

## 2-6.情報発信に関する調査

### 1)調査方法（調査手法・調査対象）

#### (1)目的

外国人観光客向けの情報発信の現状を把握し、外国人観光客のニーズと多言語化現況の齟齬を明らかにするために、自治体、観光関係団体、観光事業者等のウェブサイト、フェイスブック等の SNS を利用した情報発信ツールの多言語化の進捗状況を調査した。

#### (2)調査対象と手法(対象・調査項目)

調査は、

- ①アンケート
- ②ウェブサイト閲覧評価
- ③ヒアリング

の3つの手法を用いて実施した。

#### ①アンケート調査

外国人観光客向けの情報発信として、

A 多言語による情報発信ツールの利用状況、

B ホームページの使用言語

の2種類のアンケートを実施した。

A の調査対象は、共通アウトプットで選定した主要 27 観光地と、その観光地がある市町村の 14 観光協会、および主要 13 市町村である。ただし、主要 27 観光地のうち「小樽運河」、「登別温泉」、「摩周湖」「十勝川温泉」の4ヶ所は、観光地のエリア全体のことをさし運営主体の特定が難しいため、調査対象はそれぞれのエリアにある観光協会とした。対象者数は計 50 件となった。

B の調査対象は、A の対象に加え、共通アウトプットで選定した主要 18 商業施設、日本ホテル協会北海道支部と日本旅館業協会北海道支部連合会より推薦のあった 18 宿泊施設とした。また、自治体に関して全道的な多言語化状況を把握するために、道内の 14 振興局に対し、管轄する市町村にアンケートの送付を依頼した。B の対象者数は計 265 件となった。アンケートはすべて電子メールにて対象施設に送付し、アンケート A（表-45）では、情報発信の多言語化の進捗状況を4段階で評価を依頼した。また、アンケート B（表-46）では対象施設のホームページの多言語化の現況について回答を求めた。

表-45 A.多言語による情報発信アンケート設問(質問票より抜粋)

アンケートA. 多言語による情報発信ツールの利用状況				
外国人向け WEB サイトや SNS 等により情報を発信していますか。日本語以外の言語による外国人向けの情報発信の状況について、4 段階の判断基準で教えてください。また、課題があればお書きください。				
ホームページ	フェイスブック	ツイッター	その他 SNS、アプリなど	外国人向けの情報発信に関する課題

**情報発信状況の判断基準**

◎	日本語以外に複数言語で観光関係情報が提供されている
○	日本語に加え、英語で観光関係情報が提供されている
△	日本語以外の言語で観光関係情報が提供されていない
×	観光関係情報が提供されていない

表-46 B.ホームページでの多言語化アンケート設問(質問票より抜粋)

アンケートB. ホームページの使用言語
●外国人向け WEB サイトにより情報を発信していますか。 →対応言語( <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 繁体字 <input type="checkbox"/> 簡体字 <input type="checkbox"/> 韓国語 <input type="checkbox"/> その他言語( ) )
●インターネットを利用した観光情報の発信において課題はありますか？対応策についてお考えがありましたら合わせてお書きください。

## ②ウェブサイト閲覧調査

中国人調査員(対象言語:中国語)に表-47に示す対象施設のウェブサイトを開覧してもらい、観光地の情報、アクセス方法など観光に必要な情報が調査言語で適切に掲載されているか、情報の更新が行われているかについて評価を行った。調査対象としたウェブサイトは、北海道、主要市町村、主要観光地、主要観光地がある市町村の観光協会の計51件とした。

