

2. 観光コンテンツ及び交通手段の調査

(1) 観光コンテンツ受入状況調査

① 調査概要

ア) 目的

本調査は、根室地域において周遊観光を促進するため、根室地域の観光施設、体験観光における旅行者の受入状況、受入環境等について把握することを目的とする。

イ) 調査方法

郵送配布、返信用封筒による郵送回収で実施した。

ウ) 調査対象

根室地域の観光コンテンツ事業者

	配布数	回収数
根室市	6 件	6 件
別海町	5 件	5 件
中標津町	5 件	4 件
標津町	5 件	5 件
羅臼町	6 件	3 件
合 計	2 7 件	2 3 件

エ) 調査内容

施設営業状況、来訪者状況、受入環境状況及び課題等

オ) 実施時期

2021年12月24日（金）～2022年2月4日（金）

カ) 集計方法等

- ・「調査結果」の図表は、原則として回答者の構成比（百分率）で表現している。
- ・「n」は、「Number of case」の略で、構成比算出の母数を示している。
- ・百分率による集計では、回答者数（該当質問においては該当者数）を100%として算出し、本文及び図表の数字に関しては、全て小数第2位以下を四捨五入し、小数第1位までを表記する。このため、全ての割合の合計が100%にならないことがある。また、複数回答（2つ以上選ぶ問）の設問では、全ての割合の合計が100%を超えることがある。
- ・図表中の「0.0」は四捨五入の結果又は、回答者が皆無であることを表す。
- ・質問文を省略している場合がある。
- ・グラフ及び文章中、選択肢を省略している場合がある。

② 調査票

(現地調査用)

「施設名」の受入状況等に関する調査

現在、北海道開発局では根室地域において周遊観光を促進するため、根室地域の観光施設、体験観光における旅行者の受入状況、受入環境等について調査しております。貴重なお時間をいただき大変恐縮ではありますが、アンケートへのご協力をお願いいたします。

問1 貴施設について教えてください。

営業時期	コロナ前	1. 通年営業	2. 季節営業 (月 ~ 月)
	現在	1. 通年営業	2. 季節営業 (月 ~ 月)
従業員数 (現在)		() 名	

問2 貴施設では来訪者数や属性等の来訪者状況を把握していますか。

また、把握している場合、どのような方法で把握していますか。

1. 把握している	2. 把握していない
-----------	------------

→ 具体的な把握方法についてご記入ください。

問3 問2で「1. 把握している」と回答した方にお聞きします。

今年1年間の来訪者の属性割合を教えてください。

※合計すると「10」割になるよう「1」～「10」の整数でご記入ください。

(1) 来訪形態割合

	個人客	団体客	合計
割合			10

(2) 居住地域割合

	根室地域	道内(根室地域以外)	道外	海外	合計
割合					10

(3) 性別割合

	男性	女性	合計
割合			10

(4) 同行者割合

	一人	夫婦・カップル	家族	友人・知人	仕事関係	合計
割合						10

(5) 年齢割合

	19歳以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	合計
割合									10

(6) リピーター割合

	初めて	リピーター	合計
割合			10

問4 月別の来訪者数を教えてください。※各月の来訪者人数を表内へご記入ください。

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
2019年													
2020年													

(続き)

問5 一度に受入可能な人数(施設での最大受入人数)は何人ですか。

() 名

問6 貴施設までの案内表示の設置状況を教えてください。(いくつでも)

- | | | |
|---------------|--------------|------------------|
| 1. 施設前の表示 | 2. 施設周辺道路に表示 | 3. 駅や空港等の交通拠点に表示 |
| 4. その他(具体的に) | | |

問7 貴施設に所属(提携・委託等も含む)しているガイド人数を教えてください。

() 名

問8 貴施設へ予約する場合の方法を教えてください。(いくつでも)

- | | | | |
|---------|--------|---------------|------------------|
| 1. 電話 | 2. メール | 3. 自社 HP | 4. 予約サイト(アソビュー等) |
| 5. 予約不要 | | 6. その他(具体的に) | |

問9 来訪者からの要望で多いものを教えてください。(いくつでも)

- | | |
|------------------------|---------------------|
| 1. 事前に HP 等で内容を詳しく知りたい | 2. 予約方法を知りたい |
| 3. 電話以外で予約したい | 4. アクセス方法を教えてほしい |
| 5. アクセス手段を増やしてほしい | 6. 案内表示を増やしてほしい |
| 7. 体験メニューを増やしてほしい | 8. 体験時間を長く(短く)してほしい |
| 9. その他(具体的に) | |

