

令和3年度第3回石垣市観光開発審議会

議事要旨

日 時	令和4年2月2日（水）13時30分～16時00分
場 所	石垣市役所 1階 コミュニティールーム
出席者	<p>親盛 一功 会長(石垣市観光交流協会 副会長)</p> <p>越智 正樹 委員(琉球大学 国際地域創造学部 教授)</p> <p>黒島 一博 委員(石垣市観光交流協会 副会長)</p> <p>請盛 真実 委員(石垣市観光交流協会 青年部長)</p> <p>松原 一代 委員(石垣市観光交流協会 理事)</p> <p>浦内 克雄 委員(石垣市民憲章推進協議会 会長)</p> <p>江川 義久 委員(石垣市文化協会 会長)</p> <p>赤城 陽子 委員(石垣市商工会観光部会 部会長)</p> <p>浦崎 美紀子 委員(八重山「女性の翼」の会 会長)</p> <p>国仲 恵亮 委員(八重山青年会議所 直前理事長)</p> <p>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)</p> <p>小切間 元樹 副会長(石垣市企画部 部長)</p>
事務局	<p>玻座真、前盛、向井、下地(観光文化課)</p> <p>高牧、宇治田、井芹、宮城、金城(ランドブレイン株式会社)</p>
欠席者	<p>大濱 達也 委員(石垣市商工会 会長)</p> <p>川平 孝子 委員(石垣市婦人連合会 会長)</p> <p>前村 司 委員(沖縄振興開発金融公庫八重山支店 支店長)</p>

<会次第>

- 1 開会
- 2 会長あいさつ
- 3 議事
 - (1) 第2次石垣市観光基本計画素案について
 - ア 素案説明
 - イ 意見交換
 - (2) 石垣市観光危機管理計画（仮称）素案について
 - ア 素案説明
 - イ 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
- ・資料2：第2次石垣市観光基本計画素案説明資料
- ・資料3：石垣市観光危機管理計画（仮称）素案
- ・参考資料1：第2回観光開発審議会議事要旨

○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3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。 新型コロナウイルス感染症の再拡大により、八重山圏内のホテルは稼働率が20%ほど厳しい状況にある。より早期の回復を願いたい。 さて、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願いいたします。
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の内容に基づき、第2次石垣市観光基本計画素案について説明した。
～以下、資料説明に対する質疑応答～	
〇〇委員	本会やパブリックコメントでの誤解がないように確認したい。4章のタイトルが「本計画の最終目的と施策指標」という言葉になっているが、将来ビジョンとして示された「10年後にこうなってほしい」というのが“最終目的”だと思う。“最終目的”を示される章があるが、パブリックコメント時はまだできていないとなると、最終目的も定まっていないのに計画の案を出すのかと誤解されかねない。4章はKGIやKPIのように、本計画を評価するための具体的指標を準備するという意味であるため、「本計画の主要な目的と施策の達成を図る指標」というように4章の名前を変更検討いただきたい。また、本会の委員の皆様にもご承知おきいただきたい。
事務局 (玻座真)	おっしゃるように、本計画の測定を行うためのKGIやKPIを示すものである。
〇〇委員	質問だが、48頁の観光まちづくり協議会の設置や観光事業者ネットワークの発足について、いつまでに行うという期限を決めて提示した方がいいのかと思う。 本計画はボリュームが多い。最初のページにて、要点を十分に整理し、一目見て内容が理解できるようなものを、イラスト入りで提示することも必要だと思う。関連事業者は仕事に関わるため読み込むと思うが、あまり関係の深くない方も理解できるように示されると良いと思う。
事務局 (玻座真)	本計画に示した観光まちづくり（観光地経営）の推進体制について、これは計画が策定された後、早期に立ち上げなければいけない。事務局として、まずは観光文化課が窓口になると考えているが、来年度の早期に取り組むことになる。 計画を分かりやすく示すという点について、本計画は概要版もつくる予定である。概要版で表現できないかと考えている。 補足だが、本計画で将来像が示されても、皆が認識するとは思っていない。将来像が認められたら、それをさらに表へ出していくため、ブランド戦略にて取り組んでいく予定である。
〇〇委員	資料2において、4章がどこに記載されているのか、うかがいたい。
事務局 (玻座真)	資料2には4章は載せていない。本会では指標の説明を割愛させていただいたため、説明資料である資料2において4章の記載は行っていない。
〇〇委員	おっしゃるように整理されていたとしても、資料としての効力が失われてしまうため、その旨を記載いただく方が良い。

