令和５年度北海道観光に関する住民満足度調査

調査分析の要点
（抜粋版報告書）

令和６年２月

HOKKAIDO LOVE!

HTO｜公益社団法人 北海道観光振興機構

与件の整理

事業の目的：
本道を訪れる観光客の満足度を高め、再訪したいと思われる観光地の創出のために、「自地域の観光による発展への意識」「観光客の受け入れへの意識」「観光産業や施策への支持意識」に影響を及ぼす要因として、以下を測定し本道における①現状の把握、②課題の抽出、③打ち手の検討を行う基礎資料とすること。

①居住地満足度（住民の地域への「愛着」や「誇り」）の測定
②社会的満足度（観光客への評価・観光地としての居住地への評価）の測定
③経済的満足度（観光が地域にもたらす経済面的恩恵への評価）の測定
上記、3種類の満足度を基に「総合満足度」を算出するとともに、
「消費者の旅行行動や価値観」、「観光地・施設との距離」、「観光産業との関わり」、「地域の観光への評価」などを聞いた、他の設問とのクロス集計により要因の抽出を行った。

測定後は、広大な領域を有し、地域ごとに産業構造の異なる本道において、
「より具体的な現状の把握」「より具体的な課題・要因の抽出」を目的に、以下の視点でエリア分析を行った。
①エリア毎、居住地自体の人口規模毎の「満足度の差異」と要因の抽出
②人口減少と「満足度」の関係の抽出
③地域における「観光産業」の比重と「満足度」の関係の抽出
　（居住地の1人あたり観光入込客数、宿泊・飲食サービス業従業者比率）

また、本道における「特質」と課題を抽出するため、近畿圏で同様の調査を行い比較データとした。

調査の概要

事業名　：令和５年度北海道観光に対する住民満足度調査
調査機関：北海道新聞社営業局
調査内容：①消費者属性
②満足度算出に関する基準設問
③満足度に影響を及ぼす「要因」抽出のための各種設問
※設問表は別添
実査期間：令和5年11月27日（火）～12月8日（金）
実査方式：Webアンケート調査
集客対象：北海道内に居住する20代以上および、比較データとしての近畿圏消費者
集客対策：北海道の地域産品を賞品としたアンケートキャンペーンの実施
集客手法：＜道内消費者＞
①道新メールマガジン会員（約20万人）への一斉メール送信
②楽天インサイト社パネルへのアンケート調査
＜近畿圏消費者＞
③ノウンズ社「Knowns　Biz」パネルへのアンケート調査
集客実績：①道新メールマガジン会員　7,327人（重複・エラー回答削除後）
②楽天インサイトパネル　1,000人
③ノウンズ社「Knowns　Biz」パネル　603人（回答精査後、464人を分析対象として採用）
周辺調査：以下、オープンデータから取得
①直近25年の人口増減率（令和2年度　国勢調査を基準とした）
②市町村別の宿泊施設・飲食業事業所での就業者数
統計手法：道内調査は道新メールマガジン会員・楽天インサイト合計　8,328人（重複回答削除後）の回答データから住民基本台帳での構成比に近い偏りの少ない3,000件を抽出し、分析対象とした。
令和5年1月の住民基本台帳年齢階級別人口の20歳以上を基準とし
①20歳以上の人口4,392,516人に対し、信頼水準95％　許容誤差5％で必要とされるサンプル数は、385サンプル。本調査における3,000人のサンプル数はそれを超える
②3,000人に対し男女比・振興局構成比での人数を算出。その数値と「2群の比率の差」の検定を行い、「有意水準5％」で「2群の比率の差がない」という仮説が「棄却されない」サンプル数を確保した
③年代構成比は3.0％以内の誤差で収めた
※サンプルの選別はランダム抽出で行った
分析手法：単純集計・クロス集計分析・AI解析（クラスター分析・要因分析）

分析サンプル3000件の属性①

行ラベル	20代			30代			40代			50代			60代			70代以上			総計	構成比	住民基本台帳
	サンプル		住民基本台帳	サンプル		住民基本台帳	サンプル		住民基本台帳	サンプル		住民基本台帳	サンプル		住民基本台帳	サンプル		住民基本台帳			
	人数	構成比	構成比	人数	構成比	構成比	人数	構成比	構成比	人数	構成比	構成比	人数	構成比	構成比	人数	構成比	構成比			
空知振興局	12	0.0	0.4%	17	0.6%	0.5%	22	0.7%	0.7%	26	0.9%	0.8%	28	0.9%	0.9%	54	1.8%	2.0%	159	5.3%	5.4%
男性	3	0.0	0.2%	9	0.3%	0.3%	11	0.4%	0.4%	12	0.4%	0.4%	13	0.4%	0.4%	38	1.3%	0.8%	86	2.9%	2.5%
女性	9	0.0	0.2%	8	0.3%	0.2%	11	0.4%	0.3%	14	0.5%	0.4%	15	0.5%	0.5%	16	0.5%	1.2%	73	2.4%	2.9%
石狩振興局	162	0.1	5.4%	185	6.2%	6.1%	237	7.9%	7.8%	238	7.9%	7.8%	211	7.0%	6.9%	360	12.0%	12.0%	1393	46.4%	46.0%
男性	81	0.0	2.7%	85	2.8%	3.0%	110	3.7%	3.8%	109	3.6%	3.7%	95	3.2%	3.3%	144	4.8%	4.9%	624	20.8%	21.4%
女性	84	0.0	2.7%	100	3.3%	3.1%	127	4.2%	4.0%	129	4.3%	4.1%	116	3.9%	3.6%	213	7.2%	7.2%	769	25.6%	24.7%
後志総合振興局	11	0.0	0.3%	11	0.4%	0.4%	21	0.7%	0.5%	20	0.7%	0.6%	21	0.7%	0.6%	34	1.1%	1.4%	118	3.9%	3.9%
男性	6	0.0	0.2%	5	0.2%	0.2%	9	0.3%	0.3%	8	0.3%	0.3%	8	0.3%	0.3%	25	0.8%	0.5%	61	2.0%	1.8%
女性	5	0.0	0.2%	6	0.2%	0.2%	12	0.4%	0.3%	12	0.4%	0.3%	13	0.4%	0.3%	9	0.3%	0.8%	57	1.9%	2.1%
胆振総合振興局	30	0.0	0.7%	15	0.5%	0.8%	36	1.2%	1.1%	34	1.1%	1.1%	33	1.1%	1.1%	69	2.3%	2.4%	217	7.2%	7.3%
男性	12	0.0	0.4%	6	0.2%	0.4%	17	0.6%	0.6%	17	0.6%	0.6%	16	0.5%	0.5%	51	1.7%	1.0%	119	4.0%	3.4%
女性	18	0.0	0.3%	9	0.3%	0.4%	19	0.6%	0.5%	17	0.6%	0.6%	17	0.6%	0.6%	18	0.6%	1.4%	98	3.3%	3.8%
日高振興局	3	0.0	0.1%	4	0.1%	0.1%	5	0.2%	0.2%	6	0.2%	0.2%	7	0.2%	0.2%	11	0.4%	0.4%	36	1.2%	1.2%
男性	1	0.0	0.1%	2	0.1%	0.1%	3	0.1%	0.1%	3	0.1%	0.1%	3	0.1%	0.1%	9	0.3%	0.2%	21	0.7%	0.6%
女性	2	0.0	0.0%	2	0.1%	0.1%	2	0.1%	0.1%	3	0.1%	0.1%	4	0.1%	0.1%	2	0.1%	0.2%	15	0.5%	0.6%
渡島総合振興局	19	0.0	0.6%	24	0.8%	0.7%	35	1.2%	1.1%	38	1.3%	1.2%	41	1.4%	1.2%	66	2.2%	2.5%	223	7.4%	7.4%
男性	9	0.0	0.3%	9	0.3%	0.4%	14	0.5%	0.5%	15	0.5%	0.6%	16	0.5%	0.6%	45	1.5%	1.0%	108	3.6%	3.3%
女性	10	0.0	0.3%	15	0.5%	0.4%	21	0.7%	0.6%	23	0.8%	0.6%	25	0.8%	0.7%	21	0.7%	1.5%	115	3.8%	4.0%
檜山振興局	1	0.0	0.0%	3	0.1%	0.1%	3	0.1%	0.1%	3	0.1%	0.1%	4	0.1%	0.1%	6	0.2%	0.3%	20	0.7%	0.7%
男性	1	0.0	0.0%	1	0.0%	0.0%	1	0.0%	0.0%	1	0.0%	0.0%	3	0.1%	0.1%	4	0.1%	0.1%	11	0.4%	0.3%
女性	0	0.0	0.0%	2	0.1%	0.0%	2	0.1%	0.0%	2	0.1%	0.0%	1	0.0%	0.1%	2	0.1%	0.2%	9	0.3%	0.4%
上川総合振興局	25	0.0	0.8%	32	1.1%	1.0%	47	1.6%	1.4%	49	1.6%	1.5%	48	1.6%	1.5%	59	2.0%	3.0%	260	8.7%	9.2%
男性	13	0.0	0.4%	14	0.5%	0.5%	22	0.7%	0.7%	22	0.7%	0.7%	22	0.7%	0.7%	40	1.3%	1.2%	133	4.4%	4.3%
女性	12	0.0	0.4%	18	0.6%	0.5%	25	0.8%	0.7%	27	0.9%	0.8%	26	0.9%	0.8%	19	0.6%	1.8%	127	4.2%	4.9%
留萌振興局	2	0.0	0.1%	0	0.0%	0.1%	6	0.2%	0.1%	4	0.1%	0.1%	7	0.2%	0.1%	7	0.2%	0.3%	26	0.9%	0.8%
男性	1	0.0	0.0%	0	0.0%	0.0%	3	0.1%	0.1%	2	0.1%	0.1%	4	0.1%	0.1%	6	0.2%	0.1%	16	0.5%	0.4%
女性	1	0.0	0.0%	0	0.0%	0.0%	3	0.1%	0.1%	2	0.1%	0.1%	3	0.1%	0.1%	1	0.0%	0.2%	10	0.3%	0.5%
宗谷総合振興局	1	0.0	0.1%	6	0.2%	0.1%	4	0.1%	0.2%	6	0.2%	0.2%	10	0.3%	0.2%	7	0.2%	0.4%	34	1.1%	1.2%
男性	0	0.0	0.1%	5	0.2%	0.1%	3	0.1%	0.1%	3	0.1%	0.1%	4	0.1%	0.1%	7	0.2%	0.2%	22	0.7%	0.6%
女性	1	0.0	0.0%	1	0.0%	0.1%	1	0.0%	0.1%	3	0.1%	0.1%	6	0.2%	0.1%	0	0.0%	0.2%	12	0.4%	0.6%
オホーツク総合振興局	15	0.0	0.5%	17	0.6%	0.6%	25	0.8%	0.8%	26	0.9%	0.8%	32	1.1%	0.9%	43	1.4%	1.7%	158	5.3%	5.2%
男性	2	0.0	0.3%	9	0.3%	0.3%	12	0.4%	0.4%	12	0.4%	0.4%	12	0.4%	0.4%	31	1.0%	0.7%	78	2.6%	2.5%
女性	13	0.0	0.2%	8	0.3%	0.3%	13	0.4%	0.4%	14	0.5%	0.4%	20	0.7%	0.4%	12	0.4%	1.0%	80	2.7%	2.7%
十勝総合振興局	27	0.0	0.7%	16	0.5%	0.8%	30	1.0%	1.0%	31	1.0%	1.0%	32	1.1%	1.0%	50	1.7%	1.9%	186	6.2%	6.3%
男性	9	0.0	0.3%	7	0.2%	0.4%	12	0.4%	0.5%	14	0.5%	0.5%	15	0.5%	0.5%	39	1.3%	0.8%	96	3.2%	3.0%
女性	18	0.0	0.3%	9	0.3%	0.4%	18	0.6%	0.5%	17	0.6%	0.5%	17	0.6%	0.5%	11	0.4%	1.1%	90	3.0%	3.4%
釧路総合振興局	14	0.0	0.4%	15	0.5%	0.5%	22	0.7%	0.6%	22	0.7%	0.7%	24	0.8%	0.7%	35	1.2%	1.4%	132	4.4%	4.3%
男性	8	0.0	0.2%	7	0.2%	0.2%	10	0.3%	0.3%	10	0.3%	0.3%	10	0.3%	0.3%	21	0.7%	0.5%	66	2.2%	2.0%
女性	6	0.0	0.2%	8	0.3%	0.3%	12	0.4%	0.3%	12	0.4%	0.3%	14	0.5%	0.4%	14	0.5%	0.8%	66	2.2%	2.3%
根室振興局	1	0.0	0.1%	5	0.2%	0.2%	6	0.2%	0.2%	7	0.2%	0.2%	7	0.2%	0.2%	12	0.4%	0.4%	38	1.3%	1.4%
男性	0	0.0	0.1%	2	0.1%	0.1%	3	0.1%	0.1%	3	0.1%	0.1%	3	0.1%	0.1%	9	0.3%	0.2%	20	0.7%	0.6%
女性	1	0.0	0.1%	3	0.1%	0.1%	3	0.1%	0.1%	4	0.1%	0.1%	4	0.1%	0.1%	3	0.1%	0.2%	18	0.6%	0.7%
総計	323	0.1	10.3%	350	11.7%	11.9%	499	16.6%	15.8%	510	17.0%	16.4%	505	16.8%	15.8%	813	27.1%	30.0%	3000	100.0%	100%

