

旅行者マナー調査報告書

令和8年2月 高松市

作成：一般社団法人ツーリストシップ

1. 概要

本事業は、旅行者が地域の一員としてふるまうために求められるマナーや配慮について、その意識および実際の行動を把握することを目的として実施したものである。

あわせて、地域住民・観光事業者・旅行者それぞれの立場から現状を整理し、相互理解と信頼関係の構築を促進するとともに、観光を通じた地域価値の向上および持続可能な観光地経営の実現に向けた施策検討の基礎資料とすることを目的とする。

本事業では、以下の調査および分析を実施した。

(1) 現地調査の実施

- ・地域内の掲示物、注意看板、配布物等の内容・設置状況の調査
- ・観光事業者、関係団体、市民へのヒアリング
- ・観光客へのヒアリング調査

(2) 課題の分析

- ・現地調査結果を基にした課題の整理および類型化
- ・旅行者ヒアリング結果を基にした認知度・行動傾向の整理
- ・地域側と旅行者側の認識ギャップの分析

下記の日程においてヒアリングを実施し、5日間で観光事業者8件(15事業者)、住民39名、観光客54名に対してヒアリングを行った。

2月9日(月) 高松タクシー協会(協会員 ハロータクシー、せとうちタクシー、金星タクシー、中央交通)
5社合同ヒアリング

2月10日 ザ・セレクトン高松
(火) 高松中央商店街でヒアリング
「せとうち讃岐ジオパーク構想シンポジウム」に参加の住民にヒアリング

2月11日(水) 栗林公園で観光客にヒアリング
ホテルマリンパレスさぬき
玉藻公園で観光客にヒアリング
屋島(やしまーる)で観光客にヒアリング

2月12日(木) ことでんバス株式会社
アパホテル高松空港
高松琴平電気鉄道株式会社
高松中央商店街でヒアリング

2月13日(金) 四国フェリー(小豆島フェリー)、四国汽船、国際両備フェリー、雌雄島海運、合同ヒアリング
JRホテルクレメント高松

ヒアリング項目は対象別に整理し作成したが、実際の対話の中では回答内容や状況に応じて適宜質問内容を調整した。

観光事業者対象

- ・これまでで印象に残っている観光客とのエピソード
- ・「素敵だと感じた旅行者」と「困った・失礼だと感じた旅行者」の具体例
- ・旅行者へのマナー啓発に関して現在取り組んでいること
- ・来訪者の傾向(家族・友人同士・年齢層・外国人比率など)
- ・訪日外国人観光客への対応方法
- ・今後、どのような旅行者に来訪してほしいと考えているか

住民対象

- ・高松でおすすめしたい場所・体験
 - ・高松の魅力を一言で表すと
 - ・旅行者と会話や交流をする機会の有無
 - ・旅行者に対して感じていること(関連するエピソードがあれば)
 - ・「旅行者に理解してほしい」と思うこと
 - ・「正直やめてほしい」と感じる旅行者の行動
 - ・「ありがたい」と感じる旅行者の行動
 - ・どのような旅行者に来てほしいか
 - ・旅行者と住民がより良い関係を築くために必要だと思うこと
 - ・旅行者に伝えたいメッセージ
 - ・高松市の観光に関する施策で必要だと思う取組(複数選択可)
- 観光インフラの整備・充実(交通アクセス、案内表示など)
- 地元文化・伝統の保存と発信強化
- 旅行者の方と地域住民の交流促進(イベントや体験プログラムなど)
- 環境保護やサステナブルツーリズムの推進
- 外国語対応や多言語案内の充実
- その他()

