

令和6年(2024年)7月～令和7年(2025年)6月  
函館市観光動向調査報告書  
【主な自由記述一覧】

令和7年(2025年)9月

函館市観光部観光総務課



国内観光客 主な意見 ※原文のまま（性別・年代・訪問月・居住地）

■【問 3-2】函館を選んだ理由は何ですか。\_その他（回答件数 397）

道央旅行で考えていたが、せっかくならと函館まで足を延ばすことにした(女性・50代・8月・愛知県)
子供が車酔いするので、空港から近い観光地を探して函館が当てはまったので来てみました(女性・40代・8月・東京都)
子供の頃に観光したことがあり、あらためて来てみたかった(女性・50代・10月・神奈川県)
避暑地(女性・50代・8月・神奈川県)
近場でなく、やや遠くて非日常だったから。(男性・30代・6月・秋田県)

■【問 3-3】今回、函館に行こうと思ったきっかけは何ですか。\_その他（回答件数 873）

前回の北海道旅行で一泊して、とても良かったので今回は函館メインにしました(女性・50代・7月・東京都)
休みが取れたので、今まで行ったことのないところへ行ってみたかったから。新幹線でふらっと行かれそうだと思う。(女性・50代・8月・東京都)
何回か訪ねてるが、まだ行けてない所や食べられてないグルメがあるから。(女性・50代・8月・京都府)
英語の教科書に函館観光の話があったから(女性・50代・8月・東京都)
以前から訪れてみたかった(女性・50代・8月・兵庫県)

■【問 4】函館市に対してどのようなイメージを持っていますか。\_その他（回答件数 124）

新幹線で行ける(女性・40代・7月・栃木県)
街がコンパクトで観光しやすい。(女性・50代・8月・宮城県)
路面電車(男性・40代・12月・鹿児島県)
空港から便利(女性・60代以上・4月・埼玉県)
首都圏から飛行機だと1時間少して行けて近い(男性・20代・8月・愛知県)

■【問 5】函館以外のどこを訪問しましたか、また宿泊しましたか。(予定を含む)\_その他（回答件数 92）

47都道府県全部(女性・20代・11月・大阪府)
奈良県明日香斑、大分県由布院駅(男性・60代以上・4月・福岡県)
長野、岐阜(女性・40代・6月・大阪府)
日光、伊勢、東京(女性・60代以上・10月・北海道)
福島、関東地方各地域、新潟(男性・20代・3月・岩手県)

■【問 8】旅行計画時に参考にしたものは何ですか。\_その他（回答件数 176）

以前訪れた経験(女性・30代・9月・神奈川県)
何度も訪れてるので参考にしているものはない(女性・40代・11月・北海道)
訪問日と宿泊先のみ決定し、あとは行き当たりばったり(女性・40代・11月・京都府)
東京にある、観光案内所(女性・60代以上・4月・神奈川県)
有楽町の交通会館へ出掛けて情報収集(女性・60代以上・11月・東京都)

■【問 9】函館を訪問中に利用した情報源は何ですか。\_その他（回答件数 125）

道の駅の情報(男性・50代・8月・神奈川県)
バス一日券を買った時に貰った地図(女性・60代以上・11月・東京都)
このアンケートを配っている方から情報を聞いた(女性・50代・11月・神奈川県)

■【問 10】函館市内ではどのような手段で移動しましたか。\_その他 (回答件数 92)

キャンピングカー(女性・50代・8月・北海道)
走る(女性・60代以上・8月・大阪府)
ホテルが用意する無料バス(男性・20代・8月・埼玉県)
友人の車(女性・50代・3月・岩手県)

■【問 12-1】函館でどのようなイベントがあったら行きたいと思いますか。(自由記述) (回答件数 2209)

函館ラーメンの食べ比べイベント・祭り(札幌大通り公園のラーメンショーのようなもの)(男性・60代以上・7月・北海道)
子ども向けのイベント、子どもが文化・伝統に触れられたり、様々な体験・経験ができるイベント(男性・30代・8月・神奈川県)
夏の大型音楽フェス(夏なのにとっても涼しいので、野外イベントを楽しみたい)(女性・19歳以下・8月・東京都)
やはりアニメなどとのコラボ系があるとぐっと行きたくくなります。期間がやや長いと背中を押されます。(女性・30代・8月・埼玉県)
星が綺麗だったので星を見る会のイベント。五稜郭の桜祭り。色んなイカめしを食べれるイベント。北海道の地ビールの飲み比べのイベント。(女性・40代・8月・千葉県)
スタンプラリー、ウォークラリー(女性・40代・8月・佐賀県)
スイーツフェスタ、パンフェスタ、ラーメンフェスタ、IPコラボタイアップ(スタンプラリーや謎解きクイズ/デジタルアナログどちらでもよい)(男性・20代・3月・東京都)

■【問 13】函館を訪問するにあたって、パッケージツアーを利用されましたか。利用された場合、そのパック料金には何が含まれていますか。\_その他 (回答件数 92)

タクシー8時間貸し切りツアー(女性・50代・9月・千葉県)
レンタカー代(女性・40代・8月・長野県)
朝夕食、入場料(女性・60代以上・2月・静岡県)
食事・観光地入場料(女性・50代・12月・愛知県)

■【問 21】旅行先に求める要素は何ですか。\_その他 (回答件数 96)

ペットと楽しめる(男性・40代・7月・北海道)
観光地の移動のしやすさ(女性・50代・8月・香川県)
子連れでも移動が楽な環境。(女性・30代・11月・兵庫県)
カフェ、喫茶が多いこと(女性・40代・12月・青森県)
住んでいる地域では体験できないことがあるか(女性・30代・4月・神奈川県)
どんな天候でも非日常を楽しめること(女性・30代・2月・東京都)

■【問 18】 今回の函館旅行で最もがっかりしたこと、期待以下だったことは何ですか。 (回答件数 1436)

