

宿泊施設における地域配慮の取組に関する調査 報告書

1. 概要

近年、民泊を含む宿泊事業は多様化が進む一方で、地域環境への負荷や、住民からの不安の声が取り上げられる場面も増えている。その一方で、地域との関係性を大切にし、周囲と調和しながら丁寧な運営を行っている宿泊施設も数多く存在している。

本調査は、こうした地域と共生する宿泊施設の取組や工夫といった好事例を幅広く把握し、今後の持続可能な観光のあり方を検討するための基礎資料とすることを目的として実施したものである。

調査は、Google Formsを用いたアンケート形式により実施した。あわせて、アンケート内にて調査への協力が可能であると回答した宿泊施設に対し、個別に連絡を行い、ヒアリング調査を実施した。ヒアリングでは、アンケートでは把握しきれない具体的な取組内容や背景、地域との関わり方について、より詳しく話を伺った。

2. GoogleFormsでの調査結果

下記に、アンケート結果を整理・集約した内容を記載する。
記述式ではあるが、下記の設問については同様の回答が多く見られたため、項目を作成し、取りまとめている。

- Q1. 騒音対策として行っている取組があれば、教えてください。
- Q2. ゴミ出し・ゴミ管理で行っている取組があれば教えてください。
- Q4. 住民の安心づくりのために行っている工夫があれば教えてください。
- Q5. 自然環境を守るために行っている工夫があれば教えてください。

Q1. 騒音対策として行っている取組があれば、教えてください。

※記述式 N=29

項目	回答数	回答率
ハウスルールの作成（時間帯ルール含む）	12	41.4%
施設内掲示での注意喚起（HP・予約後メール・客室冊子等含む）	6	20.7%
夜間のサイレントタイム・消灯時間の設定	6	20.7%
防音対策（窓・壁・植栽・室内ドア等）	2	6.9%
チェックイン時にゲストへ口頭・メッセージで注意	5	17.2%
近隣住民への事前説明・連絡先共有・関係づくり	3	10.3%
夜間の見回り・スタッフ常駐対応	2	6.9%
特に無し	8	27.6%
その他： ・白保地域では、宿泊業の組合を作り、地域のルールやマナーをまとめた「白保に滞在する方へのマナー本」を作成し配布。 ・旅の目的をお伺いして、パーティーや宴会など羽目を外すようなことが旅の目的であれば、我が家での滞在は適していないことを説明し、予約をお受けしていない。 ・波の音、虫の声を楽しめる静寂の宿として売り出すことにより静かなお客様に好まれ、騒ぐ方が嫌がる売り出しを心がけている。		

半数近くの宿泊施設が「ハウスルールの作成」を行っていることが分かる。次いで、「施設内掲示による注意喚起」や、「夜間のサイレントタイム・消灯時間の設定」といった、宿泊者の行動を事前に促す取組が多く見られた。

また、「特に無し」と回答した施設が一定数存在する一方で、自由記述欄のその他の意見からは、地域の特性や宿泊施設の方針に応じた独自の工夫を行い、騒音対策に取り組んでいる事例も確認された。これらの結果から、騒音対策は一律の対応にとどまらず、各施設が地域環境や宿泊者層を踏まえた形で、多様な工夫を重ねている実態がうかがえる。

Q2. ゴミ出し・ゴミ管理で行っている取組があれば教えてください。

※記述式 N=30

項目	回答数	回答率
自治体（石垣市）のゴミ分別・ルールへの遵守	11	36.7%
事業者側でゴミを回収・再分別する運用	14	46.7%
スタッフ・管理人による最終チェック体制	9	30.0%
回収業者との契約・回収委託	5	16.7%
ゴミ置き場・ゴミ庫の管理（屋外設置・蓋つき・ネット等）	6	20.0%
ゲスト向け分別表示・ポスター等による周知	5	16.7%
夜間ゴミ出し制限・回収時間のルール設定	3	10.0%
生ゴミの削減・堆肥化（コンポスト等）	2	6.7%
ゴミ削減・リサイクルの取組（計量・油回収等）	2	6.7%
地域清掃・ビーチクリーン等への参加	2	6.7%
特になし	2	6.7%
その他： ・歯ブラシの歯磨き粉を5gにして、連泊のお客様が何本も利用しないよう工夫している ・マイボトル旅の推進をしている		

最も回答数が多かった取組は「事業者側でゴミを回収・再分別する運用」であった。次いで、「自治体（石垣市）のゴミ分別・ルールへの遵守」や、「スタッフ・管理人による最終チェック体制」といった、事業者側の管理・対応によってゴミ出しをコントロールする取組が多く見られた。

この背景として、後述するヒアリング結果からも示唆されるように、宿泊者が地域ごとに異なるゴミ分別方法を正確に理解し、適切に対応することが難しい現状があると考えられる。そのため、多くの宿泊施設では、宿泊者任せにするのではなく、事業者側で回収・再分別を行うことで、分別ミスや地域トラブルの未然防止を図っている実態がうかがえる。

また、その他の回答からは、アメニティの工夫やマイボトル利用の促進など、ゴミの排出量そのものを抑制する取組も一部の施設で実施されており、ゴミ管理を単なる処理の問題としてではなく、環境負荷削減の観点から捉える姿勢も確認された。

