

一般社団法人イーストとくしま観光推進機構外部評価委員会 議事録

日 時 令和6年6月18日(火) 14:58~17:08

場 所 あわぎんホール4階 会議室4

司会	<p>1 開 会</p> <p>皆さんお揃いになりましたので、ただいまから、「一般社団法人イーストとくしま観光推進機構 外部評価委員会」を始めさせていただきます。</p> <p>はじめに、資料の確認をさせていただきます。</p> <p>事前にメールでお送りしました資料につきまして、本日は印刷したものをお配りしております。</p> <p>次第、資料1「外部評価委員会設置要綱と裏面に名簿」、資料2「令和5年度事業報告」、資料3「地域再生計画」、資料4「地方創生推進交付金実施タイプ 実施計画」、「参考資料として観光DXしこくろりのチラシ」、「令和5年度徳島県東部圏域観光地域づくりに関する住民意識調査報告書」の以上6点でございます。資料の不足はございませんでしょうか。</p>
事務局	<p>2 委員の紹介</p> <p>それでは、ここで委員の皆さまのご紹介をさせていただきます。昨年度の外部評価委員会からの委員の変更はございません。</p> <p>委員長の、豊田哲也（とよだてつや）委員でございます。</p> <p>副委員長の、高木博代（たかぎひろよ）委員でございます。</p> <p>佐藤憲治（さとうけんじ）委員でございます。</p> <p>青木伸太郎（あおきしんたろう）委員でございます。</p> <p>また、委員会後には、議事録の要旨を作成し、委員の皆さまの確認を経て委員長の承認をいただいた後、当機構及び15市町村のホームページにて公開してまいりますので、よろしく願いいたします。</p> <p>それでは、議事に移りたいと存じます。</p>

	<p>委員会の議長は、外部評価委員会設置要綱第5条の規定により、委員長があたることとなっております。</p> <p>豊田委員長、よろしくお願いいたします</p>
委員長	<p style="text-align: center;">3 議 事</p> <p>ではご指名ですので、議長を務めさせていただきます。議事の進行につきまして、ご協力をお願いいたします。議事に移ります。</p> <p>本日の議事は、「令和5年度 地方創生推進交付金事業の評価」でございます。</p> <p>内容について、事務局より、報告をお願いいたします。</p>
事務局	<p>【資料2を中心に説明】 25分</p>
事務局	<p>【資料2を中心に補足説明】 38分</p>
委員長	<p>詳しくご説明していただきありがとうございました。ただ今の説明につきまして、ご質問、ご意見はございますか。</p>
A 委員	<p>プロモーションを中心にたくさん展開されていることが分かりました。観光についてはいろいろな要因がありまして、最近個人的によく思うのが、観光に行った際にストレスなく移動できるとか、情報を得られるとか、決済ができるとかが最も重要だと思います。データ分析にもつながっていくので、何より地域の事業者さんが求めているものだと思います。ですので、ツアーのコンテンツ作り以外にも、こういった観光DXに注力してはどうでしょうか。</p> <p>また、地域づくりを行っていく方針という観点では、最近日経新聞に記事が載っていたのですが、地域づくりには必要な要件が3つあると。1つは人、プレイヤー。もう1つはコミュニティ。3つ目は経済。DMOではこの3つすべてに関わっていけると思います。例えばコミュニティですと地域の多様な事業者、関係者が集まって議論できる場を用意するとか。いろんな可能性が広がっていくと思いますので、これからの更なるご活躍に期待したいです。</p>

委員長	A 委員のご意見はどちらも重要だと思います。1 番目におっしゃった観光客がストレスなく決済ができるかという点で、さきほどの「しこくるり」アプリに決済機能はございますか？
事務局	ございます。しこくるりに参画していただく事業者さんも増やしているところです。
委員長	A 委員がおっしゃっているのは、徳島では交通系カードやペイペイなど普及が遅れているということですか？
A 委員	例えばバスですが、県外の方が羽田空港から徳島空港に到着した後、空港からリムジンバスに乗りたい、そのチケットをお客様は現金で購入しています。航空会社の人はそのような状況があり得ないとおっしゃいます。さきほどの「しこくるり」ではデジタルチケットという形で徳島バスの1日乗車券は購入できますので、そういったことを推進していけばいいと思っています。
委員長	交通関係では、MaaS の仕組みが検討されており、今から交通系カードを導入するより、次世代のスマホ決済などを検討する方が早道じゃないかと思いますが。
A 委員	バス会社さんはそういったことにできる限り対応したいと伺ったことはあります。
委員長	東京都内で行動していると、ほとんどキャッシュレスで済みますね。
B 委員	若者は特にそうですね。海外からのお客さんもキャッシュレス決済を利用されます。
委員長	観光事業者だけでなく、交通事業者や一般企業でもキャッシュレス決済への移行は非常に重要と思いますが、DMO としてはその推進の旗振りというか声がけをしていらっしゃるでしょうか？
事務局	しこくるりの参画者拡大に向けては現在取り組んでいるところです。2 年前には徳島バスさんと JR さんとで、鳴門エリアで観光型 MaaS、スマ

