

## 観光まちづくりにおける課題に対する施策の一考察

### —兵庫県豊岡市城崎温泉街を事例として—

田中大志・谷村映季・仁木優里（兵庫教育大学学校教育学部）

近年、地域の資源に着目し、継続的な地域振興を目指すまちづくりが注目されている。本研究の目的は、兵庫県豊岡市城崎温泉街を事例として、観光まちづくりについて、複合的な観点から現状把握を行い、課題に対する施策を論じることである。観光事業者、観光協会、観光客、地域住民にインタビューやアンケート調査を行った結果、オーバーツーリズムのような課題は見られなかったが、駐車場不足やゴミの捨て方のマナーの周知が不十分であるという課題があることが明らかになった。駐車場不足については、城崎温泉駅から10 kmほど離れた場所にあるJR豊岡駅周辺の有料駐車場に駐車し、電車を利用して城崎温泉街へ行くという施策が有効であると考察した。ゴミの捨て方のマナー周知については、温泉の脱衣所やトイレなど、観光客の目に入る場所に、ポスター等を設置して、意識づけをおこなうことが有効であると考察した。

**キーワード：**城崎温泉，観光まちづくり，パークアンドライド，ゴミ問題

#### I はじめに

2000年12月の観光政策審議会答申（国土交通省）では、答申第45条の「21世紀初頭において早急に検討・実現すべき具体的施策」のひとつに、「観光まちづくりの推進」が掲げられていた。この答申では、観光まちづくりとは、「観光客が訪れてみたい『まち』は、地域の住民が住んでみたい『まち』であるとの認識のもと、従来は必ずしも観光地としては捉えられてこなかった地域も含め、当該地域の持つ自然、文化、歴史、産業等あらゆる資源を最大限活用し、住民や来訪者の満足度の継続、資源の保全等の観点から持続的に発展」するもためあるとしている。この答申を踏まえて、岩間（2017）は、「観光まちづくりは従来のように観光産業に偏向せず、地域住民と来訪者の満足度と地域の資源の活用が調和のとれた持続可能な発展を意味する」と解釈していた。このように、近年、地域の資源に着目し、継続的な地域振興を目指すまちづくりが注目されている。

観光まちづくりについて、崔（2023）は、オーバーツーリズムなどをはじめとした、観光地化によって起こっている、または起こりうる弊害について論じている。また、観光に起因する社会問題を改善するためには、観光に関わる各々の主体、またはそれらの複合的な観点からの問題点を見いだす必要があるとしている。嶋村・上山（2020）は、産業の持続が地域全体の活性化に貢献することや、協議の場としての観光推進組織の必要性、自治体間の連帯組織の必要性を指摘している。また、課題と展望では、DMO（観光地域づくり法人）のあり方として、地域の特徴と実態にあった観光まちづくりのマーケティングやマネジメントを担うことや、地域内外の観光を担う主体による活動の関わり方についても言及している。岩間（2015）は、城崎温泉の観光事業と宿泊施設、宿泊客の傾向を把握し、観光まちづくりを担う主要3団体の特色を、地域の間人関係から考察している。岩間（2017）は、城崎

温泉の観光まちづくりを生み出した要因について、リーダー集団の人間関係、とりわけ地域に根付く伝統的な祭礼の組織から考察している。ここでの同業者間での協力関係は、「共存共栄」の精神に依拠しており、その精神が異業種間協力の基盤となっている。池田（2022）は、城崎温泉街におけるインバウンド施策の実施により生じた、観光需要の増加による地域変容について示した。外国人観光客の急激な増加で、閑散期の宿泊客数が増えたことにより、地域住民向けの店舗や廃業した旅館が観光客向けの店舗に置き換わり、路線価が上昇するなどの「ツーリズムジェントリフィケーション」の兆候が見られることを明らかにした。

以上から、観光まちづくりでは、複数のステークホルダーの協力が不可欠であることが既往の研究で明らかになっている。したがって、観光に関わる各々の主体からの観点や、それらの複合的な関わり合いを研究することは、観光まちづくりを研究する上で重要な視点である。しかし、そのような視点から行われている研究は見られない。ここから、さまざまなステークホルダーの観点から課題を分析することで、これまでの研究からは得られなかった新たな課題の解決策を見いだすことができると考えられる。

そこで、本研究では、観光事業者、観光協会、観光客、地域住民といったステークホルダーに対して、インタビューやアンケートを用いて調査を行い、複合的な観点から、観光まちづくりの現状を把握する。そして、調査によって浮き彫りになった課題について、解決や課題軽減のための施策を論じる。以上の、観光まちづくりについて、複合的な観点から現状把握を行うこと、課題解決・解消についての一考察を論じること、この2点を本研究の目的とする。

