

資料編

1. 外国人モニター調査の調査票

(1)英語

神戸の客船ターミナル及び観光スポットにおける動線等の外国人目線での検証調査

神戸の客船ターミナル及び観光スポットにおける動線等の外国人目線での検証調査行程表

英 語

<共通調査>				
着	発	行動内容	調査内容	備考
9:00		ポートターミナル駅 集合	朝礼	
	9:30	ポートターミナル 調査	施設サイン	
10:00	10:30	(移動)ポートターミナル～ポートターミナル駅～三ノ宮駅	施設サイン、切符の買い方、時刻表、車内表示等	
以降 各言語に分かれて調査				
着	発	行動内容	調査内容	備考
10:30	11:00	(移動)阪神三ノ宮～阪神石屋川(鉄道)	施設サイン、切符の買い方、時刻表、車内表示等(往復分の調査実施)	
11:00	11:15	(移動)徒歩	目的地までのルート整備状況	
灘区散策(候補は以下施設)				
11:15		・神戸酒心館 神戸酒心館にてお昼予定	各施設までのルート整備状況及び施設多言語状況 (利用方法、楽しみ方、買い方、WIFI等)	※蔵内見学は要予約 酒造記念館体験重視
	15:00	(移動)阪神石屋川～阪神魚崎(鉄道)・徒歩 ・菊正宗酒造記念館・白鶴酒造資料館等	Feel Kobe の 英語版内 モデルコース 瀬酒造コースを時間に合わせて使用。	
15:00	15:30	(最寄駅まで移動)徒歩もしくは路線バス・(移動)鉄道		
15:30		三宮駅～中突堤		中突堤までの移動は 調査対象外
<共通調査>				
着	発	行動内容	調査内容	備考
15:30	16:00	中突堤ターミナル内調査	施設サイン	
16:00	16:30	中突堤～元町駅動線調査	阪神高速高架下辺りまでの導線	
16:30	17:00	移動・休憩		
17:00	18:00	会議室	グループインタビュー	(案)ポートタワーホテル

担当言語 (○で囲んでください): 英語 韓国語 簡体字 繁体字
日本滞在期間 (ご記入ください): 年 月

Q1 事前に調べてきた案内・情報・資料はありますか?

ある ない

あると答えた方(複数回答可)

ガイドブック・観光パンフレット(名前))
観光HP(サイト名))
ブログ・SNS(サイト名))
その他()

Q2 本日持参した案内・情報・資料や活用する情報源はありますか?

ある ない

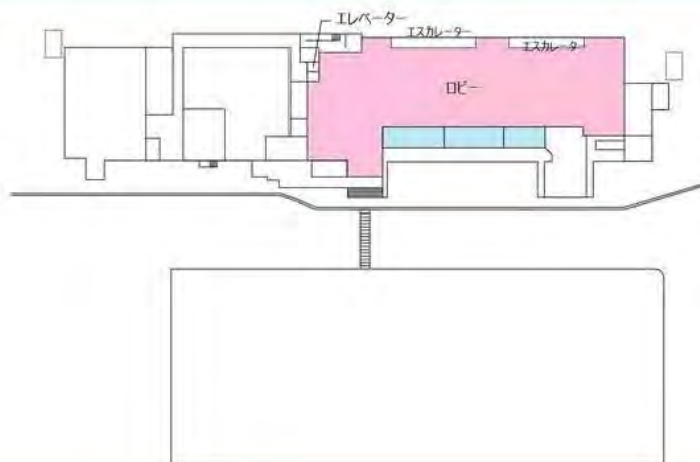
あると答えた方(複数回答可)

ガイドブック・観光パンフレット(名前))
観光HP等の出力情報(サイト名))
その他()

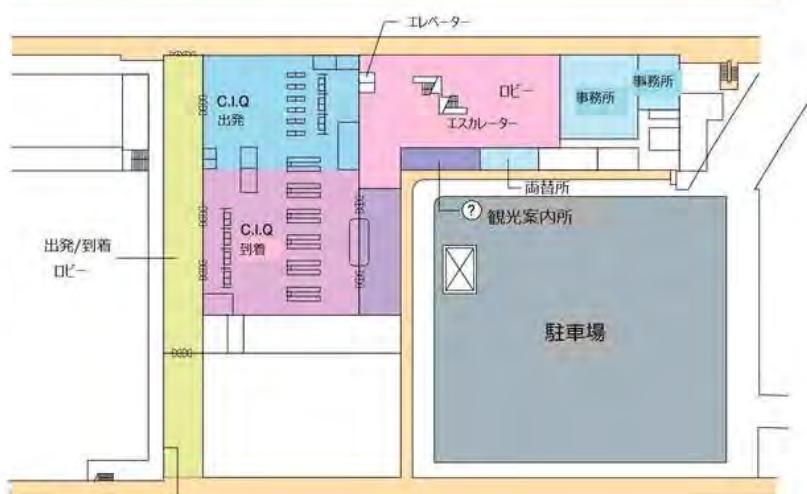
A:ポートターミナル内調査（9:30～10:00）

・（今クルーズ船から降りた想定です）ポートターミナル駅まで移動してください。

1F



2F



3F



回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
A-1 母国からの観光客は、施設内の看板・案内サインを見て行動できますか？						
A-2 母国からの観光客は、施設内の案内板（地図）を見て行動できますか？						
A-3 母国からの観光客は、トイレを迷わず見つけることができますか？						
A-4 観光地のパンフレットは豊富にありますか？						
A-5 多言語対応のスタッフはいますか？						
A-6 災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
A-7 Wi-Fiは対応していますか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点などお教えてください。）

B:ポートターミナル内～三宮駅 動線調査（10:00～10:30）※復路分も確認してください。

- ・ポートターミナル駅で切符売り場へ行き、案内版やパンフレットを見ながら切符もしくはパスを購入してください。
- ・案内板やサイン等を見て、行先・時刻表の読み方を理解してください。
- ・ポータライナーに乗って三宮駅で降りてください。

同時に三宮駅からポートターミナル駅までの案内状況も確認ください。

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
B-1 母国からの観光客は、駅構内の看板・案内サインを見て行動できますか？						
B-2 母国からの観光客は、チケット売り場や乗り場まで迷わず到着できますか？						
B-3 母国からの観光客は、トイレを迷わず見つけることができますか？						
B-4 駅構内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
B-5 時刻表、車両内のサインは多言語対応ですか？						
B-6 観光地のパンフレットは豊富にありますか？						
B-7 多言語対応のスタッフはいますか？						
B-8 災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
B-9 クレジットカードが対応していますか？						
B-10 Wi-Fiは対応していますか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点などお教えてください。）

C:三宮駅～各地区 動線調査（10:30～11:30）※復路分も確認してください。

- ・ポータライナー三宮駅を降りて、観光案内所を探して行ってください。
- ・阪神電車「神戸三宮」駅へ移動してください。
- ・切符売り場へ行き、案内版やパンフレットを見ながら切符もしくはパスを購入してください。
- ・案内板やサイン等を見て、行先・時刻表の読み方を理解してください。
- ・電車に乗って石屋川駅で降りてください。

