

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

報告書

平成 27 年 3 月

北海道地方環境事務所
中央開発株式会社

目次

第1章 業務の概要	1
1-1 業務の概要.....	1
1-2 業務内容.....	2
第2章 現地踏査と外国語対応・非対応の施設リストの作成	6
2-1 層雲峡集団施設地区の現地踏査.....	6
2-2 現地踏査のとりまとめ.....	15
第3章 集団施設地区事業団体等との情報共有	17
3-1 層雲峡集団施設地区関係者との会合への情報提供・意見交換、とりまとめ.....	17
3-2 層雲峡ビジターセンタースタッフとの打合せ.....	19
第4章 外国人旅行者ニーズ把握調査	22
4-1 季節毎の外国人旅行者のニーズ調査の概要.....	22
4-2 季節毎の外国人旅行者のニーズ調査結果.....	27
第5章 情報提供ツールの更新	53
5-1 質問回答集の訳作成と更新.....	53
5-2 掲示ボードの制作、更新.....	57
第6章 指さし会話シート作成	69
6-1 日本語素案の作成.....	69
6-2 指さし会話シートの制作・編集.....	72
巻末資料	
1 層雲峡集団施設地区の現地踏査 写真集.....	巻末 1-1
2 施設へのヒアリング結果.....	巻末 2-1
3 サービス提供施設リスト.....	巻末 3-1
4 集団施設地区事業団体等との情報共有 作成資料.....	巻末 4-1
5 調査票（日本語・英語）.....	巻末 5-1
6 外国人旅行者ニーズ把握調査 調査結果.....	巻末 6-1
7 英訳 質疑応答集.....	巻末 7-1
8 情報提供ボード.....	巻末 8-1
9 指差しQ&A集.....	巻末 9-1

1. 業務の概要

1-1 業務の概要

1) 業務の目的

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 67%増と急増しており層雲峡来訪者の約 1/4 が外国人旅行者を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るなど、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。

本業務は、上記の課題に鑑み、外国人来訪者の季節毎・イベント毎のニーズを詳細に量りながら、課題解消に向け実行できる取組を整理の上、層雲峡集団施設地区の各施設における情報提供パネルの仮制作とその効果検証を図るとともに、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整備のための方策に資する調査を行うものである。

2) 業務の検討項目

本業務における検討項目は表 1-1 のとおりである。また、本業務における業務フローは次項図 1-1 の通りである。

表 1-1 業務項目一覧

項目	細別	単位	数量
1. 計画・準備	業務計画の立案	式	1
2. 現地踏査と外国語対応・非対応の施設リストの作成	(1) 層雲峡集団施設地区の現地踏査	式	1
	(2) 現地踏査とりまとめ	式	1
3. 集団施設地区事業団体等との情報共有	(1) 層雲峡集団施設地区関係者との会合への情報提供・意見交換、とりまとめ	回	2
	(2) 層雲峡ビジターセンタースタッフとの打合せ	回	5
4. 外国人旅行者ニーズ把握調査	(1) 季節毎の外国人旅行者のニーズ調査	回	7
	(2) ニーズ調査のとりまとめ	式	1
5. 情報提供ツールの制作と更新	(1) 質問回答集の訳作成と更新	式	1
	(2) 掲示ボードの制作、更新	式	1
6. 指さし会話シート作成	(1) 日本語素案の作成	式	1
	(2) 指さし会話シートの制作・編集	式	1
7. 成果品の作成	報告書 (A4 版 80 頁程度)	部	9
打合せ協議	業務着手時、中間 (3 回)、最終打ち合わせ	回	5

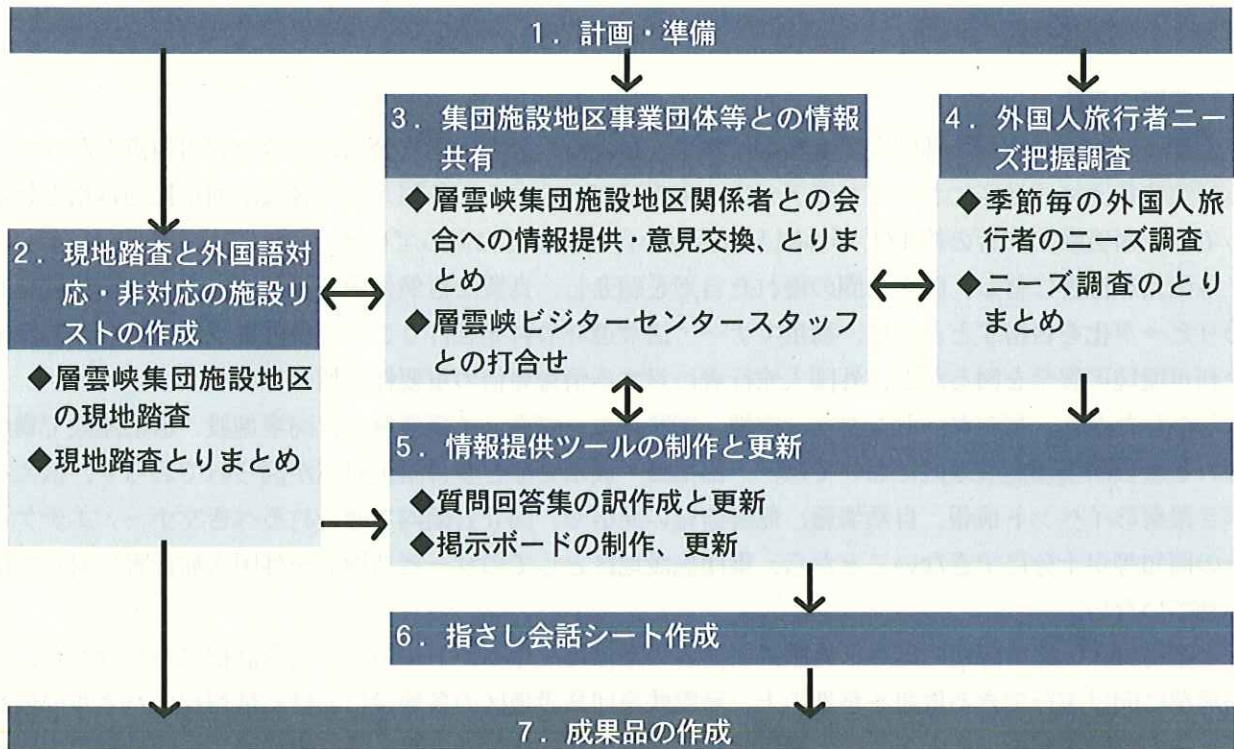


図 1-1 業務フロー

1-2 業務内容

1) 計画・準備

業務請負者は初回打ち合わせの際に、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の上、環境省上川自然保護官事務所担当官へ提出した。

2) 現地踏査と外国語対応・非対応の施設リストの作成

(1) 層雲峡集団施設地区の現地踏査

層雲峡集団施設地区の現地踏査を行い、層雲峡集団施設地区の範囲、環境省の直轄施設（層雲峡ビジターセンター、園地、プロムナード、駐車場、トイレ等）の機能の確認をするとともに、層雲峡集団施設地区内の観光案内所、バスターミナル、ロープウェイ駅舎、宿舎・売店・食堂、温泉施設、写真ミュージアムといったサービス提供施設にて、各施設の特徴、国内外からの来訪者に提供する代表的なサービス、外国語対応の状況と課題について調査及び聞き取りを実施した。

調査及び聞き取りの実施に際しては、上川町役場、層雲峡町内会、層雲峡観光協会、層雲峡温泉旅館組合に対して、事前に調査協力の文書を環境省担当官と調整の元作成し、事前周知を行った。また、調査時に、各施設の外観・内観・外国語対応された表示・掲示・案内等を撮影・記録した（GPS 機能付きデジタルカメラでの撮影とした）。

(2) 現地踏査とりまとめ

「層雲峡集団施設地区の現地踏査」の結果を、サービス提供施設リストとしてとりまとめた。リストには施設名、営業時間・期間、提供するサービスの概要、電話番号等連絡先、外国語対応の状況と課題等について記入した。撮影した写真については、GIS ソフト上で展開し、地図情報として取りまとめた。

なお、現地踏査の際、観光パンフ、施設案内・事業紹介リーフレット、写真、メニュー等の資料についてサービス提供施設から提供可能なものを入手（複写も可）し取りまとめるとともに、スキャンにより電子情報としてデータベース化した。

3) 集団施設地区事業団体等との情報共有

(1) 層雲峡集団施設地区関係者との会合への情報提供・意見交換、とりまとめ

業務期間内の2回程度、層雲峡にて開催される層雲峡集団施設地区関係者との会合（宿舎事業者、上川町、層雲峡観光協会、ロープウェイ事業者等が参加）に出席参加し、層雲峡地区の季節毎の旅行者受入れ企画、外国人旅行者の動向等に関する情報共有及び意見交換を行った。

また、「外国人旅行者ニーズ把握調査」、「情報提供ツールの制作と更新」の調査等の実施内容の説明や結果報告を行い、外国人旅行者に提供するサービスの内容に関する課題共有を図るものとした。会合終了後、会議参加により得られた指摘・課題事項等を取りまとめ、環境省担当官に報告した。

(2) 層雲峡ビジターセンタースタッフとの打合せ

業務期間内に5回程度、層雲峡ビジターセンタースタッフとの打合せを行い、「外国人旅行者ニーズ把握調査」の調査内容、調査実施場所に関する助言を受けるとともに、「情報提供ツールの制作と更新」の質問回答集や掲示物の作成更新内容、掲示場所等の調整、評価に対する意見交換を行った。

4) 外国人旅行者ニーズ把握調査

(1) 季節毎の外国人旅行者のニーズ調査

季節毎の外国人旅行者のニーズ把握を行うため、層雲峡集団施設地区の直轄施設にて繁忙期、閑散期別、天候別、ロープウェイの運行状況別の外国人旅行者の意向・動向を把握するための調査を実施した。

実施回数は、繁忙期4回（9月銀泉台シャトルバス運行期間（敬老の日3連休）、9月高原温泉シャトルバス運行期間、1月、3月氷瀑まつり、2月旧正月を想定）、閑散期3回（8月～9月お盆期間から紅葉開始までの端境期、11月文化の日3連休、1月成人の日3連休を想定）の計7回程度とし、実施期間中の天候による動向の違いを把握するため1回あたり3日間程度の実施とした。想定する調査期間を表1-2に示す。

外国人旅行者の動向調査は、主に外国人旅行者に対する聞き取り調査を基本とし、外国語（英語）での対応可能なスタッフを、層雲峡集団施設地区内（案内所やイベント会場等）に配置し、利用者対応を行いながら、外国人旅行者が要求する質問・問い合わせの内容を記録するとともに、外国人旅行者の層雲峡地区に対する意向・動向の把握を行った。

(2) ニーズ調査のとりまとめ

問い合わせの概要等について調査実施回毎に集計を行うとともに、「集団施設地区事業団体等との情報共有」の会合、打合せ向けに調査結果を資料としてとりまとめ、地区の事業団体等と情報共有を図る。取りまとめの際には、繁忙／閑散の別、天候の別、ロープウェイの運行状況により、情報提供のニーズや動向の変化があるか、外国人旅行者受入れに対する層雲峡集団施設地区としての課題、対処案といった評価、分析も含め資料を作成できるよう留意した。

なお調査の実施にあたっては、層雲峡ビジターセンタースタッフ等と案内業務の担当区分を調整するとともに、同時対応等で層雲峡ビジターセンタースタッフが得た情報も集計し、調査結果としてとりまとめた。

表 1-2 ニーズ調査 実施日

回数	実施時期	実施日	備考
1	9月銀泉台シャトルバス運行期間	9/13(土), 14(日), 15(月)	繁忙期
2	9月高原温泉シャトルバス運行期間	9/21(日), 22(月), 23(火)	繁忙期
3	広葉閑散期(ロープウェイより上)	10/11(土), 12(日), 13(月)	閑散期
4	11月文化の日3連休	11/1(土), 2(日), 3(月)	閑散期
5	1月成人の日3連休	1/10(土), 11(日), 12(月)	閑散期
6	1月～3月 氷瀑まつり実施期間	1/30(金), 31(土), 2/1(日)	繁忙期
7	2月旧正月(平成26年度:2月19日)	2/20(金), 2/21(土), 22(日)	繁忙期

5) 情報提供ツールの制作と更新

(1) 質問回答集の訳作成と更新

「層雲峡集団施設地区の現地踏査」時に、層雲峡ビジターセンター、観光案内所等で外国人旅行者から受ける主な問い合わせ内容をヒアリングし、質問回答集として質問とそれに対する回答の整理を行うとともに、英語の訳をつけた。

「外国人旅行者ニーズ把握調査」を経ておおよそ3月毎に質問回答集の更新を行った。

(2) 掲示ボードの制作、更新

「外国人旅行者ニーズ把握調査」で得られたニーズに情報提供を対応するため、試行的に層雲峡集団施設地区の直轄施設において情報提供ツールとしての掲示版等の制作・設置、既存展示・標識の情報更新を行った。

制作作業は外国語訳の作成が伴うため、「外国人旅行者ニーズ把握調査」の実施者が対応可能な程度のものを基本とし、ビジターセンター等案内施設(2箇所程度を想定)への掲示ボードの設置と更新、見頃情報の外国語版の制作と設置、内容更新を行った。

掲示ボードは大型イーゼルにB1大程度の白板を掲示する程度を想定し、請負者が設置管理を行った。更新頻度は「外国人旅行者ニーズ把握調査」の調査終了後制作し、更新することを基本とした。

また、設置後の運用状況について、「外国人旅行者ニーズ把握調査」の調査時及び「集団施設地区事業団体等との情報共有」の層雲峡ビジターセンタースタッフとの打合せにその効果に対し聞き取りを行い、結果をとりまとめた。

作成更新した掲示ボードはデジタルカメラで撮影の上、記録した。

6) 指さし会話シート作成

調査結果を元に、ビジターセンターや集団施設地区のサービス提供施設において外国人旅行者に対し利用案内や観光案内を行うための指さし会話付き案内シートの作成を行った。

(1) 日本語素案の作成

「層雲峡集団施設地区の現地踏査」、「外国人旅行者ニーズ把握調査」、「情報提供ツールの制作と更新」の調査、作業の結果を踏まえ、指さし会話付き案内シートの構想案を作成した。

構想案を元に、層雲峡地区一般で頻りに問い合わせのある共通項目及び季節により変化する見所や交通アクセス等など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、日本語素案としてまとめ、環境省担当者及び層雲峡ビジターセンタースタッフに確認をとり指摘事項について調整・修正を図った。

(2) 指さし会話シートの制作・編集

指さし会話付き案内シートは、英語版、中国語（繁体）版、中国語（簡体）版、韓国語版、タイ語版について各2季ずつの計10種類作成した。

レイアウト・配置を行った原稿案を作成し、環境省担当者及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指摘事項について調整・修正を図ること。

翻訳についてはネイティブチェックを受けること。

7) 成果品の作成

以上の内容を取りまとめ、報告書として取りまとめた。

◆成果品の内容・部数

- | | |
|------------------|---------------------|
| ・業務報告書 | A4 版製本 9 部 (80 頁程度) |
| ・指さし会話付き案内シート | 10 種類各 10 部 |
| ・電子データ (DVD-ROM) | 2 式 |

2. 現地踏査と外国語対応・非対応の施設リストの作成

2-1 層雲峡集団施設地区の現地踏査

1) 層雲峡集団施設地区の現地踏査

層雲峡集団施設地区の現地踏査を行い、層雲峡集団施設地区の範囲、環境省の直轄施設（層雲峡ビジターセンター、園地、プロムナード、駐車場、トイレ等）の機能の確認をするとともに、層雲峡集団施設地区内の観光案内所、バスターミナル、ロープウェイ駅舎、宿舎・売店・食堂、温泉施設、写真ミュージアムといったサービス提供施設を行った。

また、調査時に、各施設の外観・内観・外国語対応された表示・掲示・案内等を撮影・記録した（GPS機能付きデジタルカメラでの撮影とした）。

現地調査の対象施設の一覧を以下に示す。

表 2-1 サービス提供施設

No	施設分類	施設名
1	観光案内所	観光・宿泊案内所
2	バスターミナル	バスセンター（観光案内所内）
3	ロープウェイ・駅舎	層雲峡黒岳ロープウェイ・駐車場
4	宿舎（ホテル等）	層雲閣グランドホテル
5	宿舎（ホテル等）	ホテル大雪
6	宿舎（ホテル等）	層雲峡観光ホテル
7	宿舎（ホテル等）	層雲峡温泉朝陽亭
8	宿舎（ホテル等）	層雲峡温泉朝陽リゾートホテル
9	宿舎（ホテル等）	マウントビューホテル
10	宿舎（ホテル等）	湯本銀泉閣
11	宿舎（ホテル等）	ホテル雲井
12	宿舎（ホテル等）	層雲峡ユースホステル
13	宿舎（ホテル等）	ホテルノーザンロッジ
14	宿舎（ホテル等）	リゾートペンション山の上
15	宿舎（ホテル等）	ペンションユーカラ
16	宿舎（ホテル等）	温泉ペンション銀河
17	宿舎（ホテル等）	民宿とだて
18	宿舎（ホテル等）	ホテルクラッセ黒岳
19	温泉施設	層雲峡温泉黒岳の湯
20	温泉施設	足湯
21	売店・食堂	ピアグリル・キャニオン
22	売店・食堂	ラーメンハウス登山軒
23	売店・食堂	大雪山食堂
24	売店・食堂	みやげ屋コンちゃん
25	売店・食堂	ナチュラルカフェ
26	売店・食堂	戸館観光写真館
27	売店・食堂	セイコーマート層雲峡店
28	売店・食堂	セブンイレブン層雲峡
29	売店・食堂	スーパーさかもと（さかもと：ラーメン屋）
30	写真ミュージアム	層雲峡大雪山写真ミュージアム
31	観光案内所	層雲峡観光ハイヤー
32	その他	層雲峡郵便局
33	その他	層雲峡駐在所

表 2-2 環境省直轄施設

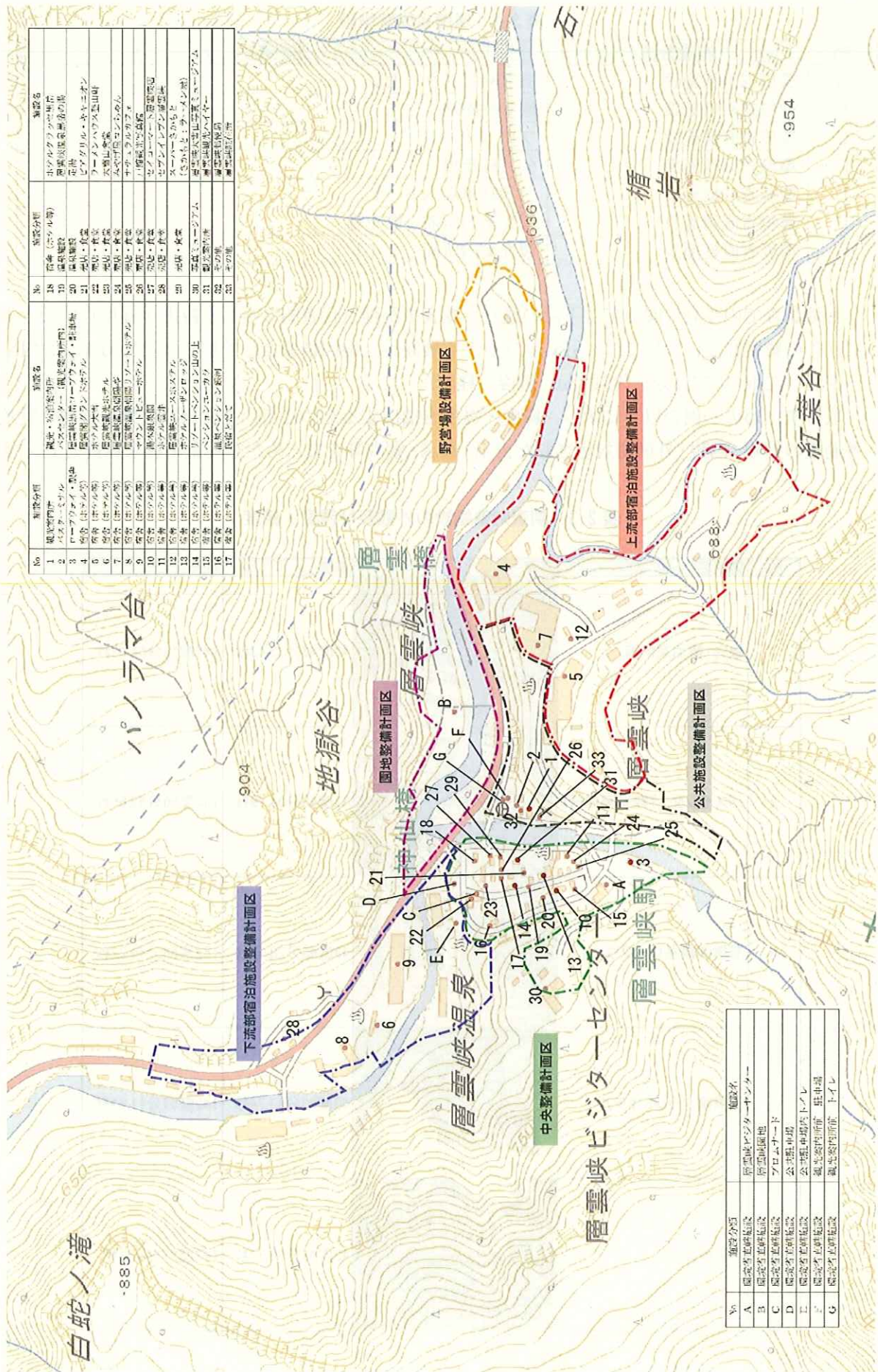
No	施設分類	施設名
A	環境省直轄施設	層雲峡ビジターセンター
B	環境省直轄施設	層雲峡園地
C	環境省直轄施設	プロムナード
D	環境省直轄施設	公共駐車場
E	環境省直轄施設	公共駐車場内トイレ
F	環境省直轄施設	観光案内所前 駐車場
G	環境省直轄施設	観光案内所前 トイレ

現地調査での写真に関しては下記の通り一覧表で整理（代表的な写真と緯度・経度）するとともに、その緯度経度については、GIS ソフト上で展開し、地図情報として取りまとめるよう、GIS データとして取りまとめた（写真 No、緯度、経度）

取りまとめの一例を以下に示し、緯度・経度を抽出するために用いた、施設の外観写真一覧及び各施設の外観・内観・外国語対応された表示・掲示・案内等をまとめた写真集を巻末資料-1 に示す。

表 2-3 調査対象施設の外観及び緯度・経度

No.	施設名	写真	緯度	経度
1	観光・宿泊案内所		43度43分33.43秒	142度56分51.83秒
2	バスセンター(観光案内所内)		43度43分34.79秒	142度56分53.66秒
3	層雲峡黒岳ロープウェイ		43度43分28.18秒	142度56分49.22秒
4	層雲閣グランドホテル		43度43分37.74秒	142度57分11.81秒
5	ホテル大雪		43度43分32.77秒	142度57分3.57秒



No	施設分類	施設名	施設分類	施設名
1	観光案内所	滝・谷内所	18	温泉 (5500円)
2	バスセンター	バスセンター (観光案内所)	19	温泉施設
3	トイレ	温泉施設 (バスセンター)	20	温泉施設
4	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)	21	売店・売場
5	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)	22	売店・売場
6	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)	23	売店・売場
7	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)	24	売店・売場
8	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)	25	売店・売場
9	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)	26	売店・売場
10	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)	27	売店・売場
11	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)	28	売店・売場
12	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)	29	売店・売場
13	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)	30	売店・売場
14	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)	31	売店・売場
15	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)	32	売店・売場
16	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)	33	売店・売場
17	売店 (5500円)	温泉施設 (バスセンター)		

図 2-1 層雲峡集団施設地区の範囲及び調査地点位置図

2) 各施設の特徴、国内外からの来訪者に提供する代表的なサービス、外国語対応の状況と課題について調査及び聞き取り

- ・調査及び聞き取りの実施に際しては、上川町役場、層雲峡町内会、層雲峡観光協会、層雲峡温泉旅館組合に対して、事前に調査協力の文書を環境省担当官と調整して作成し、事前周知を行った。
- ・依頼文及び、調査フォームを以下に示す。また、調査結果については、聞き取り調査フォームをA4用紙1枚に集約するとともに、外国語対応された表示・掲示・案内等（写真）と関連するパンフレットについても併せて取りまとめた。本調査で対応した施設へのヒアリング結果を巻末資料-2に示す。

<別紙>
平成26年 9月5日
みなさま
環境省上川自然保護官事務所 自然保護官 野川 裕史
層雲峡集団施設地区の現地踏査及び聞き取り調査へのご協力をお願い
日頃より、環境行政の推進につきましては、格別のご配慮をいただき誠にありがとうございます。
近年、日本国を訪れる外国人観光客数は暫増しており、層雲峡集団施設地区においても、層雲峡来訪者の約1/4が外国人来訪者で占められています。
それを受け、環境省上川自然保護官事務所では、国立公園の満足度を高め国際観光地としての層雲峡を目指すとともに、外国人来訪者の方々に利用マナー・法令順守の啓発を進めることを目的に、外国人来訪者の季節毎・イベント毎のニーズを詳細に量りながら、外国人旅行者に対する情報発信や受入れ環境整備の方策について検討を進めたいと考えています。
その一環として、 <u>層雲峡集団施設地区内の観光案内所、バスターミナル、ロープウェイ駅舎、宿舎・売店・食堂、温泉施設、写真ミュージアムといったサービス提供施設にて、各施設の特徴、国内外からの来訪者に提供する代表的なサービス、外国語対応の状況と課題を整理し、サービス提供の施設リストとして取りまとめることを考えています。</u>
つきましては、ご多忙のところ恐れ入りますが、以下の日程・内容にて各施設にお伺いして、現地踏査及び聞き取り調査を実施させていただきたいと考えておりますので、ご協力賜りますようお願い申し上げます。
【第1回調査（現地踏査） 9月8日（月）実施】
・各施設の外観・内観・外国語対応された表示・掲示・案内等の記録・撮影
・観光パンフ、施設案内・事業紹介リーフレット等の資料収集
※施設管理者の立会は必要ありません。
【第2回調査（外国語対応の状況と課題に関する聞き取り調査） 10月上旬～中旬に実施予定】
・調査員が各施設の管理者に対しての聞き取り調査（各施設の特徴、国内外からの来訪者に提供する代表的なサービス、外国語対応の状況と課題 等）
各調査は、環境省の請負業務として「中央開発株式会社」が実施します。聞き取り調査につきましては、「中央開発株式会社」から後日日程等詳細についてご連絡いたします。なお、ご不明な点がございましたら、「本調査に関する問合せ」先、又は上川自然保護官事務所までご連絡ください。
<本調査に関する問合せ（調査実施担当）>
中央開発株式会社 関東支店 社会開発部 成瀬・熊谷
住所 〒332-0035 埼玉県川口市西青木3-4-2
TEL: 048-259-6313 FAX 048-259-6315 Mail:naruse@ccknet.co.jp
<業務発注担当者>
環境省 上川自然保護官事務所 自然保護官 野川
住所 〒078-1741 北海道川上郡上川町中央町98-4
TEL 01658-2-2574 FAX: 01658-2-2681
携帯電話: 090-4878-4201 Mail:HIROSHI_NOGAWA@cnv.go.jp

図2-2 層雲峡集団施設地区の範囲及び調査地点位置図

第2回調査（外国語対応の状況と課題に関する聴き取り調査）調査項目（案）

この調査は、環境省が管轄地域において実施する聴き取り調査において、調査実施担当である中央開発（株）の調査員が使用する調査票です。後日調査員が皆様のもとに聴き取り調査の伺いますが、この聴き取り内容につきまして、聴き取り調査前に事前に目を通し、聴き取り調査の内容を把握していただければ幸いです。調査へのご協力のほどよろしくお願いいたします。

聴き取り項目1. 施設の属性

施設・事業所名	所属・回答者名
営業時間	営業期間
TEL	FAX
E-mail	
業種	1 宿泊（ホテル等） 2 売店・食堂 3 温泉施設 4 交通機関（ロープウェイ・バス） 5 観光案内所 6 その他（ ）

聴き取り項目2. 施設来訪者の属性

施設の年間利用客	約（ ）人 ※概算で記入	日本人対 外国人の割合	日本人（ ）%、外国人（ ）% ※概算で記入。割合が不明な場合、概算の外国人利用者数を記入する。
外国人の割合 （合計100%）	英語圏：欧米（ ）% 中国本土（ ）% 韓国（ ）% その他※（ ）%	英語圏：その他（ ）% 台湾（ ）% タイ（ ）% ※国名（ ）%	
外国人旅行者の 同伴及び来訪形態	同伴者： 1.個人旅行 2.家族旅行・友人旅行 3.グループ旅行（ガイド付） 来訪形態： 1.個人旅行 2.パッケージツアー（ガイド付）		
外国人観光客 が多く訪れる シーズン	1 季節による差が少ない（毎月万遍なく来訪） 2 季節による差が生じる（多く来訪される時期を選択（○は複数可）） （ 1.春季 2.夏期 3.秋季 4.冬期 5.その他特筆のある時期 ） <5.の自由回答（紅葉期・寒流期など）> （ ）		

聴き取り項目3. 提供している代表的なサービス

提供中のサービス （○は複数可 としてとりま とめる）	1 宿泊サービス（ホテル・旅館・ゲストハウス） 2 売店（店内・ホテル内の土産販売含む） 3 食堂（宿泊者以外） 4 立ち寄り湯（宿泊者以外） 5 休憩スペース（トイレ利用含む） 6 交通機関（ロープウェイ、路線バス） 7 観光案内（パンフレット設置、主要な観光地情報、交通・天気案内含む） 8 博物館・美術館の文化施設 9 手荷物預かり（コインロッカー等） 10. その他観光サービス（領事サービス・レンタサイクル） 11. クレジットカードでの支払い（海外発行・中国銀聯カードが利用可） 12. 外貨での支払 13. ATM設置、両替 14. インターネットサービス（wifiのフリースポット、パソコンの借用） 15. 国際電話対応可 16. その他（ ）
--------------------------------------	--

1

聴き取り項目4. 各サービスの多言語対応状況と課題（その2）

サービス内容	多言語案内の有無	今後の多言語案内の予定	対応言語（選択）※	外国語対応の状況と課題（自由回答）
<例> サービスとして提供している内容のみ選択して、○を付けてください。	どちらか選択	どちらか選択	複数記入可（③・④）	<回答内容（下記2項目）> 1. 多言語での案内項目 2. 外国語対応の課題
9 手荷物預かり	あり・なし	あり・なし		
10 その他観光サービス	あり・なし	あり・なし		
11. クレジットカードでの支払い	あり・なし	あり・なし		
12. 外貨での支払	あり・なし	あり・なし		
13. ATM設置、両替	あり・なし	あり・なし		
14 インターネットサービス（wifi等）	あり・なし	あり・なし		
15. 国際電話対応可	あり・なし	あり・なし		
16. その他	あり・なし	あり・なし		

3

聴き取り項目4. 各サービスの多言語対応状況と課題（その1）

サービス内容	多言語案内の有無	今後の多言語案内の予定	対応言語（選択）※	外国語対応の状況と課題（自由記述）
<例> サービスとして提供している内容のみ選択して、○を付ける。	どちらか選択	どちらか選択	複数記入可（③・④）	<回答内容（下記2項目）> 1. 多言語での案内項目 2. 外国語対応の課題
1 宿泊サービス	あり・なし	あり・なし		
2 売店	あり・なし	あり・なし		
3 食堂（宿泊者以外）	あり・なし	あり・なし		
4 立ち寄り湯（宿泊者以外）	あり・なし	あり・なし		
5. 休憩スペース	あり・なし	あり・なし		
6. 交通機関	あり・なし	あり・なし		
7. 観光案内	あり・なし	あり・なし		
8 博物館・美術館の文化施設	あり・なし	あり・なし		

2

聴き取り項目5. 外国人観光客からの主な問い合わせ内容

<例> 犀川内観光情報（ロープウェイの運行状況、紅葉情報、周辺の道の案内、登山案内（熊山頂までの行き方（時間、歩く区間））> (自由記述)
--

聴き取り項目6. 犀川地区としての外国語対応・外国人観光客受入れの現状及び課題

<例> 犀川地区内の外国語表記の案内が少なく、施設内では案内がされているが、施設と施設を結ぶ動線における誘導看板や案内看板が少ない など> (自由記述)

