

観光に対する 住民意識に関する研究

公益財団法人日本交通公社 研究調査部研究員

福永 香織

表1 鳥羽市と登別市の概要

	三重県鳥羽市	北海道登別市
人口 (平成23年住民基本台帳)	21,635人	51,763人
産業別 就業者数 (平成17年 国勢調査)	第一次産業:1,790人(14.9%) 第二次産業:2,123人(17.7%) 第三次産業:7,868人(65.7%)	第一次産業:254人(1.1%) 第二次産業:5,862人(25.5%) 第三次産業:16,902人(73.4%)
入込客数 (平成22年)	4,540,049人 うち宿泊客1,975,363人(43.5%) 宿泊客うち外国人客10,368人(0.5%)	3,042,258人 うち宿泊客1,155,942人(38.0%) 宿泊客うち外国人客215,859人(18.7%)
宿泊施設 (平成23年)	194軒(収容人数18,191人)	23軒(収容人数8,594人)
主な 観光資源	伊勢志摩国立公園、鳥羽水族館、ミキモト真珠島、海の博物館、鳥羽展望台等	登別温泉、地獄谷、登別マリンパークニクス等
主な 住民の活躍	地球塾、とばみなとまちづくり市民協議会、鳥羽ガイドボランティアの会等	登別市市民自治推進委員会、登別市観光ボランティアガイド会等

表2 鳥羽市と登別市における調査概要

	三重県鳥羽市	北海道登別市	
アンケート調査	調査対象	満20歳以上の市民2,300人	満20歳以上の市民2,400人
	調査方法	鳥羽市より郵送配布、郵送回収	登別市より郵送配布、郵送回収
	調査期間	平成24年1月24日～2月13日	平成24年2月6～20日
	回収状況	652票(回収率28.3%)	821票(回収率34.2%)
ヒアリング調査	調査対象	住民の基本属性、居住地区の住みやすさ、仕事の満足度、観光客に対する意識、観光関連産業従事者に対する意識、地域の観光振興に対する意識等約40問	宿泊施設、観光施設、漁協青年部、観光関連団体、行政等
	調査期間	平成23年10月13日、平成24年3月22日	平成24年2月27～29日
	文献調査	鳥羽市史、各種計画等	登別市史、各種計画等

わが国の観光地では、地域の暮らしや生活文化に対する関心の高まりにより、観光客と住民の関係はますます近いものになりつつある。

本研究では、観光に対する住民の意識を把握するとともに、住民と観光客、観光事業者、行政(地域)の四つの主体の関係性を把握し、住民にとってもプラスになる観光のあり方を検討することを目的としている。三年研究の二年目に当たる昨年度は、三重県鳥羽市、北海道登別市の住民を対象(表1)として「観光・交流に対するアンケート調査」(表2)を実施した。ここでは調査結果の概要について紹介する(図1)。

●観光客、観光関連産業従事者との関係が密接な鳥羽市

鳥羽市民が観光客と接する機会(10)については五割弱が業務や日常生活において接点があると答えているが、印象が良いと感じている層(11)は四割強となっている。観光客に対しておもてなしを心がけている層(12)は約六割であり、観光客と何らかの接点を望んでいる層(14)は七割である。外国人観光客の来訪(13)については約六割が好意的である。

観光関連産業従事者と接する機会(15)については、六割弱が業務や日常生活において何らかの接点があると答えている。一方で、観光関連産業の印象が良いと感じている層(16)は三割に満たない。印象が良くない理由としては、物の値段が高い、各主体の連携の意識が低い等が挙げられている。

市内観光資源・地域資源の訪問、体験、購入の有無(以下、経験度)(17)の平均は五割強であり、経験した資源の紹介意向(18)の平均は八割を超えている。鳥羽市が魅力的な観光地だと感じている層(19)は四割強であり、観光によるプラスの効果を感じている項

