

アーバンインフラテクノロジー推進会議

第 3 0 回 技 術 研 究 発 表 会

観光地における利用者視点を加えた施設評価手法の構築と 異業種協働による施設整備計画の検討について

株式会社日本設計 PM・CM部 中山 佳子

協働：株式会社博報堂

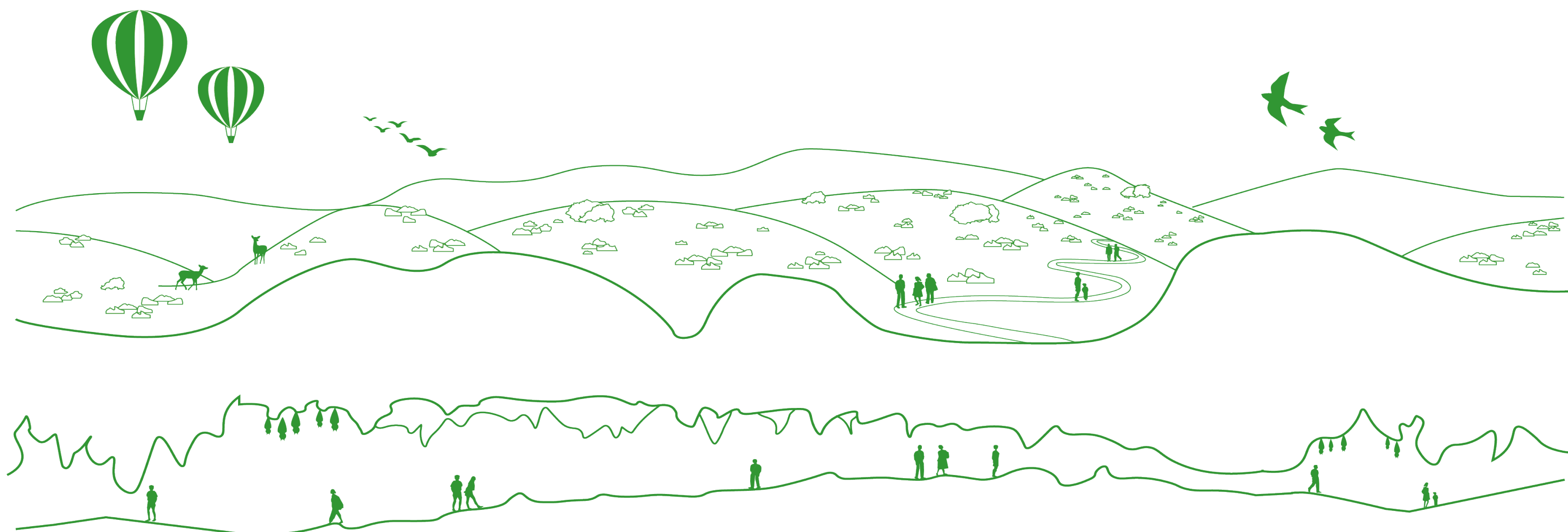


地方部の観光地再生にむけて

既存ストックの整備優先順位を定めるため

老朽化判定を含むハード的評価に利用者視点の評価を加え

多角的な視点で施設価値を評価し、整備方針を導いた



観光振興へ高まる期待と課題

観光客が一極集中する主要観光地⇔減少に悩む地方部の従来型観光地

訪日外国人の急増を背景に観光振興へ高まる期待

安倍内閣3年間の成果

戦略的なビザ緩和、免税制度の拡充、出入国管理体制の充実、航空ネットワーク拡大など、**大胆な「改革」**を断行。

	(2012年)	(2015年)
・ 訪日外国人旅行者数 は、 2倍増の約2000万人 に	836万人	⇒ 1974万人
・ 訪日外国人旅行消費額 は、 3倍増の約3.5兆円 に	1兆846億円	⇒ 3兆4771億円

新たな目標への挑戦！

訪日外国人旅行者数	2020年： 4,000万人 (2015年の約2倍)	2030年： 6,000万人 (2015年の約3倍)
訪日外国人旅行消費額	2020年： 8兆円 (2015年の2倍超)	2030年： 15兆円 (2015年の4倍超)
地方部での外国人延べ宿泊者数	2020年： 7,000万人泊 (2015年の3倍弱)	2030年： 1億3,000万人泊 (2015年の5倍超)
外国人リピーター数	2020年： 2,400万人 (2015年の約2倍)	2030年： 3,600万人 (2015年の約3倍)
日本人国内旅行消費額	2020年： 21兆円 (最近5年間の平均から約5%増)	2030年： 22兆円 3 (最近5年間の平均から約10%増)

出典：観光庁HP「明日の日本を支える観光ビジョン」概要編より

観光客が一極集中する主要観光地



京都 伏見稲荷



東京 銀座



栃木 鬼怒川温泉



山口 秋吉台

観光客減少に悩む、団体旅行で繁えた地方部の従来型観光地

著名な観光地である秋吉台地域

所在地 : 山口県美祢市 秋吉台国定公園内
市人口 : 26,159人 (平成27年)
高齢化率 : 37.8% (平成27年)
国定公園規模 : 約4,500ha
主要観光資源 : 秋吉台 (特別天然記念物・国定公園)、秋芳洞 (特別天然記念物)
景清洞 (天然記念物)、大正洞 (天然記念物)



