

# **第1次北谷町観光振興計画（改訂版） 評価・検証業務**

業務実施報告書



# 目次

はじめに .....	1
1. 関連計画の整理 .....	2~12
2. 現計画の評価・検証、課題整理 .....	13~18
3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理 .....	19~32
4. 今後の方向性案の提案 .....	33~37
5. 第2次北谷町観光振興計画策定委員会の運営補助 .....	38~44

# はじめに

## <背景と業務の目的>

北谷町では令和元年度に5年計画(令和元年度～令和5年度)である第1次北谷町観光振興計画(改訂版)(以下、「現計画」という。)を策定した。現計画策定後すぐに新型コロナ ウイルス感染症が世界的に拡大し、本町観光産業もその影響を大きく受けた。それにより、観光を取り巻く社会情勢は大きく変化し、旅行者の新たな価値観、日常生活における行動変容の顕著化や、物価高騰が与える観光産業への影響、観光人材不足に代表される観光関連事業者の経営課題、観光振興の新たな財源の確保など、観光産業を取り巻くあらゆる環境変化があり、それらを捉えた新たな計画の策定及び計画に基づく施策の具現化が求められている。そのため、現計画の評価・検証、それに基づく具体的施策等を反映した第2次北谷町観光振興計画案(以下、「計画案」という。)の策定を予定している。そこで、令和6年度は現計画の評価・検証、それに紐づく課題整理等を行い、令和7年度に予定している計画案の策定へつなげることを目的とする。

## <取り組みの背景とゴール>

### 背景

北谷町では令和元年度に5年計画(令和元年度～令和5年度)である第1次北谷町観光振興計画(改訂版)(以下、「現計画」という。)を策定した。

これまで観光業が大きく発展し、**観光振興による懸念事項(オーバーツーリズムなど)へのケアも必要**になった。**現計画策定後すぐに新型コロナウイルス感染症が世界的に拡大**し、本町観光産業も**その影響を大きく受けた**。

### それにより

観光を取り巻く社会情勢は大きく変化し、旅行者の新たな価値観、日常生活における行動変容の顕著化や、物価高騰が与える観光産業への影響、観光人材不足に代表される観光関連事業者の経営課題、観光振興の新たな財源の確保、観光振興と地域住民の調和など、**観光産業を取り巻くあらゆる環境変化があり、それらを捉えた新たな計画の策定及び計画に基づく施策の具現化**が求められている。

### そのため

現計画の評価・検証、それに基づく具体的施策等を反映した**第2次北谷町観光振興計画案(以下、「計画案」という。)**の策定を予定している。

### 業務の目的・ゴール

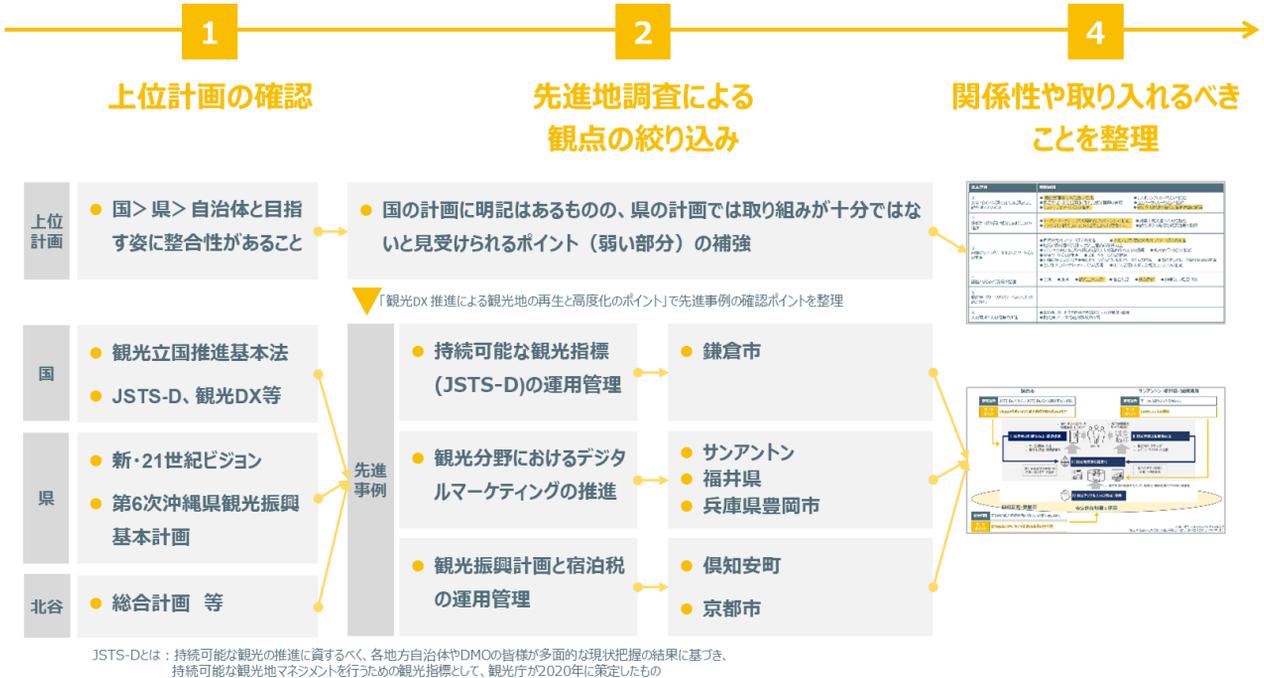
**令和6年度は現計画の評価・検証、それに紐づく課題整理等を行い、令和7年度に予定している計画案の策定へつなげる。**

第1次北谷町観光振興計画(改訂版)評価・検証業務仕様書 より

# 1. 関連計画の整理

## (1) 関連計画の整理の進め方

第2次観光振興計画として重要なポイントを整理したうえで、適切な自治体の関連計画を調査し、関係性（目指すべき方向性は間違っていないか？取り込むことはないか？）を整理した。



## (2) 上位計画の確認

北谷町として各種計画との整合性を図り、重要と考えられるポイントを整理するために以下に記載した計画を調査しました。

区分	計画名	趣旨	北谷町観光計画との関連性
国 関係官庁	観光立国推進基本計画（観光庁）	基本的な目標（持続可能な観光地域づくりの体制整備、インバウンド回復、国内交流拡大）を達成するための戦略、具体的施策を示したものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>持続可能な観光地域づくり</li> <li>インバウンドの拡大 等</li> </ul>
	日本版持続可能な観光ガイドライン（観光庁）	自治体や観光地域づくり法人（DMO）が持続可能な観光地マネジメントを行うための、国際基準に準拠したガイドライン	<ul style="list-style-type: none"> <li>持続可能なマネジメント</li> <li>社会、経済、環境のサステナビリティ</li> </ul>
	観光DX推進による観光地の再生と高度化に向けて（観光庁）	観光DXの将来ビジョン、現状・課題、課題解決の方向性を示すとともに、2027年度をターゲットとした目標と、達成に向けた具体的なロードマップを示したものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行者の利便性向上・周遊促進、観光産業の生産性向上、観光地経営の高度化など</li> </ul>
沖縄県	新・沖縄21世紀ビジョン基本計画	沖縄県の基本計画として、沖縄県の目指す5つの将来像とその実現に向けた基本方向、36の基本施策、107の施策展開、339の施策をまとめたものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>SDGsに適應する観光ブランド力の強化</li> <li>DXによる沖縄観光の変革など</li> </ul>
	第6次沖縄県観光振興基本計画	沖縄観光の将来像「世界から選ばれる持続可能な観光地」の実現に向けた、6つの基本施策、30の施策展開、85の施策がまとめられたものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>SDGsに適應した観光地マネジメント</li> <li>ソフトパワーを活かしたツーリズムの推進</li> </ul>
北谷町	第6次北谷町総合計画	産業振興や子育て、福祉、まちづくりといったあらゆる分野を対象とした総合的かつ計画的なまちづくりの指針を示したものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民や観光事業者との連携、多様な地域資源を活用した滞在促進メニューの創出など</li> </ul>
	北谷町まち・ひと・しごと創生総合戦略	北谷町人口ビジョンの将来展望を実現するための目標や施策等を示したものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域特性を活かした世界レベルの観光地づくり</li> </ul>
	北谷町都市計画マスタープラン	美浜アメリカンビレッジ地区および北谷町フィッシャリーナ地区を「観光・商業地」として位置づけ、国際的にも通用する都市型リゾート地としての形成に向けた指針が示されたものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>フィッシャリーナ地区の整備、美浜アメリカンビレッジの景観整備</li> </ul>
	北谷町地域防災計画	行政や観光事業者、関係団体等と連携した災害発生時の観光客などへの応急対応や避難誘導等が示されたものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光危機管理としての対応など</li> </ul>
	北谷町緑の基本計画	北谷町フィッシャリーナ地区から北前地区にかけて「花と緑のある観光創出エリア」と位置づけ、観光地としての魅力を高めるための指針が示されたものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>フィッシャリーナ地区の整備、美浜アメリカンビレッジの景観整備など</li> </ul>
	北谷町公共施設等総合管理計画	公共施設等整備や維持管理、施設の長寿命化や統廃合名護について示したものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>スポーツツーリズムなど</li> </ul>
	北谷町西海岸地域サンセットビューライン構想	都市型リゾートの形成に向け取り組んでいる事業を有機的に結び、統一的に進めるための仕組みが示されたものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>魅力ある景観づくりなど</li> </ul>
	北谷町立博物館建設基本計画	伊礼原遺跡の整備を契機に北谷町の文化発信拠点としての指針が示されたものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光資源としての文化振興など</li> </ul>
	北谷町宿泊税の便途計画	宿泊税の財源活用方針について示されたものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>来訪者のロイヤリティを高めるため施策</li> </ul>
	北谷町地域公共交通計画	北谷町内での公共交通の展望を示したものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>北谷町内の周遊施策の交通基盤など</li> </ul>
北谷町景観計画	ニライの都市の実現に向けて、地域の特性を活かした良好な景観形成について示したものである	<ul style="list-style-type: none"> <li>魅力ある景観づくりなど</li> </ul>	

# 1. 関連計画の整理

## (2) 上位計画の確認 国/関係省庁

### ① 観光立国推進基本計画について（観光庁）

観光立国の持続可能な形での復活に向けて、「持続可能な観光」「消費額拡大」「地方誘客促進」の3つをキーワードに、持続可能な観光地域づくり、インバウンド回復、国内交流拡大の3つの戦略の取組を基本方針としている。

#### ● 持続可能な観光地域づくり戦略の項目

〈北谷町に関わる項目〉

- ① 地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化
- ② 観光DXの推進
- ③ 観光産業の革新
- ④ 観光人材の育成・確保
- ⑤ 観光地域づくり法人（DMO）を司令塔とした観光地域づくりの推進
- ⑥ 持続可能な観光地域づくりのための体制整備等の推進
- ⑦ 良好な景観の形成・保全・活用
- ⑧ 持続可能な観光地域づくりに資する各種の取組
- ⑨ 国家戦略特区制度等の活用
- ⑩ 旅行者の安全の確保
- ⑪ 東日本大震災からの観光復興
- ⑫ 観光に関する統計等の整備・利活用の推進

① 地域一体となった観光地・観光産業の再生・高付加価値化 コロナ禍からの観光のV字回復、「稼げる地域・稼げる産業」を実現するために、観光地の面的再生・高付加価値化を強力に推進
② 観光DXの推進 観光分野のDXを推進することにより、旅行者の利便性向上及び周遊促進、観光産業の生産性向上、観光地経営の高度化等を図る
③ 観光地域づくり法人（DMO）を司令塔とした観光地域づくりの推進 世界に誇る <b>観光地形成に向けたDMOの形成、支援など</b>
④ 持続可能な観光地域づくりのための体制整備等の推進 「日本版持続可能な観光ガイドライン」（JSTS-D）の活用、データと中長期的な計画に基づく地域づくりを推進する地方公共団体や観光地域づくり法人（DMO）等の <b>マネジメント体制の構築など</b>
⑤ 観光に関する統計等の整備・利活用の推進 誘客状況をより正確に把握する方法や実践的なデータ分析・活用方法を提示することによる、 <b>地方公共団体等の施策立案等への活用推進など</b>

### ② 日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）（観光庁）

- ・ 観光庁は2020年に「日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」を策定。
- ・ 各地方自治体や観光地域づくり法人（DMO）等が活用することによって、「地域での多面的な現状把握」を可能にし、持続的なモニタリングと証拠資料に基づいた観光政策や計画の策定、それに基づく持続可能な観光地マネジメントを促進することを目的としている。
- ・ 「日本版 持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）」は4分野（「持続可能なマネジメント」「社会経済のサステナビリティ」「文化的サステナビリティ」「環境のサステナビリティ」）47項目から構成されている。



<b>SECTION A 「持続可能なマネジメント」</b> A(a) マネジメントの組織と枠組 A(b) ステークホルダーの参画 A(c) 負荷と変化の管理	16項目
<b>SECTION B 「社会経済のサステナビリティ」</b> B(a) 地域経済への貢献 B(b) 社会福祉と負荷	8項目
<b>SECTION C 「文化的サステナビリティ」</b> C(a) 文化遺産の保護 C(b) 文化的場所への訪問	8項目
<b>SECTION D 「環境のサステナビリティ」</b> D(a) 自然遺産の保全 D(b) 資源のマネジメント D(c) 廃棄物と排出物の管理	15項目

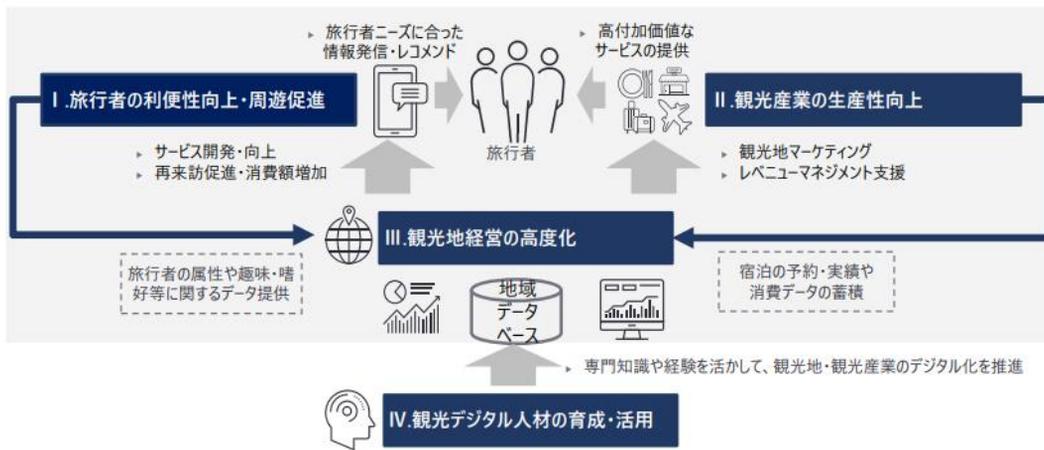
# 1. 関連計画の整理

## (2) 上位計画の確認 国/関係省庁

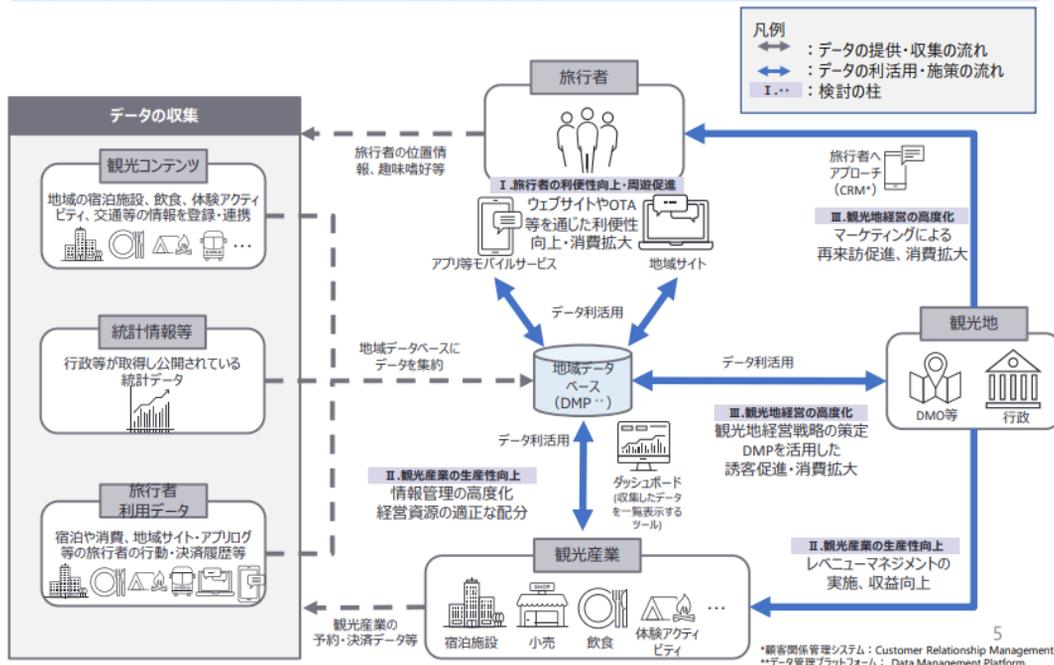
### ③観光DXによる観光地の再生と高度化に向けて（観光庁）

- 観光庁は2022年に観光地におけるDXの推進による課題解決に向けた検討を行うため、観光DX推進のあり方に関する検討会を設置した。
- 4つの柱ごとにビジョン、現状・課題、解決に寄与するツール、阻害要因、課題解決の方向性が示された。

- 人口減少が進む我が国において、国内外との交流を生み出す観光は、地方創生の切り札。
- 観光分野のDXを推進し、旅行者の消費拡大、再来訪促進、観光産業の収益・生産性向上等を図り、稼ぐ地域を創出。
- 事業者間・地域間のデータ連携の強化により広域で収益の最大化を図ることで、地域活性化・持続可能な経済社会を実現。
- 観光地・観光産業においては、連携により効果の最大化を図る領域と、地域の特性や地域内の事業者の状況に合わせて個別に創意工夫する領域とを見極めつつ推進することが重要。



観光DXを推進し、I. 旅行者の利便性向上・周遊促進、II. 観光産業の生産性向上を実現、得られたデータをIII. 観光地経営の高度化にて地域データベースに集約します。集約されたデータを活用した施策を推進していくことで、地域・事業者の個別最適の流れから、観光地・観光産業の全体の最適化への変換を図り、稼ぐ地域を創出していくことが大切です。



\*顧客関係管理システム: Customer Relationship Management  
\*\*データ管理プラットフォーム: Data Management Platform

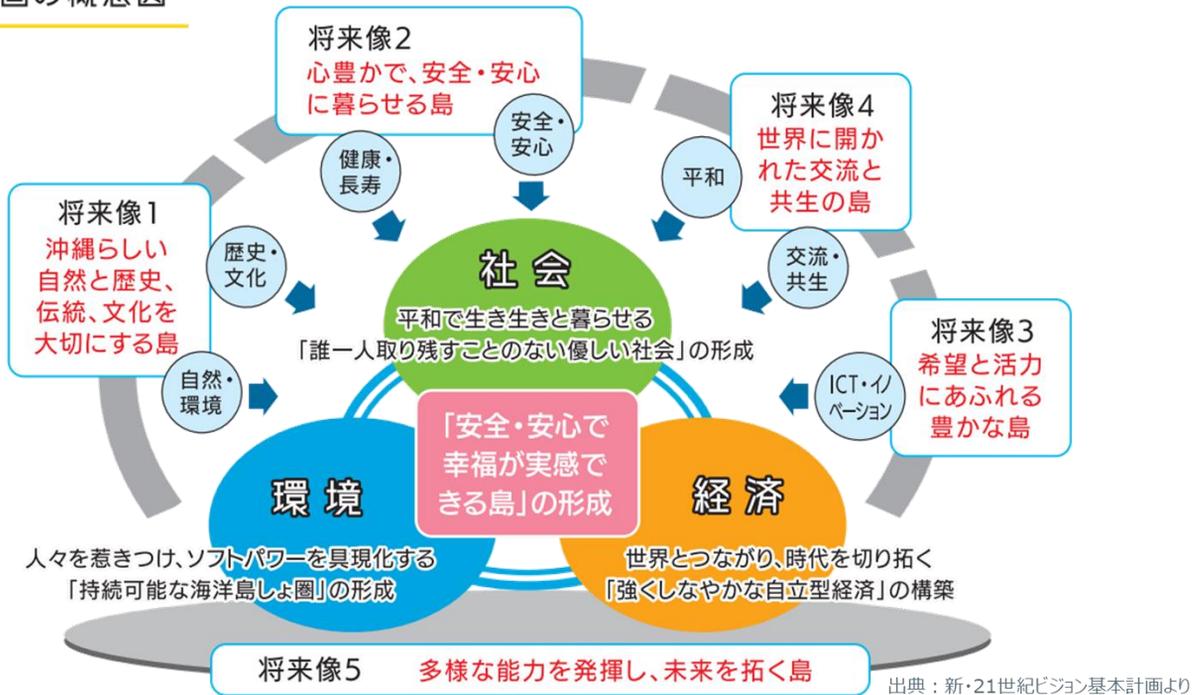
# 1. 関連計画の整理

## (2) 上位計画の確認 沖縄県

### ①新・21世紀ビジョン（沖縄県）

- 本計画は沖縄振興分野を包含する総合的な基本計画となり、合わせて沖縄振興特別措置法に規定する沖縄振興計画としての機能も持つ。
- 5つの将来像ごとに体系化し、36の基本施策、107の施策展開、339の施策を整理した計画となる。

