

(2) 座間味

①開催要項

名 称	ECO-Okinawa 地域セミナーin 座間味
テーマ	地域資源を守って活かす持続可能な滞在型観光地づくりを考える
日 時	2016年2月25日(木曜日) 18:00 ~ 20:30
場 所	座間味コミュニティーセンター
主 催	特定非営利活動法人 沖縄エコツーリズム推進協議会
運 営	ECO-Okinawa スタッフ(中村圭一郎、山岸豊)
参加者	10人(エコツアー関連団体、行政、地域住民)
趣 旨	<p>日本の海洋文化と自然環境を誇る慶良間諸島国立公園・座間味村は、ダイビングとホエールウォッチングの観光客が世界中から多く来訪する沖縄随一の海洋観光地。先ごろの国立公園指定に沸き、多くの観光客の座間味村来島は、沖縄県観光の好調な伸びを受け、今後さらなる増大が予想されます。</p> <p>そんな中、座間味村やその他保全保護地域では、懸念される環境負荷の増大とその配慮に関するルール作りや事業所の実践が求められ、沖縄 21 世紀ビジョンや沖縄県観光振興基本計画が描く離島の観光まちづくりの推進や質の高いエコツーリズム(持続可能な観光)の提供に向けた取り組みも急がれます。一方でまた、地元行政と観光協会が連携して取り組む新たな地域振興策としての環境共生型観光についての意識醸成が県内で広がりつつあります。</p> <p>当協議会では、こうした背景・経緯を踏まえ、地域内の共通理解の促進や新たなエコツーリズム(持続可能な観光)の創造に向け、地域の関係団体や沖縄県と協働しつつ観光資源客の適正利用や観光客の保全意識の普及啓発に資することを目的に、各地で地域セミナーを開催しているところです。</p> <p>この度座間味村でのワークショップを通じ、同様の課題を有する他地域の観光地づくりに役立つ地域事例をお示しいただければ幸いに存じます。</p> <p>2月の週末の多忙な時期柄大変申し訳ございませんが、みな様の意欲あるご参加をお願いします。</p>
プログラム	18:00 地域支援講演 「地域主体による持続可能な滞在型観光地づくりと座間味村観光の未来」 19:50 講師：中島泰(公益財団法人日本交通公社 主任研究員)

19:50 ワークショップ
～ 座間味村・慶良間諸島（国立公園）が目指す観光地域づくり
20:30 ファシリテーター：中村圭一郎（ECO-Okinawa 特別研究員）

②結果概要

a. 地域支援講演

講師の中島氏より、2015 年の秋から年末にかけて公益財団法人日本交通公社によって実施されたアンケート調査の結果をもとに、座間味村に訪れる観光客の実態が解説された。アンケートの集計結果からは、「景観・雰囲気」、「宿泊施設」、「島民おもてなし」の満足度の高さが確認された反面、「土産・買い物」、「村内情報提供」において満足度の低さが浮き彫りとなった。

沖縄県全体のデータと比較した場合は、総合的な顧客満足度と景観満足度は座間味村が県全体よりも高く、土産物満足度は低い結果であり、座間味村の強みと弱みを参加者間で共有することができた。観光客満足度をさらに向上させるために必要な取り組みとして、「食事や土産品の改善」が提示された。

「地域の健康診断」の必要性については、カンガルー島（オーストラリア）の事例を元に紹介があった。地域にとって必要なことは観光客の満足度だけではなく「地域住民」、「事業者」、「観光客」、「地域資源」の 4 つの視点で地域を診断した際に「大切なものが守られている状態」こそが「地域が健康である」ということが解説された。座間味村の健康診断において具体的にモニタリングすべき 4 つの柱が提示されたことで、健康診断の必要性の認識が深まり、ワークショップでの具体的な議論、意見交換につなげることができた。

なお、今回説明があったアンケート調査は、実施期間が 10 月から 12 月末までと季節が限定的であったことから、次年度も継続して実施される予定であり、セミナー参加者からも年間を通じての調査継続と、アンケート結果の説明会の開催要望が強く出された。

講演の概要は次の通りである。

地域主体による持続可能な滞在型観光地づくりと 座間味村観光の未来

公益財団法人日本交通公社 主任研究員 中島 泰



a-1 座間味村を訪れる観光客の特徴について ～今冬の試験調査の結果より～

アンケート調査の実施概要

調査箇所	高速船・フェリーの船内
調査期間	平成 27 年 10 月 6 日 (火) ～12 月 31 日 (木)
調査対象	観光・ビジネス目的の来島者 (村民を除く)
回収サンプル	181 件

