

市民アンケート 数量化1類による分析

市民アンケート

「観光客が来訪することの是非」評価・自由記述データの分析

東洋大学 古屋秀樹

高山市の観光推進を取り巻く状況

- 多くの観光客の来訪⇔オーバーツーリズムに近い状況による**悪影響が懸念**.
- 「観光を活用した持続可能な地域づくり方針(2023.9)」では,
DMOが誘客だけではなく,観光による**マイナス面へのコミットメント+財源**として宿泊税導入も視野.
- この方針の推進のために,**市民の理解が鍵**. 市民アンケートの分析が大きな役割.

持続可能な地域づくり

観光による**“正の効果”**増大と市民・関係者への波及・周知⇔アドボカシー(擁護・支持)の醸成
観光による**“負の効果”**の縮小⇔どの様に感じているか+その評価に影響する要因を把握
+ 事象の洗出しと対策実施⇒**“住んでよし”の実現**

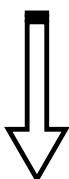
本報告の目的

1. 「観光客が来訪することの是非」評価への**影響要因**とその大きさを把握.
2. 自由記述を用いて,**どのような人がどのような意向を有するか**を把握.

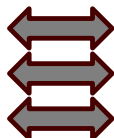
市民アンケート Web調査.2023年11月3日～11月30日.回収数:743サンプル

1.「観光客が来訪することの是非」評価への影響要因の分析

クロス集計



目的変数：Y
観光客が来訪することの是非
(ぜひ来てほしい(5点)～来てほしくない(1点))



説明要因：X
・年齢
・居住年数
・現状に対する認識
(マナー違反) ...

1対1の関連性把握
⇔要因毎の影響の大小が不明

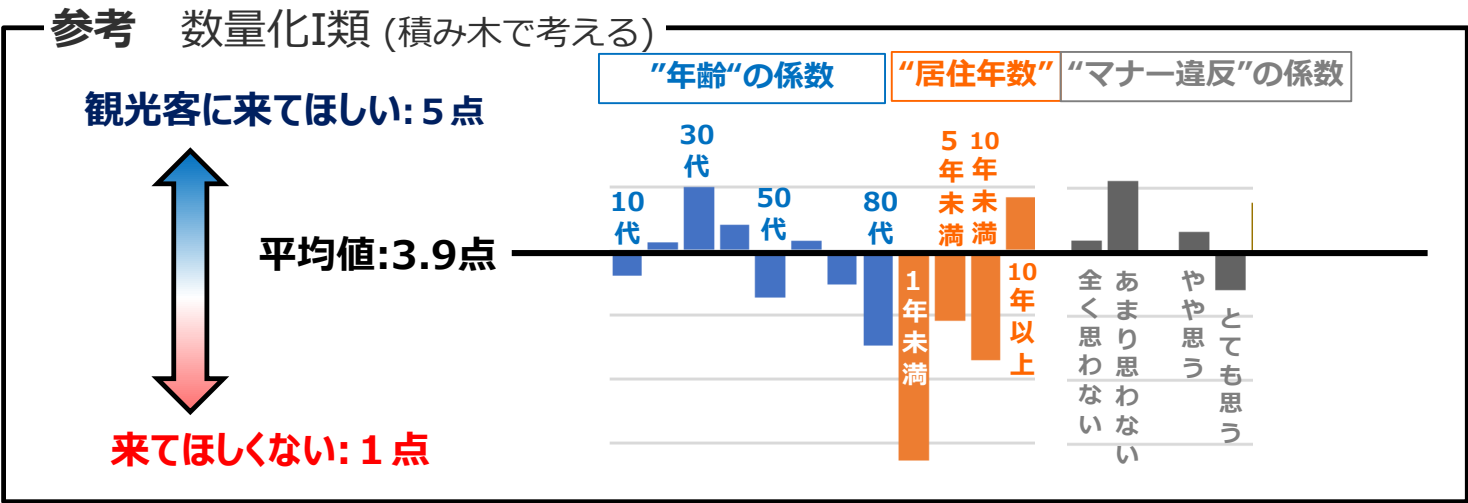
【採用した方法】 数量化I類

観光客が来訪することの是非



同時に複数要因を考慮
(年齢,居住年数,
現状に対する認識...)

