

令和6年度 湯沢町観光戦略会議
議事要旨

日時:令和7年2月18日(火) 13:30~15:00

会場:湯沢町役場 3階 議会第2会議室

出席者(敬称略)

梅川 智也	國學院大學観光まちづくり学部 教授
小田佳代子	新潟県観光企画課 課長 (WEB)
児玉 幸一	湯沢町商工会 事務局長
荻野 政行	東日本高速道路(株) 新潟支社 湯沢管理事務所 所長
竹樋 渉	第四北越銀行 湯沢支店 支店長
京谷 昌美	一般公募
高野 堅也	インフルエンサー
後藤 伸一	(公財) 日本交通公社 主任研究員

欠席者(敬称略)

中島 宏明	東日本旅客鉄道(株) 越後湯沢駅 駅長
高橋 幸一	(一財) 湯沢町総合管理公社 代表理事
南雲 純子	(株) コラボル 代表取締役

事務局

南雲 一春	湯沢町企画産業観光部 部長
富沢 雅文	湯沢町企画産業観光部 企画観光課長
笛田 利広	湯沢町企画産業観光部 企画観光課 観光商工係長
酒井真紀子	湯沢町企画産業観光部 企画観光課 主任
茂木恵美子	湯沢町地域活性化起業人
高橋 功	(一社) 湯沢町観光まちづくり機構 事務局長
貝瀬 健太	(一社) 湯沢町観光まちづくり機構 事務局次長

1. 開会

事務局富沢課長

令和6年度湯沢町観光戦略会議を開催するにあたり、この会議について説明する。湯沢町は、令和4年度から湯沢町観光振興計画に基づき観光施策を展開している。湯沢町観光振興計画の78ページにおいて、「計画の推進管理にあたっては、計画の推進、進捗や状況に合わせた戦略などを検討する湯沢町観光戦略会議を立ち上げ、行政を含む観光関連主体が定期的に集まって議論する場を設定します。」とあり、令和4年度にこの会議を立ち上げた。湯沢町観光振興計画に掲げた事業の進捗を管理し、事業を評価するとい

うことを目的とし、湯沢町観光振興計画の策定の中心を担った方々である湯沢町観光まちづくり機構の執行理事を中心に参加いただき、会議を開催していた。しかし、湯沢町観光まちづくり機構は、事業実施の中核をなす団体であり、執行側と評価側が同じではうまくないということで、昨年度のこの会議において規約を現体制のように、様々な業種、立場の方にご参加をいただくように改正し、本日の会に至ることになる。新たに委員になられた方をはじめ、引き続き委員をお願いした方におかれても、この会議の目的をご理解いただき、湯沢町観光振興計画の進捗管理及び事業評価にご協力をお願いしたい。

梅川座長

座長という重責の担わせていただくが、ご協力をお願いしたい。ぜひ、忌憚のないご意見をいただき、湯沢町の観光を盛り上げていきたいと思う。

それでは、次第に基づきまして会議を進めていく。この会議は、観光振興計画がしっかりと進んでいるか、事業進捗の話が主である。まずは、事業の進捗について、事務局の方から資料説明願う。

事務局笛田係長

それでは、資料1、事業の進捗について説明する。

昨年度、会議の進行の仕方について、委員さんからご意見をいただき、去年まではこの資料1を口頭で説明して、ご質問、ご意見をいただいた。今年は事前に皆様に資料送付時に、質問やご意見等をいただき、その回答について、本日机の上に置かせていただいたものが、参考資料なる。5分ほど時間を設けるので、その参考資料、いただいた質問とその回答について読み込む時間とさせていただきたい。

事務局笛田係長

1点追加で説明する。参考資料4ページ、項目6番。南雲委員からいただいた質問ではなく意見という中で、インフルエンサーのぬまめんさんとのコラボで、instagramによる情報発信というところで、湯沢町の回答として、インフルエンサーを活用し、越後湯沢駅からかスキー場、駅、シャトルバス等の案内動画を作成した。ここにいる高野委員にご協力をいただき、越後湯沢駅東口、西口、それぞれ各スキー場に行くシャトルバスの乗り方、乗り口の案内や、英語版、英語による動画を作成して、SNS等で発信した。

梅川座長

今のこの資料も含めて、何かご意見いただければと思う。この資料の1の事業進捗の中で、8つ戦略があり、その8つ戦略毎に細かく、1の1、1の2というプロジェクトが示されている。その中で、順調に進んでいる、というのと課題があるというのがある。この課題があるというのは、少し気になる。順調にいつているのは多分順調でいいと思うが、課題ありっていうのが、どのように課題を認識しているのかをお尋ねしたい。例えば、その2ページ目、事業進捗の資料の1ですね、この評価は、課題ありとなっている。この課題ありという、その評価の背景は、どんなことなのか。

事務局笛田係長

事業について、資料1の戦略1の1の2のガイド組織の構築というところで、実施期間中にやること、それから令和6年度中にやること、やったことというのをまとめまして、令和6年度にできなかったこ

と、その理由、解決方法というのを書かせていただいた。それを踏まえ、評価課題ありということで、湯沢町観光まちづくり機構の方で評価しているという形になる。南雲純子委員からも、なぜできなかったのかというご質問をいただいております、参考資料の2ページの2番について、担当の貝瀬次長から説明する。

事務局貝瀬次長

DMO 設立の当初段階から、このガイド組織の構築という部分には、毎年必要事業として認識している。立ち上げの中で、今年度は職員の離職等々があり、既存事業の磨き上げを進めているが、なかなか新規事業、0 から 1 を見出せず、動けていないという部分で課題があるということだ。

