

## 「訪日外国人旅行者アンケート調査」結果公表 訪日客の7割以上が“きれいなトイレ”で 観光地のイメージアップと回答 ～訪日客のリピート率を左右する、観光地のトイレ整備～

TOTO株式会社(本社:福岡県北九州市、社長:喜多村 円)は、日本に観光目的で来日した訪日外国人150名(19の国と地域<sup>※1</sup>)を対象に「外国人のトイレに関するアンケート」を実施しましたので、調査結果をお知らせ致します。

### <調査結果の概要>

観光地のトイレが“きれいなトイレ”だと、7割以上が「観光地のイメージがよくなる」と回答しました。また、観光地を訪れやすくなる要因の2位がトイレ、逆に訪れにくくなる要因の1位がトイレに。さらに、温水洗浄便座の設置を過半数が求めていることもわかりました。

### <調査の背景>

政府は「骨太の方針<sup>※2</sup>」で、2020年に訪日外国人旅行者数4000万人の目標に掲げ、快適に旅行できる環境整備のひとつとして「トイレの洋式化」に取り組むとする中、トイレメーカーとして訪日外国人旅行者の具体的なトイレニーズを探るため。

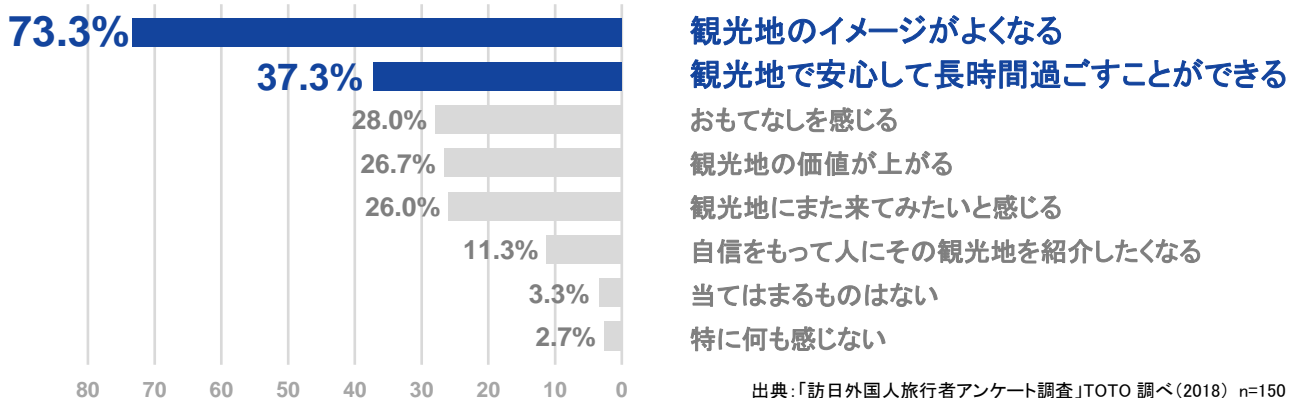
※1:日本政府観光局(JNTO)による訪日外客数の動向調査に基づき、「台湾」「香港」からの訪日客を区分しています ※2:2018年6月15日に内閣府より発表された「経済財政運営と改革の基本方針2018(骨太の方針)」

### 【アンケート調査概要】

名称	訪日外国人旅行者アンケート調査
実施時期	2018年7月
調査方法	街頭調査(京都市内)
調査対象	日本に観光目的で来日し、観光地または移動にかかる周辺施設の公衆トイレを利用した訪日外国人
調査人数	150名
内訳:	性別=男性71名、女性79名/年齢=10代~60代
	エリア(国と地域)=東アジア(韓国/中国/台湾/香港)
	東南アジア+インド(タイ/シンガポール/マレーシア/インドネシア/フィリピン/ベトナム/インド)
	欧米豪(アメリカ/オーストラリア/カナダ/イギリス/フランス/ドイツ/イタリア/スペイン)
	※東アジア/東南アジア+インド/欧米豪 それぞれ50名を調査

