

平成30年度県政モニターアンケート

「やまなしの観光に関するアンケート」 調査結果

1 調査の目的

県民の観光振興や外国人旅行者の受け入れに対する意見、旅行者への“おもてなし”に関する県民の意識やその変化を把握し、新たな「やまなし観光推進計画」を策定するうえでの基礎資料とする。

2 アンケート調査の実施時期

平成30年5月

3 県政モニター数

(1) 郵送	248名
(2) インターネット	150名

計 398名

4 回答数

		回答率
(1) 郵送	208名	83.8%
(2) インターネット	116名	77.3%

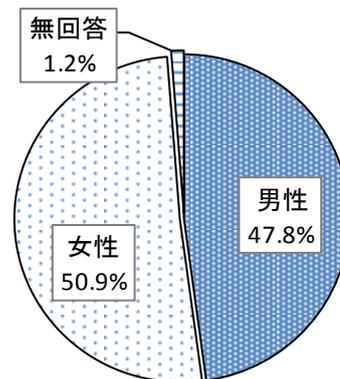
計 324名 81.4%

1 回答者の属性について

■ 性別

対象者の性別は、「女性」が50.9%、「男性」が47.8%となっている。

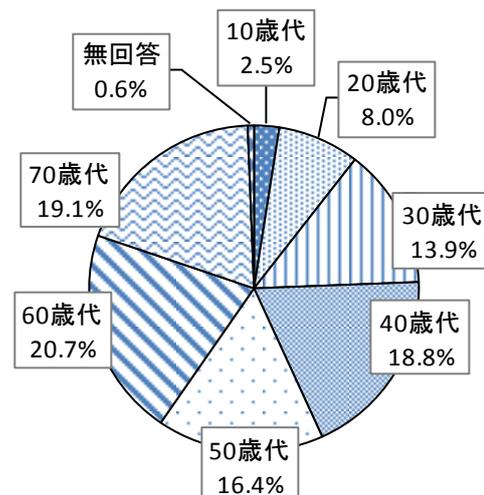
区分	回答数	割合
男性	155	47.8%
女性	165	50.9%
無回答	4	1.2%
合計	324	-



■ 年齢

対象者の年齢層は、「60歳代」(20.7%)、「70歳代」(19.1%)、「40歳代」(18.8%)の順に多くなっている。

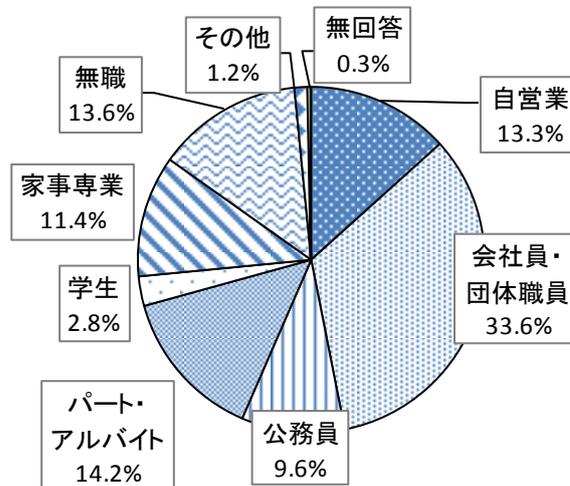
区分	回答数	割合
10歳代	8	2.5%
20歳代	26	8.0%
30歳代	45	13.9%
40歳代	61	18.8%
50歳代	53	16.4%
60歳代	67	20.7%
70歳代	62	19.1%
無回答	2	0.6%
合計	324	-



■ 職業

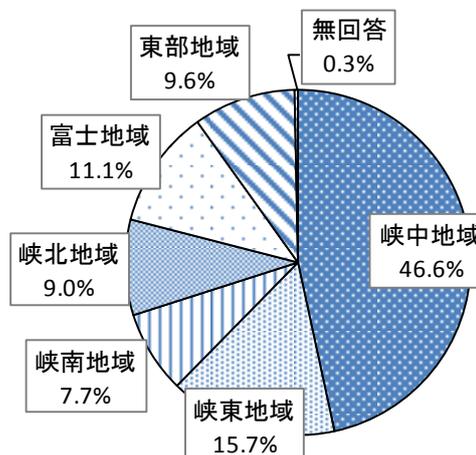
対象者の職業は、「会社員・団体職員」(33.6%)、「パート・アルバイト」(14.2%)、「無職」(13.6%)の順に多くなっている。

区 分	回答数	割合
自営業	43	13.3%
会社員・団体職員	109	33.6%
公務員	31	9.6%
パート・アルバイト	46	14.2%
学生	9	2.8%
家事専業	37	11.4%
無職	44	13.6%
その他	4	1.2%
無回答	1	0.3%
合計	324	—



■ 居住地

区 分	回答数	割合
峡中地域	151	46.6%
峡東地域	51	15.7%
峡南地域	25	7.7%
峡北地域	29	9.0%
富士地域	36	11.1%
東部地域	31	9.6%
無回答	1	0.3%
合計	324	—



(居住地域の内訳)

峡中地域 (甲府市・南アルプス市・甲斐市・中央市・昭和町)

峡東地域 (山梨市・笛吹市・甲州市)

峡南地域 (市川三郷町・早川町・身延町・南部町・富士川町)

峡北地域 (韮崎市・北杜市)

富士地域 (富士吉田市・富士河口湖町・西桂町・忍野村・山中湖村・鳴沢村)

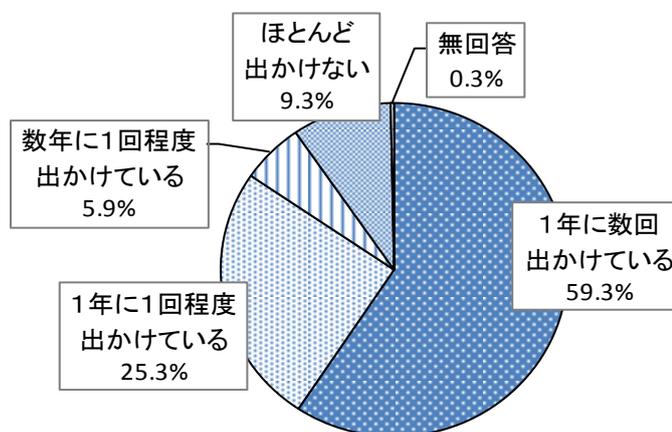
東部地域 (大月市・都留市・上野原市・道志村・小菅村・丹波山村)

■ 観光旅行（日帰り旅行を含む）の状況

ここ近年の観光旅行（日帰り旅行を含む）の状況をみると、「1年に数回出かけている」（59.3%）が最も多く、次いで「1年に1回程度出かけている」（25.3%）の順となっている。

1年に1回以上観光旅行に出かける人が全体の84.6%を占めている。

区 分	回答数	割合
1年に数回出かけている	192	59.3%
1年に1回程度出かけている	82	25.3%
数年に1回程度出かけている	19	5.9%
ほとんど出かけない	30	9.3%
無回答	1	0.3%
合計	324	-

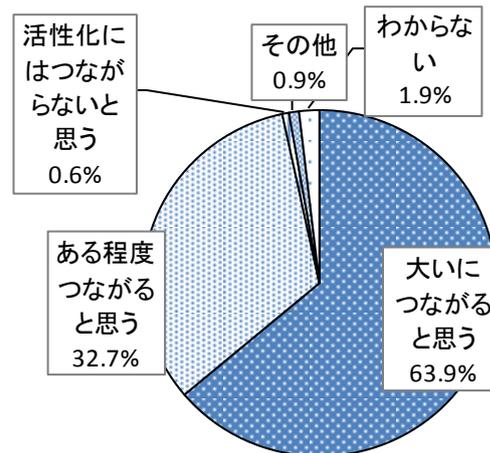


2 観光全般について

問1. 山梨県の観光を推進することが、地域の活性化につながるといいますか。

地域の活性化に『つながると思う』（大いにつながると思う、ある程度つながると思うを合計した数値）が9割（96.6%）を上回っている。

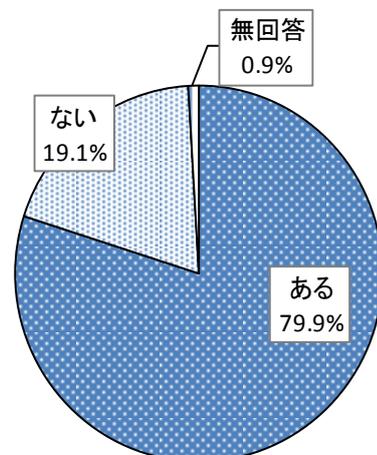
区分	回答数	割合
大いにつながると 思う	207	63.9%
ある程度つながる と思う	106	32.7%
活性化にはつなが らないと思う	2	0.6%
その他	3	0.9%
わからない	6	1.9%
合計	324	-