分析サンプル3000件の属性②

	人数	構成比
会社役員・経営者	90	3.0%
団体職員	73	2.4%
会社員	592	19.7%
契約社員・派遣社員・アルバイトなど	459	15.3%
公務員（教職員を除く）	180	6.0%
教職員・講師	88	2.9%
医療関係者	161	5.4%
士業（公認会計士・弁護士・税理士・司法書士）	15	0.5%
自営業・フリーランス	152	5.1%
専業主婦(夫)	448	14.9%
学生	38	1.3%
無職（定年退職を含む）	646	21.5%
その他	58	1.9%
総計	3,000	100%

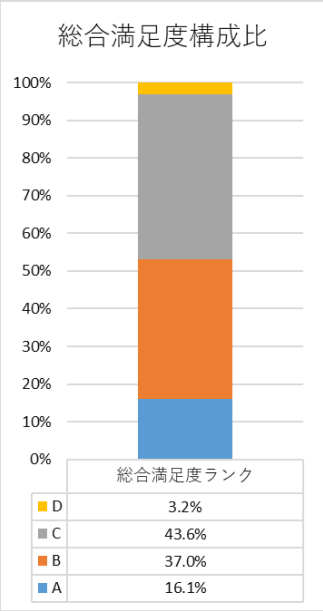
	人数	構成比
農業・林業	65	2.2%
漁業（水産養殖業を含む）	6	0.2%
鉱業（採石業、砂利採取業を含む）	4	0.1%
建設業（土木・工事業を含む）	106	3.5%
製造業	107	3.6%
電気・ガス・熱供給・水道業	38	1.3%
情報通信業	56	1.9%
運輸業・郵便業	77	2.6%
卸売業・小売業	181	6.0%
金融業・保険業	71	2.4%
不動産業・物品賃貸業	35	1.2%
宿泊業・飲食サービス業	71	2.4%
複合サービス事業	27	0.9%
その他のサービス業	233	7.8%
教育・学習支援業	148	4.9%
学術研究・専門技術サービス業	39	1.3%
医療・福祉業	352	11.7%
公務	179	6.0%
その他	1,205	40.2%
総計	3,000	100%

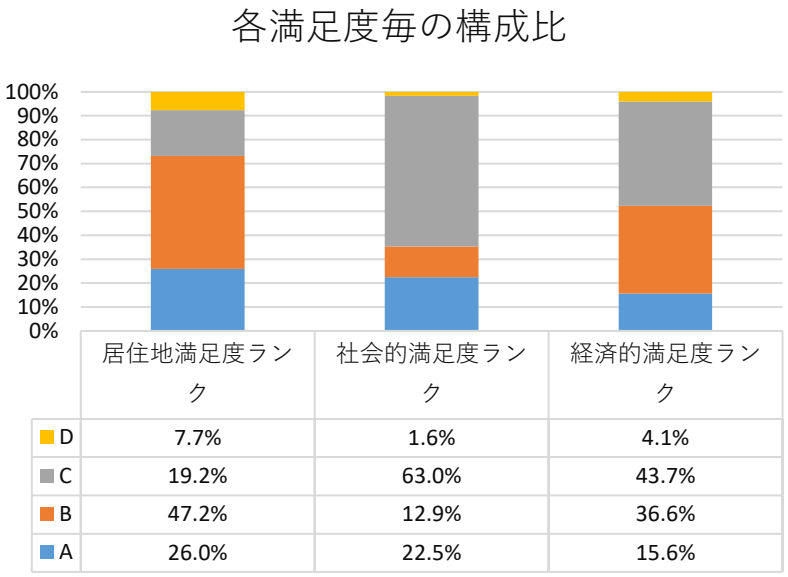
総合満足度の算出

満足度	点数配分	設問	選択肢	回答比率	回答数	採点	最高得点	最低得点
居住地満足度	100	１３．お住まいの地域に、愛着や誇りを感じますか（単一回答）　※必須	とても感じる	28.7%	2,122	100	100	-100
			感じる	49.5%	3,659	50		
			どちらともいえない	16.4%	1,212	0		
			あまり感じない	4.3%	315	-50		
			感じない	1.1%	83	-100		
社会的満足度	100	１８．親類・友人・知人などに、お住まいの地域の観光をお薦めしたいですか（単一回答）　※必須	とてもお薦めしたい	11.9%	881	50	50	-50
			お薦めしたい	43.4%	3,205	25		
			どちらともいえない	35.8%	2,650	0		
			あまりお薦めしたくない	6.1%	453	-25		
			お薦めしたくない	2.7%	202	-50		
		２０．観光客と関わりを持ちたいと思いますか（単一回答）　※必須	観光客との交流を図るため、声をかけるなど、関わりを持ちたい	4.1%	306	50	50	-50
			困っていそうなときは、声をかけるなど、関わりを持ちたい	29.9%	2,210	25		
			自分からは声をかけないが、道案内などを求められたときは対応したい	59.7%	4,412	-25		
			関わりを持ちたくない	6.3%	463	-50		
経済的満足度	100	２２．観光があなた自身にもたらす影響について、あてはまるものをすべてお選びください（複数回答可）　※必須	観光客の来店で売上が増加して、給与などへの好影響があった	2.8%	206	5	25	-25
			新規出店が増加するなど、買い物環境が向上した	7.0%	517	5		
			街並みが美しくなる、まちに活気が出るなど、生活環境が向上した	13.1%	970	5		
			観光客と接することで、交流が促進されて、交友関係が広がった	4.4%	328	5		
			公共交通機関や施設が充実して、利便性が向上した	6.9%	507	5		
			観光地・施設などやその周辺地域が混雑して、迷惑を感じた	15.9%	1,176	-5		
			公共交通機関が混雑して、迷惑を感じた	11.7%	866	-5		
			道路が渋滞して、迷惑を感じた	12.9%	952	-5		
			宿泊施設が近隣にできて、良くない影響（騒音・ゴミ・車両の出入りなど）によって、迷惑を感じた	2.3%	171	-5		
			観光客のマナー違反（ゴミのポイ捨て・食べ歩き・道に広がっての歩行など）によって、迷惑を感じた	19.1%	1,410	-5		
			該当するものはない	46.7%	3,451	0		
			その他（具体的にご記入ください）	1.7%	126	0		
		２３．あなたが考える「観光が地域にもたらす影響」について、あてはまるものをすべてお選びください（複数回答可）　※必須	観光客が買い物、宿泊することで地域経済が活性化して、雇用が促進される	67.4%	4,978	5	25	-25
			公共交通機関の利用が増加して、列車・バスの本数の維持や増便につながる	31.9%	2,355	5		
			税収が増加して、行政サービスの向上に役立つ	31.9%	2,359	5		
			地域の文化や伝統、自然景観の情報が広く発信されて、その保全や維持につながる	27.6%	2,042	5		
			観光客が訪れることで、地域が活性化する	57.9%	4,278	5		
			観光地・施設などやその周辺地域が混雑して、迷惑を感じる人がいる	21.7%	1,607	-5		
			公共交通機関が混雑して、迷惑を感じる人がいる	16.0%	1,181	-5		
			道路が渋滞して、迷惑を感じる人がいる	17.2%	1,270	-5		
			宿泊施設が近隣にできて、良くない影響（騒音・ゴミ・車両の出入りなど）によって、迷惑を感じる人がいる	8.9%	659	-5		
			観光客のマナー違反（ゴミのポイ捨て・食べ歩き・道に広がっての歩行など）によって、迷惑を感じる人がいる	28.8%	2,129	-5		
			該当するものはない	5.3%	390	0		
			その他（具体的にご記入ください）	1.1%	81	0		
		２４．地域の経済発展に、観光が重要な役割を果たしていると思いますか（単一回答）　※必須	とても思う	30.5%	2,253	50	50	-50
			思う	52.1%	3,853	25		
			どちらともいえない	12.9%	953	0		
			あまり思わない	3.4%	249	-25		
			思わない	1.1%	83	-50		

回答者毎に、
左記の基準設問に対し、回答内容から採点を行った上で、各満足度ごとに回答者全体からの「偏差値」を算出した。
総合満足度の算出は全ての基準設問への回答の積算値から偏差値を算出した。

北海道における総合満足度





	A		B		C		D	
	偏差値60以上		偏差値50以上、60未満		偏差値30以上、50未満		偏差値３０未満	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
居住地満足度	779	26.0%	1416	47.2%	575	19.2%	230	7.7%
社会的満足度	674	22.5%	387	12.9%	1,891	63.0%	48	1.6%
経済的満足度	469	15.6%	1,098	36.6%	1,311	43.7%	122	4.1%
総合満足度	483	16.1%	1,111	37.0%	1,309	43.6%	97	3.2%

算出した偏差値から各満足度ごとにA～Dの4ランクへの分類を行い、分析の指標とした。
◎ランクA　偏差値60以上
◎ランクB　偏差値50以上、60未満
◎ランクC　偏差値30以上、50未満
◎ランクD　偏差値30未満

本道における課題が「社会的満足」にあることが分かる。
「近畿圏調査」データとの比較を見ても明らかと言える。

社会的満足度の検証

観光客と関わりを持ちたいか	社会的満足度A	社会的満足度B	社会的満足度C	社会的満足度D	総計
観光客との交流を図るため、声をかけるなど、関わりを持ちたい	117	6	5		128
困っていそうなときは、声をかけるなど、関わりを持ちたい	557	230	49		836
自分からは声をかけないが、道案内などを求められたときは対応したい		151	1,568		1,719
関わりを持ちたくない			269	48	317
総計	674	387	1,891	48	3,000

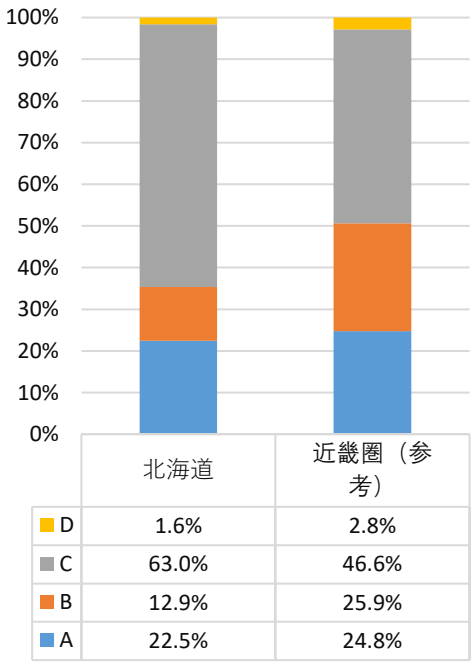
社会的満足度の低調さの要因を抽出するため、各ランク毎に「観光客との関わり」意向の回答人数を見た。
本道における最大の課題が「観光客との接触に対する消極性」にあることが分かる。

観光客と関わりを持ちたいか	観光客が来訪する飲食店や物販店、宿泊施設での仕事に従事している（回答者136人の分布）	観光案内のボランティアに従事するなど、仕事以外で関わりがある（回答者87人の分布）	普段の生活（通勤・通学や買い物に行くときなど）で、観光客をよく見かける（回答者878人の分布）	普段の生活（通勤・通学や買い物に行くときなど）で、観光客をときどき見かける（回答者931人の分布）	観光客を見かけることがほとんどなく、関わることがない（回答者1084人の分布）
観光客との交流を図るため、声をかけるなど、関わりを持ちたい	26.5%	27.6%	3.8%	3.1%	2.5%
困っていそうなときは、声をかけるなど、関わりを持ちたい	40.4%	51.7%	34.6%	29.8%	19.0%
自分からは声をかけないが、道案内などを求められたときは対応したい	29.4%	18.4%	55.7%	59.5%	61.0%
関わりを持ちたくない	3.7%	2.3%	5.9%	7.6%	17.5%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

観光客と関わりを持ちたいか	観光産業の仕事に従事している（回答者70人の分布）	観光産業の仕事とは言えないが、観光客も顧客である（回答者183人の分布）	観光が仕事の業績に影響を及ぼすことがある（回答者118人の分布）	観光産業と仕事の取引がある（回答者104人）の分布）	家族や友人が観光産業に就労している（回答者228人の分布）	該当する関わりはない（回答者2410人の分布）
観光客との交流を図るため、声をかけるなど、関わりを持ちたい	25.7%	12.6%	10.2%	13.5%	4.4%	2.8%
困っていそうなときは、声をかけるなど、関わりを持ちたい	42.9%	43.7%	46.6%	44.2%	44.7%	24.2%
自分からは声をかけないが、道案内などを求められたときは対応したい	27.1%	41.0%	40.7%	40.4%	46.5%	60.8%
関わりを持ちたくない	4.3%	2.7%	2.5%	1.9%	4.4%	12.2%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