Q3. 地域イベントや地域活動への参加・協力があれば、ご記入ください。

※記述式 N=22

- 環境省西表石垣国立公園パークボランティア、琉球いきものづくり、自然史博物館誘致活動などに関わっている。
- ハーリーにはゲストとともに参加している。行事の案内や協賛の依頼があれば、祝儀を出している。
- 地元の小学校の運動会に協賛品を寄贈している。
- 自治会イベント（草刈り、ビーチクリーン、親睦会など）に協力している。
- 神事への寄附を行っている。
- 島の子ども達への寄付活動を、10年間継続的に行っている。
- 自治会がある地域では、自治会活動に参加している。
- 掲示板を用意し、地域イベントの案内を行っている。イメージとしては図書館の掲示板に近い。
- 地域の公民館に在籍している。
- ビーチクリーンや周辺の草刈りに、全従業員で積極的に参加している。
- 毎年、自治会主催のビーチクリーンに参加している。
- 各種イベントがある場合、新聞等に掲載された案内をフロント前のお客様の目につく場所に置いたり、掲示したりしている。
- 島の子ども応援まつり、海神祭、石垣島まつりなどへの寄付を行っている。伝統芸能の発表会にも寄付している。
- 地元の豊年祭などで祝儀を出したり、小学校の運動会の景品を提供したりしている。
- ヤマバレ海岸のボランティア清掃を年2回、10年以上継続して実施している。
- 美崎町酒まつりへの出店や、各種イベントへの協賛を行っている。
- 自治組織（公民館）の委員として活動している。イベントには時間的に参加できないことも多いが、寄付などの形で関わっている。
- 今の場所に移住し宿を運営し始めてから、公民館活動や地域の方々と積極的に関わってきた。今後は、直接の近所付き合いに限らず、島全体を地域と捉えた関わり方を考えている。
- 石垣島まつりへの出店を行っている。
- ホテル主導の取組として、館内イベントで伝統芸能を観光資源として活用し、伝統芸能の継承プロジェクトに取り組む学生への支援として、場所や発表の機会を提供している。

ビーチクリーンや生態系保全活動、地域イベントへの協力など、地域活動に関わっている宿泊施設が多く見られた。自治会主催の清掃活動や地域イベントへの参加、公民館活動への関与など、日常的な地域活動に参加している事例も確認されている。

また、活動への参加が難しい場合であっても、寄付や物品提供、掲示物による情報発信、公民館への在籍など、それぞれの状況に応じた形で地域に関わっている回答が見られた。

さらに、ゲストとともに地域行事へ参加する取組や、地域住民を巻き込んだ形でイベントに関わる事例もあり、宿泊施設が地域と宿泊者をつなぐ役割を果たしている様子もうかがえる。

これらの取組は、宿泊施設が地域の中で無理のない形で関係性を築き、地域への貢献につなげている実態を示すものといえる。

Q4. 住民の安心づくりのために行っている工夫があれば教えてください。

※記述式 N=27

項目	回答数	回答率
苦情・トラブル発生時の迅速な対応・事前防止	9	33.3%
近隣住民との日常的なコミュニケーション・挨拶	8	29.6%
ゲストへの近隣配慮ルールの周知（事前・当日）	6	22.2%
24時間対応・常駐体制・連絡体制の確保	4	14.8%
施設周辺の清掃・環境美化の徹底	4	14.8%
光害・騒音への配慮（照明設計・時間帯配慮等）	4	14.8%
防災・安全対策（津波避難ビル、AED、防災訓練等）	4	14.8%
町会・自治会・公民館・地域組織との連携	4	14.8%
ルール・ガイドラインの明文化・掲示	3	11.1%
警察・行政との連携	2	7.4%
特になし	4	14.8%
その他： ・敷地境界線上に花や緑を配置し、景観面から圧迫感を減らす工夫をしている ・「顔が見える運営」を強く意識し、住民にとって誰が運営しているか分かる状態を保っている ・子ども110番の家として登録し、地域の子どもの見守りに関わっている ・敷地内に車を駐車することで、公道をふさがないように配慮している ・地域で起きている課題について、宿泊業者・他事業者と情報共有し、課題整理や対策検討を行っている ・騒音・光害などについて、「迷惑をかけないことは当たり前」という意識で運営しているが、それが地域では必ずしも一般的ではないと感じている。		

上記の回答結果から、苦情やトラブル発生時の迅速な対応や事前防止策、ゲストへのルール周知に取り組んでいる宿泊施設が多い一方で、近隣住民との日常的なコミュニケーションや挨拶など、平時からの関係づくりに取り組んでいる施設も一定数存在している。

また、その他の回答からは、子ども110番の家として登録し地域の見守り活動に関わっている事例や、地域で発生している課題について宿泊事業者や他事業者と情報共有を行い、課題整理や対策検討を進めている施設の存在も確認された。

これらの取組に関して、絶対的な正解があるわけではなく、「地域に迷惑をかけない」という共通の意識のもとで、各施設がそれぞれ可能な範囲で工夫を重ねている実態がうかがえる。

