

平成 27 年度
環境省請負業務

平成 27 年度
富士山における外国人登山者動向把握調査業務
報告書

平成 28 年 2 月



平成 27 年度 富士山における外国人登山者動向把握業務 調査結果概要

I. 調査背景目的

富士箱根伊豆国立公園の富士山には、外国人登山者が多く訪れており、観光庁等による訪日旅行者増加の取組や、東京オリンピックの開催に向けて、今後も増加することが予想される。

こうした状況の中、外国人登山者のトラブル等が起きていることから富士登山や国立公園に関する情報が外国人登山者に十分に伝達されていない可能性がある。

本調査は、富士山五合目以上の登山者を対象として、外国人登山者の人数を推定し、ヒアリング調査等により、外国人登山者の属性、意識、意向等を把握することにより、富士山の外国人登山者に対する情報提供のあり方や外国人登山者の満足度向上のために必要な方策を検討する基礎資料とする。

II. 調査方法

(1) 外国人登山者数等調査

8 月下旬土休日・平日の 2 日間ずつ、計 4 日間のそれぞれ 8:00~13:00 富士山の登山道（吉田口、富士宮口）において、全下山者を対象に現地調査（カウント、聞き取り）を行い、外国人登山者の割合を調査した。

(2) 外国人登山者の動向・意識の調査

富士山を訪問する外国人登山者の属性や意向等を把握するため、登山者に対する対面式アンケート調査を実施した。（スバルライン 5 合目、富士宮 5 合目で（1）と同じ日に実施）

(3) 山小屋等施設の現状・意向の調査

富士山を訪問する外国人登山者を受け入れる立場の事業者から、アンケート調査等を実施した。※本結果概要では山小屋に限定して分析したものを掲載。

III. 調査結果概要

(1) 外国人登山者数等調査

① 外国人登山者の割合について

- ・ 調査日における土休日の外国人率は吉田ルートが 21%、富士宮ルートが 12%（調査実施日 2 日間（8 月下旬）の平均）
- ・ 調査日における平日の外国人率は吉田ルートが 28%、富士宮ルートが 10%（調査実施日 2 日間（8 月下旬）の平均）

② 外国人登山者の居住地について

- ・ 回答者の居住地は国内在住 35%、海外在住 65%

③ 外国人登山者の国籍エリア別の割合について

- ・ 吉田、富士宮ともに国籍エリア別の割合では、欧米系 40%、東アジア系 39%、東南アジア系 11%

(2) 外国人登山者の動向・意識の調査

① 富士登山について

- ・ 山小屋へ宿泊した人は 65%。
- ・ 山頂へ到達した人は 77%。
- ・ 日の出を見た人は 75%、そのうち 71%が山頂で鑑賞しており、77%の人が「とても満足」と回答している。
- ・ グループ構成は「友人」が 45%で最も多い。

② 富士登山への期待について

- ・ 富士登山で最も期待したことは「雄大な自然を眺める」こと、次いで「新たな自然や経験との出会い」、「原始的な自然に触れる」で自然に対する期待が高い。

③ 登山中の「困ったこと」について

- ・ 登山中にトラブルには至らなかったものの「ヒヤリ」としたことがある人は全体の 37%。具体的な内容は「体調不良」や「体力不足」等、登山者自身の体力面に関する内容が多い。
- ・ 登山中に起きたトラブルがあった人は全体の 33%。具体的な内容は「病気、体調不良」。トラブルが起きた原因は「体力不足」や「寝不足」等、登山者自身の体力面に関する内容が多い。

④ 富士山への理解

- ・ 富士山に関する理解度・認知度については、以下の項目が低い。
 - 「国立公園内にある」(43%)
 - 「トイレ使用は協力金とは別にチップが必要である」(60%)
 - 「山小屋は事前予約が必要である」(58%)
 - 「登山道が 4 つある」(53%)
 - 「登山道ごとに標識が色分けされている」(45%)
 - 「休息をせず夜通し登る登山（弾丸登山）の自粛が求められている」(41%)
 - 「富士山保全協力金（1000 円）が任意で求められる」(40%)
 - 「植物採取が禁止されている」(59%)
 - 「溶岩採取が禁止されている」(52%)

(3) 山小屋等施設の現状・意向の調査

① 外国人客の利用の状況について

- ・ 昨年と比較した際の外国人客数は「増えた」と回答した山小屋が最も多く 73%。

② 外国人客対応で困ったことについて

- ・ 外国人客とのトラブルが「ある」と回答した山小屋は 67%。
- ・ 山小屋において外国人対応で困ったことは「マナーが悪かった」(70%)「外国語が理解できなかった」(63%) の順に多い。

③ 今後の外国人客の受入について

- ・ 山小屋で実施している外国人客受入対策は「施設内の表示を多言語化」(63%) と最も多い。

平成 27 年度 富士山における外国人登山者動向把握調査業務 報告書

<目 次>

1.	業務の概要	1
1.1.	業務の目的	1
1.2.	業務フロー	1
2.	外国人の富士登山者を対象とした既存調査等情報の把握・整理.....	3
2.1.	調査概要.....	3
(1)	調査の目的	3
(2)	調査の実施方法	3
(3)	調査フロー	3
2.2.	調査の実施.....	4
(1)	文献調査.....	4
(2)	ヒアリング調査.....	6
3.	富士山における国籍別外国人登山者数の推定.....	9
3.1.	調査概要.....	9
(1)	調査実施にあたっての基本的な考え方.....	9
(2)	調査対象.....	9
(3)	調査時期、時間帯	9
(4)	調査の方法	9
(5)	調査体制.....	10
3.2.	調査結果.....	11
(1)	外国人登山者数の割合	11
(2)	A カウント調査の結果	12
(3)	B 聞き取り調査の結果	18
(4)	外国人登山者数の推計結果.....	20
4.	富士山における外国人登山者の意識把握	21
4.1.	調査概要.....	21
(1)	調査の目的	21
(2)	調査日時.....	21
(3)	調査地点.....	21
(4)	調査方法.....	21
(5)	調査体制.....	21
(6)	調査項目	21

4.2.	調査結果.....	22
(1)	回収数.....	22
(2)	回答者属性.....	23
(3)	富士登山の概要.....	30
(4)	富士登山の理由.....	37
(5)	富士登山における期待と満足度.....	37
(6)	富士登山における障害事項.....	44
(7)	富士登山における認知・理解.....	54
4.3.	報告会の開催.....	58
(1)	開催概要.....	58
(2)	議事概要.....	58
5.	外国人登山者受け入れ側の情報把握.....	59
5.1.	調査概要.....	59
(1)	調査の目的.....	59
(2)	ヒアリング対象.....	59
(3)	ヒアリングの方法.....	59
(4)	ヒアリングの内容.....	59
5.2.	調査結果.....	60
(1)	利用の状況.....	60
(2)	外国人対応で困ったこと.....	62
(3)	今後の外国人登山者の受け入れについて.....	63
(4)	外国人のトラブルについて.....	64
(5)	サービスを提供する過程で外国人が喜んでいる・感謝される場面について.....	65
(6)	外国人（特に富士登山者や富士山五合目周辺散策者）について普段感じること.....	66
6.	外国人登山者に対する魅力向上等のための方策.....	68
6.1.	外国人登山者の現状及び課題の整理.....	68
6.2.	有識者会議の開催.....	71
(1)	開催概要.....	71
(2)	議事概要.....	71
6.3.	外国人登山者の満足度向上のための提案.....	72
(1)	富士登山オフィシャルサイト.....	72
(2)	満足度の向上について.....	74
6.4.	今後の調査方法の提案.....	78
7.	参考資料.....	79

1. 業務の概要

1.1. 業務の目的

- ・ 富士箱根伊豆国立公園の富士山には、外国人登山者が多く訪れており、観光庁等による訪日旅行者増加の取組や、東京オリンピックの開催に向けて、今後も増加することが予想される。
- ・ こうした状況の中、外国人登山者のトラブル等が起きていることから富士登山や国立公園に関する情報が外国人登山者に十分に伝達されていない可能性がある。
- ・ 本業務では、富士山五合目以上の登山者を対象として、外国人登山者の人数を推定し、ヒアリング調査等により、外国人登山者の属性、意識、意向等を把握することにより、富士山の外国人登山者に対する情報提供のあり方や外国人登山者の満足度向上のために必要な対策を検討・提案する。

<主な業務内容>

① 外国人の富士登山者を対象とした既存調査等情報の把握・整理

外国人の富士登山者を対象とした、既存及び進行中の調査の概要及び結果を、文献調査及び関係機関（行政、研究機関等）からのヒアリングにより把握し、整理した。

② 富士山における国籍別外国人登山者数の推定

富士山の登山道において、現地調査（カウント、聞き取り）を行い、登山道別の国籍別外国人登山者数を推計した。

③ 富士山における外国人登山者の意識把握

富士山を訪問する外国人登山者の以下に示す属性や意向等を把握するため、登山者に対する対面式アンケート調査を実施した。

④ 外国人登山者受け入れ側の情報把握

富士山を訪問する外国人登山者を受け入れる立場の事業者から、アンケート調査等を実施した。

⑤ 外国人登山者に対する魅力向上等の方策の提案

①～④の調査結果を踏まえた魅力向上方策について提案した。

1.2. 業務フロー

本業務の業務フローは次ページの通りである。

図表1-1 業務フロー

平成27年度富士山における外国人登山者動向把握調査業務工程表

	8月			9月			10月			11月			12月			1月			2月		
	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬		
1. 外国人の富士山登山者を対象とした既存調査等情報の把握・整理																					
①文献調査																					
既存調査の収集																					
とりまとめ																					
②ヒアリング実施調査																					
ヒアリングシート作成																					
送付																					
回収																					
とりまとめ																					
2. 富士山における国籍別外国人登山者数の推定																					
実査																					
入力																					
分析																					
レポート作成																					
報告																					
3. 富士山における外国人登山者の意識把握																					
実査																					
入力																					
分析																					
レポート作成																					
報告																					
4. 外国人登山者受け入れ側の情報把握																					
ヒアリングシート作成・送付																					
回収																					
追加																					
ヒアリング																					
5. 外国人登山者に対する魅力向上等のための方策																					
①魅力向上のための方策提案																					
現状と課題の整理																					
満足度向上のための																					
サイト改善案																					
②有識者ヒアリング																					
有識者検討																					
有識者依頼																					
ヒアリング																					
★																					

2. 外国人の富士登山者を対象とした既存調査等情報の把握・整理

2.1. 調査概要

(1) 調査の目的

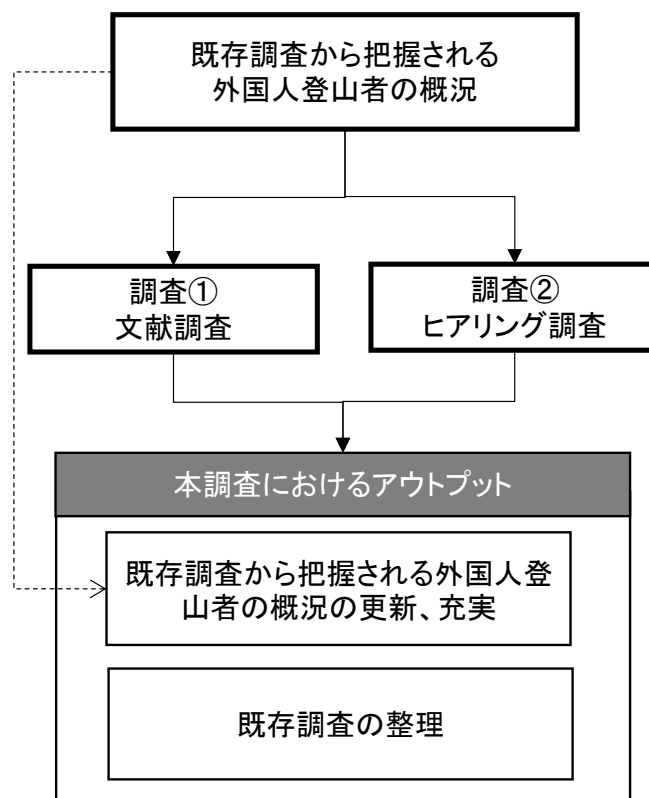
- 既存の調査結果から把握できる富士山の外国人登山者の概況をベースとして、既存、及び進行中の調査の概要及び結果を文献調査と主要な関係機関へのヒアリング調査を並行して実施し、外国人登山者の概況についての更新、充実、既存調査の整理（調査名、調査内容、調査実施主体、報告書の有無、調査結果等の整理）を行った。

(2) 調査の実施方法

- 既存の調査結果から把握できる富士山の外国人登山者の概況をベースとして、既存、及び進行中の調査の概要及び結果を「①文献調査」を行った上で「②ヒアリング調査」を実施し、外国人登山者の概況についての更新、充実、既存調査の整理（調査名、調査内容、調査実施主体、報告書の有無、調査結果等の整理）を行った。

(3) 調査フロー

図表 2-1：調査フロー



2.2. 調査の実施

(1) 文献調査

① 調査対象

- ・ 過去5年間に実施された（または現在進行中の）富士山における外国人登山者に関連した調査

② 調査の方法

- ・ 過去の関連する報告書やインターネットによる情報収集、整理

③ 調査項目

- ・ 調査名、調査実施主体、実施年度、報告書の有無、調査内容、調査結果

④ 文献調査結果

調査名	静岡県議会 富士山保全・活用特別委員会 報告書					
調査実施主体	静岡県議会 富士山保全・活用特別委員会					
実施年度	平成26年度					
調査概要	富士山で見受けられた外国人の問題点や動向					
把握項目	性別	年齢	国籍	居住地	登山経験	同行者数
	—	—	—	—	—	—
問題行動	下山道間違い、軽装登山					
問題、課題	富士山情報メディアとの連携による情報提供、日本の伝統文化を用いたPR・情報発信					

調査名	世界文化遺産富士山ヴィジョン・各種戦略の採択					
調査実施主体	富士山世界文化遺産協議会					
実施年度	平成26年度					
調査概要	富士山登山道等の案内標識の統一化をした取り組みについて					
把握項目	性別	年齢	国籍	居住地	登山経験	同行者数
	—	—	—	—	—	—
問題行動	—					
問題、課題	案内標識の整備（多言語化、ピクトグラム併記 [案内用図記号]）					

調査名	山岳遭難事故発生状況					
調査実施主体	静岡県警察本部 地域部地域課					
実施年度	平成25、26年度					
調査概要	外国人を含む山岳遭難事故発生状況のレポート					
把握項目	性別	年齢	国籍	居住地	登山経験	同行者数
	—	—	○	—	—	—
問題行動	遭難事故					
問題、課題						

調査名	富士山の世界文化遺産登録を契機とする新しい観光等による地域活性化の手法に関する調査研究					
調査実施主体	社団法人 中小企業診断協会					
実施年度	平成 25 年度					
調査概要	外国人旅行者動向をベースに、富士山地域における外国人戦略を提案					
把握項目	性別	年齢	国籍	居住地	登山経験	同行者数
	—	—	○	—	—	—
問題行動	—					
問題、課題	外国語対応可能な登山ガイドの充実。					

調査名	富士山に関する訪日外国人と日本人の意識比較調査					
調査実施主体	富士急行株式会社 フジヤマ NAVI 編集部					
実施年度	平成 25 年度					
調査概要	外国人を対象にした富士山についてのアンケート調査結果の実施					
把握項目	性別	年齢	国籍	居住地	登山経験	同行者数
	○	—	○	—	—	—
問題行動	—					
問題、課題	—					

調査名	富士山における標識類総合ガイドライン					
調査実施主体	富士山標識関係者連絡協議会					
実施年度	平成 22 年度					
調査概要	外国語表記の方法について					
把握項目	性別	年齢	国籍	居住地	登山経験	同行者数
	—	—	—	—	—	—
問題行動	—					
問題、課題	解説版や案内標識の多言語化・ピクトグラム表示					

調査名	富士山の適正利用に関するアンケート調査結果					
調査実施主体	適正利用推進協議会					
実施年度	平成 22 年度、平成 23 年度					
調査概要	富士山の適正利用に関するアンケート調査結果（日・英・中・韓で実施）					
把握項目	性別	年齢	国籍	居住地	登山経験	同行者数
	○	○	○	○	○	○
問題行動	登山道間違い、夜行登山					
問題、課題	情報の不足（登山道の状況・マイカー規制・交通アクセス・必要装備など）、外国語標識の設置					

(2) ヒアリング調査

① 調査対象

- ・ 富士山における外国人登山者に関する調査を行っている団体、個人

② ヒアリング先

区分	ヒアリング先
県	<ul style="list-style-type: none">・ 山梨県（観光部/知事政策局富士山保全推進課）・ 静岡県（文化観光部/富士山世界遺産課）
市町村	<ul style="list-style-type: none">・ 富士吉田市・ 鳴沢村・ 富士宮市・ 御殿場市・ 小山町・ 裾野市・ 富士市
研究機関	<ul style="list-style-type: none">・ 山梨県富士山科学研究所
研究者	<ul style="list-style-type: none">・ 吉田正人氏（筑波大学）
その他	<ul style="list-style-type: none">・ 一般社団法人富士五湖観光連盟・ 富士山における適正利用推進協議会・ 事業者（富士急行株式会社等）・ NPO 法人富士山クラブ

③ ヒアリングの方法

- ・ 10月初旬～中旬にかけて対象となる機関に電話またはメールにて調査協力を依頼し、メールまたはFAXにて調査票（ヒアリングシート）を送付後、10月中旬～下旬にかけて回答を得た。
- ・ ヒアリングシートをもとに、必要に応じて追加での電話や訪問によるヒアリングを実施した。

④ ヒアリングの内容

- ・ 現在実施中の富士山の外国人登山者を把握した調査の有無とその内容
- ・ 過去5年間に実施した外国人登山者を把握した調査の有無とその内容

⑤ ヒアリング調査結果

<関係県>

組織名	ヒアリング先	実施可否	回答要旨（ヒアリングシートと電話ヒアリングの結果）
山梨県	観光資源課（富士山山岳担当・資源管理担当）	×	観光資源課では調査はしていない。登山者数調査は実施しているが日本籍・外国籍を分けてはいない。
静岡県	文化・観光部 富士山世界遺産課	×	登山者数調査はしているが日本籍・外国籍分けはしていない。動向に関しても、一般的な話を聞いている程度でそのような調査をしていない。
	文化・観光部観光政策課	×	観光全般を担当しており、富士山のみ調査は実施していない。
	文化・観光部観光振興課	×	プロモーションを担当しており、調査は実施していない。

<市町村>

組織名	ヒアリング先	実施可否	回答要旨（ヒアリングシートと電話ヒアリングの結果）
富士吉田市	富士山課	×	調査は実施していない。6合目で登山者数カウントは行っているが、外国人数だけを扱ってはいない。
鳴沢村	企画部商工観光課	×	調査は実施していない。
富士宮市	産業振興部観光課	×	調査は実施していない。
御殿場市	産業部商工観光課富士山・観光室	×	調査は実施していない。
小山町	商業観光課	×	登山者の大まかな傾向を把握している程度でデータを取得することはしていない。
裾野市	産業部商工観光課	×	調査は実施していない。
富士市	産業経済部 観光課	×	調査は実施していない。

<研究機関>

組織名	実施可否	回答要旨（ヒアリングシートと電話ヒアリングの結果）
山梨県富士山科学研究所	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在進行している外国人の富士山登山者を対象とした調査※1があり、来年度も外国人登山者に関する調査の実施を予定しているが、内容が連続しているかは明らかではない。 ・ 過去5年間にも調査を実施している※2。

※1：富士山科学研究所が現在実施している調査概要

調査名	富士山における外国人登山者を対象としたアンケート調査
調査概要	外国人の富士登山者の属性と意識、行動を把握する
調査実施主体	山梨県富士山科学研究所+岩手大学+明治大学
情報公開予定	今後情報公開する予定がある
参考 URL	(現在集計、解析中)

※2：富士山科学研究所が過去に実施した調査概要

調査名	富士山における外国人登山者を対象としたアンケート調査
実施年	2014年（平成26年度）
調査実施主体	山梨県富士山科学研究所+岩手大学+明治大学
情報公開	情報公開している
参考 URL	(冊子体)

調査名	富士山における外国人登山者を対象としたアンケート調査
実施年	2008年～2013年（平成25年度に取りまとめて報告）
調査実施主体	山梨県環境科学研究所+岩手大学+明治大学
情報公開	情報公開している
参考 URL	(冊子体)

<研究者>

個人名	所属	実施可否	回答要旨 (ヒアリングシートと電話ヒアリングの結果)
吉田正人氏	筑波大学	○	吉田先生の研究室所属の学生の修士論文として15年度末に公表予定（現在論文は審査中）。

<その他>

組織名	実施可否	回答要旨 (ヒアリングシートと電話ヒアリングの結果)
NPO 法人富士山クラブ	○	五合目で外国人の調査を実施しているが、登山者のみを対象としていない。
一般社団法人富士五湖観光連盟	×	実施していない。
富士急行株式会社	×	富士登山者の調査は実施していない。
フジヤマナビ	○	富士山に関する調査はフジヤマナビ内のプレスリリースのみ。 (http://www.fujiyama-navi.jp/report/heritage130822/)（調査データ）
富士山における適正利用推進協議会	○	実施している。

3. 富士山における国籍別外国人登山者数の推定

3.1. 調査概要

(1) 調査実施にあたっての基本的な考え方

- ・ 外国人登山者は「訪日外国人」と「日本に在住する外国人」（留学生や軍関係者等）の2パターンが想定されるため、訪日外国人については過去の調査結果から平日、土日祝日を問わず一定量の外国人登山者がおり、国籍の偏りも少ない一方、日本に在住する外国人の場合、日本人と同様、平日よりも土日祝日に登山をする人が多いと考える。
- ・ 以上の現状認識に立ち、本調査では調査日を土日祝日と平日の各2日間を設定し、合計4日間の調査結果をもとに富士山における国籍別外国人登山者割合の推定を行った。

(2) 調査対象

- ・ 外国人下山者（下山者を対象とし、五合目付近の散策者は対象外とする。）

(3) 調査時期、時間帯

第1回調査：8月22日（土）、23日（日） 両日とも8:00～13:00

第2回調査：8月26日（水）、27日（木） 両日とも8:00～13:00

※今回の調査時間を8:00～13:00としたため、13:00以降の日帰り登山者等は含まれない。

(4) 調査の方法

- ・ 外国人割合を把握する「A. カウント調査」と国籍等を把握する「B. 聞き取り調査」を実施した。

A. カウント調査

- ・ 「下山者全員」と「外国人と思われる下山者」の2種の人数をカウントする（全数調査）。
- ・ 「外国人と思われる下山者」については外見及び会話に使用する言語に注目し、外国人と判断できる場合にカウントした。

B. 聞き取り調査

- ・ 明らかに日本人である場合を除き、調査協力を承諾した外国人登山者に対して、「国籍」「居住地（日本／海外）」「一緒に登山している人の人数」「何合目まで登ったか」の4点を聞き取った。

(5) 調査体制

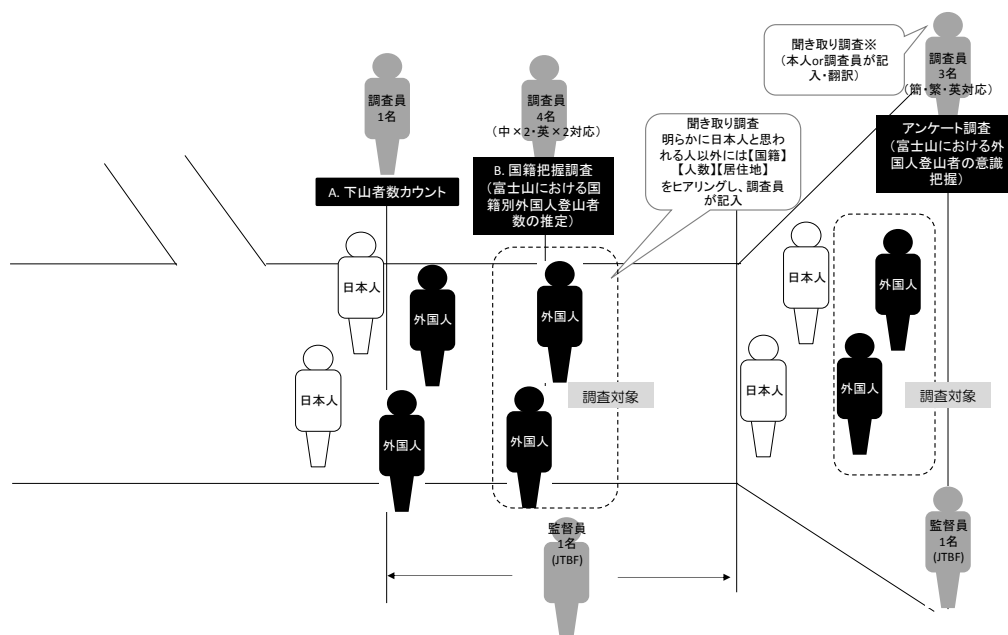
・ 調査員はルート毎に以下の通り合計 6 名体制で実施した（図 3-1 参照）。

A. カウント調査：1 名

B. 聞き取り調査：4 名（中国語対応 2 名、英語対応 2 名）

調査監督員：1 名

図表 3-1：調査フロー図



3.2. 調査結果

(1) 外国人登山者数の割合

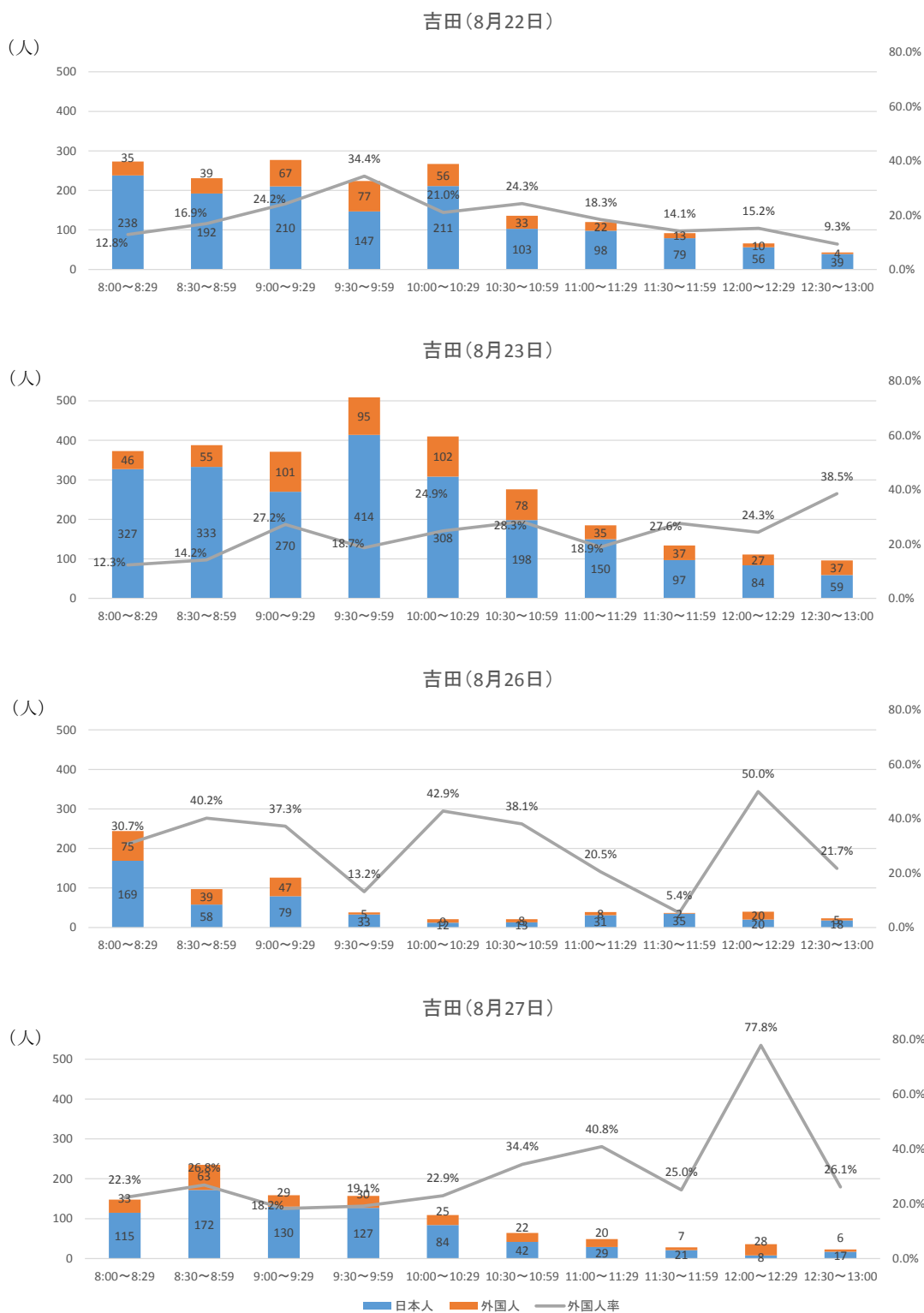
図表 3-2：外国人登山者数の割合

	吉田				富士宮				
	Aカウント調査		B聞き取り調査		Aカウント調査		B聞き取り調査		外国人率 ※
	全下山者数	外国人 下山者数	外国人 下山者数	外国人率 ※	全下山者数	外国人 下山者数	外国人 下山者数		
土休日	4,582	969	759	21.1%	1,796	214	202	11.9%	
8月22日	1,729	356	359	20.6%	637	66	69	10.4%	
8月23日	2,853	613	400	21.5%	1,159	148	133	12.8%	
平日	1,694	481	420	28.4%	547	57	55	10.4%	
8月26日	686	218	165	31.8%	271	11	11	4.1%	
8月27日	1,008	263	255	26.1%	276	46	44	16.7%	

- ※ 「A カウント調査」については調査実施時間帯の全下山者を対象としているが、混雑時におけるカウント漏れの可能性があることに留意が必要である。また、「B 聞き取り調査」は全グループを対象として声掛けを実施したが、調査協力を断られる場合もあったため、「A カウント調査」と「B 聞き取り調査」の下山者数には差が生じている。
- ※ 今回の「外国人率」については、上記から「A カウント調査」の方が「B 聞き取り調査」よりも捕捉できていると判断し、カウント調査で把握した「外国人下山者数」/「全下山者数」としている。

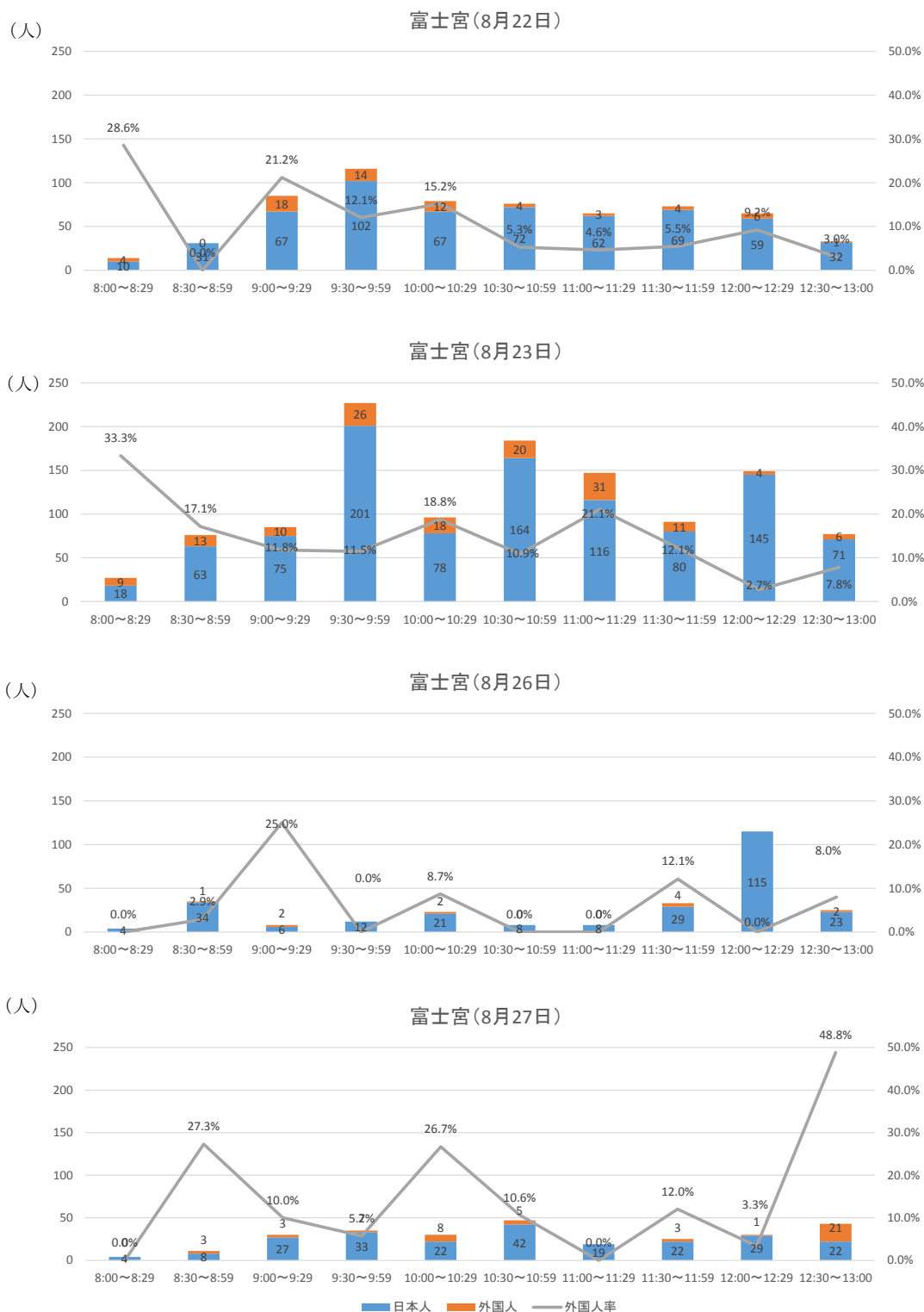
(2) A カウント調査の結果

図表 3-3：時間帯別登山者数と外国人率の推移（吉田）



縦軸左：登山者数 縦軸右：外国人率 横軸：調査時間

図表 3-4：時間帯別登山者数と外国人率の推移（富士宮）



縦軸左：登山者数 縦軸右：外国人率 横軸：調査時間

参考表 回収数（調査日別・時間別累積数）

調査日	時間帯	吉田				富士宮			
		全下山者数	外国人	外国人率	天気	全下山者数	外国人数	外国人率	天気
8/22(土)	8:00~8:29	273	35	12.8%	はれ	14	4	28.6%	くもり
	8:30~8:59	504	74	14.7%	はれ	45	4	8.9%	くもり
	9:00~9:29	781	141	18.1%	はれ	130	22	16.9%	はれ
	9:30~9:59	1005	218	21.7%	はれ	246	36	14.6%	はれ
	10:00~10:29	1272	274	21.5%	はれ	325	48	14.8%	はれ
	10:30~10:59	1408	307	21.8%	はれ	401	52	13.0%	はれ
	11:00~11:29	1528	329	21.5%	くもり	466	55	11.8%	はれ
	11:30~11:59	1620	342	21.1%	はれ	539	59	10.9%	はれ
	12:00~12:29	1686	352	20.9%	くもり	604	65	10.8%	はれ
12:30~13:00	1729	356	20.6%	くもり	637	66	10.4%	はれ	
8/23(日)	8:00~8:29	373	46	12.3%	くもり	27	9	33.3%	くもり
	8:30~8:59	761	101	13.3%	くもり	103	22	21.4%	くもり
	9:00~9:29	1132	202	17.8%	あめ	188	32	17.0%	くもり
	9:30~9:59	1641	297	18.1%	あめ	415	58	14.0%	はれ
	10:00~10:29	2051	399	19.5%	あめ	511	76	14.9%	くもり
	10:30~10:59	2327	477	20.5%	あめ	695	96	13.8%	くもり
	11:00~11:29	2512	512	20.4%	くもり	842	127	15.1%	くもり
	11:30~11:59	2646	549	20.7%	くもり	933	138	14.8%	くもり
	12:00~12:29	2757	576	20.9%	くもり	1082	142	13.1%	くもり
12:30~13:00	2853	613	21.5%	くもり	1159	148	12.8%	くもり	
8/26(水)	8:00~8:29	244	75	30.7%	あめ	4	0	0.0%	くもり
	8:30~8:59	341	114	33.4%	あめ	39	1	2.6%	くもり
	9:00~9:29	467	161	34.5%	くもり	47	3	6.4%	くもり
	9:30~9:59	505	166	32.9%	くもり	59	3	5.1%	くもり
	10:00~10:29	526	175	33.3%	くもり	82	5	6.1%	くもり
	10:30~10:59	547	183	33.5%	くもり	90	5	5.6%	くもり
	11:00~11:29	586	191	32.6%	はれ	98	5	5.1%	くもり
	11:30~11:59	623	193	31.0%	はれ	131	9	6.9%	くもり
	12:00~12:29	663	213	32.1%	はれ	246	9	3.7%	くもり
12:30~13:00	686	218	31.8%	はれ	271	11	4.1%	くもり	
8/27(木)	8:00~8:29	148	33	22.3%	くもり	4	0	0.0%	くもり
	8:30~8:59	383	96	25.1%	くもり	15	3	20.0%	くもり
	9:00~9:29	542	125	23.1%	くもり	45	6	13.3%	くもり
	9:30~9:59	699	155	22.2%	くもり	80	8	10.0%	くもり
	10:00~10:29	808	180	22.3%	くもり	110	16	14.5%	くもり
	10:30~10:59	872	202	23.2%	くもり	157	21	13.4%	くもり
	11:00~11:29	921	222	24.1%	くもり	176	21	11.9%	くもり
	11:30~11:59	949	229	24.1%	あめ	201	24	11.9%	あめ
	12:00~12:29	985	257	26.1%	あめ	231	25	10.8%	あめ
12:30~13:00	1008	263	26.1%	あめ	276	44	15.9%	あめ	

