

# オリンピック・パラリンピック開催に向けた 移動と交通に関する基礎調査

「移動者側ニーズ調査」結果概要版

平成28年6月

(公財)交通エコロジー・モビリティ財団



－ 目 次 －

1. ニーズ調査の実施概要 .....	1
2. 主な質問事項に対する回答の結果整理 .....	3
2. 1 一般利用者/高齢者/障害者へのアンケート調査 .....	3
2. 2 外国人旅行者へのアンケート調査 .....	13

注) 本概要版は、平成 27 年度調査のうち、「移動者側のニーズ調査」に係る部分を対象に調査成果の概要をとりまとめたものである。



## 1. ニーズ調査の実施概要

本調査は、首都圏在住の①一般利用者、②高齢者（70歳以上）、③障害者の方に加え、④羽田空港や成田空港を利用する外国人旅行者の方を対象に、鉄道、バス等の公共交通を利用した移動に対するニーズ調査を実施した。

各調査の実施概要（調査対象者の条件設定、調査方法、調査実施時期、回収票数、主な質問事項）は表1～表2に示すとおりである。

表1 調査対象者の条件設定・調査方法・調査実施時期・回収票数

区分	調査対象者の条件及び調査方法	調査実施時期	回収票数
一般利用者	<b>【調査対象者】</b> ・首都圏(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県)在住の15～65歳の方 ・日常的に公共交通を利用して外出する方(電車又はバスを週1回以上利用) <b>【調査方法】</b> ・調査会社の登録モニターを活用した Web アンケート調査	H28.2.12(水) ～H28.2.15(金)	300票 【県別回収票数】 東京都:150票 神奈川県:50票 埼玉県:50票 千葉県:50票
高齢者	<b>【調査対象者】</b> ・首都圏(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県)在住の70歳以上の方 ・ご自身もしくはは同伴者と日常的に公共交通を利用して外出する方(電車又はバスを週1回以上利用) <b>【調査方法】</b> ・調査会社の登録モニターを活用した Web アンケート調査	H27.11.18(水) ～H27.11.20(金)	300票 【県別回収票数】 東京都:150票 神奈川県:50票 埼玉県:50票 千葉県:50票
障害者	<b>【調査対象者】</b> ・首都圏(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県)在住の障害者の方等 <b>【調査方法】</b> ・障害者団体を介してアンケート調査票を配布し、郵送・メール等で回収 ・イベント開催時において、アンケート調査票を配布し、郵送・メール等で回収 ※障害者の主な配布先としては知的障害者の団体が多くを占めた	H27.11 月中旬 ～H28.2 月上旬	184票 【県別回収票数】 東京都:138票 神奈川県:17票 埼玉県:17票 千葉県:10票 栃木県:2票
外国人旅行者	<b>【調査対象者】</b> ・羽田空港、成田空港で出国待ちをする外国人旅行者の方 <b>【調査方法】</b> ・調査員による対面式の聞き取り調査	羽田空港： H27.10.21(水) 成田空港： H27.10.28(水)	145票

表2 主な質問事項

区分	主な質問事項
<p>一般利用者/ 高齢者/ 障害者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鉄道やバスで行き慣れない場所に行く際の工夫</li> <li>・安心して鉄道やバスを利用するために必要なサービスや対応</li> <li>・普段利用する鉄道、バスの評価（表示の見やすさ、案内の分かりやすさ、他の乗客の協力や配慮、係員や運転士の対応、施設や設備環境 等）</li> <li>・困っている人を見かけたときの対応（※一般利用者だけに質問）</li> <li>・鉄道やバスの優先席、鉄道駅のエレベーターに対する利用意識（※一般利用者だけに質問）</li> <li>・オリンピック・パラリンピック開催時における鉄道やバスでの移動に対する期待や不安</li> <li>・オリンピック・パラリンピック開催時におけるボランティア参加意向 等</li> </ul>
<p>外国人 旅行者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出発前（入国前）に情報収集した項目や情報源、情報の充実度</li> <li>・日本到着直後の移動手段、移動の分かりやすさや対応の評価</li> <li>・日本旅行中に利用した公共交通の評価（案内の分かりやすさ、運賃体系や切符購入の分かりやすさ、係員の対応、施設や設備環境 等）</li> <li>・日本旅行中に情報収集した項目や情報源、国内情報の充実度 等</li> </ul>

## 2. 主な質問事項に対する回答の結果整理

### 2.1 一般利用者/高齢者/障害者へのアンケート調査

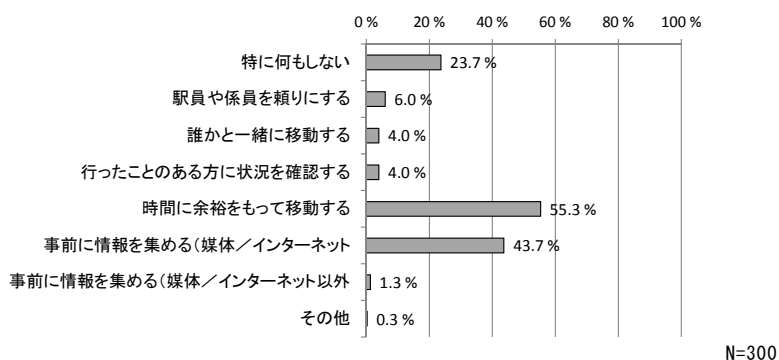
#### (1) 鉄道やバスで行き慣れない場所に行く際の工夫

問. 鉄道やバスで行き慣れない場所に行く際に、工夫していることを教えてください。

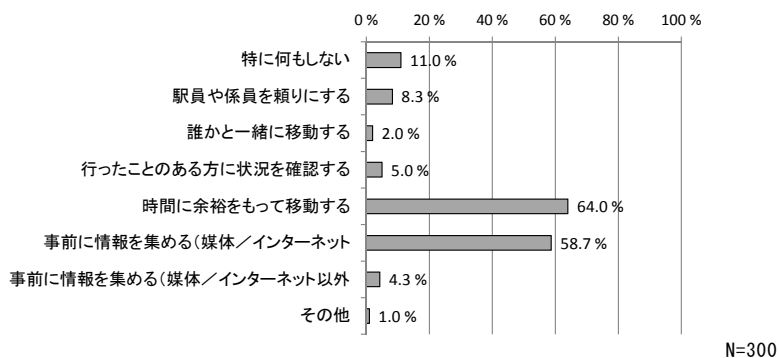
(複数選択可)

