

6. まとめと今後の課題

本業務では第2次名護市観光振興基本計画策定に向けて、第1次名護市観光振興基本計画の施策の達成状況について評価、検証を行うとともに、基礎調査を実施し、名護市に係る観光の実態把握を行った。

また、計画策定後の達成状況を数値化し効果検証を行うとともに成果指標の設定を行うためのデータ収集及び分析方法を検討した。

6.1 調査結果のまとめ

(1) 第1次名護市観光振興基本計画の評価・検証

「(1) 外部環境の変化」、「(2) 第1次名護市観光振興基本計画の施策評価」の2つの観点から、振り返りを行い、施策効果について検証を行った。

H24年～29年の5年間で沖縄県の入込客数は62%増加しているが、名護市では約25%の増加にとどまっており、来訪者の取りこぼし、特に外国人やリピーターの獲得ができてない可能性が高いものと考えられる。

第1次名護市観光振興基本計画の施策の振り返りについては、実施済み施策が10件、実施中が2件、未実施施策が6件となっており、施策を実施したものにおいても一部未達成が11件であった。今後は、個別の施策の評価・検証が必要である。特に、未実施や未達成については、その原因を把握する必要がある。施策毎の課題を踏まえ、次期計画の施策立案や、実施段階において、進捗モニタリングを通じた着実な事業実施が望まれる。

さらには、第1次名護市観光振興基本計画においては、成果指標の設定を行って来なかったことから、各施策の定量的な進捗評価が行われてこなかったことが大きな課題として明らかになった。第2次名護市観光振興基本計画の策定に際しては、本計画の必須事項として施策ごとの達成度を図るKPIと、観光目標に向けた取り組みの達成度を図るKGI(重要業績評価指標)について、着実な策定が望まれる。

(2) 観光振興に係る基礎調査・分析

1) 本市の観光振興を取り巻く上位指針、計画を整理

国、沖縄県や名護市が進める上位・関連計画について精査し、観光振興や交通インフラ等の整備計画等を踏まえながら、名護市の観光を取り巻く状況について整理した。

沖縄県では、2021年度の観光目標として観光収入1.1兆円、観光客数1,200万人を掲げており、入域観光客数の伸びは順調であるものの、観光消費額の伸びが課題となっている状況にある。北部振興を目的とした施策も含め、今後様々な取り組みが周辺地域でも行われると考えられるが、上位関連計画の趣旨や主要施策との整合を図りつつも外国人観光客の急増などがもたらす課題対応についても考慮し、県の上位計画の取り組みを計画策定に反映を図る必要がある。

2) 利用者視点についての調査(観光客動向調査、レンタカーGPS調査など)

観光振興基本計画策定の基礎データとなる、観光客のニーズや観光動態について把握・分析す

るために、観光客アンケート調査、レンタカーGPS 調査、旅行サイトによる口コミ調査を実施し、結果について分析を行った。

観光客アンケート調査の結果によると、ターゲット顧客に訪問して頂ける魅力ある観光コンテンツづくりと、オーセンティックな名護の価値が伝わる情報発信、観光消費額においては現状、「お土産・買い物」の割合が比較的低いことから、今後、購買拡大の余地があること、自然体験、アクティビティ等は有力な観光資源だが、名護のオーセンティックな魅力を体験できる環境の充実や事前の情報発信が必要だと考えられる。

今回の調査では冬季の訪問者数の来訪状況を把握したことから、夏季のデータを取得し比較検証することが望まれる。

レンタカーGPS 調査においては、依然として観光の主動線である西海岸側の美ら海水族館等に向かう動線に立ち寄りスポットが集中していることが判明し、今後は名護市内の多様な地域の多様な魅力を発信し、立ち寄り場所の分散化を図ることが必要であることが課題となった。

口コミ調査においては、大規模な観光施設中心に口コミ数が多くなっており、立ち寄り回数が多いものと考えられる。一方で、口コミ数が多いが評価点が低い施設が存在しており、外国人への対応等観光客のニーズに応じたサービス提供が望まれる。

3) 地域側における調査（市内事業者ヒアリング、住民意向調査など）

地域関係者による名護市の観光振興に対する意向やニーズについて把握するために、周辺地域も含む地域関係者へのヒアリングや、市内事業者へのヒアリング及びアンケート、住民の意向を把握するために区長を対象としたアンケート調査を実施し、結果の分析を行った。

周辺も含む地域関係者へのヒアリングでは、北部の広域連携を望む声や名護市に対する期待が聞かれた。今後の観光振興においては、名護市が北部の資源を十分に活用しつつ、北部の振興に貢献できるような体制や役割分担が望まれる。

市内事業者の視点からは、観光客の増加の実感ほどには経済効果を実感できていない状況にある。また、一方で観光振興に対する期待度は、「期待している」「やや期待している」の合計の割合が 87.2%と大きなものとなっている。ヒアリングでは、北部で連携して観光客の誘客・受入を行うことや、名護を拠点として機能することについて前向きな意向が聞かれている。

住民意向調査（区長アンケート）によると、観光客の呼び込みの意向は、地域によって異なっていることや、観光振興にメリットを感じる割合の 47.1%（「感じる」、「やや感じる」）が、デメリットと感じる割合の 68.7%（「感じる」、「やや感じる」）を下回っていることが明らかになった。このことから、今後は、経済効果や雇用などのメリット創出と平行し、地域の観光振興に対する理解とルールづくり等が肝要である。

