資料４

「責任ある観光」の実現に向けた今後の事業展開について

令和８年２月25日

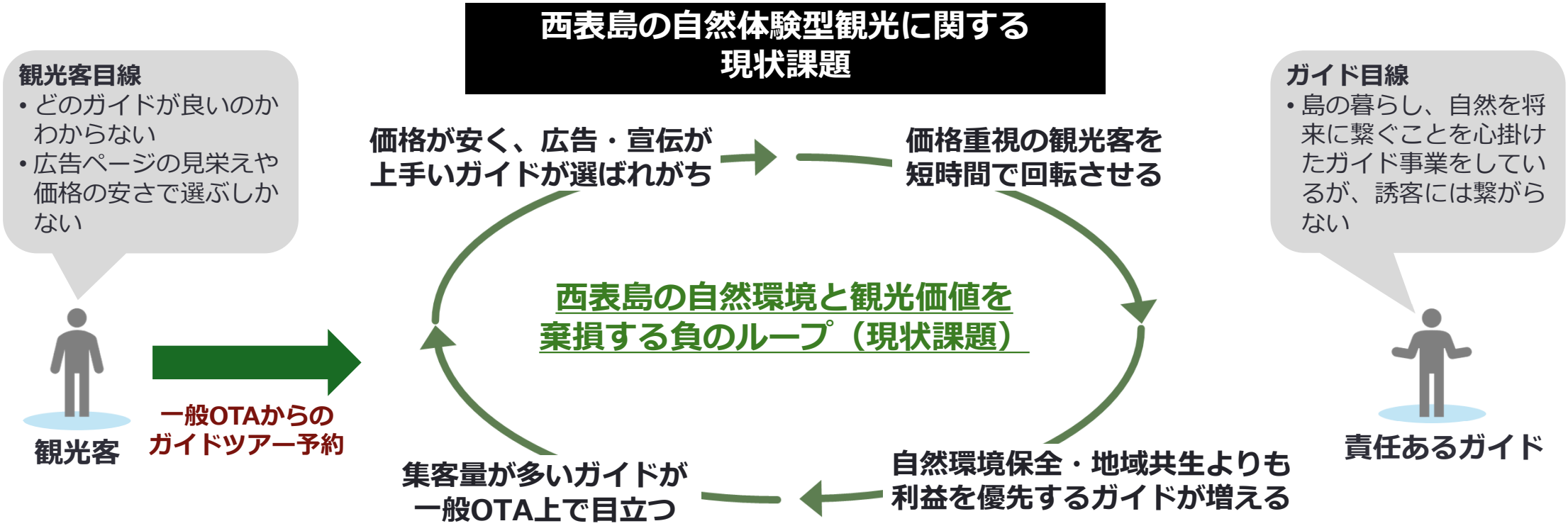
竹富町役場自然観光課

自然体験型観光における「責任ある観光」の実現に向けた現状と課題

現状・課題

規制的手法のみで、「責任ある観光」を実現することは相当に困難

- ✓ 全体構想の認定（R4.12）、観光案内人条例の全部改正（R5.11）、特定自然観光資源制度の運用開始（R7.3）など、適切な観光管理のもとでの持続可能な観光の推進に関わる制度的基盤は整いつつある
- ✓ 他方で、これらの規制的手法はいわゆる「足切り」であって、町行政として推奨していきたい「責任あるガイド事業者」を引き上げる機能は有さない
- ✓ **結果として、旅行者に対しガイド事業者を選定する際に価格以上の判断軸を提供できておらず、「責任あるガイド事業者」が必ずしも優先して選ばれているわけではない**



竹富町の強みと強みを活かした施策展開の可能性

竹富町の強み

町として推奨したい事業者の属性が明確で、かつ当該属性を有する事業者を特定できる可能性を有する

- ✓観光案内人条例の存在により、西表島内の陸域ガイド事業者の情報を町が網羅している
- ✓自然体験型観光においても「責任ある観光の推進」を図っていくことを、竹富町総合計画、観光振興基本計画等の上位計画に明示しており、町の明確な行政施策方針としての位置付けが行われている