Q5. 自然環境を守るために行っている工夫があれば教えてください。

※記述式 N=29

項目	回答数	回答率
アメニティ削減・エコ清掃・連泊時の清掃抑制	10	34.5%
光害対策・生態系保護（サンゴ保全・夜行性生物配慮等）	6	20.7%
省エネ・節水・排水削減の取組	6	20.7%
ゲストへの環境配慮の啓発・ルール周知	6	20.7%
清掃活動・ビーチクリーン・周辺美化	5	17.2%
洗剤・素材への配慮（無農薬・エコ洗剤・天然素材）	4	13.8%
外部プロジェクト・ボランティア・環境活動への参加	4	13.8%
ゴミ分別・廃棄物削減の徹底	3	10.3%
緑化・景観配慮・敷地管理（打ち水・植栽等）	3	10.3%
CO ₂ 排出を意識した宿泊ルール（連泊推奨等）	1	3.4%
特になし	5	17.2%
その他： ・1階フロントのエアコン排水を植物への水やりに利用し、打ち水としても活用している。 ・パーマカルチャーという考え方を取り入れ、「人がその場をより豊かにする仕組み」を実践し、生き物を生かし増やす取組を行っている。 ・ECOウォーターボトルの貸し出しにより、館内外でペットボトルを使わずに過ごせる工夫をしている。 ・飛行機利用によるCO ₂ 排出を意識し、最低3泊以上の宿泊を条件としている。 ・環境省の活動に、できるだけ参加するようにしている。		

アメニティ削減やエコ清掃、連泊時の清掃抑制といった取組が比較的多く行われていることが分かる。これらの取組は、石垣市に限らず全国の宿泊施設でも広く見られる対応であり、環境負荷軽減に向けた基本的な取組として定着しつつあると考えられる。

一方で、石垣市ならではの取組として、光害対策や生態系保護、夜行性生物への配慮など、地域の自然環境に即した工夫を行っている施設も一定数確認された。また、清掃活動やビーチクリーンへの参加、環境配慮に関するルールの周知など、宿泊施設の運営を通じて自然環境への意識を高めようとする姿勢もうかがえる。

また、エアコン排水の再利用や天然素材の活用、生き物の生息環境を意識した敷地管理など、各施設が自らの規模や立地条件に応じて工夫を重ねている事例も見られた。

Q6. これまで地域住民から苦情・クレームを受けたことがあれば、可能な範囲でその内容と、その後の対策についてご記入ください。

※記述式 N=28

- 今まで苦情を受けた事はありません。（同様の記入：19人）
- 浄化槽による汚泥処理を行っており、処理状況によって臭気のクレームが発生した。下水道管への接続について石垣市・沖縄県に許諾を求めたが却下されたため、改善の見込みはなく、現在は定期的な巡回により処理速度を調整している。
- お隣からお叱りを受けて以降、謝罪と対策説明を徹底している。OTAや自社サイト、Instagram、LINEでの事前告知、館内での当日告知、必要に応じたチェックイン後の電話連絡を行っている。**近隣住民の方と話し合いをしながら一緒に壁を設置し、目隠しの樹木も追加した。**日々、大きな声で挨拶をしている。事例について市役所にも相談した。
- 特にありませんが、室内案内などのマニュアルを徹底している。事前の告知や案内が不十分であったり、管理業者を別に置いて現場に来ない体制だと荒れると感じている。
- 宿泊者が誤って住民用の駐車場に駐車してしまった事例があったため、チェックイン時に必ず駐車場利用の有無を確認する運用を徹底している。
- 開業間もない頃、夜間に屋外の喫煙所を利用する宿泊者の話し声が気になると、近隣住民から苦情を受けた。喫煙所付近に住民への配慮をお願いする張り紙を設置したところ、その後クレームはなくなった。
- 開発時に、近隣への挨拶が足りなかったと感じている。
- 自社ではなく隣接する別施設に対するクレームだったが、勘違いで自社に電話が入ったことがある。屋上で騒いでいてうるさいとの内容だった。
- 以前、団体宿泊時に夜間「騒がしい」と電話で苦情を受けたことがある。夜間の大きな音については、現在はチェックイン時に口頭で注意を促している。
- 敷地外で借用している駐車場を近隣住民と共同利用しているが、大型車が停まると使いづらいつの音があつた。当日中に「軽自動車専用」に切り替え、双方が快適に使えるよう運用を変更した。その後、苦情は出ていない。

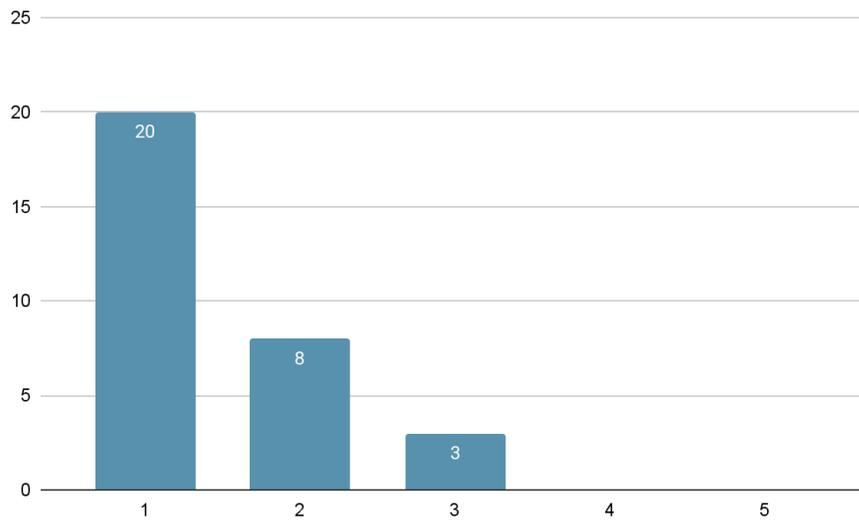
回答施設の半数以上が、これまでに地域住民から苦情やクレームを受けたことがないと回答している。日頃からの配慮や事前のルール周知、地域との関係づくりが、トラブルの未然防止につながっている可能性がうかがえる。