そこで「観光客との関わり意向」について、影響を及ぼし得る要因として現状の「観光客との関わり」と「観光産業との関わり」の影響を見た。
「観光客との日常的な接触」の有無で大きく「観光客への意識」が異なることがわかる一方、「飲食・物販・宿泊施設での仕事に従事している」回答者で「観光客との交流をはかるため、声をかけるなど関わりを持ちたい」「困っていそうなときは、声をかけるなど、関わりを持ちたい」の比率が、「ボランティア従事者」より低い。比較対象のボランティア従事者の回答者数が87人のため数値が大きく出ている可能性はあるが、消極的な回答が30％を超えているのも事実。「観光産業との関わり」の影響を見ても「関わり」の有無が大きく意識に影響を及ぼしている可能性がある。こちらでも「観光産業従事者」で消極的な回答が30％に達している。

社会的満足度の検証（近畿圏との比較）①



	北海道	近畿圏（参考）
D	1.6%	2.8%
C	63.0%	46.6%
B	12.9%	25.9%
A	22.5%	24.8%

本道において「社会的満足度」が低調であることの要因の特定を目的に、
「観光産業との関わり」ごとに、「観光客との関わり」意向について、
近畿圏調査データとの比較を行った。

①「観光産業と関わりのある」全てのカテゴリーで、「観光客との交流をはかるため、声をかけるなど、関わりを持ちたい」の回答比率で近畿圏を下回っている
②「観光産業と関わりのある」全てのカテゴリーで、「自分からは声をかけないが、道案内などを求められたときは対応したい」の「消極的接触意向」の比率が近畿圏を大きく上回っている
③「観光産業従事者」で近畿圏と比較して意識の大きな開きが見られる

反面、「該当する関りはない」層では「困っていそうなときは、声をかけるなど関わりを持ちたい」が近畿圏を上回わり、「関わりを持ちたくない」で近畿圏を大きく下回っている。

これらから考えると「観光産業と関わりのある」層での意識の差が近畿圏との「違い」を生み出している要因と考える

※近畿圏データの分母が少ないこと、年齢構成に「偏り」があることを考慮する必要あり

観光客と関わりを持ちたいか	観光産業の仕事に従事している		観光産業の仕事とは言えないが、観光客も顧客である		観光が仕事の業績に影響を及ぼすことがある		観光産業と仕事の取引がある		家族や友人が観光産業に就労している		該当する関わりはない	
	北海道 n＝70	近畿圏 n=27	北海道 n＝183	近畿圏 n=43	北海道 n＝118	近畿圏 n=26	北海道 n＝104	近畿圏 n=25	北海道 n＝228	近畿圏 n=31	北海道 n＝2410	近畿圏 n=336
観光客との交流を図るため、声をかけるなど、関わりを持ちたい	25.7%	29.6%	12.6%	20.9%	10.2%	42.3%	13.5%	32.0%	4.4%	32.3%	2.8%	3.0%
困っていそうなときは、声をかけるなど、関わりを持ちたい	42.9%	63.0%	43.7%	34.9%	46.6%	19.2%	44.2%	32.0%	44.7%	38.7%	24.2%	17.6%
自分からは声をかけないが、道案内などを求められたときは対応したい	27.1%	7.4%	41.0%	30.2%	40.7%	30.8%	40.4%	36.0%	46.5%	19.4%	60.8%	45.5%
関わりを持ちたくない	4.3%	0.0%	2.7%	14.0%	2.5%	7.7%	1.9%	0.0%	4.4%	9.7%	12.2%	33.9%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

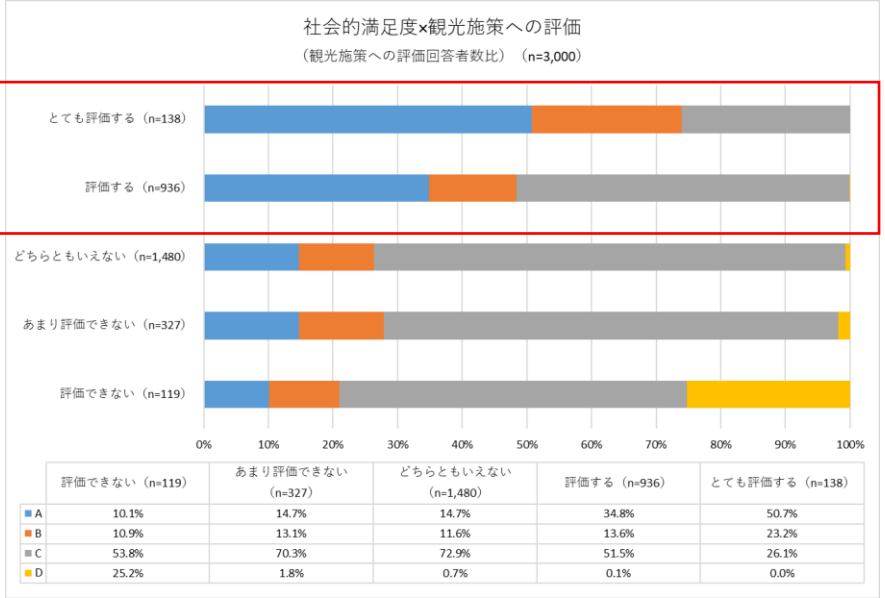
社会的満足度の検証（近畿圏との比較）②

観光客と関わりを持ちたいか	徒歩圏内		公共交通機関・車などで15分以内		公共交通機関・車などで30分以内		公共交通機関・車などで60分以内		公共交通機関・車などで60分以内には無い	
	北海道 n＝509	近畿圏 n＝75	北海道 n＝1060	近畿圏 n＝133	北海道 n＝877	近畿圏 n＝155	北海道 n＝412	近畿圏 n＝69	北海道 n＝142	近畿圏 n＝32
観光客との交流を図るため、声をかけるなど、関わりを持ちたい	5.1%	16.0%	3.6%	10.5%	4.4%	11.6%	4.1%	4.3%	5.6%	3.1%
困っていそうなときは、声をかけるなど、関わりを持ちたい	35.8%	20.0%	27.9%	30.8%	25.3%	20.0%	26.2%	23.2%	19.7%	9.4%
自分からは声をかけないが、道案内などを求められたときは対応したい	49.7%	37.3%	59.3%	39.1%	59.9%	43.9%	58.5%	39.1%	50.0%	31.3%
関わりを持ちたくない	9.4%	26.7%	9.2%	19.5%	10.4%	24.5%	11.2%	33.3%	24.6%	56.3%
総計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
関わりを持ちたい合計（交流＋困っていそうなとき）	40.9%	36.0%	31.5%	41.4%	29.8%	31.6%	30.3%	27.5%	25.4%	12.5%

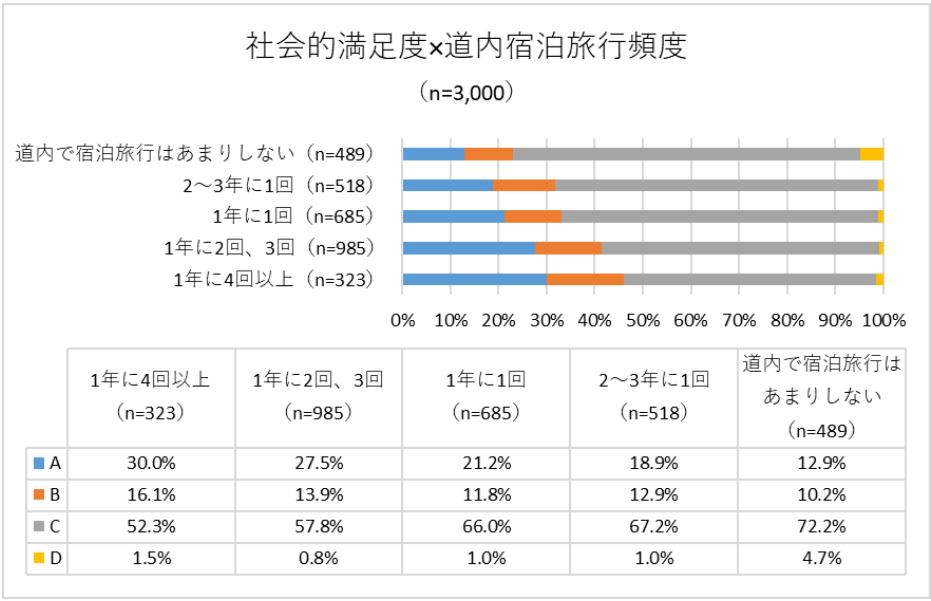
「観光地・観光関連施設との距離（時間）」ごとに、「観光客との関わり」意向で近畿圏調査データとの比較を行なった。ここでも、「自分からは声をかかえないが」が近畿圏との大きな差異であることが分かる。一方、北海道と近畿圏の明らかな相違点として、北海道が移動距離（時間）15分～60分で「観光客との関わり」意向に大きな差異が見られないのに対し、近畿圏は移動距離（時間）が短いほど意識が上がる傾向が見られる。最も異なるのは、一番積極的な「交流を図るため、声をかけるなど、関わりを持ちたい」層が近畿圏では距離（時間）が短いほど、増加傾向にあること。
住民気質の違いや、近畿圏では観光客利用も多い公共交通機関の利用が多いことなどが要因として考えられる

社会的満足度の検証　地域の観光施策への評価

■観光施策への評価（社会的満足度）



	評価できない（n=119）	あまり評価できない（n=327）	どちらともいえない（n=1,480）	評価する（n=936）	とても評価する（n=138）
A	10.1%	14.7%	14.7%	34.8%	50.7%
B	10.9%	13.1%	11.6%	13.6%	23.2%
C	53.8%	70.3%	72.9%	51.5%	26.1%
D	25.2%	1.8%	0.7%	0.1%	0.0%



	1年に4回以上（n=323）	1年に2回、3回（n=985）	1年に1回（n=685）	2～3年に1回（n=518）	道内で宿泊旅行はあまりしない（n=489）
A	30.0%	27.5%	21.2%	18.9%	12.9%
B	16.1%	13.9%	11.8%	12.9%	10.2%
C	52.3%	57.8%	66.0%	67.2%	72.2%
D	1.5%	0.8%	1.0%	1.0%	4.7%

観光施策（自治体・観光協会・経済界）への評価と社会的満足度の関係を見た。「地域の観光への取り組み」に肯定的な意見を持つ層と、それ以外での差異が顕著となった。
また、道内宿泊旅行頻度と社会的満足度の関係も見た。道内宿泊旅行頻度が高いほど、社会的満足度は高い。

<総括：本道における社会的満足度について>

本道において「総合満足度」向上の最大の課題は「社会的満足度」の向上にある。
主たる要因は「観光客との接触に対する消極性」。考えられる要因は
①住民の気質
②「観光産業と関わりのある層」で、一定割合で見られる消極性
③観光地・関連施設との距離（時間）において15分～60分未満の距離に居住する住民での、観光客との接触の希薄さ
一方で、「地域の観光施策」への信頼醸成、「道内宿泊旅行の推進」が社会的満足度の向上に資することも分かった。

観光産業従事者の意識検証
（居住満足度・経済的満足度）

前項にて、観光産業従事者と「観光産業と関わり」のある層が、「社会的満足度」において「関わりのない層」より満足度が高いが、一定程度「観光客との関わり」において消極的な層を抱えており、課題となっていることが分かった。
そこで、住民満足度・経済的満足度においても見てみた。
下記の通り、「観光産業に従事している」層で、他の関わりと比較して「目立った特色」があまり見られない。
「観光産業に従事している」ことが「居住地への愛着」「地域貢献への誇り」に結び付いていない層が一定程度いると想定され、今後の追跡の必要性を感じる

行ラベル	観光産業の仕事に従事している n=70	観光産業の仕事とは言えないが、観光客も顧客である n=183	観光が仕事の業績に影響を及ぼすことがある n=118	観光産業と仕事の取引がある n=104	家族や友人が観光産業に就労している n=228	該当する関わりはない n=2410
居住地満足度A	34.3%	33.9%	39.8%	38.5%	37.3%	23.7%
居住地満足度B	47.1%	44.8%	43.2%	49.0%	41.2%	48.0%
居住地満足度C	12.9%	14.2%	11.9%	5.8%	15.4%	20.4%
居住地満足度D	5.7%	7.1%	5.1%	6.7%	6.1%	7.9%

行ラベル	観光産業の仕事に従事している n＝70	観光産業の仕事とは言えないが、観光客も顧客である n＝183	観光が仕事の業績に影響を及ぼすことがある n＝118	観光産業と仕事の取引がある n＝104	家族や友人が観光産業に就労している n＝228	該当する関わりはない n＝2410
経済的満足A	30.0%	23.0%	22.0%	31.7%	26.8%	13.5%
経済的満足B	37.1%	41.5%	38.1%	38.5%	37.7%	36.0%
経済的満足C	28.6%	31.1%	35.6%	26.9%	32.5%	46.5%
経済的満足D	4.3%	4.4%	4.2%	2.9%	3.1%	4.1%

