

令和3年度第2回石垣市観光開発審議会

議事要旨

日 時	令和3年12月24日(金) 14時00分～16時30分
場 所	石垣市役所大会議室1・2
出席者	親盛 一功 会長(石垣市観光交流協会 副会長) 越智 正樹 委員(琉球大学 国際地域創造学部 教授) 黒島 一博 委員(石垣市観光交流協会 副会長) 松原 一代 委員(石垣市観光交流協会 理事) 赤城 陽子 委員(石垣市商工会観光部会 部会長) 川平 孝子 委員(石垣市婦人連合会 会長) 浦崎 美紀子 委員(八重山「女性の翼」の会 会長) 国仲 恵亮 委員(八重山青年会議所 理事長) 前村 司 委員(沖縄振興開発金融公庫八重山支店 支店長) 山本 以智人 委員(環境省石垣自然保護官事務所 上席自然保護官) 小切間 元樹 委員(石垣市企画部 部長)
事務局	玻座真、前盛、向井、下地(観光文化課) 高牧、齋藤、宇治田、宮城(ランドブレイン株式会社)
欠席者	請盛 真実 委員(石垣市観光交流協会 青年部長) 浦内 克雄 委員(石垣市民憲章推進協議会 会長) 大瀨 達也 委員(石垣市商工会 会長) 江川 義久 委員(石垣市文化協会 会長)

<会次第>

1 開会

2 会長あいさつ

3 報告・議事

(1) 関係資料説明

(ア)第2次石垣市観光基本計画について

- i. 第2次石垣市観光基本計画素案検討会（第2回）配布資料
- ii. 次期計画構成案について

(イ)石垣市観光危機管理計画について

- i. 石垣市観光危機管理計画素案検討会（第1回）の成果
- ii. 石垣市観光危機管理計画素案検討会（第2回）の成果

(2) 意見交換

4 その他

(1) 次回開催予定

5 閉会

<配布資料>

- ・資料1：第2次石垣市観光基本計画素案検討会（第2回）配布資料
資料1 補足説明資料
- ・資料2：次期計画の方向性検討資料_個別比較
- ・資料3：次期計画の方向性検討資料_全体像比較
- ・資料4：石垣市観光危機管理計画素案検討会（第1回）の成果
- ・資料5：石垣市観光危機管理計画素案検討会（第2回）の成果
- ・参考資料1：令和3年度 第1回観光開発審議会 議事録

○議事内容

- ・第2次石垣市観光基本計画・石垣市観光危機管理計画(仮称)策定に係り、上記の次第に基づいて第2回石垣市観光開発審議会を行った。

【以下、発言要旨】

親盛会長	忙しいところお集まりいただき、ありがとうございます。 このままコロナも収束していただけるとありがたい。八重山観光もいい方向に向かっていると思う。 限られた時間だが、効率的な会議運営へのご協力よろしくお願ひいたします。
親盛会長	はじめに資料の確認を事務局よりお願いします。
事務局 (前盛)	・配布資料の確認を行った。
事務局 (玻座真)	・次第に沿って資料1、資料2、資料3、資料4、資料5の順番で説明をした。

