

観光産業、宿泊産業、 観光地における雇用の状況

公益財団法人日本交通公社 観光政策研究部 主任研究員

観光政策研究部 主任研究員

守屋 邦彦
後藤 健太郎

2

本特集において、観光産業の雇用環境や人手不足の問題について考察していくにあたり、本稿では各種統計データをもとに、観光産業に対する需要およびそれに対する労働力の供給がどのような状況となっているのか、併せて、我が国の代表的な観光地である温泉地の雇用の状況を概観する。

なお、我が国においては「観光産業」という分類での統計はまだ十分に整っていないことから、本稿では宿泊業のデータを主に用いている。このため各データが対象としている産業範囲が異なり正確な比較は困難であることに留意願いたい。

1 観光産業における雇用の状況

観光産業に対する需要

今年3月に政府が発表した「明日の日本を支える観光ビジョン」では、観光は「地方創生」への切り札であり、国を挙げて観光を我が国の基幹産業へと成長させるとしており、訪日外国人旅行者数を2020年（平成32年）までに4000万人、2030年（平成42年）までに6000万人を（平成27年）の訪日外国人旅行者数

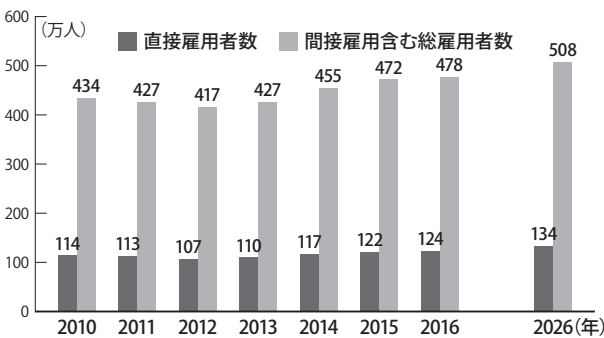
が約1974万人であったことから5年間で2倍強、15年間で3倍強を目指していくことを意味している。

また、世界的な旅行・観光関連企業団体のWTTC (World Travel & Tourism Council) が発表した、日本における旅行・観光産業の経済的影響を分析した報告書「Travel & Tourism ECONOMIC IMPACT 2016 JAPAN」においては、旅行観光関連産業（宿泊施設や旅行会社、航空会社、交通機関、旅行会社による飲食手配やレジャーアクティビティ事業など）での直接雇用は2013年（平成25年）以降増加傾向にあり、2015年（平成27年）で122万

3千人、間接雇用含む総雇用者数は472万2千人となっている。2016年（平成28年）以降もこの傾向は続くと考えられており、2026年（平成38年）には直接雇用は134万3千人（15年比で9.8%増）、間接雇用含む総雇用者数は507万9千人（15年比で7.5%増）になる（図1）とされている。

こうした数値からも明らか通り、我が国における今後観光によって生み出される雇用は、着実に増加していくことが見込まれている。

図1 旅行・観光産業での雇用者数



出典：「Travel&Tourism ECONOMIC IMPACT 2016 JAPAN」(WTTC)より作成

労働力人口の状況

一方、供給する側である労働力はどのような状況であろうか。

既に広く認識されているように、我が国は人口減少時代を迎えており、国立社会保障・人口問題研究所による日本の将来推計人口（2012年1月推計）では、2010年（平成22年）国勢調査による1億2806万人から、20年後の2030年（平成

