

---

# 「熊野地域における外国人観光客の二次交通対策」

---

基礎調査編

平成 30 年 3 月

熊野外国人観光客交通対策推進協議会



# 目 次

## ■資料編

基礎調査と外国人観光客の受入実態調査.....	1
1.基礎調査（アンケート・モニター調査） .....	1
1)アンケート調査の実施計画 .....	1
2)アンケート調査の結果 .....	8
3)モニター調査の実施計画.....	23
4)モニター調査の結果.....	30
2.外国人観光客の受入実態調査（事業者アンケート調査） .....	44
1)事業者アンケートの実施計画.....	44
2)事業者アンケートの結果.....	46



# 基礎調査と外国人観光客の受入実態調査

## 1.基礎調査（アンケート・モニター調査）

### 1)アンケート調査の実施計画

外国人観光客を対象としたアンケート調査を実施するにあたり、調査目的、調査対象、調査項目などを検討し実施した。調査の概要について下記に示す。

#### ①調査概要（アンケート調査）

##### ◆調査目的

---

- 二次交通の利便性向上に向けて、実際に訪れる外国人観光客を対象に、観光に役立つ案内表示などの意向を把握し、効果的な案内表示などの整備・施工につなげていくことを目的とする。
- なお、当該事業の効果検証のため、上半期（整備前）と下半期（整備後）に分けて実施した。しかし、整備については現状では設定した交通拠点5箇所の重点的なポイントのみ、また主要バス停においても設定した47箇所の一部のバス停のみに限ったものである。

##### ◆調査対象

---

- 熊野地域を個人で訪れた外国人観光客。

##### ◆配布方法

---

#### □街頭調査（ストリートキャッチ）

---

- ・駅や観光拠点などを対象に、調査員が聞き取り調査

##### 【調査場所】

- （上半期）紀伊田辺駅、紀伊勝浦駅、那智駅、新宮駅、熊野本宮館前、那智山、滝尻
- （下半期）熊野本宮館前、那智山

※上半期の調査結果等より、観光客の主な目的地は、熊野本宮、那智山であるため、下半期では、2箇所に絞ってアンケート調査を実施。

##### 【調査時期】

- （上半期）平成29年7月5日・6日の2日間
- （下半期）平成30年2月21日・22日の2日間

## □施設調査

---

- ・外国人観光客が利用する宿泊施設、観光案内所などに調査票を留置し、外国人観光客が記入後、調査票を回収。

### 【調査場所】

(上半期) 宿泊施設 5 5 箇所、観光案内所 8 箇所

(下半期) 観光案内所 8 箇所

※上半期の調査結果等より、観光客は、主に観光案内所で情報収集を行うため、下半期では、観光案内所 8 箇所に絞ってアンケート調査を実施。

### 【調査時期】

(上半期) 平成 2 9 年 7 月 3 日～7 月 3 1 日

(下半期) 平成 3 0 年 2 月 1 日～2 月 2 8 日

### ◆アンケート調査票

○調査票は、アジア圏の方も理解できると判断し、英語版を用意した。

○調査項目

観光で役に立った情報、路線バスの利用の満足度、バス停の案内に改善が必要なもの、バス車内の案内に改善が必要なもの、特に改善が必要だと思う鉄道駅、バス停、地域の行程（出発地・目的地）

属性など（性別・年齢、母国語、出身国、グループ人数・旅行形態、この地域への訪問回数・滞在日数、自由意見）

※街頭調査（ストリートキャッチ）では、広域的な行程の把握として、マップヒアリングも実施。

### ◆アンケート調査の案内

Wakayama Prefectural Government  
Wakayama University

## Foreign tourist survey in Kumano Kodo

We want to know if there are any inconveniences for you when you take buses to Kumano Kodo.

Therefore we are investigating now and we want your help.

You can answer easily this survey.

As you do not have to write your name on this survey, your privacy is protected. We also promise that we will never use the result of this survey in other than the investigation purpose.

Thank you for your cooperation.

## ◆アンケート調査票（英語版）

## Questionnaire for Local Transportation Improvement around Kumano Kodo

**Q1.** Which information was the most useful for you regarding the local buses in the area?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Information sign at each bus stop                         | <input type="checkbox"/> Tourist office           |
| <input type="checkbox"/> Guidebook   | <input type="checkbox"/> Your family or friend    |
| <input type="checkbox"/> SNS   | <input type="checkbox"/> Website for route search |
| <input type="checkbox"/> Official websites of the sites, facilities or bus company |   |
| <input type="checkbox"/> Other (Please specify : _____ )                           |   |

**Q2.** How did you feel regarding local buses in the area? Please circle one from each.

1	Sign from train station to bus stop	Poor	Fair	Good	Excellent
2	Information sign at bus stop	Poor	Fair	Good	Excellent
3	Route sign on bus body	Poor	Fair	Good	Excellent
4	Information sign inside bus	Poor	Fair	Good	Excellent

**Q3.** Regarding BUS STOP, which items are better to improve?

Please check one or more.

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Bus Stop Name              | <input type="checkbox"/> Next Stop Information | <input type="checkbox"/> Route Map          |
| <input type="checkbox"/> Route Number               | <input type="checkbox"/> Timetable             | <input type="checkbox"/> Bus fare Guide     |
| <input type="checkbox"/> How-to-Pay Guide           | <input type="checkbox"/> How-to-Ride Guide     |   |
| <input type="checkbox"/> Spot Guide Around Bus Stop |  | <input type="checkbox"/> Bus Transfer Guide |
| <input type="checkbox"/> Other ( _____ )            |  |   |

Why?.....

**Q4.** IN the LOCAL BUS, which items are better to improve?

Please check one or more.

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Next Stop Information | <input type="checkbox"/> Route Map Exhibition         | <input type="checkbox"/> Driving Position     |
| <input type="checkbox"/> Bus fare Guide        | <input type="checkbox"/> How-to-Pay Guide             | <input type="checkbox"/> How-to-Get-Off Guide |
| <input type="checkbox"/> Audio Guide           | <input type="checkbox"/> Information Shown on Monitor | <input type="checkbox"/> Driver's Attitude    |
| <input type="checkbox"/> Other ( _____ )       |   |   |

Why?.....

**Q5.** Please let us know the specific name of train stations or bus stops to improve their service.

Train Stations: ( ) Bus Stops : ( )

Why?.....

**Q6.** Where were your entrance town to Kumano Kodo and destinations?

Departure: ( ) Destinations: ( )

1. Tanabe 2. Hongu Taisha 3. Yunomine/Kawayu/Watarase Onsen  
 4. Shingu (Hayatama Taisha) 5. Nachi Taisha 6. Koyasan 7. Ryujin Onsen  
 8. Shirahama Onsen 9. Other( )

**Q7.** Please let us know yourself and your trip (please Check one or specify).

1. GENDER  Male  Female  Other  
 2. Age  ~19  20~29  30~39  40~49  
 50~59  60~69  70~  
 3. Nationality ( )  
 4. Native Language ( )  
 5. Type of Trip  Individual Traveller  Tour Group  Other  
 6. Number of people ( ) people  
 7. Number of visits to Kumano Kodo  
 ( )times ,  
 8. Length of this stay  
 For ( ) days

**Q8.** Please feel free to let us know your opinions regarding local transportation around Kumano Kodo.

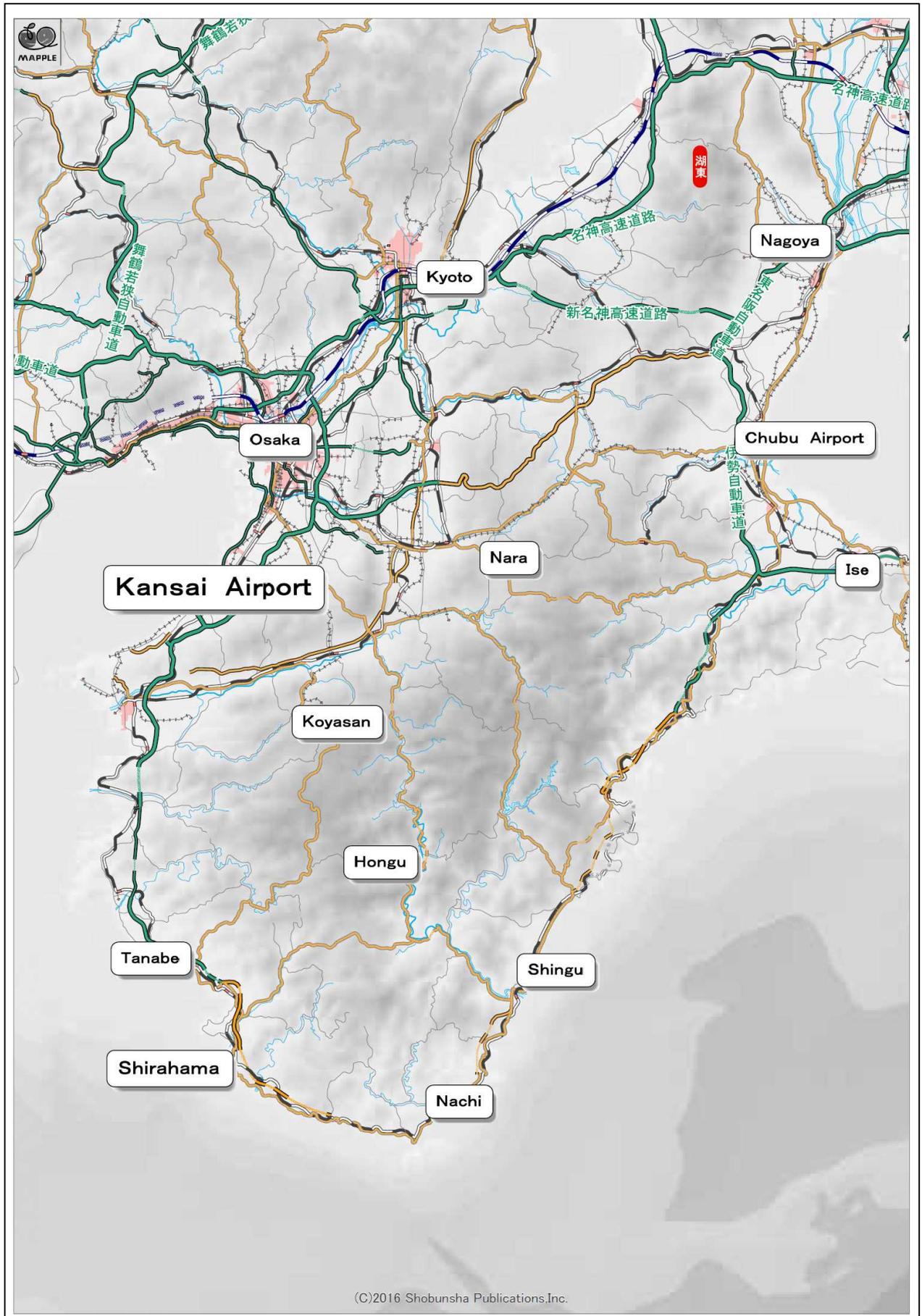
.....  
 .....  
 .....

**Q9.** Would you like to visit Kumano kodo again?

YES  NO

Thank you for your cooperation.

◆アンケート調査票（英語版）マップヒアリング用



## ◆参考：アンケート調査票（日本語版）

## 路線バスの利便性向上に向けたアンケート調査

問1. 路線バスに関する情報で何が役立ちましたか？（いくつ〇を付けてもよい。）

- |                                    |               |               |
|------------------------------------|---------------|---------------|
| 1. バス停の案内情報                        | 2. 観光案内所の案内情報 | 3. 友人や家族からの情報 |
| 4. ガイドブック                          | 5. 路線検索サイトの情報 | 6. SNSの情報     |
| 7. 公式ホームページ（観光地、施設、路線バス） 8. その他（ ） |               |               |

問2. 路線バスを利用してどのように思いましたか？（どれか1つに〇を付けて下さい。）

		悪い	やや悪い	良い	大変良い
1	駅などからバス停までの案内	1	2	3	4
2	バス停の案内表示	1	2	3	4
3	バス車両の行き先表記	1	2	3	4
4	バス車内の案内表示	1	2	3	4

問3. バス停において、外国人観光客向けの案内に改善が必要なものは何だと思えますか？  
（分かりにくいものに、いくつ〇を付けてもよい。その理由も記載して下さい。）

- |                                      |             |            |           |
|--------------------------------------|-------------|------------|-----------|
| 1. バス停の名称                            | 2. 次のバス停の案内 | 3. 路線図     | 4. 系統番号   |
| 5. 時刻表                               | 6. 運賃の案内    | 7. 運賃の支払い方 | 8. バスの乗り方 |
| 9. バス停周辺の観光地情報 10. 乗り換え案内 11. その他（ ） |             |            |           |

.....(理由).....

問4. バス車内において、外国人観光客向けの案内に改善が必要なものは何だと思えますか？  
（分かりにくいものに、いくつ〇を付けてもよい。その理由も記載して下さい。）

- |                      |           |             |            |
|----------------------|-----------|-------------|------------|
| 1. 次のバス停の案内          | 2. 路線図の掲示 | 3. 走行している位置 | 4. 運賃の案内   |
| 5. 運賃の支払い方法          | 6. バスの降り方 | 7. 音声ガイド    | 8. モニターの表示 |
| 9. 運転手の対応 11. その他（ ） |           |             |            |

.....(理由).....

問5. 案内において、特に改善が必要だと思う鉄道駅・バス停があれば、名称をご記入ください。

鉄道駅名：（ ） バス停名：（ ）

.....(理由).....

