

【計画名：十日町市地域計画

「とおかまち スノーカントリー ミュージアム –雪の中のARTS&CULTURE–」】

①計画目標の達成状況

目標項目名(単位)	R2			R3			R4		R5		R6	
	目標	実績	達成率	目標	実績	達成率	目標	実績	目標	実績	目標	実績
観光入込客数(千人)	600	1,666	278%	2,350	1,637	70%	2,710		3,080		3,490	
外国人観光入込客数(人)	1,800	3,041	169%	8,000	4,448	56%	9,000		10,000		18,000	
満足度の前年比向上率(%)	—	—	—	—	—	—	5		5		5	
市内回遊者数の対R1年度比増加率(%)	0	2	—	5	5	100%	10		15		20	

②計画目標の達成状況に関する分析・評価

<p>(分析)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・R2年度は首都圏等での新型コロナウイルス感染症の蔓延、R3年度はそれに加え、春、夏、冬に当市内においても新型コロナウイルス感染症の蔓延がレベル4を超え、1月には新潟県において初となる緊急事態宣言も発出され、移動制限のほか、様々な施設の営業自粛・規制や宿泊施設の収容上限人数(部屋数)の削減が入込数に大きく影響した。 ・また、R2・3年度ともに首都圏からの修学旅行(越後田舎体験プログラム)も全てキャンセルとなり、併せて大地の芸術祭や雪まつり関連の大型イベントも実施を見送った影響も大きい。 ・その中でも、一定数の入込を確保できたのは、新潟県民割(宿泊施設割引)のほか、事業1-③で整備した冬季美人林VR映像等の活用や日本遺産ストーリーと市内産業の結び付け等により文化観光教育プログラムを充実させてことで、コロナ禍で需要が伸びた県内や近隣県からの教育旅行の獲得ができたことも要因の一つと考える。 ・新型コロナ感染症の収束が見えない中で、目標の考え方を考え、入込客数を伸ばせない社会情勢の中でも、文化観光をどう地域の活性化につなげていくのか考える必要がある。 <p>(評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・R3年度の入込客数については、目標値を大きく下回ったが、社会情勢や上記のような市内の状況を考慮し、各拠点施設の入込数を見ると、本計画の実施については効果があったと考える。 ・また、この先も新型コロナウイルス感染症の収束が見えない中で、入込客数(外国人含む)においては目標値の達成が難しいと思われるが、コーチング事業を活用しながら、文化観光を通じて関係人口(個人・法人)を拡大し、地域や文化資源への再投資に繋げるための打ち手を考えたり、R3年度からR4年度に先送りとなった大地の芸術祭を来訪者の分散のために50日間から約半年間の会期としたりするなど、今後の新たな観光の方向性を見出し、動き出すことができた。
--

