

## 2009 年度 利用者等動向調査の結果概要

## 調査方法

過去9年間(1999~2007年)の調査結果を踏まえ、本年度の調査を実施。

調査日：2009年8月5日(水)~9月15日(火)のうち合計17日間。

調査地：利用者へのアンケートの依頼は主として自然センターおよびカムイワッカ。

調査法：直接対面記入方式。有効回収数は318枚。

## 調査結果

## 1：個人属性

性別、年齢、住所、集団人数、職業について、その構成割合に過年度と大差なし。

男性は56%、年齢では20代以下が29.2%でありこれまでの郵送調査に比較して20代が2倍以上多かった。住所では北海道が19.8%と北海道の割合が2割~4割少なく、職業では、会社員が38.4%、学生が15.7%、公務員が15.1%、主婦が13.8%、無職が6.9%。

## 3：来訪状況

知床までの交通手段について、レンタカーが最も多く34.9%、次いで自家用車が30.2%、観光バスが11.3%、路線バス(斜里~ウトロ間のシャトルバスを含む)が9.8%、オートバイが3.5%、自転車が0.6%。

知床での滞在期間について、日帰りが12.9%、1泊2日が51.1%、2泊3日が36.3%で、既往の調査に比較し、日帰り利用客の割合が少なく、2泊3日の利用者の割合が多かった。

## 4：利用者に対する情報提供

昨年度までは「現地の規制看板」、「関係雑誌」、「インターネット」が主要な媒体であったが、今年度は、「インターネット」と「関係雑誌」が20%近くを占めるほかは、7%以下であった。

## 5：車両規制への対応

## (1) 車両規制の事前認知を踏まえた対応

昨年度調査と同様、「規制を知っていたが、特に問題がないと思ってきた」が最も多く59.3%、「現地に來るまで規制を知らなかったので考慮できなかった」が32.1%、「規制を知っていたので、規制期間との関係を考慮したもの、この時期しかなかった」が8.6%であった。

## (2) 再訪した場合、車両規制への対応

「規制されていても訪れる」が最も多く68.3%、次いで「できるだけ規制期間をはずして訪れる」が15.4%であった。2005度に比べて、自由に立ち入ることができなくなった状況下でも、規制されても訪れるという意思表示をされる方が大多数を占めたことは、現状の規制が受け入れられていることを示している。しかしながら、過年度調査に比較し、「規制されていても訪れる」とした割合が1割以上低下した。

## 6：車両規制の受け止め方

## (1) 車両規制への理解

2005年度から車両規制期間が延長されたが、車両規制に対する理解については、2005年度以降、同様の傾向を示した。「必要であり、理解する」が70.0%、「ある程度の規制をやむを得ない」が25.7%であった。積極的理解を示す「必要であり、理解する」に、消極的理解を示す「ある程度の規制をやむを得ない」を加えると95%以上となり、ほとんどの利用者は車両規制に理解を示した。

## (2) 望ましい車両規制期間

昨年度と同様、「規制期間を延ばす」という意見は、31.7%であった。しかしながら、70日間に及ぶ規制期間のみの立ち入り可能な条件下で、「規制期間を延ばす」+「現状でよい」の割合は過去5年間いずれも95%以上を占めており、利用者のほとんどが70日間の規制を許容していることを示している。

## (3) シャトルバスの運行間隔

「現状(40分間隔)でよい」が79.5%と多かった。

#### (4) シャトルバスの同乗者

「家族で」が最も多く 53.4%、「友人同士で」が 27.7%、「一人で」が 18.9%であり、家族利用が主体であった。

#### (5) シャトルバスの利用料金

「妥当である」が最も多く、53.7%、次いで「家族では負担が重い」が24.0%、「低所得者にとって負担が重い」が13.3%、「低所得者のうえ、家族で負担が重い」が9.0%であった。昨年度に比較し、低所得者にとって負担が重い」という割合が倍増し、「妥当である」とする割合が若干低下した。

#### (6) シャトルバス内のレクチャー案内

「現状程度でよい」が最も多く、88.3%、次いで「こうしたらよい」が 6.7%、「必要ない」が 5.0%であった。

#### (7) 知床自然センター 知床五湖の車両（自転車除いた普通車両、オートバイ等）規制導入について

「現状と同様に、車両の規制は実施しないほうがよい」の割合は、22.2%であり、2009 年度調査の結果は、過年度に比較して4割程度減少した。逆に、「自然解説やマナーガイド付きバスをのぞき、マイカーのみ規制を実施したほうがよい」は31.5%であり、過年度の結果に比較して、7 割以上増加した。「すべての車両について、規制を実施したほうがよい」、「自然解説やマナーガイド付きバスをのぞき、マイカーのみ規制を実施したほうがよい」、「すべての観光バスと路線バスをのぞき、マイカーのみ規制を実施したほうがよい」という何らかの形で車両規制に賛同した方は72.3%となり、過年度調査に比較し、大幅に増加した。

終わりに：

2005 年度から道路工事に伴い車両規制期間が延長されたが、一昨年と同じレベルで、利用者から車両規制に対する理解を得たといえる。10 年間にわたる利用者の意識評価から、五湖からカムイワッカの間の車両規制に対する評価は社会的に定着したといえる。

一方、五湖から自然センター間の車両規制の導入に関する意識調査を2006 年から実施しほぼ半数が理解を示していたが、本年度調査では7 割近い方が理解を示し、賛同者が急増した。

また、経済不況の下、シャトルバス料金への経済的負担が、低所得者層の利用機会を奪う恐れがあることから、バス利用の割引制度だけでなく、バス利用のメリットを具体的に検討し、利用者から理解を得るサービスシステムの再構築が求められる。

車両規制に対する理解について、理解を示す利用者と、それ以外の利用者では、規制対象、規制期間、立ち入り制限について、見方が異なる傾向が確認された。具体的には、理解を示す利用者では、規制対象、規制期間立ち入り制限について、現状肯定あるいは更なる規制を許容する傾向を示すのに対し、理解を示さない利用者では、現状否定あるいは規制への許容しない傾向を示した。

また、年齢によって、車両規制への対応や、シャトルバス利用料金、2011 年以降の車両規制期間、カムイワッカの立ち入り制限について、その評価に違いがみられ、20 代以下では、規制に対する事前の対応がなく、低料金・短い規制期間、落石防止工事をした上で自由利用を求める傾向が示された。

調査手法上の課題として、従来の郵送法による調査から直接現地で依頼する方法に変えた結果、従来と比べ、被験者の個人属性（中でも年齢や職業）に顕著な差がみられたことは、調査手法上の課題として明記する必要がある。あわせて、設問項目についても、いくつかの点で変更がなされたことで、既往調査結果との比較、すなわち利用者評価の経年比較を単純にできなくなったことが課題としてあげられる。