

関西全域を対象とする観光案内表示ガイドライン
(改定 概要版)

関西広域連合
平成27年3月

1 ガイドラインの目的等

(1) 背景

- ① 急増する訪日外国人旅行者
- ② 関西の国際観光の将来像「1,000万人のアジアの文化観光首都」
- ③ 個人自由旅行者の増加が確実に見込まれる
- ④ 国際観光のモデル的な先進地として期待される
- ⑤ 広域的にまとまることにより効率的に整備できる

(2) 目的

- ① 関西の自治体・民間事業者などが、関西に来訪する国内外の観光客を対象とした観光案内表示を整備する際の、統一的な指針を示す。
- ② 整備済みや計画着手済みの自治体・事業者においては先行事例として確認しつつ、未着手の地域では、ガイドラインに沿った整備・検討を促す。

(3) 現状と課題

平成24年2月から3月にかけて実施した自治体および事業者の事例収集分析から、案内表示の現状と課題を抽出する。

構内図・フロアマップ

国内の交通事業者は、共通して日本語、英語に対応しており、さらに出口や案内所、トイレなど優先順位が高いと考えるものについては、簡体字・ハングルに対応している事業者もある。

周辺地図

警察署・交番など、同じ施設を表すものとして、ピクトグラム・地図記号のどちらを使用するのか地域間で統一されていない事例などがあった。

方向案内板

日本語・英語の2言語での表記に加え、空港等では簡体字やハングルに対応している。ピクトグラムは、JIS Z 8210に準拠したものが多いが、同じ意味でも、自治体・事業者間で異なるピクトグラムが使われている場合もあった。

ホームページ

自治体、観光協会、国内事業者ともに、日本語のほか、英語、簡体字、ハングルが基本となっている。

その他

ICTを活用した観光案内を提供しているケースは多い。

2 案内表示に関する基本事項

(1) 案内表示の役割

観光客の来訪目的（観光資源や風景・風土、文化等にふれる）の支援（国土交通省「観光活性化標識ガイドライン」（平成17年6月）より。以下、「国土交通省」という。）

(2) 対象とする案内表示の種類

観光資源表示、歩行者用の図解標識（地図）、誘導表示、記名表示、規制表示、防災系表示を対象とする。

また、例えばイベント開催時の案内表示といった、期間限定で設置しているものについても同様に対象とする。

表1 案内表示の種類と説明

案内表示の種類	説明
観光資源表示	世界遺産、文化財、博物館・美術館、商業施設など、観光客が来訪を目的とする対象について、観光資源の内容を紹介し、利用に関する情報を伝えるもの
図解標識（地図）	現在地と目的地、移動経路等を確認するためのもの
誘導表示	道路の分岐点において矢印等を用い、目的の施設等を案内するもの
記名表示	著名地点となる場所や、施設の名称を表示したもの
規制表示	安全確保の為の規制、警告
防災系表示	災害の備えとして必要な情報
交通機関における表示	対象としない ただし、移動のための情報やターミナル施設内を案内するためのものについては対象とする
道路の誘導表示	対象としない ただし、歩行者向けに誘導するためのものについては対象とする

(3) 案内表示の提供手段

案内表示の他に、パンフレット等の紙媒体、パソコン等のICT機器、観光ガイド等の人的対応等、観光情報の提供手段を適材適所で使い分けて相互に補完させることが必要である（国土交通省）。

3 基本的な考え方

(1) 基本的な考え方

詳細な運用は各地域の個性を大切にしていける一方、観光案内表示の整備の基本的な考え方（コンセプト）を共有することで、関西としての統一性、一体性を図る。

① 観光案内表示はおもてなしのひとつ

提供すべき情報は「機能」と「演出」。「機能」は行動を支援する情報であり、サインの基本である「案内」「誘導」「確認」という要素がある。

また、「おもてなしをする」という「演出」の情報があることを認識しておく。

② 利用者（外国人観光客）の視点で考える

相手の文化・習慣を理解することが重要であり、案内表示の内容に加え、設置方法や表現方法など、総合的な観点から検討する。また、文化・習慣が違う外国人の意見や不満に耳を傾け、常に補足、修正を加えていくという柔軟な対応が求められる。

