

2-3.主要観光地の容量調査

1)調査方法（調査手法・調査対象）

(1)目的

主要観光地の時期別混雑度合いの現状から、地域別の混雑の傾向、主要観光地の特性別の傾向、訪日外国人旅行者の割合、お客様満足度向上のための取り組みを整理して、地域別の課題を明らかにするために実施した。

(2)調査対象と手法(対象・調査項目)

道央、道南、道北、道東の地域から代表的な観光地を 25 箇所選定し、その定員、観光地の特性、月別混雑状況、年間入場者数、繁閑の理由等をアンケートにより調査した。

訪日外国人受入環境状況調査 (主要観光地・施設)

テーマ 1. 主要観光地・施設の容量と混雑状況 (外国人に限定せず、来場者全体についてお答えください。)

1-1. 主要観光地・施設の定員(最大収容人数)をお書きください。

定員 (最大収容人数) _____ 人

1-2. 2013年(平成25年)の年間入場者数(日本人、外国人の合計)を教えてください。

_____ 人

1-3. 来場者の国別の大まかな割合を教えてください。

日本	台湾	中国	韓国	タイ					
%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

1-4. 月別の混雑状況を実感値で教えてください。表の中に、集計年度と表の下の判断基準に示した 5段階数字をご記入ください。

	()年の月別混雑状況(5段階評価:表の下に記載)											
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
平日												
土日/ 祝日												

※5月の記載について:土日/祝日の混雑状況は、ゴールデンウィークの状況を記載

混雑状況の判断基準

5	激しく混雑しており、円滑な観光は不可能である
4	慣れていないと観光が苦痛を感じる
3	人はいるが観光が苦痛を感じるほどではない
2	やや空いており、円滑に観光することが可能
1	円滑に観光できる

1-5. 月別の混雑状況が変動する大きな要因は何ですか。

1-6. 混雑状況に関する課題があればお書きください。

ご協力、ありがとうございました。

2)調査結果

(1)観光地の容量・定員・年間入場者数

主要観光地と代表する施設を選択し、その施設の定員、特性、2013年の年間入場者数を一覧にした。尚、ニセコ（NAC）の入場者数はアクティビティー、クライミング、レストランの利用者数の合計を記載した。

表-30 主要観光地の定員、特性、年間入場者数

都道府県	主要観光地	定員 (人)	特性	2013 年年間 入場者数 (千人)
道央	白い恋人パーク	なし	テーマパーク	582
	藻岩山	なし	自然景観	629
	北海道庁旧本庁舎	なし	歴史的文化施設	410
	小樽運河	500	歴史的街並み	278
	登別温泉	6,200	温泉	1,212
	登別マリパークニクス	なし	テーマパーク	357
	昭和新山（有珠山ロープウェイ）	106	自然景観	225
	洞爺湖（洞爺湖観光汽船）	700	自然景観	180
	ニセコ（NAC）	280	リゾート	83
道南	函館山（函館山ロープウェイ）	2,000	自然景観	152
	五稜郭公園（五稜郭タワー）	500	歴史的文化施設	769
	湯の川温泉	約 5,000	温泉	1,255
	大沼公園（大沼合同遊船）	800	自然景観	50
道北	旭山動物園	なし	テーマパーク	1,650
	上野ファーム	1,500	ガーデン	58
	富良野（ファーム富田）	800	ガーデン	856
	黒岳（黒岳ロープウェイ）	なし	自然景観	309
道東	阿寒湖（阿寒観光汽船）	なし	自然景観	128
	釧路フィッシャーメンズワーフ MOO	なし	商業地	650
	摩周湖	1,400	自然景観	457
	十勝川温泉	約 3,000	温泉	442
	紫竹ガーデン	2,000	ガーデン	100
	博物館網走監獄	なし	歴史的文化施設	201
	流水観光船オーロラ号	900	自然景観	93
	知床五湖フィールドセンター	なし	自然景観	385

(2) 観光地の季節波動(混雑の傾向)

