

平成 27 年度

大雪山国立公園層雲峡集団施設地区
外国人旅行者受入れ環境調査業務

報 告 書

平成 28 年 3 月

有限会社 北斗エージェンシー

目 次

1. 業務計画の作成	5
2. 外国人旅行者ニーズ把握調査	15
① 外国人来訪者対応報告日誌の整理・分析	17
② 層雲峡集団施設地区の関係者へのヒアリング	63
③ 外国人旅行者ニーズ把握調査結果とりまとめ	71
3. 指さし会話シートの作成	75
① 質問回答集・日本語素案の作成	77
② 指さし会話シートの制作・編集	83
4. 英語版ルートマップの作成	105
① ルートマップ（日本語版）の作成	107
② ルートマップ（英語版）の作成	123

1. 業務計画の作成

平成 27 年度

大雪山国立公園層雲峡集団施設地区
外国人旅行者受入れ環境調査業務

業務計画書

平成 28 年 1 月 19 日

有限会社 北斗エージェンシー

1. 業務の概要

1 業務名

大雪山国立公園層雲峡集団施設地区外国人旅行者受入れ環境調査

2 目的

近年、日本国を訪れる外国人観光客数は暫増しており、大雪山国立公園の主要な利用拠点となっている層雲峡集団施設地区においても東アジア、東南アジアを中心に外国人観光客数が前年比20%増、前々年比90%と急増しており層雲峡来訪者の約3割を外国人旅行者が占めるようになっている。

外国人旅行者に対し、国立公園の優れた自然を紹介し、良質な自然体験を提供することで満足度を高めリピータ化を目指すとともに、利用マナー・法令遵守の啓発を行うことで自然風景地での自然生態系や利用環境の保全を図り、外国人旅行者による遭難等の事故を防ぐなど、外国人旅行者に対する情報発信の重要性が増している。

しかしながら、ビジターセンター、園地、園路、ロープウェイ事業施設、商業施設、宿泊施設で構成される層雲峡集団施設地区においては、一部標識・展示を除き多言語化対応が図られておらず、伝えるべき最新のイベント情報、自然情報、危険情報の発信や、国立公園内で守られるべきマナー・エチケットの周知等が十分にできないことから、集団施設地区としてのサービス機能を外国人旅行者に対して活かせていない。

前年度は「平成26年度層雲峡集団施設地区外国人旅行者受入れ環境調査業務」（以下、「平成26年度業務」という。）において、秋季・冬季の外国人来訪者の利用ニーズの把握と情報発信のツールとして秋季・冬季用の指さし会話シートの作成を行い、一定の整理と対応を図ることができた。

本業務は、別途業務である「層雲峡ビジターセンター管理運營業務」にて作成している外国人来訪者対応報告日誌の整理・分析や層雲峡集団施設地区の関係者へのヒアリングにより、春季・夏季の外国人旅行者の利用ニーズを量り、層雲峡集団施設地区における外国人旅行者の受入れ環境に関する調査を進めるとともに、課題解消に向けたツールとして春季・夏季用の指さし会話シートやルートマップの作成を行うものである。

3 業務場所 大雪山国立公園層雲峡集団施設地区（北海道上川郡上川町）

4 履行期間 （自）平成28年1月15日 （至）平成28年3月18日

2. 業務内容および実施方針

1 業務計画の作成

「平成27年度層雲峡集団施設地区外国人旅行者受入れ環境調査業務」（以下、本業務という。）の履行に際し、業務概要、業務工程表、業務実施体制を取りまとめた業務計画書を作成し、環境省上川自然保護官事務所担当官へ提出する。

2 外国人旅行者ニーズ把握調査

本業務における作業内容の詳細については、本業務仕様書の記載に従うものとする。（以下同）

① 外国人来訪者対応報告日誌の整理・分析

層雲峡ビジターセンターの外国語対応スタッフが記録をしている外国人来訪者対応報告日誌（合計224日分）から、外国人来訪者の国立公園利用に関する意向、旅行内容に関する意向、外国人来訪者からの質問と回答等について抽出し整理を行う。

② 層雲峡集団施設地区の関係者へのヒアリング

①の結果をもとに層雲峡集団施設地区にて外国人来訪者へサービスを提供している事業所（観光案内所、バス運行会社、ロープウェイ運行会社、食堂、宿泊所から6箇所程度を2日間で実施することを想定）を対象に外国人来訪者の国立公園利用に関する意向、旅行内容に関する意向、外国人来訪者からの質問と回答および対応状況等に関する追加情報を得るためのヒアリングを行う。

③ 外国人旅行者ニーズ把握調査結果とりまとめ

①、②の結果をもとに、外国人旅行者ニーズ把握調査のとりまとめを行う。

3 指さし会話シートの作成

① 質問回答集の作成

前項2の結果から、層雲峡ビジターセンターや集団施設地区のサービス提供施設で外国人来訪者から受ける主な問い合わせ内容とそれに対する回答の整理を行った質問回答集を作成する。