－ 聴き取り調査は以上です。ご協力ありがとうございました。－

◆備考：聴き取り調査の際、施設案内パンフレット等の提供依頼やサービスへの料金表（メニューや宿泊料を示した表等）等の写真撮影を行う。

4

図2-3 聴き取り調査フォーム

19	層雲峡温泉黒岳の湯	温泉施設
----	-----------	------

年間利用者と外国人の割合

年間利用者	外国人	英語圏		中国本土	韓国	台湾	タイ	その他 —
		欧米	その他					
3万人	30%	30%	10%	30%	—	20%	10%	—
	日本人							
	70%							

外国人旅行者の同伴および来訪形態

同伴者			来訪形態		来訪シーズン
個人旅行	家族・友人旅行	グループ旅行 (ガイド付き)	個人旅行	パッケージツアー (ガイド付)	秋季 9～10月

外国語対応に関わる代表的なサービス

サービス内容	多言語案内	今後の予定	状況と課題
宿泊サービス			
売店	○		
食堂（宿泊者以外）	○	○	対応:英語
立ち寄り湯（宿泊者以外）	○	○	
休憩スペース	○	○	
交通機関（ロープウェイ、路線バス）			
観光案内	○	○	
博物館・美術館の文化施設			
手荷物預かり	○	○	
その他観光サービス			
クレジットカードでの支払い			
外貨での支払			
ATM設置、両替			
インターネットサービス（wifi等）	○		
国際電話対応可			
その他			

外国人観光客からの問合せ内容	層雲峡地区としての受け入れの現状・課題
特になし	<ul style="list-style-type: none"> 入浴マナーなどは、多くの張り紙で理解を求めていた。効果が上がっており、今後はタイ語対応も行なっていきたい。

図 2-4 聴き取り調査結果（一例：黒岳の湯）

【聴き取り調査の取りまとめ】

各施設が外国人旅行者向けに実施しているサービス提供状況及び層雲峡地区としての受入の現状と課題を整理した。

(1) 無料公衆無線 LAN の環境⇒一部施設に限定。町営の Wi-Fi 設備の拡幅による賑わいの創出

- ・ホテル内の Wi-Fi の要望は多かった。現在、各ホテルや一部の飲食店では、電波が弱くロビーでの使用に限られており利用者が集中した。今後は客室でも利用できるようにしたいと言った声が多かった。
- ・集団施設内では、黒岳ロープウェイ、黒岳の湯、ピアグリルキャニオン、ナチュラルカフェにて Wi-Fi のサービスを提供していた。
- ・黒岳の湯（町営）の Wi-Fi 設備が広場の中央まで使えれば、みんなが使えて夏や秋には広場が賑わうのではないかと。また、広場に面する飲食店も利用可能となるのではないかと。

(2) 言語コミュニケーション手段

①スタッフ体制⇒ホテルの館内利用ではサービスが行き届いている

- ・年間利用者数が 10 万人を超えるホテルでは、英語、中国語、タイ語のスタッフ（研修生徒受入）を揃えており、館内の利用に対しては、比較的行き届いたサービスが提供されていた。
- ・FIT 客は事前に勉強済みのようで、特に聞かれることがなかった。

②情報発信⇒層雲峡までの交通手段、層雲峡の見どころを案内

- ・外国人観光客の利用が多いホテルでは、電話やメールでの層雲峡までの交通手段についての問合せがあるが、自社ウェブサイトの外国語版で対応していた。また、タイ語のパンフレットを作成中のホテルもあった。
- ・層雲峡の見どころなどを聞かれる場合に、既往のイラストマップをフロントにて配布していた。また、大浴場でのマナーについては、絵付きの案内を用意しているホテルもあった。

③登山情報⇒山の理解不足。外国人観光客に対応した万国共通の外国語表記・自転車道のネットワーク地図が必要

- ・山を理解してくれない外国人が少なくなかった。本州の経験だけをもとに標高で判断すると、北海道では見誤る場合があった。
- ・登山に関する万国共通の外国語表記を採用する必要がある、町営キャンプ場がわからずに見過ごした事例があった。国設キャンプ場などの看板は国際表示と合わせたほうがいい。
- ・登山に加えて自転車道などのネットワークのわかりやすい地図を作るべき。

④食事⇒ベジタリアンメニュー対応が課題。観光案内による飲食店情報の発信

- ・レストランやラーメン店では、ベジタリアンのメニューの問合せがあり、各店とも今後の課題と認識し、できる範囲で対応していた。
- ・また、観光案内（パンフレット等）で特に食事に関する情報が少なかった。今後はベジタリアンメニューの対応店舗と合わせて飲食店情報を発信して欲しい。
- ・英語でのやり取りには時間がかかるため、注文は、メニューカードなどで対応していた。

⑤ガイドサービス⇒英語ができるガイドによる、地域中の案内（スキーや登山・散策ツアー等）を要望

- ・スキーや登山等、英語ができるガイドが地域の中を案内（散策ツアー等）できれば良い。

⑥マナー⇒外国人観光客に向けたマナー対応が必要。案内表示の多様化による効果あり

- ・日本人観光客から外国人への指摘として、大声でうるさいといった不満が聞かれた。また、公園内でのタバコなど、マナーとしてゴミを置いていくことも問題であった。
- ・ホテルでは、湯船を水風呂にされることがあった。水を止める習慣がなかった。また、入湯税の別途150円を理解してもらえないことがあった。
- ・一方、黒岳の湯では、入浴マナーなどの多くの張り紙で理解を求めて効果が上げており、今後はタイ語対応も行なっていきたいと考えている。
- ・素泊まりなのに、朝食会場でコーヒーを飲む外国人もいた。外国人に対しては、マナー教育が必要で、日本のマナー本があればよい。



＜黒岳の湯の案内＞



＜北の道ナビ（多言語対応）＞

(3) 交通経路情報・観光案内と外国語表記。

①道路情報⇒機器による多言語案内が不足。マップコードや多言語表記のHPを重宝

- ・レンタカーにはカーナビが普及したが、地図や操作方法が日本語のままであるため、マップコードについて聞かれることがあった。
- ・ナビの普及により、電話等での直接的な問合せは減少。ネットでの問合せ等には「北の道ナビ」を活用していた。

②案内内容⇒ロープウェイ・バス案内・景勝地等。場所や施設への移動時間の問い合わせが多い

- ・問合せ内容は、ロープウェイとバスの運行、景勝地の見どころなど。また、写真ミュージアムへの看板がなく、場所を聞かれることがあった。その他、郵便局やコンビニを案内することもあった。
- ・宿泊案内、観光案内。どこまで何分か聞かれることもあった。

③案内標識⇒施設内の多言語案内の不足を指摘。外国人個人客に向けた案内標識の充実を要望

- ・層雲峡は、阿寒や知床へのアクセスが良い。旭川の観光協会等がハブとなってほしい。
- ・中国や韓国語の表記があまりにも少なかった。マレーシア人は英語で対応可能であった。
- ・FIT客のレンタカー利用が増加しているため、外国人向けの表記を急ぐべきである。
- ・層雲峡集団地区内の案内サインが少なかった。お客さんからの指摘もある。特にタイ語が必要。
- ・トイレの場所があまり知られていなかった。コンビニも含め、公共トイレの看板が必要。

④経路情報⇒類似施設名による問い合わせ対応。施設の立地により、他の施設案内が求められる。

- ・「近道」と称して、バスセンターからユースホステル方面への遊歩道が使われているが、スーツケースを持って、あの坂道を登るのは可哀想。整備が必要ではないか。
- ・ホテル名を混在し、間違って来客する観光客がいた。また、ホテルのナビ表示が異なっている場合があり、違うホテルを訪ねる観光客もいた。
- ・施設の立地により、違う施設の場所を問われることもあった。

⑤その他⇒層雲峡エリア内のみならず、周辺の広域観光の問い合わせあり

- ・ビジターセンターに行った観光客が、周辺の広域観光について問い合わせたが教えてもらえなかったという意見もあった。富良野や網走のことを知りたかった様子。

2-2 現地踏査のとりまとめ

「層雲峡集団施設地区の現地踏査」の結果を、サービス提供施設リストとしてとりまとめた。リストには施設名、営業時間・期間、提供するサービスの概要、電話番号等連絡先、外国語対応の状況と課題等について記入した。

また、ヒアリング結果と整合できるように、2-1 層雲峡集団施設地区の現地踏査で付与した通し番号で関連付けた。

1) サービス提供施設リストの作成

サービス提供施設リストの項目を以下に示す。リストはエクセルで取りまとめた。また、撮影した写真のファイル名と施設のナンバーを統一させて取りまとめた。なお、GISソフト上では、既述した図面の位置がプロットできるファイルを作成した。

なお、外国語対応の状況についてはサービス提供リストに整理したが、課題等については、ヒアリング結果に整理している。

サービス提供リストの一例を次頁に示し、リスト全編を巻末資料に示す。

表 2-4 サービス提供施設リストの項目一覧

項目	内訳	内容
分類	No	施設ナンバー。上述した調査地点とリンク ・サービス提供施設：No. 1～33 ・環境省直轄施設：A～G
	施設分類	・環境省直轄施設、観光案内所、バスターミナル、ロープウェイ・駅舎、宿舎（ホテル等）、温泉施設、売店・食堂、写真ミュージアム、観光案内所、その他
	施設名	・調査地点名
ヒアリング結果 サービス提供内容	外国語対応スタッフ常駐	・ヒアリング結果より。外国語対応のスタッフの有無、その言語
	温泉	・日帰り、貸切温泉の値段、営業時間、注意事項等
	その他サービス内容	・公衆トイレ、ベジタリアン対応、ATM、カード支払い、国際電話、WiFi、レンタサイクル、手荷物預かりなど
	備考（注意事項）	・施設の営業時間 ・注意事項
現地調査リスト	営業時間、営業期間	・営業時間、営業期間 ・冬期運休など
	提供サービスの概要	・主な提供サービスの概要
	電話番号等連絡先	・施設名、電話、FAX、E-mail等 ・HP アドレス（多言語表記されている HP はそれぞれのアドレスを掲載）

表 2-5 サービス提供施設リスト一例

No	施設分類	施設名	外国語対応		温泉		公衆トイレ	ベジタリアン対応	ATM	カード支払	国際電話	WiFi	レンタルサイクル	乳幼児預かり	備考(注意事項等)	営業時間	現地調査リスト	電話番号
			英語	中国語	日帰り	貸切												
1	観光案内所	観光・宿泊案内所	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●	四国39号のバス停(温泉駅)には高速バスが運行。温泉線(徳島バス)、和州・備前線(伊豆バス)、北見行(北海道バス)。 温泉、外泊7分、30分間隔で運行。ロープウェイ(乗員10名、乗客10名)は、温泉線(伊豆バス)とロープウェイ・リフトを使用しない場合、5名目まで片道の乗客。5名目からは片道40分、7名目からは片道1時間。乗客数によっては乗客がある場合があります。	上川郡上川町温泉 TEL:01654-5-3300 FAX:01654-5-3302 http://www.soumyo-net/contact/	上川郡上川町温泉 TEL:01654-5-3300 FAX:01654-5-3302 http://www.soumyo-net/contact/	
2	バスセンター	バスセンター (観光案内所内)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●	四国39号のバス停(温泉駅)には高速バスが運行。温泉線(徳島バス)、和州・備前線(伊豆バス)、北見行(北海道バス)。 温泉、外泊7分、30分間隔で運行。ロープウェイ(乗員10名、乗客10名)は、温泉線(伊豆バス)とロープウェイ・リフトを使用しない場合、5名目まで片道の乗客。5名目からは片道40分、7名目からは片道1時間。乗客数によっては乗客がある場合があります。	上川郡上川町温泉 TEL:01654-5-3300 FAX:01654-5-3302 http://www.soumyo-net/contact/	上川郡上川町温泉 TEL:01654-5-3300 FAX:01654-5-3302 http://www.soumyo-net/contact/	
3	ロープウェイ	温泉線 ロープウェイ・駐車場	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●	温泉、外泊7分、30分間隔で運行。ロープウェイ(乗員10名、乗客10名)は、温泉線(伊豆バス)とロープウェイ・リフトを使用しない場合、5名目まで片道の乗客。5名目からは片道40分、7名目からは片道1時間。乗客数によっては乗客がある場合があります。	上川郡上川町温泉 TEL:01654-5-3300 FAX:01654-5-3302 http://www.soumyo-net/contact/	上川郡上川町温泉 TEL:01654-5-3300 FAX:01654-5-3302 http://www.soumyo-net/contact/	
4	温泉	温泉観光ホテル	中国語	タイ	なし	なし	-	-	-	-	●	ロビーのみ	●	※日帰り温泉について、混雑している場合は入浴を断行する場合があります。事前にご確認ください。	12:00~16:00 大人1,000円 小人700円	北海道 上川郡 上川町 温泉線 TEL:01658-5-3111 FAX:01658-5-3302 http://www.soumyo-net/contact/	北海道 上川郡 上川町 温泉線 TEL:01658-5-3111 FAX:01658-5-3302 http://www.soumyo-net/contact/	
5	温泉	ホテル大宮	英語	中国語	15:00~17:00 入浴時間0分 18:00以上5,000円	なし	-	-	-	-	●	ロビーのみ	●	※日帰り温泉について、混雑している場合は入浴を断行する場合があります。事前にご確認ください。	11:00~17:00 大人800円 小人400円	上川郡上川町温泉 TEL:01658-5-3211 FAX:01658-5-3420 http://www.soumyo-net/contact/	上川郡上川町温泉 TEL:01658-5-3211 FAX:01658-5-3420 http://www.soumyo-net/contact/	
6	温泉	温泉観光ホテル	英語	中国語	12:00~16:00 大人600円 小人300円	なし	-	-	-	-	●	ロビーのみ	●	※日帰り温泉について、混雑している場合は入浴を断行する場合があります。事前にご確認ください。	12:00~16:00 大人600円 小人300円	上川郡上川町温泉 TEL:01658-5-3101 FAX:01658-5-3302 http://www.soumyo-net/contact/	上川郡上川町温泉 TEL:01658-5-3101 FAX:01658-5-3302 http://www.soumyo-net/contact/	
7	温泉	温泉観光ホテル	英語	中国語	13:00~19:00 大人800円 小人400円	なし	-	-	-	-	●	ロビーのみ	●	※日帰り温泉について、混雑している場合は入浴を断行する場合があります。事前にご確認ください。	13:00~19:00 大人800円 小人400円	上川郡上川町温泉 TEL:01658-5-3241 FAX:01658-5-3054 http://www.soumyo-net/contact/	上川郡上川町温泉 TEL:01658-5-3241 FAX:01658-5-3054 http://www.soumyo-net/contact/	
8	温泉	温泉観光ホテル	英語	中国語	11:00~17:00 入浴時間0分 2~4名5,000円	なし	-	-	-	-	●	ロビーのみ	●	※日帰り温泉について、混雑している場合は入浴を断行する場合があります。事前にご確認ください。	13:30~17:00 大人800円 小人400円	上川郡上川町温泉 TEL:01658-5-3011 FAX:01658-5-3022 http://www.soumyo-net/contact/	上川郡上川町温泉 TEL:01658-5-3011 FAX:01658-5-3022 http://www.soumyo-net/contact/	

2) 電子情報の整理

現地踏査の際、観光パンフ、施設案内・事業紹介リーフレット、写真、メニュー等の資料についてサービス提供施設から提供可能なものを入手（複写も可）し取りまとめるとともに、スキャンにより電子情報としてデータベース化した。

収集したパンフレットの一例を以下に示し、その他パンフレットデータについては、データ納品とした。



図 2-5 観光パンフ、施設案内・事業紹介リーフレット等の資料収集の一例

左：層雲峡温泉ミニ観光マップ（外国語） 出典：層雲峡観光協会

右：層雲峡・黒岳ロープウェイ（簡体字） 出典：株式会社りんゆう観光

3. 集団施設地区事業団体等との情報共有

3-1 層雲峡集団施設地区関係者との会合への情報提供・意見交換、とりまとめ

層雲峡にて開催される層雲峡集団施設地区関係者との会合（層雲峡温泉旅館組合定例懇話会：宿舎事業者、上川町、層雲峡観光協会、ロープウェイ事業者等が参加）に出席参加し、層雲峡地区の季節毎の旅行者受入れ企画、外国人旅行者の動向等に関する情報共有及び意見交換を2回行った。

開催概要は下記の通りである。また、会合に向けて報告事項に関する資料を作成した。作成した資料を巻末資料-4に示す。

<第1回会合（層雲峡温泉旅館組合定例懇話会）>

開催日時：平成26年9月24日（水）10:30～12:00

開催場所：層雲峡グランドホテル

報告内容：今年度事業の進め方

表3-1 報告事項 外国人観光客施策に関する主な意見

項目	主な意見
外国人旅行者ニーズ把握調査	<ul style="list-style-type: none"> 外国人観光客が層雲峡に1日100人～150人程度訪れている。その中で、外国人観光客が夜をどのように過ごしているかが把握できていない。 今回実施している外国人旅行者ニーズ把握調査で、夜の過ごし方についても聞き出してほしい。 ⇒ビジターセンターを訪れる方は、宿泊前の観光客や宿泊しない観光客も含まれるが、ニーズ把握調査で確認した。
層雲峡集団施設地区の現地踏査及び聞き取り調査	<ul style="list-style-type: none"> 上川自然保護官事務所から提案いただいた、層雲峡集団施設地区の管理者に対する聞き取り調査の担当者については、旅館組合で取りまとめた。 取りまとめた連絡先リストについては、旅館組合から中央開発株式会社に提供した。

09/24
層雲峡集団施設地区関係者 第1回会合資料
北海道地方環境事務所 上川自然保護官事務所

1. 環境省実施の取組（層雲峡集団施設地区外国人旅行者受入れ環境調査実施）

<調査の意義>

- 近年、日本を訪れる外国人観光客は倍増。層雲峡集団施設地区においても度々アジア、東南アジアを中心に外国人観光客が前年比67%増と急増し、約1/4が外国人旅行者で占める。
- 外国人旅行者に対し利用マナー・法令遵守の啓発を行うことで自然現象地での自然生態系や利用環境の保全を図るなど、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、層雲峡集団施設地区においては、認知度・展示を除き多言語化対応が図られていない。そのため、伝えるべき最新のイベント情報、自然情報、施設情報の発信や、国立公園内で知られるべきマナー・エチケットの周知等が外国人旅行者に対してできていない。

<調査の目的>

- 外国人観光客を受け入れる上で、①外国人の利便性のニーズ、②集団施設地区で提供している・提供可能な外国人観光客向けのサービスや外部団体対応の状況の把握について把握する。
- 外国人の利用者のニーズに対する情報提供を目的とした提示ボードを作成し、外国人観光客に対する情報発信を促進し、そのボードの効果検証を図る。

<調査のポイント・視点>

- 外国人観光客が求めるニーズと利用者のニーズと層雲峡で提供されている・提供できるサービス（情報発信）のギャップを明らかにする。
- ギャップを埋めるための情報提供を目的とした提示ボードを作成し、情報発信の効果検証を図る。

<調査の方法（フロー）>

2. 調査の実施内容（調査結果・今後の調査内容）

<①. 外国人旅行者ニーズ把握調査>

- 外国人旅行者に対する聞き取り調査を基本とし、各団体（英語）での応対可能なスタッフを、層雲峡集団施設地区内（ビジターセンターや案内所やイベント会場等）に配置。
- 利用者応対を行いながら、外国人旅行者が要求する質問・問い合わせの内容を記録するとともに、外国人旅行者の層雲峡地区に対する意向・動向（観光・団体旅行、天候別、ロープウェイの運行状況等）の把握を行う。

日	実施場所	実施日(年)	備考
1	9月8日 層雲峡ビジターセンター	9/13(土)・14(日)・15(月)	第1回調査
2	10月10日 層雲峡ビジターセンター	9/21(日)・22(月)・23(火)	第2回調査
3	11月11日 層雲峡ビジターセンター	10/11(土)・12(日)・13(月)	第3回調査
4	11月11日 層雲峡ビジターセンター	11/11(土)・12(日)・13(月)	第4回調査
5	11月11日 層雲峡ビジターセンター	11/10(土)・11(日)・12(月)	第5回調査
6	11月11日 層雲峡ビジターセンター	11/20(土)・21(日)・22(月)	第6回調査
7	2月19日 層雲峡ビジターセンター	2/19(土)・20(日)・21(月)	第7回調査

◆第1回調査での意見（一例）

分類	質問内容
①	層雲峡温泉で食事するのに良いレストランはどこか？ 温泉の湯と温泉の地はどこにあるか。
②	温泉に行くときのロープウェイの所要時間 温泉に行くまでの行き方、時間、リフトは混雑は少くとも可能か？
③	明日と明後日の天気
④	アイスバリアンにも行きたい。旭川までその日に帰るためには何時に出発すればよいのか。

※1. 層雲峡内観光案内、2. 登山案内、3. 交通案内(車・バス)、4. 気象情報、5. 温泉観光案内(北海道観光地) 6. その他案内

<②. 層雲峡集団施設地区の現地踏査及び聞き取り調査>

- 層雲峡集団施設地区内の観光案内所、バスターミナル、ロープウェイ駅舎等のサービス提供施設にて、各施設の特徴、国内外からの来訪者に提供する代表的なサービス、外国語対応の状況と課題を整理し、サービス提供の施設リストとして取りまとめる。

◆層雲峡集団施設地区の現地踏査及び聞き取り調査

【第1回調査（現地踏査） 9月8日（月）実施済み】

- 各施設の外観・内観・外国語対応された表示・掲示・案内等の記録・撮影
- 観光パンフ、施設案内・事業紹介リーフレット等の資料収集

【第2回調査（外国語対応の状況と課題に関する聞き取り調査） 10月上旬～中旬に実施予定】

- 調査員が各施設の管理者に対しての聞き取り調査（各施設の特徴、国内外からの来訪者に提供する代表的なサービス、外国語対応の状況と課題 等）

図3-1 第1回会合 作成資料

＜第2回会合（第41回 層雲峡温泉旅館組合定例懇話会）＞

開催日時：平成27年2月21日（土）10:30～12:00

開催場所：層雲峡温泉 朝陽リゾートホテル

報告内容：今年度事業の成果

表3-2 報告事項に関する主な意見

項目	主な意見
外国人旅行者ニーズ把握調査	<ul style="list-style-type: none"> 外国人旅行者は個別の観光地を調べる際は、個別の観光HPから観光協会へのサイトへ移動して、周辺の観光地の情報を得る。そのため、個別観光地から、観光協会の観光地案内のページまではクリック数が少ない方がよい。 今後同様のニーズ調査を実施する際は、情報取得手段としてインターネットの回答者には具体のサイト名を確認できればよい。 外国人の情報入手手段としては、「トリップアドバイザー」や「ロンリープラネット」が上げられ、ホテル大雪にも取材に訪れている。そのような媒体についても確認できればよい。
業務全体	<ul style="list-style-type: none"> 別途北海道でも訪日旅行者に対するアンケートを実施し、層雲峡内の宿泊施設でも回答していた。必要に応じて情報を提供した。

02/21

層雲峡温泉施設地区関係者 第2回会合資料
北海道地方環境事務所 上川自然保護官事務所

1. 調査の実施内容（調査結果）

＜①外国人旅行者ニーズ把握調査＞

◆ニーズ把握調査実施報告

- 外国人旅行者に対する聞き取り調査を基本とし、外国語（英語）での対応可能なスタッフを、層雲峡温泉施設地区内（ビジターセンターや案内所やイベント会場等）に配属した。
- 利用者対応を行いながら、外国人旅行者が要求する質問・問い合わせの内容を記録するとともに、外国人旅行者の層雲峡地区に対する意向・動向（繁忙・閑散期別、大規模、ロープウェイの運行状況別）の把握を行った。

表 調査実施期間及び獲得数

回数	実施時期	実施日	天候	獲得数	備考
1	9月銀葉シャトルバス運行期間（敬老の日3連休）	9/13(土)	曇	6	繁忙期
		9/14(日)	晴・曇	8	
		9/15(月)	曇	10	
2	9月高原温泉シャトルバス運行期間（9/20(土)～28日(日)）	9/21(日)	晴	12	繁忙期
		9/22(月)	晴・雨	13	
		9/23(火)	晴・雨	8	
		10/11(土)	晴・曇・雨	16	
3	広葉開散期（ロープウェイより上）	10/12(日)	晴	20	閑散期
		10/13(月)	雨・曇り	18	
		11/1(土)	晴・曇	2	
4	11月文化の日3連休	11/2(日)	雨・曇	5	閑散期
		11/3(月)	曇	4	
		1/10(土)	曇	2	
5	1月成人の日3連休	1/11(日)	曇	0	閑散期
		1/12(月)	曇	1	
		1/30(金)	曇・曇	5	
6	1月～3月 氷瀑まつり実施期間	1/31(土)	曇	6	繁忙期
		2/1(日)	曇・曇	8	
		2/20(金)			
2月旧正月（平成26年度 2月19日）	2/21(土)				
		2/22(日)			

＜調査風景＞

◆掲示ボードの制作と更新

- 外国人観光客のニーズに対する情報提供を行うため、試行的に層雲峡温泉施設地区の直轄施設において、情報提供ツールとしての掲示版等の制作・設置、既存展示・標識の情報更新を行った。ニーズ調査の度に、掲示ボードの制作・更新を図った。

図：掲示ボードの制作例（左：第1弾（紅葉時期）、右：第4弾（永澤祭り開催時期））

ビジターセンター内

層雲峡観光案内所内

永澤祭り会場内

【聴き取り調査の取りまとめ】

層雲峡ビジターセンタースタッフ、観光案内所スタッフに対し、情報提供ボードの効果について聴き取り調査を行った。

1) パネル設置の効果

- パネルはB1サイズと視認性が高く、登山・スキーや観光に必要な情報が掲載されていることから、外国人観光客には目につきやすい。
- 外国人観光客が求める情報が掲載されていることから、案内をせずにパネルだけで必要な情報を入手可能である。

図3-2 第2回会合 作成資料

3-2 層雲峡ビジターセンタースタッフとの打合せ

業務期間内に5回程度、層雲峡ビジターセンタースタッフとの打合せを行い、「外国人旅行者ニーズ把握調査」の調査内容、調査実施場所に関する助言を受けるとともに、「情報提供ツールの制作と更新」の質問回答集や掲示物の作成更新内容、掲示場所等の調整、評価に対する意見交換を行った。

打ち合わせ日時、打ち合わせ内容、決定事項を以下に示す。

<第1回打ち合わせ（初回打ち合わせ後）>

実施日：平成26年9月2日（火）

対応者：層雲峡ビジターセンター 片山氏（自然保護官 野川氏同席）

決定事項：第3回ニーズ調査（10月11日～13日）は、ロープウェイ乗り場周辺は紅葉の時期ではあったものの、山頂の紅葉時は終えている。そのため、閑散期として位置づけ、ニーズ調査を実施した。

調査場所はビジターセンター入口周辺とし、スタッフの名札を付けて対応する。なお、腕章は付けずに対応した。

表 3-3 第1回打ち合わせでの主な意見

項目	主な意見
外国人旅行者ニーズ把握調査について	<ul style="list-style-type: none"> ・10月11日～13日は、ロープウェイ乗り場周辺は紅葉の時期であったことから、多くの観光客でにぎわうことが想定される。そのため、閑散期とは言えないのでは。⇒閑散期では無いかもしれないが、山頂の紅葉時は終えていることから、閑散期として読み替えて実施した。 ・繁忙期については、日本人旅行者の対応も求められた。また、アジア系だと判断が付かないこともあった。ニーズ調査を実施した際は、最初に挨拶し、言語を確認してから対応した。中国語対応が求められる場合、ビジターセンタースタッフの「鈴木氏」が対応する。 ・英語対応については本業務で雇用したスタッフが対応するが、専門的な内容などについては、ビジターセンターの「佐久間氏」の応援も可能とする。 ・調査場所はビジターセンター入口周辺とし、スタッフの名札を付けて対応する。なお、腕章は付けなくて良い。 ・時間帯は午後の利用客が多かった。夕方は、チェックインの時間までビジターセンター内で時間を潰す人も多かった。泊まりの利用客が多いときは、早朝から訪れる方もいた。 ・氷瀑まつり開催時については、ビジターセンターよりも氷瀑まつりの会場の方が調査場所として好ましい。
外国人旅行者の問い合わせ内容について	<p>下記の通り、外国人の利用客の問い合わせ内容について確認した。ニーズ調査実施の前に、事前に実施した現地踏査結果を踏まえて、情報を整理した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ATM、銀行の場所の確認。 ・アジアから来る人は事前に図を見ていた。 ・レンタカーで訪れる方は、ホテルの情報を求めることがあり、バス利用者はご飯を食べるところの情報を求めている。 ・ビジターセンター前のNatural cafeには多くの外国人観光客が訪れ、英語での案内が可能という看板があったため、英語圏の観光客が来た場合は案内していた。 ・フランスの方も多い。英語圏の方の情報入手手段は、「lonely planet japan」であった。大雪山の案内はあったものの、層雲峡の案内は少なかった。 ・ステファン ジャパンガイドでは、三ツ星評価は「京都」、「八甲田山」、「大雪山」であったため、その情報を見て、多くの外国人観光客が訪れた。

<第2回打ち合わせ（情報提供ツール「掲示ボード」の第1弾作成後）>

実施日：平成26年10月9日（火）

対応者：層雲峡ビジターセンター 小林氏他

決定事項：情報提供ツールの「掲示ボードの制作」の内容について確認いただき、追記・修正についての意見を反映した。

表3-4 第2回打ち合わせでの主な意見

項目	主な意見
情報提供パネルの掲載内容	<p>【黒岳の広葉状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・黒岳の広葉状況は、「終わり」ではなく、「また来年」と表現した方が良い。 ・黒岳の頂上にはすでに積雪があったことから、注意喚起の表現の方が好ましい。 <p>【ロープウェイ・リフト】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運行時間については、下り最終を表記する。 <p>【観光スポット】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広葉スポットと書くと、調査時に紅葉が残っていないと表現上問題になることから、観光スポットに変更する。 ・流星・銀河の滝の移動時間について修正する。 <p>【層雲峡周辺の楽しみ方】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・周辺観光スポット（マップコード）の掲載内容について修正する。
情報提供パネルの設置場所	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供パネルの設置については、ビジターセンターと観光案内所の2地点とした。 ・ビジターセンターでの設置場所は、外国人旅行者ニーズ把握調査で活用できるよう、受付カウンター周辺とする。

<第3回打ち合わせ（第1弾「掲示ボード」の反応、今後の作成方針の確認）>

実施日：平成26年10月21日（火）

対応者：層雲峡ビジターセンター 小林氏他

決定事項：ロープウェイ、銀河・流星の滝、紅葉谷、双爆台などの位置と所要時間などを地図に整理した。また、観光の基本情報をしっかり掲示した。
マップコードを調べて直して掲載する。

表3-5 第3回打ち合わせでの主な意見

項目	主な意見
情報提供パネルの設置状況について	<ul style="list-style-type: none"> ・10月11日～13日に情報提供パネルを設置した。パネル設置に対する印象は以下の通りであった。 ・今回のパネルは、外国人の目に留まるため好評であった。また、パネルの設置により、カウンターにまっすぐ向かってくる外国人が多いように見受けられた。 ・また、日本語で「外国人案内実施中」と題した案内POPを設置したことにより、日本人の寄り付きが少なくなったことで調査効率が向上した。 ・ただし、調査終了後もパネルがあったことで外国人からの質問が増えた。また、パネル以外の質問には答えられないため、困る場合もあった。
情報提供パネルの設置場所について	<ul style="list-style-type: none"> ・紅葉などのリアルタイムの情報の扱いはどうすべきか悩むところであった。例えば旭が丘は夏の営業が終了することなど、1年を通しての基本情報のほうが大事なのでは。 ・ロープウェイ、銀河・流星の滝、紅葉谷、双爆台などの位置と所要時間などが必要と考えた。加えて、マップコードがあると便利であった。 ・また、紅葉谷は、スノーシューで行ってはいけない、といった注意喚起も必要。 ・以上を踏まえると、観光の基本情報をしっかり提示したほうがよいのではないかと。「大雪山登山コース案内図」のように位置とルートと所要時間がわかるもので写真などの補足があるパネルが良いのではないかと。