一方で、過去に苦情やクレームを受けた経験がある施設においても、その内容は、臭気や騒音、駐車場利用、喫煙場所の在り方など、生活環境に関わる具体的な内容が中心であった。これらに対し、多くの施設では、行政や関係機関への相談、運営ルールの見直し、設備の改善、掲示物や事前案内の強化など、状況に応じた対応や改善策を講じている。

また、こうした対応を通じて、その後は同様の苦情が発生していないとする回答もいくつかあり、苦情対応が運営改善や地域との関係性の再構築につながっている様子が見られた。

Q7. 地域への配慮や貢献はどの程度必要だと思いますか

※5段階評価の選択式 1:とても必要、5:全く必要ではない N=31



Q8. 地域共生において、課題に感じている点があれば教えてください。

※記述式 N=26

- 特になし（同様の記入：3人）
- 行政の反応が遅い。また、平等とは思えない活動も多く課題ではないか？
- “オーナー不在の一棟貸しの宿はどうしても、騒音の問題がある。特にこれから考えていくべき問題は「プール付き宿泊施設」だ。
- 夜、外で騒ぐことにつながっている。また排水音なども周辺への騒音になっている。”
- 海外旅行者とのコミュニケーション
- 青の洞窟ツアーのマリン業者の無断路上駐車が非常に多く困っています。
- 立地や周辺環境への影響を考慮した環境づくり
- 現地管理者不在の民泊・貸別荘の増加は宿泊客を野放しにすることになる。（深夜の騒ぎや花火など）
- 観光地川平湾への空港からのアクセス！
- 環境保全や貧困に対するリテラシーの低さと、他人事を自分毎だと認識する心の豊かさの欠如、自分の興味のみを肯定したいもしくは無いものばかりに目が行き足るを知るが出来ないエゴの強さでしょうか。
- 民泊などを投資として捉えているオーナーや、いい加減な管理会社が全ての元凶ではないでしょうか。
- 観光による物価上昇が島民の生活を圧迫している
- 地元資本、地元企業による税収
- ゲストの評価は表情やネット上のコメントである程度把握できるが、近隣住民の本音は自ら取りに行かないとなかなか手に入らない。
- 地域に住まない人達が商売を目的に街からやってきて地元の人が大切にしていた場所を我が物顔で使用すること。また集落の中に事務所のみ構えて早朝から夜中まで営業すること。商売人との共生は課題
- 管理者が居ない大人数向けの宿で騒ぐ若者が多い。
- 観光客の方への啓蒙（自然や静かな環境維持への協力）を自社のみで行うのは限界があり、石垣市全体で取り組んでいることであるという発信が欲しい。
- 迷惑駐車についてはどの程度まで許容すればよいか判断に迷う時があります。
- 地元の方、観光客ともにポイ捨てをする方がいる。地元の方がホテルのゴミ捨て場に不法投棄することがある。
- 排水溝に土が埋まったままの所がある
- 公共交通、特に外国の方に対するタクシーの配車
- オーナー不在の宿（一棟貸しなど）・民泊が安易に経営しやすいので増えており、地域住民への迷惑事例（オーナーが不在なため地域への迷惑に気づかない、地域住民がクレームを訴える相手がない）が増えています。
- 「共生」ということは、事業者からの配慮から始まるとは思いますが、ある程度、地域からの適切や平等な対応も必要です。
- 宿泊施設についてはそれぞれの販売方法があるため、どうしてもお客様主体で取り決めをおこなったり、受け入れ対応もお客様ファーストになるが、ルール決めを明確に地域と共有する必要があると思います。

特に多く見られたのは、騒音やゴミ、マナーといった従来から指摘されてきた課題に加え、観光客の増加や宿泊事業の多様化に伴い、地域住民との認識のずれや負担感が顕在化している点である。

また、海外旅行者とのコミュニケーションや、地域ルールの理解促進の難しさを挙げる声も多く、情報発信やルール周知だけでは十分に対応しきれない現状がうかがえる。加えて、マナーや配慮に関する価値観の違いにより、地域住民が不安や不満を抱きやすい状況が生まれているとの指摘も見られた。

一方で、宿泊事業者側の努力や配慮だけでは解決が難しい課題があることも示されている。たとえば、空き家や管理が行き届いていない宿泊施設の存在、急激な観光客増加による生活環境の変化など、個々の事業者の取組を超えた構造的な課題が挙げられている。

さらに、地域住民と観光客、宿泊事業者との間で、「誰が何を担うのか」「どこまで配慮すべきか」といった役割や期待が必ずしも共有されていないことも、課題の一因として読み取れる。これらの結果から、地域共生を進めていくためには、宿泊事業者個々の取組に加え、地域全体でのルール共有や対話の場づくりが重要であることが示唆される。

