#### 要旨

本業務では第2次名護市観光振興基本計画の策定に向けて、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。

#### 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いない可能性が高いことが推測される。

第1次名護市観光振興基本計画の施策の実施状況については、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件であり、個別の施策の評価・検証が必要である。特に、イベント・祭りの再検討と効果的な活用等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。今後は、施策毎の課題を踏まえ、次期計画施策立案や、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重要である。さらには、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 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。

今後は、上位関連計画との整合や、県の上位計画による外国人観光客の誘致によってもたらされる課題等、上位計画の運用を通じての関連動向にも配慮しつつ取り組みの推進を図る必要がある。

#### (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」などを実施し、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」の割合が県内消費額平均 19.1%と比べ低いことから、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。

また、レンタカーGPS 調査の結果によると、観光客の立ち寄り箇所は、西海岸側・美ら海

水族館への動線上に偏在しており、今後、新たな魅力の創出や情報発信を行い、東海岸側等も含む観光動線の分散化を図ることが求められる。

#### (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。

具体的には市内事業者の視点から、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。今後は、観光客と事業者とのニーズのミスマッチを解消したり、地域内での経済循環を拡大することが課題となる。一方で観光振興に対する期待度は、「期待している(66.7%)」「やや期待している(20.5%)」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。今後は、地域の持続可能な観光振興のために経済効果や所得向上、雇用拡大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の促進や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。

次に、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事例に費用 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、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)について懇話会で検討を行った。

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活用を行うことが望まれる。

#### 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、懇話会で検討した。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。

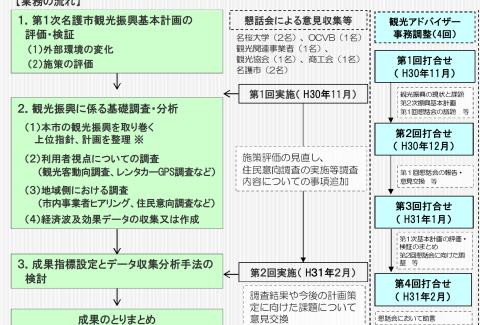
今後は、進捗管理の体制について、地域内の関係者と合意を図りつつ、第2次名護市観光振 興基本計画の中に位置づけ、着実な運用を目指すことが望まれる。 第2次名護市観光振興基本計画の取り組み課題を総括すると、①名護市内への滞在促進、② 様々なツーリストの受入体制充実、③マーケティングプロモーションの充実、④観光振興の推 進体制の確立・強化が取り組み課題となる。今後は、本年度の調査結果を踏まえて、引き続き、 観光振興懇話会などで幅広く意見聴取を行いつつ、第2次名護市観光振興基本計画の策定に向 けた取り組みを進める必要がある。さらには、計画の実施段階においては、進捗モニタリング を通じた着実な事業実施が重要である。

# 同基本計画策定に向けた調査・分析のこれまでの流れ

第2次名護市観光振興基 本計画策定に向けた調 査・分析を実施

- ①第1次名護市観光振興基本計画の達成状況の評価、検証
- ②今後取り組み課題の明確化に向けた基礎調査を実施
- ③成果指標の設定とデータ収集分析手法を検討

#### 【業務の流れ】



#### 【観光アドバイザー】 大西 達也氏

一般財団法人日本経済研究所 常務理事 地域創造業務統括 地域未来研究センター長 兼 調査局長

※ 観光アドバイザーは、沖縄 県文化観光スポーツ部の制度を活用し、専門的な知識 を有する観光まちづくりア ドバイザーに依頼し、全国 の先進事例の紹介等、大局 的な視点から観光について 助言。

#### <※上位関連計画>

- 観光立国推進基本計画(計画期間: H29年度~H32年度)
- 第5次沖縄県観光振興基本 計画(計画期間: H24年度 ~H33年度)
- ・沖縄21世紀ビジョン基本計画(計画期間: H24年度~ H33年度)
- •第4次名護市総合計画(計画期間: H26年度~H31年度)

# 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(観光客の入込動向)

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いる。



60% 50.05 55.7% 50.1% 51.65 50 50% 50.7% 51.65 50% 50.7% 51.65 50% 50.7% 51.65 50% 50.7% 51.65 50% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 51.65 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.7% 50.

→来訪者の取りこぼし、特に外国人やリピーターの 獲得ができていない可能性が高いことが推測される。

\$62 H3 H5 H9 H12 H15 H18 H19 H20 H21 H22 H23 H24 H25 H25 H27 H22 H29 H29 (87) (91) (94) (97) (90) (93) (76) (77) (98) (99) (10) (11) (12) (13) (14) (15) (16) (17)