季節波動は月別の混雑状況を5段階評価にして集計した。

表-31 混雑状況の判断基準

5	激しく混雑しており、円滑な観光は不可能である
4	慣れていないと観光が苦痛に感じる
3	人はいるが観光が苦痛に感じるほどではない
2	やや空いており、円滑に観光することが可能
1	円滑に観光できる

表-32 月別の混雑状況(5段階評価)

主要観光地	平日/ 土日・祝日	月別混雑状況(5段階評価)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
白い恋人パーク	平日	3	4	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3
	土日・祝日	3	5	3	2	5	3	4	5	3	3	2	3
藻岩山	平日	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2
	土日・祝日	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
北海道庁旧本庁舎	平日	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	土日・祝日	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
小樽運河	平日	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	土日・祝日	1	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
登別温泉	平日	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
	土日・祝日	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
登別 マリンパークニクス	平日	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
	土日・祝日	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2
昭和新山 (有珠山ロープウェイ)	平日	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	1
	土日・祝日	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1
洞爺湖 (洞爺湖観光汽船)	平日	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1
	土日・祝日	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1
ニセコ(NAC)	平日	3	4	1	1	3	3	3	4	3	2	1	5
	土日・祝日	3	4	1	1	4	3	3	4	3	2	1	5
函館山 (函館山ロープウェイ)	平日	2	2	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3
	土日・祝日	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4

主要観光地	平日/ 土日・祝日	月別混雑状況(5段階評価)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
五稜郭公園 (五稜郭タワー)	平日	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	1
	土日・祝日	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3	1	1
湯の川温泉	平日	1	1	1	1	2	3	4	4	3	3	2	2
	土日・祝日	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	2	2
大沼公園 (大沼合同遊船)	平日	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1
	土日・祝日	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1
旭山動物園	平日	1	3	1	1	3	2	3	3	2	1	1	1
	土日・祝日	1	3	1	1	3	2	3	3	2	1	1	1
上野ファーム	平日	-	-	-		1	2	3	2	2	1	-	-
	土日・祝日	-	-	-		1	3	4	3	2	1	-	-
富良野 (ファーム富田)	平日	1	1	1	1	1	3	4	4	3	1	1	1
	土日・祝日	1	1	1	1	3	3	4	4	3	1	1	1
黒岳 (黒岳ロープウェイ)	平日	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1
	土日・祝日	1	1	1	1	1	1	3	2	4	5	1	1
阿寒湖 (阿寒観光汽船)	平日	-	-	-	1	2	2	2	3	3	2	1	-
	土日・祝日	-	-	-	1	2	2	3	3	3	2	1	-
釧路フィッシャーマンズ ワーフMOO	平日	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
	土日・祝日	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
摩周湖	平日	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	1
	土日・祝日	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1
十勝川温泉	平日	2	5	2	1	4	2	3	5	4	3	1	1
	土日・祝日	4	5	3	1	4	3	4	5	4	3	2	2
紫竹ガーデン	平日	-	-	-	1	3	3	3	3	2	1	-	-
	土日・祝日	-	-	-	1	3	3	3	3	2	1	-	-
博物館網走監獄	平日	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	1
	土日・祝日	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	1	1
流水観光船オーロラ号	平日	1	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	土日・祝日	2	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
知床五湖 フィールドセンター	平日	-	-	-	1	1	2	3	3	2	1	1	-
	土日・祝日	-	-	-	1	1	2	3	3	2	1	1	-