- 一般利用者、高齢者は、「時間に余裕をもって移動する」、「インターネットで事前に情報を集める」という工夫が上位を占めている。
- 障害者は、一般利用者や高齢者に比べ、「特に何もしない」の回答割合が低く、「誰かと一緒に移動する」、「駅員や係員を頼りにする」等、行き慣れない場所に行く際に様々な工夫を行っている。

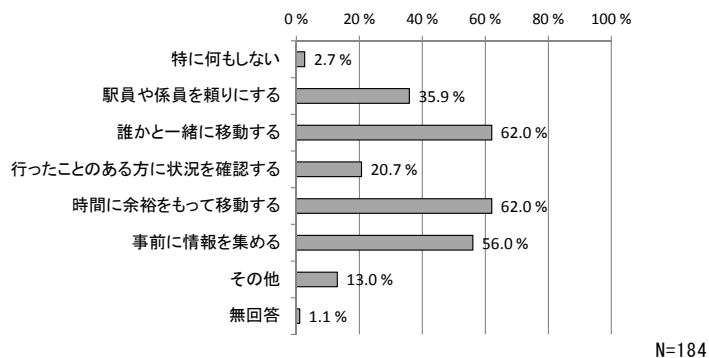
#### 【一般利用者】



#### 【高齢者】



#### 【障害者】



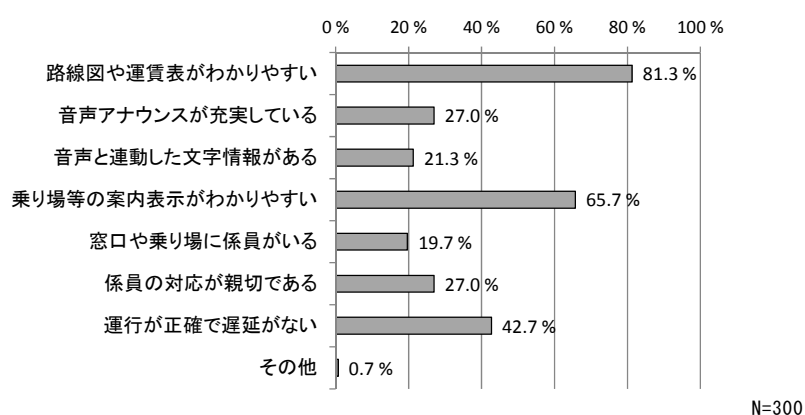
## (2) 安心して鉄道やバスを利用するために必要なサービスや対応

問. 安心して鉄道やバスを利用するために、必要なサービスや対応を教えてください。

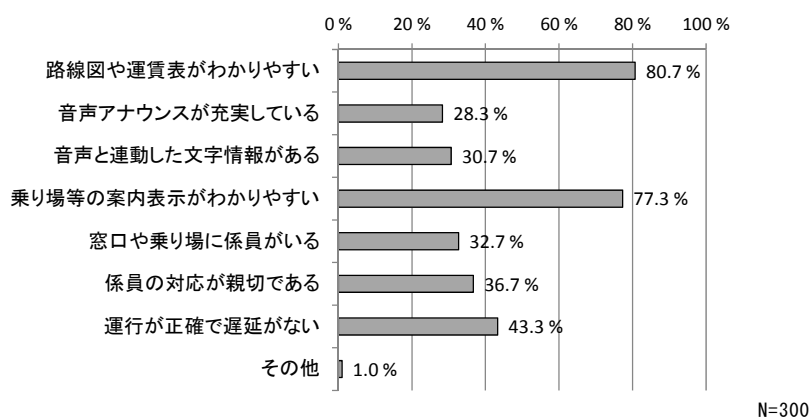
(複数選択可)

- 一般利用者、高齢者は、「路線図や運賃表がわかりやすいこと」、「乗り場等の案内表示がわかりやすいこと」を挙げる回答が上位を占める。特に、高齢者は一般利用者 に比べ、各項目の回答割合が高く、きめ細かなサービスや対応が求められている。
- 障害者では、「窓口や乗り場に係員がいること」、「係員が親切であること」、「乗り場 等の案内表示がわかりやすいこと」を挙げる回答が上位を占め、人的対応による移 動支援を求めるニーズが高い。

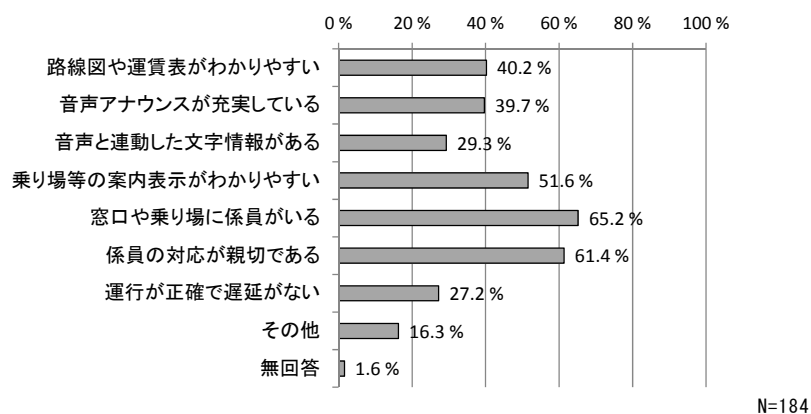
### 【一般利用者】



### 【高齢者】



### 【障害者】





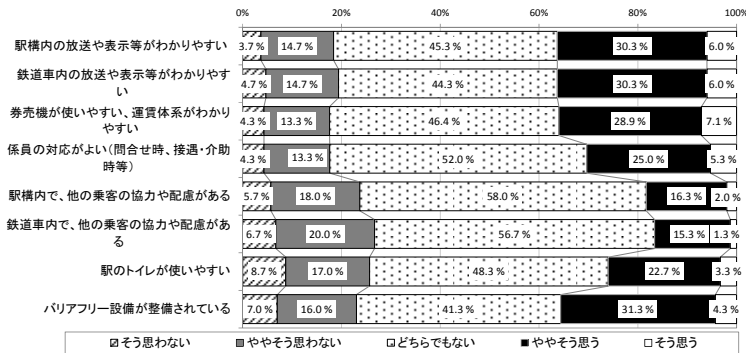
(3) 普段利用する鉄道、バスの評価（表示の見やすさ、案内の分かりやすさ、他の乗客の協力や配慮、係員や運転士の対応、施設や設備環境等）