事務局 (玻座真)	承知した。次回より、そのように対応する。
〇〇委員	<p>資料1の30頁にて、価値・行動指針に「④安全と安心を最重要キーワードにブランドの維持、創造に取り組みます」と整理されているが、基本方針には「安全と安心」という文言や内容が整理されていないと思う。追加された方が良い。具体的には、基本方針の「⑤新型コロナ禍からの経済回復」が該当すると思われるほか、「⑬ブランド戦略の実践」を「安全と安心によるブランド化の維持・向上」に修正する等、安全と安心というのが、キーワードとして分かるように入れてはどうかと思う。取り組みについても、ブランド化を進めていただくと良いかと思う。</p> <p>また、観光危機管理計画の位置づけは、基本計画内に記載されないのか。安全・安心を目指すということであれば、観光危機管理計画も策定して取り組まれている旨を記載されてもいいのではないかと思う。推進体制の中に、危機管理プラットフォームとの連携という文言があると良いと思う。</p>
事務局 (玻座真)	<p>「新型コロナ禍からの経済回復」に対応する基本施策にも安心や安全というキーワードを入れてはどうかという点については、事務局でも前向きに検討し、一度預からせていただく。</p> <p>観光危機管理計画の位置づけに関しては、31頁の基本施策「17) 観光地経営システムの導入、実践」に紐づく具体的施策にて「観光危機管理計画に基づくリスクマネジメント」と整理している。後の観光危機管理計画に関する説明でもお話するが、観光危機管理においてもプラットフォームの概念が出てくるため、そちらとの連携に関する擦り合わせは行っていく。</p>
〇〇委員	<p>素案の28頁、将来ビジョンからのターゲット像について、誘客のターゲットというには抽象的すぎるかと思っている。</p> <p>また、地球の未来を考える人が皆、石垣の未来を考えてくださる訳ではない。地球の未来を考える人というよりは、レスポンスブルツーリズムで用いられるような、地域の皆さんと価値観を共有してくれる人たち、や理解してくれる人たち、というような言い方が、多少は具体性があると思う。現在の表記にて、パブリックコメントで実際に市民がどのように捉えるかも確認したいが、本会においても委員の皆様から意見をうかがいたい。</p>
〇〇委員	<p>ターゲット像については、〇〇委員の意見に同意する。地球の未来となると、あまりに大上段になりすぎ、市の観光基本計画からすると飛躍しているように思う。もう少し文言を精査した方が良いと思う。</p> <p>資料1・2、いずれにおいても半グレの話が出ているが、「半グレ」は公的な用語として使われていないため、総合計画と文言の使い方は合わせた方が適切かと思う。</p> <p>資料1の31頁にて、具体的施策と書いていると、ここに書かれていることしか取り組まないように見えてしまうため、「具体的施策例」や「具体的施策案」と表記する方が、その他の取り組みも図られることが明確になると思う。</p> <p>同31頁の基本施策「23) レスポンスブルツーリズムの推進」に紐づく具体的施策「神事、地域文化、市民の暮らしなどに関する広報」は、地域の人たちにとって神聖な</p>

神事等に対して良くない関わりをしないように、観光客に向けた広報であると認識している。その内容であれば、「神事、地域文化、市民の暮らしに関する配慮などに関する広報」というように、明確に伝わるように整理した方が良い。

基本施策の英語表記が“Strategy”になっているが、具体的施策と同様に“Plan”で良いと思う。修正いただきたい。

事務局 (玻座真) ご指摘いただいた箇所、直すべきところは対応する。
ターゲット像に関しては、〇〇委員からのご発言にあったように、他の委員皆様からの意見もうかがいたい。

〇〇委員 ビジョン、ミッションが非常に大切な役割になるかと思うので、根底に関して意見する。

説明資料の9、10頁、理念について、手法が入ってきている。行動ポイントになっているのではないかと。「交流の輪を広げます」、「コミットメントを表明します」、これらがミッションではなく、バリューの価値観・行動指針の点に関わってくるのではないかと思う。

ターゲット像について、「地球の未来を」という文言は、“石垣の未来を”に変えていいのではないかと思う。また、観光客のターゲット像にだけ絞るのではなく、石垣の人も何かセットで考えるべきではないか。10年後の将来像というテーマで話しているため、10年後の将来は、石垣の人も受入れ体制をもとに在り方を考えていかなければならないと思う。10年後の将来像は観光客のターゲット像についてだけを考えるのではなく、受入れ側である私たち石垣と観光客の方々、セットで10年後の将来像を考えられると良いのかと感じる。