(3)繁閑の要因と課題・対応

各観光地からのアンケートから観光地別の繁閑の要因と課題や対応を次のように整理した。

表-33 繁閑の状況と課題

主要観光地	繁閑の要因	課題と対応
白い恋人パーク	札幌市のイベント/休暇（ゴールデンウィーク、シルバーウィーク、各国の長期休み）/航空路線の就航や増便(雪祭り等)によって繁閑が大きい。	8月は駐車場も満杯で見学予約の受入も限界にきている。十分なサービスができない。
藻岩山	天候の状況や四季の移り変わりなどが、大きな要因の一つとなる。	ロープウェイ等の輸送人数が限られていることから、臨時便の対応で混雑状況を回避している。
北海道庁旧本庁舎	例年、7月～9月の冷涼な夏期に大勢の観光客が訪れる。	貸切バスの路上駐車的位置を変更し、交通障害にならないように工夫している。
小樽運河	2月小樽雪あかりの路のイベント時は混雑する。	貸切バスの路上駐車により、交通渋滞がおきないように駐車場の整備が課題だ。
登別温泉	年末年始やゴールデンウィーク、シルバーウィーク、夏休み、中国の春節などに観光客が集中する。	観光客の分散化が課題である。
登別 マリンパークニクス	GWとお盆が混雑する。それ以外は、クレームが出る程の混雑状況にはなりにくい。	団体昼食は2回転しながら時間調整をしているが、団体向け食事場所が少ない。
昭和新山 (有珠山ロープウェイ)	5月～10月が繁忙期、冬期の11月～4月が閑散期になる。	当日に飛び込む大型団体があると円滑な運送ができない。ロープウェイに乗るために待ち時間ができる。
洞爺湖 (洞爺湖観光汽船)	ゴールデンウィークと夏休みが混む	修学旅行団体の減少が課題
ニセコ (NAC)	夏は日本人、冬は外国人が多い	冬の受入は限界に近い。単価高騰し富裕層のリゾート地になった。増加するアジア系のグループ対応がマナー、スキーレベルの点で課題があり、豪州顧客へのサービス態勢とは異なる態勢作りが必要だ。
函館山 (函館山ロープウェイ)	函館への観光入込客数が減少している。	夜間に集中する利用客を分散させること、昼間の利用客を増加させること。
五稜郭公園 (五稜郭タワー)	GWの混雑は五稜郭公園の開花状況により変わる。	-
湯の川温泉	5月は五稜郭公園の開花状況など天候によって混雑度が変動する。	-
大沼公園 (大沼合同遊船)	大型連休、夏休み、お盆、紅葉(10月)が混雑する。	-
旭山動物園	屋外施設のため、気象条件に左右さ	-

主要観光地	繁閑の要因	課題と対応
	れる。	
上野ファーム	4月25日～10月18日まで営業、入場者の6割が道内客で4割が道外客だ。外国人は1%未満しかない。	同じ季節や時間帯に集中するツアー客を分散させること。集中すると静かな鑑賞に支障がでる。
富良野 (ファーム富田)	7月・8月上旬 ラベンダーの時期は混雑する。	交通渋滞が課題だ。
黒岳 (黒岳ロープウェイ)	紅葉のピーク時は混雑度が4～5になる。	-
阿寒湖 (阿寒観光汽船)	12月～3月は運休している。	-
釧路フィッシャーマンズ ワーフMOO	-	-
摩周湖	観光客の入り込みが夏場に集中している。	冬期間は道道52号線が通行止めになり、川湯温泉から摩周湖第3展望台を経由して、摩周湖第一展望台には行くことができない。
十勝川温泉	連休及び各季節休暇による団体観光客入り込みが変動する。外国人観光客の宿泊増がある。	閑散期の集客増に取り組む。
紫竹ガーデン	旅行会社のツアー企画数に左右される。	-
博物館網走監獄	季節による波動が大きい。	-
流水観光船オーロラ号	流水の状況に合わせて観光客が変動する。	定員数だけの座席がない
知床五湖 フィールドセンター	12月～3月は運休している。知床の観光シーズンに比例して変動している。	-

3)課題分析

(1)観光地別、国別課題(訪日外国人旅行者の割合)

観光地の国別訪日外国人旅行者状況を次のように整理し、その課題を分析した。尚、主要な国籍は上位3カ国を割合の高い順番に並べたが、割合が1%未満のものは省略した。また、対象観光地で、北海道庁旧本庁舎と富良野（富田ファーム）、摩周湖には国別データがないため除いてある。