図2 労働力人口の推移（全体）

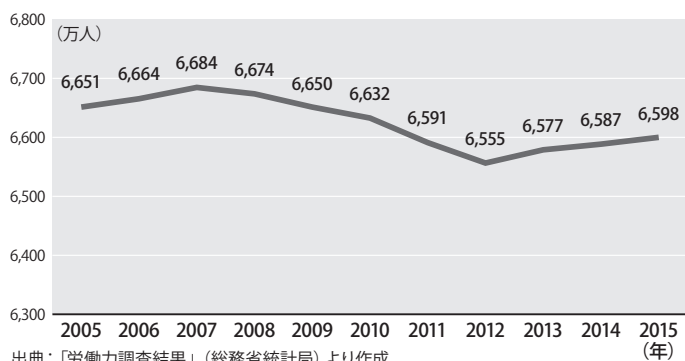
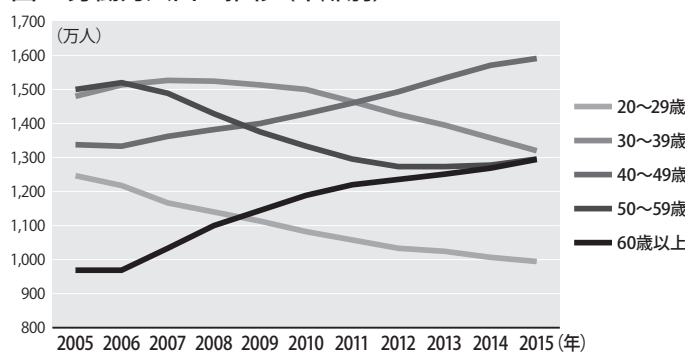
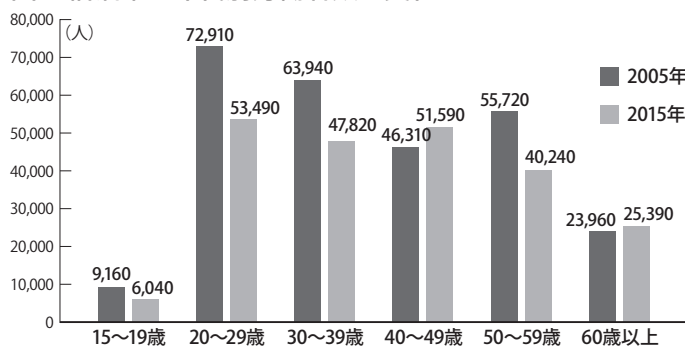


図3 労働力人口の推移（年齢別）



42年）には1億1662万人（8.9%減）となるとされている。この数値から言えば、日本人の労働力は確実に減っていくこととなる。「労働力調査」（総務省統計局）によれば、2015年（平成27年）の労働力人口（注1）は6598万人であり、2005年（平成17年）の6651万人から10年間で53万人減少（0.8%減）となっている（図2）。一見すると大きな労働力人口の減少には見えな

図4 宿泊業の年代別労働者数の変化



いが、年齢別に見るとその構造が変化していることが分かる。60歳以上および40～49歳以上は10年前に比べそれぞれ327万人、255万人増加している一方、それ以外の年齢層、特に20～29歳は252万人減少している（図3）。この10年の間に、いわゆる団塊の世代が60歳以上となったこと、また団塊ジュニア世代が30代から40代になったことが大きな要因ではあるが、30代以下の年代の労働者

宿泊業の労働者の構造

労働力人口が大きく減少した分を、60歳以上の年代の増加でカバーする構造となっていることが分かる。「賃金構造基本統計調査」（厚生労働省）によれば、2015年（注2）（平成27年）の宿泊業の労働者数（*企業規模10人以上の事業所が対象）は22万5千人である。これを年齢別に見ると、最も多いのは20～29歳の5万3490人であり、若い年代の労働者が多い産業であることが分かる。10年前の2005年（平成17年）を見るとその傾向はより顕著であり、20～29歳が7万2910人と他の年代に比べ非常に多かったことが分かる（図4）。

以上のことから、労働力人口そのものは大きな減少とはなっていないものの、その構造は高齢化率が高まっていること、一方で、宿泊産業は若い年代の労働力が必要とされる産業であるが、若い年代の労働力の減少に伴い労働者数が減少していることがわかる。これら要因が、宿泊業における「人手不足」という状況

生じさせていることが推察される。

2 主要観光地での雇用状況の把握

①の我が国全体の観光産業の状況から、各観光地、中でも温泉地を対象に、より地域の雇用実態に近づけた把握を行う。それは、全国的な状況が各地域（供給側）においてどのような問題や課題として生じてきているか、そして地域側がどのような対策を講じようとしているかをより具体的に把握することが課題解決に向けては重要と考えるからである。

実は、これまでも観光地、温泉地において雇用問題は取り上げられてきた。温泉地の多くが地方に存在し、かつ山間に立地していることから、地元住民の雇用ではまかないきれないなど、人手不足は少なからず不安視されていた。しかし、観光・集客に対する意識と比べると、それほど目を向けられてこなかったというのが実情であろう。課題は認識されていたにせよ、そこまで逼迫していなかったのかもしれない。