※ 太字は調査日における最終累積数＝総数となっている。

参考表 訪日外国人・在住外国人別国籍トップ10※1

	合計(海外在住+国内在住)	海外在住外国人	国内在住外国人
吉田	1 台湾 222	1 台湾 209	1 中国 127
	2 アメリカ 156	2 アメリカ 88	2 アメリカ 68
	3 中国 174	3 フランス 87	3 ベトナム 22
	4 フランス 95	4 香港 51	4 インド 18
	5 ドイツ 51	5 中国 47	5 ブラジル 17
	5 香港 51	6 ドイツ 38	6 台湾 13
	7 ベトナム 40	7 イギリス 28	6 ドイツ 13
	8 イギリス 35	8 シンガポール 26	8 インドネシア 9
	9 オーストラリア 32	9 オーストラリア 25	8 カナダ 9
	10 インド 30	10 スペイン 23	8 韓国 9
富士宮※	1 韓国 74	1 韓国 59	1 アメリカ 33
	2 アメリカ 51	2 アメリカ 18	2 中国 18
	3 中国 29	3 中国 11	3 韓国 15
	4 インドネシア 10	4 イギリス 7	4 インドネシア 10
	5 イギリス 8	5 スペイン 6	5 インド 8
	5 インド 8	5 ドイツ 6	6 タイ 5
	5 台湾 8	5 ポーランド 6	7 台湾 4
	5 ドイツ 8	8 スイス 5	7 ベトナム 4
	5 ポーランド 8	8 フランス 5	9 ニュージーランド 3
	10 スペイン 6	10 台湾 4	10 イタリア 2
全体	1 台湾 230	1 台湾 213	1 中国 145
	2 アメリカ 207	2 アメリカ 106	2 アメリカ 101
	3 中国 203	3 フランス 92	3 インド 26
	4 フランス 100	4 韓国 61	3 ベトナム 26
	5 韓国 85	5 中国 58	5 韓国 24
	6 ドイツ 59	6 香港 53	6 インドネシア 19
	7 香港 55	7 ドイツ 44	7 台湾 17
	8 イギリス 43	8 イギリス 35	7 ブラジル 17
	9 ベトナム 46	9 スペイン 29	9 ドイツ 15
	10 インド 38	10 オーストラリア 27	10 タイ 13
	10 シンガポール 27		

※1：今回の調査の総国籍数は吉田は50カ国、富士宮は25カ国

※2：吉田では(22日)に台湾のツアー客を、富士宮では(23日、27日)に韓国のツアー客を確認。

参考表 下山者国籍（吉田）※

単位：人

吉田(全体)		8月22日 吉田		8月23日 吉田		8/26 吉田		8月27日 吉田	
	計		計		計		計		計
アイルランド	2	アイルランド	0	アイルランド	2	アイルランド	0	アイルランド	0
アフガニスタン	1	アフガニスタン	0	アフガニスタン	0	アフガニスタン	1	アフガニスタン	0
アメリカ	156	アメリカ	34	アメリカ	56	アメリカ	35	アメリカ	31
アルゼンチン	1	アルゼンチン	0	アルゼンチン	1	アルゼンチン	0	アルゼンチン	0
イギリス	38	イギリス	13	イギリス	14	イギリス	4	イギリス	7
イスラエル	2	イスラエル	0	イスラエル	2	イスラエル	0	イスラエル	0
イタリア	7	イタリア	3	イタリア	3	イタリア	0	イタリア	1
イラク	2	イラク	0	イラク	2	イラク	0	イラク	0
インド	30	インド	4	インド	26	インド	0	インド	0
インドネシア	9	インドネシア	0	インドネシア	6	インドネシア	2	インドネシア	1
オーストラリア	12	オーストラリア	5	オーストラリア	13	オーストラリア	5	オーストラリア	9
オランダ	10	オランダ	1	オランダ	4	オランダ	0	オランダ	5
カナダ	28	カナダ	8	カナダ	9	カナダ	3	カナダ	8
韓国	11	韓国	7	韓国	2	韓国	1	韓国	1
クロアチア	1	クロアチア	0	クロアチア	1	クロアチア	0	クロアチア	0
サウジアラビア	3	サウジアラビア	0	サウジアラビア	3	サウジアラビア	0	サウジアラビア	0
サンマリノ	1	サンマリノ	1	サンマリノ	0	サンマリノ	0	サンマリノ	0
シンガポール	28	シンガポール	11	シンガポール	4	シンガポール	9	シンガポール	4
スイス	12	スイス	0	スイス	0	スイス	2	スイス	10
スウェーデン	6	スウェーデン	3	スウェーデン	2	スウェーデン	0	スウェーデン	1
スコットランド	1	スコットランド	1	スコットランド	0	スコットランド	0	スコットランド	0
スペイン	29	スペイン	5	スペイン	16	スペイン	2	スペイン	6
スリランカ	1	スリランカ	1	スリランカ	0	スリランカ	0	スリランカ	0
スロバキア	4	スロバキア	3	スロバキア	1	スロバキア	0	スロバキア	0
セルビア	4	セルビア	0	セルビア	4	セルビア	0	セルビア	0
タイ	25	タイ	17	タイ	7	タイ	1	タイ	0
台湾	222	台湾	115	台湾	13	台湾	53	台湾	41
チェコ	0	チェコ	0	チェコ	0	チェコ	0	チェコ	0
中国	172	中国	34	中国	99	中国	4	中国	35
デンマーク	2	デンマーク	0	デンマーク	0	デンマーク	0	デンマーク	2
ドイツ	51	ドイツ	22	ドイツ	14	ドイツ	4	ドイツ	11
ニュージーランド	6	ニュージーランド	1	ニュージーランド	0	ニュージーランド	0	ニュージーランド	5
ハンガリー	2	ハンガリー	0	ハンガリー	2	ハンガリー	0	ハンガリー	0
バングラデシュ	2	バングラデシュ	0	バングラデシュ	2	バングラデシュ	0	バングラデシュ	0
フィリピン	17	フィリピン	7	フィリピン	10	フィリピン	0	フィリピン	0
フィンランド	0	フィンランド	0	フィンランド	0	フィンランド	0	フィンランド	0
ブラジル	25	ブラジル	4	ブラジル	14	ブラジル	3	ブラジル	4
フランス	95	フランス	31	フランス	20	フランス	10	フランス	34
ベトナム	40	ベトナム	16	ベトナム	20	ベトナム	0	ベトナム	4
ペルー	3	ペルー	0	ペルー	3	ペルー	0	ペルー	0
ベルギー	1	ベルギー	0	ベルギー	1	ベルギー	0	ベルギー	0
ポーランド	12	ポーランド	6	ポーランド	3	ポーランド	0	ポーランド	3
ポルトガル	2	ポルトガル	0	ポルトガル	2	ポルトガル	0	ポルトガル	0
香港	51	香港	4	香港	0	香港	26	香港	21
マカオ	3	マカオ	2	マカオ	1	マカオ	0	マカオ	0
マレーシア	12	マレーシア	0	マレーシア	5	マレーシア	0	マレーシア	7
南アフリカ	3	南アフリカ	0	南アフリカ	3	南アフリカ	0	南アフリカ	0
メキシコ	7	メキシコ	0	メキシコ	4	メキシコ	0	メキシコ	3
ルーマニア	1	ルーマニア	0	ルーマニア	1	ルーマニア	0	ルーマニア	0
リトアニア	2	リトアニア	0	リトアニア	2	リトアニア	0	リトアニア	0
ルクセンブルク	2	ルクセンブルク	0	ルクセンブルク	1	ルクセンブルク	0	ルクセンブルク	1
ロシア	2	ロシア	0	ロシア	2	ロシア	0	ロシア	0

※50 カ国（内訳は以下の通り）

- ・ アイルランド、アフガニスタン、アメリカ、アルゼンチン、イギリス、イスラエル、イタリア、イラク、インド、インドネシア、オーストラリア、オランダ、カナダ、韓国、クロアチア、サウジアラビア、サンマリノ、シンガポール、スイス、スウェーデン、スコットランド、スペイン、スリランカ、スロバキア、セルビア、タイ、台湾、中国、デンマーク、ドイツ、ニュージーランド、ハンガリー、バングラデシュ、フィリピン、ブラジル、フランス、ベトナム、ペルー、ベルギー、ポーランド、ポルトガル、香港、マカオ、マレーシア、南アフリカ、メキシコ、ルーマニア、リトアニア、ルクセンブルク、ロシア

参考表 下山者国籍（富士宮）※

単位：人

富士宮(全体)		8月22日 富士宮		8月23日 富士宮		8月26日 富士宮		8月27日 富士宮	
	計		計		計		計		計
アイルランド	0	アイルランド	0	アイルランド	0	アイルランド	0	アイルランド	0
アフガニスタン	0	アフガニスタン	0	アフガニスタン	0	アフガニスタン	0	アフガニスタン	0
アメリカ	50	アメリカ	9	アメリカ	36	アメリカ	4	アメリカ	1
アルゼンチン	0	アルゼンチン	0	アルゼンチン	0	アルゼンチン	0	アルゼンチン	0
イギリス	8	イギリス	0	イギリス	2	イギリス	0	イギリス	6
イスラエル	0	イスラエル	0	イスラエル	0	イスラエル	0	イスラエル	0
イタリア	2	イタリア	0	イタリア	2	イタリア	0	イタリア	0
イラク	0	イラク	0	イラク	0	イラク	0	イラク	0
インド	8	インド	2	インド	6	インド	0	インド	0
インドネシア	10	インドネシア	1	インドネシア	9	インドネシア	0	インドネシア	0
オーストラリア	2	オーストラリア	0	オーストラリア	0	オーストラリア	0	オーストラリア	2
オランダ	3	オランダ	0	オランダ	1	オランダ	0	オランダ	2
カナダ	2	カナダ	0	カナダ	2	カナダ	0	カナダ	0
韓国	75	韓国	18	韓国	36	韓国	0	韓国	21
クロアチア	0	クロアチア	0	クロアチア	0	クロアチア	0	クロアチア	0
サウジアラビア	0	サウジアラビア	0	サウジアラビア	0	サウジアラビア	0	サウジアラビア	0
サンマリノ	0	サンマリノ	0	サンマリノ	0	サンマリノ	0	サンマリノ	0
シンガポール	1	シンガポール	0	シンガポール	0	シンガポール	1	シンガポール	0
スイス	5	スイス	2	スイス	3	スイス	0	スイス	0
スウェーデン	0	スウェーデン	0	スウェーデン	0	スウェーデン	0	スウェーデン	0
スコットランド	0	スコットランド	0	スコットランド	0	スコットランド	0	スコットランド	0
スペイン	6	スペイン	0	スペイン	0	スペイン	0	スペイン	6
スリランカ	0	スリランカ	0	スリランカ	0	スリランカ	0	スリランカ	0
スロバキア	0	スロバキア	0	スロバキア	0	スロバキア	0	スロバキア	0
セルビア	0	セルビア	0	セルビア	0	セルビア	0	セルビア	0
タイ	5	タイ	5	タイ	0	タイ	0	タイ	0
台湾	8	台湾	6	台湾	0	台湾	2	台湾	0
チェコ	2	チェコ	0	チェコ	2	チェコ	0	チェコ	0
中国	27	中国	6	中国	17	中国	1	中国	3
デンマーク	0	デンマーク	0	デンマーク	0	デンマーク	0	デンマーク	0
ドイツ	7	ドイツ	3	ドイツ	4	ドイツ	0	ドイツ	0
ニュージーランド	3	ニュージーランド	0	ニュージーランド	1	ニュージーランド	2	ニュージーランド	0
ハンガリー	0	ハンガリー	0	ハンガリー	0	ハンガリー	0	ハンガリー	0
バングラデシュ	0	バングラデシュ	0	バングラデシュ	0	バングラデシュ	0	バングラデシュ	0
フィリピン	1	フィリピン	0	フィリピン	0	フィリピン	1	フィリピン	0
フィンランド	2	フィンランド	0	フィンランド	0	フィンランド	0	フィンランド	2
ブラジル	1	ブラジル	0	ブラジル	0	ブラジル	0	ブラジル	1
フランス	5	フランス	0	フランス	5	フランス	0	フランス	0
ベトナム	6	ベトナム	1	ベトナム	5	ベトナム	0	ベトナム	0
ペルー	0	ペルー	0	ペルー	0	ペルー	0	ペルー	0
ベルギー	0	ベルギー	0	ベルギー	0	ベルギー	0	ベルギー	0
ポーランド	8	ポーランド	8	ポーランド	0	ポーランド	0	ポーランド	0
ポルトガル	0	ポルトガル	0	ポルトガル	0	ポルトガル	0	ポルトガル	0
香港	4	香港	4	香港	0	香港	0	香港	0
マカオ	0	マカオ	0	マカオ	0	マカオ	0	マカオ	0
マレーシア	0	マレーシア	0	マレーシア	0	マレーシア	0	マレーシア	0
南アフリカ	1	南アフリカ	1	南アフリカ	0	南アフリカ	0	南アフリカ	0
メキシコ	1	メキシコ	0	メキシコ	1	メキシコ	0	メキシコ	0
ルーマニア	3	ルーマニア	2	ルーマニア	1	ルーマニア	0	ルーマニア	0
リトアニア	0	リトアニア	0	リトアニア	0	リトアニア	0	リトアニア	0
ルクセンブルク	0	ルクセンブルク	0	ルクセンブルク	0	ルクセンブルク	0	ルクセンブルク	0
ロシア	1	ロシア	1	ロシア	0	ロシア	0	ロシア	0

※25 カ国（内訳は以下の通り）

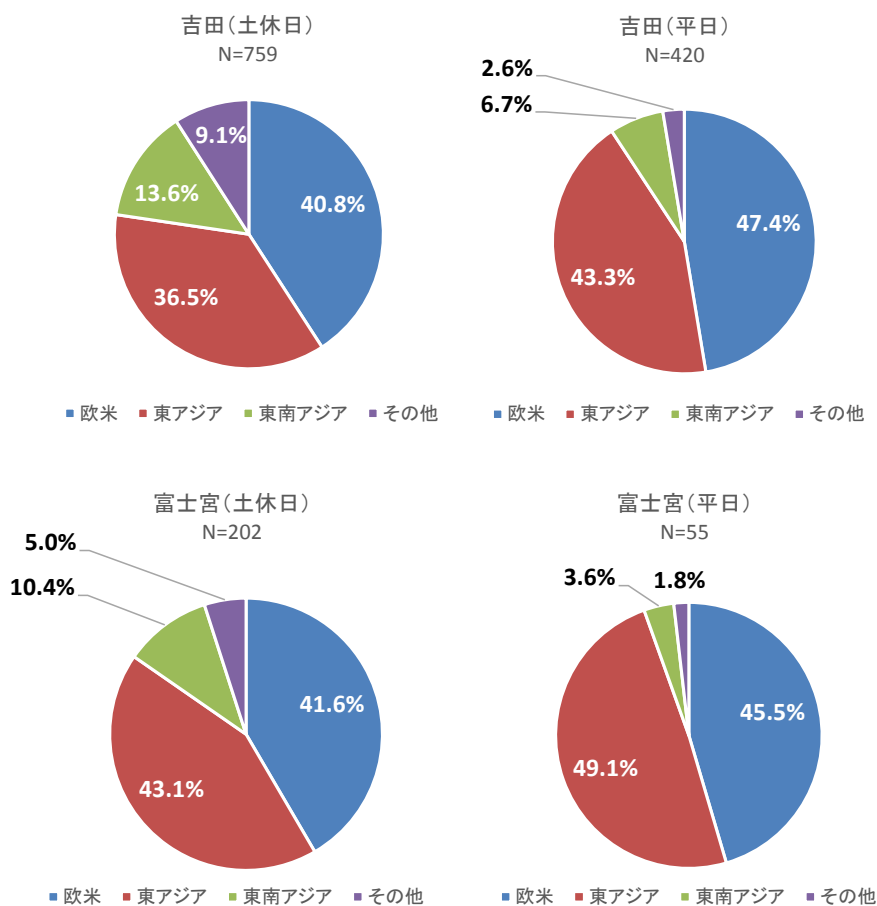
- ・ アメリカ、イギリス、イタリア、インド、インドネシア、オーストラリア、オランダ、カナダ、韓国、シンガポール、スイス、スペイン、タイ、台湾、チェコ、中国、ドイツ、ニュージーランド、フィリピン、フィンランド、ブラジル、フランス、ベトナム、ポーランド、香港、南アフリカ、メキシコ、ルーマニア、ロシア

(3) B 聞き取り調査の結果

① 国籍別下山者の割合

- ・ 吉田、富士宮ともに欧米が 40%以上となっている。吉田は土休日、平日ともに欧米系が多いのに対し、富士宮は土休日、平日ともに東アジアが多い

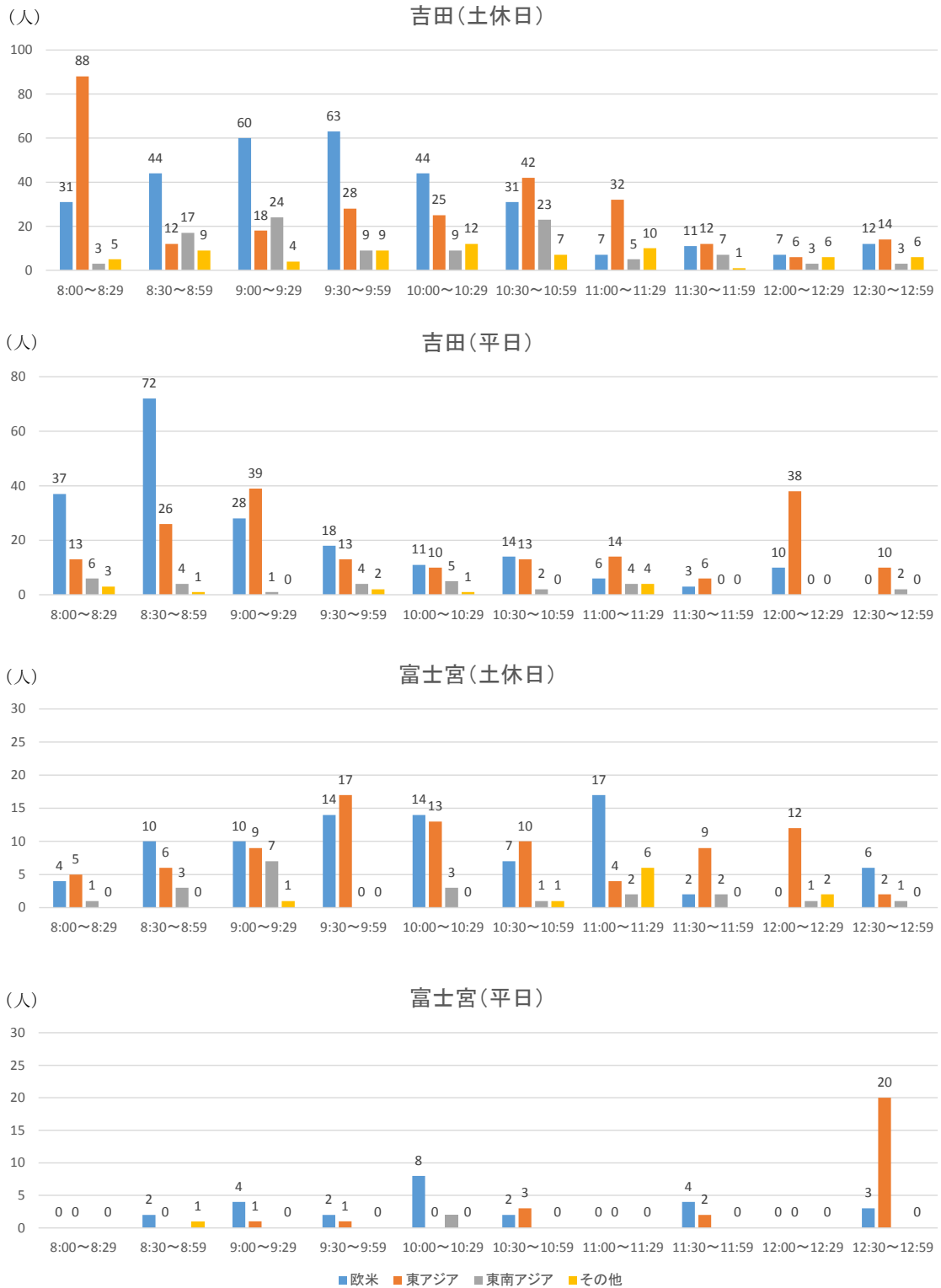
図表 3-5 国籍別下山者の割合



② 国籍別下山者の時間推移

- ・ 全体的な傾向として 8:30～11:00 の下山者数が多い。

図表 3-6 国籍別下山者の時間推移



縦軸：下山者数 横軸：調査時間

(4) 外国人登山者数の推計結果

① 推計の基本的な考え方

- ・ 土休日、平日では外国人率が異なるため、土休日別の外国人率を考慮して算出。

② 推計方法

- ・ 登山者数（日別データ※1）×（外国人率※2）

※1：環境省設置赤外線カウントデータ）日別データ

http://www.env.go.jp/park/fujihakone/fujihakone_hibetsu_h27.pdf

※2：外国人率についてはルート別、土休日・平日別に算出した以下の数値を採用

	吉田	富士宮
土休日	21.1%	11.9%
平日	28.0%	10.4%

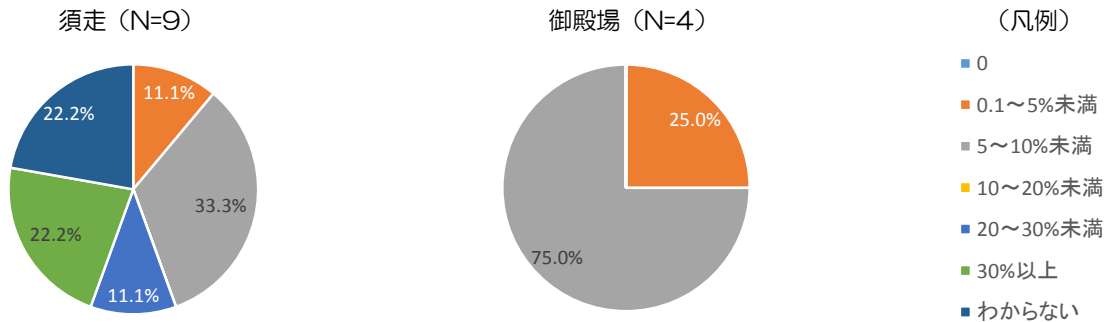
③ 推計結果

- ・ 吉田：34,538名
- ・ 富士宮:6,748名

（参考）：須走口、御殿場口の推計

① 推計の基本的な考え方

- ・ 須走、御殿場については調査を実施していないため、事業者ヒアリングより山小屋における外国人率の結果うち、各ルートとも最も割合が高かった「5%～10%」を採用した。



② 推計方法

- ・ ①と同様

③ 推計結果

- ・ 須走：1,235人（5%の場合）～2,471人（10%の場合）
- ・ 御殿場：811人（5%の場合）～1,621人（10%の場合）
- ・ 4ルート①：34,538（吉田）+6,748（富士宮）+1,235（須走）+811（御殿場）=43,332人
- ・ 4ルート②：34,538（吉田）+6,748（富士宮）+2,471（須走）+1,621（御殿場）=45,378人
- ・ 4ルート合計は43,332人～45,378人程度と推計される。

4. 富士山における外国人登山者の意識把握

4.1. 調査概要

(1) 調査の目的

- ・ 富士山を登山する外国人の満足度向上を目的として富士山における外国人登山者の属性、意識、意向等を把握する。

(2) 調査日時

- ・ 8月22日（土）、8月23日（日）、8月26日（水）、8月27日（木）
- ・ 調査実施時間は、いずれも 8:00～15:00

(3) 調査地点

- ・ 吉田ルート（五合目広場付近）
- ・ 富士宮ルート（五合目レストハウス付近）

(4) 調査方法

- ・ 調査員による聞き取り
- ・ ただし、状況に応じて回答者による記入も併用

(5) 調査体制

- ・ ルート毎に調査員は英語対応1名、中国語対応1名、監督調査員1名の合計3名体制で実施した。

(6) 調査項目

- ・ 富士登山の概要
- ・ 富士登山の理由
- ・ 富士登山における期待と満足度
- ・ 富士登山における障害事項
- ・ 富士登山における認知・理解 等

図表 4-1：調査の様子



4.2. 調査結果

(1) 回収数

- ・ 回収数は 389 票（英語 252 票、簡体字 42 票、繁体字 81 票、日本語 14 票）となった。

図表 4-2 回収数（ルート・調査日・調査言語別）

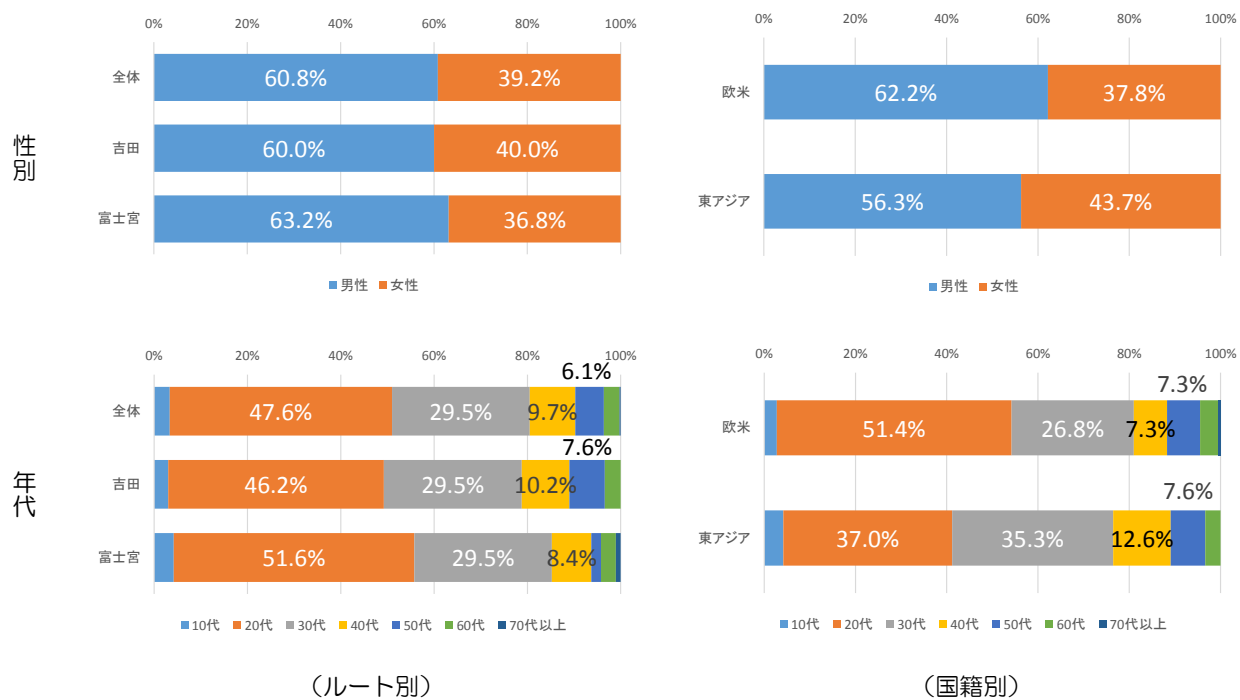
		8月22日	8月23日	8月26日	8月27日	計
吉田	英語	49	39	40	36	164
	簡体字	1	19	1	11	32
	繁体字	36	9	15	21	81
	日本語	0	2	0	0	2
	計	86	69	56	68	279
富士宮	英語	23	38	12	15	88
	簡体字	4	3	3	0	10
	繁体字	0	0	0	0	0
	日本語	5	7	0	0	12
	計	32	48	15	15	110

(2) 回答者属性

① 性別・年代

- ・ 性別については各ルート、各国籍エリアで男性の割合が女性の割合を上回っている。
- ・ 年代では各ルート、各国籍エリアともに20代、30代の順が多い。

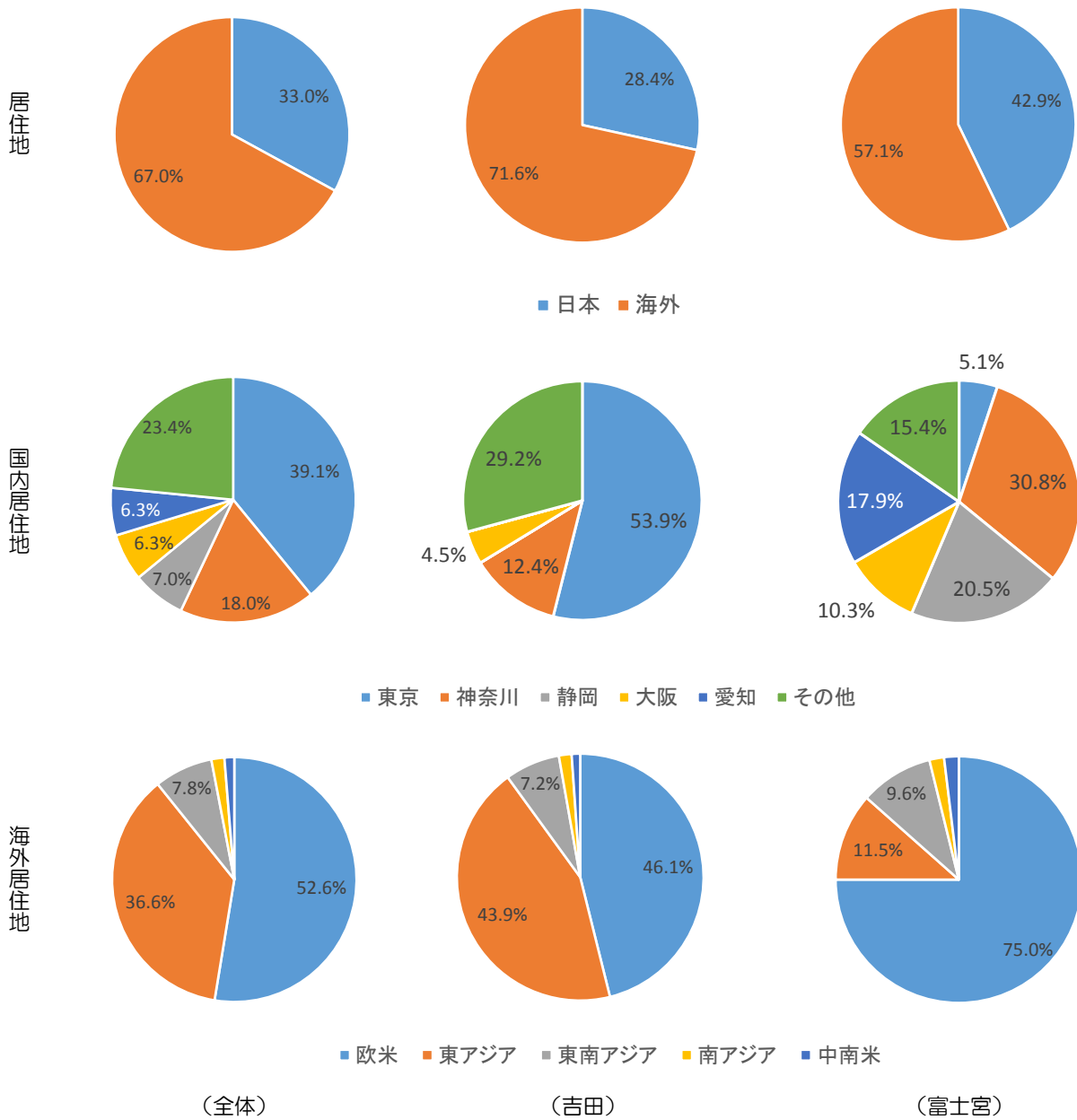
図表 4-3 回答者の性別・年代



② 居住地・国籍・日本語能力

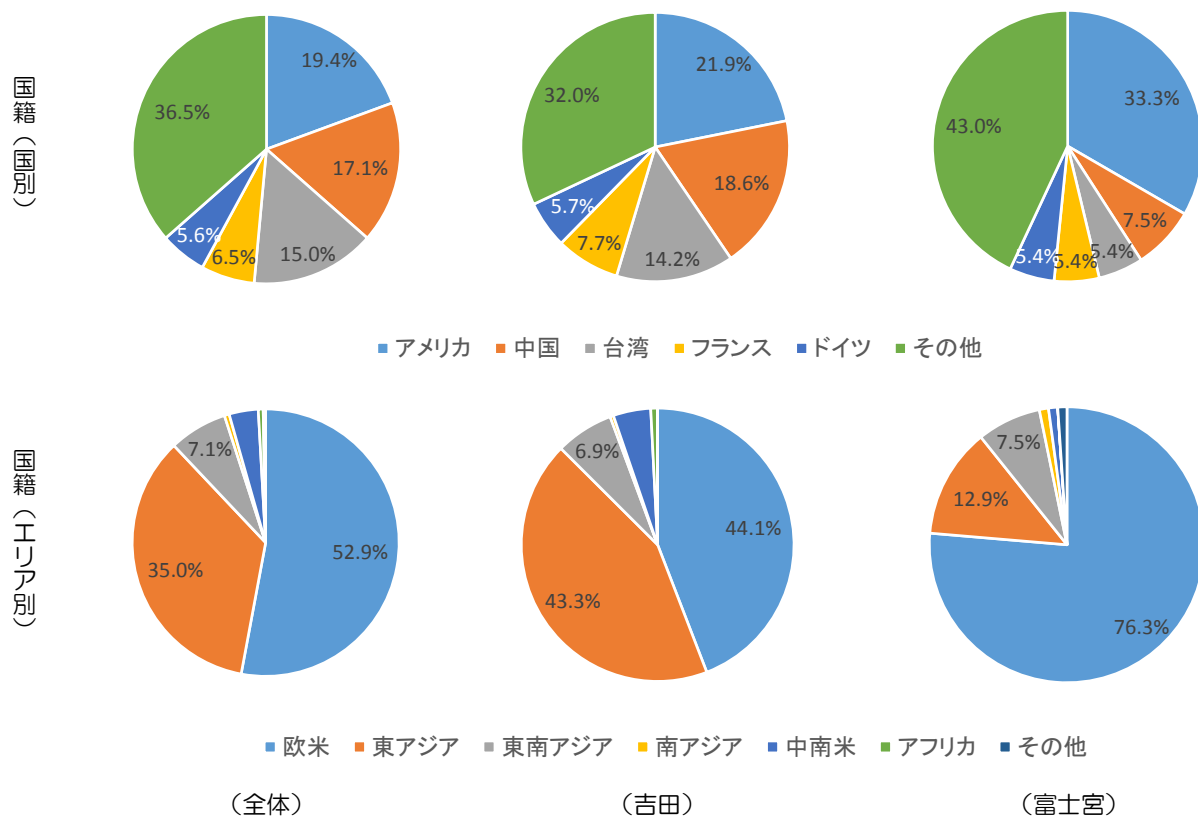
- ・ 居住地は全体で海外が 67%、日本国内が 33%となった。ルート別では日本在住者の割合は富士宮が高い。
- ・ 日本国内に居住する人については全体では東京（39%）が最も多い。ルート別では、吉田は東京が、富士宮は神奈川が最も多い。
- ・ 海外に居住する人については欧米が約半数程度。
- ・ 吉田口では欧米・東アジア半々の割合、富士宮では欧米の占める割合が多い（75%）。

図表 4-4 回答者の居住地



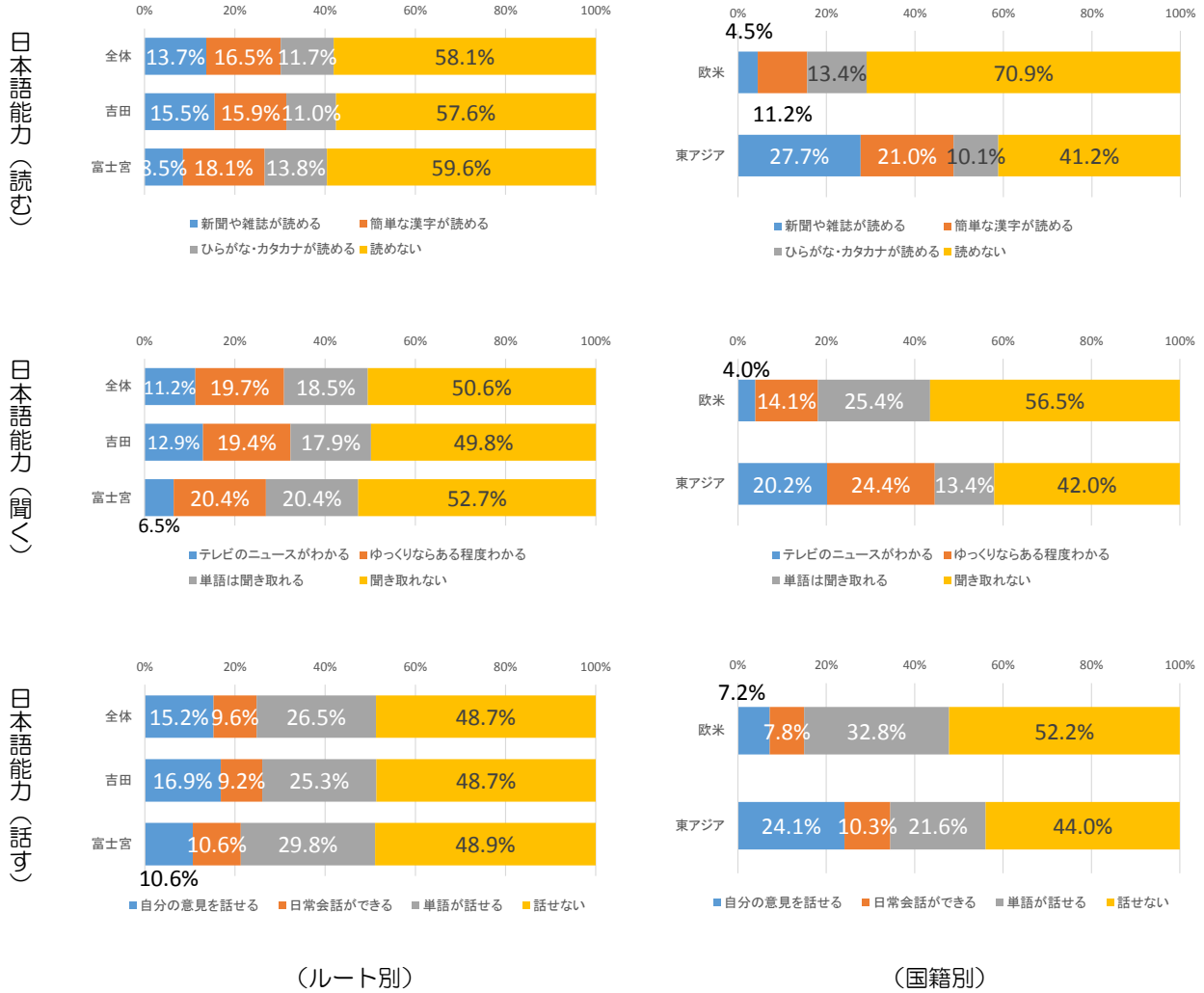
- 最も多いのはアメリカ、次いで中国、台湾の順となっている。

図表 4-5 回答者の国籍



- ・ 日本語能力については「読む」「聞く」「話す」とともに「読めない」「聞きとれない」「話せない」と回答した人の割合は欧米が高い。
- ・ 東アジアの方が日本語が分かる人が多い。