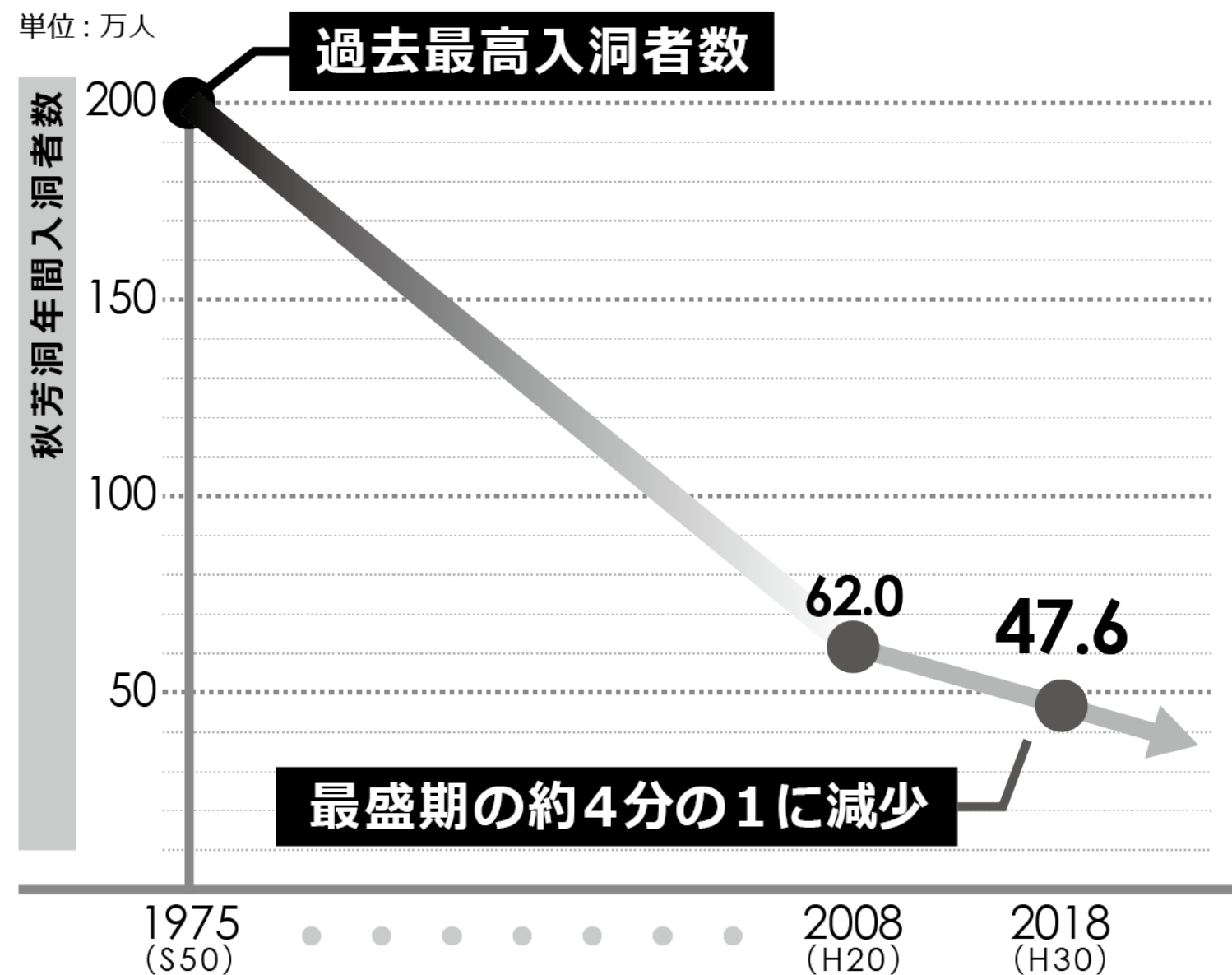
出典：美祢市HP



右肩下がりの観光客数

最盛期年間200万人の観光客、4分の1まで減少

秋芳洞入洞者数の変遷



元データ出典：美祢市観光商工部観光総務課

昭和45年秋芳洞案内所



平成30年秋芳洞商店街

| 既存ストックの深刻な老朽化

市が保有する観光関連施設（20施設87棟）の老朽化対策が求められている

本計画の対象施設群
＝市保有の観光関連施設



発券所



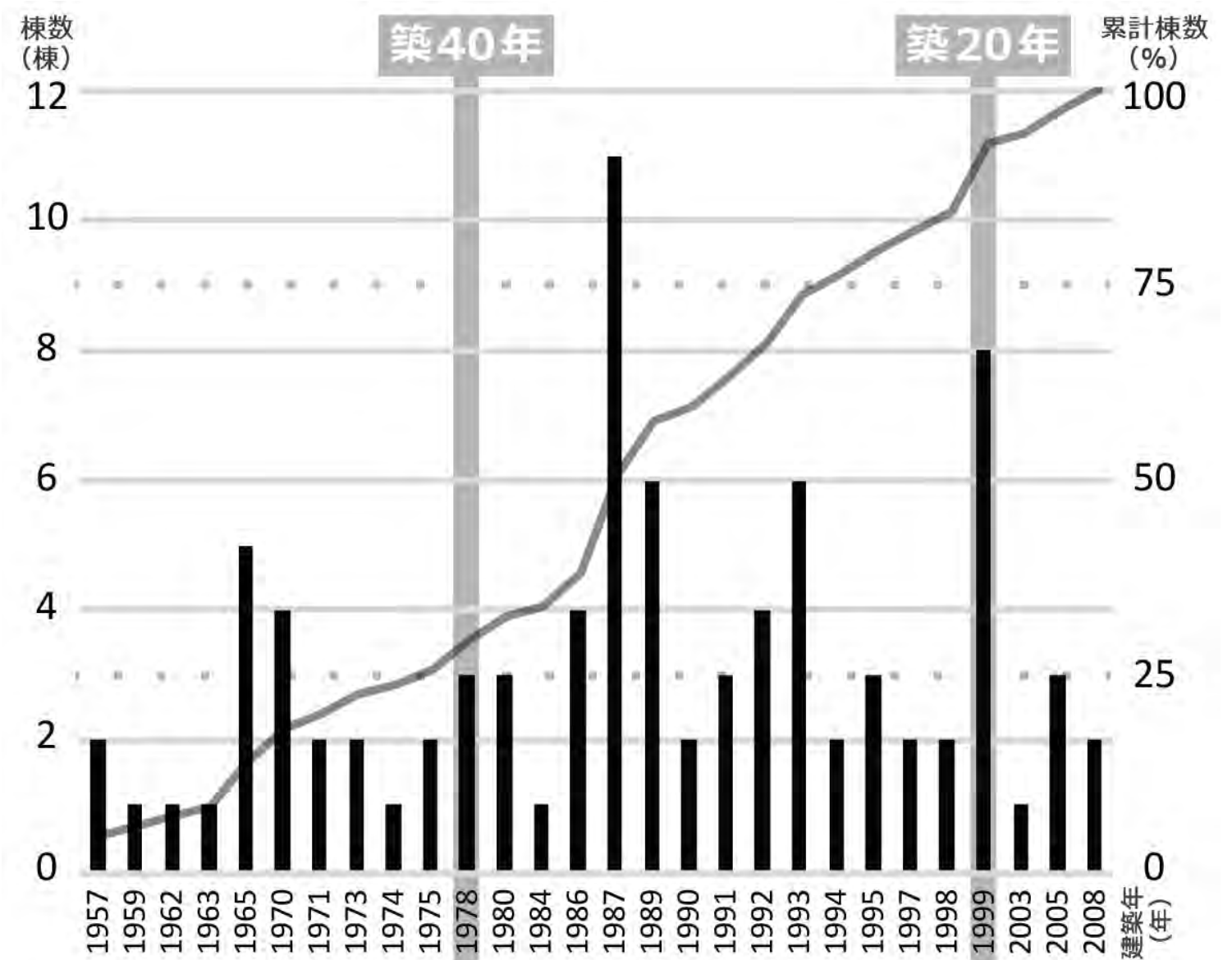
バス待合所



ターミナル



民間の廃屋・空店舗



元データ出典：美祢市観光商工部観光総務課

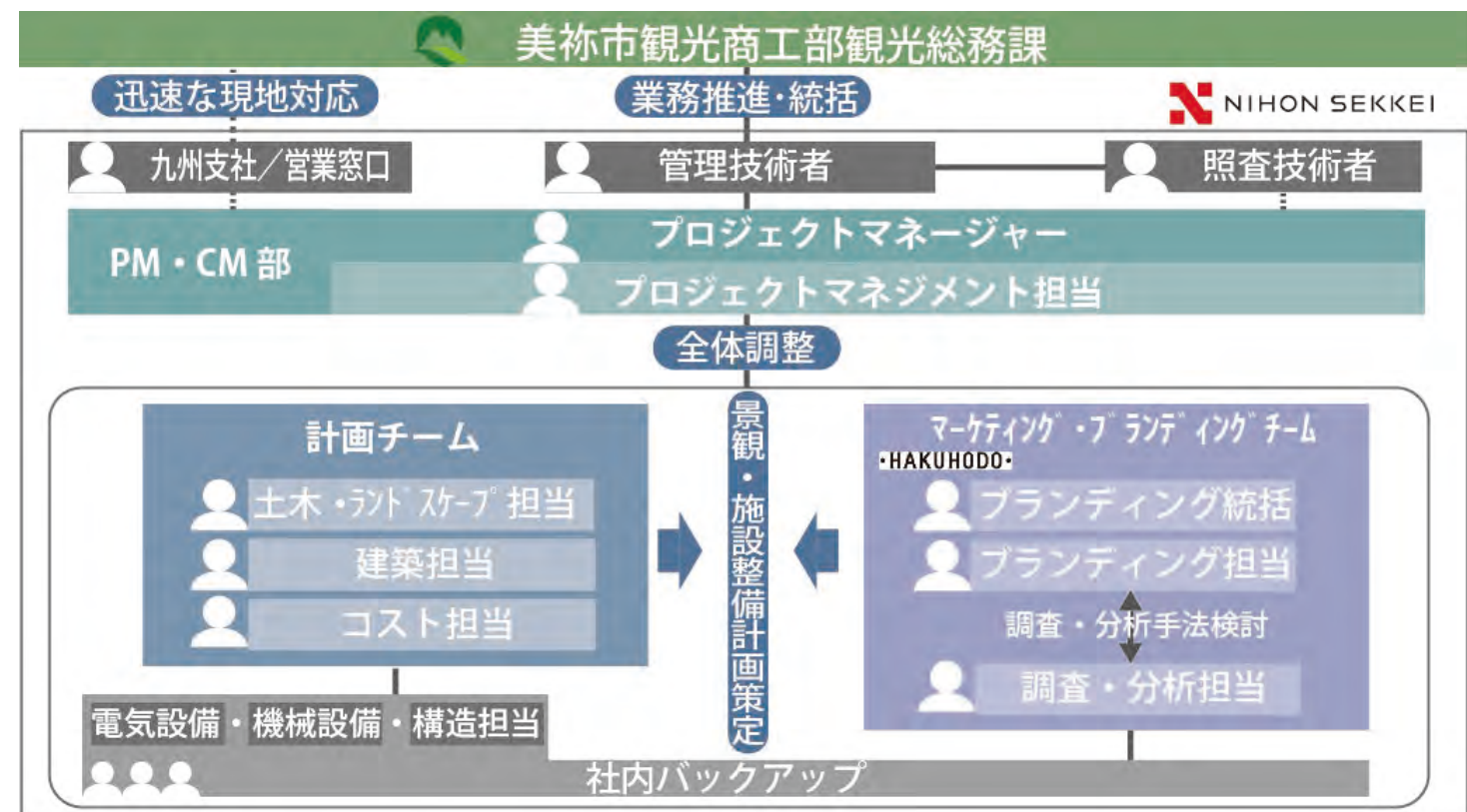