問10 現状の受入環境に関する課題を教えてください。

--

問11 貴施設概要を教えてください。

事業者名			
回答者氏名			
電話番号		メールアドレス	

ご協力ありがとうございました。

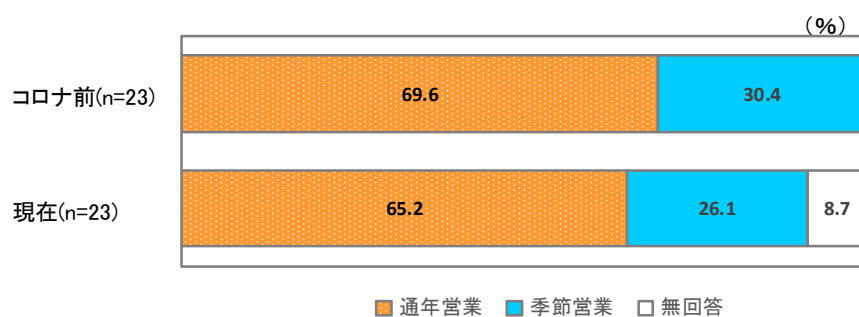
③ 調査結果

●施設の営業状況

問1 貴施設について教えてください。

【営業時期】

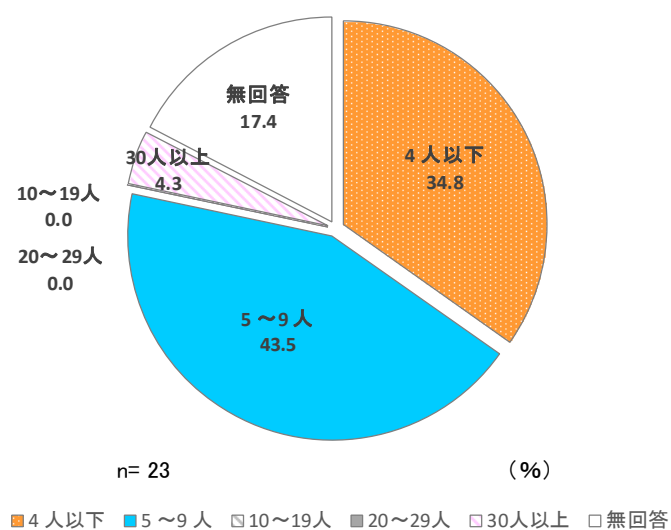
コロナ前と現在どちらも「通年営業」の施設が半数以上占めている。



図表2-1-2-1 施設の営業状況

【従業員数（現在）】

従業者数は「5～9人」が43.5%で最も多く、次いで「4人以下」が34.8%となっている。

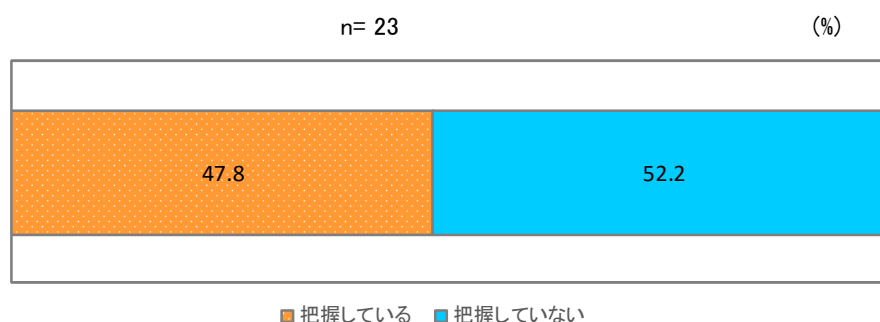


図表2-1-2-2 従業員数（現在）

●施設の来訪者状況

問2 貴施設では来訪者数や属性等の来訪者状況を把握していますか。
また、把握している場合、どのような方法で把握していますか。

全体の52.2%が来訪者数や属性等の来訪者状況を「把握していない」という結果となった。



図表2-1-2-3 施設の来訪者状況

【具体的な把握方法】

- ・ 管理人への聞き取りを実施
- ・ 来館者数は実測値。属性等は把握していない
- ・ パソコン（フロントシステム）
- ・ 来訪者数のみ。駐車場～施設間に設置しているカウンターにより把握している
- ・ 乗船名簿をつけて把握している
- ・ センサー
- ・ (1)、(3)、(4)、(6)については、担当者から聞き取り、(2)については月別利用人数の集計をしている。
- ・ 乗船受付名簿等
- ・ 管理日誌、月報
- ・ 来訪者数のみ赤外線センサーで集計。
- ・ お客様入り日は伝票をのこします。
- ・ カウンター設置 属性については、宿泊数により把握している
- ・ 個人（大人・子ども・外国人）、団体、ボランティア、行事参加者別の人数を館内で目視して計数

