


7. 北海道弟子屈町

1. 地域概要


対象地域	北海道弟子屈町			
申請主体	弟子屈町			
計画名	地域住民協働によるサステナブルな観光地域づくり事業			
観光客データ		平成31年	令和5年	令和6年
	入込観光客数(千人)	887	700	740
	- 国内	781	646	658
	- 訪日外国人旅行者	106	54	81
地域の特徴・観光資源等	<ul style="list-style-type: none"> 弟子屈町は町域の65%が阿寒摩周国立公園に位置し、屈斜路湖や摩周湖など国内有数の自然を擁する観光地で、カヌーやトレッキングなどの体験ツアーが豊富である。 日本で初めて、エコツーリズム推進全体構想に基づく立ち入り制限区域を設けるなど、持続可能な観光を推進している。 			
協議体制	協議の場			
	てしかがえこまち推進協議会			
	参加者			
	行政機関等	有識者		
<ul style="list-style-type: none"> 弟子屈町役場 観光商工課 弟子屈町教育委員 	<ul style="list-style-type: none"> 北見工大 観光カリスマ 山田 桂一郎 氏 			
事業者	住民関係者			
<ul style="list-style-type: none"> 地域DMO 摩周湖観光協会 弟子屈町振興公社 弟子屈町商工会 手摩周湖農業協同組合 	<ul style="list-style-type: none"> 弟子屈町自治会 連合会 てしかが郷土研究会 			


エリアマップ


屈斜路湖




硫黄山







道の駅摩周温泉



摩周湖の雲海

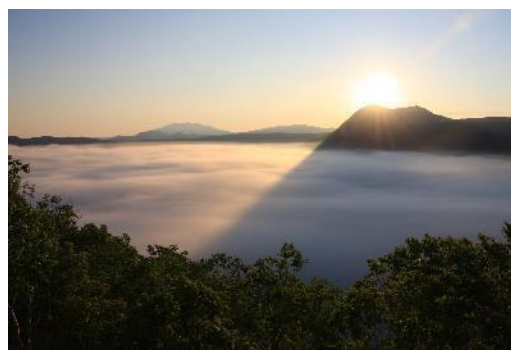
	主な現状・問題点	影響を受けている主な対象
1. 公共交通機関内の混雑	<ul style="list-style-type: none"> JR釧網線に接続する形で運行している、摩周・屈斜路周遊バスは、夏と冬の期間は「弟子屈えこパスポート」として、乗り放題のチケットを販売しているが、訪日外国人旅行者を中心とした混雑が生じている。 	観光客・住民
2. 景勝地の混雑	<ul style="list-style-type: none"> 令和5年にリニューアルした摩周湖カムイテラスでは、人気スポットであり日中多くの観光客が訪れ、混雑が生じている。 	観光客
3. マナー問題	<ul style="list-style-type: none"> 道路上のごみのポイ捨てが大変多く、解消を目的として「道の駅摩周温泉」において、旅行者のごみを回収する事業を開始したが、認知度が低く、依然として路上のごみも減っていない状況が続いている。 	住民

