

説 明 書

1. 業務の名称

令和8年度 観光地域動向調査事業

「松江しんじ湖温泉におけるユニバーサルツーリズムに関する基礎調査」

2. 実施時期

契約締結の日～令和9年 2 月 26 日(金)

3. 業務の目的

観光立国推進基本計画(第5次)においては、新たな交流市場の開拓に向けた施策の一つとしてユニバーサルツーリズムの推進が掲げられており、高齢者や障害者を含む多様な旅行者の国内交流促進が新たな成長分野の一つとして位置付けられている。

松江しんじ湖温泉では、個別施設におけるバリアフリー化にとどまらず、温泉街全体でバリアフリー対応を推進しており、その取組は全国的にも先駆的な事例として評価されている。一方で、本取組に関する認知度は十分に高いとは言えず、旅行者に対する効果的な情報発信及び魅力の訴求が課題となっている。

認知度が伸び悩んでいる背景には、高齢者や身体障害者にとって「旅行の目的」や「訪問する決め手」となる魅力的な観光コンテンツや体験価値が不足している。又は旅行者のニーズを明確に把握できておらず効果的な情報が発信されていない。行った情報発信が消費者に届いていない、などの複合的な要因があると考えられる。

そこで本事業では、高齢者(65 歳以上)、身体障害者(30代以上)及び同行者を対象としたアンケート調査を通じて、松江しんじ湖温泉エリアを対象に、旅マエでの認知・興味(旅行の目的や訪問する決め手となる魅力的な観光コンテンツ等)、情報収集(実際にどのような媒体で情報を入手し、どのような情報により訪問したいと考えたのか)、比較検討(実際に旅に出ることをためらう障壁となるものは何か)、予約・決済(バリアフリー対応の予約の障壁)の各段階のニーズや課題を調査する。

本事業を通じて、松江しんじ湖温泉を事例としたユニバーサルツーリズムを求める旅行者の旅行先決定までのプロセスを把握すると共に、国内交流の一層の拡大に貢献することを目的とする。

4. 業務内容

(1)旅行者への観光動向調査

松江しんじ湖温泉旅館に宿泊した方、ならびに関東地方・近畿地方・広島県に在住する高齢者(65歳以上)、身体障害者(30 代以上)及びその同行者を対象として、下記の調査を実施する。

その際、以下に示している調査対象・内容・方法(以下「調査手法等」という。)に沿って、もっとも効果的な調査結果が得られると考えられる方法を企画提案すること。また、より効果的な調査を行う観点から、追加で実施すべき調査手法等があれば、理由・根拠とあわせて提案すること。提案の際に、調査を実施するうえで参考とする既存文献等があればその文献名を記載すること(既存文献を引用する場合は著作権保護等に配慮すること。)なお、最終的な調査手法等については、中国運輸局と協議して決定することとする。

本調査は、以下のとおり実施する。なお、提案時には、設問案を記載すること。

調査対象：松江しんじ湖温泉を来訪した者及び来訪していない者の双方を対象として実施する。

①来訪者については、松江しんじ湖温泉の旅館に宿泊した方を対象とする。

②来訪していない者については、「令和6年度松江市観光白書」において宿泊客の発地別割合が、関東地方(26.0%)、近畿地方(22.3%)、広島県(12.1%)の順で高いことから、来訪が多く見込まれる上記の地域に在住する高齢者(65 歳以上)、身体障害者(30 歳以上)及びその同行者を対象とする。

調査手法：調査対象①については松江しんじ湖温泉旅館の宿泊者については二次元コードなどを用いて WEB 上にて回答を集約する。なお設置や案内については松江しんじ湖温泉旅館協同組合が行う。

調査対象②については、企画提案すること。調査対象として団体や協会等など複数の者によって構成される組織を選定する場合はその選定理由を記載すること。

(例)インターネットを活用したアンケート調査、デイサービス・デイケア利用者に対してのアンケート調査、サービス付き高齢者向け住宅・老人ホーム入居者へのアンケート調査等

調査内容：① 基本属性

- ・年齢、性別、居住地域
- ・障害の有無・種別(該当者のみ)
- ・同行形態(家族、団体、介助者の有無等)

② 認知・興味、来訪意向

- ・松江しんじ湖温泉の認知の有無
- ・松江市及び松江しんじ湖温泉への来訪経験
- ・今後の来訪意向

③ 情報収集

- ・観光地・宿泊地の情報収集手段(情報収集媒体、SNS 等を利用している場合は具体的な検索ワードを調査する)

④ 評価・比較

- ・松江しんじ湖温泉及び松江市の評価
- ・他の温泉地・観光地との比較評価(利便性、快適性、観光資源、バリアフリー対応等)

⑤ 予約・決済

- ・バリアフリー対応故の予約の難しさ
- ・ユニバーサルツーリズム商品のニーズ

⑥ ユニバーサルツーリズムにおける観光地決定要因

- ・旅行先選定の際に重視する要素(アクセス、宿泊施設、観光コンテンツ、費用、バリアフリー対応等)

⑦ 松江しんじ湖温泉への来訪決定要因・阻害要因

- ・松江市及び松江しんじ湖温泉の来訪を妨げている要因(観光コンテンツの不足又は認知度、交通の不便さ)
- ・松江市及び松江しんじ湖温泉を来訪された方については来訪に至った要因(観光コンテンツ、費用、バリアフリー対応等)

