

地方のインバウンド対策として泊食分離の推進

今井 学（民宿美味し宿かどや）

要旨

10室以下の旅館や民宿が30軒以上あるにもかかわらず、コンビニも飲食店もない集落が地方にはたくさんある。私の集落も同様で、105世帯あるうちの34世帯が小規模民宿を経営。スーパー、コンビニ、飲食店もない。また、34軒の宿の3分の2に後継者がおらず、10年後に宿泊施設の数は大きく減少することが予想される。夕食付がほとんどで、インバウンド観光客の主流である素泊まり、B&B(1泊朝食付)には対応していない。周囲に飲食店がないため、対応できないのである。そこで、すべての宿のうちそのまま存続する宿が3分の1、素泊まりを行う宿が3分の1、飲食店・居酒屋に転向し、宿泊を廃業する宿が3分の1になるよう地域全体を再編する。これを実際に行える地域を公募し事業化する。採択された地域に優遇措置、もしくは補助金を出す提案をしたい。

キーワード 泊食分離、小規模宿泊施設、事業継承

1. はじめに

娯楽が多様化し、それらが斜陽産業となってしまった時、時代の変化についていけず、廃れていった地方の観光地も多い。大型旅館やホテルのない地域は、誘客に対する危機感が薄く、時代の流れに身を任せてしまっている。また、これまでの観光業を引っ張ってきていた既存の大手旅行会社とのつながりが弱いのも地方の小規模観光地の特徴である。一方、日本の地方には温泉地、スキー場、海水浴など、地域特性を活かした観光地が数多くある。外国人観光客の誘致に成功し、元気な地方観光地もある。例えば、私の生まれ故郷で、15歳まで過ごした兵庫県の北部、城崎温泉のある豊岡市は、外国人観光客を7年で11.5倍にも伸ばしている¹。現在、私の住む集落はJR城崎温泉駅から西へわずか2駅、徒歩7分の立地にある。香美町香住区訓谷集落は105世帯あるうちの34世帯が宿泊施設であり、民宿・ペンション等10室以下の家族経営の宿がほとんどである。宿泊施設の密集する観光地であるにもかかわらず、外国人観光客は皆無である。大手旅行会社とのつながりが少ないこともあり、城崎温泉に近い立地であるにもかかわらずインバウンド観光とは無縁である。

なぜ、小規模宿泊施設が多い地方の観光地はインバウンド観光に消極的なのか。そこには、家族経営が多い小規模宿泊施設の密集観光地特有の問題がある。この問題点を明確にし、対策を提案することで、地方における新たなインバウンド観光のビジネスチャンスを提示したい。

2. 地方の観光地がインバウンド観光に消極的な理由

(1)「時間」に関する価値観の相違

105世帯中34世帯が宿泊施設という我が集落は、なぜインバウンド観光に消極的なのだろうか。一般的にインバウンド観光に消極的な集落や宿は「外国語対応が難しいから」を理由としていると言われているが、実際にそんなことはない。どこの国の観光客であってもおもてなしはできる。一番の原因は、外国人と日本人の余暇の過ごし方、時間管理のしかたのギャップによる接客ストレスが高いことにある。

例えば、多くの小規模旅館・民宿では食事の時間が決まっている。夕食は午後5時から7時の間にスタートし、9時までには終了する。朝食は午前7時半から8時半の間にスタートし、9時までには終了、が一般的である。しかし、その時間帯ならばいつ行っても良いというものではない。朝食の場合、午前7時半、8時、8時半のいずれかにスタート時間を決めてもらう。夕食ならば、午後5時から7時の間、30分刻みでスタート時間を決めてもらい、その時間に向かって段取りをしていくのが通常である。決められた時間に必ず集合してくれる日本人と異なり、時間の範囲内であればいつでも自由に入出入りして良い感覚を持つ外国人観光客は、7時半で約束のお客様が8時になっても来ない、夕食に至っては、最終スタートが午後7時にも関わらず、チェックインが午後8時、ということもある。夕食付の1泊2食でかつ家族経営の宿は、布団の上げ下げ、客室対応を含めルーティンワークでこなす。彼らには時間コントロールの利かない外国人観光客はできる限り避けたい対象だ。調理、清掃、接客が分担制のホテルや大型旅館なら対応できても、全てを家族で担っている小規模宿泊施設に、フレキシブルな対応は難しい。