さて、ここでは、全国の7つの温泉地で構成される温泉まちづくり研究会の会員温泉地（北海道阿寒湖温泉、群馬県草津温泉、三重県鳥羽温泉郷、兵庫県有馬温泉、愛媛県道後温泉、大分県由布院温泉、熊本県黒川温泉）を対象に状況把握を試みる。

この7温泉地が全国の温泉地の雇用状況を代表するとは必ずしも言えないが、7温泉地は立地も個性も異なる。都市に隣接するものから地理的に独立して存在する温泉地までさまざまである。

また、7温泉地は、大規模施設を中心に構成されている地域から、小規模施設を中心に構成される地域、大中小とさまざまな規模の施設で構成される地域と、施設の集積状況も異なる。一つひとつの温泉地の現状と課題を丁寧に把握していくことは、全国の温泉地が抱える課題の一端を描き出すことにつながると考える。

とはいえ、温泉地単位のデータ、特に雇用に関するデータは十分に整備されていない。現状取得できるデータだけで温泉地の雇用状況を描き出すことは極めて難しい。そのため、次

の特集3では、温泉地に対する取材を実施している。

データ取得の背後にある コミュニティの存在

——道後温泉の取り組み

先のような状況の中で、雇用者数をはじめとして各種データを毎年取得している温泉地がある。愛媛県松山市にある道後温泉である。

道後温泉では、1994年（平成6年）から道後温泉旅館協同組合が中心となって、組合員から雇用状況に関するデータを集約し取りまとめている。雇用に関するデータについては、国の補助事業などを実施する中で掌握しておかなければならないという意識が芽生え始めたという。具体的な把握内容は、総従業員数、うちパート・アルバイト人数、大学短大卒業生雇用人数、女性従業員数などである。施設によってカウントの仕方が異なるため、おおよそのデータとすることになるとのことだが、約20年前から地域として、組織として把握している観光地、温泉地は極めて稀まれであろう。

そして、把握されているデータは雇用状況に関するものに限定されない。基本となる宿泊者数はもちろんのこと、部屋数、収容人数なども把握。さらには、客室稼働率、部屋人数稼働、部屋充足率なども算出されている。

さて、ここで重要なのは、何を把握しているか以上に、なぜ地域として把握が可能なのかである。道後温泉旅館協同組合の元事務局長後藤雅俊氏によると、「旅館組合の歴史は75年ほど。先輩たちが長い時間をかけて築き上げてきた地域の中での関係性があるからこそ、声をかければデータを出してくれる」とのことである。

一般的に雇用に関するデータをはじめ顧客の属性などに関するデータは、経営の生命線であるため開示は難しい。同じ地域で施設経営を行う一員である一方、競争相手であるため、なかなかそこまで踏み切れない。そうした中において、道後温泉では、旅館組合が長年入湯税徴収代行業務を担い、施設との関係を構築してきた。雇用に関するデータもそうした流れの中で把握できているという。

なお、補足として、旅館組合では、

由布院温泉における雇用関連の取り組み

大分県由布院温泉は、早くからまちづくりの方向性に沿って経営者側が雇用の問題に取り組んできた地域である。震災により新たな局面を迎えているが、一度その歩みと近年の状況を振り返ってみよう。

見方を変えるために努力されていた。人材の育成に関しては、旅館の垣根を越えた技術向上、交流の場への従業員の参加を許可している（ゆふいん料理研究会など）。施設の外に従業員を出すことへの経営者の理解と勇気がそこには垣間見られる。由布院は、一つひとつの施設規模が小さい故、地域全体の質のレベルアップを指向する必要があることなどもこの背景にはある。

では、2010年（平成22年）に観光関連産業従事者に対して満足度調査（ES調査）を実施している。さらに2016年（平成28年）1月に改定された由布市観光基本計画（後期計画）では、働き続けた観光産業および観光地域の形成に向けて、観光就業地としての価値を高める事業を重点プロジェクトの一つに位置づけている。

