

(11) 良好な景観整備(風景づくり)

【主導施策6】 富士山のある風景を楽しむ環境整備

■狙い

- ・自然環境とともに地域の観光の重要な基礎となる“景観（風景・情景）”を良好に保全・育成・整備する手法を確立するとともに、景観形成を観光振興に繋げる取組みを実践し、景観整備の好循環を生み出す。
- ・河口湖駅から河口湖畔までのアプローチを“富士河口湖町の顔”として、国際的にも恥じない景観整備を推進する。

■事業

① 富士山を楽しむ百景の選定と代表的ビューポイントの整備

《実施主体：観光まちづくり団体、富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町》

- ・富士河口湖町の観光総合サイトで現在 22 箇所が紹介されているが、将来的に 100 景とするとしている「富士河口湖百景」の選定を推進し、その代表的な風景の視点場について、ビューポイントの整備を行う。
- ・選定の方法についても検討し、公募、写真コンテスト、文学からの抽出、著名人の選定など、その選定基準も明確にする。
- ・ビューポイントの整備と同時に、ビューポイントにはライブビューカメラの設置を検討するなど、風景を楽しむ手法についても検討する。
- ・事業的には、「観光圏」によるビューポイントの選定事業も実施されていることから、この事業との調整を行いながら実施する。

■関連施策・事業

- 各ゾーンの顔づくり事業：ゾーン毎に代表的な景観を設定し、重点的に景観整備を推進
- 屋外広告物規制の周知徹底
- 公共事業における景観配慮の促進
- 魅力ある公園緑地の整備
- 気候風土に適した植物の普及による花の景観づくり

(12)交通基盤の充実

【主導施策7】 観光二次交通の充実

■狙い

- ・現状で、河口湖畔には多くの観光客が訪れているのに対し、他の湖を訪れる人が相対的に少ない状況であり、その要因の1つとして、町内の交通利便性の差が挙げられる。
- ・そこで、河口湖以外の湖への交通利便性を高めることにより、観光客の滞在化を促進するとともに、河口湖とは異なる魅力のある西湖・精進湖・本栖湖を巡ってもらうことで、富士河口湖町観光の魅力向上を目指す。

■事業

① バス交通や観光タクシーの充実化

《実施主体:交通事業者》

- ・レトロバスの運行拡充（本数、エリア）や富士五湖巡りバス等の運行に向けたニーズ調査や採算性の検証を行うとともに、その実現に向けた調査研究と必要な調整等を行う。
- ・また、観光タクシーのサービス向上のための研修等を開催する。

② 交通充実のための関係者会議の設置

《実施主体:交通事業者、観光連盟、町》

- ・交通事業者と観光事業者並びに行政が情報共有をしながら、交通を充実させるための意見交換を行う場を設定する。

■参考事例

観光地間周遊バス運行の事例（茨城県北地区）

水戸ひたち観光圏整備推進協議会等では、茨城県北地区における二次交通の確保及び周遊促進を図るため、秋の紅葉シーズンに合わせ「袋田の滝」「花貫溪谷」「竜神大吊橋」など、いばらきの紅葉スポットを巡る事前予約制の周遊バスを運行している。



【主導施策8】 歩いたり、自転車に乗って楽しめるまちづくり

■狙い

- ・これからの観光地においては、域内で多くの時間を過ごしてもらい、まちの魅力をじっくり味わうような“時間消費型の観光”を実現することが重要である。
- ・そのためには、『自動車で点々とする観光』から、『歩く観光』、『自転車での観光』により、肌で感じる観光に転換して行くことが重要であり、歩くこと、自転車に乗ることを楽しめる地域となるための整備を促進する。

■事業

① 車中心の道路から歩行者・自転車配慮型道路づくりの拡充

《実施主体：富士河口湖町、(要望：国、県)》

- ・歩行者・自転車配慮型の道路づくりの意義と目標を明確にしなが、歩道や自転車専用道の敷設が可能なところから整備を推進し、車道幅員しかとれないような場所においては、歩行者、自転車が優先的に歩行・走行できるようなレーンを設定するなどして、歩行者・自転車が通る際には車に配慮してもらえるような道づくりを進める。
- ・そうした道づくりが将来の町にとって産業振興にも関わる重要事項であることの認識を広めることが重要であり、取組みの広報の充実も必要である。

