

ビジターセンターに関する調査(環境省、平成 27 年)

○調査の概要

平成 27 年の「自然公園等施設技術指針(ビジターセンター)検討調査業務」において、技術指針案の参考とするため、WEB 及び現地での利用者アンケート調査を実施したもの。

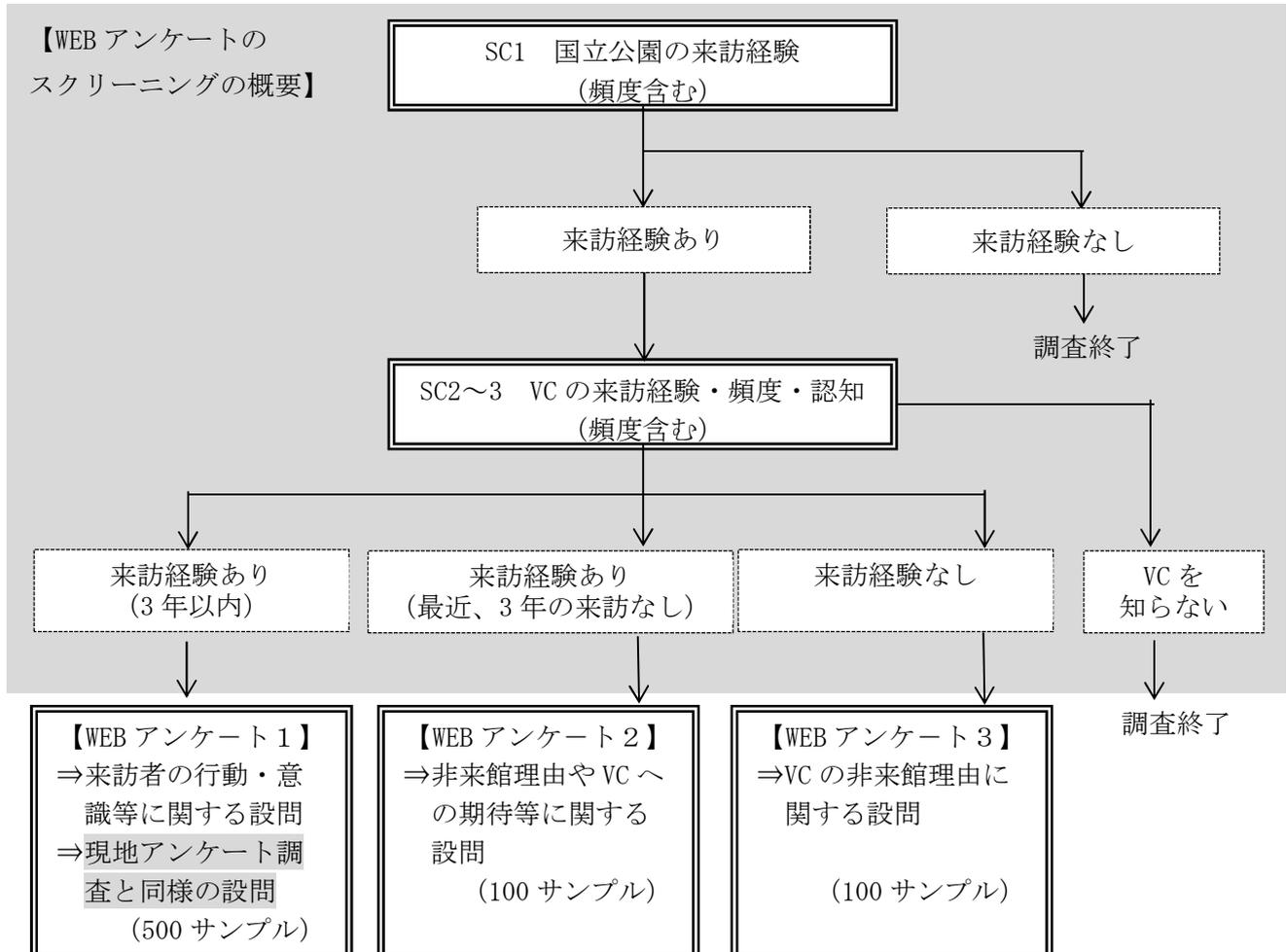
現地アンケートについては、環境省の直轄ビジターセンターのうち、33 施設において実施し、786 人より回答あり。WEB については、回答者 25,406 名について、国立公園の来訪経験等に基づきスクリーニングを行い、最終的には 700 名の方から回答を受けたもの。

調査の実施時期は、現地アンケートは平成 27 年 10 月上旬～11 月上旬。WEB アンケートは、平成 27 年 11 月中旬～下旬。なお、回答者の国籍については調査していないが、日本語でのアンケートのため、回答者はほぼ日本人と推測される。

■アンケート方法と対象者

アンケート法	対象者	方法
現地アンケート	○ビジターセンター来訪者 (中学生以上)	主要なビジターセンターにおける留置式アンケート
WEB アンケート	○一般市民(全国 20 歳以上の者) ※年齢階層ごとに都道府県の男女別人口に比例して無作為抽出 ※ビジターセンターへの来訪経験を有する層等をスクリーニング調査で抽出	インターネット上で回答者を募るアンケート

【WEB アンケートのスクリーニングの概要】



○アンケート結果について(抜粋)

現地及びWEBアンケートの結果について本ビジターセンター情報発信強化プロジェクトに関連するものを抜粋したものは下記の通り。

1) WEBアンケートのスクリーニング調査

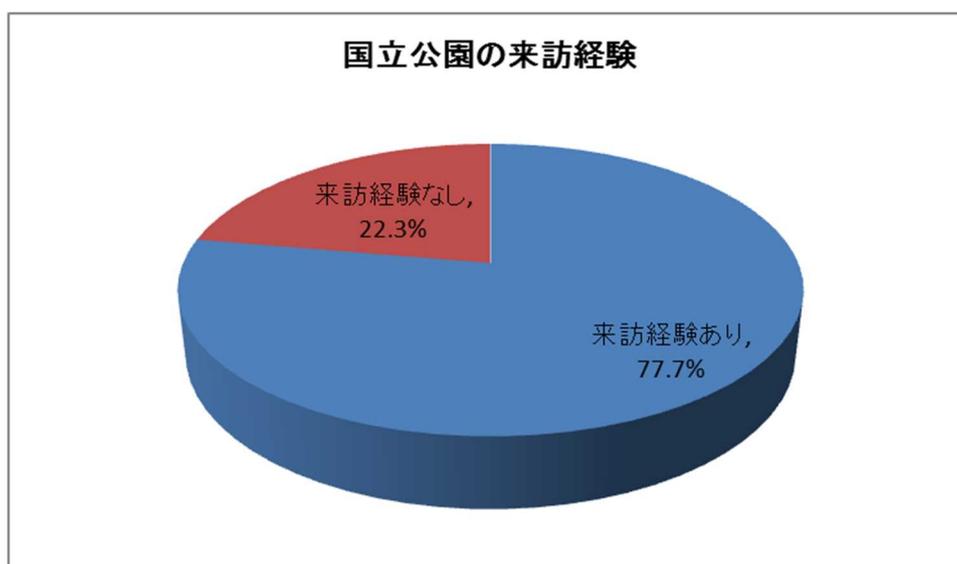
①スクリーニング調査結果

WEBアンケートにおいては、「国立公園への来訪経験の有無」、「ビジターセンターへの来訪経験の有無」、「ビジターセンターへの来訪時期」の3段階のスクリーニングを行った。各スクリーニング段階における回答状況は以下に示すとおりである。

