

## あいさつ

富士河口湖町は、世界文化遺産「富士山」の麓にあり、4つの湖を有する風光明媚な景観と牧歌的な風景が広がる豊かな自然といった類まれなる自然環境を持ちながらも首都圏域に位置する地理的条件などに恵まれ、国際観光地として発展してきました。これも、先人たちの弛まぬ努力の賜物であります。

今を生きる私たちには、この恵まれた資源を守り、活かしていくことでさらに活力あふれ世界中の人々が訪れるまちを次代へ継承していく責任があります。

2007（H19）年3月、我が国の「観光立国」に向けた基本法である『観光立国推進基本法』の方向性と合わせるように、「富士河口湖町観光立町推進条例」が策定されました。

この条例に基づき、2009（H21）年3月に富士河口湖町が目指す観光立町の姿・目標を「住民一人一人が楽しく参画する観光まちづくりプラン」として、「富士河口湖町観光立町推進基本計画」が策定されました。

それから10年が経過し、第1次計画が策定された平成20年前半と比べ、富士河口湖観光総合案内所を訪れる外国人観光客は5倍以上となっており、また、宿泊客についても、年間宿泊客数の約3分の1を外国人が占めるという結果となっているなど、本町においても外国人観光客の存在は年々大きいものとなっています。

一方で、依然として本町の観光客の多数を占める日本人観光客については、少子高齢化や世帯構造の変化により、旅行ニーズが年々変化しているなど、国内外を問わず、常に変化に対応しなければならない時代となっております。

第2次観光立町推進基本計画では、10年後の本町観光の将来像を「富士山と個性ある湖〈河口湖、西湖、精進湖、本栖湖〉が広がる美しく快適な世界水準リゾート・富士河口湖」と設定いたしました。



第1次の視点を継承し、その後の国や県、町の動向を捉えながら、「世界文化遺産としての富士山の保全と活用」、「国際競争力のあるリゾート形成」、「観光危機管理」、「観光産業と人材育成」を新たな視点として取り組んで参ります。

結びに、貴重なご意見やご提言をいただきました町民の皆様、富士河口湖町観光立町推進会議委員、町議会議員各位に厚く御礼申し上げますとともに、今後もなお一層の町政発展にご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2019年3月  
富士河口湖町  
町長 渡辺喜久男

## <目次>

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1 章. 本計画の目的 . . . . .           | 1  |
| (1)計画改定の主旨                      |    |
| (2)本計画の期間                       |    |
| (3)上位・関連計画の概要（本計画の位置づけ）         |    |
| 2 章. 第 2 次計画の策定にあたって . . . . .  | 7  |
| (1)本町の観光の現状                     |    |
| (2)社会・経済情勢の変化                   |    |
| (3)第 1 次計画の総括と目標達成              |    |
| (4)課題の再整理                       |    |
| 3 章. 観光立町実現に向けた理念と方向性 . . . . . | 26 |
| (1)理念と方向性                       |    |
| (2)将来像                          |    |
| (3)目標値の設定                       |    |
| 4 章. 観光立町実現に向けた戦略と施策 . . . . .  | 29 |
| (1)本計画の体系                       |    |
| (2)4 つの柱と 8 つの戦略キーワード           |    |
| (3)40 の施策（プロジェクト）               |    |
| (4)主な事業推進主体とスケジュール              |    |
| 5 章. 計画管理の進め方 . . . . .         | 45 |
| (1)本計画のマネジメント                   |    |
| (2)計画管理のサイクル                    |    |
| (3)本計画のマネジメント体制                 |    |
| <参考資料>                          |    |
| (1) 本計画策定の体制とプロセス . . . . .     | 47 |
| (2) 富士河口湖町観光立町推進基本条例 . . . . .  | 49 |

## 1 章. 本計画の目的

---

### (1) 計画改定の主旨

#### ①「第1次富士河口湖町観光立町推進基本計画」の概要

「富士河口湖町観光立町推進条例」は、わが国の「観光立国」に向けた基本法である『観光立国推進基本法』の方向性と合わせるように、2007(H19)年3月に施行された。この条例に基づき、第1次となる「富士河口湖町観光立町推進基本計画」が2009(H21)年3月に策定された。

この計画は、2009(H21)年度～2018(H30)年度までの10年間を対象とした計画であり、策定から5年後にその進捗状況等を踏まえた見直しを行い、2014(H26)年3月には後期計画が策定された。

本町が目指す観光立町の姿・目標を「住民一人一人が楽しく参画する観光まちづくりプラン」として、10年間、各種事業を展開してきた。

#### ②第2次基本計画とは

今回の第2次観光立町推進基本計画は、第1次の10年間の取り組みを踏まえて、2019年4月からの10カ年の計画（第2次計画）を策定するものである。

### (2) 本計画の期間

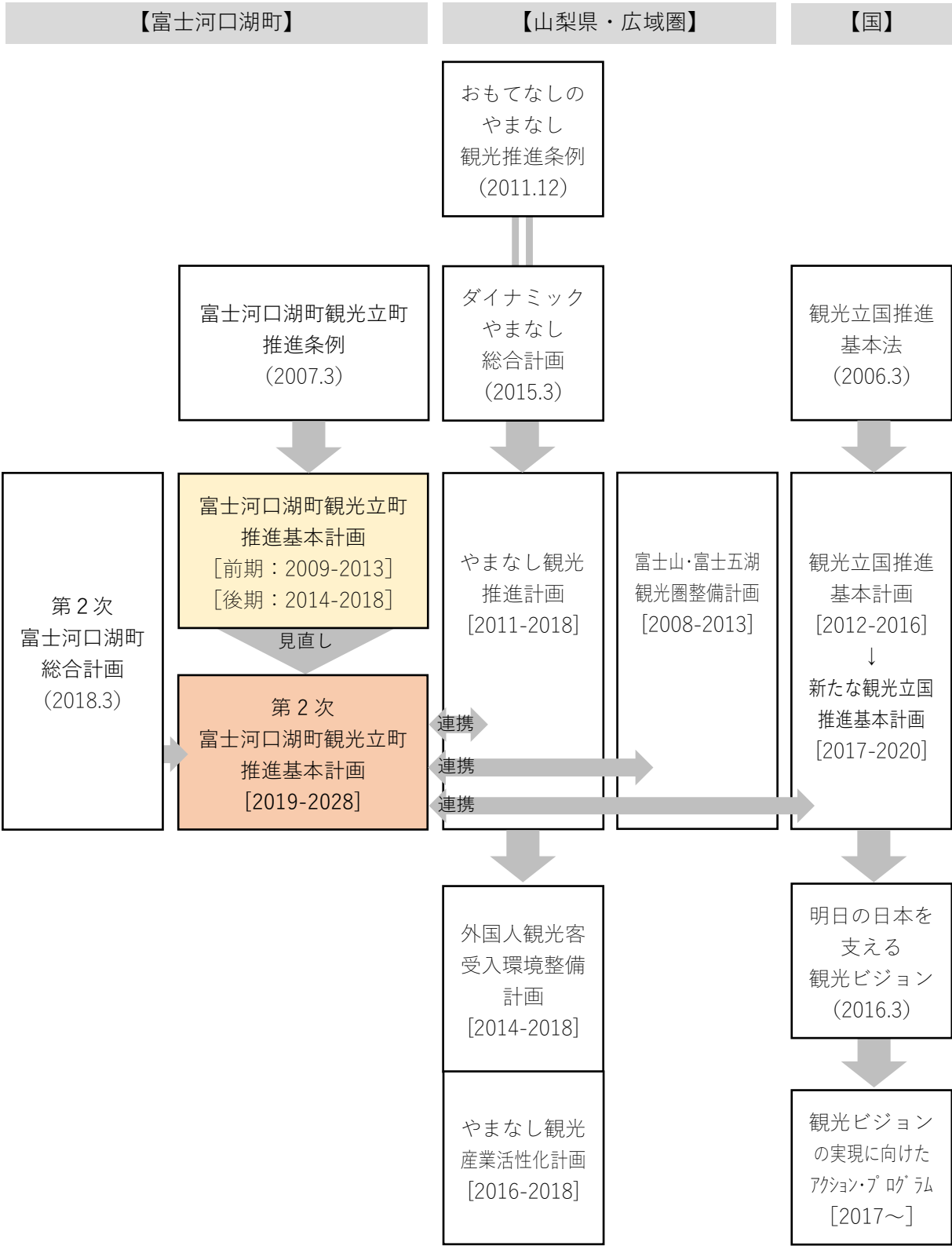
第2次となる「富士河口湖町観光立町推進基本計画」の計画期間は、2019年度から2028年度までの10カ年計画であり、3年ごとの検証を予定している。

