

# 温泉観光地の再生に関する 実証的研究<Ⅲ>

－『阿寒湖温泉再生プラン2010』の計画監理業務－

阿寒湖温泉の活性化に当財団が取り組み始めて3年目の02年度は、2カ年をかけて策定した『阿寒湖温泉再生プラン2010』にもとづく具体的な事業展開の初年度と位置づけ、如何に各プロジェクトを立ち上げ、実現させていくか、そのための戦略づくり・体制づくりを当財団の役割とした。まちづくり協議会、観光協会、商工会等既存組織との役割分担を行いながら、再生プランで位置づけられた各種プロジェクト推進のための計画監理業務を行った。特に重点を置いた事業は、「阿寒湖岸の公園化」や国土交通省支援事業「まりも家族手形」等である。

(阿寒観光協会との3カ年の共同研究)

\*日本観光研究学会2003年度会員総会・ポスターセッション発表論文

梅川智也 朝倉はるみ 岩城智子

## 目次

非公開

### 本編「2002年度阿寒湖温泉活性化支援事業」

#### 1. これまでの取り組み状況

#### 2. 2002年度に実施したプロジェクト別事業内容

1. 年間スケジュール
2. 年間事業予算
3. 基本戦略別プロジェクト支援事業の内容

##### 戦略1. 滞在すると楽しい! 温泉地にしよう

- (1) のんびり阿寒キャンペーン / 2泊3日商品化プロジェクト
- (2) 「私の好きな阿寒百選」の活用と普及
- (3) イベント現況調査

##### 戦略2. 歩いて楽しい、美しい街にしよう

- (1) 阿寒湖岸の公園化(温泉街の景観づくり、温泉街の交通システムの改善含む)
- (2) 足湯・外湯の整備
- (3) 花いっぱいプロジェクト

##### 戦略3. 恵まれた自然を皆で大切にしよう

- (1) 宿泊施設、商店、住宅における環境保全運動の展開

##### 戦略4. 自ら阿寒湖温泉の未来を考え、行動しよう

- (1) 地域通貨と財源確保の仕組みづくり
- (2) 「まりも倶楽部」の開催
- (3) 「まりもキャラクター」の活用と普及

##### 戦略5. “歩く”ことを優先した交通システムにしよう

- (1) 温泉街の交通システムの改善

##### 戦略6. 楽しく、おいしく、便利な商店街にしよう

- (1) 商店街現況調査
- (2) まりも家族手形
- (3) 商店街活性化プロジェクト

##### 戦略7. 皆でお客様をおもてなししよう

- (1) おもてなし研修会と先進地視察の継続実施

##### 戦略8. 阿寒湖温泉の情報を共有し、発信しよう

- (1) ニュースレターの継続発行
- (2) マスコミへの広報活動

##### その他支援事業: まちづくり交流フォーラム

#### 3. 2003年度のプロジェクト推進に向けて

# 1. これまでの取り組み状況

## 1 背景と再生プラン策定まで

これまで比較的順調に観光客が訪れていた阿寒湖温泉は、“団体客”中心の時代から、“個人客”増加という、急激な環境変化(客層の変化)への対応が、旅館・ホテルにおいても、商店街においても極めて遅れていた。

こうした危機感を背景に、00年度から3カ年計画で、阿寒観光協会と(財)日本交通公社(以下、当財団)が共同で、阿寒湖温泉活性化戦略会議を創設し、「阿寒湖温泉活性化基本計画」の策定に取り組んできた。策定にあたっては、「阿寒湖温泉活性化検討委員会(委員長:花岡利幸山梨大学教授)」を設置し、6回に及ぶ議論を重ねると同時に、観光関係者だけでなく、一般住民の参画による分科会を設置して、“できることから進めていく”という方針のもと、具体的な阿寒湖温泉のまちづくりが進められてきた。

01年6月には、阿寒湖温泉の活性化に向けて住民が主体的に取り組む「阿寒湖温泉まちづくり協議会」が創設され、7月には住民13名によるカナダ視察研修も行われている。その間の活動経過等を情報発信するために「ニュースレター」を発行し、住民との情報共有にも努めてきた。

