

## 『温泉地の地域住民と観光客の共存』

情報・広報プロモーション課  
企画・人材育成グループ  
移住・交流推進課

三村 凌平  
飯尾 愛子  
八重樫 由卯

## 目次

1. はじめに	1
(1) 調査の背景・目的	1
(2) 調査事例の選定	1
2. 調査内容	1
(1) 大分県別府市	1
① 別府市の概況	
② 取組内容と効果・実績	
③ 地域住民の声	
④ 課題と今後の展望	
(2) 大分県由布市	5
① 由布市の概況	
② 取組内容と効果・実績	
③ 地域住民の声	
④ 課題と今後の展望	
(3) 静岡県熱海市	9
① 熱海市の概況	
② 取組内容と効果・実績	
③ 地域住民の声	
④ 課題と今後の展望	
3. おわりに	13

## 1. はじめに

### (1) 調査の背景・目的

コロナ収束後、温泉地への観光客は回復傾向にあり、訪日外国人観光客の増加が顕著になってきた。これに伴い、温泉地の風景やサービスの在り方、地域の雰囲気にも変化が生じている。

地域社会にとっては地域活性化の新たな機会であると同時に、交通渋滞や外国資本による開発、ゴミ問題などのさまざまな課題も生じている。こうした状況の変化に対し、地域住民が日々の暮らしや観光地としての関わりの中でどのような想いを抱いているのかを把握することを目的とする。また、地方公共団体として、観光振興と地域住民の暮らしを両立させるために、どのような施策を講じるべきか、先進事例や地域住民の声を踏まえて具体的な方策を探る。

### (2) 調査事例の選定

本調査では、国内外でも温泉地として有名な地方公共団体で、観光客と地域住民の共存のための取組に注力している団体の事例を調査先として選定した。

- ① 大分県別府市（湯けむりライドシェアグローバル）
- ② 大分県由布市（ゴミポイ捨て禁止条例、交通渋滞緩和事業）
- ③ 静岡県熱海市（DMO）

## 2. 調査内容

### (1) 大分県別府市

#### ① 別府市の概況

別府市は、九州の北東部、瀬戸内海に面した大分県の東海岸のほぼ中央に位置し、別府湾に面した人口約 11 万人の都市である。市域は東西に約 13km、南北に約 14km にわたり、北は国東半島、西は由布岳や鶴見岳などの山々に囲まれている。温暖な気候に恵まれ、別府湾を望む風光明媚な景観を有している。

産業面では、観光業が基幹産業として地域経済を支えている。別府市は源泉数・湧出量ともに日本一を誇る温泉都市であり、市内には約 100 の共同温泉が点在し、地域住民が日常的に温泉を利用する文化が根付いている。

「地獄めぐり」をはじめとする観光地が市内各所に分散しており、観光と地域住民の生活空間が混在する特徴的な地域である。観光地が点在しているため、移動手段の確保が観光客・地域住民双方にとって重要な課題となっている。

別府市は、明治後半から観光地化が進み、四国など県外からの移住者によって作り上げられた歴史を持つ。こうした背景から、古くから「よそ者」を受け入れる懐の深い文化が生まれ、多様性のまちとして発展してきた。平成 12 年には立命館アジア太平洋大学 (APU) が開学し、学生約 6,000 人のうち約 3,000 人が外国人留学生という

国際色豊かな都市へとさらに発展している。

観光客数は、令和元年にはラグビーワールドカップの影響もあり約 800 万人を記録した。コロナ禍においては、観光客数の減少が見られたが、令和 5 年には約 600 万人まで回復している。訪日外国人観光客も増加傾向にあり、特に韓国をはじめとするアジア圏からの訪問が多い。

## ② 取組内容と効果・実績

### (ア) 湯けむりライドシェアグローバル導入の背景

訪日外国人観光客の増加に伴い、特に地獄めぐりの中心地である鉄輪(かんなわ)地域では、深刻な交通問題が生じていた。外国人観光客が路線バスに集中して乗車するため、地域住民が利用できない状況が頻発していた。観光案内所前にバス停があることや、外国人にとっては言語の壁などからタクシーの利用が難しいことが原因と考えられる。こうした状況に対し、地域住民からは苦情が寄せられ、早急な対応が求められていた。