そして、ターゲット像である「石垣の未来を私たちとともに考え行動する」という点が、理念に来るのではないかと考える。

「(石垣市民は) 同じ想いや共感を示してくださる外からの来訪者との交流の輪を広げます。」、「(石垣市民は) またそのネットワークを通じて、地球的課題解決へのコミットメント(積極的参加)を表明します」というところがバリューに来るのではないかと。ミッション、ビジョン、バリューをしっかりと区分した在り方を提案する。

事務局 (玻座真) 改めて検討する。

事務局 (玻座真) ・次第に沿って資料3の内容に基づき、石垣市観光危機管理計画素案について説明した。

～以下、資料説明に対する質疑応答～

〇〇委員 説明において、危機対応の具体的な内容は一部のみの掲載とのことだが、その説明に対応する文言が計画書内には見られない。資料3の9頁に、本計画が対象とする観光危機が整理されているにもかかわらず、ごく一部についてのみ詳しく整理され、その他の事象はどうするかというのが整理されていない。せめて、計画内では、今回整理されなかった事象に対しては、どういった体制のもと、どのような手順で同様の対応マニュアル等をつくっていくのか、方針を整理する必要があると思う。これにあたっては、おそ

らく、プラットフォームをはじめ、体制が重要になってくると思う。プラットフォームは、日頃から顔を合わせるだけでなく、いつ体制を構築し、いつ頃にマニュアル・手順をつくっていくという目安や方針が示される必要がある。

基本計画でもいくつかの組織を構築することとされているが、観光危機管理計画におけるプラットフォームと、どう重なるのか、どう違うのか、という点についても整理が必要である。これがあって、ようやくマニュアルづくりがいつ行われるのか、どこの責任でつくられるのかが整理されると思う。観光基本計画で組織構築を提案した立場ではあるが、体制づくりについて、観光基本計画・観光危機管理計画の双方を照らし合わせながら整理していくこと自体を、次年度の事業として確実に実行してもらいたい。本件に関しては、計画内での表記や庁内での検討をお願いしたい。

事務局 想定しているが計画書に書いていない事象に関しては、今後どのように対応していく
(玻座真) か、計画書への記載を検討する。次回の審議会でも案を出せるようにする。

体制づくりに関して、具体的なロードマップについては事務局で持ち帰り、調整しながら具体的記載に努める。

〇〇委員 資料3の66頁で整理された“継続的な顔合わせ”は、観光事業者ネットワークや観光まちづくり協議会という文言を共有して表記することは非常に大切だと思う。

また、地域防災計画では観光客の避難先は総合体育館がメインになっていたかと思う。観光危機管理計画上では宿泊事業者でも受入れをすると整理するのであれば、両方の計画がきちんとリンクされるように、また災害対策本部でも十分に認識されるように調整いただきたい。もし表記を変えるのならば、両方に同じ表現がされていると分かりやすくなると思う。備蓄や食糧等に対しても、宿泊事業者が避難先になる場合、災害対策本部から持ってきてもらえるのか、はたまた宿泊事業者が取りに行く必要があるのかどうかも整理されることが大切である。市のなかでの調整となるかと思うが、担当部署との連携をお願いしたい。

観光基本計画及び観光危機管理計画、両方ともに沖縄県との連携を追記しても良いかと思う。誘客的な取り組みにおいて沖縄県とOCVBと表記されているが、一番大変なときに頼る・連絡するところとして沖縄県を表記し、十分に連携を取れるようにされたい。両計画とも、県との連携を追記されてはいいかと思う。

事務局 観光基本計画と観光危機管理計画の双方に整理された会議体等について、庁内調整の
(玻座真) うえで、書きぶり等を検討しようと思う。

宿泊事業者に求められる役割に関して、地域防災計画では漏れてしまっている内容であるため、今回の計画で整理されたいと防災危機管理課からの意見もあった。地域防災計画は次年度に見直しを行う予定であり、本計画で整理された内容が反映されることも考えられている。整合が取れるよう、十分に調整したいと思う。

沖縄県との連携に関して、観光危機において本市が大変な状況である場合に助けを請うことはお互い承知のうえである。観光基本計画については県の観光振興基本計画も改定中であるため、内容を確認したうえで追記できる点があれば検討したいと思う。