＜第4回打ち合わせ（第2弾「掲示ボード」の反応、今後の作成方針の確認）＞

実施日：平成26年11月1日（土）、平成27年1月8日（木）

対応者：層雲峡ビジターセンター 小林氏他

決定事項：年明けの外国人旅行者ニーズ把握調査に向け、情報提供パネルの掲載内容について分かりやすい表記とした。

表3-6 第4回打ち合わせでの主な意見

項目	主な意見
情報提供パネルの設置状況について	<ul style="list-style-type: none"> ・黒岳・大雪山情報に対し、注意喚起の情報を掲載（七合目からは3m近くの積雪があり、完全な冬山の装備が必要です。また、紅葉谷の散策はスノーシューが必要ですが、コースが不明瞭なところもあり注意が必要です。） ・ロープウェイ、リフトは運休のため、運休時期を明記し、運休していることを表記 ・日帰り入浴を対応している施設に対して時間及び料金を明記。 ・冬期間、来訪が難しい観光地点の情報を削除。 ・氷瀑まつりの会場を追加。 ・周辺の食事処の情報を更新（パネル設置時にオープンしている飲食店）

＜第5回打ち合わせ（第2弾「掲示ボード」の反応、今後の作成方針の確認）＞

実施日：平成27年2月21日（土）

対応者：層雲峡ビジターセンター 片山氏、小林氏、鈴木氏

決定事項：「情報提供ツールの制作と更新」の質問回答集及び、指さし会話シートの構成、掲載内容については、下記の打ち合わせ結果を踏まえて作成した。

表3-7 第5回打ち合わせでの主な意見

項目	主な意見
質問回答集の内容について	<ul style="list-style-type: none"> ・構成については、観光編と登山編の2編とする。 ◆観光編 <ul style="list-style-type: none"> ・見どころ：2～3時間のハイキングコースについては、紅葉終了後も対応を図るため、2～3時間のおススメコースとし、紅葉終了後はロープウェイ、氷瀑まつりを加えた。 ・見どころ：手軽に散策できる箇所について、紅葉谷、双瀑台及び層雲峡園地とし、層雲峡園地奥のパノラマ台は削除する。 ・紅葉：紅葉前・紅葉中の黒岳の紅葉の見ごろについては、10月初旬が見ごろであった。なお、年により見ごろは変わりますと修正する。 ・紅葉：11月以降は紅葉が見られないことを表記する。また、「8月下旬から始まり、見ごろは10月初旬です。なお、年により変わります」を追記する。 ・周辺の個別観光地について、自転車と徒歩の表記は銀河の滝・流星の滝のみとする。 ・食事：個別の食事箇所の表記については問題無い。ただし、不定休のお店が多いことから、食事全般の表記に、不定休が多いので事前に連絡してくださいと追記する。 ・温泉／立ち寄り湯：黒岳の湯については、混雑していても入力は断らない可能性があったことから、施設に確認する（施設に確認したところ、混雑時は断ることもあった）。 ・自転車：レンタサイクルは、ホテルノーザンリッジとユースホステルでも借りることができる。また、冬期は貸出していないことから、冬期の表記は削除する。 ・自転車：自転車で巡れる観光地は銀河・流星の滝とし、大雪湖は削除する。 ・コインロッカー：設置場所に、ロープウェイ乗り場、黒岳の湯を追記する。 ・交通案内：旭川駅までの所要時間は50分から80分に修正する。 ・大雪湖や大函行きのバスはあるが、運行時は1日1本のため、運行本数も表記する。 ◆登山編について <ul style="list-style-type: none"> ・黒岳登山については、登山の装備を追加した。内容は、縦走に示した装備（服装、雨具、ストック、登山靴に加え、防止、手袋を加えた）
指さし会話シートの構成について	<ul style="list-style-type: none"> ・観光編と登山編については分けて構成した。 ・A4両面であることから、必要な情報を抽出して構成する。

4. 外国人旅行者ニーズ把握調査

4-1 季節毎の外国人旅行者のニーズ調査の概要

1) 季節毎の外国人旅行者のニーズ調査（7回実施）

季節毎の外国人旅行者のニーズ把握を行うため、層雲峡集団施設地区の直轄施設にて繁忙期、閑散期別、天候別、ロープウェイの運行状況別の外国人旅行者の意向・動向を把握するための調査を実施した。

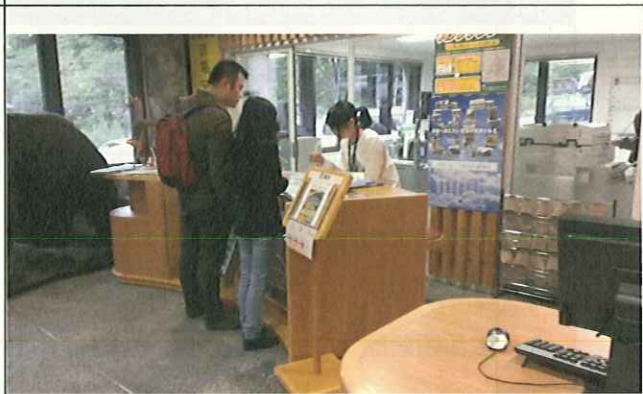
実施回数は、繁忙期4回、閑散期3回の計7回程度とし、実施期間中の天候による動向の違いを把握するため1回あたり3日間程度の実施とした。調査時期、実施日、天候及び調査票獲得数及び調査風景を下表に示す。

表 4-1 外国人旅行者ニーズ把握調査 実施風景

回数	実施時期	実施日	天候	獲得数	外国人入込	備考
1	9月銀泉台シャトルバス運行期間 (敬老の日3連休)	9/13(土)	曇	6	6	繁忙期
		9/14(日)	晴・曇	8	10	
		9/15(月)	曇	10	16	
2	9月高原温泉シャトルバス運行期間 (9/20(土)～28日(日))	9/21(日)	晴	12	15	繁忙期
		9/22(月)	晴・雨	13	20	
		9/23(火)	晴・雨	8	8	
3	広葉閑散期(ロープウェイより上)	10/11(土)	晴・曇・雨	16	20	閑散期
		10/12(日)	晴	20	24	
		10/13(月)	雨・曇	18	25	
4	11月文化の日3連休	11/1(土)	晴・曇	2	2	閑散期
		11/2(日)	雨・曇	5	6	
		11/3(月)	雪	4	4	
5	1月成人の日3連休	1/10(土)	雪	2	-	閑散期
		1/11(日)	雪	0	-	
		1/12(月)	雪	1	-	
6	1月～3月 氷瀑まつり実施期間	1/30(金)	曇・雪	5	-	繁忙期
		1/31(土)	雪	6	-	
		2/1(日)	曇・雪	8	-	
7	2月旧正月(平成26年度:2月19日)	2/20(金)	晴	6	-	繁忙期
		2/21(土)	晴	4	-	
		2/22(日)	曇	7	-	

<調査風景>





2) ニーズ調査の調査票及び調査実施上の留意事項

外国語（英語）での応対可能なスタッフをビジターセンターに配置し、外国人旅行者に対する聞き取り調査を実施した。

聞き取り調査では、外国人旅行者が要求する質問・問い合わせの内容を記録するとともに、外国人旅行者の層雲峡地区に対する意向・動向（繁忙・閑散期別、天候別、ロープウェイの運行状況別）の把握を行った。

また、層雲峡集団施設地区関係者との会合での提案として、第3回調査から「層雲峡の夜の楽しみ方」を質問項目に追加した。

加えて、外国人旅行者の動向調査を行うため、簡単なアンケート調査も実施した。調査に用いた調査票を以下に示し、原本を巻末資料-5に添付する。

<調査票（日本語）>

調査票： 調査票： 層雲峡集団施設地区外国人旅行者受入れ環境調査業務 ニーズ調査 月 日 () 天候：(晴・曇・雨・雪) 調査時間 ()																																															
◆質疑応答 <table border="1"> <thead> <tr> <th>分類</th> <th>質問内容</th> <th>回答内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		分類	質問内容	回答内容																																											
分類	質問内容	回答内容																																													
※3等客車内敷き座席内、2等山内内、3等交通案内（原・バス）、係員事務所、5等客車敷き座席内（北東運送車庫）等の敷き座席内 ◆層雲峡の夜の楽しみ方（層雲峡宿泊者のみ回答） _____																																															
◆アンケート ※基本属性は、質問者の属性についてお答えください。 <table border="1"> <tr> <td>性別 (Oは一つ)</td> <td>1 男性</td> <td>2 女性</td> <td>3 未定</td> <td>4 その他</td> </tr> <tr> <td>年齢 (Oは一つ)</td> <td>1 19歳以下</td> <td>2 20～29歳</td> <td>3 30～39歳</td> <td>4 40歳以上</td> </tr> <tr> <td>国籍 (Oは一つ)</td> <td>1 日本</td> <td>2 韓国</td> <td>3 中国</td> <td>4 その他</td> </tr> <tr> <td>来日回数 (Oは一つ)</td> <td>1 1回</td> <td>2 2回</td> <td>3 3回以上</td> <td>4 その他</td> </tr> <tr> <td>来日目的 (Oは一つ)</td> <td>1 観光</td> <td>2 友人旅行</td> <td>3 家族旅行</td> <td>4 その他</td> </tr> </table> <旅行目的> 次に旅行目的・滞在場所についてお答えください。 <table border="1"> <tr> <td>滞在場所 (Oは一つ)</td> <td>1 山内</td> <td>2 交通案内</td> <td>3 係員事務所</td> <td>4 客車</td> <td>5 客車敷き座席</td> </tr> <tr> <td>旅行目的 (Oは一つ)</td> <td>1 観光</td> <td>2 友人旅行</td> <td>3 家族旅行</td> <td>4 その他</td> </tr> </table> <情報提供> 次に観光地での情報提供の内容についてお答えください。 <table border="1"> <tr> <td>観光地での情報提供 (Oは一つ)</td> <td>1 観光案内所</td> <td>2 観光案内所</td> <td>3 観光案内所</td> <td>4 観光案内所</td> </tr> <tr> <td>観光地での情報提供 (Oは一つ)</td> <td>1 観光案内所</td> <td>2 観光案内所</td> <td>3 観光案内所</td> <td>4 観光案内所</td> </tr> </table>		性別 (Oは一つ)	1 男性	2 女性	3 未定	4 その他	年齢 (Oは一つ)	1 19歳以下	2 20～29歳	3 30～39歳	4 40歳以上	国籍 (Oは一つ)	1 日本	2 韓国	3 中国	4 その他	来日回数 (Oは一つ)	1 1回	2 2回	3 3回以上	4 その他	来日目的 (Oは一つ)	1 観光	2 友人旅行	3 家族旅行	4 その他	滞在場所 (Oは一つ)	1 山内	2 交通案内	3 係員事務所	4 客車	5 客車敷き座席	旅行目的 (Oは一つ)	1 観光	2 友人旅行	3 家族旅行	4 その他	観光地での情報提供 (Oは一つ)	1 観光案内所	2 観光案内所	3 観光案内所	4 観光案内所	観光地での情報提供 (Oは一つ)	1 観光案内所	2 観光案内所	3 観光案内所	4 観光案内所
性別 (Oは一つ)	1 男性	2 女性	3 未定	4 その他																																											
年齢 (Oは一つ)	1 19歳以下	2 20～29歳	3 30～39歳	4 40歳以上																																											
国籍 (Oは一つ)	1 日本	2 韓国	3 中国	4 その他																																											
来日回数 (Oは一つ)	1 1回	2 2回	3 3回以上	4 その他																																											
来日目的 (Oは一つ)	1 観光	2 友人旅行	3 家族旅行	4 その他																																											
滞在場所 (Oは一つ)	1 山内	2 交通案内	3 係員事務所	4 客車	5 客車敷き座席																																										
旅行目的 (Oは一つ)	1 観光	2 友人旅行	3 家族旅行	4 その他																																											
観光地での情報提供 (Oは一つ)	1 観光案内所	2 観光案内所	3 観光案内所	4 観光案内所																																											
観光地での情報提供 (Oは一つ)	1 観光案内所	2 観光案内所	3 観光案内所	4 観光案内所																																											

<調査票（英語）>

Number: _____ Questionnaire: Hospitality Environmental Research for Foreign Tourists at Soukyo Group Facilities Area Day Month () Weather: (sunny/cloudy/rainy/snowy) Time ()																																		
◆Questions and Answers <table border="1"> <thead> <tr> <th>Qst. No.</th> <th>Question</th> <th>Answer</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		Qst. No.	Question	Answer																														
Qst. No.	Question	Answer																																
※1 Sight-seeing bus, 2 Bus for Soukyo, 3 Mountain climbing bus, 4 Bus, 5 Transportation (Train-Rail), 6 Visitor Information, 7 Soukyo Area & sight-seeing bus, 8 Sight-seeing points in Hokkaido, 9 Other guidance ◆層雲峡の夜の楽しみ方（層雲峡宿泊者のみ回答） _____																																		
<Basic information> <table border="1"> <tr> <td>Q1 Nationality (Check only one)</td> <td>1 China 2 Taiwan 3 Korea 4 Hong Kong 5 Thailand 6 USA 7 England 8 Australia 9 Other ()</td> </tr> <tr> <td>Q2 Sex (Check only one)</td> <td>1 Male 2 Female</td> </tr> <tr> <td>Q3 Age (Check only one)</td> <td>1 18 and under 2 19-29 3 30-39 4 40-49 5 50-59 6 60-69 7 70 and over</td> </tr> <tr> <td>Q4 Family (Check only one)</td> <td>1 Alone 2 Family 3 Group () Japanese</td> </tr> <tr> <td>Q5 Travel team (Check only one)</td> <td>1 Family 2 Independent (Flight and hotels arranged by own)</td> </tr> <tr> <td>Q6 Number of times to visit Soukyo (Check only one)</td> <td>1 First time 2 2 times 3 3 times 4 4 or 5 times 5 6 times or more</td> </tr> </table> <Travel purpose> <table border="1"> <tr> <td>Q7 Purpose for visit and expected activities in Soukyo (Check all that apply)</td> <td>1 Weather checking and photos 2 Visit to scenic and world points 3 Hot Spring checking 4 Cultural houses & view taking up 5 Tea Hall (Furusho) 6 Feeding 7 Japanese Food (Shiragaki) 8 No reason/Study abroad 9 Other ()</td> </tr> <tr> <td>Q8 Number of times to visit Soukyo (Check only one)</td> <td>1 First time 2 2 times 3 3 times 4 4 times 5 5 times or more</td> </tr> <tr> <td>Q9 Length of stay in Soukyo area (Check only one)</td> <td>1 3 hours or less 2 Half day 3 Full day 4 2 days 5 3 days 6 4 or 5 days 7 6 days or more</td> </tr> <tr> <td>Q10 Access to Soukyo (Check all that apply)</td> <td>1 Train 2 Sight-seeing bus 3 Shuttle bus 4 Taxi 5 Road access 6 Other ()</td> </tr> <tr> <td>Q11 Planned place to visit on this trip (Please fill in next column)</td> <td>1 Soukyo 2 Amikawa Park 3 Aomori Bay</td> </tr> </table> <Travel information acquisition> <table border="1"> <tr> <td>Q12 How do you acquire information about Soukyo and surrounding area before entering Japan? (Check all that apply and fill in next column)</td> <td>1 Travel agent (Tourist and others) 2 Guide book and magazine 3 Tourist Information Center 4 TV 5 Newspaper 6 Internet 7 SNS 8 Travel World of Soukyo 9 None 10 Please describe a kind of your answer</td> </tr> <tr> <td>Q13 How do you acquire information about Soukyo and surrounding area after entry to Japan? (Check all that apply and fill in next column)</td> <td>1 Tour Escort or Interpreter 2 Guide book and magazine 3 Tourist Information Center 4 TV 5 Internet 6 SNS 7 Announcement 8 Travel World of Soukyo 9 None 10 Please describe a kind of your answer</td> </tr> </table>		Q1 Nationality (Check only one)	1 China 2 Taiwan 3 Korea 4 Hong Kong 5 Thailand 6 USA 7 England 8 Australia 9 Other ()	Q2 Sex (Check only one)	1 Male 2 Female	Q3 Age (Check only one)	1 18 and under 2 19-29 3 30-39 4 40-49 5 50-59 6 60-69 7 70 and over	Q4 Family (Check only one)	1 Alone 2 Family 3 Group () Japanese	Q5 Travel team (Check only one)	1 Family 2 Independent (Flight and hotels arranged by own)	Q6 Number of times to visit Soukyo (Check only one)	1 First time 2 2 times 3 3 times 4 4 or 5 times 5 6 times or more	Q7 Purpose for visit and expected activities in Soukyo (Check all that apply)	1 Weather checking and photos 2 Visit to scenic and world points 3 Hot Spring checking 4 Cultural houses & view taking up 5 Tea Hall (Furusho) 6 Feeding 7 Japanese Food (Shiragaki) 8 No reason/Study abroad 9 Other ()	Q8 Number of times to visit Soukyo (Check only one)	1 First time 2 2 times 3 3 times 4 4 times 5 5 times or more	Q9 Length of stay in Soukyo area (Check only one)	1 3 hours or less 2 Half day 3 Full day 4 2 days 5 3 days 6 4 or 5 days 7 6 days or more	Q10 Access to Soukyo (Check all that apply)	1 Train 2 Sight-seeing bus 3 Shuttle bus 4 Taxi 5 Road access 6 Other ()	Q11 Planned place to visit on this trip (Please fill in next column)	1 Soukyo 2 Amikawa Park 3 Aomori Bay	Q12 How do you acquire information about Soukyo and surrounding area before entering Japan? (Check all that apply and fill in next column)	1 Travel agent (Tourist and others) 2 Guide book and magazine 3 Tourist Information Center 4 TV 5 Newspaper 6 Internet 7 SNS 8 Travel World of Soukyo 9 None 10 Please describe a kind of your answer	Q13 How do you acquire information about Soukyo and surrounding area after entry to Japan? (Check all that apply and fill in next column)	1 Tour Escort or Interpreter 2 Guide book and magazine 3 Tourist Information Center 4 TV 5 Internet 6 SNS 7 Announcement 8 Travel World of Soukyo 9 None 10 Please describe a kind of your answer							
Q1 Nationality (Check only one)	1 China 2 Taiwan 3 Korea 4 Hong Kong 5 Thailand 6 USA 7 England 8 Australia 9 Other ()																																	
Q2 Sex (Check only one)	1 Male 2 Female																																	
Q3 Age (Check only one)	1 18 and under 2 19-29 3 30-39 4 40-49 5 50-59 6 60-69 7 70 and over																																	
Q4 Family (Check only one)	1 Alone 2 Family 3 Group () Japanese																																	
Q5 Travel team (Check only one)	1 Family 2 Independent (Flight and hotels arranged by own)																																	
Q6 Number of times to visit Soukyo (Check only one)	1 First time 2 2 times 3 3 times 4 4 or 5 times 5 6 times or more																																	
Q7 Purpose for visit and expected activities in Soukyo (Check all that apply)	1 Weather checking and photos 2 Visit to scenic and world points 3 Hot Spring checking 4 Cultural houses & view taking up 5 Tea Hall (Furusho) 6 Feeding 7 Japanese Food (Shiragaki) 8 No reason/Study abroad 9 Other ()																																	
Q8 Number of times to visit Soukyo (Check only one)	1 First time 2 2 times 3 3 times 4 4 times 5 5 times or more																																	
Q9 Length of stay in Soukyo area (Check only one)	1 3 hours or less 2 Half day 3 Full day 4 2 days 5 3 days 6 4 or 5 days 7 6 days or more																																	
Q10 Access to Soukyo (Check all that apply)	1 Train 2 Sight-seeing bus 3 Shuttle bus 4 Taxi 5 Road access 6 Other ()																																	
Q11 Planned place to visit on this trip (Please fill in next column)	1 Soukyo 2 Amikawa Park 3 Aomori Bay																																	
Q12 How do you acquire information about Soukyo and surrounding area before entering Japan? (Check all that apply and fill in next column)	1 Travel agent (Tourist and others) 2 Guide book and magazine 3 Tourist Information Center 4 TV 5 Newspaper 6 Internet 7 SNS 8 Travel World of Soukyo 9 None 10 Please describe a kind of your answer																																	
Q13 How do you acquire information about Soukyo and surrounding area after entry to Japan? (Check all that apply and fill in next column)	1 Tour Escort or Interpreter 2 Guide book and magazine 3 Tourist Information Center 4 TV 5 Internet 6 SNS 7 Announcement 8 Travel World of Soukyo 9 None 10 Please describe a kind of your answer																																	

<調査票（アンケート設問 日本語）>

◆基本属性：質問者の属性についてお聞きします。

問1 国籍（○は一つ）	1 中国	2 台湾	3 韓国	4 香港
	5 タイ	6 米国	7 イギリス	8 オーストラリア
	9 その他（ ）※在日含む			
問2 性別（○は一つ）	1 男性		2 女性	
問3 年齢（○は一つ）	1 19歳以下	2 20～29歳	3 30～39歳	
	4 40～49歳	5 50～59歳	6 60～69歳	7 70歳以上
問4 同伴者（○は一つ）	1 いない(自分だけ)		2 家族()人	
	3 その他グループ()人			
問5 旅行形態（○は一つ）	1 パッケージツアー		2 個人旅行（個人で航空券等を手配して来日）	
問6 来日回数（○は一つ）	1 初めて	2 2回目	3 3回目	4 4・5回目
	5 6回以上			

◆旅行目的：次に旅行目的・来訪地についてお聞きします。

問7 層雲峡の来訪目的・期待する観光（○は複数可）	1 登山・ウォーキング	2 自然・景勝地の見学		
	3 温泉／リラックス	4 広葉・雪景色	5 氷瀑まつり	
	6 サイクリング	7 日本食（食事）	8 ビジネス・留学	
	9 その他（ ）			
問8 層雲峡来訪回数（○は一つ）	1 初めて	2 2回目	3 3回目	4 4回目
	5 5回目以上			
問9 層雲峡の滞在時間（エリア内）（○は一つ）	1 3時間以内	2 半日程度	3 1日	4 2日
	5 3日	6 4～5日	7 6日以上	
問10 層雲峡までの来訪手段（○は複数可）	1 電車	2 観光バス	3 路線バス	4 タクシー
	5 レンタカー	6 その他（ ）		
問11 今回の旅行での来訪観光地（自由回答）	<例：旭川、富良野など>			

◆情報提供：次に観光地での情報提供の内容についてお聞きします。

問12 出国前の層雲峡周辺の情報取得の手段（自由回答）	1 旅行会社の情報（パンフレット等）	2 ガイドブック・旅行雑誌
	3 観光案内所	4 テレビ
	5 新聞	6 インターネット
	7 SNS	8 知人からの紹介・口コミ
	9 特になし	
	10 自由回答（その他※1-8の具体的内容を記入）	
問13 入国後の層雲峡周辺の情報取得の手段（自由回答）	1 添乗員や通訳	2 ガイドブック・旅行雑誌
	3 観光案内所	
	4 テレビ	5 インターネット
	6 SNS	
	7 宿泊施設	8 知人からの紹介・口コミ
	9 特になし	
	10 自由回答（その他※1-8の具体的内容を記入）	
問14 層雲峡周辺で必要とする情報（案内・パンフレット・サイン）及び外国語表記（自由回答）	1 層雲峡の自然案内（a 総合パンフレット b 地図 c 登山ルート）	
	2 層雲峡の観光パンフレット	3 街歩き・散策・飲食店マップ
	4 広域（ドライブ）マップ（時間・距離）	
	5 観光案内ページ（スマートフォン対応）	6 観光案内所の充実
	7 SNSによる情報発信	8 Wi-fiのフリースポット
	9 カード支払の案内	10 ATM
	11 ボランティアガイド	
	12 誘導標識	13 解説板・案内板
	14 休憩スポット	
	15 公共交通（JR・バス）	16 レンタサイクル
	17 手荷物の預かり	
	18 自由回答（その他※1-17の具体的内容を記入）	

3) ニーズ調査の対応

調査実施中は名札を着用した。名札は、弊社の身分証明書とし、勤務地に「層雲峡ビジターセンター」と明記した。表面には英語で対応するスタッフとして、「English information Staff」と表記し、ネックストラップに入れ、首から下げるかたちで着用した。

また、入口のカウンターに「英語対応の張り紙」を掲載し、外国人観光客対応を図った。

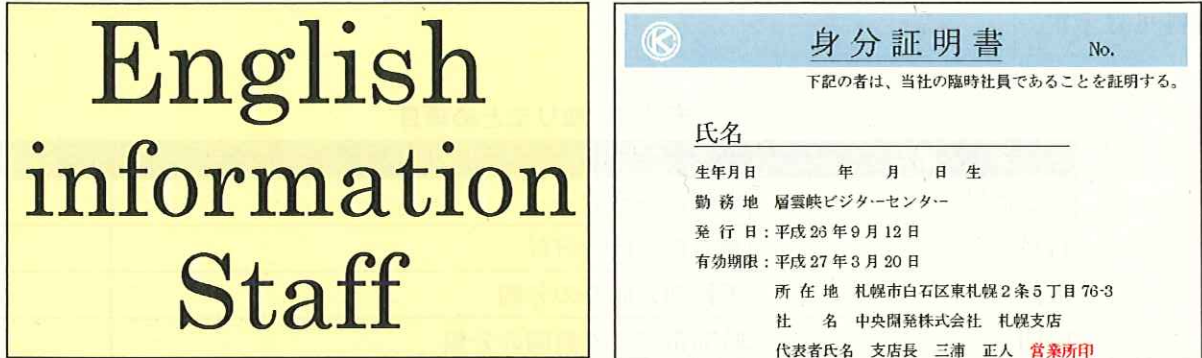


図 4-1 名札のイメージ (左 表面 右 裏面)



図 4-2 英語対応の張り紙

4-2 季節毎の外国人旅行者のニーズ調査結果

1) 外国人旅行者が要求する質問・問い合わせの集計

外国人旅行者に対する聞き取り調査の結果を取りまとめた。取りまとめに際しては、外国人旅行者の層雲峡地区に対する意向・動向（繁忙・閑散期別、天候別、ロープウェイの運行状況別）の把握を行った。

取りまとめ項目は下表の通りである。また、取りまとめた結果の一部を以下に示し、調査結果を巻末資料-6に示す。

表 4-2 取りまとめ項目

項目	内容	備考
通し番号	全体の回収数	
日付	調査期間内の日付	
天候	天候別の回答の分類	
時間	時間帯による質問の分類	
ロープウェイ運行	ロープウェイ運行の有無による回答の違いを把握	
チェアリフト運行	チェアリフト運行の有無による回答の違いを把握	
調査番号	第1回～第7回調査での調査番号	
回答分類	質問内容を下記項目にて分類 (①層雲峡内観光案内、②登山案内、③交通案内 (JR・バス)、④気象情報、⑤広域観光案内(北海道観光地) ⑥その他案内)	
質問内容	外国人旅行者からの問い合わせ内容	
回答内容	調査員による回答内容	
層雲峡の夜の楽しみ方	宿泊旅行者が、層雲峡で夜に過ごす内容	第3回調査から追加

表 4-3 調査結果一例（調査結果順）

通し番号	日付	天候	時間	RW運行	C運行	調査番号	回答分類	質問内容	回答内容	温泉地の後の楽しみ方
1	9月12日 曇り	19:25	6:00~18:00	6:30~17:30	1	1	1	ロープウェイ降りてから黒岳の山頂までのどのくらい時間がかかるか (質問なし)	山頂までは一時間半、ロープウェイからリフトに乗り換える。	
2	9月13日 曇り	11:12	6:00~18:00	6:30~17:30	2	2	2	6:00までパナームスキー場に帰りたい、アイスパビリオンにも行きたい。	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
3	9月13日 曇り	12:40	6:00~18:00	6:30~17:30	3	3	3	明日と明後日の天気は？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
4	9月13日 曇り	15:00	6:00~18:00	6:30~17:30	4	4	4	黒岳に行くときのロープウェイの所要時間は？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
5	9月13日 曇り	16:50	6:00~18:00	6:30~17:30	5	5	5	2合目でロープウェイの所要時間は？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
6	9月13日 曇り	17:00	6:00~18:00	6:30~17:30	6	6	6	(服装物をどまらわかっていて、質問なし)	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
7	9月23日 晴	9:40	6:00~18:00	6:30~17:30	7	7	7	この近くだけならまだいいからか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
8	9月23日 晴	11:40	6:00~18:00	6:30~17:30	8	8	8	1合目にいきたくないからか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
9	9月23日 晴	11:40	6:00~18:00	6:30~17:30	9	9	9	2合目にいきたくないからか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
10	9月23日 晴	12:40	6:00~18:00	6:30~17:30	10	10	10	紅葉はどこがきれい？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
11	9月23日 晴	12:45	6:00~18:00	6:30~17:30	11	11	11	ロープウェイ乗り場はどこか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
12	9月23日 晴	12:45	6:00~18:00	6:30~17:30	12	12	12	黒岳の道はどのようになるか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
13	9月23日 晴	15:50	6:00~18:00	6:30~17:30	13	13	13	ロープウェイを使って黒岳に登るのか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
14	9月23日 晴	15:55	6:00~18:00	6:30~17:30	14	14	14	明日、紅葉を見たいのでオアシスはあるか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
15	9月23日 晴	16:40	6:00~18:00	6:30~17:30	15	15	15	11日に紅葉は見えますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
16	9月23日 晴	17:10	6:00~18:00	6:30~17:30	16	16	16	本日の気温はどのくらいですか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
17	10月11日 曇り	9:10	6:00~17:00	6:30~16:30	17	17	17	1日半で予定、ロープウェイが止まるのかどうか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
18	10月11日 曇り	9:10	6:00~17:00	6:30~16:30	18	18	18	黒岳山頂までのどのくらいかかりますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
19	10月11日 曇り	9:10	6:00~17:00	6:30~16:30	19	19	19	8:30で予定しているが気象が悪くロープウェイも運行していない。山に登りたいかどうか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
20	10月11日 曇り	9:30	6:00~17:00	6:30~16:30	20	20	20	2日遊ぼうか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
21	10月11日 曇り	9:30	6:00~17:00	6:30~16:30	21	21	21	車で黒岳まで来た。ロープウェイが止まるため、周辺の駐車場の確保は必要か？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
22	10月11日 曇り	9:30	6:00~17:00	6:30~16:30	22	22	22	おやすみ場所のマップボードを教えてください。	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
23	10月11日 曇り	9:30	6:00~17:00	6:30~16:30	23	23	23	旭川まで黒岳まで車で来た。黒岳の道も走るつもりか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
24	10月11日 曇り	9:30	6:00~17:00	6:30~16:30	24	24	24	今日、ロープウェイは休んでいいか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
25	10月11日 曇り	10:30	6:00~17:00	6:30~16:30	25	25	25	2日遊ぼうか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
26	10月11日 曇り	10:35	6:00~17:00	6:30~16:30	26	26	26	黒岳山頂まで来た。ロープウェイが止まるため、周辺の駐車場の確保は必要か？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
27	10月11日 曇り	11:00	6:00~17:00	6:30~16:30	27	27	27	サイキックマップを教えてください。	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
28	10月11日 曇り	11:00	6:00~17:00	6:30~16:30	28	28	28	黒岳山頂までのどのくらいかかりますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
29	10月11日 曇り	10:15	6:00~16:30	休業	29	29	29	このあたりの景観はどのくらいですか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
30	10月11日 曇り	10:15	6:00~16:30	休業	30	30	30	このあたりの景観はどのくらいですか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
31	10月11日 曇り	10:15	6:00~16:30	休業	31	31	31	カザリセンターの景観はどのくらいですか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
32	10月11日 曇り	10:15	6:00~16:30	休業	32	32	32	大黒湖に行きたいからか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
33	10月11日 曇り	10:15	6:00~16:30	休業	33	33	33	お勧めはありますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
34	10月11日 曇り	11:50	6:00~16:30	休業	34	34	34	お勧めはありますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
35	11月3日 曇り	11:40	8:00~16:30	休業	35	35	35	310:45出発のバスに乗るには、降雪域を何時に出れば良いですか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
36	11月3日 曇り	13:30	8:00~16:30	休業	36	36	36	半日観光したいのですが、車で来ていいですか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
37	11月3日 曇り	13:30	8:00~16:30	休業	37	37	37	今日黒岳に登るつもりか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
38	11月3日 曇り	13:30	8:00~16:30	休業	38	38	38	お昼を食べたいけどどこがいいか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
39	11月3日 曇り	13:30	8:00~16:30	休業	39	39	39	川原温泉へ明日行くけど、どれくらいかかりませんか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
40	11月3日 曇り	13:30	8:00~16:30	休業	40	40	40	5合目でスキーしても大丈夫か？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
41	11月3日 曇り	10:15	休業	休業	41	41	41	ファンランドのスキー場と黒岳山頂までのどのくらいかかりますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
42	11月3日 曇り	10:15	休業	休業	42	42	42	ファンランドのスキー場と黒岳山頂までのどのくらいかかりますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
43	11月3日 曇り	10:15	休業	休業	43	43	43	ファンランドのスキー場と黒岳山頂までのどのくらいかかりますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
44	11月3日 曇り	10:15	休業	休業	44	44	44	ファンランドのスキー場と黒岳山頂までのどのくらいかかりますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
45	11月3日 曇り	10:15	休業	休業	45	45	45	ファンランドのスキー場と黒岳山頂までのどのくらいかかりますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
46	11月3日 曇り	10:15	休業	休業	46	46	46	ファンランドのスキー場と黒岳山頂までのどのくらいかかりますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
47	11月3日 曇り	11:40	休業	休業	47	47	47	ファンランドのスキー場と黒岳山頂までのどのくらいかかりますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
48	11月3日 曇り	11:40	休業	休業	48	48	48	ファンランドのスキー場と黒岳山頂までのどのくらいかかりますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
49	11月3日 曇り	11:40	休業	休業	49	49	49	ファンランドのスキー場と黒岳山頂までのどのくらいかかりますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	
50	11月3日 曇り	17:05	休業	休業	50	50	50	ファンランドのスキー場と黒岳山頂までのどのくらいかかりますか？	旭川まで2時間かかる。早朝に降雪域を出て、14:00のバスでパビリオンに到着すれば間に合うことを説明。	

表 4-4 調査結果一例 (キーワード順)

Table with 10 columns: 回答分類 (Response Category), キーワード (Keywords), 質問内容 (Question Content), 回答内容 (Response Content), 調査日 (Survey Date), 天気 (Weather), 天候時間 (Weather Time), RW運行 (RW Operation), C運行 (C Operation), 季節・時間帯 (Season/Time), 調査地区 (Survey Area), 回答 (Response).