Q9. 宿泊施設が地域と共生するために、役所に求めるものがあれば教えてください。

※記述式 N=25

- 特になし（同様の記入：3人）
- 平等な情報の発信
地域との共生、ウェルビーイングを目指すホテルの情報発信”
- 集落内でのプール付き宿泊施設建設の規制
→排水時に騒音、また側溝から水が溢れて道が川のようになるところもある。
土地、建物の購入の規制
→県外の方が民泊目的で購入し、集落内がオーナー不在の民泊だらけになっている。
- 地元住人(居住目的)が優先的に買いやすくする仕組みがあると思う。
- 宿のオーナーなどを集めての勉強会や経験のシェア会などの企画
- 青の洞窟付近の駐車場の整備
- オンライン上に迷惑施設目安箱を設置。事実確認の上で行政指導をする機能。
- 大規模宿泊施設のスタッフや、簡易宿泊などの民泊システムのオーナーなどは、もちろん人にもよりますが住所も石垣島に無い事も多く、地元意識が低くなりがちのため、ゴミの廃棄をはじめ問題が多いです。地元で根付いた人間による宿泊施設を増えるといいなと思います。
- ゴミ出しマニュアルのテンプレートなどがあれば便利かもしれません。
- 観光の利益を生活環境の改善や島民への還元につなげる
- 地元企業の情報発信
- 問題発生時に住民が管理者へ通報できる仕組みと、管理人の即時対応の義務化
- 景観維持のための建築ルール、営業体制（特に夜間の明かり・騒音配慮のためのガイドライン）の提示。管理人不在の無人施設も多いため、星空観察や静かに過ごしたい方へのフォロー不足が気になる。
- 特に迷惑駐車に関しては時々市と警察が連携して巡回指導を行ってほしい。（交差点の角に停めている車両をよく見ます。）
- 自然環境に恵まれた石垣市にあった宿泊施設の運営に関して最低限のルールを作ってもよいかなと思う。例）石垣島、八重山の旅はハブラシ持参。光害条例の制定。
- ゴミの分別の困難さ。簡易にして欲しい。他県他市のお客様が戸惑いを感じています。
- 白保の村で事業者たちが集まって自主的に村を守るための活動をしています、そのあたりの活動に資金的な援助があったらありがたいです。
- 美崎町内の路駐緩和対策
- Q8に関し、行政による規制や指導は必須です！
- 役所は地域の関係の中でよりコンプライアンスを確保するべきである。公民館に楽に任せるのではなく、監査する必要もあるとこの数年間でみてきました。
- 防風林の維持管理。
- ないわけではないが行政と絡む機会がほとんどないのは残念です。

宿泊施設が地域と共生していく上で、行政に対して期待されている役割は多岐にわたることが分かる。特に多く見られたのは、宿泊施設・地域住民・観光客の間に立ち、情報やルールを整理し、分かりやすく発信する役割を行政に求める声である。公平な情報発信や、地域ルール・マナーの明確化、宿泊事業に関する制度や手続きの分かりやすい案内などが挙げられている。

また、騒音や交通、ゴミ、無人施設といった課題に対して、個々の宿泊事業者だけでは対応が難しい領域について、行政による調整やルール整備を求める意見も多く見られた。特に、緊急時の対応体制や警察・関係機関との連携、交通ルールの周知・指導などについては、行政が主体となって取り組むことへの期待が示されている。さらに、地域住民との関係づくりにおいて、宿泊事業者が地域に関わりやすくなるための場づくりや仕組みづくりを求める声も確認された。自治会や地域活動への参加を後押しする仕組み、地域側と宿泊事業者をつなぐ窓口機能の必要性など、行政が橋渡し役となることへの期待がうかがえる。

