

# 歴史的町並みの観光客向けあんしん情報提供 Web アプリの試作とその評価

## Prototyping and Evaluation of a Web Application for Tourists for Tourists Supporting Trouble and Emergency in a Historical Townscape

岡崎 泰久, 長谷部 茜, 三島 伸雄  
Yasuhisa OKAZAKI, Akane HASEBE, Nobuo MISHIMA  
佐賀大学工学部  
Faculty of Science and Engineering, Saga University  
Email: okaz@cc.saga-u.ac.jp

**あらまし:** 本研究では、観光客が慣れない土地でも安心して観光を楽しめるよう、いざというときに必要な情報を、スマートフォンで簡単に入手することができる Web アプリの開発を行う。歴史的町並みのある地域は、国内外からの観光客が訪れる一方、昔ながらの町並みは、その土地に慣れていない人には、困ったときにどうしてよいか分かりづらい側面もある。こうした問題を解決するために、本アプリは、現在地や避難所、AED の位置情報表示機能、緊急時に頼ることができる場所や連絡先の表示機能、および、災害対策等の豆知識の紹介機能を備えている。我々は、歴史的町並みを活かしたまちづくりを行っている佐賀県鹿島市肥前浜宿地区において、本アプリの実証実験を行った。その結果、観光客の安心につながる情報提供の評価と、今後の課題を明らかにした。

**キーワード:** 観光客向け、歴史的町並み、お助け情報、安心観光、観光サポート情報

### 1. はじめに

日本全国には、古くからの集落や町並みが今でも残っている地区があり、長い歴史やその中で育まれた文化を体感できるものとして、観光への人気も高い。一方でこうした地域は、古い集落や町並み保存の観点から、案内板などの情報があまり目立たなかったり、平日などでは、静かな環境でゆっくり街歩きを楽しめる反面、人とあまり出会わず尋ねることができなかったり、昔ながらの町並みゆえに日頃の経験があまり役に立たないなど、不慣れた旅行先では、不安になることも想定される。もちろん Web など事前に情報を収集することは可能であることも多いが、それでも現地で困ったことが起きた場合には、不安になることもあるのではないかと考えられる。

そこで我々は、観光客がこうした不安を感じることなく、安心して観光を楽しむことができるよう、観光客の安心をサポートするアプリの開発を行い、その評価実験を行う。

我々は、佐賀大学 ICT デザインまちづくりデザインプロジェクト<sup>①</sup>として、江戸時代からの古い町並みが残る、伝統的建造物群保存地区を二箇所含む、佐賀県鹿島市肥前浜宿<sup>②</sup>をモデル地区として、地域の組織と連携しながら ICT を活用した町並みづくりを行っている。

本研究では、これまでの活動を踏まえて、この対象地区の観光に携わる水とまちなみの会、および、鹿島市観光課・観光協会と連携してその対策を検討した上で、Web アプリの設計・開発を行う。そして、実際に現地を訪れた観光客に協力を依頼して、実証実験を行う。

表 1 情報検討会の概要

開催日時	2021 年 11 月 2 日 10:00-12:00
開催場所	肥前浜宿駅構内
参加者	8 名：水とまちなみの会 (3 名)、鹿島市商工観光課／観光協会(3 名)、佐賀大関係者 (2 名)
検討内容	安心して町並み巡りをしてもらうために、観光客に提供する情報およびその提供方法

### 2. 観光客への提供する情報検討会

観光客に安心して観光してもらうために、提供すべき情報について話し合った。検討会の概要を表 1 に示す。検討会では、防災と観光の視点から意見が出された。それらは以下の 4 つに集約された。

1. 今、どこにいる？近くに何がある？  
⇒ 観光案内所で配布している地図における現在位置を示す。トイレ、バス停、駐車場、主な観光場所、レストラン、宿泊施設など、観光案内所配布地図と同様の情報を提供する。
2. 困ったことが起きたらどこに相談？  
⇒ 観光案内所 (2 か所) と警察 (交番)。場所だけでなく、すぐに電話連絡できるようにする。
3. 地区の防災対策はどうなっているの？  
⇒ 昔ながらの町並みの地区は、災害に対しては脆弱であるので、そうした不安をもつ観光客の方へあんしん豆知識の提供。さらに、いざというときの避難場所 (場所と電話) も提供する。
4. その他の安心情報  
⇒ その他の情報として、命に係わる設備の場所として、AED の設置場所と連絡先も提示する。

