○研究タイトル

温泉地における住民意識等に関する基礎的研究

～住民、観光関連産業従事者、観光客の望ましい関係に関する一考察

○研究担当者：梅川智也、吉澤清良、石山千代、福永香織、後藤健太郎

○担当者からのメッセージ

従来、観光地における観光振興の担い手は、主に行政や観光推進団体（観光協会等）、観光事業者（宿泊施設、運輸機関、飲食・物販施設、旅行会社等）であった。しかし、今後の観光まちづくりには、農業協同組合や漁業協同組合、商工会議所・商工会、また住民など、多様な主体との連携・協働が不可欠となっている。

「観光客」については、観光客数のほか、その動向やニーズなどが多くの観光地で既に把握されている。さらに観光客の再来訪が重視されるようになってきた昨今では、観光客の満足度構造を明らかにし、その向上策を検討するために、「顧客満足度調査(CS 調査)」を実施している観光地も少なくない。

一方で、観光地側にあって、観光客受け入れの中心的な存在である「観光関連産業従事者」や、観光ガイドなどでの活躍も期待されている「住民」が、〝観光振興についてどのような考えを持っているのか〟などを、観光地単位で本格的に実施したケースはあまり見当たらない。

上記を背景として、本稿は由布市（*1）を研究対象に「温泉地における住民意識等に関する基礎的研究」として、

（1）住民の観光（産業）に対する意識調査（以下「住民意識調査」）
（2）観光関連産業従事者の観光や仕事に対する意識調査（以下「観光関連産業従事者意識調査」）
（3）宿泊施設実態調査

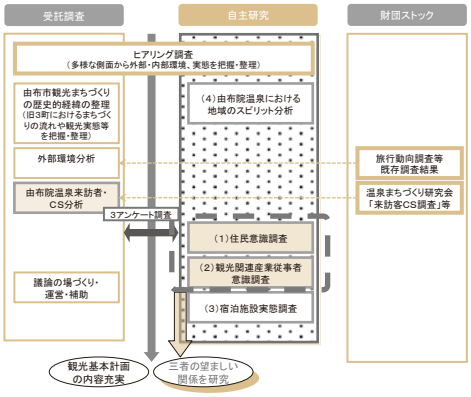
を進めていくなかで、改めて問題意識を持つに至った「観光客」「観光関連産業従事者」「住民」、この〝三者の望ましい関係とは何か〟について研究するものである（図1）。

なお本研究では、住民、観光関連産業従事者、宿泊施設経営者を対象とした上記調査に加えて、長きにわたり由布院温泉のまちづくりを牽引（けんいん）している中谷健太郎氏（亀の井別荘）、溝口薫平氏（玉の湯）らをメンバーとする「由布院温泉スピリット研究会」を立ち上げて、〝由布院温泉における観光の意味（意義）〟〝両氏の考え方の継承〟〝まちづくりに対する地域の一体感、その理由〟などに関する踏み込んだ研究を行い、次世代へ引き継ぐべき「地域のスピリット（信念、姿勢、情熱）」の可視化を試みた（図中（4）由布院温泉における地域のスピリット分析）。

一連の調査結果を「由布市観光基本計画」に反映させるとともに、当財団の知見として今後の調査・研究を通した観光文化の振興に役立てていく。

*1：由布市の由布院温泉は、長年、「住民」や「観光関連産業従事者」が協力してまちづくりに取り組んできた実績を有している。2010 年度、当財団は由布市より「由布市観光基本計画策定調査」を受託。

