

令和7年度観光が地域に与える影響を地域で共有する取組業務

事業報告書

令和8年1月16日

株式会社オー・プラン

目次

1. 業務の目的	1
2. 業務内容	1
(1) 広報資料の作成および配布	1
(2) アンケート調査の実施	4
3. アンケート結果	4
4. 事業評価と今後の展開	8

【リーフレット裏面】

私たちの暮らしにつながる観光

観光客が訪れることで、まちが活気づきます！

北海道観光入込客数(令和6年度)

第1位 札幌市	第2位 小樽市	第3位 函館市
1,525.7万人	806.9万人	602.2万人

修学旅行で選ばれるマチ

全国の多くの学校から修学旅行先として支持されています。

修学旅行学校(年間) **148校** (令和6年度)

※出典:北海道観光振興局観光振興課観光振興課観光振興課(令和6年度)

小樽市内の宿泊客数の推移

令和6年度	79万1,700人
令和5年度	90万3,000人
令和4年度	98万3,200人

令和6年度の宿泊客数は、統計開始以来2年連続で過去最少を更新!

宿泊税を活用したまちづくりが始まります

小樽市では令和8年4月から宿泊者1人1泊につき200円を徴収する「宿泊税」を導入し、小樽観光の魅力向上や旅行者の売上確保の充実を目指します。持続可能な観光振興の取組を進めることで、宿泊客の増加、市況の回復、そして地域振興の拡大という好循環を生み出し、地域経済の更なる活性化を目指します。

観光が発展することで

地元商店の成長や従業員雇用につながります。

「はんこ」が外国人に人気

店舗内で行う漢字(石のはんこ)の制作体験に、海外から観光で訪れている方の参加も増え、「特別な体験ができた」と喜ばれています。人口が減少、はんこの需要自体も減っている昨今、観光客の制作体験は売上上の大きな要素、様々な国の方との異文化交流を深めています。

代表 松田印刷店 松田 有美さん

半分が市外からのお客様

ここ10年でお客様の層が大きく変わりました。地元の方を中心に市外、海外からの観光で訪れるお客様の増加が、商品の増産が必要になっています。職人を育成しながら増産し、本店や支店も充実させていきます。

代表 入船・大八家理髪店 会長 京原 康さん

商品の増産やスタッフの増強

地元のお客様のほか、近年はSNSでの情報発信による急激な、海外、遠方からの観光で訪れるお客様の増加が、商品の増産が必要になっています。職人を育成しながら増産し、本店や支店も充実させていきます。

代表 花柳・みなとち 社長 中山 義さん

恩恵は販売と外国人との交流

近郊の商店街全体で、飲食・物販など多くの業種で観光客の恩恵を受け、店舗の持続可能性が高まることで市民にも利便性が生まれます。また、外国人観光客に「私たちの国の方ですか?」と必ずお聞きします。市民の皆さんにも観光客との交流をおすすめします。

小樽駅前商店街振興組合 理事長 スズキ洋品店 社長 鈴木 幹さん

賑いは堺町から全市に広がること

観光のお客様が多い堺町通りに店を構えて14年、コロナの時は一人のお客様が来店できなかったこともあり、地元のお客様に助けられました。今の堺町のお客様が堺町通りや花柳など、他の商店街に流れ、小樽全体が盛り上がりつつあると感じています。

堺町駅前商店街・小樽お祭り会館 代表 武田 賢一さん 伊藤 智さん (賢一さんは平成4年千葉県より移住)

観光の方でガラス工房が安定

小樽市内のガラス工房は観光に支えられている工房がほとんどです。観光の方でガラス工房を安定的に営むことができます。それにより市内の小企業や民生を営むのに必要な記念品やガラス体験を実施できました。

代表 KIM GLASS DESIGN 木村 直樹さん (平成16年北海道より移住)

【リーフレットの配布方法】

- ① 新聞折込：小樽市内 27,840 枚（道新・日経・毎日 20,190、読売 6,060、朝日 1,590）
令和7年11月23日朝刊へ折込
- ② 町会回覧：小樽市内全 161 町会 5,332 枚
令和7年12月1日回覧開始
- ③ 中学校校：小樽市内全中学校 12 校、全高校 7 校で生徒向けに配布
- ④ 市有施設、その他：下記へ令和7年11月17日～12月24日の期間で配布

No.	種類	施設名
1	市有施設	小樽市役所本庁舎
2	市有施設	駅前サービスセンター
3	市有施設	塩谷サービスセンター
4	市有施設	銭函サービスセンター
5	市有施設	市立小樽図書館
6	市有施設	小樽市民会館
7	市有施設	小樽市生涯学習プラザ（レピオ）
8	市有施設	小樽市民センター
9	市有施設	小樽市いなきたコミュニティセンター

