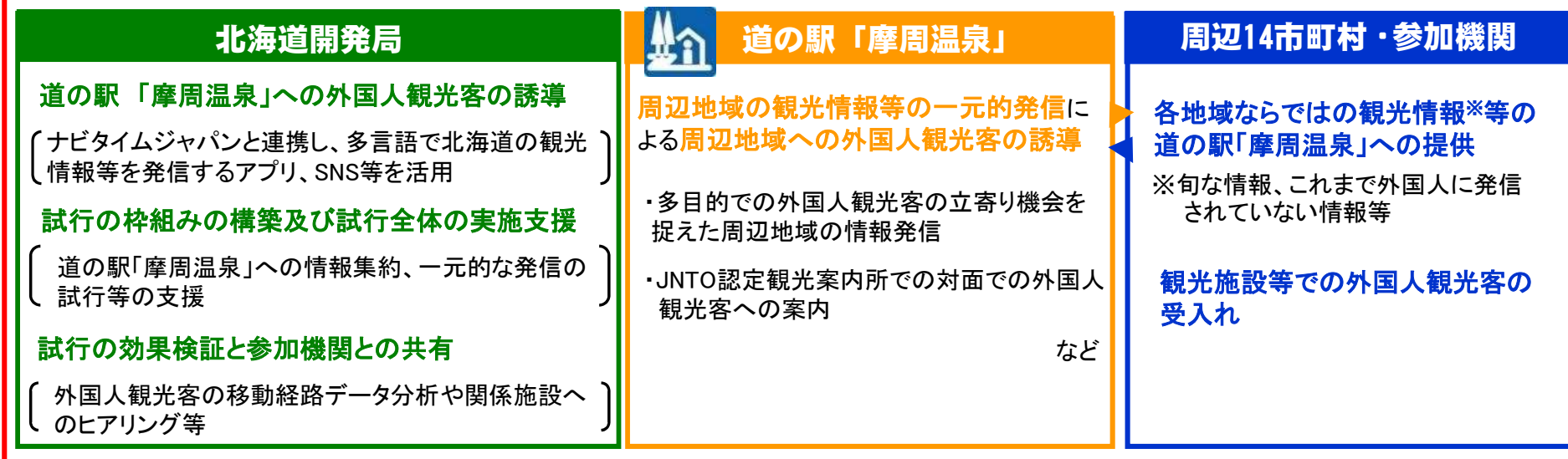


# 道の駅「摩周温泉」を拠点としたストレスフリーな観光地域づくり (平成30年度のとりまとめ)

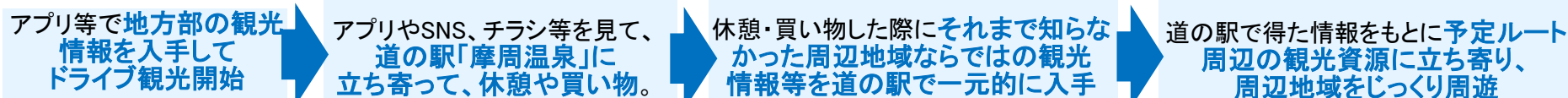
弟子屈町等14市町村をモデルとして、外国人ドライブ観光客への情報発信により、道の駅への立寄りを促進するとともに、立ち寄った道の駅で外国人観光客に対して周辺観光情報を一元的に発信し、周辺地域の更なる周遊を促進

## 道の駅「摩周温泉」を拠点としたストレスフリーな観光地域づくり地域協議会

関係機関の連携のもと、広域的な連携を通じた一元的な観光情報の発信等により、当該地域の外国人観光客の更なる周遊を促進する試行を実施



## 外国人観光客



# 地域協議会構成員

釧路市	津別観光協会
NPO 法人 阿寒観光協会まちづくり推進機構	斜里町
標茶町	知床斜里町観光協会
標茶町観光協会	清里町
弟子屈町	NPO 法人 きよさと観光協会
一般社団法人 摩周湖観光協会	小清水町
鶴居村	小清水町観光協会
NPO 美しい村・鶴居村観光協会	大空町
別海町	NPO 法人 オホーツク大空観光協会
別海町観光協会	釧路湿原・阿寒・摩周シーニックバイウェイ
中標津町	東オホーツクシーニックバイウェイ
一般社団法人 なかしべつ観光協会	国土交通省北海道運輸局釧路運輸支局
標津町	国土交通省北海道運輸局北見運輸支局
標津町観光協会	北海道釧路総合振興局
羅臼町	北海道オホーツク総合振興局
知床羅臼町観光協会	一般社団法人 シーニックバイウェイ支援センター
美幌町	北海道地区「道の駅」連絡会
美幌観光物産協会	一般財団法人 石狩川振興財団
津別町	国土交通省北海道開発局

- ( 事務局 ) 国土交通省北海道局・北海道開発局  
 ( 開催経緯 ) 平成30年8月7日 第1回 地域協議会  
 平成30年10月25日 第2回 地域協議会  
 平成31年2月28日 第3回 地域協議会

関係機関の連携のもと試行を実施する地域協議会を設置して試行内容等を確認  
 試行の実施状況の確認、効果検証に向けた検討等  
 試行の効果検証と取りまとめ等

# 平成30年度の試行の概要

## 道の駅「摩周温泉」への誘導の取組

### スマートフォン用アプリケーション 「Drive Hokkaido!」

#### 観光資源紹介ページ



Michi-no-Eki (Roadside Rest Areas) Mashu Onsen  
「道の駅」摩周温泉



This has been ranked as one of the top three Michi-no-Eki (Roadside Rest Areas)'s in travel magazines five years running! In the direct sales corner, you...

