

関西地方の小都市における観光ガイド組織によるガイド型まち歩き観光の特徴と効果

A Survey of the Guided Walking Urban Tourism on Small Cities in Kansai Area

松並宏直*・柴田祐**・澤木昌典**

Hironao Matsunami*, Yu Shibata** and Masanori Sawaki**

In recent years, we are facing a declining population and aging society with fewer children in local towns and cities. Some local governments try to increase visitors for regional revitalization, because it is difficult to increase the resident population. The guided walking urban tourism attracts the attention as one of the ways to increase visitors. In this survey, we carried out the questionnaire survey to 75 organizations of voluntary tour guides and clarified the effect of the guided walking urban tourism on the regional revitalization. As a result, the organization of voluntary guides can divide roughly into an organized type and a group type. In addition, an organized type tends to achieve more effects and to have more utility than a group type.

Keywords: voluntary tour guide, urban tourism, regional revitalization

観光ボランティアガイド、都市観光、地域活性化

1. はじめに

(1) 調査研究の背景と目的

近年、地方都市の多くで「交流人口の増加」を地域づくりの計画やビジョンに掲げ、地域の活力を取り戻そうとする動きが広がっている。他方、新たな観光としてニューツーリズムが注目され、中でも2006年に開催された「長崎さるく博」をきっかけに「ガイド型まち歩き観光」が各地で取り込まれ始めている。

ガイド型まち歩き観光とは、住民のガイド担当者に案内されてまち歩きをする観光であり、実施団体には地域紹介組織や観光ボランティアガイド組織（以下、観光ガイド組織）、地元旅行会社などがある。観光ガイド組織は全国に1,500以上存在¹⁾し、ガイド型まち歩き観光が地方都市において果たす役割はますます増えると考えられる。各地で展開されているガイド型まち歩き観光や運営組織の実態を把握することで、今後の地方都市の活性化を図る上で有意義な知見が得られると考えられる。

そこで本調査研究は、関西の地方小都市（人口15万人以下）を対象に、ガイド型まち歩き観光を実施している観光ガイド組織へのアンケート調査等により、組織とガイド型まち歩き観光の実態ならびに効果を把握し、ガイド型まち歩き観光を活用した地方小都市の活性化に向けた知見を得ることを目的とする。

(2) 調査研究の位置づけ

観光ガイド組織に関する既往研究には、今井²⁾や時岡³⁾、加藤ら⁴⁾、寺村⁵⁾などの研究がある。本調査研究は、複数の地方小都市の観光ガイド組織を、組織形態の特性の違いに応じて分析し、ガイド型まち歩き観光の今後の方向性を明らかにする。

2. 関西の地方小都市におけるガイド型まち歩き観光の実態

(1) 調査方法

本研究では、関西2府4県の地方小都市172市町村に存在する観光ガイド組織117組織（93市町村）を対象として¹⁾、2011年12月にガイド型まち歩き観光の実態と効果及び課題などに関するアンケート調査を実施した（有効回答75、回収率64.1%）。

さらに、ガイド型まち歩き観光における地域住民と観光客の交流の方法、地域住民の意識や行動、地域住民と観光客の交流の問題点を明らかにするため、アンケート調査に回答した36組織を対象に2012年2月に電話によるヒアリング調査を行った。

(2) 回答組織の概要

回答75組織の所在地は、滋賀県21、京都府9、大阪府10、兵庫県18、奈良県12、和歌山県5である。組織形態は、①観光協会等の傘下にあるグループが5、②ボランティアグループが25、③NPO法人が4、④法人格は有しない任意団体が41であった。以降では、観光ガイド組織の組織形態を、独立した運営組織ではない①と②の「グループ型」（N=30）、独立した運営組織である③と④の「組織型」（N=45）に大別し分析する。

(3) ガイド型まち歩き観光の実施目的

各組織が目的（図-1）としているのは「地域のPR」が最も多く81.1%、次いで「観光客の満足度の向上」73.0%、「地域の活性化」「観光客の誘致」68.9%である。「地域のPR」「観光客の満足度の向上」はグループ型に多く、「地域の活性化」「観光客の誘致」は組織型に多い。グループ型は観光客へのホスピタリティを、組織型は地域への貢献をより意識して活動している。