梅川座長

モンベルのフレンドエリアというのは、どのようなものなのか。

事務局貝瀬次長

全国のいろいろな市町村が、モンベルのサイトに市町村情報を載せることができるが、クーポン等々の優先的に紹介をしてもらえる部分で、モンベルの DM やユーザーに直接刺さる媒体になっている。その活用はしている。ただ、情報発信はしているが、受入れ整備の部分がまだできていない。

梅川座長

今年はガイド組織の設立に向けて具体的な取組をしようということだが、どんなイメージで進めるのか。

事務局貝瀬次長

湯沢町観光まちづくり機構の職員の離職が多かったが、春以降、新職員採用予定であり、事業に専念できる部分も出てくると想定される。さすがに手をつけないといけないと考えている。

梅川座長

湯沢町の観光を考えても、やはりガイド育成は、すごく重要なテーマだと思うが、まずは、DMO の中にそのガイド組織を作るのか、それとも別で作るのかという議論をしなければならない。

事務局貝瀬次長

今は、それぞれの事業者が自分たちの力でやっているといる状況である。そもそも湯沢町内にどれだけの人がどんな活動しているのかという部分が見える化し、ある程度リスト化したうえで、DMO 内に置くのがいいか、別団体として外部で動くのか、それとも収益専念するような DMC みたいな感じにするのがいいのか検討したい。

梅川座長

この DMC との関係性もあるので湯沢町で活動しているガイドの皆さんの実態をまず調査し、横の連携がどの程度図られるのかから始めて、ぜひ、進めてもらいたいと思う。このような形で、委員の皆さんの

関心分野で、課題ありというところに特に意見をいただけるとありがたい。ぜひご意見等いただければと思う。その次にちょっと気になる回遊性の行動、ゲートシステム。リフトのゲートシステムのことだと思うが、課題ありとなっているが、何が課題なのか。

事務局貝瀬次長

ゲートシステムというより、スキー場間の回遊性という部分で特に課題を感じている。今シーズンも我々湯沢町観光まちづくり機構と、企画観光課と連携し、シャトルバスの案内をしている。共通リフト券をどのような形で整備し、対応するかという部分は進めているが、そのお客さんがどのように回遊するかという部分である。今スキー場が連携し運行しているシャトルバスは、ナスパススキーガーデン、湯沢高原、GALA 湯沢、石打丸山の4社で運行しているが、他の事業者はまた個々で運行している。週末の朝の東口の混雑状況を見れば、もう一度並んで他のスキー場へ行く選択肢があるのかという部分もある。単純にリフト券を作って終わりではなく、お客さんがどう動けるかという部分まで踏み込んでまで回遊性だと考え、課題ありとしている。

事務局富沢課長

少し補足をさせていただくと、湯沢町地域移動環境計画が、この交通の湯沢町のマスタープランとして令和5年度からスタートしている。交通の政策も、企画観光課のもう1つの企画係の方で担当している。この計画は、湯沢町のその観光に特化したという地域特性も踏まえた計画になっており、観光とその地域の人たちの足を分けるという考え方ではなく、それを、域内にある交通資源を最大限に有効活用し、両方が、利便性高くできるようにするというのがこの計画の一丁目一番地のこの数字のところである。この計画と、今貝瀬次長の方から話のあった共通リフト券等を組み合わせることで、回遊性を高めたり、あるいは、今日のような天候が悪い時に、かぐらとか苗場の方に上がると、寒い思いをするばかりなので、そういう時には平場の標高の低いところでスキーを楽しんでいただくとか。今そういう風に進めているというところは、非常に有効だと思う。ただ、この交通の関係は、今皆さんもご存じのように、ドライバー不足がこのエリアでも非常に顕著になっており、その部分が一番大きな課題となる。

梅川座長

ライドシェアみたいなシステムが出てくればいいが、それも含めているということか。

事務局富沢課長

ライドシェアは、この湯沢町地域移動環境計画にも入っており、実は地域のゆざわ魚沼タクシーが、今運輸支局に申請しており、2月中ぐらいに、ライドシェアをスタートする予定である。台数的には、それ程多くはないが、新潟県内では、新潟市の中央区と、小千谷でスタートしていて、県内で多分3番目ということになる。タクシー不足は、今湯沢町が一番顕著で、特に週末や、金曜日の夜は、路線バスの最終が18時40分で、その後の交通手段は、タクシーしかない。夜、新幹線でたくさんの観光客が降りてきても、タクシーはそんな需要に対応できない台数なので、1時間、2時間待つという状況が発生している。この状況を少しでも補うためのライドシェアである。ただ、ライドシェアだけでも、相当タクシーの台数を増やさないといけない。ただ、あれだけの人がタクシーを待ってるのであれば、本来大量輸送である、バス

の運行時間を、週末の夜だけでも、運行したいと考えている。

実は、今年も、毎週土曜日は 20 時半まで運行している。もう少し遅い時間や金曜日にも運行したいが、これも地域の事業者のドライバーが不足のため、運行するとこのドライバーの休む時間が厳しくなり、次の日の朝の運行に影響するというのが、非常に大きな課題である。そこで、高野委員に、ぬまめんさんにドライバーさんになってほしいっていうと、この機運醸成や、運行事業者のドライバーさんを採用することの支援として、ドライバーの 1 日の仕事をイメージできるような動画を作成していただき、近々 SNS に公開したいという政策も進んでいる。