国内観光客

- ・高松への来訪回数
- ・高松までの主な交通手段
- 飛行機 新幹線・特急・在来線 高速バス レンタカー・タクシー・自家用車
- 船（フェリーなど） その他（ ）
- ・市内での移動方法
- ・来訪目的
- ・高松の印象
- ・高松の魅力を一言で
- ・旅行情報の入手方法（出発前・旅行中）
- 高松市観光公式サイト（エクスペリエンス高松） インターネット検索 旅行予約サイト
- SNS AI YouTubeや動画サイト ブログや口コミサイト
- ガイドブック テレビや雑誌 観光案内所 宿泊施設の案内
- 家族・友人・知人からの紹介 現地で偶然見つけた その他（ ）
- ・滞在中に感じた満足点・不満足点
- ・「事前に知っておきたかった」と感じたこと
- ・現地に来て初めて気づいたこと
- ・現在迷っていること、不安に感じていること
- ・「思っていたより〇〇だった」と感じた点
- ・「想像以上に良かった」と感じた点
- ・事前情報があれば、より楽しめたと思うこと
- ・旅行中に印象に残っている出来事（嬉しかったこと・困ったこと等）
- ・ごみに関して感じたこと
- ・観光中に心がけているマナー
- ・滞在中に地域とのつながりを感じた場面
- ・どのように市民や地域と関わりたいか(複数選択可)
- 地元の人と交流できるイベント・ワークショップへの参加
- 地域の伝統文化・祭りなどへの参加・見学
- 地元の人が営むお店・飲食店での交流
- 農業・漁業などの体験（グリーンツーリズムなど）
- ホームステイや民泊での滞在
- 困りごと解決（道案内等）
- 関わりたくない
- その他（ ）

訪日外国人観光客

- ・到着時の第一印象
- ・現在の気持ちを一言で
- ・来訪前のイメージとの違い
- ・来訪目的
- ・この場所を知ったきっかけ
Social media(SNS) / Google / Friends(友人) / Just walking by(道すがら)
- ・本日の旅程の中でこの場所の位置づけ
Main destination(主な目的地) / Short stop(一時的な立ち寄り) / Surprise find(偶然見つけた場所)
- ・来訪時に困ったこと・分かりにくかったこと
- ・事前に知っておきたかったこと
- ・不安や迷いを感じた場面
- ・最も気に入っている点
- ・印象に残っている瞬間
- ・驚いたこと
- ・訪問時に気をつけていること
- ・旅行中、地元住民のことを意識することはあるか(どのように)
- ・地元の人に伝えたい一言
- ・お気に入りの写真は撮れたか(場所)
- ・すでに誰かにこの場所を共有したか
- ・友人に一文で説明するとしたらどう表現するか
- ・再訪意向とその理由
- ・次に誰と来たいか
- ・一つだけ改善できるとしたら何か
- ・自由意見(共有したいこと、地域へのメッセージ等)

現地調査の結果、各観光地において火気厳禁やドローン使用禁止、立入制限等に関する掲示物が適切に設置されていることが確認された。掲示内容は、文化財や自然環境を守ることを目的としたものであり、観光客に対し大切に利用してもらうための基本的なルールを発信しているものである。

また、園内および周辺道路は清掃が行き届いており、良好な景観と環境が維持されている状況であった。現時点で早急に改善を要する顕著な課題は見られなかった。

3. ヒアリング結果の整理

下記、観光事業者・住民・国内観光客および訪日外国人観光客を対象にヒアリングを実施し、それぞれの立場から見た旅行者マナーの現状や課題、地域との関係性について把握を行った。以下に、対象別の主な意見および傾向を整理する。

3-1 観光事業者ヒアリング結果（交通・宿泊・港湾等）

本調査では、旅行者マナーに関する現状把握および課題整理を目的として、高松市内の観光関連事業者（タクシー、宿泊、バス、鉄道、フェリー等）を対象にヒアリングを実施した。各事業者からは、旅行者の行動そのものに起因する「マナー違反」の指摘に加え、言語・移動・決済・ピーク時対応など、観光受入れの運用面における負荷や不安が多く共有された。

①旅行者動向と客層の特徴

タクシー事業者からは、担当エリアにより利用者層が異なることが示された。高松駅周辺では国内の高齢者利用が多い一方、空港周辺ではインバウンド比率が一定程度あり、近年は**韓国からの旅行者**が増えているとの声があった。また、少人数旅行が多いこと、春節期や円安の影響等により来訪者が増加した実感があることも挙げられた。

宿泊事業者からは、施設ごとにインバウンド比率が大きく異なる実態が示された。ビジネス利用中心の施設では国内比率が高く、イベント（アリーナでのライブ等）開催時に週末や特定日程で観光需要が増える傾向がある。一方、駅近の大規模宿泊施設では国外比率が高い月もあり、瀬戸内国際芸術祭開催時にインバウンドが顕著に増える状況が確認された。

