

平成24年度
知床半島における利用者アンケート実施業務

報告書

平成25年3月

釧路自然環境事務所
知床羅臼町観光協会

目 次

1. 調査の背景・目的	2
2. 調査実施体制	2
3. 調査の手法	2
4. アンケートの配布・回収結果	3
5. アンケート調査の結果	5
(1) 宿泊施設におけるアンケート調査	5
(2) 観光船におけるアンケート調査	23
6. 今後の実施体制の提案	45

附属資料

アンケート調査票

1. 調査の背景・目的

知床国立公園では、原始性の高い自然や野生動物とのふれあいを求める利用ニーズの増大と利用の多様化に伴い、利用者の集中や不適切な利用に伴う自然環境への悪影響が懸念されている。

このような状況に対応するため、環境省は、平成 13 年度から、関係機関・関係団体と協力して、知床国立公園の利用適正化に向けて、「知床国立公園適正利用基本構想（平成 13 年度）」、「知床半島先端部地区利用適正化基本計画（平成 16 年 12 月）」、「知床半島中央部地区利用適正化実施計画（平成 19 年度より毎年）」、「知床半島中央部地区利用適正化基本計画（平成 17 年 9 月）」、「知床半島先端部地区利用の心得（平成 20 年 1 月）」、「知床半島中央部地区利用の心得（平成 21 年 1 月）」を策定し、これらの計画に基づき、施策を展開してきており、平成 22 年度からは新たに知床世界自然遺産地域も対象とした知床の適正な利用を検討している。

本業務は、知床半島の羅臼側においてアンケート調査を行い、先端部地区を含めた知床半島の適正な利用のあり方の検討に資するデータを収集することを目的とする。

アンケート調査については、以下の 2 種類の調査を実施した。

(1) 宿泊施設におけるアンケート調査

自然豊かな知床半島をより適正に利用してもらうことを目的として、その利用方法の模索やエコツーリズムの推進に取り組んでいる中で、来訪者の来訪目的、動向、考え方、ニーズ等を把握することは重要である。そのため、来訪者の滞在拠点となる宿泊施設において、アンケート調査を実施した。

(2) 観光船におけるアンケート調査

知床半島の海域については、陸域と比較してその利用資源のひとつである野生動物に対する利用者の意識等については十分に把握・整理されておらず、「平成 23 年度知床国立公園海域利用における利用動向調査」が実施された。本調査は、引き続き知床世界自然遺産海域における野生生物等を対象とした海域利用について、観光船利用者の意識を把握するものである。

2. 調査実施体制

本調査は、環境省からの委託業務として知床羅臼町観光協会が実施したものである。なお、アンケートの配布、回収については各事業者の協力を得た。

3. 調査の手法

(1) 宿泊施設におけるアンケート調査

調査手法の検討に当たっては、調査の実施前に環境省担当官と設問内容や配布方法について協議した。

設問内容については、「平成23年度知床国立公園海域利用における利用動向調査」を踏襲するとともに、アンケートの回収については、調査に係るコスト削減の観点から、各宿泊施設で回収するとともに、道の駅、羅臼ビジターセンターに専用の回収箱を設置し回収することとした。

- 期間：平成24年8月～10月
- 配布：宿泊施設による手配り及び各部屋・ロビー等において平置きにより配布した。
- 回収：各宿泊施設及び羅臼ビジターセンター、道の駅「知床・らうす」に設置した回収箱により回収した。

(2) 観光船におけるアンケート調査

調査手法の検討に当たっては、調査の実施前に環境省担当官と設問内容や配布方法について協議した。

設問内容については、「平成23年度知床国立公園海域利用における利用動向調査」を踏襲するとともに、ウトロ海域における取組の一環として実施されているアンケート調査を参考とした。また、アンケートの回収については、調査に係るコスト削減の観点から、各観光船で回収するとともに、道の駅、羅臼ビジターセンターに専用の回収箱を設置し回収することとした。

- 期間：①夏期 平成24年8月～10月
②冬期 平成25年2月
- 配布：①夏期 各事務所に平置き、船上で画板にアンケートを留めて手渡し配布した。
②冬期 各事務所に平置き、船上でアンケートを手渡し配布した。
- 回収：各船及び羅臼ビジターセンター、道の駅「知床・らうす」に設置した回収箱により回収した。

なお、(1)(2)の調査において使用したアンケート調査票を巻末に添付した。

4. アンケートの配布・回収結果

(1) 宿泊施設におけるアンケート調査

宿泊施設においては、合計2,000票のアンケートを配布し、11.5%の回収率であった。配布先の一覧等は以下のとおり。

配布期間	平成 24 年 8 月～10 月
配布数	2,000 票
回収数	230 票
有効回収率	11.50%

配布宿泊施設内訳	配布数
羅臼の宿まるみ	650
ホテル峰の湯	650
らうす第一ホテル	650
民宿本間	100

(2) 観光船におけるアンケート調査

宿泊施設においては、夏期に 1,500 票、冬期に 500 票、合計 2,000 票のアンケートを配布し、10%の回収率であった。配布先の一覧等は以下のとおり。

配布期間	平成 24 年 8 月～10 月	平成 25 年 2 月	計
配布数	1,500 票	500 票	2,000 票
有効回収率	183 票	7 票	190 票
有効回収率	12%	1%	10%

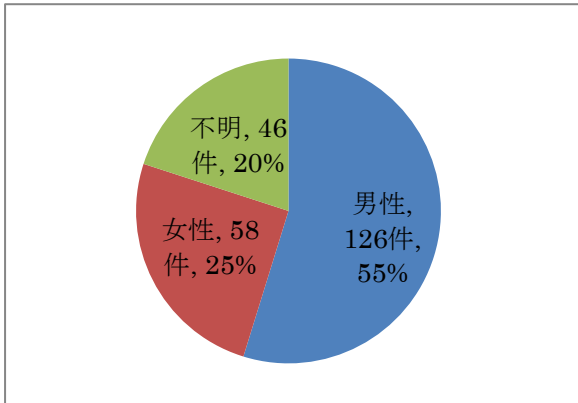
配布先内訳	平成 24 年 8 月～10 月	平成 25 年 2 月
エバーグリーン	600	200
カムイッカ	300	100
はまなす	300	100
アルテン	300	100

5. アンケート調査の結果

(1) 宿泊施設におけるアンケート調査

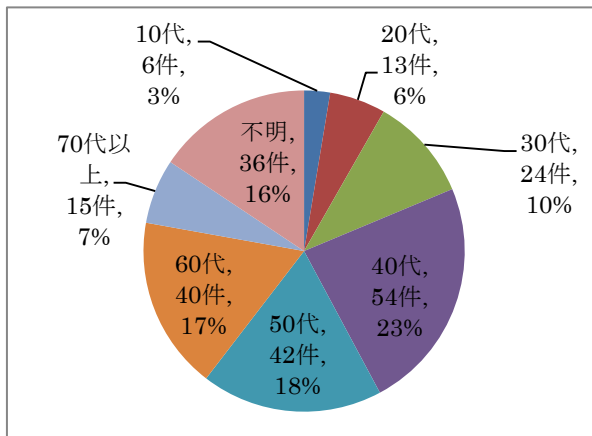
1) アンケート回答者の属性

①性別 (N=230)



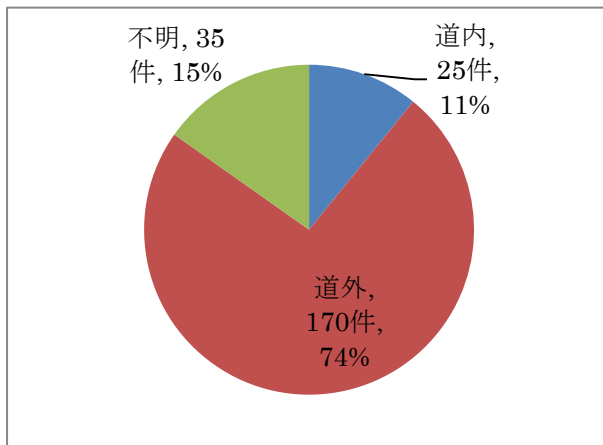
・男女別では男性が5割と女性の約2倍となっている。

②年齢 (N=230)



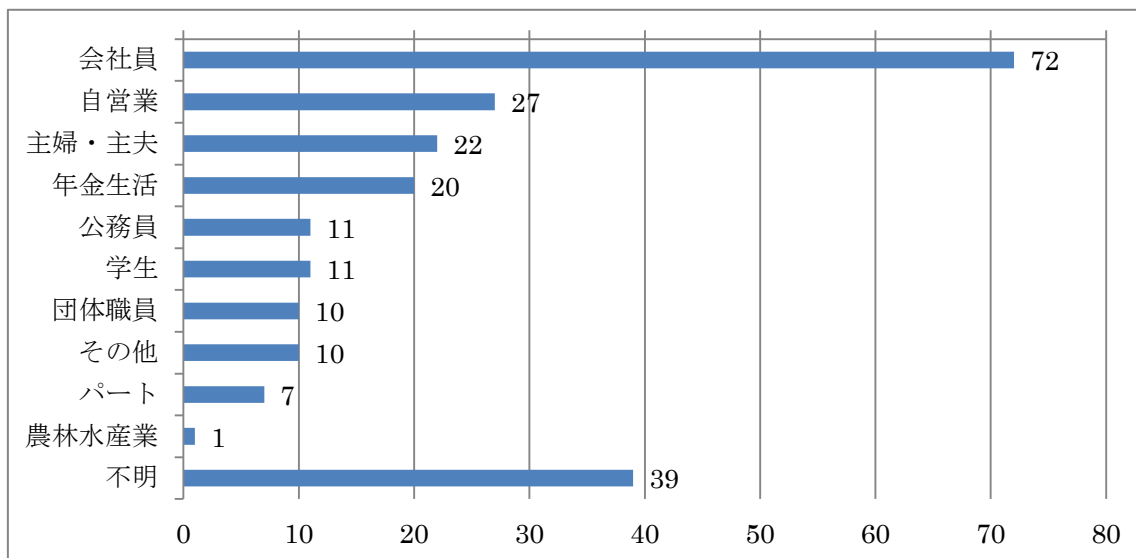
・年齢別では、40代が最も多い。次いで50代、60代となっている。

④居住地 (N=230)



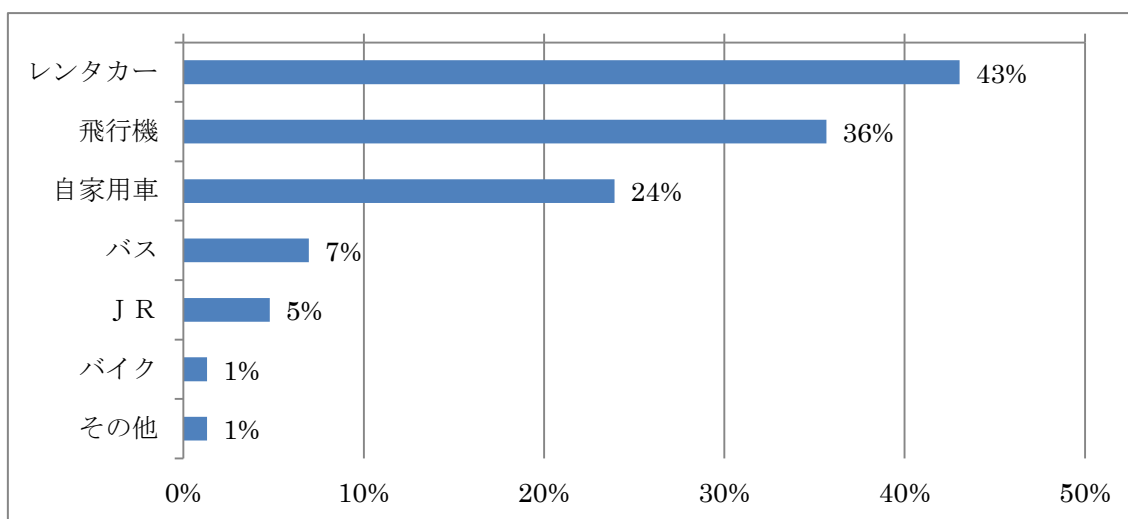
・居住地別では、道外が全体の7割強に迫っており、道外利用者が目立っている。

③職業 (N=230、グラフ内の数字は件数)



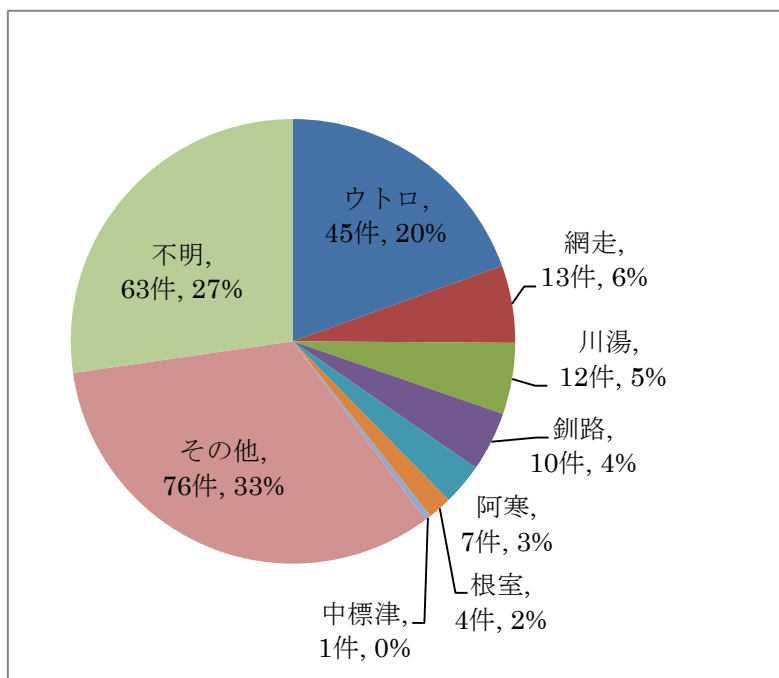
・職業別では、会社員、自営業・主婦・主夫で全体の半数を超えており多くなっている。

⑤羅臼に来る交通手段は何か。(N=230、複数回答、グラフ内の数字はNにおける割合)



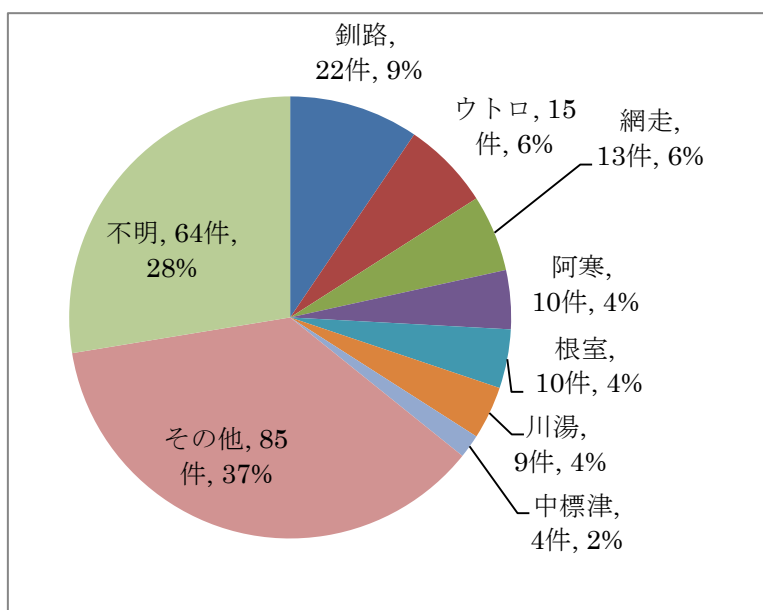
・羅臼に来る交通手段については、「レンタカー」利用者が4割を超える。次いで、「飛行機」「自家用車」となっている。

⑥前泊地はどこか。(N=230)



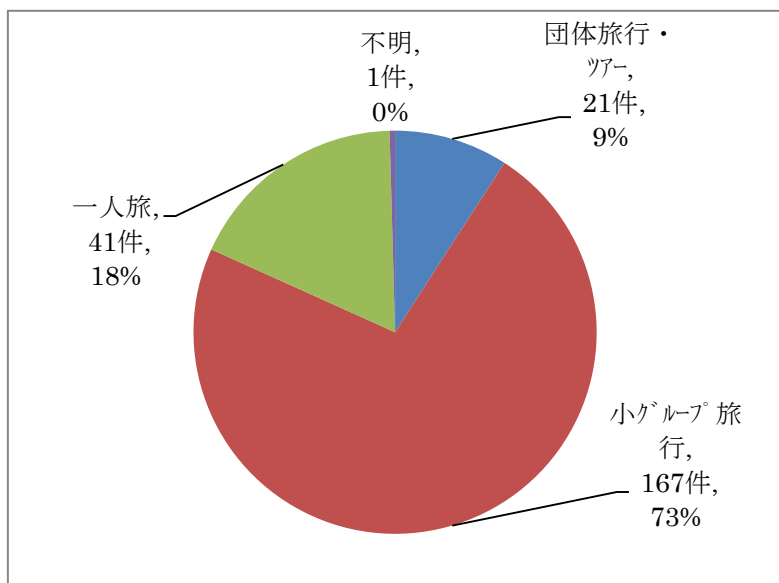
・前泊地については、「ウトロ」が最も多い。次いで「網走」「川湯」となっている。「その他」では前泊地無が最も多い。

⑦後泊地はどこか。(N=230)