	<p>ートフォン1つで周遊観光ができる取組みの実証実験を行ったことはあります。かかる費用も多額なため、現時点では本格導入には至っておりません。現状は、FAM ツアーやエージェンさんがイーストとくしまエリアにお越しいただいた際、次にそらの郷 DMO さんにご案内するときには、JR 徳島駅までアテンドするんですが、徳島駅は IC 対応の自動改札機がないんです、と申し上げる時に苦しい気持ちはあります。逆に紙の切符で手動による改札は珍しいといった切り口でご案内しています。</p>
委員長	<p>キャッシュレス化を進めるにあたって、どこが全体の旗振り役になり得るのでしょうか？</p>
B 委員	<p>各事業所さんが対応するしかないんでしょうね。</p>
C 委員	<p>お客さんからキャッシュレス決済を導入して欲しいと言われて各事業所が対応するという流れでしょうね。</p>
委員長	<p>導入するのは事業所でしょうが、それを呼びかける主体はどこがふさわしいか。経済団体？自治体？デジタルとリアルの融合を目指すという観点から、デジタル田園都市国家構想にも合致していると思えますが。</p>
B 委員	<p>どこから勧められても、事業所がそれを受け入れるか否かが重要なポイントですね。バーコード決済も多数あり、いろいろな会社が営業に来られます。ただし、受け入れ側が面倒だから、とか、手数料がかかるといった理由で置かない場合もあるように思います。</p>
C 委員	<p>キャッシュレス決済は複数の種類があって多くの会社が営業に来られます。キャッシュレス決済を導入しているからたくさんのお客さんが来るかと言えば、それはあまり関係ないようなも思います。キャッシュレス決済に対応しておくに越したことはないんですけども、必須ではないかと。手数料がかからない分、価格を安く改定してくれているんだという考え方もあります。</p>
事務局	<p>我々 DMO も地域の皆さんとお話する際には、若い層や海外のお客様は現金を持ってない方が多いので、利便性の点で商売のチャンスが増えることは確実ですので、キャッシュレス決済が置けるのであれば置いてくださいね、というスタンスに変わりはありません。</p>

C 委員	確かに高額な藍染商品なんかを買ってもらうにはカードでないと買ってくれないでしょうね。少額の決済ではそう関係ないかと。しこくりではデータを戦略として活用していく、アプリを通じて観光地をPRしていく、という点では積極的に進めていくのがいいと思います。
事務局	駅や空港などの、観光で人がにぎわっているお土産屋さんなどでは、キャッシュレス決済に対応しているかどうかは日々の売りに直結してくるのではないかと思います。
C 委員	観光バスでいらっしゃる団体のお客様の場合は、つぎ何時に出発しますよという中での時間との勝負ですので、事業所としても短時間で決済処理を行い、より多くの人をさぼくことが大事になってくるため、バス等での立ち寄り場所としての候補から外される場合もあり、経営戦略面でも非常に不利とも言えますね。
委員長	A 委員のバスの話に戻りますが、せめてリムジンバスぐらいはカード読み取り機を導入してもいいように思いますね。その分、運賃が値上げされても受け入れられるでしょうし。
A 委員	しこくりの普及をみんなで行ってこうとしていますので、利用客を増やしてデータを分析できる状態にして、地域が一体となって活用できるようにしていけばいいと思います。
委員長	もう1つ、A 委員が2つ目におっしゃった、地域づくりの要件であるプレイヤー、コミュニティ、経済について。プレイヤーというのはやる気を出して動いてくれるリーダーのことですね。経済は、地域に利益や雇用を産むこと。では、コミュニティというのはどういうイメージですか？
A 委員	DMO の仕組みの中で、多様な関係者と意見を交換する、しかも定期的に、というのがコミュニティなんじゃないかと。
委員長	DMO の中で？
A 委員	DMO が主体となって関係者がやり取りをできるコミュニティの仕組みを、もっと活性化させてもいいのではないかと思います。

