

# 観光案内所月次報告書（2019年12月）

## 1. 各観光案内所等利用者数

利用者数	観光案内所利用者数				内日本人				内外国人				運河プラザ利用者数
	運河プラザ案内所	浅草橋案内所	小樽駅案内所	合計	運河プラザ案内所	浅草橋案内所	小樽駅案内所	合計	運河プラザ案内所	浅草橋案内所	小樽駅案内所	合計	
R1年12月	9,512	5,412	8,586	23,510	5,963	2,231	4,181	12,375	3,549	3,181	4,405	11,135	29,380
H30年12月	10,768	6,658	10,419	27,845	7,097	3,120	5,178	15,395	3,671	3,538	5,241	12,450	33,260
前年比(%)	88.3%	81.3%	82.4%	84.4%	84.0%	71.5%	80.7%	80.4%	96.7%	89.9%	84.0%	89.4%	88.3%

※「運河プラザ案内所」及び「運河プラザ利用者数」の欄の数値は、一定の係数を使って算出した推計値です。その他の欄の数値は実数です。

※「運河プラザ利用者数」とは、観光案内所だけでなく、運河プラザ内のその他の施設（お土産コーナー等）も含めた、運河プラザ全体の利用者数の推計値です。

※日本人と外国人の内訳は、外見での判断によるものなので、正確な内訳ではありません。

※小樽駅案内所は、小樽駅みどりの窓口の奥にカウンターを設置しておりましたが、H27.11.21～H28.1.31まで、小樽駅コンコースにも臨時カウンターを設置しました。また、H28.2.5～2.10も、19～20時のみ臨時カウンターを設置しました。H28.4.1より、常設カウンターを設置しました。H29.5.12より、みどりの窓口側のカウンターが、一番奥の位置からみどりの窓口入り口正面の位置に移動しました。H29.9.30～H30.4.27、H30.9.29～H31.4.26、R1.10/1～小樽駅コンコース常設カウンターを冬期間撤去しました。

### 【参考】各観光案内所等利用者数の推移

運河プラザ案内所	利用者数					内日本人					内外国人				
	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比
4月	6,405	8,555	9,276	144.8%	108.4%	4,981	6,758	7,780	156.2%	115.1%	1,424	1,797	1,496	105%	83.2%
5月	12,861	12,726	15,158	118.0%	119.0%	10,884	10,683	13,350	123.0%	125.0%	1,977	2,043	1,808	91.0%	88.0%
6月	11,650	13,832	13,846	118.8%	100.1%	9,715	11,708	11,771	121.2%	100.5%	1,935	2,124	2,075	107.2%	97.7%
7月	21,959	20,412	23,478	106.9%	115.0%	18,661	17,534	20,263	108.6%	115.6%	3,298	2,878	3,215	97.5%	111.7%
8月	21,027	18,678	22,066	105.0%	118.0%	18,273	16,046	19,371	106.0%	121.0%	2,754	2,632	2,695	98.0%	102.0%
9月	13,908	9,209	14,749	106.0%	160.2%	12,307	8,105	13,181	107.1%	162.6%	1,601	1,104	1,568	97.9%	142.0%
10月	10,121	9,949	11,454	113.2%	115.1%	8,267	8,409	9,695	117.3%	115.3%	1,854	1,540	1,759	94.9%	114.2%
11月	9,255	10,574	10,150	109.7%	96.0%	7,184	8,784	8,511	118.5%	96.9%	2,071	1,790	1,639	79.1%	91.6%
12月	9,440	10,768	9,512	100.8%	88.3%	5,427	7,097	5,963	109.9%	84.0%	4,013	3,671	3,549	88.4%	96.7%
1月	7,438	8,200				4,102	4,609				3,336	3,591			
2月	10,587	9,530				7,417	7,174				3,170	2,356			
3月	8,486	9,655				6,870	8,147				1,616	1,508			
計	143,137	142,088	129,689			114,088	115,054	109,885			29,049	27,034	19,804		