### Q1

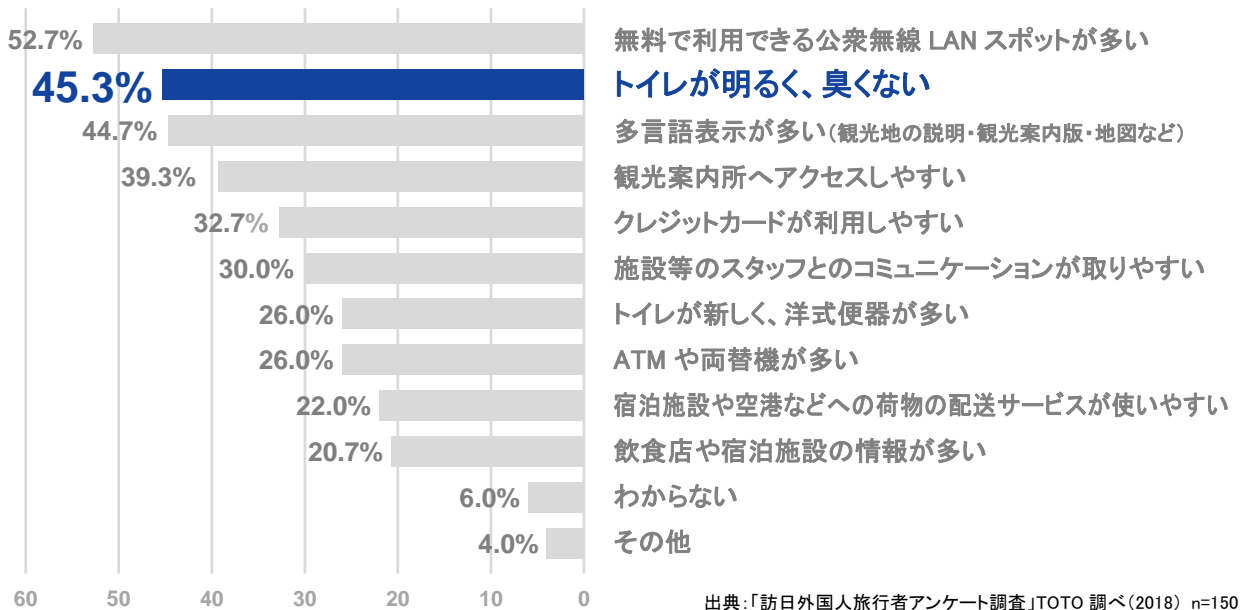
日本の観光地および移動にかかる周辺施設について、  
公衆トイレの設備が整備され、清掃が行き届いていると、どのように思いますか？(複数回答)



群を抜いて、「観光地のイメージがよくなる」(73.3%)が1位となり、次いで「観光地で安心して長時間過ごすことができる」(37.3%)が2位となりました。公衆トイレに対する好印象が、観光地のイメージアップにつながるだけでなく、長時間滞在の安心感にもつながることが伺えます。