目は「地域の賑わいが向上する」、「文化資源や自然資源が保存・継承される」、「ボランティアガイド等、市民が活躍する場が増加する」の順に多く、逆にマイナスの影響を感じている項目は「バスや家用車の混雑等により交通が不便になる」、「騒音や雰囲気の破壊等により生活環境が悪化する」の順に多い。居住地区が住みやすい(3)と感じているのは六割を超え、継続して住みたい(4)と感じているのも七割弱となっている。

市にとつての観光振興の重要性(23)は八割強を感じているものの、居住地区にとつての重要性を感じている層(24)は四割にも満たない。さらには二割強、市民が活躍する場や仕組みがあると感じている層(27)については三割と、低い結果となっている。

一方で、鳥羽市民の九割は、今後の観光振興に対して何らかの期待(25)をしており、特に必要な施策として、「食の魅力づくり」や「特産品・土産品の開発」「景観の保全」等が多く指摘されている。

鳥羽市エリアごとの意識

鳥羽市の地域特性を踏まえ、四つのエリアに分けてクロス集計(図2)を

図1 観光・交流に対する住民意識アンケート結果

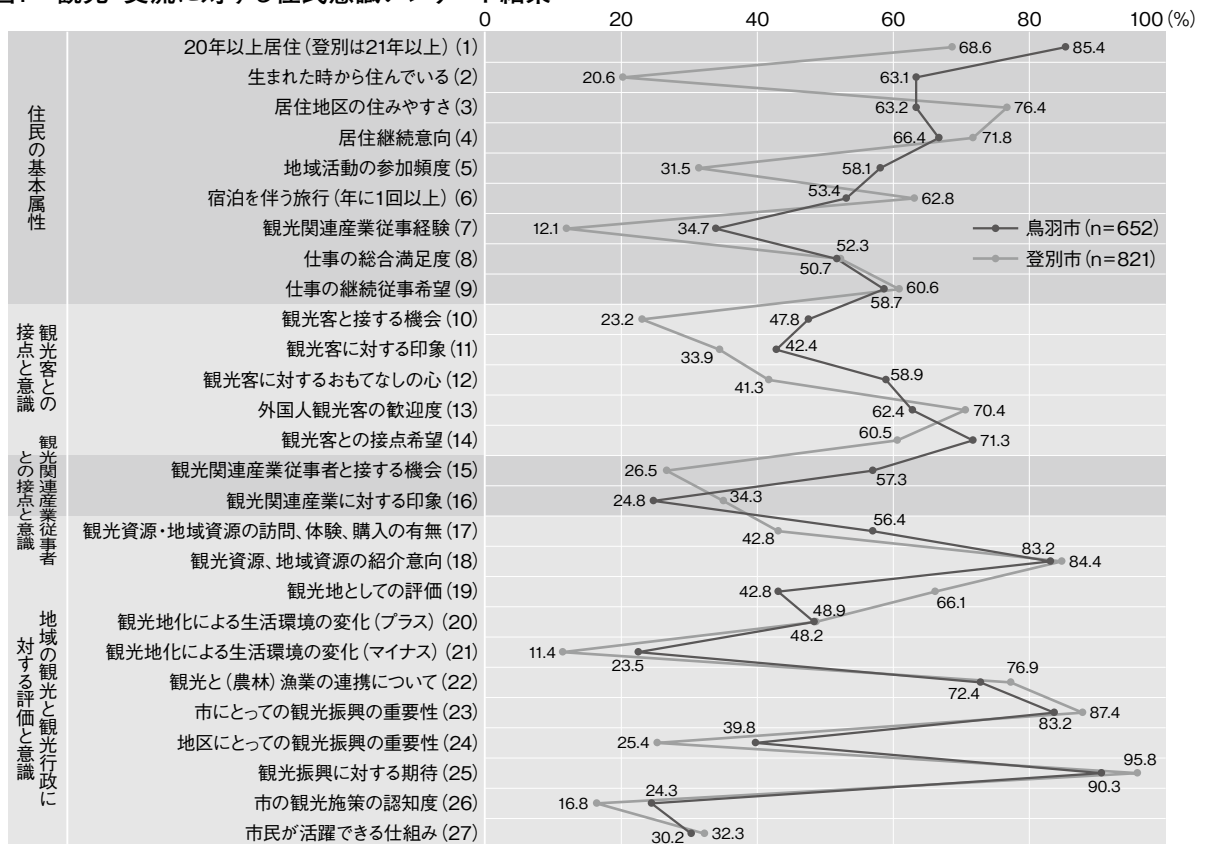
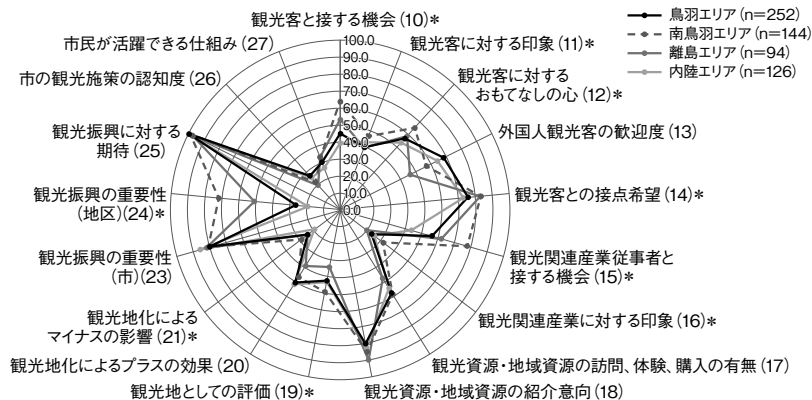