## 1. 交通

### ＜バス＞本数が少ない

夜景を見に行っただのですが、人の数に比べてバスの本数が少なすぎて、帰りのバスに間に合わないと困るので夜景を、ゆっくり見られなかった。(女性・50代・8月・北海道)

縄文遺跡へのアクセス(函館から路線バスで移動)。バスの本数がなく、垣ノ島遺跡見学後大船遺跡へは行けなかった。(女性・60代以上・4月・埼玉県)

市電から離れているエリアからバスで函館駅へ行こうとしたが、本数が少なかったため、結局タクシーを利用した。(女性・40代・11月・宮城県)

### ＜バス＞最終が早い

お酒を飲むため基本的にバスを利用して観光していた。観光地だけあってバスや路面電車等も多く基本的には困らなかったのだが、最終便が早かった。函館駅周辺で夕飯を食べたかったのだが宿泊施設を少し離れたところを取ってしまったため時間の都合で断念。(男性・20代・9月・東京都)

バスが遅く迄走ってない！観光する所が早く終わってしまう。(仕方がないのかもしれませんが)(女性・50代・1月・北海道)

バスの本数が少ないこと、五稜郭で晩ご飯を食べて駅前のホテルに戻るときにバスも電車もなかったこと(女性・50代・9月・北海道)

### ＜バス＞情報がわかりにくい

函館山から函館駅へ行くバスの時間がパンフレット(WEB上)で見たものと違って最終に乗り遅れてしまった。わかりやすい案内をお願いしたいと思いました。(女性・30代・8月・愛知県)

函館山登山バスの午前便がなくなっていたことと、周遊バスの減便。バスの1日乗車券がネット販売で窓口で買えなくなっていたこと。(女性・60代以上・8月・神奈川県)

バスがわからない。巡回バスの行き先が途中までしか表示されない。本数も少ない。(男性・50代・10月・兵庫県)

### ＜バス＞決済方法が不便

空港行きバスで交通系ICカードやクレジットカードのタッチ決済が使えなかったことです。並んでいる時に日本語で案内はされていましたが、実際に乗車する時には手間取っている方が多かったです。待ち時間はかなりあったので先に案内の方が両替の対応などされても良いかと思いました。(女性・40代・1月・東京都)

市バスをICカード対応にしてほしい(女性・30代・2月・愛知県)

バスが現金のみだったこと(女性・40代・2月・埼玉県)

### ＜バス＞空港間バスが少ない

飛行機の時間のかかり前のタイミングしかバスがなく、タクシーを使う選択肢しか残されていなかったことです。(男性・20代・9月・東京都)

航空便にうまく接続する路線バスが無い(男性・50代・4月・長野県)

空港から市内へのバスの本数が少ない。小さい子がいるとどうしても時間が、かかるのでもう少しバスを増やして欲しかった！(女性・30代・11月・神奈川県)

### ＜バス＞バス内が混雑

函館山の夜景を見るため、ロープウェイが利用できず、バスでの移動でしたが、函館山の神社前のバス停で乗車待ちをしていたところ、函館駅を出発した大型バスが何便も超満席で乗ることができず、寒い中、多くの観光客がバス待ちをし、小さいお子様連れの方々は観光を諦めて帰られておりました。また、函館山山頂からの帰りのバスも待ち時間が長く、ギュウギュウ詰めで残念な気持ちになりました。(男性・40代・11月・青森県)

函館山のロープウェイが運休していて、路線バスが激混みだった。(女性・50代・11月・茨城県)

ロープウェイが点検中の為バスでの移動となったが、混雑が酷く行きも帰りもバス待ちの列が酷かった事。それと、このバスが函館駅を出発したあと途中バス停でも乗せていた事。(男性・50代・11月・群馬県)

<b>&lt;バス&gt;その他</b>
函館山からの夜景が当日の悪天候により、見るができなかったこと。楽しみにしていたコナンのラッピング市電とバスに乗ることができなかったこと。猛暑だったが、乗車した市電な冷房設備がなかったこと。(男性・50代・8月・宮城県)
バスでの移動を調べるのが難しかった。駅前バス案内所に人がいない。(女性・50代・12月・熊本県)
交通ネットワークが市電、函館バス、北海道バス、函館帝産バスなどで別れているのは良いが、共通の乗車券が欲しい(男性・40代・8月・滋賀県)
東京のはとバスのような観光バスが無いので、自分で予定をたてないといけないこと。(女性・60代以上・10月・宮城県)
観光客向けのバスツアーがほしい。観光タクシー利用したが、バスツアーの方が、のんびりできる。(回答しない・回答しない・11月・岡山県)

<b>&lt;市電&gt;電車が混雑</b>
夜景を観た後、市電が物凄く混んでいた。その時間だけでも、臨時便などを出してほしい。また、函館山から函館駅までのバスの最終便の時間を延長してほしい。(女性・40代・7月・神奈川県)
混雑が激しかった。6人家族なので、タクシーは2台になってしまうため市電移動だったが、電車が混雑しており身動きが取れなかった。電車の前方は空きがあったため、もう少し車内の前方への移動を促すとアナウンスがあると嬉しいと感じた。その他の運転や安全配慮に対するアナウンスは丁寧であった。(女性・40代・3月・岩手県)
クルーズ船含むインバウンド客が路面電車内溢れかえり、降りたい駅でとても降りられなかった。乗車駅もそこら辺を考慮して1駅前に向かうなど配慮する必要があった。地元民や通勤で働いている人には何の恩恵もないためたまらないと思う。(男性・30代・4月・北海道)

