

# 令和元年度外国人モニター調査結果の概要

令和元年度は、都区内に在住・在勤・在学の外国人モニターを対象にしたWEBアンケート調査、外国人旅行者への対面アンケート調査、外国人モニターと意見交換を行うグループインタビューを実施しました。

## 【1】調査の対象者

### (1) WEBアンケート調査

都区内に在住・在勤・在学の外国人

次の言語圏について、概ね同比率で選定しました。

- ①英語圏、②簡体字圏、③繁体字圏、④韓国語圏、⑤東南アジア圏、⑥ヨーロッパ圏、⑦その他

### (2) 対面アンケート調査

空港、駅改札口付近、バス停付近等で、実際に都営交通を利用した外国人旅行者から回答を頂きました。

### (3) グループインタビュー

都区内に在住・在勤・在学の外国人

次の言語圏について、概ね同比率で選定しました。

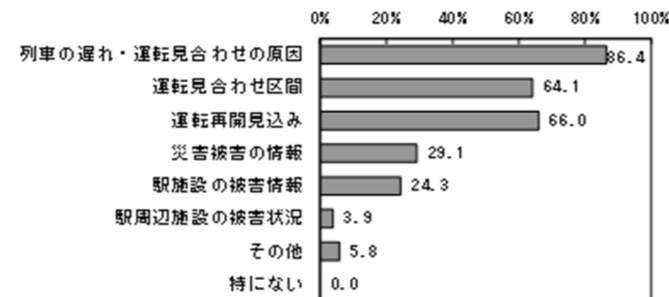
- ①英語圏、②簡体字圏、③繁体字圏、④韓国語圏、⑤フランス語圏、⑥ドイツ語圏、⑦タイ語圏、⑧その他の言語圏

## 【2】調査の内容

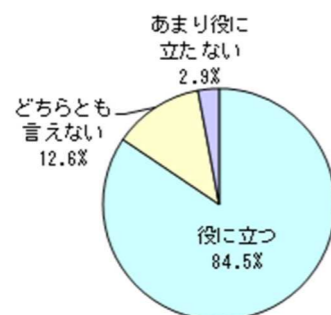
### (1) WEB アンケート調査 (モニター159人、令和元年6月21日(金)～7月7日(日))

以下を含む事項について、訪日外国人旅行者の視点で回答いただきました。

- 【地下鉄】駅構内や列車内において、異常時・非常時に英語で説明して欲しい内容を教えてください。(いくつでも選択) n=103



- 【バス】バス車内の液晶モニターは、外国人旅行者にとって役に立つと思いますか。



n=103



### (2) 対面アンケート調査 (回答者610人、令和元年8月25日(日)～9月7日(土))

以下を含む都営交通に関する事項について、聞き取り調査しました。

- 【地下鉄】都営地下鉄(東京の地下鉄)の気になった点を教えてください。

(主な意見)

- ・路線や駅の構造が複雑。
- ・外国語の案内が少ない。
- ・会社により料金が異なる

- 【バス】都営バスの気になった点を教えてください。

(主な意見)

- ・バス停の場所がわかりにくい。
- ・バス停の名前が覚えにくい。
- ・運賃の支払い方法がわかりにくい。

- 【都電】東京さくらトラム(都電荒川線)の気になった点を教えてください。

(主な意見)

- ・もう少し英語の情報がほしい。
- ・運賃の支払い方法がわかりにくい。



### (3) グループインタビュー (モニター16人、令和元年11月29日(金)・12月1日(日))

- ・東京さくらトラム(都電荒川線)や都営バスをご利用いただいた上、当局職員との意見交換を行いました。
- ・その他、都営交通のホームページや公式 SNS について、ご意見をいただきました。



交通局では、寄せられたご意見、ご感想を今後の事業の参考にさせていただきます。