図１　本研究の構成



<目次>

1. 研究の目的と方法

2. 研究結果の概要
（1）三者各主体の実態
（2）各主体間の現状と課題
（3）由布院温泉が築き上げてきた三者の関係

3. 今後に向けて

1 研究の目的と方法

図2は、「住民」「観光関連産業従事者」「観光客」の関係を示したものである。

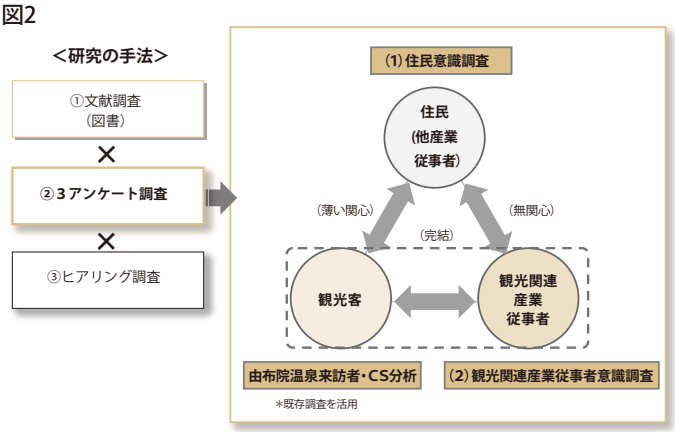
従来型の観光地においては、「観光関連産業従事者」と「観光客」の二者間で完結していることが多く、「住民」と「観光関連産業従事者」は互いに無関心であったり 、「住民」と「観光客」は互いに関心が薄かったりする場合がほとんどであった。中には、「観光は生活環境を悪化させる」などの理由により、三者が反目しあうケースも少なくなかったと思われる。

しかし、社会の成熟とともに観光振興では、“地域の人々の考え方や生き方が観光対象になる”、“地元の人が楽しい、それに観光客が一緒になって楽しむ”、“観光的視点が持続的な社会づくりに役立つ”など、まちづくりやコミュニティーのあり方なども含めた視点が重視されるようになってきた。「住民」「観光関連産業従事者」「観光客」三者のより良好な関係が模索されるようになってきたといってもよい。

本稿は、由布市を研究対象とした下記調査の実施により、“三者の望ましい関係とは何か”を考える基礎資料を作成するため、「三者各主体の実態」「各主体間の現状と課題」「由布院温泉が築き上げてきた三者の関係」を整理したものである（図2）。

① 文献調査
② “３アンケート調査”=「(1) 住民意識調査」「(2) 観光関連産業従事者意識調査」「由布院温泉来訪者・CS分析」
③ 関係者ヒアリング調査

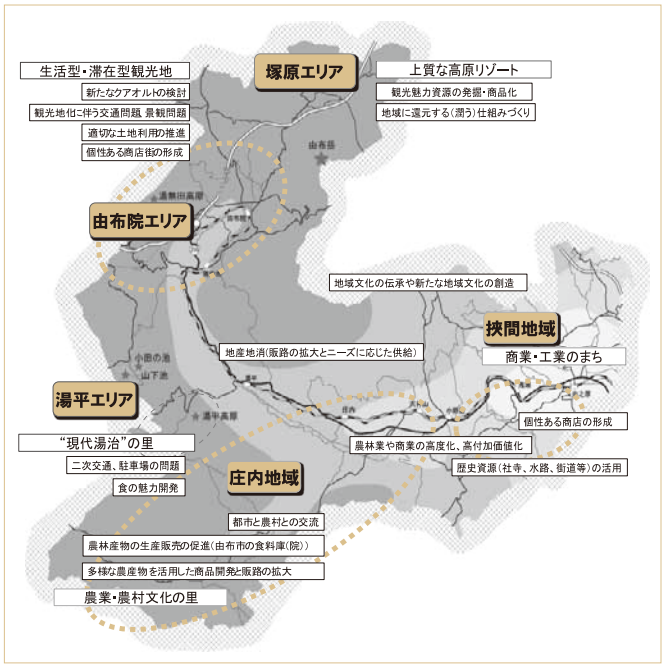
図2



■ 由布市の概要

- 由布市は、大分県のほぼ中央に位置する。大分川の源流域にあたり、由布岳や黒岳など1000m級の山々が連なる。
- 2005 年10月1日、商工業の発展著しい挾間町、豊かな自然と農業の町・庄内町、観光と温泉の町・湯布院町が合併して発足。
- 人口は35,386人（平成1７年国勢調査）。就業者は第一次産業就業人口比率が12.4%、第二次が16.3%、第三次が71.2% となっており、第三次産業の比率が極めて高い。
- 総観光客数は、2009年実績で、389万人（宿泊72万人、日帰り317万人）。