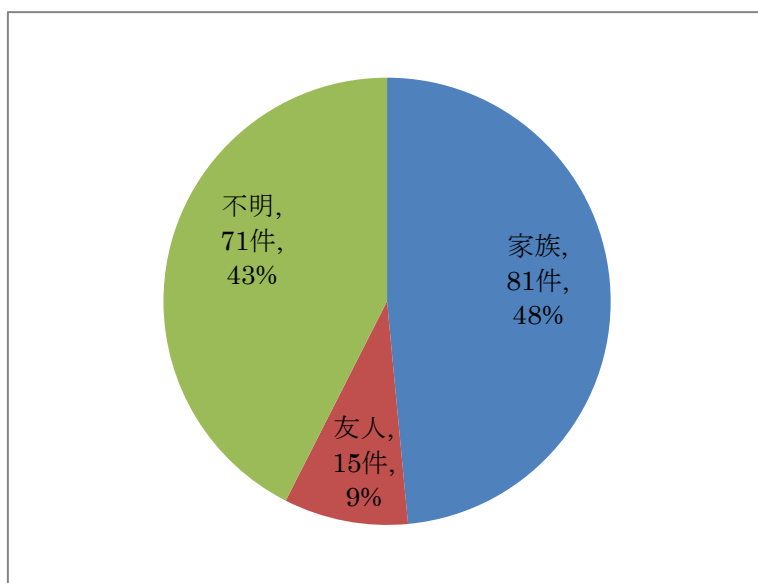
・後泊地については、3割がひがし北海道に宿泊している。「その他」は後泊地無が最も多く、次いで札幌が多くなっている。

⑧旅行タイプ (N=230)



・旅行タイプについては、小グループ旅行が全体の7割を占めている。

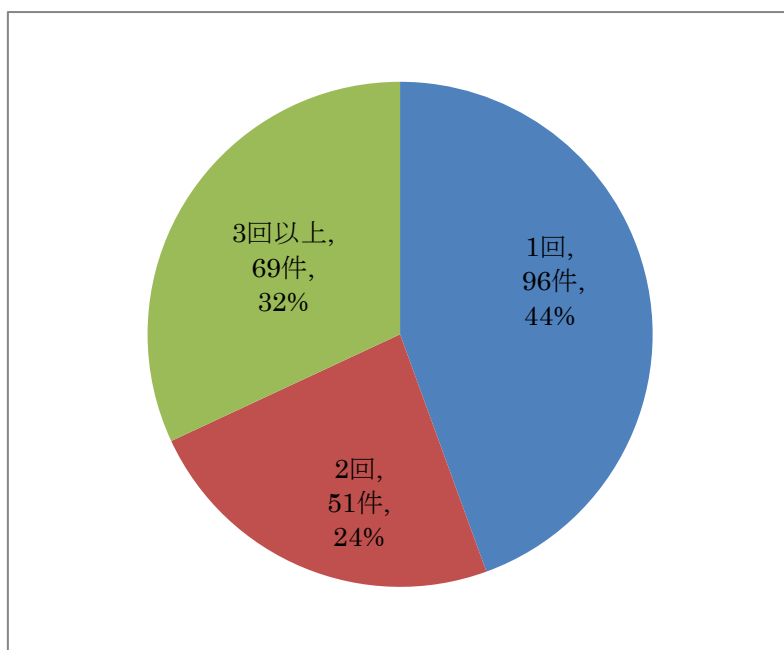
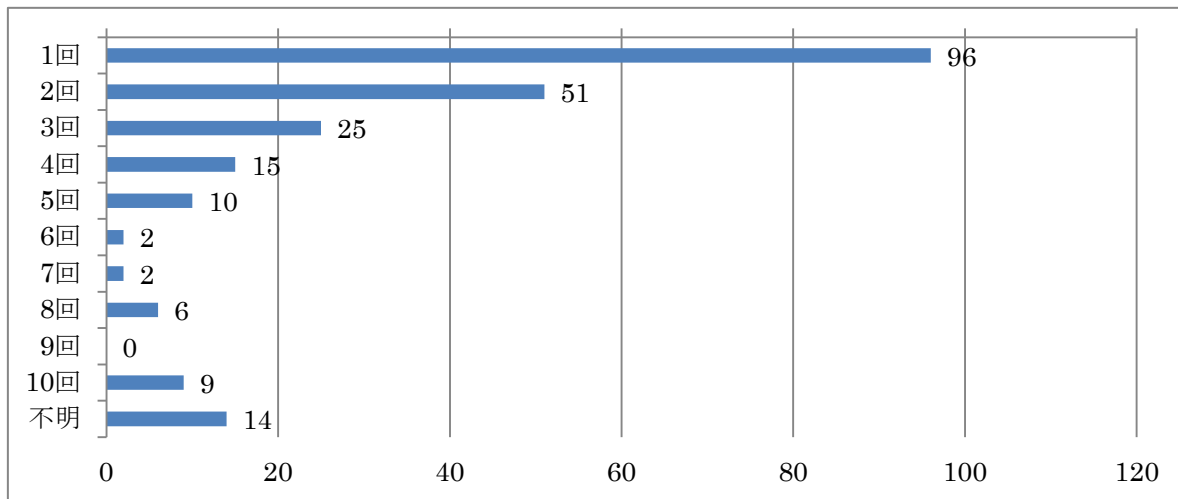
⑨小グループ内訳 (N=167)



・小グループについては、家族がもっとも多い。

2) 集計結果

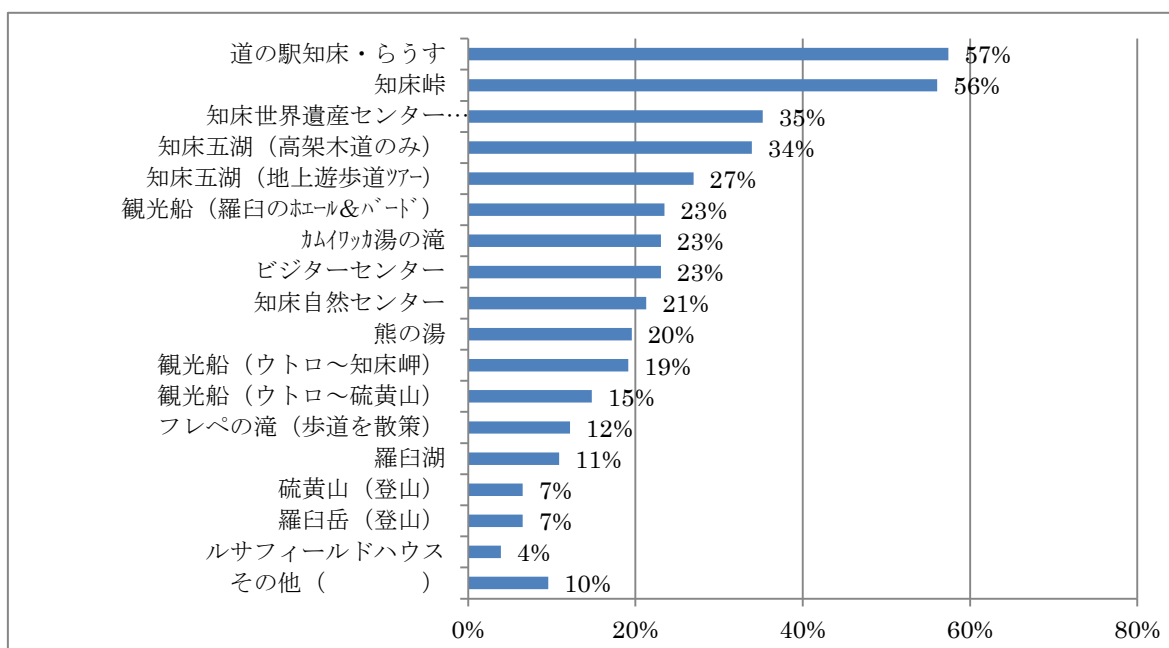
①知床に何回訪問したことがあるか。(N=230)



・知床への訪問回数については、「1回目」が最も多く全体の4割以上、次いで「2回目」が全体の2割と続いている。「2回目」以上のリピーターが5割以上に及んでいる。

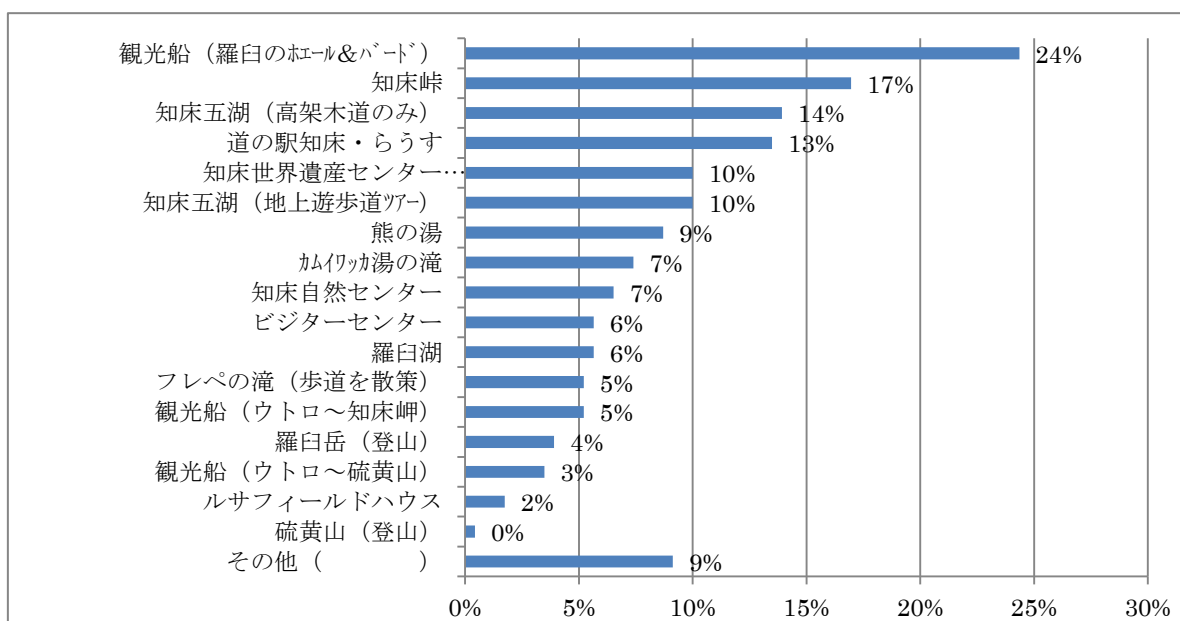
②今回の訪問で知床のどこを訪れたか。

これまでに行った場所 (N=230、複数回答、グラフの数字は全体の N における割合)



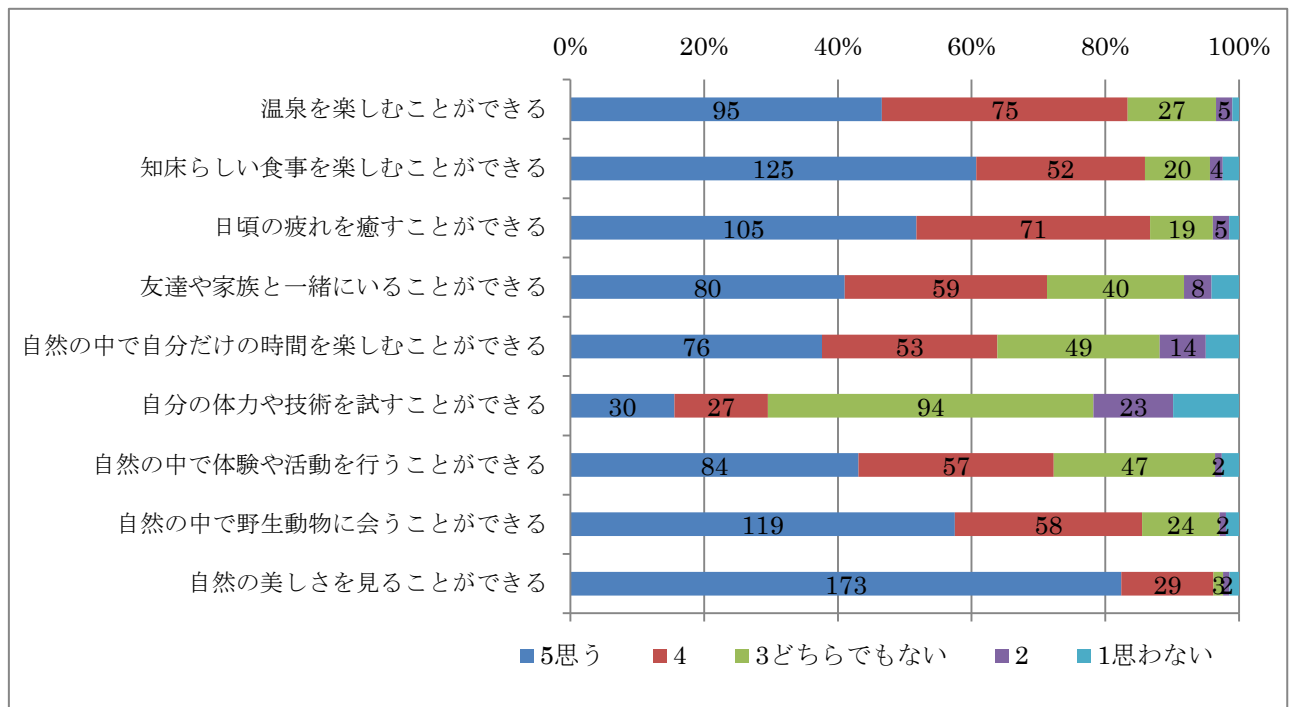
・今回の知床訪問で訪れた場所については、「道の駅知床・らうす」が最も多く、次いで「知床峠」「知床世界遺産センター・道の駅うしろシリエトク」と続いている。情報発信機能・売店等を備えた複合施設に多くの利用者が立ち寄っている。

これから行く予定の場所 (N=230、複数回答、グラフの数字は全体の N における割合)



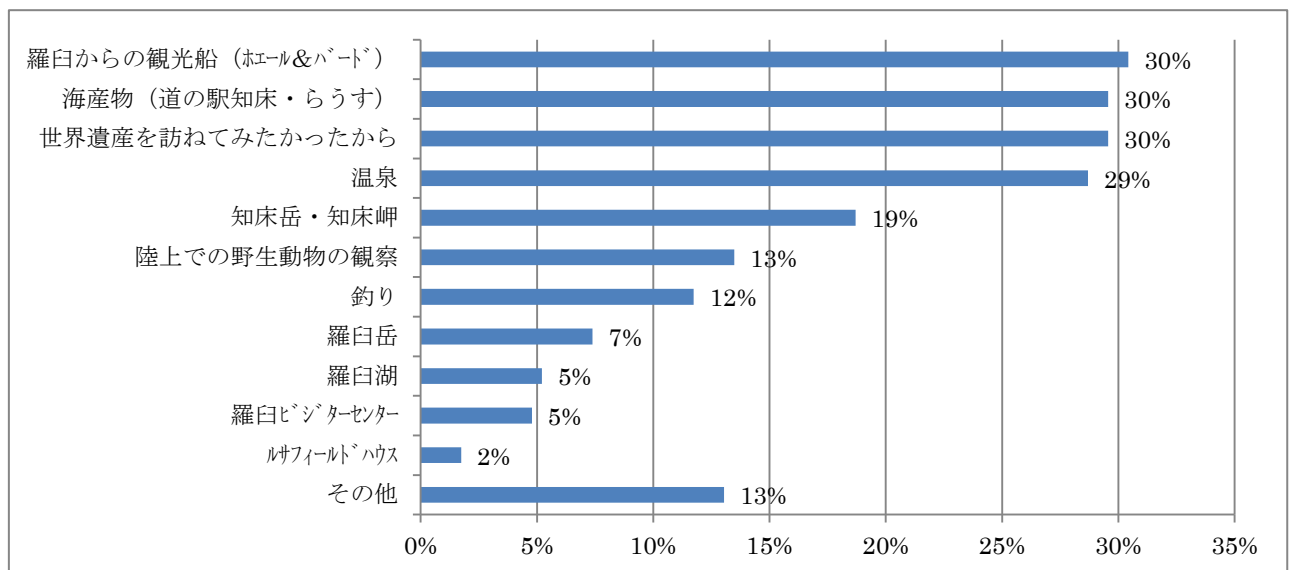
・これから行く場所では、「観光船 (羅臼ホエル&ボード)」が最も多い。次いで「知床峠」「知床五湖 (高架木道のみ)」と続いている。

④知床への訪問動機 (N=230、複数回答、グラフ内の数字は件数)



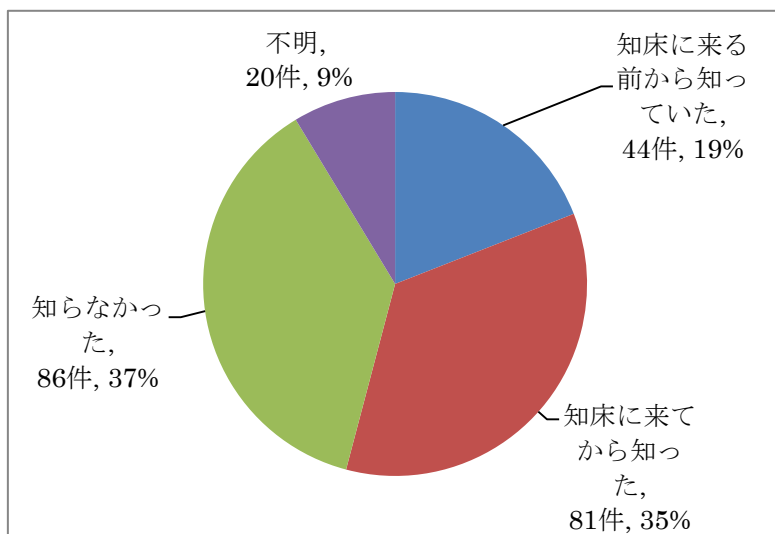
・知床への訪問の動機については、「自然の美しさを見ること」が最も多くみられ、次いで「知床らしい食事を楽しむ」「自然の中で野生動物に会う」「日頃の疲れを癒す」などが目立っている。