「西表島エコツーリズムサイト」を地域独自の自然体験型観光に関するプラットフォームに拡張
＝PFによる観光客とガイドのマッチングの仕組みの構築



自然環境や地域社会に与える影響に対し責任を持つ「責任ある観光客」の集客

自然環境保全活動、地域社会・地域文化の振興に積極的な「責任あるガイド事業者」への観光客誘引

本物の自然・文化に価値を感じるリピーター増



優れた自然環境の保全、責任あるガイドの活躍

検討・クリアすべき要素

- ✓積極的に誘客を図りたい「責任ある観光客」というターゲット像の具体化及びニーズ・行動の特定
- ✓「責任あるガイド事業者」に求められる要件の具体化と当該要件の評価方法の検討
- ✓PFの具体的な拡張方針及び実運用に向けた仕組み、体制等の検討

具体的なターゲットとすべき「責任ある観光客」の具体化

ターゲット層	特徴	楽しみ方の例	ガイド事業者の選び方	課題と対応方針
レベル3 将来的な ターゲット 	• 訪問回数５～7回以上 • ガイドと知人のような関係性を築いている	• ダイビング • シーカヤック	• 毎年同じガイド事業者 • 投稿者の信頼性の担保された口コミ、知り合いの口コミ	• 西表島として理想的な観光客であるが、特定のガイドのツアー参加のみに留まる • ガイド⇔観光客の関係に留まっており、自然や地域保全への還元など、西表島⇔観光客の関係までには至っていない **⇒西表島の長期的なファンで居続けてもらい、島の自然環境保全への還元に繋げていくための仕組み化を図る**
レベル2 直近の ターゲット 	• 普段から自然観光が多い • 西表島に2,3泊し、自然アクティビティをしっかり楽しむ層 • 訪問回数2～4回目 • ガイド事業者のリピートはしていない	• カヤック • ダイビング • サイクリング • ナイトツアー • 星空	• Google口コミ、Youtube、公式HP等の複数のチャネルで事業者を評価し選定	• 事業者の特性をしっかりと調べた上で選択する傾向。ただし、検索の手間がかかる、調べても良いガイドに行きつかないなど、スムーズなマッチングはできていない **⇒ 責任あるガイド事業者との円滑なマッチングを実現するため、ガイド情報を一元化するとともに、取組や魅力を伝えるコンテンツを制作**
レベル1 育てる ターゲット 	• 石垣島に2,3泊し、西表島は日帰り観光 • 西表島訪問は初めて	• ピナイサーラの滝半日ツアー • クルーズ、三島めぐり • 由布島・水牛	• パッケージツアー、乗船券セットプラン • 相場くらいの価格 • Google等の口コミ • ツアー内容のニーズとの合致 ※特にこだわりはなく、検索やフェリー乗り場で目についたツアーを予約することが多い	• 「西表島・観光」で偶然ヒットしたガイドを見て予約。事業者の違いがよくわからず、誘導されるままに選択する傾向。西表島特有のルール等への認知も弱い。 **⇒まずは責任あるガイドを知ってもらうため、観光情報等のニーズが高い情報を入り口に、ガイド情報への誘因を図る。あわせて、西表島の自然文化、想い、そこから生まれる特有のルールへの誘導や理解を促進**