(4) ガイド型まち歩き観光の対象資源

対象資源（図-2）には「社寺」93.3%が最も多く、「史跡」86.7%と合わせてほとんどの組織がこれらを対象資源としている。次いで「歴史的建築物」が65.3%で、河川や植物ほか自然資源は少ない。その他「街道」や「町並み」などが挙げられた。

対象資源の選定理由（図-3）は、「地域特有の歴史を感じられるもの」が95.9%、「地域特有の文化を感じられるもの」が65.8%で、地域特有の資源を選んでいる組織が多い。

(5) ガイド担当者数

ガイド担当者数（図-4）は16人～30人の割合が最も高く、30人以下が7割以上である。グループ型には15人以下の組織が、組織型には16～30人が多く、46人以上の組織には組織型が多いことから、グループ型の方が規模は小さいといえる。

* 学生会員 （大阪大学大学院工学研究科環境・エネルギー工学専攻, Osaka University）

** 正会員 （大阪大学大学院工学研究科環境・エネルギー工学専攻, Osaka University）

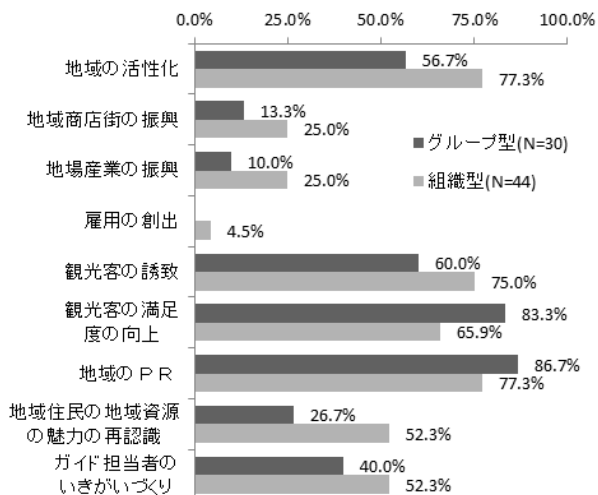


図-1 ガイド型まち歩き観光の実施目的 (複数回答)

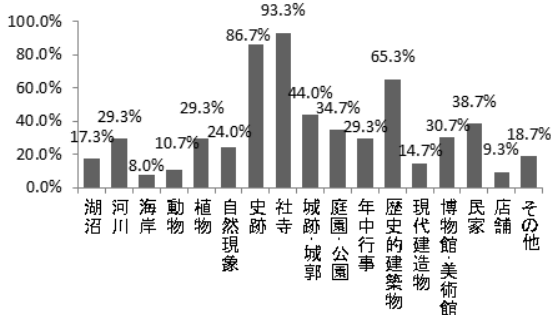


図-2 ガイド型まち歩き観光の対象資源 (複数回答)

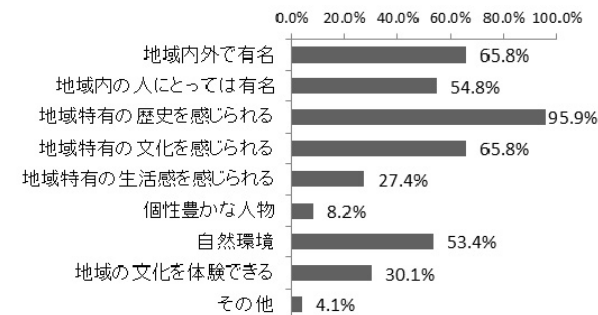


図-3 対象資源の選定理由 (複数回答)