■SC1: 国立公園の来訪経験

スクリーニング調査の第1段階として、国立公園への来訪の経験を尋ねた。回答者 25,406 人のうち、77.7%にあたる 19,748 人が国立公園への来訪経験があった。

⇒「来訪経験あり」を対象にSC2を実施



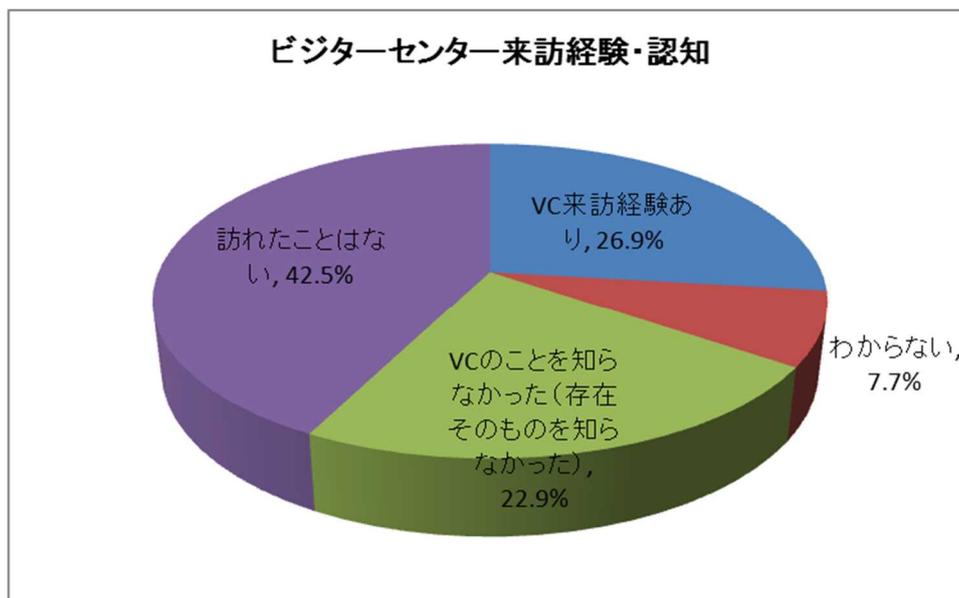
国立公園の来訪経験	回答数	割合
来訪経験あり	19,748	77.7%
来訪経験なし	5,658	22.3%
全体	25,406	100.0%

■SC2: ビジターセンター来訪経験・認知度

SC1 で「国立公園への来訪経験」があると答えた人のうち、ビジターセンターへの来訪経験のある人の割合は、26.9%となっている。また、ビジターセンターへの来訪経験のない人の割合が 42.5%、ビジターセンターを認知していない人の割合が 22.9%、「わからない」と回答した人の割合が 7.7%となっている。

⇒ 「VC への来訪経験あり」を対象に SC3 を実施

⇒ 「VC を訪れたことはない」と答えた人の一部に対して「WEB アンケート 3」を実施

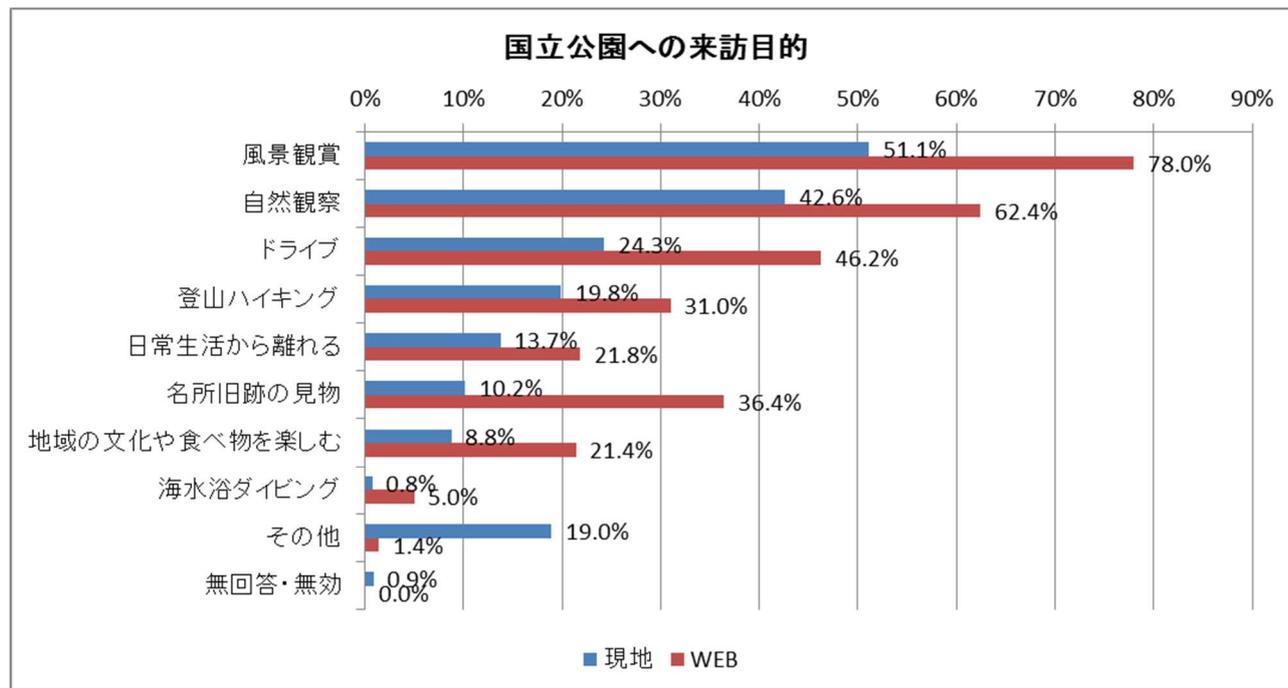


ビジターセンター来訪経験・認知	回答数	割合
VC 来訪経験あり	5,289	26.9%
わからない	1,511	7.7%
VC のことを知らなかった(存在そのものを知らなかった)	4,514	22.9%
訪れたことはない	8,360	42.5%
全体	19,674	100.0%

