

## 令和 4 年度に係る観光満足度の状況について

## 1 観光満足度の設定にかかる経緯

- 令和 3 年度観光審議会において、観光満足度の目標値について審議のうえ了解をいただいたが、観光満足度の分析・活用方法を検討して欲しいとの付帯意見をいただいた。
- これを受けて、県では、観光満足度に関する調査票に、新たに 6 つの個別調査項目（「名所・旧跡等の観光地」「文化・芸術の鑑賞」「スポーツ・体験プログラム」「宿泊施設・温泉」「食事・酒」「土産品」）を追加するとともに、県内 4 地域毎に強みや改善点などを分析し、観光審議会においてその結果を報告することとした。

## 2 令和 4 年度の観光満足度の状況について

## (1) 観光満足度（調査母数：2,685 件）

6 段階評価で最も高い評価 （大変満足）の割合	35.0% （回答数：939 件）
----------------------------	----------------------

## (2) 分析結果

CS ポートフォリオ分析により、「個別調査項目の項目別満足度」と「総合満足度」から、「強み」や「改善点」を抽出。（具体的な手法は次ページのとおり。）

地域分類	強み	改善点	改善点に係る自由意見
村山地域	宿泊施設・温泉 スポーツ・体験プログラム 食事・酒	文化・芸術の鑑賞 名所・旧跡等の観光地 土産品	・案内板が少ない ・歩いて行ける場所が少ない ・品揃えがあまり良くない 等
最上地域	文化・芸術の鑑賞 宿泊施設・温泉 食事・酒	土産品	（自由意見なし）
置賜地域	食事・酒 土産品 宿泊施設・温泉	スポーツ・体験プログラム 名所・旧跡等の観光地 文化・芸術の鑑賞	・行くところがない・少ない ・観光地が点在している／観光地間が離れている 等
庄内地域	文化・芸術の鑑賞 宿泊施設・温泉 食事・酒	土産品 名所・旧跡等の観光地 スポーツ・体験プログラム	・見どころがない・少ない ・観光地間が離れている ・お土産がもっとあれば良い 等
全県	宿泊施設・温泉 食事・酒 スポーツ・体験プログラム 文化・芸術の鑑賞	名所・旧跡等の観光地 土産品	・品揃えがあまり良くない ・さくらんぼの値段が高い ・行くところがない・少ない／見どころがない・少ない／観光地が少ない 等

## (3) 今後の対応

引き続き調査を継続し分析の精度を高めるとともに、地域や観光施設等へ情報をフィードバックして、強みの強化や課題の解消等を促し満足度向上を図る。

以上

CS ポートフォリオ分析 (R4 年度データに基づく分析)

委員限り配布  
(非公表)

(1) 分析の概要

CS 分析とは、項目別満足度と総合満足度から重点改善項目を抽出する分析方法である。「項目別の満足度」を縦軸、「総合満足度と項目別満足度との相関係数 (関係の強さ)」を横軸にとり、各項目をプロットすることで重点的に改善すべき項目を明らかにする。

図 1 は分析結果の散布図における各象限の意味を示す。右上にプロットされる項目は、影響度が強く満足度が高い要因のため、その地域にとっての**強み**、逆に右下は**弱み (至急改善)**、左下は**弱み (長期改善)**として見ることができる。



図 1 CS 分析結果の表現と各象限の意味

本分析では、下表のとおり「サンプル全体」、「地域別」、「居住地別」、「年代別」、「性別」の観点で分析を行う (いずれも通期のデータを使用)。

あわせて、季節による項目の相関の変化を把握するため、「調査期別」の分析も行う。

使用データ	分析区分
通期	1) 「サンプル全体」 2) 「地域別」: 村山地域、最上地域、置賜地域、庄内地域 3) 「居住地別」: 県内、県外 (東北)、県外 (東北以外) 4) 「年代別」: 若年層、中年層、高齢層 5) 「性別」: 男性、女性
四半期	6) 「調査期別」: 4-6 月期、7-9 月期、10-12 月期、1-3 月期

## <参考：相関係数について>

### 【相関係数とは】

- 2つの変数の関係性の強さを示す係数。
- 相関係数は-1から1までの値をとり、1に近づくほど正の相関が強く、-1に近づくほど負の相関が強いという。
- 一般に相関係数は以下のとおり扱われる。
  - ①0.2以下：ほとんど相関がない
  - ②0.2と0.4の間：弱い相関がある
  - ③0.4と0.7の間：中程度の相関がある
  - ④0.7以上：強い相関がある
- なお、相関係数は因果関係を示すものではない点に注意が必要。

(例) 例えば、観光客の数と飲食店の数に正の相関があるという結果が出た場合、「観光客が多いほど飲食店が増える」という因果関係があるように思えるが、そもそも人口が多い大都市では飲食店の需要が多く、「人口が多いほど飲食店が増える」関係性も考えられる。

### 【相関係数の検定】

- 相関関係が意味のあるものかどうかを判断する方法。相関係数が高くなる「なりやすさ」を、確率を用いて検定する。
- ある2つの変数X、Yが正規分布に従うと仮定のもと、以下の仮説を設定し検定を行う。
  - 帰無仮説：XとYには相関関係がない。
  - 対立仮説：XとYには相関関係がある。
- この検定ではXとYの相関係数rを以下のとおり変換したtが、帰無仮説のもとでは「自由度n-2 (nは標本の数)」のt分布に従うという性質を利用した「t検定」を用いて行われる。

$$t = | \text{相関係数 } r | \times \sqrt{(n-2) / (1-r^2)}$$

## (2) 分析結果

各区分の分析結果を示す。

### 1) サンプル全体

- 影響度が高く満足度が高い「重要維持項目」として、「宿泊施設・温泉」、「食事・酒」、「スポーツ・体験プログラム」、「文化・芸術の鑑賞」（満足度の高い順。以下同じ。）の4項目が分類された。特に図の右上に位置する「宿泊施設・温泉」、「食事・酒」の2項目は、山形県の観光の強みとすることができる。
- 一方で、満足度が低く総合満足度への影響度が高い「至急改善項目」として、「名所・旧跡等の観光地」、「土産品」の2項目が分類された。これらの項目について自由記述の内容を確認すると、「名所・旧跡等の観光地」は目的となる観光地の不足や案内、観光地間の移動、子供の遊び場に関する意見があがっている。また、「土産品」は品数や値段に関する意見が多数あがっている。