⑤羅臼を訪れた目的は何か (N=230、複数回答、グラフ内の数字は全体のNにおける割合)



・羅臼を訪れた目的については、「羅臼からの観光船」が最も多く、次いで「海産物」「世界遺産を訪ねてみたかった」「温泉」が多くみられた。

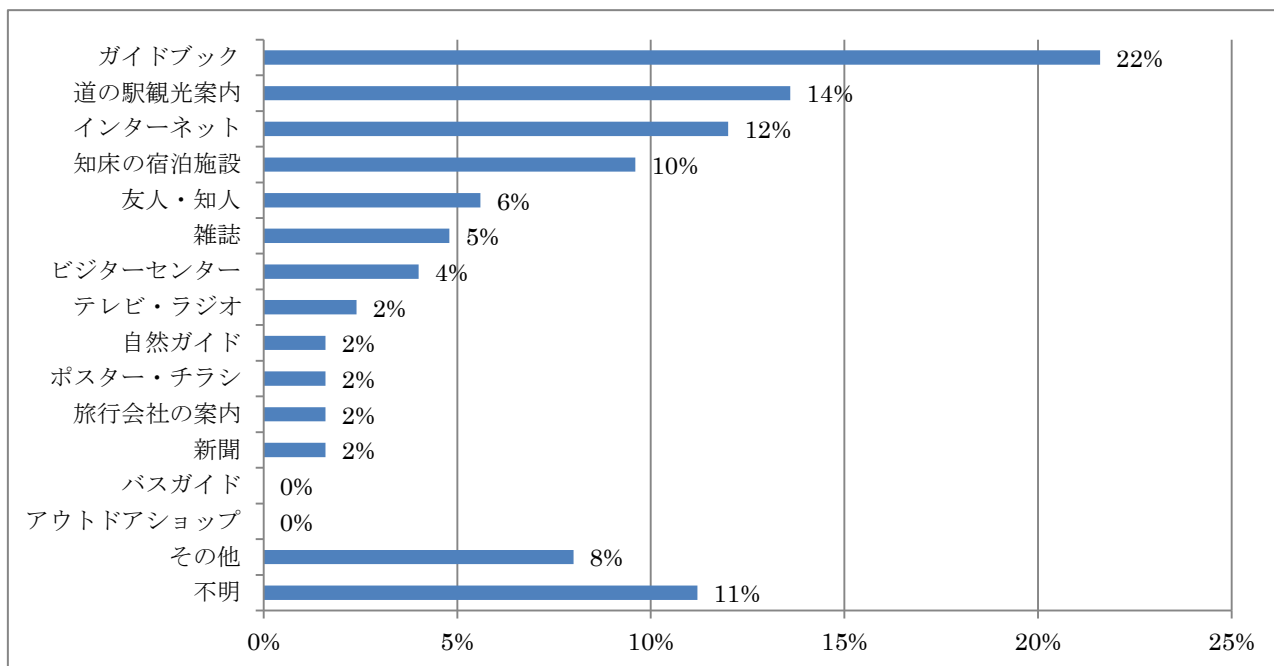
⑥「羅臼ビジターセンター」という施設を知っているか (N=230)



・「知らなかった」が最も多くなっている。「知床に来てから知った」「知床に来る前から知っていた」で全体の半数を超えている。

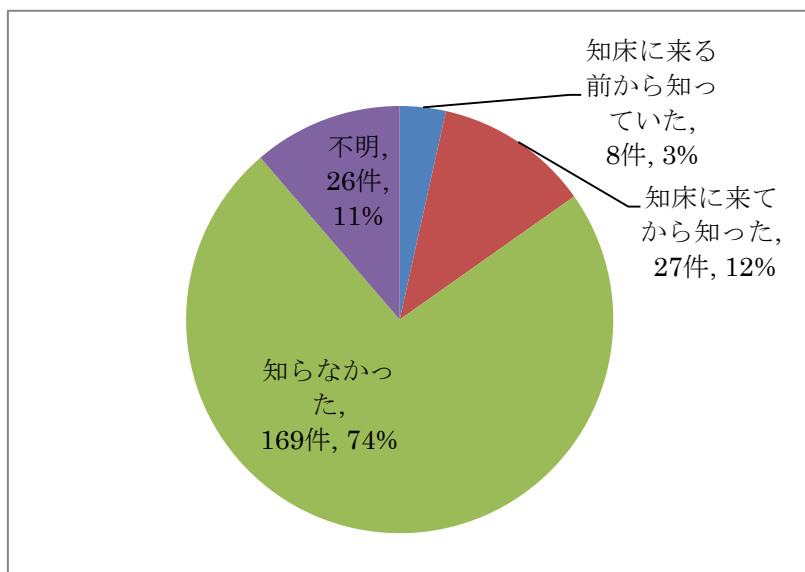
「羅臼ビジターセンター」を「知床に来る前から知っていた」あるいは「知床に来てから知った」方について

⑦「羅臼ビジターセンター」をどのように知ったか。(N=125、グラフ内の数字は全体のNにおける割合)



・「羅臼ビジターセンター」をどのように知ったかについては、「ガイドブック」が最も多い。次いで「道の駅観光案内」「インターネット」「知床の宿泊施設」と続いている。

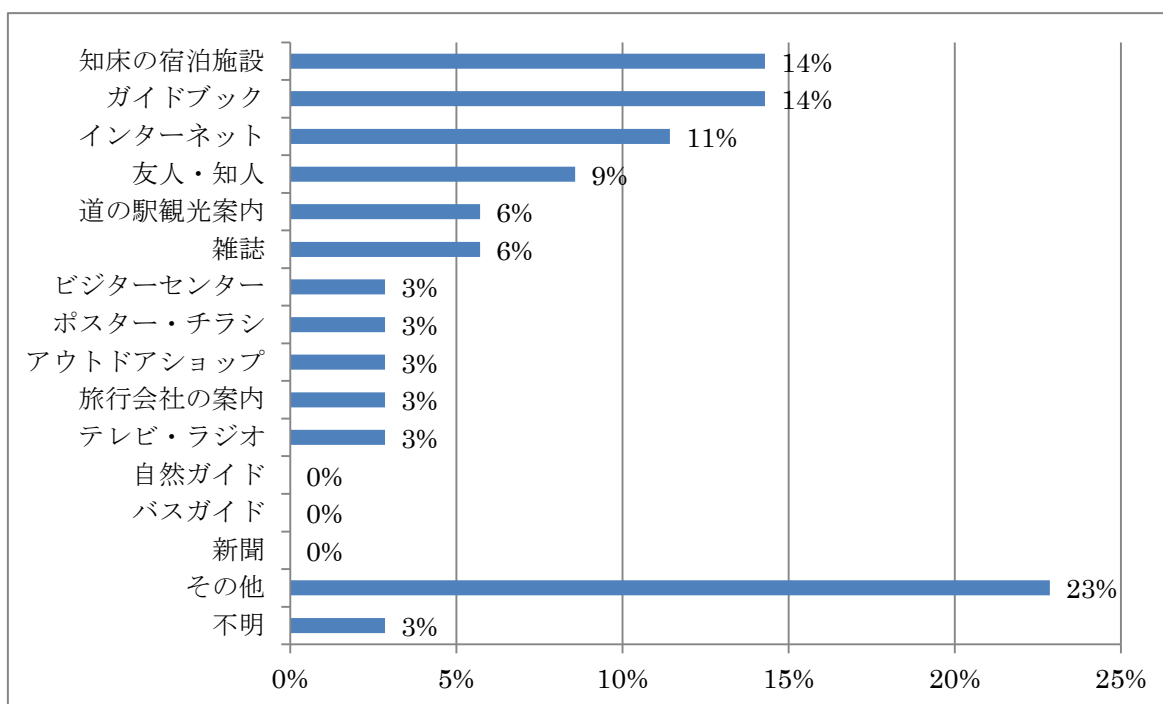
⑧ 「ルサフィールドハウス」という施設を知っているか。(N=230)



・「ルサフィールドハウス」という施設を知っているかについては、「知らなかった」が全体の7割強を占めている。

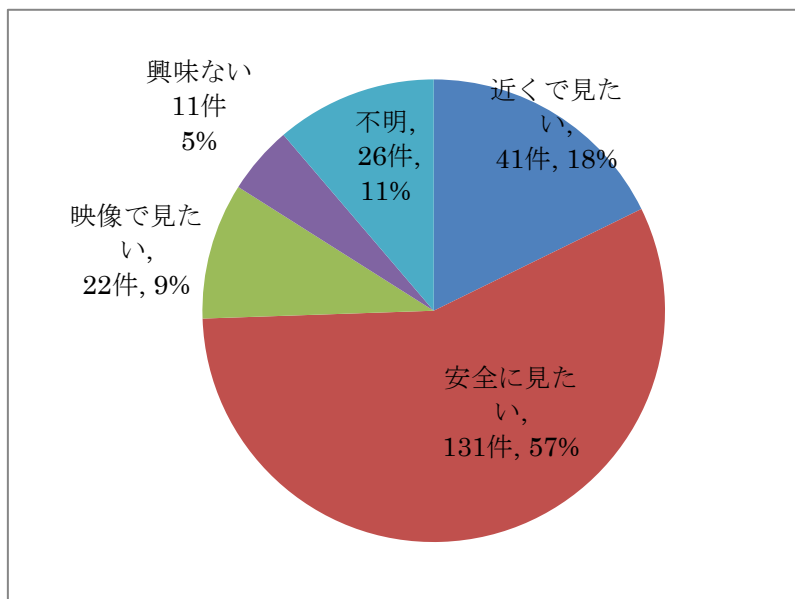
「ルサフィールドハウス」を「知床に来る前から知っていた」あるいは「知床に来てから知った」方について

⑨ 「ルサフィールドハウス」をどのように知ったか。(N=35、グラフ内の数字は件数)



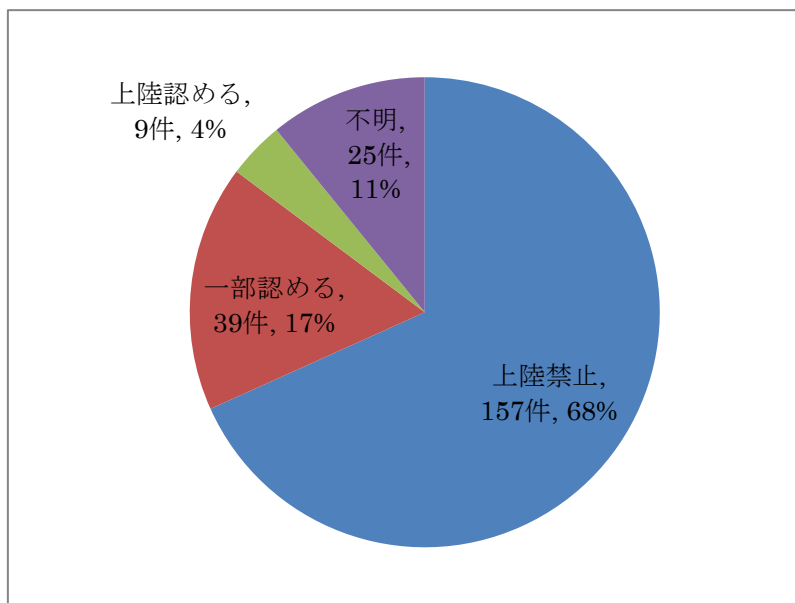
・「ルサフィールドハウス」をどのように知ったかについて、「知床の宿泊施設」「ガイドブック」が多く、「インターネット」「友人・知人」と続いている。

⑩ヒグマに関してどう思うか。(N=230)



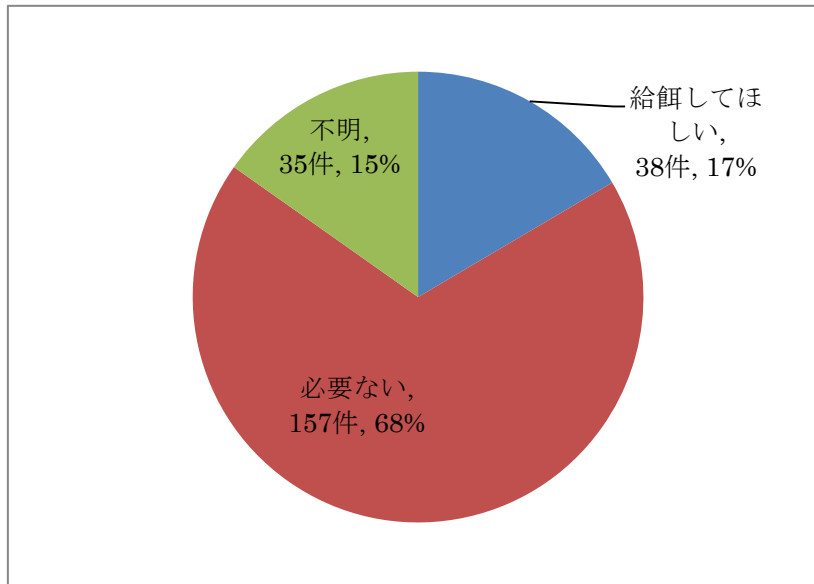
・ヒグマについて、「観光船から陸上のヒグマを観察するなど、安全な距離や状況でヒグマをみたい」が6割弱を占め、「ヒグマに大変興味があり、できるだけ近くでヒグマをみたい」は2割弱となった。

⑪岬の上陸に関してどう思うか。(N=230)



・岬の上陸について、「引き続き動力船での上陸は禁止すべき」が約7割を占め、「人数や場所を制限して一部上陸を認めるべき」は2割弱となった。

⑫観光船による海ワシ類の給餌に対して思うこと。(N=230)



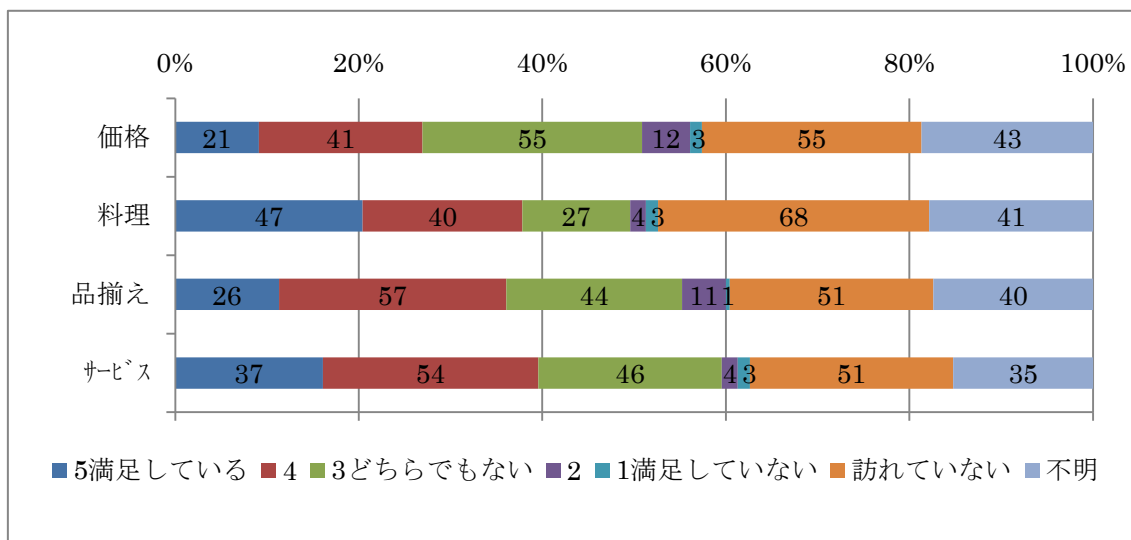
・観光船による海ワシ類の給餌については、「必要ない」が約7割を占めている。

必要ないの理由 (N=45)

- ・100%の自然が良いと思う
- ・必要ないと思うが観光業者のためには給餌してほしい
- ・悪化する為
- ・ありのままが良い
- ・ありのままが一番ですが、どちらが良いかと迷います
- ・ありのままの観察のため
- ・ありのままの野生動物を観察すればよい
- ・キタキツネへの給餌の栄養が不十分で毛（皮）の病気になった例、餌欲しさに車にひかれた例を野付半島・岬でどこかの施設でかいてあったから
- ・給餌されている姿は美しいと思わない
- ・給餌してしまうと野生動物が野生でなくなるような気がする。しかし、環境の変更で餌の変化があるかも
- ・給餌は野生動物とはいえないが、昔のように漁船からこぼれた魚なら人間との共生で良い
- ・ぎりぎりのところで命の共生ができるかどうかをみきわめてからにしたい
- ・自然ではない
- ・自然の餌取りがみたい