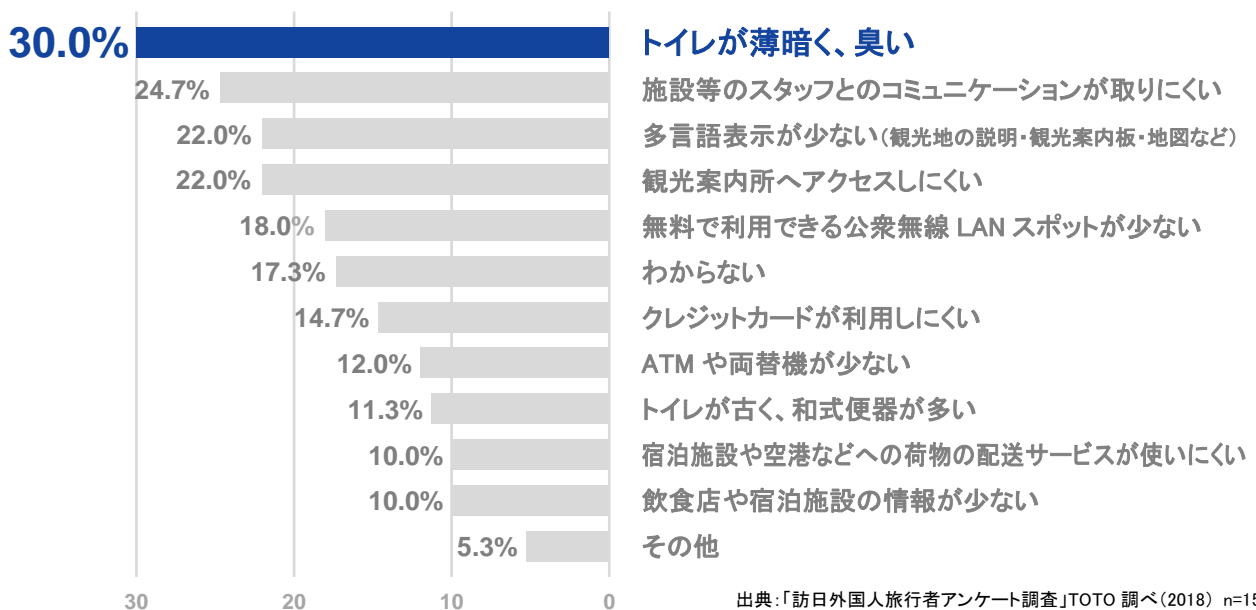
Q2

日本の観光地および移動にかかる周辺施設について、  
どのように整備されていると「また訪れやすくなる」と思いますか？(複数回答)



Q3

日本の観光地および移動にかかる周辺施設について、  
どのように整備されていないと「もう訪れにくくなる」と思いますか？(複数回答)



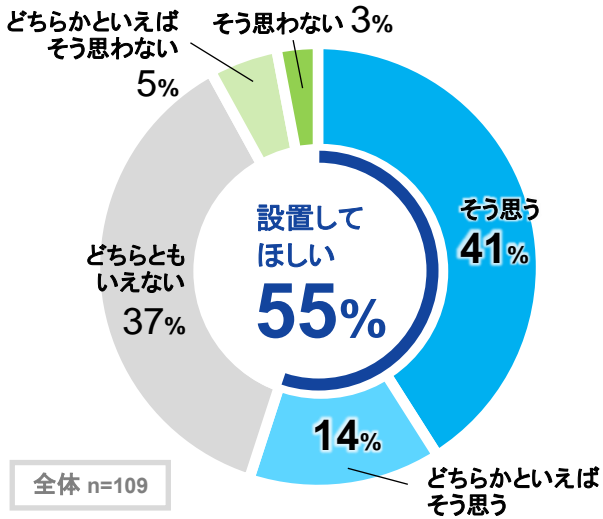
Q2 および Q3 は、日本の観光地および移動にかかる周辺施設の整備状況とリピートの関係性を探る目的の質問です。

Q2 では、“訪れやすくなる要因”の 1 位は「無料で利用できる公衆無線 LAN スポットが多い」(52.7%)でしたが、次いで「**トイレが明るく、臭くない**」(45.3%)が 2 位となりました。Q3 は Q2 とは逆に、“訪れにくくなる要因”を聞いたところ、「**トイレが薄暗く、臭い**」(30.0%)が 1 位となりました。

観光地および周辺施設で整備すべきものとして、情報サービスやインフラ、コミュニケーションの問題など様々な項目がありますが、中でも**トイレの整備状況は、訪日リピーターの集客数を大きく左右する要因**のひとつと言えます。