問2. あなたのお住まいの地域には、他の地域の方が訪れる観光スポットや観光施設がありますか。

「ある」が約8割（79.9%）、「ない」が約2割（19.1%）となっている。

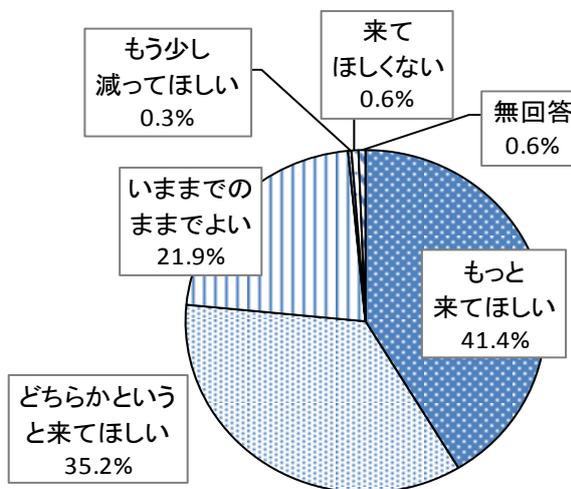
区分	回答数	割合
ある	259	79.9%
ない	62	19.1%
無回答	3	0.9%
合計	324	-



問3. お住まいの地域に、もっと多くの旅行者が来てほしいと思いますか。

もっと多くの旅行者が『来てほしい』（もっと来てほしい、どちらかというと来てほしいを合計した数値）が7割（76.6%）を超えている。

区 分	回答数	割合
もっと来てほしい	134	41.4%
どちらかという 来てほしい	114	35.2%
いままでのままでよい	71	21.9%
もう少し減ってほしい	1	0.3%
来てほしくない	2	0.6%
無回答	2	0.6%
合計	324	—

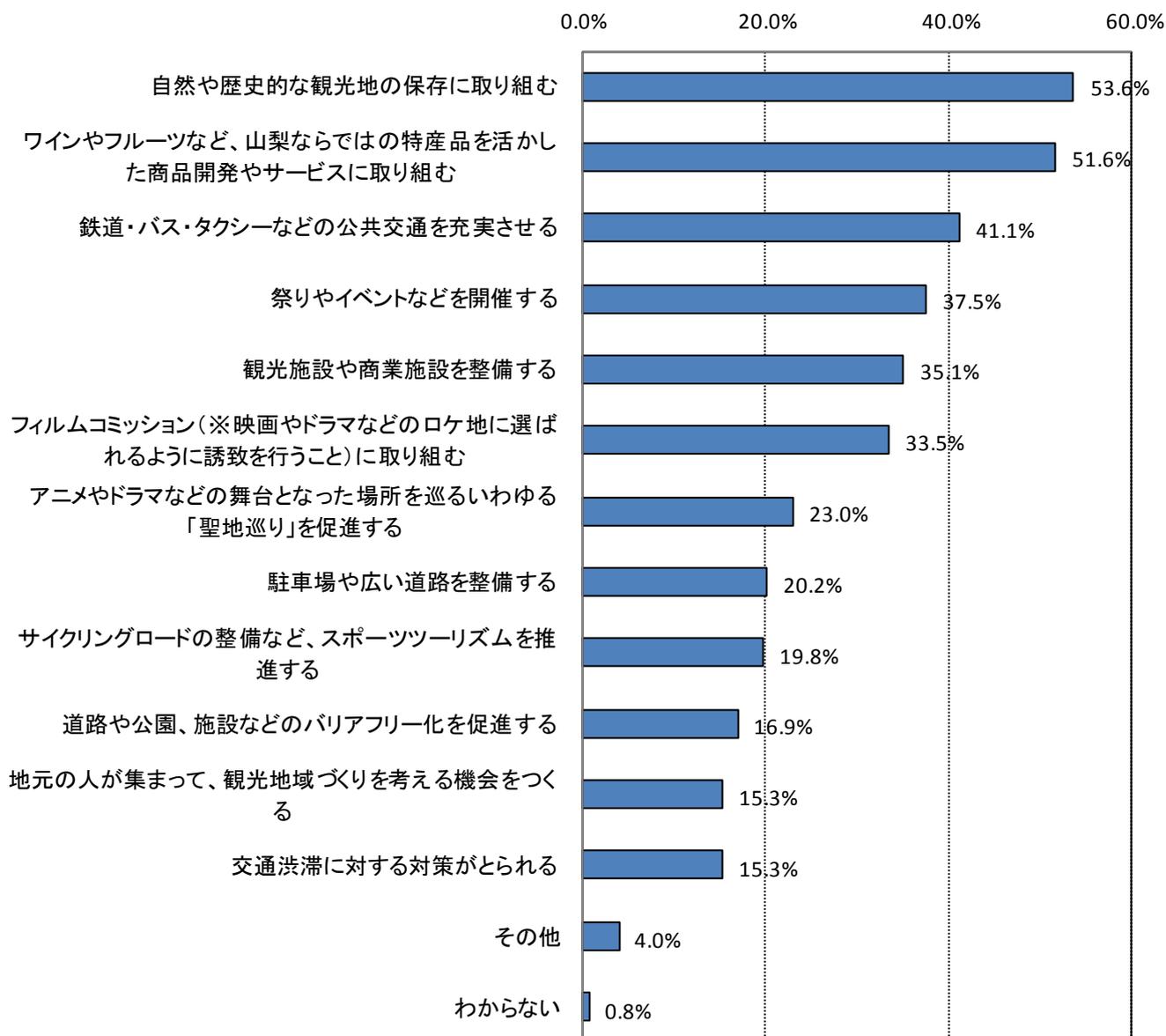


ここからは問3で「もっと来てほしい」「どちらかというと来てほしい」と回答した方にお伺いします。

問4. どうしたらより多くの旅行者が来るようになると思いますか。（複数回答可）

「自然や歴史的な観光地の保存に取り組む」（53.6%）と「ワインやフルーツなど、山梨ならではの特産品を活かした商品開発やサービスに取り組む」（51.6%）がいずれも5割を超えて多くなっている。

区 分	回答数	割合
自然や歴史的な観光地の保存に取り組む	133	53.6%
ワインやフルーツなど、山梨ならではの特産品を活かした商品開発やサービスに取り組む	128	51.6%
鉄道・バス・タクシーなどの公共交通を充実させる	102	41.1%
祭りやイベントなどを開催する	93	37.5%
観光施設や商業施設を整備する	87	35.1%
フィルムコミッション（※映画やドラマなどのロケ地に選ばれるように誘致を行うこと）に取り組む	83	33.5%
アニメやドラマなどの舞台となった場所を巡るいわゆる「聖地巡り」を促進する	57	23.0%
駐車場や広い道路を整備する	50	20.2%
サイクリングロードの整備など、スポーツツーリズムを推進する	49	19.8%
道路や公園、施設などのバリアフリー化を促進する	42	16.9%
地元の人が集まって、観光地域づくりを考える機会をつくる	38	15.3%
交通渋滞に対する対策がとられる	38	15.3%
その他	10	4.0%
わからない	2	0.8%
合計	912	—
n	248	