交通事業者（バス・鉄道）からは、空港利用者・リムジンバス利用者の増加、国際線の運航状況による来訪国の偏り（アジア圏が中心）などが語られた。フェリー事業者からは、団体旅行から個人旅行への移行が進む一方、複数人グループ対応の難しさや、瀬戸内国際芸術祭等のピーク期に直島等特定方面へ集中しやすい傾向が示された。

②現場で生じている困りごと（マナー・運用負荷）

全体として、旅行者のマナーに関しては「深刻な問題が頻発している」というよりも、観光客増加に伴う現場の運用負荷がじわじわと高まっている実態が共有された。特に共通して挙げられたのは、**言語の壁に起因する意思疎通の難しさ**である。リムジンバスでは、乗車前に降車地を確認する必要があるが、旅行者がバス停名を把握しておらず、「高松」と繰り返し主張されるなど、確認に時間を要するケースがあるという。また、窓口対応では複数人が一斉に話すことで翻訳機器が機能しにくい場面もあり、周囲の旅行者が通訳を申し出てくれることに救われたという声もあった。

次に、**二次交通**における「前提のずれ」も課題として浮上した。具体的には、ICカードが利用できない駅・無人駅が多い、地域独自カードと全国系ICの互換性がない、乗車方式（後乗り前降り等）が都市部と異なるなど、**旅行者が想定する交通利用の前提と実態にギャップ**がある。事業者側からは、旅行者が「そもそも使えないと思っていない」ため、事前に調べることで自体が難しいのではないかと指摘もあった。

フェリーでは、安全面に直結する行動が課題として挙げられた。具体的には、港湾施設内での危険な写真撮影（立入禁止区域への侵入、ロープを跨ぐ、車両導線に滞留する等）や、敷地内への車両侵入・ショートカットなどが報告された。また、ピーク時の乗船待機の早朝化や割り込み、生活航路としての性格と観光需要の集中との調整など、**混雑時の運用上の難しさ**も共有された。

宿泊施設では、インバウンドに関するトラブルとして、朝食会場での衛生面のマナー（手掴み等）や夜間の騒音（話し声・ゲーム音等）が挙げられたが、いずれも「数が多くて対応不能」という状況ではなく、**施設内対応で収まっているとの認識**が多かった。一方で、イベント時の予約集中やキャンセル発生など需要変動の大きさが、現場の運用課題として語られた。

③マナー啓発・受入れの工夫（現場の実践）

現場では、旅行者への直接的な注意喚起だけではなく、「分かりやすく伝える」「気持ちよく支援できる状況をつくる」工夫が多く見られた。バスでは車内アナウンスの多言語化、指差しボード等を用いた意思疎通、荷物取り違い防止の注意喚起アナウンスなどが実施され一定の効果があると声があった。

タクシー業界では、過去に接遇に関する課題があったことから、**運転手向けの研修**を継続してきた経緯が共有され、空港からの最初の移動体験が「高松の印象」を左右するという自覚も強く語られた。

宿泊施設では、「**笑顔での接客**」が最も基本かつ有効なマナー啓発・トラブル予防であるという意見が示された。また、多言語対応については、特定の語学人材に頼るだけでなく、翻訳機器や簡単な英語での対応、想定質問への準備など、**現実的な運用でカバー**している実態が確認された。

ヒアリングを通じて、多くの事業者から「日本や地域の文化に敬意を持ち、楽しもうとする姿勢を持った旅行者に来てほしい」という意見が共通して挙げられた。

また、本市に対する意見を収集したところ、現在の取り組みについて概ね好意的な評価が寄せられ、「現状の体制を継続してほしい」という声が多数あった。一方で、「イベントをもう少し積極的に実施してほしい」といった要望も見られた。昨年は、瀬戸内国際芸術祭や関西万博などの大規模イベントが開催されたことに比べ、今年および来年は同規模のイベントが予定されていないことから、観光客数の減少を懸念する声も一部で確認された。

3-2 地域住民

高松市内在住の住民39名を対象にヒアリングを実施した。年代は10代から90代まで幅広く、特に50代および70代以上の回答が多く、生活者としての実感値を伴う意見が多く得られた。さらに、4名ほどであるが若年層を中心に、県外からの移住者が一定数含まれている。