## II 研究対象地域の概観

本研究で対象とする城崎温泉街は、兵庫県豊岡市城崎町に位置している。現在の豊岡市は、2005年

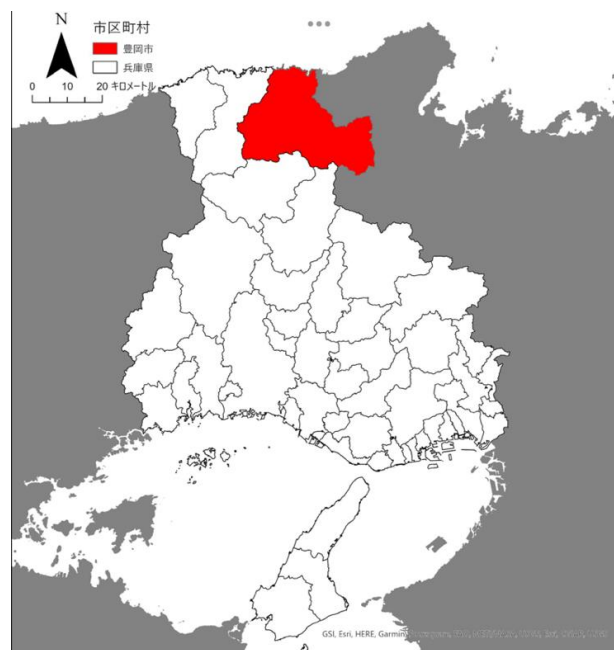


図1. 豊岡市の位置(ArcGIS Pro を用いて作成)

4月1日、兵庫県の北東部に位置する1市5町（豊岡市、城崎町、竹野町、日野町、出石町、但東町）が合併して誕生した。令和2年国勢調査によると、人口は77,489人、世帯数は30,180世帯となっている。北は日本海、東は京都府に接しており（図1）、市域の中央部には円山川が流れている。また、山岳部は氷ノ山後山那岐山国定公園に、海岸部は山陰海岸国立公園にそれぞれ指定されており、多彩な四季を織りなす自然環境に恵まれている。2005年9月には、国の天然記念物であるコウノトリが放鳥され、人里で野生復帰を目指すという、世界でも類を見ないほどの壮大な取り組みが行われている。産業面においては、農林水産業や観光業が盛んである。「豊岡市公式ウェブサイト：まちの姿」によると、特に観光業では、神鍋高原スキー場や、但馬の小京都として有名な出石城下町、さらに全国的にも名高い城崎温泉街などを有している。

城崎温泉街は、城崎町湯島を中心として、城崎町今津、城崎町桃島にまたがっており、3地区の合計面積は約12㎢である（岩間2017）。7つの外湯をはじめとした温泉街は、円山川に注ぐ大谷川沿いに広がっている（図2）。また、城崎温泉街はJR山陰本線の城崎温泉駅と非常に距離が近く、駅から大谷川沿いの兵庫県道9号線まで徒歩5分程度で到着することができる。

城崎温泉観光協会公式サイトによると、城崎温泉街は、かつて志賀直哉や島崎藤村、司馬遼太郎など多くの文学者が訪れた温泉街である。また、1851年の西日本の温泉番付では、大関（横綱は不在）の有馬温泉に次ぐ関脇として城崎温泉が紹介されており、このときからすでに有名な温泉地であったことが確認できる。さらに、「温泉番付」の2019年版においても、横綱の別府温泉（大分県別府市）に次ぐ、大関として城崎温泉が挙がっており、江戸時代から長きにわたって、日本串胃の温泉街として人気を博しているということも確認できる。城崎温泉観光協会公式サイトは、人気の理由の一つと



図2. 城崎温泉街の地図(国土地理院地図 Vector を用いて作成)

して、「温泉街の昔ながらの街並み・柳が垂れる川から感じられる風情が良いという評価の一方、湯巡りしながら浴衣で散歩、手軽な外湯めぐりが楽しめるという親しみやすさ」があるとしている。さらに、外国人観光客もここ10年ほどで劇的に増加している。2011年に城崎温泉街に宿泊した外国人は1,118人であった。しかし、2019年には50,000人以上の外国人が宿泊しており、外国人観光客からも人気のある温泉街となっていることがわかる（テレ朝 news より）。

### Ⅲ 現地調査の方法

本研究では、城崎温泉街の現状を明らかにするため、温泉事業者や土産店を営んでいる事業者、城崎温泉観光協会に働いている方にインタビュー調査を実施した。また、地元住民と観光客を対象にアンケート調査を実施した。地元住民と観光客の調査日程は、2023年9月20日の15時から18時、2023年9月21日の9時から18時、2023年9月22日の9時から12時の時間帯である。

