

観光地域づくり法人形成・確立計画

記入日：令和 4 年 2 月 9 日

1. 観光地域づくり法人の組織

申請区分 ※該当するものを○で囲むこと	広域連携DMO・地域連携DMO 地域DMO	
観光地域づくり法人の名称	一般社団法人 摩周湖観光協会	
マーケティング・マネジメント対象とする区域	区域を構成する地方公共団体名 北海道川上郡弟子屈町	
所在地	北海道川上郡弟子屈町	
設立時期	平成 11 年 3 月 31 日	
職員数	11 人【常勤 5 人（正職員 2 人・出向 1 人・地域おこし協力隊 2 人）、施設臨時職員 6 人】	
代表者 （トップ人材：法人の取組について対外的に最終的に責任を負う者） ※必ず記入すること	（氏名） 渡辺 隆幸 （出身組織名） （有）渡辺体験牧場	（一社）摩周湖観光協会長や（有）渡辺体験牧場、全国体験牧場協議会長、摩周湖農業協同組合役員を歴任し、地域の観光産業の連携や異業種組織にも幅広い人脈を有し、地域産業界さらには行政からの信頼も厚い。
データ収集・分析等の専門人材（CMO：チーフ・マーケティング・オフィサー	（氏名） 高崎 みずほ「専従」 （出身組織名） 弟子屈町役場	民間企業に 9 年在籍後、弟子屈町役場に職員として勤務し弟子屈町の観光振興計画策定に携わる。 データ収集や分析、マーケティングにおいて様々なセミナー等に参加し、現在はデータ・マーケティング担当として弟子屈町より出向し、（一社）摩周湖観光協会にて勤務をする。

(別添) 様式 1

※必ず記入すること		
財務責任者 (CFO: チーフ・フィナンシャル・オフィサー) ※必ず記入すること	(氏名) 館田 康 「専従」	弟子屈町役場の職員として、約 35 年勤務した後、(一社)摩周湖観光協会参事として地域の観光振興及び活性化に取り組んでいる。役場在職中は「観光振興」「環境保全」「地域公共交通」など、弟子屈町の観光地域づくりには欠かせない分野で活躍したほか、在職中の1年間、(一社)摩周湖観光協会に派遣され、組織の強化の傍ら、広域観光の取り組みにも積極的に参画しており、キャリアを活かした観光地域づくりに高い能力を有する。 水のカムイ観光圏観光地域づくりマネージャーも勤める。
各部門：プロモーション (情報発信)の責任者(専門人材)	(氏名) 井出 千種「専従」 (出身組織名) 弟子屈町地域おこし協力隊	(株)マガジンハウス、ソーゴ印刷株式会社などの出版社勤務を経て、弟子屈町地域おこし協力隊として活躍している。これまでの豊富な編集経験を活かし国内外のプロモーションに高い能力を有する。
各部門：旅行商品の造成・販売の責任者(専門人材)	(氏名) 嶋戸 健祐 (出身組織名) 地域経済活性化支援機構(REVIC)	北海道旅客鉄道株式会社で旅行商品開発、宣伝、旅客流動・収入分析、着地観光開発担当等を経て、両備ホールディングス株式会社にてフェリーカンパニー事業責任者として事業再生に貢献。グループ年間表彰制度にて2019年CEO賞、2020年副会長賞。2020年11月REVIC入社し北海道案件を担当。現在、株式会社弟子屈町振興公社に経営人材として派遣され、地域活性化に取り組む。
連携する地方公共団体の担当部署名及び役割	北海道川上郡弟子屈町 ・観光商工課(観光行政及びマーケティング) ・環境生活課(環境行政及び地域公共交通) ・建設課(社会資本整備)	
連携する事業者名及び役割	水のカムイ観光圏協議会：NPO 法人阿寒観光協会まちづくり推進機構、(一社)釧路観光コンベンション協会(釧路、弟子屈)にて構成。(広域連携、インバウンドプロモーション)てしかがえこまち推進協議会(地域交流、エコツーリズム全体構想の運用) 地域経済活性化支援機構(経営支援) (株)弟子屈町振興公社(滞在プログラム企画、特産品開発・販売) 阿寒摩周国立公園川湯地域運営協会(自然保護、環境整備) 弟子屈町商工会(中小企業経営指導) 摩周湖農協協同組合(農業振興・特産品開発) (一社)みちえき摩周直売所(特産品販売) 川湯温泉旅館組合(宿泊) 阿寒バス(株)(二次交通) JR 北海道(二次交通) (有)摩周ハイヤー(二次交通)	

