

温泉観光地の再生に関する実証的研究Ⅴ

—『阿寒湖温泉再生プラン2010』の計画監理業務〈3年目〉—

公開

当財団は、2000年度から北海道・阿寒湖温泉の活性化に取り組んできた。5年目にあたる2004年度は、引き続き『阿寒湖温泉再生プラン2010』（01年3月策定）で提案されたプロジェクトの実現に向け、戦略づくりや体制づくりを支援した。特に重点を置いた事業は、「交通マナー改善キャンペーン」、「温泉地まろごとマーケティングシステム事業」、「阿寒湖岸の公園化」のための環境省事業の導入に向けた各種取り組みである。また、再生プランは3年に1度、評価・見直しを行うことになっている。2004年度は、評価・見直しの年であり、次の3年間の指針となる第二期計画を取りまとめた。なお、阿寒観光協会と阿寒湖温泉まちづくり協議会の統合・法人格取得も達成された。

（阿寒湖温泉まちづくり協議会との共同研究〈5年目〉）

●梅川智也 朝倉はるみ 通山千賀子

本編『2004年度阿寒湖温泉活性化支援事業』

目次 ◆◆◆◆

第1章 2004年度の事業概要と事業予算

第2章 阿寒湖温泉再生プランの評価と見直し

1. 2004年度までの再生プランの進捗状況
2. 取り巻く環境の変化
3. 阿寒湖温泉活性化に対する住民の意識
4. 課題の整理と第二期・推進期間の基本方向

第3章 阿寒湖温泉再生プラン2010・第二期計画

1. 「第二期計画」策定の背景
2. 第二期計画の概要
 - (1) 2010年の目標とすべき地域イメージと目標数値
 - (2) 阿寒湖温泉活性化に向けた5つの基本戦略
 - (3) 第二期計画・45のプロジェクトリスト
 - (4) 第二期計画・7つの最重点プロジェクト
 - (5) 阿寒湖温泉・第二期全体計画
 - ① グランドデザイン
 - ② 交通システム
 - (6) 今後の課題

第4章 今後の進め方

1. 阿寒湖温泉を取り巻く現況と課題

① 阿寒湖温泉の地域特性

阿寒湖温泉は北海道阿寒湖畔に位置する、阿寒国立公園特別地域内の温泉観光地である。

豊かな自然資源とアイヌ文化等の人文資源など、観光資源に恵まれている。特に周辺一帯は、前田一歩園財団が土地を所有していることと、国立公園の厳しい規制を受けていることから、優れた自然環境が維持されている。

また、木彫商品主体の土産店が並ぶ商店街が3カ所存在するという、全国的にも珍しい温泉地といえる。

② マーケット対応の課題

阿寒湖温泉は、道東エリアの宿泊拠点として栄えてきたものの、近年の客層は、かつての“団体客”中心から、“個人客”へと確実に移りつつある。しかしながら、宿泊施設、商店街ともにこうしたマーケットや旅行者ニーズの変化への対応に遅れが目立ち、入込み客数、売上げともに減少傾向にある。

③ 居住地としての課題

住民にとっては、日常生活の不便さや特殊な土地条件による制約から、永住希望はわずか2割である(2001年度住民アンケート調査より)。

④ 空間課題

湖岸に大規模旅館が立ち並び、温泉街(商店街のあるメイン・ストリート)から湖が見えないこと、温泉街に温泉情緒が感じられず、賑わいの核となるエリア・施設も分散していることが空間的な課題である。

また、団体バスや自家用車が道幅の狭い温泉街に乗り入れる上に、住民による路上駐車が多いことや、道路の舗装が凹凸で歩道も狭いこと、案内表示も整っていないことなど、観光客、住民共に歩きづらいまちとなっている。

し、観光地としてのみならず居住地としてもよりよいまちにするため、阿寒湖温泉活性化基本計画『阿寒湖温泉再生プラン2010』(以下「再生プラン」)の策定に取り組んだ。

具体的な計画については、町内外の委員からなる「阿寒湖温泉活性化検討委員会」を設け議論を重ねると同時に、一般住民も参画す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、まちづくりが進められた。