## 2 『阿寒湖温泉再生プラン2010』

活性化基本計画は02年3月に『阿寒湖温泉再生プラン2010』(以下「再生プラン」として策定された。

10年に『2泊3日滞在できる湖畔の温泉観光地』となることを目指してまちづくりを進めていくことを「共通の目標」とし、8つの基本戦略とランドデザインを含め56のプロジェクトからなる活性化基本計画が提案された。

そして、直ちに取り組むべき最重点プロジェクトとして、阿寒湖岸の公園化、のんびり阿寒キャンペーン、地域通貨と財源確保の仕組みづくり等9つのプロジェクトが提案されている。

## 3 当財団の役割

再生プランはあくまで地元の意向を取りまとめたに過ぎず、計画の実現のためには、公的計画へそれらを反映させる必要がある。そこで02年度は、モデル事業や補助事業導入のコーディネートと、阿寒町及びまちづくり協議会に対し、プロジェクトの計画監理(研究会の設立・運営支援、データの収集・分析、現状分析・実態調査等)を行った。

## 2. 2002年度に実施したプロジェクト別事業内容

### 戦略1. 滞在すると楽しい! 温泉地にしよう

#### のんびり阿寒キャンペーン / 2泊3日商品化プロジェクト

##### ●のんびり阿寒キャンペーン

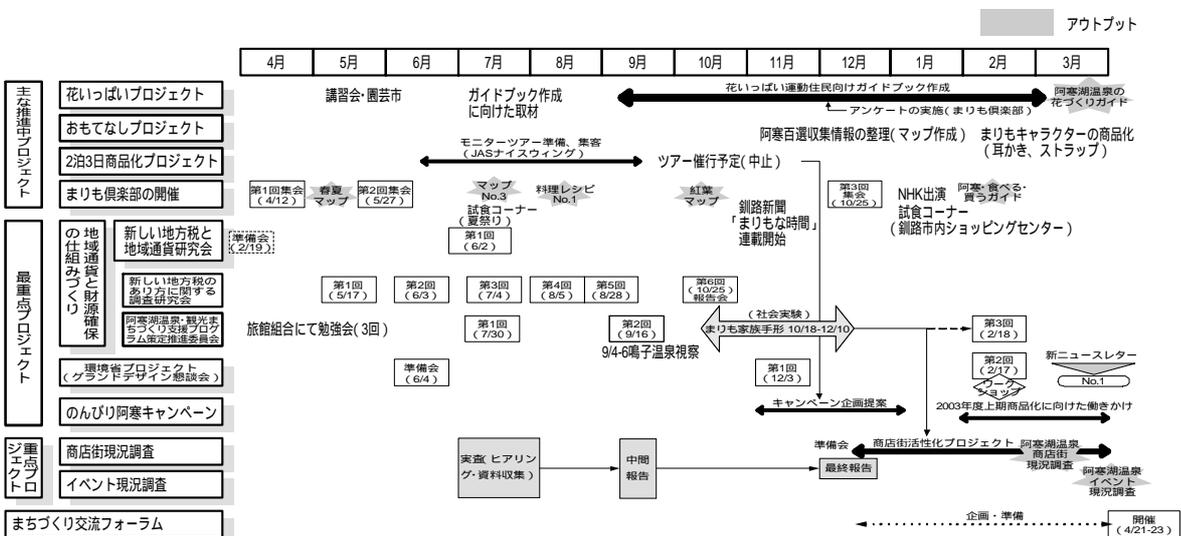
「1泊のんびり阿寒キャンペーン(仮)」を当財団から提案した。しかし、特に当事業推進の牽引役となる旅館組合に検討してもらおうための働きかけが弱かったため、事業予算や宿泊施設側の受け入れ体制が整わず、実施には至らなかった。

##### ●2泊3日商品化プロジェクト

JASナイスウィング倶楽部を対象としたモニターツアーを催行すべく、以下の活動を行った。

- ・01年12月、日本エアシステム関係者を阿寒湖温泉に招聘し、現地視察及び現地関係者と意見交換会を実施した。
- ・既存ツアーにはない観光素材(その季節でしか楽しめない阿寒湖温泉の自然等)を組み入れた2