また、同地域では、以前から高齢者によるタクシー利用にも課題があった。タクシー会社の電話回線が 1 本しかなく、電話が集中してつながらない、または予約を受け付けてもらえない状況が続いていた。

さらに、ドライバー不足によりタクシー不足が深刻化した時期には、半年ほど、週末の路線バスの運行終了後に「ナイトバス」を無料で運行することで、地域住民の移動手段を確保していた。

### (イ) 導入に至るまでの経緯

市では、訪日外国人観光客の増加に伴い、交通課題が顕在化する前から、タクシー利用の利便性向上を目的に、タクシー会社に配車アプリの導入を依頼していた。しかし、タクシー会社としては、過去にアプリを導入した際の失敗経験や手数料負担への懸念などがあり、合意には至らなかった。そのため協議は長期化し、対応が進まないままインバウンドが増加し、事態は深刻化していった。

こうした状況を踏まえ、市が独自にインバウンド対策を導入する方針を決定した。令和 7 年 3 月中旬から本格的な準備に着手し、4 月中旬の公共交通活性化協議会で承認を得た後、4 月 28 日にオンデマンド型の移動サービスである「湯けむりライドシェアグローバル」の実証運行を開始した。準備期間はわずか 1 か月半と極めて短い期間であったが、ゴールデンウィーク前の運用開始という明確な目標に向けて進めた。

市が導入したのは「GO」と「Uber」の 2 種類の配車アプリである。これらは、海外で広く利用されており、外国人観光客にとっては馴染みのあるサービスであることから、新しくアプリを開発するのではなく、既存のアプリをそのまま利用してもら

える仕組みとした。「Uber」は外国人の利用率が高いが、「GO」との併用により地域住民も含めた多様な利用者ニーズに対応できるようにして利便性を高めた。

#### (ウ) 仕組み

湯けむりライドシェアグローバルは、利用者がスマートフォンのアプリから配車を依頼し、一般ドライバーが市の所有車または自家用車で送迎する。市が主体となって運営し、主に訪日外国人観光客と地域住民の移動ニーズに対応することを目的としている。

ドライバーは副業として参加する形式で、1時間前にシフト登録すれば稼働できる柔軟な働き方を採用している。基本的に24時間稼働可能で、常時稼働台数は決めていない。ドライバーが自分の都合に合わせてシフトを入れることができるため、「とりあえず登録してみよう」という感覚で参加しやすい仕組みになっている。

登録者数は133名(令和7年7月時点)に達し、そのうち市職員が約40名含まれている。市職員の副業参加は、市役所職員自らが地域課題に取り組むという意味で認められている。ただし、月30時間までの制限があり、有給休暇を取得して参加することは認められていない。会計年度任用職員の参加も認められている。ただし、正職員・会計年度任用職員を問わず、当該事業を所管している部署の職員は参加できない。

迎車料は1,000円でタクシーの300円より高く設定している。また、外国人観光客の大きな荷物に対応するため、普通自動車以上の車両のみを対象とし、アルファードなど大型車両も用意されている。(令和7年12月3日、迎車料金は500円に改定。)

車両は、市が保有する貸出車両(アルファードやフリードなど11台)と、ドライバーの持ち込み車両(自家用車)の2種類がある。市所有車は、リース契約により調達しリース費用および燃料費を市が負担する。ドライバーに対しては、運賃収入の一部が還元されるが、自家用車を持ち込む場合は車両提供に対する対価が加算される。また、自家用車の場合一定条件下で燃料費の補助も行われている。

なお、保険については、持ち込み車両の場合は自己の保険でカバーし、それで賄えなかった場合は市の保険が適用される仕組みになっている。

#### (エ) 実績と効果

令和7年4月28日から5月18日まで(ゴールデンウィークを含む約3週間)の実績として、1,594件の配車依頼があり、997件に対応した。供給が需要に追いついていない状況である。

利用者の6割が訪日外国人観光客で、4割が国内利用(国内観光客と地域住民)と

なっている。昼間は観光客の利用が中心で、夜は地域住民の利用が多い傾向にある(5月末時点)。

特に、クルーズ船(2,000人規模)が入港する日には、朝到着して夕方出港するため昼間の時間帯に配車依頼が集中する。令和7年は54隻のクルーズ船を受け入れており、令和6年の2倍で、そのほとんどが欧米からのクルーズ船である。