### (3) 上位・関連計画の概要（本計画の位置づけ）

本計画は、「富士河口湖町観光立町推進条例」に基づき、「第2次富士河口湖町総合計画」の分野別計画として策定する。策定にあたっては、国、県及び広域圏の観光に関する基本方針や戦略に準ずる形とし、また町内各地区の観光ビジョンを踏まえて目標値及び施策を設定する。

上位計画及び関連計画の関係を図-1に示す。

図-1 上位関連計画の整理と本計画の位置づけ



## 〔富士河口湖町の計画〕

### ●富士河口湖町観光立町推進条例 2007(H19)年 3 月施行

2007(H19)年 3 月に施行され、第 1 条で“活力ある地域づくり、本町経済の持続的な発展及び町民生活の向上に資すること”と謳っている。第 7 条では、“観光立町の実現に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、富士河口湖町観光立町推進基本計画を定める”としている。

### ●第 2 次富士河口湖町総合計画 2018(H30)年 3 月策定

『ひとを優しくつなぐ 世界に誇るふじのまち』を目指す将来像として、2018～2027 年度で力を入れて取り組むべき 5 つの基本的方向と 38 の基本施策を示している。

観光分野に関しては、将来像を実現するために基本的方向「4：ひとが交わるまち」、基本施策「30：観光の振興」とし、施策の展開の中で 17 の施策と具体的な事業、達成度を測るための指標等を整理している。

表-1 第 2 次富士河口湖町総合計画

の概要（観光分野）

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |                    |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|
| 目指す姿        | 観光資源をより一層磨き上げることで、何度でも訪問したくなる国際観光地を目指します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |                    |
| 施策          | 1 観光資源活用及び観光拠点・施設の充実<br>2 観光イベントの推進<br>3 観光誘客宣伝の推進<br>4 国際観光振興事業<br>5 滞在時間の拡大・観光消費の拡大<br>6 観光振興団体・人材育成の推進<br>7 ホスピタリティ（もてなし）の醸成<br>8 観光情報提供の促進<br>9 観光旅行者 1 次交通の拡充<br>10 観光旅行者 2 次交通の整備<br>11 エコツーリズムの推進<br>12 地域の特色を生かした資源の発掘とテーマに沿った観光振興<br>13 山岳森林資源の活用推進<br>14 味覚資源の発掘・普及・発信の推進<br>15 安心安全の観光地づくりの推進<br>16 広域による観光連携の推進<br>17 観光立町推進基本計画の推進 |                  |                    |
| 達成度を測るための指標 | 成果指標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 現状値<br>(2016 年度) | 将来目標値<br>(2022 年度) |
|             | 年間入込数<br>※県観光入込客統計調査                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 456 万人           | 500 万人             |

### ●地区別観光ビジョン 2011(H23)～2017(H29)年までに地区毎に策定

2009(H21)年3月に第1次富士河口湖町観光立町推進基本計画を策定以降、町内の各地区において、同計画に基づいた施策を進める一方で、地区それぞれの資源や特性を活かして主体的に観光地域づくりに取り組むため、観光事業者や住民等が地区の目指すべき観光地域づくりの方向について検討し、共通認識としてのビジョンをとりまとめている。

表-2 各地区における観光ビジョンの基本理念

| 地区名    | 基本理念                                         | 策定年          |
|--------|----------------------------------------------|--------------|
| 西湖地区   | みんなで取り組む質の高い観光地づくり                           | 2011(H23)年3月 |
| 大石地区   | 滞在・滞在が楽しめる観光リゾートの目的地としての「大石」の確立              | 2012(H24)年3月 |
| 勝山地区   | 地域の資源～モノ・コト・ヒト～の有機的な連携・活用による地域に密着した観光の魅力の再構築 | 2013(H25)年3月 |
| 本栖湖地区  | 優れた自然環境の中での滞在・活動を基調とした観光地域づくりの着実な推進          | 2015(H27)年3月 |
| 精進湖地区  | 精進湖観光の魅力の原点の再認識を踏まえた観光資源の磨き上げと、質の高い観光体験の提供   | 2016(H28)年3月 |
| 奥河口湖地区 | 湖畔や山などの限られた資源の有効活用と地域への効果を確認しながらの取組みの着実な積み重ね | 2017(H29)年3月 |

## [ 県の計画 ]

### ●おもてなしのやまなし観光振興条例 2011(H23)年 12 月施行

“地域への誇りと愛着に基づくおもてなしを県民総参加により推進し、旅行者がやすらぎと感動を覚え、再び訪れたいと思う魅力ある地域づくりを進めること等により、県の観光の振興を図り、もって観光産業が県の基幹的な産業として発展することを通じて、県経済の発展及び活力に満ちた地域社会の実現に寄与すること”を目的としている。条例の第 13 条に、観光推進計画の策定を位置づけている。

### ●ダイナミックやまなし総合計画 2015(H27)年 12 月策定

県政の最上位計画に位置付けられる「ダイナミックやまなし総合計画」の 6 つのプロジェクトの中で、観光分野は「3：地域産業元気創造プロジェクト」に位置付けられ、“県内における活力ある地域づくりを進めるため、農林水産業と加工業、観光業等の産業間や、県内の地域間、産学官金など様々な連携を強化し、個性豊かで、儲かる地域産業の創出を図る”ことを目指している。

表-3 ダイナミックやまなし総合計画の概要（観光分野）

|           |                                                                              |                  |                  |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| 観光政策      | 地域資源を最大限に活かす観光の推進                                                            |                  |                  |
| 主な施策・事業   | 1 おもてなしの推進<br>2 観光産業活性化の総合的な推進<br>3 世界遺産富士山の保存管理<br>……<br>22 外国人観光客受入環境の整備促進 |                  |                  |
| 期待される政策効果 | 成果指標                                                                         | 現況値<br>(2014 年度) | 目標値<br>(2019 年度) |
|           | 観光入込客数<br>(実人数)                                                              | 30,017 千人        | 31,427 千人        |
|           | 外国人延べ宿泊者数                                                                    | 949 千人           | 1,929 千人         |
|           | 観光消費額                                                                        | 3,573 億円         | 4,102 億円         |