### 計画の概念図



将来像	基本施策
将来像1 沖縄らしい自然と歴史、伝統、文化を大切にする島を目指して	<ul style="list-style-type: none"> <li>④沖縄文化の保存・継承・創造と更なる発展</li> <li>⑤悠久の歴史や伝統文化に育まれた魅力ある空間と風土の形成</li> </ul>
将来像2 心豊かで、安全・安心に暮らせる島を目指して	<ul style="list-style-type: none"> <li>④あらゆるリスクに対応する安心・安全な島づくり</li> </ul>
将来像3 希望と活力にあふれる豊かな島を目指して	<ul style="list-style-type: none"> <li>①県民所得の着実な向上につながる企業の「稼ぐ力」の強化</li> <li>②世界から選ばれる持続可能な観光地の形成と沖縄観光の変革</li> <li>⑨世界にはばたき躍動する「スポーツアイランド沖縄」の形成</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 沖縄文化の継承・発展・普及</li> <li>・ 文化芸術の深耕と文化芸術を支える環境づくり</li> <li>・ 沖縄空手の保存・継承・発展</li> <li>・ 伝統工芸の振興</li> <li>・ 首里城の復興</li> <li>・ 沖縄の歴史と景観に配慮した千年悠久のまちづくり</li> <li>・ 危機管理体制の強化</li> <li>・ 大規模災害等に備えた強しなやかな県土づくりの推進</li> <li>・ 安全・安心に暮らせる地域づくり</li> <li>・ 全産業における労働生産性の向上</li> <li>・ 地域・産業間連携による「稼ぐ力」と域内自給率の向上</li> <li>・ 中小企業等の経営基盤の強化による「稼ぐ力」の向上</li> <li>・ 「新しい生活様式／ニューノーマル」における安全・安心で快適な観光の推進</li> <li>・ SDGsに適應する観光ブランド力の強化</li> <li>・ 多彩かつ質の高い観光の推進</li> <li>・ DXによる沖縄観光の変革</li> <li>・ マリタウンMICEエリアの形成を核とした戦略的なMICEの振興</li> <li>・ スポーツ関連産業の振興と地域の活性化</li> <li>・ 県民等が主体的に参画するスポーツ環境の整備</li> </ul>

# 1. 関連計画の整理

## (2) 上位計画の確認 沖縄県

### ②第6次沖縄県観光振興基本計画（沖縄県）

本計画は、新・21世紀ビジョン基本計画を踏まえつつ、沖縄県観光振興条例第7条に基づき、沖縄県観光振興基本計画として策定したものとなる。

将来像、基本施策（6項目）、施策展開（30項目）、施策（85項目）によって体系化された計画。

基本施策	施策展開
1 安全・安心・快適でSDGsに適応した観光地マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 危機管理体制の見直し・強化</li> <li>● 県民生活・社会と調和の取れた観光振興の実現</li> <li>● サステナブルツーリズムの推進</li> <li>● レスポンシブルツーリズムの推進</li> <li>● ユニバーサルツーリズムの推進</li> <li>● 安定的な財源の確保と推進体制の構築</li> </ul>
2 多彩かつ質の高い観光に向けたDXの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ターゲットマーケティングと効率的なプロモーションの推進</li> <li>● デジタル化・観光DX・ICTの活用による利便性の向上</li> <li>● 外国人観光客への対応強化</li> <li>● 観光収入の確保と経済効果の発揮</li> </ul>
3 沖縄のソフトパワーを生かしたツーリズムの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 自然を活用したツーリズムの推進</li> <li>● 文化・伝統・芸能を活用したツーリズムの推進</li> <li>● 地元の食材等を活用した食と土産品の品質向上</li> <li>● マリナタウンMICEエリアの形成を核とした戦略的なMICEの振興</li> <li>● 教育旅行・交流の推進</li> <li>● 空手ツーリズムの推進</li> <li>● スポーツツーリズムの推進</li> <li>● 沖縄の温暖な気候を活用したツーリズムとウェルネスツーリズムの推進</li> <li>● 質の高いクルーズ観光体験の推進</li> <li>● カップルアニバーサリーツーリズムの展開</li> <li>● ICTを活用した新たな観光コンテンツの推進</li> </ul>
4 基盤となる旅行環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 空港</li> <li>● 港湾</li> <li>● 観光二次交通</li> <li>● 宿泊施設</li> <li>● 拠点整備</li> <li>● 沖縄らしい風景づくり</li> </ul>
5 脱炭素・グリーンリカバリーへの積極的な対応	—
6 人材育成と人材確保の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 質の高いサービスを提供できる観光人材の育成・確保</li> <li>● 観光業界における雇用環境の改善</li> </ul>

項目	
将来像（Vision）	「世界から選ばれる持続可能な観光地」ー世界とつながり、時代を切り開く「美ら島 沖縄」ー
将来像達成のイメージ	<p>「世界から選ばれる」とは、 世界の人々に認知され、国内有数の広大な海域から構成される海洋島しょ圏として、温暖な亜熱帯海洋性気候のもと、世界自然遺産に登録された「沖縄島北部及び西表島」などの豊かな自然環境や、首里城を始めとする「琉球王国のグスク及び関連遺産群」の世界文化遺産、琉球料理、泡盛、空手、組踊など独自の歴史文化を生かして、沖縄でしか味わうことのできない自然・歴史・文化の体験が国内外の旅行者から選ばれる状態を指す</p> <p>「持続可能な」とは、 多くの固有種や希少種が生息・生育する生物多様性に富んだ豊かな自然環境や地域住民の生活環境への影響を可能な限り軽減しながら、観光業に従事する人々が質の高い安定した暮らしを継続するとともに、地域社会の発展に資する自然・歴史・文化を次世代に引き継ぐ担い手が育成される環境が整った状態を指す。</p>
計画の目標値 アウトカム	<p><b>社会の視点</b> 県民の幸せ感 90% / 観光事業者の満足度 80% / 観光客の満足 80%</p> <p><b>経済の視点</b> 観光収入1.2兆円 / 人泊数（延宿泊者数） 4,200万人 観光事業者（正社員・正規職員） 20代の平均年収 280万円 / 観光事業者における役職者（部長級・課長級・係長級）平均年収 448万円</p> <p><b>環境の視点</b> 観光関連施設等における再生可能エネルギー対応施設数 100件 宿泊施設におけるアメニティグッズ廃止を導入している施設数 100件 「3010」運動（フードロス削減）を推奨しているホテル数 100件</p>
将来像に向けた 「持続可能な観光地域づくりの追求」	県民、観光客、観光業従事者が、自然、歴史、文化を尊重しそれぞれの満足度を高めるとともに 環境容量の範囲において観光産業の成長と維持を目指すことで 沖縄経済を最適に活性化させる。

# 1. 関連計画の整理

## (2) 上位計画の確認 北谷町観光計画における重要項目

観光庁や沖縄県の計画を踏まえ、北谷町で重要と考えられるポイントを以下の通り整理。また、北谷町の観光競争力を高めるために先進的に取り組む必要があると思われる3つの先進事例を調査した。

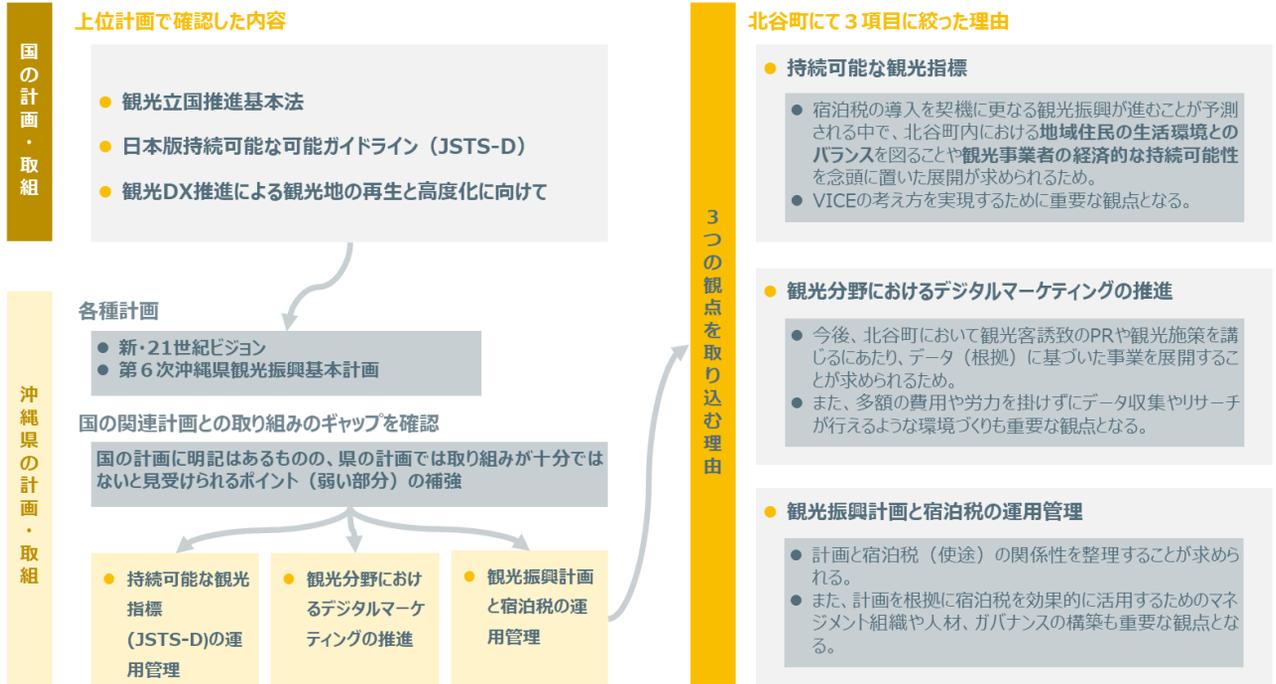


# 1. 関連計画の整理

## (3) 国内外の先進事例調査

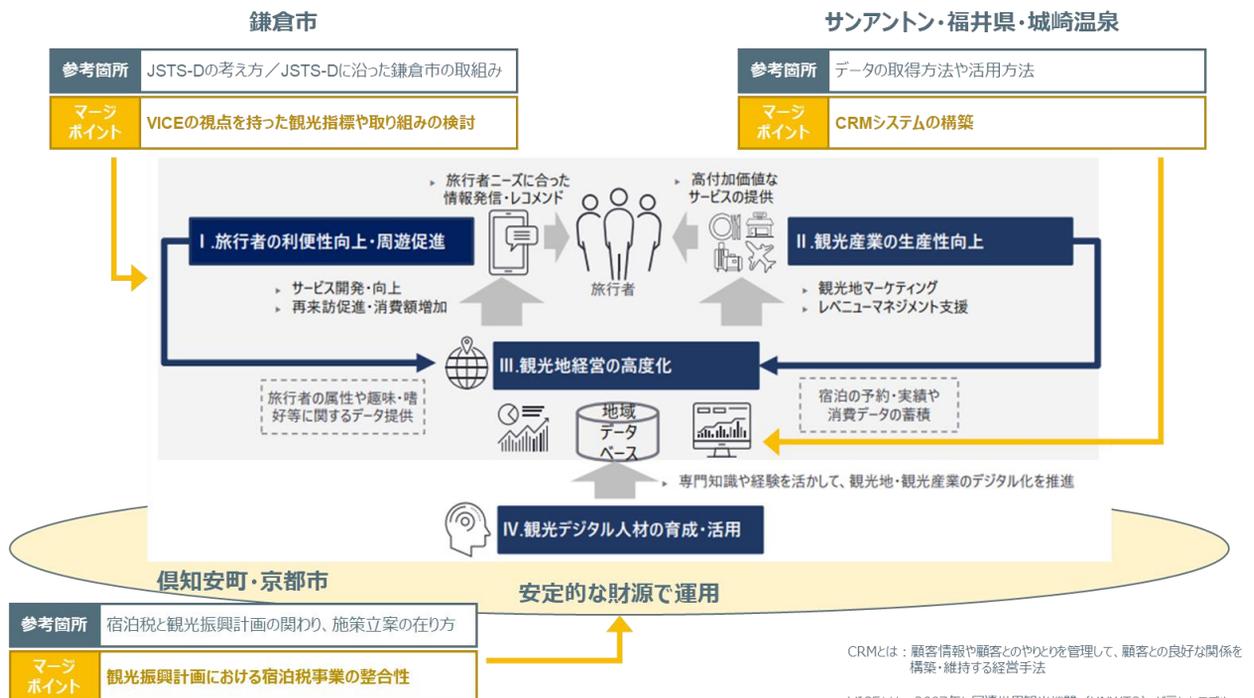
### ① 先進地調査による観点の絞り込み

国の計画に明記はあるものの、県の計画では取り組みが十分ではないと見受けられるポイント（弱い部分）をピックアップして事例調査を行った。



### ② 先進事例の確認結果

観光DX推進による観光地の再生と高度化に向けて4つのビジョンで先行事例のマージポイントを整理した。



出典：観光DX推進のあり方に関する検討会「観光DX推進による観光地の再生と高度化に向けて（最終まとめ）」（2023年3月）

# 1. 関連計画の整理

## ②先進事例の確認結果

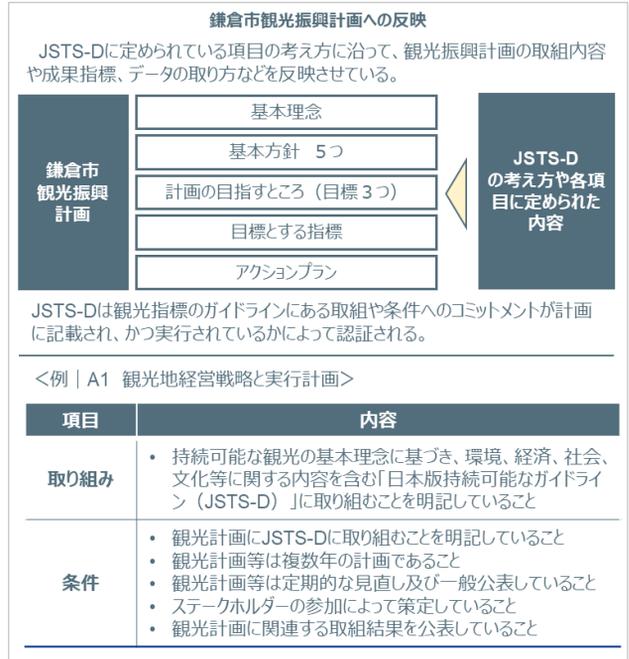
### ア. 持続可能な観光指標（JSTS-D）の管理（鎌倉市）

北谷町における持続可能な観光振興に向けては、JSTS-Dの考え方や指標、鎌倉市が取り組む内容が参考になる。

#### 【実施概要】

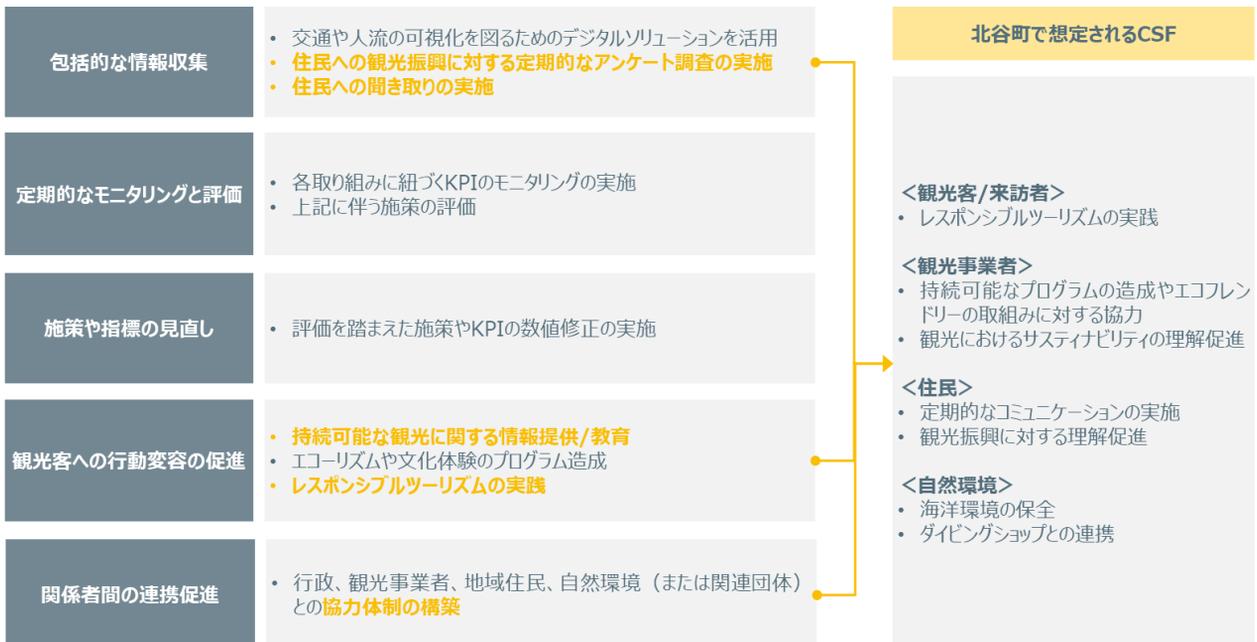
参考箇所	JSTS-Dの考え方／JSTS-Dに沿った鎌倉市の取組み	
マージポイント	VICEの視点を持った観光指標や取り組みの検討	
項目	内容	
鎌倉の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>年間2,000万人の観光客により深刻な交通渋滞が常態化</li> <li>首都圏に立地するため日帰り観光が中心となり、観光消費額が限定的</li> <li>市民満足度の低下／市民生活（QOL）への懸念</li> </ul>	
引用項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;A.持続可能なマネジメント&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>観光地経営戦略と実行計画</li> <li>住民参加と意見聴取</li> <li>旅行者の数と活動の管理</li> <li>計画に関する規則と開発管理 他7項目</li> </ul> </li> <li>&lt;B.社会経済のサステナビリティ&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>観光による経済効果の測定</li> <li>多様な受入環境整備</li> <li>コミュニティへの支援 他5項目</li> </ul> </li> <li>&lt;C.文化的サステナビリティ&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>文化遺産の保護</li> <li>地域住民のアクセス権</li> <li>文化遺産における旅行者の管理 他3項目</li> </ul> </li> <li>&lt;D.環境のサステナビリティ&gt; <ul style="list-style-type: none"> <li>環境負荷の小さい交通</li> <li>騒音 他9項目</li> </ul> </li> </ul>	全体47項目のうち、36項目を引用

#### 【鎌倉市観光振興計画との関係性】



### <持続可能な観光指標（JSTS-D）の管理の重要成功要因>

鎌倉市における持続可能な観光の取組みは、観光振興基本計画で整理されている。JSTS-Dに定められている条件の多くが当該基本計画に定められており、定期的なモニタリングが実施されている。中でも住民とのコミュニケーションを重視し、観光行政への理解促進に取り組んでいる。



# 1. 関連計画の整理

## ②先進事例の確認結果

### イ. 観光分野におけるデジタルマーケティングの推進（サンアントン/福井県/豊岡市城崎温泉エリア）

北谷町における観光DXの推進に向けてデータの取得管理方法や得た分析情報の活用について参考となる。

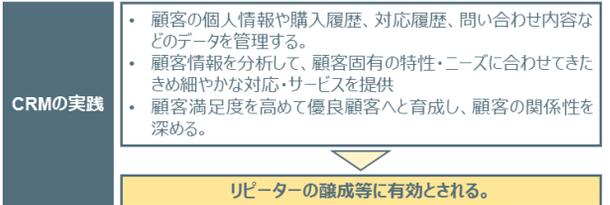
#### 【実施概要】

参考箇所	データの取得方法や活用方法
マージポイント	CRMシステムの構築
項目	内容
観光DXにおける課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域内の観光動向について定量的な実態がつかみにくく、感覚を頼りにプロモーションや観光施策を展開していた。</li> <li>それによって施策の結果が見えにくく、PDCAサイクルの運用も難しい状況にあった。</li> </ul>
各取り組み	<b>&lt;サンアントン（オーストリア）&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域の宿泊者に対し、サマーカードを配布。</li> <li>そのサマーカードを地域内の観光施設等に提示すると、優遇が受けられる仕組みとなっている。</li> <li>そのカードは宿泊者情報と紐づいており、個人識別が可能となっているため、「誰が」「どこで」「何を」したかが把握できる。</li> <li>宿泊数に応じて優遇範囲が広がるため、宿泊日数拡大の施策としても運用されている。</li> </ul>
	<b>&lt;福井県&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>DMP（データ管理プラットフォーム）であるFTASを活用して、あらゆる観光統計情報を取り込み分析を行う。</li> <li>それ得られた分析情報を基に観光商品等の造成を行う。</li> </ul>
	<b>&lt;豊岡市城崎温泉エリア&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>温泉宿23施設の協力のもと統一したPMSを導入し、来訪者数をオープンデータ化した。</li> <li>それら得た顧客特性情報を基にメールでのマーケティングを展開している。</li> </ul>