Q10. 宿泊税の使い道として、希望するものがあれば教えてください。

※記述式 N=25

- 特になし（同様の記入：2人）
- 台風などによる蓄積被害は見えない部分が多く、木造などの施設の改修などに補助があると、嬉しいです。
- 観光があるからこそ自分達にもメリットがあると感じられる使途がいいと思います。例えば子供たちの給食費が観光税から出ているとかです。
- 個々の企業には宿泊税の使用用途として要望や希望があると思いますが、これらを集約して効率のいい投資や補填を実施する事が重要だと考えます。また、自治体が徴税する一般的な税金とは性質が違うため、独自に税の分配方法を決定することができるように制度設計するべきです。
- 観光インフラ整備
- 雇用への助成
- うちの様な弱小でも地域の為、島の為を考えている施設のバックアップをお願いします。
- 道路整備。当館のある集落は未舗装で自転車利用が危険で、車椅子なども対応できない
- 整備不足の砂利道の舗装
- 市内各町に何か所か停まるマイクロバスをバスターミナル、港ターミナルまで運行して欲しい。
- ゴミ処理施設の充実。お客様への還元。伝統芸能の保存・お客様への披露。自然環境の保護。二次交通の整備。星空保護の啓蒙。
- “白保のビーチのごみをきれいにしてくださることとか
- 村の中の誰のものでもない道路に生えているフクギなどがあって、それは誰も剪定とかしてないので、台風にも備えて整備してもらえたらいいなあと思います。”
- 公共の観光施設の整備、ごみ処分場の整備、インバウンド対応インフラ、海外路線誘致キャラバン
- “集客を見込めるイベントを増やして欲しい。
- フェスや観光客も参加型のイベント”
- ①観光ツアー開発・開催：(1)自然を利用したツアーは数多ありますが、それに自然の成り立ち、大切さなどの解説も加える必要あり (2)自然だけでなく伝統文化を伝えるツアー。三線や舞踊、祭りや獅子。
②雨の日に楽しめるツアー・施設：手作り(民具・染物・織物・ガラス・陶芸など)ワークショップが集まった場所を作る・・・自然が中心すぎて、雨の日どうしたら良い？とよく聞かれます。博物館・美術館を早急に！
③伝統的街並みの保全：赤瓦民家はどんどん少なくなって来ています。建築にも維持にもお金がかかるので、個人の努力では限界があります。街並み保全地区の制定と保全のための補助金が必要です。もし石垣島から赤瓦・石垣・フクギが無くなったら…想像してみてください。東南アジアと何の違いもありません！観光資源として守る必要があります。
④観光促進による弊害への対策：(1)空港からのバスが満員で乗れません！ トランクを外に詰めるタイプのバスに変更、ドライバー増員・バス増便、トランクの宿泊施設への別送サービスなど (2)ハイシーズンに飛行機が満席！市民のための座席確保 (3)交通安全対策：速度超過、住宅街で徐行・四角一時停止なし。指導や看板等の設置、広報が必要。”
- 細かい提案がたくさんあると思いますが、基本的に使いみちは、さらに観光客が増やせる設備などではなく、質をあげるために使ってほしいです。ハードのものばかりではなく、ソフトの方が重要だと思います。宿泊税というのが、オーバーツーリズムの対策としてみているのであれば、その資源をまず地元の方の生活をよくする目標で使われるはずだと思っています。そして、最後に、飛行機会社でもなく、交通企業でもなく、宿泊税という形で、負担が宿泊施設になるため、使いみちについては宿泊施設の意見が最優先であるべきです。”

- シャトルバス西回リエリアの各ホテル空港直行便の運行。
- 地域の方、来訪者、双方が納得・活用できるような取り組みであればと思います。
- 環境を守っている人への報酬

特に多かったのは、道路や港湾、上下水道、インバウンド対応設備など、観光客と地域住民の双方が利用するインフラ整備への活用を求める意見である。観光の受入環境を整えることが、結果として地域住民の生活環境の向上にもつながるという認識が共有されていることがうかがえる。

また、自然環境の保全や景観維持、生態系保護といった、石垣島ならではの環境価値を守る取組への活用を求める声も多く挙げられた。清掃活動や保全事業への支援に加え、自然と共存する観光の在り方を支えるための継続的な投資の必要性が指摘されている。

さらに、イベントや体験型コンテンツ、地域資源を活かしたツアー造成など、観光の質を高め、地域経済や文化の循環につなげる取組への活用を期待する意見も見られた。単なる集客ではなく、地域理解や滞在価値の向上を意識した使い道を求める傾向が読み取れる。

Q11. 施設の業法区分を教えてください。

※選択式 N=31

項目	回答数	回答率
旅館業法（ホテル営業）	15	48.4%
旅館業法（旅館・旅館営業）	6	19.4%
旅館業法（簡易宿所営業）	8	25.8%
住宅宿泊事業法（民泊新法）	2	6.5%

Q12. 主な宿泊客の属性を教えてください。

※複数選択 N=31

項目	回答数	回答率
国内旅行者	28	90.3%
海外旅行者	16	51.6%
ファミリー	17	54.8%
グループ旅行	11	35.5%
ビジネス利用	11	35.5%
中長期滞在者	8	25.8%
その他(周辺離島住民・地元関係者、カップル・夫婦、1人旅)	3	9.7%

Q13. 施設の規模/形態

※選択式 N=30

項目	回答数	回答率
1室のみ	3	10.0%
2～5室	12	40.0%
6～10室	1	3.3%
11～20室	2	6.7%
21～30室	2	6.7%
31～40室	2	6.7%
41～50室	1	3.3%
51室以上	6	20.0%
その他	現在1室のみで、2026年内に1室で拡大する企画、	

3. ヒアリングの概要

下記、ヒアリングで伺った内容

- ①特に力を入れているお取り組み（騒音／ゴミ／住民対応／環境配慮など）
 - ・その取組を始めたきっかけ
 - ・実際にやってみて、良かった変化はありますか？
 - ・ゲストや住民の反応で印象に残っていることは？
 - ・他の宿泊事業者にも「これはおすすめできる」と思いますか？

- ②地域との関係づくり
 - ・地域との関わりで、うまくいっていると感じることはありますか？
 - ・地域イベント・活動への参加（していれば）
 - ・参加して良かったこと
 - ・関係性が変わったと感じた瞬間

- ③苦情やクレーム対応について
 - ・差し支えない範囲で、これまでに特に大変だった経験があれば教えてください
 - ・こんな仕組みがあったらより助かったなと思うことはありますか？

- ④今後について
 - ・これから地域と共生していく上で、外部に期待したいことは何ですか？
(行政や仕組み、宿泊税の使い道など)

