

外国人利用者の動態と 意識調査結果の報告

北海道大学大学院農学研究院 愛甲哲也
大学院農学院 王 茂琪

研究目的

利用実態 利用意識 対応策

**外国人利用者の動態と意識を把握し、
満足度を向上させる要因を探る**

- 外国人利用者の属性
- 訪問する動機
- 施設やサービスの評価（満足度）
- 施設整備に対する望ましさ
- 外国語対応に対する期待

	オンネトー・雌阿寒岳	阿寒湖	屈斜路湖	川湯温泉・硫黄山	摩周湖
広域共通	阿寒摩周国立公園への改称 / ロングトレイルやサイクリングロードの設定等				
公共施設等の民間開放	インフォメーションセンター等の設置	EMCへのカフェ・ツアーデスク併設		EMCへのカフェ・ツアーデスク併設	第一展望台へのカフェ併設
上質な宿泊施設の誘致	オンネトー野営場のグランピング検討	富裕層ターゲットの宿泊施設誘致		富裕層ターゲットの宿泊施設誘致	
ツアープログラム開発とガイド育成	雌阿寒温泉・オンネトー園地、野営場、雌阿寒岳、湯の高等のツアー開発	マリモ観察、大島カヌーツアー、湖上クルーズ、まちあるき 等	美術科雲海ツアーの開発 カヌー、アイス文化等プログラムの開発、エコツアー全体構想を踏まえた検討	EMC周辺、スキー場跡地、硫黄山周辺等を活用した連年プログラム開発等、エコツアー全体構想を踏まえた検討	摩周外輪山北麓のプログラム開発 エコツアー全体構想を踏まえた検討
まちなみ等景観改善		アイスコタンの魅力向上、温泉街の景観改善手法の検討		廃屋撤去等景観改善、滞在型温泉保養地への再生	
施設整備等	雌阿寒温泉・オンネトー園地の再整備 遊歩オンネトー線への歩道柵再整備 雌阿寒温泉園地の標識類再整備	阿寒湖畔園地歩道再整備、阿寒湖畔園地遊歩道新設、EMC再整備、ICT活用型標識整備 集団施設地区内公衆トイレ、野営場再整備 雌阿寒岳登山線（白湯山）再整備 フォレストガーデンの整備 イコロ、アートミュージアムの活用 夏季利用を含めたスキー場の魅力向上 マリモ観察センターの魅力向上 双湖台園地の再整備 前田公園の再整備 まりむねの外国人サービスの充実	和琴園地歩道、野営場の再整備 砂湯野営場の再整備 美術科園地の再整備 道の駅美術科の標識類、情報端末等再整備 コタン地区公衆トイレ再整備 屈斜路カヌースタート地点の整備検討	川湯園地歩道・EMC再整備、標識類多言語化 つつしヶ原探勝路再整備 道道屈斜路摩周湖群線への歩道整備	摩周第1、第3、裏摩周展望台の再整備のあり方検討 摩周第1展望台の公衆トイレ改修 摩周岳、西別岳登山道の維持管理
主な資源	・オンネトー ・雌阿寒岳 ・雌阿寒温泉 ・オンネトー湯の滝	・阿寒湖（マリモ、釣り、湖周利用） ・原生の森林（一部園地内） ・ポツケ ・雌阿寒岳 ・阿寒温泉 ・眺望（双湖台、双岳台） ・コタン（アイス文化）	・屈斜路湖（カヌー、釣り、動力船、ダイビング、キャンプ場） ・屈斜路湖北岸（原生自然） ・銀川川流 ・仁伏、砂湯、池の湯、和琴等の温泉 ・眺望（津別峠、美術科・藻琴山） ・コタン（アイス文化）	・川湯温泉（泉質） ・硫黄山、安田軌道跡（文化資源） ・つつしヶ原	・摩周湖 ・摩周岳、西別岳 ・神の子池
主な利用施設	☆オンネトー野営場 ★雌阿寒温泉宿舎、園地 ★オンネトー展望デッキ ☆雌阿寒岳登山道 ・オンネトー探勝路 ・湖の高園地	■阿寒エコミュージアムセンター □まりむね（観光案内） □マリモ展示観察センター ★阿寒温泉センター（温泉） ☆阿寒湖畔野営場 ・ポツケ歩道 ・雌阿寒登山道 ・遊覧船桟橋 ・スキー場	■和琴フィールドセンター ☆和琴野営場 ☆砂湯野営場 ・和琴半島研究路	■川湯エコミュージアムセンター □硫黄山レストハウス ★川湯温泉宿舎 ☆川湯観光案内所 ・つつしヶ原探勝歩道 ・川湯園地 ・アカエゾマツの森、アカゲラの小屋	□摩周湖展望台（第一第三、裏摩周） ・摩周岳、西別岳登山道 ※北根室ランチウェイが摩周湖・R美留和駅まで到達