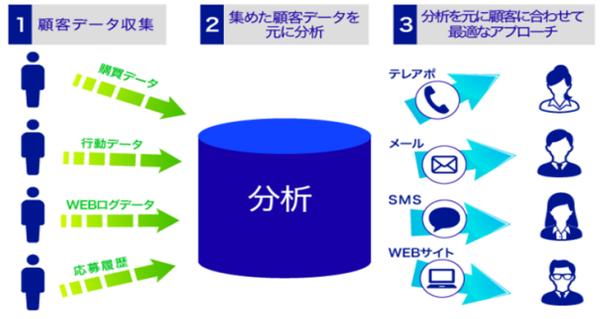
#### 【CRMとは】

##### CRM（カスタマーリレーションシップマネジメント（顧客管理システム））

顧客との関係を管理しながら、その関係を長期的に深めていくマネジメント手法となる。顧客を起点として事業戦略や営業プロセスを構築・管理するものとなる。

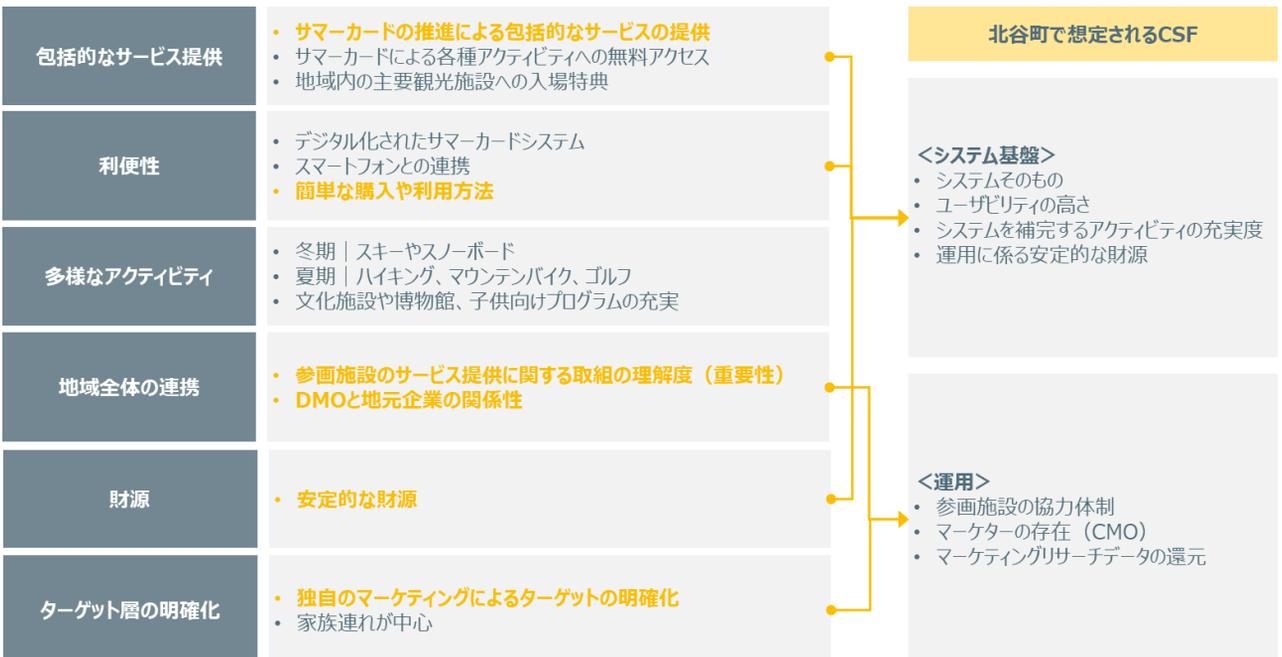


#### <CRMのイメージ>



### <サンアントンにおけるデジタルマーケティングの重要成功要因>

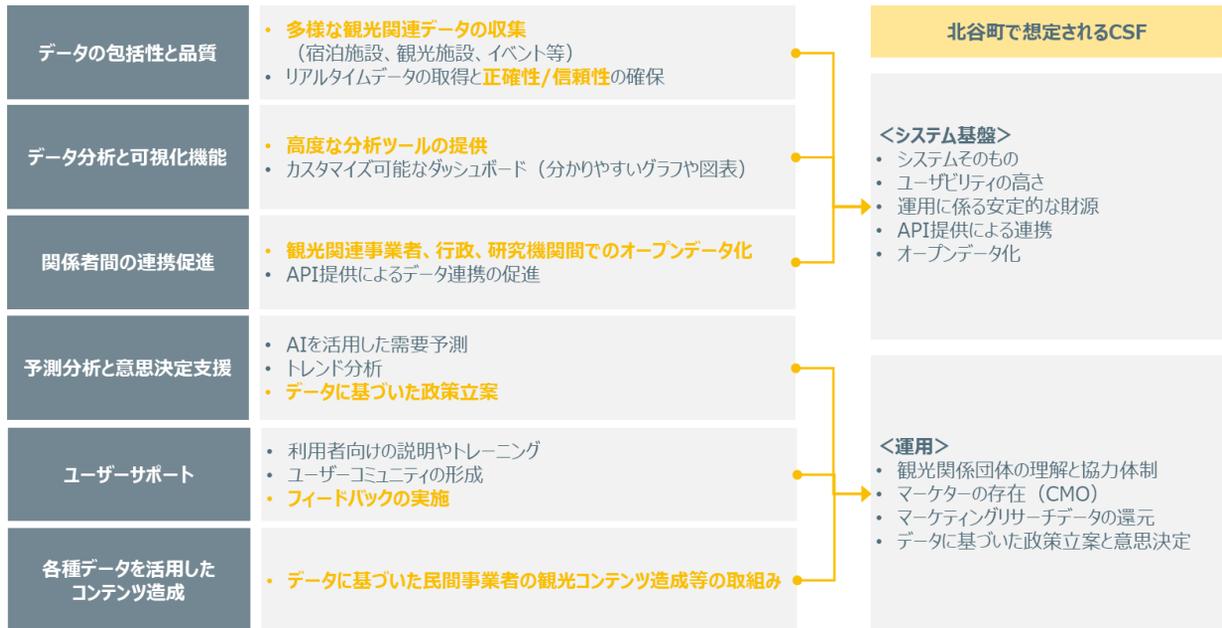
サンアントンにおけるデジタルマーケティングの成功には、サマーカードの活用が起点となる。そのサマーカードの成功要因として、ユーザビリティの高さ、アクセスできるアクティビティやサービスの充実さが挙げられる。その中で最も重要だったのは、地域全体との連携とシステム運用に係る安定的な財源、それらのデータを効果的に活用するマーケティングの存在となっている。



# 1. 関連計画の整理

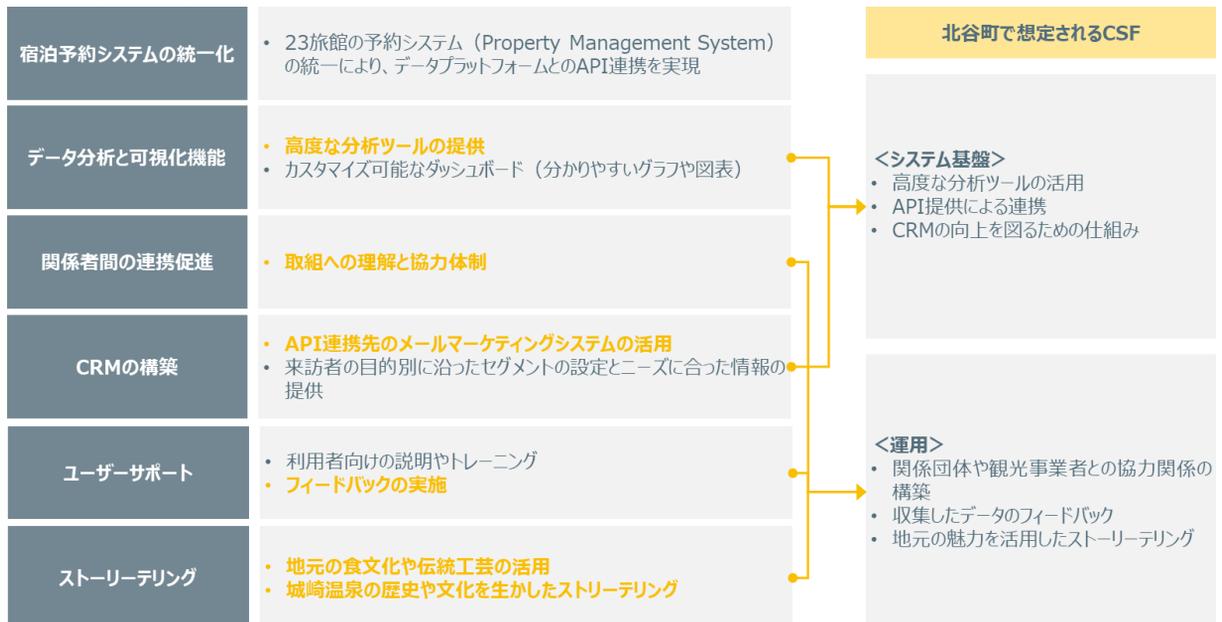
## <サンアントンにおけるデジタルマーケティングの重要成功要因>

福井県におけるデジタルマーケティングのポイントは、データ管理プラットフォームが起点となる。県内の観光関係団体や事業者と連携し、データのオープン化やAPI提供によるデータ連携が図られている。併せて、それらのデータに基づいた政策立案やコンテンツ造成など、データ取得の本来の目的を明確に示し取り組んでいる。それらの基盤を整えるのに最も重要だったのは、関係者の理解と連携促進であり、そのためにデータのフィードバックを行っている。



## <豊岡市城崎温泉エリアにおけるデジタルマーケティングの重要成功要因>

- 城崎温泉エリアにおけるデジタルマーケティングの起点は宿泊予約システム（Property Management System）の統一化が起点となる。併せて、APIの連携によるメールマーケティングシステムの活用により、リピーターにおける顧客ロイヤルティの向上に取り組んでいる。
- リピーターの獲得に向けて、城崎温泉ならではのストーリーテリングを見直し、地元の魅力を認知頂く取り組みを行っている。



# 1. 関連計画の整理

## ②先進事例の確認結果

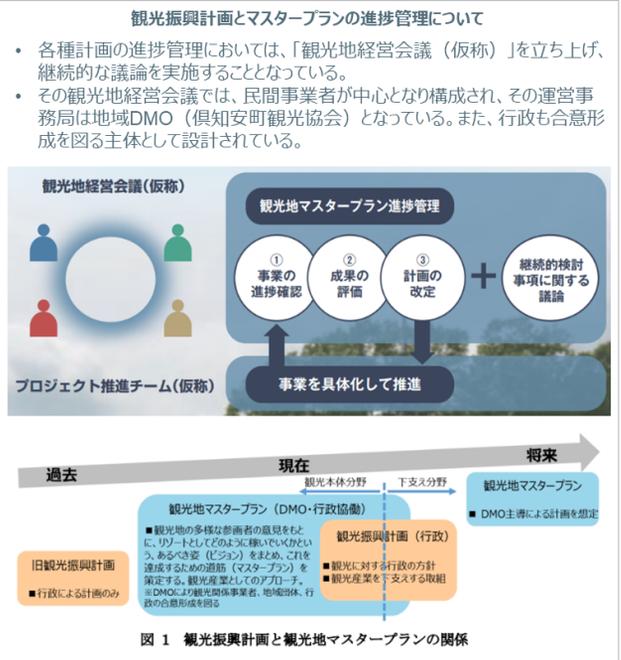
### ウ. 観光振興計画と宿泊税農引用管理（倶知安町/京都市）

北谷町における宿泊税の取組内容と観光振興計画の整合性、施策立案等に関するガバナンスなどが参考となる。

#### 【実施概要】

参考箇所	宿泊税と観光振興計画の関わり、施策立案の在り方
マージポイント	観光振興計画における宿泊税事業の整合性
項目	内容
宿泊税の使途	<ul style="list-style-type: none"> <li>倶知安町および京都市において、独自で宿泊税を課税しており、地域の課題解決に資する取組や観光客の滞在環境の向上に関する事業に充当している。</li> </ul>
各取組み	<p><b>&lt;倶知安町&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>観光地マスタープランは、行政とDMO等の観光関係団体が協働で、どのような観光地を目指したいかという具体的な視覚的なビジョンを共有し、そのビジョンを達成するための観光産業としてのアプローチを策定した。一方で、観光振興計画は、倶知安町の観光振興に関する基本的な理念や方針、観光関連産業を支える行政としての取組を示す。</li> </ul>
	<p><b>&lt;京都市&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民の生活と観光の調和を図ることも重要視されており、観光振興計画の策定には市民からの声（課題や要望）を多く反映させている。</li> <li>宿泊税の財源は、持続可能な観光のための財源として活用されている。</li> </ul>

#### 【倶知安町のプロジェクトチーム】



### <倶知安町ならびに京都市における観光振興計画と宿泊税の運用管理に関する重要成功要因>

倶知安町ならびに京都市における観光計画と宿泊税の運用管理に関する成功要因で共通するのは、「強力な観光推進母体」と「プロジェクトマネージャー」の存在となる。加えて、多様な関係者を巻き込みながら財源を投下するプロジェクトの決定・実施のために使途決定のプロセスや根拠に基づいた展開、関係者との合意形成が適切に行われている。

マネジメント組織/人材	<ul style="list-style-type: none"> <li>多様な関係者を巻き込みながらプロジェクトを主体的に推進できる組織</li> <li>プロジェクトマネージャーの確保・育成</li> </ul>	<p>北谷町で想定されるCSF</p> <p>&lt;組織&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>観光推進母体の確立/強化</li> <li>プロジェクト（使途）の決定や推進に関するガバナンスの構築</li> </ul> <p>&lt;人材&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトマネージャーの確保・育成</li> </ul>
取組み決定に係るガバナンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトの推進に関するプロセス（流れ）</li> <li>計画に紐づいたプロジェクトの推進</li> <li>関係者との合意形成、関連会議の運営</li> </ul>	
DX推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトの進捗管理を行うためのデータ取得</li> <li>戦略立案・意思決定を行うためのデータ取得</li> </ul>	
関係者間の連携促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光振興に関係する民間企業や団体、行政間の連携体制の構築</li> </ul>	
取り組みの透明性	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトに対する事業費や予算投下に関する説明責任（取り組みへの訴求力の確保）</li> </ul>	
地域の理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光振興に対する住民の理解促進</li> </ul>	

## 2. 現計画の評価・検証、課題整理

### (1) 現計画の評価・検証、課題整理の進め方

第1次観光振興計画は、2次計画で意識する計画書のあるべき姿の観点でどうだったかを整理し、関係者とディスカッションを行い評価や課題を整理した。

1

#### 確認準備

- 2次計画で意識する計画書のあるべき姿の観点でヒアリング事項を整理
1. VICEモデルの視点が見たらどうか？
  2. 使える計画だったか？

2

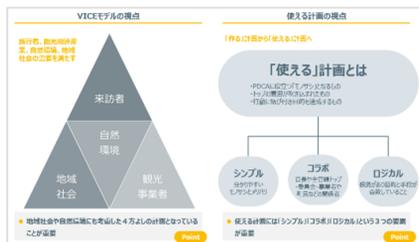
#### 意見交換・情報収集

- 整理結果を観光課へヒアリング
- どうあるべきかのディスカッション
- 取組の状況ヒアリング

3

#### 結果整理

- ディスカッション結果を整理
- 使える計画にするための2次計画へ向けた取り組みの方向性を決定



ヒアリング結果

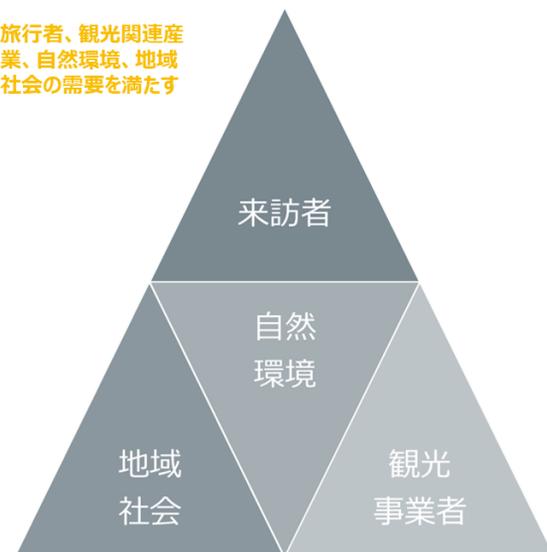
項目	一対面ヒアリング	二対面ヒアリング(関係者)
ヒアリング実施日時	2023年10月10日(水) 14:00~15:30	2023年10月10日(水) 15:30~17:00
出席者	観光課 佐藤 氏	観光課 佐藤 氏、関係者 山田 氏、関係者 鈴木 氏
議題	2次計画の進捗確認、関係者の意見収集	2次計画の進捗確認、関係者の意見収集
議事録	議事録作成済み	議事録作成済み
次回予定	2023年10月27日(土) 10:00~11:30	2023年10月27日(土) 11:30~13:00

### (2) 第2次計画で意識する計画書のあるべき姿についての2つの観点

2次計画では、VICEモデルの視点で計画が立案できているか？・使える計画になっているか？の2つの観点を重視して検討を行った。

#### VICEモデルの視点

旅行者、観光関連産業、自然環境、地域社会の需要を満たす



- 地域社会や自然環境にも考慮した4方よしの計画となっていることが重要

Point

#### 使える計画の視点

「作る」計画から「使える」計画へ

### 「使える」計画

- ・PDCAに役立つ「モノサシ」となるもの
- ・トップの意思が吹き込まれたもの
- ・行動に結び付き目的を達成するもの

シンプル

分かりやすいモノサシとメリハリ

コラボ

首長や主管課トップ・委員会・事業者や町民などの関係者

ロジカル

根拠があり目的と手段が合致していること

- 使える計画には「シンプル」「コラボ」「ロジカル」という3つの要素が重要

Point

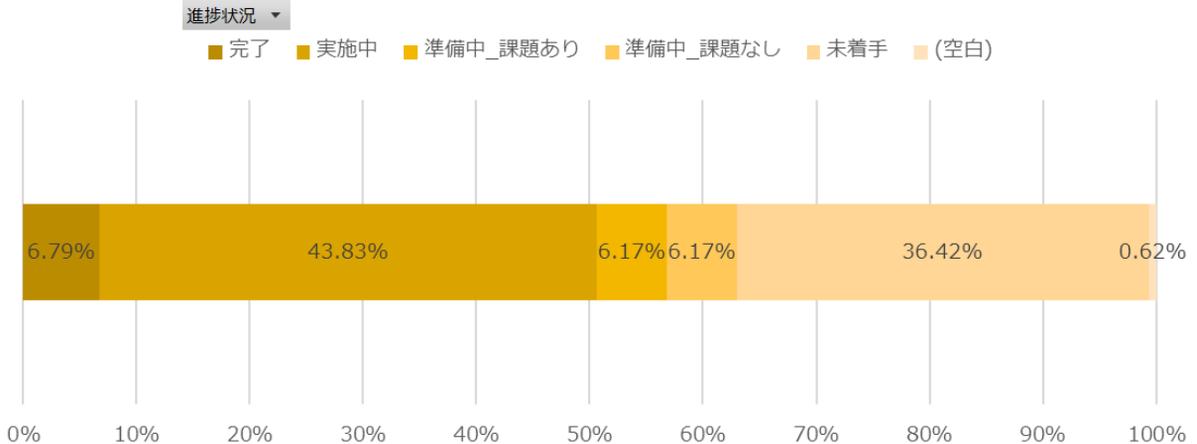
## 2. 現計画の評価・検証、課題整理

### (3) 第1次観光振興計画の取組状況ヒアリング結果【進捗状況】

- ・実施中が43.83%と最も多い結果となった。
- ・次点は未着手で36.42%である。
- ・60%以上は着手できているため、第1次観光振興計画は取組推進への一定の効果はあったと判断して良い。

合計 / カウント

### 進捗状況



### (3) 第1次観光振興計画の取組状況ヒアリング結果【担当課別進捗状況】

#### 課別進捗状況分析

担当課	進捗状況					全体の合計	全体の割合
	完了 合計 割合	実施中 合計 割合	準備中_課題なし 合計 割合	準備中_課題あり 合計 割合	未着手 合計 割合		
観光課	7 6%	48 44%	5 5%	6 6%	42 39%	108	100%
企画財政課	0%	2 25%	0%	3 38%	3 38%	8	100%
基地・安全対策課	0%	6 75%	0%	0%	2 25%	8	100%
経済振興課商工労働係	0%	4 100%	0%	0%	0%	4	100%
経済振興課農林水産係	3 38%	1 13%	0%	0%	4 50%	8	100%
社会教育課	0%	1 33%	0%	0%	2 67%	3	100%
住民課	0%	1 100%	0%	0%	0%	1	100%
都市計画課	1 50%	0%	1 50%	0%	0%	2	100%
土木課公園係	0%	4 80%	0%	0%	1 20%	5	100%
土木課道路係	0%	0%	0%	1 50%	1 50%	2	100%
文化課	0%	1 13%	4 50%	0%	3 38%	8	100%
保健衛生課	0%	3 75%	0%	0%	1 25%	4	100%
総計	11 7%	71 44%	10 6%	10 6%	59 37%	161	100%

※各列の総計の割合より大きいものが赤字

- 対応数が最も多いのは「観光課」である。その他の課は10件未満。
- 完了の割合が最も多いのは「都市計画課」だが、担当件数が少ないため取扱いに注意。
- 次いで完了率が高いのは「経済振興課農林水産係」。内容を確認すると「うまく民間の力を活用する仕組みを構築」していた。**成功要因**
- 準備中の課題ありは「土木課道路係」が最も多くなった。ただし、母数が少ない中での割合であることは注意。課題は「サイクルロードの計画がなくなったことによる部分的な未達」であった。
- 次いで多いのは「企画財政課」。課題は「分担金制度の今後の在り方など財源の問題」であった。**阻害要因**
- 観光課の課題は「関係者が多く、その役割や実行計画の具体化が必要」となっていた。**阻害要因**
- 未着手は件数、割合とも似た傾向にある。課題は「具体的なアクションにつなげることができていない」=抽象的な取り組み内容となっており、どこから手をつけるか難しい状態であった。**阻害要因**

## 2. 現計画の評価・検証、課題整理

### (3) 第1次観光振興計画の取組状況ヒアリング結果【今後の方向性】

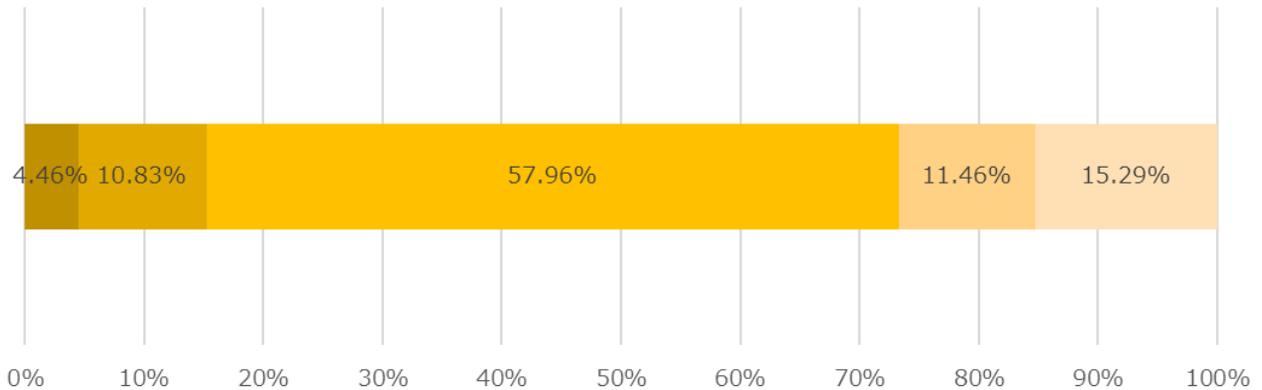
- 維持\_実施が57.96%と最も多い結果となった。
- 次点は廃止で15.29%である。ただし、二位以降には大きな差はない。
- 維持系の3つを合計すると80%となっており、継続する意向が高い