<b>&lt;市電&gt;情報がわかりにくい</b>
市電を降りて函館山ロープウェイ乗り場への道が分かりづらいです。案内看板はありましたが分かりづらく、夜だと更に見落としてしまうと思います。子連れで行きましたが、迷いながら歩き、坂を上り、ロープウェイの混雑で、親子共にヘトヘトになりました。夜景はとても綺麗でした!!(女性・40代・11月・北海道)
ネットでは調べていたのですが、市電等場所、乗り方が初めての人にはわからなかった。乗れなかった。(女性・50代・9月・千葉県)
市電の行き先に主要経由地が表示されていない。函館駅に行くのかもわからず困った。(バスにはあった)旅行者は乗り物の行き先には常に不安があるから考慮して欲しい。アナウンスについても同じで、降り駅を早く確認したいのに「どこそこの誰それが～」の前振りが長くて… 函館市電の特徴ですと言われればそれまでですが。(女性・60代以上・11月・千葉県)

<b>&lt;市電&gt;最終が早い</b>
市電の終電が早くて、湯の川温泉花火大会からの帰りなど遅くなる時不安になりました。(女性・30代・8月・奈良県)
市電の終電が早くタクシーを使わざるをえない(女性・50代・9月・愛知県)

<b>&lt;市電&gt;本数が少ない</b>
市電から離れているエリアからバスで函館駅へ行こうとしたが、本数が少なかったため、結局タクシーを利用した。(女性・40代・11月・宮城県)
バスと市電の本数があまりにも少なすぎて、2日乗車券を買ったのにあまり乗れずに全く得にならなかった。(女性・30代・3月・東京都)

<b>&lt;市電&gt;その他</b>
函館山からの夜景が当日の悪天候により、見るができなかったこと。楽しみにしていたコナンのラッピング市電とバスに乗ることができなかったこと。猛暑だったが、乗車した市電な冷房設備がなかったこと。(男性・50代・8月・宮城県)
市電が観光施設から少しずつ離れていたところと、下車してから施設までの案内が少し少ない気がしました。(女性・50代・11月・滋賀県)
市電の空調が悪く熱中症になりそうな位暑かった(女性・60代以上・8月・神奈川県)

＜その他＞
タクシーが混んでいてつかまらない。大型タクシーは事前予約でしか乗れないと言われて、子連れの旅行には不向き（計画した時間通りに動ける事ばかりではないので）だと感じた。（女性・30代・8月・埼玉県）
路線バスや路面電車がなくなると行こうとすると、移動手段がタクシーしかないこと。タクシーが街中におらず、呼ぶ必要があること。タクシーの「1日定額乗り放題」があると助かります。（女性・50代・2月・東京都）
がっかりではなく、路面電車が不慣れなため自家用車の運転に気を遣ったこと。（男性・30代・9月・岩手県）
フェリー乗り場から中心街までの移動が遠い。ちょうどいい時間の安い交通手段がない。（女性・50代・10月・青森県）
垣ノ島遺跡や大船遺跡に行く交通手段が限られてること。駅などでも縄文遺跡への観光を勧めているようですが、行きづらさのためかなり興味がある人以外は行かないのがもったいないと思ってます（女性・40代・10月・北海道）
湯の川はたくさんホテルが集まっている所なのに、観光地へのアクセスがあまり良くなかった。（女性・50代・3月・北海道）
広すぎる。レンタル自転車など増やして欲しい。（女性・19歳以下・3月・埼玉県）
函館駅のトイレが改善されていない。今時和式トイレの方が多いいのはありえない。外国人の観光客や年配の膝の悪い方が和式を使わず並んでいた。洋式には便座クリーナーもなくせっかくの素敵な函館なのに駅のトイレは昭和すぎる。立ち寄った道の駅のトイレの方が心地よかったです。（女性・50代・4月・北海道）
各乗り物の接続、手段はたくさんあるし、本数もあるけども。函館⇨新函館北斗駅の本数は、増やしてほしいです。（男性・50代・9月・福井県）

## 2. 観光地

＜函館山＞悪天候
天候不良で函館山の夜景を見れなかったことが残念でした。しかし行く前に頂上のライブカメラで様子を確認できたお陰で無駄足にならずに済んだことは良かったです。（女性・20代・7月・東京都）
函館滞在中は霧がかかり、函館山に登らなかったので。（ホテルのフロントで夜景は見えにくいだらうとあらかじめ教えて貰えたので助かりました。）次回訪れたら是非鑑賞したいです。（女性・40代・8月・神奈川県）

＜函館山＞混雑
夜景は想像以上に綺麗でした。しかし人混みが凄すぎて、暗くなる前に登ったにも関わらず全く何も見えず、結局夜景がちゃんと見えるまで2時間ほど人混みの中で立ちっぱなしで待ち続けました。（女性・40代・9月・京都府）
函館山の外国人観光客の混雑が激しく、ロープウェイ搭乗に屋外で長時間並んだこと。夜景の展望台も混雑が激しく、十分に夜景を見ることができなかつた。混雑時は見学の時間制限や入場制限の検討が必要かと感じた。（男性・20代・2月・北海道）
どこも同じで解決は難しいですが、函館山の帰りのロープウェイが混雑していること。整理券を用意して、順番になるまで、飲み物を購入すれば座って待てるカフェスペースなどがあればよいと思いました。（男性・30代・10月・東京都）
夜景はもちろん最高でしたが、ロープウェイの待ち時間が長くて困りました。二歳五歳を連れて一時間以上ロープウェイを待つのは大変でした。またせっかくの景色はものすごい人混みで、結局外では見られずロープウェイのなかからみただけでした。小さな子連れには難しいスポットだと感じました。（女性・40代・9月・神奈川県）

＜函館山＞情報不足
函館山ロープウェイが強風により運休だったが、HPの見やすい場所に表示されていなかったのも現地で運休を知り残念な思いをした。（男性・50代・4月・東京都）
函館山ロープウェイの運休について、H.P.など移動中に情報が得られず、十字街から南部坂を雪で滑りながら山麓駅まで行って分かったこと。同じような観光客がたくさんいたので、せめて主要な坂道の下に看板など立ててほしい。（女性・40代・12月・神奈川県）
自家用車で函館山に行ったが、看板の矢印が新旧入り乱れてバラバラになっていたせいでぐるぐる遠回りしてしまった（女性・30代・10月・北海道）