浅草橋案内所	利用者数					内日本人					内外国人				
	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比
4月	5,785	6,042	6,788	117.3%	112.3%	2,958	3,246	3,955	133.7%	121.8%	2,827	2,796	2,833	100.2%	101.3%
5月	8,943	7,969	9,627	108.0%	121.0%	5,604	5,092	6,483	116.0%	127.0%	3,339	2,877	3,144	94.0%	109.0%
6月	7,954	7,864	7,711	96.9%	98.1%	4,539	4,763	4,617	101.7%	96.9%	3,415	3,101	3,094	90.6%	99.8%
7月	11,451	10,667	9,713	84.8%	91.1%	6,680	6,102	5,631	84.3%	92.3%	4,771	4,565	4,082	85.6%	89.4%
8月	12,000	12,386	10,661	89.0%	86.0%	7,791	8,495	7,353	94.0%	87.0%	4,209	3,891	3,308	79.0%	85.0%
9月	9,018	6,563	8,731	96.8%	133.0%	6,317	4,355	6,372	100.9%	146.3%	2,701	2,208	2,359	87.3%	106.8%
10月	9,193	7,922	7,536	82.0%	95.1%	5,610	4,668	4,560	81.3%	97.7%	3,583	3,254	2,976	83.1%	91.5%
11月	5,991	5,678	6,091	101.7%	107.3%	3,582	3,453	3,771	105.3%	109.2%	2,409	2,225	2,320	96.3%	104.3%
12月	6,551	6,658	5,412	82.6%	81.3%	2,677	3,120	2,231	83.3%	71.5%	3,874	3,538	3,181	82.1%	89.9%
1月	5,931	5,351				2,305	2,255				3,626	3,096			
2月	6,589	5,894				2,743	2,797				3,846	3,097			
3月	4,846	5,189				2,702	3,104				2,144	2,085			
計	94,252	88,183	72,270			53,508	51,450	44,973			40,744	36,733	27,297		

小樽駅案内所	利用者数					内日本人					内外国人				
	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比
4月	14,422	6,990	7,278	50.5%	104.1%	8,177	4,638	4,913	60.1%	105.9%	6,245	2,352	2,365	37.9%	100.6%
5月	18,802	14,716	15,819	84.0%	107.0%	11,867	9,199	11,004	93.0%	120.0%	6,935	5,517	4,815	69.0%	87.0%
6月	14,802	15,518	16,336	110.4%	105.3%	9,719	10,573	11,271	116.0%	106.6%	5,083	4,945	5,065	99.6%	102.4%
7月	16,718	16,671	17,080	102.2%	102.5%	10,153	10,383	10,696	105.3%	103.0%	6,565	6,288	6,384	97.2%	101.5%
8月	17,214	17,563	17,026	99.0%	97.0%	11,641	11,970	12,247	105.0%	102.0%	5,573	5,593	4,779	86.0%	85.0%
9月	15,632	9,417	14,115	90.3%	149.9%	11,556	6,906	10,922	94.5%	158.2%	4,076	2,511	3,193	78.3%	127.2%
10月	7,196	6,388	6,909	96.0%	108.2%	4,851	4,513	5,178	106.7%	114.7%	2,345	1,875	1,731	73.8%	92.3%
11月	6,970	6,747	7,907	113.4%	117.2%	4,769	4,796	5,923	124.2%	123.5%	2,201	1,951	1,984	90.1%	101.7%
12月	9,674	10,419	8,586	88.8%	82.4%	4,360	5,178	4,181	95.9%	80.7%	5,314	5,241	4,405	82.9%	84.0%
1月	8,150	9,309				3,700	4,138				4,450	5,171			
2月	9,755	10,538				4,966	5,242				4,789	5,296			
3月	7,043	7,279				4,566	4,976				2,477	2,303			
計	146,378	131,555	111,056			90,325	82,512	76,335			56,053	49,043	34,721		