問. 現在の「鉄道（通勤鉄道、地下鉄）」の評価として、普段、利用している路線を思い浮かべて、お答えください。（項目ごとに、最もあてはまるものを1つ選択）

- 一般利用者は、各項目ともに「どちらでもない」という回答割合が高いのに対し、高齢者は、肯定的評価（「そう思う」、「ややそう思う」）の割合が高い傾向にある。
- 一般利用者、高齢者ともに、「駅構内、鉄道車内での他の乗客の協力や配慮がある」という項目に対する評価が低い。
- 障害者では、「バリアフリー施設が整備されている」という項目は比較的高評価である。「駅のトイレが使いやすい」、「駅構内、鉄道車内での他の乗客の協力や配慮がある」という項目は、肯定的評価と否定的評価が一定の割合を占め、評価が分かれた。

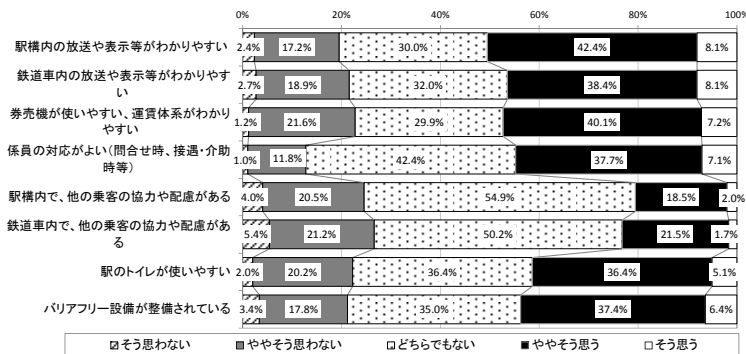
※項目「券売機が使いやすい、運賃体系がわかりやすい」についてはICカード利用者は回答不要としたため、無回答が多い  
※グラフは無回答を除いて作成

【一般利用者】



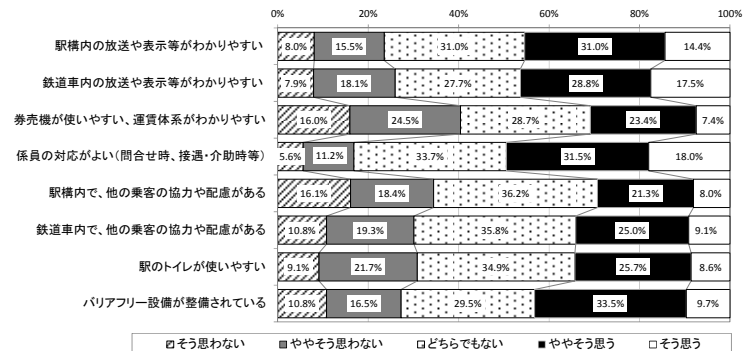
N=300

【高齢者】



N=297

【障害者】



N=174

N=177

N=94

N=178

N=174

N=176

N=175

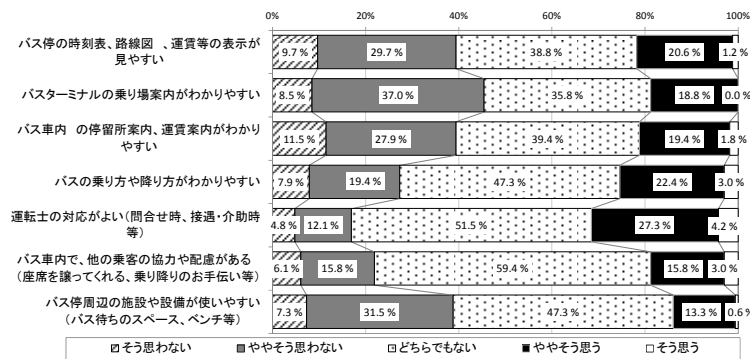
N=176

問. 現在の「バス（都市内の路線バス）」の評価として、普段、利用している路線を思い浮かべて、お答えください。（項目ごとに、最もあてはまるものを1つ選択）

- 一般利用者、高齢者、障害者ともに、「バス停の時刻表、路線図、運賃等の表示が見やすい」「バスターミナルの乗り場案内がわかりやすい」「バス車内の停留所案内、運賃案内がわかりやすい」「バス停周辺の施設や設備が使いやすい」という項目に対して否定的評価（「そう思わない」、「ややそう思わない」）の割合が高い。
- 「運転士の対応がよい」という項目について、一般利用者、高齢者は比較的肯定的評価の割合が高いが、障害者は肯定的評価と否定的評価が一定の割合を占め、評価が分かれた。
- バスに対する評価は、鉄道の評価に比べて、全般的にやや低評価である。