表-47 閲覧ウェブサイト一覧

	対象施設	URL
	北海道	<a href="http://www.pref.hokkaido.lg.jp/foreign/english.htm">http://www.pref.hokkaido.lg.jp/foreign/english.htm</a>
主要市町村	札幌市	<a href="http://www.welcome.city.sapporo.jp/">http://www.welcome.city.sapporo.jp/</a>
	登別市	<a href="http://www.city.noboribetsu.lg.jp/navi/kanko/">http://www.city.noboribetsu.lg.jp/navi/kanko/</a>
	洞爺湖町	<a href="http://www.town.toyako.hokkaido.jp/top.jsp">http://www.town.toyako.hokkaido.jp/top.jsp</a>
	倶知安町	<a href="http://www.town.kutchan.hokkaido.jp/">http://www.town.kutchan.hokkaido.jp/</a>
	ニセコ町	<a href="http://www.town.niseko.lg.jp/english/">http://www.town.niseko.lg.jp/english/</a>
	函館市	<a href="http://www.city.hakodate.hokkaido.jp/docs/2014013100457/">http://www.city.hakodate.hokkaido.jp/docs/2014013100457/</a>
	旭川市	<a href="http://www.city.asahikawa.hokkaido.jp/top/foreign/foreign.htm">http://www.city.asahikawa.hokkaido.jp/top/foreign/foreign.htm</a>
	富良野市	<a href="http://www.city.furano.hokkaido.jp/">http://www.city.furano.hokkaido.jp/</a>
	上川町	<a href="http://www.town.hokkaido-kamikawa.lg.jp/">http://www.town.hokkaido-kamikawa.lg.jp/</a>
	釧路市	<a href="http://www.city.kushiro.lg.jp/machi/foreign%20languages/cat00000341.html">http://www.city.kushiro.lg.jp/machi/foreign%20languages/cat00000341.html</a>
	音更町	<a href="http://www.town.otofuke.hokkaido.jp/event/">http://www.town.otofuke.hokkaido.jp/event/</a>
	網走市	<a href="http://abashiri.jp/tabinavi/">http://abashiri.jp/tabinavi/</a>
	斜里町	<a href="https://www.town.shari.hokkaido.jp/95international/english/index.html">https://www.town.shari.hokkaido.jp/95international/english/index.html</a>
主要観光地	白い恋人パーク	<a href="http://www.shiroikoibitopark.jp/english/">http://www.shiroikoibitopark.jp/english/</a>
	札幌振興公社(藻岩山)	<a href="http://www.sapporo-dc.co.jp/eng/index.html">http://www.sapporo-dc.co.jp/eng/index.html</a>
	北海道観光振興機構(北海道庁旧本庁舎)	<a href="http://en.visit-hokkaido.jp/">http://en.visit-hokkaido.jp/</a>
	小樽ふうど館	<a href="http://www.fudokan.jp/">http://www.fudokan.jp/</a>
	小樽観光協会(小樽運河)	<a href="http://otaru.gr.jp/welcome/">http://otaru.gr.jp/welcome/</a>
	登別観光協会(登別温泉)	<a href="http://www.noboribetsu-spa.jp/">http://www.noboribetsu-spa.jp/</a>
	登別マリンパークニクス	<a href="http://www.nixe.co.jp/">http://www.nixe.co.jp/</a>
	有珠山ロープウェイ(昭和新山)	<a href="http://wakasaresort.com/usuzan/">http://wakasaresort.com/usuzan/</a>
	洞爺湖観光汽船(洞爺湖)	<a href="http://www.toyakokisen.com/">http://www.toyakokisen.com/</a>
	NAC(ニセコ)	<a href="http://www.nacadventures.jp/">http://www.nacadventures.jp/</a>
	函館山ロープウェイ(函館山)	<a href="http://www.334.co.jp/eng/">http://www.334.co.jp/eng/</a>
	五稜郭タワー(五稜郭公園)	<a href="http://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=ja&amp;to=en&amp;a=http%3A%2F%2Fwww.goryokaku-tower.co.jp%2F">http://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=ja&amp;to=en&amp;a=http%3A%2F%2Fwww.goryokaku-tower.co.jp%2F</a>
	函館湯の川温泉旅館組合(湯の川温泉)	<a href="http://hakodate-yunokawa.jp/">http://hakodate-yunokawa.jp/</a>
	大沼合同遊船(大沼公園)	<a href="http://www.onuma-park.com/">http://www.onuma-park.com/</a>
	旭山動物園	<a href="http://www5.city.asahikawa.hokkaido.jp/asahiyamazoo/">http://www5.city.asahikawa.hokkaido.jp/asahiyamazoo/</a>
	上野ファーム	<a href="http://www.uenofarm.net/index.php">http://www.uenofarm.net/index.php</a>
	ファーム富田(富良野)	<a href="http://www.farm-tomita.co.jp/">http://www.farm-tomita.co.jp/</a>
	フラノマルシェ	<a href="http://www.furano.ne.jp/marche/index.asp">http://www.furano.ne.jp/marche/index.asp</a>
	黒岳ロープウェイ(黒岳)	<a href="http://www.rinyu.co.jp/modules/pico01/">http://www.rinyu.co.jp/modules/pico01/</a>
	阿寒観光汽船(阿寒湖)	<a href="http://www.akankisen.com/exBoat1.html">http://www.akankisen.com/exBoat1.html</a>
	釧路フィッシャーメンズワーフMOO	<a href="http://www.moo946.com/">http://www.moo946.com/</a>
	紫竹ガーデン	<a href="http://shichikugarden.com/">http://shichikugarden.com/</a>
	博物館網走監獄	<a href="http://www.kangoku.jp/">http://www.kangoku.jp/</a>
	道東観光開発(流氷観光船オーロラ号)	<a href="http://www.ms-aurora.com/shiretoko/index.html">http://www.ms-aurora.com/shiretoko/index.html</a>
知床財団(知床五湖フィールドセンター)	<a href="http://www.shiretoko.or.jp/">http://www.shiretoko.or.jp/</a>	
観光協会	小樽観光協会	<a href="http://otaru.gr.jp/welcome/">http://otaru.gr.jp/welcome/</a>
	洞爺湖温泉観光協会	<a href="http://www.lake-akan.com/en/index.php">http://www.lake-akan.com/en/index.php</a>
	倶知安観光協会	<a href="http://www.niseko-new.or.jp/jp/index.html">http://www.niseko-new.or.jp/jp/index.html</a>
	函館国際観光コンベンション協会	<a href="http://hakodate-kankou.com/">http://hakodate-kankou.com/</a>
	七飯大沼国際コンベンション協会	<a href="http://onumakouen.com/">http://onumakouen.com/</a>

	対象施設	URL
	旭川観光コンベンション協会	<a href="http://www.asanavi.jp/">http://www.asanavi.jp/</a>
	ふらの観光協会	<a href="http://www.furanotourism.com/jp/">http://www.furanotourism.com/jp/</a>
	層雲峡観光協会	<a href="http://www.sounkyo.net/">http://www.sounkyo.net/</a>
	釧路観光コンベンション協会	<a href="http://www.kushiro-kankou.or.jp/">http://www.kushiro-kankou.or.jp/</a>
	摩周湖観光協会	<a href="http://www.masyuko.or.jp/pc/tow_lakes.html">http://www.masyuko.or.jp/pc/tow_lakes.html</a>
	音更町十勝川温泉観光協会	<a href="http://www.tokachigawa.net/">http://www.tokachigawa.net/</a>
	網走市観光協会	<a href="http://www.abakanko.jp/">http://www.abakanko.jp/</a>
	知床斜里町観光協会	<a href="http://www.shiretoko.asia/world/index.html">http://www.shiretoko.asia/world/index.html</a>

