
「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 31 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. アンケート調査（対象：外国人観光客）	1
1) アンケート調査の概要（対象：外国人観光客）	1
2) アンケート調査の結果（対象：外国人観光客）	8
2. アンケート調査（対象：市町・観光協会等、宿泊施設）	19
1) アンケート調査の概要（対象：市町・観光協会等、宿泊施設）	19
2) アンケート調査の結果（対象：市町・観光協会等、宿泊施設）	24
3. モニター調査（対象：留学生）	29
1) モニター調査の概要（対象：留学生）	29
2) モニター調査の結果（対象：留学生）	35
4. アンケート調査・モニター調査の結果から見た課題のまとめ	45

基礎調査と外国人観光客の受入実態調査

1. アンケート調査（対象：外国人観光客）

1) アンケート調査の概要（対象：外国人観光客）

◆調査目的

○平成29年度の当協議会の事業に関する効果検証（満足度の把握）や、熊野地域の交通アクセスに関する情報の入手方法等に関するアンケート調査を実施した。

◆調査対象

○熊野地域を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）

・観光拠点を対象に、調査員が聞き取り調査

【調査場所】

・熊野本宮館前、那智山（那智の滝前）

【調査時期】

・平成30年10月10日・11日の2日間

施設調査

・外国人観光客が利用する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】

・観光案内所8箇所

①田辺市観光協会「ポケットパーク（鬨鶏神社前）」

②龍神観光協会「龍神行政局」

③中辺路町観光協会「世界遺産熊野古道館」

④大塔観光協会「道の駅 ふるさとセンター大塔」

⑤本宮町観光協会「熊野本宮館」

⑥田辺市熊野ツーリズムビューロー「田辺市観光センター」

⑦新宮市観光協会「新宮市観光案内所（熊野交通(株)1F）」

⑧那智勝浦町観光協会「那智勝浦町観光案内所（JR 紀伊勝浦駅舎内）」

【調査時期】

- ・平成30年10月の1ヶ月間程度

◆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

- ・観光客の属性等（国、母国語、年齢、訪問（宿泊）回数、訪れる場所 など）
- ・熊野地域へのアクセス・観光情報の入手先
- ・自国でのバスの利用状況
- ・これまでの実施事業を踏まえた二次交通の満足度
- ・旅行中不便だった事柄
- ・交通アクセス・観光に関する意見（自由記述）

※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。

◆アンケート調査票（英語版）

Survey on the Experiences of Foreign Visitors Regarding Sightseeing and Access in the Kumano Area

Q 1. Please indicate your country of residence as well as your native language.

In addition, please indicate the number of people in your party (including yourself).

Country of Residence	Native Language	()
		People

Q 2. Please specify your age and sex below. *Please choose one option each

Sex : 1. Male 2. Female 3. Other
Age : 1. 10-19 2. 20-29 3. 30-39 4. 40-49 5. 50-59 6. 60 and above

Q 3. How many times have you visited Japan?

1. This is my first visit	2. Once	3. Twice	4. At least three times
---------------------------	---------	----------	-------------------------

Q 4. How many times have you visited Kumano Area?

1. This is my first visit	2. Once	3. Twice	4. At least three times
---------------------------	---------	----------	-------------------------

Q 5. Please indicate the number of nights you will be spending in Japan on this trip.

Number of nights spent in Japan _____ (nights)
⇒ Number of nights spent in accommodation along the Kumano Area _____ (nights)

Q 6. On your current visit, please indicate the locations that you have already visited and/or plan to visit.

1 : Kumano Hongu Taisha	5 : Watarase Onsen	9 : Traditional Boat Tour
2 : Kumano Hayatama Taisha	6 : Kawayu Onsen	10 : Tokei-jinja
3 : Kumano Nachi Taisha & Nachi-no-Taki	7 : Takijiri-oji	11 : Takahara Kumano-jinja
4 : Yunomine Onsen	8 : Hosshinmon-oji	12 : Kamikura-jinja
13 : other ()		

Q 7. Please indicate the airports through which you have entered and will leave Japan.

*Please choose one

HomeCountry ~ Japan	Entry (Choose one) : 1.Kansai Airport 2.Chubu Airport 3.Narita Airport 4.other ()
	Departure (Choose one) : 1.Kansai Airport 2.Chubu Airport 3.Narita Airport 4.other ()

Q 8. How did you come to acquire information & access about Kumano Area before your visit?

*Please choose all that apply

1.The Internet (Blogs and bulletin boards etc.) 【Specifically : _____】
2.Websites (Tourism Associations, Travel sites etc.) 【Specifically : _____】
3. Social Networking Sites 【①Facebook,②Twitter,③YouTube,④Instagram,⑤Other ()】
4.Newspapers and Magazines, Guidebooks 【Specifically : _____】
5.Travel Agency consultation and pamphlets
6.Friends and Family · Recommendations from Acquaintances (Word of Mouth)
7.Other ()

Q 9. During your stay on Kumano Area, how have you obtained tourist information?

*Please choose all that apply

1.Magazines · Guidebooks 2.Internet 3.Free pamphlets · leaflets 4. Accommodation
5.Tourist Information Offices 6.Other () 7.Not Applicable

Q10. How have you accessed the Internet during your stay on Kumano Area?

*Please choose all that apply

1.Own Wi-Fi Router	2.Purchased SIM Card	3.Free Wi-Fi Spots
4.Other ()	5. I have not accessed the Internet.	

Q11. Please tell us about your experiences with buses. *Please choose one option each

① Do you often ride buses in your own country?	1.Yes	2.No	
② In comparison to buses you have ridden in your own country, how convenient would you say buses in Kumano Area?	1.More convenient	2.More or less the same	3.Less convenient
(Reason :)		
③ In Japan, bus fares are determined by cross-checking a numbered ticket with an electronic board at the front of the vehicle. Did you understand the system?	1.Yes	2.No	

Q12. Please tell us how you found the following aspects regarding your experience with buses in Kumano Area. *Please choose one option each

	Poor	Fair	Good	Excellent
Guidance from stations to bus stops	1	2	3	4
Information at bus stops	1	2	3	4
Bus destination signs	1	2	3	4
Audio guidance inside buses	1	2	3	4
Information & instructions within buses	1	2	3	4
Reasons and/or opinions				

Q13. During your stay on Kumano Area, which of the following aspects have you found inconvenient? *Please choose all that apply

1.Communication with staff at tourist facilities・restaurants・shops	3.Obtaining tourist information		
2.Obtaining information about shops restaurants	6.Bus Signage and Information		
4.Restaurant menus	5.Information at stations	9.ATMs	10.Currency Exchange
7.Obtaining Free Wi-Fi	8.Payments via credit cards etc.	11.Other()	12.None in particular

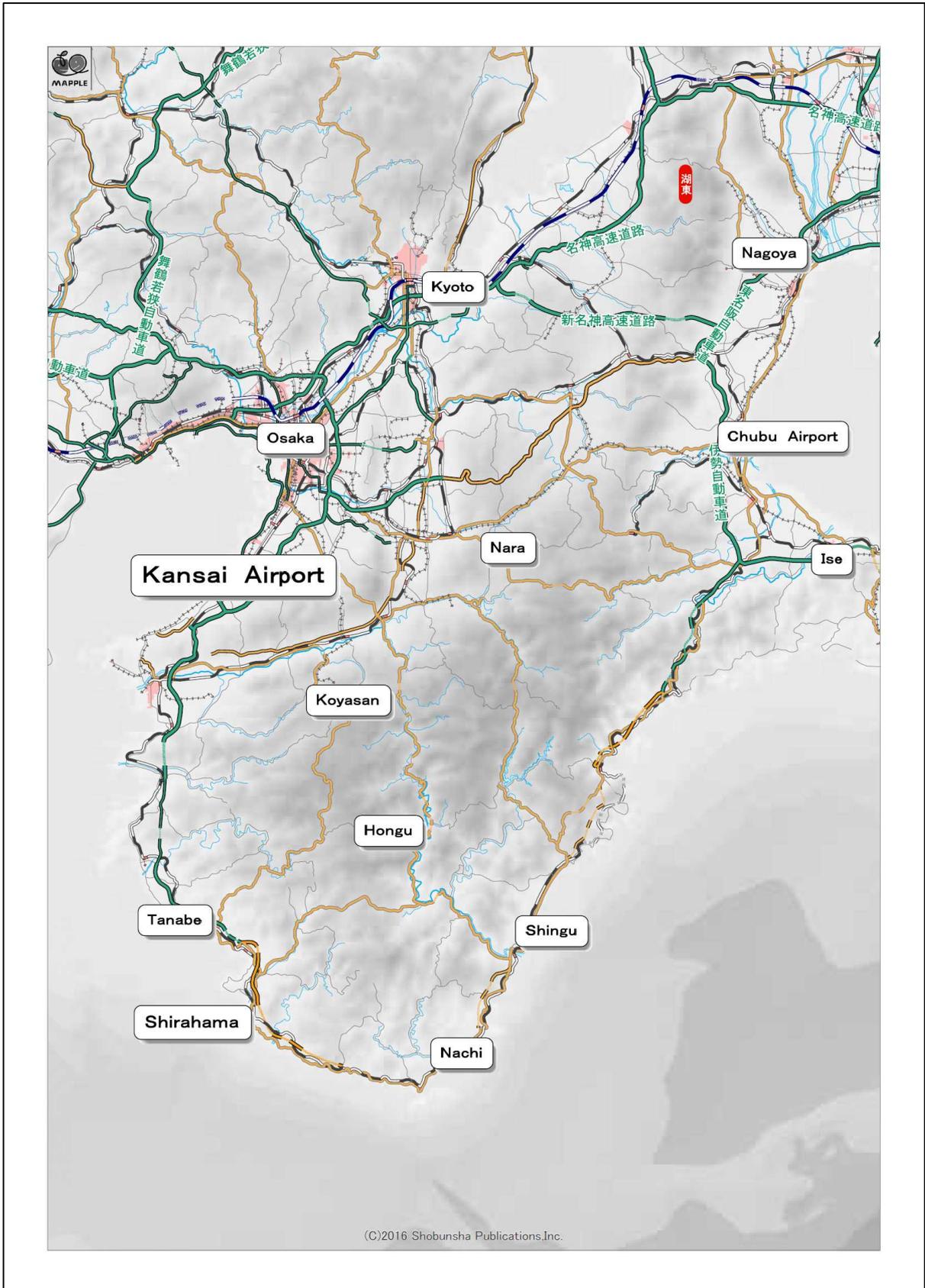
Q14. If you have any further comments regarding access and sightseeing in Kumano Area, please tell us in the box below.

--

※調査票コード

調査地点	調査年月日	調査時刻	調査員

◆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）

訪日外国人観光客の熊野地域へのアクセス・観光に関する調査

Q1. あなたはどの国・地域にお住まいですか。母国語は何ですか。また、あなたも含めて、何人での旅行ですか。

国・地域	母国語	()人
------	-----	------

Q2. あなたの性別、年齢を選んで下さい。※それぞれ1つだけ

性別	1. 男性	2. 女性	3. その他			
年齢	1. 10歳代	2. 20歳代	3. 30歳代	4. 40歳代	6. 50歳代	7. 60歳代以上

Q3. 日本への訪問は何回目ですか。

1. 初めて	2. 2回目	3. 3回目	4. 4回目以上
--------	--------	--------	----------

Q4. 熊野地域への訪問は何回目ですか。

1. 初めて	2. 2回目	3. 3回目	4. 4回目以上
--------	--------	--------	----------

Q5. 今回の旅行での宿泊数を教えてください。

日本国内での宿泊数	泊	⇒うち熊野地域で	泊
-----------	---	----------	---

Q6. 今回の旅行で訪れた場所または訪れる予定の場所を選んで下さい。

1: 本宮大社	4: 湯の峰温泉	7: 滝尻王子	10: 鬮鶏神社
2: 速玉大社	5: 渡瀬温泉	8: 発心門王子	11: 高原熊野神社
3: 那智大社・那智の滝	6: 川湯温泉	9: 舟下り	12: 神倉神社
13: その他 ()			

Q7. 今回の旅行はどこから出入国しますか。※1つだけ

自国～日本	入国 (1つだけ)	1. 関西空港	2. 中部空港	3. 成田空港	4. その他 ()
	出国 (1つだけ)	1. 関西空港	2. 中部空港	3. 成田空港	4. その他 ()

Q8. 熊野地域を訪れる前のアクセス・観光情報の入手先は次のどれですか。※いくつでも

1. インターネットでの情報 (個人のブログや掲示板等) 【具体名: _____】
2. ウェブサイトの情報 (自治体や観光協会等の公式HP、旅行サイト等) 【具体名: _____】
3. SNS の口コミ、投稿 【①Facebook、②Twitter、③YouTube、④Instagram、⑤その他 ()】
4. 新聞や雑誌、ガイドブック 【具体名: _____】
5. 旅行会社の紹介やパンフレット
6. 家族や友人・知人の勧め (口コミ)
7. その他 ()

