

## 温泉利用施設の意識調査 アンケート結果から

萬年一剛・小田原啓・菊川城司・代田寧・板寺一洋（神奈川県温泉地学研究所）

### 1. はじめに

神奈川県では平成 2（1990）年に「神奈川県温泉地図」を発行しています。これは、神奈川県内の源泉全ての位置を地図上に掲載したもので、保健所等で源泉の許認可にかかる基礎資料として広く用いられていますが、発行から 10 年以上経過しており、新しい版の発行が望まれてきました。

しかし、こうした地図は当然のことながら印刷費がかかる上、編集の手間が大変です。また、せっかく作っても源泉の新規掘削や廃止は毎年何件も出ます。こうした情報を反映させるには、新しい地図作成事業が行われるまで何年も待たなくてはなりません。加えて、温泉が天然資源であることを考えると、行政だけでなく県民も温泉の実情について最新のデータを知ることができれば、温泉保護や温泉業界の健全な発展に資す

ると考えました。

最近、Google や Yahoo などのインターネット検索大手が地図検索をはじめました。こうした地図検索サービスを用いれば、インターネット上で温泉の位置を簡単に表示できます。また、情報の訂正や編集、新規追加も随時行うことができます。インターネット上の地図には、自宅に居ながらにして、県内の温泉の現状に関する最新データを入手できるという紙地図にないメリットがあります。筆者らはこのようなアイデアを、「かながわ温泉情報地理情報化事業」と銘打ち、平成 20 年度の職員提案事業として提案しました。この事業の愛称として英文名称の Kanagawa Onsen GIS Map から、「KOGMa（コグマ）」という名前を考え、キャラクターまで考えました（図 1）。ヒアリングでも「コグマプロジェクト」として、知事の前でプレゼンテーションを行いました。

この事業は幸いにして、採択されたのですが、条件がついていました。その条件とは、「提案が本当に実施できるか調査してから」ということでした。技術的にはまったく問題ないのですが、設置後の運営に必要な予算の調達手段が問題であったことのほか、源泉所有者がネット公開に賛成してくれるかどうか不明であったためです。

このような指摘を受け、当所では平成 20 年度、日本温泉協会、神奈川県観光協会などの各種団体や、県

の各部局からのヒアリングを実施するとともに、源泉所有者および一般県民に対してアンケート調査を実施しました。このうち、源泉所有者に対しては、職員提案事業の正否を見直す上で必要な源泉の情報公開に関すること以外に、各施設が実施している日頃の温泉管理や、情報公開に対する意識、インターネットの利用状況、行政や研究機関への意見を尋ねることとしました。これまで当所では源泉所有者の実態に関する包括的な調査をしたことが無く、今回、調査費がついたことを最大限利用しようと考えたからです。ここでは、この源泉所有者に対するアンケート結果をご紹介しますとともに、その簡単な分析を試みます。

### 2. アンケートの方法と回答率（Q1）

アンケートは、箱根地域、湯河原地域、横浜地域、およびその他の県域の 4 地域にわけて実施しました。アンケートの内容を付録 1 に示します。

アンケート用紙は箱根町については町と町観光協会が発行する「はこねの手引き」（平成 20 年度版）に記載のある宿泊施設（旅館、ホテル、ペンションなど）、保養所および町内の温泉供給会社、その他の地域に関しては各保健所の把握している温泉利用施設全てに郵送で配布し、同封した料金受取人払いの封筒により返送をお願いしました。リストデー



図 1 コグマプロジェクトのキャラクター「こぐま君」。

表 1

本アンケートの  
実施概要。

対象地域	実施時期	対象者数	回答数	回答率 (%)
箱根	平成20年8月11日～9月1日	529	193	36.5
湯河原	平成20年9月15日～10月10日	174	57	32.8
横浜	平成20年10月21日～11月10日	46	25	54.3
上記を除く県域	平成20年9月15日～10月10日	107	59	55.1
合計		856	334	39.0

表 2 回答者の構成。

対象地域	ホテル等	保養所	供給専門会社	温泉スタンド	その他	総計
箱根	105 (54%)	79 (41%)	2 (1%)	—	7 (4%)	193
湯河原	34 (60%)	11 (19%)	—	0 (0%)	12 (21%)	57
横浜	2 (8%)	0 (0%)	—	1 (4%)	22 (88%)	25
上記を除く県域	17 (29%)	1 (2%)	—	2 (3%)	39 (66%)	59
合計	158 (47%)	91 (27%)	2 (1%)	3 (1%)	80 (24%)	334

タの入手や発送作業の都合から、実施時期は多少ずれています。実施概要は表 1 にまとめました。回答率は、箱根、湯河原など伝統的な温泉地で 30% 台、これらを除く県域で 50% 台と、明瞭な違いが出ました。この理由については正確なところはわかりませんが、回答者の構成を見ると推定が出来ます。

表 2 には回答者の構成を示していますが、これを見ると箱根・湯河原地域ではホテルや旅館などの宿泊業と、保養所、その他の県域ではそれ以外の業種（日帰り温泉施設など）が、それぞれほとんどを占めることがわかります。

少ない従業員数で多様な仕事をこなさなくてはならない旅館や保養所が多い箱根・湯河原地域に比べて、比較的規模が大きく日帰り温泉施設

が主流であるそれ以外の地域のほうが、回答をしていただける時間をとりやすかったのかもしれませんが、また、後述するように箱根・湯河原地域では源泉を持っていない施設が多く、源泉に関する質問が多いこのアンケートに関心を頂けなかったことも一因かも知れません。

### 3. 回答者の源泉所有と利用

#### 3.1. 源泉の所有率（Q 4-5）

アンケートに回答された施設のうち、源泉を所有している施設の割合は地域によって大きく異なります（表 3）。源泉を所有していない温泉利用施設は、箱根・湯河原では半数を超えるのに対し、横浜ではわずか 4%、その他の県域でも 17%にとどまります。箱根・湯河原地域は自前の源泉でなく、供給会社等から温

泉を購入している場合が多いからです。

源泉を単独で所有している施設に、所有している源泉の総揚湯量について尋ねた結果が表 4 です。これによると、どの地域でも総揚湯量が毎分 100 未満の施設が全体の約 6 割を占め、地域ごとのばらつきはあまりないようにみえます。ただ、源泉を所有していながら、揚湯量が不明または回答しないという施設の数、箱根・湯河原でほとんど無いのに対し、それ以外の地域ではやや目立ちます。揚湯量は、温泉の経営計画のなかで基礎となる数字ですので、各施設でも把握しておくことが望ましいと思います。

#### 3.2. 他施設への供給（Q 6-7）

同業他社に温泉を供給している施

表 3

温泉利用施設における源泉所有の状況。

対象地域	単独で所有	共同で所有	源泉を持たず	その他、無回答
箱根	41 (21%)	30 (16%)	114 (59%)	8 (4%)
湯河原	17 (30%)	4 (7%)	36 (63%)	0 (0%)
横浜	23 (92%)	0 (0%)	1 (4%)	1 (4%)
上記を除く県域	44 (75%)	5 (8%)	10 (17%)	0 (0%)
合計	125 (37%)	39 (12%)	161 (48%)	9 (3%)

表4 源泉を単独で所有している施設の揚湯量。

対象地域	<50ℓ	50-100ℓ	100-200ℓ	200-300ℓ	300ℓ以上	不明・空白	総計
箱根	10 (24%)	15 (37%)	6 (15%)	4 (10%)	5 (12%)	1 (2%)	41
湯河原	3 (18%)	7 (41%)	5 (29%)	1 (6%)	1 (6%)	0 (0%)	17
横浜	8 (35%)	5 (22%)	3 (13%)	1 (4%)	1 (4%)	5 (22%)	23
上記を除く県域	16 (36%)	11 (25%)	9 (20%)	2 (5%)	2 (5%)	4 (9%)	44
合計	37 (30%)	38 (30%)	23 (18%)	8 (6%)	9 (7%)	10 (8%)	125

表5

他施設への温泉供給の状況。

対象地域	している	することもある	していない	その他、無回答
箱根	15 (8%)	2 (1%)	132 (68%)	44 (23%)
湯河原	7 (12%)	1 (2%)	39 (68%)	10 (18%)
横浜	0 (0%)	1 (4%)	22 (88%)	2 (8%)
上記を除く県域	7 (12%)	0 (0%)	48 (81%)	4 (7%)
合計	29 (9%)	4 (1%)	241 (72%)	60 (18%)

表6 他施設への温泉供給量（常時供給していると回答した施設のみ）。

対象地域	<50ℓ	50-100ℓ	100-200ℓ	200-300ℓ	300ℓ以上	不明・空白	総計
箱根	11 (73%)	1 (7%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (20%)	0 (0%)	15
湯河原	5 (71%)	1 (14%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (14%)	0 (0%)	7
横浜	0	0	0	0	0	0	0
上記を除く県域	6 (86%)	1 (14%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	7
合計	22 (76%)	3 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (14%)	0 (0%)	29