＜函館山＞スタッフの対応
函館山に夜景を見に行きましたが、警備員・誘導係の方達の、観光客への対応が気になりました。大変混雑することは予想していましたが、終始タメ口で気分が悪くなるような誘導の仕方をされていたのが残念でした。(女性・20代・11月・東京都)
函館山から夜景を見る際、1番前に30分ほど陣取っている人が多く、地面も平らなため見ることも写真を撮ることもほとんどできなかつたです。後ろにもたくさん並んでいたためみんなが見れるように、建物内だけでなく外にも誘導などをする人がいたらよかつたです。警備員の人に注意してもらえるか聞いても無理だと断られたので、警備員の必要性がわからなかつたし何の警備をしているのか気になりました。また、前は少し上のエリアも開放されていたが、今回はされていなかつたから見れる場所が少ないのも原因だかつたかと思ひました。多くの観光施設の接客が笑顔もなく無愛想なところが多かつたので、少し気分は良くなかつたです。これらを改善してくれたらもっと楽しめると思ひました。(女性・20代・4月・北海道)
函館山ロープウェイの係員の接客対応が全体に悪かつたこととシステムそのものの不備。夜景そのものは素晴らしいが対応が悪すぎる。悪天候による運休は仕方ないが開き直つたように伝える。「あと5分で最終便だが乗らなくていいんですか」などと脅すような言い方をされた。到底乗り切れる人数ではないのに。山麓駅からの移動については、タクシー会社などとの協力体制も取ろうとしていない。冬季夜間の山頂乗車待ちももう少し工夫できないのか。寒いし足元が滑つて過酷すぎる。全体にとにかく上に上がらせて金が取ればよいという商売に見える。(女性・60代以上・12月・大阪府)

＜函館山＞観光客のマナー
夜景では混み合つていて、譲り合う感じが特に海外の人に少なく占領されていた気分でした。押されてかわいそうでした。(女性・60代以上・5月・埼玉県)
夜の函館山の混み方が酷く、特に海外の方々のマナーの悪さが目に余る状態でした(女性・60代以上・4月・北海道)
函館山の夜景の人の多さと先頭をずっと居続ける人が多い(男性・50代・5月・北海道)

＜函館山＞ロープウェイの運休
ロープウェイが点検のためバスを利用したが混んでいて大変だつた。(女性・40代・11月・岩手県)
ロープウェイがない期間で、乗り合いタクシーもバスも一杯で、あきらめました(女性・50代・10月・東京都)
函館山のロープウェイが工事中で、夜景が見たくてレンタカーを借りたのですが、制限があり入れず。残念!(女性・50代・10月・東京都)

＜函館山＞その他
函館山から景色を見る際やロープウェイに乗る際、後ろに並んでる人が我先に行こうとするので転びそうになって危なかつたです。とても素敵な場所なので、皆さんが安全に楽しめるように誘導していただけたらと思ひました。(女性・30代・8月・宮城県)
時間制限で夜景が見に行けなかつたこと(女性・50代・11月・愛媛県)
夜景の見える場所で、記念写真撮影用のスペースが広すぎて、他の観光客がとても狭いところで見ている(女性・50代・8月・埼玉県)
函館山夜景を見に行ける交通手段が少なく諦めた(女性・60代以上・6月・群馬県)

＜五稜郭＞アクセス
五稜郭駅から五稜郭まで遠い。バスも少なく感じた。(女性・19歳以下・8月・北海道)
五稜郭までのアクセスが遠かつた。バス停から降りてしばらく歩くことになつたので、直通の移動手段があれば嬉しい。(男性・40代・9月・広島県)
駅から五稜郭までバスや市電で直接行けなかつたこと(女性・50代・9月・栃木県)

＜五稜郭＞その他
五稜郭近辺の駐車場が少ない(男性・20代・4月・北海道)
五稜郭の御城印が時間が早く終わつていて買えなかつた事が残念だつた(女性・60代以上・1月・愛知県)
五稜郭にて、空港行きのバス停が分かりにくかつた。五稜郭、五稜郭入り口等似た名前が多いのでしようがないのですが。(女性・40代・8月・東京都)
五稜郭タワーや五稜郭公園周辺の駐車場が満車でぐるぐる探し回つたこと。混雑時は仕方ないと思うが、もう少し分かりやすい看板表示などをしてもらいたかつた。(女性・30代・4月・東京都)

＜その他＞
観光地アクセスが最寄りから遠かった(男性・30代・7月・埼玉県)
あまり整備されていない施設が多い、現金オンリーだったり順路がわかりにくい(女性・20代・8月・東京都)
老朽化が進んでいる(男性・50代・8月・埼玉県)
市が運営している施設が良い建物を利用しているのに、中身が伴っていない(女性・40代・10月・広島県)
旧イギリス領事館。庭の手入れが悪いのと、各部屋の飾りなども期待以下であった。暑かった。(女性・50代・8月・東京都)
今回私が訪れた時は天候が悪く、夜景や展望を第1目的にしていた人はどうしようと悩むと思う。はこだて未来館や赤レンガ倉庫のショッピング、歴史的建造物の入館といったインドアに制限されるので、インドアをあと1歩充実できればいいのかもしれない。(男性・20代・3月・東京都)
行きたかった観光施設が休館だったこと(女性・30代・4月・宮城県)
全般を通して非常に満足度が高いが、素晴らしい建造物等があるので、もう函館全般の歴史等をまとめた博物館や資料館のようなものがあると、もっと素晴らしいと思った。(男性・30代・5月・宮城県)
開館時間が遅く、早朝に見られる施設が限られている。(女性・20代・9月・愛知県)
夕方に行ったからか、入れる施設が少なかった。楽しむというより勉強になる施設が多く、若者はすこし残念に感じるかもしれない(女性・20代・5月・東京都)
観光施設のスタッフは昔みたいに親切にしてくれる人は少なくなった気がする。(女性・30代・6月・無回答)
入場料が必要な場所が増えた(女性・50代・4月・埼玉県)
ロケーション自体はとても満足することができました。けれど、施設自体が想像以上に古びていたのが少し残念でした。(女性・40代・8月・茨城県)

