

# 令和2年度事業報告

一般財団法人矢掛町観光交流推進機構

# 事業報告書

(令和2年4月1日から令和3年3月31日)

## 【事業概要】

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により海外の出入国制限や国内における長距離移動の自粛要請、人との接触を極力避けるといったこれまでに経験の無い状況となった。この状況により、東京オリンピック・パラリンピックの延期、訪日外国人の激減、国内旅行の激減により観光業界は大きな打撃を受け、国は「Go to Travel」を始めとする支援施策を展開し、新型コロナウイルス感染症の拡大防止を踏まえた「新しい生活様式」も示された。それに伴い旅行のあり方も変化し、大型バス等で移動する団体型旅行は減少し、個人型旅行や少人数の団体旅行が増加した。また働き方も大きく変化しテレワークの普及による「ワーケーション」という新たな働き方も生まれた。

このような状況により、当初計画していた事業の変更や中止をする一方、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受ける町内の飲食店や観光関係事業者等の支援事業を新たに行うこととなった。

最重点事業のまると道の駅構築事業では3月に開業した道の駅と矢掛ビジターセンター問屋の役割や商店街への誘客促進について検討を行った。また道の駅開業日の商店街イベント「やかげ華まつり」を実行委員会と連携して実施した。商店街の周遊促進を行うために、美術館で開催された特別展「なばたとしたか こびとづかんの世界展」と連携したスタンプラリーを実施した。道の駅名称募集事業を町から受託し、インターネットやホームページ、SNS等を活用して名称募集を行い、選考会にて選考された名称候補を町に報告した。

重点事業では、インバウンド推進事業は海外との出入国制限が実施されたため、インバウンド向けコンテンツの開発、磨き上げを行った。農泊推進事業では岡山大学と連携し、農泊コンテンツの開発、磨き上げを行い、当法人のホームページを拡充し、農泊コンテンツを掲載した農泊体験専用ページを作成し、情報発信を行った。

新規事業として次のとおり新型コロナウイルス感染症対策事業を行った。外食産業支援事業では、プレミアム付飲食券を801セット発行・販売し、飲食店の支援を行った。また、飲食店のPRを行うために料飲組合と連携してチラシを作成し、町内エリアの新聞折込を実施した。さらに3月開業の道の駅に来る観光客へ飲食店等の情報を発信するための冊子を5,000部作成し配布した。飲食店のテイクアウトを促進するため、町内の貨客混載許認可事業者と連携した宅配支援制度も行った。無料宿泊モニターツアー事業ではコロナ禍において利用が減っている宿泊施設を活用し、「新たな生活様式」を取り入れた宿泊サービスのモニターを行った。マイクロツーリズム事業では長距離の移動自粛により旅行しにくい状況を踏まえ、町内在住者を対象に町内観光施設や体験を組んだ1泊2日のミニツアーを企画し、町内旅行者に受付、ツアー実施を委託し、事業を行った。旅行会社を活用した誘客促進事業では旅行会社向け補助金制度を設け、少人数のツアー等でも対象とし、町内有料観光施設等の利用や飲食店・宿泊施設の利用、町内交通事業者の利用がある場合に旅行会社へ補助金を交付し誘客促進を行った。電子媒体による誘客促進事業では「プラチナマップ」導入し、紙媒体ではなくICTを活用した非接触による飲食店等の情報発信を行った。また、町から「矢掛町まちなか周遊応援事業」の情報発信業務を受託し、テレビやラジオの活用やチラシによる事業の情報発信を行った。

「誘客多角化等のための魅力的な滞在コンテンツ造成」実証事業では国の事業を活用し、ANA総合研究所と連携しコロナ禍における新しい働き方の1つとして提唱されるリゾート地等の休暇先でテレワークを行う「ワーケーション」の矢掛町における実証事業を行った。本陣等への現代アートの展示を行い、お客様がリモートで参加する現代アート作家等のワークショップを実施した。