近年においては、外国人旅行者が急増したことから、外国語対応できる人材の確保は急務となつている。人材不足の問題は、由布院の旅館形態（1泊2食、離れ形式など）や各施設の個性化、地域の中の立ち位置、地域としての宿泊施設の総

黒川温泉における共同宿舎の整備

熊本県南小国町にある黒川温泉では、1999年度（平成11年度）に黒川温泉観光旅館協同組合が共同宿舎建設に向けた検討を実施。翌2000年度（平成12年度）に共同宿舎（20室）が完成した（写真）。これらの事業は組合の単独事業として実施した（行政からの補助などはなし、土地については町有地の借地）。

建設当時は、宿泊者数が増加傾向にあり（図）、従業員を新たに確保することそのための環境を整えることが課題であった。黒川温泉周辺には、賃貸住宅などが少なく、自ら整備する必要がある。また、同時期に並行して各宿泊施設で従業員宿舎の整備も進められた。現在で

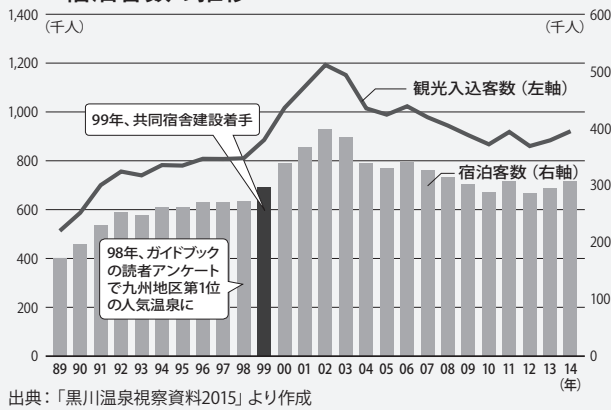
は、全旅館の8割程度が独自の従業員宿舎を保有している。こうした従業員の住環境整備により福岡や熊本など都市部からの採用・雇用が進み、その結果現在の正社員が比較的若い年齢層であることにながっているのではないかとのことである。

黒川温泉は、複数の旅館のお風呂に入浴できる入湯手形（1986年に販売を開始）でも知られている。旅館同士が消費者に対して施設を相互シェアすることとどまらず、従業員に対しても共同で環境を提供するなど、共同体としての意識や人々の関係の強さがここから確認できる。共同宿舎は、完成当時と現在とは状況が異なるものの、各種取り組みを通して



写真 共同宿舎（黒川温泉観光旅館協同組合提供）

図5 黒川温泉の観光入込客数、宿泊客数の推移



見えてくるのは、「黒川一旅館」という一貫したコンセプトである。震災により状況が一変したかと思われるが、黒川温泉が創り上げてきた地域、価値観に共感する応援者の来訪が今後増えていくことが望まれる。

有馬温泉 (兵庫県神戸市) *北区有馬町	道後温泉 (愛媛県松山市) *道後塚、道後喜多町、道後鷺谷町、 道後多幸町、道後湯之町、道後町1丁目、 道後町2丁目、道後緑台、道後湯月町、桜谷町	由布院温泉 (*1) (大分県由布市) *川上、川北、川南、中川、川西	黒川温泉 (*1) (熊本県南小国町) *大字満願寺
			