梅川座長

高野委員その辺、動画作成等について補足願いたい。

高野委員

動画の制作の段階にまだ入っていないが、企画中である。どうしても採用は紙面だけとか、紙媒体のイメージが多いと思うので、そこをいかに動画でわかりやすく伝え、なおかつ、そのバスのドライバーの 1 日の流れや、やりがい等をぱっと見て、すっと入ってくるような 1 分半ぐらいの動画を作りたいと思っている。

梅川座長

それは期待したい。それで、少しでも、ドライバー確保できればいいのだが。

富沢課長

二種免許のドライバーが不足しているので、その資格取得の支援も湯沢町の方で補助金として政策はしているが、現状追いついていない。

梅川座長

気が付いたところをどんどん意見を言っていいただければと思う。

次、課題があるのは 12 ページ。施設の適切な維持管理と開発コントロールは、これは空き家問題のことになるのか。空き家バンクもあるが、どのような課題か。

富沢課長

湯沢町のリゾートマンションが 57 棟、1 万 5,000 戸あるのは皆さんご存じだと思うが、リゾートマンションは、居住用ではない。居住用のマンションもあるが、そういうところが少ないが、今マンションは人気がある。町の空き家バンクは、企画係の方で担当しているが、空き家の戸建てが欲しい人が 150 人くらい待機してる。

梅川座長

空き家物件の待機者は、マンションではなく、戸建てということか。

事務局富沢課長

戸建てである。いま空き家は、結構あるが、空き家バンクへの登録がなかなか進まないのが課題。空き家バンクに登録すれば、すぐに買い手が見つかる状況であるが、空き家バンクにその空き家を所有してる方にいかに登録してもらうかを掘り起こすことが、今大きな課題である。

地域おこし協力隊員を活用し、取り組みを進めているが、なかなか有効な手立てがない。地道に地域に入り、地域の方々から所有者の情報をお聞きし、本当に地道な作業をしている状況である。

梅川座長

マンションの方のニーズは、あまりないのか。

事務局富沢課長

実は、マンションの方のニーズも高く、今この時期というより冬前には、物件、賃貸で出ても、10月ぐらいには空き物件がなくなる。今の時期は空いてるマンションを探すのが難しい状況だと聞いている。

梅川座長

マンションや空き家を買った後、民泊をやるような動きはあるのか。ものすごくニーズはあると思うが。

事務局富沢課長

空き家バンクを介さずに、外国、台湾や中国などの資本の方が買われて民泊をしている場合、私どもで把握できていないが、動きとしては結構あると思う。

京谷委員

マンションの場合だと、管理組合が民泊を完全に禁止しているところもある。

梅川座長

古いマンションだと多分その規定がなく、みんな勝手に民泊をやっているところもあるのではないかな。

京谷委員

湯沢町のマンションに住んで9年になるが、コロナの前よりもコロナの後の方が明らかにマンションに住んでいる人が増えている。

事務局富沢課長

マンションに住民登録せずに住んでいる人は、多分もっと多いが、住民登録してる人の数だけでも今1,700人以上で、町民が約8,000人なので、20パーセントを超えている状況である。

京谷委員

苗場周辺のマンションはそれほど居住している方はいないと思うが、岩原や中里地区は、マンション

が多いから結構居住者も多いのではないかな。

事務局富沢課長

居住者、定住者が増え、駐車場が不足し、駐車場を拡張したマンションも、岩原地区にはある。定住者が非常に増えている。

京谷委員

最近私のマンションでも、結構幽霊居住者が多くなった。固定資産税や管理費が徴収できないことが問題になっているようだ。管理費や固定資産税が取れない状況でも、調査を進めれば徴収も可能だが、その調査する人件費がかかるため、調査せず放置されていと聞いている。

事務局富沢課長

京谷委員からの質問にもあったが、空き家バンクにマンションの物件登録を進めればいいのだが、空き家バンクは企画観光課の企画係が担当している。企画係の係長が他のいろいろな仕事抱えながら、物件の登録もやっている状況で、マンションの登録まで手が回らない状況である。外部委託等できれば状況は変わるが、その辺が課題である。

梅川座長

これも重要な問題だ。すると、湯沢町の人口は、増えているのか。

事務局富沢課長

湯沢町の人口は増えている。今この時期非常に増えたのは、外国人の住民登録である。がコロナ前だと最大でも 250 人から 300 人ぐらいだが、今年の冬前には 700 人から 800 人であった。春になるとまた減るのだが、その影響で、人口全体も若干増えている状況である。

梅川座長

そうすると、過疎地と言えなくなるのではないかな。過疎債は使えなくなるのか。

事務局富沢課長

湯沢町は、あまり人口減少していない。過疎債は使えなさそうである。県内で唯一、8 年連続社会増を達成している。それは、外国人の住民登録増加の影響もあるが、コロナの関係で首都圏から移住した方も多いと思う。

移住定住政策の成果だと考えている。

梅川座長

観光の延長線上に移住定住があると考えがちだが、定住人口が増えるという意味では、移住定住の方が重要かもしれない。民泊や空き家問題が絡んで、課題や問題が出ているのではないかなと思ったがそこまではいっていないという感じだ。次は、歩きたくなる街並み、滞在したくなる場所の課題ありになってい