後述（20P～25P）の多変量解析（クラスター分析）でも、マイナスの要因を持つ観光産業従事者が一定量存在することを想起させる分析結果が出現した。

地域の実情

エリア	総合満足度A	総合満足度B	総合満足度C	総合満足度D
石狩	16.9%	39.1%	41.2%	2.9%
空知	6.9%	27.0%	59.7%	6.3%
後志	19.5%	44.9%	32.2%	3.4%
胆振・日高	9.5%	37.5%	49.8%	3.2%
上川・留萌・宗谷	14.7%	34.4%	47.8%	3.1%
渡島・檜山	24.3%	40.7%	33.3%	1.6%
オホーツク	17.1%	27.8%	52.5%	2.5%
釧路・根室	14.7%	31.8%	47.6%	5.9%
十勝	17.2%	37.1%	41.9%	3.8%
総計	16.1%	37.0%	43.6%	3.2%

エリア	居住地満足度A	居住地満足度B	居住地満足度C	居住地満足度D
石狩	31.4%	47.7%	15.4%	5.4%
空知	13.8%	40.9%	32.7%	12.6%
後志	27.1%	48.3%	17.8%	6.8%
胆振・日高	18.6%	45.5%	27.3%	8.7%
上川・留萌・宗谷	21.3%	45.3%	23.8%	9.7%
渡島・檜山	28.4%	47.3%	16.0%	8.2%
オホーツク	15.8%	51.3%	22.2%	10.8%
釧路・根室	18.2%	47.6%	22.9%	11.2%
十勝	25.3%	49.5%	15.6%	9.7%
総計	26.0%	47.2%	19.2%	7.7%

エリア	社会的満足度A	社会的満足度B	社会的満足度C	社会的満足度D
石狩	21.5%	12.6%	64.8%	1.2%
空知	11.9%	10.1%	74.8%	3.1%
後志	39.0%	13.6%	45.8%	1.7%
胆振・日高	20.2%	13.0%	65.6%	1.2%
上川・留萌・宗谷	21.9%	13.8%	62.2%	2.2%
渡島・檜山	30.0%	14.4%	54.3%	1.2%
オホーツク	20.9%	17.1%	62.0%	0.0%
釧路・根室	22.4%	8.8%	65.3%	3.5%
十勝	24.2%	14.0%	59.1%	2.7%
総計	21.9%	13.8%	62.2%	2.2%

エリア	経済的満足度A	経済的満足度B	経済的満足度C	経済的満足度D
石狩	14.6%	35.9%	44.9%	4.7%
空知	11.3%	34.0%	49.7%	5.0%
後志	15.3%	33.9%	46.6%	4.2%
胆振・日高	18.6%	33.6%	44.7%	3.2%
上川・留萌・宗谷	14.4%	35.9%	45.3%	4.4%
渡島・檜山	25.1%	40.7%	31.3%	2.9%
オホーツク	18.4%	30.4%	49.4%	1.9%
釧路・根室	17.6%	41.2%	36.5%	4.7%
十勝	9.1%	46.8%	41.9%	2.2%
総計	15.6%	36.6%	43.7%	4.1%

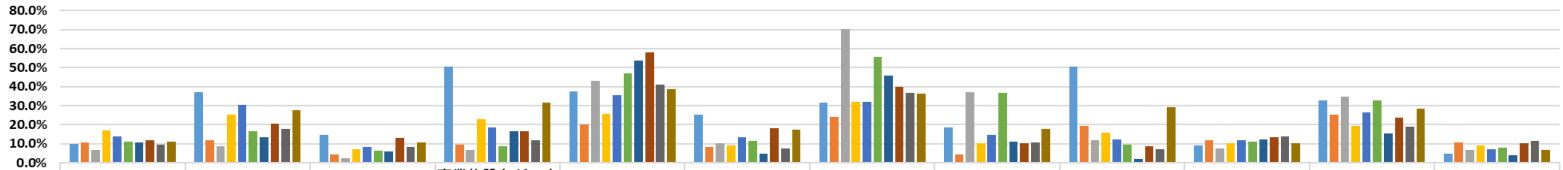
N数

エリア	人数	構成比
石狩	1393	46.4%
空知	159	5.3%
後志	118	3.9%
胆振・日高	253	8.4%
上川・留萌・宗谷	320	10.7%
渡島・檜山	243	8.1%
オホーツク	158	5.3%
釧路・根室	170	5.7%
十勝	186	6.2%
総計	3000	100.0%

総合満足度は渡島・檜山と後志が高い。渡島・檜山はAランク・Bランク合わせて65%。後志は合わせて、64.4%。但しAランクの構成比は渡島・檜山24.3%、後志19.5%となった。石狩・十勝もAランク・Bランク合わせて、50%を超えた。一方、空知はAランク・Bランク合わせても唯一30%台となった。居住地満足度は石狩、後志、渡島・檜山、十勝がAランク・Bランク合わせて70%超えとなった。石狩はAランクが唯一の30%超えとなった。居住地満足度でも空知は唯一Aランク・Bランク合わせて50%台にとどまった。社会的満足度は後志が突出して高く、空知が非常に低い。経済的満足度は渡島・檜山が高い。居住地満足度・社会的満足度はそれほど高くない釧路・根室だが、経済的満足度はAランク・Bランク合わせて58.8%に達しており、地域経済・地域発展への期待値に対してオーバーツーリズムへのマイナス要素が低いことが分かる。

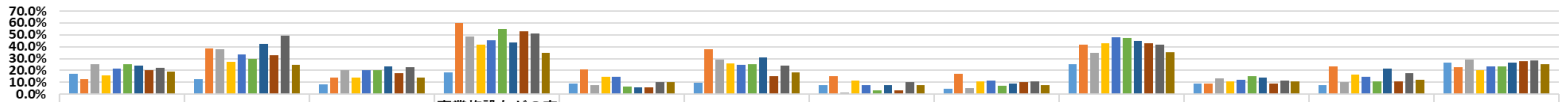
地域の実情（居住地満足度の検証）

お住いの地域の満足ポイント



	福祉の充実	医療の充実	教育の充実	商業施設などの充実	食の充実	街の豊かさ	景観・景色	知名度	交通	住民の気質	街の雰囲気	行政の対応
石狩	9.8%	37.0%	14.5%	50.5%	37.5%	25.3%	31.4%	18.7%	50.6%	9.0%	32.7%	4.7%
空知	10.7%	11.9%	4.4%	9.4%	20.1%	8.2%	23.9%	4.4%	19.5%	11.9%	25.2%	10.7%
後志	6.8%	8.5%	2.5%	6.8%	43.2%	10.2%	70.3%	37.3%	11.9%	7.6%	34.7%	6.8%
胆振・日高	17.0%	25.3%	7.1%	22.9%	25.7%	9.1%	32.0%	10.3%	15.8%	10.3%	19.4%	9.1%
上川・留萌・宗谷	13.8%	30.3%	8.4%	18.4%	35.6%	13.4%	31.9%	14.7%	12.2%	11.9%	26.6%	7.2%
渡島・檜山	11.1%	16.5%	6.2%	8.6%	46.9%	11.5%	55.6%	36.6%	9.5%	11.1%	32.9%	7.8%
釧路・根室	10.6%	13.5%	5.9%	16.5%	53.5%	4.7%	45.9%	11.2%	1.8%	12.4%	15.3%	4.1%
十勝	11.8%	20.4%	12.9%	16.7%	58.1%	18.3%	39.8%	10.2%	8.6%	13.4%	23.7%	10.2%
オホーツク	9.5%	17.7%	8.2%	12.0%	41.1%	7.6%	36.7%	10.8%	7.0%	13.9%	19.0%	11.4%
総計	11.0%	27.8%	10.6%	31.4%	38.8%	17.5%	36.2%	17.6%	29.4%	10.4%	28.3%	6.6%

お住いの地域の不満ポイント

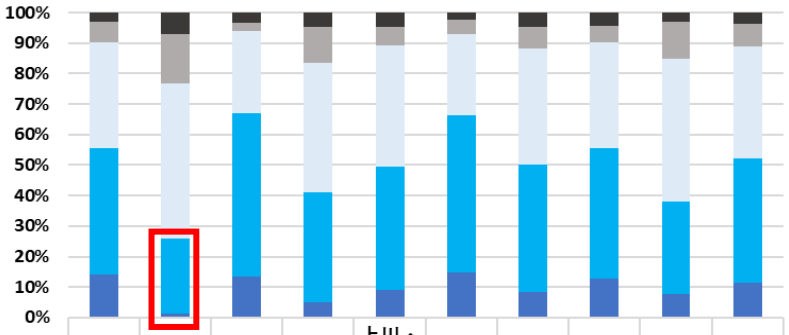


	福祉の充実	医療の充実	教育の充実	商業施設などの充実	食の充実	街の豊かさ	景観・景色	知名度	交通	住民の気質	街の雰囲気	行政の対応
石狩	17.3%	12.8%	8.5%	18.2%	8.8%	9.5%	7.6%	4.6%	25.5%	8.8%	7.8%	26.5%
空知	12.6%	38.4%	13.8%	59.7%	20.8%	37.7%	15.1%	17.0%	41.5%	8.8%	23.3%	22.6%
後志	25.4%	38.1%	20.3%	48.3%	7.6%	28.8%	1.7%	5.1%	34.7%	13.6%	10.2%	28.8%
胆振・日高	15.8%	26.9%	14.2%	41.9%	14.6%	26.1%	11.5%	11.1%	42.7%	11.1%	16.6%	20.2%
上川・留萌・宗谷	21.6%	33.4%	20.0%	45.6%	14.4%	24.7%	7.8%	11.3%	47.8%	12.2%	14.7%	23.1%
渡島・檜山	25.5%	29.6%	20.2%	54.7%	6.2%	25.5%	3.3%	7.0%	47.3%	15.2%	11.1%	23.5%
釧路・根室	24.1%	42.4%	23.5%	43.5%	5.9%	31.2%	7.6%	8.8%	44.7%	14.1%	21.8%	26.5%
十勝	20.4%	32.8%	17.7%	52.7%	5.9%	15.1%	3.2%	10.2%	43.0%	9.1%	10.8%	28.0%
オホーツク	22.2%	49.4%	22.8%	51.3%	10.1%	24.1%	10.1%	10.8%	41.8%	11.4%	17.7%	28.5%
総計	19.2%	24.8%	14.1%	34.8%	10.0%	18.4%	7.6%	7.6%	35.3%	10.5%	12.0%	25.4%

居住地満足度の形成要因として、「満足ポイント」と「不満ポイント」を見た。石狩では住民満足が「商業施設」「交通」「医療」といった「生活インフラ」に支えられている。一方、後志は「景観・景色」の数値が突出して高い。「食の充実」では釧路・根室、十勝が回答率50%を超えている。空知の居住地満足度の低さは「商業施設」「街の豊かさ」などへの不満によるところが多いと推察される。

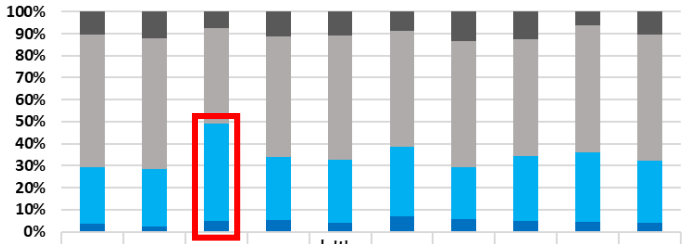
地域の実情（社会的満足度の検証）

社会的満足度（地域の観光のお薦め度）



	石狩	空知	後志	胆振・日高	上川・留萌・宗谷	渡島・檜山	釧路・根室	十勝	オホーツク	総計
お薦めしたくない	3.0%	6.9%	3.4%	4.7%	4.7%	2.5%	4.7%	4.3%	3.2%	3.7%
あまりお薦めしたくない	6.7%	16.4%	2.5%	11.9%	6.3%	4.5%	7.1%	5.4%	12.0%	7.5%
どちらともいえない	34.7%	50.9%	27.1%	42.3%	39.7%	26.7%	38.2%	34.9%	46.8%	36.7%
お薦めしたい	41.6%	24.5%	53.4%	36.0%	40.3%	51.4%	41.8%	42.5%	30.4%	40.8%
とてもお薦めしたい	14.0%	1.3%	13.6%	5.1%	9.1%	14.8%	8.2%	12.9%	7.6%	11.4%

社会的満足度（観光客と関わりを持ちたいか）

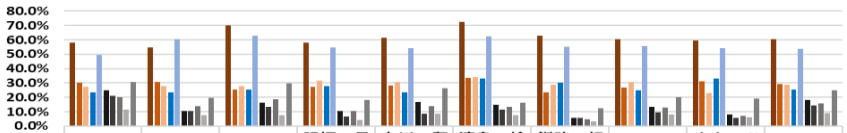


	石狩	空知	後志	胆振・日高	上川・留萌・宗谷	渡島・檜山	釧路・根室	十勝	オホーツク	総計
関わりを持ちたくない	10.6%	11.9%	7.6%	11.5%	10.9%	8.6%	13.5%	12.4%	6.3%	10.6%
自分からは声をかけないが、道案内などを求められたときは対応したい	60.2%	59.7%	43.2%	54.5%	56.6%	52.7%	57.1%	53.2%	57.6%	57.3%
困っていそうなときは、声をかけるなど、関わりを持ちたい	25.6%	25.8%	44.1%	28.9%	28.4%	31.7%	23.5%	29.6%	31.6%	27.9%
観光客との交流を図るため、声をかけるなど、関わりを持ちたい	3.5%	2.5%	5.1%	5.1%	4.1%	7.0%	5.9%	4.8%	4.4%	4.3%

