

令和3年度イーストとくしま観光推進機構外部評価委員会 議事録（要旨）

日 時：令和4年6月15日（水）

14：00～15：30

場 所：徳島市藍場町2丁目14番地

あわぎんホール 4階 会議室5

事務局	<p>定刻となりましたので、ただ今より、 「一般社団法人イーストとくしま観光推進機構 令和3年度 外部評価委員会」を開催します。</p> <p>それでは、議事に移りたいと存じます。 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。 委員長、よろしくお願いいたします。</p>
委員長	<p>議事の進行につきまして、ご協力よろしくお願いいたします。 本日の議事は、「令和3年度地方創生推進交付金事業の評価について」で ございます。 それでは、内容について事務局より説明をお願いいたします。</p>
事務局	<p>【配布資料にそって説明】</p>
委員長	<p>ただ今の説明についてご質問はございますか。</p>
委員長	<p>5ページの予算概要を示した円グラフの中で、地方創生推進交付金対象 が2つに分かれているのはなぜか。</p>
事務局	<p>管理費と事業費といった用途別に分けて示している。</p>
委員長	<p>予算はふつう収入と支出に分けて示すが、この円グラフは支出額を財源 別に塗分けたということか。</p>
事務局	<p>財源により、事業目的が異なってくるとから、このような示し方をして いる。</p>
委員長	<p>今日の委員会は、地方創生交付金を活用した事業を評価するのが目的だ が、それに限らず機構の全体の事業報告をしているように聞こえたのはな ぜか。</p>
事務局	<p>機構の取組みを総括的に行ったほうが、理解しやすいので、あえて今回 の資料のような作りとした。 ただし、例えばWebプロモーション事業であれば、事業費が約6,0</p>

	<p>00千円であるが、財源として国の交付金と県の補助金の両方が当たっている。国の交付金が10割ではないが、事業費の一部に財源として、国の交付金が使われているので、本委員会の対象となる。</p> <p>一方で、国の交付金が10割あたっているものもあり、例えばウォーターウェイツーリズムの取組みの一つである観光資源調査事業は4,400千円の事業費であるが、財源はすべて国の交付金である。</p>
委員長	<p>その割合はともかく、財源の種によって本委員会の評価の対象となる事業とそうでない事業に分けられるという認識でよいか。その区別を示した資料はないのか。</p>
事務局	<p>6ページの目次ページに評価対象と対象外を明記している。</p>
委員長	<p>国の補助金を使った間接事業として整理されている、鳴門活性化、上勝サステナブルツアーは今回の評価の対象ではないのか。</p>
事務局	<p>鳴門活性化、上勝サステナブルツアーは、間接事業として整理しており、機構の予算を通さないものの、機構が地域の事業者を取りまとめて、計画策定を行ったものである。国に計画を承認されたことで、国が事業主体として直接事業者へ委託を行ったり、補助金を支出したりするものである。そのため、本日の評価対象ではないものの、機構の全体的な取組みのなかでは、欠かせないものなので、今回の報告で触れさせていただいた。</p>
A委員	<p>イーストは、少人数にもかかわらず、非常に幅広い事業をして頑張っていると思う。</p> <p>徳島の観光の低迷はキラコンテンツに頼りすぎてきたというのはその通りだと思う。徳島の本当の魅力は何なのか。阿波おどりやうず潮だけではなく、イーストとくしまだけでなく、みんなで共有して協力しながら、外に向けて売り出していく必要があると思う。そのためにこういうコンテンツを取り出してきて、とりまとめることは重要だと思う。</p> <p>そういう魅力を一言で分かりやすい言葉でまとめて打ち出していくのが大切だと思う。県民が「そうだ」と、「自分も魅力を説明しよう」と思えることが大事だと思う。以前、知事が徳島の文化の4大モチーフ（阿波おどり、人形浄瑠璃、藍染め、鳴門の第九）を発表した際には、映画にもなった。それ以外の文化に携わる人には「自分たちのしていることは文化じゃないのか」という苦情をもらったこともあったが、反面、効果もあった。</p> <p>魅力をみんなに認知してもらっていくことが大事だ。実は、自分がしているのも、徳島の魅力は阿波おどりだけではないんですよ。大きな河川があって水もたっぷりあり、日本の南部で温暖な気候で、吉野川流域の土地も肥えているんです、と。そのような豊かな土地だからこそ、人形浄瑠</p>

