

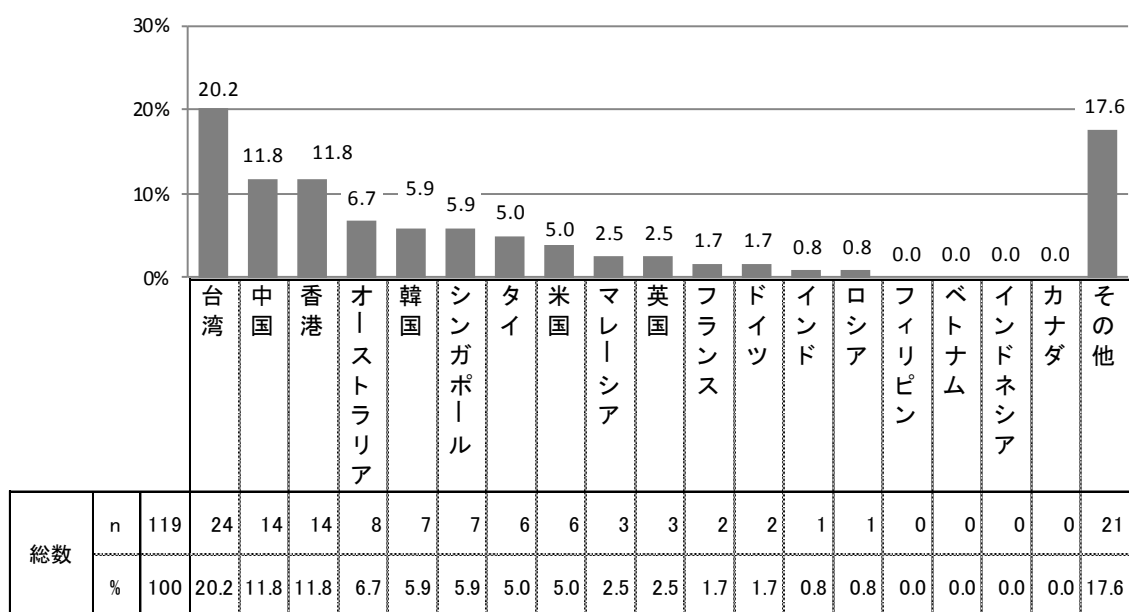
2-3 訪日外国人旅行者を対象としたアンケート調査

1. 調査実施概要

訪日外国人旅行者を対象としたアンケート調査は、下記の内容で実施した。

調査方法	対面調査
調査実施期間	平成28年（2016年）3月4日
調査場所	東京タワー1階ホール
調査対象	当該施設を訪れた訪日外国人旅行者
回答数	119名

図表3-1：対面調査を行った訪日外国人旅行者の国・地域



【その他、国・地域：自由回答】（21名）

アルゼンチン3名、アイスランド2名、スウェーデン2名、スペイン2名、フィンランド2名、ベルギー2名、ポーランド2名、メキシコ2名、アイルランド1名、ケニア1名、コロンビア1名、ペルー1名