(別添) 様式 1

<p>官民・産 業間・地 域間との 持続可能 な連携を 図るため の合意形 成の仕組 み</p>	<p>「てしかが地域戦略会議」の開催 (概要) 弟子屈町はじめ、経済団体の中心である(一社)摩周湖観光協会、(株)弟子屈町振興公社、摩周湖農協協同組合、弟子屈町商工会、阿寒摩周国立公園川湯地域運営協会、川湯温泉旅館組合、(一社)みちえき摩周直売所、NPO 法人てしかがトレイルクラブ、釧路川源流域ネットワーク等、以上団体が合意形成を図る場であると共に、何を行い、何を行わないかを決定する意思決定する場として活用。 【該当する登録要件】②</p>								
<p>地域住民 に対する 観光地域 づくりに 関する意 識啓発・ 参画促進 の取組</p>	<p>下記「実施体制の概要」で示す通り、てしかが地域戦略会議が「観光地域づくりに関する意識啓発・参加促進」の取組を推進し、弟子屈町独自の仕組みであり、住民主体の協議会であるてしかがえこまち推進協議会の枠組みの中で連動を進めていく。 ・住民主体の部会の開催、勉強会 等 ・エコツーリズムの推進 ・てしかがスタイルのエコツーリズム全体構想の運用</p>								
<p>法人のこ れまでの 活動実績</p>	<p>(活動の概要)</p> <table border="1" data-bbox="308 884 1441 1659"> <thead> <tr> <th data-bbox="308 884 491 929">事業</th> <th data-bbox="491 884 1441 929">実施概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="308 929 491 1189"> <p>情報発信・ プロモーシ ョン</p> </td> <td data-bbox="491 929 1441 1189"> <p>・弟子屈町観光情報サイト「弟子屈なび」管理運営事業 ・観光協会オウンドメディア SNS (Instagram、Facebook) 管理運営事業 上記は、弟子屈町の観光情報の発信拠点であり、町内の飲食店、宿泊、体験(アクティビティ)、イベント等の情報を発信している。 ・ひがし北海道 DMO・観光素材説明会 札幌、東京、大阪の旅行会社やメディアへ紹介宣伝、誘致を行っている。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="308 1189 491 1368"> <p>受入環境の 整備</p> </td> <td data-bbox="491 1189 1441 1368"> <p>・水のカムイ観光圏協議会 インバウンドセミナー共催 訪日外国人誘客に向けたセミナーを開催している ・訪日外国人受け入れ整備事業 阿寒摩周国立公園川湯地域運営協会により、インフラ整備を実施している</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="308 1368 491 1659"> <p>観光資源の 磨き上げ</p> </td> <td data-bbox="491 1368 1441 1659"> <p>・北海道観光振興機構 地域単独事業 川湯温泉のブランディングを実施 ・北海道観光振興機構 広域連携事業 女満別空港からの二次交通実証実験 ・サイクルツーリズム台湾連携事業 台湾人誘客に向けたサイクルツーリズム事業 ・アトサヌプリトレッキングツアー エコツーリズム全体構想を活用し、認定ガイドによるツアー事業</p> </td> </tr> </tbody> </table> <p>(定量的な評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サイト解析による「弟子屈なび」閲覧数:32 万 PV ・SNS Instagram「lake_mashu」のフォロワー数:1,565 ・SNS Facebook「一般社団法人 摩周湖観光協会」のフォロワー数:1,856 ・アトサヌプリトレッキングツアー人数:70 名 (R3 年度実績) ・旅行会社・メディアへの商談件数:45 社(札幌、東京、大阪) 	事業	実施概要	<p>情報発信・ プロモーシ ョン</p>	<p>・弟子屈町観光情報サイト「弟子屈なび」管理運営事業 ・観光協会オウンドメディア SNS (Instagram、Facebook) 管理運営事業 上記は、弟子屈町の観光情報の発信拠点であり、町内の飲食店、宿泊、体験(アクティビティ)、イベント等の情報を発信している。 ・ひがし北海道 DMO・観光素材説明会 札幌、東京、大阪の旅行会社やメディアへ紹介宣伝、誘致を行っている。</p>	<p>受入環境の 整備</p>	<p>・水のカムイ観光圏協議会 インバウンドセミナー共催 訪日外国人誘客に向けたセミナーを開催している ・訪日外国人受け入れ整備事業 阿寒摩周国立公園川湯地域運営協会により、インフラ整備を実施している</p>	<p>観光資源の 磨き上げ</p>	<p>・北海道観光振興機構 地域単独事業 川湯温泉のブランディングを実施 ・北海道観光振興機構 広域連携事業 女満別空港からの二次交通実証実験 ・サイクルツーリズム台湾連携事業 台湾人誘客に向けたサイクルツーリズム事業 ・アトサヌプリトレッキングツアー エコツーリズム全体構想を活用し、認定ガイドによるツアー事業</p>
事業	実施概要								
<p>情報発信・ プロモーシ ョン</p>	<p>・弟子屈町観光情報サイト「弟子屈なび」管理運営事業 ・観光協会オウンドメディア SNS (Instagram、Facebook) 管理運営事業 上記は、弟子屈町の観光情報の発信拠点であり、町内の飲食店、宿泊、体験(アクティビティ)、イベント等の情報を発信している。 ・ひがし北海道 DMO・観光素材説明会 札幌、東京、大阪の旅行会社やメディアへ紹介宣伝、誘致を行っている。</p>								
<p>受入環境の 整備</p>	<p>・水のカムイ観光圏協議会 インバウンドセミナー共催 訪日外国人誘客に向けたセミナーを開催している ・訪日外国人受け入れ整備事業 阿寒摩周国立公園川湯地域運営協会により、インフラ整備を実施している</p>								
<p>観光資源の 磨き上げ</p>	<p>・北海道観光振興機構 地域単独事業 川湯温泉のブランディングを実施 ・北海道観光振興機構 広域連携事業 女満別空港からの二次交通実証実験 ・サイクルツーリズム台湾連携事業 台湾人誘客に向けたサイクルツーリズム事業 ・アトサヌプリトレッキングツアー エコツーリズム全体構想を活用し、認定ガイドによるツアー事業</p>								

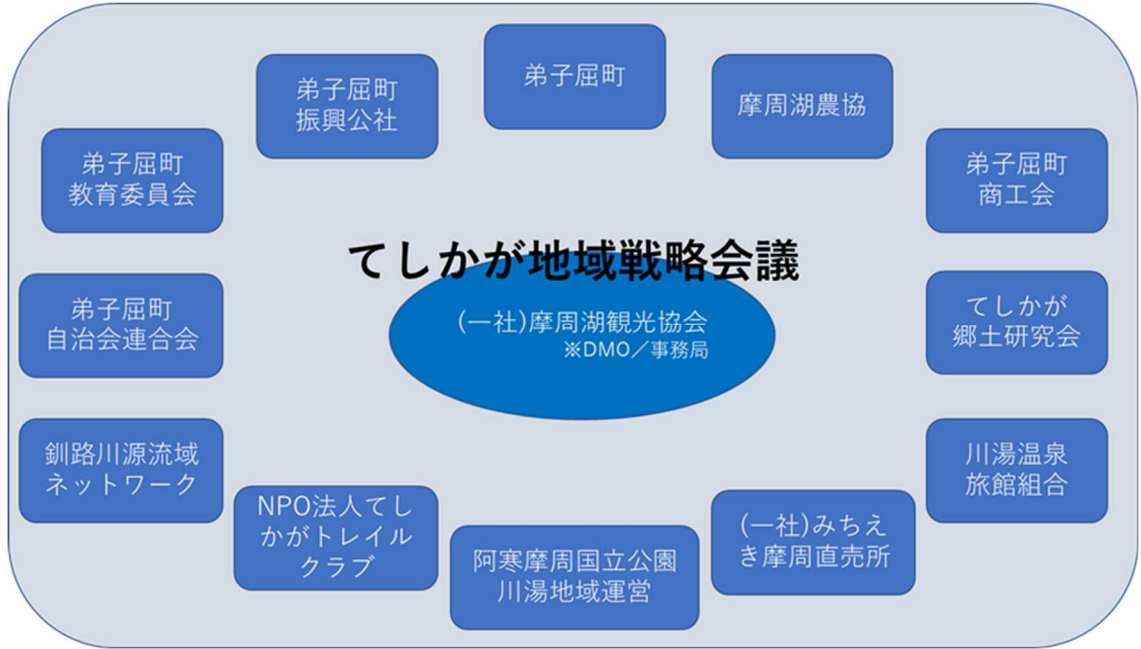
(別添) 様式 1

実施体制
※地域の関係者との連携体制及び地域における合意形成の仕組みが分かる図表等を必ず記入すること(別添可)。

(実施体制の概要)