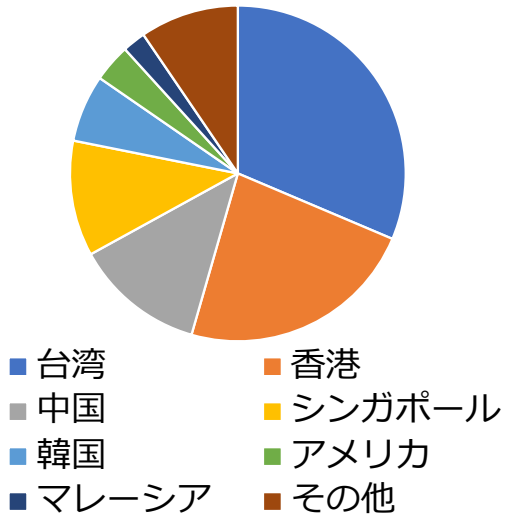
状況	オンネトー・雌阿寒岳	阿寒湖	屈斜路湖	川湯温泉・硫黄山	摩周湖
利用状況・全体傾向	・H27年度の入込数 年間26万人 ・うち宿泊者は2万人（1割未満） ・冬季利用はほとんどなし ・オンネトーは通過型利用が主 ・収容力が小さく、少人数向き	・H27年度の入込数 年間120万人 ・うち宿泊者は60万人 ・通年利用がある ・広域的な宿泊拠点としての利用	・H27年度の入込数 年間60万人 ・うち宿泊者は4万人（約1割） ・夏季利用が中心 ・川湯に比べて動的な利用	・H27年度の入込数 年間78万人 ・うち宿泊者は13万人 ・宿泊者数はH20年比で半分以上 ・冬季湯治客の強い人気 ・静的利用が主	・H27年度の入込数 年間50万人 ・宿泊地はなし ・冬季も月3万人程度の利用者 ・資源性の高さから展示利用以外のプログラムはほぼなし、
外国人	・足寄町の入込数は年間100人未満 【一般的なアジア系訪日外国人の傾向】 【一般的な欧米系訪日外国人の傾向】 体系的	・宿泊者の2割が外国人（H27 12万人） ・H27年度の欧米系宿泊者が2倍増加（対H26比） 団体旅行の増加、FIT化、グループ、FIT、単独、長期滞在、文化体験	・外国人入客は多くない、アジア系が主体、欧米系は増加の印象 ・FIT層は少ないが増加傾向	・外国人入客は多くない、アジア系が主体、欧米系は増加の印象 ・FIT層は少ないが増加傾向	・外国人入客は多くない、アジア系が主体、欧米系は増加の印象 ・FIT層は少ないが増加傾向
利用の取り組み状況	・あしよる観光協会（施設管理誘致） ※今後の整備、利用の方向性について、遊、足寄町、摩周館で検討会設置（事務局、道十勝圏）	・アドベンチャーツーリズムの振興（銀河路、阿寒湖観光協会） 海外視察や海外旅行エージェントへの売り込み等の積極的な実施。 ・マリモ観察ツアー（マリモ研究会、マリモ保護協会、阿寒湖観光協会） マリモ保全対策協議会および阿寒湖「マリモ保護管理計画」をベースに検討を開始。 ・阿寒湖観光協会（阿寒湖観光協会） 北海道内のアイス文化が楽しめるツアーに阿寒湖（アイスコタン）を含める方向で検討がすすまっています。 ・島の案内人ガイド養成（一部園地内） 保全を大前提とした利用促進に向け、ガイド人材育成を実施。 ・宗谷（阿寒湖、阿寒湖観光協会） 現状に向けロードマップ作成、実施手法が整い次第、具体的な検討へ。 ・阿寒湖観光協会、阿寒湖観光協会、道東阿寒湖観光協会 入湯者の遊歩道等を活用したアイスコタン、公共サイン等の改修、大字と連携した空き店舗の装飾等	・美術科の雲海ツアー（協議体） 気象協会との連携による雲海予測の導入ツアー実施については体制も含め検討中 ・屈斜路湖1周トレイル（えこまち推進エコツアー部会） 具体的なルートやテストトッキング、広報の方法等の検討。 ・屈斜路カヌー探勝トレイル（美術科カヌー探勝協会） 屈斜路カヌー（藻琴山、美術科、津別峠）を多くルートを検討、今後現地踏査 ・カヌーの船着場の検討（船子町） 現在、カヌーのガイドツアーは民地を借りて上げ下ろししている。町としては民間で船着場を運営する事業者を探している。 ・モンベルとの提携（お湯水宿） 小清水町とモンベルと提携し、インフォメーションセンター等の設置やイベント企画を積極的に実施。 ・ていかスタイルのエコツーリズム全体構想の見直し（えこまち推進エコツアー部会、船子町） 検討が進んでいる硫黄山歩道や町内トレイルのツアー一併行いにかかるガイド・利用者のルールを盛り込む予定。 ・二谷古道（阿寒湖観光協会、阿寒湖） 期間限定の摩周湖、川湯温泉、屈斜路湖を周遊するバスを運行、補助金前倒の実験的なもの、H30以降の継続は不透明。	・硫黄山エコツアー（えこまち推進エコツアー部会） 具体的なルートや安全管理の検討、モニターツアーの実施。 ・ONSENガストロノミーウォーキング（えこまち推進エコツアー部会） 食と温泉をテーマにしたウォーキングイベント。H29年10月に第1回開催予定 ・阿寒湖観光協会（阿寒湖観光協会） 阿寒湖観光協会との連携による具体的な検討（最早で今年度中の実施） ・島屋の集去（川湯温泉観光協会、船子町） 撤去再整備に向けて、川湯地権運営協会を中心に検討中	・北根室ランチウェイとの接続（中根津町、徳永町） 満喫との連携で検討されていることは特になし。行政として金銭・体制的な協力関係はあまりない（1頁参照） ・神の子池～摩周湖ルート（清里町） 観光に伴い、摩周湖と接続するルートを検討、関係者でモニターツアーは実施済。今後体制等を具体的に検討。 ・硫黄山レストハウス（船子町観光協会、北根室、船子町） 関連体間にて今後の整備方針やあり方について検討中
その他					

