



観光庁 令和5年度 持続可能な観光推進モデル事業
優良モデル構築事業に係る実施報告書

一般社団法人飛騨・高山観光コンベンション協会

地域名：岐阜県高山市 / 推進主体：（一社）飛騨・高山観光コンベンション協会
**インバウンドの回復や観光産業を取り巻く状況を踏まえた
 持続可能な観光地経営の指標等検討事業**

総事業費（税込）：163.9千円
 （うち支援希望額（税込）：163.9千円）

■ 地域の現状

- 国による水際対策の緩和以降多くのインバウンドが来訪しており、市内経済への好影響が期待される。他方で、**インバウンドの急速な増加が、旅行者の満足度の低下や地元住民の暮らしの快適性に影響を及ぼすことが懸念される。**また、**観光関連事業者は人手不足等により供給が追いつかない状況**となっている。
- 地域住民の暮らしに配慮した上で、観光客数だけではなく連泊・高単価層の獲得等により市内経済を循環させ、持続可能な観光地を目指す必要がある。

■ ありたい姿

- 世界の活力を呼び込み、持続的な地域経済の活性化につなげるとともに、国籍や民族などが異なる人が互いの違いを認識し、市民と外国人旅行者等が共存できている状況。

■ 「現状」と「ありたい姿」のGAPを埋めるための本年度のアクション_1/2

目的

市民（地域）、観光関連事業者・従事者の意向や状況を十分に踏まえ、
 持続可能な観光地づくりのための指標や目標を検討・設定する

目的を達成するための打ち手（調査・実証事業の内容）

① **ステークホルダーの意向を把握するためのアンケート等必要調査・分析の実施**

- 市民アンケート調査（10月上旬～11月下旬）
- 観光関連事業者アンケート調査（同上）
- 観光関連事業者ヒアリング調査（※本事業外で高山市が実施）
- 外国人観光客アンケート調査（※本事業外で高山市が実施）

② **観光産業の実態を把握するための調査・分析の実施**

- 観光振興による経済波及効果分析（12月）
- 市内宿泊事業者の損益分岐売上高の推定（1月）

③ **持続可能な観光振興に向けた指標の検討**

- ①②の調査項目も踏まえながら、取組の効果測定に資する指標を検討（2月）
- 今年度調査における数値を基準に、指標の目標値を検討（2月）

④ **行政、DMO関係者を対象とした報告会・意見交換の実施**

- 市民アンケート調査及び経済波及効果分析に絞ったうえで調査・分析結果の報告会及び意見交換を実施（2月6日）

実施結果

① **来年度以降継続的に実施するための調査手法を確立**

- 市民アンケート調査・観光関連事業者アンケートは調査初年度であり、**今後継続的に使用していくアンケート設問項目を設定**することができた。また、**調査手順や基礎的な分析手法を確立**できた。
- 市民の観光振興に対する意向や生活への影響等を定量的に把握できた。

② **より精緻な経済波及効果を把握**

- 産業連関分析を用いて経済波及効果を算出したことで、**観光振興がもたらす経済効果が産業部門ごとに定量化**され、電力、廃棄物処理、卸売業等、多様な産業において観光消費を通じた経済効果や雇用機会が生まれていることが明らかとなった。