1 公共交通機関内の混雑



摩周・屈斜路周遊バス

2 景勝地の混雑



早朝の摩周湖の雲海

3 マナー問題



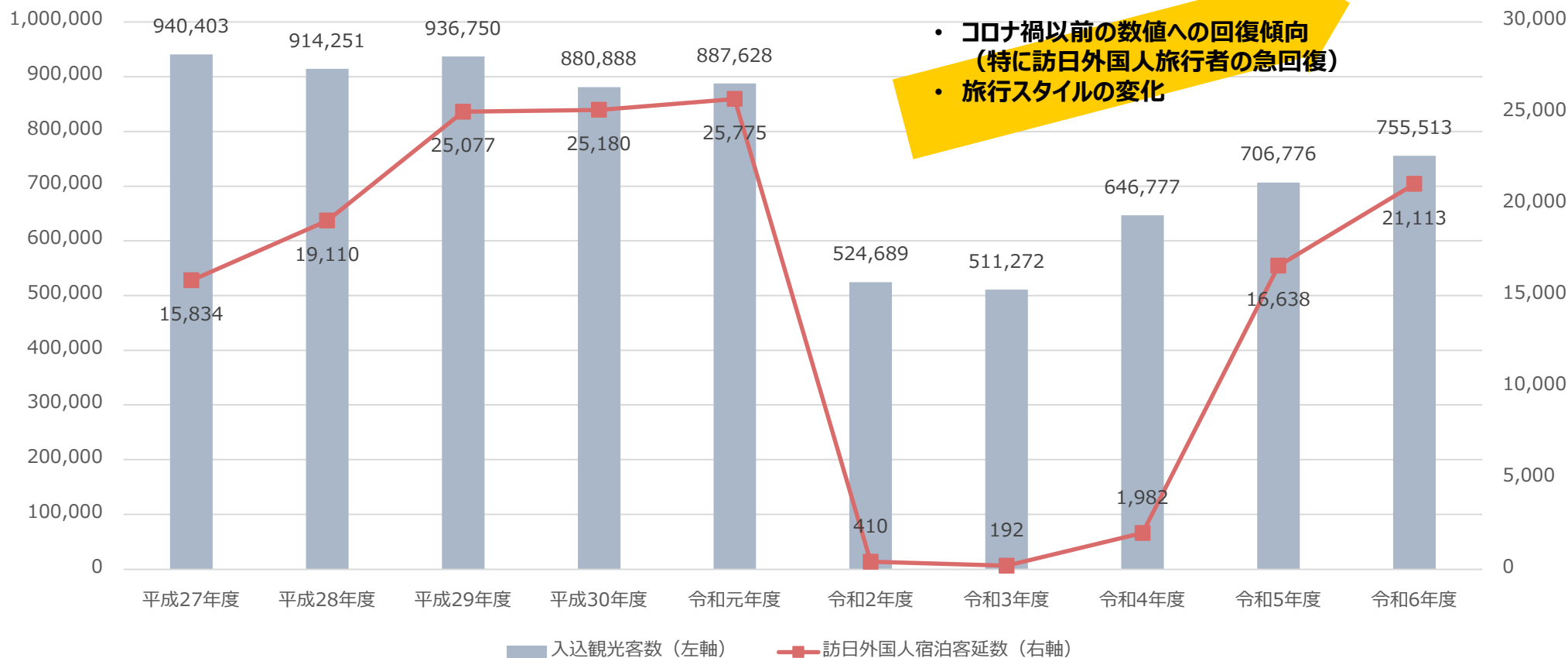
道の駅摩周温泉で実施されたゴミ拾い

主な背景・要因

1. 観光客の増加

- ・ コロナ禍後、観光客が増加しコロナ禍以前の数値に回復傾向にある。
- ・ 観光目的のほかに、アクティビティ（トレッキングやサイクリング）等を目的とした訪日外国人旅行者が増えてきていることや団体ツアーではなく、レンタカーを借り、個人で来る観光客が増加している。

弟子屈町における入込観光客数および訪日外国人宿泊客延べ数の推移



・ コロナ禍以前の数値への回復傾向
 (特に訪日外国人旅行者の急回復)
 ・ 旅行スタイルの変化

4. 対策の概要

目指す姿	住民誰もが自慢し、誰もが誇れるまち。 旅行者にとっても「行きたい」として「生きたい」まち。
KGI	(指標) 住民満足度
	現状値：43.0% (令和6年度) 目標値：50.0% (令和9年度)