(一社) 摩周湖観光協会が推進役となり、メンバーには、行政、宿泊業団体、飲食業者のみならず、交通事業者、文化財、国立公園、アクティビティ、農業、商工業等、多様な関係者が参画する官民が密接に連携した運営を実施。

(実施体制図)



2. 観光地域づくり法人がマーケティング・マネジメントする区域

【区域の範囲が分かる図表を挿入】



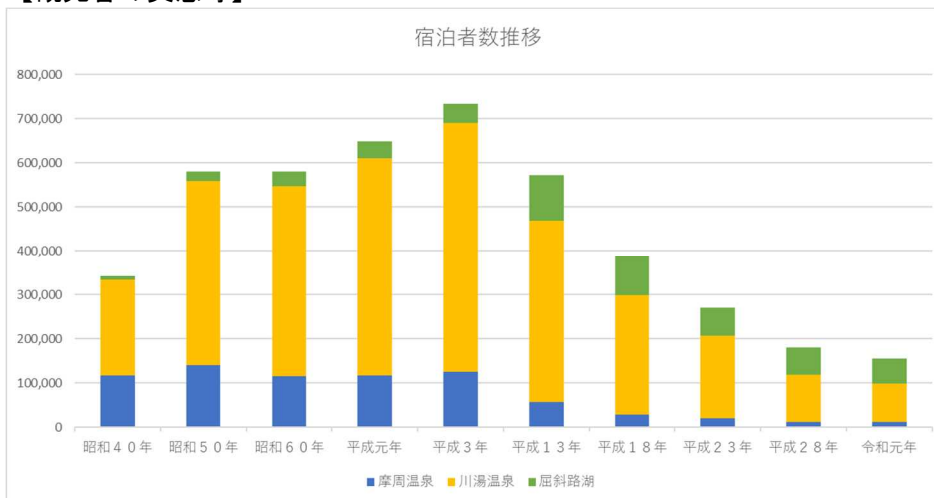
(別添) 様式 1

【区域設定の考え方】

阿寒摩周国立公園の56%を有する弟子屈町は、日本最大のカルデラ地形であり世界有数の透明度を誇る摩周湖、日本最大のカルデラ湖である屈斜路、今なお噴煙あげる硫黄山(アトサヌプリ)を持つ。本公園は、11市町村により構成されているが、弟子屈町の占める割合や、ひがし北海道の中心に位置する立地から、区域は地域単体で行うことが望ましいと考える。

また、平成27年度に「水のカムイ観光圏～釧路湿原・阿寒・摩周～」として周辺地域での広域連携も出来ていることから、広域周遊へのアプローチも行いつつ、このエリア最大の魅力である、自然や文化、生活、観光面において一元化されたアプローチは地域単体で行うことが望ましいと考える。

【観光客の実態等】



上記表は、宿泊者数の推移を表している。平成3年(約30年前)は、73万人の宿泊客が来ていたが、コロナ前である令和元年は、21万人に減少し、約30年で50万人強の宿泊客が減少している現状である。また、弟子屈町内でも摩周地区、川湯地区、屈斜路地区で分けてあるが、黄色が示す川湯地区の減少が大きく影響している。

【観光資源：観光施設、商業施設、自然、文化、スポーツ、イベント等】

●アトサヌプリトレッキングツアー

2012年に、落石事故により立ち入り禁止になっていたアトサヌプリ(硫黄山)に、てしかがスタイルのエコツーリズム推進全体構想を活用して、町が認めた認定ガイドによる限定ツアーである。ツアー料金の一部を、自然保護、整備一部にしていることで、観光資源の活用としても魅力あるツアーである。

●ONSEN・ガストロミーウォーキング

国内有数の強酸性である川湯温泉を拠点に、温泉、食、文化歴史を堪能できるイベントである。特に、冬の川湯温泉は、 -30°C 近くまで冷え込む中で、温泉が街中を川となっている為至る所で、樹氷やダイヤモンドダストを見ることのできる北海道の冬を満喫できるイベントである。

●川湯の森ナイトタイムコンテンツ

川湯温泉街に隣接する森は、アカエゾマツが群生する動植物豊かなエリアである。期間限定で「ナイトミュージアム」をコンセプトに、北海道ならではの植物や、鳥のカービングなどを用い

(別添) 様式 1

て、ライトアップすることで、自然そのものをミュージアムに見立てた夜の滞在を楽しめるコンテンツである。

【宿泊施設：域内分布、施設数、収容力、施設規模等】

摩周エリア：

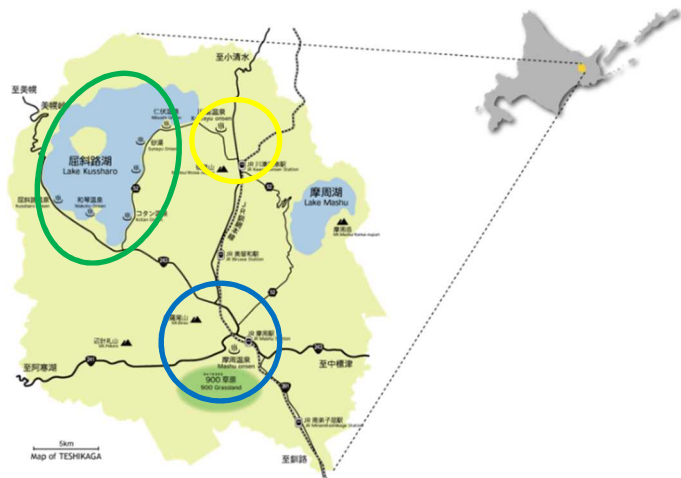
ホテル・旅館 4 施設、
ペンション・民宿 4 施設

川湯エリア：

ホテル・旅館 8 施設、
ペンション・民宿 2 施設、

屈斜路エリア：

ホテル・旅館 10 施設、
ペンション・民宿 4 施設



弟子屈町の宿泊分布としては、大きく3つのエリアに分けることができる。(上記、観光客の実態使用グラフ同様区分)