#### Q4

日本の観光地および移動にかかる周辺施設のトイレについて、主に洋式トイレを使用した方<sup>※3</sup>、**温水洗浄便座を設置してほしいと思いますか？**

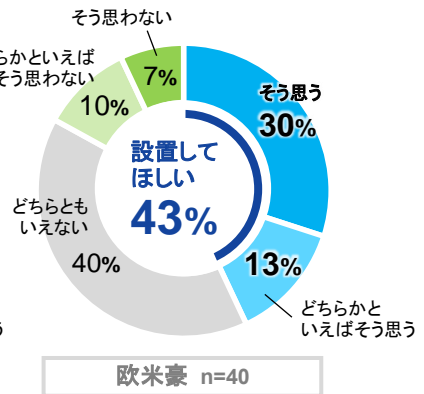
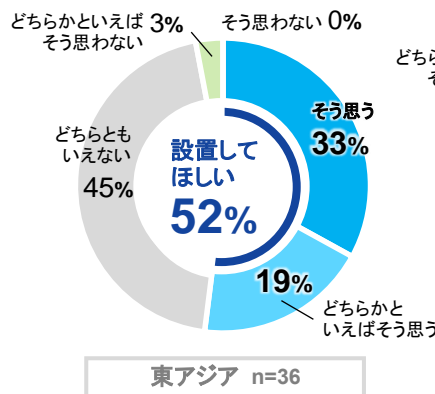
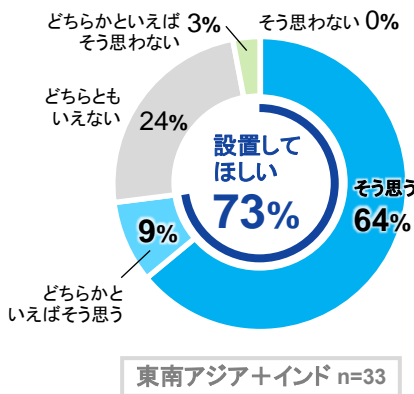


全体では、「そう思う」(41%)および「どちらかといえばそう思う」(14%)を合わせ、55%が温水洗浄便座の設置を希望していることがわかりました。**温水洗浄便座は、訪日外国人旅行者の過半数からの支持を得ていることがわかります。**

特に、**東南アジア+インド**では73%と、お尻を洗い流す習慣がある国や地域からの支持が高く、習慣の違い等による地域差があることが伺えます。

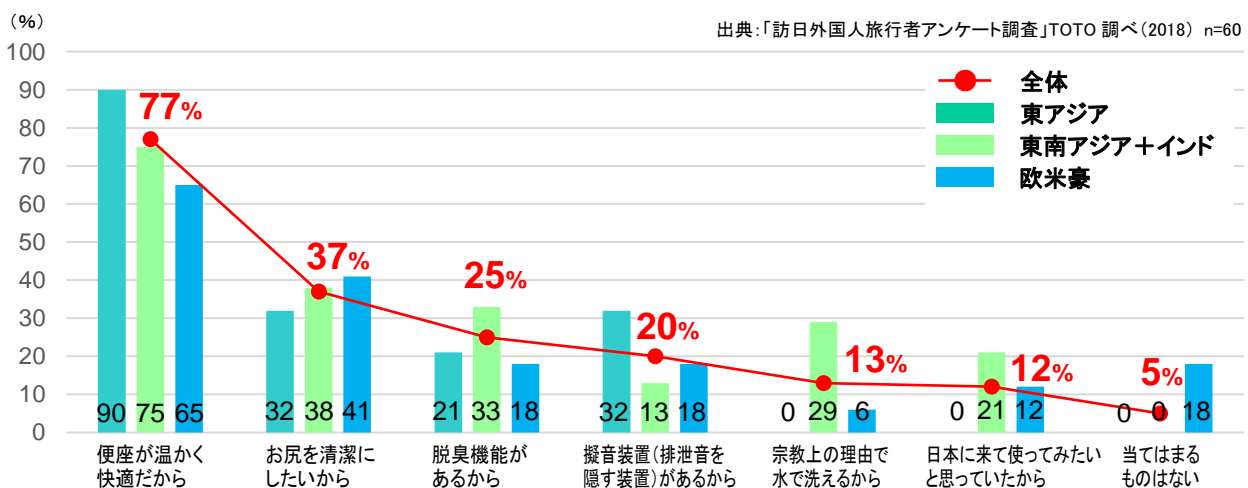
出典:「訪日外国人旅行者アンケート調査」TOTO 調べ(2018)

※3:「日本の観光地および移動にかかる周辺施設のトイレについて、主に使用したトイレは洋式・和式トイレのどちらですか?」の設問で、洋式トイレと回答した109名が対象(小便器のみの利用、不明は除外)



#### Q5

Q4で「そう思う」「どちらかといえばそう思う」と回答した理由は? (複数回答)



全体順位では、1位が「便座が温かく快適だから」(77%)、次いで「お尻を清潔にしたいから」(37%)が2位となり、**温水洗浄便座の快適・清潔な機能が支持されていることがわかりました。**