状況	オンネトー・雌阿寒岳	阿寒湖	屈斜路湖	川湯温泉・硫黄山	摩周湖
利用プログラム検討にあたり軸となる利用状況や資源性	・コンパクトにまとまった原生的自然環境 ・静かな湖畔に立地するオンネトー野営場 ・収容力が小さく、個人や少人数グループに強みを発揮する施設や資源	・徹底した管理が必要なマリモ等の希少原生自然の分布と管理体制 ・外国人にも魅力的なアクティビティ ・アイス文化や生活が息づく残り、体験できる環境、施設がある	・湖周利用形態の（バージョン）の豊富さ ・湖畔沿いの複数の温泉、野湯 ・屈斜路湖外輪山の積極的利用の機運 ・民間企業との連携によるイベントの開催	・古くからの湯治場たる泉質 ・近代化産業遺産に選出される文化遺産 ・除きすぎない適度な距離感の散策路や自然景観豊かな園地	・神の子池の購入 ・神の子池～裏摩周のルート検討 ・西別岳、北根室ランチウェイとの接続性 ・摩周湖外輪山の登山、散策利用の機運
利用プログラム検討の基本コンセプト	・原生自然を活かし、来訪者へ追加価値を提供する体験型滞在利用 ・グランピング等の視点を取り入れたオンネトー野営場の滞在機能強化	・アドベンチャーツーリズムの視点に基づくプログラムの検討 ・限定的利用も含めた原生自然を活かしたプレミアムな本格的利用 ・アイス文化等を取り入れた知的好奇心を刺激する体験型利用	・外輪山、湖周、湖畔、温泉等の豊富な資源を活用した多様なテーマのアクティビティ	・温泉、文化資源等を重視した、保養型、滞在型利用 ・摩周、屈斜路エリア等広域利用における拠点機能の強化	・展望利用に終わらない神の子池、西別岳を意図した新たな体験型利用 ・道東の新たな資源の発せ方、展望台のあり方の再検討
各ビューポイントをつなぐ、巡る「ロングトレイル」の設定（例：徒歩、カヌー、遊覧船、馬車、自転車、スノーモビル等の様々な移動手段、アクティビティ、宿泊をセットにした「日本版ミルフォード」の「パッケージ」）	各ビューポイント、地域の運営に係る団体と連携した「一元的情報発信体制」（宛地型情報収集のためのポータルサイト）の構築				