●受入状況

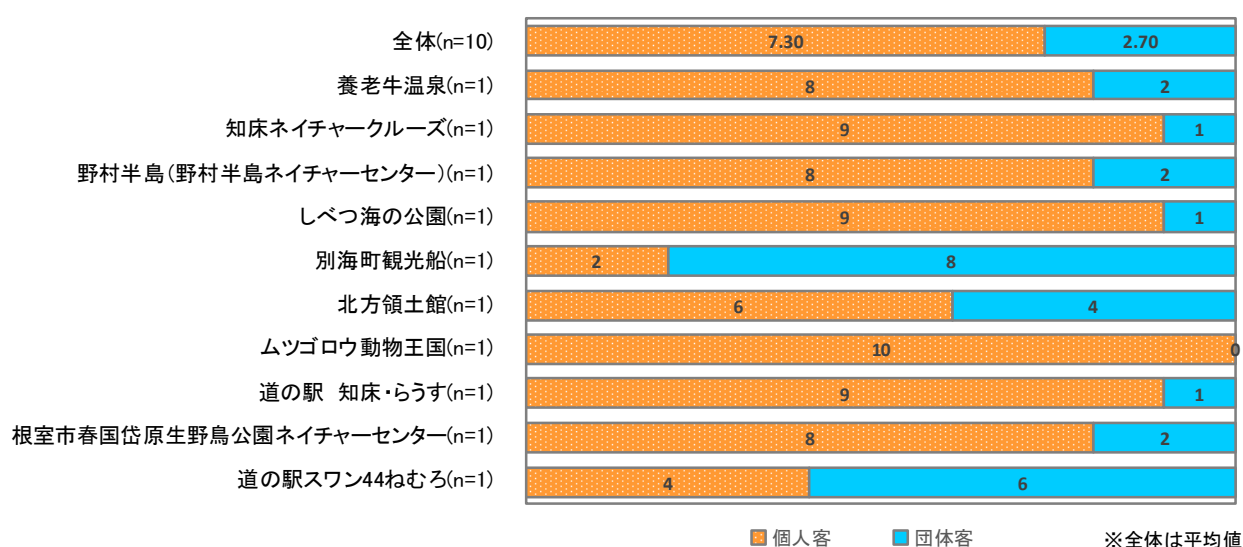
問3 問2で「1. 把握している」と回答した方にお聞きします。

今年1年間の来訪者の属性割合を教えてください。

※合計すると「10」になるよう「1」～「10」の整数でご記入ください。

【来訪者数】

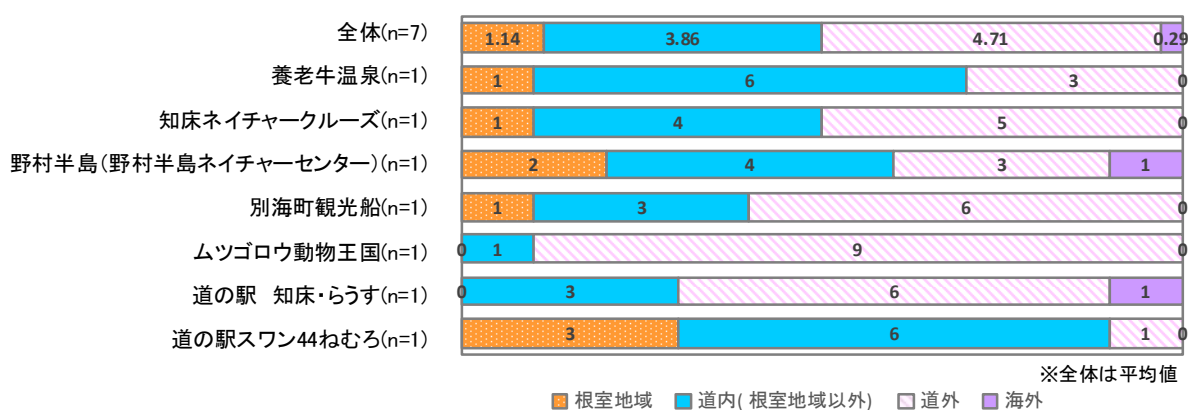
全体の7.3割が「個人客」となっている。また、個別にみると別海町観光船・道の駅スワン44ねむろが「個人客」よりも「団体客」が多くなっている。



図表2-1-2-4 来訪者数

【居住地域割合】

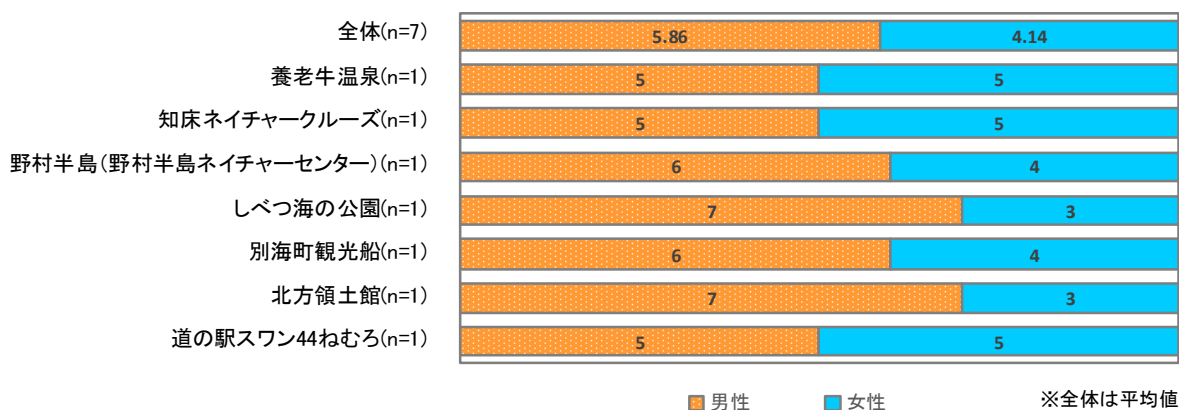
全体の4.71割が「道外」からの来訪者で最も多く、次いで3.86割で「道内（根室地域以外）」となっている。



図表2-1-2-5 居住地域割合

【性別割合】

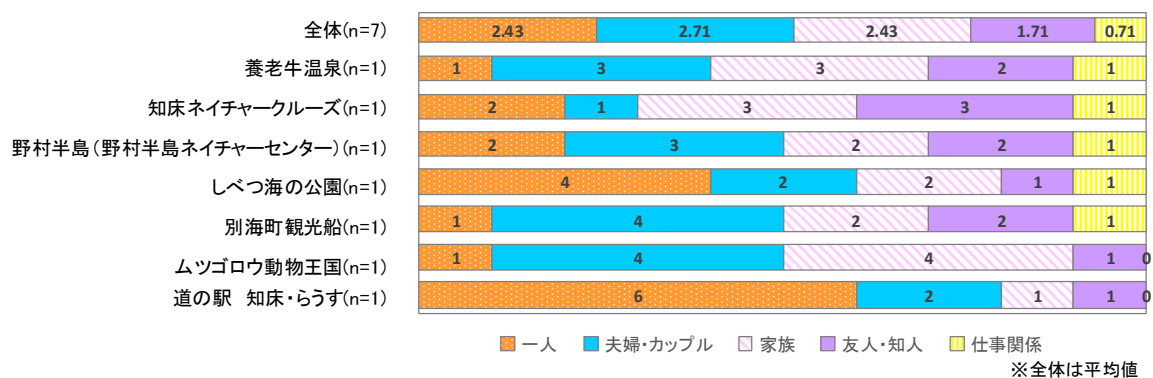
全体の5.86割が「男性」の来訪者となっており、個別にみると養老牛温泉・知床ネイチャークルーズ・スワン44ねむろの3施設が「男性」と「女性」の割合が5:5となっている。