男性：15名、女性：24名

あなたが思う高松市の観光施策で必要だと思う取組み

※ 39名中26名のみ質問

| 年代 | 人数 |
|-------|----|
| 10代 | 1 |
| 20代 | 6 |
| 30代 | 3 |
| 40代 | 4 |
| 50代 | 13 |
| 60代 | 3 |
| 70代以上 | 9 |

| 項目 | 人数 |
|---------------------|----|
| 観光インフラの整備 | 11 |
| 地元文化・伝統の保存と発信強化 | 5 |
| 旅行者と地域住民の交流促進 | 2 |
| 環境保護やサステナブルツーリズムの推進 | 3 |
| 外国語対応や多言語案内の充実 | 4 |
| その他 | 1 |

まず、高松でおすすめしたい場所としては、栗林公園や屋島を中心に、瀬戸内海の多島美、高松城、サンポート、商店街、うどん店巡りなどが多く挙げられた。高松の魅力を一言で表すと、「穏やか」「住みやすい」「コンパクト」「魚がおいしい」「海と山が近い」「災害が少ない」といった表現が目立ち、観光地としての派手さよりも、安心感や日常の豊かさが地域の本質的な価値として共有されていることがうかがえる。

旅行者との交流機会については、日常的な深い関わりは多くないものの、道案内や店舗での会話など、軽度な接点は一定程度存在している。旅行者に対しては概ね歓迎姿勢が強く、「観光客は明るい」「地域のPRになる」といった肯定的意見が多かった。

一方で、「トイレの使い方」「騒音（大声）」「割り込み」「交通マナー」「ゴミのポイ捨て」など、生活空間の中で守ってほしい点も挙げられた。ただし、現時点で深刻な摩擦が生じている状況ではなく、「今くらいがちょうど良い」「増えすぎると困る」といった将来的な不安がやや見られる程度であった。

旅行者に理解してほしいこととしては、「地域は生活の場であること」「うどんだけでなく町全体の魅力があること」「八十八ヶ所など歴史・文化的背景があること」などが挙げられた。

また昨年オープンしたあなぶきアリーナ香川（香川県立アリーナ）については、交通の便が良すぎて、コンサートだけみて帰ってしまう人が多いので、もう少し高松を散策してほしいという声が多数聞かれた。

ありがたいと感じる旅行者の行動としては、「挨拶をしてくれる」「マナーを守る」「地域で消費する」「SNSで発信する」「リピーターになる」といった点が多く、特別な行為よりも、基本的な礼節や地域への関心が重視されている。

今後来てほしい旅行者像としては、「マナーを守る人」「騒がしくない人」「団体より個人旅行者」「宿泊してくれる人」「自然や歴史をゆっくり味わう人」などが挙げられた。来訪者数の増加そのものよりも、地域と調和しながら滞在する“質の高い観光”を望む傾向が見られる。

観光施策として必要と考えられている取組は、「観光インフラの整備・充実」「二次交通の改善」「地元文化・伝統の保存と発信（昔ながらの方言）」「多言語対応」「環境保護」などであった。特に交通アクセスや移動の分かりやすさについては複数世代から課題として挙げられ、観光客だけでなく住民にとっても重要な基盤であることが示唆された。

総じて、本市においては現時点で観光客との大きな摩擦は生じていないものの、地域の「穏やかさ」や「暮らしとの調和」を守りたいという意識が住民の間で強く共有されている。今後の観光施策においては、来訪者数の拡大のみを目標とするのではなく、地域の日常と調和しながら関係性を育てていく視点が重要であると考えられる。



ヒアリングの様子

3-3 観光客(国内・国外含む)

交通手段(一番距離が長いもの)

市内移動手段

| 交通手段 | 人数 |
|-----------------|----|
| 飛行機 | 20 |
| 新幹線・特急・在来線 | 4 |
| 高速バス | 1 |
| レンタカー・タクシー・自家用車 | 27 |
| 不明 | 2 |

| 交通手段 | 人数 |
|-------|----|
| 車 | 28 |
| レンタカー | 4 |
| バス・電車 | 13 |
| タクシー | 1 |
| 不明 | 8 |

特別名勝栗林公園

来訪者17名にヒアリングを実施した。来訪者は主に県外からの家族旅行者が多く、40代・50代を中心とした世代構成であった。同行形態は家族連れが最も多く、友人グループや単独旅行者も見られた。

