

3

\ 第3章 /

課題分析と解決に向けたアクション

本章の用語について

基本施策

課題から導きだされた「今後の方針の柱」を基本施策としています。

アクションプラン

基本施策を実現していくための具体的な行動を、アクションプランとして明記しています。各基本施策に対し1つ以上のアクションプランを設定しました。

所管

各アクションプランを実施するための舵取りを行う団体

連携

所管の組織とともに、アクションプランを実施していく団体

協力

アクションプラン実施にあたり、合意形成をはかったり、会議への出席や実際の作業への参加などにより支援や協力を求める団体



MKトレイル エブシの森

世界基準の観光ガイドライン

弟子屈町らしいビジョンの実現に向けて、 世界基準の観光ガイドラインを活用しています。

本計画では、「行きたいまちへ、生きたいまちへ。」のビジョンを体現し、弟子屈町らしい持続可能な観光を実現するため、観光庁が策定した国際基準に準拠した持続可能な観光指標「日本版持続可能な観光ガイドライン（Japan Sustainable Tourism Standard for Destinations：JSTS-D）」を、2022年より導入・活用しています。

本計画では、町民からのアイデアや課題分析を経て、必要な取り組みをアクションプランとして策定しています。アクションプランはそれぞれJSTS-Dの各指標に紐づけられ、実施状況は国際的な基準に基づきモニタリングしていくこととします。

日本版持続可能な観光ガイドラインとは

国際基準に準拠した指標

日本版持続可能な観光ガイドライン Japan Sustainable Tourism Standard for Destinations (JSTS-D) は、日本の特性を各項目に反映した上で、GSTC(注1)による観光地向けの持続可能な観光の国際基準「GSTC-D2.0」に準拠した指標として開発され、2020年6月に観光庁よりリリースされました。

持続可能な観光地マネジメントを進める上でのガイドライン

各地方公共団体や観光地域づくり法人(DMO)は、指標に基づいた取り組みを進めることで、持続可能な観光地マネジメントを進めることが可能となります。

4分野から構成される指標

日本版持続可能な観光ガイドラインは、A マネジメント、B 社会経済、C 文化、D 環境の4分野から構成されており、合計47の大項目・113の小項目が設定されています。



※注1

国連の機関や公共、民間、NGOの各セクターなど、観光に関わる150以上の団体が参画している機関で、さまざまな認証機関の認証プロセスを審査し、認定する。GSTCの開発した、持続可能な観光地の基準であるGSTC-Destination Standardは、世界で唯一UN Tourism (旧UNWTO)の指示のもとに作られた指標である。

持続可能な観光地域づくりの背景



近年、世界各国で持続可能な開発目標(SDGs：Sustainable Development Goals)に対する関心が高まっています。SDGsは「地球上の誰一人取り残さない」ことを誓い、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す17の国際目標であり、観光分野においても同様に”持続可能性”を意識した取り組みの推進が世界共通の課題として認識されています。弟子屈町でも2022年3月策定の「弟子屈町第6次総合計画」および「弟子屈町観光振興計画」において、SDGsの考え方を取り入れています。

日本版持続可能な観光ガイドライン(JSTS-D)は、主に以下の3つの役割を果たすことが期待されています。

自己分析 ツール

観光政策の決定、観光振興計画の策定に資するガイドラインとして活用

コミュニケーション ツール

地域が一体となって持続可能な観光地域づくりに取り組む契機に

プロモーション ツール

観光地域としてのブランド化、国際競争力の向上



JSTS-D で定められた各項目の取り組み状況を定期的にモニタリング・評価しながら、弟子屈町らしい持続可能な観光地域づくりを推進していきます。弟子屈町および摩周湖観光協会では、観光庁より JSTS-D ロゴマークの使用承諾を得ています。

弟子屈町が JSTS-D に取り組む理由

「地球環境と、それを運営する組織が持続可能である観光地域づくり」を目指すにあたり、地域の観光資源を世界共通の基準で検証することが大切です。取り組みを進めるべき理由として、以下の4点が挙げられます。

1 世界標準の持続可能な観光地となれる

国際的に認められた指標に沿って地域づくりに取り組むことは、自治体の取組を国際基準に則したものにすること。グローバルな視点に立ち、観光地経営を行うことは、地域としての責務です。