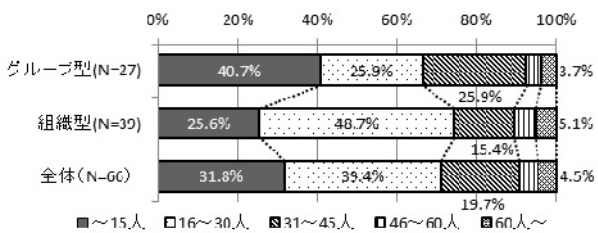


図-4 ガイド担当者の数

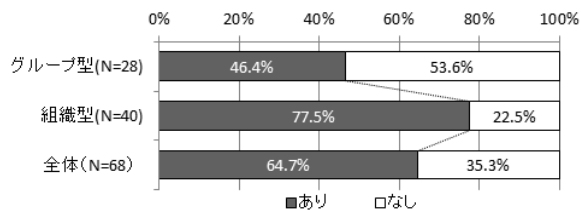


図-5 ガイド型まち歩き観光における地域住民との交流の有無

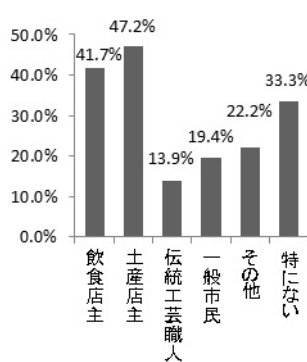


図-6 コース中での観光客と地域住民との交流 (複数回答)

(6) コース中での観光客と地域住民の交流

コース中での観光客と地域住民との交流は、組織型の方がグループ型より高い (図-5)。このことから、組織型の方に地域住民との交流ができるコース設定を行っている組織が多いといえる。また、交流相手 (図-6) は「土産店主」が最も多く 47.2%、次に「飲食店主」41.7%で、その他では「社寺関係の人」、「施設の所有者」、「管理者」、「地域産業従事者」などがある。

36 組織へのヒアリング調査からは、交流内容は「地域住民と観光客との会話」24 組織、「地域住民と観光客が一緒になり料理体験や農作業体験など体験型の交流を行う」4 組織であった。

(7) 利用人数

2010 年の年間利用人数 (図-7) は、2500 人以下の組織が多い。また、組織型の方がグループ型よりも利用人数が多い組織が多い。これは組織型の方がガイド担当者数が多いため、受け入れられる観光客の規模も多いためであると考えられる。

(8) 観光ガイド組織の課題認識

組織としての課題 (図-8) では、「ガイド担当者の教育や研修」が最も高く 76.8%、次いで「地域住民との連携」50.7%、「行政との連携」49.3%、「リピーターの確保」46.4%となっている。有意な差ではないが、組織型が「旅行会社との連携」「リピーターの確保」をより高率で回答しており、組織型の方が一定数以上の観光客の確保を課題と認識していることがわかる。

ガイド型まち歩き観光についての課題認識 (図-9) では、「ガイド担当者の研修の充実」75.4%と「ガイド担当者人数の増強」73.9%が多く、ガイドの質の向上と人数の増強の2つが目下の課題であることがわかる。これに情報発信の強化」50.7%が次いでいる。「ツアーでの案内先の拡充」「ツアーの特色・テーマ性の強化」などガイドツアーの内容の向上への課題認識は 44.9%とやや低い。組織形態別には、組織型が「ガイド担当者の研修の充実」のほか「観光客と地域住民の交流の活性化」「外国語によるガイド」「より多くの地域住民のコースづくりへ参加」を課題として認識している割合が高いことから、組織型はガイド内容の質の向上やより多くの地域住民の巻き込みを望んでいると考えられる。

