

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8年6月24日(水) 午前10:00～
場 所 あわぎんホール4階 会議室4

司会	1 開 会 10:00 定刻となりましたので、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。 はじめに、資料の確認をさせていただきます。 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。 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7年度事業報告」、資料3「地域再生計画」、資料4「第2世代交付金実施計画」の以上5点でございます。お手元、資料の不足はございませんでしょうか。 2 委員の紹介 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。 委員長の、豊田（とよだ）委員でございます。 続きまして、佐藤（さとう）委員でございます。 続きまして、今回から徳島経済研究所の青木委員に代わり井上（いのうえ）委員でございます。 続きまして、梯（かけはし）委員でございます。 続きまして、浅野（あさの）委員でございます。 なお、本日、副委員長の高木（たかぎ）委員は都合により欠席でございます。 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、よろしくお願いいたします。 それでは、議事に移らせていただきます。 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。 豊田委員長 よろしく願いいたします
委員長	3 議事 議事に移ります。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7年度第2世代交付金事業の評価」でございます。内容について、事務局より、報告をお願いいたします。
事務局	【資料2前段を中心に説明】 25分

委員長	ただ今の説明につきまして、ご質問はございませんか。
A 委員	いろいろと事業を展開していただきありがとうございます。徳島東部エリアというところは、もともと住民に対しての観光満足度といいますか知識、郷土愛が低い地域なのかなと思います。39 ページの KPI のなかにも住民満足度というものがマイナス 0.2 というなかで 36.3% このあたりがおそらく東部エリアが抱えている一番の問題ではないかと思っています。観光というのはあくまで手段ということだと思っています。観光に取り組む地域として観光に取り組む目的が何かなという、住んでよしという地域をいかにどのようにして対応していくかというところではないかと思っています。住民満足度の 36.3%という数字が、他の地域と比べてどうなのかという比較検討をしていかなければいけないのではないかと考えております。最終的には住民満足度の KPI というものが一番重要な実証になるのではないかと考えております。マイナス 0.2 が誤差なのかどうか分かりませんが、このあたりをどのように評価されているのか聞かせていただけたらと思います。
事務局	まず数字自体は決して高い数字ではないと捉えております。A 委員がおっしゃったとおり、やはり住民のところまではいろいろ取り組みも含めて伝わっていないと思います。観光客の方が来られることで間接的に仕事も増えて、地域にもなんらかのプラスアルファがあったかということになりますと、なかなかそういうところが住民の方には届いてない、意識してもらっていないと考えています。 宿泊事業者や観光事業者とのミーティング等も含めていろんなお声をいただきますので、まずは積極的にそのような会合に参加をすることや、一昨年には高校に出張授業でこういう取組をしているということで、地元の若い方々に観光という部分で、まちづくり、まちの受け入れみたいところでしっかり伝えていく、スマホを通じて高校生に情報発信してもらうなど、そういう部分の積み重ねが大事というところで捉えているところです。
A 委員	ありがとうございます。この住民満足度と来訪者満足度がどのようにリンクした数字になっているかはわかりませんが、去年では来訪者満足度もマイナスポイントです。住民満足度が高い地域に来られた方がより満足度が高いのか、来訪者満足度が低いから住民満足度が低いのか、このあたりは卵が先か鶏が先かの話になるのかもしれませんが、来訪者満足度、住民満足度というのが観光という部分で大きな中で、マイナスポイントというのは非常に我々の反省の意味も含めてということになると思います。KPI を如何に上げていくのかということが大切になっていくのではないかと考えています。そうであれば観光事業者の単なる自己満足で観光ということで見ているだけになってしまうのではないかと考えています。この二つの KPI をどのようにリンクをさせていくのか、これを如何に東部エリアで仕上げていくのかということが最大の課題になっているのかと思います。このあたりをもう少し意識していくということが大切になっていくと思います。
委員長	今のご質問について、私からもお尋ねしたいのですが、住民満足度というのは資料 22 ページ、左側に調査目的対象があって、2,000 名に対して調査を

