

# 観光案内所月次報告書（2020年11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11月	7,121	4,116	2,809	14,046	7,098	4,056	2,776	13,930	23	60	33	116	21,995
R1年11月	10,150	6,091	7,907	24,148	8,511	3,771	5,923	18,205	1,639	2,320	1,984	5,943	31,353
前年比(%)	70.2%	67.6%	35.5%	58.2%	83.4%	107.6%	46.9%	76.5%	1.4%	2.6%	1.7%	2.0%	70.2%

※「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、小樽駅内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～R2.6/1、R2.10/1～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。R2.4/20～新型コロナウイルスによる緊急事態宣言のため、3案内所を休業しました。5/25JR小樽駅観光案内所を再開、5/26運河プラザ観光案内所を再開、6/1浅草橋観光案内所を再開しました。

## 【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				
	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比
4月	8,555	9,276	593	6.9%	6.4%	6,758	7,780	589	8.7%	7.6%	1,496	1,496	4	0.2%	0.3%
5月	12,726	15,158	228	1.8%	1.5%	10,683	13,350	225	2.1%	1.7%	1,808	1,808	3	0.1%	0.2%
6月	13,832	13,846	1,736	12.6%	12.5%	11,708	11,771	1,730	14.8%	14.7%	2,075	2,075	6	0.3%	0.3%
7月	20,412	23,478	3,782	18.5%	16.1%	17,534	20,263	3,726	21.3%	18.4%	3,215	3,215	56	1.9%	1.7%
8月	18,678	22,066	6,914	37.0%	31.3%	16,046	19,371	6,797	42.4%	35.1%	2,695	2,695	117	4.4%	4.3%
9月	9,209	14,749	9,724	105.6%	65.9%	8,105	13,181	9,693	119.6%	73.5%	1,568	1,568	31	2.8%	2.0%
10月	9,949	11,454	11,594	116.5%	101.2%	8,409	9,695	11,558	137.4%	119.2%	1,759	1,759	36	2.3%	2.0%
11月	10,574	10,150	7,121	67.3%	70.2%	8,784	8,511	7,098	80.8%	83.4%	1,639	1,639	23	1.3%	1.4%
12月	10,768	9,512				7,097	5,963				3,549	3,549			
1月	8,200	9,154				4,609	5,560				3,594	3,594			
2月	9,530	8,799				7,174	6,987				1,812	1,812			
3月	9,655	2,401				8,147	2,279				122	122			
計	142,088	150,043	41,692			115,054	124,711	41,416			27,034	25,332	276		

浅草橋案内所	利用者数					内日本人					内外国人				
	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比
4月	6,042	6,788	219	3.6%	3.2%	3,246	3,955	216	6.7%	5.5%	2,796	2,833	3	0.1%	0.1%
5月	7,969	9,627	0	0.0%	0.0%	5,092	6,483	0	0.0%	0.0%	2,877	3,144	0	0.0%	0.0%
6月	7,864	7,711	745	9.5%	9.7%	4,763	4,617	724	15.2%	15.7%	3,101	3,094	21	0.7%	0.7%
7月	10,667	9,713	2,373	22.2%	24.4%	6,102	5,631	2,286	37.5%	40.6%	4,565	4,082	87	1.9%	2.1%
8月	12,386	10,661	3,921	31.7%	36.8%	8,495	7,353	3,776	44.4%	51.4%	3,891	3,308	145	3.7%	4.4%
9月	6,563	8,731	4,182	63.7%	47.9%	4,355	6,372	4,125	94.7%	64.7%	2,208	2,359	57	2.6%	2.4%
10月	7,922	7,536	5,477	69.1%	72.7%	4,668	4,560	5,414	116.0%	118.7%	3,254	2,976	63	1.9%	2.1%
11月	5,678	6,091	4,116	72.5%	67.6%	3,453	3,771	4,056	117.5%	107.6%	2,225	2,320	60	2.7%	2.6%
12月	6,658	5,412				3,120	2,231				3,538	3,181			
1月	5,351	4,710				2,255	1,771				3,096	2,939			
2月	5,894	3,950				2,797	2,165				3,097	1,785			
3月	5,189	619				3,104	528				2,085	91			
計	88,183	81,549	21,033			51,450	49,437	20,597			36,733	32,112	436		