### ●やまなし観光推進計画 2012(H24)年 3 月策定、計画期間:2011(H23)～2018(H30)年度

「おもてなしのやまなし観光振興条例」に基づき策定され、総合目標を「やすらぎと感動の山梨の実現」と定めている。観光戦略として「おもてなし戦略」、「地域資源活用戦略」、「インバウンド観光戦略」の 3 つを掲げ、重点的な取組み及び 9 つの数値目標を設定している。3 つの戦略毎に、「県の主な取組」、「市町村（・教育機関等）に期待する取組」、「観光事業者等に期待する取組」、「県民に期待する取組」を明記している。

### ●外国人観光客受入環境整備計画 2014 (H26) 年 12 月策定、計画期間:2014 (H26) ~2018 (H30) 年度

「やまなし観光推進戦略」に掲げたインバウンド観光戦略を推進するための実行計画として策定された。“東京 2020 オリンピック・パラリンピックの開催決定を契機に、外国人旅行者が安心して山梨への旅を選択できる誘客活動と旅行者が快適で安全に滞在し、行動できる観光地づくりに必要な施策を段階的かつ効果的に取り組み、世界中の人が憧れるようなグレードの高い国際観光地の形成を目指す”としている。

基本方針は「1. 外国人旅行者への誘客・プロモーション」、「2. 外国人旅行者の受入環境の整備」、「3. 外国人旅行者へのおもてなし」とし、18 の施策と 4 つの数値目標を掲げている。

### ●やまなし観光産業活性化計画 2016 (H28) 年 3 月策定、計画期間:2016 (H28) ~2018 (H30) 年度

「やまなし観光推進計画」の観光産業活性化分野の行動計画として策定された。また、「ダイナミックやまなし総合計画」において目指すべき新たな地域社会として掲げる「輝き あんしん プラチナ社会」実現に向けた産業連携の核となる計画にもなっている。

計画の目的は、「観光産業発展の好循環の確立による経済や人口問題への貢献」と「観光産業の重要性、将来性についての県民全体での理念の共有」であり、基本方針としては、「1. 観光産業の「稼ぐ力」を高め、「働く魅力」を高める」、「2. 長期的視点での観光財産の創出」、「3. 推進体制の整備」を掲げ、取り組むべき施策と 3 つの数値目標を示している。

## 【広域圏の計画】

### ●富士山・富士五湖観光圏整備計画 2008 (H20) 年 8 月策定、計画期間:2008 (H20) ~2013 (H25) 年度

「観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進に関する法律」第 4 条の規定に即し、富士五湖圏域の 6 市町村並びに山梨県が共同して観光圏の整備による観光旅客の来訪及び滞在の促進を総合的かつ一体的に図るための計画として策定された。

観光圏の目標像は、「世界に誇る富士の自然と文化を活かし、国内外のお客様が行き交い集う観光交流文化圏 ～強力な広域連携による魅力あふれる観光圏づくり～」と設定している。

基本方針は、「1. 圏域内連携・住民交流を強化して、富士山・富士五湖ブランドの形成」、「2. 連泊滞在、何度でもリピートしたくなる魅力づくり」、「3. 快適なアクセス環境の整備」、「4. 的確な情報発信」、「5. 観光人材の育成とネットワーク化」とし、戦略的に推進していくための施策を「地域共通施策（事業）」と「市町村別施策（事業）」に分けて整理している。

数値目標は「量的目標（観光客数、宿泊客数）」と「質的目標（顧客満足度）」を掲げている。

## 2 章. 第 2 次計画の策定にあたって

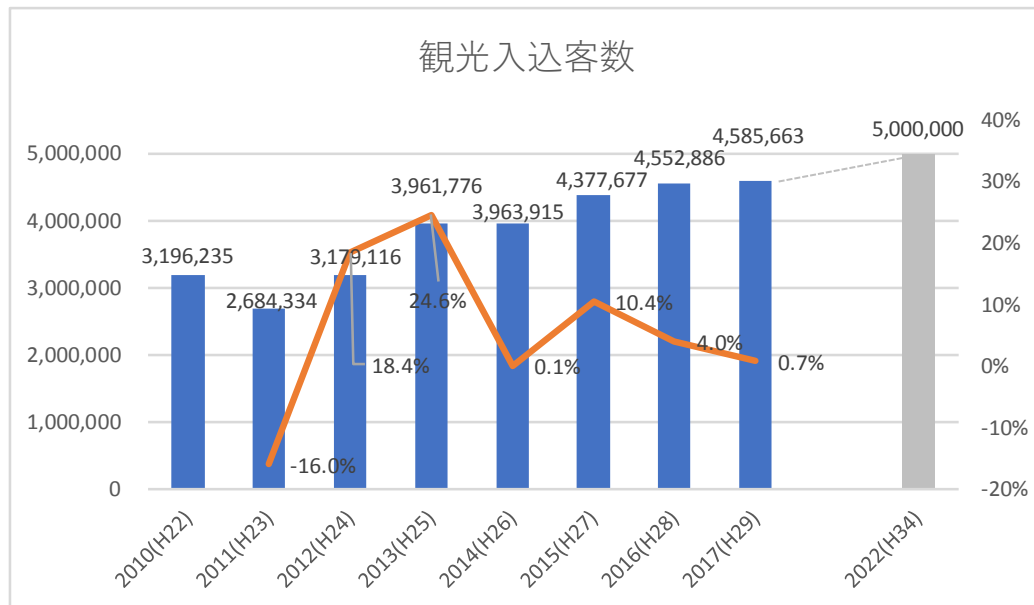
### (1) 本町の観光の現状

#### ① 観光客数

観光客数は 2011 (H23) 年に発生した東日本大震災で一時観光客が減ったものの、2013 (H25) 年以降は毎年過去最高の客数で推移し、2015 (H27) 年には 400 万人を突破している。

町の第 2 次総合計画では、2022 年度に 500 万人を目標値としているが、前年からの伸び率をみると 2016 (H28) 年以降はやや鈍化しており、目標値の設定には、伸び率鈍化の要因や町における観光客受け入れのキャパシティの把握が必要となっている。

図-2 観光入込客数と対前年伸び率



出典：山梨県観光入込統計調査

#### ② 観光客の特徴

##### <日本人観光客> 【年 2 回(夏・秋) 町内 8 地点において聞き取り調査】

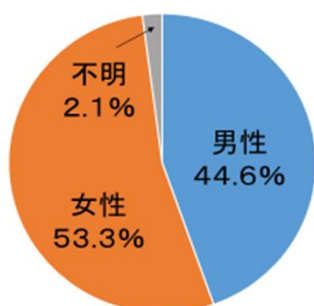
本町を訪れる日本人観光客の特徴は、以下のような傾向にある。

- ・女性客がやや多く、年齢層には目立った偏りがない。
- ・県内及び関東圏からの観光客が 3/4 を占め、車（マイカー、レンタカー）での来訪が多い。残り 1/4 も比較的近場からの観光客であり、全国各地からの誘客には至っていない。
- ・初めて訪れる人が約 4 割、リピーター率 6 割。内 4 割が 4 回以上来訪している。
- ・2 人づれ（カップル、夫婦、友人等）の来訪が 4 割。一人で訪れる人は 3% 程度と少ない。
- ・日帰り客が 5 割を超える。宿泊は 1 泊がほとんどで 2 泊以上の滞在は 5% に留まる。