表7 源泉管理の状況。

対象地域	全て自前	一部委託	全部委託	管理せず	その他	不明・空白	総計
箱根	19 (27%)	24 (34%)	15 (21%)	1 (1%)	2 (3%)	10 (14%)	71
湯河原	5 (24%)	6 (29%)	8 (38%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (10%)	21
横浜	13 (57%)	3 (13%)	3 (13%)	4 (17%)	0 (0%)	0 (0%)	23
上記を除く県域	25 (51%)	11 (22%)	9 (18%)	3 (6%)	0 (0%)	1 (2%)	49
合計	62 (38%)	44 (27%)	35 (21%)	8 (5%)	2 (1%)	13 (8%)	164

設がどの程度あるのかについても調査をしました（表5）。横浜では他施設に常時温泉を供給している施設は0でしたが、その他の地域では全回答者のうち10%前後が常時、他の施設に供給していることがわかりました。他の施設への供給量はほとんどが毎分50未満でした（表6）。なお、毎分300以上を供給しているのは、温泉供給専門会社だけでした。

回答のうち、源泉を単独あるいは共同で保有していないにもかかわらず、

温泉を供給しているケースが湯河原で1件ありましたが、そのほかは全て、源泉を単独あるいは共同で所有していました。源泉を単独あるいは共同で所有していると回答した施設（温泉供給専門会社を除く）のうち、他施設に温泉を供給していた割合は湯河原でやや多く26%、全県で18%でした。

#### 4. 源泉の管理

この章では回答者のうち、源泉を所有している方々に、源泉管理の実

体について伺った結果をまとめます。

##### 4.1. 誰が管理しているか？（Q8）

温泉を施設で安定して使用できるよう、温泉が自然に湧きだしてくるところや、温泉井戸では、配管やポンプなどの設備を維持管理する必要があります。こうした、管理を誰が行っているか、源泉所有者に聞いた結果が表7です。これを見ると、管理を源泉所有者が全て自前で行っている割合が、箱根や湯河原では回答者の約1/4前後、その他の

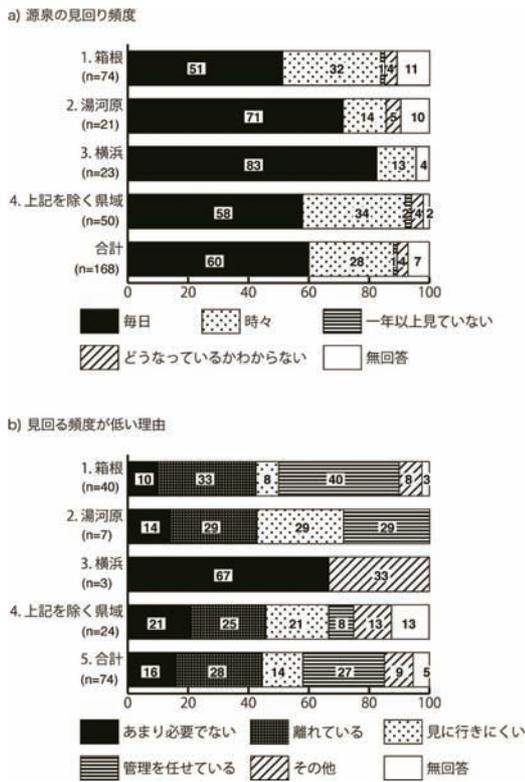


図2 源泉所有施設の源泉見回りの状況(a)と、見回り頻度が低い理由(b)。以下、棒グラフ中の数字は回答の割合(%)

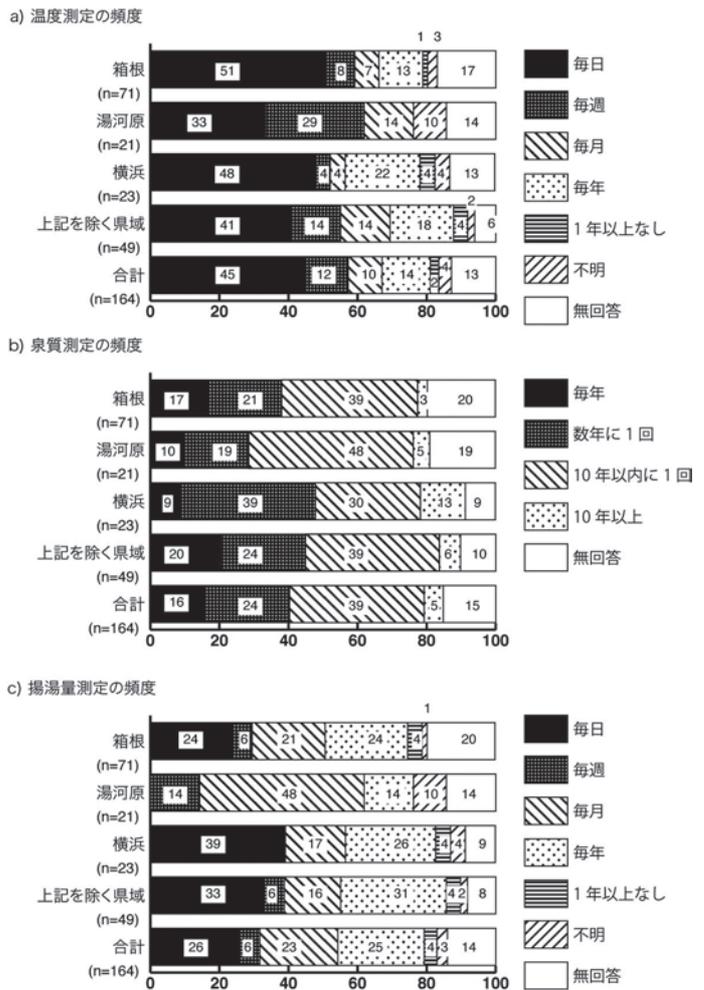


図3 源泉所有施設の温度・泉質・揚湯量測定の状況。

地域では半数以上となっていることがわかりました。箱根や湯河原では日帰り温泉施設よりも旅館やホテルが多く、温泉にかかわる人手が多くないこと、またエアリフトポンプなど手間のかかる揚湯設備や老朽化した配管を抱える古い源泉が多かったり、配管にスケールという温泉沈殿物が付着しやすい泉質のため、メンテナンスに専門業者の手を借りる必要があること、加えてこれらの地域ではそうした専門業者が数多く身近にあることなどが、自前管理の少ない理由として考えられます。全県では38%が、「全て自前で行っている」と回答しています。

管理について特に何もしていないとする回答は、箱根・湯河原ではほとんど無い一方、横浜では17%、

その他の県域でも6%程度ありました。これも、箱根、湯河原の温泉には、設備に手間がかかりやすい温泉が多いことを示していると考えられます。

#### 4.2. 源泉を見回る頻度(Q9-10)

源泉所有者が実際に自分の目で源泉を見回りする機会がどの程度あるかは、源泉のメンテナンスの必要性や源泉への関心の度合いを示しているものと考えられます。これについて調査したところ横浜地域では、実に83%もの施設が毎日源泉を見回りすると回答しました(図2)。一方、箱根地域では毎日見回りする率は51%程度にとどまりました。源泉を1年以上見ていない、どうなっているかわからないと回答した施設

も横浜は0%なのに対し、その他の地域は5%前後ありました。

源泉を見回る頻度が低い理由として、箱根・湯河原地域では、管理を委託しているから、施設から離れているからなどの理由が多く挙げられています。一方、回答数が少ないものの、横浜地域では必要性を感じないことが、最も多くあげられています。

こうした結果を総合すると、箱根・湯河原地域では管理を源泉所有者が外部に委託することが多いことや、源泉が山中など気軽にいけない場所にあることから、見回りの回数が少なくなる一方、横浜地域では源泉所有者が普段の管理をしていて、施設内やその近くに源泉が掘削されることから、見回りの回数が増えて

いる、ということが推定できます。

### 4.3. 温泉の質に対する関心 (Q 11-13)

温泉が温泉法の基準を満たし、なおかつ営業的に成り立つためには、温泉の温度、泉質、そして揚湯量の3つが一定のレベルに達している必要があります。これら3つの指標を温泉三要素と呼ぶことがあります。継続的に営業をするためには、温泉三要素が初期の状況を保つことが望ましく、どれか一つでも減少をしているということであれば、その対策が必要となります。従って、温泉の営業にはこれらの要素の継続的なモニタリングが必要です。このアンケートでは温泉三要素について、源泉所有者がどの程度の頻度でチェックしているかを見ました。