摩周エリアは、道の駅もあることから、入込客数は多い。川湯エリアは、温泉が魅力的であり、湯治に用いられることから、長期滞在を含め宿泊客が多い。屈斜路エリアにおいては、アウトドアの楽しめる屈斜路湖がある為、キャンプ利用など夏季の需要は高い。

【利便性：区域までの交通、域内交通】

- ・釧路空港：車で約 90 分
- ・女満別空港：車で約 90 分
- ・中標津空港：車で約 80 分
- ・北海道横断自動車道根室線（道東道）阿寒 IC：車で約 90 分
足寄 IC：車で約 100 分

域内までの公共交通機関

JR北海道釧網本線 下り（網走から）：5本
上り（釧路から）：7本

域内公共交通機関

阿寒バス

定期路線 摩周線（摩周駅－摩周第一展望台）：1日2往復
美留和線（摩周営業所－大鵬相撲記念館）：1日3往復
屈斜路線（摩周営業所－和琴半島）：1日2往復
川湯温泉街－川湯温泉駅 川湯市街発：1日7便
川湯温泉駅発：1日6便
弟子屈市内線：1日6便（全区間一律200円）

【外国人観光客への対応】

- ・令和2年度の外国人観光客の述べ宿泊者数は、410人で、コロナ禍のなか前年度の6分の1に

(別添) 様式 1

<p>迄減少した。国籍地域別は例年と変わらず、東アジア、中華圏が最も多い状況。</p> <ul style="list-style-type: none">・外国語を話せる人材の確保に苦慮していることから、特に入り込みが多い中国語及び英語の電話通訳、メニューや案内表示等の多言語化のサポートを、行政において札幌の中国系旅行会社と契約し、各観光案内所や宿泊施設、飲食店等で活用・Wi-Fi 整備については、主に広域観光圏協議会の事業より、外国人観光客の集客スポットを優先して整備を始めた結果、町内の集客スポットはおおよそ整備されつつある。 <p>整備済み箇所：道の駅「摩周温泉」屋内、JR 摩周駅構内、川湯ふるさと館屋内（以上 3ヶ所は、観光案内所併設）、川湯温泉街（大鵬相撲記念館－温泉浪漫の宿湯の閣間）、摩周第一展望台（屋外及びレストハウス内）、JR 摩周駅（屋内）、JR 川湯温泉駅（屋内）、屈斜路湖砂湯園地（屋外）</p> <ul style="list-style-type: none">・民間事業者・施設においても、大規模ホテルはロビー階のみならず。客室も整備が段階的に進んでいる。・免税店については、大型ドラッグストア及び摩周湖・硫黄山の両レストハウスまで拡大されてきたが、コロナ禍により停止状態にある。・パンフレットについては英語、簡体字、繁体字、ハングル、タイ語とほぼ揃っているが、WEB サイトにおいて英語サイトは整備されたが、他の言語や施設の多言語案内表示等については、整備の速度がコロナ禍により停滞している。

3. 各種データ等の継続的な収集・分析

収集するデータ	収集の目的	収集方法
WEBサイト「弟子屈なび」のアクセス状況	国内外、道内外の地域に対する顧客の関心度や施策の効果等を把握するため。	サイト解析により収集。
住民満足度	観光振興に対する地域住民の理解度を測るため。	行政と連携してアンケート調査を実施。
観光入込客数、宿泊者数	観光入込、宿泊実績の検証	行政と連携し、施設等から集計

4. 戦略

(1) 地域における観光を取り巻く背景

弟子屈町は町の面積のおよそ 3分の2 が阿寒摩周国立公園に含まれ、摩周湖、硫黄山、屈斜路湖などを擁する自然に恵まれた観光と農業が基幹産業である。

町を訪れる観光客数は、2015 年から横ばい成長となっている。それに対して、宿泊客数は減少傾向にあり日帰り旅行者が増えていると考えられる。また、観光客の動向としては、摩周エリアに訪れる客が最も多く、つづいて川湯エリア、屈斜路エリアとなっている。摩周エリアは日帰り客が多く、川湯、屈斜路エリアは宿泊客を含む割合が高いがいずれも減少傾向にある。

2020 年に世界中にパンデミックを引き起こした新型コロナウイルス感染症は、弟子屈町の観光産業にも大きな影響を及ぼした。しかし、密から疎へ、都会から自然の中へ、人々のライフスタイルや価値観が大きく変容したことは、大きな転換点と考えている。

2016 年に策定された「てしかがスタイルのエコツーリズム推進全体構想」は、地域ならではの特色を活かした観光として、エコツーリズムを推進するための地域の指針を示している。更に、2021

(別添) 様式 1

年には、世界基準の持続可能なガイドライン(JSTS-D)を導入した観光振興計画を策定し、豊かな自然や人々の暮らしを守り続ける「弟子屈町らしい持続可能な観光」地域づくりを推進する為に、地域一丸となって課題解決に取り組んでいる。特に、観光地としての宿泊者数の増加取組みや、働き手の確保や住居問題、町民の Civic Pride の醸成などの様々な課題に関して、(一社) 摩周湖観光協会 (DMO) が中心となり、主要経済団体と連携することとしていく。