図表2-1-2-6 性別割合

【同行者割合】

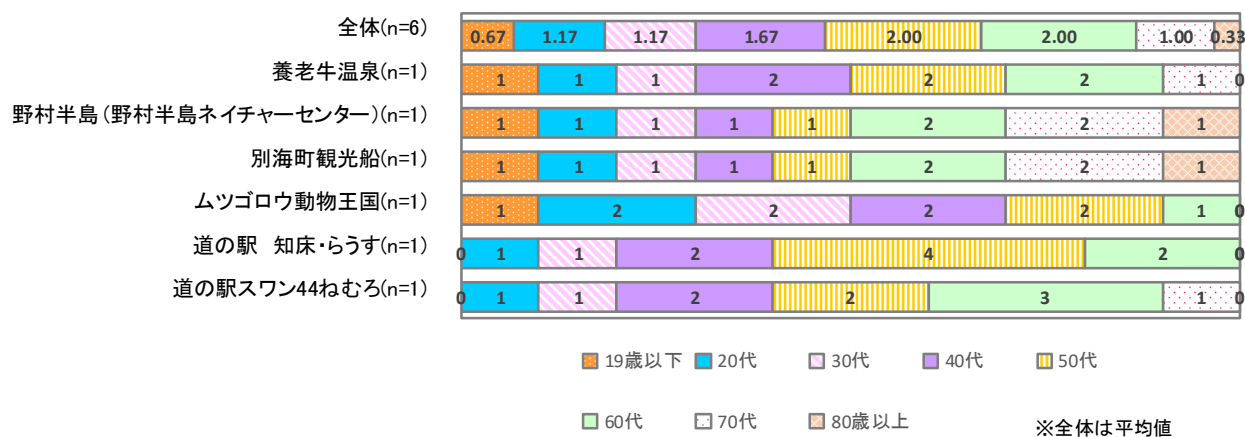
全体の2.71割が「夫婦・カップル」での来訪で最も多く、次いで2.43割の「家族」と「一人」の来訪が多くなっている。



図表2-1-2-7 同行者割合

【年齢割合】

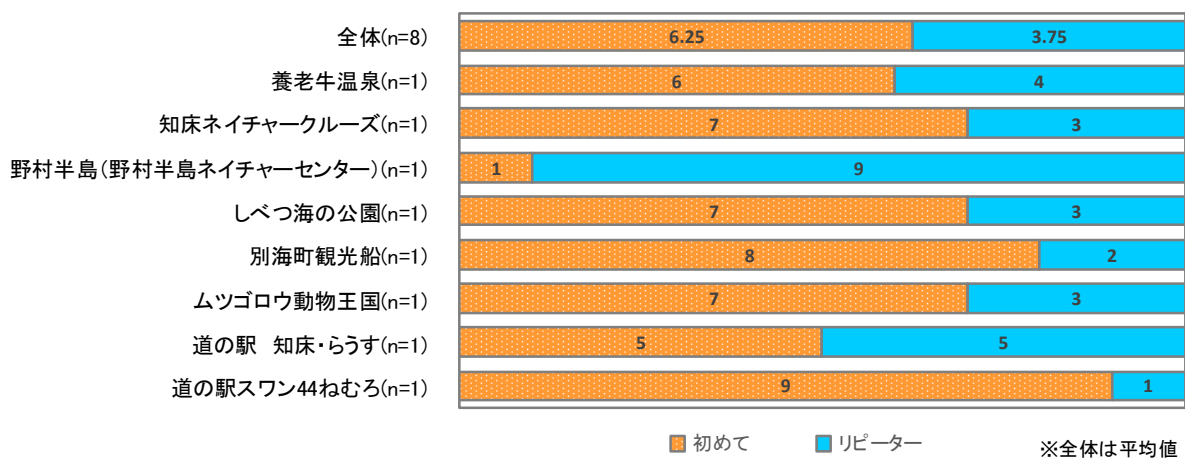
「50代」と「60代」の来訪者がそれぞれ全体の2割で最も多く、次いで1.67割の「40代」の来訪者が多くなっています。



図表2-1-2-8 年齢割合

【リピーター割合】

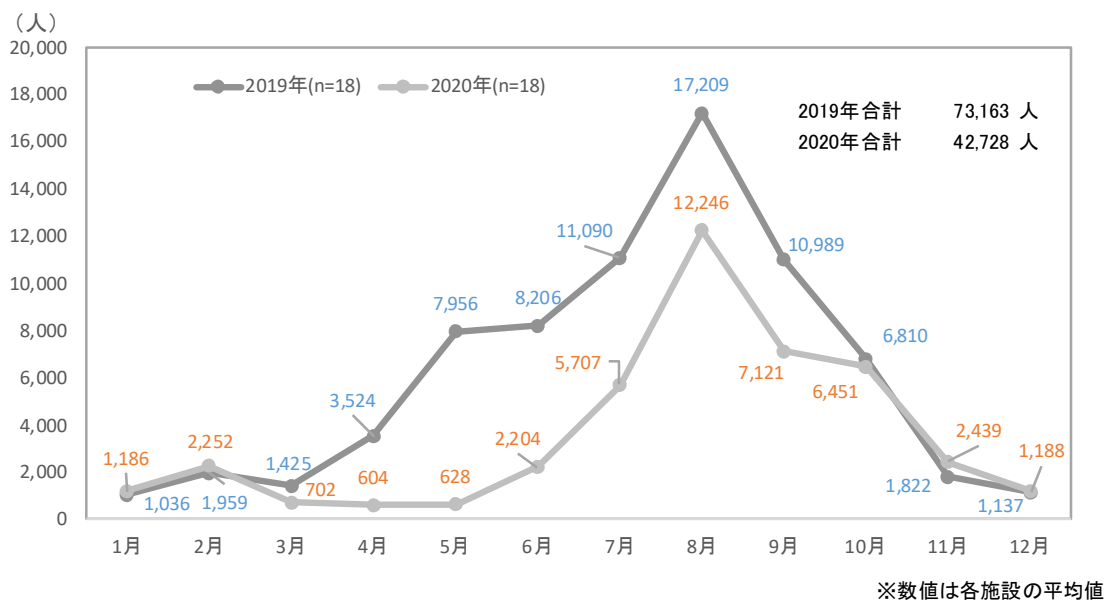
全体の6.25割が「初めて」の来訪者となっており、個別にみると野村半島のみ9割が「リピーター」で「初めて」の来訪者を上回っています。