■ 補助事業の実施概要

需用の適切な管理	
①	<p>公共交通機関のキャッシュレス導入事業</p> <p>【背景・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 訪日外国人旅行者の増加に伴い、公共交通での旅行者が増えており、今後もバス利用者の混雑が懸念されている。 <p>【事業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 混雑緩和に備え、摩周・屈斜路周遊バスチケットにキャッシュレス決済を導入。 混雑時のバス乗車時間中の満足度向上を図るため、車内ガイドの養成・おもてなし講座を実施。
需要の分散・平準化	
②	<p>産官学連携での早期体験プログラム開発による需要の分散化事業</p> <p>【背景・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 摩周湖は雲海発生の景勝地として知られており、多くの観光客が訪れることで日中を中心に混雑が生じている。雲海発生を予測する基礎データである気象計による観測は実施されていない。 <p>【事業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 産官学連携により、気象計の設置と発生予測の検証、データの公開を行い、日中に集中する訪問者の時間帯の分散を実施。
マナー違反の防止・抑制	
③	<p>ポイ捨て防止のためのマナー啓発ポスター及び看板設置事業</p> <p>【背景・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 道の駅「摩周温泉」で実施している旅行者によるポイ捨てが深刻化しており、関係者や周辺住民によるゴミ拾い活動を実施しているが、ゴミの数は減らず、利用者数が伸び悩んでいる。 <p>【事業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 旅行者のゴミを有料で捨てられる事業について、ポスターやリーフレットによる周知を実施。 ポイ捨て防止を目的とした看板を設置。



調査・分析

④ 人流データの収集及びデータ活用促進事業

【背景・課題】

- 冬季における周遊バスは、令和6年対比293%の乗車人数となるなど、今後も訪日外国人旅行者の増加により混雑が懸念される。泊食分離が進む中で夕食難民の問題も顕著化している。
- いずれも旅行者の足取りが不明確で特にひがし北海道の3空港（女満別・中標津・釧路）の中間地に位置しているが、これまで旅行者の動向調査は実施していない。

【事業内容】

- DMO及び地域の観光事業者が人流データを十分に活用し、需要の平準化を図り、旅行者の満足度及び消費額向上のため、主要景勝地における人流データの調査を実施。

⑤ Green Destinations Standardを用いた観光地アセスメント事業

【背景・課題】

- 地域の現状診断としてJSTS-Dを用いたアセスメントを実施しているが、あくまで自己判断。

【事業内容】

- 第三者認証機関による審査を受けることで、進捗を確認するとともに、審査後の受賞により、持続可能性を国内外に示すことができる。これにより、地域の観光事業者及び旅行者の意識醸成に繋げ、サステナビリティの向上に繋がっていくことが期待される。

