

## 外国人遍路受入センターの整備

上席研究員 大谷 博

### 要 旨

外国人お遍路さんの人数に関する公式の統計は少なく、年間総数を正確につかむことは困難である。「NPO 法人遍路とおもてなしのネットワーク」が四国霊場 87 番札所長尾寺と 88 番札所大窪寺の間にある「前山おへんろ交流サロン」において歩き遍路で結願した外国人お遍路さんに発行している「遍路大使任命書」の数からみると、2008 年に 63 人だったものが、2018 年には 345 人へと 10 年間で約 6 倍に増えている。また四国霊場 21 番札所太龍寺と麓を結ぶ太龍寺ロープウェイの外国人利用者数調査からは 2016 年に 791 人だったものが、2018 年には 1,447 人へ 2 年間で約 2 倍に増えている。外国人お遍路さんの人数は年々増加している。

外国人お遍路さんの国籍を見ると、四国霊場 6 番札所安楽寺の宿坊に宿泊した外国人の名簿(2012 年～2017 年の 6 年間)によるとオランダが最も多く 19.6%を占めている。次いでフランスが 14.9%、アメリカ 12.6%、オーストラリア 12.1%となっておりこれら 4 カ国で約 6 割を占め、欧米系が全体の 8 割強となっている。太龍寺ロープウェイを利用した外国人お遍路さん(2016 年～2018 年の 3 年間)では、台湾が 14.7%、中国が 14.2%と多く、次いでアメリカが 12.3%、香港 10.2%、オーストラリア 9.2%となっている。欧米系が全体の 5 割弱を占めているものの東アジアの 4 カ国が 4 割強を占めている。いろいろな国から四国遍路に来ており、人数が 1 人という国も入れると国籍は 54 カ国にわたっている。外国人歩きお遍路さんについては、フランスやアメリカ、オーストラリアなどの欧米豪や台湾、韓国、中国などの東アジアが多くを占めている。外国人お遍路さんの性別や年齢は、男女の比率は男性が 66%、女性が 34%。男性が多く 3 分の 2 を占めている。年齢は 10 歳代が 4%、20 歳代が 14%、30 歳代が 17%、40 歳代が 18%、50 歳代が 21%、60 歳代が 23%、70 歳代が 3%とあまり偏りが無い。

外国人のお遍路の目的や動機は、「日本の歴史や文化と触れ合いたい」、「お接待を経験したい」、「長距離を歩きたい」、「チャレンジやアドベンチャーをしたい」、「人のあまり行かないところに行きたい」の 5 つが主だったものであり、これらを全て満たすのは四国遍路だけだと言われている。外国人お遍路さんの増加の背景には、四国遍路経験者からの口コミによる広がりに加えて、地元新聞社や放送局等のマスコミが四国遍路を特集し出したこと、また以前は遍路に関する情報源が限られていたが、英語による歩き遍路用ガイドブックや SNS 等で多くの情報が入手できるなどがあげられ、多くの外国人が来るようになってきている。さらに、2014 年より欧米の旅行代理店が団体の外国人遍路ツアーを開始したことも外国人お遍路さんが増加している要因の一つにあげられる。現在、主に 6 つのツアー会社がある。

外国人お遍路さんは、「言葉が分からない」、「土地勘もない」、「遍路の作法も知らない」、「日本の生活習慣も知らない」といった、「ないないづくし」で四国に来る人が大半である。外国人お遍路さんの困りごとは、①言葉が通じない、②英語や多言語での案内が少ない、③ Wi-Fi が使えないなどインター

ネット環境が整っていない、④キャッシュレス対応(クレジットカードなどの電子決済)になっていない、⑤札所参拝のTPO、作法がよく分からない、⑥大きいスーツケースやキャリーバッグの預け先が少ない、⑦宿さがしと予約に困る、⑧そもそも遍路宿が少ない、⑨遍路宿の料金が安い、サービスが外国人向けになっていないなどがあげられている。

四国では産学民官が一体となって四国遍路の世界遺産登録をめざしている。世界遺産に登録された巡礼路では外国人巡礼者が著しく増加している。スペインのサンティアゴ・デ・コンポステーラの巡礼路では、世界遺産に登録された1993年より以前の1991年の巡礼者数はわずか7,274にすぎなかったが登録翌年の巡礼者数は15,869人へと2.2倍に増加し、世界遺産登録による巡礼者数の増加効果がうかがえる。その後も急激に増加して2017年にはスペイン人以外の外国人巡礼者は168,561人に達している。また熊野古道では世界遺産に登録される前年(2003年)の外国人巡礼者数(宿泊者数)はわずか819人に過ぎなかったが、世界遺産に登録された2004年は1,409人に増加、2014年に1万人(11,852人)を突破、2017年には36,821人に達しており、急速に増加している。

日本国内の世界遺産に登録された地域の多くに世界遺産センターが設置されている。世界遺産センターの機能は、主に①世界遺産の紹介やガイダンス活動、②教育学習活動、③学術調査研究活動、④保存活動、保全管理活動の4つである。四国遍路の外国人お遍路さんのニーズや困りごとへの対応はこうした機能も必要ではあるが、これだけでは不十分である。外国人お遍路さんの受け入れに必要なのは①外国人お遍路さんへのインフォメーション機能、②外国人お遍路さんへのコンシェルジュ機能、③外国人お遍路さんに対応したツーリズムビューロー機能、これらを備えた外国人遍路受入センターである。

外国人遍路受入センターには、外国人お遍路さんへのインフォメーション機能として、①案内標識、案内版、道標等の多言語対応、②札所、遍路宿、地域住民の外国人お遍路さん対応(会話、作法指南など)の促進、③ガイドブック、インターネットサイト、ヘルプデスクの整備、④情報通信基盤(Wi-Fi環境、多言語翻訳機、インターネットツールなど)の整備が必要である。また、外国人お遍路さんへのコンシェルジュ機能として、①巡拝用品、靴、テント、備品の調達サポート、②キャリーバッグなどの荷物の預かり、③キャッシュレス対応(クレジットカードなどの電子決済)、④休憩場所、トイレの整備が必要である。そして、外国人お遍路さんが安心安全に巡礼できるよう、宿泊や飲食のニーズに対応し、巡礼に附帯する様々な旅行ニーズに対応できるツーリズムビューロー(着地型旅行会社)が必要である。

## 1. 外国人お遍路さんの現状

### 1-1. 外国人お遍路さんの総数と推移

外国人お遍路さんの人数に関する公式の統計は少なく、年間総数は不明である。遍路道は約1,200kmもある。通し遍路(四国八十八ヶ所霊場をその年に一気に巡る人)と区切り遍路(四国八十八ヶ所霊場の88の札所をいくつかに分けて複数年をかけて巡る人)が混在している。しかも札所にはお遍路さん以外の参拝客や観光客も

いる。人数をどこで計測しても総数の断片をとらえたにすぎず、総数を正確につかむことは困難である。

ここでは断片的ではあるがいくつかの統計資料から外国人お遍路さんの年間総数の暫定値とその推移を見ることにした。

外国人お遍路さんの年間総数は、「NPO法人遍路とおもてなしのネットワーク」が四国霊場87番札所長尾寺と88番札所大窪寺の間にある「前山おへんろ交流サロン」において歩き遍路で結

願した(88カ寺を全て巡り終えることを「結願(けちがん)」という)外国人お遍路さんに発行している「遍路大使任命書」の数から見ると、2018年345人(2017年416人)となっている。また、四国霊場21番札所太龍寺と麓を結ぶ太龍寺ロープウェイの外国人利用者数調査からは1,447人(2018年)となっている。

外国人お遍路さんの人数は年々増加している。外国人歩き遍路の遍路大使任命数の推移を見ると、2008年に63人だったものが、2018年には345人へと10年間で約6倍に増えている。また、太龍寺ロープウェイの外国人利用者数は2016年に791人だったものが、2018年には1,447人へと2年間で約2倍に増えている。

さらに四国アライアンスと四国経済連合会が2018年11月に四国八十八ヶ所霊場へアンケート調査を行い、外国人お遍路さんの近年の増減について尋ねたところ、「大幅に増えている」が61.4%、「少し増えている」が31.8%と、9割強

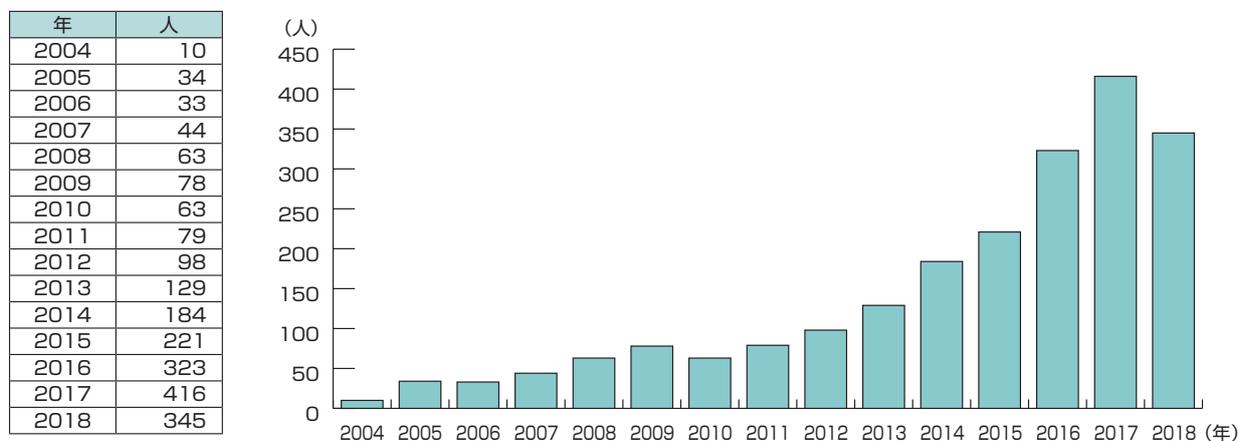
の寺院で外国人お遍路さんが増えていることがわかった。

また愛媛大学四国遍路・世界の巡礼研究センターが2018年3月に行った「遍路宿に対する外国人遍路についてのアンケート調査」によると、この5年間で外国人お遍路さんが増えていますかとの設問に、31.5%の宿泊施設が「非常に増えている」と回答している。「少し増えている」を合わせると81.7%もの宿泊施設で外国人が増えていると回答している。

### (1) 前山おへんろ交流サロン(香川県さぬき市)の統計

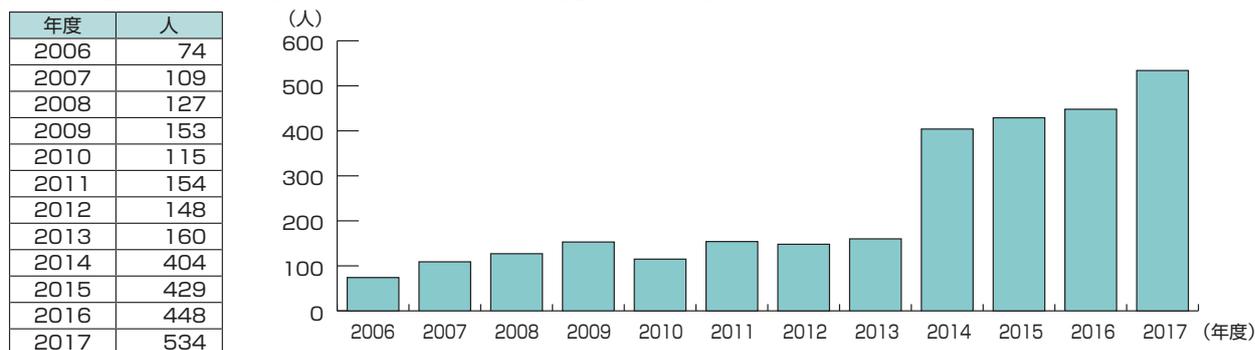
外国人お遍路さんの多くは歩き遍路であると言われている。歩き遍路の総数をとらえた統計資料として、NPO法人遍路とおもてなしのネットワークが「前山おへんろ交流サロン」(香川県さぬき市)において発行している「遍路大使任命書」の数がある。「前山おへんろ交流サロン」は香

図表1 NPO法人遍路とおもてなしのネットワークの遍路大使任命数(外国人歩きお遍路さん)



注：各年とも7月1日～6月30日の合計  
資料：NPO法人遍路とおもてなしのネットワーク

図表2 前山おへんろ交流サロンのへんろ資料展示室見学者数(外国人)



資料：さぬき市

川県内の 87 番札所長尾寺と 88 番札所大窪寺の間にあり、ほとんどの外国人お遍路さんが立ち寄るとされている。同 NPO 法人は「前山おへんろ交流サロン」においてその年に歩き遍路で結願した方を「遍路大使」に任命し、「遍路大使任命書」を発行している。

「遍路大使任命書」の数によると、遍路大使任命数のうち外国人歩きお遍路さんは、2007 年に 44 人だったものが、2017 年には 416 人へ約 10 倍に増加していることがわかる。ちなみに日本人を含めた歩き遍路は 2,500 人程度と見られ、外国人の占める比率は直近で 16.6%にまで上昇している。

また、「前山おへんろ交流サロン」の資料展示室の見学者名簿から外国人お遍路さんの数を見ると、外国人お遍路さんは年々増加していることがわかる。2006 年度～2013 年度の 7 年間に倍増したものの 100 人台にとどまっていたが、四国八十八ヶ所霊場開創 1200 年にあたる 2014 年度から飛躍的に増加し、それまでの 100 人台が一気に 400 人台に増加し、2017 年度は 534 人になり、2006 年度と比べると約 7 倍にも増加している。

## (2) 太龍寺ロープウェイ(徳島県那賀町)の統計

88 ヶ所の中には山間部の険しい山頂に札所が設けられているところがある。車を利用して山頂の札所に向かうのは困難で、お遍路さんが必然的に利用することになるロープウェイやケーブルの年間利用者数を用いることによってお遍路さんの総数をある程度推計できる。

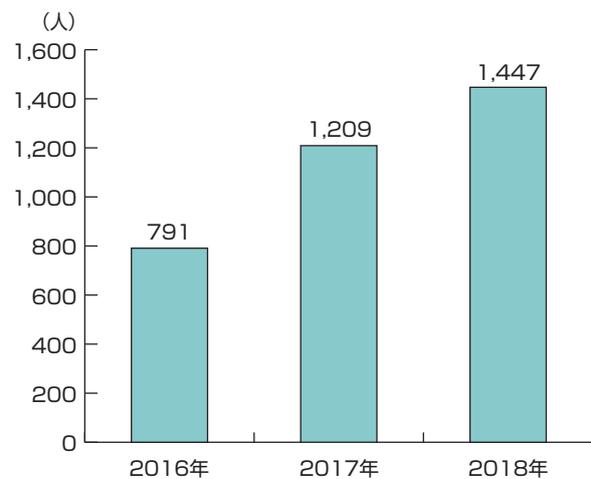
しかしながら、ロープウェイやケーブルの利用者には巡礼者の他に一般の参拝客、観光客も含まれる場合がある。とくに雲辺寺はスキー場利用者、八栗寺は初詣、聖天縁日の参拝者などが含まれている。

そこで、一般の参拝客、観光客が比較的少なく、細い山道が続くため大半のお遍路さんがロープウェイを利用している四国霊場 21 番札所太龍寺(阿南市)について、太龍寺と麓を結ぶ

ロープウェイの輸送実人員でお遍路さん(巡礼者)の年間総数を見ることにした。

太龍寺ロープウェイでは、外国人を対象として 2015 年 9 月から利用料金の割引を実施しており、パスポート提示により利用者数と国籍をカウントしている。太龍寺ロープウェイの外国人利用者数(往復利用者も片道利用も 1 人として集計)は、2016 年に 791 人だったものが 2 年後の 2018 年には 1,447 人へと 2 倍近く増加していることがわかる。

図表 3 太龍寺ロープウェイの外国人利用者数の推移



資料：四国ケーブル(株)

## (3) 四国八十八ヶ所霊場へのアンケート調査

四国アライアンスと四国経済連合会が四国八十八ヶ所霊場へアンケート調査を行い、外国人お遍路さんの近年の増減について尋ねたところ、「大幅に増えている」が 61.4%、「少し増えている」が 31.8%と、9 割以上の寺院で外国人お遍路さんが増えていることがわかった。

### ・四国八十八ヶ所霊場へのアンケート調査

巡礼者や宿泊施設、外国人遍路の動向や地域との連携などの現状や課題を把握するために実施した。

実施時期 2018 年 11 月 15 日～11 月 30 日

実施主体 四国アライアンス、四国経済連合会

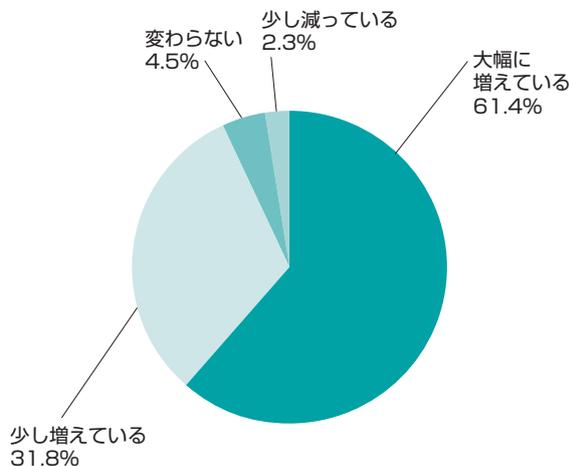
調査対象 四国八十八ヶ所霊場(68 番神恵院・69 番観音寺は同一場所にあるた

め、87 先に配布)

調査方法 郵送による配布、返信用封筒・FAX  
による回収

有効回答数 44 (回収率：50.6%)