2)アンケート調査結果(抜粋)

あなたはこの国立公園へどんな目的で来ましたか？（複数回答可）

国立公園への来訪目的は、現地アンケート調査、WEB アンケート調査ともに、「風景観賞」「自然観察」「ドライブ」が上位になっている。

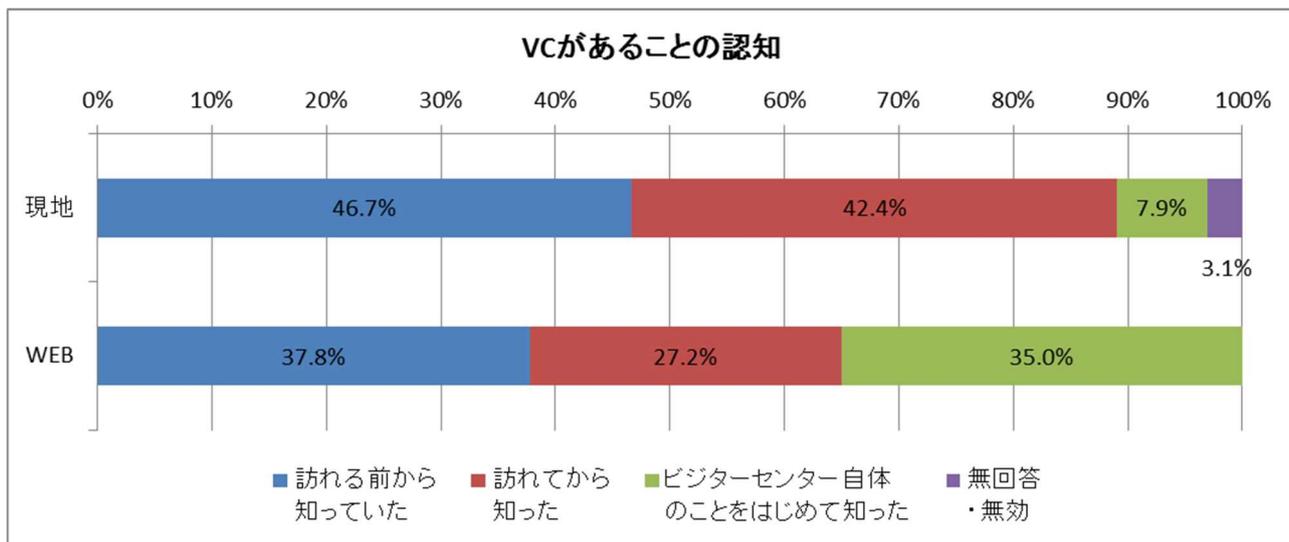


あなたはこの国立公園へどんな目的で来ましたか？[M.A.]	現地		WEB	
	回答数	%	回答数	%
風景観賞	402	51.1%	390	78.0%
自然観察	335	42.6%	312	62.4%
ドライブ	191	24.3%	231	46.2%
登山ハイキング	156	19.8%	155	31.0%
日常生活から離れる	108	13.7%	109	21.8%
名所旧跡の見物	80	10.2%	182	36.4%
地域の文化や食べ物を楽しむ	69	8.8%	107	21.4%
海水浴ダイビング	6	0.8%	25	5.0%
その他	149	19.0%	7	1.4%
無回答・無効	7	0.9%	0	0.0%
合計	1503	191.2%	1518	303.6%

※比率は、回答者数(現地 786 人、WEB500 人)を分母として算出した。以下、同様。

ここにビジターセンターがあることを、知っていましたか？（単一回答）

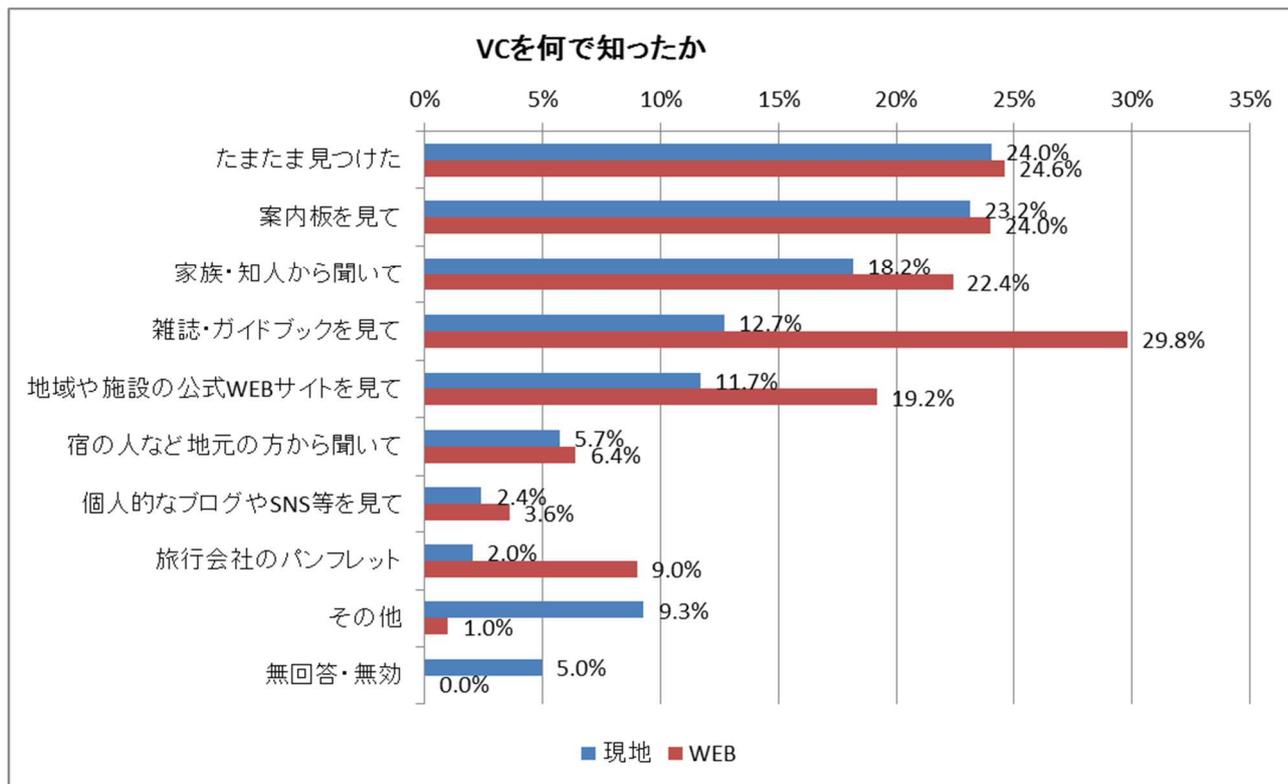
ビジターセンターの認知度については、来訪前から認知していた人の割合が、現地アンケート調査では46.7%、WEBアンケート調査では37.8%となっており、約4割前後の回答者が事前に認知している結果となっている。来訪してからビジターセンターがあることを知った人の割合は現地アンケート調査では42.4%、WEBアンケート調査では27.2%、ビジターセンターというものを初めて知った人の割合は、現地アンケート調査では7.9%であったのに対して、WEBアンケート調査は35.0%となっている。