要因毎の影響度合いを推定
≡優先順位が判明!!



アンケート概要

- ・ 実施方式：Web調査（2023年11月3日～11月30日）、回収数:743サンプル
- ・ 設問

A) 個人属性

- ・ ①年齢(8):10代～80代, ②高山市居住(2): 無(除外)・有, ③居住地域(20), ④住みやすさ(5段階)
- ・ ⑤居住年数(5): 1年未満, 1年以上～5年未満, 5年以上～10年未満, 10年以上～20年未満, 20年以上
- ・ ⑥職業(7) 1)宿泊業、飲食サービス業などの観光関連業, 2)関連業以外の給与所得者, 3)関連業以外の自営業・自由業, 4)学生, 5)主婦・主夫, 6)無職, 7)その他
- ・ 居住地5分以内の⑦観光施設の有無(2)/⑧宿泊施設の有無(2)
- ・ ⑨観光業との接触(4) 仕事上などで、関わることもある, 普段の生活で、よく観光客を見かける, たまに観光客を見かける, 観光客と関わったり見かける機会はほとんどない

B) 観光客来訪による影響（5段階,とてもそう思う(5点)～全くそう思わない(1点))

- ・ プラス(6) ⑩文化自然の保護等, ⑪交通アクセス向上, ⑫余暇の楽しみ増加, ⑬買物環境向上, ⑭就労機会・仕事の増加, ⑮交流機会増
- ・ マイナス(6) ⑯渋滞発生, ⑰マナー違反増, ⑱環境破壊, ⑲景観破壊, ⑳治安悪化, ㉑物価上昇

C) 高山市の評価（5段階）

- ・ ②魅力的な観光地と思うか, ③親せき等に観光を進めたいか, ④観光面での評価に誇りを感じる

D) 観光産業へのイメージ(5段階評価)

- ・ ⑤給与等が良い, ⑥休みが取れる, ⑦将来性がある, ⑧友人等に就業を進める

E) ⑲来訪により,経済的な効果やまちが活気にあふれると思う(とてもそう思う～全くそう思わない, 5段階評価)

F) ⑳観光客が来訪することの是非（ぜひ来てほしい(5点)～来てほしくない(1点), 5段階）

分析結果

青下線:
来訪に
肯定的
Top5

赤下線:
来訪に
抵抗感
Top5

		係数
年齢階層	10代	-0.04
	20代	0.01
	30代	0.10
	40代	0.04
	50代	-0.07
	60代	0.02
	70代	-0.05
	80代	-0.15
居住年数	1年未満	-0.33
	1年以上～5年未満	-0.11
	5年以上～10年未満	-0.17
	10年以上～20年未満	0.08
	20年以上	0.02
職業	(観光以外)給与所得者	-0.06
	(観光以外)自営業・自由業	0.12
	その他	0.10
	学生	0.03
	主婦・主夫	-0.15
	宿泊業等の観光関連業	0.07
	無職	0.00
自宅	周辺に観光施設無し	-0.03
	観光施設あり	0.04
観光客	仕事等で、関わることもある	0.10
	普段生活で、よく観光客を見かける	0.04
	普段生活で、たまに観光客を見かける	-0.08
	見かける機会はほとんどない	0.04

		係数
余暇の ゆしみ増	↑ 全くそう思わない	-0.25
	観光客来訪 による影響	-0.16
	↓	0.07
とてもそう思う		0.11
交流機 会増	↑ 全くそう思わない	-0.09
	観光客来訪 による影響	-0.14
	↓	-0.03
とてもそう思う		0.06
渋滞 発生	↑ 全くそう思わない	0.14
	観光客来訪 による影響	0.27
	↓	0.09
とてもそう思う		0.03
マナー 違反増	↑ 全くそう思わない	0.02
	観光客来訪 による影響	0.11
	↓	-0.00
とてもそう思う		0.03
景観 破壊	↑ 全くそう思わない	0.08
	観光客来訪 による影響	0.14
	↓	-0.01
とてもそう思う		-0.08
	↓	-0.08
	とてもそう思う	-0.12