団体客に対応することから始まり、お客様が宿側の段取りに合わせてくれる接客に慣れている地方の日本型宿泊施設にとって、時間概念の異なる外国人の接客は大きなストレスになっている。

(2)どうすれば、時間の問題をクリアできるか

日本人と外国人では時間の観念が違う。それは日本人が時間を守り、外国人が守らないということではない。原因は、日本人の1泊2食に対するこだわりが起因していると私は感じている。日本型宿泊施設(旅館・民宿)は、食事も宿泊も全てに対応しようとするため、時間的な制約を作ってしまう。宿泊対応だけに専念する、食事対応だけに専念する、となれば、決して難しい問題ではない。例えば一般の食堂やレストランは食事のスタート時間は決まっていない。午後5時から9時の間で好きな時間に行って好きな時間に終われば良い。守れば良いのは終了時間の午後9時だけである。

スタート時間を決め、その時間がずれるのに困るのは、隙間時間にお風呂の清掃に入ったり、お布団を敷きに行ったりと、飲食以外、宿泊に関する対応を行う段取りがあるためである。この問題を解決するには泊食分離を進めることだ。泊食分離にすれば、それぞれの業務を行ったり来たりすることによる時間的制約を受けずにすむ。

(3)地域全体で行う「泊食分離」

これまで、大型旅館やホテルでは、館内にレストランや食事処を作り、宿泊と食事の空間を分けることをしてきた。当然ながら小規模宿泊施設にはそんな人手もスペースもない。また、宿泊者の長期滞在を促すために、地域の飲食店で夕食を楽しむ「泊食分離」に取り組んでいる旅館があるが、まだ多くはない。本論で私が提案したいのは、地域全体で行う「泊食分離」である。元々地方の小規模集落では、一過性で儲かる産業が生まれた時に、同じ商売を行う事業者ばかりになってしまう傾向がある。全盛時、集落の半分以上が宿泊施設になってしまった私の住む地域がその典型でもあった。売り手市場の時はそれでも良かったが、今は人口減少、情報過多の買い手市場である。同じ事業者ばかりが密集する地域は衰退の一途といってよい。そこで時代の変化に対応するために提案したいのが、宿泊施設が飲食業務を放棄し、宿泊業のみに専念する。あるいは、宿泊業務を放棄し、飲食店となる、といった地域全体で泊と食の分業する体制である。

ここで提案するのは、つまるところ「地域内泊食分離」、すなわち、私の集落であれば、34軒のうち10軒は素泊まり宿になることである。そして、10軒は食堂、もしくは居酒屋に業種を変更する。残り14軒はこれまで通りの1泊2食付きの営業を行う、といった役割分担を地域全体で行う方法だ。驚くべきことに、105世帯もある我が集落において、宿は34軒もあるが、スーパーやコンビニは皆無で、スナックと仕出し屋さんがそれぞれ1軒あるだけで、夕食ができる飲食店は実質ゼロである。

小規模宿泊施設が外国人観光客を受け入れられない要因は時間コントロールのほかに、外国人観光客の多くは素泊まりを好むことである。彼らは現地に着いてから夕食に何を食べるかを決めるのが一般的である。いわゆる旅館や民宿の食事は豪華なごちそうであることが多く、毎日食べられるものではない。飲食店ゼロ地域では、観光客が食事するところがないため、素泊まりでの宿泊を受けられない。さらに、ご馳走夕食しかやっていないため、連泊し難い宿であることが、長期滞在を求める外国人観光客のニーズとあっていない。