9月20日は、15時から30分程度「さとの湯」で、16時から1時間程度「城崎温泉一の湯前おみやげいたや」で、それぞれインタビューを行った。9月21日は、9時から30分程度「城崎おみやげ百選」で、10時30分から30分程度「地蔵湯」で、11時から1時間程度「城崎温泉観光協会」で、13時より30分程度「一の湯」で、それぞれインタビューを行った。9月22日は、9時30分から30分程度「城崎温泉お土産まるさん土産店」で、10時30分から30分程度「鴻の湯」で、それぞれインタビューを行った。調査日程の中で、インタビュー調査を行っていない時間帯は、観光客や地域住民にアンケート調査を実施した。

### Ⅳ 結果

#### 1. 温泉事業者へのインタビュー

インタビュー調査では、城崎温泉街について5つの事柄が確認された（表1）。1つ目は、観光客に対して駐車場の数が不足していることである。インタビューでは、駐車場をもっと増やしてほしいという声がとても多くあった。コロナ禍と現在を比べると、以前よりも観光客が増加しており、温泉付近の月極駐車場を温泉の駐車場と勘違いして駐車する観光客もいる。また、建物の隣にある市営駐車場に入りきれない車が道路上に列をなし、温泉街全体の混雑を引き起こしている。市営駐車場などが満車になった場合は、城崎小学校の運動場を臨時駐車場として解放することもあるが、その臨時駐車場も満車になり、温泉街の渋滞解決になっていない。駐車場がないという苦情は本来管轄ではない温泉の方に届いている。駐車場が足りていないことは、観光客の他に業者のトラックにも影響している。現在は、業者のトラックの不正駐車が多いようであり、業者のトラックは、コンビニ店前の広い道路に駐車している。

2つ目は、道路が非常に狭く混雑しやすいことである。そのため、トラックなどが路上駐車をすると、離合が容易ではなく混雑を招く（図3）。道幅が狭い道が多いため、道の片側にトラックが停車すると片側一車線が塞がれてしまう。それによって、さらなる混雑を招いてしまうという悪循環に陥ることがある。

3つ目は、ゴミ箱を設置していないことである（表2）。温泉事業者は、城崎温泉街全体としてのマナーが数年前と比べても良くなっているという印象を持っていた。しかし、インタビューの中でもマナーの1つである観光客によって出たゴミに関して、複数の温泉事業者が言及していた。また、食

表 1. 交通における 4 つの温泉事業者の発言内容

	さとの湯	地蔵湯	一の湯	鴻の湯
駐 車 場	無断駐車はある。 月極のところを温泉と勘違いして駐車する人がいる。 市営や民間の駐車場ではキャパオーバーなため、繁忙期は、城崎小学校の運動場を駐車場として開放するときもある。	駐車場は少ない。	車で来る人に対して割にあっていない。	全く足りていない印象 新たに設置するのも難しい
渋 滞	建物の横の市営駐車場に入りきらない車がずらっと並ぶ。 一般道の渋滞はないかなという印象。歩行者天国のように歩く歩行者がいて、車が進みにくい。 市営や民間の駐車場ではキャパオーバーなため、繁忙期は、城崎小学校の運動場を駐車場として開放するときもある。	駐車場待ちの車が渋滞を形成する。 繁忙期は当然のように渋滞がある。	店からすぐ道があるため、飛び出しによる事故があることがある。	駐車場を待つ車でさらに渋滞が発生、片側通行という状況
無 断 駐 車	メインストリートは交通量や人の多さから路駐してない。	無断駐車はないが、道が狭いのは困らせられている。	路上駐車多い。 町並みがいいと言われているのに、やられたらだいぶ困る。	-
交 通 マ ナ ー	路上駐車が多い。 お土産屋さんの前とかで、一瞬駐車して買い物しようとする人がいる。	-	それなりにスピードを出している人もいる。	-

表 2. 騒音における 4 つの温泉事業者の発言内容

	さとの湯	地蔵湯	一の湯	鴻の湯
観光客	騒音についてはずっと建物にいるため、わからない。騒いでいる人が温泉に入りに来るってパターンがある。今のところは注意に行くほどのことはない。	お酒が入って音量がデカくなるのはある。若い人はつるんでしまうとおきい声がある。お年寄りもいるけど。どうしてもうるさい時は声をかける。コロナ前も後も外国人は多い。	—	昔は泥酔した人が騒いでいた。集団で騒いでいる場合には声をかける。

表 3. マナーにおける 4 つの温泉事業者の発言内容

	さとの湯	地蔵湯	一の湯	鴻の湯
入浴	—	—	声大きいなどの問題はあまりない。	外国人の方が入浴時のマナーを知らない場合がある。



図 3. 城崎温泉街のメインストリートである兵庫県道 9 号線（筆者撮影）

表 4. 地域住民が考える環境を守るために取り組んで欲しいこと(総数 11, 複数回答可)