観光事業推進組織運営事業では観光振興に係る意見交換、合意形成を行うため「やかげまると道の駅推進協議会」の設立・運営を行った。観光分析事業ではやかげ町家交流館と水車の里で各施設1,200枚のアンケートを実施し、データ収集及び分析を行った。観光コンテンツ拡充・情報発信・誘客促進事業では町内の観光スポットの紹介や矢掛町の歴史や文化の紹介を矢掛ビジターセンター問屋で行うために情報を収集し、展示に関する意見聴取のためのプレ展示会を美術館で開催した。また、県観光連盟が主催するリモートによる観光商談会へ参加し、旅行会社へ矢掛町のプロモーションを行うとともにコロナ禍におけるツアー造成の状況等の情報収集を行った。情報発信として当法人のホームページやSNSによる情報発信を行うとともにFMラジオ放送による情報発信を毎月2回行った。ホストタウン事業は東京オリンピック・パラリンピックの令和3年への延期を受けて、令和2年度は実施を中止し、令和3年度に繰り越して事業実施することとなった。インバウンド推進事業では海外との出入国制限が実施されたため、コロナ収束後を見据えてインバウンド向けコンテンツの発掘、磨き上げを行った。観光人材育成事業では「矢掛町観光ボランティアの会」と「やかげ町並案内人の会」の2つのガイド組織を4月に統合し、ガイド対応の効率化を図った。また、本陣ガイド業務及び町並み観光ガイド業務を受託し、本陣ガイドの実施や町並みガイドの予約対応とのオペレーション業務を行った。農泊推進事業では岡山大学と連携し、農泊体験コンテンツの発掘、磨き上げを行い、当法人のホームページを拡充し農泊体験専用ページを作成し、農泊コンテンツの情報発信を行った。まちづくり400年事業は記念講演会の開催準備を行い、テレビ番組は「開運 なんでも鑑定団」を誘致し、収録日まで決定していたが新型コロナウイルス感染症拡大の状況を踏まえ、全て中止とした。広域連携事業では近隣の自治体や観光関係団体と意見交換を行い、誘客促進や相互送客等の検討を行った。日本版DMO登録事業では候補法人から本法人への登録に向けて当法人の各種事業を実施した。旅行業開始準備事業では町内ツアーや着地型旅行商品の企画実施を行っていくため地域限定旅行業の資格を取得した。

【重点業績評価指標（K P I）】※速報値

K P I		2018年度 基準値	2019年度 目標	2019年度 実績	2020年度 目標	2020年度 実績	2021年度 目標	備考
延べ宿泊者数（人）		5,507	5,782	6,869	6,071	6,184	6,374	対前年 5%の増
観光入込客数（人）		296,656	305,555	334,498	314,721	275,645	330,457	対前年 5%の増
観光消費額 （円）	日帰 観光客	2,356	2,473	2,157	2,596	2,436	2,725	対前年 5%の増
	宿泊 観光客	17,922	18,818	19,794	19,758	20,273	20,745	対前年 5%の増
リピーター率（%）		56.95	58.65	64.70	60.40	70.95	63.42	対前年 3%の増
観光客満足度（%）		77.25	81.11	84.00	85.16	86.16	89.41	対前年 5%の増
WEBサイト アクセス件数（件）		161,138	169,194	167,292	177,653	150,332	186,535	対前年 5%の増

※延べ宿泊者数＝矢掛屋宿泊者数＋備中屋宿泊者数

※観光入込客数＝岡山県報告数値（暦年）

※観光消費額＝アンケート調査から算出した額

※リピーター率＝アンケート調査から算出した数値

※観光客満足度＝アンケート調査から算出した数値

※WEBサイトアクセス件数＝矢掛町観光ホームページアクセス件数

## 【最重点事業】

### 1 まるごと道の駅事業

令和3年3月28日に開業した道の駅山陽道やかげ宿での情報発信や矢掛ビジターセンター問屋の役割や情報発信について検討を行った。駅舎は「やかげまるごと道の駅」玄関と位置付け、そこから一步入った矢掛ビジターセンター問屋で観光案内や矢掛町の歴史などの情報を観光客に伝える役割と位置付けた。矢掛ビジターセンター問屋における情報発信内容については、やかげ郷土美術館にてタペストリー等のプレ展示会を実施し、展示に関するアンケートにより町民の方を始め、多くの方から意見をいただき反映させた展示物を矢掛ビジターセンター問屋に展示した。

また既に集客施設になっている総合運動公園から町並への周遊を促進する施策としてやかげ郷土美術館が開催した特別展「なばたとしたか こびとづかんの世界展」と連携して「こびと探しスタンプラリー」を実施した。子ども連れの家族を中心に参加いただいた。