同時に各地区駅から三宮駅までの案内状況も確認ください。

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評点する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
C-1 母国からの観光客は、観光案内所を迷わず見つけることができますか？						
C-2 母国からの観光客は、駅構内の看板・案内サインを見て行動できますか？						
C-3 母国からの観光客は、チケット売り場や乗り場まで迷わず到着できますか？						
C-4 母国からの観光客は、トイレを迷わず見つけることができますか？						
C-5 駅構内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
C-6 時刻表、車両内のサインは多言語対応ですか？						
C-7 観光地のパンフレットは豊富にありますか？						
C-8 多言語対応のスタッフはいますか？						
C-9 災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
C-10 クレジットカードが対応していますか？						
C-11 Wi-Fiは対応していますか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点などお教えてください。）

D:各地区調査 (11:30～15:00) ※地区内・施設内

- ・神戸酒心館へ移動し、見学・試飲・お土産の売店に寄ってください。
- ・神戸酒心館内にある「さかばやし」で食事をとってください。
- ・石屋川駅へ戻り、魚崎駅まで電車で移動し、白鶴酒造館などへ寄って付近を散策してください。

<神戸酒心館>

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評点する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
D-1 母国からの観光客は、目的の施設に迷わず到着できますか？						
D-2 母国からの観光客は、施設内を迷わず行動できますか？						
D-3 観光地のパンフレットは多言語対応ですか？						
D-4 施設内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
D-5 多言語対応のスタッフはいますか？						
D-6 災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
D-7 クレジットカードが対応していますか？						
D-8 ATMは施設内および周辺にありますか？						
D-9 Wi-Fiは対応していますか？						

<さかばやし（神戸酒心館内）>

E:各地区調査 (13:00～13:45頃) ※昼食

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評点する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
E-1 母国からの観光客は、昼食場所に迷わず到着できますか？						
E-2 母国からの観光客は、料理を迷わず注文できますか？						
E-3 多言語対応のスタッフはいますか？						
E-4 メニューは多言語対応ですか？						
E-5 クレジットカードが対応していますか？						
E-6 Wi-Fiは対応していますか？						

<白鶴酒造資料館>

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
D-1 母国からの観光客は、目的の施設に迷わず到着できますか？						
D-2 母国からの観光客は、施設内を迷わず行動できますか？						
D-3 観光地のパンフレットは多言語対応ですか？						
D-4 施設内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
D-5 多言語対応のスタッフはいますか？						
D-6 災害や病気、盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
D-7 クレジットカードが対応していますか？						
D-8 ATMは施設内および周辺にありますか？						
D-9 Wi-Fiは対応していますか？						

<魚崎駅まで>

母国からの観光客は、魚崎駅まで看板・案内サインをみて迷わず移動できますか？

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
G-1 母国からの観光客は、目的地まで看板・案内サインを見て迷わず行動できますか？						
G-2 目的地までの案内板（地図）は多言語対応ですか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点など教えてください。）

F:各地区～三宮駅 動線調査（14:30～15:30）

・電車に乗って三宮駅で降りてください。（三宮駅の以下の状況を確認ください。）

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
F-1 母国からの観光客は、駅構内の看板・案内サインを見て行動できますか？						
F-2 母国からの観光客は、トイレを迷わず見つけることができますか？						
F-3 駅構内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
F-4 多言語対応のスタッフはいますか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点など教えてください。）

G:中突堤ターミナル内調査（15:30～16:00）

- ・（クルーズ船から降りた想定です）ターミナルを出てください。



回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価して下さい。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残して下さい。

質問	5	4	3	2	1	備考
G-1 母国からの観光客は、施設内の看板・案内サインを見て行動できますか？						
G-2 母国からの観光客は、施設内の案内板（地図）を見て行動できますか？						
G-3 母国からの観光客は、トイレを迷わず見つけることができますか？						
G-4 観光地のパンフレットは置画にありますか？						
G-5 多言語対応のスタッフはいますか？						
G-6 災害や病気、急病等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
G-7 Wi-Fiは対応していますか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点などお教えてください。）

H:中突堤ターミナル～元町駅 動線調査（16:00～16:30）※復路分も確認してください。

・中突堤ターミナルを出て元町駅まで歩いて行ってください。（阪神高速高架下辺りまで）

同時に元町駅から中突堤ターミナルまでのサイン設置状況も確認ください。

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評点する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問		5	4	3	2	1	備考
H-1	母国からの観光客は、 目的地まで看板・案内サインを見て迷わず行動できますか？						
H-2	目的地までの案内板（地図）は多言語対応ですか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点などお教えてください。）

(2)韓国語

神戸の客船ターミナル及び観光スポットにおける動線等の外国人目線での検証調査

神戸の客船ターミナル及び観光スポットにおける動線等の外国人目線での検証調査行程表

韓国

<共通調査>				
着	発	行動内容	調査内容	備考
9:00		ポートターミナル駅 集合	朝礼	
	9:30	ポートターミナル 調査	施設サイン	
10:00	10:30	(移動)ポートターミナル～ポートターミナル駅～三ノ宮駅	施設サイン、切符の買い方、時刻表、車内表示等	
以降 各言語に分かれて調査				
着	発	行動内容	調査内容	備考
10:30	12:00	(移動)三ノ宮駅～有馬温泉(鉄道) ※バス停探せるかを確認した後、電車移動	施設サイン、切符の買い方、時刻表、車内表示等(往復分の調査実施)	地下鉄谷上で神戸電鉄に 乗り換え有馬口駅 さらに乗り換え有馬温泉駅
有馬温泉散策(候補は以下施設)				
12:00		観光案内所～天神泉源 お昼(モニターに要望ヒアリング後決定) ・金の湯もしくは太閤の湯 どちらか ・エリア散策 等	各施設までのルート整備状況及び施設多言語状況 (利用方法、楽しみ方、買い方、WiFi等)	温泉と散策重視
	14:30			
14:30	15:30	(移動)鉄道		復路は最も早いルートで
15:30		三宮駅～中突堤		中突堤までの移動は 調査対象外
<共通調査>				
着	発	行動内容	調査内容	備考
15:30	16:00	中突堤ターミナル内調査	施設サイン	
16:00	16:30	中突堤～元町駅動線調査	阪神高速高架下辺りまでの導線	
16:30	17:00	移動・休憩		
17:00	18:00	会議室	グループインタビュー	(案)ポートタワーホテル

担当言語 (○で囲んでください): 英語 韓国語 簡体字 繁体字
日本滞在期間 (ご記入ください): 年 ヶ月

Q1 事前に調べてきた案内・情報・資料はありますか？

ある ない

あると答えた方(複数回答可)

ガイドブック・観光パンフレット(名前))
観光HP(サイト名))
ブログ・SNS(サイト名))
その他()