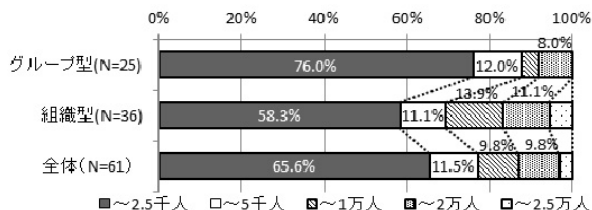


図-7 2010年の年間の利用人数

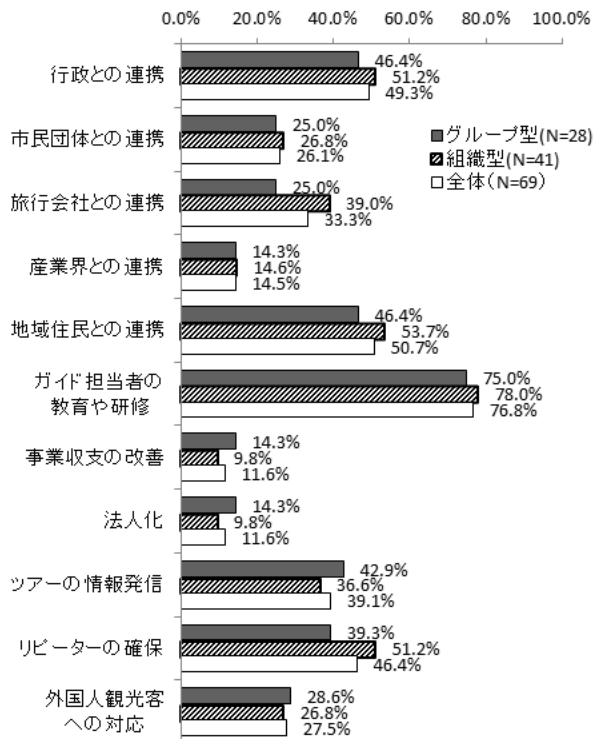


図-8 観光ガイド組織の課題（複数回答）

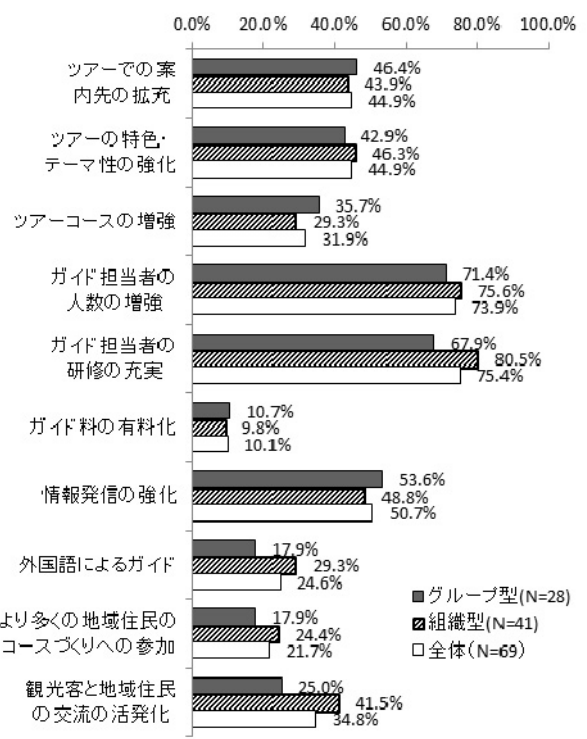


図-9 ガイド型まち歩き観光の課題（複数回答）

(9) 観光ガイド組織形態にみる特徴

組織形態別には、グループ型は地域活性化よりも観光客の満足のために活動している組織が多く、組織や利用人数の規模が小さいものが多い。一方の組織型は、組織規模も大きく、ガイド型まち歩き観光の確立につながる集客数の確保やガイド内容の充実を目的としているものも多く、さらに地域住民との交流や地域への貢献を意識しているものが多いという傾向がある。

3. ガイド型まち歩き観光の効果

本研究では組織自身による定性的評価が中心であるが、ガイド型まち歩き観光の効果について把握した。図-10 に示すように、82.9%の組織が地域活性化の効果があると認識し、98.6%の組織がガイド担当者の地域に対する意識や行動の変化を挙げた。

ガイド担当者、地域住民、市民団体それぞれへのガイド型まち歩きの効果を尋ねた結果を図-11~13 に示す。ガイド担当者、地域住民ともに「地域への愛着や誇り」を持ったとの認識が高い。ガイド担当者の地域に対する意識や行動の変化を組織形態別に見ると（図-11）と、いずれの項目でも組織型の方がグループ型より効果があると認識が高い。特に、組織型では「地域への愛着や誇りをもつようになった」が90.2%と高率であった。