観光資源紹介ページの最も閲覧し易い箇所「摩周温泉」の機能等を紹介  
(平成30年8月より実施)

#### オススメスポットページ

Recommend Spot



特集記事「道の駅摩周温泉から始めよう」を発信  
(平成30年8月より実施)

#### エリアプッシュ配信

半径30km圏内のアプリ利用者にプッシュ配信で「摩周温泉」への立寄りを促進  
(平成30年10～11月実施)

## WEB



(平成30年8月発信)

WEB・Facebook「Drive Hokkaido!」により道の駅「摩周温泉」及び周辺地域の機能や魅力を発信

## SNS



(平成30年9月発信)

## 道の駅「摩周温泉」における一元的な情報発信の試行的取組 (平成30年9月より実施)

### 周辺地域の広域的な連携による 道の駅「摩周温泉」掲示板での一元的情報発信

#### 掲示状況等

- 観光案内所に3つの掲示板を設置
- 釧路湿原・阿寒・摩周シーニックバイウェイによる情報発信スペースの取組と連携
- これまで43の観光資源情報を発信



掲示板を見る外国人旅行者



シーニックバイウェイとの連携

#### 発信情報(例)

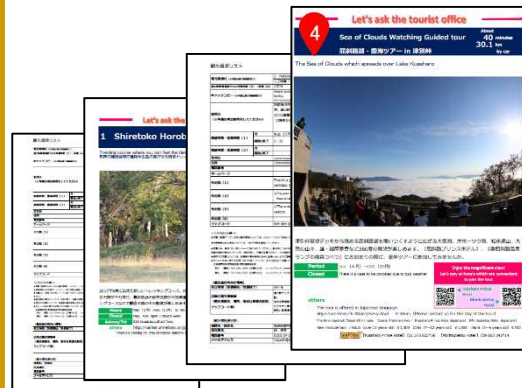


資源を守るために伝統的な帆かけ舟でとるおいしいシマエビ



阿寒国際ツルセンター【グルス】

## 集約した情報の共有化



他の地域においても情報発信資料及び情報案内時の基礎資料として活用可能とするため集約した情報を参加機関で共有

## アプリ・WEB・SNS等での発信



Enjoy food in Eastern Hokkaido

The local parts of Eastern Hokkaido include the Akan, Kushiro, Nemuro, and Sorachi areas. The Kushiro Wetlands are the largest in Japan and home to a variety of wildlife and more than 700 species of plants. It is protected by conservation laws by the national government, designated a National Special Natural Monument. Eastern Hokkaido is full of places to revel in nature. Attractions include Lake Akan, Lake Kushiro, and the Shiretoko Park. Don't miss the chance to enjoy the view from the top of Mt. Sorachi. Hokkaido is not just about nature. Here, we'll be introducing you to delicious delights of Eastern Hokkaido, all made with local ingredients. Visit these and other places where you can savor the food that inspired and gave spirit to these beautiful views with your food!



The Hokkai Shimaebi (striped shrimps) is known as the "ruby of the sea" due to turning bright red when boiled. Their habitat is a very shallow area of the Notsuke Bay, where the sea vegetation serves as a...

平成30年9月以降は、地域ならではの観光情報(旬な情報等)をアプリ・WEB・Facebook「Drive Hokkaido!」でも順次発信

(Facebookフォロワー約7.4万人:H31.3時点)

# 道の駅「摩周温泉」での『やさしい日本語』の活用の試行

道の駅「摩周温泉」の特産品販売コーナー等において、道の駅や店舗の協力を得て、**やさしい日本語を活用して作成した商品ポップ**を設置し、外国人旅行者の理解度を検証（平成30年10月20日より実施）

## 商品ポップのデザイン例

Introducing products in Easy Japanese  摩周温泉

【商品名】

**ジェラートアイス  
(じえらーとあいす)**



弟子屈町(てしかがちょう)の牛乳(ぎゅうにゅう)と材料(ざいりょう)を使(つか)って作(つく)りました。手作(てづく)りのおいしいあいすくりーむです。

Introducing products in Easy Japanese  摩周温泉

【商品名】

**摩周産(ましゅうさん)  
乾(ほし)しいたけ**



摩周温泉(ましゅうおんせん)の温泉熱(おんせんねつ)と摩周(ましゅう)のおいしい水(みず)を使(つか)って作(つく)りました。実(み)が厚(あつ)くおいしい椎茸(しいたけ)です。

## 設置状況



ジェラートアイス



摩周産乾しいたけ



エゾシカバーガー



摩周八割そば



昆活わいん醤油

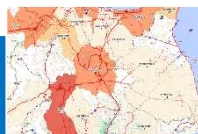
『やさしい日本語』とは、普通の日本語より簡単で、外国人にわかりやすいように配慮した日本語

- 1995年の阪神淡路大震災をきっかけに、弘前大学の佐藤教授が考案。
- 災害情報を各国の言葉に翻訳するには、時間もお金もかかるため、簡単な日本語で外国人を誘導しようという目的で使われ始めた。
- 簡単な日本語であれば理解できるという人は多い。

# 効果検証に向けた調査・分析

道の駅を利用した外国人旅行者の周遊促進等の効果検証を行うため、**移動経路データの分析、外国人旅行者・周辺施設・道の駅へのヒアリング等の調査**を実施

## 移動経路データ分析



外国人旅行者の移動経路データを分析し、**立寄り地等を把握**することにより、道の駅利用者の周辺地域の周遊状況等を調査

スマートフォン用アプリケーション「Drive Hokkaido!」(株式会社ナビタイムジャパン)により取得した外国人旅行者の移動経路データ(GPSデータ)を分析し、旅行者の立寄り地の把握、道の駅利用者の周辺地域の周遊状況等を調査(データ取得期間:平成29年9月~11月、平成30年1月~12月)

※取得データ数の時期による変動や9月に発生した北海道胆振東部地震の影響を考慮しつつ傾向を分析

## 外国人旅行者ヒアリング



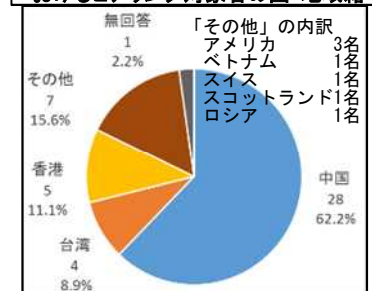
道の駅「摩周温泉」「阿寒丹頂の里」を利用する外国人旅行者へのヒアリング等により、**発信情報への関心や周遊行動への影響等を調査**