本道の課題と考える「社会的満足度」に関して、
エリアごとに「基準設問」への回答内容を見た。
後志における「社会的満足度」の高さが、「観光客との関わり」に対する意識の高さに支えられていることが分かる。
一方、渡島・檜山、石狩、十勝といったエリアでは、「お薦め度」が高いにも関わらず「観光客との関わり」に対する意識が他の地域なみであることが、社会的満足度を押し下げていることが分かる。
ここでも「お薦め度」で空知の数値が低調となった。

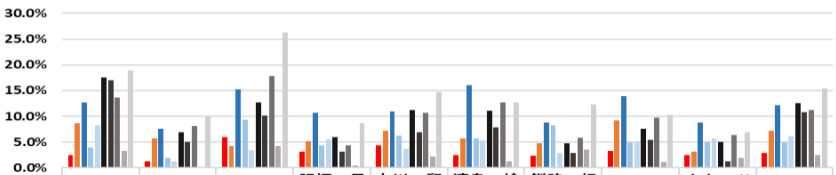
地域の実情（経済的満足度の検証）

経済的満足度（観光の地域への影響）



	石狩	空知	後志	胆振・日高	上川・留萌・宗谷	渡島・檜山	釧路・根室	十勝	オホーツク	総計
観光客が買い物、宿泊することで地域経済が活性化して、雇用が促進される	58.1%	54.7%	70.3%	58.1%	61.6%	72.4%	62.9%	60.8%	59.5%	60.4%
公共交通機関の利用が増加して、列車・バスの本数の維持や増便につながる	30.4%	30.8%	25.4%	27.3%	28.1%	33.7%	23.5%	26.9%	31.0%	29.4%
税収が増加して、行政サービスの向上に役立つ	27.5%	27.7%	28.0%	31.6%	30.9%	34.2%	28.8%	30.6%	22.8%	28.8%
地域の文化や伝統、自然景観の情報が広く発信されて、その保全や維持につながる	23.5%	23.3%	25.4%	27.7%	23.4%	32.9%	30.0%	24.7%	32.9%	25.6%
観光客が訪れることで、地域が活性化する	49.5%	60.4%	62.7%	54.5%	54.4%	62.6%	55.3%	55.9%	54.4%	53.6%
観光地・施設などやその周辺地域が混雑して、迷惑を感じる人がいる	25.0%	10.7%	16.1%	10.3%	16.9%	14.8%	5.9%	13.4%	8.2%	18.3%
公共交通機関が混雑して、迷惑を感じる人がいる	21.0%	10.7%	13.6%	6.7%	8.8%	11.5%	5.9%	9.7%	5.7%	14.5%
道路が渋滞して、迷惑を感じる人がいる	20.0%	13.8%	18.6%	10.7%	13.8%	13.2%	4.7%	12.9%	7.0%	15.6%
宿泊施設が近隣にできて、良くない影響（騒音・ゴミ・車両の出入りなど）によって、迷惑を感じる人がいる	11.3%	7.5%	7.6%	4.3%	8.4%	7.8%	3.5%	8.1%	6.3%	8.9%
観光客のマナー違反（ゴミのポイ捨て・食べ歩き・道に広がっての歩行など）によって、迷惑を感じる人がいる	30.8%	19.5%	29.7%	18.2%	26.3%	16.0%	12.4%	19.9%	19.0%	25.1%

経済的満足度（観光の自身への影響）

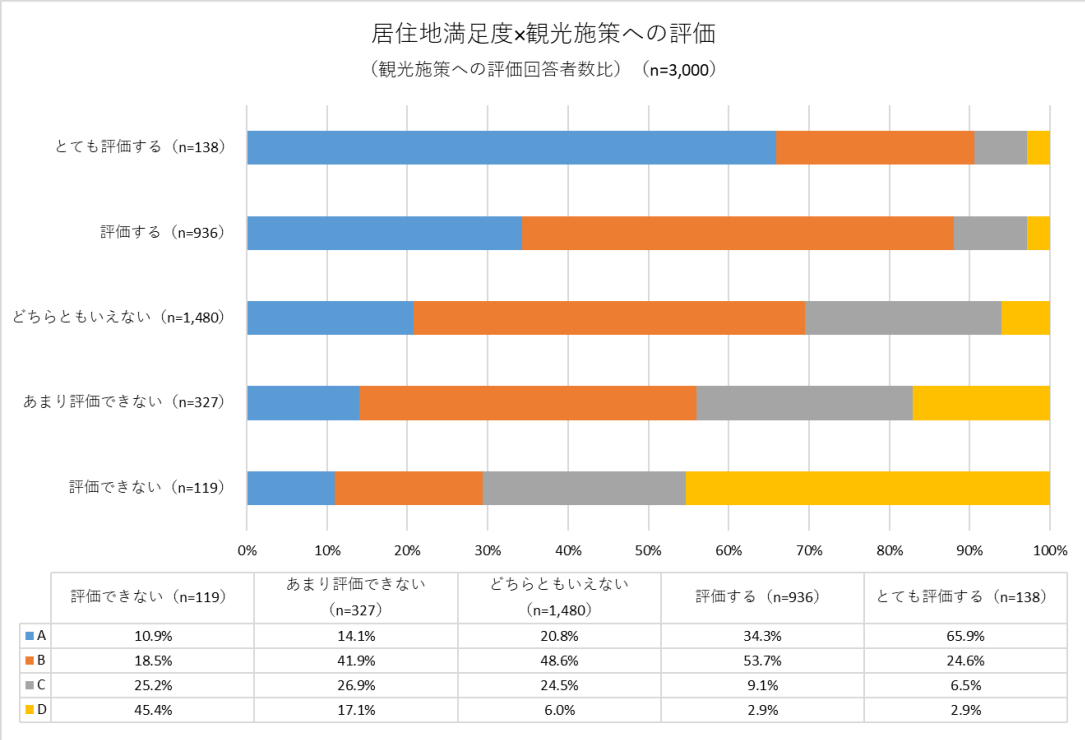


	石狩	空知	後志	胆振・日高	上川・留萌・宗谷	渡島・檜山	釧路・根室	十勝	オホーツク	総計
観光客の来店で売上が増加して、給与などへの好影響があった	2.4%	1.3%	5.9%	3.2%	4.4%	2.5%	2.4%	3.2%	2.5%	2.8%
新規出店が増加するなど、買い物環境が向上した	8.6%	5.7%	4.2%	5.1%	7.2%	5.8%	4.7%	9.1%	3.2%	7.1%
街並みが美しくなる、まちに活気が出るなど、生活環境が向上した	12.7%	7.5%	15.3%	10.7%	10.9%	16.0%	8.8%	14.0%	8.9%	12.1%
観光客と接することで、交流が促進されて、交友関係が広がった	4.0%	1.9%	9.3%	4.3%	6.3%	5.8%	8.2%	4.8%	5.1%	4.9%
公共交通機関や施設が充実して、利便性が向上した	8.3%	1.3%	3.4%	5.5%	3.8%	5.3%	2.9%	4.8%	5.7%	6.1%
観光地・施設などやその周辺地域が混雑して、迷惑を感じた	17.6%	6.9%	12.7%	5.9%	11.3%	11.1%	4.7%	7.5%	5.1%	12.6%
公共交通機関が混雑して、迷惑を感じた	17.0%	5.0%	10.2%	3.2%	6.9%	7.8%	2.9%	5.4%	1.3%	10.8%
道路が渋滞して、迷惑を感じた	13.6%	8.2%	17.8%	4.3%	10.6%	12.8%	5.9%	9.7%	6.3%	11.3%
宿泊施設が近隣にできて、良くない影響（騒音・ゴミ・車両の出入りなど）によって、迷惑を感じた	3.3%	0.0%	4.2%	0.4%	2.2%	1.2%	3.5%	1.1%	1.9%	2.4%
観光客のマナー違反（ゴミのポイ捨て・食べ歩き・道に広がっての歩行など）によって、迷惑を感じた	19.0%	10.1%	26.3%	8.7%	14.7%	12.8%	12.4%	10.2%	7.0%	15.4%

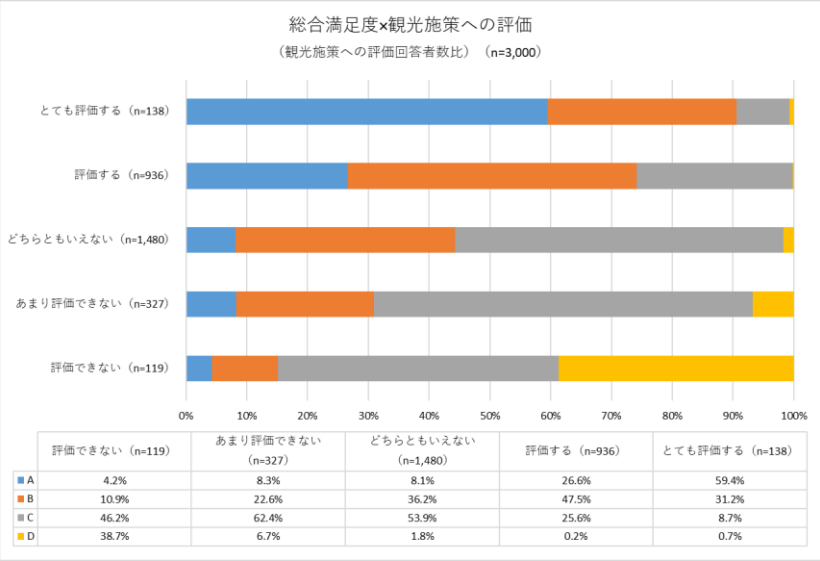
経済的満足度の構成要素である「観光の地域への影響」「観光の自身への影響」をエリア毎に見た。
全般的に「地域への影響」でプラスの要因が強く出て、「自身への影響」でオーバーツーリズムへの懸念を示すマイナスの要因が強く出る傾向。

後志で経済的満足度が高くない要因が「観光客のマナー違反」に対する意識にあることが分かった。観光入込客数の増加により問題が顕在化していると考えられる。
石狩でもオーバーツーリズムの影響が、経済的満足度の意識に影響を及ぼしている様子が伺える

その他



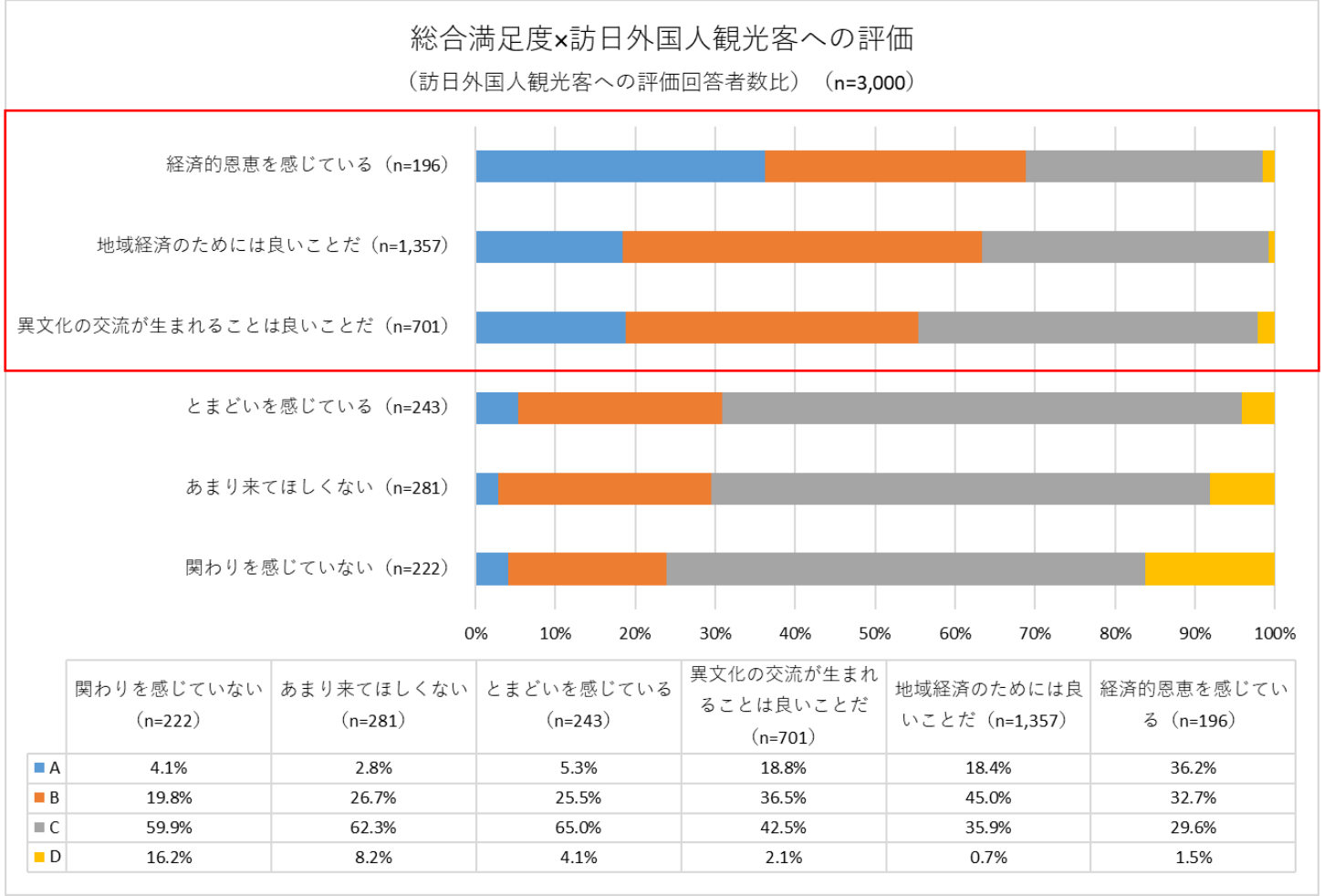
	評価できない（n=119）	あまり評価できない（n=327）	どちらともいえない（n=1,480）	評価する（n=936）	とても評価する（n=138）
A	10.9%	14.1%	20.8%	34.3%	65.9%
B	18.5%	41.9%	48.6%	53.7%	24.6%
C	25.2%	26.9%	24.5%	9.1%	6.5%
D	45.4%	17.1%	6.0%	2.9%	2.9%