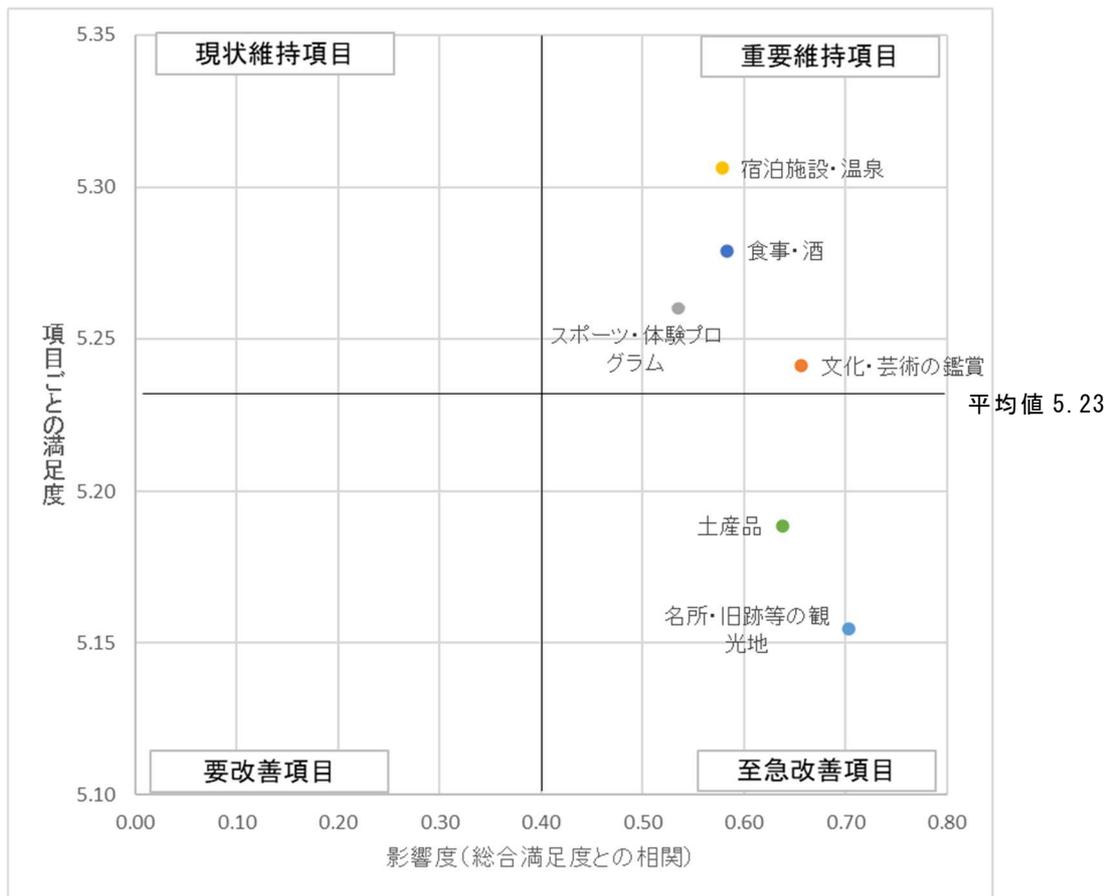


図 2 サンプル全体

- ・縦軸：項目ごとの満足度（1～6の6段階評価による全サンプル [3, 376 票] の平均値）  
図中の太線（左右軸）は、全サンプル・全項目の満足度評価の平均値 5.23
- ・横軸：総合満足度に対する影響度（総合満足度と項目別満足度との相関係数）  
図中の太線（上下軸）は、中程度の相関があるとされる相関係数 0.4 を示している。
- ・相関分析の有意性：各項目の相関係数について t 検定を行ったところ、全ての項目で有意水準である 0.05 以下に達した。

<参考①：「至急改善項目」に関する自由記述> ※カッコ内は同種の意見数

■「土産品」の改善点に関する自由記述

- ・物産展の出店数や品数が少ない（6、うち北海道物産展関連の意見が5）
- ・物産展が思いのほか小規模でつまらない
- ・お土産が少ない／お土産がもっとあれば良い（2）
- ・品揃えがあまり良くない
- ・欲しいものが無かった
- ・お土産が少し高くて手頃な物がない
- ・海産物が微妙
- ・さくらんぼの値段が高い
- ・ほしい品種のさくらんぼがなかった
- ・お土産屋の通路が狭い
- ・新鮮な野菜を売っていて良いが、閉店時間が早い

■「名所・旧跡等の観光地」の改善点に関する自由記述

- ・行くところがない・少ない／見どころがない・少ない／観光地が少ない（8）
- ・ピンとくる観光地がない／インパクトのある観光地がない／目新しいものがない（3）
- ・案内板が少ない／案内板がわかりにくい（3）
- ・観光地が点在している／観光地間が離れている（3）
- ・（子どもが）遊ぶところが少ない（3）
- ・冬場は見るところが少ない
- ・歩いて行けるところが少ない
- ・歴史的なアプローチが足りない
- ・道の駅に個性がない
- ・御朱印の受付場所がわかりにくい（山寺）
- ・施設がすべて古い。銀山温泉の建物は鉄筋の支柱が残っていて残念

