

第 10 回国立公園満喫プロジェクト有識者会議

議事要旨

1. 日時：平成 31 年 3 月 5 日（火）14：00～16：00

2. 場所：環境省第一会議室

3. 出席者：

（政府側）

城内実環境副大臣、正田寛自然環境局長、永島徹也総務課長、中尾文子国立公園課長、池田幸士自然環境整備課長、井上和也国立公園利用推進室長、堀上勝野生生物課長、辻本慎太郎国立公園官民連携企画官、蜷川彰 JNTO 参与、中野亨林野庁経営企画課国有林野総合利用推進室長、平岡成哲観光庁観光地域振興部長

（有識者・50 音順、敬称略）

デービッド・アトキンソン（小西美術工藝社社長）

江崎貴久（旅館海月女将、有限会社オズ代表取締役）

ロバート キャンベル（国文学研究資料館長）

野添ちかこ（温泉と宿のライター）

星野佳路（星野リゾート代表）

涌井史郎（東京都市大学環境学部特別教授） 座長

4. 議事概要

○城内副大臣より冒頭挨拶

- ・ 環境副大臣の城内でございます。皆さま、お忙しい中ご参加いただき、ありがとうございます。前回第 9 回は 8 月に開催し、国立公園満喫プロジェクト推進にあたっての基本的な視点と今後の方向性についてご助言いただいた。同内容を踏まえ、先行する 8 つの公園では地域協議会での議論を経てステップアッププログラムの改定を行った。
- ・ 本日は、夏以降の主な取り組み状況、国際観光旅客税の活用も含む次年度の取り組み予定、国立公園訪問者に対する満足度等のアンケート調査の結果、そして訪日外国人の国立公園訪問者数の推計手法について説明させていただく。
- ・ 国立公園の保護と利用の好循環を図りながら、2020 年までに訪日外国人の国立公園利用者数をいかに伸ばし、併せて利用の質や満足度を高めていくのか、有識者の皆さまからご助言いただきたい。
- ・ 自身が 10 年ほどドイツで生活をした中で日本と比較すると、観光客を誘致するにあたっては、ストーリー性をより大事にすべきだと感じる。ドイツにある「ローライ」は一見すると、ただの岩である。しかし、ストーリー性があるがために、観光客が写真を撮るスポットとなっている。他にもヨーロッパ各地に同様の例がある。国立公園満喫プロジェクトにおいても、ガイドあるいはレンジャーが自然の成り立ちをもっと印象的に

訴えかけ、発信していくことが必要ではないか。

- ・ また、前回の会議でも指摘があった新宿御苑の魅力向上については、利用者の立場に立って検討を進めることが重要だと考えている。
- ・ 有識者の皆さまの忌憚のない厳しい意見に期待したい。よろしく申し上げます。

○資料確認

議事（１）国立公園満喫プロジェクトの実施について

○事務局から資料１、資料２－１、資料２－２に基づき説明

【涌井座長】

- ・ 大きく２つの議論すべき点がある。１つ目については、前回の会議以降、８公園と追加の３公園でどのような努力がされてきたのか具体的に報告いただき、アンケート調査による結果を示していただく。
- ・ ２つ目は、1000万人という目標値の根拠をどう示すのか推計値の問題で、これが悩ましい。そもそも国立公園を対象にした統計の仕組みはないため、周辺の数値（他の統計）の精度を上げた形で活用することが必要となる。また、いずれにせよ推計値にはならざるを得ない。そうした際に、国立公園への訪問をどのようなイメージで捉えるのか。法律上の指定区域で訪問地域を捉えるのか、あるいは国立公園の魅力に影響を受けた地域まで含めて訪問地域として捉えるのか。国立公園満喫プロジェクトの目的と合わせて検討していく必要がある。この問題は有識者会議で結論を出さないと、事務局では答えを出しづらいのではないか。
- ・ この２点について、委員の皆さまからご意見・ご質問をいただきたい。