ここにビジターセンターがあることを、 知っていましたか？[S.A.]	現地		WEB	
	回答数	割合	回答数	割合
訪れる前から知っていた	367	46.7%	189	37.8%
訪れてから知った	333	42.4%	136	27.2%
ビジターセンター自体のことをはじめて知った	62	7.9%	175	35.0%
無回答・無効	24	3.1%	0	0.0%
合計	786	100.0%	500	100.0%

このビジターセンターを何で知りましたか？（複数回答可）

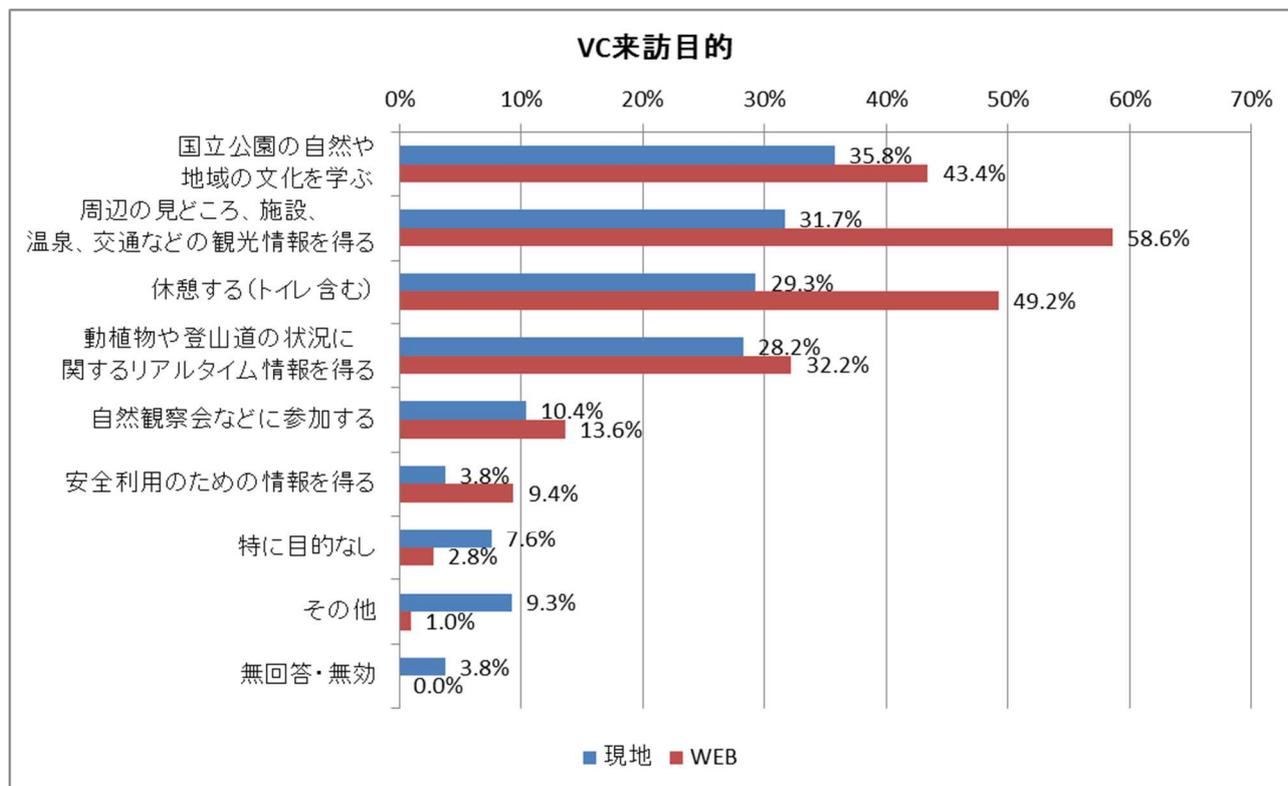
ビジターセンターについての情報源は、現地アンケートでは、「たまたま見つけた」「案内板」によることが上位になっている。WEB アンケートでは「雑誌・ガイドブック」が最も多くなっている。



このビジターセンターを何で知りましたか？[M.A.]	現地		WEB	
	回答数	割合	回答数	割合
たまたま見つけた	189	24.0%	123	24.6%
案内板を見て	182	23.2%	120	24.0%
家族・知人から聞いて	143	18.2%	112	22.4%
雑誌・ガイドブックを見て	100	12.7%	149	29.8%
地域や施設の公式 WEB サイトを見て	92	11.7%	96	19.2%
宿の人など地元の方から聞いて	45	5.7%	32	6.4%
個人的なブログや SNS 等を見て	19	2.4%	18	3.6%
旅行会社のパンフレット	16	2.0%	45	9.0%
その他	73	9.3%	5	1.0%
無回答・無効	39	5.0%	0	0.0%
合計	898	114.2%	700	140.0%

このビジターセンターへどんな目的で来ましたか？（複数回答可）

ビジターセンターへの来訪目的については、現地アンケート調査結果では「自然や地域の文化を学ぶ」ことが最上位になっているのに対して、WEB アンケート調査結果では「観光情報を得る」が最上位となっている。



