

「観光地における訪日外国人観光客と住民の共存」 ～観光客は招かれざる客ではないのか？～

松本 真

近年のインバウンド対策が功を奏して、訪日外国人観光客は急増したものの、観光都市で生活している住民にとって、観光客は日常生活に不都合をもたらす存在になっていないのだろうか。「観光公害」という言葉があるようにインバウンド対策の副作用が、どこかで表れているのではないだろうか。京都の代表的な景勝地である嵐山と京都市街地を結ぶ京福電鉄（以後、愛称の「嵐電」で表記する）を通じて、住民の現状を明らかにするためアンケート調査を実施したところ、訪日外国人観光客に対して、いらいらしたり心配になったりするものの、うれしいと感じている人が多い結果が表れた。

訪日外国人観光客に対して、沿線住民はストレスを感じつつもポジティブに考えていることから、嵐電はより一層のインバウンド対策の充実が求められる。

1. はじめに

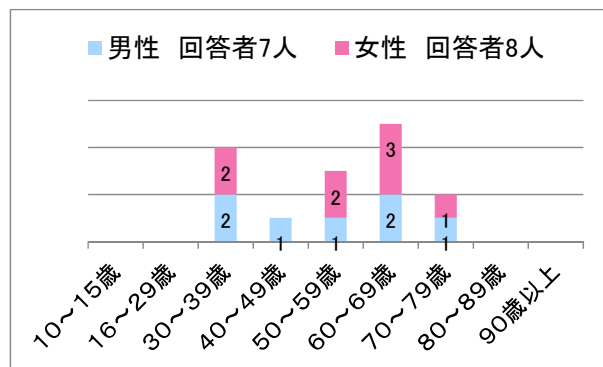
日本が観光立国を掲げてから、2016年には訪日外国人旅行者数が2400万人を超え、2020年の東京オリンピックに向けて、行政をはじめインバウンド対策はさらに熱を帯びている。

京都は観光したい憧れの街であり、事実国内外から長きに亘り、多くの観光客が訪れている都市である。地理的には、三方を山に囲まれた京都盆地に約147万人が暮らしている。歴史的にも「千年の都」と称されるように貴重な観光資源を多数有し、それらが生活地域と重なって各処に点在している。京都市は11の行政区より構成され、右京区の人口は約20万人、世帯数は約9.5千世帯数（平成29年2月1日現在）である。右京区を主な営業エリアとする嵐電は、地域住民の生活の足として利用されている一方、沿線には京都を代表する景勝地の嵐山や世界遺産が点在しており、観光客にとっては利用しやすい公共交通機関である。

急増する訪日外国人観光客に伴い、2015年は5,684万人の観光客が京都市を訪れた。観光客数が2010年から毎年増加している結果がある一方で、住民生活に何らかの支障を起こしているのではないだろうか。訪日外国人観光客に対して、ネガティブな感情を抱いているのではないだろうか。観光客と住民が双方利用される嵐電を通じて、現状を明らかにして考察したい。