まず、一番計測が容易な温度については、全県で45%が毎日測定していると回答しました(図3a)。ただし、この割合には若干の地域差があり、箱根と横浜の温泉では回答者の約半数が毎日測定している一方、湯河原は毎日測定する方はやや少なく、その代わりに週1回以上測定するという方の割合が他の地域より多いようです。1年以上測定していないという施設の割合は湯河原、箱根ではほとんどありませんが、その他の地域には4%ほど見られます。温度と揚湯量については、施設自体が測定していなくても、保健所が実施する温泉実態調査で測定を行うはずで、立ち会っていれば、施設側が測定値を把握することは可能で、箱根・湯河原以外で、このような回答が目立つのはやや気になります。

泉質のチェックは、正式な温泉分析の他、pHや電気伝導率など、機器さえあれば簡単に測定できる簡易なものもあります。正式な温泉分析は平成19年の温泉法改正によ

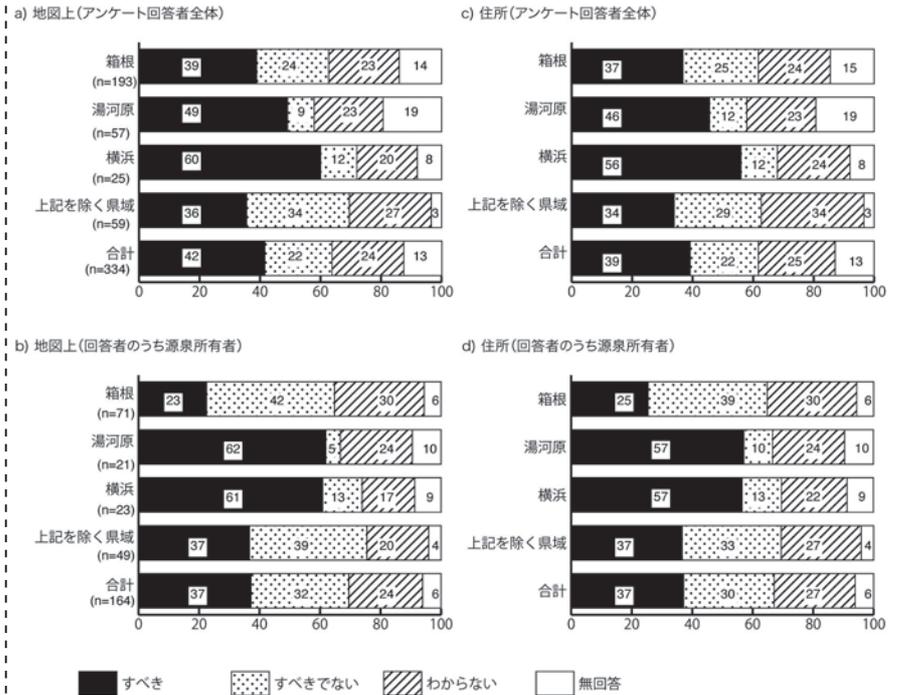


図4 地図上での源泉位置情報公開に対する意識。

り、最新の分析から10年以内に再分析を実施することが義務づけられました。アンケートでは単に泉質のチェックとのお聞きしているの、正式な温泉分析かどうかはわかりませんが、現時点まで10年以内毎にチェックを行っているという施設が全県で79%あることがわかりました(図3b)。また、毎年泉質をチェックしているとした施設も全県で16%ありました。

揚湯量に関しては、全県で26%、横浜では39%もの施設が毎日測定を実施していると回答しています(図3c)。湯河原では町によって温泉の集中管理が行われているため、測定頻度が低いと思われます。

### 4.4. 温泉の管理に関する自由記述 (Q 14)

その他、具体的な管理・監視についても自由記述で回答いただきました。箱根・湯河原地域では、エアリフトポンプが多いことから、コンプレッサーの電流や圧力などの管

理を挙げている施設が目立ちます。また、箱根の蒸気造成温泉では造成温度や、硫化水素濃度などの測定を実施しています。横浜では可燃性ガス濃度の測定を実施しているという記述が見られます。また、温泉の色や臭いのチェック、塩素消毒にかかる検査や作業を実施しているとした施設が、地域を問わず散見されます。

### 5. 源泉の情報公開に関する意識

源泉には準保護地域での新規掘削や大深度温泉の新規掘削に、既存源泉との距離に関する規制があります。既存源泉がもつこうした排他的な権利を考慮すると、その位置や源泉の詳細について明らかにする必要があります。しかし、源泉の所有者が公開によって大きな不利益を生じることがあってはならないのはもちろんです。そこでこのアンケートでは、源泉所有者の情報公開に関する意識と、公開する場合の方法、また公開が出来ない理由について、調査を行いました。

## 5.1. 情報公開の内容

### 5.1.1. 位置情報の公開 (Q 15a, b)

職員提案事業では、インターネットのマップ上に源泉の位置を示すことを目的としていましたので、温泉井戸の地図上の位置や、住所を公開することに関する意識を調査しました。

まず、地図上での位置ですが、回答していただいた温泉利用施設全体でみると、公開すべきだとの回答が42%、公開すべきでないとの回答が22%で、公開すべきだとする回答が公開すべきでないとする回答の倍近くに達しました(図4a)。

しかし、この問題について源泉所有者に限ってみると、公開すべきだとの回答が37%、公開すべきでないとする回答が32%とかなり拮抗しています。ただし、同じ源泉所有者でも場所の公開に関する意識には地域によって大きな差があり、横浜や湯河原では公開すべきだとする回答が60%を越え、公開すべきでないとする回答を大きく上回った反面、箱根で公開すべきだとする回答がわずかに23%にとどまり、公開すべきでないとする回答が倍近くの42%にも達しました(図4b)。