観光客からの反響は非常に良好である。大阪から来た観光客が、子どもが救急車で医療センターに搬送され、病院での治療を終えた後、夜遅くタクシーが捕まらない中、アプリのおかげで由布市のホテルまで戻れたという緊急時の事例が報告されている。

また、運転手は必ずしも英語が話せるわけではないが、翻訳アプリなどを使ってコミュニケーションをとっている。外国人観光客からは、運転手とのコミュニケーションが楽しいという声も多く寄せられており、地域住民であるドライバーと外国人観光客との交流が生まれている。

このように観光客からは好評を得ている上に、地域住民にとっても良い影響が生まれている。路線バスが満員で乗車できない状況は完全に解消されていないものの、選択肢が増えたことで、待ち時間や混雑が緩和されている。

また、夜はタクシーが不足する中、地域住民も飲酒後の帰宅などにこのサービスを利用しており、夜遅くまで安心して外出できるようになっている。

さらに、高齢者にとっても、従来はタクシー会社への電話がつながりにくかったが、スマートフォンの使い方を習得すればアプリで簡単に配車を依頼できるため、病院などへ移動する際の安心感が生まれている。

### ③地域住民の声

湯けむりライドシェアグローバルについて、地域住民からは概ね肯定的な声が寄せられている。夜間のタクシー不足が改善され、週末でも安心して外出できるようになったという声や、高齢者からはスマートフォンの使い方を教えてほしいという問い合わせが増えており、新しいサービスを活用したいという意欲も見られる。

一方で、ゴールデンウィークなどの繁忙期には、依然として観光客がバスに集中し、地域住民が乗車できないという状況も発生しており、改善を求める声もある。

### ④課題と今後の展望

#### (ア) 供給不足の課題

湯けむりライドシェアグローバルのドライバーになるには面接等を行ったうえで、国の認定講習を修了すれば登録できる。講習費用は市が負担しており、登録のハードルを下げている。133名が登録しているが、実際の稼働人数は限られており、配車依頼

に対して供給が追いついていない状況である。特にお盆などの繁忙期には需要が高まるため、市ではドライバーへのインセンティブ付与などの対策を検討している。

#### (イ) 財政負担の課題

市は本事業において、車両リース費用や燃料費を負担している。また、自家用車を使用するドライバーには、迎車料を含めて収入の半分を支払い、燃料費補助も行っている。国の補助は受けているが、財政負担が大きい事業となっている。

市は、地域の交通課題に対応し、観光客と地域住民の移動手段を確保する役割を担っている。今後、タクシーサービスの供給状況によっては、事業の見直しも想定される。

#### (ウ) タクシー事業者との関係

タクシー事業者との関係構築も本事業の課題の一つである。市は以前から配車アプリの導入について事業者と協議を重ねてきたが、合意に至らなかった。そのため市が独自に導入することとなったが、市の事業開始後、タクシー会社もUberを導入し、類似のサービスが並存する状況となった。

市の事業がタクシー事業者の経営に悪影響を及ぼさないよう調整を図ることが継続的な課題となっている。このため、料金設定において民業圧迫とならないよう配慮するとともに、定期的にタクシー事業者と情報共有の場を設けている。

#### (エ) まとめ

別府市の「湯けむりライドシェアグローバル」は、訪日外国人観光客の急増による交通課題に対して、わずか1か月半という短期間で実現した取組である。配車アプリを活用し、副業ドライバーという柔軟な働き方を導入することで、観光客と地域住民の双方の移動手段を確保している。

特徴的な点として、市職員が副業として参加し地域課題に取り組んでいること、タクシー事業者との共存を意識した料金設定が挙げられる。

課題としては、需要に対する供給不足、財政負担、タクシー事業者との関係構築などがある。

本事業の実施にあたっては、交通事業者との事前の情報共有と日頃からの対話、関係団体など協力組織との連携が重要な役割を果たした。

別府市の事例は、地域交通課題に対して既存の枠組みにとらわれない柔軟な発想で迅速に対応した先進事例として、他地域にも参考となる取組である。

## (2) 大分県由布市

## ① 由布市の概況

由布市は、大分県のほぼ中央に位置し、北は宇佐市と別府市、南は竹田市、東は大分市、西は玖珠郡(玖珠町と九重町)に接している。東西 24.7km、南北 23.4km にわたり、面積は 319.32km<sup>2</sup>。北部から南西部にかけては由布岳や黒岳など 1,000m 級の山々が連なり、由布岳の麓には標高約 450m の由布院盆地が形成されている。これらの山々を源とする河川が大分川を形成し東西に流れている。中央部から東部にかけては、山麓地帯と大分川からの河岸段丘が広がっている。