【星野委員】

- ・ ５つ意見を述べたい。まず１点目は、数字にこだわりすぎることで本来目指す姿を見失った政策になってはならないということ。
- ・ そして２点目は、統計のポイントとして、Conservative（慎重、保守的、控えめ）で Simple（単純、簡素、簡単）にしておくこと。補正に補正を重ねて、毎年補正の内容を変えることになると厄介なことになる。恣意的な部分が入らないようにすることが重要。その意味で、後から富士急ハイランドを対象に入れることには反対。本来このプロジェクトが目指していた姿にそぐわないと思っている。国立公園満喫プロジェクトの本来目指す姿とは、自然観光を強くすることで世界に通用する国立公園を発信していくことであつたはず。そもそもモデルとしての８公園は多いと思っており、追加の３公園をさらに拡げていくことに対して積極的に賛成はできない。次の段階は、選択と集中をして３公園程度を徹底的に磨いて世界に出していくべきと考える。

- ・ 3 点目。インバウンドだけでなく日本人の利用も大事。日本人にどれだけ利用してもらえるかということも競争力のひとつ。インバウンドの数値だけにこだわりすぎると、本来の競争力をつける部分とずれてしまうことが懸念される。
- ・ 4 点目。引き算の景観改善は、様々な国立公園を見てきた中で非常に重要だと感じている。
- ・ 高度経済成長の時に作ってしまっていて景観を阻害しているものを壊していくことは、日本の観光全体の課題でもある。壊すものには予算がつきづらい。いかに予算をつけて国立公園の本来の景観を取り戻していくか、非常に重要なことだと強調したい。
- ・ 5 点目。国立公園満喫プロジェクトが始まって、レンジャーの役割が保護、利用、あるいは景観改善まで幅広いものになっている。面積の割に人数が少ないのではないか。中長期的にレンジャーの数を増やしていくことも検討すべき。
- ・ まとめると、短期的な数値目標を達成することよりも、中長期で国立公園が本来目指すべき姿になっていくための施策に集中をしていただきたい。

【アトキンソン委員】

- ・ 国立公園満喫プロジェクトを考えるにあたって、改善点は何なのか、何をすればもっと満足ができるのか、その部分を調査することには大きな意味がある。環境省としては1000万人の目標値ということがあるかもしれないが、そもそも国立公園に多くの人に来てもらうことが最大の目的ではなく、日本を訪れてもらうことが目的のはず。
- ・ また、DMO との関係でいうと、(公園に係る地域の) DMO も恐らく入込のデータを集めている。一番良いのは、DMO と連携して、国立公園にも行く、地域で宿泊もする、文化財も訪れ、アクティビティにも参加する、という形。その中で、地域にどれくらい人が来ていて、そのうち国立公園に訪れた割合がどれくらいで、地域で宿泊した割合が何割といった形で出せるのが理想的。
- ・ 1000万人の目標にどこまで意味があるかは疑問に思っている。国立公園満喫プロジェクトにおける調査の目的は、何人来たのか、よりも満足度と改善点にあるのではないか。数値の部分はDMOに任せて、質に関しては国立公園で見ていくという分担も考えられる。

【キャンベル委員】

- ・ 早期に対象の公園数を拡張・拡大すべきではないという意見に同調する。なお、机上に国立公園キャンペーンブックが置いてあるが、私自身はあまり魅力を感じない。国立公園の4文字を見せられたときにワクワク心がときめくわけではなく、慶良間に行きたい、あるいは日光に行きたい、ということの方が先に来るのではないか。
- ・ 質の指標に係る調査について、霧島錦江湾は、推奨意向は低いのに対して支出額は断然高くなっている。一方で慶良間諸島は、支出額は低いのに満足度は非常に高くなっている。そうした結果をひとつずつ丁寧に検証していく必要がある。

- ・ 今回の資料では定量的な指標が並んでいるが、質に関する定性的な部分はどこまで聞いているのか、また分析はできているのか。不満足の内容が見えないままに対象の公園を拡げていくことには懸念が残る。
- ・ 今回の調査では、「大変満足」の割合よりも「必ず勧めたい」の割合の方が高くなっている。通常は、満足がある中で、それより少し下がって推奨意向があるのではないか。手法の問題でそうなっているのか、あるいは他に要因があるのか、そのあたりが見えてこない、次に展開していくための指標にはなりづらいと感じる。

