

観光地における観光客と住民の観光に対する意識に関する研究

忍野八海を事例として

山梨大学大学院 学生会員 ○柳 雅聡

山梨大学大学院 正会員 大山 勲

1. はじめに

2013年6月22日に富士山及び富士山の文化的価値を構成する資産が世界文化遺産に登録された。世界遺産登録後は、富士登山客や周辺地域への観光客増加が予想され、観光客増加による様々な問題が懸念されている。

これを契機に観光客の満足度を上げ、地域活性化につなげていくこと、さらに単に消費される観光地ではなく、住民の考える観光地づくりと一致させ、持続的な観光地を目指すことが必要である。そのためには観光客が望んでいる地域の姿と、住民が目指している地域の姿を整合させていくことが求められよう。

そこで本研究では、観光地化による問題が生じている地域において観光に対する観光客と地域住民それぞれの意識を明らかにし、それらの意識が観光に対する総合満足度にどの程度影響を及ぼしているかを明らかにする。

2. 既存研究

藤木他¹⁾は観光地化による民家の伝統的使用に及ぼす影響を把握するとともに、社会的背景に関連した複合的な要素も当該民家の伝統的使用に影響することを明らかにしている。

羽生他²⁾は観光客が観光後に抱く観光地化の評価は個々人が期待する観光地像との整合あるいは不整合から導き出されている面があると指摘している。

既存研究においては、観光地化の問題が生じる地域において、建物や町並み変容に関する研究は多く見られるが、観光客と住民の意識に関して具体的に触れている研究はあまり見られない。これに対して本研究では、両者の意識に焦点を当て、観光地に対する総合評価の関係を吟味する。このことは今後観光地化における問題が生じる地域において、持続的な観光振興に寄与するという点において重要である。

3. 研究対象地の概要

本研究では、富士山周辺で、観光客増加による問題が指摘されている地域として山梨県南都留郡忍野村（忍野八海観光）を研究対象として選定した。

忍野村は忍草地区と内野地区の2地区に分けられ、忍草地区には富士山の世界文化遺産登録のための構成資産「忍野八海（図1の◎）」がある³⁾。

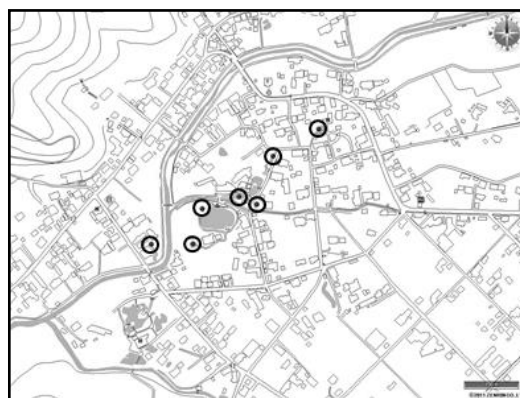


図1 忍野八海周辺地図

4. 研究方法

4-1. アンケート調査

地元住民や、行政へのヒアリング結果からアンケート項目を作成した。観光客と住民の意識を比較するために、両者のアンケート項目は大凡同様のものを用いた。また、本研究では観光客に対し、観光前はどのような点に期待し、観光後はどのような点に満足したか評価してもらった。住民に対しては、現状の観光に対しどのような点が良いと感じているか評価してもらった。観光客アンケート調査は2013年9月7日（土）、9月20日（金）、11月2日（土）に実施した。この時、回答が得られた観光客の総数は300名である。住民アンケートでは、行政、観光協会、村内企業、教育委員会、老人クラブを通して2170部配布し1155部を回収し、回収率は53.2%であった。回収した住民アンケートから忍野村の年代構成に合うように347部を無作為に層化抽出し、分析を実施した。