② 自転車観光の促進

《実施主体：観光まちづくり団体、富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町》

- ・電動アシストや折りたたみ自転車などで地形条件への対応やバスとの併用も考慮し、乗り捨てやマイ自転車制度等、柔軟なレンタサイクルシステムを検討し、実証実験を行う。
- ・レンタサイクルの拠点づくりに関しては民間の事業者の支援も行う。
- ・自転車観光のイベントの実施や、(財)日本自転車普及協会や(社)自転車協会、(財)自転車産業振興協会など、自転車に関係する諸団体と協力した、自転車の普及を目指したイベントの富士河口湖町での開催なども検討する。

③ 湖畔遊歩道・シーニックトレイル[※]の延伸整備

《実施主体：富士河口湖町》

- ・引き続き、湖畔遊歩道の延伸整備を進める。

■関連施策・事業

○観光活性化案内標識整備計画にもとづいたサインの整備促進

【長期的に検討する事業】

- 水上交通の研究
- 公共交通不利地域や夜間における交通システムの研究（オンデマンドバス等）
- パーク&ライドシステム実証実験の実施

※シーニックトレイル：良い風景を楽しめる、または楽しむように整備した遊歩道

(13) イベントの充実

【施策】 いつでも楽しめるイベントづくり

■狙い

- ・イベントはその効果の検証が難しく、一般的に例年通りの実施、地域全体への効果を狙ってイベントそのものの採算は考えないケースが少なくない。
- ・費用対効果を明確にするとともに、観光客の滞在化、リピート化を促すための質の向上を目指すとともに、イベントの質の向上のためのノウハウの蓄積を狙う。

■事業

① 紅葉まつりの魅力アップ事業

《実施主体：観光協会、富士河口湖町観光連盟、ふるさと振興財団、観光まちづくり団体、富士河口湖町》

- ・更なる集客と地域への利益還元につながるように内容の充実を図るとともに、音楽や映像等、地域文化を活かし、見たり聞いたり味わったりと、五感で楽しむイベントとなるような内容の充実を図る。
- ・また、会場内だけで行うイベントではなく、地域全体に波及効果が及ぶように、飲食店での“紅葉メニュー”の開発や、畑の収穫物の青空販売など、町全体で連携するイベントとしていく。
- ・年間に行われる他のイベントと連携した“イベントラリー”等によって、何度も来てもらえるような仕組みを「串刺し企画」として実施していくことも魅力アップにつながる。

② 地域の祭りも含んだイベントカレンダーづくり

《実施主体：富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町》

- ・地域の祭り等も含めた年間のイベントカレンダーを作成し、ホームページやパンフレット等で情報発信する。

③ 地域資源を活かした新イベントの企画・実施

《実施主体：観光まちづくり団体、富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町》

- ・前期の事業で企画・実施した「富士河口湖冬物語」「富士河口湖さくら祭り」等を継続して実施するとともに、観光客のニーズに合った新たなイベントを企画する。

【前期で終了した事業】

- 冬季イベントの魅力アップ事業
- ハーブフェスティバルの魅力アップ事業

(14) 地域資源を活かした滞在プログラムの充実

【主導施策9】 地域資源を活かしたプログラムづくり

■狙い

- ・富士山が世界文化遺産に登録され、登山客は史上最高を記録している一方で、宿泊客数は増加しておらず、観光客の増加が商業の活性化にまだ上手く結びついていない状況も伺える。
- ・また既存アンケートでは、世界遺産登録に対する認知度は高いものの、「文化遺産」との認知度は半数程度で、富士山の“文化遺産”としての価値は十分には認知されていないのが現状となっている。
- ・富士山の世界文化遺産登録を観光振興につなげていくため、文化遺産としてのストーリー立った“見せ方”の強化を図るなど、世界文化遺産に対して高まる来訪者の期待に応えていくための対応を図る。

■事業

① 世界文化遺産の構成要素を楽しめるプログラムとモデルプランづくり

《実施主体：富士河口湖町観光連盟、観光まちづくり団体、富士河口湖町》

- ・世界文化遺産の構成要素におけるガイドプログラムの再検討を行い、ガイド育成も含めた受け入れ体制の強化を図る。
- ・また、団体旅行や個人旅行、教育旅行といったニーズ別に、世界文化遺産の構成要素を巡るモデルプランづくりを行い、その情報発信を行うとともに、観光連盟等に一元的受付・相談窓口を設置する。