<参考②：項目別の満足度（「わからない」を除いた合計・平均・分散・標準偏差・相関）>

地点	回答数	点数				総合満足度との相関
		合計	平均	分散	標準偏差	
①名所・旧跡等の観光地	1,555	8,505	5.15	0.64	0.80	0.70
②文化・芸術の鑑賞	421	2,348	5.24	0.75	0.87	0.66
③スポーツ・体験プログラム	250	1,415	5.26	0.89	0.94	0.54
④宿泊施設・温泉	733	4,176	5.31	0.68	0.82	0.58
⑤食事・酒	1,960	11,324	5.28	0.55	0.74	0.58
⑥土産品	1,424	8,079	5.19	0.55	0.74	0.64

※母数は回答数から「わからない」を引いた回答数

2) 地域別

○項目ごとの満足度の平均値は、庄内地域が最も高く、次いで置賜、村山、最上と続く。  
 ○いずれの地域も「宿泊施設・温泉」「食事・酒」が重要維持項目として分類されている一方、村山・置賜・庄内地域では観光地の不足等を理由に「名所・旧跡の観光地」が、村山・最上・庄内地域では品揃えや販売価格等を理由に「土産品」が至急改善項目として分類されている。特に村山地域ではこれらの項目の総合満足度への影響が高いことから改善が求められる。

	①村山地域	②最上地域	③置賜地域	④庄内地域
重要維持項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>「宿泊施設・温泉」、「スポーツ・体験プログラム」、「食事・酒」の3項目が分類された。</li> <li>特に、図の右上に位置する「宿泊施設・温泉」については、村山地域の観光の強みとなる要素であると考えられる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「文化・芸術の鑑賞」、「宿泊施設・温泉」、「食事・酒」の3項目が分類された。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「食事・酒」、「土産品」、「宿泊施設・温泉」の3項目が分類された。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「文化・芸術の鑑賞」、「宿泊施設・温泉」、「食事・酒」の3項目が分類された。</li> </ul>
至急改善項目等	<ul style="list-style-type: none"> <li>「文化・芸術の鑑賞」、「名所・旧跡等の観光地」、「土産品」の3項目が分類された。</li> <li>自由記述をみると、「名所・旧跡等の観光地」は目的となる観光地の不足に関する意見が多い。また、「土産品」について、物産展（特に北海道物産展）の品数に関する意見が多く挙げられている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「至急改善項目」に分類されたのは、「土産品」のみである。</li> <li>なお、「スポーツ・体験プログラム」は「現状維持項目」に、「名所・旧跡等の観光地」は「要改善項目」にそれぞれ分類された。</li> <li>※至急改善項目に関する自由記述は見られなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「スポーツ・体験プログラム」、「名所・旧跡等の観光地」、「文化・芸術の鑑賞」の3項目が分類された。なお、「スポーツ・体験プログラム」については、満足度が相対的に特に低い結果となっている。</li> <li>自由記述をみると、「名所・旧跡等の観光地」は目的となる観光地の不足や観光地間の移動に関する意見が多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「土産品」、「名所・旧跡等の観光地」、「スポーツ・体験プログラム」の3項目が分類された。</li> <li>自由記述をみると、「土産品」は品揃えや価格に関する意見が複数挙げられており、提供商品の改善（品揃え・価格・魅力等）が課題であると考えられる。また、「名所・旧跡等の観光地」は目的となる観光地の不足に関する意見が多い。</li> </ul>
散布図象限の分類	<p>図 3 村山地域 (n=1,156)</p>	<p>図 4 最上地域 (n=136)</p>	<p>図 5 置賜地域 (n=932)</p>	<p>図 6 庄内地域 (n=1,152)</p>

・縦軸：項目ごとの満足度（1～6の6段階評価による該当サンプルの平均値）  
 図中の太線（左右軸）は、該当サンプル・全項目の満足度評価の平均値  
 ・横軸：総合満足度に対する影響度（総合満足度と項目別満足度との相関係数）  
 図中の太線（上下軸）は、中程度の相関があるとされる相関係数0.4を示している。

・相関分析の有意性：各項目の相関係数についてt検定を行ったところ、下記を除く全ての項目で有意水準である0.05以下に達した。  
最上地域のうち、「名所・旧跡等の観光地」、「スポーツ・体験プログラム」の2項目については、有意水準である0.05以下に収まらなかった（いずれも、サンプル数が少ないことによるものと考えられる）。また、「文化・芸術の鑑賞」については、サンプル数が極めて少なく相関係数が1となるため、t検定が行えない（t値を算定できない）結果となった。

