

平成31年度

北海道観光入込客数調査に係る
観光地点パラメータ調査業務

調査員マニュアル

北海道経済部観光局

目 次

1. 調査経緯と目的.....	1
2. 実施機関	1
3. 調査概要	1
4. 緊急連絡先.....	2
5. 注意・禁止事項.....	3
6. Q & A集	3
7. 調査の前に.....	4
8. 調査・回収上の注意.....	4
9. 調査が終わったら	5
10. 調査フロー	5
11. 当日の流れと持ってくるもの.....	6
<参考1> 協力依頼文.....	7
<参考2> 調査票の注意点.....	10
<参考3> 調査員メモ.....	12

1. 調査経緯と目的

北海道では、「観光客数」や「観光費用」等を把握するため、全国共通の基準に沿った調査を実施しています。

その一環として、観光地に訪れる観光客の皆さんを対象にアンケート調査を行います。アンケートでは、旅行の目的や滞在地・日数、観光費用等をおうかがいし、「何人くらいの人」が「どこ」を「どのくらいの予算」で観光しているかを調べます。

この結果を統計的に処理し、北海道の観光データを整備することが、今回の調査目的となります。

くれぐれも、対象となる観光客のみならず、協力観光地のみならずには、失礼のないように、調査にあたってください。

調査目的と実施
機関を簡単に答
えられるように
しておいて下さ

2. 実施機関

実施機関：北海道

3. 調査概要

■ 調査日時

調査日は次の期間の中の休日とし、土日の2日間または、前後の祝日を含めた期間内の1日で実施します。実施予定日が悪天候などにより十分な票数を確保できないおそれがある場合は、直近の休日に切り替えます。1地点につき10:00から17:00の間で実施します。

第1四半期 平成31年 4月から平成31年 6月の間

第2四半期 平成31年 7月から平成31年 8月の間

第3四半期 平成31年10月から平成31年11月の間

第4四半期 平成32年 1月から平成32年 2月の間

■ 調査場所

圏域名	観光地点名	市町村名
道央圏	藻岩山	札幌市
	小樽運河プラザ	小樽市
	洞爺湖温泉	洞爺湖町
	道の駅サラブレッドロード新冠	新冠町
	新千歳空港国際線ロビー	千歳市
道南圏	金森赤レンガ倉庫	函館市
	ハーバスター八雲	八雲町
道北圏	旭山動物園	旭川市
	道の駅絵本の里けんぶち	剣淵町
	宗谷岬	稚内市
オホーツク圏	道の駅流氷街道網走	網走市
	おんねゆ温泉・北の大地の水族館	北見市
	道の駅うとろ・シリエトク	斜里町
十勝圏	エスタ帯広・とちかち観光情報センター	帯広市
	道の駅ステラほんべつ	本別町
釧路・根室圏	釧路フィッシャーマンズワーフ MOO	釧路市

■ 調査方法

ヒアリング形式（調査員が聞き取りながら記入をしていく形式です。）

※調査票には、『日本語版』『英語版』『韓国語版』『中国語版（簡体字）』『中国語版（繁体字）』があります。準備しておいて下さい。

■ 回収サンプル数

調査時間中、可能な限り回収することとします。

男女、年代はできるだけ均等に回収するのが望ましいですが、回収数を優先して下さい。

4. 緊急連絡先

圏域名	観光地点名	担当者名	連絡先 (携帯)
全圏域	調査観光地全般の統括	〇〇	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 (000-0000-0000)
道央圏	藻岩山	〇〇	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 (000-0000-0000)
	小樽運河プラザ		
	洞爺湖温泉		
	道の駅サラブレッドロード新冠		
	新千歳空港国際線ロビー		
道南圏	金森赤レンガ倉庫	〇〇	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 (000-0000-0000)
	ハーバスター八雲		
道北圏	旭山動物園	〇〇	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 (000-0000-0000)
	道の駅絵本の里けんぶち		
	宗谷岬		
オホーツク圏	道の駅流氷街道網走	〇〇	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 (000-0000-0000)
	おんねゆ温泉・北の大地の水族館		
	道の駅うとろ・シリエトク		
十勝圏	エスタ帯広・とちか観光情報センター	〇〇	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 (000-0000-0000)
	道の駅ステラほんべつ		
釧路・根室圏	釧路フィッシャーマンズワープMOO	〇〇	〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 (000-0000-0000)