	評価できない（n=119）	あまり評価できない（n=327）	どちらともいえない（n=1,480）	評価する（n=936）	とても評価する（n=138）
A	4.2%	8.3%	8.1%	26.6%	59.4%
B	10.9%	22.6%	36.2%	47.5%	31.2%
C	46.2%	62.4%	53.9%	25.6%	8.7%
D	38.7%	6.7%	1.8%	0.2%	0.7%

地域の観光施策（自治体・観光協会・経済界）への評価と居住地満足度の関係を見た。「とても評価する」でAランクの構成比が高く、「評価できない」でDランク回答者構成比が高い。概ね「評価」に応じてAランク・Bランクの構成比が高くなる。「地域の観光への取り組み」方への評価は「居住地への誇り・愛着心の形成」にも大きく影響している可能性がある。
総合満足度全体で見ても、「地域の観光施策への評価・信頼」が本道における総合満足度の向上に不可欠であることが分かる。

その他



	関わりを感じていない（n=222）	あまり来てほしくない（n=281）	とまどいを感じている（n=243）	異文化の交流が生まれることは良いことだ（n=701）	地域経済のためには良いことだ（n=1,357）	経済的恩恵を感じている（n=196）
A	4.1%	2.8%	5.3%	18.8%	18.4%	36.2%
B	19.8%	26.7%	25.5%	36.5%	45.0%	32.7%
C	59.9%	62.3%	65.0%	42.5%	35.9%	29.6%
D	16.2%	8.2%	4.1%	2.1%	0.7%	1.5%

訪日外交人観光客増への評価と総合満足度の関係を見た。行程的な層と、消極的な層で、Aランク・Bランクの構成比が大きく異なる。この傾向は他の満足度でも顕著で、①観光への理解が「訪日外国人観光客」へのスタンスに影響を及ぼしている要素と、②訪日外国人観光客への意識が総合満足度向上のボトルネックとなっている要素と両方が考えられる。

多変量解析（要因分析）

■総合満足度要因分析（正の要因）

総合満足度Aランク・Bランク・Cランクで母集団を形成。目的変数を「A・Bを正解」として、満足度の算出項目以外の設問を対象に「A・B」と「C」との差の要因を可視化した。最も「強く表れる」30の差異要因（正の要因）を抽出。右記の要因が総合満足度に強い影響を及ぼしている「正の要因」だと考える

1. **地域における観光施策への評価が高いこと**
2. **観光の地域経済の寄与に実感・期待を抱いていること**
3. **観光産業・観光客と何らかの関わりを持つこと**
4. **観光において「住人の気質」や「ふれあい」を重視していること**
5. **定期的に旅行すること**
6. **「体験」や「学び」の要素、「街歩き」を好むこと**
7. **多趣味であること**
8. **年齢は50代**
9. **職業は公務員**
10. **Facebookを利用**

順位	属性	カテゴリ	効果指標
1	観光に関する地域の行政や観光協会、経済界の取り組みについてのあなたの評価	評価する	87.88
2	観光産業との関わり【観光産業の仕事とは言えないが、観光客も顧客である】	1	84.79
3	観光産業との関わり【該当する関わりはない】	0	72.77
4	観光産業との関わり【家族や友人が観光産業に就労している】	1	71.28
5	訪日外国人観光客が増えることについて、どう感じているか	経済的恩恵を感じている	58.00
6	北海道観光の魅力【北海道民の気質】	1	57.18
7	観光客との関わり【普段の生活（通勤・通学や買い物に行くときなど）で、観光客をよく見かける】	1	53.77
8	旅先で重要視する要素【旅先の人とのふれあい】	1	51.11
9	振興局	渡島総合振興局	44.42
10	趣味【美術鑑賞】	1	38.49
11	北海道観光の魅力【街の景観】	1	38.17
12	北海道観光の魅力【豊富な体験観光】	1	38.10
13	観光客との関わり【観光客を見かけることがほとんどなく、関わることがない】	0	35.68
14	訪日外国人観光客が増えることについて、どう感じているか	地域経済のためには良いことだ	33.27
15	趣味【街歩き】	1	33.10
16	北海道観光の魅力【歴史的建造物や文化財】	1	33.07
17	趣味【写真】	1	30.88
18	業種	公務	30.78
19	趣味【スキー・スノーボード】	1	30.28
20	情報収集ツール【Facebook】	1	29.62
21	趣味の合計数	7個以上	28.55
22	情報収集ツール【雑誌】	1	27.32
23	情報収集ツール【書籍】	1	24.50
24	趣味【ゴルフ】	1	24.44
25	道内で宿泊旅行する頻度	1年に2回、3回	21.29
26	情報収集ツール【ラジオ】	1	20.97
27	職業	公務員（教職員を除く）	20.93
28	旅先で重要視する要素【観光案内などの充実】	1	20.81
29	年代	50代	20.61
30	道内で宿泊旅行する頻度	1年に4回以上	20.57

※カテゴリ欄の「1」は各属性に当てはまることを、「0」は当てはまらないことを示している。

※効果指標の値が、「0」よりも大きければ大きいほど、正解を増加させる影響力がある。逆に「0」よりも小さければ小さい（マイナス値が大きい）ほど、正解を減少させる影響力がある。

※上位抜粋

多変量解析（要因分析）

■総合満足度要因分析（負の要因）

総合満足度Aランク・Bランク・Cランクで母集団を形成。目的変数を「A・Bを正解」として、満足度の算出項目以外の設問を対象に「A・B」と「C」との差の要因を可視化した。最も「強く表れる」30の差異要因（負の要因）を抽出。右記の要因が総合満足度に強い影響を及ぼしている「負の要因」だと考える

1. **訪日外国人観光客の来訪に「消極的」な感情を持つこと**
2. **地域における観光施策への評価が高くないこと**
3. **観光客との関わりが希薄であること**
4. **「食」「自然景観」「街の景観」など「一般的な北海道旅行の要素」に魅力を感じていないこと**
5. **定期的に旅行する習慣を持たないこと**
6. **人口規模は「1万人～10万人未満」、人口増減率は「マイナス30%未満もしくは0%以上」、宿泊・飲食業従事者比率は「5%～7%未満」の自治体居住者**
7. **年齢は20代・30代。家族構成は「子どもはいない」**
8. **医療関係者**
9. **新聞を読まない**

順位	属性	カテゴリ	効果指標
1	訪日外国人観光客が増えることについて、どう感じているか	関わりを感じていない	-100.00
2	観光に関する地域の行政や観光協会、経済界の取り組みについてのあなたの評価	あまり評価できない	-87.26
3	訪日外国人観光客が増えることについて、どう感じているか	あまり来てほしくない	-84.41
4	訪日外国人観光客が増えることについて、どう感じているか	とまどいを感じている	-84.34
5	振興局	空知総合振興局	-68.89
6	観光客との関わり【観光客を見かけることがほとんどなく、関わることがない】	1	-63.64
7	人口	1万人～2万人未満	-49.42
8	北海道観光の魅力【豊富な食の魅力】	0	-46.56
9	北海道観光の魅力【絶景などの自然景観】	0	-46.02
10	道内で宿泊旅行する頻度	道内で宿泊を伴う旅行はあまりしない	-45.97
11	増減率	マイナス30%未満	-44.46
12	年代	20代	-42.85
13	観光に関する地域の行政や観光協会、経済界の取り組みについてのあなたの評価	どちらともいえない	-35.18
14	従業者比率	5%～7%未満	-33.96
15	振興局	オホーツク総合振興局	-33.07
16	年代	30代	-30.84
17	居住期間	転居して来て3年以内	-30.20
18	情報収集ツール【新聞（電子版を含む）】	0	-28.61
19	趣味【ゲーム】	1	-25.42
20	北海道観光での不満【お土産品】	1	-23.06
21	観光客との関わり【普段の生活（通勤・通学や買い物に行くときなど）で、観光客をよく見かける】	0	-21.32
22	趣味【旅行】	0	-20.91
23	増減率	0%以上	-19.92
24	人口	2万人～10万人未満	-19.33
25	職業	医療関係者	-18.50
26	旅先で重要視する要素【宿泊施設や飲食店などの対応】	0	-17.63
27	観光産業との関わり【該当する関わりはない】	1	-16.25
28	振興局	胆振総合振興局	-15.95
29	末子の年齢	子どもはいない	-15.74
30	北海道観光の魅力【街の景観】	0	-15.70

※カテゴリ欄の「1」は各属性に当てはまることを、「0」は当てはまらないことを示している。

※効果指標の値が、「0」よりも大きければ大きいほど、正解を増加させる影響力がある。逆に「0」よりも小さければ小さい（マイナス値が大きい）ほど、正解を減少させる影響力がある。

※上位抜粋

クラスター分析

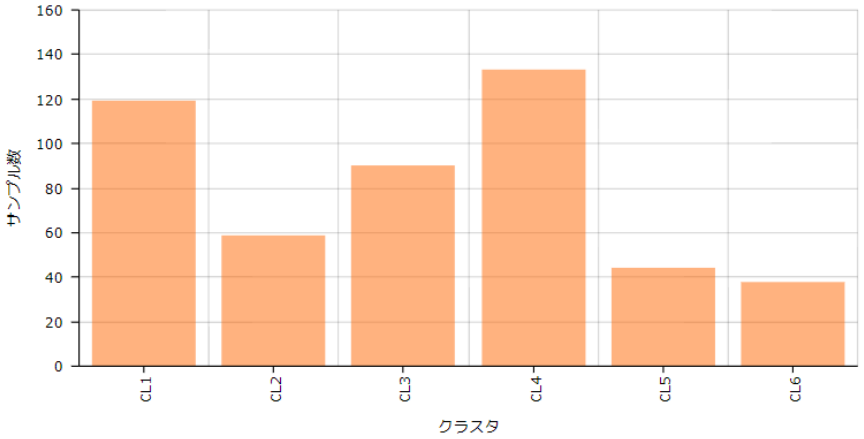
■総合満足度A：分析結果

総合満足度Aの回答者を対象に、AIを使用した多変量解析を実施。満足度算出の基準設問以外の回答データをもとに
似ている回答傾向を持つグループを形成し、グループごとに「特徴的な要因」の抽出を行なった。
※分析結果であり傾向値の可視化となることから、必ずしもすべてのサンプルが厳密に該当するわけではない。

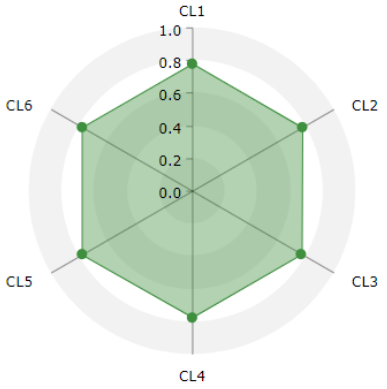
行数	483	モデル評価値	0.778
列数	131		

※モデル評価値は、作成したモデルをもとに予測分類を行った際に、より良い結果を出すことができるかを表した指標。評価値が1に近いほど「良い」分類ができているとみなすことができ、評価値0.7以上が「良いモデル」の目安となる。