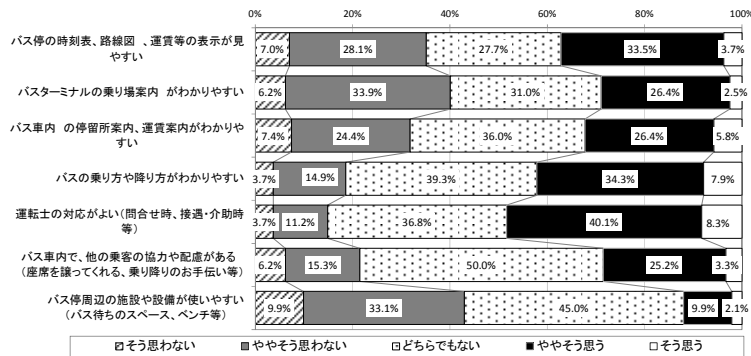
※グラフは無回答を除いて作成

【一般利用者】



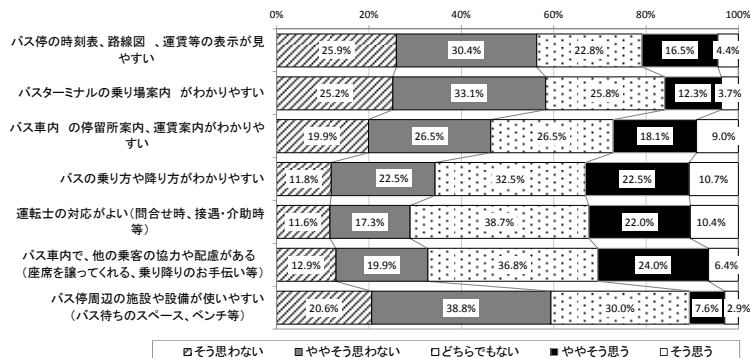
N=165

【高齢者】



N=242

【障害者】



N=158

N=163

N=166

N=169

N=173

N=171

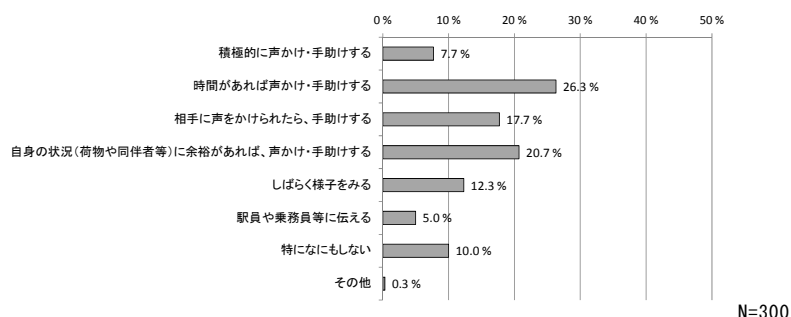
N=170

#### (4) 困っている人を見かけたときの対応【一般利用者のみ回答】

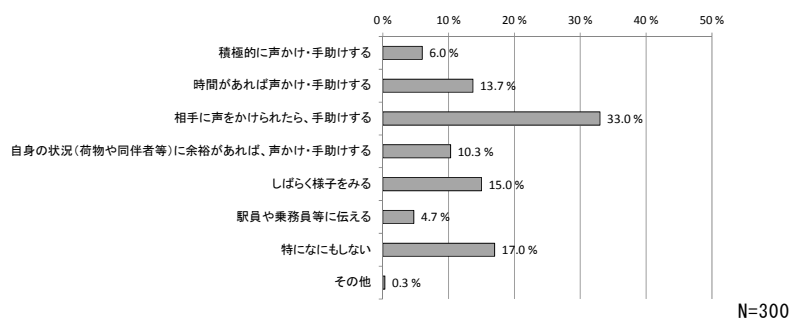
問. 現在の鉄道やバスの評価として、普段、利用している路線を思い浮かべて、お答えください。(項目ごとに、最もあてはまるものを1つ選択)

- 困っている“移動制約者”を見かけたとき、「時間があれば声かけ・手助けする」という回答割合が最も高い。次いで、「自身の状況に余裕があれば声かけ・手助けする」、「相手に声をかけられたら手助けする」の順に回答割合が高い。
- 困っている“外国人”を見かけたときでは、「相手に声をかけられたら、手助けする」、「特に何もしない」という回答が上位を占め、対応が消極的となる傾向が見られる。
- 周辺の地理に不慣れなど、他に困っている人を見かけたときでは、外国人への対応と同様に、「相手に声をかけられたら、手助けする」という回答割合が最も高い。

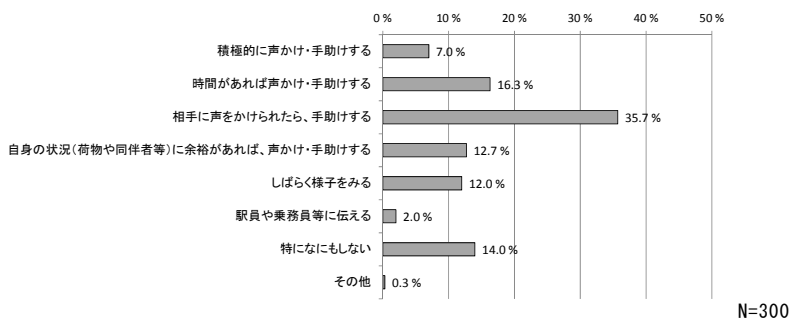
##### 【困っている移動制約者を見かけたときの対応】



##### 【困っている外国人を見かけたときの対応】



##### 【周辺の地理に不慣れなど、他に困っている人を見かけたときの対応】



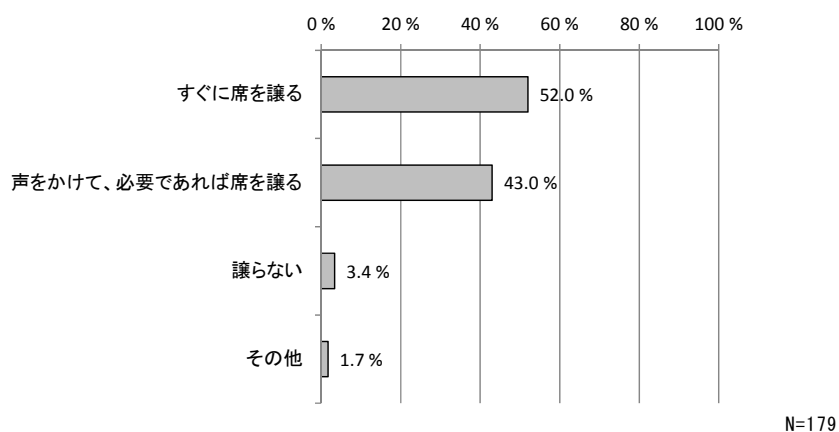
## (5) 鉄道やバスの優先席、鉄道駅のエレベーターに対する利用意識

### 【一般利用者のみ回答】

問. 鉄道やバスの優先席に座っている時、あとから優先席が必要な人が来たらどうしますか。(最もあてはまるものを1つ選択)

※本質問は普段、「優先席がすいていれば迷わず利用する」「鉄道やバスの車内がすいていれば利用する」という方のみが回答

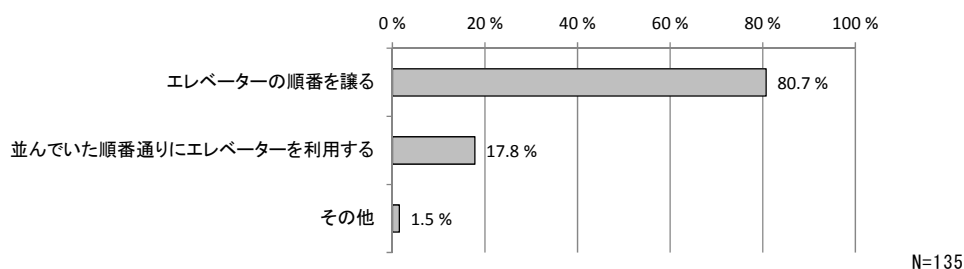
■「すぐに席を譲る」、「声をかけて、必要であれば席を譲る」という回答割合を合わせると約95%にも達し、“席を譲る意識”が非常に高い。