(2) 地域の強みと弱み

	好影響	悪影響
内部環境	<p>強み (Strengths)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・道東エリアの中心的立地、3 空港 (釧路、女満別、中標津) からのアクセスが良好 ・日本最大のカルデラ地形(摩周湖、屈斜路湖) ・多種多様な温泉、湯量が豊富 ・地熱エネルギー ・エコツーリズム推進全体構想認定地域 ・アイヌ文化の歴史 ・アクティビティが楽しめる(カヌー、フィッシング、サイクリング、トレイル等) 	<p>弱み (Weaknesses)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夏季に観光客が集中し、冬の閑散期に集客出来ていない ・若者の人口減(UI ターンの制度がない) ・観光、農業の後継者不足 ・二次交通が不便 ・ランニングコストのかかる施設規模 ・マーケティングに基づく戦略策定の遅れ ・町産品(特産品)の不足
外部環境	<p>機会 (Opportunity)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・LCC(Peach)の就航 関西空港-釧路、女満別空港 成田空港-釧路、女満別空港 ・高速道延伸 ・サステナブルな旅行意識への変化 ・ATWS の北海道開催(2023) ・温暖化による“雪”の希少価値化 ・空港民営化 ・CAMP などのアウトドアブーム 	<p>脅威 (Threat)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インバウンド市場の消滅 ・北海道新幹線開業による道南観光へのシフト ・冬期間の交通機関の不安 自地域にとって逆風となる要素は何か? ・噴火(自然災害) ・日本全体の少子高齢化 ・新型コロナウイルスの長期化

※上記に加え、PEST分析等の他のマーケティング分析手法を用いて分析を行っている場合は、その内容を記入(様式自由)。

(3) ターゲット

<p>○第1ターゲット層 道内、国内都市圏のFIT(北海道旅行のリピーター層)</p>
<p>○選定の理由 新型コロナウイルスを機に、インバウンド市場が消滅し、国内旅行(マイクロツーリズム)が再注目されている。広大なエリアである北海道において、札幌圏からも大自然を味わうことのできるひがし北海道は、旅行地として選ばれることがある。また、Peach 就航により首都圏からのアクセスが良好になったことも、首都圏からの旅行者に関しては、追い風となり今後も拡大傾向にあると見込んでいるため。</p> <p>○取組方針 これまで、シニア世代の来訪が多いエリアであり、シニア世代の一定層の認知はあると確信している。今後は、新規客層である子育て世代や若年層の集客も必要となる為、情報収集として利用も高い SNS を中心に、北海道旅行のリピーター層に訴求する道東エリアの魅力発信や、アウトドアを楽しむことのできる大自然での魅力を届けることやコンテンツを磨き上げる。</p>

(別添) 様式 1

<p>○第2ターゲット層 中国・香港・台湾を中心とした東南アジア</p>
<p>○選定の理由 平成 29 年度辺りから、訪日中国人の割合、シェアは大きくなっており、新型コロナウイルス前までは巨大なマーケットであった。香港や台湾からも、中国ほどの伸びはないものの北海道への来訪率は高く、近隣諸国であるこれらの国はインバウンド再開時には欠かせないターゲットになると考えている。</p> <p>○取組方針 アフターコロナを見越した上でのプロモーション活動を実施すると共に、地域の特色を活かした受入体制の整備を推進していく。</p>
<p>○ターゲット層 欧米豪の FIT 層、</p>
<p>○選定の理由 アドベンチャーツアーに関する先進地である欧米において、道東エリアの大自然はアドベンチャーツーリズムとしてのフィールドとして最大の価値であると考え。ロングトレイル構想など非動力での移動手段も推進することで、今後はアドベンチャーツーリズムとしてだけでなく、サステナブルツーリズムとしての認知も高くなりより、旅行地として選ばれていくと考えている。</p> <p>○取組方針 Green DestinationsTOP100 への登録を目指すことや、更なるサステナブルな先進地になる為に、非動力での移動手段の整備や、ここならではの文化体験などを実施できるような整備を進める。</p>

(4) 観光地域づくりのコンセプト

<p>①コンセプト</p>	<p>『行きたいまちへ、生きたいまちへ。』</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、自然と人の共生をバランスよくつづけよう 2、再発見した弟子屈の魅力を訪れた人々につたえよう 3、守ることと遺すことで弟子屈の価値を次世代につなごう 4、挑むことと生み出すことで新しい弟子屈の価値をつくろう
<p>②コンセプトの考え方</p>	<p>北海道で唯一エコツーリズム推進全体構想が認定されている地域であり、地域の自然観光資源を守ることへの意識が強いことが魅力である。</p> <p>火山によって生成された湖や、山、温泉など自然に恵まれた地域だからこそ、一度きりではなく、何度でも来たくするような地域を目指す。</p> <p>また、人口減少に歯止めをかける為にも関係人口や交流人口を増やしていく観点からも、住民の Civic Pride の醸成することで、移住定住へつながっていくと考える。</p> <p>観光においても SDGs の関心が高くなってきており、サステナブルなエリアとして取り組んでいくことで、インバウンド再開時には欧米からの訪日も多く見込める。</p>

5. 関係者が実施する観光関連事業と戦略との整合性に関する調整・仕組み作り、プロモーション

項目	概要
戦略の多様な関係者との共有 ※頻度が分かるよう記入すること。	てしかが地域戦略会議、合同専門部会、各部会、川湯地域会議、HP
	(一社)摩周湖観光協会が推進役となり、半年に1度程度の頻度で「てしかが地域戦略会議」を開催し、地域の方向性の決定や関係団体の役割の明確化を行う。 合同専門部会を月1度頻度で開催することで、各々の進捗を把握するとともに、合意形成の場としても活用していく。
観光客に提供するサービスについて、維持・向上・評価する仕組みや体制の構築	満足度調査や、リピーター率などマーケティング調査を積極的に活用し、評価・検証を行い、滞在プログラムをはじめとする各種観光資産の磨き上げなどの改善を実施する。また、CRMなどの活用においても、前向きに検討し進めていく。
観光客に対する地域一体となった戦略に基づく一元的な情報発信・プロモーション	(一社)摩周湖観光協会が中心となり、推しWordやハッシュタグを統一することや、プロモーション展開をすることで、観光客にとって情報を取りやすい環境を整える。また、「弟子屈なび」を入口に観光情報が集約させる。

