

第2次斜里町観光振興計画（案）に関する意見応募の結果について

1 意見公募手続（パブリックコメント）の実施状況

(1) 募集期間 令和7年1月17日（金）から令和7年2月5日（水）

(2) 意見公募の結果

意見の応募者数 1件

うち有効者数 1件

(3) 提出方法の内訳

	持参	郵送	FAX	電子メール
件数				1

(4) 意見提出者の区分

区分	件数
町内に住んでいる人	1
町内の学校で学んでいる人	
町内の会社等で働いている人	
町内に事務所又は事業所を有する法人及びその他の団体	

(5) 意見の内容

項目	件数
計画全体について	1
目指すべき観光地ビジョンについて	1
知床という観光地への期待値について	1
PDCA サイクルをスパイラスアップさせていく IS09001（品質）の考え方を取り入れてはについて	1
施策実施の役割分担	1
閑散期の誘客、ピークの分散施策について	1
オーバーツーリズムや観光公害について	1
ヒグマの課題について	1
知床の星空について	1
ウトロ観光と斜里本町の観光について	1
地域一体となって作り上げていくことについて	1

(6) 意見の概要と町の考え方

ご意見と当町の考え方については、別紙のとおりとなります。

(問い合わせ先)

〒099-4192 斜里町本町12番地

斜里町役場商工観光課観光係

☎ 0152-26-8375 Fax 0152-23-4190

電子メール sh.kankou@town.shari.hokkaido.jp

(別紙) 第2次斜里町観光振興計画(案)に提出された意見

NO	寄せられた意見	当町の考え方
1	<p>全体としての感想ですが、<u>第1次計画の振り返りや反省などが論じられておらず</u>、一部を除き第1次計画と同じような現状分析と課題化により構成されているよう思います。すなわち PDCA サイクルが機能していないように感じます。第1次計画で何が実現できて何が実現できなかったのか、なぜ実現できなかったのか、それを踏まえて第2次計画ではどうしていくのかが必要だと思います。</p>	<p>第1次観光振興計画の後半には新型コロナウイルス感染拡大や知床半島沖で遊覧船による海難事故が発生し知床観光全般、特に各種アクティビティの安全を再点検し、旅行者を安全に迎え入れる体制が必要とされている状況にあり第1次計画では想定していなかった事案が続いてしまいました。そのような中であって、第1次観光振興計画の施策別に課題等の状況把握を行い、二次交通、域内交通など斜里町へのアクセス問題への対応や、町全体の飲食店不足問題が直近の課題として出てきているところです。</p> <p>そのような状況を踏まえて、第2次観光振興計画においては、これら課題等への対応に加え、計画の推進にあたっては旅行者から見た観光地の魅力向上施策と地域住民から観光地の魅力向上施策を盛り込んだところです。</p> <p>また、計画の進行管理については、毎年、5月と11月に観光戦略会議を開催し計画の進捗確認等を行うこととしており、本計画は令和15年度(2033年度)までの10年間の計画となりますが、令和9年度(2027年度)と令和12年度(2030年度)には中間点検作業を行い必要に応じて見直しをする考えです。</p>
2	<p>第1次では目指すべき観光地像として「1 非日常的で体感性の高い景勝と体験の場を確保し、良質な旅を提案できる観光地」「2 食事・宿・温泉・人・まちで、旅の疲れを癒し、自然景勝や体験以外の楽しみもトータ</p>	<p>第2次観光振興計画においては、「魅力的で持続可能な選ばれる観光地づくりの推進」を基本目標と定め、実現のためのめざすべき観光地像のイメージと6つのミッションを兼ねそなえた観光地をめざしていくことと</p>