元来、旅館や民宿は飲食店営業の許可を取っており、食堂として使える宴会場も持っているし、個室を食事処として転用することもできる。素泊まり専用となった宿も、食事の段取りに追われることなく、今のまま対応ができる。さらに、地域にとって大きなメリットが生まれる。

3. 「地域内泊食分離」の4つのメリット

3-1 4つのメリット

(1) 体験型アクティビティを増やすチャンスになる

20年前、私は民宿を営むと同時にスキューバダイビングインストラクターの資格を活かし、ダイビングショップを設立した。体験型の宿泊をしてもらえるためのアクティビティ部門を持つことができた。が、これも宿における接客係の人材確保が容易であった20年前は良かった。人手不足の今の時代、家族総出で宿泊業務に対応しなければならず、アクティビティ事業に時間を割くことができなくなっている。

インバウンド観光におけるこれからのチャンスは、食・泊以外に魅力的なアクティビティを提供できるか否かにかかっている。畑をやっている事業者ならば収穫体験を提供することも可能だ。素泊まりで夕食の負担がなくなれば、蛍や夜光虫見学といったナイトツアーを企画することもできる。年配の事業者にとって泊食分離は負担の軽減であるが、若手事業者にとっては新たな体験事業に挑戦するチャンスとなる。地方は都市部に比べて普段の生活そのものが非日常体験である。人手、もしくは時間さえあれば、体験型のアクティビティは非常に作りやすい環境にある。

(2) 間近に迫る後継者問題への対策

私の住む集落にある34軒の宿のうち、10年後にまだ営業を続けているのは何軒あるだろうか。このままいくと残っているのは10軒前後かもしれない。現在のオーナーが何歳か。高齢の場合、後継者がいるかどうか将来を決めてしまう。今、担い手として20代から50代前半の家族のいる宿は10軒ない。将来息子・娘や孫が都会から帰ってきて継いでくれそうな宿は何軒あるか。このまま行けば現時点で若者のいる世帯の宿だけをカウントするしかない。しかし、観光が盛り上がれば、都会から帰ってくるつもりのなかった息子・娘や孫が、帰ってきて事業継承しようとする機運も期待できる。

いま一つの問題は、田舎の家族旅館・民宿は、宿泊施設兼自宅になっている場合が多いことである。そのため、宿泊施設を誰かに譲渡する、賃貸するとなった場合、自宅から出ていかなければならない。このことが他人に事業を譲れない原因になっている。事業継承するならば身内だけという限定がついてしまうのが田舎の問題点でもあり、その結果、空き家を増やすことにつながる。

(3) 現実的に大きな問題となっている「空き家」

私の宿の南側、道路一本を挟んで目の前に4軒の民家がある。しかし、そのうち3軒は空き家である。さらに、私の宿のある側も区画内にある家屋は4軒あり、まだ人が住んでいるとはいえ、うち1軒は独居老人宅である。つまり、宿を含め隣保8軒のうち人が住んでいるのが4軒。空き家が4軒、しかもその4軒が全て価値の高い古民家である。私の宿のある町道は、江戸時代末、廻船問屋が数多くあり、とても栄えていた道である。今ならば、古民家レストランやゲストハウスに改装することも可能な物件だ。地域全体で言えば、独居老人の家屋も複数あるため、今後空き家は益々増えていくことが予想される。現有の34軒の宿泊施設だけでなく、これら空き家物件となっている古民家を貸し出すことができれば、若者の創業支援を応援することもできる。空き家対策も地域として早急に検討しなければならない課題となっている。

(4) 泊食分離は高齢者経営宿の延命になる

「そろそろ引退、廃業しようか」「宿はやってもあと3年かなあ」そんな声が60代の経営者から聞こえてくる。以前はある程度高年齢になっても、若い従業員を雇うことで対応できた。しかしここにきて未