図表2-1-2-9 リピーター割合

問4 月別の来訪者数を教えてください。※各月の来訪者人数を表内へご記入ください。

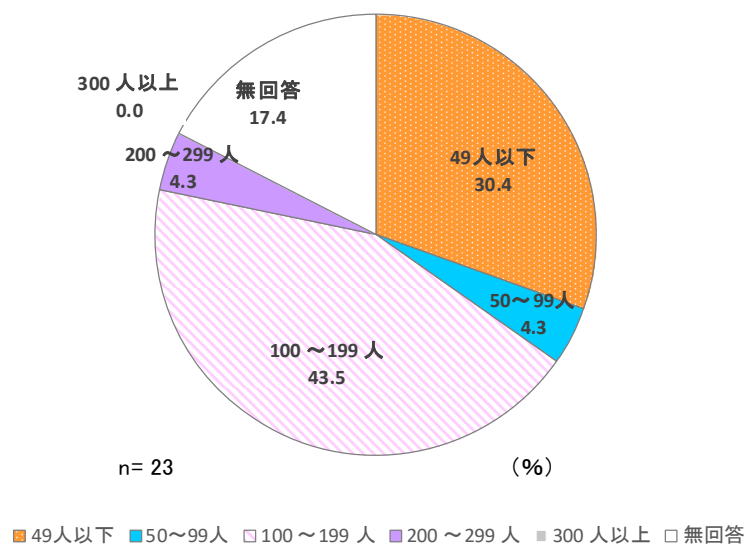
「2020年」の来訪者数より「2019年」の来訪者数が多くなっています。また、どちらの年も8月が来訪者数のピークとなっている。