るが。

事務局笛田係長

令和 3 年度に芝浦工業大学の先生と学生に協力していただき、東口の商店街エリア活性化事業を行った。その中で、物件の掘り起こしや、どういったことが商店街の振興につながるのかというところをやっていた。お店を辞められた方、商店街のシャッターが閉まっているところがあり、賃貸できないかというところを、地元の方に間に入ってもらい、お話を聞いた。やはり今住んでいるところに他人が入ってくるのは心理的に抵抗があるとか、店舗の中にお手洗いとかがないので、結局その居住しているお宅のお手洗いを使うことになる。商店街の振興には、現時点では繋がっていないところがある。あと、もうすでに駐車場で貸しているとか倉庫として貸しているとか、そういったところもある。ただ、書きそびれていたが、参考資料の 6 ページの 13 番で、南雲順子委員の方から、東口活性化のための町民団体（YuzawaEastClub）では定期的な会議と地藏堂盆祭り（餅まきや外国人の子どもにもはっぴを着せての盆踊り）や M' sCafe2 階店舗の有効活用（チャレンジショップ）、昨年に引き続きイルミネーションの点灯で東口を明るくする動きがみられたということで引き続き地元の方に頑張ってもらっている。

梅川座長

なるほど、南雲委員が関わっている事業ということだ。その他遠慮なくご意見いただければと思う。

後藤委員

この商店街の提案問題は、全国的にあると思うが、色々エリアがあると思うが、その、比較的、かなり空き家が多く、歩いても店舗が少ないエリアが多くあるという状況なのか。外国人が増えてくると、逆に店舗が増えてきている傾向があるのか、それともエリアによってはなかなか厳しいエリアがあるという理解でいいのか。

事務局富沢課長

まるきりゼロではないが、具体的に越後湯沢駅の東口の駅通りに飲食店が何店舗かあったり、カフェと洋服の店舗を湯沢町の起業支援補助を活用して出店する動きがあったが、私たちが期待する以上に、飲食店が増える動きがまだそんなにない。

後藤委員

それは、外国の方も含めて、観光客の滞在するエリアが偏っているという、ことなのか。

竹樋委員

やはり、冬と夏で人流が全然違う。今の時期だと東口もかなり人が歩いて、私の東口に店構えてるが、今はインバウンドの方とか、いろいろなところに行く目的持って歩いているが多いが、夏場になると、パッと東口は、人通りがなくなる感じである。今はほんと飲食店に並ぶ、店によってはもうずっと並んで、入ろうとしている方もインバウンドの方が多く、非常に今賑わっている。その差が大きい。が、人が多くなって、夏場は人通りが少ないので、思い切ってそうやって店を出そうとかいうのは、やはり夏場の

ことを考えると、なかなか難しいところがあると思う。

後藤委員

冬場は人が多いが、夏場の需要は見込めないからどうしようかとなってしまうということか。

竹樋委員

ある程度その投資が必要になると思う。

事務局富沢課長

冬だけでもかなり稼げるので、冬稼いで夏たくさん遊んでいられれば、それでいい感じもするので、もう少し東口に出店が増えるといいなと思う。

竹樋委員

それが、またお客さんを呼び込むことに繋がることもあると思うが。

梅川座長

商工会は何か取り組んでいるのか。

児玉委員

こちらの件については、湯沢町商工会は何もしていない。ただ、全県的にやはりどうしてもその商店街というのは廃れているというところがある。湯沢町の話ではなく一般的に、大体の商店街は地元のお客さんがメインであり、地元の人が減っていることと、車社会になったこと。田舎の人ほど歩かず、家を出てすぐそこまでも車を利用する。商店街の駐車場は狭く、特に女性は敬遠し、駐車しやすい郊外大型店へ行ってしまう。駐車場が少ないのが致命的である。商店街の活性化は結構厳しい。あともう1点が固定費の家賃が高い。冬場の稼ぎがいい時はいいが、12ヶ月で流せば、結局夏場は要するにその家賃のために払っていくのかっていうような話になるので、商売としてそこらの絡みもある。だから、お客さんをどのように狙うかというのもあるが、だから飲食店とか飲み屋が多くなってくる。一概に活性化と言っても、先ほどのトイレの問題とか色々あり、勝手に店に改装されても困るわけで様々なものがあり非常に難しい。

梅川座長

次は、19ページのWi-Fiの整備、キャッシュレス決済の推進で課題ありになっているが、これはもっと増やしたいということか。

事務局笛田係長

課題については、その地域通貨、電子の件である。湯沢町は結構キャッシュレスの導入は進んでるっていうのを前に新潟県の方からお聞かせいただきまして。地域通貨例えば、今、湯沢町でふるさと納税のお礼の品として出している応援感謝券は紙ベースのもので、それを全国的にも今導入のところもあるが、地

域通貨にすることで利便性が高まり、精算の事務簡素化が図られるようなことができないかを検討している。しかし、ランニングコストが高いことがネックで、進んでないということで課題ありとした。

梅川座長

竹樋委員、第四北越銀行でこういう地域通貨みたいな取組はやっているのか。

竹樋委員

私も地域通貨って書いてあって、どういうことを言っているのかと思っていた。

児玉委員

一時期なんか北海道かなんかでやっていた成功事例があったと思う。

梅川座長

飛騨高山でも電子地域通貨さるぼぼコインというのをやっていて、良い事例として紹介されている。

竹樋委員

イメージするのは、その応援券みたいなものをその紙ベースではなく、携帯電話にアプリを入れる、そういうことをイメージしているのか。

事務局笛田係長

そういうイメージである。

後藤委員

何かイメージしている自治体があるのか。私も地方に行くと、その地域アプリがあり、その場でふるさと納税すると、それがその場で入るみたいなのが結構ある。支払いの時にそれがあると、あれ、ふるさと納税すると得なのかなと思い、つつい調べてしまうことがあるんですけど、なんかこうイメージしているものがあるのか。