			
1,903人	4,558人	9,482人	1,864人
1位: 女性20~24歳 129人 2位: 女性65~69、70~74歳 89人	1位: 女性35~39歳 183人 2位: 女性65~69歳 178人	1位: 女性60~64歳 451人 2位: 男性60~64歳 383人	1位: 女性60~64歳 101人 2位: 男性60~64歳 95人
993人 (52.2%)	2,696人 (59.2%)	5,680人 (59.9%)	1,094人 (58.7%)
923人	1,946人	4,987人	1,128人
543人 (58.8%) 宿泊業、飲食サービス業	392人 (20.1%) 宿泊業、飲食サービス業	1,345人 (27.0%) 宿泊業、飲食サービス業	516人 (45.7%) 宿泊業、飲食サービス業
100人 (10.8%) 卸売業、小売業	355人 (18.2%) 卸売業、小売業	762人 (15.3%) 医療、福祉	248人 (22.0%) 農業、林業
49人 (5.3%) 分類不能の産業	232人 (11.9%) 医療、福祉	717人 (14.4%) 卸売業、小売業	70人 (6.2%) 卸売業、小売業
171万人/年間 [H26] *神戸市統計 4,684人/日 [H26] 有馬エリア観光地点の入込	5,707,600人/年間 [H26] *松山市全体 15,637人/日 [H26]	3,215,404人/年間 [H26] *市全体 8,809人/日 [H26]	916,843人/年間 [H26] 2,512人/日 [H26]
一人/年間 (-) *未詳 一人/日	88,700人/年間 (1.6%) [H26] *松山市全体 243人/日	144,680人/年間 (4.5%) [H26] 396人/日 [H26]	一人泊/年間 (-) *未詳 一人泊/日
一人泊/年間 (-) *未詳 一人泊/日	933,715人泊/年間 [H27] *道後温泉 2,558人泊/年間 [H27]	765,962人泊/年間 [H26] 2,099人泊/日 [H26]	305,614人泊/年間 [H26] 837人泊/日 [H26]
一人泊/年間 (-) *未詳 一人泊/日	一人泊/年間 (-) *未詳 一人泊/日	58,302人泊/年間 (7.6%) [H26] 160人泊/日 [H26]	一人泊/年間 (-) *未詳 一人泊/日
41軒 *有馬温泉全体	35軒 [H27]	204軒 [H25] *市全体	29軒 [H27]
1,214室 [H26] *組合加盟29 (旅館施設を除く) 軒、以下同様	1,613室 [H27]	1,779室 [H25] *市全体、以下同様	501室 [H27]
49室 [H26]	46室 [H27]	9室 [H25]	17室 [H27]
5,064人 [H26] *組合加盟29 (旅館施設を除く) 軒、以下同様	6,628人 [H27]	8,076人 [H25] *市全体、以下同様	1,868人 [H27]
175人 [H26]	189人 [H27]	40人 [H25]	64人 [H27]
<ul style="list-style-type: none"> 神戸市街地に隣接 性・年齢別人口が最も大きいのは、20~24歳の女性 就業者数の6割弱が宿泊業、飲食サービス業に従事 	<ul style="list-style-type: none"> 松山市街地に隣接 愛媛県職業訓練コンソーシアムの協力により、観光業界向けの公共職業訓練「えひめおもてなし科」を開講、修了予定者を対象とした合同就職面談会も開催 	<ul style="list-style-type: none"> 都市部 (大分市) まで、車で1時間 小規模宿泊施設が集積、価格帯は、高単価のものから低価格まで存在 宿泊業、飲食サービス業の就業者数は1位、その構成比は3割弱 取り組みについては、コラム参照 	<ul style="list-style-type: none"> 都市部 (熊本市) まで、車で約2時間 小規模宿泊施設が集積 宿泊業、飲食サービス業の就業者数が1位、農林漁業が2位 取り組みについては、コラム参照
<ul style="list-style-type: none"> 平成26年観光入込客数および平成26年度観光動向調査 (神戸市)、有馬温泉旅館協同組合提供情報 	<ul style="list-style-type: none"> 平成26年松山市観光客推定表 (松山市) 道後温泉旅館協同組合提供情報 	<ul style="list-style-type: none"> 平成25年由布市観光動態調査 (由布市) 	<ul style="list-style-type: none"> 黒川温泉視察資料 2015 黒川温泉観光旅館協同組合提供情報