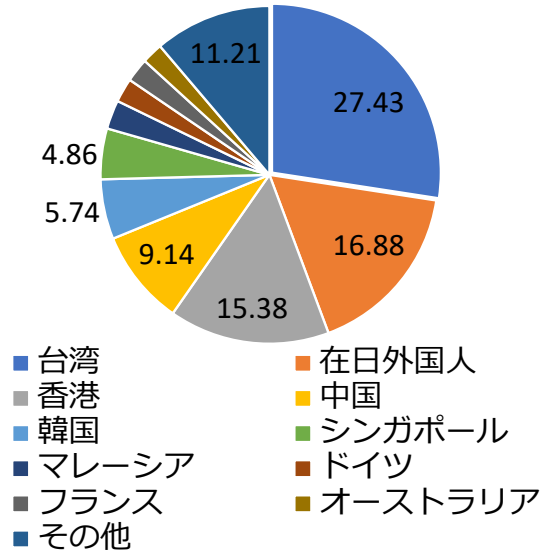
知床五湖地上遊歩道の外国人利用者

- ヒグマ活動期は予約システムから国籍を入手
- 植生保護期は，立入申請書の住所と名前から判定

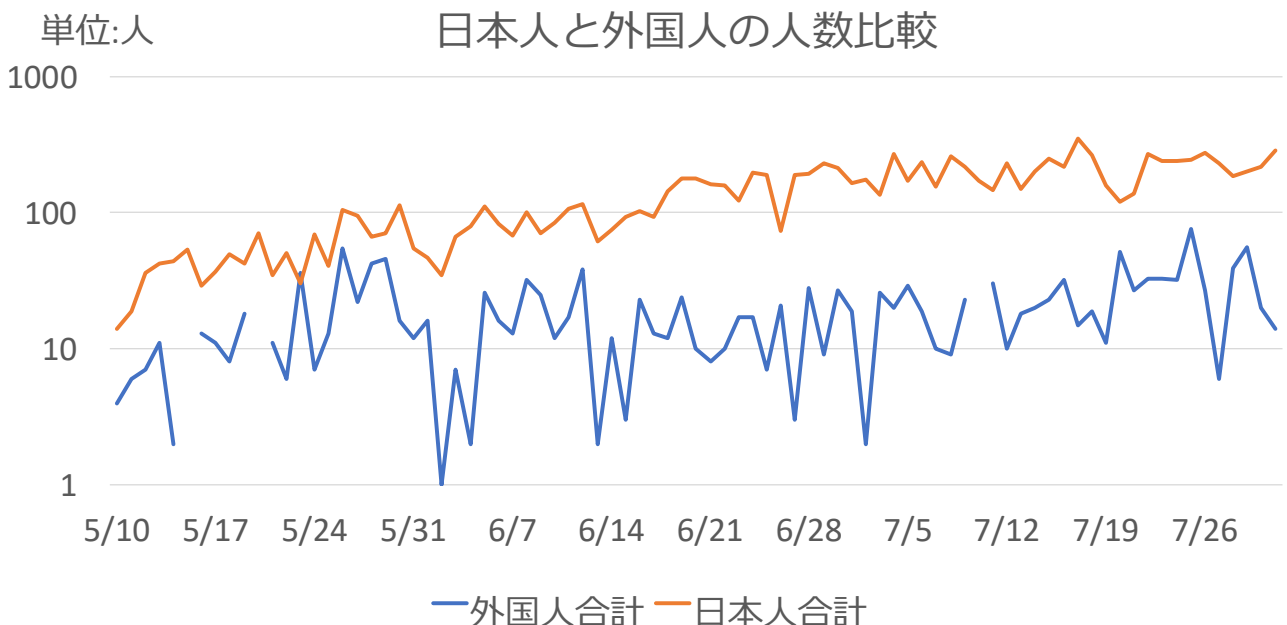
ヒグマ活動期(9.61%)



植生保護期(12.03%)