図1 2002年度の取り組み



泊商品を初夏と秋に催行すべく、担当者に商品企画を依頼した。

- ・ 9月下旬～10月上旬に2本の催行を決定したが、募集期間が短かったことなどから人数が集まらず、催行は中止となった。

#### ●03年度の方向性

- ・ 2つのプロジェクトを「のんびり阿寒プロジェクト」に統一する。
- ・ 「1泊のんびり阿寒キャンペーン」の計画と実施
- ・ 旅行会社商品企画担当者やマスコミ向けセールスキットを作成する。
- ・ 旅行商品企画担当者、マスコミを招聘する。
- ・ 「阿寒湖温泉が、変わります」宣言(ポスター掲出)
- ・ 滞在パンフレットを作成する。

#### 「私の好きな阿寒百選」の活用と普及

01年度は、四季別に1年間「私の好きな阿寒百選」の募集を行った。募集締め切り後、活用方やPR方の素案をまとめるという案も出たが、02年度は、当財団が応募作をビューポイントとして地図を作成するにとどまった。

#### ●03年度の方向性

活用法(ビューポイントにサイン設置、絵葉書やカレンダーの題材等)について、検討する。

#### イベント現況調査

阿寒湖温泉は、団体客誘致のためにイベントへの依存度が高い観光地であり、以前からその問題点も指摘されていた。そこで、当財団は、関係者へのヒアリングと関係資料の収集・分析、関係ホームページの分析等から、現状を整理し、その課題を抽出した。

その結果、3大イベント(まりも祭り、イオマンテの火祭り、氷上フェスティバル)のマンネリ化、予算・スタッフの確保が困難、観光協会の負担が大きい、ということがわかった。そこで、今後の方向性として、次の4点を提案した。

- ・ 観光客誘致方法を見直す。
- ・ 情報発信を充実させる。
- ・ イベントスタッフ・ボランティアの確保方法の検討と、人材育成を行う。
- ・ 既存組織のあり方を

検討する。

#### ●03年度の方向性

上記方向性の実現のためにも、早急に観光協会とまちづくり協議会の合併とNPO法人化の検討を行う。

## 戦略2. 歩いて楽しい、美しい街にしよう 阿寒湖岸の公園化(温泉街の景観づくり含む)

#### ●「阿寒湖温泉・グランドデザイン懇談会」の設置

再生プランの最重点プロジェクト「湖岸の公園化」や「温泉街の景観づくり」の実現に向けて、関係機関の意見交換の場として設置し、6月の準備会を経て、2回の会議(12月、03年2月)と住民による土地利用構想ワークショップを開催した。

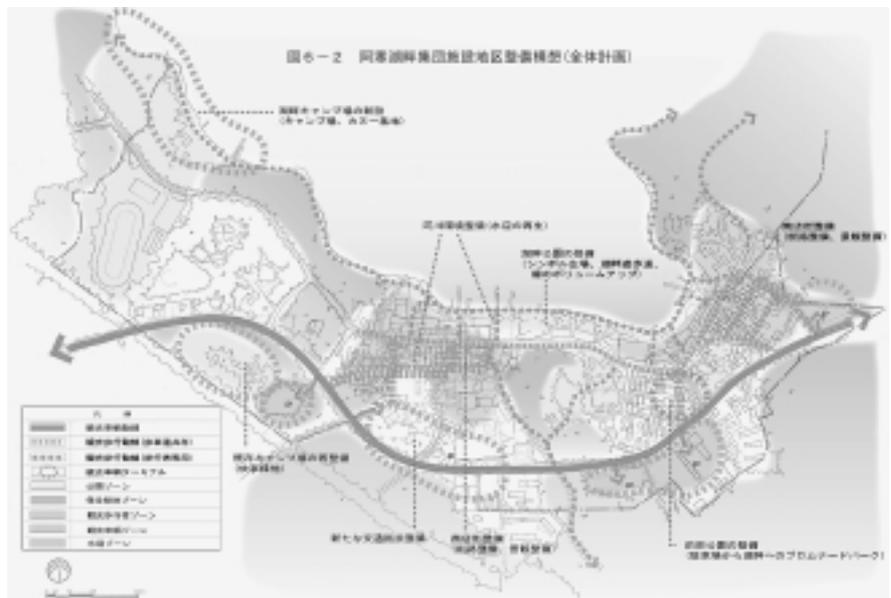
顧問に菊地邦雄氏(法政大学人間環境学部長)を招き、まちづくり協議会代表幹事を座長に、活性化検討委員、阿寒町、(財)前田一歩園財団、観光協会、まちづくり協議会がメンバーとなり、環境省、北海道が、オブザーバーとして参加した。事務局は当財団が行った。