曾有の人手不足だ。たださえ急激な人口減少と若者の都会流出が起こっている地方では、自分ができなくなったら代わりはいない、宿は廃業の危険を伴うようになってしまった。しかし、宿泊だけ、飲食だけ、とすればどうか。あと3年で止めようとしていたのが5年はできる。5年が8年できる、というように、地域全体での同業者の急激な減少を防ぐことができる。1970年代海水浴バブルに沸き、1990年以降はカニバブルに沸いた当地区では、ピーク時54軒もの宿泊施設があった。ありがたいことに海辺の美しさは当時のまま、食材に関しても一級品の素材を今後も安定して提供できる。安定した産業があるにもかかわらず、このまま時代の流れに任せて減少の一途を辿るのか。お互いできることを分担化し、延命、更にはそこから新たな顧客層の開拓、インバウンド観光ビジネスへと発展させることができる分岐点にきている。一つの大型旅館、ホテル内での泊食分離ではなく、地域全体で役割分担しての泊食分離を進めていくことこそ、これからの地方観光地におけるインバウンド観光対策ではないかと私は考える。

3-2 3つのデメリット

(1) 個人事業者が泊か食、どちらかを捨てる難しさ

「地域内泊食分離」という考え方を私は3年以上前から地元で話してきたが、ほとんど受け入れてもらえない。ともすれば、「頭のおかしい人間の発想」と思われている節もある。これまでのやり方で宿泊業をやってきた人にとっては、到底受け入れられない発想だからである。彼らにとっての泊食分離とは、大型旅館が施設内にレストランや食堂を作ることをいうのであって、地域で素泊まり宿と飲食店を分けることではない。また、通常の観光地、湯治を目的とした温泉地であれば受け入れられるかもしれないが、当地は「松葉ガニ」という高単価食材を扱っている。「泊と食、どちらかだけに絞りたい」となれば、圧倒的に「食」を選ぶ事業者の方が多いことが予想される。

何よりも、宿泊、あるいは飲食を捨てて一方だけにするというのは、転業に等しい考え方と受けとめられる。「苦し紛れの戯言」と思われているのかもしれない。茹でガエル理論ではないが、人はゆっくりと進行する危機や環境変化に対応せず、手遅れになってからやむなく廃業してしまうものである。ピーク時は集落世帯の半数、今でも3分の1を担う観光ビジネス(宿泊業)がなくなってしまうのは、地域の人口・世帯減少に拍車をかけ、数十年後の集落の存続にも影響を与える問題だ。が、そのことを見て見ぬ振りをしてしまっているのが、悲しい現状である。

(2) 1、2軒だけで始められる問題ではない

集落が一気に泊食分離を進める必要がある。しかし、一番ネックになるのは全ての事業者の同意を得ることが難しいことだ。多くの施策は、実験的に数軒の事業者ではじめ、うまくいけば横展開(残りの事業者が後から参画する)というやり方である。理にかなっている内容であっても、単なるアイデアに対し、集落の事業者全員の合意形成をするのは至難の技である。

(3)「人は今までのやり方を変えずにうまくいきたい」願望がある

山陰地方には「煮えたら食わあで」という諺がある。誰も新しいことに挑戦しようとはしないが、誰かが成功しているのを見ると、こぞって真似をして参画する。地方で同じ業種ばかりが偏って集まっているのはこういった思考が原因となっている。同じ業種ばかりで固まるのではなく、今こそ「泊」「食」を分離し、それぞれが複数店舗あることでの活性化へと舵を切り替える時期に来ていると私は考えている。

しかし、多くの方が、これまでのやり方を踏襲した上で、お客様、売上を増やす方法を模索している。新しい売上が欲しい。でも、今やっていることを変えたくない。この矛盾を持っている事業者ほどうまくいかないものである。

