

山梨県若者海外留学体験人材育成事業(大学生等コース)

県政の課題(テーマ)報告書

平成30年 9月 4日

山梨県知事 殿

氏 名 長谷川 光妃

留 学 先 アメリカ合衆国・アイオワ州

留学期間 平成 29年 8月 5日

～平成 30年 8月 5日

1 研究の課題(テーマ)

外国人観光客受入環境の整備促進のために必要な取り組みについて

2 概要

与えられた県政の課題(テーマ)の解決に導く考え方及び対応策等

1. はじめに

現在の山梨県は、外国人観光客の増加に伴い、その受入環境の整備が必要となっている。今回、私も一人の外国人として留学したアメリカ合衆国、アイオワ州での経験が、「外国人旅行者にとって安心できる環境とは何か」を考える上で非常に重要な機会となった。以下には、私がアイオワ州での日常生活や、国内旅行を通して感じた、今後の外国人受入環境整備を進める上で参考となり得る具体的な事例をまとめる。

2. アメリカ生活で感じた外国人観光客受入環境整備に必要な取り組み

(1) デモイン市のバスのユニバーサルデザイン化を例に

① 輸行可能なバスの整備

アイオワ州、デモイン市での生活で便利だったことは、路線バスのユニバーサルデザイン化が進んでいたことである。まず一つ目は、輸行ができたことである。バスの前方には、自転車を固定するためのラックが2台分設置されており、乗客は追加料金無しで自転車を持ち運びながら、各目的地に移動することができる。私は現地で車を持っていなかったため、移動手段は主に徒歩・バス・自転車であった。通学時や買い物に行く際、目的地で自転車があると便利な場面が多くあったが、そのような状況下では、このシステムはとても便利であった。また、行先での突然の雨にも対応することができ、天候に左右されることなく自転車で行動できる安心感が大きかった。この経験をもとに考えてみると、今後山梨県内を訪れる外国人観光客の多くは、私と同じように車がないがために交通手段が悩みの種となる場面が多くあるのではないかと想像できる。現在、市内での自転車レンタル整備が進んでいるが、輸行可能なバスがないことは、彼らにとって不便を感じる要因になり得ると感じる。実際に、県内で輸行整備を整えているバスは少なく、自転車の持ち運びができるケースでも、折り畳み式のものでないといけないことや、その大きさに規定があることなど、自転車を利用しながらのバス移動はしづらい環境にある。自転車は、より近い距離で地域を見ることのできる一つの良い方法であり、今後需要が増えていくと考えられる。その中で、輸行可能な交通手段を増やしていくことは、地域の新たな足となり、より人々の交流を活発にさせるとともに、交通手段に困る訪問客を減らす一助になると私は考える。



前方に自転車を乗せているデモイン市の路線バス

② 車内の Wi-Fi 整備

デモイン市の路線バスには Wi-Fi が整備されており、毎回の利用時に非常に便利であった。海外旅行中は、Wi-Fi がある場所でないと携帯電話が使えない設定にしている訪問客も少なくないと予想できる。そのため、外国人観光客にとって、移動中にインターネットが使える、他人と連絡が取れる環境にあることは、大きな安心材料となると実感できた。留學生活を通して感じた移動中に Wi-Fi が使用できる利点の一つは、移動中の不安要素を減らすことができる点である。不慣れた土地での移動には、自分の乗っているバスが正しいのか、どこで降りればいいのか、目的地で気を付けるべきことはあるかなど、いくつもの不安要素が存在する。その時に Wi-Fi が整備されていれば、移動しながら情報を入手でき、いち早く不安を解消することができる。また、事前に保存しておいた行先についての情報や資料を再び参照したい時にも、Wi-Fi が必要となる場面が多くあると考えられる。車内で情報を確認できれば、事前に資料をコピーしなければならない等の手間を省くことができる。さらに、移動中に何か問題が生じて、頼れる知り合いがいない、周りに質問しづらい環境にある外国人観光客にとって、知りたい情報を手元の媒体で入手できる環境は魅力的であると感じる。私自身も、留學当初は不慣れた土地で道を他人に尋ねる勇気が出ずに一人で悩んでしまうことも多かったが、Wi-Fi が整備されていて自分で調べられる環境にあったことで解決できた問題も多く、このシステムに何度も救われた。インバウンド対策が行われる中で、Wi-Fi が使えるレストランやお店の数は増えてきていると感じるが、この事例のように Wi-Fi が使えるバスの数はまだまだ少ないのではないかと感じる。特に、外出時や移動中に問題が生じた際、すぐに情報が確認できないことや、他人と連絡できない状況に陥ることは、旅行者にとって精神的にも大きな負担となり得る。不安を抱える外国人観光客が安心して滞在を楽しめる環境を提供するためにも、バスを始めとする公共交通機関の Wi-Fi 整備を進める大切さを感じた。