対象施設群の建設時期

秋吉台地域景観・施設整備計画の業務公募～計画策定

対象施設群の整備優先順位を決め、施設と景観の整備戦略を定める基本計画



業務名：秋吉台地域景観・施設整備計画策定業務
発注者：美祿市
受託者：株式会社日本設計
再委託先：株式会社博報堂



公募プロポーザルにより弊チームが受託
ハード×ソフトのリーディングカンパニーの協働による計画策定

—本稿における報告内容—

観光振興につながるハード整備のファーストステップとして計画を位置付け

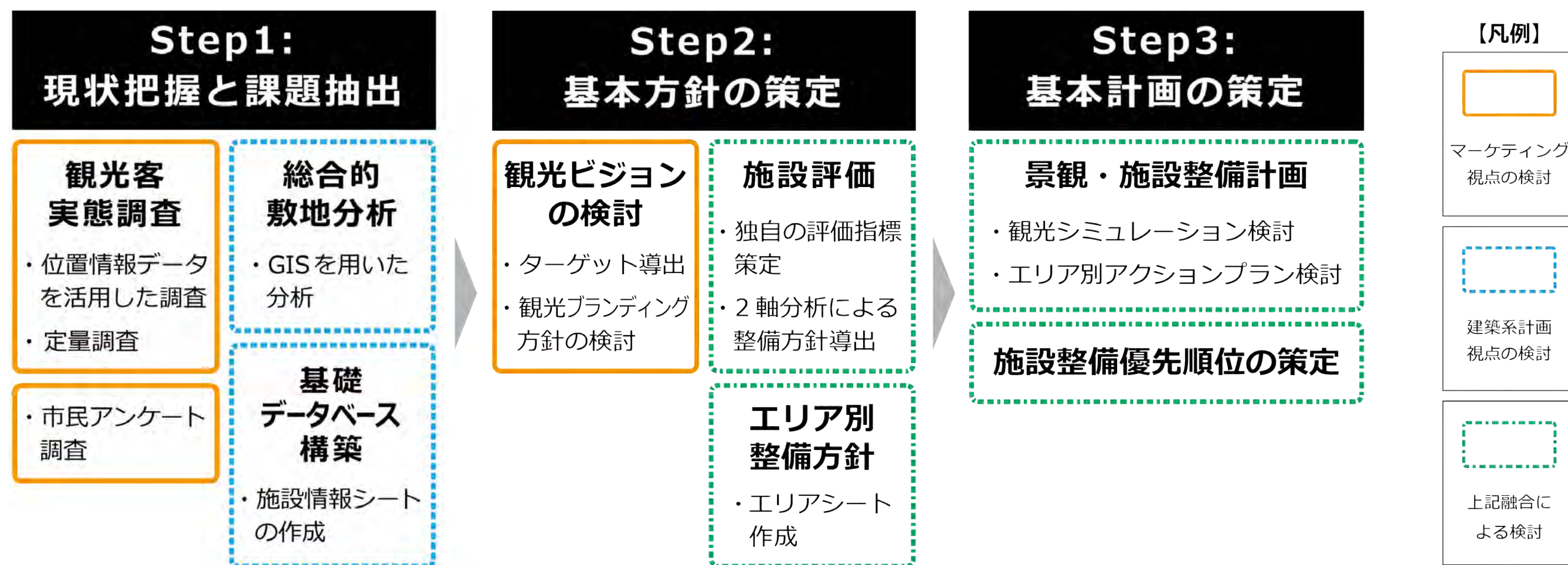
- ・ 位置情報データも活用した観光客の行動・意識の実態調査
- ・ 利用者視点も加えた施設評価指標の開発
- ・ 異業種協働による施設整備計画のアプローチ