係数:大
→観光客に是非来てほし
い
係数:小
→来てほしくない

		係数
治安悪化	↑ 全くそう思わない	0.01
	観光客来訪 による影響	0.13
	↓	0.04
とてもそう思う		-0.03
評価に誇り	↑ 全くそう思わない	-1.15
	観光客来訪 による影響	-0.69
	↓	-0.42
とてもそう思う		-0.09
経済的・活気	↑ 全くそう思わない	-0.50
	観光客来訪 による影響	-0.13
	↓	-0.25
とてもそう思う		-0.04
定数項		0.18
決定係数		3.92
		0.71

変数の影響度合い

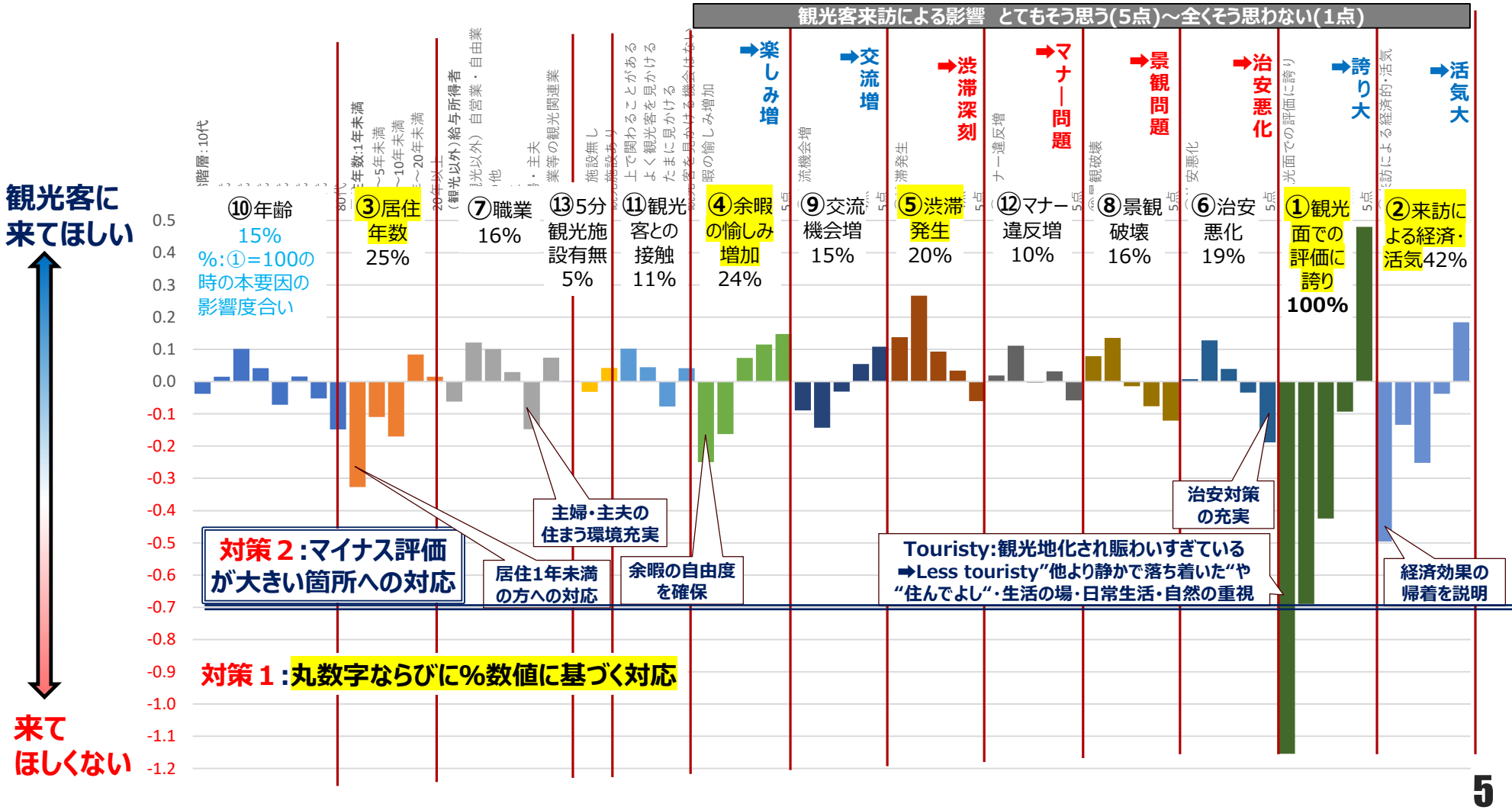
		影響度
1	②観光面での評価に誇り	100%
2	②来訪による経済的・活気	42%
3	⑤居住年数	25%
4	⑫余暇のゆしみ増加	24%
5	⑯渋滞発生	20%
6	⑳治安悪化	19%
7	⑥職業	16%
8	⑱景観破壊	16%
9	⑮交流機会増	15%
10	①年齢	15%
11	⑨観光客との接触	11%
12	⑰マナー違反増	10%
13	⑦5分観光施設の有無	5%

