【要　旨】

【アンケート調査要領】

１．佐渡観光の現状や課題等を把握するため、平成 17 年８月 29 日および 30 日佐渡航路利用者（両津港発）を対象にアンケート調査を実施した。

（配布枚数 1,143 枚、回収枚数 866 枚(うち観光目的 509 枚)、回収率 75.8%）

アンケート分析に際しては、回答者の属性に応じた回答の差異に着目する「クロス分析」を重視した。(注１)

また、可能な限り、北海道、沖縄、県内、全国等の類似関連データと比較し、相対的に佐渡を評価するよう心がけた。

【居住地（全体、観光目的、観光目的以外)】

２．「回答者全体」で居住地をみると、割合は、佐渡市 7.9%、新潟市 15.4%、その他市町村等も含め新潟県は 39.6%となる。

新潟県外（69.6%）は、関東（43.6%、うち埼玉・千葉・東京・神奈川 40.0%)、北海道・東北（7.9%)、東海・関西（7.3%）で割合が高い。〈不明 0.8%〉

「観光目的」で居住地をみると、割合は、新潟市 4.5%、新潟県全体でも 8.8%に過ぎない。

新潟県外（90.6%）のうち、関東は 55.6%（うち埼玉・千葉・東京・神奈川 50.5%）と抜きんでており、人口構成（平成 12 年国勢調査：31.9%、うち同上 26.3%）と比べても著しく高い。逆に、東北は 2.6%、北陸・甲信は 1.8%と、人口構成（各 7.7%、4.9%）に比べ相当低い。〈不明 0.6%〉

「観光目的以外」で居住地をみると、割合は、佐渡市 19.0%、新潟市 30.8%、新潟県で過半（59.1%）を超える。(注２)〈不明 1.1%〉

新潟県外（39.8%）のうち、関東は 26.6%（うち埼玉・千葉・東京・神奈川 24.9%）であり、他県と比べ、観光以外の分野でも関東との関係は深い。

「観光目的で来島した割合」は、新潟県内（佐渡市を除く）23.9%、新潟市 17.3%、新潟県外 76.5%、関東 74.9%である。

【性別、年齢階級（観光目的)】

３．男性は 41.8%、女性は 58.2%である。

年齢階級の割合は、高い方から、60 代（30.6%)、50 代（25.5%)、70 代以上（15.1%)、20 代が 9.0%、30 代と 40 代（各 8.4%)、20 才未満（2.8%）である。

既存のアンケート結果（北海道、沖縄）や政策銀の試算（全国）により、北海道（平成 14 年度）、沖縄（15 年度）、全国（15 年度）と比較すると、70 才以上、60 代は３者に比べ高く、50 代は北海道と並び高い。
一方、20・30・40 代は相対的に低い。

【同行者形態等（観光目的）】

４．同行者形態の割合は、「友人・知人」が 27.3%、「夫婦」が 26.9%、「家族」が 16.5%、「ひとり旅」が 5.7%、「会社関係」が 3.1%、「その他」が 19.1%、である。（注３）〈「不明」1.4%〉

全国（平成 15 年度、政策銀の試算）と比較すると、「夫婦」や「ひとり旅」の割合が高く（夫婦・ひとり旅：佐渡各 26.9%、5.7%、全国各 14.5%、3.6%）、「家族」（佐渡 16.5%、全国 28.9%）が低い。（注４）

同行者数（本人も含む）の割合は、「２人」（42.2%）が最も高く、次いで「４人」（13.9%）、「10 人以上」（10.4%）、「３人」（9.2%）、「１人」（5.9%）である。〈「不明」2.6%〉
「１～３人」で半数を超え（累計 57.4%）、「１～４人」で７割強に達する。（累計 71.3%）

年齢階級が異なると、同行者数も異なる。例えば、「友人・知人」の場合、同行者数（本人も含む）は、30 代（2.4 人）、40 代（3.6 人）、50 代（4.0 人）に比べ、70 代以上（7.8 人）、60 代（4.8 人）で多い。

【年齢階級×同行者形態（観光目的）】

５．ライフ・ステージ（年齢階級）に応じ、観光旅行の同行者形態も変わる。

「家族」旅行が多く行われる 30・40 代で、観光における家族旅行の割合を全国と比較すると、いずれも佐渡の方が低い。（30 代：佐渡 25.6%、全国 43.0%、40 代：佐渡 30.2%、全国 37.9%）