～以下、資料説明に対する質疑応答～

委員	観光基本計画素案検討会の会長をしている。素案検討会での議論進行状況の補足をしていく。資料3をご覧いただきたい。本計画は観光振興だけではなく観光によるまちの振興を目的としており、観光事業者だけではなく市民のための計画であるということを委員全体で確認している。望ましい観光客に訴求し、望ましくない観光客には訴求しない「レスポンシブルツーリズム」において、「望ましい」というのは市民にとって望ましい観光客のことだと確認している。ただ、マスマーケティングではないと言っても、すぐに量を減らすということではない。量は必要になることもあるが、必須ではないということ。単純に量を減らすことを強調していることではないことを確認していただきたい。 資料1の左から3番目の「マーケティング機能」では、誘客活動として消費を促す受入れ地の整備が一般論的であるという記載がある。「消費を増やす」という点で、マスマーケティング的に消費者を増やすことではないことを前提とした誘客であると理解していただきたい。 事務局に質問がある。観光地経営は観光によるまちの振興と同じ意味合いなのか、もしくは峻別をしているのかどうなのか。 ハワイでは観光とコミュニティは別であると定義しており、観光がコミュニティに寄与しているという考え方である。石垣市全体を観光地とするとそれ自体がコミュニティとなる。観光地とまちを明確に区分して認知し、マネジメントしてほしいが、どのようなお考えなのか。
事務局 (玻座真)	石垣市全体が観光地というよりは、観光従事者や観光客に対応している方々を主体としてとらえた観光地である。 石垣には観光と無縁と思っている方もいる。観光客が来なくなったことで、無縁だと思っていた方の生活にも経済的に影響を与えた。経済的にもある程度容認することは必須だと思う。観光地経営は経済振興をする上で大きい要素であるため、基本計画として認識したいと思う。観光地をしっかりと経営したいと思う。
委員	市民の皆様は観光の在り方を理解していただくためには、観光が市民の役に立っていることを前提にした物言いをするのではなく、観光とコミュニティとを分けた上で、それらが連携していけることを説明すべきである。 資料1の1ページ目、「必要な視点」の上から5つ目の「本市固有の魅力を観光資源

として最大限に生かすこと」のところでは、地域資源や本市固有の魅力をすべて観光資源とすることを前提とするのではなく、議論をする必要があると思う。

修正するのならば、『本市固有の魅力を観光資源として「も」最大限に～』と記載すると良いだろう。観光資源のみになってしまうのではなく、地域資源としても位置付けられているという認識をしていただきたい。

プロセスを示すことが計画や視点として必要ではないかと思う。

事務局
(玻座真)

神事や聖地がわからない人にとっては簡単に扱ってしまうことが問題となっている。神事の聖地などは地域資源であり、観光資源ではないことは明らかである。何でもかんでも観光資源とするわけではないという説明が必要であると認識している。

委員

資料3の次期計画の「視点」に書かれている「質の明確化」や「観光によるまちの振興」というのは、計画の中身に関する視点ではなく、計画の「位置付け」ではないか。一方で、現行計画の「視点」に書かれている内容は、計画の中身に関する視点だと思う。

次期計画の「視点」に、計画の中身に関する視点を書くのか、計画の位置付けを書くのか定義を明確にした方が良い。

現行計画の「視点」は十分に整理されているので、次期計画の「視点」もしくは「将来ビジョン」として活用してはどうか。次期計画の「視点」に書かれていることは、計画の位置付け」としてはどうか。

事務局
(玻座真)

現行計画の視点は非常に良い事が記載されている。概念も残しつつ、実行性がないといけないので、両方記載するべきだということか。

委員

計画の中身に関する「視点」としては、現行計画の内容を残し、これとは別に、「観光によるまちの振興」といった考え方や姿勢を、計画の「位置付け」として分けて記載してはどうか。

委員

本審議会には観光関連従事者が多いため、私は一市民として参加している。

資料3の基本方針の「望ましい観光客に～」と記載している記載が不快な気持ちになる。9. 11の際には誘客を積極的に行った。昨今ではインバウンドのマナーの悪さが目立ち、来ないでほしいという露骨な意見が見られた。コンビニエンスストアでマスクしていない観光客がいた際に店員が注意すると客がつっぱねており、悲しくなった。

責任ある観光客の誘致はわかるが、どのように区別するのか。素朴な疑問だが見た目ではわからない。

委員

石垣市として、ターゲットを明確にすることが大事だと思う。「望ましくない」という表現は避けたいので、「来ていただきたい客」を明確にすることに力を入れるべきである。

視点では、丁寧に現行計画を参考にし、市民と観光客との関わりを記載いただきたい。

次期計画では自然環境という表現はあるが、自然環境に関する項目が大幅に減っているので、現行計画のように戻していただきたい。最終的には分かりやすい文章で、専門用語が無いものになればいいと思う。