### ③ヒアリング調査

道内各地の観光情報の多言語化の現況について、北海道観光振興機構に対面ヒアリングを行った。また、北海道観光の情報提供のためのスマートフォン向け無料アプリ、札幌いんふお、ふらっと案内を運営している団体または企業に、ダウンロード状況、アプリの更新頻度、コンテンツ収集の方法、運営上の課題について電子メールまたは電話にてヒアリングを行った。

2)調査結果

(1)アンケート調査

回収件数は、アンケート A が 50 件（回収率 100%）、アンケート B が 112 件（回収率約 42%）であった。内訳は以下のとおりである（表-48）。

表-48 情報発信アンケート調査 回答施設一覧

アンケート A および B の回答者		
主要市町村 (回収数 13/実施数 13 件)	主要観光地 (回収数 27/実施数 27 件)	観光協会 (回収数 10/実施数 10 件)
札幌市 登別市 洞爺湖町 倶知安町 ニセコ町 函館市 旭川市 富良野市 上川町 釧路市 音更町 網走市 斜里町	白い恋人パーク、藻岩山、 北海道庁旧本庁舎、 小樽ふうど館、小樽運河、 登別温泉、 登別マリンパークニクス、 昭和新山、洞爺湖、ニセコ、 函館山、五稜郭公園、 湯の川温泉、大沼公園、 旭山動物園、上野ファーム、 富良野、黒岳、阿寒湖、 釧路フィッシャーマンズワーフ MOO 摩周湖、十勝川温泉、 紫竹ガーデン、 博物館網走監獄 流水観光船オーロラ号 知床五湖フィールドセンター	倶知安観光協会 七飯大沼国際観光コンベンション協会 知床斜里町観光協会 洞爺湖温泉観光協会 函館国際観光コンベンション協会 旭川観光コンベンション協会 ふらの観光協会 層雲峡観光協会 釧路観光コンベンション協会 網走市観光協会
アンケート②のみの回答者		
主要商業施設 (回収数 9/実施数 18 件)	宿泊施設 (回収数 18/実施数 18 件)	その他の自治体 (回収数 35/実施数 179 件)
大丸札幌店 たぬきや 千歳千歳アウトレットモール・レラ 札幌丸井三越 函館朝市協同組合連合会 (株)藤丸 西武旭川店 イオンモール旭川 函館丸井今井	湯の川 PH 渚亭 北海道ホテル 京王プラザホテル札幌 札幌パークホテル ホテルオークラ札幌 函館大沼プリンスホテル 札幌グランドホテル 札幌プリンスホテル ニュー阿寒ホテル ホテル大雪 笹井ホテル 知床グランドホテル 知床第一ホテル 洞爺サンパレス 洞爺湖畔亭 ホテル知床 十勝サホロリゾート 笹井ホテル	恵庭市、白老町、新ひだか町、 伊達市、苫小牧市、深川市 鹿部町、松前町 愛別町、枝幸町、猿払村、 下川町、豊富町、中富良野町、 名寄市、羽幌町、東神楽町、 東川町、留萌市、礼文町、 和寒町 遠軽町、帯広市、北見市、 鹿追町、清水町、滝上町、 弟子屈町、中標津町、根室市、 美幌町、別海町、紋別市、 湧別町、羅臼町

アンケート A の対象施設における情報発信多言語化の進捗状況の 4 段階評価(表-49)は表-50、表-51、表-52 のとおりである。

表-49 情報発信状況の判断基準

◎	日本語以外に複数言語で観光関係情報が提供されている
○	日本語に加え、英語で観光関係情報が提供されている
△	日本語以外の言語で観光関係情報が提供されていない
×	観光関係情報が提供されていない

表-50 主要自治体の情報発信多言語化状況

主要自治体					
名称	ホームページ	フェイスブック	ツイッター	その他 SNS、アプリ等	特記事項
札幌市	◎	×	×	×	YouTube 札幌市広報部公式チャンネル「SapporoPRD」で随時情報を配信
登別市	◎	△	×	×	
洞爺湖町	△	×	×	×	
倶知安町	◎	△	×	×	
ニセコ町	◎	△	△	△	公式 Ustream「Niseko Live!」で随時情報を配信
函館市	◎	○	△	×	
旭川市	◎	△	△	△	あさひかわ北彩都ガーデンのブログあり
富良野市	◎	×	×	×	
上川町	△	△	×	×	
釧路市	◎	△	△	×	
音更町	△	×	×	×	
網走市	◎	△	△	×	
斜里町	◎	×	×	×	