属性 国内16名、国外1名

n=17

| 居住地 | 年代 | 性別 | 同行形態 | 交通手段(一番距離が長いもの) | 市内移動手段 |
|------|----|----|------|-----------------|--------|
| 埼玉県 | 40 | 男 | 家族 | 飛行機 | レンタカー |
| 埼玉県 | 10 | 男 | 家族 | 飛行機 | レンタカー |
| 東京都 | 20 | 女 | 家族 | 自家用車 | 自家用車 |
| 東京都 | 40 | 女 | 家族 | 自家用車 | 自家用車 |
| 広島県 | 20 | 男 | 単独 | 自家用車 | 自家用車 |
| 神奈川県 | 40 | 女 | 友人 | 飛行機 | バス・電車 |
| 神奈川県 | 40 | 女 | 友人 | 飛行機 | バス・電車 |
| 神奈川県 | 40 | 女 | 友人 | 飛行機 | バス・電車 |
| 千葉県 | 40 | 男 | 家族 | 飛行機 | バス・電車 |
| 千葉県 | 40 | 女 | 家族 | 飛行機 | バス・電車 |
| 千葉県 | 20 | 男 | 家族 | 飛行機 | バス・電車 |
| 京都府 | 20 | 男 | 単独 | 高速バス | バス・電車 |
| 丸亀市 | 50 | 男 | 家族 | 自家用車 | 自家用車 |
| 丸亀市 | 40 | 女 | 家族 | 自家用車 | 自家用車 |
| 台湾 | 50 | 女 | 単独 | 飛行機 | 不明 |

| | | | | | |
|------|----|---|----|------|------|
| 国内不明 | 20 | 女 | 不明 | 自家用車 | 自家用車 |
| 国内不明 | 50 | 女 | 不明 | 自家用車 | 自家用車 |

来訪理由としては、「家族行事」「親族訪問」「有名観光地としての来訪」「うどんを目的とした旅行の延長」などが挙げられた。栗林公園単独目的というよりも、旅行全体の中の一地点として位置付けられているケースも多い。

満足点としては、「景色が良い」「雰囲気落ち着いている」「混雑していない」「うどんが美味しい」などが挙げられ、穏やかな環境が高く評価されている。一方で、不満点として繰り返し指摘されたのは「バス本数の少なさ」「駐車場の分かりづらさ」「ICカード非対応」「交通案内の分かりづらさ」など、二次交通に関する課題であった。

マナー意識については、「ポイ捨てをしない」「ルールを守る」といった基本的意識を持つ回答が多く、意図的な迷惑行為よりも、情報不足や交通の分かりづらさが課題として浮かび上がった。

また、地域住民との交流については「特になし」との回答が多く、観光体験は主に景観鑑賞型で完結している傾向が見られた。

総じて、栗林公園来訪者は高松に対して好意的な印象を持っている一方で、交通利便性の向上が満足度向上の鍵となる可能性が高い。

史跡高松城跡玉藻公園

来訪者22名にヒアリングを実施した。来訪者は国内旅行者が中心であり、近隣県（岡山）からの来訪が比較的多く見られたほか、東京・千葉・広島・静岡・岐阜など広域からの来訪も確認された。また、台湾、韓国、オーストラリアの訪日外国人旅行者も見られた。

属性 国内16名、国外6名

n=22

| 居住地 | 年代 | 性別 | 同行形態 | 交通手段(一番距離が長いもの) | 市内移動手段 |
|-----|-------|----|------|-----------------|--------|
| 千葉県 | 30 | 女 | 単独 | 飛行機 | バス・電車 |
| 東京都 | 40 | 男 | 家族 | 電車(寝台列車) | バス・電車 |
| 東京都 | 40 | 女 | 家族 | 電車(寝台列車) | バス・電車 |
| 東京都 | 20 | 男 | 友人 | 飛行機 | レンタカー |
| 東京都 | 20 | 男 | 友人 | 飛行機 | レンタカー |
| 広島県 | 30 | 女 | 単独 | 車 | 車 |
| 静岡県 | 40 | 女 | 単独 | 電車 | バス・電車 |
| 岐阜県 | 70 | 男 | 単独 | 電車 | バス・電車 |
| 岡山県 | 10～20 | 男 | 友人 | 車 | 車 |
| 岡山県 | 10～20 | 男 | 友人 | 車 | 車 |
| 岡山県 | 10～20 | 男 | 友人 | 車 | 車 |
| 岡山県 | 10～20 | 男 | 友人家族 | 車 | 車 |
| 岡山県 | 40 | 男 | 家族 | 不明 | 不明 |