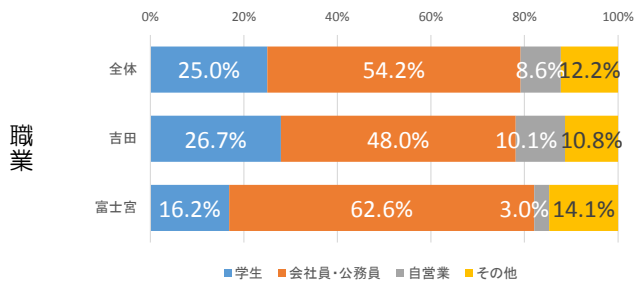
図表 4-6 回答者の日本語能力



③ 職業

- 最も多いのは「会社員・公務員」、次いで「学生」

図表 4-7 回答者の職業



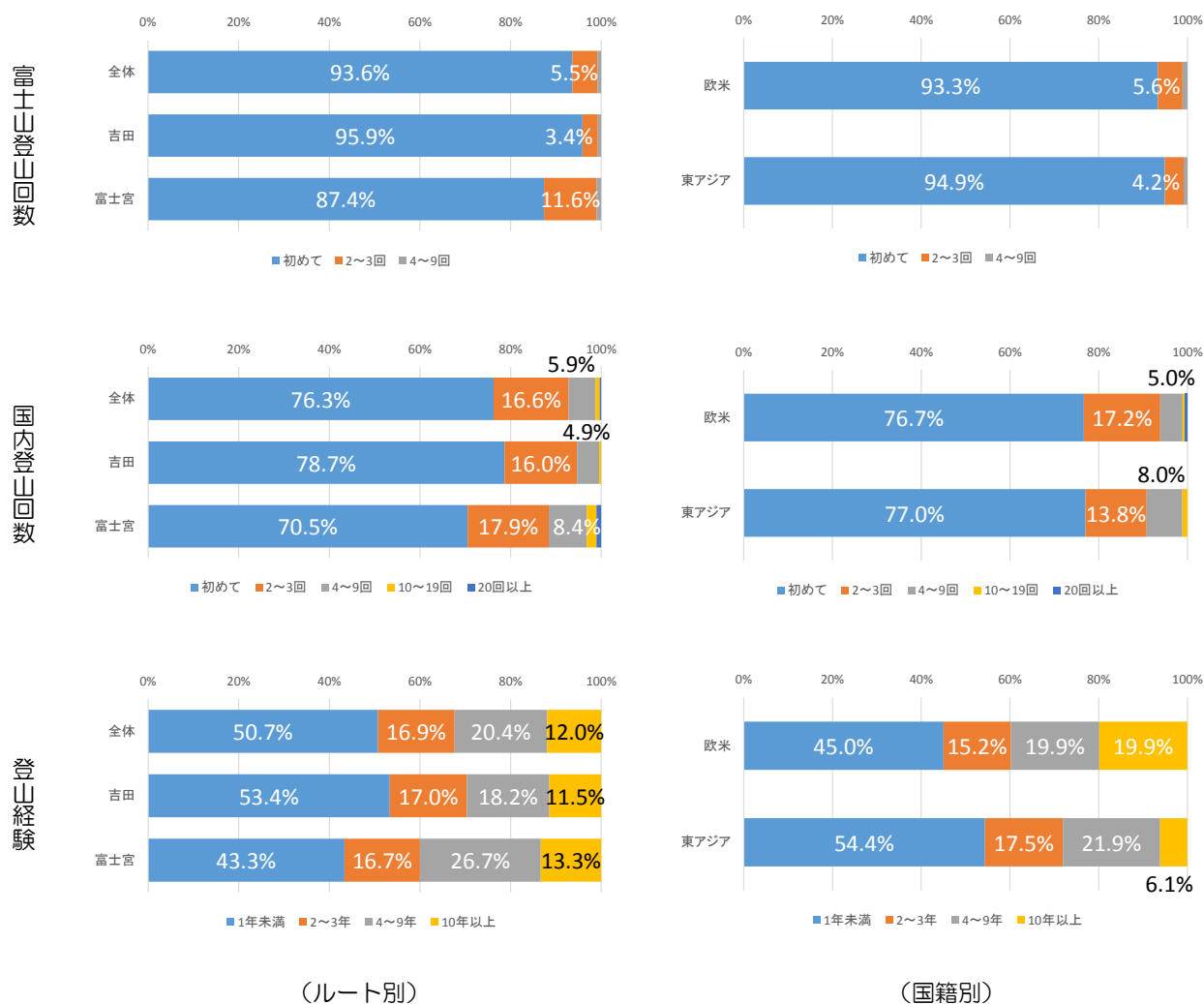
(ルート別)

- ※ その他は、アルバイト、ソーシャルワーカー、ダンサー、医師、科学者、教師、訓練生、軍人、主婦、大学博士課程、無職等

④ 登山経験

- ・ 富士山登山回数は全体的な傾向として「初めて」が94%。富士宮は2回目以上の人の割合が高い。
- ・ 国内登山回数は全体的な傾向として「初めて」が76%。富士宮は2回目以上の人の割合が高い。
- ・ 登山経験は「1年未満」(素人と思われる)が半数程度。富士宮と東アジアは2年以上の割合が高い。

図表 4-8 回答者の登山経験

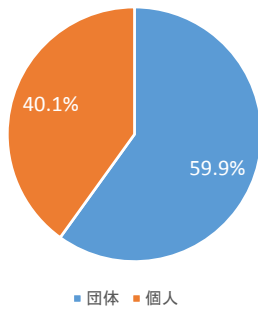


⑤ 今回の日本滞在

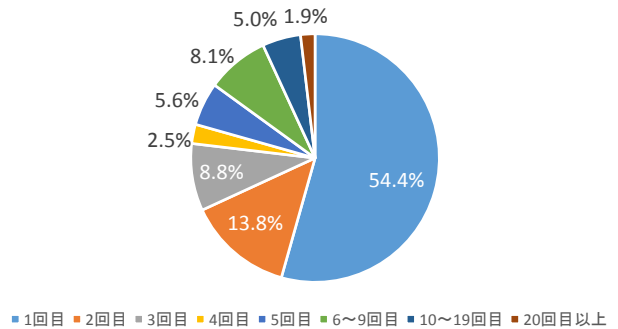
- ・ 旅行形態は旅行会社のパッケージ等を利用した「団体」が60%。
- ・ 訪日回数は「1回目」が54%。
- ・ 富士山以外の立ち寄り箇所数は「1箇所」が最も多く、1箇所と回答した人の中で最も多いのは「東京」。

図表 4-8 回答者の登山経験

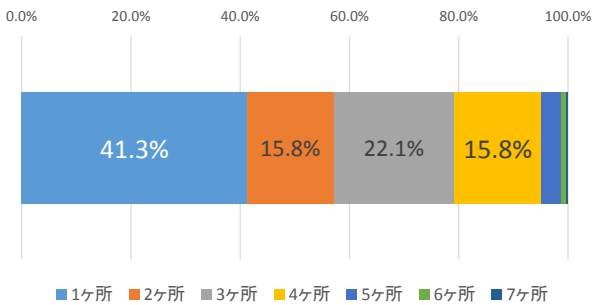
図表 4-9 旅行形態



図表 4-10 訪日回数

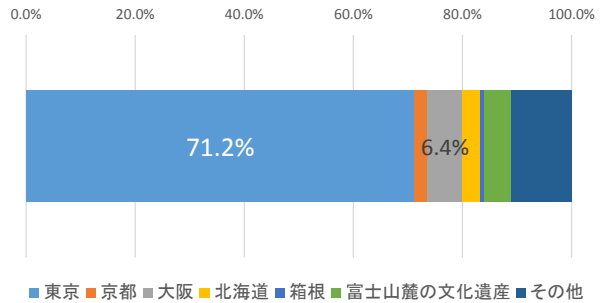


図表 4-11 富士山以外の立ち寄り箇所数



図表 4-12

富士山以外の立ち寄り先が1箇所の場合の立ち寄り先



富士山以外の立ち寄り先が複数箇所の場合の例

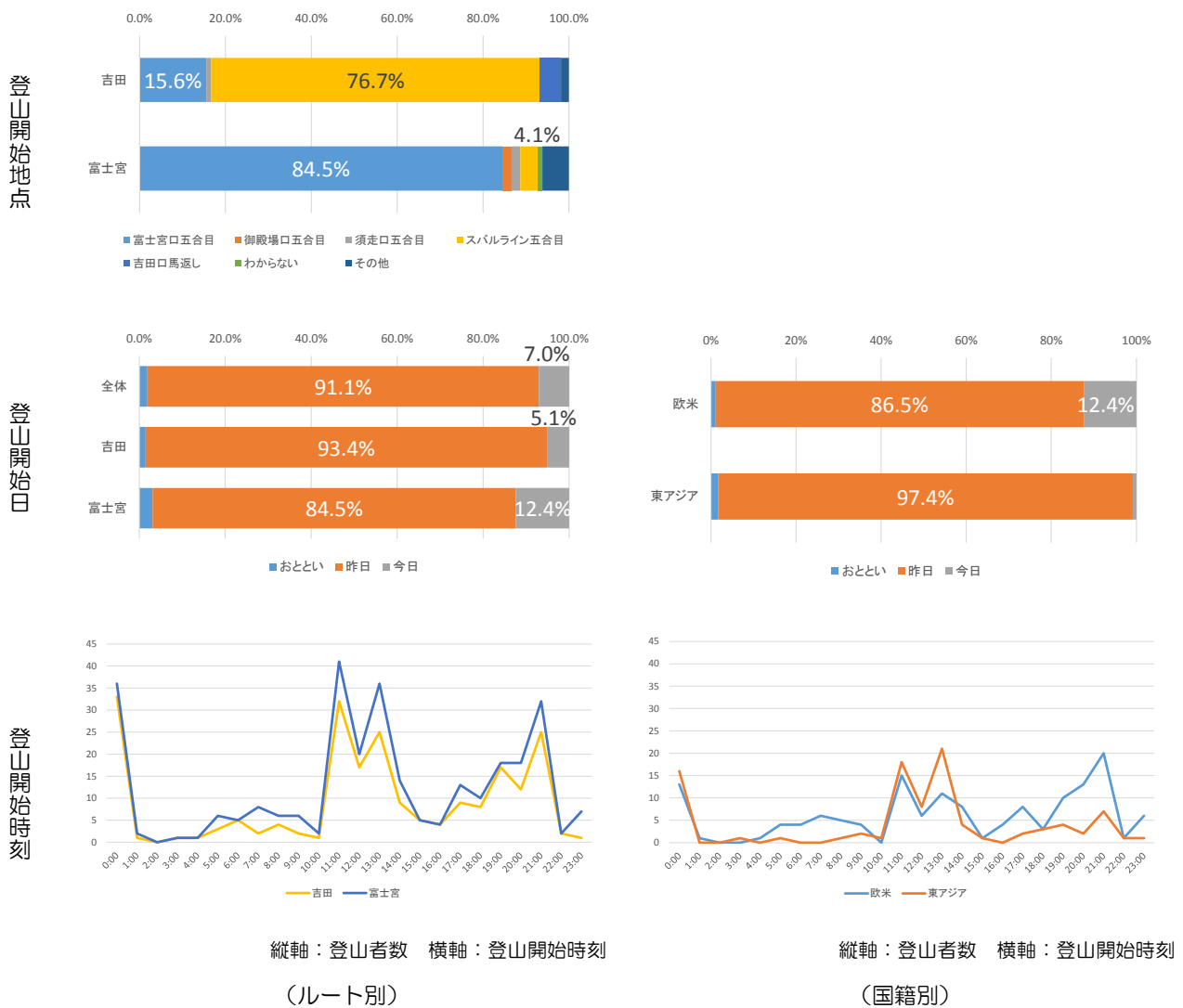
- 2箇所：東京～富士山麓の文化遺産（13）、東京～大阪（10）
- 3箇所：東京～京都～大阪（34）、東京～京都～その他（25）
- 4箇所：東京～京都～大阪～その他（25）
- 5箇所：東京～京都～大阪～富士山麓の文化遺産～その他（3）
- 6箇所：東京～京都～大阪～北海道～箱根～富士山麓の文化遺産（2）
- 7箇所：東京～京都～大阪～北海道～箱根～富士山麓の文化遺産～その他（1）

(3) 富士登山の概要

① 登山開始地点・時間

- ・ 登山開始地点については、吉田は「スバルライン五合目」が 77%、富士宮は「富士宮口五合目」が 85%。
- ・ 登山開始日は「前日」が最も多く全体で 91%。ルート別では、富士宮で「今日」と回答した人の割合が高い（休憩をせずに夜通し登る弾丸登山の様子が見られる）。また、国籍別では、欧米で「今日」と回答した人の割合が高い。
- ・ 登山開始時刻については各ルート、各国籍ともに 11 時～15 時、20 時～22 時が多い。

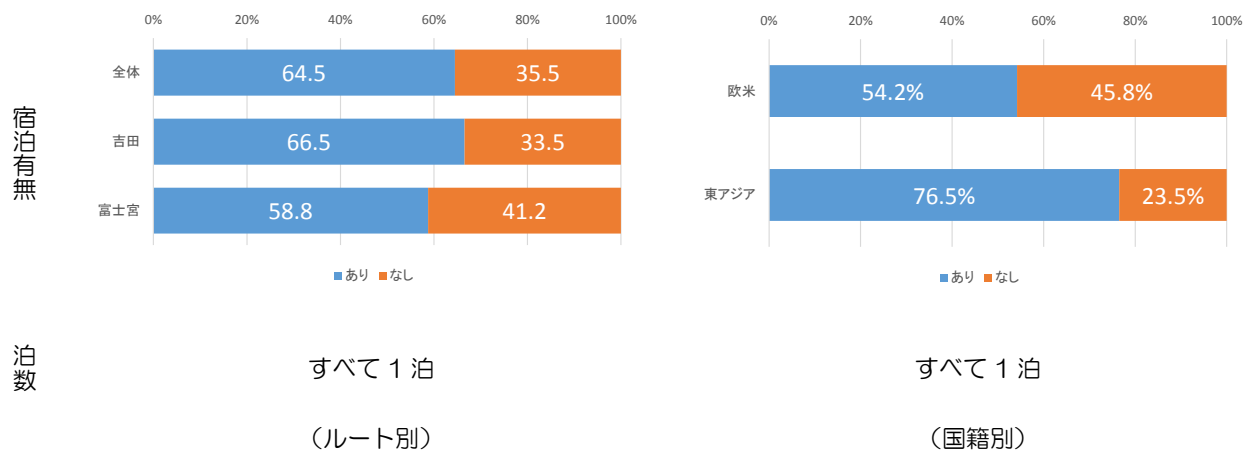
図表 4-13 登山開始地点・時間



② 山小屋への宿泊有無・泊数

- 山小屋へは全体の65%が宿泊している。国籍別では東アジアの宿泊率が高い。
- 泊数は回答した全ての人々が「1泊」と回答している。

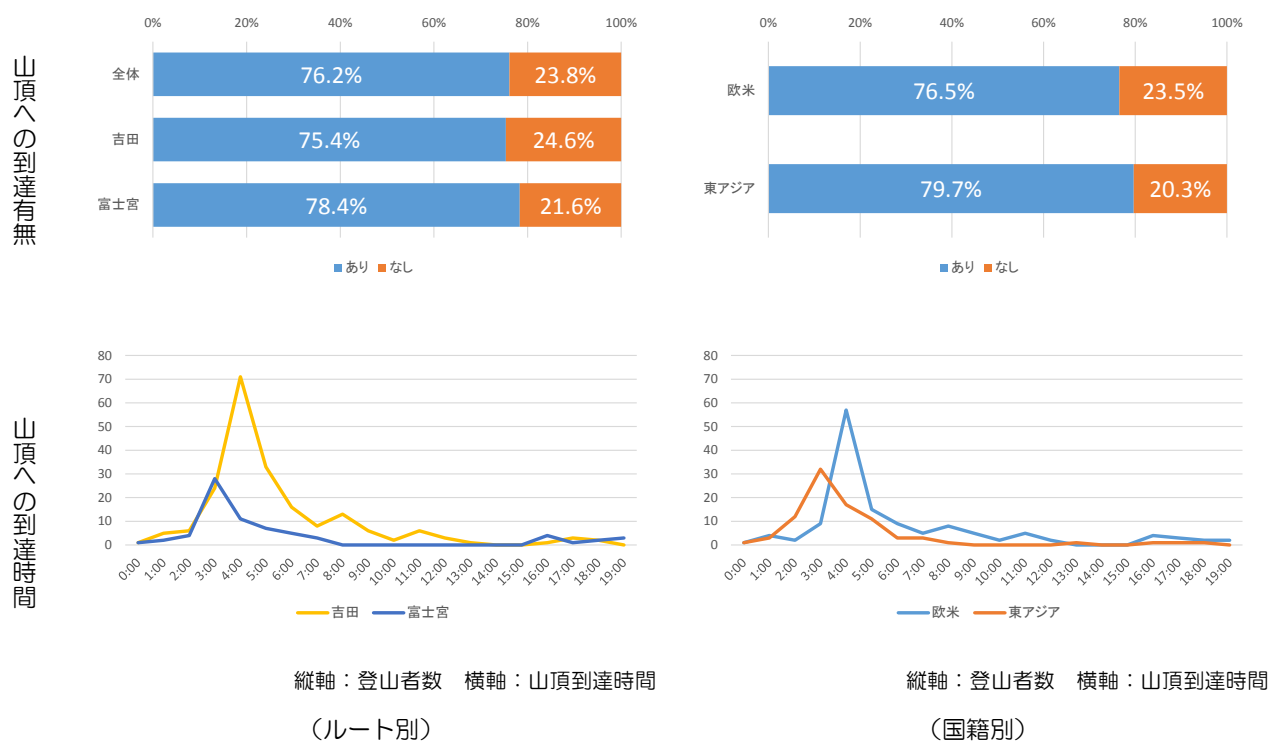
図表 4-14 山小屋への宿泊有無・泊数



③ 山頂への到達有無・時間・未到達の理由

- 山頂へ到達できた人は全体の76%。到達時間は各ルート、各国籍ともに2時～4時が最も多い。
- ※(参考) 山頂の日の出(8月下旬5時前後※) ※2015年

図表 4-15 山頂への到達有無・時間



(未到達の理由)

● 体力不足 (8件/63件)

(主なコメント)

- ・ 疲れた (中華民国・吉田・～8合目)
- ・ 登る力がなくなった (国籍不明・吉田・～8合目)
- ・ 体力が続かなかった (中国・富士宮・～7合目)

● 体調不良 (10件/63件)

(主なコメント)

- ・ 足を怪我した (中華民国・吉田・～8合目)
- ・ 呼吸をするのが難しくなった (アメリカ・吉田・～8合目)
- ・ 高山病※ (イギリス・吉田・～8合目) ※6件

● 悪天候 (37件/63件)

(主なコメント)

- ・ 雨風が強すぎたためツアーガイドに 7合目で登山を中止するようアドバイスされた (ニュージーランド・富士宮・～7合目)
- ・ 大雨で登山するには危険すぎた (イタリア・吉田・～7合目)
- ・ 8合目で天候が悪化した (アメリカ・吉田・～8合目)
- ・ 天候が悪く、山頂へ行かないようアドバイスされた (シンガポール・吉田・～8合目)
- ・ 雨、風が強すぎた (台湾・吉田・～8合目)

● 準備不足 (1件/63件)

(主なコメント)

- ・ 食料や睡眠が足りなかった (アメリカ・富士宮・～8合目)

● 同行者都合 (6件/63件)

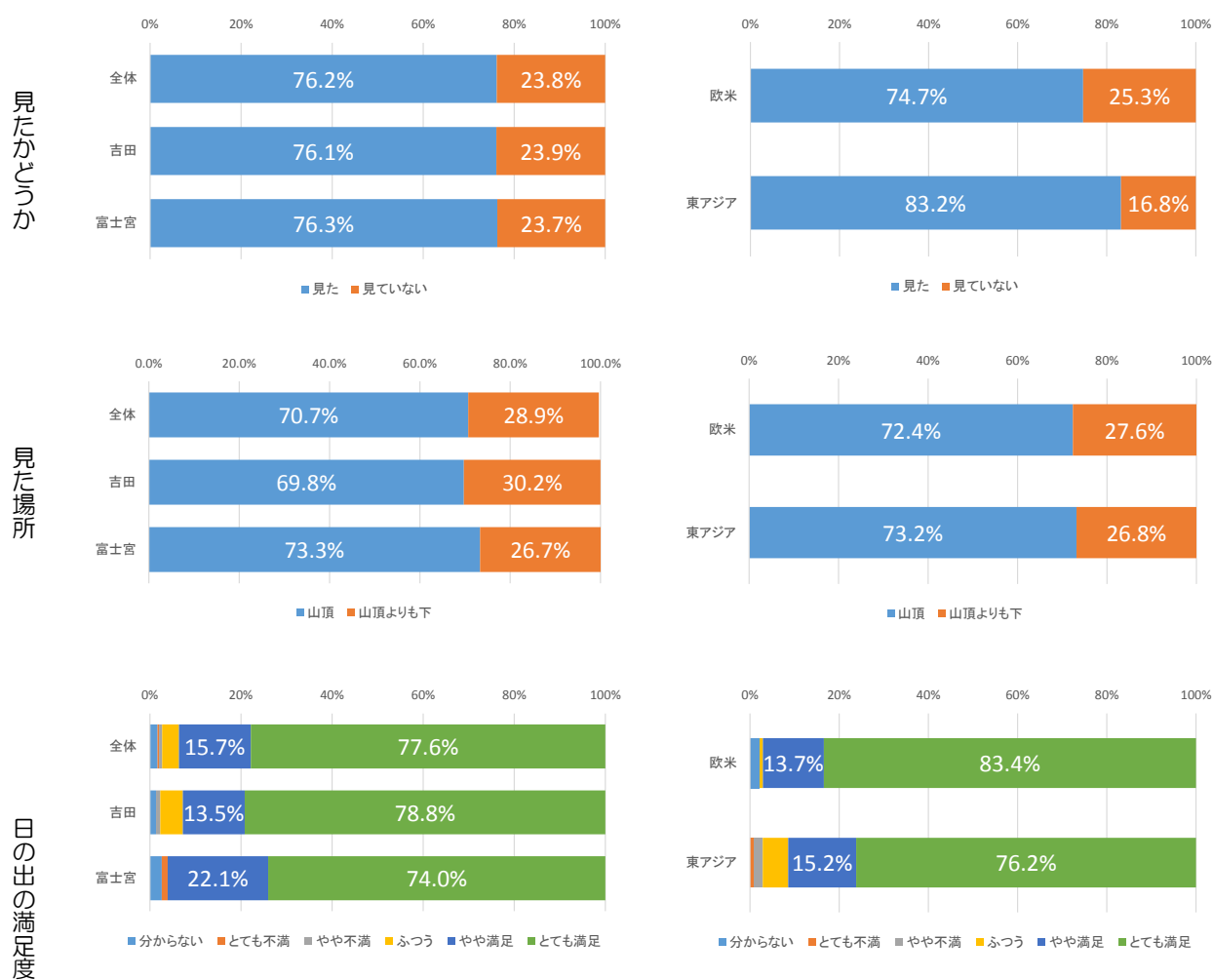
(主なコメント)

- ・ 子供たちが疲れたため (アメリカ・富士宮・～7合目)
- ・ 義理の母が途中で登れなくなり、一緒に引き返した (南アフリカ・吉田・～7合目)
- ・ 家族が登れなかった (台湾・吉田・～8合目)

④ 日の出の有無・場所・満足度

- ・ 日の出を見ることができた人は全体の 76%。国籍別では東アジアで日の出を見ることができた人の割合が高い。
- ・ 日の出を見た場所については全体の 71%が「山頂」と回答。
- ・ 日の出の満足度（得点化）は全体で 4.73、国籍別では欧米の満足度（4.85）が高め。

図表 4-16 日の出の有無・場所・満足度



得点化※（最大5点）

全体 : 4.73
吉田 : 4.74
富士宮 : 4.72

（ルート別）

得点化※（最大5点）

全体 : 4.73
欧米 : 4.85
東アジア : 4.64

（国籍別）

※～得点化について～

「とても不満」（1点）、「やや不満」（2点）、「ふつう」（3点）、「やや満足」（4点）、「とても満足」（5点）とし、得点を算出。

(日の出の評価理由)

● 美しい景観 (63件/102件) (とても満足: 62件、やや満足 1件)

(主なコメント)

- ・ 素敵な景色だった (シンガポール・吉田)
- ・ 澄み切った空に、雲海が広がっていた (スペイン・吉田)
- ・ 空が色鮮やかで、とてもきれいだった (スペイン・吉田)
- ・ 美しい景色だった。他の多くの人達と一緒にシェアできて、すばらしい経験になった (オランダ・吉田)
- ・ 素晴らしかった。日の出を見るのに山頂は適した場所だった (フランス・吉田)
- ・ 壮大だった (アメリカ・富士宮)

● 良天候 (6件/102件) (とても満足: 6件)

(主なコメント)

- ・ 天気がよくてはっきり見えた (中国・吉田)
- ・ 空は雲ひとつなく、澄んでいた。(山頂は) 天気が良かった (南アフリカ・吉田)

● 感動 (7件/102件) (とても満足: 7件)

(主なコメント)

- ・ 人の心を揺さぶる (中華民国・吉田)
- ・ チャレンジ精神を持たせてくれる (台湾・吉田)
- ・ (日の出を) 見られたのは、大きな山を登ったご褒美である (カナダ・吉田)
- ・ 長年、富士山の日の出を見ることを夢見てきた (フランス・吉田)
- ・ 山頂で日の出を見るのは初めての経験だったから (インドネシア・富士宮)

● 悪天候 (15件/102件) (やや満足: 7件、ふつう: 5件、やや不満: 2件、分からない: 1件)

(主なコメント)

- ・ 曇っていて、日の出がよく見えなかった (ポーランド・吉田)
- ・ 雲が部分的に太陽を覆った (台湾・吉田)
- ・ 悪天候で、引き返さなくてはならなかった (※シンガポール・吉田)
- ・ 日が出てすぐに大きな雲が現れてはっきり見られなかった (台湾・吉田)
- ・ 出てきてすぐに雲が現れた (台湾・吉田)
- ・ 天気が悪すぎた (台湾・吉田)
- ・ 霧がかかっていた (香港・吉田)
- ・ 台風のせいで、日の出を見ることができなかった (アメリカ・吉田)

● 混雑感 (4/102 件) (やや満足 : 4 件)

(主なコメント)

- ・ 混雑しすぎている (スペイン・吉田)
- ・ うるさかった。ライトが少ない (オランダ・富士宮)
- ・ 他の人たちが、ヘッドライトを点灯させたままで眩しかった (オーストラリア・富士宮)
- ・ 人が多すぎる (スイス・富士宮)

● その他 (8/102 件) (とても満足 : 3 件、やや満足 : 5 件)

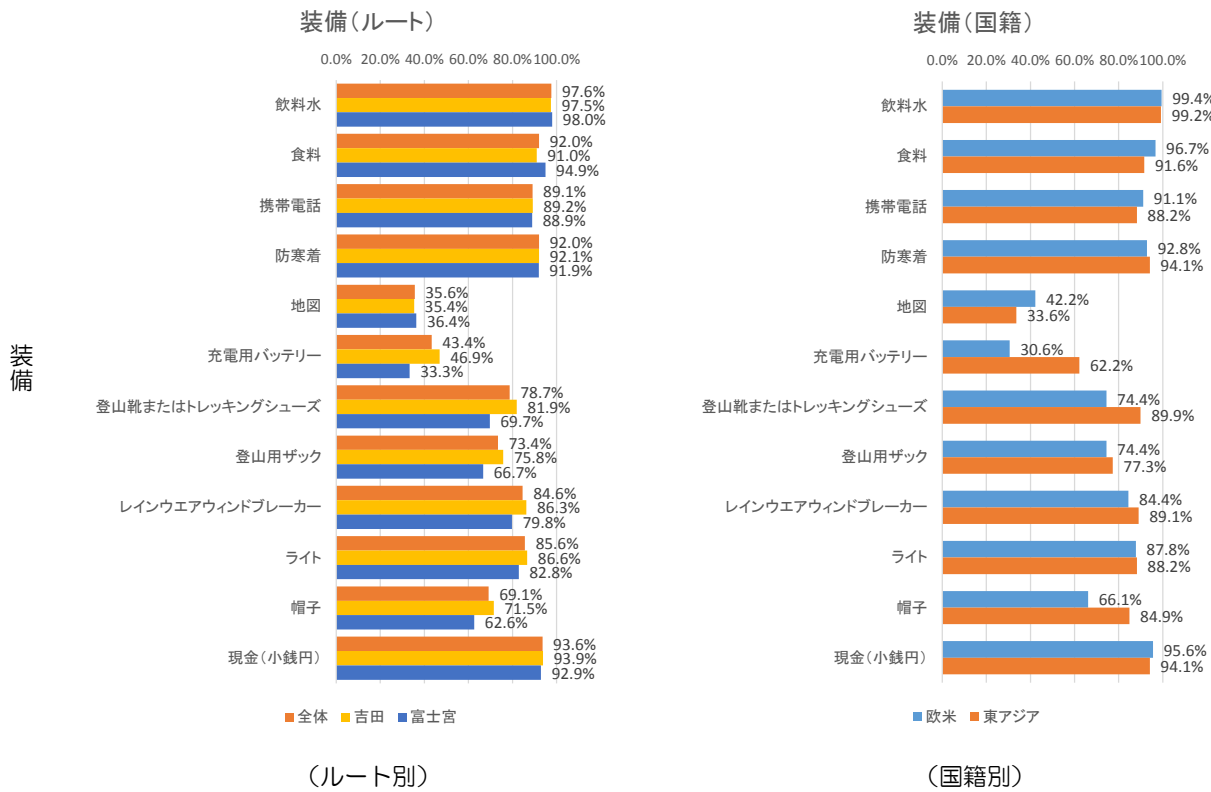
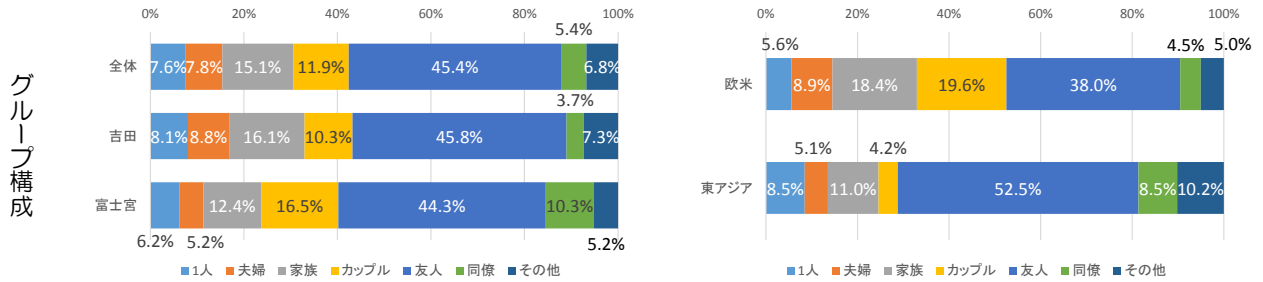
(主なコメント)

- ・ ただの日の出に過ぎない。それに、夜もゆっくり休めなかった (カナダ・吉田)
- ・ (登った中で) 一番高い山だった (シンガポール・吉田)
- ・ 日の出を見るのが目的ではなかった (ドイツ・富士宮)

⑤ グループ構成・装備

- ・ グループ構成で最も多いのは「友人」で45%。国籍別では特に東アジアでその傾向が顕著。
- ・ 装備では飲料水、食料、防寒着、現金の割合が高く、いずれも90%以上。

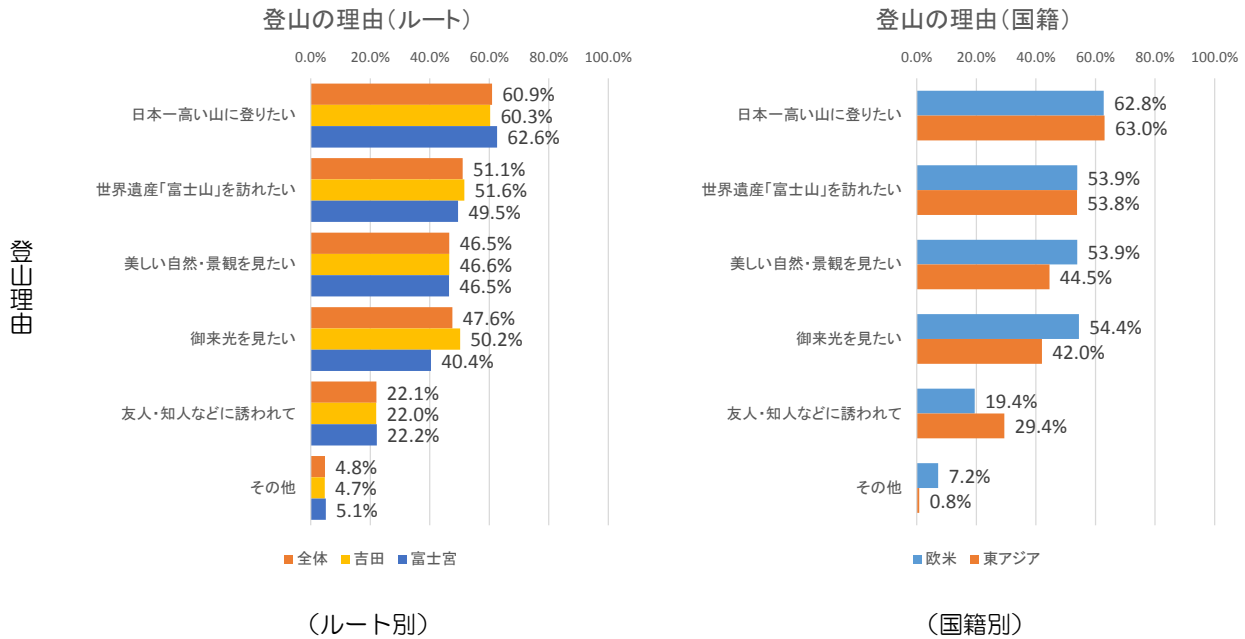
図表 4-17 グループ構成・装備



(4) 富士登山の理由

- 富士登山の理由で最も多いのは「日本一高い山に登りたい」が61%、次いで「世界遺産『富士山』を訪れたい」が51%。

図表 4-18 富士登山の理由



(5) 富士登山における期待と満足度

※「期待度」「満足度」得点化について

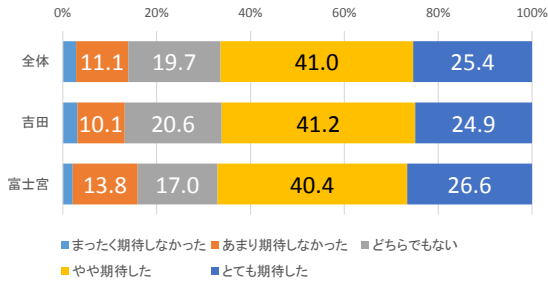
「まったく期待しなかった／大変不満」(1点)、「あまり期待しなかった／やや不満」(2点)、「どちらでもない／普通」(3点)、「やや期待した／やや満足」(4点)、「とても期待した／大変満足」(5点)とし、得点を算出。

① 期待したこと

- 富士登山における期待について、全体では「雄大な自然景観」（4.54）が最も高く、次いで「新たな自然や経験」（4.28）となっており、ルート別、国籍別ともに同傾向。