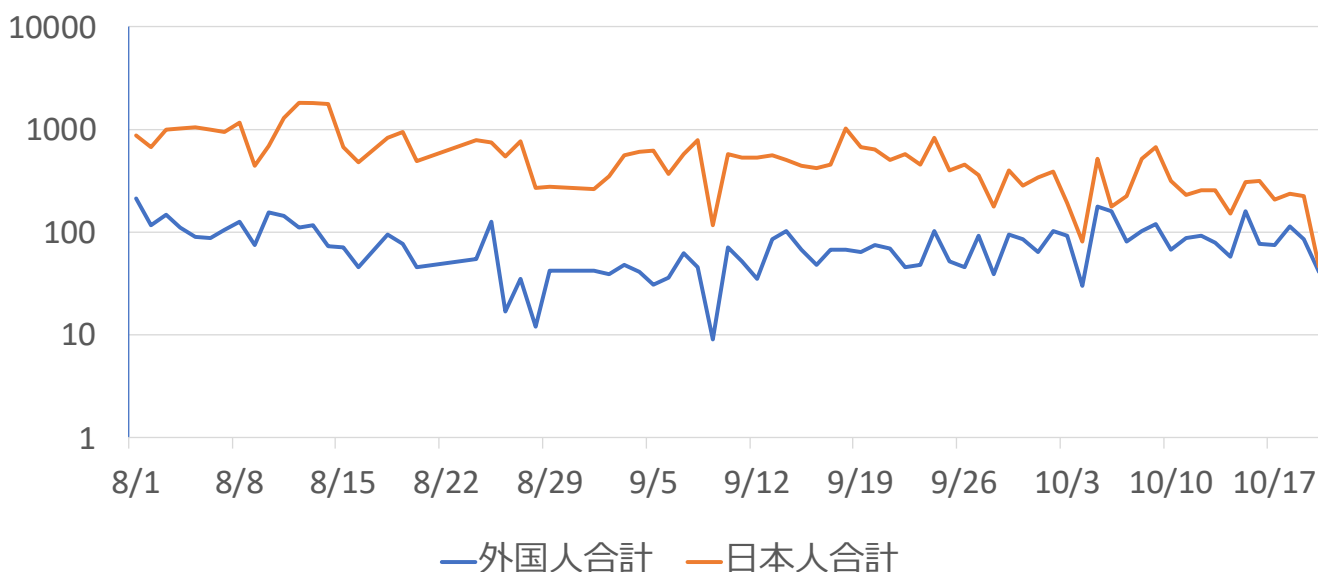
2016年ヒグマ活動期（5月10日～7月31日）



2016年植生保護期（8月1日～10月20日）

日本人と外国人の人数比較

単位：人



アンケート調査の概要

調査時期

冬季：2017年2月
夏季：2017年8月、10月

調査対象

知床ウトロ側の観光客
冬季：日本人156部、外国人107部
夏季：外国人282部

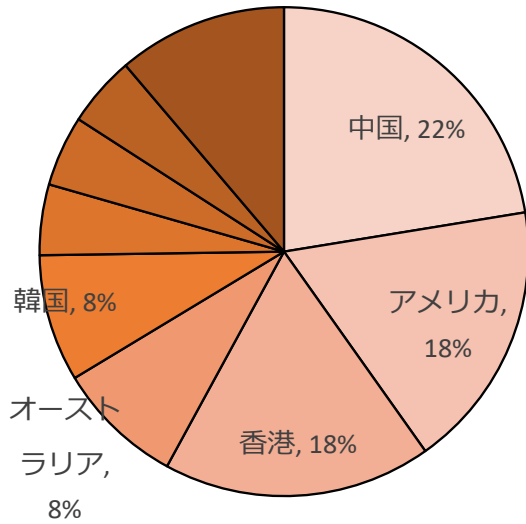
調査項目

- 属性
- 訪問動機
- 訪問先と参加したツアー
- 訪問後の満足度
- 国立公園の整備に対する望ましさ（冬）
- 外国語対応に対する期待（夏）

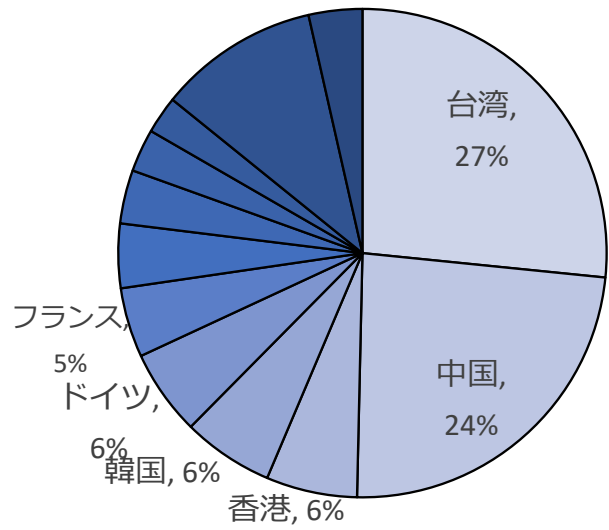