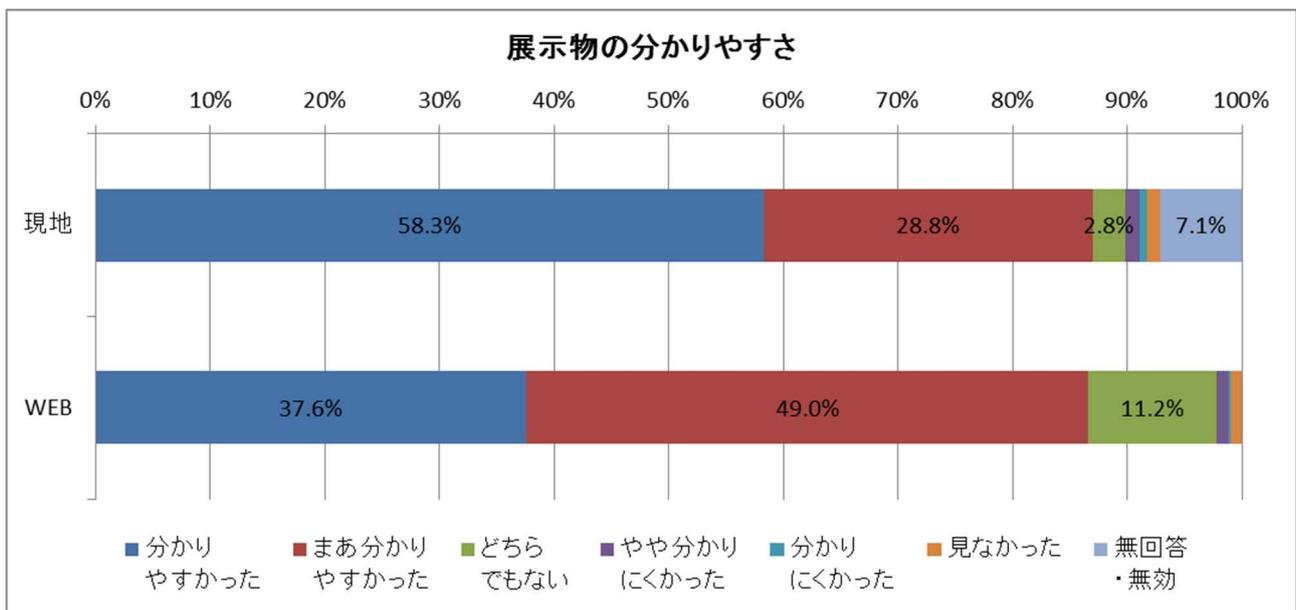
このビジターセンターへどんな目的で来ましたか？[M.A.]	現地		WEB	
	回答数	割合	回答数	割合
国立公園の自然や地域の文化を学ぶ	281	35.8%	217	43.4%
周辺の見どころ、施設、温泉、交通などの観光情報を得る	249	31.7%	293	58.6%
休憩する(トイレ含む)	230	29.3%	246	49.2%
動植物や登山道の状況に関するリアルタイム情報を得る	222	28.2%	161	32.2%
自然観察会などに参加する	82	10.4%	68	13.6%
安全利用のための情報を得る	30	3.8%	47	9.4%
特に目的なし	60	7.6%	14	2.8%
その他	73	9.3%	5	1.0%
無回答・無効	30	3.8%	0	0.0%
合計	1257	159.9%	1051	210.2%

**自然等を紹介・解説する「展示物」は分かりやすかったですか？（単一回答）
また、その理由は何ですか？**

展示物の分かりやすさについては、「分かりやすかった」「まあ分かりやすかった」を回答した人の割合は、現地アンケート、WEBアンケートともに、8割以上を占めた。

展示物の分かりやすかったビジターセンターとしては「羅臼VC」「川湯EMC」「層雲峡VC」の順となっている。一方、分かりにくかったとの回答があったビジターセンターは「サロベツ湿原C」「那須平成の森FC」「十和田VC」の順となっている。

⇒本物を実感できる展示、写真・模型・映像等による分かりやすい説明、子供の興味をひく手作りの展示などが好評。

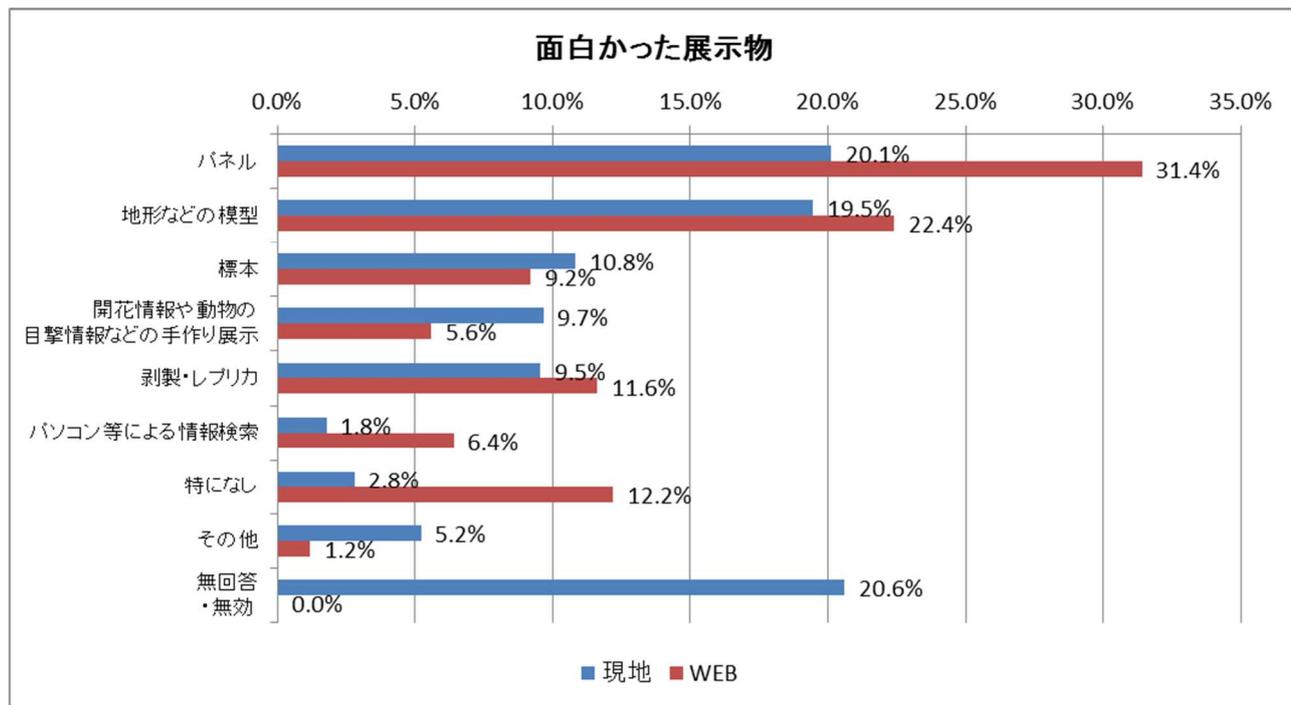


自然等を紹介・解説する「展示物」は分かりやすかったですか？ [S.A.]	現地		WEB	
	回答数	割合	回答数	割合
分かりやすかった	458	58.3%	188	37.6%
まあ分かりやすかった	226	28.8%	245	49.0%
どちらでもない	22	2.8%	56	11.2%
やや分かりにくかった	10	1.3%	5	1.0%
分かりにくかった	5	0.6%	1	0.2%
見なかった	9	1.1%	5	1.0%
無回答・無効	56	7.1%	0	0.0%
合計	786	100.0%	500	100.0%