事務局笛田係長

どこの地域のイメージとかというのは特にはないが、その場でふるさと納税し、スマホですて、すぐに使えるみたいなのがいいのかなというのと、あと、検討を始めたきっかけとして、コロナの時に町民の生活支援で、町で1人あたり5,000円の商品券を紙で、配布したが、それもデジタル化できればみたいなどころから、ちょっと検討したという経緯である。

後藤委員

私の居住地の隣町が中野区だが、最寄駅は中野区の駅を使用して中野アプリを最近ダウンロードした。それ用に中野区が全部その商品券を抽選で当たるような感じで、中野区内でしか使えないので、多分経費を抑えるためにやっているんだろうと思う。そういうのが最近増えている。

事務局茂木

渋谷区にもハチペイがあり、利用している。

竹樋委員

実際に試算とか見積りを取ったりはしているのか。

事務局笛田係長

事業者何社かと意見交換した中で、これぐらいのランニングコストみたいなところは分かっている。

事務局富沢課長

町民 8,000 人レベルだとちょっとランニングコストが高い。やはり市単位で、人口何万人という規模だと成り立つが、そこが課題である。

梅川座長

確かに観光客まで巻き込むことになると、観光客にアプリダウンロードしてもらわなければいけない。

事務局富沢課長

湯沢町のふるさと納税の主力返礼品は、1,000 円の額面の商品券のようなものである。湯沢町内の飲食店やスキー場、宿泊施設や湯沢町内のサービスに使用できるもので、今は紙で発行している。それを、先ほどの話のように、寄付してからクレジットカードで決済しても、紙が手元に届くまで使えないが、要はアプリ化すると、店舗でふるさと納税して、その場でそれが決済使えるっていうのは、湯沢町は仕組みとして持っていて、新年度から多分スタートできると思う。

小田委員

私は、今回初めてなので、そもそもの評価について確認したい。この全ての資料に共通して、評価はどういう基準で順調とし、何ををもって課題ありとしているのかが、この資料を読むだけでは、分からない。例えば、県の計画だと、それぞれに指標を設け、定量的評価をする。何パーセント達成しているから順調とか、何パーセント達成して達成できてないからまだ要努力といった定量的な評価ができなければ、定性的な評価もあると思うが、おそらく、主導的に実施している担当部署がそれぞれ作成しているので、評価基準が統一されてないと思う。さらに、この計画の進捗管理を皆さんで評価をするのであれば、今回、19 ページには、地域通貨のランニングコストが高いのはネックとあるが、それはどこに課題があるのか。ランニングコストが高いのは、その費用対効果が見込めないのか、それともその予算が足りないのか、または、他に代替手段があって、それを探してるのかといったことが分からないまま、引き続き地域通貨の導入を検討するとなってしまっていて、それは課題に対する対応ではないのではないか、厳しい言い方をすればそう見えてしまう。この検討委員会で進捗管理をするのであれば、評価の統一的な基準とそこに対応する課題をきちんと意識合わせをした上で、この表を作った方がいいのではないかと思います。

梅川座長

本質的なところ指摘いただき、ありがたい。役場当局、あるいは湯沢町観光まちづくり機構はどう考えるか。

事務局笹田係長

ご指摘のとおり、評価が属人化している状況である。

事業に対する KPI や、事業ごとに対する KPI は設定していないので、今いただいたお話ができるかを、次回以降の検討課題とさせていただければと思う。

小田委員

県も、その事業ごとの KPI というより、それぞれの戦略ごとの KPI を設け、その戦略ごとに、県という柱になるわけだが、柱ごとの KPI を設けてひとまとまりになり、その効果がどうであったかを検証する。事業ごとではまた別になるのかもしれないが、そういう統一的な基準があれば、この今回の戦略会議も論点もある程度スッキリする。ざっくりばらんに意見を言い合う会議もあると思うが、この事前に寄せられた質問とその回答を拝見すると、本当に地元の現状を知っているからこそ言える意見が結構あり、現場をよく知らない私には無理な話だが、客観的に見てそれはそれですごく必要なことだと思う。これを町民に公開したとき、町民が納得する資料であってほしい。こういう風に進んで、ここが課題で、今度はこうするんだと町民の方々にちゃんと発信することができる、そこをきちんと整理した方がいいと思う。

梅川座長

本質的なところだと思う。ついつい、今までの流れの中でやっており、私もあまり厳しいことも言わずにきたが、ご指摘の通り。

小田委員

観光産業に限らず色々な業界で人手不足が叫ばれており、皆さん数少ない人材の中で、すごく一生懸命やっていることはこの資料からもよく見て取れる。であれば、効果的に発信するやり方を考え整理した方がいいのではないかな。

梅川座長

この資料はそのまま公開となるのか。

事務局笹田係長

このまま公開となる。

事務局富沢課長

私どもの観光基本計画だが、この他にも、新潟県もそうだと思うが、自治体は、ほんとに計画まみれになっており、例えば、今並行して企画観光課が担当し策定している計画が、新年度から始まる総合戦略や、地方創生の計画もある。総合戦略や、総合計画は、小田委員のご指摘のように、施策や大きな目標ご