環境を守るために取り組んで欲しいこと	人数
空き地や空き家問題	6
ゴミの問題	5
清掃活動	1
植栽や花壇づくり	1
その他	2

歩きができる商品を販売している店で買って出たゴミが温泉施設内に持ち込まれていたり、ロッカーの中にゴミが入ったままであったりという問題が、複数の温泉事業者から挙げられた。各温泉事業所で違いはあるが、ゴミを持って入る客への対応として以下の二つが挙げられた。1つ目は、ゴミを手を持っている客が来た場合、自主的に声をかけてフロントでゴミをもらって捨てるという対応である。2つ目は、食べかけや飲みかけのものを手を持っている客が来た場合、客に全て飲食してもらってゴミを預かり、温泉施設に入ってもらおうという対応である。後者の取り組みを行っている外湯は2つ見られた。街中のゴミについては温泉事業者は、温泉の建物の周囲のゴミは気づいたら拾うようにしているが、たくさん拾わなければいけないほど目立ってはいないという。一方で、建物の外にある道路や歩道を管理している管轄が外湯とは異なるため、ゴミを拾いたくても拾いにくいという実態もある。

4つ目は、騒音である(表3)。どこの温泉事業所も大きな問題はないが、若者の集団の声が大きいことがしばしばあり、度が過ぎる場合は注意することもあるという。しかし、ここ数年は若者の割合が増えてきているが、騒音のことで注意することは減少しており、温泉事業者らは、城崎温泉における観光客のマナーが以前より良くなってきていると感じていることが確認された。

5つ目は、城崎温泉についての SNS でのコメントである(表4)。基本的には観光協会や組合が情報を公開しているため、各温泉が情報公開をすることは少ない。しかし、根も葉もないことを書かれることが稀にあることが確認できた。地蔵湯で働いている人は、「全国的にも城崎温泉の名前がある程度知れ渡っていることや、肯定的な書き込みがほとんどを占めているため、客足に影響は感じないが、まったく気にならないということはない」と答えた。かつて、読売新聞の記事で「がっかり観光地」として城崎温泉が紹介されたことがあり、その時は一時的に客足が少なくなったそうである。そのため、影響力のあるメディアの発信する情報に、観光客は左右されることがある。

## 2. 城崎温泉観光協会観光協会文化部長へのインタビュー

インタビュー調査では6つの事柄が確認された。1つ目は、渋滞が引き起こされていることである。新型コロナウイルスの影響もあり、以前よりも車で城崎温泉に来る人の割合が増えている。道路の狭さについては、協会でも課題意識を持っていて、冬の繁忙期に大型バスが増えると、大きな渋滞を引き起こすという。繁忙期は、車の通りが多くなるのはもちろん、それに比例して歩いている観光客も多いことから、混雑・渋滞を助長してしまう。渋滞の原因として、温泉街を通らなければ北側の海の方に出不来ないという地理的特性が見られ、それを解消するために約10年後に開通予定のトンネルを作ることが決まっている。また、城崎温泉街の通りを一方通行にするという計画も立てられている。

2つ目は、あえてゴミ箱の設置をしないということである。15年ほど前に、景観を良くしようという試みで温泉街にゴミ箱を設置したことがあるが、そのときにゴミ箱はもちろん、その周りまで汚れてしまい、かえって景観や環境が悪くなってしまったことがあった。その経験から、現在は「あえて」ゴミ箱を設置していないという意図がある。実際に、ゴミが落ちているものの、それが問題になるようなレベルではないことから、ゴミ箱を設置していなくても景観は保つことができているというのが現状である。もし、ゴミが城崎温泉街の中で問題になったならば、課題として取り上げて、観光協会に報告するというような手順が踏まれている。

3つ目は、オーバーツーリズム的な騒音はないということである。城崎温泉街に長年住んでいる部長からすると、「うるさい」と感じることは少なく、「賑わっている」と感じることの方が多いという。木造の建物が多いため、観光客の声がある程度は聞こえてくるが、それが景観を作っていて、オンリーワンであるというような考え方をしていた。度が過ぎている場合は、住民が注意したり、警察に通報したりするということもあるが、そのようなことはごく稀である。

4つ目は、観光客のマナーが良いということである。もともと良好であったが、近年はさらによくなってきている。城崎温泉街では、タトゥーがあったとしても入浴はできるが、観光客の方から「タトゥーが入っているためですが、入浴できますか？」というように、どのようなことに気をつけたらよいかを先に気にかけている印象があるという。また、外国人が増えると、日本の文化がわからず、マナーが悪くなってしまうためはないかという危惧もあったが、日本文化や温泉のマナーを予習してきているように見え、問題になるようなマナー違反はあまり見られないようである。したがって、「他者に対して気を遣いながら滞在する」という観光客のマナーは、守られているといえる。ただし、例外的に、コロナ禍の「GO TO トラベル」の時期は、日頃泊まれないようなクラスの旅館に泊まる観光客が増え、一時的に観光客のマナーが悪くなったこともあったようである。