この懇談会では、阿寒国立公園計画の見直しに向けた地元の意向を整理し、再生プランに位置づけられた個別プロジェクトに対する環境省事業導入の可能性、さらには景観ガイドラインの策定等について検討した。

#### ●03年度の方向性

- ・ 懇談会は行政、地元、外部アドバイザーが一堂に介し、意見交換を行う貴重な場であるので、03年度も継続して開催する。
- ・ 「阿寒国立公園阿寒湖畔集居施設地区再整備基

図2 阿寒湖畔集居施設地区全体計画  
(阿寒国立公園阿寒湖畔集居施設地区再整備基本構想策定業務(2002年度)環境省)より



本構想策定業務報告書」が02年度末に策定された。03年度は湖畔公園の実現に向けて実施計画・実施設計を行い、04年度からの工事着工を目指す。

- ・そのため、本懇談会とは別に「(仮) 国立公園阿寒湖運営協議会」を設置し、関係行政機関、関係地元組織の連携と計画推進組織としての体制強化を図る。

### 足湯・外湯の整備

- ・9月に鳴子温泉を視察し、湯めぐり手形と足湯の情報収集や体験をした。
- ・足湯1カ所、手湯3カ所が整備された(いずれもまりもの里商店街、自費製作)。
- ・まりも家族手形の実施に合わせ、11、12月の2カ月間、旅館組合が、17軒の大浴場(旅館16軒、公衆浴場1軒参加。ポイント制)を楽しめる「阿寒湖温泉&野中温泉ぐるっと湯めぐり帳」を1500円で販売した。

### 03年度の方向性

- ・北海道によるキャンプ場の足湯整備(03年9月着工、12月完成予定)が決定している。
- ・幸運の森商店街に、初の足湯が03年6月に完成。
- ・「阿寒湖温泉&野中温泉ぐるっと湯めぐり帳」を通年販売することを決定。協賛旅館も19軒に増加。



写真1 手湯 (福の湯)

### 花いっぱいプロジェクト

01年度からまちづくりのシンボルプロジェクトとして積極的に活動を展開している。02年度は、前年までの活動に加え、03年3月に住民向けガイドブック『阿寒湖温泉の花づくり-花いっぱいプロジェクトの推進指針』(写真2)を作成、阿寒湖温泉全戸に配布した。



写真2 「花づくりガイド」を作成し、全戸に配布

### 03年度の方向性

- ・01年度から続く活動(園芸市、実験ガーデン、商店街の植栽等)を継続し、まちなかの花をさらに増やしていく。
- ・町内会ごとに花の管理者を決める。
- ・湖畔の実験ガーデン借地契約((財)前田一步園財団所有)が03年度で切れるので、その更新交渉を行う。

### 戦略3. 恵まれた自然を皆で大切にしよう

この基本戦略では、具体的な進展はなかったが、当財団からまちづくり協議会事務局に対し、写真3のような、自然環境保全啓蒙三角ポップ案を提示した。

写真3 客室用三角ポップ案の文面



### 戦略4. 自ら阿寒湖温泉の未来を考え、行動しよう

#### 地域通貨と財源確保の仕組みづくり

阿寒湖温泉のまちづくりを進めるための独自財源確保と地域通貨導入を検討するために、「新しい地方税と地域通貨研究会」を設置し、02年2月に準備会、6月に研究会を開催し、3研究会(図3)のフレームと進め方について議論を行った。

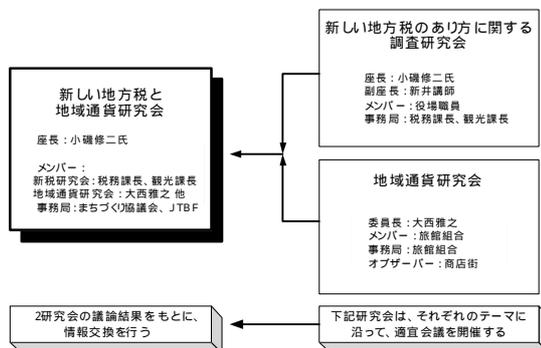
- ・新しい地方税のあり方に関する調査研究会

座長に小磯修二氏(釧路公立大学教授、地域経済研究センター長)を招き、企画財政・建設・総務・税務・福祉保健・観光の各課と農業委員会、教育委員会の若手職員による研究会を5月~10月まで計6回開催し、11月に小磯座長より阿寒町長へ報告がなされた。