問6. この地域の行程について、具体的な名称（又は番号）をご記入ください。

出発地（ ） ・ 目的地（ ）

- |  |         |                   |       |
|--|---------|-------------------|-------|
| 1. 田辺市街                                  | 2. 本宮大社 | 3. 湯峰温泉・川湯温泉・渡瀬温泉 | 4. 新宮 |
| 5. 那智勝浦 6. 高野山 7. 龍神温泉 8. 白浜温泉 9. その他（ ） |         |                   |       |

問7. あなたについて教えてください。

1	性別・年齢	1. 男性 2. 女性 3. その他、（ ）歳
2	母国語・出身国	（ ）
3	グループ人数・旅行形態	（ ）人、 1. 個人 2. 団体 3. その他（ ）
4	この地域への訪問回数・滞在日数	（ ）回、（ ）日

問8. （自由意見）路線バス等の利用に関して、配慮してほしい点などあればご記入ください。

.....

## 2) アンケート調査の結果

### ① 調査結果の概要

調査（街頭調査＋施設調査）においては、上半期は 380 票、下半期は 113 票回収することができ、意向を把握することができた。

#### ◆ 街頭調査（ストリートキャッチ）

##### 【回収数】

上半期		下半期	
調査場所	回収数	調査場所	回収数
紀伊田辺駅	3	—	—
紀伊勝浦駅	1	—	—
那智駅	0	—	—
新宮駅	4	—	—
熊野本宮館前	31	熊野本宮館前	13
那智山	44	那智山	27
滝尻	4	—	—
計	87	計	40



○調査風景（那智山）



○調査風景（本宮大社）

#### ◆ 施設調査

##### 【回収数】

上半期		下半期	
調査場所	回収数	調査場所	回収数
宿泊施設 (55箇所)	126	—	—
観光案内所 (8箇所)	167	観光案内所 (8箇所)	73
計	293	計	73

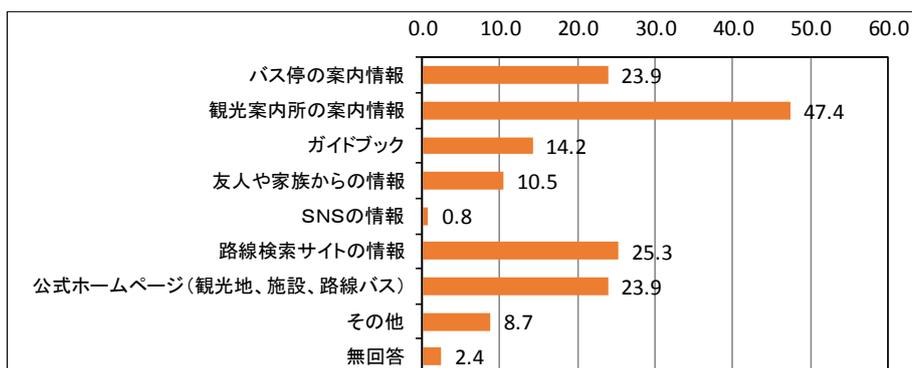
## ②調査結果

## ◆街頭調査（ストリートキャッチ）＋施設調査（上半期380票、下半期113票）

問1. 路線バスに関する情報で何が役立ちましたか？ 【利用している情報源】

- ・観光案内所やバス停で情報を得ている観光客が多い
- ・路線検索サイトによる補足を必要とする観光客も多い

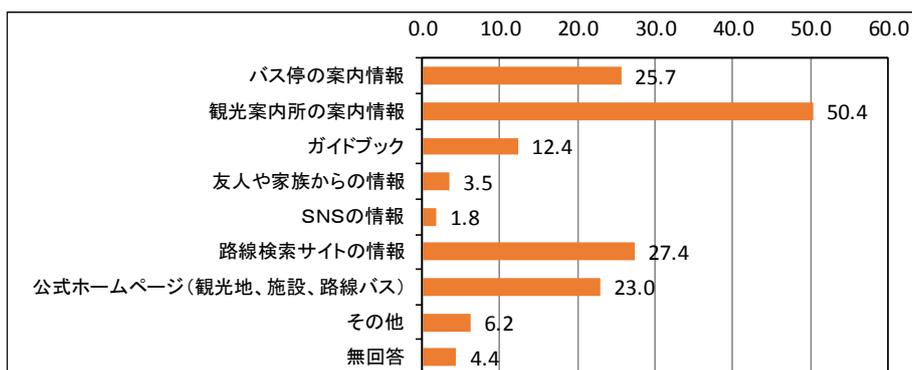
『上半期』



※%、複数回答あり

- ・上半期と同様な傾向にある

『下半期』

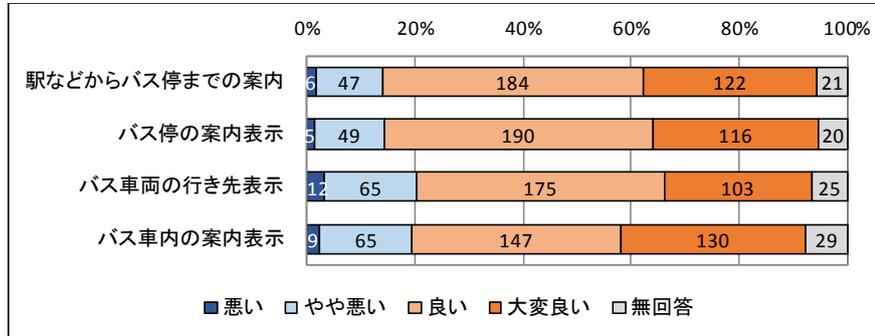


※%、複数回答あり

問2. 路線バスを利用してどのように思いましたか？ 【満足度】

- ・「バス車両の行き先表示」「バス車内の案内表示」について、2割が不満

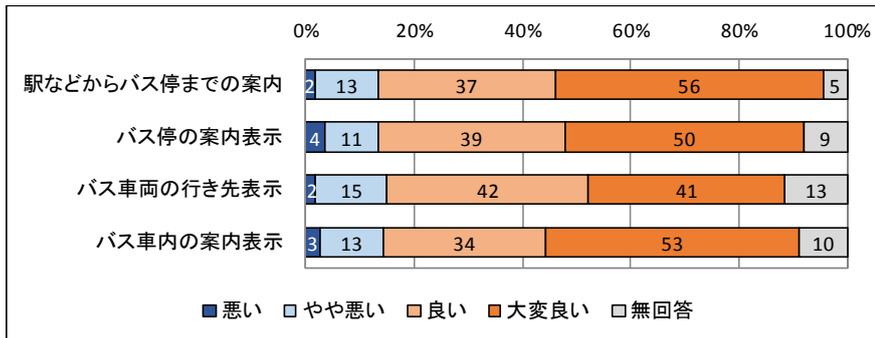
『上半期』



※グラフ内数値は実数

- ・上半期と比較すると、どの項目も「大変良い」の割合が高く、満足度が上がっている

『下半期』

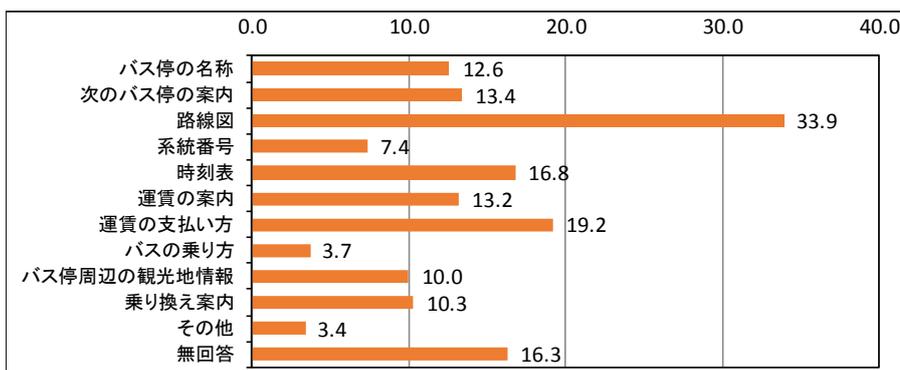


※グラフ内数値は実数

問3. バス停において、外国人観光客向けの案内に改善が必要なものは何だと思いますか？【改善が必要なもの（バス停）】

- ・路線図などバス停の位置関係が分かる案内
- ・運賃の支払い方や時刻表の案内
- ・バス停周辺の観光地の情報など現在地周辺に関する案内

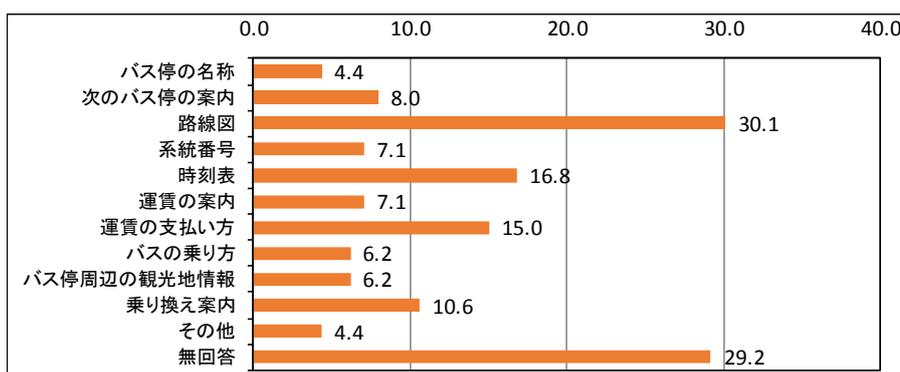
『上半期』



※%、複数回答あり

- ・上半期と同様な傾向にあるが、下半期は、整備効果により、無回答の割合が高くなったと考えられる
- ・整備効果により、運賃の案内やバス停周辺の観光地情報の割合が特に低くなった

『下半期』

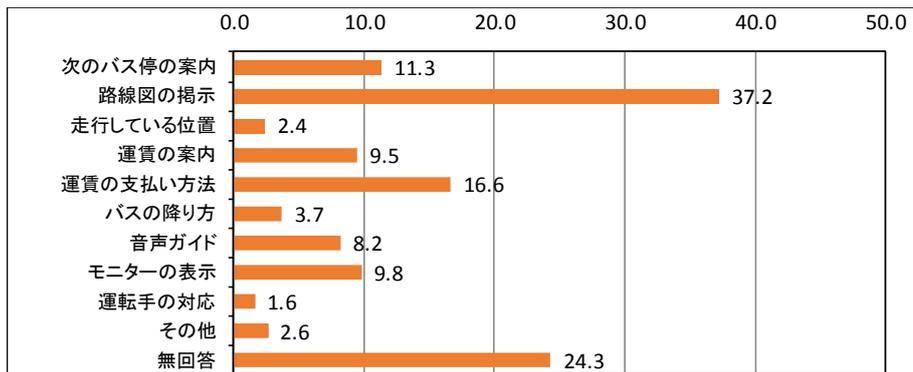


※%、複数回答あり

問4. バス車内において、外国人観光客向けの案内に改善が必要なものは何だと思いますか？【改善が必要なもの（バス車内）】

- ・路線図の掲示
- ・運賃の支払い方法の案内
- ・次のバス停の案内
- ・モニターの表示
- ・運賃の案内

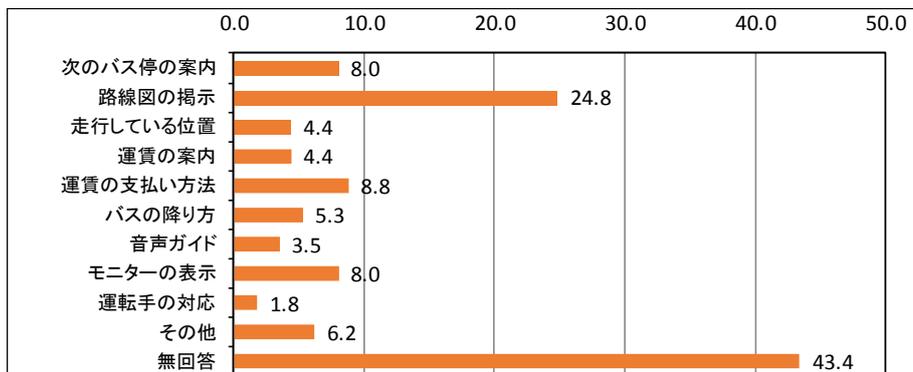
『上半期』



※%、複数回答あり

- ・上半期と同様な傾向にあるが、下半期は、整備効果により、無回答の割合が高くなったと考えられる
- ・整備効果により、走行している位置、バスの降り方を除いては、どの項目も割合が低くなった

『下半期』



※%、複数回答あり

問5. 案内において、特に改善が必要だと思う鉄道駅・バス停があれば、名称をご記入ください。【特に改善が必要である鉄道駅】

- ・(鉄道駅) 紀伊田辺駅、紀伊勝浦駅、新宮駅などへの改善要求が高い

『上半期』

駅名	理由
紀伊田辺駅	・バス停は良かった／案内放送の音量を大きくしてほしい。 ・払い方のガイドをつけてほしい。
紀伊勝浦駅	・あまり旅行ガイド情報がない。 ・駅にバスの情報がない。ホテルまでの行き方があったらよかった。 ・遠くからでもバス停がわかるように、標識を大きくしてほしい。 ・次のバスがいつ来るのかが正確にわからなかった。 ・英語を話すスタッフが欲しい。
新宮駅	・支払い方がどこかに書いてあると助かったが、スタッフがとても親切で助けてくれた。 ・バス停の場所が分かりにくかった／バス停を見つけにくい。
那智駅	・次の電車の情報を示すモニターがなかったため、どのプラットフォームに行けば良いか分かりにくかった。駅員がいなかったため、他の観光客に尋ねなければならなかった。