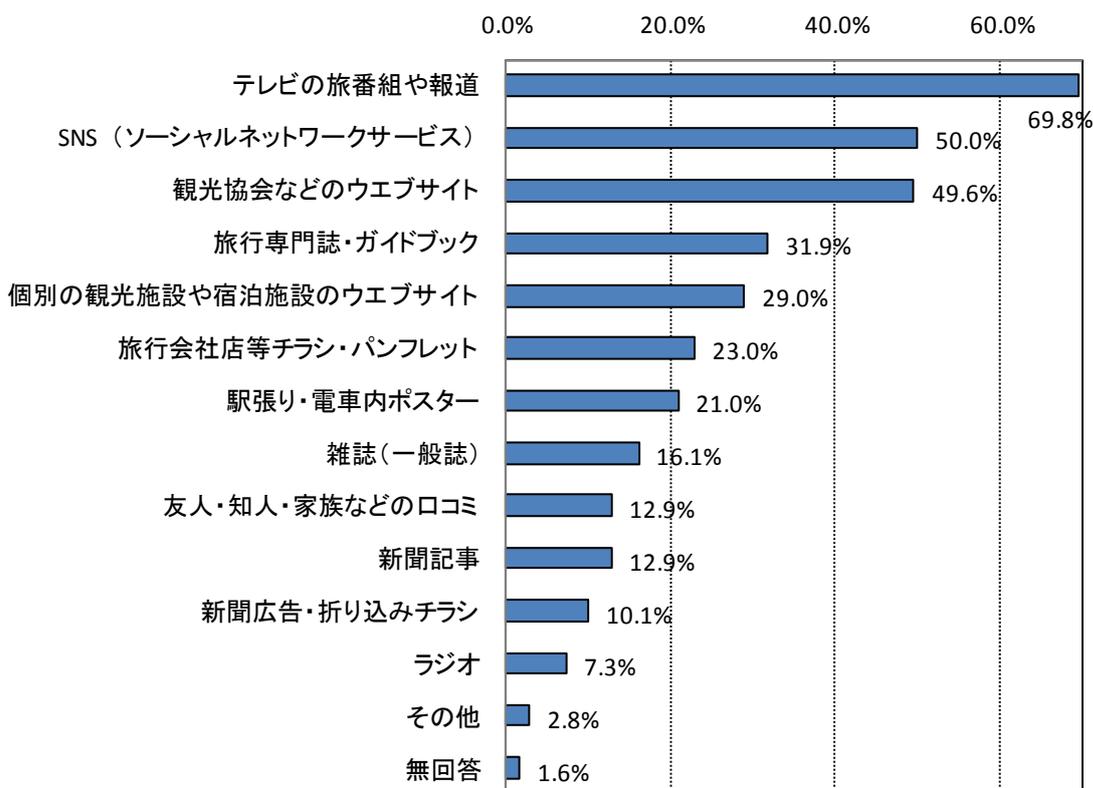
■「その他」の意見

- ・外国人に対する標識や言語表記を整備する。
- ・山梨県の観光地を今以上にPRする。
- ・子供が遊べる公園や施設をつくる。
- ・トイレの整備、環境管理などが行き届いた綺麗な観光地づくりを行う。

問5. 観光地の魅力をPRするためには、どのような方法が有効だと思いますか。(複数回答可)

「テレビの旅番組や報道」(69.8%)と「SNS(ソーシャルネットワークサービス)」(50.0%)「観光協会などのウェブサイト」(49.6%)の順で多くなっている。

区 分	回答数	割合
テレビの旅番組や報道	173	69.8%
SNS(ソーシャルネットワークサービス)	124	50.0%
観光協会などのウェブサイト	123	49.6%
旅行専門誌・ガイドブック	79	31.9%
個別の観光施設や宿泊施設のウェブサイト	72	29.0%
旅行会社店等チラシ・パンフレット	57	23.0%
駅張り・電車内ポスター	52	21.0%
雑誌(一般誌)	40	16.1%
友人・知人・家族などの口コミ	32	12.9%
新聞記事	32	12.9%
新聞広告・折り込みチラシ	25	10.1%
ラジオ	18	7.3%
その他	7	2.8%
無回答	4	1.6%
合計	838	-
n	248	



■「その他」の意見

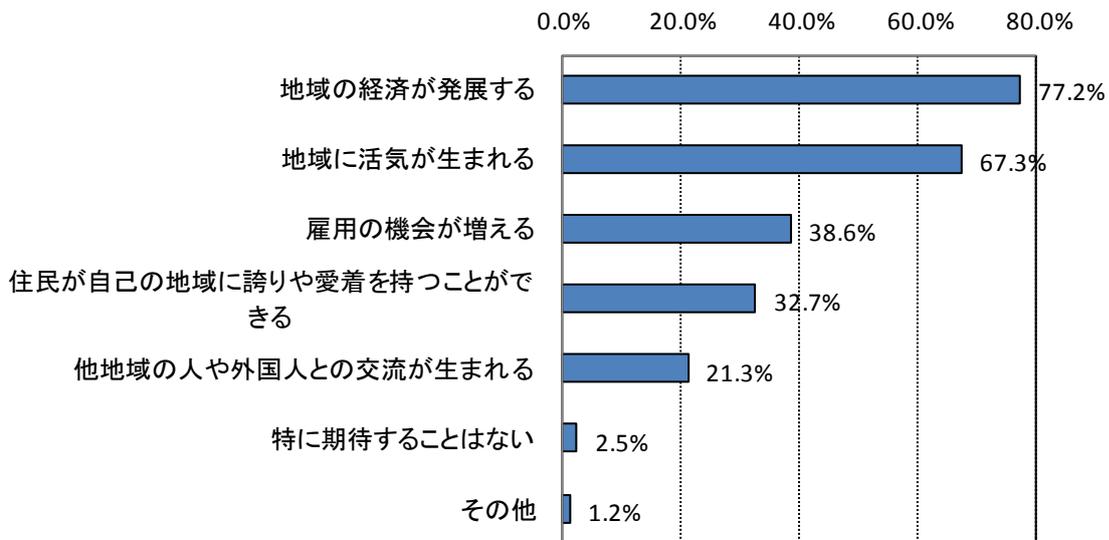
- ・山梨県の魅力を県民に浸透させることが重要。

ここからは全員の方にお伺いします。

問6. 旅行者が増えることにより期待することはどのようなことですか。(複数回答可)

「地域の経済が発展する」(77.2%)と「地域に活気が生まれる」(67.3%)が多くなっている。

区 分	回答数	割合
地域の経済が発展する	250	77.2%
地域に活気が生まれる	218	67.3%
雇用の機会が増える	125	38.6%
住民が自己の地域に誇りや愛着を持つことができる	106	32.7%
他地域の人や外国人との交流が生まれる	69	21.3%
特に期待することはない	8	2.5%
その他	4	1.2%
無回答	0	0.0%
合計	780	-
n	324	



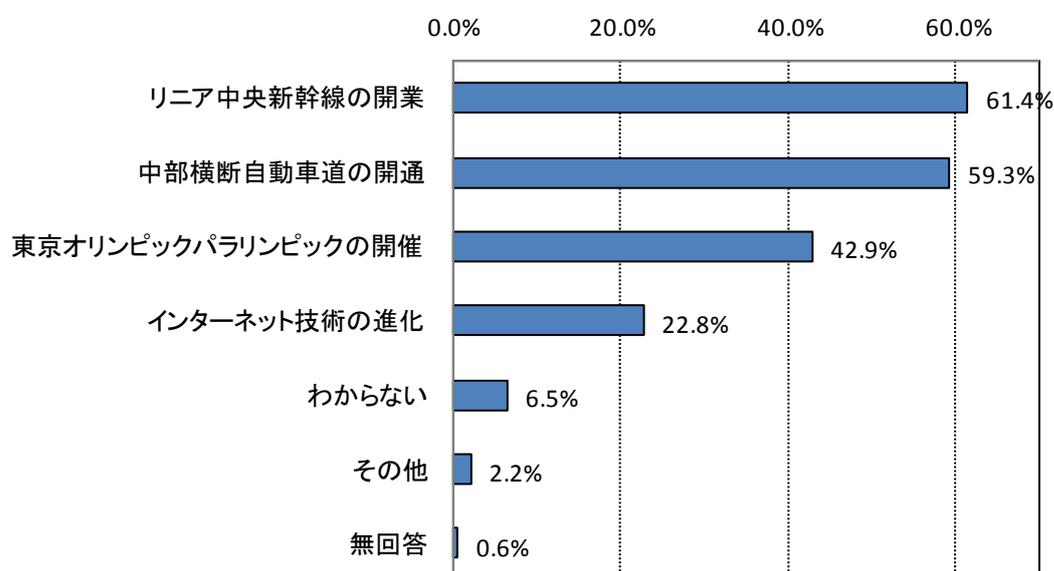
■「その他」の意見

- ・ 史跡や自然の保存が継続される。
- ・ 景観が良くなる。

問7. 今後、山梨県が観光地として発展するために、影響があると思うことはどのようなことですか。(複数回答可)