「夫婦」旅行が多く行われる 50・60 代・70 才以上で、観光における夫婦旅行の割合を全国と比較すると、いずれも佐渡の方が高い。（50・60 代・70 才以上：佐渡各 33.8%、34.6%、31.2%、全国各 26.2%、23.7%、19.7%）

以上より、全国に比べ来島者は、30・40 代の「家族」で少なく、50・60 代・70 才以上の「夫婦」で多いと推察される。

【来島回数（観光目的）】

６．来島回数（今回も含む）の割合は、「はじめて」が 67.0%と圧倒的に多く、「２回」（20.6%）、「５回以上」（5.7%）、「３回」（4.7%）、「４回」（1.8%）と続く。〈不明 0.2%〉

県内客の来島回数の割合は、「２回」が 29.0%と最も多く、「はじめて」(24.4%)、「５回以上」(22.2%)、「３回」(13.3%)、「４回」(11.1%) と続く。一方、県外客は、「はじめて」が 71.4%と圧倒的に多く、「２回」(19.7%)、「３回」(3.9%)、「５回以上」(3.9%)、「４回」(0.9%) と続く。〈「不明」0.2%〉

このように、県内客では「リピーター（２回以上の訪問者)」が８割弱を、県外客では「はじめて」が７割強を占める。

リピーターの割合（33.1%）は、北海道（平成 14 年度：73.9%)、や沖縄(12 年度：56.9%）に比べ、著しく低い。

リピーターのうち４回以上の来訪経験のある観光客を「熱烈ファン」と称すると、この割合（7.5%）も、北海道（29.4%)、沖縄（20.3%）より相当低い。(注５)

リピーターに占める熱烈ファンの割合は、佐渡（22.7%）に比べ、北海道(39.7%）や沖縄（35.7%）では高く、熱烈ファンがリピーターの重要な支持基盤を形成していることが分かる。(注６)

前回来島してから今回来島までの経過年数の割合は、「７年以上前」が 55.0%、これに「３～４年前」(10.2%)、「１年未満」(9.6%)、「５～６年前」(7.8%)、「１～２年前」(6.6%) と続く。〈「不明」10.8%〉

来島回数（今回も含む）別に経過年数をみると、２回目と３回目では相違はあまり見られないが、４回目以上からは明らかに短くなる。

この結果は、熱烈ファン（４回以上の来島者）の重要性を裏付けている。

【滞在日数（観光目的)】

７．滞在日数の割合は、１泊２日（44.0%）と２泊３日（42.8%）が拮抗しており、日帰り（4.7%)、３泊４日（1.8%)、４泊５日以上（1.2%）と続く。〈「不明」3.9%〉 平均宿泊日数は、1.46 泊である。

県内客の場合、１泊２日（48.9%）が最も多く、日帰り（28.9%)、２泊３日（17.8%）も多い。〈「不明」2.2%〉 平均宿泊日数は、0.95 泊である。

一方、県外客の場合、２泊３日（45.3%）と１泊２日（43.6%）が拮抗している。〈「不明」4.1%〉平均宿泊日数は、1.51 泊である。

【比較検討した観光地（観光目的)】

８．自由回答（３つまで）形式で、比較検討地域を尋ねたところ、地域が記載された割合は 30.5%、該当無しとの記載が 8.3%、無回答は 61.2%に及ぶ。

回答地域（件数）を地域ブロック別に整理すると、割合は、東北（21.9%)、九州（14.2%)、北海道（13.9%)、北陸（8.8%）で高い。(注７)

次に、「（Ａ）上記割合」、「（Ｂ）宿泊観光入込客数において各地域ブロックが全国に占める割合」の比率（（Ａ）/（Ｂ））を求める。この値が大きいほど、当該地域は「佐渡と競合関係にある」と理解できる。(注８)
同値は、東北（2.2)、北陸（2.0)、北海道および沖縄（1.9）で高い。
（Ａ）および（Ａ）/（Ｂ）が大きい地域を「佐渡の競合先」とみなすと、まず東北が、次いで北海道や北陸、九州、沖縄が、これに該当する。
先にみた、東北等から佐渡への観光客数が人口に比べ少ないことは、不便な交通事情のほか、こうした両地域の関係も反映しているものと思われる。