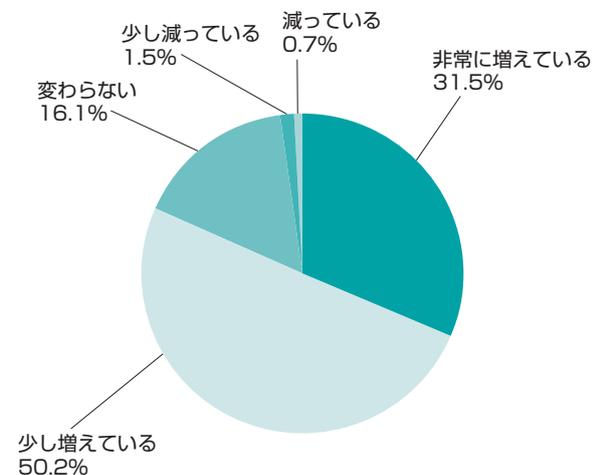
図表 4 外国人お遍路さんの増減



#### (4) 遍路宿に対する外国人遍路についてのアンケート調査

「愛媛大学四国遍路・世界の巡礼研究センター」が2018年3月に行った「遍路宿に対する外国人遍路についてのアンケート調査」によると、この5年間で外国人お遍路さんは増えていますかとの設問に、31.5%の宿泊施設が「非常に増えている」と回答している。「少し増えている」を合わせると81.7%もの宿泊施設が外国人は増えていると回答している。

図表 5 この5年間で外国人は増えていると思うか



資料：「遍路宿に対する外国人遍路についてのアンケート調査 2018年3月」  
愛媛大学四国遍路・世界の巡礼研究センター

## 1-2. 外国人お遍路さんの属性 (国籍、性別、年齢)

### (1)外国人お遍路さんの国籍

#### ①安楽寺宿坊に宿泊した外国人お遍路さん

四国霊場6番札所安楽寺の宿坊(徳島県上板町)に宿泊した外国人の名簿(2012年~2017年の6年間)から外国人お遍路さんの国籍を見ると、オランダが最も多く19.6%を占めている。次いでフランスが14.9%、アメリカ12.6%、オーストラリア12.1%となっておりこれら4カ国で約6割を占め、欧米系が全体の8割強となっている。アジア系は韓国5.2%、台湾4.1%、中国2.7%、香港1.8%と今のところはまだ少ない。いろいろな国から四国遍路に来ており、人数が1人という国も入れると国籍は40カ国以上にわたっている。2018年はタイなど今までほとんど来ていなかった国からも団体での外国人遍路ツアーが増えている。

#### ②太龍寺ロープウェイを利用した外国人お遍路さん

太龍寺ロープウェイを利用した外国人お遍路さん(2016年~2018年の3年間)の国籍を見ると、台湾が14.7%、中国が14.2%と多く、次いでアメリカが12.3%、香港10.2%、オーストラリア9.2%となっている。欧米系が全体の5割弱を占めているものの東アジアの4カ国が4割強を占めている。いろいろな国から四国遍路に来ており、人数が1人という国も入れると国籍は54カ国にわたっている。

#### ③前山おへんろ交流サロンを訪れた外国人お遍路さん

前述のNPO法人遍路とおもてなしのネットワークが「前山おへんろ交流サロン」で発行している「遍路大使任命書」から外国人歩きお遍路さんの国籍をみると、フランスやアメリカ、オーストラリアなどの欧米豪や台湾、韓国、中国などのアジア諸国が多くを占めている。人数が1人という国も入れると国籍は38カ国にわたっ

ている。

#### ④国籍別の特徴

国籍別にみた外国人お遍路さんの数の大小には、それぞれの国での四国遍路に対する取り組みの差が出ているようである。

オランダ人が多い背景にはいくつか理由がある。ひとつはオランダ人の学者が2000年頃からほぼ毎年数名の学生をつれて四国遍路に来ておりそれが広まったから。また日本とオランダは国交400年を迎えるほどの交流の歴史があり日

本に関心を持っている人が多いから。オランダ人はサンティアゴ・デ・コンポステーラの巡礼を経験している人が多く、その関連で四国遍路の情報が耳に入り関心を持っている人も多いから。それからオランダ国内に四国遍路の遍路講のようなものが出来ており、月1回、四国遍路を体験した人や関心のある人が集まって食事会をするなどの行事を通して広がってきているからである。オランダ人は四国遍路のリピーターが多い。4回、5回も四国遍路に来ている人も

図表6 安楽寺宿坊に宿泊した外国人お遍路さんの国籍別人数 (人、%)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	計	構成
オランダ	26	26	23	47	53	73	248	19.6
フランス	22	11	12	29	41	73	188	14.9
アメリカ	10	3	13	23	52	58	159	12.6
オーストラリア	16	14	9	12	37	65	153	12.1
韓国	8	6	1	20	7	24	66	5.2
ドイツ	1	8	3	6	25	17	60	4.7
カナダ	3	2	2	10	16	21	54	4.3
台湾	2	6		5	14	25	52	4.1
イギリス		1	5	6	8	20	40	3.2
中国		3	2	6	10	13	34	2.7
スイス	3	5	2		2	13	25	2.0
ベルギー	1	4	3	2	2	11	23	1.8
香港		3	6	3		11	23	1.8
スペイン			2	3	8	7	20	1.6
ニュージーランド			7			6	13	1.0
オーストリア				2	2	7	11	0.9
イタリア			2	2	6		10	0.8
その他	5	8	8	12	15	37	85	6.7
計	97	100	100	188	298	481	1,264	100.0

資料：安楽寺「四国霊場6番札所安楽寺宿坊に宿泊した外国人名簿」

図表7 太龍寺ロープウェイを利用した外国人の国籍別人数 (人、%)

	2016年	2017年	2018年	計	構成
台湾	127	158	222	507	14.7
中国	93	218	180	491	14.2
アメリカ	115	158	152	425	12.3
中国(香港)	150	31	171	352	10.2
オーストラリア	75	112	131	318	9.2
フランス	65	81	71	217	6.3
韓国	20	130	25	175	5.1
カナダ	24	52	54	130	3.8
ドイツ	10	36	61	107	3.1
イギリス	24	27	54	105	3.0
オランダ	13	42	38	93	2.7
デンマーク		16	64	80	2.3
スイス	6	20	32	58	1.7
シンガポール	8	8	36	52	1.5
フィリピン	3	22	12	37	1.1
イタリア	10	11	10	31	0.9
スペイン	12	5	14	31	0.9
ベルギー	5	7	18	30	0.9
マレーシア	3	4	21	28	0.8
タイ	4	6	14	24	0.7
ブラジル	3	17	2	22	0.6
ニュージーランド	6	8	7	21	0.6
ネパール	1		15	16	0.5
インドネシア	2	9		11	0.3
その他	12	31	43	86	2.5
計	791	1,209	1,447	3,447	100.0

資料：四国ケーブル(株)

フランス人が多いのは、2000年からフランス国内で毎年「ジャパンエキスポ」が開催されており、その中で四国遍路は大変人気があるからである。

ニューヨーク・タイムズで遍路のある四国が「2015年世界で訪れるべき52カ所」の1つとして選ばれてから、アメリカ人のお遍路が増えている。

2018年はデンマークなどの北欧系の外国人が増えている。これはデンマーク国営放送が四国遍路の特集番組を放映したからである。

## (2)外国人お遍路さんの性別、年齢

徳島大学モートン准教授が行った調査(2005年以降の聞き取り調査)によると、外国人お遍路さんの性別や年齢は、男女の比率は男性が66%、女性が34%。男性が多く3分の2を占めている。年齢は10歳代が4%、20歳代が14%、30歳代が17%、40歳代が18%、50歳代が21%、60歳代が23%、70歳代が3%とあまり偏りが無い。

### 1-3. 外国人お遍路さんの遍路の特徴

徳島大学モートン准教授が行った調査(2005年以降の聞き取り調査)によると、外国人が四国遍路をする動機や目的として、「仏教に関心がある」、「空海を尊敬する」、「お接待を経験したい」、「伝統的な日本を見るため」、「日本の文化を学ぶため」、「人生の転換」、「日常生活から脱

出したい」などがあげられている。また、東京や京都ではなく四国を選んだ理由としては、「人があまり行かない所に行きたい」、「長距離を歩きたい」、「チャレンジかアドベンチャーをしたい」などがあげられている。

遍路体験後の感想については、27人が「thankful」(感謝)、20人が「kind (ness)」(親切)、18人が「wonderful」(素晴らしい)、12人が「amazing」(驚異的)、10人が「generosity」(寛大さ)、7人が「beautiful」(美しい)という言葉を使っている。お遍路体験が素晴らしかったので母国に帰りたくない、来年も来るという人もいる。

外国人お遍路さんのほとんどは歩き遍路である。歩き遍路が多い理由としては「人と会い、地元の文化を経験し、訪問している場所を見るためには、歩くことが一番良い方法である」があげられている。また外国人の日本国内での車利用の難しさも要因としてある。道路事情や交通ルールが分からないため運転が困難であること、四国は公共交通機関の利用が不便であることも歩き遍路を選択せざるを得ないことの背景としてある。

このように、古くから受け継がれてきた遍路文化を体験するために外国人お遍路さんが増加していると見られる。歩き遍路などの伝統的な遍路文化を日本人のマイカー巡礼者が忘れつつあるのとは対照的である。

図表8 前山おへんろ交流サロンで遍路大使任命書を受けた外国人歩きお遍路さんの国籍別人数

大陸	国名(人数)
ヨーロッパ[17カ国]	①フランス(66)、④オランダ(35)、⑤ドイツ(31)、デンマーク(29)、スイス(14)、イタリア(12)、ベルギー(9)、イギリス(5)、フィンランド(5)、スペイン(3)、ポーランド(3)、クロアチア(3)、オーストリア(2)、リトアニア(2)、ノルウェー(2)、スウェーデン(1)、エストニア(1)
アジア[10カ国]	②台湾(46)、韓国(21)、中国(9)、香港(8)、シンガポール(6)、イスラエル(3)、マレーシア(1)、タイ(1)、マカオ(1)、バングラデシュ(1)
北アメリカ[3カ国]	③アメリカ(40)、カナダ(22)、メキシコ(1)
南アメリカ[2カ国]	ブラジル(3)、チリ(1)
オセアニア[3カ国]	オーストラリア(22)、ニューカレドニア(5)、ニュージーランド(1)
アフリカ[1カ国]	南アフリカ(1)

注：2017年(同年7月1日～翌年6月30日)の外国人歩きお遍路さんの国籍別内訳  
注：国名左の丸数字は順位を示す(上位5カ国)  
資料：NPO法人遍路とおもてなしのネットワーク

## 2. 外国人お遍路さんはなぜ増えているのか

### 2-1. 外国人遍路の背景（お遍路さん増加の要因）

#### (1)外国人の遍路の目的、動機

外国人の間で四国遍路への関心が高まっている。とりわけ2000年代に入ってから外国人お遍路さんの姿を見かけることが増えた。しかも年々増加してきている。

前述のとおり、徳島大学モートン准教授が行った調査(2005年以降の聞き取り調査)によると、外国人のお遍路の目的は、「日本の歴史や文化と触れ合いたい」、「お接待を経験したい」、「長距離を歩きたい」、「チャレンジやアドベンチャーをしたい」、「人のあまり行かないところに行きたい」の5つが主だったものであり、これらを全て満たすのは四国遍路だけだと言われている。また「動機はなんですか」との聞き取り調査に対して、「仏教に関心がある」、「空海を尊敬する」、「日常生活から脱出したい」、「お接待を経験したい」、「伝統的な日本を見るため」、「人生の転換」、「日本の文化を学ぶため」などの回答が寄せられている。

#### (2)外国人お遍路さん増加の要因

外国人お遍路さんの増加の背景には、四国遍路経験者からの口コミによる広がりに加えて、地元新聞社や放送局等のマスコミが四国遍路を特集し出したことがあげられる。以前は遍路に関する情報源が限られていたため、四国遍路に来る外国人は少なかったが、今は英語による歩き遍路用ガイドブックやSNS等で多くの情報が入手できるので多くの外国人が来るようになっている。最近では四国遍路の体験本を読んできたとか、新聞やテレビ等のメディアで紹介されている特集記事を見たからなどの理由で来る人も多くなっている。サンティアゴ・デ・コンポステーラとの関連でスペインの巡礼道を歩いている時に口コミで四国遍路の情報を知ったな

ども増えている。

■四国遍路に関するイベントが開催された事例  
・2000年からフランス国内で毎年「ジャパンエキスポ」が開催されており、その中で四国遍路は大変人気がある。

・オランダ国内に四国遍路の遍路講のようなものができており、月1回、四国遍路を体験した人や関心のある人が集まって食事会をするなどの行事が開催されている。

■四国遍路の体験本が出版された事例

・フランス人女性による歩き遍路体験記の出版  
・韓国人女性による歩き遍路体験記の出版

■地元新聞社や放送局等のマスコミが四国遍路を特集した事例

・デンマーク国営放送が四国遍路の特集番組を放映した。

・ニューヨーク・タイムズで遍路のある四国が「2015年世界で訪れるべき52ヶ所」の1つに選ばれた。

■外国人遍路ツアーの開始

2014年より欧米の旅行代理店が団体の外国人遍路ツアーを開始したことも外国人お遍路さんが増加している要因の一つにあげられる。現在、主に6つのツアー会社がある。アメリカの「Mountain Hiking」の『Shikoku Temple Trek』は5年前から始まっており、毎年春と秋に四国に来ている。Trek1、Trek2、Trek3の3つのツアーがあり、Trek1とTrek2は88の札所のうち3分の2を巡るツアー。Trek3は残りの3分の1を巡るツアーとなっていて、Trek1あるいはTrek2に参加してもTrek3に参加しないと結願できないというプラン。各ツアーは10日間で、料金はそれぞれ航空券を除いて50万円もする。日本人の先達、英語のできるガイドも付いている。「SHIKOKU TOURS」は愛媛県にあるイギリス人が経営しているツアー。「OKU JAPAN」は京都とイギリスに支店がある会社、主にガイ

ドなしのツアーをしている。宿泊先の予約はしてくれるが札所は自分で巡る。日本の会社では、穴吹トラベルの「SHIKOKU OHENRO」がある。また、JTB 系列では JTB アメリカ、JTB オーストラリア、JTB タイなども遍路ツアーを実施している。

#### < 外国人遍路ツアーの内容 >

- ・バスの定員は 16 人。ツアーは 6 人から 16 人までが多い。この人数はバスの座席などの物理的な制約ではなく、ツアー会社が管理できる人数がこれぐらいが限度というところで決まっている。とくに山にある札所を巡る歩き遍路では登山の遅い人、速い人の差が大きいいため、16 人に対して日本語ができるガイドの人数は 4 人も必要になる。
- ・2 人とか数人程度の少人数のガイドなしツアーを利用している外国人も多い。
- ・ガイドなしツアーは宿泊や交通手段のみアレンジしてくれるもので、プランは例えばこの 1 週間は四国、次の 1 週間は九州とかで組まれており、その中で四国遍路体験が少し組み込まれている。
- ・外国人は山歩きに興味があるので、徳島県内だと鶴林寺、太龍寺だけ歩くというプラン。それと外国人に人気なのは安楽寺のお勤め。
- ・ツアーで泊まる宿はアメリカの「Mountain Hiking」の『Shikoku Temple Trek』で徳島に泊まる場合は、初日は 1 番札所から 5 番札所まで歩いてホテルに泊まり、次の日は 11 番札所、12 番札所に行き、ホテルに泊まるというような行程で基本的に宿泊先は一泊 2 万円とかのシティホテルになっている。ツアー会社によっては宿坊に泊まることもある。

## 2-2. 世界遺産登録との関連

四国 4 県では産学民官一体となって四国遍路の世界遺産登録をめざしている。

世界遺産に登録された巡礼地では外国人巡礼者が著しく増加している。

## (1) サンティアゴ巡礼路(世界遺産「サンティアゴ・デ・コンポステーラの巡礼路」)

1993 年に世界遺産に登録された。サンティアゴ巡礼路の中心を担っているスペイン北部の「フランス人の道」はフランスとの国境(ピレネー山脈)近くからサンティアゴ・デ・コンポステーラの大聖堂をめざして延長約 800km を歩く道(カミーノ)であり、徒歩、自転車、馬のみの巡礼で、車での巡礼は禁止されている。

世界遺産に登録された 1993 年より以前の 1991 年の巡礼者数はわずか 7,274 人にすぎなかった。登録翌年の巡礼者数は 15,869 人と 1991 年に比べ 2.2 倍に増加しており、世界遺産登録による巡礼者数の増加効果がうかがえる。その後も急激に増加して 2017 年には 301,040 人に達している。

巡礼者の国籍からスペイン人とスペイン人以外の外国人の推移をみると、2005 年ではスペイン人が 52,928 人と外国人 40,996 人を上回っていたのが、その後は外国人の方がより多く増加し、2017 年には外国人が 168,561 人となり、スペイン人の 132,479 人を大きく上回るようになってきている。

## (2) 熊野古道(世界遺産「紀伊山地の霊場と参詣道」)

2004 年に世界遺産に登録された。熊野古道の重要な参詣道である中辺路(なかへち)は和歌山県田辺市海岸部から山間部の熊野本宮大社を通って、新宮市の熊野速玉大社、那智勝浦町の熊野那智大社に至るおよそ 84km の行程である。中世期に日本最大の霊場として隆盛した熊野信仰のために純粋な徒歩参詣道として千年以上も使われ続けてきた。

世界遺産に登録される前年(2003 年)の外国人巡礼者数(宿泊者数)はわずか 819 人に過ぎなかった。世界遺産に登録された 2004 年は 1,409 人に増加した。その後も増加傾向で推移し、2014 年に 11,852 人と 1 万人を突破、2016 年に

は 30,958 人と 3 万人を超え、2017 年には 36,821 人に達しており、急速に増加している。

### 3. 外国人お遍路さんの困りごと

#### 3-1. 困りごと

外国人お遍路さんは、「言葉が分からない」、「土地勘もない」、「遍路の作法も知らない」、「日本の生活習慣も知らない」といった、「ないないづくし」で四国に来る人が大半である。

愛媛大学四国遍路・世界の巡礼研究センターが行ったアンケート調査「遍路宿に対する外国人遍路についてのアンケート調査 2018 年 3 月」や四国アライアンスと四国経済連合会が行ったアンケート調査「歩き遍路を対象としたアンケート調査 2019 年 3 月」、さらに徳島大学モートン准教授の外国人お遍路さんへの聞き取り調査

などをもとに、外国人お遍路さんが四国遍路で困っていることは何かを探ると、日本人お遍路さんとは違った外国人ならではの不満や要望、また、外国人お遍路さんの多くが歩き遍路であるため、歩き遍路としての評価や要望があがっている。