表-51 主要観光地の情報発信多言語化状況

主要観光地						
名称	情報発信源 (民間事業者)	ホーム ページ	フェイス ブック	ツイッ ター	その他 SNS, アプリ等	特記事項
白い恋人パーク		◎	○	×	×	
藻岩山	さっぽろもいわ山ロープウェイ(札幌振興公社)	◎	△	×	×	
北海道庁旧本庁舎	北海道	◎	×	×	×	Free Wi-Fi を設置。4 箇国語のパンフレット等を PDF にして情報発信。
小樽ふうど館		△	×	×	×	
小樽運河	小樽観光協会	◎	◎	◎	◎	日本語・英語・中国語・韓国語による小樽観光案内所ブログあり
登別温泉	登別観光協会	◎	△	×	◎	HP は観光協会のもの。その他(ブログ)は、日本語、韓国語、英語
登別マリナーパークニクス		◎	△	△	×	
昭和新山	有珠山ロープウェイ(ワカサリゾート)	○	△	×	△	HP から英語・中国語(繁・簡)、韓国語、タイ語のパンフレットのダウンロード可能
洞爺湖	洞爺湖観光汽船	◎	×	×	×	英語、中国語、韓国語で発信している。
ニセコ	NAC	◎	○	×	×	
函館山	函館山ロープウェイ	◎	×	×	×	
五稜郭公園	五稜郭タワー	◎	×	△	×	
湯の川温泉	函館湯の川温泉旅館協同組合	△	×	×	×	
大沼公園	大沼合同遊船	△	○	×	×	
旭山動物園		△	△	△	△	HP に英語・中国語(繁・簡)、韓国語のパンフレットあり。 Youtube、YOUSTREAM を適宜利用。
上野ファーム		△	△	×	×	
富良野	ファーム富田	○	×	×	×	
フラノマルシェ		△	△	△	×	
黒岳	黒岳ロープウェイ(りんゆう観光)	△	×	△	△	
阿寒湖	阿寒観光汽船	◎	△	×	×	
釧路フィッシャーメンズワーフ M00		△	△	△	×	
摩周湖	摩周湖観光協会	◎	△	×	×	ライブカメラあり
十勝川温泉	音更町十勝川温泉観光協会	◎	△	×	×	
紫竹ガーデン		△	△	×	×	
博物館網走監獄		◎	×	×	×	
流水観光船オーロラ号	しれとこ観光船おーろら(道東観光開発)	◎	△	×	×	
知床五湖フィールドセンター	知床財団	○	×	△	×	

表-52 観光協会の情報発信多言語対応状況

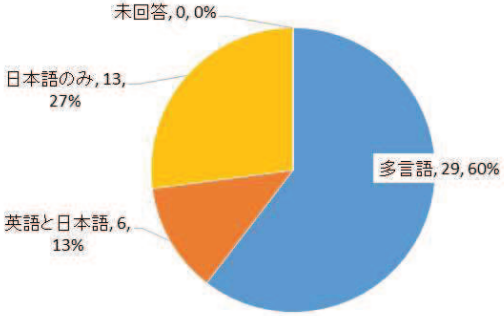
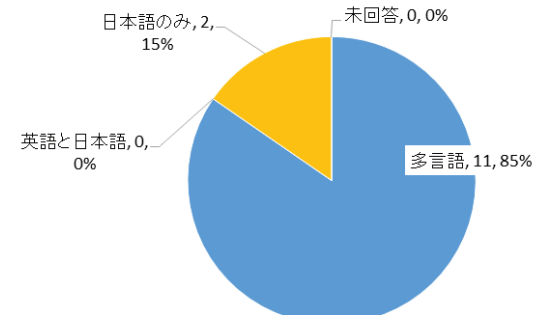
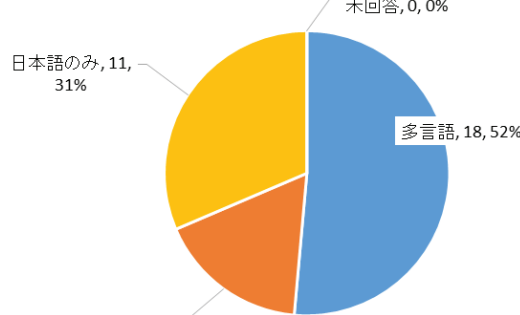
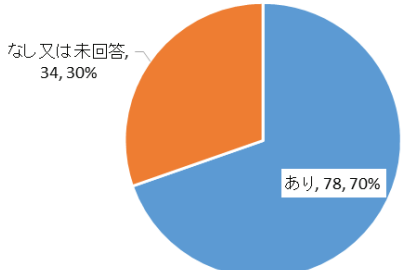
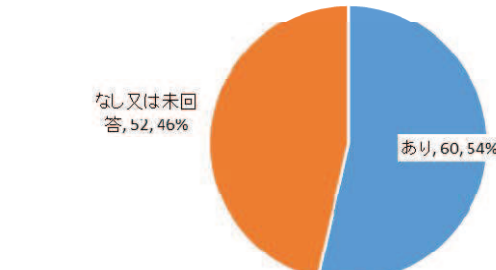
主要観光地がある市町村の観光協会					
名称	ホームページ	フェイスブック	ツイッター	その他 SNS, アプリ等	特記事項
洞爺湖温泉観光協会	△	△	×	×	
倶知安観光協会	△	△	×	×	
七飯大沼国際観光コンベンション協会	△	△	×	×	
函館国際観光コンベンション協会	◎	×	×	×	8言語で情報を発信している。
旭川観光コンベンション協会	◎	△	×	×	
ふらの観光協会	◎	◎	◎	×	英語、中国語、韓国語で情報発信している。
層雲峡観光協会	◎	△	×	×	
釧路観光コンベンション協会	◎	×	×	×	英語、中国語(繁・簡)、韓国語のパンフレットのダウンロードが可能
網走市観光協会	◎	×	×	×	
知床斜里町観光協会	○	×	△	×	