② 地域資源活用プログラムの情報提供、販売促進体制づくり

《実施主体：富士河口湖町観光連盟、観光まちづくり団体、富士河口湖町》

- ・造成した地域資源活用型プログラムの情報提供、販売促進体制を整える。エージェントへの情報提供や、観光情報サイトへの掲載、観光広報での周知など、様々なメディアを活用するとともに、新しいツアー企画に関してはモニターツアーなども開催する。

■関連施策・事業

- ヘルスツーリズムの研究
- グリーンツーリズム振興事業
- ブルーツーリズム（釣り・水上レクリエーション）情報の収集・発信事業
- スポーツツーリズム振興事業（情報整理、新規イベントの創出等）
- 食文化体験プログラム開発事業

【前期で終了した事業】

- 滞在プログラムのリストアップ
- 滞在プログラムの魅力アップ支援事業
- 新規体験プログラムの開発支援事業

■参考事例

世界文化遺産の構成要素を巡るモデルプランの事例

(富士山世界文化遺産ガイドツアー：富士河口湖町、NPO 法人富士山地域創造)

NPO 法人富士山地域創造では、文化遺産解説員ガイドによる富士山の世界文化遺産の構成資産の説明とともに、各所を回れるツアープログラムを設定している。

モデルコースは 4 つあり、バス 1 台・1 コースにつき 10,000 円でガイドを依頼できる。



富士山世界文化遺産ガイドツアー パンフレット

(15) 自然との触れ合い環境の充実

【施策】 歩いて自然環境を肌で感じるハイキング路づくり

■狙い

- ・ 自然と人間との接点となる遊歩道の整備充実を図るとともに、ハイキングやウォーキングの効果や魅力を伝え、誘客を促すソフト面での手法の充実を図る。

■事業

① 自然歩道の充実

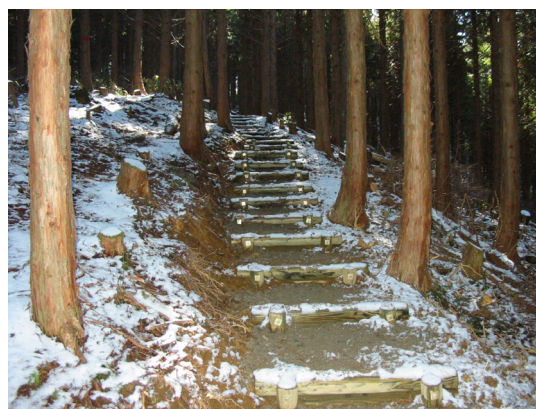
《実施主体：富士河口湖町、観光まちづくり団体》

- ・ ハイキングや軽登山の魅力向上のため、現状の調査と定期的な点検システムを確立し、その結果に基づいた自然遊歩道網の充実や、散策環境を向上させるためのルート管理・整備、サイン整備、マップづくりなどを充実させる。
- ・ 歩く楽しみだけでなく、風景を楽しむための展望園地の整備を既存の自然歩道で実施する。簡単なベンチの整備と見通し伐開等を行い、風景の維持のために定期的な点検と整備を継続的に行う。

■参考事例

自然歩道の整備事例（和歌山県における近畿自然歩道の整備）

- ・ 左－平成18年度、近畿自然歩道整備事業で整備した宇久井半島を訪ねるみち案内看板
- ・ 右－平成18年度、近畿自然歩道整備事業で整備した日光神社を訪ねるみち歩道



(16) 国際観光対応の充実

【主導施策10】 外国人観光客が楽しめる観光コースづくり

■狙い

- ・外国人のニーズを把握し、旅行商品づくりに繋げていくノウハウの蓄積と、外国人観光客の増加に伴う受け入れ側の対応の強化を図る。

■事業

① 案内サインやサービスの多言語化

《実施主体：観光事業者、富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町》

- ・平成 26 年 3 月に観光庁が策定した『観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン』に準拠した案内サイン・誘導サイン等の多言語化やローマ字表記の見直し等を進めるとともに、同ガイドラインに関する勉強会の実施や観光施設におけるサービスの多言語を支援する。

観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン

観光庁では、多言語対応の改善・強化を図るため、「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」に基づき、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等における多言語対応のガイドラインを策定している。