Q9. 熊野地域に滞在中のアクセス・観光情報の入手先は次のどれですか。※いくつでも

1. 雑誌・ガイドブック	2. インターネット	3. 現地で入手した無料パンフレット・チラシ	
4. 観光案内所	5. 宿泊施設	6. その他 ()	7. 特にない

Q10. 熊野地域を旅行中のインターネット接続方法は次のどれですか。※いくつでも

1. Wi-Fi ルーター持参	2. SIM カード購入	3. 無料 Wi-Fi スポット
4. その他 ()	5. 使用していない	

Q11. バスの利用状況について教えてください。※それぞれ1つだけ

① 自国で普段バスに乗りですか	1. 乗る	2. 乗らない	
② 自国のバスと比べて熊野地域のバスは便利ですか	1. 便利	2. 変わらない	3. 不便
(理由:)			
③ 日本のバスでは整理券で運賃を確認しますが、分かりましたか	1. 分かった	2. 分からない	

2)アンケート調査の結果（対象：外国人観光客）

調査（街頭調査＋施設調査）においては、164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】

調査場所	回収数
熊野本宮館前	48
那智山（那智の滝前）	40
計	88



○調査風景（熊野本宮館前）

◆施設調査

【回収数】

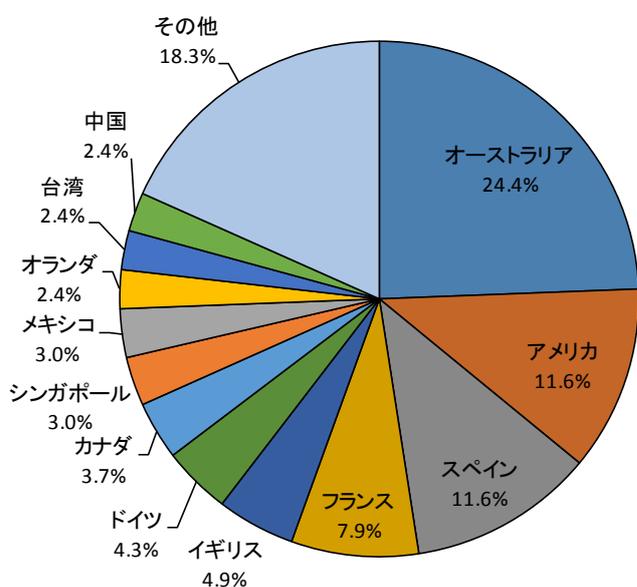
調査場所	回収数
①田辺市観光協会「ポケットパーク（闘鶏神社前）」	7
②龍神観光協会「龍神行政局」	0
③中辺路町観光協会「世界遺産熊野古道館」	13
④大塔観光協会「道の駅 ふるさとセンター大塔」	5
⑤本宮町観光協会「熊野本宮館」	36
⑥田辺市熊野ツーリズムビューロー「田辺市観光センター」	0
⑦新宮市観光協会「新宮市観光案内所（熊野交通(株)1F）」	7
⑧那智勝浦町観光協会「那智勝浦町観光案内所（JR 紀伊勝浦駅舎内）」	8
計	76

②調査結果

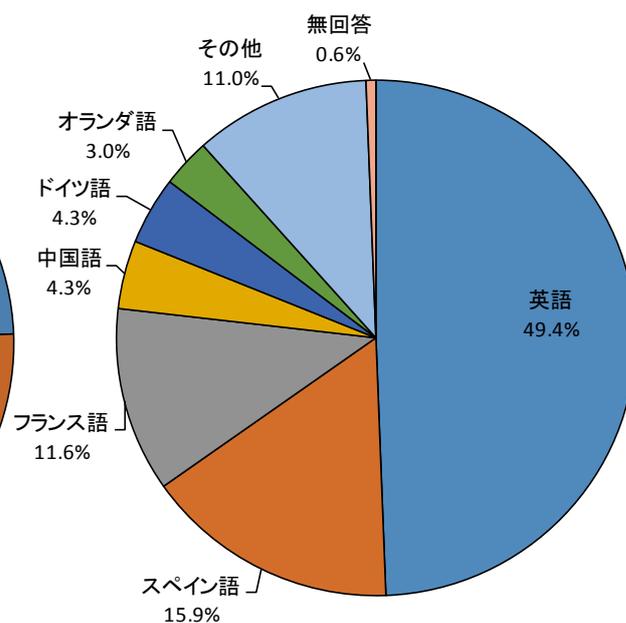
問1. 国籍・母国語、グループ人数

- ▶国籍：オーストラリア、アメリカ、スペイン、フランスの観光客が多い。
その他は、ベトナム、イタリア、ブラジルなど
- ▶英語、スペイン語、フランス語を母国語とする観光客が多い。
- ▶1～3人の少人数グループでの観光客が7割以上と多い。

