

# 観光案内所月次報告書（2020年3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	
R2年3月	2,401	619	1,115	4,135	2,279	528	955	3,762	122	91	160	373	7,417
H31年3月	9,655	5,189	7,279	22,123	8,147	3,104	4,976	16,227	1,508	2,085	2,303	5,896	29,824
前年比(%)	24.9%	11.9%	15.3%	18.7%	28.0%	17.0%	19.2%	23.2%	8.1%	4.4%	6.9%	6.3%	24.9%

※「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、小樽駅南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	9,154	123.1%	111.6%	4,102	4,609	5,560	135.5%	120.6%	3,336	3,591	3,594	107.7%	100.1%
2月	10,587	9,530	8,799	83.1%	92.3%	7,417	7,174	6,987	94.2%	97.4%	3,170	2,356	1,812	57.2%	76.9%
3月	8,486	9,655	2,401	28.3%	24.9%	6,870	8,147	2,279	33.2%	28.0%	1,616	1,508	122	7.5%	8.1%
計	143,137	142,088	150,043	105%	105.6%	114,088	115,054	124,711	109%	108.4%	29,049	27,034	25,332	87.2%	93.7%

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	4,710	79.4%	88.0%	2,305	2,255	1,771	76.8%	78.5%	3,626	3,096	2,939	81.1%	94.9%
2月	6,589	5,894	3,950	60.0%	67.0%	2,743	2,797	2,165	79.0%	77.0%	3,846	3,097	1,785	46.0%	58.0%
3月	4,846	5,189	619	12.8%	11.9%	2,702	3,104	528	19.5%	17.0%	2,144	2,085	91	4.2%	4.4%
計	94,252	88,183	81,549	86.5%	92.5%	53,508	51,450	49,437	92.4%	96.1%	40,744	36,733	32,112	78.8%	87.4%

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	7,167	87.9%	77.0%	3,700	4,138	3,117	84.2%	75.3%	4,450	5,171	4,050	91.0%	78.3%
2月	9,755	10,538	6,661	68.0%	63.0%	4,966	5,242	4,271	86.0%	81.0%	4,789	5,296	2,390	50.0%	45.0%
3月	7,043	7,279	1,115	15.8%	15.3%	4,566	4,976	955	20.9%	19.2%	2,477	2,303	160	6.5%	6.9%
計	146,378	131,555	125,999	86.1%	95.8%	90,325	82,512	84,678	93.7%	102.6%	56,053	49,043	41,321	73.7%	84.3%

※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	21,031	97.7%	92.0%	10,107	11,002	10,448	103.4%	95.0%	11,412	11,858	10,583	92.7%	89.2%
2月	26,931	25,962	19,410	72.0%	75.0%	15,126	15,213	13,423	89.0%	88.0%	11,805	10,749	5,987	51.0%	56.0%
3月	20,375	22,123	4,135	20.3%	18.7%	14,138	16,227	3,762	26.6%	23.2%	6,237	5,896	373	6.0%	6.3%
計	383,767	361,826	357,591	93.2%	98.8%	257,921	249,016	258,826	100.4%	103.9%	125,846	112,810	98,765	78.5%	87.5%

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	28,275	123.1%	111.6%	12,669	14,235	17,173	135.6%	120.6%	10,305	11,094	11,102	107.7%	100.1%
2月	32,701	29,436	27,180	83.1%	92.3%	22,910	22,158	21,584	94.2%	97.4%	9,791	7,278	5,596	57.2%	76.9%
3月	26,211	29,824	7,417	28.3%	24.9%	21,218	25,165	7,042	33.2%	28.0%	4,993	4,659	375	7.5%	8.0%
計	442,127	438,896	463,465	104.8%	105.6%	352,399	355,388	385,219	109.3%	108.4%	89,728	83,508	78,246	87.2%	93.7%

## 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
R2年3月	32	51	145	228	0	2	0	5	0	4	5	9	11	24	60
H31年3月	33	149	607	789	67	71	47	30	15	3	17	40	19	45	354
前年比(%)	97.0%	34.2%	23.9%	28.9%	0.0%	2.8%	0.0%	16.7%	0.0%	133.3%	29.4%	22.5%	57.9%	53.3%	16.9%
外国人の「その他」の内訳	インドネシア4、スペイン3、オランダ2、スウェーデン2、フィンランド3、デンマーク2、ポーランド1、パキスタン1、不明6														

### 【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
R2年3月	53	141	139	333	1	2	0	4	4	17	6	0	8	25	67
H31年3月	73	989	534	1,596	170	196	43	27	147	33	58	31	28	104	837
前年比(%)	72.6%	14.3%	26.0%	20.9%	0.6%	1.0%	0.0%	14.8%	2.7%	51.5%	10.3%	0.0%	28.6%	24.0%	8.0%
外国人の「その他」の内訳	インドネシア3、フィリピン4、マカオ2、イギリス4、フランス1、ドイツ5、フィンランド4、チリ1、不明1														