外国人の居住地

冬季

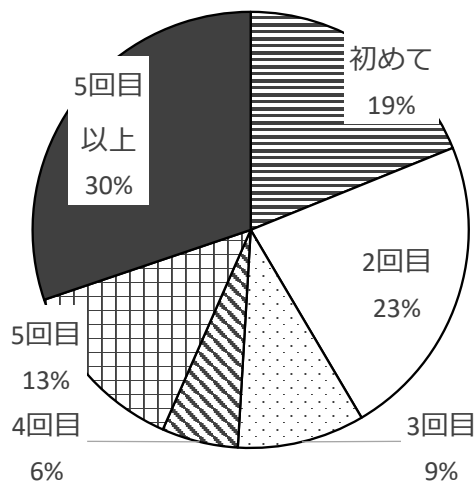


夏季

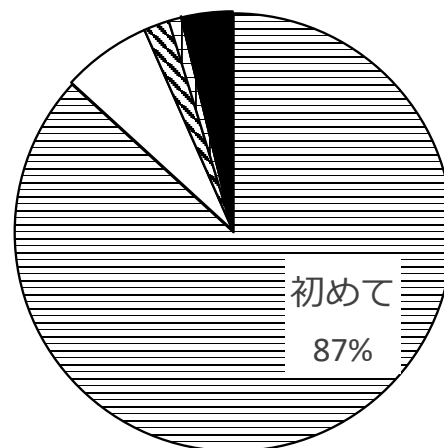


外国人の訪問経験（冬季）

日本

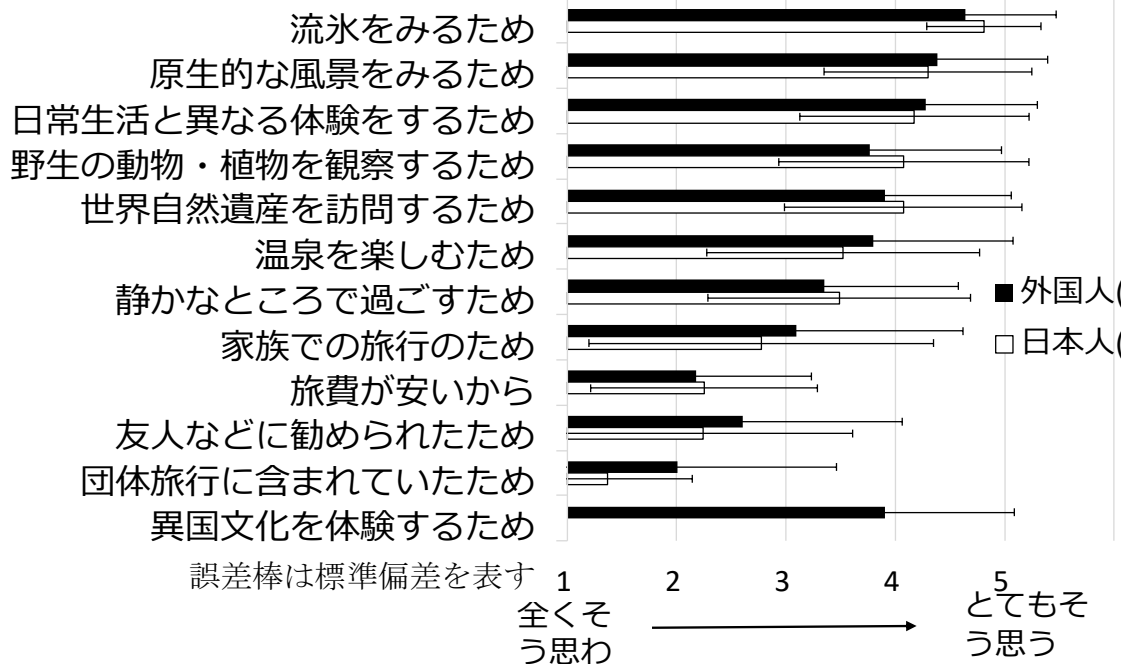


知床



知床を訪問する外国人は日本を数回訪れていた人が多かった

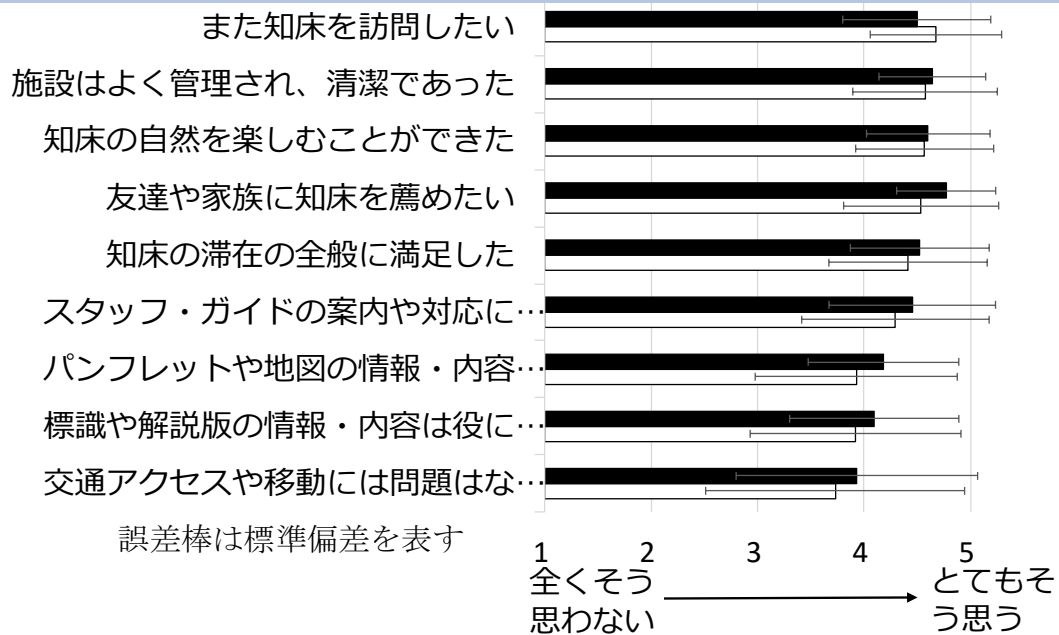
訪問動機（冬季）



- 流水や原生的な風景をみる、非常生活体験するため点数は双方高い
- 動植物の観察、他人に勧められ、団体のコースのために有意差が見られた
- 夏季調査と大きな違いはない