危機管理の現場サイドのワークショップの年齢を絞り込んでもいいのではないかと思う。将来的に動くメンバーも入れ込んで、年齢を20～40代、50代を入れるなど

の工夫をしていただきたい。今後現場に従事する方を入れていただき、一緒に考えて当事者として実行していきたい。

事務局 (玻座真) ○○さんに対して返答する。危機管理でも若い年代を入れ込むことが可能であれば行いたい。参加メンバーを事業所内で相談しながら参加する方法もある。管理職と現場の方に参加いただくなど、物理的な解決しか見当たらない。参加委員に依頼する際に、人材育成のために若い方を連れて欲しいと書き添えるなどの工夫を検討していきたい。

「望ましい観光客～」については、センセーショナルな表現であると理解している。事業者とヒアリングをしており、この記載文言に対する反応は様々である。ヒアリングでの意見では、望ましくないというよりはマナーの悪い方はいるという意見が多く見られた。タトゥーをしている客が逆ギレするなど、どの業界にでもあった。これを無くす方向で市として働きかけたい。「量から質」の質は良質を指す。丁寧に対応すると丁寧な返しが来ることが多い。行政計画に「望ましい観光客」はふさわしくないという意見が出るのであれば変えていきたいが、他の委員の意見も聞きたい。

委員 資料1の6行目の「行動特性」について意見を述べる。ここでは数値が見えてこない印象を受けた。デジタル技術を活用した箇所に関わっており、今後重要である。また、SDGsについての記載もあれば良いだろう。現状分析を踏まえることは、第二次計画の目標と指標に関わってくる。

資料3の「質の明確化」では、石垣に来ている年齢層や男女比率、離島への客を明確にしなければ、2030年に向けた良質な観光客の議論ができないと思う。どのような客が来るのでバリアフリーを徹底するなど、各論につながる数値がほしい。

事務局 (玻座真) 観光客の属性は個人情報になるが、タイムリーな情報把握をしたい。会員制を設けるなどをして、事例研究などをして取り組んでいきたいと考えている。

携帯会社では情報を取り扱っているが、開示しないので地域独自の取り組みとして把握するツールを編み出すことも計画の行動目標となるため参考にしたい。

委員 全体的な感想として、石垣の観光客は10年間で倍になっており、勢いがすごい。今回の計画期間でもさらに倍になるのではないかと思う。

離島航路では地元の客が、観光客が多いという不満が多かったが、コロナで便数が20便から3便に減り不便になった。その時に初めて観光客の恩恵を知ることができたと思う。民間は努力をして、観光客を誘客している。値段や内容などその努力を見て選ぶのは客である。素晴らしい企画をしたものが勝ちではない。市も同様で、多くの計画を立てるが、客がなぜ石垣に来訪されるのか把握できていない。お客様への敬意が表れていないと思う。また、スピード感が感じられない。客目線で、どうしたら選んでもらえるのかという考え方や表現が足りない。言葉の使い方に、「石垣を選んでほしい」という気持ちが伝わってこなかった。

事務局 (玻座真) 重要な内容である。文言記載において、客目線を無視することはない。貴重な意見を基に全体を再考し、敬意を示していると伝わる文言を再検討するため、次回の検討会の際に判断していただきたい。貴重なご意見ありがとうございます。

委員 八重山が観光客に選ばれる理由や、八重山の魅力を把握し、高めていくことが今回の計画であると思う。開発が行き過ぎると魅力が無くなり、観光客が来なくなることもあ

り得る。

自然環境は石垣の大きな魅力である。〇〇委員が仰っていたが、SDGs の考え方に基づく、持続可能な観光開発が求められている。観光客もそのような意識に変わってくる。自然環境をうまく活用しながらも、失われないように保全していく必要がある。