セグメントボリューム



評価値分布



特徴属性リスト
※上位抜粋

※各クラスタを表す特徴的な属性をリストアップ。全体平均よりも、その属性に該当するレコードの比率が、一定以上高いものが表示されている。

クラスタ	1位属性	2位属性	3位属性	4位属性	5位属性
【CL1】旅行をせずインバウンドにも消極的だが、札幌生活の利便性に満足を感じている40代女性	お住まいの地域の不満ポイント【その他】[1]	お住まいの地域の満足ポイント【医療の充実】[1]	お住まいの地域の満足ポイント【交通】[1]	業種[金融業・保険業]	増減率[【札幌】0%以上]
【CL2】小学生以下の子どもを持ち、観光行政に高評価の地方居住40代男性	振興局[留萌振興局]	職業[士業（公認会計士・弁護士・税理士・司法書士）]	業種[建設業（土木・工事業を含む）]	末子の年齢[3歳～6歳]	情報収集ツール【テレビ】[0]
【CL3】生まれ育った地元に愛着があり、インバウンドも含め観光への理解が高い地方シニア	振興局[上川総合振興局]	お住まいの地域の不満ポイント【知名度】[1]	業種[不動産業・物品賃貸業]	観光客との関わり【普段の生活（通勤・通学や買い物に行くときなど）で、観光客をときどき見かける】[1]	振興局[十勝総合振興局]
【CL4】インバウンドには肯定的だが、居住地域および観光産業への取り組みに多くの不満を抱えるローカル観光産業従事者	振興局[檜山振興局]	お住まいの地域の不満ポイント【福祉の充実】[1]	お住まいの地域の不満ポイントの合計数[4≦x]	お住まいの地域の不満ポイント【教育の充実】[1]	職業[無職（定年退職を含む）]
【CL5】多趣味で札幌ライフを満喫しているが、観光との接点は薄い若年層	業種[製造業]	職業[団体職員]	情報収集ツール【Instagram】[1]	情報収集ツール【X（旧Twitter）】[1]	年代[20代]
【CL6】たくさんある自分の街の魅力を観光客に伝えたいが、インバウンド増加には及び腰の若年層	情報収集ツール【Threads（スレッズ）】[1]	お住まいの地域周辺で観光客にお薦めできるもの【地域ならではの工芸品】[1]	情報収集ツール【TikTok】[1]	職業[学生]	業種[学生]

※上位抜粋

クラスター分析

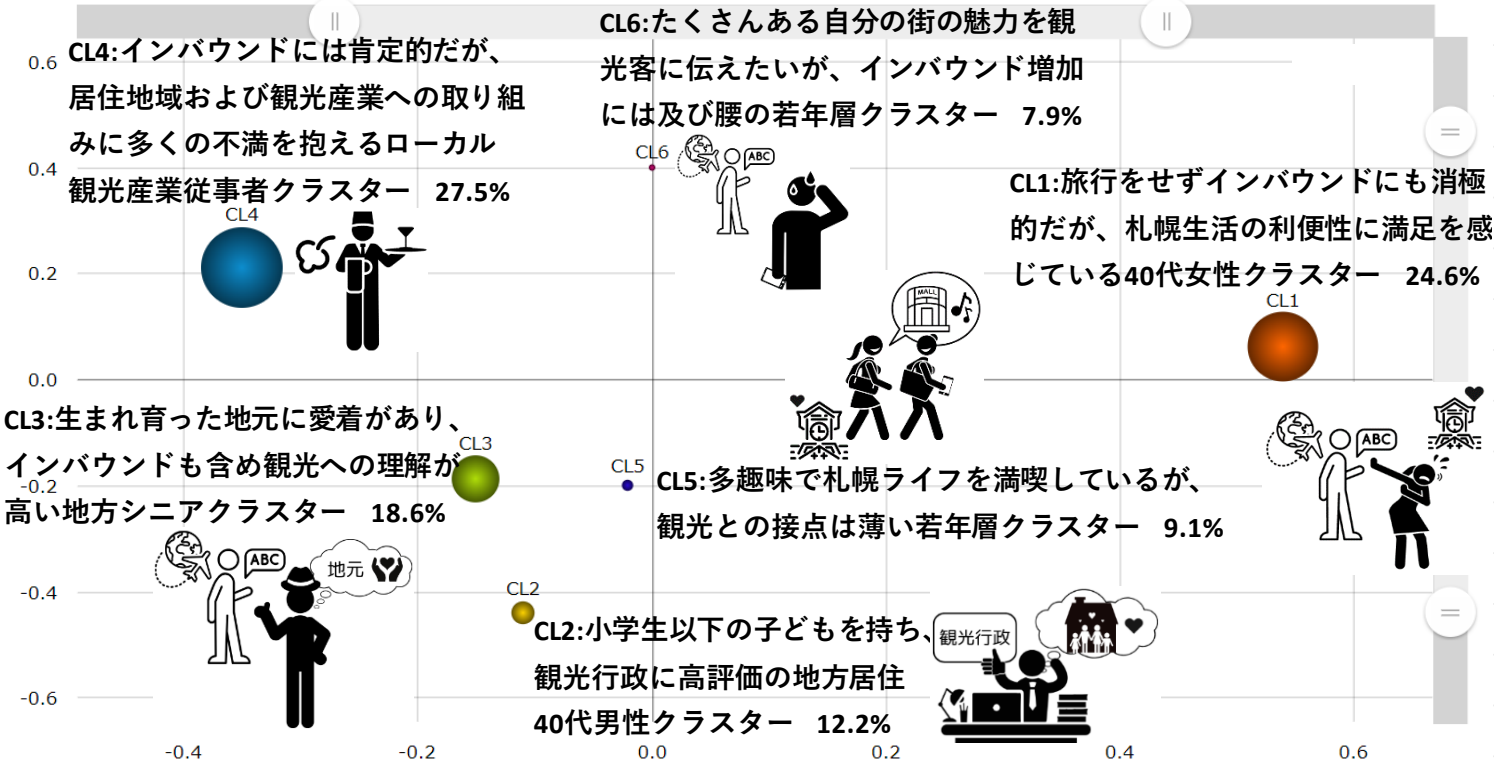
■総合満足度A（ペルソナ仮説の設定）

現出したクラスターごとの特徴から、そのクラスターを「代表するペルソナ」の仮説設定を行った。
※クラスターを構成する全ての回答者がペルソナと同様の特徴を全て有するわけではない。

主に
・札幌圏など都市生活者で居住地への愛着が強い層
・地方生活者で地域への愛着と観光への期待が高い層
が現出した。その上で「観光産業や地域の取り組みへの評価」「インバウンドへの評価」などの要因でクラスターごとの差異が見える
CL4の不満は重視すべき「今後の課題」と考える

【総合満足度A】

CL1	119	24.6%	旅行をせずインバウンドにも消極的だが、札幌生活の利便性に満足を感じている40代女性
CL2	59	12.2%	小学生以下の子どもを持ち、観光行政に高評価の地方居住40代男性
CL3	90	18.6%	生まれ育った地元に愛着があり、インバウンドも含め観光への理解が高い地方シニア
CL4	133	27.5%	インバウンドには肯定的だが、居住地域および観光産業への取り組みに多くの不満を抱えるローカル観光産業従事者
CL5	44	9.1%	多趣味で札幌ライフを満喫しているが、観光との接点は薄い若年層
CL6	38	7.9%	たくさんある自分の街の魅力を観光客に伝えたいが、インバウンド増加には及び腰の若年層
計	483	100.0%	



クラスター分析

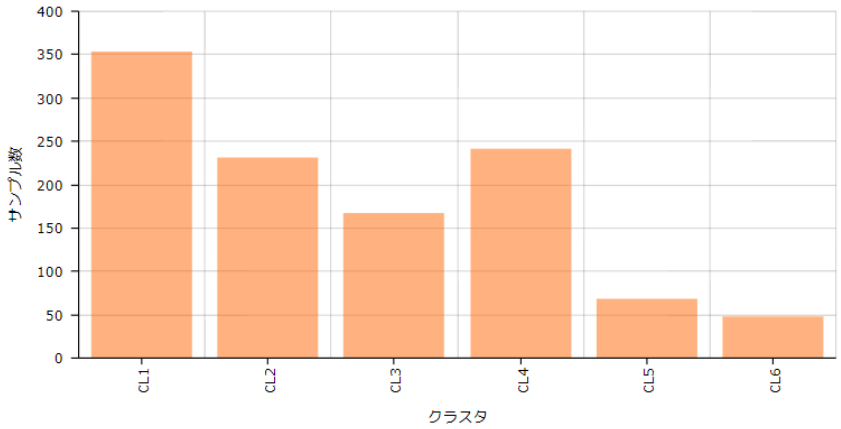
■総合満足度B：分析結果

総合満足度Bの回答者を対象に、AIを使用した多変量解析を実施。満足度算出の基準設問以外の回答データをもとに
似ている回答傾向を持つグループを形成し、グループごとに「特徴的な要因」の抽出を行なった。
※分析結果であり傾向値の可視化となることから、必ずしもすべてのサンプルが厳密に該当するわけではない。

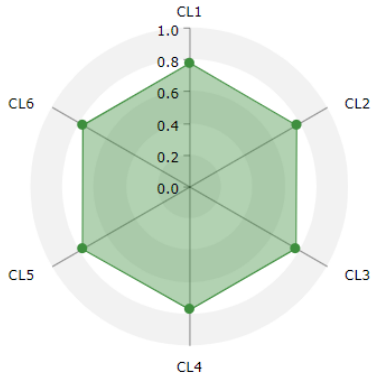
行数	1,111	モデル評価値	0.777
列数	131		

※モデル評価値は、作成したモデルをもとに予測分類を行った際に、より良い結果を出すことができるかを表した指標。評価値が1に近いほど「良い」分類ができているとみなすことができ、評価値0.7以上が「良いモデル」の目安となる。

セグメントボリューム



評価値分布



※各クラスタを表す特徴的な属性をリストアップ。全体平均よりも、その属性に該当するレコードの比率が、一定以上高いものが表示されている。

特徴属性リスト
※上位抜粋

クラスタ	1位属性	2位属性	3位属性	4位属性	5位属性
【CL1】生活の利便性は評価するが、景観やインバウンド増加に不満を持つ旅行に消極的な札幌シニア男性	職業[士業（公認会計士・弁護士・税理士・司法書士）]	業種[漁業（水産養殖業を含む）]	お住まいの地域周辺で観光客にお薦めできるもの【お薦めできるものはない】[1]	お住まいの地域周辺で観光客にお薦めできるもの【絶景などの自然景観】[0]	業種[電気_ガス_熱供給_水道業]
【CL2】観光産業との関わりが強いが、居住地域に多くの不満を持つ地方在住30代	お住まいの地域周辺で観光客にお薦めできるもの【地域ならではの工芸品】[1]	観光客との関わり【観光案内のボランティアに従事するなど、仕事以外で関わりがある】[1]	趣味【車・バイク・ドライブ・ツーリング】[1]	観光産業との関わり【家族や友人が観光産業に就労している】[1]	観光産業との関わり【観光産業と仕事の取引がある】[1]
【CL3】知名度の低い地方中小自治体に長く居住し、インバウンドの経済効果に期待するシニア男性	振興局[空知総合振興局]	観光客との関わり【観光客を見かけることがほとんどなく、関わることがない】[1]	業種[鉱業（採石業、砂利採取業を含む）]	増減率[マイナス20%～0%未満]	振興局[上川総合振興局]
【CL4】ローカル観光温泉地に居住するインバウンドと関わりの薄い農林業・公務員・団体職員	業種[農業_林業]	従業者比率[10%以上]	振興局[渡島総合振興局]	増減率[マイナス30%～マイナス20%未満]	趣味【その他】[1]
【CL5】満足も不満も多い札幌圏インテリ層	業種[複合サービス事業]	北海道観光での不満【住民の対応】[1]	趣味【美術鑑賞】[1]	お住まいの地域の満足ポイントの合計数[4≦x]	お住まいの地域周辺で観光客にお薦めできるもの【宿泊施設や飲食店、ショッピング】[1]
【CL6】インバウンドの経済効果に肯定的な札幌在住の学生・若年層	職業[学生]	業種[学生]	情報収集ツール【TikTok】[1]	年代[20代]	業種[情報通信業]