回答データ⑩に及ぼす影響度が最も高い②=100とした時、各設問の影響度

2)観光客が来訪することの是非の
ベースラインの評価を示す

1)回答データ⑩の情報量の71%が説明
できている比較的説明力の高いモデル

分析結果 各要因の“観光客が来訪することの是非”への影響 (ぜひ来てほしい(5点)～来てほしくない(1点))



まとめ “ぜひ来訪してほしい”評価への変容の観点から、重点分野は下記の通り。

対策1:要因の影響度合い

- ①観光面での評価に誇り
- ②来訪による経済・活気
- ③居住年数（特に、1年未満）
- ④余暇の楽しみ増加

対策2:マイナス評価が大きい箇所への対応

- ⑤治安対策の充実(来訪による治安悪化:5点評価)
- ⑥主婦・主夫の住まう環境充実

疑問 市民は具体的にどのような点を問題視・危惧・評価しているのか？

➡自由記述データを用いてトピックモデルで分析。

・恣意性の排除
・多数のデータ
処理が可能

市民アンケート・自由記述 Q24. 高山の観光について、ご意見・ご要望をご記入ください。 N=315

市民アンケートトピックモデルを用いた自由記述の分析

(出典) 観光庁 令和5年度 持続可能な観光推進モデル事業
分析： 東洋大学国際観光学部 教授 古屋 秀樹 氏

2. 自由記述を用いて,どのような人がどのような意向を有するかを把握.

0.担当者による類型化

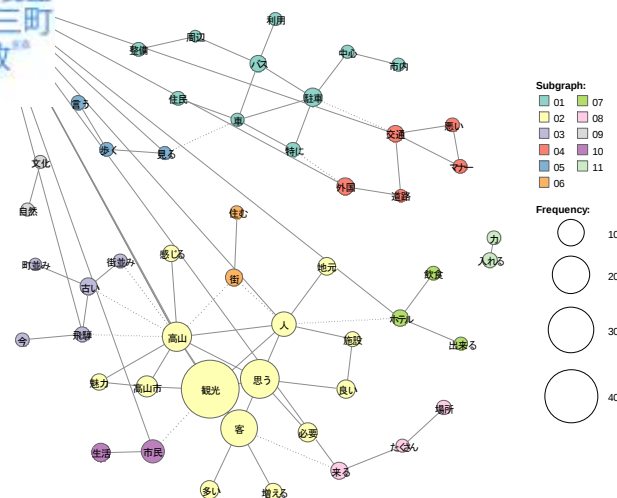
1. ワードクラウド

- 頻出する単語は大きく表示



2.共起ネットワーク

- 2つの単語が同時に出現する“類似度”が高い単語同士をネットワークで表示



本分析では上記の問題点を
解消するために、**トピックモデル**を採用

➡自由記述から,どのようなトピックがあるか,
各文章はどのトピックに含まれるか推定可能.