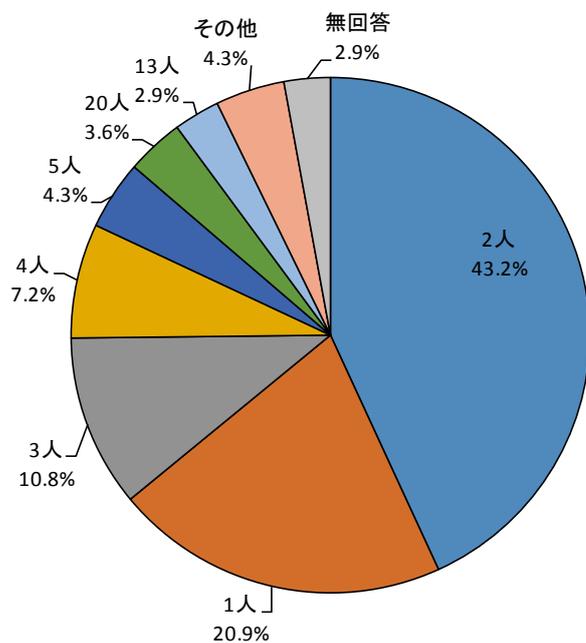
【国籍】



【母国語】



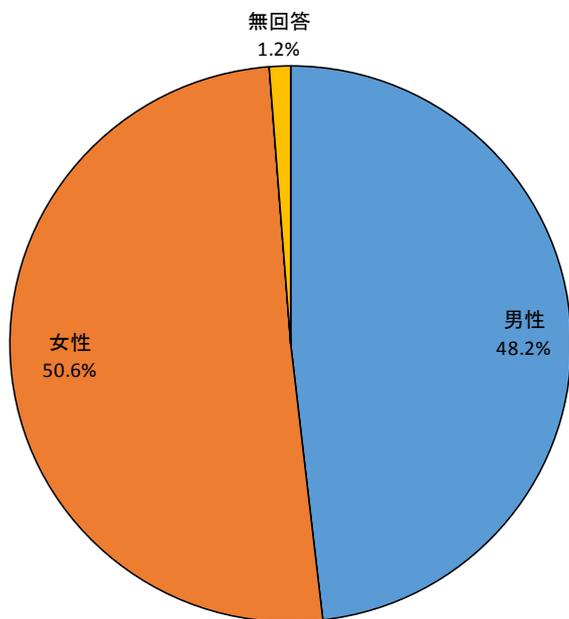
【グループ人数】



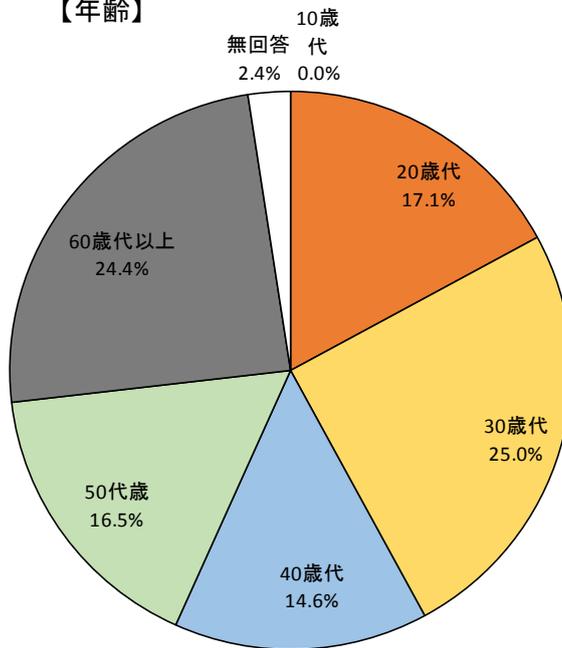
問 2. 性別・年齢

- ▶女性がやや多い。
- ▶様々な年齢層の観光客が来訪されている。

【性別】

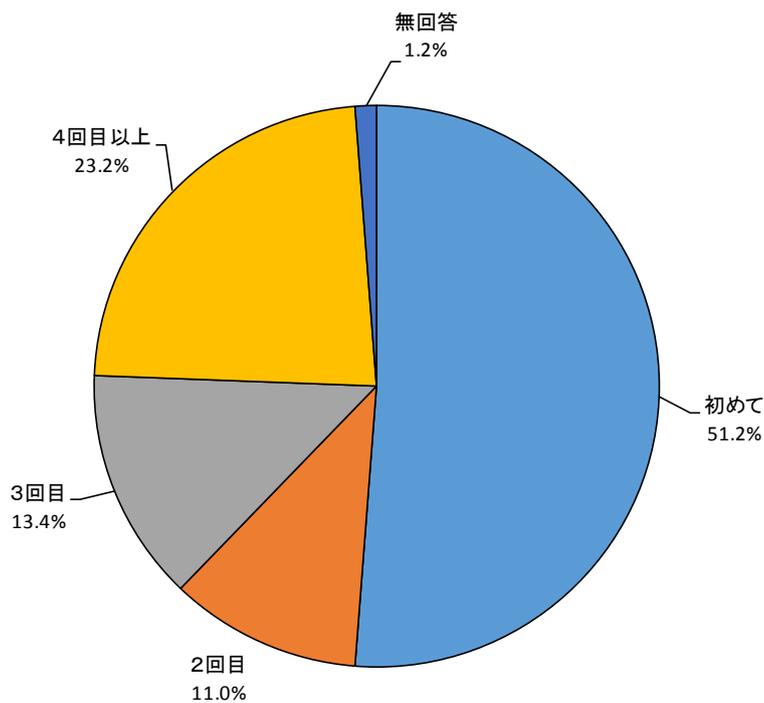


【年齢】



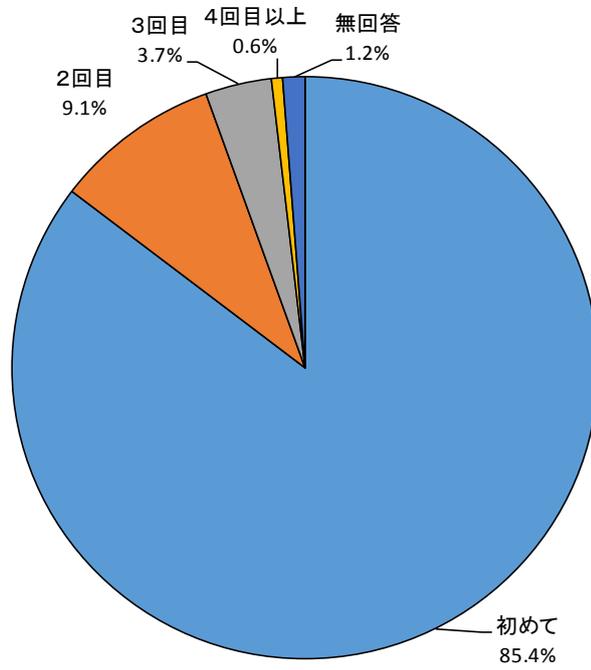
問 3. 日本への訪問回数

- ▶日本への訪問回数：はじめて日本を訪れる人が 5 割以上と最も多い。



問4. 熊野地域への訪問回数

▶熊野への訪問回数：はじめて熊野古道を訪れる人が8割以上と最も多い。

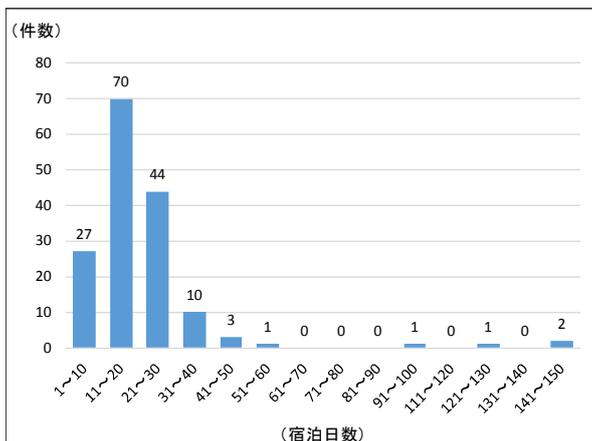


問 5. 宿泊日数（日本国内・熊野地域）

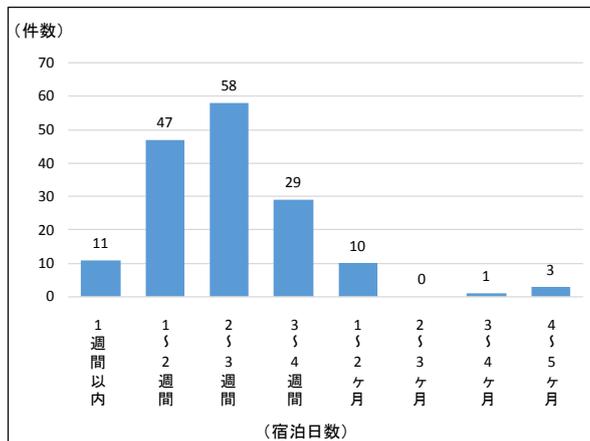
【日本国内】

▶日本国内：2～3 週間程度（11～20 日）が最も多く、1 ヶ月（30 日）以内に集中。

■宿泊日数 ※10 日きざみ



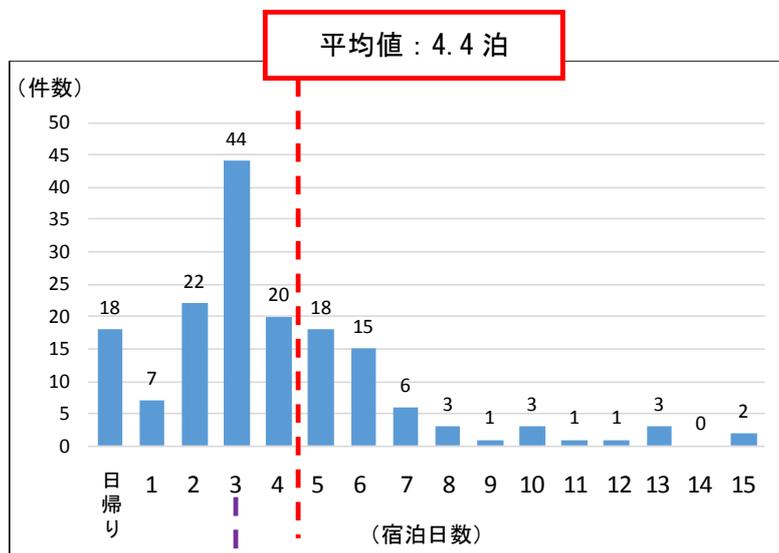
■宿泊日数 ※週・月きざみ



【熊野地域】

▶熊野地域：3 日間が最も多く、長くて 1 週間程度。日帰りも多い。

▶平均の宿泊日数は、4.4 泊（日帰りは除く）。中央値は、3 泊。