面白かった「展示物」は何ですか？（単一回答）

また、その理由は何ですか？

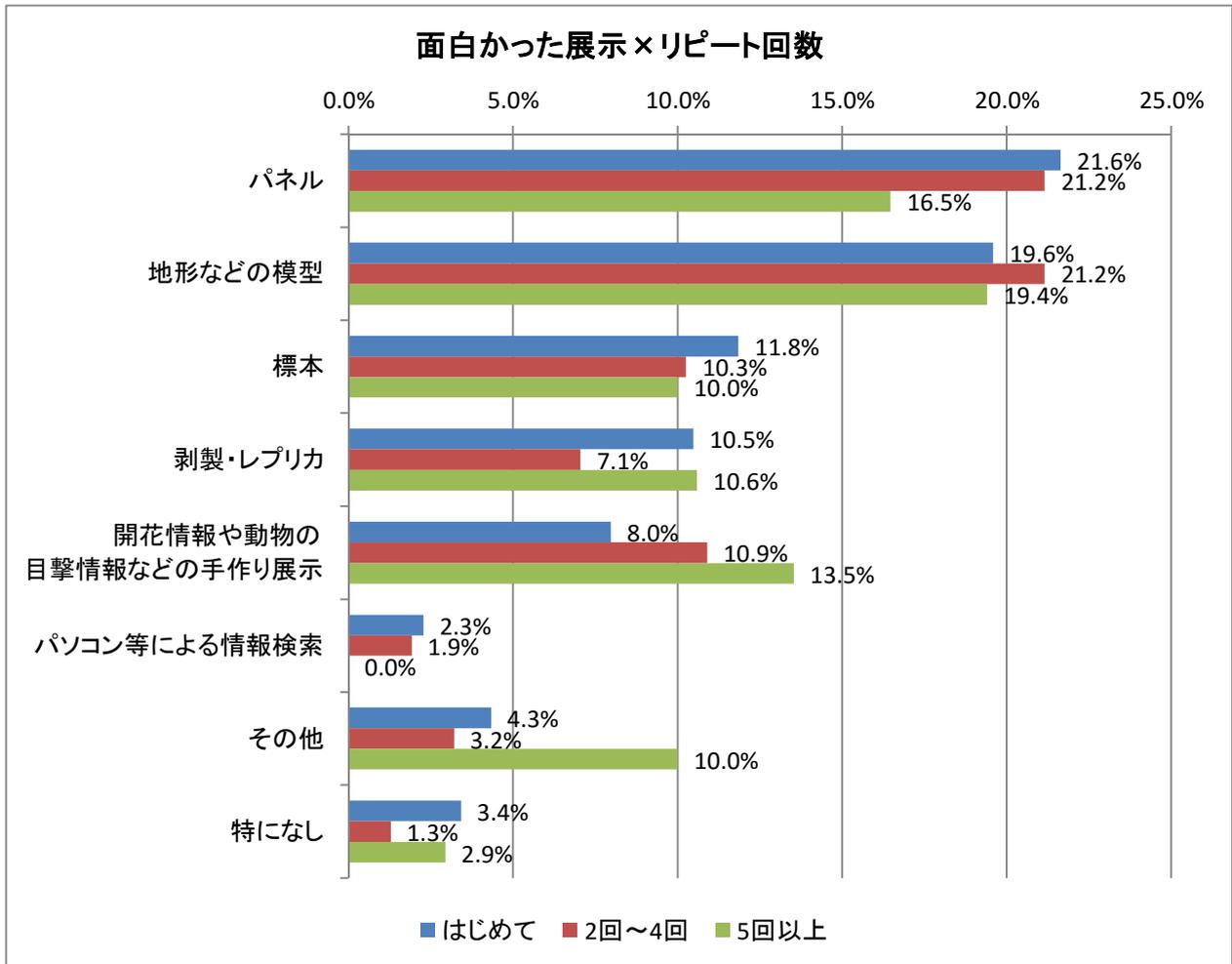
ビジターセンターにおいて面白かった展示物は、現地アンケート、WEBアンケートともに「パネル」が最も多く、次いで「地形などの模型」となっている。



面白かった「展示物」は何ですか？[S.A.]	現地		WEB	
	回答数	割合	回答数	割合
パネル	158	20.1%	157	31.4%
地形などの模型	153	19.5%	112	22.4%
標本	85	10.8%	46	9.2%
開花情報や動物の目撃情報などの手作り展示	76	9.7%	28	5.6%
剥製・レプリカ	75	9.5%	58	11.6%
パソコン等による情報検索	14	1.8%	32	6.4%
特になし	22	2.8%	61	12.2%
その他	41	5.2%	6	1.2%
無回答・無効	162	20.6%	0	0.0%
合計	786	100.0%	500	100.0%

【クロス集計：「面白かった展示物」×訪問回数（現地）】

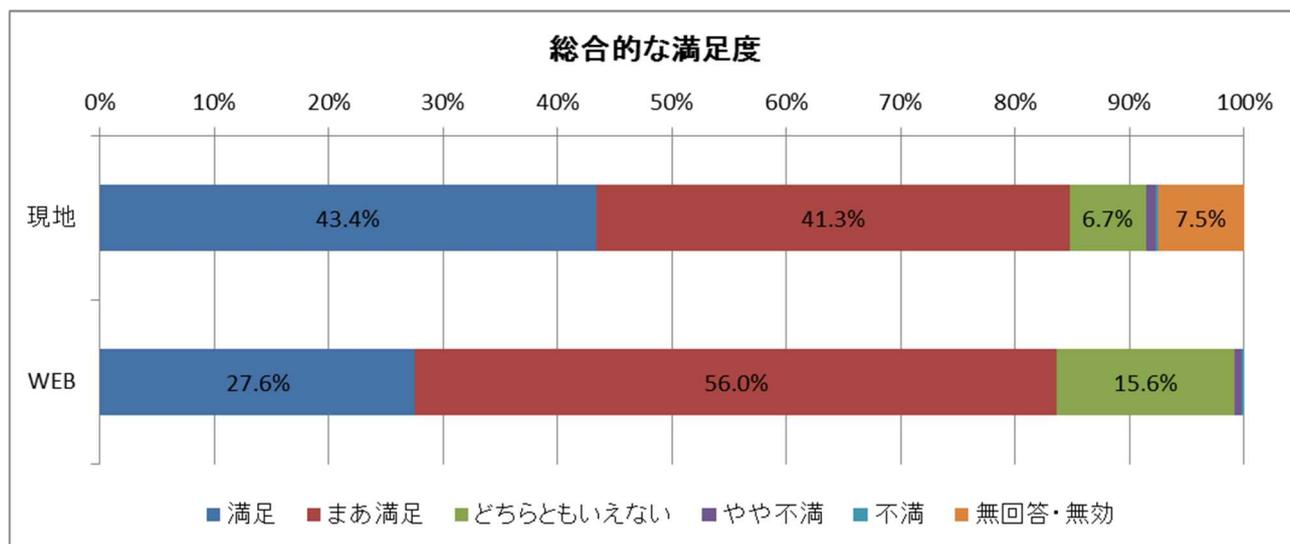
パネル展示については、訪問回数の少ない人のほうが評価が高く、それに対して、開花情報や動物の目撃情報などの手作り展示については、訪問回数の多い人の評価が高いという傾向が伺えた。