平成30年10月20日(土)~22日(月)  
道の駅摩周温泉 (6人)

平成31年1月26日(土)・27日(日)  
道の駅摩周温泉 (30人)  
道の駅阿寒丹頂の里 (9人)

ヒアリング対象者合計 45人

道の駅「摩周温泉」「阿寒丹頂の里」におけるヒアリング対象者の国・地域籍



## 周辺施設ヒアリング



道の駅「摩周温泉」で情報発信した施設等へのヒアリング等により、**立寄り状況の変化等を調査**

時期:平成31年2月1日(金)~7日(木)

対象:情報発信した施設のうち以下の観点で選定した31件

- ・情報発信開始から一定期間が経過していること
- ・施設が立地する地域や情報の分野のバランス

※地震の影響、各地域における観光の取組、施設の取組等、本取組以外に外国人旅行者の入込みへの影響要因は多くあるため、本調査は施設への外国人旅行者の入込み実態に係る参考情報として取り扱う

## 道の駅ヒアリング



道の駅「摩周温泉」へのヒアリングにより、**外国人旅行者の閲覧状況、広域的な情報の集約によるサービスの向上の状況、情報発信に係る道の駅の負担等を調査**

平成31年1月17日(木)  
道の駅「摩周温泉」



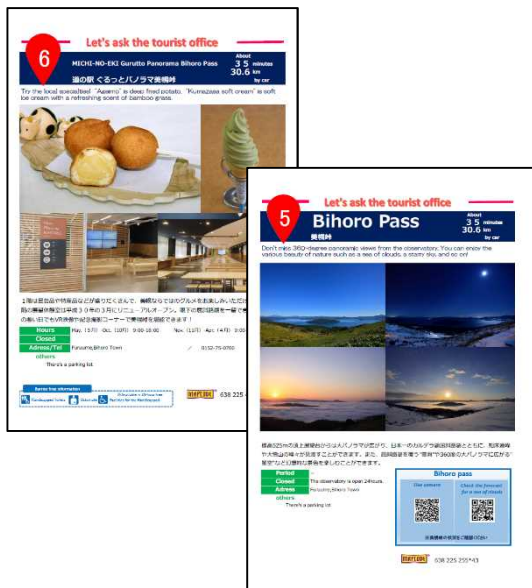
# 外国人旅行者の周遊傾向（発信した観光資源等への訪問）

外国人旅行者が、道の駅「摩周温泉」に滞在した後、掲示板で紹介した「Shiretoko Horobetsu Trails」及び「美幌峠」に滞在している事例を確認

## 5 美幌峠

### 6 道の駅ぐるっとパノラマ美幌峠

（情報発信開始：8月上旬）



※当図は平成30年7～9月の取得データ全てを表示したもの。

## 1 Shiretoko Horobetsu Trails

（情報発信開始：8月上旬）



8月下旬  
アジア  
道の駅「摩周温泉」滞在  
(30分以上)  
↓  
知床自然センター滞在  
(30分以上)

8月上旬  
ヨーロッパ  
道の駅「摩周温泉」  
(30分以上滞在)  
↓  
美幌峠  
(30分以上滞在)

8月中旬  
アジア  
道の駅「摩周温泉」  
(30分以上滞在)  
↓  
美幌峠  
(30分以上滞在)



※当図は平成30年7～9月の取得データ全てを表示したもの。

# SNS「Drive Hokkaido!」での観光情報等の閲覧状況

フェイスブック（フォロワー約6.9万人）により発信した観光資源も多くの外国人に閲覧されており、好意的なコメントも寄せられていることを確認

## 阿寒川探索『リバーウォーク』

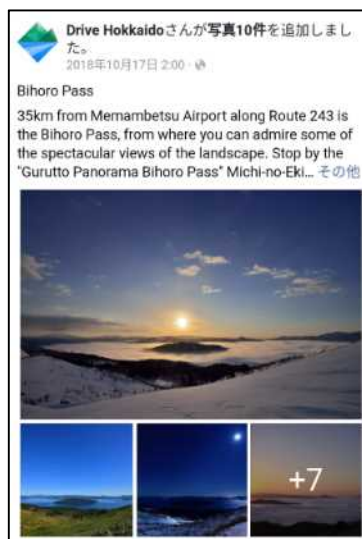
(H30. 9. 20 投稿)



51件の「いいね！」

## 美幌峠

(H30. 10. 17 投稿)



43件の「いいね！」

## 別海ジャンボバーガー

(H30. 12. 14 投稿)



243件の「いいね！」

## 帆かけ舟でとるシマエビ

(H30. 12. 25 投稿)



2005件の「いいね！」

## 氷平線ウォーク

(H31. 2. 7 投稿)



104件の「いいね！」

フェイスブック広告を試行的に活用

(「いいね！」数は平成31年2月18日現在)

### 「帆かけ舟でとるシマエビ」に寄せられたコメント例（いずれも外国人と思われる方）

excellent seafood!

God blesses Hokkaido from:Malaysia

Nice!Great! From:Philippines!!

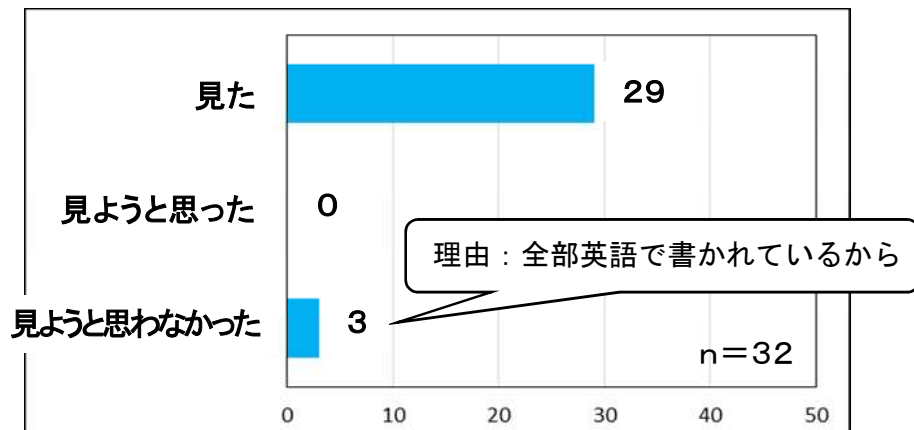
Oishi sou....Tabetaku naru ne!!