「リニア新幹線の開業」(61.4%)と「中部横断自動車道の開通」(59.3%)が約6割と多くなっている。

区 分	回答数	割合
リニア中央新幹線の開業	199	61.4%
中部横断自動車道の開通	192	59.3%
東京オリンピックパラリンピックの開催	139	42.9%
インターネット技術の進化	74	22.8%
わからない	21	6.5%
その他	7	2.2%
無回答	2	0.6%
合計	634	-
n	324	



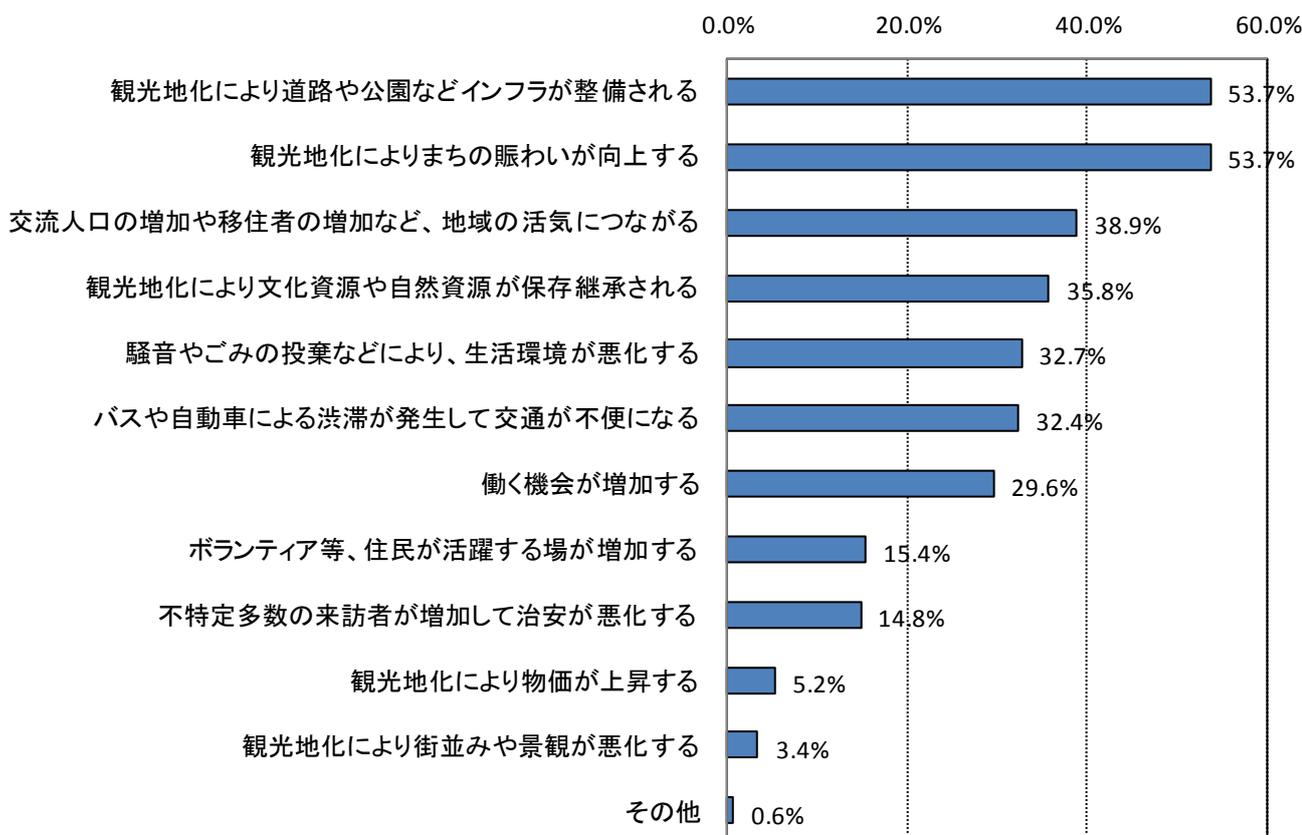
■「その他」の意見

- ・ 県内の交通網や県外観光地とのアクセスを整備すること。
- ・ 接客、交通マナーなどを良くすること。
- ・ 自然環境を守ること。
- ・ 観光資源を発掘すること。

問 8. 旅行者の増加や観光地化による生活環境の変化について、日頃どのように感じていますか。
(複数回答可)

「観光地化により道路や公園などインフラが整備される」(53.7%)と「観光地化によりまちの賑わいが向上する」(53.7%)が、いずれも5割を超えて多くなっている。

区 分	回答数	割合
観光地化により道路や公園などインフラが整備される	174	53.7%
観光地化によりまちの賑わいが向上する	174	53.7%
交流人口の増加や移住者の増加など、地域の活気につながる	126	38.9%
観光地化により文化資源や自然資源が保存継承される	116	35.8%
騒音やごみの投棄などにより、生活環境が悪化する	106	32.7%
バスや自動車による渋滞が発生して交通が不便になる	105	32.4%
働く機会が増加する	96	29.6%
ボランティア等、住民が活躍する場が増加する	50	15.4%
不特定多数の来訪者が増加して治安が悪化する	48	14.8%
観光地化により物価が上昇する	17	5.2%
観光地化により街並みや景観が悪化する	11	3.4%
その他	2	0.6%
合計	1025	-
n	324	



■ 「その他」の意見

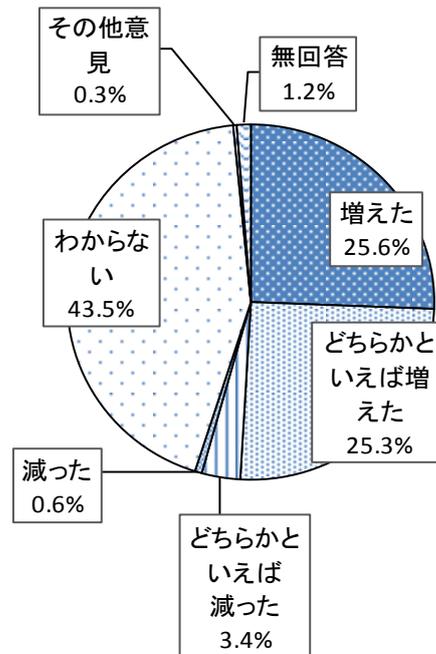
- ・道路等が整備されるが、その維持・管理のための負担増える。
- ・商店がシャッターを降さなくなることに繋げたい。

3 インバウンド関連について

問9. お住まいの地域を訪れる外国人旅行者について、数年前と比べてどのような実感をお持ちですか。

外国人旅行者が『増えた』(増えた、どちらかといえば増えたを合計した数値)は約5割(50.9%)であった。一方、『わからない』と答えた方も約4割(43.5%)いた。