VC への来訪回数	パネル	地形などの模型	標本	剥製・レプリカ	開花情報や動物の目撃情報などの手作り展示	パソコン等による情報検索	その他	特になし	無回答・無効回答
はじめて	21.6%	19.6%	11.8%	10.5%	8.0%	2.3%	4.3%	3.4%	18.5%
2回～4回	21.2%	21.2%	10.3%	7.1%	10.9%	1.9%	3.2%	1.3%	23.1%
5回以上	16.5%	19.4%	10.0%	10.6%	13.5%	0.0%	10.0%	2.9%	17.1%
無回答・無効回答	9.5%	4.8%	0.0%	0.0%	4.8%	4.8%	0.0%	0.0%	76.2%
総計	20.1%	19.5%	10.8%	9.5%	9.7%	1.8%	5.2%	2.8%	20.6%

このビジターセンターの総合的な満足度は？（単一回答）

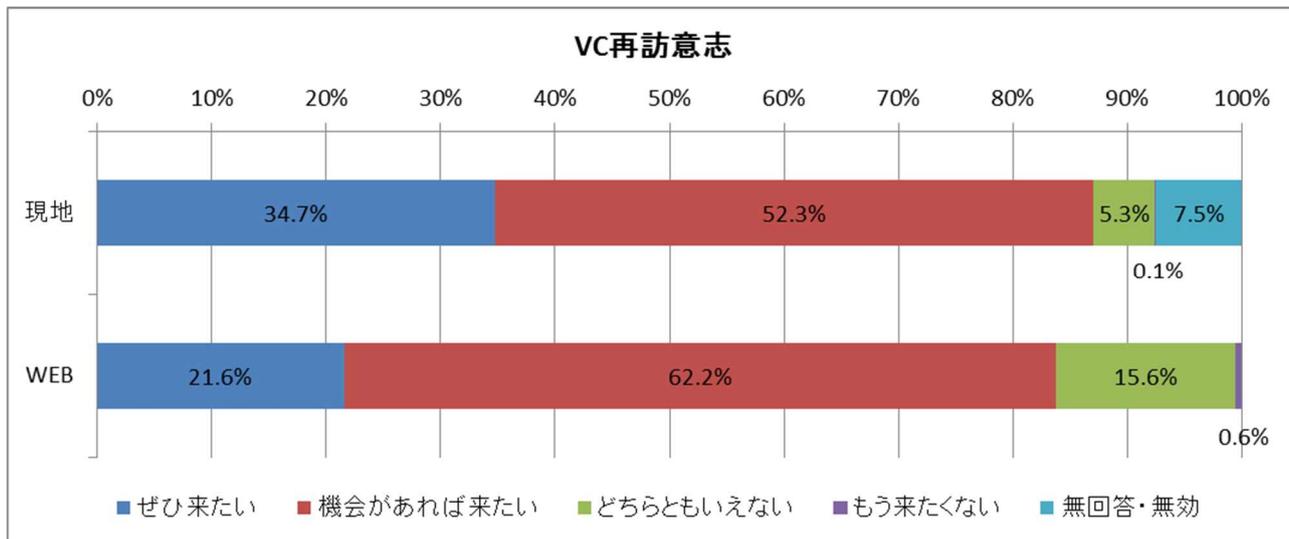
ビジターセンターの総合的な満足度については、「満足」「まあ満足」と回答した人の割合が、現地アンケート、WEBアンケートともに8割を超える結果となった。



このビジターセンターの総合的な満足度は？[S.A.]	現地		WEB	
	回答数	割合	回答数	割合
満足	341	43.4%	138	27.6%
まあ満足	325	41.3%	280	56.0%
どちらともいえない	53	6.7%	78	15.6%
やや不満	6	0.8%	3	0.6%
不満	2	0.3%	1	0.2%
無回答・無効	59	7.5%	0	0.0%
合計	786	100.0%	500	100.0%

このビジターセンターにまた来たいと思いますか？（単一回答）

「ぜひ来たい」「機会があれば来たい」の回答が、現地アンケート、WEB アンケートともに8割を超える。中でも、「ぜひ来たい」の回答者は現地アンケートが34.7%となっており、WEB アンケート回答者の21.6%を上回っている。



このビジターセンターにまた来たいと思いますか？[S.A.]	現地		WEB	
	回答数	割合	回答数	割合
ぜひ来たい	273	34.7%	108	21.6%
機会があれば来たい	411	52.3%	311	62.2%
どちらともいえない	42	5.3%	78	15.6%
もう来たくない	1	0.1%	3	0.6%
無回答・無効	59	7.5%	0	0.0%
合計	786	100.0%	500	100.0%

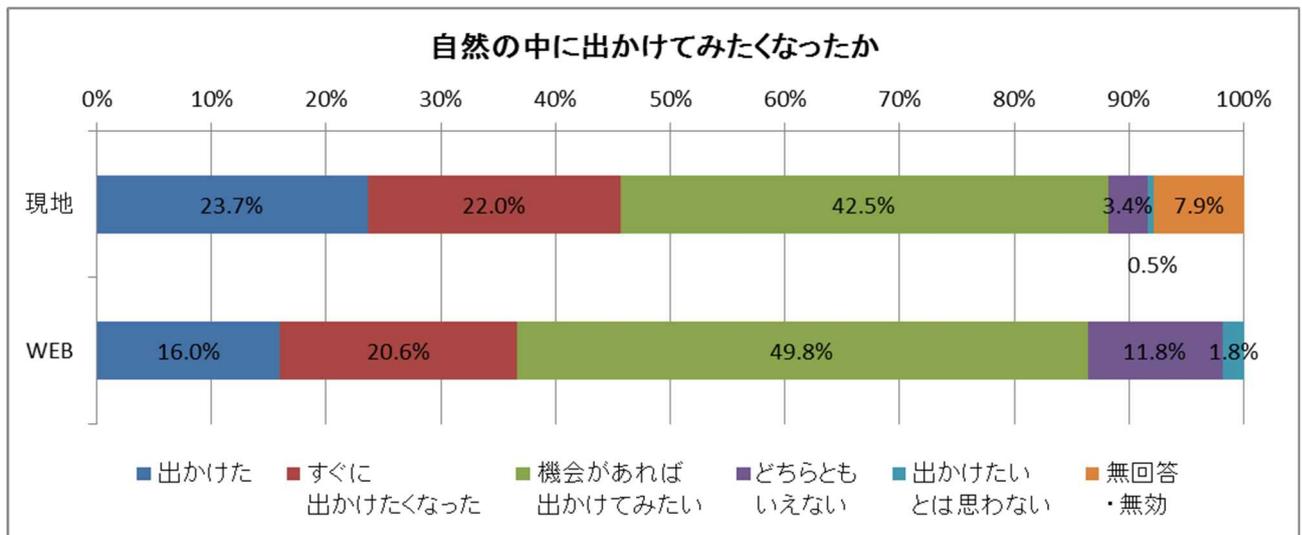
このビジターセンターを訪れて、今後、自然の中に出かけてみたくなりましたか？（単一回答）