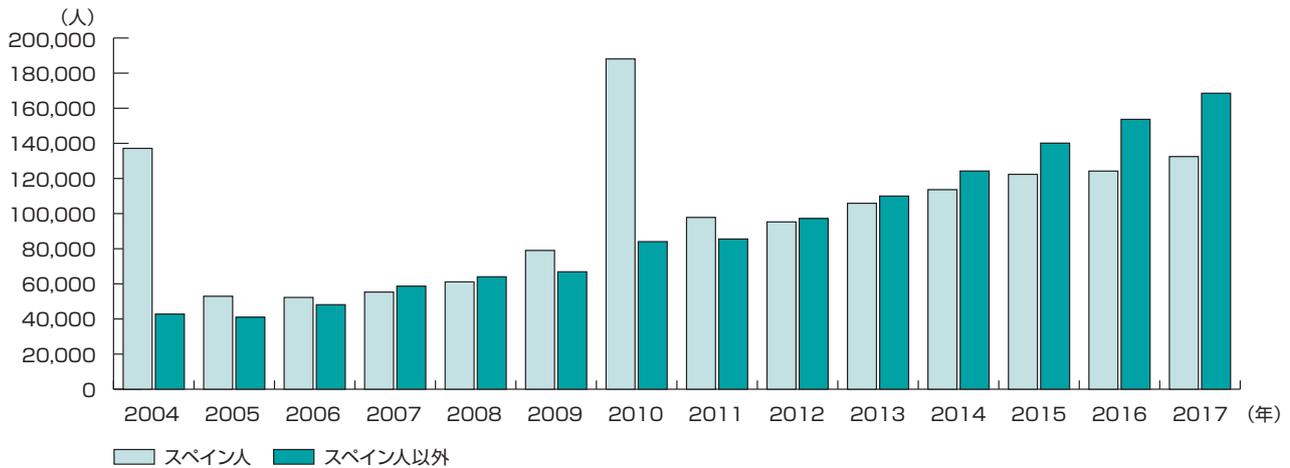
#### (1)言葉が通じない、遍路情報が得られない、分からない

##### ①言葉が通じない

- ・日本語以外の言語が通じない、コミュニケーションが取れない。
- ・日本語を話せない外国人には明日の宿の予約がうまくできない。今日泊まった宿や納経所において明日の予約をしてもらっている。

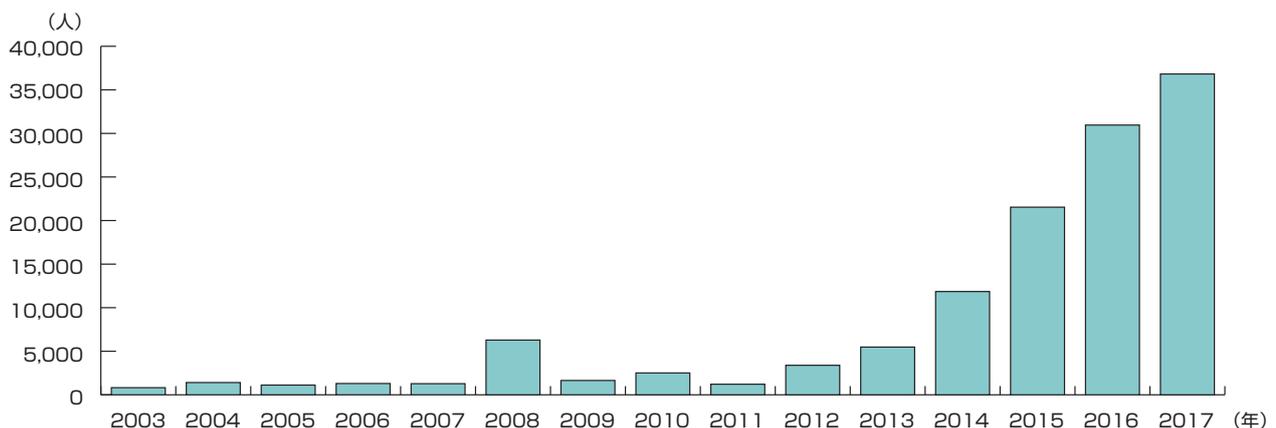
##### ②英語や多言語での案内が少ない

図表 9 サンティアゴ巡礼路のスペイン人とスペイン人以外の年間巡礼者総数の推移



資料：サンティアゴ・デ・コンポステーラ巡礼事務所 HP

図表 10 田辺市（熊野古道中辺路）の外国人宿泊客数の推移  
(田辺市：旧田辺市、旧龍神村、旧中辺路町、旧大塔村、旧本宮村)



資料：一般社団法人 田辺市熊野ツーリズムビューロー

- ・道案内のシールや標識がないので道に迷う。
- ・遍路道の通行止めなどの情報が得られない。
- ・遍路宿に関するインターネット情報が少ない。
- ・遍路宿の情報がオープンになっていない。

### ③ Wi-Fiが使えないなどインターネット環境が整っていない

- ・自分のいる位置をスマートフォンなどの地図上で確認するのに Wi-Fi を使っている。天気予報を調べるのにも使っている。
- ・宿の情報(ウェブサイト等)を得るのにも Wi-Fi を使っている。次の宿がどこにあるのかを探すのにも Wi-Fi が必要。
- ・「お遍路さんフェイスブックのグループページ(2019年現在外国人や外国語を話せる日本人が1,015人登録している)」にオンラインで質問して教えてもらうためにも使っている。
- ・コンビニエンスストアでは FreeWi-Fi が使えるが、ここ以外で使える場所は少ない。
- ・最近はずいぶんではあるがモバイル Wi-Fi やシムフリーの携帯を持っている人も増えてはいる。しかしまだまだ Wi-Fi 利用で大勢の人が困っている。
- ・例えば 11 番札所藤井寺～12 番札所焼山寺の山の中では人も少なく、通信手段もないために遍路宿と外国人の間でトラブルが多い。外国人は到着が遅れることを連絡しようにも Wi-Fi などのインターネット環境がないためできない。宿側はドタキャンされたと思って困っている。遍路宿が外国人を拒む理由は言葉が通じないこともあるが通信手段がないために予約をドタキャンされたことが続くからでもある。

## (2) 巡礼に付帯するサービス等が外国人向けになっていない

- ### ① キャッシュレス対応(クレジットカードなどの電子決済)になっていない
- ・外国人が自国の口座から現金を日本円で引き出すサービスがあるのはセブンイレブンとゆ

うち銀行の ATM だけなのでこれらが近くにない遍路道では現金対応に困る。

- ・多額の現金を持ち歩く習慣がないため、クレジットカードなどが使えないと困る。
- ・遍路宿などでクレジットカードが使えるところは少ない。クレジットカードが使えるれば、インターネット予約した場合、キャンセル料が生じるからドタキャンは確実になくなる。

### ② 札所参拝の TPO、作法がよく分からない

- ・手水鉢でニンジンを洗っている外国人もいた。外国人は境内での作法を知らないなので少しは教えてあげた方がいい。
- ・外国人は例えば教会の内と外とは区別して振る舞うが、四国遍路の札所の場合はどこが内なのか分かっていない。

### ③ 大きいスーツケースやキャリーバッグの預け先が少ない

- ・3か月のビザで日本に来て四国以外も訪れる場合が多い。大きいスーツケースやキャリーバッグを持って海外から日本に入って、荷物を分けて遍路用の荷物だけを持ち歩くのに、遍路している間だけ持ち歩かない荷物を置いておく場所が少ない。
- ・次の宿への荷物配送サービスを望む声もある。

## (3) 外国人お遍路さん向けの宿泊施設が少ない

外国人お遍路さんが宿泊施設に不満を持つのは、大半の宿泊施設が日本人に合わせた設備・サービスになっているためである。一般的な日本人お遍路さんと外国人歩きお遍路さんでは宿に対するニーズが大きく異なっている。

### ① 宿さがしと予約に困る

#### < 宿泊施設情報 >

- ・インターネット上に掲載されている外国語表記での宿泊施設情報が少ない。
- ・外観、部屋、風呂、トイレ、料理といった宿の基本的な情報が写真等でオープンになっていないので、どれを選んでいいのか分からない。

日本人のお遍路さんの間では口コミで宿の評判が広がっているようだが、外国人にはそうした情報が少ない。初めての人にはどれを選ぶと間違いがないかさえない。「楽天トラベル」や「じゃらん」のインターネット予約サイトでは普通に見られるような情報が遍路宿には一切ない。

- ・掲載されていても、どのサイトが信頼できるのか分からず、情報も十分ではない。
- ・外国人歩きお遍路さんが宿を見つける上で便利な建物の全景写真を掲載していないところが多い。

#### < 宿の予約 >

- ・適当な宿をインターネットやガイドブックで見つけても予約に苦労する。メールでの予約を受け付けていないところが多く、一方で電話の場合は、宿側に外国語ができるスタッフがいないという問題がある(電話越しに予約する際に言葉が通じない)。
- ・言葉が分からないという理由から宿泊を断られるケースも多い。
- ・ほとんどの外国人は宿泊した宿から次の宿を予約したいと考えている。宿の日本人のスタッフから次の宿の連絡をしてもらいたい。
- ・予約は宿によってシステムが異なり理解するのが難しい。
- ・宿の名前と場所が地図上では分かっても外国

人が実際に現地で探すのは難しい。屋号が漢字で書いてあるだけだと読めない。看板に電話番号が書いてあるとその番号を頼りに探せる。建物に電話番号を大きく表示してほしい。せめて外観だけでも写真で示してあると頼りになる。

#### ②そもそも遍路宿が少ない

- ・宿泊施設が減っており宿探しに困る。シーズンによっては一般の客で宿が満席になり予約が取れないこともある。
- ・予約なしにウォークインするケースも多く、当日予約で泊まれる宿がなかなか見つからない。
- ・高齢者の経営している宿などでは休業中が多く、他に宿泊する所がなくて困る。
- ・遍路宿の廃業が進んでいる。とくに遍路行程の中でここに遍路宿がないと困るようなところで廃業する宿が増えている。これからも増えそうだ。外国人からは 20 番札所と 21 番札所の間、27 番札所と 28 番札所の間、37 番札所と 38 番札所の間、3 つで遍路宿がないのが困るとよく聞かされる。また 12 番札所を降りたところ、43 番札所と 44 番札所の間、65 番札所と 66 番札所の間も少なくして予約が取れないとよく聞かされる。
- ・廃業の背景には、経営者(宿主)が高齢のため

図表 11 外国人お遍路さんの宿泊施設に対する評価(不満や要望)

言葉の問題	言葉が通じない、英語が通じない、まったくコミュニケーションが取れない
宿の予約	宿泊の確保が大変である(電話越しに予約する時に言葉が通じない)
	言葉が分からないという理由から宿泊を断られる
	予約は宿によってシステムが異なり理解がむずかしい
	当日予約で泊まれる宿がなかなか見つからない
	高齢者の経営している宿などでは休業中が多く、他に宿泊する所がなくて困る
	ほとんどの外国人は宿泊した宿から次の宿を予約したいと考えている。宿の日本人のスタッフから次の宿の連絡をしてもらいたい
食事	宿泊料金が低い。ドミトリーがほしい。
	食事が合わない(ベジタリアン、ハラールなど)
	食事は椅子、テーブルの方がよい
	日本食が少ない
設備等	屋号が漢字なので読めない
	建物の屋号表示に電話番号を大きく表示してほしい
	布団が固い、ベッドがほしい
	トイレが洋式でない
	Wi-Fi が使えない
	Wi-Fi がうまく繋がらない
その他	外国版のガイドブックに掲載してもらいたい
	英語での案内表示が少ない

資料：「遍路宿に対する外国人遍路についてのアンケート調査 2018 年 3 月」愛媛大学四国遍路・世界の巡礼研究センター

維持して行くのが難しくなったから、建物・設備が老朽化してメンテナンスにかかる費用がない、需要の季節的変動が大きく経営的に難しいため後継者もいないといった理由が増えている。

### ③料金が低い、サービスが外国人向けになっていない

#### < 料金 >

- ・宿泊料金が低い。手ごろな料金で泊まれるドミトリ形式の宿が少ない。
- ・一泊二食付きなので料金が高くなる。素泊まりの宿が少ない。

#### < 食事 >

- ・食事が合わない(ベジタリアン、ハラールなど)。
- ・食事は椅子に座って取る方がよい。
- ・日本人には一般的である1泊2食付きの宿泊施設が多い。外国人は選択の自由がなく、自分の好みでない料理を一方的に出されることに抵抗がある。「魚料理や納豆は食べていないので、その分、ディスカウントして欲しい」と宿泊費の値引きを求める外国人もいる。

#### < 設備等 >

- ・畳に布団ではなくベッドがほしい(畳に布団のジャパニーズスタイルも最初のうちはいいが、やはり疲れてくると硬くてぐっすり眠れない、疲れが取れない)。
- ・トイレが洋式でない。
- ・Wi-Fiが使えない。

### ④宿泊施設側の課題

外国人を受け入れるために宿泊施設側が必要と思っている内容を質問した結果を見ると、最も多く43.0%もの宿泊施設があげているのは「外国語が話せるスタッフ」、次いで22.8%の宿泊施設が「トイレの洋式設備」をあげている。他には「外国人用の食事」13.2%、「部屋に鍵をかけられるようにする」12.1%、「シャワー室の整備」11.4%、「洋室の部屋の整備」11.0%となっている。

図表 12 外国人を受け入れるために宿泊施設側が必要と思っている内容 (複数回答)



資料：「遍路宿に対する外国人遍路についてのアンケート調査 2018年3月」愛媛大学四国遍路・世界の巡礼研究センター

## 3-2. 困りごとへの対応の現状

このように四国遍路について外国人お遍路さんが体験している困りごとは大変多い。これは外国人お遍路さんの受入態勢が現状では不十分であることの裏返しである。

遍路の仕組みは日本人を想定して形づくられたものであり、そもそも外国人お遍路さんには対応していない。外国人お遍路さんは自らの努力によってこうした困りごとへ対応しようと準備はしているが、いざ遍路をしてみるといろいろな問題に直面し、個々の努力では克服できないことも多い。

### (1) 「言葉が通じない、遍路情報が得られない、分からない」ことへの対応状況

外国人が母国で四国遍路へ興味を持ち、四国遍路を体験してみようと行動を起こす際に手始めにすることは何か、多くの人がインターネットで検索し、四国遍路に関するホームページ、ブログ、SNS等の交流サイトを探し、そこから情報を得ている。さらに、母国でお遍路経験者へ相談したり、日本在住の知人(外国人)やそのつて(日本人)を頼って相談したり、ガイドブック<sup>(※1)</sup>を取り寄せたりと、より詳しい情報を事前に得ようとしている人もいる。しかし相談先がないまま来ているケースも見られる。

○インターネット上の情報については、多くの個人や団体の情報があり、近年、多言語対応

されているものもある。10年前に比べて不都合は軽減されてきてはいるが、オフィシャルイズされたものがない。信頼できるものからフェイクまで入り混じっているのが問題で、何年も前の情報が出て来たりもする。

- 実際の巡礼途上での様々な情報(案内情報など)、移動上での様々なトラブルに遭遇した際に必要となる情報(休憩場所、トイレ、食事、事故・事件への対応(病院、救急連絡)、お金の引き出し、お金の支払いなど)に対してヘルプデスクがない。日本人なら独自に解決できることが多いのでそもそもヘルプデスクは必要なかった。
- 携帯電話やスマートフォンは国内利用者を想定している。Wi-Fi環境があっても認証(ID、パスワード入力)が日本人向けの仕様になっており、外国人には使い勝手が悪い。

こうした情報面の対応については、近年、スマートフォンの翻訳アプリや地図アプリの精度が向上したことで、言葉や道順に関する不都合は軽減されてきている。また遍路経験者のブログ等を参照することで、ある程度入手できるようにはなっているが信頼性の点ではまだまだ不十分である。

日本人の多くが外国人とコミュニケーションが取れないことについては、必要最低限の会話ができるよう、四国遍路に詳しい在留外国人に訳してもらった「日本語表記と英語などの多言語表記を対にした会話帳」を遍路宿や札所に配布したり、また、遍路宿や札所、遍路道周辺の住民を対象にした「外国人お遍路さんの受け入れに関するセミナー」を開催したりして、外国人お遍路さんに対応しようと取り組んでいる動きもある。

- 
- ※1 Shikoku Japan 88 Route Guide (外国人お遍路さんのバイブルとなっているガイドブック)
    - ・インターネット通販のAmazonで購入できる。外国にいながら日本から取り寄せることもできる。
    - ・熊野古道にはこうした全体を網羅してコンパクトにまとめたガイドブックはない。
    - ・できるだけ遍路宿に泊まってもらいたいのので野宿場所や善根宿は掲載していない。
    - ・遍路宿として載せてもらいたいというリクエストに従って掲載している。また、編者がAirbnb(エアビーアンドビー)サイトを常に見ていて、その中で開業された宿に連絡して外国人遍路に対応できますかと聞いて新しく掲載する場合もある。
    - ・常に最新の情報を掲載できるよう毎年改定している。
    - ・遍路道周辺の立ち寄り観光情報も掲載している。
    - ・残念ながら現在のところは電子版にはなっていない。

## (2)巡礼に付随するサービス等が外国人向けになっていないことへの対応状況

もともと外国人お遍路さんを想定していなかったために、日本人では問題にならなかった「お金のこと」や「荷物の扱い」、「札所参拝の作法」についてはほとんど対応されていない。

### ①キャッシュレス(クレジットカードなどの電子決済)への対応状況

外国人歩き遍路が必ず訪れているのがコンビニエンスストアである。どのコンビニに立ち寄るかは人によって違うがトイレ利用、Wi-Fi利用、そして現金を下ろす時に必ず訪れている。外国人が自国の口座から現金を日本円で引き出すサービスがあるのはセブンイレブンとゆうちょ銀行のATMだけ。遍路宿でクレジットカード等が使えるところは少ない。

### ②大きなスーツケースやキャリーバッグの預け先が少ないことへの対応状況

外国人は3か月のビザで日本にやって来て四国以外も訪れる場合が多い。大きいスーツケースを持って海外から日本に入って、荷物を分け

て遍路用の荷物だけを持ち歩くのに、遍路している間だけ持ち歩かない荷物を置いておく場所が少ない。徳島県内では徳島駅の近くの遍路宿「さくら荘」に預けている人もいるがこうした例は少ない。