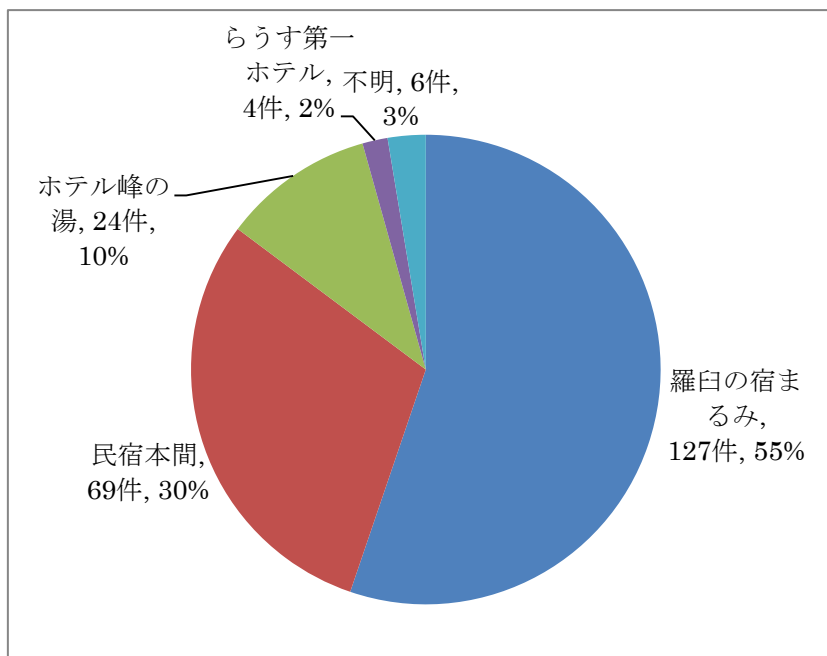
- ・自然の生態を見たいから
- ・自然の中で餌を自力で取るのがありのままの野生動物と思う
- ・自然のままが良い
- ・自然をまもるためなら、サービス精神で行う給餌はどうか？自然を見ればよい。それを行うことで生態系をくずすなら必要ないと思う
- ・生態が崩れてはいけない
- ・生態系が崩れてしまってもこまる。あまり人間と仲よくなならない方がよい
- ・生態を大切にしたい
- ・近くにくるから
- ・どちらでもいい
- ・何もしないと、野生動物自体が見られなくなる恐れがあるため冬季について必要があるのではないかと思う。
- ・人間が関与しないありのままが自然だから
- ・人間が給餌をすることで、海ワシ類の本能が失われる
- ・人間が入っていく時点で不自然なことなのかもしれず、給餌することによって海ワシの本来の生活により変化を与えてしまう事なのではないかと思えます
- ・人間の利益のために、自然に手を加えて欲しくない
- ・猫に餌をやるのと一緒
- ・人に危害をおよぼす可能性がないなら、保護すべきと思う
- ・普通に野生動物を観察すればいいから
- ・へんな食料をあげる人がいそう
- ・保護以外の目的で野生動物に餌をあたえるのは良くない
- ・保護の為の給餌を行うなら良いが観光の為には行うべきではないと思う。
- ・むやみに生態のバランスを崩すことは長期的にみると損失が大きいと思った
- ・野生である以上人間による関与は良いと思わない。
- ・野生動物が給餌をあてにするという状況が正しいとは思えない
- ・野生動物の本能が弱まる・絶滅しないだろうか？
- ・野生動物は自然の中で生きているため、人の手を加える必要はない
- ・野生動物を保護するために、自然な形で給餌を行ってほしい
- ・野生はそのままが良い
- ・やむを得ない
- ・羅臼、知床では特に野生動物に手出しすべきではない
- ・流水期の観光客が多いとは思えない
- ・わからない

⑬ 飲食店・お土産店について (N=230、グラフ内の数字は件数)



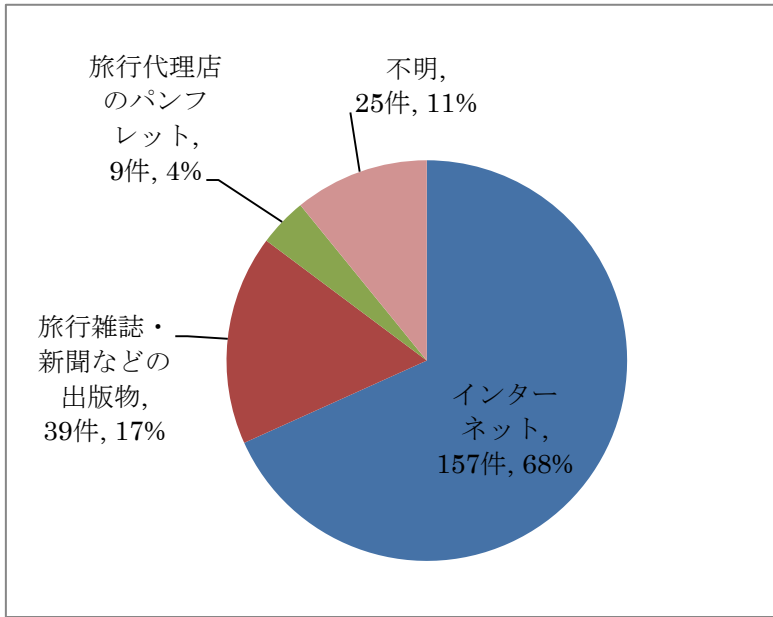
・羅臼の飲食店・お土産店の満足度については、やや満足している利用者が比較的多くみられる。飲食店・お土産店を訪れていない利用者も多くみられる。

⑭ 今回宿泊した宿泊施設。(N=230)



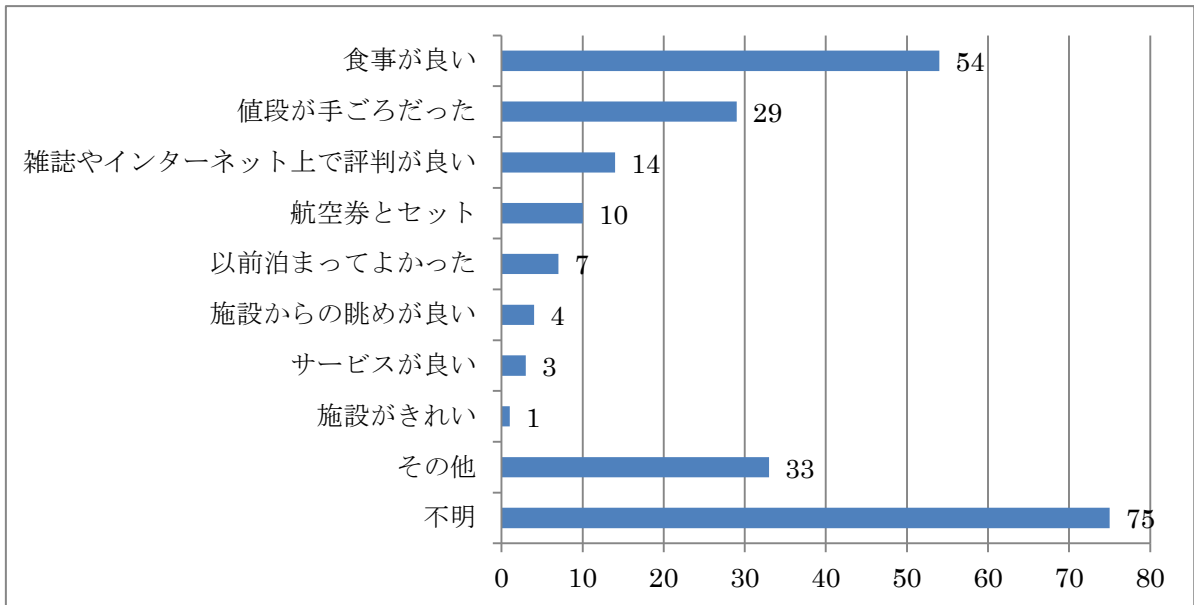
・「羅臼の宿まるみ」が5割以上を占め、次いで「民宿本間」「ホテル峰の湯」と続いている。

⑮ 今回宿泊した宿泊施設をどちらで知ったか。(N=230)



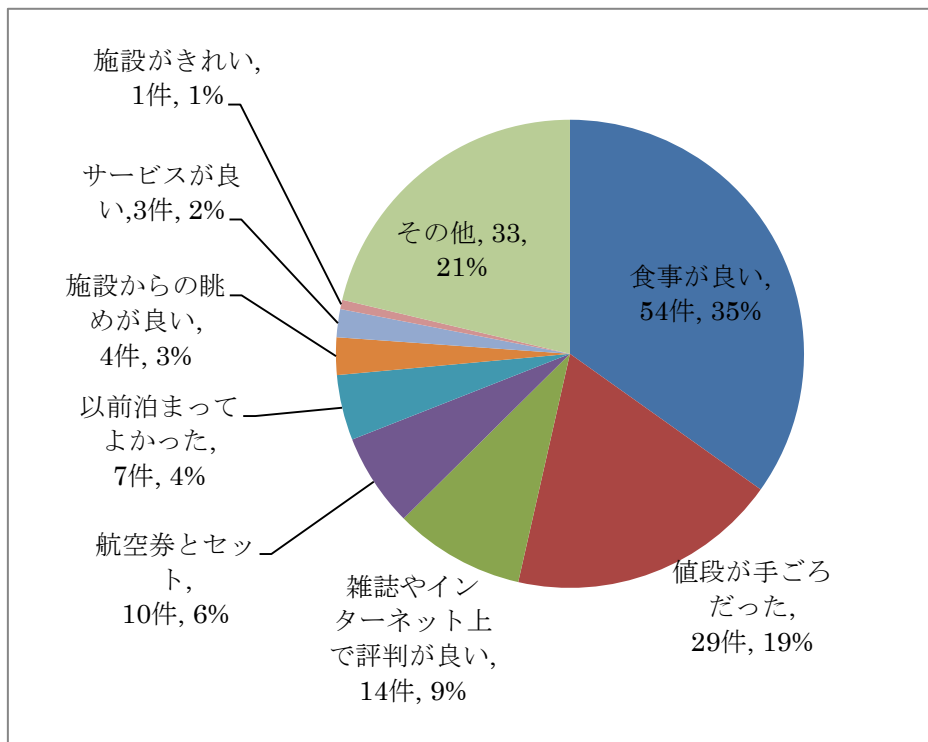
・ 宿泊した宿泊施設をどちらで知ったかについては、「インターネット」が最も多く全体の6割強を占めている。

⑩今回泊まった宿泊施設を選んだ理由は何か。(N=230、グラフ内の数字は件数)



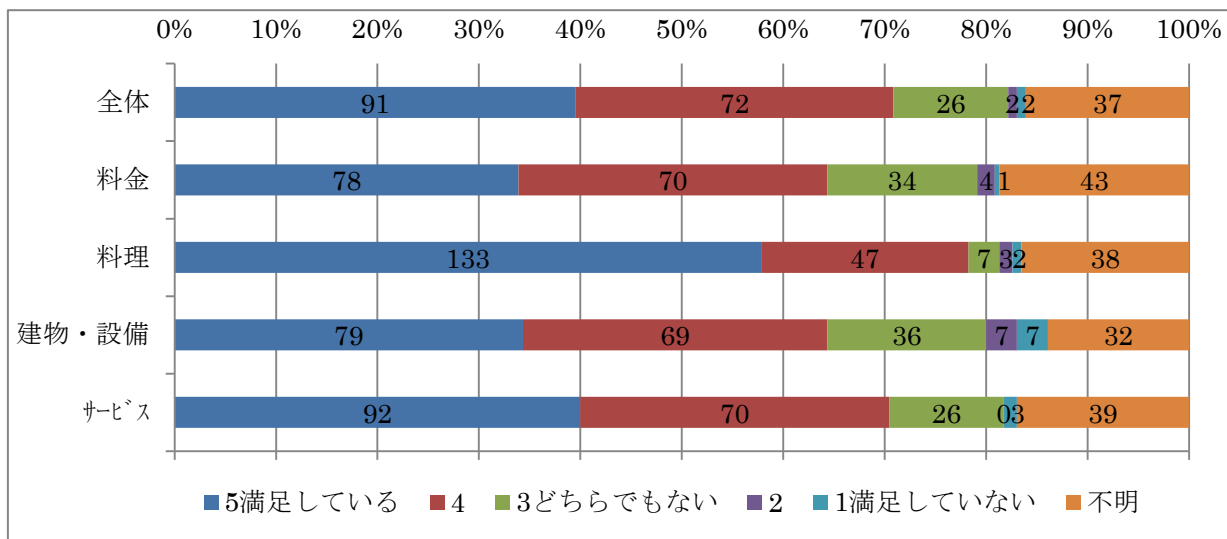
・ 今回泊まった宿泊施設を選んだ理由については、「食事が良い」最も多く、次いで「値段が手ごろ」「航空券とセット」と続いている。

設問⑩の「不明」以外（N=155）の内訳



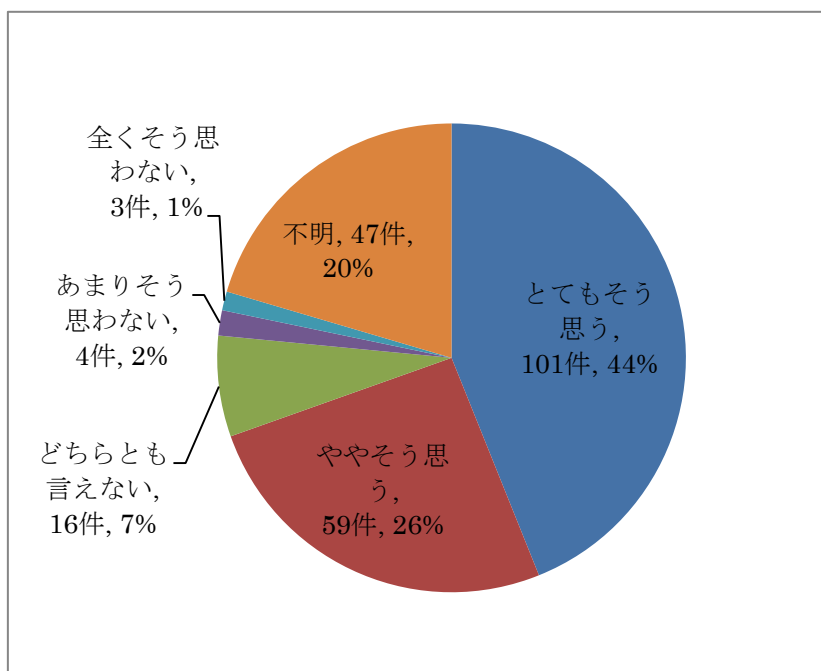
・「食事が良い」が3割以上を占め最も多く、「値段が手ごろだった」が2割、「雑誌やインターネット上で評判がよい」が約1割を占めている。

⑰今回泊まった宿泊施設について満足できたか。（N=230、グラフ内の数字は件数）



・今回宿泊した宿泊施設についての満足度については、全体として満足している傾向がみられる。特に料理については高い評価が得られている。

⑱家族や親しい友人に、今回泊まった宿泊施設を紹介したいと思うか。(N=230)



・家族や親しい友人に、今回宿泊した宿泊施設を紹介したいかについては、「とてもそう思う」「ややそう思う」が全体の7割を占め、高い評価となっている。

⑱ 羅臼地区についての感想・意見 (N=39)

- ・朝の海からの霧がすごいと思いました
- ・意外と観光地化している。もっとひなびた雰囲気を楽しんでいた
- ・今のままで良いと思います
- ・ウトロと比較すると、サービスに対しての意識が低すぎる
- ・ウトロに比べ自然が近くに存在する事があまり知られていない。知床岬に近い自然の多さをもっとアピールしても良いかと思う。渡し船などをクルーザーより活用してもよいのではないか。
- ・過度な開発はせず、できる限り自然のままであり続けて欲しい
- ・かなり以前にウトロに来て、一度羅臼に来たかったがクジラ、キツネ、クマと温泉、海、山、良かった。
- ・カニの子醤油漬けがおいしかった
- ・間欠泉を見逃した
- ・観光客に対して接する態度が良い。優しさを感じます。みなさん、とっても働き者ですね。朝早くから漁業の人々は大変でしょうが若い人も頑張っている姿を見て、関心します、私の地方は都会へ出てしまう人が多い。
- ・観光資源の上手な利用ができています
- ・観光できる場所や、おすすめの食べ物、楽しみ方などを上手に宣伝周知できていない。
- ・霧が多くて残念だったがのんびりできた
- ・クロハモのご当地料理が賞味できたこと
- ・公共交通（バス）について本数を増やしてほしい
- ・公共の交通機関では訪れにくい。バスの便がもう少し多ければと思ったが、実際に中標津〜バスに乗ってみると集客がとて少なかったので便が少なくても無理はないと思う
- ・今後も同じようにあり続けてほしい。
- ・自然がきれい。空気が澄んでいる。海きれい
- ・自然が豊かで良い所
- ・自然に恵まれて良い所で人柄が良いお土産屋さんが多い
- ・自然保護とのバランスがあるが、羅臼湖散策ツアー（ガイド付き）があれば参加したいと思う・ビジターセンターは行って良かった。もっとPRしたらいいと思う
- ・自然を維持するように頑張って下さい
- ・自然を大切にしてください。ラブアース
- ・職員の方の気さくなおもてなしの心に感謝したい。食事の味付けが少し濃いと思う
- ・食事が高い。観光協会のHPが全く開かない。HPから食事、宿泊、アクティビティの情報が得られない。
- ・知床峠からの登山道の整備をしてほしい

・食べ物もおいしく自然もたくさんでとても満足しています。今度は流氷の時期にまた来てみたいです。

・とても良いところ。もう少し宣伝をした方が良い

・人間関係が良い。全部好感がもてます。

・派手な観光施設でない、羅臼らしい観光業を目指してほしい

・ホエールウォッチングや冬の鷺など素晴らしい自然があり羅臼の大ファンになり、今年は今回で3回目です。こんなにすばらしい自然があるのに認知度が低いのが残念です。でも、あまりたくさん観光客が来ると自然がよごれてしまうかなとも思います。知床というどうしてもウトロ側ばかりに目が行ってしまいますが、羅臼側も頑張してほしいと思います。