課題の再設定と異業種協働による検討アプローチ

～施設整備から**観光振興**へ 本質的課題の再設定

～**観光客視点**のニーズを捉えるため

建築系計画に**マーケティング手法**を取り入れたアプローチをとった



設計事務所と広告会社の協働による検討手法

対象施設群と秋吉台観光の実態把握調査

観光客視点での必要性や施設利用満足度を捉える、独自調査を実施

定量調査

位置情報データ 活用調査

市民アンケート 調査

目的

秋吉台地域観光の強み、
観光価値観、対象施設群の利用満足
度、意識と行動の実態を把握する

秋吉台地域における
観光客の行動実態を把握する

秋吉台地域観光の強み、
イメージや認知度を把握し、
定量調査結果と比較する

対象

- ①観光に興味のある
20～69歳の一般男女（1500人）
- ②5年以内に秋吉台地域来訪経験の
ある20～69歳の一般男女（400人）

指定期間中に美祢市に来訪した
特定アプリに登録したユーザー
（約10,000,000ログ）

美祢市在住の
20～69歳の一般男女（320世帯）

手法

インターネットアンケート調査

位置情報データの収集・解析

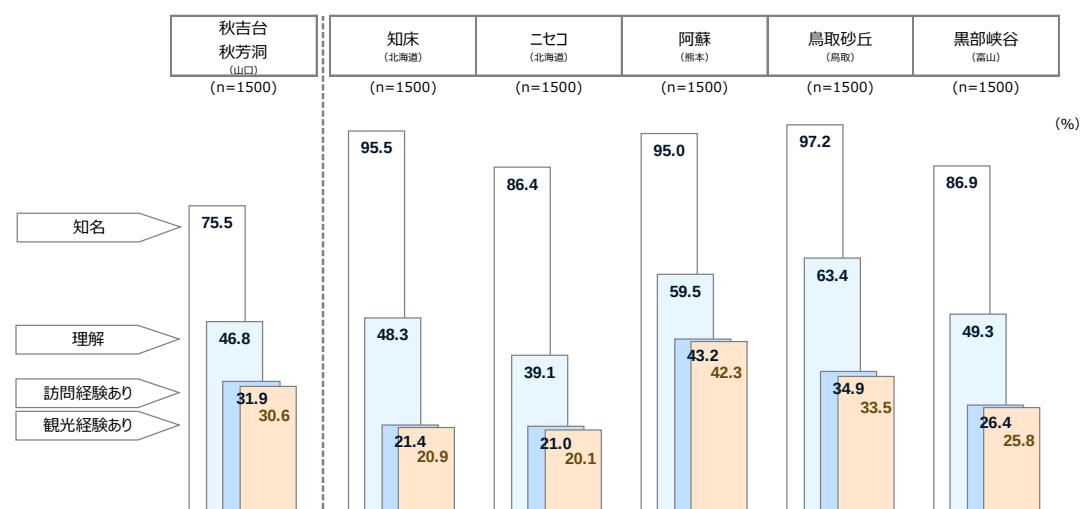