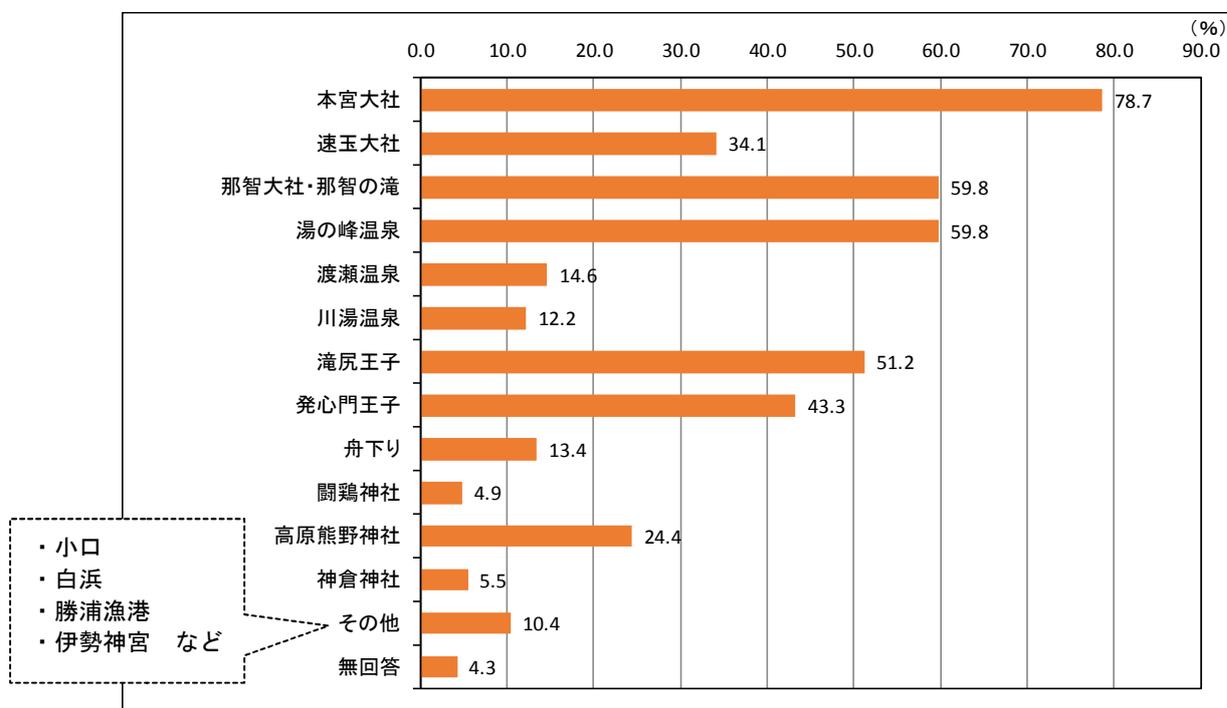


平均値：4.4 泊

中央値：3 泊

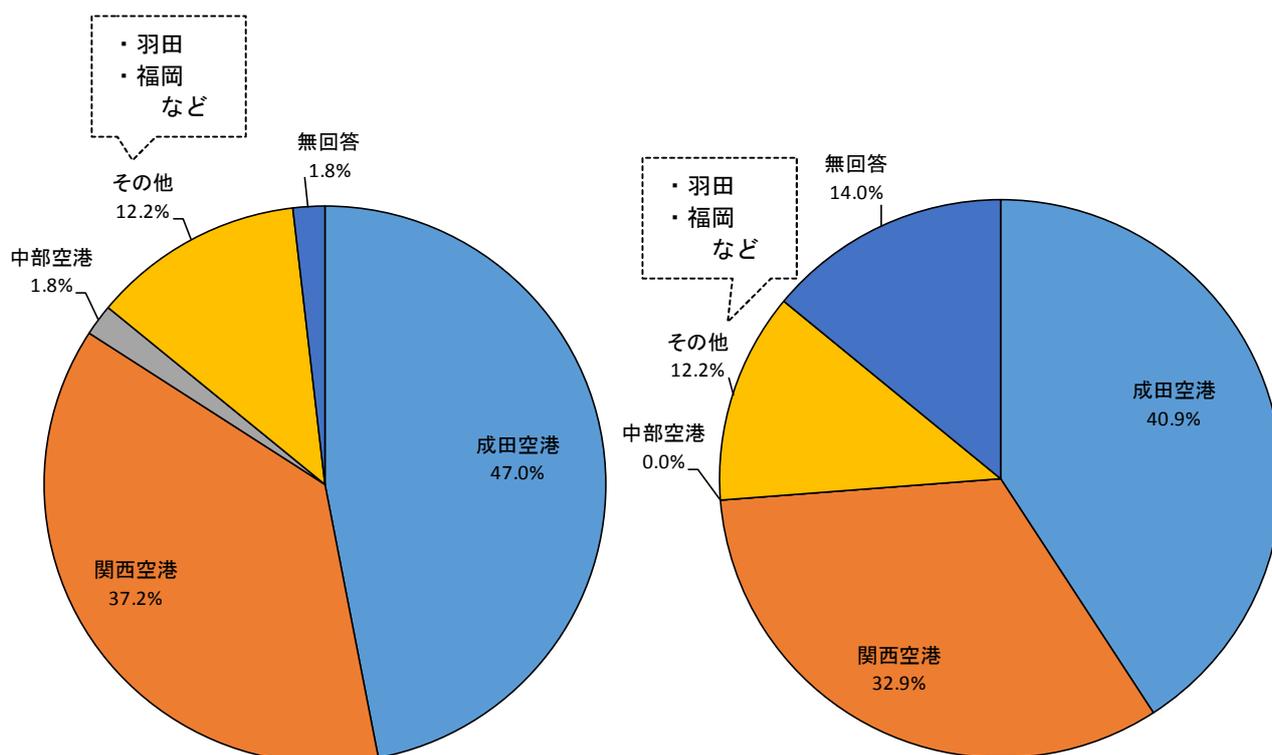
問6. 訪れた場所または訪れる予定の場所

▶本宮大社が最も多く、那智大社・那智の滝、湯の峰温泉、滝尻王子、
 発心門王子には、観光客のほぼ半数の方が訪れている。



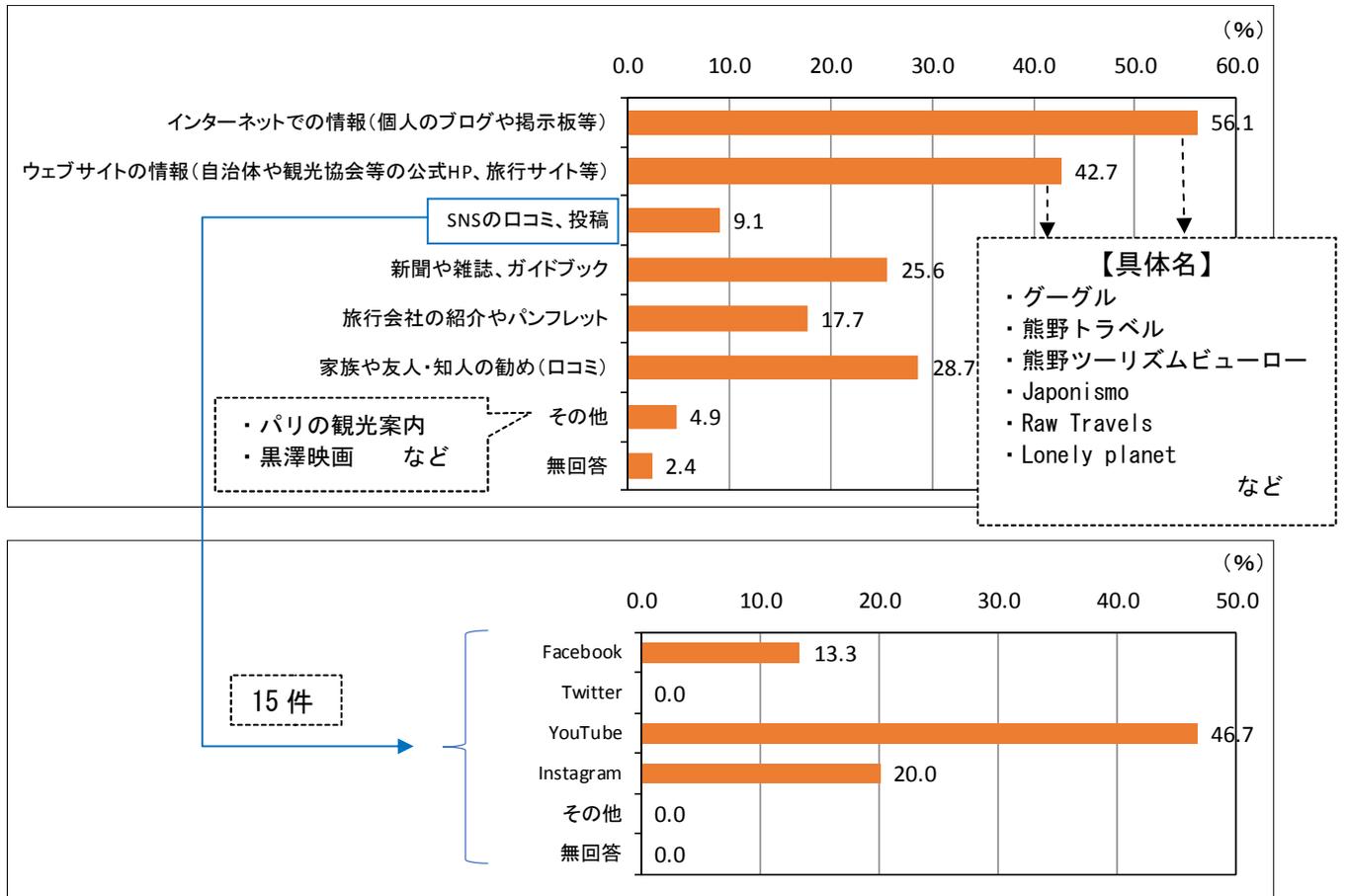
問7. 出入国（空港）

▶入国・出国共に、成田空港が多く、次いで関西空港が多い。



問 8. 訪問前の情報の入手先

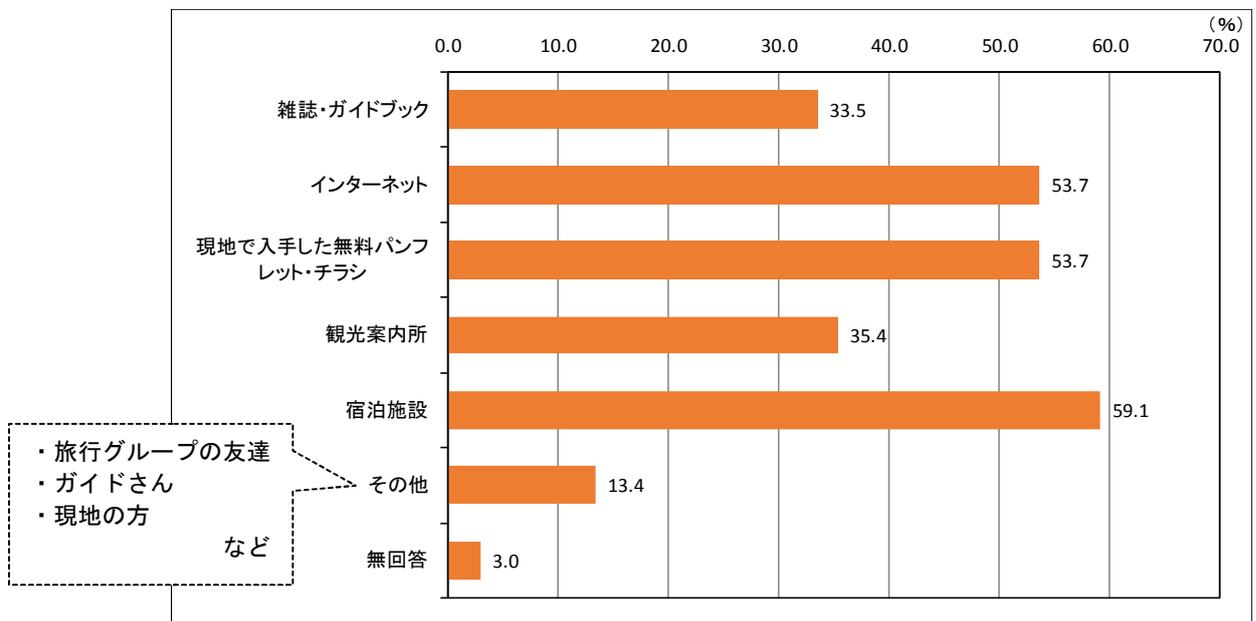
- ▶ インターネットやウェブサイトで情報を得ている観光客が多い。
- ▶ 「SNS の口コミ、投稿」の中では、「YouTube」が最も多い。



(上記 2 表,複数回答あり)

問 9. 滞在中の情報の入手先

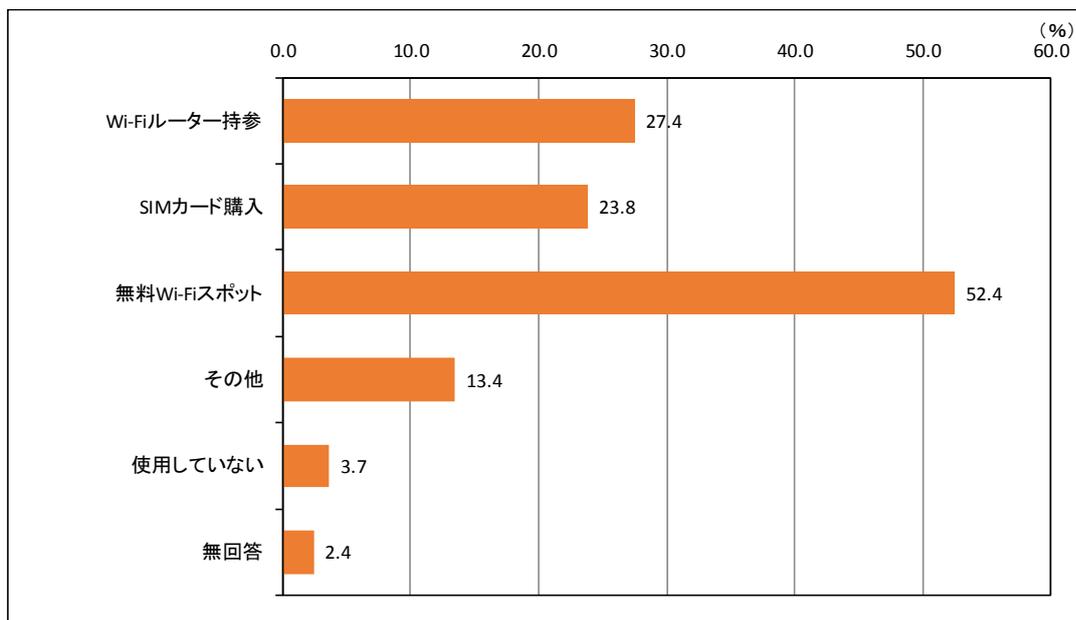
- ▶ 宿泊施設、インターネット、パンフレット・チラシによって、情報を得ている観光客が多い。



(複数回答あり)

問10. インターネットの接続方法

▶無料 Wi-Fi スポットを利用している観光客が多い。

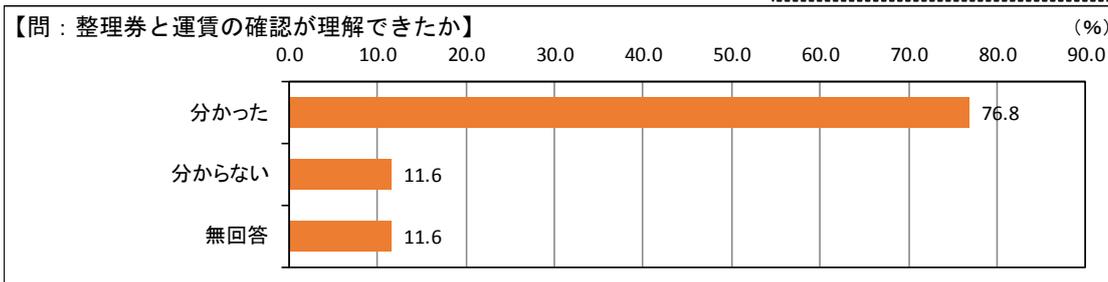
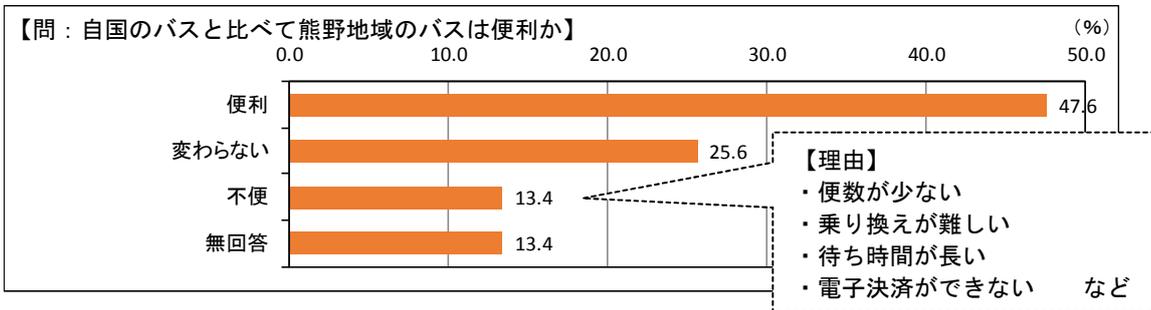
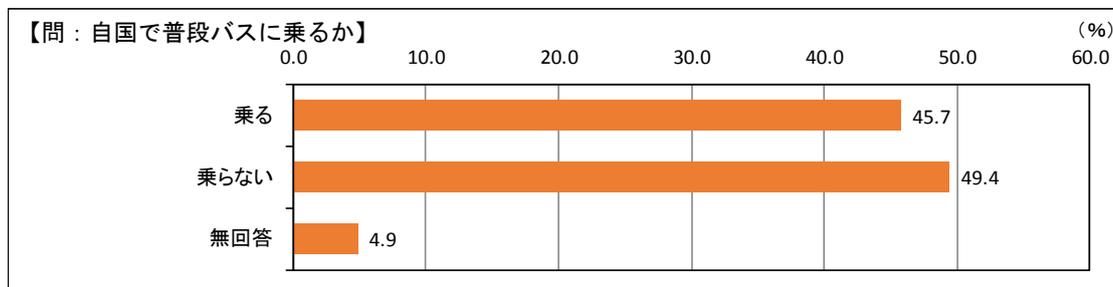


(複数回答あり)

