

休憩施設家屋内の空間構造による外国語案内有効性の考察

(公財) 高速道路調査会 正会員 ○古澤 貴治
(公財) 高速道路調査会 非会員 佐藤 將

1. 背景と目的

日本を訪れる外国人は年々増加傾向にあり、各交通機関において外国人が施設を使用する際の利便性向上の取組が実施されている¹⁾。高速道路休憩施設においても外国人に対するサービス向上の対応が求められている。また、高速道路休憩施設における総合案内での問合せの上位に休憩施設内の施設案内に対するものがあり²⁾、外国人に対する施設案内の向上を図る必要があると考えられる。本稿では、休憩施設における外国人に対する案内の有効性について、休憩施設家屋内の空間構造から考察を行った。

2. 調査概要

空間構造の異なる休憩施設における外国語案内の有効性について、関西国際空港の近くに位置している岸和田 SA(上り線)、泉大津 PA(上下線)、福岡空港から観光地に向かう場所に位置している山田 SA(下り線)において調査を行った。図1に岸和田 SA(上り線)、泉大津 PA(上り線)、山田 SA(下り線)の施設平面図を示す。岸和田 SA(上り線)・山田 SA(下り線)は、平地に休憩施設家屋が建造されているため、施設配置の制約はなく、トイレは別棟に配置されている。泉大津 PA(上下線)は、高速道路に隣接する多目的ビル3階部分を貸切る形で休憩施設家屋が設置されているため、売店等施設配置に制約があり、トイレは家屋内に配置されている。各休憩施設に設置されている外国語案内の箇所数を表1に示す。また、泉大津 PA(上下線)に設置されている、外国語案内の例を写真1に示す。



図1 休憩施設平面図

表1 外国語案内の箇所数

休憩施設名	案内箇所数	表記言語
岸和田 SA (上)	1	日本語・英語・韓国語・中国語
	2	日本語・英語
泉大津 PA (上)	13	日本語・英語・韓国語・中国語
	2	ピクトサイン
泉大津 PA (下)	7	日本語・英語・韓国語・中国語
山田 SA (下)	1	日本語・英語・韓国語・中国語
	1	日本語・英語



写真1 泉大津 PA 外国語案内

3. 調査内容

各休憩施設を訪れている外国人を対象に動線調査およびアンケート調査を行った。動線調査は、調査対象者を1名ずつ目視観測し、休憩施設家屋内で動いた経路を施設平面図に記入し行った。また、動線調査の結果から施設の立寄り率を算出した。立寄り率は、図2に示すように休憩施設を売店等の種類毎に区分けし、調査対象者が区分けした場所に立ち止まった合計数を調査対象人数で割戻すことにより算出した。アンケート調査は、休憩施設



図2 種類による休憩施設の区分け

キーワード 休憩施設、空間構造、外国語案内

連絡先 〒106-0047 東京都港区南麻布 2-11-10 TEL 03-6436-2098

における外国語案内の満足度および訪日の際に利用した国際空港と比較した満足度について行った。なお、岸和田 SA・泉大津 PA における調査対象者の約 9 割は関西国際空港を利用し、山田 SA は約 9 割が福岡空港を利用していた。調査サンプル数を表 2 に示す。さらに、各休憩施設の入り口から目に映る主な施設についての調査も行った。

4. 調査結果

アンケート対象者における休憩施設の利用目的を図 3 に示す。山田 SA は、買い物目的の割合が高いことが分かる。図 4 に各休憩施設における外国語案内の満足度を示す。各休憩施設において、案内に対する満足度は高いことが分かる。また、山田 SA は、9 割が「満足」と回答しており、今回調査した休憩施設において最も満足度の高い休憩施設となっている。利用した国際空港と比較した結果を図 5 に示す。各休憩施設で国際空港に比べ同程度以上と考えている割合は約 9 割となっている。各休憩施設家屋内で立寄り率が 60%以上の施設を表 3 に示す。利用目的の高い割合の施設が、立寄り率も高いことが分かる。各休憩施設の入り口から目に映る主な施設は、岸和田 SA（上り線）がフードコート・売店、泉大津 PA（上り線）がフードコート・売店、泉大津 PA（下り線）が休憩コーナー・売店、山田 SA（下り線）が売店である。表 4 に各休憩施設における外国語案内の満足度、休憩施設家屋内の主な利用目的、立寄り率の高い施設等をまとめたものを示す。山田 SA は、入り口から目に映る主な施設と利用目的、立寄り率の高い施設が一致しており、かつ満足度が高いことが分かる。