※ 共同研究者：2000年度は阿寒観光協会、2001～2004年度は阿寒湖温泉まちづくり協議会

② 阿寒湖温泉まちづくり協議会の設立

再生プランの策定にあたって、既存組織で既に推進しているプロジェクトと再生プランに位置づけるプロジェクトとの調整、重点プロジェクトの選定と実施管理を行うための連絡調整機関が必要となり、住民主体のまちづくり推進組織「阿寒湖温泉まちづくり協議会」(以下「まちづくり協議会」)を2001年6月に設立し、推進主体を明確にした。

③ 住民主体の取り組み

- ・4部会(ショッピングの楽しみ、食の楽しみ、泊まる楽しみ、まちづくり)を設け、住民ができることから着手した。
- ・住民の意識改革のために、ワークショップ(まちなか歩きやおもてなし講座等)を開催した。
- ・まちづくりの活動経過を住民に伝え、かつ住民の積極的なまちづくりへの参加を促すために「ニュースレター」を発行した(2004年度末までに16号発行)。
- ・国立公園内観光地のあり方を学ぶために、先進地カナダのバンフ、ジャスパー等を視察した。
- ・観光関連施設・組織実態調査(アンケート及びヒアリング)、宿泊客実態調査(アンケート)、住民意識調査(アンケート)を実施した。
- ・人材育成のために、阿寒町の女性が自主的なまちづくり活動を行うための組織「まりも倶楽部」を設立した。
- ・「できることから」のシンボル事業として、花いっぱい運動を推進した(実験ガーデン整備等)。
- ・住民のコンセンサス形成のため、再生プラン素案段階での住民説明会を数回開催した。

2. まちづくりの進め方

1 2000～2001年度(計画策定期間)

① 阿寒湖温泉活性化戦略会議の取り組み

こうした課題に対する地元の危機感を背景に、2000年度から阿寒湖温泉*と財団法人日本交通公社が共同で、「阿寒湖温泉活性化戦略会議」を設置

2 『阿寒湖温泉再生プラン2010』の概要

「2泊3日できるレイクサイドリゾート」を目標に、阿

寒湖温泉の「構造改革」「意識改革」を行いながら、8つの基本戦略に基づき、2010年までに推進すべき56のプロジェクトからなる「再生プラン2010」が策定された。

そしてこの56のプロジェクトの中から、9つの最重点プロジェクト(以下「最重点P」)を選定した。

3. 実施事業と当財団の計画監理

1 2002年度以降の当財団の役割 (計画実現期)

再生プランは地元の意向を取りまとめたものにすぎないので、計画を実現させていくためには公的計画(町、道、国の計画)への反映が必要である。また、再生プランを「絵に描いた餅」に終わらせないためには、計画の意図の通りに各種プロジェクトが推進されているかどうかを判断・助言していくことも大切である。そこで、各種モデル事業や補助事業導入のコーディネート、個別プロジェクトの「計画監理」を当財団が行うこととした。

2 再生プラン・プロジェクト別事業内容 ＜2002～2004年度＞

これまでに実施したプロジェクトを基本戦略別、年度別に表1に整理した。

そのうち、04年度に推進した主要プロジェクトは、以下の通りである。

●基本戦略2:「阿寒湖岸の公園化」

「阿寒湖畔園地」マスタープランの作成(環境省)

●基本戦略4:「まりも倶楽部の開催」

「北のみらい奨励賞」(北海道新聞)、「食のアメニティコンテスト」優良賞(農林水産省)を受賞

写真1 ヒメマスご飯



(地場産品料理の開発・普及の活動が認められ、農林水産省「食のアメニティコンテスト」優良賞を受賞)

●基本戦略5:「温泉街の交通システムの改善」

「交通マナー改善キャンペーン」の実施(国土交通省)