図表2-1-2-10 月別来訪者数の推移

問5 一度に受入可能な人数（施設での最大受入人数）は何人ですか。

「100～199人」受入可能な施設が43.5%と最も多く、次いで「49人以下」が30.4%となっている。また、「300人以上」受入可能な施設はなかった。

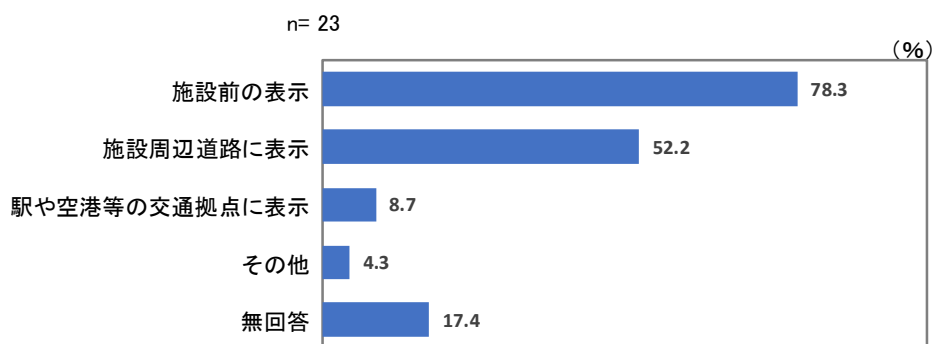


図表2-1-2-11 最大受入人数

●案内表示設置状況

問6 貴施設までの案内表示の設置状況を教えてください。（いくつでも）

「施設前に案内表示」の設置をしている施設が78.3%と最も多く、次いで「施設周辺道路に案内表示」をしている施設が52.2%となっている。

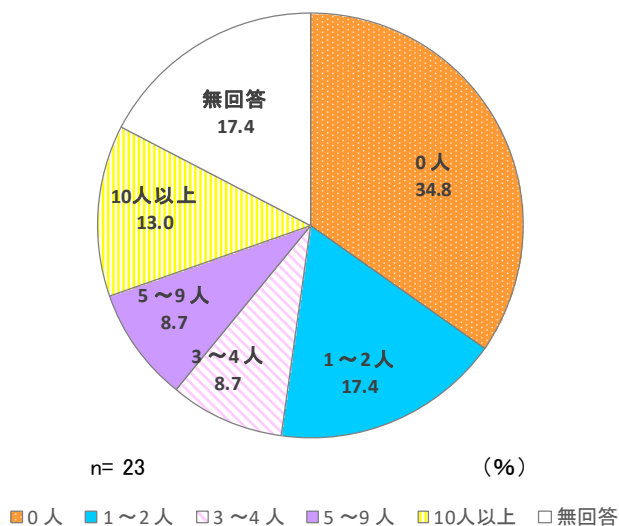


図表2-1-2-12 貴施設までの案内表示の設置状況

●所属ガイド状況

問7 貴施設に所属（提携・委託等も含む）しているガイド人数を教えてください。

ガイドがいない「（0人）」施設が34.8%で最も多く、次いでガイド「1～2人」の施設が17.4%となってる。

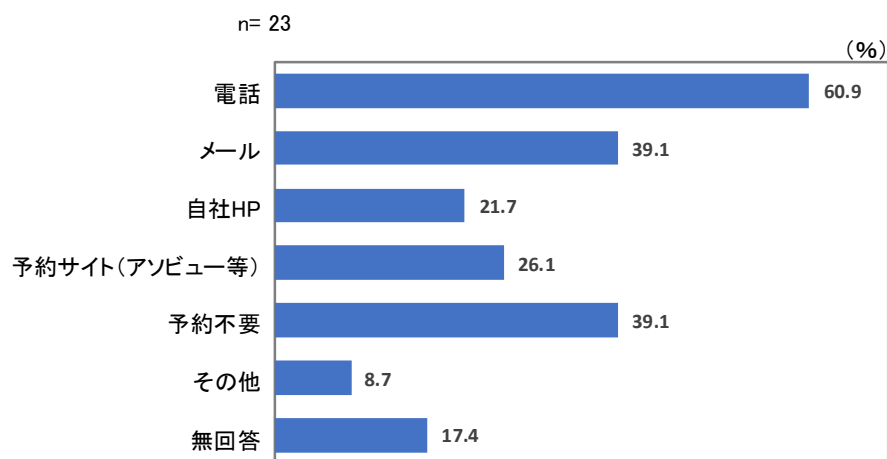


図表2-1-2-13 所属（提携・委託等も含む）しているガイド人数

●予約方法

問8 貴施設へ予約する場合の方法を教えてください。（いくつでも）

「電話」の予約が60.9%と最も多く、次いで「メール」と「予約不要」がそれぞれ39.1%と同じ割合となっている。



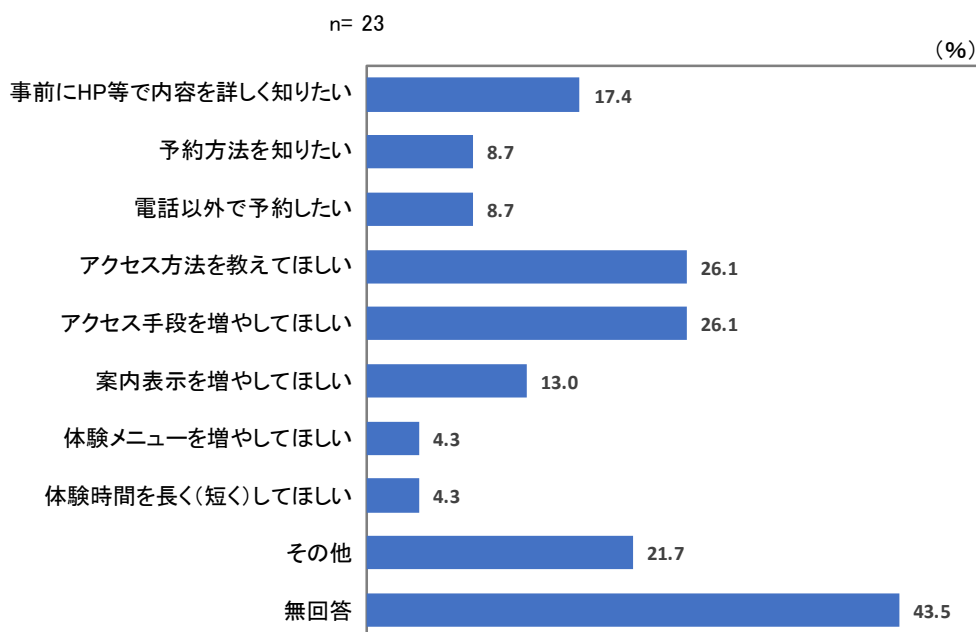
図表2-1-2-14 貴施設へ予約する場合の方法

【その他の回答例】FAX

●来訪者からの要望

問9 来訪者からの要望で多いものを教えてください。（いくつでも）

「アクセス方法を教えてほしい」と「アクセス手段を増やしてほしい」が26.1%で最も多い要望となっており、次いで「その他」が21.7%となっている。



図表2-1-2-15 来訪者からの要望で多いもの

【その他の回答例】

- ・雨天時に変更できる体験メニュー。
- ・現地の天候が知りたい。
- ・雨風を防げるような建物（屋根付き）がほしい。
- ・自然情報の問い合わせが多い。
- ・木道等の施設、設備の整備。

●現状の受入環境課題

問10 現状の受入環境に関する課題を教えてください。

「アクセス方法を教えてほしい」と「アクセス手段を増やしてほしい」が26.1%で最も多い要望となっており、次いで「その他」が21.7%となっている。

- ・ 夏期駐車場の狭隘／国道の草刈が遅いための事故。
- ・ 自家用車・レンタカーでの来館がほとんど。
- ・ 公共交通（バス）の便数が少なくタクシーも限られるので、車以外の来館手段がない。
- ・ イベント等開催時の駐車スペースの不足。
- ・ 施設の老朽化（駐車場トイレ、階段など）
- ・ 冬季は知床横断道路が閉鎖され、中標津、釧路からのバスか公共交通機関がないため二次交通の利便性が非常に悪い。
- ・ オートサイトに宿泊者以外の利用客が進入する。
- ・ 船長、ガイド等の人材を確保すること。
- ・ SNS等のタイムリーな情報発信。
- ・ アクセス手段が少ない。
- ・ 幅広く当地域を知ってもらい、多数の方に利用いただけるよう環境整備が必要。
- ・ 施設が手狭である。
- ・ トイレが仮設のため、お客様のためにもはやく水洗トイレを設置したいです。
- ・ 11月上旬から4月下旬頃まで知床横断道路（国道334号）が全面通行止めとなり、そのため、来訪者人数の激減。
- ・ トイレがとても古く臭い。
- ・ 駐車場の数が少ない。
- ・ 館内の設備の整備（トイレの洋式化、洗面所の温水化、バリアフリー化（階段）、授乳室・救護室など）
- ・ 野外施設の修復（木道、木橋、観察路のコースロープ、道標の設置など）