※H27.11.21～H28.1.31まで、小樽駅コンコースにて臨時カウンター設置。また、H28.2.5～2.10も、19～20時のみ設置。

※H28.4.1～小樽駅コンコースに常設カウンターを設置。

※H29.5.12～小樽駅みどりの窓口側のカウンターが、一番奥の位置からみどりの窓口入り口正面の位置に移動。

※H29.9.30～H30.4.27、H30.9.29～H31.4.26、R1.10/1～小樽駅コンコース常設カウンターを冬期間撤去。

3案内所 合計	利用者数					内日本人					内外国人				
	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比
4月	26,612	21,587	23,342	87.7%	108.1%	16,116	14,642	16,648	103.3%	113.7%	10,496	6,945	6,694	63.8%	96.4%
5月	40,606	35,411	40,604	100.0%	115.0%	28,355	24,974	30,837	109.0%	123.0%	12,251	10,437	9,767	80.0%	94.0%
6月	34,406	37,214	37,893	110.1%	101.8%	23,973	27,044	27,659	115.4%	102.3%	10,433	10,170	10,234	98.1%	100.6%
7月	50,128	47,750	50,271	100.3%	105.3%	35,494	34,019	36,590	103.1%	107.6%	14,634	13,731	13,681	93.5%	99.6%
8月	50,241	48,627	49,753	99.0%	102.0%	37,705	36,511	38,971	103.0%	107.0%	12,536	12,116	10,782	86.0%	89.0%
9月	38,558	25,189	37,595	97.5%	149.3%	30,180	19,366	30,475	101.0%	157.4%	8,378	5,823	7,120	85.0%	122.3%
10月	26,510	24,259	25,899	97.7%	106.8%	18,728	17,590	19,433	103.8%	110.5%	7,782	6,669	6,466	83.1%	97.0%
11月	22,216	22,999	24,148	108.7%	105.0%	15,535	17,033	18,205	117.2%	106.9%	6,681	5,966	5,943	89.0%	99.6%
12月	25,665	27,845	23,510	91.6%	84.4%	12,464	15,395	12,375	99.3%	80.4%	13,201	12,450	11,135	84.3%	89.4%
1月	21,519	22,860				10,107	11,002				11,412	11,858			
2月	26,931	25,962				15,126	15,213				11,805	10,749			
3月	20,375	22,123				14,138	16,227				6,237	5,896			
計	383,767	361,826	313,015			257,921	249,016	231,193			125,846	112,810	81,822		

運河プラザ 利用者数	利用者数					内日本人					内外国人				
	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比	H29年度	H30年度	H31年度	H29対比	H30対比
4月	19,785	26,427	28,652	144.8%	108.4%	15,387	20,875	24,030	156.2%	115.1%	4,398	5,552	4,622	105.1%	83.2%
5月	39,725	39,311	46,821	118.0%	119.0%	33,617	33,000	41,237	123.0%	125.0%	6,108	6,311	5,584	91.0%	88.0%
6月	35,986	42,724	42,768	118.8%	100.1%	30,008	36,165	36,359	121.2%	100.5%	5,978	6,559	6,409	107.2%	97.7%
7月	67,829	63,050	72,522	106.9%	115.0%	57,642	54,161	62,592	108.6%	115.6%	10,187	8,889	9,930	97.5%	111.7%
8月	64,949	57,695	68,159	105.0%	118.0%	56,444	49,566	59,834	106.0%	121.0%	8,505	8,129	8,325	98.0%	102.0%
9月	42,959	28,446	45,557	106.0%	160.2%	38,015	25,035	40,714	107.1%	162.6%	4,944	3,411	4,843	98.0%	142.0%
10月	31,262	30,732	35,381	113.2%	115.1%	25,535	25,974	29,947	117.3%	115.3%	5,727	4,758	5,434	94.9%	114.2%
11月	28,588	32,662	31,353	109.7%	96.0%	22,191	27,134	26,289	118.5%	96.9%	6,397	5,528	5,064	79.2%	91.6%
12月	29,158	33,260	29,380	100.8%	88.3%	16,763	21,920	18,418	109.9%	84.0%	12,395	11,340	10,962	88.4%	96.7%
1月	22,974	25,329				12,669	14,235				10,305	11,094			
2月	32,701	29,436				22,910	22,158				9,791	7,278			
3月	26,211	29,824				21,218	25,165				4,993	4,659			
計	442,127	438,896	400,593			352,399	355,388	339,420			89,728	83,508	61,173		