温泉井戸の住所についても、地図上での公表と基本的には同様で、やはり、箱根地域の源泉所有者は積極的ではありませんでした(図4c,d)。

以上のことを踏まえると、全県一律での源泉の位置情報の公開は大温泉地である箱根の理解を得ないといふかなり難しいという結論になります。

### 5.1.2. 温泉三要素の公開 (Q 15c-f)

前述の通り、温泉では、温度・温泉の成分(泉質)・量の3つが維持されているかどうか、温泉資源を

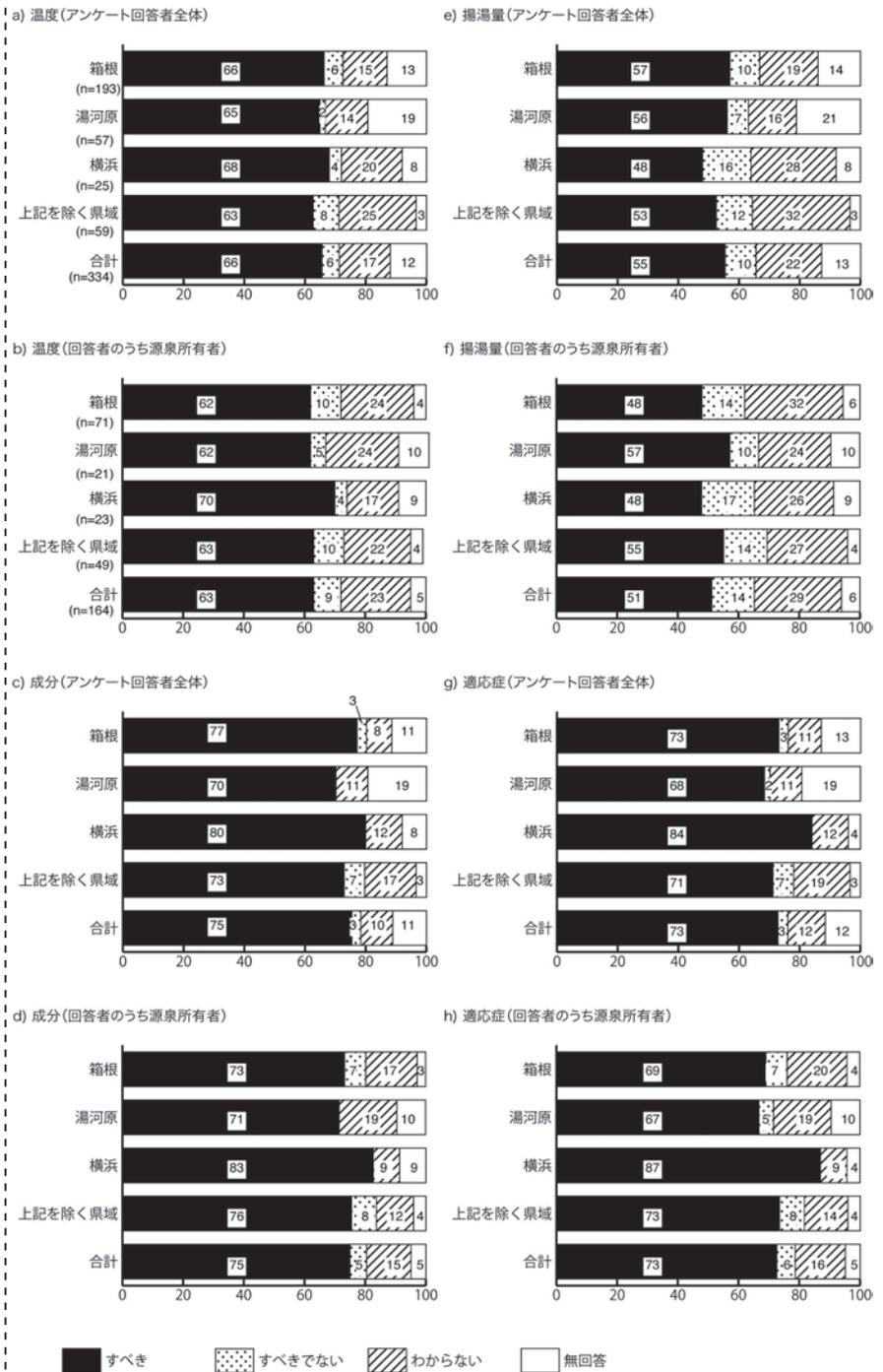


図5 温泉三要素(温度・泉質・揚湯量)の公開に対する意識。

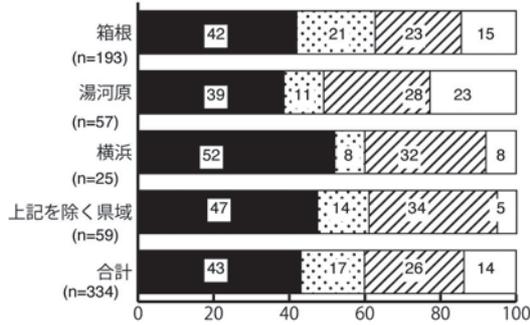
保護しながら利用しているかどうかの目安となります。温泉資源が県民共有の財産であると考えた場合、これらの情報は公開されているべきだということになります。温泉事業者の財産であると考えれば、公開は考え物だということになります。さて、実際に関係者の意識はどのようなものなのでしょうか。

まず、温度については全回答者の

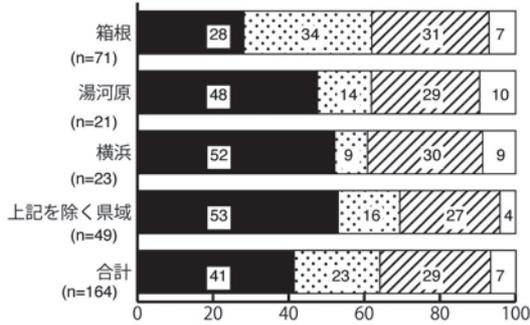
66%が公開すべきだと答えており、その数字は地域差があまり認められません(図5a)。源泉所有者のみについてみても、全県で63%の方が公開すべきだと答えています(図5b)。地域別に見ると横浜がやや公開すべきだと答える回答者の割合が多いようです。

温泉の成分については全回答者の75%が公開すべきだと答えており、

a) 所有者の公開(アンケート回答者全体)



b) 所有者の公開(回答者のうち源泉所有者)



すべき  
 すべきでない  
 わからない  
 無回答

図6 源泉所有者名の公開に対する意識。

a 回答者全体、b 源泉所有施設

地域別では横浜でやや高めですが、大きな差はありません(図5c)。源泉所有者のみの数字も全回答者と大差なく、温泉の成分については多くのかたが公開すべきだと考えているようです(図5d)。

湯量については、全県で55%の方が公開すべきだと答えています(図5e)。地域別では横浜が今度はやや低めになりました。源泉所有者に限ってみると、公開すべきだとする回答は51%とやや低くなります。地域的には湯河原とその他の県域で多く、また箱根と横浜で少ないようです(図5f)。

温泉の成分によって決まる適応症については、全回答者の73%が公開すべきだとしています(図5g)。多少地域差が認められ、横浜がやや高く、湯河原がやや低いようです。源泉所有者に限ってみても、全県で

73%の施設が公開すべきだとしています。この場合でも地域差が認められ、横浜では87%が公開に賛成している一方、湯河原が67%とやや少ないようです(図5h)。

### 5.1.3. 源泉所有者の公開(Q15g)

温泉資源を直接利用している、源泉所有者を公開することについては、全回答者の43%が公開すべきとしています(図6a)。公開すべきだとする率としては、源泉の住所、源泉の地図上の位置に次いで低い数となっていますが、公開すべきでないとする回答(17%)に比べると倍以上が公開すべきだとしていることになります。

源泉所有者に限ってみると、全県で41%が公開すべきだと回答しています。公開すべきだとする割合は地域差があり、箱根はわずか28%

公開すべきでない理由

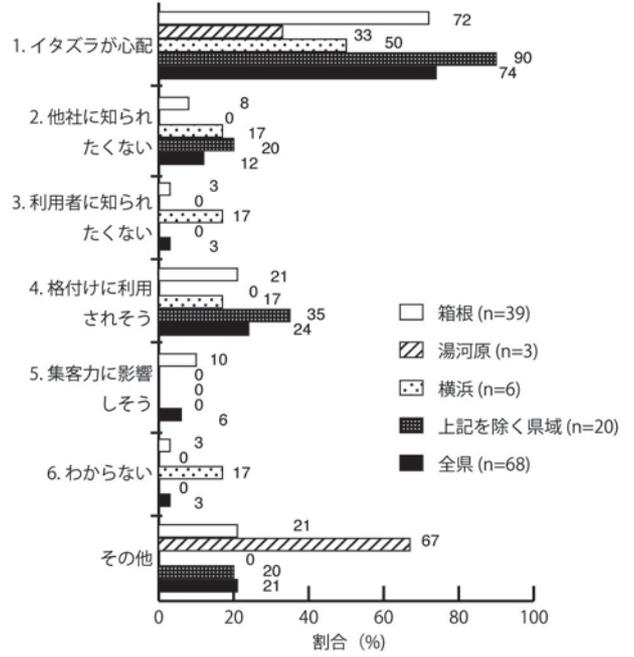


図7 源泉住所の情報公開をすべきでない理由。

a 回答者全体、b 源泉所有施設

で、公開すべきでないとする意見(34%)の方が上回っている一方、その他の地域はおよそ半数が公開すべきだとしています(図6b)。

### 5.1.3. 公開すべきでない理由(Q17)

源泉の情報公開をすべきでないとする理由には何があるのでしょうか。Q15で公開すべきでないとする項目が一つでもある場合、その理由を尋ねました(複数回答可;図7)。この結果、一番多かったのは、「源泉へのイタズラが心配だから」が回答の74%で、温泉の位置情報の公開にはデメリットが大きいと感じている回答者が多いことがわかりました。その次に温泉の格付けに使われるのではないかとというのが24%、他社に知られたくないからというのが12%ありました。また、その他の自由回答としては、「公開する必要がない」というのが大半で、「個人情報だから」という意見も4件

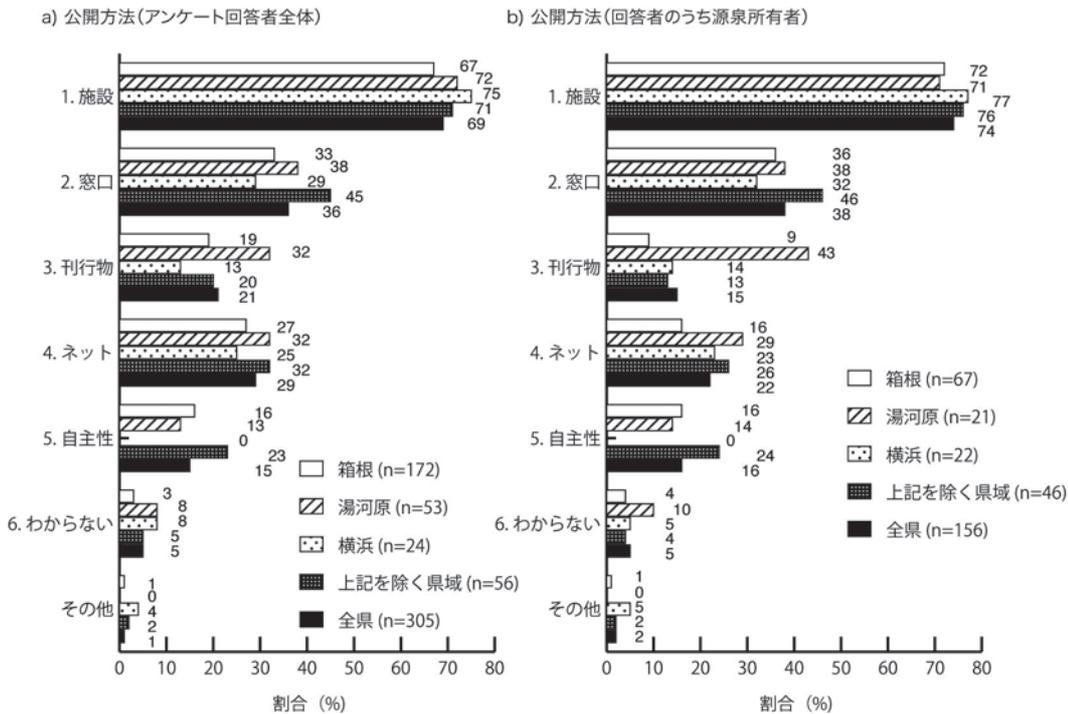


図 8  
情報公開の方法について望ましいもの。

ほどありました。自由回答欄にはこのほか、「夜間に勝手に配管をはずし、(温泉を)タンクなどに入れて持ち帰る人がいた」、「セキュリティ対策に費用がかかる」などの意見がありました。