(2)旅行会社へのヒアリング調査

関東地方、近畿地方及び広島県に拠点を構える旅行会社を対象に、松江しんじ湖温泉を含む旅行商品の造成を阻害している要因や、ユニバーサルツーリズム商品造成における課題・ニーズを把握するため、ヒアリング調査を実施する。

なお、旅行会社に対しては既に観光庁によって商品造成に関するアンケート調査(ユニバーサルツーリズムの商品造成・販売マニュアル 令和8年3月)が実施されていることから、本調査では、旅行商品造成時の具体的な課題や、ユニバーサルツーリズムにおける懸念事項について深掘りを行う。

調査対象:関東地方、近畿地方及び広島県に拠点を構える旅行会社。

2社以上を選定しヒアリングを実施。

調査手法:オンライン又は対面によるヒアリング調査を実施する。

調査内容:① 基本属性

- ・所在地、企業規模、取扱商品
- ・松江市及び島根県方面への送客実績

② 商品造成の現状

- ・島根県内での旅行商品の造成状況
- ・商品造成時に重視する要素

③ 商品造成の阻害要因

- ・島根県及び松江市における交通アクセス、宿泊施設、観光コンテンツ等に関する課題
- ・情報不足や収益性に関する課題

④ ユニバーサルツーリズムに関する課題

- ・商品造成時の懸念事項
- ・バリアフリー情報の不足
- ・受入体制や安全管理に関する課題
- ・商品化を断念した又は作成した要因

⑤ 今後のニーズ・支援策

- ・ユニバーサルツーリズム市場の需要認識
- ・商品造成に必要な情報や支援策
- ・観光地に求める受入環境や情報発信内容

(3)課題の分析

(1)(2)の調査結果をもとに、松江しんじ湖温泉の観光における現状や課題を体系的に整理し、効果的な手法を用いて、旅行者の訪問を阻害している要因を、認知・交通アクセス・受入れ体制等の観点から多面的に分析し、課題を明確化すること。

その上で、調査によって把握された旅行者のニーズを踏まえ、松江しんじ湖温泉が強化・整備すべき課題への対応方法、情報発信の手法等を具体的に提案すること。

本調査は単なる現状把握にとどまらず、松江しんじ湖温泉だけではなく他地域にも優良事例として共有・活用されることにより、ユニバーサルツーリズムの継続的な推進を図ることを目指すことから、提案にあたっては再現性と実行性を重視し、地域の規模やリソースに応じた段階的な施策展開が可能となるよう提案すること。

(4)意見交換会の実施

(3)の分析を踏まえ、中国運輸局及び松江しんじ湖温泉の観光関係者を対象とした意見交換会を実施する。意見交換会では、調査結果及び改善提案について分かりやすく説明するとともに、関係者との意見交換を通じて、今後のユニバーサルツーリズム推進に向けた課題や方向性を共有するものとする。

また、本調査に対しての課題解決や有益な助言提供ができる有識者を選定し、併せて企画提案すること。なお、意見交換会は(1)～(3)終了後の開催を想定しており、効果的な実施時期及びスケジュールについて提案すること。

実施に当たっては、以下の事項に留意すること。

- ・開催形式は原則対面とするが、オンラインも併用したハイブリッド形式とすること。
- ・意見交換会においては、受注者が(1)及び(2)の調査結果を報告するとともに、有識者による課題解決に向けた助言を行うこと。
- ・意見交換会は2時間程度を想定する。
- ・出席者への案内及び参加呼びかけは原則として中国運輸局が行うものとするが、受注者は日程調整、会場予約その他開催に向けた各種調整を行うこと。
- ・会場は松江しんじ湖温泉周辺で確保することとし、会場費は事業費に含めること。
- ・有識者に係る謝金及び旅費は事業費に含めること。なお金額については各府省等が適用する謝金の標準支払基準に則り支払うものとする。
- ・当日の受付及び会場準備は原則中国運輸局が行うものとする。
- ・後日アーカイブ動画を中国運輸局のHPで掲載可能なように納品すること。
- ・司会進行については受注者が行うこと。

(5)報告書の作成

(1)～(4)の内容をまとめた事業報告書を作成・納品すること。

5. 成果物の提出

- (1) 提出物 ○事業報告書(A4判、製本カラー刷り)1部、概要版(A4判2ページ程度)1部及び電子データ式(データ形式は PPT 形式等編集可能な元のファイル形式及び PDF 形式)
 - 調査結果の電子データ
 - 報告会アーカイブ動画
- (2) 提出場所 中国運輸局観光部観光企画課
- (3) 提出期限 令和9年2月 26 日(金)
- (4) 報告書作成にあたって留意すること。
 - ① 事前に監督職員の承認を受けること。
 - ② 事業実施状況等を分かりやすく(写真を含む)編集すること。
 - ③ 事業実施による効果を調査し、取りまとめること。

6. その他

- (1) 中国運輸局と十分な協議をしながら事業を進めること。また、事業期間中は中国運輸局の求めに応じて進捗状況の報告をすること。
- (2) 本事業の実施にあたっては関係法令を遵守し、適正に履行すること。
- (3) 自然災害や感染症等の発生状況により、当初計画での業務遂行が困難になったときは、速やかに中国運輸局へ相談し、指示に従うこと。
- (4) 写真等については、今後外部向け資料として活用していく上で、著作権等の問題が起こらないものを収集すること。