「責任あるガイド事業者」に求められる要件の具体化

責任あるガイドに共通して求める要件		各要件の詳細	具体的行動の例
地域への貢献度	自然環境を思いやる姿勢	✓ 清掃活動など、身近な自然を守る取組みを行っているか ✓ 自然に負担をかけない形とするよう、ツアーや事業を工夫しているか ✓ 自然に配慮した利用ルール・マナーを守り、その大切さを伝えているか	✓ 自身のフィールドの自然状態についてモニタリングを行うとともに、必要に応じて保全活動等を実施
	地域経済を支える取組姿勢	✓ 地域活動や行事に協力し、地域を応援しているか ✓ 島内産品を活用するなど、地域資源を大切にしているか ✓ 島内雇用や仕事づくりにつながる継続的な取組みを行っているか	✓ ツアーで使用する食材を地元から調達 ✓ 従業員が長期的に西表島のガイドとして活躍できる教育・給与体系を整備
	地域社会とともに歩む姿勢	✓ 地域行事等に参加し、地域とのつながりを大切にしているか ✓ 防災・防犯など、地域の安全に配慮した取組みを行っているか ✓ 学校等と連携し、子どもたちの学びを支えているか	✓ 地域活動や伝統行事に積極的に参加 ✓ 子どもたちの学びや経験になる機会をボランティアとして提供
	誠実で責任ある姿勢	✓ 地域住民との対話を大切にし、意見に耳を傾けているか ✓ 公平で誠実な事業運営を心掛け、信頼関係を築いているか ✓ 西表島の将来を見据え、責任ある取組みを続けているか	✓ 島の将来に関わる意見交換会等に積極的に参加 ✓ 島のガイドとしての地域からの信頼獲得
提供サービスの品質	ガイドとしての知識・技術	✓ 西表島の自然、歴史、文化について深い知識を有しているか ✓ 観光客の特性と日々の状況に応じて最適なフィールド選択を行っているか ✓ 適切なタイミングで観光客に分かりやすく必要事項を伝えられているか	✓ 決まったフィールドだけでなく、子連れの参加者には身近な環境で説明を行う ✓ 常に知識のアップデートに努めている
	参加者心理に配慮したホスピタリティ	✓ 参加者の特性や心理に配慮したコミュニケーションをしているか ✓ 参加者が安心してフィールドを楽しめるような施設整備や工夫をしているか	✓ シャワー設備の提供など、参加者が安心してツアーに参加できる環境づくりに取り組んでいる
	安全に配慮したリスク管理	✓ ツアー前、ツアー中の参加者の安全に配慮した事前準備や行動を行っているか ✓ トラブルが起きた際は迅速かつ適切な対処ができているか	✓ 天候及びフィールドの状態に対応した、安全管理規定、催行基準等を設定 ✓ 安全に必要な設備、人員体制の整備
ルールの遵守		✓ 西表島の観光ガイドとして遵守すべき規則・ルールを守っているか	✓ 違反指導履歴がない ✓ 入域スキップ率、入域キャンセル率等が必要最低限の範囲にとどまっている

「責任あるガイド事業者」の評価方法（イメージ）

フロー		実施概要	
投票	住民投票 観光客アンケート	• 「責任あるガイド事業者」を選ぶ投票を、住民・観光客それぞれで行う。 ✓住民投票：新規調査を作成し、町の広報誌に同封する ✓観光客アンケート：既存の来訪者向けアンケートに設問を追加する	
審査	足切り審査	• 対象年における条例違反や重大事故の有無を確認する。 • 該当事業者は審査対象外とし、理由を記録する。	
	定量審査	• 評価項目の総合得点をベースに、全体の評価バランス、得票数を考慮して総合評価を行う	
		基礎点① 観光客評価	以下の3項目の平均点を合計した点数を、一定割合で圧縮した換算点 • 接客態度・ホスピタリティ［平均点］：0~100点 • 知識［平均点］：0~100点 • 自然や地域への配慮［平均点］：0~100点
		基礎点② 住民評価	以下の4項目の平均点＋50点を合計した点数を、一定割合で圧縮した換算点自然環境を思いやる姿勢［平均点＋50点］：0~100点 • 地域社会とともに歩む姿勢［平均点＋50点］：0~100点 • 地域経済を支える取組姿勢［平均点＋50点］：0~100点 • 誠実で責任ある姿勢［平均点＋50点］：0~100点
		ネガ要素減点	観光客投票の最低スコアが20点以下の場合又は住民投票における要改善項目チェックが一定数以上存在した場合は、減点を行う
		得票数加点	住民投票において、得票数が上位10%の場合は、加点を行う
		フラグ立て	観光客より、「身の危険を感じることがあった」という回答を得た事業者についてはフラグ立てを行う
	定性審査	• 地域住民代表等からなる小規模委員会にて、定量審査結果及び自由記述を参考に審査	
決定	最終調整	• 足切り通過者について、定量×定性の合算でランキング化し、上位を「西表島の責任あるガイド事業者」としてPF上にて取扱うことを決定する。	

