


## 43. 鹿児島県出水市


<b>対象地域</b>	鹿児島県出水市 出水麓武家屋敷群エリア			
<b>申請主体</b>	出水市			
<b>計画名</b>	オーバーツーリズムに備え、観光と地域住民が共生するまちづくり事業			
<b>観光客データ</b>		平成31年	令和5年	令和6年
	入込観光客数(千人)	696	585	648
	- 国内	684	575	636
	- 訪日外国人旅行者	12	10	12
<b>地域の特徴・観光資源等</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国の重要伝統的建造物群保存地区で日本遺産である「出水麓武家屋敷群」は、江戸時代に造られた石垣や生垣、風格ある武家門など薩摩藩の武家集落の面影を今も残す。</li> <li>地域内には、公開武家屋敷や出水麓歴史館などの観光資源と共に着物着付け体験や観光牛車などの体験型コンテンツも充実。また、宿泊施設や飲食店が新たにでき、環境客の受入態勢も整いつつある。</li> <li>当該期域には、5つの自治会と小学校等があり、景観維持には住民のボランティアに拠るところも大きい。</li> <li>生活エリアと共存し、オーバーツーリズムに対する懸念や訪日外国人旅行者流入に不安を抱える地域住民も多い。</li> </ul>			
<b>協議体制</b>	<b>協議の場</b>			
	<b>出水麓・観光と地域住民が共生するまちづくり協議会</b>			
	<b>参加者</b>			
	<b>行政機関等</b>	<b>有識者</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>出水市役所観光交流課</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>古木圭介出水市観光政策アドバイザー</li> </ul>			
<b>事業者</b>	<b>住民関係者</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>一社) 出水市観光特産品協会</li> <li>(株) R I T A</li> <li>一社) テンラボ</li> <li>日本航空(株)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>出水麓地区5自治会</li> <li>出水街なみ保存会</li> <li>いずみ観光牛車会</li> </ul>			

### エリアマップ


公開武家屋敷「税所邸」「竹添邸」出水麓歴史館





着物着付け体験・茶道体験 税所邸・三原邸・出水麓庭園




観光牛車：黒毛和牛がひく 日本唯一の牛車








馬場通り：生垣や石垣、武家門が立ち並ぶ



御仮屋門：約400年前の武家門



RITA出水麓：武家屋敷を活かした宿泊施設

## 2. 課題

	主な現状・問題点	影響を受けている主な対象
1. 旅行者（観光客）のマナー問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>出水麓武家屋敷群内で生活する住民から、旅行者（観光客）の敷地内への侵入や無許可での写真撮影する等のマナー違反に対する苦情</li> <li>武家門や公開武家屋敷、石垣などの景観を一般道に立ち止まって撮影する旅行者（観光客）が多く、地域住民の車両通行の妨げになることに対する苦情</li> </ul>	地域住民
2. 地域住民の理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光地としての旅行者（観光客）の受入態勢の理解不足</li> <li>地域住民の旅行者（観光客）へのおもてなしの不足</li> <li>地域住民の日本遺産「出水麓武家屋敷群」の魅力の理解不足</li> <li>当該地区での稼ぐ力の不足</li> </ul>	地域住民
3. 観光関連事業者の訪日外国人旅行者対応スキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光関連事業者（観光ガイド、観光施設、ホテル・旅館、飲食業など）の訪日外国人旅行者や旅行者（観光客）に対するコミュニケーション能力などの対応スキルが不足</li> <li>事業者の旅行者（観光客）へのおもてなしや出水麓武家屋敷群の魅力の理解不足</li> <li>当該地区での稼ぐ力の不足</li> <li>旅行者（観光客）へのマナーの啓発不足</li> </ul>	観光関連事業者 地域住民