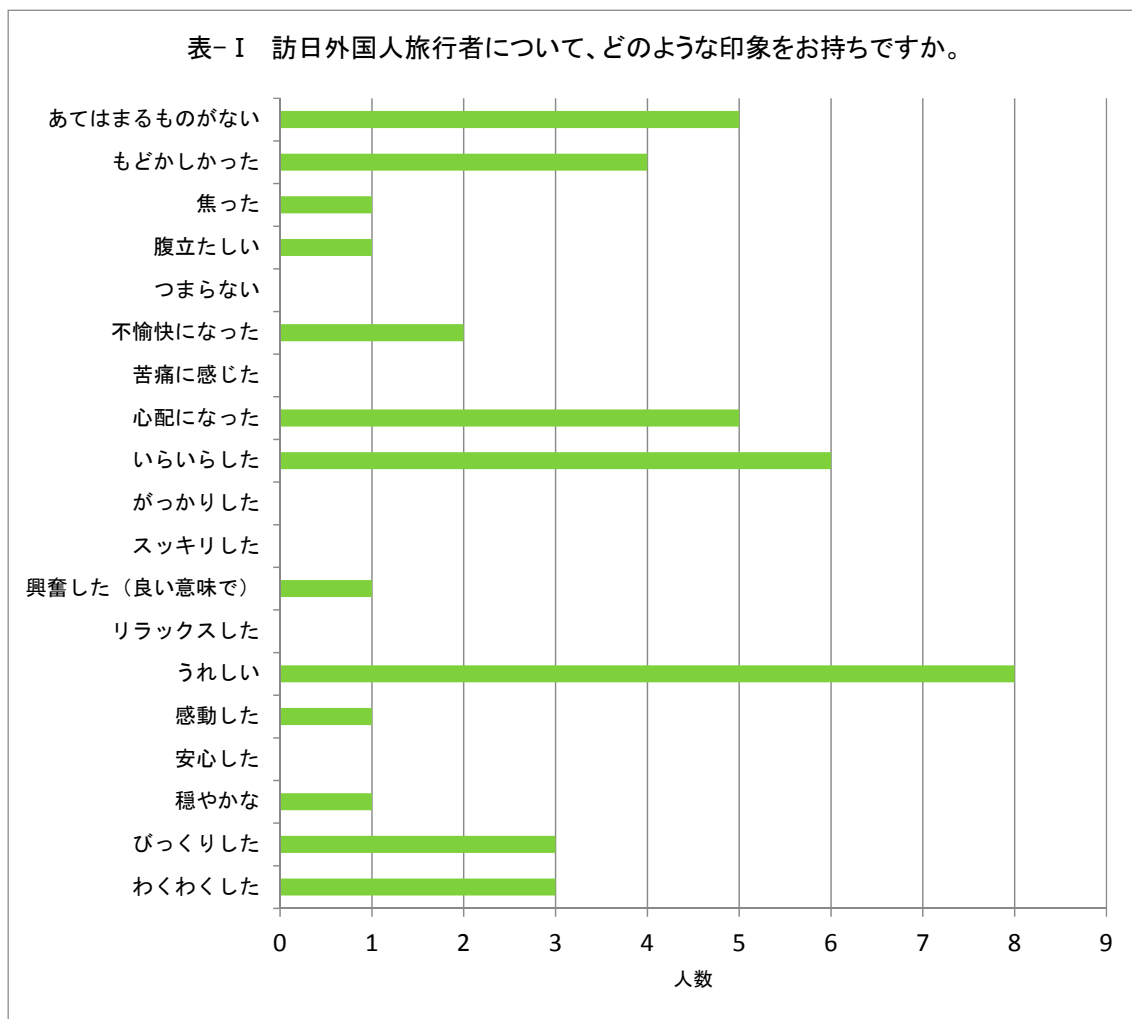
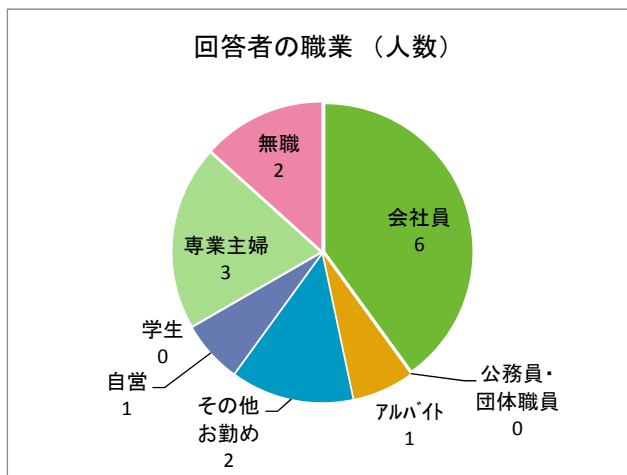
2. 調査の方法と結果