合計 / カウント

### 今後の方向性

今後の方向性 ▼

■ 完了(課題解決) ■ 継続\_拡大 ■ 継続\_維持 ■ 継続\_縮小 ■ 廃止



### (3) 第1次観光振興計画の取組状況ヒアリング結果【進捗状況別今後の方向性】

#### 進捗状況別今後の方向性分析

進捗状況	今後の方向性										全体の合計
	完了(課題解決)		継続_拡大		継続_維持		継続_縮小		廃止		
	合計	割合	合計	割合	合計	割合	合計	割合	合計	割合	
☑ 完了	4	36%		0%	2	18%	1	9%	4	36%	11
☑ 実施中	3	4%	9	13%	52	74%	4	6%	2	3%	70
☑ 準備中_課題なし		0%	5	50%	4	40%		0%	1	10%	10
☑ 準備中_課題あり		0%	2	20%	8	80%		0%		0%	10
(2) 観光まちづくり基本戦略の構築		0%	1	100%		0%		0%		0%	1
(3) 観光拠点の拡充及び独自性の強化		0%		0%	1	100%		0%		0%	1
(4) 交通アクセスの充実		0%		0%	6	100%		0%		0%	6
(6) 多言語による情報発信の充実		0%	1	50%	1	50%		0%		0%	2
☐ 未着手		0%	1	2%	24	43%	13	23%	18	32%	56
(1) ちゃん観光まちづくり宣言		0%		0%	2	50%		0%	2	50%	4
(2) 観光まちづくり基本戦略の構築		0%		0%	1	20%	4	80%		0%	5
(3) 観光拠点の拡充及び独自性の強化		0%		0%	4	50%	1	13%	3	38%	8
(4) 交通アクセスの充実		0%		0%	6	55%	2	18%	3	27%	11
(5) 安全対策への配慮		0%		0%	1	33%	1	33%	1	33%	3
(6) 多言語による情報発信の充実		0%		0%	1	17%		0%	5	83%	6
(7) イベントの開発・促進		0%	1	10%	4	40%	4	40%	1	10%	10
(8) 観光まちづくりへの町民参加		0%		0%	5	83%		0%	1	17%	6
(9) 観光まちづくり関連団体等の組織拡充・連携		0%		0%		0%	1	33%	2	67%	3
総計	7	4%	17	11%	90	57%	18	11%	25	16%	157

- 現状うまく進んでいない(準備中(課題あり)または未着手のもの)が、継続する(拡大/維持/縮小)意向のものは、第二次観光振興計画立案時に課題解決の方向性を定める必要がある。

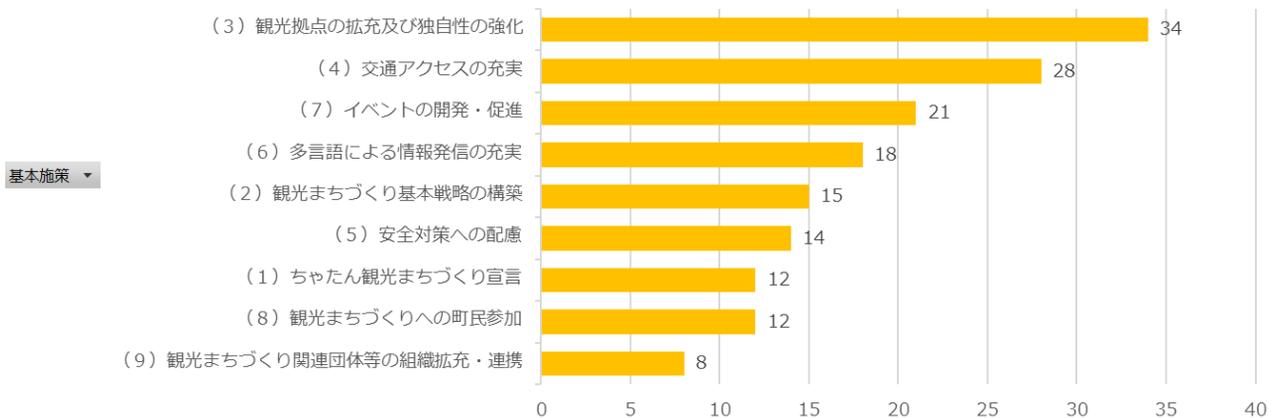
## 2. 現計画の評価・検証、課題整理

### (3) 第1次観光振興計画の取組状況ヒアリング結果【基本施策ごと】

- ・ (3) 観光拠点の拡充及び独自性の強化の取組が34件と最も多くなった。
- ・ 次点は(4) 交通アクセスの充実で28件となる。
- ・ コンテンツの充実や利便性・交通渋滞の解消など、主に来訪者向けの取組に力を入れていたことが読み取れる。

個数 / カウント

基本施策ごとの取組数



### (3) 第1次観光振興計画の取組状況ヒアリング結果【進捗状況別今後の方向性】

基本施策別進捗状況分析

基本施策	進捗状況										全体の 合計	全体の 割合
	完了		実施中		準備中_課題なし		準備中_課題あり		未着手			
	合計	割合	合計	割合	合計	割合	合計	割合	合計	割合		
⊕ (1) ちやたん観光まちづくり宣言	3	25%	4	33%	1	8%	0	0%	4	33%	12	100%
⊕ (2) 観光まちづくり基本戦略の構築	2	13%	7	47%	0	0%	1	7%	5	33%	15	100%
⊕ (3) 観光拠点の拡充及び独自性の強化	2	6%	20	59%	4	12%	1	3%	7	21%	34	100%
⊕ (4) 交通アクセスの充実	2	7%	7	25%	1	4%	6	21%	12	43%	28	100%
⊕ (5) 安全対策への配慮	0	0%	8	62%	2	15%	0	0%	3	23%	13	100%
⊕ (6) 多言語による情報発信の充実	1	6%	7	39%	2	11%	2	11%	6	33%	18	100%
⊕ (7) イベントの開発・促進	0	0%	8	38%	0	0%	0	0%	13	62%	21	100%
⊕ (8) 観光まちづくりへの町民参加	0	0%	6	50%	0	0%	0	0%	6	50%	12	100%
⊕ (9) 観光まちづくり関連団体等の組織拡充・連携	1	13%	4	50%	0	0%	0	0%	3	38%	8	100%
総計	11	7%	71	44%	10	6%	10	6%	59	37%	161	100%

※各列の総計の割合より大きいものが赤字

- 具体的な対応がイメージできているものが進捗状況がよい。(未着手が全体平均より成功要因)  
 (1) ~ (3)、(5) (6) が具体的 = 今あるものを改善していく取り組みが多い傾向がある
- 新規の取り組みはどこから手をつけていいか難しいため、進捗状況が思わぬ阻害要因
- 未着手の分析結果は、P26の課別進捗状況分析の未着手の課題と同等。

## 2. 現計画の評価・検証、課題整理

### (3) 第1次観光振興計画の取組状況ヒアリング結果【今後の方向性別基本施策】

基本施策別今後の方向性分析

基本施策 - 施策メニュー	完了(課題解決)		継続_拡大		継続_維持		継続_縮小		廃止		全体の 合計	全体の 割合
	合計	割合	合計	割合	合計	割合	合計	割合	合計	割合		
	田 (1) ちゃん観光まちづくり宣言	0	0%	0	0%	8	67%	0	0%	4		
田 (2) 観光まちづくり基本戦略の構築	0	0%	2	13%	6	40%	5	33%	2	13%	15	100%
田 (3) 観光拠点の拡充及び独自性の強化	2	6%	4	12%	23	68%	3	9%	2	6%	34	100%
田 (4) 交通アクセスの充実	2	7%	1	4%	18	67%	2	7%	4	15%	27	100%
田 (5) 安全対策への配慮	0	0%	3	23%	6	46%	2	15%	2	15%	13	100%
田 (6) 多言語による情報発信の充実	2	11%	3	17%	6	33%	1	6%	6	33%	18	100%
田 (7) イベントの開発・促進	0	0%	2	11%	11	61%	4	22%	1	6%	18	100%
田 (8) 観光まちづくりへの町民参加	0	0%	0	0%	11	92%	0	0%	1	8%	12	100%
田 (9) 観光まちづくり関連団体等の組織拡充・連携	1	13%	2	25%	2	25%	1	13%	2	25%	8	100%
総計	7	4%	17	11%	91	58%	18	11%	24	15%	157	100%

※各列の総計の割合より大きいものが赤字

- 今後の方向性別では、拡大／維持／縮小の違いはあるが維持系の選択肢を回答した数が増え、全体的に継続する意向が強い。
- 選択肢別で確認すると継続\_維持の割合が58%と最も多くなっている。
- 第一次観光振興計画での取組数は少なかったが、(8) 観光まちづくりへの町民参加は92%が継続\_維持と回答されており、特に継続の意向が強い。  
⇒ 第二次で力を入れるべき基本施策ではないか。
- (1) ちゃん観光まちづくり宣言と(6) 多言語による情報発信の充実は、廃止が33%と多い傾向となった。  
次ページの進捗状況とのクロス分析で詳細を確認していく(完了で廃止(順調) or その他理由(問題あり))

### (3) 第1次観光振興計画の取組状況ヒアリング結果【今後の方向性の廃止部分】

基本施策-廃止×進捗状況

進捗状況 - 基本施策	今後の方向性 廃止
田 完了	4
田 (1) ちゃん観光まちづくり宣言	2
田 (2) 観光まちづくり基本戦略の構築	2
田 実施中	2
田 (4) 交通アクセスの充実	1
田 (6) 多言語による情報発信の充実	1
田 準備中_課題なし	1
田 (5) 安全対策への配慮	1
田 未着手	17
田 (1) ちゃん観光まちづくり宣言	2
田 (3) 観光拠点の拡充及び独自性の強化	2
田 (4) 交通アクセスの充実	3
田 (5) 安全対策への配慮	1
田 (6) 多言語による情報発信の充実	5
田 (7) イベントの開発・促進	1
田 (8) 観光まちづくりへの町民参加	1
田 (9) 観光まちづくり関連団体等の組織拡充・連携	2

- 廃止の内訳は「未着手」が最多であった。
- (1) ちゃん観光まちづくり宣言の2件は完了での廃止となっているため、問題ない。
- (1) の完了以外の取組や、(6) 多言語による情報発信の充実は、未着手での廃止となり、その理由は「効果が見えない・検討に至っていない」など計画の具体化ができなかったものが多い。**阻害要因**
- 検討に至っていないものは、計画のボリュームが大きく検討時間が確保できない、計画が大きすぎて具体化するステップがイメージできない(アクションプラン化や推進体制の構築が難しい)ことが考えられる。**阻害要因**

## 2. 現計画の評価・検証、課題整理

### (4) 使える計画の観点における1次計画の評価結果

「使える」計画にするためのポイント		一次計画の状況	二次計画に向けた取組の方向性
<b>シンプル</b> (簡素・明快)	構造を簡素化する	基本理念・観光振興ビジョン・将来イメージ・基本方針・基本施策がそれぞれ記載されているが、 <b>つながりが見えない</b> 。	総合計画や県の計画を踏まえたうえで、 <b>シンプルな階層構造にする</b> 。(ミッション・ビジョン・バリューの考え方なども参考に)
	目標を明確にする	基本方針・基本施策・施策メニューのいずれかにおける <b>指標が設定されておらず</b> 、成果評価ができない。	目指す姿(状態)とその時期、状況を可視化する <b>定量的・定性的なシンプルなモノサシを設定し</b> 、ダッシュボード的に内外に共有できるようにすることが望ましい。
	メリハリをつける	重点施策の指定があるが、これらについて重点ではない施策との取り組み方の <b>違いが見えない</b> 。また、「他施策への波及効果が高い」ことが抽出の理由となっているが、抽出理由は他の要素も検討することが望ましい。	マイナス→ゼロ、ゼロ→1、1→10といった取り組みの種類のなかで、その <b>効果</b> (新しい価値の創出や現状問題点の本質的原因の解消など)が <b>大きいもの</b> や、総合計画や地方版総合戦略、市民意識調査結果等を踏まえた <b>要素による抽出も検討し、取捨選択した施策を設定すべき</b> である。
<b>コラボ</b> (策定段階からの協働)	首長や主管課トップ・委員会の参画	関係所管とともにプレスト的な課題出しによってすべきことを整理してきているが、 <b>取組主体・指標・責任については意識強化の余地がある</b> 。	<b>策定段階から</b> 、関係所管・会議体およびそれらに対する進め方、責任の所在、役割分担を定義し、 <b>事前合意のもと進めていく</b> (施策実施における役割・責任の考え方も含め)。
	観光事業者等との協働	域内のステークホルダが、 <b>一部を除いてばらばら</b> の取り組みを展開している状況である。	各ステークホルダの目的、利害、得意分野、他組織との関係性、影響力等を整理し、 <b>推進体制の最適化を行う</b> べきである。また、その体制における <b>策定段階からの会議体参画も実施</b> する。
	地域住民との協働	<b>地域住民が</b> 計画策定や評価において <b>参画する機会ほとんど設けられていない</b> 。また、国道58号線を境界に海側・山側の住民の観光に対する意識が異なっている。	<b>策定の時点から</b> 、海側・山側の住民に対し観光振興の必要性や一次計画の評価結果を説明し、 <b>一定の共通理解を醸成する</b> 必要がある。そのうえで <b>住民参画型のコンテンツ等の検討</b> などができるとよい。
<b>ロジカル</b> (裏付けと成果に至るまでの論理体系)	裏付けの明確化	解消すべき課題と基本施策・施策メニューの <b>関係が不明確</b> であり、「何のために何をするのか」が見えにくい。	現状の課題をSWOT等によって整理し、「 <b>何のために</b> 」を <b>明確にしたうえで施策を検討していくアプローチが望ましい</b> 。(計画へのアプローチの経緯内容の記載は必要に応じ検討)
	論理体系の明確化	各施策メニューやその下の事業について、 <b>アウトカム/アウトプット指標が設定されていない</b> ため、「この事業は何のために実施し、結果どのように貢献したのか」が見えにくい。	<b>目指す姿を根拠としたロジックモデルを策定</b> する。ロジックモデルは、それぞれの基本施策や取組、事業が何に貢献するためにあるのか、トップダウン・ボトムアップの双方向でモレ・ダブリがないか検証して精度を高めていく。

# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

## (1) 2次計画の方向性整理の進め方

今回は外部環境の変化の取り込みや上位計画と方向性を合わせることも必要となるため、第6次北谷町総合計画をベースに、継続施策や上位計画・先進事例より残りの情報を肉付けする形で計画立案していくこととする。

2次計画のベースとして最適

### 第1次北谷町観光振興計画

- ✓ 令和元年に改訂されてはいるものの、内容は古い
- ✓ 関係者へ計画の周知&アピールといった一定の役割は果たした
- ✓ 使う計画としての内容・計画立案時の段取りは不十分であった

### 第6次北谷町総合計画（観光にかかっている部分）

- ✓ 令和4年度を初年度とする最新の目指すべき将来像やまちづくりの行動指針が整理されている
- ✓ 観光関係の内容も含まれおり第2次北谷町観光振興計画にも盛り込む要素がある

### その他上位計画・先進事例 沖縄県・鎌倉市・福井県・倶知安町など

- ✓ 令和4年（2022年）に立案された観光庁の観光DX推進の対応を進めている自治体の事例である
- ✓ 宿泊税の運用を進めている自治体の事例である
- ✓ 上記のような具体的な先行事例より北谷町で実現を目指すべきことを計画へ盛り込む

してきたこと【過去】

していきたいこと【現在】

していきたいこと【未来】

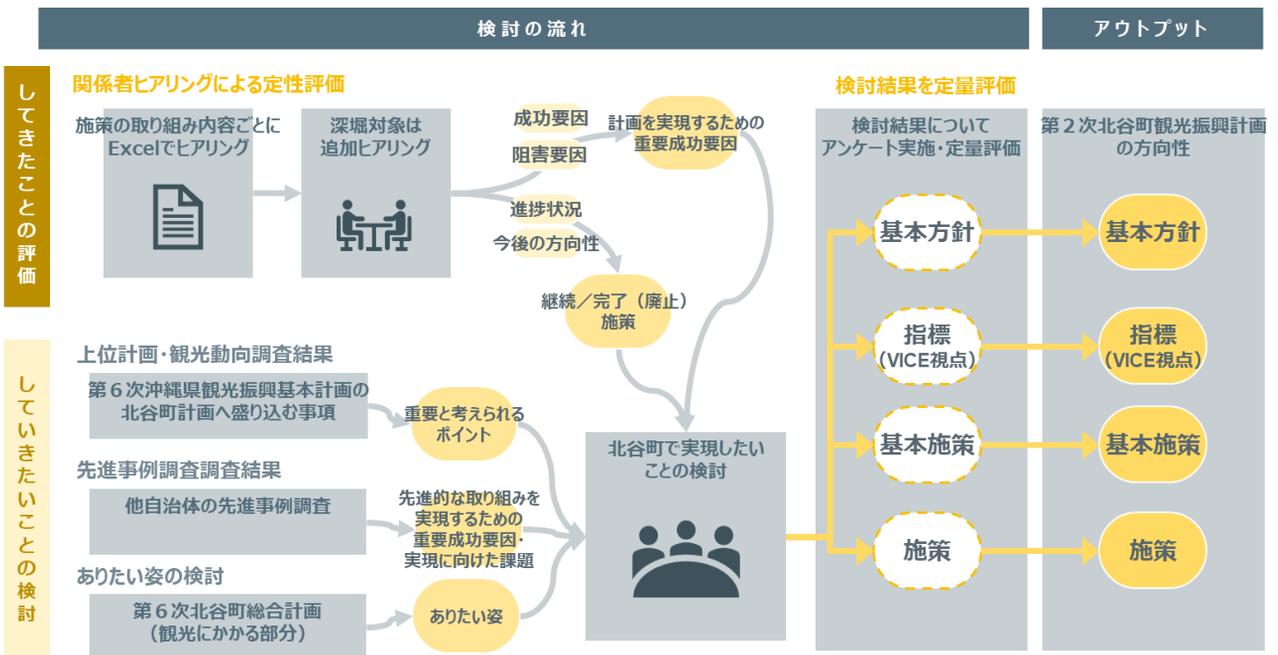
- 肉付け
- ・上位計画に含まれる取り組み
  - ・継続すべき取り組み
  - ・使える計画にするための改善要素

## 第2次北谷町観光振興計画の方向性

- 肉付け
- ・観光庁が推奨する4つの柱に対する具体事例の要素
  - ・安定的な財源確保の方法として宿泊税の事例の要素

## <検討の流れの全体像>

してきたことの評価としていきたいことの検討により、現計画の評価検証および今後の課題整理を行った。



# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

## (2) ヒアリング結果と2次計画の方向性 (してきたことの評価)

施策のヒアリングと関係課への追加ヒアリングを行いました。その結果を整理して2次計画の方向性を検討する。2次計画はこの方向性に従って検討を進めていく。



## (3) その他先行事例から取り込む要素 (していきたいこと検討結果)

先行事例のCSFの抽出と北谷町での展開を以下の通り整理。

項目	エリア	先行地域におけるCSF	抽出したCSFを踏まえた北谷町での展開
JSTS-D	鎌倉市	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 包括的な情報収集</li> <li>● 定期的なモニタリングと評価</li> <li>● 施策や指標の見直し</li> <li>● 観光客への行動変容の促進</li> <li>● 関係者間の連携促進</li> </ul>	<b>&lt;観光客/来訪者&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● レスポンシブルツーリズムの実践</li> </ul> <b>&lt;観光事業者&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 持続可能なプログラムの造成やエコフレンドリーの取り組みに対する協力</li> <li>● 観光におけるサステナビリティの理解促進</li> </ul> <b>&lt;住民&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期的なコミュニケーションの実施による観光振興に対する理解促進</li> </ul> <b>&lt;自然環境&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 海洋環境の保全に向けたダイビングショップとの連携</li> </ul>
デジタルマーケティングの推進	サンアントン	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 包括的なサービスの提供</li> <li>● 利便性</li> <li>● 多様なアクティビティ</li> <li>● 地域全体の連携</li> <li>● 財源</li> </ul>	<b>&lt;システム基盤&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 高度な分析ツールの活用/CRMの向上を図るための仕組み</li> <li>● システムを補完するアクティビティの充実度</li> <li>● 運用に係る安定的な財源</li> <li>● オープンデータ化</li> </ul> <b>&lt;運用&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 参画施設の協力体制</li> <li>● <b>マーケターの存在 (CMO)</b></li> <li>● データに基づいた政策立案と意思決定</li> <li>● 収集したデータのフィードバック</li> <li>● 地元の魅力を活用したストーリーテリング</li> </ul>
	福井県	<ul style="list-style-type: none"> <li>● データ分析と可視化機能</li> <li>● 予測分析と意思決定支援</li> <li>● ユーザーサポート</li> </ul>	
	城崎温泉エリア	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各種データを活用したコンテンツの造成</li> </ul>	
観光振興計画と宿泊税の運用管理	俱知安町	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マネジメント組織/人材</li> <li>● 取り組み決定に係るガバナンス</li> <li>● DX推進</li> </ul>	<b>&lt;組織&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 観光推進母体の確立/強化</li> <li>● プロジェクト(使途)の決定や推進に関するガバナンスの構築</li> </ul> <b>&lt;人財&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● プロジェクトマネージャーの確保・育成</li> </ul>
	京都市	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 関係者間の連携促進</li> <li>● 取り組みの透明性</li> <li>● 地域の理解</li> </ul>	

# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

## (4) アンケート調査の分析

### ① アンケート調査の目的と結果概要

来訪者、地域住民、事業者のそれぞれにアンケート調査を実施し、現在の意識を多面的に整理した。本プロジェクトの今後の方向性案に必要とされる①現状や課題の情報収集、②これまでの仮説が正しいのかの検証をメイン目的に、次年度以降の取り組みを見越して③指標の経年確認④運用トライアルをサブ目的に実施した。※アンケート調査は聴取方法により回答に誤差が生まれるものであり、本報告ではあくまで今回実施した調査結果として報告。