Oyshi!

# 外国人旅行者ヒアリング① 閲覧可能性・興味を持った情報

## 閲覧可能性

道の駅「摩周温泉」館内にある「New and Now」の**掲示板を見ましたか？あるいは見ようと思いましたか？**



道の駅「摩周温泉」を訪れた外国人旅行者36人にヒアリングを実施し、回答者（32人）のうち**約9割（29人）が「見た」と回答**

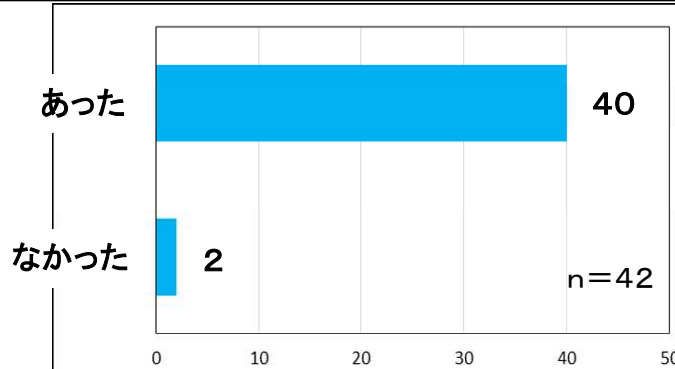


道の駅における**情報板での情報発信**により、**多くの外国人旅行者に閲覧してもらうことができる**

## 興味を持った情報

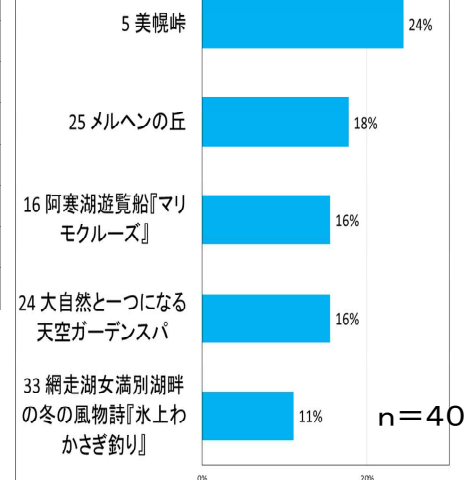
掲示板の中で紹介されている観光資源・施設の中で**興味を持った情報はありましたか？**