紙アンケート調査

定量調査の実施

類似観光地との訪問経験・認知度比較

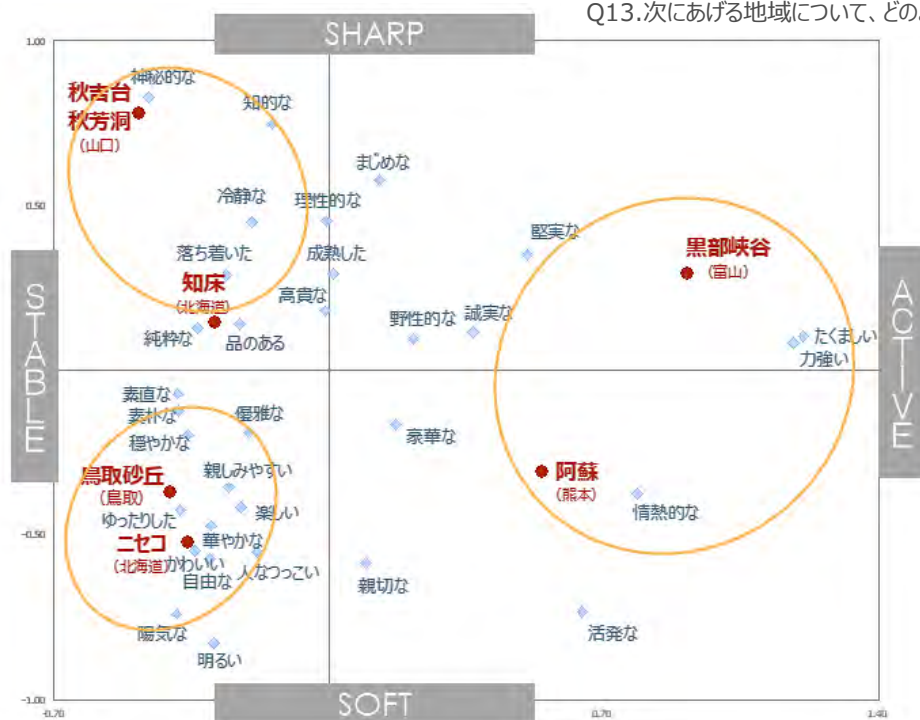
Q10.次にあげる地域について、あなたはどの程度ご存知ですか。

Q11.あなたが訪れたことのある地域についてお聞きます。そのうち、あなたが観光で訪れたことがある地域はどれですか。〔各SA〕



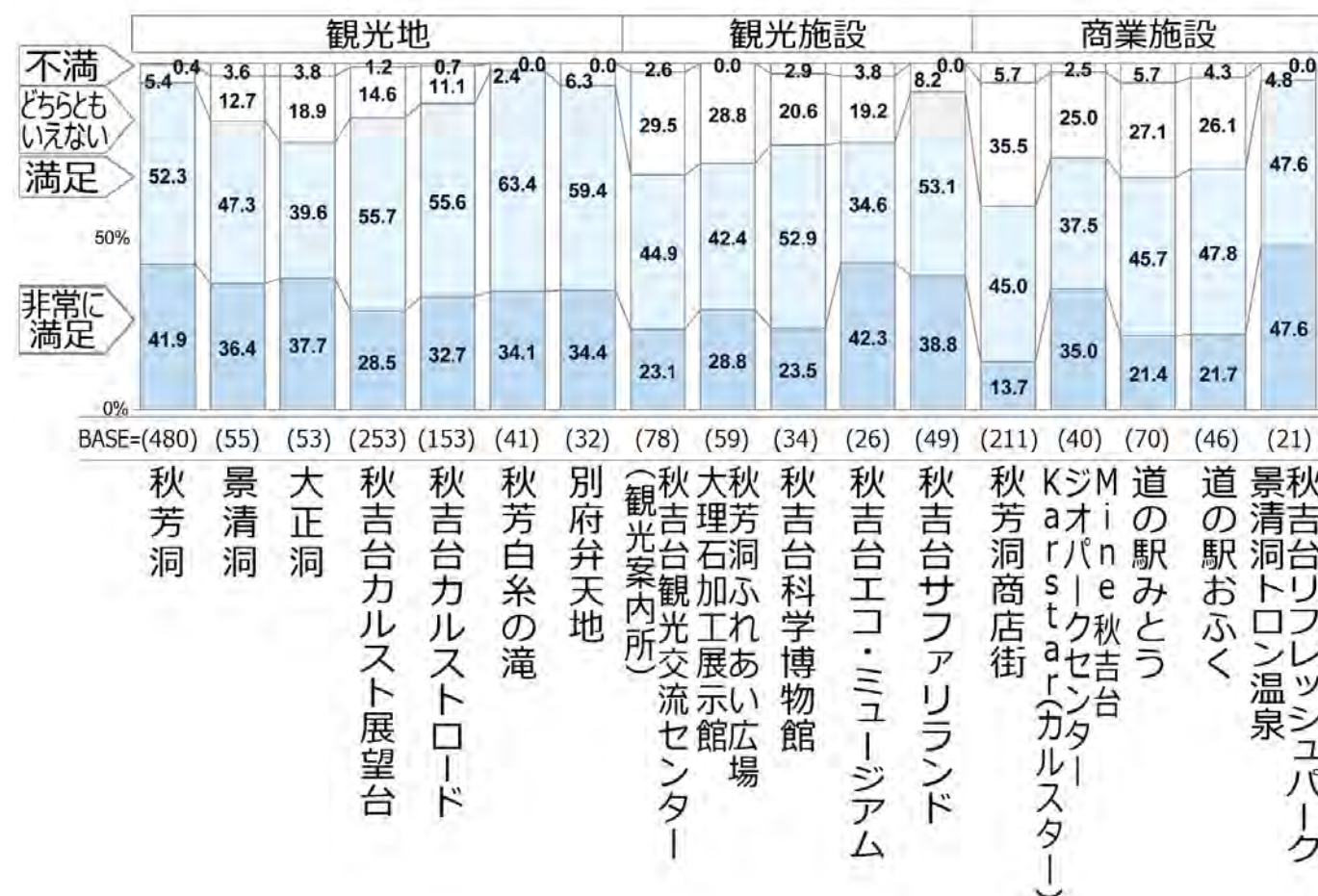
類似観光地とのイメージ比較分析

Q13.次にあげる地域について、どのようなイメージをお持ちですか



対象施設群の利用満足度調査

Q24.〈秋吉台・秋芳洞〉の観光・旅行でご利用になった場所や施設に、あなたはどの程度満足されましたか。〔SA〕



▶▶施設評価指標に組み入れ

| 位置情報データ活用調査の実施

| 観光周遊ルート of 把握

・関東観光客の周遊ルート例2

周辺県から美祢市に流入し、別県に流れる周遊ルート例。羽田空港から出雲空港に飛び、出雲大社を訪問したのち、萩に車で移動、萩市内を観光したあと、元乃隅神社を訪れ、湯本温泉に宿泊。翌日、秋芳洞、秋吉台を観光したのち、岩国の錦帯橋経由で、宮島に行く。