	<p>璃や阿波おどりというような文化も発生したんですよ、と。それには特に藍染の力は大きかった。そのような「豊かさ」こそが徳島の魅力ではないのかと思っている。「豊かさ」という言葉では不十分だとは思いますが。何等か共通認識を作っていくことはシビックプライドの醸成やニューツーリズムの構築、両面で大きな役割を果たすものである。</p>
委員長	<p>「豊かさ」というのは重要なキーワードだが、徳島の場合は何の豊かさなのか。以前にA委員には吉野川の恵みなどから話をさせていただいたことがあるが。</p>
A委員	<p>まずは、自然環境、その上に人間の営みがあり、藍の産業や芸能を生み出してきた。吉野川によって、藍が育まれ、経済力を得た。十郎兵衛屋敷でも、その経済力に人形浄瑠璃が支えられてきたということで、すじあおのりや藍のストールを売ってみたりしている。そういうことを体感してもらうために、水上タクシーみたいなこともしてもらっている。もう一步、二歩踏み込んで行ってみたい。</p>
委員長	<p>ピラミッドのイメージでいうと、頂点に「豊かさ」があり、それを支える土台として自然や歴史、文化などに分解できる。「豊かさ」を追求するには、各要素の魅力をどう組み立てていくかという戦略が重要で、その中で訴求力のあるキーワードが出てくるのが望ましい。そこがまだ見えてないのではないかというご指摘なのですね。</p>
A委員	<p>それを固めることが（ニューツーリズムとシビックプライドの）2本柱を回していく秘訣だと思う。 住んでいる人が自信をもって語れることは大事だと思う。</p>
B委員	<p>中心市街地で商売を営んでいて驚くのは、最近若者が徳島の魅力を探求していると感じる。IターンやUターンの人でも、若い方が多く、藍染を使ったヘアケア商品をネットを中心に開発した人がおり、藍染は徳島の藍だということで、徳島で事務所を構えようとやってきた。 来てみたら住みやすいし、豊かだと感じるという話となり、若い人にも徳島の魅力が十分に伝わるものだと実感した。 事業説明で、来訪者の満足度はアップしているのに、観光者数は大幅ダウン、地域振興の満足度は低いというのが気になった。イーストとくしまの「住んでよし」「訪れてよし」の理念から考えれば、地域に住んでいる人の満足度を上げていくためにも、愛する徳島の発信が大事なのではないかと感じる。</p>
委員長	<p>ほかに、満足度をあげるにはどのようなやり方があるか。</p>

B委員	<p>やはり阿波おどりだけじゃないというPRが大事なのではないかな。 豊かということもそれぞれ価値観が違うので、それぞれの人を出していくのもよいのではないかな。男女共同参画やジェンダーについても元々わかっているし、徳島のいいところを探す努力をしている若い人が増えてきたと感じるし、そのような若い人を大事にしていくべきである。</p>
委員長	<p>DMOのミッションは、観光客に来てもらって外貨を稼ぐことであるが、同時に地元の人たちに「豊かさ」を感じ「誇り」をもってもらうことが大切だというのがお二人のご意見ですね。地元の人へのアピール面でのようなことができるとお考えか。</p>
B委員	<p>イーストとくしまで言えば、水上タクシーのような取り組みなどがそうだと思う。観光で来ている人が、地元の人より、実は詳しくなったりするということもある。</p>
A委員	<p>やはり「人」ではないかと思う。例えば観光に行って、晩御飯に美味しいところないですかと尋ねたときに「あれも美味しい、これも美味しい」と言えればよいが、「なんにもない」という対応をされたら、二度と来ないかもしれない。旅先では、親切にしてくれた、熱意をもって説明してくれたというようなことが後々残っていくと思う。そのためには住んでいる人が誇りと自信をもって、語れる徳島になっていくべきで、そのためには地元の人の方が何が魅力なのかをわかってほしい。</p> <p>人形浄瑠璃においても、もっと上手にしなければならないと思っていたが、お客さんから人形浄瑠璃は高尚な芸能と思っていたけれど、徳島に来たら一般の人が熱心に楽しそうにやっている、それが素晴らしいと言ってくれる。徳島の人にとったら「あたりまえ」と思っていることが、県外の人にとっては、大変価値のあるものもあり、それが地域の資源だと思う。背伸びして頑張らなくてもでき、評価されるというのは、一番楽にやっていける。</p>
B委員	<p>やはり、徳島・四国はお接待の文化だと思う。</p>
A委員	<p>人形浄瑠璃は県内の人には普通でも、県外の人には高評価である。今は、高級ホテルから呼ばれることがある。県のイベントにも4回も呼ばれている。</p>
C委員	<p>イーストの事業の観光アンケートを分析していると、十郎兵衛屋敷はりピート率、満足度が高く良い観光施設だと思う。</p>
A委員	<p>来た人にいきなり公演を見せても、だめだという思いで、映像も見せて、子供であれば体験もさせてから公演を見せるようにしている。丁寧な</p>