図2 エリア別クロス集計結果(鳥羽市)



行った結果を見ると、十七項目の設問中九項目(*)において南鳥羽エリアの数値が最も高くなっている。同エリアは鳥羽市南部の海沿いに位置するエリアであり、民宿や旅館等の宿泊施設が居住空間と一体的に立地している。住民が観光客や観光関連産業従事者と接する機会は他のエリアと比べても圧倒的に多く、観光客の歓迎度や、地区にとつての観光振興の重要度に対する意識も高い。

●観光集積空間と居住空間が分離している登別市

登別市民が観光客と接する機会(10)については、二割強が業務や日常生活において接点があり、印象が良く感じている層(11)は三割強となっている。観光客に対しておもてなしを心がけている層(12)は約四割となっているが、外国人観光客の歓迎度(13)については七割を超える。観光客と何らかの接点を望んでいる層(14)は六割である。

観光関連産業従事者との接点(15)については三割弱と少なく、観光関連産業に良い印象を抱いている層(16)も三割強となっている。

市内観光資源・地域資源の経験度(17)の平均は四割強であり、紹介意向(18)は八割を超える。観光地としての登別市を評価(19)しているのは六割強であり、特に登別温泉を評価している。観光地化によるプラスの評価としては、「地域の賑わいが向上する」、「文化資源や自然資源が保存・継承される」、「市のインフラが整備される」の順に多く、逆にマイナスの影響を感じている項目は「バスや自家用車の混雑等により交通が不便になる」、「騒音や雰囲気の破壊等により生活環境が悪化する」の順に多い。居住地区が住みやすいと感じている層(3)は七割強であり、継続して居住したいという層(4)も七割を超えている。

登別市にとつての観光振興の重要性を感じている層(23)は八割強で、観光振興に何らかの期待をしている層(25)は九割強である。一方で、居住地区にとつての観光振興の重要性(24)となると二割強まで下がる。市の観光施策の認知度(26)については一割弱、市民が活躍する場や仕組みがあると感じている層(27)については三割強と低い結果となっている。特に必要な観光施策としては「食の魅力づくり」、「特産品や土産品の開発」、「観光施設のサービス向上」等が指摘されている。