	行い、回収率 31%で 625 件あったということですよね。これは毎年同じやり方で調査をされているということによろしいですか。
事務局	そうです。
委員長	その場合、モニターは同じ人に聞いているのか、その都度無作為抽出で別の人に聞いているのですか。
事務局	別の方です。15 市町村の住民の方から無作為に抽出して協力をお願いしております。毎年、別の方になります。
委員長	サンプルサイズもだいたい同じですか。
事務局	去年は 2,000 人まではいかず、約 1,100 人を抽出しております。おとしはもう少し少なかったですが。
委員長	こういう社会調査については、大学で講義してますので申し上げますと、毎年同じ形で調査して 35%から 38%くらいで変動するというのは非常に安定した結果だと思います。つまりほとんど誤差とみてよいと思うのですが、従いましてこの調査自体は信頼すべきものだと思います。ただ目標の達成ということについては、上がっていないということです。このあたりを内容を含めて精査する必要があると思います。元のデータまで遡って精査すれば手がかりが得られるのではという気がしました。 一方で、来訪者満足度の調査についてはいただいた資料の中にはなにか説明がありましたか。調査の方法とか。
事務局	そこは説明できていなかったと思います。約 30 か所での留め置きアンケートをしています。そのアンケートの中で大変満足、満足という 2 つの項目があり、その合計を集計したというところですよ。
委員長	これも毎年同じシーズン、同じ場所で同じ質問をしているのですか。
事務局	もう少し詳しく申し上げますと、例えば渦の道や阿波十郎兵衛屋敷など同じ場所で留め置きアンケートをしているほか、夏の阿波おどり期間に同じ内容で観光客の方にもアンケートをとっており 3 年続けています。
委員長	インターネットで回答してもらうやり方は回収率が悪いのではないかと何かに書いてあったのですが、それはどうですか？
事務局	実際に夏の阿波おどり期間中のアンケートは、イーストの職員含めて、一部人を雇って対面でやっております。その場でお声がけして OK の方はやってくれるというところですよ。留め置きに関しては積極的な働きかけというところまではいかないところですよ。インターネットの方が回収率が悪いというところのデータは持っていないので、認識はしていないというところですよ。
事務局	625 件回収のうちインターネット回答は 188 件となっております。

委員長	625 件というのはこの来訪者に関するアンケートですか。
事務局	住民意識調査の方です。 2,000 名の方を調査対象として無作為に抽出して、そのうち回収できたのが 625 件で、そのうちインターネット回答が 188 件です。
委員長	そういうことですね。来訪者の方は何件ですか？
事務局	520 件ぐらいです。
委員長	そこそこあるんですね。
事務局	やはり阿波おどりの時にたくさんの方がお越しになられるので、その時にアンケートをお願いすると回収率が高まるというのが実情です。
委員長	徳島大学でもかつて、徳島経済研究所と協力して観光客の意向調査をやったことがありますし、学生たちが卒業研究などで取り組んでくれます。経験上、アンケートを取る場所や天気、イベント、いろいろな要素が影響して、大はずれのときもあるし、すごい好評な声を集めるときもあります。さらにいうと調査員の技量もあって、熱心な学生が聞くといい答えが返ってくるんですけど、アルバイトで雇ったりすると、ひどい場合はスラスラな状態もあり、いろいろ調査上のテクニカルな問題もあって、どの程度ブレがあるのか、相当幅をみておく必要があるかと思っています。
事務局	今の話でいうと、やはり阿波おどりのときに全国から来られているお客さんに対してのアンケートは、阿波おどり自体が楽しいからアンケートの結果がベースの時よりかはいいのではないかと私たちは感じています。その差がどうかとまでは調査はできてないのですが。
委員長	その日がたまたま雨だったとか、例えば渦の道でも春先で大渦のまいてる時に来たとか、見えなかったとかで満足度に大きな差がでますね。
事務局	そうですね。去年でいうとものすごく暑かったり、初日、2 日目も雨だったりとこのところ、そんなところも差が出るかと思います。
委員長	だから KPI、客観的資料っていうのは大事ですけども、住民アンケート以上に来訪者、特に旅行者のアンケートについてはデータの信憑性、精度にはかなり幅があると感じています。
事務局	先ほどの A 委員の発言で、住民とともにお客さん両方が大事だというところで、私たちもそこは認識しております。例えばたくさんの方が来られるようになって、いろんな地域の方、住民の方が行きかう中、その時に声かけてお客さんが喜んでくれたりすると、住民の方も自分の地域が結構いいところだとわかってくれるのかと。そういう意味ではたくさんのお客さんが来ることで住民の意識も少しずつ意識をする機会は増えていくと思います。