5つ目は、旅館協同組合の有用性である。城崎温泉には旅館協同組合が置かれている。この組合があることで、補助金など細かい情報を共有することができる。また正確な情報を素早く入手することができるため、その必要性を温泉事業者も感じている。

6つ目は、店舗の人手不足である。テナントで成り立っているところが多く、やる気やアイデアがある人たちが空き家などの建物を借りて経営しているという方式が見られる。一方、昔から代々受け継がれてきている店舗は、人材不足や後継者不足に悩まされているところもある。

### 3. 土産店へのインタビュー

観光客の無断駐車は特に目立ってはいないが、城崎温泉街の駐車場不足は複数の土産店が指摘していた。土産店では、商品の搬入作業などの理由で、一時的にトラックが店の前に停まることになるため、それによって車や観光客の通行が困難になることがある。トラックが駐車するための場所がないことが今後の課題として挙げている土産店もあった。車の渋滞については、温泉事業者の方々とおおむね同じで、駐車場が圧倒的に足りておらず、駐車場待ちの車が列を成すという状況が、観光客が多い時期ほどよくみられるという印象を持っていた。城崎温泉街は冬季の積雪が多く、道路の脇に雪が溜まっていくため、さらに道幅が狭くなり、混雑を助長してしまうようである。

食べ歩きができる商品を販売している店舗が多く、店の前に出している小さなゴミ箱に他の店舗の



ゴミが捨てられているということがほとんどの土産店でみられるということが確認できた。マナー的には、ゴミは基本的には持ち帰るか商品を買った店舗で捨てるかといったことが正しいとされているため、そのことを周知させる必要性があるということも多く土産店が話していた。「自分の店舗も他の店舗に迷惑をかけているだろう」という「お互い様」という考えで、ゴミを回収しているお店もある。不法投棄こそ目立っていないものの、店頭の小さなゴミ箱が各店舗の意図していることと異なる使われ方をされていることに関して、問題意識を持っていた。また、城崎温泉街には、店頭にある小さなゴミ箱以外にゴミを回収する場所がないため、コンビニのゴミ箱にコンビニの商品以外のゴミが大量に捨てられていることもあるようである。騒音については、迷惑なレベルのものはほとんどなく、むしろ「賑わっているな」と感じるレベルに落ち着いているようである。

土産店における観光客のマナーは、おおむね問題はないが、食べ歩きの商品を持ったまま、あるいは食べながら入店してきて、売り物の商品が汚れてしまうことがあるという話を複数の店舗から聞き取ることができた。

SNSは、アカウントを持っているが、活発に動かしているわけではないところや、そもそもアカウントを持っていないところなど、土産店によって違いがあった。土産店の場合、SNSでのマイナスな書き込みの影響が外湯に比べて大きく、売りに上げに多少なりとも影響することがあるという。土産屋店は、テナントによってまかなわれているところが大きいですが、昔からその地で家族経営や個人経営を行っている店舗もあり、そのような経営形態の店舗ほど、SNSの声には敏感になっているということが明らかになった。

#### 4. 観光客へのアンケート調査

図4は、観光客がゴミをどこで捨てるかについてのアンケート結果を示している。ここから、観光客は、買った店にゴミを捨てることや、そのまま自分で持ち帰るといった行動を選択しようとするということが確認できた。一方で、本来マナー違反とされる、違う店のゴミ箱やコンビニ、旅館に捨てるといった行動を選択する観光客も少数ではあるが見られた。図5では、観光客が観光をする上で意識していることについてのアンケート結果を示している。ここから、城崎温泉街に迷惑をかけないような行動を心がけていることが明らかになった。ポイ捨てについては、アンケート調査に回答した人の多くが意識している。5. 地域住民へのアンケート調査表4は、地域住民が考える環境を守るために取り組んでほしいことについてのアンケート結果を示している。ここでも、ゴミの問題という、インタビュー調査からも多く聞き取れた課題が挙げられた。表5では、「城崎温泉街は住みやすいか」という質問に対する回答であり、程度の大小こそあるものの、「住みやすい」とする人が多かった。その理由として、「治安が良い」という声が最も多かった(表6)。また、「公共交通が便利」という声もあり、これは、城崎温泉街に路線バスが通っていることや、温泉街と城崎温泉駅の近接性によるためであることが確認できた。一方で、城崎温泉お土産まるさん物産展で働き城崎温泉街に在住している小学生の子どもを持つ城崎温泉街の居住者は、歩道がなく、車通りが多いことから、子どもの登下校がとても心配であるという指摘もあった。