アンケート B の対象施設におけるホームページの多言語化の進捗状況の結果を表-53 に示す。

表-53 ホームページの多言語化状況

ホームページにおける多言語による情報発信の状況：全対象施設	
<p>多言語による情報発信(n=112)</p> <p>日本語のみ, 28, 25%</p> <p>英語と日本語, 12, 11%</p> <p>多言語, 66, 59%</p> <p>未回答, 6, 5%</p>	<p>ホームページで日本語以外に複数言語による情報発信を行っている団体は、全 112 件のうち 66 件、59%を占めた。次に多かったのが、日本語のみによる情報発信で、28 件、全体の 25%だった。英語と日本語の 2 か国語は 12 件で全体の 11%であった。日本語以外の外国語で情報発信している団体は、合わせて 78 件となり、全体の 70%を占めた。</p>
主要観光地	主要観光地がある市町村の観光協会
<p>主要観光地(n=27)</p> <p>日本語のみ, 9, 33%</p> <p>英語と日本語, 3, 11%</p> <p>多言語, 15, 56%</p> <p>未回答, 0, 0%</p>	<p>観光協会(n=10)</p> <p>日本語のみ, 3, 30%</p> <p>英語と日本語, 1, 10%</p> <p>多言語, 6, 60%</p> <p>未回答, 0, 0%</p>
<p>主要観光地のホームページでは、日本語以外に複数言語で情報発信を行っている施設・団体が 15 件あった。全 27 件のうちの 56%を占めた。日本と英語の 2 言語による情報発信が全体の 11%だった。日本語のみによるホームページが 9 件で 33%であった。</p>	<p>主要 27 観光地を擁する市町村の観光協会では、日本語以外に複数言語による情報発信を行っている協会が 10 件中 6 件、全体の 60%だった。日本語と英語が 1 件で 10%、日本語のみが 3 件あり、全体の 30%を占めた。</p>
主要商業施設	宿泊施設
<p>商業施設(n=9)</p> <p>日本語のみ, 3, 33%</p> <p>英語と日本語, 1, 11%</p> <p>多言語, 5, 56%</p> <p>未回答, 0, 0%</p>	<p>宿泊施設(n=18)</p> <p>日本語のみ, 0, 0%</p> <p>英語と日本語, 1, 6%</p> <p>多言語, 11, 61%</p> <p>未回答, 6, 33%</p>
<p>デパートや免税店、大型ショッピングモールなど、外国人が利用する商業施設では、日本語以外に複数言語で情報発信しているところが 5 件、全体の 56%だった。日本語と英語が 1 件で 11%、日本語のみが 3 件、33%であった。</p>	<p>日本ホテル協会北海道支部と日本旅館業協会北海道支部連合会から推薦のあった道内の主要な宿泊施設では、日本語以外に複数言語でホームページから情報発信を行っている施設が 11 件で全体の 61%を占めた。日本語と英語が 1 件で 6%であった。日本語のみによるホームページでの情報発信はなかった。</p>

自治体合計																															
<p><b>自治体合計(n=48)</b></p>  <table border="1"> <caption>自治体合計(n=48)の言語別件数</caption> <tr><th>言語</th><th>件数</th><th>割合</th></tr> <tr><td>多言語</td><td>29</td><td>60%</td></tr> <tr><td>日本語のみ</td><td>13</td><td>27%</td></tr> <tr><td>英語と日本語</td><td>6</td><td>13%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td>0</td><td>0%</td></tr> </table>	言語	件数	割合	多言語	29	60%	日本語のみ	13	27%	英語と日本語	6	13%	未回答	0	0%	<p>主要 13 市町村を含む 48 自治体のうち、日本語以外に数言語でホームページで情報発信をしているのは 29 件で全体の 60%を占めた。次に多かったのが日本語のみによる情報発信が 13 件、27%だった。日本語と英語の 2 言語が 6 件で全体の 13%を占めた。</p>															
言語	件数	割合																													
多言語	29	60%																													
日本語のみ	13	27%																													
英語と日本語	6	13%																													
未回答	0	0%																													
主要市町村	その他の自治体																														
<p><b>主要市町村(n=13)</b></p>  <table border="1"> <caption>主要市町村(n=13)の言語別件数</caption> <tr><th>言語</th><th>件数</th><th>割合</th></tr> <tr><td>多言語</td><td>11</td><td>85%</td></tr> <tr><td>日本語のみ</td><td>2</td><td>15%</td></tr> <tr><td>英語と日本語</td><td>0</td><td>0%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td>0</td><td>0%</td></tr> </table> <p>対象を主要 13 市町村に限定すると、日本語以外に複数言語で情報発信をしている市町村が 11 件で全体の 85%を占めた。日本語のみによる情報発信が 2 件で 15%、日本語と英語の 2 言語で情報発信を行っている市町村はなかった。</p>	言語	件数	割合	多言語	11	85%	日本語のみ	2	15%	英語と日本語	0	0%	未回答	0	0%	<p><b>その他の自治体(n=35)</b></p>  <table border="1"> <caption>その他の自治体(n=35)の言語別件数</caption> <tr><th>言語</th><th>件数</th><th>割合</th></tr> <tr><td>多言語</td><td>18</td><td>52%</td></tr> <tr><td>日本語のみ</td><td>11</td><td>31%</td></tr> <tr><td>英語と日本語</td><td>6</td><td>17%</td></tr> <tr><td>未回答</td><td>0</td><td>0%</td></tr> </table> <p>主要市町村以外の市町村 35 のうち、日本語以外に複数言語で情報発信を行っている自治体は 18 件で全体の 52%だった。日本語と英語による情報発信が 6 件あり、17%となった。また日本語のみによる情報発信が 11 件で、全体の 31%を占めた。</p>	言語	件数	割合	多言語	18	52%	日本語のみ	11	31%	英語と日本語	6	17%	未回答	0	0%
言語	件数	割合																													
多言語	11	85%																													
日本語のみ	2	15%																													
英語と日本語	0	0%																													
未回答	0	0%																													
言語	件数	割合																													
多言語	18	52%																													
日本語のみ	11	31%																													
英語と日本語	6	17%																													
未回答	0	0%																													
使用言語(全対象施設・自治体)																															
<p><b>英語(n=112)</b></p>  <table border="1"> <caption>英語(n=112)の使用状況</caption> <tr><th>状況</th><th>件数</th><th>割合</th></tr> <tr><td>あり</td><td>78</td><td>70%</td></tr> <tr><td>なし又は未回答</td><td>34</td><td>30%</td></tr> </table> <p>全 112 件の調査対象のなかで、英語によるホームページで情報発信を行っているところは 78 件あり、全体の 70%を占めた。日本語以外の言語で情報発信を行っている団体・自治体 78 件すべてが英語を使用していることから、多言語化の第一歩は英語からという点で共通しているといえる。</p>	状況	件数	割合	あり	78	70%	なし又は未回答	34	30%	<p><b>繁体字(n=112)</b></p>  <table border="1"> <caption>繁体字(n=112)の使用状況</caption> <tr><th>状況</th><th>件数</th><th>割合</th></tr> <tr><td>あり</td><td>60</td><td>54%</td></tr> <tr><td>なし又は未回答</td><td>52</td><td>46%</td></tr> </table> <p>中国語(繁体字)による情報発信を行っているところは 112 件のうち 60 件で、54%を占めた。</p>	状況	件数	割合	あり	60	54%	なし又は未回答	52	46%												
状況	件数	割合																													
あり	78	70%																													
なし又は未回答	34	30%																													
状況	件数	割合																													
あり	60	54%																													
なし又は未回答	52	46%																													