委員

〇〇委員が仰っているように、これまで観光を振興してきた方に敬意を表していないことは決してない。基本方針にあるが、誘客してきたものを制限するものではなく、県の計画でもあるように、無条件ではなく、こちら側からもマッチングしたいと示していくことを記載していきたいと考えている。あえて方針の中でターゲットを明確にすることで議論を促進し、スピード感をあげていくことが目的である。ターゲット像をこの場で提案し固定的にしてしまうと、市民の意見を妨げてしまうこともあるのでこの10年で議論していくようにしたい。

〇〇さんが仰っていたところは重要である。京都でもそうだが、全国の事例を見ても、せいぜい看板で呼びかけをする程度の工夫が中心である。観光などのコンテンツなどでマッチングし、ターゲットとする方だけに焦点を当てるなど、世界的に先例がないのでまだ不明瞭だが、今、首里でも同様な工夫が必要である事を話している。コロナで落ちたところから、観光を市民と一緒に考える必要があり、素案検討会ではアイデアも出していただいている。計画として今年度内で確定するわけではなく、今後検討することを示していきたいと思う。

文言の記載については、「望ましくない」などむき出しの表現になっていることにご批判をいただいたので、今後検討会や事務局で検討する。

委員

資料1の「マーケティング機能」について意見を述べる。上から4番目の「消費を促す」との記載に疑問を感じた。宮沢賢治の世界が好きで、北上市に何度か訪れている。消費はほとんどしないが、そこにいるだけで心が満たされるという経験があり、何度も訪れたいと思う。石垣も消費だけでなく、そこに行くだけで満足感を得られるマーケティングもあるのではないかと。「なにもないことが魅力」から石垣の魅力を感じていただけのものを醸し出す計画を作成していきたい。

事務局
(玻座真)

これまでやってきた経営の視点で観光を見たときに、マーケティング機能とマネジメント機能が不足していた。通常の企業では当たり前になっているものだが、誰が実行するのかという箇所が抜けていたので検討していく。マーケティング機能の下に記載されているように、資源があるだけでは価値ではなく、経済的な価値に変換することで地域の経済効果に寄与する。お客様がお金を投じてもいいと思うような素材を提供するという意味で、消費を促すと記載している。石垣島での思い出として商品を購入してお金を落とす機会を作るが、あいまいになると売りつけになるので、満足して消費していただく視点を含めている。

委員

直接的に物を買うのではなく、満足したということに対価としてお金を使うという形で受け取ればいいのか。

事務局
(玻座真)

ブランド品を購入する際に総合的に判断して買うと思うが、石垣も同様な価値として捉えて欲しい。

委員

現行計画にはおもてなしの気持ちが前面に表れているが、コロナ疲弊しているからか

金銭的なものが前面に出ている。おもてなしの気持ちはハラルや、中国の文化などを認識し、観光地として理解しないといけない。表現の工夫が必要であり、経済活動ではKPIに変換するなど、一緒に自然を守っていく姿勢を示すことが重要である。

観光危機管理について、被災時石垣市には被害がなく、竹富町に被害が出ているときはどうするのか気になった。反社や半グレは巧妙で、南城市でもビーチパーティを開催し、海からジェットスキーで入り商売する方もいた。KPIや条例で設定し、反映することが重要である。

委員 軽石が観光客の大半が訪れる川平湾にも漂着している。軽石が白い砂浜を覆っており、午前中を利用し除去している。北風だと川平湾に流れ、南風ではまた戻る。このままではサンゴが全滅するので、早急に対策していただきたい。