	<p>ガイドが大事なのではないかと思っている。勝手に見なさいというようなことでは、満足感も得られない。ただ、400円の来館料で相当丁寧に行っている、しんどいところもある。</p>
事務局	<p>外部のプロモーションでも話しているが、「来てもらって、見てもらって」ということの効果は大きい。実際に、少人数でも来てほしいという取り組みをしていきたいと思っていて、今の話はその通りだと思う。</p>
A委員	<p>やはり、熱意と愛情をもって喋ることだと思っている。ボランティアガイドにも来てもらっているが、知識は教えられても、熱意や愛情は教えられないものではない。</p> <p>他の温泉地などでも聞くが難しいことだ。</p> <p>そういう意味でも徳島の魅力は何かということコンセンサスができてくれば、そこも自然にできてくるのではないかな。</p>
C委員	<p>KPIで、観光入込客数はコロナの要因が大きく影響していると思う。これは難しいんだろうなと思う。宿泊者数については、2021年度は未達であったが、私が毎月ホテルにヒアリングする中では、3月くらいから稼働率が2021年比でかなり上向いてきているので、コロナ前には届いていなくても、22年度は達成率が期待できるのではないかと考えている。</p> <p>住民満足度調査で、全く知らないが7、8割というのは、イーストとくしまのことを知らないということか。</p>
事務局	<p>観光に関する取り組みについてであり、当機構に限ったことではなく、自治体の施策も入っている。ほぼ8割が知らないという状況である。</p> <p>人材育成などの各観光に関する取り組みについて分けて聞いているが、どれも7～8割が知らないと回答している。</p> <p>イーストや自治体は外に対して誘客をしていくが、住民に対して、これをしているのはイーストだ、県だ、というような意識づけを含めた働きかけをしているかといえば、そうでもない。</p> <p>また、観光自体もこれまでの阿波おどりなどのキラコンテンツであればはっきりと観光の取り組みと捉えてもらえるが、マイクロツーリズムのように、近隣の市に行くことを観光と捉えているかということ意識は薄いと思われる。</p> <p>観光というくくりでアンケートを取っている、阿波おどり以外に何かあるかということ答えられないということも回答率に関係していると思われる。</p> <p>一方で、観光に関与する意向については、高くなっている、意識はあるが行動に移せていないということと考えられる。</p>
委員長	<p>このアンケートは、毎年続けるのか。</p>

事務局	地方創生交付金の重要KPIとして設定しており、DMOとしても必要なデータだと考えているので、3年間は継続する。
委員長	なぜこれをすることにしたのか。
事務局	令和3年度から令和5年度を計画期間とする、新たな地域再生計画では、ニューツーリズムの推進とシビックプライドの醸成を2本柱にしているので、その成果を測る意味で、指標化した。
委員長	「観光に関与する意向」については、どのような質問をしたのか。
事務局	資料がないので即答できないが、観光客の受け入れについて意向別として聞いている。とてもそう思う8.9%、そう思う15.2%、ある程度そう思う43.5%あり、以上の選択肢の方を意向があるとみている。
委員長	<p>アンケートの設計には質問文が大事で、「関与する意向があるか」というような聞き方は難しく曖昧に感じる。いくつかパターンを考え「おもてなしは大事と思うか」、「自分がガイドを買って出たいと思うか」というように、具体的に尋ねた方が有用性の高いデータがでるだろう。</p> <p>KPIの宿泊者数について、延べ宿泊者数が令和3年112万人であるが、コロナ禍前の令和元年度の実績はどれくらいか。</p>
事務局	持ち合わせていないが、コロナの影響は受けている。
委員長	<p>コロナは外部的要因なので、それによる観光客の減少を責める人はいない。重要なのは、どんな対策をおこなったか、その効果があったかという点だ。例えば、県が県民割を実施したところ、何人泊の利用があって、その効果がどれくらい数字に含まれているのか。もしこの事業をおこなわなかったなら、数字はもっと悪かったかもしれない。イーストとくしまの仕事ではないのは承知しているが、EBPMの考え方からすると、データで検証できることが望ましい。</p>
事務局	15市町村分を切り出しているが、県民割はわからない。県から情報提供が受けられるようであれば、実数を見ることは可能である。
委員長	<p>県外からの宿泊者は減ったが、県内の宿泊者が増えたとすれば、その動機が補助金であったとしても、地元の魅力の再発見につながったなどの効果が期待できる。先ほどの議論をふまえれば、当初の事業目的である宿泊事業者の支援だけでなく、徳島県の魅力の再発見につながれば一石二鳥なので、経済効果に限らず広く分析することがあってもよいのではないか。</p>

