

観光案内所月次報告書（2020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	
R2年12月	2,119	615	1,397	4,131	2,083	535	1,313	3,931	36	80	84	200	6,544
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
前年比(%)	22.3%	11.4%	16.3%	17.6%	34.9%	24.0%	31.4%	31.8%	1.0%	2.5%	1.9%	1.8%	22.3%

※「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、小樽駅内みどりの窓口の奥にカウンターを設置していましたが、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%	1,797	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%	2,043	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%	2,124	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%	2,878	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%	2,632	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%	1,104	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%	1,540	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%	1,790	1,639	23	1.3%	1.4%
12月	10,768	9,512	2,119	19.7%	22.3%	7,097	5,963	2,083	29.4%	34.9%	3,671	3,549	36	1.0%	1.0%
1月	8,200	9,154				4,609	5,560				3,591	3,594			
2月	9,530	8,799				7,174	6,987				2,356	1,812			
3月	9,655	2,401				8,147	2,279				1,508	122			
計	142,088	150,043	43,811			115,054	124,711	43,499			27,034	25,332	312		

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	615	9.2%	11.4%	3,120	2,231	535	17.1%	24.0%	3,538	3,181	80	2.3%	2.5%
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	21,648			51,450	49,437	21,132			36,733	32,112	516		

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	1,397	13.4%	16.3%	5,178	4,181	1,313	25.4%	31.4%	5,241	4,405	84	1.6%	1.9%
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	21,200			82,512	84,678	20,659			49,043	41,321	541		

※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	4,131	14.8%	17.6%	15,395	12,375	3,931	25.5%	31.8%	12,450	11,135	200	1.6%	1.8%
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	86,659			249,016	258,826	85,290			112,810	98,765	1,369		

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	6,544	19.7%	22.3%	21,920	18,418	6,434	29.4%	34.9%	11,340	10,962	110	1.0%	1.0%
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	135,325			355,388	385,219	134,367			83,508	78,246	958		

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12月	59	38	251	348	3	5	0	0	0	0	0	0	2	5	15
R1年12月	31	120	314	465	20	227	65	64	30	161	41	27	20	75	730
前年比(%)	190.3%	31.7%	79.9%	74.8%	15.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	6.7%	2.1%
外国人の「その他」の内訳	インドネシア3、イギリス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
R2年12月	22	85	242	349	4	16	2	0	0	1	0	3	3	11	40
R1年12月	35	445	399	879	39	334	111	68	187	277	92	18	31	206	1,363
前年比(%)	62.9%	19.1%	60.7%	39.7%	10.3%	4.8%	1.8%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	16.7%	9.7%	5.3%	2.9%
外国人の「その他」の内訳	フィリピン1、フランス1、ドイツ1、イタリア2、ミャンマー2、不明4														

【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12月	76	67	439	582	2	36	0	0	0	0	0	4	5	26	73
R1年12月	137	499	1,043	1,679	71	833	162	145	314	623	243	77	76	377	2,921
前年比(%)	55.5%	13.4%	42.1%	34.7%	2.8%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.2%	6.6%	6.9%	2.5%
外国人の「その他」の内訳	インドネシア5、フィリピン2、インド5、ベトナム1、イギリス1、フランス1、ブラジル2、アルゼンチン1、チリ1、不明7														

【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12月	157	190	932	1,279	9	57	2	0	0	1	0	7	10	42	128
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
前年比(%)	77.3%	17.9%	53.1%	42.3%	6.9%	4.1%	0.6%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	5.7%	7.9%	6.4%	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
その他	94	21.2%
観光関連施設	85	19.2%
観光ルート相談	62	14.0%
飲食店	57	12.9%
イベント	33	7.4%
観光船・クルーズ	27	6.1%
運河・歴建	20	4.5%
バス	16	3.6%
市場	11	2.5%
製作体験	10	2.3%
タクシー・人力車	7	1.6%
ロッカー	6	1.4%
自然・レジャー	4	0.9%
宿泊施設	3	0.7%
JR	3	0.7%
トイレ	2	0.5%
市外	2	0.5%
喫煙場所	1	0.2%
レンタカー・レンタサイクル	0	0.0%
入浴施設(温泉)	0	0.0%
合計	443	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
観光関連施設	9	50.0%
イベント	3	16.7%
運河・歴建	2	11.1%
その他	2	11.1%
観光ルート相談	1	5.6%
飲食店	1	5.6%
入浴施設(温泉)	0	0.0%
製作体験	0	0.0%
宿泊施設	0	0.0%
自然・レジャー	0	0.0%
市場	0	0.0%
市外	0	0.0%
喫煙場所	0	0.0%
観光船・クルーズ	0	0.0%
ロッカー	0	0.0%
レンタカー・レンタサイクル	0	0.0%
バス	0	0.0%
トイレ	0	0.0%
タクシー・人力車	0	0.0%
JR	0	0.0%
合計	18	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	105	24.2%
観光関連施設	93	21.4%
飲食店	66	15.2%
運河・歴建	51	11.8%
その他	25	5.8%
観光船・クルーズ	23	5.3%
トイレ	20	4.6%
バス	10	2.3%
JR	8	1.8%
市場	8	1.8%
製作体験	7	1.6%
イベント	5	1.2%
タクシー・人力車	4	0.9%
市外	4	0.9%
宿泊施設	3	0.7%
ロッカー	2	0.5%
レンタカー・レンタサイクル	0	0.0%
自然・レジャー	0	0.0%
入浴施設(温泉)	0	0.0%
喫煙場所	0	0.0%
合計	434	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
観光関連施設	20	35.1%
観光ルート相談	13	22.8%
飲食店	6	10.5%
観光船・クルーズ	6	10.5%
トイレ	3	5.3%
バス	2	3.5%
タクシー・人力車	2	3.5%
市場	2	3.5%
イベント	2	3.5%
運河・歴建	1	1.8%
宿泊施設	0	0.0%
JR	0	0.0%
レンタカー・レンタサイクル	0	0.0%
その他	0	0.0%
自然・レジャー	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%
合計	57	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
観光関連施設	122	16.5%
観光ルート相談	103	14.0%
バス	100	13.6%
その他	91	12.3%
飲食店	65	8.8%
JR	51	6.9%
ロッカー	50	6.8%
宿泊施設	31	4.2%
運河・歴建	24	3.3%
市外	20	2.7%
市場	15	2.0%
イベント	14	1.9%
観光船・クルーズ	11	1.5%
入浴施設(温泉)	9	1.2%
トイレ	7	0.9%
タクシー・人力車	6	0.8%
喫煙場所	6	0.8%
製作体験	6	0.8%
自然・レジャー	5	0.7%
レンタカー・レンタサイクル	2	0.3%
合計	738	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	21	21.2%
観光関連施設	21	21.2%
飲食店	13	13.1%
観光ルート相談	9	9.1%
ロッカー	9	9.1%
JR	7	7.1%
市外	7	7.1%
その他	5	5.1%
イベント	4	4.0%
自然・レジャー	1	1.0%
観光船・クルーズ	1	1.0%
製作体験	1	1.0%
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%
市場	0	0.0%
入浴施設(温泉)	0	0.0%
トイレ	0	0.0%
喫煙場所	0	0.0%
合計	99	100.0%