- 2 -

(2) アンケート調査の実施

リーフレットに下記アンケートを掲載し、調査および集計を実施しました。アンケートの回収については、WEB フォームからの回答とハガキ郵送での回答の2種類で実施し、令和8年1月1日付けハガキの到着分をもって回収を終了しました。

【アンケート内容】

問1：本紙を読んで小樽観光の現状が伝わりましたか。〈選択式〉

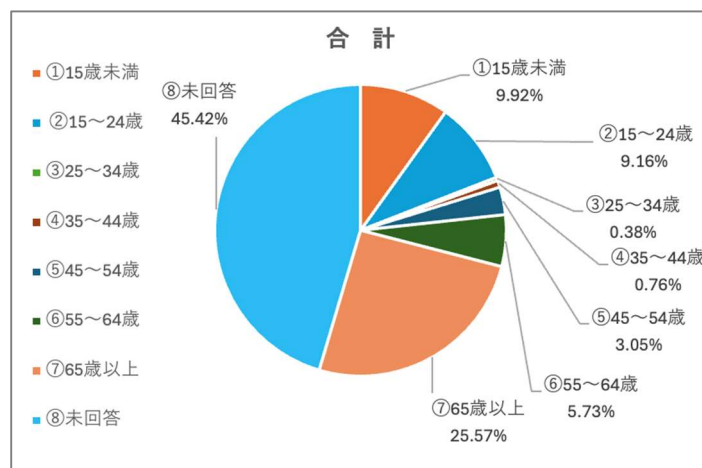
問2：本紙を読んで観光が地域の経済効果や活性化につながる事が伝わりましたか。
〈選択式〉

問3：市民の安心快適なくらしと両立する小樽観光のあり方について、あなたの考えをご記入ください。(未記入可) 〈記述式〉

3. アンケート結果

【回答者の年代】

回答者の年代	①15歳未満	②15～24歳	③25～34歳	④35～44歳	⑤45～54歳	⑥55～64歳	⑦65歳以上	⑧未回答	合計
フォームの回答	26	24	1	2	6	13	20	109	201
上記割合(対回答者)	12.94%	11.94%	0.50%	1.00%	2.99%	6.47%	9.95%	54.23%	100.00%
ハガキの回答	0	0	0	0	2	2	47	10	61
上記割合(対回答者)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.28%	3.28%	77.05%	16.39%	100.00%
合計	26	24	1	2	8	15	67	119	262
上記割合(対回答者)	9.92%	9.16%	0.38%	0.76%	3.05%	5.73%	25.57%	45.42%	100.00%



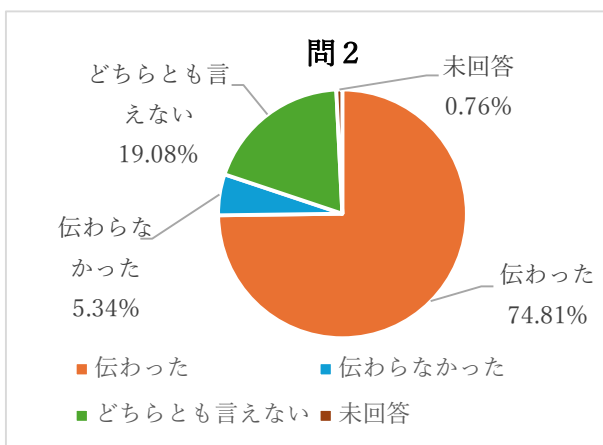
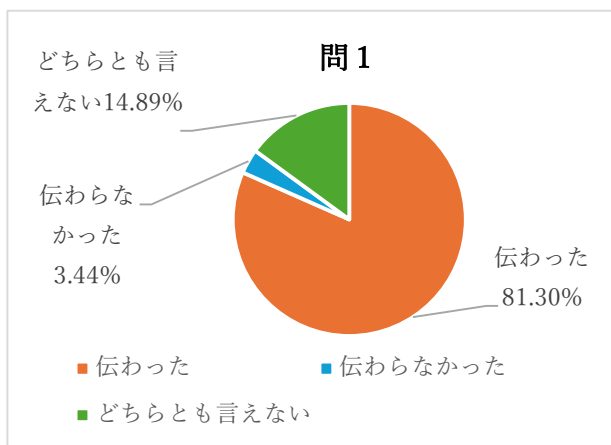
回答者のうち年齢を記入した人の最年少は12歳、最高齢は90歳であり幅広い市民から回答を得たが25歳～44歳が少なく、65歳以上(25.57%)が最も多かった。特にハガキ回答では、77.05%が65歳以上となりました。