表 2 調査サンプル数

休憩施設名	ヒアリング（人）	動線調査（人）
岸和田 SA（上）	50	23
泉大津 PA（上・下）	63	22
山田 SA（下）	79	45
合計	192	90

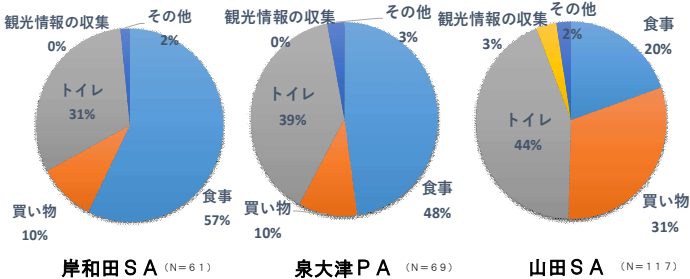


図 3 休憩施設の利用目的（複数回答）

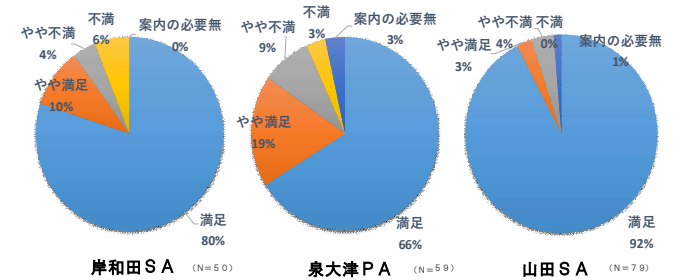


図 4 外国語案内満足度（単一回答）

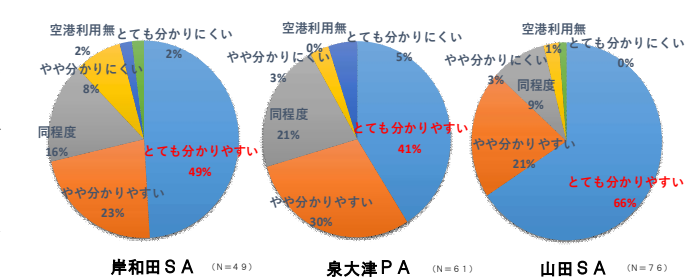


図 5 国際空港との比較（単一回答）

表 3 立寄り率の高い施設

休憩施設名	立寄り率60%以上の施設	施設
岸和田 SA（上）	61	フードコート
	61	売店
泉大津 PA（上）	77	フードコート
泉大津 PA（下）	62	フードコート
	67	トイレ
山田 SA（下）	82	売店
	67	売店(コンビニ)

表 4 休憩施設調査結果のまとめ

休憩施設名	休憩施設家屋内の主な利用目的	入り口から目に映る主な施設	立寄り率の高い施設	外国語案内（箇所）	案内に対する満足度（%）
岸和田 SA（上）	食事	フードコート・売店	フードコート・売店	3	80
泉大津 PA（上・下）	食事 トイレ	フードコート（上） 売店（上） 休憩コーナー（下） 売店（下）	フードコート（上） 売店（上） トイレ（下）	15（上） 7（下）	66
山田 SA（下）	買い物	売店	売店	2	92

5. 考察とまとめ

今回の調査で満足度の高かった山田 SA は、外国語案内の箇所数が少ないが、入り口から目に映る施設と主な利用目的が一致しており、高い満足度が得られたものと考えられる。泉大津 PA は、外国語案内の箇所数は多いが、他の休憩施設と比較して満足度が低い結果となっており、入り口から目に映る施設と主な利用目的が一部で一致していないことが要因と考えられる。ただし、泉大津 PA においても、国際空港に遜色のない満足度が得られており、外国語案内を多く設置することで総じて高い満足度となっていると考えられる。

謝辞：本研究にあたり直接の御指導を頂いた東京理科大学理工学部教授・内山先生に感謝の意を表する。

参考文献

1)国土交通省：令和元年度版 国土交通白書，p149
2)西日本高速道路㈱，“ニュースリリース”，訪日外国人の方のインフォメーションでのお問い合わせ内容。
2015-10-28，<https://corp.w-nexco.co.jp/corporate/release/hq/h27/1028d/>