③ **指標及び目標値（案）を作成**

- 本事業で実施した調査項目・結果等を踏まえ、**指標及び目標値（案）を作成**。今後、組織内で精査のうえ確定し、観光マネジメントに活用していく想定。

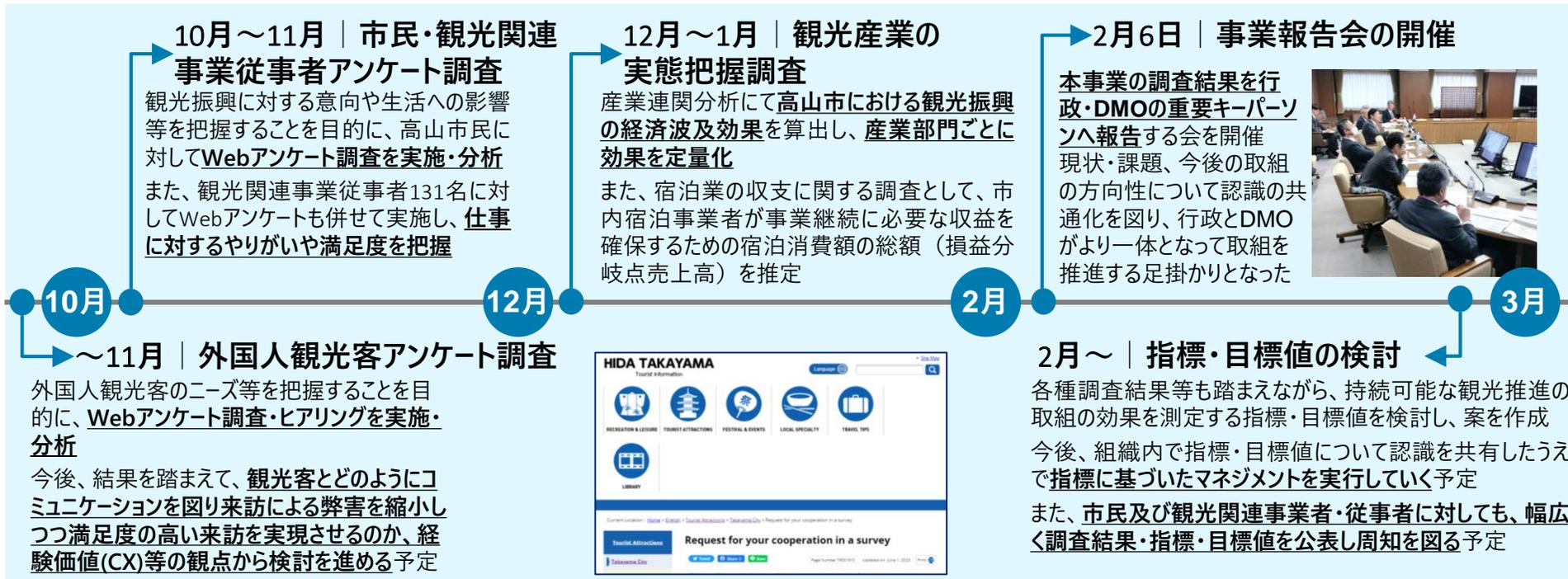
④ **行政・DMO組織一体での今後の取組の方向性の意識共有**

- 市民生活との調和を保ちつつ効果的な施策をどのように推進していくのか、**今後の取組の方向性について意見交換**を行い、行政・DMOとの認識の共有を図った

■ 事業内容

調査・実証事業のタイムライン

※本事業期間外であるが、2023年4月に観光関連事業者等25団体を対象に高山市独自でヒアリングを実施。本事業期間内に、労働生産性向上に向けたボトルネックを把握すべくヒアリング結果を再度整理した



本事業の推進ポイント・工夫点

昨年度までの状況

- ① 観光振興の現状を定量的に把握する調査の未実施
 - 新型コロナウイルスが落ち着き入込観光客数が急回復する中で、市民の暮らしの快適性への影響や観光関連事業者の供給力不足等が懸念されていた
 - 特に、市民や観光関連事業者・従事者等の地域側の意向や現状等を定量的に把握できていなかった
- ② 調査実施の体制の未整備
 - 現状把握のための調査の実施主体や実施内容が不明確であった

今年度の推進ポイント・工夫点

- ① **DMO・行政が一体となった調査事業実施体制の確立**
 - DMO・行政の実務担当者が密に連携を図り、役割分担しながら官民連携で本事業を推進（市民・観光関連事業従事者アンケートでは、市のwebアンケートフォームの活用等）
 - ② **EBPM(※)実行に向けて観光の現状を定量的に把握するための各種調査・分析手法の確立**
 - 各種調査の集計手法について、DMO・行政が対応できるように内容を体系的に整理
 - 持続可能な観光の実現のためには、**住民の理解・支援が重要といわれているが、具体的に肯定的、否定的評価に影響を及ぼす要因が明瞭になっていなかったところ、統計的手法を用いて、それらを明らかにした点**
- (※) Evidence Based Policy Making 証拠に基づく政策立案

高山市在住の男女を対象に計24問のアンケート調査を実施し、743件の回答を受領しました

市民アンケート調査の実施概要

調査概要	
調査対象：	高山市のメーリングリストあるいは公式LINEアカウントに登録している市民
実施方法：	カテゴリ「観光、イベント」に登録している高山市民に対して、メールにてwebアンケートフォームを配信 公式LINEアカウントに登録している高山市民に対してLINEにてwebアンケートフォームを配信
実施日：	11月3日～11月30日