エリア別にみると、**東南アジア+インド**では「脱臭機能があるから」と「宗教上の理由で水で洗えるから」、**東アジア**では「擬音装置があるから」という回答が目立つ結果となりました。

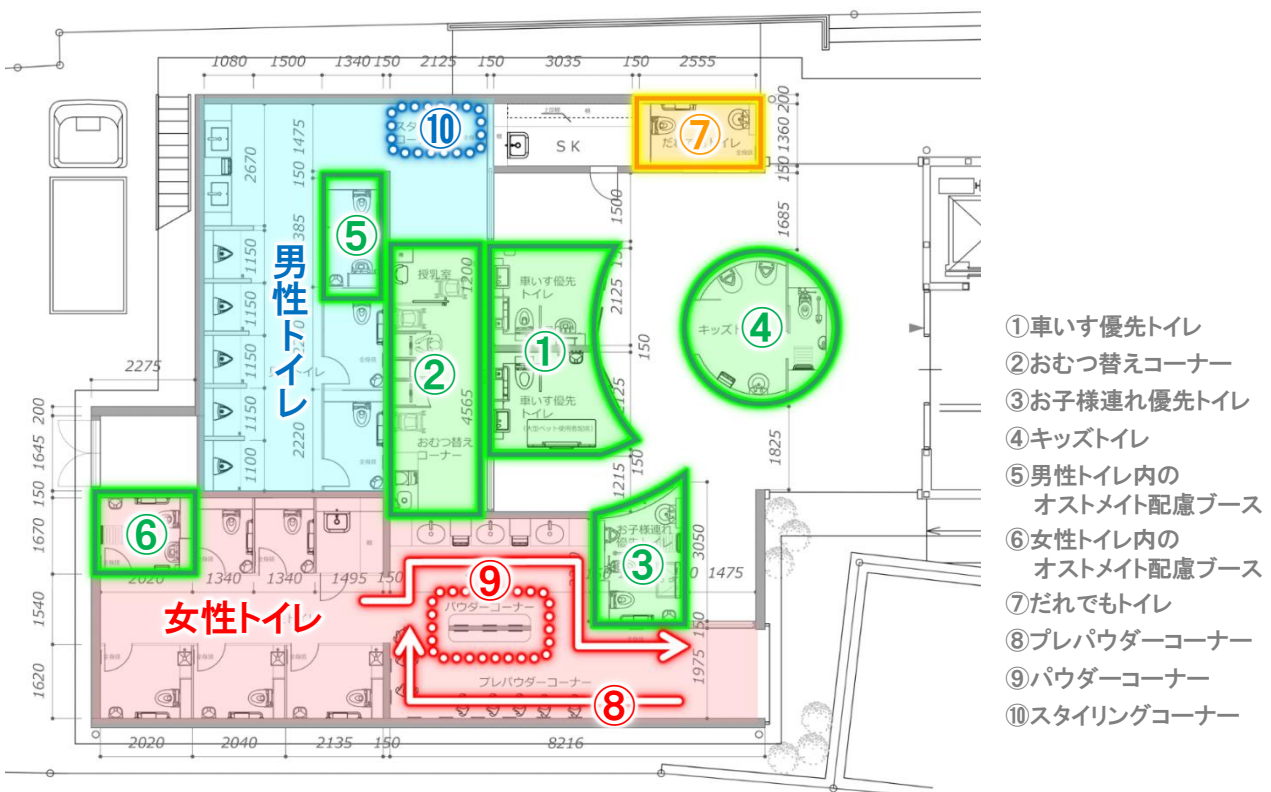
＜ご参考＞ 観光地トイレ整備の事例：TOTO 宮島おもてなしトイレ(2019年8月供用開始予定)

世界遺産「厳島神社」のある宮島(広島県廿日市市)では、観光客の受け入れ環境の充実のため、廿日市市とTOTOがパートナーシップ協定を2017年3月に結び、「TOTO 宮島おもてなしトイレ」(2019年8月供用開始予定)の整備を官民協働で進めています。

同トイレでは、30年にわたってパブリックトイレのプランニング提案を手掛けてきたTOTOのノウハウを駆使し、訪日外国人旅行者はもちろん、障がいをお持ちの方、乳幼児連れの方など、多様な方々に使いやすいトイレをめざしています。