※抜粋

- ・下半期では、改善要求が少なくなっている

『下半期』

駅名	理由
新宮駅	・もっとバスの運行本数を増やしてほしい。
那智駅(川湯温泉)	・川湯で停まるバスが少なすぎて、次のバスを一時間以上待たなければならなかった。

※抜粋

問5. 案内において、特に改善が必要だと思う鉄道駅・バス停があれば、名称をご記入ください。【特に改善が必要であるバス停】

- ・(バス停) 滝尻、本宮大社前、紀伊勝浦駅、川湯温泉などへの改善要求が高い

『上半期』

バス停名	理由
滝尻(滝尻王子)	・案内放送の音量を大きく。
本宮大社前	・バス停が見つけられなかったので、次のバス停まで歩かなければならなかった。 ・遅い時間の運行がない。 ・払い方のガイドをつけてほしい。
紀伊勝浦駅	・新宮から那智／紀伊勝浦を經由して那智山に行く場合のバスの接続がものすごく悪い。 ・夜にバス停を見つけるのが難しかった。
川湯温泉	・タイムテーブルが分かりにくい。 ・各温泉から本宮へと結ぶバスはあったが、新宮へ結ぶバスがなかった。 ・新宮までの時刻表がなかった。
紀伊田辺駅	—
湯峰温泉	・運賃がいくらかわからなかった。 ・各温泉から本宮へと結ぶバスはあったが、新宮へ結ぶバスがなかった。
新宮駅	・分かりにくく、ルートマップが理解しにくかった。 ・バス停や電車への行き方を表示した大きい標識が必要である。
発心門王子	—
那智大社	・もっと運行時間の遅いバスが欲しい。
那智駅	・各大社からのバスの中で、那智山へのバスが曖昧でわかりにくかった。 ・新宮から那智／紀伊勝浦を經由して那智山に行く場合のバスの接続がものすごく悪い。

※抜粋

- ・下半期では、改善要求が少なくなっている

『下半期』

バス停名	理由
滝尻(滝尻王子)	・熊野古道のスタート地点の表示が乏しい。
神丸	・バスの乗り換えが分かりづらい。
志古	・バスに乗って志古まで行き船に乗ろうとしたが、着いたときに欠航を知った。

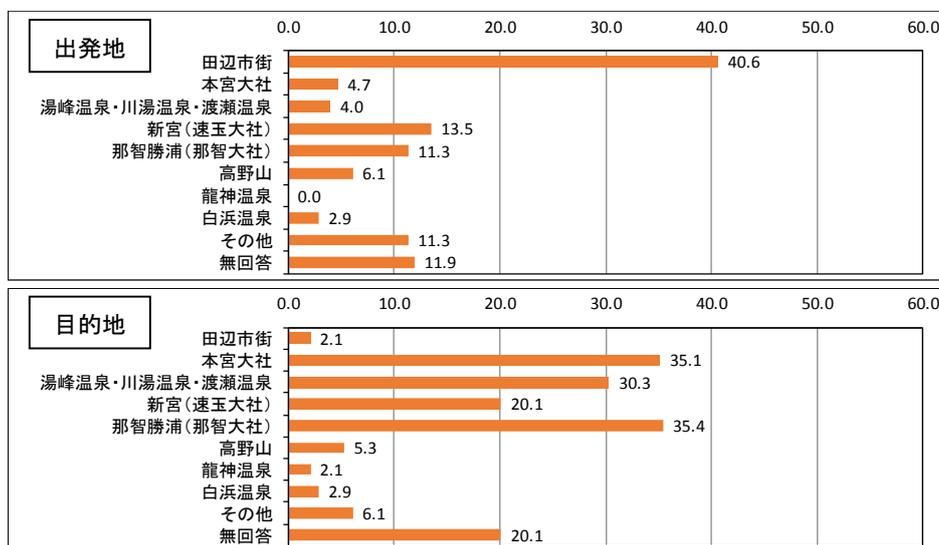
※抜粋 (神丸と志古のバス停はほぼ未整備の状態)