### ③札所参拝のTPO、作法がよく分からないことへの対応状況

遍路の作法や日本の生活習慣に関する情報については、ガイドブックや遍路経験者のブログ等を参照することで、ある程度入手できるが多言語対応は不十分である。

## (3)外国人お遍路さん向けの宿泊施設が少ないことへの対応状況

### ①宿さがしと予約への対応状況

外国人お遍路さんのバイブルとなっているガイドブック「Shikoku Japan 88 Route Guide」やインターネットなどで遍路宿を探している。メールでの予約を受け付けていないところが多く、ほとんどの外国人は宿泊した宿から次の宿を予約しており、その際電話越しに予約する時に言葉が通じないといったトラブルに備えて、宿のスタッフに次の宿の連絡をしてもらっている。

### ②料金・サービスへの対応状況

外国人お遍路さんは日本までの航空運賃に大きな出費をしていることもあり、宿泊料金の安さを重視する傾向が日本人よりも強い。日本人お遍路さんの多くは知らない人との相部屋は好まないし、食事は1泊2食を当たり前と考えているが、外国人お遍路さんは安ければ相部屋を受け入れ、素泊りを選択する。日本人は宿泊のみで早々に次の札所を目指す、外国人は日本を楽しもうと、他の巡礼者との交流・情報交換を望み、遍路宿の周辺を時間をかけて散策し、その地が気に入れば、予定を変更して宿泊を延長することもある。

こうした外国人の遍路の仕方に対応した取り組みをしている遍路宿<sup>(※2)</sup>は現在のところ少な

いため、そこへ外国人お遍路さんが集中する傾向が見られる。

---

### ※2 お遍路ハウス(外国人お遍路さんに対応した遍路宿)

お遍路ハウスのいいところは英語のウェブサイトがありオンラインで予約ができること。既存のゲストハウスとも手を組んでシステムに組み入れているので、オンラインで予約できる宿の数は増えている。素泊まりで4,000円の設定になっていることなどから、外国人の評判は良い。

## 3-3. 困りごとの解消に向けて何が必要か

前述のように外国人お遍路さんの困りごとは大きく分けると以下の3点である。

- ・言葉が通じない、遍路情報が得られない、分からない
- ・巡礼に付随するサービス等が外国人向けになっていない
- ・外国人遍路向けの宿泊施設が少ない

これらを解消するために必要なこと、解消への取り組みの方向性として以下のことがらが考えられる。

### (1)外国人お遍路さんへのインフォメーションが必要

外国人お遍路さん向けの情報は信頼性とアップデートを保証する公の機関が提供すべきである。

- ・外国人が得ている情報の多くがブログとかの個人の情報になっている。しかしその情報は古い情報だったりする。個人の情報だからいつのものか分からないし、アップデートされていないため行ってみると違っていたり、トラブルが起きたりする。行政等の公的機関が信頼できるウェブサイトをつくり、宿、食事場所、トイレなどのお遍路さんにとって基本的な情報が信頼できる機関によって提供されているような状態にしないとトラブルは解決されない。
- ・台風などによって遍路道が被害にあって通行

止めになっているような情報も外国人お遍路さんには伝わっていないことが多く危険である。こうした安全安心に関する情報も公の機関が一元的に提供すべきである。カナダ人にはカナダ大使館から連絡が入るようになってはいるようだが、すべての外国人に届いているわけではない。また、ある場所で野宿していてセクハラ行為を受けた例もあるので、こうした危険な場所へは近づくなとアドバイスを行うことも必要である。

- ・ 四国には、外国人お遍路さんを想定して、四国遍路に関する遍路道の案内、地図・行程表、遍路道の注意情報(不通区間や迂回路など)や注意喚起、非常時の対応(自然災害、大雨・台風などの荒天、通行止め情報のネット掲示、緊急連絡受付など)を一元的に収集・発信している公的な機関がないのが問題である。

## (2)外国人お遍路さんへのコンシェルジュが必要

四国霊場1番札所や徳島駅など、外国人が四国遍路を始める場所で、巡礼の作法や緊急時の対応などの遍路に関する様々なことについて丁寧に対応(コンシェルジュサービス)すべきである。

- ・ 外国人にお遍路の作法や必携品、服装、宿泊施設の予約方法、日本の生活習慣などを指南する。巡礼のマナー、遍路宿のドタキャンはしない、午後6時にはチェックインする、といったことを教えたり、最初の1週間ほどの宿泊先を予約してあげたりする。
- ・ また遍路地図、遍路ガイドブック、ギア(靴、ウェアなどの遍路用具)などを揃える手助けをしてあげる。大きいスーツケースも預かってくれる。最初に泊まる遍路宿までは送迎してあげる。遍路宿が外国人対応で困っているなら、通訳もしてあげる。宿とコミュニケーションが取れるよう、宿の助けになる人が中に入って通訳してもらえれば宿も外国人も安心できる。

- ・ 多言語会話ができ、お遍路のことに詳しい人が常に待機している。外国人お遍路さんの受け入れは現状のようなボランティアばかりではなくコンシェルジュサービスの対価を求めることも考える。

## (3)外国人お遍路さんに対応したツーリズムビューローが必要

外国人お遍路さんが安心安全に巡礼できるよう、宿泊ニーズに対応し、巡礼に付随する様々な旅行ニーズに対応できる受入態勢を整備すべきである。

- ・ 遍路宿は大手旅行予約サイトが扱わない小規模な宿が多いが、外国人は予約サイト等を介して自身の希望に沿う宿に泊まりたいというニーズを強く持っており、日本語以外の言語による的確な情報とスムーズな予約受付を欲している。
- ・ 遍路宿と外国人お遍路さんを安価で仲介するインバウンド型旅行会社があれば遍路宿は外国人からの予約申込みでも円滑に対応できるようになり、お遍路さんも好みに合う宿の手配が容易になるし、有料となれば旅行に付随する様々な要望に対応するサービスが備わる可能性もある。
- ・ ツーリズムビューローは公共が関わらないと設立は難しいが、運営は民間が担うようにすべき。営利目的の事業を初めから組み入れていないと持続できない。

## 4. 世界遺産登録地における外国人受入態勢の状況

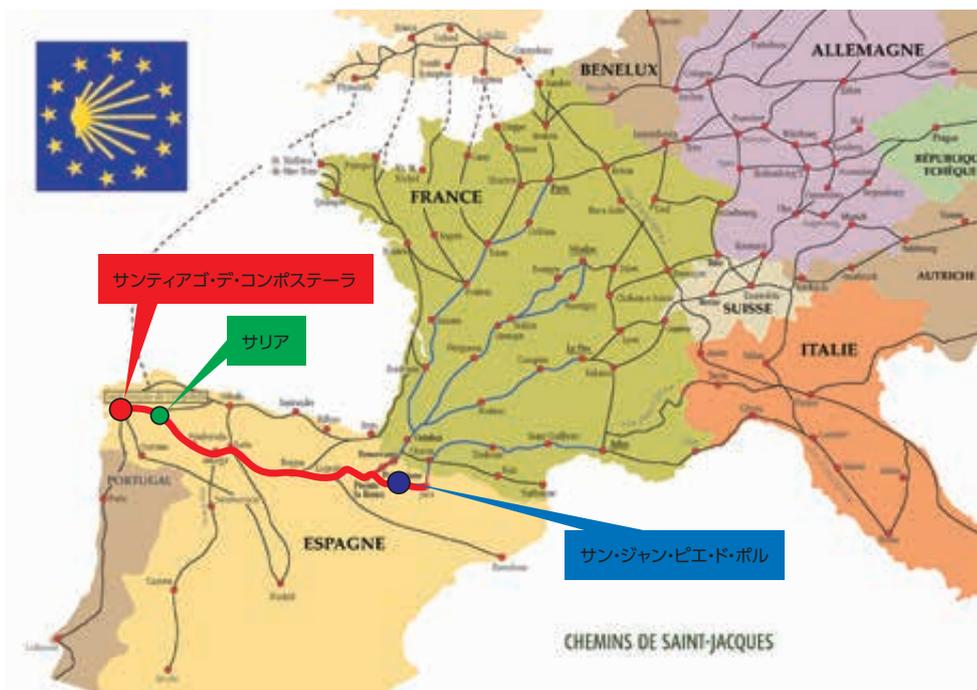
### 4-1. 海外の巡礼道と外国人受入センター

#### (1)サンティアゴ・デ・コンポステーラの巡礼路

サンティアゴ・デ・コンポステーラの巡礼路は1993年に世界遺産へ登録された。

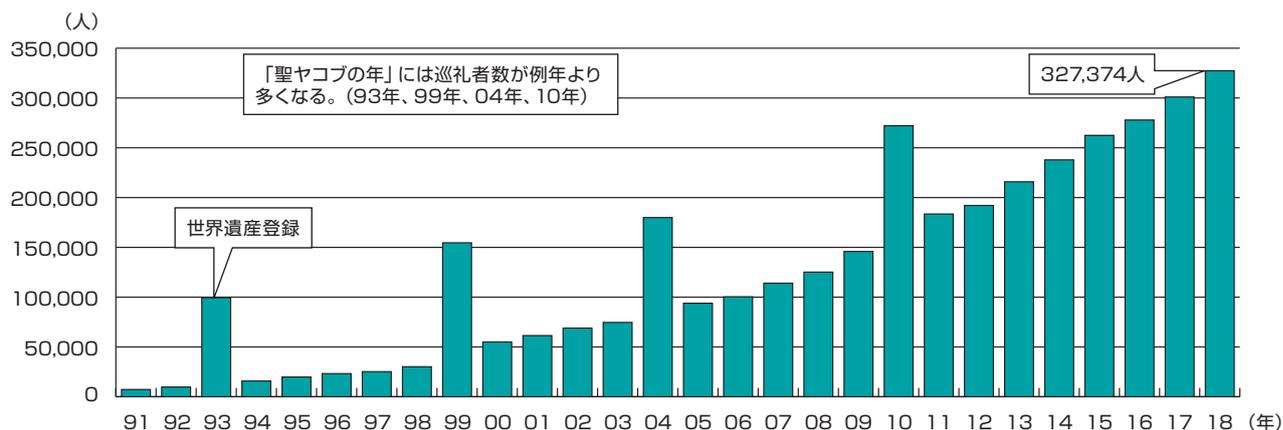
巡礼者はスペイン国内に複数ある巡礼路のいずれかをたどり、ガリシア州の州都サンティア

写真 1 巡礼路「フランス人の道」(太線)



資料：シャコベオ HP 掲載の地図などを参考に作成

図表 13 サンティアゴ・デ・コンポステーラの巡礼者数の推移



資料：巡礼事務所 HP 掲載のデータをもとに作成

図表 14 サンティアゴ・デ・コンポステーラの巡礼手段 (2018年)

手段	徒歩	自転車	その他騎馬など	合計
人数(人)	306,064	20,787	527	327,378
構成比(%)	93.5	6.3	0.2	100.0

資料：巡礼事務所 HP 掲載のデータをもとに作成

図表 15 サンティアゴ・デ・コンポステーラの地域別・国籍別人数 (2018年・上位50カ国)

地域(構成比)	国籍別人数(千人)
欧州(80.9%)	スペイン(144.1)、イタリア(27.0)、ドイツ(25.3)、ポルトガル(14.4)、フランス(8.8)、イギリス(7.6)、アイルランド(7.5)、ポーランド(4.8)、オランダ(3.7)、デンマーク(2.5)、チェコ(2.3)、ベルギー(2.1)、オーストリア(2.1)、ロシア(1.9)、スイス(1.6)、スウェーデン(1.3)、ハンガリー(1.3)、スロバキア(1.1)、フィンランド(0.9)、ルーマニア(0.7)、リトアニア(0.7)、スロベニア(0.7)、ノルウェー(0.6)、ブルガリア(0.6)、ウクライナ(0.6)、クロアチア(0.5)、ラトビア(0.2)
北米(7.2%)	アメリカ(18.6)、カナダ(5.0)
中南米(5.3%)	ブラジル(5.6)、メキシコ(3.6)、アルゼンチン(2.9)、コロンビア(2.1)、ベネズエラ(0.9)、ウルグアイ(0.6)、チリ(0.5)、エクアドル(0.5)、ペルー(0.3)、プエルトリコ(0.3)、コスタリカ(0.3)
アジア(3.1%)	韓国(5.7)、日本(1.5)、中国(1.1)、台湾(1.0)、フィリピン(0.4)、イスラエル(0.3)、シンガポール(0.3)
豪州(1.9%)	オーストラリア(5.2)、ニュージーランド(0.9)
その他(1.5%)	南アフリカ(1.5)、その他(3.3)
合計(100.0%)	合計 327.3 千人

資料：巡礼事務所 HP 掲載のデータをもとに作成

ゴ・デ・コンポステーラに位置する大聖堂をめざす。フランス各地からピレネー山脈を經由しスペイン北部を通る道を「フランス人の道」といい、最も重要な巡礼路とされている。「フランス人の道」の起点となる「サン・ジャン・ピエ・ド・ポル」から歩くと、大聖堂までの距離は約780km、1ヵ月～1ヵ月半程度を要する。伝説では、イエスの十二使徒の1人、聖ヤコブがエルサレムで殉教した後、その遺骸はガリシアまで運ばれて埋葬されたとされる。813年、現在のサンティアゴ・デ・コンポステーラで聖ヤコブの墓が発見されたとされ、それを記念して墓の上に大聖堂が建てられた。10世紀頃からは聖ヤコブ信仰を背景にヨーロッパ全土から巡礼者が集まるようになり、巡礼路は千年以上の歴史を持つ。

## (2) 巡礼者数と外国人巡礼者

1993年に世界遺産へ登録された後、巡礼者数は急増している。1991年には年間7,274人にすぎなかったが、2017年には30万人を超え、2018年には32万7,374人にのぼっている。聖ヤコブ

写真2 シャコベオ HP



資料：シャコベオ HP

写真3-1 道標



資料：シャコベオ HP

写真3-2 黄色の矢印



資料：シャコベオ HP

の殉教日とされる7月25日が日曜日となる年は「聖年」とされ、巡礼者数は例年に比べ大幅に増加する。

巡礼手段は巡礼証明書の交付要件では徒歩、自転車、騎馬に限定されている。巡礼手段別で見ると、「徒歩」が最も多く、次いで「自転車」が多い。

巡礼者数を国籍別で見ると、地元「スペイン」が44%を占めており、これにイタリア、ドイツなどを含めた欧州圏内が約8割を占めるが、その他からの巡礼者も2割を超えている。

## (3) サンティアゴ・デ・コンポステーラの外国人受入センター

中世の時代から、コンシェルジュは巡礼者が訪れる教会に常に在中し、ホスピタリティー（思いやりと暖かさ）をもって巡礼者を迎え、旅にまつわるトラブルを解決し、次の目的に正しく導く手伝いをしてきたという歴史が存在する。

### ① シャコベオ

「シャコベオ」はガリシア州政府が運営している観光協会のような団体である。シャコベオは観光振興の立場から巡礼文化の情報発信、プロモーション、受入態勢整備を行っている。

< インターネットによる情報発信 >

「アルベルゲ（巡礼者専用の宿泊施設）」などに設置されたWi-FiスポットからシャコベオHPにアクセスすることで、巡礼中に必要な情報（宿泊施設、医療施設、巡礼経路、天気予報、観光情報など）を確認できる（スペイン語、英語等7か国語対応。日本語は未対応）。

< 道標 >

巡礼者へ向けた道案内として、巡礼のシンボルであるホタテガイが刻まれた道標をシャコベオが設置している。道標の材質は様々であるが形は共通である。原則500mごと、分岐や交差があるところに設置され、サンティアゴ・デ・コンポステーラまでの距離が記されている。

黄色の矢印は、ホタテガイと同様に巡礼路のシンボルであり、巡礼路の至るところ（路面、建

写真4 サンティアゴ・デ・コンポステーラの巡礼手帳



資料：巡礼事務所 HP

物、扉、樹木など)に描かれている。目につきやすく、だれでも一目で理解できる優れたデザインである。

## ②巡礼事務所

大聖堂は「巡礼事務所」を運営している。巡礼事務所は主として信仰の立場から情報発信、プロモーション、受入態勢整備を行っている。また大聖堂の権威のもと「巡礼手帳」(クレデンシヤル)の発行および「巡礼証明書」(コンポステラ)を交付することで巡礼を取りまとめる役割を担っている。なお巡礼手帳の発行が始まったのは1987年であり比較的歴史が浅い。

巡礼手帳は巡礼者の証であり必携品である。通常、出発地付近の巡礼事務所で購入することができる(3ユーロ程度、日本円で375円。1ユーロ=125円換算)。巡礼手帳所持者に対しては、飲食店での割安メニューの提供や、各地の博物館や公共交通機関における割引料金が適用されるなどの特典があり、巡礼者を地域全体で支援する仕組みとなっている。

巡礼手帳には公式スタンプの押印欄が設けられており、飲食店や宿泊施設を利用するとそれぞれ独自の公式スタンプを押印してもらえる。

## ③アルベルゲ

「アルベルゲ」は巡礼者を見守る機能を併せ持つ巡礼者専用の素泊まり簡易宿泊施設である。

巡礼手帳を提示することで利用できる。設置主体別には、教会系、自治体系、民営などがある。

アルベルゲから次のアルベルゲまで荷物を配送する体制がある。専用の紙袋に名前と行き先を記入し、配送料(5~7ユーロ、日本円換算625円~875円)を入れて所定の場所に置いておくと、業者(民間運送会社または郵便局)が集荷して1時間程度で次の宿に配送してくれる。

## 4-2. 四国遍路と類似している国内(世界遺産登録地)の外国人受入センター

国内にある世界遺産のうち、地方にある文化遺産で、信仰に関連し、巡礼道があるかまたは遺産が点在し広範囲を巡るなど、四国遍路と類似している世界遺産登録地は、①紀伊山地の霊場と参詣道、②富士山-信仰の対象と芸術の源泉、③長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産の3つである。それぞれ、世界遺産を見てまわる人に対して遺産の価値や全体像の理解を促進するガイダンス機能やオリエンテーション機能などを備えた世界遺産センター(インフォメーションセンター)が設置されており、さらに外国人観光客を受け入れる態勢(ツーリズムビューローやコンシェルジュサービス)との連携も見られる。