| | | | | | |
|---------|----|---|----|-----|------|
| 岡山県 | 40 | 男 | 家族 | 不明 | 不明 |
| 岡山県 | 40 | 女 | 家族 | 車 | 車 |
| 岡山県 | 20 | 女 | 家族 | 車 | 車 |
| 台湾 | 40 | 女 | 家族 | 飛行機 | 不明 |
| 台湾 | 50 | 女 | 家族 | 飛行機 | 不明 |
| 台湾 | 20 | 男 | 単独 | 飛行機 | 不明 |
| 台湾 | 40 | 男 | 単独 | 飛行機 | 不明 |
| 韓国 | 20 | 男 | 単独 | 飛行機 | タクシー |
| オーストラリア | 60 | 男 | 単独 | 飛行機 | 不明 |

来訪理由としては、「近隣観光地（小豆島・金比羅山・直島等）とあわせて訪問」「うどんを目的とした旅行」「たまたま通りかかった」「同窓会や仕事のついで」などが挙げられた。玉藻公園単独目的というよりも、四国旅行や高松滞在の一部として組み込まれているケースが多いことが特徴である。

満足点としては、「静かで過ごしやすい」「自然・松が美しい」「商店街が賑やか」「道が広く運転しやすい」「都会すぎずちょうど良い規模」といった意見が挙げられた。特に外国人来訪者からは「自然が美しい」「居心地が良い」「完璧な場所」といった肯定的評価が見られた。

一方で、不満点や改善点としては、「案内表示が分かりづらい」「高松城の内部見学が可能かどうか分かりにくい」「インターネット情報が不足している」「踏切が多く運転が不安」といった声が挙げられた。

マナーに関しては、「特に困ったことはない」との回答が多く、意図的な迷惑行為に関する指摘はほとんど見られなかった。来訪者自身も「ルールを守る」「静かに過ごす」といった基本的姿勢を持っている様子が見える。

また、訪日外国人来訪者の回答からは、情報入手手段としてGoogle検索が中心であることがうかがえた。評価としては「自然が美しい」「居心地が良い」といった肯定的意見が多く、高松の静けさや景観の魅力は高く評価されている。一方で、「事前に十分な情報が得られなかった」「インターネット上の情報が不足している」といった声もあり、再訪は体験の広がりや情報提供の充実度に左右される可能性が示唆された。

総じて、玉藻公園来訪者は高松に対して概ね好意的な印象を持っており、「静かで自然が豊か」「うどんが美味しい」「落ち着いた小都市」という評価が共通していた。一方で、観光資源の見せ方や情報発信の分かりやすさについては改善余地があると考えられる。

高松市屋島山上交流拠点施設やしまーる

来訪者14名にヒアリングを実施した。来訪者は主に近畿圏および中国圏からの若年層が中心であり、特に20代の割合が高い世代構成であった。岡山・大阪・京都・兵庫など比較的近距离圏からの来訪が多く、気軽な旅行や短期滞在の一環として訪れている様子が見える。

属性 国内15名 n=15

| 居住地 | 年代 | 性別 | 同行形態 | 交通手段(一番距離が長いもの) | 市内移動手段 |
|-----|----|----|-----------|-----------------|--------|
| 岡山県 | 20 | 男 | 同行(不明) | 車 | 車 |
| 岡山県 | 20 | 女 | 同行(不明) | 車 | 車 |
| 岡山県 | 20 | 男 | 同行(不明) | 車 | 車 |
| 兵庫県 | 20 | 女 | 同行(不明) | 車 | 車 |
| 奈良県 | 60 | 男 | 夫婦 | 車 | 車 |
| 奈良県 | 60 | 女 | 夫婦 | 車 | 車 |
| 東京都 | 20 | 男 | 単独 | 飛行機 | 車 |
| 京都府 | 20 | 男 | 友人/カップル混合 | 車 | 車 |
| 京都府 | 20 | 女 | 友人/カップル混合 | 車 | 車 |
| 大阪府 | 20 | 男 | 友人/カップル混合 | 車 | 車 |
| 兵庫県 | 20 | 女 | 友人/カップル混合 | 車 | 車 |
| 大阪府 | 20 | 女 | 友人 | 車 | 車 |
| 大阪府 | 20 | 女 | 友人 | 車 | 車 |
| 大阪府 | 20 | 女 | 友人 | 車 | 車 |
| 東京都 | 20 | 男 | 単独 | 飛行機 | バス・電車 |