### ② アンケート種別と収集結果

以下の4種類のアンケートを行った。



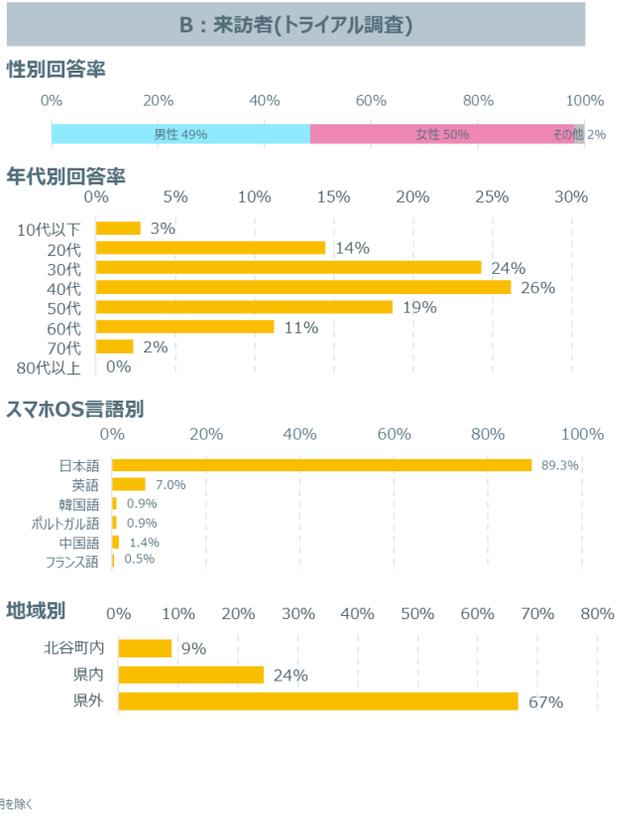
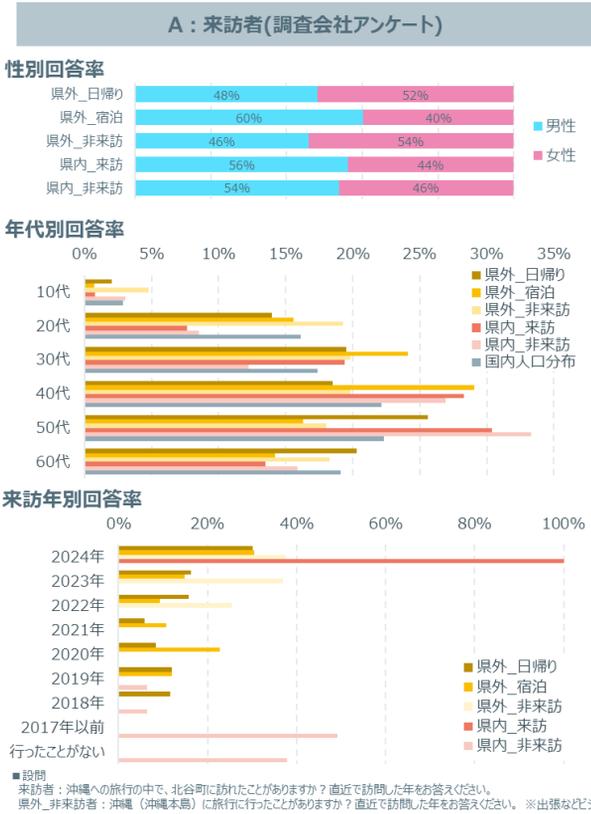
サンプル数	1,654 件 <small>県外北谷来訪あり(日帰り) : 394件                      県外北谷来訪あり(宿泊) : 141件                      県外北谷来訪なし : 400件                      県内北谷来訪あり : 392件                      県内北谷来訪なし : 327件</small>	214 件	214 件	41 件
回答方法	WEBアンケート			
実施期間	2024/12/12 ~ 2025/1/9	2024/12/25 ~ 2025/1/20	2024/11/25 ~ 2025/1/20	2024/12/6 ~ 2025/1/20
告知方法	調査会社の回答モニターを利用 18~69歳男女	町内観光地/宿泊事業者へのQRコード設置	町報および北谷町公式LINEでの告知	商工会会報への折り込みチラシ、事業者LINEグループでの告知

※過去の来訪経験者に聴取  
※インバウンドは含まない

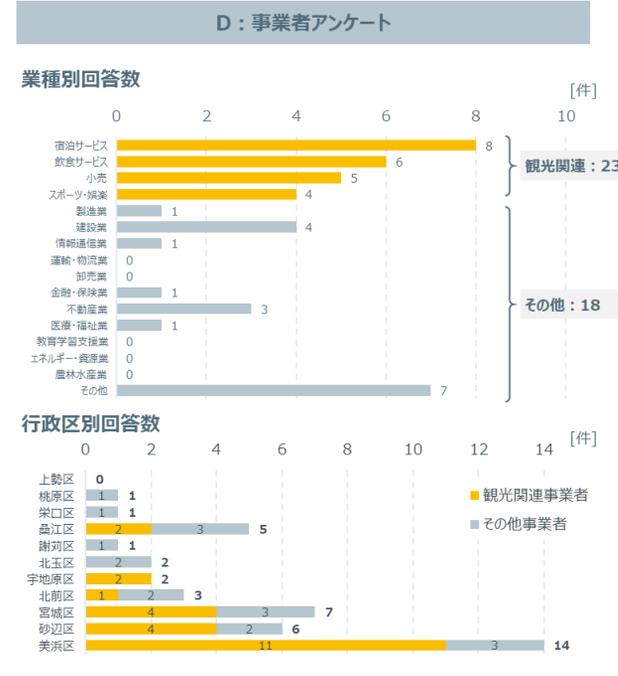
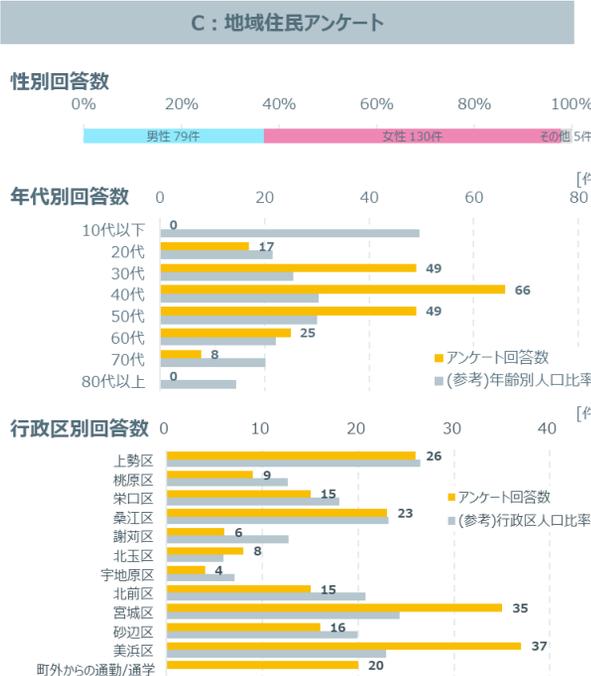
※運用時を見据えたのトライアル調査  
※現在来訪中の方に聴取  
※インバウンド含む

# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

## ②アンケート種別と収集結果 ア. 回答者属性\_1



## ②アンケート種別と収集結果 ア. 回答者属性\_2



性別では男性回答者が少なく、年齢別では10代以下/80代以上が聴取できていない。行政区別では宮城区/美浜区が多いが、それ以外は全体の人口比率とほぼ合致する。

観光関連事業者の回答数が23件と限られ、結論を導き出すために必要なサンプル数には達していない。あくまで傾向の把握として本調査を利用する。

■人口データ：住民基本台帳法による世帯人口(令和6年12月)参照 (https://www.chitan.jp/smph/chouseijoho/tokei/jinko.html)

# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

来訪者

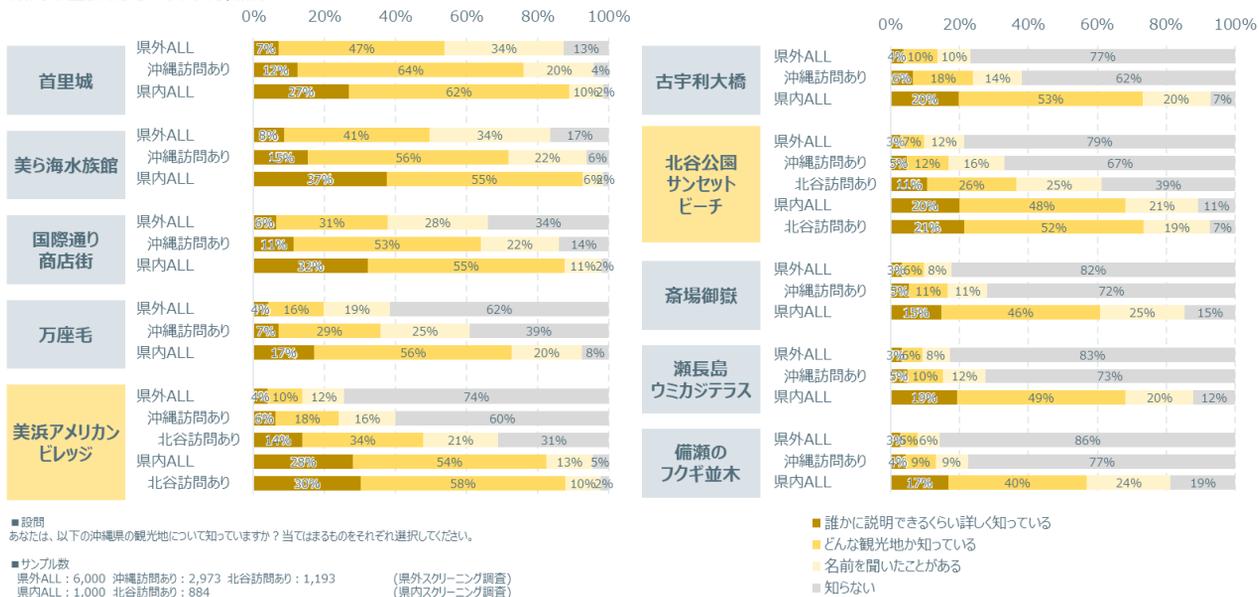
地域住民

事業者

## 分析 1 | 北谷観光の概況 | 観光スポット認知度

- ・ 県内主要観光スポットと北谷町内のアメリカンビレッジ/サンセットビーチの認知度を4段階で聴取しました。
- ・ 県外在住者においては、古宇利大橋/斎場御嶽と同程度の認知度となっています。

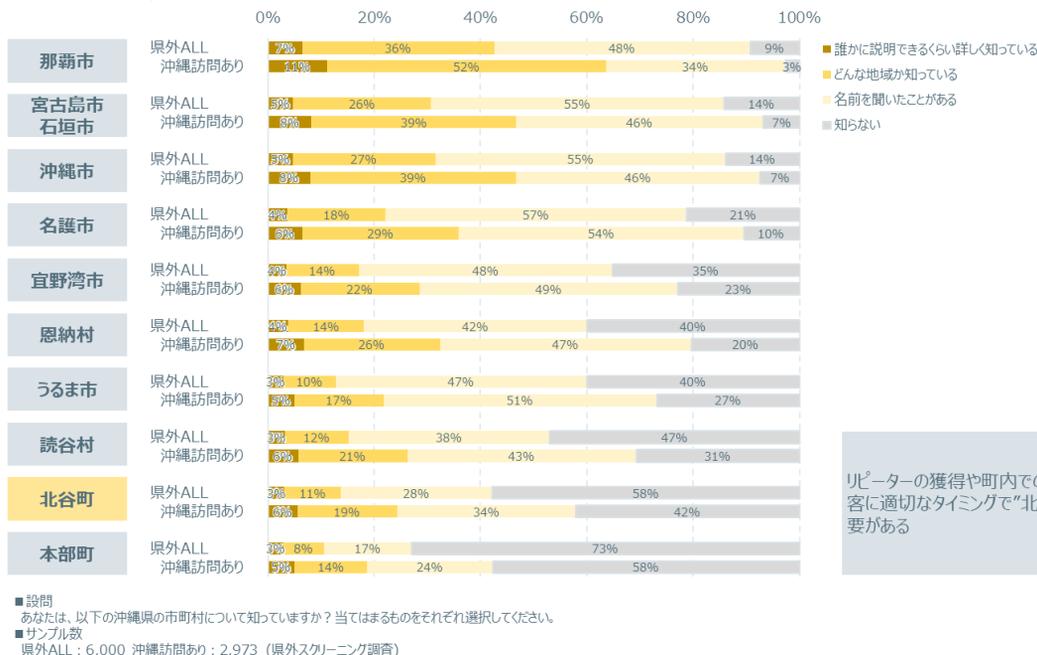
県内の主要観光スポット認知度



## 分析 1 | 北谷観光の概況 | 市町村認知度

- ・ 県内主要市町村と北谷町についての認知度を4段階で聴取。
- ・ 観光スポットの認知度では中位であったが、市町村名としての認知度は低位となる。

県内の主要市町村の認知度



リピーターの獲得や町内での周遊に向けて、観光客に適切なタイミングで“北谷”を認知してもらう必要がある

# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

来訪者

地域住民

事業者

## 分析1 | 北谷観光の概況 | 北谷町滞在時間

- 北谷町内での平均滞在時間(宿泊者については泊数)を聴取。
- 日帰り客については県内/県外とも3時間強、宿泊客については2泊程度の滞在となっている。

北谷町内での滞在時間



■設問 今回の訪問では、北谷町にどれくらい滞在しましたか？  
 ■サンプル数 県外\_北谷来訪者(日帰り): 394 県外\_北谷来訪者(宿泊): 141 県内\_北谷来訪者(日帰り): 373 県内\_北谷来訪者(宿泊): 20

来訪者

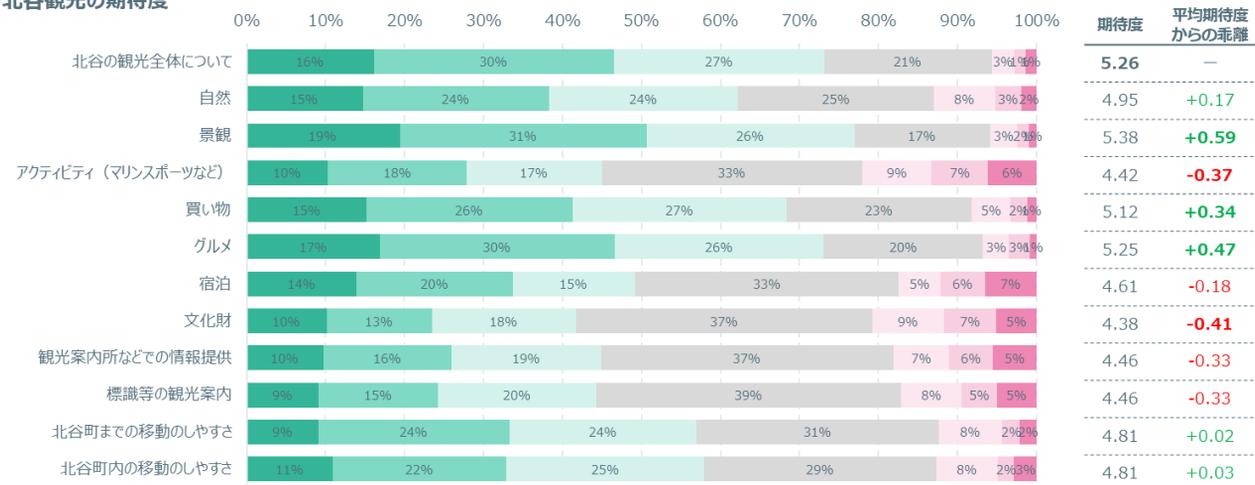
地域住民

事業者

## 分析2 | 北谷観光の課題 | 北谷観光の期待度

- 北谷観光に対して訪問前に期待していたものを7段階(とても期待していた～全く期待していなかった)で聴取。
- 景観/グルメ/買い物への期待度が高く、文化財/アクティビティなどへの期待度は低い結果となった。単純に“ニーズがない”とは結論付けられず、これらが認知されていない可能性も考慮する必要がある。

北谷観光の期待度



■とても期待していた ■期待していた ■やや期待していた ■どちらでもない ■やや期待していなかった ■期待していなかった ■全く期待していなかった

■設問 今回北谷町に訪問する前に、北谷町での観光に期待していたものを教えてください。  
 ■計算方法 県外\_北谷来訪者(日帰り)、県外\_北谷来訪者(宿泊)、県内\_北谷来訪者の3セグメントの単純平均期待度: 全く期待していなかった(1点)~とても期待していた(7点)として算出  
 ■サンプル数 県外\_北谷来訪者(日帰り): 394 県外\_北谷来訪者(宿泊): 141 県内\_北谷来訪者: 393

平均期待度  
4.79点

# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

来訪者

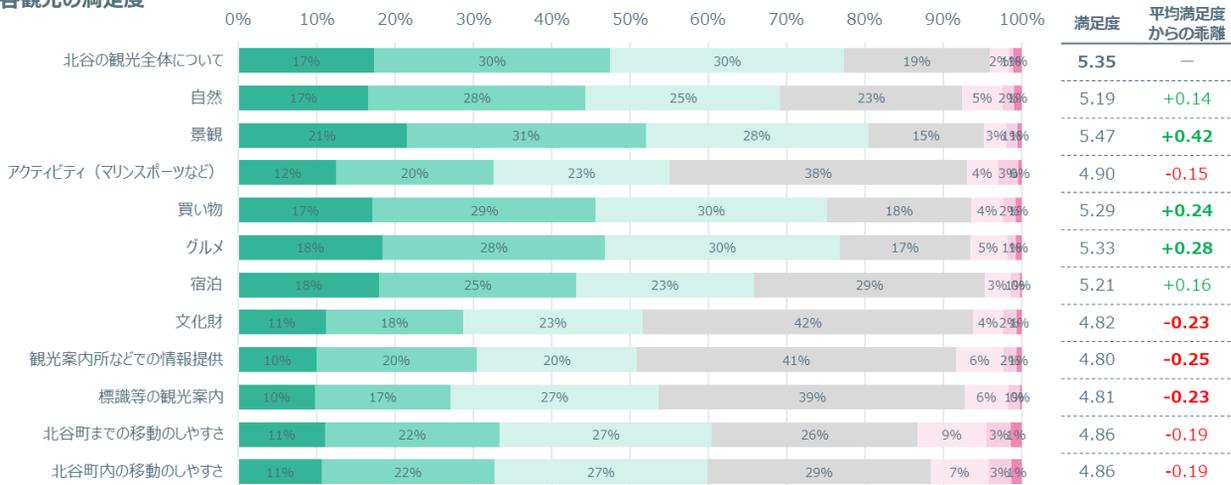
地域住民

事業者

## 分析2 | 北谷観光の課題 | 北谷観光の満足度

- 北谷観光に対する満足度を8択(“とても満足”~“とても不満”の7段階と“利用していない”)で聴取。
- 景観/グルメ/買い物などの満足度が高く、情報提供/観光案内/文化財への満足度は低い結果となった。

### 北谷観光の満足度



平均満足度  
**5.05**点

■ 設問  
北谷町での観光について、総合的な満足度を教えてください。  
北谷町での観光について、以下の各要素についての満足度を教えてください。

■ 計算方法  
県外\_北谷来訪者(日帰り)、県外\_北谷来訪者(宿泊)、県内\_北谷来訪者の3セグメントの単純平均 ※宿泊については県外\_北谷来訪者(日帰り)を除く  
満足度:「利用していない」を除外して、とても不満(1点)~とても満足(7点)として算出

■ サンプル数  
県外\_北谷来訪者(日帰り): 394 県外\_北谷来訪者(宿泊): 141 県内\_北谷来訪者: 393

来訪者

地域住民

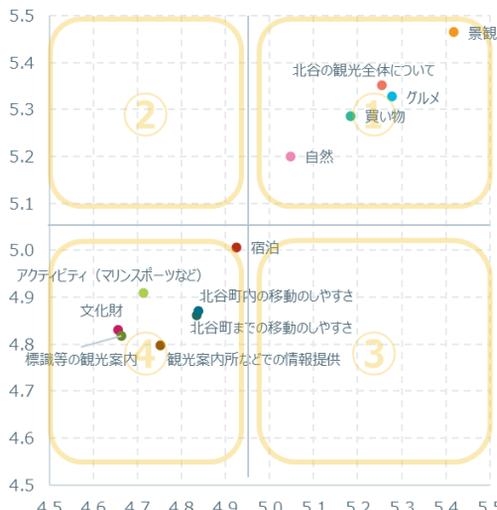
事業者

## 分析2 | 北谷観光の課題 | 期待度-満足度

- 満足度(1~7点)を縦軸、訪問前の期待度(1~7点)を横軸に分析した。
- 事前の期待通りの満足度となっており、景観/グルメ/買い物/自然などの要素が期待され/満足されている。期待外れでがっかりした要素、タビマエで訴求しておくべき要素として特筆すべきものは無い。

[満足度]

期待度平均: 4.96



満足度平均: 5.05

### 【表の読み取り方】

- 期待高/満足高: 北谷町の得意分野、今後も伸ばしていくべき要素
- 期待低/満足高: 期待していなかったけど満足したものの、今後タビマエで訴求していくべき要素
- 期待高/満足低: いわゆるがっかりした要素、改善施策を打つ
- 期待低/満足低: 優先度低く、“対応しない”という方針も検討

■ 計算方法  
満足度にて「利用していない」を選択した人は除外して集計 ※このため期待度平均がP33と異なる値となっております

■ サンプル数  
県外\_北谷来訪者(日帰り): 394 県外\_北谷来訪者(宿泊): 141 県内\_北谷来訪者: 393

# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

来訪者

地域住民

事業者

## 分析 2 | 北谷観光の課題 | 非来訪理由、非宿泊理由

- 満足点/不満足点について自由記述にて聴取した。
- 景観/買い物/グルメだけではなく、店員や地域住民の人柄/ホスピタリティなども満足度要素となっている。また、グルメに関しては賛否両方の意見があり、一元的な情報発信ではなく個々のニーズに合わせた訴求が必要とされている。

### 主な満足点/不満足点の抜粋

#	対象	満足点
1	県外_日帰り	駐車場も無料で夜に行ったがイルミネーションが綺麗で食事や夕食を楽しめた。
2	県外_日帰り	過去にも何度が訪れていますが、また来たいくなるような場所です。自然、観光、食事、お土産、 <b>お店や現地の温かいお人柄</b> など。
3	県外_日帰り	普段は食べないハンバーガーだが、現地でたまたま入ったお店のハンバーガーが子どもが気に入って食べていた。今でも <b>家族の思い出話</b> が上っている。
4	県外_日帰り	アメリカンビレッジはとてもオシャレで雑貨やカフェなど様々な楽しみ方がある。また、アメリカンな建物に魅了される。サンセットビーチは広々として散歩や子連れで遊びに来るのにも適していると思う。
5	県外_日帰り	<b>ホエールウォッチング</b> が主で行ったのですが、目的が達成出来て大満足でした
6	県外_日帰り	<b>外国の方と交流</b> できた
7	県外_宿泊	<b>ドラゴンズ沖繩キャンプ</b> がメインだったので とても楽しく、食事場所も感じ良く過ごせました
8	県外_宿泊	<b>美しい景観と食べ物</b> がとても美味しく <b>地元の人も温かいと感じた</b>
9	県内	美浜地区はきらびやかでオシャレで雰囲気魅力的。その一方で、 <b>海から離れた場所も沖縄の雰囲気があり遠く魅力</b> があっている。
10	県内	いろんな国のグルメがあったり、 <b>美味しいレストランが豊富</b> なので何度行っても楽しめる <b>海外に行ったような景観が好き</b> 。頻繁に <b>新しい施設が誕生</b> するので行くたびに楽しめる
11	県内	色んな <b>オブジェ</b> があり、 <b>異世界</b> みたいで楽しいし映える。 <b>グルメも買い物も沢山楽しめる場所</b> があり楽しい。

■設問  
北谷町での観光について、良かった点、改善点などについて教えてください。良かった点 期待外れだった点・改善点  
■サンプル数  
県外\_北谷来訪者(日帰り): 394 県外\_北谷来訪者(宿泊): 141 県内\_北谷来訪者: 393