<p style="text-align: center;"><b>簡体字(n=112)</b></p> <p>なし又は未回答, 51, 46%</p> <p>あり, 61, 54%</p> <p>中国語(簡体字)による情報発信は 112 件のうち 61 件あり、54%であった。</p>	<p style="text-align: center;"><b>韓国語(n=112)</b></p> <p>なし又は未回答, 56, 50%</p> <p>あり, 56, 50%</p> <p>韓国語で情報発信を行っているところは 112 件のうち 56 件、全体の 50%を占めた。こうしてみると、英語続く対応言語は、中国語(繁体字と簡体字はほぼ同数)、韓国語という順に多く、これは道内を訪れる外国人観光客数上位 3 か国が台湾、中国、韓国であることから、各団体・自治体はこの 3 か国優先して情報発信の多言語化に取り組んでいることがうかがえる。</p>
<p>その他の言語</p>	
<p>英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語以外の言語としてあげられたのは以下の 10 言語であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>タイ語 9 件(札幌市、登別市、新ひだか町、深川市、函館市、東川町、登別観光協会、函館国際観光コンベンション協会、層雲峡観光協会)</li> <li>ロシア語 3 件(深川市、函館市、根室市)</li> <li>フランス語 3 件(函館市、松前町、函館国際観光コンベンション協会)</li> <li>ドイツ語 3 件(函館市、松前町、函館国際観光コンベンション協会)</li> <li>インドネシア語 2 件(深川市、函館市)</li> <li>マレー語 1 件(函館市)</li> <li>イタリア語 1 件(松前町)</li> <li>スペイン語 1 件(松前町)</li> <li>ポルトガル語 1 件(松前町)</li> <li>ヘブライ語 1 件(深川市)</li> </ul> <p>このほか、インターネットの自動翻訳ツール(Google 翻訳)をウェブサイトに埋め込んで、60 以上の言語に自動翻訳して情報発信を行っているところが 1 件あった。</p> <p>唯一、中国語・韓国語以外の言語を日本語・英語に続く第 3 の言語としてホームページに使用しているのは根室市で、ロシア語で情報発信を行っている。これは北方四島との交流といった地域性が強く影響していると思われる。</p>	

(2)ウェブサイト閲覧調査

評価は、ウェブサイト全体の見やすさ、外国人への必要情報の提供状況、翻訳の正確さをポイントに行った。その結果を表-54に示す。

表-54 ウェブサイト多言語対応評価一覧

	対象施設	
北海道	北海道	シンプルなデザインなので外国人にも情報が分かりやすい。
主要市町村	札幌市	外国人の観光旅行に有用な情報が網羅されている。
	登別市	必要な情報を見つけやすい。
	洞爺湖町	観光情報は豊富だが日本語のみ
	倶知安町	情報が詳しく見つけやすい。掲載写真が美しい。
	ニセコ町	外国人が必要とする情報が少ない。
	函館市	有用な情報が豊富
	旭川市	多言語対応されているが、外国語版のページにもかかわらず日本語の宣伝情報がある。
	富良野市	堅い感じがするが有用な情報が充実している。
	上川町	詳細な情報が掲載されているが日本語のみ
	釧路市	簡潔なデザインなので情報を見つけやすい。多言語化は全サイトではなく一部分にとどまる。
	音更町	日本語のみ
	網走市	日本語ページにくらべて外国語ページのほうが情報が少ない。
	斜里町	外国語ページの内容が少なく有用な情報を得にくい。
	主要観光地	白い恋人パーク
札幌振興公社(藻岩山)		国際的なサイトだが、言語選択場面では、「北京語」ではなく「中国語」のはずである。
北海道観光振興機構(北海道庁日本庁舎)		観光に有用な情報が整っている。
小樽ふうど館		魅力的だが外国語対応がされていない。
小樽観光協会(小樽運河)		情報の種類が豊富で興味が湧く。
登別観光協会(登別温泉)		対応言語が充実している。
登別マリンパークニクス		外国語ページと言ってもPDFしかないので情報が不足する。
有珠山ロープウェイ(昭和新山)		外国語はPDFのみだが必要な情報がほぼそろっている。
洞爺湖観光汽船(洞爺湖)		日本語版より外国語版の情報が少ない。中国語版は料金情報のみ。日本語版の写真がきれいなので外国語も同様にデザインすれば、もっと魅力が伝わる。
NAC(ニセコ)		観光に必要な情報が盛り込まれている。
函館山ロープウェイ(函館山)		日本語ページにくらべて外国語ページは必要な情報が不十分。
五稜郭タワー(五稜郭公園)		翻訳が堅くて分かりにくい。
函館湯の川温泉旅館組合(湯の川温泉)		情報は豊富だが日本語対応のみ
大沼合同遊船(大沼公園)		情報が乏しい。
旭山動物園		外国語版がPDFしかないので情報が足りない。
上野ファーム		売店、レストラン、四季に関する写真など、非常に分かりやすい。外国語版がないのは残念。他媒体とのリンクもない。
ファーム富田(富良野)		当地の魅力がよくうかがえる。外国語による情報も豊富。
フラノマルシェ		日本語対応のみ。
黒岳ロープウェイ(黒岳)		デザインはいまひとつだが情報が豊富で分かりやすい。
阿寒観光汽船(阿寒湖)		日本語も外国語も情報が少なすぎる。
釧路フィッシャーマンズワーフMOO		日本語対応のみ。
紫竹ガーデン		情報も詳しくて、分かりやすいが外国語による紹介がない。
博物館網走監獄		外国語の翻訳が堅い。