とに、KPI を設定し、進捗管理を行っている。しかし、観光振興計画は、施策ごとに KPI を設けておらず、1 番最後の方に成果指標という KPI をまとめておおくりでつくっている計画の作りになっており、小田委員のご指摘の部分が発生している。まだ計画途中ではあるが、属人化しているような評価を客観的に分かるような評価に今後改めていきたいと思う。ありがとうございました。

梅川座長

次回からそういったことを意識した資料作りをしてほしい。時間がないので、それぞれの意見を聞きたいところだが、次の話題に移る。皆さん方の方で、これはどうだろうか、ご意見あれば、戦略の 4 以降で何かあれば発言いただきたい。

荻野委員

意見というか、感想のようになってしまいが、いただいた資料色々読んで、これアクセスをこうするんだとか、こういうコンテンツがあるからこういう魅力を発信するんだとか、個々は色々あるが、例えば私どもの立場からすると、誰が、いつ、どこに、そこにアクセスするのかが分かるといいのではと思う。例えば、高速道路上にいつ、何時、どういう人がこれだけ通るからこういう対応をしなければという風に個別部隊になっていくことを考えると、このコンテンツ自体がこうだということも当然そうだと思うが、そこにアクセスする方がどういう人で、どういう時期にどれだけ来るんだっていうことがそのコンテンツごとに見えていれば、もう少し関わる方ごとに明確に打つ手が見えるのではないかと思う。資料を読むと、ただちょっと漠然とし、なかなかここにこう、資料に質問を入れる感じではなかったので入れられなかったが、ちょっとそういうことを感じた。実は私どもも今回初めて谷川岳のパーキングにモニターを 1 つ入れていただき、そこで情報提供を始めることになった。そういうものを活用するにしても、誰がいつどういうものを欲してそこにアクセスするのかがわかれば、それに対しての対応方法があると思う。各々のこれだけ資料見させていただくとかなりのコンテンツがあるということが非常によく分かる。ここにこう具体的にアクセスする人はどんな人で、どんな時期にどんな形なのだろうっていうのが明確だと、何か打つ手がもっとこう具体的に広がるかなと思う。

梅川座長

何か事務局からコメントはあるか。

事務局富沢課長

荻野委員のお話の通りだと思いお聞きしていた。今後のその進め方の中で参考にさせていただきたい。ありがとうございます。

後藤委員

私も荻野委員に共感させていただいたが、いわゆる人の人流データの調査というのは、今やっているのか。

事務局笛田係長

資料1の31ページの観光統計の整備のマーケティングの実施というところで、今まで観光統計は、各施設からの集計報告という形で手作業でやっていた。来年度以降は人流データ計測サービスを導入し、動向を把握するための予算を要求している。具体的には、スマホの位置情報をオンにし、いろいろな200くらいのアプリから出るデータを取得し、その属性で、この人がここからここに動いたとか、ここに止まっているなどのデータを拡大推計し、その結果とするみたいなサービスである。

後藤委員

今の話の仕組みに似ていると思ったのは、今私も少し手伝っている事業で、例えば新橋の駅前の大きなモニターがあるが、実はあれが今まで何人に見られたかっていうのがわからないというのが課題だったが、この上にAIカメラをつけ、1秒以上見ると、1とカウントする仕組みを入れた。今、そのAIカメラの審判がすごく進んでおり、個人情報を取らず、その人がどちらを向いているか、どのような動きをするのかという情報が取得できる。例えばやり方として、越後湯沢駅で降りた人が苗場に行った時に、反応するので、滞在時間が見れる仕組み自体は技術的にある。携帯電話もそうだが、ピンポイントでそういうのがあると、もしかしたら、さっきの商店街の話に近いが、この時期はこうだと言うのがわかれば、銀行なども、出店を進めるのに使えるような気がする。そういうことを調べていって今後そういうのも最近増えてきているので、なんかそういうのはもちろん来年度以降になるが、それをみんなで共有する場はあってもいいのではと思った。

梅川座長

そういうエビデンスがあるのはチャンスである。

事務局富沢課長

今笛田が言ったGPSの仕組みに今の後藤委員の話を参考にし、取り組んでいこうと思う。これが多分本質だが、データ取得した情報をどうやって活用するかが課題である。データを取って喜んでいては、お金をかけただけで終わってしまう。それをどう活用してこれからの観光客獲得につなげていくかが重要だと考えている。

後藤委員

とあるDMOが同じことを言っていた。データを取り、いろいろな方に提供し、どれぐらい使われているかという調査をした。1割ぐらいの方しか使用してなかったという話がある。それをどう落とし込んで使ってもらうかは、セミナー開催や、勉強会が次のステージとして必要だと思う。

事務局富沢課長

最近別の打ち合わせで話が出たが、あるスキー場がすごく外国人が多いが、この人たちが本当にどこから来て、どういう動きをしているかが実は分からない。今後もっとインバウンド客を伸ばしていくためには、どこにそのマーケティングやプロモーションをかけていけばいいかを掴みかねているという話があった。今度そういうデータを採るので、ぜひそれを活用して欲しい。