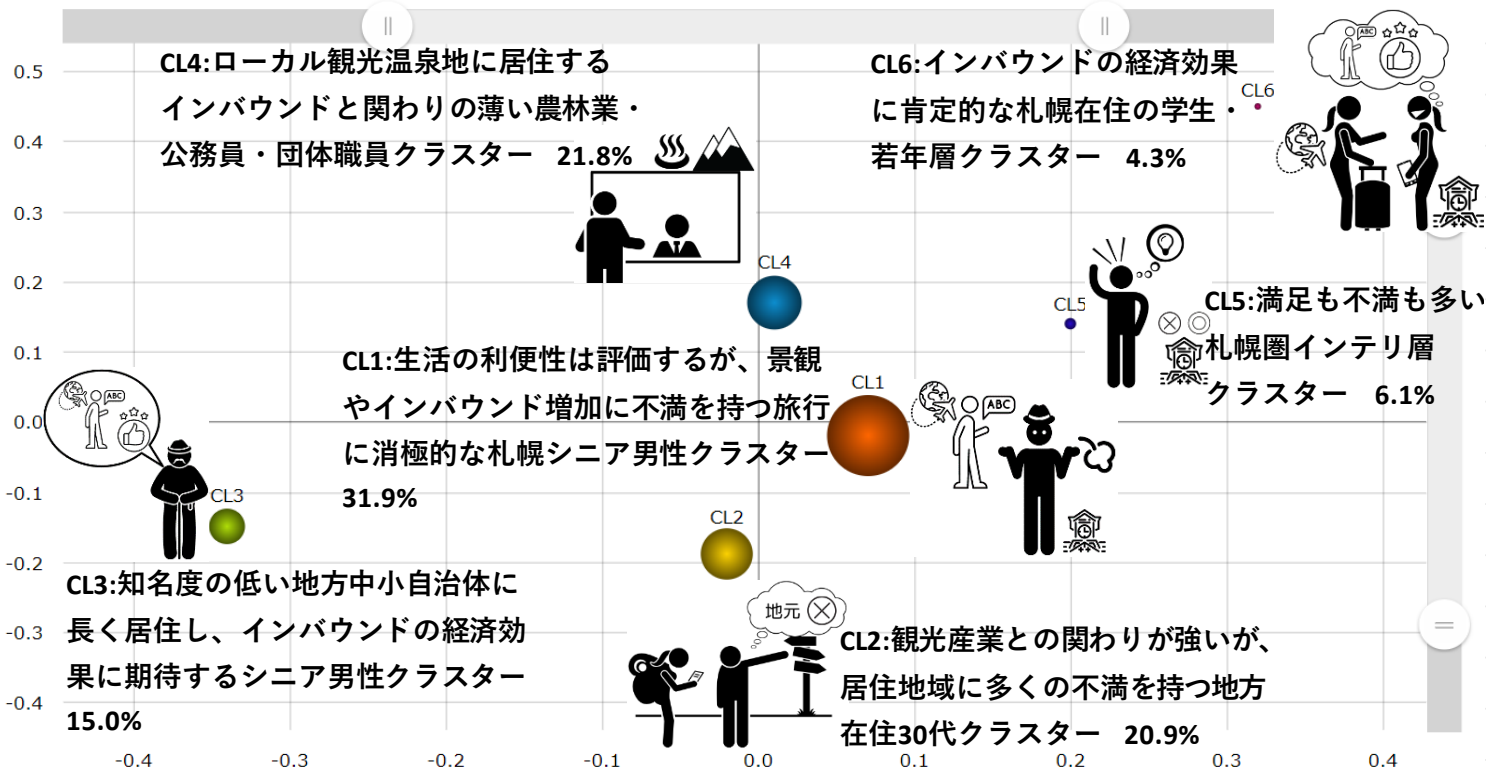
クラスター分析

■総合満足度B（ペルソナ仮説の設定）

札幌圏とそれ以外で様相は異なるが、
・インバウンドへの評価
・居住地域への評価
がクラスターを構成する大きな要素となっていると推察する
CL2の「不満」は重視すべき「今後の課題」と考える

【総合満足度B】

CL1	354	31.9%	生活の利便性は評価するが、景観やインバウンド増加に不満を持つ旅行に消極的な札幌シニア男性
CL2	232	20.9%	観光産業との関わりが強いが、居住地域に多くの不満を持つ地方在住30代
CL3	167	15.0%	知名度の低い地方中小自治体に長く居住し、インバウンドの経済効果に期待するシニア男性
CL4	242	21.8%	ローカル観光温泉地に居住するインバウンドと関わりの薄い農林業・公務員・団体職員
CL5	68	6.1%	満足も不満も多い札幌圏インテリ層
CL6	48	4.3%	インバウンドの経済効果に肯定的な札幌在住の学生・若年層
計	1111	100.0%	



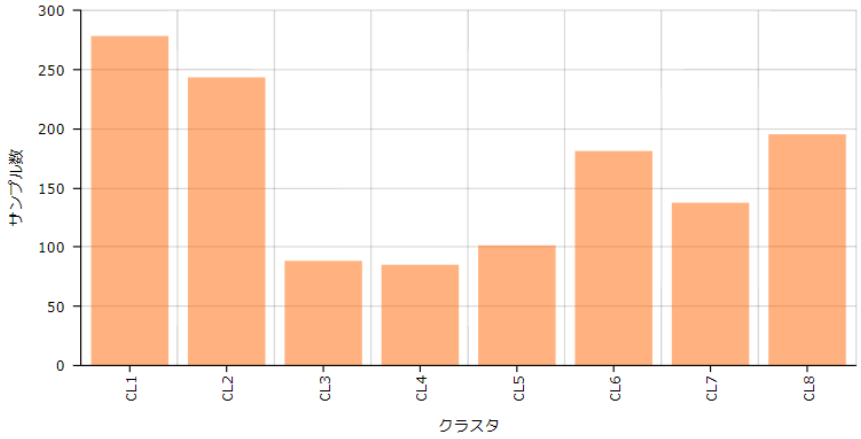
■総合満足度C：分析結果

総合満足度Cの回答者を対象に、AIを使用した多変量解析を実施。満足度算出の基準設問以外の回答データをもとに似ている回答傾向を持つグループを形成し、グループごとに「特徴的な要因」の抽出を行なった。
※分析結果であり傾向値の可視化となることから、必ずしもすべてのサンプルが厳密に該当するわけではない。

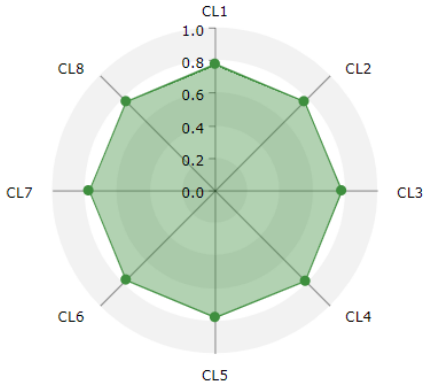
行数	1,309	モデル評価値	0.777
列数	131		

※モデル評価値は、作成したモデルをもとに予測分類を行った際に、より良い結果を出すことができるかを表した指標。評価値が1に近いほど「良い」分類ができているとみなすことができ、評価値0.7以上が「良いモデル」の目安となる。

セグメントボリューム



評価値分布



特徴属性リスト
※上位抜粋

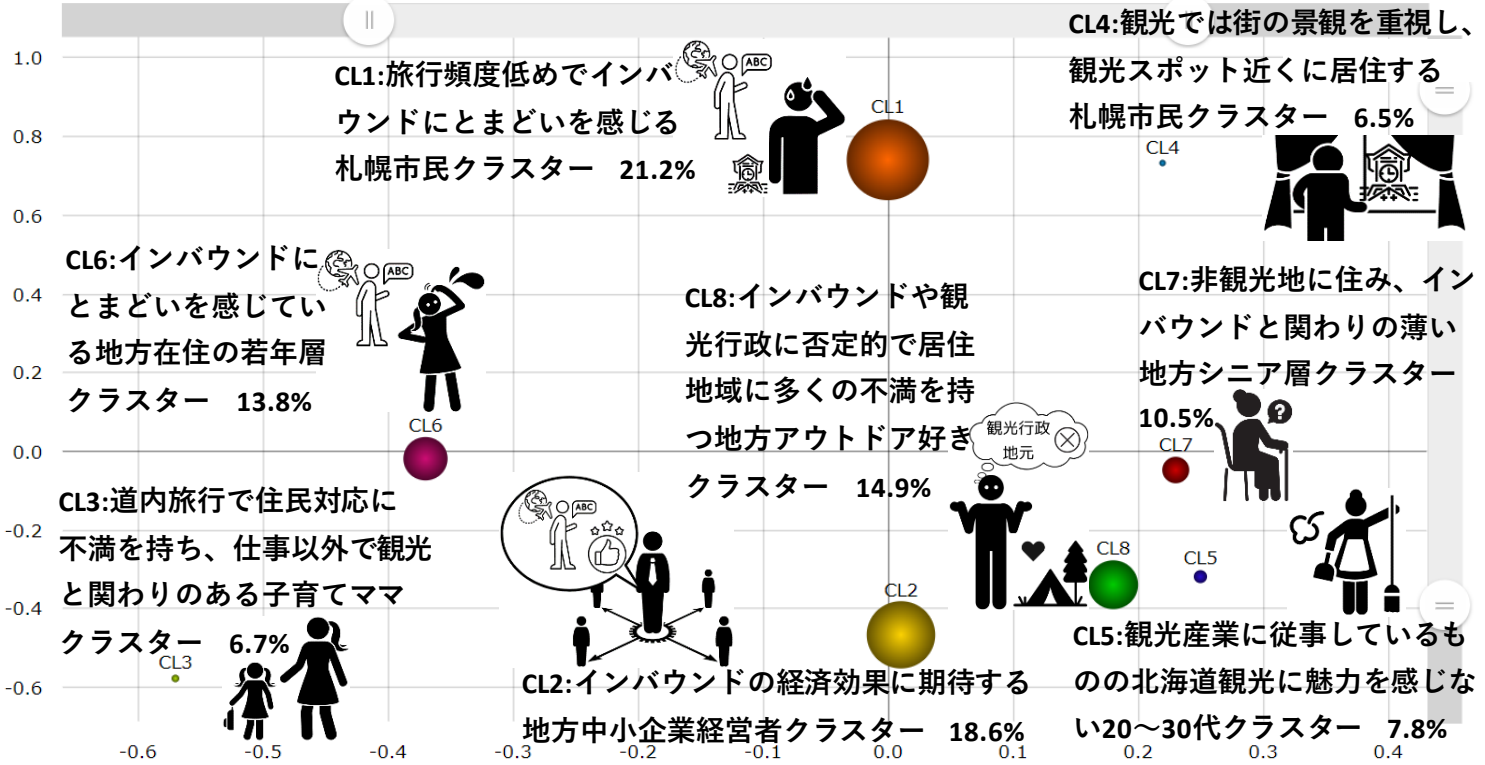
※各クラスタを表す特徴的な属性をリストアップ。全体平均よりも、その属性に該当するレコードの比率が、一定以上高いものが表示されている。

クラスタ	1位属性	2位属性	3位属性	4位属性	5位属性
【CL1】旅行頻度低めでインバウンドにとまどいを感じる札幌市民	増減率[【札幌】0%以上]	人口[【札幌】10万人以上]	従業者比率[【札幌】7%～10%未満]	振興局[石狩振興局]	職業[士業（公認会計士・弁護士・税理士・司法書士）]
【CL2】インバウンドの経済効果に期待する地方中小企業経営者	増減率[0%以上]	職業[会社役員・経営者]	業種[電気・ガス・熱供給・水道業]	北海道観光での不満【不満を感じたことはない】[1]	お住まいの地域の満足ポイント【行政の対応】[1]
【CL3】道内旅行で住民対応に不満を持ち、仕事以外で観光と関わりのある子育てママ	趣味【料理】[1]	趣味【創作活動（手芸・DIYなど）】[1]	観光客との関わり【観光案内のボランティアに従事するなど、仕事以外で関わりがある】[1]	北海道観光での不満【住民の対応】[1]	趣味【ショッピング】[1]
【CL4】観光では街の景観を重視し、観光スポット近くに居住する札幌市民	お住まいの地域の満足ポイントの合計数[4≦x]	業種[学術研究・専門技術サービス業]	業種[不動産業・物品賃貸業]	お住まいの地域の満足ポイント【知名度】[1]	お住まいの地域周辺で観光客にお薦めできるもの【宿泊施設や飲食店、ショッピング】[1]
【CL5】観光産業に従事しているものの北海道観光に魅力を感じない20～30代	北海道観光の魅力【北海道観光に魅力は感じない】[1]	観光産業との関わり【観光産業の仕事に従事している】[1]	業種[鉱業（採石業、砂利採取業を含む）]	職業[学生]	業種[学生]
【CL6】インバウンドにとまどいを感じている地方在住の若年層	情報収集ツール【TikTok】[1]	職業[公務員（教職員を除く）]	情報収集ツール【Instagram】[1]	業種[教育・学習支援業]	業種[複合サービス事業]
【CL7】非観光地に住み、インバウンドと関わりの薄い地方シニア層	北海道観光での不満【交通の利便性】[1]	訪日外国人観光客が増えることについて、どう感じているか[関わりを感じていない]	お住まいの地域周辺で観光客にお薦めできるもの【地域ならではの工芸品】[1]	人口[5000人～1万人未満]	振興局[釧路総合振興局]
【CL8】インバウンドや観光行政に否定的で居住地域に多くの不満を持つ地方アウトドア好き	趣味【釣り】[1]	振興局[宗谷総合振興局]	業種[建設業（土木・工事業を含む）]	趣味【車・バイク・ドライブ・ツーリング】[1]	観光に関する地域の行政や観光協会、経済界の取り組みについてのあなたの評価[評価できない]

クラスター分析

■総合満足度C（ペルソナ仮説の設定）

課題が最も浮き彫りとなった
・CL3の「対応への不満」は注意が必要
・CL4でオーバーツーリズムの影響が懸念される
・CL5は重視すべき「今後の課題」
・インバウンドに対して消極的なクラスターが多いと考える

【総合満足度C】

CL1	278	21.2%	旅行頻度低めでインバウンドにとまどいを感じる札幌市民
CL2	243	18.6%	インバウンドの経済効果に期待する地方中小企業経営者
CL3	88	6.7%	道内旅行で住民対応に不満を持ち、仕事以外で観光と関わりのある子育てママ
CL4	85	6.5%	観光では街の景観を重視し、観光スポット近くに居住する札幌市民
CL5	102	7.8%	観光産業に従事しているものの北海道観光に魅力を感じない20～30代
CL6	181	13.8%	インバウンドにとまどいを感じている地方在住の若年層
CL7	137	10.5%	非観光地に住み、インバウンドと関わりの薄い地方シニア層
CL8	195	14.9%	インバウンドや観光行政に否定的で居住地域に多くの不満を持つ地方アウトドア好き
計	1309	100.0%