### 【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
R2年3月	108	111	271	490	3	2	12	6	3	10	11	12	18	46	123
H31年3月	236	1,030	1,109	2,375	224	403	46	60	226	98	122	45	64	136	1,424
前年比(%)	45.8%	10.8%	24.4%	20.6%	1.3%	0.5%	26.1%	10.0%	1.3%	10.2%	9.0%	26.7%	28.1%	33.8%	8.6%
外国人の「その他」の内訳	インドネシア5、ベトナム3、ブルネイ2、イギリス2、フランス6、ドイツ2、ロシア5、スペイン1、オランダ2、スウェーデン2、デンマーク6、カナダ1、チリ1、リトアニア2、不明6														

### 【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
R2年3月	193	303	555	1,051	4	6	12	15	7	31	22	21	37	95	250
H31年3月	342	2,168	2,250	4,760	461	670	136	117	388	134	197	116	111	285	2,615
前年比(%)	56.4%	14.0%	24.7%	22.1%	0.9%	0.9%	8.8%	12.8%	1.8%	23.1%	11.2%	18.1%	33.3%	33.3%	9.6%

### 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
観光ルート相談	61	23.3%
その他	51	19.5%
観光関連施設	49	18.7%
飲食店	41	15.6%
製作体験	15	5.7%
運河・歴建	13	5.0%
トイレ	8	3.1%
観光船・クルーズ	7	2.7%
宿泊施設	3	1.1%
バス	3	1.1%
入浴施設(温泉)	3	1.1%
イベント	3	1.1%
タクシー・人力車	2	0.8%
自然・レジャー	2	0.8%
市場	1	0.4%
JR	0	0.0%
レンタカー・レンタサイクル	0	0.0%
ロッカー	0	0.0%
喫煙場所	0	0.0%
市外	0	0.0%
合計	262	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	27	31.0%
飲食店	21	24.1%
その他	10	11.5%
観光関連施設	8	9.2%
タクシー・人力車	5	5.7%
運河・歴建	5	5.7%
市外	5	5.7%
レンタカー・レンタサイクル	2	2.3%
市場	2	2.3%
JR	1	1.1%
バス	1	1.1%
宿泊施設	0	0.0%
自然・レジャー	0	0.0%
入浴施設(温泉)	0	0.0%
トイレ	0	0.0%
ロッカー	0	0.0%
喫煙場所	0	0.0%
観光船・クルーズ	0	0.0%
製作体験	0	0.0%
イベント	0	0.0%
合計	87	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	125	31.3%
観光関連施設	112	28.1%
飲食店	72	18.0%
その他	21	5.3%
観光船・クルーズ	21	5.3%
運河・歴建	18	4.5%
トイレ	8	2.0%
タクシー・人力車	6	1.5%
市場	5	1.3%
バス	4	1.0%
製作体験	4	1.0%
JR	2	0.5%
自然・レジャー	1	0.3%
宿泊施設	0	0.0%
レンタカー・レンタサイクル	0	0.0%
入浴施設(温泉)	0	0.0%
ロッカー	0	0.0%
喫煙場所	0	0.0%
市外	0	0.0%
イベント	0	0.0%
合計	399	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
観光ルート相談	34	45.9%
観光関連施設	16	21.6%
JR	5	6.8%
製作体験	5	6.8%
市外	4	5.4%
トイレ	3	4.1%
レンタカー・レンタサイクル	2	2.7%
飲食店	2	2.7%
その他	1	1.4%
運河・歴建	1	1.4%
観光船・クルーズ	1	1.4%
宿泊施設	0	0.0%
バス	0	0.0%
タクシー・人力車	0	0.0%
自然・レジャー	0	0.0%
市場	0	0.0%
入浴施設(温泉)	0	0.0%
ロッカー	0	0.0%
喫煙場所	0	0.0%
イベント	0	0.0%
合計	74	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	111	17.9%
バス	101	16.3%
観光関連施設	97	15.7%
飲食店	70	11.3%
その他	65	10.5%
JR	49	7.9%
ロッカー	32	5.2%
宿泊施設	20	3.2%
運河・歴建	19	3.1%
市場	11	1.8%
観光船・クルーズ	8	1.3%
市外	8	1.3%
入浴施設(温泉)	7	1.1%
トイレ	6	1.0%
喫煙場所	5	0.8%
レンタカー・レンタサイクル	4	0.6%
タクシー・人力車	3	0.5%
製作体験	3	0.5%
自然・レジャー	0	0.0%
イベント	0	0.0%
合計	619	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
観光ルート相談	38	18.8%
観光関連施設	36	17.8%
バス	26	12.9%
JR	23	11.4%
飲食店	14	6.9%
運河・歴建	11	5.4%
ロッカー	11	5.4%
市外	10	5.0%
宿泊施設	9	4.5%
入浴施設(温泉)	6	3.0%
自然・レジャー	5	2.5%
タクシー・人力車	4	2.0%
その他	3	1.5%
トイレ	2	1.0%
観光船・クルーズ	2	1.0%
レンタカー・レンタサイクル	1	0.5%
製作体験	1	0.5%
市場	0	0.0%
喫煙場所	0	0.0%
イベント	0	0.0%
合計	202	100.0%