Q2 本日持参した案内・情報・資料や活用する情報源はありますか？

ある ない

あると答えた方(複数回答可)

ガイドブック・観光パンフレット(名前))
観光HP等の出力情報(サイト名))
その他()

C:三宮駅～各地区 動線調査（10:30～11:30）※復路分も確認してください。

- ・ポートライナー三宮駅を降りて、観光案内所を探して行ってください。
- ～バスでの移動について調査のみ実施します～
- ・有馬温泉バス停へ移動してください。
- ・切符売り場へ行き、案内版やパンフレットを見ながら切符もしくはパスを購入してください。
- ・案内板やサイン等を見て、行先・時刻表の読み方を理解してください。
- ～市営地下鉄「三宮」～「谷上」、神戸電鉄「谷上」～「有馬口」（乗換）～「有馬温泉」で移動します。
- ・切符売り場へ行き、案内版やパンフレットを見ながら切符もしくはパスを購入してください。
- ・案内板やサイン等を見て、行先・時刻表の読み方を理解してください。
- ・電車を乗り継いで有馬温泉駅で降りてください。

同時に各地区駅から三宮駅までの案内状況も確認ください。

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。

3段階に評点する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問		5	4	3	2	1	備考
C-1	母国からの観光客は、観光案内所を迷わず見つけることができますか？						
C-2	母国からの観光客は、駅構内の看板・案内サインを見て行動できますか？						
C-3	母国からの観光客は、チケット売り場や乗り場まで迷わず到着できますか？						
C-4	母国からの観光客は、トイレを迷わず見つけることができますか？						
C-5	駅構内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
C-6	時刻表、車両内のサインは多言語対応ですか？						
C-7	観光地のパンフレットは豊富にありますか？						
C-8	多言語対応のスタッフはいますか？						
C-9	災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
C-10	クレジットカードが対応していますか？						
C-11	Wi-Fiは対応していますか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点などお教えてください。）

D:各地区調査（11:30～15:00） ※地区内・施設内

- ・観光案内所へ行ってください。
- ・「むら玄」で食事をとってください。
- ・金の湯もしくは太閤の湯どちらか散策しながら移動し、温泉を体験してください。
- ・所定の時間までに有馬温泉駅まで戻ってきてください。

<天神泉源>

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問		5	4	3	2	1	備考
D-1	母国からの観光客は、目的の施設に迷わず到着できますか？						
D-2	母国からの観光客は、施設内を迷わず行動できますか？						
D-3	観光地のパンフレットは多言語対応ですか？						
D-4	施設内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
D-5	多言語対応のスタッフはいますか？						
D-6	災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
D-7	クレジットカードが対応していますか？						
D-8	ATMは施設内および周辺にありますか？						
D-9	Wi-Fiは対応していますか？						

<昼食場所>むら玄

E:各地区調査（13:00～13:45頃） ※昼食

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問		5	4	3	2	1	備考
E-1	母国からの観光客は、昼食場所に迷わず到着できますか？						
E-2	母国からの観光客は、料理を迷わず注文できますか？						
E-3	多言語対応のスタッフはいますか？						
E-4	メニューは多言語対応ですか？						
E-5	クレジットカードが対応していますか？						
E-6	Wi-Fiは対応していますか？						

<金の湯もしくは太閤の湯>

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
D-1 母国からの観光客は、目的の施設に迷わず到着できますか？						
D-2 母国からの観光客は、施設内を迷わず行動できますか？						
D-3 観光地のパンフレットは多言語対応ですか？						
D-4 施設内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
D-5 多言語対応のスタッフはいますか？						
D-6 災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
D-7 クレジットカードが対応していますか？						
D-8 ATMは施設内および周辺にありますか？						
D-9 Wi-Fiは対応していますか？						

<有馬温泉口駅まで>

母国からの観光客は、有馬温泉口駅まで看板・案内サインをみて迷わず移動できますか？

質問	5	4	3	2	1	備考
G-1 母国からの観光客は、目的地まで看板・案内サインを見て迷わず行動できますか？						
G-2 目的地までの案内板（地図）は多言語対応ですか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点など教えてください。）

F:各地区～三宮駅 動線調査（14:30～15:30）

・電車に乗って三宮駅で降りてください。（三宮駅の以下の状況を確認ください。）

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
F-1 母国からの観光客は、駅構内の看板・案内サインを見て行動できますか？						
F-2 母国からの観光客は、トイレを迷わず見つけることができますか？						
F-3 駅構内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
F-4 多言語対応のスタッフはいますか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点など教えてください。）

(3)中国語（簡体）

神戸の客船ターミナル及び観光スポットにおける動線等の外国人目線での検証調査

神戸の客船ターミナル及び観光スポットにおける動線等の外国人目線での検証調査行程表

中国語 簡体字

<共通調査>			
着	発	行動内容	調査内容
9:00		ポートターミナル 集合	朝礼
	9:30	ポートターミナル 調査	施設サイン
10:00	10:30	(移動)ポートターミナル～ポートターミナル駅～三宮駅	施設サイン、切符の買い方、時刻表、車内表示等
以降 各言語に分かれて調査			
着	発	行動内容	調査内容
10:30	11:00	(移動)三宮駅～ハーバーランド(シティループバス)	施設サイン、切符の買い方、時刻表、車内表示等(往復分の調査実施) 三宮案内所にてシティグループの乗車券及び乗り場確認
ハーバーランド散策(候補は以下施設)			
11:00		モザイクガーデン お昼(モニターに要望ヒアリング後決定) ・umie ・神戸ポートタワーもしくは神戸海洋博物館	各施設までのルート整備状況及び施設多言語状況 (利用方法、楽しみ方、買い方、WiFi等)
	15:00	・カワサキワールド 等	
15:00	15:30	(移動)中華街経由	
15:30		中突堤 徒歩移動	
<共通調査>			
着	発	行動内容	調査内容
15:30	16:00	中突堤ターミナル内調査	施設サイン
16:00	16:30	中突堤～元町駅動線調査	阪神高速高架下辺りまでの導線
16:30	17:00	移動・休憩	
17:00	18:00	会議室	グループインタビュー
(案)ポートタワー・ホテル			

担当言語 (○で囲んでください): 英語 韓国語 簡体字 繁体字
日本滞在期間 (ご記入ください): 年 月

Q1 事前に調べてきた案内・情報・資料はありますか？

ある ない

あると答えた方(複数回答可)

ガイドブック・観光パンフレット(名前)

観光HP(サイト名)

ブログ・SNS(サイト名)

その他()

Q2 本日持参した案内・情報・資料や活用する情報源はありますか？

ある ない

あると答えた方(複数回答可)

ガイドブック・観光パンフレット(名前)

観光HP等の出力情報(サイト名)

その他()

C:三宮駅～各地区 動線調査（10:30～11:30）※復路分も確認してください。

- ・ポータライナー三宮駅を降りて、観光案内所を探して行ってください。
- ・三宮案内所にてシティループの乗車券及び売り場確認を行なってください。
- ・バス停まで移動してください。
- ・案内板やサイン等を見て、行先・時刻表の読み方を理解してください。
- ・シティループバスに乗ってハーバーランド前 バス停で降りてください。