### 5.2. 公開の手段 (Q16)

一口に情報公開といっても、施設での掲示のように、施設に行ってみなければわからないようなやり方あれば、インターネットでいつでも誰にでも見られるようにしておく方法もあります。温泉の情報公開にはどのような方法が望ましいのでしょうか。このアンケートでは具体的な方法として、「施設への掲示」、「保健所窓口などでの問い合わせに基づいて」、「県や市町村の刊行物上で」、「インターネット上で」、「施設の自主性に任せて」の5つの選択肢を例示して伺いました。その結果を図8に示します。

まず、温泉利用施設全体でみると、施設での掲示が69%と圧倒的に多くなりました。これは現在でも温泉の分析書を掲示していることなどが

ら抵抗が少ないためと思われます。

その次に多いのは保健所窓口などでの問い合わせに基づく公開(36%)で、これにネットでの公開(29%)、刊行物での公開(21%)が並びます。温泉の情報公開を施設の自主性に任せるべきだとする回答は(15%)にとどまりました。源泉所有者に限ってみても傾向はほとんど同様ですが刊行物やネットでの公開が望ましいとする意見の割合はやや少なめです。

地域別にみると湯河原が刊行物での公開が望ましいとする意見が源泉所有者で(49%)もありました。ネットでの公開が望ましいとする意見もほかの地域に比べてやや多くなっています。

### 5.3. 公開に関する自由意見 (Q18)

頂いた意見は非常に多様で一般的な意見というものをまとめるのは不可能でした。ここでは、情報公開の是非に関する意見について賛否両方の意見をかいつまんでご紹介します。

まず、公開賛成側ですが、「観光

資源のみならず健康維持につながる泉質の情報公開と貴重な天然資源の維持のため」(箱根)、「源泉の質や揚湯量の変化及び温泉の環境の変化については必要に応じ公開し、周知させる事が必要」(箱根)、「利用者が温泉への正しい知識を得られるならば進んで公開し、現在の温泉についての諸事情を正確に理解してもらいたい」(湯河原)、「どこでどういう形で公表されているかを施設が把握できるなら問題ないと思う」(横浜)などの意見が見られました。

一方、反対意見としては、「源泉井戸へのイタズラ等によつての復旧がすぐに出来ない」、「個人情報にもあたるので必要最低限でよいのではないか」(箱根)、「情報公開も必要だが、最近のマナーの悪い人はいるため、一定の基準が必要」(横浜)など、情報公開を悪用され、事業を妨害されるのではないかと意見がありました。

多く見られたのは、公開に反対ではないが、積極的ではないと言う意見で、例として「あまり詳しい情報は公開すべきではないと思う」(湯

河原)「お客様に情報提供を求められたら、公開する責任はあると思うが、積極的に公開するほどのことではないと思う。」(横浜)「既に施設内に掲示されており、掲示の指導も行われているのに、今さら情報公開も無いだろう。温地研は余計な仕事を作りたいのか?」(その他の県域)などの御意見がありました。ちなみに、最後の御意見はなかなか手厳しいですが、当所としては、皆様の負担をなるべく増やさない形で事業者の皆さんや保健所職員が一生懸命取ったデータを、日々使いやすく進歩しているネットワーク技術を用い、より広く県民に周知して、温泉について考えていただける基盤をつくりたいと考えているのです。

## 6. 温泉利用施設のネット利用

インターネット上で、地図を公開したとしてもインターネットの利用率が低ければ、意味がありません。そこで、温泉利用施設のインターネット利活用や、インターネットの事業への影響を尋ねました。

### 6.1. 温泉利用施設のネット利用 (Q19)

インターネットの利用として、ホームページの閲覧、メール送信、検索、そしてコグマプロジェクトの利用にキーとなるネット上での地図サービスについてその頻度を伺いました(図9)。

この中で、「よくする」と「時々する」を併せた割合が最も多かったのは、ホームページの閲覧(60%)と、メールの送受信(55%)でした。検索も半分近くの回答者が「よくする」または「時々する」と回答していますが、Yahooのほう(54%)が、Google(46%)よりやや多いようです。

コグマプロジェクトで利用しよう

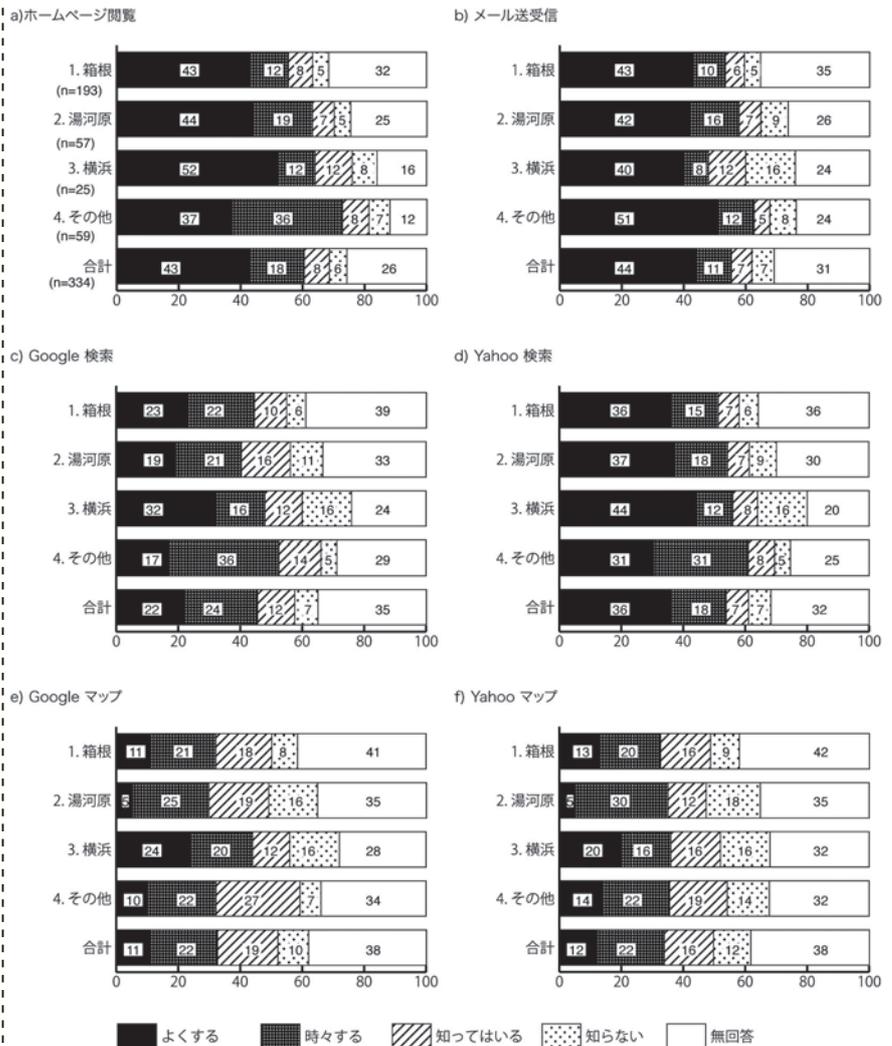


図9 温泉利用施設のインターネット利用。

と考えていた地図検索サービスについては、「よくする」または「時々する」との回答が Google マップで34%、Yahoo! 地図で33%ありました。これらのサービスを「知らない」とする割合は Google マップが10%、Yahoo! 地図が12%でしたが、この数字は検索サービスを「知らない」とした回答よりやや多い程度でした。

上記選択肢以外のご回答を頂くために設けた「その他」の欄に書かれた御意見では、「積極的に情報収集を行っている」と言った回答がいくつか見られたほか、「情報収集にクチコミサイトを利用している」、「NTTのネット電話帳サービス」などといった回答が得られました。