沿線住民に対して設問は10つ、選択式と一部自由記述を設けてアンケート調査を実施したところ、30歳～79歳までの男女15人から回答を得る事ができた。



回答者の職業は、右図の構成となっており、アンケート回答より、嵐電を週1回以上利用している回答者が9人、月1回以上の利用している6人であった。

表-Iは、訪日外国人観光客について、どのような印象を持っているのかを、19つのワードを設定し、該当する全てを選択可能とし、9人が「うれしい」と回答し、「いらいらした」「心配になった」を上回った。

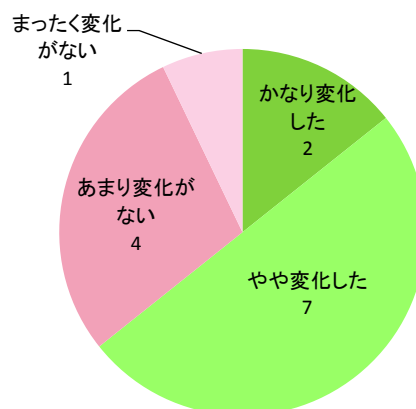


「あてはまるものがない」を選択に自由記述を設けており、下記の回答を得た。

- ・京都に来てもらってありがたい。ころよくおもてなしたいと思っています。(男/60~69 歳)
- ・いろいろな国の人がふえているのがうれしい。(男/70~79 歳)
- ・バスに乗っていて、外国の人に席を譲っていただいた。うれしかった。(女/60~69 歳)
- ・お金を先に払おうとしていたので、英語等で掲示もしてあったが、つい get off と言ってあげた。(女/60~69 歳)
- ・マナーが悪い。(女/30~39 歳)

表-Ⅱでは、訪日外国人観光客によって日常生活に変化があったかについて伺ったところ、「かなり変化した」「やや変化した」と9人が回答しており、訪日外国人観光客によって何らかの変化を感じている住民がいることが判った。理由を自由記述としたところ、それぞれに下記の回答を得た。

表-Ⅱ 訪日外国人旅行者がこの数年で急増してきたことで、日常生活に変化はありましたか。(人数)



「かなり変化した」

- ・西欧の人より、中国人のマナーに驚きました。(女/60～69歳)
- ・毎日のように外国人旅行者をみている。四条や京都駅にたまに出かけると、外国人旅行者をよく見かけて道順を聞かれることもあった。子供の頃(約30年前)、冬の嵐山は日本人を含め、ほとんど観光客を見かけなかったが、現在は外国人を中心に観光客が多く見かけられているから(女/40～49歳)

「やや変化した」

- ・外国人を見かけることが日常的になった。日本語しか話せないことが情けなくなってきた。(男/50～59歳)
- ・地図をみている外国人に声をかけることが増えた。(男/70～79歳)
- ・マナーが少し無いように思う。(女/70歳～79歳)
- ・電車に乗っている時、車内がほとんど外国人の方でびっくりした。(男/30～39歳)
- ・近所の飲食店で外国人の方が経営している店が増えた。観光客の方が多くなり、待ち時間が長くなった所もある(女/50～59歳)
- ・道を尋ねられることが多くなった。(女/30～39歳)
- ・道など聞かれることが増えたので英会話の勉強をしたいなと思いました。(女/50～59歳)

「あまり変化がない」

- ・外国人旅行者を街で見かける機会は増えたが、自分の生活に影響を与えるレベルではない。(男/30～39歳)
- ・すでに日常的に思っているから。(女/60～69歳)

表-Ⅲは、回答者が住んでいる地域において、訪日外国人観光客を見かけたことがあるかを伺った結果、「かなり見かける」「やや見かける」と9人の回答があり、訪日外国人観光客が日常生活エリアに出没していることが伺える。

表-Ⅲ あなたが住んでいる地域で、訪日外国人旅行者を見かけることはありますか。(人数)