このガイドラインでは、多言語対応言語の代表例として、英語・中国語・韓国語の3言語で、400以上の用語・文例について対訳語が記載されている。

<対訳語一覧のイメージ>

| 日本語 | 英語 | 中国語(簡体字) | 韓国語 |
|------------------------------|---|-----------------------|---------------------------------|
| 立入禁止 | No Entry | 禁止入内 | 출입금지 |
| 撮影禁止 | No Photos | 禁止拍摄 | 촬영금지 |
| 非常口 | Emergency Exit | 安全门 | 비상구 |
| 落ち着いて、非常放送や施設関係者の指示に従ってください。 | Keep calm. Listen for more information and instructions. | 请保持冷静, 听从紧急广播或工作人员的指示 | 당황하지 마시고 비상방송과 담당관의 지시에 따라 주십시오 |
| 大雪のため、この電車は運転を見合わせています。 | The train has stopped due to heavy snow. We will be on our way again as soon as possible. | 因大雪本次列车正在调整运行时间 | 폭설로 인해 이 열차는 운행을 일단 중지하고 있습니다 |
| 病院へ連れて行きますでしょうか？ | Shall I take you to a hospital? | 需要送您去医院吗？ | 병원에 모시고 갈까요? |
| 通り | Avenue/Street/Boulevard | 路 | 거리/도로 |
| 寺(仏閣) | Temple | 寺庙 | 절 |
| 城 | Castle | 城堡 | 성 |
| 温泉 | Onsen | 温泉 | 온천 |
| 棚田 | Tanada (rice terrace) | 梯田 | 계단식 논 |
| 酒蔵 | Sakagura (sake brewery) | 酒窖 | 술도가 |

② 無料公衆無線LANの整備拡充

《実施主体：山梨県、富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町》

- ・県が進めている「Fujisan Free Wi-Fi プロジェクト」に関する情報発信を行い、観光事業者の同プロジェクトへの参加を促す。

Fujisan Free Wi-Fi プロジェクト

このプロジェクトは、外国人観光客からのニーズが高い無料で使えるWi-Fi環境を、富士山周辺のエリアにおいて整備を進める、産官民協働プロジェクトである。2013年12月に山梨県と静岡県が富士山に隣接する自治体としてプロジェクトを発足しており、2014年2月には神奈川県が参加し、3県主体での推進体制が確立している。県レベルの自治体が主体となって、多様なサービスを提供する企業等と連携・協働してWi-Fiを活用して地域活性を目指す、日本初の取り組みである。



Fujisan Free Wi-Fi プロジェクト HP
英語・中国語・韓国語に対応した解説ページを開設

③ 外国人観光客の受け入れに関する各種セミナーの開催

《実施主体:富士河口湖町観光連盟、商工会、富士河口湖町》

- ・講師等を招聘し、近年増加しているイスラム教徒の観光客への対応も含め、外国人観光客へのサービス向上を目的とした各種セミナーを開催する。

④ 外国人が楽しめるモデルコースづくり

《実施主体:富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町》

- ・外国人の志向を把握し、志向に合ったモデルコースづくりを行う。志向の把握には、外国人観光客インバウンド関係のエージェントへのアンケート等を実施する。
- ・モデルコースは外国人向けパンフレットやホームページ等で紹介し、積極的に活用する。

⑤ 荷物預かりの充実

《実施主体:富士河口湖町観光連盟、運送事業者》

- ・旅行者が手ぶらで観光を楽しめるよう、河口湖駅構内等において、手荷物預かり所を設ける。
- ・また、運輸事業者と連携し、預かった荷物を宿泊施設等に配送するサービスや、ハッチ側から送った荷物を手荷物預かり所で受け取れるようなサービスを展開する。

⑥ ウェルカムショップ、ウェルカムレストランの普及

《実施主体:富士河口湖町観光連盟、商工会、富士河口湖町》

- ・ウェルカムショップ、ウェルカムレストランの普及・啓発を推進する。

【長期的に検討する事業】

○在日外国人の地域ファン倶楽部づくり

■参考事例

外国人観光客の受け入れに関する各種セミナーの開催事例

(ムスリムおもてなしガイド：北海道観光振興機構)

外国人旅行客の受け入れを拡大するにあたって、宗教上の食に関する課題をクリアすることは非常に重要であり、日本ではその理解がまだ進んでいない。イスラム教においては、こうした食の制限があり、イスラム教徒（ムスリム）が口にしてよいもの（ハラール）と悪いもの（ハラーム）を「ハラール（ハラル）」と言う。