問. 鉄道駅でエレベーターに並んでいる時、あとからエレベーターの利用が必要な人(車いす、ベビーカー等)が来たらどうしますか。(最もあてはまるものを1つ選択)

※本質問は普段、「子供を連れている、もしくは要介助者と一緒に移動することが多いためエレベーターを利用する」「エレベーターがすいていれば利用する」という方のみが回答

■「エレベーターの順番を譲る」という回答割合が80.7%であり、“順番を譲る意識”が非常に高い。

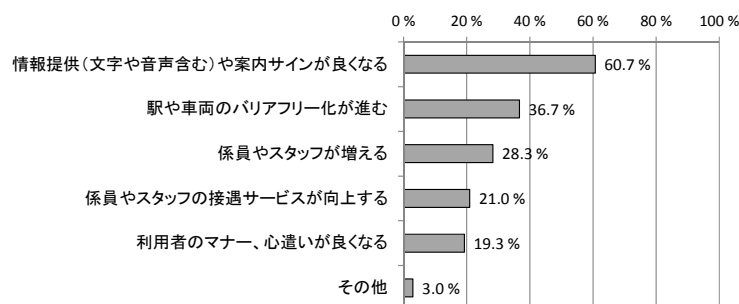


(6)オリンピック・パラリンピック開催時における鉄道やバスによる移動に対する期待や不安

問. オリンピック・パラリンピックの時は駅などで混雑が予測されます。これに伴い、どのようなことが考えられますか。（“期待すること”を上位2つまで選択可）

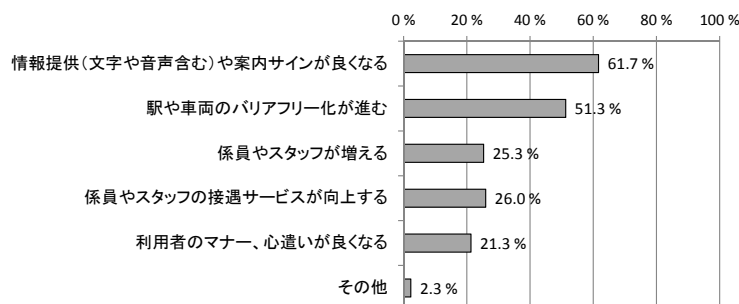
- 一般利用者は、「情報提供や案内サインが良くなる」ことへの期待が最も高い。
- 高齢者は、「情報提供や案内サインが良くなる」ことへの期待に加え、「駅や車両のバリアフリー化が進む」ことへの期待も高い。
- 障害者は、「情報提供や案内サインが良くなる」ことへの期待よりも、「駅や車両のバリアフリー化が進む」こと、「係員やスタッフの接客サービスが向上する」ことへの期待が高い。
- 一般利用者、高齢者、障害者それぞれの状況・立場に応じ、期待する事柄に傾向の違いが見られる。

【一般利用者】



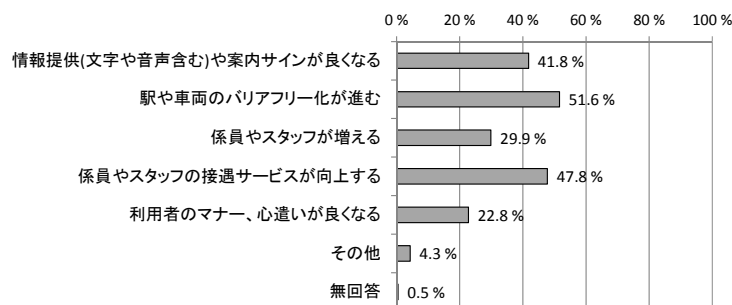
N=300

【高齢者】



N=300

【障害者】

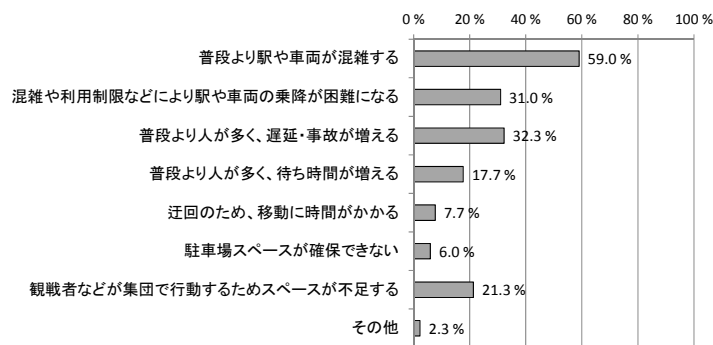


N=184

問. オリンピック・パラリンピックの時は駅などで混雑が予測されます。これに伴い、  
 どのようなことが考えられますか。（“心配すること”を上位2つまで選択可）

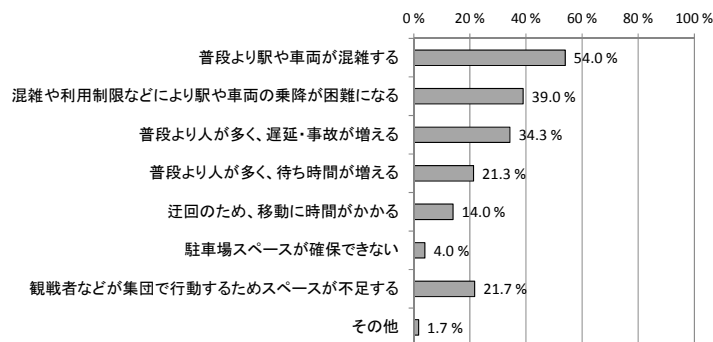
- 一般利用者、高齢者、障害者ともに、「普段より駅や車両が混雑する」ことを心配・不安にあげる回答割合が最も高い。
- 特に、障害者は「普段より駅や車両が混雑する」ことへの心配・不安の回答割合が一般利用者や高齢者に比べて高い傾向にある。加えて、「混雑や利用制限などにより駅や車両の乗降が困難になる」ことへの心配・不安の回答割合も高い。