③計画で取り組んだ事業の進捗状況

事業番号	事業名	R2	R3	事業類型毎の実績額
事業1-②	十日町市博物館所蔵文化財に関連する伝統技術継承人材育成事業	—	雪国のくらし体験講座としてアンギン編み、シメナワ作り、チンコロ作りを実施。郷土料理づくり体験講座は募集まで行ったが、新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった。	23.2百万円
事業1-③	博物館等収蔵資料デジタルアーカイブ化事業	—	・国宝「笹山遺跡土器」の三次元計測データを取得 ・志賀外助チョウコレクションのデジタルアーカイブ化及び成果展示物の作成	
事業1-⑤	越後妻有里山現代美術館キナーレ魅力増進事業	—	企業連携によるにぎわい創出を実施	
事業1-⑥	農舞台カバコフ資料館展開事業	—	企画展を実施(その他財源)	
事業1-⑦	文化観光拠点施設連携企画展等開催事業	—	・十日町市博物館と森の学校キヨロロが連携したミニ企画展を開催 ・十日町市博物館及び森の学校キヨロロが十日町市情報館と連携したミニ企画展を開催	
事業1-⑧	里山文化紹介施設整備事業	—	留守原の棚田農舎の整備を実施(その他財源)	
事業1-⑩	無形文化資源データ(映像等)化事業	—	・冬季美人林疑似体験映像コンテンツを制作 ・市指定無形文化財「婿投げ」と「スミめり」のVR映像コンテンツを制作 ・農舞台の展示解説を充実させるため、里山の暮らしの映像コンテンツを制作	
事業2-②	博物館等多言語対応事業	—	・森の学校キヨロロの展示解説の多言語化(翻訳・音声ガイドの制作)を実施 ・十日町市博物館において既存音声ガイドに多言語追加及びQRコード読取り多言語音声ガイド制作	
事業2-⑮	清津峡深谷歩道トンネル利便性向上整備計画作成事業	—	周辺の景観や環境と調和したサイン看板整備計画を作成	
事業3-①	十日町市博物館所蔵文化遺産体験事業	—	・土器風焼き物体験を実施 ・ホンヤラドウを実施 ・積雪期用具を用いた雪国の生活体験は企画調整を行ったが、新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった	
事業3-④	文化財・地域資源等を活用した商品開発事業	—	・歴史文化資源を活用した商品開発ワークショップ(3回)を開催 ・試作品1点を作成	7.5百万円
事業3-⑤	夜間の新たな市場創出事業	—	新型コロナ感染症の感染拡大を受けて実施見送り	2.7百万円
事業3-⑥	周遊バスツアー造成事業	—	新型コロナ感染症の感染拡大を受けて実施見送り	
事業4-①	文化観光プロモーション事業	—	・県内学校の修学旅行をはじめとする新型コロナ感染症の拡大で新たに生まれた観光需要の獲得のためのプロモーションを実施	

事業番号	事業名	R2	R3	事業類型毎の予算額
事業5-①	森の学校キヨロロ魅力増進整備事業	—	・展望スペースを改修(機能強化・利便性向上)	85.4百万円
事業5-②	越後妻有里山現代美術館「キナーレ」魅力増進整備事業	—	回廊1Fの空間整備を実施	
事業5-③	農舞台カバコフ資料館整備事業	—	展示改修を実施	
事業5-⑦	文化観光拠点施設キャッシュレス化事業	—	・森の学校キヨロロ及び清津峡深谷歩道トンネルにクレジットカード、電子マネー、QRコード決済に対応した入館券売機・電子レジスターを導入 ・十日町市博物館入館券売機のQR決済機能追加及び窓口券売機のクレジットカード、電子マネー決済機能追加	
事業5-⑧	東川美術館安全対策設備整備事業	—	財源が確保できず実施見送り	
事業5-⑨	便益施設(トイレ)快適環境整備事業	—	財源が確保できず実施見送り	
事業5-⑩	屋外文化資源キャッシュレス・チケットレスゲート整備事業	—	・農舞台から松代城山の一部作品に課金ゲートを設置	
事業5-⑬	文化資源施設無人開放設備整備事業	—	財源が確保できず実施見送り	
事業5-⑭	十日町駅周辺施設案内・解説整備事業	—	・文化観光の導入空間と位置付ける十日町市緑道の空間デザイン計画を作成 ・十日町駅西口から十日町市緑道を通って文化観光拠点施設に誘導する案内板を設置	
事業5-⑯	清津峡深谷便益施設増強事業	—	・トイレ規模拡大は他事業との兼ね合いで再検討(実施見送り) ・新規駐車場開設は候補地が相続手続き中のため実施見送り	
事業5-⑰	文化芸術の里案内看板整備事業	—	・大地の芸術祭案内看板をリニューアル(情報追加)	
事業5-⑱	清津峡深谷歩道トンネル導入経路整備事業	—	R2年度に作成した計画に沿って国道353号線から第一駐車場までの間のサイン看板設置及び第一駐車場からトンネル入坑口までの誘導空間整備	
事業5-⑳	十日町市博物館屋外カフェ整備事業	—	財源が確保できず実施見送り	
事業5-㉑	オンラインミュージアムコンテンツ整備事業	—	・自然景観及び体験コンテンツの映像制作 ・ライブ配信機能の強化	
事業5-㉒	里山E-バイク整備事業	—	クロスタイプの電動アシスト付自転車「E-バイク」50台を市内の交通拠点及び宿泊拠点等6ヶ所に配置	
各年度ごとの実績額→		60.6百万円	67.5百万円	128百万円