11

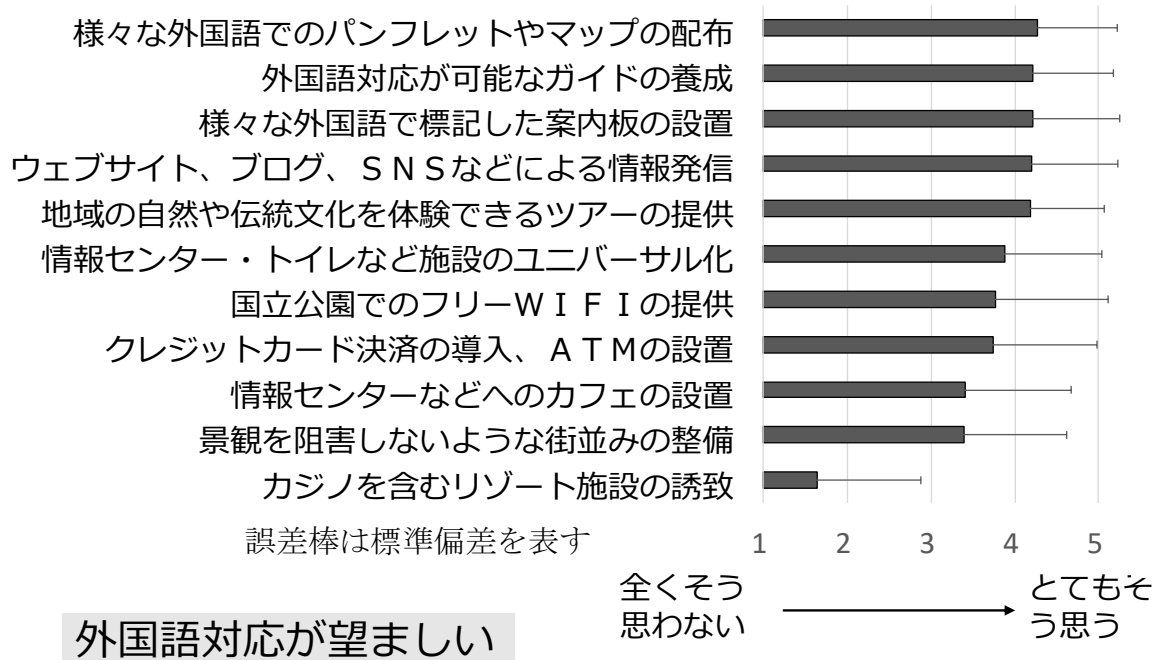
満足度（冬季）



- 情報提供や交通アクセスに対する満足度は比較的低かった
- 他人に知床を薦めたい、知床を再訪問する、パンフレットや地図の情報提供に有意差が見られた

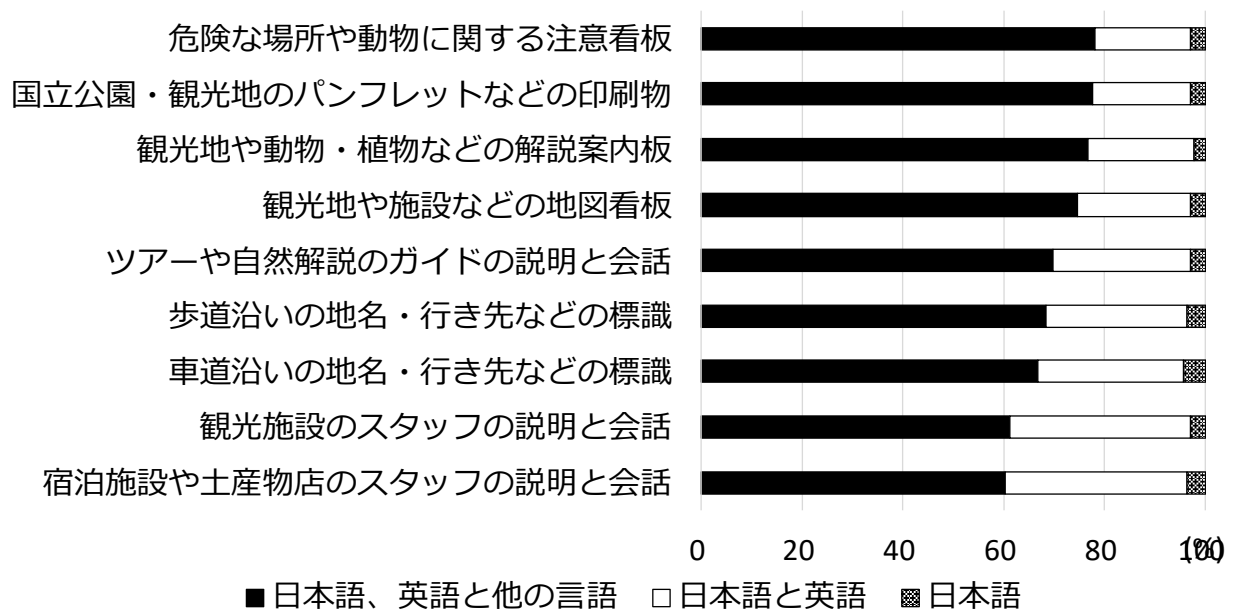
12

施設の整備に対する望ましさ（冬季）



13

外国語対応に対する期待（夏季）



- 注意看板、印刷物、解説案内板への多言語化要求が高かった
- 説明や会話への多言語化要求が比較的低かった

15

外国語対応に対する期待（夏季）

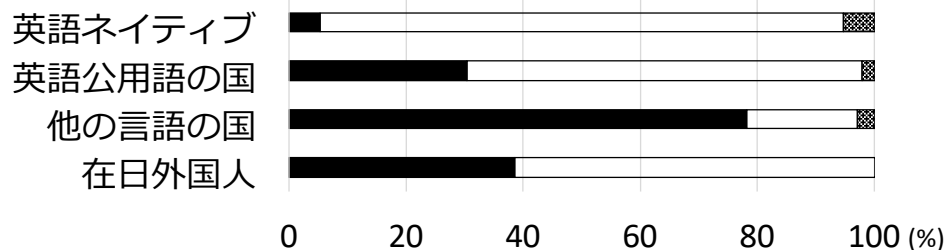
英語ネイティブ
(n=21)

英語公用語の国
(n=95)