【一般利用者】



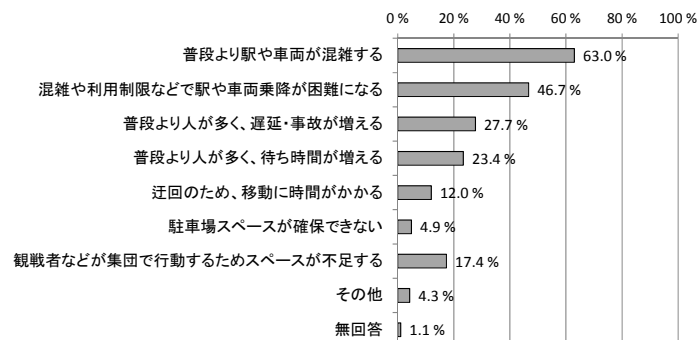
N=300

【高齢者】



N=300

【障害者】

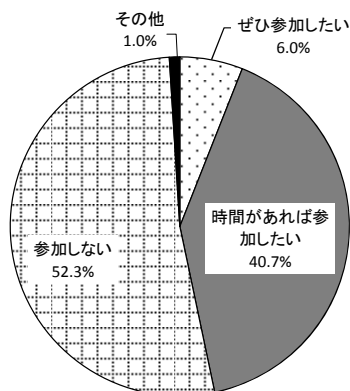


N=184

(7) オリンピック・パラリンピック開催時におけるボランティア参加意向  
 問. オリンピック・パラリンピック開催時に、競技場の最寄り駅や会場までの経路等で活動するボランティアに参加してみたいですか。(最もあてはまるものを1つ選択)

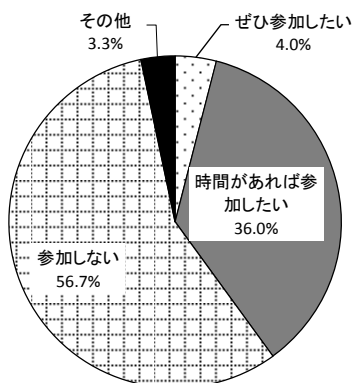
■ 一般利用者、高齢者、障害者ともに、ボランティア参加に前向きな回答（「ぜひ参加したい」、「時間があれば参加したい」）の割合が4割強を占める。

【一般利用者】



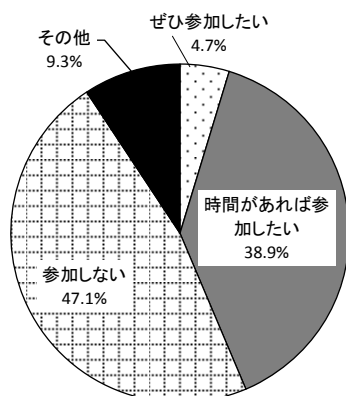
N=300

【高齢者】



N=300

【障害者】

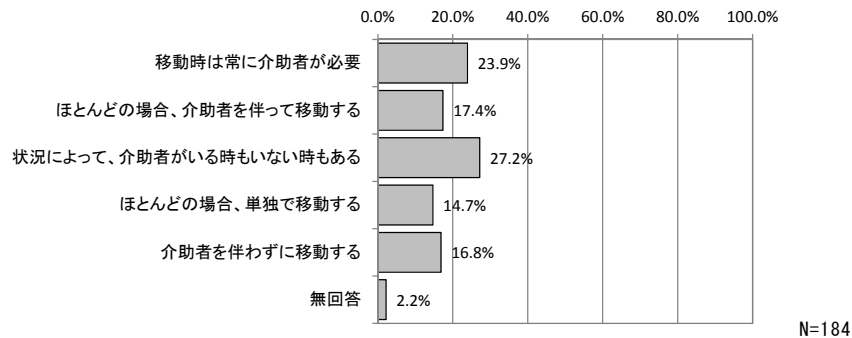


N=172(無回答を除く)

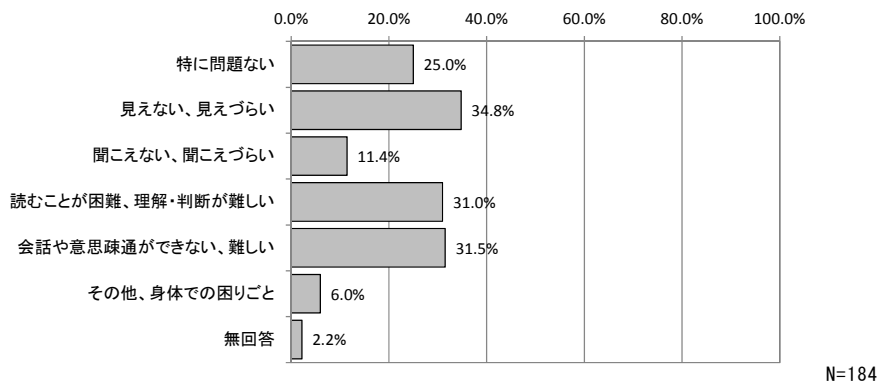
## 【参考】調査対象者（障害者）の方の身体状況について

■障害者の回答者には、「移動時に介助者が必要な方」、「文字情報等が見えない・見えづらい方」、「会話や意思疎通ができない・難しい方」、「外出時に白杖が必要な方」など様々な身体状況の方が含まれている。