ビジターセンターを訪問したことで、今後自然の中に出かけてみたくなったかという設問に対しては、「出かけた」「すぐに出かけたくなった」「機会があれば出かけてみたい」という回答が、現地アンケート、WEBアンケートともに約9割を占めた。

現地回答者の「出かけた」「すぐに出かけたくなった」という回答は45.7%で、WEB回答者の36.6%であった。

「自然の中に出かけた」「すぐに出かけたくなった」と回答した人の割合の多いビジターセンターは、「裏磐梯VC」「八幡平VC」「日光湯元VC」であった。

⇒自然探勝路など併設されている施設の方が、訪問後に自然の中に出かけやすい可能性がある。

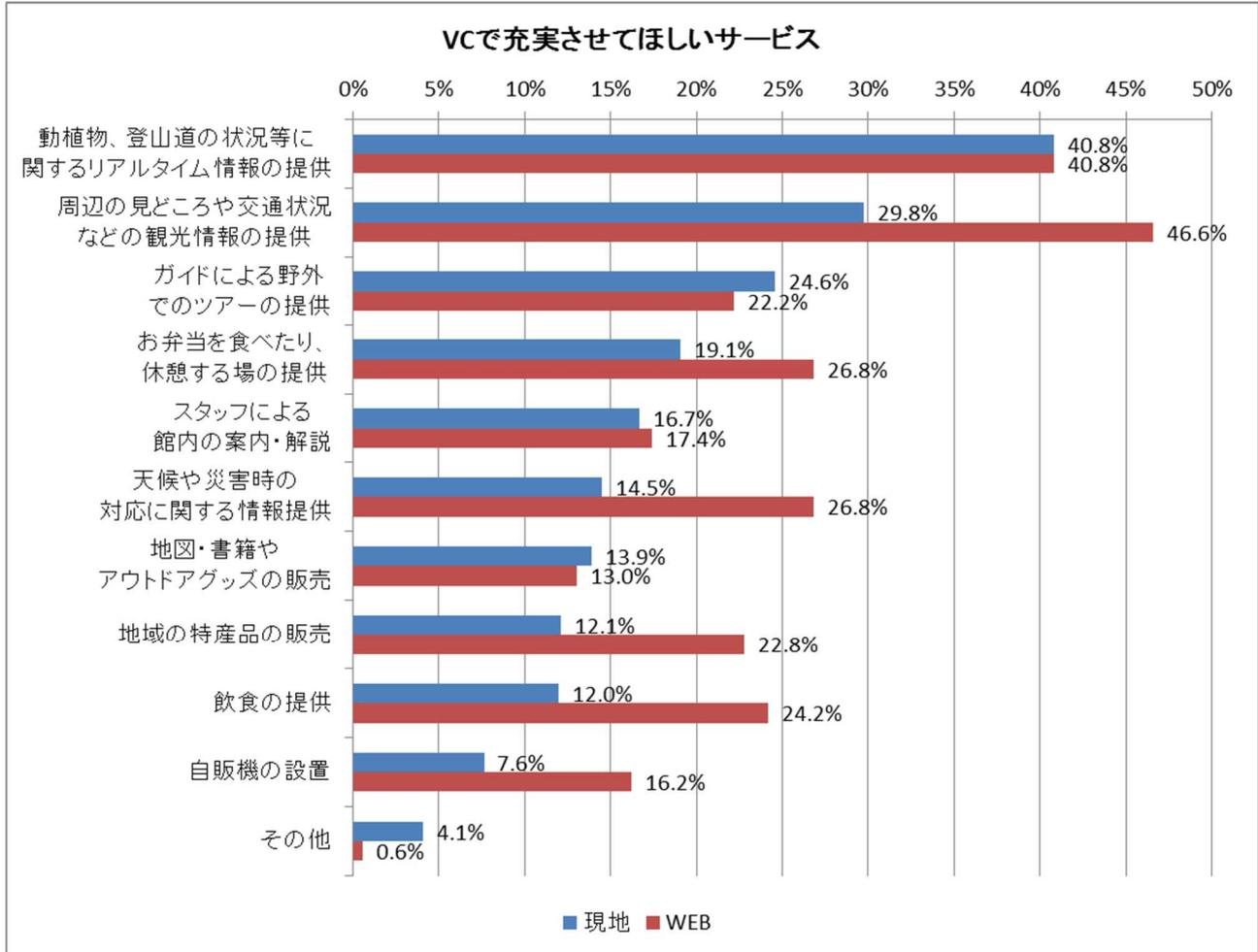


このビジターセンターを訪れて、今後、自然の中に出かけてみたくなりましたか？ [S.A.]	現地		WEB	
	回答数	割合	回答数	割合
出かけた	186	23.7%	80	16.0%
すぐに出かけたくなった	173	22.0%	103	20.6%
機会があれば出かけてみたい	334	42.5%	249	49.8%
どちらともいえない	27	3.4%	59	11.8%
出かけたとは思わない	4	0.5%	9	1.8%
無回答・無効	62	7.9%	0	0.0%
合計	786	100.0%	500	100.0%

ビジターセンターで充実させてほしいサービスや、あったら良いサービスは何ですか？（複数回答可）

ビジターセンターで充実させてほしいサービスとしては、現地アンケートでは「動植物、登山道のリアルタイム情報の提供」が最も多く、WEBアンケートでは「観光情報の提供」が最も多い。

また、WEB回答者のほうが「休憩する場の提供」「特産品の販売」「飲食の提供」「自販機の設置」などのサービスを求めている傾向が伺える。



ビジターセンターで充実させてほしいサービスや、あったら良いサービスは何ですか？ [M.A.]	現地		WEB	
	回答数	割合	回答数	割合
動植物、登山道の状況等に関するリアルタイム情報の提供	321	40.8%	204	40.8%
周辺の見どころや交通状況などの観光情報の提供	234	29.8%	233	46.6%
ガイドによる野外でのツアーの提供	193	24.6%	111	22.2%
お弁当を食べたり、休憩する場の提供	150	19.1%	134	26.8%
スタッフによる館内の案内・解説	131	16.7%	87	17.4%
天候や災害時の対応に関する情報提供	114	14.5%	134	26.8%
地図・書籍やアウトドアグッズの販売	109	13.9%	65	13.0%
地域の特産品の販売	95	12.1%	114	22.8%
飲食の提供	94	12.0%	121	24.2%
自販機の設置	60	7.6%	81	16.2%
その他	32	4.1%	3	0.6%
無回答・無効	88	11.2%	0	0.0%
合計	1621	206.2%	1287	257.4%