問6. この地域の行程について、具体的な名称（又は番号）をご記入ください。

【行程（出発地・目的地）】

- ・出発点は「田辺市街」が多く、目的地は、「本宮大社」「那智勝浦」「温泉」が多い

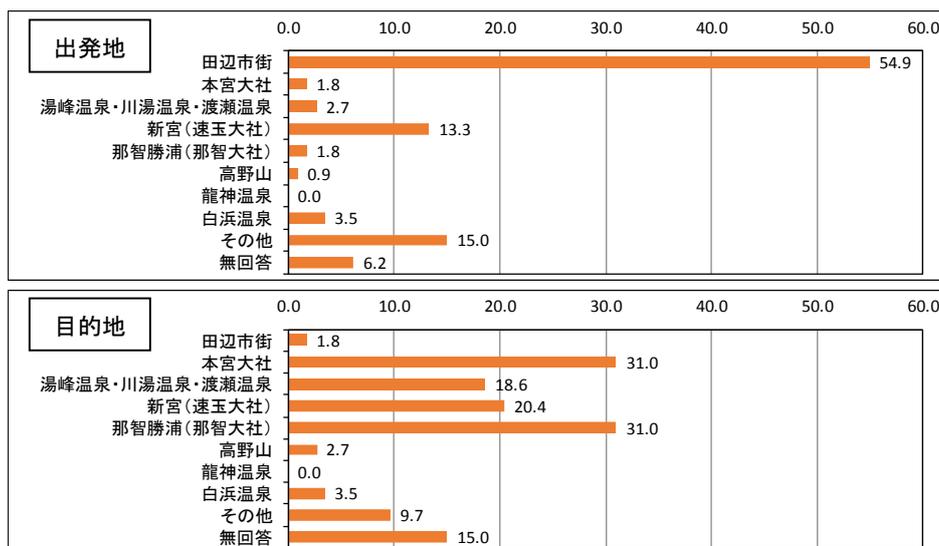
『上半期』



※%、複数回答あり

- ・上半期と同様な傾向にある

『下半期』

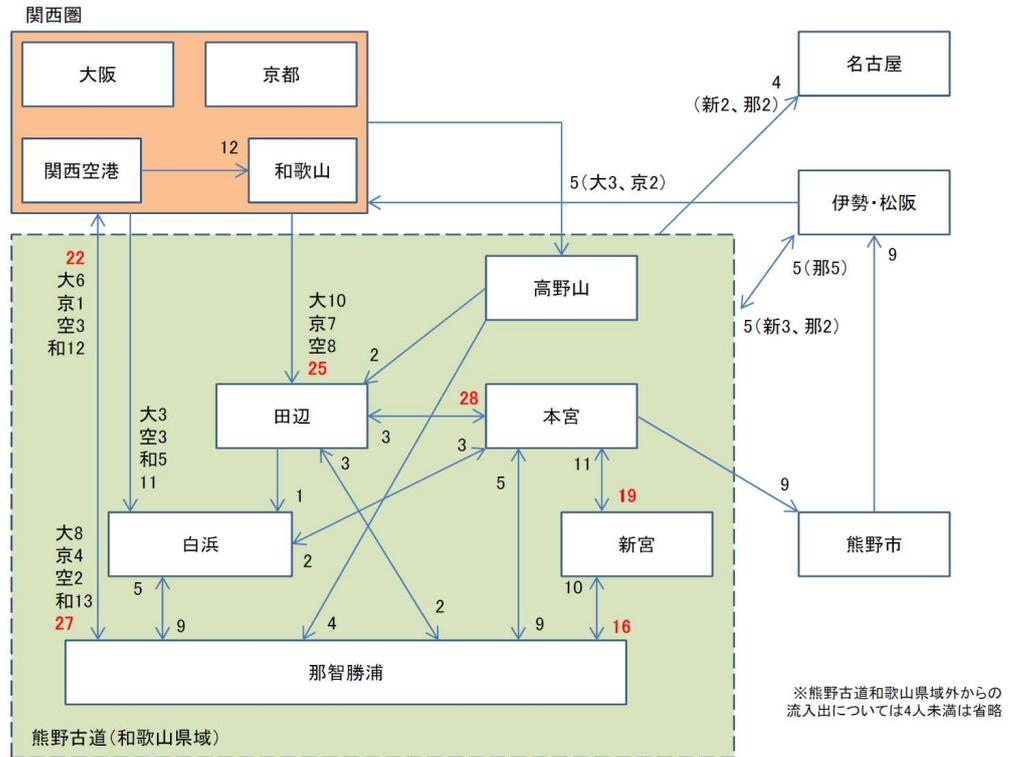


※%、複数回答あり

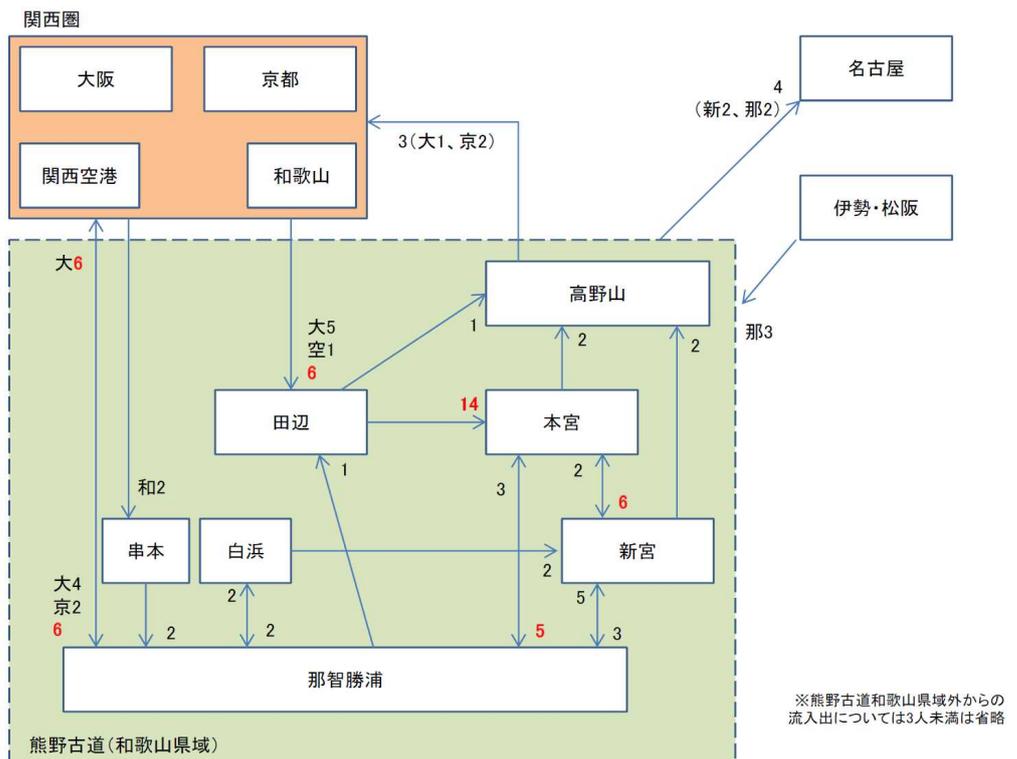
マップヒアリング【広域の行程（出発地・目的地）】

- ・「田辺」から「本宮」に行き、新宮経由で「那智勝浦」に行くルート、
- 「和歌山」から「那智勝浦」へ行き、新宮経由で「本宮」に行くルートが多く見られる

『上半期』



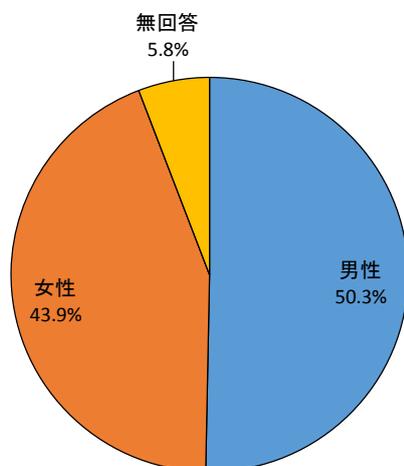
『下半期』



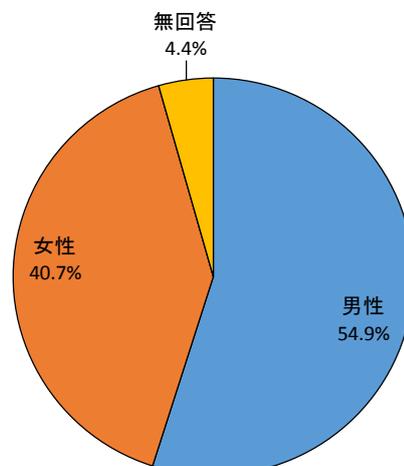
## 問7. あなたについて教えてください。【旅行者の属性】

## 【性別】

『上半期』

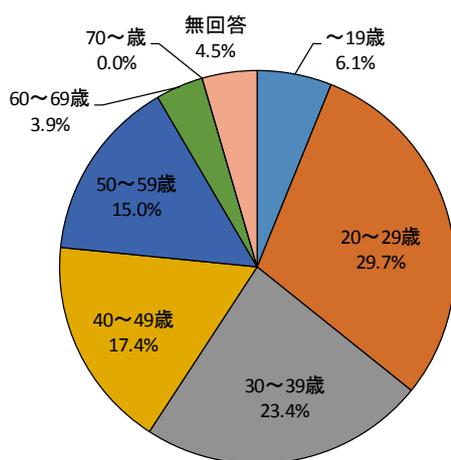


『下半期』

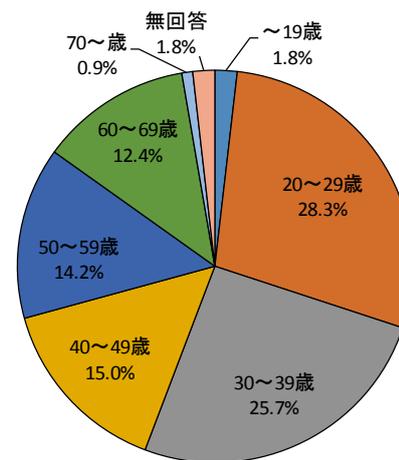


## 【年齢】

『上半期』

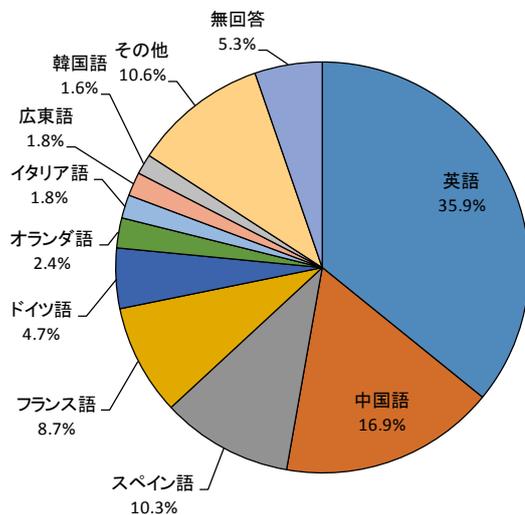


『下半期』

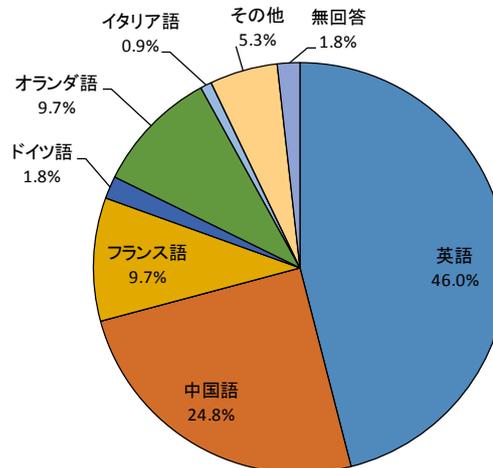


## 【母国語】

『上半期』

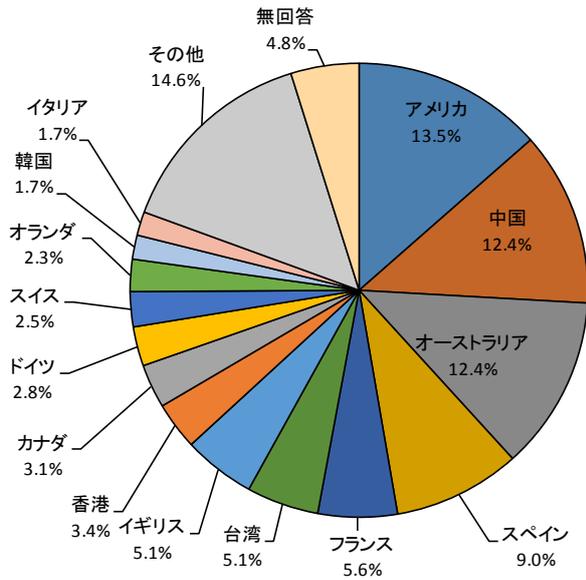


『下半期』

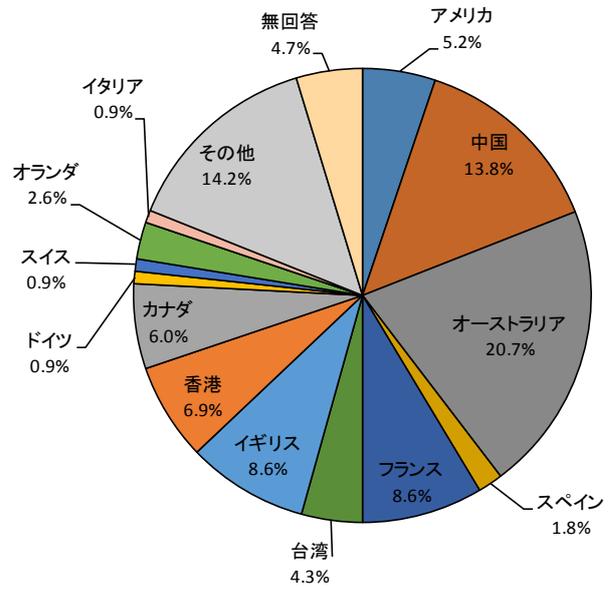


【出身国】

『上半期』

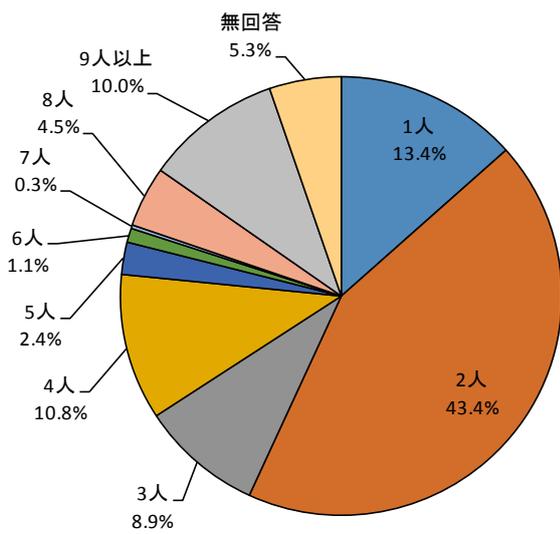


『下半期』

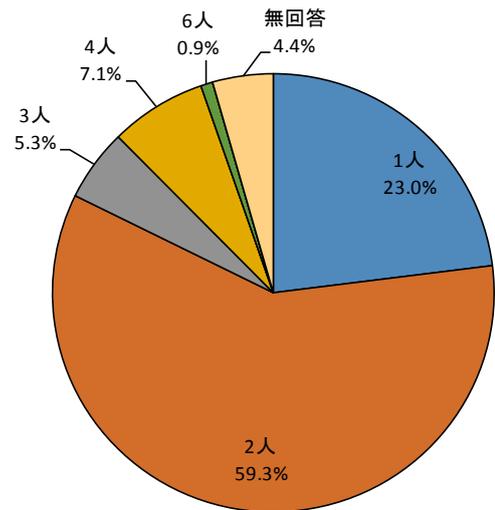


【グループ人数】

『上半期』

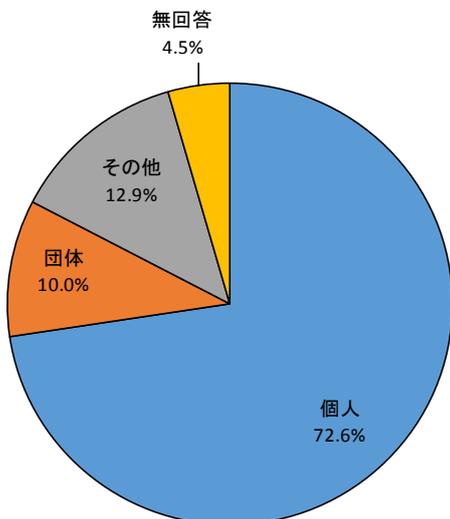


『下半期』

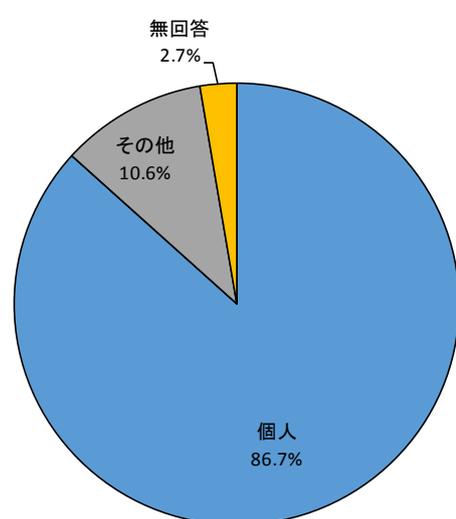


【個人・団体の別】

『上半期』

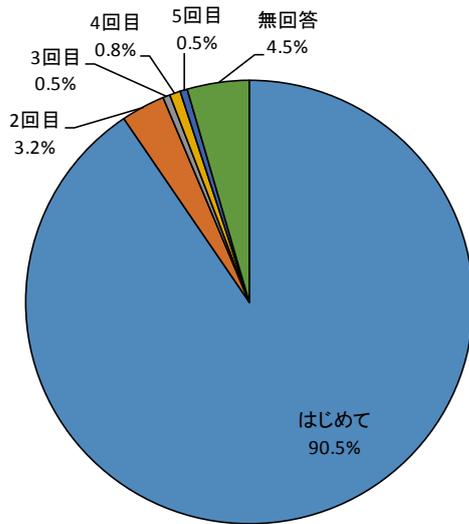


『下半期』

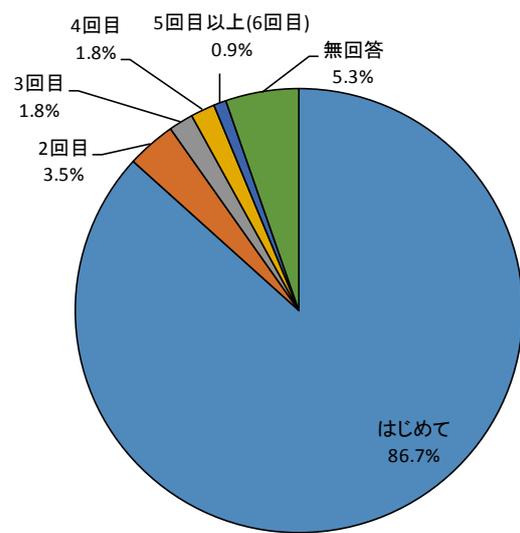


## 【この地域への訪問回数】

『上半期』

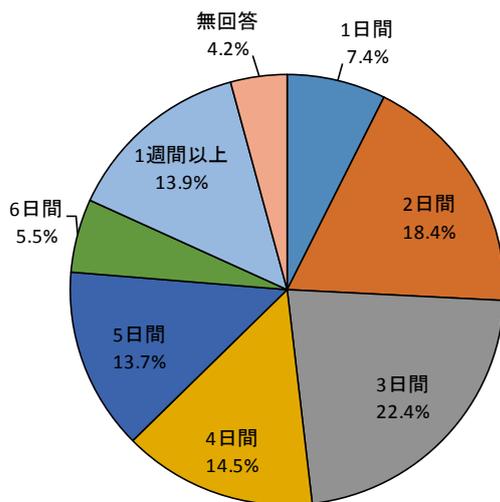


『下半期』

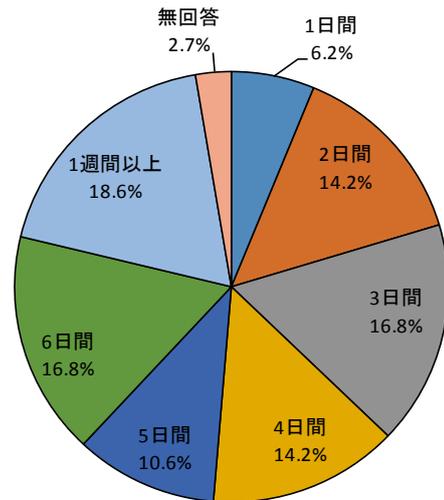


## 【この地域への滞在日数】

『上半期』

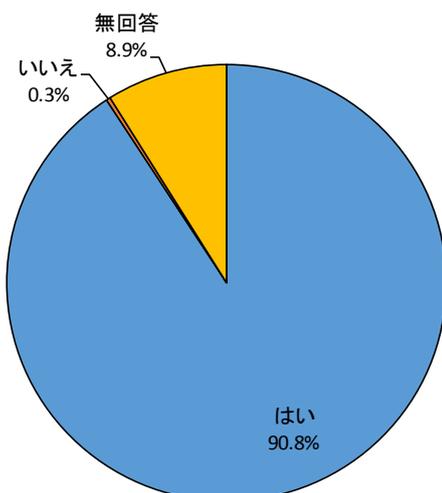


『下半期』

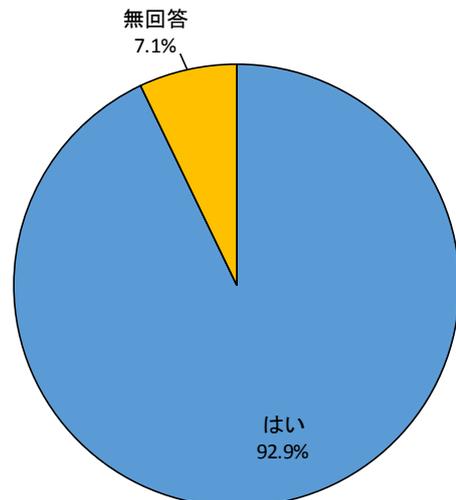


## 【再来訪の意向】

『上半期』



『下半期』



問8. 路線バス等の利用に関して、配慮してほしい点などあればご記入ください。

【自由意見】

(上半期まとめ)

