

令和2年度文化資源活用事業費補助金（文化財多言語解説整備事業）
成果検討委員会まとめ

令和3年2月

1. はじめに

文化財は、我が国の歴史、文化の正しい理解と国民の誇りのため欠くことのできないものであり、かつ将来の文化の向上発展の基礎をなすとともに、地域の活性化、さらには、世界に日本の魅力を発信していく上でますます重要なものです。

一方で、訪日外国人旅行者が文化財等の地域の観光資源を訪れた際、解説文の表記が不十分等の理由により、魅力が伝わりにくいといった課題が指摘されています。

これに対し観光庁では、日本文化に精通し多言語化に対応可能なネイティブ人材をリスト化し、訪日外国人目線による観光資源の英語解説文を作成する地方公共団体等を支援し、そのノウハウの横展開を行っています。

また、文化庁では、この解説文を活用し、VR/AR技術・アプリケーション・QRコード等の先進的・高次元な表現手法を用いた魅力的なコンテンツを制作する事業に対しても支援を行っています。

このたび、平成30年度に実施した文化財多言語解説整備事業についての成果検討を行いました。今回は、事業の成果検討の初回であり、指標の設定及びその測定方法や事業実施にあたっての留意事項について検討を行い、本まとめとしています。

今後の事業実施にあたっては、不断の改善を講じて事業の効果を高めることが求められます。

2. 指標の設定方法等について

平成30年度採択案件について、設定指標の令和元年度達成状況及び整備媒体の利用状況等を令和2年度文化資源活用事業費補助金（文化財多言語解説整備事業）成果検討委員会（以下「委員会」という。）において検討を行いました。

評価指標の設定にあたっては、「国際観光旅客税の用途に関する基本方針等について」により用途に関する基本方針等が示されており、その中では目標として、「訪日外国人旅行者を増やすこと」、「地域での体験滞在の満足度の向上」などに観光財源を充当するとなっていることを踏まえ、事業計画で設定する評価指標においては、「当該文化財への入込外国人観光客数¹」及び「当該文化財への入込外国人観光客満足度」を必須としていましたが、文化財多言語解説整備事業の評価により適切な指標となるよう下記の通り改善すべきと考えます。なお、これまで把握されている「入

¹ 「当該文化財への入込外国人観光客数」とは当該文化財が所在する域内（境内、公園内等）への入込外国人観光客数のことである。（以下同じ。）

込外国人観光客数」については、事業の直接効果を測定する指標としては適さないため、基礎データの扱いとすることが適当と考えます。

① 必須指標について

文化財多言語解説整備事業の評価により適切な指標となるよう、「当該文化財への入込外国人観光客数」及び「当該文化財への入込外国人観光客満足度」は、それぞれ、「整備媒体の利用数」及び「整備した媒体による文化財の理解度」に変更すべきと考えます。

i) 整備媒体の利用数

まず、整備した媒体が実際にどのように利用されているかの実態を把握すべきです。このためには、整備の際に媒体にアクセス数等を把握する機能を付加しておくことが望ましく、申請時に媒体利用数の「カウント手法」を明記することが重要です。

ii) 整備した媒体による文化財の理解度

次に、整備媒体を利用した結果、その解説を理解できたかを確認することが大事です。ここで把握するのは、解説がわかりやすかったか、理解を促進させたのか、ということであり、解説の対象である文化財についての価値判断を含む必要はありませんので、「解説を読んで内容が理解できたか」等の質問がわかりやすいと考えます。

理解度の把握にあたっては、質問用紙やタブレット等の活用等の方法は問いませんが、アンケート形式で実施してください。

② 独自指標について

①に加えて、それぞれの地域や事業の目的に応じた「独自指標の設定」を推奨します。例えば、「鑑賞した文化財を）自分の家族・友人・知人等にも勧めたい、伝えたいと思うか?」、「この解説を聞いて、地域の関連の場所に行きたいと思ったか?」など、地域や事業の状況に応じて工夫してください。独自指標が妥当なものであるかどうかについて、有識者に相談することも重要です。