【パッケージ・ツアー利用状況（観光目的)】
９．パッケージ・ツアー利用状況を、「パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの)」、「パッケージ・ツアー（フリープランなど)」、「パッケージ・ツアーでない」の３区分で尋ねた。
（１）全体
利用割合は、「パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの)」57.2%、「パッケージ・ツアー（フリープランなど)」14.9%、「パッケージ・ツアーでない」は 22.8%である。〈「不明」5.1%〉
「パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの)」の割合（57.2%）は、北海道（平成 14 年度：39.4%)、沖縄（15 年度：14.5%）に比べ、かなり高い。
沖縄の上記割合が相対的に低いのは、地域内移動手段としてのレンタカー利用割合が、佐渡や北海道に比べ高いことと相関があると思われる。(注９)
なお、北海道、沖縄とも「パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの)」利用割合は、近年、低下傾向にある。
（２）来島回数別
「パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの)」の利用割合は、「はじめて」60.7%、「２回目」61.9%、「３回目」41.7%、「４回目以上」23.7%で、「３回目」以降から状況変化があり、「４回目以上」で顕著である。
（３）年齢階級別
「パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの)」の利用割合は、20 代（17.4%)、30 代（32.6%)、40 代（41.8%)、50 代（54.6%)、60 代（73.1%)、70 才以上（77.9%）と、年齢が上がるにつれ増加する。
これは、島内移動の困難さが、特に中高年層において大きな制約となり、「パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの)」を選ばざる得ない状況も反映していると思われる。
（４）訪問ヵ所数との関連

「パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの）」は、効率的に観光地を回れるため、平均訪問ヵ所数（9.7 ヵ所）、１日当たり平均訪問ヵ所数（3.8 カ所／日）とも、他に比べ多い。

【島内での観光状況（観光目的）】

10．自然、文化・歴史、食べ物、スポーツの分野を代表する 27 の島内の主要地域・施設等（以下「地域資源」と称する）への訪問の有無を尋ねた。また、これ以外の訪問先については、自由回答（２つまで）とした。(注 10)

（１）全体

訪問割合は、佐渡金山（86.8%）、トキの森公園（77.4%）、尖閣湾（71.7%）で７割を超えるほか、小木たらい船（59.3%）、佐渡能楽の里（道の駅）（54.9%）、酒蔵見学（同 53.9%）、温泉（同 52.7%）、佐渡歴史伝説館（48.1%）（以上８地域資源）で高い。

（２）パッケージ・ツアー利用状況別

「パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの）」の訪問割合は、佐渡金山がほぼ 100%（98.5%）、トキの森公園（88.8%）、尖閣湾（86.2%）で８割を超えるほか、小木たらい船（71.3%）、酒蔵見学（同 70.9%）、佐渡能楽の里（道の駅）（64.9%）、佐渡歴史伝説館（62.7%）、温泉（同 59.7%）の順である。

これらは、「観光客全体」で訪問割合が高かった先と一致している。これは、佐渡観光で「パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの）」の利用割合が高い（57.2%）ことを反映している。

地域資源には、パッケージ・ツアー利用状況により、訪問割合があまり変わらないもの（温泉ほか）、大きく変わるもの（酒蔵見学ほか）がある。

佐渡金山、トキの森公園、尖閣湾は、「パッケージ・ツアー（フリープランなど）」、「パッケージ・ツアーではない」でも訪問割合は高い。(注 11)

「パッケージ・ツアー（フリープランなど）」、「パッケージ・ツアーではない」は、相対的に観光地周回の効率性に劣ることもあり、「パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの）」に比べ、総じて各地域資源への訪問割合が低い。

こうした中、３者中、「パッケージ・ツアー（フリープランなど）」の訪問割合が最も高い地域資源は、大佐渡スカイライン（40.0%）、大野亀・二つ亀（34.7%）、西三川ゴールドパーク（33.3%）、長谷寺（2.7%）である。

また、「パッケージ・ツアーでない」が最も高いのは、宿根木集落（21.4%）、外海府海岸（20.4%）、矢島・経島（13.3%）、清水寺（7.1%）、ドンデン山（7.1%）、釣り（5.1%）、花巡り（1.0%）である。

（３）来島回数別

訪問割合（全体）の高い上位８地域資源は、来島回数が「はじめて」、「2回目」に比べ、「３回目以上」で、訪問割合が低下する。

一方、「はじめて」、「2 回目」より「３回目以上」の訪問割合が高いものは、大佐渡スカイライン、外海府海岸、矢島・経島、花巡り、金北山（以上「自然」）、根本寺、長谷寺、小木港祭り（以上「文化・歴史」）、釣り、ダイビング・シュノーケリング（「スポーツ」）である。