◆路線図について

- ・様々なバス会社があるのに、1つの時刻表や地図にすべて載っていないので混乱する。
- ・今どの停留所／路線にいるか分からないので、全てのバス停を表示すべき、また、バス停の詳細も表示してほしい。
- ・多言語化が必要（英語の路線図が欲しい）。
- ・全てのバスが全てのバス停に停まるわけではないということや、一方通行のルートがあることなどについて、英語の情報が不足していて理解するのが難しかった。
- ・日光のバス情報はもっとわかりやすかった。
- ・車内に路線図がなかったのでいつ降りるか分からない。車内に路線図を掲示してほしい。
- ・バス停にルートマップが欲しい。

など

◆運賃の支払い方やバスの乗り方について

- ・支払方法が分からなかった。（整理券が必要なのか、どこでとるのか、運賃がどれになるか、紙幣の使用、両替の仕方、いつ支払うか）
- ・もっと英語表記があると助かる。また、表示を大きくしてほしい。
- ・バスによって乗り方が異なるので難しい。
- ・1日乗車券があると助かる。
- ・乗るまで料金が分からない、バス停で料金を示すべきである。
- ・車内の電光掲示板に事前に運賃を示してほしい。
- ・高額紙幣の支払いも対応してほしい。
- ・両替に手間がかかる。整理番号と運賃の関係を理解するのが難しい。

など

◆モニターについて

- ・英語表記が必要である。
- ・英語の表示時間が短い。
- ・バス停をカウントして順番に書いてくれると便利である。
- ・バスの中のスクリーンの文字を縦書きではなく横書きにするべきである。
- ・乗換案内が欲しい。

など

**◆音声ガイドについて**

- ・多言語化が必要（英語でも車内放送してほしい）。
- ・車内放送が理解できなくて、あやうく目的地で降り損ねた。
- ・車内放送の音量を大きくしてほしい。
- ・田辺から滝尻までのバス車中で、英語の車内放送が、日本語の地名を正確に発音していないと感じた。
- ・ゆっくりアナウンスしてほしい。

など

**◆ネット上の情報について**

- ・グーグルマップにバス停を載せるなど、路線を探せるようにしてほしい。
- ・バスの時刻等の情報や周辺地図などをネットで見られるようにしてほしい。
- ・路線図と時刻表が一体化した情報をネットで見られるようにしてほしい。
- ・ネット上の情報を最新に保って欲しい。

など

(下半期まとめ)

◆バス停全般

(好意的な意見を多数いただいた)

- ・バス停等に分かりやすく表記されており、スムーズに旅行することができた。
- ・熊野古道はアクセスがあまり便利な地域ではないことを考えると、交通機関はかなり優れていると思う。
- ・素晴らしいバスサービスに大変満足している。時間どおりに来るのがとても良い。  
など

◆路線図について

- ・バス停に掲示されており分かりやすい。もっと大きい文字で掲示してほしい。  
など

◆運賃の支払い方やバスの乗り方について

- ・バス停で案内が上手く表記されており分かりやすかった。
- ・バスの乗り方について、駅やバス停でも英語で案内されており分かりやすかった。
- ・初めての日本での滞在では、バスの運賃の支払い方は分かりにくい。事前に料金など確認することが必要であると感じた。
- ・乗り換えなどの移動はスムーズで、伊勢・熊野・和歌山間のパスがお値打ち価格でとても役に立ったが、全てのバスで利用できないことが分からなかった。
- ・サービス自体はとても良いが、毎回現金の支払いをするのは不便に感じた。PASMOのようなカードを導入すべき。
- ・一日乗り放題システムを各社共通で作るべきだと思う。毎回現金で支払いをするのではなく、5～7日ぐらいの乗り放題カードみたいなのがあったら良い。  
など

◆ネット上の情報について

- ・熊野や田辺の旅行に関する熊野トラベルのウェブサイトはとても分かりやすい。
- ・グーグルマップではJRのルートは出るが、バスのルートは出なかった。
- ・Wifiが接続できるバス・場所がもっと増えると良い。  
など

◆観光案内について

- ・観光案内所の案内がとても役立った。
- ・初めてバスを乗るときは分かりにくいかもしれないが、観光案内所などでの情報が役に立った。  
など

◆その他について

- ・バスは、時間通りでとても効率的、また、バスの運転手がとても親切だった。
- ・バスの利用は問題なく便利であった。運行本数の少なさだけが気がかりだった。
- ・滝尻のバス停から観光案内所まで移動する道は車がたくさん通るので非常に危ない。  
など

### 3)モニター調査の実施計画

日本に滞在する外国人とともに、熊野地域の主な観光地へと向かい、駅前やバス停で今年度の整備箇所の確認を中心に案内表示の見やすさなどの聞き取りを行った。移動手段として、実際にバスに乗車し、利用者目線での意見を把握した。

#### ①調査概要（モニター調査）

##### ◆調査目的

- 日本に滞在する外国人とともに、二次交通を利用し熊野地域の主な観光地へと向かい、駅前やバス停でのバス標示の見やすさなどを確認、さらにバスに乗車し、利用者目線の意見を頂く。

##### ◆モニター

- 和歌山大学の留学生2名

モニター	属性	出身	母言語	在往歴
モニター1	20代・男性	中国	中国語	2年
モニター2	20代・女性	アメリカ	英語	6ヶ月

##### ◆主なモニター場所

- 交通拠点：紀伊田辺駅、本宮大社前、新宮駅、那智駅、紀伊勝浦駅
- バス停留所：滝尻、渡瀬温泉（乗り換えのみ）、湯の峰温泉、請川
- 4社のバス車内

##### ◆モニター調査の方法とスケジュール

###### 【モニター調査の方法】

- 紀伊田辺駅より、時刻表を確認して頂き、滝尻バス停、渡瀬温泉バス停と順番にモニター場所に向かって頂いた。各モニター場所では、調査員とともに、案内情報についての調査を実施した。
- 移動においては、路線バスを利用頂き、バス車内の液晶モニターや音声案内などの情報についての評価を頂いた。

## 【調査スケジュール】

○平成30年2月21日 7:30 ~ 22日 8:30

## 1日目

7:30 発：和歌山駅（移動車 60分）

8:30 着：紀伊田辺駅【開始】 40分：現場視察 ①JR Kii-Tanabe Sta.9:10 発：紀伊田辺駅（明光バス95番系統 38分）960円）車内視察 ②Meiko Bus9:48 着：滝尻 27分：現場確認 ③Takijiri Bus Stop

10:15 発：滝尻バス停（車移動 40分）

10:55 着：渡瀬温泉バス停

11:01 発：渡瀬温泉バス停（奈良交通302番 19分）300円）車内視察 ④Nara Kotsu

11:20 着：本宮大社前

（昼食 50分） 30分：現場確認 ⑤Hongu Taisha-mae12:40 発：本宮大社前（龍神バス80・84番 18分）300円）車内視察 ⑥Ryujin Bus12:58 着：湯の峰温泉バス停 25分：現場確認 ⑦Yunomine Onsen Bus Stop13:23 発：湯の峰温泉バス停（龍神バス81・85番 12分）330円）車内視察 ⑧Rujin Bus13:35 着：請川バス停 25分：現場確認 ⑧Ukegawa Bus Stop

（25分：休憩）

14:25 発：請川バス停（熊野交通51番 56分）1,360円）車内視察 ⑨Kumano Kotsu15:21 着：新宮駅 40分：現場確認 ⑩JR Shigu Sta.16:00 発：那智駅（熊野交通11・15・17番 28分）560円）車内視察 ⑨Kumano Kotsu16:28 着：那智駅 32分：現場視察 ⑪JR Nachi Sta.

17:00 発：紀伊勝浦駅（車移動 5分）

17:05 着：紀伊勝浦駅 25分：現場確認 ⑫JR Kii-Katsuura

17:30 発：紀伊勝浦駅【終了】 その他

18:00 着：新宮市内ホテルロビー（意見交換）

## 2日目

【新宮市内ホテル】8:30 現地解散

## ◆モニター調査票

○調査票は、①交通拠点、②バス停留所、③バス車内、④その他ごとに、それぞれ英語版で用紙を用意した。

○調査票

【属性】

Monitoring survey for the improvement with public transportation convenience in Kumano area	
熊野外国人観光客交通対策推進協議会 (H30.2)	
Name	_____
(Katakana name)	_____
Age	_____
Nationality	_____
Native Language	_____
Sex	_____
University or School name	_____
Length of living in Japan	_____
Living area	_____
<p>*Please take the attached questionnaire for each location from next page. *We would like to ask you to submit your answer to the staff, after the closure of our tour.</p>	

【参考：属性（日本語版）】

熊野地域の公共交通機関の利便性向上に向けたモニター調査	
熊野外国人観光客交通対策推進協議会 (H30.2)	
Name	_____
(Katakana name)	_____
Date of Birth	_____
Nationality	_____
Native Language	_____
Gender	_____
University or School name	_____
滞在期間	_____
居住地	_____
<p>※次頁より、各地点毎にアンケート調査票を添付しておりますので、それぞれにご回答いただきまようようお願い申し上げます。 ※本ツアー終了後、スタッフまで提出いただきますようご協力をお願い申し上げます。</p>	

【①交通拠点】

Name of the building \_\_\_\_\_ A

1. Please answer the following. (Please circle your answer.)

	Excellent	Good	Fair	Poor	NA	
(1) Moving from the end points of public transportation (train stations etc.) to the tourist information centers.						【Reason】
(2) Moving from the end points of public transportation (train stations etc.) to the bus stops.						【Reason】
(3) Were you able to figure out the location of the departure?						【Reason】
(4) Were you able to figure out the time schedule of the bus?						【Reason】
(5) Were you able to figure out how much the transportation fee costs?						【Reason】
(6) Were you able to figure out which bus car you needed to take?						【Reason】
(7) Were you able to find out the local tourist information?						【Reason】
(8) Multi-languages support and pictograph correspondence.						【Reason】

2. Please describe in detail what the most memorable point was for you.

3. Please mention here anything that needs to be changed in detail. Also, please let us know of your ideas to improve them.

4. Please let us know if there is anything you have recognized besides the above. (Wi-Fi, baggage lockers, taxi boarding areas, the attitude of the staff etc.)

【参考：①交通拠点（日本語版）】

熊野地域の公共交通機関の利便性向上に向けたモニター調査 施設名: \_\_\_\_\_

1. 以下について、お聞かせください。  
(該当する欄に○印をご記入ください。)

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明	
(1) 交通拠点(駅等)から観光案内所までの移動						【理由】
(2) 交通拠点(駅等)からバス乗り場までの移動						【理由】
(3) 乗車場所は分かりましたか						【理由】
(4) バス時刻は分かりましたか						【理由】
(5) 運賃は分かりましたか						【理由】
(6) 乗るバス車両は分かりましたか						【理由】
(7) 周辺の観光情報は分かりましたか						【理由】
(8) 多言語・ピクトの対応						【理由】

2. 特に印象に残った点を具体的にお聞かせください。

3. 改善すべき点を具体的にお聞かせください。  
あわせて、改善策についてアイデア等ございましたらお聞かせください。

4. その他、お気づきの点がございましたらお聞かせください。(Wi-Fi、コインロッカー、タクシー乗り場、スタッフ対応等)

【②バス停留所】

Name of the building \_\_\_\_\_ B

1. Please answer the following. (Please circle your answer.)

	Excellent	Good	Fair	Poor	NA
(1). Were you able to figure out the location of the departure?					
(2). Were you able to figure out the time schedule of the bus?					
(3). Were you able to figure out how much the transportation fee costs?					
(4). Were you able to figure out which bus car you needed to take?					
(5). Were you able to find out the local tourist information?					
(6). Multi-languages support and pictograph correspondence.					

【Reason】  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

2. Please describe in detail what the most memorable point was for you.  
-----  
-----

3. Please mention here anything that needs to be changed in detail. Also, please let us know of your ideas to improve them.  
-----  
-----

4. Please let us know if there is anything you have recognized besides the above.  
-----  
-----

【参考：②バス停留所（日本語版）】

熊野地域の公共交通機関の利便性向上に向けたモニター調査 施設名: \_\_\_\_\_

1. 以下について、お聞かせください。  
(該当する欄に○印をご記入ください。)

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 乗車場所は分かりましたか					
(2). バス時刻は分かりましたか					
(3). 運賃は分かりましたか					
(4). 乗るバス車両は分かりましたか					
(5). 周辺の観光情報は分かりましたか					
(6). 多言語・ピクトの対応					

【理由】  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

2. 特に印象に残った点を具体的にお聞かせください。  
-----  
-----

3. 改善すべき点を具体的にお聞かせください。  
あわせて、改善策についてアイデア等ございましたらお聞かせください。  
-----  
-----

4. その他、お気づきの点がございましたらお聞かせください。  
-----  
-----

【③バス車内】

Name of the building \_\_\_\_\_ C

1. Please answer the following. (Please circle your answer.)

	Excellent	Good	Fair	Poor	N/A	
(1) Were you able to figure out how to take the vehicles?						【Reason】
(2) Were you able to figure out how to get off those vehicles?						【Reason】
(3) Was the guidance information displayed on the monitors helpful for you?						【Reason】
(4) Was the voice announcement helpful to you?						【Reason】
(5) Was the information on the notices beneficial for you?						【Reason】
(6) Were you able to check how much the transportation fee was?						【Reason】
(7) Were you able to find out the drop-off spot?						【Reason】
(8) Multi-languages support and pictograph correspondence.						【Reason】

2. Please describe in detail what the most memorable point was for you.

.....