北海道観光振興機構では、ムスリム観光客に対応するため、ハラールをはじめとしたイスラム教の文化を観光事業者へ理解してもらう為にガイドブックを作成している。また、これとあわせて、ホテル事業者等を対象としたセミナー等を実施している。

ムスリムおもてなしガイド
～イスラム圏の観光客を受け入れるために～

公益社団法人 北海道観光振興機構

日常で接する機会の多い
イスラムの戒律

食べ物、飲み物に配慮する必要があります。

5行のひとつ「礼拝」を行います。

「ハラール」「ハラーム」について
このふたつの言葉を覚えておきましょう。

許されたもの (HALAL) / 禁じられたもの (HARAM)

ハラール・ハラームの判断はムスリム個人にゆだねて

ムスリムおもてなしガイド：北海道観光振興機構HP <http://www.visit-hokkaido.jp/>

荷物預かりサービスの事例（東京手ぶら観光手荷物預かり処：東京駅、佐川急便）

佐川急便株式会社は、東京観光などで東京駅を利用する方々の利便性向上を目的に、手荷物の一時預かりおよび宿泊先への手荷物即日配送などを提供する宅配カウンターを東京駅構内に設置し、平成26年3月からサービスを実施している。

手ぶらで観光したいというニーズに対応し、さらに23区内等の近隣の宿泊施設であれば、一時預かりの料金よりも安い価格で、荷物配送サービスを受けることができる。

観光客の多い富士河口湖町においても、こうしたサービスは来訪者満足度向上に資する取り組みであり、実施の可能性が示唆される。



東京駅日本橋口のサービスカウンター

東京手ぶら観光手荷物預かり処

- ・全国発送 600円～
- ・手荷物一時お預かり 750円
- ・ホテルへの当日配送 700円～
- ・東京駅でお受け取り 700円～

AM11:00まで受付（東京駅～都内23区・舞浜地区ご宿泊先）
（ご宿泊先～東京駅）

営業時間
7:00～23:00 東京駅F日本橋口 TEL03-5224-6885

パンフレット

(17) 観光産業の競争力強化

【主導施策11】 宿泊施設の魅力向上

■狙い

- ・ 宿泊施設のサービス向上や施設面での改善を促し、宿泊施設の魅力向上による宿泊滞在化、リピート化を促進する。

■事業

① 富士河口湖町での宿泊に関するニーズ調査の実施

＜実施主体：富士河口湖町＞

- ・ 富士河口湖町における宿泊のニーズや、町内の宿泊施設の課題等を具体的かつ詳細に把握するためのグループインタビューやモニター調査を実施する。

② 宿泊施設の魅力向上に関する勉強会の実施

＜実施主体：観光まちづくり団体、旅館組合など＞

- ・ 上記ニーズ調査結果に関する情報共有と、町の宿泊施設の全体的なレベルアップを目的とし、講師等を招聘した勉強会を定期的で開催する。また合わせて、IT対応やオフシーズン対策に関する講座も開催する。

■関連施策・事業

- 「宿泊コンシェルジュ」の育成：観光客の問い合わせに対し、希望を聞いて日程や趣味趣向を加味したプランを提案するとともに、宿泊施設の予約手配などに対応するコンシェルジュを育成
- 高齢者向けサービスの強化事業

【長期的に検討する事業】

- 連泊滞在普及事業：「連泊対応ビジネスセミナー」を実施し、連泊時の楽しみ方の提供など、連泊を受け入れる体制整備と、連泊を促す体験プログラムの造成等

■参考事例

宿泊施設の魅力向上に関する勉強会の実施事例

（はこだて圏滞在プログラム研修会：函館ホテル旅館協同組合）

函館市では、観光客数の増加を目指すとともに、滞在日数及び観光消費額の増加を図り、宿泊施設の魅力の向上や滞在プログラムの創出及びビジネス化にむけての支援をしており、その一環として研修会を実施している。

研修会には外部から講師を招き、地域の特性を生かした滞在プログラム作りを学び、観光地域づくり・まちづくりにご活用頂ければ幸いです。多数のご参加をお待ちしております。

研修会パンフレット

函館ホテル旅館協同組合HP：<http://www.hakodate-yado.com/>

【参加者募集のご案内】

参加者募集のご案内

西の島(長崎県小値賀町)の観光による地域活性化の実例

研修会では、観光客の増加だけでなく、滞在日数及び観光消費額の増加を図り、宿泊施設の魅力の向上や滞在プログラムの創出及びビジネス化にむけての支援をしており、その一環として研修会を実施している。