- ・地域通貨研究会

財源確保(新税)と、その負担者と想定される観

図3 3つの研究会の関係



光客へのサービス向上を目指し、新税と地域通貨を一体化させたプロジェクト導入のあり方について、旅館組合が中心となり、02年3月～6月まで計5回研究会を開催した。

また、地域通貨の前段階として「まりも家族手形」の社会実験を10月半ば～12月半ばに行った。

#### ●03年度の方向性

- ・「新税研究会」報告を受け、阿寒町長の方針を待って次のステップを検討する。
- ・「まりも家族手形」の社会実験結果を踏まえ、地域通貨への転換などについて可能性を検討する。

#### 「まりも倶楽部」の開催

01年度に、阿寒町の女性の人材育成のために始まった当事業は、02年度は精力的かつ自主的に、以下のようなさまざまな活動を行った。

- ・集会3回(4月、5月、12月)
- ・マップ発行3回(5月、7月、10月)
- ・料理研究会、『料理レシピ1』発行、試食会の開催(夏祭り、釧路市内ショッピングセンター)
- ・『あかん・食べる・買うガイド』発行(03年2月)
- ・他組織と交流(商工会婦人部、北新町婦人会)
- ・NHKテレビ生出演2回(10月、03年1月)
- ・11月より釧路新聞に「まりもな時間」連載開始
- ・その他：園芸市参加、白湯山散策会等

#### ●03年度の方向性

マップの定期発行、商店街活性化、地場産品開発等、積極的にまちづくりプロジェクトに参加する。

#### 「まりもキャラクター」の活用と普及

- ・まりもキャラクター「まりむ」が、以下のような商品となって、販売された。  
耳かき、キーホルダー、携帯ストラップ、手提げ麻袋、クッキー、ミニタオル、ぬいぐるみ、ライター、爪切り、缶バッジ、オリジナル木彫り等
- ・啓蒙活動として、まりむ携帯灰皿を作成した(写真4)。
- ・まりむ携帯ストラップをバスガイドに配布し、お客様へ「まりむ」の紹介を依頼した。
- ・観光協会ホームページでも「まりむ」を紹介している。

#### ●03年度の方向性

- ・商品化のみならず、露出機会をさらに増やし、阿寒湖名物の1つとして定着させる。
- ・まちづくり協議会の財源となるしくみを確立する。

写真4 まりむ携帯灰皿



## 戦略5. “歩く”ことを優先した交通システムにしよう

### 温泉街の交通システムの改善

(詳細は戦略2参照)

## 戦略6. 楽しく、おいしく、便利な商店街にしよう

### 商店街現況調査

当温泉の大きな魅力である3商店(まりもの里商店街、幸運の森商店街、アイヌコタン)の魅力アップのために、商店街店主にヒアリング調査を行い、商店街の現状と店主の意識を把握した(回答率81.3%)。

その結果、個々の店舗は、観光客のニーズを把握できず売上げが減少してしまっただが、後継者問題も含めて、改善策が見つからずにいる。それに加え、空き店舗の増加や街並みの魅力に欠けることも観光客がまちなかを歩かない状況に拍車をかけているといった問題点が明らかになった。

#### ●03年度の方向性

- ・一店逸品運動への展開を図る。
- ・歩きたくなる、清潔で快適なまちなかを創出するために「阿寒湖温泉ランドデザイン懇談会」を推進する。

### 社会実験「まりも家族手形」の実施

最重点プロジェクト「のんびり阿寒キャンペーン」と「地域通貨と財源確保の仕組みづくり」に関連する事業として、国土交通省北海道運輸局のまちづくり支援事業を導入することができた。宮城県鳴子温泉を参考に、商店街活性化を目的とした社会実験「まりも家族手形」を行った。

写真5 まりも家族手形



宿泊客がまちなか(商店街)に出て阿寒湖温泉をもっと楽しんでもらうことを目的に、手形(無料)と案内パンフレットを宿泊施設の客室に置き、宿泊客がそれを持ってまちなかを歩くと、協賛店(土産店等約80軒)で特典が受けられるというシステムとした。実験期間は10月18日～12月10日、アンケート調査(まりも家族手形利用者、協賛店、宿泊施設)も実施し、2月にその結果報告を行った。