小樽駅案内所	利用者数					内日本人					内外国人				
	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比
4月	6,990	7,278	342	4.9%	4.7%	4,638	4,913	332	7.2%	6.8%	2,352	2,365	10	0.4%	0.4%
5月	14,716	15,819	112	0.8%	0.7%	9,199	11,004	112	1.2%	1.0%	5,517	4,815	0	0.0%	0.0%
6月	15,518	16,336	1,448	9.3%	8.9%	10,573	11,271	1,420	13.4%	12.6%	4,945	5,065	28	0.6%	0.6%
7月	16,671	17,080	2,604	15.6%	15.2%	10,383	10,696	2,517	24.2%	23.5%	6,288	6,384	87	1.4%	1.4%
8月	17,563	17,026	4,087	23.3%	24.0%	11,970	12,247	3,940	32.9%	32.2%	5,593	4,779	147	2.6%	3.1%
9月	9,417	14,115	4,977	52.9%	35.3%	6,906	10,922	4,858	70.3%	44.5%	2,511	3,193	119	4.7%	3.7%
10月	6,388	6,909	3,424	53.6%	49.6%	4,513	5,178	3,391	75.1%	65.5%	1,875	1,731	33	1.8%	1.9%
11月	6,747	7,907	2,809	41.6%	35.5%	4,796	5,923	2,776	57.9%	46.9%	1,951	1,984	33	1.7%	1.7%
12月	10,419	8,586				5,178	4,181				5,241	4,405			
1月	9,309	7,167				4,138	3,117				5,171	4,050			
2月	10,538	6,661				5,242	4,271				5,296	2,390			
3月	7,279	1,115				4,976	955				2,303	160			
計	131,555	125,999	19,803			82,512	84,678	19,346			49,043	41,321	457		

※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～R2.6/1、R2.10/1～小樽駅コンコース常設カウンターを冬期間撤去。

※R2.4/20～緊急事態宣言のため、3案内所休業。5/25JR小樽駅観光案内所再開、5/26運河プラザ観光案内所再開、6/1浅草橋観光案内所を再開。

3案内所 合計	利用者数					内日本人					内外国人				
	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比
4月	21,587	23,342	1,154	5.3%	4.9%	14,642	16,648	1,137	7.8%	6.8%	6,945	6,694	17	0.2%	0.3%
5月	35,411	40,604	340	1.0%	0.8%	24,974	30,837	337	1.3%	1.1%	10,437	9,767	3	0.0%	0.0%
6月	37,214	37,893	3,929	10.6%	10.4%	27,044	27,659	3,874	14.3%	14.0%	10,170	10,234	55	0.5%	0.5%
7月	47,750	50,271	8,759	18.3%	17.4%	34,019	36,590	8,529	25.1%	23.3%	13,731	13,681	230	1.7%	1.7%
8月	48,627	49,753	14,922	30.7%	30.0%	36,511	38,971	14,513	39.7%	37.2%	12,116	10,782	409	3.4%	3.8%
9月	25,189	37,595	18,883	75.0%	50.2%	19,366	30,475	18,676	96.4%	61.3%	5,823	7,120	207	3.6%	2.9%
10月	24,259	25,899	20,495	84.5%	79.1%	17,590	19,433	20,363	115.8%	104.8%	6,669	6,466	132	2.0%	2.0%
11月	22,999	24,148	14,046	61.1%	58.2%	17,033	18,205	13,930	81.8%	76.5%	5,966	5,943	116	1.9%	2.0%
12月	27,845	23,510				15,395	12,375				12,450	11,135			
1月	22,860	21,031				11,002	10,448				11,858	10,583			
2月	25,962	19,410				15,213	13,423				10,749	5,987			
3月	22,123	4,135				16,227	3,762				5,896	373			
計	361,826	357,591	82,528			249,016	258,826	81,359			112,810	98,765	1,169		

運河プラザ 利用者数	利用者数					内日本人					内外国人				
	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比	H30年度	H31年度	R2年度	H30対比	H31対比
4月	26,427	28,652	1,832	6.9%	6.4%	20,875	24,030	1,821	8.7%	7.6%	5,552	4,622	11	0.2%	0.2%
5月	39,311	46,821	703	1.8%	1.5%	33,000	41,237	695	2.1%	1.7%	6,311	5,584	8	0.1%	0.1%
6月	42,724	42,768	5,363	12.6%	12.5%	36,165	36,359	5,344	14.8%	14.7%	6,559	6,409	19	0.3%	0.3%
7月	63,050	72,522	11,682	18.5%	16.1%	54,161	62,592	11,510	21.3%	18.4%	8,889	9,930	172	1.9%	1.7%
8月	57,695	68,159	21,357	37.0%	31.3%	49,566	59,834	20,996	42.4%	35.1%	8,129	8,325	361	4.4%	4.3%
9月	28,446	45,557	30,037	105.6%	65.9%	25,035	40,714	29,942	119.6%	73.5%	3,411	4,843	95	2.8%	2.0%
10月	30,732	35,381	35,812	116.5%	101.2%	25,974	29,947	35,701	137.4%	119.2%	4,758	5,434	111	2.3%	2.0%
11月	32,662	31,353	21,995	67.3%	70.2%	27,134	26,289	21,924	80.8%	83.4%	5,528	5,064	71	1.3%	1.4%
12月	33,260	29,380				21,920	18,418				11,340	10,962			
1月	25,329	28,275				14,235	17,173				11,094	11,102			
2月	29,436	27,180				22,158	21,584				7,278	5,596			
3月	29,824	7,417				25,165	7,042				4,659	375			
計	438,896	463,465	128,781			355,388	385,219	127,933			83,508	78,246	848		