2) 外国人旅行者の層雲峡地区に対する意向・動向

外国人旅行者に対するアンケート結果を取りまとめた。アンケートの項目を、1. 基本属性、2. 旅行目的、3. 情報提供に分けて整理する。

1. 基本属性

問1 国籍 (SA) n=162

- ・全体では、「香港」(27.2%)の割合が高く、次いで「台湾」(13.0%)と続く。
- ・各調査時期で見ても、香港の割合が一番高く、どの季節でも層雲峡ビジターセンターに訪れる外国人の割合として高いことが伺える。

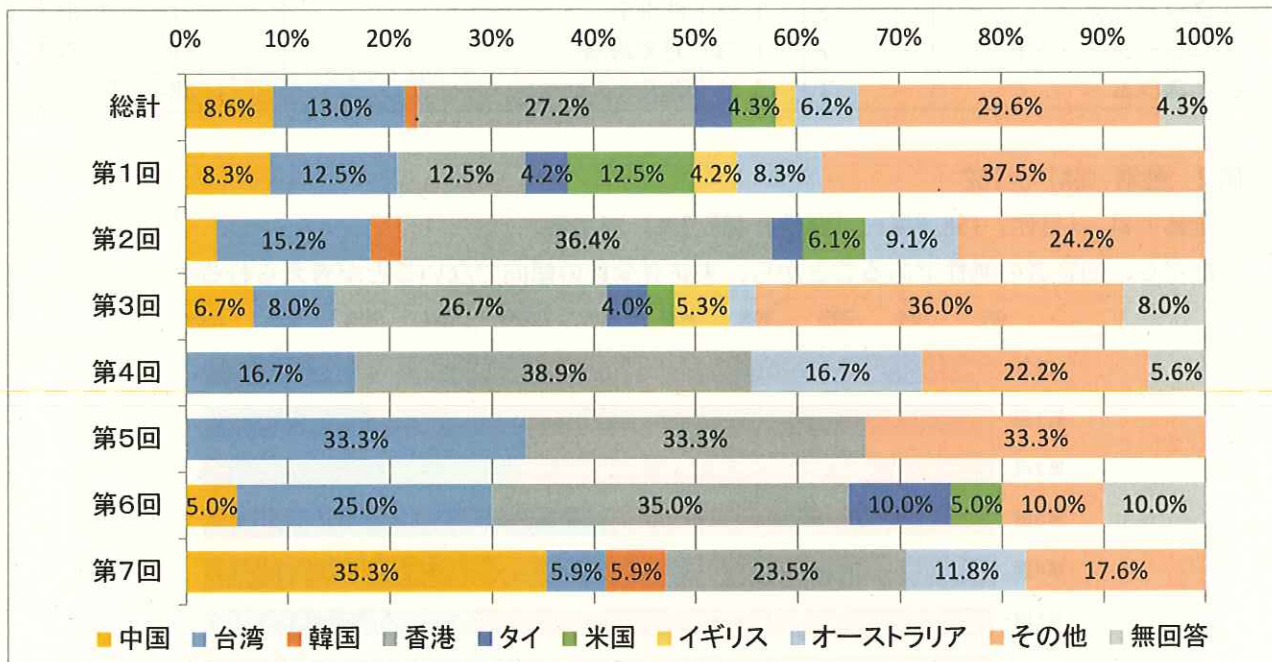


図 4-3・表 4-5 国籍の構成

	合計	中国	台湾	韓国	香港	タイ	米国	イギリス	オーストラリア	その他	無回答
総計	162	14	21	2	44	6	7	3	10	48	7
	100.0%	8.6%	13.0%	1.2%	27.2%	3.7%	4.3%	1.9%	6.2%	29.6%	4.3%
第1回	24	2	3	0	3	1	3	1	2	9	0
	100.0%	8.3%	12.5%	0.0%	12.5%	4.2%	12.5%	4.2%	8.3%	37.5%	0.0%
第2回	33	1	5	1	12	1	2	0	3	8	0
	100.0%	3.0%	15.2%	3.0%	36.4%	3.0%	6.1%	0.0%	9.1%	24.2%	0.0%
第3回	54	4	4	0	14	2	1	2	1	22	4
	100.0%	7.4%	7.4%	0.0%	25.9%	3.7%	1.9%	3.7%	1.9%	40.7%	7.4%
第4回	11	0	2	0	3	0	0	0	2	3	1
	100.0%	0.0%	18.2%	0.0%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	27.3%	9.1%
第5回	3	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
	100.0%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
第6回	20	1	5	0	7	2	1	0	0	2	2
	100.0%	5.0%	25.0%	0.0%	35.0%	10.0%	5.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%
第7回	17	6	1	1	4	0	0	0	2	3	0
	100.0%	35.3%	5.9%	5.9%	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	17.6%	0.0%

表 4-6 国籍の構成（その他の追加）

国名	回答数	割合	国名	回答数	割合
中華圏	9	5.6%	ギリシャ	1	0.6%
シンガポール	8	4.9%	パキスタン	1	0.6%
アジア系	4	2.5%	フィンランド	1	0.6%
スペイン	4	2.5%	ブラジル	1	0.6%
イスラエル	3	1.9%	フランス	1	0.6%
オランダ	3	1.9%	マレーシア	1	0.6%
中国圏	2	1.2%	ヨーロッパ	1	0.6%
ドイツ	2	1.2%	ロシア	1	0.6%
スウェーデン	2	1.2%	欧米系	1	0.6%
ニュージーランド	2	1.2%	非英語圏	1	0.6%
イスラム	1	0.6%	合計	48	29.6%

問 2 性別 (SA) n=162

- ・全体では、「男性」(58.6%)、「女性」(35.2%)である。
- ・ただし、回答者の属性であることから、来訪者全員の傾向でないことが考えられる。

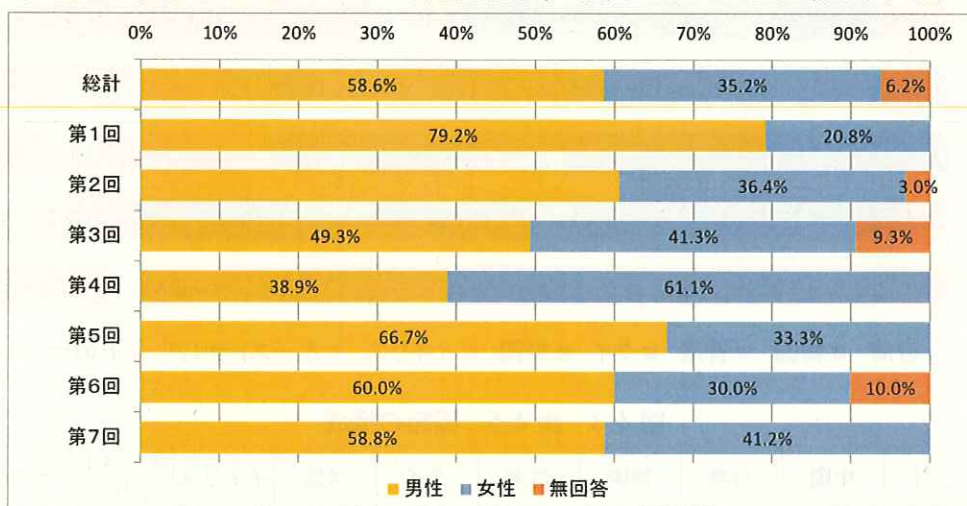


図 4-4・表 4-7 性別

	合計	男性	女性	無回答
総計	162	95	57	10
	100.0%	58.6%	35.2%	6.2%
第1回	24	19	5	0
	100.0%	79.2%	20.8%	0.0%
第2回	33	20	12	1
	100.0%	60.6%	36.4%	3.0%
第3回	54	27	20	7
	100.0%	50.0%	37.0%	13.0%
第4回	11	5	6	0
	100.0%	45.5%	54.5%	0.0%
第5回	3	2	1	0
	100.0%	66.7%	33.3%	0.0%
第6回	20	12	6	2
	100.0%	60.0%	30.0%	10.0%
第7回	17	10	7	0
	100.0%	58.8%	41.2%	0.0%

問3 年齢 (SA) n=162

・全体では、「20代」(32.1%)の割合が高く、次いで「30代」(29.0%)、「40代」(16.0%)と続き、若年層の観光客が多く訪れる傾向にある。一方、年齢が高くなるにつれて割合が減少する傾向にある。また、19歳以下及び70歳以上の回答は得られていない。

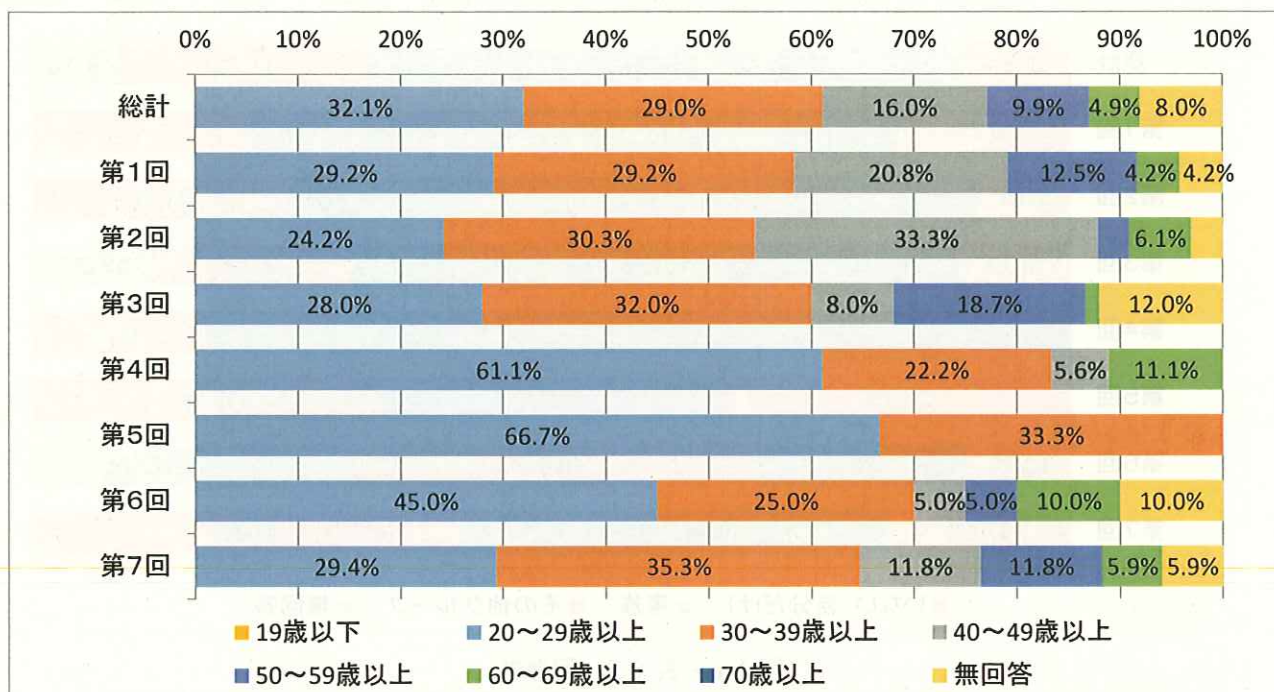


図4-5・表4-8 年齢構成

	合計	20未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
総計	162	0	52	47	26	16	8	0	13
	100.0%	0.0%	32.1%	29.0%	16.0%	9.9%	4.9%	0.0%	8.0%
第1回	24	0	7	7	5	3	1	0	1
	100.0%	0.0%	29.2%	29.2%	20.8%	12.5%	4.2%	0.0%	4.2%
第2回	33	0	8	10	11	1	2	0	1
	100.0%	0.0%	24.2%	30.3%	33.3%	3.0%	6.1%	0.0%	3.0%
第3回	54	0	14	16	6	9	1	0	8
	100.0%	0.0%	25.9%	29.6%	11.1%	16.7%	1.9%	0.0%	14.8%
第4回	11	0	7	2	1	0	1	0	0
	100.0%	0.0%	63.6%	18.2%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%
第5回	3	0	2	1	0	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
第6回	20	0	9	5	1	1	2	0	2
	100.0%	0.0%	45.0%	25.0%	5.0%	5.0%	10.0%	0.0%	10.0%
第7回	17	0	5	6	2	2	1	0	1
	100.0%	0.0%	29.4%	35.3%	11.8%	11.8%	5.9%	0.0%	5.9%

問4 同伴者 (SA) n=162

・全体では、「家族」(56.8%)の割合が高く、次いで「その他グループ」(24.7%)となる。1人旅は全体の10.5%と1割ほどである。

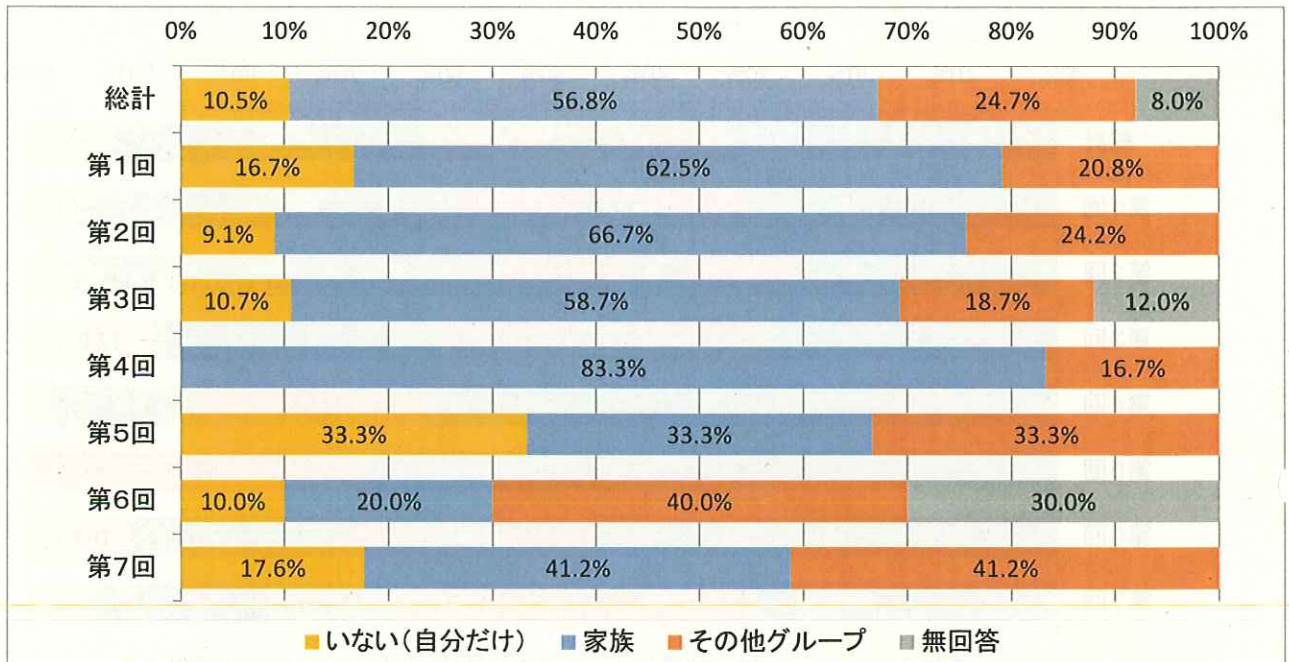


図 4-6・表 4-9 同伴者

	合計	いない (自分だけ)	家族	その他 グループ	無回答
総計	162	17	92	40	13
	100.0%	10.5%	56.8%	24.7%	8.0%
第1回	24	4	15	5	0
	100.0%	16.7%	62.5%	20.8%	0.0%
第2回	33	3	22	8	0
	100.0%	9.1%	66.7%	24.2%	0.0%
第3回	54	4	34	9	7
	100.0%	7.4%	63.0%	16.7%	13.0%
第4回	11	0	9	2	0
	100.0%	0.0%	81.8%	18.2%	0.0%
第5回	3	1	1	1	0
	100.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
第6回	20	2	4	8	6
	100.0%	10.0%	20.0%	40.0%	30.0%
第7回	17	3	7	7	0
	100.0%	17.6%	41.2%	41.2%	0.0%

問5 旅行形態 (SA) n=162

- ・全体では、「個人旅行」(79.6%)の割合が非常に高い。そのため、ビクターセンターに訪れる観光客は、ほとんどが個人で航空券等を手配するなど、観光地の選択が自由に選べることが想定される。
- ・一方、パッケージツアーの割合は非常に低い。これは、パッケージツアーにはガイド付な旅行が多いこと、自由な時間を取るのが難しいことなどから、ビクターセンターへの来訪者は少ないものと考えられる。

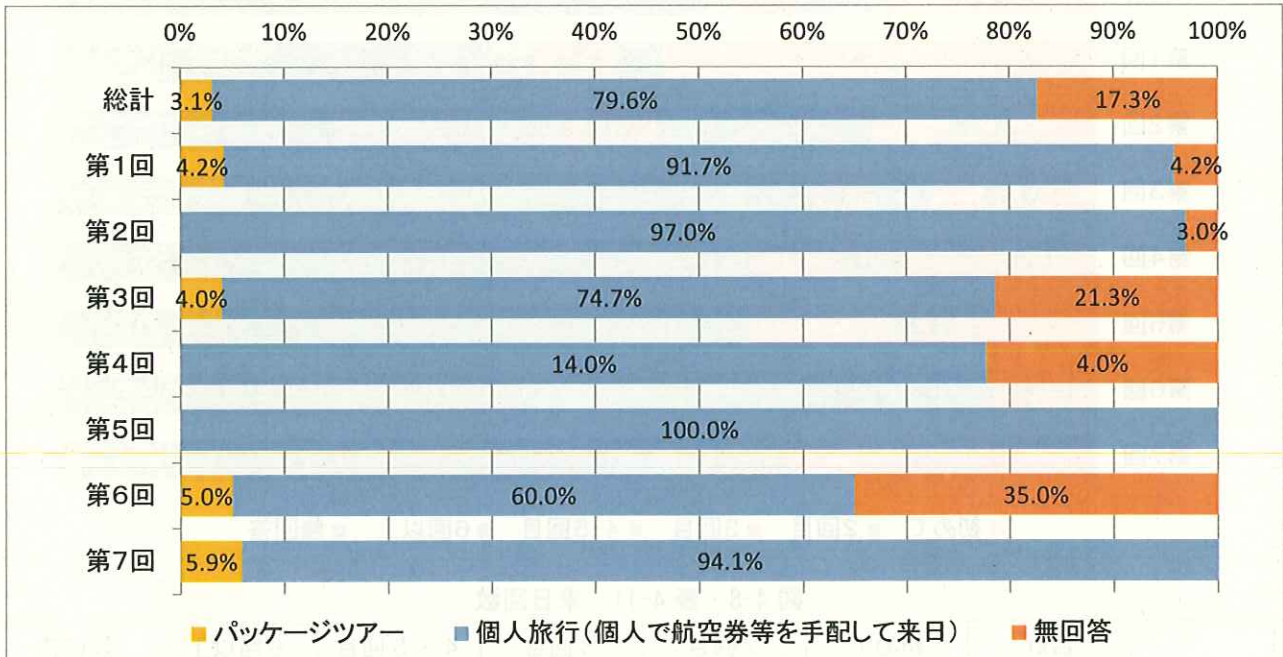


図 4-7・表 4-10 旅行形態

	合計	パッケージツアー	個人旅行 (航空券手配)	無回答
総計	162	5	129	28
	100.0%	3.1%	79.6%	17.3%
第1回	24	1	22	1
	100.0%	4.2%	91.7%	4.2%
第2回	33	0	32	1
	100.0%	0.0%	97.0%	3.0%
第3回	54	2	37	15
	100.0%	3.7%	68.5%	27.8%
第4回	11	0	7	4
	100.0%	0.0%	63.6%	36.4%
第5回	3	0	3	0
	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
第6回	20	1	12	7
	100.0%	5.0%	60.0%	35.0%
第7回	17	1	16	0
	100.0%	5.9%	94.1%	0.0%

問6 来日回数 (SA) n=162

- ・全体では、「6回以上」(19.8%)の割合が高く、次いで「初めて」(21.0%)と続く。
- ・紅葉の繁忙期(第1回・第2回調査)では、来日が「初めて」・「2回目」の割合が高い一方、閑散期の第3回・4回では、その割合は大幅に減少する(第5回はサンプルが少ないため対象外)。

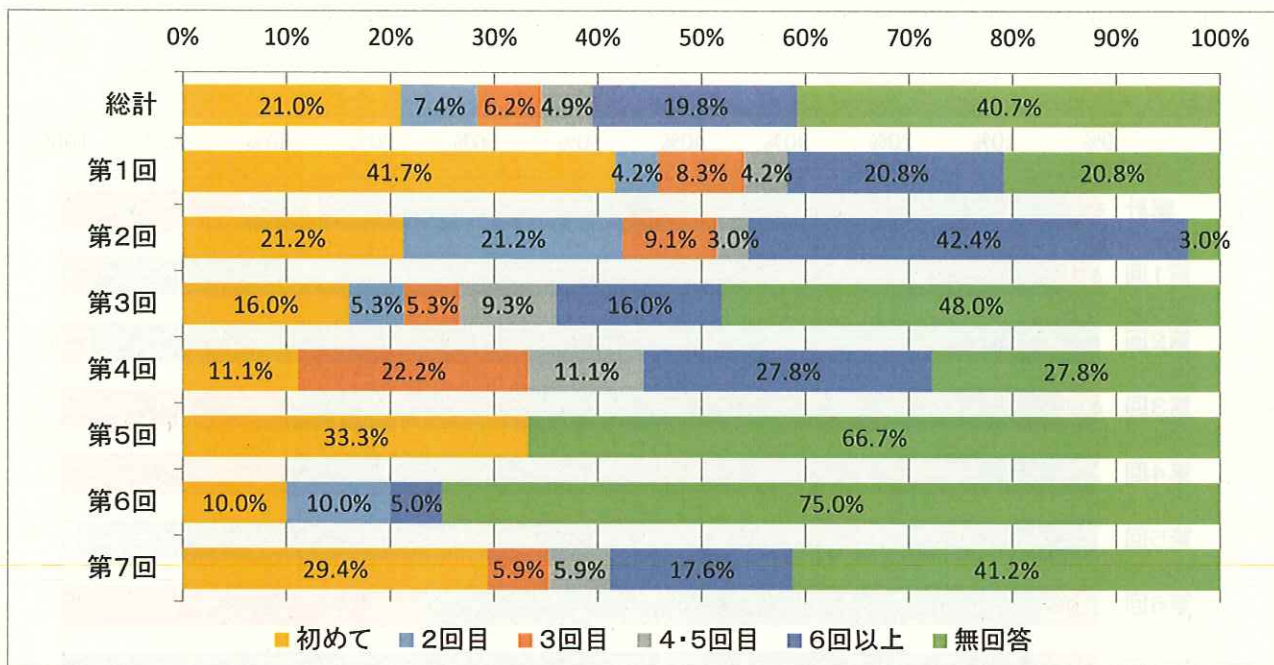


図 4-8・表 4-11 来日回数

	合計	初めて	2回目	3回目	4・5回目	6回以上	無回答
総計	162	34	12	10	8	32	66
	100.0%	21.0%	7.4%	6.2%	4.9%	19.8%	40.7%
第1回	24	10	1	2	1	5	5
	100.0%	41.7%	4.2%	8.3%	4.2%	20.8%	20.8%
第2回	33	7	7	3	1	14	1
	100.0%	21.2%	21.2%	9.1%	3.0%	42.4%	3.0%
第3回	54	8	2	2	4	6	32
	100.0%	14.8%	3.7%	3.7%	7.4%	11.1%	59.3%
第4回	11	1	0	2	1	3	4
	100.0%	9.1%	0.0%	18.2%	9.1%	27.3%	36.4%
第5回	3	1	0	0	0	0	2
	100.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%
第6回	20	2	2	0	0	1	15
	100.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%	5.0%	75.0%
第7回	17	5	0	1	1	3	7
	100.0%	29.4%	0.0%	5.9%	5.9%	17.6%	41.2%

2. 旅行目的

問7 来訪目的・期待する観光 (MA) n=162

- ・全体では、「自然・景勝地の見学」(43.8%)の割合が高く、次いで「温泉/リラックス」「紅葉・雪景色」(29.0%)、「登山・ウォーキング(25.3%)」と続く。
- ・特に、「自然・景勝地の見学」は、第1回(70.8%)と第2回(66.7%)の割合が非常に高い。銀泉台シャトルバス運行期間、高原温泉シャトルバス運行期間と重なっていることから、その割合が高くなったと考えられる。
- ・また、「紅葉・雪景色」は、黒岳の紅葉が始まった第1回調査(9/13-15)では割合が低いものの、第2回(9/21-23)、第3回(10/11-13)での割合が高くなっている。第3回目は閑散期ではあるものの、ロープウェイ乗り場周辺は紅葉の時期であったことから、回答割合が高い結果になったと考えられる。
- ・登山・ウォーキングについても、紅葉時期の第3回までの回答割合は高いものの、第4回以降(11月～)からはその回答割合が減少する傾向にある。
- ・第5回調査(1/10-12)では、ロープウェイ・チェアリフトが運休、氷瀑祭り開始前であったことから、ビジターセンターへの入込客数は大幅に減少している。その際の来訪者の傾向としては、日本人では道外・道内ともに温泉を目的に来訪しており、外国人観光客については山スキーを目的に来ているものと考えられる(調査員ヒアリングより)。

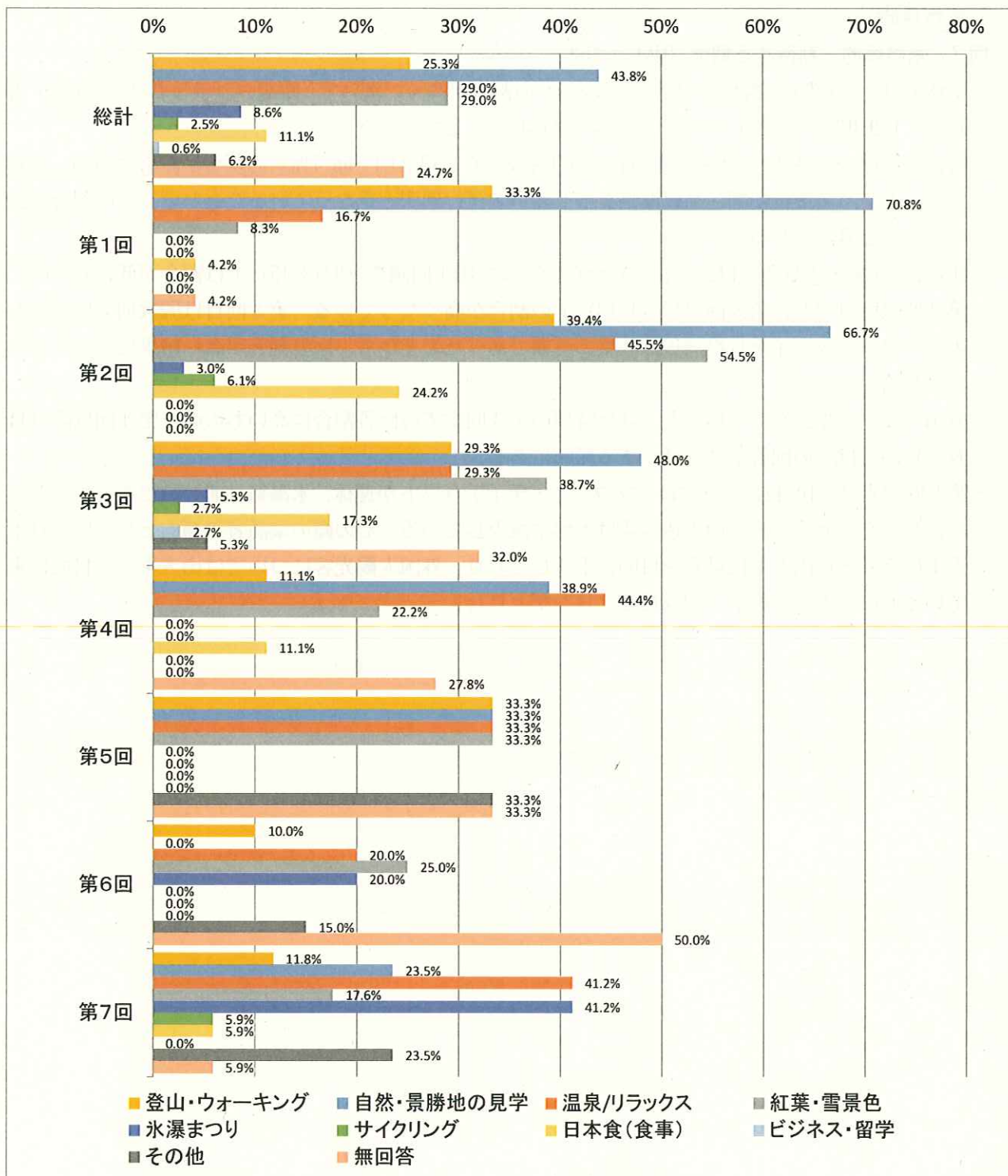


図 4-9 来訪目的・期待する観光

表 4-12 来訪目的・期待する観光

	合計	登山・ ウォーキング	自然・ 景勝地の 見学	温泉/リ ラックス	紅葉・ 雪景色	氷瀑 まつり	サイクリ ング	日本食 (食事)	ビジネス ・留学	その他	無回答
総計	162	41	71	47	47	14	4	18	1	10	40
	100.0%	25.3%	43.8%	29.0%	29.0%	8.6%	2.5%	11.1%	0.6%	6.2%	24.7%
第1回	24	8	17	4	2	0	0	1	0	0	1
	100.0%	33.3%	70.8%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%	4.2%
第2回	33	13	22	15	18	1	2	8	0	0	0
	100.0%	39.4%	66.7%	45.5%	54.5%	3.0%	6.1%	24.2%	0.0%	0.0%	0.0%
第3回	54	14	23	12	16	2	1	7	1	2	23
	100.0%	25.9%	42.6%	22.2%	29.6%	3.7%	1.9%	13.0%	1.9%	3.7%	42.6%
第4回	11	1	4	4	2	0	0	1	0	0	4
	100.0%	9.1%	36.4%	36.4%	18.2%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%	36.4%
第5回	3	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1
	100.0%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%
第6回	20	2	0	4	5	4	0	0	0	3	10
	100.0%	10.0%	0.0%	20.0%	25.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.0%	50.0%
第7回	17	2	4	7	3	7	1	1	0	4	1
	100.0%	11.8%	23.5%	41.2%	17.6%	41.2%	5.9%	5.9%	0.0%	23.5%	5.9%

問 8 来訪回数 (SA) n=162

- ・全体では、「初めて」(55.6%)の割合が非常に高い。
- ・紅葉の繁忙期(第1回・第2回調査)では、来訪が「初めて」の割合が8割を超える。また、第3回、第4回はその割合は減少するものの、無回答の割合が高いことを踏まえると、ビジターセンターに訪れる層雲峡の観光客はほとんどが「初めて」の来訪である。
- ・加えて、来日回数(問6)でも、紅葉の繁忙期(第1回・第2回調査)は2回目までが約4割を占める。そのため、案内看板やパンフレット等では、日本や層雲峡に初めて訪れる方が理解できるような、多言語表記や案内看板の整備が求められる。