② 指さし会話シート日本語素案の作成

①の作業結果を踏まえ、平成26年度調査で作成した指さし会話付き案内シート秋季・冬季を参考に、層雲峡地区一般で頻繁に問い合わせのある共通項目および季節により変化する見どころや交通アクセス等の特定の季節における記載項目と分け、記載内容を検討し、春季・夏季の2季分の日本語素案としてまとめ、環境省担当者および層雲峡ビジターセンタースタッフに確認を取り指摘事項につい

て調整・修正を図る。

③ 指さし会話シートの制作・編集

英語版、中国語（繁体）版、中国語（簡体）版、韓国語版、タイ国語版の5言語について、それぞれ春季・夏季の2季分、計10種類の指さし会話付き案内シートを作成する。

4 英語版ルートマップの作成

① ルートマップ（日本語版）の作成

英語版のルートマップデータを作成するために、ベースとなる日本語版のルートマップデータの作成を行う。作成にあたっては層雲峡ビジターセンターのスタッフと打ち合わせを行い、縦走登山における注意事項、ルート上の道迷い多発箇所、雪渓等の注意箇所、水場・野営指定地等の施設情報、登山口へのアクセス情報等の情報を入手し、層雲峡ビジターセンター展示や大雪山国立公園連絡協議会作成の登山マップを参考にルートマップへの記載内容の整理を行った上で、日本語版ルートマップ（日本語版）のレイアウト案を作成する。

レイアウト案は、環境省担当官及び層雲峡ビジターセンタースタッフに記載内容の確認を取るとともに、ルートに関係する山岳会（美瑛、上富良野・十勝岳、富良野、新得の各山岳会を想定）にもレイアウト案と説明資料を送付した上、電話等で連絡を取り記載内容の確認を取ることとし、指摘事項を調整の上ルートマップを完成させる。

② ルートマップ（英語版）の作成

日本語版ルートマップ案を英訳し、レイアウトを調整し、環境省担当官および層雲峡ビジターセンタースタッフに配置等について確認をとり、英語版のルートマップデータを作成する。

5 打ち合わせ

打ち合わせ協議は、業務着手時に1回、中間に1回、そして最終報告に際しての1回の計3回とする。ただし、業務を遂行する上で必要がある場合には、適宜実施する。また、打ち合わせの都度、打ち合わせ記録簿を作成し、環境省担当官に提出する。

6 報告書の作成

前項1～5の成果物を取りまとめ、報告書を作成する。

3. 工程（作業のフローについてはP.14を参照）

種 別	1月	2月		3月	
	20	10	20	10	20
1 業務計画の作成	15 - 20				
2 外国人旅行者ニーズ把握調査		21 - 29			
3 指さし会話シートの作成		1 - 20			
4 英語版ルートマップの作成		1 - 20			
5 報告書の作成				1 - 15	
打ち合わせ協議	18 - 19		21 - 29		18

4. 組織計画

1 担当技術者

	技術者名	担当する分担業務の内容
管理技術者	大須賀 史	
担当技術者	大須賀 史	業務計画の作成 外国人旅行者ニーズ把握調査 指さし会話シートの作成 英語版ルートマップの作成 報告書の作成
	松平 悦夫	外国人旅行者ニーズ把握調査 指さし会話シートの作成 英語版ルートマップの作成
	郷内 美里	外国人旅行者ニーズ把握調査
照査技術者	小林 茂幸	

2 請負者連絡先

〒001-0030 札幌市北区北30条西5丁目1-26 N30ビル2F
 有限会社 北斗エージェンシー
 TEL 011 (747) 2223
 FAX 011 (747) 5495

5. 打合せ計画

打ち合わせ競技は、業務着手時に1回、中間に1回、そして最終報告に際しての1回の計3回とする。ただし、業務を遂行する上で必要がある場合には、適宜実施する。また、打ち合わせの都度、打ち合わせ記録簿を作成し、環境省担当官に提出する。

6. 成果品の内容、部数

紙媒体：報告書 9部（A4判 50頁程度）

電子媒体：報告書等成果物の電子データを収納した電子媒体（DVD-R）9式

指さし会話シート：10種類各10部（A3判両面 ラミネート加工）

提出場所：上川自然保護官事務所

報告書およびその電子データの仕様および記載事項は別に定める申し決めに従う

7. 連絡体制(緊急時含む)

発注者

環境省 上川自然保護官事務所
〒078-1741 上川郡上川町中央町98-4 TEL 01658(2)2574 FAX 01658(2)2681
監督職員：野川 裕史 自然保護官

受注者

有限会社 北斗エージェンシー
〒001-0030 札幌市北区北30条西5丁目1-26 N30ビル2F TEL 011(747)2223 FAX 011(747)5495
代表取締役：小林 茂幸 携 帯：090-2816-8888 e-mail：s.koba@hokutoag.jp
管理技術者：大須賀 史 携 帯：090-1303-4518 e-mail：ohsuga@hokutoag.jp
担当技術者：松平 悦夫 携 帯：080-6813-3363 e-mail：matsudaira@hokutoag.jp
担当技術者：郷内 美里 e-mail：gounai@hokutoag.jp

■作業のフロー