キーワード 観光 住民 意識 共分散構造分析

連絡先 〒400-8510 山梨県甲府市武田4-4-37 山梨大学大学院医学工学総合教育部 E-mail: ooyama@yamanashi.ac.jp

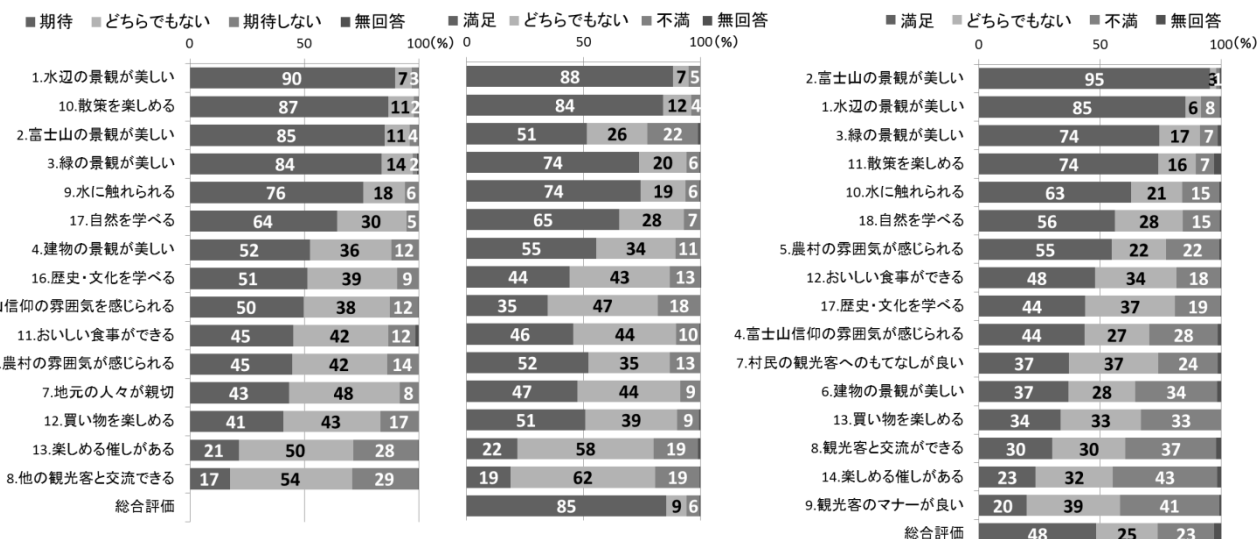


図2 観光客の観光前後の期待と評価割合 (左:期待 右:評価)

図3 住民の現状の評価割合

4-2. データ解析

アンケート項目に対して、SPSS statistics22の探索的因子分析を用いて、現状の忍野八海観光に対するイメージに関する潜在構造を抽出する。得られた潜在構造が忍野八海観光の総合評価に与える影響の大きさを共分散構造分析により明らかにする。パス図の描写及び分析にはAmos Graphicsを用いた。

探索的因子分析では、まず最尤法により因子を抽出する。因子の抽出にはスクリープロットを用い、プロット点が飽和した点により因子数を決定し、選択された因子を用いてプロマックス回転(斜交解)を行う。

共分散構造分析では、先の分析の因子負荷量の高い項目と、潜在変数の影響の大きさを解釈するようにパスを結び、潜在変数が総合評価に及ぼす影響の大きさを解釈できるようにモデル化する。これにより、観光客及び村民の具体的な意識構造を把握する。

5. 結果

5-1. アンケート集計結果

観光客は忍野八海の観光前、「水辺の景観が美しい」「散策を楽しめる」の自然景観や静的な活動に対し特に期待しており、観光後の評価においても満足している(図2)。一方、「富士山の景観が美しい」「緑の景観が美しい」については期待より評価の割合がそれぞれ34%^{注1)}、10%低い。「富士山信仰の雰囲気」は半数の観光客に期待されているが、観光後に満足と回答した観光客は35%であった。観光客は、忍野八海における自然景観や静的な活動に対して期待していたサービスが概ね得られているが、「富士山信仰の雰囲気」と「緑の

景観」に対しては期待したほどの満足を得られず、期待と評価におけるギャップが生じている。「買い物を楽しめる」では、評価の割合が期待より10%高く、期待以上のサービスが得られたことが考えられる。

住民においても、観光客の評価と同様に自然景観や静的な活動に対して特に満足している(図3)。特に自然景観に対する評価が高く、「富士山の景観」に対して95%が良いと評価しており、「水辺景観」が85%、「緑の景観」が74%であった。観光客の評価において期待とのギャップが示唆される信仰の雰囲気にに対しては、住民の44%が満足と回答している。忍野八海観光の現状において、観光客の期待との差異が考えられるサービスに対し、住民の半数近くは良いと考えているようである。また、「散策を楽しめる」「建物の景観が美しい」については観光客の期待及び評価よりも評価が低く、特に「建物の景観」については消極的な評価をしている。観光における交流や、観光活動に関しても比較的评价が低く、特に「楽しめる催しがある」は43%、「観光客のマナーが良い」は41%が不満と評価している。