地域全体の観光地域づくりに関わる事業

⑥ 弟子屈町観光振興計画の磨き上げ事業

【背景・課題】

- オーバーツーリズムの未然防止・抑制において最も重要である、観光地管理計画の策定が必要。

【事業内容】

- 前期期間が令和7年度で終了するため、前期の達成状況を検証し、後期のアクションプラン策定し、地域の持続可能性を高め、未来図を描く。

KGI：住民満足度（大変満足・満足の割合）

- 測定手法：住民アンケート調査
- 現状値：43.0%（令和6年度）
- 目標値：50%（令和9年度）

人流データの収集及びデータ活用促進事業

KPI：データ活用事業者割合

令和7年度 19.6%
令和9年度 50.0%

公共交通機関のキャッシュレス導入事業

KPI：キャッシュレス決済利用割合

令和7年度 30.0%
令和9年度 50.0%

ポイ捨て防止のためのマナー啓発ポスター及び看板設置事業

KPI：ゴミ有料サービス利用件数

令和7年度 70件
令和9年度 100件

Green Destinations Standard を用いた観光地アセスメント事業

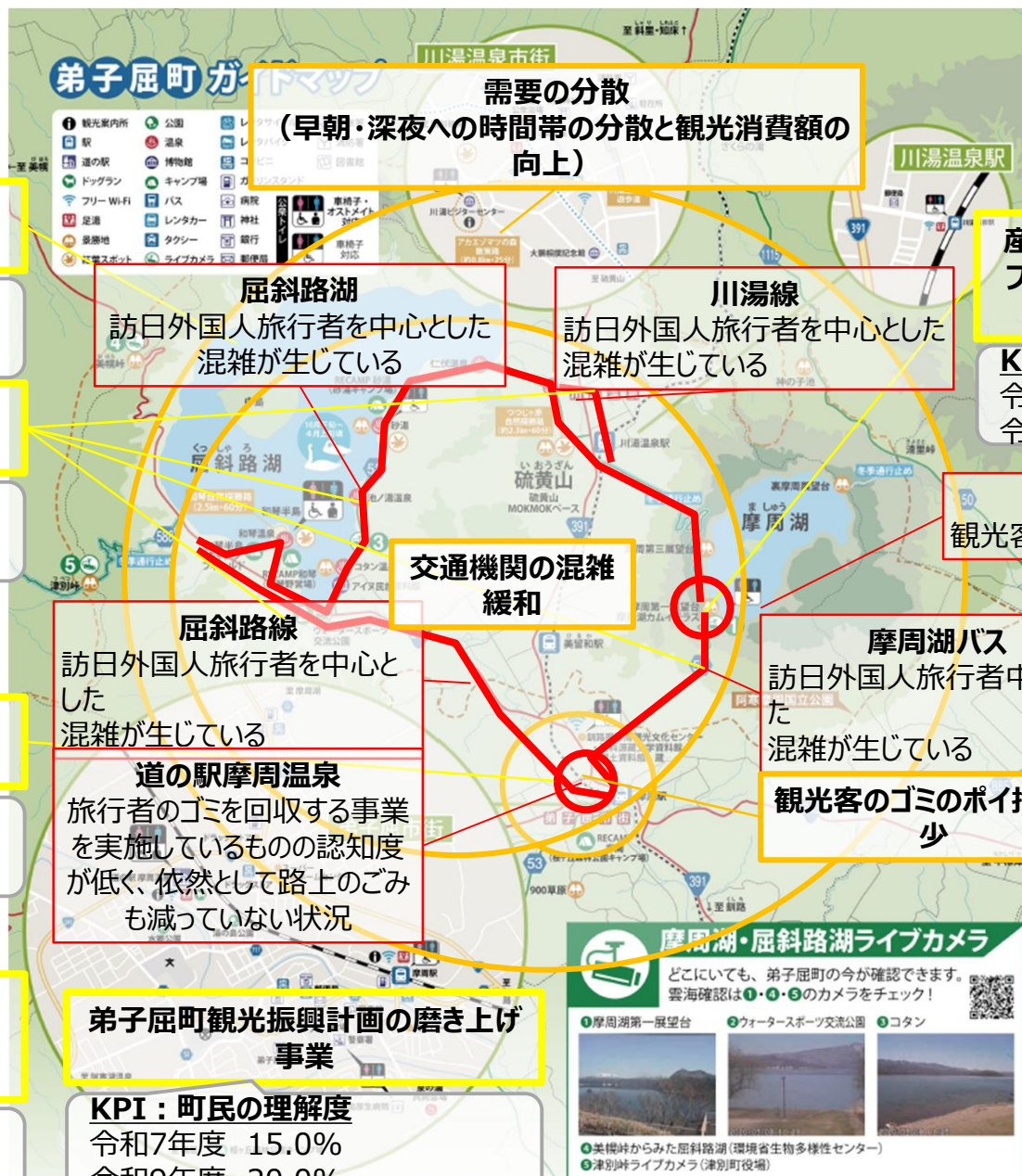
KPI：参考判定Aの数

令和7年度 38
令和9年度 45

弟子屈町観光振興計画の磨き上げ事業

KPI：町民の理解度

令和7年度 15.0%
令和9年度 20.0%



需要の分散
(早朝・深夜への時間帯の分散と観光消費額の向上)