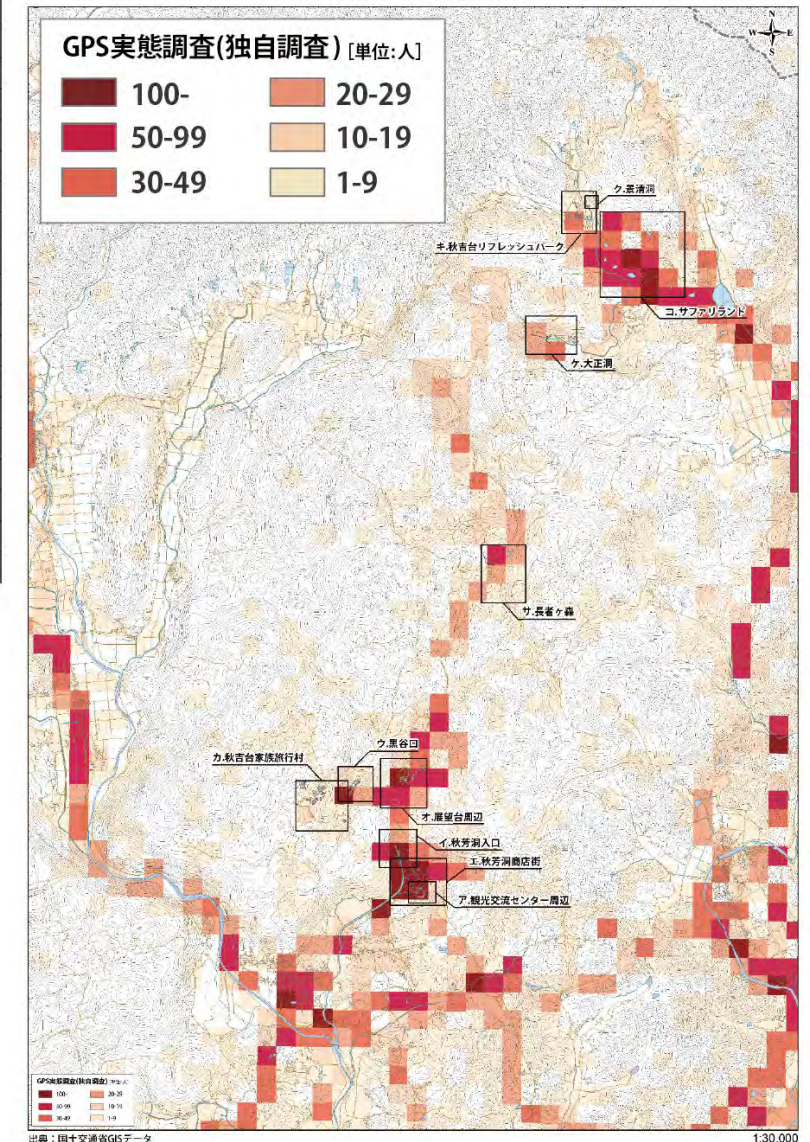
日時	場所
2018/05/02 07:42	羽田空港発
2018/05/02 09:08	出雲空港着
2018/05/02 09:49	出雲大社
2018/05/02 11:40	(北浦街道：車移動)
2018/05/02 13:37	松陰神社
2018/05/02 13:47	吉田松陰歴史館
2018/05/02 14:35	萩市中央公園
2018/05/02 16:37	元乃隅神社
2018/05/02 19:30	湯本温泉 宿泊
2018/05/03 08:34	秋芳洞
2018/05/03 09:37	秋吉台カルストロード
2018/05/03 12:07	錦帯橋
2018/05/03 15:55	宮島
2018/05/03 19:20	広島駅発



| 地域内訪問者数・平均滞在時間の把握

施設詳細	ログ数	人数	平均滞在時間(秒)
	280	89	1,025
	1,371	513	922
警察官詰所	9	6	0
公衆トイレ	6	5	0
駐車場	22	11	608
秋芳洞案内所	1,003	418	576
待合所B	57	30	582
秋芳洞入口公衆トイレ	5	5	0
黒谷案内所	1	1	404
黒谷口風除室	9	5	513
黒谷口アーケード	6	5	517
黒谷バス停	0	0	0
黒谷渡廊下	174	82	512
黒谷公衆トイレ	3	3	0
第1駐車場公衆トイレ	8	6	0
駐車場	197	92	651
第2駐車場公衆トイレ	0	0	0
駐車場	498	151	1,356

月別／観光客の訪問者数〔2018年5月〕



▶▶ 施設評価指標に組み入れ

対象施設群全棟を同一条件下で状況把握、基礎的データベースとして活用



L: 施設整備方針検討
のための2軸分析

観光振興につながる施設評価指標を構築

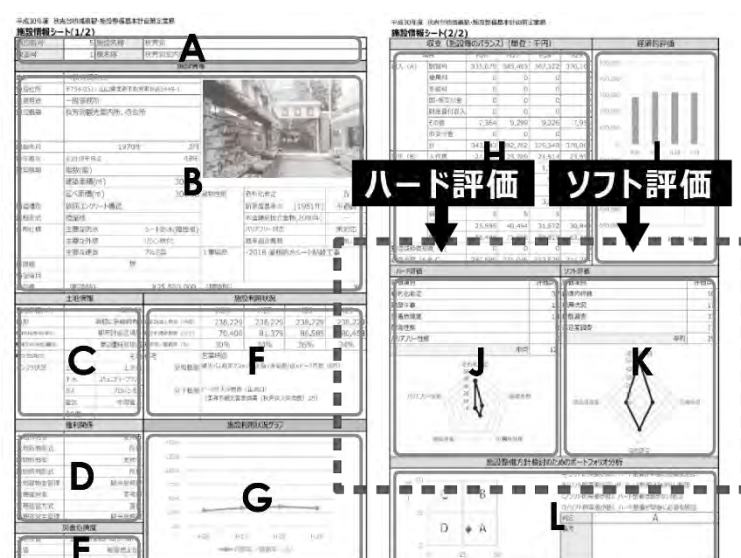
ハード評価に観光客視点による評価を加え、多角的視点から観光施設の価値を評価

ハード評価		ソフト評価	
評価項目	評価方法	評価項目	評価方法
老朽化		災害危険度	
		耐震性能	
建築年数		バリアフリー性能	
		経済的評価	
		利用状況	
		実態調査	
		満足度調査	