## (1)紀伊山地の霊場と参詣道

### ①世界遺産「紀伊山地の霊場と参詣道」の概要と外国人入込客数

#### ○概要

紀伊山地の霊場と参詣道は2004年7月に世界遺産へ登録された。

紀伊山地は太古の昔から自然信仰の精神を育んだ地で、6世紀に仏教が伝来して以降、真言密教をはじめとする山岳修行の場となった。さらに10～11世紀頃の日本では「末法思想」(仏法が衰え世も末になるという思想)が流行し、死後に阿弥陀仏の居所である極楽浄土に往生することを願う「浄土宗」という仏教の教えが貴族や庶民の間に広まった。これに伴って、都の南方に広がる紀伊山地には仏教諸尊の浄土があると信じられるようになり、この地の霊場としての性質がますます強まった。

この地方の神聖性がことさら重要視されるようになった背景には、深い山々が南の海に迫るといった独特の地形や、両者が織り成す対照的な景観構成などが大きく影響していたものと考えられている。このような特有の地形及び気候、植生などの自然環境に根ざして育まれた多様な信仰の形態を背景として、「吉野・大峯」、「熊野三山」、「高野山」と呼ばれる顕著な3つの霊場とそれらを結ぶ「参詣道」が形成された。

霊場「熊野三山」は紀伊山地の南東部にあり、相互に20～40kmの距離を隔てて位置する「熊野本宮大社」、「熊野速玉大社」、「熊野那智大社」の3つの神社と「青岸渡寺」及び「補陀洛山寺」の2つの寺院からなっている。3つの神社はもともと個別に自然崇拜の起源を持っていたと考えられている。10世紀後半には他の2社の主祭神を相互に合祀するようになり、以来「熊野三山」あるいは「熊野三所権現」と呼ばれ、多くの皇族・貴族の崇敬を集めるようになった。「青岸渡寺」及び「補陀洛山寺」は「熊野那智大社」と一体となって発展してきた寺院で、神仏習合の形態をよく保っている。

熊野参詣道は「熊野三山」に参詣する道で、京

都方面からの参詣のために最も頻繁に使われた「中辺路」、高野山との間を結ぶ「小辺路」、紀伊半島の南部の海沿いに行く「大辺路」、同じく南西部の海沿いに行く「紀伊路」、伊勢神宮との間を結ぶ「伊勢路」からなっている。

#### ○外国人入込客数

「熊野本宮大社」と「熊野参詣道(中辺路)」のある田辺市(旧田辺市、旧龍神村、旧中辺路町、旧大塔村、旧本宮町)の外国人入込客数(宿泊者数)の推移を見ると、世界遺産登録以前の2003年には819人とわずかであったが、2004年7月の世界遺産登録を機に、2004年は1,409人(590人増)となった。その後はあまり増加していなかったが、5年程前から急に増加し始め、2014年に11,852人、高野山開創1200年を迎えた2015年には21,536人と前年より倍増し、さらに2016年には30,958人と3万人を超え、2017年には36,821人となり宿泊客全体の8%を占めるようになっていっている。外国人客は日本人客に比べ日帰りが少なく、ほとんどの人が宿泊している。

外国人客の国籍(2017年)をみると、オーストラリア(ニュージーランド含む)が6,896人(18.7%)と最も多く、次いで香港が5,510人(15.0%)、米国4,366人(11.9%)となっている。欧米豪の占める割合は53.8%と多く、アジアは28.2%を占めている(香港、中国、台湾、韓国の東アジアの占める割合は24.3%)。

### ②和歌山県世界遺産センター

和歌山県世界遺産センターは、世界遺産の保存と活用の活動拠点となることをめざして、「紀伊山地の霊場」を結ぶ全ての「参詣道」が集まる田辺市本宮町に世界遺産登録後の2005年4月に開設された。2009年に田辺市が建設した「世界遺産熊野本宮館」に移設された。和歌山県と世界遺産の資産を有する県内の11市町が連携し、和歌山県などからの公的資金や企業・団体からの寄付金により運営されている。

#### ○主な活動

・世界遺産「紀伊山地の霊場と参詣道」の紹介

世界遺産センター内の展示、関連遺産ガイドブックの発行

・教育学習、環境教育

世界遺産ガイダンス、施設見学ガイド、ボランティアガイド

・参詣サポート

紀伊山地の参詣道ルールの案内、熊野古道中辺路押印帳・熊野古道中辺路完全踏破証明書の発行、参詣道安心情報マップの発行、携帯電話通話可能ポイントの案内

・保存活動、保全管理

熊野古道の維持・修復、参詣道の保全活動(道普請・清掃・景観保全等)

「道普請ウォーク」「10万人の参詣道『環境保全』活動」

・和歌山県世界遺産マスターの育成

世界遺産「紀伊山地の霊場と参詣道」の保全と適切な活用を推進するための民間リーダー。世界遺産に関する研修を行った後、認定試験を経て和歌山県知事から認定され、ボランティアで世界遺産保全啓発活動を行う。

・学術調査研究

○外国人対応(和歌山県商工観光労働部との連携)

・高野・熊野地域通訳案内士として180名が登録されている。英語のほか、中国語、フランス語、スペイン語の通訳が可能。

・休憩所の設置

1970年代から参詣道に設置されてきた休憩所を地域住民と外国人の交流の場所として活用している。地域の婦人会が運営している。

### ③田辺市熊野ツーリズムビューロー

一般社団法人田辺市熊野ツーリズムビューローは、2005年の田辺市とその周辺町村の合併にともない、2006年4月に田辺市内の各観光協会(田辺、龍神、中辺路町、大塔、熊野本宮)を構成団体として設立された官民共同の観光プロモーション団体であり、熊野地方を中心に紀伊半島南部を広域的にカバーする着地型旅行会社

でもある。外国人観光客誘致の取り組みと実績が高く評価され、2018年に第10回観光庁長官賞を受賞している。

設立後の2010年までは、主として国内外に向けた情報発信と、行政との連携による受入地のレベルアップに関する事業(道標の統一とローマ字表記、外国人目線の英語版パンフレット作成など)を中心に取り組んできた。だが大手旅行会社における手配の問題、また海外とのコミュニケーションの問題などがあり、こうした問題を解決するためには、情報発信を中心とした活動だけでは「不十分」とであると認識し、2010年7月に法人格(一般社団法人)を取得して、旅行業法の第2種旅行業登録を行い、旅行業(着地型旅行会社)を始めた。

#### ○インターネットによる旅行予約システム

2010年11月からインターネットによる旅行予約システム(予約・決済・キャンセル対応)の運用を開始している。

宿泊施設、荷物搬送、お弁当・タクシーの手配等のサービスを単品で簡単に予約することができるほか、モデルコースをもとにインターネット利用者自らが長期間の旅行行程を選択しながら作り込むことも可能な特徴ある予約サイトとなっている。

宿泊業者は一般社団法人田辺市熊野ツーリズムビューローを代理店とすることで事前決済が可能となり、当日キャンセルによる収益逸失も解消する。代理店手数料は10%程度であり、海外個人顧客と英文メールなどで個別にやりとりを繰り返す場合も多く、採算性が高いとは言えないが、外国人旅行者と地元宿泊業者の壁を低くするという役割は果たせている。

当法人の正会員である田辺市域の観光協会会員だけでなく、非協会会員や田辺市外の業者とも広く旅客斡旋契約を締結し、熊野や紀伊半島の魅力を広域的にとらえた特徴ある商品開発を行っている。

#### ○「熊野トラベル」

熊野古道中辺路の玄関口であるJR紀伊田辺

駅前、予約なしに訪れる外国人や来訪者の細かな様々な要望に対応する店舗として、2017年に旅行者向けのワンストップ機能を備えた「熊野トラベル」が開設されている。熊野トラベルでは、日程、ルート、宿泊予約の相談や宿泊先への荷物運搬サービスの取り次ぎ(個人運送業者10社と連携)、各種装備品の販売などを行っている。

#### ○宿泊業者などの関係者との受入態勢の強化

ブラッド・トウル氏(カナダ出身)を国際観光推進員として起用し、外国人目線による受入態勢整備を進めている。とくに宿泊施設、交通機関、観光案内スタッフなどを対象に数十回にわたるワークショップ、研修会を行い、現場のレベルアップを図っている。

また地元宿泊業者と少なくとも年1回は意見交換会を開催して受入態勢のレベルアップを図っている。予約サイトに書き込まれたレビューのなかに苦情があれば、すぐに事実関係を確認して宿に改善を働きかけている。

#### ○セーフティネット

熊野トラベルでは、出発前に行程の地図を見せてルートの確認、バスの時間、宿泊施設の位置、歩行距離、所要時間、緊急連絡手段などのガイダンスを行っている。山間部でのけがや急病、道に迷うなどのトラブルがあっても、熊野トラベルでは日程の詳細を把握しているのでどの辺を歩いているか見当がつく。万一の際には行政機関や宿泊業者ともその情報を共有し、対応することができる。外国人観光客を地域全体で緩やかに見守る体制といえる。この取り組みにより外国人による無計画な古道歩きや野宿が減少し、地元住民の安心感にもつながっている。

## (2)富士山－信仰の対象と芸術の源泉

### ①世界遺産「富士山－信仰の対象と芸術の源泉」の概要と外国人入込客数

富士山－信仰の対象と芸術の源泉は2013年6月に世界遺産へ登録された。

富士山は標高3,776mの極めて秀麗な山容を

持つ円錐成層火山で、南面の裾野は駿河湾の海浜にまで及び、山体の海面からの実質的な高さは世界的にも有数である。古くから噴火を繰り返したことから、霊山として多くの人々に畏敬され、日本を代表し象徴する「名山」として親しまれてきた。山を遙拝する山麓に社殿が建てられ、後に富士山本宮浅間大社や北口本宮浅間神社が成立した。平安時代から中世にかけては修験の道場として繁栄したが、近世には江戸とその近郊に富士講が組織され、多くの民衆が富士禅定を目的として大規模な登拝活動を展開した。このような日本独特の山岳民衆信仰に基づく登山の様式は現在でも命脈を保っており、とくに夏季を中心として訪れる多くの登山客とともに、富士登山の特徴をなしている。また『一遍聖絵』をはじめ、葛飾北斎による『富嶽三十六景』などの多くの絵画作品に描かれたほか、『万葉集』や『古今和歌集』などにも富士山を詠った多くの和歌が残されている。

このように富士山は一国の文化の基層を成す「名山」として世界的に著名であり、日本の最高峰を誇る秀麗な成層火山であるのみならず、信仰の対象と芸術の源泉として、また文学の諸活動に関連する文化的景観として世界的な意義を持つことから、顕著な普遍的価値を持つと評価された。

#### ○外国人入込客数

環境省が2015年度に行った「富士山における外国人登山者動向把握調査」によると、外国人登山者数(五合目付近の散策者は除く。五合目への下山者を対象)は登山ルートの吉田口、富士宮口、須走口、御殿場口の4ルート合計で年間43,300人～45,300人(2015年度)と推計されている。推計は数日間の登山者数カウントデータから得られた登山者の外国人比率×年間の登山者総数(環境省設置赤外線カウントデータ)による。外国人登山客が最も多い登山ルートは吉田口で34,538人(登山者総数に占める外国人比率は平日28.0%、土日祝日21.1%となっている)。

外国人登山者の国籍は、4ルート合計でみる

と、台湾が最も多く16.0%を占めている。次いでアメリカが14.3%、中国13.9%、フランス7.0%、韓国6.0%などとなっている。地域別では欧米が最も多く43.0%を占めている。次いで東アジアが39.9%、東南アジアが12.0%、その他5.0%となっているが、登山者が1人という国籍も入れると外国人登山者の国籍は50カ国に及ぶ。

## ②山梨県立富士山世界遺産センター、静岡県富士山世界遺産センター

### ○山梨県立富士山世界遺産センター

山梨県立富士山世界遺産センターは、世界遺産である富士山を訪れる多くの訪問者に対して、富士山の顕著な普遍的価値に関する情報発信や保存管理の中心的な役割を担う拠点として、世界遺産登録後の2016年6月、南都留郡富士河口湖町に開設された。

1998年に山梨県が富士山五合目へ通じる富士スバルライン入り口近くに設置した県営の科学展示館「山梨県立富士ビジターセンター」が前身、2016年に既存の富士ビジターセンターを北館、世界遺産である「富士山—信仰の対象と芸術の源泉」に関する展示などを加えて増築された新館を南館とし、山梨県立富士山世界遺産センターとしてリニューアルオープンしている。

### < 主な活動 >

- ・教育旅行等の団体受入促進  
未来を担う子供達に富士山の価値への理解を促進する活動  
教育プログラム作成  
館内めぐりガイド  
ワークショップ、座学による学習  
富士山映像学習
- ・山梨県富士山世界遺産ガイド  
旅行者や地元の人々に世界遺産富士山の価値を紹介し、富士山の歴史や文化への理解と関心を深める活動  
富士山映像学習  
富士山世界遺産ガイド会(ボランティアガイドがセンター内を案内)

### 世界遺産富士山講座開催

- ・富士山総合学術調査研究事業
- ・国際観光振興機構(JNTO)の外国人観光案内所を併設し、観光情報を提供、発信している
- ・富士山環境保全への各種取り組みを行っている「富士山ボランティアセンター」が入居している。

### ○静岡県富士山世界遺産センター

静岡県富士山世界遺産センターは、世界遺産を「保護し、保存し、整備しおよび将来の世代へ伝えることを確保する」拠点施設であり、学術調査機能などを併せ持つ施設として、静岡県が2017年12月、富士宮市に建設・開設した。

### < 主な活動 >

- ・展示、イベントの開催  
常設展示、企画展などの開催
- ・富士山ライブラリー  
富士山の信仰や芸術、世界遺産に関する文献の収集公開(センター附属の図書室)
- ・館内講座  
研究員が担当した企画展示等を主題とした講座の開催(毎月開催)
- ・出前講座  
学校(小・中学校、高等学校、大学、各種学校)においてセンターの教育普及スタッフや研究員が講師を務める講座の開催
- ・静岡県登録富士山世界遺産ガイド  
富士山本宮浅間大社、白糸ノ滝などの構成資産に待機して来訪者に価値の普及および案内をする。
- ・学術調査研究

## ③富士山における適正利用推進協議会

富士山における適正利用推進協議会は、安全な富士登山を推進し、富士山の適正な利用を推進するために組織された。構成員は、国立公園を所管する環境省をはじめ、山梨県、静岡県、地元自治体、関係機関等である。事務局は環境省関東地方環境事務所富士箱根伊豆国立公園管

理事務所、山梨県県民生活部世界遺産富士山課、静岡県文化・観光部文化局富士山世界遺産課。

富士山における適正利用推進協議会では、その前身となる「富士山標識関係者連絡協議会」を含め、2009年より社会情勢の変化の中で顕在化する富士山の適正利用に係る課題に取り組んできている。

< 主な活動 >

○富士登山オフィシャルサイトの運営

- ・富士登山に関する一元的な即時情報の提供  
噴火警戒レベル／予報警報、気象情報、危険箇所などの安全・リスク情報  
ライブカメラ映像、オフィシャルツイート、アクセス情報・マイカー規制期間、登山道開通期間、登山道の閉鎖区間情報など

- ・富士登山のルールとマナー情報の提供  
テント・キャンプ禁止など、国立公園特別保護地区の法律で禁止されている行為

- ・登山の前に必ず知っておく情報の提供  
登山口と登山ルート、登山行程、登山に必要な装備、登山のためのトレーニング

- ・登山をより楽しむための情報の提供  
富士山のトイレ、山小屋情報、富士山の自然・歴史文化を知るための情報、マップ、パンフレットなどのダウンロード

○富士山登山道案内標識の統一化・多言語化

「富士山標識関係者連絡協議会」を設置し、「富士山における標識類総合ガイドライン」を策定して、これまで管理者ごとに不統一であり、多言語化がなされていなかった案内標識の統一化・多言語化を実施している。

○富士山における適正利用推進プログラムの策定と実施

協議会として取り組むべき事項の明確化を図り、富士山における適正な利用の推進に向けた取り組みを促進・強化するために「富士山における適正利用推進プログラム」を策定している。「望ましい富士登山の在り方」の実現に向けて、来訪者管理計画において設定された指標の10%程度の改善を目指すとした目

標水準の達成に資するため、2019年度はとくに「外国人を含めた利用者への情報提供及び普及啓発」を促進・強化するプログラムを実施している。

#### ④登山口旅館組合、山小屋、ツアー会社

富士山での宿泊は、高山という自然特性から、かなり制約されたものとなっている。施設は簡易宿泊所であり、必要最低限の設備しかない。原則として登山道が開通している期間中しか営業していない。週末は混雑していることが多く、1人分ぎりぎりのスペースになることが多い。男女相部屋の山小屋がほぼ全て、混雑時には予約がない場合宿泊できない。

このため宿泊に関するインフォメーションも限定されたものとなっている。

個人客については、登山口別に旅館組合が組織されており、電話での予約またはオンラインウェブページでの予約となっている。シーズン中の週末は完全予約制となっている。ツアー客についてはツアー会社と各山小屋の提携による宿泊予約となっている。

### (3)長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産

#### ①世界遺産「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」の概要と外国人入込客数

長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産は2018年6月に世界遺産へ登録された。

禁教時代の長崎と天草地方において、既存の社会・宗教とも共生しつつ信仰を密かに継続した「潜伏キリシタン」の伝統を物語る稀有な物証である。

潜伏キリシタンの文化的伝統が形成される契機となる出来事が考古学的に明らかにされている原城跡、潜伏キリシタンが密かに信仰を維持するために様々な形態で他の宗教と共生を行った集落(平戸の聖地と集落、天草の崎津集落、外海の出津集落、大野集落)、信仰組織を維持するために移住を行った離島部の集落(黒島の集落、野崎島の集落跡、頭ヶ島の集落、久賀島の集落、

奈留島の江上集落(江上天主堂とその周辺)、潜伏キリシタンの伝統が終焉を迎える契機となった出来事が起こり各地の潜伏キリシタン集落と関わった大浦天主堂から構成されている。