### (1) まるごと道の駅構築事業

#### (i) 道の駅のオペレーション検討

道の駅の施設管理・運営に係る体制等の検討を行った。道の駅山陽道やかげ宿は株式会社やかげ宿が指定管理を受託し、矢掛ビジターセンター問屋の指定管理を一般財団法人矢掛町観光交流推進機構が受託する形となった。駅舎では「やかげまるごと道の駅」の玄関として訪れるお客様へ広く矢掛町の情報を発信し、矢掛ビジターセンター問屋では矢掛町の観光案内所として一步踏み込んだ商店街のお店情報や矢掛町の歴史、文化に関する情報などを発信する役割として当初スタートすることとした。

#### (ii) 道の駅から商店街への誘客施策の検討

道の駅にきた観光客を商店街へ誘客する施策の検討を行った。

#### (iii) 周遊促進企画・実施

やかげ郷土美術館で開催された特別展「なばたとしたか こびとづかんの世界展」と連携した「こびと探しスタンプラリー」を実施した。総合運動公園の芝滑り利用者とやかげ郷土美術館入館者へスタンプ台紙を配布し、商店街8店舗にデザインの違うスタンプを設置し、周遊促進を行った。集めたスタンプ数に応じて抽選に応募できる仕組みとし、町の特産品セットやこびとづかんグッズセットなどを賞品とした。

#### (iv) 矢掛ブランド・特産品開発

既存の観光ブランドについて大学等と連携し、ブラッシュアップや新たな観光ブランドと特産品を開発について検討を行った。

#### (v) 道の駅名称募集事業【受託事業】

道の駅の名称をインターネット、ホームページ、SNS等で広く募集した。応募総数725件に対し選考会を実施し、道の駅名称候補を町に報告した。

## 2 新型コロナウイルス感染症対策事業

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、緊急事態宣言の発令により旅行会社や観光施設といった観光業界、飲食店等の外食産業に経済的な打撃を受けている状況を踏まえ、国から地方自治体への新型コロナウイルス感染症対策臨時交付金が交付された。一般財団法人矢掛町観光交流推進機構も町から補助金や業務受託を受け、観光関係事業者や外食産業関係事業者、宿泊事業者の支援も含めた施策展開を行った。

### (1) 外食産業支援事業

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受ける外食産業関係事業者の支援を行った。

#### (i) 町内飲食店応援プレミアム付飲食券発行事業

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受ける外食産業支援として飲食券 7,500 円分を 5,000 円（プレミアム率 50%）で町内在住又は町内在勤者を対象に販売した。飲食券が使用できる店舗として 33 店舗の事業への参加があった。

販売数：801 セット      使用率：99.42%

#### (ii) 飲食店 P R チラシ作成配布事業

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けている飲食店の支援として、町内料飲組合と連携して店舗の営業情報やテイクアウト情報等を記載した広告を作成し、新聞折込を行った。(5,500 部作成    令和 2 年 6 月 5 日山陽新聞・読売新聞折込実施    町内エリア)

また、令和 3 年 3 月 28 日に開業した道の駅に来る観光客を町内飲食店及び物販店へ誘客を行うために飲食店・物販店掲載冊子を作成し、駅舎及び矢掛ビジターセンター問屋、やかげ町家交流館で配布を行った。(5,000 部作成    飲食店：34 店舗    物販店：20 店舗)

#### (iii) テイクアウト商品配達支援事業

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により飲食店の店舗内での飲食が難しい状況となり、テイクアウト商品の配達支援として町内の貨客混載許認可事業者と連携し、配達支援制度を創設した。

### (2) 無料宿泊モニターツアー実施事業

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により宿泊客が激減している宿泊施設を活用し、国が新たに提唱するコロナ禍における「新しい生活様式」を取り入れた宿泊サービスのモニターを実施した。矢掛屋本館、温浴別館、蔵 I N N - K U R A B I -、蔵 I N N 家紋の 4 種類の宿泊施設を対象としてモニターを行った。得られたアンケート調査による情報を集計を行った。

モニター登録者数：1,403 人      モニター実施者：1,738 人

### (3) マイクロツーリズム実施事業

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により県を超えての移動の自粛による遠方への旅行が行いにくい状況を踏まえ、町内在住者を対象に町内の観光スポットや体験、宿泊施設を組んだ 1 泊 2 日、日帰りのツアーを企画し、町内旅行会社へ委託し、実施した。コースは全 8 コース企画し、季節によって体験や立寄り施設を変えて実施した。