### 3. 宿泊施設

客室
部屋があまりに狭くて不便でした。(女性・30代・8月・静岡県)
宿泊施設自体はとても良いのだが、部屋の掃除がきちんとなっていない。ゴミや髪の毛が落ちていた。(女性・50代・3月・岩手県)
お風呂狭かった。売店が充実してない。(女性・50代・4月・北海道)
宿泊費が高いわりに、部屋が狭く、設備が良くなかった。(女性・60代以上・8月・東京都)

温泉・大浴場
ホテルの大浴場が、いつ行っても混んでいて、なかなか入らなかったこと(女性・60代以上・11月・香川県)
お店がイベント出店でやってなかったこと、湯の川足湯があまりにも熱すぎたこと(女性・50代・9月・北海道)
忙しい時期だと日帰り温泉が、利用できなかった(男性・30代・8月・埼玉県)
日帰り温泉の時間が午後8時までを10時までにして欲しかった。目的のホテルに着いたのが午後8:30で入れませんでした。(女性・60代以上・4月・北海道)
日帰り温泉の時間。C/IN前、C/OUT後に日帰り温泉に行こうと思ったがどこも受け付けていない。(女性・20代・5月・東京都)

接客
出迎えがない、マッサージを予約したが時間になっても来ないのでフロントに確認したら予約するのを忘れていたと言ってきた。夕食の時間も決まっているから準備していてもいいような事なのに、お刺身が30分たっても出でこず、中居さんが今、捌いています。と申し訳なさそうに言ってきた。厨房からは話し声が聞こえていた。その他色々、残念なホテルだった。(女性・50代・8月・栃木県)
ホテルでのチェックインで、5分程立って待っていたところ、後から来た若い男性を先に受付し、後回しにされたこと。高齢の親を連れていたので残念な出来事でした(女性・40代・5月・沖縄県)
宿を変えて宿泊したが、どちらもフロント対応があまり良くない。オーバーツーリズムで疲れているのかな。(女性・50代・9月・北海道)
ホテルスタッフは、外国人ばかり優遇し日本人は、後回し(男性・60代以上・12月・愛知県)

食事内容
食事の品数は多いが味は普通、ビュッフェは長蛇の列で落ち着かず食べた気がしない。料理の配置を分散させるなど考慮要。温泉も混んで入れず部屋に戻った。宿泊者数の調整、混雑情報の発信等、策を考えて欲しい。(女性・60代以上・11月・東京都)
朝食が30分くらい待たされた(男性・50代・9月・東京都)
朝食がいまいち期待外れだった。(男性・40代・9月・北海道)
宿泊施設の食事に地元感が全く無かったこと。(男性・60代以上・1月・長野県)

その他サービス
女性用のアメニティが全く無かった。シャンプーなども男性向けで世の中の半数を占める女性を無視しているように感じた。(女性・40代・12月・千葉県)
ホテルを連泊滞したがアメニティの交換など。接客は問題ないが連携が出来ていなかった(女性・60代以上・10月・千葉県)
ホテルの基本的なサービスが他のホテルと比べて劣る(女性・50代・4月・東京都)

マナー
観光客のマナー。ホテルの従業員にお願いしても対処してくれず(女性・50代・4月・北海道)
ホテルにいる外国人の非常識な行動(女性・20代・8月・北海道)
温泉街、ホテル街なのに暴走行為やその騒音があったこと。(男性・60代以上・1月・北海道)

その他
宿が取れなかった。あっても高額で利用したいとは思えなかった。特にサービスも変わらないのに週末だから高いなら少し離れた宿に納得行く料金で宿泊した方が良いかなど。(女性・50代・4月・岩手県)
0才の子供が居るためホテル情報がもう少し細かいところまで知りたかった(女性・30代・9月・宮城県)
ホテルまでの送迎があると良かったです。(女性・50代・10月・千葉県)
若者重視で、ホテルはゆっくりできない(女性・60代以上・11月・群馬県)
ホテルがどこも高く温泉ではなくビジネスホテルに泊まりました。(女性・40代・8月・北海道)

#### 4. 飲食店

営業時間
お店の閉店時間が早く、広告で興味を持っても行けなかった。(女性・40代・3月・東京都)
朝市の始まる時間が七時からだった(女性・40代・5月・青森県)
思った以上に赤ちゃん連れで入れるお店が無かったこと。夜景を見てからごはんを食べようとしたら閉まっているお店が多くて驚いた。営業時間や予約有無、子連れ可否がまとめてある案内があるととても嬉しかった。(女性・30代・7月・千葉県)

価格
海の幸の値段が高く東京と変わらない。夜の街が暗い。街灯が少ないからでしょうか?(女性・50代・3月・東京都)
市場の値段(男性・40代・8月・埼玉県)
函館駅前外国人向けの高級な店が多かった(女性・30代・11月・神奈川県)
イカ釣りの値段が2800円で、とても高かったこと笑(女性・40代・8月・北海道)

接客
何店舗か食事をさせていただきましたが、お店の店員さんの接客が残念でした。(男性・30代・8月・三重県)
一軒だけ、イカの新鮮さを売りにしていたのに、新鮮でなく、店員もバイトなのか大声で話したり掃除をし始めて不快だった。他のお店は新鮮でおもてなしも素晴らしかっただけに残念。いらっしやいませも予約してるのに最初言われず。(女性・60代以上・11月・神奈川県)
いろいろな飲食店や土産物店、施設などを利用したが、全体的にあまり愛想がなく、不親切な印象を持つことが多かった。日本なのに、外国に行ったようで、おもてなしという意味では期待外れだった。(女性・50代・8月・岡山県)