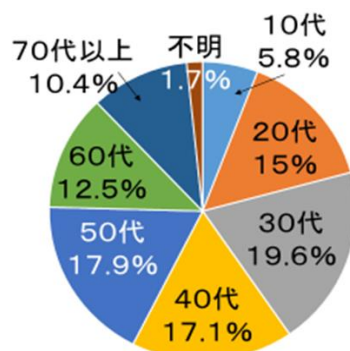
幅広い年齢層の観光客が訪れていて、リピーター率も高い一方で、「より広域（全国各地）からの誘客」、「おひとり様、3 人以上グループの受入れ」、「長期滞在」といった点がやや弱い傾向がみられる。

図-3 富士河口湖町に訪れる観光客の特徴(日本人)

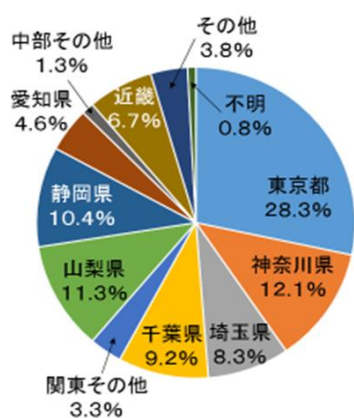
[性別]



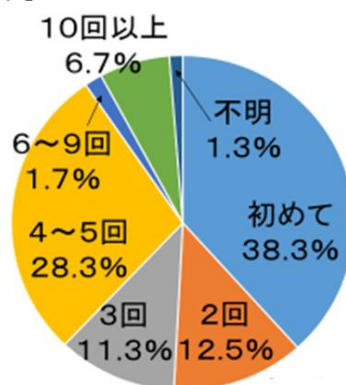
[年代]



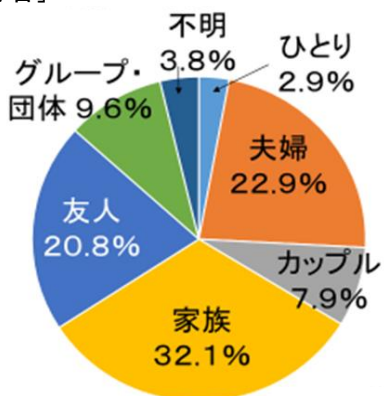
[居住地]



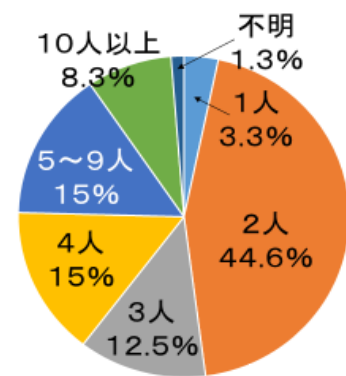
[訪問回数]



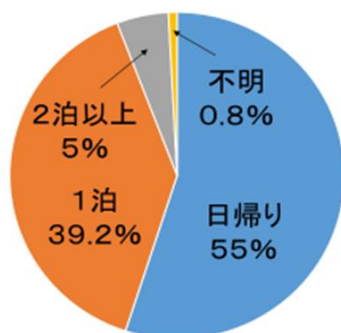
[同行者]



[同行者人数]



[滞在期間]



出典：H29年富士河口湖町観光統計

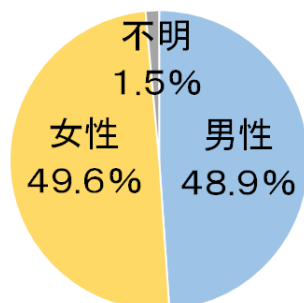
### <外国人観光客1> 【年2回(夏・秋) 町内8地点において聞き取り調査】

本町を訪れる外国人観光客の特徴は、以下のような傾向にある。

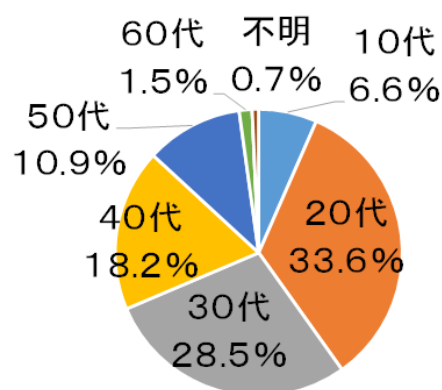
- ・男女比はほぼ同率、年齢層は20代、30代が多い。
- ・居住国は、アジアが4割弱、欧米豪で約5割（46%）を占める。
- ・家族や友人と訪れる割合が多く、グループ・団体は4%未満と少ない。
- ・初めて訪れる人が約8割、複数回訪れている2割のうち半数は2回目、4回目以上のヘビースターも多い。
- ・日帰り客が4割で、宿泊客は1泊よりも2泊以上が多い。

図-4 本町に訪れる観光客の特徴(外国人)

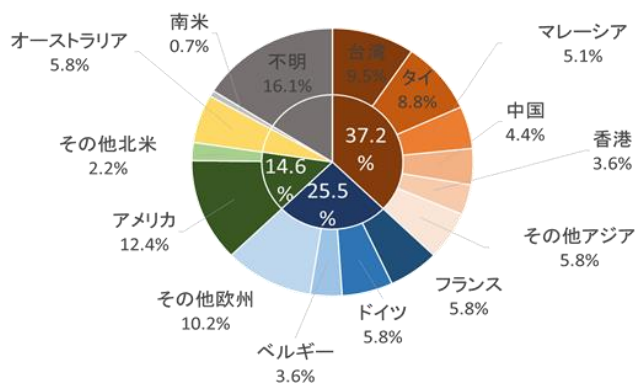
[性別]



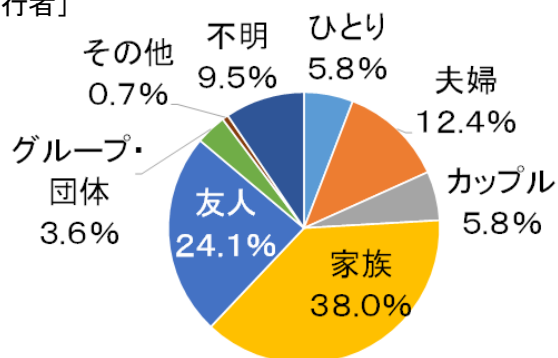
[年代]



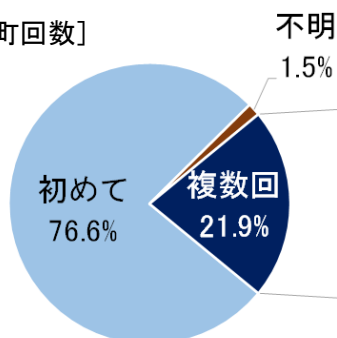
[居住国]