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評点する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問		5	4	3	2	1	備考
C-1	母国からの観光客は、観光案内所を迷わず見つけることができますか？						
C-2	母国からの観光客は、駅構内の看板・案内サインを見て行動できますか？						
C-3	母国からの観光客は、チケット売り場や乗り場まで迷わず到着できますか？						
C-4	母国からの観光客は、トイレを迷わず見つけることができますか？						
C-5	駅構内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
C-6	時刻表、車両内のサインは多言語対応ですか？						
C-7	観光地のパンフレットは豊富にありますか？						
C-8	多言語対応のスタッフはいますか？						
C-9	災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
C-10	クレジットカードが対応していますか？						
C-11	Wi-Fiは対応していますか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点などお教えてください。）

D:各地区調査（11:30～15:00） ※地区内・施設内

- ・ハーバーランドを散策してください。
- ・モザイクガーデン内にある「●●●●」で食事をとってください。
- ・umie、神戸ポートタワーもしくは神戸海洋博物館、カワサキワールド等
可能な限りそれぞれの施設を見学・お土産の売店に寄ってください。

<umie>

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
D-1 母国からの観光客は、目的の施設に迷わず到着できますか？						
D-2 母国からの観光客は、施設内を迷わず行動できますか？						
D-3 観光地のパンフレットは多言語対応ですか？						
D-4 施設内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
D-5 多言語対応のスタッフはいますか？						
D-6 災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
D-7 クレジットカードが対応していますか？						
D-8 ATMは施設内および周辺にありますか？						
D-9 Wi-Fiは対応していますか？						

<モザイクガーデン内●●●●>

E:各地区調査（13:00～13:45頃） ※昼食

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
E-1 母国からの観光客は、昼食場所に迷わず到着できますか？						
E-2 母国からの観光客は、料理を迷わず注文できますか？						
E-3 多言語対応のスタッフはいますか？						
E-4 メニューは多言語対応ですか？						
E-5 クレジットカードが対応していますか？						
E-6 Wi-Fiは対応していますか？						

＜神戸ポートタワー＞※入場しなかった場合は、D-1～D-4 のみ回答ください。

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。 3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。						
質問	5	4	3	2	1	備考
D-1 母国からの観光客は、目的の施設に迷わず到着できますか？						
D-2 母国からの観光客は、施設内を迷わず行動できますか？						
D-3 観光地のパンフレットは多言語対応ですか？						
D-4 施設内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
D-5 多言語対応のスタッフはいますか？						
D-6 災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
D-7 クレジットカードが対応していますか？						
D-8 ATMは施設内および周辺にありますか？						
D-9 Wi-Fiは対応していますか？						

＜神戸海洋博物館＞※入場しなかった場合は、D-1～D-4 のみ回答ください。

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。 3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。						
質問	5	4	3	2	1	備考
D-1 母国からの観光客は、目的の施設に迷わず到着できますか？						
D-2 母国からの観光客は、施設内を迷わず行動できますか？						
D-3 観光地のパンフレットは多言語対応ですか？						
D-4 施設内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
D-5 多言語対応のスタッフはいますか？						
D-6 災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
D-7 クレジットカードが対応していますか？						
D-8 ATMは施設内および周辺にありますか？						
D-9 Wi-Fiは対応していますか？						

＜カワサキワールド＞必須

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。 3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。						
質問	5	4	3	2	1	備考
D-1 母国からの観光客は、目的の施設に迷わず到着できますか？						
D-2 母国からの観光客は、施設内を迷わず行動できますか？						
D-3 観光地のパンフレットは多言語対応ですか？						
D-4 施設内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
D-5 多言語対応のスタッフはいますか？						
D-6 災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
D-7 クレジットカードが対応していますか？						
D-8 ATMは施設内および周辺にありますか？						
D-9 Wi-Fiは対応していますか？						

(4)中国語（繁体）

神戸の客船ターミナル及び観光スポットにおける動線等の外国人目線での検証調査

神戸の客船ターミナル及び観光スポットにおける動線等の外国人目線での検証調査行程表

中国語 繁体字

<共通調査>			
着 発	行動内容	調査内容	備考
9:00	ポートターミナル駅 集合	朝礼	
9:30	ポートターミナル 調査	施設サイン	
10:00	10:30 (移動)ポートターミナル～ポートターミナル駅～三ノ宮駅	施設サイン、切符の買い方、時刻表、車内表示等	
以降 各言語に分かれて調査			
着 発	行動内容	調査内容	備考
10:30	11:15 (移動)三ノ宮駅～異人館(シティループバス)	施設サイン、切符の買い方、時刻表、車内表示等(往復分の調査実施) 三宮案内所にてシティグループの乗車券及び乗り場確認	三宮駅前・南行きバス停から乗車
北野町散策(候補は以下施設)			
11:15	・神戸北野美術館(異人館) お昼(モニターに要望ヒアリング後決定) ・風見鶏の館	各施設までのルート整備状況及び施設多言語状況 (利用方法、楽しみ方、買い方、WiFi等)	エリア散策重視
13:45	・エリア散策 等		
13:51	14:15 (移動)シティループバス元町商店街下車徒歩		
14:15	15:15 旧居留地 お茶(スイーツ)+散策	エリア内サイン整備状況及び施設多言語状況 (商品説明・価格、買い方、WiFi等)	
15:30	中突堤 徒歩移動		中突堤までの移動は調査対象外
<共通調査>			
着 発	行動内容	調査内容	備考
15:30	16:00 中突堤ターミナル内調査	施設サイン	
16:00	16:30 中突堤～元町駅動線調査	阪神高速高架下辺りまでの導線	
16:30	17:00 移動・休憩		
17:00	18:00 会議室	グループインタビュー	(案)ポートタワーホテル

担当言語 (○で囲んでください): 英語 韓国語 簡体字 繁体字
日本滞在期間 (ご記入ください): 年 月

Q1 事前に調べてきた案内・情報・資料はありますか？

ある ない

あると答えた方(複数回答可)

ガイドブック・観光パンフレット(名前))
観光HP(サイト名))
ブログ・SNS(サイト名))
その他()

Q2 本日持参した案内・情報・資料や活用する情報源はありますか？

ある ない

あると答えた方(複数回答可)

ガイドブック・観光パンフレット(名前))
観光HP等の出力情報(サイト名))
その他()

C:三宮駅～各地区 動線調査（10:30～11:30）※復路分も確認してください。

- ・ポータライナー三宮駅を降りて、観光案内所を探して行ってください。
- ・三宮案内所にてシティループの乗車券及び売り場確認を行なってください。
- ・バス停まで移動してください。
- ・案内板やサイン等を見て、行先・時刻表の読み方を理解してください。
- ・シティループバスに乗って北野異人館バス停で降りてください。