【問1】 本紙を読んで小樽観光の現状が伝わりましたか。

カテゴリ	伝わった	伝わらなかった	どちらとも言えない	未回答	合計
回答数	213	9	39	1	262
割合	81.30%	3.44%	14.89%	0.38%	100.00%

【問2】 本紙を読んで観光が地域の経済効果や活性化につながる事が伝わりましたか。

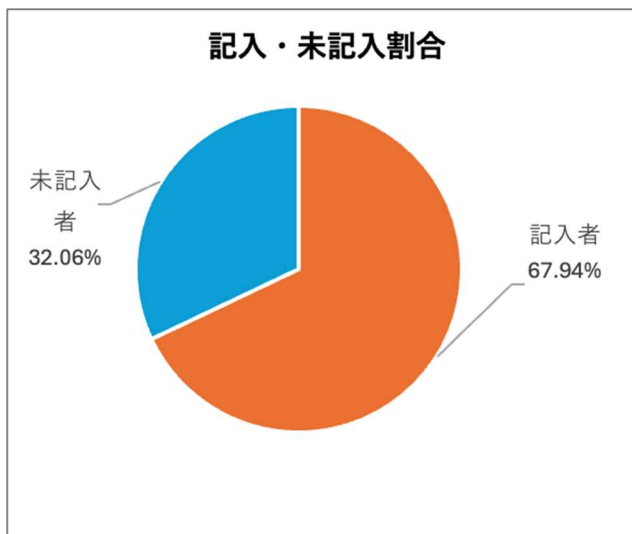
カテゴリ	伝わった	伝わらなかった	どちらとも言えない	未回答	合計
回答数	196	14	50	2	262
割合	74.81%	5.34%	19.08%	0.76%	100.00%



小樽観光の現状を「伝わった」と回答したのは81.3%、観光が地域の経済効果や活性化につながる事が「伝わった」と回答したのは74.81%という結果から、本事業を通じて、小樽市の現状や観光の恩恵、課題やその対策について地域で共有し、観光振興に対する市民理解の促進に繋がりました。

【問3】 市民の安心快適なくらしと両立する小樽観光のあり方について、あなたの考えをご記入ください。(未記入可)

カテゴリー	合計	記入者合計	記入者割合
フォームの回答者数	201	121	60.20%
ハガキの回答	61	57	93.44%
合計	262	178	67.94%



市民の安心快適なくらしと両立する小樽観光について自由記述にて聞いたところ、アンケート回答者 262 人うち 178 人 (67.94%) が回答しました。

【自由記述内容の集計】

市民の安心快適なくらしと両立する小樽観光についての自由記述内容をカテゴリ別に集計すると下記の結果となりました。なお、1 人の意見の中に複数のカテゴリに分類される内容が記載されている場合があるため、回答人数とカテゴリ毎の件数合計は一致しません。

1. オーバーツーリズム・マナー・迷惑行為：45 件 (混雑、違法駐車、安全性、取締りの要望 等)

<主な意見>

- ・観光の時間帯と場所を拡散することで市民生活との混雑を緩和できると考えるので、集中を分散する取り組みを実施してほしい。
- ・観光誘致もいいが、まず、市民が快適に暮らせるようなオーバーツーリズム対策をお願いしたい。押しボタン式横断歩道を見捨てる外国人、冬シーズンに車道を歩く外国人への対策として交通ルールに関する観光客のマナー啓発をもっと行ってほしい。

- ・観光地近隣での違法駐車（主にレンタカー）が頻発している。業者連絡や警察対応だけでは限界があり、注意喚起ポスター等の周知強化を求める。 など

2. 交通（バス・周遊・駐車・道路）：33件（路線バス混雑、増便、観光周遊導入、駐車対策 等）

<主な意見>

- ・天狗山線の路線バスが混雑し、乗れない時間帯が多いため、混雑緩和策を求める。
- ・市民の路線バス確保の観点から、観光客向けの周遊バス増設などの対策検討を要望。 など

3. インフラ・環境整備：30件（歩道除雪・街路清掃・大型トイレ・街灯強化 等）

<主な意見>

- ・観光客が多いエリアの歩道凍結・段差が危険。また、駅から観光地までの歩道整備や除排雪についても力を入れてほしい。
- ・観光バス駐車場周辺に大型公衆トイレが少なく不便。トイレ整備の早期実施を求める。 など