委員長	<p>私ども徳島大学が DMO と共同で開講している「観光コーディネーター養成講座」では、毎回ゲスト講師に話題提供いただいています。会場では関係者と名刺交換したり、講座の後に少しお話ししたりする時間があって、一種のコミュニティづくりに役立っているのではと思います。DMOがおこなうコミュニティづくりにはどのようなものがありますか？</p>
事務局	<p>DMO の中では定期的集まりを持っています。関係者としては、行政の方に集まっていただく 15 市町村連絡会議、それから弊社の社員や会員の皆様に集まっていただく協議会などを行っています。協議会では、地域が抱えている課題について毎回テーマを設定し、専門家をお招きして講演をいただき、課題解決に向けて理解を深めていくようにしています。また、弊社事業の進捗状況についてお話しし、取組についての合意形成を図っていくようにしています。昨年ですと講演では DX の専門家をお招きし、講演をしていただきました。宿泊事業者さんとのコミュニケーションがこれまであまり取れていませんでしたので、今年度は初めての試みとして宿泊事業者さんとの意見交換会をさせていただくよう準備を進めています。弊社からはいろんな助成事業や DX についてのご案内をさせていただき、宿泊事業所様からは宿泊増に向けての課題などについて率直なご意見をいただければと思っています。そういった場を持つことで、ネットワークが構築され、関係性が強化され、情報共有もしやすくなると思っています。また、弊社から旅行会社やエージェントに対しても、ここのホテルはここが強みだよ、食事の対応が最大何人までできますよ、インバウンドにしっかり対応できますよ、というようなご案内もできるのではないかと考えています。</p>
事務局	<p>DMO は、地域の関係者の皆様と合意形成を図っていくことが不可欠です。ただし、協議会は我々の社員や会員に限られますので、幅広い地域住民との合意形成を図る場とはなっていません。そのため社員、会員以外の関係者も集めて我々の取り組みをお伝えしたり、いろんなご意見をおうかがいするため、今回、まずは観光関係者の中で宿泊事業者さんにお声がけさせていただきました。今後も地域一体高付加価値化事業のような国補助金の募集がある可能性があり、申請する場合、なるべく宿泊事業者さんに集まっていただいた上で地域の皆様の合意形成を図ることが重要です。我々も限られたマンパワーではあるのですが、引き続き、地域一体となって取り組んでいける場をできるだけ設けていきたいと考えています。</p>

<p>委員長</p>	<p>確かに、DMOには公的組織としての使命がありますから、15市町村連絡会議、協議会、意見交換会があって、地域の合意形成を図っていくのは当然ですが、コミュニティというのは人と人とのつながりのことですから、形式的な会合だけでなく、個人と個人の信頼関係が大事ではないかと。ざっくばらんな話の中で、「一緒にこんなことをして儲けないか」「じゃ今度仲間を誘って話そうよ」とか。つきあいの中で新しいアイデアが生まれてくることがある。学術用語でいうと、地域の社会関係資本と呼ばれるものですね。</p>
<p>B委員</p>	<p>そうですね。宿泊事業者が集まると多分補助金の話になったり宿泊事業者側の想いの発信になると思います。そうではなくて宿泊させるためにどんなことをするか、観光客にどんな楽しみを提供して泊まっていたけるようにするか、という議論ができる場も設けるべきかと思います。高知県にはひろめ市場があって高知城があって商店街がある。徳島でも藍染体験に行ったり浄瑠璃を見たりして、夜は美味しいものを食べてから泊まって帰ろうか、という気持ちになっていただくことを考えていくべきでしょう。せっかく眉山もあるので徳島城と眉山を周遊できるようなこと、ひょうたん島クルーズや今あるものを組み合わせると何かできないか。前回も申し上げましたが、藍のれんについてはのれんだけでは面白くないので、徳島の食材を使った盛り上げ隊があればいいと思います。藍のれんは高級だからお店側は誰だって欲しい。でも作って掛けてそれで終わりになってしまっていますね。藍のれんがかかったお店に行くと徳島の食材でこんなにおいしいものがありますよ、といった発信が大事。おいしいにはおいしいけれど徳島の食材を活かしているかと言えばまだまだのようなお店もありますね。</p>
<p>事務局</p>	<p>おっしゃるとおりです。例えばホテルの話ですと、そこに泊まったお客様には蛍を見に行けるといったご案内をすとか、食事はこの料亭にご案内すとか、各ホテルで、そこに泊まったからこそできる満足を感じて頂けるような仕掛け、理由付けをすることが大事になってくると思います。せっかく徳島に来たのに、日帰りで帰ってしまわれる場合も多いですので、まずは泊っていただける仕掛けが大事になってきますね。</p>
<p>委員長</p>	<p>藍のれんの事業について質問です。はい、綺麗なのれんが仕上がりました、写真を撮りました、だけではもったいない。セットで何かされていますか？</p>