研修会には外部から講師を招き、地域の特性を生かした滞在プログラム作りを学び、観光地域づくり・まちづくりにご活用頂ければ幸いです。多数のご参加をお待ちしております。

【研修会開催のご案内】

■ 日 時：平成29年9月21日(月) 14:00～16:00(開場 13:30)

■ 内 容：14:00～15:30 観光による地域活性化とその手法、目的の滞在プログラム作りについて(講師 15:30～16:00 質疑)

■ 講 義 者：講師 志砂 勲 氏 (長崎県観光まちづくり公社 専任取締役)

■ 定 員：50名(事前申込必須です。定員満員 先着順)

■ 会 場：函館市観光交流センター2F プラザホール(函館市東19丁目)

■ 申込方法：研修会参加申込書に必要事項を記入し、FAX又はメールにてお申し込みください。

【申込先】 〒040-0038 函館市東19丁目1番1号 函館ホテル旅館協同組合 事務局
TEL:0138-36-4009 FAX:0138-36-2588
E-MAIL: htk@yado.com

主催：函館市 協賛：観光振興プログラムチーム 協賛：観光局観光推進センター

(18) 観光情報提供体制の強化

【主導施策12】 やさしい観光情報提供の推進

■狙い

- ・富士河口湖町では、住民も含めて現地の人たちが様々なことについて答えてくれるというイメージを作りだし、安心して観光できる観光地であることを認識してもらい、来訪を促す。
- ・直接接する人々が情報を入手し提供する仕組みを構築し、どこでも、誰でも富士北麓の情報提供ができるようにする。

■事業

① 「新・やさしい観光情報提供構想」の策定

〈実施主体：富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町〉

- ・策定から8年が経過した「やさしい観光情報提供構想」の達成状況や効果を検証するとともに、次の10年間の目標を定めた「新・やさしい観光情報提供構想」を策定する。

② ニーズに合った町観光情報ホームページの再構築

〈実施主体：富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町〉

- ・SNS等の普及状況も踏まえ、現在のニーズに合った、アクセスしやすくなるような町の観光情報ホームページを再構築する。

③ SNS等の有効活用に係る町観光情報ホームページの運営体制強化

〈実施主体：富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町〉

- ・SNS等も有効に活用し、常に新鮮でアクセスしやすくなるような情報を発信できるよう、ホームページの人的な運営体制の見直しと強化を行う。

④ 子ども連れやペット連れ、一人旅などのニーズ別の情報提供

〈実施主体：富士河口湖町観光連盟、観光まちづくり団体、富士河口湖町〉

- ・子ども連れやペット連れ、一人旅、公共交通利用者といった来訪者の属性に応じた富士河口湖町でのおすすめの過ごし方、おすすめスポットなど、ニーズ別の情報発信を推進する。

■関連施策・事業

- 観光情報データベースの充実及び活用促進
- 観光メールマガジンの発信（登録者およびメディア等）
- 人の顔が見える情報提供網整備事業：サービスの最前線で働く事業者で、日常的に情報を収集し、活用している人を対象に表彰や認定を行う
- 観光案内所ネットワーク整備事業：ビジターセンターや西湖いやしの里根場、河口湖ハーブ館、河口湖ミュージアムといった観光施設における案内機能を強化

【前期で終了した事業】

- 「やさしい観光情報提供構想」の推進

■参考事例

SNS等を有効に活用したホームページの事例（おいしい南島原：長崎県南島原市）

南島原市では、「おいしい南島原」をテーマにしたフォトコンテストを実施しており、市における食の魅力や美味しさをPRする活動を行っている。

ホームページはSNSと連携しており、利用者参加型の双方向情報発信ツールとして活用されている。



「おいしい島原」ホームページ <http://totte-minamishimabara.jp/>

子ども連れ観光に関する情報提供の事例（赤ちゃん物語おでかけガイドマップ：山梨県北杜市）

北杜市は、平成20年4月にミキハウス子育て総研の選定事業「ベビーズヴァカスタウン選定プロジェクト」の子連れ旅行にいい観光地第1号として選定されており、0～3歳の子どもを持つ家族の旅行の目的地として、ハードとソフト両面にわたり子育て世代のサポート体制の整備を進めている。その一環で「赤ちゃん物語おでかけガイドマップ」を作成している。このガイドブックでは、季節やテーマに合わせたおすすめスポットや子ども連れでも楽しめる北杜市内の観光施設などを紹介している。