図表 3-2 : 国・地域別【性別・年齢階級別・来日の主な目的別・旅行形態別】

		台湾	中国	香港	オーストラリア	韓国	シンガポール	タイ	米国	マレーシア	英国	フランス	ドイツ	インド	ロシア	フィリピン	ベトナム	インドネシア	カナダ	その他	
総数		n	119	24	14	14	8	7	7	6	6	3	3	2	2	1	1	0	0	0	21
		%	100	20.2	11.8	11.8	6.7	5.9	5.9	5.0	5.0	2.5	2.5	1.7	1.7	0.8	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0
性別	男性	n	74	15	10	6	6	5	4	3	1	2	2	1	1	1	0	0	0	0	15
	%	100	20.3	13.5	8.1	8.1	6.8	5.4	4.1	1.4	2.7	2.7	1.4	1.4	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.3
性別	女性	n	41	9	3	8	1	1	3	3	5	1	1	0	1	0	0	0	0	0	5
	%	100	22.0	7.3	19.5	2.4	2.4	7.3	7.3	12.2	2.4	2.4	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.2
年代	10代以下	n	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	20代	n	48	10	10	9	1	3	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	10
	%	100	20.8	20.8	18.8	2.1	6.3	2.1	2.1	4.2	0.0	0.0	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.8
	30代	n	36	11	2	2	3	2	4	3	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	5
	%	100	30.6	5.6	5.6	8.3	5.6	11.1	8.3	0.0	0.0	5.6	2.8	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13.9
	40代	n	18	2	0	1	1	1	2	1	2	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4
	%	100	11.1	0.0	5.6	5.6	11.1	5.6	11.1	16.7	0.0	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2
	50代	n	8	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
	%	100	0.0	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	60代	n	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	100	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	70代以上	n	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
主な来日目的	観光・レジャー	n	108	22	12	14	8	5	5	6	5	3	2	2	2	1	1	0	0	0	20
	%	100	20.4	11.1	13.0	7.4	4.6	4.6	5.6	4.6	2.8	1.9	1.9	1.9	0.9	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	18.5
	親族・知人訪問	n	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ビジネス	n	7	0	1	0	0	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
%	100	0.0	14.3	0.0	0.0	28.6	28.6	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	
その他	n	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
%	100	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
旅行形態	航空機とホテルを個別に予約した	n	94	17	5	12	7	5	7	6	6	2	3	2	2	1	1	0	0	0	20
	%	100	18.1	5.3	12.8	7.4	5.3	7.4	6.4	6.4	2.1	3.2	2.1	2.1	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	21.2
	個人で自由に観光する旅行商品(パッケージ旅行)を利用した	n	15	6	5	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	%	100	40.0	33.3	13.3	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7
	団体に観光地を見て回る旅行商品(パッケージ旅行)を利用した(原則ガイド付き)	n	5	0	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
%	100	0.0	40.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	
所属する企業・団体が募集する団体旅行(社内旅行)	n	3	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
%	100	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
その他	n	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
%	100	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	

(n=アンケートに回答した訪日外国人旅行者)

【その他、来日の主な目的：自由回答】 (3件)

- ・留学 (2件)、国際集会

【その他、旅行形態：自由回答】 (2件)

- ・家族、招待されて

2. 調査結果

<調査結果の注意>

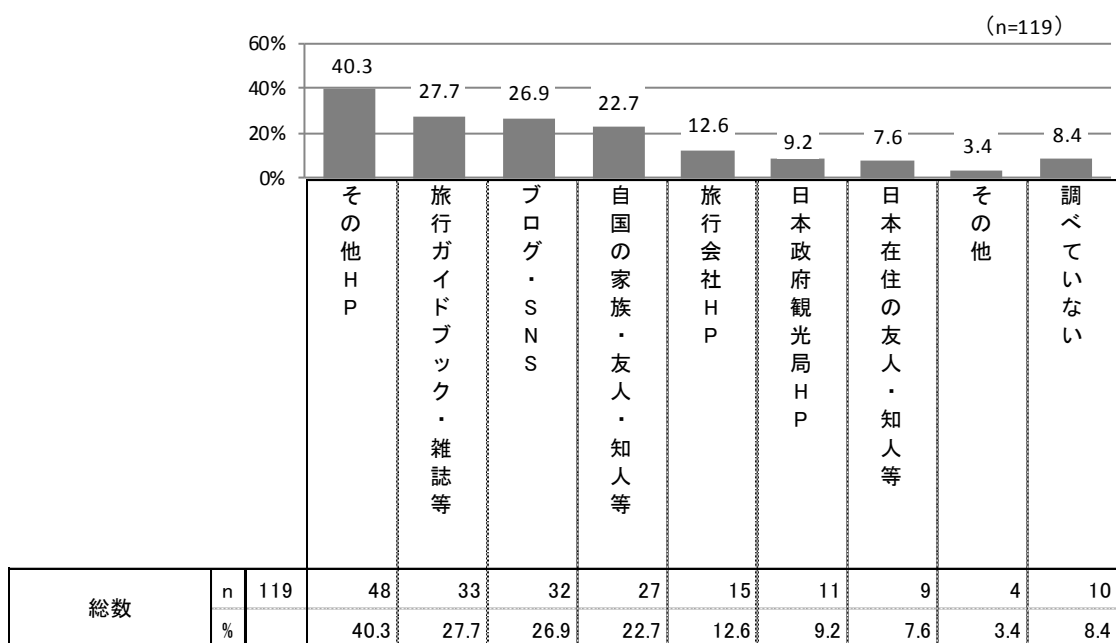
- ・実数（nで表記）の総数は当該項目に回答した訪日外国人旅行者数である。比率は当該選択肢に回答した訪日外国人旅行者数を総数で除した数値「%」である。
- ・アンケート調査に回答した訪日外国人旅行者のうち、10代が1名、50代が8名、60代が2名、70代が1名であるため、クロス集計における「年齢階級別」の階層は「20代以下」、「30代」、「40代以上」の3階級に集約している。
- ・複数回答の合計比率は100%を超えるため空白としている。
- ・比率の百分率については、少数点以下第2位を四捨五入してあるため、総数と内訳の合計は必ずしも一致しない。
- ・設問への回答の総数が20未満の集計項目は参考値として、図表タイトルに（参考）と記載している。