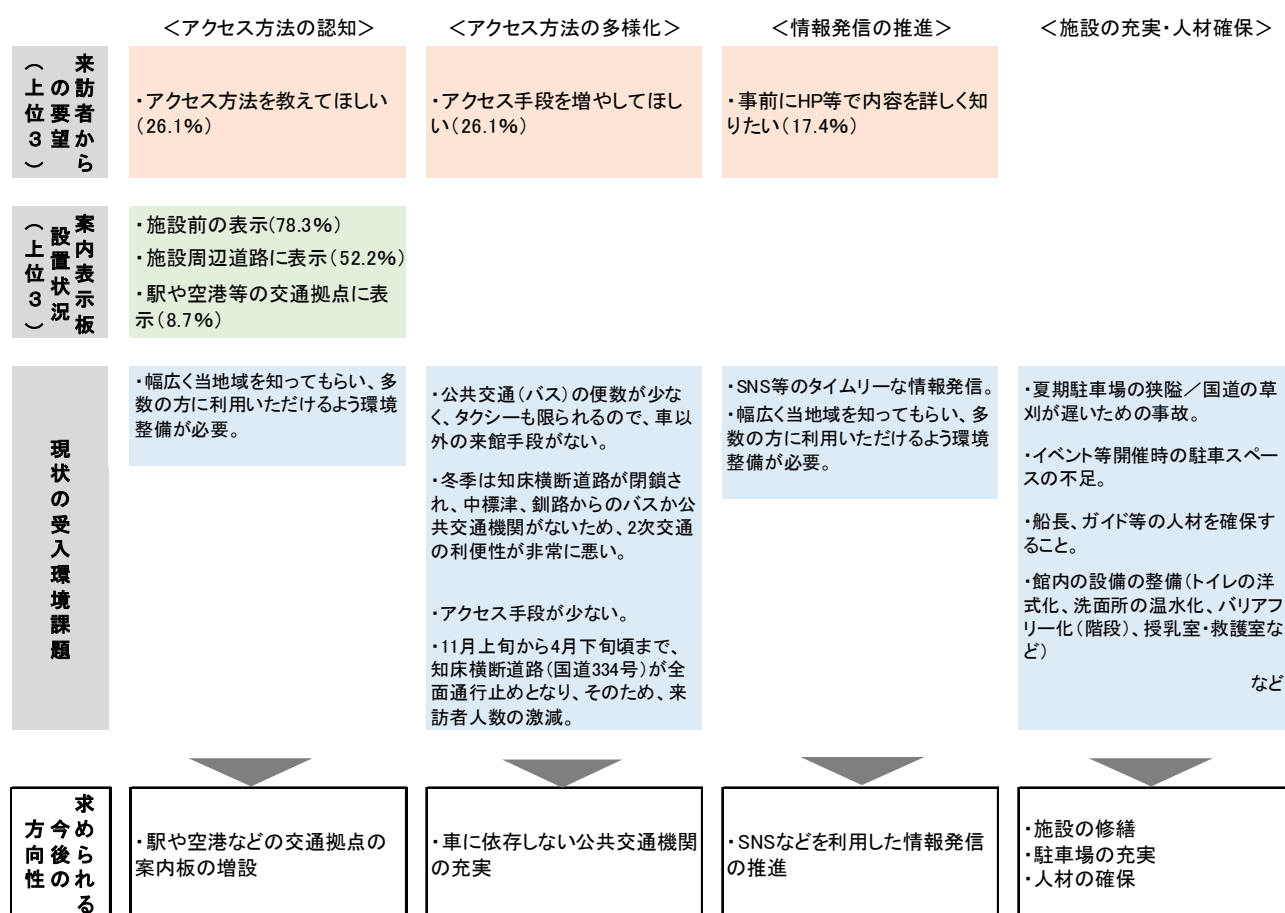
●結果のまとめ

来訪者の要望として、「アクセス方法を教えてほしい」「アクセス手段を増やしてほしい」「事前にHP等で内容を詳しく知りたい」が上位3となっている。駅や空港等の交通拠点に案内表示を設置している施設は1割に満たず、施設の認知を高める意味においても、案内表示は必要と考えられる。

根室地域内には公共交通機関で容易にアクセスできる施設が少なく、車が運転できない人が訪問できない状況が多く見受けられる。交通機関を拡充し、アクセス方法の多様化を図ることが根室地域訪問客の増加に結び付くと考えられる。

さらに、他地域では現在多くの観光施設でSNSによる情報発信が訪問客の誘引に大きな役割を果たしている。タイムリーな情報更新が訪問客の関心を誘い、新しい根室地域のファン層を開拓することが期待できる。

その他、施設の老朽化、バリアフリー化の遅れ、駐車場不足、人材不足が指摘されている。アフターコロナに訪問客が増加した場合に備え、これらの課題に対しても早めに対応することが得策と思われる。



図表2-1-2-16 今後の観光施設の在り方

(2) 交通手段調査

① 調査概要

ア) 目的

根室地域における各観光コンテンツに訪れる際に利用することが可能な交通手段を整理し、対象地域及び隣接地域の空港、鉄道駅等の交通拠点、観光拠点等からの所要時間、乗り継ぎ状況等を把握することを目的とする。