・北海道の人間ではないから感覚的に変なのかもしれないが、国道（海沿い）に平気で路駐しているのが目立った。夜間のことをかんがえると少しあぶないのでは

・道の駅の駐車場がせまいので、何とかして広くなってほしい

・もうすこし海産物のお土産屋さんがあっても良いと思う

・安っぽい観光地が多い中で地域に根差したサービスがとても心地良く感じました。また来たいと思います。

・夕方羅臼に到着し、特に訪問先がないので特にない

・羅臼は海も山も豊かでとてもステキなところでした

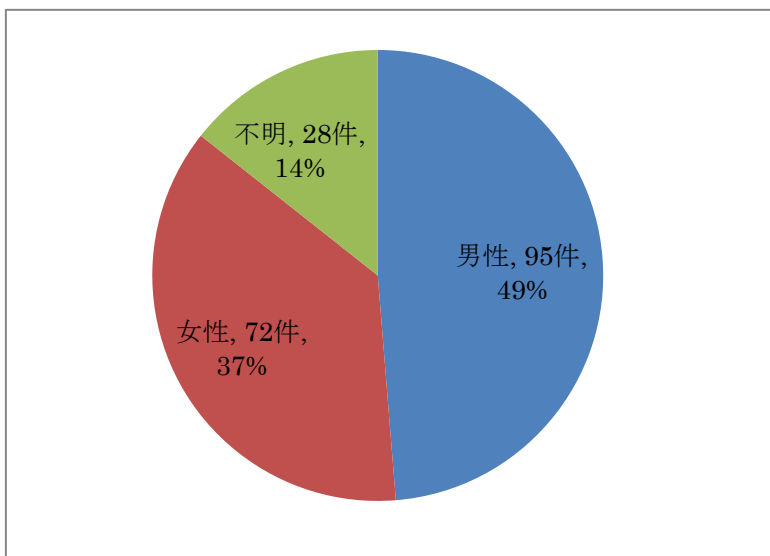
・ランチの美味しい店があるといい。海鮮丼といっても解凍のドロップの出たマグロが入っていたりしてミシュランもがっかり

・私のパワースポット決定です

(2) 観光船におけるアンケート調査

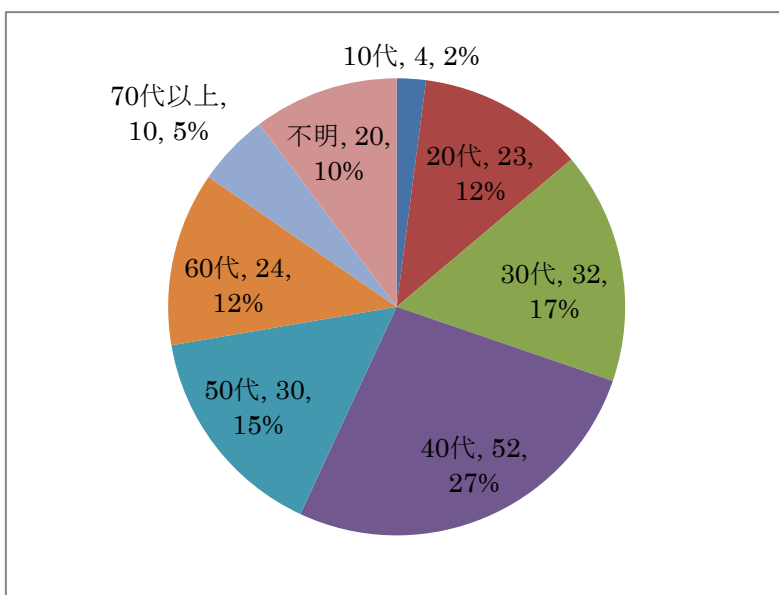
1) アンケート回答者の属性

①性別 (N=195)



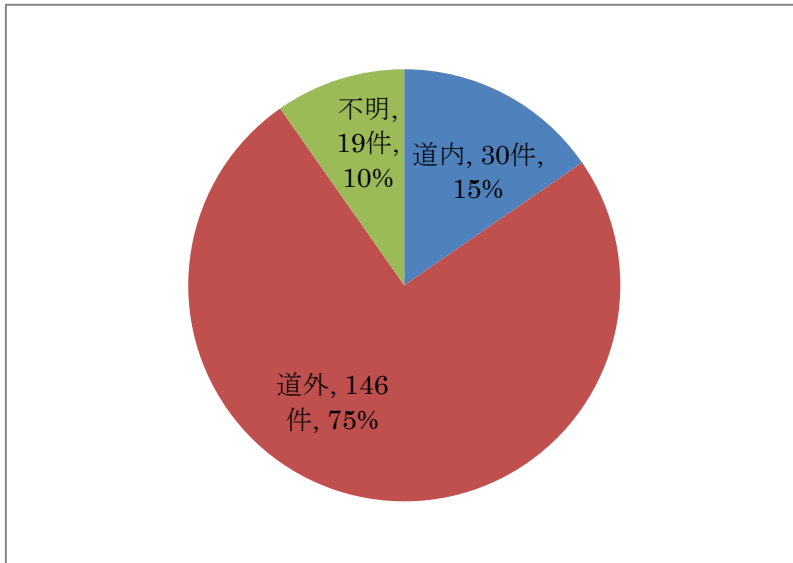
・男女別では、男性が半数を占めている。

②年齢 (N=195)



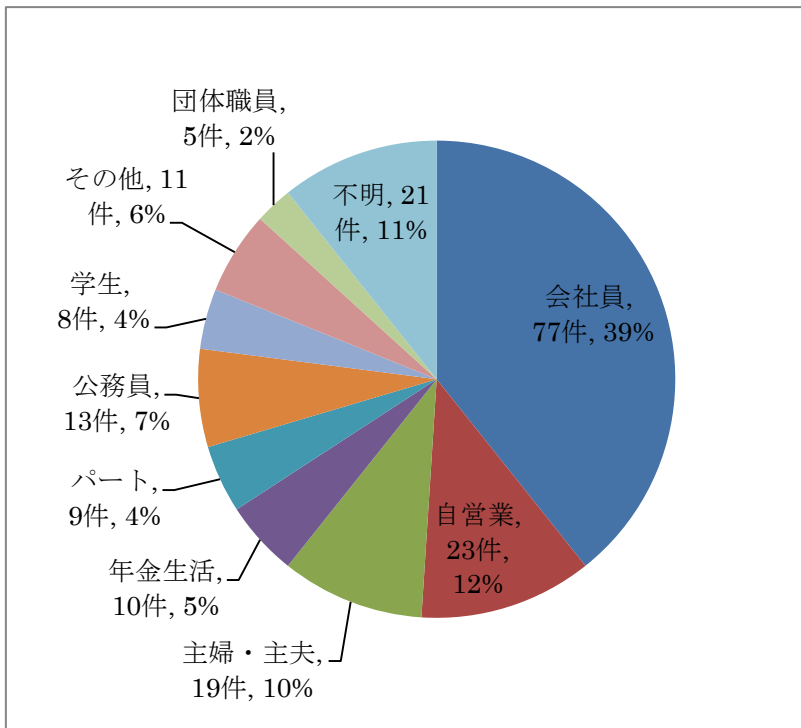
・30～50代が多く、約6割を占めている。

③居住地 (N=195)



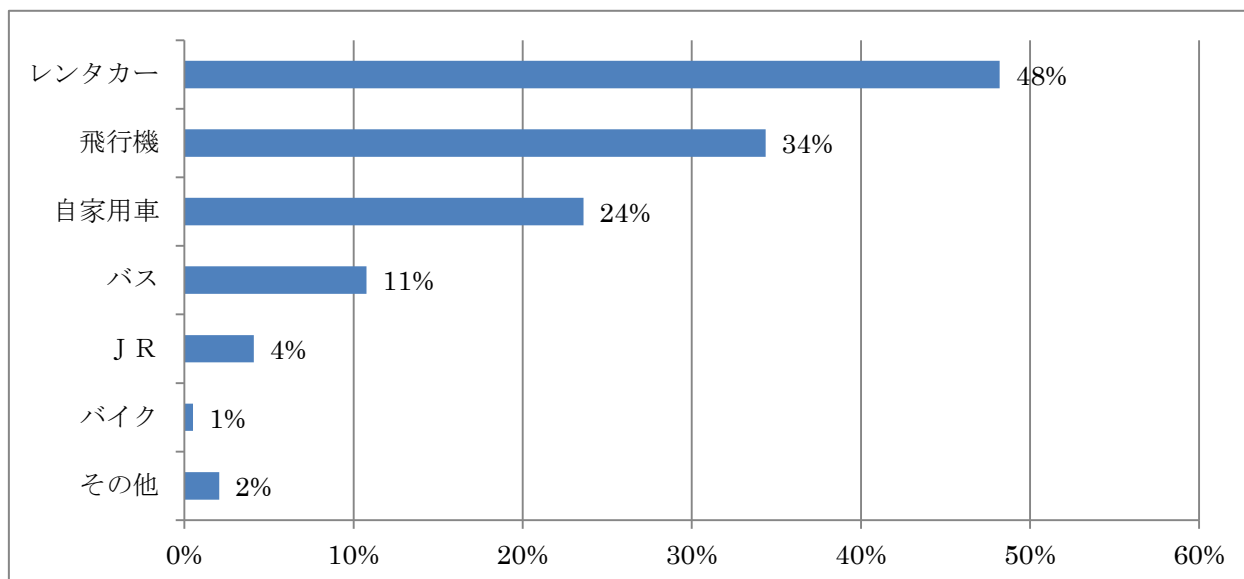
・居住地では、北海道外が約8割を占め、道外利用者が目立っている。

④職業 (N=195)



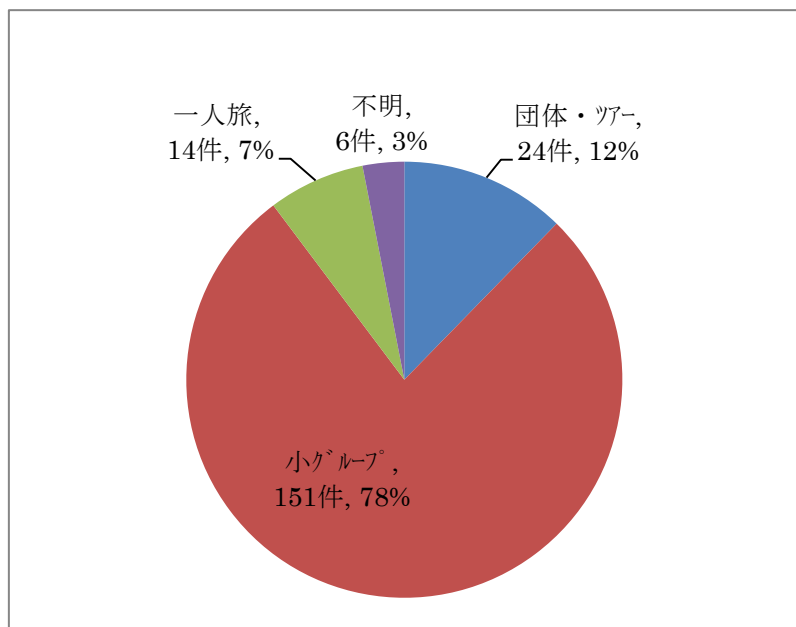
・職業別では、会社員が4割を占め最も多く、次いで自営業、主婦・主夫と続いている。

⑤交通機関（N=195、複数回答、グラフ内の数字は全体のNにおける割合）



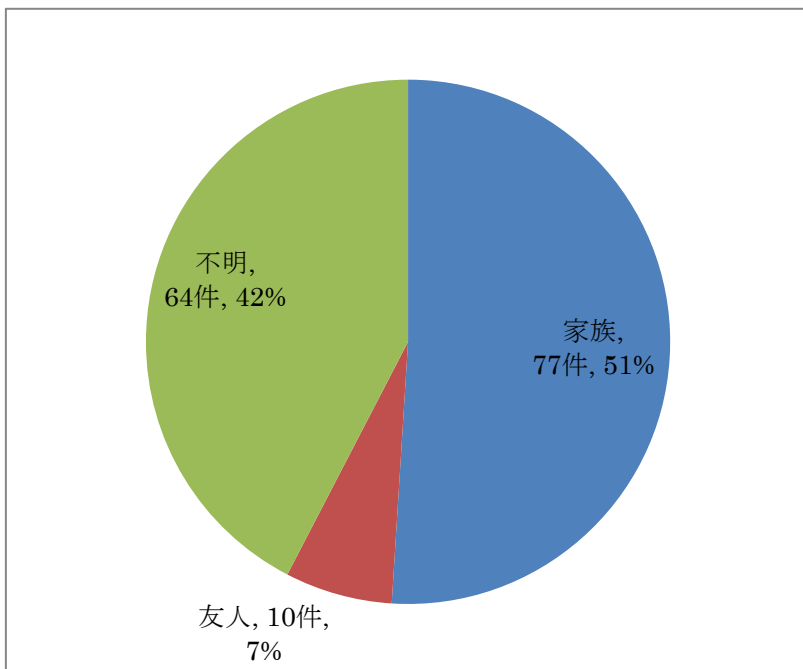
・羅臼に来る交通手段については、「レンタカー」利用者がおよそ5割を占める。次いで、「飛行機」「自家用車」と続いている。

⑥今回の旅行・訪問タイプ（N=195）



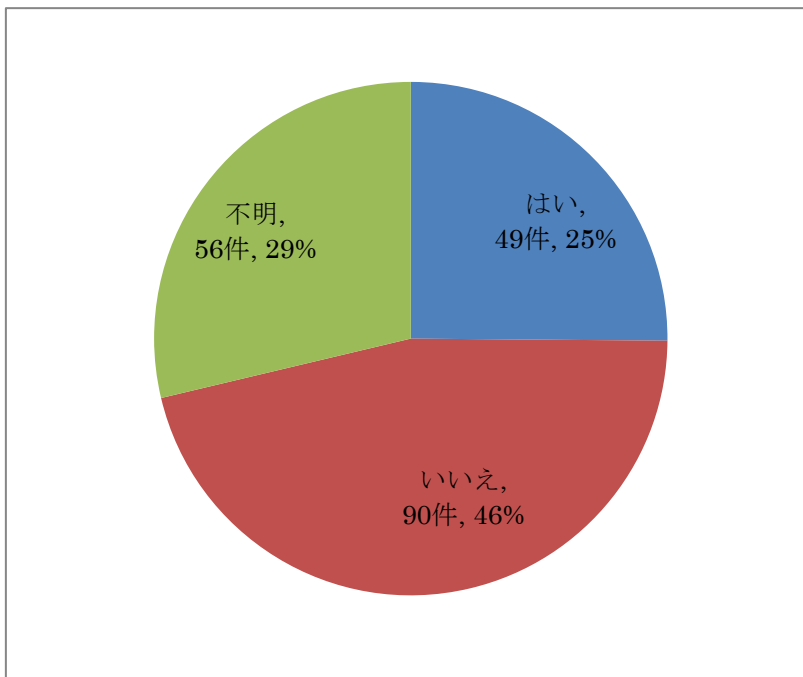
・旅行・訪問タイプは小グループが約8割を占める。

小グループ内訳 (N=151)



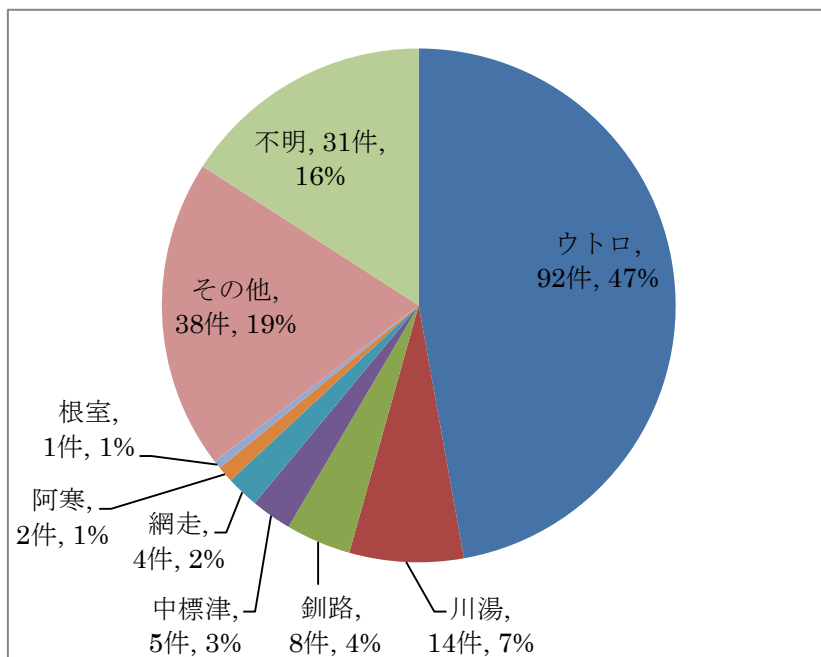
・小グループの内訳は、家族が半数を占めている。

⑦羅臼に宿泊したか (N=195)



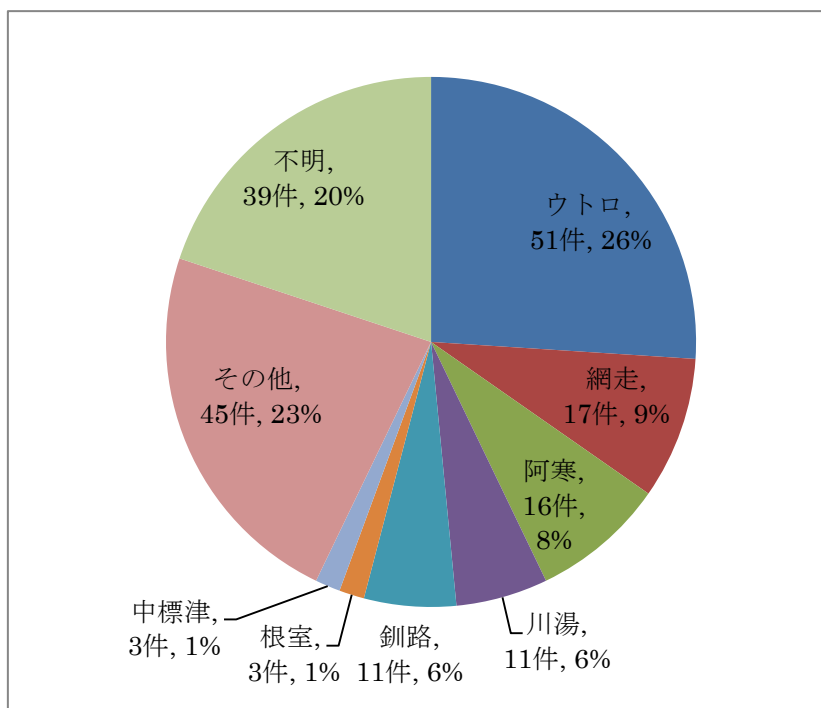
・羅臼町での宿泊は25%で、他町での宿泊もしくは日帰りが約半数を占めている。

⑧前泊地 (N=195)