## ① 無許可での写真撮影等のマナー違反



車道の真ん中で武家門などの風景を写真撮影

## ② 地域住民の受入態勢の不足



地域住民が訪日外国人旅行者と英語などで円滑にコミュニケーションを取ることに難しさ

③ マナー啓発の不足など  
訪日外国人旅行者対応スキルの不足

観光客へのマナー啓発が不十分のため、ごみのポイ捨てが発生

## 3. 背景・要因

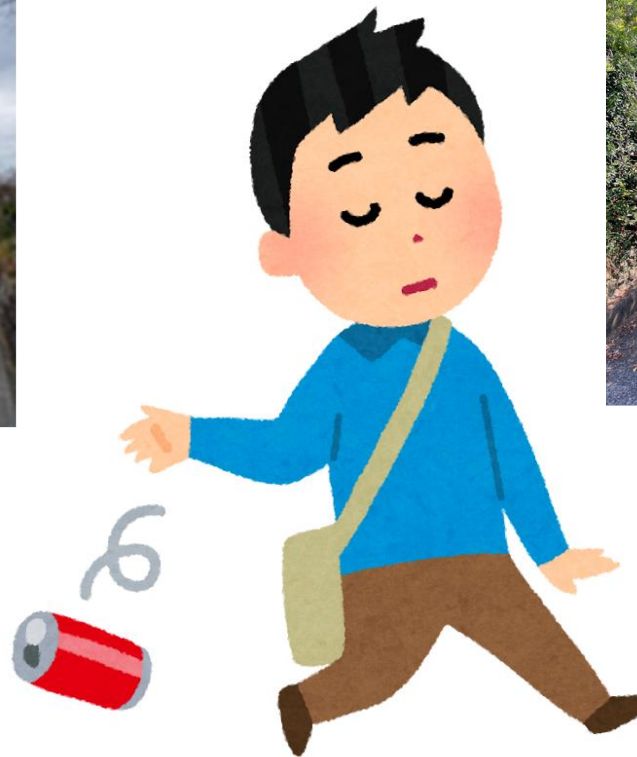
## 主な背景・要因

## 1. 観光客の増加

- 令和元年に出水麓武家屋敷群が日本遺産に認定、平成29年出水麓歴史館、令和5年出水麓庭園が完成
- 令和2年の都市計画の規制緩和により、出水麓地区内で宿泊施設や飲食店などの営業できるようになった
- 台湾をターゲットとした観光客誘致事業の実施
- 大河ドラマ「西郷どん」などテレビ等でのPR効果
- 着物着付け体験や観光牛車を目的とした観光客が増加

2. 居住地の観光地化・  
観光客の受入態勢の  
不足

- 訪日外国人旅行者などの増加により、無断での写真撮影や敷地侵入する事案が発生
- ペットなどの糞や空き缶・ごみのポイ捨てが増加
- 空き家・空き地の増加に伴う、家や土地の管理不足による景観悪化



# 4. 対策の概要

目指す姿	住民等の理解やおもてなしの向上を図り、地域住民と共生する観光エリアとして魅力を更に高め、旅行者から選ばれる地域
KGI	(指標) 住民の観光客受入意向率
	現状値：50% (令和6年度) 目標値：令和9年度末において64%以上

- ピクトグラムの活用により、言語的障壁がある観光客に対しマナー・ルールの伝達、観光受入地として地域住民の理解醸成に寄与。
- セミナー開催による受入態勢の強化、コミュニケーション能力の向上。

## ■ 補助事業の実施概要

### 受入環境の整備・増強

#### ① 観光マナー啓発を目的とした観光ピクトグラムの設置事業

～マナー違反行為の防止・抑制、地域住民と共同した観光振興～

##### 【背景・課題】

- 出水麓武家屋敷群内の敷地や一般道において、観光客による無断侵入や無許可撮影、通行の妨げ、ゴミのポイ捨て等、苦情が寄せられている

##### 【事業内容】

- 写真撮影の許可や敷地への立ち入りを拒否する住民や写真撮影等を許可する住民に対し、訪日外国人旅行者でもわかりやすいピクトグラム看板を配布
- 車両の妨げやポイ捨てを注意するため、公共施設前などのピクトグラム看板を設置
- ピクトグラムを周知するため、J R 出水駅や出水麓歴史館に説明看板を設置