(1) 訪日旅行前の情報収集媒体 [当てはまるものを全て選択]

訪日旅行前の情報収集媒体・手段については、「その他 HP」が 40.3%、「旅行ガイドブック・雑誌等」が 27.7%、「ブログ・SNS」が 26.9%、となっている。(図表 3-3)

Q1 訪日旅行の前に、どのような情報収集媒体・手段を使って訪日旅行に関わることを調べましたか。当てはまるものを全て選択ください。

図表 3-3 : 訪日旅行前の情報収集媒体 [当てはまるものを全て選択]



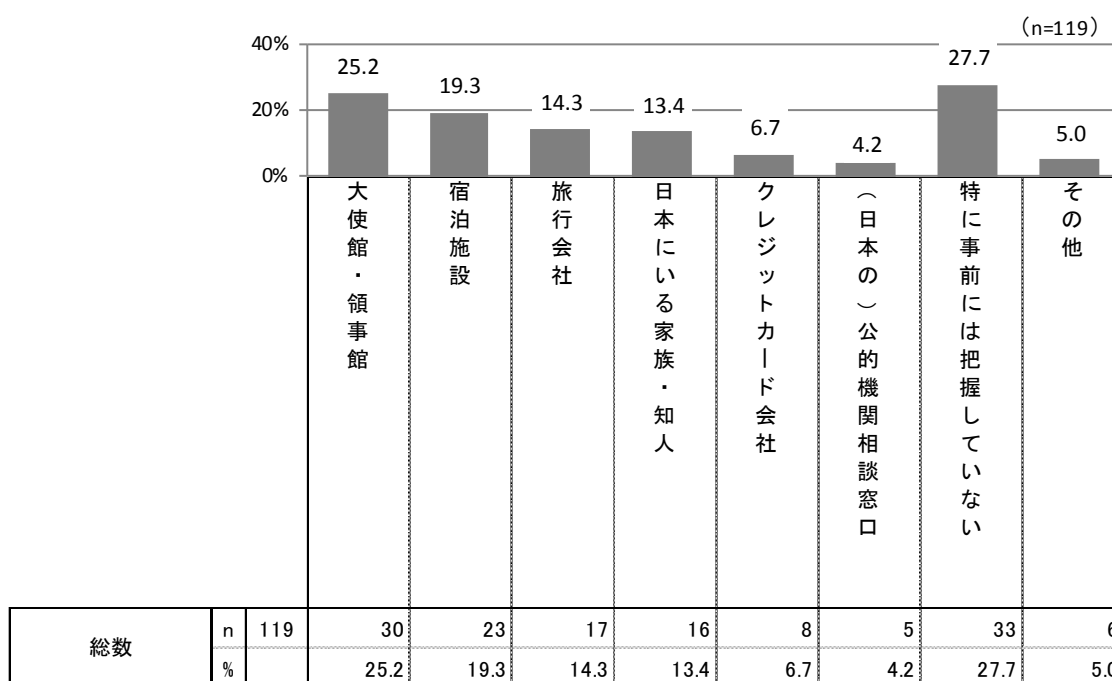
(n=アンケートに回答した訪日旅行者)
 ※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

(2) 病気やけがになった場合に備えて事前に把握した相談先 [当てはまるものを全て選択]

訪日旅行の際に病気やけがをした場合の相談先について事前に調べた連絡先は「大使館・領事館」が25.2%と最も多く、次いで「宿泊施設」が19.3%となっている。「特に事前には把握していない」は27.7%となっている。(図表3-4)

Q2 日本において旅行中に病気やけがになった場合の相談先について、事前に調べていたものを全て選択ください。

図表 3-4 : 病気やけがになった場合に備えて事前に把握した相談先 [当てはまるものを全て選択]