※ 出所:沖縄型| 観光地計実施計画] ※日12年後、日15年後、日18年後は航空機可で行った大規模調査による数量

#### (2)施策の評価

実施済みが10件、未実施が6件。また、実施するも、一部未達成が11件 あり、その評価・検証が必要。未実施・未達成については、その原因を要 把握。

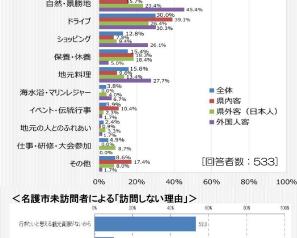
101/至。	(○概ね達成 △一部未達成 ×未達成)		
基本方針	プロジェクト	事業実 施状況	施策の 評価
(1)基本方針1 既存資源を活 かした新たな 観光魅力の創 出	1-1 観光資源の発掘と魅力づくり	済	Δ
	1-2 スポーツコンベンションの推進	実施中	Δ
	1-3 イベント・まつりの再検討と効果的な活用	未	×
	1-4 特色ある体験型観光の促進	済	Δ
	1-5 滞在体験型観光施設の立地促進	済	Δ
	1-6「食」を活用した観光の推進	済	0
	1-7 MICEの誘致	未	×
	1-8 広域連携の促進	済	Δ
	1-9 観光交流の推進	実施中	Δ
	1-10自然環境へ配慮した観光の推進	済	Δ
(2)基本方針2 観光プロモー ションの推進	2-1 マーケティング調査の実施	未	×
	2-2 送客サイドとの関係構築と働きかけ	済	Δ
	2-3 マーケティングミックスの強化	未	×
	2-4 効果的なPRの推進とプロモーション の充実	済	Δ
〈3〉基本方針3 観光推進体制 の確立	3-1 観光推進体制の見直しと強化	未	×
	S-2 情報提供機能の強化	済	$\triangle$
	3-3 観光施策の点検・評価	未	×
	3-4 観光人材の育成	済	Δ

→ プロジェクト毎の課題を踏まえた、次期計画の施策立案や、今後の対応とし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。

## 2. 観光振興に係る基礎調査・分析

#### ①観光客アンケート調査

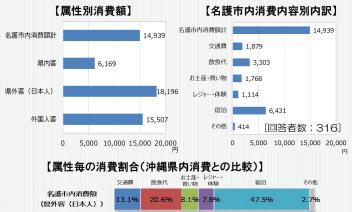
# (1)名護市内を訪れた理由 ○名護市内を訪れた理由は、「観光地巡り」が62.9%と最も多く、次いで「ドライブ」が30.0%、「自然・景勝地」が26.6%であった。 観光地巡り自然・景勝地 15.7% 26.6% 66.6% 84.0% 84.0% 84.0%

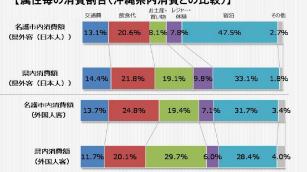


→ ターゲット顧客に訪問して頂ける魅力ある観光コンテンツづくりと、 オーセンティックな名護の価値が伝わる情報発信が課題

#### (2)名護市滞在中の消費額

○県外観光客の消費額が、県内客、外国人客に比べて大きい。 ○名護市における「お土産・買い物」の消費額の割合は、県 内消費額の内訳に比べて小さい。





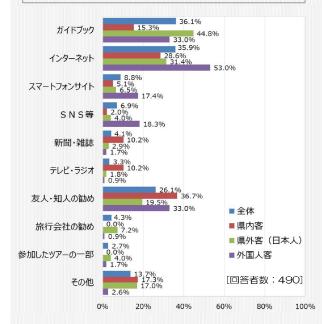
→「お土産・買い物」の割合が比較的低く購買拡大の余地がある 3

# 2. 観光振興に係る基礎調査・分析

#### ①観光客アンケート調査

#### (3)名護市を訪れるきっかけとなった情報源・媒体

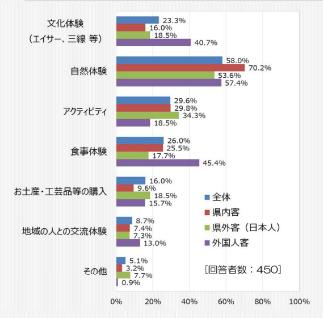
○名護市を訪れるきっかけとなった情報源・媒体は、県外客 (日本人)では「ガイドブック」が44.8%と最も多く、外 国人客では、「インターネット」が53.0%であった。



→ ターゲットの客層に応じた情報発信が求められる

#### (4)次回、名護市でやってみたい観光体験

〇次回、名護市でやってみたい観光体験は、「自然体験」が全属性 で最も多く、次いで外国人客の「食事体験」が45.4%、「文化 体験(エイサー、三線等)が40.7%となっている



→ 自然体験、アクティビティ等は有力な観光資源だが、事前の情報発信や、受入環境の充実が必要だと考えられる。 (名護のオーセンティックな魅力を体験できる環境を整える必要がある) 4

# 2. 観光振興に係る基礎調査・分析

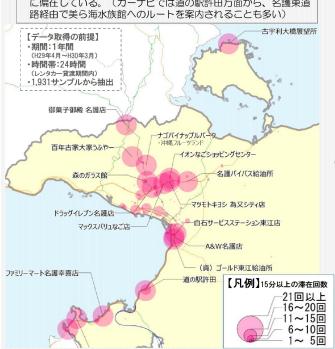
#### ②レンタカーGPS調査

③北部圏域の現況調査(ヒアリング調査)