<参考①：「至急改善項目」に関する自由記述> ※カッコ内は同種の意見数

	①村山地域	②最上地域	③置賜地域	④庄内地域
名所・旧跡等の観光地	<ul style="list-style-type: none"> <li>ピンとくる観光地がない／インパクトのある観光地がない／目新しいものがない (3)</li> <li>遊べる場所が少ない (2)</li> <li>観光地が少ない</li> <li>案内板が少ない</li> <li>歩いて行ける場所が少ない</li> <li>御朱印の受付場所が分かりにくい</li> <li>施設がすべて古い。銀山温泉の建物は鉄筋の支柱が残っていて残念</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>行くところがない・少ない (3)</li> <li>観光地が点在している／観光地間が離れている (2)</li> <li>子どもが遊ぶ場所が少ない</li> <li>歴史的なアプローチが足りない</li> <li>道の駅に個性がない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>見どころがない・少ない (3)</li> <li>際立つものはなかった</li> <li>食べ物は美味しいが観光するところがない</li> <li>案内板が少ない</li> <li>観光地間が離れている</li> <li>冬場は見るところが少ない</li> </ul>
土産品	<ul style="list-style-type: none"> <li>物産展の出店数や品数が少ない (6)</li> <li>物産展が思いのほか小規模でつまらない</li> <li>お土産が少ない</li> <li>品揃えがあまり良くない</li> <li>欲しいものが無かった</li> <li>さくらんぼの値段が高い</li> <li>欲しい品種のさくらんぼがなかった</li> </ul>	[特になし]		<ul style="list-style-type: none"> <li>お土産がもっとあれば良い</li> <li>海産物が微妙</li> <li>新鮮な野菜を売っていて良いが、閉店時間が早い</li> </ul>
文化・芸術の鑑賞	[特になし]		[特になし]	
スポーツ・体験プログラム			[特になし]	[特になし]

<参考②：項目別の満足度（「わからない」を除いた合計・平均・分散・標準偏差・相関）>

地点	村山地域						最上地域						置賜地域						庄内地域					
	回答数	点数				総合満足度との相関	回答数	点数				総合満足度との相関	回答数	点数				総合満足度との相関	回答数	点数				総合満足度との相関
		合計	平均	分散	標準偏差			合計	平均	分散	標準偏差			合計	平均	分散	標準偏差			合計	平均	分散	標準偏差	
①名所・旧跡等の観光地	673	3,658	5.14	0.75	0.87	0.76	45	245	5.00	0.50	0.71	0.20	395	2,221	5.12	0.57	0.76	0.73	442	2,381	5.23	0.55	0.74	0.62
②文化・芸術の鑑賞	130	709	5.10	0.79	0.89	0.70	5	27	5.40	0.30	0.55	1.00	79	444	5.16	0.70	0.84	0.83	207	1,168	5.36	0.74	0.86	0.56
③スポーツ・体験プログラム	91	521	5.32	0.71	0.84	0.46	33	198	5.35	0.57	0.75	0.33	28	160	5.00	1.03	1.02	0.80	98	536	5.25	1.12	1.06	0.62
④宿泊施設・温泉	254	1,484	5.32	0.68	0.82	0.64	66	354	5.21	0.46	0.68	0.57	142	817	5.24	0.61	0.78	0.55	271	1,521	5.36	0.77	0.88	0.52
⑤食事・酒	693	4,043	5.24	0.55	0.74	0.60	92	521	5.21	0.51	0.71	0.46	510	2,979	5.29	0.47	0.69	0.61	665	3,781	5.32	0.61	0.78	0.56
⑥土産品	447	2,593	5.14	0.57	0.76	0.69	68	363	5.04	0.52	0.72	0.42	432	2,475	5.23	0.48	0.69	0.67	477	2,648	5.21	0.59	0.77	0.59

※母数は回答数から「わからない」を引いた回答数

3) 居住地別

○項目ごとの満足度の平均値は、県外（東北）と県外（東北以外）が同値で、次いで県内と続く。  
 ○いずれの区分も「宿泊施設・温泉」「食事・酒」が重要維持項目として分類されている一方、観光地の不足等を理由に「名所・旧跡の観光地」が、品揃え等を理由に「土産品」が至急改善項目として分類された。なお、県内容は「文化・芸術の鑑賞」を含む3つが至急改善項目に分類されており、項目ごとの満足度も県外客と比べて低い結果となっている。

	①県内	②県外（東北）	③県外（東北以外）
重要維持項目	・「宿泊施設・温泉」、「食事・酒」の2項目が分類された。	・「スポーツ・体験プログラム」、「文化・芸術の鑑賞」、「食事・酒」、「宿泊施設・温泉」の4項目が分類された。	・「文化・芸術の鑑賞」、「宿泊施設・温泉」、「スポーツ・体験プログラム」、「食事・酒」の4項目が分類された。なお、「県外（東北）」と比べると、満足度の評価値や総合満足度との相関係数に違いは見られるものの、象限の分類については、同じ結果となっている。
至急改善項目等	・「文化・芸術の鑑賞」、「名所・旧跡等の観光地」、「土産品」の3項目が分類された。 ・なお、「スポーツ・体験プログラム」は「要改善項目」に分類される結果となる（R=0.398）。 ・自由記述をみると、「名所・旧跡等の観光地」は目的となる観光地の不足に関する意見が多い。また「土産品」については、品揃えに関する意見が多く挙げられている。	・「名所・旧跡等の観光地」、「土産品」の2項目が分類された。 ・「名所・旧跡等の観光地」は、観光地間の移動や観光地の不足に関する意見が、「土産品」では価格や営業時間に関する意見が見られる。	・「至急改善項目」についても、「県外（東北）」と同様、「名所・旧跡等の観光地」、「土産品」の2項目が分類された。 ・「名所・旧跡等の観光地」は、観光地の不足に関する意見が、「土産品」では価格や品揃えに関する意見が見られる。
散布図 象限の分類	<p>図 7 県内 (n=1,217)</p>	<p>図 8 県外（東北） (n=930)</p>	<p>図 9 県外（東北以外） (n=1,229)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>縦軸：項目ごとの満足度（1～6の6段階評価による該当サンプルの平均値）                      図中の太線（左右軸）は、該当サンプル・全項目の満足度評価の平均値</li> <li>横軸：総合満足度に対する影響度（総合満足度と項目別満足度との相関係数）                      図中の太線（上下軸）は、中程度の相関があるとされる相関係数0.4を示している。</li> <li>相関分析の有意性：各項目の相関係数についてt検定を行ったところ、全ての項目で有意水準である0.05以下に達した。</li> </ul>		