.....

3. Please mention here anything that needs to be changed in detail. Also, please let us know of your ideas to improve them.

.....

.....

4. Please let us know if there is anything you have recognized besides the above.

.....

.....

【参考：③バス車内（日本語版）】

熊野地域の公共交通機関の利便性向上に向けたモニター調査 施設名: \_\_\_\_\_

1. 以下について、お聞かせください。  
(該当する欄に○印をご記入ください。)

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明	
(1) 乗車方法は分かりましたか						【理由】
(2) 降車方法は分かりましたか						【理由】
(3) 液晶モニターの案内は役立ちましたか						【理由】
(4) 音声の案内は役立ちましたか						【理由】
(5) 掲示物の案内は役立ちましたか						【理由】
(6) 運賃の確認はできましたか						【理由】
(7) 降車場所の確認はできましたか						【理由】
(8) 多言語・ピクトの対応						【理由】

2. 特に印象に残った点を具体的に聞かせください。

.....

.....

3. 改善すべき点を具体的に聞かせください。  
あわせて、改善策についてアイデア等ございましたら聞かせください。

.....

.....

4. お気づきの点がございましたら聞かせください。

.....

.....

## 【④その他】

Name of the building \_\_\_\_\_ D

1. Please answer the following. (Please circle your answer.)

	Excellent	Good	Fair	Poor	NA	
(1) Was the updated access map helpful for you?						【Reason】
(2) Were the train maps easy to read?						【Reason】
(3) Did you figure out how to read the train maps?						【Reason】
(4) Were the updated bus numbers helpful for you?						【Reason】
(5) Were the updated line numbers for the bus helpful for you?						【Reason】
(6) Was the updated information at the buses stops helpful for you?						【Reason】

2. Please describe in detail what the most memorable point was for you.

-----

-----

3. Please mention here anything that needs to be changed in detail. Also, please let us know of your ideas to improve them.

-----

-----

4. Please let us know if there is anything you have recognized besides the above. (W-Fi, baggage lockers, taxi boarding areas, the attitude of the staff etc.)

-----

-----

## 【参考：④その他（日本語版）】

熊野地域の公共交通機関の利便性向上に向けたモニター調査 施設名: \_\_\_\_\_

1. 以下について、お聞かせください。  
(該当する欄に○印をご記入ください。)

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明	
(1) 整備されたアクセスマップは役立ちましたか						【理由】
(2) 路線図は見やすかったですか						【理由】
(3) 路線図の見方は分かりましたか						【理由】
(4) 整備されたバス乗り場の番号は役立ちましたか						【理由】
(5) 整備されたバスの系統番号は役立ちましたか						【理由】
(6) 整備されたバス体情報は役立ちましたか						【理由】

2. 特に印象に残った点を具体的にお聞かせください。

-----

-----

3. 改善すべき点を具体的にお聞かせください。  
あわせて、改善策についてアイデア等ございましたらお聞かせください。

-----

-----

4. お気づきの点がございましたらお聞かせください。

-----

-----

## 4) モニター調査の結果

モニター調査の結果を、①交通拠点（紀伊田辺駅、本宮大社前、新宮駅、那智駅、紀伊勝浦駅）、②バス停留所（滝尻、渡瀬温泉、湯の峰温泉、請川）、③バス車内（明光バス、奈良交通、龍神バス、熊野交通）、④その他ごとにそれぞれ整理した。モニター1の意見を「●」、モニター2の意見を「●」として整理した。

### ①交通拠点

#### ◆紀伊田辺駅

##### 《今年度整備箇所》

- ・1～3番のバス乗り場の行き先案内板に系統番号・色を分けて新たに整備
- ・本宮大社前行き（2番乗り場）の案内情報（床面・柱表示）を新たに整備
- ・時刻表・路線図等の掲示物を改善

##### 《総評》

- ・新たに整備したバス乗り場の行き先案内板、時刻表等は番号・色で分けて表示されており、とても分かりやすいとのことで高評価であった。
- ・タクシー乗り場など、さらなる案内の充実も検討していく必要があるのではないかとの意見があった。

#### 【満足度評価】

- (2)英語標記が充実しており、1番から3番のバス停の行き先案内板も分かりやすい表示であった
- (4)(5)主要なバス停留所までの所要時間、料金も表示されており、分かりやすかった
- (6)バスに番号表示があるため、時刻表と合わせて容易に確認することができ、分かりやすかった



	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 交通拠点(駅等)から観光案内所までの移動	●	●			
(2). 交通拠点(駅等)からバス乗り場までの移動	●	●			
(3). 乗車場所は分かりましたか		●	●		
(4). バス時刻は分かりましたか	●	●			
(5). 運賃は分かりましたか	●	●			
(6). 乗るバス車両は分かりましたか	●	●			
(7). 周辺の観光情報は分かりましたか		●●			
(8). 多言語・ピクトの対応	●		●		

## 【印象に残った点】

- バス乗り場と JR はとても近いので見つけやすかった、バス乗り場までの看板設置状況や内容はとても分かりやすくて良い

## 【改善すべき点】

- タクシー乗り場の案内板に関しては、英語表記がな  
く分からなかった、英語表記があると良かった



## 【その他】

- 観光案内所に手荷物配送サービス、バスの自動販売機があるのはすごく良い、またシェアバイク、Wi-Fi など、サービスが充実しており良い

## ◆本宮大社前

## 《今年度整備箇所》

- ・行き先により2箇所に大きく離れていたバス乗り場を1箇所に集約
- ・行き先ごとに1～4番のバス乗り場を1つの掲示板にまとめ、系統番号・色を分けて新たに整備
- ・熊野本宮大社からバス乗り場までの誘導案内看板を新たに設置

## 《総評》

- ・2つに分かれていたバス乗り場が1つにまとまり、とても分かりやすくなったことをはじめ、案内表示も番号で整理され路線図や時刻表とも番号がリンクしているので大変分かりやすいと高評価であった。

## 【満足度評価】

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 交通拠点(駅等)から観光案内所までの移動	●●				
(2). 交通拠点(駅等)からバス乗り場までの移動	●	●			
(3). 乗車場所は分かりましたか	●	●			
(4). バス時刻は分かりましたか	●	●			
(5). 運賃は分かりましたか	●	●			
(6). 乗るバス車両は分かりましたか	●●				
(7). 周辺の観光情報は分かりましたか	●	●			
(8). 多言語・ピクトの対応	●●				

## 【印象に残った点】

- バス停の乗り場が1つになったとのことであるが、乗り場が広く、雨の日も安心である。乗車方法も多言語でも表記されており分かりやすい
- バスの路線ごとにナンバリングされているので非常に分かりやすい、路線図や時刻表と対応しており、乗りたいバスを簡単に見つけることができる



## ◆新宮駅

## 《今年度整備箇所》

- ・ 駅構内に駅前のバス乗り場の総合案内マップを新たに整備
- ・ 1～5番のバス乗り場の行き先案内板を系統番号・色を分けて、さらに1から5番までの乗り場番号を追加して整備

## 《総評》

- ・ 駅構内の総合案内マップは分かりやすいが、掲示物があちこちに掲示されているので、もっと目立つ位置に掲示するか、掲示物の整理をしないと気づかないとの意見であった。
- ・ 新たに整備した乗り場の行き先表示、時刻表等は番号・色で分けて表示されており、とても分かりやすいとのことで高評価であった。
- ・ 今回の整備内容とは別に、熊野交通独自のバス路線図・時刻案内の総合掲示板が更新されておらず混乱するので、さらなる確認・改善が必要との意見であった。

## 【満足度評価】

- (1)近いので迷うことはなかった
- (6)場所によって紀伊勝浦駅、勝浦駅との表記が混在していて混乱した
- (7)駅前に大きな看板があるのですぐに分かった



	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 交通拠点(駅等)から観光案内所までの移動	●●				
(2). 交通拠点(駅等)からバス乗り場までの移動	●●				
(3). 乗車場所は分かりましたか	●●				
(4). バス時刻は分かりましたか			●	●	
(5). 運賃は分かりましたか			●	●	
(6). 乗るバス車両は分かりましたか			●	●	
(7). 周辺の観光情報は分かりましたか	●●				
(8). 多言語・ピクトの対応			●	●	

## 【印象に残った点】

- 駅入口に大きく掲げられている駅名を示す看板は日本語のみで、外国人には何駅なのか分からない

## 【改善すべき点】

- 熊野交通独自の総合掲示板は系統番号の記載もなく、色分けもされていないので分からなかった
- 熊野交通独自の総合掲示板は系統番号の記載がなく、名称も「紀伊勝浦」と「勝浦」が混在しており非常に分かりにくかった、英語表記も一部されておらず、外国人観光客が理解できるように全て英語表記されている方が好ましい  
観光案内所やバス停も駅から離れているので、分かりにくい



## ◆那智駅

## 《今年度整備箇所》

- ・ 駅構内に駅前のバス乗り場の総合案内マップを新たに整備
- ・ 1～3番のバス停に乗り場番号を追加して整備

## 《総評》

- ・ 駅前の総合案内マップは行き先毎に3つに分かれているバス乗り場の位置関係が把握でき、とても分かりやすいとのことで高評価であった。
- ・ 今年度改善できなかった当該バス停の時刻表・行き先表示について、所要時間・運賃が分からないため、改善が必要との意見であった。
- ・ 駅ホーム内の案内が少なく、切符の買い方、ホーム別の行き先方向が分からないとの意見があった。

## 【満足度評価】

- (5)バス停の掲示物で乗車前に料金や所要時間が分かるようにしてほしい
- (7)駅内に（今回整備された）周辺の観光情報版があり大変便利だと思った



	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 交通拠点(駅等)から観光案内所までの移動	●	●			
(2). 交通拠点(駅等)からバス乗り場までの移動	●	●			
(3). 乗車場所は分かりましたか	●●				
(4). バス時刻は分かりましたか	●●				
(5). 運賃は分かりましたか			●●		
(6). 乗るバス車両は分かりましたか		●			
(7). 周辺の観光情報は分かりましたか	●●				
(8). 多言語・ピクトの対応	●●				

## 【印象に残った点】

- 「那智駅」と「那智駅前」の名称が「那智駅」に統一され、3つあるバス停に番号が付加されていたのでとても分かりやすくなっていると感じた

## 【改善すべき点】

- バス停の掲示物で那智山へ行くための所要時間、料金が分かるようにしてほしい



## ◆紀伊勝浦駅

## 《今年度整備箇所》

- ・ 駅構内に駅前のバス乗り場の総合案内マップを新たに整備

## 《総評》

- ・ 駅構内の総合案内マップは分かりやすいが、掲示物があちこちに掲示されているので、もっと目立つ位置に掲示するか、掲示物の整理をしないと気づかないとの意見であった。
- ・ 駅の改札からバス乗り場へ続く階段上部のスペースを活用して、新たにバス停等への誘導サインが設置されると分かりやすいとの意見があった。
- ・ 今年度改善できなかった当該バス停の時刻表・行き先表示について、所要時間・運賃が分からないため、改善が必要との意見であった。

## 【満足度評価】

- (5)料金が分かるようにしてほしい

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 交通拠点(駅等)から観光案内所までの移動		●	●		
(2). 交通拠点(駅等)からバス乗り場までの移動		●	●		
(3). 乗車場所は分かりましたか	●	●			
(4). バス時刻は分かりましたか	●	●			
(5). 運賃は分かりましたか	●		●		
(6). 乗るバス車両は分かりましたか	●	●			
(7). 周辺の観光情報は分かりましたか	●	●			
(8). 多言語・ピクトの対応		●●			

## 【印象に残った点】

- タクシー乗り場には所要時間と料金が日本語のみ記載されていたが、バスやタクシー乗り場に所要時間と料金が事前に確認できるように英語で記載されていれば外国人観光客も安心して利用できる



## 【改善すべき点】

- バス停の掲示物で那智山へ行く所要時間、料金が分かるようにしてほしい

## 【その他】

- 駅の柱に新しく設置された案内看板はあまり目立たない、駅2階の階段から降りてきた正面の電光掲示板の裏にも案内があることが望ましい



## ②バス停留所

### 《今年度整備箇所》

- ・4社のバス路線のうち、明光バス、龍神バスの観光客利用が多く見込まれるバス停に、新たな路線図、周辺観光図を掲示するとともに、共通の時刻表、運賃や所要時間が分かるように主要停留所案内を掲示した。

なお、熊野交通と奈良交通のバス停の大部分は、今年度は整備未了となっている。

### 《総評》

- ・整備された時刻表の様式は会社毎ではなく、1つにまとまっており、とても見やすいと高評価であった。また、1つにまとまっていないとしても、様式が概ね同じであれば、かなり分かりやすくなるとの意見であった。
- ・整備された主要停留所案内は、バス車内で運賃、所要時間を確認することは難しいと感じるため、乗車前に確認できるようになっており、とても安心するとの意見であった。
- ・整備された周辺観光案内図、路線図はいつも見るわけではないが、掲示されていると困ったときにはとても助かるので良いとの意見であった。