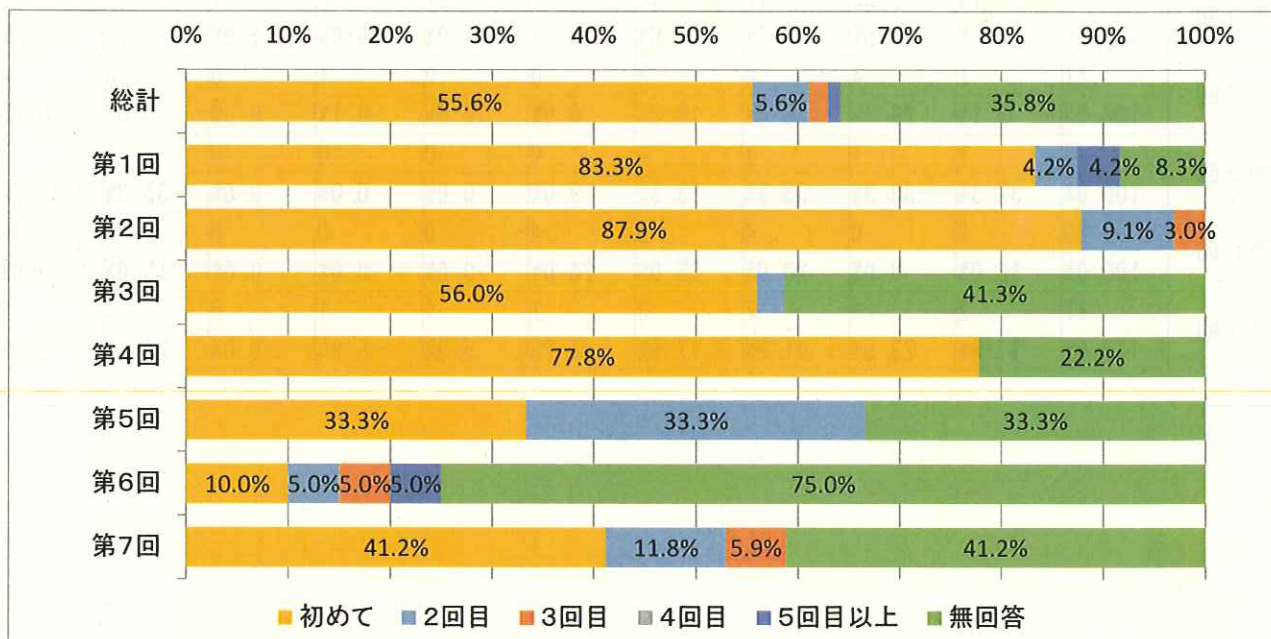


図 4-10・表 4-13 来訪回数

	合計	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	無回答
総計	162	90	9	3	0	2	58
	100.0%	55.6%	5.6%	1.9%	0.0%	1.2%	35.8%
第1回	24	20	1	0	0	1	2
	100.0%	83.3%	4.2%	0.0%	0.0%	4.2%	8.3%
第2回	33	29	3	1	0	0	0
	100.0%	87.9%	9.1%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%
第3回	54	24	1	0	0	0	29
	100.0%	44.4%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	53.7%
第4回	11	7	0	0	0	0	4
	100.0%	63.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.4%
第5回	3	1	1	0	0	0	1
	100.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
第6回	20	2	1	1	0	1	15
	100.0%	10.0%	5.0%	5.0%	0.0%	5.0%	75.0%
第7回	17	7	2	1	0	0	7
	100.0%	41.2%	11.8%	5.9%	0.0%	0.0%	41.2%

問9 滞在期間 (SA) n=162

- ・全体では、「2日」(32.7%)の割合が高く、次いで「1日」(18.5%)、「半日程度」(8.6%)と続く。
- ・無回答を含めると、90.1%の方が半日～2日程度の滞在期間となる。

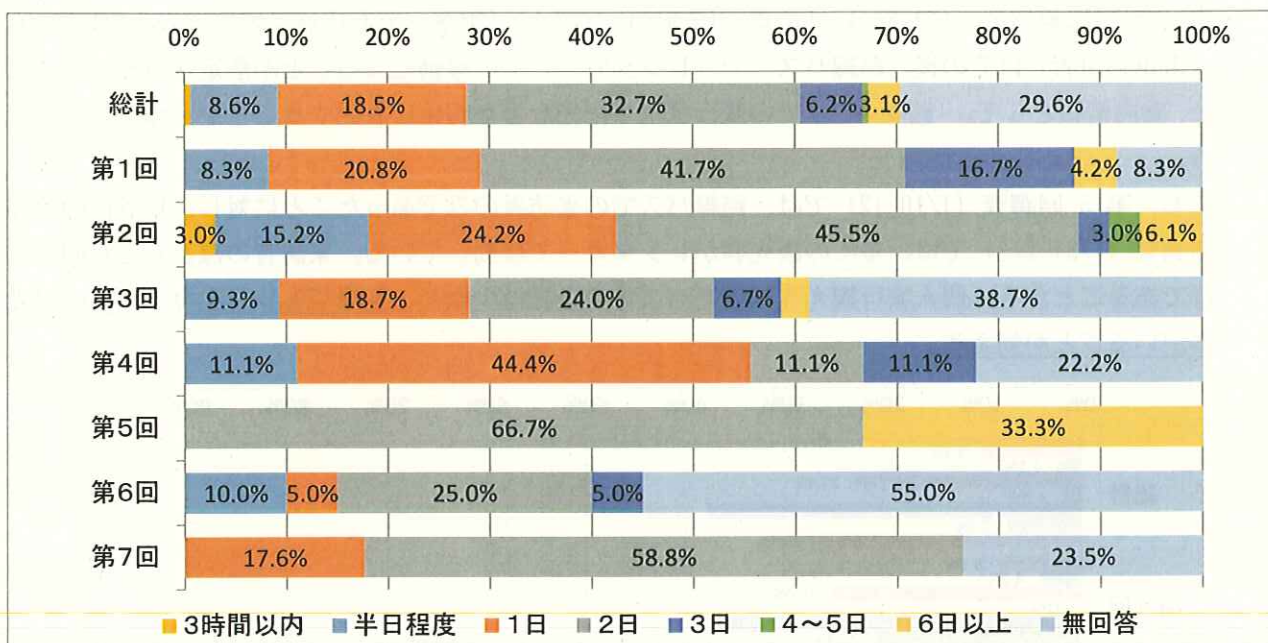


図4-11・表4-14 滞在期間

	合計	3時間以内	半日程度	1日	2日	3日	4~5日	6日以上	無回答
総計	162	1	14	30	53	10	1	5	48
	100.0%	0.6%	8.6%	18.5%	32.7%	6.2%	0.6%	3.1%	29.6%
第1回	24	0	2	5	10	4	0	1	2
	100.0%	0.0%	8.3%	20.8%	41.7%	16.7%	0.0%	4.2%	8.3%
第2回	33	1	5	8	15	1	1	2	0
	100.0%	3.0%	15.2%	24.2%	45.5%	3.0%	3.0%	6.1%	0.0%
第3回	54	0	4	9	10	3	0	1	27
	100.0%	0.0%	7.4%	16.7%	18.5%	5.6%	0.0%	1.9%	50.0%
第4回	11	0	1	4	1	1	0	0	4
	100.0%	0.0%	9.1%	36.4%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	36.4%
第5回	3	0	0	0	2	0	0	1	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%
第6回	20	0	2	1	5	1	0	0	11
	100.0%	0.0%	10.0%	5.0%	25.0%	5.0%	0.0%	0.0%	55.0%
第7回	17	0	0	3	10	0	0	0	4
	100.0%	0.0%	0.0%	17.6%	58.8%	0.0%	0.0%	0.0%	23.5%

問 10 来訪手段 (MA) n=162

- ・全体では、「レンタカー」(37.7%)の割合が非常に高い。ニーズ調査での質問内容や、情報提供ボードでの提供情報にもあるように、外国人観光客はレンタカーでの移動の際は、「マップコード」を重視する。そのため、主要観光地へのマップコードの表示が効果的と考えられる。
- ・次いで、「路線バス」(22.8%)、「電車」(9.9%)と続く。「電車」で直接層雲峡には入れないため、「電車利用者」はその後「路線バス」や「レンタカー」での移動になることが想定される。そのため、案内情報として、「路線バス」での運行状況や行先などを明確に表記することが必要と考えられる。
- ・なお、第5回調査(1/10-12)では、路線バスでの来訪者のみであったことに対し、集計前の第6回調査(1/31-2/2)では、多くの観光客がレンタカーで移動している。来訪者のほとんどが個人旅行であることから、個人旅行観光客は観光バスでの来訪は少なく、冬場でもレンタカー利用の観光客がいることが伺える。

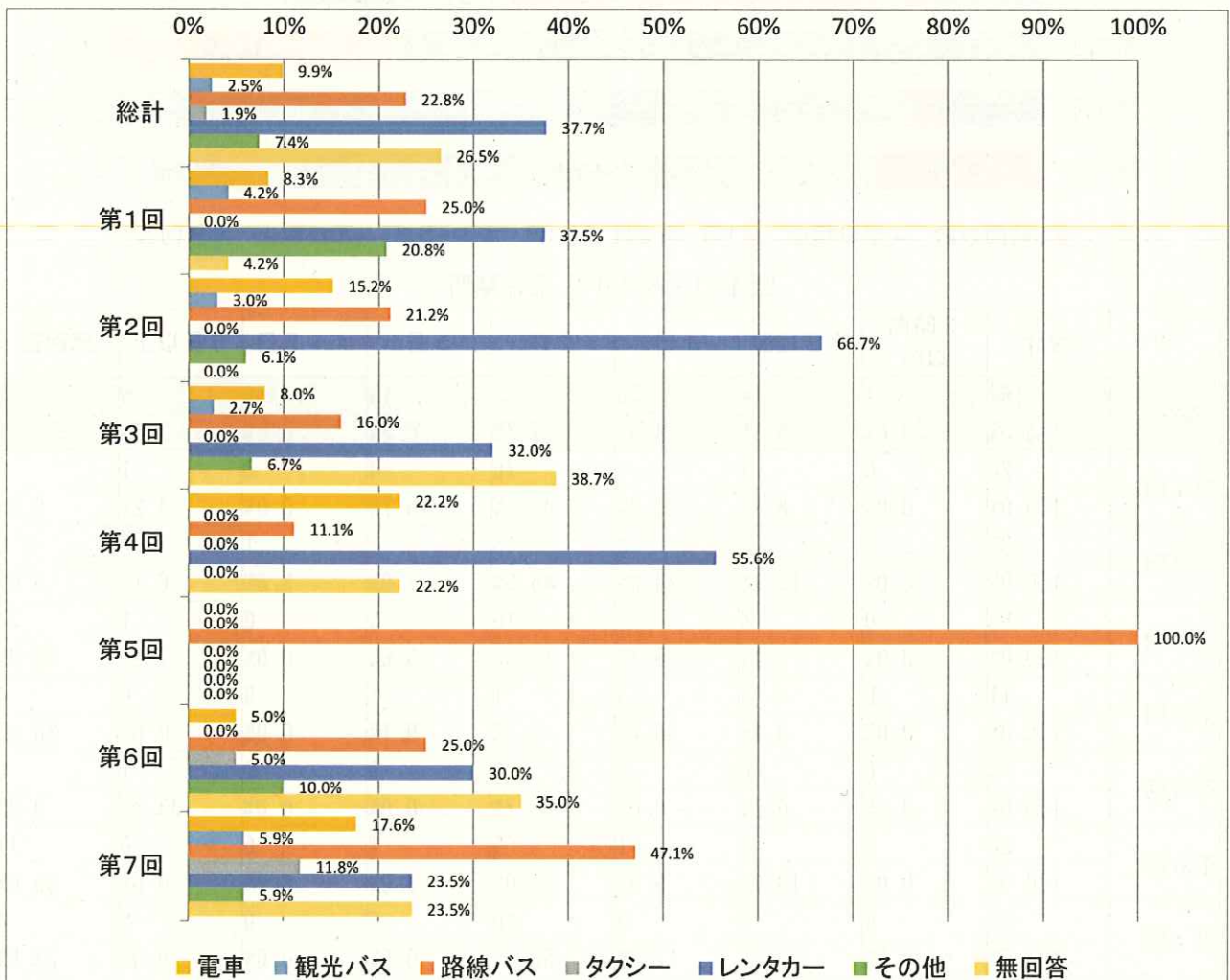


図 4-12 来訪手段

表 4-15 来訪手段

	合計	電車	観光バス	路線バス	タクシー	レンタカー	その他	無回答
総計	162	16	4	37	3	61	12	43
	100.0%	9.9%	2.5%	22.8%	1.9%	37.7%	7.4%	26.5%
第1回	24	2	1	6	0	9	5	1
	100.0%	8.3%	4.2%	25.0%	0.0%	37.5%	20.8%	4.2%
第2回	33	5	1	7	0	22	2	0
	100.0%	15.2%	3.0%	21.2%	0.0%	66.7%	6.1%	0.0%
第3回	54	3	1	7	0	15	2	27
	100.0%	5.6%	1.9%	13.0%	0.0%	27.8%	3.7%	50.0%
第4回	11	2	0	1	0	5	0	4
	100.0%	18.2%	0.0%	9.1%	0.0%	45.5%	0.0%	36.4%
第5回	3	0	0	3	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
第6回	20	1	0	5	1	6	2	7
	100.0%	5.0%	0.0%	25.0%	5.0%	30.0%	10.0%	35.0%
第7回	17	3	1	8	2	4	1	4
	100.0%	17.6%	5.9%	47.1%	11.8%	23.5%	5.9%	23.5%

問 11 来訪観光地（自由回答）

- ・全体では 66 人から回答を得られた。観光地と回答者ベースの割合を以下に示す。
- ・回答割合の上位は、「札幌市」（36.4%）、「旭川市」（34.8%）であり、北海道の道庁所在地の「札幌市」と、層雲峡からバスが運行されている「旭川市」との結びつきが強いことが伺える。
- ・また、「富良野町」や「美瑛町」など、自然・景勝地の観光地との結びつきも強い。
- ・また、道南エリアの「函館市」や道東エリアの「知床」なども含まれていることから、北海道内を広域に観光する方も含まれることが伺える。

表 4-16 来訪観光地

国名	回答数	割合	国名	回答数	割合
札幌市	24	36.4%	阿寒・阿寒湖・阿寒温泉	5	7.6%
旭川市	23	34.8%	旭岳	5	7.6%
富良野町	14	21.2%	知床	5	7.6%
函館市	9	13.6%	紅葉谷・層雲峡	3	4.5%
美瑛町	9	13.6%	旭山動物園	2	3.0%
登別市	8	12.1%	網走市	2	3.0%
小樽市	7	10.6%	支笏湖	2	3.0%
洞爺・洞爺湖	7	10.6%	ニセコ	2	3.0%
黒岳・大雪山	6	9.1%	その他（1件）	13	19.7%
東京	6	9.1%	合計	152	230.3%

3. 情報提供

問 12 出国前情報取得手段 (MA) n=162

・全体では、「インターネット」(37.7%)の割合が高い。次いで、「ガイドブック」(23.5%)と続き、無回答を除くと、上記2項目以外は10%以下の回答であることから、ビジターセンターを訪れる観光客の情報収集手段としては、観光客自らがインターネットや雑誌で情報を収集する割合が高いことが伺える。

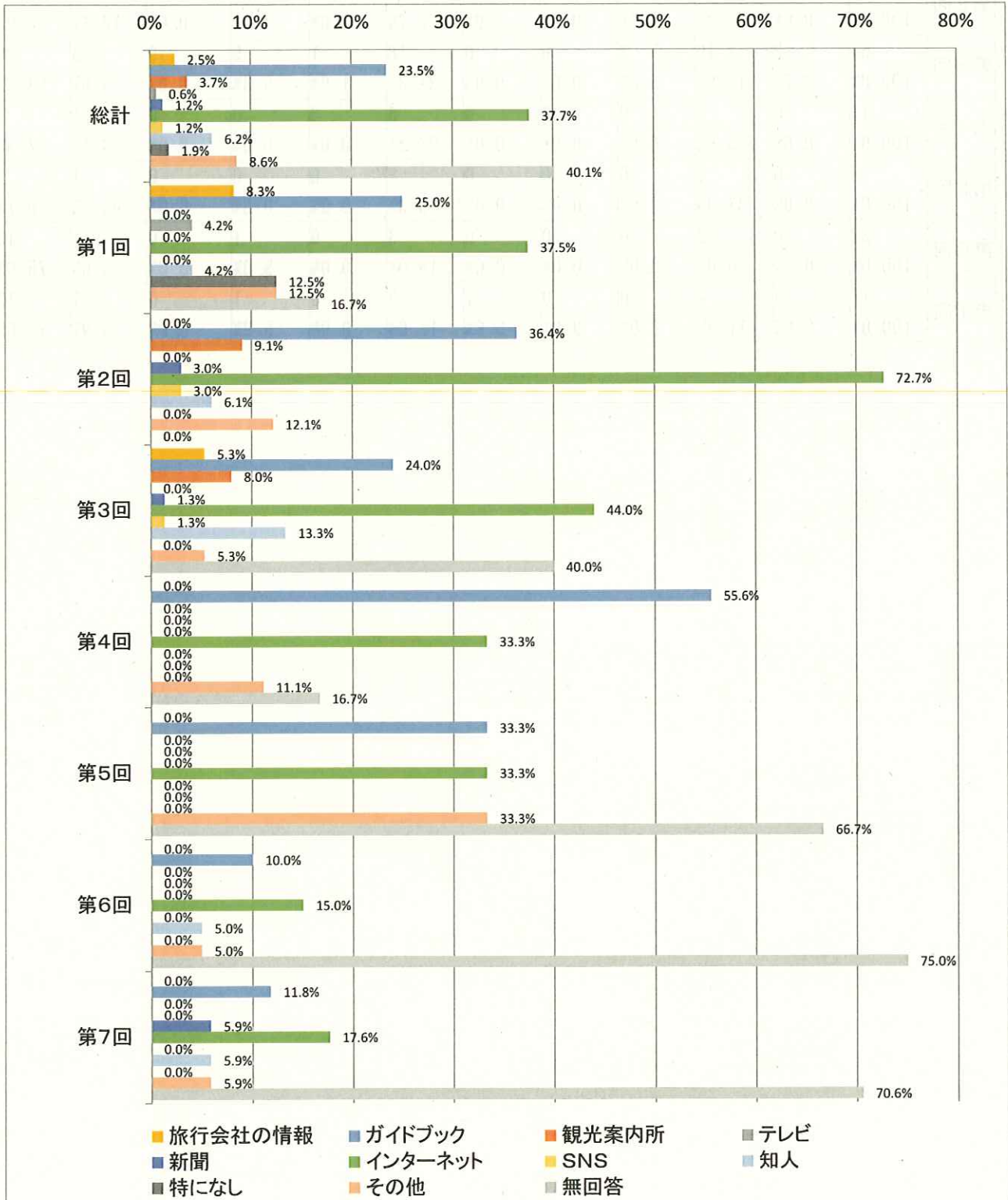


図 4-13 出国前情報取得手段

表 4-17 出国前情報取得手段

	合計	旅行会社 の情報	ガイドブ ック	観光 案内所	テレビ	新聞	インター ネット	SNS	知人	特になし	その他	無回答
総計	162	4	38	6	1	2	61	2	10	3	14	65
	100.0%	2.5%	23.5%	3.7%	0.6%	1.2%	37.7%	1.2%	6.2%	1.9%	8.6%	40.1%
第1回	24	2	6	0	1	0	9	0	1	3	3	4
	100.0%	8.3%	25.0%	0.0%	4.2%	0.0%	37.5%	0.0%	4.2%	12.5%	12.5%	16.7%
第2回	33	0	12	3	0	1	24	1	2	0	4	0
	100.0%	0.0%	36.4%	9.1%	0.0%	3.0%	72.7%	3.0%	6.1%	0.0%	12.1%	0.0%
第3回	54	2	10	3	0	0	18	1	5	0	3	29
	100.0%	3.7%	18.5%	5.6%	0.0%	0.0%	33.3%	1.9%	9.3%	0.0%	5.6%	53.7%
第4回	11	0	5	0	0	0	3	0	0	0	1	3
	100.0%	0.0%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	27.3%
第5回	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	2
	100.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%
第6回	20	0	2	0	0	0	3	0	1	0	1	15
	100.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.0%	0.0%	5.0%	0.0%	5.0%	75.0%
第7回	17	0	2	0	0	1	3	0	1	0	1	12
	100.0%	0.0%	11.8%	0.0%	0.0%	5.9%	17.6%	0.0%	5.9%	0.0%	5.9%	70.6%

問 13 入国後情報取得手段 (MA) n=162

- ・全体では、「インターネット」(28.4%)の割合が高い。次いで、「観光案内所」(22.8%)、「ガイドブック」(13.6%)と続き、無回答を除くと、上記3項目以外は10%以下の回答であった。一方、「添乗員や通訳」は0.6%の回答であった。
- ・本調査結果は、「個人旅行」の旅行形態が主であることから、「添乗員や通訳」などの同行者から情報を得るのではなく、「インターネット」や「観光案内所」など、外国人観光客が自ら情報を収集することが伺える。
- ・そのため、受入れ環境の魅力を高めるためには、「インターネット環境」ではwifiスポットの整備や、宿泊・施設内での無料PCコーナーの整備や、観光案内所での多言語での案内などが求められていると考えられる。

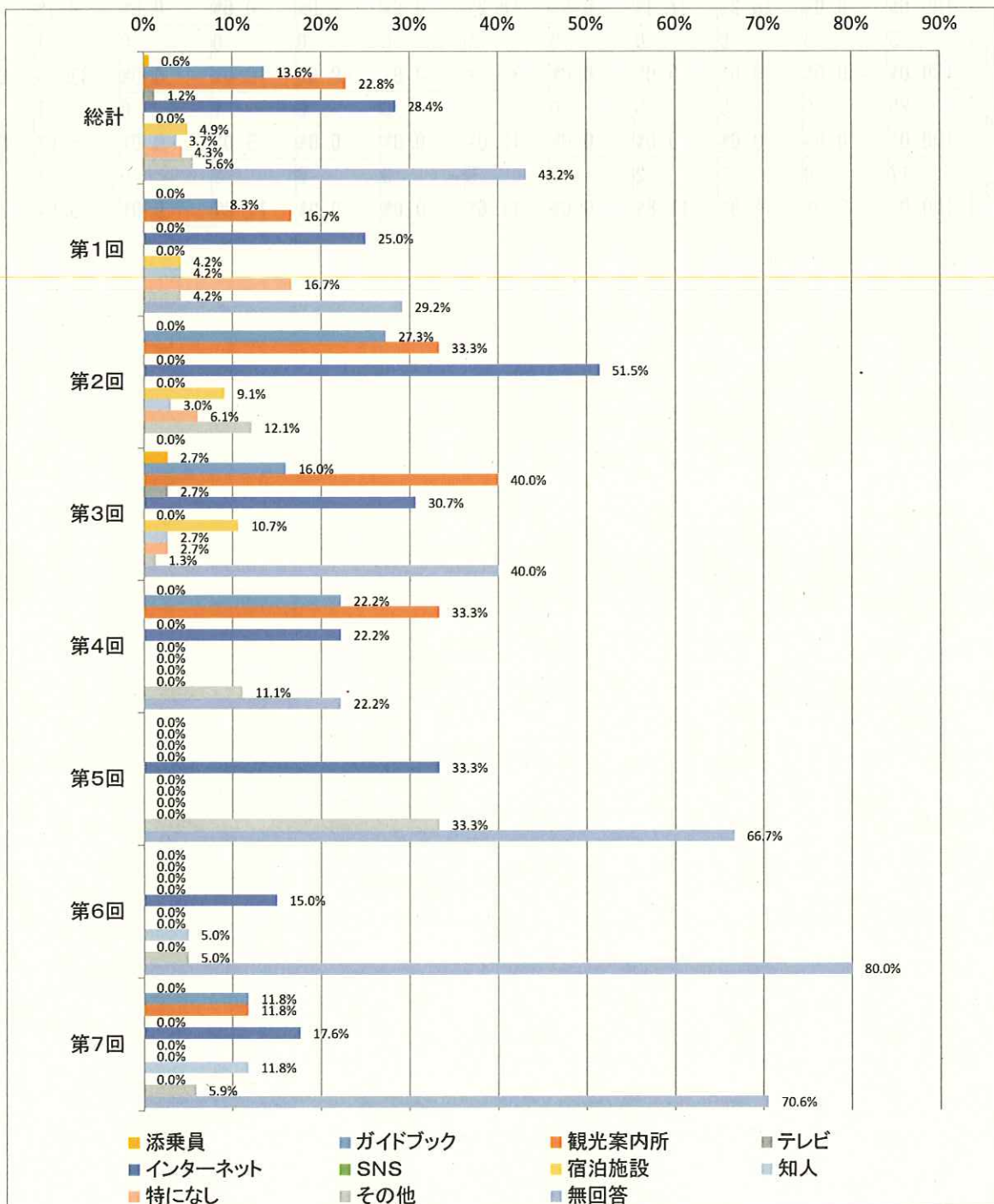


図 4-14 出国前情報取得手段

表 4-18 出国前情報取得手段

	合計	添乗員	ガイドブ ック	観光案内 所	テレビ	インター ネット	SNS	宿泊施設	知人	特になし	その他	無回答
総計	162	1	22	37	2	46	0	8	6	7	9	70
	100.0%	0.6%	13.6%	22.8%	1.2%	28.4%	0.0%	4.9%	3.7%	4.3%	5.6%	43.2%
第1回	24	0	2	4	0	6	0	1	1	4	1	7
	100.0%	0.0%	8.3%	16.7%	0.0%	25.0%	0.0%	4.2%	4.2%	16.7%	4.2%	29.2%
第2回	33	0	9	11	0	17	0	3	1	2	4	0
	100.0%	0.0%	27.3%	33.3%	0.0%	51.5%	0.0%	9.1%	3.0%	6.1%	12.1%	0.0%
第3回	54	1	7	17	2	14	0	4	1	1	0	28
	100.0%	1.9%	13.0%	31.5%	3.7%	25.9%	0.0%	7.4%	1.9%	1.9%	0.0%	51.9%
第4回	11	0	2	3	0	2	0	0	0	0	1	4
	100.0%	0.0%	18.2%	27.3%	0.0%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	36.4%
第5回	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%
第6回	20	0	0	0	0	3	0	0	1	0	1	16
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	5.0%	80.0%
第7回	17	0	2	2	0	3	0	0	2	0	1	12
	100.0%	0.0%	11.8%	11.8%	0.0%	17.6%	0.0%	0.0%	11.8%	0.0%	5.9%	70.6%

問 14 層雲峡周辺で必要とする情報（案内・パンフレット・サイン）及び外国語表記（MA） n=162

・全体では、「層雲峡の自然案内」(25.9%)の割合が高い。次いで、「wi-fi のフリースポット」(18.5%)、「街歩き・散策・飲食店マップ」(15.4%)、「層雲峡の観光パンフレット(14.8%)」と続く。以上から、主たる情報発信としては、「自然案内」、「街歩き・散策・飲食店」、「wi-fi の設置箇所」の情報となり、その手段として、「観光パンフレット」、「wi-fi (インターネット)」が求められている。

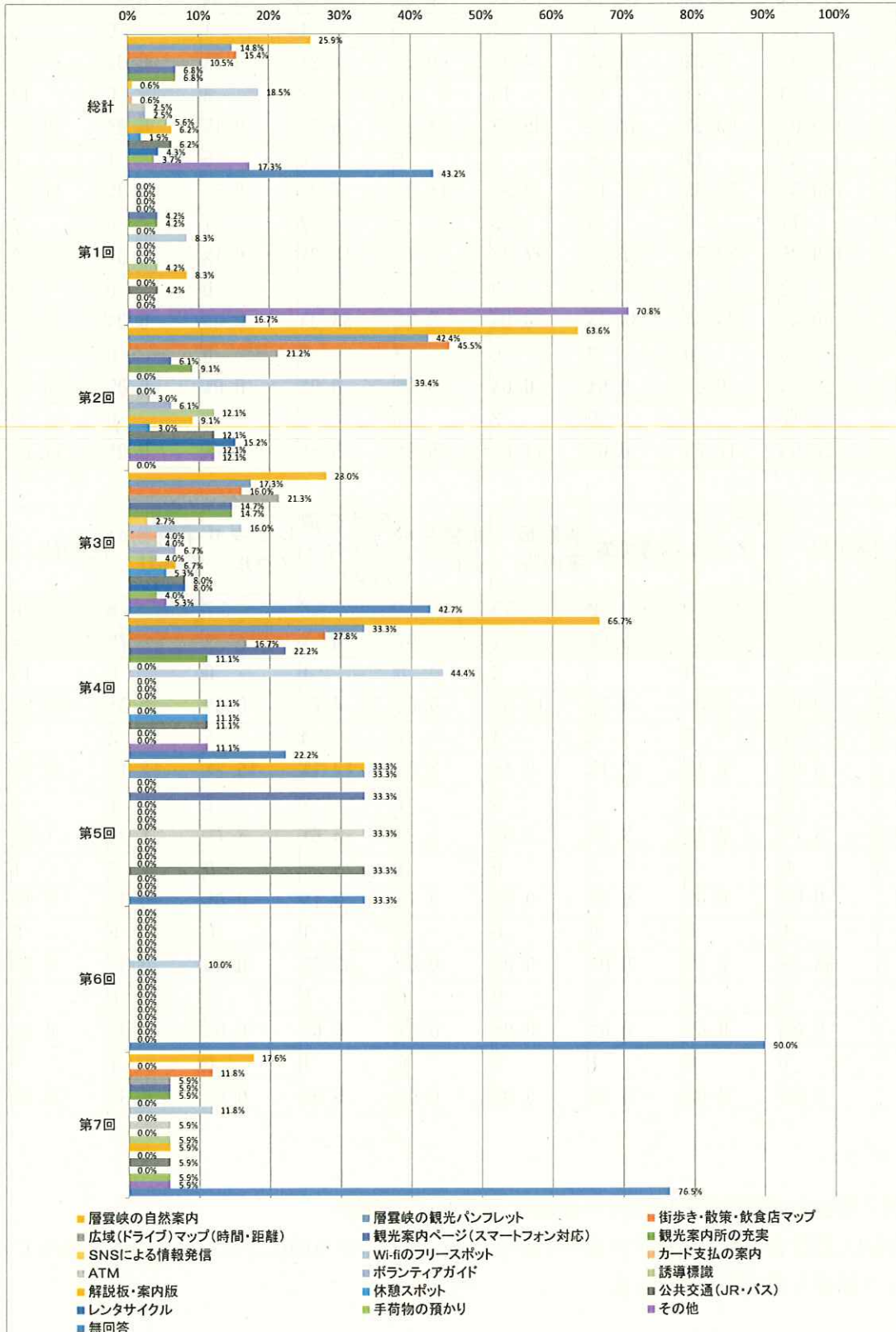


図 4-15 来訪手段

表 4-19 来訪手段

	合計	層雲峡の 自然案内	層雲峡の 観光パン フレット	街歩き・ 散策・飲 食店マッ プ	広域（ド ライブ） マップ （時間・ 距離）	観光案内 ページ （スマー トフォン 対応）	観光案内 所の充実	SNSに よる情報 発信	Wi-fiの フリース ポット	カード支 払の案内
総計	162	42	24	25	17	11	11	1	30	1
	100.0%	25.9%	14.8%	15.4%	10.5%	6.8%	6.8%	0.6%	18.5%	0.6%
第1回	24	2	0	1	0	1	1	0	3	0
	100.0%	8.3%	0.0%	4.2%	0.0%	4.2%	4.2%	0.0%	12.5%	0.0%
第2回	33	21	14	15	8	2	3	0	13	0
	100.0%	63.6%	42.4%	45.5%	24.2%	6.1%	9.1%	0.0%	39.4%	0.0%
第3回	54	11	6	5	8	4	5	1	6	1
	100.0%	20.4%	11.1%	9.3%	14.8%	7.4%	9.3%	1.9%	11.1%	1.9%
第4回	11	6	3	3	1	2	1	0	4	0
	100.0%	54.5%	27.3%	27.3%	9.1%	18.2%	9.1%	0.0%	36.4%	0.0%
第5回	3	1	1	0	0	1	0	0	0	0
	100.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
第6回	20	0	0	0	0	0	0	0	2	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%
第7回	17	3	0	2	1	1	1	0	2	0
	100.0%	17.6%	0.0%	11.8%	5.9%	5.9%	5.9%	0.0%	11.8%	0.0%