③ 視覚情報はシンプルに

情報は少なければ少ないほど理解しやすい。情報の構造を整理し、基本的なカラーなどのコードを限定するなど、できる限り視覚情報をシンプルにする。

④ 補完する音声案内などを有効に活用

音声案内やパンフレットなどの補完する情報を有効に組み合わせることがシンプルな表示につながり、費用対効果も高くなる。場所や環境、目的に応じて、有効な手法と組み合わせる。

⑤ 緊急時の安全確保

緊急時の安全確保に関する案内表示は、統一した整備を図る。地下街における避難方法、事故や病気などに対する対応など、情報を整理して、提供する。

⑥ ガイドラインの共有・共創

マップ、アイコンなどの情報資源は、誰もが使用できるようオープンデータ化し、優れた事例の蓄積、情報の共有化を図る。また、民間からの広告や寄付などの支援による共創という考え方を取り入れる。

(2) 案内表示のモデル像

～整備の目標～

「快適・安全に乗れる、歩ける、楽しめる関西」

4 案内表示基準等

(1) 案内表示のデザインの考え方・方針

① 基本方針

案内表示による観光情報の提供は、利用者（外国人観光客）の視点に立って、周囲の景観に配慮しながら誰もが見やすく分かりやすく行う。

② 配置の考え方

連続性の確保や重複の排除を行いつつ、観光客の行動起点や主要分岐点を中心に、過不足のない、地域特性に応じた適切な配置となるようにする（国土交通省）。

③ 情報量の考え方

情報の優先順位を明確にする、図記号の活用などにより、情報量を制限して、利用者にわかりやすい案内表示を目指す。

④ 多言語対応の考え方

外国人観光客の受け入れのために多言語対応は必要であるが、同時に表示における視認性確保とのバランスを考慮する。

(2) 表示基準

① 言語

日本語と英語の2カ国語表記を原則とする。

中国語（簡体字、繁体字）、ハングルなど英語以外の言語については、各市町村の特性や、設置箇所、必要性に応じて適宜表記を行う。

表記方法については、国土交通省の「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」（平成26年3月策定）に準ずる。

② ピクトグラム

「JISZ8201」、「標準案内用図記号ガイドライン」、オストメイトの図記号等、標準的に使用されている図記号の使用を原則とする。

これらに含まれないものについては、独自に作成したピクトグラムを使用する。

③ 図解標識（地図）

図解標識に表示するエリアは、地域によって外国人観光客や観光資源の集中度は個別であり、広さや縮尺の基準はそれぞれの地域で検討する。

④ デザイン・レイアウト

視認性を考慮して、できるだけ大きいスケールで設定し、設定された文字のスケールをもとに、案内標識の形状、掲載する情報内容や量を調整する。

※ ユニバーサルデザインへの配慮

案内標識の色彩については、図と地のコントラストを強くするなど視認性を高めるとともに、高齢者、色覚障害者に配慮して、「青と黒」、「黄と白」及び「赤と緑」等の見づらい色の組み合わせは用いない。

(3) 設置計画・管理

① 案内表示の設置、維持管理

設置主体が異なっても、連続性が確保でき、また、重複が排除できるよう、関係者間で十分に調整する。また、適切な管理を実現するため、表示板に広告面を設けるなど、メンテナンスを経済的に担保することを検討する。

② 案内表示の高さ・幅

設置にあたっては、安全性、見つけやすさ及びユニバーサルデザイン等に配慮し、視距離に応じて高さと大きさを決定する。

③ 案内表示の設置位置及び方向

図解標識（地図）について、実際の地形と地図の表示方向を合わせ、前方が上であることがわかるようにする。

(4) 留意事項・配慮事項

① 景観への配慮

観光案内表示によって周辺景観が阻害されることは、観光者にとって本末転倒であるので、景観との調和を優先する。

② 識別性の確保

景観に配慮しつつ、表示面の色彩を地域で統一する等、観光情報としての識別性を高めることが望ましい（国土交通省）。表現だけに縛られた統一ではなく、コンセプトを統一することで識別性を高める。

③ 誘導形態に応じた案内表示の配置

各観光地における観光客の誘導形態に応じて、案内表示の配置を計画する。

④ ICTの活用

観光案内表示を有機的に利用するために、ICT（情報通信技術）の活用も視野に入れる。（例）デジタルサイネージ、公衆無線LAN、QRコードなど

(5) 進行管理

各自治体における観光案内表示の基準の作成・更新状況について、継続して把握・整理を行うとともに、活用状況などを踏まえ、本ガイドラインの記載内容についても検証していく。