

令和3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4年3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専門人材をリスト化し、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、平成30年度より、この解説文を活用し、訪日外国人旅行者の満足度を向上させるため、先進的・高次元な表現手法を用いた魅力的な多言語解説コンテンツを制作する事業に対して、国際観光旅客税を財源とした支援を行っています。

このたび、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、平成30年度、令和元年度に採択した「文化財多言語解説整備事業」（以下「本事業」という。）について、令和2年度の成果検討を行いました。

補助事業者（以下「事業者」という。）におかれましては、本資料や別紙の手引きも熟読いただき、今後の事業実施にあたっては、継続的な改善を通じて事業の質の向上を図り、事業の成果を上げていくことが期待されます。

2. 事業の成果及び課題について

本事業は、平成30年度に開始し、これまでに合計175件（42都道府県）が採択されています。そのうち、令和2年度までの採択事業122件（39都道府県）については、文化財多言語解説媒体の整備が完了しており、訪日外国人旅行者の満足度向上の達成に向けて、一定の成果が得られていると言えます。

平成30年度、令和元年度の事業者から提出された令和2年度の成果報告書においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による困難な状況の中、各事業者が苦心して多言語解説媒体の利用状況の把握に努め、今後の対策についても工夫をしている様子が見てとれました。

一方で、評価指標の実績値の取得方法については、事業者によりばらつきがみられ、今後改善が必要な事例も見受けられました。そこで、本委員会において、評価指標の設定及び取得方法における留意事項についての検討を行い、本資料の3.～4.にまとめました。

また、成果報告書の内容や現地視察の結果から、本事業において課題とを感じる点や改

善が必要な事例も多く見受けられました。

主な課題項目としては、以下のとおりです。

○事業目的の設定

訪日外国人旅行者の満足度向上ではなく、媒体の整備自体が目的となっているケースがあります。

○目標の設定

事業者によりデータの取得方法が適切でないケースがあります。また、「整備した媒体による文化財の理解度」のアンケートの設計が適切でないケースがあります。

○事業実施体制について

観光関連部署との連携が図られていないケースがあります。また、媒体制作に特化しており、観光目線での整備がされていないケースが散見されます。

○メディア戦略と媒体の選択・整備について

媒体が使われるシーン(現地)だけでなく、外国人観光客の旅行前後の行動も想定し、メディア戦略を設計する必要があります。また、媒体の利用方法や整備目的が不明確なケースや、媒体の導入効果が低いケースが見られます。

○看板の設置について

看板の設置位置が適切でない、多言語解説文が読みづらい、媒体にアクセスするための表示や説明がわかりにくいケースがあります。

○多言語解説文について

文化財の価値を分かりやすく解説する多言語解説文の作成がまずもって大事ですが、ネイティブスピーカーの視点から検証すると、適切でない多言語解説文が散見されます。

○媒体整備後のオペレーションについて

外国人観光客目線になっておらず十分活用されていなかったり、整備後の運用に関し、文化財保有者との連携が不十分だったりするケースがあります。

○その他

近隣地域でも、事業者によって、媒体や運用方法がバラバラで、利用者にとって使いにくいケースがあります。

各事業者が文化財多言語解説整備事業を進めるにあたり、上記の課題項目について留意すべき事項や参考となるモデル事例について、本委員会では議論を重ね、本資料の5.に記載のとおり、別紙「文化資源活用事業費補助金(文化財多言語解説整備事業)事業実施の手引き」としてまとめました。

3. 事業の評価指標について

令和2年度の委員会において評価指標の見直しを行い、令和2年度の成果報告書より評価指標を変更しています。

「国際観光旅客税の使途に関する基本方針等について」¹では、「2030年訪日外国人旅行者数6,000万人等」の目標に向かって、「地域固有の文化、自然等を活用

¹ 令和2年12月21日観光戦略実行推進会議決定

した観光資源の整備等による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ことと記載されています。そのことを踏まえ、本事業の事業計画で設定する評価指標においては、当初は、「当該文化財への入込外国人観光客数」²及び「当該文化財への入込外国人観光客満足度」を必須評価指標としていましたが、本事業の評価により適切な指標となるよう、令和2年度の成果報告書からは、「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」を必須評価指標とするよう改めています。

なお、「当該文化財への入込外国人観光客数」については、基礎データとして重要ですので、引き続き同じ手法で実績値を把握することを求めています。

4. 評価指標の実績値の取得方法について

実績値を把握するにあたっては、現状、各事業者が様々な方法でデータを取得しているため、データの取得条件にばらつきがみられます。また、取得方法が適切でない事例も見受けられます。