回収結果	
回答数	：743件

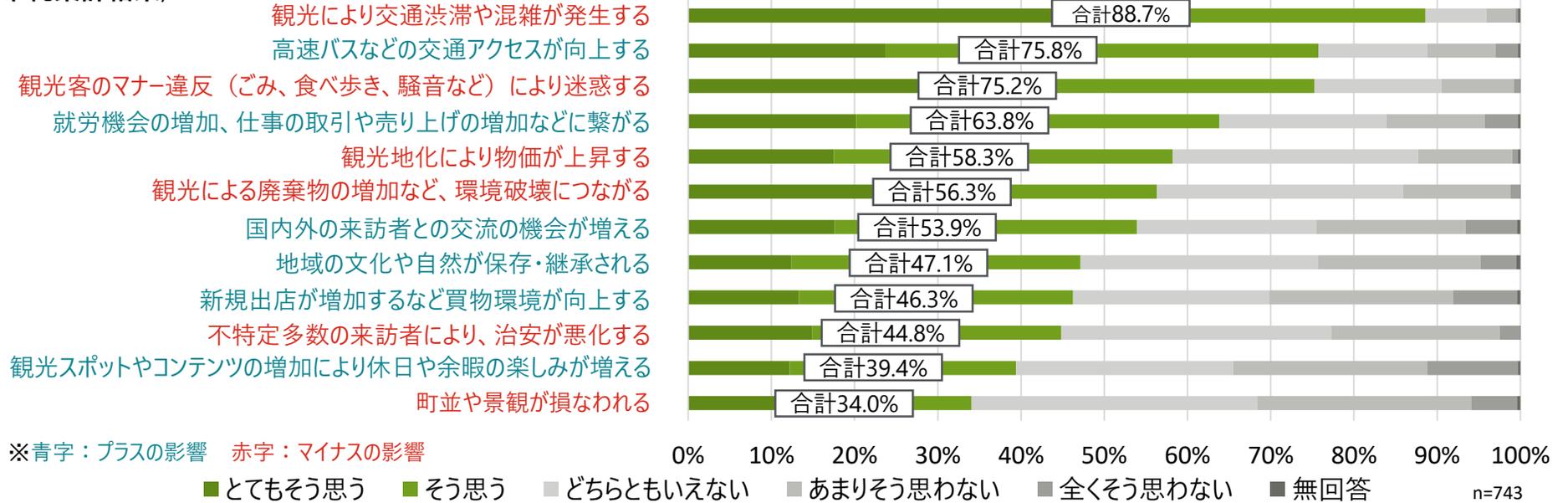
調査項目	No	調査設問
1	1	あなたは高山市に観光客が来訪することについてどう思いますか。
1	2	観光客の来訪により、経済的な効果やまちが活気にあふれると思いますか。
1	3	観光客が訪れることにより、あなたの生活環境にどのような影響があると感じていますか。項目ごとにあてはまるものをお選びください。
1	4	観光に関連する施策のうち、今後、高山市がどのようなことに重点的に取り組むべきだとお考えですか。特に必要だとおもうものを3つお選びください。
2	1	高山市は魅力的な観光地であると思いますか。
2	2	親せき、友人などに高山市での観光をおすすめしたいですか
2	3	高山市が観光に関して評価されることを誇りに思いますか。
3	1	観光に関する仕事（宿泊業、飲食業など）についてどのようなイメージをお持ちですか。項目ごとにあてはまるものをお選びください。
3	2	【観光関連事業従事者対象】現在お勤めの職業について、やりがいを感じ満足していますか。
3	3	【観光関連事業従事者対象】「あまり満足していない」、「まったく満足していない」とお答えになった方にお聞きます。なぜ、そう感じていますか。あてはまるものをすべてお選びください。
3	4	【観光関連事業従事者対象】あなたの仕事や勤務先で働くことを他人に勧めたいと思いますか。
属性	1	あなたの年齢はおいくつですか。
属性	2	あなたは現在、高山市にお住まいですか。
属性	3	高山市のどのエリアにお住まいですか。
属性	4	お住まいの場所付近（徒歩5分圏内）に有名な観光スポットや観光施設はありますか
属性	5	お住まいの場所付近（徒歩5分圏内）に宿泊施設（旅館、ホテル、ゲストハウス等）はありますか
属性	6	あなたは高山市に何年お住まいですか。
属性	7	高山市は住みやすいですか。
属性	8	あなたは普段、観光客と接する機会がありますか
属性	9	あなたのご職業を教えてください。
属性	10	【観光関連事業従事者対象】お勤めの業種について教えてください。
属性	11	【観光関連事業従事者対象】現在のお勤め先における勤続年数を教えてください。
属性	12	【観光関連事業従事者対象】役職について教えてください。
-	-	高山の観光について、ご意見・ご要望がありましたらお書きください（自由記述）