由布市の気候は、標高の高い由布院盆地に代表される西部や北部では内陸性気候で寒暖の差が大きい。一方、南部や東部の標高の低い地域では比較的温暖な瀬戸内気候である。中央部から東部にかけての標高の低い地域は、雨が少なく温暖な瀬戸内気候である。

農業については、米を中心に野菜、花き、果実の栽培や畜産が盛んであるが、農家数・農家人口とも減少している。工業については、企業誘致の効果もあり、製造品出荷額は増加傾向にある。商業については、社会環境の変化や大規模店の進出などにより商店数は減少傾向にあるが、新規店舗の創業や進出はめざましく、新たな商業拠点地域が形成されている。観光業については、温泉や豊かな自然などに恵まれており、特に湯布院地域は保養温泉地として多くの観光客が訪れている。

## ② 取組内容と効果・実績

### (ア) 由布市ポイ捨て等の防止に関する条例について

由布市(平成 17 年 10 月に湯布院町、庄内町、挾間町の 3 町が合併して誕生)では、観光客の増加に伴い、湯の坪街道周辺地域でのゴミ散乱やマナー違反が長年の課題とされてきた。こうした課題に対し、令和 7 年 4 月 1 日から「由布市ポイ捨て等の防止に関する条例」が施行され、同時に、湯の坪街道中央部が「ポイ捨て等防止重点地域」に指定された。条例に基づき、重点地域内では空き缶等のポイ捨て、ペットのふん放置、指定場所以外での喫煙が禁止され、違反者には勧告・命令・過料という段階的な措置をとることが可能とされた。

さらに、条例の施行にあわせて、地域環境を整備するための具体策も講じられている。まず、公設ゴミ箱としてスマートゴミ箱を含む 8 基が、湯布院中央児童公園前に設置された。スマートゴミ箱とは、ソーラーパネルによる発電でゴミを圧縮する機能を備え、従来の同じ大きさの箱と比較して約 6 倍の収容能力を持つゴミ箱である。加えて、公園内には灰皿を 3 基置くことで喫煙所を整備し、公共空間における適切な喫煙場所となっている。

条例の周知とマナー啓発を目的として、日本語・英語・中国語・台湾語・韓国語で表示した注意看板を 3 カ所に設置し、看板に表示された QR コードを通じて由布市の「ゆ

ふいん時間の過ごししかた」案内へ誘導する仕組みとした。また、食べ歩き飲食物を扱う事業者には、「おたがい箱」と呼ばれる共用型ゴミ受け容器を配布し設置してもらった。複数店舗で共有し、事業者自身が分別・管理を行っている。

条例施行後、由布市は環境課、衛生センター、地域振興課から計16名を指定職員として任命し、その職員がゴールデンウィークなど観光シーズンにポイ捨て防止パトロールを実施している。現場での立入調査や違反指導を通じて、現地でのルール遵守を促している。

これらの取組により、街道沿いの清掃状況には改善の兆しが見られる。地元住民や商店経営者からは「以前より道端に散乱するゴミが減った」、「街並みがきれいに保たれるようになった」との評価が複数聞かれるようになった。条例と環境整備を軸とする取組が、観光地の環境維持という観点では一定の成果を上げつつある。ただし、改善の実感には地域や店舗によるばらつきがあり、特に観光シーズンには、ゴミ箱があふれたり管理が追いつかないなどの問題が依然として残っている。

取材や現地視察では、店舗単位でゴミ箱の使い方に工夫が見られた。おたがい箱は捨てる時に分別が必要ないため、店舗が分別をしている。おたがい箱にはゴミを捨てられないように蓋をし、おたがい箱の前に店舗独自の分別用ゴミ箱を設置しているところもあった。