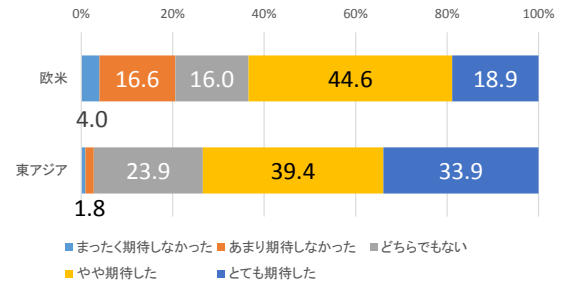
図表 4-19 富士登山で期待したこと

心の安らぎ



得点化（最大5点）

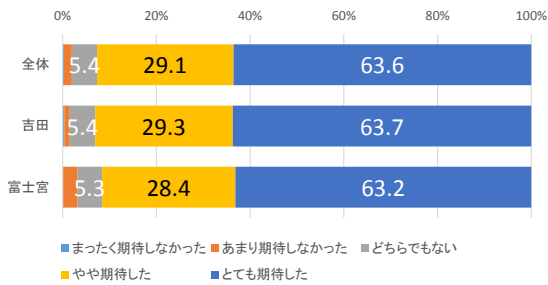
全体 : 3.75
吉田 : 3.75
富士宮 : 3.76



得点化（最大5点）

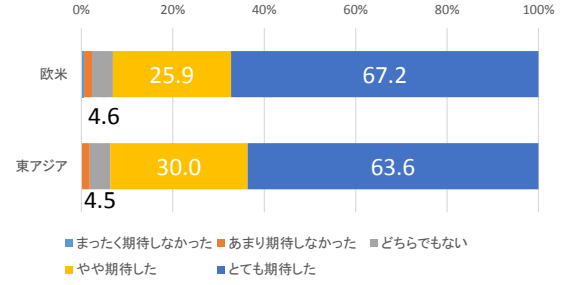
全体 : 3.75
欧米 : 3.58
東アジア : 4.04

雄大な自然景観



得点化（最大5点）

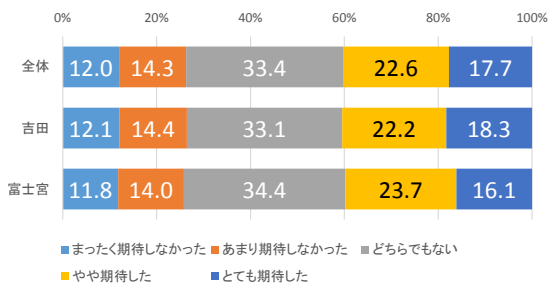
全体 : 4.54
吉田 : 4.55
富士宮 : 4.52



得点化（最大5点）

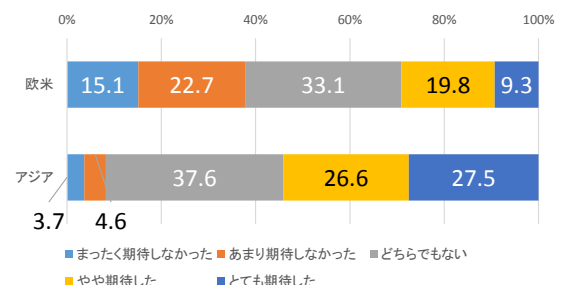
全体 : 4.54
欧米 : 4.57
東アジア : 4.55

他人から干渉されない



得点化（最大5点）

全体 : 3.20
吉田 : 3.20
富士宮 : 3.18



得点化（最大5点）

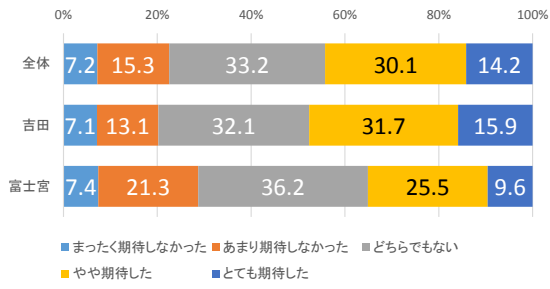
全体 : 3.20
欧米 : 2.85
東アジア : 3.70

(ルート別)

(国籍別)

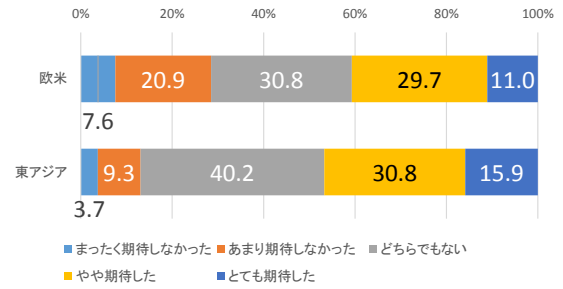
図表 4-19 富士登山で期待したこと

植物や動物



得点化（最大5点）

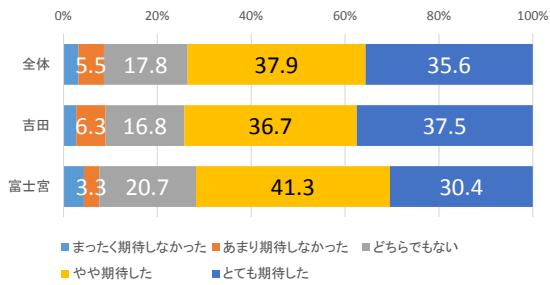
全体 : 3.29
吉田 : 3.36
富士宮 : 3.09



得点化（最大5点）

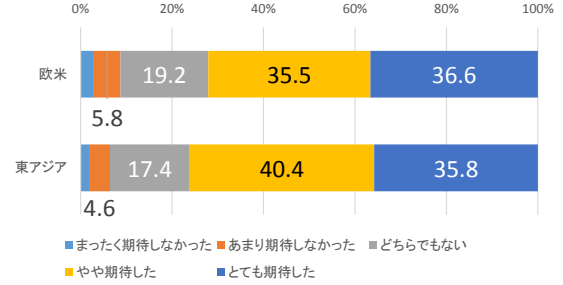
全体 : 3.29
欧米 : 3.16
東アジア : 3.46

日常からの脱出



得点化（最大5点）

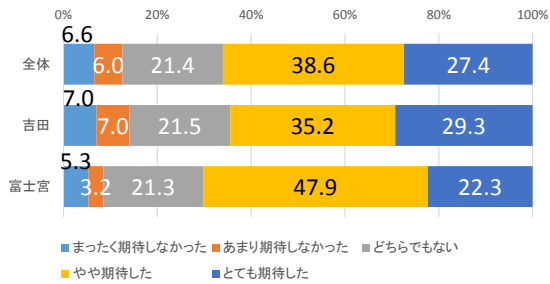
全体 : 3.97
吉田 : 4.00
富士宮 : 3.90



得点化（最大5点）

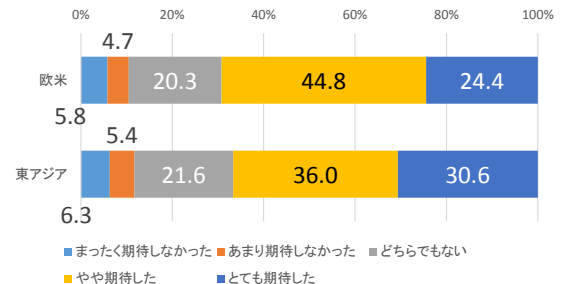
全体 : 3.97
欧米 : 3.97
東アジア : 4.04

友人や家族との交流



得点化（最大5点）

全体 : 3.74
吉田 : 3.73
富士宮 : 3.79



得点化（最大5点）

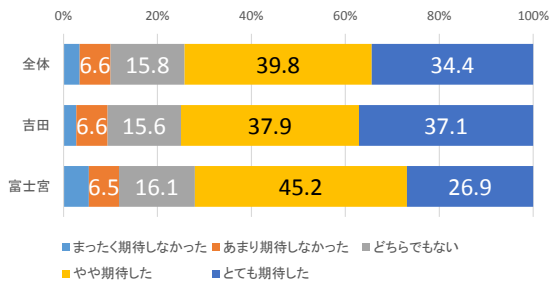
全体 : 3.74
欧米 : 3.77
東アジア : 3.79

(ルート別)

(国籍別)

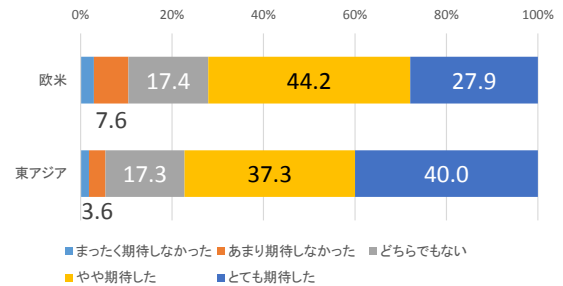
図表 4-19 富士登山で期待したこと

自身の体力や技能



得点化（最大5点）

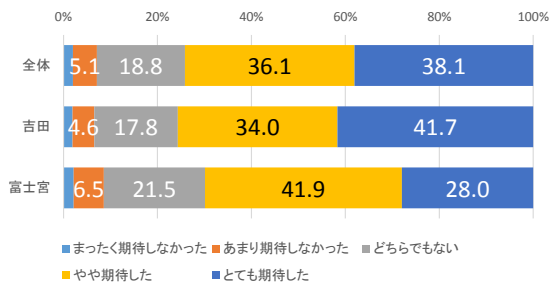
全体 : 3.95
吉田 : 4.00
富士宮 : 3.82



得点化（最大5点）

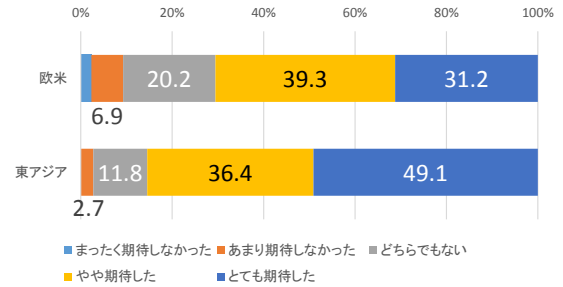
全体 : 3.95
欧米 : 3.87
東アジア : 4.10

原始的な自然



得点化（最大5点）

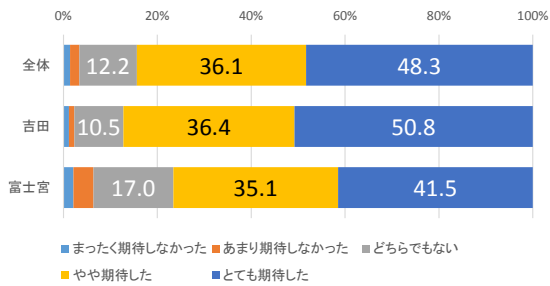
全体 : 4.03
吉田 : 4.09
富士宮 : 3.87



得点化（最大5点）

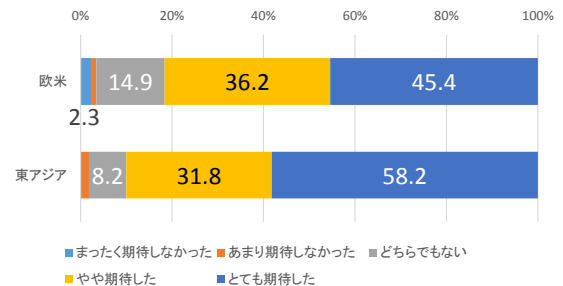
全体 : 4.03
欧米 : 3.90
東アジア : 4.32

新たな自然や経験



得点化（最大5点）

全体 : 4.28
吉田 : 4.34
富士宮 : 4.10



得点化（最大5点）

全体 : 4.28
欧米 : 4.21
東アジア : 4.46

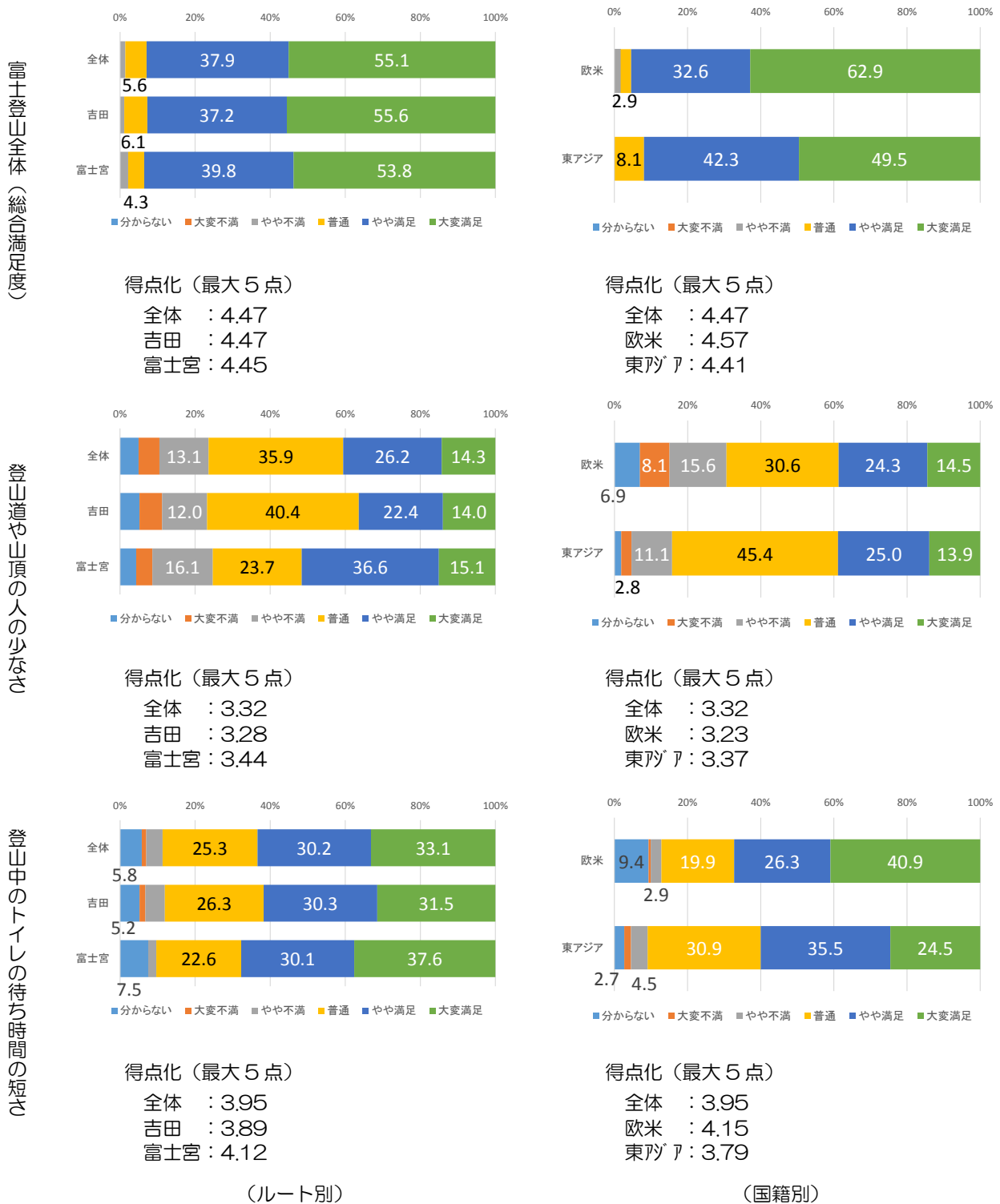
(ルート別)

(国籍別)

② 満足度

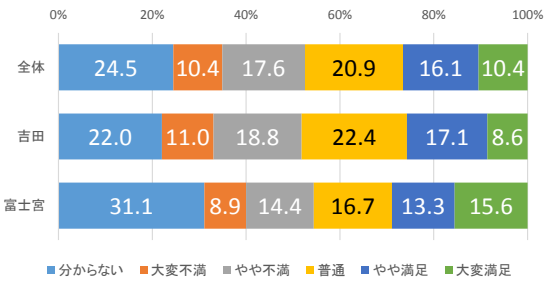
- 満足度は最も高いのは「富士山全体」(4.47) 次いで「標識による登山道の案内」(4.29) となっており、ルート別、国籍エリア別ともにほぼ同傾向。

図表 4-20 富士登山の満足度



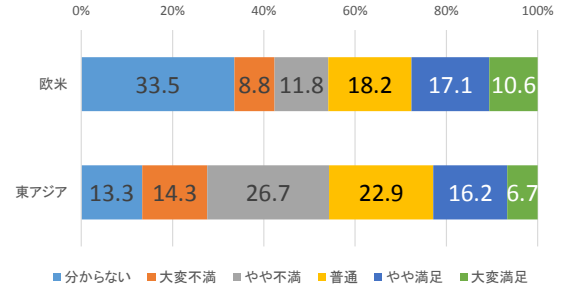
図表 4-20 富士登山の満足度

山小屋の宿泊スペースの広さ



得点化（最大5点）

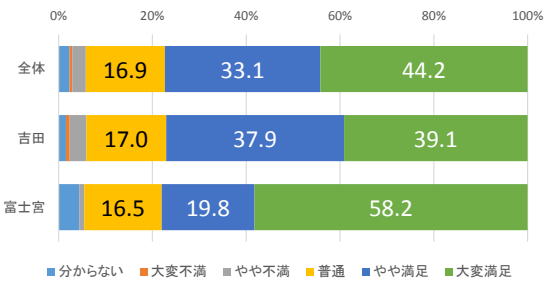
全体 : 2.98
吉田 : 2.92
富士宮 : 3.18



得点化（最大5点）

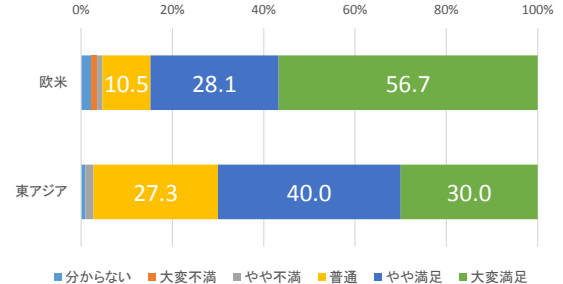
全体 : 2.98
欧米 : 3.13
東アジア : 2.70

登山道沿いの景観



得点化（最大5点）

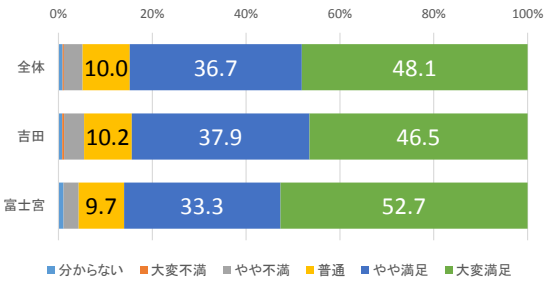
全体 : 4.20
吉田 : 4.13
富士宮 : 4.41



得点化（最大5点）

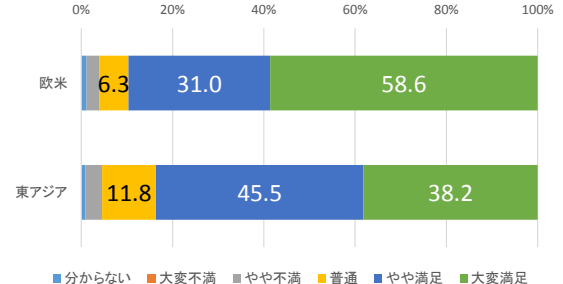
全体 : 4.20
欧米 : 4.41
東アジア : 3.99

標識による登山道の案内



得点化（最大5点）

全体 : 4.29
吉田 : 4.27
富士宮 : 4.37



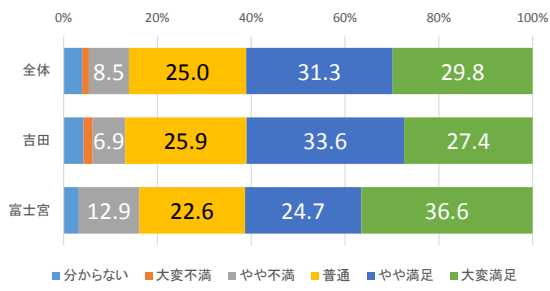
得点化（最大5点）

全体 : 4.29
欧米 : 4.47
東アジア : 4.19

（ルート別）

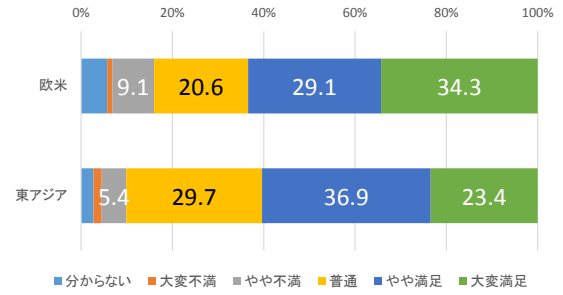
（国籍別）

図表 4-20 富士登山の満足度



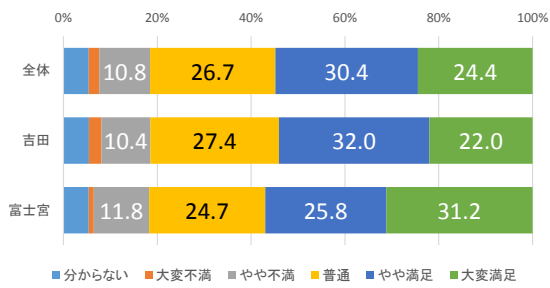
得点化（最大5点）

全体 : 3.83
 吉田 : 3.81
 富士宮 : 3.88



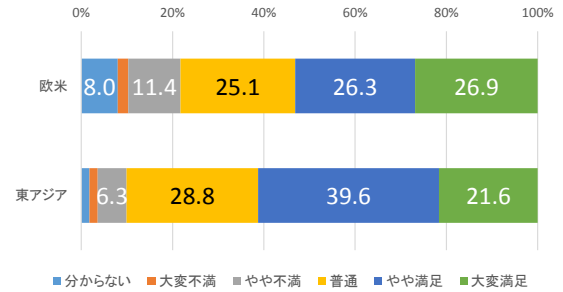
得点化（最大5点）

全体 : 3.83
 欧米 : 3.92
 東アジア : 3.77



得点化（最大5点）

全体 : 3.68
 吉田 : 3.64
 富士宮 : 3.78



得点化（最大5点）

全体 : 3.68
 欧米 : 3.70
 東アジア : 3.74

(ルート別)

(国籍別)

解説標識による富士山の自然に関する情報提供

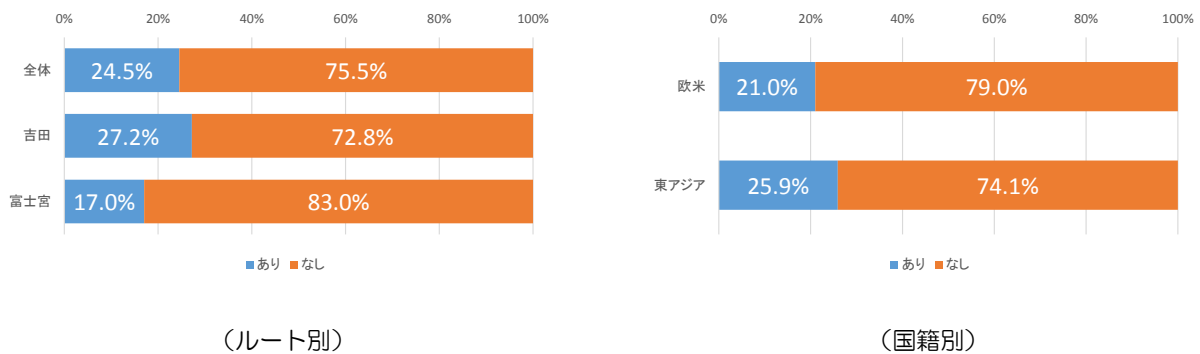
解説標識による富士山の文化に関する情報提供

(6) 富士登山における障害事項

① 登山前に困ったこと

- 「あり」は全体の25%、ルート別では吉田で「あり」(27%)と回答した人の割合が高い。

図表 4-21 登山前に困ったこと



(登山前に困ったこと)

● 登山情報 (26件/83件)

(主なコメント)

<装備等>

- 困難さを知らなかったために荷物を沢山持ってきた (中国・吉田)
- 下山する際、飲み水が足りなくなった (ドイツ・吉田)
- 一晩、荷物を預けたかったが、手配できなかった (ドイツ・吉田)
- 両替するのを忘れた。水を買う現金がない (フランス・吉田)
- 個人の持ち物 (必需品) の準備不足 (アメリカ・吉田)

<登山道や富士登山に関する知識>

- 夜の登山を実行するにあたって、どうすればうまくいくかについて、あれこれ考え、不安に思ったこと (イギリス・吉田)
- なぜ下山道から登れないのか? 岩場を登って行けない人もいる。(メキシコ・吉田)
- 登山に必要な時間や地形を知らなかった (台湾・吉田)
- どこへ行けばいいのか分かりにくい (アメリカ・富士宮)
- トイレが少なすぎる (中国・吉田)

● 宿泊情報 (4件/83件)

(主なコメント)

- 山小屋の中が狭すぎる (台湾・吉田)
- 山小屋の事前予約 (スペイン・吉田)
- 山小屋についてはよくわからない (マレーシア・吉田)
- 一晩泊まるために、“空き状況”を理解するのが難しかった。JRの乗り継ぎや、日帰りが可能かど

うか、一晩泊まる必要があるかが分からなかった（イタリア・富士宮）

● 交通情報（5件／83件）

（主なコメント）

- ・ 夜のバスがなく、タクシーを使った（スペイン・吉田）
- ・ バスの乗車券は予約しにくくて結局土曜日の増発車を予約した（中国・吉田）
- ・ バスの停留所（フランス・吉田）
- ・ 5合目までのバスのチケットを手配するのが難しかった。新宿からの直行バスはどれも満席で、ウェブサイトも分かりにくかった。山小屋を予約する際、電話で日本語を話さなくてはならず、難しかった（南アフリカ・吉田）
- ・ 大阪から5合目まで、どう移動するか（ドイツ・吉田）

● 体力の心配（23件／83件）

（主なコメント）

- ・ 体力が持つのか心配だった（台湾・吉田）
- ・ 高山病（中国・吉田）
- ・ 体力の限界（ドイツ・吉田）
- ・ 年齢（69才）のこと。でも何とか成功できた（フランス・吉田）

● 天候情報（15件／83件）

（主なコメント）

- ・ 天気予報（山小屋の予約をキャンセルできなかった）（オランダ・吉田）
- ・ 変わりやすい天候（シンガポール・吉田）
- ・ 天気が悪くなるのが心配だった（中国・吉田）
- ・ 天気により山頂まで登れるかどうか（中国・吉田）

● その他（10件／83件）

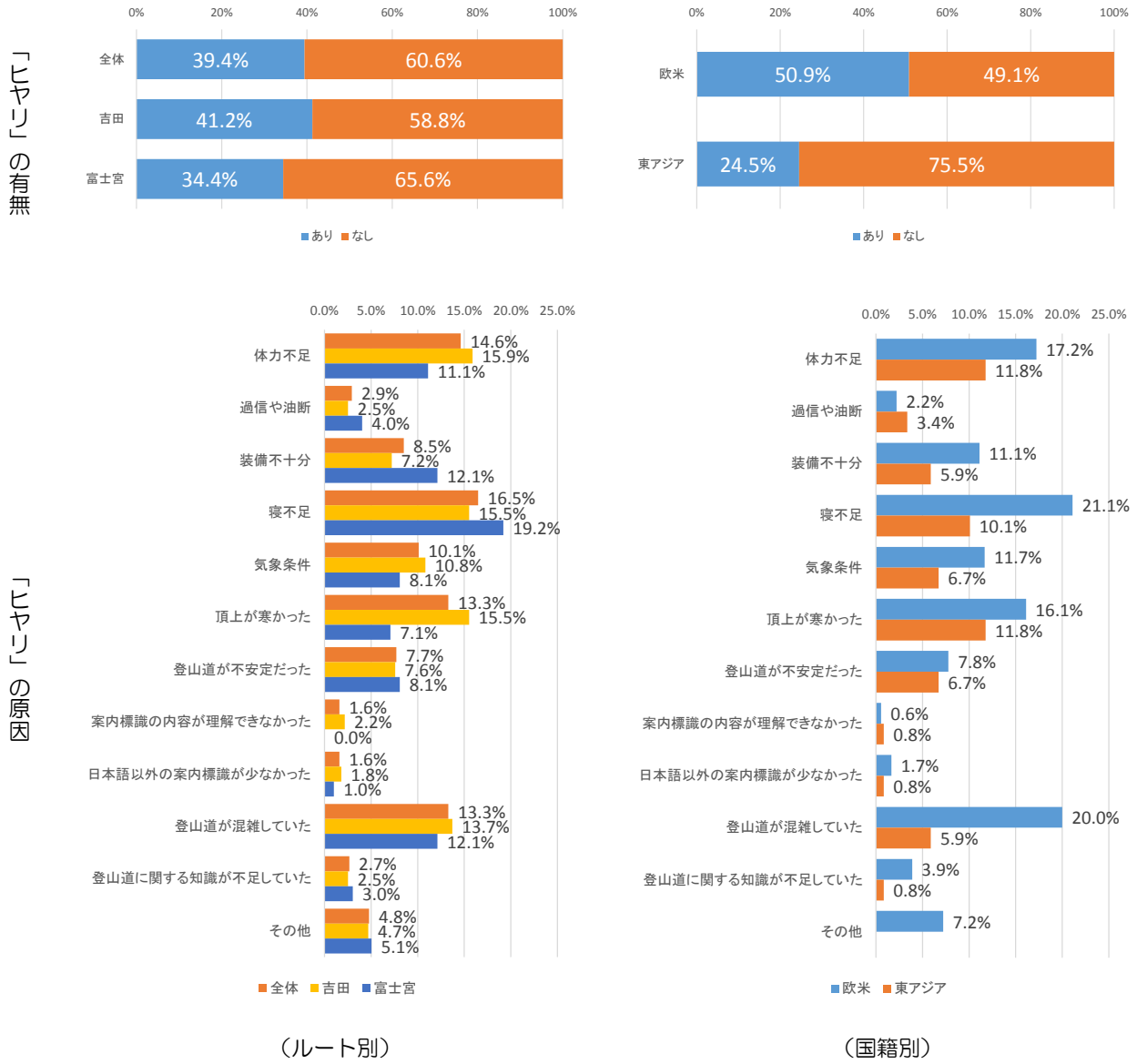
（主なコメント）

- ・ 山頂まで登れるかどうか分からなかった（ドイツ・富士宮）

② 登山中に「ヒヤリ」としたこと

- 「あり」と回答した人は全体の39%。ルート別では吉田で「あり」(41%)と回答した人の割合が高い。

図表 4-22 登山中に「ヒヤリ」としたこと



(登山中に「ヒヤリ」としたこと)

● 病気・体調不良 (22 件/118 件)

(主なコメント)

- ・ 妻が高山病になった (オーストラリア・吉田)
- ・ 9 合目から 10 合目にかけて、うまく息をすることができない。それがとても大変だった (タイ・吉田)
- ・ 頭痛 (台湾・吉田)
- ・ 登山中、寒かった (国籍不明・吉田)
- ・ 下山時に膝が痛みだした (アメリカ・富士宮)
- ・ 体調と酸素が薄いことを少しストレスに感じた (フランス・富士宮)

● 体力不足 (5 件/118 件)

(主なコメント)

- ・ 登るのが遅く、団体について行けなかった。特に、岩や段差などを登る際。(オーストラリア・吉田)
- ・ 自分の体力が心配だった (中国・吉田)
- ・ 眠たくて、簡単に下山できなかったこと (アメリカ・富士宮)

● 山道状況による転倒等 (12 件/118 件)

(主なコメント)

- ・ 岩壁の傾斜が急すぎる (中国・吉田)
- ・ 指定休憩地区では落石があった (中国・吉田)
- ・ 足滑り (中国・吉田)
- ・ 山道がつるつるしている (中国・吉田)
- ・ 登山道が狭い。リフトが必要 (ドイツ・吉田)
- ・ 時折、山道が険しかった。風よけになるシェルター (避難所) が足りなかった。(ドイツ・吉田)
- ・ 安全な山道とは言えない (ブラジル・吉田)
- ・ 下山はとても滑りやすく、膝への負担があった (ブラジル・吉田)
- ・ 山道にたくさんの小さな石があって、危なかったです (韓国・富士宮)
- ・ 7 合目と 8 合目の間に、空のボトルがたくさん散らばっていた (シンガポール・富士宮)

● ケガ (3 件/118 件)

(主なコメント)

- ・ 小石が混ざり、ぬかるんだ山道を下山するほうが (登山より)、想像していたよりも難しく、痛かった (イギリス・吉田)
- ・ 下山する時に石が多くて、ひざを痛めた (シンガポール・吉田)
- ・ 足が攣った (台湾・吉田)

● 天候（18件／118件）

（主なコメント）

- ・ 急に寒くなって雨が降り出したが、予約していた富士山ホテルまで、かなりの距離があった（アメリカ・吉田）
- ・ 山頂まで登る体力があるかどうかわからなかった。天気予報で雨が降る可能性があった（インドネシア・吉田）
- ・ 夜、登山する際、山道が暗く、照明が不十分だった。山頂では風が強く、とても怖かった（フランス・吉田）

● 混雑（20件／118件）

（主なコメント）

- ・ 山頂まで二列に並んで登らなければならなかった（オランダ・吉田）
- ・ 人がとても多かったため、登るのに時間がかかった（待たなくてはならなかった）（スペイン・吉田）
- ・ 狭い山道にたくさんの登山者がいたこと。（スペイン・吉田）
- ・ 午前2時以降、山頂に人が集まり過ぎて窮屈だった（ドイツ・吉田）

● 道迷い（2件／118件）

（主なコメント）

- ・ 山道で自分の居場所が分かる標識が足りなかった（アメリカ・吉田）
- ・ 標識に問題がある（中国・吉田）

● 山小屋（13件／118件）

（主なコメント）

- ・ 自分のベッドにゴキブリがいた（アメリカ・吉田）
- ・ 濡れた洋服を掛ける場所がなかった。そうした場所があるだけで、大きな違い。改善してほしい（アメリカ・吉田）
- ・ 山小屋の寝所がとても狭かった。（スペイン・吉田）
- ・ 山小屋での滞在は改善の余地あり。（1時間以上、大雨に降られて）びしょ濡れで山小屋に着いたが、山小屋のスタッフの対応や設備は十分ではなかった（スペイン・吉田）
- ・ 山小屋の寝所はとても狭く、混雑していた（スペイン・吉田）
- ・ 山小屋の人たちがうるさくて、眠れなかった（アメリカ・富士宮）
- ・ 山小屋の状態、トイレがとても汚い、ベッドがとても汚い、トイレの悪臭が一晩中漂う（イギリス・富士宮）

● トイレ (7件/118件)

(主なコメント)

- ・ 黄色のサークル (標識?) での帰り道、トイレの数が足りなかったこと (ドイツ・吉田)
- ・ 下山時にトイレの数が非常に少なかった (ドイツ・吉田)
- ・ 5合目のトイレが汚かった (イタリア・富士宮)

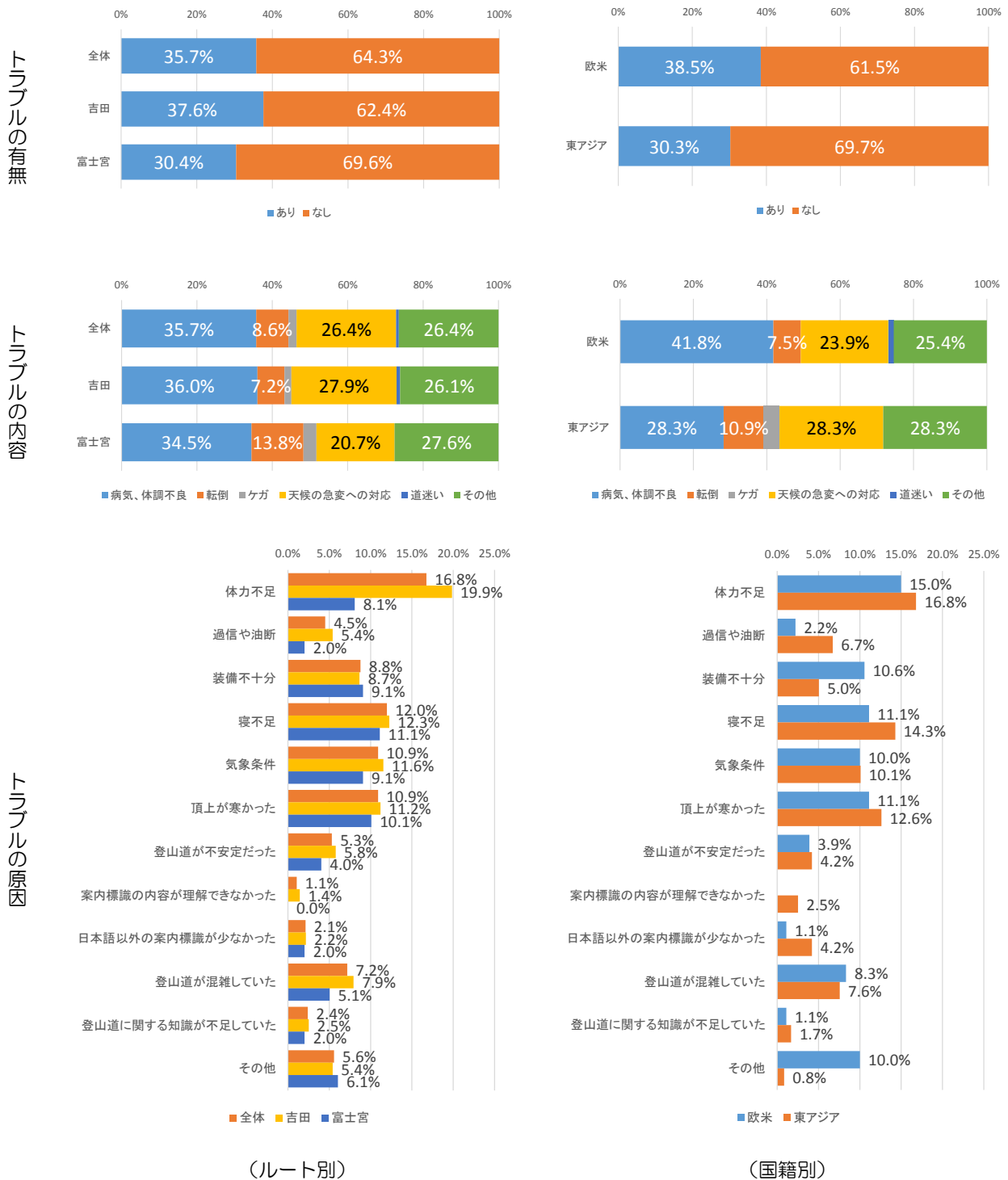
● その他 (30件/118件)

※「困ったこと」以外についての言及であるため、主なコメントの紹介は割愛

③ 登山中に起きたトラブルや困ったこと

- ・ 「あり」と回答した人は36%
- ・ トラブルの内容で最も多いのは「病気、体調不良」で36%となっており、特に欧米でその傾向が顕著。
- ・ トラブルの原因は「体力不足」(17%)が最も高い。

図表 4-33 登山中に起きたトラブルや困ったこと



（富士山登山に関する不満点・改善すべき点）

● トイレ（15件／109件）

（主なコメント）

- ・ 山頂のトイレの使用料が300円は高すぎる（アメリカ・吉田）
- ・ トイレが清潔ではない（インドネシア・吉田）
- ・ 黄色の下山道には、トイレの数が足りない（ドイツ・吉田）
- ・ 宿泊客なのに、山小屋のトイレを使うのに料金を取られること。宿泊代だけでも十分高い（フランス・吉田）
- ・ トイレはどの場所でも悪臭（アメリカ・富士宮）
- ・ 五合目のトイレの汚さ（イタリア・富士宮）