事務局 (玻座真) 軽石は観光危機である。川平湾の現状を把握しており、環境省や県とも共有している。ほとんどの観光客が川平湾を訪れるため、白い砂浜と青い海が失われると商品価値が下がり、事業者の死活問題である。川平については、負担を軽減化するために市が予算化して清掃アルバイトとして除去作業を検討している。いつからとは申し上げにくい、年明け早々にはできればいいと思っている。湾内の写真として、よく撮影されている箇所を優先的に取り組んでいこうと思う。併せて公共海岸を管理している県に要請し、取り組みの報告とさせていただく。

委員 軽石問題はレスポンシブルツーリズムやリジェネラティブツーリズムに結び付くと思う。観光事業者は地域で仕事をしている。責任ある事業者の育成も必要だが、石垣島で事業をしていることに責任をもって行うことも重要である。お客様にも責任あるツアー等を設けながら、軽石問題の解決など、お客様を巻き込んだ形で企画してはどうか。

事務局 (玻座真) 川平湾は先ほど説明したように一刻も早く対応をしていきたい。ビーチクリーンなど、地域としてボランティアを呼び掛けて取り組みとすることもできるのではないかと思う。観光地としてよくできれば、全体で把握することができる。経営を実施する目的としてはシステムとして行っていきたい。また、コミュニティツーリズムで、地域で観光客をもてなす思想を触れていく必要がある。

委員 同様な意見が素案検討会でもあった。観光客への敬意が感じられないというところは気を付けないといけないが、仕方は考えないといけない。市民は誰彼なしにおもてなししないといけないものではないが、コミュニティに協力的な観光客に対してはして良いと思っていただけるであろうから、平時からの仕掛けが大事になってくるのではないかと思う。

観光危機管理の4R（減災、準備、対応、復旧復興）について、2回の検討会では準備と対応に限られていると思うが検討内容は十分なのか。減災や復旧復興の面が整理されたのちに、話し合うのか。減災は観光危機管理計画の範疇を超えるので議論しないのか。

事務局 (玻座真) 観光危機管理計画は策定されてから歴史が浅い。全国的にも沖縄県の計画が先進的である。県の計画の記載内容に問題はないが、型にはまった印象を受け、これでは意味が無いと思い、連携体制や実地で動くためのマニュアル作成が最優先なのではと思った。必要な項目を全て網羅するための理論がないとは思わない。理想的には真っ先にマニユ

アル化ができるように、連絡先まで記載して配布したい。計画ではなく、対応マニュアルになるかもしれないが、取り組みを進めていく中で、石垣のオリジナルの計画を作成し、いざという時に実効性のある計画をつくりたい。

委員 段階を全て網羅すべきとは思わないが、現状を把握したかったため、異論ではない。日頃からの申し合わせやコミュニケーションが大事であり、事業者と行政だけではなく、地域住民とのコミュニケーションや取り決めが必須ではないか。

委員 ○○委員の意見が嬉しい。台風時には観光客が空港に溢れてしまう。市民として行き場を失った観光客に私の家を提供してもいいと思っている。市民の中にも協力してくれる方もいるのではないか。協力いただける方の人材バンクのような仕組みができれば市民として嬉しい。

事務局 (玻座真) トライアスロンの時に民泊を受け入れた経験がある。もし、台風などで助けもらった観光客は石垣市と○○さんのことを一生忘れないと思う。行政として制度化に関して、今後検討していきたい。

委員 観光危機管理の補足をする。被災時にはスピード感をもって観光客を帰宅させることを大事にしている。不安な思いを少しでも取り払い、過ごしてもらうことは重要であると考えている。きちんと帰宅していただくことにより、次回戻ってきてもらう。そのときは復興の力になるのはボランティアやお客様である。○○委員のような方がいるとお客さんが長くリピーターになっていただけと思う。

事務局 (玻座真) こちらから提供したことに対してファンになり、お互いの思いが繋がる時にファンになる。コロナが収まった際に、一番助けてくれるのはファンである。軽く聞こえてしまうが、ファンづくりが重要だと思っている。基本計画の中にも、観光危機の視点として検討できればいいと思う。

【実施風景】