6. KPI (実績・目標)

※戦略や個別の取組を定期的に確認・改善するため、少なくとも今後3年間における明確な数値目標を記入すること。

※既に指標となりうる数値目標を設定している場合には、最大で過去3年間の実績も記入すること。

(1) 必須KPI

指標項目		2018	2019	2020	2021	2022	2023
		(H30) 年度	(R1) 年度	(R2) 年度	(R3) 年度	(R4) 年度	(R5) 年度
●旅行消費額 (千円)	目標	33.4 (40.2)	31.5 (39.7)	35.0 (40.0)	26.0 (30.0)	26.2 (30.0)	26.5 (30.0)
	実績	42.0 (72.6)	35.0 (43.0)	25.9 (-)	()	()	()
●延べ宿泊者数 (千人)	目標	290.0 (27.4)	290.0 (28.9)	300.0 (28.9)	120.0 (-)	150.0 (-)	180.0 (-)
	実績	215.5 (25.2)	211.3 (25.7)	91.4 (0.4)	()	()	()
●来訪者満足度 (%)	目標	21.5 (18.0)	22.0 (20.0)	22.3 (21.5)	23.0 (22.0)	25.0 (22.5)	28.5 (23.0)
	実績	24.1 (33.8)	32.7 (47.5)	15.4 (-)	()	()	()
●リピーター率 (%)	目標	65.0 (9.7)	65.5 (10.0)	66.0 (10.5)	66.5 (-)	67.0 (-)	67.0 (-)
	実績	43.3 (27.3)	50.5 (19.7)	63.5 (-)	()	()	()

(別添) 様式 1

※括弧内は、訪日外国人旅行者に関する数値

目標数値の設定にあたっての検討の経緯及び考え方

【検討の経緯】

※KPIとして設定する項目や年次及び目標数値に関して、その検討のプロセスや考え方を項目ごとに出来る限り具体的に記入すること。

【設定にあたっての考え方】

●旅行消費額

居住地と観光目的地までの距離が遠いほど、観光地での消費額は高くなると考えることから、2026年頃まではインバウンド市場の消滅、国内観光の需要が高いことから、旅行消費額は落ち込むと考える。しかし、インバウンド市場が復活した後は、消費額も2019年頃(コロナ前)までは比較的早い段階で戻ると考えている。

●延べ宿泊者数

新型コロナウイルスの拡大により、数字の予測が難しいが、2026年頃までは、インバウンド市場は消滅しているものと考えている。国内客に関しては、Peach就航などの追い風もある為、2020年度を底地として増加傾向にあると考える。2025年ごろまでには、2019年度まで回復するように予測している。

●来訪者満足度

※来訪者に関する満足度調査が未実施の場合、「観光地の満足度調査」

(<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kankochi/manzokudochousa.html>)を参照して実施し、例えば、毎年〇%増などの目標を設定して記入すること。

「大変満足」と回答する観光客の回答率を上げていく。滞在環境を整えること、ここでしかできない体験への紹介など、素地はある為、2025年に30%を目指して進める。

●リピーター率

ひがし北海道への来訪は、北海道への来訪回数が複数回ある観光客に選ばれる傾向にある為、リピーター率は比較的高いと考えている。ここから更にリピーター率を引き上げるためには、来訪者の欲求に確実に応えるコンテンツの磨き上げが必要になる為、観光振興計画に乗っ取って進めていけるようにする。

(2) その他の目標

指標項目		2018 (H30) 年度	2019 (R1) 年度	2020 (R2) 年度	2021 (R3) 年度	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度
●住民満足度 (%)	目標	41	42	45	45	47	48
	実績	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
●温泉ランキング (位)	目標	70	65	60	50	45	40
		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
		73	64	69	59		

(別添) 様式 1

	実績	()	()	()	()	()	()
●	目標	()	()	()	()	()	()
	実績	()	()	()	()	()	()
●	目標	()	()	()	()	()	()
	実績	()	()	()	()	()	()
●	目標	()	()	()	()	()	()
	実績	()	()	()	()	()	()

※括弧内は、訪日外国人旅行者に関する数値

※各指標項目の単位を記入すること。

指標項目及び目標数値の設定にあたっての検討の経緯及び考え方

【検討の経緯】

※KPIとして設定する項目や年次及び目標数値に関して、その検討のプロセスや考え方を項目ごとに出来る限り具体的に記入すること。

【設定にあたっての考え方】

●住民満足度

行政が実施する、抜き打ちで選定した町民 1000 人のアンケートにて集計。「住みやすいまちかどうか」の質問に関して、「大変満足」及び「満足」で回答する割合を KPI とする。コンセプトである、“生きたいまち”になる為に必要な要素であると考えている。

●温泉ランキング

観光経済新聞が実施する「にっぽんの温泉 100 選」の順位を KPI としている。全国の温泉地より順位がつくことで、分かりやすい指標であること、順位があがることでの住民の Civic Pride の醸成にもつながると考えている。

●

7. 活動に係る運営費の額及び調達方法の見通し

※少なくとも今後3年間について、計画年度毎に(1)収入、(2)支出を記入すること。

※現に活動している法人にあっては、過去3年間の実績も記入すること。

(1) 収入

年(年度)	総収入(円)	内訳
2018(H30) 年度	55,177,590(円)	町からの補助金 26,152,137(円) 【町から受託事業収入】 21,969,300(円) 【会費収入】 4,985,500(円) 【収益事業収入】 2,070,408(円) 【その他】 245(円)
2019(R1) 年度	53,035,052(円)	【町からの補助金】 23,900,000(円) 【町から受託事業収入】 22,650,000(円) 【会費収入】 4,785,000(円) 【収益事業収入】 1,424,000(円) 【その他】 270,052(円)
2020(R2) 年度	357,857,336(円)	【町からの補助金】 112,010,280(円) 【町から受託事業収入】 24,577,990(円) 【会費収入】 380,000(円) 【収益事業収入】 616,875(円) 【その他】 220,272,191(円)
2021(R3) 年度	66,012,000(円)	【町からの補助金】 36,500,000(円) 【町から受託事業収入】 22,332,000(円) 【会費収入】 4,122,000(円) 【収益事業収入】 600,000(円) 【その他】 2,458,000(円)
2022(R4) 年度	50,622,000(円)	【町からの補助金】 22,500,000(円) 【町から受託事業収入】 22,000,000(円) 【会費収入】 4,122,000(円) 【収益事業収入】 1,000,000(円) 【その他】 1,000,000(円)
2023(R5) 年度	50,622,000(円)	【町からの補助金】 22,500,000(円) 【町から受託事業収入】 22,000,000(円) 【会費収入】 4,122,000(円) 【収益事業収入】 1,000,000(円) 【その他】 1,000,000(円)