- アンケートは、座間味村から帰る観光客を対象としており、調査への協力願いのチラシをフェリー船内のドアや座席に掲示し実施した (右図が船内に掲示したチラシ)。
- スマートフォンがあれば簡単に回答できる WEB アンケートを採用し、調査にかかるコストを大幅に圧縮している。毎月抽選で当たるプレゼントも用意したことで、アンケートの回答率が向上していると考えられる。

座間味村 (座間味島・阿嘉島・豊後島) からお帰りの皆さまへ

来島者アンケート調査にご協力をお願いします

スマホ・タブレットより以下アドレスにアクセスいただき、ご回答ください (回答時間 10分程度)

<https://questant.jp/q/ZAMAMITOURIST>

毎月抽選で10名様にプレゼントが当たります!!

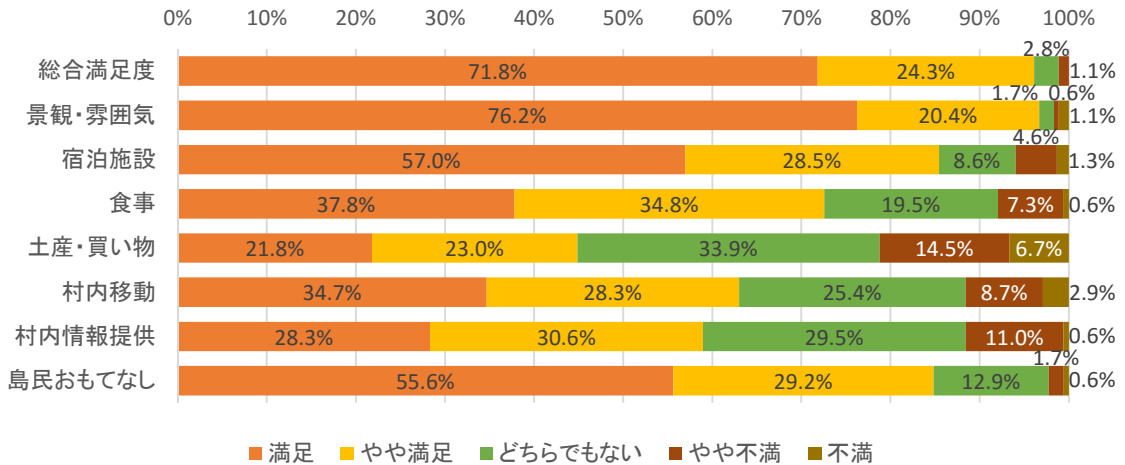
座間味村では、村内での滞在をより素晴らしいものにしていくために、来島者の方々が座間味村内でどのような楽しみ方をされ、どのような場面で満足されているのかについて調査しております。恐れ入りますが、よりよい座間味村観光の実現に向けて、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

※ 村外から訪れた観光・ビジネス目的の方を対象とします。
※ 座間味村から帰られる方 (座間味港・阿嘉港 発 = 泊 着の乗船者) を対象とします。
※ ご家族・グループでも何名でも回答いただけます。

座間味村 TEL: 098-987-2277 / 沖縄県座間味村 座間味109 座間味村役場

▲アンケート協力案内のチラシ (講演資料より抜粋)

- 旅行の満足度では総じて高い満足度が確認されたが、「土産・買い物」、「村内情報提供」において、相対的に満足度が低い（図 3-参照）。再来訪意向においては、実に回答者の 89%が「そう思う（再来訪したい）」と答えており、圧倒的なリピート希望率の高さが示された。



▲図 3- 旅行の満足度内容（講演資料より抜粋）

- 自由記述においては、「無理なお願いにも柔軟に対応してくれた」、「癒される」、「島全体が優しい雰囲気だった」といった座間味村民のホスピタリティが高く評価された一方で、「お土産の種類を増やしてほしい」、「食事するところが無かった」などの意見も寄せられた。
- アンケートの集計結果から読み取れる座間味村の観光客像としては、「旅慣れた人が 2 名程度の少人数単位でやって来る」、「初めはシュノーケリング等を楽しみながら、村内を巡っているが、そのうち気に入った箇所に入り浸るようになる（宿・ショップなど）」、「リピートしだすと幾らでも来るし、すぐまた来る」、「土産にお金をあまり使わないが、買いたい商品さえあれば買わない訳ではない（現状は不満となっている）」ということがあげられる。