同時に各地区駅から三宮駅までの案内状況も確認ください。

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問		5	4	3	2	1	備考
C-1	母国からの観光客は、観光案内所を迷わず見つけることができますか？						
C-2	母国からの観光客は、駅構内の看板・案内サインを見て行動できますか？						
C-3	母国からの観光客は、チケット売り場や乗り場まで迷わず到着できますか？						
C-4	母国からの観光客は、トイレを迷わず見つけることができますか？						
C-5	駅構内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
C-6	時刻表、車両内のサインは多言語対応ですか？						
C-7	観光地のパンフレットは豊富にありますか？						
C-8	多言語対応のスタッフはいますか？						
C-9	災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
C-10	クレジットカードが対応していますか？						
C-11	Wi-Fiは対応していますか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点などお教えてください。）

D:各地区調査（11:30～15:00） ※地区内・施設内

- ・神戸北野美術館へ移動し、見学・お土産の売店に寄ってください。
- ・異人館地区内にある「●●●●」で食事をとってください。
- ・風見鶏の館まで散策しながら移動し、見学・お土産の売店に寄ってください。
- ・所定の時間までに北野異人館バス停まで戻ってきてください。

<神戸北野美術館>

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
D-1 母国からの観光客は、目的の施設に迷わず到着できますか？						
D-2 母国からの観光客は、施設内を迷わず行動できますか？						
D-3 観光地のパンフレットは多言語対応ですか？						
D-4 施設内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
D-5 多言語対応のスタッフはいますか？						
D-6 災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
D-7 クレジットカードが対応していますか？						
D-8 ATMは施設内および周辺にありますか？						
D-9 Wi-Fiは対応していますか？						

<異人館地区内●●●●>

E:各地区調査（13:00～13:45頃） ※昼食

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
E-1 母国からの観光客は、昼食場所に迷わず到着できますか？						
E-2 母国からの観光客は、料理を迷わず注文できますか？						
E-3 多言語対応のスタッフはいますか？						
E-4 メニューは多言語対応ですか？						
E-5 クレジットカードが対応していますか？						
E-6 Wi-Fiは対応していますか？						

< 風見鶏の館 >

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
D-1 母国からの観光客は、目的の施設に迷わず到着できますか？						
D-2 母国からの観光客は、施設内を迷わず行動できますか？						
D-3 観光地のパンフレットは多言語対応ですか？						
D-4 施設内の案内板（地図）は多言語対応ですか？						
D-5 多言語対応のスタッフはいますか？						
D-6 災害や病気・盗難等の際に旅行者にとって必要な対応ができる環境がありますか？						
D-7 クレジットカードが対応していますか？						
D-8 ATMは施設内および周辺にありますか？						
D-9 Wi-Fiは対応していますか？						

< シティループバス 北野異人館前バス停まで >

母国からの観光客は、シティループバス北野異人館前バス停まで看板・案内サインをみて迷わず移動できますか？

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価してください。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残してください。

質問	5	4	3	2	1	備考
G-1 母国からの観光客は、目的地まで看板・案内サインを見て迷わず行動できますか？						
G-2 目的地までの案内板（地図）は多言語対応ですか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点などお教えてください。）

F:各地区～元町駅 動線調査（15:00～15:30）※復路分も確認してください。

- ・案内板やサイン等を見て、行先・時刻表の読み方を理解してください。
- ・シティループバスに乗って元町商店街 バス停で降りてください。

質問	5	4	3	2	1	備考
F-1 母国からの観光客は、駅構内の看板・案内サインを見て行動できますか？						

自由意見（分りにくかった箇所や要望・改善点、またよかった点などお教えてください。）

G:各地区調査（14:15～15:15） ※地区内・施設内

- ・旧居留地内を散策し、お茶、スイーツを楽しんで下さい。
- ・中突堤に移動して下さい。

<旧居留地内 ●●●●>（お茶・スイーツ）+散策

回答する立場としては、“あなたの母国からの観光客が観光のために訪れた”場合を想定して“独力で理解・行動できるか”という視点から評価して下さい。
3段階に評価する項目で、低い点数をつけた場合は、その理由をメモを残して下さい。

	質問	5	4	3	2	1	備考
E-1	母国からの観光客は、昼食場所を探すことができますか？						
E-2	母国からの観光客は、料理を注文する注文できますか？						
E-3	多言語対応のスタッフはいますか？						
E-4	メニューは多言語対応ですか？						
E-5	クレジットカードが対応していますか？						
E-6	Wi-Fiは対応していますか？						

2. 神戸の客船ターミナル及び観光スポットにおける動線等の外国人目線での検証 グループインタビュー議事概要

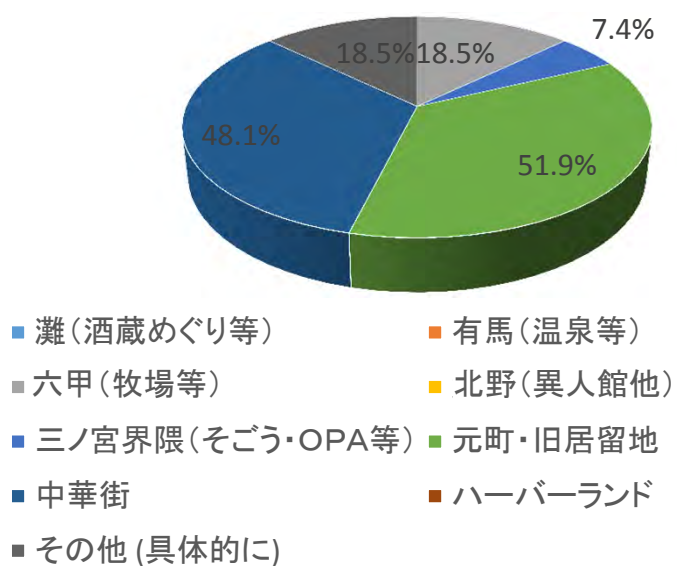
＜楽しかったところ＞	
英語	・ 灘の酒蔵へ行った。神戸酒心館は試飲コーナーに各お酒の詳しい説明があり、ついつい15種類も試飲するほど楽しかった。白鶴酒造資料館も英語の説明は問題なく楽しめる。 ・ 白鶴酒造資料館は中のサインもしっかりしているし、要所要所にビデオがあり、説明がよく分かる。
韓国語	・ 有馬はサインが少ないが、町並みはお店が連なっていてアドベンチャーのように入ってみようとワクワクする。 ・ 有馬は行った事があり、楽しみは温泉だけと思っていた。ただ今回はいつも困る食べ物情報も入手でき、食べ歩きができて楽しかった。これも旅の楽しみの一つと思う。有馬の案内所で入手できるパンフレットが素晴らしい（三宮の観光案内所でも入手可能）。
中国語（簡体）	・ ハーバーランドに行った。海辺を歩くのは大変気持ちよかった。 ・ umie、カワサキワールド・海洋博物館が楽しかった。
中国語（繁体）	・ 北野町の北野天満宮（高台にある）から望む神戸の景色が最高だった。 ・ スイーツはおいしい。
＜サインの状況について＞	
英語	・ 阪神電車のインフォメーションの案内が悪く、不安であった。石屋川駅でマップに英語表記はあるものの、酒蔵マークがなく見つけられない。菊正宗酒造記念館では、どのように見て回ったらよいかルートも分からなかった。 ・ 石屋川駅から神戸酒心館へは2回質問するもたどり着けなかった。まったくサインがない。菊正宗酒造記念館の英語は、翻訳内容が悪い。
韓国語	・ 有馬の案内所は発見しにくい。また有馬と比べ三ノ宮の方が繁華街なのに、有馬に近づく程韓国人が増え、案内等も分かりやすいものになっていく。 ・ 電車のアクセス案内がよくない。韓国では電鉄会社が分かれていても国が管理するので、統一されており分かりやすい。
中国語（簡体）	・ 中突堤旅客ターミナルのサインは全くダメ。関空やヨドバシカメラ等のサインを見習ってほしい。 ・ ハーバーランド等散策した地域はサインが少なく、また日本語のみが多い。
中国語（繁体）	・ （漢字表記の）日本語サインがあれば、なんとなく分かる。時々間違っているが大きな問題があるわけではない。ただ中突堤ターミナルからはサインがなく、移動できない。漢字が簡体字・繁体字・日本の漢字が混ざって表記されている箇所が散見された。異人館エリアではサインがない。日本の和の文化は興味があるが神戸にみられる西洋文化を売りにした北野町では、歴史等の説明がないと興味がわかないし、楽しめない。