5. 注意・禁止事項

- ・ 調査中は必ず「腕章」を着用して下さい。上着で隠れないように注意して下さい。
- ・ 調査道具一式の中にある、「プレスリリース」(＝調査内容説明の書類)を携帯し、提示の要請を受けたら、すぐに見せられるようにして下さい。
- ・ 調査中は北海道の調査員として活動して下さい。
- ・ 調査位置は事前に調整をしています。勝手な判断で変更しないでください。
ただし、協力観光地の方に変更を求められた場合は速やかに移動し、後ほど各圏域の担当者まで電話連絡して下さい。
- ・ トラブルを避けるため、調査以外のこと(道、お店の案内等)には極力答えず、観光施設や案内所を案内するようにして下さい。
- ・ お客様の迷惑になるような言動はしないで下さい。
- ・ 調査位置が駐車場に隣接しているところがあります。車には十分注意をして下さい。
また、施設や店舗に出入りするお客様にも十分な配慮をお願いいたします。
- ・ 調査地点が屋外になるところがあります。防寒対策をしっかりとって来て下さい。
- ・ 服装の指定はありませんが、対象者が不快に思うような服装は禁止します。
例) 穴の開いた・汚れたジーンズ、極端にすその短いスカート、汚いクツ 等
→お客様からは、みなさんも観光地のスタッフとして見られていることを意識して下さい。

6. Q & A 集

Q. 何の調査をしていますか? どの調査員ですか?

A. 「観光客アンケート」をしています。北海道の者です。

Q. どうしてここが調査地点に選ばれたのですか?

A. 北海道の観光客数統計より、無作為に抽出されています。

Q. 対象者の個々の情報が公表されるのですか?

A. いただいた情報は統計処理に使われるものであって、個人情報が外部に出ることはありません。

7. 調査の前に

- 対象者には、きちんと挨拶をしてから調査をお願いし、終了後は御礼をして下さい。

<参考>

協力依頼文を提示又は手渡し、調査への協力をお願いしてください。

例) こんにちは、観光地に関するアンケートを実施しております。

5分程度ですのでご協力いただけませんか?

(終了時) ありがとうございました。

- 協力観光地の方、近隣の方に不審に思われるような行動はしないで下さい。
- 休憩は勤務時間中に1時間を目安に取って下さい。ただし、調査員全員が一斉に休憩を取るのではなく、お客様が少ない時間を見計らって交代で取るようにして下さい。
- 調査時間は、原則10:00~17:00です。「お客様がほぼいなくなったから」、「目標に達したから」といって、仕事を早く切り上げることはしないでください。

8. 調査・回収上の注意

<対象者について>

- 年齢の設問“10歳未満”という選択肢がありますが、旅行費用をたずねる設問もありますので、基本的には一人でお金を使える方を対象としてください。
- 明らかに、業務中の方と判断される場合は対象としないで下さい。

<回収について>

- 特定の時間に集中して回収することしないで下さい。例) 10時台だけ80票
- ただし観光地ですので、夕方になるとお客様は減少します。状況をみながら、活動してください。観光施設の方にお客様の動向を確認しておくことも重要です。時間帯で大きな変動ある調査地点は、お客様の多い時間帯にできるだけ回収することも了承します。
- 修学旅行、職場旅行等の1団体からは1票だけの回収としてください。なお、一般募集型バスツアーのような、個人客の集まりは個人客のグループ単位で重複のないように注意しながら、複数を回収して構いません。

<記入について>

- 途中で回答拒否になった場合は、欄外に理由を書いて、有効票と分けておいて下さい。
- Q8.の“観光地点”は、もれのないように、細かく区分をして下さい。
→調査前に、使用する『観光地点リスト』を、よく見ておいて下さい。
※内容は、<参考2> 調査票の注意点を見てください。

9. 調査が終わったら

- ・ 最初に調査票が入れてあったファイルに“有効票”と“無効票”（白票を含む）を分けて入れ、回収枚数に間違いがないか数えて下さい。（13 時頃、午前中の分も一度まとめておくとよい。）
- ・ 調査終了後は忘れ物のない様に後片付けをし、付近のゴミも始末して下さい。
- ・ 17:00 になったら、協力観光地の方に終了の挨拶をして下さい。
- ・ <参考3>調査員メモを作成し、回収した調査票と共に担当者へ提出してください。