荻野委員

私ども、多分、具体的に言うと、例えば長岡の花火大会なんかだと、どのぐらいの車が来るっていうのが予測されるので、それだけで、仮設のトイレを 20 も 30 も用意したり、その時間帯だけどんと増やしたり、駐車場の配置もやっぱり誘導員をたてなきゃいけないとか、それからインターでもその対応の人数を増やさなきゃいけないとかっていうのがあるので、例えば、特にその湯沢で言うと、実はフジロックの時はあんまり湯沢インターからは入ってきてない、東京側からみんな来る方が多かったりするんで、そこはあまり対応しなくていいというのもあるのでそういうのにもものすごく使える。特に冬場は天候や時間帯によって、スキー場の入込客とか全然違うと思うので、それと時間帯、こういうので何かしらこううまく対応できればスムーズにお客さんの動線を作れるとか、そういうことには非常に使えるといいなという風には、具体的にはそういうことを考えたいと思っているのでよろしくお願ひしたい。

梅川座長

良いご提案を頂いた。行政が予算をつけてデータを買ひ、その活用についてはDMOがやり、DMOが民間の方に提供するような、そういう役割分担をすると、DMOの役割がはっきりし、会員の皆さんからも良かったという話になると思う。そういうことも考えてもらひたい。

後藤委員

アドバイザーに荻野委員に入ってもらひるのがいいのではないか。

荻野委員

目の前に何台通過するか、なので分かりやすい。

竹樋委員

それは、データストックされているのか。

荻野委員

交通量のデータはストックされている。あとはそのデータで予測値を出し、大体どのぐらい入ってピークは大体その通りになる。予測値はおおむね当たる。逆に、ピーク値を当てれば予測が当たったということになり、ピーク値が下がると、広報して、ピーク値をみんな分散したと、全部いい方にとる。当たってるのか当たってないのか微妙だが、その概ねピークの高低差は当然あるがまあまあ外さずに。

梅川委員

まず、毎年のデータが蓄積されているし、すごいノウハウもある。

次は左の欄、KPIの話について、事務局からお願いしたい。

事務局笛田係長

資料2の観光振興計画のKPI、成果指標のページになる。1枚目が現行でして、成果指標の上から1つ目、2つ目、観光消費額の総額と紹介意向、ロイヤルティーについては、計画策定時は設定していなかつ

た。データなしということで、データ取得後に設定ということで計画がスタートした。この機会に設定をしたいと考え、私の方で推定をしたのが2ページ目になる。まず、観光消費額だが、単純に、湯沢町に来ていただいた観光客の数に消費額をかけたものの合計という形になる。ただ、算出根拠のところをご覧いただきたいが、現状値は、令和5年度目的別観光客数調べに係数0.5を掛ける。これは延べ数調査であることを考慮し、半分ということで使い、それを2分の1にして月ごとに合計を算出した。その合計に宿泊者数調査も取っているの、宿泊者数調査、それから入込から宿泊を引いたのを日帰りという風に定義し、それぞれかけて計算したものになる。その額が、2023年度、令和4年度は493億7,500万円を現状値として、目標値を毎年1パーセントずつ増加させるということで、534億4,600万円まで持っていいう風にKPIを設定したいと考えている。また、2つ目紹介意向、ロイヤリティについても、今、湯沢町観光客消費支出額調査を夏と冬に越後湯沢駅の構内でインタビュー調査を実施している。その令和5年度の結果が、紹介したいという意向が、夏は91.3パーセント、冬は93.3パーセントであった。目標値は、すでに現状が90パーセント以上であることから、それを維持しつつ95パーセントを目指すこととし、2029年度夏季、冬季ともに95パーセントを目指すというKPIを設定したいと思い、提案をさせていただくものである。

梅川座長

策定時にデータがなく、目標値ができなかったものを今回こうやって推計し、2031年にこういう数字を目標にしようという提案だが、いかがか。これ、0.5を掛けるというのは、どういう根拠か。

事務局笛田係長

例えば、その観光客の入込調査では、温泉旅館に宿泊した方が、雪国館に行き、スキー場に行ったとなると、それぞれ1とカウントしている。そういった調査の積み上げということもあり、ちょっとどうしたらいいかというところで、とりあえず半分という設定にした。

梅川座長

1人の人が2回どこかでカウントされているという話だが、平均施設利用率のような調査はないのか。

事務局笛田係長

それも探したが、無かった。

梅川座長

温泉と他に何があるのか。

事務局笛田係長

観光客の行きそうな施設全部が入込調査の対象になっている。

梅川座長

それが全部足されると、2回か3回か、あるいは2施設か3施設か、その調査がやはり必要になるのか

などと思う。0.5 でいきなりかけてしまうと、2 回という風に掛けてしまうと、ちょっとザクっとしすぎている。だから、駅で調査している項目の中に、湯沢観光で何か所回ったかという質問項目を入れるとダブルカウントがこの 0.5 なのか 0.3 なのか、そこが出てくる。

事務局笛田係長

先ほど申し上げたその人流データ計測サービスを用いて、1 人の人がどれくらい動いているか調査してからにしたい。

梅川座長

それをやった方が、ちょっとここで間違ってしまうと、かなり大きく数字が違ってくるので、それはエビデンスをきちんと出してからの方がいいかもしれない。

事務局富沢課長

ここで設定しても、来年その実質的なものに近いのを見たら、数字が全然設定違ったっていう可能性もあるので、来年度の状況を見て設定したい。

梅川座長

一生懸命こう努力して数字を作ってくれたっていうのは 1 つの進歩だと思うので、そしたらそのデータを見てから設定することにしてはどうだろう。1 年遅れても、そんなに大きく影響しないと思うので、エビデンスをしっかり出し、再度正確なところでやってみることにしよう。毎年 1 パーセント増加っていうのも、これもザクツとしているが、どうするか。過去のデータはないから、例えばその入り込み客数の過去のトレンドに合わせる平均、例えば 10 年間の平均の伸び率で掛けてみるとか、というようなことをやると、少し実態に近づくのかなという気もする。