このように、パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの）等で立ち寄る機会が多く訪問割合（全体）が高い地域資源と、リピーターを誘客するうえで戦略的に重要な地域資源は異なる可能性もある。

（４）年齢階級別

平均訪問ヵ所数、１日当たり平均訪問ヵ所数は、70 才以上、60 代、50 代、40 代の順に多い。各地域資源の訪問割合も、総じて 70 才以上が最も高い。

これは、観光地周回の効率性に優れる「パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの）」の利用割合が、これら年齢階級順に高いこと等による。

こうした中、最も訪問割合の高い年齢階級が 20 才未満の地域資源は、西三川ゴールドパーク、ドンンデン山、20 代では大佐渡スカイライン、30 代では花巡り、40 代では矢島・経島、釣り、50 代では清水寺、60 代では真野ご陵、根本寺、相川技能伝承館となっている。

(70 才以上は多数のためコメント省略)

一方、全体に比べ２割以上訪問割合が低い地域資源は、各年齢階級別に、20 代未満では尖閣湾、温泉、佐渡能楽の里（道の駅）、佐渡歴史伝説館、20 代では佐渡歴史伝説館、佐渡奉行所跡、30 代では佐渡能楽の里（道の駅）、佐渡歴史伝説館、40 代では温泉、七浦海岸である。

このように、各地域資源への訪問状況は年齢により変わる。

例えば、西三川ゴールドパークは 40 代未満の、寺社等は総じて 50 代以上の、能舞台は 60 代以上の訪問割合が高い。

【広域観光（観光目的）】

11．佐渡以外の観光地への立ち寄り状況を自由回答形式（県内・県外各３つまで）で尋ねた。

（１）広域観光の実施状況

県内・県外の両方の地域を挙げた割合が 3.7%、県内のみが 15.7%、県外のみが 4.5%である。

詳細不明分（2.8%）も含めれば、26.7%が佐渡および他地域を、同一の旅行で観光（「広域観光」）していることになる。

（２）広域観光先

広域観光を行うことが確認できた 136 人のうち、県内では、新潟市（ふるさと村、朱鷺メッセ、岩室温泉ほか）（68 人）がずば抜けて多く、新発田市（月岡温泉）（11 人）、寺泊町（６人）、村上市（瀬波温泉、街並みほか）（６人）、上越市（春日山、高田、直江津ほか）（４人）、柏崎市（３人）が続く。

県外も、近隣県や出発地を中心に様々な形態で広域観光が行われている。

【支出状況（観光目的）】

12．パッケージ・ツアーの有無も踏まえ、支出状況を尋ねた。

（１）総額

パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの、フリープランなど）の料金は、１泊２日で 20～40 千円（20 千円超 40 千円以下）、２泊３日で 40～60 千円のものが多い。

パッケージ・ツアー料金以外に佐渡で支出した金額も含めると、支出総額は、１泊２日で平均 46 千円（うちパッケージ・ツアー料金　31 千円）、２泊３日で平均 73 千円（同上 54 千円）となる。(注 12)

一方、パッケージ・ツアーでない場合、支出総額は、例えば２泊３日では、40～50 千円の比較的安いものもあれば、70～80 千円の高いものもある等、パッケージ・ツアーに比べ金額にバラつきがある。１泊２日で平均 34 千円、２泊３日で平均 65 千円である。

一見すると、総額は、パッケージ・ツアーの方が大きいようにみえるが、パッケージ・ツアー料金には、例えば東京から新潟までの交通費等、佐渡以外での支出該当額も含むことに留意を要する。

（２）宿泊費

パッケージ・ツアーでない宿泊観光客で１泊当たり宿泊費をみると、10 千円弱から 15 千円までが多く、平均 12 千円となる。

これをＪＴＢ宿泊白書、新潟県、日本観光協会の資料を使い、他地域と比較すると、瀬波（17 千円）、月岡（15 千円）、弥彦・岩室（15 千円）、越後湯沢（14 千円）より安く、塩沢（12 千円）と同程度で、妙高・赤倉（11 千円）、苗場（９千円）、新潟市（８千円、以上平成 16 年度）より高い。