問11. バスの利用状況

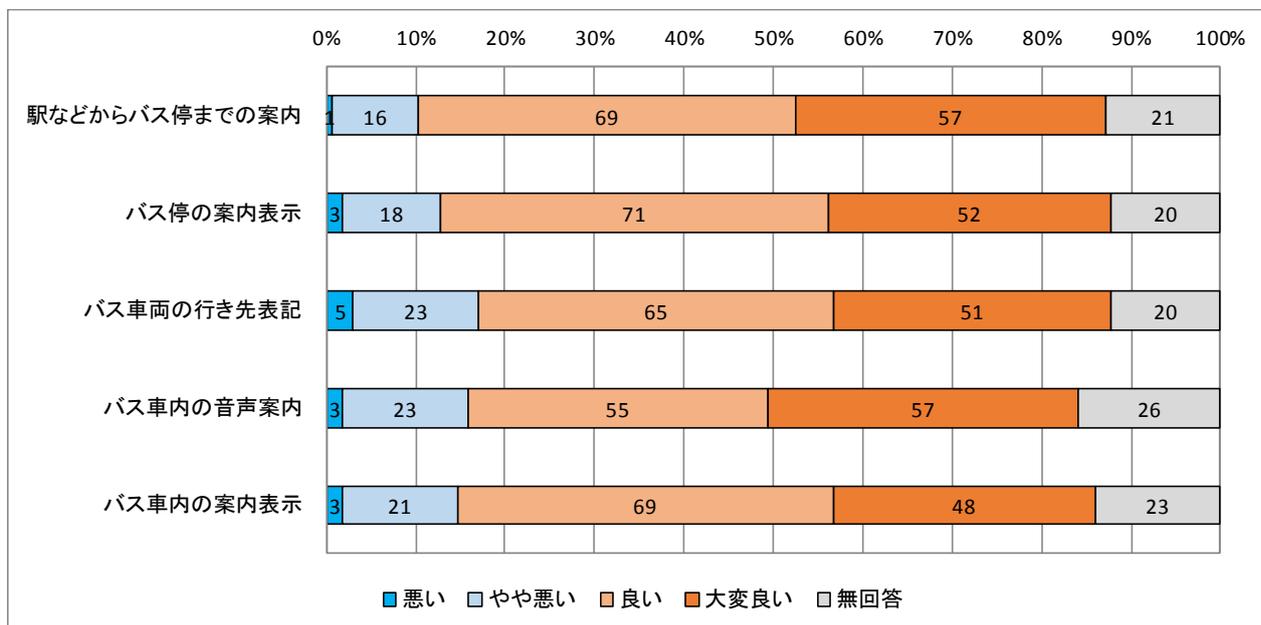
▶半数の観光客が、自国のバスに比べて熊野地域のバスは便利と回答。

▶「整理券と運賃の確認」については、約8割の方が理解できている。



問 1 2. バス車内・交通拠点に関する満足度

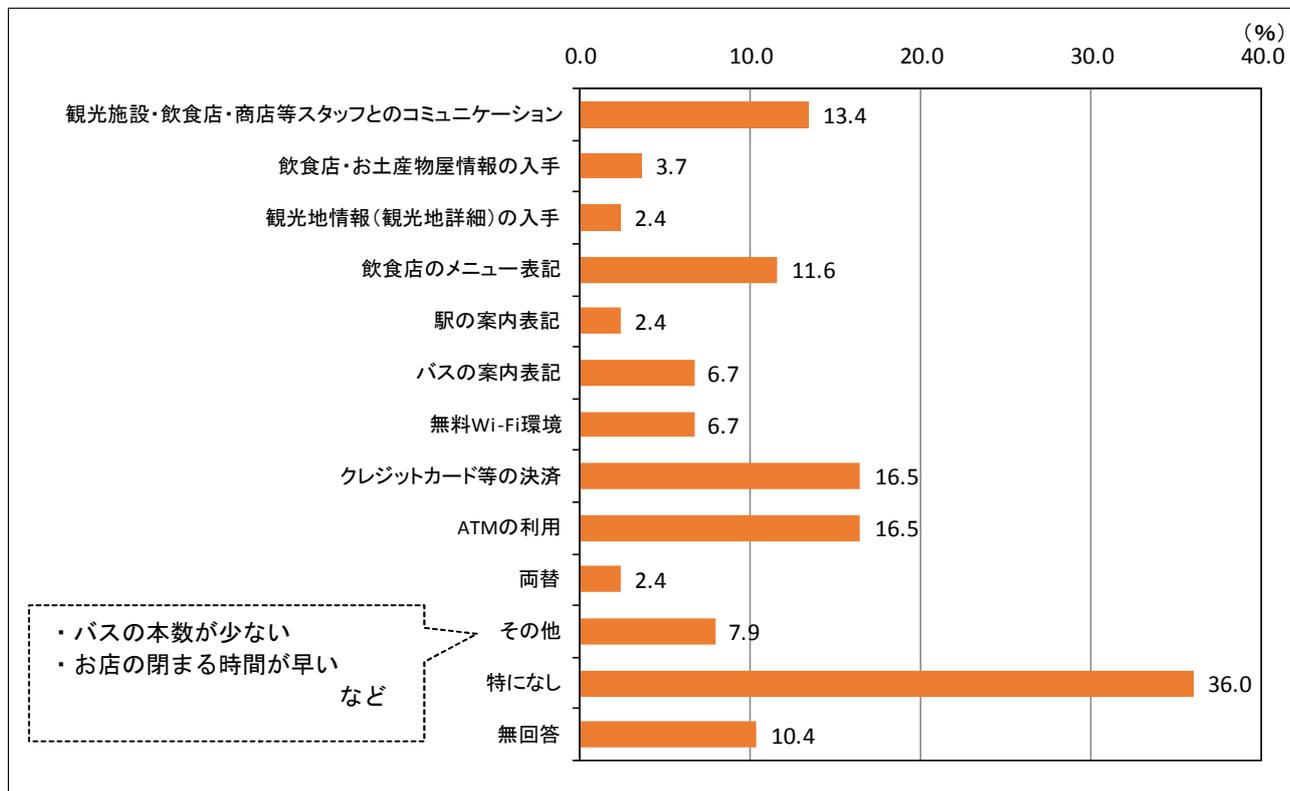
▶ 「バス車両の行き先表示」「バス車内の音声案内」について、2 割近くが不満



(グラフ内数値は実数)

問 1 3. 熊野地域を旅行中不便だったこと

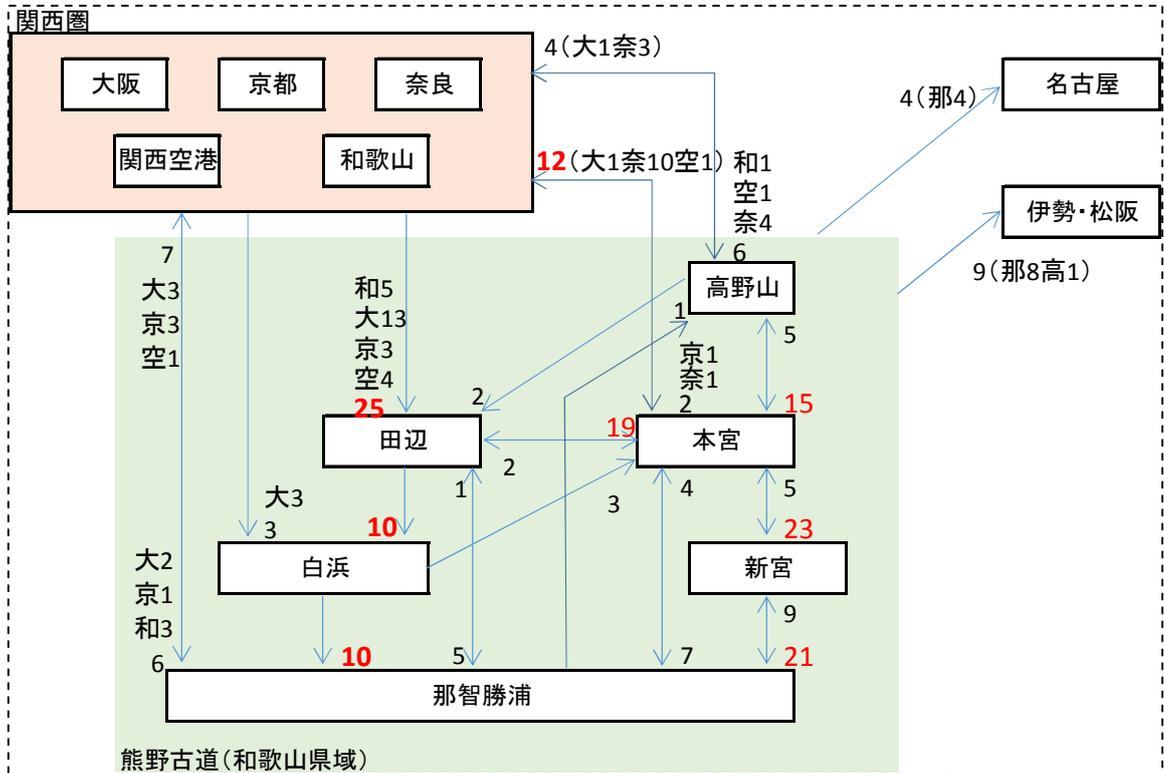
▶ 「クレジットカード等の決済」「ATMの利用」「観光施設・飲食店・商店等スタッフとのコミュニケーション」が不便と感じている方が比較的多い。



(複数回答あり)

■ マップヒアリング

- ▶ 「田辺」から「本宮」に行き、新宮経由で「那智勝浦」に行くルートと、「和歌山」から「田辺」「白浜」を通り、「那智勝浦」へ行くルートが多く見られる
- ▶ 「高野山」から「本宮」に向かうルートも多く見られる。



問 1 4 . 自由意見

主な自由意見

※重複する意見あり

◆案内サインについて

- ・いくつかの熊野古道の迂回路のサインがわかりづらい。ときどき迂回路をフォローしづらかった。
- ・迂回路の看板は、英語で危険だと表示するならもっと良いものにするべき。

◆バス車内について

- ・バスが千円札と硬貨しか使えないのが不便。切符のシステムが最初は困惑した。
- ・電子マネーで支払いができれば良い。

◆支払いについて

- ・多くの場所が現金利用のみで、クレジットカードが使えないのは不便。
- ・外国人観光客も利用可能な A T M がもっと必要。

◆情報の入手手段・環境について

- ・フリーWiFi は、もっと容量を増やしてほしい。

◆施設について

- ・もっと外国人観光客対応の民宿を増やしてほしい。
- ・もっと今風（西洋）のホテルが必要。特に古い旅館は利用しにくい。
- ・コンビニが少ない。
- ・お店やカフェの閉まる時間が早い。

◆その他

- ・もう少しゴミ箱があると良い。ゴミ箱があっても小さい。

など

2.アンケート調査（対象：市町・観光協会等、宿泊施設）

1)アンケート調査の概要（対象：市町・観光協会等、宿泊施設）

◆調査目的

○熊野地域を訪れる外国人観光客と実際に接する機会の多い観光案内所や宿泊施設等を対象として、平成29年度の当協議会の事業（系統番号の導入、新しい路線図等）に関する外国人観光客からの意見等に関するアンケート調査を実施した。

◆調査対象

○市町・観光協会等（11団体）、宿泊施設（55施設）

市町		宿泊施設	
1	田辺市(紀伊田辺駅)	22	旅館/よしのや
2	新宮市(新宮駅)	23	旅館/伊せや
3	那智勝浦町(紀伊勝浦駅)	24	民宿/あづまや荘
観光協会		25	民宿/あたらしや
1	田辺市観光協会	26	民宿/くらや
2	龍神観光協会	27	民宿/てるてや
3	中辺路町観光協会	28	民宿/やまね
4	大塔観光協会	29	民宿/湯の谷荘
5	本宮町観光協会	30	旅館/わたらせ温泉
6	田辺市熊野ツーリズムビューロー	31	民宿/蒼空ゲストハウス
7	新宮市観光協会	32	B&Bカフェほんぐう
8	那智勝浦町観光協会	33	精進屋・療治宿/山水月
宿泊施設		34	農家民宿はる
1	ホテルハーヴェスト南紀田辺	35	民宿/まつみや
2	紀伊田辺シティプラザホテル	36	古道の宿/中華れいめい
3	ホテル花屋	37	民宿/わだま
4	アルティエホテル紀伊田辺	38	民宿/ゆの里
5	てんつくゲストハウス	39	熊野本宮ゲストハウスOmoya
6	美吉屋旅館	40	高田グリーンランド
7	田辺市龍神ごまさんスカイタワー	41	小口自然の家
8	季楽里龍神	42	民宿 百福(ももふく)
9	上御殿	43	サンシャインホテル
10	下御殿	44	新宮セントラルホテル
11	熊野古道の宿 霧の郷たかはら	45	長谷旅館
12	旅館/富士屋	46	新宮ユーアイホテル
13	旅館/山水館川湯みどりや	47	ビジネスホテル 美郷
14	旅館/亀屋旅館	48	簡易宿泊 ふくろく
15	民宿/大村屋	49	Sushi House
16	民宿/こぶち	50	小阪屋 本館
17	民宿/すみや	51	わかたけ
18	民宿/立石	52	休暇村 南紀勝浦
19	ペンション・あしたの森	53	浦島観光ホテル(株)
20	旅館/あづまや	54	(株) ホテル中の島
21	旅館/湯の峯荘	55	(株) かつうら御苑

◆調査方法

- 郵送で各施設に配布、ファックス又はメールにて回収
【調査時期】平成30年5月25日～6月10日

◆調査項目

- | |
|---|
| <p>(1) 昨年度の実施事業に対する観光客等の反応</p> <p>(2) 今年度の実施事業《検討中》について</p> <p>①鉄道・バスの車内環境（音声ガイド、液晶モニター、運賃表、整理券端末、
支払い端末、掲示物等）への意見（自由記述）</p> <p>②バス停のナンバリング・スリーレターコードの必要性について
（有無、番号の振り方 など）</p> <p>(3) 観光面での交通アクセスに関する意見（自由記述）</p> |
|---|