＜由布市各エリアの地域特性＞



2 研究結果の概要

表1は、「(1) 住民意識調査」「(2) 観光関連産業従事者意識調査」および「由布院温泉来訪者・CS分析」の実施概要を整理したものである。

1. 三者各主体の実態

これらのアンケート調査をメインに、文献調査、関係者ヒアリング調査から、「住民」「観光関連産業従事者」「観光客」三者の実態を図3のとおり整理した。図中、「住民」「観光関連産業従事者」「観光客」の円の大きさは、例えば、人口約3.5万人のまちに年間約389万人もの観光客が訪れる現在の由布市における各主体のボリューム感を表している。

三者各主体の実態において特徴的な事柄は以下のとおりである。

表1　"3アンケート調査"の実施概要

調査名	(1) 住民意識調査	(2) 観光関連産業従事者意識調査	由布院温泉来訪者・CS分析 「平成21年度観光地の魅力向上に向けた評価手法調査事業」(観光庁)
目的	由布市に暮らす住民の観光との接点や観光産業に対する意識、生活への満足度等を把握することを目的とする。	由布市内における観光関連産業従事者を対象に、市の観光や仕事に対する考え等を把握することを目的とする。	由布市内における宿泊施設を対象に、宿泊施設の経営状況や経営方針等を把握することを目的とする。
主な調査項目	• 住民の生活満足度、定住意向等 • 住民が考える由布市の観光資源について(来訪したことがある場所、紹介意向の高い場所) • 観光客や観光産業に対する住民の見方等(観光客受け入れに対する歓迎度合い、観光客受け入れに対する期待と不安)	• 基本情報(業種、経営組織、規模等) • 現在の仕事に就いている理由、意識、満足度等 • 由布市の観光振興施策について	• 基本属性(住まい、性別、年齢)、同行者 • 来訪回数、滞在期間、選択理由、旅行内容、移動方法、消費額 • 期待度、総合満足度、個別満足度、再来訪意向、紹介意向など
配布対象	・由布市内に居住する18歳以上の市民3,000人	• 原則として、由布市内の各観光協会加盟の事業所等で働く方(約2,370人) ※観光関連産業 • 宿泊業(旅館、ホテル、民宿等)、運輸業(鉄道、バス、タクシー、レンタカー営業所等) • 観光施設(道の駅、美術館、博物館等) • 小売業(土産物販売) • 飲食店 • その他	• 由布院地域内に所在する観光施設・宿泊施設などへの来訪者
調査方法	・由布市より郵送配布、郵送回収	• アンケート調査委託先である(財)日本交通公社より、由布市内の各観光協会加盟の事業所等に、アンケート票を一括送付 • 事業所より従業員に配布 • 従業員の各自投函返信方式	• 調査票2,600票を配布(返信用封筒付き1,300票、封筒無し1,300票) • 回収方法:①郵送、②地域での回収、③インターネット
調査期間	2010年11月8日(月)～11月19日(金)	2010年11月8日(月)～11月19日(金)	2010年1月上旬～2月16日(火)の約1カ月間
回収状況	回収数1,192票(回収率39.7%)	回収数398票(回収率16.8%)	回収数454票(回収率17.5%) (内訳:①封筒:133、②地域での回収:309、③インターネット:12)

①住民

- 由布市が観光振興に取り組むことの重要性は、旧3町別でも各住民が認識している。特に観光振興における由布院温泉への期待は高い。
- 観光関連産業従事者でない住民は、「観光施策は行政と民間が連携して取り組むこと」を多く望んでいる。
- 旧湯布院町の住民、観光関連産業従事者、観光振興を"非常に重要"と考える人に、「観光施策は行政がより積極的に取り組むこと」「観光と農業の連携を積極的に連携すべき」と考える人が多い。旧挾間町や旧庄内町の住民、観光関連産業従事者でない人、観光振興を非常に重要とまで考えていない人では、その割合は低い。

