

県内インバウンド対応状況調査結果

県内の主要観光施設・団体を対象に、訪日外国人旅行者の受入基盤・体制の現状について、アンケート調査を実施。

調査結果の概要については、以下の通り。

1 総括

- (1) 訪日外国人の受入基盤の整備と外国人旅行者数には正の相関関係がみられる。
- (2) 県内で比較的整備が進んでいる地域は一部地域にとどまっている。
- (3) 外国語による広報は一定進んでいるが、多言語表示の整備が総じて遅れている。全体として低い評価（平均評価 1.76）にとどまっており、さらなる受入基盤・体制の整備が求められる。

[アンケート調査の概要]

- (1) 調査期間：平成 31 年 3 月 28 日～平成 31 年 4 月 24 日
- (2) 対象施設：県内 76 施設・団体（有効回答：51 施設・団体）
- (3) 調査項目：

調査項目・質問	
1	外国語の誘導看板・サイン等の状況
①	主要ターミナル（駅・バス停等）からの誘導はわかりやすいか
②	施設を示す看板等はわかりやすいか
2	外国語による広報の状況
①	多言語でのパンフレットの提供
②	多言語でのWEBでのPRがあるか
③	動画の提供があるか
④	SNSの活用（フェイスブック等）
⑤	多言語PR・WEB作成等における外国人の関与
3	外国人観光客のためのサービス状況
①	事前予約ができるか
②	解説板等がわかりやすいものになっているか
③	多言語スタッフ、ガイドがいるか
④	音声ガイドの導入
⑤	入場料等のキャッシュレス対応
⑥	独自の体験型プログラム等があるか
⑦	ハラール、ベジタリアン等対応（飲食施設のみ）
4	その他の外国人観光客受入れの推進状況
①	宿泊施設との連携
②	他の観光施設との連携

2 アンケート結果の分析

(1) 地域別

- ① 地域別では、神戸（平均評価 2.59）や中播磨（同 2.53）の評価が高く、比較的整備が進んでいると考えられる
- ② 一方で、西播磨（平均評価 1.10）や北播磨（同 1.13）では低い結果となった。

(2) 項目別

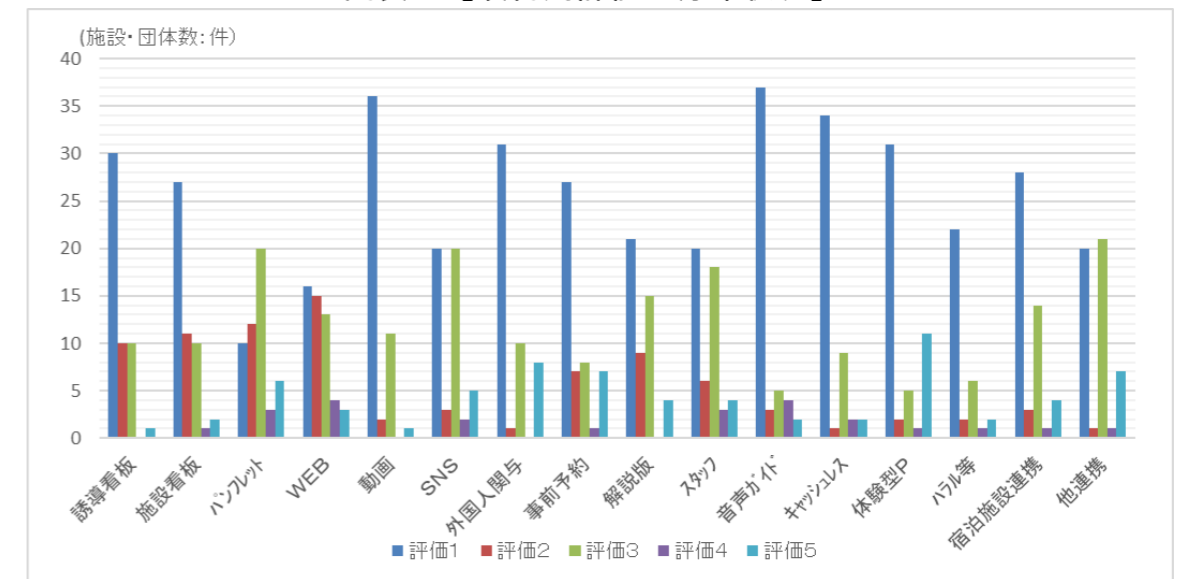
- ① 項目別では、SNS の活用（平均評価 2.21）や多言語パンフレットの提供（同 2.20）、WEB（同 1.96）などの外国語による広報は高い評価を得た。
- ② 一方で、音声ガイド（平均評価 1.34）、多言語看板（同 1.35）、施設看板（同 1.52）など多言語表示が低い評価となったが、多言語スタッフ・ガイド（同 1.95）については比較的高かった。
- ③ 体験型プログラムや外国人関与は、取組が進んでいる施設等とそうでない施設等の二極化がみられる。

図表 1 【地域別・項目別評価の平均】

地域	多言語看板・サイン		外国語による広報状況					外国人観光客へのサービス状況							受入推進状況		地域別平均
	誘導看板	施設看板	パンフレット	WEB	動画	SNS	外国人関与	事前予約	解説版	スタッフ	音声ガイド	キャッシュレス	体験型P	ハラール等	宿泊施設連携	他連携	
神戸	2.38	2.44	3.31	3.00	1.93	2.73	3.13	2.47	2.87	2.94	2.19	2.00	2.87	2.27	2.00	2.88	2.59
阪神南	1.60	1.60	2.20	1.80	1.40	1.60	1.40	1.80	1.80	1.80	1.60	1.50	1.80	2.00	1.80	1.80	1.72
阪神北	1.00	1.00	1.00	1.50	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.22
東播磨	1.00	1.33	2.67	2.00	1.00	1.00	1.00	1.67	1.67	2.00	1.00	1.00	1.33	-	1.00	1.00	1.38
北播磨	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.67	1.00	1.00	1.00	1.33	1.00	1.00	1.00	1.67	1.33	1.00	1.13
中播磨	1.83	2.17	3.33	3.17	1.50	2.83	2.00	2.60	2.67	3.00	1.50	2.33	2.33	3.00	2.83	3.33	2.53
西播磨	1.00	1.00	1.33	1.00	1.67	1.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.10
但馬	1.43	1.43	3.43	1.43	1.43	2.57	2.14	2.57	1.86	2.43	2.14	1.33	1.86	1.00	2.29	2.86	2.01
丹波	1.25	2.25	1.75	2.75	1.50	3.00	1.75	1.75	1.75	2.00	1.00	2.00	3.50	1.00	2.25	3.25	2.05
淡路	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.88
項目別平均	1.35	1.52	2.20	1.96	1.44	2.21	1.64	1.89	1.76	1.95	1.34	1.52	1.87	1.55	1.85	2.11	1.76

各項目について 5段階で自己評価 5・・・よくできている 4・・・概ねできている
3・・・一部できている 2・・・あまりできていない 1・・・できていない

図表 2 【項目別評価の分布状況】



(3) 効果

各施設の平均評価と年間外客数の関係を調べたところ、両者には緩やかな正の相関関係がうかがえる。

図表 3 【各施設の平均評価と年間外客数の相関】