<参考①：「至急改善項目」に関する自由記述> ※カッコ内は同種の意見数

	①県内	②県外（東北）	③県外（東北以外）
名所・旧跡等の観光地	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行くところがない・少ない／あまり見るところがない (4)</li> <li>・(子どもが)遊ぶ場所が少ない (3)</li> <li>・目新しいものがない／際だつものはなかった (2)</li> <li>・案内板が少ない</li> <li>・歩いて行けるところが少ない</li> <li>・道の駅に個性がない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光地が点在している／観光地間が離れている (3)</li> <li>・温泉と食事は良かったそれ以外は見どころがなかった／見どころが少ない (2)</li> <li>・案内板が少ない</li> <li>・冬場は見るところが少ない</li> <li>・御朱印の受付場所が分かりにくい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食べ物は美味しいが観光するところがない／観光地が少ない (2)</li> <li>・ピンとくる観光地がない／インパクトのある観光地がない (2)</li> <li>・案内板が分かりにくい。情報が少ない</li> <li>・施設がすべて古い。銀山温泉の建物は鉄筋の支柱が残っていて残念</li> <li>・歴史的なアプローチが足りない</li> </ul>
土産品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・物産展の出店数や品数が少ない (6)</li> <li>・物産展が思いのほか小規模でつまらない</li> <li>・お土産が少ない</li> <li>・品揃えがあまり良くない</li> <li>・欲しいものが無かった</li> <li>・欲しい品種のさくらんぼがなかった</li> <li>・お土産屋の通路が狭い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・さくらんぼの値段が高い</li> <li>・新鮮な野菜を売っていて良いが、閉店時間が早い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お土産がもっとあれば良い</li> <li>・お土産が少し高くて手頃な物がない</li> <li>・海産物が微妙</li> <li>・さくらんぼの価格が高い。全体的に価格が高い</li> </ul>
文化・芸術の鑑賞			
スポーツ・体験プログラム			

<参考②：項目別の満足度（「わからない」を除いた合計・平均・分散・標準偏差・相関）>

地点	県内						県外(東北)					県外(東北以外)						
	回答数	点数				総合満足度との相関	回答数	点数				総合満足度との相関	回答数	点数				総合満足度との相関
		合計	平均	分散	標準偏差			合計	平均	分散	標準偏差			合計	平均	分散	標準偏差	
①名所・旧跡等の観光地	526	2,771	4.98	0.70	0.83	0.71	426	2,367	5.25	0.51	0.72	0.74	603	3,367	5.24	0.65	0.81	0.67
②文化・芸術の鑑賞	114	591	4.93	1.08	1.04	0.62	115	658	5.31	0.57	0.76	0.71	192	1,099	5.39	0.59	0.77	0.62
③スポーツ・体験プログラム	79	420	5.00	1.01	1.01	0.40	65	398	5.45	0.53	0.73	0.78	106	597	5.33	0.96	0.98	0.52
④宿泊施設・温泉	108	607	5.28	0.66	0.81	0.47	168	994	5.29	0.70	0.84	0.62	457	2,575	5.32	0.68	0.82	0.61
⑤食事・酒	694	4,032	5.24	0.55	0.74	0.51	545	3,160	5.31	0.42	0.65	0.66	721	4,132	5.29	0.64	0.80	0.64
⑥土産品	423	2,419	5.10	0.59	0.77	0.61	432	2,458	5.24	0.52	0.72	0.66	569	3,202	5.21	0.53	0.73	0.65

※母数は回答数から「わからない」を引いた回答数

4) 年代別

○項目ごとの満足度の平均値は、若年層が最も高く、次いで中年層、高齢層と続く。  
 ○いずれの区分も「宿泊施設・温泉」「食事・酒」が重要維持項目として分類されており、若年層・高齢層ではこれに加え「スポーツ・体験プログラム」が、中年層では「文化・芸術の鑑賞」が分類されている。一方でいずれの区分も、観光地の不足や土産品の品揃え等を理由に「名所・旧跡の観光地」「土産品」が至急改善項目として分類されており、特に「名所・旧跡の観光地」は総合満足度への影響が大きいことから改善が求められる。

	①若年層（30歳未満）	②中年層（30歳代～50歳代）	③高齢層（60歳以上）
重要維持項目	・「宿泊施設・温泉」、「スポーツ・体験プログラム」、「食事・酒」の3項目が分類された。	・「文化・芸術の鑑賞」、「食事・酒」、「宿泊施設・温泉」の3項目が分類された。	・「スポーツ・体験プログラム」、「宿泊施設・温泉」、「食事・酒」の3項目が分類された。なお、満足度の評価値や総合満足度との相関係数に違いは見られるものの、象限の分類については、「若年層」と同じ結果となっている。
至急改善項目等	・「名所・旧跡等の観光地」、「土産品」、「文化・芸術の鑑賞」の3項目が分類された。 ・自由記述をみると、「名所・旧跡等の観光地」は、観光地の不足や観光地間の移動に関する意見が見られる。	・「名所・旧跡等の観光地」、「土産品」、「スポーツ・体験プログラム」の3項目が分類された。 ・「名所・旧跡等の観光地」は、目的地となる観光地の不足について、「土産品」は、品揃えに関する意見が多く挙げられている。	・「至急改善項目」についても、「若年層」と同様「名所・旧跡等の観光地」、「文化・芸術の鑑賞」、「土産品」の3項目が分類された。 ・「名所・旧跡等の観光地」は目的地となる観光地の不足について、「土産品」は品揃えや価格に関する意見が多く挙げられている。
散布図象限の分類	<p>図 10 若年層 (n=430)</p>	<p>図 11 中年層 (n=1,858)</p>	<p>図 12 高齢層 (n=1,088)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・縦軸：項目ごとの満足度（1～6の6段階評価による該当サンプルの平均値） 図中の太線（左右軸）は、該当サンプル・全項目の満足度評価の平均値</li> <li>・横軸：総合満足度に対する影響度（総合満足度と項目別満足度との相関係数） 図中の太線（上下軸）は、中程度の相関があるとされる相関係数0.4を示している。</li> <li>・相関分析の有意性：各項目の相関係数についてt検定を行ったところ、全ての項目で有意水準である0.05以下に達した。</li> </ul>		