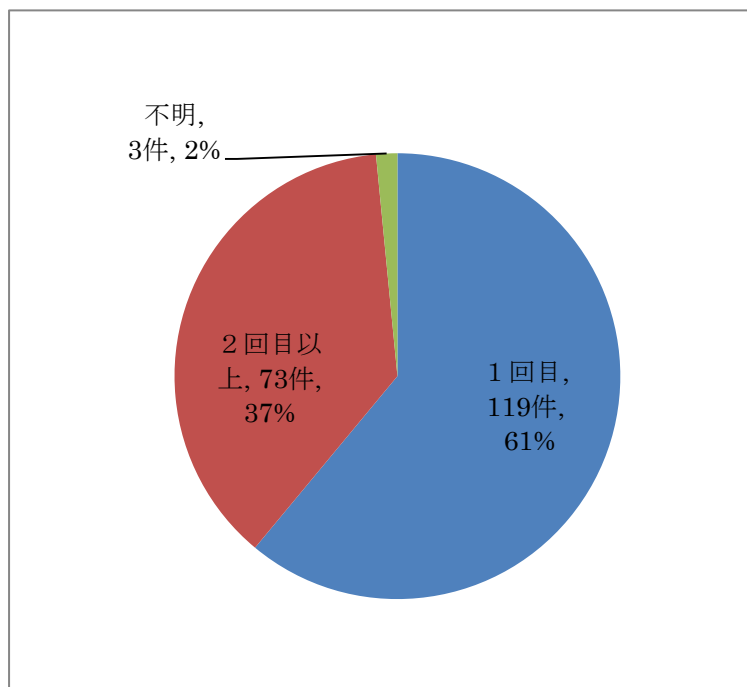
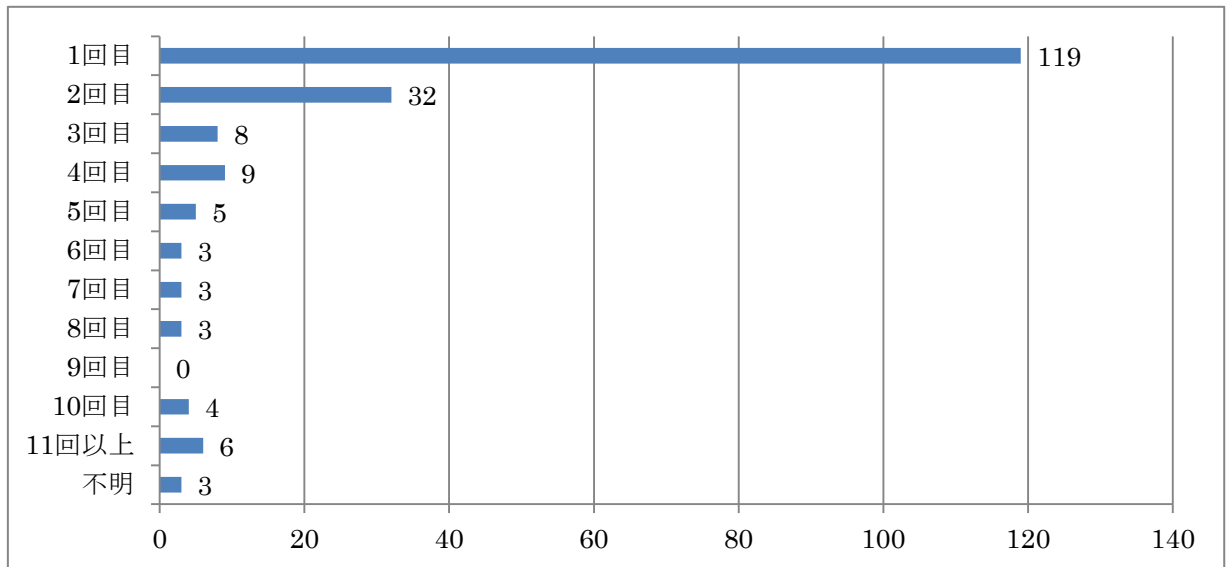
・前泊地については、「ウトロ」が最も多く約半数を占めている。次いで、「川湯」「釧路」となっている。その他では、前泊地無が最も多い。

⑨後泊地 (N=195)



・後泊地については、「ウトロ」が最も多く、次いで「網走」「阿寒」となっている。その他では、後泊地「羅臼」「知床」が多い。

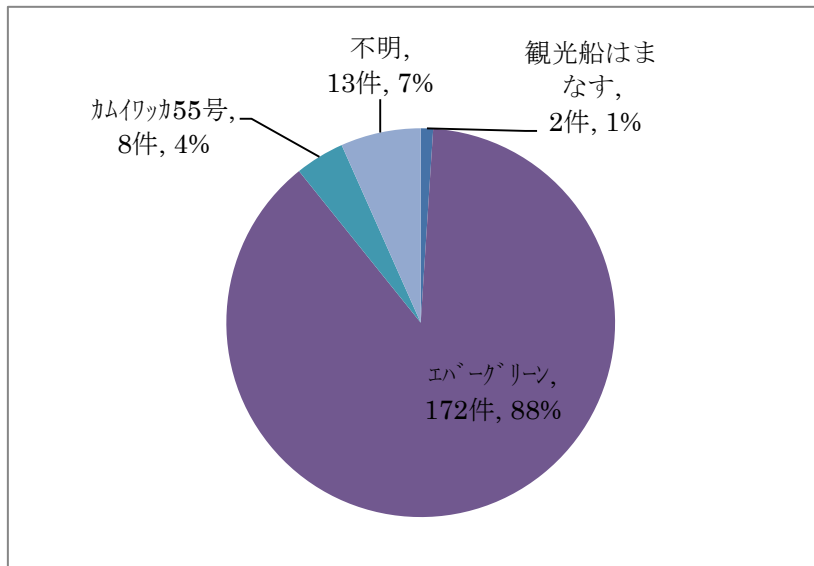
⑩知床旅行は今回で何回目か (N=195、グラフ内の数字は件数)



・知床への訪問回数については、「1回目」が最も多く全体の6割以上、「2回目」以上のリピーターは全体の約4割を占めている。

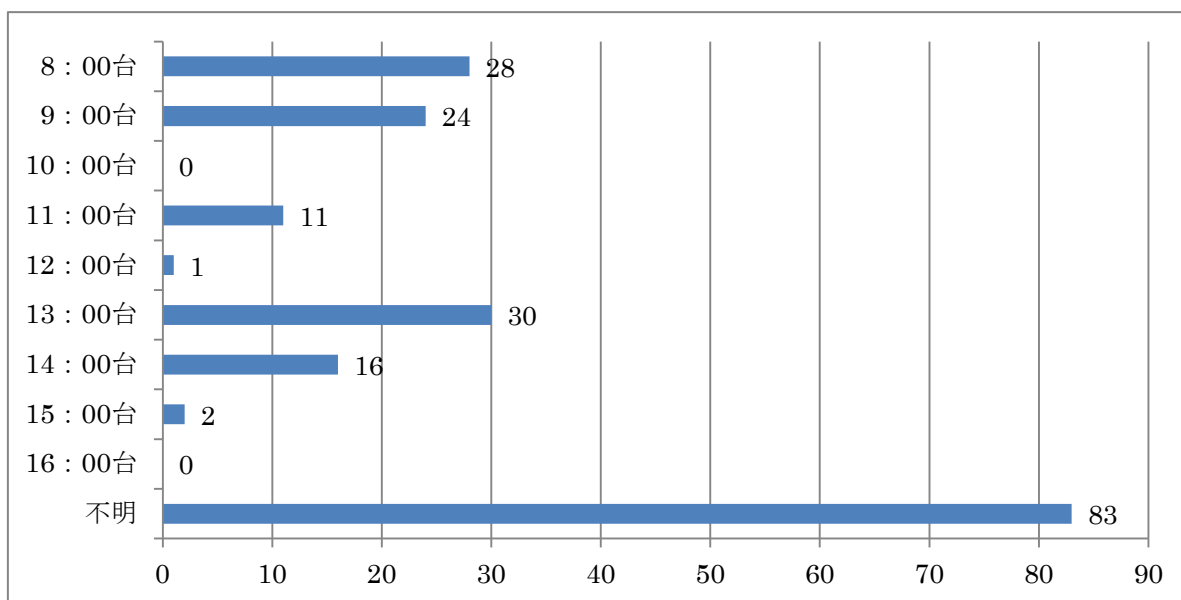
2) 集計結果

①今回乗船した観光船 (N=195)



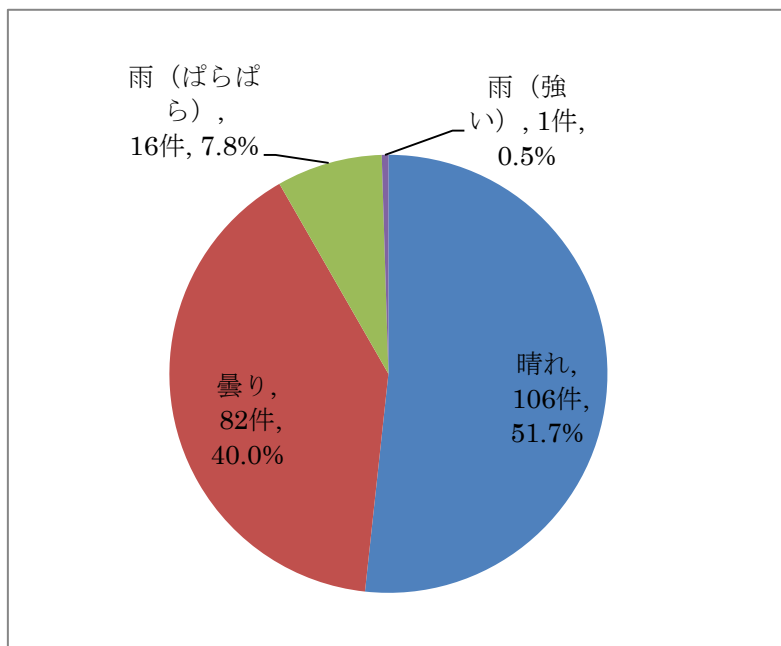
・エバーグリーンが最も多く、9割弱を占めている。

②乗船時間帯 (N=195、グラフ内の数字は件数)

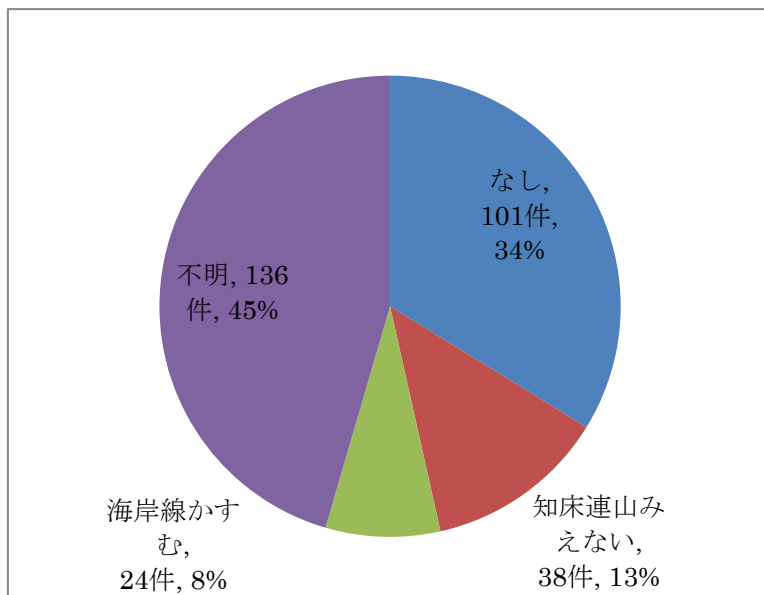


・午前は8、9時台が多く、午後は1時が多い。

③天候 (N=195、複数回答)

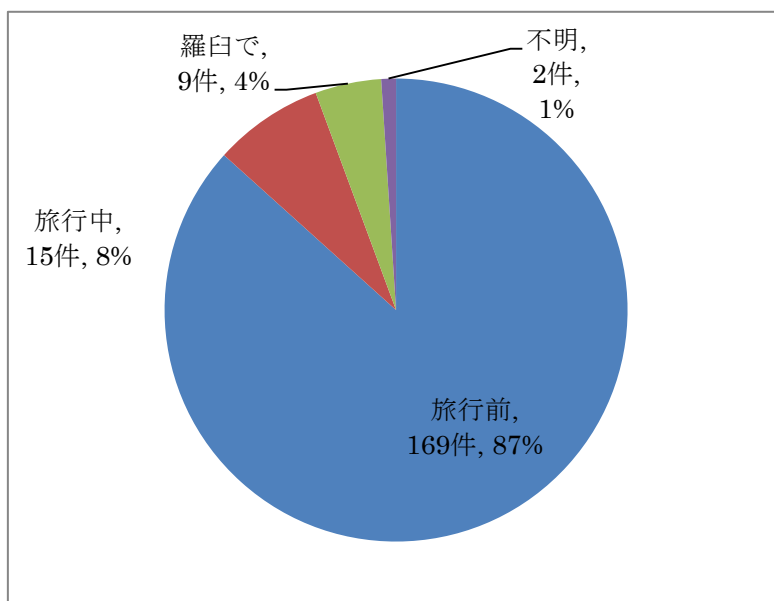


④霧の状況 (N=195、複数回答)



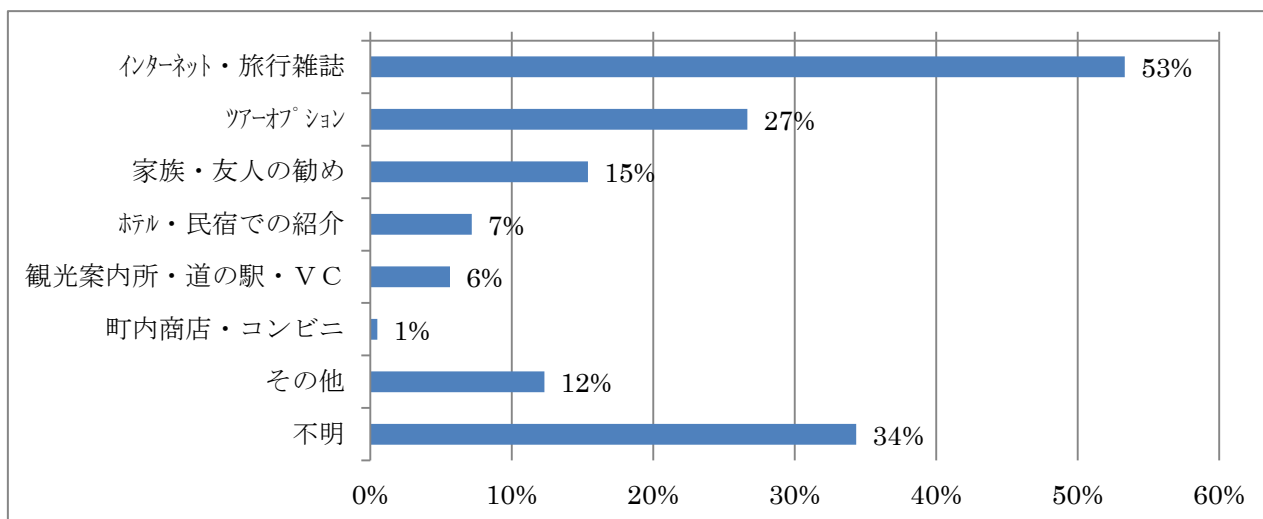
・霧の状況は、「なし」3割以上、「知床連山みえない」「海岸線かすむ」など霧がかかっている日が2割を占める。

⑤今回乗船した船に乗る計画をしたのはいつか。(N=195)



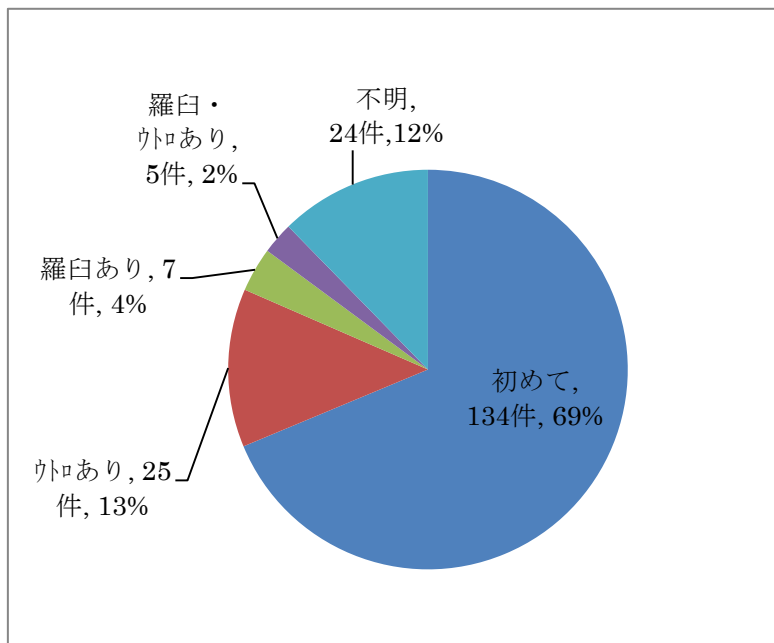
・乗船計画を立てた時期は「旅行前」が約9割を占め、旅行の目的の一つとなっている。

⑥乗船した船を選んだきっかけは何か (N=195、複数回答、グラフ内の数字は全体のNにおける件数)