事務局	<p>去年もご指摘いただきましたが、次の発展性については具体的なアクションがとれておらず、イーストとくしまとお店の方から藍のれんの情報発信を SNS でおこなっていくに留まっています。</p>
委員長	<p>ここで話をコミュニティの話に戻させてください。徳島には新町川を守る会のように、地域のために貢献して下さるリーダーがいて、しっかりしたコミュニティもあると思うんです。そうしたコミュニティをどう増やしていくか。手前みそですが、徳島大学では来月、徳島市から鳴門市にかけての川北エリアでいろんな活動をされている方々に集まってもらい、お互いのネットワーク作りを支援しようと企画しています。私の身の回りでは、コロナの3年間で人と人のつながりが弱ってきているように感じます。DMO が組織として集まる際に、講演会でお話を聞いた後、3人とか4人のグループで意見交換してみるとか、名刺交換して帰りませんかとか、ちょっとした仕掛けでネットワークづくりの種を蒔くことができるのではないのでしょうか。</p>
C 委員	<p>話をするだけではなくて、小さくてもいいから一緒に何かやろうよ、と行動を起こすことが大事だと思います。私の所では今ひょうたん島水上タクシーをやっていますが、最初は新町川を守る会の中村会長にひょうたん島クルーズで十郎兵衛屋敷にもお客さんを積んで来て欲しいということで、月に3日ぐらい日を選んでイベントをやっていたんです。文化庁の補助金が使えるということで、水上タクシーにステップアップできました。確かに以前からお付き合いもあったしある程度信頼関係が築けていたから発展させることができたと思っています。話すことも大事ですけど、何か一緒にやってみることも大事だと思います。一緒に何かをやっていかなければ深まりがでてきません。行動を起こすこと、そのために大事なものは、こんな街にしたい、という想い。一番大事なものはそこではないのかと。入込客数とか宿泊者数とかのいろんな指標はありますけれど、それよりはどんな街にしていきたいのか、という明確なビジョンが必要なのではないのでしょうか。徳島県東部圏域の目指すべき将来像が物足りないように思います。「訪れてよし、住んでよし、持続可能な地域づくり」ではどの地域にも当てはまることですし、徳島ならではの明確なビジョンをコミュニティの場で共有して、そこから小さくてもいいからまず行動すること。失敗したら原因を考えて次に活かしていけばいいと思うんです。街を変えていくことが観光の振興にも繋がるん</p>

	<p>だと思えます。相乗効果により、街を変えていくことで、結果として宿泊者も増えていくように思います。</p>
<p>委員長</p>	<p>今おっしゃっていただいたことは全く同感です。とは言え、予算をいただいて事業をおこなうためには KPI 指標が大事で、データに基づいて良くなったか悪くなったか、評価をしていかなければなりません。もちろん、究極の目標はシビックプライドや地域の愛着をどう高めていくかにあると思うのですが。</p>
<p>C 委員</p>	<p>シビックプライドの醸成が大事ということは大変評価するんですが、シビックプライドの醸成も喫緊の課題である、とありますが、「も」ではなく、シビックプライドの醸成「こそ」が徳島の街を変えて観光振興をするんだ、という位の気持ちで取り組まれるのがいいのではないかと。</p>
<p>事務局</p>	<p>ありがとうございます。もう一段格上と言うか、シビックプライドというのは大きな抽象的な言葉ですので、私どもも小さいところからでも行動を起こしていきたいと思っています。</p>
<p>委員長</p>	<p>他に何かご意見ありますか？</p>
<p>A 委員</p>	<p>地方創生推進交付金という財源の議論ではありますが、もう 1 つ別の切り口で、最近全国で議論されています宿泊税について検討している自治体が増えてきているのを新聞等で目にします。観光振興をするための財源を徳島県東部エリアの住民だけで負担するのが良いのか、という考え方もありまして、域外から訪れる観光客にもご負担していただく考えもあるんですが、いろいろと調べてみますと、負担する人が公平感を感じることができるかが大事なポイントとなってくるようです。観光振興を進めるための財源として宿泊者から徴収する宿泊税だけでいいのか、といった公平性もあるでしょうし。公平感を保った上で検討した方がいいのではないかと思います。</p>
<p>委員長</p>	<p>宿泊税の課税目的は、旅行者が公共サービスを利用する分、受益者負担してもらう点にあるのですが、もう 1 つ、欧州などオーバーツーリズム問題が深刻化する地域で、観光客数をコントロールする手段としても注目されていますね。つまり、公平な負担と需要の抑制の 2 つの面があるわけですね。A 委員がおっしゃられたのは前半の部分ですね。徳島で宿泊</p>