4. 市民還元・優遇・参加：14件（市民割・優遇、ボランティア活用 等）

<主な意見>

- ・市内施設や飲食店での市民割・優遇制度を設け、観光の恩恵を実感できる仕組みの導入を。
- ・観光地域の清掃等が行き届いておらずせつかくの小樽の街並みの魅力が半減している。高齢者や若者のボランティアとして活動していただくのも手段ではないか。また、例えば観光客が多い時間帯に草刈り等の活動をする、ボランティア（市民）とのふれあいも生まれて観光の思い出が一つ増えるのでは。 など

5. 多言語・情報提供・案内/ガイド：14件（案内表示の多言語化、注意喚起、音声ガイド 等）

<主な意見>

- ・多言語ガイドブックの配布と、マナー啓発の同時実施を行ってはどうか。
- ・英語表記の看板を増やして道案内の分かりやすさを向上。 など

6. 宿泊税/観光税：11件（税率引上げ、使途の明確化、市民向け還元）

<主な意見>

- ・宿泊税の引き上げを含めた財源確保と、歩道整備など安全対策の強化を提案。
- ・宿泊税の上乗せで施策費用を賄うべき。 など

7. 商店街活性化：9件（都通り/サンモール/アーケードの空き店舗対策 等）

<主な意見>

- ・小樽駅前アーケードの空き店舗が目立つ。特色づくりで運河依存の状況を改善すべき。
- ・堺町通り商店街への観光客集中を、小樽駅周辺商店街へ分散（飲食・物販）する取り組みを進めるべき。 など

8. 産業多角化・雇用：8件（観光依存リスク、雇用確保・産業誘致）

<主な意見>

- ・小樽観光の現状や経済効果について理解できた点がよかった。
- ・観光一本足では若者の就業機会が不足。他産業へ波及させ、さらなる雇用創出が必要。

・観光関連は正社員枠が少ないため、観光関連で働く場の拡充が人口維持に不可欠。 など

9. 自然資源・周辺エリア整備：7件（塩谷丸山・祝津・オタモイ等の整備、アクセス改善）

<主な意見>

- ・塩谷丸山の駐車場およびトイレなどの基礎整備、登山口周辺の自販機設置等の実施。
- ・祝津・オタモイ・旭展望台の整備と、標識や横断歩道の改善で安全性向上を。 など

10. エリア分散・ナイトタイム：5件（営業時間延長、夜間コンテンツ、中心部の面的拡張 等）

<主な意見>

- ・夜のコンテンツ不足で宿泊滞在が伸びにくい。他都市の事例を学び夜間の賑わい創出を。
- ・時間・場所の分散で混雑を緩和し、朝も夜も稼げる回遊整備を中心部から段階的に。 など

11. その他：70件

<主な意見>

- ・観光が地域にもたらす恩恵について改めて認識することができた。
- ・施策の効果が見えない。市民生活の中で観光の恩恵を実感できる変化を重視すべき。
- ・観光で得た財源を、転入者を増やすための空き家や農地などの活用使用する。 など

4. 事業評価と今後の展開

【事業評価】

小樽の現状を国政調査、国立社会保障・人口問題研究所の推計、総務省の家計調査、北海道観光入込調査のほか、小樽市で行っている観光客動態調査、観光基礎調査などの統計資料を用いて現状を数値化したことで、観光が地域にもたらす恩恵が見える化し、市民と共有することができました。併せて、市民の暮らしに身近な事業者からのインタビューを掲載することで、観光の恩恵は観光事業者だけのものではない点を周知することができ、本事業のK P I 指標「アンケート調査で資料を理解した」と回答した割合は問1：81.30%、問2：74.81%となり、目標値（50%）を大きく超える結果となりました。また、観光振興に対する市民の意見や感想・提言を引き出すことによって市民意識の向上に繋がりました。

【今後の展開】

本事業でリーフレットの作成および広く周知を実施したことにより観光振興に対する市民理解の促進に繋がったと言えるため、当該情報発信については単年度で終わらず次年度以降も継続して実施することで市民理解の促進できると考えます。

課題としては、見せたい現状に対する統計資料が古く（コロナ禍前）、現状と乖離するため使えないものがあった点が考えられます。観光を取り巻く環境変化はスピードが速いのでタイムリーな数値を共有することは困難ですが、次年度以降に実施する際は、適切な最新の統計資料を収集する必要があります。

また、アンケート問3の集計結果から、市民にとっては観光客のマナー問題や混雑への対策についての関心が高いことが分かるため、「小樽観光の課題と対策」についてさらに周知していくことが必要と考えます。