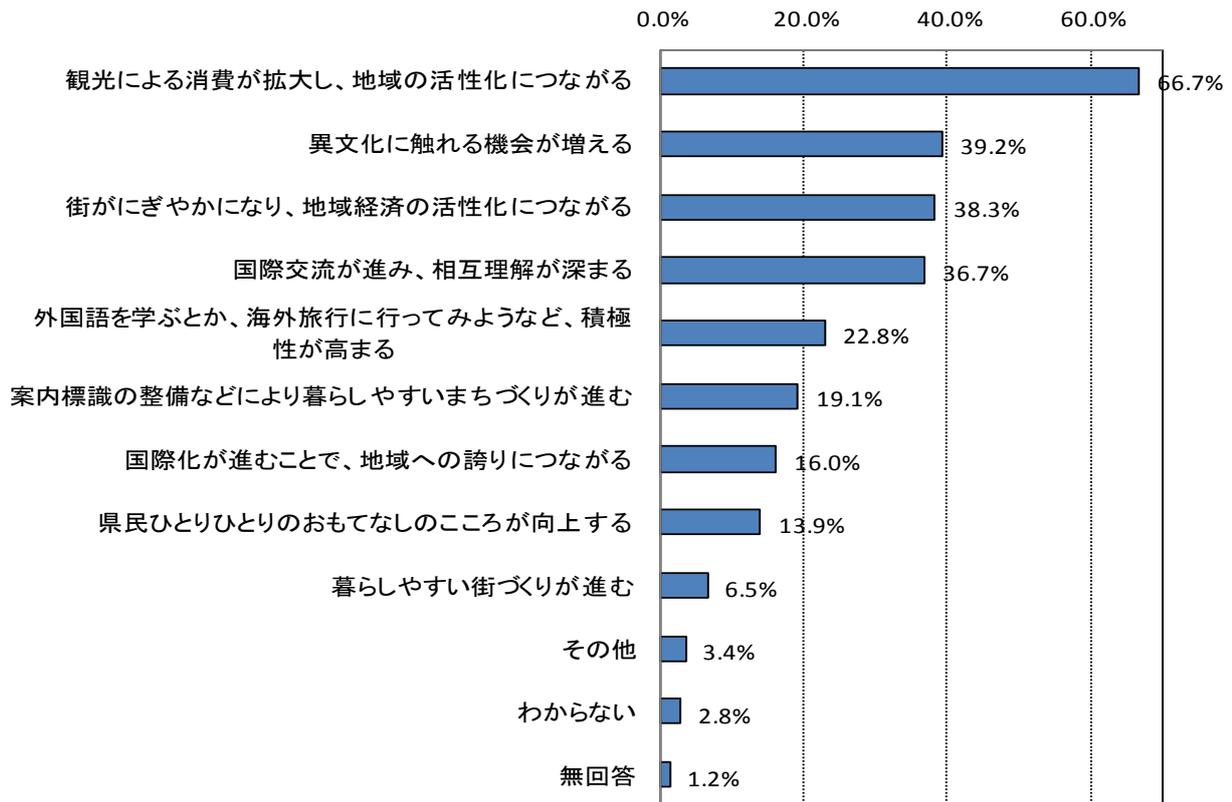
区 分	回答数	割合
増えた	83	25.6%
どちらかといえば増えた	82	25.3%
どちらかといえば減った	11	3.4%
減った	2	0.6%
わからない	141	43.5%
その他意見	1	0.3%
無回答	4	1.2%
合計	324	—



問10. 訪日外国人旅行者が増加することにより、山梨県にどのような影響を与えていると思いますか。(複数回答可)

「観光による消費が拡大し、地域の活性化につながる」(66.7%)が最も多くなっている。

区 分	回答数	割合
観光による消費が拡大し、地域の活性化につながる	216	66.7%
異文化に触れる機会が増える	127	39.2%
街がにぎやかになり、地域経済の活性化につながる	124	38.3%
国際交流が進み、相互理解が深まる	119	36.7%
外国語を学ぶとか、海外旅行に行ってみようなど、積極性が高まる	74	22.8%
案内標識の整備などにより暮らしやすいまちづくりが進む	62	19.1%
国際化が進むことで、地域への誇りにつながる	52	16.0%
県民ひとりひとりのおもてなしのところが向上する	45	13.9%
暮らしやすい街づくりが進む	21	6.5%
その他	11	3.4%
わからない	9	2.8%
無回答	4	1.2%
合計	864	—
n	324	



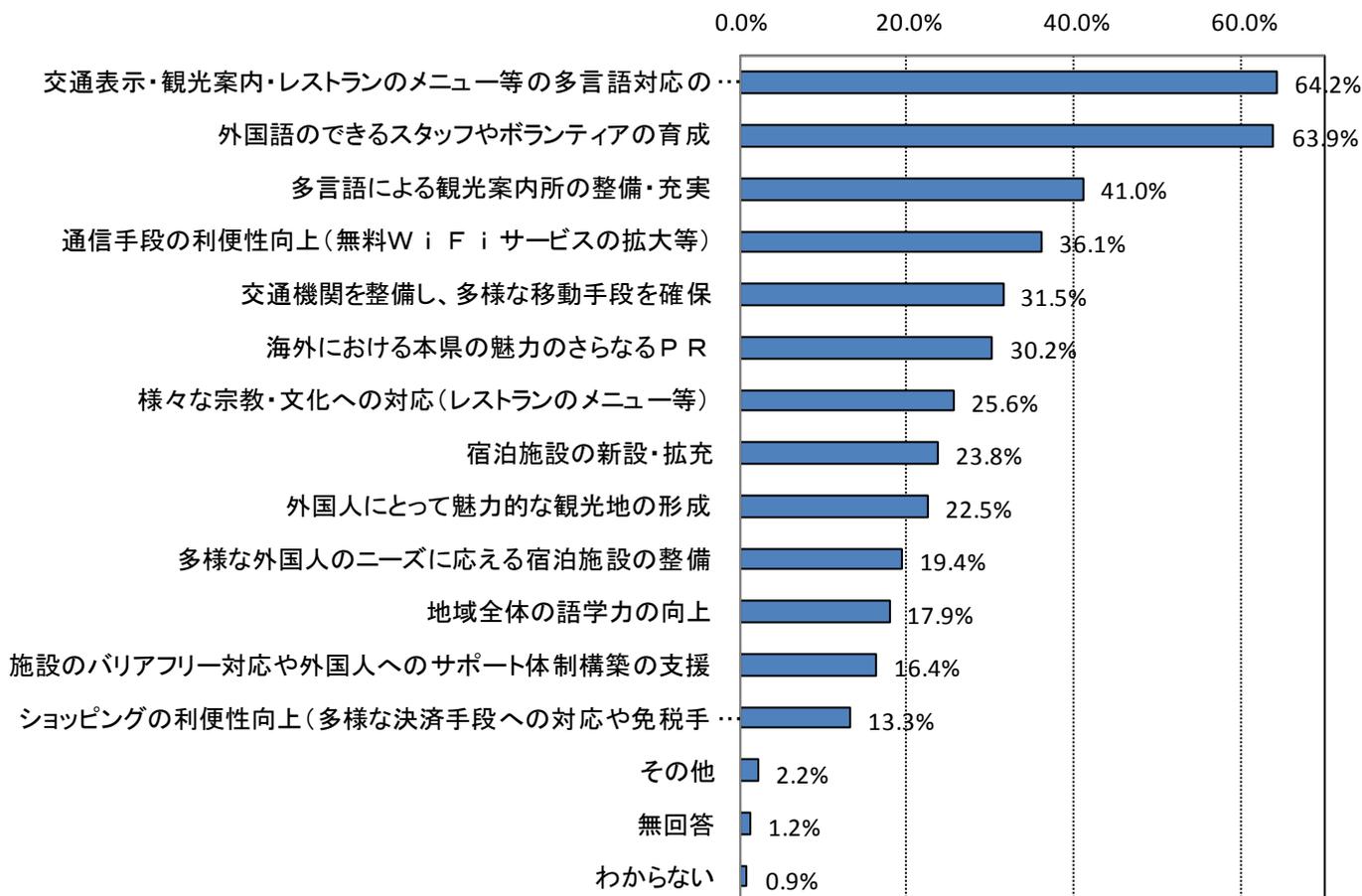
■「その他」の意見

- ・治安悪化やマナーの問題が増加することが懸念される（7件）
- ・観光地以外では、あまり影響はないと思われる（2件）
- ・国際感覚の有無による住民の二極化がすすむ。
- ・無理に増やす必要はない。

問 1 1. 地域での観光振興を図る上で外国人旅行者を受け入れるために必要なことは何だと思えますか。(複数回答可)

「交通表示・観光案内・レストランのメニュー等の多言語対応の充実」(64.2%)と「外国語のできるスタッフやボランティアの育成」(63.9%)がいずれも6割を超えて多くなっている。