<参考①：「至急改善項目」に関する自由記述> ※カッコ内は同種の意見数

	①若年層	②中年層	③高齢層
名所・旧跡等の観光地	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光地間が離れている</li> <li>・遊ぶところが少ない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行くところがない・少ない／見どころがない・少ない／観光地が少ない (6)</li> <li>・ピンとくる観光地がない／インパクトのある観光地がない／目新しいものがない (3)</li> <li>・案内板が少ない／案内板がわかりにくい (3)</li> <li>・観光地が点在している／観光地間が離れている (2)</li> <li>・(子どもが) 遊ぶところが少ない (2)</li> <li>・冬場は見るところが少ない</li> <li>・歩いて行けるとところが少ない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行くところがない／観光地が少ない (2)</li> <li>・歴史的なアプローチが足りない</li> <li>・道の駅に個性がない</li> <li>・御朱印の受付場所が分かりにくい</li> <li>・施設がすべて古い。银山温泉の建物は鉄筋の支柱が残っていて残念</li> </ul>
土産品	[特になし]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・物産展の出店数や品数が少ない (6)</li> <li>・物産展が思いのほか小規模でつまらない</li> <li>・お土産が少ない</li> <li>・品揃えがあまり良くない</li> <li>・お土産が少し高くて手頃な物がない</li> <li>・お土産屋の通路が狭い</li> <li>・新鮮な野菜を売っていて良いが、閉店時間が早い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お土産がもっとあれば良い</li> <li>・欲しいものが無かった</li> <li>・海産物が微妙</li> <li>・さくらんぼの値段が高い</li> <li>・欲しい品種のさくらんぼがなかった</li> </ul>
文化・芸術の鑑賞	[特になし]		
スポーツ・体験プログラム		[特になし]	

<参考②：項目別の満足度（「わからない」を除いた合計・平均・分散・標準偏差・相関）>

地点	若年層						中年層					高齢層						
	回答数	点数				総合満足度との相関	回答数	点数				総合満足度との相関	回答数	点数				総合満足度との相関
		合計	平均	分散	標準偏差			合計	平均	分散	標準偏差			合計	平均	分散	標準偏差	
①名所・旧跡等の観光地	211	1,173	5.31	0.59	0.77	0.73	891	4,869	5.18	0.63	0.80	0.69	453	2,463	5.04	0.66	0.81	0.70
②文化・芸術の鑑賞	74	411	5.34	1.04	1.02	0.54	233	1,294	5.30	0.69	0.83	0.68	114	643	5.06	0.66	0.81	0.68
③スポーツ・体験プログラム	30	181	5.48	0.76	0.87	0.57	141	796	5.20	1.02	1.01	0.49	79	438	5.28	0.69	0.83	0.63
④宿泊施設・温泉	98	584	5.62	0.55	0.74	0.56	407	2,299	5.26	0.76	0.87	0.54	228	1,293	5.26	0.54	0.74	0.64
⑤食事・酒	265	1,578	5.52	0.40	0.63	0.44	1,096	6,371	5.30	0.52	0.72	0.57	599	3,375	5.14	0.61	0.78	0.63
⑥土産品	153	875	5.34	0.72	0.85	0.58	782	4,440	5.22	0.50	0.71	0.65	489	2,764	5.09	0.55	0.74	0.64

※母数は回答数から「わからない」を引いた回答数

5) 性別

○項目ごとの満足度の平均値は、女性の方が男性よりも高い。  
 ○男性・女性ともに「宿泊施設・温泉」「食事・酒」が重要維持項目として分類されており、女性はこれに加えて「スポーツ・体験プログラム」、「文化・芸術の鑑賞」が分類されている。一方で、観光地の不足や土産品の品揃え等を理由に「名所・旧跡の観光地」「土産品」が至急改善項目として分類されており、男性は至急改善項目に分類された項目が女性に比べて多く、特に「名所・旧跡の観光地」は総合満足度への影響度が高いことから改善が求められる。

	①男性	②女性
重要維持項目	・「宿泊施設・温泉」、「食事・酒」の2項目が分類された。	・「スポーツ・体験プログラム」、「宿泊施設・温泉」、「文化・芸術の鑑賞」、「食事・酒」の4項目が分類された。
至急改善項目等	・「名所・旧跡等の観光地」、「土産品」、「スポーツ・体験プログラム」、「文化・芸術の鑑賞」の4項目が分類された。 ・自由記述をみると、「名所・旧跡等の観光地」は目的となる観光地の不足や案内について意見が挙げられている。	・「名所・旧跡等の観光地」、「土産品」の2項目が分類された。 ・「名所・旧跡等の観光地」は、観光地の不足や子供の遊び場、観光地間の距離に関する意見が挙げられている。
散布図 象限の分類	<p>図 13 男性 (n=1,877)</p>	<p>図 14 女性 (n=1,499)</p>
	・縦軸：項目ごとの満足度（1～6の6段階評価による該当サンプルの平均値） 図中の太線（左右軸）は、該当サンプル・全項目の満足度評価の平均値 ・横軸：総合満足度に対する影響度（総合満足度と項目別満足度との相関係数） 図中の太線（上下軸）は、中程度の相関があるとされる相関係数0.4を示している。 ・相関分析の有意性：各項目の相関係数についてt検定を行ったところ、全ての項目で有意水準である0.05以下に達した。	