また、県内観光地平均（11 千円、15・16 年度）よりやや高く、全国（15 千円、15 年度）より安い。

（３）土産代

１人当たりの土産代は、全体で９千円、うち県内客が５千円、県外客が 10 千円である。県外客が県内客より約２倍高い。

また、１人当たりの土産代（年齢階級別）を、佐渡と全国（政策銀試算）で比較すると、いずれも、60 代が最も高く（佐渡：12 千円、全国：８千円）、70 才以上（各 11 千円、７千円）、50 代（各 10 千円、７千円）が続く。

なお、20 代を除く全年齢階級で、佐渡の方が全国より高い。

【再来島の意向（観光目的）】

13．再来島の意向を、「もう一度訪れたい」、「どちらかといえばもう一度訪れたい」、「どちらともいえない」、「どちらかといえば訪れたくない」、「訪れたくない」、「分からない」の６つの選択肢で尋ねた。

（１）全体、県内・県外客

全体では、「もう一度訪れたい」と答えた割合は 34.6%、「どちらかといえばもう一度訪れたい」は 28.5%、合わせると 63.1%となる。

県内・県外客別にみると、「もう一度訪れたい」と答えた割合は、各々、48.9%、33.2%、「どちらかといえばもう一度訪れたい」は、各々、20.0%、29.5%、両選択肢を合わせると、各々68.9%、62.7%である。

以上を踏まえると、県内客の方が、再来島の意向は高いと思われる。

（２）来島回数別

「もう一度訪れたい」と答えた割合は、「はじめて」（35.7%）、「２回」（42.6%）、「３回」（43.8%）、「４回以上」（66.7%）と、回数に伴い増加する。(注 13)

特に、「４回以上」から顕著な増加がみられる。

（３）年齢階級別

「もう一度訪れたい」と答えた割合は、高い方から「30 代（47.6%）」、「20 代（43.2%）」、「50 代（43.2%）」、「40 代（42.5%）」、「20 才未満（35.7%）」、「60 代（34.8%）」、「70 代以上（34.7%）」の順となる。(注 13)

「もう一度訪れたい」、「どちらかといえばもう一度訪れたい」を合わせると、「20 代（81.8%）」、「50 代（78.8%）」、「30 代（76.1%）」、「20 才未満（71.4%）」、「40 代（70.0%）」、「70 代以上（67.5%）」、「60 代（65.9%）」の順となる。(注 13)

以上から判断すると、「60 代」、「70 代以上」、次いで「40 代」、「20 才未満」の再来島の意向は、相対的に低いと思われる。

【アンケート調査結果（自由意見）】

14.アンケートでは、佐渡旅行に係わる意見・感想等（以下「自由意見」と称する）を自由回答方式で尋ねた。

（アンケート回答者 866 人中 361 人が同設問に回答）

（１）全体

自由意見の体系的把握に努めるため、①「分野」（交通、自然、文化・歴史、食べ物、サービス全般、情報提供、宿泊施設、その他）、②「内容」（提言・要望、感動・評価、失望・不満、その他）の２点から、意見を区分、集計した。（全 616 件）

「感動・評価」に係わる自由意見を「分野」別にみると、自然が 61 件と多く、食べ物（27 件）、サービス（交通）（19 件）、文化・歴史（19 件）が続く。

「失望・不満」に係わる自由意見を「分野」別にみると、料金（交通）が 63 件と多く、食べ物（35 件）、情報提供（25 件）、その他（交通）（22 件）、サービス全般（22 件）、利便性（20 件）が続く。

「感動・評価」の件数、「失望・不満」の件数の大小関係から、各「分野」を以下の３パターンに分類できる。

①「感動・評価」の件数　＞「失望・不満」の件数　－　評価の高い分野　－
…「自然」、「サービス（交通）」、「文化・歴史」
②「感動・評価」の件数　　「失望・不満」の件数　－評価の分かれる分野－
…「食べ物」、「その他（観光振興の方向性ほか）」
③「感動・評価」の件数　＜「失望・不満」の件数　－　評価の低い分野　－
…「料金（交通）」、「情報提供」、「サービス全般」、「その他（交通）」、「利便性（交通）」、「宿泊施設」

（２）分野別の自由意見（事例）

①評価の高い分野

《 自 然 》

「自然」は、全分野の中で「感動・評価」の件数が一番多く、これと比べ「失望・不満」件数の割合も一番小さい。(注 14) このように、来島者の感動・評価の代表例として、まず真っ先に「自然」が挙げられよう。

「感動・評価」は、自然一般の晴らしさ（17 件（同様意見を含む、以下同じ））、海（16 件）、佐渡の広さ（12 件）、温泉（５件）、田んぼの緑（４件）、山（３件）に関するものが多い。