区 分	回答数	割合
交通表示・観光案内・レストランのメニュー等の多言語対応の充実	208	64.2%
外国語のできるスタッフやボランティアの育成	207	63.9%
多言語による観光案内所の整備・充実	133	41.0%
通信手段の利便性向上(無料WiFiサービスの拡大等)	117	36.1%
交通機関を整備し、多様な移動手段を確保	102	31.5%
海外における本県の魅力のさらなるPR	98	30.2%
様々な宗教・文化への対応(レストランのメニュー等)	83	25.6%
宿泊施設の新設・拡充	77	23.8%
外国人にとって魅力的な観光地の形成	73	22.5%
多様な外国人のニーズに応える宿泊施設の整備	63	19.4%
地域全体の語学力の向上	58	17.9%
施設のバリアフリー対応や外国人へのサポート体制構築の支援	53	16.4%
ショッピングの利便性向上(多様な決済手段への対応や免税手続きの簡素化等)	43	13.3%
その他	7	2.2%
無回答	4	1.2%
わからない	3	0.9%
合計	1329	-
n	324	



■「その他」の意見

- ・多言語表記は分かりづらいので、表記は日本語と英語のみにするべき。(2件)
- ・観光都市になる為の県民の意識統一をする。
- ・トイレや無料wifiスポットの充実。
- ・外国人がやりたいこと、してほしいことを調べる。
- ・観光資源の維持管理、保全に取り組む。(2件)
- ・失礼のない心がけで十分。昔ながらの姿の残る地域を大切に保存し、さらに良くしたらよいと思う。

4 旅行者への対応について

～ おもてなしのやまなし観光振興条例条例（平成23年12月） ～

山梨県は、美しい山々に四方を囲まれ、その豊かな自然から、果物をはじめ、ワイン、ジュエリー、ミネラルウォーター、織物、印章、和紙といった、全国に誇る数多くの特産物が産み出されています。また、県内各地で伝統的な祭りや多彩な行事も行われています。

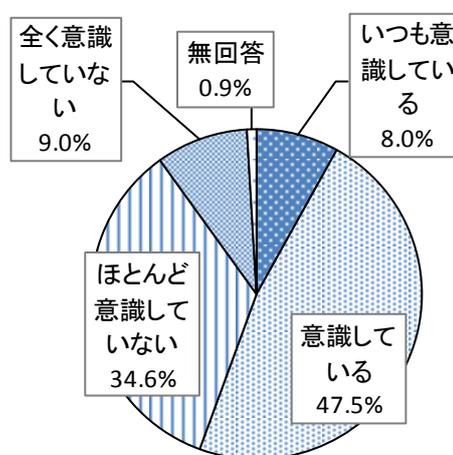
このような本県を訪れた旅行者が、やすらぎと感動を覚え、再び訪れたいと思っていただくためには、県民自らが、地域への誇りと愛着を持ってお迎えする、「山梨ならではのおもてなし」を県民総参加で行うことが必要です。

そのため、山梨県では、「おもてなしのやまなし観光振興条例」を制定し、県民一丸となって観光振興を図っていくこととしています。

問12. 旅行者に、「おもてなし」の心で接するように意識していますか。(1つ選択)

「おもてなし」を『意識している』(いつも意識している、意識しているを合計した数値)は55.5%で、『意識していない』(ほとんど意識していない、全く意識していないを合計した数値)が43.6%で、『意識している』が11.9ポイント上回っている。

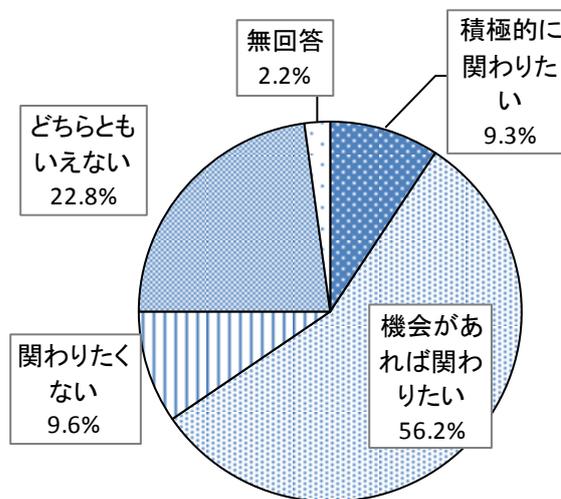
区 分	回答数	割合
いつも意識している	26	8.0%
意識している	154	47.5%
ほとんど意識していない	112	34.6%
全く意識していない	29	9.0%
無回答	3	0.9%
合計	324	-



問 1 3. 地域を訪れる旅行者と積極的に関わりたいと思いますか。(1つ選択)

旅行者と『関わりたい』と思っている人（積極的に関わりたい、機会があれば関わりたいを合計した数値）は6割（65.5%）を超えている。

区 分	回答数	割合
積極的に関わりたい	30	9.3%
機会があれば関わりたい	182	56.2%
関わりたくない	31	9.6%
どちらともいえない	74	22.8%
無回答	7	2.2%
合計	324	—

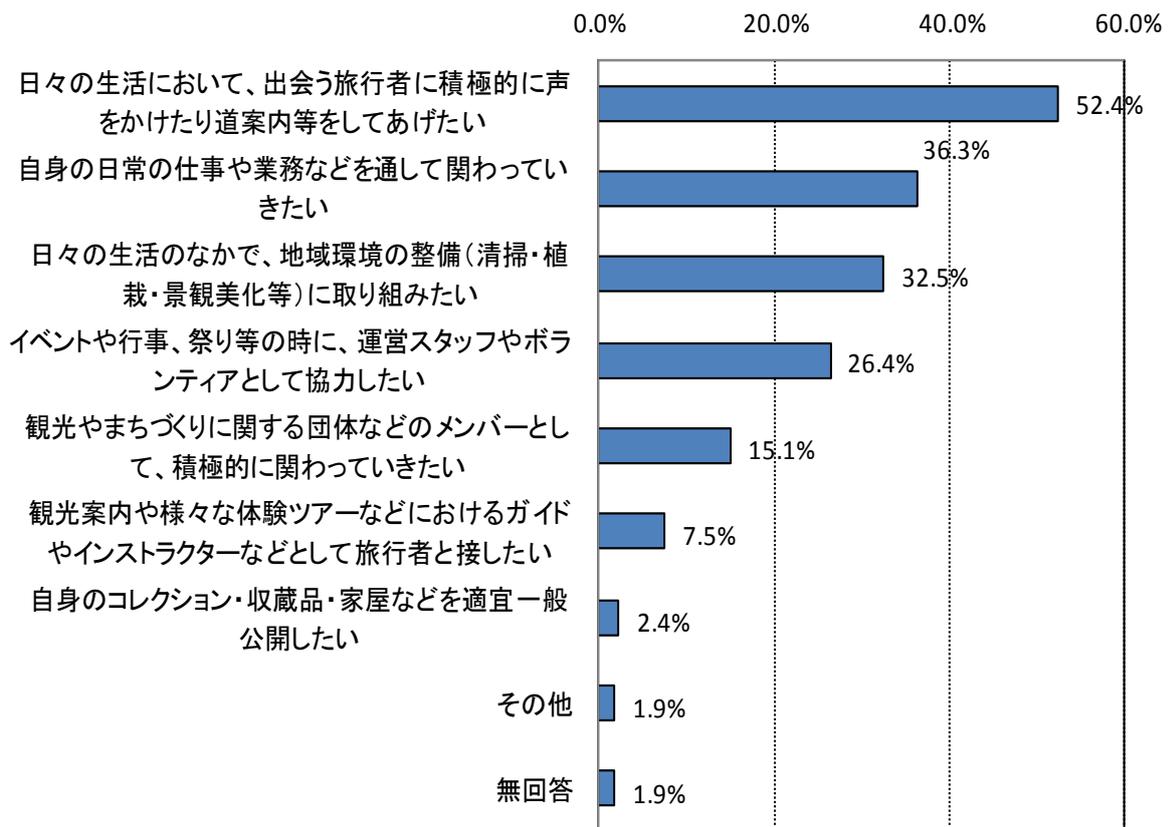


問 1 3 で「積極的に関わりたい」「機会あれば関わりたい」と回答した方にお伺いします。

問 1 4. 旅行者とどのように関わりたいとお考えですか。(複数回答可)