#	対象	不満足点
1	県外_日帰り	<b>郷土料理が少ない</b>
2	県外_日帰り	<b>交通の便が悪すぎる</b> こと、 <b>路線バスでICが使えない</b> こと
3	県外_日帰り	<b>アメリカンビレッジの観覧車</b> がなくなってしまったのは残念。あと、 <b>公式サイト</b> の情報が <b>いまいち</b> 分りにくい
4	県外_日帰り	アメリカンビレッジは、ホテルが出来たり、 <b>景観が更にガチャガチャしてきて、落ち着かない</b>
5	県外_日帰り	<b>ホテル宿泊代</b> が何年前より <b>跳ね上がった</b> 。今は浦添や豊城あたりで宿を取るようになっている。コンドミニアム利用。
6	県外_宿泊	<b>食事がバラエティが少ない</b>
7	県内	週末などは、 <b>駐車場が混雑</b> 。イルミネーションがきれいで子どもと行くが、 <b>治安が不安</b> に思うこともある
8	県内	<b>夜の暴走族の騒音</b> 大問題だと思います。北谷町の質をもすごく残念です 宿泊した方たちからも、かなり残念だと聞きます 北谷町は、そのまま放置するのでしょうか？
9	県内	観光客のための街であって、 <b>県民がお出掛けとして利用する街ではない</b> 。地元民は北谷でやることはない。たまに食事をするが、 <b>チェーン展開しているお店以外、相場が高い印象</b> で、利用しづらい。
10	県内	とにかく <b>駐車場が足りない</b> …。特にドラゴンズの春季キャンプ時は全くと言っていい程止められないで、 <b>本当にとでも困っています</b> …。
11	県内	夕方になると <b>車の渋滞</b> が起きる。住民との車と、観光のレンタカー。

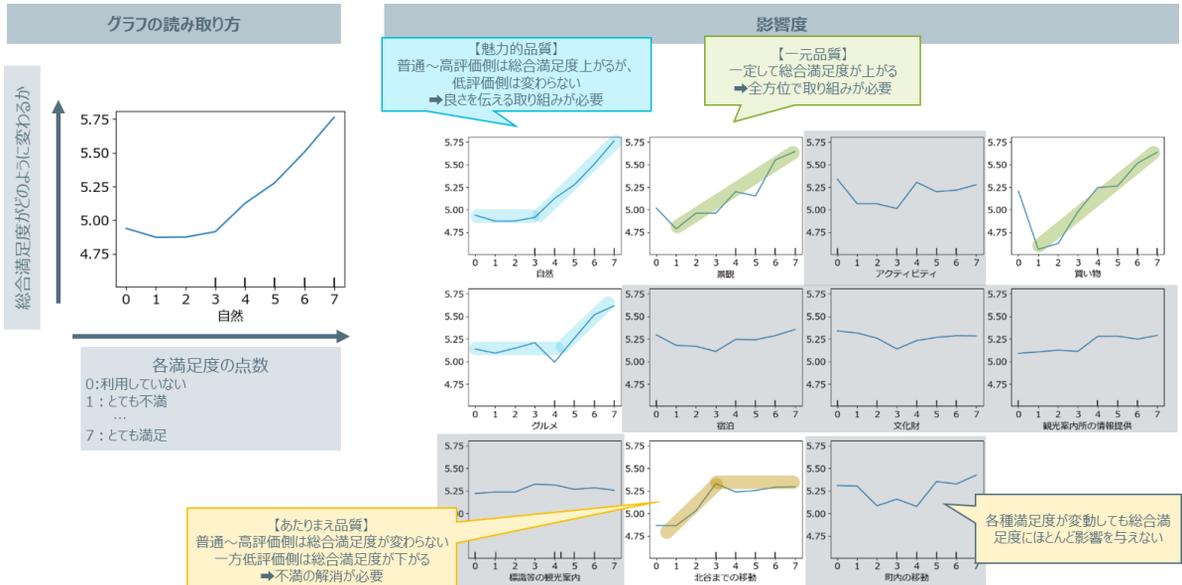
## 分析 2 | 北谷観光の課題 | 総合満足度ー各種満足度 影響度分析

来訪者

地域住民

事業者

- 各種満足度は総合満足度にどの程度影響を与えるのかについて分析した。
- 観光案内所での情報提供、標識などの案内/文化財/アクティビティ/町内での移動は満足度が低い、総合満足度への影響度も少なく、対応の優先度は低いと考えられる。北谷町までの移動については影響度が上記よりも大きく、さらに満足度を上げるよりも不満足度を下げる取り組みが効果的となる。



# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

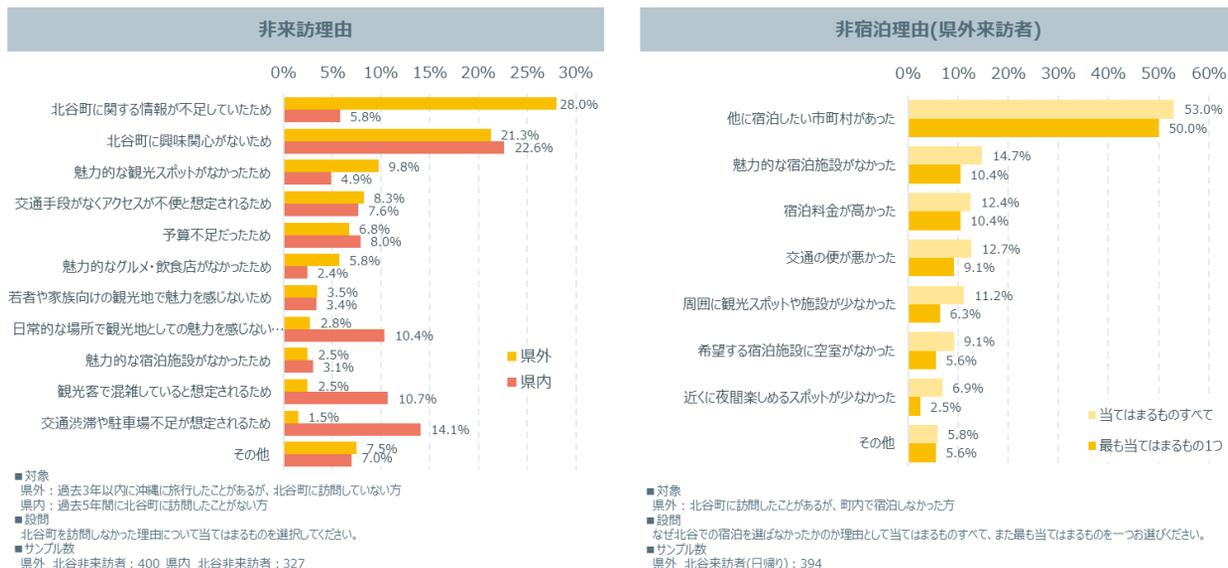
来訪者

地域住民

事業者

## 分析2 | 北谷観光の課題 | 非来訪理由、非宿泊理由

- 北谷町への非来訪理由、北谷での非宿泊理由を聴取。
- 【非来訪理由】県外在住者は北谷の情報の少なさと交通アクセスが要因となる一方、混雑や渋滞は非来訪の原因となっていない。一方、県内在住者は情報は足りているが日常的な場所、混雑や渋滞などが要因となって来訪を見送っている。
- 【非宿泊理由】特に大きな理由がある訳ではなく「ほかに宿泊したい市町村があった」が大多数となっている。



## 分析2 | 北谷観光の課題 | 北谷町での適切な観光客数について

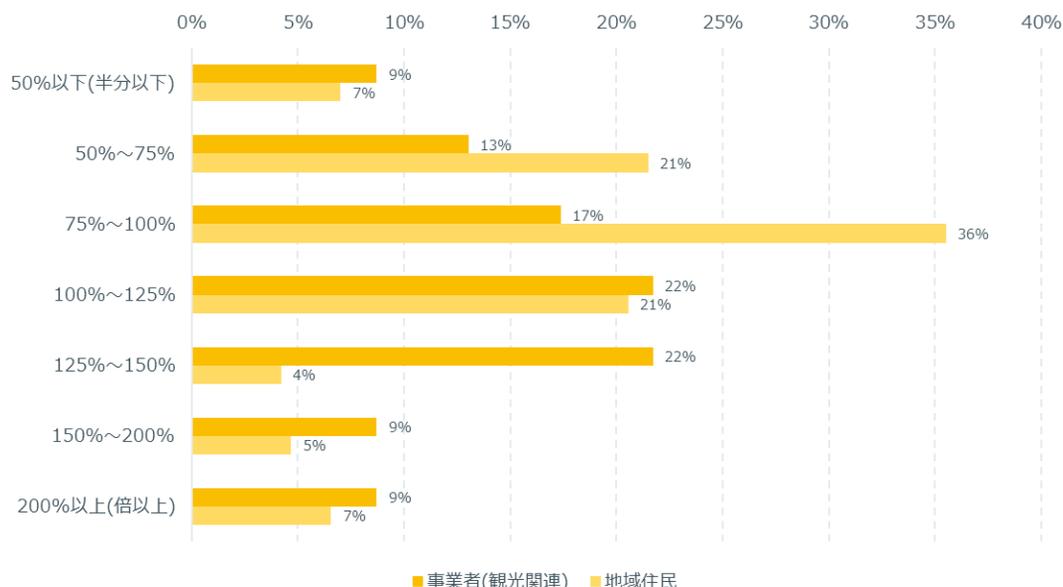
来訪者

地域住民

事業者

- 地域住民、事業者に北谷町内での適切な観光客数について聴取。
- 事業者は100~150%の比率が高い一方、住民は75~100%程度が適切と考えている。また、事業者/住民とも150%以上の観光客の来訪は多く望まれていない。

### 適正な観光客数



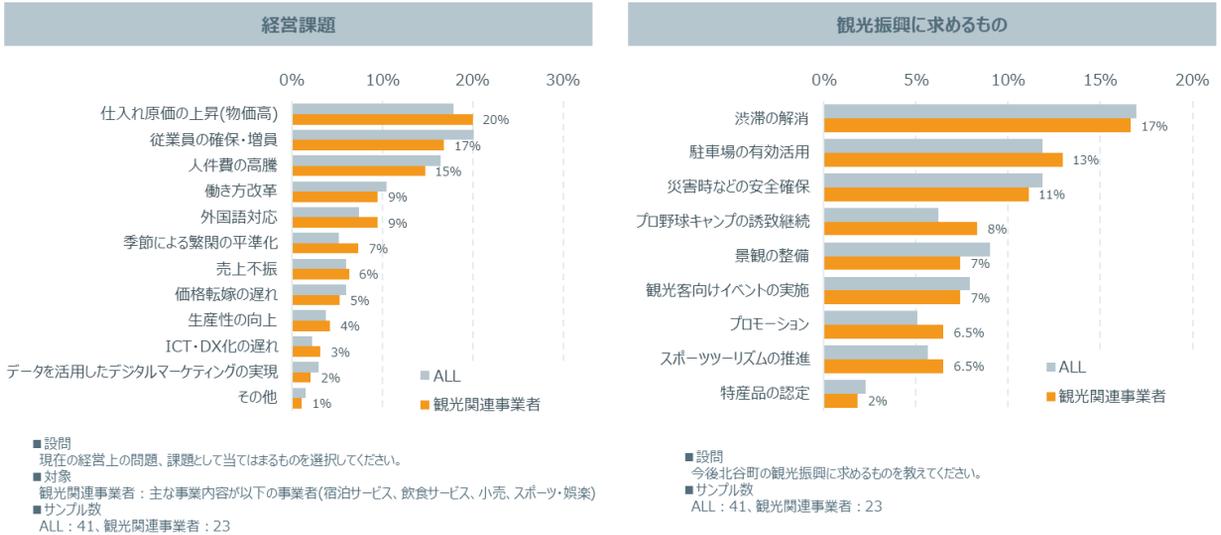
# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

## 分析2 | 北谷観光の課題 |

来訪者 地域住民 事業者

### 事業者の経営上の課題/観光振興に求めるもの

- 経営上の課題、観光振興にもめものについて複数回答で聴取。
  - 原価の高騰と合わせて、従業員の確保/人件費/働き方改革/外国語対応など人的リソースに関する課題が多く挙げられる。
- 観光振興に対しては渋滞、駐車場、安全確保などインフラ面での要素が挙げた。

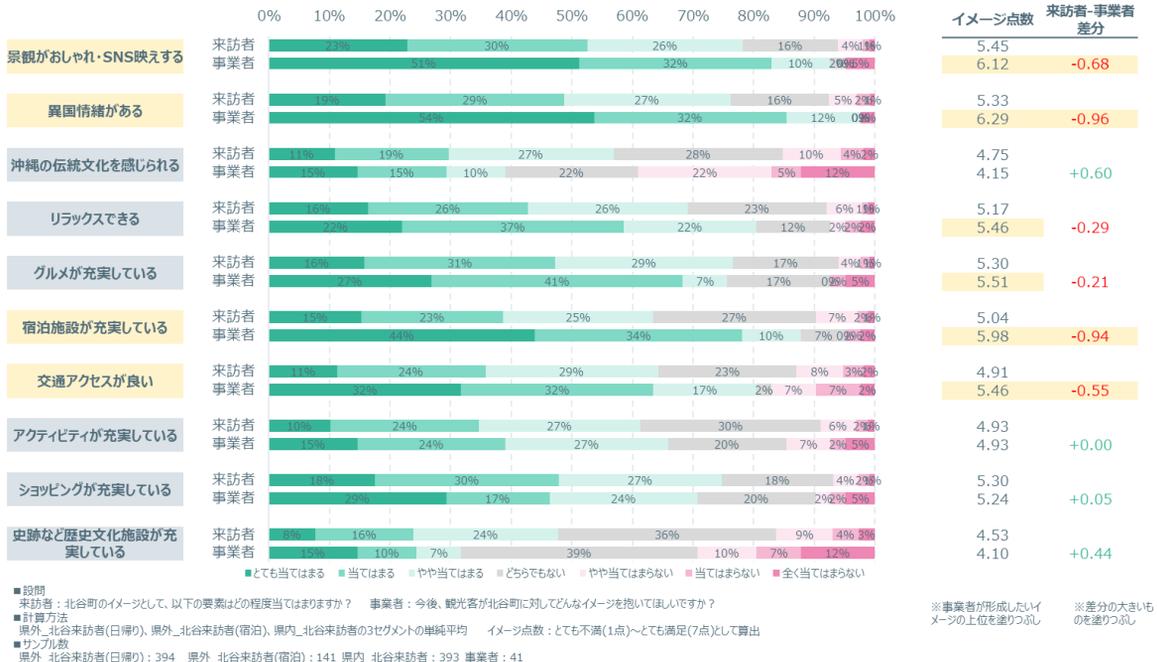


## 分析3 | 次期計画の方向性 |

来訪者 地域住民 事業者

### 北谷町の現在のイメージと今後形成したいイメージ

- 来訪者に"現在の北谷町のイメージ"、事業者に"今後北谷町形成したいイメージ"の要素についてそれぞれ7段階で聴取。
- 景観/異国情緒/宿泊施設/交通アクセスなどについて、事業者が形成したいが来訪者との認知に乖離があるイメージとなる。



# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

## 分析3 | 次期計画の方向性 |

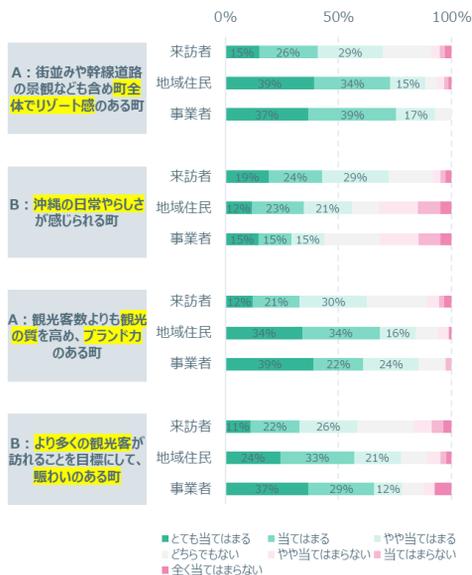
来訪者

地域住民

事業者

### 今後北谷町の目指すべき観光像（仮説検証）\_1

- 来訪者に「沖縄旅行での訪問先選定にて重視する要素」、地域住民/事業者に「今後北谷町が目指すべき観光像」を聴取した。



【仮説】アメリカンビレッジなどを中心とした現行のリゾート路線の継続が望ましいのではないか？（リゾート vs 日常）

- 地域住民や事業者は、従来のリゾート感の継続を強く共感
- 来訪者は、沖縄らしさをやや重視しているが大きな差ではない

【仮説】オーバーツーリズムなども鑑み、「量」と「質」のバランスを図る方向性が必要ではないか？（質 vs 量）

- 3者とも量より質の方向性に共感。特に地域住民と事業者が強い。

■設問 来訪者：沖縄旅行で訪問先を選定するにあたり、以下の要素どの程度重視しているかを教えてください。 地域住民/事業者：今後北谷町はどのような観光地として発展していくべきだと思いますか？  
 ■計算方法 来訪者：県外\_北谷来訪者(日帰り)、県外\_北谷来訪者(宿泊)、県内\_北谷来訪者の3セグメントの単純平均 共感度：とても不満(1点)~とても満足(7点)として算出  
 ■サンプル数 県外\_北谷来訪者(日帰り)：394 県外\_北谷来訪者(宿泊)：141 県内\_北谷来訪者：393 地域住民：214 事業者：41

## 分析3 | 次期計画の方向性 |

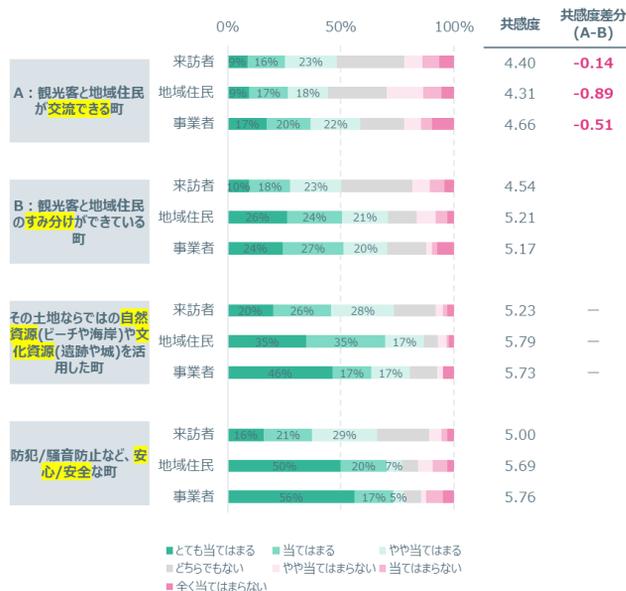
来訪者

地域住民

事業者

### 今後北谷町が目指すべき観光像（仮説検証）\_2

- 来訪者に「沖縄旅行での訪問先選定にて重視する要素」、地域住民/事業者に「今後北谷町が目指すべき観光像」を聴取した。



【仮説】北谷町の観光資源は来訪者だけのものではなく、地域住民も共に楽しみ交流し、北谷町の魅力を向上させていくことが望ましいのでは？（交流 vs すみ分け）

- 3者ともすみ分けのニーズが高く、特に地域住民や事業者が顕著
- 目指すべき姿と交流というワードにより連想される姿が適切に伝わっていないことが要因と考えられる。次年度のヒアリングにて関係者が一体となって観光振興に取り組める適切なワーディングが必要

- 資源の活用や安心/安全な観光地づくりは3者ともニーズが高い。
- 特に安心/安全については住民/事業者が強く求めている

■設問 来訪者：沖縄旅行で訪問先を選定するにあたり、以下の要素どの程度重視しているかを教えてください。 地域住民/事業者：今後北谷町はどのような観光地として発展していくべきだと思いますか？  
 ■計算方法 来訪者：県外\_北谷来訪者(日帰り)、県外\_北谷来訪者(宿泊)、県内\_北谷来訪者の3セグメントの単純平均 共感度：とても不満(1点)~とても満足(7点)として算出  
 ■サンプル数 県外\_北谷来訪者(日帰り)：394 県外\_北谷来訪者(宿泊)：141 県内\_北谷来訪者：393 地域住民：214 事業者：41

# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

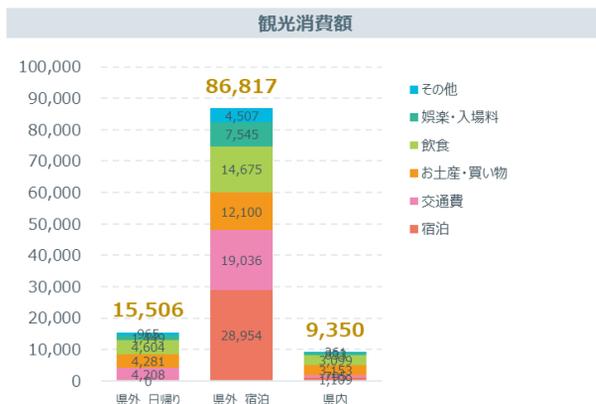
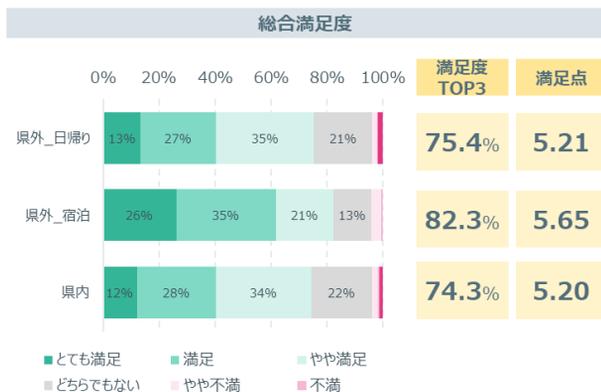
来訪者

地域住民

事業者

## 分析4 | 次期計画の想定KGI | 来訪者向け指標

- 総合満足度、観光消費額について聴取した。



- 北谷町内での支出を聴取したが、回答者が正しく認識していない可能性あり(交通費の支出が大きく町外での支出が含まれている可能性あり)
- どの項目を聴取すべきか今後検討が必要
- 実際に支出した金額数値を入力するため入力ミスと思われる外れ値が発生。
- 平均値ではなく中央値を用いる、金額レンジの選択式にするなど改善が必要

■他自治体比較  
 豊見城市(R5年) : 10,980円 (国内旅行者)  
 読谷村(2020年) : 24,360円 (県外客\_日帰り/宿泊客の加重平均)

- 総合満足度は高く、特に県外宿泊者の満足度が高い

■他自治体比較  
 豊見城市(R5年) : 93.9% (7段階TOP3)  
 倶知安町(2019年) : 88.9% (7段階TOP2)  
 福井県(R1年) : 46% (7段階TOP2)  
 名護市(R1年) : 87.4% (「大変満足+やや満足」の合算割合)  
 読谷村(2019,2020年) : 39.6% (5択TOP1), 91.6%(TOP2)

■設問  
 北谷町での観光について、総合的な満足度を教えてください。

■計算方法  
 満足度: 「利用していないを除外して、とても不満(1点)~とても満足(7点)として算出

■サンプル数  
 県外\_北谷来訪者(日帰り): 394 県外\_北谷来訪者(宿泊): 141 県内\_北谷来訪者: 393

■設問  
 今回の北谷町への訪問において、北谷町内で一人当たりどれくらいのお金を使いましたか?  
※半角数値にて回答ください ※複数人で訪れた場合は一人当たりで換算して記載ください ※利用していないものは0円として回答してください

■計算方法  
 対象のデータのうち、外れ値となるデータを除いて平均値を算出

■サンプル数  
 県外\_北谷来訪者(日帰り): 394 県外\_北谷来訪者(宿泊): 141 県内\_北谷来訪者: 393

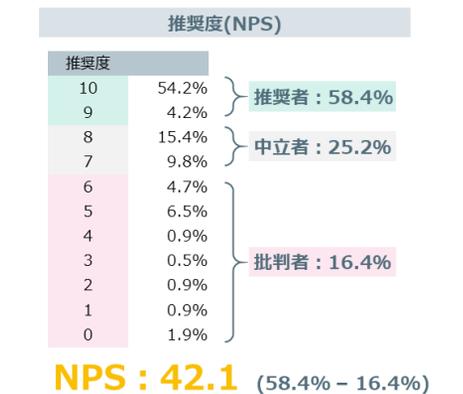
## 分析4 | 次期計画の想定KGI | 地域住民向け指標\_1

- 地域住民向けには北谷町をどの程度推奨できるかというNPS®を利用した。
- 他自治体と比較しても非常に高いスコアとなっている。

来訪者

地域住民

事業者



他都市と比較しても非常に高い数値となっている

金沢市(R5年) -6.7  
 宜野座村(R3年) -14.6  
 生駒市(R5年) -34.5 ※観光に限定せず市の推奨度  
 松本市(R3年) -36.6 ※観光に限定せず市への移住の推奨度

■NPS(ネット・プロモーター・スコア)とは  
 顧客のロイヤルティの状態を表す指標で、将来の業績成長につながる指標として認知されています。

推奨度を0~10点で聴取し、推奨者(9~10点)、中立者(7~8点)、批判者(0~6点)で分類。推奨者の割合(%)から、批判者の割合(%)を引いた値がNPSとなります。

■設問  
 あなたは、北谷町に観光に行くことを町外の親しい友人にどの程度すすめますか?