	ただ、今度は住民が主体になってどんどん接していくというようなことも私たちは働きかけてるんですが、なかなかきっかけがないと自然には増えていかないだろうと思っており、両方いろんな機会を私たちにも利用させていただいて、サービス精神みたいな性格的なところも含めてどんどん働きかけていくことによって意識が高まっていく、積極的にやっていく必要があると認識をしているところです。
B 委員	先ほどの KPI の話で調査の個数の中でインバウンドの数ってわかるのですか？
事務局	人数はわかりません。
B 委員	国籍はお尋ねにならないですか。
事務局	延べ宿泊者数のうち日本人、外国人ということで把握しております。去年一年間で外国人は 18.8 万人泊、その前の年に比べて大幅に増えています。そのうちの国籍では、その前の年は香港、台湾が多かったですが、去年一年間は 24% が韓国で、18% が台湾、17% が香港ということで、初めて韓国の宿泊割合が香港、台湾を抜いたというのデータとして捉えております。
B 委員	ありがとうございます。一人当たりの観光消費額というのは順調に伸びているように思うのですが、物価上昇分というのはどのくらいインパクトがありますか。
事務局	正直そこまで分析しておりません。私たちの感覚でも明らかに物価が上がっているんで、当然旅行費用も飛行機代も燃料サーチャージ料も含めて国内でも上がっているんで相当影響は受けてきているとは思っております。今後もっと影響が出るようなことで危惧しているところです。
B 委員	物価上昇分を差し引いたところで実際はどうかというのがほんとの実力を図るのに大事というふうに思っているのと、先ほど A 委員が話されたように DMO の存在、最終 KGI 的には観光消費額の存在ですが、その先、住民生活の質の向上というのが大事な目標だと思っています。住民の満足度と来訪者の満足度というのは両方上げていかなければいけないと思いますので、昨年も申し上げましたが住民と旅行者の両方に裨益するような事業をぜひ期待したいと思いました。よろしくお願いします。
委員長	他いなかでしょうか。
C 委員	コンテンツ造成とシビックプライド醸成という二本柱といった、実際にファムツアー作ると、ツアーを造成しなければならないというような成果は出てきていると感じているところです。「しこくるり」アプリも活用していただき非常にありがたいと感じております。その中でデータというのは、イーストとくしまのエリア 15 市町村を広く回遊してもらうことが一つの目標になってくると思います。一側面として鳴門に来ていただいても、鳴門から徳島市周辺に周遊されているかということ、しこくるりのデータを見てみても、そ

	こがなかなか広がっていないというところが側面としてあります。住民意識調査でもより満足度を上げていく、プラスの要素、プラスの考えの住民を増やしていくということは、鳴門市だけではなく徳島市、そのほか市町村に広げていくという中で、また回遊してもらうというところで、今の取り組みプラスアルファでどういうお考えをもっているのかお聞かせいただければと思います。
事務局	15市町村ありますので意識としては、とにかく回遊と考えています。15市町村を回遊してもらうにはどうしたらいいか。ひとつはいろんなコンテンツの中で何をもちて面白いかは難しいですが、従来の観光以外のところでどんどん発信をして簡単なプログラムをつくって、旅行会社の商談会で案内しております。紹介する旅行会社も観光素材を常に見つけており、やはり面白かったら来てくれるということを去年もおとしも経験していますので、積み重ねでそういう発信をしていくというところがまず1点です。 それと去年できなかったのですが、今年度の事業からやっぱり回遊率をあげていくということでシェアサイクルの事業をしようとしています。3年間にわたって15市町村ということで考えており、点から点の、観光地から観光地へ行きやすくなるということを考えています。 また、先ほど事業説明で申し上げた多言語デジタルガイドをもっと設置していき、ガイドがいなくても外国人の方にもわかるような、そういった働きかけをして、少しでも回遊率をあげるように取組んでいるところです。
C委員	ありがとうございます。地元の高校生や、今まで観光に携わってこられてなかった外部の方と協力していただけても、都市の魅力、特に住民の、それこそシビックプライドの、実はこういういいところがあったという発見につながる、そういったとこで巻き込んでいく、うまいこと成功に繋げていくというように進めていただければと思います。
委員長	C委員が今回来られているので、むしろ教えていただきたいことがございます。回遊性というのは観光ツーリズムを考える上で非常に重要な概念だと思うんですけど、いくつかのスケールがあると思います。例えば徳島市中心部のホテルに泊まって、どこ回りますかというエリアもありますし、例えば瀬戸内芸術祭で四国に来たという人たちに徳島に来てもらう、あるいは大阪万博や大阪に来た人たちに徳島に来てもらうというより広域な回遊もあるわけです。おそらく四国ツーリズム創造機構では、そういう状況とか把握されていると思うのですが、C委員から見て徳島東部圏域の特徴や課題についてはどのようにお考えですか。
C委員	課題といたしましては、ここで意見を出していくのはなかなか難しいですが、徳島は大阪から近いので、関空からのマーケティングがある一方で、現状、四国というと瀬戸内から来られる方のほうが多いです。四国単独ではなく、中国地方や関西地方を回った後で四国に来るという傾向が見られます。
委員長	それは、インバウンドですか。