地域住民の変化（図-12）も同様に組織型の方が効果あるとの認識が高く、特に「地域への愛着や誇り」と「まちづくり活動に参加」で組織型の認識がグループ型よりも高い。これは、組織型の方がガイドツアーに地域住民との交流を取り込んでいる割合が高いためと考えられる。さらに、組織型には「地域活性化」や「地域住民による地域資源の魅力の再認識」を目的とする組織が多いことも反映していると考えられる。

市民団体への波及効果（図-13）でも、いずれの項目も組織型の方が効果があると認識している。特に「団体間での連携活動」「まちづくり活動に参加」「景観保全活動の活発化」で組織型の回答率が高い。組織型の方が「地域活性化」を目的としている組織の割合が高いことや、グループ型よりも組織的に他の市民団体と関係性を築きやすいことに起因していると考えられる。

4. ガイド型まち歩き観光の地域住民への影響

ここで、36 組織へのヒアリング調査の結果からガイド型まち歩き観光の地域住民への影響をまとめる。

地域住民の地域に対する意識や行動に変化をもたらした要因は、①まち歩き観光での地域住民と観光客の交流（36 組織中 3、以下同じ）、②住民がガイド型まち歩き観光の様子を見ること（17）、③ガイド型まち歩き観光への参加（5）、④地域住民向けのイベント（7）、⑤その他（9）に分類できた。ガイド型まち歩き観光の様子を見ることで、地域住民の意識や行動に変化を与えているとの認識が最も多く 47.2%であり、結果、家の前をきれいにしたり、観光ガイド組織の活動に関心を抱いたり、観光客に挨拶をするといった変化が起きているとのことであった。

地域住民と観光客とが交流することに関する問題点や改善点は「特に問題はない」との回答が 72.2%であったが、①一部の観光客のマナーが悪いため、観光客を快く思っていない地域住民がいる（19.4%）、②地域住民には引っ込み思案の人が多く、観光客と交流するきっかけをつくるのに時間がかかる（5.6%）、③より多くの地域住民に交流する機会を設けたいが、交流する地域住民が固定されている（2.8%）の3点の指摘があった。

観光客のマナーに関する指摘が多いことから、今後は参加す

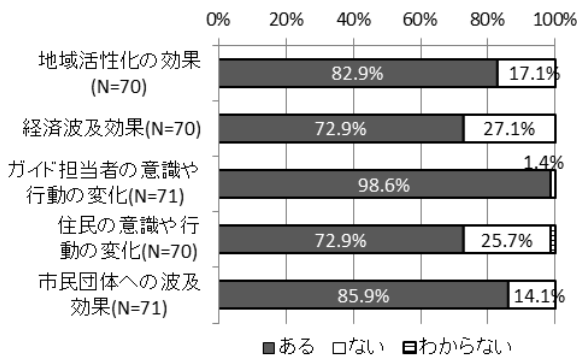


図-10 ガイド型まち歩き観光の効果に関する認識

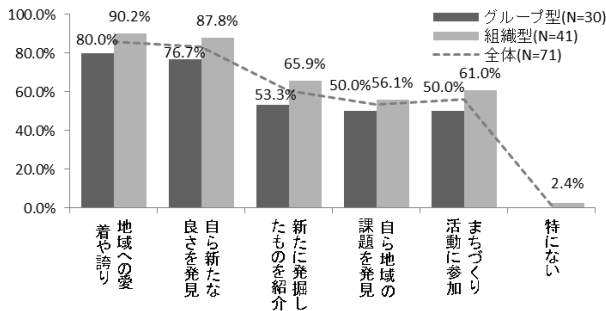


図-11 ガイド担当者の意識や行動の変化 (組織形態別・複数回答)

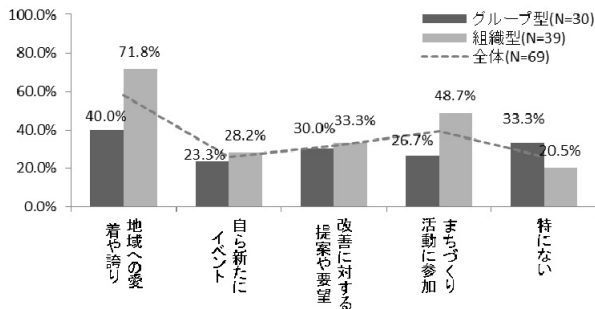


図-12 地域住民の意識や行動の変化 (組織形態別・複数回答)