表2 観光客によるアンケート回答結果 (回答数 18)

Q1	年齢層	30代未満	40代から60代	70代以上	
		28%	44%	28%	
Q2	性別	男性	女性	その他	
		67%	33%	0%	
Q3	訪問回数	はじめて	2回目	3回目以上	
		28%	0%	72%	
		思う	どちらかといえば そう思う	どちらかといえば そう思わない	思わない
Q4	緊急時に必要な情報が載っているか?	33%	61%	6%	0%
Q5	アプリがあることで安心するか?	50%	50%	0%	0%
Q6	アプリを使用したいか?	45%	33%	22%	0%
Q7	アプリは見やすいか?	44%	39%	17%	0%
Q8	アプリは操作しやすいか?	50%	50%	0%	0%

### 3. Web アプリ『肥前浜宿お助け隊』の開発

前節で述べた検討結果に基づいて、我々はこうした情報を Web アプリとして提供することにした。

『肥前浜宿お助け隊』と名付けた Web アプリは、現在地や避難所、AED の位置情報表示機能、緊急時に頼ることができる場所や連絡先の表示機能、および、災害対策等の豆知識の紹介機能を備えている。

### 4. 評価実験

#### 4.1 実験概要

今回の実験は、観光案内所の協力のもと、2021年12月21日～2022年1月31日に実施した。5か所の観光案内の看板に、QRコード付きのチラシを貼ることで、実験への参加協力を呼び掛けた。参加者には、利用後 Google Form のアンケート (8項目+自由記述) に回答してもらった (回答数 18)。

#### 4.2 実験結果と考察

アンケート結果を表2に示す。本アプリの目的である安心感について (Q5) は、初めて訪れた5名のうち、3名が安心すると「思う」、残りの2名も「どちらかといえばそう思う」と回答している。初めて訪れた人の安心につながっているといえる。

3回以上訪問していると回答した13名のうち、約半数の6名が、安心すると「思う」と回答し、残りの7名も、「どちらかといえばそう思う」と回答している。このことから、初めての観光客に限らず、有効であることが分かる。アプリの使い勝手についても、Q6・Q7・Q8の回答から、使いやすいアプリとして一定の評価が得られたと考えられる。

一方で、自由記述において、観光地巡りのための観光情報が欲しいなど、使ってもらうための工夫が必要であることも示唆された。

情報の妥当性 (Q4) については、初めて訪れたと回答した5名のうち、2名が困ったときに必要な情報が載っていると「思う」と回答し、残りの3名も、

「どちらかといえばそう思う」と回答している。3回以上訪れたと回答した13名のうち、4名が困ったときに必要な情報が載っていると「思う」と回答し、残りの9名も、「どちらかといえばそう思う」と回答している。こうしたことから、困ったときに必要な情報はおおむね提供されていたと考えられる。

### 5. まとめと今後の課題

本研究では、観光客が慣れない土地でも安心して観光地巡りすることを助けるため、いざというときに必要な情報を提供する Web アプリの開発と、その評価実験を行った。開発したアプリは、現在地や避難所、AED の位置情報表示機能、緊急時に頼ることができる場所や連絡先の表示機能、および、災害対策等の豆知識の紹介機能を備えている。約一か月間にわたる実証実験の結果、初めての観光客に限らず、観光客の安心につながる情報を分かりやすく提供できていることが示された。

困った場合に使うだけでなく、観光地巡りそのものでも利用できるように、観光情報と合わせた情報提供への改善が今後の課題である。

#### 謝辞

本研究は、JSPS 科研費 19H02315 の支援を受け、佐賀大学プロジェクト研究所での一研究として行ったものである。研究の遂行にあたり、ご協力いただきました佐賀県鹿島市・肥前浜宿の関係者の皆様、および、岡崎研究室の皆さんに感謝いたします。

#### 参考文献

- (1) 佐賀大学 ICT デザインまちづくりデザインプロジェクト,  
<https://ja-jp.facebook.com/sadai.ictdpd.project/photos/>  
(2022年5月2日参照)
- (2) 肥前浜宿まちあるきパンフレット,  
<https://saga-kashima-kankou.com/wp/wp-content/uploads/2017/09/hizenhamashukumachiaruki.pdf>  
(2022年5月2日参照)