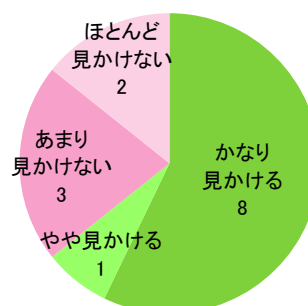


表-IVは、嵐電を利用した際に、訪日外国人旅行者が同じ電車に乗っているかを訪ねた結果、「かなり乗っている」「やや乗っている」を合わせると13人が、訪日外国人旅行者と同じ電車でもり合わせている。アンケートでは、何時頃であったかを伺っており、精査した結果、9時～17時までとの回答を得た。

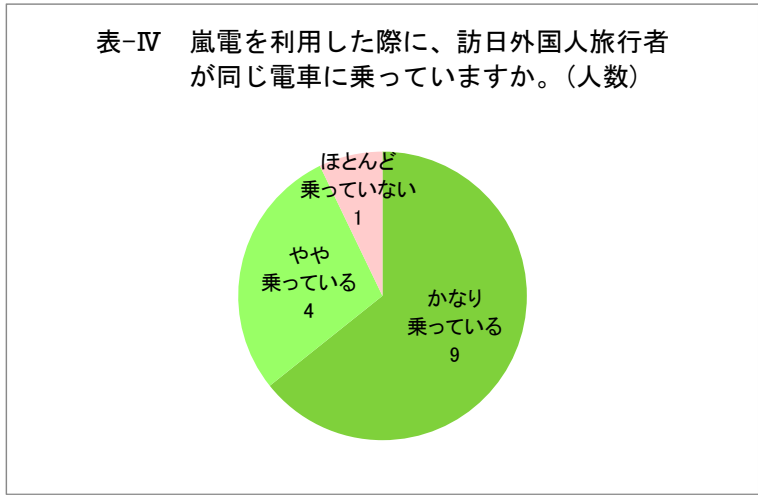
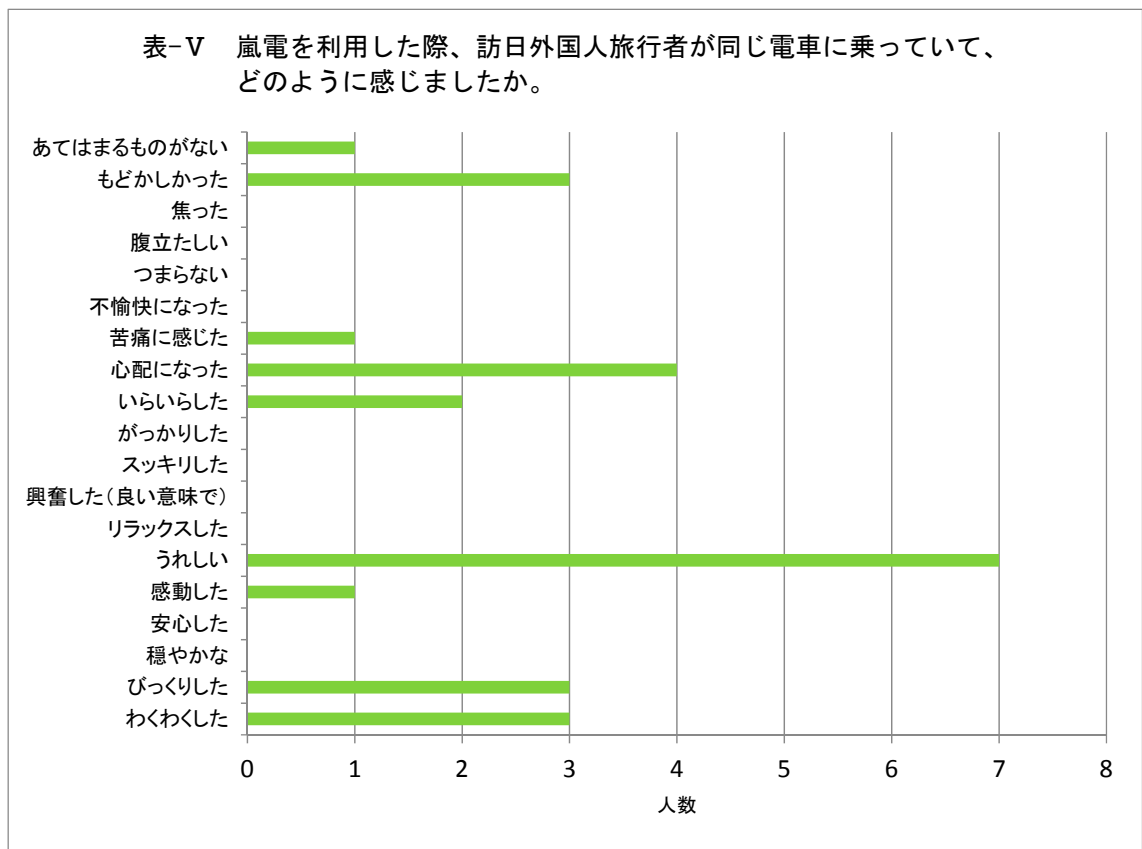