## ◆滝尻 バス停

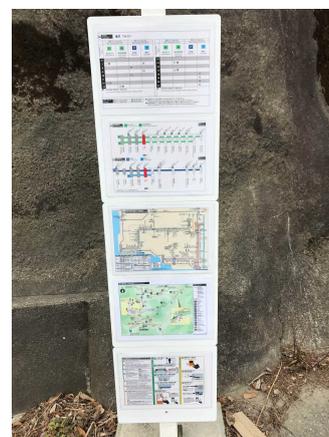
### 【満足度評価】

- (2)主要停留所案内については、異なるバス会社でも同じバス停に停車するのであれば、バス停の記載が1つになっていることが望ましい

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 乗車場所は分かりましたか		●	●		
(2). バス時刻は分かりましたか	●			●	
(3). 運賃は分かりましたか	●	●			
(4). 乗るバス車両は分かりましたか	●		●		
(5). 周辺の観光情報は分かりましたか	●	●			
(6). 多言語・ピクトの対応		●		●	

### 【その他】

- 周辺案内図は、道に迷ったときにあると便利なので表記されていて良い  
バス停の詳細な路線図や周辺案内図はいつも見ないかもしれないが、観光客にとって参考情報としてあると安心である
- バスロケーションシステムなどを活用して、バスがどこを走行しているのか分かれると有り難い、ネット上での情報も併せて確認できると良い



## ◆湯の峰温泉 バス停

## 【満足度評価】

- (2) バス会社が3社（龍神バス、熊野交通、奈良交通）あることが分からない、なぜ時刻表の様式が異なるのか、なぜ複数に分かれているのか、それぞれ何が記載されているのか、フォーマットも異なるので探すのにも時間がかかる間違えていないか不安になる



	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 乗車場所は分かりましたか	●●				
(2). バス時刻は分かりましたか	●		●		
(3). 運賃は分かりましたか	●	●			
(4). 乗るバス車両は分かりましたか	●	●			
(5). 周辺の観光情報は分かりましたか			●●		
(6). 多言語・ピクトの対応		●	●		

## 【印象に残った点】

- バス乗り場が1番と2番と番号で分けて整理されており分かりやすい



## ◆請川 バス停

## 【満足度評価】

- (1)バス停が複数有りとても分かりにくい
- (2)到着時間の記載あるもの（明光・龍神、奈良）もあるが、到着時間の記載がないもの（熊交）もある。そのため、どのバスが早く目的地に到着するのか分からない
- (2)バス停が複数に分かれていることもあり、案内表記が多すぎて乗りたいバスの時刻表を見つけるまでに時間がかかる、表示されている様式もバス会社で大きく異なるので非常に分かりにくい
- (3)料金も記載あるもの（明光・龍神、奈良）もあるが、料金の記載がないもの（熊交）もある



	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 乗車場所は分かりましたか	●		●		
(2). バス時刻は分かりましたか			●●		
(3). 運賃は分かりましたか		●	●		
(4). 乗るバス車両は分かりましたか		●	●		
(5). 周辺の観光情報は分かりましたか		●			●
(6). 多言語・ピクトの対応	●				●

## 【印象に残った点】

- バス停が多くて分かりにくい、1箇所で確認できると良い。違う乗り場に移動して確認もしなくてはならず、とても時間がかかる

## 【改善すべき点】

- 4箇所に分かれているバス停がせめて2箇所にならないか
- バス会社が4つ、バス停も4箇所に分かれており複雑で分かりにくい、どこか1箇所に統合できることが理想だと思う



## ③バス車内

## 《今年度整備箇所》

- ・新たに作成した路線図、乗降方法の掲示を順次進めている。

## 《総評》

- ・掲示物は座った席により気づかない、見えないので、液晶モニターや音声放送などを合わせて整備が必要ではないかとの意見であった。
- ・液晶モニターの英語の文字が小さくて見えない、エンジン音で音声聞こえないことがあったため、改善していくことが必要であるとの意見であった。
- ・会社ごと、また車両によっても液晶モニターの有無、音声での英語案内の有無等が異なり、満足度もバラツキがあった。

## ◆明光バス（95番 栗栖川行）

## 【満足度評価】

- (2)降車ボタンは日本語の記載しかない
- (3)外国語の文字が小さくて見えにくい
- (3)液晶モニターの文字が小さく、バスの後部座席からでは読みづらい
- (4)音量が小さくて、聞こえにくかった
- (5)掲示物の翻訳が正しくないので伝わらない
- (6)運賃表があったので問題なく確認できた
- (8)英語の説明は、ネイティブの正しい表現ではないところもあり、分かりづらい部分もあった

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 乗車方法は分かりましたか	●	●			
(2). 降車方法は分かりましたか	●	●			
(3). 液晶モニターの案内は役立ちましたか			●	●	
(4). 音声の案内は役立ちましたか		●		●	
(5). 掲示物の案内は役立ちましたか			●	●	
(6). 運賃の確認はできましたか	●	●			
(7). 降車場所の確認はできましたか		●	●		
(8). 多言語・ピクトの対応			●	●	

## 【印象に残った点】

- 車内に白浜温泉へのバス路線図もあり、情報は充実している
- バス車内は、きれいで快適だった

## 【改善すべき点】

- ICカードでの支払いに対応して欲しい
- 駅前と同じくバスの乗車案内の英語表記の案内は文法や単語の選択が適切ではなかったため改善の余地がある、現在の英語表記の案内では外国人が混乱する可能性もある



## 【その他】

- 車内モニターが古くて見づらかった

## ◆奈良交通（302番 大和八木駅行）

## 【満足度評価】

- (3)モニターは見やすかった
- (4)音声での外国語の案内があるとよい
- (8)外国語の案内放送を充実させて欲しい

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 乗車方法は分かりましたか	●		●		
(2). 降車方法は分かりましたか	●	●			
(3). 液晶モニターの案内は役立ちましたか	●●				
(4). 音声の案内は役立ちましたか		●●			
(5). 掲示物の案内は役立ちましたか	●		●		
(6). 運賃の確認はできましたか	●	●			
(7). 降車場所の確認はできましたか		●●			
(8). 多言語・ピクトの対応		●		●	

## 【印象に残った点】

- モニターは新しく見やすいし、車内設備も良かった
- 車内の液晶モニターの案内は、とても便利で分かりやすかった

## 【改善すべき点】

- 外国語の音声案内を充実させて欲しい
- バスの運行予定表が貼ってある位置がモニターから離れていて分かりづらかった、運賃等も見づらかった

## 【その他】

- ICカードの支払いが可能でありとても便利である

## ◆龍神バス（80・84番 紀伊田辺駅行）

## 【満足度評価】

- (8)Wi-Fi、バスの利用方法が英語で記載されており良い
- (8)多言語表記の文法や単語の選択が正確で、読みやすかった



	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 乗車方法は分かりましたか	●●				
(2). 降車方法は分かりましたか	●●				
(3). 液晶モニターのご案内は役立ちましたか	●		●		
(4). 音声のご案内は役立ちましたか	●●				
(5). 掲示物の案内は役立ちましたか	●●				
(6). 運賃の確認はできましたか	●	●			
(7). 降車場所の確認はできましたか	●●				
(8). 多言語・ピクトの対応	●	●			

## 【印象に残った点】

- Wi-Fi が利用できるのはとても便利である。時刻表も確認しやすかった。
- フリーWi-Fi が利用できるのはとても素晴らしい、外国人が自分の都合の良いときに情報を調べやすくなる

## ◆熊野交通（51番 新宮駅行）

## 【満足度評価】

- (3)運賃表の表示の案内が分かりにくかった
- (4)車内アナウンスの音量は大きく、鮮明で聞き取りやすかった
- (5)文字が小さく、少し読みづらい
- (8)外国語対応を増やして欲しい



	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 乗車方法は分かりましたか	●	●			
(2). 降車方法は分かりましたか	●	●			
(3). 液晶モニターの案内は役立ちましたか	●		●		
(4). 音声の案内は役立ちましたか		●●			
(5). 掲示物の案内は役立ちましたか		●	●		
(6). 運賃の確認はできましたか	●		●		
(7). 降車場所の確認はできましたか	●	●			
(8). 多言語・ピクトの対応		●			●

## 【改善すべき点】

- 液晶モニターの情報は充実していた
- バス車内の液晶モニターに表示される料金はバスの移動によって変化するので、乗車時間が長くなるほど正確な運賃が分からなくなる  
整理券の利用は、初めての外国人観光客にとって非常に分かりにくい  
バス乗車前に、目的地までの運賃を確認できるようにしておかないと混乱するかもしれない

## 【その他】

- 那智山への乗換案内放送が英語であったので良かった

## ④その他

## 【満足度評価】

- (4)バスの系統番号が多すぎて覚えることができない、理解するのは難しい

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1). 整備されたアクセスマップは役立ちましたか	●	●			
(2). 路線図は見やすかったですか	●	●			
(3). 路線図の見方は分かりましたか	●	●			
(4). 整備されたバス乗り場の番号は役立ちましたか	●	●			
(5). 整備されたバスの系統番号は役立ちましたか	●	●			
(6). 整備されたバス停情報は役立ちましたか	●●				

## 【印象に残った点】

- アクセスマップは便利であると思う、特に乗り換えの際に色や番号で整理されているので便利で分かりやすい
- 路線に系統番号（ナンバリング）を付けられたことが、一番、便利で分かりやすかった



## 【改善すべき点】

- バス車内での英語案内が少ないと感じる、所要時間や料金をバス乗車前に確認できるようになっていないと車内ではほとんど分からない。所要時間と料金が知りたい。路線図は掲示されていても現在地が分からない
- 英語表記やアナウンスがあるのは便利だが、英語の文法や単語が不適切で分かりづらかったところもあったので、正確な表現になるとより良くなると思う

## 【その他】

- 荷物の配送、預かりサービスを充実させて欲しい

## 2.外国人観光客の受入実態調査（事業者アンケート調査）

### 1)事業者アンケートの実施計画

#### ◆調査目的

- バス等の交通事業者を対象に、外国人観光客の受入に関する取組状況を把握し、今後の効果的な案内表示などの整備・施工につなげていくことを目的とする。

#### ◆調査対象

- 路線バス（4事業所）

明光バス(株)、龍神自動車(株)、熊野交通(株)、奈良交通(株)

- タクシー（14事業所）

(合名)南部タクシー、白浜第一交通(株)〔本社・田辺〕、明光タクシー(株)〔本社・田辺〕、(株)純正タクシー、熊野第一交通(株)、(株)紀南タクシー、(株)クリスタルタクシー〔新宮・勝浦〕、(有)佐野タクシー、(株)三ツ輪タクシー、富士タクシー(有)、(有)色川タクシー

- レンタカー（16事業所）：

(株)トヨタレンタリース和歌山〔紀伊田辺駅前・新宮駅前・白浜駅前・勝浦〕、(株)駅レンタカー〔紀伊田辺・新宮・紀伊勝浦・白浜〕、オリックスレンタカー〔田辺・新宮駅前〕、(株)日産カーレンタルソリューション〔新宮・南紀白浜〕、ニッポンレンタカー関西(株)〔勝浦・南紀白浜空港〕、タイムズモビリティネットワークス(株)、(株)フリーク（レンタカー660）

#### ◆調査方法

- アンケート調査

・「バス」、「タクシー」、「レンタカー」の各事業者を対象にアンケート調査を実施する。

- 配布：事業所を訪問し、調査票を配布

- 回収：郵送等による回収

#### 【調査時期】

平成29年6月29日、7月5日・6日に訪問して事業者アンケート調査票を配布

## ◆事業者アンケート調査票

交通事業者（バス・タクシー・レンタカー）用

## 外国人観光客受け入れに関するアンケート調査票（案）

■調査目的：外国人観光客の受入に関する取組状況の現状把握ため、アンケートにご協力お願いします。

問1. 利用者はどのくらいおられますか？

繁忙期：1日概ね（ ）人程度、うち外国人観光客（ ）割程度  
 閑散期：1日概ね（ ）人程度、うち外国人観光客（ ）割程度

問2. 貴社の外国人観光客への受け入れ対応についてお伺いします。（どれか1つに○。）

1. 対応している      2. 今後対応予定      3. 対応していない（対応予定はない）  
 4. その他（ ）

問3. 問2で「1. 対応している」又は「2. 今後対応予定」と回答された方に、「外国人観光客受け入れ対応」についてお伺いします。（1つずつ選らんで○、また対応言語も教えてください。）

		対応済み	対応予定	対応なし	対応言語
1	パンフレットの外国語対応	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
2	ウェブサイトの外国語対応	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
3	車内の外国語案内表示	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
4	クレジットカード・ICカード	1	2	3	
5	外国人観光客向けの商品企画	1	2	3	
6	電話翻訳サービス	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
7	指さし会話シート	1	2	3	英・中・韓・他（ ）
8	その他、実施している内容があれば記載して下さい ・				

問4. 外国語に対応可能な従業員はいますか？（どれか1つに○。）

1. いる（ 人 対応言語に○を付けて下さい 英・中・韓・他（ ））  
 2. いない（今後採用予定）      3. いない（採用予定はない）

問5. 外国人観光客への対応として、従業員への教育・指導は行っていますか？（どれか1つに○。）

1. している      2. していない（今後する予定）      3. していない（今後も予定はない）  
 4. その他（ ）

問6. 今後の外国人観光客の受け入れについてどのように思いますか？（どれか1つに○。）

1. 積極的に受け入れたい      2. どちらかと言えば受け入れたい  
 3. どちらかと言えば受け入れたくない      4. 受け入れたくない      5. その他（ ）

問7. 貴社の外国人観光客の受入について、課題に感じていることがあればご記入ください。

.....

.....

問8. 駅前や観光地の案内表示など、課題に感じていることがあればご記入ください。

.....