### 6.2. 温泉利用施設のネット活用 (Q20)

温泉利用施設が、顧客向けにどのようなインターネットを利用したサービスを提供しているかについても伺いました。選択肢としては、「ホームページの開設」、「ブログの開設」、「宿泊予約システムの構築」、「施設利用者への接続環境提供」の4つを用意しました(図10)。

このなかで、「している」とされた割合が最も多かったのは、「ホームページの開設」で61%でした。宿泊施設(旅館、ホテル、民宿)に限ってみると、74%がホームページの開設をしているとしています。また、宿泊施設ではインターネットの

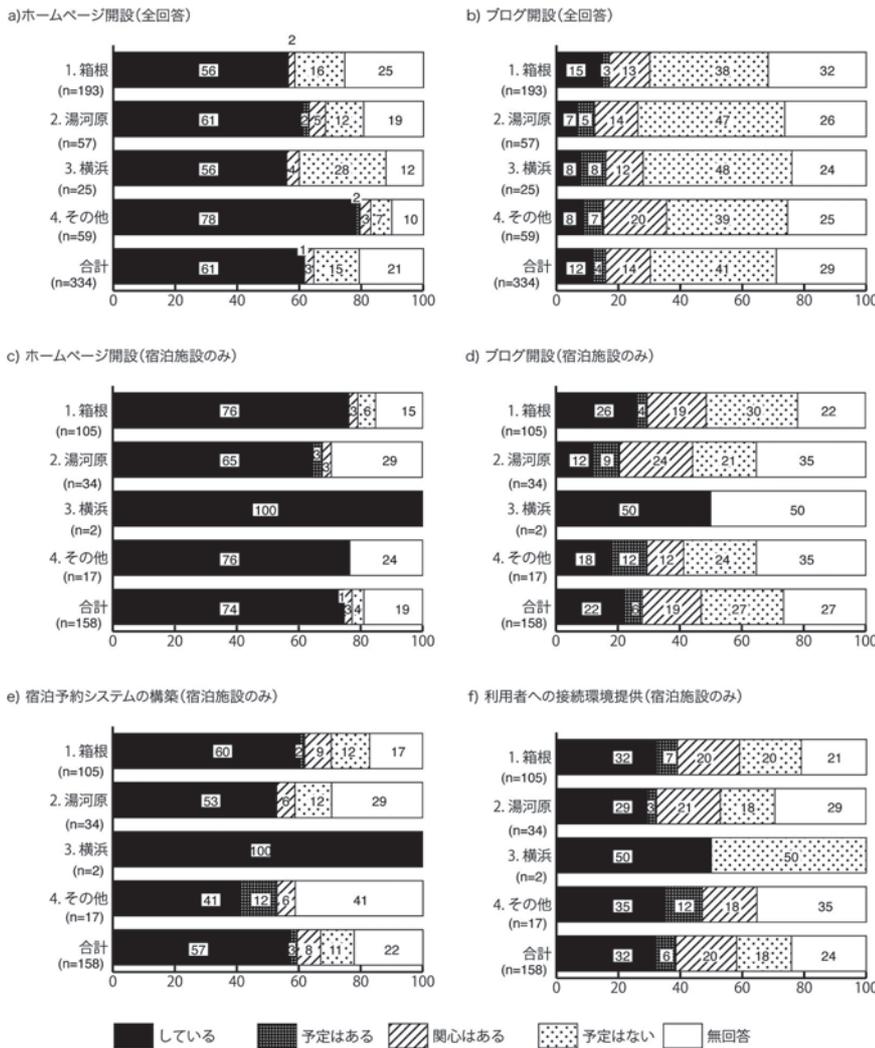


図 10 温泉利用施設のインターネットサービス提供状況。

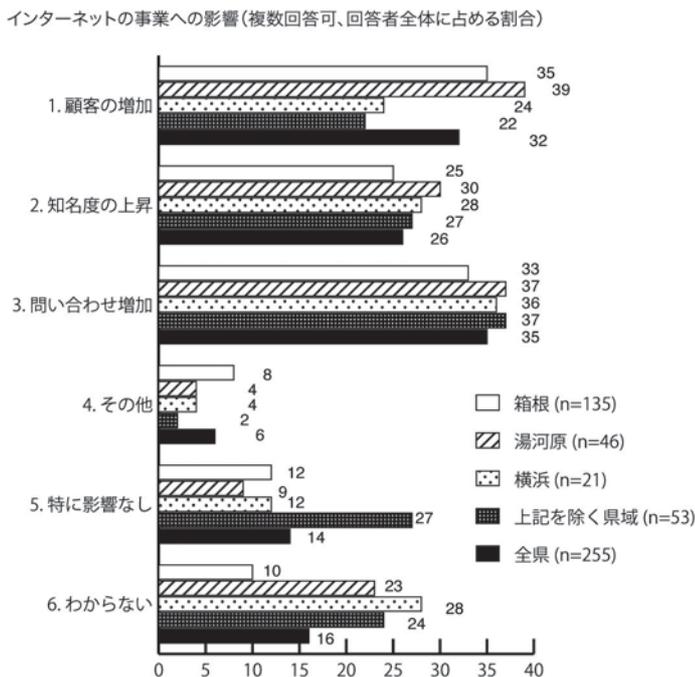


図 11 インターネットの事業に与える影響。

システムが 57%の施設で構築されています。このほか、利用者への接続環境提供（全回答の 19%、宿泊施設の 32%）、ブログの開設（全回答の 12%、宿泊施設の 22%）が行われていることがわかりました。

### 6.3. 事業への影響 (Q21)

インターネットが事業に与えている影響についても伺いました（図 11）。一番多かったのは、「問い合わせが多くなった」（35%）、これに「顧客の増加があった」（32%）、「知名度が上がった」（26%）が続き、「特に影響がない」との回答は 16%にとどまりました。「その他」の自由記述には、「電話では伝えきれない情報についてホームページを閲覧してもらうようしている」、「安価に多くの情報を掲載でき、重宝している」、「パンフレットを郵送しなくても良くなった」など施設情報のアクセスが容易になるメリットについての御意見がありました。一方で、「予約はネット経由が多いが、キャンセルの手軽さがネック」、「口コミサイトなどで悪く書かれる」などのデメリットがあるとの御意見もありました。顧客サービスとしては、インターネット接続環境を提供することで、会議室を利用する顧客のニーズに応え、売り上げに貢献しているという意見も 2 つほどありました。

## 7. 行政や当所への期待・注文

### 7.1. 当所の利用 (Q22-23)

さて、当所は温泉に関する研究を長年行ってきましたが、温泉利用施設の方々の間で温泉地学研究所はどのように利用されているのでしょうか。また、温泉地学研究所の活動についてどの程度ご存じなのでしょうか。これを機に伺ってみました。

まず、当所のサービスや活動についてですが（図 12）、最も利用され

ているのは、アンケート対象が温泉利用施設ということだけあって、温泉分析が多く回答者の51%、源泉所有者の74%がなんらかの形で利用していらっしゃる事が解りました。次に多いのはホームページの利用で、回答者の22%、源泉所有者の32%に利用していただいています。その他、技術相談、施設見学、研究成果発表会なども回答者全体の1割程度、源泉所有者の1~2割程度にご利用いただいています。

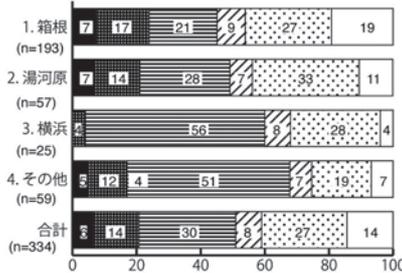
一方、あまり多くないのは、サイエンスサマー（夏休み期間中の子供向けイベント）や講師派遣です。職員の立場から言うとこれらは準備に時間がかかり、結構大変なのですが、知名度が高くなくてちょっと残念です。PRが必要だと痛感しました。

自由意見としては、「温泉や地震の研究に興味を持っているので研究を頑張りたい」といった激励の御意見を多数頂き、一同感激しております。一方、「何をやっているか解らない」、「PRがたりない」という意見も多数頂きました。確かにそういうところはある、改善して行かなくては行けないと思います。神奈川県との機関という理解が広がっていないゆえか、「厚生省の天下り機関なのだろうが、その存在も訳もわからない」というご回答もありました。「様々な情報交換をしたい」、「講師派遣をして欲しい」という御意見もありました。当所では、技術相談や、できる限り講師派遣のご要望にもお応えしておりますので、是非ご相談いただければと思います。

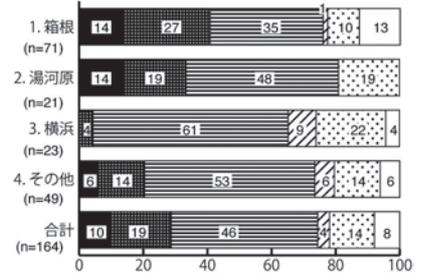
## 7.2. 行政への意見 (Q24)