空き家や空き地対策といった回答は、温泉事業者や観光協会、土産店のインタビューでは出てこなかった。

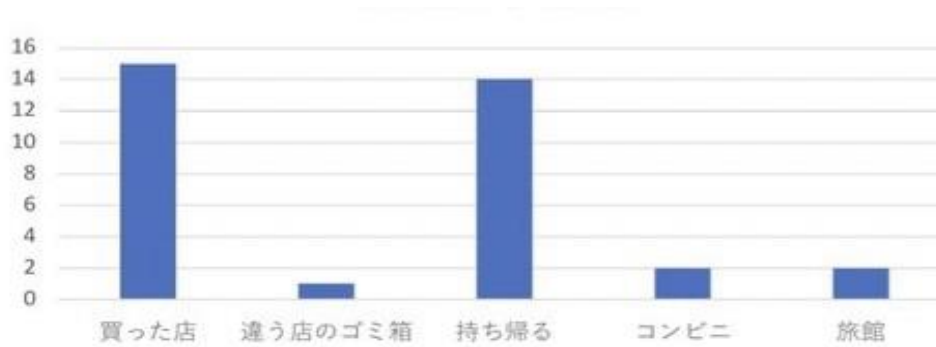


図 4. 観光客がゴミを捨てる場所についてのアンケート結果(総数 32, 複数回答可)

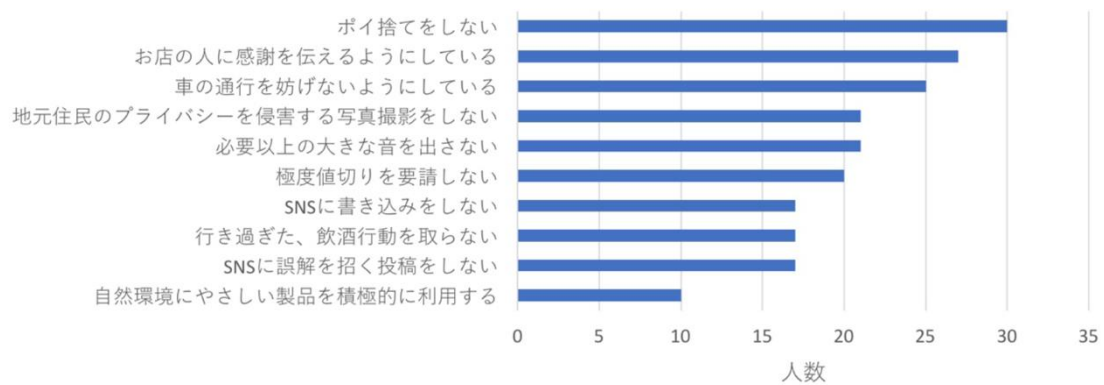


図 5. 観光客が意識していることについてのアンケート結果(総数 32, 複数回答可)

表 5. 地域住民にとって城崎温泉街は住みやすいか(総数 11)

住みやすいかどうか	人数
住みやすい	4
どちらかという住みやすい	5
どちらかという住みにくい	2
住みにくい	0

表 6. 地域住民が「住みやすい」と感じる理由(総数 11, 複数回答可)

「住みやすい」と感じる理由	人数
治安が良い	5
自然環境が良い	4
公共交通が便利	2
買い物などの日常生活が便利	1
病院や福祉施設が近い	1
子育て環境が良い	1
近所付き合いがしやすい	1
災害が少ない	1
その他	3

## V 課題と展望

対象者へのインタビュー、城崎温泉街の温泉事業者、土産店へのインタビュー調査、観光客や地域住民にアンケート調査を行った結果、城崎温泉街の様々な課題が浮き彫りとなった。また、各ステークホルダーの関係性が明らかになった(図 6)。その中でも複数のステークホルダーにおいて課題意識として共通していたのは、駐車場不足による混雑とゴミの捨て方の 2 つである。この 2 つの課題について考察し、今後の展望を論じる。

### 1. 駐車場不足による混雑

インタビュー調査を通して、「駐車場が足りていないため、駐車場が増設されて欲しい」という声が多くあった。しかし、城崎温泉街は、建物が密集しており、その周りを円山川と山で囲むような立地になっている。そのため、温泉街の中に駐車場を作るとはあまり現実的ではない。また、城崎温泉街は「城崎温泉景観形成重点地区」として豊岡市景観計画で指定されている。数多くの木造建築が存在し、それらの建築群が景観を構成しているため、建物や家屋の解体し更地を駐車場化することは難しい。そのため、城崎温泉街から距離が離れた地点に駐車場を設置し、そこからバスあるいは JR 山陰本線などの公共交通機関を利用し、城崎温泉街へ行くことが最も実現しやすい方法であると考えられる。