※属性2で「住んでいる」と回答した回答者に対して、属性3～8の質問を表示

※属性9にて「宿泊業、飲食サービス業などの観光関連業」と回答した回答者に対して、【観光関連事業従事者対象】の質問を表示

調査項目1-3 観光客が訪れることにより、あなたの生活環境にどのような影響があると感じていますか。項目ごとにあてはまるものをお選びください。(○は1つ)

〈単純集計結果〉



市民の「観光客が来訪することの是非」(観光客歓迎度) に対する影響要因の分析

クロス集計

目的変数：Y
観光客が来訪することの是非
 (ぜひ来てほしい(5点)～来てほしくない(1点))

説明要因：X

- ・年齢
- ・居住年数
- ・現状に対する認識 (マナー違反) …

1対1の関連性把握
 ⇔ 要因毎の影響の大小が不明

【今回採用した方法】

観光客が来訪することの是非

同時に複数要因を考慮
 (年齢, 居住年数, 現状に対する認識…)

要因毎の影響度合いを推定
 ≡ 優先順位が判明!!

■ 成果と今後の課題_1/2

【本事業を通じた主要成果】

成果①観光のステークホルダー及び観光産業の実態把握

A3：モニタリングと結果の公表 A7：住民意見の調査
A9：旅行者意見の調査 B1：観光による経済効果の測定

【昨年度までの状況】

- ✓ 市民の観光振興に対する意向や理解状況、観光関連事業従事者の実態を調査・把握できていなかった

■ 市民アンケート

- ✓ 多くの市民が観光客の来訪に前向きであることが分かった一方で、市民の中には、観光による混雑やマナー違反、治安悪化の懸念等があることも定量的に明らかになった。
- ✓ 市民の「観光客歓迎度」に対する各要因の寄与度が明らかとなり、観光に対する市民の意識をよりポジティブなものとするための「施策の優先付け」の参考となる情報が得られた。

■ 観光関連事業従事者アンケート

- ✓ 半数以上が仕事に満足していること、不満足の主な要因は、労働条件の悪さや賃金の低さであることが明らかとなった

■ 観光関連事業者アンケート

- ✓ 営業利益増加に向けた取組は進められているが、人件費（賃金向上等）や減価償却費（長期的な視点での施設投資等）を意識している事業者は少なく、労働生産性向上のボトルネックの要因と考えられる

■ 外国人観光客アンケート

- ✓ 観光客が満足した体験や不便に感じる事項等が明らかとなり、外国人観光客のニーズ等を満たし満足度を高めていくための取組の参考となる情報が得られた。

■ 観光振興の経済波及効果分析

- ✓ 観光振興がもたらす経済効果が産業部門ごとに定量化され、電力、廃棄物処理、卸売業等、多様な産業において観光消費を通じた経済効果や雇用機会が生まれていることが明らかになった

■ 市内宿泊事業者の損益分岐売上高推定

- ✓ 全国の宿泊事業者の損益計算書を用いて推定したものの、実際の市内の宿泊事業者の収入とは大きな乖離が生じたため、今後は市内事業者へのヒアリング調査等より精密な調査が必要と考えられる

成果②持続可能な観光に向けた取組の成果を測る指標・目標値の設定

【昨年度までの状況】

- ✓ 持続可能な観光振興に向けた取組や施策の効果を測定する指標を設定できていなかった

■ 独自指標の検討・案の作成

- ✓ 本事業で実施した各ステークホルダーを対象とした調査項目及び調査結果の数値等も踏まえながら、持続可能な観光推進の取組の効果測定に資する指標・R10における目標値を検討し、案を作成
- ✓ 市民、観光客、観光関連事業者・従事者の3者の観点に分けて網羅的に指標の項目を検討した
- ✓ 各ステークホルダーを対象とした調査の分析結果等を踏まえて指標の重みづけをしながら、継続的に設定項目のブラッシュアップを図っていく予定
- ✓ 今後、組織内で指標・目標値について確定したうえで、当該指標の結果や結果に影響を及ぼす要因の分析等を行いながら施策を検討・実行していく予定

