解説は、事前調査で「空港内にリムジンバスのチケット売り場はないのですか?」と尋ねた留学生の不安を解消するために盛り込んだ。

このように、各段階で提供する情報が異なり、だんだん具体的になっていく。すなわち、1つのツールに全ての情報を盛り込むのではなく、情報を複数のツールに分散して順々に案内していくことで、外国人旅行者が混乱しないように配慮している。

## (2) 「街歩きマップ」と市街地標柱の連動

本事業では、以前から市街地に建てられていた標柱(19基)の、外側シートを貼り替えた(図8写真)。

具体的には、横側に主要観光地の番号表記、上側の地図画面にアルファベット表記(A~S)を施した。一方、本事業で作成した、多言語の「街歩きマップ」(図8下。12面折りタイプ)には、主要観光地の番号表記とともに、各標柱の位置とアルファベット表記を盛

り込んだ(図8右上)。この、「街歩きマップ」に記載された標柱のアルファベット表記と観光地番号は、実際の標柱に記載されたそれらと連動している。

「街歩きマップ」は、庄内空港や観光案内所を含めた市内5カ所に配備している。したがって、「街歩きマップ」を手にした外国人旅行者は、マップを見ながら標柱を見つけることで、現在地を容易に把握でき、市街地の回遊観光が便利になると期待される。



図8 「街歩きマップ」と市街地標柱

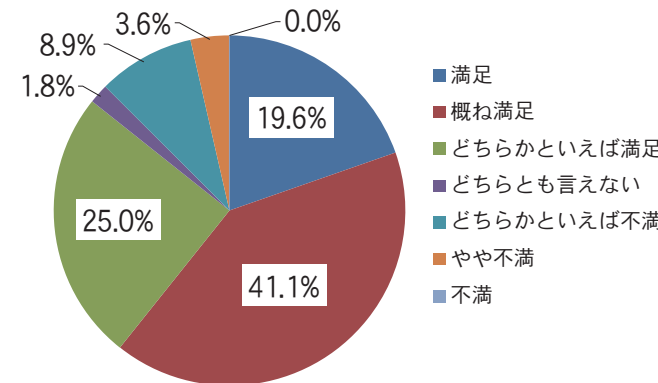
## 5. 外国人モニターによる評価

本事業で行った多言語整備の効果を検証するため、平成24年3月中旬に、外国人モニターによる現地調査を実施した。

モニターは、英語圏(アメリカ人、イギリス人)、中国人、台湾人、韓国人など、山形大学、秋田大学、秋田県立大学、国際教養大学の留学生を中心とした56人である(調査は3回に分けて実施)。

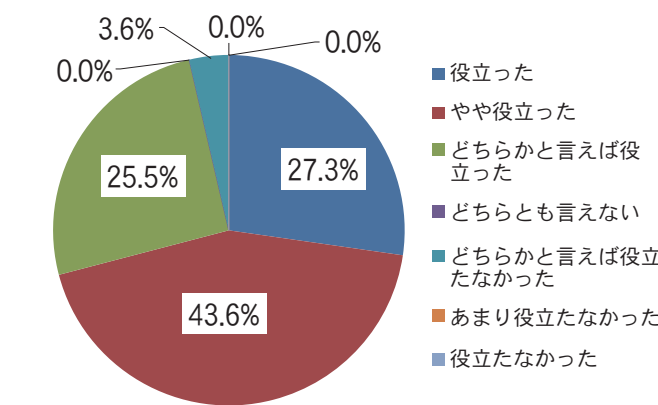
具体的には、多言語整備した場所をチェックし、調査終了後に、各言語に翻訳したアンケート用紙に回答してもらった。なお、調査に際しては、今回作成した各種パンフレットを事前配布した。

アンケート結果の一部を抜粋すると、酒田エリアにおける移動全般の満足度は、「満足」「概ね満足」「どちらかといえば満足」の合計が85.7%であった(図9)。また、パンフレットの役立ち度については、「役立った」「やや役立った」「どちらかといえば役立った」の合計が96.4%であった(図10)。



資料：アンケート調査

図9 移動全般の満足度



資料：アンケート調査

図10 パンフレットの役立ち度

このことから、本事業で実施した、酒田エリアにおける、外国人旅行者のための言語バリアフリー化には一定の成果があったといえよう。

## 6. 今後の課題

多言語整備(言語バリアフリー化)を実施して外国人旅行者を待つだけでは不十分である。すなわち、酒田観光の多言語環境が整備されていることを、外国人にPRしなければ、客足は伸びない。そのためには、ホームページなどで情報発信を行ったり、海外の観光博覧会やエージェントなどに出向いて宣伝活動を行ったりする必要があるだろう。

また、ハード環境を整備しても、最終的には人と人のコミュニケーションに帰結することから、たとえ片言の外国語でも、あるいは身振り手振りでもいいから、少なくとも外国人旅行者に対して物怖じしない心構えが必要である。今後は、主要な宿泊施設、飲食店、交通事業者などが、外国人旅行者に対する接し方を学ぶ機会を持つといった人材育成も、大きな意味があると思われる。

さらに、今回の事業を一過性のものとせず、他地域の整備状況を観察したり、実際に酒田を訪れた外国人旅行者の声を聞いたりしながら、より良い多言語環境整備を続けていくことが重要である。すなわち、長期的スパンでの改良と効果検証(PDCAサイクルの実践、図11)が求められよう。

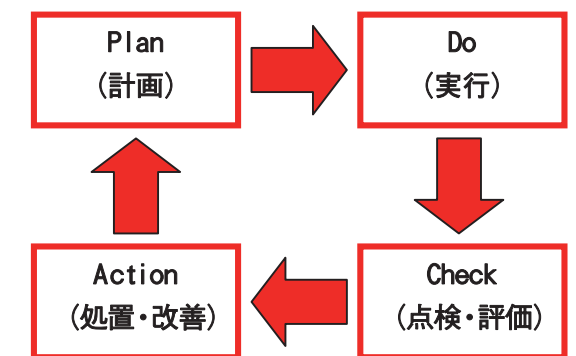


図11 PDCAサイクル

### ■報告書のお問い合わせ先

東北運輸局企画観光部国際観光課  
〒983-8537 仙台市宮城野区鉄砲町1  
第四合同庁舎内  
TEL 022-791-7510