(2) 支出

年(年度)	総支出	内訳
2018 (H30) 年度	55,177,590 (円)	【一般管理費】 11,866,672 (円) 【観光宣伝事業費】 8,357,111 (円) 【受入対策事業費】 3,091,718 (円) 【観光イベント事業費】 3,048,467 (円) 【収益事業費】 1,212,125 (円) 【受託事業費】 15,249,650 (円) 【その他事業費】 8,722,617 (円) 【残額】 3,629,230 (円)
2019 (R1) 年度	53,035,052 (円)	【一般管理費】 14,200,000 (円) 【観光宣伝事業費】 6,780,000 (円) 【受入対策事業費】 990,000 (円) 【観光イベント事業費】 410,000 (円) 【収益事業費】 1,600,000 (円) 【受託事業費】 15,300,000 (円) 【その他事業費】 11,592,574 (円) 【残額】 746,605 (円)
2020 (R2) 年度	357,857,336 (円)	【一般管理費】 15,308,759 (円) 【観光宣伝事業費】 9,846,264 (円) 【受入対策事業費】 764,180 (円) 【観光イベント事業費】 3,345,538 (円) 【収益事業費】 745,838 (円) 【受託事業費】 13,931,873 (円) 【その他事業費】 313,914,884 (円)
2021 (R3) 年度	66,012,000 (円)	【一般管理費】 14,817,000 (円) 【観光宣伝事業費】 6,600,000 (円) 【受入対策事業費】 970,000 (円) 【観光イベント事業費】 665,000 (円) 【収益事業費】 810,000 (円) 【受託事業費】 16,050,000 (円) 【その他事業費】 26,100,000 (円)
2022 (R4) 年度	50,622,000 (円)	【一般管理費】 20,800,000 (円) 【観光宣伝事業費】 6,600,000 (円) 【受入対策事業費】 1,000,000 (円) 【観光イベント事業費】 2,000,000 (円) 【収益事業費】 800,000 (円) 【受託事業費】 16,000,000 (円) 【その他事業費】 3,422,000 (円)

(別添) 様式 1

2023 (R5) 年度	50,622,000 (円)	【一般管理費】	20,800,000 (円)
		【観光宣伝事業費】	6,600,000 (円)
		【受入対策事業費】	1,000,000 (円)
		【観光イベント事業費】	2,000,000 (円)
		【収益事業費】	800,000 (円)
		【受託事業費】	16,000,000 (円)
		【その他事業費】	3,422,000 (円)

(3) 自律的・継続的な活動に向けた運営資金確保の取組・方針

入湯税や宿泊税を導入している先行地域への意見交換等を実施し、財政のあり方に関しては検討を進めていく。

また、受託事業の収益拡大による既存の財政基盤の拡大を図ること、新規コンテンツ整備・造成、販売や、既存コンテンツの付加価値化による収益の拡大を図る。

8. 観光地域づくり法人形成・確立に対する関係都道府県・市町村の意見

北海道川上郡弟子屈町は、一般社団法人 摩周湖観光協会を地域 DMO として登録したいので、一般社団法人 摩周湖観光協会とともに申請します。

また、連携を密にし、人材派遣、財政出動等、様々な分野において強力な支援を確約します。

9. マーケティング・マネジメント対象区域が他の地域連携 DMO や地域 DMO と重複する場合の役割分担について (※重複しない場合は記載不要)

【他の地域連携 DMO や地域 DMO との間で、重複区域に関する連携や役割分担等について協議を行った (行っている) か】

当候補 DMO は、釧路市の釧路 DMO、阿寒 DMO と「水のカムイ観光圏協議会」を構成し、月に数回の頻度でマネージャー会議、幹事会、事務局会議を開催し、広域観光連携を推進するなかでそれぞれの役割分担を明確にして取り組んでいる。

連携内容としては各々のコンテンツを盛り込んだツアー造成、共通のポータルサイト構築そしてトラベルマートの参加等により合同プロモーション活動を展開している。

【区域が重複する背景】

従来より本町は管内中核都市である釧路市と定住自立圏構想協定を締結しており、観光分野のみならずあらゆる分野で連携を図ってきた経緯がある。

また、釧路市の釧路湿原国立公園、釧路市の阿寒湖地区と本町に跨る阿寒摩周国立公園と二つの国立公園を有し、また公共交通においても JR 釧網本線 1 本で結ばれている。

これらの地理的、行政的そして歴史的背景により重複する利点を観光分野に活用している。

【重複区域における、それぞれの DMO の役割分担について】

毎年、KPI の把握を目的とした調査業務をエリア毎に分担して実施している他、情報共有・発

(別添) 様式 1

信については共通のポータルサイトをベースに展開しているが、重複区域の共通情報はフィードバックに務めている。

【前述の役割分担等によって、効率的、効果的な活動の遂行が期待できるか】

今後においても従来同様に、更には工夫と改善を加えることにより観光、公共交通、環境保全で効率的、効果的な活動が推進され、SDGs、GSTCのコンセプトを実行していく可能性も大きいものとする。

10. 記入担当者連絡先

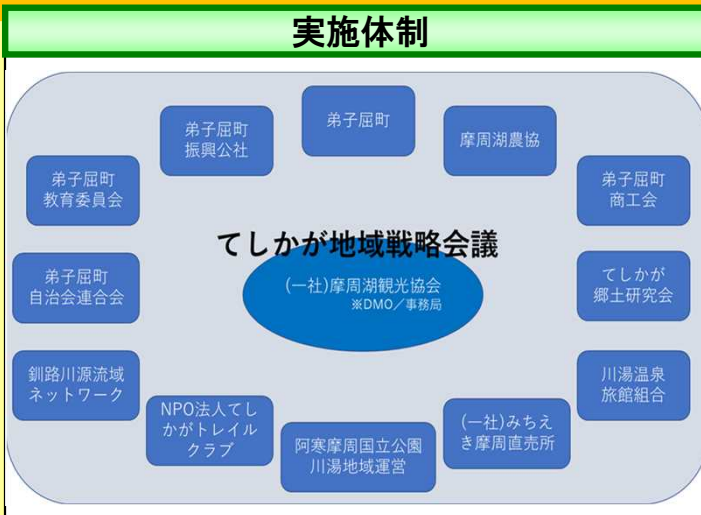
担当者氏名	館田 康
担当部署名 (役職)	一社) 摩周湖観光協会 (参事)
郵便番号	088-3201
所在地	北海道川上郡弟子屈町摩周 3-3-1
電話番号 (直通)	(015) 482-2200
FAX番号	(015) 482-1877
E-mail	masyu_as@peace.ocn.ne.jp