表-Vでは、嵐電を利用した際、訪日外国人観光客が同じ電車に乗っていて、どのように感じ感じたかを、19つのワードを設定して該当する全てを選択可能とし、「あてはまらないものがない」には、自由記述を設けた。



「あてはまらないものがない」の自由記述は、下記の回答を得た。

- ・休日、日本人の乗客より外国人の方が多かった時がありました。(女/50～59歳)

3. 考察

沿線住民が訪日外国人旅行者に対して、どのような印象を持っているのかを尋ねた表-Iでわかったことは、「うれしい」が最多数となり、続いて「いらいらした」「心配になった」「もどかしかった」とネガティブな印象が多いことから、住民の複雑な印象を表している。

そして、この設問の自由記述からポジティブな感情を記した回答が多いことから、訪日外国人旅行者は、招かれざる客ではないようだ。それを裏付ける資料として、2015年の京都観光総合調査の外国人の個別感動度結果によると、2割近くの方が京都人のおもてなしで感動したことを挙げており、「京都の人はとても温かく、サービスが非常に良い。」「道に迷った時、地元の人が教えてくれた」と回答している。

表-Ⅱ・Ⅲでわかることは、住民の生活において訪日外国人旅行者が近い存在になってきており、それに対して様々な感情を抱いていることが伺えるものの、観光客が増えたから、暮らしにくくなったという回答はなかった。

続いて、嵐電を利用した際の訪日外国人旅行者について表-Ⅳ・Ⅴでまとめてみたが、こちらにおいても「うれしい」と答えた回答者が最多となり、それ以外の結果も表-Ⅰと酷似するものであった。嵐電は京都市の縮図であると考察でき、観光客と住民にとって喜ばれる施策を行うことが重要である。

4. まとめ

本研究は、アンケート数が少なかったため、統計分析として判断するには脆弱ではあるものの、京都市の調査結果を裏付けることができた。観光客は招かれざる客ではないのかと疑問を立ててこの研究をはじめたが、沿線住民はネガティブな印象をもち、ストレスを感じつつも、ポジティブな印象をもっていることを明らかにすることができた。

意義・目的として、住民にとって住みやすいまち = 観光客にとっても満足度が高いまちにしたい！そのために鉄道会社として、どんな施策を行うことが有効なのかを導きだしたいと進めてきた本調査であるが、結果で得られたネガティブとポジティブな印象が具体的にどのような内容なのか、衛生要因と動機づけ要因を分類するためには、調査方法を検討する課題は残ったが、インバウンド対策を進めることは、訪日外国人旅行者だけでなく沿線住民に対してもメリットがあると考えることができる。

参考文献

・京都観光総合調査 平成27年（2015年）1月～12月 京都市編集・発行