	<p>税を導入するとすれば、そのことで宿泊にブレーキがかかってしまわないか、という議論もあると思います。</p>
A 委員	<p>観光地づくりの財源を中長期にわたり確保する観点からも議論をすることは重要だと思います。</p>
委員長	<p>ホテルに泊まった人が、1万円払いました、それが従業員の給料とか企業の利益になって所得税で地域に還元されていく、という経済循環のサイクルがあります。それとは別に宿泊税をいただくには、それで公共サービスを充実させますといったロジックが要ると思うんですね。インバウンドについては国が入国税をとり、観光関連事業への補助金として配分することも重要です。資料2P28の地域一体高付加価値化のホテル改修を例にとると、国の補助金が半分ということですから。</p>
A 委員	<p>観光客の人にプラスαで負担してもらってもいいよう到来訪する人の満足度をコツコツと高めていくのがDMOの役割だと思います。</p>
委員長	<p>資料2P31の動態調査については、これは誰を対象におこなった調査ですか？</p>
事務局	<p>日本人です。KDDIのビッグデータを使用して、徳島県東部圏域を訪れた1万人を対象にして調査分析を行いました。P13に書いてあるように、県の補助金を活用して、KDDIに調査と分析をお願いしました。</p>
委員長	<p>この分析結果は公開していますか？</p>
事務局	<p>すべてを資料としては公開はしておりません。1枚ものの全体サマリーとしては今回の外部評価委員会に出させていただいたのと、社員・会員の皆様や、成果報告会にご出席いただいた関係者に報告しています。</p>
委員長	<p>せっかくお金をかけて実施した調査ですから、結果を地域の方に公開すればいいかと思います。</p>
事務局	<p>住民意識調査については昨年のこの会で結果を共有させていただきたいということでしたので、今回配布させていただきました。動態調査についても配布して共有できます。確かに動態調査は非常に重要で、徳島県</p>

	<p>東部の関係者に観光客の動態について、今はこういう状況でこういった課題があり、解決していかなければならないということを地域の皆様と共有することが非常に大事だと思っています。観光DXのしこくりにについても、アプリは4万ダウンロードでまだ決して大きなものではありませんが、ダウンロードした方の動態が分かり、どこの観光地を訪れているのかの行動軌跡をたどれば今後のマーケティングのヒントになりますので、参画事業者さんと一体となってマーケティングに活用していきたいと考えています。</p>
<p>委員長</p>	<p>そうですね。4万人分の行動データがあるのなら、できるだけ活用できるようにしていただければと思います。</p> <p>他に意見はありませんか？それでは時間も参りましたので事務局に戻します。</p>
<p>事務局</p>	<p>本日は皆様方から大変参考になるご意見をいただきましてありがとうございました。先ほどのシビックプライドの話も含めて、今年度の事業にしっかりと活かしてまいりたいと思います。本日は誠にありがとうございました。</p>
<p>事務局</p>	<p>それでは、最後に事務局から議事案件以外のことでご報告申し上げます。前段にも申しましたけれども、本日の議事録につきましては、今回の議事内容の要旨を当機構やその交付金を使っている15市町村のホームページで公開して、広く周知することが求められます。後日、メールにて議事録の確認のお願いをさせていただきますので、よろしくお願いいたします。</p>
<p>司会</p>	<p style="text-align: center;">4 閉 会</p> <p>これをもちまして、本日の外部評価委員会を閉会いたします。 (終了)</p>

終了時刻 17時08分