	A T M	ボランテ ィアガイ ド	誘導標識	解説板・ 案内版	休憩スポ ット	公共交通 （J R・ バス）	レンタサ イクル	手荷物の 預かり	その他	無回答
総計	4	4	9	10	3	10	7	6	28	70
	2.5%	2.5%	5.6%	6.2%	1.9%	6.2%	4.3%	3.7%	17.3%	43.2%
第1回	0	0	1	3	0	1	0	0	13	4
	0.0%	0.0%	4.2%	12.5%	0.0%	4.2%	0.0%	0.0%	54.2%	16.7%
第2回	1	2	4	3	1	4	5	4	4	0
	3.0%	6.1%	12.1%	9.1%	3.0%	12.1%	15.2%	12.1%	12.1%	0.0%
第3回	2	2	2	3	1	3	2	1	4	30
	3.7%	3.7%	3.7%	5.6%	1.9%	5.6%	3.7%	1.9%	7.4%	55.6%
第4回	0	0	1	0	1	1	0	0	1	4
	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%	36.4%
第5回	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
第6回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90.0%
第7回	1	0	1	1	0	1	0	1	1	13
	5.9%	0.0%	5.9%	5.9%	0.0%	5.9%	0.0%	5.9%	5.9%	76.5%

＜外国人旅行者の層雲峡地区に対する意向・動向 まとめ＞

- ・外国人旅行者の意向は以下の通りである。また、関連する問については、観光案内所でのヒアリング結果も踏まえて整理した。

◆基本属性

- ・国籍では、「香港」(27.2%)の割合が高く、次いで「台湾」(13.0%)と続く。各調査時期で見ても、香港の割合が一番高く、どの季節でも層雲峡ビジターセンターに訪れる外国人の割合として高いことが伺える(問1)。
- ・観光案内所に訪れる外国人の割合は、アジア7割、欧米3割である。外国人観光客のほとんどが英語での対応で通じる(観光案内所)。
- ・年齢では、「20代」(32.1%)の割合が高く、次いで「30代」(29.0%)、「40代」(16.0%)と続き、若年層の観光客が多く訪れる傾向にあることから、それらに対応した情報発信が求められる(問3)。
- ・全体では、「個人旅行」(79.6%)の割合が非常に高い。そのため、ビジターセンターに訪れる観光客は、ほとんどが個人で航空券等を手配するなど、観光地の選択が自由に選べることが想定される(問5)。
- ・一方、パッケージツアーの割合は非常に低い。これは、パッケージツアーにはガイド付な旅行が多いこと、自由な時間を取るのが難しいことなどから、ビジターセンターへの来訪者は少ないものと考えられる(問5)。
- ・観光案内所に訪れる外国人は、ツアーではなく、個人申し込みの客がほとんどである(観光案内所)。
- ・紅葉の繁忙期(第1回・第2回調査)では、来日が「初めて」・「2回目」の割合が高い一方、閑散期の第3回・4回では、その割合は大幅に減少する(問6)。

◆旅行目的

- ・来訪目的・期待する観光では、「自然・景勝地の見学」(43.8%)の割合が高く、次いで「温泉／リラックス」「紅葉・雪景色」(29.0%)、「登山・ウォーキング」(25.3%)と続く(問7)。
- ・特に、「自然・景勝地の見学」は、第1回(70.8%)と第2回(66.7%)の割合が非常に高い。銀泉台シャトルバス運行期間、高原温泉シャトルバス運行期間と重なっていることから、その割合が高くなったと考えられる(問7)。
- ・また、「紅葉・雪景色」は、黒岳の紅葉が始まった第1回調査(9/13-15)では割合が低いものの、第2回(9/21-23)、第3回(10/11-13)での割合が高くなっている。第3回目は閑散期ではあるものの、ロープウェイ乗り場周辺は紅葉の時期であったことから、回答割合が高い結果になったと考えられる(問7)。
- ・登山・ウォーキングについても、紅葉時期の第3回までの回答割合は高いものの、第4回以降(11月～)からはその回答割合が減少する傾向にある(問7)。
- ・第5回調査(1/10-12)では、ロープウェイ・チェアリフトが運休、氷瀑祭り開始前であったことから、ビジターセンターへの入込客数は大幅に減少している。その際の来訪者の傾向としては、日本人では道外・道内ともに温泉を目的に来訪しており、外国人観光客については山スキーを目的に来ているものと考えられる(調査員ヒアリングより)(問7)。
- ・来訪回数では、紅葉の繁忙期(第1・2回調査)では、来訪が「初めて」の割合が8割を超える。また、第3回、第4回目はその割合は減少するものの、無回答の割合が高いことを踏まえると、ビジターセンターに訪れる層雲峡の観光客はほとんどが「初めて」の来訪である(問8)。
- ・滞在期間では、「2日」(32.7%)の割合が高く、次いで「1日」(18.5%)、「半日程度」(8.6%)と続く(問9)。

- ・ 来訪手段では、「レンタカー」(37.7%)の割合が非常に高い。また、冬場でもレンタカー利用の観光客が存在する。ニーズ調査での質問内容や、情報提供ボードでの提供情報にもあるように、外国人観光客はレンタカーでの移動の際は、「マップコード」を重視する。そのため、主要観光地へのマップコードの表示が効果的と考えられる(問10)。
- ・ 来訪観光地の上位は、「札幌市」(36.4%)、「旭川市」(34.8%)であり、道庁所在地の「札幌市」と、層雲峡からバスが運行されている「旭川市」との結びつきが強いことが伺える。また、「富良野町」や「美瑛町」など、自然・景勝地の観光地との結びつきも強い(問11)。

◆情報提供

- ・ 出国前情報取得手段では、「インターネット」(37.7%)の割合が高い。次いで、「ガイドブック」(23.5%)と続く(問12)。
- ・ 入国後情報取得手段でも、「インターネット」(28.4%)の割合が高い。次いで、「観光案内所」(22.8%)、「ガイドブック」(13.6%)と続き、無回答を除くと、上記3項目以外は10%以下の回答であった。一方、「添乗員や通訳」は0.6%の回答であった(問13)。
- ・ 本調査結果は、「個人旅行」の旅行形態が主であることから、「添乗員や通訳」などの同行者から情報を得るのではなく、「インターネット」や「観光案内所」など、外国人観光客が自ら情報を収集することが伺える。そのため、受入れ環境の魅力を高めるためには、「インターネット環境」ではwifiスポットの整備や、宿泊・施設内での無料PCコーナーの整備や、観光案内所での多言語での案内などが求められていると考えられる(問13)。
- ・ 層雲峡周辺で必要とする情報及び外国語表記では、「層雲峡の自然案内」(25.9%)の割合が高い。次いで、「wi-fiのフリースポット」(18.5%)、「街歩き・散策・飲食店マップ」(15.4%)、「層雲峡の観光パンフレット」(14.8%)と続く。以上から、主たる情報発信としては、「自然案内」、「街歩き・散策・飲食店」、「wi-fiの設置箇所」の情報となり、その手段として、「観光パンフレット」、「wi-fi(インターネット)」が求められている(問14)

以上の外国人観光客の動向調査の結果をまとめると、下記の通りとなり、これらの属性やニーズを把握した外国人観光客の受入環境の整備が求められる。

- ・アジアの利用客は多いが、外国人観光客のほとんどが英語での対応で通じる。
- ・若年層の観光客が多く訪れる傾向にあることから、それらに対応した情報発信が必要
- ・パッケージツアーの割合は非常に低く、個人旅行の割合が非常に高い。そのため、入国後情報取得手段では、「インターネット」、「観光案内所」、「ガイドブック」が上位に上げられ、外国人観光客が自ら情報を収集することから、それらの機能強化が求められる。
- ・紅葉の繁忙期（第1回・第2回調査）では、来日が初めてなどビギナーな来訪者が多いことに対し、紅葉閑散期の閑散期の第3回・4回はビギナーの来訪者は少なくなるなど、傾向が異なる。
- ・来訪目的・期待する観光の上位は、「自然・景勝地の見学」、「紅葉・雪景色」、「登山・ウォーキング（29.6%）」、「温泉／リラックス」が上位に上がるが、時期により傾向が異なる。「自然・景勝地の見学」は、9月調査時の割合が非常に高い。また、「紅葉・雪景色」は、黒岳の紅葉が始まった9月中旬よりも、9月下旬から10月上旬でのニーズが高い。また、登山・ウォーキングについても、10月上旬までの回答割合は高いものの、11月以降のニーズは減少する。なお、冬場に訪れる目的は山スキーなどが上げられる。
- ・個人旅行の割合が高いことから、来訪手段では「レンタカー」の割合が高く、冬場でも同様に利用されている。
- ・層雲峡周辺で必要とする情報及び外国語表記では、「自然案内」、「街歩き・散策・飲食店」、「wi-fiの設置箇所」の情報が求められており、その手段として、「観光パンフレット」、「wi-fi（インターネット）」が求められている。

5. 情報提供ツールの更新

5-1 質問回答集の訳作成と更新

1) 層雲峡ビジターセンター、観光案内所等へのヒアリング

「層雲峡集団施設地区の現地踏査」時に、層雲峡ビジターセンター、観光案内所等で外国人旅行者から受ける主な問い合わせ内容をヒアリングし、質問回答集として質問とそれに対する回答の整理を行うとともに、英訳を行った。

質問回答集としての質問とそれに対する回答を整理するため、層雲峡ビジターセンター、観光案内所へヒアリング調査を行った。

ヒアリング結果を以下に示す。ヒアリング結果では、主な質問項目と内容については確認できたが、回答内容については明確なものが得られなかった。

そのため、「外国人旅行者ニーズ把握調査結果」を踏まえ、主な質問とその回答(案)を整理し、その内容を層雲峡ビジターセンター及び観光案内所に確認していただき、追記・修正を行うこととする。

<層雲峡ビジターセンターヒアリング>

対 応 者：層雲峡ビジターセンター 鈴木氏他(外国語対応)

表 5-1 聞き取り内容の項目と主な意見

項目	主な意見
1. 問い合わせ内容について	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジターセンター内での外国人対応を主に実施している。対応した外国人の人数は取りまとめているため、提供することは可能である(上川自然保護官事務所経由にて)。 ・主な意見は、大雪山・黒岳の山の情報と、観光の情報に二分化される。そのため、取りまとめとしても大雪山・黒岳の山の情報と、観光の情報へ分けた方が良い。
2. 観光に関する質問について 1) 観光地	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせの多い観光地は、ニーズ調査でも多く意見のある、「銀河の滝・流星の滝」、「紅葉谷」、「大雪湖」、「銀泉台」、「双瀑台」、「層雲峡園地」、「大函」などである。 ・冬場では、「銀河の滝・流星の滝」の駐車場は除雪しているが、雪のために行けない観光地があるため、そのような季節に関しての観光地アクセスの情報は必要となる。 ・必要な情報は移動時間と距離である。車、徒歩、自転車など、移動手段により伝える情報が異なる。それらを伝える必要がある。
2) 食事案内	<ul style="list-style-type: none"> ・食事の場所が問われることも多い。ただし、冬場定休日の店も多いことから、休館日の情報も伝える必要がある。
3) 温泉案内	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせの多い内容。日帰り入浴が出来る箇所はどこにあるのか、営業時間や料金の説明が多い。ただし、民間の立寄り湯は、混雑時に断られる可能性があることを注意事項に追記する必要がある。 ・そのため、黒岳の湯の情報をメインに伝える必要がある。ただし、冬期の利用が出来ないことから、その注意事項の説明書きは必要になる。
4) 宿泊地	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊地の問い合わせ内容については、ホテルの場所の案内程度である。
5) 交通案内	<ul style="list-style-type: none"> ・交通の案内は、タクシーとバスと駐車場の案内程度である。
6) ロープウェイ乗り場の案内	<ul style="list-style-type: none"> ・運行情報(運行してない時)は、貼り紙で案内している。 ・ロープウェイ乗り場に近ことから、運行情報などの問い合わせが多い。
7) 周辺の観光地案内	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺の観光地の問い合わせは旭川、網走、阿寒湖、知床などである。
3. 山に関する質問について	<ul style="list-style-type: none"> ・主な質問は、前回提供した、質問集一覧の内容を参照してほしい。

＜観光案内所ヒアリング＞

対 応 者：層雲峡観光案内所 亀井氏（外国語対応）

表 5-2 聞き取り内容の項目と主な意見

項目	主な意見
1. 層雲峡の観光案内	<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所は2名体制で従事している。主には日本語の対応であり、英語での案内は困難な状況である。 ・バスの案内所と隣接しているため、案内所に訪れる観光客は、主に公共交通の利用者が多い。また、バスの利用者がメインとなる。 ・そのため、層雲峡内の移動手段は、バスもしくは徒歩、わずかであるが自転車の方である。
2. 問い合わせの多い観光地	<ul style="list-style-type: none"> ・観光の案内であれば、「銀河の滝・流星の滝」、「紅葉谷」、「大雪湖」の問い合わせが多い。 ・観光地の案内は、どこにあるかの位置情報や、公共交通手段の問い合わせが多い。また、冬期は観光地までのバスが無くなることから、案内が難しい。 ・それ以外の主要な観光地は、徒歩では来訪するのが難しく、またバスも無い。 ・問い合わせ内容は、歩いて行ける観光地の距離及び時間が多い。レンタカー来訪者が少ないことから、車で何分、観光地のマップコードの問い合わせは少ない。
3. 飲食店案内	<ul style="list-style-type: none"> ・周辺の食事場所を聞かれることが多い。その際は、層雲峡温泉ミニ観光マップ「Sounkyo hot spring」で説明をする。非常に使い勝手が良い。
4. 宿泊地	<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊地を確認するために訪れることは少ない。 ・ビジターセンターに来訪する外国人観光客に対しては、ビジターセンターから観光案内所に連絡が入る体制になっている。 ・また、バス停機能を有しているため、宿泊客の送迎バスと勘違いされることが多い。ホテルからの送迎バスを問われた際は、名前と予約番号を確認し、各ホテルへ連絡して迎えに来てもらう対応を行っている。
5. バス路線（交通案内）の問い合わせ	<ul style="list-style-type: none"> ・路線バスに対する問い合わせが多い。路線バスの乗り方について、指を指しながら料金の後払いについても案内はできている。 ・外国人の問い合わせは、バスの乗り方や行き先の案内が多い。 ・路線バスの行先の確認は、主に札幌と旭川である。その中で間違いやすいのは、旭川行きは直通ではなく、上川経由となり、上川止まりのバスも間違えて乗ってしまうことがある（すべて旭川行と勘違いしている） ・また、札幌から、JRやバスで来て、次のバスで買えるなど、短い滞在期間の人もある。
6. ロープウェイ乗り場の案内	<ul style="list-style-type: none"> ・運行情報（運行してない時）は、貼り紙で案内している。 ・問い合わせ内容は、どこに乗り場があるか、動いているかなど。ロープウェイの先の黒岳の問い合わせは特になし。
7. 観光案内、見どころ	<ul style="list-style-type: none"> ・観光はピンポイントの質問が多く、その際は答えている。 ・見どころの案内については、時間を持て余している観光客に対する案内となり、なかなか難しい。またバスの停留所も兼ねていることから、そのような問い合わせは少ない。
8. 入込客数について	<ul style="list-style-type: none"> ・上川観光協会でも入込客数を整理している。外国人はアジア7、欧米3の割合である。また、ツアーではなく、個人申し込みの客がほとんどであり、日本人と外国人の割合は5：5である。
9. 情報提供パネルについて	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光客に対し、情報提供パネルの視認性は高い。ロープウェイ乗り場を確認する方も多く、情報提供としては非常に役立っており、ぜひ続けていただきたい。

2) 質問回答集の訳作成と更新

上記のヒアリング及び「外国人旅行者ニーズ把握調査結果」を踏まえ、主な質問とその回答（案）を整理し、ビジターセンタースタッフとの打ち合わせを踏まえ、質問回答集を作成し、質問及び回答について英訳した。

また、ヒアリングでも整理した通り、質問回答集については、観光編と登山編に分けるとともに、設問の回答は秋 ver (紅葉時) と冬 ver (紅葉後) の2パターン作成した。質問回答集の観光編及び登山編の一例を以下に示し、本編は巻末資料-7に示す。

表 5-3 質問回答集 (観光編 一部)

回答分類	キーワード	質問内容	紅葉前 ver (秋 ver) 10月まで	紅葉後 ver (冬 ver) 11月以降
県民利用施設 個別ヒアリング 観光地	景観	What are the must-see locations in Soukyo?	Must-see locations include Ginge no Taki and Ryuzen no Taki Falls, Shibukawa, Okubo, Lake Tawatsuki, the ropeway, and the hot springs. However, in winter, certain locations may not be accessible due to restrictions.	Must-see locations include Ginge no Taki and Ryuzen no Taki Falls, Shibukawa, Okubo, Lake Tawatsuki, the ropeway, and the hot springs. However, in winter, certain locations may not be accessible due to restrictions.
		What are the must-see locations in Soukyo that are accessible by car?	Must-see locations accessible by car include Ginge no Taki and Ryuzen no Taki Falls, Shibukawa, Okubo, and Lake Tawatsuki (50%).	Must-see locations accessible by car include Ginge no Taki and Ryuzen no Taki Falls, Shibukawa, Okubo, and Lake Tawatsuki (50%).
県民利用施設 観光地	景観	What are the must-see locations in Soukyo that are within walking distance?	You can access Ginge no Taki Falls, Ryuzen no Taki Falls, and Okubo from the town center of Soukyo. It is possible to walk up to Shibukawa from the Soukyo station. Ginge no Taki and Ryuzen no Taki Falls are around 2km away.	You can access Ginge no Taki Falls, Ryuzen no Taki Falls, and Okubo from the town center of Soukyo. It is possible to walk up to Shibukawa from the Soukyo station. Ginge no Taki and Ryuzen no Taki Falls are around 2km away.
		What is the best way to spend one or three hours in Soukyo?	A great way to spend three hours is by walking to Mamiyuden Valley, Ginge no Taki Falls, and Ryuzen no Taki Falls.	A great way to spend three hours is by walking to Mamiyuden Valley, Ginge no Taki Falls, and Ryuzen no Taki Falls.
県民利用施設 観光地	景観	What are some locations that I can walk to easily?	Mamiyuden Valley and Shibukawa are within a comfortable walking distance. Even just a stroll around the Soukyo district is nice.	Mamiyuden Valley and Shibukawa are within a comfortable walking distance. Even just a stroll around the Soukyo district is nice.
		How do I get to Kogen Onsen Hot Springs (車道利用車)	There is a shuttle bus that runs from the Soukyo bus stop to the Kogen Onsen Hot Springs. From there, you have to change buses and get a second shuttle bus up to Kogen Onsen Hot Springs. The bus has the same schedule as the Kogen Onsen Hot Springs bus from Soukyo. It is 10 and costs 500 yen each way.	There is a shuttle bus that runs from the Soukyo bus stop to the Kogen Onsen Hot Springs. From there, you have to change buses and get a second shuttle bus up to Kogen Onsen Hot Springs. The bus has the same schedule as the Kogen Onsen Hot Springs bus from Soukyo. It is 10 and costs 500 yen each way.
県民利用施設 観光地	景観	How do I get to Shibukawa?	The 3 kilometer drive up to the Shibukawa carpark takes about 5 minutes from Soukyo. From the carpark, it is about a 20 minute hike up to Shibukawa. The map code is 024, 171, 001 (021).	The 3 kilometer drive up to the Shibukawa carpark takes about 5 minutes from Soukyo. From the carpark, it is about a 20 minute hike up to Shibukawa. The map code is 024, 171, 001 (021).
		How do I get to Okubo?	The 8 kilometer drive up to Okubo takes about 15 minutes from Soukyo. You will need to change cars at the second carpark immediately on your left after you exit the second tunnel. There is a carpark and a small shop there.	The 8 kilometer drive up to Okubo takes about 15 minutes from Soukyo. You will need to change cars at the second carpark immediately on your left after you exit the second tunnel. There is a carpark and a small shop there.
県民利用施設 観光地	景観	How do I get to Kibakubo?	There is currently a risk of rock falls at Kibakubo so it is closed at the moment.	There is currently a risk of rock falls at Kibakubo so it is closed at the moment.
		How do I get to the Panoramc Lookout?	The panoramic lookout is closed.	The panoramic lookout is closed.
県民利用施設 観光地	景観	Where can I find restaurants?	Restaurants are open for lunch from 11:30am to 3:30pm and for dinner from 5:30pm to 10:30pm. The restaurant is open every day, and has menus in English.	Restaurants are open for lunch from 11:30am to 3:30pm and for dinner from 5:30pm to 10:30pm. The restaurant is open every day, and has menus in English.
		What hot spring hotels allow non-guests to enter the hot spring?	Hot spring hotels allow non-guests to enter the hot spring.	Hot spring hotels allow non-guests to enter the hot spring.
県民利用施設 観光地	景観	Information about sightseeing locations within the Soukyo district	Information about sightseeing locations within the Soukyo district.	Information about sightseeing locations within the Soukyo district.
		Information about sightseeing locations within the Soukyo district	Information about sightseeing locations within the Soukyo district.	Information about sightseeing locations within the Soukyo district.

5-2 掲示ボードの制作、更新

外国人旅行者ニーズ把握調査」で得られたニーズに情報提供を対応するため、試行的に層雲峡集団施設地区の直轄施設において情報提供ツールとしての掲示版等の制作・設置、既存展示・標識の情報更新を行った。

制作作業は外国語訳の作成が伴うため、「外国人旅行者ニーズ把握調査」の実施者が対応可能な程度のもを基本とし、ビジターセンター、観光案内所、氷瀑祭り会場への掲示ボードの設置と更新、見頃情報の外国語版の制作と設置、内容更新を行った。

1) 情報提供ツールとしての掲示版等の制作

下記の通り5回作成・更新を実施した。

(第1弾：第3回調査にて使用、第2弾：第4回調査にて使用、第3弾：第5回調査にて使用、第4弾：第6回調査にて使用、第5弾：第7回調査にて使用)

制作に際しては、第1弾は第1回及び第2回ニーズ調査結果を踏まえて作成し、第2弾以降は前弾で作成した情報提供ツールの評価及び課題を踏まえて適宜更新した。

各パネルの制作内容と製作物の内容は下記の通りである。また、巻末資料-8に、各パネルの製作物の縮小版(A3)を示す。製作物の大きさはB1とし、大型イーゼルに設置した。

(1) 第1弾パネル(第3回ニーズ調査時に使用)

◆外国人旅行者ニーズ把握調査の結果の反映

- ・第1回・第2回の外国人旅行者ニーズ把握調査で得た質問内・回答内容を踏まえ、掲示ボードへの掲載内容を整理する。
- ・各分類のキーワードについては、外国人観光客が層雲峡のビジターセンターに訪れた際に確認した質問のキーワードとなる。これらのキーワードを項目とし、質問・回答内容を満たす情報を、この後作成する掲示ボードに掲載する必要がある。

表5-5 第1回・第2回の外国人旅行者ニーズ把握調査での質問

分類別	キーワード	主な質問
①層雲峡内観光案内	見どころ	・層雲峡内の見どころ
	温泉	・周辺の温泉状況(立寄り湯) ・温泉の値段、質
	食事	・食事の内容、おススメ箇所
	地図	・周辺地図
②登山案内	黒岳・ロープウェイ	・乗り場案内 ・山頂までの時間 ・山頂の状況 ・5合目・7合目の状況 ・広葉状況
	大雪山	・大雪山の案内
③交通案内 (JR・バス)	(特になし)	・バスのパンフレット配布
④気象情報	明日・明後日の天気	・天気の状態
⑤広域案内 (層雲峡周辺)	おススメ見どころ	・層雲峡周辺の見どころ (流星の滝、銀河の滝、双瀑台)
	観光地の場所	・銀河の滝・流星の滝 ・大函・小函・双瀑台 ・大雪湖 ・銀泉台
	紅葉	・広葉で有名な箇所、紅葉の状況
	アクセス	・マップコード ・レンタル自転車
⑥その他	その他	・クマの対処方法 等

◆ 掲示ボードへの掲載内容

- ・ 掲示ボードの掲載内容は、大きく「①タイトル」、「②時期により変動する情報（黒岳の状況、周辺の紅葉など）」、「③時期により変動しない情報（周辺の見どころ、温泉の箇所等）」の3項目に分類する。
- ・ 掲載する内容については、外国人ニーズ調査の聴き取り項目から上がった主なキーワードを中心に構成する。また、昨年度実施されたビジターセンタースタッフによる聞き取り調査結果、及び今回の聴き取り調査結果から見た外国人の動向を加える。加える項目は下記の通りとする。

◆ ビジターセンタースタッフによる聴き取り調査

- ・ 業務着手時に、外国人観光客の問い合わせ等について、ビジターセンタースタッフに聴き取り調査を実施した。調査結果は以下の通りである。
- ・ 朝方：お勧めの景勝地、ロープウェイの所要時間
- ・ 夕方：夕方にかけては、翌日の山の天候や紅葉の進捗。登山計画の情報
- ・ レンタカーで移動している外国人は「マップコード」と「電話番号」に頼りきっている

表 5-6 ビジターセンターに来訪される外国人の主な質問内容

分類別	キーワード	主な質問
①層雲峡内観光案内	インターネット	・インターネットの使える場所
②登山案内	クマ対応	・ヒグマの生息地、注意点、対処方法
	登山情報	・トイレの場所 ・お鉢平一周のコースと時間
③交通案内（JR・バス）	交通機関	・バス停の位置 ・タクシー乗り場
④気象情報	なし	—
⑤広域案内（層雲峡周辺）	なし	—
⑥その他	なし	—

以上を踏まえ、掲示ボードへの掲載内容（案）を以下に示す。

掲載内容は質問事項の回答になるような情報とし、それらを補足する写真等を掲載する。

ア) 掲示ボードのタイトル

イ) 時期により変動する情報

◇ 黒岳・ロープウェイ

- ・ 乗り場案内、ロープウェイの所要時間、山頂までの時間、山頂の状況、5 合目・7 合目の状況

◇ 広葉状況

- ・ 山頂の広葉状況、周辺の広葉状況

◇ 周辺のおススメの見どころ

ウ) 時期により変動しない情報

◇ 層雲峡の案内

- ・ 温泉（公共立ち寄り湯・ホテル等の立ち寄り湯）、インターネット利用箇所、ハイキングコース

◇ 主要観光地の情報

- ・ 主要観光地（銀河の滝・流星の滝・大函・小函・双瀑台・大雪湖・銀泉台）の場所、距離、アクセス時間

◇主要観光地のアクセス

- ・主要観光地（上述）のマップコード、電話番号
- ・レンタル自転車

Sounkyo Information

●The autumn of Mt.Kurodake

- ・The top: see you next year
- ・9th stage: see you next year
- ・7th stage : see you next year
- ・5th stage : see you next year
- ・The foot: autumn colour is going down



Photo : end of Sep.

Need equipment for the winter to climb up to the top. It is too difficult, danger, and slippery to walk if you go by summer style.

●Ropeway

- ・Run6:00~17:00※
(※last return)
- ・7 min one way
- ・Run every 20 min
- ・Adult ¥1,950 RT
- ・Child ¥1,000 RT

RW Sta.



●Chair lift

- ・Run6:30~16:30※
(※last return)
- ・Adult ¥600 RT
- ・Child ¥400 RT

CL Sta.



Visitor centre

●Sightseeing, now we recommend

< Ryusei Ginga Falls >



⇒ How to go there

- ・About 3km from Visitor centre
- ・About 5min by car
- ・About 15min by bicycle
- ・About 40min by walk

< Momijidani >



< Sounkyo Canyon >



Photo: early in Oct.

Around Sounkyo, go and see

●Eat and Drink

- ・Beer&Grilled Food Restaurant Canyon : Italian
- ・Tree Bird : Japanese style lunch specials,
Japanese meal served in a bowl, Japanese noodle
- ・Daisetsuzan Dining room : Ramen, Japanese meal served in a bowl (Japanese style pub in the nightTime)
- ・Ramen-house TozanKen : Ramen
- ・Kaede : Ramen
- ・Tea lounge Shiki : tea shop
- ・Rest house Kurodake : Ramen



●One day Spa

- ・Kurodake-no-yu Public Hot-spring Bath
- ・Adult : ¥600 (from 12 years up)
- ・Child : ¥300

●Rent-a-bicycle

- ・Hotel Northern Lodge
- ・One bicycle is ¥1,000 a day use

●Wi-Fi

- ・Kurodake-no-yu entrance area

●Around Sounkyo (Map Code)

- ・Momijidani : 623 205 331*65
- ・Ryusei Ginga Falls Rest room & Saoubakudai : 623 177 892*12
- ・Obako : 743 692 824*12
- ・Kobako : 623 177 862*25
- ・Lake Daisetsu (dam) : 743 605 850*52
- ・Lake Daisetsu : 743 482 801*33
- ・Taisetsukogen Asahigaoka : 623 459 333*66

※Use the car navigation system.



Foreign languages maps, leaflets, etc of Sounkyo are available.

図 5-1 第 1 弾情報提供パネル

(2) 第2弾パネル（第4回ニーズ調査時に使用）

第2弾パネルの作成に向け、層雲峡ビジターセンターに対し、情報提供パネルの反応についてヒアリングを実施した。ヒアリング結果は以下の通りである。

①情報提供パネルの設置状況について

- ・10月11日～13日に情報提供パネルを設置した。パネル設置に対する印象は以下の通りである。
- ・今回のパネルは、外国人の目に留まるため好評であった。また、パネルの設置により、カウンターにまっすぐ向かってくる外国人が多いように見受けられた。
- ・また、日本語で「外国人案内実施中」と題した案内POPを設置したことにより、日本人の寄り付きが少なくなったことで調査効率が向上した。
- ・ただし、調査終了後もパネルがあることで外国人からの質問が増えた。また、パネル以外の質問には答えられないため、困る場合もある。

②情報提供パネルの掲載内容について

- ・紅葉などのリアルタイムの情報の扱いはどうすべきか悩むところである。例えば旭が丘は夏の営業が終了することなど、1年を通しての基本情報のほうが大事なのでは。
- ・ロープウェイ、銀河・流星の滝、もみじ谷、双爆台などの位置と所要時間などが必要と考える。加えて、マップコードがあると便利である。
- ・また、紅葉谷は、スノーシューで行ってはいけない、といった注意喚起も必要。
- ・以上を踏まえると、観光の基本情報をしっかり提示したほうがよいのではないかと。「大雪山登山コース案内図（下図）」のように位置とルートと所要時間がわかるもので写真などの補足があるパネルが良いのではないかと。

以上を踏まえ、第2弾の掲示ボードを次頁に示す。

ヒアリングの結果を踏まえ、層雲峡周辺の情報を案内図に落とし込み、ルートを示した。また、所要時間は移動手段により異なることから、その代りに距離を加えた。

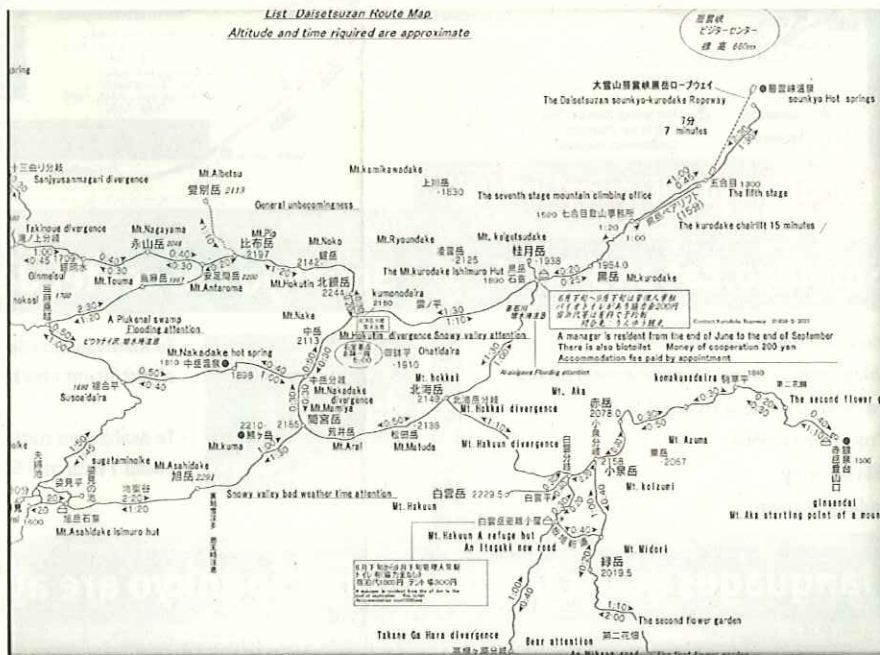


図 5-2 大雪山登山コース案内図

Soukyo Information

Kurodake and Daisetsu Information



※Photo: 15 Oct 2014, upper canyon

Need equipment for the winter to climb up to the top. It is too difficult, danger, and slippery to walk if you go by summer style. If you go to Momijidani, you need equipment for the winter too.