## 2. 各観光案内所での国・地域別案内人数

※実際に対面で案内をした人の国・地域別の実数です。

※例えば、複数人のグループで代表者1名のみ案内をした場合、そのグループの人数を計上しています。

### 【運河プラザ案内所】

案内人数	道内	道外	不明	日本人計	韓国	中国	台湾	香港	タイ	シンガポール	マレーシア	アメリカ	オーストラリア	その他	外国人計
R1年12月	31	120	314	465	20	227	65	64	30	161	41	27	20	75	730
H30年12月	41	139	416	596	118	151	67	49	49	140	67	9	24	101	775
前年比(%)	75.6%	86.3%	75.5%	78.0%	16.9%	150.3%	97.0%	130.6%	61.2%	115.0%	61.2%	300.0%	83.3%	74.3%	94.2%
外国人の「その他」の内訳	インドネシア12、フィリピン42、インド3、ベトナム6、イギリス2、ロシア2、ブラジル4、ニュージーランド2、不明2														

### 【浅草橋案内所】

案内人数	道内	道外	不明	日本人計	韓国	中国	台湾	香港	タイ	シンガポール	マレーシア	アメリカ	オーストラリア	その他	外国人計
R1年12月	35	445	399	879	39	334	111	68	187	277	92	18	31	206	1,363
H30年12月	25	709	323	1,057	307	414	78	81	218	292	134	20	29	164	1,737
前年比(%)	140.0%	62.8%	123.5%	83.2%	12.7%	80.7%	142.3%	84.0%	85.8%	94.9%	68.7%	90.0%	106.9%	125.6%	78.5%
外国人の「その他」の内訳	インドネシア70、フィリピン81、インド9、ベトナム3、イギリス2、フランス3、ドイツ2、イタリア6、ロシア1、フィンランド3、ベルギー1、デンマーク2、オーストリア1、カナダ3、ニュージーランド2、不明17														

### 【小樽駅案内所】

案内人数	道内	道外	不明	日本人計	韓国	中国	台湾	香港	タイ	シンガポール	マレーシア	アメリカ	オーストラリア	その他	外国人計
R1年12月	137	499	1,043	1,679	71	833	162	145	314	623	243	77	76	377	2,921
H30年12月	228	950	1,067	2,245	437	1,020	139	205	374	563	301	60	74	343	3,516
前年比(%)	60.1%	52.5%	97.8%	74.8%	16.2%	81.7%	116.5%	70.7%	84.0%	110.7%	80.7%	128.3%	102.7%	109.9%	83.1%
外国人の「その他」の内訳	インドネシア193、フィリピン79、インド23、ベトナム3、カンボジア2、フランス4、ベルギー3、デンマーク2、カナダ2、メキシコ5、アルゼンチン1、ニュージーランド1、ドバイ5、マダガスカル2、不明52														

### 【3案内所合計】

案内人数	道内	道外	不明	日本人計	韓国	中国	台湾	香港	タイ	シンガポール	マレーシア	アメリカ	オーストラリア	その他	外国人計
R1年12月	203	1,064	1,756	3,023	130	1,394	338	277	531	1,061	376	122	127	658	5,014
H30年12月	294	1,798	1,806	3,898	862	1,585	284	335	641	995	502	89	127	608	6,028
前年比(%)	69.0%	59.2%	97.2%	77.6%	15.1%	87.9%	119.0%	82.7%	82.8%	106.6%	74.9%	137.1%	100.0%	108.2%	83.2%

### 3. 各観光案内所での問い合わせ内容項目

※実際に対面で案内をした際のお問い合わせ内容を項目別に整理したものです。

※例えば、複数人のグループで代表者1名のみに案内をした場合、そのグループの人数を計上しています。

※例えば、複数の項目にわたって問い合わせがあった場合、それぞれの項目に計上しています。

※複数の項目に該当しそうな問い合わせ内容などの場合もあり、完全に正確な整理となっていない部分がありますことを予めご了承をお願いいたします。

#### 【運河プラザ案内所 日本人 問い合わせ内容項目】

項目	件数	割合
観光施設	119	21.1%
飲食店	94	16.7%
観光ルート相談	70	12.4%
観光船・クルーズ	70	12.4%
その他・施設	60	10.6%
製作体験	25	4.4%
バス	22	3.9%
運河・歴建	22	3.9%
イベント	22	3.9%
市場	14	2.5%
市外	13	2.3%
タクシー・人力車	7	1.2%
自然・レジャー	7	1.2%
入浴施設(温泉)	5	0.9%
喫煙場所	5	0.9%
JR	4	0.7%
宿泊施設	2	0.4%
トイレ	2	0.4%
レンタカー・レンタサイクル	1	0.2%
ロッカー	0	0.0%
合計	564	100.0%