11. 関係する都道府県・市町村担当者連絡先

都道府県・市町村名	北海道川上郡弟子屈町
担当者氏名	秋山 一夫
担当部署名 (役職)	観光商工課 (課長)
郵便番号	088-3292
所在地	北海道川上郡弟子屈町中央 2 丁目 3 番 1 号
電話番号 (直通)	(015) 482-2940
FAX番号	(015) 482-5669
E-mail	akiyama.kazuo@town.teshikaga.lg.jp (LG-WAN 専用)

都道府県・市町村名	北海道川上郡弟子屈町
担当者氏名	守屋 憲一
担当部署名 (役職)	観光商工課 (課長補佐)
郵便番号	088-3292
所在地	北海道川上郡弟子屈町中央 2 丁目 3 番 1 号
電話番号 (直通)	(015) 482-2940
FAX番号	(015) 482-5669
E-mail	moriya.kenichi@town.teshikaga.lg.jp (LG-WAN 専用)

【区域】北海道川上郡弟子屈町
 【設立日】平成11年3月31日
 【登録日】平成28年11月2日
 【代表者】渡辺 隆幸
 【マーケティング責任者(CMO)】高崎 みずほ
 【財務責任者(CFO)】館田 康
 【職員数】11人
 (常勤5人(正職員2人、出向1人、地域おこし協力隊2人)、施設臨時職員6人)
 【連携する主な事業者】(株)弟子屈町振興公社、阿寒摩周国立公園川湯地域運営協会



マーケティング・マネジメントする区域

【主な観光資源】
 「てしかがスタイルのエコツーリズム推進全体構想」にて定めている。
 ①動植物の生息地または生育地
 その他の自然環境に係るもの 例)摩周湖、屈斜路湖、硫黄山
 ②自然環境と密接な関係を有する風俗習慣その他の伝統的な生活文化に係るもの 例)アイヌ文化

合意形成の仕組み

【該当する登録要件】②
 【概要】「てしかが地域戦略会議」弟子屈町(行政)含め、経済団体の中心である12団体が合意形成を図る場であると共に、決定する意思決定する場として活用。
 この事務局を(一社)摩周湖観光協会が担い推進していく。

戦略

【主なターゲット】
 ①道内・国内都市圏のFIT
 ②中国・台湾を中心とした東南アジア
 ③欧米豪のFIT
 【ターゲットの誘客に向けた取組方針】
 ①コロナを機に国内旅行需要が多くなると、東京、関西からのPeach就航に伴い、道東への誘客が追い風になっている。SNSを活用したプロモーションで、ここでしかできない体験や価値を高めていく。
 ②③アフターコロナを見越した上で、受入体制整備を進めるほか、サステナブルな先進地になる為の非動力での交通手段や、サービスを導入していく。

KPI(実績・目標)

※()内は訪日外国人旅行者に関する数値

項目		2018 (H30) 年度	2019 (R1) 年度	2020 (R2) 年度	2021 (R3) 年度	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度
旅行消費額 (千円)	目標	33.4 (40.2)	31.5 (39.7)	35.0 (40.0)	26.0 (30.0)	26.2 (30.0)	26.5 (30.0)
	実績	42.0 (72.6)	35.0 (43.0)	25.9 (-)	()	()	()
延べ宿泊者数 (千人)	目標	290.0 (27.4)	290.0 (28.9)	300.0 (28.9)	120.0 (-)	150.0 (-)	180.0 (-)
	実績	215.5 (25.2)	211.3 (25.7)	91.4 (0.4)	()	()	()
来訪者満足度 (%)	目標	21.5 (18.0)	22.0 (20.0)	22.3 (21.5)	23.0 (22.0)	25.0 (22.5)	28.5 (23.0)
	実績	24.1 (33.8)	32.5 (47.5)	15.4 (-)	()	()	()
リピーター率 (%)	目標	65.0 (9.7)	65.5 (10.0)	66.0 (10.5)	66.5 (-)	67.0 (-)	67.0 (-)
	実績	43.3 (27.3)	50.5 (19.7)	63.5 (-)	()	()	()

法人のこれまでの活動実績

【情報発信・プロモーション】
 ・観光情報サイト「弟子屈なび」の管理運営
 ・SNS(Instagram、Facebook等)の情報発信
 ・国内都市圏(札幌、東京、大阪)への商談

【観光資源の磨き上げ】
 ・北海道観光振興機構地域支援事業活用
 ・サイクルツーリズム台湾連携事業
 ・アトサヌプリトレッキングツアー

【受入環境の整備】
 ・水のカムイ観光圏協議会インバウンドセミナー共催
 ・訪日外国人受入整備事業

観光関連事業者と戦略との整合性に関する調整・仕組み作り、プロモーション

てしかが地域戦略会議、合同専門部会、部会、川湯地域会議、HP、SNS
 (一社)摩周湖観光協会が事務局(推進役)となり、「てしかが地域戦略会議」を開催し、連携団体との調整や役割分担を明確にしていく。

活動に係る運営費の額及び調達方法の見通し

【主な収入】町補助金22,500,000円(前年度対比6,000,000円増額) 会費4,122,000円、委託費22,000,000円、事業収益1,000,000円 他
 【総支出】50,622,000円(一般管理費20,800,000円、事業費29,822,000円)
 ※令和4年度収支予算案
 【自律的・継続的な活動に向けた運営資金確保の取組・方針】
 観光振興計画策定により、町の人材派遣及び財政支援強化、エコツーリズム推進法活用による着地型商品造成