登別市エリアごとの意識

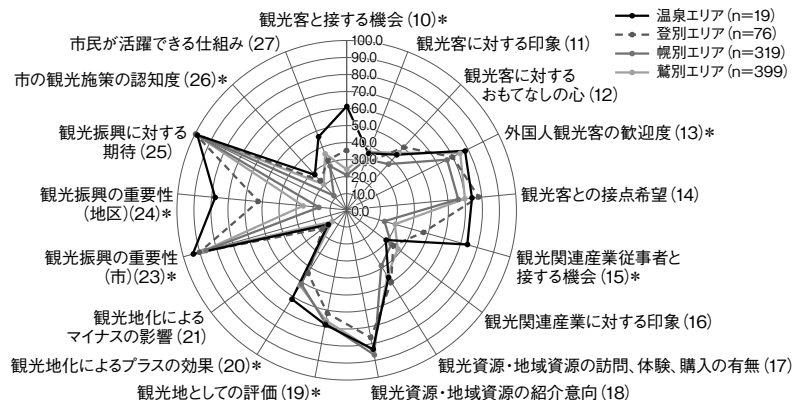
登別市を四つのエリアに分けてクロス集計(図3)を行った結果を見ると、十七項目の設問中八項目(*)において、登別温泉を有する温泉エリアの数値が最も高くなっている。温泉エリアは居住者も少なく、サンプル数も少ないため留意が必要であるが、観光客や観光関連産業従事者との接点は温泉エリアが圧倒的に多く、特に市の観光施策の認知度や、市・居住地区にとつての観光振興の重要性については他のエリアと比較して数値が高くなっている。

●鳥羽市と登別市の四つの主体間の関係性

鳥羽市の特徴

宿泊施設や観光施設が居住エリアと混在している地区も多いため、観光客と住民が接する機会が多くなると考えられる(図4)。訪れる観光客に対する歓迎度や接点希望も高く、住民と観光客との距離感は近いと言える。また、観光関連産業従事者との接点も多いが、これは、住民に占める観光関連産業従事者の割合が高く、親戚や知人等が観光関連産業に従事しているケースが多いことも影響していると考えられる。鳥羽市の観光関連

図3 エリア別クロス集計結果(登別市)



産業の印象や観光地としての評価は高くないが、その理由は具体的なものが多く、市の観光の実態を冷静に捉えている人が多いことも特徴的である。

一方、全体的に鳥羽市の観光行政に対して高い理解と期待を示しているものの、観光施策の認知度や観光資源・地域資源の経験度は高くない。鳥羽市の場合、住民と行政(地域)との関係性をさらに深めていくことが課題と