このアンケートでは行政への意見も自由記述で伺いました。ここでは、いただいた意見をすべてご覧いただきたいところですが、スペースの都合上割愛させていただきます。ただし、

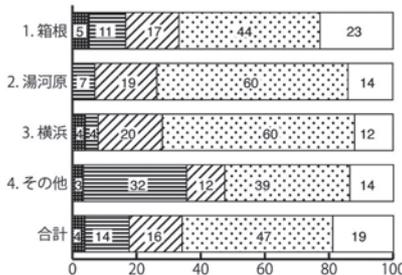
a) 温泉分析 (全回答施設)



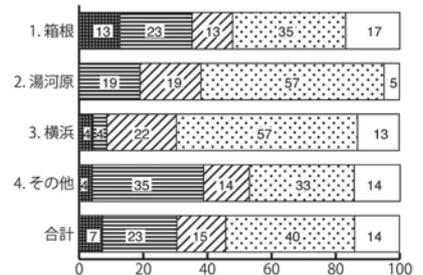
b) 温泉分析 (源泉所有者)



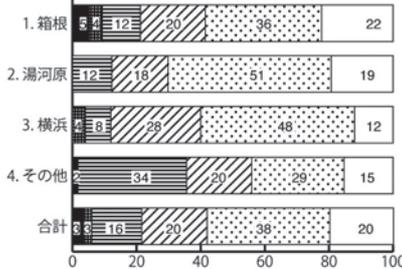
c) 技術相談 (全回答施設)



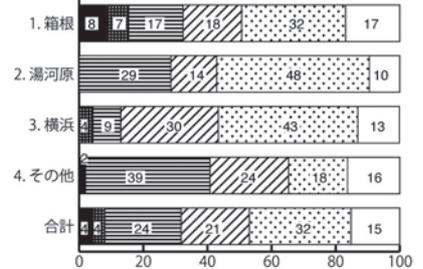
d) 技術相談 (源泉所有者)



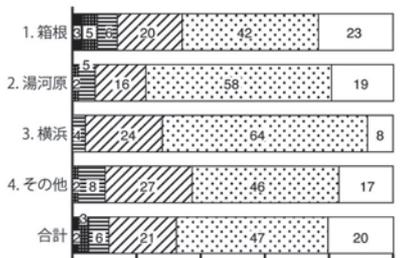
e) ホームページ (全回答施設)



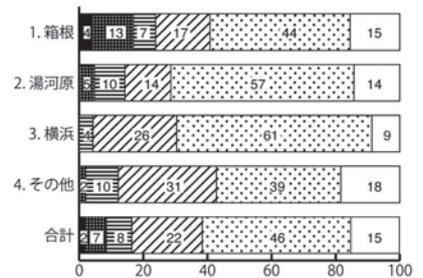
f) ホームページ (源泉所有者)



g) 成果発表会 (全回答施設)



h) 成果発表会 (源泉所有者)



■ よく利用 ■ 時々利用 ■ 利用したことあり ■ 利用しない ■ 知らなかった □ 無回答

図 12 温泉地学研究所の利用状況。

頂いた御意見についてはすべて生活衛生課および各保健所にも送付し、今後に生かしたいと考えています。

行政への意見で多かったのは、温泉を管轄する保健所へのものがほとんどでした。

保健所の指導について、あまりにも民間の実体がわかっていない[箱根]、指導の不備がある[箱根]、地

域によって(保健所の)温泉についての知識の差がありすぎる[その他の県域]など厳しい意見を頂いています。

当所では生活衛生課や小田原保健所温泉課と密接な連絡体制を取っており、知りうる範囲で保健所の指導に大きな不備があるとは考えていません。

しかし、県庁や保健所の温泉担当職員が、数年で交代してしまうため、知識や技術の蓄積に非常な努力が必要になっていると言うことは認識しています。加えて、小田原保健所以外で、温泉の担当者はそれ以外の業務も兼ねています。温泉の知識は、ポンプや配管、井戸掘削の工法など、保健所の得意とする、衛生や保健の業務とはかなり異なったものが多く、担当職員は本当に大変だと思います。

保健所の指導に対してはその他、レジオネラ菌などの殺菌を目的とした塩素投入の一律実施についての不満〔箱根で2件〕、可燃性ガス対策の導入が急である、またはこれまで問題なかったのに突然対策を求められて迷惑である〔その他の県域で数件〕といった趣旨の意見がありました。ただ、これらの動きは国の方針であり、県の対応は限定されざるを得ないと思われれます。

## 8. アンケートを実施して

### 8.1. アンケートのまとめ

今回のアンケートの結果、以下のようことがわかりました。

1) 源泉所有者のうち、源泉をすべて自前で管理していると答えた割合は全県で見ると38%でしたが、地域差があり、横浜では57%、箱根では27%でした。

2) 源泉所有者のうち、毎日源泉を見回っているのは全県で見ると62%でしたが、地域差があり、横浜では83%、箱根では54%でした。

3) 源泉所有者の45%が温度を、26%が揚湯量を毎日測定していること回答しました。

4) 源泉の位置情報については、温泉利用施設全体の42%が公開すべき、22%が公開すべきでないこと回答しました。一方、源泉所有者に限ってみると「公開すべき」と「公開

すべきでない」が割合的に拮抗していることがわかりました。

5) 源泉の位置情報を公開すべきでないとする割合が多いのは、源泉へのイタズラが懸念されるためであると考えられます。

6) 温泉の三要素(温度、温泉の成分、揚湯量)や適応症についてはいずれも過半数の施設が公開すべきだと回答しました。

7) 温泉利用施設ではホームページの閲覧やメール送受信を中心にネットの利用が進んでおり、地図検索も3割程度が利用している事がわかりました。

8) 温泉地学研究所や行政に対して様々な御意見を頂きましたが、今後は温泉利用施設に対してより一層、研究所の存在やその成果、行政の考え方について理解を深めていただく機会を設けることが必要だということがわかりました。

### 8.2. コグマプロジェクトの今後

前述の通り、コグマプロジェクトとはインターネットの地図検索サービスを用いて、源泉の位置やその温泉の成分や温度、揚湯量を公開していくというものでした。しかし、庁内や外部の各種協会との協議を通じ、源泉の位置情報公開によって源泉へのイタズラなど所有者の不利益が生じる危険があるということから、現時点では実施できないという結論になりました。このことについては、大変残念です。

しかし、温泉の位置情報をコンピューター上でネットワークを通じて共有するという仕組みは、別の形で実現することになりました。ちょうど今年度、県庁の情報システム課により「e-かなマップ」が運用をはじめました(検索サイトまたは県庁のトップページからぜひアクセスしてください)。e-かなマップは、

基本的な機能や使い勝手はGoogleマップやYahooマップと同様です。現在、e-かなマップでは都市公園や漁業権免許のマップが一般公開されていますが、閲覧を庁内に限定することも可能です。

この1年、当所ではアンケートと平行して、インターネット上で一般公開を睨んで当所にある源泉の位置情報を編集してきましたが、今年の3月31日から、この情報をe-かなマップに掲載し、保健所等での利用に供する予定です。今後しばらくは、e-かなマップ上の庁内のみでの運用で、庁内の各方面にGIS化のメリットについての理解を広めていきたいと考えています。

今回のアンケートで、横浜や湯河原では、源泉の位置を公開すべきだという意見のほうが開すべきでないとする意見の倍近くあるということもわかりました。これらの地域では、源泉が施設内にあるため人の目が届きやすく、イタズラなどの懸念が小さいと言われていると考えられます。したがって、たとえば、公開しても良いという事業者から同意を得て、公開していくという手段が考えられると思います。温泉の情報は、温泉が天然資源であること、採取に排他的な権利を伴うこと、利用者へ選択の機会を与えることができることなど、基本的には公開すべき性質のものであると考えております。今回のアンケート結果を基に、公開の手段も含めて、今後とも検討を進めていきたいと考えております。なお、当所では一般県民むけにも、温泉の情報公開に関するアンケートを実施し、結果を当所ホームページ上で公開しています。当所ホームページの左欄「とびくす」または、検索サイトで「かながわの温泉情報公開」と入力するとアクセスできます。併せてご覧下さい。

アンケート

Part I 貴施設の概要について教えてください。

Q1 貴施設の業務形態を教えてください

1. 旅館、ホテル、民宿など
2. 保養所
3. 温泉スタンド（箱根地域の「温泉供給の専門会社」）
4. その他

Q2 貴施設には、温泉浴場がありますか

1. 温泉浴場がある
2. 温泉浴場はない

Q3 Q2で、1に○をつけた方に伺います。浴場での温泉使用量はどれくらいですか。

1. 毎分50ℓ未満
2. 毎分50ℓ以上100ℓ未満
3. 毎分100ℓ以上、200ℓ未満
4. 毎分200ℓ以上、300ℓ未満
5. 毎分300ℓ以上
6. わからない