#### ② 地域住民・観光事業者を対象としたおもてなし、異文化コミュニケーションセミナー事業

～地域住民と協働した観光振興、受入環境の整備～

##### 【背景・課題】

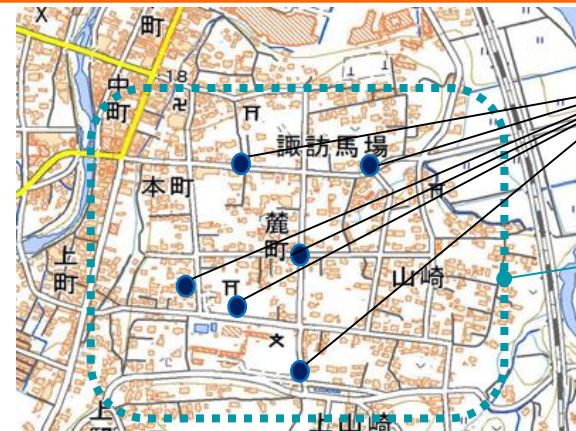
- 地域住民や観光事業者の観光客に対する応対スキルに起因するコミュニケーション不足により、観光マナー啓発ができていない

##### 【事業内容】

- 観光客の受入態勢強化や理解を深めるため、市民・観光事業者を対象とした異文化コミュニケーションのセミナーを実施。

<セミナーのテーマ>

- ①おもてなしの心実践セミナー：観光客を受け入れる上でのホスピタリティを学ぶ
- ②異文化コミュニケーション講座（講演型）：訪日外国人旅行者に対する異文化コミュニケーションを座学形式で学ぶ
- ③異文化コミュニケーション講座（参加型）：上記のコミュニケーションをワークショップ形式で実践しながら学ぶ



① 出水麓武家屋敷群の希望する住民、観光施設等

② セミナー受講対象者（出水麓武家屋敷群の住民・市内観光事業者）の居住エリア

### ▼ 補助事業① 観光ピクトグラムのイメージ



### ▼ 補助事業② 異文化コミュニケーションセミナーの開催イメージ





**KGI：住民の観光客受入意向率**

- 測定手法：年度末市民アンケート
- 現状値：令和6年度 50%
- 目標値：令和9年度末において64%以上  
(令和6年度比15%向上)

・武家屋敷群周辺の民家敷地や一般道において観光客のマナー違反が発生している  
・訪日外国人旅行者とのコミュニケーションがうまく取れず、マナー啓発が出来ていない

★見学される方をお願い★  
水籠武家屋敷群は現在も住宅地となっており、公開されている武家屋敷・施設以外の建物敷地には立ち入りをご遠慮下さい。  
Please do not enter any buildings or facilities opening to the public other than the facilities.

・観光客へのマナー啓発  
・住民や事業者の異文化理解醸成

観光マナー啓発を目的とした観光ピクトグラムの設置

**KPI：観光客のマナー違反に関する住民からの苦情件数**

目標値：令和7年度 年間176件以下 (令和6年度比2%減)  
令和8年度 年間77件以下 (令和6年度比60%減)  
実績値：令和7年度 年間59件

地域住民・観光事業者を対象としたおもてなし、異文化コミュニケーションセミナー

**KPI：A)参加者数**  
**(B)「セミナーの内容を理解し、学んだことを日常生活や仕事における観光客との接点で活かしたいと思う」とした受講者の割合**  
**(C)観光振興に対する理解度**

目標値：令和7年度 (A)1,2回目 70人、3回目 30人  
(B)各回80%以上  
令和8年度 (C) 75%以上  
実績値：令和7年度 (A) ①67人、②59人、③ 23人  
(B) ①97%、②92%、③ 100%

# 5-①. 主な取組（詳細）

## 受入環境の整備・増強

補助事業①	観光マナー啓発を目的とした観光ピクトグラムの設置事業		
事業目的	マナー違反行為の防止・抑制、地域住民と共同した観光振興		
実施主体	出水麓・観光と地域住民が共生するまちづくり協議会	実施期間	令和7年7月～令和8年2月