屈斜路湖
訪日外国人旅行者を中心とした混雑が生じている

川湯線
訪日外国人旅行者を中心とした混雑が生じている

産官学連携での早朝体験プログラム開発による需要の分散化事業

KPI：該当ページのPV数
令和7年度 6,000回
令和9年度 25,000回

摩周湖カムイテラス
観光客による混雑が生じている

交通機関の混雑緩和

屈斜路線
訪日外国人旅行者を中心とした混雑が生じている

摩周湖バス
訪日外国人旅行者中心とした混雑が生じている

道の駅摩周温泉
旅行者のゴミを回収する事業を実施しているものの認知度が低く、依然として路上のごみも減っていない状況

観光客のゴミのポイ捨て減少

摩周湖・屈斜路湖ライブカメラ

どこにいても、弟子屈町の今が確認できます。雲海確認は①・④・⑤のカメラをチェック！

- ① 摩周湖第一展望台
- ② フォータスボーツ交流公園
- ③ コタン
- ④ 美幌峠からみた屈斜路湖 (環境省生物多様性センター)
- ⑤ 津別峠ライブカメラ (津別町役場)

需要の適切な管理

補助事業①	公共交通機関のキャッシュレス導入事業		
事業目的	摩周・屈斜路周遊バスの混雑緩和と満足度向上		
実施主体	(一社) 摩周湖観光協会	実施期間	令和7年10月～令和8年2月

【背景・課題】

- 訪日外国人旅行者の増加に伴い、公共交通での旅行者が増えている。夏季と冬季に町内の臨時周遊バスを走らせているが、令和6年の冬季は乗客が増えており、令和7年度以降も乗り切れない可能性が出てきている。
- 今後もバス利用者の混雑が想定されることから、受付窓口混雑解消のための運賃支払方法の案内スキル及び訪日外国人旅行者の対応の向上を図る必要がある。

【事業内容】

- 周遊バスチケットにキャッシュレス決済を導入して、混雑の緩和を図るため、機器の導入を行う。
- 混雑時のバス乗車時間内の満足度の向上と受付時のトラブル解消を図るため、ガイドや受付対応者のおもてなし講座を行う。
- 上記取組を推進するため、以下のステップで推進した。
 - ✓ 令和8年1月 キャッシュレス決済を導入した周遊バスの運行を開始
 - ✓ 令和8年1月 初級編と訪日外国人旅行者向けのおもてなし講座を開催

【推進ポイント】

- これまで周遊バスに乗車する場合のチケットは現金販売のみであった。キャッシュレス決済に対応することで、受付時の時間短縮になるとともに、訪日外国人旅行者の対応も効率化する。
- 訪日外国人旅行者向けのおもてなし講座は日本航空（JAL）の客室乗務員が担当する。日頃より訪日外国人旅行者とコミュニケーションを取っている人に講義してもらうことで、ガイドや観光事業者の自信に繋げる。



摩周・屈斜路周遊バス

補助事業①

公共交通機関のキャッシュレス導入事業

令和7年度事業の目標 (KPI)

指標名 キャッシュレス決済利用割合

令和7年度に掲げた目標値

- 30.0%

事業の成果/目標の検証結果

- 38.0%(臨時周遊バスの運行期間中のため、令和8年1月30日～2月10日の12日間で測定)

成果の詳細

- キャッシュカードでのチケット購入が可能となったため、利用者の利便性が高まった。
- 以前は現金での販売のみであったため窓口での受付処理等で利用者を3-5分程度待たせていたが、キャッシュレスを導入したことにより受付処理が無くなったため、待ち時間なくチケットを購入できるようになった。
- 受付処理やチケットの印刷が無くなり、事務的な負担が軽減した。
- 訪日外国人旅行者のキャッシュレス利用が多く、言語に不安のあった販売者側の負担が軽減された。
- おもてなし講座を実施することで、外国人対応の不安を軽減できた。
- おもてなし講座の受講が、これまでの講習等を受講したことのない観光事業者の自信につながった。

令和7年度事業を踏まえた継続課題

① 財源不足

- ガイド研修は今後も継続して行う必要があり、財源等が課題である。

② 訪日外国人旅行者対応への不安

- おもてなし講座において、訪日外国人旅行者への対応方法を悩んでいるとの意見があがった。

令和8年度以降の方針

① 財源確保

- 財源を確保できるよう検討し、継続できるよう努める。

② 事業の継続

- 令和7年度事業のおもてなし講座で、訪日外国人旅行者への対応方法を共有することができたため、観光事業者のスキルアップや訪日外国人旅行者に対応できる人材の増加を目的に、令和8年度以降継続して行う必要がある。