外国人旅行者45人にヒアリングを実施し、回答者（42人）のうち**約95%（40人）が「興味を持った情報があった」と回答**



道の駅における**情報板での情報発信**により、**多くの外国人旅行者に対して、地域ならではの観光資源に興味を持ってもらうことができる**

### 興味のある上位5施設

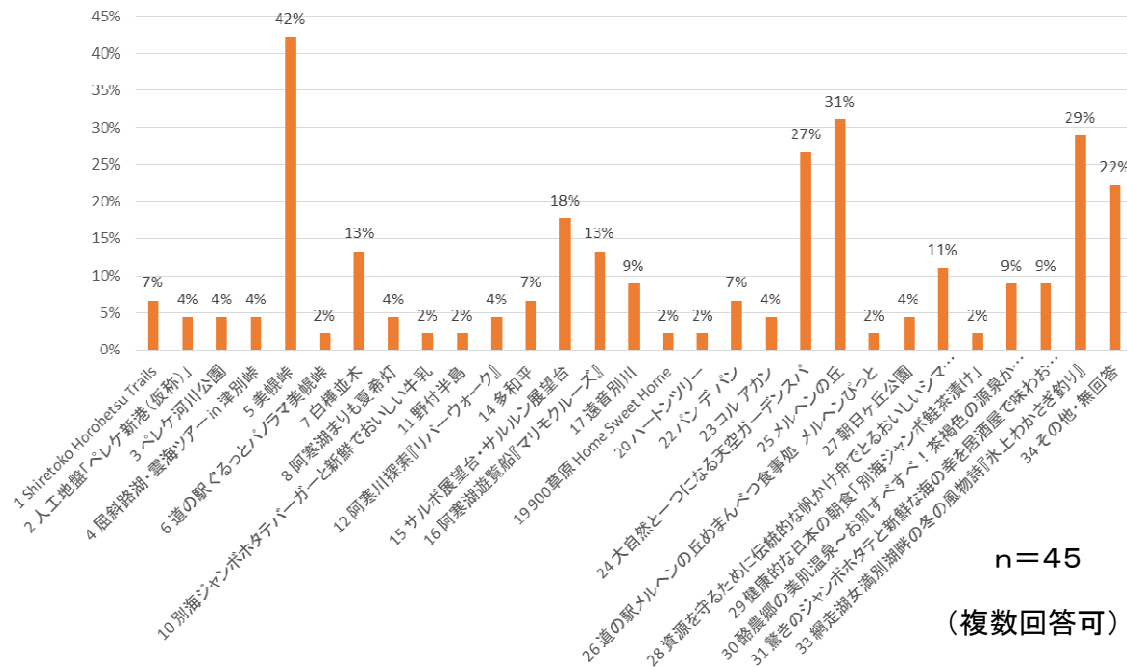




# 外国人旅行者ヒアリング②行動変容の可能性・満足度

## 行動変容の可能性

掲示板の中で紹介されている観光資源・施設の中で**実際に行ってみたいと思うところ**はありましたか？



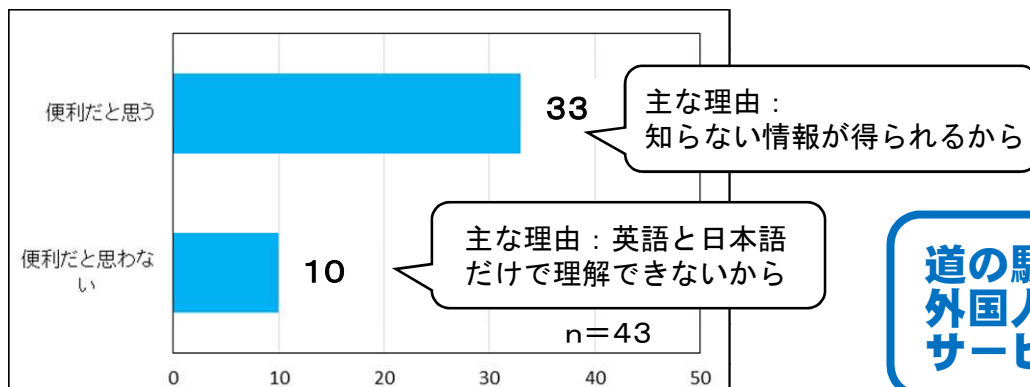
外国人旅行者45人にヒアリングしたところ、回答者(45人)のうち**約4割**が「美幌峠」、**約3割**が「メルヘンの丘」「氷上わかさぎ釣り」「天空ガーデンSPA」に「行ってみたい」と回答するなど**多くの観光資源・施設について「行ってみたい」という外国人旅行者がいたことを把握**

道の駅における情報板での情報発信により、外国人旅行者に対して、今回の立寄り又は今後の訪問の可能性を働きかけることができる

n=45  
(複数回答可)

## 満足度

掲示板により、周辺地域の観光情報を得られることは**便利だと思いますか？**



外国人旅行者45人にヒアリングしたところ、回答者(43人)のうち**約8割(33人)**が「便利だと思う」と回答

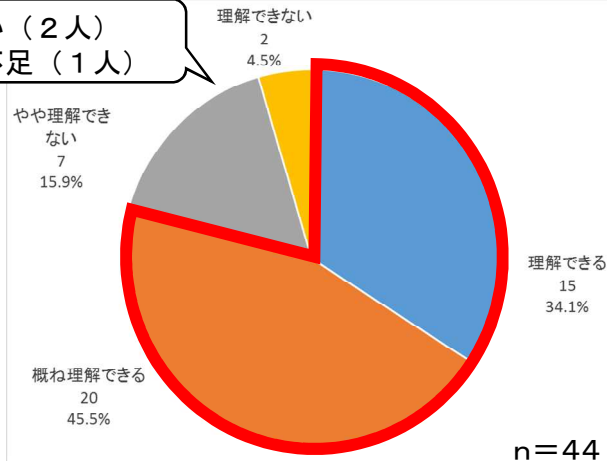
道の駅における掲示板による情報発信は、多くの外国人旅行者にとって道の駅及び観光地としてのサービス向上に繋がる

# 外国人旅行者ヒアリング③理解度・ストレス要因

## 理解度

「道の駅 摩周温泉」館内にある掲示板で各観光スポットの内容や場所が理解できますか？

英語がわからない（2人）  
英語の情報量が不足（1人）

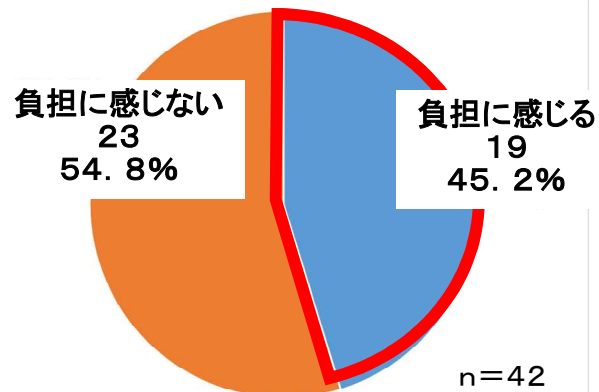


外国人旅行者45人にヒアリングしたところ、回答者（44人）のうち約8割（35人）が「理解できる」又は「概ね理解できる」と回答

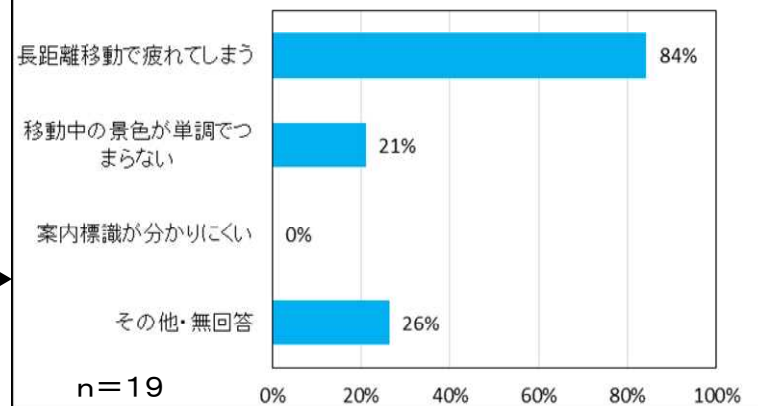
本取組では実現性及び持続性の観点から情報発信者の負担を勘案し、限定的な英語と日本語での情報発信を試行したが、本取組の掲示内容で多くの外国人旅行者に必要な情報を伝えることができる

## ストレス要因

北海道ドライブ観光において長距離移動を負担に感じますか？



「負担を感じる」とお答えした方、具体的にどういう負担でしたか？（複数回答可）



外国人旅行者45人にヒアリングしたところ、回答者（42人）の約半数（19人）が「負担を感じる」と回答し、うち16人が「長距離移動で疲れる」と回答した一方、「景色が単調でつまらない」という回答は4人のみ