④事業の進捗状況に関する分析・評価

<p>(分析)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業1-②の人材育成事業は各講座とも募集定員に達しており、地域内における文化観光を推進する機運の高まりが見える。 ・事業1-①の文化観光拠点施設連携企画展等開催事業によって、当市の歴史文化が持つサステナブルな側面を生かし、歴史を入口とした自然史、自然史を入口とした歴史と、発信の幅を広げる（共感の接点が拡大）ことができるほか、文化観光を通じた関係人口の拡大を図るうえで重要なポイントとなると考える。 ・農舞台は、R3年度の来場者数が23,756人（12月末）と、昨年度の11,759人の2倍となり、事業1-⑥の効果と考える。 ・事業1-⑩では、VR映像を活用することで、地域の肖像的な伝統行事でありながら1年に1度しか体験できる機会がなかったものが常に疑似体験できる環境が整備されたほか、豪雪が文化の背景にある当市において無雪期でも積雪期の様子を疑似体験できる環境が整備されたことで、地域の文化への理解の深化に繋げる仕組みができた。 ・事業5-②の越後妻有里山現代美術館【キナーレ】魅力増進整備事業をはじめ、いくつかの事業は、R3年度夏に開催予定であった大地の芸術祭における発信や活用を見込んで実施したが、新型コロナウイルス感染拡大により芸術祭が延期になったことで、本来の成果を検証することができなかった。 ・事業5-⑦で導入したキャッシュレス券売機により、特に清津峡では混雑が緩和され、来場者の利便性の向上に繋がっているほか、新型コロナウイルス感染症対策の視点においても受付窓口での接触機会の低減が図られ、感染拡大防止にも繋がったものとの考える。 ・既にいくつかの事業で多言語化に取り組んでいるが、インバウンドの先行きが見えない中で、多言語化の実施時期や優先順位等を再検討する必要があると考える。 ・事業5-④では、大地の芸術祭における初の試みとして屋外アート作品に無人課金システムとしてキャッシュレスゲートを設置した。今後、効果と運用方法を検証し、ブラッシュアップしていくことで、熊田などの里山における観光公害の解決や保全など、里山資源への再投資に繋げられる可能性がある。 ・事業5-⑧については、単に看板設置ではなく、十日町市緑道を当市の文化観光の入口（「とおかまち スノーカントリー ミュージアム」の導入空間）として位置付けた整備計画を作成したことで、R4年度以降の整備により駅周辺以外だけでなく、市内に点在する文化観光拠点施設全体への回遊性の向上と、当市の文化への理解が深められることが期待される。またR3年度整備した案内板によって、駅から徒歩圏内の文化観光拠点施設への回遊性向上が期待される。 ・事業5-⑨で導入したE-バイクは、拠点施設ごとの利用者の交通手段状況ヒアリングを基に配備したことや、広域DMOと市内の団体（DMC）がこれに合わせてスマホアプリによる自動音声ガイドを整備したことで、効果的な運用が見込まれる。また、現在は鉄道会社と鉄道とE-バイクのパッケージ化や、鉄道車内への持込みに向けて連携を進めている。 ・コロナ禍での大地の芸術祭では、レンタカーや事業5-⑤で整備したE-バイクなどでの周遊が増えることが見込まれ、事業5-⑩で実施した案内看板のリニューアル（内容充実）により移動の利便性が向上するものとの考える。
<p>(評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文化観光推進補助金（文化クラスター補助金）を財源とする事業について、キャッシュレス化や展示改修などの整備事業は概ね予定通り実施できたが、ソフト事業については新型コロナウイルス感染症の影響により中止したのもあった。 ・また、文化観光推進補助金（文化クラスター補助金）の対象とならないものについては、財源の確保ができずに実施を見送ったものもあった。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、インバウンドが止まり、国内においても度々移動規制が出され、人の流れの多くは、県民を対象とした宿泊割引によるもので、文化観光としての各事業の効果を検証しきれない状況にある。 ・また、新型コロナウイルス感染症の先行きが見えない、また観光のあり方が大きく変化する中で、事業内容や評価基準（方向性、KPI）を見直す必要があると考える。 ・観光の在り方が大きく変化していることとあわせて、各文化観光拠点施設の規模や「里山全体がミュージアム」となった当市の魅力を提供するうえで適当な収容人数を踏まえて考えると、単に「来訪者数の増により、収入を増やし、文化資源に再投資をする」ではなく、「地域の文化に理解を深めることで、共感を生み、ファンをつくり、関係人口を拡大することで、地域や文化資源への再投資を生む」ことを目指し、流れ（仕組み）を構築することが重要である。