• 満足度を沖縄県全体のデータと比較すると、「総合」、「景観」、「宿泊」において座間味村が上回っており、「食事」「土産」では低く、とりわけ「土

	得点比較				
	総合満足度	景観満足度	宿泊満足度	食事満足度	土産満足度
座間味村	1.67	1.70	1.35	1.02	0.39
	◎	◎	○	△	×
沖縄県(H26)	1.40	1.35	1.26	1.21	1.19
大変満足	51.2	55.4	45.0	44.7	37.0
やや満足	43.7	35.4	46.4	44.3	54.4
やや不満	4.3	7.5	7.2	9.4	7.8
大変不満	0.8	1.7	1.4	1.6	0.8

▲表 3- 旅行満足度・沖縄県との比較（講演資料より抜粋）

産」では沖縄県との満足度の差が著しい。

- 観光客満足度を上げるためには、「満足度の低い（不満の多い）食事、土産品の改善」⇒「観光客の食事、土産品に対する目は肥えている。どう地元の食材や資源を活かした上で、“売れる”ものを作っていくのか、県内で売れているものを検証することから始めることも大事」⇒「次に、情報提供面での改善を図ることで、今でさえ高い総合満足度がもう1ランク上がることとなり、座間味村に満足度で勝てる観光地は無くなる」と考えられる。

a-2 地域にとって大事な健康診断について ～オーストラリアの実例を踏まえて～

1990年代以前のカンガルー島（オーストラリア）は、島を訪れる手段が空路（プロペラ機）しかなかったために、少数だが比較的高単価な観光客がほとんどであった。人口密度も低く、多くの野生動物や優れた景観が魅力の島で、多くの島民がリラックスした生活を送っていた。

そんな中、大型フェリーが就航することが決まり、島民は平穏な日常生活が壊されてしまうのではないかと、日帰り客ばかりの増加で島にお金が落ちないのではないかと、ゴミの増加や環境破壊が心配といった、それぞれが多くの不安を抱えるようになった。

行政と島民との話し合いによって、島民それぞれの立場（住民、観光事業者、研究者など）で感じる具体的な不安があげられ、これを元に「島として守りたい大切なもの」がリストアップされた。そして、これら島の大切なものが壊されたり、島が望む方向からズレてしまっていないかなどを確認するために、定期的にモニタリングしていくことが決められた。

地域にとって大事なものは、観光客の満足だけではない。ましてや、観光客の人数ではない。島の大切なものを守るためには、「地域住民の視点・事業者の視点・観光客の視点・地域資源の視点」という4つの視点を持ってモニタリングにあたる必要がある。最も重要なことは、「思っているだけでなく、具体的な項目にしておくこと」、



▲図3- カンガルー島の事例（講演資料より抜粋）

「事業者以外も含め、皆が納得できる項目を設定すること」、「モニタリングした結果、おかしな状況が確認されたら行政・民間・地元が協力して対策にあたること」、「新たに大きなコストをかけないこと」、「全部自分たちでやろうとせず、外部の協力を得ること」である。

まずは、座間味村の健康診断を始めることが先決。あなたが守りたいものは何か？今のうちに守りたいものを健康診断項目に入れて、しっかりと 4 つの視点でモニタリングを始めることで、将来にわたって島の大切な資源を残せるようになるだろう。

大切なもの-4つの視点

- ・ 地域住民の視点 - 地域住民は観光を歓迎しているか
- ・ 事業者の視点 - 事業者は利益を得られているか
- ・ 観光客の視点 - 観光客は満足しているか
- ・ 地域資源の視点 - 自然・文化資源は守られているか

4つそれぞれの視点大切なものが守られている状態が
地域が健康であるということ

▲モニタリングで大切な4つの視点(講演資料より抜粋)

b. ワークショップ

座間味村・慶良間諸島（国立公園）が目指す観光地域づくり

ファシリテーター：中村 圭一郎（ECO-Okinawa 特別研究員）



ワークショップでは、「座間味村が目指す観光地域づくり」をテーマとして参加者同士で意見を出し合い、多様な価値観、認識を共有し、座間味村が目指すべき観光地の理想像についての方向性を見出すことを目的に実施した。まずは、参加者がこれまでに経験した感動的な観光体験や観光地でのエピソードから、「持続可能な滞在型観光地」の在り方を探り、これらの意見をベースに「これからの観光地域づくりを考える～私たち座間味村の未来～」として、座間味村で必要な具体的な機能や、実施すべき取り組みを集約した。

参加者から真っ先に上げられたのは、「座間味村のキャパシティを調べたい」という観光振興と環境保全のバランスをどう取ったら良いのか、という意見であった。

2014年の慶良間諸島国立公園の指定に始まり、昨今の海外旅行者の大幅増加の影響を受け、近年の座間味村への来島者数は右肩上がりである。参加者の多くはホエールウォッチング協会等、地元の観光事業に関わる方々であったにも関わらず、増え続ける観光客を素直に喜んではいられないという、強い危機感を持った意見が目立った。