8～10月に臨時の無料駐車場を設置し、路上駐車自粛のキャンペーンを行った。

写真2 無料臨時駐車場(阿寒道路維持事業所)の設置



図1 阿寒湖畔園地マスタープラン

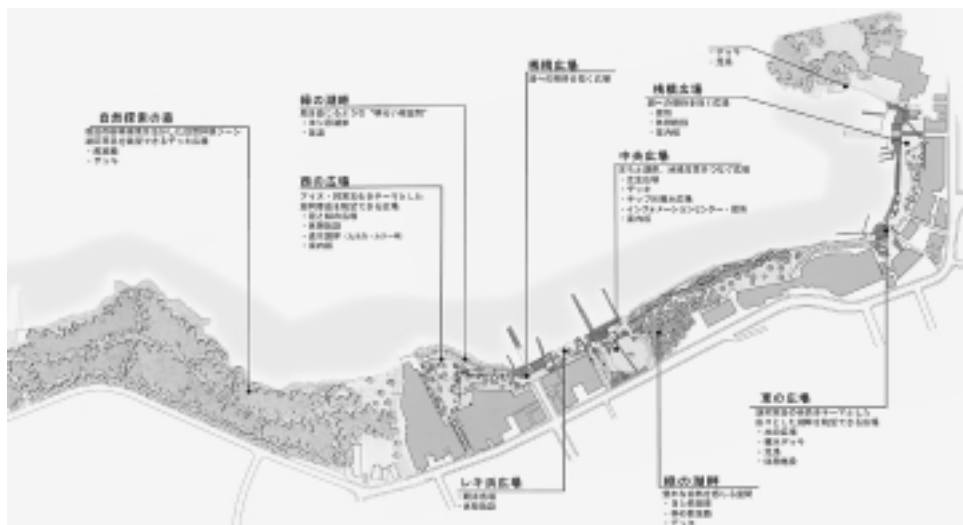


表1 再生プラン・プロジェクト別事業内容

プロジェクト	年 度	内 容
基本戦略1. 滞在すると楽しい！温泉地にしよう		
〈最重点P〉 のんびり阿寒 プロジェクト	2002	・「1泊のんびり阿寒キャンペーン(仮)」を提案(受け入れ態勢が整わず、実施に至らず)。 ・「2泊3日のモニターツアー」を企画(募集人数に満たず、催行中止)。
	2003	JTB協定旅館ホテル連盟の支援を受け、個人宿泊客向けに、所要時間別・目的別に活動を整理した滞在プログラム・パンフレット「阿寒湖温泉あながつくる時間割」を作成した。
	2004	上記パンフレットについてインターネットアンケートを行った。
「私の好きな阿寒百選」 の活用と普及	2002	住民から「私の好きな阿寒百選」の募集を行い、応募作をもとにビューポイントマップを作成した。
イベント現況調査	2002	ヒアリングと関係資料の分析から、イベントの現状の整理、課題の抽出を行い、今後の方向性(イベントとその組織の見直し)を提案した。
基本戦略2. 歩いて楽しい、美しい街にしよう		
〈最重点P〉 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	2002	関係機関の意見交換の場として「阿寒湖温泉・グランドデザイン懇談会」(以下「GD懇談会」)を設置(オブザーバー:環境省、北海道)し、阿寒国立公園計画に対する地元の意向の整理、再生プラン・プロジェクトの環境省事業導入の可能性等を検討した。
	2003	・「GD懇談会」を継続開催し、湖畔公園整備と温泉街の交通問題を検討した。 ・「阿寒国立公園阿寒湖畔集団施設地区再整備基本構想」(2002年度環境省)で提案された「国立公園阿寒湖運営協議会」を設置した。 ・阿寒町及びまちづくり協議会の取るべき具体的な戦略とその優先順位等について議論するために「湖畔公園の実現に向けた戦略会議」を開催した。 ・交通システムの改善に向けた参考資料とするために、駐車場実態調査を実施した。
	2004	・「GD懇談会」「国立公園阿寒湖運営協議会」を継続開催した。 ・環境省が湖畔公園のマスタープランを作成した。
〈最重点P〉 足湯・外湯の整備	2002	・商店街に各商店の自費製作で足湯1カ所、手湯3カ所が整備された。 ・旅館組合が大浴場めぐりを楽しめる「湯めぐり帳」を販売した(継続中)。
	2003	・商店街に各商店の自費製作で手湯と足湯が1カ所ずつ整備された。 ・キャンプ場内にも足湯が整備された。
花いっぱいプロジェクト	2002	・従来の活動に加え、住民主体で園芸市、アンケートを実施した。 ・当財団が「阿寒湖温泉花づくりガイド」を作成し、全戸に配布した。
	2003・2004	住民主体の活動は前年度に同じ
基本戦略3. 恵まれた自然を皆で大切にしよう		
宿泊施設、商店、住宅における 環境保全運動の展開	2002	当財団から、宿泊施設の客室向け自然環境保全ポップ案を提示した。
	2003	まりも倶楽部が携帯灰皿を作成・販売、エコバックを作成・配布した。
基本戦略4. 自ら阿寒湖温泉の未来を考え、行動しよう		
〈最重点P〉 地域通貨と財源確保の 仕組みづくり	2002	まちづくり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、阿寒町が新税を検討、旅館組合が地域通貨を検討した。
	2003	独自財源と地域通貨の可能性検討も兼ね「まりも家族手形」(Step II)を行った。
「まりもキャラクター」の 活用と普及	2002	2000年度公募により決まった「まりむ」のグッズが10種類以上商品化された(キャラクター使用料はまちづくり協議会の収入になる)。