#### (イ) 湯布院地域の交通渋滞緩和事業について

湯布院地域は、全国から年間約380万人が訪れる国内有数の温泉観光地である一方、観光シーズンには深刻な交通渋滞が発生してきた。特に県道216号線周辺では、ゴールデンウィークを中心に渋滞が顕著であり、観光エリアから湯布院IC付近まで渋滞が続き、地域住民や観光客の移動に大きな支障をきたしている。このため、市では交通渋滞の緩和に向けた対策を実施している。

最も中心的な取組として、「湯布院行くなら裏道で～ゆふいんの落ち着いた交通環境をつくろうプロジェクト～」が推進されている。

具体的な施策としては、観光客やドライバーの行動変容を促すために情報提供が強化されている。リアルタイムの交通状況を把握できるAIカメラやIoTセンサーの導入、道路沿いのデジタルサイネージによる混雑回避情報の発信、スマートフォンやWebでの迂回ルート案内などが行われている。

また、混雑区間を避ける裏道の利用促進のため、裏道マップの配布や、道路状況をライブ映像で可視化する取組も進められている。

さらに、郊外の駐車場に車を止め、中心部へはシャトルバスやタクシー、電動キックボードなどを利用する「パーク&ライド方式」の取組が行われた。これにより、湯布院地域中心部への自家用車の流入を抑えることが可能となった。

これらの対策により、観光客の移動に使う交通手段が一定程度実現され、パーク＆ライドの利用者からは「混雑を避けられて快適だった」といった好意的な評価も多く寄せられている。

### ③ 地域住民の声

現地取材を通して、地域住民に直接話を聞く機会を得た。

地域住民によれば、かつての湯布院地域は「住んでよし、訪れてよし」と胸を張って言える場所であったが、現在は、そうした誇りや実感が薄れつつあるという。

観光は、地域住民にとって生活と切り離せないものである。地域住民は本来、宿泊客を歓迎したいと考えている。食べ歩きだけを目的に立ち寄るのではなく、湯布院地域にゆっくり滞在し、静かな時間を過ごす中で地域の魅力を感じてほしいという想いを持っている。

一方で、ポイ捨てや喫煙マナーの欠如、唾を吐くなどの行為が依然として見られる。湯の坪街道周辺では「由布市ポイ捨て等の防止に関する条例」の施行後、一定の改善が見られたものの、その効果は同エリアに限定されており、他の地域では依然として問題が続いている。歓迎したい気持ちはあるものの、こうしたマナー違反を繰り返す観光客や、そうした観光客を次々と運んでくる観光バスに対して、複雑な感情を抱く地域住民も少なくないという。

こうした感情の背景には、市町村合併後、役所との関係が希薄になったことも影響しているようだ。旧湯布院町の頃は、各地域に少なくとも1人は役所の職員が住んでおり、日常的に顔を合わせる中で自然と会話が生まれ、地域住民の思いをくみ取る機会があったという。現在はそのような関係性が失われ、「役所が何をしているのか分からない」と感じている地域住民もいる。

観光地として発展していくこと自体には理解がある。ただし、それが地域住民の誇りや安心感を損なうような形であってはならないという地域住民の強い思いがひしひしと伝わってきた。

今回の地域住民への取材は、行政職員として地域との関わり方を改めて考える機会にもなった。

### ④ 課題と今後の展望

(ア) 由布市ポイ捨て等防止に関する条例について

条例施行及び環境整備により、街道沿いの環境美化は一定の前進を見せたものの、現場からは制度運用・維持管理に関する課題が複数指摘されている。

おたがい箱を目立つ場所に設置している店舗では、ゴミ捨ての集中により回収が追いつかず、容器が溢れかえるケースが散見されている。また、回収容器内に不燃物が

混入する例も多く、事業ゴミ回収で不燃物の契約をしていない店舗では処分に苦慮している。

制度周知・公平性の確保の面でも改善の余地がある。条例施行後に新規開店した店舗への配布や説明が遅れ、ゴミ容器を持たないまま営業しているケースが存在するなど、制度の運用に不統一が生じている。