そこで、「逆“パークアンドライド”の方式を促進するということを、将来の展望として提案する。パークアンドライドとは、自宅から自動車やバイクで郊外のバス停や駅の近くまで行き、そこから公共交通機関で市街地の目的地まで向かうという交通システムである。本来のパークアンドライドは、「郊外に駐車して市街地に向かう」ことであるが、ここでは、「市街地に駐車して郊外に向かう」ため、「逆“パークアンドライド”と表現している。案としては、JR 山陰本線の豊岡駅の周辺に駐車し、JR 山陰本線に乗って城崎温泉駅で降りるというもためある。この方策は、城崎温泉街やその



アンドライド利用者限定のシャトルバスの運行といった、パークアンドライドによるメリットを創出する必要がある。例えば、福井ら（2014）の出雲大社の事例のように、利用した駐車場の距離が遠くなるにつれて、クーポンのグレードが高くなっていくというようなシステムが考えられる。また、車を利用せず、観光客が住んでいる場所から公共交通機関のみで城崎温泉街に来た場合は、車利用の観光客よりもさらに充実した特典が得られる仕組みにすると、車を使わないメリットがより大きくなる。ここで重要であるのが、ただメリットを創出するだけでなく、それを観光客が広く認知することができるような取り組みを行うことである。これらの取り組みが促進、浸透していくことで、将来的に城崎温泉街の中における交通量が減少し、現在課題となっている歩行者の安全性や生活道路としての役割などが大いに向上することが期待できる。

## 2. ゴミの捨て方

ゴミの捨て方については、観光客のアンケート調査からは、意識の高さが伺えた。しかし地域住民のアンケート調査からは、ゴミ問題の解決が地域をより良くすることにつながるためはないかという回答が多く、両者間に矛盾が生じている。ここで考えられる欠陥としては、観光客のアンケート調査の際に用いた「意識」という言葉の曖昧さである。実際、インタビューした観光客の多くは、「無意識」であったとしてもアンケート時に「言われてみれば大切だ」という感覚で、「意識している」と回答していた可能性があると考えられる。ここでは、論文の目的の課題直面している地域住民の意見を採用して、「ゴミ問題がある」として捉えたい。

両者間の矛盾の解決の糸口として、「マナーの周知を徹底し、共有し合う」ことが有効なためはないかと考える。具体的には、ポスターなどを用いてゴミの取り扱いについて観光客の目につくようにすることが挙げられる。お店の入口やお店の小さなゴミ箱の近く、温泉の脱衣所など、城崎温泉地区の至るところに掲示することで、観光客に対して「城崎温泉街のマナー」を認識させることができる。行動分析学によってポスターの機能的分析を行った佐藤ほか（2002）は、ポスター作成を掲示したほとんどの地点において、点字ブロック上の自転車の迷惑駐車が減少したという事を明らかにしていた。ここから、ポスター掲示における一定の効果は見込めると考えられる。また、そのポスター作成を、観光協会をはじめとして、城崎小学校や城崎中学校の児童生徒にも取り組んでもらうことで、将来的な街づくりに目を向け、子どもたちの地元への関心を向上させるといった教育的意義ももたせることができる。

## VI おわりに

本研究では、観光まちづくりについて、複合的な観点から現状把握を行うことと、課題解決・解消についての考察を論じた。研究方法としては温泉事業者や土産店を営んでいる事業者、城崎温泉観光協会で働いている方にインタビュー調査を実施した。また、地元住民と観光客を対象にアンケート調査を実施した。その結果、以下の3点が明らかになった。

第1に、駐車場の不足による混雑している現状と、城崎温泉における今後の計画が進んでいることである。駐車場の不足は、観光客だけでなく、温泉事業者や業者のトラックにも影響を及ぼしていた。この課題に対する解決策として、市街地に駐車して郊外に向かう逆パークアンドライドを導入するなどの別の場所に駐車場を設ける必要がある。

第2に、温泉で働くスタッフと温泉協会の間には、城崎温泉におけるゴミ箱の設置に対する矛盾が生じていたことである。温泉館内にゴミを持ち込まれた場合、自主的に声をかけてゴミをフロントで捨てることもあった。このような取り組みをされている温泉のスタッフからは、「城崎温泉街にゴミ箱を設置して欲しいです」と答えた。温泉協会は約15年前に城崎温泉街の景観を良くするため、ゴミ箱を設置したが、かえって景観や環境が悪化する事態となったためゴミ箱を設置していないという意図があるが、城崎温泉で働く全ての人には伝わっていない部分があった。これらの結果は、先行研究で城崎温泉の観光まちづくりを生み出した要因としてリーダー集団の人間関係から考察されるという岩間(2017)の指摘に対して、リーダー集団とその下の組織の認識の違いがあるという新たな知見を付与することができる。