地域支援講演において中島氏（公益財団法人日本交通公社）より提言のあった「座間味村の健康診断」を具体的にどう進めたら良いのか？に議論が集中し、座間味村内で最も人気が高く、強い環境負荷がかかっていると考えられている「古座間味ビーチ」のモニタリングとして、同ビーチを訪れる観光客数及び自然資源（サンゴ）のモニタリングの必要性が共通の認識として示された。



▲モニタリングが望まれる古座間味ビーチ
（座間味村 WEB サイトより）

同時に、観光事業に関わりの無い地域住民への意向調査（住民を対象としたモニタリング）を実施すべきとの意見も多く、通常のアンケート調査票を配るような調査ではなく、役場担当者が調査員に同行しての戸別訪問方式でしっかりと全島民の気持ちを聞き取ることが大切であるという意見があった。

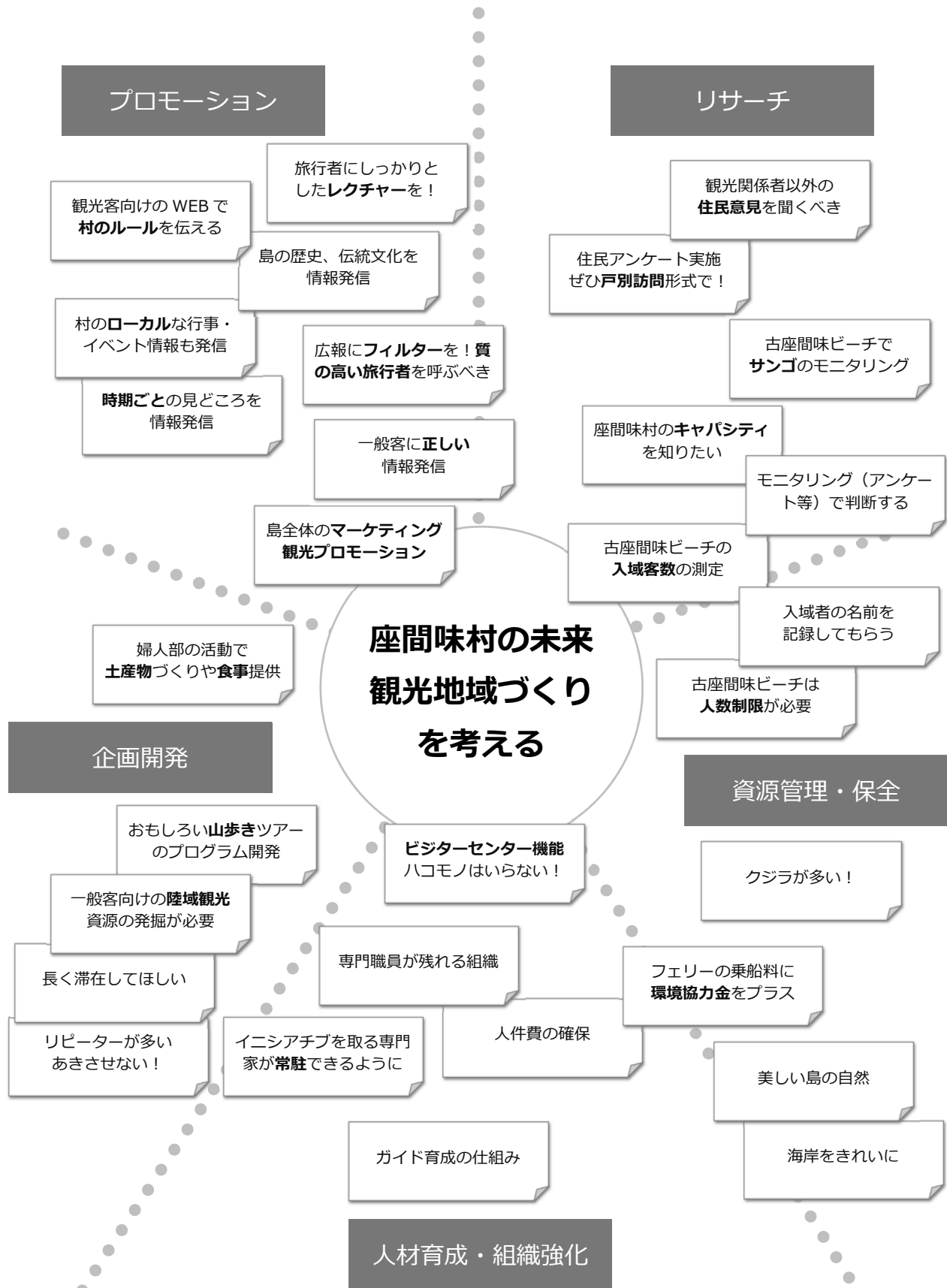
広報・プロモーションに関しては、従来のとにかく集客を優先するような広報ではなく、ルールを守れる質の高い観光客を多く呼び込めるように、出稿する広報やWEBサイト、メディアにフィルターをかけられないか、という意見が出された。あわせて、こうした情報発信活動やマーケティングを一括して運営する組織や専門職員が常駐できるようなビジターセンター機能の必要性が認識された（維持管理費のかかるハード整備は不要）。