(N=315の限定的サンプル.傾向を読み取る必要は残る)

トピックの解釈 12トピックと各トピックの頻出語句を抽出

トピック	名称	出現回数	出現回数	該当率	グループ案
1	地域住民の生活と文化の保護,地域経済との両立した観光	20	60	29%	住民と観光
5	観光魅力や観光の功罪・ビジョンと市民生活との関連	20			
8	観光客にも地元住民に配慮した観光	20			
4	外国人の旅行環境の充実	16	46	22%	受入れ環境
6	店舗の受け入れ環境(就業面),存立や観光資源に関する数	10			
11	観光以外の産業振興と観光従事者の待遇改善	20			
2	駐車場,バスなどの交通環境	20	34	16%	交通関係
9	観光客の交通マナー	14			
7	高山の観光資源とは？	26	41	20%	資源関連
10	かつての高山の良いところ	15			
3	場所・アクティビティ・誘客(U・Iターン等)	13	26	13%	場所関連
12	中心部, まちなかへの言及	13			
-	有効サンプル数	207	-	-	-
※文章が十分な長さがあり、第1トピックが1つのみ抽出されているもの。					

上記トピックと “ぜひ来訪してほしい”評価・重点分野 との対応関係を確認する。

対策1:要因の影響度合い

- ①観光面での評価に誇り, ②来訪による経済・活気, ③居住年数 (特に,1年未満)
④余暇の楽しみ増加

対策2:マイナス評価が大きい箇所への対応

- ⑤治安対策の充実(来訪による治安悪化:5点評価), ⑥主婦・主夫の住もう環境充実

“ぜひ来訪してほしい”評価・重点分野 Q6 高山市が観光に関して評価されることを誇りに思いますか。

①観光面での評価に誇り

トピック	とてもそう思う	そう思う	どちらともいえない	あまり/そう思わない	総計		
1	7%	6%	9%	22%	10%	地域住民の生活と文化の保護、地域経済との両立した観光	住民と観光
5	9%	8%	13%	11%	10%	観光魅力や観光の功罪・ビジョンと市民生活との関連	
8	9%	10%	13%	8%	10%	観光客にも地元住民に配慮した観光	
4	6%	11%	6%	6%	8%	外国人の旅行環境の充実	受入れ環境
6	6%	6%	3%	3%	5%	店舗の受け入れ環境(就業面)、存立や観光資源に関する数	
11	7%	8%	16%	11%	10%	観光以外の産業振興と観光従事者の待遇改善	
2	6%	15%	6%	8%	10%	駐車場、バスなどの交通環境	交通関係
9	3%	6%	6%	17%	7%	観光客の交通マナー	
7	22%	7%	16%	3%	13%	高山の観光資源とは？	資源関連
10	6%	10%	9%	3%	7%	かつての高山の良いところ	
3	10%	6%	0%	6%	6%	場所・アクティビティ・誘客(U・Iターン等)	場所関連
12	7%	8%	3%	3%	6%	中心部、まちなかへの言及	
合計	100%	100%	100%	100%	100%		

トピック1:
地域住民の
生活と文化の保護、
地域経済との
両立した観光
記述例

典型的な3文例
教育に場に観光を積極的に活かすべき。国際交流や地域経済、歴史、伝統文化、食文化、文学、芸能 などなど身近にある教育の源泉をうまく活かして費用のかからない有効な活用と継続が急務。住んでいる人の視点では灯台もと暗しになりやすいので 海外の視点や都会の視点、多文化多年齢的な視点から観光政策を行って欲しい。もちろん住民の住環境保護を最優先にしないと長続きはしないでしょう。
観光客で街が賑わうことは、とてもいいことだと思います。飲食店などはそれによって潤うので、それが地域経済へのいい循環に繋がれば良いと願っています。
一方で、稼いだお金が（自分含め）他県資本の店舗に流れているのが大半なのではないか、地価が上がって街中に人が住めない（空洞化）というジレンマ、過剰なまでのホテル乱立による深刻な人手不足など、懸念点も多いと思います。需給バランスは難しいですが、観光業活性化による地域内循環がもっとうまくできないかなと思っています。
観光客ファーストの対応はせず、あくまでも住民のための高山であることを押し出して欲しい。三之町あたりはもはやお土産テーマパークとなり、目先の金に飛びつく業者ばかりになってしまった感があり、全国どこに行っても観光地で見かけられるようなお店や商品に溢れ情けない。場所の雰囲気やブランドのような美味しいところだけ使って、結果的に伝統文化を蔑ろにしているのでは？