#### 【運河プラザ案内所 外国人 問い合わせ内容項目】

項目	件数	割合
観光ルート相談	261	28.4%
観光施設	214	23.3%
飲食店	87	9.5%
観光船・クルーズ	72	7.8%
その他・施設	70	7.6%
バス	51	5.5%
運河・歴建	42	4.6%
自然・レジャー	29	3.2%
製作体験	21	2.3%
市外	16	1.7%
市場	14	1.5%
JR	12	1.3%
イベント	8	0.9%
喫煙場所	6	0.7%
宿泊施設	5	0.5%
タクシー・人力車	4	0.4%
入浴施設(温泉)	3	0.3%
レンタカー・レンタサイクル	2	0.2%
トイレ	2	0.2%
ロッカー	1	0.1%
合計	920	100.0%

#### 【浅草橋案内所 日本人 問い合わせ内容項目】

項目	件数	割合
観光ルート相談	238	22.9%
観光施設	218	21.0%
飲食店	172	16.6%
観光船・クルーズ	171	16.5%
その他・施設	49	4.7%
トイレ	42	4.0%
バス	29	2.8%
運河・歴建	29	2.8%
タクシー・人力車	25	2.4%
イベント	25	2.4%
市場	19	1.8%
製作体験	11	1.1%
JR	3	0.3%
自然・レジャー	3	0.3%
入浴施設(温泉)	2	0.2%
ロッカー	2	0.2%
市外	1	0.1%
宿泊施設	0	0.0%
レンタカー・レンタサイクル	0	0.0%
喫煙場所	0	0.0%
合計	1,039	100.0%

#### 【浅草橋案内所 外国人 問い合わせ内容項目】

項目	件数	割合
観光施設	542	32.3%
観光ルート相談	327	19.5%
飲食店	170	10.1%
観光船・クルーズ	162	9.7%
バス	111	6.6%
その他・施設	74	4.4%
トイレ	69	4.1%
JR	53	3.2%
タクシー・人力車	44	2.6%
イベント	24	1.4%
運河・歴建	23	1.4%
市外	23	1.4%
入浴施設(温泉)	17	1.0%
市場	10	0.6%
自然・レジャー	9	0.5%
喫煙場所	8	0.5%
宿泊施設	6	0.4%
製作体験	5	0.3%
レンタカー・レンタサイクル	1	0.1%
ロッカー	0	0.0%
合計	1,678	100.0%

#### 【小樽駅案内所 日本人 問い合わせ内容項目】

項目	件数	割合
観光ルート相談	391	18.5%
観光施設	321	15.2%
バス	263	12.5%
飲食店	262	12.4%
ロッカー	177	8.4%
その他・施設	136	6.4%
JR	109	5.2%
市外	74	3.5%
宿泊施設	63	3.0%
運河・歴建	60	2.8%
市場	51	2.4%
観光船・クルーズ	46	2.2%
喫煙場所	33	1.6%
トイレ	30	1.4%
製作体験	23	1.1%
イベント	21	1.0%
レンタカー・レンタサイクル	14	0.7%
自然・レジャー	13	0.6%
タクシー・人力車	12	0.6%
入浴施設(温泉)	11	0.5%
合計	2,110	100.0%

#### 【小樽駅案内所 外国人 問い合わせ内容項目】

項目	件数	割合
バス	848	21.3%
観光施設	745	18.7%
観光ルート相談	614	15.4%
JR	408	10.2%
市外	219	5.5%
運河・歴建	218	5.5%
飲食店	173	4.3%
ロッカー	165	4.1%
その他・施設	108	2.7%
自然・レジャー	104	2.6%
宿泊施設	89	2.2%
市場	69	1.7%
観光船・クルーズ	57	1.4%
タクシー・人力車	41	1.0%
イベント	38	1.0%
入浴施設(温泉)	28	0.7%
トイレ	26	0.7%
レンタカー・レンタサイクル	18	0.5%
喫煙場所	8	0.2%
製作体験	7	0.2%
合計	3,983	100.0%