5-2. 観光客・住民の評価に対する因子分析の結果

観光客と地域住民の観光に対する評価項目について、スクリープロットの結果、両者とも1因子の寄与率が特に大きい形となった。(図4) わずかではあるが4因子付近より飽和傾向を示していたため、4因子構造を仮定しプロマックス回転を行った。この時の観光客の評価における累積寄与率は61.44%であり、住民の評価では63.30%であった。プロマックス回転後の因子パターン行列から因子負荷量の高い項目を抽出し、因

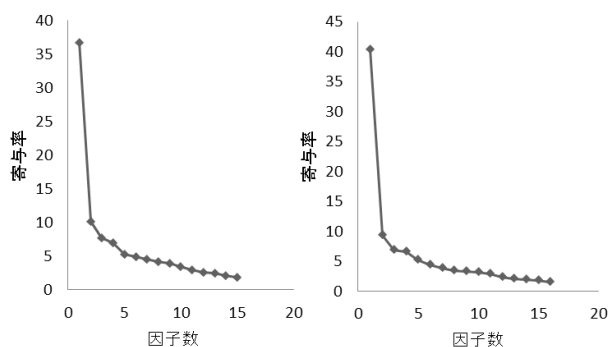


図4 評価に対するスクリープロット(左:観光客 右:住民)

子の解釈を行った。(表1、表2)

観光客の評価において、因子1は自然景観や、静的な活動に関する項目の負荷量が高かったことから、「自然との触れ合い」、因子2は「伝統的な景観・雰囲気」、因子3は「観光活動」、因子4は「学習」に関する因子であると解釈した。

地域住民の評価における因子1は「ホスピタリティ」、因子2は「学習」、因子3は「観光活動」、因子4は「自然景観」に関する因子であると解釈した。

5-3. 共分散構造分析の結果

5-3-1. 観光客の評価における結果

5-2の結果から因子負荷量の高い項目を用い、共分散構造分析のモデルを作成した。(図5) この時のパラメータ推定には最尤法を用いている。また、この時の観光客の評価におけるモデルの適合度はCFI^{注2)}が0.90であり、RMSEA^{注3)}が0.078であった。

「総合評価」に影響を与えている潜在変数では、「自然との触れ合い」での標準化係数が0.70で最も高かった。観光客は「自然との触れ合い」を重視しているよ

うである。「伝統的な景観・雰囲気」、「観光活動」、「学習」から「総合評価」へのパスは有意ではなく総合評価に単独には影響を与えていないことが考えられる。

潜在変数間の相関を見ると、自然との触れ合いは伝統的な景観・雰囲気に0.68、観光活動に0.72、学習に0.74と全ての因子に対し高い相関を示しており、自然との触れ合いと複合することによって間接的に総合評価に影響している。

潜在変数から観測変数への各推定値を見ると、「自然との触れ合い」に対し最も標準化係数が高かったものは、「散策を楽しめる」であり0.70だった。伝統的な景観・雰囲気では「建物の景観が美しい」(0.66)、「農村の雰囲気が感じられる」(0.67)、「富士山信仰の雰囲気」(0.64)であり、同程度の値を示していた。観光活動では、「おいしい食事ができる」の標準化係数が0.78で最も高く、学習では「自然を学べる」が0.88だった。

5-3-2. 地域住民の評価における結果

地域住民の評価も同様に、共分散構造分析のモデルを作成した。(図6) モデルの適合度はCFIが0.95であり、RMSEAは0.060であった。

「総合評価」に直接影響を与えている潜在変数では、「ホスピタリティ」の標準化係数が最も高く0.55であり、次いで高いものが「学習」で0.19だった。「観光活動」及び「自然景観」から総合評価へのパスは有意ではなく、総合評価に影響を与えていないことが考えられる。