- 実施結果と課題(アンケート調査より)
  - ・利用者の9割は特典に満足してくれた。
  - ・手形継続を望む声は、協賛店、宿泊施設共に9割と高かった。
  - ・協賛店、宿泊施設への事前説明の不足、観光客への宣伝不足、利用者への説明不足から、来訪者に不満を与えてしまった。
  - ・相乗効果を狙い「イオマンテの祭り」と同時期に実施したものの、寒さのため、もう少し早めの時期の実施希望が多かった。

●03年度の方向性

北海道運輸局の支援が継続され、社会実験第2弾を実施することとなった。03年度は、

- ・特典の提供方式や利用者把握方式、事業財源等を考慮の上、有料・無料を検討する。
- ・より多くの来訪者に利用してもらうため、事前PR方法、配布箇所、配布方法について検討する。

**商店街活性化プロジェクト**

12月に準備会を開催し、商店街現況調査報告及びプロジェクト素案説明を行い、03年2月に説明会を開催した。説明会ではまりも家族手形の結果報告及び野口智子氏講演(一店逸品運動)を行った。

●03年度の方向性

具体的に商店街の活性化を図るためには、商店主の意識改革、人材育成が必要である。そこで下半期より一店逸品運動(ワークショップ)を開催する。

**戦略7. 皆でお客様をおもてなししよう**

**おもてなし研修会と先進地視察の継続実施**

社会実験「まりも家族手形」システム構築の参考のために、商店街活性化にまちぐるみで取り組んでいる宮城県鳴子温泉を視察し、関係者のインタビューを行った(9月、参加者13名)。

●03年度の方向性

事業内容に応じて、適宜先進地の視察を行う。

**戦略8. 阿寒湖温泉の情報を共有し、発信しよう**

**ニュースレターの継続発行**

●事業内容

発行回数が2回と少なく(4月第8号、03年3月新ニュースレター第1号)、地域住民に十分に活動情報を伝えられなかった。

●03年度の方向性

当財団が製作・印刷し、4~5回発行する。

**マスコミへの広報活動**

11月より、まりも倶楽部が釧路新聞に「まりもな時間」の連載を開始した。

●03年度の方向性

常にマスコミに対して情報提供を心がける(ニュースレターの送付等含め)。

**その他支援事業：  
まちづくり交流フォーラム**

3年間にわたるまちづくり事業を今後さらに積極的に推進するため、全国各地の温泉地の関係者と議論し、具体的なプロジェクト推進の起爆剤とする目的で、03年4月に開催した。

**3. 2003年度のプロジェクト推進に向けて**

**1 2002年度の総括**

02年度は、再生プランで提案した56プロジェクトのうち、20近くのプロジェクトが進展を見せた。

「花いっぱいプロジェクト」「まりも倶楽部」のように、地元担当者が熱心なプロジェクトは着実に進展している。また、行政支援を得て実施した「まりも家族手形」や、環境省や関連組織との連携によって進められている「阿寒湖岸の公園化」も軌道に乗ってきた。鳴子温泉の視察を経て、商店街には3つの「手湯」が設置されるという素早い動きもあった。

再生プランを“羅針盤”として、まちづくり協議会の幹事会や事務局会議で定期的に話し合いを続けながら、試行錯誤を繰り返しつつも、さまざまなプロジェクトが進展している、ということが過去の「計画」と「再生プラン」の最大の違いといえる。住民も、再生プラン実現のために、自らがどのように取り組めばよいか、少しずつわかり始めた1年間であった。

当財団にとっても、事業のアドバイス、実態調査、事務局業務等、さまざまな角度からまちづくりの支援に関わった。

**2 2003年度の方向性**

まちづくりも4年目を迎え、再生プラン実現に向けて、その推進組織の充実・強化の必要性が高まってきた。観光地である阿寒湖温泉でのまちづくりは観光なくては考えられず、そのため、観光協会とまちづくり協議会を統合し、NPO法人化する方向で支援していくことが、03年度の最も重要な課題となる。

また、湖岸の公園化や交通問題の解決に向け、まちづくり協議会と環境省、北海道庁との連携をさらに強化し、再生プランの実現を推進することも継続して実施する。

進展が滞っているプロジェクトの打開策や、これまで全く着手されていないプロジェクトの具体化についても方向性を模索していく必要がある。