4) 経済波及効果データの収集又は作成

観光振興計画評価の基礎数値となる、本市全域における経済波及効果、イベント・祭りの経済効果について、算出の根拠となるデータを収集し算出した。

「観光経済波及効果簡易推計システム（経済産業省）」を活用した試算結果によると、観光消費額は年間約 445 億円、経済波及効果は 625 億円、雇用効果は 2,262 人となることが明らかに

なった。今後は経済波及効果の向上を図るために、観光消費の単価や、観光客数、域内調達率の向上を図ることにより、これらの値の向上を図る必要がある。

イベント・祭りの経済効果について、本年度はやんばるツーデーマーチを題材に費用と、効果の比較を行ったが、今後、同様の手法で、名護市において開催されるイベント・祭りの費用と効果について精査し、今後のイベント・祭りの実施のあり方について検討を行う必要がある。

(3) 観光振興の効果検証を行うための成果指標設定とデータ収集分析手法の提案

先進自治体等の事例も踏まえ、市レベルで検証可能な成果指標の設定及びデータ収集分析方法（定量、定性）について懇話会にて検討を行った。

自然環境や生活環境との両立を果たしつつ、“やんばるの観光拠点”を実現するために、「来訪者」、「地域住民」、「受入事業者」、「広報 PR,ブランド形成」の4つの観点から指標の収集管理を行うことが望まれる。

今後は、第2次名護市観光振興基本計画の方向性を定めつつ、これに応じた具体的な指標の設定が求められる。

(4) 計画の進捗管理手法の検討

先進自治体等の進捗管理方法を踏まえ、効果的な進捗管理の手法について、具体的な方法を懇話会へ提案し、検討した。また、進捗管理をする際に必要となる宿泊施設を対象とした情報の把握様式を作成した。

今後は、進捗管理の体制について、地域内の関係者と合意を図りつつ、第2次名護市観光振興基本計画の中に位置づけ、着実な運用を目指すことが望まれる。

6.2 調査結果を踏まえた今後の取り組み課題

(1) 名護市内への滞在促進

- エリア毎（名護、羽地、屋部、久志、屋我地）の多様な地域資源を活用した本物の名護（オーセンティックな名護）を体現する滞在メニューの提供
- 中心市街地における滞在メニューの検討（飲食店、観光体験、買い物機会の創出 等）
- イベントの着地型コンテンツとしての見直し（内容の精査、広報・実施体制、実施内容の見直し）
- 中心市街地周辺部の宿泊施設整備

具体的な取り組みとしては、以下の取組が考えられる。

- 周辺部は地域の個性を活かした取り組み（エコツーリズム、農泊、観光施設）、企業とのタイアップによるブランド強化受け入れの推進 等
- 特に中心市街地部では食とお土産・物産の強化 等
- イベントの地域ブランディングへの活用 等
- 中心市街地周辺部への滞在を促進し経済効果を創出する宿泊施設の充実 等

(2) 様々なツーリストの受入体制充実

- 広域も含む観光案内機能の充実
- 外国人受け入れ環境の充実（施設毎の対応、Wi-Fi、多言語案内、キャッシュレス決済 等）
- 広域連携体制による受入推進
- 観光人材の確保・育成
- 危機管理体制の構築（体制の具体化、関連主体間の連携の強化等）
- MICE の受け入れ対応強化

具体的な取り組みとしては、以下の取組が考えられる。

- 北部広域との連携を視野にいた観光案内（さくらガイドの一層の活用） 等
- 継続的な外国人等の満足度調査 等
- 北部の個性を活かした MICE の滞在メニュー 等
- 危機対応時の連携課題を共有する場の設定、意識啓発のためのセミナーの開催 等
- MICE の受け入れ窓口の設定 等

(3) マーケティングプロモーションの充実

- 継続的なデータの取得・分析
- 来訪者のニーズに応じたプロモーション手法の構築（提供手法、商品内容 等の検討）
- 地域のブランド育成・強化
- ブランドを活かしたプロモーションの実施

具体的な取り組みとしては、以下の取組が考えられる。

- PDCA を回す方法や計測方法の検討 等
- 特に期待度の高い「自然環境」は重要な着目点 等
- やんばるの一体となった売り出し方の検討 等

(4) 観光振興の推進体制の確立・強化

- 地域（市民・事業者）の観光振興に対するコンセンサスの形成（ビジョンの共有）
- 市内の観光振興体制の強化（役割分担明確化、政策の評価・見直し体制）
- 産学官連携体制構築（資源の保全や協働）
- 広域連携体制の充実（クルーズ船、世界自然遺産、サイクルツーリズム 等）

具体的な取り組みとしては、以下の取組が考えられる。

- 市民の懸念とそれに応える対応方法について（各エリアの住民との意見交換） 等
- 観光協会との役割分担について 等
- 二次交通の充実 等
- 観光コンテンツのネットワーク化 等

第2次名護市観光振興基本計画策定業務に向けた
検証及び成果指標策定業務

報告書

平成31年3月

名護市