(n=アンケートに回答した訪日旅行者)

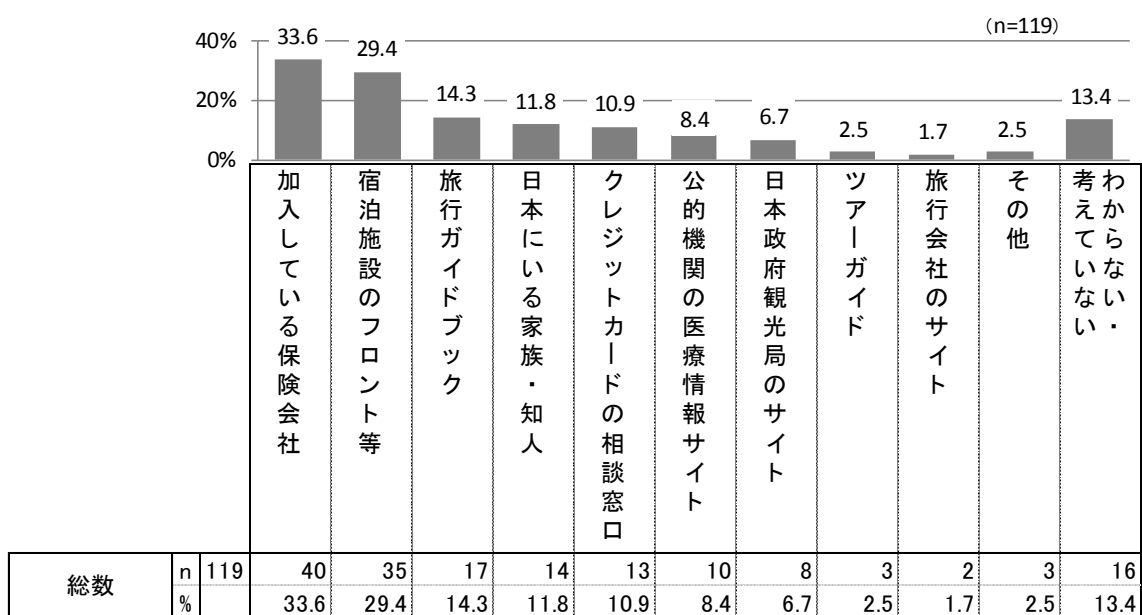
※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

(3) 病気やけがになった際の医療機関に関する情報収集先 [当てはまるものを全て選択]

訪日旅行時に病気やけがになった際の医療機関に関する情報収集先として、「加入している保険会社」が 33.6%と最も多く、次いで「宿泊施設のフロント等」が 29.4%となっている。また、「旅行ガイドブック」「日本にいる家族・知人」「クレジットカードの相談窓口」が 1 割程度となっている。(図表 3-5)

Q3 日本での旅行中に病気やけがになった場合、あなたはどのように医療に関する情報を収集しますか？当てはまるものを全て選択ください。

図表 3-5：病気やけがになった際の医療機関に関する情報収集先 [当てはまるものを全て選択]



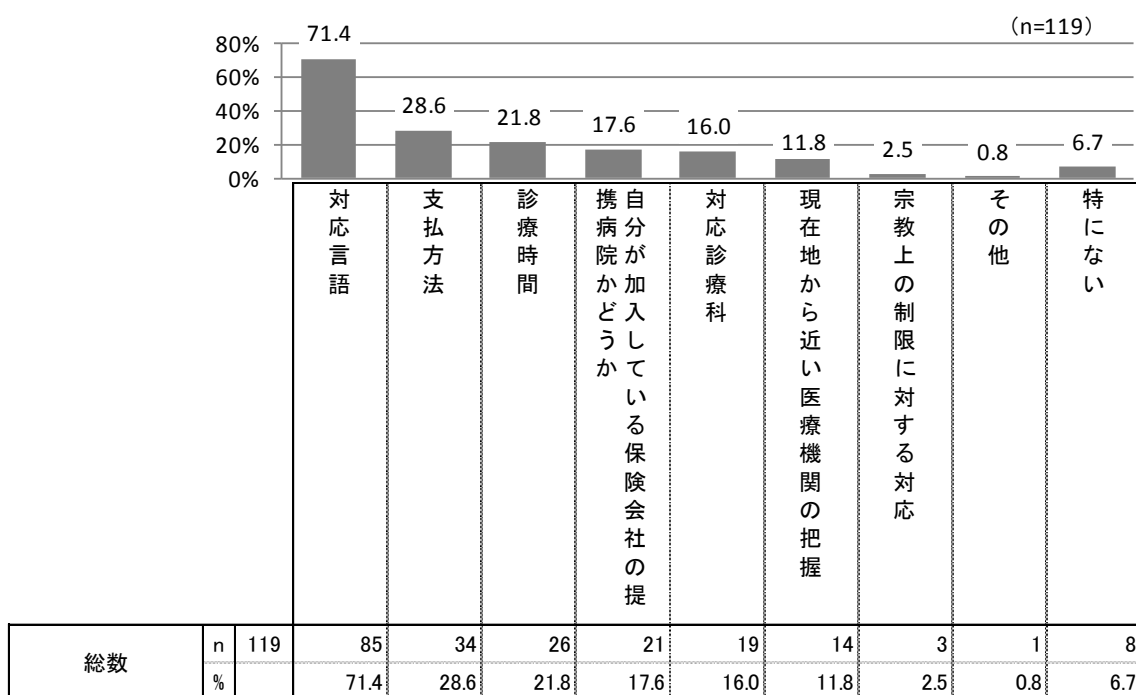
(n=アンケートに回答した訪日旅行者)
 ※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