＜ポートターミナルのサインの状況について＞	
英語	・英語の間違が多い。例）×You don't stay.→○You don't sleep.など ・ピクトグラムは問題ないが、英語表記が違う。英語の表記が変であるため、理解に時間がかかってしまう。ポートターミナルで入手できるマップの裏が、各項目の英語表記はあるのに、詳細情報は日本語のみでは困る。
韓国語	・ハングルが見えづらい。フォントや文字が細い。 ・サインが少ないわけではない。適切な場所に適切なサイズで掲出されていない。 ・非常口等緊急のサインが小さく、見つけられないのは問題があるのではないか。 ・サインが小さく壁付けが多い。人が多い状況では見つけられないのではないか。突き出しサインや天吊りサイン等視認性の高いサインの設置が必要。 ・3 F の大きなマップはいいのだが、光が反射して見えない。スマホで撮って後で参考にすることもできない。
中国語（簡体）	・2 F 入国審査後、サインが少なく、また見つけにくいので迷う。3 F 出口・TAXI のサインが小さく、見つけづらい。 ・3 F の大きなマップが分かりやすい。また入国してすぐのターミナルにWi-Fi 情報はうれしい。
中国語（繁体）	・簡体字・繁体字・日本の漢字が混ざっている。 ・最近ではあまり使用されない古い単語が使われている。 ・コインロッカーが日本語のみで、使用したいのに使い方が分からず使えない。
＜ポートターミナルの建物の雰囲気は？＞	
全員	・キレイだが、日本の雰囲気ではない。 ・装飾したり、ゆるキャラを使っては？
＜神戸市総合インフォメーションセンター（三宮観光案内所）は迷わず到着できるか？＞	
英語	・簡単には見つけられない。ピクトグラムもよくない。
韓国語	・観光案内所は「KOB E Information」と英語表記されていたが、具体的に何の案内なのかが分からない。間違っ てポ ートライナーの案内所へ入ってしまった。 ・ピクトグラムや配色については、世界でメジャーなものを使ってほしい。
中国語（繁体）	・京都や大阪で見るものとマークが違う。共通のものを使ってほしい。

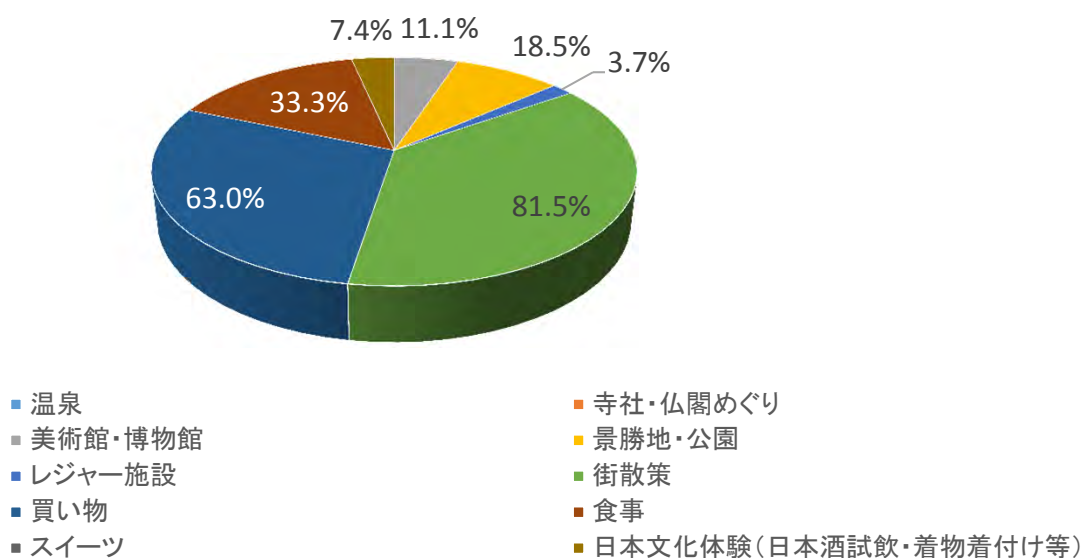
＜中突堤ターミナルのサインの状況について＞	
全員	サインの見直しは検討すべき！
＜その他困った点は？＞	
韓国語	・三宮から有馬温泉駅まで母国語のアナウンスは1回のみ。ただ内容が充実していた。（地下鉄が新神戸止まりであるため、乗換のことをアナウンスしていた。） ・他社内サイン等もほぼ外国人向けのものがないため、不安であるはず。
中国語（簡体）	・umieではATMがどこにあるか分からない。サインがない。またパンフレットは、パンフレット棚にあるのは日本語版のみで、中国語版はインフォメーションで尋ねて初めて渡してくれる。 ・ポートターミナルの両替は外国語表記が欲しい。 ・ポートターミナルにて、サインがピクトグラムのみとなっているが、それでは判別がつかないものもある。言語表記も必要。 ・シティループバスにて、バスガイドさんの説明に、外国語も加えてほしい。
中国語（繁体）	・神戸のゆるキャラはいるのか？他ではゆるキャラを使って観光PRしているので、もっと使えばよいのでは？