②観光関連産業従事者

- 由布市が観光振興に取り組むことの重要性は、「非常に重要(43%)」「重要(46%)」で約9割に達する。
- 観光関連産業の仕事へのこだわりは、「非常にある(12%)」「ある(31%)」で4割を超える。

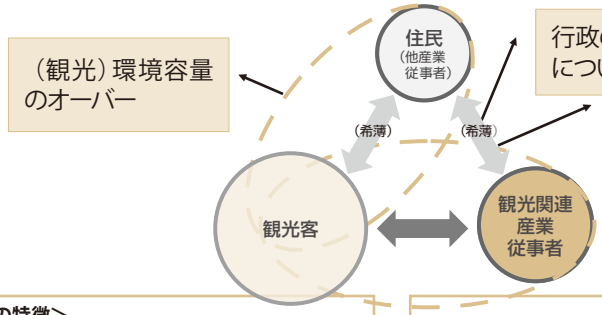
・現在の「仕事」の総合的な満足度は、「満足している（49%）」「とても満足（12%）」で6割を超える。
・現在の「仕事」への従事希望は、「まあそう思う（48%）」「大変そう思う（17%）」で6割を大きく超える。

③観光客

・日帰り客が増加し、人口約3.5万人のまちに年間389万人（宿泊72万人、日帰り317万人）が訪れている（2009年実績）。
・観光客は男性より女性が多く、九州（34.9%）ばかりでなく、関東（22.5%）や近畿（15.4%）からも来訪している。ビギナーとリピーターは半々程度である。
・同行者は「夫婦」「大人家族」「友人」、年齢は30代、50代、60代の順に多い。
・目的は「保養・休養（75.2%）」「家族や仲間との時間を楽しむ（59.0%）」が、来訪の楽しみは「温泉（96.8%）」「食（75.3%）」「自然景観（52.8%）」が多い。
・他の温泉系観光地と比較すると、満足度（大変満足31.7%＋満足51.3%＋やや満足14.4%）や紹介意向（大変そう思う35.6%＋そう思う47.5%＋やや思う13.5%）は高い。一方で、再来訪意向（大変そう思う26.3%＋そう思う28.6%＋やや思う26.3%）はあまり高くない。
・繁忙期の交通渋滞や、湯の坪街道など一部エリアの環境悪化を例に、由布市観光の印象の低下を挙げる人が多い。

図3　三者各主体の実態

<住民の特徴>
●由布市全体の観光振興の重要性は旧3町住民とも認識。由布院温泉への期待は高い。
●非観光産業従事者は、観光施策は「行政と民間が連携して取り組むこと」を望んでいる。
●旧湯布院町、観光産業従事者、観光振興を「非常に重要」と考える人に、観光施策は「行政がより積極的に取り組むこと」を望む人が多い。同様に「観光と農業の連携」を「積極的に連携」すべきと考える人が多い。
（旧挾間町、旧庄内町、非観光産業従事者、観光振興を非常に重要とまで考えていない人では、その割合は低い）



<観光客の特徴>
●日帰り客が増加（2009年：宿泊72万人、日帰り317万人）
●男性より女性。九州、関東、近畿から来訪。ビギナーとリピーターが半々。
●同行者は夫婦、大人家族、友人。年齢は30代、50代、60代。
●目的は、「保養・休養」「家族や仲間との時間を楽しむ」。楽しみは「温泉」「食」「自然景観」。
●他温泉地と比べて、満足度や紹介意向ともに高い。再来訪意向はあまり高くない。
●交通渋滞や一部エリアの環境悪化（湯の坪街道等）による由布市観光の印象の低下。