食事内容
北海道は海鮮が美味しいと有名だったのに、海鮮丼の具が薄く薄く切られていて残念だった。それなのに値段はそこそこ取られて...ガッカリした(女性・50代・8月・茨城県)
イカ釣り体験が朝市、自由市場共に10時過ぎには完売していた。(男性・40代・8月・静岡県)
評価の高い居酒屋を利用しましたが、店員さんはとても親切でよかったです食べ物がほぼ品切れでたべたいものなかったです(女性・50代・6月・青森県)
値段の割に量が少ない(女性・50代・9月・山形県)
ラーメンがイマイチだった(男性・50代・8月・宮城県)

店舗が少ない
夕方、駅の周りに食事処があまり見当たらなかった。居酒屋ばかり。(男性・40代・8月・山梨県)
地元の素材を使った和食を食べられる店が少ない(女性・60代以上・8月・東京都)
1人で簡単(安く簡単に)に食べる場所が少ない。(男性・50代・10月・青森県)

その他
有名店がどこも混雑していて入れなかった。(男性・40代・11月・長野県)
函館らしい美味しいものを食べたかったが、情報がなく、宿泊先のホテルのそばのお店で夕食を食べました。特別おいしくもなく、函館らしさも感じなかった。(女性・50代・2月・広島県)
いか釣り体験をしたかったが、シケの為、イカの入荷がなく体験出来なかったこと。(女性・40代・8月・東京都)
観光地化された店が多かった。店数が全体的に少ないのか、混んでいた。個人店をあまり見かけなかった。(女性・20代・1月・東京都)
特に特徴が感じられないお店が多く魅力を感じなかった(女性・50代・9月・東京都)
有名店がどこも混雑していて入れなかった。(男性・40代・11月・長野県)

## 5. お店・土産

店舗
ショッピングモールがない(女性・60代以上・3月・北海道)
もっとお土産屋さんが駅前に充実してほしいです。(女性・40代・5月・北海道)
お店が閉まるのが早くて買い物が出来なかった時があって残念でした。(回答しない・50代・9月・岐阜県)

商品
よくある物産展との違いが解らずここならではの物を探しきれなかった(女性・60代以上・8月・兵庫県)
毎回同じような物しか無いので、お土産がパターン化してしまう(女性・60代以上・9月・秋田県)
お菓子のお土産が函館独自の物が少ないと思う。(女性・50代・8月・北海道)
函館といえば海鮮や夜景のイメージが強く、持ち帰れるお土産といえば何なのか分からなくて困り、函館以外でも買える物を買ってしまったこと。(女性・30代・11月・愛知県)
本物の函館産のお土産を買いたいんですが、お土産をよく見ると海外の食材で作ったんです(女性・30代・9月・青森県)
物価が高すぎる。観光客目当ての海産物屋が多すぎる(男性・30代・9月・東京都)

営業時間
お店が早く閉まる。赤レンガのあたり(女性・50代・8月・山梨県)
お店が閉まるのが早くて買い物が出来なかった時があって残念でした。(回答しない・50代・9月・岐阜県)

接客
売店や飲食店の店員さんの案内が不親切または冷たいと感じることがあった。(女性・30代・10月・東京都)
お土産屋さんの接客が良くなかった。こちらの質問に面倒臭そうな回答だったり、笑顔も挨拶もなかった(女性・60代以上・5月・北海道)
お店の店員は挨拶もせず無愛想な人が多い。(女性・30代・6月・沖縄県)

## 6. 受入環境

駐車場
駐車場が少ない(男性・60代以上・7月・大阪府)
駐車場が混雑して停められない(男性・50代・5月・北海道)
RVパークの情報がない。市内の看板がわかりづらい(男性・50代・6月・北海道)

道路
街中の道路が整備されていないところがある(女性・50代・8月・大阪府)
車椅子で段差があってガタガタした(女性・50代・10月・愛知県)
雪かきがされていないため氷の上を歩くことになり大変だった(女性・20代・12月・東京都)
一部道路状況が悪く歩きづらい場所があった(男性・40代・4月・東京都)
自家用車での移動中、道がわかりにくいことがあった(女性・50代・4月・北海道)
レンタカーを使ったが、道路の白線が消えていて大変怖い(女性・50代・4月・東京都)

その他
Wi-Fiの通信速度が遅い。(男性・60代以上・1月・北海道)
がっかりということではないのですが、海外からの観光客のために、音声アナウンスや表示に日本語以外の対応をしたり、お手洗いや洋式にしたら良いように思います。(女性・60代以上・3月・東京都)
観光案内所にバスの情報が少ない。施錠時刻が早過ぎる。最終の北斗が到着するころまで開けて欲しい。駅周辺に喫煙所が少ない。(男性・60代以上・6月・北海道)
交通アクセスの悪さ。ゴミ箱が無い(特にインバウンドを考えた時、海外では必ず歩道にあるゴミ箱が無いのは困ると思います)(女性・60代以上・11月・神奈川県)

## 7. 街の雰囲気

宿泊施設の周りには何も無く、暗かった(女性・60代以上・4月・愛知県)
活気がない。市民全体が函館を良い街にしようという意識がないと感じる(男性・50代・12月・神奈川県)
空き地が多いこと(女性・50代・11月・愛知県)
観光地以外の街の寂れ具合(女性・40代・5月・東京都)
行くところがあまりなかった、街の景観が廃れていた、ショッピングモールがなかった(女性・20代・8月・東京都)