3.クルーズ乗船客の動線等に関する満足度調査 詳細結果

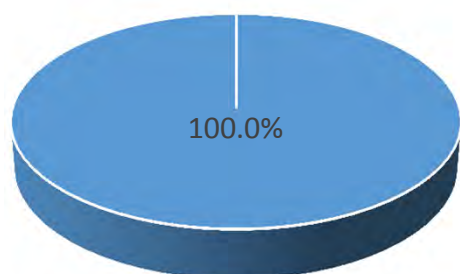
設問1 ポートターミナルからどこのエリアへ行きましたか？ n=27



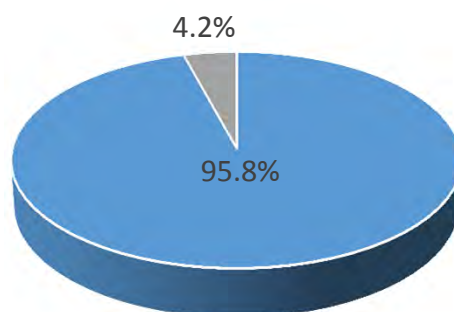
設問2 本日体験された内容をお教えてください。 n=27



設問3-1 利用した交通機関の種類を教えてください。設問3-2 利用した交通機関の種類を教えてください。
(鉄道) n=2 (バス) n=24

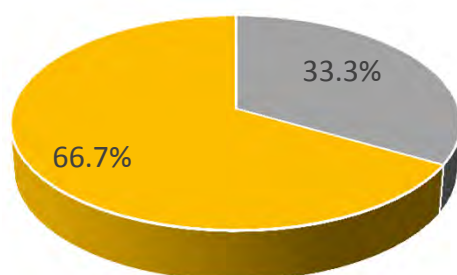


■ ポートライナー ■ JR線
■ 阪急線 ■ 阪神線
■ 地下鉄



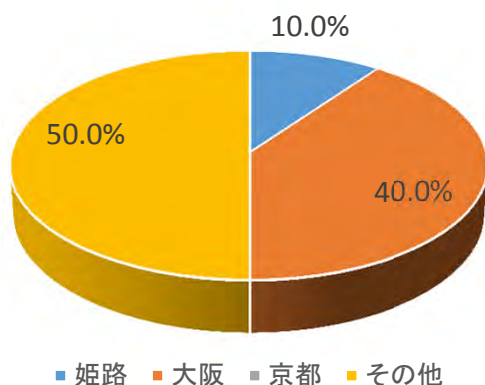
■ シャトルバス(ポートターミナル⇄大丸前)
■ シティループバス(市内循環バス)
■ バス(市内路線バス)

設問3-3 利用した交通機関の種類を教えてください。
(その他) n=3

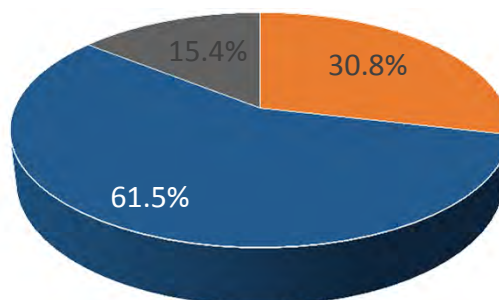


■ ハイヤー
■ タクシー
■ 徒歩
■ その他(具体的に) ツアーバス

設問 4 <質問 1 でその他と答えた方への質問>
どのエリアに行きましたか？ n=10

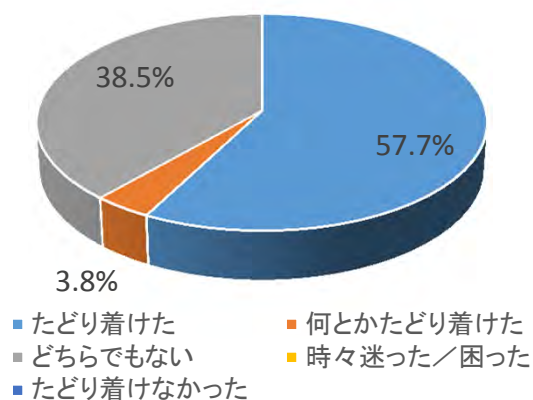


設問 5 なぜ神戸を観光しなかったか教えてください。
n=13



- 行きたい所が決まっていた (具体的な施設・地名)
 - 今回の時間では神戸では時間が足りないから
 - その他 (具体的な施設、地名も含む)
- 出入国 (イミグレーション) に時間がかかりすぎたため、神戸を観光できなかった

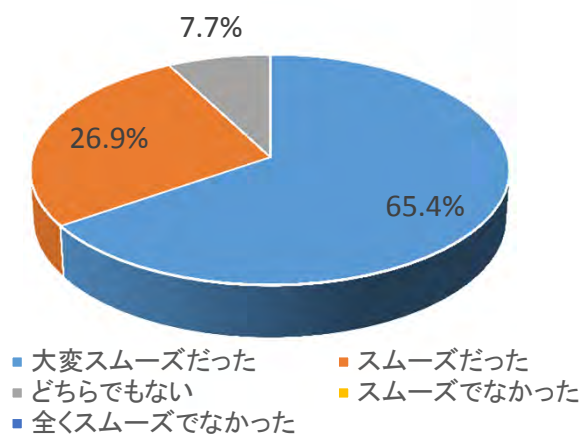
設問 6 ポートターミナルから各エリアへの最寄駅までの移動
に関して、迷わずたどり着く事ができましたか？ n=26