今回のヒアリング結果から把握した、地域と共生する宿泊施設の取組や工夫といった好事例については、別途「事例集」にて整理している。

本章では、ヒアリングを通じて見えてきた宿泊施設に共通する課題や、施設の規模や運営形態による違い、ならびに宿泊税の使い道に関する意見について記述する。

(1). ヒアリングから見えた共通の課題

①「伝えているが、伝わりきらない」問題

多くの宿泊施設では、ルールやマナー、注意事項について事前に案内を行っているものの、伝達のタイミングや情報量、言語、受け手の理解度によって、十分に伝わりきらないケースがあることが明らかになった。

具体的には、予約時に案内が読まれていない、チェックイン時には情報が多く理解しきれない、言語や文化の違いにより「禁止の意味や理由」が正確に伝わらないといった状況が挙げられる。

② 無人化・省人化と「生活ルール説明」の難しさ

無人・非対面型のチェックインが増える中で、地域特有の暗黙のルールや生活上の配慮を伝えることが難しくなっていると指摘が多く見られた。

騒音やゴミ、光、虫、立ち入りに関する配慮など、「その場で一言伝えれば防げた可能性のある事象」が防ぎきれず、結果としてトラブル発生後の対応に時間的・心理的な負担が生じているケースも確認された。

③ 近隣住民との心理的距離が生じやすい構造

ヒアリングからは、多くの問題が実害そのものよりも、視線や音、気配、違和感といった心理的な負荷によって生じていることがうかがえた。

「誰が運営しているのか分からない」「どこに相談すればよいのか分からない」といった不安が、近隣住民との心理的距離を広げ、トラブルの火種になりやすい状況が指摘されている。

④ 地域課題の“しわ寄せ”が宿泊施設に集中する構造

ゴミやトイレの利用、騒音、交通混雑など、地域全体で対応すべき課題が、結果として宿泊施設の負担となっている実態も多く挙げられた。

ゲストのゴミを宿泊施設側で再分別する、公共トイレの代替的な役割を担う、苦情の一次対応窓口となるなど、行政やインフラの不足を現場が補っている状況が見られる。この点については、観光協会や行政において、観光に関する意見や苦情を受け止める窓口機能の必要性を指摘する声もあった。

⑤ ゴミ分別ルールの複雑さと運用上の限界

地域や時期によって異なるゴミ分別ルールは、特に外国人旅行者にとって理解が難しく、持続的な運用が難しいという声が多く聞かれた。そのため、宿泊施設側で最低限の分別のみをゲストに依頼し、最終的な再分別を施設側で行うなど、手間をかけながらも現実的な対応を取っている事例が多く見られた。

⑥ 交通・アクセス面のボトルネック

バスやタクシーの不足により、空港・港・市街地への動線が集中し、市民生活と観光動線が競合している状況も課題として挙げられた。

チェックイン前後の移動が難しいことへの不満や声は宿泊施設が受け止めるものの、根本的には地域全体の交通構造と深く関係している課題であると認識されている。

⑦ オーナーが地域と日常的に接点を持ちにくい施設に関する課題

オーナーが常駐しない施設の増加により、地域との物理的・心理的な距離が生じやすいという課題も指摘された。緊急時やトラブル時に連絡先が分かりにくいこと、自治会行事や地域活動への関与が生まれにくいこと、景観や文化への配慮が十分に共有されにくいことなどが挙げられている。

(2) 宿泊施設の規模による特性の違いについて

今回のヒアリングでは、大規模なホテルから、住宅街の中に立地する小規模な宿泊施設まで、規模や立地条件の異なる宿泊施設に幅広く協力をいただいた。

その結果、地域との関わり方や日常的な対応の在り方について、施設規模や運営体制の違いに応じた特徴が見られたため、以下に整理する。

A. 地域における立場や役割の違い

大規模なホテルは、地域の中で一定の受入規模を担う存在として、行政や観光協会、学校などと組織的に関わりやすい立場にある。地域貢献や連携活動も、企業活動の一環として位置づけられているケースが多く、地域に対して安定的な役割を果たしている。

一方、小規模なホテルや民宿、貸別荘は、地域住民の生活圏に近い場所に立地している場合が多く、日常の変化や違和感を最初に受け取りやすい存在である。地域との関係は、オーナーや運営者個人の姿勢や、日々の信頼関係に支えられていることが多い。

B. 対応の在り方と運営体制

大規模なホテルでは、マニュアルやルール、人員配置が整っており、ゴミ分別や騒音、クレーム対応などを組織として対応できる体制がある。一方で、個別の事情や背景に応じた細やかな対応が難しい場面もある。

小規模な施設では、少人数で運営しているからこそ、状況に応じた柔軟な対応や判断がしやすいという特徴がある。ゲスト一人ひとりへの説明や声かけが可能である反面、トラブルが発生した際の負担が個人に集中しやすい側面も見られた。

C. ゲストとの関わり方

大規模なホテルでは、多言語表示や館内掲示、客室内の案内など、仕組みを通じて情報を伝える方法が中心となる。多くの宿泊者に対して、一定の水準で対応することが重視されている。

一方、小規模な施設では、口頭説明やメッセージツール、日常会話を通じて、人を介した伝え方が行われることが多い。地域の暮らしや背景を交えながら、「なぜそのルールが必要なのか」を伝えられる点が強みとして挙げられた。