作成した指標・目標値案の一覧			
指標	現状値	目標値	
観光客に来訪してほしいと思う市民の割合	72.5%	80.0%	
観光客の来訪により、経済的な効果やまちが活気にあふれると思う市民の割合	80.1%	90.0%	
高山市が観光に関して評価されることを誇りに思う市民の割合	76.8%	85.0%	
観光振興により観光スポットやコンテンツの増加により休日や余暇の楽しみが増えると思う割合	39.4%	50.0%	
不特定多数の来訪者により、治安が悪化すると思う市民の割合	44.8%	25.0%	

市民関連の項目の一部抜粋

成果③行政・DMOトップ層での次年度以降の取組の方向性について意識共有

A3：モニタリングと結果の公表

【昨年度までの状況】

- ✓ 行政及びDMOの組織全体での、課題や取組の方向性に対する認識の共通化が図られていなかった

■ 報告会の開催

- ✓ 行政（市長・副市長）、飛騨・高山観光コンベンション協会（会長、副会長、専務理事）に向けて、本事業の報告会を実施し、市民アンケート調査及び経済波及効果分析の結果、結果から導き出される示唆を共有
- ✓ また、調査結果より明らかとなった現状・課題を踏まえた今後の観光振興の取組の方向性について案を出したうえで議論・検討し、今後の取組の方向性について意識の共有を図った
- ✓ 現状・課題、今後の取組の方向性について共通認識を持たせたことで、行政とDMOがより一体となって取組を推進する足掛かりとなった



2月6日に実施した報告会の様子

■成果と今後の課題_1/2

【本事業を通じた主要成果】

2月6日 持続可能な観光推進モデル事業 報告会

(主な出席者)

- ・高山市長、副市長、飛騨・高山観光コンベンション協会 会長、副会長 等

(主な意見)

- ・従来実施していない手法・視点に基づいて**実施した調査及び分析結果は非常に有益**であると考えます。
- ・今後は、高山市の観光都市としての「誇り」を醸成していくとともに、**観光を市の経済活性化につなげ、その効果を市民に共有していくことが必要**。
- ・観光の取組が市民へ十分に伝わっていない部分は今後の課題であり、行政としての説明責任を果たすために**高山市の状況を分かりやすく伝えることが重要**。
- ・取組の推進にあたっては、行政や飛騨・高山観光コンベンション協会、各観光協会**で適切に役割分担をしたうえで、対応可能なものから着手していく必要がある**と考えている。



(参考) 外国人旅行者向け動画制作

外国人旅行者向けに、市長からのウェルカム・メッセージや、観光資源の紹介に加え、伝統文化や美しい自然が、市民の努力によって維持されていることの紹介など、旅行者が安全・安心・快適に、かつ、市民に寄り添って過ごしていただくための啓発動画を制作・配信を開始。

(内容)

- ・市長からのウェルカム・メッセージ
- ・当市や周辺エリアの魅力、アクセス方法の紹介（分散化の促進）
- ・伝統文化や美しい自然など住みやすい環境の保持、各種ルールの順守のお願い

(配信)

- ・令和6年1月よりYouTubeにて配信開始
- ・散策マップ冒頭で紹介の他、まちなかのデジタルサイネージで放映



散策マップにQRにて紹介



■成果と今後の課題_2/2

【今後の主要課題】

本事業で実施した調査・分析等の結果から、持続可能な観光振興の取組推進にあたっての課題が複数明らかとなった。特に以下の3つは、特に注力して取り組むべき事項として主要課題として整理している

1. 持続可能な観光に向けた指標・目標値の精査・確定

- ✓ 本事業期間内では指標・目標値の案を作成。今後、各項目を精査の上、確定

2. 観光振興により生じる市民生活へのネガティブな影響への対応

- ✓ 今年度の調査にて把握した、観光振興により生じる市民生活へのネガティブな影響（特定の場所への観光客の集中・それによる混雑、観光客によるマナー違反、治安悪化への懸念、物価上昇等）へ対応

3. 観光振興の現状及び実施している取組の公表

- ✓ 高山市内における**観光振興の現状や行政・DMOが実施している取組施策が十分に周知できておらず、市民が漠然とした不安を抱える要因**となっているため、内容を取りまとめた上での適切な公表