C 委員	インバウンドになると関西、中国地方、四国、瀬戸内で帰るというパターンが現実としてあるだろうと思います。瀬戸内に来てる方を、徳島にどう回遊させるか、広域的にいうとそこが課題になります。ただ徳島の特徴としてはそれだけではなくて、関西に近いので、両面を活かせるというのが徳島の回遊を増やしていく上でのメリット、プラス要素です。
委員長	じゃあ高松空港で阿波おどりをやるとか、もっと広域に打って出るやり方もあるかもしれませんね。
事務局	徳島への誘客ということで、東京、関東圏からの観光客は、徳島だけに泊まるというのはめったになく、やはり四国 4 県を回りたいか、他のところに行きたい人が多く感じられます。 2018 年と 2023 年に KPI のデータで当機構の事業で調べたときに、平均訪問件数は 1.2 から 1.29 とそんなに伸びなかった。1.2 という数字は、徳島東部に来たお客さんが観光箇所を回った件数というデータですが 2 件ありません。イメージとしては、東京から来た観光客が鳴門の渦潮を見て、その後は道後温泉や香川県など徳島だけではなくて他のところにも行ったようで、徳島には 1 件と少し立ち寄ったという感じです。それをもう少し増やすためには、もうひとつこんなところがあるので、ついでに寄ってもらおうというみたいな増やし方が必要です。 あと関西圏からは、C 委員が話された高松経由から入ってくるお客さんと淡路島ルートからのお客様で、鉄道や車だったりしますが、淡路島ルートからの車の方は淡路島で降りる人が多い。そのお客さんをいかに鳴門エリアや徳島方面へ来ていただくかというところでプロモーションが必要なのかと思います。 高松や岡山でもっと PR をするのが、さきほどの高松空港で阿波おどりをすればというのとほぼ同じ考えです。まだまだ、そういう場所における宣伝が少ないという感じです。 海外の方、特に韓国の方は直行便があるので、わりと近いところを回っているみたいですが、台湾、香港の方は、もっと広域的に回っていると聞いています。台湾、香港の方は 3 泊 4 日、4 泊 5 日で広域的に回っていますけど、関西、四国となったときに徳島ではよくて 1 泊、もしくは観光地だけ見て宿泊は香川県や愛媛県というところがまだまだ多いかと思っています。滞在時間をいかに増やしてもらおうかというところが必要となってくる。滞在してもらうためには、なにか居てもらえるようなコンテンツが必要になってくるのかと思います。 阿波市は高松市から直接結構来られているということを聞いたのですが。
B 委員	そういう話は聞きます。コンテンツがないものはないで仕方ないと観光協会とも話しているんですが、阿波市には 4 か所の札所があります。1 番札所が鳴門市で、板野町と上板町を通して、阿波市も 4 か所札所があり、遠い昔から 10 か所参りという風習もあります。今の時代ではだめですけど、娘さんは 10 か所参りをしないと嫁にいけないと言われていた時代もあったということで、この 10 か所参りが廃れているというのは少し寂しい気がしています。周遊に関しては、阿波市だけで声をかけてもだめなんで、4 つか 5 つ