設問 7 : 設問6に対しての該当回答者なし

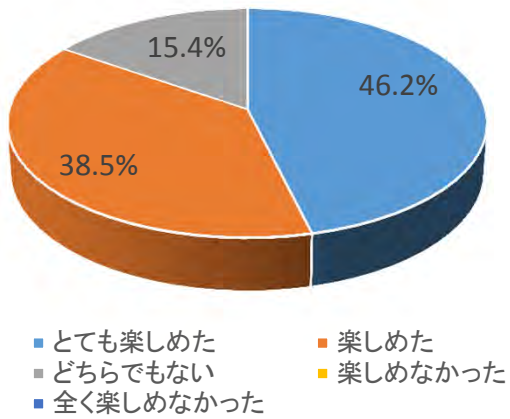
設問 8 : 設問7に対しての該当回答者なし

設問 9 訪問されたエリア内での移動は、スムーズでしたでしょうか？
n=26



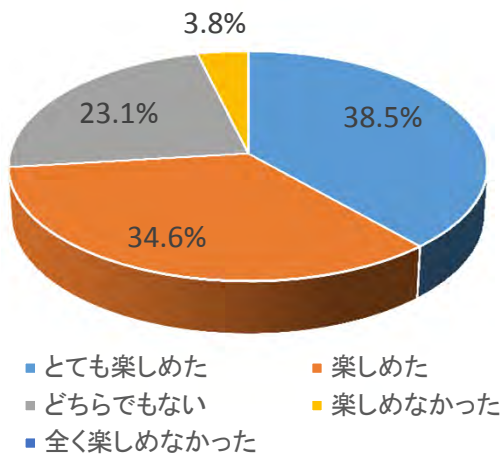
設問10 : 設問9に対しての該当回答者なし

設問11観光施設の展示物やアトラクションを楽しめましたでしょうか？ n=26

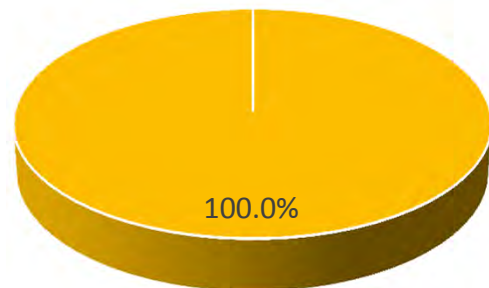


設問12：設問11に対しての該当回答者なし

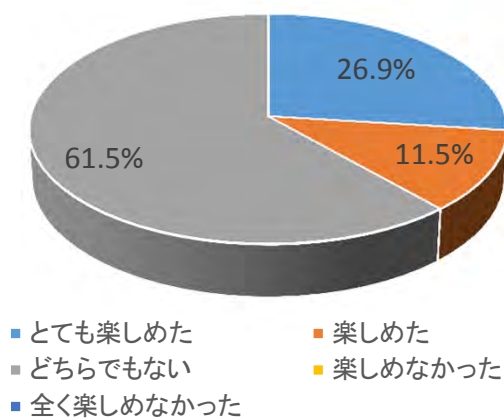
設問13買い物は不安なく楽しめましたでしょうか？ n=26



設問14楽しめなかった方・全く楽しめなかった方に質問します。 n=1

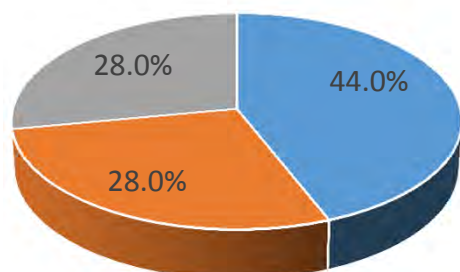


設問15食事は不安なく楽しめましたでしょうか？ n=26



設問16：設問15に対しての該当回答者なし

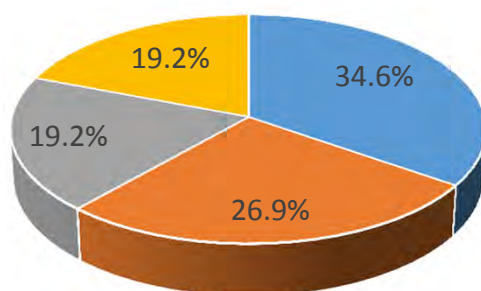
設問 17 本日の神戸観光で、日本特有の文化や習慣等を不安に感じずに楽しめましたでしょうか？ n=25



- とても楽しめた
- 楽しめた
- どちらでもない
- 楽しめなかった
- 全く楽しめなかった

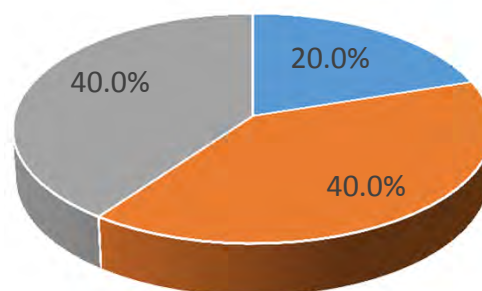
設問18：設問17に対しての該当回答者なし

設問 19 本日の神戸観光で、決済時に困る事がありましたでしょうか？ n=26



- 全くなかった
- なかった
- 時々困った
- 大変困った

設問 20 時々困った方・大変困った方に質問します。それはなぜでしょうか？ n=5



- クレジットカードが使えなかったから
- 両替施設・設備が見つからなかったから
- その他 (具体的に)

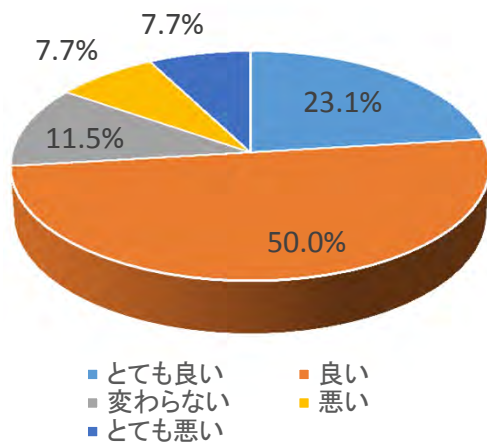
設問 2 1 本日の神戸観光で楽しかった施設・お店等のお名前をお教えてください。

施設・場所名	人数	施設・場所名	人数
大丸	4名	アシックス	1名
元町ショッピングセンター	3名	風月堂	1名
ターミナル内	2名	カメラ屋	1名
酒蔵	2名	カツミ堂	1名
南京町	1名	かばん屋	1名
メリケンパーク	1名	スカーフ屋	1名
六甲山	1名	その他	1名
神社	1名		
大阪城	1名		

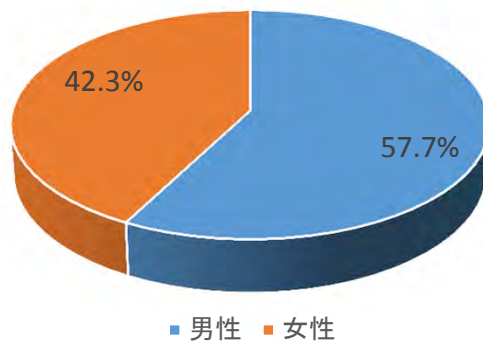
設問 2 1 本日の神戸観光で楽しかった理由をお教えてください

施設・場所名	人数	施設・場所名	人数
人が優しい、親切、誠実など	4名	買い物に良い	1名
楽しい、面白いから	3名	キレイだし、ディスプレイがよい	1名
街がきれいだから	2名	店員が素晴らしい	1名
ハイクオリティでグットプライス	1名	興味深いお店が多い	1名
いい値段で売ってくれた	1名	イギリスみたいにいい感じ	1名
品揃えが良い	1名	日本は異文化が楽しめる	1名

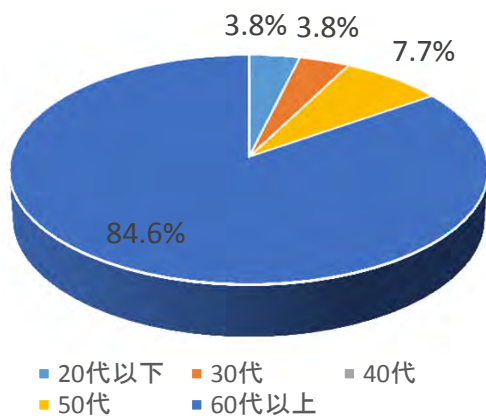
設問 2 3 他港と比較して、神戸ポートターミナルの環境は
いかがでしょうか？ n=26



設問 2 4 あなたの性別は？ n=26



設問 2 5 あなたの年齢は？ n=26



設問 2 6 日本に来たのは何回目ですか？ n=26