2 世界中のお客さまから「選ばれる観光地」に

Booking.com による調査結果(※)では、世界の旅行者の93%が「旅行に関してよりサステナブルな行動をしたい」と回答しています。このような意識を持つ旅行者は、地球環境や旅行目的地の環境に悪影響を与えないよう、自らの行動に気配りを行うことができ、弟子屈町の求める旅行者像と合致します。一方で、この調査は「サステナブルな旅行地」でなければ、旅行者からは選ばれないということも示しています。(※) Booking.com 2025年版「サステナブル&トラベル」に関する調査

3 弟子屈の自然・文化を次世代にも継承

評価項目を用いて自己分析を行うことで、自然や文化をどのように保護していくべきかの課題を明らかにします。これらの課題を検証し、課題解決のための行動を起こすことで自然や文化が保護され、次世代への継承につながります。またこれらのプロセスを経ることで観光地としての魅力が向上していくことも期待されます。

4 SDGsの流れにも対応し、住んで良し・訪れて良しの観光地に

JSTS-Dの各項目は、SDGsの17の目標のどれに紐づく取り組みなのかを必ず明示し、人々の暮らしをより持続可能に、豊かにするために考えられた指標となっています。取り組みを進めることで、旅行者だけでなく弟子屈町で働く人、暮らす人にも住みやすいまち、住んでいて誇らしいと感じられるまちづくりを推進します。

A

持続可能なマネジメント

基本施策とアクションプラン

本計画で定めるビジョンを達成するための「戦略」と「仕組み」がマネジメントです。国際基準に準拠した日本版のガイドライン（JSTS-D）に沿って、町全体の指針を定めることにより計画を推進していきます。各組織の連携のあり方や旅行者の実態の把握、戦略策定などを進めていくのが持続可能なマネジメントです。短期的な目標だけではなく、中長期的な視点で町の観光の向かうべき方向性を定めることが重要です。

持続可能なマネジメントの継続により、住民・観光事業者・旅行者が「弟子屈＝持続可能な観光地をめざすまち」であることを理解し、誇りと愛着を持ったまちにしていくことを目指します。

基本施策Ⅰ 意見交換・連携できる場づくり

関係団体や機関がお互いに連携しながら重複や抜け漏れなく事業を進められるよう、意見交換・連携できる場づくりをします。そして、各事業をスムーズに実行に移す基盤を醸成する取り組みを実施します。



A-AP 1 さまざまな地域関係者が参画する意思決定の場の充実

基本施策Ⅱ 観光教育の充実

町民が弟子屈の魅力に気づき、誇りを持ってまちづくりに携わることが、弟子屈町らしい持続可能な観光を実現する第一歩です。次世代を担う子ども達を対象として、観光の可能性や課題にも触れながら文化や歴史の継承に繋がるふるさと教育の取り組みを行います。



A-AP 2 ふるさと教育の推進



美幌峠から望む屈斜路湖

基本施策Ⅲ 旅行者動向の把握およびデータを活かしたマーケティング・情報発信

観光地のマネジメントを行う上で、旅行者のデータ取得は欠かせません。入込客数や消費額に留まらず、観光目的、地域での行動などを把握します。調査で得られたデータは事業者や町民にも共有し、ターゲット戦略やプロモーション活動へつなげていきます。

- A-AP 3 旅行者の数や属性、活動内容の継続的な把握
- A-AP 4 ターゲットの再選定とマーケティング戦略の見直し
- A-AP 5 ターゲット層に訴求する適切な情報発信
- A-AP 6 地域全体でのデータ活用や観光需要の研修の実施
- A-AP 7 町民への理解促進



基本施策Ⅳ はんかんさ 繁閑差の解消

繁忙期が夏に偏る現状は、事業者や働く人に大きな負担を強いるものとなっています。繁閑差を解消するため、観光需要の平準化に向けた取り組みを実施します。

- A-AP 8 繁閑差の解消



基本施策Ⅴ 住民と旅行者の健康と安全の確保

すべての人に大切なことは、健康で安全に過ごせること。いざという時の備えを怠らず、常に「安全で信頼される観光地」を目指します。

- A-AP 9 健康と安全の確保
- A-AP 10 リスクと危機管理



基本施策Ⅵ 地域経済を向上させるグランドデザインと価値の創造

弟子屈町の魅力は豊かな自然であり、保全と活用のバランスの維持が欠かせません。今まで自然と共に暮らしてきた町民の声も取り入れながら、乱開発や土地からの資源搾取などを防ぐ適切な土地利用を推進するとともに、特性を活かした価値の創造を目指します。