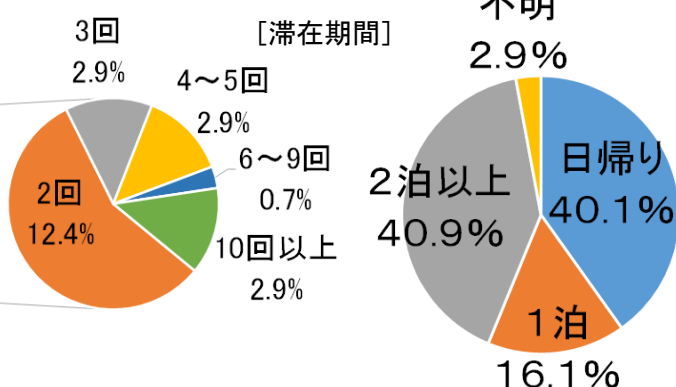
[同行者]



[来町回数]



[滞在期間]



出典：H29 年富士河口湖町観光統計

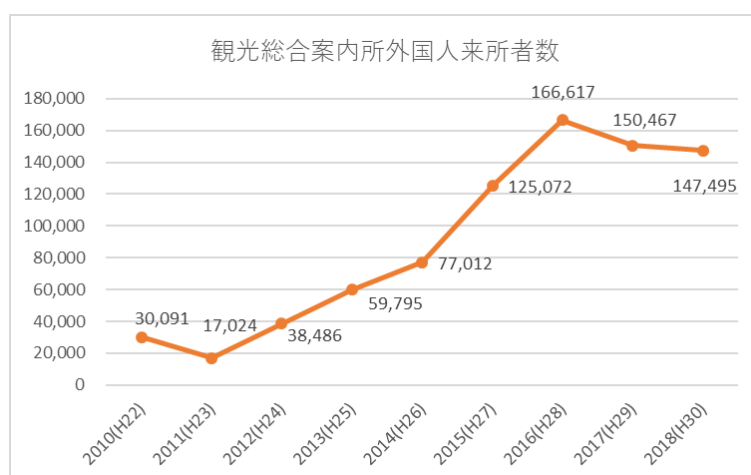
### <外国人観光客 2:観光案内所>

外国人観光客数は、2013（H25）年以降高い伸び率で増加していたが、2017（H29）年からは減少傾向となっている。これは、2014（H26）年 4 月より交通事業者である富士急行が駅構内にコンシェルジュデスクを新たに設置し、その後の機能強化により利用の分散が生じ、来所者数の減少に繋がったことも一つの要因として推察される。

国別では東アジア、東南アジアが上位を占めており、2018（H30）年は、前年に比べて中国からの観光客が増加した一方で、タイからの観光客が目立って減少している。

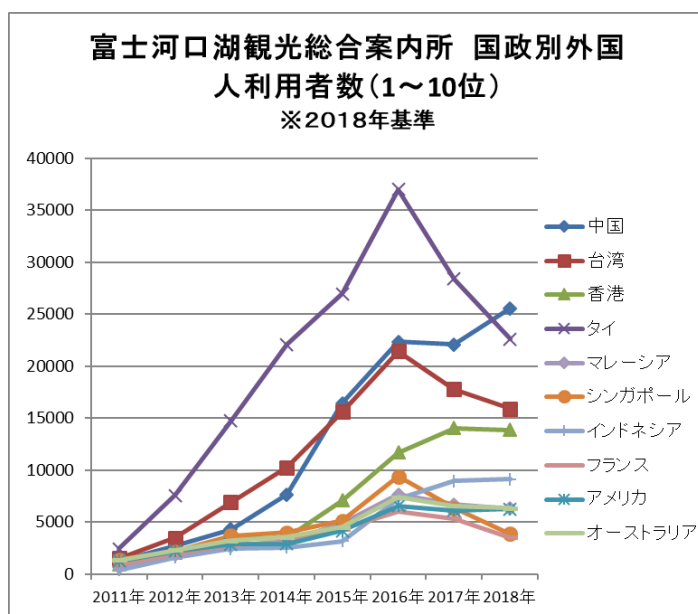
「ターゲット国の設定」、「アジア来訪者減少の理由分析」、「外国人リピーターのニーズ把握と対応策の検討」などが、今後の課題と考えられる。

図-6 富士河口湖観光総合案内所外国人来所者数



出典：富士河口湖町観光連盟

図-7 富士河口湖観光総合案内所国政別外国人利用者数（1～10位）



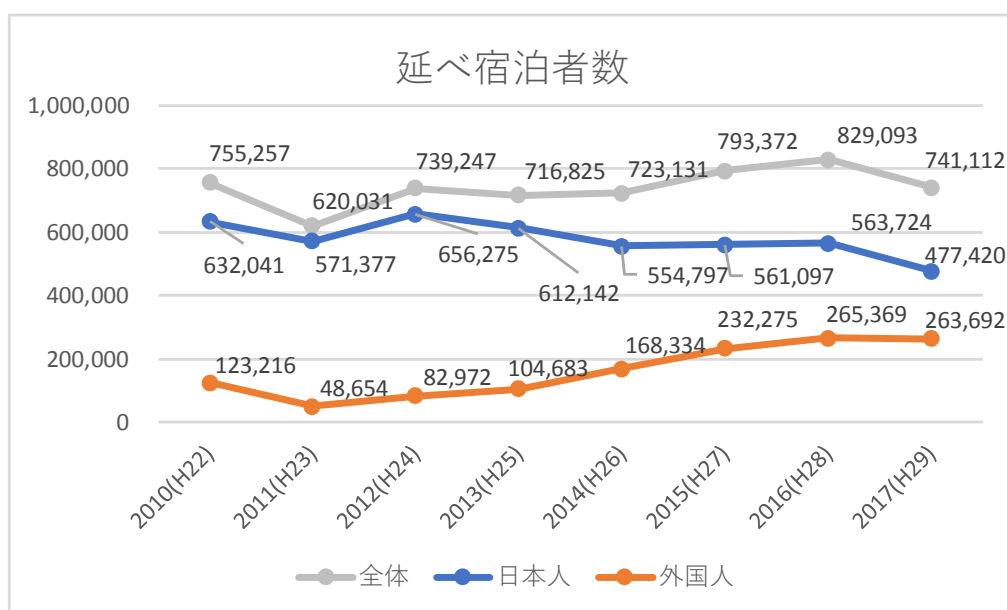
出典：富士河口湖町観光連盟

### ③宿泊客【観光庁】

宿泊客は、東日本大震災により一時的に落ち込んだが、その後堅調な回復を見せ、2016（H28）年には年間宿泊数 80 万人を超えた。2017（H29）年は、観光客数は前年より増加したものの、宿泊客数は減少に転じている。