旅行者はドライブ景観を楽しんでいるものの、観光資源間の距離が負担と推測される

# 外国人旅行者ヒアリング④道の駅の利用目的等

○本調査及び網走開発建設部が実施した調査（平成30年8～9月）ともに、外国人旅行者の道の駅利用者は、休憩、買物及び情報収集といった幅広い目的で立ち寄っていることを把握。

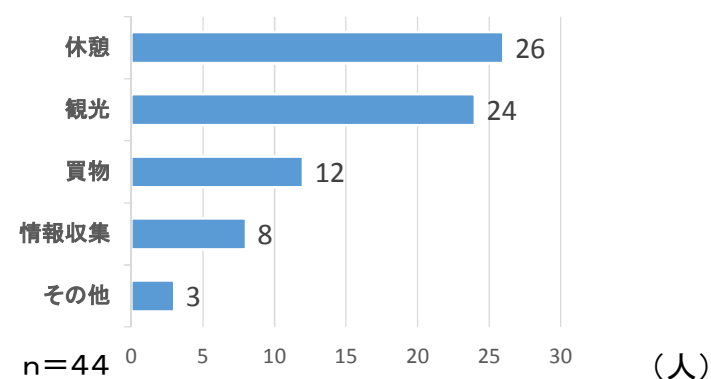
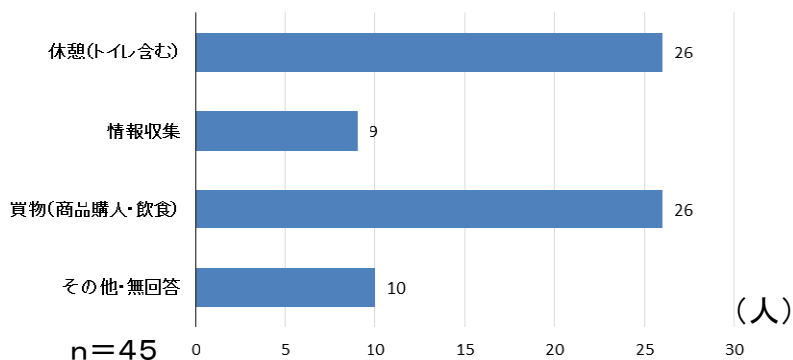
○道の駅では観光・飲食店情報のニーズが大きいが、交通情報へのニーズも存在しているため、長距離移動等の北海道ドライブ観光の特性も踏まえた情報発信の検討が必要。

※本調査ヒアリング対象者数 45人（道の駅：摩周温泉36人、阿寒丹頂の里9人）  
 網走開発建設部ヒアリング対象者数 44人（道の駅：うとろ・シリエトク18人、流水街道網走10人、メルヘンの丘めまんべつ10人、ぐるっとパノラマ美幌峠6人）

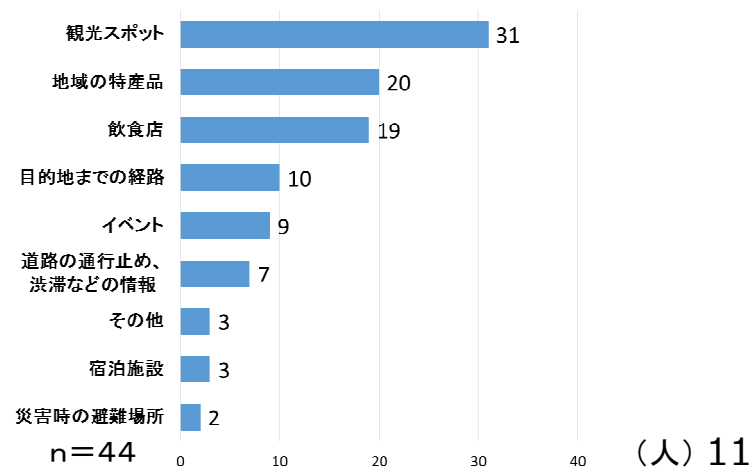
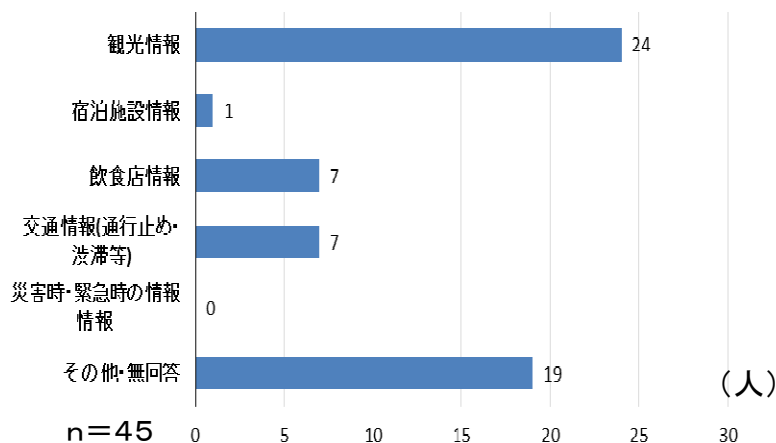
## 本調査でのヒアリングの結果

## 網走開発建設部が実施したヒアリングの結果

道の駅に  
来た目的  
(複数回答可)



道の駅で  
何を  
知りたいか  
(複数回答可)



# 外国人旅行者へのヒアリング⑤やさしい日本語理解度

情報板に係るヒアリングと合わせ、やさしい日本語の活用可能性等を調査するため、**同じ内容を示す複数の日本語（やさしい日本語を含む）を示して外国人旅行者の理解度を調査**