「TOTO 宮島おもてなしトイレ」外観イメージ  
※計画中のもので、実際とは異なる可能性があります



「TOTO 宮島おもてなしトイレ」平面図 ※計画中のもので、実際とは異なる可能性があります

【機能の分散配置※4】 ①～⑥

従来は多機能トイレの中にあつた車いす使用者、乳幼児連れ、オストメイトに配慮した設備・機能をトイレ全体に適切に分散して配置することで、多機能トイレへの利用集中を緩和し、多様な利用者がスムーズに使えるよう、工夫しています。①車いす優先トイレ(2ブース) ②おむつ替えコーナー ③お子様連れ優先トイレ ④キッズトイレ ⑤男性トイレ内のオストメイト配慮ブース ⑥女性トイレ内のオストメイト配慮ブース

【男女別になっているトイレが使いにくい方々への配慮】 ⑦

男女別になっているトイレが使いにくい方々——LGBTを含む性的マイノリティー、特に「からだ」と「こころ」の性が異なるトランスジェンダーの方々や、異性介助が必要で、男女2人で1つのブースに入る必要がある方々——への配慮として、男女別トイレとは別に、少し広めの「⑦ だれでもトイレ」を設けています。

【スムーズな利用動線】 ⑧～⑩

多くの方が利用するトイレでは、トイレの使用目的(用足し、洗面、身づくろい)に応じて動線を分離して人の流れをつくるのが重要になります。⑧トイレの待ち行列ができる壁に鏡を設置し、簡単な身づくろいができるプレパウダーコーナー ⑨洗面とは別に設けたパウダーコーナー(点線囲み) ⑩男性トイレにも洗面とは別にスタイリングコーナーを設置

※4:バリアフリー法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)に基づく建築設計標準(高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準(平成28年度))では、「個別機能を備えた便房」として、「車いす使用者用便房」「オストメイト用設備を有する便房」「乳幼児連れに配慮した設備を有する便房」が主に挙げられており、これらを「便所内に分散して設ける」ことが設計のポイントとして示されています。



## 『おもてなしトイレ通信 VOL.5』発行 ～トイレは変わる。2020年とその先へ～

TOTO は、『おもてなしトイレ通信 VOL.5』を、2018年10月1日(月)に発行します。

本号は「トイレは変わる。2020年とその先へ」と題し、世界的スポーツイベントを控えて、官民ともに加速する“快適で使いやすいトイレ整備の取り組み”を、観光庁、スポーツ庁、日産スタジアム、小田急電鉄、阪神電気鉄道への取材を通じて詳細に紹介します。また、本リリースで紹介した「訪日外国人旅行者アンケート調査」をもとにした観光地とトイレの印象の関連性、訪日リピーター獲得との関連性の分析も掲載。「おもてなしトイレ」整備の最前線に関する情報が満載です。

『おもてなしトイレ通信 VOL.5』は、2018年10月1日より、建築専門家のための情報サイト「COM-ET(コメント)」の“カタログ請求”から、無料で取り寄せできます。また、TOTO ウェブサイト「宿泊施設・飲食店・公共トイレ」から PDF 形式でダウンロードもできます。

- 【誌名】 おもてなしトイレ通信 VOL.5
- 【判型】 A4 サイズ
- 【頁数】 24 頁
- 【発行日】 2018年10月1日
- 【発行所】 TOTO 株式会社
- 【価格】 無料

冊子請求: COM-ET(コメント)

>>> <http://www.com-et.com/>

PDF ダウンロード: TOTO ウェブサイト「宿泊施設・飲食店・公共トイレ」

>>> <https://jp.toto.com/products/public/machinaka/index.htm>

### TOTOグローバル環境ビジョン

## 水と地球の、あしたのために。

私たちTOTOグループは、水まわりから環境に貢献するために、「グローバル環境ビジョン」を掲げ、節水や省エネなどさまざまな取り組みを続けています。環境にやさしいものづくりを行い、きれいで快適な暮らしを世界に届け、人とのつながりを大切に活動してまいります。水と地球の、あしたのために。これからも、持続可能な社会を目指して、TOTOグループ全員の力で、実現していきます。

[URL] <https://jp.toto.com/company/csr/vision/index.htm>