※Ask staff members

See the guide of "Daisetsuzan Soukyo Kurodake Ropeway" in detail.

● Ropeway

- 8:00 ~ 16:30※
- (※ last return)
- 7 min one way
- Run every 20 min
- Adult ¥1,950 RT
- Child ¥1,000 RT

● Chair lift

Suspension of the service until 13 Nov 2014.

- 8:30 ~ 16:00※
- (※ last return)
- Adult ¥600 RT
- Child ¥400 RT

CL Sta.

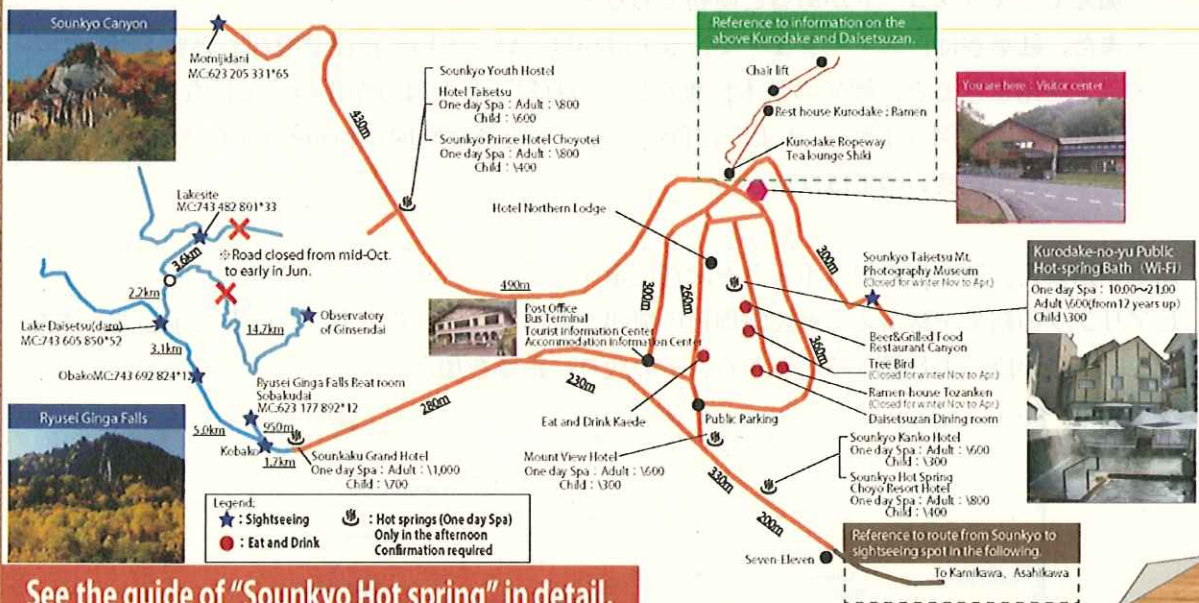
RW Sta.

Visitor center



Note; check the timetable after 14 Nov in stand directly.

Soukyo Area Guide (Distance and Map Code)



See the guide of "Soukyo Hot spring" in detail.

Around Soukyo, Eat and Drink

- Beer&Grilled Food Restaurant Canyon : Italian
- Daisetsuzan Dining room : Ramen, Japanese meal served in a bowl (Japanese style pub in the nighttime)
- Ramen-house Tozanken : Ramen
- Tea lounge Shiki : tea shop
- Rest house Kurodake : Ramen

Soukyo bus center departure



- To Kamikawa station about 30 minutes by bus (Dohokubus)
- To Asahikawa station about 1 hour and 50 minutes by bus (Dohokubus)

Foreign languages maps, leaflets, etc of Soukyo are available

図 5-3 第 1 弾情報提供パネル

(3) 第3弾パネル（第5回ニーズ調査時に使用）

- ・第3弾パネルの作成に向け、層雲峡ビジターセンターから指摘を受けた箇所を修正し、確認いただいた。
- ・また、パネルの構成は変更せず、掲載内容の情報充実を図った。第3弾の掲示ボードを次頁に示す。

<追加情報>

- ・黒岳・大雪山情報に対し、注意喚起の情報を掲載
(七合目からは3m近くの積雪があり、完全な冬山の装備が必要です。また、紅葉谷の散策はスノーシューが必要ですが、コースが不明瞭なところもあり十分な注意が必要です。)
- ・ロープウェイ、リフトは運休のため、運休時期を明記するとともに、運休していることを分かりやすく表記
- ・日帰り入浴のニーズが高いことから、日帰り入浴を対応している施設に対して時間及び料金を明記
- ・冬期間、来訪が難しい観光地点の情報を削除
- ・氷瀑まつりの会場を追加
- ・周辺の食事処の情報を更新（パネル設置時にオープンしている飲食店）

Sounkyo Information

Kurodake and Daisetsu Information



※Photo: 20 Dec 2014

You need full winter gear when you go up the mountain because it has nearly 3 meters of snow from 7th level. You need snowshoes and careful when you explore to Momijidani. Some places are not clear on this course.
※Ask staff members

See the guide of "Daisetsuzan Sounkyo Kurodake Ropeway" in detail.

●Ropeway

●Chair lift

• Close now

Note:

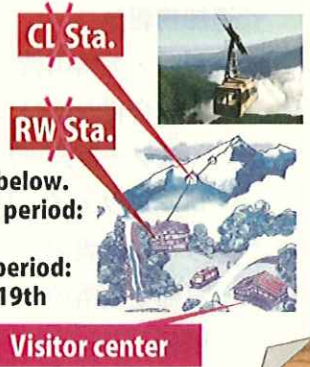
Please check the date below.

Ropeway construction period:

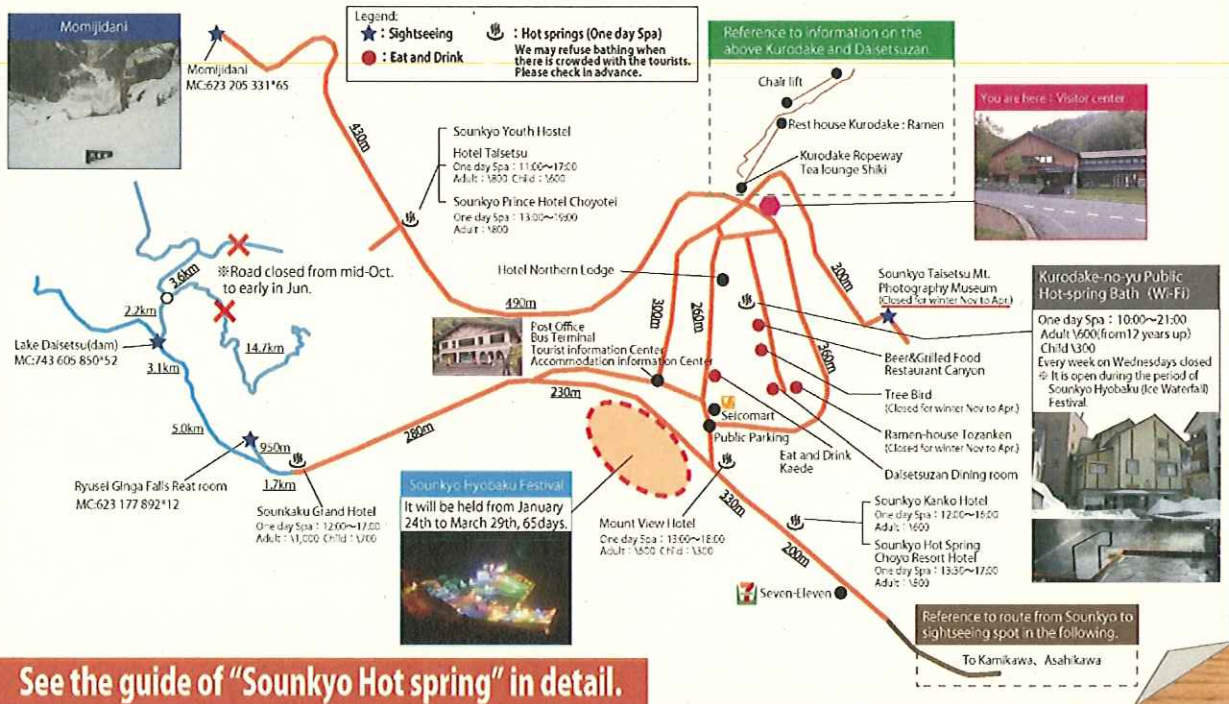
January 5th-29th.

Chairlift construction period:

January 5th-February 19th



Sounkyo Area Guide (Distance and Map Code)



See the guide of "Sounkyo Hot spring" in detail.

Around Sounkyo, Eat and Drink

- Beer&Grilled Food Restaurant Canyon : Italian
- Daisetsuzan Dining room : Ramen, Japanese meal served in a bowl (Japanese style pub in the nighttime)

Sounkyo bus center departure



- To Kamikawa station about 30 minutes by bus (Dohokubus)
- To Asahikawa station about 1 hour and 50 minutes by bus (Dohokubus)

Foreign languages maps, leaflets, etc of Sounkyo are available

図 5-4 第 3 弾情報提供パネル

(4) 第4弾パネル (第6回ニーズ調査時に使用)


- ・第4弾パネルの作成に向け、第5回ニーズ調査での意見及びロープウェイ・リフトの運行上を踏まえて、制作した。第4弾の掲示ボードを以下に示す。

<追加情報>

- ・ロープウェイ、リフトの情報を更新
- ・氷瀑祭りへの誘導を促すため、位置図とともにイメージ絵と写真を追加

Sounkyo Information

Kurodake and Daisetsu Information



※Photo: 20 Dec 2014

You need full winter gear when you go up the mountain because it has nearly 3 meters of snow from 7th level. You need snowshoes and careful when you explore to Momijidani. Some places are not clear on this course.

※Ask staff members

See the guide of "Daisetsuzan Sounkyo Kurodake Ropeway" in detail.


● Ropeway

- 8:00 ~ 16:00※
- (※last return)
- 7 min one way
- Run every 20 min
- Adult ¥1,950 RT
- Child ¥1,000 RT

● Chair lift

- Close now

Note:
Chairlift construction period:
January 5th-February 19th



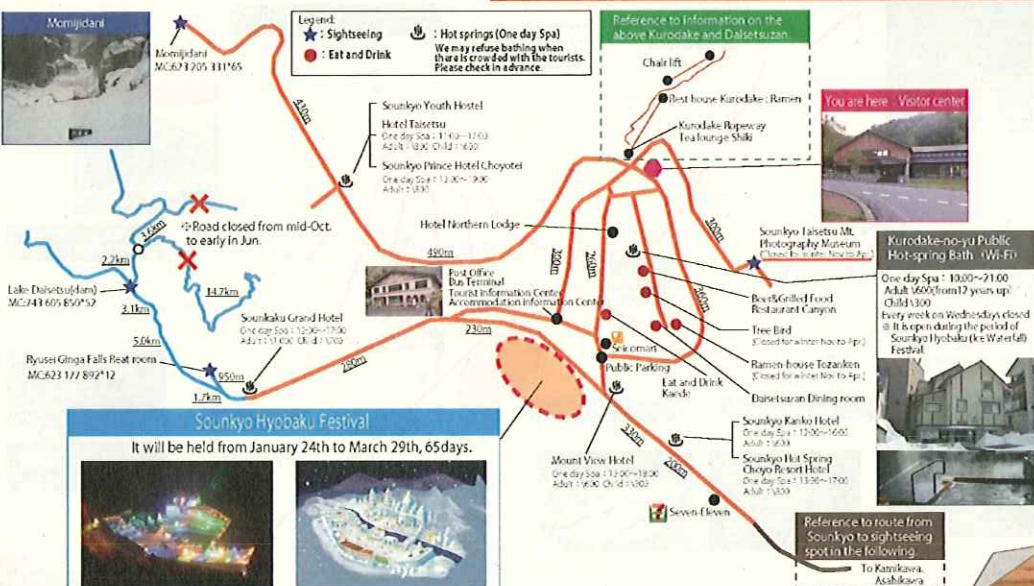
CL Sta.

RW Sta.

Visitor center

Sounkyo Area Guide (Distance and Map Code)

See the guide of "Sounkyo Hot spring" in detail.



Legend:

- ★ : Sightseeing
- 🍷 : Eat and Drink
- ♨️ : Hot springs (One day Spa)

We may refuse bathing when there is crowded with the tourists. Please check in advance.


Reference to Information on the above Kurodake and Daisetsuzan

- Chair lift
- Best house Kurodake: Ramen
- Kurodake Ropeway
- Tea lounge Shiki

Reference to route from Sounkyo to sightseeing spot in the following

- To Kamikawa, Asahikawa


Sounkyo Hyobaku Festival
It will be held from January 24th to March 29th, 65days.



Around Sounkyo, Eat and Drink

- Beer&Grilled Food Restaurant Canyon : Italian
- Daisetsuzan Dining room : Ramen, Japanese meal served in a bowl (Japanese style pub in the nighttime)

Sounkyo bus center departure



- To Kamikawa station about 30 minutes by bus (Dohokubus)
- To Asahikawa station about 1 hour and 50 minutes by bus (Dohokubus)

Foreign languages maps, leaflets, etc of Sounkyo are available

図 5-5 第4弾情報提供パネル

(5) 第5弾パネル (第7回ニーズ調査時に使用)


- ・第5弾パネルの作成に向け、第6回ニーズ調査での意見及びロープウェイ・リフトの運行上を踏まえて、制作した。第5弾の掲示ボードを以下に示す。

<追加情報>

- ・ロープウェイ、リフトの情報を更新
- ・銀河・流星の滝の写真を追加

Sounkyo Information

Kurodake and Daisetsu Information



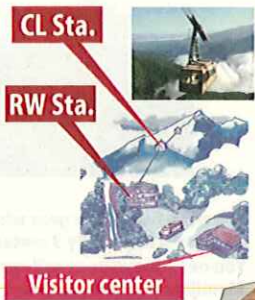
※Photo: 4 Jan 2015

You need full winter gear when you go up the mountain because it has nearly 3 meters of snow from 7th level. You need snowshoes and careful when you explore to Momijidani. Some places are not clear on this course.

※Ask staff members

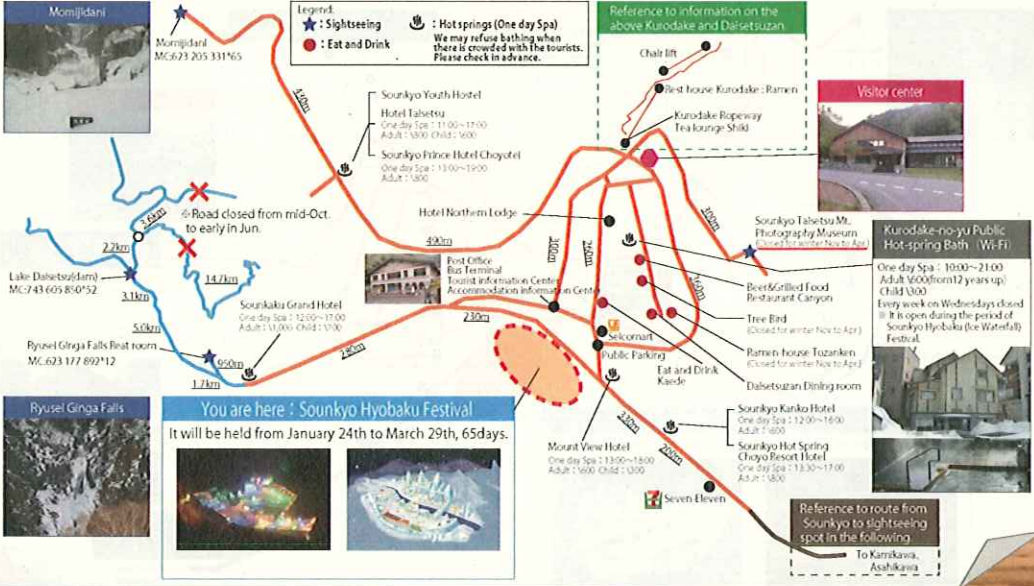
See the guide of "Daisetsuzan Sounkyo Kurodake Ropeway" in detail.

- **Ropeway**
 - 8:00 ~ 16:00※ (※last return)
 - 7 min one way
 - Run every 20 min
 - Adult ¥ 1,950 RT
 - Child ¥ 1,000 RT
- **Chair lift**
 - 9:00 ~ 15:20※ (※last return)
 - Adult ¥ 600 RT
 - Child ¥ 400 RT



Sounkyo Area Guide (Distance and Map Code)

See the guide of "Sounkyo Hot spring" in detail.



Legend

- ★ : Sightseeing
- ♨ : Hot springs (One day Spa)
We may refuse bathing when there is crowded with the tourists. Please check in advance.
- : Eat and Drink

Reference to information on the above Kurodake and Daisetsuzan


Reference to route from Sounkyo to sightseeing spot in the following

- To Kamikawa, Asahikawa

Around Sounkyo, Eat and Drink

- Beer&Grilled Food Restaurant Canyon : Italian
- Daisetsuzan Dining room : Ramen, Japanese meal served in a bowl (Japanese style pub in the nighttime)

Sounkyo bus center departure



- To Kamikawa station about 30 minutes by bus (Dohokubus)
- To Asahikawa station about 1 hour and 50 minutes by bus (Dohokubus)

Foreign languages maps, leaflets, etc of Sounkyo are available

図 5-6 第5弾情報提供パネル

2) 情報提供ツールとしての掲示版等の設置

作成した情報提供パネルは第3回ニーズ把握調査から設置している。第3回～第5回調査では、層雲峡ビジターセンター及び観光協会に設置した。また第6回調査では、層雲峡観光協会の事務局長の指示のもと、氷瀑祭り会場にも設置した。設置の状況は以下の通りである。

第3回～第5回ニーズ把握調査 設置状況	
ビジターセンター内	層雲峡観光案内所内
	
第6回～第7回ニーズ把握調査 設置状況	
ビジターセンター内	氷瀑祭り会場内
	

3) 設置後の情報提供パネルの効果について

層雲峡ビジターセンタースタッフ、観光案内所スタッフに対し、情報提供ボードの効果について聴き取り調査を行った。調査結果は以下の通りである。

<層雲峡ビジターセンター ニーズ調査後の聴き取り調査結果>

◇外国人の反応について

- ・情報提供パネルを設置したことで、外国人の目に留まるため好評であった。
- ・パネルの設置により、カウンターにまっすぐ向かってくる外国人が多いように見受けられた。
- ・加えて、日本語で「外国人案内実施中」と題した案内POPを設置したことにより、日本人の寄り付きが少なくなったことで調査効率が向上した。
- ・ただし、調査終了後もパネルがあることで外国人からの質問が増えた。また、パネル以外の質問には職員が答えられないため、困る場合もある。

◇パネル掲載内容について（情報の賞味期限）

- ・紅葉などのリアルタイムの情報の扱いはどうすべきか悩むところである。例えば旭が丘は夏の営業が終了することなど、1年を通しての基本情報のほうが大事なのでは。
- ・ロープウェイ、銀河・流星の滝、もみじ谷、双爆台などの位置と所要時間などが必要と考える。加えて、マップコードがあると便利である。
- ・また、紅葉谷は、スノーシューで行ってはいけない、といった注意喚起も必要。
- ・以上を踏まえると、観光の基本情報をしっかり提示したほうがよいのではないか。「大雪山 登山コース案内図」のように位置とルートと所要時間がわかるもので写真などの補足があるパネルが良いのではないか。

<観光案内所 ニーズ調査後の聴き取り調査結果>

◇外国人の反応について

- ・外国人観光客に対し、情報提供パネルの視認性は高い。ロープウェイ乗り場を確認する方も多く、情報提供としては非常に役立っており、ぜひ続けていただきたい。

4) まとめ

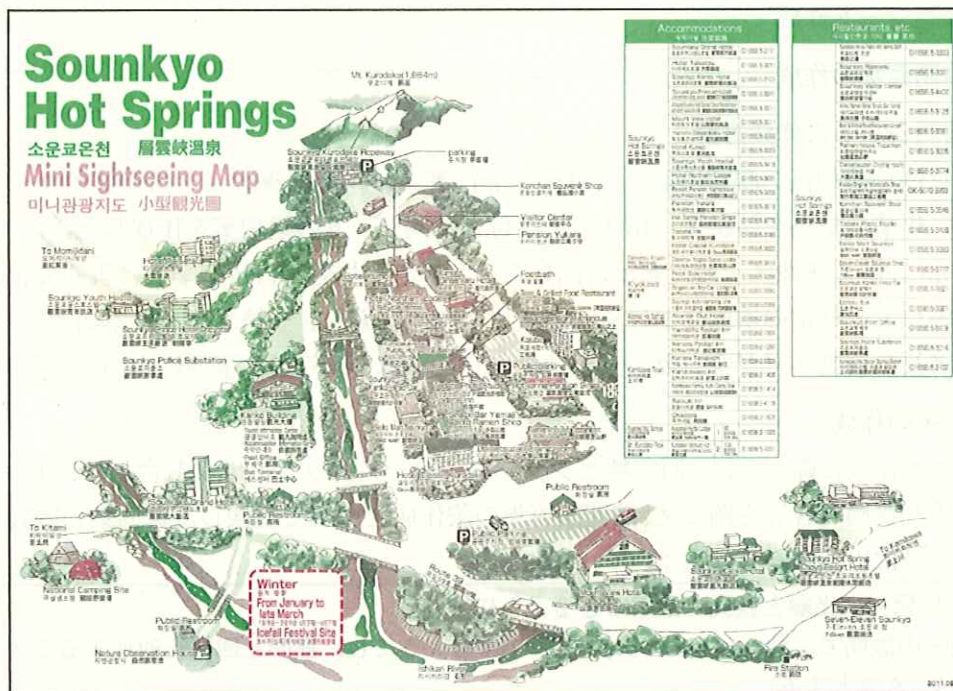
以上、情報提供ボードでの掲載内容（更新）とパネルの設置に関するヒアリング結果から、以下の点が情報提供で効果的であると考えられる。

◆パネル設置の効果

- ・パネルはB1サイズと視認性が高く、登山・スキーや観光に必要な情報が掲載されていることから、外国人観光客には目につきやすい。
- ・外国人観光客が求める情報が掲載されていることから、案内をせずにパネルだけで必要な情報を入手可能である。

◆パネルの掲載内容

- ・問い合わせの多い、ロープウェイの運行情報を示すとともに、黒岳・大雪山のリアルタイムの状況や、周辺の観光案内（主な観光地の位置、距離）・日帰り温泉・飲食施設を掲載することで、外国人観光客が層雲峡に望むニーズの情報発信ができています。
- ・また、観光案内として、層雲峡周辺のマップを掲載することで、観光地や宿泊施設などの位置の問い合わせも増え、別途パンフレットとして設置している「Sounkyo Hot Springs（次頁）」を活用した案内も可能となる。



図：Soukkyo Hot Springs (層雲峡温泉 ミニ観光マップ)

一方、情報提供ボードを設置することによる課題も上げられている。課題を以下に示す。

◆パネル設置による外国人からの問い合わせ増加

- ・ニーズ調査時以外にもパネルを設置することにより、外国人からの質問が増えている。また、パネル以外の質問に答えられないことがあり、困る場合もある。

◆パネルの掲載内容の期間

- ・紅葉などのリアルタイムの情報の扱いはどうすべきか悩むところである。1年を通しての基本情報のほうが大事なのは、
(例えば：ロープウェイ、銀河・流星の滝、もみじ谷、双爆台などの位置と所要時間などを掲載)
- ・観光の基本情報をしっかり提示したほうがよいのではないか。「大雪山 登山コース案内図」のように位置とルートと所要時間がわかるもので写真などの補足があるパネルが良い。

情報発信機能を有する、「層雲峡観光案内所」及び「層雲峡ビジターセンター」には、今回設置したような、観光情報を有した情報提供ボードは設置されていないことから、外国人観光客の関心を引くためには、非常に効果があったものと考えられる。

一方、情報提供ボードにロープウェイの運行情報や、季節による見ごろ(紅葉)や冬期の注意喚起(黒岳・紅葉谷)などを付加すると、パネルの掲載期間が限られてしまうことから、定期的な更新が必要となる。また、パネルを設置することにより外国人観光客からの質問が増える一方、外国語を話せるスタッフの対応は十分でないことなど、受入側の課題も有している。

そのため、層雲峡集団施設地区外国人旅行者の受入環境の方策として、「情報提供ボード」の設置により外国語案内の認知を高めるとともに、不変の情報(観光地案内等)発信が効果的であると考えられる。また、ロープウェイの運行情報や黒岳・大雪山情報や観光案内など、季節に応じて発信内容が変わるものについては、情報提供ボードと併せて、季節ごとの問い合わせに対応した「会話集」での対応が効果的と考えられる。

6. 指さし会話シート作成

6-1 日本語素案の作成

1) 指さし会話シートの作成方針

「層雲峡集団施設地区の現地踏査」、「外国人旅行者ニーズ把握調査」、「情報提供ツールの制作と更新」の調査、作業の結果を踏まえ、指さし会話付き案内シートの構想案を作成した。

構想案を元に、層雲峡地区一般で頻繁に問い合わせのある共通項目及び季節により変化する見所や交通アクセス等など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、日本語素案としてまとめ、環境省担当者及び層雲峡ビジターセンタースタッフに確認をとり指摘事項について調整・修正を図った。

2) 日本語素案の作成

日本語の素案作成に際しては、層雲峡ビジターセンタースタッフとの打ち合わせ、外国人旅行者ニーズ調査での主な質問内容等を踏まえ、諮問回答集の訳作成と更新で整理した質問集の内容から抜粋した。主な作成方針は以下の通りである。

- ・登山編・観光編と表裏で活用できるようにする。
- ・同一の設問で、秋 ver と冬 ver を活用できるようにし、設問と回答を対比することで指さしのQ&A集とする。
- ・ニーズ調査等で質問の多い主要な設問を掲載する。また、登山編は質問全て掲載する。
- ・上記の考え方で設問を構築し、層雲峡ビジターセンタースタッフへ確認を取る。

用いた設問は以下の通りである。

表 6-1 質問回答集（観光編（1））

回答分類	キーワード	質問内容	紅葉前・紅葉中(秋:9月～10月まで)	紅葉終了後(冬:11月以降～)
層雲峡周辺個別観光地	見どころ	層雲峡の見どころは	・銀河の滝・流星の滝、双瀑台、大函、大雪湖、ロープウェイ、紅葉谷などです。 なお、冬期期間中は、一部の観光地でアクセスが制限されます。	・銀河の滝・流星の滝、双瀑台、大函、大雪湖、ロープウェイ、紅葉谷などです。 なお、冬期期間中は、一部の観光地でアクセスが制限されます。
		層雲峡の見どころは(車で移動)	・銀河の滝・流星の滝①、双瀑台②、大函③、大雪湖④です。	・雪のために、一部の観光地はアクセスが制限されています。駐車場も除雪されていない箇所があります。 ・銀河の滝・流星の滝の駐車所は除雪されており、季節によっては凍った滝を見ることができます。
		層雲峡の見どころは(徒歩で移動)	・観光案内所から、バスで銀河の滝・流星の滝、大函へ移動は可能です。また、歩いて銀河の滝・流星の滝、層雲峡園地まで移動可能です。 ・なお、銀河の滝・流星の滝までは片道約3kmです。	・歩いて銀河の滝・流星の滝まで移動可能です。なお、銀河の滝・流星の滝までは片道約3kmです。 ・冬場の見どころは氷瀑まつりです。氷の建造物やオブジェ、ステージなどが一挙に集まり、夜には七色の光でライトアップされます。
	3～4時間のおススメコースは	・紅葉谷と銀河の滝・流星の滝を全て歩いて約3時間程度です。	・ロープウェイからの眺望、冬場は氷瀑まつりなどがおススメです。	
	紅葉	紅葉で有名な場所は	・ロープウェイからの眺望・銀河の滝・流星の滝周辺・大雪湖周辺・紅葉谷・国道沿い・層雲峡園地などがあります。 ・銀泉台もおススメですが、紅葉の時期は車両規制期間があるため、注意が必要です。	・紅葉は8月下旬から始まって、層雲峡峡谷の見ごろは10月からです。 ・今年の紅葉は終わりました。 ・年により見ごろは変化します。
	銀河の滝・流星の滝①	銀河の滝・流星の滝に行くには？展望台はどこにあるか	・距離：約3キロ ・時間(車で約5分、自転車で約10分、歩いて約40分) ・公共交通でのアクセス：層雲峡バス停から19分。1日1往復、5月から10月までの運行しています。 ・マップコード：623 177 892 (※12)	・冬期はバスは運休しています(5月から10月まで運行) ・銀河の滝・流星の滝の駐車所は除雪されており、車で行くことができます。季節によっては凍った滝を見ることができます。

表 6-2 質問回答集（観光編（2））

回答分類	キーワード	質問内容	紅葉前・紅葉中(秋:9月～10月まで)	紅葉終了後(冬:11月以降～)
層雲峡周辺 個別観光地	双瀑台②	双瀑台へのアクセス	・距離：約3キロ ・時間（車で約5分） ・駐車場から双瀑台までは、徒歩で約20分かかります。 マップコード：623 177 892（※12）	・駐車場から双瀑台までの登山道は通行困難です。
	大函③	大函へのアクセス	・距離：約8キロ（トンネルを2つ通り、出たすぐを左折） 時間（車で約15分） ・駐車場と売店が整備されています。	・冬期はアクセス困難です。
	大雪湖④	大雪湖へのアクセス	・距離：約10キロ ・時間（車で約20分） ・層雲峡バス停から33分。1日1往復、5月から10月までの運行 ・マップコード：743 605 850（※52）	・冬期間、バスは運休しています（5月から10月まで運行）。
	双瀑台②	双瀑台へのアクセス	・距離：約3キロ・時間（車で約5分） ・駐車場から双瀑台までは、徒歩で約20分かかります。 マップコード：623 177 892（※12）	・駐車場から双瀑台までの登山道は通行困難です。
	温泉／立ち寄り湯	日帰り入浴できる場所はどこか 温泉の入浴方法について	・黒岳の湯を紹介。割引券を配布しています。 （値段 大人：600円、子供：300円 営業時間：10:00～21:00（ただし、入館は20:00まで） 休館日 毎週水曜日（11月～4月 氷瀑まつり期間中は休まず営業） ※混雑している場合は入浴をお断りする場合があります。事前に確認ください。 ・温泉は服を脱いで入ってください。温泉に入る前に体を洗ってください。 なお温水プールはありません。	
層雲峡地区内 観光案内	食事	食事ができる場所はどこか	・温泉街の中、イタリアン・ラーメン・定食などがあります。 お店により営業時間と定休日が異なります。なお、不定休が多いので事前に確認ください。	
			・レストラン ピアグリルキャニオン（英語対応可） 営業時間 昼 11:30～15:30 夜 17:30～21:00 定休日：無休	・レストラン ピアグリルキャニオン（英語対応可） 営業時間 昼 11:30～15:30 夜 17:30～21:00 定休日：11月～1月、4月は毎週水曜日（氷瀑祭り期間無休）
			・ツリーバード 営業時間 11:00～16:00 営業期間：不定休	・ツリーバード 営業時間 11:00～16:00 営業期間：不定休（氷瀑祭り期間無休）
			・大雪山食堂（英語・中国語対応可） 営業時間 昼 11:30～14:30 夜 17:30～22:30 定休日：毎週水曜日	・大雪山食堂（英語・中国語対応可） 営業時間 昼 11:30～14:30 夜 17:30～22:30 定休日：毎週水曜日
			・ラーメンハウス登山軒 営業時間 10:00～22:00 営業期間 5月上旬～10月下旬	・ラーメンハウス登山軒 休店（10月まで営業）
			・楓 営業時間 11:00～15:30 営業期間 5月～10月	・楓 休店（10月まで営業）
			・レストハウス黒岳 営業時間 8:30～16:00（リフト運行時刻により変動有）	・レストハウス黒岳 営業時間 8:30～16:00（リフト運行時刻により変動有） リフトの整備期間中は休店
			・ティーラウンジ 四季 8:30～16:00（ロープウェイ運行時刻により変動有）	・ティーラウンジ 四季 8:30～16:00（ロープウェイ運行時刻により変動有）
			・Natural Café（英語対応可） 営業時間 10:00～17:00 営業期間 8月～10月	・Natural Café（英語対応可） 休店（10月まで営業）
交通案内	バス	バス停はどこにあるか	・ビジターセンターの前の橋を渡り、下においでください。観光案内所前にあります。	
		旭川駅行バスの時刻は	・バス停の時刻表を確認してください。旭川駅までは80分、上川駅までは30分かかります。 ・すべて旭川駅行のバスではなく、上川駅までしか行かないバスもあるので、行先確認を気を付けてください。	
層雲峡地区内 観光案内	自転車	自転車はどこで借りられるか	・ホテル ノーザンロッジ（値段：1日1台1,000円）、層雲峡ユースホステル（値段：1日1台500円）で借りることができます。	・冬期は自転車を貸し出ししていません。
		自転車でどんな観光地を巡れるか	・銀河の滝・流星の滝を見ることができます。	・冬場は雪が多いため、自転車で観光地は巡れません。
	Wi-Fiインターネット	wi-fiの使える場所 インターネットを 使える施設	・このビジターセンターや、黒岳の湯エリア、ロープウェイ乗り場で利用できます。 ・黒岳の湯に無料で使用できるパソコンがあります。	
天気	天気	登山に適しているか？ 明日と明後日の天気は？	・登山に適しています ・登山に適していません。 ・今日は天気が悪いので明日の方が好ましいです。	