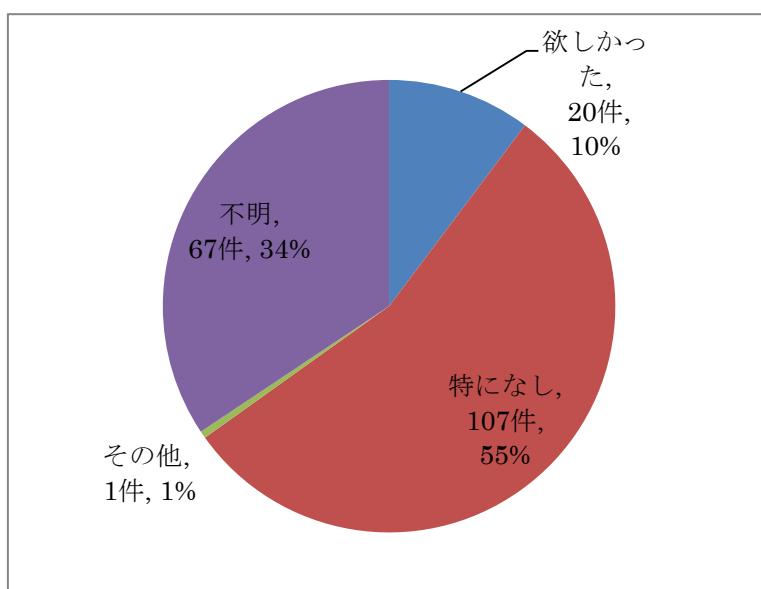
・乗船した船を選んだきっかけは、「インターネット・旅行雑誌」が最も多く半数以上を占める。次いで、「ツアーオプション」「家族・友人の勧め」と続いている。

⑦過去に知床の観光船に乗ったことはあるか。(N=195)



・知床の観光船の経験については、「初めて」が約7割を占め、「ウトロ」「羅臼」で乗船経験のあるリピーターは全体の2割に及ぶ。

⑧欲しかった情報はなにか。(N=195)

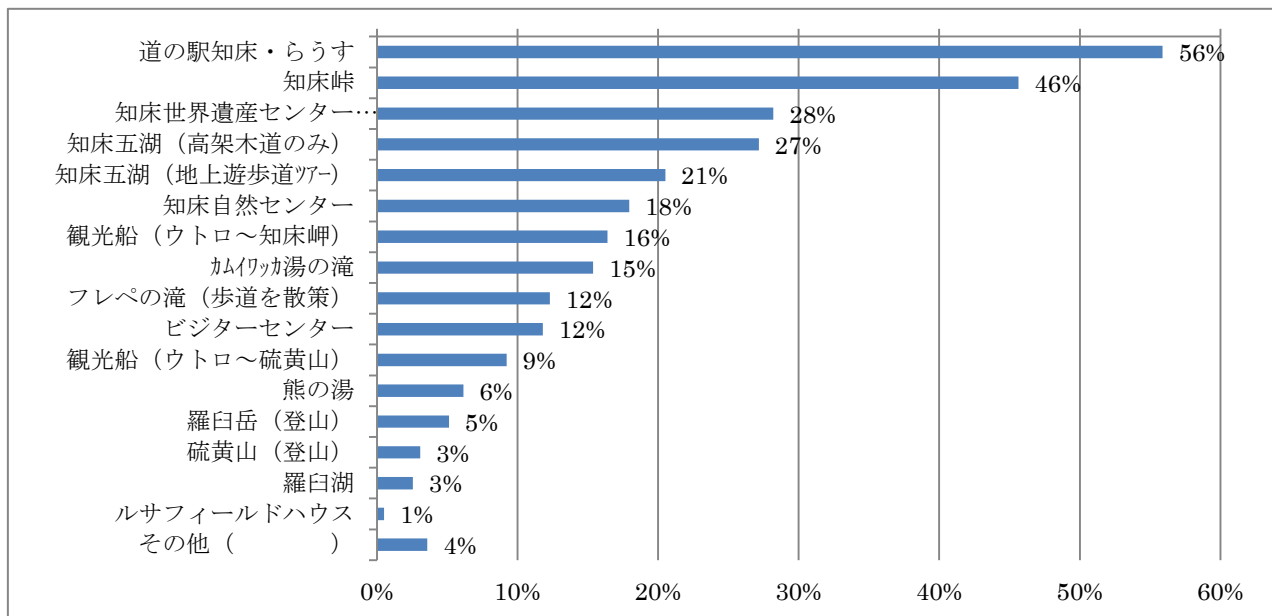


欲しかった情報の内容 (N=11)

- ・細かい服装の情報
- ・海鮮物が多いので、肉料理店の情報がもっと欲しい
- ・動物の出没情報
- ・出航情報と最近の目撃情報
- ・動物の出没状況
- ・クジラの生態についてももう少し詳しく話してほしい又はパンフレットが欲しい。
- ・リアルタイムの天候
- ・わしの宿
- ・クジラ、シャチなどが見られる月情報
- ・前日の野生動物の目撃情報
- ・流氷の状況

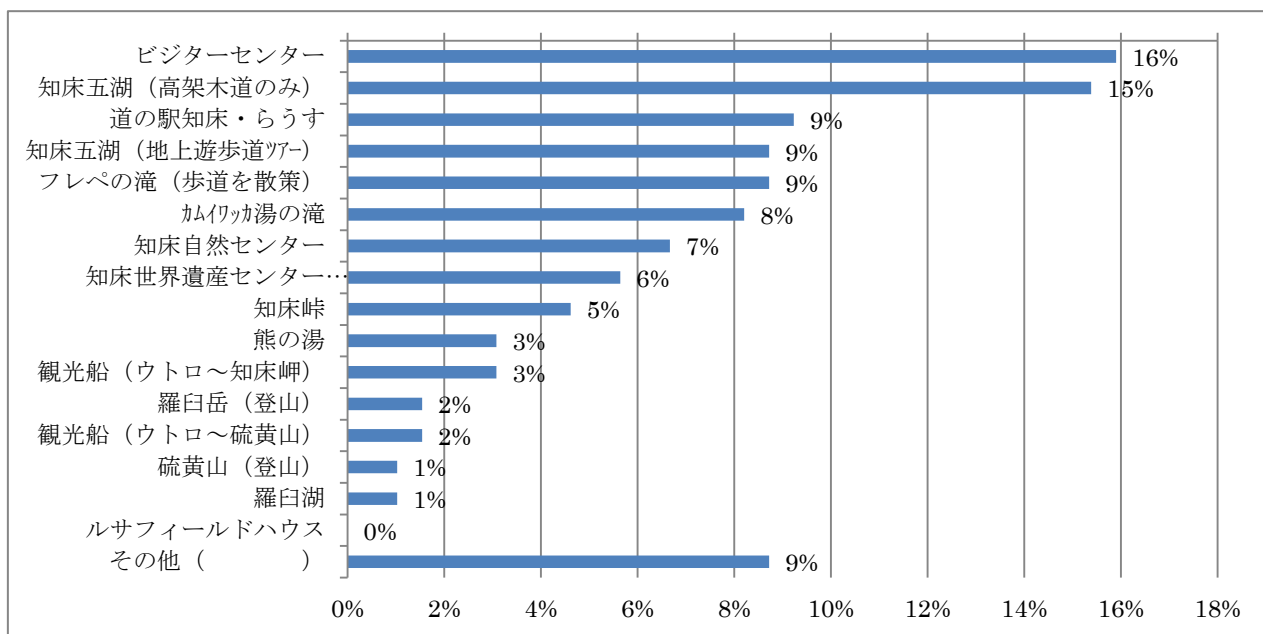
⑨ 今回の訪問で知床のどこを訪れたか

これまで行った場所 (N=195、複数回答、グラフ内の数字は全体 N における割合)



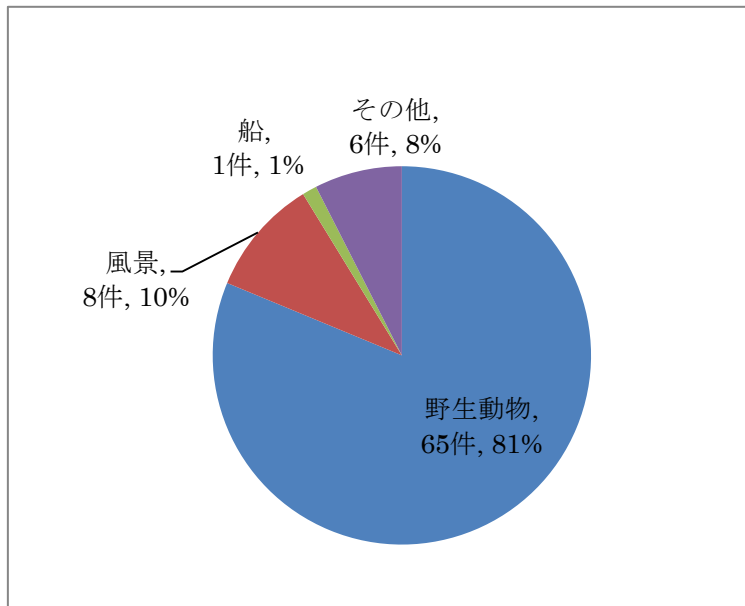
・乗船前に訪れた場所は「道の駅知床・らうす」が最も多く、次いで「知床峠」「世界遺産センター・道の駅うとろシリエトク」と続いている。情報発信機能・売店等を備えた複合施設に多くの利用者が立ち寄っている。

これから行く予定の場所 (N=195、複数回答、グラフ内の数字は全体 N における割合)



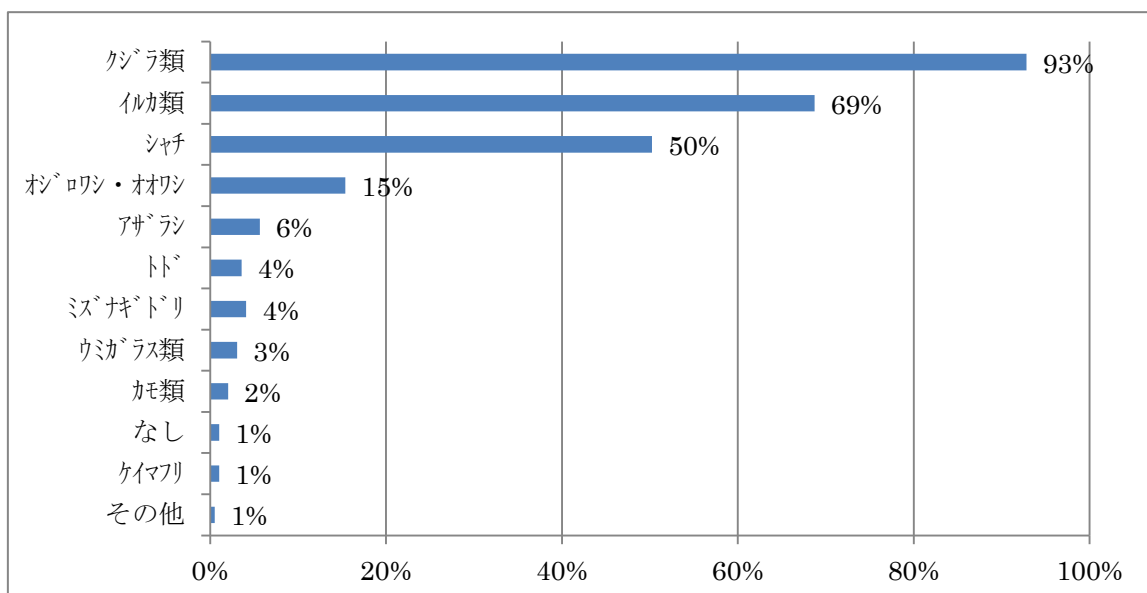
・乗船後に訪問する予定の場所は「ビジターセンター」「知床五湖」が多い。

⑩観光船に乗る前に何に期待したか。(N=80、115件が無回答)



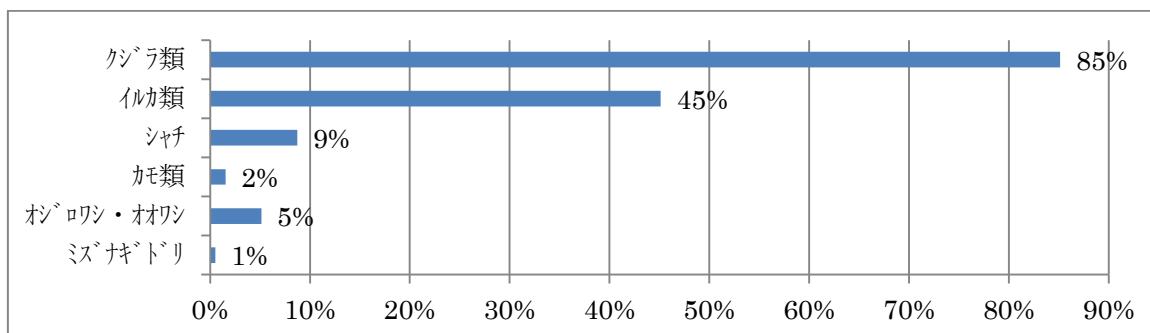
・乗る前に期待していたのは、「野生動物」が最も多く8割を占めている。

⑪目当てにしていた野生動物は何か。(N=195、複数回答、グラフ内の数字は全体Nにおける割合)



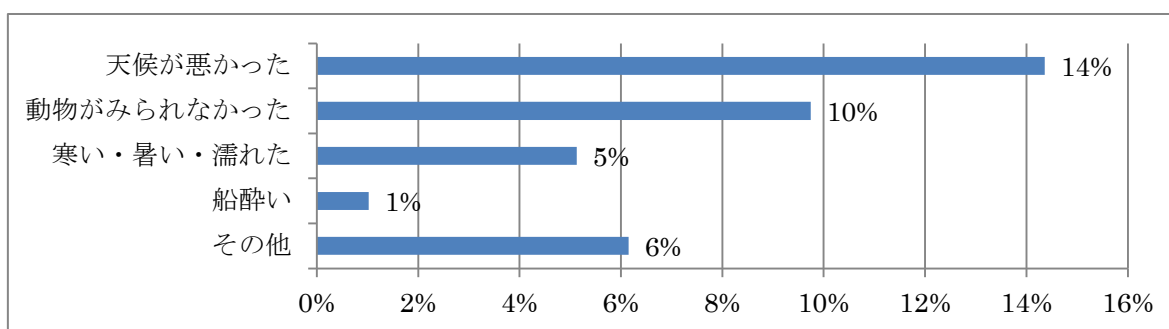
・乗船者の9割以上が「クジラ類」に期待している。次いで「イルカ類」「シャチ」が続いている。

⑫印象に残っている野生動物は何か。(N=195、複数回答、グラフ内の数字は全体 N における割合)



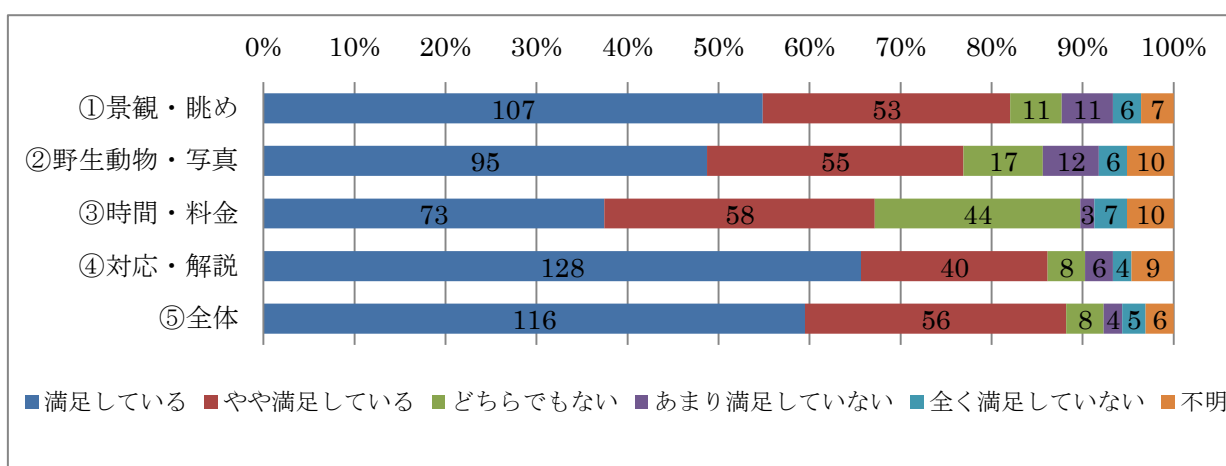
・印象に残っている野生動物は、「クジラ類」で8割以上を占めている。次いで「イルカ類」「シャチ」が続いている。

⑬乗船して残念だった点は何か。(N=195、複数回答、グラフ内の数字は全体 N における割合)



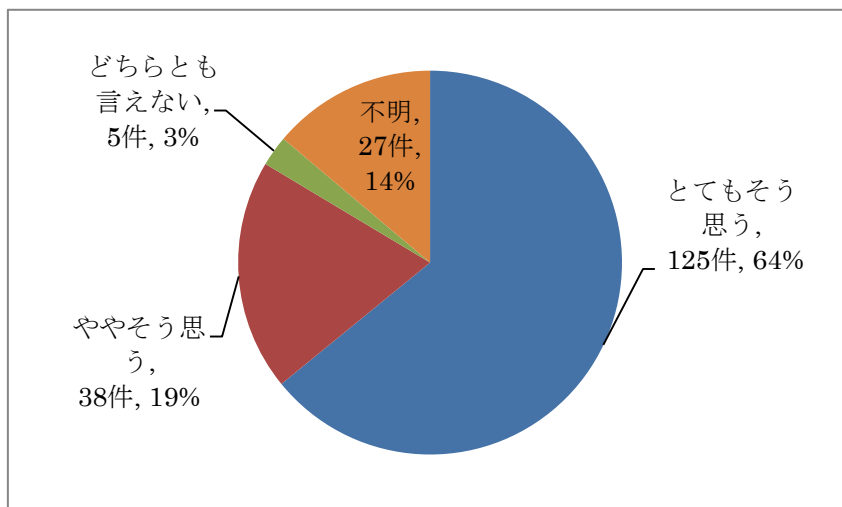
・乗船して残念だった点については、「天候が悪かった」が全体の14%を占め、次いで「動物が見られなかった」「寒い・暑い・濡れた」が続いている。