- A-AP 11 国立公園を中心とした地域の価値の啓もう
- A-AP 12 乱開発の抑制
- A-AP 13 ここでしか体験できない新しい価値の創造



A-AP
1

A 持続可能なマネジメント > 基本施策Ⅰ 意見交換・連携できる場づくり

さまざまな地域関係者が参画する意思決定の場の充実

対応 JSTS-D

これまで、多くの関係団体が町民や旅行者のためにさまざまな活動を行ってきました。しかし、中には内容が重なっているものがあったり、逆に必要な取り組みが抜け落ちていたりしたこともありました。

こうした「ムダ（ダブリ）」や「見落とし（モレ）」をなくし、地域全体を一丸となって運営していくために、関係者が集まり、まちづくりについて話し合う場として「弟子屈町観光経済戦略会議*」が作られました。戦略会議の場では観光地経営に関わるさまざまな施策とその効果について確認し、効率的な観光地経営を進めます。

* 弟子屈町観光経済戦略会議：p.45 参照



実現に向けた具体的なアクション

- DMO** の体制強化
- 弟子屈町観光経済戦略会議の定期的な開催
- 観光地域づくりに関連する各団体との情報共有

** DMO：用語解説 p.59 参照



今日からできる
町民アクション



JSTS-D
A1

JSTS-D
A2

JSTS-D
A6

■ 住民主体のまちづくり団体
「てしかがえこまち推進協議会」
へ参加し、自分の意見を伝える

※てしかがえこまち推進協議会：p.46 参照

主に誰が事業を実施していくか

所管

- ・ 摩周湖観光協会（DMO）

連携

- ・ 弟子屈町（観光商工課）
- ・ 弟子屈町観光経済戦略会議の
各構成団体

A-AP
2

A 持続可能なマネジメント > 基本施策Ⅱ 観光教育の充実

ふるさと教育の推進

対応 JSTS-D

住み続けたいと思える町にするためには、その町に住む一人ひとりが自分の町に誇りを持つことが何より大切です。町で起こっていることに目を向け、自然や人や出来事に触れ、その良さに気づくことが、まちづくりの第一歩となります。

弟子屈町では、すべての学校でふるさと教育を実践していますが、小・中・高校と継続して学べる「体系的なふるさと教育」の計画を立て、計画に沿った教育プログラムを実践していきます。

高校では探究学習が行われますが、その一環として、あるいは校外学習として、町内で行われるさまざまな経済活動へ自ら参加していく人財*の育成を目指します。

* 人財：人こそが町の財産であるという考えのもと、本来の「人材」ではなく「人財」と表記しています。



実現に向けた具体的なアクション

- 小中高連携の総合・探究的な学習の計画・実施
- 弟子屈高校生の町内経済活動への参画



今日からできる
町民アクション



JSTS-D
A8

■ 子ども達にふるさとの良さを伝える
（景勝地に行く、星を見るなど）

■ 小中高高校生は、観光振興計画のアクションの中からテーマを選び、動画作成や探究を行う

主に誰が事業を実施していくか

所管

- ・ 弟子屈町教育委員会
- ・ 弟子屈高等学校
- ・ 弟子屈町（観光商工課）

連携

- ・ てしかがえこまち推進協議会

協力

- ・ 摩周湖観光協会（DMO）
- ・ 小中学校

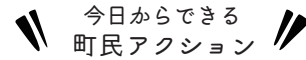
観光地経営の基盤は、観光客数や活動の正確な把握と管理です。国別・月別の来訪客・宿泊者数の把握に加え、個々の旅行者の目的や興味関心、消費額、満足度を含む「来訪者調査」を実施することで、観光が経済や環境に与える影響について経年で管理することや、効果的なプロモーションを実施することができるようになります。