「まりも倶楽部」の開催	2002	温泉街のマップや地場食材活用レシピの発行等、積極的な活動を行った。
	2003	これまでの活動が認められ、「釧路しんきん地域貢献事業助成金」を授与した。
	2004	地場食材の料理開発等積極的な活動を行い、北海道新聞社主催「北のみらい奨励賞」と農林水産省主催「食のアメニティコンテスト」優良賞を受賞した。
基本戦略5. “歩く”ことを優先した交通システムにしよう		
〈最重点P〉 温泉街の 交通システムの改善	2002・2003	基本戦略2.参照
	2004	・国土交通省の支援により、「阿寒湖温泉交通システム検討協議会」を設置し、「賑わいの核」の連結や路上駐車等の交通問題の分析及び対応策等を検討した。 ・路上駐車撲滅を目的に、臨時駐車場の設置と路上駐車自粛の呼びかけを行う「交通マナー改善キャンペーン」を実施した。
基本戦略6. 楽しく、おいしく、便利な商店街にしよう		
小腹の足し食品・土産品の開発	2004	まりも倶楽部レシピによる「ザリガニスープ」が阿寒湖漁業組合から発売された。
快適な商店街づくり	2002	商店街経営者の実態調査を行い、商店街の現状と店主の意識を把握した。
商店街が主催するイベント	2002	国土交通省の支援を受け、商店街活性化を目的とした社会実験「まりも家族手形」を実施した。宿泊客が手形(無料)を持ってまちなかを歩き、協賛店で特典(無料)を受け、楽しんでもらった。
	2003	社会実験「まりも家族手形」(Step II)として、利用拡大と独自財源確保の可能性を探るために、有料(200円)とし、日帰り客にも販売、実験期間も延長(2カ月→3カ月)した。
多様な商店の誘致と 特徴のある店づくり	2003	商店主の意識改革、人材育成を行い、観光客のニーズに対応できる商店街を形成するために、講師の指導のもと、「一店逸品運動」展開に向けて、3回のワークショップを行った。
基本戦略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	2002	「まりも家族手形」システム構築の参考のため、宮城県鳴子温泉を視察した。
観光客アンケートによる 評価と表彰制度	2004	来訪者の特性に応じた的確な誘客戦略を実行するために、内閣府の支援を得て「温泉街まるごとマーケティングシステム」の構築を行った。これは観光客が携帯電話からインターネットアンケートを行い、その結果をリアルタイムに管理者がパソコンで参照できるシステムである。
基本戦略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	2000～2004	5年間で通算16号を発行し、毎回阿寒湖温泉全戸に配布した。
マスコミへの広報活動	2002～2003	まりも倶楽部が釧路新聞に「まりもな時間」を連載した。

●基本戦略7:「観光客アンケートによる評価と表彰制度」

「温泉街まるごとマーケティングシステム」の構築
(内閣府)

図2 集計結果画面

(リアルタイムに管理者はパソコンで結果を参照できる)

3 再生プランの進捗状況

「再生プラン」で提案した56プロジェクトのうち2004年度末までに41プロジェクトが動き出している(着手率71%)。

4 その他の主要事業の内容

① まちづくり交流フォーラム<2002年度>

3年間のまちづくりの取り組みを整理し、その後の事業推進の起爆剤とするために、全国の温泉関係者と議論するフォーラムを開催した。

② まちづくり推進組織の統合と法人化

<2003~2004年度>

阿寒湖温泉の業種横断的組織である「阿寒観光協会」(1946年設立、以下「観光協会」と)、2001年度創設のまちづくり協議会は、いずれも任意団体で役員の多くは両組織を兼務していた。事業内容も連携・協力を必要とするものが多く、収入面でも両組織とも主に町からの補助金によって運営され、財務基盤が弱いという問題を抱えていた。