## 8. 情報

観光協会・観光案内所等
観光インフォメーションのようなところがあったのか？あったのであればどこに行けばよいかわからなかった。(男性・40代・8月・新潟県)
観光案内所の案内が分かりやすいと良かった。ホテルにパンフがなく情報が少なかった(男性・50代・9月・神奈川県)
駅の観光案内所で「バス会社で聞け／ネットで調べろ」と言われ不愉快(女性・60代以上・10月・兵庫県)
観光案内所が、ウェルカムな空気ではなく、対応、資料不足(女性・60代以上・3月・京都府)
空港から市内へのアクセスがわかりにくい。案内所の回答もパツとしない(女性・50代・8月・大阪府)

情報不足
その時期限定のイベント情報の提供・周知をもっとしてほしい(女性・30代・11月・東京都)
公式観光情報がタイムリーでなく、SNSで調べるしかなかった(女性・50代・3月・北海道)
調べ方が悪かったと思いますが、街中を巡るための所要時間がよく分かりませんでした。(女性・20代・9月・東京都)
難しいことは承知しているが、観光向け過ぎず、地元の人ならではの情報や行く店等がわかれば尚良かった。(男性・40代・6月・北海道)
活イカ入荷の有無が現地に行かないと分からない。SNS発信があると便利(女性・20代・9月・愛知県)
駐車場の確保が難しい。あるいは空きのある駐車場情報が欲しい。(男性・50代・8月・北海道)
函館山の混雑やバス乗車案内がなく、ロープウェイに長時間並ぶ羽目に(男性・20代・8月・東京都)
夜景バスの案内が直前まで分からない。支払い案内も不十分(女性・40代・10月・新潟県)

ガイド・パンフレット
フリーのガイドブックがあんまりなかった。(女性・40代・8月・東京都)
交通系パンフがバラバラ。1冊で全体を見られる総合パンフが欲しい(女性・60代以上・10月・神奈川県)
もう少し詳しい街歩マップが欲しい(女性・50代・10月・京都府)
解りやすい観光マップが手に入らなかった(男性・50代・10月・宮城県)
観光用の地図が少なく感じました。駅の観光案内所に置いてある様な物が、メインの観光スポットにも置いてあると、とても便利かと思いました。私が見つけれられなかっただけでしたらすみません。追加で観光にかかるざっくりとした時間がガイドに記載されているととても嬉しいです♪(女性・30代・3月・青森県)

看板
看板類は提供情報がしっかりしていたが、人は知識不足や気遣いのなさが目立つ(女性・50代・9月・埼玉県)
街中に観光案内地図が少なかった事です。(女性・60代以上・10月・福島県)
街路樹が長すぎて案内板が見づらい、道が分かりづらかった(女性・40代・11月・北海道)

## 9. 催事・イベント

コナン
バスの時刻と乗り場がわかりにくい。コナンスタンプラリーの場所見つけにくいために押せなかった箇所あり。(女性・50代・9月・東京都)
コナングッズが何もなかった(男性・60代以上・9月・愛知県)
コナンのイベントが終わってしまっていたこと。特にコナンの街歩きマップのサイトが丸ごと削除されており、参考にしたかったのにできなかったことが不満です(女性・20代・11月・東京都)

その他
はこだてグルメサーカス開催を知ったのが帰る日だった(9/6)ので、告知をもっとしたほうがよい。あと土日しか開催はよくない。4.5日はやったほうがよい。なくなってしまったが立川で開催してたまんぱくを参考にしてみてもは。(男性・40代・9月・東京都)
先にも書きましたが、地元のイベント情報が得にくい。(女性・50代・12月・京都府)
冬場だったからイベントが少なかった(男性・60代以上・2月・青森県)
QRコードを読み込んでスタンプを集める企画をみつけたが結局参加方法が分かりづらくスタンプ集められず。(女性・50代・5月・神奈川県)

## 10. 気候（夜景関連除く）

桜の季節がちょっと前だった事(女性・50代・4月・埼玉県)
雨模様で、真っ白なガスで視界不良(女性・50代・7月・兵庫県)
予想以上に暑くて歩いて回るのが大変でした。(女性・50代・7月・東京都)
想像以上に寒かった(女性・20代・12月・東京都)
雪で足場が悪く、移動に時間がかかった(女性・60代以上・12月・香川県)

## 11. 遊び

もう少し子供向けの何かがあると良いなと思いました。(女性・30代・7月・東京都)
子供が遊ぶ所が少なすぎる。天気が悪かった場合は函館市民の子供はどこで遊ぶのだろうか。(女性・60代以上・10月・東京都)
食事や景観などは充実していたが、小学生が楽しめるスポットやアクティビティを探すのに苦労した。(女性・40代・8月・青森県)

## 12. その他

高校生の自転車、車のマナーが悪いと感じた。引かれると思ったのが何回かある。(男性・30代・8月・群馬県)
オーバーツーリズムで公共交通機関使用はしたが今後は検討するレベルでひどい(女性・30代・2月・北海道)
並ぶ位置、方向とかを明確に示すべき。地元の方の意識が低いと思う。また、車運転のマナー、配慮が低いと感じる。(男性・50代・2月・宮城県)
人混みがやばかった。子供が潰されそうだった。(女性・40代・2月・福島県)
湯の川温泉送迎なくなり路線バス利用したが大きなスーツケースを持った外国の方が大勢いてバスの本数が少ないからなのか混んでいた。対策必要では…。温泉宿でも異国の方のマナーの悪さにガッカリ。(女性・60代以上・1月・北海道)
インバウンドの人達のマナーが気になることが多かった(温泉に浸かりながら飲み食いする、共有スペースを長時間占有する等)(男性・30代・12月・茨城県)

国外観光客 主な意見 ※原文のまま（性別・年代・訪問月・居住地）

■【問 6-1】 函館を選んだ理由は何ですか。\_その他（回答件数 47）

札幌から東京までの途中一泊でした。(女性・30代・4月・チェコ)
桜 ミク(男性・30代・4月・中国)
サイクリング旅行の一部(女性・40代・8月・フランス)
クルーズの旅(男性・50代・4月・アメリカ)
ツアーパッケージに含まれる(女性・60代以上・11月・カナダ)
知人おすすめ(女性・40代・1月・韓国)