	対象施設	
	道東観光開発 (流水観光船オーロラ号)	情報は豊富だが見づらい。
	知床財団 (知床五湖フィールドセンター)	観光情報が豊富で使いやすい。
観光協会	洞爺湖温泉観光協会	観光サイトとしては宣伝力が強いが外国版の内容が少ない。
	倶知安観光協会	日本語版しかない。
	函館国際観光コンベンション協会	有用な情報が豊富に掲載されている。
	七飯大沼国際コンベンション協会	日本語版しかない。
	旭川観光コンベンション協会	情報検索の設計が使いやすい。
	ふらの観光協会	外国語による情報が充実している。
	層雲峡観光協会	当地の魅力が充分伝わる。
	釧路観光コンベンション協会	外国語対応は PDF のみで情報が足りない。
	摩周湖観光協会	日本語対応のみ。
	音更町十勝川温泉観光協会	現地の魅力が良く分かる。
	網走市観光協会	日本語版より外国語版の情報が少し少ないが有用な情報が詳しく載っていて使いやすい。
	知床斜里町観光協会	情報が詳しく載っている。

(3)ヒアリング調査

北海道振興機構へのヒアリングでは、多言語による情報発信は道内各地域で行っているが、まだ十分には伝わっていない、とくに自治体、観光・宿泊施設で日本語のウェブサイトそのまま翻訳している事例が多い、国や地域別の市場動向に合わせたきめ細やかな情報発信が必要であり、そのためには広域で連携しながら進めていく必要があるとの回答があった。また、リアルタイムの情報源として SNS の活用が望まれるが、それについても自治体や施設単独による情報発信ではなく、様々な企業や異業種との連携による多角的な発信が必要とのことだった。自団体のウェブサイトに関しては、英語をはじめとして、中国語、韓国語の HP で情報を発信しているものの、アクセス数が低調であり、ウェブサイトを情報発信の重要なツールと認識して様々な意見を取り入れながら更新作業を行っていききたいということであった。

次に、スマートフォン向け北海道観光情報無料アプリの運営に関するヒアリングを、札幌いんふお、ふらっと案内の 2 つの無料アプリの運営会社のヒアリングを行った。その結果を表-55 にまとめた。

表-55 スマートフォン向け無料アプリのヒアリング結果

無料アプリ名	札幌いんふお	ふらっと案内
質問内容	札幌市観光文化局	ソフトバンク株
1.情報の更新頻度	基本的にイベント情報(YOSAKOI ソーラン祭り、夏まつり、オータムフェスト、さっぽろ雪まつりなど)を都度更新(年 8 回程度)。また、年に数回新規コンテンツを追加。	コンテンツ運営の詳細は事業企画者(北海道)に問い合わせしてほしい。
2.掲載情報の入手方法	イベント情報は実行委員会から入手。新規コンテンツは、基本的に札幌市が実施している事業等の情報を掲載	地域コンテンツの収集は行っていない。運営と合わせて詳細は企画者に。
3.ダウンロード数の状況	H24 年 9 月以降の総ダウンロード数で約 38 万件	DL 数の公開は行っていない。アクセス数は、388,000PV/day(peak)、30,000UU/day(peak)。 ※PV「ページビュー」: 閲覧されたページ回数で、見た回数すべてカウントされる。 UU「ユニークユーザー」: 訪問回数で、同一人物が複数回見ても 1 回とカウントされる。
4.アプリの PR 方法	札幌市の観光マップに広告を掲載しているほか、チラシを旅行博等で配布	自社ホームページ、媒体にて周知。また各地の情報掲載主が自身の媒体で周知拡散。
5. 運営管理を行う上での課題	運営費用など	特になし
6.その他特記事項		4 か国 5 言語(日本語、英語、繁体、簡体、ハングル)に対応

### 3)課題の抽出と分析

情報発信の多言語化に関して、アンケートに寄せられた課題を項目別に以下にまとめる。括弧内の数字は挙げた施設の件数を示す。

#### 【費用に関する課題】

- 翻訳等制作にお金と時間がかかる(7)

#### 【人材に関する課題】

- 専従者・常に対応できる人がいない(3)
- 翻訳・外国語によるメール対応を行う人材の確保(6)

#### 【情報に関する課題】

- 各国のニーズに合わせた情報収集と記載内容にすることが必要(3)
- 情報量が多く多言語化した内容では情報不足(3)
- 英語のみの対応で情報発信能力が不足している(1)
- 自動翻訳サイトの利用では意味が通じないことがある(1)
- 更新頻度が高い(細かく変わる)情報、タイムリーな情報の多言語化が困難(3)