「日々の生活において、出会う旅行者に積極的に声をかけたり道案内等をしてあげたい」(52.4%)、が5割を超えて最も多くなっている。

区 分	回答数	割合
日々の生活において、出会う旅行者に積極的に声をかけたり道案内等をしてあげたい	111	52.4%
自身の日常の仕事や業務などを通して関わっていききたい	77	36.3%
日々の生活のなかで、地域環境の整備(清掃・植栽・景観美化等)に取り組みたい	69	32.5%
イベントや行事、祭り等の時に、運営スタッフやボランティアとして協力したい	56	26.4%
観光やまちづくりに関する団体などのメンバーとして、積極的に関わっていききたい	32	15.1%
観光案内や様々な体験ツアーなどにおけるガイドやインストラクターなどとして旅行者と接したい	16	7.5%
自身のコレクション・收藏品・家屋などを適宜一般公開したい	5	2.4%
その他	4	1.9%
無回答	4	1.9%
合計	374	—
n	212	



■「その他」の意見

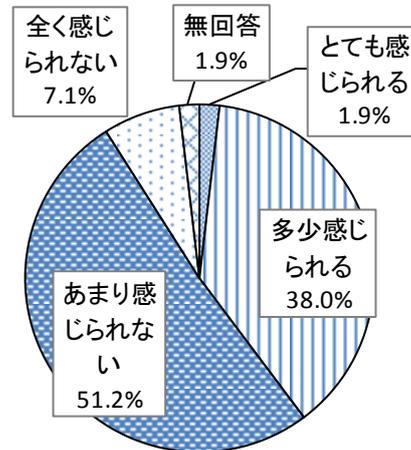
- ・困っているようであれば、手助けをしたい。
- ・昔ながらの生活をお年寄りに話してもらおう。
- ・外国人が困っていそうなら英語で話しかける。
- ・相手に関わり合いたいと思っているかわからないので、聞かれたら答えたい。

ここからは全員の方にお伺いします。

問 1 5. あなたの地域では、旅行者に対する「おもてなし」が感じられますか。（1つ選択）

「おもてなし」が『感じられる』（とても感じられる、多少感じられるを合計した数値）は 39.9%、一方『感じられない』（あまり感じられない、全く感じられないを合計した数値）が 58.3%で、『感じられない』が 18.4 ポイント上回っている。

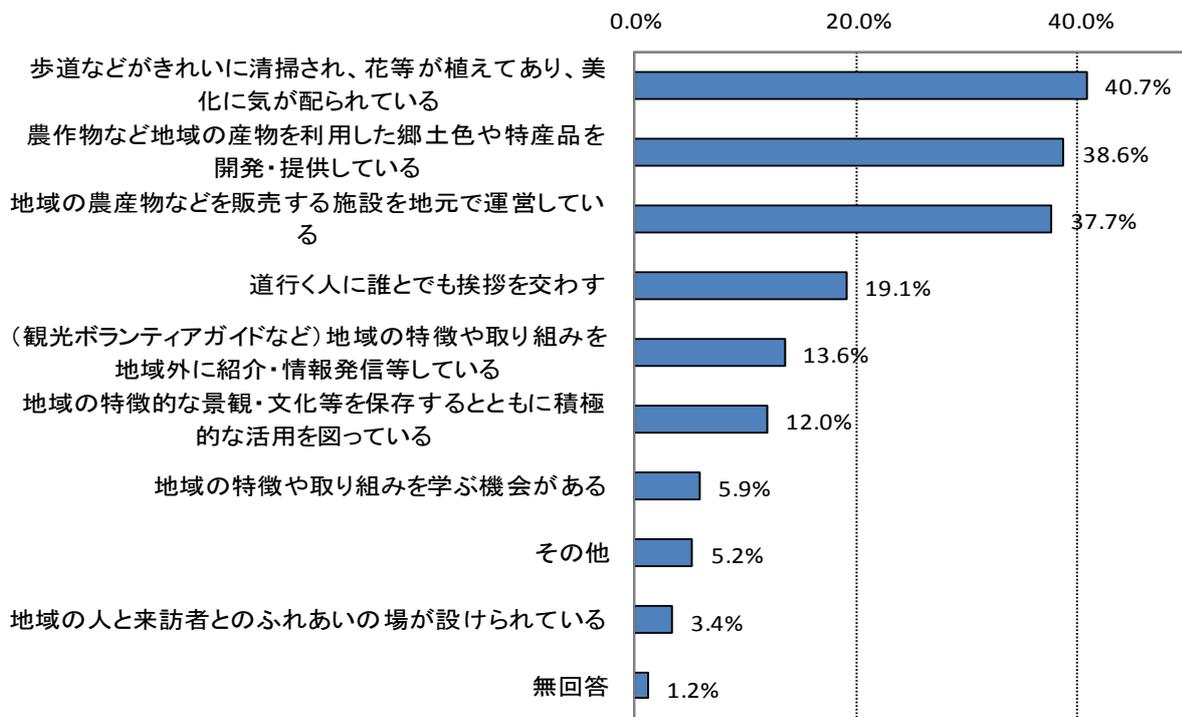
区 分	回答数	割合
とても感じられる	6	1.9%
多少感じられる	123	38.0%
あまり感じられない	166	51.2%
全く感じられない	23	7.1%
無回答	6	1.9%
合計	324	-



問 1 6. あなたの地域では、「おもてなし」につながる以下のような取り組みが行われていますか。（3つ以内選択）

「歩道などがきれいに清掃され、花等が植えてあり、美化に気が配られている」（40.7%）、「農作物など地域の産物を利用した郷土色や特産品を開発・提供している」（38.6%）、「地域の農産物などを販売する施設を地元で運営している」（37.7%）の順で多くなっている。

区 分	回答数	割合
歩道などがきれいに清掃され、花等が植えてあり、美化に気が配られている	132	40.7%
農作物など地域の産物を利用した郷土色や特産品を開発・提供している	125	38.6%
地域の農産物などを販売する施設を地元で運営している	122	37.7%
道行く人に誰とでも挨拶を交わす	62	19.1%
（観光ボランティアガイドなど）地域の特徴や取り組みを地域外に紹介・情報発信等している	44	13.6%
地域の特徴的な景観・文化等を保存するとともに積極的な活用を図っている	39	12.0%
地域の特徴や取り組みを学ぶ機会がある	19	5.9%
その他	17	5.2%
地域の人と来訪者とのふれあいの場が設けられている	11	3.4%
無回答	4	1.2%
合計	575	-
n	324	



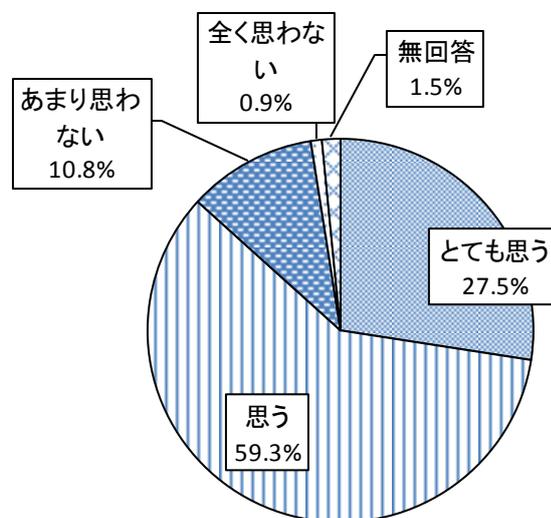
■「その他」の意見

- ・特別な取り組みがなされているかわからない（6件）
- ・特に感じられない。見られない。（10件）
- ・自分の住んでいる地域は観光地ではないため、「おもてなし」の出番がない。

問17. 今後の山梨県の観光が活性化していくためには、地域の人々の「おもてなし」が重要になると
 思いますか。（1つ選択）

「おもてなし」が重要だと『思う』（とても思う、思うを合計した数値）が約8割（86.8%）となっている。

区分	回答数	割合
とても思う	89	27.5%
思う	192	59.3%
あまり思わない	35	10.8%
全く思わない	3	0.9%
無回答	5	1.5%
合計	324	-