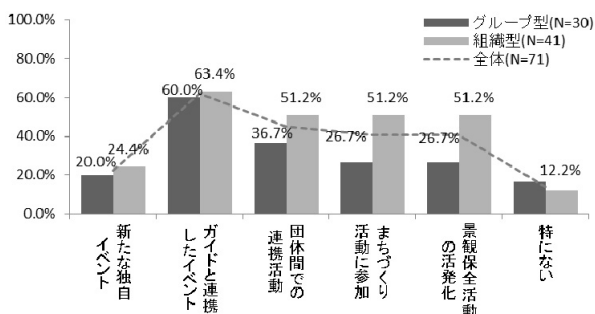


図-13 市民団体への波及効果 (組織形態別・複数回答)

る観光客にも従来の観光とは異なるガイド型まち歩き観光への理解や地域住民との接し方のマナーの修得が求められる。

5. 結論

関西の地方小都市におけるガイド型まち歩き観光を対象とした本調査研究を通じて得られた知見をまとめると、以下のようになる。

観光ガイド組織の組織形態はグループ型と組織型 (任意団体及び NPO など) に大別できる。グループ型は、主に「地域の PR」や「観光客の満足度の向上」を目的とし、小規模な組織が多く、ガイドツアーにおいて観光客が地域住民と交流している組織は約半数である。組織型は、主に「地域の PR」や「地域の活性化」を目的とし、まち歩き観光の定着 (運営の安定) と地域への貢献を目指しており、組織規模は中規模が多い。また、ガイドツアーにおいて観光客が地域住民と交流している組織は 7 割以上であり、地域住民を巻き込んだ観光のスタイルを形成している。

ガイド型まち歩き観光が地域の活性化に効果があると認識している組織は 8 割以上と多い。経済効果や地域住民の変化、市民団体への波及効果などが認識されているが、とくにガイド担当者の意識の変化が大きいと認識されている。

効果の認識は、グループ型よりも組織型の方が高かった。背景には、組織型が主に「地域の活性化」を目的としていることがあると考えられる。特に地域住民が「地域への愛着や誇りをもつようになった」という効果に関して両者の差異が大きかったことは、組織型の方が地域住民と交流する機会を盛り込んだまち歩き観光を実施している割合が高いためと考えられる。

ガイド型まち歩き観光の課題認識では、グループ型・組織型のいずれも多くがガイド担当者の教育や課題、人数の増強が課題であると認識していた。特にグループ型ではガイド担当者の人数の増強、組織型では研修の充実が課題と認識されており、グループ型では組織の人員規模の拡大、組織型はガイド担当者の資質の向上を課題としていると考えられる。

以上より、組織型の観光ガイド組織の方がより着実に効果を上げていること、地域との関わりの拡大や地域貢献を目指すといった公益性をより強く有している傾向がとらえられた。

補注

(1) 組織の抽出は、参考文献 1) に掲載されているものから行った。

参考文献

- 1) 社団法人日本観光協会：「2009 年度版地域紹介・観光ボランティアガイド組織一覧」, 2009-07
- 2) 今井成男：「観光ボランティアガイドの現状と課題：中国地区の事例から (中国・四国地方における観光について)」, 岡山商大社会総合研究所報 24, 43-88, 2003-10-30
- 3) 時岡晴美：「地域観光ガイド活動にみる高齢者の地域参画：中四国における実態調査を中心として」, 日本建築学会四国支部研究報告集 (10), 47-48, 2010-04-24
- 4) 加藤麻理子, 下村彰男, 小野良平, 熊谷洋一：「地域住民による観光ボランティアガイド活動の実態と動向に関する研究」, ランドスケープ研究：日本造園学会誌：journal of the Japanese Institute of Landscape Architecture 66(5), 799-802, 2003-03-31
- 5) 寺村安道：「地域観光と地域振興—観光ボランティアガイド組織の活動事例から観光まちづくりを考える—」, RPSPP Discussion Paper No.12, 2009-07