受入環境の整備・増強

補助事業②	産官学連携での早朝体験プログラム開発による需要の分散化事業（雲海発生の見える化による情報発信強化）		
事業目的	雲海の発生予想のための気象計導入による情報発信強化		
実施主体	弟子屈町振興公社	実施期間	令和7年6月～令和8年2月

【背景・課題】

- 摩周湖は雲海発生の際勝地として知られており、多くの観光客が訪れることで日中を中心に混雑が生じている。
- 雲海発生を予測する基礎データである気象計による観測は実施されていない。

【事業内容】

- 産官学連携により、気象計の設置と発生予測の検証、データの公開を行い、日中に集中する訪問者の時間帯の分散を図る。
- 上記取組を推進するため、以下のステップで推進した。
 - ✓ 令和7年6月～令和7年10月 気象計を設置、気象状況を分析
 - ✓ 令和7年7月～令和8年2月 WEBサイトでの情報発信
 - ✓ 令和7年10月～令和8年2月 データを分析

【推進ポイント】

- リアルタイム情報により訪問者が観光計画を立てやすくなり、摩周湖への興味関心を促進する。
- 北見工業大学と連携したデータ解析により、地域特有の自然情報気象現象を科学的に解明する。
- ホームページのPV数増加により、認知度向上を図る。

KPI		
掲載場所	PV数	
当社ウェブサイト	356	
その他媒体も含めたリーチ数		
メディア媒体	リーチ数	備考
北海道新聞	1,700,987	購読者数
釧路新聞	117,524	購読者数
SNS発信(X6回、IG3回)	7814	当社運用SNS

KPIおよびリーチ数



ホームページの様子

補助事業②

産官学連携での早朝体験プログラム開発による需要の分散化事業（雲海発生の見える化による情報発信強化）

令和7年度事業の目標（KPI）

指標名

摩周湖カムイテラス・硫黄山MOKMOKベースのWEBページでの該当ページPV数

令和7年度に掲げた目標値

- 6,000PV

事業の成果/目標の検証結果

- 786PV（令和7年10月から12月）

成果の詳細

- 気象計の設置に関する記事が北海道新聞や釧路新聞に掲載されたことをきっかけに、興味を示す人数が増加し、令和8年の雲海時間（早朝5時～9時）に関心を持つ来訪者が多少増えると考えられる。
- 令和7年10月にWEBページを開設し、10月から12月のPV数は789PVであり、目標値を達成できなかった。
- 一方で、気象情報という専門性の高い内容にもかかわらず、継続的な閲覧が確認でき、今後の情報発信の方向性を検討するための基礎データを得ることができた。
- 摩周湖の気象状況を確認できる環境を整備したことで、来訪者が訪問季節を検討するための情報提供が可能となった。
- 訪問時間の分散効果は限定的であったものの、事業目的の達成に向けた基礎整備を行うことができた。

令和7年度事業を踏まえた継続課題

① KPI未達

- 情報発信による周知不足により、KPIの目標値を達成できなかった。

② 時間分散効果が限定的

- 日中やオンシーズン（6月～8月）に来訪者が集中しており、時間帯の分散の効果は限定的であった。

③ データサンプル数の不足

- 雲海の発生予測については、さらなるデータ蓄積と分析精度の向上が必要である。

令和8年度以降の方針

① 情報発信方法の検討

- 情報発信の頻度や内容の工夫が必要である。

② データ公開の継続

- WEBページでの収集データ公開は引き続き継続する。

③ データ活用方法の検討

- 雲海の発生条件を解析し、雲海を観光コンテンツとして確立させる。
- 樹霜の発生メカニズムも解析し、冬の観光客集客に活用する。

調査・分析

補助事業④	人流データの収集及びデータ活用促進事業		
事業目的	地域事業者の活用しやすいデータの収集と活用促進		
実施主体	(一社) 摩周湖観光協会	実施期間	令和7年10月～令和8年2月