事業の成果をより正しく把握し、今後の事業の改善に繋げていくためには、統一的な評価指標の設定及び取得方法が求められます。各事業者におかれましては、以下を参考に、実績値の取得方法について今一度見直しをお願いします。

① 評価指標の設定及び取得方法について

i. 「整備媒体の利用数」

整備した媒体が外国人観光客にどれだけ利用されているのかを把握するものです。

「整備媒体の利用数」の把握は、ウェブサイトへのアクセス数をカウントする方法や、動画の再生回数をカウントする方法などがあります。

なお、利用数を把握する際には、多言語サイトへのアクセス数のみをカウントします。日本語サイトへのアクセス数が含まれないように留意してください。

ii. 「整備した媒体による文化財の理解度」

外国人観光客が整備した媒体を利用することにより、対象文化財に対する理解が進んだかどうかを測定するものです。

「整備した媒体による文化財の理解度」の把握は、アンケート形式で実施してください。対面によるアンケート実施のほか、ウェブサイトにてアンケートを実装したり、コメントを参照したりする方法もあります。

アンケートの設問を作成する際は、「解説文が(言語的に)理解できたか」ではなく、「文化財の内容について理解できたか」をきちんと把握できるように、質問文を工夫しましょう。「文化財の〇〇について理解できましたか？」などと具体的に聞く方法もあります。

² 「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。

iii.「当該文化財への入込外国人観光客数」

基礎データとして重要ですので、これまでと同じ手法で継続して把握してください。

「入込外国人観光客数」の把握は、対面アンケートや多言語パンフレットの配布数などをカウントする方法のほか、自治体の観光データ、RESAS(地域経済分析システム)を活用する方法などがあります。

対面アンケートで把握する場合には、アンケートをとる時期や曜日などを考慮する必要があります。外国人観光客は、週末に偏らず、平日にも多く訪問する傾向があります。

②「整備した媒体による文化財の理解度」のアンケートの実施方法について

アンケート形式での質問を、ウェブサイトなどのシステム上に実装する方法と、対面で外国人観光客に尋ねる方法が想定されます。その際に以下の点に留意する必要があります。

- 1) どのタイミング（時期）で、どのようなアンケート（設問）を、どれだけとるか（サンプル数）を最初に設計する必要があります。

アンケートをシステム上に実装する場合は、例えば、選択肢1：良く理解できた～選択肢5：全く理解できなかった、などの段階をつけて、理解度を選択してもらう方法が簡便です。

対面アンケートの場合は、入場券販売所のような外国人観光客が立ち寄るところで、あらかじめ、時期、数量を決めて配布する方法が推奨されます。

- 2) アンケートをとる場合は、100程度のサンプル数があれば、標本誤差±10%以内で傾向値を把握することができると考えられます（標本誤差を±5%以内としたい場合は、400程度のサンプル数が必要となります）。なお、アンケートの回収率を50%と想定した場合には、100サンプルを取得するために、200程度のアンケート配布が必要となります。

また、言語別や属性別など、より詳細な分析を行う場合には、それぞれのサンプルカテゴリーに対して、100程度のサンプル数を取得する必要があります。

- 3) アンケートの質問数は最低限必要な数にして、回答者の負担にならないように留意しましょう。
- 4) 対面アンケートの場合も、システム上で行う場合と同様に、回答形式については、自由回答よりも段階を付けた選択形式にした方が回答しやすくなり、回答率も向上すると考えられます。

- 5) アンケートの回答者に対して、何らかの特典を与えることも回収率を高める上で効果的な手法です。
- 6) 文化財の内容が「理解できた」あるいは「わかりにくかった」などの回答を、施設出口の壁に貼ったポスターにピンを指してもらったりやり方など、楽しんでもらいながら、シンプルかつアナログな手法により理解度を測ることも効果的です。
- 7) 居住地を尋ねることにより、外国人観光客が、訪日旅行者か国内居住者かを判断することができます。また、国籍や日本への渡航の回数、滞在日数などを合わせて質問することにより、属性と関連付けた分析が可能となります。
- 8) 日本人観光客に対しても同じアンケートを実施することにより、外国人観光客との比較分析ができます。外国人観光客の傾向を理解するには、有効な手段です。
- 9) 近隣地域が協力して、広域で統一的なアンケートを行う場合には、実施時期や質問項目を合わせるなどの工夫により、比較しやすく有益なデータが得られます。

5. 事業実施の手引きについて

各事業者が文化財多言語解説整備事業を進めるにあたり、留意すべき事項や参考となるモデル事例について、別紙「文化資源活用事業費補助金（文化財多言語解説整備事業）事業実施の手引き」にまとめました。

今後の事業実施にあたっては、本手引きを参照し、事業を進めるようにしてください。

以上