#### ○外国人入込客数

平成30年平戸市観光統計によると、平戸市に宿泊した外国人は2018年に22,912人となっており、5年前(2013年)と比べて14,717人も増加している(1.8倍増)。2018年6月に世界遺産登録された効果で2017年に比べて7,869人も増加している(52.3%増)。

外国人宿泊客の国籍をみると、韓国が15,394人と圧倒的に多く67.2%を占めている。次いで多いのは中国3,878人(16.9%)、香港1,663人(7.3%)などで東アジアが全体の9割強を占めている。

### ②長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産インフォメーションセンター

長崎市、佐世保市、平戸市、五島市、南島原市、新上五島町、小値賀町、そして熊本県天草市にある「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」の情報発信と来訪者のための総合窓口として、また見学者を受け入れるための取り組みやガイド育成事業を進める拠点として、世界遺産登録以前の2014年4月に、長崎市出島町の出島岸壁に地元企業21社の共同出資でスタートした複合商業施設「長崎出島ワーフ」内に開設された。

NPO法人世界遺産長崎チャーチトラスト、カトリック長崎大司教区、長崎県などが設立した任意団体「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産インフォメーションセンター」が県や民間などからの拠出金をもとに活動している。

#### ○主な活動

- ・潜伏キリシタン関連遺産に関する注意情報の提供  
見学時間の変更、保存修理工事等にもなう見学制限、取材・撮影等に係る申請手続きなどの情報の提供

- ・潜伏キリシタン関連遺産の見学情報の提供  
施設開館見学時間・アクセスの紹介  
周辺散策マップの提供
- ・教会見学時のマナー、ガイドランス
- ・教会見学の事前連絡、登録
- ・長崎県世界遺産課のウェブサイト「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」の提供  
世界遺産としての価値を国内外に発信し、理解と共感を促すことを目的にして作成された。世界遺産登録までの道のり、世界遺産としての価値に関する情報を提供している。ウェブ上で各種パンフレット、ガイドマップを提供している。
- ・長崎観光ポータルサイトの提供  
一般社団法人長崎県観光連盟、長崎県文化観光国際部観光振興課がサイト上に教会めぐりのモデルコースの情報を提供している。

### ③集落ガイドランスセンター

「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」は非常に広い地域に跨って点在している。このため見学者への便宜を図る目的と関連遺産のある集落ごとの理解を深めてもらうために、地域によっては集落にガイドランスセンターを設置しているところがある。

#### ○崎津集落ガイドランスセンター

「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」の構成資産の一つである『天草の崎津集落』において、河浦町崎津地区及び今富地区を訪れる人へ当該地区の歴史的・文化的価値への理解を深めてもらうとともに、崎津集落内での観光マナーや崎津教会での拝観マナーなどをガイドする施設として、世界遺産登録以前の2016年4月に熊本県天草市河浦町崎津に開設された。

#### < 施設内容 >

- ・ロビー  
「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」および国の重要文化的景観「崎津・今富の文化的景観」の紹介  
観光案内(観光パンフレットの提供など)

- ・トイレ
- ・レンタサイクル
- ・築山展望所(高さ3メートルの築山から教会が見える)

#### ④一般社団法人長崎県観光連盟、長崎県文化観光国際部観光振興課

長崎を旅するためのホームページである「長崎観光ポータルサイト」を運営している。従来からある自治体の観光情報サイトとは異なり、定番の観光情報、イベント、グルメ、モデルコースなどの情報のほかに、旅行会社や交通機関とリンクした長崎行きのパッケージツアーが直接予約できるサイトとして、長崎県への航空券の予約・購入サイト、航空やJRと宿泊がセットになった各社のツアー予約サイト、長崎県の旅館・ホテル予約サイト、現地パッケージツアーの予約サイトなどがある。

このポータルサイト内に「教会めぐり」のモデルコースの情報が提供されている。

### 4-3. 国内(世界遺産登録地)の外国人受入センター

国内にある世界遺産のうち、地方にある文化遺産の中から、信仰とは関連していないため四国遍路と類似しているとは言えないものの、世界遺産を見てまわる人に対して遺産の価値や全体像の理解を促進するガイダンス機能やオリエンテーション機能などを備えたインフォメーションセンター(世界遺産センターなど)が設置されている例がある。ここではこのうち①石見銀山遺跡とその文化的景観、②白川郷・五箇山の合掌造り集落についてインフォメーションセンターを含めた外国人受入態勢の内容を見た。

#### (1)石見銀山遺跡とその文化的景観

##### ①世界遺産「石見銀山遺跡とその文化的景観」の概要と外国人入込客数

石見銀山遺跡とその文化的景観は2007年7月に世界遺産へ登録された。

石見銀山遺跡は日本海に面する島根県のほぼ中央に位置し、石見銀の採掘・精錬から運搬・積み出しに至る鉱山開発の総体を表す「銀鉱山跡と鉱山町」、「港と港町」およびこれらをつなぐ「街道」からなっている。

石見銀山遺跡は、東西世界の文物交流および文明交流の物証であり、伝統的技術による銀生産を証明する考古学的遺跡および銀鉱山に関わる土地利用の総体を表す文化的景観としての価値を持っている。

銀鉱山跡と鉱山町は石見銀山遺跡の中核であり、16世紀から20世紀にかけて採掘から精錬まで行われた銀鉱山跡と、その麓の谷間に細長く存在するかつての鉱山町から成り、さらにこの銀鉱山を軍事的に守護するための周辺の山城跡が含まれている。銀鉱山跡には、数多くの採掘跡やこれに近接して一体となる作業場跡等の生産・生活関連の要素、神社・寺院等の信仰関連の要素、山吹城跡・柵列跡・番所跡等の支配関連の要素など、相互に関連しあう諸要素がよく残り、独特の土地利用のあり方を示している。鉱山町は南北約2.8kmの歴史的な町並みであり、北側の大森地区と南側の銀山地区の2つの地区に区分される。大森地区には武家・商家・寺院など、様々な身分や職業の人々が混在して居住する町並みが展開し、銀山地区には当時人々が集住したかつての町場の地割の跡や寺院などの信仰の痕跡がよく残っている。また銀山の周囲に点在する城跡は、石見銀山支配をめぐる攻防戦が行われた重要な城であり、日本における中世山城の構造的特徴をよく表している。

#### ○外国人入込客数

しまね国際観光推進協議会(事務局:島根県観光振興課)によると、石見銀山地区観光施設の外国人利用者数は2018年5,003人となっており、5年前(2013年)と比べて3,357人も増加している(3倍増)。

外国人利用者の国籍をみると、最も多いのは台湾で1,628人、次いで香港609人、中国465人などとなっており、東アジアが全体の約6割を

占めている。

## ②石見銀山世界遺産センター

石見銀山世界遺産センターは、世界遺産登録後の2008年10月に島根県大田市に開設された。開設者は大田市、運営は大田市教育委員会石見銀山課が行っている(2011年4月1日から指定管理者による運営に変わり、現在の指定管理者は石見交通株式会社)。

世界遺産「石見銀山遺跡とその文化的景観」のエントランス(入口)として、遺産のガイダンス機能を担っている。展示解説は実物の歴史資料で構成される博物館や資料館とは性格が異なり、模型、映像、レプリカ、再現品を中心に構成されている。また埋蔵文化財センターとしての機能を有しており、発掘調査により出土した遺物の展示も行っている。

### ○主な活動

- ・ガイダンス(遺跡を見てまわる人に対して遺跡の価値や全体像の理解を促進)  
遺跡立体模型での説明やガイダンス映像の上映、案内窓口の設置とスタッフの常駐、地図・パンフレットの配布
- ・展示・解説  
遺跡全体の解説や収集資料の展示(含むレプリカ等)と解説、新たな調査・研究成果の展示と解説、館内案内職員、専門職員による総合解説
- ・調査・研究  
調査・研究活動の拠点、研究発表、シンポジウム等の開催
- ・保全・管理  
遺跡の保全・管理
- ・教育・普及  
案内書、解説書等の作成、ホームページ等による情報発信、体験学習(丁銀づくりや灰吹体験など)の実施、講演会、講座等の開催
- ・収集・保管  
関係史資料の収集及び保管、史資料等のデータベース化

## ③石見観光振興協議会

島根県西部「石見地域」の観光振興のために島根県西部公式観光サイト「なつかしの国石見」を運営している。石見観光振興協議会は石見地域9市町の行政、観光協会、商工会議所・商工会、民間企業で構成されている。

このサイト内に「世界遺産石見銀山」のポータルサイトがあり、石見銀山に関する観光情報が集約されている。ワンコインで地元のガイドが石見銀山を案内する「石見銀山観光ワンコインガイド」、石見銀山交通規制情報(パークアンドライドについて)、松江駅・玉造温泉駅、出雲大社など周辺観光地から石見銀山への公共交通情報(時刻表、予約方法など)が提供されている。

従来からある自治体の観光情報サイトとは異なり、定番の観光情報、イベント、グルメ、モデルコースなどの情報のほかに、旅行会社や交通機関とリンクして、これらのサイトの宿情報・宿泊プランを横断検索することができるようになっている。

## (2)白川郷・五箇山の合掌造り集落

### ①世界遺産「白川郷・五箇山の合掌造り集落」の概要と外国人入込客数

白川郷・五箇山の合掌造り集落は1995年12月に世界遺産へ登録された。

白川郷の集落は大型の木造民家群から構成されている。茅葺きの合掌づくりの大きな屋根の下は3～5階からなり、1階は広い居室空間、2階以上は屋根裏部屋の寝室あるいは作業空間となっている。

この種の18・19世紀の民家約50棟が集中して残る荻町地域は、山間の田畑のなかに位置し、周囲を広葉樹林が囲み、民家は中央の谷筋の方向に平行して棟を並べ、急勾配の茅葺屋根とあいまって、独特の集落景観を構成している。

白川郷は17世紀末期から江戸幕府の直轄支配下にあり、住民の多くは農耕のほかに山林樹木の伐採・搬出や養蚕を生業としていた。民家内の屋根裏部屋では養蚕の作業なども行われて

いた。

また「結」と呼ばれる住民の相互扶助組織があり、屋根の葺き替えなどの家屋維持を共同で行う慣習が残る。居住と作業のための大規模な空間を持ち、大家族が暮らした民家の連なる白川郷は、世界的にもユニークな景観を成している。

#### ○外国人入込客数

岐阜県大野郡白川村観光振興課によると、2017年の村内の外国人宿泊者数は37,977人となっており、5年前(2012年)と比べて30,036人も増加している(4.8倍増)。また外国人日帰り客数は613,599人となっている。

訪日外国人観光客の国籍をみると、最も多いのは台湾で全体の44.9%を占める。次いで中国が14.2%、タイが8.8%、香港が7.2%となっており、東アジアが全体の約7割を占めている。

### ②一般財団法人世界遺産白川郷合掌造り保存財団

世界遺産登録後の1997年3月に岐阜県大野郡白川村に開設された。開設の経緯は、合掌造り家屋の減少にともない1965年頃から地区住民の保存運動が高まり、「白川郷荻町集落の自然環境を守る会」の発足などを受けて、白川村では1971年に合掌家屋を「売らない」、「貸さない」、「壊さない」の三原則の住民憲章を策定した。1976年に国の重要伝統的建造物群保存地区として選定された。合掌集落保存に係わる莫大な経費を確保するため、1987年に白川村伝統的建造物群保存地区保存基金条例を制定し全国に寄付募集を開始。全国からの厚志による寄付と岐阜県、白川村の出資により「白川郷合掌集落保存基金」を設置、この基金をもとに「一般財団法人世界遺産白川郷合掌造り保存財団」が設立された。

#### ○主な活動

- ・世界遺産集落の保存のための調査、研究、指導、援助及び普及に関する事業
- ・世界遺産集落をとりまく地域の環境を保全す

るための調査、研究、指導、援助および普及に関する事業

- ・世界遺産集落に関する保護思想および知識の向上に関する事業
- ・世界遺産集落とその周辺地域の振興発展を促進する事業
- ・白川村の公共施設等の指定管理受託に関する事業
- ・文化財建造物の修理のための設計監理受託事業

#### ○活動内容の例

- ・世界遺産集落見学者への情報提供  
施設開館見学時間・アクセス、白川郷遊歩ガイド、白川郷見学マナー啓発ビデオなどの提供、機関紙「白川郷の合掌造り」の提供
- ・茅葺きの合掌づくりの修理事業  
合掌所有者に係る負担を少しでも軽くしようとメンテナンスに係る費用に助成を行い合掌造りを守り受け継いでいく手伝いをしている。
- ・世界遺産集落の修景事業  
景観条例を定め、景観の向上に協力をお願いしている。例えばトタンの壁を板壁に、サッシの建具を木製建具にお願いする。その際に余分に係る費用を財団で助成している。
- ・白川郷合掌集落保存基金  
白川郷合掌集落保存のための寄付の受付け

### ③一般社団法人白川郷観光協会

世界遺産「白川郷・五箇山の合掌造り集落」の振興発展を促進するため、公式観光サイト「ひだ白川郷」を運営している。

従来からある自治体の観光情報サイトと異なり、周辺道路の開通情報、通行止め情報、渋滞情報などの即時情報のほかに、旅行会社や交通機関とリンクして、これらのサイトの宿情報・宿泊プランを横断検索することができるようになっている。

## 4-4. 外国人遍路受入センターに欠かせない機能

前述のとおり、外国人お遍路さんの困りごとである「言葉が通じない、信頼性のある遍路情報が得られない、分からない」、「巡礼に付帯するサービス等が外国人向けになっていない」、「外国人遍路向けの宿泊施設が少ない」への対応の方向性として、「外国人お遍路さんへのインフォメーション」、「外国人お遍路さんへのコンシェルジュ」、「外国人お遍路さんに対応したツーリズムビューロー」の3つが必要であることは既に指摘したとおりである(3-3. 困りごとの解消に向けて何が必要か)。

日本国内に多く見られる世界遺産センターの機能は、教育と保存、学術調査研究に重点が置かれている。インフォメーション関連ではガイド機能(遺跡を見てまわる人に対して遺跡の価値や全体像の理解を促進)やオリエンテーション機能のみで、コンシェルジュ対応やツーリズム対応は外部の観光関連団体などに依存している。

四国遍路の外国人お遍路さんの困りごとへの対応は、国内の世界遺産登録地にみられるこうした世界遺産センターの機能だけでは不十分である。

## (1)世界遺産センターとしての機能

日本国内の世界遺産に登録された地域に多く見られる世界遺産センターの機能をまとめると以下ようになる。四国遍路の外国人お遍路さんのニーズや困りごとへの対応はこうした機能も必要ではあるが、これだけでは不十分である。

### ○世界遺産センターの主な機能

- ・世界遺産の紹介、ガイド活動
- ・教育学習活動
- ・学術調査研究活動
- ・保存活動、保全管理活動

## (2)外国人お遍路さんの対応に欠かせない機能

### ①インフォメーション

国内の世界遺産センターで提供されている情報は、当該世界遺産の価値の紹介や維持保全

に関するものなど、どちらかという行政等が行っている広報の枠内のものが多く、外国人ツーリストの困りごととは次元の異なる情報である。外国人お遍路さんにはこれだけでは不十分で、ガイド以外で、ツーリストが必要としているトラベルに関する情報や巡礼中に必要な生の情報を提供する機能が必要である。しかもこうした外国人お遍路さん向けの情報は信頼性とアップデートを保証するオフィシャルな機関が提供すべきである。

海外のインフォメーションセンターが持っているような機能、サンティアゴ・デ・コンポステーラの巡礼路のケースでは、例えばアルベルゲなどに設置されたWi-FiスポットからシャコベオHPにアクセスして巡礼中に必要な情報(宿泊施設、医療施設、経路、天気予報、観光情報など)を得るなど、シャコベオ、巡礼事務所、アルベルゲが担っている機能が必要である。

### ②コンシェルジュ

外国人お遍路さんの巡礼の利便性を高める取り組みや巡礼の仕方や緊急時の対応などの遍路に関する様々なことならについて丁寧に対応する機能(コンシェルジュ)が必要である。

サンティアゴ・デ・コンポステーラの巡礼路のケースでは、例えばアルベルゲにヘルプデスクがあり、また付随する機能として荷物配送体制が整っていたり、巡礼手帳所持者に対しては飲食店での割安メニューの提供や、各地の博物館や公共交通機関における割引料金が適用されるなどの特典があり、巡礼者を地域全体で支援する仕組みがある。

### ③ツーリズムビューロー

外国人お遍路さんが安心安全に巡礼できるよう、宿泊ニーズに対応し、巡礼に付帯する様々な旅行ニーズに対応できる機能が必要である。

例えば、世界遺産「紀伊山地の霊場と参詣道」の一般社団法人田辺市熊野ツーリズムビューローのようにインターネットによる外国人お遍路さん向け旅行予約システムを持ち、遍路宿など関係者と連携して受入態勢強化を図れる着地

型旅行会社が必要である。また、外国人お遍路さんに対して、海外向けプロモーション活動を行う機関が必要である。

## 5. 外国人遍路受入センターの整備に向けて

### 5-1. 外国人遍路受入センターの整備内容

#### (1) インフォメーション

##### ① 案内標識、案内版、道標等の多言語対応

###### a. 現状の問題点

遍路道および札所の案内標識、案内版、道標についてはこれまで多様な関係者が取り組んで来ている。

「一般社団法人へんろみち保存協会」が遍路道をもれなく歩いて、その経験から得られたお遍路さんが道に迷いやすい場所に建てた道標や遍路札(金札)は「お遍路さんの姿をかたどり統一されたピクトグラム」で表示されており、日本語の読めない外国人お遍路さんからも高い評価を受けている。道に迷いやすい山中ほど多くの道標が建てられており、「へんろみち保存協会」と1本1本ペンキで記して表示の信頼性も担保されている。

一般社団法人へんろみち保存協会が設置した道標や遍路札は2,000カ所以上もあり、四国霊場八十八ヶ所全ての巡礼路をつなぐ“お遍路さん”のための大切な道標となっている。お遍路さんが安全に、安心して巡礼できるように、保全・整備・復元活動が行われているが、メンテナンスには人手が多くかかり、人手不足から老朽化が一部で進んでいる。