## 予備質問

「北海道（ほっかいどう）」という日本語が読めますか？（外国人旅行者45人に問いかけ）

33  
人

「読める」と回答した方に、  
以下の文章が読めるかをヒアリング

12人

「読めない」と回答した方は終了

外国人旅行者が目にする機会が多いと思われる「北海道」という日本語の理解の可否をもとに調査対象者をスクリーニング

回答結果 合計33人

○：理解できる

△：概ね理解できる

×：理解できない

	設問	○	△	×
1	弟子屈町のしぼりたて牛乳を贅沢に使い、地元産の新鮮な素材を豊富に使った、すっきりとして舌触りの良い、手づくりアイスクリームです。	1	12	20
2	弟子屈町（てしかがちょう）の牛乳（ぎゅうにゅう）と材料（ざいりょう）を使（つか）って作（つく）りました。手作（てづく）りのおいしいあいすくりーむです。	2	14	17
3	てしかがちょう りゅうにゅう ざいりょう つか つく 弟子屈町の牛乳と材料を使って作りました。 てづく 手作りのおいしいあいすくりーむです。	3	22	8
4	てしかがちょうの りゅうにゅうと ざいりょうを つかって つくりました。 てづくりの おいしい あいすくりーむです。	1	3	29

**やさしい文で、分かち書きにして、漢字をいれびを振るパターン**の文章（3）の理解度が最も高く、「理解できる」「概ね理解できる」で約8割を占めた。

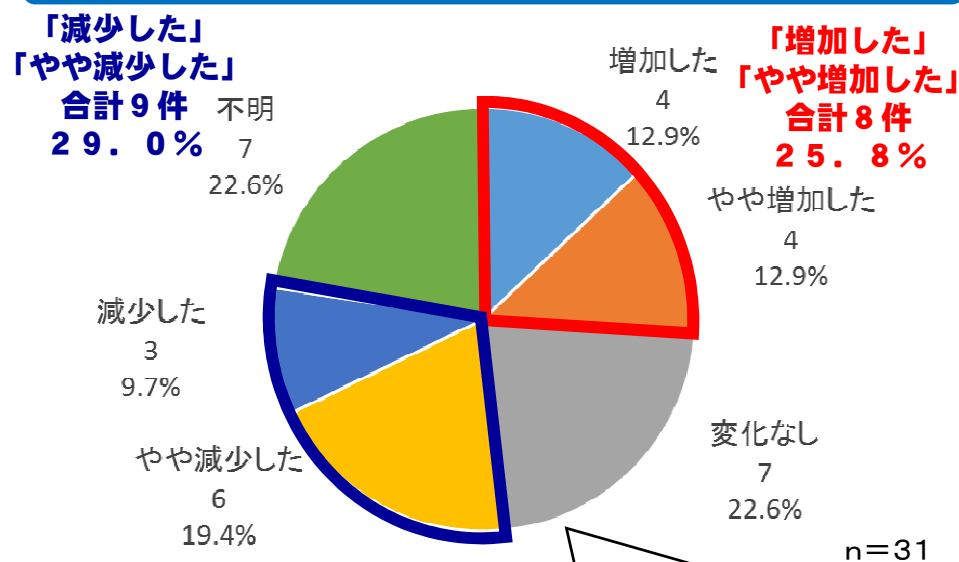
ヒアリング対象者の多くが漢字圏であったことから、**国・地域によって差はあると思われるものの、外国人旅行者であってもやさしい日本語で表示することにより理解度が増す**可能性がある

# 周辺施設ヒアリング（旅行者の入込み状況）

## 質問

情報提供いただいた観光資源・施設における  
**平成29年11月～平成30年1月と平成30年11月～平成31年1月を比較して、**  
**全体的な観光客の入込数と外国人観光客の入込数の傾向**について教えてください  
 （ヒアリング対象施設等総数 31件）

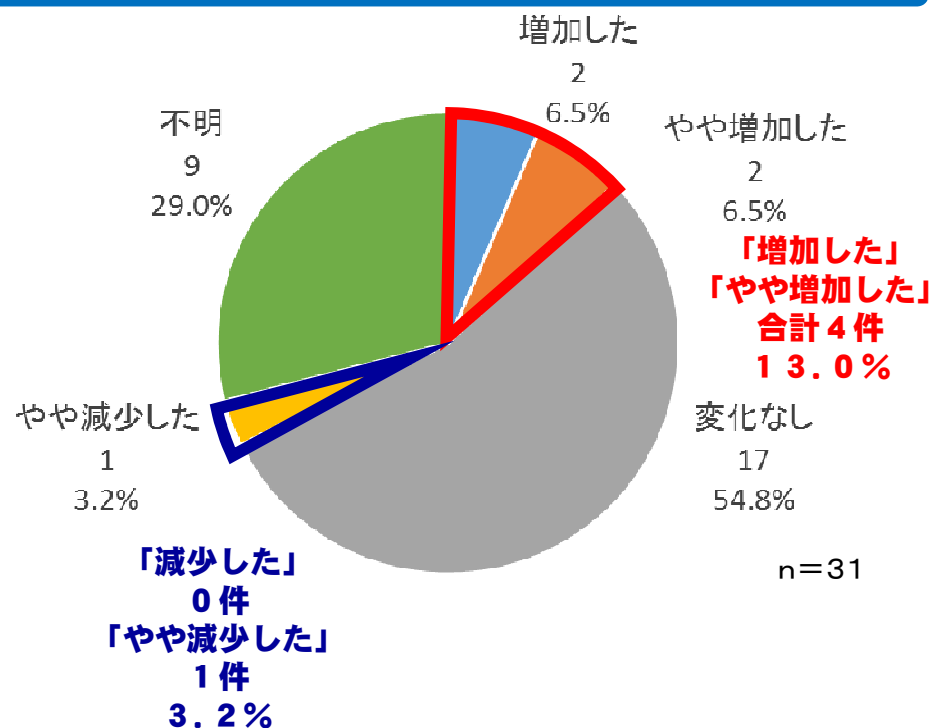
### 全体的な観光客の入込数



「変化なし」のコメント

- ・窓口やカウンターがないので、正確な数字が把握できていない
- ・人数を把握しきれいでないため、昨年との比較が難しい

### 外国人観光客の入込数



**「全体的な観光客の入込数」は前年とほぼ同様**であるが、**「外国人観光客の入込数」は増加していると感じている施設が減少していると感じている施設よりやや多い**

## 道の駅「摩周温泉」への外国人旅行者の入込状況について

- ・ 9月に発生した**地震の影響**により国内外の旅行者は**一時的に大幅に減少した**
- ・ 特に**外国人旅行者の減少傾向は強かった**と感じている
- ・ 北海道ふっこう割もあって11月以降戻りつつあると感じているものの、**前年同期の入込状況までには届いていない**と感じている