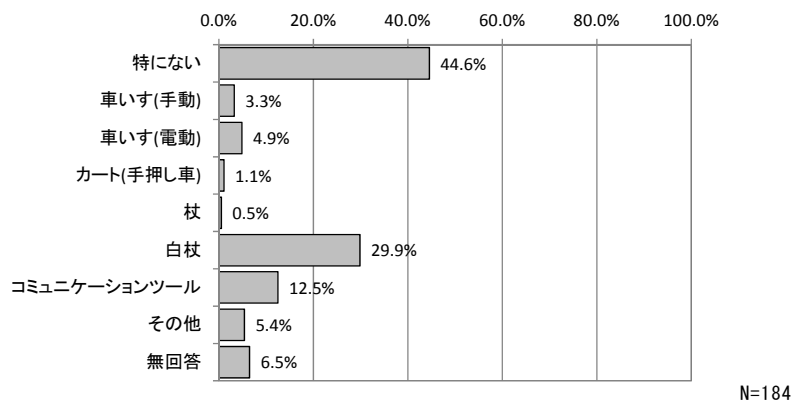
### 【移動時の介護者の有無（複数回答可）】



### 【見え方・聞こえ方等（複数回答可）】



### 【外出時に使用する機器（複数回答可）】





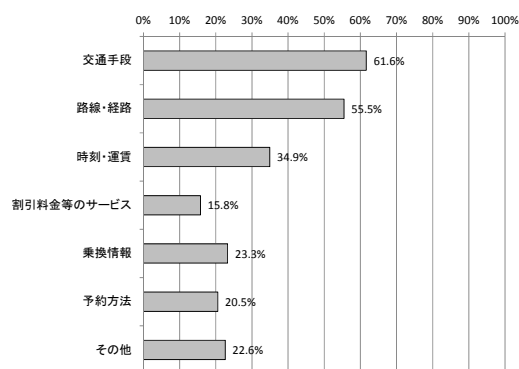
## 2.2 外国人旅行者へのアンケート調査

### (1) 出発前（入国前）に情報収集した項目や情報源、情報の充実度

#### 問. 出発前に情報収集した項目、情報源は？（複数選択可）

- 出発前に事前に情報収集した項目は、「交通手段」、「路線・経路」の情報を挙げた方が多く、それぞれ半数以上の回答割合を占めている。
- 情報収集した際の情報源は、「公共交通事業者のホームページ」の回答割合が最も高いが、多様な媒体を利活用した情報収集が行われている。

【情報収集した項目】

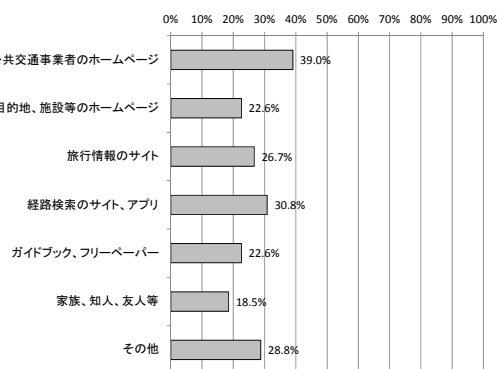


N=145

【その他の主な回答】

- ・JRバス、ICカード、都市の地図、インターネット環境 等

【情報収集した情報源】



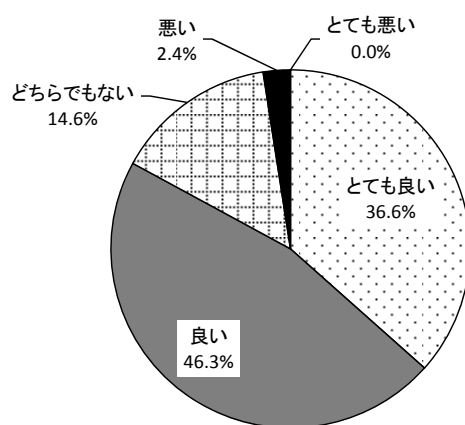
N=145

【その他の主な回答】

- ・google、トリップアドバイザー 等

#### 問. 出発前の情報収集について、事前情報の充実度はいかがでしたか？

- 事前情報の充実度に関しては、「とても良い」が36.6%、「良い」が46.3%と、高評価である。
- 不足していたと感じた情報等に関して、「英語翻訳ウェブサイト」や「情報が多すぎて、どの情報が正しいのかわからない」などの意見が挙げられた。



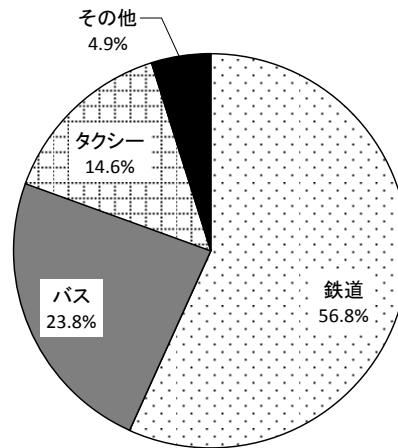
N=123 (無回答を除く)

(2) 日本到着直後の移動手段、移動の分かりやすさや対応の評価

問. 到着直後の移動について（空港～最初の都市まで）。利用した主な移動手段は？

（複数選択可）

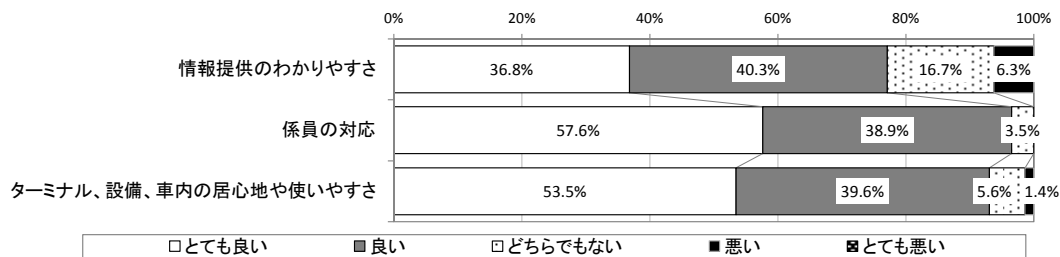
■ 到着直後に利用した主な移動手段で最も多かったのは、「鉄道」で56.8%であった。