<観光関連産業従事者の特徴>
●由布市全体の観光振興の重要性は、「非常に重要」「重要」で9割弱。
●観光産業へのこだわりは、「非常にある」「ある」で4割強。仕事の総合満足度は、「満足している」「とても満足」で6割強。
●仕事への従事希望は、「まあそう思う」「大変そう思う」で6割強。

2. 各主体間の現状と課題

同様に、「住民」「観光関連産業従事者」「観光客」それぞれの実態に起因する各主体間の現状と現課題を図4のとおり整理した。特徴的な事柄は以下のとおりである。

①住民・観光関連産業従事者間

＜共通＞

- 由布市の観光振興に必要な事柄として、「環境づくり（自然風景・農村風景の保全、まちなみ・景観の保全、歩いて楽しめる環境の整備など）」が重要と認識されている（住民79%、観光関連産業従事者80%）。
- 「観光客流入による交通の不便（渋滞の発生、電車・バスの利用時の混雑）」は最大の関心事であり、特に湯の坪街道の問題は共通の課題となっている（住民53%、観光関連産業従事者65%）。

＜住民＞

- 住民には特に旧湯布院町の旅館や土産物は高額であるため、観光（産業）は近くて遠い存在と認識されている。

②住民・観光客間

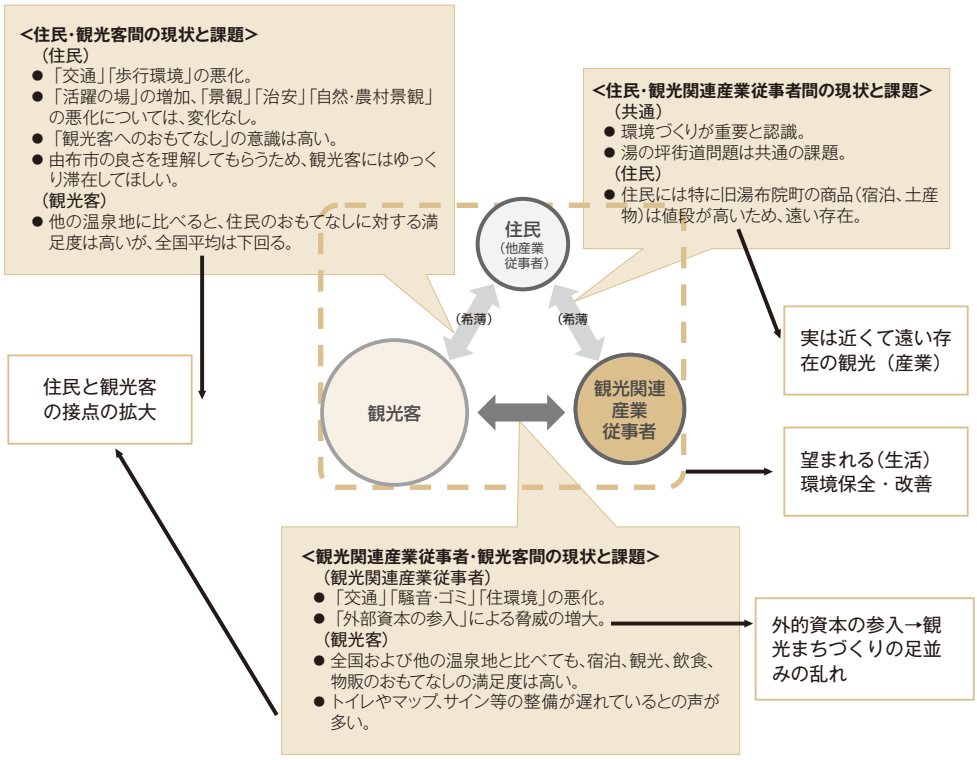
＜住民＞

- 環境変化（悪化）を感じている事項は、「観光客流入による交通の不便（渋滞の発生、電車・バスの利用時の混雑）（53%）」「歩行環境の悪化（39%）」と続く。
- 特に変化がないと感じているのは、「活躍する場の増加（51%）」「景観の悪化（48%）」「治安の悪化（46%）」「自然・農村風景の悪化（45%）」となっている。
- 観光客へのおもてなしを「心がけている」が39%と4割近くに上る。
- 住民は「由布市の良さを理解してもらうため、観光客にはゆっくりと滞在してほしい」と思っている。