■【問 6-2】 今回、函館に行こうと思ったきっかけは何ですか。\_その他（回答件数 157）

以前ここに来てとても気に入りました(女性・40代・2月・ポーランド)
札幌から仙台へ旅行中、友人が函館には五稜郭のような面白いところがあると教えてくれました(男性・30代・11月・アメリカ)
札幌からのアクセスも便利(男性・20代・2月・イギリス)
クルーズ港(男性・60代以上・12月・オーストラリア)
北海道旅行に興味があるなら、函館は旅のスタートにぴったりの場所です。海産物も美味しいです。(男性・20代・5月・デンマーク)
北海道にあり、新幹線でアクセス可能(男性・20代・11月・フィンランド)
日本の良いものといえば「北海道」なので、ぜひ訪れてみたいと思いました。(女性・20代・5月・ブラジル)
Tik Tok ブLOGGERがおすすめするホテル(女性・20代・2月・中国)
Ingress、ラブライブ！サンシャイン！(男性・30代・9月・香港)

■【問 7】 あなたは、函館市に対してどのようなイメージを持っていますか。\_その他（回答件数 26）

この街はゆったりとした雰囲気、南部の都市よりもリラックスしているように見えます。(男性・60代以上・11月・オーストラリア)
大都市ほど混雑していませんが、田舎というほどではありません。ホテルや食事のコストパフォーマンスも非常に良いです。(男性・50代・12月・タイ)
レストランのスタッフの中にはとても疲れているように見える人もいて、過剰な旅行者にサービスを提供することに疲れているのではないかと考えたが、それは理解できる。(女性・30代・12月・香港)
観光スポット、歩いて行ける、小さいながらも見て体験できる素敵なもの(男性・40代・4月・フィリピン)
街の路面電車に乗るのはいつも楽しい(男性・60代以上・4月・オーストラリア)

■【問 8】 今回の函館訪問はどなたと一緒ですか。\_その他（回答件数 5）

友人と大人数のツアーグループ(女性・60代以上・11月・オーストラリア)
ツアーグループに参加する(女性・50代・11月・台湾)

■【問 12】 旅行計画時に参考にしたのは何ですか。\_その他（回答件数 77）

ハリファックス紙、ザ・コースト(女性・30代・1月・カナダ)
函館への前回の旅行(男性・40代・11月・アメリカ)
小紅書(男性・30代・2月・中国)
レディット(女性・40代・2月・オランダ)
コナンアトラクション(女性・40代・4月・台湾)

■【問 13】 あなたが、函館を訪問中にご利用になった情報は何か。\_その他（回答件数 45）

友達(男性・30代・1月・マレーシア)
クルーズ船(男性・30代・4月・アメリカ)
小紅書(男性・50代・6月・シンガポール)

■【問 16-3】 函館で購入したお土産を教えてください。(予定を含む) \_その他 (回答件数 40)

アニメ商品、マンガ(女性・19歳以下・2月・オーストラリア)
おもちゃ、Tシャツ、ポストカード、漢字スタンプ、しおり、その他小物(女性・60代以上・11月・オーストラリア)
函館のポスターをぜひ購入したいです。とても美しいです。何年も前に初めて函館を訪れたときに1枚買ったのですが、今回も買おうと思ったのですが、どこにも見つかりませんでした。(女性・40代・3月・シンガポール)
着物(女性・30代・4月・アメリカ)
酒(女性・50代・4月・アメリカ)

■【問 22】 あなたが、函館滞在中に困ったことは何ですか。\_その他 (回答件数 81)

市内の観光を支える施設が不十分(男性・20代・12月・シンガポール)
観光地は営利志向が強すぎて、観光客を真摯に扱っていないように感じます。(回答しない・20代・2月・中国)
レンタル自転車が足りない、タトゥーがあると温泉に入れない。(女性・30代・8月・無回答)
公共交通機関の頻度(女性・20代・12月・ブルネイ)
歩道の雪や氷の除去が不十分(男性・20代・2月・オーストラリア)
冬に坂道を歩くのは少し危険です。道路は凍っています。(女性・20代・12月・アメリカ)
歩道に積もった雪のため、特に荷物を持って歩くのは困難でした。(回答しない・19歳以下・12月・アメリカ)
多くの場合、Google マップではレストランが営業中と表示されますが、実際には営業していません。事業主が情報をもっと注意深く監視すれば良いと思います。(男性・30代・11月・イギリス)
函館山にはがっかりしました。2001年に訪れたときと比べて夜景をきちんと見ることができないからです。理由：展望エリアの大部分が観光客の写真を撮って販売する会社に占領され、他の人が見れるエリアはごくわずかになっています。(女性・40代・3月・シンガポール)
唯一の不満は、食べ物の列がとても長かったことです。決して悪いことではありません。食べ物のビジネスが好調な証拠です！ また、交通機関は非常に混雑することがあります。どの交通機関に乗っても混雑していました。(男性・20代・4月・アメリカ)
ベッドに羽毛がないホテル(女性・50代・4月・ドイツ)
ゴミ箱が少なすぎる(女性・20代・1月・中国)
チャオシーのガシャボンマシンがコインを飲み込んでしまい、ガシャボンが出なくなった(女性・20代・2月・中国)
素晴らしいマスコットはいない(女性・30代・5月・台湾)
ショッピングに適したデパートがない(女性・40代・7月・台湾)
車椅子アクセス(女性・50代・4月・台湾)
店が早く閉まり、夕方のバスが少なすぎる(女性・30代・5月・台湾)
駅のトイレはかなり古いです。 駅から観光スポットまでは電車だとかなり遠回りになります。バスツアーもあるはずです。(女性・40代・4月・タイ)