後藤委員

1 パーセントの根拠みたいなのはどのような話なのか。

事務局笛田係長

何かの統計で、湯沢町の第 3 次産業のその経済規模が大体 400 億円ぐらいで、じゃあ 493 億円は妥当なんだなというのと、あまりに上を目指していくのも大変だということで、1 パーセントとした。

梅川座長

観光の観光経済波及効果について県は出していないのか。

小田委員

県の方では出している。県は現行計画ではなく、次期の観光計画で観光消費額の総額を出しているが、それは国内客とインバウンド客の消費単価を国の方が出しているの、それに合わせて宿泊日数をかけるような形にしているはずで、単純に宿泊日数ではなく、何かしら係数をかけていると思う。県の出し方

は、後で湯沢町に提供させていただきたいと思う。成果、その指標、KPI の資料による算出根拠というのは、根拠ではなくて算出方法なのかなと思ったのだが、根拠を示すのであれば 1 パーセントの根拠を示すべきだと思うし、国が観光立国の基本計画で目標値を定めていたと思うので、今後何年間で何パーセントとか何十兆円とか、そういうものを定めていたと思うので、それを基にするのであれば根拠なのかなと思うが、例えば現状値の 2023 年度から毎年 1 パーセント増とするのであれば、現在の物価上昇率を踏まえると簡単に達成してしまうのではないかな、と懸念している。梅川座長の話のような、これまでの 10 年間平均の伸び率とか、そういったものをデータで示した上で、その 1 パーセントというのが現実的な数字なのか、それともチャレンジングな数字なのかを見てからでないと、良い悪いは評価できないと思う。

梅川座長

県では、地域別の経済波及効果の推計は出していないのか。県全体でやっているのか。

小田委員

観光消費額の数字は、県全体での調査ではなく、国が出している観光消費単価に都道府県別の宿泊人数を乗じるような形で出している。

梅川座長

新潟県全体でという話になるということか。

小田委員

そうだ。県は市町村別の宿泊人数の統計値を持っていないが、観光庁で出している数字が都道府県別の数字になるので、都道府県別の宿泊者数を出してるので、それに掛けるような形を取っている。湯沢町の今の算出方法のように難しい出し方ではなく単純に整理していたと思う。

梅川座長

では、県の統計も少し参考にさせていただきたいと思う。ありがとうございます。

小田委員

目標値を設定するには、これまでの伸び率や国の観光立国推進基本計画を踏まえ、総合計画でも観光の行動計画でも数値を出している。そういった数字を参考にした方がいいと思う。

梅川座長

今日は、チャレンジして出してもらったが、もう少し精査して、次回、来年になるがそのデータが出た結果を見ながら、もう 1 度この観光消費額を出したいと思う。この観光消費額は、落ちたお金であって、それが湯沢の中できちんと歩留まりがどうなっているのか、そこをやらないと、全部実は東京に流れているという話であれば意味がない。だから、歩留まり率みたいなものをしっかり考えないと、あまり、KPI として使うのは意味がない。そこは、今 DMO の議論をしているが、なかなか難しいところもある。今度、

DMO が新しい認定基準の中で、この経済波及効果の推計の今後やり方を出すと言っている。それを参考に
して出したらどうかと思う。

次に、紹介意向これはどうか。夏 91.3 パーセント、冬 93.3 パーセントを両方とも 95 パーセントにす
るというのは、県は、紹介意向、ロイヤリティのデータはあるのか。

小田委員

都道府県別の旅行推奨度というのは確かに統計をとっているが、今回の計画では下位 KPI で、参考値
として指標の動きを踏まえるだけで、目標値として定めないでいる。県の KPI としては、質を追うのか量
を追うのかというところで、消費単価にするのか、延べ宿泊者人数と旅行消費単価を上位 KPI として、
KGI としての旅行消費額を今計画で指標として載せている。先ほど言ったように、旅行消費額は都道府県
別が出ている、国内と外国人旅行者と出ているので、そこと延べ宿泊者数を掛けるような形で取っている
と思う。

梅川座長

ありがとうございます。95 パーセントに違和感はないか。95 パーセントであれば、もう全員が湯沢を
推奨する、つまり 100 パーセントを目標にするくらいの意気込みがあってもいいのではないかなと思う。
とはいえ、ここは 95 パーセントということでいこう。ちょうど時間となったが、進行方法で色々まずか
った点もあったが、一応今日の会議はこういった形で終わりにしたいと思う、事務局の方にお返ししたい
と思う。

事務局富沢課長

梅川座長ありがとうございました。それでは、次の 3 ということで、その他だが、何かあるか。もし皆
様から何かなければ、事務局から連絡がある。

事務局笛田係長

2 点ほど連絡させていただく。今年度の会議は、これで終了ということになる。来年度の予算編成、事
業実施に向けて色々ご相談させていただきたいと思う。その際はよろしくお願ひしたい。それから 2 つ
目、会議の資料と要旨は、湯沢町のホームページに公開する。要旨については、出来次第皆様に送らせて
いただき、ご確認いただいた後の掲載となる。ご確認にご協力をお願いしたい。

事務局富沢課長

以上で、湯沢町観光戦略会議を終了とする。引き続きご協力をお願いし、会議を終えたい。本日はどう
もありがとうございました。