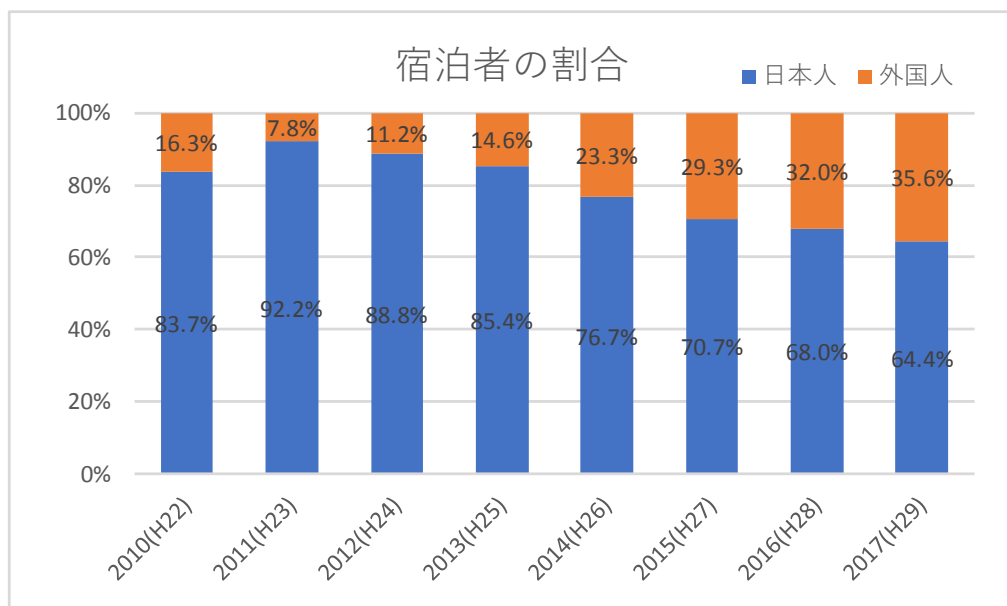
宿泊客の日本人と外国人との割合は、2011（H23）年以降、年々外国人の割合が増え続け、2017（H29）年には宿泊者の 1/3 以上が外国人客となっている。

図-8 延べ宿泊者数（全体、日本人、外国人）



出典：宿泊旅行統計調査（観光庁）

図-9 宿泊者の割合（日本人、外国人）



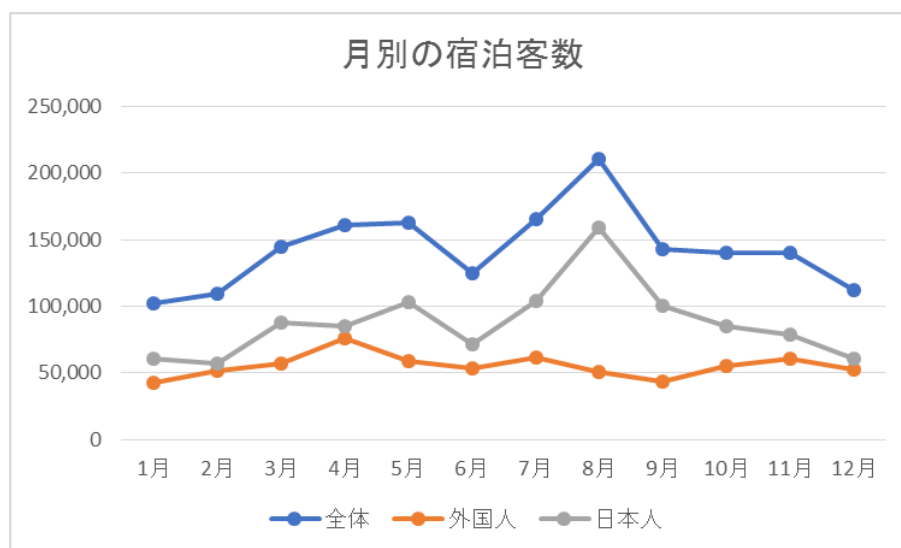
出典：宿泊旅行統計調査（観光庁）

#### ④外国人宿泊客

月別の宿泊客数を見ると、日本人客は 8 月の宿泊が特に多く、梅雨の時期と 12～2 月の冬期は減少している。一方外国人客は、桜が咲く 4 月にやや多いものの、日本人に比べて季節による偏りが少ない傾向にある。

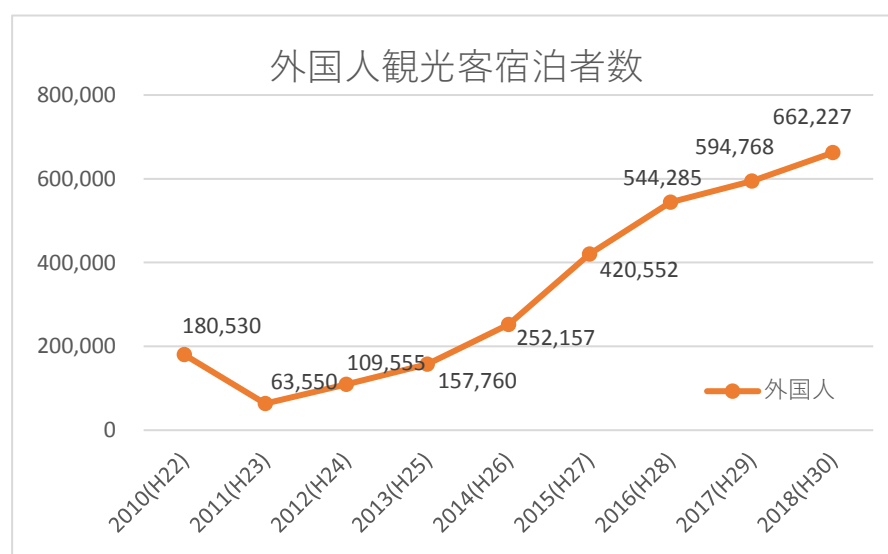
宿泊客数が落ち込む梅雨と冬の時期に宿泊客を増やす取組みが必要となっている。

図-10 月別の宿泊客数



出典：H30 年宿泊調査（富士河口湖町観光連盟調べ）

注）宿泊者数については、観光庁調査（前掲）と富士河口湖町観光連盟の調査では数値に開きがあり、観光庁調査では 2017（H29）は減少傾向を示しているが、町の宿泊調査では過去最高を記録し、増加傾向にある。



