

「観光に関する住民満足度調査」結果に基づく分析と 事業展開のあり方

日本大学 国際関係学部 宮城ゼミ（研究室）

指導教員：准教授 宮城博文

参加学生：吉田晏，本田隼，相場一輝

1 要約

本調査の目的は、伊豆半島内の観光振興に対する地域住民の態度を明らかにすることである。当該目的を達成するために、「研究1：一般社団法人美しい伊豆創造センターへのヒヤリング調査，並びに『観光に関する住民満足度調査』の分析」，並びに「研究2：地域住民へのインタビュー調査」を実施した。これらの研究結果から，本調査対象者の移住者，出身者ともに自然などの景観や交通利便性，地域の歴史，文化など対して高い評価を示し，そして地域のイベントへ積極的に参加しているということが明らかとなった。本研究を通じて，既存研究の結果の補完，並びに地域住民が知覚している伊豆半島内の観光振興に対する地域住民の態度や愛着の過程を理解することができた。

2 研究の目的

昨今の地域における人口の減少，並びに先の見えない経済の不況の中で，地域が自立的に持続・発展する上での観光の活動が注目されている。そして，これらの活動をけん引する存在として，観光地域づくり法人(Destination Management Organization：以下DMO)の在り方が求められる。DMO登録の必須条件として，「延べ宿泊者数」，「旅行消費額」，「来訪者満足度」，「リピーター率」に関するKPI（主要業績評価指標）の設定が必須となっているが，持続可能な観光地形成を実現する上でも，当該地域の住民が観光に対してどのように考えて，肯定的に観光開発を捉えているのか，といった住民視点の情報の集約が不可欠である。今回，宮城ゼミナールが連携する「一般社団法人 美しい伊豆創造センター(以下センター)」はここ数年，「観光に関する住民満足度調査」を実施しており，このような調査をより詳細に実施していく必要がある。そこで，宮城ゼミナールでは，その調査の定量・定性的(アンケート・自由記述)な結果を分析し，伊豆半島内の観光振興に対する地域住民の態度を明らかにすることを研究目的とした。

3 研究の内容

上記研究内容を明らかにするために，本研究では以下の通り実施した。

●研究1. 一般社団法人美しい伊豆創造センターへのヒヤリング調査，並びに「観光に関する住民満足度調査」の分析

まず初めに，センターへ2025年10月4日，並びに25日に訪問し，センターの方針と今後の展望等に関するヒヤリング調査，並びに伊豆地域の観光地を視察した(図表1参照)。次に，センターで実施した「観光に関する住民満足度調査」の定量・定性的(アンケート・自由記述)な結果を分析した。そして，伊豆半島内の市町間の住民満足度の傾向や観光振興に対する地域住民の態度について検証した。

図表1. 現地視察の様子



●研究2. 地域住民へのインタビュー調査

上記の満足度調査をさらに深堀するために、研究1の結果内容を受け、地域住民を対象としたインタビュー調査を実施した。調査対象者は伊豆地域出身者、伊豆地域への移住者、計8名とし、2024年10月から2024年11月に調査を実施した。調査の方法であるが、まず調査対象者については、本研究の趣旨を説明し、日本大学国際関係学部の職員より調査対象者を紹介してもらい、雪だるま式にサンプル数を増やす手法であるスノーボールサンプリングを用いた。調査は半構造化インタビューを採用し、インタビューでは「伊豆地域での生活、買い物、交通、教育、医療など満足している点はありますか」「三島大祭りや沼津の夏祭り、熱海の海上花火など多くのイベントが開催されていますが、行かれますか」といった伊豆地域の生活やイベントに関するテーマ、「伊豆地域の観光地で魅力を感じる場所、好きなところはありますか」「今後、伊豆地域への観光客の増加は望みますか」といった観光に関するテーマ等、これらの質問を行った。そして、調査対象者から特に特徴のある4名を選定し(図表2参照)、その発話を中島(2018)に則り、分析を行った。