表-34 観光地別の国別訪日外国人旅行者状況

訪日外国人旅行者の割合	観光地	主要な国籍
50%以上	登別マリンパーク	台湾、香港、中国
	洞爺湖(洞爺湖観光汽船)	韓国、台湾、中国
50%未満 25%以上	白い恋人パーク	中国、タイ、台湾
	函館山(函館山ロープウェイ)	台湾、韓国、シンガポール
	流氷観光船オーロラ号	台湾、香港
25%未満 10%以上	小樽運河	台湾、中国、韓国
	登別温泉	台湾、韓国、香港
	昭和新山(有珠山ロープウェイ)	タイ、韓国、シンガポール
	湯の川温泉	台湾、中国
	大沼公園(大沼合同遊船)	台湾、香港
	黒岳(黒岳ロープウェイ)	台湾、タイ
	阿寒湖(阿寒観光汽船)	台湾、韓国、中国
10%未満	藻岩山	台湾、中国、韓国
	ニセコ(NAC)	豪州、香港
	五稜郭公園(五稜郭タワー)	台湾
	旭山動物園	台湾
	上野ファーム	1%以上の国籍はない。
	釧路フィッシャーマンズワーフMOO	台湾
	十勝川温泉	1%以上の国籍はない。
	紫竹ガーデン	1%以上の国籍はない。
	博物館網走監獄	台湾、香港
	知床五湖フィールドセンター	台湾、中国、韓国

表-34「観光地別の国別訪日外国人旅行者状況」から、観光地の特性を検討すると、特徴的な点としてガーデンの観光地の「上野ファーム」・「紫竹ガーデン」は、日本人の割合が99%と圧倒的で、訪日外国人旅行者を見かけることは稀な状況と推測される。富良野ラベンダーファームや上湧別のチューリップ公園、滝上の芝桜公園が、訪日外国人旅行者にも人気の観光地になっていることを考えると、アジア系訪日外国人旅行者に対して、北海道ガーデンの魅力をどのようにアピールして行くかが今後の課題になると考えられる。

(2)訪日外国人旅行者の割合と地域の関係

前項に挙げた表-34 から訪日外国人旅行者の割合と地域関係を考察すると、「表-35 観光地の訪日外国人旅行者の割合」のように、訪日外国人旅行者が 10%以上になっている観光地数の割合は、道央地域と道南地域の方が高く、道北地域と道東地域の方が低い。よって、道北と道東の地域は、観光地における訪日外国人旅行者の割合を 10%以上にかさ上げすることを目標にした戦略を立てることが必要と考えられる。

表-35 観光地の訪日外国人旅行者の割合

	道央地域	道南地域	道北地域	道東地域
10%以上	6 観光地	3 観光地	1 観光地	2 観光地
10%未満	2 観光地	1 観光地	4 観光地	5 観光地

(3)観光地別の課題

次に、混雑度の視点から観光地別の課題を分析する。

表-36 月別の混雑状況判断基準（5段階評価）を利用して、混雑区分ごとの延べ日数を地域別に集計した結果が次の図である。

表-36 混雑状況の判断基準

5	激しく混雑しており、円滑な観光は不可能である
4	慣れていないと観光が苦痛に感じる
3	人はいるが観光が苦痛に感じるほどではない
2	やや空いており、円滑に観光することが可能
1	円滑に観光できる