● 山小屋（23件／109件）

（主なコメント）

- ・ 山小屋の自分のベッドに虫がいた。サービスが良くない（アメリカ・吉田）
- ・ 一般的に山小屋の予約をもっと融通が利くようにしてほしい。例えば、予定よりも低い場所で休みたい場合、空きがあれば、そこから近い山小屋に変更できるようにしてほしい（アメリカ・吉田）
- ・ 夜、山小屋は寝る場所が非常に混雑していた（オーストラリア・吉田）
- ・ 全ての山小屋は雨を凌ぐシェルターが不足している（シンガポール・吉田）
- ・ 山小屋のスタッフ（の対応）や設備を良くしてほしい（スペイン・吉田）
- ・ もし天気の関係で登山できない場合、山小屋に連絡し、無料で取り消しなど手助けをしてほしい（台湾・吉田）
- ・ 八合目～山頂は山小屋の予約が多すぎたため夜中に大勢の人が八合目から登り始めた（中国・吉田）
- ・ 22日夜9時、7合目の山小屋で自称山小屋経営者という人は無礼にも私達に公衆の場での休憩をさせてくれなかった、また喧嘩を売るような暴言を吐いた。23日午前8時、八合目にある山小屋で買った飲料は店内で飲むのを拒否された、しかも多数の人に対して”この人”という言葉を使った。こういう行為に対して私個人的には非常に無礼だと思う、個人経営者の態度を正してください、また経営者の行為を規範に合うようにしてください。でなければ、富士山のイメージにとって極めて大きな悪い影響になる（中国・吉田）
- ・ 寝床が小さ過ぎる（台湾・吉田）
- ・ 山小屋の寝床が私の背丈に合わない（イギリス・富士宮）

● 混雑感（12件／109件）

（主なコメント）

- ・ 半分くらい登った所（7合目付近）で6～7才位の子供たちと年配の？のせいで、グループ（全体）の登山するペースが遅くなり、山道がとても混雑した（アメリカ・吉田）
- ・ 早朝、山頂の近くでは山頂まで登ろうとする人が非常に多かった（インドネシア・吉田）
- ・ 人が多かったため、ストレスを感じた。（インドネシア・吉田）
- ・ 人が多い、規制すべき（中国・吉田）

- ・ 午前5時の山頂は人が多すぎた（フランス・吉田）
- ・ 宿泊所は混雑で通気がよくない（香港・吉田）
- ・ 午前2時～4時、9合目から山頂の間は山道に長い列ができていた山頂は混んでおらず、スペースも十分あったのに。山頂付近の山道はとても混雑していた（アメリカ・富士宮）

● ゴミ処理（5件／109件）

（主なコメント）

- ・ ゴミの捨て方に問題がある（シンガポール・吉田）
- ・ ステーションにゴミ箱がない（ポーランド・吉田）
- ・ 山でゴミがあった（アメリカ・富士宮）
- ・ ゴミ箱を少し置いてもらえたらいい（フランス・富士宮）

● 山道（27件／109件）

（主なコメント）

- ・ 下山道は小石が不安定で、とても滑りやすい（アメリカ・吉田）
- ・ 山頂から下山する山道が滑りやすい。適切な登山の装備をしても、怪我をしやすい。（インド・吉田）
- ・ 下り坂の山道が滑りやすかった（カナダ・吉田）
- ・ 山道は岩や石が多くて、危険だった。山の端に椅子が設けてあったこと。（シンガポール・吉田）
- ・ 下山道は碎石舗道が多すぎる（台湾・吉田）
- ・ 吉田は下山時が歩きにくい（台湾・吉田）
- ・ 道が狭くなっている、写真の撮影場所で。山道が狭いので、写真を撮る人達が登山者の足を止めてしまったこと。どの場所でも起こっていた（ブラジル・吉田）
- ・ 7合目から9合目の間は岩や石があり、とても困難（フランス・吉田）
- ・ 7合目の山道は登るのがとても難しかった（メキシコ・吉田）
- ・ 全体的に山道の整備（アメリカ・富士宮）
- ・ 山頂付近や他のステーションは山道が狭すぎる箇所があり、人が通れなかった（アメリカ・富士宮）

● 交通（3件／109件）

（主なコメント）

- ・ 富士宮5合目、バスの停留所が遠すぎる（台湾・富士宮）
- ・ 吉田路線はバスの停留所が遠すぎる（台湾・吉田）

● 標識、案内（7件／109件）

（主なコメント）

- ・ 八合目が一体どこにあるのかわからない？私は合目ごとで写真を一枚ずつ撮っていたが、八合目だけ多すぎる（中国・吉田）
- ・ 下山時に各合目間の標識が少なすぎてあとどのくらいで到着するのがわからない（中国・吉田）
- ・ 山道にもっと標識を置いてほしい（ブラジル・吉田）

- ・ 下山する時、案内標識がある場所では、案内標識の情報（時間に関して）が不足していた（フランス・吉田）
- ・ 登山する前の段階で、5合目の（登山で起きやすい）トラブルについて周知されていないこと（フランス・吉田）
- ・ 8合目は夜8時から深夜にかけて静かにするように、との指示がきちんと守られるようにしてほしい（アメリカ・富士宮）

- **その他（17件／109件）**

（主なコメント）

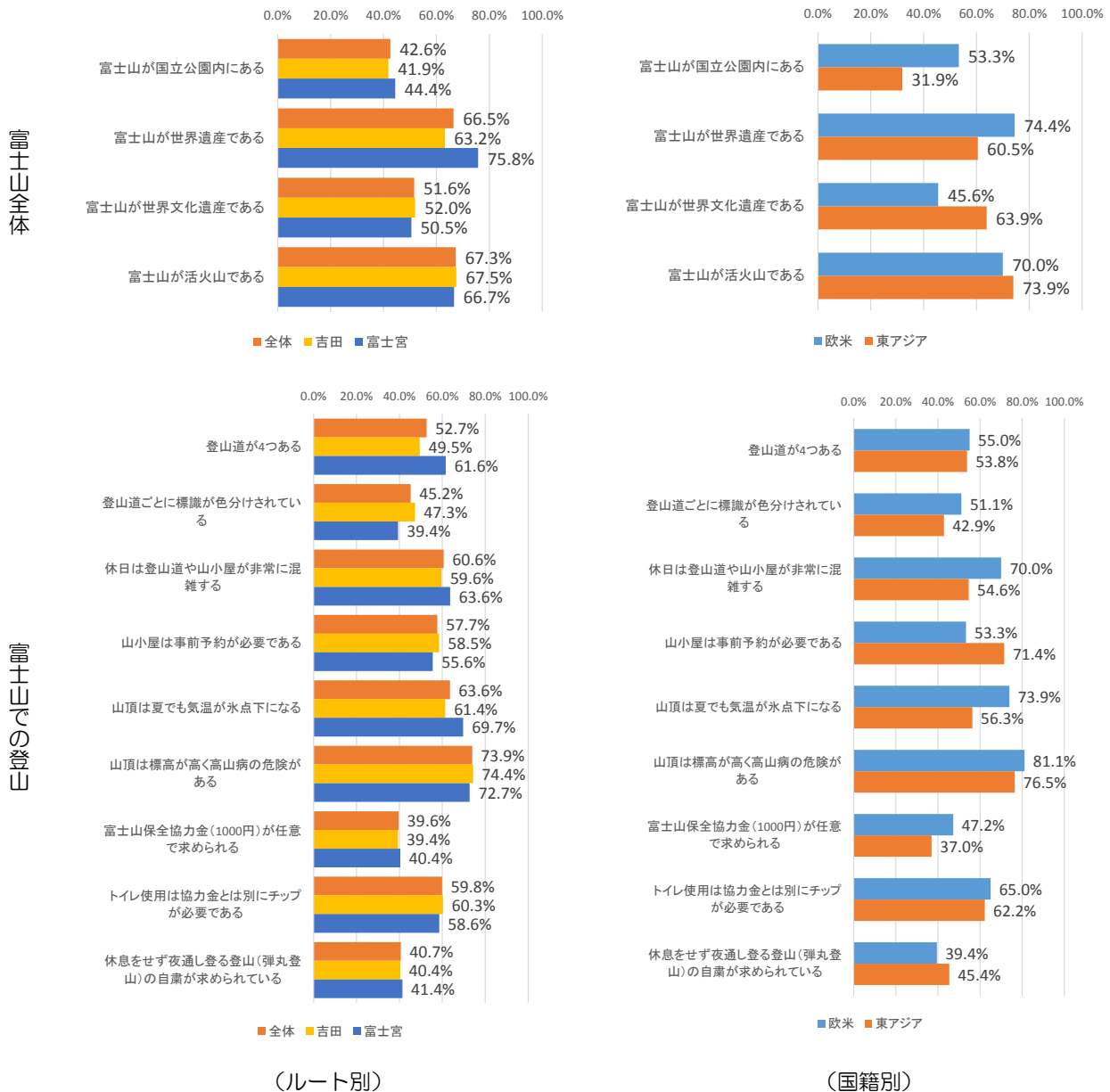
- ・ 上の方のステーション、山頂の近くは水の値段が高い（アメリカ・吉田）
- ・ もっと英語が通じる環境だといいい（アメリカ・吉田）
- ・ ATMが必要だった（カナダ・吉田）
- ・ 避難所がない（シンガポール・吉田）
- ・ 階段が高すぎる（台湾・吉田）
- ・ お湯を売ってほしい（中国人は温かい飲み物の方を好んで飲む）（中国・吉田）
- ・ エレベーターがない（フランス・吉田）

(7) 富士登山における認知・理解

① 登山前に知っていた内容

- ・ 富士山が「世界文化遺産である」こと（52%）「国立公園内にある」こと（43%）の認知度が低い。
- ・ 富士山での登山において以下の項目についての認知度が低い。
 - 「トイレ使用は協力金とは別にチップが必要である」（60%）
 - 「山小屋は事前予約が必要である」（58%）
 - 「登山道が4つある」（53%）
 - 「登山道ごとに標識が色分けされている」（45%）
 - 「休息をせず夜通し登る登山（弾丸登山）の自粛が求められている」（41%）
 - 「富士山保全協力金（1000円）が任意で求められる」（40%）

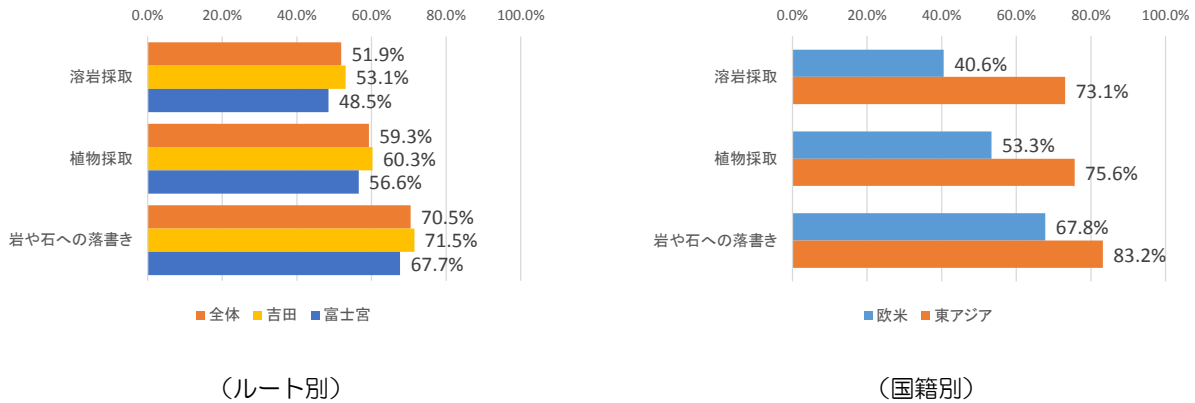
図表 4-24 登山前に知っていた内容



② 禁止されていると思う行為

- 全体では「岩や石への落書き」(71%)への認知が最も高く、次いで「植物採取」(59%)「溶岩採取」(52%)の順となっており、ルート別、国籍別でも同傾向。溶岩採取禁止の認知度が低い。

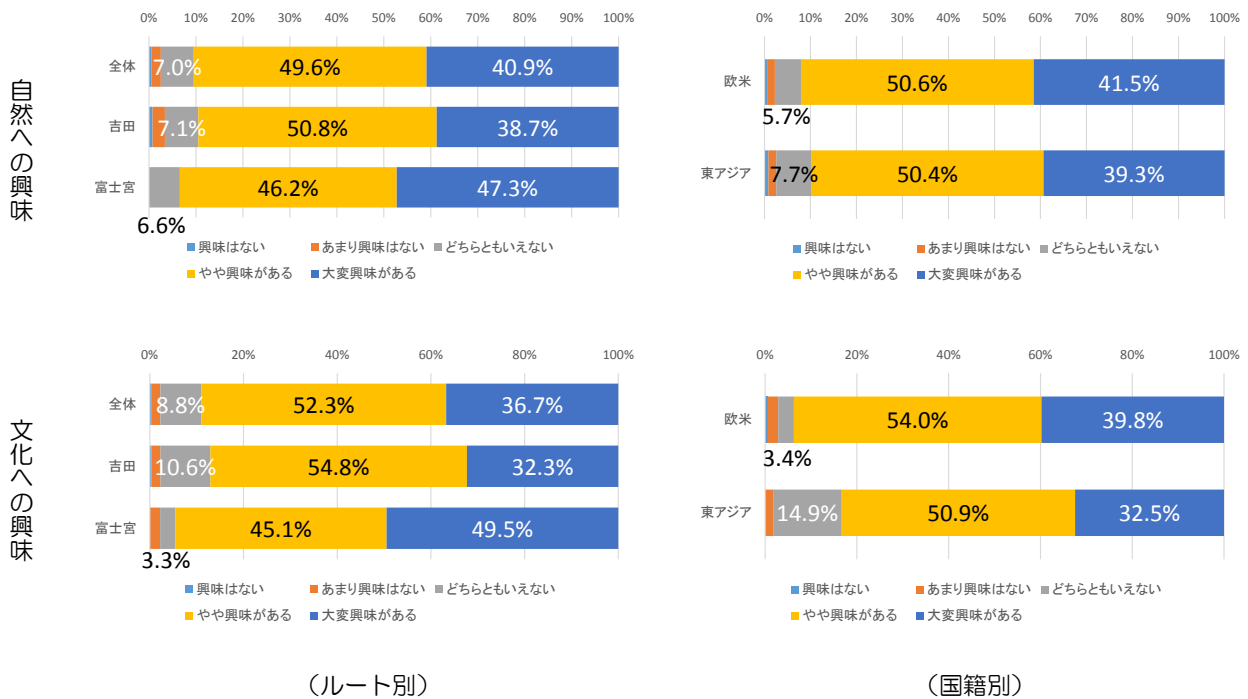
図表 4-25 禁止されていると思う行為



③ 自然と文化に関する興味

- 富士山の「自然への興味」は「大変興味がある」が最も多く、41%、「やや興味がある」と合わせると全体の91%。
- 富士山の「文化への興味」は「やや興味がある」が最も多く52%、「大変興味がある」と合わせると全体の89%。

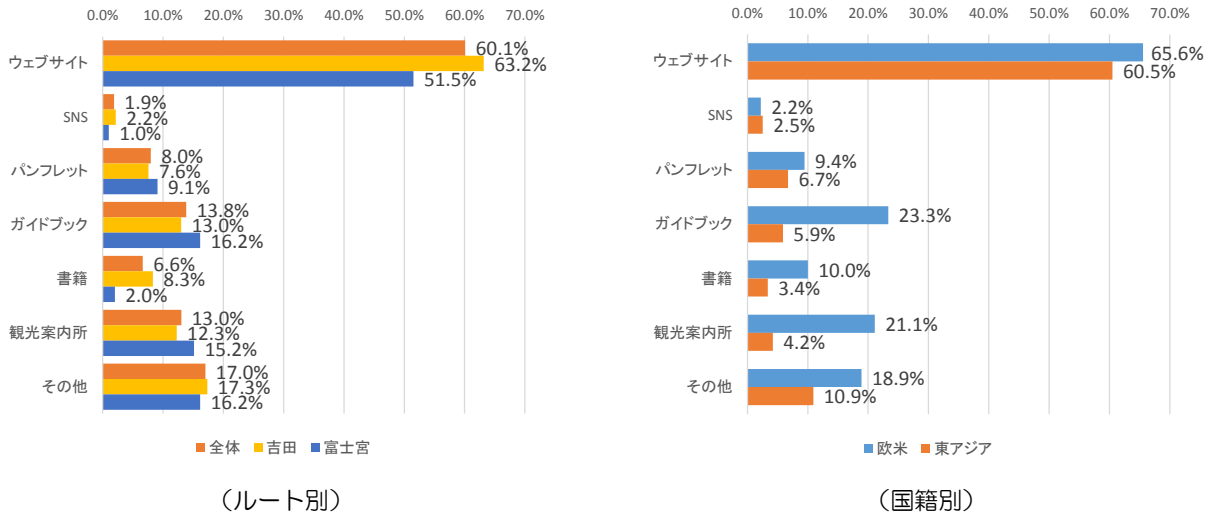
図表 4-26 富士山の自然と文化への興味



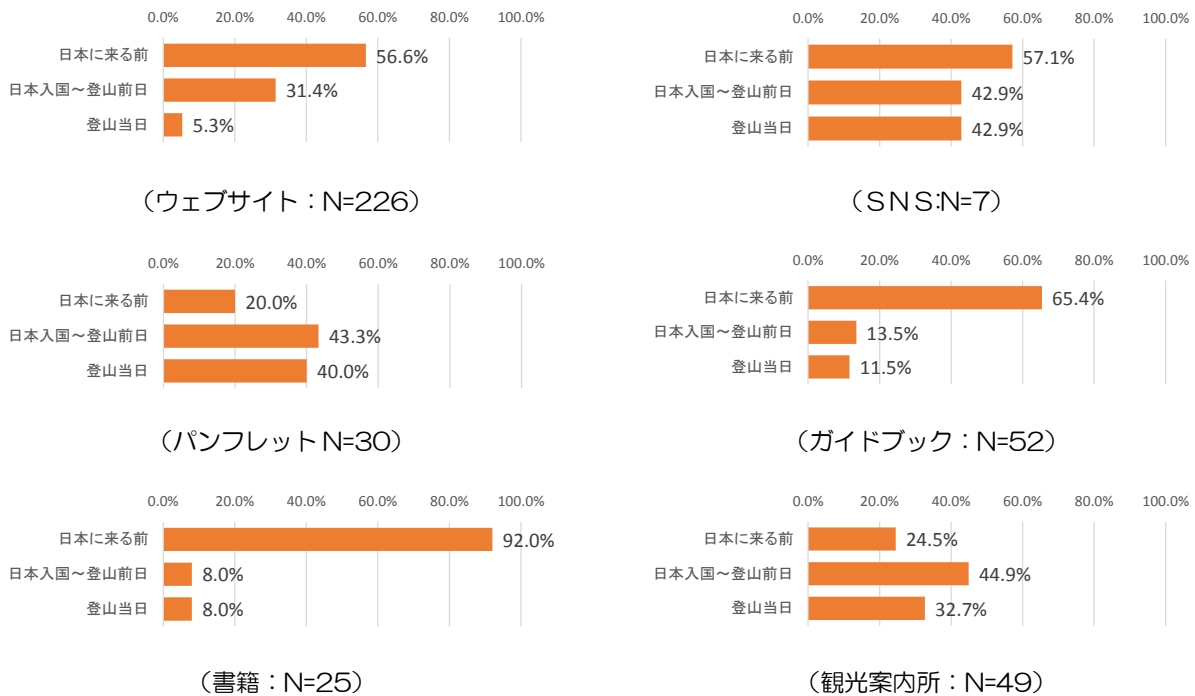
④ 情報収集源

- ・ 最も多いのは「ウェブサイト」で全体の60%。
- ・ 「ウェブサイト」「SNS」「ガイドブック」「書籍」については「日本に来る前」が多いが、「パンフレット」「観光案内所」は「日本入国～登山前日」が多い。

図表 4-27 情報収集源



図表 4-28 情報収集の時期



(情報収集源：グルーピング)

● ウェブサイト

種別	媒体名
検索サイト	Google (13件)、Yahoo! (4件)、youtube (1件)
富士山、登山に関するサイト	公式サイト(11件)、Fujiguide.com(4件)、富士ナビ(2件)、Fujiyama-navi.jp、MT. Fuji Tour、Mt. Fuji、登山 navi、富士山、富士山観光ウェブサイト、山小屋のサイト、富士山天気 (以上、各1件)
ブログ	8件
旅行一般のサイト	Japan Guide (7件)、Travel Japan (3件)、Willer Travel (2件)、Willer Bus Terminal、Willer Express、backpackers、Japan Tourist Information、japan.com、JR、nippon.com、Tokyo Snow Club、tripadvisor、visit japan ハイウェイバスドットコム (以上、各1件)
その他	ウィキペディア (3件)、携帯 (2件)、Kanpri.fr、PTT、Sognando Il Giappone ST、w.snow-report、Weather (天気予報)、神戸 outdoor、日本大使館 (各1件)

● SNS

- ・ Facebook (2件)

● ガイドブック

- ・ ロンリー・プラネット (Lonely Planet) (15件)、National Geographic (4件)、JR (2件)、Le Routard (1件)

● 書籍

- ・ Climbing Mt. Fuji (富士山を登る)、河口湖観光書、GEO (以上、各1件)

● 観光案内所

- ・ 吉田五合目総合案内所 (4件)、MMR 横須賀 (5件)、新富士駅 (2件)、河口湖駅 (2件)、JR 渋谷駅、MCCS、日本観光協会、浅草、東京 (以上、各1件)

● その他

- ・ 友人・知人 (25件)、ツアーガイド・旅行会社 (3件)、ホテル (1件)、テレビ (1件)、横須賀基地 (1件)

4.3. 報告会の開催

(1) 開催概要

- 目的：

富士山で実施した外国人登山者の調査の実施方法等について良かった点、改善点の把握や、今後、アンケート（意識把握調査）結果を踏まえて、外国人登山者の満足度向上のための対策を検討するにあたって、現場感を反映した提案とするための基礎的な情報収集を目的とし、調査員（2名）から調査時の様子や外国人登山者の様子についてヒアリングを行った。

- 実施日：平成27年11月24日（火）14:00～
- 場所：生物多様性センター
- 出席者：以下の通り

調査員

氏名	所属・役職等
相澤 宏代	通訳案内士
古閑 泰俊	通訳案内士

環境省

氏名	所属・役職等
高橋 啓介	環境省箱根自然環境事務所長
房村 拓矢	環境省富士五湖自然保護官事務所 自然保護官
小西 美緒	環境省富士五湖自然保護官事務所 自然保護官補佐

事務局（公益財団法人日本交通公社）

氏名	所属・役職等
中島 泰	公益財団法人日本交通公社観光文化研究部 主任研究員
柿島 あかね	公益財団法人日本交通公社観光文化研究部 研究員

(2) 議事概要

以下の内容についてヒアリング、意見交換を行った。※

※詳細は参考資料「富士山における外国人登山者動向把握業務外国人登山者の意識把握調査に関するヒアリング議事録」を参照

- 調査実施全般について

調査実施時期、調査実施曜日、調査実施時間帯、回答者負担、日本人登山者と外国人登山者の見分け方について、調査ノベルティについて、対応言語について

- 外国人登山者の動向等に関するヒアリング

（国籍把握調査）：調査結果について、天気による影響、外国人登山者の属性

（意識把握調査）：回答者属性、富士登山の概要、富士山の満足度、情報収集の状況、日常的に感じている外国人登山者に関連した課題等

5. 外国人登山者受け入れ側の情報把握

5.1. 調査概要

(1) 調査の目的

- ・ 意識把握調査の結果から外国人登山者のニーズや課題を把握した上で、受け入れ側とのミスマッチ等がどの部分に起きているかについて把握した。

(2) ヒアリング対象

- ・ 外国人登山者の送客や受入に関わる事業者、関係機関とし、業種バランスを考慮して 20 ヶ所程度を調査対象とした。
- ・ ヒアリング先（44 件）は以下の通り。
旅行事業者 4 社、交通機関 2 社、山小屋 30 施設（吉田：9 施設、富士宮：8 施設、須走 9 施設、御殿場：4 施設）、レンタル用品 2 社、案内所 1 施設、ガイド 2 名、安全管理関係者 3 名

(3) ヒアリングの方法

- ・ 対象となる機関に電話またはメールにて調査協力を依頼し、承諾が得られた場合には、郵送にて調査票（ヒアリングシート）を送付後、FAX またはメールによる回答を得た（～12 月）。
- ・ ヒアリングシートをもとに、必要に応じて追加での電話や訪問によるヒアリングを実施した（12 月～1 月）。

(4) ヒアリングの内容

- ・ 利用の状況
- ・ 外国人対応で困ったこと
- ・ 今後の外国人客の受け入れについて
- ・ 外国人のトラブルについて
- ・ 外国人客が喜んでいる場面や感謝される場面
- ・ トラブルでの具体的な内容と対策

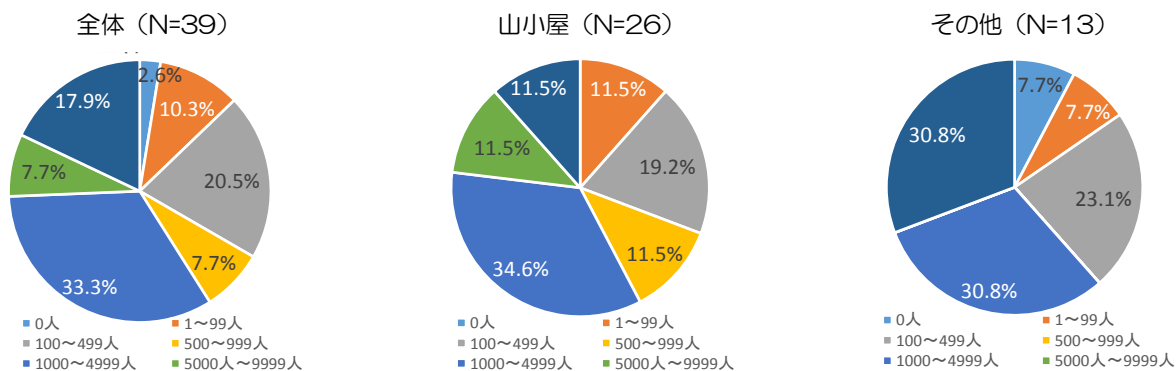
5.2. 調査結果

(1) 利用の状況

① 2015年の全利用者数

- 2015年の全利用者数は1,000人～4,999人が最も多く33%。

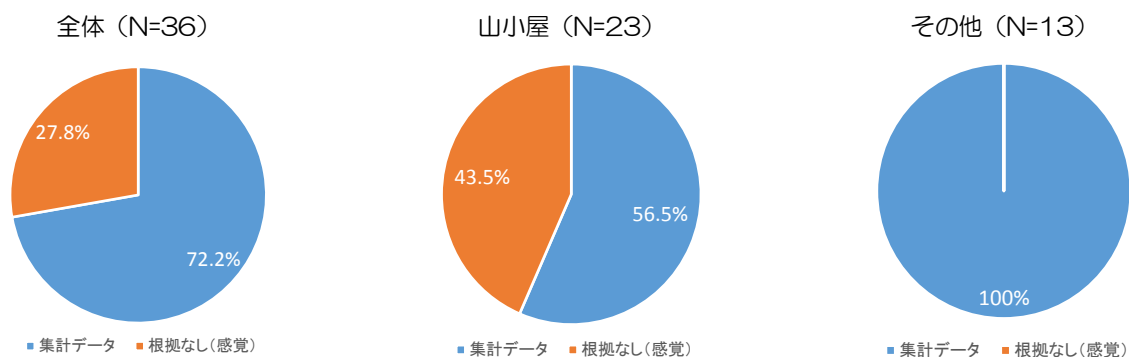
図表 5-1 情報収集源



② 2015年の日本人を含む全利用者数の根拠

- 利用者数の根拠については集計データに基づくものが72%。

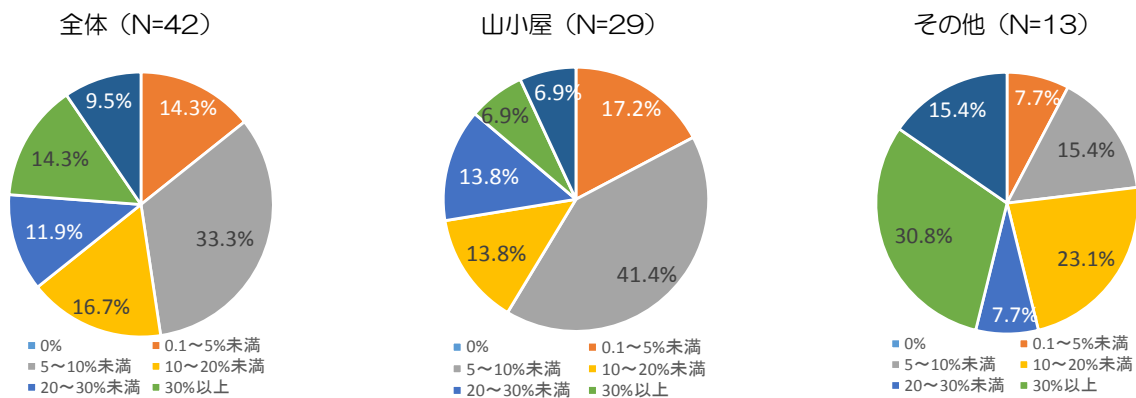
図表 5-2 データの根拠



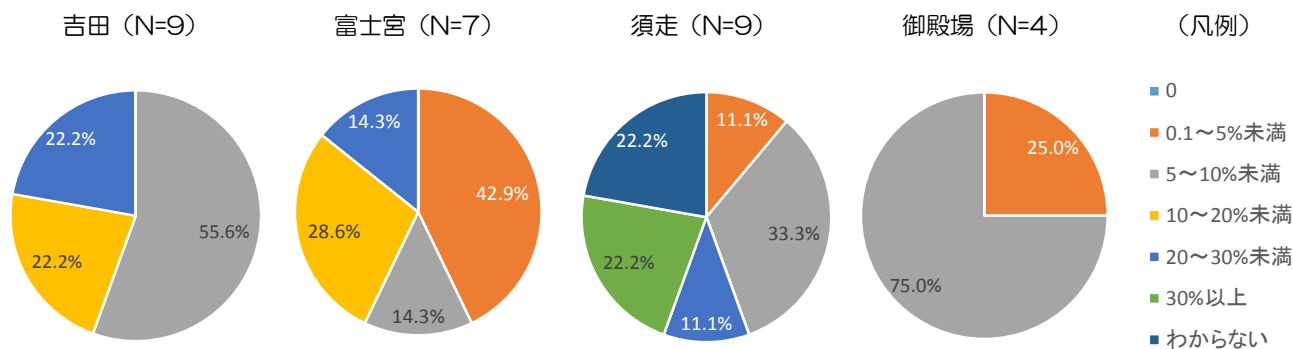
③ 2015年の全利用者に占める外国人の割合

- 外国人の割合は「5～10%未満」が最も多く33%。

図表 5-3 2015年の全利用者に占める外国人の割合



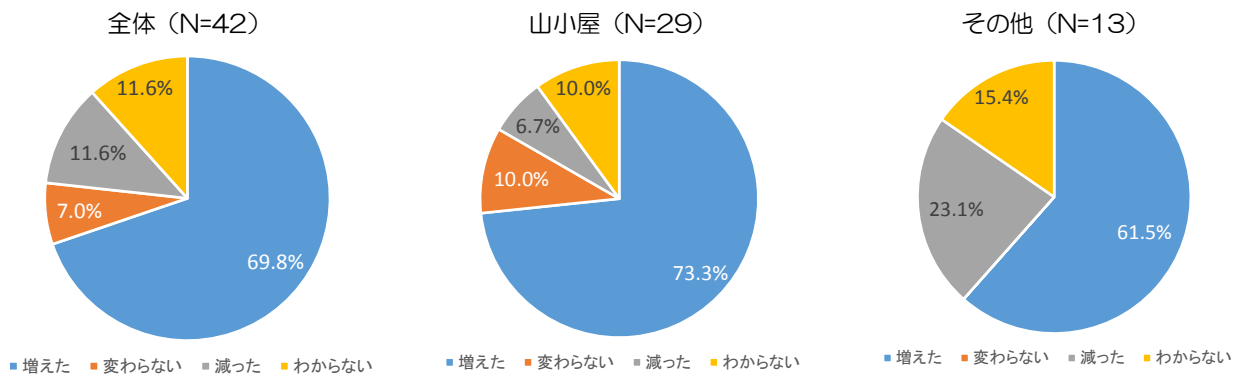
(参考) 山小屋 (ルート別)



④ 昨年との外国人数の比較

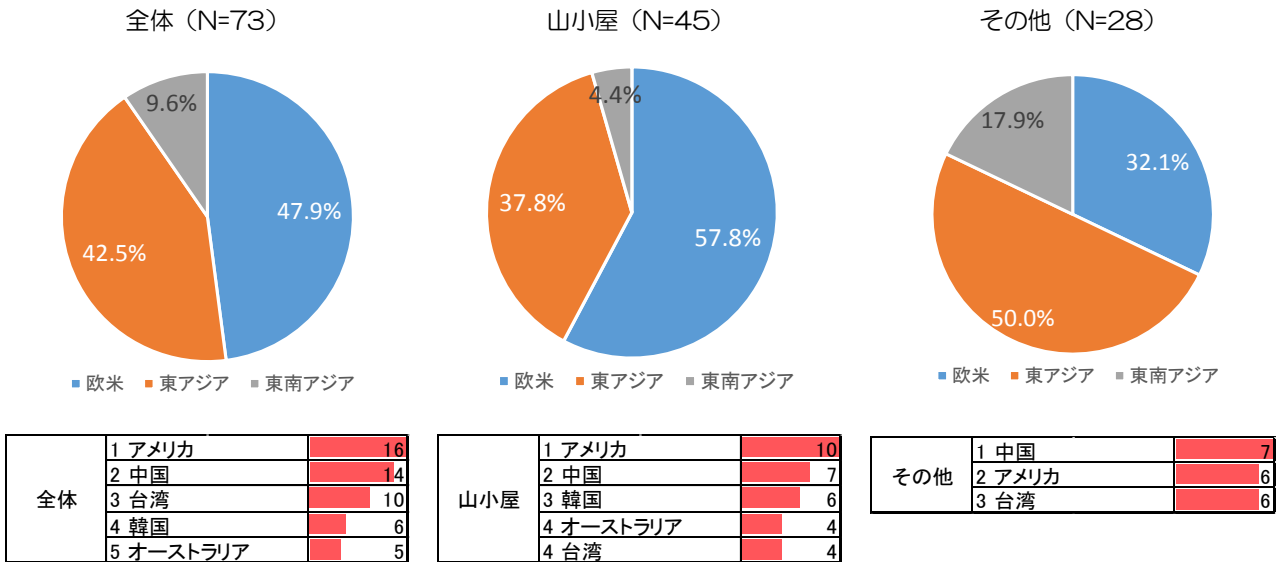
- 昨年と比較した際の2015年の外国人客数は「増えた」が最も多く70%。

図表 5-4 昨年との外国人数の比較



- ⑤ 外国人客の国籍※（※上位3位にランクインした国籍を集計）
- ・ 「欧米」48%、「東アジア」43%。

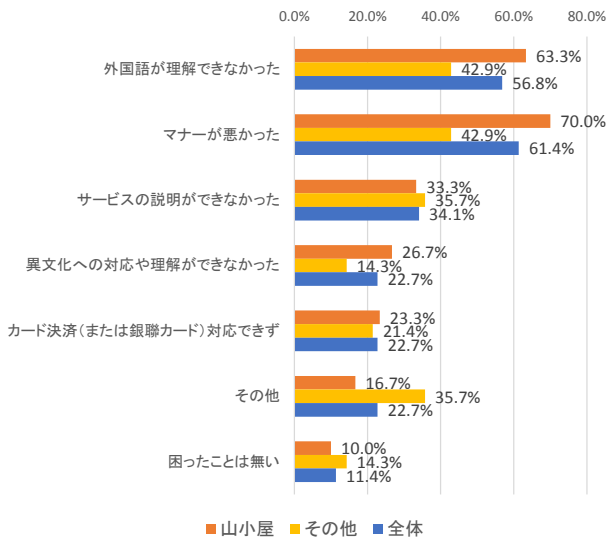
図表 5-5 外国人客の国籍



(2) 外国人対応で困ったこと

- ・ 外国人対応で困ったことについては「マナーが悪かった」が61%で最も多い。

図表 5-6 外国人対応で困ったこと



(「その他」の具体的内容)

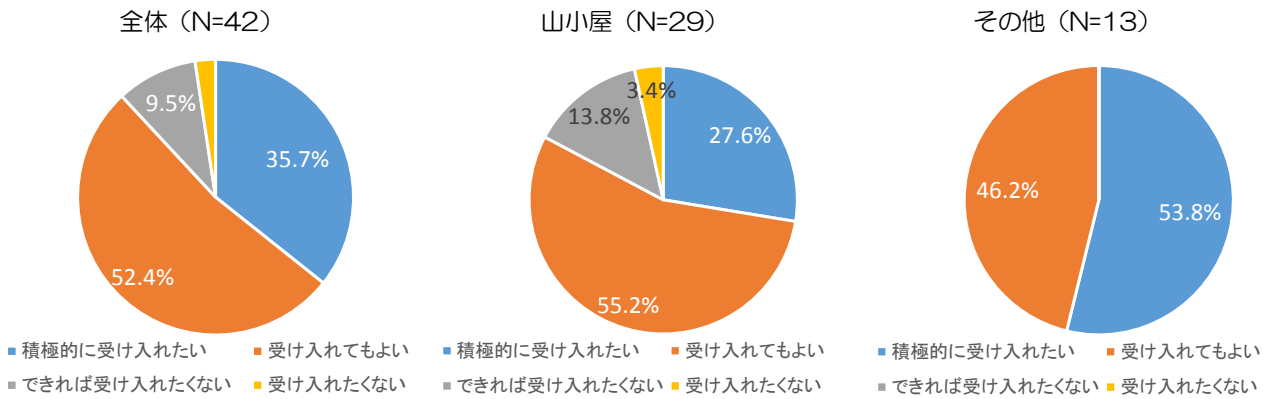
- ・ トイレに立てこもり出ていかない
- ・ 軽装での登山、及び閉山中（特に冬季）の登山
- ・ 食事：イスラム教、ベジタリアン。
- ・ トイレマナーが悪い、トイレでシャワーをしてトイレが水びたしになった
- ・ 帰りの交通手段のことを考えていない
- ・ 英語、日本語ともに理解できず対応できない
- ・ レアな外国語への対応
- ・ 誤下山した外国人で所持金のない人の対応
- ・ 英語でも方言があると分からない