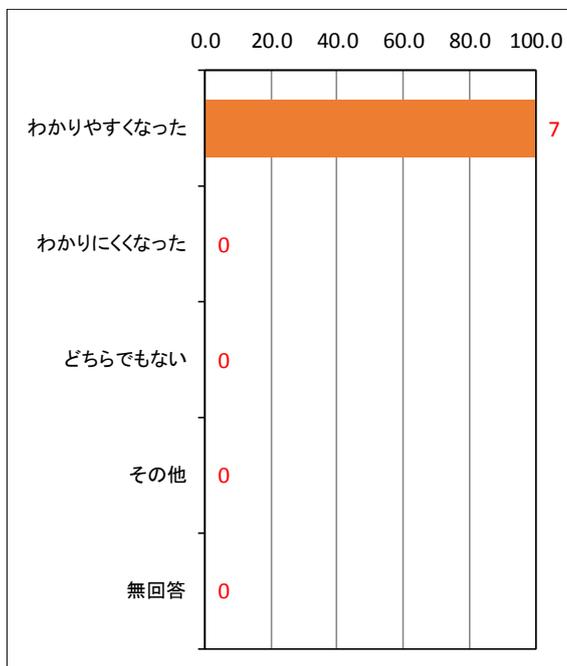
◆回収数

- 観光案内所7件、宿泊施設20件

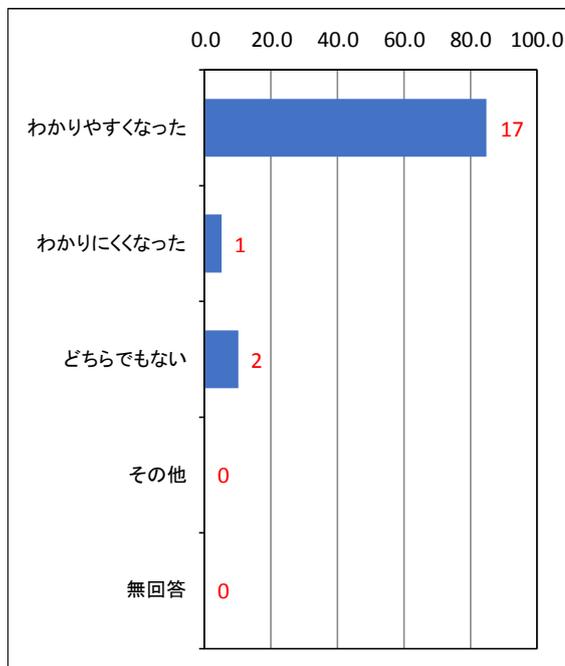
2)アンケート調査の結果（対象：市町・観光協会等、宿泊施設）

◆昨年度の実施事業に対する観光客等の反応

問 1. 外国人観光客にとって路線バスの系統番号・バス停の乗り場番号の導入



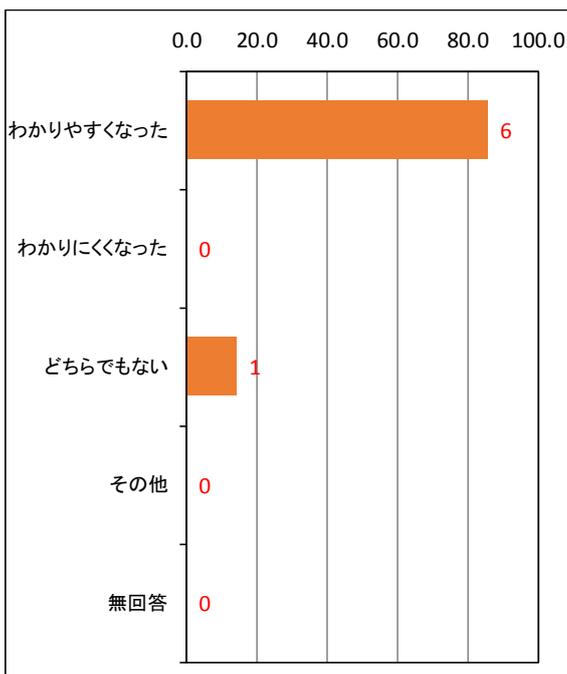
市町・観光協会等



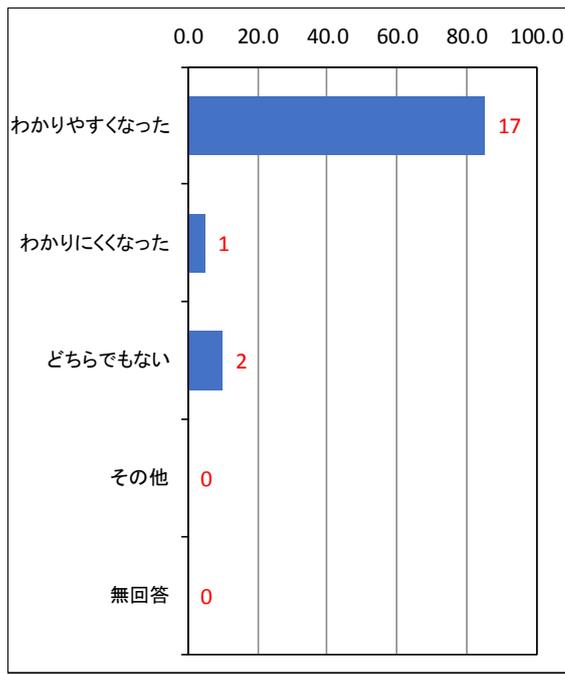
宿泊施設

※図中横軸は%、赤字は件数

問 2. 外国人観光客にとって交通拠点（紀伊田辺駅、本宮大社前、新宮駅、那智駅、紀伊勝浦駅）や主要バス停の案内情報の充実



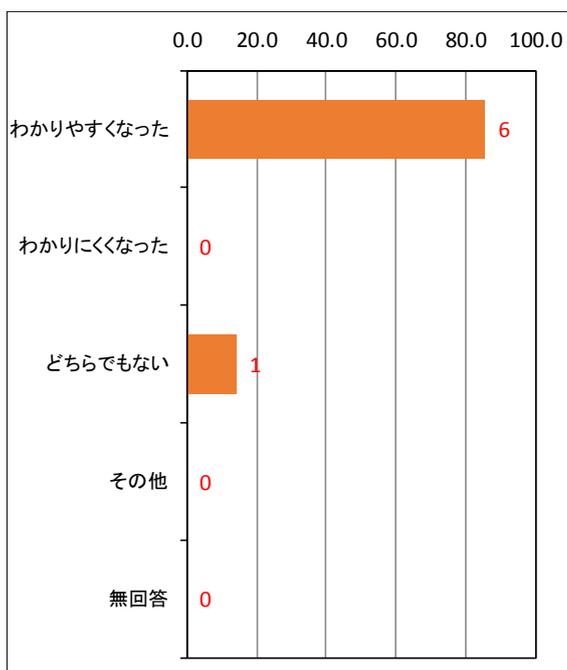
市町・観光協会等



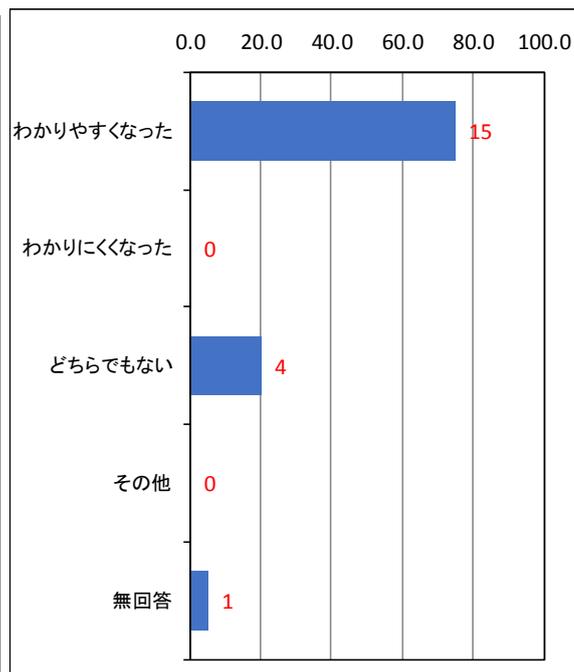
宿泊施設

※図中横軸は%、赤字は件数

問3. 外国人観光客にとって新しい路線図（ルートマップ）



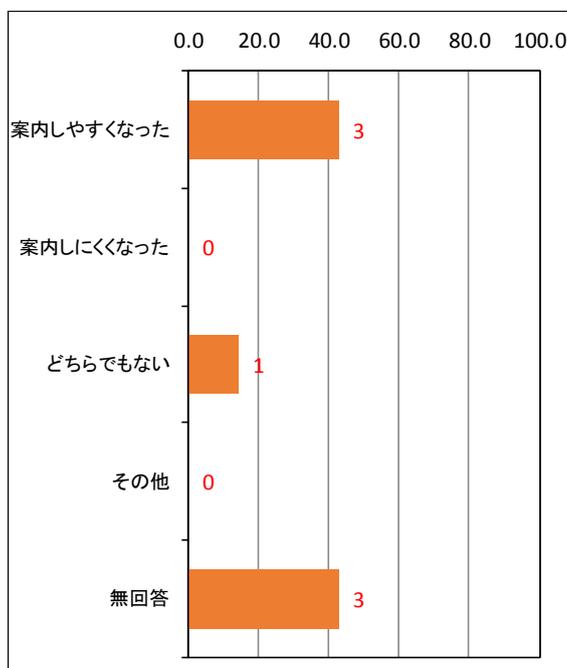
市町・観光協会等



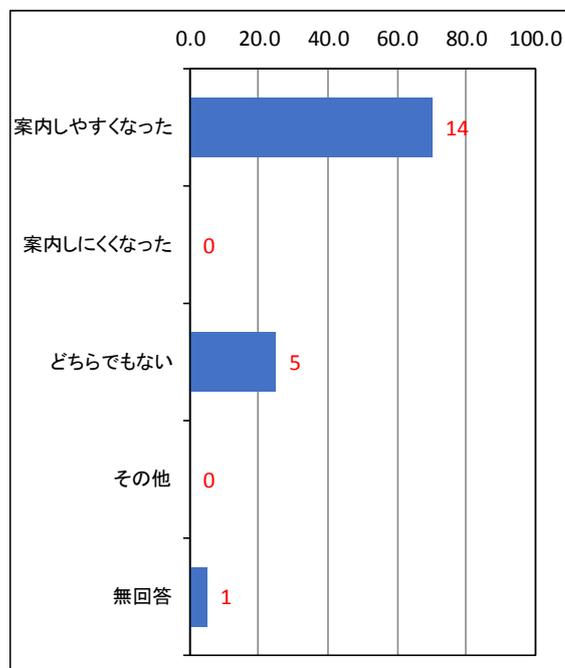
宿泊施設

※図中横軸は%、赤字は件数

問5. 宿泊施設・観光案内所等の皆様が行う外国人観光客へのルート案内（コミュニケーション）



市町・観光協会等



宿泊施設

※図中横軸は%、赤字は件数

問 4. 問 6. 主な自由意見

◆路線図

- 参考例を見る限り、良くなったと思う／カラーで分かりやすいと思う／多分分かりやすく、案内しやすくなったと思う／勝浦から高野山へ行く外国人にルートを聞かれることがあるため、駅名等が示された ルートマップは助かる
- △時刻表やルートマップのピクトの説明を記載した方が良い
- △海外のクレジットカードに対応している ATM を置いている 場所の地図への記載（郵便局や AEON 銀行の ATM など）

◆系統番号

- 外国人観光客の方が系統番号を口にするのをよく見かけるようになった（「明日は No. 51 に乗る」など）／本宮大社前のバス停が 1ヶ所に統一され、系統番号が付与されたことで、外国人にもわかりやすく、案内する側も案内しやすくなった

◆交通拠点での案内

- ▲新宮駅から観光案内所への行き方が分かりにくい（駅改札を出ての掲示板の不足、出口すぐに銅像や観光看板が目線にあるため、その向かいの観光協会が分かりにくい、駅から地面に矢印を書くなどしてほしい）
- ▲紀伊勝浦駅の観光協会は駅のチケット売り場と間違われやすいため、目につく案内看板が欲しい

◆バス停（標柱）など

- ▲昨年度実施された（明光・龍神）と同じく、熊交・奈良交の掲示物を統一してほしい（渡瀬温泉など）
- △どちら向きのバスがどちらの方面かわかりやすく案内してほしい、乗車口の位置に関する案内を標柱に追加／近くの公衆トイレの案内の追加／大型荷物を保管できるスペースの設置、改修

◆バスの乗り換えなど

- △左側通行で海外と逆のため、川湯温泉で発着が多い時間帯等に、方面が分からず乗るべきバスに迷う外国人客がいる
- △新宮発本宮行のバス停が 2 か所あるため、乗り過ごす人がまだ多数いる
- ▲新宮駅からバスに乗り那智駅前で乗り換え那智山に向かう場合、バス停が離れており分かりにくい

◆周遊バス・ルートなど

- ▲一日バスのフリー券（田辺→本宮・新宮・勝浦までのバスの乗り放題チケット）などの導入
- ▲運行本数の追加（本宮町内→川湯温泉や、本宮大社と 3 湯（湯の峰・渡瀬・川湯）1 時間に 1 本巡回、外国人客の繁忙期の春（4・5 月）、秋（10・11 月）増便など）

◆その他

- △国道 311 号線の田辺～本宮間の道路の舗装、白線等の改善・適正管理
- △レンタカーを利用する外国人観光客の受入環境の整備（道路標識等の情報内容・デザイン統一等）
- △登山用品が買える店の場所と行き方についてよく聞かれる

◆今年度の実施事業《検討中》について

問1. 今年度の鉄道、バスの車内環境の実施事業への主な意見

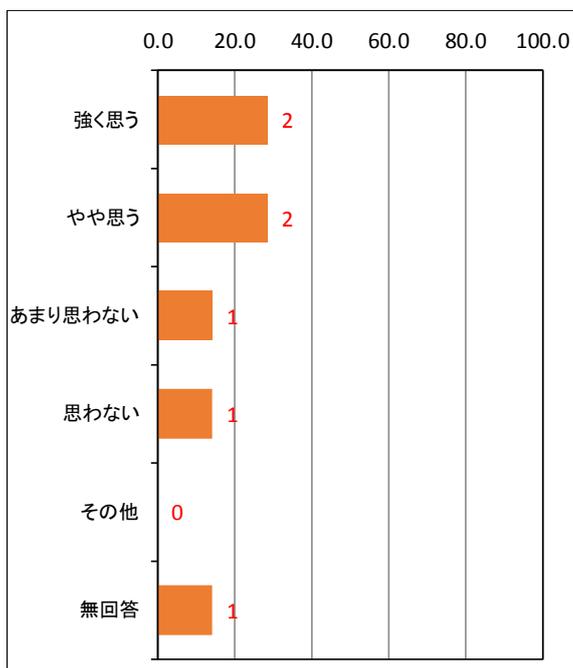
◆車内アナウンス、車内案内

- ・機械式音声で聞き取りにくいものの改善
- ・川湯温泉の停車時の案内改善（田辺方面→川湯温泉で、その先「かめや前」「ふじや前」に停車することを案内してほしい）
- ・JR 特急くろしお号車内アナウンスとして、「那智の滝は紀伊勝浦駅で下車が便利です」と案内してほしい（JR 東海の南紀号で車掌さんが最寄駅を新宮と誤案内され、観光客に不便をかけていることがよくある。JR 東海には報告済。）
- ・外国人への整理券や支払い方法等の説明の掲示