位置情報データ
による訪問人数
を相対評価

定量調査による
施設利用満足度
を絶対評価

観光客視点による評価



2軸分析による施設整備方針

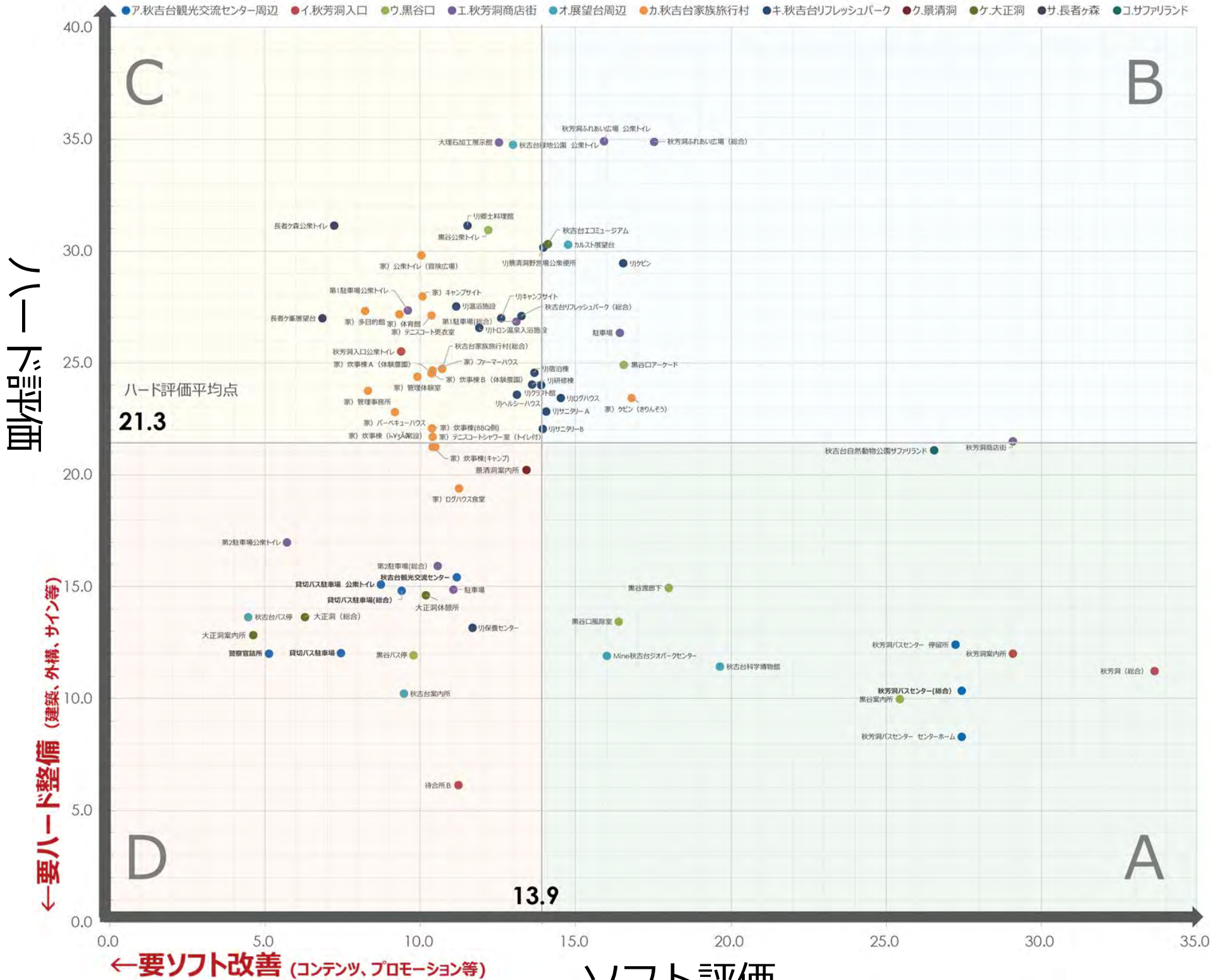
ソフト・ハード評価を軸に施設評価結果を傾向分析、グループ別に整備方針を導出

C:
ソフト整備は急ぎ、
ハード整備は急がない施設

⇒ソフト面での検討優先
度が高いグループ。コンテ
ンツやプロモーション検討
などソフト面での改善が、
観光振興に寄与する可
能性が高い。

D:
ソフト整備、ハード整
備ともに急ぐ施設

⇒ハード面、ソフト面双
方で見直しや改善が必
要なグループ。統廃合を
検討する上での優先的
対象候補。



B:
ソフト整備、ハード整備
ともに急がない施設

⇒ハード面、ソフト面双方
で高い評価のグループ。最
も投資の費用対効果が高
く、過大な投資を行わなく
とも、観光振興に寄与する
可能性が高い。

A:
ソフト整備は急がず、
ハード整備を急ぐ施設

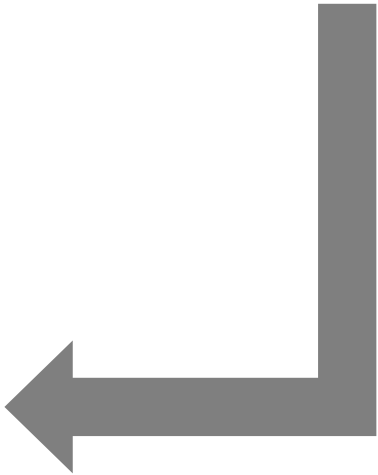
⇒ハード面での検討優先
度が高いグループ。
ハード面を含めた施設整
備が、観光振興に大きく
寄与する可能性が高い。

施設整備優先順位の検討

施設評価結果とエリア属性による、2段階の整備優先順位を設定



エリア番号	施設 番号	棟番号	施設名称	棟名称	判定	整備 優先度①	整備 優先度②	整備手法検討（ハード）			整備手法検討(ソフト)
								建替え	改修	解体・ 統廃合	用途・コンテンツ検討
ア.秋吉台観光 交流センター周辺	2	0	秋芳洞バスセンター	秋芳洞バスセンター(総合)	A	2	2	○	○		◎
	2	1	秋芳洞バスセンター	秋芳洞バスセンター センターホーム	A		2	○	○		◎
	2	2	秋芳洞バスセンター	秋芳洞バスセンター 停留所	A		2	○	○		◎
イ.秋芳洞入口	5	0	秋芳洞	秋芳洞（総合）	A		1	○	○		◎
	5	1	秋芳洞	秋芳洞案内所	A		1	○	○		◎
ウ.黒谷口	5	5	秋芳洞	黒谷案内所	A		1	○	○		◎
	5	6	秋芳洞	黒谷口風除室	A		1	○	○		○
	5	9	秋芳洞	黒谷渡廊下	A		1	○	○		○
イ.秋芳洞入口	5	2	秋芳洞	待合所B	D	1	1	○	○	○	-
ウ.黒谷口	5	8	秋芳洞	黒谷バス停	D		1			○	-
エ.秋芳洞商店街	7	0	第2駐車場	第2駐車場(総合)	D		2				○
	7	1	第2駐車場	第2駐車場公衆トイレ	D		2				○
	7	2	第2駐車場	駐車場	D		2				○
オ.展望台	5	4	秋芳洞	秋吉台案内所	D		3				◎
	10	1	秋吉台バス停	秋吉台バス停	D		1			○	-