<参考①：「至急改善項目」に関する自由記述> ※カッコ内は同種の意見数

	①男性	②女性
名所・旧跡等の観光地	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行くところがない・少ない／見どころがない・少ない／観光地が少ない (6)</li> <li>・ピンとくる観光地がない／インパクトのある観光地がない (2)</li> <li>・案内板が少ない (2)</li> <li>・観光地が点在している</li> <li>・遊ぶところが少ない</li> <li>・冬場は見るところが少ない</li> <li>・歴史的なアプローチが足りない</li> <li>・道の駅に個性がない</li> <li>・御朱印の受付場所が分かりにくい</li> <li>・施設がすべて古い。银山温泉の建物は鉄筋の支柱が残っていて残念</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見どころが少ない／観光地が少ない (2)</li> <li>・(子どもが)遊ぶ場所が少ない (2)</li> <li>・観光地間が離れている (2)</li> <li>・案内板が分かりにくい。</li> <li>・歩いて行けるところが少ない</li> </ul>
土産品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・欲しかった北海道の商品がなかった</li> <li>・品揃えがあまり良くない</li> <li>・海産物が微妙</li> <li>・さくらんぼの値段が高い。全体的に価格が高い</li> <li>・お土産屋の通路が狭い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・物産展の出店数や品数が少ない (5)</li> <li>・お土産が少ない／お土産がもっとあれば良い (2)</li> <li>・物産展が思いのほか小規模でつまらない</li> <li>・欲しいものが無かった</li> <li>・お土産が少し高くて手頃な物がない</li> <li>・欲しい品種のさくらんぼがなかった</li> <li>・新鮮な野菜を売っていて良いが、閉店時間が早い</li> </ul>
文化・芸術の鑑賞		
スポーツ・体験プログラム	[特になし]	

<参考②：項目別の満足度（「わからない」を除いた合計・平均・分散・標準偏差・相関）>

地点	男性						女性					
	回答数	点数				総合満足度との相関	回答数	点数				総合満足度との相関
		合計	平均	分散	標準偏差			合計	平均	分散	標準偏差	
①名所・旧跡等の観光地	853	4,621	5.10	0.66	0.81	0.71	702	3,884	5.22	0.62	0.79	0.69
②文化・芸術の鑑賞	237	1,279	5.18	0.83	0.91	0.69	184	1,069	5.32	0.65	0.81	0.60
③スポーツ・体験プログラム	149	835	5.15	1.04	1.02	0.57	101	580	5.42	0.62	0.79	0.47
④宿泊施設・温泉	420	2,394	5.27	0.76	0.87	0.54	313	1,782	5.35	0.56	0.75	0.64
⑤食事・酒	1,095	6,255	5.25	0.60	0.78	0.60	865	5,069	5.31	0.47	0.69	0.56
⑥土産品	753	4,229	5.14	0.63	0.79	0.63	671	3,850	5.25	0.46	0.67	0.65

※母数は回答数から「わからない」を引いた回答数

6) 四半期別

○項目ごとの満足度の平均値は、1-3月期が最も高く、次いで4-6月期、10-12月期、7-9月期と続く。  
 ○いずれの区分も「宿泊施設・温泉」「食事・酒」が重要維持項目として分類されており、4-6月期および7-9月期はこれに加えて「スポーツ・体験プログラム」と「文化・芸術の鑑賞」が分類されている。  
 一方でいずれの区分でも、観光地の不足や土産品の品揃え等を理由に「名所・旧跡の観光地」「土産品」が至急改善項目として分類されており、7-9月期と1-3月期では「名所・旧跡等の観光地」の総合満足度への影響度が特に高いことから改善が求められる。

	①4-6月期	②7-9月期	③10-12月期	④1-3月期
重要維持項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>「文化・芸術の鑑賞」、「スポーツ・体験プログラム」、「宿泊施設・温泉」、「食事・酒」の4項目が分類された。</li> <li>特に、図の右上に位置する「文化・芸術の鑑賞」、「スポーツ・体験プログラム」の2つの項目は、山形県の観光の強みといえる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>前期（4-6月期）と同様、「文化・芸術の鑑賞」、「宿泊施設・温泉」、「食事・酒」、「スポーツ・体験プログラム」の4項目が分類された。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「食事・酒」、「宿泊施設・温泉」の2項目が分類された。</li> <li>なお、前2期（4-6月期、7-9月期）において当該項目に分類されていた「スポーツ・体験プログラム」は影響度が下がり「現状維持項目」に、また、「文化・芸術の鑑賞」は満足度が下がり「至急改善項目」に、それぞれ分類された。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>前期（10-12月期）と同様、「宿泊施設・温泉」、「食事・酒」の2項目が分類されており、通期で山形県の観光の強みであることがわかる。</li> <li>なお、前期では「現状維持項目」であった「スポーツ・体験プログラム」の影響度が高くなり「至急改善項目」となった。</li> </ul>
至急改善項目等	<ul style="list-style-type: none"> <li>「土産品」「名所・旧跡等の観光地」の2項目が分類された。</li> <li>これらの項目について自由記述の内容を確認すると、「土産品」は品数への意見が多く、「名所・旧跡等の観光地」は案内や目的となる観光地の不足、観光地間の移動、子供の遊び場に関する意見が多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>前期（4-6月期）と同様、「名所・旧跡等の観光地」、「土産品」の2項目が分類された。</li> <li>特に、「名所・旧跡等の観光地」の影響度が前期よりも高くなっており、夏期の観光地の魅力向上が求められる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「文化・芸術の鑑賞」に加え、前2期と同様の「名所・旧跡等の観光地」、「土産品」の3項目が分類された。</li> <li>「土産品」に関する自由記述を見ると、販売している商品と買いたい商品とのミスマッチがあることがうかがえる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>前期（10-12月期）と同様の「文化・芸術の鑑賞」、「名所・旧跡等の観光地」、「土産品」の3項目に加え、「スポーツ・体験プログラム」が分類され、四半期の中で最も至急改善項目が多い結果となった。</li> <li>自由記述をみると、「名所・旧跡等の観光地」について、冬季の観光スポットが限られることや、観光地間の移動が課題として指摘されている。</li> </ul>
散布図 象限の分類	<p>図 15 4-6 期 (n=964)</p>	<p>図 16 7-9 期 (n=878)</p>	<p>図 17 10-12 期 (n=892)</p>	<p>図 18 1-3 期 (n=642)</p>