### 【背景・課題】

- 出水麓武家屋敷群内の敷地や一般道において、観光客による無断侵入や無許可撮影、通行の妨げ、ゴミのポイ捨て等の苦情が寄せられている

### 【事業内容】

- 写真撮影の許可や敷地への立ち入りを拒否する住民や写真撮影等を許可する住民に対し、訪日外国人旅行者でもわかりやすいピクトグラム看板を配布。
- 車両の妨げやポイ捨てを注意するため、公共施設前などのピクトグラム看板を設置
- ピクトグラムを周知するため、JR出水駅や出水麓歴史館に説明看板を設置

### 【推進ポイント】

- 武家屋敷や武家門、江戸時代に整備された整然とした石垣や生垣等の見学と町並み散策がメインコンテンツであるが、同区内に居住する住民も多い。観光などのルールを明確化することで、住民が安心して生活でき、観光客もルールを遵守することでマナー違反の抑制につながる。
- ルールの明確化により、観光客にマナー等の受入態勢が整っていることで安心した観光を提供できる。
- 異文化コミュニケーション、ホスピタリティ研修の実施と合わせて、関係者の協力体制を深め、訪日外国人旅行者誘致への理解浸透、オーバーツーリズムへの事前対策を行い、地域住民と観光が共生するまちづくりを目指す。

各家庭の武家門等に設置するピクトグラム



補助事業①

観光マナー啓発を目的とした観光ピクトグラムの設置事業

令和7年度事業の目標 (KPI)

指標名

観光客のマナー違反に関する住民からの苦情件数

令和7年度に掲げた目標値

- 年間176件以下（令和7年度内）

事業の成果/目標の検証結果

- 苦情件数59件（令和7年4月～令和8年2月）

成果の詳細

- 一般家庭へのピクトグラム設置（12件24枚設置済み）
  - ・地域住民の観光への関心につながった。
  - ・出水麓地区での観光について、一定のルール化が図られ、観光客が勝手に敷地に侵入することを抑制できた。
  - ・禁止事項だけでなく、各家庭で中庭などの散策まで了承する住民もあり、そのことを明示することで、観光客へのおもてなしにつながった。
- 観光施設へのピクトグラム設置
  - ・ピクトグラム看板を新たに設置する際、これまで設置していた看板等と統合することで、景観に配慮した看板となった。
  - ・武家屋敷ホテルRITA出水麓に看板設置したことで、宿泊者がいない時間帯にホテル敷地内の散策が可能となり、PRにつながった。

令和7年度事業を踏まえた継続課題

1 未設置世帯への対応

- ・ 令和7年11月よりピクトグラム配布を開始しており、設置は進んでいるものの、まだ認知段階であるため、継続的な周知や設置を通じてピクトグラムに対する住民の認知を拡大し、設置数を増やしていく必要がある。

2 地域住民の観光客受入意向の確認

- ・ ピクトグラム設置後間もないため、苦情の集計やピクトグラム設置時の住民からの声として受入意向が向上したとの意見はあったものの、住民の受入意向が定量的には把握できていない。

令和8年度以降の方針

1 未設置世帯への協力依頼

- ・ 公共施設や観光施設への看板設置や、住宅へのピクトグラム設置を通じて住民のピクトグラムへの認知を向上させるとともに、継続的に協力依頼を行い、設置数を拡大する。