## 本取組の情報掲示板について

- ・ **外国人のみならず、日本人も立ち止まって情報を見ている**
- ・ 情報掲示板への掲示は**今はさほど負担を感じない**
- ・ **広域な観光情報を労せずして得られ、また観光案内所職員の見聞を広めることもできる**のでメリットに感じている
- ・ 本取組を他のエリアでも行うことで、大きな効果が得られると思われ、（情報発信拠点とする道の駅は）**少なくとも各管内（釧路・根室・オホーツク）に1箇所はあった方がよい**



## やさしい日本語について

- ・ 外国人旅行者が**やさしい日本語で書かれた商品ポップ**をたまに**閲覧している**のを見たり、ポップを設置した**商品を手に入る機会が増えた**と感じた
- ・ 商品ポップに**北海道っぽさや楽しさ**を出すとさらに関心が高まる可能性があるのではないか

# まとめ

## 地域による道の駅の広域情報拠点としての活用

- ・外国人旅行者へのヒアリングにおいて、本取組に関して、「(情報発信された観光資源に)興味を持った情報があった」が約9割、「周辺の観光情報を得られるのは便利」という回答が約7割を占め、「実際に行ってみたい観光資源」として美幌峠(約4割)、メルヘンの丘(約3割) 等が挙げられるなど、外国人旅行者の周遊促進に本取組が一定の効果があることを把握



広域的な観光情報の集約による道の駅を拠点とした一元的な情報発信は外国人旅行者の周遊促進に有効

## 地域ならではの観光情報の発信強化

- ・現状で外国語で十分に発信されていない旬・コアな地域ならではの観光情報であっても、道の駅での情報発信を閲覧して、前述の通り「実際に行ってみたい」観光資源があるという意見があり、また、SNS等での発信についても多くの外国人に閲覧されていることを確認



地域ならではの観光資源の情報発信の強化を行うことにより地域の観光地としての魅力の向上が可能

## 集約情報を活用した観光案内機能の強化

- ・ 観光案内所における旅行者からの問合せは、当該案内所のある市町村内の情報に止まらないことから、道の駅での一元的な情報発信と合わせて、周辺地域を含めて集約した情報を案内のための手持ち資料として備え付けておくことの有効性を確認
- ・ 道の駅「摩周温泉」へのヒアリングにおいて、本取組での道の駅における情報発信は、道の駅にとって大きな負担とならないことを把握



道の駅を拠点とした一元的な情報発信と合わせて**集約した観光情報を用いて観光案内所の案内機能の強化が可能**

## やさしい日本語の観光分野での活用

- ・ やさしい日本語で記載した商品ポップ理解度に係るヒアリング(中国・台湾・香港からの旅行者が約8割)では、易しい文で、分かち書きにして、漢字を使いルビを振るパターンの文章の理解度が最も高く、「理解できる」「概ね理解できる」で約8割を占めた。国・地域によって差はあると思われるものの、外国人旅行者であっても、やさしい日本語で表示することにより理解度が増す可能性があることを把握



やさしい日本語の活用により**外国人旅行者でも日本語の理解度が一定程度向上する可能性**



# 今後に向けて

## 広域情報拠点としての道の駅の拡充

・北海道における外国人ドライブ観光はますます増加しているなか、ドライブ観光における長距離移動のストレスを克服する観点からも道の駅の外国人旅行者の利用増加が期待されることから、道の駅の利用の機会を捉えて周辺地域のより一層の周遊促進を図るため、道の駅「摩周温泉」におけるモデル的な取組を他の道の駅に展開していくことが課題



道の駅のネットワークを活かして情報発信拠点とする道の駅を拡充し、連携を強化することにより、更に周遊を促進できる可能性

## 地域ならではの観光資源の発掘と磨き上げ

・外国人旅行者を対象とした情報発信は、地域が外国人旅行者を呼び込みたい観光資源について積極的に取り組むべきであり、本取組においては、合計43件の地域ならではの観光情報を発信できたものの、地域によっては多くの選択肢を外国人旅行者に提示するまでに至っていないことが課題



地域ならではの観光資源のさらなる発掘や外国人旅行者の受入体制の整備が必要

## 安全安心なドライブ観光の環境整備

・二次交通が不便な地域ではレンタカーを用いたドライブ観光の促進が重要であるため、外国人旅行者が安全安心にドライブできるための環境整備が課題。道の駅では、観光・飲食店に係る情報のニーズが大きいですが、交通安全等に係る情報のニーズも一定程度存在していることや、2018年9月の北海道胆振東部地震の発生も踏まえて、災害時対応や交通安全等に係る情報ニーズへの対応が課題。



観光情報と合わせてドライブ観光する外国人旅行者に交通安全情報等を効果的に提供することが必要

# 今後の予定

## 継続

### 今年度の経験を活かす

今年度の試行をふまえた内容の改善・充実や、今年度集約した情報の活用等**継続的に取り組むための方策を検討**しつつ、**道の駅「摩周温泉」での一元的な情報発信の取組を継続**する。

## 拡充 (今後調整)

### さらに発展させる

地域ならではの観光情報等を発信する**地域の情報発信拠点とする道の駅を追加し、道の駅のネットワークを活かし外国人旅行者の周遊をさらに促進**する。

情報発信拠点とする道の駅の追加に合わせて、**対象エリアを釧路・根室・オホーツク地域内で拡大し（参加市町村等を追加）、さらに広域での連携方策について試行**する。

## 体制

### そのための体制を整備する

道の駅「摩周温泉」での取組を継続しつつ、拡充に向けた検討・調整を速やかに実施のうえ、**新年度の早い時期に賛同を得られた機関による協議会を開催し、平成31年度の取組について参加機関全体で検討・共有**する。