⑤拠点施設の要件に関する取組状況

要件	↓文化観光拠点施設名	↓文化観光拠点施設名	↓文化観光拠点施設名	↓文化観光拠点施設名	↓文化観光拠点施設名
・文化資源の魅力に関する情報を適切に活用した解説・紹介	十日町市博物館	越後妻有交流館キナーレ	まつだい雪国農耕文化村センター	越後松之山「森の学校」キョロロ	清津峡深谷歩道トンネル
	国宝「笹山遺跡土器」62点の三次元計測データを取得、これを基にデジタルアーカイブを製作し、常設展示室及びウェブ上で公開予定。	令和3年に開催予定であった大地の芸術祭アートトリエンナーレが令和4年に開催延期となったが、令和3年夏には越後妻有里山現代美術館に新たな作品7点を展開し、リニューアルオープンすることで魅力向上を図った。 併せて同施設を拠点に開催した「今年の越後妻有」では、令和2年度にクラスター補助金を活用して整備したコミュニティスペースを活用し、例良品計画との連携による企画イベント等を開催。コロナ禍ではあったがに日常的な賑わいの創出や市内外の来訪者の交流に取り組んだ。	令和2年度に館内2Fの展示空間を改修。「カバコフの夢」と題し、当該施設の2Fをリニューアル。イリヤ&エミリア・カバコフの4つの新作を常設展示として展開。「まつだい『農舞台』フィールドミュージアム」の拠点として、さらに農耕文化への理解を深められる拠点施設となった。 また、館内の「里山食堂」では、大地の芸術祭の延期により、令和3年度に予定していた新たな試みは実施を見送ったが、雪国の食文化を体験できるメニューを継続して提供した。	志賀卯助チョウコレクションをデジタルアーカイブ化し、野外展示パネルなどに反映して展示の充実を図った。 地上34mまで160段の階段を上ると周辺の里山が一望できる館展望台に空調設備を整備し、快適に利用いただけるようになり、利用者の声や様子が一変した。 当地域の文化が豪雪を背景とし、自然や気象と深く結びついた里山文化であることから、自然史博物館のキョロロと歴史博物館の十日町市博物館の連携企画展を開始した。	文化庁及び環境省と協議のうえ、名勝・天然記念物の深谷美を生かした現代アートを追加。 併せて、令和4年度から清津峡の歴史、自然、地質等を展示しているトンネル内のスペースを改修し、清津峡の自然環境に対する理解がより一層深まり、トンネル施設全体が更に魅力ある空間になるよう整備を行う。
・情報通信技術の活用を考慮した適切な方法を用いた解説・紹介	毎年1月15日に開催される松之山地域の伝統行事「婿投げ」「スミぬり」をVRを活用して通年で疑似体験できる環境を整備した。同地域のシンボリックな伝統行事を通年で疑似体験できる環境が整ったことで、文化の背景にある地域性や精神性を伝えやすくなった。 そのほか、館内の解説においてスマートフォンを活用した、QRコード読取式の音声ガイドを制作。今後は、既存の専用端末を利用する音声ガイドから、スマートフォンでの対応にシフトしていく。	令和3年度に大地の芸術祭公式アプリ「大地の芸術祭 電子パスポート&ガイド」を導入。拠点施設や作品のコンセプト・背景、作家情報などの充実や、作品展示箇所の詳細な展示位置情報の提供などにより、来場者の利便性や満足度の向上を図った。また、大地の芸術祭の特徴でもあるサイトスペシフィックな作品展開を生かし、当地域をより深く知るための地域情報もアプリで紹介することで、より多くの来訪者が作品鑑賞を通じて地域文化への理解を深めることが期待できる。 