2 観光客受入意向や苦情などのアンケート調査の実施

- ・ アンケート調査等を通じて、住民の観光客受入意向を把握するとともに、マナー啓発として追加で対応が必要なものがあれば検討・対応する。

## 5-②. 主な取組（詳細）

## 受入環境の整備・増強

補助事業②	地域住民・観光事業者を対象としたおもてなし、異文化コミュニケーションセミナー事業		
事業目的	地域住民と協働した観光振興、受入環境の整備		
実施主体	出水麓・観光と地域住民が共生するまちづくり協議会	実施期間	令和7年7月～令和8年1月
<p><b>【背景・課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民生活と同居する観光地として、訪日外国人旅行者が起こすマナー違反等の報道に不安を感じる住民も多く、観光誘客に対する理解と快く受け入れるマインドの醸成が課題。旅行者との円滑なコミュニケーションや外国人の特徴を学び知ることが、マナー違反の抑制と観光地の魅力向上につながる。</li> </ul> <p><b>【事業内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① <u>おもてなしの心 実践セミナー（講演型）</u> 対象：市民、市内観光事業者 航空会社の客室乗務員等が講師のホスピタリティセミナーの開催</li> <li>② <u>異文化コミュニケーション講座（講演型）</u> 対象：市民、市内観光事業者 航空会社海外支店のマネジメント層が講師となる異文化コミュニケーションセミナーの開催 ※台湾人コミュニケーション講座 市の訪日外国人旅行者重点ターゲット、台湾に特化したセミナーも同時に実施する</li> <li>③ <u>異文化コミュニケーション講座（参加型）</u> 対象：市内観光事業者 観光事業者のリーダー層を対象にグループワークを含む実践的セミナーの開催</li> </ul> <p><b>【推進ポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「観光ピクトグラム設置」事業と合わせて、オーバーツーリズムの未然防止や訪日外国人旅行者受入態勢づくり等、事前準備を市民や観光事業者と一体となり実施することで、魅力向上に向けて総合力を高める</li> <li>本市と連携協定を結ぶ日本航空と協力し、同社が機内・空港等で直接旅行者と接してきた経験やグローバル人材のマネジメント等の知見を活かし、セミナーの実施計画から参画させることでセミナー効果を向上させる。</li> </ul>			

補助事業②

地域住民・観光事業者を対象としたおもてなし、異文化コミュニケーションセミナー事業

令和7年度事業の目標 (KPI)

指標名 A: セミナーへの参加者数 B: セミナー内容の理解・活用浸透率

令和7年度に掲げた目標値

- A: ①②: 70名、③: 30名
- B: ①②③80%

事業の成果/目標の検証結果

- A: ①67名、②59名、③23名
- B: ①97%、②92%、③100%

成果の詳細

以下3つのセミナーを実施した。

- ①おもてなしの心実践セミナー 令和7年11月5日 内容: JALのCAによる接客・ホスピタリティ研修
  - ②異文化コミュニケーション講座 (講演型) 令和8年1月26日 内容: 旅行客の多い台湾の文化・人物像・考え方や実践的対応方法を講義
  - ③異文化コミュニケーション講座 (参加型) 令和7年11月5日 内容: ワークショップ形式でディスカッションを交えて異文化対応・理解を醸成
- 各セミナー理解度や活用浸透率が90%超と高く、「今後の来客対応の参考になった」「研修で学んだ知識とスキルを、今後実践していきたい」という意見が多かった。言語の違いによる困難さに関する意見もあったが、言語にとらわれない基本接客やコミュニケーションの重要性が学びとして挙げられた。

令和7年度事業を踏まえた継続課題

1 セミナーテーマの継続検討

- 令和7年度のセミナーはいずれも理解・活用浸透率が高かったものの、参加者アンケートでは今回のテーマの更なる深掘りやクレーム対応、観光客のニーズ把握に関する要望があったため、テーマの精緻化を行う必要がある。

2 多言語化の課題と更なるコミュニケーションの向上

- 非言語による接客やコミュニケーションの重要性についてはセミナーを通じて理解が深まったが、HP・SNSを通じた情報発信やメニュー表等の多言語化について課題を感じた事業者もいた。
- 言語・非言語問わず、コミュニケーションの向上について更なる理解を深める必要がある。

令和8年度以降の方針

1 受入態勢向上のためのセミナーの継続的な実施

- 令和7年度のセミナー参加者アンケートで要望のあったテーマを踏まえ、地域の観光事業者や住民のニーズの高いセミナーのテーマを検討する。

2 多言語対応等、店舗等で可能な対応に関する情報発信

- 情報発信やメニュー表等の多言語対応やコミュニケーションの向上につながるよう、ワークショップ方のセミナーを開催する。
- 都合によりセミナーに参加できない地域住民・事業者に向けてセミナーの内容を共有することで、地域全体でおもてなしや異文化コミュニケーションへの理解を図り、受入態勢を向上する。