図表2. 調査対象者

No.	性別	年齢	出身地	現住所	職業	時間
A	女性	50代	宮崎県宮崎市	三島市	フリーランス	約58分
B	女性	30代	奈良県奈良市	三島市	事務職員	約32分
C	女性	40代	静岡県沼津市	沼津市	事務職員	約41分
D	女性	40代	静岡県伊豆の国市	三島市	高校非常勤講師	約40分

4 研究の成果

(1) 当初の計画

当初の調査内容としては、センターの協力の元、調査対象者を選定し、インタビュー調査を10名程度実施する予定であった。このような方法を実施することにより、スノーボールサンプリングにより、調査対象者を増やしながら、より広範囲にサンプリングが可能になると考えていた。

(2) 実際の内容

今年度の調査は、**上記計画から一部修正する必要があった(B)**。学生と指導教員の調査時期のミスマッチ、並びに予想外のインフルエンザの猛威等により、計画していた調査方法をセンターから調査対象者を紹介してもらう方法から、自らが対象者を設定する方法へ変更した。

(3) 実績・成果と課題

本研究の実績と成果は以下の通りである。

結果

- センターで実施した「観光に関する住民満足度調査」の内容を分析し、観光振興に対する地域住民の態度において、**地域への愛着が関係していることが明らかとなった**。そして、**当該愛着は観光振興に対する肯定・否定的側面、双方で関係している可能性がある**。
- 上記の結果内容を受け、前述した通り、**地域住民を対象としたインタビュー調査を実施(2024年10月～2024年11月)**し、特に特徴のある4名の発話を分析した。その結果、**本調査対象者の移住者、出身者ともに自然などの景観や交通利便性、地域の歴史、文化など対して高い評価を示し、そして地域のイベントへ積極的に参加しているということが明らかとなった**。

評価

- 上記の研究結果を通じて、**地域環境に対する評価が高い住民ほど、地域に強い愛着を持つという引地 他(2009)、地域との交流度、地域活動への参加の有無が地域愛着に有意な影響を与えると指摘した谷口 他(2012)、これら既存研究の結果を補完することができた**。また、本研究では、「一般社団法人 美しい伊豆創造センター」の「観光に関する住民満足度調査」では行われていないインタビュー調査を実施することにより、**地域住民が知覚している伊豆半島内の観光振興に対する地域住民の態度や愛着を深掘りすることができた**。

(4) 今後の改善点や対策

今回の調査では、サンプルの属性に偏りが生じた。また、地域住民の態度や愛着は、観光関連従事者の有無が関係すると指摘されている(Stylidis, 2019)。今後の課題とした。

5 課題提出者・地域への提言

本調査を通じて、課題提出者・地域への提言は以下の通りである。

- 伊豆地域といってもそれぞれの市町で、観光振興に対して温度差がある。そのため、熱海や沼津港といった、1か所を集中して盛り上げるのではなく、他地域、観光観光関連企業が連携し、伊豆地域全体を観光地として盛り上げる。
- 地域が主体となる「観光まちづくり」を実施するためには、地域住民の観光に対する肯定的な態度、並びに地域への愛着の有無が重要である。そのため、観光が地域経済・社会の基盤であるカリブ海にあるグレナダやスペイン国テネリフェ等が実施する、観光の重要性を地域住民に説明するキャンペーンを実施する。
- センターで実施している「観光に関する住民満足度調査」について、当該調査のアンケート調査対象者に対して、インタビューの希望有無を確認し、希望者に対して、インタビュー調査を行う。このように行うことに、より深掘りした地域住民の観光振興に対する知覚を理解することができるであろう。

6 課題提出者・地域からの評価

宮城ゼミの実施したスノーボールサンプリングを手法とした地域住民へのインタビュー調査は、ウェブや紙媒体によるアンケート調査と比較して生の声を吸い上げることができ、地域住民の観光振興に対する意識を判別する結果につなげることができたと評価します。