令和4年度に開催する大地の芸術祭は、混雑を緩和するため、会期をこれまでの50日間から6ヶ月間に延長して実施し、今後は通年開催を目指していく。 このほか、作品制作に取り組む作家と地域住民の協働の様子と合わせて舞台となる集落の四季の動きなどを納めた映像を制作し、文化観光拠点施設である越後妻有里山現代美術館や松代農耕文化村センターで放映することで、作品の背景にある里山文化への理解の深化に繋げている。	令和3年度は英語に対応した芸術祭Webページを連動させるアプリを導入。令和4年度には外国人観光旅客に対しても芸術祭及び各施設の巡り方を周知する英語対応アプリを開発中。当該アプリと既存のアプリ「ON THE TRIP」を併用することで、芸術祭全般の入口・きっかけとなる点から、施設や作品の背景や意図などの深みある部分までの総合的な解説・紹介を実現する。また、令和4年度の芸術祭開催期間は、特設案内所を設置し、配置するスタッフによる英語対応や多言語翻訳機を活用した多言語での対応を予定。	令和2年度にVRを活用した冬の里山を散策する疑似体験コンテンツを整備。当市の文化の背景にある豪雪や積雪期の里山の動植物を積雪期以外でも、よりリアルに体験できることで豪雪を背景とした里山文化の解説・紹介が充実し、積雪期以外のプログラムの価値を高めることができた。 このほか、WEBを活用した発信を強化するため、動画コンテンツの作成のほか、ライブカメラ及びWEBページの機能強化に取り組んだ。	令和3年度に大地の芸術祭公式アプリ「大地の芸術祭 電子パスポート&ガイド」を導入。拠点施設や作品のコンセプト・背景、作家情報などの充実や、作品展示箇所の詳細な展示位置情報の提供などにより、来場者の利便性や満足度の向上を図った。また、大地の芸術祭の特徴でもあるサイトスペシフィックな作品展開を生かし、当地域をより深く知るための地域情報もアプリで紹介することで、より多くの来訪者が作品鑑賞を通じて地域文化への理解を深めることが期待できる。 令和4年度に開催する大地の芸術祭は、混雑を緩和するため、会期をこれまでの50日間から6ヶ月間に延長して実施し、今後は通年開催を目指していく。令和4年度事業ではアプリに通年開催に必要な機能を付加する。
・外国人観光旅客の来訪の状況に応じて、適切に外国語を用いた解説・紹介	令和3年度に館内の展示・解説にQRコード読取式スマートフォン音声ガイドを7言語（日・英・中・泰・仏・伊・葡）で整備した。 また、スマートフォンを利用しない人向けに既存の音声ガイド端末（日・英に対応）に、中・泰・仏・伊・葡の5言語を追加。 松之山温泉街に当館のサテライト展示として整備した伝統行事のVR映像は日・英・中（繁・簡）・泰の4言語（テロップ5言語）の対応とした。	令和3年度は英語に対応した芸術祭Webページを連動させるアプリを導入。令和4年度には外国人観光旅客に対しても芸術祭及び各施設の巡り方を周知する英語対応アプリを開発中。当該アプリと既存のアプリ「ON THE TRIP」を併用することで、芸術祭全般の入口・きっかけとなる点から、施設や作品の背景や意図などの深みある部分までの総合的な解説・紹介を実現する。また、令和4年度の芸術祭開催期間は、特設案内所を設置し、配置するスタッフによる英語対応や多言語翻訳機を活用した多言語での対応を予定。	令和3年度は英語に対応した芸術祭Webページを連動させるアプリを導入。令和4年度には外国人観光旅客に対しても芸術祭及び各施設の巡り方を周知する英語対応アプリを開発中。