第3に、観光客のゴミを捨てるマナーの徹底が不完全であることが明らかになった。この課題の解決策として、観光客へのゴミの捨て方におけるマナーの啓発が必要である。

本研究の残された課題は、宿泊施設を営んでいる事業者にインタビューを行うことができなかったことである。各ステークホルダーの現状を知るにあたって、宿泊施設のインタビューの必要性が高く、異業種間の更なる共通点や相違点がより明確なものになっただろう。観光まちづくりの発展には、リーダー集団と組織の関連をさらに明らかにすることが必要である。

## 謝辞

本研究を行うにあたって、インタビュー調査にご協力いただきましたさとの湯、地蔵湯、一の湯、鴻の湯の温泉事業者の方々、城崎温泉一の湯前おみやげいたや、城崎おみやげ百選、城崎温泉お土産まるさん物産展で働いていらっしゃったの方々、さらには、貴重なお時間を私たちのアンケート調査に割いてくださった観光客や地域住民の方々に、心より感謝申し上げます。また、フィールドワークまでの準備や計画、引率をしていただきました、小倉拓郎先生、濱野清先生、吉水裕也先生、調査を行う上でのアドバイスをしてくださった2名の4年生の先輩方には貴重なアドバイスをいただきました。

## 引用文献

国土交通省 2000. 『21世紀初頭における観光振興方策～観光振興を国づくりの柱に～（答申第45号）』. [https://www.mlit.go.jp/kisha/oldmot/kisha00/koho00/tosin/kansin/index2\\_.html](https://www.mlit.go.jp/kisha/oldmot/kisha00/koho00/tosin/kansin/index2_.html)（最終閲覧日：2024年1月22日）

崔載弦（2023）観光の構造的問題とオーバーツーリズムに関する研究. 日本国際観光学会論文集. 30. 103-110.

嶋村豊一・上山肇(2020). 公私空間における地域協働による観光まちづくり推進組織のあり方に関する研究—考察. 自治体学. 33-2. 46-50.

岩間絹世（2015）豊岡市城崎温泉における観光まちづくり. 日本地理学会発表要旨.

岩間絹世（2017）城崎温泉における観光まちづくりの展開—リーダー集団お人間関係に着目して. E-journal GEO. 12-1. 59-73.

池田千恵子（2022）兵庫県城崎温泉における観光需要の高まりによる地域の変容. 都市地理学.

17. 10-21.

豊岡市公式ウェブサイト：まちの姿.

<https://www.city.toyooka.lg.jp/shisei/shinoshokai/1023950/1023568/index.html>（最終閲覧日：2023年11月11日）

城崎温泉観光協会公式サイト：江戸時代の温泉番付.

<https://kinosaki-spa.gr.jp/about/history/hotspring-ranking/>（最終閲覧日：2023年11月11日）

テレ朝 news：城崎温泉外国人観光客が“8年間で45倍”急増・・・“外国人リピーター7割”の旅館も

[https://news.tv-asahi.co.jp/news\\_society/articles/000304489.html](https://news.tv-asahi.co.jp/news_society/articles/000304489.html)

新林智典・西谷拓馬・浅井康雄・光崎真司・城山武典（2017）古都鎌倉のパークアンドライド政策とその課題. 地理学報告. 119. 129-133.

福井のり子・森山昌幸・三島慎也・鈴木春菜・藤原章正（2014）まち歩き促進に向けた観光モビリティ・マネジメントの取り組みー出雲大社周辺を対象としてー. 土木学会論文集 D3（土木計画学）. 70-5. 1087-1094.

佐藤晋治・武藤崇・松岡勝彦・馬場傑・若井広太郎（2002）点字ブロック付近への迷惑駐車軽減：データ付きポスター掲示の効果. 行動分析学研究. 16-1. 36-47.（最終閲覧日：2023年11月11日）

# A Study of Measures to Address Issues in Tourism Town Development: Case Study of Kinosaki Onsen Town, Toyooka City, Hyogo Prefecture, Japan

Taishi TANAKA, Eiki TANIMURA and Yuri NIKI (Undergraduate School Student, HUTE)

## Abstract

In recent years, community development that focuses on local resources and aims for continuous regional development has attracted attention. This study seeks to understand the current state of tourism town development from a complex perspective and to discuss measures to address the issue, using the Kinosaki Onsen in Toyooka City, Hyogo Prefecture, as a case study. Interviews and surveys of tourism operators, tourism associations, tourists, and residents revealed no tourism-like issues. Still, they did show a lack of parking spaces and insufficient awareness of trash disposal etiquette. Regarding the lack of parking, the study considered an effective measure to park in a toll parking lot near JR Toyooka Station, located 10 km from Kinosaki Onsen Station, and use the train to get to Kinosaki Onsen Town. The study considered that it would be practical to raise awareness of how trash should be disposed of by placing posters and other materials where tourists can see them, such as changing rooms and restrooms in hot springs.

**Keywords:** Kinosaki Onsen, tourism-based-community design, park-and-ride, garbage problem