.....

問9. 交通事業者について教えてください。

1	事業者名	
2	従業員数	（ ）人、うち運転手（ ）人
3	車両数	（ ）台

以上でアンケート調査は終わりです。ご協力頂き、ありがとうございました。

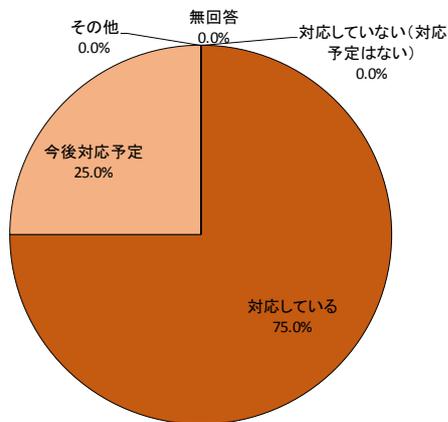
## 2)事業者アンケートの結果

### ◆バス・タクシー・レンタカーの調査票集計結果

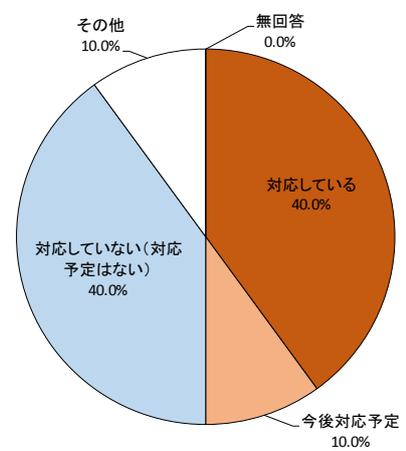
#### 1.外国人観光客への受け入れ対応の有無

- ・バス・タクシー・レンタカーは、対応している割合が高い。
- ・タクシーについては、対応していない（対応予定はない）の割合が高い。

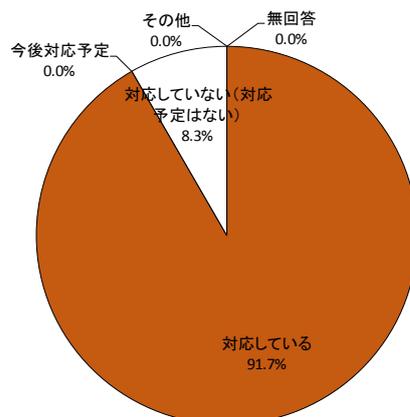
【バス (n=4)】



【タクシー (n=10)】



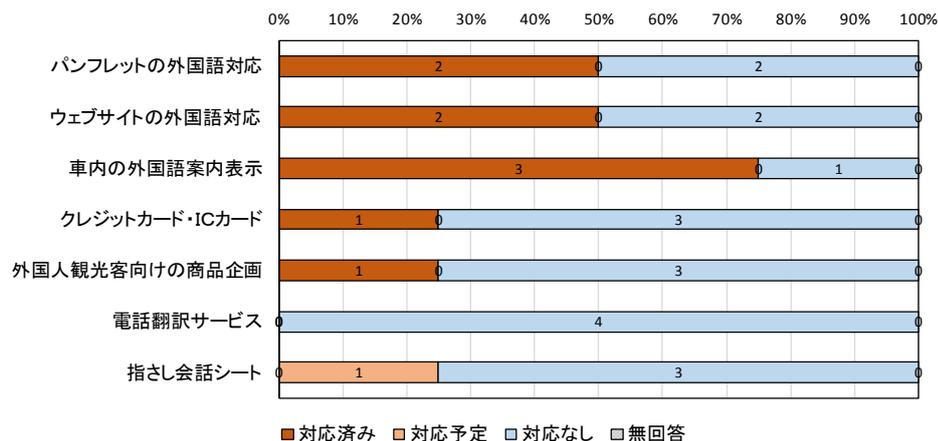
【レンタカー (n=12)】



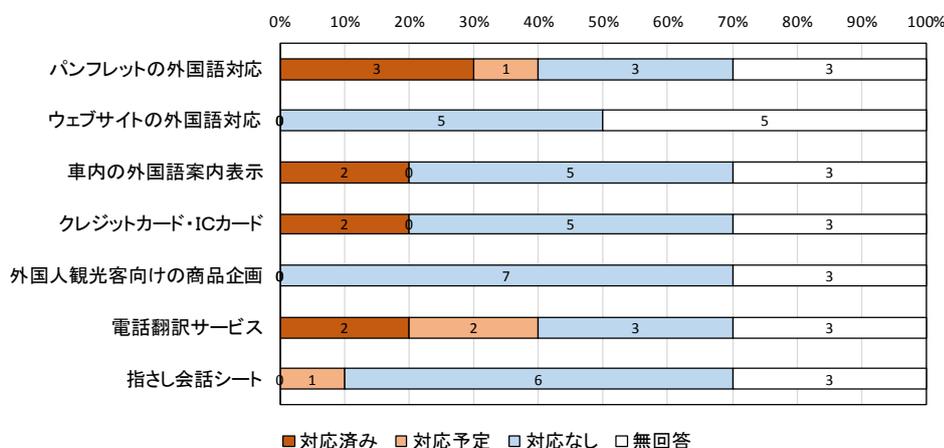
## 2.外国人観光客への受け入れ対応の有無

- ・パンフレット・ウェブサイト、車内の外国語対応は半数以上ができていないが、電話翻訳サービスや指さし会話シートは対応できていない。
- ・タクシーは、外国人観光客への受け入れ対応は、全体的にできていない。
- ・レンタカーは、パンフレット、クレジット・ICカード、電話翻訳サービス、指さし会話シートは半数以上が対応できている。

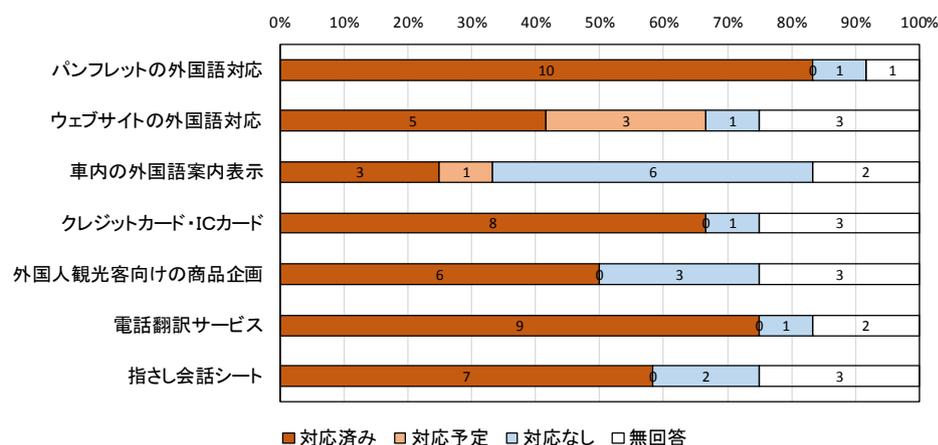
## 【バス (n=4)】



## 【タクシー (n=10)】



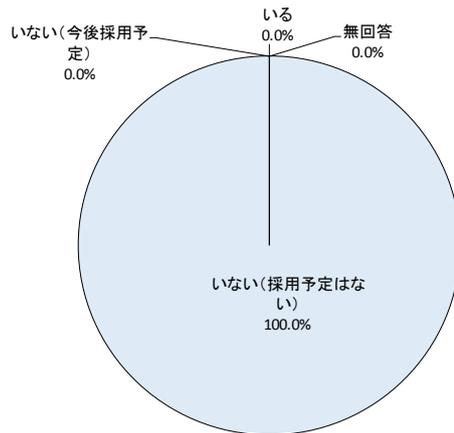
## 【レンタカー (n=12)】



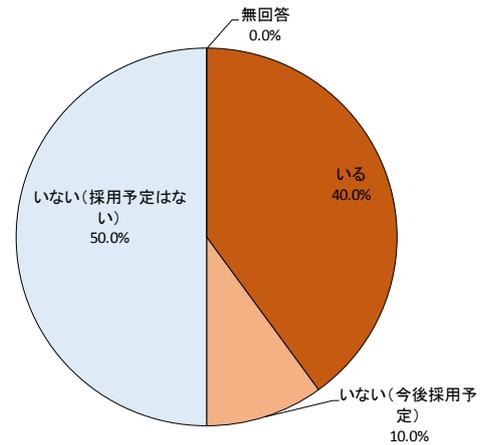
## 3.外国語に対応可能な従業員の有無

- ・バスは、対応可能な従業員はいない。
- ・タクシー・レンタカーは、4割程度対応されている。

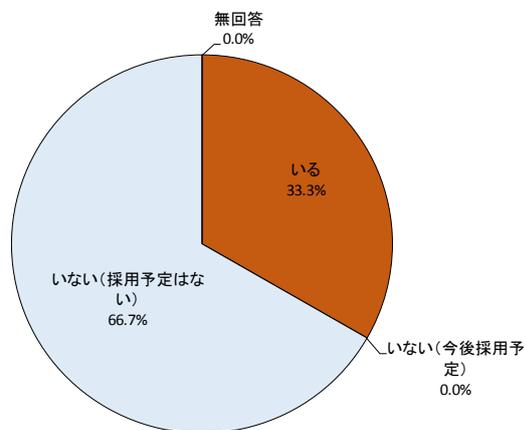
【バス (n=4)】



【タクシー (n=10)】



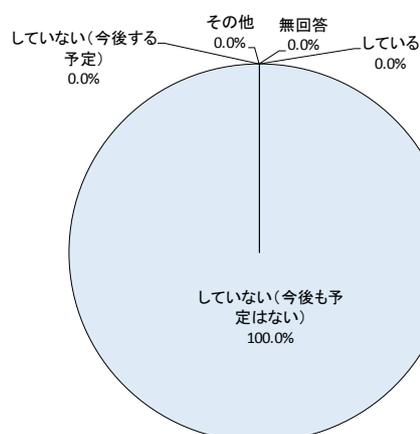
【レンタカー (n=12)】



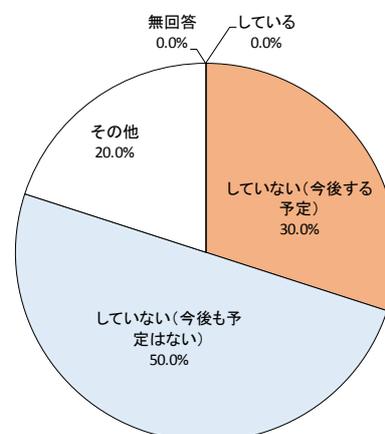
#### 4.従業員への教育・指導の有無（外国人観光客への対応）

- ・バスは、外国人観光客への対応として、従業員への教育・指導はしておらず、今後も予定はない。
- ・タクシーは、外国人観光客への対応として、従業員への教育・指導はしていないが、今後は対応する予定が3割を占める。
- ・レンタカーは、外国人観光客への対応として、従業員への教育・指導を2割がされており、今後は対応する予定が4割近くを占める。

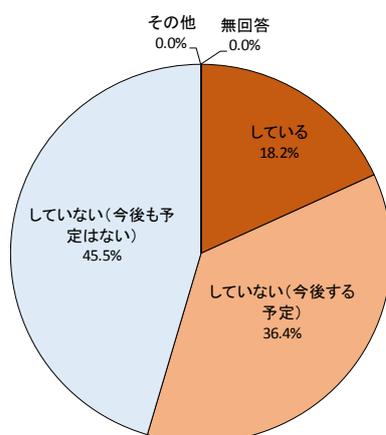
【バス（n=4）】



【タクシー（n=10）】



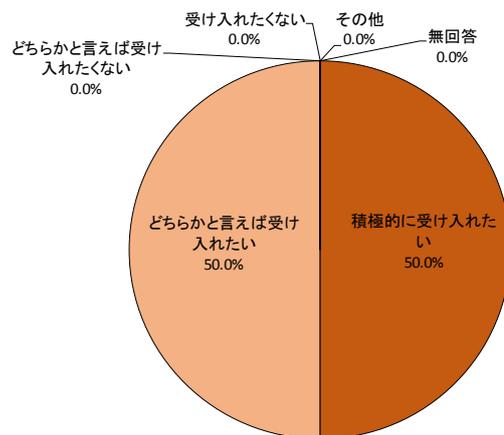
【レンタカー（n=12）】



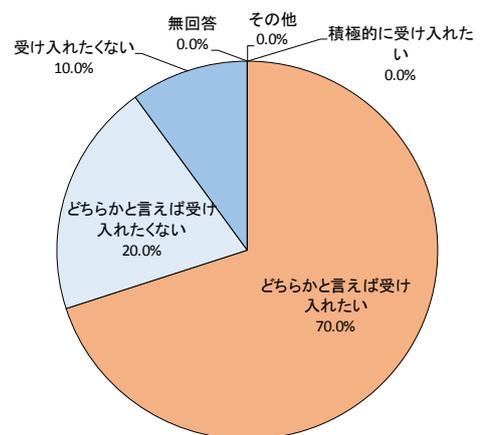
## 5. 今後の外国人観光客の受け入れについて

- ・バスは、今後、外国人観光客を受け入れていきたい。
- ・タクシーは、今後、外国人観光客を受け入れていきたいが7割を占める。
- ・レンタカーは、どちらかと言えば、今後、外国人観光客を受け入れていきたいが6割以上。

【バス (n=4)】



【タクシー (n=10)】



【レンタカー (n=12)】