来訪理由としては、「うどんを食べに来た」「瀬戸大橋・屋島観光の一環」「大学サークル旅行」「県立体育館の取り壊し前に見に来た」「仕事のついで」などが挙げられ、観光目的だけでなく、立ち寄りや滞在中の一部として組み込まれているケースが多い。

満足点としては、「道が広く運転しやすい」「車で走りやすい」「自然が良い」「山の形がきれい」「うどんが美味しい」「芸術・アートのまち」といった声が挙げられた。一方で、「営業時間が早く終わる店がある」「住民の運転レベルが荒いと感じた」「Suica等ICカードが使えるか分かりづらい」「観光客が少なくて驚いた」といった意見も見られた。

マナーに関しては特段大きな問題意識は示されておらず、困ったことは特にないとの回答が多かった。地域との関わりについては「お店に行ったら少し話す程度」との声があり、交流は限定的である。

総じて、屋島（やしまーる）は若年層のグループ旅行・近距离圏からの来訪が中心であり、「うどん」「自然」「車移動のしやすさ」といった要素が評価されている。一方で、交通決済や営業時間に関する情報の分かりづらさなど、都市機能面での改善余地が示唆された。

4. ヒアリングのまとめ

本ヒアリングを通じて、高松を訪れる旅行者の多くは概ね好意的な印象を持ち、地域に対して敬意を払おうとする姿勢が見られた。一方で、今後來訪者数が増加した場合には、日常的な行動や初期対応の積み重ねが、地域との関係性を左右する可能性がある。

また、住民・観光客双方のヒアリング結果からは、強い摩擦や対立は見られない一方で、日常的な交流や接点は限定的であることも確認された。観光客は「お店で少し話す程度」、住民側も「特に困っていない」との回答が多く、互いに一定の距離を保ちながら共存している状況がうかがえる。

こうした現状を踏まえると、「挨拶やちょっとした声かけ」「交通機関の利用方法」「うどん店における行動」「島への移動や滞在時の配慮」といった具体的な場面での行動が、旅行者と地域住民双方の印象形成に影響を与えることが示唆された。

観光事業者からは笑顔や挨拶を大切にしているという声が聞かれ、住民からも旅行者に対する強い負の感情は見られなかった。今後もこの良好な関係を維持するためには、日常の小さな行動を共有し、相互理解を育むことが重要である。

5. 高松市ツーリストシップ4ヶ条

下記、本調査のヒアリングを通して得られた示唆を踏まえ、高松らしい旅行者の心構えとして「高松市ツーリストシップ4ヶ条」を作成した。

1. 笑顔とあいさつを忘れずに

日本語で「こんにちは」の一言が、良い旅の第一歩になります。

2. うどんは“ぱっと食べて、ぱっと出る”

行列店では譲り合いを。小さなお店では現金の準備を。

3. バス・フェリーは事前確認と時間に余裕を

高松のバスは「後ろ乗り・前降り」。ICカードは2回タッチ。
島へ行くときは、便・時間・行き先をしっかり確認。

4. 島もまちも、暮らしの場所

ゴミは持ち帰る。静かに楽しむ。
観光地である前に、人が暮らすまちであることを忘れずに。

本4ヶ条に限らず、観光客に望ましい行動を促していくためには、内容を過度に複雑化させるのではなく、シンプルかつ簡潔な表現で分かりやすく伝えていくことが重要である。

また、本4ヶ条は、現時点で大きな摩擦が生じていない本市の観光において、良好な関係性を将来的にも維持・発展させるための行動指針として整理したものである。今後の観光振興においては、こうした日常の小さな行動の共有が、持続可能な観光まちづくりの基盤となることが期待される。