## 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11月	86	196	664	946	3	3	0	0	0	0	0	1	0	4	11
R1年11月	45	167	595	807	20	107	52	43	34	65	50	16	17	30	434
前年比(%)	191.1%	117.4%	111.6%	117.2%	15.0%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	13.3%	2.5%
外国人の「その他」の内訳	フィリピン2、カナダ1、ネパール1														

### 【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11月	29	776	1,107	1,912	0	16	0	0	0	0	2	0	0	10	28
R1年11月	47	736	976	1,759	26	222	91	51	103	83	59	10	11	85	741
前年比(%)	61.7%	105.4%	113.4%	108.7%	0.0%	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%	0.0%	11.8%	3.8%
外国人の「その他」の内訳	インド3、ドイツ2、ロシア1、カナダ1、ミャンマー2、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11月	71	240	991	1,302	1	12	0	0	1	1	0	2	1	5	23
R1年11月	157	801	1,808	2,766	31	328	135	91	183	137	63	54	28	166	1,216
前年比(%)	45.2%	30.0%	54.8%	47.1%	3.2%	3.7%	0.0%	0.0%	0.5%	0.7%	0.0%	3.7%	3.6%	3.0%	1.9%
外国人の「その他」の内訳	インドネシア1、フランス1、ロシア2、不明1														

### 【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11月	186	1,212	2,762	4,160	4	31	0	0	1	1	2	3	1	19	62
R1年11月	249	1,704	3,379	5,332	77	657	278	185	320	285	172	80	56	281	2,391
前年比(%)	74.7%	71.1%	81.7%	78.0%	5.2%	4.7%	0.0%	0.0%	0.3%	0.4%	1.2%	3.8%	1.8%	6.8%	2.6%

### 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	253	21.1%
観光ルート相談	193	16.1%
その他・施設	164	13.7%
観光船・クルーズ	157	13.1%
飲食店	142	11.9%
運河・歴建	69	5.8%
イベント	35	2.9%
市場	34	2.8%
製作体験	33	2.8%
市外	23	1.9%
バス	21	1.8%
タクシー・人力車	20	1.7%
喫煙場所	11	0.9%
宿泊施設	10	0.8%
ロッカー	10	0.8%
トイレ	7	0.6%
自然・レジャー	6	0.5%
レンタカー・レンタサイクル	5	0.4%
JR	4	0.3%
入浴施設(温泉)	0	0.0%
合計	1,197	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	4	25.0%
観光施設	3	18.8%
飲食店	3	18.8%
市外	3	18.8%
運河・歴建	2	12.5%
その他・施設	1	6.3%
宿泊施設	0	0.0%
JR	0	0.0%
バス	0	0.0%
タクシー・人力車	0	0.0%
レンタカー・レンタサイクル	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%
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	16	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	609	26.6%
観光施設	437	19.1%
観光船・クルーズ	394	17.2%
飲食店	275	12.0%
トイレ	140	6.1%
運河・歴建	112	4.9%
その他・施設	111	4.9%
市場	70	3.1%
タクシー・人力車	34	1.5%
バス	24	1.0%
イベント	19	0.8%
自然・レジャー	14	0.6%
JR	12	0.5%
喫煙場所	9	0.4%
製作体験	8	0.3%
市外	6	0.3%
宿泊施設	5	0.2%
レンタカー・レンタサイクル	5	0.2%
入浴施設(温泉)	3	0.1%
ロッカー	0	0.0%
合計	2,287	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	13	34.2%
観光施設	10	26.3%
その他・施設	7	18.4%
飲食店	3	7.9%
観光船・クルーズ	3	7.9%
運河・歴建	1	2.6%
トイレ	1	2.6%
宿泊施設	0	0.0%
JR	0	0.0%
バス	0	0.0%
タクシー・人力車	0	0.0%
レンタカー・レンタサイクル	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%
市外	0	0.0%
製作体験	0	0.0%
イベント	0	0.0%
合計	38	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	298	17.4%
飲食店	240	14.0%
観光施設	220	12.8%
バス	202	11.8%
ロッカー	143	8.3%
その他・施設	124	7.2%
JR	80	4.7%
観光船・クルーズ	75	4.4%
運河・歴建	68	4.0%
市場	51	3.0%
宿泊施設	49	2.9%
市外	46	2.7%
イベント	31	1.8%
レンタカー・レンタサイクル	25	1.5%
入浴施設(温泉)	14	0.8%
タクシー・人力車	12	0.7%
トイレ	12	0.7%
喫煙場所	12	0.7%
自然・レジャー	7	0.4%
製作体験	7	0.4%
合計	1,716	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	8	25.0%
観光施設	6	18.8%
入浴施設(温泉)	6	18.8%
バス	4	12.5%
JR	2	6.3%
その他・施設	2	6.3%
ロッカー	2	6.3%
トイレ	1	3.1%
市外	1	3.1%
宿泊施設	0	0.0%
タクシー・人力車	0	0.0%
レンタカー・レンタサイクル	0	0.0%
運河・歴建	0	0.0%
自然・レジャー	0	0.0%
飲食店	0	0.0%
市場	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	32	100.0%