【背景・課題】

- 冬季における周遊バスは令和6年対比293%の乗車人数となるなど、今後も訪日外国人旅行者の増加により混雑が懸念される。また泊食分離が進む中で夕食難民の問題も顕著化している。しかし旅行者の足取りが不明確であることから、人流把握を行う必要がある。
- 弟子屈町はひがし北海道の3空港（釧路、女満別、中標津）の中間に位置しているが、これまで旅行者の動向調査は行われていなかった。
- 地域の観光事業者が人流データを十分に活用することで、需要の平準化を図り、旅行者の満足度及び消費額向上につなげる。

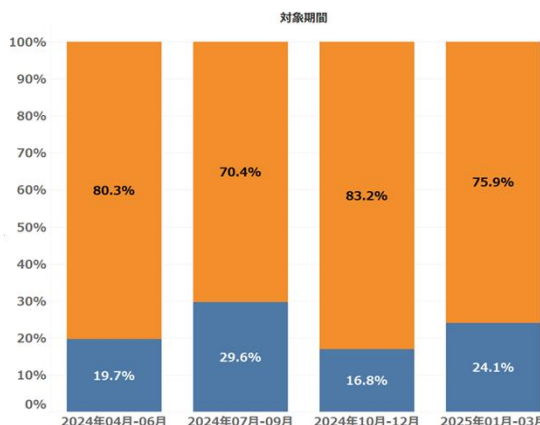
【事業内容】

- 民間調査機関による主要景勝地等における人流データの調査を実施する。
- 地域の観光事業者を対象として、データ活用促進を目的としたセミナーを開催する。
- 地域にとって必要なデータの取得方法や活用方法についての検証を行う。
- 上記取組を推進するため、以下のステップで推進した。
 - ✓ 令和7年10月～令和8年1月 マーケティングの実証実験を実施
 - ✓ 令和7年11月～令和8年1月 分析、示唆だし
 - ✓ 令和8年1月 事業者向けのセミナーを開催
 - ✓ 令和8年2月 報告会を開催

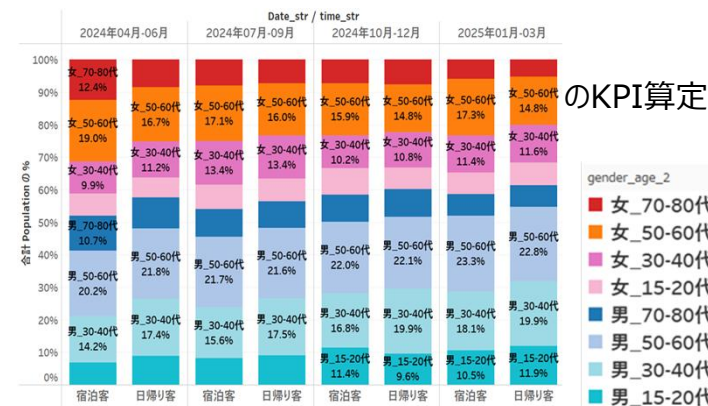
【推進ポイント】

- 弟子屈町観光振興計画後期アクションプランの基礎データとしても活用する。

訪日外国人旅行者・宿泊別構成比



国内観光客の性年代別構成比



のKPI算定

- 女_70-80代
- 女_50-60代
- 女_30-40代
- 女_15-20代
- 男_70-80代
- 男_50-60代
- 男_30-40代
- 男_15-20代

補助事業④

人流データの収集及びデータ活用促進事業

令和7年度事業の目標 (KPI)

指標名 データを事業運営に活用する事業者の割合

令和7年度に掲げた目標値

・ 50.0%

事業の成果/目標の検証結果

・ 100.0% (セミナー実施時)