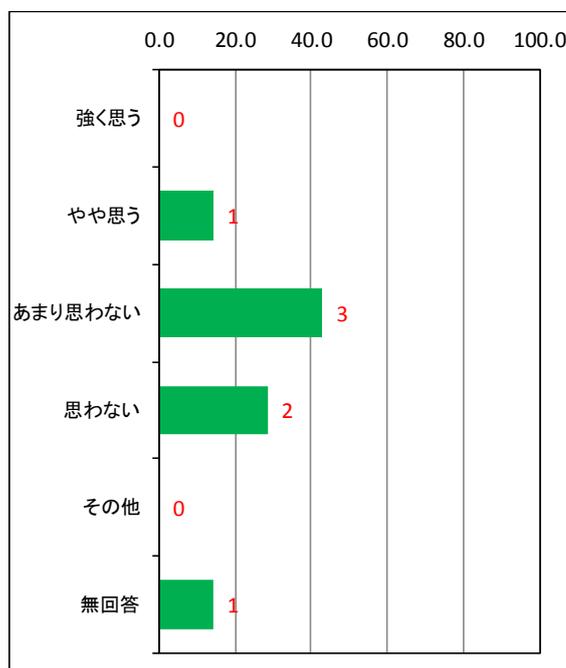
◆車内設備

- ・ICカード等での支払い端末の導入検討
- ・車内 Wi-Fi の導入検討

問2. バス停へのナンバリング・スリーレターコードは必要か（観光案内所のみ）



ナンバリング



スリーレターコード

問 3. バス停へのナンバリング・スリーレターコードへの意見

項目	主な意見
ナンバリング	<ul style="list-style-type: none"> ・各バス停を番号で表示（固定）することは、案内をする側、訪ねる側とも説明しやすい、なにより、外国からの訪問者が認識しやすい ・主要バス停だけでも、熊野エリアへの誘客に効果的だと思う ・日本語が読めない外国人観光客にとって、路線や目的地を探すことが容易になる
スリーレターコード	<ul style="list-style-type: none"> ・どうしても似た名前のコードが出てくるので分かりにくい ・主要バス停のみ使うなら要らない ・スリーレターコードは混乱することもありそう、そこまで必要性は感じない

3.モニター調査（対象：留学生）

1)モニター調査の概要（対象：留学生）

◆調査目的

- 平成29年度の当協議会の事業に関する効果検証や、平成30年度事業計画のうち、「バス車内における案内情報・コミュニケーションの充実」に向けて、鉄道、バスの車内環境（多言語案内、液晶モニターなど）に関するモニター調査を実施した。

◆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
モニター1	20代・男性	オーストラリア	英語
モニター2	30代・女性	フィリピン	英語

◆主なモニター場所

- 鉄道車内：特急くろしおに乗車し、鉄道車内の案内を確認
 ○バス車内：紀伊田辺駅から本宮大社前、新宮駅、那智駅、紀伊勝浦駅などを中心に走る、バス4社の車両の案内を確認

◆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】

- 調査票に基づいて、鉄道・バス車内の案内（例：音声案内、液晶モニター、運賃表、整理券端末など）の分かりやすさのチェックを行い、コメントを記載。
 ○実際に鉄道・バスに乗車し、目的地まで間違えず行くことができるか、その際に必要な情報は十分であったか、また分かりやすかったこと、逆に分かりにくかったことなどのチェックを行い、コメントを記載。

【調査スケジュール】

○平成30年6月9日 ～ 10日

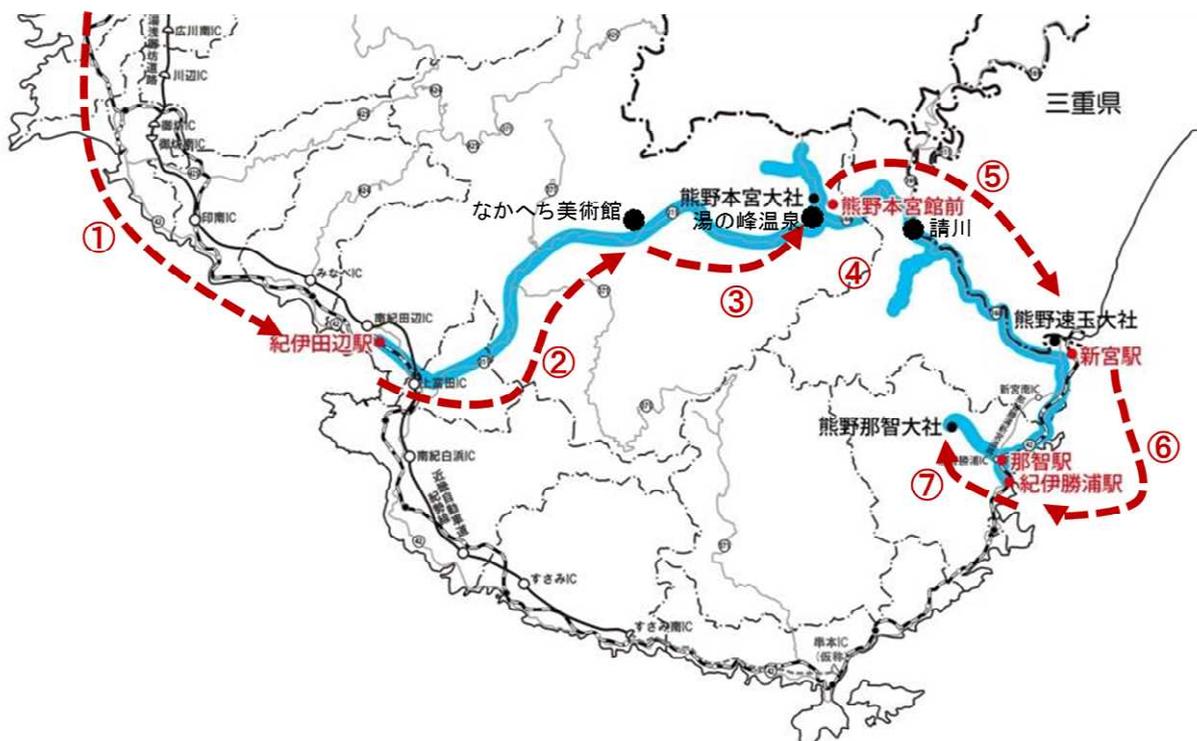
【1日目】

和歌山駅 08:50 → (特急くろしお1号) → 09:58 紀伊田辺駅
 紀伊田辺駅 10:15 → (明光バス91系統) → 11:15 なかへち美術館
 なかへち美術館 12:55 → (龍神自動車81系統) → 13:55 本宮大社前
 本宮大社前 14:23 → (奈良交通301系統) → 15:07 志古
 志古 15:20 → (車) → 15:40 本宮大社前
 本宮大社前 16:10 → (熊野交通51系統) → 17:11 新宮駅
 新宮駅 17:44 → (特急くろしお36号) → 18:01 紀伊勝浦駅

【2日目】

紀伊勝浦駅 08:55 → (熊野交通31系統) → 9:20 那智山
 那智山 10:15 → (車) → 10:30 紀伊勝浦駅

■ 調査ルート



◆モニター調査票

○調査票は、①鉄道内、②バス車内、③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 (H30.6)	
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 (H30.6)	
Name	_____
(Katakana name)	_____
Date of Birth	_____
Nationality	_____
Native Language	_____
Gender	_____
University or School name	_____
滞在期間	_____
居住地	_____
<p>※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鉄道内】

Announcements on trains

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

	Excellent	Good	Fair	Poor	N/A	
【Voice announcements】						
(1-1). Were they helpful?						【Reason】
(1-2). Number of announcements in foreign languages ※For checking its destination, next stop etc.						【Reason】
(1-3). Clarity of the sound in announcements in foreign languages						【Reason】
【Notices】						
(2-1). Were they helpful?						【Reason】
(2-2). Number of foreign language versions ※For checking route maps, emergency exits etc.						【Reason】
(2-3). Readability of texts written in foreign languages						【Reason】

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

3. Please tell us what could be improved or anything else you noticed.
As we are willing to hear your ideas for improvement so please feel free to share them with us.

【参考：①鉄道内（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(鉄道) 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	
(1-1). 【音声】役立ちましたか						【理由】
(1-2). 【音声】外国語放送の量 ※行き先、次の駅名など						【理由】
(1-3). 【音声】外国語放送の聞きやすさ						【理由】
(2-1). 【掲示物】役立ちましたか						【理由】
(2-2). 【掲示物】外国語の量 ※路線図、非常口など						【理由】
(2-3). 【掲示物】外国語の見やすさ						【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. 改善すべき点や、その他お気づきの点についてお聞かせください。
あわせて、改善策についてアイデア等がございましたらお聞かせください。

【②バス車内】

Announcements on buses

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

	Excellent	Good	Fair	Poor	N.A	
【Voice announcements】 (1-1) Were they helpful? (1-2) Number of announcements in foreign languages <small>※For checking its destination, next stop, how to pay (money exchange), local area etc.</small>						【Reason】
(1-3) Clearness of the sound in announcements in foreign languages						【Reason】
【Monitor displays】 (2-1) Were they helpful? (2-2) Number of foreign language versions <small>※For checking its destination, next stop, how to pay (money exchange), local area etc.</small>						【Reason】
(2-3) Readability of texts written in foreign languages						【Reason】
【Notices】 (3-1) Were they helpful? (3-2) Number of foreign language versions <small>※For checking bus maps, fare tables, stop buttons, exchange machine, emergency exits etc.</small>						【Reason】
(3-3) Readability of texts written in foreign languages						【Reason】
(4) Were you able (what helped you) to check the fare?						【Reason】
(5) Were you able (what helped you) to know current stops at each line?						【Reason】
(6) Were you able (what helped you) to know how to get on and off?						【Reason】

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

3. Please tell us what could be improved or anything else you noticed.
Also we are willing to hear your ideas for improvement so please feel free to share them with us.

【参考：②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(バス) 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	
(1-1) 【音声】役立ちましたか						【理由】
(1-2) 【音声】外国語放送の量 <small>※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など</small>						【理由】
(1-3) 【音声】外国語放送の聞きやすさ						【理由】
(2-1) 【液晶モニター】役立ちましたか						【理由】
(2-2) 【液晶モニター】外国語表示の量 <small>※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など</small>						【理由】
(2-3) 【液晶モニター】外国語表示の見やすさ						【理由】
(3-1) 【掲示物】役立ちましたか						【理由】
(3-2) 【掲示物】外国語の量 <small>※路線図、運賃表、降車ボタン、両替機、非常口など</small>						【理由】
(3-3) 【掲示物】外国語の見やすさ						【理由】
(4) 運賃の確認はできましたか(何が役立ったか)						【理由】
(5) 現在地の確認はできましたか(何が役立ったか)						【理由】
(6) 乗降方法の確認はできましたか(何が役立ったか)						【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. 改善すべき点や、その他お気づきの点についてお聞かせください。
あわせて、改善策についてアイデア等がございましたらお聞かせください。

【③その他】

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

	Satisf	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：③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). 整備されたバス停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が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。

2)モニター調査の結果（対象：留学生）

モニター調査の結果を、①鉄道車内、②バス車内、③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鉄道車内

ルート：①和歌山駅 → （特急くろしお1号） → 紀伊田辺駅
⑥新宮駅 → （特急くろしお36号） → 紀伊勝浦駅

1. 鉄道

(1) 音声

○聞き取りやすく、到着前には先に音楽が流れるので音声に注意も向く。
流れるタイミングもすごく良い。

▲全て日本語であるので英語も加えて欲しい。御坊駅で「次は紀伊田辺駅」という日本語案内があったときに、「紀伊田辺駅」は聞こえるので混乱した。

(2) モニター

○表示は鮮明でローマ字表記もある。文字も大きく、ゆっくりと右から左へ流れるのでとても見やすい。

(3) 掲示物

○モニター横のピクトグラムは大きく座席からもはっきり見えた。

①JR西日本

JR和歌山駅～JR紀伊田辺駅

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1).【音声】役立ちましたか		●	●		
(1-2).【音声】外国語放送の量 ※行き先、次の駅停など				●	●
(1-3).【音声】外国語放送の聞きやすさ			●		●
(2-1).【掲示物】役立ちましたか	●●				
(2-2).【掲示物】外国語の量 ※路線図、非常口など	●●				
(2-3).【掲示物】外国語の見やすさ	●●				