(3) 今後の外国人登山者の受け入れについて

① 外国人登山者受け入れ意向について

- 外国人登山者の受入意向は「受け入れてもよい」が52%で最も多い。

図表 5-7 今後の外国人登山者の受入意向



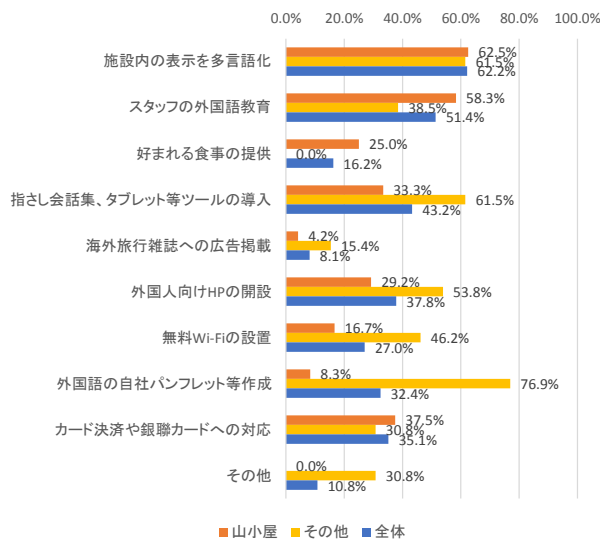
③ 実施している受け入れ対策

- 全体では「施設内の表示を多言語化」が62%と最も多い。

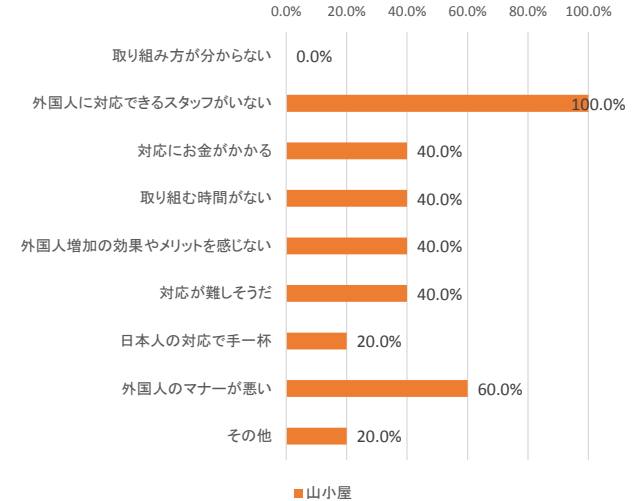
③ 外国人対応に取り組みたくない理由※

- 外国人対応に取り組みたくない理由は全ての施設で「外国語に対応できるスタッフがいない」と回答。

図表 5-8 実施している受け入れ対策



図表 5-9 外国人対応に取り組みたくない理由



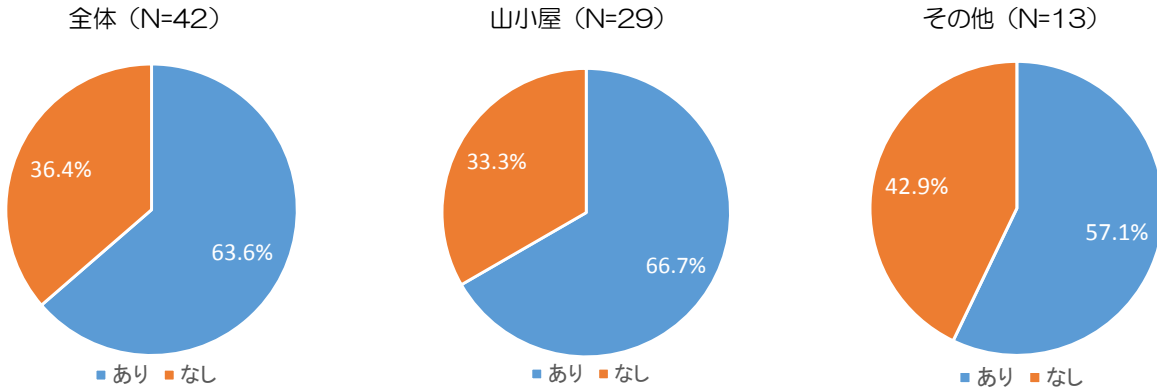
※山小屋 (N=5) のみ

(4) 外国人のトラブルについて

① 外国人トラブルの有無

- 外国人トラブルが「ある」と回答したのは全体の 64%

図表 5-10 外国人トラブルの有無



② トラブルの具体的な内容と対応策について ※「→」は対応事項

(ごみ問題)

- 寝床に大量のゴミを残していった。
→ 「山小屋」に関する常識の違いがあることを考える必要がある。
- トイレにゴミを置いていってしまう。
→ ゴミ箱がないということが外国人には受け入れられていないと感じている。

(装備)

- 軽装での登山。富士山登山について準備情報の不足。
→ 外国人登山者の認識の甘さに対し、世界遺産で標高が日本一にも関わらず、富士山は誰でも簡単に登れるという宣伝の流布がされている。

(マナー)

- 夜、消灯後に会話があり日本人客からクレームがあった。
→ すべての外国語に 24 時間対応出来ないため、トラブル用の会話帳が必要。最低 10 カ国。

(トイレ)

- トイレ利用で利用料を出す事に不快感を示す。
→ トイレ利用料を出すという表示が金額表示だけでは不十分だった。

(道迷い)

- 富士吉田から登り、下山を 8 合目でまちがえて須走口に下山してしまう外国人が大変多く、英語だけではないので対応にも困っている。道案内で下山させても必要経費を請求できない。

- 富士山は世界中から登りに来るので言葉に対応しきれない。言葉の壁を解決する以外に方法はないだろう。

(外国語対応)

- ・ 外国語対応のできるスタッフがいない時、要求が理解できずトラブルになることがある。
 - アルバイトスタッフの確保が難しい状況下で、外国語対応可能な人材を募集するのは難しい。
- ・ 外国人傷病者を麓の病院で診てもらおうと受診手続きの電話をしたが、受け入れてもらえなかった。理由は、言葉話せる者がいないことだった。
 - 事前に外国人の対応可能な協力病院を登録しておくなど、情報をデータ化しておく。また、五合目総合管理センターで利用しているようなパッド通訳の導入を検討してもらう。

(5) サービスを提供する過程で外国人が喜んでいる・感謝される場面について

(情報提供)

- ・ iPad を使ったビデオ通話通訳システムを導入しており、細かな部分まで意思疎通が可能となるため満足度が高い。
- ・ Wi-Fi カードを配布し、富士山の気象サイトを知らせると喜ぶ人が多い。
- ・ 登山ガイドがいない外国人に、登山所要時間、4 ルート解説、高山病、熱中症、御来光時刻、天候、登山装備等の指導、連絡をすると喜ばれた。
- ・ 外国語での登山計画の対応や、山小屋の宿泊予約を手伝ったとき。
- ・ 外国語での交通案内や、近隣の観光地への行き方を伝えたとき。

(荒天時対応)

- ・ 雨が降り宿泊した時、着替えをもっていない為小屋で着替えを貸したとき。

(トラブル対応)

- ・ 道を間違えた時やケガをしたとき、案内や救助を呼ぶなどの対応。
- ・ 下山してくるのが遅くなり、帰りのバスが無く困った様子だったのでタクシーの手配をして大変喜ばれた。
- ・ 医療的処置を提供したとき、誘導によって無事下山できたとき、病院の手配を行ったとき。
- ・ 天候が悪化した時、小屋の中に避難させ、温かい飲み物、食事を食堂で提供した時など。
- ・ 外国人が下山を間違え須走口に下山した際、外国語での目的地への行き方の案内や、はぐれた友人や家族と連絡を取る手助けをしたとき。
- ・ 貴重品を紛失した際、警察署への届出の手伝いをしたとき。

(食事対応)

- ・ ハラルフードを提供した。
- ・ 食事の内容を写真等で説明したこと (内容も理解してもらった)。
- ・ ベジタリアンのために野菜サラダを出して喜ばれた。

(決済対応)

- ・ カード決済。(山小屋)
- ・ ドル両替、カード決済、電子マネーの利用等。

(施設対応)

- ・ トイレを全て洋式暖房便座にした。部屋の個室を増やした。コンセントを全室につけたこと。
- ・ 個室でゆっくり休むことができる。
- ・ 多言語で記載されているパンフレット等があるとき。

(その他のサービス対応)

- ・ 絵ハガキの販売。山頂郵便局の無料投函サービス。
- ・ 土産品などに記念スタンプや日付などを入れるサービスに特に喜んでくれている。
- ・ 雨や曇りで富士山が見えないとき、晴れた日の富士山や御来光の写真をお見せしたとき。

(コミュニケーション)

- ・ 積極的に対話をする事と、名前を呼んであげる事。館内にいる間のコミュニケーションを円滑にすると喜んでいると感じる。
- ・ スタッフとコミュニケーションがとれた時、楽しいと感じているようだ。
- ・ 母国語で話をする喜んだ。
- ・ 外国語対応スタッフがいる事が一番先に安心を与えられる。

(6) 外国人（特に富士登山者や富士山五合目周辺散策者）について普段感じること

(装備)

- ・ 軽装での登山者が多く、周知徹底されていない。
- ・ 登山の服装やヘッドライト、寒さ対策など装備、雨具等が不十分である。
- ・ 簡単に登れる山だと思われており、軽装備の外国人が多い。

(マナー)

- ・ 登山道をふさいで休んでいる海外からの登山客を見かける。
- ・ ここ1、2年急激に外国人登山者が増えているが昔にくらべてマナーが良くなっている。
- ・ 外国人の5割～8割は元気でポジティブでとてもよい。しかしながら日本の企業等で日本に慣れた外国人の一部にマナーの悪さを感じる。日本といえば富士山であることは頭では理解しているが、富士山への思いは足りていないのではないだろうか。

(外国語対応)

- ・ 外国人登山者から予約をするとき英語が通じるとありがたいと言われた。

- ・ 中国人登山者の増加とともに、中国語学習の必要性を強く感じている。
- ・ 日本人が考えている以上に、言語対応は重要であると感じている。ボディーランゲージや片言のやり取りだけではなく、本来すべき、きちんと理解し合った会話をしていくべきだと感じる。

(外国人の傾向)

- ・ 下山途中に気持ちが挫折して、筋肉痛などで救急車を要請したり、救護要請をする外国人が多い。
- ・ 登山口で案内すると、日本人よりも外国人のほうがより耳を傾けてくれる。
- ・ 外国人登山者は協力金制度を知らないが、話すと理解・協力してくれる。
- ・ 2014年度に比べ2015年度はアジア系の登山客が増えてきたという印象。特にアジア方面からの登山客の中には、自国ですら登山経験のない人が、記念すべき初登山とすることも少なくないようだ。高所登山についての知識も乏しく、仮にガイドがついていたとしてもその能力は未知数であり、団体ツアーであるが故のリスクは楽観視できないと感じている。

(事業者からの提案)

- ・ 富士山の外国人登山者や観光客は圧倒的に山梨側が多いが、静岡側は混雑も少なく、簡単なハイキングコースなど良い点がたくさんあることを知ってもらいたい。
- ・ Wi-Fiが登山道でも使えれば、外国人にとって格段に利便性が向上すると思う。
- ・ 夏季の五合目は、日中曇っていることが多く、富士山が見えない時間帯に五合目に来る観光客が多いので、晴れた日の写真や、映像が簡単に見ることができれば満足度が向上するのではないだろうか。
- ・ 外国人はできれば、ガイド等をつけて登らせるべき。
- ・ 遠方からの外国人登山客に登山の自粛を促すことは容易ではない。登山が危ぶまれる状況において、登山に代わる楽しみを提供できるようになるとよいだろう。
- ・ 富士山本来の姿と価値を知ってもらいたい。「世界文化遺産」「信仰の山」という事を正しく理解してもらえば、文化や言葉が違ったとしても、モラルやマナーの問題も少しずつ解決していくのではないかと思う。
- ・ 登山道における植物や散策コースでの看板の多言語化が必要ではないだろうか。
- ・ 富士山の登山の難易度は高くないかもしれないが、自然条件は他の山と何ら変わることはない。「安易な山」「誰でも登れる富士山」というイメージのみが定着してしまわないうちに、検討と対策が必要である。
- ・ 外国の老若男女が何千人という単位で一か所に集まっている山は他に例もなく、そしてそこが火山であるという事実を忘れてはならない。災害時の対応についての不安は計り知れない。

6. 外国人登山者に対する魅力向上等のための方策

6.1. 外国人登山者の現状及び課題の整理

本業務において実施した登山者を対象とした調査、登山者を受け入れる事業者を対象とした調査から整理した課題整理、現状分析は次ページの通りである。

図表6-1 外国人富士登山者の満足度向上のための整理

対応策			登山者調査結果	事業者調査結果		現状分析
大項目	中項目	小項目	不満・課題	喜ばれたこと	課題・トラブル・現状等	
外国語対応	施設内案内の多言語化			・山小屋内設備、備品の多言語化	・全体の半数程度が導入 (山小屋: 50.0%、その他: 57.1%)	・事業者調査の結果から他の外国語対応の中で最も多く導入されている。山小屋の導入率も他の事業者と同程度。
	パンフレットの多言語化				・全体の3割程度が導入 (山小屋: 6.7%、その他: 71.4%)	・多くの事業者が対応しているものの、山小屋の導入率が低い。また、登山者からは山小屋の情報収集、予約への課題が指摘されている。(⇒「利用のための情報」参照)
	スタッフの外国語教育			・英語や母国語でコミュニケーションを積極的にとること(多数)	・外国人対応に取り組みたくない理由は「外国人に対応できるスタッフがいない」(100%) ・スタッフの外国語教育(より深いコミュニケーション、要求の理解)	・登山者調査結果からは不満はないものの、事業者調査結果からは満足度向上のポイントや課題として認識されている。
	ツール(タブレット等)の導入			・iPad等による通話通訳システム	・全体の3割程度が導入 (山小屋: 26.7%、その他: 57.1%)	・登山者調査結果からは不満はないものの、事業者調査結果からは満足度向上のポイントとして認識されている。
食事対応	外国人に好まれる食事の提供			・和食から洋食への対応(多数)		・登山者調査結果からは不満はないものの、事業者調査結果からは満足度向上のポイントとして認識されている。
	宗教等に対応した食事の提供			・ハラール対応やベジタリアン対応(多数)	・ハラール対応	・近年増加するイスラム教圏の旅行者を対象としたサービスが今後はより必要となると認識されている。
通信環境整備				・Wi-Fiカードの配布	・Wi-Fiの登山道での利用	・事業者調査の結果から、天候やルート等、登山中に必要な情報収集が可能となる環境整備ができれば、トラブルが減少すると認識されている。
決済対応	クレジットカード・銀聯カードへの対応			・カード決済への対応 ・電子マネーへの対応 ・外貨との両替	・全体の3割程度が導入 (山小屋: 30.0%、その他: 28.6%)	・登山者調査結果からは不満はないものの、事業者調査結果からは満足度向上のポイントとして認識されている。
情報発信	公式サイト	登山基本情報	・登山に必要な装備が不明 ・夜間登山への不安 ・山頂付近の混雑感へのストレス ・登山道の歩きにくさ(特に吉田の下山道) ・山道での標識の不足、わかりにくさ	・登山計画への対応 ・道迷い下山者への外国語での案内	・軽装での登山(特にアジア系)(多数) ・道迷いや誤下山者が多い。(多数) ・富士山が比較的簡単に登山ができる山であるというイメージが先行している	・登山者調査で挙げられている課題となっている事項はオフィシャルサイトに掲載されている内容であるため、登山者に届いていない可能性がある。 ・事業者調査の結果からは軽装が指摘されており、これには富士山の「簡単に登山できる山」というイメージが影響していることも考えられる。
		安全・リスク情報	・登山中の体調不良への対応 ・登山中のヒヤリの主な原因は寝不足(16.5%)体力不足(14.6%) ・登山中のトラブルは「病気・体調不良」(35.7%)その主な原因は「体力不足」(16.8%) ・変化しやすい天候への対応	・緊急時の看護や案内 ・急な天候悪化の際の対応 ・困っているとき(貴重品の紛失等)の対応	・レスキューを利用する際は有料であることの周知徹底 ・救護所でのマナー違反	・登山者調査結果から、トラブルやトラブルを引き起こしそうな原因は登山者自身の体力や体調、急な天候への対応ができなかったこと、事業者調査の結果からこうした場面での適切な対応が満足度向上のポイントと認識されている。体調管理については公式サイトで発信されているため、登山者に十分に届いていない可能性がある。 ・事業者調査の結果から、レスキューを利用することや救護所利用のマナー等への登山者の認識が低いと指摘されており、公式サイトにも詳細は情報は記載されていない。
		規制・マナー情報	・弾丸登山(40.7%)や保全協力金(39.6%)の認知度の低さ ・富士山が世界文化遺産であること(51.6%)や国立公園内にある(42.6%)ことの認知度の低さ ・溶岩採取(51.9%)が禁止されていることの認知度の低さ	・外国人対応に取り組みたくない理由は「外国人のマナーが悪い」(40%) ・アジア(特に東南アジア、インド)を中心としたマナーの悪さ。 ・世界遺産としての富士山への理解促進		・登山者調査結果から、禁止行為への認知度が全体的に低い(全ての項目で半数程度の認知度)。公式サイトでも発信しているが、登山者に十分に届いていない可能性がある。 ・事業者調査の結果から、東南アジアや中国を中心とした登山客のマナーの悪さが指摘されている。
		利用のための情報	【トイレ】 ・トイレ数の少なさ、不衛生さ(多数) ・トイレ使用料を支払うことに対する抵抗感 【山小屋】 ・山小屋の情報収集、予約の困難さ(多数) ・山小屋の狭さ、混雑感 【交通】 ・五合目までのバス情報の収集、手配	【トイレ】 ・トイレ使用方法の説明 【山小屋】 ・山小屋の宿泊予約のサポート ・山小屋のトイレの洋式化 ・山小屋の個室数の増加 【交通】 ・五合目～の交通案内、手配	【トイレ】 ・トイレの使用料(協力金)への理解促進 【ゴミ処理】 ・正しいごみ処理への理解促進 【山小屋】 ・山小屋への理解促進 ・山小屋滞在中のルール、マナーの徹底	・登山者調査結果から、【トイレ】についてはトイレ数の少なさや不衛生さ、使用料支払いへの抵抗感、【山小屋】については情報収集や予約が困難な点、宿泊施設としての快適性に課題を残している。 ・事業者調査の結果からも満足度向上、課題認識ともに登山者調査結果とほぼ同様の認識となっている。
		自然・歴史文化資源情報	・富士登山の自然と文化への興味は「大変興味がある」「やや興味がある」と合わせて9割程度と高い傾向にあるが、「解説標識による自然に関する情報提供」「解説標識による文化に関する情報提供」は個別満足度8項目中5位、6位	・悪天候時でも富士山への理解を深めるようなツール(映像や写真)の導入検討		・富士山の自然資源や文化資源については興味がある登山者が多いのに対し、現状での情報提供は改善の余地がある。これらの内容は公式サイトで発信されているが、登山中の満足度を高めるために標識やガイド等への工夫が必要。

6.2. 有識者会議の開催

(1) 開催概要

- 目的：
本事業で実施した調査（主に「富士山における国籍別外国人登山者数の推定」「富士山における外国人登山者の意識把握」）の結果と、これらを元に検討した満足度向上等のための方策について、日頃の業務・調査等をする中で有識者の方々が把握している外国人の富士登山者の情報を踏まえ幅広く意見徴収を行い、外国人登山者の満足度向上と、今後の情報提供のあり方等の改善の基礎資料とする。
- 実施日：平成 28 年 2 月 16 日（火）14:00～
- 場所：生物多様性センター
- 出席者：以下の通り

有識者※

※五十音順、敬称略

氏名	所属・役職等
井上 義景	太子館
刑部 貞衛	富士山ホテル
Thomas Jones	明治大学大学院グローバル・ガバナンス研究科 特任准教授
道本 晃一	富士急行株式会社グループ事業部 部長
Luke Cummings	Fuji Mountain Guides Head Guide FMG

環境省

氏名	所属・役職等
高橋 啓介	環境省箱根自然環境事務所長
房村 拓矢	環境省富士五湖自然保護官事務所 自然保護官
小西 美緒	環境省富士五湖自然保護官事務所 自然保護官補佐

事務局（公益財団法人日本交通公社）

氏名	所属・役職等
中島 泰	公益財団法人日本交通公社観光文化研究部 主任研究員
柿島 あかね	公益財団法人日本交通公社観光文化研究部 研究員

(2) 議事概要

以下の内容についてヒアリング、意見交換を行った※。

※詳細は参考資料「富士山における外国人登山者動向把握業務有識者ヒアリング議事録」を参照

- 本業務で実施した調査結果について
外国人割合の推計結果について、アンケート調査の結果について 等
- 外国人登山者の満足度向上（案）について
マナー向上・ルール順守、情報発信、外国語対応 等

6.3. 外国人登山者の満足度向上のための提案

本業務では、外国人登山者の動向や、外国人登山者を受け入れる事業者の状況を把握し、外国人登山者の満足度向上のための整理を行い、これをもとに有識者ヒアリングを実施した。以上を踏まえ、外国人登山者の満足度向上のための提案を整理した。

(1) 富士登山オフィシャルサイト

外国人登山者の満足度向上という観点からは、登山前の期待と実際の登山体験のギャップを抑えるかが重要である。そのためには「富士登山オフィシャルサイト」を通じて、登山前に正確な情報を登山者に届けるための取組が必要である。外国人登山者の情報収集フェーズに合わせて、今後、考えうる満足度向上のための取組方策（案）を以下の通り整理した。

① 富士登山オフィシャルサイトへの誘導

【現状と課題】

「富士登山オフィシャルサイト」は富士登山に関する基本的な情報は概ね網羅されているが、外国人登山者が「富士登山オフィシャルサイト」の存在を認知していなければ情報収集ツールとしての活用される機会が減ってしまうため、「富士登山オフィシャルサイト」への分かりやすい誘導が重要となる。また、現在、さまざまな富士登山に関するサイトがあり、リンクが貼られているが、外国人登山者が収集したいと思う情報に対してうまく誘導できていないという課題がある。

【取組方策案】

外国人登山者に「富士登山オフィシャルサイト」を富士登山のポータルサイトとして認識してもらえるよう、富士登山に関する各サイトから「富士登山オフィシャルサイト」に誘導するための仕組みづくりを行う。また、自ら事前情報収集をしない登山者への情報発信方法として、facebook 等、SNS での情報発信の際に「富士登山オフィシャルサイト」の URL を併記し、誘導する等の工夫を行う。

② 富士登山オフィシャルサイトでの情報発信

コンテンツの充実

「富士登山オフィシャルサイト」を外国人登山者が認知し、情報収集ツールとして活用されるためには、事実を正確かつ分かりやすく伝えることが重要となる。本業務で実施した調査の結果や有識者ヒアリングにより、コンテンツの充実や改善が必要と思われるものは以下の通りである。

● 富士登山に必要な体力やケガ情報について

【現状と課題】

今回の調査結果から登山者のトラブルは「病気、体調不良」が最も多く、その原因には「体力不足」が挙げられた。「富士登山オフィシャルサイト」では、「富士登山のためのトレーニング」のページで登山にあたって必要なトレーニング等が紹介されているが、体力は個人差があり、登山者によってどの程度のトレーニングが必要かを知り得る内容とはなっていないという課題がある。

【取組方策案】

「体力トレーニング」のページについては、国別に富士山と登山難易度が同程度の山を示し、必要な体力を理解してもらうことや、年齢や性別に応じた体力トレーニングを紹介する等、分かりやすいベンチマークを示

して情報発信する。また、ケガ等のトラブルを伝える際は文字情報だけでなく、イメージ・絵・アニメ等を用いることにより、外国人登山者への理解促進を図る。下山時に怪我等が多いことから、下山における体力の温存などの情報を発信する。

● FAQについて

【現状と課題】

現在、富士登山に関するサイトは多数あるが、登山に必要な体力や富士登山の難易度等に代表されるように情報の内容は様々であり、統一されていない。そのため、外国人登山者の富士登山に対する認識にもバラつきが出ており、軽装備等のトラブルにもつながっている可能性がある。

【取組方策案】

富士登山に関して外国人登山者から頻繁に問い合わせがある内容を関係機関(山小屋、ガイド、旅行会社等)と連携して整理し、FAQ (Frequently Asked Questions : 「よくある質問」) として公開する。将来的に「富士登山オフィシャルサイト」に誘導する流れをつくることできれば、富士登山に関して統一した案内が可能となり、外国人登山者の富士登山に対する認識にも差が生まれにくくなるものと考えられる。

サイト内での誘導

今回の調査結果では、登山者から「富士登山オフィシャルサイト」内に存在している情報であっても、情報収集が難しかったという意見が聞かれた。現状では、外国人登山者が欲しい情報に分かりやすくアクセスしにくい環境となっていることが考えられるため、サイトトップページにおいて欲しい情報へのアクセスを工夫するなどサイト内における分かりやすい誘導が必要である。

● 英語版へのわかりやすい誘導

【現状と課題】

現状のサイトでは英語ページを示すアイコンが小さく、トップページの端にあることから分かりにくくなっている。

【取組方策案】

英語ページを示すアイコンを大きくすることや、サイトの中心部に位置付ける等、目につきやすくするための工夫が必要である。

● 多言語対応

【現状と課題】

今回の調査結果では英語圏以外の中国、台湾等から外国人登山者が訪れていることが明らかとなった。しかし、「富士登山オフィシャルサイト」は英語のみの対応となっている。また、「富士登山オフィシャルサイト」の英語ページ(トップページ)の約半数程度が日本国内からのアクセスである。英語圏以外の外国人登山者は自国語のページがないため、アクセスされていないという状況も考えられる。

【取組方策案】

登山者数が多い国(中国語等)の言語に対応することが望まれる。その際、まずは現状を把握するためにアクセス解析(どこからアクセスしたか、どのページから来たか、どういった言葉で検索してきたか、どのページをどれだけ見ているか等)を実施した上で検討していくことが期待される。

また、多言語化にあたっては、日本語ページと同じ情報量が望ましいが、まずは、登山するにあたり必要と

なる最低限の情報から多言語化を進め、段階的に多言語化していく。なお、登山するにあたり必要となる最低限の情報については、富士山へアクセスでき、安全に登山を楽しむという観点から、①登山シーズン、②大都市からの各登山口 5 合目までのアクセス、③必要となる装備、④ガイド・山小屋の予約方法等の基本情報に加え、⑤緊急時の連絡先（シーズン内、シーズン外）等が考えられる（別紙参照）。

(2) 満足度の向上について

外国人登山者の満足度向上については、まずは満足度向上させたい内容を決め、数値化・指標化してモニタリングしていくことが必要である。調査実施の際は総合満足度と個別満足度（食事の満足度等）を、継続的に把握し、何に満足し、何が課題として残されているのか効果検証できるようにするための取組が必要である。

富士登山を安全安心に楽しむための最低限の必要な情報（案）

- 富士山は魅力的な山ですが簡単に登れる山ではありません。しっかり事前情報の収集をお願いします。
富士登山オフィシャルサイト（英語）

<http://www.fujisan-climb.jp/en/index.html>

- 富士山登山ルートは色分けされた4つがあり、五合目付近が登山口です。

【注意】下山時にルートを間違える方が多いです。特に須走口・吉田口



黄色 吉田ルート（山梨県）の登山口：富士スバルライン五合目



赤色 須走ルート（静岡県）の登山口：須走口五合目



緑色 御殿場ルート（静岡県）の登山口：御殿場口新五合目



青色 富士宮ルート（静岡県）の登山口：富士宮口五合目



- 登山シーズン（2016年）



吉田ルート（山梨県）：7月〇日～9月〇日



須走・御殿場・富士宮ルート（静岡県）：7月〇日～9月〇日

※雪の状況によって変動します。

※上記以外の期間の登山は積雪などにより危険です。

- 混雑を避ける方法

- ・土日は非常に混雑するので、避けると快適な登山ができます。
- ・日の出の時間は山頂が大変混雑します。山小屋から見る方法もあります。
※すべての山小屋から御来光（日の出）が見えるわけではありません。

- 行程

- ・弾丸登山（休息を取らずに夜通し登ること）はやめましょう。
- ・弾丸登山で怪我・病気のリスクは、通常に比べ3倍になるため宿泊を推奨します。
- ・急いで登ると高山病の確率が高くなることから、ゆっくり登ることを推奨します。

●山小屋への宿泊

- ・山小屋に宿泊する場合は事前に電話等で予約をしてください（電話番号などは別紙）。
- ・支払いはクレジットカード、その他カードは使用できないところが多いです。
- ・水は貴重なため、手洗い、お風呂はありません。
- ・多人数が泊まるため、男女相部屋で、また狭いです（1人分ぎりぎりのスペース程度）。
- ・仮眠を取る簡易宿泊所であり、必要最低限の設備です。過剰な期待はしないでください。

●装備

- ・富士山は「登山」です。登山に必要な十分な装備をしましょう。
- ・特に必須な装備は、以下のとおり。
 - 防寒具は必須です（夏でも気温は0℃以下になることが多いです）。
 - 登山用上下セパレートの雨具、ヘッドランプ

●安全管理（体力・事故病気）

- ・最短ルートでも、登山5時間、下山3時間かかります（登る速度によってはさらに長時間かかります）。
- ・下山時に転倒などによる怪我が多いです。体力を登りで使い切らないように注意。
- ・標高が高いため高山病になる可能性があります。
- ・息を切らさない程度にゆっくり登る。

●緊急時の対応

- ・遭難、怪我で動けないなどの場合は、110番、119番へ電話をしてください。
- ・登山シーズン中は、携帯電話は通じません。
- ・登下山中の標識に通し番号が記載されていますので、救助が必要な場合には、その番号を伝えてください（ご自身の位置が分かります）。

●富士山は国立公園・世界文化遺産

- ・動植物、溶岩の採取、落書きは禁止です。
- ・神聖な山ですので、野外排泄、ゴミのポイ捨てはせず持ち帰りください。

●アクセス方法

電車やバスで富士山五合目の登山口まで行けます。

※御殿場口を除く登山口へ向かう道路はシーズン中マイカー規制がかかっています。



富士スバルライン五合目へ

富士急行線河口湖駅・富士山駅から登山バスを利用。または、新宿西口バスターミナルより高速バスを利用。



須走口五合目へ

JR御殿場線御殿場駅、または小田急線新松田駅から登山バスを利用。



御殿場口新五合目へ

JR御殿場線御殿場駅から登山バスを利用。



富士宮口五合目へ

JR御殿場線御殿場駅（御殿場口新五合目経由）、JR東海道本線三島駅、またはJR東海道新幹線新富士駅・東海道線富士駅・身延線富

土宮駅から登山バスを利用。

6.4. 今後の調査方法の提案

実際に調査に参加した調査員へのヒアリングから、課題等を整理し、今後の調査方法について以下の通り提案する。なお、調査員ヒアリングの結果については参考資料「富士山における外国人登山者動向把握業務 外国人登山者の意識把握調査に関するヒアリング議事録」を参照のこと。

■ 調査実施時期について

今回の調査は8月末に実施したが、登山者数や登山者層が変化するとと思われる複数の時期(例:夏休み前、夏休み中、夏休み後)を対象とした調査を実施し、混雑期と閑散期における外国人登山者の割合や国籍別の動向を把握することが望ましい。

■ 調査実施時間帯について

今回の調査時間を8:00~13:00としたため、13:00以降の日帰り登山者等は含まれない。この時間帯に下山するのはご来光目的であると考えられるが、一方で登山そのものが好きなタイプの登山者は必ずしも御来光にこだわらず、日帰り登山等で登山を楽しむこともある。今後、御来光目的だけでなくさまざまなタイプの登山者動向を把握するためには、調査時間帯についての検討が必要となる。

■ 回答者負担について

今回の意識把握調査のアンケートの分量はA3両面であるため、事前に断りを入れた上で調査を実施したが、下山後は疲労が激しく、あまり耳に入らないケースが多く見受けられた。また、疲労感が強く残る状況の中、分量の多さに困惑する登山者もいた。今後は、登山者の下山後の疲労感も考慮し、回答負担を軽減するため設問分量を絞り込み、全体的なボリュームを減らす等の工夫が必要となる。調査時にあらかじめ分量をお知らせすると無用なトラブルを減らせる。

■ 設問について

富士登山においては軽装が課題として取り上げられることが多いが、悪天候時に重要となるのが、登山用のレインウェアである。今回の設問の選択肢は「レインウェア・ウィンドブレーカー」となっており、回答者には登山用ではないレインウェア(一般の雨カップ等)を想定させてしまう可能性がある。今後は悪天候時に耐えうる登山用のレインウェアの装備の有無を確認することが重要となる。

■ ノベルティについて

- ・ 国籍把握調査と意識把握調査を同じノベルティで実施しており、国籍把握調査より意識把握調査のほうが回答者負担も大きかったので、2つの調査を同時に実施するのであれば、ノベルティも違うものにする等の工夫があるとよい。

■ 対応言語について

- ・ 今回の対応言語である英語と中国語で十分である。

■ 調査員体制について

- ・ 国籍把握調査(6名)、意識把握調査(3名)ともに調査員数は十分である。

7. 参考資料

本業務における参考資料は次ページ以降を参照

【参考資料：既存調査ヒアリングシート】

外国人の富士登山者を対象とした既存調査に関するヒアリングシート

1. 現在、実施中の富士山登山者（特に外国人）が含まれる調査※についてお聞きします。
※現在調査を実施済で分析を行っているもの等が含まれます。

問1：現在進行している外国人の富士登山者を対象とした調査について

1 あり ⇒問2へ	2 なし ⇒問3へ
-----------	-----------

問2：現在進行している外国人の富士登山者を対象とした調査の概要について

調査名	
調査概要	
調査実施主体	
情報公開予定	1. 今後情報公開する予定がある 2. 今後情報公開する予定はない
参考 URL	

2. 既に結果が出ている富士山登山者（特に外国人）が含まれる調査についてお聞きします。

問3：過去5年間に実施した外国人の富士山登山者を対象とした調査について

1 あり ⇒問4へ	2 なし ⇒終了となります。
-----------	----------------

問4：調査の概要を教えてください。

（複数の調査を実施した場合は全てご記入ください）

調査名	
実施年	
調査実施主体	
情報公開	1. 情報公開している 2. 情報公開しておらず、今後も公開の予定はない 3. 情報公開しておらず、今後の公開は未定 4. 情報公開していないが、公開予定（公開予定時期： 年 月 頃）
参考 URL	

調査名	
実施年	
調査実施主体	
情報公開	1. 情報公開している 2. 情報公開しておらず、今後も公開の予定はない 3. 情報公開しておらず、今後の公開は未定 4. 情報公開していないが、公開予定（公開予定時期： 年 月 頃）
参考 URL	

調査名	
実施年	
調査実施主体	
情報公開	1. 情報公開している 2. 情報公開しておらず、今後も公開の予定はない 3. 情報公開しておらず、今後の公開は未定 4. 情報公開していないが、公開予定（公開予定時期： 年 月 頃）
参考 URL	

富士山外国人登山者調査のお願い

環境省では、富士山での滞在をより素晴らしいものにしていくために、外国人登山者の方を対象とした調査を実施しております。お疲れのところ恐れ入りますが、よりよい富士山登山の実現に向けて、ご協力の程お願い申し上げます。

調査主体 環境省 関東地方環境事務所

調査委託先 公益財団法人日本交通公社

問1. 今回の登山概要

(1) 登山開始地点（○は、1つだけ）

1. 富士宮口五合目	3. 須走口五合目	5. 吉田口馬返し	7. その他()
2. 御殿場口五合目	4. スバルライン五合目	6. わからない	

(2) 登山開始日時（○は、1つだけ）

1. おととい	2. 昨日	3. 今日	4. その他()
出発時刻：(午前・午後) () 時 () 分ごろ			

(3) 山小屋への宿泊（○は、1つだけ）

1. あり ()泊	2. なし
------------	-------

(4) 山頂への到達（○は、1つだけ）

1. あり (午前・午後) () 時 () 分ごろ
2. なし (引き返した場所()合目付近⇒理由は?())

(5) グループの構成（○は、1つだけ）

1. 1人	3. 家族	5. 友人	7. その他
2. 夫婦	4. カップル	6. 同僚	()

(6) 装備（○は、持っているものにすべて）

1. 飲料水	4. 防寒着	7. 登山靴またはトレッキングシューズ	10. ライト
2. 食料	5. 地図	8. 登山用ザック	11. 帽子
3. 携帯電話	6. 充電用バッテリー	9. レインウェア・ウィンドブレーカー	12. 現金(小銭・円)

問2. 日の出について

(1) 今回の登山での日の出（○は、1つだけ）

1. 見た	2. 見ていない⇒問3へ
-------	--------------

(2) 日の出を見た場所（○は、1つだけ）

1. 山頂	2. 山頂よりも下
-------	-----------

(3) 日の出の満足度（○は、1つだけ）

5. とても満足	4. やや満足	3. ふつう	2. やや不満	1. とても不満	0. 分からない
評価理由： ()					

問3. 登山の理由（○は、いくつでも）

1. 日本一高い山に登りたい	4. 御来光を見たい
2. 世界遺産「富士山」を訪れたい	5. 友人・知人などに誘われて
3. 美しい自然・景観を見たい	6. その他()

問4. 富士山登山で期待したことについて（○は、それぞれ1つだけ）

	とても期待した	やや期待した	どちらでもない	あまり期待しなかった	全く期待しなかった
(1) 心の安らぎと静かな時間を得る	5	4	3	2	1
(2) 雄大な自然景観を眺める	5	4	3	2	1
(3) 他人から干渉されない時間を得る	5	4	3	2	1
(4) 植物や動物、地形などを観察する	5	4	3	2	1
(5) 日常から脱出し、ストレスを開放する	5	4	3	2	1
(6) 友人や家族との交流を深める	5	4	3	2	1
(7) 自身の体力や技能を高める	5	4	3	2	1
(8) 原始的な自然に触れる	5	4	3	2	1
(9) 新たな自然や経験に出会う	5	4	3	2	1