西表島エコツーリズムサイトのプラットフォーム化に向けた改修拡張方針

竹富町として発信すべき情報	**ガイド情報**	• ガイド一覧にて写真やテキストを用いたPRを実施するとともに、**「責任あるガイド事業者」についてはインタビューを掲載**する
	ルール情報	• ルール・マナーの前に「西表島の自然の貴重性を伝える」「理由を明記する」等、**観光客がルール・マナーを守りたくなるような構成と表現**を取り入れる
上記にアクセスするための魅力的なサイト構築	**観光客が求める情報**	• **特にニーズの高い「船の運航情報」はサイトトップに配置**し、「飲食店の情報」、「天気・服装」は既存の竹富町観光情報サイトとの連動を図る
	観光客がアクセスしやすい機能	• 観光客の関心の動線上において、**予約動線を明確化するポップアウト機能**及び**責任あるガイドを選びやすくする絞込み機能**を具備する
サイトを維持するために必要な運用体制	**評価方法・工数**	• **「責任あるガイド事業者」を**、地域への貢献度と提供サービスの品質という観点から、住民と観光客の投票によって**評価**する（前スライドにて言及）
	サイト流入におけるポイント	• 観光客の**西表島エコツーリズムサイトへの流入誘導を図る**ため、SEO対策、Web広告等による認知向上、わかりやすく信頼性の高いサイト名表記等を行う
将来的なターゲット（レベル３）を対象とした中長期的な構想		• 「将来的なターゲット（レベル３）」は、特定のガイドのツアーに参加することに意義を見出していることから、エコツーリズムサイトの**PF化におけるターゲットからは除外** • 一方で、「ガイド⇔観光客」の関係を、自然環境や地域社会への還元等も視野に入れた**「西表島⇔ 観光客」の関係に深化させることが理想像** • このため、島の西表島の長期的なファンで居続けてもらい、**島の自然環境や地域社会への還元に繋げていくための仕組み化**を図る

中長期的な構想に係る参考先進事例　～海士町アンバサダー制度～

事業目的	• **関係人口の方々と島との関わりを創出することで関係性の深化を目指し**、また、海士町の認知拡大と海士町への来島を促進していくことで**新たな海士町ファンの増加**にも繋がることを目指す
運営主体	• 一般財団法人島前ふるさと魅力化財団
支出	• アンバサダーへのサポート費 • コミュニティ運営に係る人件費
コア機能	• **コミュニティの関係維持** ✓ LINE：コンシェルジュからの全体連絡 ✓ Slack：アンバサダー同士のコミュニケーションツール ✓ DAO：地域への関係指標を図るツール
年会費 (ふるさと納税)	• スタンダードプラン：11,000円（48,000円） • プレミアムプラン：33,000円（130,000円） • スペシャルプラン：110,000円（367,000円）
特典	• EVスクーター貸出、宿泊施設EntoBaseへの宿泊 • **アンバサダーコミュニティ・限定イベントへの参加権** • **クーポン発行権（大人の島留学生による案内等）**
成功ポイント	• **小さくはじめ、試行錯誤を重ねながら進めること** ✓ 海士町「大人の島留学」プロジェクトは、現在年間100-200名参加しているが、初期は年間2名程度であった。 • **共感を呼ぶポイントをシャープにすること** ✓ 海士町では「挑戦することが非常に多い事」が共感を呼んでいる。

事業スキーム図