10. 調査フロー

- ・ これまでの説明を、シミュレーションをしますので、確認して下さい。

- 挨拶をし、調査協力をお願いする。
↓（了解）人通りを確認し、通行の邪魔にならないことを確認する。
- Q 1 から順に調査票を見せながら、回答を求める。（Q 7 まで）
↓対象者に、「観光地点リスト」を見せる。
- Q 8 の回答を求める。
↓ 注）観光地点はもれのないように、細かく区分をして下さい。
- Q 9 の回答を求める。
↓ 注）基本的に“1人当たりの費用”とする。
- （記入漏れがないかを確認し）御礼をする。

11. 当日の流れと持ってくるもの

< 当日の流れ >

- (9:50 までに) 現地に到着、協力観光地の方に開始のあいさつ
 - 1 回目の電話：調査員（リーダー）→各圏域の担当者（担当：2頁を参照）
 - ※調査開始報告（全調査員の到着を確認）
 - 会話例）「〇〇調査地点の調査員〇〇です。無事に到着し、時間通り開始します。」

- 10:00／調査開始
 - ※不安なこと、困ったことは緊急連絡先に随時電話で連絡して下さい。
 - 「お客様が来ないのだけれど、場所を間違っていないか？」
 - 「お店の方とトラブルになり、中止を求められている。」など

- 13:00／午前中回収分を取りまとめる。

- 17:00／調査終了(取りまとめ、後片付け、協力観光地の方に終了報告)
 - 2 回目の電話：調査員（リーダー）→各圏域の担当者（担当：2頁参照）
 - ※調査終了の報告（回収数・現場での課題等）
 - 会話例）「〇〇調査地点の調査員〇〇です。無事に終了しました。回収は 105 票です」

< 持ってくるもの >

- 筆記用具：シャープペンを使用
- 画板：調査票を書く時に使用
- 電卓：調査票の金額欄を計算時に使用
- 防寒具：コート(オーバー)、カイロ、マフラー等
 - ※外での調査になるところが多いです。対策はしっかりと！
- 昼食：調査地点の中には、近くに買い物ができないところもあります。
 - ※よく確認をして、必要に応じて持参して下さい。

<参考 1> 協力依頼文

【日本語版】

アンケート調査へのご協力をお願い
—北海道が行う調査—

北海道の観光統計作成のための重要な調査です

所要時間は5分程度、個人情報は取得しません

回答は5分程度で終了します。

あなたの居住地域や、今回の旅行の訪問先、旅行に使った費用等についてお聞きします。

氏名や住所等、個人を特定する情報は取得いたしません。

ぜひ、ご協力をお願いいたします。

【英語版】

Request for Cooperation to the Survey Questionnaire

— Survey conducted by Hokkaido prefecture —

- This is a survey which serves to develop a tourism statistics in pref. Hokkaido.
- It takes about 5 minutes to complete, and we do not require your personal information.

It takes about 5 minutes to complete.

We ask you your residential area, the destination of this travel, and the expenses you incur during your travel.

We do not require your personal information, such as name or address.

We would appreciate your taking a few minutes to complete this form.

【中国語版（簡体字）】

请协助完成调研问卷

-北海道问卷调查-

- 本次调研是以制作北海道的观光统计为目的的重要调查。
- 完成调研问卷约需 5 分钟，且不涉及个人信息。

完成问卷大约需要5 分钟。

我们将询问您的居住地区，本次旅行的目的地以及旅行的花费等。

我们不会索取您的姓名和住址等详细的个人信息。

请务必协助我们的调查。

【中国語版（繁体字）】

請協力完成問卷調查

-北海道問卷調查-

- 本次調查是以制作北海道的觀光統計為目的的重要調查。
- 完成調查問卷約需 5 分鐘，不會涉及到您的個人信息。

完成問卷大約需要 5 分鐘。

我們將詢問您的居住地域，本次旅行的目的以及旅行的花費等。

我們不會索取您的姓名、住址等詳細的個人信息。

請務必協力我們的調查。

【韓國語版】

설문조사에 응해 주시기 바랍니다

—北海현(道)이 실시하는 조사—

○(北海)현의 관광통계를 만들기 위해 중요한 조사입니다.