D 委員	の自治体で協力してやらないといけないというのもあると思います。1泊2日で10か所参りしてもらえればいいと思っています。お遍路には人が来ているので、お遍路プラスアルファをもう少し楽しんでもらえれば、できればイーストさんの事業でも少しふやしていただければと思っています。 お遍路ですが、阿波十郎兵衛屋敷の周りにも西国33か所の写し霊場があります。自転車で回ってみたら、見渡す限りの鳴門金時畑の真ん中であったり、結構自分としては楽しかった。県のウーキング協会の人も何回も歩いて回ってくれたりした。あまりにローカルすぎるが、ウォーキング雑誌にでも売り込めば、結構全国から人が来たりして、十郎兵衛屋敷にもよってくれたりするかもしれないと思いました。 回遊については、鳴門のお客さんを徳島市や阿波市に引っ張ってくることをまず考えればいいのではと思います。コロナの時に鳴門市や徳島市のホテルを見て回った。お盆の時も、徳島市内のホテルは閑古鳥が鳴いていたが、そんな時に鳴門市のホテルは一部ではお客がいっぱいだった。阿波おどりが中止になったときと思うんですけど、鳴門のホテルに聞いたら、うちのお客さんは阿波おどりはあまり関係ないし、徳島市にも行っておらず鳴門で完結しているといいます。海水浴もできるし、鳴門の阿波おどりもあると言うんですね。鳴門は別格だと思いました。そのお客をなぜこっちに引っ張ってこれないかと、強くその時思いました。 そう考えると、鳴門徳島自転車道というのもあるし、撫養航路といって新町川を守る会が船で月1回ぐらい運航しています。船や自転車、JR、市バスもあるので、いろいろな手段でつながる。先ほどの10か所参りも鳴門が一番札所であり、四国4県からしても玄関で港口であり一番高いと思います。鳴門市～徳島市、鳴門市～阿波市のルートはもったいないなと思いました。イーストさんの事業も、あまりに多くの事業をやりすぎているような気がしました。 徳島県の規模、自治体の規模は小さいじゃないですか。絶対大都市にはかなわないんですね。ついていくだけで精いっぱいだと思います。ほかの県と180度考え方を切り替えてやっていかなくてはダメなのではないかと思いました。今は知りませんが、昔高知県で全国の自治体が大阪や東京と同じような観光施策をしている時代に、高知県は東南アジアに対して広げていく。ほかの自治体が東京や大阪に向いてついていこうとしたときに、180度方向を変えました。そういう発想の事業も必要なんじゃないかなと思いました。特にプロモーション、それも徳島のDMO、観光協会は、ほかの県と同じことやってたらダメなのではないかと思います。 プロモーションをしていくというのは、東京や大阪に徳島がそこと同じことをしててもついていくのが精いっぱいだと思います。 ほかの県と同じことをしては、いつまでたっても浮かび上がれないというのが現実ではないかと思います。
委員長	たくさんご意見をいただきました。私のほうで気がついたこと、考えついたことを補足しておきます。

	今聞いておりますと、DMO が何を目標に掲げ、何を達成していくのかということに尽きると思うんです。その中で、最初、A 委員からご指摘があったように、地域の生活の質を上げる、その中で住民のシビックプライド、愛着が高まり、そうした誇りというもの観光の起爆剤になっていくというのは、全くその通りだと思います。DMO がやっておられる住民アンケートと来訪者アンケートの整合性をとりながら、それを両輪として進めていくという方針は、非常に重要だと感じました。同時に、観光の情報発信もさることながら、地域の観光の担い手、地域の良さを地域の住人の人たちにしてもらうということは、徳島大学も協力しますので、ぜひ引き続き取り組んでいただきたいと思います。 二つ目は、DMO が果たすべき役割はやはりネットワークを作っていくことだと思います。地域 DMO というのは、イーストとくしま 15 市町村の自治体の壁を超えて、一体となって、地域の魅力を高めていくということにあります。それだけではありません。今お話ししていただいたように、人形浄瑠璃なら人形浄瑠璃、お遍路ならお遍路、ホテル経営ならホテル経営で、それぞれの事業者さんが努力して取組みをされています。そうした各事業者、民間事業の取組を結びつけながら、限られたメンバーですけど、面白い話が聞けるものですから、それをホームページなどにストーリーという形で発信していくというのが非常に大事なことだと思います。 非常にたくさんの事業が並んでおります。住民の満足度を上げるということと、観光に来られた方もネームアピールを高めていくということを両輪として、今あるそれぞれの事業者さんや市町村の取組をネットワークしながら、ぜひ取組みいただけたらと思います。 あとひとつだけ、来年度の事業として計画されていますシェアサイクルについて、可能性はあるけどリスクもあると思います。さっきも言ったように本来の役割は調整機能ですよ。だから DMO がどこから予算を取ってきて、起爆剤をつくるというのは OK ですが、DMO が事業主体になるわけではないですよ。
事務局	事業主体にはなるスタンスではいますが、シェアサイクル事業は 3 年計画で 4 年目には完全移譲するというスタンスなので、地域の事業者に入ってもらい、あとは地域の事業者で運営してもらうという組み立てをしているところです。
委員長	都市部では事業主体はしのぎを削っており、ビジネスモデルとしてしっかりやっています。そうしたことも参考にさせていただいて、徳島でできる形につくっていくということがこれから課題になると思います。 今日は外部評価委員の方々からご意見を賜りました。 以上を持ちまして、意見交換を終えたいと思います。
事務局	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。 今年度の事業に活かしてまいりたいと思います。
委員長	それでは、最後に事務局からその他の事項の説明をお願いします。

事務局	会議冒頭にも申し上げましたが、本日の議事録は、要旨を当機構や15市町村のホームページで公開することにより、地域住民に広く周知していくことといたします。後日、メールで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。 4 閉 会 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。 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。
-----	--

終了時刻 11時37分