■サンプル数  
 地域住民: 214

カテゴリ	コメント
推奨者	サンセットが綺麗で散策にも適しているし、アメリカンビレッジにはお洒落なカフェもたくさんあるのでオススメです! 毎週土曜日の20時の花火もあるのでタイミングよく観光出来たらいいと思う。
推奨者	サンセットビーチやアラハビーチでは種やかな海と美しい夕焼けを見ることができ、土曜日は花火をみて楽しむことができる。ショッピングやグルメが楽しめる「美浜アメリカンビレッジ」、サイクリング、マリンスポーツなどが充実してる。アクセスの良さも那覇空港からの交通手段が豊富で、レンタカーなしでも観光可能。通年開催されるイベントや異国情緒あふれる街並みを楽しめる
推奨者	北谷町は沖縄で唯一の歩行者でも有る町だと思います。北谷以外に、ここまで「スーパー、ビーチ、ホテル、レストラン、多彩な小店、百貨店、花火見える」徒歩でみんな自由に移動できる地域はないです。
推奨者	5月に関東から転居してきましたが、空港からの距離も近く、沖縄観光の中継地として、魅力的な町だと思う。美浜の海沿いはテーマパークのような構成になっている事、駐車場が充実している事から、立ち寄りたいたいと思う。今まで住んでいた川越も、ショートトリップの観光客を対象とした試みが多かったが、共通点を感じる。
中立者	那覇と北部地域へのアクセスの良さ、西海岸にビーチがあるので気軽に海のアクティビティができる。観光スポットがコンパクトにまとまっている。外食できる店が多い。ダイビング以外の目的なら長期宿泊には向いていない印象があるのでその分だけランク落とししました。
中立者	交通渋滞や事故などの引き金になりかねないドライバーのマナーの問題があると思ったから
批判者	基地の現場やアメリカンな雰囲気はよその日本にはない体験だけど、沖縄感は感じられないから。
批判者	地元として素晴らしい町だと思いつつ住み続けたいが観光客が多すぎて渋滞など、住み辛い環境になってきているため。
批判者	魅力的な街だが、年中が訪れるには、文化的なものが何もないように感じる。アメリカンビレッジにしても、賑やかさと喧騒だけではなく、ビーチサイドでゆったりとラグジュアリーを感じる街作りが必要だと思う。
批判者	出身地でもありとても好きな町だが、具体的にどこをおすすめしたら良いか最近悩ましい。好きな飲食店はあるがアメリカ人や観光客向けに高価すぎる。美浜も観覧車などの跡地はホテルばかりで面白くない。待望の博物館ができて嬉しいので、ミュージアムショップやカフェも併設するとよりすめやすい。読谷にできるという鳥屋図書館のような文教的なスポットが欲しいところ。
批判者	県民にとっては、滞在しにくい、全てが観光客のためと感じてしまう。特に美浜は地元民のための居酒屋が少ない。観光客用の沖縄料理の居酒屋ばかりで歩きでハシゴつらい。Barもそこまで多くなく、今流行りの夜(フエ)や夜スイーツなどの夜中まで開いているカフェやBarが少ない。24時間開いているスーパーがユニオンしかない。

※NPS®は、バイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライカヘルト、サトメトリクス・システムの登録商標です。

# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

## 分析4 | 次期計画の想定KGI | 地域住民向け指標\_2

来訪者

地域住民

事業者

- 地域住民の観光振興への理解度、観光従事者の満足度を聴取した。



- 観光振興に注力することについては9割弱の住民が理解を示している。

■他自治体比較  
 名護市(R1年) **62.9%** 市民の理解度「非常にそう思う+ややそう思う」の合算割合  
 藤沢市(R5年) **52.5%** 「観光客が藤沢市に来訪することについてどう思うか」5択の内TOP2

- 観光従事者の満足度はやや満足を中心に分布、今後改善の余地がある

- また観光従事者の回答数が少ないため、地域住民向けアンケートのサンプル数を増やす必要がある。

■設問  
 観光振興を目的として各種の取組に力を入れていくことに対して、地域住民として理解できますか？  
 ■計算方法  
 まったく理解できない：1点 ~ とても理解できる：7点として計算  
 ■サンプル数  
 n=214

■設問  
 北谷町内の観光業に従事している方に伺います。現在の仕事の満足度について選択してください。  
 ■計算方法  
 とても不満：1点 ~ とても満足：7点として計算  
 ■サンプル数  
 n=33

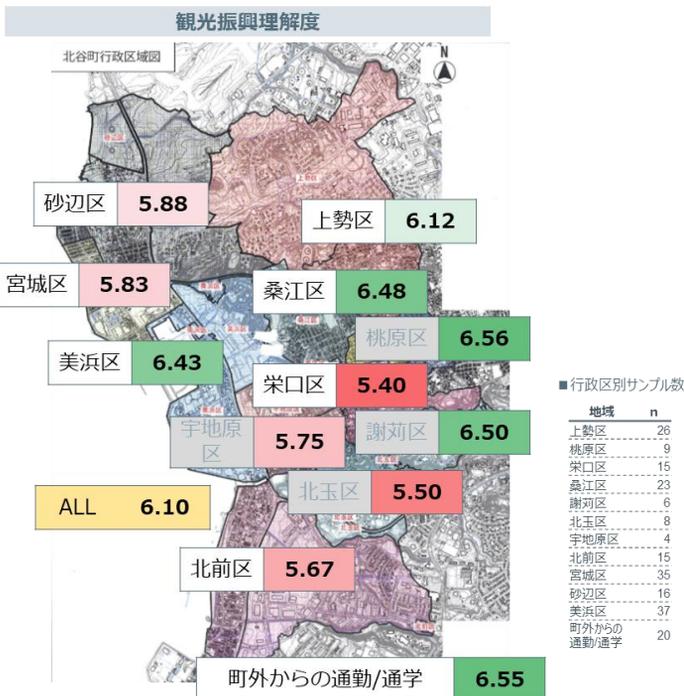
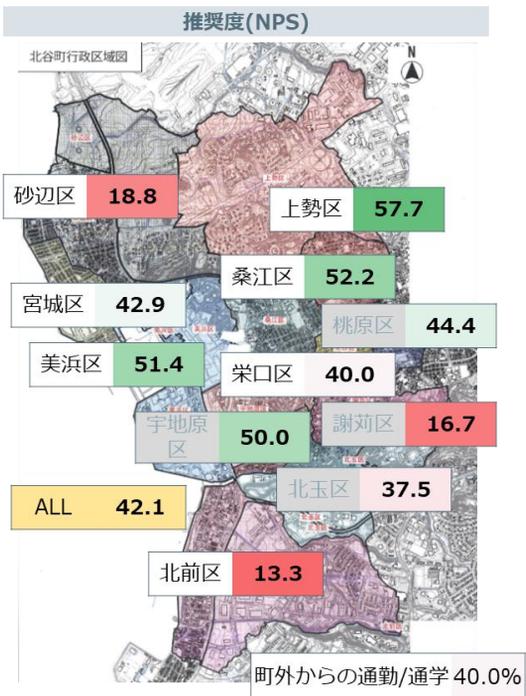
## 分析4 | 次期計画の想定KGI | 行政区別の推奨度/観光振興理解度

来訪者

地域住民

事業者

- 行政区別のNPS、観光振興理解度を算出した。
- 砂辺区/北前区のスコアが低く、商業地比率の差(海側/山側)の要因ではなく、実際に観光客が集まることによる影響(生活道路の渋滞など)があるかの要因が大きいと考えられる。



■行政区別サンプル数

地域	n
上勢区	26
桃原区	9
栄口区	15
桑江区	23
謝苅区	6
北玉区	8
宇地原区	4
北前区	15
宮城区	35
砂辺区	16
美浜区	37
町外からの通勤/通学	20

※桃原区、謝苅区、北玉区、宇地原区はサンプルが10件未満のため参考値

# 3. 今後の本町観光振興における想定される課題整理

## 分析5 | 今後の運用について | アンケート調査における課題

- 今後の運用時においては調査会社を利用しない手法(今回では調査B、C、Dが該当)でも十分なサンプル数を確保できるかが重要になる。

	告知方法	回答特典	サンプルの回収力	今後の改善ポイント
調査B： 来訪者向け	町内観光地/宿泊事業者 へのQRコード設置	あり	○ 他調査よりも期間が短いにも関わらず一定のサンプルが集まった	<ul style="list-style-type: none"> <li>QRコードの設置依頼に時間を要したため、観光事業者との関係構築/調査への理解を求めている</li> </ul>
調査C： 地域住民向け	町報および 北谷町公式LINEでの告知	なし	△	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後アンケート回答特典を設定することにより調査Bと同程度の回収力を見込む</li> </ul>
調査D： 事業者向け	商工会会報への折り込み チラシ、事業者LINEグル ープでの告知、事業者への個 別声掛け	なし	×	<ul style="list-style-type: none"> <li>商工会経由の告知や地道な声掛けは継続</li> <li>今後北谷町が事業者に直接情報発信(メールでの一斉通知など)ができる仕組みの構築を検討</li> </ul>

## アンケート調査の分析結果まとめ

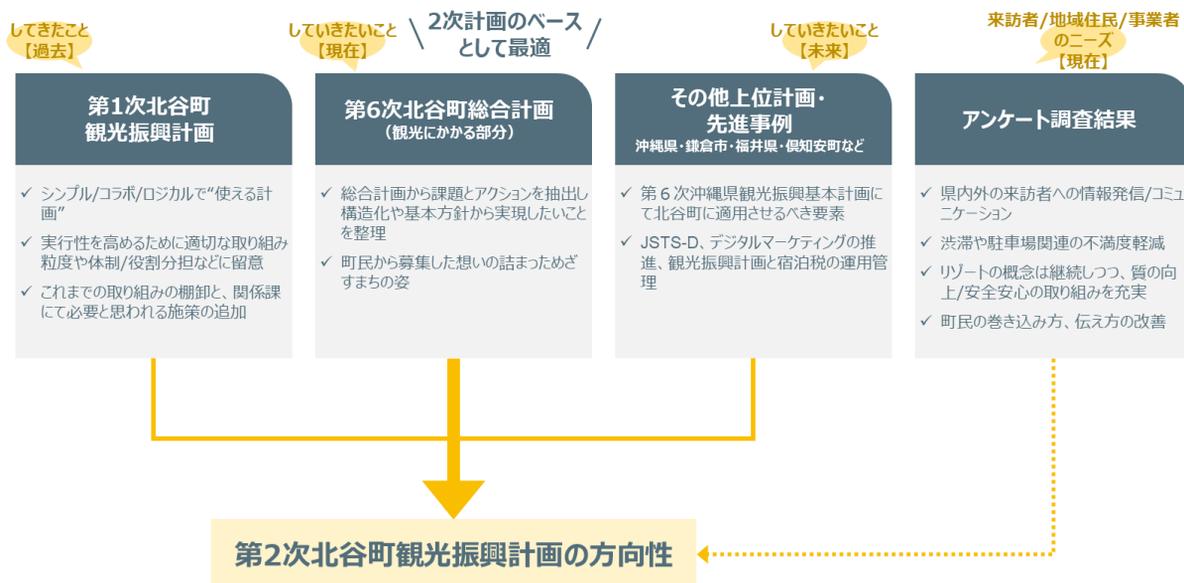
- 分析結果は以下の通りで、今後の方向性案の材料の一つとする。

調査目的	調査結果の概要
1 現状や課題の 情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>県外客には北谷の情報発信、県内客には混雑イメージの低減により非来訪理由を解消していく</li> <li>景観/買い物/グルメなどが満足度の向上に大きく寄与しており、一部ではあるが店員や地域住民の人柄なども影響を与えている</li> <li>賛否の分かれるグルメなど、来訪者に合わせたコミュニケーション(デジタルマーケティングの活用)なども検討</li> <li>駐車場、渋滞といった交通アクセスの不満が大きく、満足度を上げるよりも不満足度を下げることが効果的</li> </ul>
2 これまでの仮説が 正しいかの検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光振興には理解が得られており、今後もVICEの観点で取り組みを進める。</li> <li>これまで進めてきたレポートの概念は継続しつつ、質の向上、安全安心の取り組みを充実させていく</li> <li>住民の巻き込みは必須ではあるが、どのような巻き込みが理想的か、どのような言葉で伝えていくべきかは今後の計画策定にて要検討</li> </ul>
3 指標の経年確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>類似指標を置いている他自治体と比較して良好な結果</li> <li>今後チェックする指標の定義などを詰めていく</li> </ul>
4 運用時を見据えた 調査のトライアル実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域住民に対しては回答特典を付与してサンプル数を増やす工夫が必要</li> <li>今後北谷町が事業者に直接情報発信ができる仕組みの構築を検討</li> </ul>

# 4. 今後の方向性案の提案

## (1) 2次計画の方向性の考え方

- これまでの取り組みにより得られた示唆をもとに今後の方向性案を検討した。この案は今後関係者より意義のある議論をするための呼び水であり、今後の方向性を確定づけるものではないと考えている。
- 今回は外部環境の変化の取り込みや上位計画と方向性を合わせることも必要となるため、第6次北谷町総合計画をベースに上位計画・先進事例より残りの情報を肉付けする形で検討した。あわせてアンケート調査から得られた来訪者/町民/事業者のニーズなども踏まえ方向性を整理する。



## (2) 基本方針の考え方

### 観光振興とは

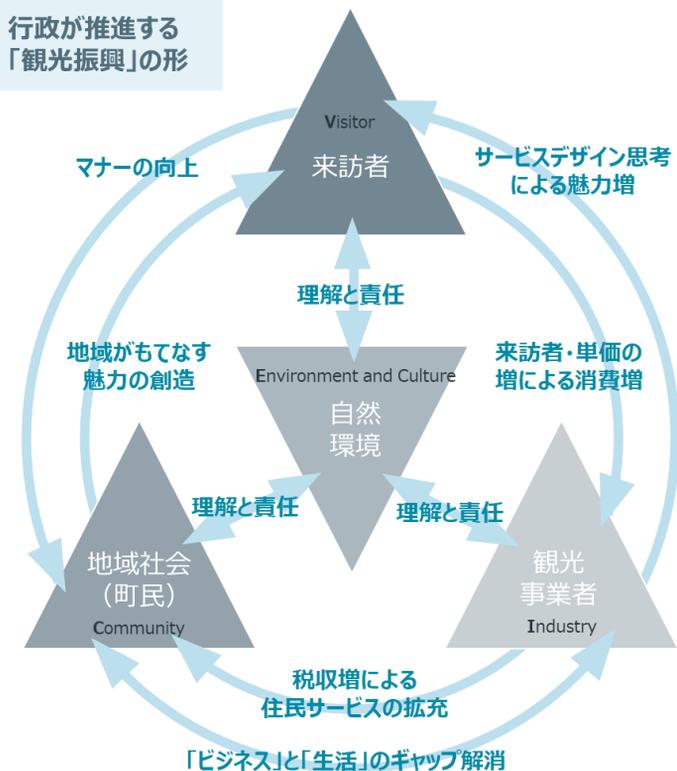
VICEモデルにおいて、それぞれが直接的・間接的な役割を理解し取組を推進していくことで、それぞれにメリットを生じさせること

と考えています。

そのため、基本方針案は、VICEの観点により設定しています。

#### VICEモデル (ステークホルダー)

旅行者、観光関連産業、自然環境、地域社会の需要を満たす

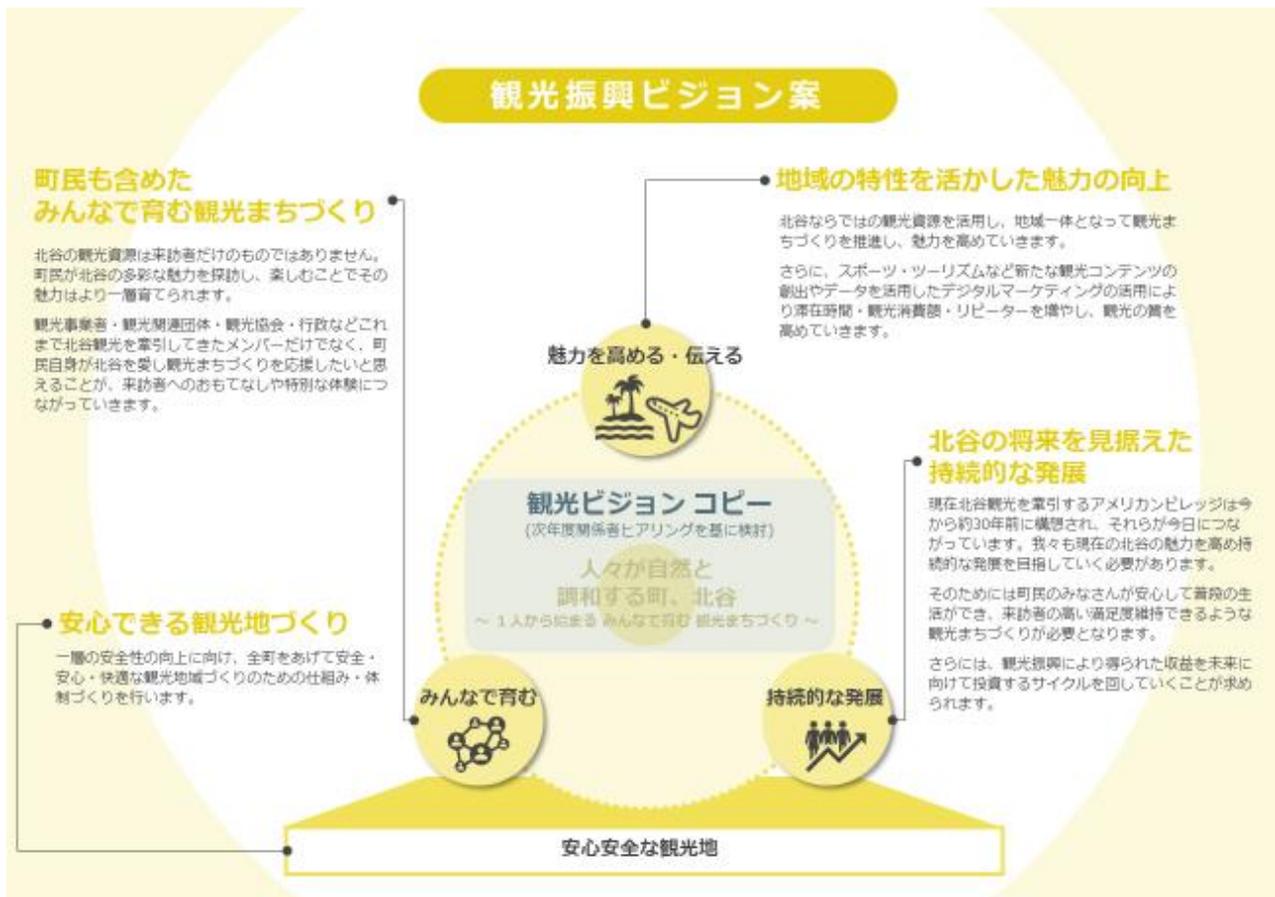




# 4. 今後の方向性案の提案

## (5) 観光振興ビジョン案

各種調査等を基に以下の通り観光振興ビジョン案を整理した。次年度により具体的な内容の整理を行う。



# 4. 今後の方向性案の提案

## (6) 基本方針案 <VICEモデル+安全の視点>

- ありたい姿を実現するためにVICEモデル+安全の観点とこれらの取り組みの進め方の観点で基本方針を整理した。

視点	基本的な捉え方	基本的な考え方 (参考)	基本方針 (取り組みの方向性)	最終成果指標	
VICE モデル	旅行者・来訪者 (Visitor)	観光客の満足度	来訪者が滞在環境や観光商品等から全面的な満足感をえること。自然保護等への理解を深めてもらう必要がある。	北谷町へ来訪した人々の満足度向上 <ul style="list-style-type: none"> <li>・海岸部などの整備による新たなブランディング</li> <li>・主要道路や海岸沿いの空間整備による滞在の質の向上</li> <li>・地域と観光のタイアップによる体験型コンテンツの提供</li> <li>・二次/三次交通の充実</li> </ul>	・観光客の満足度
	観光事業者 (Industry)	地域産業の利益性	観光業の利益によって再投資及び発展が可能となること。環境負荷を可能な限り低減することが求められる。	消費額拡大とコスト削減による利益の最大化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域と協働したエリアマネジメントの推進による滞在日数・消費拡大、繁閑の平準化</li> <li>・生産性向上によるコスト削減とバックオフィス業務削減でおもてなし時間拡大へ</li> <li>・おもてなし時間拡大により、新規コンテンツ開発や顧客満足度の向上へ</li> <li>・町産品の販路拡大</li> </ul>	・延べ観光客数 ・観光消費額 ・観光の担い手満足度
	町民 (Community)	地域社会(町民等)の受容	地域社会の現状と将来に希望を与える物であること。観光に理解を示してもらい、町民へ利益となる形にする必要がある。	町民と一体となった観光振興の推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・町民の観光振興に対する理解度&amp;推奨度の向上</li> <li>・観光の発展と町民の安定した生活の両立</li> </ul>	・町民の推奨度 ・町民の観光振興理解度
	自然環境 (Environment)	環境や文化の保護	観光開発や活動が環境の許容範囲内で行われること。環境(文化・自然資源)は保全され、利活用される必要がある。	歴史・文化資源の保全&活用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・人々が海浜の環境保全に貢献できる機会の創出</li> <li>・北谷町文化発信拠点の整備(町民と観光客の文化交流の推進)</li> </ul>	・現在のボリューム層とは異なる観光客の増加
安全安心	安全・防災	北谷町版への落とし込み	県の防災計画を北谷町へ落とし込み、全町をあげて安全・安心・快適な観光地域づくりのための予防策の実施や危機管理体制づくりを行う必要がある。	安全・安心・快適な観光地域づくり <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光危機管理計画や対応マニュアルの作成</li> <li>・災害発生時の関係機関との連携強化</li> <li>・防犯対策(暴走行為などの防止)</li> </ul>	・観光客が「沖縄は安全安心であると感じる」割合
取り組みの 進め方	体制	参官民連携	町民・観光事業者・観光関連団体・観光協会・行政が連携協力して取組を進める体制の構築が必要となる。	関係者が連携協力した取組体制 <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係者の役割の整理整頓(体制をシンプル・スリムに)</li> <li>・職員の異動等に左右されないノウハウが積み上げられる蓄積できる継続性が高い体制の構築</li> <li>・関係者との定期的なコミュニケーションの場の創出</li> <li>・観光課の役割について、町内/外にわかりやすい発信</li> </ul>	(体制構築後の指標) ・関係者とのコミュニケーション回数
	財源の創出	宿泊税の有効活用	宿泊税を徴収し、「持続可能な観光振興の推進」と「観光競争力」を高めて、滞在環境の質の向上(QOLの向上)を図る。	宿泊税の導入&運用ルール整備 <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光推進母体の確立/強化</li> <li>・プロジェクトマネージャーの確保・育成</li> <li>・プロジェクト(使途)の決定や推進に関するガバナンスの構築</li> </ul>	・宿泊税収