③ 障害者対策

デモイン市の路線バスは、障害者やお年寄りにも優しいバリアフリー化が進んでいた。バスの前方座席は、普段は一般的な座席として使用されるが、同時に車椅子



デモイン市の路線バス車内

を固定できるようになっている特別な構造をしている。そのため、車椅子が必要な方の乗車に合わせて変型し、障害者でも健常者と同じようにバスを利用することができる。また、バスの入り口にはスロープも備え付けられているほか、障害者用の割引制度もあり、彼らがバスを利用しやすい工夫も見られた。山梨においても、車椅子を固定できるバスは増えてきているが、留學中の生活の中で、改めてその必要性を強く感じた。

(2)来日経験のある友人の体験から学んだ外国人観光客受入整備

今後、どのような外国人観光客向けの対策が日本で必要となるのかを知るため、私は留学中に仲良くなった来日経験のある友人に、当時の日本での滞在の様子や、彼らが直面した問題について話を聞き、身近な外国人観光客からの意見を得た。彼らの実体験の中で、訪日中に困ったこととして特に多かった意見は、クレジットカードが使えなかったことである。アメリカで生活してみてわかったが、アメリカは、たとえ 100 円単位のものを買う時もカードを使用する程、カードが主流であった。もちろん現金を使う場面もあったが、基本的にどこでもカードを使用できるため、現金がなくても困らなかった。そのような生活に慣れた彼らにとって、日本はクレジットカードが使えるお店が少ない環境であり、現金不足のために現金を引き出さなければならなかったという経験をした友人が少なくなかった。山梨県外国人観光客受入環境整備計画（平成 26 年）によると、県内のクレジットカードが使用できる飲食施設は約 50%、観光施設では大部分で利用できない状況に留まっている状況である。この状況からもわかる通り、クレジットカード利用に慣れている外国人にとって、現金が主流の日本は不便を感じる環境であるといえる。さらに問題なのが、周辺に現金を引き出せる、もしくは両替できる場所がどこなのかの案内がないために、現金を使うことができなくて困ったというケースである。友人の体験談から、クレジットカードに対応できる環境を広げていくとともに、金融機関や ATM などの案内整備も同時に進める必要があると感じた。

3. カリフォルニア旅行を通して学べたこと

私は留学中の 12 月、友達とカリフォルニア州に約一週間旅行へ行った。海外で初めて一から旅の計画を立て、一人の外国人観光客として、海外旅行の楽しさや難しさを経験した。以下には、私が計画段階から旅行を終えるまでに実感して学ぶことのできた、外国人観光客対策に必要なだと思う取り組みについてまとめる。

① 公共交通機関の経路情報提供の重要性

私は旅の計画を立てる際に Google Map を利用した。目的地を検索するだけで場所の確認や移動にかかる時間を調べられるこのサービスは、訪問地の様子がわからない私たちにとって魅力的であった。しかしながら、その便利さに頼っていた私たちは旅行初日から問題に直面した。それは Google Map が提案した路線バスの経路情報を把握できずに道に迷い、真夜中までホテルにたどり着けなかったことである。Google Map はあくまでも「地図」として機能していたため、バスの運行状況の詳細については違う方法で調べる必要があったのだが、私たちはその方法が分からなかった。その路線バス会社のウェブサイトの説明は英語のみで理解できない箇所も多く、ホテルのウェブサイトにも経路の情報提供がなかったため、解決法がわからずに何時間も迷い続けてしまった。これは、私たちが事前に公共交通手段について確認しなかったことも一因ではあったものの、それを知るための方法が旅行者にとってわかりづらかったことも大きな要因であったと考える。観光庁が平成 23 年に実施した「外国人旅行者の日本の受入環境に関する不便・不満」についての調査結果には、外国人旅行者が訪日中に困ったことの上位に「目的地までの公共交通の経路情