○環境省より回答

- ・ 調査票を見ていただくと、自由記述で満足・不満足の内容を聞いている設問があり、記載内容については各地域にフィードバックする予定。消費額の中身も知りたいところだが、昨年度から調査項目を絞っていることもあり、消費額の中身まで分析はできていない。いずれにせよ、各地域では、どうして今回のような結果が出ているのかよく考えてもらい、高評価の公園から学ぶなどして、調査結果は生かしていきたい。

【星野委員】

- ・ 満足度調査における7段階評価は観光の分野においてよくやる手法。今回は一般的には非常に高い満足度の値が出たと感じている。一方、人に薦めるかといった「推奨意向」の指標はあまり信用できないので、自社で実施している調査からは項目から排除している。「最高に満足」したとしても、他の人が来ると混んでしまうので「人には薦めない」など、バイアスが入ってしまう。指標としては、「価格の満足度」も参考になる。
- ・ 満足度が高い理由は、本当に満足したのか、あるいはサンプルがおかしいのか。サンプルがおかしい場合には、不満足ももっと上がるはずだが、今回は不満足もそれほど高くない。国立公園以外のものに満足している可能性はあるかもしれない。本当に正しいのか確認するには、定性的なインタビュー調査をかけるなどの対応も必要かもしれない。
- ・ 調査のスタート時点として現状の内容は素晴らしいと思うが、本当に調査結果が正しいかを確認するための精査が必要。また、サンプルは少ない。サンプルを増やす努力が必要。

【涌井座長】

- ・ アンケート調査について、不満であるという回答に対する分析ができていない。何が不満なのかを把握することが、国立公園の魅力度を高めることにつながる。不満と回答した人に対してどのような施策を打てるか考えなければならない。
- ・ 利用者数推計の訪問地コードに関する問題については、我々は推計で何を捉えたいのかということについて改めて整理する必要があるのではないかと感じる。

だわるのではなく、例えば、日本の自然の特性に触れ合いたいというような国立公園の本質が動機となって来訪している人を捉えるという考え方をすると決めたとしたら、自ずと方向性は示されるのではないか。

【江崎委員】

- ・ このような調査は、今後自分たちが何をすべきかを見つけるために必要なものだと捉えている。次の戦略が打てるかどうかという視点で指標を立てなければいけない。
- ・ 国立公園満喫プロジェクトでは、これまでやってきていなかったことを力業で進めてきた。折り返し地点に立った今、その力業が効果を発揮し、地域に自然な成長を促すことができているかを評価することが重要。例えば、拠点整備やホテル誘致を行った地域において、どれほどビジネスチャンスが広がったのか。同業他社の参入はあったか。
- ・ ある程度の安定供給があってこそ経済は動いてくる。小さくてもいいので、プロジェクトが自然な成長を促すことができているのかを把握することも重要。

【アトキンソン委員】

- ・ 新宿御苑の資料の p.5「環境行政の情報発信」とあるが、行政の情報発信以上につまらないものはない。行政が管理している施設では、自分目線で来訪者に求められていないような情報を出す傾向が強い。
- ・ 新宿御苑においても、設計業者や整備時期などに関する説明が多いが、来園者としては全く興味が無い。あくまでも国立公園に魅力を感じた人に来てもらいたいのであれば、それに合わせた情報を発信すべき。情報発信のスペースは限られているので、出来るだけ来訪者の関心が低い行政に関する情報は最小限にして、国立公園の魅力を伝える情報を発信してほしい。

○環境省より回答

- ・ 外国人や子供の目線で良かった、面白かったと感じていただけるような、お客様目線の情報発信を心掛けたい。
- ・ (JNTOの国立公園サイトについて) 情報発信には、行ってみたくなるような、その場にいると錯覚するような動画も有効だと考えるが、ウェブサイトについては現在は動作性の確保のため、あまり容量の大きい動画は用いていない。また、世界的に著名な俳優やスポーツ選手、日本の有名な方などを用いた動画等も効果があるかもしれない。これについては、例えば、先ほど説明した海外の有名なラグビー選手出演による情報発信を行っているところ。

【星野委員】

- ・ 動画発信について、海外からの動画閲覧は重たくなるという課題がある。特に中国側か

ら日本国内にあるサーバーへの動画のアクセスはほとんど見るができない。できるだけ見やすくする、重いコンテンツを減らす、もしくは海外にサーバーを置くなどの工夫が必要。J N T Oの海外のサーバーを借りてもよいかもしれない。