「失望・不満」は、トキの森公園（７件）、尖閣湾（５件）の運営に関するものが多い。

「提言・要望」としては、「海は国内で、どこにも負けない程きれいだ。もっと売り込んだ方が良い（３件）」、「観光施設はつくらないで、自然を今のまま残して欲しい（３件）」、「佐渡は癒しの島として売っていくべきと思う。（その際は）長い目でみると、これを支える一次産業の育成が目玉になる」

等がある。

《サービス（交通）》

「サービス全般」等が厳しい評価を受ける中、「サービス（交通）」は、「感動・評価」の件数が多く、「失望・不満」も少ない等、高い評価を受けている。

「感動・評価」は、バスの運転手・ガイドの応対（12 件）に関するものが多い。

「失望・不満」には、様々な局面での応対の不適切さ、クレジットカード払いやマイレージへの不対応等がある。

《文化・歴史》

佐渡の魅力として、一般には「自然」、「文化・歴史」、時には「食べ物」も含め並び評される機会も多いが、アンケートでは、「感動・評価」の件数、内容とも「自然」に及ばない感がある。

「感動・評価」は、佐渡おけさ・鬼太鼓（６件）との意見が多いが、これら多くは宿泊施設等でのショーを指しているようである。

「（佐渡に来るのは４回目だが）郷土芸能に若者が力を入れているのに感動した」というように、島民の生活に直に接しての感想は、ほとんどない。

②評価の分かれる分野

《食べ物》

「食べ物」は、「感動・評価」と「失望・不満」、双方とも件数が多く、両者は拮抗している。

この状況を、「佐渡では、当たりが良ければ、美味い食べ物に遭遇できる」（新潟市、40 代男性）と指摘する回答者もいる。

「感動・評価」には、食べ物の美味しさ（全般 18 件、海の幸４件、米２件ほか）、他地域にはない珍しい食べ物（柿シャーベット、海藻ほか）等がある。

「失望・不満」には、食べ物の不味さ（全般９件、海の幸４件、米５件、ほか）、宿泊施設で出される料理内容が毎回変わらないこと（４件）、食事処の少なさ（３件）、品数の多さに見合わない味（２件）、子供向けの配慮の無さ、海辺で海産物を焼いて提供するところが無いこと等がある。

「提言・要望」には、佐渡ならではの新鮮な海産物の安価な提供（２件）、佐渡の特色を折り込んだ食事（２件）、海洋深層水の活用（２件）、地元食材の活用、ラベルを使った佐渡産の表示、カキ養殖ツアー（試食付き）の実施等がある。

《その他（観光振興の方向性ほか）》

個別の分野（「自然」、「文化・歴史」ほか）には該当しない、広範な内容の自由意見を「その他」分野として区分、集計している。

「感動・評価」は、佐渡島民の人柄（16 件）、ゆっくり・のんびりした島の雰囲気（６件）、街並み・住みやすさ（４件）に関するものが多い。

「失望・不満」は、活気の少なさ（７件）、旅費がかかり過ぎること（４件）、（パッケージ・ツアーで）自由にゆっくりできなかったこと（２件）、子連れ旅行の困難さ（２件）に関するものが多い。また、佐渡の閉鎖的な雰囲気、に関する指摘もある。（注 15）

「提言・要望」では、観光振興の方向性等に関する様々なアイデアが指摘されている。（本文 p.55、付属資料 3-1 参照）

③評価の低い分野

《料金（交通）》

「料金（交通）」は、「失望・不満」の件数が一番多い。特に、船（41 件）、駐車場（11 件）関連の指摘が多い。例えば、「他の地域に比べ、交通費が高く感じる」、「北海道・壱岐・対馬・五島列島に比べ、渡海料金が高い」等の指摘がある。

「提言・要望」として、需給バランスに応じた弾力的な価格設定（季節料金）の導入を求める意見もある。

《情報提供》

「失望・不満」の件数が多く、「感動・評価」に皆無等、厳しい評価にある。

「失望・不満」の内容は、多岐にわたる。

標識・案内表示（道路、観光ほか）に係わるもの（６件）、佐渡への誘客のＰＲ不足（３件）、交通案内所に上越新幹線の時刻表が提示されていないこと（２件）、交通機関の季節運行（時刻表）の分かりにくさ（２件）、飲食店の情報不足（２件）、情報不足のため欲しい物品が買えないこと（２件）、観光地への交通アクセスの分かりにくさ、交通割引の情報不足、宿泊施設内容の情報不足（案内所問い合わせ時）、ダイビング・釣り等の自然関連の情報不足、佐渡 100 選パンフレットが入手できなかったこと等がある。