当該アプリと既存のアプリ「ON THE TRIP」を併用することで、芸術祭全般の入口・きっかけとなる点から、施設や作品の背景や意図などの深みある部分までの総合的な解説・紹介を実現する。また、令和4年度の芸術祭開催期間は、案内所を兼ねた受付にて多言語翻訳機を活用した多言語での対応を予定。	令和2年度に作成した冬の里山を散策するVR映像は、多言語（日・英・中繁・中簡・泰）で作成した。 令和3年度に館内展示解説の多言語化（日・英・仏・伊・中繁・中簡・泰・葡）に取り組む、翻訳と音声ガイドを作成した。音声ガイドは、スマートフォンによるQRコード読取式。	英語に対応したWebページでの解説紹介と併せて、現地の解説パネルも4か国語の表記にて案内している。令和4年度には外国人観光旅客に対しても芸術祭及び各施設の巡り方を周知する英語対応アプリを開発中。当該アプリと既存のアプリ「ON THE TRIP」を併用することで、芸術祭全般の入口・きっかけとなる点から、施設や作品の背景や意図などの深みある部分までの総合的な解説・紹介を実現する。また、令和4年度の芸術祭開催期間は、特設案内所を設置し、配置するスタッフによる英語対応や多言語翻訳機を活用した多言語での対応を予定。 令和4年度から実施するトンネル内の展示スペースの改修では、展示解説の多言語化にも取り組む。
・文化観光の推進に関する多様な関係者との連携体制の構築	DMO雪国観光圏や大地の芸術祭を運営するNPO法人越後妻有里山協働機構のほか、日本遺産「究極の雪国 とおかまち -真説! 豪雪地もがたり」やSAVOR JAPANの実施主体となっている協議会の構成団体等と、当市における文化観光の方針について合意形成をすうえで連携し、文化観光コーティングを活用したカスタマージャーニーマップの作成や文化観光推進事業に取り組んでいる。 50台を配置したE-バイクは、活用に向けてDMO雪国観光圏と市内の事業者（DMC）が自動音声ガイドシステムを整備、また鉄道会社と鉄道とE-バイクのパッケージ化や車内への持込みに向けた連携、などが始まっている。 VRを活用した疑似体験コンテンツは、大手旅行代理店と市内の事業者（DMC）が実施するSDGs関連の教育旅行のコンテンツとして活用していく。 令和3年度に委託業務として実施した縄文土器風物体験は令和4年度から委託先の事業者が独自に実施する。 市内の博物館や美術館等の文化施設だけでなく、屋内外の観光施設や宿泊施設、飲食店や小売店等の観光客が訪れることができる様々な施設において、提供する商品やサービスと関連付けて、当地域の文化を語るガイドを21名育成した。観光客の回遊性の向上と市内における文化観光の推進に取り組む事業者等を拡大を図るため、令和4年度は新たに80名の育成を目指す。 テーマ型旅行商品の販売を主とする大手旅行代理店と観光協会との連携により、縄文をテーマにしたツアーを令和4年9月に催行予定。 里山を会場とした食を通じて当市の文化を発信する屋外ダイニングイベントは補助対象外になったが、DMO雪国観光圏と市内事業者（DMC）が財源を確保し、令和4年7月に実施予定。 令和4年7月4日から4週間、十日町商工会議所とJR東日本と連携し、大宮駅コンコースのデジタルサイネージで文化観光のプロモーション映像を放映。 経団連の「地域創削アクションプログラム」の連携先として、大地の芸術祭が選定された。具体的な取り組みは、調整中。				