⑥JR西日本

新宮駅～紀伊勝浦駅

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1).【音声】役立ちましたか		●			●
(1-2).【音声】外国語放送の量 ※行き先、次の駅停など				●	●
(1-3).【音声】外国語放送の聞きやすさ			●		●
(2-1).【掲示物】役立ちましたか	●	●			
(2-2).【掲示物】外国語の量 ※路線図、非常口など	●	●			
(2-3).【掲示物】外国語の見やすさ	●●				

②バス車内

ルート：②紀伊田辺駅 → (明光バス 91 系統) → なかへち美術館

(1) 音声

- 英語で全てのバス停が案内されていた。日本語の発音は鮮明であった。
- ▲バス停名称が長いところがあり、一度で聞き取ることが難しい。主要な案内だけでも 2 度アナウンスしてくれたらよいのではない。
- ▲市内は距離が詰まっており、英語でのアナウンスが流れるタイミングが遅いと感じる。乗り過ごしてしまうのではないか。
- ▲英語のアナウンスはイントネーションが単調で聞き取りにくい。機械的な話なので、緊急事態をイメージさせる。
- ▲紀伊田辺駅では車外への案内放送がされていたが、音が小さすぎて気がつかなかった。

(2) モニター

- 日本語と英語で案内がされていた。
- ▲文字が小さく、中央より後方では見えない。
- ▲ローマ字表示が少ないし表示時間が短い。JR のように案内を右から左へ流すように表示すると見やすい。

(3) 車内

- ▲前方に主要な停留所と料金案内があったが、文字が小さくて見えない。
- ▲停車ボタンが頭の上にあって気がつかなかった。

(4) その他

- Wi-Fi はとても便利。
- 観光案内所の方の英語での案内がとても良かった。

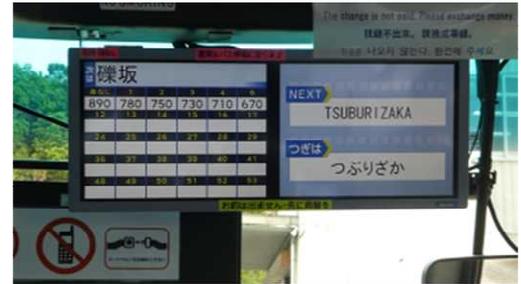
②明光バス

紀伊田辺駅～なかへち美術館

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1). 【音声】役立ちましたか	●			●	
(1-2). 【音声】外国語放送の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など	●	●			
(1-3). 【音声】外国語放送の聞きやすさ		●●			
(2-1). 【液晶モニター】役立ちましたか		●	●		
(2-2). 【液晶モニター】外国語表示の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など		●	●		
(2-3). 【液晶モニター】外国語表示の見やすさ			●	●	
(3-1). 【掲示物】役立ちましたか		●●			
(3-2). 【掲示物】外国語の量 ※路線図、運賃表、降車ボタン、両替機、非常口など		●	●		
(3-3). 【掲示物】外国語の見やすさ			●●		
(4). 運賃の確認はできましたか(何が役立ったか)	●●				
(5). 所在地の確認はできましたか(何が役立ったか)	●				●
(6). 乗降方法の確認はできましたか(何が役立ったか)	●				●



車内の様子



モニター



掲示物 (Wi-Fi)



整理券発券機、車内掲示物



停車ボタン

ルート：③なかへち美術館 → (龍神自動車 81 系統) → 湯の峰温泉

(1) 音声

○英語で全てのバス停が案内されていた。案内のタイミングも良かった。

▲音声がとても小さくて聞き取れなかった。

(2) モニター

○日本語と英語で案内がされていた。

▲文字が小さく、中央より後方では見えない。

▲ローマ字表示が少ないし表示時間が短い。JR のように案内を右から左へ流すように表示すると見やすい。

(3) 車内

○車内には多数英語での案内があった。1 枚で注意点がまとまったものがあり、とても分かりやすかった。

○入口の整理券の部分に案内があった。表示は小さかったが、整理券という習慣がないので、乗車する際に英語でも案内があると良い。

▲子供運賃も記載があったが、年齢・運賃が分からなかった。

(4) その他

○Wi-Fi はとても便利。

○なかへち美術館前はバス停に案内がしっかりされており、特に主要停留所案内で時刻や料金を確認できてよかった。

▲バス停は丸いものというイメージなので、四角いバス停に気がつかなかった。

③龍神バス

なかへち美術館～湯の峰温泉

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1). 【音声】役立ちましたか	●	●			
(1-2). 【音声】外国語放送の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など	●	●			
(1-3). 【音声】外国語放送の聞きやすさ		●	●		
(2-1). 【液晶モニター】役立ちましたか		●●			
(2-2). 【液晶モニター】外国語表示の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など		●			●
(2-3). 【液晶モニター】外国語表示の見やすさ				●	●
(3-1). 【掲示物】役立ちましたか	●●				
(3-2). 【掲示物】外国語の量 ※路線図、運賃表、降車ボタン、両替機、非常口など	●●				
(3-3). 【掲示物】外国語の見やすさ	●●				
(4). 運賃の確認はできましたか(何が役立ったか)	●		●		
(5). 所在地の確認はできましたか(何が役立ったか)	●	●			
(6). 乗降方法の確認はできましたか(何が役立ったか)	●	●			



車内の様子



モニター



掲示物(注意喚起)



乗降口の表示



整理券の案内

ルート：④本宮大社前 → (奈良交通 301 系統) → 請川

(1) 音声

- 聞きやすい音声であった。
- ▲日本語しかアナウンスがなかった。

(2) モニター

- 日本語と英語で案内がされていた。
- ▲文字が小さく、中央より後方では見えない。
- ▲ローマ字表示が少ないし表示時間が短い。JR のように案内を右から左へ流すように表示すると見やすい。

(3) 車内

- 日本語で床面に注意案内がされており親切と感じる。
- ▲日本語の案内がほとんどであった。もっと英語での案内を増やして欲しい。

(4) その他

- 車内はモダンできれいであった。
- 本宮大社前はバス停に案内がしっかりされており、特に主要停留所案内で時刻や料金を確認できてよかった。

④奈良交通

本宮大社前～請川

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1). 【音声】役立ちましたか		●		●	
(1-2). 【音声】外国語放送の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など				●	●
(1-3). 【音声】外国語放送の聞きやすさ				●	●
(2-1). 【液晶モニター】役立ちましたか		●		●	
(2-2). 【液晶モニター】外国語表示の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など		●		●	
(2-3). 【液晶モニター】外国語表示の見やすさ				●	●
(3-1). 【掲示物】役立ちましたか			●	●	
(3-2). 【掲示物】外国語の量 ※路線図、運賃表、降車ボタン、両替機、非常口など			●●	●	
(3-3). 【掲示物】外国語の見やすさ		●		●	
(4). 運賃の確認はできましたか(何が役立ったか)	●			●	
(5). 現在地の確認はできましたか(何が役立ったか)	●	●			
(6). 乗降方法の確認はできましたか(何が役立ったか)	●	●			



車内の様子



整理券発券機



モニター



運賃箱



停車ボタン



乗降口の表示

ルート：⑤本宮大社前 → (熊野交通 51 系統) → 新宮駅
 ⑦紀伊勝浦駅 → (熊野交通 31 系統) → 那智山

(1) 音声

- すべてではないが、主要箇所では英語での案内があった。
- 聞き取りやすいアナウンスであった。特に、“ご案内です”という入りからアナウンスが始まるので注意して聞くことができた。
- 2回続けてアナウンスがあるので聞きやすかった。
- 新宮駅に到着した際に流れるアナウンスはとても分かりやすかった。

(2) モニター

- 日本語と英語で案内がされていた。
- 文字が大きく、シンプルで見やすかった。パッと見て理解できた。
- バス停名が JR のように案内を右から左へ流すように表示されており見やすい。
- ポイントで目的地、両替の案内があつて良い。

(3) 車内

- ▲車内の掲示物はほとんどなかった。他社と比べてもとても少ない。
- ▲禁煙の表示は漢字のみで、ピクトグラムも含めた表示が必要。

(4) その他

- 本宮大社前はバス停に案内がしっかりされており、特に主要停留所案内で時刻や料金を確認できてよかった。
- ▲紀伊勝浦駅のバス乗り場のコインロッカーは英語での記載がない。

⑤熊野交通

本宮大社前～新宮駅

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1). 【音声】役立ちましたか		●			●
(1-2). 【音声】外国語放送の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など		●			●
(1-3). 【音声】外国語放送の聞きやすさ		●			●
(2-1). 【液晶モニター】役立ちましたか	●	●			
(2-2). 【液晶モニター】外国語表示の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など		●		●	
(2-3). 【液晶モニター】外国語表示の見やすさ	●	●			
(3-1). 【掲示物】役立ちましたか			●		●
(3-2). 【掲示物】外国語の量 ※路線図、運賃表、降車ボタン、両替機、非常口など				●	●
(3-3). 【掲示物】外国語の見やすさ				●	●
(4). 運賃の確認はできましたか(何が役立ったか)	●	●			
(5). 現在地の確認はできましたか(何が役立ったか)	●	●			
(6). 乗降方法の確認はできましたか(何が役立ったか)	●	●			

⑦熊野交通

紀伊勝浦駅～那智山

	大変満足	満足	やや不満	不満	不明
(1-1).【音声】役立ちましたか		●●			
(1-2).【音声】外国語放送の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など			●		●
(1-3).【音声】外国語放送の聞きやすさ	●				●
(2-1).【液晶モニター】役立ちましたか	●	●			
(2-2).【液晶モニター】外国語表示の量 ※行き先、次のバス停、運賃の支払い方(両替)、周辺案内など		●			●
(2-3).【液晶モニター】外国語表示の見やすさ	●●				
(3-1).【掲示物】役立ちましたか		●	●		
(3-2).【掲示物】外国語の量 ※路線図、運賃表、降車ボタン、両替機、非常口など		●		●	
(3-3).【掲示物】外国語の見やすさ				●	●
(4). 運賃の確認はできましたか(何が役立ったか)	●	●			
(5). 現在地の確認はできましたか(何が役立ったか)	●				●
(6). 乗降方法の確認はできましたか(何が役立ったか)	●				●



車内の様子



運賃表示



モニター



掲示物(注意喚起)



乗降口の表示

整理券
発券機運賃箱
両替機

③その他

交通拠点：新宮駅

- 新宮駅でバスを降りてから、駅がどこにあるか分からない。バス乗り場に駅の案内がない。
- 新宮駅は日本語でしか駅名が書いていない。駅かどうか分からない。ショッピングセンターかと思った。
- 液晶モニターの行き先（名古屋、新大阪等）が切符売り場の路線図にない。一致していない。
- （その他）
- 観光案内所（・バス停）までの案内表示を充実できないか。

■新宮駅（バス停側）



■新宮駅（駅側）



■新宮駅（構内）



4. アンケート調査・モニター調査の結果から見た課題のまとめ

- (1) 交通拠点
 - ・新宮駅の駅とバス乗り場（・観光案内所）の誘導の改善してほしいこと。
 - ・那智駅での乗換バス停が離れており分かりにくいので改善してほしいこと。
- (2) バス停・バス停掲示板のモデル整備
 - ・熊野交通・奈良交通のも掲示物の統一してほしいこと。
 - ・ナンバリング、スリーレターコードの導入は意見が分かれていること。
- (3) バス車内における案内情報・コミュニケーションの充実
 - ア. 音声
 - ・音声小さく聞き取りにくいバスもあり、音量の改善が必要であること。
 - ・アナウンスを流すタイミングや、2回繰り返して流す、イントネーションなど内容の改善が必要であること。
 - ・英語のアナウンスは必要であること（モニターや掲示物と合わせた案内）。
 - イ. モニター
 - ・バス車内のどこからでも認識できるように、文字サイズなどの改善が必要であること。
 - ・ローマ字表示の表示時間の延長など改善が必要であること。
 - ウ. 掲示物
 - ・日本語だけでなく英語での車内マナー等の案内を充実する必要があること。
 - ・乗車時（前）の整理券に関する案内をわかりやすく伝える必要があること。
 - ・小さく見にくい案内もあるため、文字サイズの拡大・ピクトグラムの活用などの改善が必要であること。
- (4) その他
 - ・フリー乗車券の検討、温泉を巡回する運行本数の拡大