より広範なデータを取得するため、現在実施している水のカムイ観光圏による調査に加えて町独自の調査を行うため、その内容について検討し、調査方法を確立させます。



実現に向けた具体的なアクション

- 来訪者調査の見直し
- データの確実な取得
- 来訪者アンケート調査の実施



■「広報てしかが」や、摩周湖観光協会のニュースレターを読んでみる

※ニュースレターは年に2回以上の発行を予定しており、広報てしかがと一緒に届けられます。

JSTS-D
A3JSTS-D
A9JSTS-D
A10JSTS-D
A11

主に誰が事業を実施していくか

所管

- ・摩周湖観光協会（DMO）
- ・弟子屈町（観光商工課）

連携

- ・弟子屈町振興公社
- ・川湯温泉旅館組合
- ・釧路観光コンベンション協会（水のカムイ観光圏事務局）

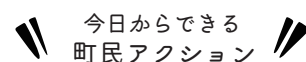
毎年約70万人以上が訪れる弟子屈町ですが、その内訳はさまざま。2024年には、海外からも21,113人の旅行者がこの町で宿泊しています（延べ数）。これまでもターゲットの選定は場面ごとに行われてきましたが、きめ細かな市場分析を徹底することで、弟子屈と特に相性の良い「重点ターゲット層」を絞り込み、ペルソナ*を分析。その方々へ向けた最適なアプローチ方法を検討することで、弟子屈町として特にどのような方々に来ていただきたいのかを明確にします。

* ペルソナ：用語解説 p.59 参照



実現に向けた具体的なアクション

- 市場分析の実施
- 重点ターゲット層の確立とペルソナ分析
- ターゲット層へのアプローチ方法の検討



■町内で実施されているさまざまな研修会やセミナーに参加してみる

JSTS-D
A10JSTS-D
A11

主に誰が事業を実施していくか

所管

- ・摩周湖観光協会（DMO）
- ・弟子屈町（観光商工課）

連携

- ・弟子屈町観光経済戦略会議の各構成団体

A-AP
5

A 持続可能なマネジメント > 基本施策Ⅲ 旅行者動向の把握およびデータを活かしたマーケティング・情報発信
ターゲット層に訴求する適切な情報発信

対応 JSTS-D

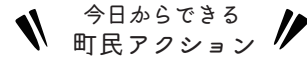
弟子屈町ではこれまでも、さまざまな手法でプロモーション活動を実施してきました。ここでの「プロモーション」とは、弟子屈町のことをより多くの方に知っていただき、足を運んでいただき、商品や体験、宿泊、飲食などの購買につなげていただくための販売活動のことを指します。

弟子屈町を訪れたい方、訪れていただきたい方に、適切な情報発信を行うための取り組みとして、プロモーション計画の策定や、町内事業者の現状について確認を行います。また、公式サイト「弟子屈なび」や SNS を活用した多言語発信を強化するとともに、海外プロモーションを戦略的に展開することで、国内外のターゲット層へ町の魅力を届けます。



実現に向けた具体的なアクション

- プロモーション計画の策定
- 事業者の現状とターゲット層の把握
- SNS を活用した多言語での発信
- 観光公式サイト（弟子屈なび）を活用した効果的な情報発信
- 海外プロモーション



今日からできる
町民アクション

■ 弟子屈町の観光公式サイト「弟子屈なび」をしてみる

※アクセス数とアクセス範囲が増えることでサイトの信頼性が高まり、より多くの方に見ていただくことができます。

JSTS-D
A10

JSTS-D
A11

JSTS-D
B1

主に誰が事業を実施していくか

所管

- ・ 摩周湖観光協会（DMO）

連携

- ・ 弟子屈町（観光商工課）

A-AP
6

A 持続可能なマネジメント > 基本施策Ⅲ 旅行者動向の把握およびデータを活かしたマーケティング・情報発信
地域全体でのデータ活用や観光需要の研修の実施

対応 JSTS-D

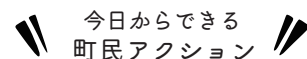
持続可能な地域マネジメントには、知識や情報の共有が欠かせません。具体的には、来訪者のモニタリングやプロモーションで得られたデータを地域全体で共有し、現状の数値・成果・課題について事業者や関係者が認識できる場づくりを行います。

あわせて、このようなデータを実際の業務に取り入れるためのデータ活用方法や、最新の観光事情について学ぶ研修会を積極的に開催すること、また、町内事業者向けの情報発信を定期的に行うことで、地域一体となった持続可能な観光地域づくりを目指します。