また、公共空間でのゴミ管理も課題となっている。自動販売機周辺に設置されたゴミ箱には、自動販売機以外のゴミが投棄され散乱する場合があります。金鱗湖周辺ではゴミ箱が未設置のためポイ捨てや自動販売機周辺でのゴミ溢れが継続している。こうした問題の背景には、責任主体が明確でないことによる管理の難しさがある。

今後の展望としては、おたがい箱の設置を拡大していくことに加え、分別管理や独自のゴミ箱設置など、店舗単位で実践されている工夫を他の店舗にも広げていくことが重要である。地域住民や観光客がともに気持ちよく過ごせる環境づくりを進め、最終的にはポイ捨てのない地域を目指すことが期待されている。

#### (イ) 湯布院地域の交通渋滞緩和事業について

湯布院地域では、様々な取組を通じて渋滞緩和に努めているが、次のような課題が指摘されている。

まず、渋滞回避の効果が限定的である。観光シーズンには湯布院地域内を巡る低速電気自動車「ノルク」(観光用グリーンスローモビリティ)の需要が高まるものの、混雑する湯の坪街道を避けて別ルートを選ぶ観光客は少なく、目に見える大きな渋滞緩和には至っていないと担当者は語る。改善策として、湯の坪街道を歩行者天国にする案もあったが、様々な要因で実現には至っていない。

交通安全面でも深刻な課題がある。訪日外国人観光客によるレンタカー事故が発生しており、地域住民が巻き込まれる事例もある。令和6年には、湯の坪街道付近及び由布市湯布院町川上の市道たけもと通りで、県外からの観光客による道路沿いの塀やブロックへの接触事故が10件発生している。

しかし、簡単に交通規制等ができないため非常に苦慮している。担当者は「地元住民が少しでも安全かつ快適に過ごせるような交通環境づくりをしていきたい」と話す。

### (3) 熱海市(静岡県)

#### ① 熱海市の概況

熱海市は、伊豆半島の玄関口に位置し、首都圏から新幹線で1時間以内という優れたアクセスを誇る、日本を代表する温泉観光地である。古くから海辺に温泉が湧く地として知られ、江戸時代には「熱海ブランド」が確立された。明治時代以降は、政財界の要人や文豪たちに愛される別荘地・保養地として栄え、交通インフラの整備と観光

需要の高まりを受けて、多くの観光客が訪れる大衆温泉地へと変貌を遂げてきた。

熱海市の産業構造は、観光業に大きく依存している。平成28年(2016年)の経済センサス活動調査によれば、市内の付加価値額のうち「宿泊業、飲食サービス業」が全体の36.6%、「卸売業、小売業」が13.4%を占め、両者で実に50%に達する。卸売業は宿泊施設や飲食店への納入、小売業は観光客向け商売が中心であり、まさに市全体が観光によって成り立っていると言える。

財政面においても、観光に依存した特徴が明確である。市税収入のうち、市民以外が負担する「入湯税」と「別荘等所有税」が、平成30年度決算では合わせて約10%を占める。さらに令和7年4月から「宿泊税」が加わり、市民以外からの税収は全体の約15%まで増加した。

## ② 取組内容と効果・実績

### (ア) 観光地域づくり法人の設立

熱海市の観光政策の推進においては、職員数の限界、2～3年周期の人事異動による継続性の課題、さらにはビジネス視点での専門性の不足という構造的な制約が存在していた。これらの体制上の課題を解決するため、令和6年7月に一般財団法人熱海観光局が熱海型DMO(以下、DMO)として設立され、令和7年4月より本格始動している。

DMOは、市民・観光関連事業者・観光交流客のために、観光地としての熱海の持続的な発展、質の向上に資する事業に取り組むことで、市内経済の活性化や地域住民の生活の質の向上を目指し活動している。

設立にあたり、DMOに移管すべき事業、DMOと市が分担して取り組む事業、市に残す事業を以下のとおり整理した。

	熱海型 DMO	熱海市
事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マーケティング、プロモーション事業</li> <li>・事業連携可能な補助・委託事業</li> <li>・新たな事業創出・人材育成</li> <li>・インバウンド施策</li> <li>・移住・二地域居住促進事業※</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光基本計画の策定</li> <li>・観光振興施策の目標値の設定及び評価</li> <li>・裁量のない補助・負担金事務</li> <li>・運営と事業推進の関わりが区分できる外部団体への負担金等※</li> <li>・他部署との連携が必要な事業※</li> </ul>
主な事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・回遊性促進事業</li> <li>・ユニバーサルマナー研修事業</li> <li>・外国人観光客受入環境整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光基本計画</li> <li>・観光統計の調整</li> <li>・地域観光祭奨励金</li> <li>・Wi-Fi環境整備事業※</li> </ul>