“ぜひ来訪してほしい”評価・重点分野
②来訪による経済・活気

Q1 観光客の来訪により、経済的な効果やまちが活気にあふれると思いますか。						
トピック	とてもそう思う	そう思う	どちらともいえない	あまり/そう思わない	総計	
1	5%	6%	10%	28%	10%	地域住民の生活と文化の保護、地域経済との両立した観光
5	10%	8%	5%	16%	10%	観光魅力や観光の功罪・ビジョンと市民生活との関連
8	10%	9%	5%	13%	10%	観光客にも地元住民に配慮した観光
4	5%	8%	10%	9%	8%	外国人の旅行環境の充実
6	5%	6%	5%	0%	5%	店舗の受け入れ環境(就業面)、存立や観光資源に関する数
11	13%	7%	15%	6%	10%	観光以外の産業振興と観光従事者の待遇改善
2	8%	14%	5%	3%	10%	駐車場、バスなどの交通環境
9	3%	7%	10%	9%	7%	観光客の交通マナー
7	25%	8%	10%	3%	13%	高山の観光資源とは？
10	5%	7%	15%	6%	7%	かつての高山の良いところ
3	5%	8%	5%	3%	6%	場所・アクティビティ・誘客(U・Iターン等)
12	5%	8%	5%	3%	6%	中心部、まちなかへの言及
合計	100%	100%	100%	100%	100%	

トピック7:
高山の観光資源
記述例

高山には魅力的な観光資源が豊富にあると思う。せっかくの宝物を有効活用できていない。いわゆる宝の持ち腐れ。これは全て行政の勉強不足に因るものだと思います。もっと国内外へ高山の魅力をPRすべきです。どうして自分の持っている宝に気づかないのか。身近過ぎて鈍感になってしまっているのかもしれない。観光客は「何か特別なことをしてくれる高山」に魅力を感じているのではなく、「高山の魅力が他地域と比べて特別であること」に惹かれてくるのです。早く高山の魅力に底力に気づいてください。そしてそれらを存分にPRしてください。時間はありません。他の地域も死活を掛けて事業を展開しています。それらの地域は行政が強力にバックアップしているように思います。据え膳上げ膳で観光業界に手を貸すのではなく、ヒントやチャンスを与えるだけでも良いと思います。

高山観光の目玉が少な過ぎると思う。白川郷、下呂、奥飛騨温泉郷、金沢などの観光地とセットで来訪する観光客がほとんど。高山だけを目的に来訪してもらう魅力作りが必要。古い町並み、陣屋の他に、高山城の復元、道の駅の設置など、新たなスポットの整備と、古い街並み以外の既存の観光スポットのアピールが必要。

日本人には高山といえば、飛騨牛と古い街並しかないという認識。陣屋、春秋の祭り、スキー場、北アルプスの登山口、宇津江四十八滝、温泉など魅力的なスポットを全国的に知ってもらう必要がある。東京、大阪のテレビ番組で取り上げてもらう必要がある。

高山が日本のみならず世界に知られる観光地となって街の様子も歩いている人も様変わりしました。しかし国内では30～50年で衰退していく観光地がたくさんあります。高山も今のままでは危機感を持たざるえません。以前、観光関連施設で従事していた時に耳にしたことは、土産物や飲食店ばかりの古い街並み。パンフレットと違う特色のない朝市。歩いても高山らしさを感じられない。一度来てみたいと思って来たけど一度でいい。などなどハッとする声でした。