3-3 地域内泊食分離の施策化の提案

(1)国がバックアップし、モデル地区を公募する

そこで、私が提案したいのは「地域内泊食分離」を国の施策として掲げ、モデル地区の公募することである。宿泊施設は工場と同様、設備投資産業とも言われている。設備は数十年単位で劣化するため、補修資金が必要となるし、近年耐震工事や災害対策にかかる費用負担が増えてきている。また、お客様の求める水準が高くなってきており、部屋へのトイレの設置やバリアフリー対応などが求められている。飲食店の場合、足腰の負担軽減のため、畳に座るのではなく椅子テーブルを用意した飲食スペースへの要望の声が高い。これらの改善費用を捻出できないことが、高齢事業者の廃業のきっかけともなっている。リフォームの上、宿泊か飲食、どちらかに絞った営業をすることで、廃業予定だった年をあと5年延長できないか。その期間に地域全体が盛り上がっていくようであれば、帰るつもりもなく都会に出てしまった子や孫が帰ってきて事業承継を検討してもらえる可能性も出てくる。モデル地区を作るアイデアを実際に公募することで、都会で暮らす出身者が、自分の田舎で新たなビジネスを起こすチャンスを持てることを知ってもらう機会にもなる。

(2)国のバックアップが必要な理由

1泊2食型の宿泊施設が飲食、または宿泊をやめる。それには、そんなにお金がかからないのではないか。設備はそのまま流用できるが、事業承継を念頭に入れた場合、次の世代も活用できる設備でなければならない。今、廃業を検討している事業者の多くが昭和の時代から40年以上商売をやってきており、設備の入れ替えが廃業のきっかけとなる。例えば宿泊施設ならば部屋にウォシュレット付トイレを設置する、飲食店ならば高齢化及び外国人観光客に対応して食事場を座敷から椅子テーブルに変更するなどの今の時代に適応したリフォームが必要になる。これらを後押しすることは、事業変更

と継続の後押しになることを期待できる。更に言えば、モデル地区指定をすることで、ことの重大さ、必要性を多くの人に認識してもらいたい。なお、宿泊、飲食それぞれに対し、これからの時代に適応するために必要な改善点を下記に挙げておく。

【宿泊業】

ホテルでは当たり前のものでも、飲食がついている旅館民宿では部屋に設置していないものもある。泊りのみの宿とした場合、買い足さなければならない設備や備品もある。

- ・耐震補強
- ・和式から洋式トイレ・ウォシュレット付トイレへの変更
- ・お風呂や階段への手摺り
- ・客室用冷蔵庫(ホテルでは当たり前だが旅館・民宿は飲食業であるため、通常部屋ごとに空の冷蔵庫は置いていないケースが多い)
- ・ベッド対応(外国人観光客へは「布団」が和風宿のPR価値になるが、腰痛持ちや足の悪いお客様向けにベッド対応も一定のニーズがある)
- ・大浴場のリフォーム(公衆浴場法に対応することで、日帰り入浴も可能にできる)
- ・部屋のドアを鍵付きにする(民宿等では部屋のドアに鍵がない場合もある)
- ・飲料及びタバコ用自販機の斡旋(田舎はコンビニがないため)

【飲食業】

元々の宴会場を利用するのが一般的ではあるが、客室を個室として活用することもできる。飲食の個室ニーズは高い。

- ・座敷から椅子テーブルへの変更
- ・電気・ガス等の容量アップ
- ・調理場のリフォーム

【共通事項】

- ・自社公式サイトの作り直し
- ・パンフレットの作り直し
- ・客室電話をなくし、お客様のスマートフォンで対応できるホテルフォンの導入
- ・段差のないバリアフリーへの対応