※DMOと市が分担して取り組む事業

DMOには、外部からCEO（最高経営責任者）、CMO（最高マーケティング責任者）、CCO（最高コンテンツ責任者）などの専門人材を登用し、専門性と機動性を備えた組織を目指している。市はDMOに対して観光基本計画という大方針とKPI（重要業績評価指標）を示し、DMOはその達成に向けた具体的なマーケティング、プロモーション、コンテンツ開発などの具体的な施策を実行する役割を担う。このように官民で明確な役割分担を行うことで、効果的かつ継続的な観光地経営の実現を目指している。

#### （イ）宿泊税の導入

人口減少と高齢化が加速する一方、社会保障費の増加が見込まれ、今後投資的経費を十分に確保することが困難になることが予想される。観光基本計画のビジョンである「変化し続ける温泉観光地」を実現するためには、他地域との差別化を図るとともに、観光振興に充てる安定的な財源を確保する必要がある。そこで、令和7年4月1日より、宿泊税の課税を開始した。宿泊税額は1人1泊につき一律200円とし、原則5年ごとに見直しを行う。

項目	要件
課税客体	熱海市内に所在する宿泊施設への宿泊行為
課税標準	宿泊施設への宿泊数
納税義務者	宿泊施設への宿泊者
徴収方法	特別徴収
特別徴収義務者	旅館業法の規定による許可を受けた者又は住宅宿泊事業法に規定する宿泊事業者等
申告期限	毎月末日までに前月の初日から末日までの間の分を申告納入
税額	1人1泊につき200円
免税点	設けない
課税免除	年齢12歳未満の者 学校が主催する修学旅行・学校行事に参加する児童、生徒等
課税期間	原則5年ごとに見直し

宿泊税の導入により、年間で約7億円の財源確保が見込まれている。宿泊税の用途は、条例（熱海市宿泊税条例第1条）に、「観光資源の魅力向上及び情報発信、旅行者の受入環境の充実、その他の地域社会の発展に寄与する持続的な観光振興を図る施策に要する費用に充てる」と規定している。具体的には、花火大会などのイベントの開催や、インバウンド誘客などに活用される予定である。

### ③ 地域住民の声

令和6年の市民アンケートでは、観光施策への満足度（「満足」「やや満足」の合計）は29.8%に留まり、令和元年（2019年）の55.1%から大幅に低下している。これは、観光客の増加が必ずしも生活の質の向上に結びついていないことの表れと言える。

具体的には、「観光シーズンの駐車場や渋滞対策」への満足度はわずか4.9%、「不満」「まあ不満」の合計が76.7%となっており、評価が非常に低い。同様に、「外国人観光客増加のための受入環境整備等」（満足度13.5%）への評価も低く、インバウンド増加への期待よりも、マナー問題やインフラ不足への懸念が先行している可能性がある。

一方で、『梅』『桜』『ジャカラング』など花の名所づくり」は満足度が60.6%と唯一50%を超えている。これは、景観の向上などの地域住民も日常的に享受できる便益に対しては肯定的な評価を得られていることを示している。3月が見頃の花の名所の魅力発信に力を入れることで、地域住民の満足度向上に加え、繁忙期の分散の効果が期待できる。

また、宿泊税の導入にあたっては、「すでに入湯税を徴収しているが、新たな税を徴収してきちんと観光に使われるのか」と事業者からの懸念の声があったという。熱海市は、宿泊税の用途を条例で明確に規定し、執行状況を公開していく方針を示すことで、事業者や住民からの理解を得た。

### ④ 課題と今後の展望

これまでの熱海市の観光施策は、「意外と熱海」（2013年から実施された観光ブランド・プロモーション事業）や「ADさん、いらっしやい！」（市職員がADからの問い合わせに365日24時間対応し、ロケをサポートすることでメディア露出を増やす取組）といった先進的なプロモーションを展開してきた。これにより、特に若年層を中心とした新規観光客の獲得に大きな成果を上げてきた。