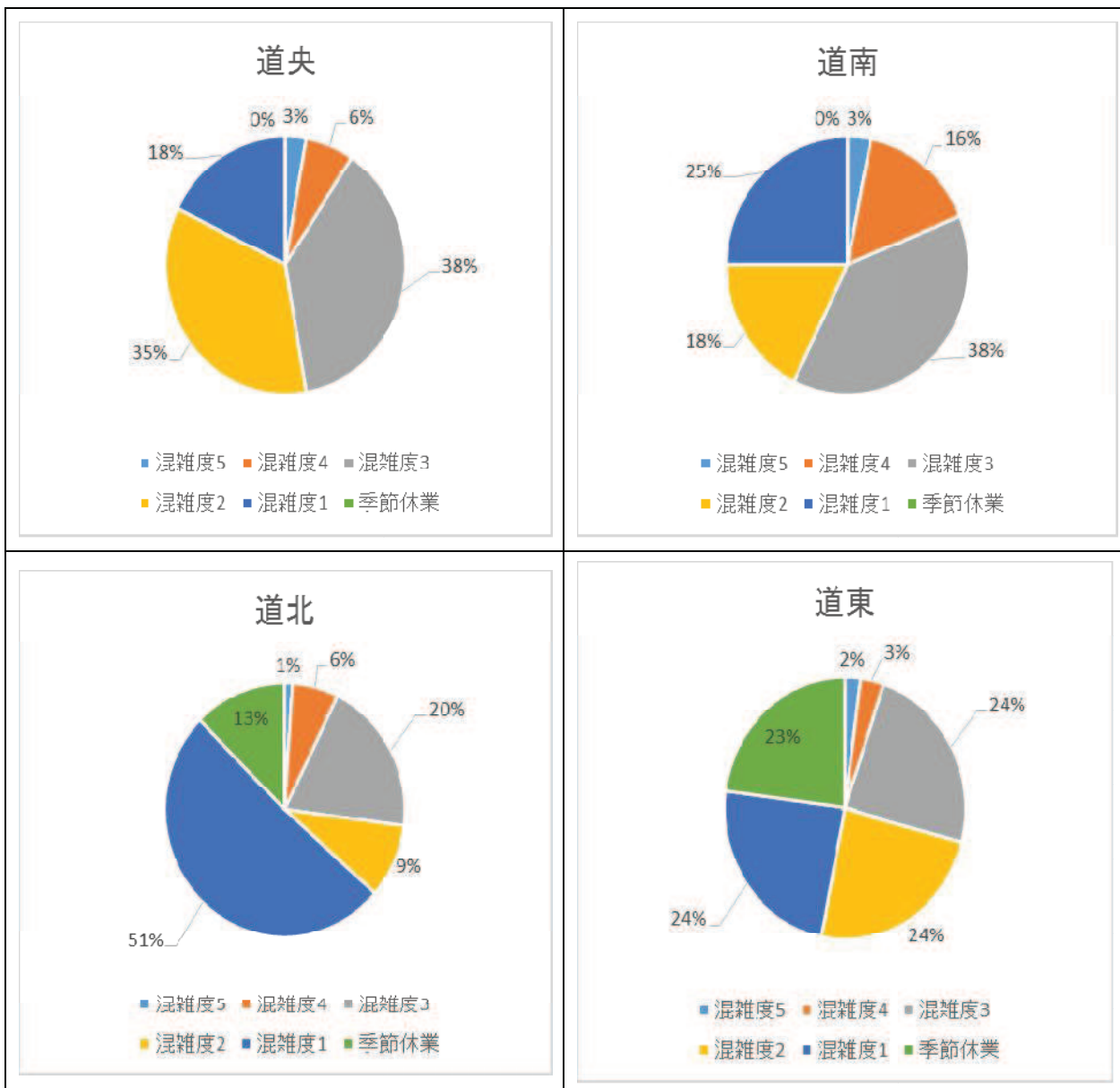


図-3 地域別の混雑度別延べ日数表の割合(円グラフ)

この図から、観光客で混雑しているという「混雑度5」と「混雑度4」の延べ日数の割合は、道南地域が19%と高く、道央地域9%、道北地域7%、道東地域5%の順になっている。逆に観光客が少ない、まばらだという混雑度1と2の合計延べ日数の割合は、道北地域が60%と高く、道央地域53%、道東地域48%、道南地域43%の順になっている。さらに、道北と道東地域は、冬の間は、閉鎖、休業する観光地の多いことがわかる。

旭山動物園がペンギンパレードという冬のイベントを開発し、さっぽろ雪まつりの観光客をひきつけた成果が、2月の「混雑度3」の評価につながっている。十勝川温泉は、冬のイベントを実施して、2月のさっぽろ雪祭りや春節の観光客を呼び込む努力をしている。

混雑度からみた地域の課題は、「混雑度1」や「混雑度2」の期間を「混雑度3」に引きあげることにありと考察される。夏の観光地の集客力をカバーする冬の観光地の新たなコンテ