成果の詳細

- ・ モバイル空間統計を活用して、町内のスポットのデータを取ることができた。
- ・ 来訪者のペルソナ分析を行い、年齢や性別などの区分が明らかになり、今後ターゲットとなるべき層の輪郭が見えてきた。
- ・ 今後とるべき施策内容を検討できた。
- ・ セミナーの参加者アンケートにて参加者全員から「データを自らの業務に生かしたい」と回答し、事業者のデータ活用に関する意識が高まった。



人流データセミナーの様子

令和7年度事業を踏まえた継続課題

1 サンプル数の不足

- ・ 今回活用した人流データ収集のシステムの対象が滞在時間1時間以上のユーザーであったため、一部のスポットはサンプル数が少ない状況になった。

2 人材リソース不足

- ・ データの分析を委託等の外部に頼ることになり、内製化の人材育成が課題である。

令和8年度以降の方針

1 継続的なデータ取得

- ・ 継続的にデータを取得し、十分なサンプル数確保に努める。
- ・ 町内事業者のデータ活用に関する知識や意識の向上に努める。

2 地域事業者の育成

- ・ 町内事業者のデータ活用に関する知識や意識の向上に努める。

地域全体の観光地域づくりに関わる事業

補助事業⑥	弟子屈町観光振興計画の磨き上げ事業		
事業目的	国際基準に基づく適合性検証の実施弟子屈町観光振興計画の後期アクションプランの策定		
実施主体	弟子屈町	実施期間	令和7年8月～令和8年2月

【背景・課題】

- 令和4年に策定した「弟子屈町観光振興計画」は令和4～令和7年度が前期期間であり、令和7年度末までに前期の検討を行い後期のアクションプランを制定することとしている。
- オーバーツーリズムの未然防止・抑制において最も重要である観光地管理計画の策定により、地域の持続可能性を高め、未来図を描く。

【事業内容】

- 弟子屈町観光振興計画後期計画のアクションプランを策定する。

【推進ポイント】

- 前期計画同様に、持続可能な観光の国際基準GSTCと日本版持続可能な観光ガイドライン（JSTS-D）に沿って、現在の弟子屈町において必要とされるべきことをアクションプランとして盛り込む。
- 地域住民との合意は、観光を基軸としたまちづくり組織「てしかがえこまち推進協議会」があり、策定委員会も基本的には同協議会の枠組みの中で実施し、地域合意を図る。



弟子屈町観光振興計画の後期計画



弟子屈町観光経済戦略会議

補助事業⑥

弟子屈町観光振興計画の磨き上げ事業

令和7年度事業の目標 (KPI)

指標名

観光振興計画に対する町民の理解度

令和7年度に掲げた目標値

- 15.0%

事業の成果/目標の検証結果

- 44.3% (令和7年度LINEアンケート実施時)

成果の詳細

- 前期の施策、各アクションプランの達成度を整理した。各関係団体にもアンケートを実施し、事業等の実施状況を整理できた。
- 整理したものを後期に向けて、各関係団体に確認のうえ、「新規」「継続」「廃止」を検討した。
- それらを含めて、「基本施策」「各アクションプラン」「各アクションプランのKPI」を再設定した。
- 弟子屈町観光経済戦略会議にて、後期計画が承認された。

※弟子屈町観光経済戦略会議とは、観光業の振興を図り、弟子屈町全体で稼ぐことを目的に観光に関する各種指標やKPI、経済団体の保有する経済情報や具体的な振興策等の情報共有を行い、今後進む劇方向性や連携の意思決定等を実施するもの。

令和7年度事業を踏まえた継続課題

1 他団体との協力体制

- 観光分野の団体のみならず、商工会や農業協同組合など多方面の団体の協力が必要である。

2 進捗管理体制未整備

- 各事業のアクションプランに設定したKPIを基に進捗状況の把握が必要である。

令和8年度以降の方針

1 計画の実施

- 後期計画で設定した各アクションプランを実施する。
- 事業実施にあたり、所管団体を中心に各団体と連携を図る。