ホテルが次々に建ち、名前も覚えられず場所を尋ねられても答えられない有様です。土産店や行列店には市民が並んで行くことはありません。以前SNSで一度行けば二度は行かない観光地として白川郷が全国2番目に入っていたのを見て背筋が寒くなり他人事ではないと感じました。行政や観光関係者の方々の努力で今の高山になりましたが、豊かな自然の中に地元の人々の安心安全な暮らしがあってこそその飛騨高山だと思います。ブームに乗った観光地飛騨高山で終わらないで欲しい。と願っています。

“ぜひ来訪してほしい”評価・重点分野
③居住年数（特に、1年未満）

トピック11:
観光以外の産業
振興と観光従事者の待遇改善
記述例

Q14 あなたは高山市に何年お住まいですか。							
トピック	～5年未満	5年以上～10年未満	10年以上～20年未満	20年以上	総計		
1	6%	17%	5%	11%	10%	地域住民の生活と文化の保護, 地域経済との両立した観光	住民と観光
5	6%	8%	9%	11%	10%	観光魅力や観光の功罪・ビジョンと市民生活との関連	
8	6%	0%	5%	12%	10%	観光客にも地元住民に配慮した観光	
4	0%	0%	9%	9%	8%	外国人の旅行環境の充実	受入れ環境
6	0%	8%	0%	5%	4%	店舗の受け入れ環境(就業面), 存立や観光資源に関する数	
11	25%	0%	0%	11%	10%	観光以外の産業振興と観光従事者の待遇改善	
2	6%	17%	23%	8%	10%	駐車場, バスなどの交通環境	交通関係
9	13%	8%	9%	6%	7%	観光客の交通マナー	
7	19%	8%	14%	11%	12%	高山の観光資源とは？	資源関連
10	0%	8%	5%	8%	7%	かつての高山の良いところ	
3	6%	17%	9%	5%	6%	場所・アクティビティ・誘客(U・Iターン等)	場所関連
12	13%	8%	14%	5%	6%	中心部, まちなかへの言及	
合計	100%	100%	100%	100%	100%		

観光だけに頼っているようですが、働く人ではなく大変な思いをしています。また、観光がダメになった場合のことを高山市は真剣に考えているのでしょうか！観光以外にもっと他にも考えることがあるのではないかと思います。観光で給与をもらっていますが今後コロナなど来た時観光がダメになったことを考えると不安です。観光以外にも大企業誘致とか考えるべきに来る時期だと思います。

旅館で接客してます。海外からの観光客が増え、英文科で語学を学んでいたこともあり、様々な国からの人々と交流が増えて楽しいです。しかし、彼らと交流が増えるにつれ、強く感じるのは、何故こんなに必死に働いているのに、お給料はとて少ないのだろうと。そして全然休みが取れないことにも気がつきます。彼らが当たり前のように二週間以上の旅をしていることは、日本では当たり前ではない。政策で観光需要を増やしたいと考えるならば、働くひとの待遇にも是非注目して頂きたいです。高山市は、観光業は主要産業のひとつ、だからこそ、そこで働く人達の待遇改善は、離職者を減らし、人手不足を解消し、より優秀な人材の確保に繋がるのではないのでしょうか。

観光だけに何故力をいれるのでしょうか？
もっと地元企業を観光業以外にも力を入れて欲しい

“ぜひ来訪してほしい”評価・重点分野

⑥主婦・主夫が多く記入するトピック

トピック2
駐車場,バスなどの
交通環境
記述例

道路や**駐車場**などのインフラ整備が急務。JR高山線を挟んだ東西**交通**の改善。バスセンターの駅西移転。市内**大型バス駐車場の再整備、駐車場**から市**中心**観光地への移動手段の確保。朝市の**再整備**。中心市街地の特に祭り屋台の移動導線上の電柱地中化。祭り情報（特に雨天時の実施状況）を観光客（海外観光客を含む!）に周知する方策を検討する。