潜在変数間の相関では、「ホスピタリティ」と「観光活動」の相関が0.77で最も高く、次いで「ホスピタリ

表1 観光客の評価に対する因子分析の因子負荷量

観光客アンケート項目	因子 (観光客の評価)			
	1	2	3	4
1. 水辺の景観が美しい	0.56	0.13	0.02	-0.06
2. 富士山の景観が美しい	-0.03	0.55	0.01	-0.10
3. 緑の景観が美しい (樹木や花)	0.51	0.34	-0.07	-0.02
4. 建物の景観が美しい	0.35	0.56	-0.08	-0.07
5. 農村の雰囲気が感じられる	0.31	0.49	-0.10	0.04
6. 富士山信仰の雰囲気が感じられる	-0.15	0.64	0.07	0.17
7. 地元の人々が親切	0.05	0.45	0.31	-0.07
8. 他の観光客と交流できる	-0.16	0.36	0.33	0.18
9. 水に触れられる	0.53	-0.11	0.27	0.03
10. 散策を楽しめる	0.73	-0.20	0.15	0.13
11. おいしい食事ができる	0.28	-0.09	0.59	0.01
12. 買い物を楽しめる	0.09	0.08	0.71	-0.17
13. 楽しめる催しがある	-0.06	0.20	0.36	0.32
16. 歴史・文化を学べる	-0.01	0.01	-0.06	0.89
17. 自然を学べる	0.36	-0.06	-0.13	0.62

表2 住民の評価に対する因子分析の因子負荷量

住民アンケート項目	因子 (住民の評価)			
	1	2	3	4
1. 水辺の景観が美しい	0.06	-0.05	0.04	0.66
2. 富士山の景観が美しい	0.00	-0.09	0.00	0.61
3. 緑の景観が美しい	0.20	0.01	-0.06	0.64
4. 富士山信仰の雰囲気が感じられる	0.49	0.35	-0.11	0.02
5. 農村の雰囲気が感じられる	0.11	0.63	-0.11	0.04
6. 建物の景観が美しい	0.46	0.21	-0.01	0.13
7. 村民の観光客へのもてなしが良い	0.56	0.13	0.12	0.07
8. 観光客と交流ができる	0.70	0.07	0.00	0.00
9. 観光客のマナーが良い	0.50	-0.20	0.09	0.08
10. 水に触れられる	-0.17	0.31	0.35	0.17
11. 散策を楽しめる	-0.25	0.21	0.50	0.28
12. おいしい食事ができる	0.20	0.04	0.66	-0.05
13. 買い物を楽しめる	0.30	-0.21	0.75	-0.10
14. 楽しめる催しがある	0.41	0.12	0.40	-0.08
17. 歴史・文化を学べる	0.00	0.78	0.14	-0.11
18. 自然を学べる	-0.06	0.91	-0.01	-0.08

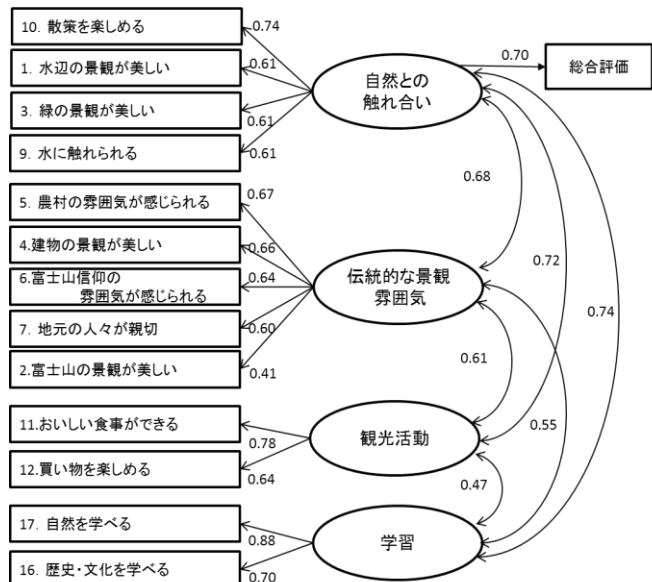


図5 観光客の評価に対するパス図

ティ」と「学習」0.75、「自然景観」に対しては0.65と、すべての因子に対し相関がみられた。

潜在変数から観測変数への各推定値結果をみると、「ホスピタリティ」に対して最も標準化係数が高かった項目は「村民の観光客へのもてなしが良い」であり0.82だった。次いで「建物の景観」が0.70だった。