【J N T O】

- ・ J N T Oグローバルサイト内には既に自然関係の動画がたくさん配信されているため、新たに作成していく必要があるかどうかは検討が必要。
- ・ J N T Oグローバルサイト内の国立公園のサイトについては、配信されてから約2週間で既に15万人程度の方がアクセスしている。今後は閲覧者の属性の分析などを行い、より魅力的な情報発信ができればと考えている。

【キャンベル委員】

- ・ 動画の作成は、プロモーションにおいて重要。外務省がC N Nに発注して作成している海外の環境問題等に関する動画は、非常にビューワー数が多く成功している。国立公園の動画も良くできていると思うので、テレビコマーシャルやYouTube等で発信していくと効果的だろう。
- ・ 環境省のビジターセンターでは、登山グッズのレンタルやアクティビティに関する情報は提供されているが、センター内で予約することはできずお客様からすると完結していない。また、情報も一元化されていない。民間の力を活用するなどして、お客様が窓口に行けば様々な情報が得られて、予約までできるような仕組みを構築する取り組みや動きがあるかどうか教えて頂きたい。

○環境省より回答

- ・ ビジターセンターの機能強化については、カフェの導入以外にも、多言語での窓口機能強化を含む。また、使用許可の許可期限を延長したりして、できるだけ民間企業が参入しやすい仕組みづくりを進めている。また、今後、民間企業が参入する場合の制度の整理や対応方法に関する手引きを現在作成しており、促進に努めている。

【江崎委員】

- ・ 整備された拠点自体の満足度についても調査してはどうか。
- ・ ビジターセンターが窓口業務を担うことになった場合、その窓口の満足度が低いと地域にとって非常にマイナスになることを認識しておいた方が良い。ワンストップ制度は、絵にかいたら分かりやすい制度ではあるが、お客様が業者に直接連絡した場合よりも、お客様を逃してしまう可能性が高い。商品自体をよく知らないことが一番の要因だと思うが、国立公園の商品はそもそもわかりづらいものでもあるし、物理的にも完全に把握することは不可能。分かりやすい制度である一方、とてもリスクな取り組みであるこ

とも認識しておくべき。

【涌井座長】

- ・ もう一度先程の議論に戻したい。石井委員の危機感は、このままでは 1000 万人の目標は達成できないというところにある。8 公園の来訪者の伸びをより加速し、プラスした 3 公園についても重点的な施策を打ち、多くの人を誘引しなければならない。利用実態があるならば、富士急ハイランドのような場所を加えてでも目標を達成できるようにすべきなのでは、という論調だったかと思う。
- ・ 今の推計では、どのくらいの伸びになるか。事務局の認識を伺いたい。

○環境省より回答

- ・ 昨年 8 月の有識者会議でも申し上げたように、今のような 10%程度の伸びでは確かに達成できないと認識し、満喫プロジェクトにおいてテコ入れをしてきた。その効果を発揮させることで、18 から 20%程度の増加が見込めれば、1000 万人という目標を達成すると考えている。
- ・ 今回、推計の話において問題視したのは、実態と推計が乖離しているという点である。地方のやる気を削ぐような推計ではあってはならない、やってきたことが成果として推計に現れにしなければならない、という観点で見直しの方向性を示していたのであり、直接的に、これを以て 1000 万人を達成しようというのではない。
- ・ どこを訪れれば満足していただけているのかを認識する必要がある。推計にあたって、訪問地の選択肢 500 の地点の中で、どれを抽出すべきかは、検討の余地がある。

【涌井座長】

- ・ 事務局の提案では、宿泊の実数と入り込みの間にギャップがあり、実態は宿泊の方にありのではないかということであったが、補正をかけてよいのか。

【星野委員】

- ・ 私の推測では、これは民泊の泊数÷平均滞在人数という出し方の数字ではないかと思う。実宿泊数が多い方を採用するという話だと思うが、私は Conservative & Simple な方法で統計をとるべきだと考える。そうでなければ必ず批判を受けるし、定点観測して推移を見ることができない。
- ・ 実際に 1000 万来ているかが問題というわけではない。これも一つの指標だと割り切り、いわば「1000 万人」ではなく、「1000 万点」をとる、というような認識でいるべき。