(4) 日本で医療機関を受診する際に必要な医療機関情報 [当てはまるものを全て選択]

日本で医療機関を受診する際に必要と感じる医療情報は、「対応言語」が71.4%で最も多く、次いで「支払方法」が28.6%となっている。(図表3-6)

Q4 日本での旅行中に病気やけがで医療機関に行く場合、必要と感じる医療情報について当てはまるものを全て選択ください。

図表 3-6：日本で医療機関を受診する際に必要な医療機関情報 [当てはまるものを全て選択]



(n=アンケートに回答した訪日旅行者)

※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

(5) 訪日旅行時における医療機関への受診について

① 訪日旅行時における医療機関への受診について

日本を旅行中に急な病気やけがによる医療機関への受診の有無について、「ある」と回答した旅行者は2名（1.7%）となっている。（図表3-7）

Q5 あなたはこれまで日本を旅行中に急な病気やけがで医療機関に行くことがありましたか。（今回の旅を含みます）

図表3-7：訪日旅行時における医療機関への受診について、「ある」と回答した旅行者の属性

	国・地域	性別	年齢階級	主な来日の目的
1	台湾	女性	20代	観光・レジャー
2	マレーシア	男性	40代	観光・レジャー

② 医療機関受診の対応 <参考：医療機関を受診したことがある人（n=2）>

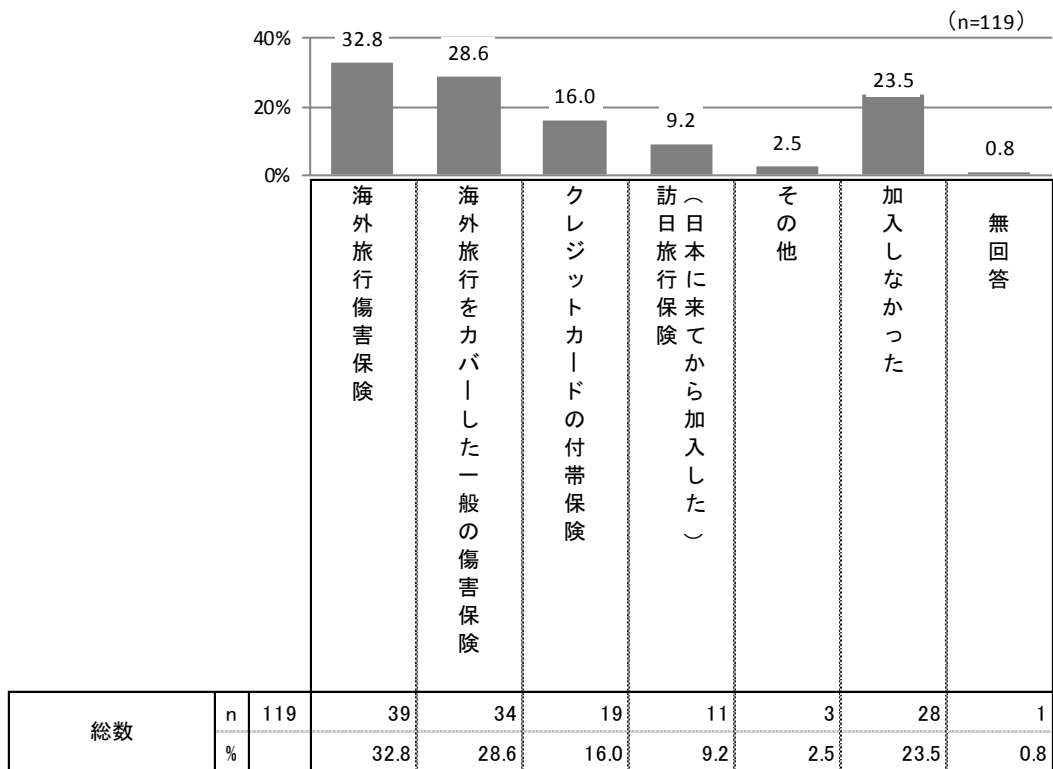
訪日旅行時に医療機関に受診する際に困ったり不安になったことは、「医療機関の言語対応」「診療費の支払い」であった。