多角的な視点による施設評価

観光地ならではのストック評価として、

観光客視点での評価項目を加えたことで

施設利用の実態や需要性を含む存在価値を多角的に捉えることができた

明瞭な施設整備方針の導出

施設評価結果を踏まえた2軸分析により

施設整備方針導出に至るプロセスを明瞭化できた



各ステークホルダーとの円滑な合意形成

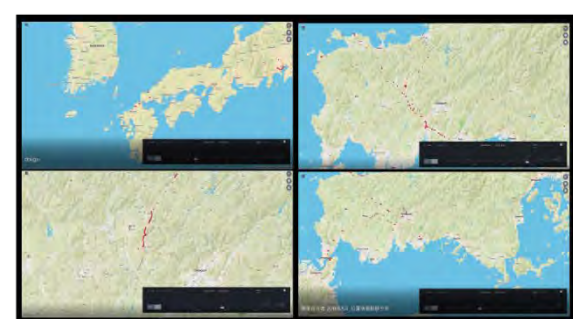
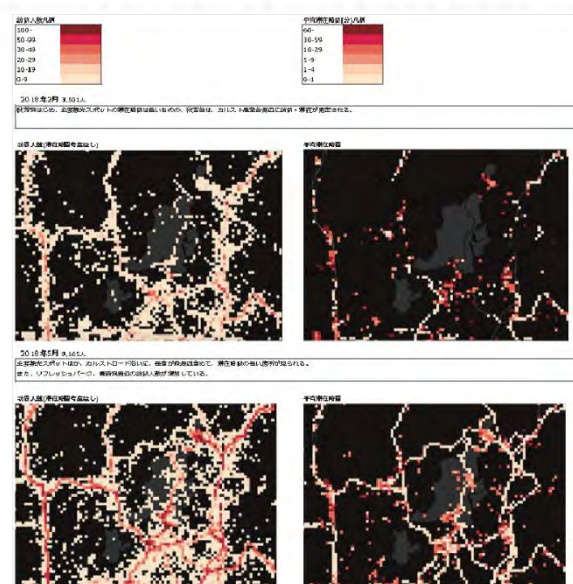
本計画検討委員会において、学識・有識者・管理運営事業者・地域住民らの委員に対し計画策定に至る円滑な合意形成を図れた

検討委員会での合意形成を促す提示資料

直観的でわかりやすい、地域の現況の可視化ツールを作成

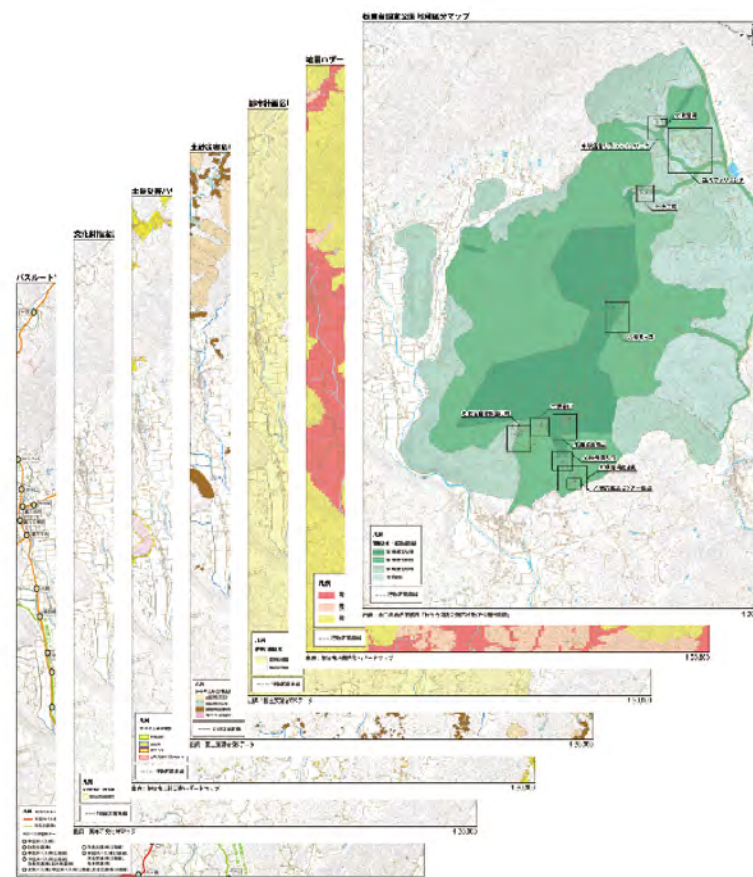
地域の実態を把握する可視化ツールの活用

関係者の理解促進に寄与



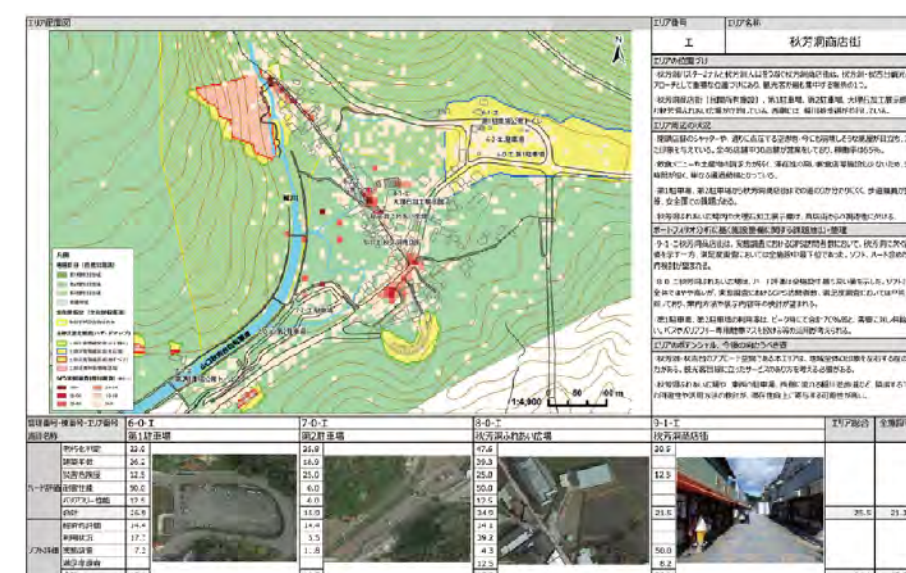
【位置情報データによる観光客行動履歴の可視化】

- ・静止画メッシュによる集中度の可視化（上）
- ・動画による移動ルートの可視化（下）



【GISを用いた敷地状況の可視化】

- ・法規制（自然公園法、都市計画法等）
- ・ハザード（地震、土砂災害危険度等）
- ・交通インフラ



例）工・秋芳洞商店街エリア

【エリアシートによる地域・施設情報の統合】

- ・エリアの位置づけ、状況の整理
- ・観光客行動履歴・敷地情報の統合
- ・対象施設群の施設評価と課題抽出

ストック評価指標の横展開可能性

同時多発的な既存施設の更新、ストック活用型のまちづくりにおいて
ステークホルダーの合意形成がハードルとなる。

利用者視点を加えた多角的な施設評価指標、明快な施設整備方針導出手法は、
多量のストックを複数エリアにまたいで保有する自治体、企業へ横展開できる
可能性がある。

設計者×異業種との協働の可能性

財源を有効活用するため、ソフト・ハード両側面で価値の高い施設・エリアの
整備、管理運用を行うには、利用者視点の取り込み方は重要となる。

利用者視点のニーズ・シーズを定量的に捉え、計画与件を定めるにあたり
設計者と異業種（本件はマーケティング専門家）の協働は有効である。



ご清聴ありがとうございました