「提言・要望」としては、佐渡への誘客ＰＲ（４件）、観光パンフレット（歴史、温泉巡りほか）の提供（４件）、大まかすぎない実用的な道路マップの作成・配布等がある。

《サービス全般》

「失望・不満」は、関係者の基本的姿勢に係わるものが多い。

例えば、「観光地として『やる気なさ』を感じる（12 件）」、「他の観光地に比べ、サービス・レベルが低い」、「島外の人が必死にサービスの無さを伝えても、生活に困っていないのか、なかなか改善されない」、「親切だが、空回

りする局面が多い」との意見がある。

「提言・要望」では、「ハード（観光施設）ではなく、ハート（人の心）でアピールすべきである。そのためには、人材強化が必要だと思う」、「佐渡は『温かいもてなしの島』でこそ売り出すべきだ。しかし、どう問題意識を（佐渡の人に）持ってもらえるのか不安だ」、「まず、意識改革、人材教育が必要である」、「旅館関係者は、他の観光地で研修した方が良い」等の意見がある。

《その他（交通）》

「失望・不満」は、道路の狭さ（４件）、悪路（２件）、路上駐車（２件）等である。

「提言・要望」では、道路整備（３件）のほか、港近くで待合時間を過ごせる施設（立寄りの湯、子供連れに対応ほか）の整備（２件）等がある。

《利便性（交通）》

「失望・不満」は、島内移動の困難さ（手段、便数、接続ほか）に係わるもの（15 件）が多い。「車がないと不便だ（３件）」、「佐渡はパッケージ・ツアーで来るところだ」、「『個人で来るな！』と言われた感じだ」という指摘もある。

「提言・要望」は、島内交通では、「公共交通を使い、主要スポットが回れるモデルプランがあると良い」、「観光名所（30～50 カ所）を周回するバスを運行させて欲しい」との意見がある。(注 16)

他には、東京－佐渡の直行便の運行（５件）、新潟駅から佐渡汽船ターミナルまでのアクセス改善、フェリーの乗船時間（待ち時間を含む）の短縮化、レンタル・バイクの普及促進の意見があった。

《宿泊施設》

「失望・不満」は、清潔さ・手入れ（４件）、施設の老朽化（３件）、機能の不備・施設配置（３件）、バリア・フリーへの対応（２件）に関するものが多い。

「提言・要望」として、「宿泊施設は、料金面での過当競争をやめ質で勝負すべきだ」との意見がある。

（３）佐渡島民とサービス

自由意見において、「サービス全般」に対する評価は低いが、「サービス（交通）」に対する評価は高い。

また、「佐渡島民の人柄」については、暖かい、人情味あふれ親切、佐渡の人が大好きだ等、「感動・評価」する意見が 16 件もある。（「失望・不満」はゼロ）

このように、「佐渡島民」、「サービス全般」では、評価は正反対となっている。

【交流人口に占める観光客の割合】

15.「アンケート調査結果（自由意見）」でみたように、「佐渡の活気のなさ」を指摘・危惧する意見は多かった。

　地域活力の維持には、常住人口のみならず、他地域との「交流」による賑やかさ（活気）の創出が必要である。

　こうした「交流」の度合を図るものとして、交流人口がある。

国土交通省は、異なる生活圏間（全国 207）の人口移動量（交流人口）を、仕事、観光、私用・帰省、その他の４つの移動目的に分け調査、集計している。

　これに基づき、交流人口に占める観光客の割合（平成 12 年）を算出したところ、２位日光（79.4%）、３位伊勢志摩（68.0%）、４位宮古・八重島（沖縄）（65.8%）、５位水上、南紀白浜、伊香保（各 64.8%）等の著名な観光地に先立ち、佐渡は 80.3%で１位である。

　この結果は、佐渡において賑やかさ（活気）を創出するうえでは、他地域にも増し観光が重要であることを示唆している。

【佐渡観光の全国シェア】

16．佐渡観光の競争力（年齢階級×同行者形態）をみるため、今回のアンケート、佐渡汽船データ、日本観光協会の資料、国勢調査報告（平成 12 年）を使い、全国シェア（平成 15 年 宿泊観光市場）を試算した。