＜観光客＞

- 他の温泉系観光地と比較すると住民のおもてなしに対する満足度は高いが、全国平均は下回っている。

図4　各主体間の現状と課題



③観光関連産業従事者・観光客間

＜観光関連産業従事者＞

・由布市観光の心配事項としては、「交通渋滞や路上駐車の増加など、交通環境の悪化（65%）」が最も多く、「人が増えることによる騒音やゴミの増加（44%）」「外的資本が入り、地元の商業や産業が脅かされそう（38%）」と続く。

＜観光客＞

・全国平均および他の温泉系観光地と比べても、宿泊、観光、飲食、物販のおもてなしの満足度は高い。

・「トイレやマップ、サイン等の整備が遅れている」との声が多く聞かれる。

3. 由布院温泉が築き上げてきた三者の関係

前述の「（1）三者各主体の実態」「（2）各主体間の現状と課題」の整理から、由布市の「住民」「観光関連産業従事者」「観光客」三者の間には、

・旧3町別では、行政の観光振興への関わりについての考え方に相違があること

・同様に、農業と観光との連携に対する捉え方についても考え方に相違があること

・湯の坪街道を中心に、環境容量を大きく超える数の利用者があること

・住民にとって観光（産業）が実は近くて遠い存在であること

・交通渋滞や騒音、ゴミ問題等、生活環境の保全・改善が急がれていること

・外部資本の参入により、地元事業者の経営が脅かされる、観光まちづくりの足並みが乱れる懸念があること

・住民と観光客の接点、交流の拡大が求められていること

などといった課題が浮かび上がってきた。

これら課題の解決の糸口を見いだし、三者の望ましい関係を考えるため、長年、「住民」や「観光関連産業従事者」が協力してまちづくりに取り組んできた実績を有する「由布院温泉」が、これまで“どのようにして三者の良好な関係を築いてきたのか”を、既存文献や関係者ヒアリング調査、また由布院温泉スピリット研究会での議論を基に、図5のとおり整理した。特徴的な事柄は以下のとおりである。

①観光関連産業従事者と観光客との関係において

・由布院温泉の旅館は規模が小さかったこともあり主人と客人との距離が近く、上下の関係というよりも対等、親類に近い関係であった。

・お客様の満足を追いかけるのではなく、「自分のホスピタリティー（価値観）を提供し、それを理解してくださる方に来ていただく」という視点が特徴的である。

・文化人をはじめとしてリピーターも多かった。

②住民（主に農家）と観光客との関係において

・由布院温泉では由布岳に代表される従来型の観光資源ばかりではなく、農村の雰囲気、農業の営みそのものが資源として認識されていた。旅館による地産地消も自然な形で全国に先駆けて行われ、農業の成立が環境や風景保全につながり、観光客はそれらを享受していた。農家は観光客に殊更何かを行うわけではなく、間接的に農村の魅力を観光客に提供し、観光客から刺激を受けるといった関係が生まれていた。