○ 걸리는 시간은 약 5 분, 개인정보는 묻지 않습니다.

응답에 걸리는 시간은 약 5 분정도입니다.

귀하의 거주지역과, 이번 여행에서 방문하시는 장소, 드는 비용 등에 대해서 응답해 주시기 바랍니다.

성함과 주소 등 개인정보는 묻지 않습니다.

아무쪼록 협력을 부탁드립니다.

<参考2> 調査票の注意点

■ 9. 会員制の宿泊施設

宿泊料とは別に、会費を払うような施設

■ 主な目的を1つだけ選択

あくまで「主要な目的」を対象者に判断していただく。

例) “仕事の空き時間に立ち寄った”

→ 1. ビジネス

“知人の結婚式の帰り道に立ち寄った”

→ 4. その他

■ 人数の注意

職場や学校等の団体旅行は全員の人数とし、個人参加のツアーは、家族や友人等の人数とする。

■ 複数回答可

例) 家族ぐるみの旅行 : 1 & 2

夫婦同伴での職場旅行 : 1 & 3

観光地点パラメータ調査票(北海道版)

Q1. あなたのお住まいはどこですか。
国内 → 都道府県名、海外 → 国名 をご記入下さい。
また、北海道にお住まいの場合は市町村名までご記入下さい。

(都道府県名:) 海外の場合(国名:)
北海道にお住まいの場合(市町村名:)

Q2. あなたの性別、年齢を選んで下さい。※それぞれ1つだけ

性別 : 1. 男性 2. 女性
年齢 : 1. 10歳未満 2. 10歳代 3. 20歳代 4. 30歳代 5. 40歳代
6. 50歳代 7. 60歳代 8. 70歳代 9. 80歳以上

Q3. 今回の旅行は日帰りですか、宿泊ですか。※1つだけ
宿泊であれば、何泊か、そのうち道内では何泊するか、いくつの施設に宿泊するかをご記入下さい。また、道内ではどのような施設に宿泊するかをご記入下さい。※いくつでも

1. 日帰り 2. 宿泊
↓
宿泊数(泊) → そのうち道内(泊) ⇒ 道内宿泊施設数(施設)

<道内宿泊施設>

1. 実家や友人・親戚宅	2. 旅館	3. ホテル
4. ペンション・民宿	5. 保養所・研修所	6. キャンプ場
7. (キャンプ場以外の)車中泊・交通機関内での宿泊	8. 別荘・リゾートマンション	
9. 会員制の宿泊施設	10. その他	

Q4. 今回の旅行の主要な目的は何ですか。※1つだけ

1. ビジネス 2. 観光 3. 帰省・知人訪問
4. (1~3のどれでもない) その他

Q5. あなたも含めて、何人での、どなたと一緒にの旅行ですか。※子供や乳幼児も含む

()
個人以上の場合は
1. 家族 2. 友人 3. 職場・学校等の団体旅行 4. その他

Q6. 一緒にみなさん全員、今いる観光地の訪問が何回目かご存じですか。※回答の合計はQ5と一致

1. 知らない 2. 知っている → 1回目的人数()人、2回目的人数()人
3回目的人数()人、4回目以上的人数()人

Q7. (道外にお住まいの方のみお答えください)
一緒にみなさん全員、北海道の訪問が何回目かご存じですか。※回答の合計はQ5と一致

1. 知らない 2. 知っている → 1回目的人数()人、2回目的人数()人
3回目的人数()人、4回目以上的人数()人

■ ①道内宿泊数と②道内宿泊施設数の関係

$$\text{①} \geq \text{②}$$

■ ③宿泊施設数は複数回答可

※Q3の「②道内宿泊施設数」と③の選択数は、次の関係になる。

$$\text{②} \geq \text{③} \quad \text{例) 異なるホテルを数泊した場合}$$

■ 4. その他

趣味の集まりなど 例) 俳句や登山の集まり

■ 1人当たりの費用

基本として“1人当たりの費用”をたずねる。
どうしても1人当たりの費用として回答いただけない場合のみ、Q5の人数の合計金額で記入する。
この場合、3つ目の※印の枠内にチェックすること。