　試算によると、全体のシェアは 0.40%となる。

　「年齢階級」では、60 才以上（0.61%）と 50 代（0.55%）でシェアが高く、20 才未満（0.19%）、40 代（0.26%）で低い。

　「同行者形態」では、夫婦（0.69%）、ひとり旅（0.66%）でシェアが高く、家族（0.24%）で低い。

　「年齢階級×同行者形態」では、50 代 ひとり旅（2.14%）、40 代 ひとり旅（1.50%）、60 才以上 夫婦（0.89%）、60 才以上 その他（0.73%）、50 代 夫婦（0.72%）、30 代 夫婦（0.71%）のシェアが高い。（注３）

　60 才以上のシェアは高いが、今後は、①他の年齢階級に比べ再来島の意向が低い等、満足度は高くないこと、②団塊世代（昭和 22～24 年生まれ）が 60 代を迎えること（平成 19 年～）に伴い、観光地間の競争激化が予想されること、③高齢者等に対する施設（バリアフリー化）等が未整備であること等から、予断を許さない。

　50 代のシェアも高いが、今後は、シェアが低く満足度も低い 40 代が、50 代に移行することで、状況が一変する可能性がある。

以　上

（注１）回答者の属性：居住地（県内・県外）、年齢階級、来島回数、パッケージ・ツアー利用状況など

（注２）観光目的以外：仕事、家事や帰省、友人・知人を訪問、その他、目的不明

（注３）「その他」：カップル、家族と友人知人、兄弟姉妹（結婚後） ほか

（注４）「ひとり旅」は、割合の差（佐渡－全国：2.1%）は小、ただし割合の倍率（佐渡／全国：1.6 倍）は大

（注５）データ制約のため、佐渡および沖縄は４回以上（今回も含む）、北海道は５回以上（同上）の数字

（注６）リピーターに占める熱烈ファンの割合＝熱烈ファンの総数（４回以上の来訪者数）÷リピーター（２回以上の来訪者数）

（注７）地域ブロック：北海道、東北、新潟、関東、甲信、北陸、東海、中国、四国、九州、沖縄、海外

（注８）宿泊観光入込客数：日本交通公社が、平成 12～16 年（５年間）の自社データ等に基づき県別に試算したもの

（注９）地域内の移動手段としてのレンタカーの利用割合：佐渡（平成 17 年）13.1%、北海道（14 年度）19.7%、沖縄（12 年度）41.5%

なお、佐渡と沖縄は複数回答、北海道は主な手段をひとつ回答

（注 10）27 の地域資源　①自　然　：トキの森公園、温泉、尖閣湾、七浦海岸、外海府海岸、大野亀・二つ亀、矢島・経島、小木たらい船、ドンデン山、花巡り、大佐渡スカイライン

②文化・歴史：佐渡金山、西三川ゴールドパーク、佐渡奉行所跡、佐渡能楽の里（道の駅）能舞台、シルバービレッジ佐渡（文弥人形）、相川技能伝承館、妙宣寺、根本寺、長谷寺、清水寺、真野ご陵、宿根木集落、佐渡歴史伝説館

③食べ物　：酒蔵見学

④スポーツ　：釣り

（注 11）「パッケージ・ツアー（フリープランなど）」、「パッケージ・ツアーではない」の場合、「パッケージ・ツアー（観光ルートの決まったもの）」に比べれば、佐渡金山・トキの森公園・尖閣湾への訪問割合は低いが、各々の中では、他地域・施設等に比べ目立って高い。

（注 12）パッケージ・ツアー料金以外に佐渡で支出した金額:

飲食費、土産代、交通費（観光バス、タクシーほか）、オプショナル・ツアー料金、入場料、電話代、ロッカー代など

（注 13）特徴を明確にするため、「無回答」を除き割合を算出

（注 14）これと比べた「失望・不満」件数の割合も一番小さい:「失望・不満」の件数/「感動・評価」の件数の値が小さい

（注 15）「その他（観光振興の方向性ほか）」×「その他」でも、活気の少なさ（３件）、観光客の減少（２件）に関する意見あり

（注 16）佐渡においても、平成 17 年９・10 月の２ヵ月間、１日４～９便、３コースのシャトルバスが運行（路線バスにも乗り放題で 1,500 円）

【お問い合わせ先】
日本政策投資銀行新潟支店企画調査課　TEL025-229-0713
担当：吉澤 宏隆（e-mail：hiyoshi@dbj.go.jp）
小川 高弘（e-mail：taogawa@dbj.go.jp）