【取組の方向性】

「市民生活」と「観光振興」の調和を図り**一般市民が観光客来訪のメリットを感じ、より前向きに観光客を歓迎できる地域の実現**に向けて、施策の優先付けを踏まえて以下の3つの方向性に沿って取組を推進していく

1. 指標設定および指標に基づいたマネジメント

- ✓ 「市民生活」と「観光振興」の調和の度合いを把握するため指標を設定し、当該指標の結果や結果に影響を及ぼす要因の分析結果等に基づいて施策を検討・実行するというマネジメントサイクルの確立。
(指標例) 市民の観光客来訪に対する意向を把握する指標：市民の観光客歓迎度

2. 市民生活と観光振興の調和を図るための施策の具体化と実行

- ✓ 観光振興により生じる市民生活へのネガティブな影響を緩和・解消していくための**具体的な施策の検討と実行**。
なお、今回の調査結果を踏まえ、短期的には以下の施策等が想定される。
(施策例)
 - ・治安対策（マナー違反対策、市内観光におけるルール策定等）
 - ・観光による交通渋滞や混雑の緩和
(市全域での周遊観光の促進、時期や時間の分散等)
 - ・まちなみや自然景観の保全・整備

3. 市民の観光振興の効果や取組についての理解・共感の促進

- ✓ 市民と行政・観光協会などが一体となった観光振興の機運を醸成しつつ、観光客受入に係る不安や懸念を払しょくするため、**観光振興が市や市民に与える影響・効果や、市民生活と観光振興の調和を図るために実施する具体的な取組の内容・成果等**についての市民への周知。
- ✓ 観光振興に係る方針や計画等を検討する場合における、策定プロセスに対する市民の巻き込み。
(周知方法例)
 - ・市の広報媒体（広報誌HP、SNS等）等を活用した情報発信
 - ・集会等を活用した説明会や意見交換会、市内学校での出前授業等の実施
 - ・市が検討する観光振興に係る方針、計画等の策定プロセスへの市民の巻き込み（自分ごと化）

【今後の3か年で目指す地域の姿】

- 「市民生活」と「観光振興」の調和の度合いを把握するため指標等を設定し、当該指標の結果や結果に影響を及ぼす要因分析の結果に基づいた必要な施策を検討・実行するというマネジメントサイクルが確立できている。
- 上記の取組を進め、観光関連事業者だけでなく一般市民も観光客来訪のメリットを感じ、前向きに観光客を歓迎できる地域の実現を目指す。

対応団体	基本役割	令和6年度	令和7年度	令和8年度以降
(一社) 飛騨・高山観光コンベンション協会	実務担当 (行政との役割については今後の協議事項)	<p>マネジメントサイクル確立に向けた会議体の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織横断的な会議体等の設置検討 <p>調査事業に係わる役割分担</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民アンケート、観光関連事業者向けアンケート、旅行者向けアンケート等の実施 他機関が実施（実施予定）の調査事業の整理 <p>「市民生活」と「観光振興」の調和を図るために必要となる施策の検討・実行</p> <ul style="list-style-type: none"> 治安対策（マナー違反対策、市内観光におけるルールの策定等） 観光による交通渋滞や混雑の緩和（市全域での周遊観光の促進、時期や時間の分散等）等 	<p>会議体の運営</p> <p>（官民連携した）継続的な調査の実施</p>	観光に係るマネジメントサイクルが確立されている状態
高山市	実務担当 (DMOとの役割については今後の協議事項)	<p>観光振興に対しての市民理解・共感に繋がる施策の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 市広報媒体（広報誌HP、SNS等）等を活用した情報発信 <p>持続可能な観光に係るラベル認証の取得、周知</p> <ul style="list-style-type: none"> Green Destination等の第三者機関による評価の取得 当該評価取得についての対外的な発信 		多くの市民が直接的、間接的に、観光振興による効果や観光面での評価に誇りを感じられる状態
各観光協会	地域の観光関連事業者との諸調整・情報周知、啓発協力	R5事業結果の各事業者への共有協力	（必要に応じた）会議体への参加	各組織と横断的に課題解決に向けて取り組める状態
飛騨高山旅館ホテル協同組合		各種施策に対する連携・協力		
JR 濃飛バス等		<ul style="list-style-type: none"> アンケート周知協力 マナー啓発等について周知協力 「市民生活」と「観光振興」の調和を図るために必要となる施策 等 		