⑤拠点施設の要件に関する取組状況

↓文化観光拠点施設名	
要件	十日町市博物館 越後妻有交流館キナーレ まつだい雪国農耕文化村センター 越後松之山「森の学校」キョロロ 清津峡渓谷歩道トンネル
・文化観光の推進に関する各種データの収集・整理・分析	<p>コロナ禍において観光客が減少している中で、文化観光を通じて地域の活性化を図るため、文化観光をきっかけとした関係人口の拡大を目指すため、興味関心分野や旅行形態、居住地なども含めた来訪者のリスト化にR3年度から取り組んでいる。</p> <p>今後、収集したデータとビックデータを活用し、CRM（顧客関係管理）に取り組んでいくため、文化観光コーチングで指導を受けていきたい。これらを踏まえて、文化観光を通じた地域活性化の効果を整理・分析していく予定である。</p>
・文化観光の推進に関する事業の方針の策定及びKPIの設定・PDCAサイクルの確立	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大によって観光の在り方も大きく変わってきている中で、文化観光の推進による地域活性化へのシナリオを再考。</p> <p>まず、当市における文化観光の推進によって目指す「地域活性化」を、「選ばれて住み継がれる、持続可能な地域の実現」と位置付ける。</p> <p>豪雪地という特性や縄文から続く豪雪との共生から生まれた生活文化という点から、積雪期と無雪期の対比及び過去と現在の対比（繋がり）をコンテンツ整備を進める。</p> <p>また、豪雪地の里山文化が持つサスティナビリティを生かし、“共感”を生む文化観光を展開し、地域のヒト・コト・モノのファンをつくり、旅アトにおけるCRM（顧客関係管理）に取り組むことで、関係人口の拡大を図り、地域への再投資を生み出す。</p> <p>これらを実現させるため、コンテンツ整備や文化観光コーチングを活用したカスタマージャーニーマップの作成に取り組む。</p> <p>KPIについては、認定計画に記載したものを変更することはできないとのことであるが、内部におけるKPIを設定し、PDCAサイクルを確立させる。</p>

⑥観光関係者（DMOなど）からの評価

評価者：一般社団法人雪国観光圏

- ・本計画の実施により、雪国観光圏のテーマ「100年先も雪国であるために」と一貫性のある取り組みを十日町市内全体で取り組むベースができた。
- ・将来的な計画に向けた動きだけでなく、コロナ禍での観光市場に臨機応変に対応した県内からの修学旅行の誘致は、現在の地域経済の状況を見ると非常に重要な取り組みであった。
- ・本計画を進めるうえで新型コロナ感染症の拡大による影響はあったが、それがきっかけとなり行政も地域の事業者も観光の在り方を考え直すことができた。文化観光を通じた関係人口の拡大という新たな方向性を見出し、関係事業者や団体が連携してカスタマージャーニーの作成に取り組めたことは、この地域が“100年先も雪国であるために”重要な一歩になると考える。

⑦今後の改善の方向性

- ・新型コロナウイルス感染症など、変化する社会情勢のなかで、持続可能な地域（文化・地域資源）を確立するため、当市の歴史文化資源の持つ、サステナブルな側面を新たな「共感の接点」として生かし、文化観光を通じた関係人口の拡大を新たな目標とする。
- ・コロナ禍における収容人数削減や満足度の低下につながるオーバーツーリズムを避ける中で、来訪者の利便性や満足度を向上させるサービスを維持していくため、積極的な民間投資の獲得に取り組む。
- ・新型コロナウイルス感染症などの社会情勢に合わせて、事業の必要性や実施時期を検討し、柔軟に対応していく。