問5. 富士山登山の満足度について（○は、それぞれ1つだけ）

	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	分からない
(1) 富士登山全体（総合満足度）	5	4	3	2	1	0
(2) 登山道や山頂の人数の少なさ	5	4	3	2	1	0
(3) 登山中のトイレの待ち時間の短さ	5	4	3	2	1	0
(4) 山小屋の宿泊スペース（寝床）の広さ	5	4	3	2	1	0
(5) 登山道沿いの景観（落石防止用の壁、柵等）	5	4	3	2	1	0
(6) 標識による登山道の案内	5	4	3	2	1	0
(7) 解説標識による富士山の自然に関する情報提供	5	4	3	2	1	0
(8) 解説標識による富士山の文化に関する情報提供	5	4	3	2	1	0

問6. 今回の富士山登山前に困ったことについて

(1) 困ったことの有無（○は、1つだけ）

1. あり	2. なし⇒問7へ
-------	-----------

(2) 困ったことの具体的内容（自由回答）

内容：（ ）

問7. 今回の富士山登山中にトラブルにはつながらなかったものの「ヒヤリ」としたことについて

(1) 登山中にトラブルにはつながらなかったものの「ヒヤリ」としたことの有無（○は、1つだけ）

1. あり	2. なし⇒問8へ
-------	-----------

(2) 「ヒヤリ」としたことの具体的内容（自由回答）

内容：（ ）

(3) 「ヒヤリ」としたことの原因（○は、いくつでも）

1. 体力不足だった	8. 案内標識の内容が理解できなかった
2. 過信や油断があった	9. 日本語以外の案内標識が少なかった。
3. 装備が十分でなかった	10. 登山道が混雑していた
4. 寝不足だった	11. 登山道に関する知識が不足していた
5. 気象条件が悪かった	内容：（ ）
6. 頂上が寒かった	12. その他
7. 登山道が不安定だった	内容：（ ）

問 8. 今回の富士山登山中に起きたトラブルや困ったことについて

(1) トラブルや困ったことの有無 (○は、1つだけ)

1. あり	2. なし⇒問 8(4)へ
-------	---------------

(2) 今回の富士山登山中のトラブルや困ったことの内容 (○は、最も困ったこと1つだけ)

1. 病気、体調不良	3. ケガ	5. 道迷い
2. 転倒	4. 天候の急変への対応	6. その他()

(3) 最も困ったことの原因 (○は、いくつでも)

1. 体力不足だった	8. 案内標識の内容が理解できなかった
2. 過信や油断があった	9. 日本語以外の案内標識が少なかった。
3. 装備が十分でなかった	10. 登山道が混雑していた
4. 寝不足だった	11. 登山道に関する知識が不足していた
5. 気象条件が悪かった	内容： ()
6. 頂上が寒かった	12. その他
7. 登山道が不安定だった	内容： ()

(4) 富士山登山に関する不満点・改善すべき点 (自由回答)

いつ： ()
どこで： ()
不満の内容： ()

問 9. 富士山登山にあたって事前に知っていた内容について

(1) 富士山全体 (○は、いくつでも)

1. 富士山が国立公園内にある	3. 富士山が世界文化遺産である
2. 富士山が世界遺産である	4. 富士山が活火山である

(2) 富士山での登山 (○は、いくつでも)

1. 登山道が4つある	5. 山頂は夏でも気温が氷点下になる
2. 登山道ごとに標識が色分けされている	6. 山頂は標高が高く高山病の危険がある
3. 休日は登山道や山小屋が非常に混雑する	7. 富士山保全協力金(1000円)が任意で求められる
4. 山小屋は事前予約が必要である	8. トイレ使用は7.の協力金とは別にチップが必要である
	9. 休息をせず夜通し登る登山(弾丸登山)の自粛が求められている

問 10. 富士山登山にあたって禁止されていると思う行為について (○は、いくつでも)

1. 富士山での溶岩採取	2. 富士山での植物採取	3. 富士山での岩や石への落書き
--------------	--------------	------------------

問 11. 情報収集で利用した媒体と情報収集の時期について (○は、いくつでも)

1. ウェブサイト (名称 _____)	1. 日本に来る前	2. 日本入国～登山前日	3. 登山当日
2. SNS (名称 _____)	1. 日本に来る前	2. 日本入国～登山前日	3. 登山当日
3. パンフレット (名称 _____)	1. 日本に来る前	2. 日本入国～登山前日	3. 登山当日
4. ガイドブック (名称 _____)	1. 日本に来る前	2. 日本入国～登山前日	3. 登山当日
5. 書籍 (名称 _____)	1. 日本に来る前	2. 日本入国～登山前日	3. 登山当日
6. 観光案内所 (名称 _____)	1. 日本に来る前	2. 日本入国～登山前日	3. 登山当日
7. その他 (名称 _____)	1. 日本に来る前	2. 日本入国～登山前日	3. 登山当日

問 12. 富士山の自然情報と文化について

(1) 富士山の自然についての興味 (○は、1つだけ)

5. 大変興味がある	4. やや興味がある	3. どちらともいえない	2. あまり興味はない	1. 興味はない
------------	------------	--------------	-------------	----------

(2) 富士山の文化についての興味 (○は、1つだけ)

5. 大変興味がある	4. やや興味がある	3. どちらともいえない	2. あまり興味はない	1. 興味はない
------------	------------	--------------	-------------	----------

問 13. お答えいただいたご本人について

性別	1. 男性 2. 女性
年齢	(_____)代 (例: 50代 等でお答えください)
現在の居住地	1. 日本 (_____ 都・道・府・県) 2. 海外(国名 _____)
国籍	(国名 _____)
職業	1. 学生 2. 会社員・公務員 3. 自営業 4. その他(_____)
富士登山経験	1. 初めて 2. 2~3回 3. 4~9回 4. 10~19回 5. 20回以上
日本での登山経験	1. 初めて 2. 2~3回 3. 4~9回 4. 10~19回 5. 20回以上
登山経験	1. 1年未満 2. 2~3年 3. 4~9年 4. 10年以上
日本語能力(読み)	1. 新聞や雑誌が読める 3. ひらがな・カタカナが読める 2. 簡単な漢字が読める 4. 読めない
日本語能力(聞く)	1. テレビのニュースがわかる 3. 単語は聞き取れる 2. ゆっくりならある程度わかる 4. 聞き取れない
日本語能力(話す)	1. 自分の意見を話せる 3. 単語が話せる 2. 日常会話ができる 4. 話せない
今回の訪日旅行形態	1. 団体 2. 個人
訪日回数	1. 1回目 3. 3回目 5. 5回目 7. 10~19回目 2. 2回目 4. 4回目 6. 6~9回目 8. 20回目
今回の旅行の立ち寄り先	1. 東京 2. 京都 3. 大阪 4. 北海道 5. 箱根 6. 富士山麓の文化遺産 (例: 浅間大社等) 7. その他 (具体的に _____)

ご協力ありがとうございました

(以下、調査員記入欄)

調査員名				
調査日	8月22日	8月23日	8月26日	8月27日
調査時間帯	時		分 ※24時間単位で記入	
天候	はれ	くもり	あめ	
備考				
服装	<input type="checkbox"/> 問題ない <input type="checkbox"/> 問題あり			
写真撮影	<input type="checkbox"/> 撮影 <input type="checkbox"/> 未撮影			

Survey of Foreign Mt. Fuji Climbers

We are asking climbers visiting from overseas to take this survey being commissioned by Japan's Ministry of the Environment in order to ensure superior experience during their stay at Mt. Fuji. We realize you may be tired, but we would greatly appreciate your cooperation in helping us better our visitors' Mt. Fuji climbing experience.

Survey requested by: Kanto Regional Environment Office,
Ministry of the Environment

Survey conducted by: Japan Travel Bureau Foundation

Q1. Overview of this climbing trip

(1) Where did you begin your climb? (Please circle only one)

1. Fujinomiya 5th Station	3. Subashiri 5th Station	5. Umagaeshi of Yoshida Trail	7. Other ()
2. Gotemba 5th Station 4. Subaru Line 5th Station 6. I don't know			

(2) When did you start your climb? (Please circle only one)

1. Day before yesterday	2. Yesterday	3. Today	4. Other ()
Start time: around (:) (a.m. / p.m.)			

(3) Did you stay overnight at a mountain hut? (Please circle only one)

1. Yes () nights	2. No
-------------------	-------

(4) Did you reach the summit? (Please circle only one)

1. Yes Around (:) (a.m. / p.m.)	2. No (I/We turned back at around the () Station)
⇒ Why? ()	

(5) Who did you come with? (Please circle only one)

1. By myself	3. With family	5. With friend(s)	7. Other
2. With spouse 4. With boy/girlfriend 6. With colleague(s) ()			

(6) What did you bring with you? (Please circle all that apply.)

1. Drinking water	4. Warm clothing	7. Climbing or trekking shoes	10. Headlamp/Flash light
2. Food	5. Map(s)	8. Climbing backpack	11. Hat
3. Mobile phone	6. External Battery	9. Rain gear / windbreaker	12. Cash (change, yen)

Q2. Sunrise

(1) On this climb, did you see the sunrise? (Please circle only one)

1. Yes	2. No ⇒ Go to Q. 3
--------	--------------------

(2) Where did you see the sunrise? (Please circle only one)

1. At the summit	2. At a point lower than the summit
------------------	-------------------------------------

(3) How satisfied do you feel about seeing the sunrise? (Please circle only one)

5. Very satisfied	4. Somewhat satisfied	3. Average	2. Somewhat unsatisfied	1. Very unsatisfied	0. I don't know
Reason for the above selection: ()					

Q3. Why did you decide to climb Mt. Fuji? (Choose all that apply)

1. I wanted to climb the highest mountain in Japan.	4. I wanted to see the sun rise over the mountain top.
2. I wanted to visit Mt. Fuji, a World Heritage site.	5. I was invited to go by friend(s)/acquaintance(s).
3. I wanted to see beautiful nature and landscapes.	6. Other ()

Q4. What did you expect in your climb of Mt. Fuji? (Please mark only one for each line)

	Greatly expected it	Expected it somewhat	Neither	Did not expect it very much	Did not expect it at all
(1) To experience peace of mind and have some quiet time	5	4	3	2	1
(2) To see majestic natural landscapes	5	4	3	2	1
(3) To have some time to myself without interference by others	5	4	3	2	1
(4) To observe plants, animals and/or landforms	5	4	3	2	1
(5) To escape the everyday routines and release stress	5	4	3	2	1
(6) To deepen relationship with friend(s) and family	5	4	3	2	1
(7) To improve physical strength and/or abilities	5	4	3	2	1
(8) To be exposed to primitive nature	5	4	3	2	1
(9) To encounter new types of nature and experiences	5	4	3	2	1

Q5. How satisfied do you feel about the below aspects of Mt. Fuji climbing? (Please mark only one for each line.)

	Very satisfied	Somewhat satisfied	Neither satisfied or dissatisfied	Somewhat dissatisfied	Very dissatisfied	I don't know
(1) The overall experience of climbing Mt. Fuji. (Overall satisfaction level)	5	4	3	2	1	0
(2) The lack of people on the mountain trails and at the summit.	5	4	3	2	1	0
(3) The shortness of waiting time at the restrooms during the climb.	5	4	3	2	1	0
(4) The largeness of space (sleeping area) in the mountain hut.	5	4	3	2	1	0
(5) Views from the mountain trails (walls and railings for graffiti prevention, etc.)	5	4	3	2	1	0
(6) Guidance for climbers by signposts, etc.	5	4	3	2	1	0
(7) Information provided by signs about Mt. Fuji's natural surroundings	5	4	3	2	1	0
(8) Information provided by signs about Mt. Fuji's cultural background.	5	4	3	2	1	0

Q6. Difficulties experienced BEFORE your Mt. Fuji climbing trip.

(1) Did you experience any difficulties? (Please only circle one.)

1. Yes	2. No ⇒ Go to Q.7
--------	-------------------

(2) Please describe what the difficulties were. (Please explain in your own words.)

Q7. Things you found stressful (although they did not lead to major problems) during this Mt. Fuji climbing trip.

(1) Were there anything you found to be stressful (although they did not lead to major problems) during the climb? (Please only circle one)

1. Yes	2. No ⇒ Go to Q. 8
--------	--------------------

(2) Please describe in detail what you found stressful. (Please explain in your own words)

(3) The cause(s) of the thing(s) you found to be stressful. (Please circle all that apply)

1. I lacked physical strength.	8. I could not understand the signposts.
2. I was being overconfident and/or careless.	9. There were not many signposts in languages other than Japanese.
3. I did not bring everything I needed.	10. The climbing trails were crowded.
4. I had not slept enough.	11. My knowledge about the mountain trails was inadequate.
5. Bad weather conditions.	Describe: ()

Q8. Problems and/or difficulties experienced DURING this Mt. Fuji climbing trip.

(1) Were there any problems or difficulties? (Please only circle one.)

1. Yes	2. No ⇒ Go to Q8 (4)
--------	----------------------

(2) Details of what problems or difficulties you experienced during this Mt. Fuji climbing trip.

(Please only circle one that you felt was most difficult.)

1. Illness, bad physical condition	3. Injury	5. Getting lost
2. Falling over	4. Sudden change in weather	6. Other ()

(3) The cause of the problem that you felt was most difficult. (Please circle all that apply.)

1. I lacked physical strength.	8. I could not understand the signposts.
2. I was being overconfident and/or careless.	9. There were not many signposts in languages other than Japanese.
3. I didn't bring everything I needed.	10. The climbing trails were crowded.
4. I had not slept enough.	11. My knowledge about the mountain trails was inadequate.
5. Bad weather conditions.	Describe: ()
6. It was too cold at the summit.	12. Other
7. The climbing trails were unstable.	Describe: ()

(4) Are there things about Mr. Fuji climbing you feel dissatisfied about and should be improved upon?

(Please answer in your own words.)

When: ()
Where: ()
What are you dissatisfied about? ()

Q9. Things you already knew about before climbing Mt. Fuji.

(1) Regarding Mt. Fuji in general (Circle all that apply)

1. Mt. Fuji is located within a national park.	3. Mt. Fuji is designated as a Cultural Heritage site.
2. Mt. Fuji is a World Heritage site.	4. Mt. Fuji is an active volcano.

(2) Regarding Mt. Fuji climbing. (Circle all that apply)

1. There are 4 climbing trails.	5. At the summit, temperatures drop to sub-zero even in the summer.
2. The signposts are color-coded according to the respective trails.	6. The summit is very high and climbers are at risk of altitude sickness.
3. The climbing trails and mountain huts become very crowded on holidays.	7. Climbers are asked to pay a "Mt. Fuji conservation cooperation fee" of 1,000 yen on a voluntary basis.
4. You must make prior reservations at the mountain huts.	8. To use the restroom, you must pay a tip (not part of the cooperation fee abovementioned in 7).
	9. Climbers are discouraged from climbing throughout the night without rest.

Q10. Regarding activities that are prohibited while climbing Mt. Fuji. (Please circle all that apply)

1. Picking lava stones on Mt. Fuji	2. Picking plants on Mt. Fuji	3. Writing graffiti on rocks and stones at Mt. Fuji
------------------------------------	-------------------------------	---

Q11. To collect information, what media did you use and when? (circle all that apply)

1. Website	Name: _____	1. Before coming to Japan	2. After arriving in Japan – day before going climbing	3. The day(s) of climbing
2. SNS	Name: _____	1. Before coming to Japan	2. After arriving in Japan – day before going climbing	3. The day(s) of climbing
3. Pamphlet	Name: _____	1. Before coming to Japan	2. After arriving in Japan – day before going climbing	3. The day(s) of climbing
4. Guidebook	Name: _____	1. Before coming to Japan	2. After arriving in Japan – day before going climbing	3. The day(s) of climbing
5. Book	Name: _____	1. Before coming to Japan	2. After arriving in Japan – day before going climbing	3. The day(s) of climbing
6. Tourist information center	Name: _____	1. Before coming to Japan	2. After arriving in Japan – day before going climbing	3. The day(s) of climbing
7. Other	Name: _____	1. Before coming to Japan	2. After arriving in Japan – day before going climbing	3. The day(s) of climbing

Q12. About the natural environment and cultural background of Mt. Fuji

(1) Are you interested in the natural environment of Mt. Fuji? (Please only circle one)

5. Very interested	4. Somewhat interested	3. Neither	2. Not very interested	1. Not interested at all
--------------------	------------------------	------------	------------------------	--------------------------

(2) Are you interested in the cultural background of Mt. Fuji? (Please only circle one)

5. Very interested	4. Somewhat interested	3. Neither	2. Not very interested	1. Not interested at all
--------------------	------------------------	------------	------------------------	--------------------------

Q13. Please tell us about yourself.

Gender	1. Male 2. Female
Age	I'm in my (_____)'s. (Example: 50's)
Current place of residence	1. Japan (_____ Prefecture) 2. Overseas (Country: _____)
Nationality	(Country name: _____)
Work	1. Student 2. Company / government employee 3. Self-employed 4. Other (_____)
How many times have you climbed Mt. Fuji?	1. First time 2. 2-3 times 3. 4-9 times 4. 10-19 times 5. 20 times or more
Mountain climbing experience in Japan	1. First time 2. 2-3 times 3. 4-9 times 4. 10-19 times 5. 20 times or more
How long have you been climbing?	1. Less than a year 2. 2-3 years 3. 4-9 years 4. 10 years or more
Japanese language skills (reading)	1. Can read newspapers and magazines 3. Can read hiragana and katakana 2. Can read simple kanji 4. Cannot read
Japanese language skills (listening)	1. Can understand news on TV 3. Can understand words 2. Can understand okay if spoken slowly 4. Cannot understand
Japanese language skills (speaking)	1. Can express my own opinions 3. Can say words 2. Can have everyday conversations 4. Cannot speak
Format for visiting Japan this time	1. With a group 2. Alone
How many times have you visited Japan?	1. 1st time 3. 3rd time 5. 5th time 7. 10-19th time 2. 2nd time 4. 4th time 6. 6-9th time 8. 20th time
Other destinations during this trip	1. Tokyo 2. Kyoto 3. Osaka 4. Hokkaido 5. Hakone 6. Cultural heritage sites at the foot of Mt. Fuji (e.g., Hongu Sengentaisha, Fuji Five Lakes) 7. Other (please be specific: _____)

Thank you for your cooperation.

(以下、調査員記入欄)

調査員名	
調査日	8月22日 8月23日 8月26日 8月27日
調査時間帯	時 分 ※24時間単位で記入
天候	はれ くもり あめ
備考	
服装	<input type="checkbox"/> 問題ない <input type="checkbox"/> 問題あり
写真撮影	<input type="checkbox"/> 撮影 <input type="checkbox"/> 未撮影

富士山外國人登山者問卷調查

日本環境省針對在富士山的滯留時間能更加有品質，以外國人登山者為對象實施調查。為了今後能實現更好的富士山登山環境，懇請撥冗協助調查。

調查主辦 環境省 關東地方環境事務所

委託調查單位 公益財團法人日本交通公社

問 1. 這次登山概況

(1) 登山開始地點（單選，請打○）

- | | | | |
|------------|--------------------|----------|--------|
| 1. 富士宮口五合目 | 3. 須走口五合目 | 5. 吉田口馬返 | 7. 其他（ |
| 2. 御殿場口五合目 | 4. Subaru Line 五合目 | 6. 不知道 | ） |

(2) 登山開始時間（單選，請打○）

- | | | | |
|----------------------|-------|-------|--------|
| 1. 前天 | 2. 昨天 | 3. 今天 | 4. 其他（ |
| 出發時間：（上午・下午）（）點（）分左右 | | | |

(3) 住宿山小屋（單選，請打○）

- | | |
|---------|-------|
| 1. 有（）夜 | 2. 沒有 |
|---------|-------|

(4) 是否到達山頂（單選，請打○）

- | |
|------------------------|
| 1. 是（上午・下午）（）點（）分左右 |
| 2. 沒有 在（）合目附近返回⇒理由是？（） |

(5) 團體構成（單選，請打○）

- | | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| 1. 1人 | 3. 家族 | 5. 朋友 | 7. 其他 |
| 2. 夫婦 | 4. 情侶 | 6. 同事 | （） |

(6) 裝備（複選，有帶的物品請打○）

- | | | | |
|--------|---------|------------|---------------|
| 1. 飲料水 | 4. 防寒衣 | 7. 登山靴或健行鞋 | 10. 手電筒 |
| 2. 食物 | 5. 地圖 | 8. 登山包 | 11. 帽子 |
| 3. 手機 | 6. 充電電池 | 9. 雨衣・風衣 | 12. 現金（零錢・日圓） |

問 2. 關於日出

(1) 這次登山的日出（單選，請打○）

- | | |
|--------|---------------|
| 1. 有看到 | 2. 沒看到⇒前往問題 3 |
|--------|---------------|

(2) 看到日出的地方（單選，請打○）

- | | |
|-------|------------|
| 1. 山頂 | 2. 比山頂還要下面 |
|-------|------------|

(3) 日出滿意度（單選，請打○）

- | | | | | | |
|---------|---------|-------|---------|---------|--------|
| 5. 非常滿意 | 4. 有點滿意 | 3. 普通 | 2. 有點不滿 | 1. 非常不滿 | 0. 不知道 |
| 評價理由：（） | | | | | |

問 3. 登山的理由（複選，請打○）

- | | |
|-----------------|----------------|
| 1. 想登日本第一高山 | 4. 想看雲海中升出的御來光 |
| 2. 想造訪世界遺產「富士山」 | 5. 受朋友、認識的人等邀請 |
| 3. 想看美麗的大自然、景觀 | 6. 其他（） |

問 4.關於在富士山登山所期待的事項（每題單選，請打○）

	非常期待	有點期待	還好	不太期待	不期待
(1) 得到心情平靜和安靜的時間	5	4	3	2	1
(2) 眺望雄偉的自然景觀	5	4	3	2	1
(3) 得到不被他人干涉的時間	5	4	3	2	1
(4) 觀察植物、動物及地形等	5	4	3	2	1
(5) 離日常生活、解放壓力	5	4	3	2	1
(6) 加深與朋友和家人的交流	5	4	3	2	1
(7) 提高自身體力和技能	5	4	3	2	1
(8) 感到原始的自然	5	4	3	2	1
(9) 遇見新的自然和經驗	5	4	3	2	1

問 5.富士山登山的滿意度（每題單選，請打○）

	非常滿意	有點滿意	普通	有點不滿	非常不滿	不知道
(1) 富士登山全體（綜合滿意度）	5	4	3	2	1	0
(2) 登山步道和山頂的人數少	5	4	3	2	1	0
(3) 登山中等候廁所的時間短	5	4	3	2	1	0
(4) 山小屋住宿的空間（睡床）寬度	5	4	3	2	1	0
(5) 登山道沿的景觀（防止落石牆壁、柵欄等）	5	4	3	2	1	0
(6) 登山道的指示標識	5	4	3	2	1	0
(7) 使用解說標識提供富士山自然情報	5	4	3	2	1	0
(8) 使用解說標識提供富士山文化情報	5	4	3	2	1	0

問 6.關於這次富士山**登山前**感到的困擾

(1) 是否有困擾之處（單選，請打○）

1.有	2.沒有⇒前往問題 7
-----	-------------

(2) 困擾的具體內容（自由回答）

內容：（）

問 7. 關於這次富士山**登山中雖沒有成為意外**但是「捏了一把冷汗」的情況

(1) 關於這次富士山**登山中雖沒有成為意外**但是「捏了一把冷汗」的情況是否有發生（單選，請打○）

1.有	2.沒有⇒前往問題 8
-----	-------------

(2) 「捏了一把冷汗」情況發生的具體內容（自由回答）

內容：（）

(3) 「捏了一把冷汗」的原因（可複選，請打○）

1. 體力不足	8. 無法理解指示標誌的內容
2. 過分自信和大意	9. 日語以外的指示標識很少
3. 裝備不足	10. 登山步道擁擠
4. 睡眠不足	11. 有關登山步道的知識不足
5. 天候不佳	內容： （ <input type="text"/> ）
6. 山頂太冷	12. 其他
7. 登山步道不穩定	內容：（ <input type="text"/> ）

問 8. 關於這次登山中發生的問題或困擾的事情

(1) 事故或困擾的事情 (單選, 請打○)

- | | |
|-----|----------------|
| 1.有 | 2.沒有⇒前往問題 8(4) |
|-----|----------------|

(2) 這次富士山登山中發生的事故或感到困擾的事情內容 (單選最為困擾的事情, 請打○)

- | | | |
|------------|------------|-----------|
| 1. 生病、身體不適 | 3. 受傷 | 5. 迷路 |
| 2. 跌倒 | 4. 天氣驟變的對應 | 6. 其他 () |

(3) 最為困擾的事情的原因 (可複選, 請打○)

- | | |
|------------|-----------------|
| 1. 體力不足 | 8. 無法理解指示標誌的內容 |
| 2. 過分自信和大意 | 9. 日語以外的指示標識少 |
| 3. 裝備不足 | 10. 登山步道擁擠 |
| 4. 睡眠不足 | 11. 有關登山步道的知識不足 |
| 5. 天候不佳 | 內容: () |
| 6. 山頂太冷 | 12. 其他 |
| 7. 登山步道不穩定 | 內容: () |

(4) 關於富士山登山的不滿之處、應改善之處 (自由回答)

時間: ()
地點: ()
不滿內容: ()

問 9. 對於富士山登山的事前知道的内容

(1) 富士山全體 (可複選, 請打○)

- | | |
|--------------|--------------|
| 1.富士山位於國立公園內 | 3.富士山是世界文化遺產 |
| 2.富士山是世界遺產 | 4.富士山是活火山 |

(2) 富士山登山 (可複選, 請打○)

- | | |
|-------------------|------------------------------|
| 1.登山路線有 4 條 | 5.即使是夏天, 山頂的氣溫在冰點下 |
| 2.每個登山路線的標識有以顏色區分 | 6.山頂的標高很高, 會有高山病的危險 |
| 3.假日的登山道路和山小屋非常擁擠 | 7.富士山保全協力金 (1,000 日圓) 是自願被徵收 |
| 4.山小屋需事前預約 | 8.廁所的使用除了 7.的協力金外, 還須支付小費 |
| | 9.不休息的通宵登山 (彈丸登山) 需要有自我約束 |

問 10.關於在富士山登山, 被禁止的行為 (可複選, 請打○)

- | | | |
|------------|------------|-----------------|
| 1.在富士山採取溶岩 | 2.在富士山採取植物 | 3.在富士山的岩石或石頭上塗鴉 |
|------------|------------|-----------------|

問 11.關於收集情報時利用的媒體資源和收集情報的時期 (可複選, 請打○)

- | | | | |
|-------------------|--------|-------------|--------|
| 1. 網路 (名稱_____) | 1.來日本前 | 2.入境日本~登山前日 | 3.登山當日 |
| 2.SNS (名稱_____) | 1.來日本前 | 2.入境日本~登山前日 | 3.登山當日 |
| 3.手冊 (名稱_____) | 1.來日本前 | 2.入境日本~登山前日 | 3.登山當日 |
| 4.導覽書 (名稱_____) | 1.來日本前 | 2.入境日本~登山前日 | 3.登山當日 |
| 5.書籍 (名稱_____) | 1.來日本前 | 2.入境日本~登山前日 | 3.登山當日 |
| 6.觀光服務所 (名稱_____) | 1.來日本前 | 2.入境日本~登山前日 | 3.登山當日 |
| 7.其他 (名稱_____) | 1.來日本前 | 2.入境日本~登山前日 | 3.登山當日 |

問 12.關於富士山的自然情報和文化

(1)關於富士山的自然（單選，請打○）

5.非常有興趣	4.有點興趣	3.還好	2.沒什麼興趣	1.沒興趣
---------	--------	------	---------	-------

(2)關於富士山的文化（單選，請打○）

5.非常有興趣	4.有點興趣	3.還好	2.沒什麼興趣	1.沒興趣
---------	--------	------	---------	-------

問 13.關於作答者本人

性別	1.男性 2.女性
年齡	(_____) 歲間 (例：50~59 歲間等來作答)
現在的居住地	1.日本 (_____ 都・道・府・縣) 2.海外 (国名 _____)
國籍	(國名 _____)
職業	1.學生 2.公司員工・公務員 3.自營業 4.其他 (_____)
富士山登山經驗	1. 第 1 次 2. 2~3 次 3. 4~9 次 4. 10~19 次 5. 20 次以上
在日本的登山經驗	
登山經驗	1. 未滿 1 年 2. 2~3 年 3. 4~9 年 4. 10 年以上
日語能力（讀）	1.能閱讀新聞和雜誌 3.能閱讀平假名、片假名 2.能閱讀簡單的單字 4.不會讀
日語能力（聽）	1.聽得懂電視的新聞 3.聽得懂單字 2.仔細聽可以聽懂一部分 4.聽不懂
日語能力（說）	1.能說出自己的意見 3.能說單字 2.能說日常會話 4.不會說
此次訪日旅行型態	1.團體 2.個人
訪日本次數	1.第 1 次 3.第 3 次 5.第 5 次 7.第 10~19 次 2.第 2 次 4.第 4 次 6.第 6~9 次 8.第 20 次
此次旅行的路過地	1.東京 2.京都 3.大阪 4.北海道 5.箱根 6.富士山腳下的文化遺產 (例：淺間大社等) 7.其他 具體敘述 _____)

謝謝您的協助

(以下、調查員記入欄)

調查員名	
調查日	8 月 22 日 8 月 23 日 8 月 26 日 8 月 27 日
調查時間帶	時 分 ※24 時間單位で記入
天候	はれ くもり あめ
備考	
服装	<input type="checkbox"/> 問題ない <input type="checkbox"/> 問題あり
写真撮影	<input type="checkbox"/> 撮影 <input type="checkbox"/> 未撮影

富士山外国人登山者问卷调查

为了来富士山的游客们拥有一段精彩的旅程，环境省对外国人登山者作为问卷调查。很累时真不好意思、请您给们协力。

调查主体 环境省 关东地方环境事务所

调查委托者 公益财团法人日本交通公社

问题 1. 本次登山概要

(1) 登山出发地（画○，仅选一项）

1. 富士宫口五合目	3. 须走口五合目	5. 吉田口马返	7. 其他()
2. 御殿场口五合目	4. Subaru Line 五合目	6. 不知道	

(2) 登山出发日期时间（画○，仅选一项）

1. 前天	2. 昨天	3. 今天	4. 其他()
出发时间：(上午・下午) () 点 () 分左右			

(3) 是否在山中小屋住宿（画○，仅选一项）

1. 是 () 晚	2. 否
------------	------

(4) 是否到达山顶（画○，仅选一项）

1. 是 (上午・下午) () 点 () 分左右
2. 否 (返回的地点() 合目附近⇒理由是? ())

(5) 登山小组的构成（画○，仅选一项）

1. 一个人	3. 家人	5. 朋友	7. 其他
2. 夫妻	4. 情侣	6. 同事	()

(6) 装备（携带的所有物品上画○）

1. 饮用水	4. 防寒衣	7. 登山鞋或徒步鞋	10. 照明灯
2. 食品	5. 地图	8. 登山用帆布背包	11. 帽子
3. 移动电话	6. 充电用电池	9. 防雨衣・防风衣	12. 现金(零钱・日元)

问题 2. 日出

(1) 本次登山的日出（画○，仅选一项）

1. 看到了	2. 没看到⇒到问题 3
--------	--------------

(2) 看日出的地方（画○，仅选一项）

1. 山顶	2. 山顶以下
-------	---------

(3) 对日出景观的满意度（画○，仅选一项）

5. 非常满意	4. 比较满意	3. 一般	2. 有点不满	1. 非常不满	0. 不知道
评价理由： ()					

问题 3. 登山的理由（画○，可选多项）

1. 想攀登日本第一高山	4. 想登山看日出
2. 想造访世界遗产“富士山”	5. 被朋友・熟人等邀请同游
3. 想看美丽的大自然、景观	6. 其他()

问题 4. 攀登富士山期待的事 (画○, 每题仅选一项)

	非常期待	比较期待	无所谓期待与否	不怎么期待	完全不期待
(1) 得到心情平静和宁静的时间	5	4	3	2	1
(2) 眺望雄伟的自然景观	5	4	3	2	1
(3) 得到不受任何人干涉我时间	5	4	3	2	1
(4) 观察植物、动物和地形等	5	4	3	2	1
(5) 离日常生活、解放压力	5	4	3	2	1
(6) 加深与朋友和家人间的交流	5	4	3	2	1
(7) 提高自身体力和技能	5	4	3	2	1
(8) 感到原始的大自然	5	4	3	2	1
(9) 遇见新的自然或经历	5	4	3	2	1

问题 5. 攀登富士山的满意度 (画○, 每题仅选一项)

	非常满意	比较满意	一般	有点不满	非常不满	不知道
(1)富士登山全体 (综合满意度)	5	4	3	2	1	0
(2)登山道路和山顶的人数少	5	4	3	2	1	0
(3)登山途中等候厕所的时间短	5	4	3	2	1	0
(4)山中小屋的住宿空间 (床铺) 宽度	5	4	3	2	1	0
(5)登山道路沿的风景 (防止落石墙壁、栅栏等)	5	4	3	2	1	0
(6)登山道路指示标识	5	4	3	2	1	0
(7)用解说标识提供富士山自然情报	5	4	3	2	1	0
(8) 用解说标识提供富士山文化情报	5	4	3	2	1	0

问题 6. 本次富士山登山前的困扰

(1) 是否有困扰 (画○, 仅选一项)

1. 有	2. 没有⇒到问题 7
------	-------------

(2) 困扰的具体内容 (自由回答)

内容: ()

问题 7. 关于本次富士山登山途中虽然没有出现问题, 但有令人“惊恐”的事情

(1) 本次富士山登山途中虽然没有出现问题, 但是否您感到“惊恐”的事情 (画○, 仅选一项)

1. 有	2. 没有⇒到问题 8
------	-------------

(2) 感到“惊恐”的具体内容 (自由回答)

内容: ()

(3) 感到“惊恐”的原因 (画○, 可选多项)

1. 体力不足	8. 无法理解指示标识的内容
2. 过度自信或疏忽大意	9. 日语以外的指示标识较少。
3. 装备不足	10. 登山道路拥挤
4. 睡眠不足	11. 关于登山道路的知识不足
5. 天气条件恶劣	内容: ()
6. 山顶寒冷	12. 其他
7. 登山道路不安全	内容: ()

问题 8. 本次富士山登山途中发生的问题或困扰

(1) 有没有问题或困扰 (画○, 仅选一项)

1. 有	2. 没有⇒到问题 8(4)
------	----------------

(2) 本次富士山登山中的问题或困扰的内容 (最困扰的事情上画○, 仅选一项)

1. 生病、身体不适	3. 受伤	5. 迷路
2. 摔倒	4. 对于天气骤变的应对	6. 其他()

(3) 最为困扰的原因 (画○, 可选多项)

1. 体力不足	8. 无法理解指示标识的内容
2. 过度自信或疏忽大意	9. 日语以外的指示标识较少
3. 装备不足	10. 登山道路拥挤
4. 睡眠不足	11. 关于登山道路的知识不足
5. 天气条件恶劣	内容: ()
6. 山顶寒冷	12. 其他
7. 登山道路不安全	内容: ()

(4) 关于富士山登山的不满意的地方和需要改善的地方 (自由回答)

何时:	())
何地:	())
不满内容:	())

问题 9. 富士山登山前了解的内容

(1) 富士山整体 (画○, 可选多项)

1. 富士山位于国立公园内	3. 富士山是世界文化遗产
2. 富士山是世界遗产	4. 富士山是活火山

(2) 攀登富士山 (画○, 可选多项)

1. 登山道路有 4 条	5. 山顶的气温即使在夏天也到零下
2. 每条登山道路的标识以颜色划分	6. 山顶的标高很高、会有高山病的危险
3. 假日登山道路和山中小屋非常拥挤	7. 自愿缴纳富士山保全协力金 (1000 日元)
4. 山中小屋需要提前预约	8. 使用厕所与 7. 保全协力金需要另外收取费用
	9. 不休息通宵攀登的登山 (一口气登山) 要自我约束

问题 10. 富士山登山中被禁止的行为 (画○, 可选多项)

1. 挖取富士山的熔岩	2. 采摘富士山的植物	3. 在富士山的岩石上乱涂乱画
-------------	-------------	-----------------

问题 11. 收集情报使用的媒介和收集情报的时期 (画○, 可选多项)

1. 网页 (名称_____)	1. 来日本前	2. 日本入境~登山前日	3. 登山当日
2. SNS (名称_____)	1. 来日本前	2. 日本入境~登山前日	3. 登山当日
3. 宣传册 (名称_____)	1. 来日本前	2. 日本入境~登山前日	3. 登山当日
4. 旅行指南 (名称_____)	1. 来日本前	2. 日本入境~登山前日	3. 登山当日
5. 书籍 (名称_____)	1. 来日本前	2. 日本入境~登山前日	3. 登山当日
6. 观光所指南 (名称_____)	1. 来日本前	2. 日本入境~登山前日	3. 登山当日
7. 其他 (名称_____)	1. 来日本前	2. 日本入境~登山前日	3. 登山当日

外国人の富士登山者の受入に関するアンケート

1. 貴施設での開山期間中の外国人登山者受け入れの状況について

問1. 貴施設の名称をご回答ください。

※複数の施設をお持ちの場合は最も外国人率が高い施設についてご回答ください。

--

問2. 今年（2015年）の全利用者数と、その根拠について、該当する番号に1つだけ○をつけてください。

利用人数	（ ）人	根拠	1. 集計データ	2. 根拠なし（感覚）
------	---------------------------	----	----------	-------------

問3. 今年（2015年）の全利用者に占める外国人の割合について該当する番号に1つだけ○をつけてください。

1. 0%	3. 5~10%未満	5. 20~30%未満	7. わからない
2. 0.1~5%未満	4. 10~20%未満	6. 30%以上	

問4. 昨年（2014年）と比較した際の今年（2015年）の外国人登山者の利用について該当する番号に1つだけ○をつけてください。

1. 増えた	2. 変わらない	3. 減った	4. わからない
--------	----------	--------	----------

問5. 貴施設を利用した外国人の上位3カ国と人数についてご回答ください。わからない場合は「わからない」に○をつけてください。

	1位	2位	3位	
国名				わからない
人数				

問6. 外国人登山客対応で困ったことについて該当する番号全てに○をつけてください。

1. 外国語が理解できなかった	5. カード決済（または銀聯カード）に対応していなかった
2. 外国人のマナーが悪かった	6. その他（具体的に ）
3. 外国人にサービスの説明ができなかった	7. 困ったことはない
4. 異文化に対応や理解ができなかった	