コース名	参加組数	コース概要
歴史コース（1泊2日）	5組	ガイド付町並み散策・本陣見学、大通寺（座禅体験・庭園拝観）、ピザ作り体験（はなしの里）
秋の味覚コース①（1泊2日）	4組	ガイド付町並み散策・本陣見学、さつまいも堀・手ぶらでBBQ（水車の里）
秋の味覚コース②（1泊2日）	3組	ガイド付町並み散策・本陣見学、ピーナッツ掘り・ピザ作り体験（はなしの里）
秋の味覚コース③（1泊2日）	7組	ガイド付町並み散策・本陣見学、ピーナッツ掘り・ピーナッツ豆腐作り・ピザ作り体験（はなしの里）
天文コース（1泊2日）	12組	天文博物館見学、美星天文台（星空観賞）、ガイド付町並み散策・本陣見学、手ぶらでBBQ（水車の里）
新春満喫コース（1泊2日）	1組	ガイド付町並み散策・本陣見学、餅つき体験・ピザ作り体験（はなしの里）
ウォーキングコース（1泊2日）	0組	ガイド付町並み散策・本陣見学、ガイド付ウォーキング（山田公民館→地蔵岩→天文博物館）
芸術と食を満喫コース（日帰り）	0組	運動公園芝滑り、特別展「なばたとしたかこびとづかんの世界展」入館
合計	32組 (112名)	

#### （４）旅行会社を活用した観光事業者支援事業

旅行会社を対象としたツアーによる誘客促進補助金制度を実施した。旅行会社が企画実施するツアーの内、町内有料観光施設の入館、体験、飲食施設の利用、町内交通事業者の利用がある場合に補助金を交付し、矢掛町への誘客及び町内観光施設、食事施設の利用による観光事業者支援を行った。

#### （５）電子媒体による誘客促進事業

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けている観光施設、飲食店等の観光事業者支援を目的に「プラチナマップ」を導入し、紙媒体ではなくICTを活用した非接触の情報発信を行った。また、プラチナマップはインターネットを介してスマートフォンやタブレット端末で掲載されているお店情報をジャンル別に検索でき、密を回避しながら飲食店等への誘客促進を図った。

#### （６）矢掛町まちなか周遊応援事業情報発信業務【受託事業】

町が実施した町内宿泊施設に宿泊した人を対象に町内の事業参加店舗で使用できるクーポンを配布する事業「矢掛町まちなか周遊応援事業」の情報発信を行った。テレビ、ラジオのメディ

アの活用やチラシによる事業周知を行った。

### 3 「誘客多角化等のための魅力的な滞在コンテンツ造成」実証事業

国の実証事業を活用し、ANA 総合研究所と連携しコロナ禍における新しい働き方の1つとして提唱されるリゾート地等の休暇先でテレワークを行う「ワーケーション」の矢掛町における実証事業を行った。本陣等への現代アートの展示を行い、お客さんがリモートで参加する現代アート作家等のワークショップを実施した。

#### 【重点事業】

##### 1 基幹事業

当法人が推進する事業全体に関わる必要な基礎情報の収集、重点業績評価指標（KPI）の検証、事業実施の意見交換・合意形成を行った。

##### (1) 観光事業推進組織運営事業

###### (i) 矢掛町観光交流推進協議会の運営

矢掛町全体の観光振興に係る多様な関係者の合意形成、意見交換の場として「やかげまるごと道の駅推進協議会」の運営を行った。道の駅開業に合わせてイベントや誘客の方法等の検討や意見交換を行った。

##### (2) 観光分析事業

###### (i) 観光アンケート実施

矢掛町を訪れる観光客及び観光事業者等に継続してアンケート調査を行い、観光ニーズの分析を行った。水車の里、やかげ町家交流館にて各1,200件のアンケートを実施し、アンケート回答者への割引補助を実施することにより、アンケート協力施設の売上促進も行った。

##### 2 観光コンテンツ拡充・情報発信・誘客促進事業

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、大阪や広島で現地での商談会やイベントは中止となり、県観光連盟が主催するリモートによる観光商談会に参加し、コロナ禍における矢掛町の観光素材の提案や旅行会社のツアー造成状況の情報収集を行った。ホームページ・SNSを活用して情報発信し、コロナ禍における矢掛町の観光情報を発信し、矢掛町への誘客を図った。また、町内の観光資源の発掘、磨き上げ、情報発信を行うため矢掛ビジターセンター問屋における情報発信のためのタペストリーやチラシ等の作成を行った。