山梨県北杜市 HP「ベビーズヴァカスタウン」 <https://www.city.hokuto.yamanashi.jp/tourism/bvt/>

(19) 観光まちづくり事業体の形成

【主導施策13】 法人化も視野に入れた観光連盟の機能強化

■狙い

- ・観光ニーズの多様化、成熟化、また人口減少や厳しい財政状況といった社会情勢から、観光協会等の観光関連組織にも多様な役割が期待されるようになっており、自立した財政基盤を持ち、行政と対等なパートナーシップを持って活動している観光まちづくり組織も増えつつある。
- ・具体的には、不断のマーケティング調査に基づき地域の観光戦略を立て、自ら地域資源を商品化して観光客を呼び込むような取組みを行っている組織であり、これら取組みを展開するために必要な収益事業を行い、行政の補助金に頼らない自立的な活動を展開している。各地の観光協会でも法人格を持ち、上記のような取組みを展開している地域が増加している。
- ・そこで、法人化による有料サービスの提供も視野に、観光連盟の機能強化を図る。

■事業

① 観光連盟の法人化・機能強化に向けた調査・研究

《実施主体：富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町》

- ・他地域の事例等の調査研究を行い、観光連盟の法人化に向けた運営体制や事業モデル等の各種検討を行う。

② 定期的な顧客ニーズ調査の実施

《実施主体：富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町》

- ・定期的な顧客満足度調査を行い、観光客入込数等の客観的データと照らし合わせながら、取組みの効果と必要な改善点を検証する。また積極的にクレーム情報を集め、関係者間で共有する。

■関連施策・事業

○着地型旅行造成・販売機能を有する組織の育成

■参考事例

観光協会の法人化による取組み事例（6次産業化を視野に入れた観光協会法人化：長野県信濃町）

信濃町の主たる産業は農林業と観光業であり、双方を結びつけた事業を実施し、町の活性化を図るため、農林業事業者との連携という6次産業化を視野に入れ、観光協会の法人化を行った。これによって、町の農林業を活用した観光プログラムや、農作物を活用した食品加工・製品の販売等を、観光協会が主導となって実施できるようになった。今後は、更なる地域資源の活用方法を見出し、マーケティングによる事業拡大が期待される。



長野県信濃町観光協会ホームページ
<http://www.shinano-machi.com/>



信濃町の野菜を原料とした
ベジタブルスイーツの開発

(20) 旅行者の安全・安心の確保

【施策】 安全・安心な旅行のための環境づくり

■狙い

- ・安心して観光できる状況を担保し、そのイメージを来訪促進にも繋げる。

■事業

① 旅行者の安全・安心対応マニュアルの普及と内容拡充

◀実施主体：観光連盟、富士河口湖町▶

- ・前期の事業で作成した旅行者の安全・安心対応マニュアルについて、帰宅困難者の一時滞留場所や収容施設に関する検討、宿泊施設や観光事業者を含めた関係者間の役割分担に関する検討等を行い、マニュアル内容の拡充を行う。

② 防犯パトロールの実施

◀実施主体：地区住民、富士河口湖町▶

- ・地区住民による防犯パトロールを継続して実施する。

③ AED設置設置促進と救命講習の継続的参加の呼びかけ

◀実施主体：富士河口湖町▶

- ・引き続き、AED設置設置促進と救命講習の継続的参加の呼びかけを行う。

■参考事例

旅行者の安全・安心対応マニュアルの事例

(「災害時も安心 観光客にやさしい 国際観光都市・京都」に向けて：京都府京都市)

京都市では、大規模災害時における観光客等の帰宅困難者への総合的な対策を講じるため、観光客の避難誘導等の方針を定めた「京都市観光地避難誘導取組指針」及び地区ごとの具体的な避難誘導計画のひな型となる「京都市観光地・地区避難誘導計画(ひな形)」を策定している。

災害が発生した際、観光客に対してどのように対応すべきかという指針を示し、災害時に各地域での初期対応ができるように、行動フローのひな形を示し、それをもとに各地域での避難誘導計画を検討、策定することとしている。

また、各観光地の入込客数等のデータから帰宅困難者の推計を行うことを推奨しており、日データに基づく適切な備え・対応できるように配慮されている。



京都市 HP <http://www.city.kyoto.lg.jp/> 内『京都市観光地避難誘導取組指針』