4市内の観光動向調査(ヒアリング調査)

#### ②レンタカーGPS調査

○観光客の立ち寄り箇所は、西海岸側・美ら海水族館への動線上 に偏在している。(カーナビでは道の駅許田方面から、名護東道 路経中で美ら海水族館へのルートを案内されることも多い)



→東海岸側や屋我地・羽地、名護湾の沿岸等を含む新たな動線づくりが求められる

#### ③北部圏域の現況調査 (ヒアリング調査)

【調査対象:沖縄県観光政策課、OCVB、周辺4町村、北部広域市町村圏事務組合等】

- <北部への滞在時間の増加>
- ○名護市に宿泊することにより、北部全体の滞在時間が延長することが期待されている。
- <二次交通の充実>
- ○クルーズ船の増加の見通しや海上交通の実証などの動きを受けて本部半島の二次交通の不足についての指摘する意見が多い。
- <連携体制の構築>
- ○観光客の増加に伴い北部広域の連携の必要性を指摘する意見が 条い
- ○名護市に交通拠点としての役割や、北部の連携を牽引する役割 を期待する意見が多い。

#### 4市内の観光動向調査(ヒアリング調査)

【調査対象:パイナップルパーク、フルーツランド、マリオットホテル、カヌチャベイホテル 等】

- <施設への入込数の概況>
- 観光施設の利用者数は、一部施設ではインバウンド等の新たな 顧客を取り込みきれず減少傾向にある。
- <観光客受入の課題>
- ○多言語での対応や、人材の確保について課題を指摘する意見が多い。
- <その他>
- ○「さくらガイド」による道の駅許田での案内は、名護に限らない 北部の生の情報を提供できているため観光客の満足度は上がって いると考えられる。
- 〇市内での宿泊が増え北部の滞在時間が増えることにより、市内の 施設間での客の奪い合いが減り、市内事業者にとってメリットが 大きいと考えている事業者もいる。
- → 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。

5

# 2. 観光振興に係る基礎調査・分析

#### 5市内事業者調査

⑥住民意向調査(区長アンケート)

# 2. 観兀振興に徐る奉従嗣宜"万

5市内事業者調査(1)市内を訪れる観光客数

〇市内を訪れる観光客の数は 「増加している」「やや増加 している」が79.5%であった。 やや減少している。 0.0% あまり 変わらない。 20.5% 4mしている。 33.3% やや増加している。 46.2%

[回答者数:39]

### (2)市内の経済的な効果

〇市内の経済的な効果は、「経済的な効果を感じる」「やや経済的な効果を感じる」が 56.4%であった。 わからない 経済的な効果 を感じない 10.6% あまり経済的 な効果を感じない 25.6% 効果を感じる 35.9%

[回答者数:39]

# (3)今後の観光振興への期待

「やや期待している」が

87.2%であった。

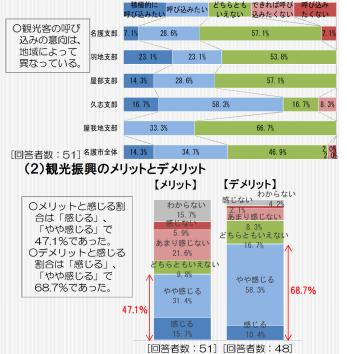
------「回答者数:39)



- → 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。
- → 一方で観光振興に対する期待度は大きい。

#### ⑥住民意向調査(区長アンケート)

(1)観光客の区内への呼び込み意向



→ 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。

# 3. 成果指標設定とデータ収集分析手法の検討

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。

観点	指標	指標の説明
来訪者 (国内•海外)	入込客数(人)	観光客の来訪数
	宿泊客数(人)	観光客の宿泊数
	平均滞在時間(分)	観光客の地域への滞在時間
	立寄地点(箇所)	市域内での立ち寄り箇所数
	観光消費(円)	市域内での観光消費額
	満足度(ポイント)	観光体験の満足度の把握
	リピーター率(%)	リピート状況の把握
地域	市民の満足度(ポイント)	市民の観光に対する満足度
	市民の理解度(ポイント)	市民の観光に対する理解度
受入事業者	担い手の満足度(ポイント)	観光事業者による観光施策の満足度
	客室単価(円/室)	宿泊施設の平均客室単価
	宿泊稼働率(%)	宿泊施設の稼働状況
	域内調達率(%)	宿泊施設における域内調達率
広報PR、 ブランド形成	ホームページ閲覧(PV)	観光ポータルサイト等の閲覧数
	SNSのフォロワー数(人)	観光アカウントのフォロワー数
	認知度(ポイント)	名護市に対する認知度
	イベント参加者(人)	イベントへの参加者数

7

# 4. 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

#### (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、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充実
- ・MICEの受け入れ対応強化

#### (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

#### (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)