Q4 貴施設で、源泉を所有されていますか

1. 単独で源泉を持っている (所有する源泉 本)
2. 他の施設と共同で源泉を持っている (共同所有する源泉 本)
3. 源泉は持っていない

Q5 Q4で、1に○をつけた方に伺います。所有されている源泉の総湯量はどれくらいですか。

1. 毎分50ℓ未満
2. 毎分50ℓ以上100ℓ未満
3. 毎分100ℓ以上、200ℓ未満
4. 毎分200ℓ以上、300ℓ未満
5. 毎分300ℓ以上
6. わからない

1

Q6 貴施設では、他施設に温泉の供給をされていますか

1. 供給をしている
2. 原則として供給しないが、求めに応じてすることもある
3. 供給はしていない

Q7 Q6で、1に○をつけた方に伺います。他社への温泉供給量はどれくらいですか。

1. 毎分50ℓ未満
2. 毎分50ℓ以上100ℓ未満
3. 毎分100ℓ以上、200ℓ未満
4. 毎分200ℓ以上、300ℓ未満
5. 毎分300ℓ以上
6. わからない

2

Part II 源泉を所有されている施設の方に質問します。

Q8 貴施設で源泉（温泉の湧きだし口・温泉井戸）の管理はどのように行っていますか？

1. 全て自前で行っている
2. 一部、掘削業者や管理会社などに任せている
3. 全部、掘削業者や管理会社などに任せている
4. 特に何もしていない
5. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

Q9 貴施設では源泉についてどの程度興味関心を持っていらっしゃいますか？（複数の源泉を所有している、源泉によって対応が違う場合は対応するすべてのものにマークしてください）

1. 毎日見回りをしている
2. 時々見回りをしている
3. 1年以上みていない
4. どうなっているかわからない

Q10 Q9で2～4にマークされた方に伺います。見回りの回数が多い理由は何ですか？（複数回答可）

1. あまり必要性を感じないから
2. 施設から離れているため
3. 地下室や建物の裏にあるなど見に行きにくいから
4. どこにあるかわからないから
5. 管理を委託しているから
6. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

3

Part II（つづき） 源泉を所有されている施設の方に質問します。

Q11 貴源泉の温度についてはどのくらいの頻度でチェックされていますか？

1. 毎日チェックしている
2. 毎週1回以上チェックしている
3. 毎月1回以上チェックしている
4. 毎年1回以上チェックしている
5. 1年以上チェックしていない
6. わからない

Q12 源泉の泉質についてはどのくらいの頻度でチェックされていますか？

1. 毎年チェックしている
2. 数年以内に一度チェックしている。
3. 10年以内に一度程度チェックしている
4. 10年以上チェックしていない。

Q13 源泉の湯量についてはどのくらいの頻度でチェックされていますか？

1. 毎日チェックしている
2. 毎週1回以上チェックしている
3. 毎月1回以上チェックしている
4. 毎年1回以上チェックしている
5. 1年以上チェックしていない
6. わからない

Q14 源泉の管理で普段気をつけていることについて教えてください（自由回答）

4

Part III 温泉地学研究所では源泉の情報公開のあり方について調査検討をしておりますが、貴施設の考え方について教えてください

- Q15 源泉の情報公開はどのようにあるべきだとお考えですか。
- |               | 1                        | 2 | 3 |
|---------------|--------------------------|---|---|
| a 温泉井戸の地図上の場所 | (公開するべき・公開するべきでない・わからない) |   |   |
| b 温泉井戸の住所     | (公開するべき・公開するべきでない・わからない) |   |   |
| c 温泉の成分       | (公開するべき・公開するべきでない・わからない) |   |   |
| d 温泉の湯量       | (公開するべき・公開するべきでない・わからない) |   |   |
| e 温泉の温度       | (公開するべき・公開するべきでない・わからない) |   |   |
| f 温泉の適応症      | (公開するべき・公開するべきでない・わからない) |   |   |
| g 源泉の所有者      | (公開するべき・公開するべきでない・わからない) |   |   |

Q16 温泉の情報のうち公開するべき情報はどのような手段で公開するのが望ましいですか。(複数回答可)

- |                  |                         |
|------------------|-------------------------|
| 1. 施設での掲示        | 2. 保健所窓口などでの問い合わせに基づく公開 |
| 3. 県や市町村の刊行物での公開 | 4. インターネット上での公開         |
| 5. 施設の自主性に任せるべき  | 6. わからない                |
| 7. その他(具体的に)     |                         |

Q17 Q15で「公開するべきでない」とされた項目が一つ以上ある方に伺います。公開すべきでない理由で最も近いのは次のうちどれですか。(複数回答可)

- |                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| 1. 源泉へのイタズラが心配だから | 2. 他社に知られたくないから      |
| 3. 利用者に知られたくないから  | 4. 温泉格付けなどに利用されそうだから |
| 5. 集客力に影響が出そうだから  | 6. わからない             |
| 7. その他(具体的に)      |                      |

Q18 源泉の情報公開についてご意見をお書きください。(自由回答)

5

Part IV 貴施設のインターネットに対する取り組みを教えてください。

Q19 貴施設自身のインターネットの利用状況について教えてください

- |                          | 1                      | 2 | 3 | 4 |
|--------------------------|------------------------|---|---|---|
| a. ホームページ閲覧              | (よくする・時々する・知っている・知らない) |   |   |   |
| b. メール送受信                | (よくする・時々する・知っている・知らない) |   |   |   |
| c. Google(グーグル)検索        | (よくする・時々する・知っている・知らない) |   |   |   |
| d. Yahoo(ヤフー)検索          | (よくする・時々する・知っている・知らない) |   |   |   |
| e. GoogleMaps(グーグルマップ)利用 | (よくする・時々する・知っている・知らない) |   |   |   |
| f. Yahooマップ(ヤフーマップ)利用    | (よくする・時々する・知っている・知らない) |   |   |   |
| その他(具体的に)                |                        |   |   |   |

Q20 貴施設での顧客向けのインターネット活用状況について教えてください

- |                   | 1                        | 2 | 3 | 4 |
|-------------------|--------------------------|---|---|---|
| a. ホームページ開設       | (している・予定はある・関心はある・予定はない) |   |   |   |
| b. ブログ開設          | (している・予定はある・関心はある・予定はない) |   |   |   |
| c. 宿泊予約システムの構築    | (している・予定はある・関心はある・予定はない) |   |   |   |
| d. 施設利用者への接続環境提供※ | (している・予定はある・関心はある・予定はない) |   |   |   |
| その他(具体的に)         |                          |   |   |   |

(※ 宿泊客や利用客が持ち込んだパソコンを無線LAN等経由でインターネットに接続できるようにしたり、インターネットに接続しているパソコンを貸し出したりすることを指します。)

Q21 インターネットは貴施設の事業にどのような影響を与えていますか。(複数回答可)

- |                |  |
|----------------|--|
| 1. 顧客の増加があった   |  |
| 2. 知名度が上がった    |  |
| 3. 問い合わせが多くなった |  |
| 4. その他(具体的に)   |  |
| 5. 特に影響がない     |  |
| 6. わからない       |  |

6

Part V 行政や研究機関へのご意見をください

Q22 温泉地学研究所は、どのようにご利用いただいていますか

- |             |   |
|-------------|---|
| a. 温泉分析     | (よく利用する・時々利用する・利用したことがある・利用しない・サービス自体を知らない) |
| b. 技術相談     | (よく利用する・時々利用する・利用したことがある・利用しない・サービス自体を知らない) |
| c. ホームページ   | (よく利用する・時々利用する・利用したことがある・利用しない・サービス自体を知らない) |
| d. 研究成果発表会  | (よく利用する・時々利用する・利用したことがある・利用しない・サービス自体を知らない) |
| e. サイエンスサマー | (よく利用する・時々利用する・利用したことがある・利用しない・サービス自体を知らない) |
| f. 講師派遣     | (よく利用する・時々利用する・利用したことがある・利用しない・サービス自体を知らない) |
| g. 施設見学     | (よく利用する・時々利用する・利用したことがある・利用しない・サービス自体を知らない) |
|             | 1 2 3 4 5                                   |

Q23 温泉地学研究所についてご意見、ご要望、ご提案がありましたらお書きください。(自由回答)

7

Q24 県の温泉行政に対する、ご意見、ご要望、ご提案がありましたらお書きください。(自由回答)

よろしければ、貴施設名をお教えください。(回答は任意です。)

施設名

ご担当者様

ご連絡先

ご協力ありがとうございました。

8