一般社団法人へんろみち保存協会が設置した道標や遍路札以外のものについては、札所、道路管理者、地域住民、ボランティアグループ、経済団体など管理者ごとに設置してあるため表示が不統一だったり、分かりにくい点もある。多言語化も十分とは言えない状況である。また設置板等の老朽化も一部で進んでいる。

###### b. 整備内容

田辺市熊野ツーリズムビューローや富士山における適正利用推進協議会の取り組みが参考になる。

■外国人目線を取り入れた整備(田辺市熊野ツーリズムビューローの取り組み)

ブラッド・トウル氏(カナダ出身)を国際観光推進委員として起用し、外国人目線からの助言を受けながら、案内標識、案内版、道標等の多言語対応を進めた。英語表記・英文字表記の統一(スペル、固有名詞の表記)、ピクトグラムの統一、地図の向き、縮尺、距離、色彩、レイアウトの統一を行っている。

○ローマ字と英語の組み合わせ表記については、施設種を英語で表現しているものと、ローマ字(日本語の読み)のままで表現しているものがあり、統一されていなかったが、いくつか種類があるローマ字のうち、外国人が学んでいるヘボン式を採用し、例えば「大塔」の表記は「Oto」に、「熊野本宮大社」にも19通りの表記があったので1つに統一した。

○看板も様々な表記のものが乱立しており、外国人には熊野古道の「古」に着目して「プラスとボックス」をめざせば迷わないと案内していたが、中には「この道は熊野古道ではありません」という看板もあり、まずは田辺市周辺の熊野古道の看板を全て、色をこげ茶に、素材を木に、表記を日英併記に統一した。

○表記の統一のほか、直訳ではない、外国人に分かりやすいような表記にしたり、音声ガイド等を会話方式にしたり、外国人が使いやすいようなシステムをとっている。

○エリアマップについては、奈良県十津川村のマップも作成している。本来、自治体を超えると作成しにくいのだが、熊野古道は三重、奈良にもつながっているため、観光客から見れば自治体の違いは関係ないだろうと考えた。同様にバス会社ごとの時刻表も5社まとめた形で作成している。これらは日英併記である。

## ■富士山登山道案内標識の統一化・多言語化(富士山における適正利用推進協議会の取り組み)

従来、富士山登山道の案内標識は、管理者ごとに不統一であり、分かりにくいものとなっていた。多言語化も十分とは言えない状況であった。富士山の登山者の急増、登山者の道迷い、標識の老朽化に加え、世界遺産登録による外国人登山者の増加に対応する必要があった。

環境省、静岡県、山梨県、地元市町村、観光団体、山小屋組合などで構成する「富士山標識関係者連絡協議会」を設置し、富士山の標識類乱立抑制、利用者へ適切な情報提供および良好風致景観の形成を進めるため、2010年3月に標識類(設置予定を含む)の配置、デザイン・用語の統一、多言語化および適切な維持管理等に関する方針を示した「富士山における標識類総合ガイドラン」を策定し、本ガイドランを「富士登山オフィシャルサイト」に公開するなど普及啓発を図った。

「富士山における標識類総合ガイドライン」で示された標識類の配置の方針に則り、富士山の良好な自然景観の形成及び利用者の安全と利便を確保する観点から、具体的かつ適正な標識の配置を推進することを目的として2010年3月に「富士山における標識類の総合整理計画」を策定した(2015年改定)。この「総合整理計画」にもとづき各管理者において各登山ルート of 標識の段階的な配置・整理・統合が進められ、同計画にもとづく整備は現在終了している。

## ②札所、遍路宿、地域住民の外国人お遍路さん対応(会話、作法指南など)

### a. 現状の問題点

お遍路の基礎知識「お遍路の作法、お遍路の心得、札所参拝の手順、読経方法、遍路用品」の提供は、日本人を対象としてこれまで各方面で取り組まれていたため、外国人お遍路さんは想定外だった。外国人お遍路さんの増加にともない、外国人への対応の必要性に迫られて、外国人対応のボランティア活動をしている団体など

が、札所、遍路宿、地域住民などを対象にして、外国人お遍路さんへの対応の要領、お遍路さんを優しく迎えるおもてなしのこつ、英語の挨拶などの簡単な会話などを説明する実践講座を開催している。しかしながらこうした例はまだ少ない。予算や人員の制約から回数も少なく、不定期に開催されており、組織だって取り組まれているわけではない。とりわけ遍路宿の外国人お遍路さんへの対応に関しては、課題を抱えている宿が多く、会話ができないことを理由に宿泊を断る宿も見られるのが現状である。

### < 徳島県内の地域住民を対象とした外国人お遍路さん対応セミナーの事例 >

徳島県委託事業(2015年度、2016年度)

NPO 法人徳島共生塾一步会主催、NPO 法人まちづくりサークル大麻共催

### 外国人お遍路さんを迎えるおもてなし実践講座

「外国人のお遍路さんが増えてきている中、英語でのひと言や挨拶ができたらもっとお接待が楽しく、友達の輪が広がるでしょう！この実践講座では、外国人をやさしく迎える対応、英語のひと言や挨拶を覚えたり、外国人のことなんでも相談できます。ぜひ、みなさんふるってご参加ください！！」

日時 11月20日(金) 19:00～21:00

会場 鳴門市ドイツ館ホール

講師 モートン常慈(徳島文理大学講師、外国人遍路の研究者)

参加費 無料

### b. 整備内容

和歌山県世界遺産センターと田辺市熊野ツーリズムビューロー、富士山における適正利用推進協議会の取り組みが参考になる。

## ■外国語対応(和歌山県世界遺産センター、田辺市熊野ツーリズムビューローの取り組み)

地域通訳案内士として180名が登録済み。英語のほかに、中国語、フランス語、スペイン語の通訳案内士もいる。一定レベルの語学能力と、定期的なスキルアップ研修の受講を必須としている。現地のレベルアップに力を入れ60回以上

のワークショップ等を重ねてきている。観光関係者を一堂に会すのではなく、事業者ごとに課題が違うことを考慮して例えば宿泊関係者だけを集めたセミナーを実施している。セミナーから生まれたのが「指差しツール」である。これはそれぞれの宿から伝えたいことをあげてもらいそれを英訳するという形で生まれた、それぞれの宿によって内容は違っている。

### ■富士山ガイドンスの開催(富士山における適正利用推進協議会の取り組み)

外国人ツアー登山が多くを占める富士登山の特性を踏まえ、ツアー企画会社からツアー参加者に対して適切な情報提供を行うことによって装備の不備の解消や高山病の予防等の安全登山の普及を図ることを主な目的として、2011年度から「富士山ガイドンス」を開催している。ツアー企画会社、ガイドブック等の出版社、ウェブサイト運営者、登山用品店、ガイド等を対象として、2018年度までにワークショップ形式での実施も含め計8回開催した。

## ③ガイドブック、インターネットサイト、ヘルプデスク

### a. 現状の問題点

#### ○ガイドブック

外国人お遍路さん向けのガイドブックについては、2007年から発行されている『『Shikoku Japan 88 Route Guide』宮崎建樹・松下直行著(武揚堂)』が外国人お遍路さんのバイブルとまで言われるようになってきている。最近は毎年改定されており、遍路用品販売所(一番札所霊山寺や遍路宿など)やインターネットサイトで販売されているほか、インターネット通販のアマゾンなどでも購入できる。ただ、外国人お遍路さんが多くない現在のところは、編集・発行・発送をどちらかという少数(ほぼ一人)で行っているのが現状で、情報の迅速なアップデートが困難であったり、外国人お遍路さんが急激に増加してくるとなると対応が難しくなるという面がある。また、残念ながら現在のところは電子版

にはなっていない。

#### ○遍路体験動画

外国人お遍路さんの遍路体験などをインターネット上でユーチューブの動画で紹介しているものもある。外国人の遍路体験者の視点で直接外国人に語り掛けるように作成されている点が評価されている。

外国人お遍路さんのユーチューブの動画の例  
「夢見よう徳島 Youme Meyou Tokushima  
<http://youme-meyou.org/>

#### ○インターネットサイト

インターネットサイトについては、多くの個人や団体が開設しているものの、掲載されている情報については信頼できるものからフェイクまで入り混じっている。何年も前の情報が出て来たりする。外国人お遍路さんを想定していないサイトが多いため、外国人お遍路さんにとっては信頼性が判断できないという面もある。オフィシャルイズされたものがないのが問題である。

#### ○オンラインフォーラム

インターネットによるオンラインフォーラムやSNSについては、お遍路を体験した外国人がその経験にもとづいて開設している例がみられる。情報が逐次アップデートされ、外国人お遍路さんが巡礼中に参考にしてしているものもあるが、こうしたサイトは個人やグループが開設しているため継続性や他の利用者からのアクセスなどの面で保証されているものではない。とくに、事故、ハプニング、負傷、病気、困ったことが起きた場合のヘルプデスクとしては十分に機能しているとは言えないようである。

### b. 整備内容

外国人お遍路さん向けのインターネットサイトの情報の信頼性をどう担保するのか、多くの情報の中から認知してもらうにはどうすればいいのか、さらにヘルプデスクをどう開設するのか、こうしたことについては、富士山における適正利用推進協議会や長崎県の取り組み、さらに田辺市熊野ツーリズムビューローの取り組み

が参考になる。

■富士登山オフィシャルサイト（富士山における適正利用推進協議会の取り組み）

外国人登山者に対して、登山準備段階、登山開始前および登山中の各段階で適切かつ必要な情報を確実に提供するため、2013年6月に「富士登山オフィシャルサイト」（ウェブサイト）を開設した。同サイトを通じて、外国人登山者に向けた情報提供・普及啓発を図っている（多言語対応：日・英・中（簡体・繁体）・韓）。協議会では、富士登山を取り巻く状況変化等を踏まえつつ、掲載情報の変更・更新をはじめ、同サイトの管理・運営を行っている。

<主な掲載情報>

・基本情報

登山基本情報、安全・リスク情報、規制・マナー情報、利用のための情報、自然・歴史文化資源情報等

・リアルタイム情報

緊急情報（登山道閉鎖など）、気象情報（山頂の予報、警報・注意報、雨雲画像）、登山道情報（ライブカメラ、ツイッター情報）等

・注意喚起情報

夏（登山シーズン中）の登山注意事項、登山シーズン以外の登山注意事項（安全な富士登山ガイドライン）等

・便利情報

マップ類、モバイルサイト、学習施設等

■長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産オフィシャルサイト（長崎県世界遺産課の取り組み）

長崎県世界遺産課では、2018年7月に世界遺産登録されたのを機に外国人に世界文化遺産「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」をよりよく知ってもらうための総合的なオフィシャルサイトを開設している（言語は英語のみで多言語対応はこれから）。関連遺産の概要、各種パンフレット・動画の提供、構成資産の場所とアクセス、見学可能日時、教会見学時のルールやマナーなどのガイダンスを行っている。

さらに、関連遺産を訪れる外国人のために、見学の予約・事前連絡などのより具体的なインフォメーションは「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産インフォメーションセンター」が行っている（言語は英語、韓国語に対応）。インフォメーションセンターは来訪者のための総合窓口として、また見学者を受け入れるための取り組みやガイド育成事業を進めている。また、見学モデルコース、宿泊関係、旅の予約などについては、長崎と天草地方のキリスト教関連歴史文化遺産群ウェブサイト「おらしょこころ旅」（運営：長崎県世界遺産課）が行っている（言語は英語、韓国語に対応）。オフィシャルサイトではこれらのサイトへリンクしている。

<長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産インフォメーションセンターが行っている見学の予約・事前連絡などより具体的なインフォメーション>

・見学したい教会堂をクリックしてください。

・「見学時のマナー」と「利用規約」が表示されますので、ご確認後に「同意する」ボタンを押して、手続を進めてください。

・お申込みの区分を選択してください。

区分 個人（5名以下の見学者）、団体（ツアー主催者（旅行社等）や6名以上の個人旅行グループ）

・教会を訪れる予定の日時を選択して下さい。

・以下のフォームに必要事項を記入して送信してください。

・申込は「2日前」までをお願いします。

■ヘルプデスク（熊野トラベルの取り組み）

熊野トラベルでは、外国人に対して出発前に行程の地図を見せてルートの確認、バスの時間、宿泊施設の位置、歩行距離、所要時間、緊急連絡手段などのガイダンスを行っている。山間部でのけがや急病、道に迷うなどのトラブルがあっても、熊野トラベルでは日程の詳細を把握しているのでどの辺を歩いているか見当がつく。万一の際には行政機関や民宿経営者もその情報を共有し、対応することができる。外国人

観光客を地域全体で緩やかに見守る体制といえる。この取り組みにより外国人による無計画な古道歩きや野宿が減少し、地元住民の安心感にもつながっている。

#### ④情報通信基盤(Wi-Fi 環境、多言語翻訳機、インターネットツールなど)

##### a. 現状の問題点

現在地を地図上で確認したり、宿の情報(ウェブサイト等)を得たり、天気予報を調べるのに、スマートフォンなどを使っている外国人お遍路さんは少なくない。また、1,000人ほどが登録している「お遍路さんフェイスブックのグループページ」にオンラインで質問して教えてもらうためにも使っている。外国人がスマートフォンなどを自由利用するためには外国人向けのWi-Fi環境が整備されていることが重要である。

FreeWi-Fiが利用できるのがコンビニエンスストアを利用している外国人は多い。観光地などでは公衆無料LANが整備されているが、遍路道沿いに整備されている例は稀である。公衆無料LANがあっても利用時間制限や認証(ID、パスワード入力)が必要など利用に制約があるため外国人には使い勝手が悪い。

最近はずいぶんではあるがモバイルWi-Fiやシムフリーの携帯を持っている人も増えてはいるが、まだまだWi-Fi利用で困っている。

モバイル多言語翻訳機が普及し出しており、またインターネットツールのスマートフォン翻訳アプリや地図アプリの精度が向上したことで、言葉や道順に関する不都合は携帯端末のなかった時代に比べるとはるかに軽減されている。

<外国人お遍路さん向けのアプリの例>

お遍路サポートアプリ「遍路のあかり」

「四国八十八箇所霊場と遍路道世界遺産登録推進協議会」の協力を得ながら四国電力が提供している。電柱を活用して四国遍路道の要所となる500ヶ所程度にビーコンを設置して行っている情報配信サービスである。スマートフォンにアプリ「遍路のあかり」をダウンロードするこ

とで、巡礼者をサポートするための道案内、霊場の歴史や見どころ、飲食店・宿泊施設等の周辺店舗情報などを提供している。対応言語は現在のところ日本語のほかには英語だけである。

##### 遍路地図

現在地から目的地までの順路を検索し、道案内する。

##### 霊場紹介

全八十八ヶ所、各霊場の詳細な情報。住所や境内の案内図はもちろん、住職からのお知らせ機能もある。

##### エリア情報

周辺店舗のお得なクーポンやイベント情報を取得できる。対象エリアに近づくと自動でスマートフォンにお知らせが届く。

##### 遍路アルバム

巡礼先で撮影したお気に入りの写真をアルバムに整理して記録できる。また、各霊場の訪問日時を自動記録できる。

<多言語翻訳機の例>

##### POCKETALK (ポケトーク)

互いに自国語のまま対話できる双方向の音声翻訳機である。74言語に対応している。ポケトークに話しかけた音声は、インターネット上で文字変換され、最適なエンジンで翻訳、音声合成、瞬時に通訳される。利用にあたって2年間はモバイル通信が「契約不要、通信料なし」で使える(2年間分の通信料を製品供給側(ソースネクスト株)が負担している)。2年後もWi-Fi環境でそのまま使えるだけでなく、1年ごとに5,000円追加すればそのまま使い続けられる。外国人お遍路さんの利用が多い「お遍路ハウス四国88」で使われている。

##### b. 整備内容

Wi-Fi環境については静岡県と山梨県が整備している「富士山Wi-Fi」の取り組みが参考になる。またPOCKETALK(ポケトーク)などの多言語翻訳機の普及を進めることが重要である。

インターネットツールについては、お遍路サポートアプリ「遍路のあかり」はどちらかとい

うと日本人お遍路さん向けになっているので、外国人歩きお遍路さんの様々なニーズ(例えば Free Wi-Fi スポットやトイレの場所の案内、遍路宿利用者の遍路宿評価、SNS 機能など)に対応した外国人歩きお遍路さん仕様に改良し、四国遍路のスタンダードな巡礼サポートアプリとして外国人に普及させていくことが重要である。「富士山 Wi-Fi」

2016 年より富士山の開山期間中に提供している Free Wi-Fi サービスである。静岡県および山梨県と協定を締結した受託事業者(株式会社ワイヤ・アンド・ワイヤレス)が富士山の全山小屋を含む 49 か所にて提供している。富士山 Wi-Fi は訪日外国人観光客を含む全ての人が無料で利用できる Wi-Fi サービスである。「SNS アカウント」または実在する「E メール」での認証を採用しているため、安全かつ簡単に通信サービスを利用できる。

なお富士山 Wi-Fi は大規模災害発生時に被災された人たちが利用する統一のネットワーク名「0000JAPAN」に対応しており、有事の際の通信手段としてもご利用できる。

またアクセスポイントは Wi2 が提供する訪日外国人向けアプリ「TRAVEL JAPAN Wi-Fi」にも対応しているため、訪日外国人観光客はアプリをダウンロードし利用規約に同意することにより、自動的に Wi-Fi に接続し利用できる。

利用可能な場所

- ・富士山五合目以上の公共施設、民間施設、全山小屋

提供期間

- ・富士山の開山期間中 7 月～9 月上旬

対応言語

- ・14 言語(日本語、英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ロシア語、ドイツ語、イタリア語、マレー語、インドネシア語)

## (2) コンシェルジュ

## ① 巡拝用品、靴、テント、備品の調達

### a. 現状の問題点

正装の外国人お遍路さんはほとんど見かけない。たいていは白衣をまとい、金剛杖だけは持っている。バックパックを背負い、日本人お遍路さんよりも歩きやすさや実用性に重きを置いた服装で巡礼している。彼らの多くは、札所や遍路道沿いにある巡拝用品販売所あるいはインターネット通販サイトから巡拝用品を購入している。ただし、巡拝用品以外の歩き遍路に必要なギア(靴、ズボン、靴下、インナーウェア、雨具、テントなど)は予め用意してきているものの、1200km にもおよぶ遍路の途中で擦り切れたり、風雨で壊れてしまったりと不具合が生じる場合もあり、例えば歩きやすくて丈夫な靴を購入しようにも、外国人の足のサイズに合う靴が少なく、どこで購入したらよいか分からず困っている場合がある。