なお、「1人当たり」は同行者を含めた平均の「1人当たり費用にする。

※子供がいる家族旅行の場合などは、交通費は子供分も考慮して1人当たりにする。家族でまとめて買ったお土産の費用などにも注意。

■ 交通費の道内・道外分

交通費の“道内”“道外”は概算で対象者に分けていただく。

詳細がわからない時は以下の方法で分割する。

- ・鉄道・自動車は距離または時間で按分
- ・航空は道外

■ パック料金

旅行会社が企画したツアーなどで、主に旅行会社に支出するための交通費や宿泊料、入場料等が含まれているため、回答の重複がないよう注意する。

また、パック料金だけの回答で、土産代や飲食代の回答漏れがないか、対象者に確認すること。

Q8. 今回の旅行で訪れた道内の観光地と移動に用いた交通機関をご記入下さい。
また、現在地及び、これから訪問する観光地についても予定をご記入下さい。
また、北海道を訪れる前・後に立ち寄った（立ち寄る予定の）都府県があれば合わせてご記入下さい。
※交通機関は下表より番号をお選び下さい。

訪問地	交通機関	訪問地	交通機関
1 出発地（居住地）		10	
2		11	
3		12	
4		13	
5		14	
6		15	
7		16	
8		17	
9		18 到着地（居住地）	

<交通機関>

- | | | | |
|-----------|--------------|------------|------------|
| ①飛行機 | ②フェリー | ③JR新幹線 | ④JR在来線 |
| ⑤地下鉄・私鉄 | ⑥市内電車 | ⑦貸切バス・観光バス | ⑧高速バス |
| ⑨市内バス | ⑩自家用車、社用・公用車 | ⑪レンタカー | ⑫タクシー・ハイヤー |
| ⑬オートバイ・原付 | ⑭自転車 | ⑮徒歩 | ⑯その他 |

Q9. 今回の旅行で、使う費用（これから使う予定も含めて）を教えてください。
1人当たりの費用を、下欄の項目別にご記入下さい。

- ※ 交通費は高速料金やガソリン代や駐車代を含め、道外・道内分を分けて記入
- ※ 今回の旅行がバック旅行である場合、費用が道内のみか、道外分を含むかを選択
- ★表内の回答がグループ合計の場合には口をチェック

グループ合計	使用費用（道内）		使用費用（道外）	
	円	円	円	円
① 交通費				
② 宿泊費				
③ 土産代				
④ 飲食費				
⑤ 入場料				
⑥ その他				
⑦ （バック料金）				
			□道内分のみ	□道外分を含む

☆☆ 調査内容は以上です。ご協力、ありがとうございました。☆☆

※調査票コード

都道府県	調査地点	調査年月日	調査時刻	調査票ID
------	------	-------	------	-------

■ 訪問する観光地

訪問する観光地点は「観光地点リスト」から選択。
近隣にあっても、リストで分かれているものは区別する。

■ 交通期間

主なものとし、
複数利用した場合は移動距離の長いものとする。
例) 他県から新幹線に来て、最寄駅からタクシー
→新幹線

■ グループ計の場合、□の✓を忘れない

※調査票コード欄

- 都道府県 : 記入不要
- 調査地点ID : 記入不要
- 調査年月日 : 記入不要
- 調査時刻 : 回収時刻を記入(24H表示)
- ID : 記入不要

<参考3> 調査員メモ

	調査日	調査地点
◆天気 ()
◆観光客数について		
来場者数 (概算で可) (約	人)
(その内、訪日外国人) (約	人)
◆外国人観光客について ~どの地域の方がいたか (見た目で判断) ~ →○をつける (複数回答可)		
[欧米系、アジア系、アフリカ系、ロシア系、その他 ()]
◆アンケート回収状況		
回収数 (票)
断られた人数 (おおよそ) (約	人)
◆調査地点の状況等、気がついたこと		
[]
★作業終了後チェック★ 可なら、□に✓を付けて下さい。		
<input type="checkbox"/> 回収した調査票は、無効票・白票と分けて納めましたか？		
<input type="checkbox"/> 調査場所のゴミは片付けましたか？		
<input type="checkbox"/> 協力観光地の方に、終了の報告はしましたか？		