しかし、その成功の裏で、観光がもたらす「負の側面」への対応や市民生活への影響が後手に回る傾向があったことも事実である。

実際、前節で示した令和6年の市民アンケート結果では、観光施策に対する市民満足度が29.8%と低迷している。特に「観光シーズンの駐車場や渋滞対策」への不満が顕著であり、観光客の増加が必ずしも地域住民の暮らしの豊かさにつながっていない現状が浮き彫りとなっている。

また、宿泊税の導入に関しても「きちんと観光施策に使われるのか」という事業者の声があるように、新たな財源の用途に対する透明性と市民への説明責任が求められている。

こうした多岐にわたる課題に対し、熱海市は「熱海型DMO×宿泊税」という新たな仕組みを、単なる観光客誘致に留まらず、生活の質の向上と観光の恩恵の地域還元を実現するための解決策として位置付けている。令和7年4月から導入された宿泊税は、

年間約7億円という安定した自主財源をDMOにもたらす。これにより、DMOは外部の専門人材を継続的に確保し、データに基づいた高度なマーケティングや、先進的な施策を機動的に展開することが可能となる。

特に先進的な施策としては、熱海駅から海岸エリアをつなぐ二次交通として、モノレールやロープウェイなどの導入可能性を検討している。将来的にこれが実現すれば、市民満足度アンケートで課題となった渋滞問題の解決にも貢献すると期待される。

地域住民の声に真摯に耳を傾け、観光と市民生活の調和を図るための投資を継続的に行うことが、今後の熱海観光のさらなる発展の鍵となるだろう。

### 3. おわりに

観光客増加による経済的恩恵の裏側には、交通渋滞、ゴミ問題、住民生活への影響といった「負の側面」が常に存在し、地方公共団体には、これらの課題を複合的に捉え、観光振興と住民生活の質の向上を両立させる政策が求められている。

別府市では、訪日外国人観光客急増による交通問題を解決するため、「湯けむりライドシェアグローバル」をわずか1ヶ月半という短期間で実現した。既存の配車アプリと柔軟な働き方の副業ドライバー（市職員含む）を導入することで、観光客と住民双方の移動手段を確保し、地域の流動性を高めた。

既存技術の迅速な活用と、行政・地域住民が一体となった課題解決への挑戦は、他の地域が直面する同様の課題に対し、柔軟かつ実践的な対応策を考えるための重要な示唆を与える。

由布市では、観光に伴う課題に対して様々な対策を講じている。ゴミ問題では、「由布市ポイ捨て等の防止に関する条例」の施行やスマートゴミ箱・「おたがい箱」の設置により一定の改善が見られた。交通渋滞では、「湯布院行くなら裏道で～ゆふいんの落ち着いた交通環境をつくろうプロジェクト～」による緩和策が進められている。一方で、地域住民からは行政職員との距離が遠くなったとの声があり、地域住民との向き合い方を再考する必要があることが明らかになった。

熱海市は、観光振興の専門性と持続可能性の向上を目指し、「熱海型DMO」を設立。官民連携による戦略的な観光地経営を推進するとともに、「宿泊税」を導入し、年間約7億円という安定した自主財源を確保することを目指している。これは、観光資源の魅力の向上や受入環境の整備へ投資することで、観光がもたらす負の側面を緩和し、市民満足度向上を図るという、自立的な地域観光経営のモデルを提示している。市民アンケートに見られる不満は、観光の経済効果だけでなく、生活の質の向上に直結する施策の重要性を強調している。

これらの事例は、観光地の持続可能な発展には、経済的便益の追求だけでなく、地域住民の生活との調和が不可欠であることを示している。地方公共団体には、目の前

の課題に対し迅速かつ柔軟に対応し、既存の枠組みにとらわれない発想で、データに基づいた効果測定と改善を繰り返す姿勢が求められる。

また、多様なステークホルダーとの密な対話を通じて信頼関係を構築し、誇りを持てる地域づくりを進めることが、今後の観光地経営において最も重要な指針となるだろう。地域住民の声に耳を傾け、向き合い続けることで、持続可能な地域社会の実現につながることを期待する。