問7. 今後の外国人登山者受け入れ意向について該当する番号に1つだけ○をつけてください。

1. 積極的に受け入れたい ⇒問8へ	3. できれば受け入れたくない ⇒問9へ
2. 受け入れてもよい ⇒問8へ	4. 受け入れたくない ⇒問9へ

問8. 実施している受け入れ対策について該当する番号全てに○をつけてください。

1. 施設内の表示を多言語化	6. 外国人向けHPの開設
2. スタッフの外国語教育	7. 無料Wi-Fiの設置
3. 外国人に好まれる食事の提供	8. 外国語の自社パンフレット等の作成
4. 指さし会話集、タブレット等のツールの導入	9. カード決済や銀聯カードへの対応
5. 海外の旅行雑誌等へ広告掲載	10. その他（具体的に ）

⇒（問8回答後は、問10に続けてご回答ください）

問9. 外国人対応に取り組みたくない理由について該当する番号全てに○をつけてください。

1. 取り組み方が分からない	6. 外国人への対応は難しそうだ
2. 外国人に対応できるスタッフがいらない	7. 日本人への対応で手一杯
3. 対応にお金がかかる	8. 外国人のマナーが悪い
4. 取り組む時間がない	9. その他（具体的に ）

【参考資料：調査員ヒアリング議事録】

富士山における外国人登山者動向把握業務
外国人登山者の意識把握調査に関するヒアリング
議事録

-
- 日時：平成 27 年 11 月 24 日（火）14:00～16:30
 - 場所：生物多様性センター
 - 出席者：
（事務局）：高橋箱根自然環境事務所長、房村自然保護官、小西自然保護官補佐（以上環境省）
中島、柿島（以上 JTBF）
（調査員）：相澤宏代氏、古閑泰俊氏
 - 配布資料：
次第
資料 1：「富士山における外国人登山者動向把握業務の概要/外国人登山者の意識把握調査に関するヒアリング概要」
資料 2：「富士山における外国人登山者の意識把握調査ヒアリング項目」
資料 3：「富士山における国籍別外国人登山者数の推定/富士山における外国人登山者の意識把握調査概要」
資料 4：調査結果報告書
参考資料 1：調査時の様子
参考資料 2：調査票
参考資料 3：外国人登山者の服装
-

1. 挨拶（環境省）

- ・ 本日はお忙しい中お越しいただき感謝申し上げます。環境省では国立公園全体で訪日外国人への対応に取り組を進めている。富士箱根伊豆国立公園は、富士山、箱根の両エリアを抱えているため、全国でもひととき外国人が多く、特に訪日外国人対応に注力しようと考えている。
- ・ 2014 年度は、富士箱根エリアの訪日外国人の動向調査を実施した。2015 年度は外国人登山者の人数・動向・嗜好に関する調査を実施している。調査結果を分析する際に実際に外国人に接していただいた調査員の方からお話をいただきたく、本日このような形でお越しいただいた。よろしくお願ひ申し上げます。

2. 本事業、本ヒアリングの概要について

- ・ 事務局より説明を行った。

3. 調査員自己紹介

- 相澤宏代氏：意識把握調査員（富士宮口）
 - ・ 静岡市に在住しており、普段は通訳案内士として活動している。以前に静岡県が企画した「富士登山ナビゲーター」として御殿場口と須走口で活動した。
- 古閑泰俊氏：国籍把握調査員（吉田口）
 - ・ 富士河口湖町に在住しており、春から秋の間、山梨県営富士山五合目総合管理センターのカウンターで外国人登山者対応を担当している。通訳案内士だが、それに加えて河口湖駅のインフォメーションカウンターで外国人対応をしており、外国人登山者が急増していると感じている。こういった業務経歴から、登山者だけでなくふもとの外国人観光客の動向も把握している。

4. ヒアリング

- ・ 事務局より意識把握調査の結果をまとめた「資料4 調査結果報告書」をもとに適宜説明を行い、意見交換を行った。

(1) 調査実施全般について

■ 調査実施時期について

- ・ 富士山の開山期間において最初のピークは海の日(7/18)の三連休(今年は7/18~7/20)、次がお盆(今回は8月末に調査を実施したが)混雑時期にアンケート調査をする場合は大変だと思う。以前、須走ではマイカー規制前日は非常に混雑していた。路面駐車も多く、登山バス、救急車、パトカーが上って来れないという状況だった。現在は規制があるので問題ないと思うが、ピーク期の調査はいろいろな問題が発生する可能性も隣り合わせだと感じている。
- ・ 調査期間は8月下旬だったが、登山者の属性に偏りはないだろう。登山者数は7月下旬から8月中旬頃をピークに次第に減っていく。これは、バスの便数(新宿からの直行バスが運行される期間)と関係しているからではないだろうか。
- ・ 混雑時期と閑散時期でサンプルがあれば、外国人登山者の全体像をカバーできるのではないだろうか。

■ 調査実施曜日について

- ・ 日本で働く人は日本人・外国人問わず土日祝日の登山を避ける印象がある。
- ・ 吉田の場合、学生含め日本在住の方は週末・祝祭日が多いが、訪日外国人旅行者は曜日の違いはないだろう。

■ 調査実施時間帯について

- ・ 今回の調査時間帯(8:00~13:00)に下山してくるのはご来光目的の登山者だろう。登山そのものが好きなタイプ※は、必ずしも御来光にこだわらず、日帰り登山等で登山を楽しむこともある。両者の割合を出すことが難しいが、ピーク期は、ほぼ御来光目的ではないだろうか。そのため、今回の調査を実施する中で、(登山に慣れていないため)疲労感が強い人が多い印象を受けた。幸い、国籍把握調査は質問数が少なく、回答時間を要するものではなかったため、乗り気ではない方でも歩きながら聞きとりができた。

※ 「登山そのものが好きなタイプ」は登山靴・レイヤリング・手袋等の装備に違いがあるので、見てすぐに判断できる。

■ 回答者負担について

- ・ 五合目の気象環境は晴天時と雨天時で差がある。体力を消耗している下山者はまず座りたいと思うので、ゆっくり回答できる場所があればアンケートの回収率が上がると感じた。
- ・ アンケートの分量が4ページである点について事前に断りを入れた上で調査を実施したが、下山後は疲労が激しく、あまり耳に入らないようだ。2ページ以降を見て気持ちが萎えている人もいた。一度のアンケートに要する時間は15分程度。ただし、疲労具合によっても異なるようだ。
- ・ 普段から登山をする人は、疲れていても精神的余裕がある。御来光目的の登山者は非常に疲れており、悪天候時はさらに体力を消耗していたようだ。そのような人は調査への協力、回答内容ともに否定的になりがちだと感じた。体力面に不安がある人が悪天候で登山すると、満足度も下がるのではないかと思う。

■ 日本人登山者と外国人登山者の見分け方について

- ・ 当初、国籍把握調査は(外国人登山者と日本人登山者を選別するために)「日本人ですか?」と聞いて

いたが感触が良くなかった。そこで、「ご来光はいかがでしたか？」と日本人でないとわからない単語を入れ、そのやりとりの中で判断をしていた。また、富士宮の場合は国籍把握調査を実施した後にそのままの流れで意識把握調査を実施していたため、同じ事を二回聞かれるという印象があったようだ。国籍把握調査を実施中に、意識把握調査の担当者が近づき、「もしお時間があれば、こちらを書いていたいただけますか？」という流れを作りスムーズに調査ができた。

- ・ 欧米系は外国人とわかるが、アジア系、特に中華系の方は見分けがつきにくい。調査員に富士登山に関する知識があれば確な質問から見分けもつきやすくなるのではないだろうか。

■ 調査ノベルティについて

- ・ 前半（土休日）の調査は浮世絵の葉書だったので、浮世絵を知っている人は喜んでいて。しかし、国籍把握調査と意識把握調査を同じノベルティで実施しており、国籍把握調査より意識把握調査のほうが回答者負担も大きかったので、2つの調査を同時に実施するのであれば、ノベルティも違うものにする等の工夫があるとよいだろう。後半（平日）の寿司消しゴムは回答者が好きなものを選ぶこともでき、良い反応を得られた。
- ・ ノベルティの有無で回答者の反応に差は無いと感じた。

■ 対応言語について

- ・ 英語と中国語で十分である。また、国籍把握調査のように単純な質問だけであれば、日本語でもそれほど難しいことはない。
- ・ 韓国の方は日本語か英語のいずれかで対応可能という印象を受けた。
→ 資料や表示を多言語化する上でよく韓国語が含まれるが、特にその必要はないと思う。韓国人の訪問地域は九州等が多く偏っているためである。

(2) 外国人登山者の動向等に関するヒアリング

① 国籍把握調査について

（吉田の外国人割合が平日3割、土休日2割という今回の調査結果について）

- ・ 訪日外国人旅行者の登山者数は曜日による違いはなので、平日・週末の日本人の割合に違いが出るのではないだろうか。今シーズンは日本人が全体的に減ったように感じる。開山してすぐは雨が多かったので、出足が鈍かった。印象では去年よりも外国人登山者数の絶対数は増えていると感じた。
- ・ 7月前半は、富士山の山頂付近では日本人が減り外国人が増えたように感じた。

（天気による影響）

- ・ 以前にパトロールした感覚では、外国人登山者は天候に左右されにくいいため、天気が悪くなれば外国人の割合が増えると感じた。
- ・ 日本人は日本に住んでいるため、天気の悪い日にわざわざ富士山に行く必要は無い。日にちを改めて来るだろう。旅行者はそうできないので、外国人が増えている結果になる。

（外国人登山者の属性）

- ・ 富士宮は米軍関係者が毎年、慰安目的で来ているようだ。また、浜松には在日ブラジル人が多く、その多くが工場勤務であるため、休日である土休日に登山をしているようだ。

② 意識把握調査の結果について

1) 回答者属性

■ 居住地について

(日本在住の居住地について)

- ・ 吉田は富士山までのアクセスによる影響が大きい。新宿からのバスの便数が多く東京が多くなる。静岡・神奈川・愛知は工場勤めのアジア系が多い印象がある。
- ・ 吉田へのバスは新宿・横浜発着が多い(夏期)。登山口の決定に際しては交通の便による部分が大きいだろう。登山道にこだわりを持つ人はほとんどいない。

■ 日本語能力について

- ・ アジア系の日本語能力は、特に、「聞く」「話す」能力のある人が増えている印象がある。欧米系でもそのような方はいるとは思う。アジア系の日本語能力が高くなっている背景に「日本語能力を身に着けておけばメリットになる」という考えがあるのだろう。
- ・ 日本語能力の高い人が日本在住者かどうかについては、クロス集計を行えば明らかになるだろう
- ・ 旅行者でも東アジア系は日本語を話せる人が増えている。

2) 富士登山の概要

■ 登山開始時間、下山時間

- ・ 調査時間が午後1時までだったので、ご来光を主目的として前日に出発した方が多かった。夕方に降りてくる方も対象とすれば、日帰り登山の割合が高くなるだろう。朝に登り、昼に降りてくる屈強な人は、富士宮ではかなり少ないと思われる。
- ・ 東京新宿からの始発バスは吉田着が午前9時過ぎである。そこから登る日帰りの方もいる。
- ・ パトロールすると、17時頃に山頂付近に登っている人もいる。大体が外国人だが、泊まるつもりはなく、そのまま降りるようだ。
- ・ アンケート調査時間の関係上、午前4時から10時の間に登山を開始した人が非常に少ない。この時間帯に登った人は午後3時以降に降りてくるだろう。
- ・ 国内の登山者調査も午前6時から実施していたが、感覚的には外国人のほうが早く降りてきていた。6～7時台に一つのボリュームゾーンがあり、9時を過ぎるとかなり減少していくという印象である。(事務局)

■ 山小屋への宿泊有無・泊数

- ・ 登山開始日時が「一昨日」とあり、泊数が全て一泊となっているが何を意味しているのか？
→ はっきりとしたことは言えないが野宿の可能性もある。(事務局)
- ・ 「昨日から登った」と回答した人での宿泊の有無を確認した方がよい。弾丸登山と山小屋で宿泊した登山かが明らかになるだろう。
- ・ 夜に登山を開始した人を把握できれば、弾丸登山のプロフィールが細かく分かる。弾丸登山者は午後9時頃から登り始める人が多い。その多くが若年層で金銭的な理由が大きいようだ。
→ 今回の調査で弾丸登山のみを抽出することはできないのか？
→ 登山開始時間を聞いており、午後9時以降に登山を開始した人を抽出すると概ね分かるだろう。(事務局)
→ 弾丸登山の定義は「午後9時以降に吉田登山道の六合目安全管理センターを通過した人」である。
- ・ 弾丸登山の割合は感覚的にはどの程度か？
→ 半分は達しないのではないだろうか。
- ・ 午後8時に出発した人の宿泊有無は不明である。
→ 素泊まりを受け入れる山小屋もあるが、従業員の勤務時間上厳しい。7合目でも一番下にある山小

屋でなければ宿泊は不可能だろう。

- ・ 弾丸登山はご来光目的のため、他への興味もなく下山してくる。山を楽しみたければ、お鉢めぐり等をしながらゆったりと過ごす。外国人も同じ傾向にあるだろう。

■ グループ構成

- ・ 登山のグループ構成は、現場での感覚と近い。東アジアでは「友人」が多い。欧米は「家族」と「カップル」が多い。また、東アジアは同僚が多いが、実際にそのような人を現場で見かけた。富士宮では「同僚」が多いが会社や工場のイベントではないだろうか。

■ 装備・服装

- ・ レインウェアやウィンドブレーカーはその機能を果たさなくても「持っている」と答えた人がかなりいるだろう。普通の雨カッパ等もこの選択肢に含まれてしまうため、登山の際には「持っていないも同然」と思われるような人も「持っている」と回答した可能性がある。レインウェアは値段に比例した機能があるので現地で購入することは難しいだろう。少なくともレンタルで用意できれば、天候が悪化した場合に役に立つだろう。
 - アウトドア用のレインウェアは高価である。河口湖駅では英語表記で登山グッズを販売していた。しかし、行く直前に買うかどうかはわからない。
 - 「富士山セット」という靴・ザック・レインウェアの上下が含まれたレンタルセットが1万円程度で貸し出されている。
- ・ 登山者全員が、1万円の富士山セットを借りることが一番よいのか？
 - 登山経験が豊富な場合は実体験があるのできちんと準備するが、実体験が無いので初心者は必要な装備を教えても「勿体無い、大丈夫」となる。なお、装備だけに関わらず、天候に対する判断も楽天的に捉えてしまう傾向がある。そのため悪天候でも、「せっかく来たので行くしかない」という動機が強く作用するようだ。事前に登山に関する理解を深める啓発が徹底できればよいが、五合目で啓発しても理解してもらえないことが多い。
- ・ 現地で必要な装備がないことが判明しても、買うこともできずそのまま登ってしまい大変な目に遭うケースもあるだろう。事前情報が得られるよう徹底できるとよい。
 - 富士宮と吉田口では装備のレンタル店舗がある
 - (レンタル店舗がない) 御殿場ルートは初心者が来ることはほぼ無いが、初心者は大事故に繋がる可能性も高く、軽装での登山は大変危険である。軽装の人に注意して登山を止めても諦めないことがある。こういった登山者にどう対応するかは課題である。
- ・ 天気の良い日に登ると軽装でも対応できる。そのような方が自国で、「少し寒かったけど大丈夫」と広めてしまうと、天候によっては危険なこともある。公式サイトに誘導し、正確な情報にアクセスしてもらうことが重要だと思う。
- ・ 吉田では五合目で mont-bell の商品を販売しているが、インフォメーションセンターで案内して実際に購入する人はいるのか？
 - 購入する人もいる。時間をかけて話せば理解してくれるが、その後、実際に購入しているかは不明。シーズン中は売店も遅くまで営業しているので購入する環境は整っている。
- ・ 登山経験があまり無い人は、気温がマイナスになることを話しても、実感を持って理解できないようだ。どのようなすれば理解してもらえだろうか？
 - 富士山に登って降りてくることは非常に時間がかかる。登ることだけを考え、降りてくることを考

えていない人もいます。山は本来、登山口まで行くことも大変だが、富士山は五合目まで簡単に来られてしまう。そういった意味では、富士山の登山者層は一般的な山の登山者層とは少々異なるという点を理解して、情報発信することが重要ではないだろうか。

- ・ 富士宮の方達で困った様子の人はいなかった。しかし、富士宮のカップル（半袖 T シャツ、ハーフパンツ、スニーカー姿・30代）は、他に装備を持っておらず、山頂はとても寒かったようだ。また、装備は問題なさそうに見えても、登山靴を履かずスニーカーの方が多し。足を挫いた人もいた。
- ・ 同じ軽装でも欧米系はタフでアジア系は体力を消耗する人が非常に多い。欧米系とアジア系では、持久力や基礎体力などに根本的な開きがある。

3) 富士山の満足度について

■ 個別満足度と総合満足度の関係

- ・ 山小屋のスペースの狭さはかなりのストレスだと思うが、「維持・強化」、「重点強化」に含まれていない。ご来光の良さで飛んでしまっている可能性があるのだろうか？
 - この分析ではそこまでわからないが、山小屋の満足度を高めても、富士登山の総合的な満足にはあまり影響が無い。山小屋への満足度が低くても、総合満足度が高いという可能性もある。（事務局）
- ・ 分析手法についてご承知おきいただきたい点がある。本来、このような分析を実施する場合には総合満足度を構成している個別満足の要素（山小屋・天候・ご来光等）を全て入れる必要があるが、今回はそれが同等かつ網羅的に入っていない可能性もあり、山小屋の要素が薄まる可能性はある。（事務局）
 - 「薄まる」が意味するのはどういった意味か？
 - ご来光の満足度も、総合満足度を構成する一つだと思われるが、今回はこれが個別満足度として含まれていない。このことから、総合満足度を構成する個別満足度に網羅感があるとは言えず、課題を残しており、山小屋の満足度が総合満足度に与える影響が低めに出ている可能性がある。（事務局）
- ・ 総合満足度に一番影響を与える個別満足度はどれか？
 - 属性で若干変わるが、今回の選択肢に限れば「登山道沿いの景観」と「登山中のトイレの待ち時間の短さ」がツートップになる。（事務局）
- ・ 総合満足度と個別満足度の関係はどのような分析を行っているのか？
 - 相関の強さで総合満足度への影響度を出すというシンプルな分析に留めている。相関なので、関係や傾向レベルで把握している。結果の見方としては、登山道沿いの景観を高く評価した人は、総合満足度も高い傾向が多かったということになる。（事務局）
 - 「登山道沿いの景観」については現状、それほど良いものではないと感じる。例えば、山小屋側を見ているのであれば ICOMOS が指摘するように景観は非常に良くないだろう。

■ 富士山登山に関する不満点・改善すべき点

- ・ ガイド経験の中で山小屋に宿泊した人が不満に思う点等を聞いたことがあるか？
 - ツアー客の場合、山小屋のことを事前に聞いているので特に不満は無いだろう。事前情報なく、個人で宿泊する人は、思っていたものと違うというコメントが出てくるだろう。事前情報によっても山小屋への評価は異なる。

4) 情報収集の状況

■ 道迷いについて

- ・ 5年前の富士登山ナビゲーターでお手伝いしていた際は、多くの方が吉田口から登り、8合目の分岐で間違えてしまっていた。須走では毎日10数件ほど、その対応に追われていた。

5) 日常的に感じている外国人登山者に関連した課題等

- ・ 富士山の外国人登山者の中でも登山に関する事前の理解や情報にかなり開きがあり、普段は登山しない人の割合が他の山と比べて非常に高い。情報の周知ができれば、様々なトラブルは避けられるだろう。また、トラブルが起きてしまうと、外国人はコミュニケーションがとれないため、助けを求めても苦しい立場になる。それが満足度に影響することにもなるだろう。外国人登山者が増加傾向にある中においては、外国人に合った対応を検討し、取り入れていくことが必要ではないだろうか。
- ・ 富士山は世界遺産登録を機に注目が集まっている。御殿場口や吉田口の富士山周辺でも、ハイキングコースがある。登山が難しい年配の方も楽しむことができ、期間も2ヶ月間に限定されない。文化や宗教を伝える、「登らない富士山観光」も提案できると思う。また、登山リピーターを分散させることができるのではないだろうか。

以上

【参考資料：有識者ヒアリング議事録】

富士山における外国人登山者動向把握業務 有識者ヒアリング 議事録

- 日時：平成 28 年 2 月 16 日（火）11:00～13:00
- 場所：生物多様性センター
- 出席者：
（有識者）：井上義景氏（太子館）、刑部貞衛氏（富士山ホテル）、トマスジョーンズ氏（明治大学）、
道本晃一氏（富士急株）、ルーカカミングス氏（フジマウンテンガイド）
（事務局）：高橋箱根自然環境事務所長、房村自然保護官、小西自然保護官補佐（以上環境省）
中島、柿島（以上 JTBF）
- 配布資料：
次第
資料 1：本事業、本ヒアリングの概要について
資料 2：平成 27 年度 富士山における外国人登山者動向把握業務調査結果概要
資料 3：外国人富士登山者の満足度向上のための整理
参考資料 1：登山者調査アンケート票
参考資料 2：事業者調査アンケート票

1. 挨拶（環境省）

- ・ 富士山を訪れる外国人が増えている。ただ、その人数や国籍はこれまで不明であった。そうした中で外国人登山者に関するトラブルも聞かれるようになってきた。
国立公園としてどう対策を打って行くのか、静岡・山梨両県とも連携して考えていく必要がある。
- ・ 本業務は、そうした検討のための基礎調査としての位置づけとなる。本日は、日頃、外国人登山者と接する中で感じていることについて忌憚のないご意見をいただきたい。

2. 本事業、本ヒアリングの概要について

- ・ 事務局より説明を行った。

3. 有識者紹介

- 道本 晃一 氏：富士急株式会社グループ事業部 部長
 - ・ 富士急は、電車・バスなどの交通事業に端を発し、最近ではハイランドやホテルなど幅広く事業を展開している。
 - ・ 自身は観光事業の担当である。近年、外国人も多くホテルや遊園地に訪れるようになった。また、県のビジターセンターの管理委託も受けているが、そこにも多くの外国人が訪れる。そのあたりの経験を踏まえて今日は意見を述べられればと思う。
- ルーク カミングス 氏：Fuji Mountain Guides Head Guide
 - ・ 6年前から富士山専門でガイドを行っている。利用している山小屋は富士山ホテル。
ガイドは外国人向けでほとんどが欧米の客。昨年からはガイドを雇って規模を拡大している。
 - ・ 自身が感じている近年の課題は、どうやって現地に来る前にお客に対して「富士山がどのような山であ

るのか」を伝えられるか、である。

- トマス ジョーンズ 氏：明治大学大学院グローバル・ガバナンス研究科 特任准教授
 - ・ 10年以上前に来日し、信州大学で学んだ。現在は明治大学で留学生対応の業務をしている。専門は自然保護地域、国立公園におけるビジターマネジメント。
 - ・ 富士山では、富士山科学研究所が実施するアンケート調査において外国人向けアンケートを何年か担当している。

- 刑部 貞衛 氏：富士山ホテル
 - ・ 8合目の富士山ホテルで働いている。ホテルという名称もあってか、外国人の宿泊は多い。昨年は全宿泊者の3割が外国人であった。御岳山の噴火の影響なのか、日本人が減ったが、その分外国人が増えている。
 - ・ 外国人の対応には難しい面もある。彼らは何を求めているのか今日の会の中で知りたいと思う。

- 井上 義景氏：太子館
 - ・ 富士山ホテルほどではないが、太子館でも外国人宿泊者の割合は増えている。以前は外国人の割合は1%程度であったが、6~7%程度まで上がってきた。
 - ・ 食べ物の対応、ハラルなど考えていかななくてはならないことがある。

4. 議題

- ・ 事務局より資料2および資料3を中心に説明を行い、意見交換を行った。

(1) 本業務で実施した調査結果について

- 外国人割合の推計結果について
 - ・ 以前、自身が推計した結果は外国人登山者の割合が1割未満というものだった。ただし、外見調査であり全数調査をしたわけではない。また、8月上旬に調査をしていたので、調査時期も今回の調査とは異なっている。
 - ・ 時期による結果の違いについては、欧米の客はトップシーズンを避けているかもしれない。トップシーズンだと外国人割合が下がってくる可能性がある。
 - ・ 欧米の客は7月が最も多い。富士山だけのために来日する客は少なく、訪日旅行する際に富士登山を組み入れるケースが多いため、そもそも8月の暑い時期の訪日を避けていることもある。6月から7月が梅雨のシーズンということはあまり知られていないようだ。
お薦めの時期としても、混雑を避けるため海の日連休の前をお薦めしている。
 - ・ 調査については毎年トレンドが変わって来る可能性がある。できるならば継続して調査をした方がよい。

- アンケート調査の結果について
 - ・ 富士山が混雑していることは知られているが、ルートが4本あることはほとんど知られていない。また、混雑にも時間帯があることは知られていないようだ。
山頂でのご来光については、外国人登山者もこだわりがある。ただ、頂上以外でご来光が見られることも知られていないので、そのことを教えると少数ではあるが山小屋前でご来光を見る登山者もいる。

- ・ 日の入りを見たいという声も最近では聞く。ただし吉田ルートでは方角的に厳しいか。

(2) 外国人富士登山者の満足度向上（案）について

■ マナー向上・ルール順守について

- ・ 軽装登山については、アジア系の外国人が増えたので彼らの軽装登山が目立っているが、一定数は昔からいる。欧米の登山者でも数年前に亡くなったケースがある。
軽装登山が危険なこと、マイカー規制があること、山小屋は予約が必要なこと、等々ひとつひとつを事前に伝えていく必要がある。
- ・ 問題、課題についても年によって内容が変わってくる。以前は欧米系の登山者の問題が中心で、徐々にアジア系の登山者が増えてきた。そして昨シーズンあたりからハラル対応の話も出てきた。
ここ数年はアジア系が注目されているが、以前は欧米の登山者のマナーも悪かった。ただし段々と富士山に関するマナー・ルールが認知されてきて変わってきたように思う。
- ・ 以前は日本の若者のマナーが悪かったことと同様。
- ・ 国等によって傾向はちがうかもしれないが、情報を出せば徐々に認知が高まるものと思う。
ただし山小屋の対応という面では、大きな変化をしたがらない傾向が総じてある。
そうした中で1軒だけアジア対応をして、一斉に大挙されても困るというのものもあるだろう。
- ・ マナー・ルールについては、外国人、特に欧米系は理由付きでないとな納得しない面がある。普段のガイドの中でも、どうして？なぜ？といった質問が多い。マナー・ルールも理由の説明をつけることが大事。
- ・ 外国人登山者の協力金の支払い割合が低いことについても同じ理由があるのでないか。なぜ支払う必要があるのか、説明をする必要がある。
- ・ 山小屋を利用する人たち、ガイドを利用する人たちはまだよい。両者を使わない人たちの方が実際にトラブルも起こしやすい。そうした人たちにどう情報をつたえていくかが問題。
- ・ 安易に救護を呼ばれても困る。お金さえ払えばブルドーザーに乗れると思われてしまうと、本当に深刻なケースに対応できなくなる懸念もある。出すべき情報と表には出さない情報は分けておかななくてはならない。
- ・ 下山のつらさを事前に伝えることが重要。5合目、6合目…頂上でといった形で繰り返し伝えている。
これによる効果を昨年あたりから感じている。事前リタイアをしてくれることにつながる。
- ・ 国籍によっては国立公園が何なのか概念がわからない。特にアジアの人たちは国立公園だから守らなければならないこと、ということは通じない可能性がある。また、海外旅行自体初めての人たちも多く文化の違いが如実に出てしまう。
このことは課題でもあるが、チャンスでもある。きちんと説明すれば、国立公園なので協力金を支払うといったことにもつなげられる可能性がある。
- ・ 国立公園だから、というのと同様に、信仰の山だから、ということは理由にならないか。例えばウルルのような先住民が大事にしてきた山に対してはリスペクトを払う、それと同様の説明が富士山でも出来ないかと思う。（環境省）
- ・ 面白い考えだと思う。富士登山者のほとんどが1合目の浅間神社のことも知らない。それはもったいないことだと思う。ただしどうやって知ってもらうかは課題。
- ・ アジア圏の人には普段からの感覚として、ごみをポイ捨てしてはいけないということは、よほどの場所でない限り、理解されない可能性がある。そうした中で、信仰を前面にだすことは有効かもしれない。

■ 情報発信について

- ・ 英語表記のボタンが端っこにある。もっと真ん中に持ってきた方がよいのでは。
- ・ 山小屋のサイトでは、[mountainguides](#) のリンクを貼ることでそちらに誘導し、一定程度の英語での情報提供につながられているかと思う。
- ・ 山小屋のサイトで英語のページもまだ作れていない。また、予約も今は電話のみである。外国人登山者は無連絡でのキャンセルの割合も比較的高いので、今後は事前決裁等の導入についても検討していかなくてはならない。
- ・ 混雑の感覚も、日本人と外国人では異なることがある。日本の通勤電車のような混雑は外国人には想像ができない。

事前に期待をどうセットするかが非常に重要。事前に伝えておかないで現地で驚かれるようなことがあると、満足度が下がってしまう。山小屋の混雑、ゴミ箱がないこと、トイレの状況等について事前に伝えることが大事。

- ・ 期待をセットするにあたって難しいのが、情報がありすぎること。富士登山は簡単だと書いているブログがある一方で、富士登山は難しいと注意を促すサイトがある。登山者としては簡単な方を信じたい気持ちになってしまう。
また、日本人にとって富士山は日本で一番高い山であるが、外国人にとって世界には富士山よりも高い山はたくさんあるので、標高で甘く見てしまうところもある。
- ・ 事前に情報を伝えるにあたって、ある程度前に予約してくる客はメール等で必要情報を PDF にして送付することができるが、直前予約の場合はどうにもできない。
- ・ 言葉だけではなく、イメージ・絵で伝えることも効果があるのではないか。例えば、高速道路での事故写真のように、そこまでグロテスクにする必要はないが、事実を示すことはひとつの説得材料になると思う。
- ・ シャトルバスで移動している間にビデオを流していると思うが、その外国語版を流すことも有効ではないか。日本ということでアニメで作れば注目されるかもしれない。
- ・ 「富士山ホットライン」のような形で、何でも問い合わせられる電話番号があるとよい。
個別の電話・メール対応が大変なので、自社のサイトでは電話番号を見づらくして、[Q&A](#) のページを増やした上で場所も目立たせるようにした。メールでも電話でも質問の内容は大体同じ。
- ・ 情報発信にあたっては、あまりリスクだけを前面に出し過ぎるのもよくないと思う。
- ・ さまざまなサイトがあるが、情報の流れ、リンクが同じ方向に向いていない（うまく誘導できていない）と感じる。富士山ホテルのサイトでは、[mountainguides](#) のリンクを貼ることで外国人のアクセスをそちらに流している。オフィシャルサイトにアクセスの流れを持って行くなら持って行くで、各サイトからの誘導を検討しなくてはならない。
- ・ 例えば、山小屋を予約した人に送るメールには、事前に見てもらうサイトとしてアドレスを載せておくようなことも考えられる。
- ・ 現状のオフィシャルサイトが味気ないという意見もある。
他のサイトに誘導したいという人たちもいるかもしれないが、オフィシャルサイトとして皆に見てもらうということは必要かもしれない。

■ 外国語対応について

- ・ 麓のホテルと同レベルで対応はできない。従業員も季節雇用なので、安定的に外国人対応ができるスタッフを配置することも難しい。
体調不良についても、ただのオーバーリアクションの場合もままある。また、大抵は外国語対応のできるガイド等がついている。本当に深刻なケースで外国語対応に困ったことはこれまではないが、不安はある。
- ・ 流暢に話せなくても片言でできる対応でほとんどのケースは済んでしまう。一方で、本当に深刻なケースは言語の問題ではなくなってくる。日本人でも深刻なケースではしゃべれないことはある。
指差し会話帳については、以前導入されたもの実際にはほとんど活用されなかった。今は携帯電話の翻訳機能等もあるので、そちらの方が使い勝手がよい。
富士山ナビゲーターについても普段は使わなくても片言英語で済んでいる。ただし救護所では活用したケースがあったようだ。

■ 取りまとめについて

- ・ 登山者の感じていることと、受入側が感じていることのギャップがよく出ている。
ハラルなど、厳密にやらなくてはと考えがちな面もあるが、実際にはそれほど厳密ではなくて済むケースもある。

以上

富士山における外国人登山者動向把握業務
有識者ヒアリング
議事録

- 日時：平成 28 年 2 月 17 日（水）16:00～17:00
- 場所：JNTO 会議室
- 出席者：
（有識者）：谷口善秀氏（JNTO インパクト戦略部 受入対策グループ）
石岡太氏（JNTO 海外プロモーション部 情報戦略室長）
（事務局）：中島、柿島（以上 JTBF）

■ 配布資料：

次第

資料 1：本事業、本ヒアリングの概要について

資料 2：平成 27 年度 富士山における外国人登山者動向把握業務調査結果概要

資料 3：外国人富士登山者の満足度向上のための整理

参考資料 1：登山者調査アンケート票

参考資料 2：事業者調査アンケート票

1. 本事業、本ヒアリングの概要について

- ・ 事務局より説明を行った。

2. 議題

- ・ 事務局より資料 2 および資料 3 を中心に説明を行い、意見交換を行った。

(1) 外国人富士登山者の満足度向上（案）について

■ 公式ウェブサイトについて

- ・ 今は一部を英語にしているということだが、外国人登山者の国籍を見る限り、中国語・韓国語等の対応もした方がよいのではないか。国内からのアクセスがほとんどな要因として、自国語の情報がないこともあるかもしれない。

いずれにせよアクセス解析（どこからアクセスしたか、どのページから来たか、どういった言葉で検索してきたか、どのページをどれだけ見ているか等）を行って、サイト改善に活かすことが重要。

- ・ 富士山を標高だけで捉えると、大変さを認識できない外国人もいる。3000m 級の山は世界で見れば他にもあるが、富士山は標高だけでなく風の強さ等で過酷な状況になることもある。
- ・ 体力に関する案内（どれだけの体力があれば登れる等）は確かに難しいが、旅行者が身近に感じられる事象でレベル感を伝えることもひとつの手ではないか。

例えば、台湾人に対しては玉山と比較するなど。

- ・ 遭難件数や事故状況などのリスク情報を具体的数値やイメージで伝えていくことについては、欧米の人には「それでも自己責任だから」といって、結局あまり響かない可能性はある。アジア系の人たちには一定の効果があるかもしれない。
- ・ 現状の公式ウェブサイトは、きれいに作られていると思う。ただし、パッと見た際の情報がありすぎる感はあるかもしれない。

最近では、情報が探せばあるのだけれども探すのが大変、といったいわゆるお役所的なページは敬遠される傾向にあり、特にトップページはなるべくシンプルにする傾向が強い。

- ・ 公式ウェブサイトだけで完結させなくても、仮に外部に良いウェブサイトがあるのであれば、そこにリンクで飛ばすことも考えられる。環境省のサイトから民間事業者のサイトにリンクすることは難しいかもしれないが、妥当な理由・但し書きをつけられればできないことはない。

■ 公式ウェブサイトへの誘導について

- ・ JNTO ウェブサイトにおいて富士山を紹介するページがあり、そのページでも富士山の概要や登山ルート、アクセスなど基本情報は載せている。ただし、詳細については省略し、リンク先（公式ウェブサイト）で確認してもらえるように誘導している。
- ・ JNTO に対して富士山に関する問合せは、多くはないがコンスタントにある。内容はアクセスや、服装・装備、あとはツアーガイドの紹介依頼など固定的な内容である。公式ウェブサイトに記載をされている内容でカバーできるものがほとんどと認識。

また、実際に問合せに対してはオフィシャルサイトを閲覧することを紹介している。

- ・ 公式ウェブサイトが多言語に対応し、16 日有識者ヒアリングでも挙げたような FAQ が充実するのであれば、どこの観光案内所でも問合せに対しては公式ウェブサイトを見るように回答するよう JNTO から指示を出すことができる。どの案内所でも案内する内容が揃えられることは意味がある。
- ・ 公式ウェブサイトを見てもらうことが重要ということであれば、開山のタイミングなど様々な情報リリースのタイミングでサイトアドレスを入れ込んでいくことも考えるとよい。
- ・ 自ら事前情報収集や問合せをしてこない人たちへのプッシュ型の情報発信としては、facebook など SNS での情報発信の際にアドレスを入れ込んでいくことなどがある。季節ネタを発信するときに、登る際はコチラのような形でアドレスを入れる。ただ、SNS で対象全体をカバーはできないので、自ら情報を取りに来ない人を捕まえるのは難しい。

なお、SNS の発信の際に閲覧者が増えるかどうかは、写真のクオリティが重要となる。現場でしか撮れない場면을効果的に写真に収めて発信ができるとよい。

■ その他

- ・ JNTO に対して富士山絡みのクレームが来た内容としては、山小屋に関するものがある。海外における設備・サービスの整った山小屋をイメージして泊まってしまうと、狭さや食事内容、トイレ等がクレームの対象となってしまう。
- ・ 満足度向上については、向上させたい内容を数値化・指標化してモニタリングしていくことが重要。定性的に関係者の話を聞いているだけでは、本当に改善されているのかどうか判断できない。総合満足度と個別満足度（食事の満足度等）を毎年聞くなど、何がよくなって何が課題として残されているのか効果検証できるようにしておくことが大事。

以上

平成 27 年度 富士山における外国人登山者動向把握調査業務 報告書

<業務発注者>

環境省
関東地方環境事務所

〒330-6018
埼玉県さいたま市中央区新都心 11-2
明治安田生命さいたま新都心ビル 18 階

<業務請負機関>

公益財団法人日本交通公社

〒100-0004
東京都千代田区大手町 2-6-1

リサイクル適性の表示：印刷用の紙にリサイクルできます。
この印刷物は、グリーン購入法に基づく基本方針における「印刷」に係る判断の基準にしたがい、印刷用の紙へのリサイクルに適した材料 [A ランク] のみを用いて作製しています。