報」とある。このことからわかるよう、公共交通での移動は外国人旅行者にとって大きな壁となり得る。彼らにとって、公共交通機関が重要な足となる中で、その経路情報がわかりにくいという状況は改善すべき点である。特に、複雑な日本の公共交通機関であるからこそ、各言語に対応したわかりやすい案内の準備が必要不可欠であると考ええる。また最近では、旅の計画を立てる際の情報収集方法として、パンフレットやガイドブックに加え、ネット検索が旅行者には欠かせない便利なツールとなってきている。したがって、今回の Google Map のようなインターネットサービスと地域企業の連携を強めることも重要であると強く感じた。

② 事故・災害時の対応について

旅行を通して訪問地に対策してほしいと感じたことは、緊急時の対策である。特に旅行前は、アメリカ国内で乱射事件が多発していたこともあり、日本では経験しないような事故や災害に巻き込まれるかもしれないという不安が大きかった。また、アメリカではハリケーンや竜巻などのあまり馴染みのない自然災害も存在する。そのため、もしも自分がそのような災害に遭遇した際に、具体的にどのような行動を取ればいいのか想像しづらく、それが大きな不安要素であった。幸運にも旅先では何事もなかったが、現地には外国人観光客に向けての、災害への備え方や避難場所についての説明はなかった。もしも訪問先で、少しでも緊急時の対策について案内があれば、旅行時の不安は軽減され、より安心して観光を楽しむことができたろう。この経験から、観光地側が外国人向けの緊急時対策を整えることは重要であると考ええる。特に、楽しんでいる旅行者の目に入りやすい工夫をすることが有効であると感じる。例えば、地震の時に取るべき行動を、ピクトグラム等を用いてわかりやすく表示したり、配布された観光マップに、その地域の避難場所や簡単な緊急時の対応策についての案内を盛り込むということである。旅行者は、観光中はその楽しさから、災害時の危険性や対応について考えづらい状況にある。したがって、「わかりやすく、すぐ入手できる」緊急時マニュアルを外国人向けに準備することには大きな意味があると感じる。私の周りには、日本は地震や津波の被害を受けることを知らない友人がいた経験から、外国人の中には、日本でどのような事故や災害の危険性があるのかを理解していない人も多くいると予想できる。富士山の噴火による災害も危惧される山梨県において、もしもの時に備えて彼らの安全を確保できるよう、安全面からの外国人観光客受入整備を進めていく必要がある。

4. おわりに

この一年間のアメリカ留学は、海外で過ごす楽しさや喜び、文化や習慣の違いに対する不安や違和感など、様々な思いを実感できた貴重な経験であった。その中で私は、旅先での楽しく温かい思い出は、必ず旅行者にその土地をもう一度訪れさせたくさせることを再確認できた。そして、「楽しく温かい思い出」を提供するためには、いかに受け入れ側が外国人観光客の目線になって考えられるかが大切であると感じた。正直、旅行者の意見は千差万別であり、多くの人が訪れる分だけ異なる意見があるだろう。しかし、だからこそ、その人が求めているものは何かを見つけようとする姿勢がなければ、彼らにとって安心できる環境を提供することはできなくなってしまうと考える。特に、今後は翻訳機能の進化が期待される中で、その環境が旅行者にとって心地よいものとなるかどうかの鍵は、言葉の問題ではなく受け入れ側の姿勢にあると言えるだろう。一年間、日本を外からの視点で見えてきた中で、私は、日本は外国人観光客に対する細かい配慮がみられる環境であると感じた。しかし、まだまだ改善点があることも事実であり、今後も継続した環境整備が求められる。微力ではあるかもしれないが、私や同世代の若者が留学をして得た経験が、今後の山梨県の観光産業をより充実させるための一助となれば幸いである。今後はこの一年間の経験を活かし、故郷である山梨県の観光業に貢献できるよう、さらに精進していきたい。

参考文献

- ・観光庁、「外国人旅行者の日本の受入環境に対する不便・不満」、平成 23 年 10 月 <<http://www.mlit.go.jp/common/000205584.pdf>> (参照 2018 年 8 月 28 日)
- ・山梨県、「山梨県外国人観光客受入環境整備計画」、平成 26 年 12 月 <<http://www.pref.yamanashi.jp/kankou-k/documents/seibikeikaku.pdf>> (参照 2018 年 8 月 30 日)
- ・Reid Chandler、WHO・A Tribune Broadcasting Station、2015 年 4 月 28 日 <<https://whotv.com/2015/04/28/dart-considers-consolidating-two-bus-routes/>> (参照 2018 年 8 月 30 日)
- ・Flickr Hive Mind、2014 年、<<https://hiveminer.com/Tags/07501%2Ccity>> (参照 2018 年 8 月 31 日)