事務局	<p>県の事業の成果となるので、調整が必要と考えられる。</p>
A委員	<p>私たちが参加しており、ぜひ、力を入れて取り組んでほしいと思っているのが、ウォーターウェイツーリズムである。これは、徳島の観光の最も重要なインフラになるのではないかと考えている。</p> <p>他所では絶対に真似できないもので、新町川を守る会の中村さんが30年以上にわたる活動を通じ、国や県の行政などとも信頼関係を築き、そのベースの上にこの事業が行われている。</p> <p>他所が真似しようと思ったら、同じ30年がかかり、徳島が他所に先行しているジャンルと思うし、徳島の地域の風土、歴史、産業とも関わって、まさに地域の魅力の根幹をなすものである。</p> <p>人形浄瑠璃も吉野川のおかげで発展した芸能であり、我々もできる限り協力するので、航路を松茂や北島、鳴門まで伸ばしてもらい、船で魅力を繋げていけ、可能性にあふれており、課題もあるが、効果的に使うことで、観光最下位の徳島を20番くらいに引き上げることができる可能性を感じている。是非、よろしく願いたい。</p>
事務局	<p>短期的に結果が出るものではないが、中長期でしっかりと継続できるようにやっていきたい。観光資源調査の報告を北島町で行った際は、町長さんだけでなく、町議員さんにも説明し、喜んでもらえて、相当期待もしてくれている。今まで観光として考えていなかった資源であるが、可能性を感じていただき、ぜひ続けてほしいという意見もいただいた。近隣町も同じような意見をいただき、A委員の意見を含め、しっかりとそれを受け止めて進めていく。</p>
A委員	<p>イーストとくしまからの働きかけで、水上タクシーの取組みも広がり、栈橋を作ろうと考えている町もある。その町からは、議長が取材に来るなどした。この事業がさらに広がる可能性があり、ぜひとも続けていってもらいたい。</p>
委員長	<p>吉野川の下流は旧河道が網状に存在し、明治・大正のころは水運輸送ルートだった。例えば、大正時代にモラエスが鳴門を訪問するのに蒸気船で行っている。そのような歴史的背景にも意義がある。船下り観光は全国各地にあるが、景色や風情を楽しむという目的が単発のものが多い。吉野川の取組みは流域の観光資源を結びつけるネットワーク型であり、DMOがコンテンツとして育てるのに意義があると考えます。最近遊覧船事故のあった知床のように危険性があるのでもない。法規制の問題があるとの話だが、国土交通省に協力してもらえば、将来の切り札事業になるかもしれない。</p>

A委員	<p>もう1点重要と考えているが、NPO法人がボランティアとして船を動かしている。</p> <p>それは素晴らしいのだが、限界がある。こちらとしては旅行会社から依頼を受けて頼んでいても、忘れられていることも無きにしも非ずである。今は理事長のカリスマ性で持っているという面があるが、高齢でもあり、NPO法人の次のステップを考えていかなければならない時期に来ている。</p> <p>事業化して、せめて運転手に日当がでるくらいの組織にしていかなければならない。できれば新卒の大学生の就職先になることができるくらいの組織になってほしい。</p> <p>十分に個性豊かなボランティアの方々であり、その個性を徳島の観光だとしてもよいのかもしれない。従来の観光の枠を取っ払う必要があると考えている。</p> <p>水上タクシーを始めて、呼んでも遅れたり、場合によったら来ないかもしれないという中で、今までありえないと思っていたことがサービスになりうる時代になったのだと思う。</p>
委員長	<p>理事長は「金もうけの道具にしないことが美しい。非営利だからこそ続けられる」という信念を持っておられる。一方で事業化しないと安定しない。どちらの言うこともわかる。運営方法や後継者も根本的な問題で大事な論点であると思う。</p>
B委員	<p>理事長だからできるのであって、次の人ができるか分からない。</p>
委員長	<p>活動を分けて、ボランティアでおこなう部分と、ビジネスで行う部分を仕分けできないだろうか。会員による毎週の清掃活動は、それこそ徳島のシビックプライドの最高の表れだと思う。両方を成り立たせられるような方法があればよいが。</p>
A委員	<p>水上タクシーは、吉野川タクシーのシステムを使っていて、吉野川タクシーが行ってもいいのではないか。名前も吉野川でちょうどよい。</p>
事務局	<p>本日は、委員の皆さま方から大変参考となるご意見を頂きました。ありがとうございます。</p> <p>今年度の事業に活かしてまいりたいと思います。</p>
委員長	<p>これもちまして本日の外部評価委員会を閉会いたします。</p> <p>委員の皆さまには、円滑な議事進行にご協力をいただくとともに、活発なご意見を賜り誠にありがとうございました。</p>