出典：H30 年宿泊調査（富士河口湖町観光連盟調べ）

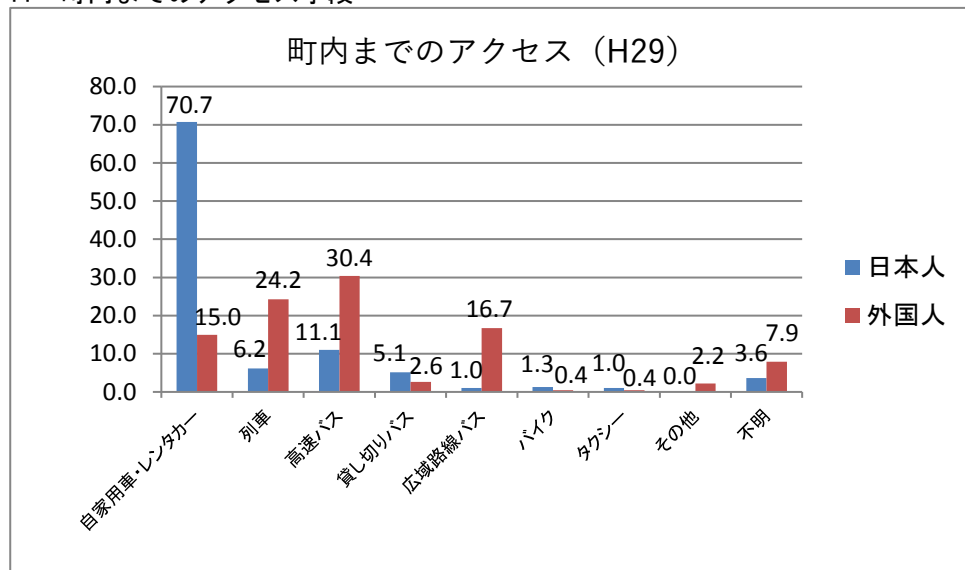
## ⑤交通手段

町内までのアクセスは、日本人客は「自家用車・レンタカー」の利用が多く、外国人客は「列車」や「バス（高速バス、貸切バス、広域路線バス）」の利用が多い傾向にある。

町内の交通手段も、日本人客は車の利用が 7 割を占め、レトロバスや路線バスなどの利用は少数と言える。一方で外国人客は、レトロバスや路線バス、宿の送迎バスを利用する他、徒歩や自転車（レンタサイクル）、またレンタカーの割合も多くなっている。

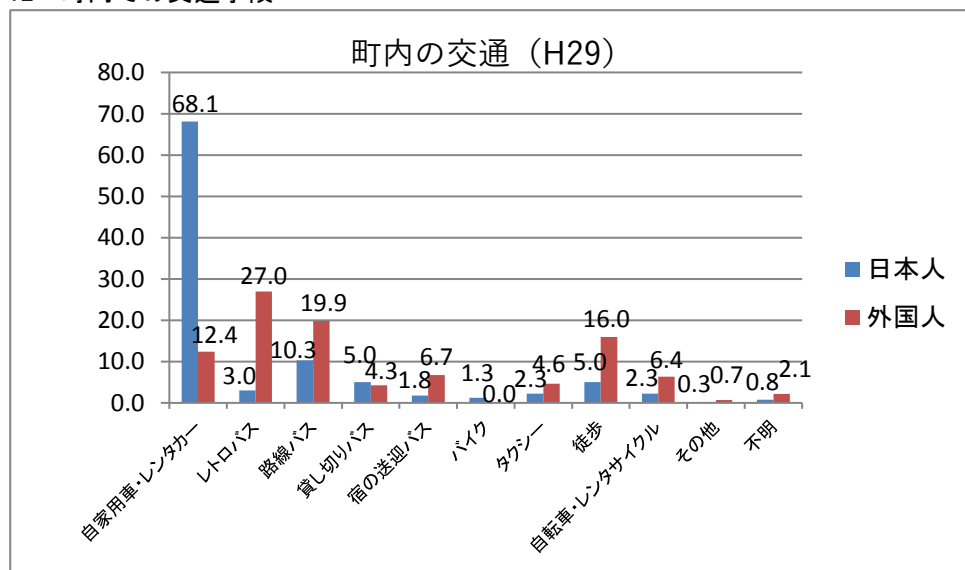
「結節点（駅・道の駅等）からの 2 次交通」、「駐車場からのバスの使いやすさ」、「遊歩道及び自転車道の快適性・魅力の向上」などが課題となっている。

図-11 町内までのアクセス手段



出典：H29 年富士河口湖町観光統計

図-12 町内での交通手段



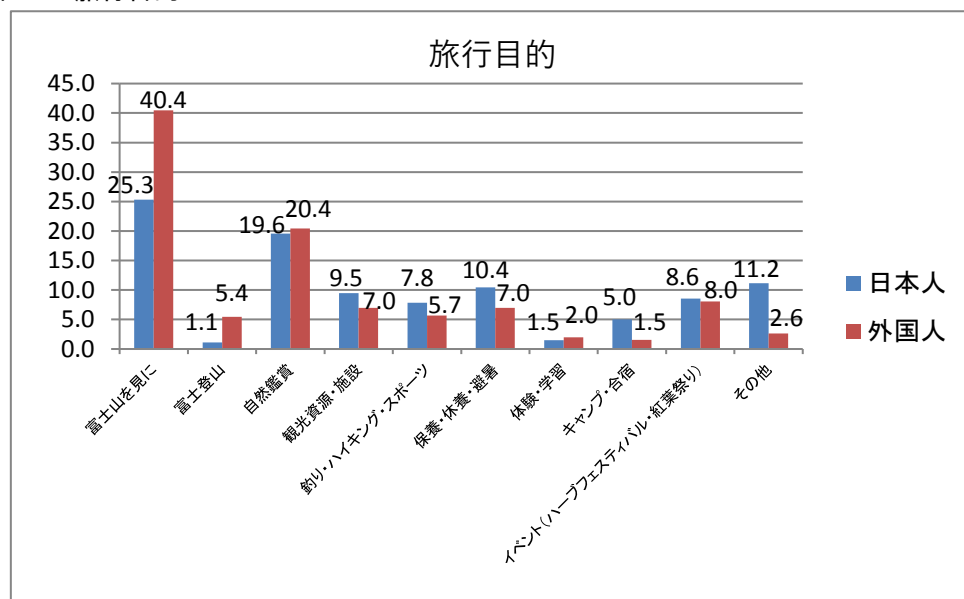
出典：H29 年富士河口湖町観光統計

## ⑥旅行目的

日本人客は、「自然鑑賞」「富士山を見に」「観光資源・施設」「ハーブフェスティバル（イベント）」を目的とした観光となっている。一方で外国人客は、「富士山を見に」「自然鑑賞」「富士登山」「観光資源・施設」「保養・休養・避暑」と続き、一度の旅行で様々な体験を望んでいることがうかがえる。

富士河口湖町を訪れる一番の目的となっている富士山の景観や自然鑑賞を楽しむためのスポット整備や、自然の中での体験・保養ができるリゾート地としての環境整備への取組みが望まれる。

図-13 旅行目的



出典：H29 年富士河口湖町観光統計

## ⑦立寄り地点

立寄り地点は、「河口湖畔」が最も多く、日本人客の 6 割、外国人客の 8 割が訪れている。また、富士山のビュースポットである「大石公園」や「西湖いやしの里」なども立寄り地点の上位にあがっている。

日本人客は、移動手段として車を利用する人が多いことから「道の駅」への立寄りが多く、「富士山世界遺産センター」や「富士山（五合目付近、六合目以上）」など、富士山関連の施設、場所には、日本人客よりも外国人客の立寄りが多い傾向にある。（図-14）