【野添委員】

- ・ 観光庁の宿泊旅行統計調査のデータを用いて推計しているが、国立公園内、あるいは周

辺の施設のデータをどこまで網羅しているのか。公園内の施設は小規模な場所が多く、データをきちんととっていないところもあるのではないかと懸念がある。また、例えば同じ黒川温泉の中でも、インバウンドが6割以上のところもあれば、1割程度のところもある。観光庁のデータを直接持ってこず、長期滞在の人もいることも鑑み、宿泊地点でどの程度増えたかを定点観測の方が早いのではないかと感じた。

【涌井座長】

- ・ 時間も迫ってきたので、整理する必要がある。まず、1000万人は必達の目標なのかを考えなければならない。一回達成したとしても、それが翌年減っては話にならない。
- ・ いかにか日本の埋もれている観光資源、自然の多様性、美しさを大きなインバウンドのリソースにし、さらに日本人がそれに気がつくという、相乗効果が狙えるとよい。例えば、徳島県三好市の大歩危小歩危は、インバウンドに人気が出てから、日本人が行くようになった。この例のように、国内旅行と相互に刺激しあって伸びていくとよい。そこに国立公園の魅力を見出していくというのが国立公園満喫プロジェクトのミッションだと思う。
- ・ そのためには、カウントの仕方や厳密なエリアについて考えなければならない。(カウントの) エリアについては、ブランドとしての波及効果を受ける場所なのか、たまたま国立公園の近傍にあるというだけの施設なのか、国立公園を楽しめるのに国立公園内に入っていないという場所なのか、事務方で整理をしてほしい。それに基づき、私の方でも整理し、他の委員の意見も聞いていきたい。

【星野委員】

- ・ 去年とは調査手法が異なり、前年度と比べられないという点は、現場にとっては深刻な問題である。シンプルでコンサバティブな方法、昨年と全く同じ手法でとれば、変化がはっきり分かり、現場のやる気につながるはずだ。

【涌井座長】

- ・ ベンチマークを明確にし、定量的・定性的に把握する、数字の成り立ちを知らしめることが大事だと思う。

【星野委員】

- ・ 現場の肌感覚という話が出たが、増減は現場でもある程度分かる。しかし、何万人という規模の変化は分からない。努力した分、数字が増えているのが分かるように、一貫性のある方法で何年か調査を続けるのが大事。

【涌井座長】

- ・ アトキンソン委員に指摘された、新宿御苑の国立公園満喫プロジェクトとの戦略的な連携というの、様々な要素を盛り込みすぎて混乱することがないようにしてほしい。

【星野委員】

- ・ 別件になるが、推奨意向については、ハッシュタグで実態を見ることができる。ハッシュタグを調査すると、シンプルに実態を確認でき、かつ勤めている実数をとることができる。我々は各施設でハッシュタグの推移を見ており、ひとつの有効な方法だと感じている。
- ・ 引き算をしていくという取り組みについては、各地苦勞しているようだ。新しい民間事業者の導入という話が出ていたが、何十年後かに税金を使ってそれを「引き算」することにならないよう、どのような形・法律・契約で民間事業者を導入したらいいのか、現状の反省を役立ててほしい。

【野添委員】

- ・ 星野委員の話にあったハッシュタグについて、国立公園満喫プロジェクト独自の、他が真似しづらいハッシュタグを作ると、そこから数字がとりやすいと思う。
- ・ また、外国人も日本人も使いやすいものがよいと思う。

【星野委員】

- ・ 各国立公園の名前は長くて難しく、ハッシュタグし辛い。そこも課題になってくる。

○正田自然環境局長より挨拶

- ・ 本日は長時間に渡る熱心なご議論、誠にありがとうございました。ご議論いただいたご意見を踏まえ、本プロジェクトに引き続き取り組んでいきたい。
- ・ 2020年は目標であるが、どういう形で表現していくかを考え、推計の方法、ひとつの推計、もしくは参考値を示すなど、できるだけ立体的に取り組むのが必要だと感じた。今日のご指摘を踏まえ、引き続き汗をかいていきたい。
- ・ 本会議でご指摘いただいたことを踏まえ、しっかりと取り組んでいきたい。本日もありがとうございました。

以上