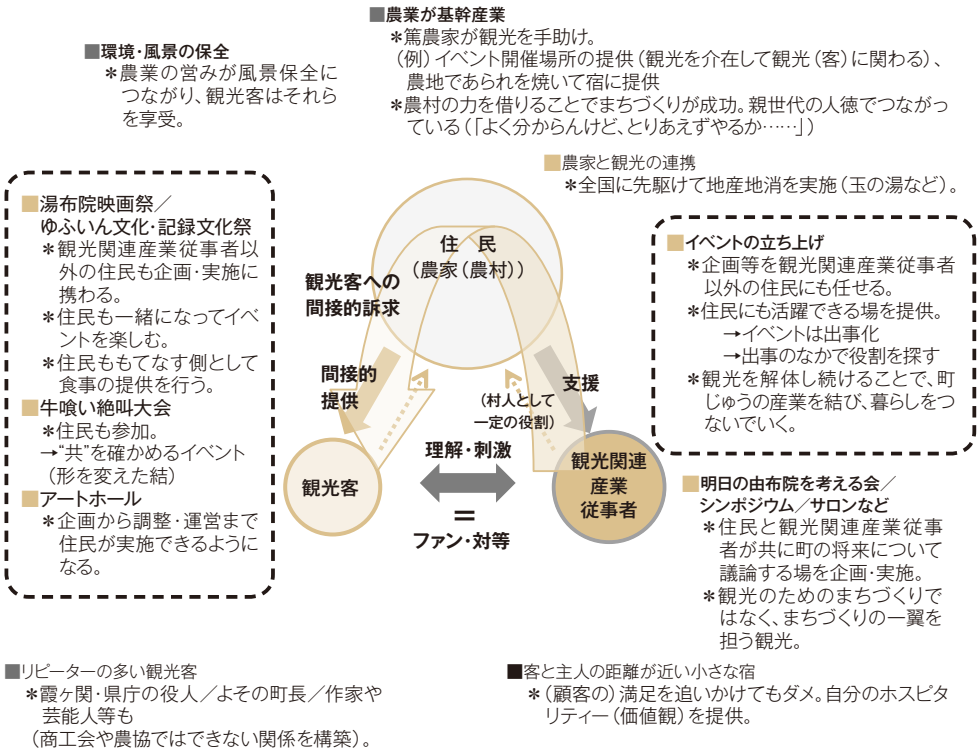
③住民（主に農家）と観光関連産業従事者との関係において

・“村”という同質な社会のなかで、かつての由布院温泉は農業が基幹産業であり、観光も観光客もボリューム的に小さかった。

・農業と観光との関わりにおいては、特に篤農家が“農地であられを焼いて宿に提供する”、“イベント開催場所を提供する”など観光を支援し、観光関連産業従事者は村の一員として役に立つといった関係が構築されていた。由布院温泉では農村の力を借りることでまちづくりが行われてきた。

・一方で、観光関連産業従事者も、“観光のためのまちづくりではなく、まちづくりの一翼を担う観光”との意識に立ち、住民とともに町の将来について考える場（「明日の由布院を考える会」各種シンポジウム等）を設けるなど尽力してきた。
・その後も、観光以外の住民も企画・実施に関わり、住民も活躍でき、一緒になって楽しむことのできるイベント（湯布院映画祭、牛喰い絶叫大会等）を立ち上げるなどの仕掛けを戦略的に行ってきた。やがてイベントは出事化し、「住民」「観光関連産業従事者」の関係はより強化されることになる。

図5　由布院温泉が築き上げてきた三者の関係



3 今後に向けて

由布院温泉は「住民」「観光関連産業従事者」「観光客」三者の良好な望ましい関係を早くから意識してまちづくりを行ってきた。その結果、観光関連産業従事者が観光客に直接的にアプローチするばかりではなく、住民の協力を得て観光客に間接的に魅力を提供する構造が構築されている。

観光まちづくりの先進地として知られる由布院温泉を含む由布市の調査結果、また由布院温泉のまちづくりの構造を参考にしつつ、引き続き、「住民」「観光関連産業従事者」「観光客」の三者がどうしたら良好で望ましい関係を構築できるのかを探るべく、2011年度以降、下記について本格的に研究を深めていく予定である。

●三者間の関係をより入念に把握するための調査の実施
～地域特性を踏まえた3地域（鳥羽市、登別市）を対象に、以下の調査を実施。
①先行研究の整理、②先進事例の把握、③対象地域でのヒアリング調査の実施、
④住民意識調査の実施、⑤観光関連産業従事者意識調査の実施