冬季の市内**中心部**の除雪作業が行き届いてないと思います。雪を押し込んでいるだけで排雪処置が市内**中心部**、また市内に繋がる幹線道路も行き届いているとは思えません。除雪、排雪をしっかり行う対策をして欲しいです。

高山駅受けの団体を白山口駐停車で**バス**乗車となっておりますが、岐阜市は30分無料。松本市は**バス**乗降場無料。高山市は日中1200円エージェントに大不評です。本町通り、県道462号の業者による**駐車違反が多**すぎて迷惑です。地元民の**駐車違反**がある為、観光客も同様に**駐車違反**をする為に市内の狭い、また歩行者も**多い**箇所がスムーズに通行する事が困難になっています。

○乗り物の規制強化 祭り時の規制を平常時に適用すべきです。

大型**バス** 城山下の**駐車場**へのアプローチは中橋を通らないように。中橋を通るのは目に余ります。段階的に大型**バス**は市役所、天満**駐車場**などの**駐車場**へ。

普通車 何の規制もないままでは、空き家増加と同時に**駐車場**が増え景観を損い持続可能な観光都市とは言い難い状況です。まずは、土日祝の試験的運用からはじめ、住民のみ乗り入れ可能に。住民も**中心街**の高齢化、あと心理的に**自然**と土日祝の**車利用**が減るでしょう。

トピック12
中心部,まちなか
への言及
記述例

海外からの観光に力を入れるのはとても大切だと思う。その一方**マナーの悪さ**で住民が迷惑、不快な思いをしないような整備が必要だと思う。京都のように住民が地域のバスに乗れない、ポイ捨てやゴミに悩まされるのは避けて欲しい。海外から観光客を誘致しているのにWi-Fiの整備は進んでない。**高山駅周辺、古い街並み周辺だけでなく**、高山市外地にも観光客が訪れるような工夫が必要だと思う。（例えば農業体験や果物狩り、農村の古民家に宿泊。星空観光するなど。）しかし訪れるためには交通機関が不便だと思う。

アニメとコラボしている聖地巡礼もツアー化したいと思う。ノベルティを最後にお土産として渡したり、限定グッズを作るのも手段だと思う。

街並み保存への取り組みの一環として補助金を増やし **古い街並み**の維持に努めてほしい

側溝の蓋の値段が高すぎて個別には負担が多すぎる早急に助成金で必要な蓋の全面支援をしてほしい。

地元のお店や旅館が潤うのは嬉しいが外資系の**ホテルがたくさん建つのは地元に住んでいる人の為にならないと思う**。ホテルをたくさん建てるほど景観も悪くなるのでこれ以上は必要ないと思う。

また**街中**にも大きな公園が欲しい。初田町3丁目、総和町3丁目に土地があり、そこを高山市が買取り公園にして欲しい。

まとめ ー私案：こういった施策展開が想定されるのか？ー

1. 「観光客が来訪することの是非」評価に大きく影響する6要因を把握できた。
2. 7要因毎に、市民はどのような点を問題視・評価しているか自由記述から把握した。

- ①観光面での評価に誇り × トピック1: 地域住民の生活と文化の保護, 地域経済との両立した観光
プラス面 シビックプライドを構成する4要素を伸張させる施策 (1)地域愛着: すみやすい、好きだ←文化・自然,
2)地域アイデンティティ: 自分にとって大事, 自分の人生の大部分と関係←文化、都市環境
3)忠誠的愛郷心・持続願望: 地域の産品を使う, 地域を擁護する←自然、4)地域参画: 自分なりの貢献ができる)
マイナス面 来訪によって「誇りの醸成や活気には影響なし」と認識→周辺部の支援・一体感醸成のための施策
- ②来訪による経済・活気 × トピック7: 高山の観光資源(自然)
- ④“余暇の楽しみ”が減少, ⑤治安対策 → 中心部の観光による弊害を低減する施策
- ③居住年数(1年未満) × トピック11: 観光以外の産業振興と観光従事者の待遇改善
⑥主婦・主夫 × トピック2: 交通環境, トピック12: 中心部・まちなかへの言及