図4 鳥羽市における住民と観光客、観光関連産業従事者、地域との関係性

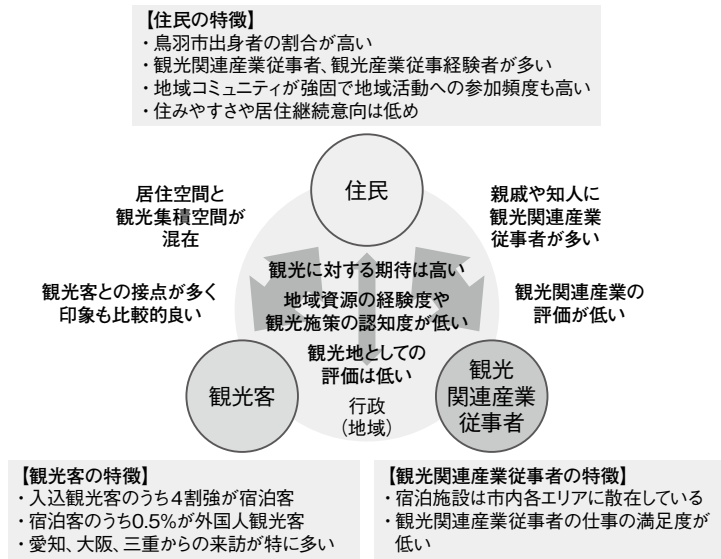
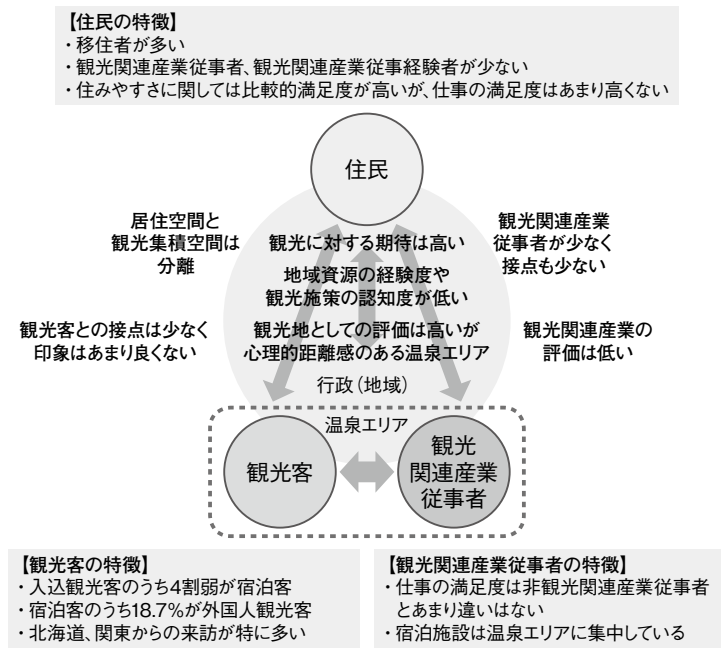


図5 登別市における住民と観光客、観光関連産業従事者、地域との関係性



言える。

登別市の特徴

宿泊施設や観光施設が居住エリアと混在していないため、住民と観光客との接点がほとんどない(図5)。具体的に観光客と交流するイメージを持ちづらいためか、観光客に対する歓迎度や接点希望も低くなっていると考えられる。観光関連産業従事者との

接点についても、空間的な要因や観光関連産業従事者の割合の少なさ等から、接する機会が少ないものと思われる。観光地としての評価が高いことは、日本を代表する登別温泉を有しているという認識が関係していると考えられるが、一方で、登別温泉は行きづらいうという意見も多く、市民にとって心理的距離のある存在となっていることが分かる。また、温泉以外の地域資源

の経験度や、市の観光施策の認知度が低いことは、鳥羽市と同様に課題であると言える。

●住民意識調査の意味と今後の展開

本研究では、鳥羽市と登別市を対象として調査を行ったが、空間構成の異なる市はもちろんのこと、同じ市内

でもエリアによって各主体間の関係性や意識に大きな違いが見られた。分析にあたっては、アンケート調査結果の数値の背景にある地域特性を、ヒアリング調査や統計データ等で把握することも重要となる。

また、本調査は、数値の高さを単純に比較して議論するものではなく、地域の観光に関わる主体の関係性を客観的に捉え、地域特性に合った観光施策を検討していくために行うものである。特に昨今、観光における住民の役割が高まってきているが、ガイドのように観光客と直接接する方法もあれば、農地を耕作したり、生活空間をきれいに保つなど、間接的に寄与するケースもある。住民参画ありきで一様に論じるのではなく、地域特性を踏まえた住民参画のあり方を模索していくことが望ましい。さまざまな主体がメリットを感じることでできる観光地づくりを進めていくためにも、観光客の満足度のみならず、住民の満足度や意向を定期的に捉えていくことが重要であろう。

今後は、設問項目ごとの相関や市の観光施策と住民意識との関連性等について、さらに研究を進めていく必要があると考えられる。

(ふくなが かおり)