「学習体験」に関しては「歴史・文化学習」、「自然学習」への標準化係数が高く、同程度であった。「観光活動」では「おいしい食事」の標準化係数が最も高く0.83であり、「買い物」が0.70であった。「自然景観」では「緑の景観が美しい」の標準化係数が0.76であり、次いで「水辺の景観が美しい」が0.64であった。

6. 結び

得られた知見をまとめ、考察を加える。

・観光客は忍野八海観光における自然景観や静かな活動に対して期待し、観光後においても満足している。加えて、観光客の評価において「自然との触れ合い」が総合評価に特に影響しており、中でも「散歩を楽しめる」が重要であると考えていることが示唆された。これは、近年の新名庄川の多自然型川づくりと、遊歩道整備への取り組みが観光客の評価に関与している可能性が示唆される。また、「自然との触れ合い」は他因子に対して高い相関を示している。忍野八海を訪れる観光客に対し、忍野村の伝統的な景観・雰囲気づくりや、食事、買い物等のサービスにおける質・量の充実を図ること、地域の歴史・文化・自然を学習してもらうなどの、総合的なサービスを提供することで「自然

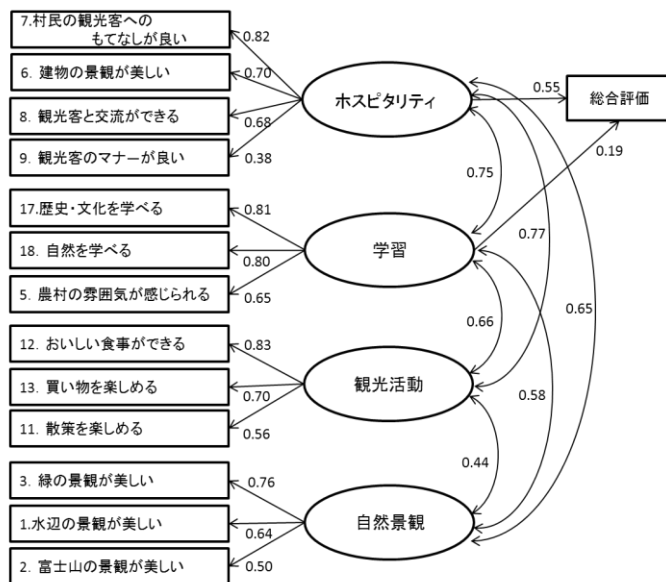


図6 住民の評価に対するパス図

との触れあい」との相乗効果が生まれ、より観光客が満足しうる観光地づくりができるのではないだろうか。

・住民の観光に対する評価も観光客と同様に自然景観や静かな活動に対する満足度が高かったが、総合評価に影響を与えているのは「ホスピタリティ」であり、次いで「学習」であった。「ホスピタリティ」の中でも「村民の観光客へのもてなし」が特に重要であると考えているようである。地域住民は、現状では低い評価（図3）のホスピタリティを引き上げると同時に、観光客の多様化するニーズに対し、観光客が今以上に自然と触れあえるような空間の整備や、買い物・食事に対してもさらに満足してもらえるようなサービスの充実を図ることが、忍野八海観光における「ホスピタリティ」の価値を高めることにつながり、観光客と地域住民の両者が満足することができる観光振興が可能となるのではないかと。

【注】

- 注1) 期待したような富士山の眺めが得られず評価が下がっていると考えられる。富士山の眺めは天候にも左右されるが、富士山がよく見えた快晴の調査日でも19%の低下が見られた。
- 注2) 値が1に近いほど良いとされ、0.90が一応の目安
- 注3) モデルの分布と真の分布との乖離を1自由度あたりの量として表現した指標。0.05以下であれば当てはまりが良く、1以上であれば当てはまりが悪い。

参考文献

- 1) 藤木庸介、柏原誉、山村高淑：伝統的民家観光地化が伝統的民家の使用に及ぼす影響について—世界遺産都市・中国雲南省麗江市街地を事例として—日本建築学会計画系論文集、第73巻 第629号 1499-1506. 2008年7月
- 2) 羽生冬佳、森田義規、小久保恵三、十代田朗、津々見崇：来訪者の観光地評価の構造に関する研究 日本造園学会 69(4), 301-306, 2006-03-30
- 3) 忍野村 HP : <http://www.vill.oshino.yamanashi.jp/>