実現に向けた具体的なアクション

- 最新の観光事情について学ぶ研修会の開催や案内、事業者の視察や実務研修
- 町内事業者向けの現状の情報発信



今日からできる
町民アクション

■ 町内で実施されているさまざまな研修会やセミナーに参加してみる

JSTS-D
A3

JSTS-D
A5

JSTS-D
A6

主に誰が事業を実施していくか

所管

- ・ 摩周湖観光協会（DMO）
- ・ 弟子屈町（観光商工課）

連携

- ・ 弟子屈町観光経済戦略会議の各構成団体

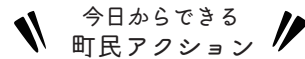
「観光」は弟子屈町の基幹産業であり、経済循環や環境保全、雇用促進など多くの面で好影響をもたらします。しかし、産業は地域に住まう人の幸福のためにあるものです。「観光のための地域づくり」ではなく「地域のための観光」を推進していくことが、持続可能な観光地域づくりには何よりも大切です。

観光が地域にもたらす意義について、町民一人ひとりが実感できる環境づくりを進めます。そのため、観光の現状や、DMOの活動の成果などを町民に向けて分かりやすく発信し、双方向のコミュニケーションを大切にしながら、町民の理解促進に努めます。



実現に向けた具体的なアクション

- 町民への広報活動（広報通信の発行 など）



今日からできる
町民アクション

JSTS-D
A6JSTS-D
A8JSTS-D
A12

■「広報てしかが」や、摩周湖観光協会のニュースレターを
読んでみる

※ニュースレターは年に2回以上の発行を予定しており、広報てしかがと一緒に届けられます。

主に誰が事業を実施していくか

所管

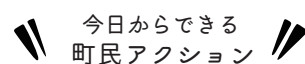
- ・ 摩周湖観光協会（DMO）
- ・ 弟子屈町（観光商工課）

弟子屈町を訪れる旅行者の来訪時期は、7～9月の夏季に極端に偏っています（p.14 参照）。冬期間は積雪や路面凍結などにより車での移動に注意が必要になることから旅行者が少なく、クローズする宿も少なくありません。しかし需要の偏りは、ピーク時に合わせた設備投資や季節労働者の増加など、事業者にも働く人にも負担を強いるものになっています。また、混雑の発生による自然および生活環境悪化なども心配されます。これら事業者や環境への負担を軽減するためには、観光需要の平準化が不可欠です。そのため、閑散期（10～6月頃）の魅力づくりの推進や情報発信、集客の強化を進めることで、繁閑差の解消を目指します。



実現に向けた具体的なアクション

- 閑散期の魅力創造
- 観光需要や販売時期を意識した効果的なプロモーション



今日からできる
町民アクション

JSTS-D
A11

■10月～6月の弟子屈の楽しみ方
や魅力を、SNSで国内外に発信する



主に誰が事業を実施していくか

所管

- ・ 摩周湖観光協会（DMO）

連携

- ・ 弟子屈町（観光商工課）
- ・ 川湯温泉旅館組合

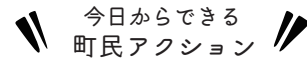
旅行に出かけるとき、その町の安全や医療の情報について確認するのは、旅の準備のひとつ。健康な人にも、体調に不安のある人にも、住民にも旅行者にも、安心して過ごせる環境は何より大切なことです。

弟子屈町が「安全で信頼される旅先」であるよう、誰にとっても大切な「健康と安全」に関する最新の情報を発信し、医療情報については事業者へも周知します。旅行者が必要とする情報を共有し備えておくことで、旅行者に安全で選ばれる観光地を目指します。



実現に向けた具体的なアクション

- 旅行者の健康と安全に関する適切な情報発信
- 旅行者の受け入れに関する管内の医療情報を事業者へ周知



今日からできる
町民アクション

JSTS-D
A15JSTS-D
A16

- 体調が悪そうな人や困っている人を見かけたら、優しく声をかける
- 地域の最新の医療情報を入手する

主に誰が事業を実施していくか

所管

- ・ 弟子屈町（総務課、観光商工課）

連携

- ・ 摩周湖観光協会（DMO）
- ・ 川湯温泉旅館組合

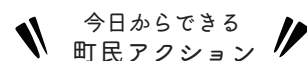
弟子屈町は近年、甚大な災害に見舞われていませんが、地震や気象災害、噴火などの自然災害はいつ発生するか予測できません。発災時には地域住民や旅行者の命を守り、被害を最小限に抑える備えが不可欠です。