##### (1) 観光資源魅力化事業

###### (i) 観光資源開発

町内全域を観光資源ととらえ、町内の観光スポットや体験メニュー、矢掛の歴史について矢掛ビジターセンター問屋で情報発信を行うために情報収集及びコンテンツ整理を行った。

##### (2) 観光情報発信事業

(i) 観光ホームページ・SNS・アプリ等による情報発信

ホームページ、SNS（フェイスブック、インスタグラム）等を活用し、矢掛町における観光情報を発信した。

(ii) テレビ・ラジオ等による情報発信

岡山シティエフエム（レディオモモ）の月 2 回の FM ラジオ枠を活用して観光情報等について情報発信を行った。

(3) 誘客促進事業

(i) 旅行企画・誘致

東京、大阪、広島における観光商談会や県内の観光展等のイベントは新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止となった。県観光連盟が主催するリモートによる観光商談会へ参加し、旅行会社へ矢掛町のプロモーションを行うとともにコロナ禍におけるツアー造成の現状等の情報集を行った。

(iii) 視察受入事業

アルベルゴディフーズや古民家再生事業による観光の取組の視察受入対応を行う予定とされていたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により移動自粛のため本年度、視察受入依頼はなかった。

(iv) ホストタウン事業【受託事業】

東京オリンピック・パラリンピックを踏まえ、イタリアのホストタウンとして登録された矢掛町へイタリアとの国際交流やスポーツ交流を実施を予定していたが、オリンピック・パラリンピックの延期により令和 3 年度に事業を行うこととなった。

3 矢掛町ランドオペレーター事業

矢掛町への観光を希望するお客様や旅行会社へ滞在プランの提案や相談に対応し、来町の際には実際にオペレーターとしてガイドを行った。国内旅行社向けに観光ガイドの予約等のオペレーションを行った。インバウンドに関しては新型コロナウイルス感染症拡大の影響により訪日できない状況となり、新型コロナウイルス感染症の収束を見据えてインバウンド向けコンテンツの発掘、磨き上げを行った。

(1) インバウンド推進事業

(i) インバウンドツアーの企画・実施

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により入国制限された現状を踏まえ、新型コロナウイルス感染症の収束を見据えてインバウンド向けコンテンツの発掘、磨き上げを行った。

(2) 観光人材育成事業【受託事業】

(i) 町並み観光ガイド・観光ボランティアの体制再編及び運営

町並みガイド等の観光ボランティアの効率化を図るために「矢掛町観光ボランティアの会」及び「やかげ町並案内人の会」の2つの観光ガイド組織の統合を行い体制の再編整備を行った。観光ガイドの予約等のオペレーションを行った。

#### 4 農泊推進事業

国の補助金を活用し、農泊受入体制の連携強化を図り、農業体験プランの開発と磨き上げを行い、宿泊と合わせたメニューの拡充を行った。開発・拡充したメニューを当法人のホームページにて情報発信を行った。

##### (1) 農泊推進事業

昨年度に引き続き岡山大学と連携してモニターを行いはなしの里や地域の集落におい農泊コンテンツの開発、磨き上げを行った。開発、磨き上げを行った体験メニュー等の情報について当法人のホームページに掲載し、農泊体験専用ページによる情報発信を行った。

#### 5 まちづくり400年事業

矢掛宿のまちづくり400周年を記念して記念講演会開催準備やテレビ番組誘致まで行ったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を踏まえ、講演会及びテレビ番組収録を中止とし、事業全体を中止とした。

#### 6 その他事業

上記事業全体を推進する中で近隣市町及び観光関係団体と連携しながら相互送客や長期滞在を図った。また、当財団として町内ツアーや着地型旅行商品の企画実施を行っていくため、地域限定旅行業の登録を行った。

##### (1) 広域連携事業

###### (i) 広域観光連携

井笠管内を中心とした観光連携を推進するため近隣の自治体や観光関係団体等と観光客の管内への誘客、相互送客、長期滞在を図るための意見交換を行った。

##### (2) 日本版DMO登録事業

###### (i) DMO登録事業

観光庁が推進する登録DMOの候補法人から本法人へ登録するため、マーケティング調査等の事業を行った。

###### (ii) 旅行業開始準備事業

地域限定旅行業の資格を取得した。