表 6-3 質問回答集 (登山編)

回答分類	キーワード	質問内容	紅葉前・紅葉中 (秋:9月～10月まで)	紅葉終了後 (冬:11月以降～)
ロープウェイ	黒岳への登り方	黒岳へのルートを知りたい。	・ロープウェイ、リフトを使って登山する方法と、この層雲峡から全て歩く方法とあります。	・頂上は積雪があることから、登山は困難です。ロープウェイで五合目まで上がることができます。
	ロープウェイを使わずに登る場合。	ロープウェイを使わずに登る場合の登山道の入口はどこか	・ビジターセンター横の橋を渡り右の坂を上れば、登山道入り口の看板が見えてきます。	—
	ロープウェイを使って登る場合。	乗り場はどこか	・ビジターセンター向って左の建物です。 ・観光案内所から黒岳の方へ向かうと見えます。	—
		チケットはここで買えるのか	・観光案内所・ビジターセンターではなく、直接ロープウェイ乗り場にて購入ください。	—
	運行情報	ロープウェイ・ペアリフトの運行時間と値段は?	・ロープウェイは片道7分、20分間隔で運行 費用は大人往復1,950円、子供往復1,000円です。 ・ペアリフトの費用は大人往復600円、子供往復400円です。	—
		ロープウェイの営業時間は	・ロープウェイの運行時間は以下の通りです。リフトはロープウェイより30分遅く開始し、30分早く終了します。 ・9月30日まで 6:00～18:00 ・10月1日～15日 6:00～17:00 ・10月16日～31日 7:00～16:30	・ロープウェイの運行時間は以下の通りです。リフトはロープウェイより30分遅く開始し、30分早く終了します。 ・11月1日～30日 8:00～16:30 ・12月1日～3月31日 8:00～16:30 <整備運休> ・1月5日～1月29日はロープウェイは整備運休です。 ・1月5日～2月19日はリフトは整備運休です。 ※年により変更有
		ロープウェイはいつ動くか。(運休理由、再開予定)	・強風(メンテナンス)で止まっています再開は未定です(風が止み次第です)。 ・終日運休です。 ・ロープウェイは強風のため運休しています。 ・再開は風が収まり次第となります。 ・ロープウェイは整備の為止まっています。 ・再開は未定です。 ・再開は風が収まり次第です。	・強風(メンテナンス)で止まっています 再開は未定です(風が止み次第です)。 ・終日運休です。 ・ロープウェイは強風のため運休しています。 ・再開は風が収まり次第となります。 ・ロープウェイは整備の為止まっています。 ・再開は未定です。 ・再開は風が収まり次第です。
	頂上までの移動時間	黒岳の頂上までどのくらいかかるか(山麓駅から頂上までの返答)	・ロープウェイ・リフトを使用しない場合、5合目まで片道約2時間、5合目から7合目は約40分、7合目から頂上は約1時間30分です。 ・時期によっては雪がある恐れがあります。	・その装備ではおススメしません。ロープウェイとリフトで行ってください。
		黒岳の頂上までどのくらいかかるか(七合目からの返答)	・ロープ・リフト使用の場合 七合目から頂上は約1時間30分です。 ・現在は雪が解けていますが、十分注意が必要です。	・頂上は積雪があり、冬山の装備が必要です。足元も悪く、一般的な登山の装備では大変困難な状況です。 ・七合目からは〇m近くの積雪があり、完全な冬山の装備が必要です。
	黒岳までの登山	旭岳までの縦走ルートは	・黒岳ーお鉢平展望台ー北鎮岳分岐ー中岳ー間宮岳ー旭岳 ・〇〇の場所は増水の危険があります 別のルートを歩いてください。 ・〇〇の場所は急な雪渓があります。装備の充実が必要です。	・頂上は積雪があることから、縦走するのは困難です。
		お鉢平一周のコースと時間は	・石室ー北鎮岳分岐ー中岳ー間宮岳ー北海岳ー石室。一周約5時間です。	・頂上は積雪があることから、お鉢平一周するのは困難です。
		登山する際の装備は	・登山する際の装備を確認してください(服装、帽子、雨具、手袋、ストック、登山靴等)。	・頂上は積雪があることから、登山は困難です。
黒岳ロープウェイを降りてから、下までは歩いて行けるか		・登山装備だけでなく、道も分かりづらいこと、クマの生息域であることから、十分な装備が必要です/その装備ではおススメはしません。	・積雪があることから、困難です。	

6-2 指さし会話シートの制作・編集

指さし会話付き案内シートは、英語版、中国語（繁体）版、中国語（簡体）版、韓国語版、タイ語版について各2季ずつの計10種類作成した。

レイアウト・配置を行った原稿案を作成し、環境省担当者及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指摘事項について調整・修正を図った。

翻訳についてはネイティブチェックを受けた。

指さし会話シートの制作のコンセプトを以下の通りである。

- ・登山編・観光編と表裏で活用できるようにする
- ・各編で類似する質問をまとめ、Q&A集の形でまとめて確認しやすいレイアウトとする
- ・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語に加えタイ語の5言語を制作し、想定される観光客に対応可能なものとする。また、回答する日本人が分かる様、質問と回答には多言語に加え、日本語回答を設ける
- ・質問以外でも回答に使えるテンキーやあいさつなどの定型文を入れる
- ・5言語2季節の違いが分かるよう、色を分ける（将来は4季節を想定）

制作した指さし会話シートの一例を次頁以降に示す。

また、成果品はラミネート加工し、必要部数納品した。

ようこそ、層雲峡へ。私は英語が話せないので以下の文と単語を指さしてください。
Welcome to Souunkyo. I'm sorry, but I can't speak English. Please point to a question and I'll point to the answer.

Q&A 黒岳登山 Hiking on Mt. Kurodake

Question	Answer
黒岳への登り方 How to climb Mt. Kurodake	<p>黒岳へのルートを知りたい How to climb Mt. Kurodake</p> <p>黒岳へのルートを知りたい How to climb Mt. Kurodake</p> <p>黒岳へのルートを知りたい How to climb Mt. Kurodake</p>
黒岳の頂上までの移動時間 How long does it take to reach the summit?	<p>黒岳の頂上までの移動時間 How long does it take to reach the summit?</p> <p>黒岳の頂上までの移動時間 How long does it take to reach the summit?</p>
黒岳の頂上までの道のり How long does it take to reach the summit of Mt. Kurodake?	<p>黒岳の頂上までの道のり How long does it take to reach the summit of Mt. Kurodake?</p> <p>黒岳の頂上までの道のり How long does it take to reach the summit of Mt. Kurodake?</p>
登山する際の装備 What should I wear/bring when hiking?	<p>登山する際の装備 What should I wear/bring when hiking?</p> <p>登山する際の装備 What should I wear/bring when hiking?</p>
登山グッズ Hiking gear	<p>登山グッズ Hiking gear</p> <p>登山グッズ Hiking gear</p>

Q&A ロープウェイ Ropeway

Question	Answer
乗り場はどこか Where do I ride the ropeway from?	<p>乗り場はどこか Where do I ride the ropeway from?</p> <p>乗り場はどこか Where do I ride the ropeway from?</p>
乗車料はどれくらいか Can I buy tickets here?	<p>乗車料はどれくらいか Can I buy tickets here?</p> <p>乗車料はどれくらいか Can I buy tickets here?</p>
乗車料はどれくらいか Can I buy tickets here?	<p>乗車料はどれくらいか Can I buy tickets here?</p> <p>乗車料はどれくらいか Can I buy tickets here?</p>
乗車料はどれくらいか Can I buy tickets here?	<p>乗車料はどれくらいか Can I buy tickets here?</p> <p>乗車料はどれくらいか Can I buy tickets here?</p>
乗車料はどれくらいか Can I buy tickets here?	<p>乗車料はどれくらいか Can I buy tickets here?</p> <p>乗車料はどれくらいか Can I buy tickets here?</p>

図：指さしQ&A集 (英語・登山編・秋)

ようこそ、層雲峡へ。私は英語が話せないので以下の文と単語を指さしてください。
Welcome to Souunkyo. I'm sorry, but I can't speak English. Please point to a question and I'll point to the answer.

Q&A 層雲峡地区周辺案内 SInformation on the Souunkyo Area

Question	Answer
温泉/立ち寄り湯 Hot Springs Hot water drop	<p>温泉/立ち寄り湯 Hot Springs Hot water drop</p> <p>温泉/立ち寄り湯 Hot Springs Hot water drop</p>
食事 Cuisine	<p>食事 Cuisine</p> <p>食事 Cuisine</p>
バス Buses	<p>バス Buses</p> <p>バス Buses</p>
自転車 Bicycle	<p>自転車 Bicycle</p> <p>自転車 Bicycle</p>
Wi-Fiの使える場所 Location that you can use the service information of Wi-Fi	<p>Wi-Fiの使える場所 Location that you can use the service information of Wi-Fi</p> <p>Wi-Fiの使える場所 Location that you can use the service information of Wi-Fi</p>

Q&A 層雲峡周辺個別観光地 Individual Sightseeing Locations in the Souunkyo Area

Question	Answer
見どころ Attractions	<p>見どころ Attractions</p> <p>見どころ Attractions</p>
紅葉 Autumn leaves	<p>紅葉 Autumn leaves</p> <p>紅葉 Autumn leaves</p>
個別観光地 ACCESS	<p>個別観光地 ACCESS</p> <p>個別観光地 ACCESS</p>
交通案内・天気・広域観光 Transport, Weather and Sightseeing Locations in the Greater Area	<p>交通案内・天気・広域観光 Transport, Weather and Sightseeing Locations in the Greater Area</p> <p>交通案内・天気・広域観光 Transport, Weather and Sightseeing Locations in the Greater Area</p>

図：指さしQ&A集 (英語・観光編・秋)

ようこそ、層雲峡へ。私は中国語が話せないので以下の文と単語を指さしてください。
欢迎来到层云峡。我不会讲中文，请用手指着下面的句子和词汇和我沟通。

Q&A 黒岳登山 黒岳登山

Table with 2 columns: 提问 (Question) and 回答 (Answer). Topics include: 黒岳への目印 (Landmarks), 頂上までの移動時間 (Travel time), 黒岳の頂上までのくらいかかるとは (Elevation), 黒岳までの登山 (Climbing), 登山する際の装備 (Gear), 登山グッズ (Gear).

Q&A ロープウェイ 纜車

Table with 2 columns: 提问 (Question) and 回答 (Answer). Topics include: 乗り場はどこか (Where to board), 乗り場/チケット (Tickets), ロープウェイの営業時間 (Operating hours), ロープウェイはいつ動くか (When it moves), 運行情報 (Operating info).

100, 1,000, 10,000 Yen exchange rates. Includes a calculator interface with numbers 1-10 and symbols for Yen, Euro, Pound, Dollar, and Rupee.

図：指さしQ&A集 (中国語 (簡体字)・登山編・秋)

ようこそ、層雲峡へ。私は中国語が話せないので以下の文と単語を指さしてください。
欢迎来到层云峡。我不会讲中文，请用手指着下面的句子和词汇和我沟通。

Q&A 層雲峡地区周辺案内 层云峡地区周边指南

Table with 2 columns: 提问 (Question) and 回答 (Answer). Topics include: 温泉 (Hot springs), 食事 (Food), バス (Bus), 自転車 (Bicycle), Wi-Fi (Wi-Fi).

Q&A 層雲峡周辺個別観光地 层云峡周边各旅游区

Table with 2 columns: 提问 (Question) and 回答 (Answer). Topics include: 見どころ (Sights), 紅葉 (Autumn leaves), 個別観光地 (Individual sightseeing spots), 交通案内 (Transportation info).

図：指さしQ&A集 (中国語 (簡体字)・観光編・秋)

＜中国語 繁体字＞

ようこそ、層雲峽へ。私は中国語が話せないで以下の文と単語を指さしてください。
歡迎來到層雲峽！我不會說華語，請您指出以下的單詞或句子，希望能回答您的問題。

華語 登山編
中国語・登山編 秋

Q&A 黒岳登山 攀登黒岳

黒岳への 登り方 登る方法	黒岳へのルートを知りたい。 登山道の入り口はどこか 不慣れな登山道はありますか？	・ロープウェイ、リフトを使って登山する方法、この期間から 歩く方法があります。 有線車道、登山道、登山道の歩法、以及從新開闢此處開始步行 の方法。
頂上までの 移動時間 到達時間	ロープウェイを使わずに登る 場合の登山道の入り口はどこか 不慣れな登山道はありますか？	・ビジターセンターの横を走り右の坂を上げれば、登山道入 り口の看板が見えます。 遊覧車中心の歩道、從右側新開山、便可看見登山口の看板。
頂上までの 移動時間 到達時間	黒岳の頂上までどのくらいか かかるといいますか？(山頂から頂上までの 高さ)	・ロープウェイ、リフトを使用しない場合、5合目まで片道 約2時間30分、5合目から7合目は約1時間、7合目から頂上は 約1時間30分です。 本據地登山道管理人員の案内、約5合目(半山頂)標高約200 m、從7合目約1時間、從7合目約1時間30分。
黒岳の頂上までどのくらいか かかるといいますか？(7合目からの 高さ)	黒岳の頂上までどのくらいか かかるといいますか？(7合目からの 高さ)	・時期によっては雪が降りることがあります。 登山道は、雪が降りると、通行が困難です。 ・雪が降りると、通行が困難です。 ・雪が降りると、通行が困難です。
黒岳の頂上までどのくらいか かかるといいますか？(7合目からの 高さ)	黒岳の頂上までどのくらいか かかるといいますか？(7合目からの 高さ)	・黒岳-お鉢平-北岳分岐-中岳-開成岳-黒岳 ・お鉢平-北岳分岐-中岳-開成岳-黒岳 ・お鉢平-北岳分岐-中岳-開成岳-黒岳
登山する際の装備は 何が必要ですか？	登山する際の装備は 何が必要ですか？	・登山する際の装備を確認してください。帽子、手袋、手 鏡、ストック、登山杖等。 ・登山する際の装備を確認してください。帽子、手袋、手 鏡、ストック、登山杖等。
登山する際の装備は 何が必要ですか？	登山する際の装備は 何が必要ですか？	・登山する際の装備を確認してください。帽子、手袋、手 鏡、ストック、登山杖等。 ・登山する際の装備を確認してください。帽子、手袋、手 鏡、ストック、登山杖等。

Q&A ロープウェイ 纜車

乗り場はどこか 乗る場所はどこか？	乗る場はどこか 乗る場所はどこか？	・ビジターセンター向って左の建物です。 ・遊覧車中心、左側の建物です。 ・遊覧車中心、左側の建物です。
乗り場・ チケット 乗車券、 手帳	乗り場・ チケット 乗車券、 手帳	・ロープウェイは片道7分、20分間隔で運行費用は 大人1,950円、子供1,000円です。 ・ロープウェイは片道7分、20分間隔で運行費用は 大人1,950円、子供1,000円です。
運行時間	運行時間	・ロープウェイの運行時間は以下の通りです。リフトはロープ ウェイより30分遅く開始し、30分早く終了します。 ・ロープウェイの運行時間は以下の通りです。リフトはロープ ウェイより30分遅く開始し、30分早く終了します。
運行時間	運行時間	・ロープウェイは片道7分、20分間隔で運行費用は 大人1,950円、子供1,000円です。 ・ロープウェイは片道7分、20分間隔で運行費用は 大人1,950円、子供1,000円です。

図：指さしQ&A集 (中国語 (繁体字)・登山編・秋)

ようこそ、層雲峽へ。私は中国語が話せないで以下の文と単語を指さしてください。
歡迎來到層雲峽！我不會說華語，請您指出以下的單詞或句子，希望能回答您的問題。

華語 觀光編
中国語・觀光編 秋

Q&A 層雲峽地区周辺案内 層雲峽風景區周邊指南

温泉 / 立ち寄り湯 温泉 / 立ち寄り湯	温泉の入浴方法について 温泉の入浴方法について	・温泉の入浴方法について 温泉の入浴方法について
食事 / 利用できる 場所はどこか 利用できる 場所はどこか	食事 / 利用できる 場所はどこか 利用できる 場所はどこか	・食事 / 利用できる 場所はどこか 利用できる 場所はどこか
バス / バス停はどこ にあるか バス停はどこ にあるか	バス / バス停はどこ にあるか バス停はどこ にあるか	・バス / バス停はどこ にあるか バス停はどこ にあるか
自転車 / 自転車は どこで借り られるか 自転車は どこで借り られるか	自転車 / 自転車は どこで借り られるか 自転車は どこで借り られるか	・自転車 / 自転車は どこで借り られるか 自転車は どこで借り られるか
Wi-Fi / インターネット Wi-Fi / インターネット	Wi-Fi / インターネット Wi-Fi / インターネット	・Wi-Fi / インターネット Wi-Fi / インターネット

Q&A 層雲峽周辺個別観光地 層雲峽風景區周邊各觀光景點

見どころ 観光地	見どころ 観光地	・見どころ 観光地
個別観光地 アクセス	個別観光地 アクセス	・個別観光地 アクセス
交通案内 / 天気 / 広域観光 / 交通 / 天気 / 遠征観光	交通案内 / 天気 / 広域観光 / 交通 / 天気 / 遠征観光	・交通案内 / 天気 / 広域観光 / 交通 / 天気 / 遠征観光

図：指さしQ&A集 (中国語 (繁体字)・登山編・秋)

〈韓国語〉

ようこそ、層雲峽へ。私は韓国語が話せないで以下の文と単語を指さしてください。
 소문료에 오신 것을 환영합니다. 저는 한국어를 할 줄 모르므로, 아래의 문장과 단어를 가리켜 주십시오.

한국 登山編
 韓国語・登山編
 가을 秋

Q&A 黒岳登山 黒岳登山 黒岳登山

Question	Answer
黒岳への登り方 黒岳へのルートを知りたい。黒岳に登るにはどうすればいいか？	・ロープウェイ、リフトを使って登山する方法と、この登山道から全て歩く方法があります。 ・黒岳登山は、黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・ビジターセンターの横を通り、黒岳登山口へ向かい、黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。

Q&A ロープウェイ ロープウェイ

Question	Answer
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・ロープウェイ、リフトを使って登山する方法と、この登山道から全て歩く方法があります。 ・黒岳登山は、黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・ビジターセンターの横を通り、黒岳登山口へ向かい、黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。

図：指さしQ&A集 (韓国語・登山編・秋)

ようこそ、層雲峽へ。私は韓国語が話せないで以下の文と単語を指さしてください。
 소문료에 오신 것을 환영합니다. 저는 한국어를 할 줄 모르므로, 아래의 문장과 단어를 가리켜 주십시오.

한국 観光編
 韓国語・観光編
 가을 秋

Q&A 層雲峽地区周辺案内 層雲峽地区周辺案内

Question	Answer
温泉へ立ち寄り湯 温泉の湯を飲みたい。温泉の湯を飲むにはどうすればいいか？	・黒岳の湯を飲み、お風呂を予約しています。 ・黒岳の湯を飲み、お風呂を予約しています。
温泉へ立ち寄り湯 温泉の湯を飲みたい。温泉の湯を飲むにはどうすればいいか？	・黒岳の湯を飲み、お風呂を予約しています。 ・黒岳の湯を飲み、お風呂を予約しています。
温泉へ立ち寄り湯 温泉の湯を飲みたい。温泉の湯を飲むにはどうすればいいか？	・黒岳の湯を飲み、お風呂を予約しています。 ・黒岳の湯を飲み、お風呂を予約しています。
温泉へ立ち寄り湯 温泉の湯を飲みたい。温泉の湯を飲むにはどうすればいいか？	・黒岳の湯を飲み、お風呂を予約しています。 ・黒岳の湯を飲み、お風呂を予約しています。
温泉へ立ち寄り湯 温泉の湯を飲みたい。温泉の湯を飲むにはどうすればいいか？	・黒岳の湯を飲み、お風呂を予約しています。 ・黒岳の湯を飲み、お風呂を予約しています。
温泉へ立ち寄り湯 温泉の湯を飲みたい。温泉の湯を飲むにはどうすればいいか？	・黒岳の湯を飲み、お風呂を予約しています。 ・黒岳の湯を飲み、お風呂を予約しています。

Q&A 層雲峽周辺個別観光地 層雲峽周辺個別観光地

Question	Answer
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・ロープウェイ、リフトを使って登山する方法と、この登山道から全て歩く方法があります。 ・黒岳登山は、黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・ビジターセンターの横を通り、黒岳登山口へ向かい、黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。
黒岳への登り方 黒岳に登るにはどうすればいいか？	・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。 ・黒岳登山口から黒岳登山口まで約1時間30分です。

図：指さしQ&A集 (韓国語・観光編・秋)

ようこそ、層雲峡へ。私は英語が話せないので以下の文と単語を指さしてください。
ยินดีต้อนรับสู่หุบเขาภิงครุฑลายีปักษ์ห้าฤดูด้วยสันนิษฐานว่ามีพระอุปโลกนารทฤๅษณ์อยู่ภายในหุบเขา

ไทย Climbing
タイ語・登山編 Winter 冬

Q&A 黒岳登山 Kurodake climbing

Question	Answer
登山への行き方 山頂への行き方 การเดินทางขึ้นเขาคีรีทอง	黒岳へのルートを知りたい。 เส้นทางขึ้นเขาคีรีทอง ・頂上は積雪があることから、登山は困難です。ロープウェイで五合目まで上がることができます。 เนื่องจากมีหิมะปกคลุมยอดเขาคีรีทอง การขึ้นเขาคีรีทองจึงเป็นเรื่องที่ยากลำบาก
頂上までの移動時間 山頂までの移動時間 การเดินทางขึ้นเขาคีรีทองใช้เวลา	頂上までの道のりのくらいかかりますか(山頂から頂上までの道のり) ใช้เวลาเดินทางขึ้นเขาคีรีทองประมาณกี่ชั่วโมง ・その前後ではおススメしません。ロープウェイとリフトで行ってください。 การเดินทางขึ้นเขาคีรีทองก่อนและหลังนี้ เราแนะนำให้ใช้บริการรถเคเบิลและลิฟท์
頂上までの移動ルート 山頂までの移動ルート การเดินทางขึ้นเขาคีรีทองเส้นทาง	頂上までの道のりルートは เส้นทางขึ้นเขาคีรีทองเส้นทางไหนดีที่สุด ・頂上は積雪があり、登山の装備が必要です。足元も悪く、一時的な登山の装備では大変な状況です。 เนื่องจากมีหิมะปกคลุมยอดเขาคีรีทอง การขึ้นเขาคีรีทองจึงเป็นเรื่องที่ยากลำบาก และจำเป็นต้องมีอุปกรณ์การปีนเขาที่เหมาะสม นอกจากนี้พื้นดินก็ยังไม่ดีด้วย
登山グッズ 登山グッズ ของใช้สำหรับขึ้นเขาคีรีทอง	登山グッズ 登山グッズ ・七合目からは50m近くの積雪があり、完全な登山の装備が必要です。 จากชั้นที่ 7 ขึ้นไปมีหิมะปกคลุมอยู่ประมาณ 50 เมตร การขึ้นเขาคีรีทองจึงจำเป็นต้องมีอุปกรณ์การปีนเขาที่เหมาะสม
見どころ 見どころ สถานที่ที่น่าสนใจ	見どころは สถานที่ที่น่าสนใจ ・頂上は積雪があることから、お昼一時過ぎるのは危険です。 เนื่องจากมีหิมะปกคลุมยอดเขาคีรีทอง การขึ้นเขาคีรีทองจึงเป็นเรื่องที่ยากลำบาก และหลังจากเที่ยงหนึ่งชั่วโมงขึ้นไปก็อันตราย
食事 食事 ร้านอาหาร	食事 食事 ・積雪があることから、危険です。 เนื่องจากมีหิมะปกคลุมยอดเขาคีรีทอง การขึ้นเขาคีรีทองจึงเป็นเรื่องที่ยากลำบาก

Q&A ロープウェイ Ropeway

Question	Answer
乗り場・チケット 乗り場・チケット สถานที่ขึ้นรถเคเบิลและตั๋ว	チケットはどこで買えますか ตั๋วซื้อได้ที่ไหน 乗り場は สถานที่ขึ้นรถเคเบิล ロープウェイは六ツ目、30分間隔で運行 乗車は大人往復1,950円、子供往復1,000円です。 ค่าบริการขึ้นรถเคเบิล 1 ไร่ 6 ชั่วโมง 20 นาที 1,950 บาท ผู้ใหญ่ 1,000 บาท เด็ก 500 บาท ベアリフトの料金は大人往復600円、子供往復400円です。 ค่าบริการลิฟท์ 1 ไร่ 6 ชั่วโมง ผู้ใหญ่ 600 บาท เด็ก 400 บาท
運行時間 運行時間 เวลาให้บริการ	ロープウェイの営業時間は เวลาที่ให้บริการของรถเคเบิล ・ロープウェイの運行時間は以下の通りです。リフトはロープウェイより30分遅く開始し、30分早く終了します。 เวลาที่ให้บริการของรถเคเบิลมีดังนี้ ลิฟท์จะให้บริการช้ากว่ารถเคเบิล 30 นาที และจะสิ้นสุดเร็วกว่า 30 นาที ○11月1日～16日 (土) 9:00～16:30 ○12月1日～31日 (木) 9:00～16:30 <営業休止> ○15日～1月29日 (木) 9:00～16:30 ロープウェイは営業休止です。<営業休止中> ○1月30日～2月1日 (木) 9:00～16:30 リフトは営業休止です。 リフトは営業休止です。
見どころ 見どころ สถานที่ที่น่าสนใจ	ロープウェイはいつ動くか、 (運行理由、再開予定) รถเคเบิลจะวิ่งกี่โมง (เหตุผลที่วิ่ง, ระยะเวลาที่จะกลับมาให้บริการ) ・積雪(メンテナンス)で止まっていて、再開は未定です(いつか止み次第です)。 รถเคเบิลจะหยุดวิ่งเนื่องจากมีหิมะปกคลุม (รอการปรับปรุง) ・積雪(メンテナンス)で止まっていて、再開は未定です。 รถเคเบิลจะหยุดวิ่งเนื่องจากมีหิมะปกคลุม (รอการปรับปรุง) ・ロープウェイは強風の停止まっています。 รถเคเบิลจะหยุดวิ่งเนื่องจากมีลมแรง ・ロープウェイは暴風の停止まっています。 รถเคเบิลจะหยุดวิ่งเนื่องจากมีพายุ ・再開は未定です。 การกลับมาให้บริการยังไม่สามารถบอกได้

1	2	3	100
4	5	6	1,000
7	8	9	10,000
0	10	.	円

円 100
yen 1,000
floor 10,000
night ナイト
people ビール

図：指さしQ&A集 (タイ語・登山編・冬)

ようこそ、層雲峡へ。私は英語が話せないので以下の文と単語を指さしてください。
ยินดีต้อนรับสู่หุบเขาภิงครุฑลายีปักษ์ห้าฤดูด้วยสันนิษฐานว่ามีพระอุปโลกนารทฤๅษณ์อยู่ภายในหุบเขา

ไทย Tourism
タイ語・観光編 Winter 冬

Q&A 層雲峡周辺個別観光地 Soumkyo district around Us

Question	Answer
温泉/立ち寄り湯 温泉/立ち寄り湯 บ่อน้ำร้อน/อาบน้ำร้อน	温泉の湯をめぐり、周辺を探索しています。 (往復 大人 400円、子供 300円 営業時間 10:00～21:00(ただし、入館は20:00まで)休日は 毎週水曜日(11月～4月) ※営業している場合は入館を要する場合があります。事前に確認ください。 เราให้บริการทัวร์ชมบ่อน้ำร้อนและพื้นที่โดยรอบ (ไปกลับ ผู้ใหญ่ 400 บาท เด็ก 300 บาท เวลาเปิดให้บริการ 10:00-21:00 (แต่เข้าชมได้ถึง 20:00) วันหยุดปิดทุกวันพุธ (พฤศจิกายน-เมษายน) ※ถ้ามีให้บริการ กรุณาตรวจสอบก่อนเข้าชมว่ามีค่าธรรมเนียมหรือไม่ กรุณาตรวจสอบก่อนเข้าชม)
食事 食事 ร้านอาหาร	食事 食事 ・食事の場をめぐり、周辺を探索しています。 เราให้บริการทัวร์ชมบ่อน้ำร้อนและพื้นที่โดยรอบ (ไปกลับ ผู้ใหญ่ 400 บาท เด็ก 300 บาท เวลาเปิดให้บริการ 10:00-21:00 (แต่เข้าชมได้ถึง 20:00) วันหยุดปิดทุกวันพุธ (พฤศจิกายน-เมษายน) ※ถ้ามีให้บริการ กรุณาตรวจสอบก่อนเข้าชมว่ามีค่าธรรมเนียมหรือไม่ กรุณาตรวจสอบก่อนเข้าชม)
バス等どこにあるか バス等どこにあるか รถโดยสารอยู่ไหน	バス等はどこにあるか รถโดยสารอยู่ไหน ・バス停の時刻表を確認してください。旭川駅までは110分、上川駅までは30分がかかります。 กรุณาตรวจสอบตารางเวลาของรถโดยสารที่สถานี旭川และสถานีขึ้นเขาคีรีทอง (ใช้เวลาเดินทางจากสถานี旭川 110 นาที จากสถานีขึ้นเขาคีรีทอง 30 นาที) ※すべて旭川駅からのバスではなく、上川駅までしか行かないバスもあるため、行先確認をお願いします。 กรุณาตรวจสอบตารางเวลาของรถโดยสารที่สถานี旭川และสถานีขึ้นเขาคีรีทอง (ใช้เวลาเดินทางจากสถานี旭川 110 นาที จากสถานีขึ้นเขาคีรีทอง 30 นาที) ※ไม่ใช่แค่รถโดยสารที่สถานี旭川เท่านั้น ยังมีรถโดยสารที่สถานีขึ้นเขาคีรีทองด้วย กรุณาตรวจสอบก่อนขึ้นรถ
自転車 自転車 จักรยาน	自転車 自転車 ・冬期は自転車を貸し出していません。<営業休止中> ในฤดูหนาวเราไม่ให้บริการจักรยานเช่า <ปิดให้บริการ>
Wi-Fi The internet	Wi-Fi The internet ・デジタルセンターで利用できます。 สามารถใช้ที่ศูนย์ดิจิทัล

Q&A 層雲峡周辺個別観光地 Soumkyo around individual tourist destination

Question	Answer
見どころ 見どころ สถานที่ที่น่าสนใจ	層雲峡の見どころは สถานที่ที่น่าสนใจ 層雲峡の見どころは(車で移動) สถานที่ที่น่าสนใจ (ขับรถ) 層雲峡の見どころは(徒歩で移動) สถานที่ที่น่าสนใจ (เดินเท้า) 3～4層階のスマウズは 3-4 ชั้นของสโมส 紅葉 การเปลี่ยนสีของใบไม้ 紅葉の見どころは สถานที่ที่น่าสนใจ 紅葉の見どころは สถานที่ที่น่าสนใจ 紅葉の見どころは สถานที่ที่น่าสนใจ 紅葉の見どころは สถานที่ที่น่าสนใจ
交通案内 交通案内 การเดินทาง	交通案内 การเดินทาง 交通案内 การเดินทาง 交通案内 การเดินทาง 交通案内 การเดินทาง 交通案内 การเดินทาง

図：指さしQ&A集 (タイ語・観光編・冬)