	<p>「<u>世界的に提供できる観光地</u>」の2点が語られていました。ここが一番大事でこの計画策定の結論ともいえるべきところだと思うのですが、この第2次では何を指すのか、<u>観光地としての将来ビジョンが明確に語られていない</u>ように思います。「2-1 観光振興の目標を達成するイメージ」において目的となる部分、すなわち「***になるために」という部分が欠落しており、自らがどうなりたいかが不明確になっています。もし仮に「第3章 観光振興の目標と方向性」に記載されている P.22 の「・・・アウトドアの聖地となる」が将来ビジョンあるいは目的だとすれば、だいぶ限定的に感じます。これを指すために、ミッションとしてさまざまな施策が語られているようにも思えません。また「先進的なライフスタイルを体現するまちとして住民・来訪者双方から評価されるようになる。」という部分は、何かを実現した結果そうなるということであり、さらに「先進的なライフスタイルを体現するまち」は観光振興のビジョンや目的ではないように思いました。分かりやすくするために、どこかにこういう観光地を目指すというビジョンの明記が必要だと思います。</p>	<p>しており、この目標達成のため、「旅行者・来訪者と地域住民からみた観光地の魅力向上の視点」の設定を行い、各種観光振興施策を展開していくこととしています。</p> <p>ご意見のありましためざすべき観光地のビジョンの明記については、6つのミッションを合わせてめざすべき観光地像として観光振興を図っていく考えです。</p>
3	<p>世界からみた<u>知床という観光地への期待値は何なのか</u>、顧客(ビジター)目線の情報が薄いように感じます。観光に訪れる人の目的が「美味しいもの」「綺麗な景色」「温泉」という一般的な観光地への期待だけではなく、知床へ特化した期待値は何なのかをヒヤリングして、それを実現するプランを盛り込む必要があるのではないのでしょうか。例えば「自然を“体感”できる場所」といったことが知床を選ぶ理由、目的、期待値な気がします。これは(2)で述べたビジョンにも通ずる部分だと考えます。</p>	<p>旅行者からみた斜里町の観光地の魅力向上の視点としては、食や宿、自然アクティビティの体験、自然景観・景勝の美しさ、世界自然遺産、知床国立公園、町の歴史、文化、住民との環境保護活動などがあると考えており、これらを踏まえた施策を推進していくこととしております。また、旅行者の動きも年々変化する状況もあることから定期的にマーケティング調査を行い、それらのデータを基に観光政策に反映していきたいと考えています。</p>

4	<p>この計画の目指すものは観光地としてのクオリティ（品質）を高めたいということだと思っておりますが、プレイヤーが行政や観光事業者だとすれば、顧客＝ビジターと地域住民ということになります。すなわち顧客満足度こそがその指標となるので、運営推進をする上で「4. 具体的な目標項目・数値」に記載されている様々な評価指標からビジターの満足度、地域住民の満足度を算出し KPI として追跡し、PDCA サイクルをスパイラルアップさせていく ISO9001（品質）の考え方も取り入れてはいかがでしょうか。</p>	<p>第2次斜里町観光振興計画については、ご意見いただいたように旅行者から見た観光地の魅力向上と地域住民から見た観光地の魅力向上について、それぞれ 10 項目の目標項目・数値を設定しており、これらの数値と毎年の個別施策、事業の進捗確認を合わせて実施し、必要に応じて計画の見直しを行うこととしておりますので、当面は、この進行管理を確実に実行し、旅行者の満足度や観光があることによる地域住民の各種満足度の向上に努めていく考えです。</p>
5	<p>誰が何を実行するのが不明確な計画は絵に書いた餅になりがちです。P. 22 に記載されている「2-2 イメージを実現させるためのミッション」や「第4章 計画推進イメージと施策の具体的な内容等」を誰が実行するのか、がこの計画の有効性の鍵になると思います。これは今後の観光振興活動の中で議論されることだとは思いますが、関わるものが他人事にならないように役割分担を明確にした戦略会議での推進をお願いいたします。</p>	<p>観光振興施策の実施にあたっては、行政機関だけではなく、観光協会や観光事業者を始め、関連団体の参画、協力が必要となりますので、あらためて観光に関わる機関と連携、情報共有を図り、各施策を推進していく考えです。</p>
6	<p>観光事業者として事業を営むものとして、「観光入込客数の繁閑差」は喫緊かつ最重要課題です。新たな事業参入や移住の障壁にもなっています。閑散期の誘客、ピークの分散についての施策が欲しいところですが、この点の議論はされたのでしょうか。</p>	<p>斜里町の観光は春から秋にかけてのグリーンシーズンと 2～3 月の流水観光がメインであり、11 月～1 月、4 月など観光入込客数の繁閑差をどのように解消していくかが長年の課題となっていることから、戦略会議の中でも議論はされてきております。</p> <p>それを踏まえて第2次観光振興計画の中では歴史、文化、芸術の活用や MICE・教育プログラム等の誘致・受入対策を施策にしているところであり、何もないところに来ることが観光という人たちへどうアプローチしていくなどの意見もあったことから、そういった意見も踏まえて観光振興施策を実施していく考えです。</p>