(6) 旅行保険等の加入状況 [当てはまるものを全て選択]

今回の訪日旅行における保険の加入状況は、「海外旅行傷害保険」が 32.8%である。また、保険の未加入率は、23.5%となっている。(図表 3-8)

Q8 加入した旅行保険を次の中から全てお答えください。

図表 3-8 : 旅行保険等の加入状況 [当てはまるものを全て選択]



(n=アンケートに回答した訪日旅行者)
 ※複数回答のため、比率の総数は空白としている。

(7) 東京都の医療情報提供サービスの認知度

※東京都の医療情報サービスの概要については p90 を参照。

① 電話による医療情報提供サービスの認知度

東京都の電話による医療情報サービスの認知度は 5.0% (6 名) であった。(図表 3-9)

Q9 都の電話による医療情報サービスをご存知ですか？

図表 3-9 : 都の電話による医療情報サービスを「知っている」と回答した旅行者の属性

	国・地域	性別	年齢階級	主な来日の目的
1	中国	男性	20 代	観光・レジャー
2	香港	男性	30 代	観光・レジャー
3	香港	女性	30 代	観光・レジャー
4	タイ	男性	40 代	観光・レジャー
5	タイ	男性	10 代	観光・レジャー
6	アイスランド	男性	20 代	観光・レジャー

② WEB サイト（英語版）による医療情報提供サービスの認知度

東京都のWEBによる医療情報提供サービスの英語版サイトの認知度は7.6%(9名)である。(図表3-10)

Q10 都のWEBによる医療情報提供サービスの英語版サイトをご存知ですか？

図表3-10：東京都のWEBによる医療情報提供サービスの英語版サイトを「知っている」と回答した旅行者の属性

	国・地域	性別	年齢階級	主な来日の目的
1	台湾	男性	20代	観光・レジャー
2	台湾	女性	20代	観光・レジャー
3	中国	男性	20代	観光・レジャー
4	香港	男性	60代	観光・レジャー
5	香港	男性	40代	観光・レジャー
6	香港	男性	30代	観光・レジャー
7	香港	女性	30代	観光・レジャー
8	タイ	男性	40代	観光・レジャー
9	アイスランド	男性	20代	観光・レジャー

【東京都の医療情報サービスの概要】

【内容】

- ①救急通訳サービス：医療機関向け。英語・中国語・ハングル・タイ語・スペイン語による対応。
- ・日本語が不自由なために診療に支障をきたす場合の電話による通訳サービス
 - ・平日：午後5時～午後8時、土曜・日曜・祝日・12/29～1/3：午前9時～午後8時
- ②医療情報サービス：日本人・外国人向け。英語・中国語・ハングル・タイ語・スペイン語による対応。
- ・外国語で診療できる医療機関、日本の医療制度に関する電話による案内
 - ・毎日：午前9時～午後8時
- ③WEBサービス：都民向けに日本語・英語での閲覧可能なWEBサイトによる医療機関の情報提供。
- URL：<http://www.himawari.metro.tokyo.jp/>
- ・都内の医療機関の場所や診療の内容などを検索可能
 - ・名称、所在地、診療科目や診療日・診療時間などの基本的な情報対応できる治療内容や、院内体制・院内サービス、交通アクセス等情報提供

※アンケート調査票に記載したもの