弟子屈町での災害発生時の対応について定めた「弟子屈町地域防災計画」や「アトサヌプリ火山防災計画」に基づき、事業者のリスク管理に関する啓蒙活動を推進します。また、海外の観光客にも分かりやすいよう避難に関する案内情報を充実させ、安全な観光地づくりを進めます。



実現に向けた具体的なアクション

- 町全体の防災計画に基づく事業者のリスクに関する危機管理の啓もう
- 観光施設における避難情報の充実および多言語化



今日からできる
町民アクション

JSTS-D
A15

- 「避難場所」と「そこへ至る安全な道」を家族で確認してみる

主に誰が事業を実施していくか

所管

- ・ 弟子屈町（総務課、観光商工課）

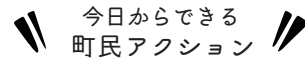
連携

- ・ 摩周湖観光協会（DMO）
- ・ 川湯温泉旅館組合
- ・ 弟子屈町商工会
- ・ 弟子屈町防災士会

弟子屈町は、阿寒摩周国立公園の特徴でもある森と湖と火山から形成される豊かな自然が広がっています。ここでは自然の中に生きる人々の暮らしと自然の距離が近いことも、多くの人を惹きつける魅力のひとつになっています。

この国立公園を中心とした豊かな自然資源を次世代に継承するため、価値の伝達と自然資源のモニタリング結果*の公表を実施します。

*モニタリングの実施はD-AP2で定められています。

JSTS-D
A10

- モニタリング結果を読んでもみる
- 川湯ビジターセンターへ行ってみる

主に誰が事業を実施していくか

所管

- ・ 弟子屈町
(環境生活課、観光商工課)

連携

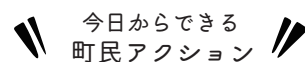
- ・ 環境省
- ・ てしかがえこまち推進協議会



実現に向けた具体的なアクション

- 自然資源モニタリング結果の公表
- 川湯ビジターセンターにおける価値解説の充実

弟子屈町では、町域の65%が国立公園に含まれ、建物や工作物には景観保護のための一定の制限があります。2022年には、「弟子屈町景観計画」が策定され、町内全域が対象区域となりました。また、再整備が進む川湯温泉街では、温泉街の景観保護を目的とした「川湯温泉街景観ガイドライン」が策定されています。今後も弟子屈町の自然景観を保護していくため、乱開発の抑制は町全体で取り組む必要があります。

JSTS-D
A12JSTS-D
B6JSTS-D
C1

- 土地や家屋を売買する時は、相手方の目的などをよく確認して慎重に判断する
- 弟子屈町景観計画や川湯温泉街景観ガイドラインを読んでもみる

主に誰が事業を実施していくか

所管

- ・ 弟子屈町 (観光商工課)

連携

- ・ 環境省



実現に向けた具体的なアクション

- 重要な景観や適切に保護すべき土地を守るための取り組みの確立
- 経済活動に配慮した川湯温泉街景観ガイドラインの実行

町内に滞在する旅行者が、より上質な滞在時間を過ごせるように、これまでになかった新しい価値の創造に取り組みます。ルールに基づく新たな利用エリアの開放としては、アトサヌプリ（硫黄山）での登山再開の先行事例がありますが、屈斜路湖や摩周湖、温泉川周辺などのうち、これまでに利用されていない新たなエリアにおける新規体験コンテンツの造成も今後の取り組み項目のひとつです。また、屈斜路湖畔の施設の上質化推進など、多方面から「弟子屈ならでは」の価値創造を進めていきます。

今日からできる
町民アクション

■ 自分だけが知っている自然の中での遊び方を、周りの人とも共有する



実現に向けた具体的なアクション

- 上質化や環境に配慮した新規コンテンツの開発
- 既存コンテンツの磨き上げ
- 上質化や環境に配慮した屈斜路地区の振興

主に誰が事業を実施していくか

所管

- ・ 弟子屈町（観光商工課）
- ・ 摩周湖観光協会（DMO）

連携

- ・ てしかがえこまち推進協議会



第13回弟子屈フォトコンテスト入賞作品
「ダイヤモンドな摩周の夜」 神子島 智樹



冬の摩周湖 Photo: Tomoki Kakubun