(*1) 由布院温泉・黒川温泉は平成28年4月の震災前の数字をもとに整理している

表2 7温泉地のプロフィール

温泉地名 (行政区域) *大字	阿寒湖温泉 (北海道釧路市) *阿寒湖温泉町1～6丁目	草津温泉 (群馬県草津町) *大字草津	鳥羽温泉郷 (三重県鳥羽市) *鳥羽市全体
写真			
地図			
人口 [H22]	1,583人	6,544人	21,435人
性・年齢別人口順位 [H22]	1位: 女性60～64歳 98人 2位: 男性60～64歳 81人	1位: 女性60～64歳 350人 2位: 女性65～69歳 321人	1位: 女性60～64歳 944人 2位: 男性60～64歳 929人
生産年齢人口 [H22] (構成比)	1,111人 (70.2%)	3,767人 (57.6%)	12,541人 (58.5%)
就業者数 [H22]	1,071人	3,807人	10,866人
第1位 [H22] (構成比)	539人 (50.3%) 宿泊業、飲食サービス業	1,845人 (48.5%) 宿泊業、飲食サービス業	2,206人 (20.3%) 宿泊業、飲食サービス業
第2位 [H22] (構成比)	232人 (21.7%) 卸売業、小売業	444人 (11.7%) 卸売業、小売業	1,539人 (14.2%) 卸売業、小売業
第3位 [H22] (構成比)	52人 (4.9%) 運輸業、郵便業	326人 (8.6%) 医療、福祉	1,231人 (11.3%) 製造業
観光入込客数 (年間・1日)	964,000人/年間 [H24] 2,641人/日	2,965,101人/年間 [H27] *町全体 8,124人/日 [H27] 以下、同様	4,617,471人/年間 [H27] 12,651人/日 [H27]
うち外国人 (年間・構成比)	一人/年間 (-%) *未詳 一人/日	一人/年間 (-%) *未詳 一人/日	41,020人/年間 (0.9%) [H27] 112人/日 [H27]
宿泊客数 (年間・1日)	531,000人泊/年間 [H24、延べ] 1,455人泊/日 [H24]	1,878,946人泊/年間 [H27、延べ] *町全体 5,147人泊/日 [H27]	1,884,352人泊/年間 [H27、延べ] 5,163人泊/日 [H27]
うち外国人 (年間・構成比)	88,373人泊/年間 (16.6%) [H24] 242人泊/日 [H24]	31,633人泊/年間 (1.7%) [H27] *町全体 87人泊/日 [H27]	40,679人泊/年間 (2.2%) [H27] 111人泊/日 [H27]
宿泊施設数 おおよその数 (施設のカウントの仕方による)	18軒 [H28] *阿寒湖温泉全体	160軒 [H27] *草津温泉全体	169軒 [H27] *市全体
客室数 (総数)	1,332室 [H28.6] *主要旅館7軒、以下同様	2,406室 [H27] *組合加盟106軒、以下同様	2,396室 [H27] *温泉振興会55軒、以下同様
客室数 (平均)	190室 [H28.6]	23室 [H27]	44室 [H27]
収容人員 (総数)	5,267人 [H28.6] *主要旅館7軒、以下同様	9,481人 [H27] *組合加盟106軒、以下同様	10,854人 [H27] *温泉振興会55軒、以下同様
収容人員 (平均)	752人 [H28.6]	89人 [H28]	197人 [H27]
備考 (立地、産業構造、施設構成、 居住環境など) *平成27年度 第3回温泉まちづくり研究会資料 および電話ヒアリングなどより	<ul style="list-style-type: none"> 都市部 (釧路市街) まで、車で1時間ほど 湖畔沿いの大規模宿泊施設群と、小規模の物販飲食・宿泊施設で構成 居住環境 (医療体制、住民向けの物販施設など) の整備が課題 	<ul style="list-style-type: none"> 都市部 (高崎市) まで、車で2時間弱 湯畑を中心に、中小規模の旅館、さらにその周辺に大型の宿泊施設やペンションなどが立地 *今回は町ではなく、大字で把握 	<ul style="list-style-type: none"> 都市部 (津市) まで、車で1時間強 宿泊業、飲食サービス業の就業者数は1位だが、構成比は約2割 *鳥羽温泉郷は、鳥羽市温泉振興会の範囲に合わせて、市全体のデータをもとに整理
出典 * [共通] 平成22年度国勢調査	<ul style="list-style-type: none"> 阿寒湖温泉・創生計画2020後期計画 阿寒観光協会まちづくり推進機構/阿寒湖温泉旅館組合提供情報 	<ul style="list-style-type: none"> 入込状況の推移/草津町観光立町推進基本計画 (草津町) 草津温泉旅館協同組合提供情報 	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年観光統計資料 (鳥羽市) 鳥羽市温泉振興会提供情報

(参考) 各温泉地のより広域的な単位でのデータは、機関誌『観光文化』223号「温泉地における不易流行を考える」を参照