〇〇委員 プラットフォームの事業者には、タクシー事業者が入っていないのは、バス事業と同じく公共交通機関で包括されていると認識した。しかし、実際に災害が起きた際、タクシ

一が一般市民を乗せて避難していることは、全国ハイヤー・タクシー連合会の統計で多く確認されている。沖縄県では台風時もタクシーが走っている。災害等の情報把握も早いと思う。計画への記載について、見直していただければありがたい。

事務局
(玻座真) 早速調整したいと思う。

〇〇委員 観光客による危機もいくつか整理されている。
石垣は自然が豊かであり、我々はそれを誇りにしているが、その自然が崩れかかっている、あるいは崩されようとしているところもある。身勝手な方が、貴重な動植物の密猟がかなりある。インターネット上でも密売されているのが確認できる。結構な値段で売られている。これらを食い止めなくてはいけないため、いくつかの市民団体も取り組んでいる。この取り組みはお金にもならないような仕事ではあるが、それも石垣には必要なことであると理解いただきたい。計画書素案のなかでは、11頁の反レスポンシブルツーリストに関する記載に踏襲されると思う。

事務局
(玻座真) おっしゃるように、関連する記載は11頁の反レスポンシブルツーリストに関する記載等になる。また、それ以外にも石垣市の大事にしているものを壊してしまうような行為に該当するものについては、環境省や庁内関係部署からもうかがっている。具体的な例に記載した方が良いような項目があれば、追加記載も検討したい。

〇〇委員 11頁の悪質な客引きに関して、川平において実際に大声で客引きをしたり、リゾートバスに乗って迎えに行ったり、金額も安くなったり・高くなったりと、動いている業者が見られる。条例等をつくることはできないのか。警察や市にも相談したが、対応がなされていない。何か条例等をつくってほしいと思う。

事務局
(玻座真) 観光危機のなかで整理している。また、観光基本計画でも同様に整理している。資料1の31頁、基本施策「3）地域発展の源泉の保全」に紐づく具体的施策「エコツアー対象地の利用ルールや情報提供を実践する体制の構築」が該当する。ただし、条例をつくるのは法に訴える最後の手段。観光まちづくりの概念であれば、同様の事業を行う人たちが集まり、話し合い、自分たちで利用するルールを作成・運営していくことが望ましい姿だと思う。それでも聞かないところについては、条例化等が必要だと認識している。

〇〇委員 先日1月16日の深夜、トンガの海底火山噴火の影響で、八重山地方に津波注意報が発令された。防災に関わっていない立場では、LINEしか情報が入ってこない。もしくはSNSで友人が投稿する写真のようなものしか情報がない。観光で来られた方も、石垣市からの情報が一番欲しいと思う。

LINEで届いた情報については、情報の更新不足ではないかと感じた。また、市内に設置されているスピーカーから流れるアナウンスの音声も聞こえづらかった。さらに、インターネット上で確認できた防災マップも、どこに避難するのがよく分からなかった。

避難放送などのハード面や、ネットに関するソフト面等、対応が急務ではないかと思う。

事務局 おっしゃられた発信の情報元はおそらく防災危機管理課だと思う。同様な事態が発生

(玻座真) し、観光客が関わる事態の場合を十分に把握しておく必要がある。提供いただいた情報は防災危機管理課とも話、改善できるところは努めていきたい。また、情報の伝達は市民を問わず考える必要がある。今回の計画で網羅しきれていないこともあるため、引き続き検討していく中で調整したいと思う。

〇〇委員 観光危機管理本部が設置されるのかどうか、どういう状況になれば観光関連事業者が集まる必要があるのか、目安があると良いと感じた。

観光危機には、物理的な災害の問題と、コロナ対策や原油価格の上昇などの経済的な影響があると思う。物理的でない長期的な影響をどうかたちで議論するのか、またはどこまで議論するかという線引きについて、もう少し明確であると良いと思う。例えば、長期的な観光リスクについては、「プラットフォームの会員がいつでも提案できる」や「提案された段階で検討する」等、そういった文言があると良い。

事務局 (玻座真) 資料58頁において、観光危機管理プラットフォームの対応が図られる時点・段階又は行動、取り組み概要を整理している。どこまで充実して事細かに書けるかは、限られた時間の中で可能な限り整理を行っていく。また、ここで整理されなかった場合でも対応を図らない訳ではない。次年度以降、検討または対策していく流れになると考えている。

【実施風景】