最後に参加者から自由記述にて意見を収集したところ、ワークショップでも議論された自然資源及び住民のモニタリング調査の実施をはじめ、役場と民間がしっかりと連携を図ること、さらには座間味村の観光に関する幅広い業務（広報から調査企画、人材育成等）をトータルで担う組織と、そこに継続して常駐できる専門の人材を望む声が見られた。

ワークショップでは、座間味村のエコツーリズム推進を支援する本事業の取り組みに対し、多くの支持を得ることができた。観光客数の増加という一見すると好調な推移に見えるなか、地元から「このままでは島が耐えられなくなる」という強い危機感の表明とともに、古座間味ビーチのモニタリング、住民アンケートの実施等、さらに一歩踏み込んだ具体的な取り組みへの意思、希望を確認できたことは、本ワークシ

ヨップの大きな収穫であった。座間味村は沖縄県内においても、多くの観光客が訪れる人気の離島村であるが、住民の暮らしと観光が密に混在し、いわば住民が常に観光を感じる空間にある。故に「観光による島への負荷・痛み」を住民がより敏感に感じられる状況にあると考えられ、この危機感の表れは、持続可能な観光に繋げるための対策を「今のうちに打てる好機」とも受け止められる。

地域住民、自然資源、観光関連事業者、観光客の 4 つの視点でのモニタリング調査（アンケート、ヒアリング等）を柱とする「観光地の健康診断」は、離島村という地域特性からも調査・測定に適し、精度の高い成果を得られる可能性が高い。沖縄県への観光客数の増加が見通される中、近い将来、県内の各観光地域でも表明されると思われる危機に応える先進的なモデルとしても、「座間味村の健康診断」を実施する価値は十二分にあると考えられる。



▲図 3- ワークショップ「座間味村が目指す観光地域づくり」で出された意見の分類図
 (※意見の分類は後日事務局にて行った)

セミナーに参加しての自由意見・感想

- 島の健康診断をやる。アンケート方式ではなく、戸別訪問で行い、観光や衣食住に関する感覚的なことを数値化する。
 - 美しい自然があって来島者がいます。ビーチのキャパシティや自然への影響を考える上で、毎日の利用者をカウントすることから始めてほしいです。それは無人島も同じです。まずはデータを取ることに始めてほしいです。
 - 観光業を一つにまとめて対応できる人材を一人は入れてほしいです。役場の担当者では無理！
 - 本日のセミナーを座間味村民のために役立ててほしい。もっと多くの村民の参加がほしかった。
 - このセミナー及びワークショップの持つ真の目的とは？真の価値とは？これを見据えていると、この場にいるべき人物がいないことが残念だと思う。官民を繋ぐきっかけとなるのか、この温度差を埋めることが大事かと思う。
 - 土産品の数をできるだけ多めに揃える。そのための人員、設備の設置。
 - 座間味島祭りや感謝祭など、時期が限られたイベントであるため、もっと増やした方がよい。イベントのプログラムに迫力が無い、変化が無い。祭りの時の屋台の食べ物の値段が高い。
 - 国立公園に指定された割には、海はきれいだが陸の整備がなされていない。
 - 地元住民の観光への意識が高くない。
 - 歴史ガイドの育成が必要。
 - 自然環境の調査研究、観光振興、人材育成、ガイド、施設管理などについて、総合的に請け負えるような地元企業あるいは NPO または財団のようなものをつくれると良い。今はそれぞれバラバラに予算づけされているように思う。統一するとより効果的になり、専門的な知識を持った方を長期間配置できるのではないかと。
 - 民間と役場が一緒になって足並みを揃えていくことがとても大切に思います。また、座間味にある各団体・協会等も手を取り合って進む事がこれからの座間味村にとってはとても意義のある事だと思います！
 - 地域全体で意見が言い合える風通しのいい村を作りたいですね。
-