# 4. 今後の方向性案の提案

## (7) 次年度求められること | 第2次観光振興計画策定に求められること

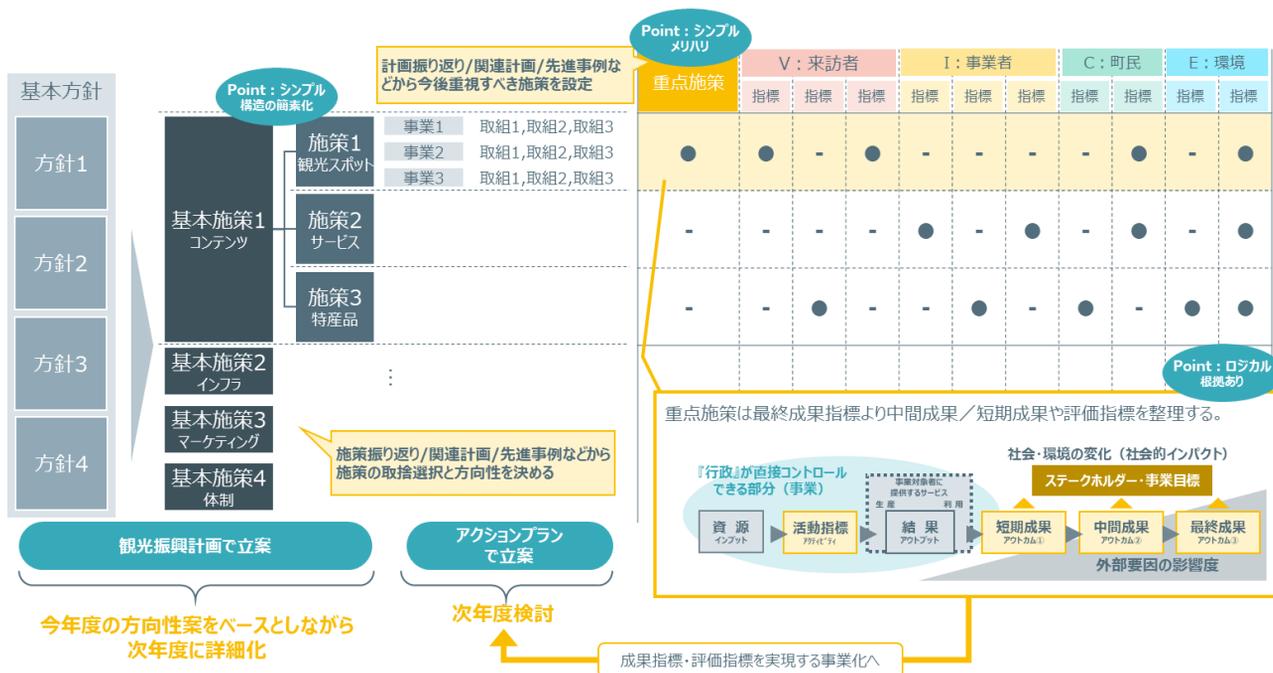
- ・ R7年度においては全体計画となる観光振興計画と詳細な取り組みを記載したアクションプランを策定する。
- ・ また策定段階から、庁内の関係部署、町民、観光事業者を巻き込み一体となって進めていく必要がある。

アウトプット	観光振興計画	アクションプラン
	<p>シンプル/コラボ/ロジカルを意識した“使える”計画 【シンプル】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基本施策、施策レベルの要点をつかみやすい全体計画</li> <li>・ 重要成功要因となる重点施策の設定</li> </ul> <p>【コラボ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係者の巻き込み</li> </ul> <p>【ロジカル】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ (重点施策について)最終成果指標より中間成果/短期成果や評価指標の整理</li> </ul>	<p>各種施策を滞りなく進めるためのアクションプラン</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業、取り組みなど具体的な役割分担なども含めた行動計画。</li> <li>・ 現計画の取り組みについては、拡大/継続/縮小/廃止のステータスを基に取捨選択</li> <li>・ 新たな課題や魅力向上に向けた取り組みの追加</li> <li>・ 市場環境の変化に対応できるよう数年単位で更新していく</li> </ul>

進め方	実行フェーズでのスムーズな実施に向けて、 計画の策定段階からステークホルダーを巻き込み一体となって進めていく		
	庁内の関係部署	町民	観光事業者
	<p>スムーズな事業実施に向けた調整</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各部署の計画/全体方針を踏まえた観光振興施策の設定</li> <li>・ 観光課と関係部署との役割分担の明確化</li> <li>・ 目標を共有し合意、納得感持って計画を推進する</li> </ul>	<p>北谷観光を応援したいと思える動機付け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ オーバーツーリズムの影響ヒアリングとその対策の提示</li> <li>・ 観光振興によるメリットの理解促進</li> </ul>	<p>連携強化、利害調整</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ より詳細な事業者ニーズの把握</li> <li>・ 町として目指す方向性の共有と理解</li> <li>・ 事業者メーリングリスト作成などインフラ面も含む連携強化</li> </ul>

## (8) 次年度求められること | 基本施策と施策の整理イメージ

- ・ 基本施策と施策は検討した結果を体系的に整理し、VICE視点の最終成果とどう関係するかを構造化できるように一覧形式で整理する。
- ・ さらに重点施策（重点とはの定義から検討）は成果指標（中間成果/短期成果）や評価指標（活動指標）へ分解し、事業検討に活用できるような材料を提供する。



# 5. 第2次北谷町観光振興計画策定委員会の運営補助

## (1) 第2次北谷町観光振興計画策定委員会

- 今年度は2回の委員会を開催した。

### ①第1回北谷町観光振興計画（改訂版）評価・検証に関する検討委員会

項目	概要
日時	2024年12月20日（金）10：00～12：00
場所	北谷町役場3階 庁議室
開催内容	1. 開会 2. 報告 （1）本会の趣旨説明ならびに現計画に関する説明 （2）今年度の発注業務に関する説明 3. 議事 （1）第1次北谷町観光振興計画（改訂版）の評価・検証結果について 4. 閉会

### ②第2回北谷町観光振興計画（改訂版）評価・検証に関する検討委員会

項目	概要
日時	2025年2月21日（金）10：00～12：00
場所	北谷町役場4階 議会会議室
開催内容	1. 開会 2. 報告 （1）第1回委員会でのご意見に関する説明 （2）アンケート調査の分析結果に関する説明 （3）今後の方向性案に関する説明 3. 閉会

### ③検討委員会メンバー

No	役職および氏名	No	役職および氏名
1	<b>【委員長】</b> 副町長 仲松 明	9	企画財政課長 花城 可津人
2	<b>【副委員長】</b> 建設経済部長 田仲 康児	10	住民課長 山城 幸代
3	総務部長 西田 由紀	11	保険衛生課長 浜元 盛仁
4	住民福祉部長 与儀 司	12	都市計画課長 川満 章秀
5	教育委員会教育部長 伊波 孝規	13	土木課長 眞喜志 康仁
6	上下水道部長 根間 朝弘	14	経済振興課長 勢理客 一之
7	町長室長 仲地 桃子	15	教育委員会社会教育課長 宮城 亜矢
8	総務課長 比嘉 晶海	16	教育委員会文化課長 古謝 哲郎

# 5. 第2次北谷町観光振興計画策定委員会の運営補助

## ①第1回北谷町観光振興計画（改訂版）評価・検証に関する検討委員会議事録

話者	内容
事務局	1. 開会 事務局より開会を宣言
事務局	2. 報告 (1) 本会の趣旨説明ならびに現計画に関する説明 (2) 今年度の発注業務に関する説明
事務局	3. 議事 (1) 第1次北谷町観光振興計画（改訂版）の評価・検証結果について
事務局	資料2をもって事務局より説明
委員A	インバウンドが急増したことによってオーバーツーリズムが生じているといった論調があるので、何かしらの形で入れておいた方が良いのではないかと。 19頁に黄色く網掛けしている箇所があるが、北谷町においては色塗りされていない箇所も対応する必要があるため整理が必要かと思う。
事務局	具体的にオーバーツーリズムとして考えられるものを整理する予定である。民泊関連では騒音問題やゴミ問題、違法駐車等がご意見として挙がっている。これらの事象をどう対応していくのかを検討出来ればと思う。
座長	観光振興計画の中でオーバーツーリズムというキーワードを盛り込んでおく必要があると思われる。「北谷町では」で始まるのであればぜひ検討頂きたい。  スポーツツーリズムについては、北谷町においては環境を整備すれば合宿等が来るのか、あるいは呼び込みが必要なのかはかがみ。また、色掛けしていないのは、環境整備が出来ればスポーツツーリズムが醸成できるという意図があるのか。
事務局	表現を整理したいと思う。 沖縄県はスポーツツーリズムにおいて地理的優位性がある。中でも北谷町は、沖縄アリーナやコンベンションセンター等があるため環境を整備すればチームは来ると思われる。その一方で、それらを積極的に誘致していくための組織の必要性について、将来的に話が出てくる可能性がある。
座長	19頁について、色掛けしていない箇所について抜け漏れが心配されるため、事務局側が想定している認識を共有しておく必要がある。  今年度の業務のゴールは計画の案を提示頂くまでとなっている。その計画案に対して各委員からご意見を頂きながら策定を進めていければと思う。その上で、シンプル、コラボ、ロジカルの考え方や使える計画として整理していく想定である。 今頂いたご意見を基に整理する。
事務局	アンケートを実施している最中であるため、それによっても基本方針などが変更となる可能性がある。との上で、どこに注力していくべきなのかをご意見頂きながら整理出来れば。

# 5. 第2次北谷町観光振興計画策定委員会の運営補助

## ①第1回北谷町観光振興計画（改訂版）評価・検証に関する検討委員会議事録

話者	内容
委員B	今回の業務内容として、現計画の評価と検証が目的になるが、まずは今の計画について課題整理しておく必要があるのではないか。 また、北谷町には人は来ていると思うが、それを十分に受け入れられているのかなど、何が課題なのか整理する必要があるのでは何か。
事務局	各課へのヒアリングを行い計画の課題抽出を行っている。 今年度取り組んだ内容についてまとめて提出出来ればと思う。
委員B	課題もさることながら成功している要因についても把握した方が良い。
事務局	現計画については、成果指標が定まっていない状況では定量的に観光課題を判断するのは難しいと考えている。そのため、計画自体においては定性的な情報を集めている状況にある。
座長	北谷町の計画において、定量的に成果指標を見ていくものは少なく、その良し悪しを判断するのは難しい状況にある。その上で、今回はロジカルという観点になろうかと思うため、そのあたりの設定は必要になろうかと思う。
委員C	この委員会について、上位会議体は存在するのか。 26頁の進捗状況について、住民課の未着手が100%となっていることが気になっている。住民課がリゾートウェディングを推進しているかというそうではないが、結婚証明書等の発行は行っているため、数値の見直しが必要かと思う。 また、安全の観点でいうと、海岸沿いのパトロールも行っているため、今資料に記載されている内容より評価は高くなると思われる。
事務局	ヒアリングするにあたり、係長や担当の方が証明書を渡すことを施策と認識していない可能性が考えられる。また、第1次計画については、スケジュールが短いため観光課が短期的に策定したと聞いている。関係各課との合意形成は十分に図られずに策定された可能性が考えられる。
委員D	既存の計画に入っていた背景には、コロナ禍前には結婚証明書を発行する数はとても多かったために盛り込まれたものと思う。ただ、コロナ禍直前にはその数が減ってきた状況もある。 資料19頁にカップルアニバーサリーとあるが、次の計画にも反映されてくるのか。
事務局	沖縄県がカップルアニバーサリーツーリズムを推進している。この中には銀婚式や証明書の発行など、様々な取り組みで構成されている。その上で、北谷町としてリーガルウェディングを行う目的について見直しする機会も必要かと考えている。
座長	これらの取組についてはKPIの中で把握しておく必要があると思う。

# 5. 第2次北谷町観光振興計画策定委員会の運営補助

## ①第1回北谷町観光振興計画（改訂版）評価・検証に関する検討委員会議事録

話者	内容
事務局	今後、コラボレーションの観点から観光課と他の課と連携しながら何ができるのかを整理する想定である。また、前回の計画について、期間が長かったため時代にそぐわない可能性もあったと認識している。 そのため、二次計画については、小回り利くアクションプランの整理を考えている。
委員E	資料13頁に北谷町景観計画が漏れているため入れて頂きたい。 また、国道沿いのバス停にはインバウンドの方が大きな荷物を持ってバスを待っている様子をよく見る。そのため、次年度の審議会について、交通事業者や沖縄県の関係者も入れて検討した方が良いのではないかと。
資料F	資料に盛り込まれているか否か確認したいが、ゴミ問題と水の問題、平和について触れている箇所はあるか。
事務局	ゴミや水、平和というキーワードは記載していないものの、ゴミはオーバーツーリズム対策の文脈で整理できると思われる。また、平和については危機管理の考えで整理ができる。 一方、水については記載はないものの西表島の1日中の入込客数については水の供給量がベースになっていると聞いている。  4. 閉会 座長のあいさつを持って会議を終了

# 5. 第2次北谷町観光振興計画策定委員会の運営補助

## ②第2回北谷町観光振興計画（改訂版）評価・検証に関する検討委員会議事録

話者	内容
事務局	1. 開会 事務局より開会を宣言
事務局	2. 報告 (1) 第1回委員会でのご意見に関する説明 (2) アンケート調査の分析結果に関する説明 (3) 今後の方向性案に関する説明
事務局	資料2をもって第1回の振り返りを事務局より説明
委員A	8頁にある「観光で挙げた税金」とは固定資産税という認識で良いか。それからオーバーツーリズムに関する説明について、マナーと分けて整理頂き感謝する。その中で、バイクによる暴走行為とあるが観光客が行っているのが気になる。それからインバウンド観光客の増加による文化衝突も考えられるため、文言追加を検討頂きたい。
事務局	税金についてその認識である。 また、バイクについては県民かと思われるため再度整理したい。 文化などの衝突について、北谷町内で考えられるものがあればご教示頂きたい。
委員A	中華系の方がレンタサイクルなどの運転行為が危ないと思う。
委員B	観光に限ったものではないと俗説があるが、モノレールについては観光客が増えたことで混雑していると認識している。また、ホテル等が増えると上下水道の処理が増える。この対応の為にタンクの追加等もあり得るということで記載されていると認識する。
座長	上下水道については、メンテナンスを行う頻度も高くなるため、観光振興によってそれらの課題も生じているということを知っておく必要がある。
委員C	一般的な観光振興に関する定義というものはあるのか。 外貨を稼ぐための観光でなく、町民への還元という観点も必要になってくるのではないか。
事務局	外貨を稼ぐ手段として観光振興を行うということが一般的な認知であるが、これらの捉え方も時代によって変化すると認識している。昨今では、地域住民や観光客の満足度が成果指標に設定される地域も多い。 これからKGIや最終目標を整理していくことになるが、町民の観点を持って整理するよう検討したい。
座長	アウトカムが重要になる。最終的に町民への還元が出来なければ観光振興を行う意味がなくなるため、そのあたりは成果指標につながるようなキーワードがあれば良いと思う。
委員D	オーバーツーリズムについて、飲食店の価格が高く住民がいけないという話もあった。また、間接的だが、地価高騰による家賃の高騰も考えられるためのその認識は共有したい。

# 5. 第2次北谷町観光振興計画策定委員会の運営補助

## ②第2回北谷町観光振興計画（改訂版）評価・検証に関する検討委員会議事録

話者	内容
事務局	同様の認識を持っている。県内だと宮古島、石垣などは外資の投資が多く入ったことで地価高騰、家賃高騰に反映されている。マンションもかなり高くなっている傾向にあるが、造語でツーリストイフィケーションという言葉がある。 これによって、地元住民が地元に住めなくなるといった事象も起きているが、まだ具体的な対策として何ができるのかは研究をする必要がある。
座長	観光分野で対策が出来るか分からないが、そのような事象は計画の中でも記載しておく必要があるかもしれない。
事務局	資料2をもってアンケート調査の分析結果について事務局より説明
委員A	非宿泊理由について、他に宿泊したい地域があると回答があるがこれは那覇市が多かったということか。
事務局	そこまで具体的に聴取はしていないが、積極的に選ばれているという感じではなく、消極的な回答として選択されたものと考えられる。
委員A	行政区分ごとの観光推奨度について、砂辺と北前が低いと考えられる要因はあるか。当該地域は古い地域であるためインフラ投資がされていないエリアである。また、外国人の住居を混在しているため、そういったことも考えられるのか。 いずれにしても興味深い結果となっているため、引き続き検証をお願いしたい。
事務局	都市の成り立ちも考えられるため、ヒアリングなどで実態把握に取り組む。
事務局	推察として考えられるのは北谷町の入り口となっており、交通渋滞が発生するエリアだと認識している。そのような要因も考えられる。
委員E	資料30頁の認知度について、認知が低いため上げていく必要があるとあるがその必要性はなにか。
事務局	北谷町の認知を上げていくために検索に引っかかりやすくする必要があると認識している。また、今後、北谷というワードが認知されることで、移住・定住またはふるさと納税のきっかけにつながる可能性がある。
事務局	資料2をもって今後の方向性案について事務局より説明
委員A	ステークホルダーについて交通事業者を入れるか否か検討頂きたい。基本方針に二次交通の充実と記載があるため、入れる必要があるかと思う。
事務局	町内外の交通事業者として検討する。
委員F	文化発信の拠点整備について具体的なイメージを教えてください。

# 5. 第2次北谷町観光振興計画策定委員会の運営補助

## ②第2回北谷町観光振興計画（改訂版）評価・検証に関する検討委員会議事録

話者	内容
事務局	伊礼原遺跡の活用をイメージしたものとなる。ただ、表現としてコンテンツの発信といった形で見直したいと思う。
委員G	観光振興計画とアクションプランは別冊で作成するという認識でよいか。
事務局	現計画の30～31頁を見て頂ければと思うが、施策メニューやそこに紐づく主な取り組みをアクションプランとして別冊にまとめる想定である。
委員G	このアクションプランの見直しについては、予算編成といったイメージなのか。
事務局	計画の策定期間は7年間となるが、アクションプランは、3～4年で見直しの想定である。その中で評価・検証を行うこととなる。 社会情勢が変化することが想定されるため、それに置いていかれないよう取り組む想定である。
委員G	宿泊税の使途との紐づけを行うという認識で良いか。
事務局	アクションプランに具体的な取組が記載されるが、同時に検討されている宿泊税の使途についてはそこに反映されるよう整理する。宿泊税の使途については、観光振興計画を指針に取り組むということで合意が取れている。
委員A	以前取り組んでいたワーケーションは引き続き取り組むのか。
事務局	ワーケーション等の具体的取組については、次年度以降関係者と意見交換をしながら検討することになるかと思う。
座長	持続的な観光の発展に関して財源の創出で良いのか。そのあたりは表現や内容を見直す必要があると思う。 それから「使える計画」という表現は、どういった視点なのか。  使える計画については作って活用されていないという事案が散見される。それを踏まえ、職員の皆様が取組を検討する際によりどころとしてご活用頂けるものとして整理していきたい。また、住民や関係者のコミットメントが重要だと認識している。そのための約束的な意味合いがあるため、それを分かりやすく見やすく整理していく考えである。  使える計画では捉えにくい可能性があるため表現は整理頂きたい。
	3. 閉会 座長のあいさつを持って会議を終了