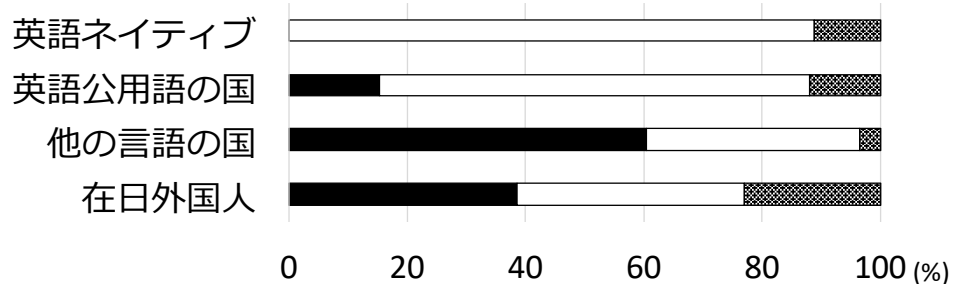
他の言語の国
(n=149)

在日外国人
(n=13)

危険な場所や
動物に関する
注意看板



宿泊施設や土
産物店のス
タッフの説明
と会話



■ 日本語、英語と他の言語 □ 日本語と英語 ▨ 日本語 16

まとめ

利用
実態

- ✓ アジア系の利用者が多く、日本への訪問経験ある
- ✓ 日本人と異なる時期に訪問
- ✓ 自然体験が主な訪問動機であった

利用
意識

- ✓ 全般の満足度は高いが、情報提供と交通アクセスはやや低い
- ✓ 過度の施設整備を望まないが、多言語対応に対する期待は高い

- リピーターに対応した、知床らしい自然体験を提供
- 解説板、注意標識、印刷物などの多言語化
- 個人旅行者に交通機関についての情報提供