- 縦軸：項目ごとの満足度（1～6の6段階評価による該当サンプルの平均値）  
 図中の太線（左右軸）は、該当サンプル・全項目の満足度評価の平均値
- 横軸：総合満足度に対する影響度（総合満足度と項目別満足度との相関係数）  
 図中の太線（上下軸）は、中程度の相関があるとされる相関係数 0.4 を示している。
- 相関分析の有意性：各項目の相関係数について t 検定を行ったところ、全ての項目で有意水準である 0.05 以下に達した。

<参考①：「至急改善項目」に関する自由記述> ※カッコ内は同種の意見数

	①4-6 月期	②7-9 月期	③10-12 月期	④1-3 月期
名所・旧跡等の観光地	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内板が少ない／案内板がわかりにくい (3)</li> <li>行くところが少ない／行くところがない (2)</li> <li>ピンとくる観光地がない／目新しいものがない (2)</li> <li>観光地が点在している／観光地間が離れている (2)</li> <li>(子どもが) 遊ぶところが少ない (2)</li> <li>施設がすべて古い。銀山温泉の建物は鉄筋の支柱が残っていて残念</li> <li>歴史的なアプローチが足りない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>見どころがない／見どころが少ない／際立つものがない (5)</li> <li>道の駅に個性がない</li> <li>御朱印の受付場所が分かりにくい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光地が少ない／行くところあまりない (2)</li> <li>遊べる場所が少ない</li> <li>インパクトのある観光地がない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>冬場は見るところが少ない</li> <li>歩いて行けるところが少ない</li> <li>観光地間が離れている</li> </ul>
土産品	<ul style="list-style-type: none"> <li>物産展の出店数や品数が少ない (6、うち北海道物産展関連の意見が 5)</li> <li>物産展が思いのほか小規模でつまらない</li> <li>お土産が少ない</li> <li>品揃えがあまり良くない</li> <li>お土産が少し高くて手頃な物がない</li> <li>海産物が微妙</li> <li>さくらんぼの値段が高い</li> <li>欲しい品種のさくらんぼがなかった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お土産屋の通路が狭い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お土産がもっとあれば良い</li> <li>新鮮な野菜を売っていて良いが、閉店時間が早い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>欲しいものが無かった</li> </ul>
文化・芸術の鑑賞	/			[特になし]
スポーツ・体験プログラム	/			[特になし]

<参考②：項目別の満足度（「わからない」を除いた合計・平均・分散・標準偏差・相関）>

地点	4-6 月期						7-9 月期					10-12 月期					1-3 月期							
	回答数	点数				総合満足度との相関	回答数	点数				総合満足度との相関	回答数	点数				総合満足度との相関	回答数	点数				総合満足度との相関
		合計	平均	分散	標準偏差			合計	平均	分散	標準偏差			合計	平均	分散	標準偏差			合計	平均	分散	標準偏差	
①名所・旧跡等の観光地	386	2,211	5.20	0.57	0.76	0.64	398	2,134	5.02	0.64	0.80	0.75	459	2,474	5.14	0.61	0.78	0.66	312	1,686	5.29	0.75	0.86	0.75
②文化・芸術の鑑賞	143	832	5.37	0.62	0.79	0.73	118	670	5.23	0.68	0.83	0.51	101	539	5.08	0.82	0.91	0.64	59	307	5.20	1.06	1.03	0.76
③スポーツ・体験プログラム	79	454	5.34	0.94	0.97	0.68	75	411	5.14	0.78	0.88	0.59	50	279	5.26	0.85	0.92	0.31	46	271	5.31	1.02	1.01	0.61
④宿泊施設・温泉	198	1,141	5.31	0.70	0.84	0.53	179	987	5.17	0.73	0.85	0.56	206	1,163	5.29	0.68	0.82	0.58	150	885	5.50	0.54	0.73	0.66
⑤食事・酒	568	3,247	5.25	0.60	0.78	0.62	544	3,081	5.16	0.53	0.73	0.53	501	2,935	5.35	0.47	0.69	0.57	347	2,061	5.41	0.54	0.73	0.60
⑥土産品	447	2,531	5.18	0.63	0.79	0.65	334	1,867	5.10	0.59	0.77	0.59	390	2,232	5.19	0.44	0.66	0.71	253	1,449	5.33	0.49	0.70	0.58

※母数は回答数から「わからない」を引いた回答数