ソツの開発が、すべての観光地にとって必要な取り組み課題と推測される。

(4)季節波動平準化の可能性について

今回のアンケートから、観光地の繁閑の要因に季節や天候を上げた観光地が多かったが、ここでは、観光地の混雑度から季節波動というものが存在するかを検討してみた。今回のアンケートでは、25 観光地から平日と土日・祝日の混雑度を 24 回答えてもらった（冬期休業のある観光地はその回数は少ない）。その 24 回の回答の中で、混雑度 4 以上の回答が半分の 12 回以上になった観光地は 1 カ所もない。一方、混雑度 2 以下の回答が 12 回以上になった観光地は 15 観光地に及ぶ。この結果から判断すれば、下からかさ上げが必要な時期はあるものの、満員でお断りするほど切迫した時期が続き、それを平準化しなければならない観光地は一部を除いてほとんどないと推察される。

その一部に該当する白い恋人パークとニセコ、函館山、十勝川温泉を取り上げて、季節波動の平準化の取り組みと可能性を分析した。

観光地	季節波動平準化の取り組みと可能性
白い恋人パーク	混雑度 3 以上が連続しており、4 月と 11 月のみが 2 の混雑度になっている。白い恋人パークが、繁閑の要因、課題と対応の欄に記載しているように季節波動の平準化はもちろんだが、混雑度による観光価値の低下を防ぐ対策として、中国語ができるスタッフを採用しているという回答をいただいた。
ニセコ (NAC)	冬の代表的なリゾート地として、冬期と夏期の繁閑は大きいですが、近年はアジアからの団体観光客が札幌宿泊の代替地としてグリーンシーズンにニセコに回ってくる。言語、サービス、マナーなど。受け入れ態勢の変更という問題を抱えているが、今後の平準化の動きが注目される。
函館山 (函館山ロープウェイ)	土日・祝日は 12 ヶ月連続して混雑度 3 以上になっている。5 月と 8 月は 5 の混雑度になっている。課題と対応にあるように、夜間に集中する利用客を分散させること、昼間の利用客を増加させることが必要だろう。また、平日への分散も検討の課題だという回答をいただいた。
十勝川温泉	2 月、8 月は平日・土日休日を問わず 5 の混雑度になっている。一方、混雑度 1 が 4 月、11 月、12 月に見られる。帯広市を含む周辺観光地へ宿泊地を分散する連携が必要だと思われる。

(6)混雑情報提供方法の検討

今回の調査では、Web その他を利用して混雑情報を旅行者に提供している事例は確認できなかった。

(7)マーケット別個別課題の整理

団体旅行と個人旅行のマーケットから課題を整理した。

団体旅行マーケット	<p>洞爺湖観光汽船の課題と対応にコメントされているように、修学旅行の減少が道内の観光地にとっては大きな課題になっている。</p> <p>洞爺湖温泉によると、修学旅行生は、1965年度の20万人から2014年度の15,359人へと10分の1以下になったという。少子高齢化による旅行構造の変化にどのように対応していくかが課題になっている。解決策のひとつとして、外国人観光客の受け入れ拡大に取り組み、成果を挙げている。</p>
個人旅行マーケット	<p>訪日外国人旅行者の多くは団体旅行の形態が中心であったが、個人旅行者の増加は確実に顕在化してきた。観光地を訪れる個人の外国人観光客受け入れ体制整備が、観光地にとっても喫緊の課題になってきたといえる。日本人との嗜好の違いや旅行時期の違いを上手く捉えて、閑散期のみならず年間を通じた底上げができる可能性があると予想される。</p>

(8)海外で評価される観光資源調査結果との関係性について

海外で評価される観光資源を、その観光地が通年観光の場所であるか、季節限定の場所であるかという視点から分類すると、温泉地と歴史的建造物が通年観光地としての場所に分けられ、自然景観やイベントなどが季節限定した観光地として分けることができる。主要観光地として選択した道北・道東地域の観光資源を考えると、概ね季節を限定した観光資源になることが判る。

<海外で評価される観光資源>

●通年観光の魅力がある資源：洞爺湖、登別地獄谷、赤レンガ庁舎、旧函館公会堂

●季節限定の魅力がある資源：知床国立公園、阿寒湖、摩周湖、利尻山

ルスツリゾート、ベアマウンテン、富田ファーム、美瑛、さっぽろ雪まつり、流水・流水観光