イ) 調査方法

①観光コンテンツまでの交通手段

根室地域の観光コンテンツを対象に、「釧路空港」「根室中標津空港」「道の駅」からの交通手段を整理した。

②空港と地域間の交通手段

「根室空港」「根室中標津空港」と各地域間の交通手段を整理した。

ウ) 調査対象

①観光コンテンツまでの交通手段

市町名	観光コンテンツ名	
根室市	納沙布岬	風蓮湖
	根室市春国岱原生野鳥公園ネイチャーセンター	落石岬
	道の駅 スワン44ねむろ	伊藤牧場
別海町	野付半島（野付半島ネイチャーセンター）	別海町観光船
	道の駅おだいとう	ジャンボ双葉
	別海町鉄道記念公園	
中標津町	開陽台	養老牛温泉
	ムツゴロウ動物王国	ラ・レトリなかしべつ
標津町	標津サーモン科学館	北方領土館
	ポー川史跡自然公園	郷土料理 武田
	しべつ海の公園	
羅臼町	知床羅臼ビジターセンター	道の駅 知床・らうす
	羅臼丸魚濱田商店	熊超の滝
	知床ネイチャークルーズ	知床羅臼Lincle（ヒグマクルーズ）

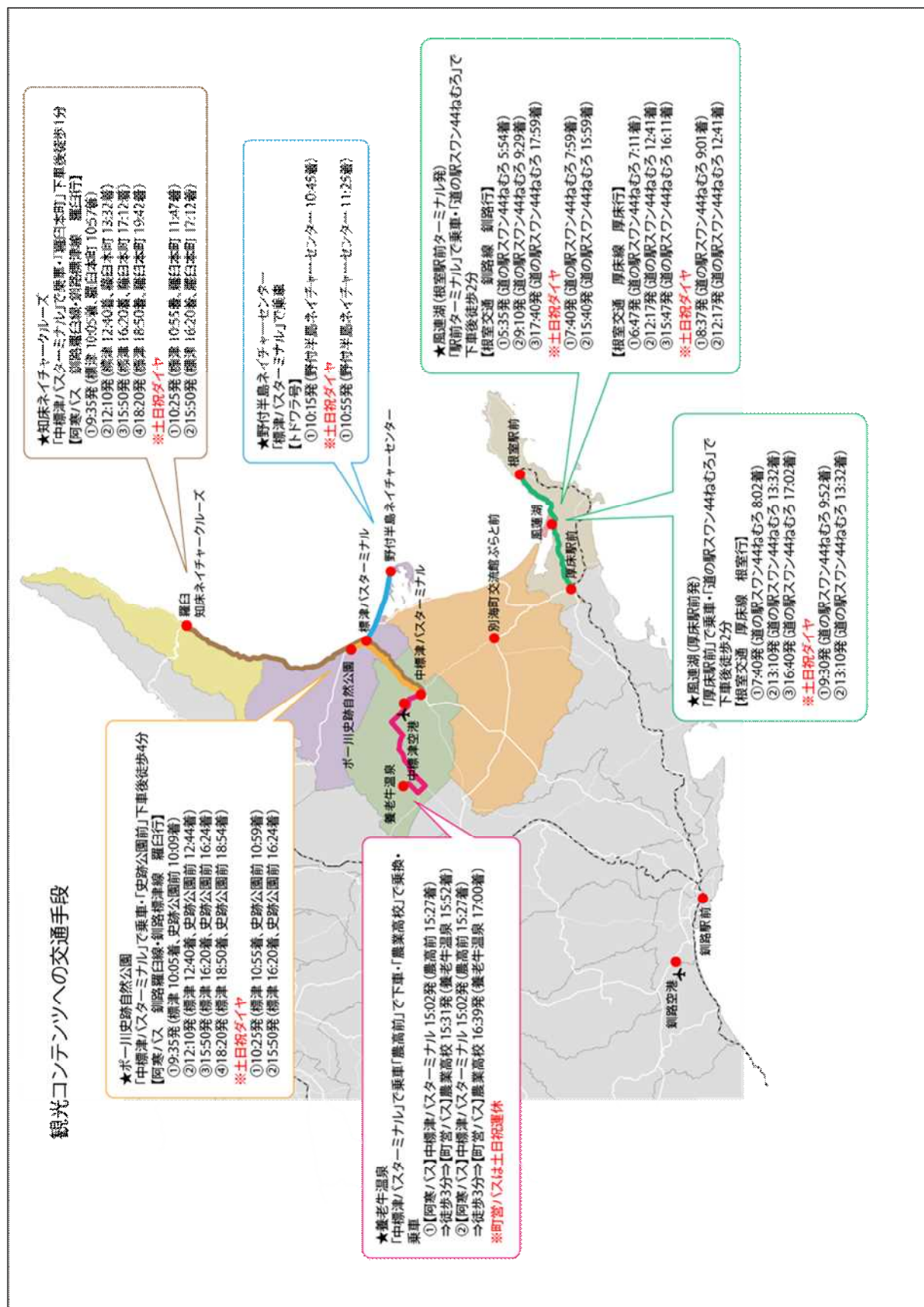
②空港と地域間の交通手段

釧路空港⇄根室地域の市町（根室市、別海町、中標津町、標津町、羅臼町）

根室中標津空港⇄根室地域の市町（根室市、別海町、中標津町、標津町、羅臼町）

② 調査結果

ア) 観光コンテンツまでの交通手段 ※乗り継ぎ状況等は別紙参照



イ) 空港と地域間の交通手段