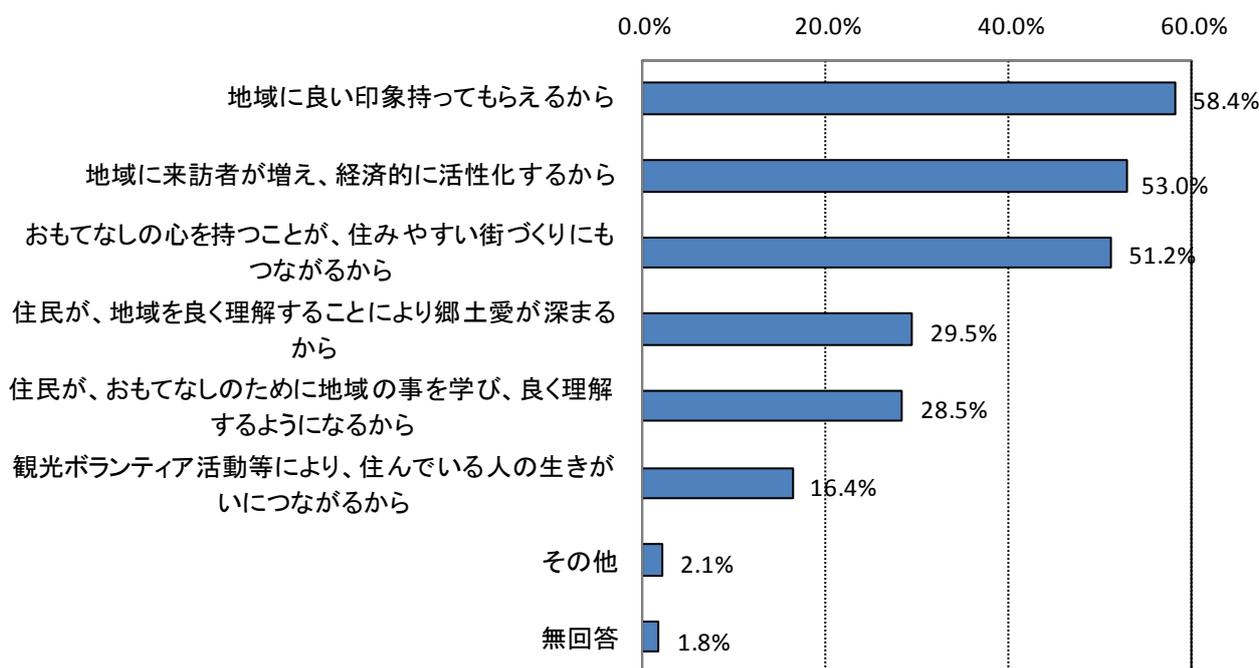
ここからは問17で「とても思う」「思う」と回答した方にお伺いします。

問18. 観光の活性化に地域の人々の「おもてなし」が重要になると思うのは、なぜですか。

(複数回答可)

「地域に良い印象を持ってもらえるから」(58.4%)が最も多く、次いで「地域に来訪者が増え、経済的に活性化するから」(53.0%)、「おもてなしの心を持つことが、住みやすい街づくりにもつながるから」(51.2%)の順で多くなっている。

区 分	回答数	割合
地域に良い印象を持ってもらえるから	164	58.4%
地域に来訪者が増え、経済的に活性化するから	149	53.0%
おもてなしの心を持つことが、住みやすい街づくりにもつながるから	144	51.2%
住民が、地域を良く理解することにより郷土愛が深まるから	83	29.5%
住民が、おもてなしのために地域の事を学び、良く理解するようになるから	80	28.5%
観光ボランティア活動等により、住んでいる人の生きがいにつながるから	46	16.4%
その他	6	2.1%
無回答	5	1.8%
合計	677	-
n	281	



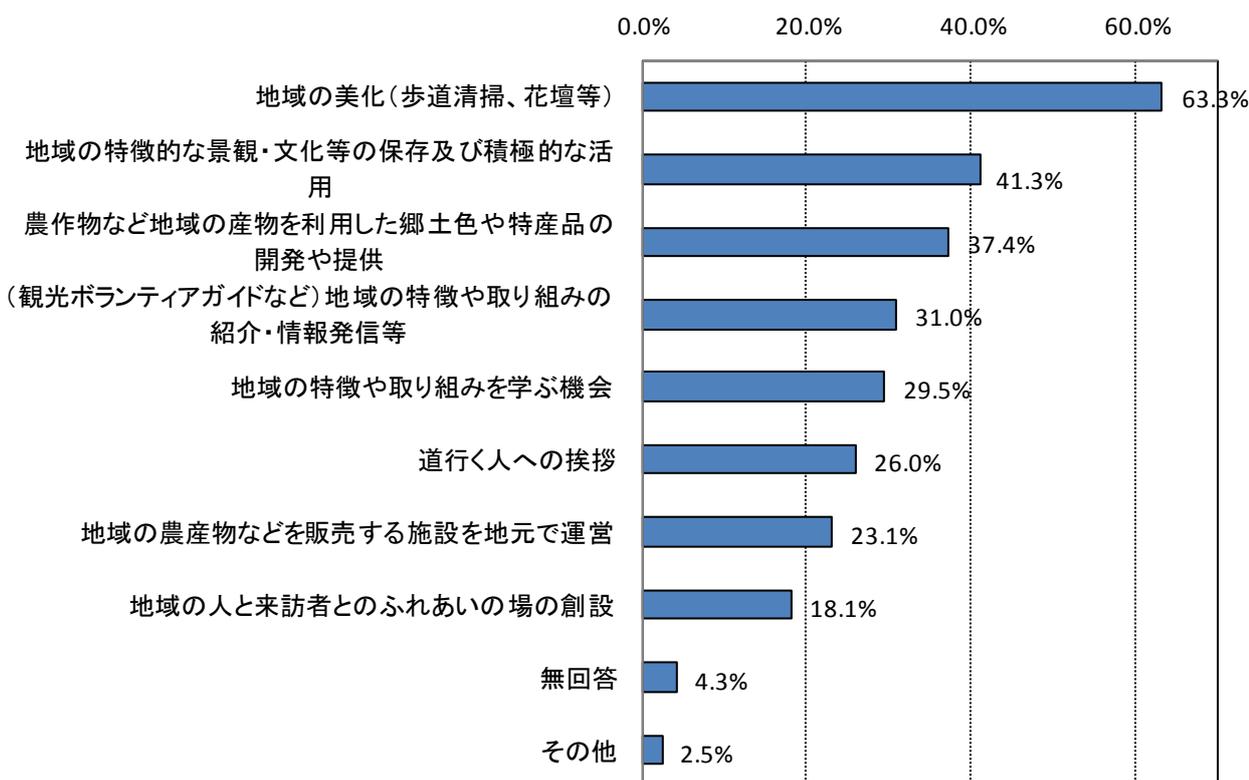
■「その他」の意見

- ・印象が悪いと再訪したいと思ってもらえない。
- ・県民が外から山梨を客観的に見る視点ができるという点。
- ・おもてなしの心は自身の向上につながるから。

問19. 観光の活性化のために、「おもてなし」としてどのような取り組みが重要だと思いますか。
(複数回答可)

「地域の美化(歩道清掃、花壇等)」(63.3%)が最も多く、次いで「地域の特徴的な景観・文化等の保存及び積極的な活用」(41.3%)、が多くなっている。

区 分	回答数	割合
地域の美化(歩道清掃、花壇等)	178	63.3%
地域の特徴的な景観・文化等の保存及び積極的な活用	116	41.3%
農作物など地域の産物を利用した郷土色や特産品の開発や提供	105	37.4%
(観光ボランティアガイドなど)地域の特徴や取り組みの紹介・情報発信等	87	31.0%
地域の特徴や取り組みを学ぶ機会	83	29.5%
道行く人への挨拶	73	26.0%
地域の農産物などを販売する施設を地元で運営	65	23.1%
地域の人と来訪者とのふれあいの場の創設	51	18.1%
無回答	12	4.3%
その他	7	2.5%
合計	777	-
n	281	



■「その他」の意見

- ・インターネット等で地域の知られていないものを紹介する。
- ・地域住民の前に、観光客と直接かかわる人たち(タクシードライバーなど)の態度をまずは改善すべき。
- ・住んでいる人たちが住み心地がいいと思える環境にすること。