4. 結論

(1)大型旅館・ホテルへのバックアップでは利益は生まれない

残念なことに、観光業において国のバックアップといえば団体客誘致による入込客数の増加に特化していた。外国人観光客3千万人突破、政府目標4千万人。これらを達成して果たして観光業全体は潤ったのか。外国人が日本に来ることを求め、積極的にお金を落としてくれる状況を作り出したであろうか。残念ながらNOである。負の遺産となった大型宿泊施設を埋めるために海外からの団体客を誘致する。2008年までの人口が右肩上がりだった頃と同じように、人口が減れば団体客も減る。どこかのタイミングで外国人観光客数が減れば、大型宿泊施設を埋めることはできないのである。何よりも、大型宿泊施設主導の団体客誘致は、見た目の入込客数ばかりを増やす薄利多売の状態にある。利益を生み出していないばかりか、連動して小規模宿泊施設の価格破壊を起こし、地域のブランドを低下させてしまっている。結果としてその場しのぎになり、長期的には、地方に対する還元にはなっていないどころか、マイナスになっているのが実情である。

(2)小規模宿泊施設が集まったやる気のある集落にチャンス

インバウンド観光振興対策として国は小規模宿泊施設に対して何を行なってきたであろうか。やる気のある宿だけが個人で頑張っただけで売上を伸ばしてきた事例しかない。すでにインバウンド観光で活躍している小規模宿泊施設は、お客様と濃い関係を作り、遠方の他国からでもリピーターを作り出している。単なる入り込み数込客数だけを追いかけたインバウンド観光対策に意味はない。景気や政情不安の影響を受けず、きちんと日本に、地域にお金を落としてくれる外国人観光客の集まる「強い地方」を集落単位で作っていくべきである。国はそのための設備整備のための予算をつけるべきではないか。例えば、素泊まりに特化した宿のトイレやベッドの導入にかかる予算、宿を飲食店に改造するためのリフォーム予算などである。これらを10軒、20軒単位で動く集落をつくることができれば、劇的な変化と結果を期待できる。今一度、地方の小規模宿泊施設がインバウンド観光に消極的な本当の理由と向き合い、積極的にインバウンド観光に向かっている環境整備を行って欲しい。事業承継、後継者対策、働き方改革等、多くの問題にも効いてくるはずである。

本論は田舎の地方観光地に生まれ育った私の実体験を元にした現状の問題点と対策の提案である。海水浴場として栄え、冬のカニブームに支えられた当地域の観光も、人口減少と情報過多により収入減へと陥っている。加えて後継ぎの不在。事業継承のできる世代がいなければ、30年～50年で廃業しなければならない。後継ぎはいないのではない。都会に出た子供、孫たちが田舎に帰ってこない。では、なぜ都会に出た若者は田舎に帰ってこないのか。私は「両親が楽しそうに仕事をしていなかったから」と考えている。楽しい仕事ではなく、儲かる仕事を選んだ。人口が急激に増えた高度経済成長以降、昭和の時代はそんな時代だった。

加えて「こんな田舎に帰ってきてても何もいいことないぞ。都会で安定した企業に就職しなさい。」と

いう親からのメッセージ。都会に暮らしたことの無い親が都会の方が優れているという幻想を持って子供達を都会へと送り出してしまった。実際、私もバブル全盛期、高収益企業で給料の高いことで有名な会社に入社した。しかし、必ずしも都会での生活が田舎の生活よりも良いとは限らなかった。20年前と比べ、今はもっと厳しい時代である。正規社員となるのが難しく、安定企業すらない時代だ。田舎でやってみたいことに挑戦することの方が良い人生を送れるチャンスがある。「儲かる仕事」ではなく「楽しい仕事」をする。そのためには「時間を作ること」も重要。小規模事業者は泊か食、どちらかに専念することで時間を作り、自分の好きなことをアクティビティ、体験事業として都会や海外の観光客に提供する。好きなことでお金を稼ぐチャンスが到来している。田舎のポテンシャル向上と、事業承継を組み合わせることで地方を活性化する方法として、ぜひ小規模宿泊施設の地域全体での泊食分離を推進してもらいたい。

豊岡市役所大交流課(2019)「豊岡市第交流ビジョン」には2012年に4,732人であったものが2018年には54,330人と、11.5倍になった。