### b. 整備内容

田辺市熊野ツーリズムビューローの「熊野トラベル」の取り組みが参考になる。

<田辺市熊野ツーリズムビューローの実店舗「熊野トラベル」>

外国人来訪者の細かな様々な要望に対応するワンストップ機能を備えた店舗として、2017 年 8 月に熊野古道(中辺路)の玄関口にあたる JR 紀伊田辺駅前の商店街の空き店舗を活用して開設されている。熊野トラベルでは、宿泊施設の紹介や荷物搬送・一時預かりなどの手配をするとともに、各種装備品の販売、世界遺産・熊野古道関連のオリジナルグッズの販売なども行っている。

開店 3 カ月で外国人入店客は 785 人。外国人の国籍別ではオーストラリアが最も多く 175 人、次いで米国、英国、スペインの順が多い。利用目的は物品購入が 392 件、宿泊施設紹介は 178 件。これだけの利用があったのは予想外で、予約をせずに田辺に来るノープランの外国人客が多いことが分かった。熊野トラベルは年中無休で、営業時間は午前 9 時～午後 6 時。英語対応

できる職員が常駐している。

#### 業務内容

- ・ 宿泊・荷物搬送の当日手配
- ・ 手荷物一時預かり
- ・ 旅行商品販売
- ・ 熊野古道関連グッズ販売
- ・ 各種店舗等の紹介など

## ②スーツケース・キャリーバッグや荷物の預かり

### a. 現状の問題点

外国人歩きお遍路さんの多くは3か月のビザで日本にやってきて、四国以外も訪れる場合が多い。大きいスーツケースやキャリーバッグを持って海外から日本に入って、荷物を分けて遍路用の荷物だけを持ち歩くのに、遍路している間だけ持ち歩かない荷物を置いておく場所、預け先が少ないことが悩み。また、次の宿までの荷物配送サービスを望む声もあるが、観光地をよくみられる「手ぶら観光サービス」は制約が多く利用しにくい。徳島県内では徳島駅近くにある遍路宿「さくら荘」が荷物を預かっており、外国人歩きお遍路さんに好評である。

< 観光客を対象とした荷物配送サービスの例 >  
徳島県「手ぶら観光サービス(手荷物配送サービス)」

徳島県(商工労働観光部観光政策課)では、観光客が手荷物を気にせず気軽に県内の観光を楽しむよう、JR 徳島駅前、徳島阿波おどり空港、JR 鳴門駅前観光案内所において「手ぶら観光サービス(手荷物配送サービス)」を実施している。「JR ホテルクレメント徳島」、「徳島阿波おどり空港総合案内所」および「JR 鳴門駅前観光案内所」で荷物を預けると、宿泊予定の指定宿泊施設に当日中に届く。

#### 実施期間

2019年4月1日(月)～2020年3月31日(火)  
(除外日なし※)

※ JR 鳴門駅前観光案内所は毎週月曜日(月曜日が祝日の場合はその翌日)、12月29日～

1月3日が除外日。

#### 受付場所及び受付時間

JR ホテルクレメント徳島1階フロント 6:00～11:30

徳島阿波おどり空港総合案内所 8:30～11:30

JR 鳴門駅前観光案内所 9:00～11:30

#### 手荷物配送先指定宿泊施設

県内49宿泊施設

#### 届け時間

当日中(21:00まで)に届く

#### 料金

手荷物1個につき500円(税込)

#### 荷物サイズ

縦・横・高さの合計が160cm以内かつ重さが25kg以内の手荷物に限る

< 遍路宿「さくら荘」のキャリーバッグや荷物の預かりサービス >

徳島駅近くにある遍路宿である。宿泊客(お遍路さん)を対象に、お接待として荷物を無料で預かっている。徳島駅を出発し一番札所から17番札所を経て再び徳島駅へ戻る間の荷物を預かる例が多いが、なかには1か月ほど預かった例もある。

### b. 整備内容

徳島県「手ぶら観光サービス(手荷物配送サービス)」の外国人お遍路さん向け仕様の開発、遍路宿「さくら荘」の荷物の預かりサービスを他宿へ普及させるほか、田辺市熊野ツーリズムビューローの「熊野トラベル」の取り組みが参考になる。

< 田辺市熊野ツーリズムビューローの実店舗「熊野トラベル」 >

熊野トラベルでは、来訪者の様々な要望に合わせて、荷物搬送サービス(個人運送業者10社(有料搬送)と連携)の取り次ぎを行っている。JR 紀伊田辺駅前実店舗「熊野トラベル」で荷物を預かり、熊野古道歩きの際に、宿泊用荷物を当日宿泊する宿へ届ける。

## ③キャッシュレス対応(クレジットカードなど

## の電子決済)

### a. 現状の問題点

外国人が自国の口座から現金を手軽に日本円で引き出すサービスがあるのは現在のところセブンイレブンのATMとゆうちょ銀行のATMだけであり、これらのATMが設置されている場所は遍路道沿いでは限定されている。外国人は多額の現金を持ち歩く習慣がないため、キャッシュレス対応を望んでいる。欧米人はクレジットカードを使う場合が多いため、遍路が観光地並みにクレジットカード対応になっていると利便性は高まる。中国人などはスマートフォン決済が習慣化しており WechatPay や Alipay が利用できると利便性が高まる。ところが遍路宿などでキャッシュレス対応になっているところは少ない。

### b. 整備内容

富士山登山のキャッシュレス化の取り組みが参考になる。

< 富士山入山料支払いや山小屋でのキャッシュレス決済の導入 >

山梨県世界遺産富士山課は、富士山保全協力金いわゆる入山料の支払いにキャッシュレスシステムを2019年7月に導入している。キャッシュレスが普通だったり、あまり現金を持ち合わせていなかったりする外国人にとって、現金での支払いはハードルになっていることからキャッシュレスシステムの導入に踏み切った。2017年に検討を始め、18年の夏に検証実験を行い導入に至った。

キャッシュレス決済システムとして導入したのはリクルートのAirレジとAirペイ。AirレジはiPadにインストールして使う無料のPOSシステム。Airペイと連携して利用することで、各種キャッシュレス方式の決済が可能になる。Airペイは、各種クレジットカードのほか電子マネー、QR決済など26種類に対応する。

増える外国人観光客へ対応し、山梨県側の富士山にある山小屋6軒が同様のキャッシュレス決済を導入している。「外国人は7割近くが

キャッシュレスで支払っている。日本人であっても登山のようなアウトドアではできるだけ現金を持ち歩きたくないというニーズは高い」。

## ④休憩場所、トイレ

### a. 現状の問題点

遍路道は1200kmもある道のりであるため、休憩場所、トイレが必要になる。外国人お遍路さんにとって容易に利用できる休憩場所やトイレの情報とその場所へのアクセスはとても重要である。休憩場所については、民間の有志が2001年から進めている四国八十八ヶ所へんろ小屋プロジェクト「へんろ小屋」が外国人お遍路さんに好評である。ただ管理の面から「へんろ小屋」にトイレが併設されていないところも多い。トイレについては、札所や昼食を取る食堂などが利用されているが、遍路道沿いで容易に利用できる場所は公園や公共施設に限定されている。トイレの場所の情報については「四国八十八箇所霊場と遍路道」世界遺産登録推進協議会が「遍路道とトイレ位置案内図」を提供している。

< 四国八十八ヶ所へんろ小屋プロジェクト「へんろ小屋」 >

四国八十八ヶ所へんろ小屋プロジェクトは、建築家の歌一洋・近畿大学教授が提唱している活動。四国八十八ヶ所は歩くと約1200kmの道のり、普通の人で40日から60日もかかる。歩きお遍路さんが立ち寄って、足を伸ばし、一休みできる簡単な休憩所が「へんろ小屋」である。

小屋は遍路道沿いに設ける。歌教授がその土地に合わせて設計し、地元の方々が寄付金集めや労力奉仕をして建設する。土地も所有者や自治体から借りている。すべてがボランティアの精神によっている。

2001年に第1号が徳島県海陽町にできた。これまでに56棟が完成している(2019年8月1日現在)。目標棟数は四国八十八ヶ所にちなんで88棟とプラス1棟。プロジェクト主宰者の休憩所づくりにかける思いは「小屋は手段であって、お遍路さんと地元の方など、さまざまな交流が

その場で行われることの方が大事。遍路文化が日本中に、世界に広がってほしい。

<「四国八十八箇所霊場と遍路道」世界遺産登録推進協議会「遍路道とトイレ位置案内図」>

世界遺産登録に向けた総合的な推進体制として、四国4県58市町村、国の地方支分部局、大学、一般社団法人四国八十八ヶ所霊場会、経済団体、NPO等で組織された「四国八十八箇所霊場と遍路道」世界遺産登録推進協議会が「遍路道とトイレ位置案内図」を提供している。電子国土事務局(国土交通省国土地理院)の「地理院地図」のシステムを利用して四国遍路に関する各種地図情報を提供したものであり、表記は日本語の地図のみ。日本人お遍路さんにとっては地図が細かく、場所を特定するのに非常に便利であるが、外国人が理解するのは難しい。しかも外国人がインターネット上でこのサイトを探すのは難しい。

## b. 整備内容

休憩場所については、四国八十八ヶ所へんろ小屋プロジェクト「へんろ小屋」の推進、トイレの場所の情報については「四国八十八箇所霊場と遍路道」世界遺産登録推進協議会の「遍路道とトイレ位置案内図」の外国人お遍路さんへの普及が必要であるほか、休憩場所の活用や山間へき地における新たなトイレ整備には和歌山県世界遺産センターの取り組みが参考になる。

<和歌山県世界遺産センターの取り組み>

1970年代から各所に設置されてきた小規模の休憩所を、地元住民と外国人観光客の交流の場所として活用している。運営については地元婦人会に任せてある。基本的に2名ずつで当番制にしており、観光客が多そうな日は必ず対応することになっている。地元の人にとっては、地元の食材(梅干しなど)や手作りの飲み物(しそジュースなど)を販売するなど現金収入を得る場所ともなっている。また、当番が休憩所やトイレの清掃も行うことで、観光客は快適に休憩することができ、地元住民との交流を楽しんでいる。

熊野古道は山中、しかもほぼ尾根線を辿るため、トイレの設置は電気も水もないところなのでなかなか困難な問題である。このためバイオトイレを設置することになっている。

## (3) ツーリズムビューロー

### a. 宿、食事、ツアーガイドの現状の問題点

外国人お遍路さんの多くが口コミやガイドブック(Shikoku Japan 88 Route Guideなど)、インターネットで遍路宿や食事施設を探している。ところが、インターネット上に掲載されている英語の宿泊施設・食事施設の情報は少ない。予約は施設によってシステムが異なり外国人には理解しづらい。遍路宿はメールでの予約を受け付けていないところが多く、電話越しに予約する時に言葉が通じないといったトラブルが生じている。また、これらの施設がインターネット上に掲載されていても、どのサイトが信頼できるのか分からず、外観、部屋、風呂、トイレ、料理といった基本的な情報が写真等でオープンになっていないので、どれを選んでいいのか分からない。日本人のお遍路さんの間では口コミで個々の宿泊施設・食事施設の評判が広がっているようだが、外国人にはそうした情報が少ない。これらに関する外国人向けのオフィシャルなインターネットサイトがないことが問題である。

### b. 整備内容

外国人お遍路さんが安心安全に巡礼できるよう、宿泊や飲食のニーズに対応し、巡礼に付随する様々な旅行ニーズに対応できるツーリズムビューロー(着地型旅行会社)が必要である。四国遍路と行動パターンや属性が似ている外国人の利用が多い「田辺市熊野ツーリズムビューロー」の取り組みが参考になる。また外国人向けのオフィシャルなインターネットサイトに関しては白川郷・五箇山の合掌造り集落に関するツアーを提供している一般社団法人白川郷観光協会のインターネットサイト「世界遺産ひだ白川郷」、長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺

産に関係するツアーを提供している「ながさき旅ネット」も参考になる。

#### < 田辺市熊野ツーリズムビューロー >

地元の民宿など小規模な宿泊業者との連携・協力や個人旅行者との個別相談などに対応する、いわゆる“着地型旅行代理業務”は収益性の低さから大手旅行代理店は手掛けない。そこで田辺市熊野ツーリズムビューローは2010年に旅行業法による第2種旅行業を取得し、インターネットによる旅行予約システム(予約・決済・キャンセル対応)の運用を開始した。

宿泊業者は田辺市熊野ツーリズムビューローを代理店とすることで事前決済が可能となり、当日キャンセルによる収益逸失も解消した。代理店手数料は10%程度であり、海外個人顧客と英文メールなどで個別にやりとりを繰り返す場合も多く、採算性が高いとは言えないが、外国人旅行者と地元宿泊業者の壁を低くするという役割は果たしている。

オプションツアー商品を組成して、海外旅行者者に卸売もしている。海外の旅行者者側としては、現地事情に詳しい田辺市熊野ツーリズムビューローに任せることで、安心して自社顧客を熊野古道に送り出すことができるので引き合いは増加中である。

宿泊業者と年1回の意見交換会を行い、受け入れ態勢のレベルアップを継続。また予約サイトに書き込まれたレビューのなかに苦情があれば、すぐ事実関係を確認して宿に改善を働きかけている。改善が見られない場合は仲介を取りやめることもあるという。こうした取り組みは地元の宿泊業者からも高く評価されており、提携宿泊施設は増加中である。

#### < 世界遺産ひだ白川郷 >

一般社団法人白川郷観光協会が運営している。インターネットサイト「世界遺産ひだ白川郷」は「白川郷宿泊インターネット予約」、「イベント」、「食べる・買う」、「観る・楽しむ」、「アクセス」、「ガイドサービス」、「観光マップ」、「白川郷を訪れる方へのお願い」、「Q&Aよくある

お問い合わせ」で構成されている。「白川郷宿泊インターネット予約」は合掌造り民宿、民宿、ゲストハウス、旅館など白川郷内(萩町合掌造り集落など)における宿泊予約で白川郷観光協会が受け付けている。宿泊日4ヵ月前からの予約が可能となっておりそれより先の予約を希望する場合は、旅行代理店、他社サイトを利用することになる。

「食べる・買う」、「観る・楽しむ」は概要(施設紹介、おすすめメニュー、商品など)、場所地図、住所、連絡先、営業時間、決済方法などの情報を掲載している。「アクセス」はバス時刻表、料金など、予約方法(バス会社サイトへリンク)、レンタカー予約(レンタカー業者サイトへリンク)。「ガイドサービス」は6名のスタッフ、2時間以内20人程度まで、ガイド1名7,000円、申し込み方法はFAXで受付となっている。

#### < ながさき旅ネット >

一般社団法人長崎県観光連盟と長崎県文化観光国際部観光振興課が運営している。インターネットサイト「ながさき旅ネット」は「初旅ながさき」、「観光スポット」、「モデルコース」、「イベント」、「グルメ」、「現地ツアー」、「動画」、「アクセス」で構成されている。各旅行会社サイトに掲載されているツアーのうち、長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産に関係するツアーとリンクしており、ながさき旅ネットサイト上で、宿泊日、エリア・場所、交通機関、宿泊条件(人数、予算、部屋、食事など)を選択すると、各社のツアー(航空機やJRと宿泊がセットになったものなど)が予約できる。

## 5-2. 整備に向けての準備

### (1) 検討すべき事項

前述した内容の全てを整備することが外国人お遍路さんにとって好ましいのではあるが、設置主体をどうするのか、関係機関はどこか、費用や人材の問題など、実現に向けて検討すべきことは多い。また、先進事例を参考にしつつも、これらと四国遍路の差異を考慮せずに進めるこ

とはできない。試行錯誤をしながら実現していくことになる。

地道に積み上げて作り上げていくのか、最初から大きな投資をして一気に作り後で修正していくのか、また世界遺産登録決定後に需要は急激に増加してくるのでそれに合わせて作るのがよいのか、世界遺産登録に向けて作るのがよいのか、さらに、現在の需要ではビジネスとして採算性は難しいのは何かなど、整備に向けて検討すべきことがらは多い。

#### < 検討すべき事項 >

- 外国人お遍路さんの困りごとの中身の分類
  - ・外国人お遍路さん自身で解消できそうなものとそうでないもの
    - 外国人お遍路さん自身で解消できそうにないもの
    - 外国人お遍路さんが自ら解消できるよう支援するもの
  - ・世界遺産登録との関係
    - 世界遺産登録に影響があるもの
- 行政の役割
  - ・行政がすべきこと
  - ・住民や民間が対応するよう支援すべきこと
- 既存の取り組みとの関係
  - ・新しくしなければいけないもの
  - ・既存のもので対応できそうなもの
- 特定の場所が必要なものとそうでないもの
  - ・特定の場所がなくてもいいもの
  - ・特定の場所が必要なもの
    - 巡礼の始めに必要なもの
    - 始めでなくても途中にあれば十分なもの

- ビジネスとして成立するものとししないもの
  - 設置・運営コストを賄うためにベースを何にするか
  - 対価、手数料、寄付、スポンサーの対象になるのは何か
  - 赤字が見込まれる場合、赤字を少なくして動きやすくするには何が必要か
- 費用はだれが負担するのか
- 人材はどう確保するのか

## (2)整備に向けての準備

### ①協議会の設置

外国人遍路受入センターの整備に向けて関係者が協議を行う設置協議会を設置することが必要である。

関係者が集まり、まずは問題点などについて合意形成する必要がある。ボランティアを含め既存の活動内容から足りないもの、拡充すべきものなどを整理しておく必要がある。そして、仕組みをどうするのか関係者で議論していく。

### ②試行実験の実施(モデル事業の実施)

先進事例を参考にしつつも、これらと四国遍路の差異を考慮しながら進めるために、いくつかのプロジェクトを社会実験的に先行して行い、試行錯誤をしながら実現に向けて取り組んでいくことも必要だろう。

現在、国はインバウンド政策をかつてない規模で進めており、こうした予算を活用しながら、進めていくことも重要である。