#### 【運用管理に関する課題】

- 情報更新そのものが遅い、担当とトップの認識の違い(2)
- SNS への対応が難しい(1)
- 海外で札幌の情報を検索する際に検索結果の上位にくるようにすることが必要(1)

#### 【その他】

- ウェブサイトそのものの内容やデザインに改善が必要(1)
- 外国人に町のことが知られていないため、サイトを見る可能性が低い(1)

アンケート回答によると、全体の 70%の施設・団体が英語 1 か国語以上の複数外国語を使用したホームページを作成し情報発信を行っている。なかでも主要市町村は 85%ともっとも多く、情報発信の多言語化の進捗度が高い。主要観光地のなかには日本語のホームページのみとする施設もあるが、観光協会が多言語に対応するなどして観光情報の不足を補完している。主要市町村以外の市町村も 69%が多言語化に対応していることから、情報発信における外国人対応は道内全域に広がりつつあるといえる。

一方で、情報の内容、発信の方法には課題が多いとする施設・団体が少なからずある。実際に外国人調査員からも、必要な情報を探しにくい、日本語による情報に比べて外国語の情報量が少ない、外国語ページでは情報更新頻度が少ない、外国語では地図やパンフレットの PDF による掲載でとどまっているといった指摘があった。

その要因として、情報の翻訳・更新などの運営における費用、時間、マンパワーの不足、外国人向けの情報の整理が充分でないことが考えられる。日本語ページと同一の情報を多言語で発信できれば理想的であるが、専門的な人材を配置することが難しい状況では、情報を整理し、そのなかから外国人旅行者が必要とする情報を漏れなく提供することが重要となる。たとえば、観光地を訪問する際、最も必要な情報はアクセス方法であるが、「札幌から JR

で3時間」「新千歳空港からバスで1時間」とあるものの、具体的な案内はJRやバス会社のサイトにリンクするようになっているウェブサイトが散見される。外国人旅行者にとっては、行きたい観光施設のウェブサイトに必要な情報、たとえばバス乗り場、バス番号、時刻表などが網羅されているほうが使いやすいであろう。下記のウェブサイトでは、同一ページにマップ、見どころ、開館時間、そしてバスの時刻表が載っており、目的地に行くための基本的な情報を得ることができるように工夫されている。

### Hokkaido Travel Net 悠悠北海道のウェブサイト

(<http://uu-hokkaido.com/corporate/otaru-aq.shtml>)

**Welcome**

Otaru Aquarium in the west of Hokkaido, is an aquarium that grandly showcases Hokkaido approximately 1 hour by car from Sapporo. It rests in an amazing location surrounded by breathtaking nature, facing the sea of Japan.

Many cold water fish and warm water fish are exhibited in over 70 large and small fish tanks. Experience the very popular petting area with the king crab and pacific giant octopus and more that are typical of the northern seas. More has come with the addition of the (shinkai) ocean depths special exhibition that will be held until November 29.

You must see our animal shows. Starting with the fun dolphin shows, adorable penguin and seal shows, as well as the dynamic northern sea lion shows, you absolutely have to experience them. The 1 ton massive walrus feeding time is packed with laughs.

There's also an adjoined amusement park, so bring the whole family for a great time.

**[Otaru Aquarium Full Area Map]**



**Map & Access**

**Access information**

■By Bus  
Get of the train at JR Otaru Station → Take the chuo bus for 25 minutes from the 3rd bus stop at Chuo Bus Terminal in front of Otaru Station.

■By Sightseeing Ship  
Get of the train at JR Otaru Station → 10 minutes on foot → wharf 3 → 20 minutes by maritime sightseeing ship → Shukutsu Port → 10 minutes on foot

**Bus Timetable (a selection)**

	■from Otaru Station to the Aquarium		■from the Aquarium to Otaru Station	
	(11) Shukutsu line around the mountain	(10) Otaru Aquarium line	(11) Shukutsu line around the mountain	(10) Otaru Aquarium line
9:00a.m.	10:40	50	11:00a.m.	10:40 20
10:00a.m.	10:40	50	0:00p.m.	10:40 20
11:00a.m.	10:40	50	1:00p.m.	10:40 20
0:00p.m.	10:40	50	2:00p.m.	10:40 20
1:00p.m.	10:40	50	3:00p.m.	10:40 20
2:00p.m.	10:40	50	4:00p.m.	10:40 20
3:00p.m.	10:40		5:00p.m.	10:40 20

\* The Otaru Aquarium Line arrives at and departs from Otaru Canal Terminal. This can also be used for Otaru Canal sightseeing.

さらに、英語以外に多言語化を進めるにあたり、国別の興味・関心に即してウェブサイトの内容に変化を持たせることも効果的な情報発信となると考えられる。観光施設や食事、土産、体験など、国ごとに少しずつ趣向が異なるため、それぞれのニーズに合わせた情報の提供ができるとなるとよい。その際には、国別の観光動向調査結果などを活用することも有効であろう。

ウェブサイト以外の情報発信ツールとして、Facebook、Twitter などがあるが、こうしたSNSを積極的に利用している施設・自治体とまだ利用には至っていないところと分かれる。SNSは、イベントなどの情報発信において、開催の事前告知だけでなく、開催中の「いま」の様子が刻々と発信されることで、楽しみを広く共有できるという魅力がある。また自然を楽しむ観光においては、スキー場や山の天候やコンディションなどを発信して、誘客だけでなく、注意喚起に有効活用している施設も多い。ただ、SNSは情報の即時性が高いため、確実な情報提供に十分注意を払うことが必要である。自治体によってはSNSを活用して観光に役立てたいが、利用方法がよく分からないという声もあり、SNSによる情報発信の研修などの開催が待たれる。