③ 基礎データについて

当該文化財への入込外国人観光客数は基礎データとして重要ですので、同じ手法で継続して把握してください。

なお、有料チケットを販売している施設についてはその数をカウントすることが一番有効ですが、それが出来ない場合には、年に数日等、負担にならない範囲で、本事業の対象の文化財の平日・土日（特に外国人は平日にも訪問する）の入込外国人観光客数、国籍を測定することから類推することも考えられます。また、行政区単位の入込外国人観光客数の割合から推計する方法もあります。

そうすることで、入込外国人客数の変化率と、整備媒体を利用した外国人数の変化率とを比較することによって見えてくる状況もあります。

また、計測手法がわからない場合や問題がある場合は、計測手法を地域の DMO や観光協会へ相談することも考えられます。

3. 事業実施にあたっての留意事項について

今回の検討の結果、以下の懸念点が見出されましたので、今後、文化財多言語解説整備事業の申請を検討している事業者は対応に留意するようにしてください。あわせて、既に事業を実施した事業者においても、今後の事業の継続にあたり参考にしてください。

① 関係機関との連携について

- ・ 事業者と対象文化財所有者及び管理者（以下「所有者等」という。）との間で合意や協力体制が構築されていない事例が見受けられました。申請者が所有者等でない場合には、所有者等より同意を事前に得るとともに連携して事業を進めるための体制を整える等の対策が必要です。
- ・ 訪問先ごとに、旅行者自身のスマートフォンやタブレットで異なるアプリをダウンロードしてもらうことは旅行者からすると使い勝手が悪いこととなります。また、同様に同じエリアの文化財施設については、整備媒体（例：QR コード付看板、アプリ、AR/VR 等）や対応言語を統一することが望ましいです。そのため、事業の申請にあたっては、地域の DMO や観光協会に事前に相談をする等、なるべく統一感のある整備を心がけてください。なお、DMO や観光協会と密接に連携して事業が進められている事例では、媒体整備後の活用方法が明確になっており、告知についてもスムーズに行われているケースが多くありました。

② 整備媒体等について

- ・ Wi-Fi 環境が整っていない場所では、Wi-Fi 環境を必要としない媒体（NFC タグ等）の活用が有効です。
- ・ アプリのダウンロードやコンテンツへのアクセスに時間や手間がかかるものは使用者にストレスを感じさせます。また、外国人観光客は、必ずしも日本で自由に使えるスマートフォンやタブレットを持っているとは限らず、加えて、セキュリティの観点からアプリをダウンロードすることを避ける場合があるため、アプリのダウンロードを必要としない媒体の活用や公式アプリであることが分かるようにする等の工夫が必要です。
- ・ 先端技術/機器の導入が最優先となり、整備した媒体（AR や VR 等）が、対象文

化財・コンテンツにふさわしくないものにならないよう注意が必要です。まずはシンプルで使い勝手の良いものを整備し、その後、高い技術のものを導入する等ステップアップしながら整備する方法も有効と考えられます。

③ 外国語での解説について

- ・ 今後の観光需要を考えると、なるべく多くの言語を整備しておくことが有効です。一方、多言語対応となっても、訪日外国人観光客が理解できる内容となっていること、その上で、翻訳の品質を担保することが必要です。
- ・ 多言語化にあたっては、監修者のチェックを受けるだけでなく、テキストのレイアウトや表示内容がネイティブにとって分かりやすくなるよう、「文化財の多言語解説案内板の制作指針」（令和2年3月文化庁作成）を参照することが有効です。

④ その他

- ・ 媒体の整備にあたっては、観光客の導線上に設置することが必要です。
- ・ 対象コンテンツが単一のもの（1つの文化財だけ、1つの寺社だけなど）ではなく、複数かつ多岐にわたる場合、ストーリー性のあるものは、訪日外国人観光客にとっても興味深く感じられます。

以上