しかしながら、阿寒湖温泉が今後とも道東の宿泊拠点として持続的な発展を続けていくためには、これまで観光協会が推進してきた事業に加え、再

生プランの実現が不可欠であった。さらに法人格を取得し、組織としての充実を図る必要もあった。こうした状況を踏まえ、2003年度からこれら2組織の統合・法人化の準備を進め、2004年度に2組織を統合し、「阿寒観光協会まちづくり推進機構」を設立し、2005年7月にNPO法人格を取得した。

③ 再生プランの評価と見直し(第二期計画の策定)

当初から再生プランは、3年に1度、内外の環境変化を踏まえて評価・見直しを行うことになっていた。2004年度はその年に該当するため、各種プロジェクトの進捗状況をチェックし、進んだもの・進まなかったものを評価した。さらに住民アンケート・キーマンヒアリングを実施し、再生プランの認識度やこれまでのまちづくりの取り組みに対する評価、この3年間で具体的に变化したことなどを把握し、次の3年間に重点的に実施していく事項を第二期計画として取りまとめた。

この第二期計画では、わが国を代表する湖畔のリゾートとして、近年急増している外国人観光客の動向を踏まえ、国際化対応を重視した。具体的には、5つの基本戦略のもとで45のプロジェクトを推進していくこととし、さらにその中から7つの最重要プロジェクトを選定した。

図3 第二期再生プラン・基本戦略

基本戦略1.美しい景観・優れた自然環境を楽しむ街にしよう

基本戦略2.阿寒湖温泉の情報を発信し、誘客を促進しよう

基本戦略3.滞在すると“楽しい!”温泉地にしよう

基本戦略4.楽しく、おいしく、便利な商店街にしよう

基本戦略5.自ら阿寒湖温泉の未来を考え、行動しよう

4. 今後の課題と展望

1 これまでの補助事業等

阿寒湖温泉ではこの3年間に、表2のような補助事業を導入することができた。これは阿寒湖温泉が再生プランに基づき、計画的に事業を進めていることが外部から評価されたことによる。国の補助金体系が、やる気のある地域を「選択」し、支援を「集中」させ、効果・成果の検証も行うというやり方

表2 これまでの主な補助事業等一覧

国土交通省	観光まちづくり支援	2002・
北海道運輸局	プログラム策定推進事業	2003年度
環境省	阿寒国立公園阿寒湖畔集団施設地区再整備基本構想の策定	2002年度
	阿寒湖畔園地マスタープラン	2004年度
国土交通省	交通マナー改善キャンペーン	2004年度
釧路開発建設部		
内閣府	全国都市再生事業	2004年度
JTB協定旅館	特別事業宣伝費(観光地の魅力づくり)補助事業	2003年度
ホテル連盟		

に変化してきていることもプラス要因となっている。

2 今後の課題と展望

阿寒湖温泉の活性化に向けては、以下のような課題と展望が挙げられる。

- ・ NPO法人の運営体制の充実、財源の確保(法定外目的税・入湯税のかさ上げの検討)、事業内容の検討等
- ・ 釧路市・音別町との合併に伴う観光政策の整

合、安定的な財源(補助金交付)の確保、まちづくり交付金の有効活用等

- ・ 国等事業の導入可能性の検討
- ・ 指定管理者制度の導入(運営方法・体制等の検討)
- ・ 防災機能の強化(医療、避難路、情報送受信等)
- ・ 再生プラン推進のための役割分担
- ・ 住民の理解者・協力者の拡大

【参考文献】

- ・ 大江直輔、梅川智也、大澤義明(2001)：北海道における観光流動の実証的研究(日本観光研究学会)
- ・ 中野文彦、麦屋弥生、梅川智也(2001)：国内の湖畔観光地に関する基礎的研究(日本観光研究学会)
- ・ 財団法人国立公園協会編(2001)：自然公園の手びき
- ・ 阿寒町(1995)：阿寒町第2期総合計画