N=145

問. 到着直後の移動に対する評価（情報提供のわかりやすさ、係員の対応、ターミナル、設備、車内の居心地や使いやすさ）（項目ごとに、最もあてはまるものを1つ選択）

■ 各項目ともに、肯定的評価（「とても良い」、「良い」）の回答割合が高いが、相対的に見ると、「情報提供のわかりやすさ」に対する評価が低い。



N=144

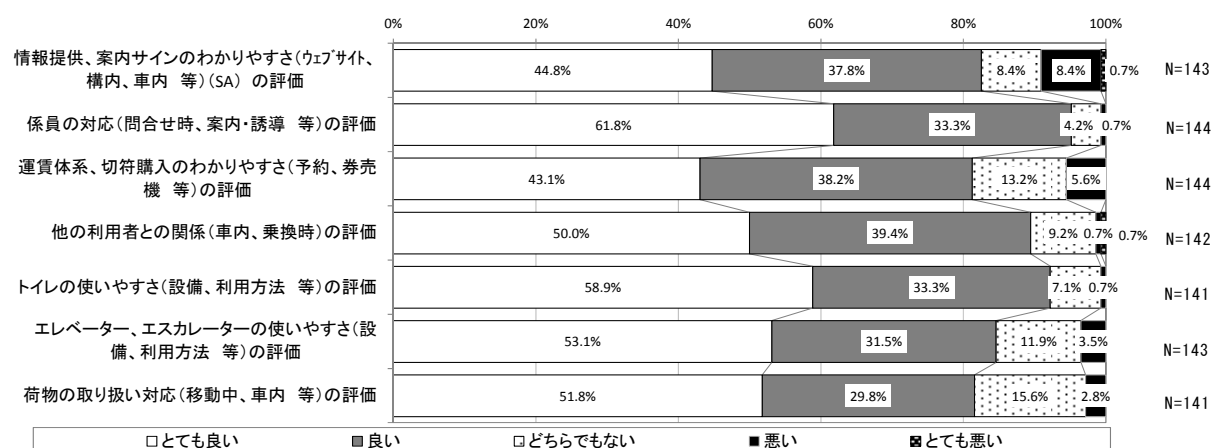
【“情報提供のわかりやすさ”に対する主な意見】

- ・ 英語での情報が必要
- ・ 鉄道の時刻表が複雑で、理解が容易でない
- ・ リムジンバスの案内がわかりづらい 等

(3) 日本旅行中に利用した公共交通の評価（案内の分かりやすさ、係員の対応、運賃体系や切符購入の分かりやすさ、施設や設備環境 等）

問. 公共交通機関利用時のわかりやすさ、対応の評価（項目ごとに、最もあてはまるものを1つ選択）

■各項目ともに、肯定的評価（「とても良い」、「良い」）の回答割合が高く、公共交通機関の利用環境に対して一定の評価を得ているものと推察される。  
 ■相対的に見ると、「情報提供、案内サインのわかりやすさ」、「運賃体系、切符購入のわかりやすさ」に対して否定的評価（「悪い」、「とても悪い」）の回答割合が高く、今後の改善余地がある。



【“情報提供、案内サインのわかりやすさ” に対する主な意見】

- ・ もっと英語が必要
- ・ タクシーの運転手が英語を話さない
- ・ バスの案内を理解するのが困難
- ・ 電車車両のモニターで英語の情報を表示するのに時間がかかる
- ・ タクシーで、電話番号の情報のみで行き先まで案内してくれるのは良い
- ・ 駅名が日本語表記のみで、多言語対応されていない
- ・ 券売機では料金を表示するのみで、行き方を教えてくれない
- ・ スタッフがとても親切
- ・ 情報がないためリムジンバスに乗れず、タクシーを利用することになった
- ・ 成田から東京への高速バスは便利であるが、事前に予約する必要があることを知らなかった

等

【“運賃体系、切符購入のわかりやすさ” に対する主な意見】

- ・ 東京はよいが、九州ではすべてが漢字表記でわかりづらい
- ・ 英語など多言語での案内が不足
- ・ ICカードが使いやすい
- ・ 電車や地下鉄が複雑なうえ日本語での案内しかないことが多い
- ・ 多言語対応の電車の券売機を設けてほしい

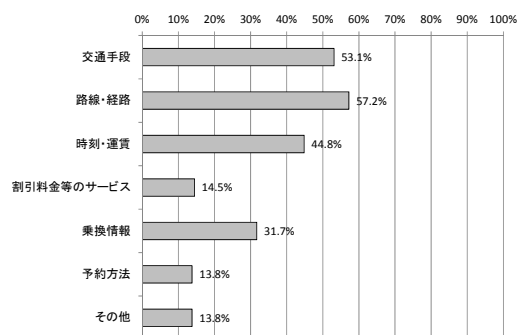
等

#### (4) 日本旅行中に情報収集した項目や情報源、情報の充実度 等

##### 問. 日本旅行中に追加で情報収集した項目、情報源は？（複数選択可）

- 日本旅行中に情報収集した項目は、「路線・経路」、「交通手段」、「時刻・運賃」が上位を占めている。
- 情報収集した際の情報源は、「インターネット」の回答割合が最も高い。

【情報収集した項目】

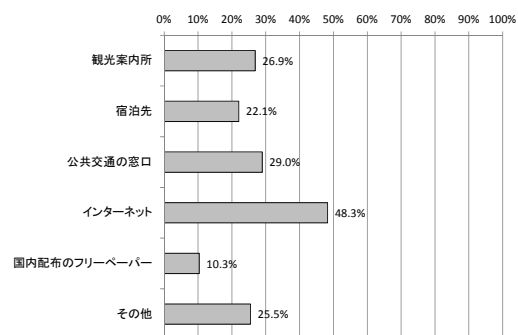


N=145

【その他の主な回答】

- ・ 天気、マナー、レールバス 等

【情報収集した情報源】



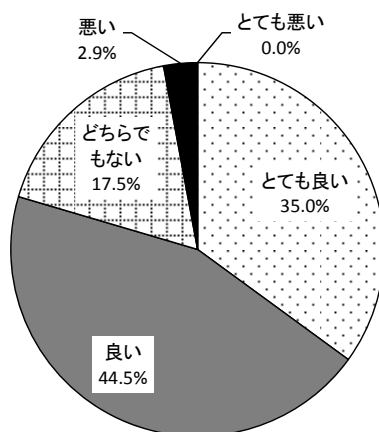
N=145

【その他の主な回答】

- ・ 情報収集しなかった、ブログ、アプリ 等

##### 問. 日本旅行中に追加で収集した情報について、国内情報の充実感はいかがでしたか？

- 国内情報の充実度に関しては、「とても良い」が 35.0%、「良い」が 44.5%と、高評価である。
- 主に交通面において、わかりづらい、又は不足していたと感じた情報として、「乗換方法」、「駅までの距離」、「新幹線の発着情報」などの意見が挙げられた。



N=137（無回答を除く）

# オリンピック・パラリンピック開催に向けた 移動と交通に関する基礎調査

「移動者側ニーズ調査」結果概要版

---

平成 28 年 6 月

発行所 公益財団法人 交通エコロジー・モビリティ財団  
〒102-0076 東京都千代田区五番町 10 五番町 KU ビル  
電話 03-3221-6673 (バリアフリー推進部直通)  
FAX 03-3221-6674  
URL <http://www.ecomo.or.jp/>

---

本書の無断引用、転載を禁じます