7	<p>昨今オーバーツーリズムや観光公害が取り沙汰されていますが、この点についての言及がないように思います。</p>	<p>現在の斜里町の観光の状況として、オーバーツーリズムや観光公害といった状況が発生している状況ではなかったことから、これらの項目は掲載していませんが、斜里町もインバウンド等が増加傾向にあることから、他の観光地のようにこのような課題が発生する可能性はあります。</p> <p>あらためて本計画にはない観光に関わる課題が発生した際には、計画の進行管理に合わせて施策の検討を行い、これらの課題への対応を進める施策を実施していく考えです。</p>
8	<p>知床において避けて通れない、ビジターの期待値も高い「ヒグマ」の問題ですが、見せるのか、見せないのか、はっきりしていくべきだと思いますがいかがでしょうか。議論だけでも進めていくべきかと考えます。</p>	<p>知床でのヒグマの課題、ヒグマを見せるのか、見せないのかの議論については、知床では、ヒグマとは50m以上距離をとることやヒグマを誘引するような食料は持ち込まない、クマ撃退スプレーを携行する。撃退スプレーの取り扱い方法を事前に十分に確認しておくなど、安全に係る対策を十分にとっておくことが必要であり、ヒグマによる人身事故がひとたび起れば、社会、地域に大きな影響を与えます。</p> <p>このためヒグマを見たいのであれば、ヒグマに対して人の影響が小さく、なおかつ安全に高確率でヒグマの観察が出来るのは、観光船を利用したウォッチングツアーがあります。ウォッチングツアーでは、ヒグマとの距離を保ちながら、雄大な自然の中で野生に生きるヒグマの姿をじっくり観察することが出来ますので、ヒグマを見たい方にはそちらを推奨しながら、今後のヒグマの課題は、知床国立公園での教育プログラム一つとし、野生動物に係る内容として考えていきます。</p>

9	<p>知床の魅力の一つとして<u>星空があると認識しています</u>。この活用と、保護（道路照明や街頭に設置に関する配慮）についても盛り込んでいただけるとありがたいと思います。</p>	<p>知床の星空については、これまでも旅行者や地域住民等も大切な自然環境の一つとして体験し、その価値の大切さを理解されているものと思いますので、第2次観光振興計画の中でも「自然アクティビティの多様化」に係る施策項目の一つのプログラムとして考え、自然環境の保護と利用の両立を図るエコツーリズムを推進していきます。</p>
10	<p>この計画に限らずですが、<u>ウトロの観光と斜里本町の観光を同時に述べるのは難しい</u>と思います。それぞれが目指す将来像を分けて考えることもご一考ください。</p>	<p>ウトロ地区の国立公園や世界自然遺産の雄大な自然がある地区と斜里本町地区では観光資源、利用のあり方も違うこととはご意見のあるとおりでありますので、斜里本町地区では身近に触れやすい自然環境の他、博物館等での町の歴史・文化を伝える活動や町の産業を伝える活動など考えているところであり、ウトロ地区での雄大な自然景観・景勝を感じられる施策や自然アクティビティの体験など合わせて、斜里町の観光振興施策として考えています。</p>
11	<p>知床が世界中のディスティネーションから選ばれる理由を創生すること、すなわち知床の魅力は何なのか、なぜそこに行きたいか、なぜ知床でなければならないのかを<u>地域一体となって作り上げていくことこそが成功の鍵</u>だと思います。一事業者や個人の努力も大切ですが、もう少しまとまった力で動かす力点を明確にして、そこに<u>リソースを集中</u>させることも大事です。ぜひその点もご考慮いただきたくお願いいたします。</p>	<p>知床の魅力を高め、世界の中から選ばれる観光地となるためにはご意見にあるように、一事業者や行政機関、観光事業者だけの取り組みでは難しく、地域一体となって作り上げていくことが必要とのご意見は、斜里町としても同じ考えであります。</p> <p>そういった中、観光振興施策の実施の中心的な役割を担う観光マネジメント組織への支援、機能強化を実施するほか、多様な観光人材の確保を進め、観光振興施策を推進し、知床の魅力を高め、世界から選ばれる持続可能観光地づくりを進めていく考えです。</p>