⑭羅臼の観光船に乗って満足できたか (N=195、グラフ内の数字は件数)



・羅臼の観光船の満足度については、「時間・料金」は7割程度、「野生動物・写真」は8割程度、それ以外の項目については8割以上が「満足している」と回答している。

⑮家族や親しい友人に観光船を紹介したいか。(N=195)

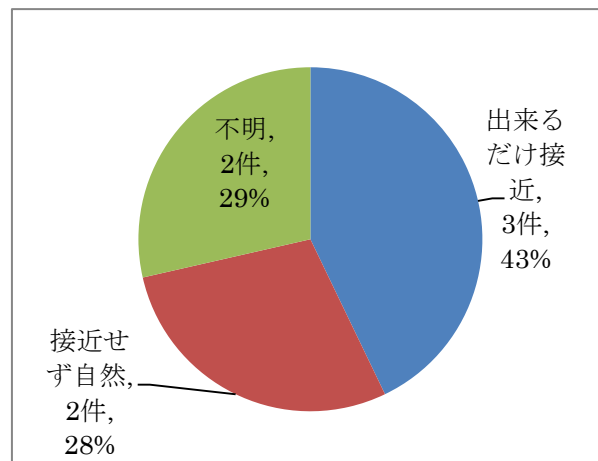
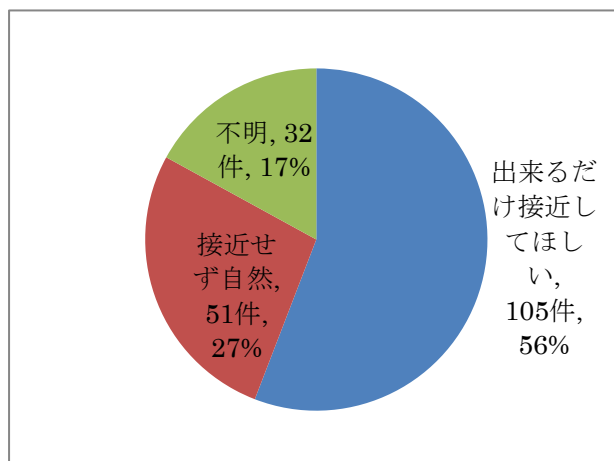


・観光船を紹介したいかについて、8割以上が「とてもそう思う」「ややそう思う」と回答している。

⑯観光船と野生動物との距離感についてどう思うか。

夏期 (N=188)

冬期 (N=7)

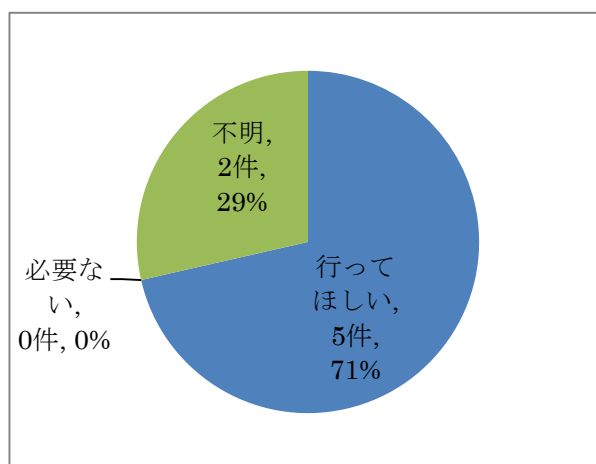
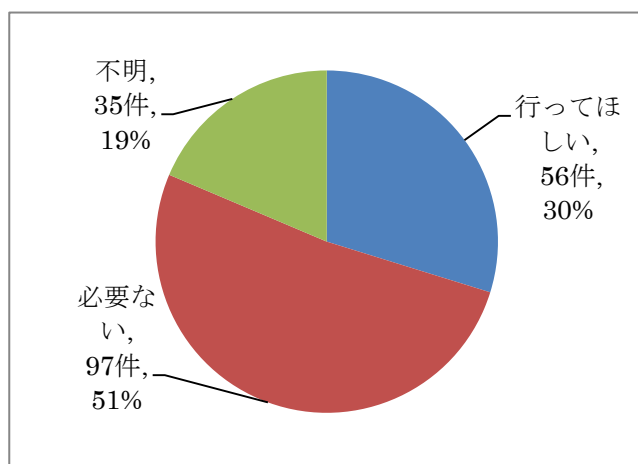


・観光船と野生動物の距離感について、夏期では「できるだけ接近してほしい」が5割以上を占め、冬期では4割強を占めた。「接近する必要はなく自然にみられるものを観察すればよい」は夏期・冬期ともに3割弱となった。

⑰観光船からの海ワシ類の給餌（魚）についてどう思うか。

夏期（N=188）

冬期（N=7）



・観光船からの海ワシ類への給餌について、「野生動物を観察するために給餌を行ってほしい」と回答したのは、夏期では3割を占め、冬期では7割を占めた。「ありのままの野生動物を観察すればよいため、給餌を行う必要はない」と回答したのは、夏期で5割強を占め、冬期は0であった。

⑰の回答の理由（N=22）

- ・餌付けしていいのかわからない 3件
- ・過剰な量のエサでなければ
- ・給餌は自然界ではおこりえない事
- ・厳冬期の動物保護のためにも良いのではと思う。（海上の自然の中であれば）
- ・自然体系がくずれそう
- ・自然態を壊してほしくない
- ・自然で生きられなくなる
- ・自然のままでの観察がこのましい 3件
- ・自然は自然のままにしておくのが一番だと思うため
- ・少しは近づいてみたいかも
- ・生態系などに悪影響が無ければ
- ・生態系には影響を与えない方が良い
- ・生物が人なれしていいことはない。
- ・責任を持って必要最小限の給餌ならOKだと思う
- ・それが自然だから
- ・たのしそう
- ・できるだけ自然に近い状態で
- ・どちらとも言えない

船内放送（案内・解説）の感想

- ・ わかりやすくタイミングがよい。
- ・ 臨場感があってとてもよかった。
- ・ とても楽しかった。勉強になりました。とてもおもしろいです。
- ・ 雑誌に載っているとおり船長・スタッフの説明満足。
- ・ 最後のグチはやめてほしい。羅臼もウトロもシャチもすべてよかったです。
- ・ キャプテンの案内がリアリティ抜群。
- ・ 羅臼を愛している気持ちがわかった。
- ・ 船長の熱心な案内に大満足している。また、クジラを見に訪れたい。
- ・ マイク音がこもりがち。
- ・ 大変よかった。また来たいです。ありがとうございました。
- ・ 少しききとれにくかった。
- ・ 楽しくて待ち時間も退屈しない。
- ・ 少し聞きづらい。
- ・ わかりやすく。おもしろい。たのしい。
- ・ 船長すばらしい。
- ・ 船長さんのお話がとても良かった。今度は冬に訪れたい。
- ・ わかりやすく感じが良いと思います。船長の人柄が好感がもてます。
- ・ 音が少し小さく聞き取りづらい。
- ・ 良く聞こえませんでした。
- ・ すごくおもしろかった。一生懸命探してくれてよかった。
- ・ あまり聞こえなかった。
- ・ クジラがどの辺りにいるか丁寧に教えてくれてよかった。国後島の案内がよかった。
- ・ 聞こえにくい
- ・ 良かったです。
- ・ 船の位置、港から何メートルですか速度など実況中継があるとよい。
- ・ 雑誌に載っていない地元の人しか知らない情報が得られて大変よかった。
- ・ すばらしい。
- ・ 動物に対する情報が的確でよかった。
- ・ スピーカーの関係でよく聞けなかったがソナーの説明など話はおもしろく実感があってよかった。
- ・ 初心者にもわかりやすく、説明していただき、とても興味深く楽しく観光できました。
- ・ 2階席は聞こえづらく残念だった。
- ・ とても説明がわかりやすく良かった。

- ・ わかりやすかった。やはり海を知っている方の情報は確かですごくいいと思った。
- ・ 中央甲板にて船長さんに詳細に説明していただき歴史なども聞けて思った以上に楽しめました。
- ・ 回りの自然にも触れながら楽しく話していただきました。乗船しているスタッフの方もシャチの動き場所を的確に案内していただきとても楽しかったです。
- ・ 毎回ユーモア有で楽しめています。
- ・ 楽しめました。エンジン音で聞き取りづらいところは残念ですが、しかたがないですよね。
- ・ 北海道のことは北海道に任せろ。北方領土心にひびきました。
- ・ 少し聞こえづらいが内容がよかった。
- ・ 運航中はほとんど聞こえない。
- ・ イルカ・クジラの解説がとてもわかりやすく聞いてよかった。船が動きながらの船長の解説は面白かったが、所々あまりよく聞こえず残念だった。
- ・ 地元の方だけの情報が得られた。
- ・ わかりやすく非常に楽しかった。
- ・ とても楽しく乗船できた。ありがとうございました。
- ・ 船のエンジン音でマイク放送が聞き取りにくいことが結構あった。
- ・ たくさん見れて良かったです。
- ・ 後姿とマイクさばきが素敵でした。
- ・ わかりやすくて助かりました。
- ・ 普通でした。
- ・ 国後島のこと海域のこと知床自然遺産のことそしてくじらのこと全般に教えてもらい勉強になりました。良かったです。
- ・ 上のデッキのアナウンスが聞きとりづらいことが多かったです。
- ・ 楽しかった。
- ・ よくわかりやすかった。
- ・ ガイドブックなどでは得られない情報や話、動物の習性などを知ることが出来てとても良かった。
- ・ 気さくな案内ぶりで楽しかった。
- ・ おもしろおかしく話してもらえたので楽しくすごせました。
- ・ わかりやすく説明してくださいました。良いお人柄も伝わってきました。
- ・ 外にいと聞きづらい。
- ・ いろいろ説明していただきよかったです、聞き取りにくかったのが残念です。(後部かんばんのため)
- ・ 興味がそそらえた。ユーモアがあった。
- ・ 面白かった。

- ・ 早口、少しわかりにくかった。見せてあげたいという熱意は十分伝わりました。
- ・ エンジン音や風の音で解説が聞きにくい。話の内容が殆ど聞き取れないのが残念でした。
- ・ 音が聞こえにくかった。
- ・ おもしろかったです。他では聞けないことがたくさんあった。
- ・ 内容はおもしろかったが音が聞こえにくかった。
- ・ クジラの生態などわかりやすく説明してくれてうれしかった。5頭のクジラをみることができ感動しました。
- ・ イルカ・クジラの出る方向等、見える方向を言ってくれて色々見れました。
- ・ 楽しかった。
- ・ わかりやすくて良かったです。
- ・ 船長さんが気を遣ってくれて道中色々な説明をしてくれ、また、クジラの撮影のタイミング等を教えてくれ楽しめた。親切に声をかけてくださり楽しかったです。ありがとうございました。
- ・ ていねいに案内して頂き、とても良かったと思います。
- ・ 上甲板にもスピーカーがほしい。

乗船後の率直な感想

- ・ 船長さんが粘り強く探してくれました。
- ・ びちょびちょになってしまったけれど、クジラが見えてよかったです。ツチクジラのジャンプも見れました。
- ・ 今の日本では絶対に国後島は返してもらえない。
- ・ 国後島を真直に見ることができたのが感慨深かった。
- ・ お話がとてもおもしろくて、クジラも5回も見れて大変感動しました。ありがとうございました。
- ・ 楽しかった。
- ・ 良かった。
- ・ 船長の楽しい案内に満足している。
- ・ 今日は全て良く満足。
- ・ クジラが見られたときはいいことがありそうな気がする。また来年も来ようと思う。
- ・ 想像以上に大満足です。
- ・ 予想以上に気温が高く船酔いもなかったです。イルカ、クジラ共に感動しました。
- ・ 受付をしてから船に乗るまで少し寒かったです。船は素晴らしかったです。
- ・ 鳥もみるのに良いという事を知れて良かったです。船は素晴らしかったです。
- ・ 2階1階とも船の前方はローテンションしたほうがよい。
- ・ とても楽しかった良かった。
- ・ 野生動物に会えて良かった。クジラは大きくて。また来たいと思った。
- ・ くじらやイルカがみられたのはうれしい。
- ・ スタッフさんの対応が良かった。クジラが見れて良かった。
- ・ 霧もなかなかきれいでした。
- ・ クジラが見られてとても良かった。天気はわるかったけれどもとても満足しています。
- ・ クジラやイルカがたくさん見られて驚いた。
- ・ たくさんの鯨をみられて感動した。
- ・ よかった。
- ・ 国後島が見えたことが印象深かった。
- ・ 国後島がとてもきれいに見えたことに感動した。特にクジラが尾っぽをあげた瞬間、バックの景色が国後島で二倍に感動した。
- ・ 楽しかったけど霧のため国後島が見られなかったのが残念。
- ・ 自分の責任だが外は寒かった。
- ・ マッコウクジラすばらしい。
- ・ 時期にもよるがかなりの確率で動物達をみることができ感動した。

- ・ レインコートを貸してもらえたり親切にしてください。
- ・ 船長さんをはじめスタッフさんもとても良かったです。ありがとうございました。
- ・ もう少しイルカを見たかった。
- ・ シャチが見られてよかったです。大阪から来て良い思い出ができました。
- ・ 昔から比べると観光客も増え、喜ばしい事だと思います。今までの努力の賜です。
- ・ マッコウクジラが見えなかった。
- ・ 鯨を見ることが出来てよかった。
- ・ とても楽しかった。
- ・ 船長さんの生の声が聞けて良かった。
- ・ 来て良かった。自然のイルカとクジラを両方見ることができて嬉しかった。
- ・ まさかこんなにたくさんのクジラに出逢えるとは思っていなかったので感動感激です。天気にも恵まれ景色も最高でした。ガイドのみなさん、素敵な時間をありがとうございました。北海道は3年目ですが、今年のクルーズが一番心に残りました。
- ・ 国後島があまりにも近くに見えることに驚きました。もっと北方四島に関心をもつ必要があると思いました。
- ・ こんなにクジラが見られるとは思わなかった。
- ・ 楽しかった。
- ・ 乗船前は遠くから見るというイメージだったが、すぐ側まで近寄ってくれ、はっきりと見えることができ楽しかった。船も思ったより揺れが少なかった。
- ・ 船長さんの説明がとても楽しかった。北方領土に対する思いが良く伝わったし同感。
- ・ とても近くでクジラやイルカを見ることができ感動しました。
- ・ 気持ち悪い
- ・ 来て良かったです。
- ・ 天候に恵まれクジラに出逢え大変よかったです。
- ・ マッコウ4頭、イシイルカ多数、ツチクジラが見ることが出来て本当に神でした。
- ・ 天候や波の状態を心配したが雨も降らず、くじらも見られ満足でした。
- ・ 当初より見られるかわからないと聞いていたので、ここまで探してもらえるとは思ってなかった。
- ・ 海の状態もよく快適でクジラもたくさん見ることが出来て満足です。子供を楽しませることができました。
- ・ イルカやクジラが見れたので満足でしたが、見れなかった時、料金は高いと思う。
- ・ 乗員の方の説明が良かった。
- ・ 長時間で疲れました。クジラが見れて良かったのでプラマイ0です。
- ・ 子どもを連れて乗るのは大変でしたが乗ったかいがありました。
- ・ クジラがたくさんみられて良かった。
- ・ 波があって揺れましたが、色々見れて良かったです。

- 内容が濃くボリュームもあり楽しかった。
- 2時間半の乗船が乗る前は長く感じて不安だったが、乗船後は楽しく長く感じなかった。
- ゆれが少なく快適だった。
- クジラが見られてよかった。
- ポイントに寄ってくまでの寒さは驚いた。
- とても親切にして頂き大変感謝しています。

6. 今後の実施体制の提案

今回のアンケート調査では、平置き・手渡し配布、回収箱での回収を基本として実施したところであるが、より効率的で、今後も観光協会をはじめ地元関係団体等が継続して実施していける手法を検討するため、以下に課題を挙げ対応案を整理する。

(1) アンケート設問内容の検討

回収されたアンケートには、回答とぼし、回答の迷い等が散見されたため、アンケート調査によって来訪者のどのような意向を把握すべきかを絞り込み、的確な設問を検討するとともに、設問を吟味し設問数を減らし、表現を簡潔にする必要がある。

(2) アンケート調査票の作成

上記(1)を実行し、調査票のボリュームを減らす必要がある。

(3) アンケート調査票の配布

宿泊施設では、スタッフがアンケート協力のお願いを丁寧に実施することで回収率向上が期待できる。

観光船調査は、夏期は画板に留めた調査票を手渡し、協力を得られたが、冬期は防寒具やカメラ等の機材持ち込みや団体客の利用が多いため受け取ってもらえず、気温が低いこともあって、手渡ししてもほとんど協力を得られなかった。道の駅に立ち寄った観光船利用者を対象に、無作為にアンケート調査することで、各観光船を平均した調査結果が得られることが期待できる。

(4) アンケート調査票の回収

回収箱設置による回収には特に問題はなかった。冬期観光船のアンケートを道の駅で実施する場合には、ノベルティ等を用意することでより回収率が高まると考えられる。

(5) アンケートの集計

集計した結果を誰が評価し、その結果をどのような具体的な取り組みに結び付けていくのかを継続して検討することが求められる。