D. 地域との関係性

大規模なホテルでは、清掃活動や学校連携、地域イベントへの協力など、継続的かつ組織的な地域貢献が行われている事例が多い。一方で、地域住民との距離は、物理的・心理的に一定の隔たりが生じる場合もある。

小規模な施設では、オーナー自身が地域住民であるケースも多く、自治会や行事などを通じて、顔の見える関係を日常的に築いていることが特徴である。その反面、騒音やゴミ、駐車といった影響を直接受けやすい立場でもある。

(3). 宿泊税の使い道について

ヒアリング結果から、宿泊税の使い道については、施設規模や立場の違いを超えて、共通して強く求められている方向性がいくつか見られた。

目に見える・実感できる還元

多くの宿泊施設からは、ゴミ捨て場や回収体制の整備、公共トイレや清掃、看板設置、交通整理、騒音・光害・安全対策など、日常の運営や地域生活の中で「改善が実感できる形」での還元を求める声が挙げられた。

また、ゴミ処理をめぐっては、日常的な回収体制の整備に加え、ごみ焼却場の性能向上といった中長期的なインフラ投資を宿泊税で計画的に進めてほしいという声も聞かれた。多額の費用を要するため短期間での実現は難しいものの、将来を見据えた計画を立て、その進捗を地域や事業者に公表しながら取り組むことが重要だと捉えられている。

現場の負担を軽減する用途

ゴミの再分別や清掃、クレーム対応など、本来は地域やインフラ全体で支えるべき役割を、宿泊施設が現場で肩代わりしている状況に対する負担感も多く語られた。

そのため、宿泊税は、宿泊施設が「地域インフラの代替」とならず済むよう、現場負担を軽減する仕組みづくりに活用されることが望ましいという意見が多く見られた。

旅行の質を高めるための投資

星空や自然環境、文化体験の保全、学びや交流の場づくりなど、旅行そのものの質を高めるための投資を期待する声も多く挙げられた。

具体的には、ビーチに偏りがちなイメージだけでなく、文化・歴史、集落の暮らし、山や海岸線などビーチ以外の自然環境といった石垣ならではの多様な魅力を発信し、閑散期にも人を呼び込むための企画や取組みに予算を充ててほしいという意見が挙げられた。

また、市内各地区の公民館を活用し、地域住民と関わる機会をつくる取組みを期待する声もあった。例えば、公民館に集う高齢者から地域の歴史や暮らしの話聞き、共に食事をするような小規模な体験型ツアーなど、既存の地域資源を活かした交流の場づくりが挙げられている。

単なる受入対応ではなく、「また来たい」と感じられる環境を整えることが、結果として地域への理解や愛着につながるという認識が共有されている。

一方で、新たな施設整備など安易な「箱物」への投資ではなく、住民の暮らしを支え、自然環境を守ることに直結する使い道を重視してほしいという意見も見られた。

そのほか、実現の難しさを理解した上で、台風による建物劣化に対し、一定の条件付きでも修繕費を補助する仕組みがあればありがたいという声も一部から聞かれた。

一方で、不安や懸念として挙げられた点として、宿泊税の使い道が分かりにくい場合、宿泊者に説明する立場として納得感を持ちにくいという声も見られた。また、宿泊施設が代理徴収を担うことによる事務的・心理的な負担については、特に小規模な施設ほど負荷が大きいとの指摘があった。

これらの意見から、宿泊税の活用にあたっては、使途の見える化と現場への配慮を両立させることが重要であると考えられる。

4. 統括

本調査を通じて改めて明らかになったのは、石垣市には、地域との関係性を大切にしながら、日々丁寧に運営されている素敵な宿泊施設が数多く存在しているということである。騒音やゴミ、住民対応、自然環境への配慮といった課題に対し、それぞれの立場や規模に応じて工夫を重ね、地域に負担をかけないよう真摯に向き合っている姿勢が随所に見られた。

一方で、ヒアリングからは、宿泊施設個々の努力だけでは対応が難しい課題も多く存在することが示された。ルールやマナーを「伝えているが伝わりきらない」問題や、無人化・省人化による説明不足、交通やゴミといった地域全体の構造的な課題が、最終的に宿泊施設の負担として集中している実態が確認された。

また、本調査では、大規模なホテルから小規模な宿泊施設まで幅広くヒアリングを行ったことで、施設規模や運営体制の違いによる特性も明らかとなった。

大規模なホテルは組織的な体制を活かした安定的な対応が可能である一方、小規模な施設は地域との距離の近さを強みに、柔軟で丁寧な関わりを実践している。それぞれが異なる役割と課題を抱えながら、地域との関係を築いている状況がうかがえる。

宿泊税の使い道については、施設規模を問わず、目に見えて実感できる還元や、現場負担の軽減、旅行の質を高める取組への活用を求める声が多く寄せられた。宿泊税が地域環境の維持や観光の質向上につながっていることが分かりやすく示されることで、宿泊施設・地域住民・宿泊者それぞれの納得感を高めることが期待されている。

地域と共生する観光を実現するためには、宿泊施設の自主的な取組に加え、行政や地域、関係機関が役割を分かち合いながら支え合う仕組みが不可欠であるといえる。本調査で得られた知見が、今後の観光施策や地域との関係づくりを考える上での一助となり、石垣市における持続可能な観光の実現につながることを期待したい。