図-14 立寄り地点



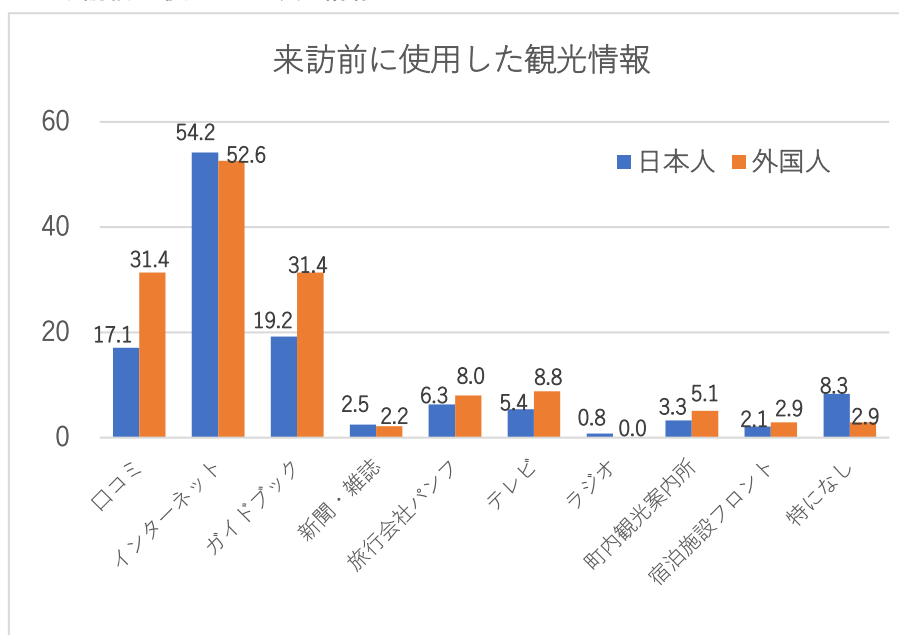
出典：H29 年富士河口湖町観光統計

## ⑧観光情報

日本人客、外国人客ともに、「ロコミ」「インターネット」「ガイドブック」から情報を収集している。また、外国人にとっては、「町内観光案内所」や「宿泊施設フロント」も重要な情報の入手先となっている。

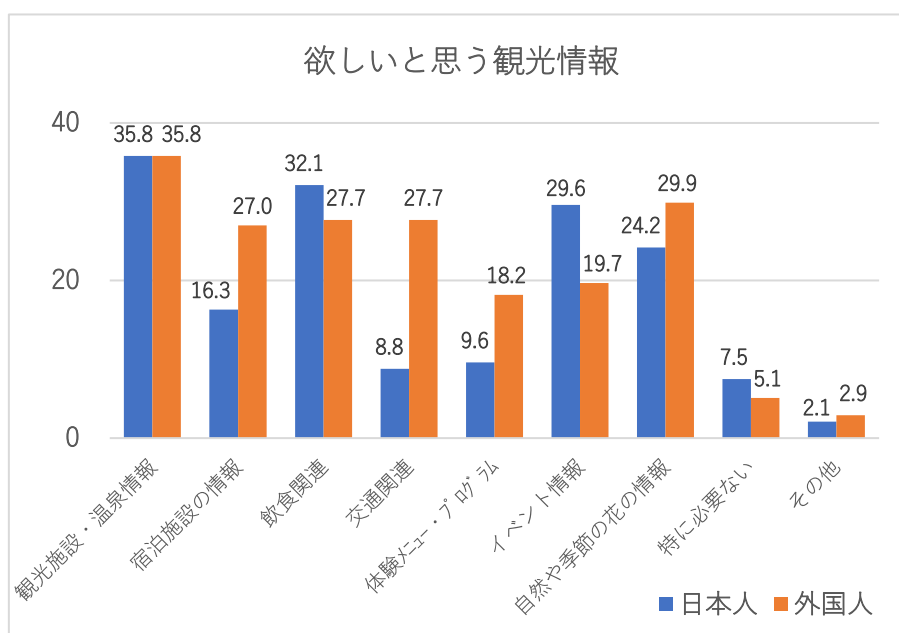
欲しいと思う観光情報は、「観光施設・温泉情報」が共通して高く、日本人は「飲食関連」「イベント情報」、外国人は「宿泊施設」「交通関連」および「季節の花の情報」のニーズが高い。

図-15 来訪前に使用した観光情報



出典：H29年富士河口湖町観光統計

図-16 欲しいと思う観光情報



出典：H29年富士河口湖町観光統計

### ⑨観光消費額

本町を訪れる観光客の消費額を日帰り客、宿泊客別にみると、前者が日本人 2,550 円、外国人 2,645 円、後者は日本人 20,412 円、外国人 25,387 円となっており、日帰り客と宿泊客の消費単価は約 10 倍の差があることが分かる。また、日本人と外国人の消費の違いは、宿泊の場合により多く認められる。支出項目としては、飲食費や交通費などが多くなっているが、最も異なるのは「その他」であり、具体的にはガイド料や体験料などと推察される。

表-4 富士河口湖町における観光消費額（消費単価）

| 日帰り    | 日本人   | 外国人   | 宿泊     | 日本人    | 外国人    |
|--------|-------|-------|--------|--------|--------|
| 宿泊費    | 0     | 0     | 宿泊費    | 15,023 | 14,569 |
| 飲食費    | 1,024 | 787   | 飲食費    | 1,301  | 3,385  |
| 交通費    | 276   | 1,014 | 交通費    | 1,151  | 2,281  |
| 施設入場料等 | 218   | 236   | 施設入場料等 | 684    | 223    |
| 買物代    | 1,005 | 609   | 買物代    | 2,255  | 2,091  |
| その他    | 27    | 0     | その他    | 0      | 2,838  |
| 支出計    | 2,550 | 2,645 | 支出計    | 20,412 | 25,387 |

出典:富士河口湖町推計（2016 年データ）【単位:円】

### ⑩満足度

本町を訪れる観光客の総合満足度は、日本人客、外国人客ともに 8 割以上から「満足」と高い評価が得られている。「大変満足」から「とても不満」までを 5～1 点で配点した平均でみると、総合満足度は日本人・外国人ともに「4.3」となり、最も平均が高いのは「自然環境」で、「飲食施設」は他と比べてやや低い評価となっている。満足度の平均値は、全体的に外国人客に比べて日本人客が低めの評価となっており、本計画で取組む各プロジェクトの実施により、総合満足度及び個別満足度を上げていくことが求められる。

表-5 富士河口湖町での観光の満足度

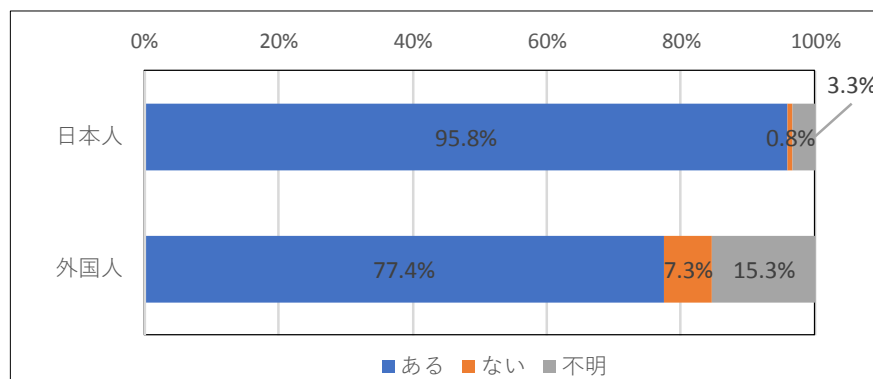
| 満足度 |                     | 大変満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | とても不満 | 平均  | 未利用 | 不明  |
|-----|---------------------|------|------|-----------|------|-------|-----|-----|-----|
|     |                     | 5    | 4    | 3         | 2    | 1     |     |     |     |
| 日本人 | 総合満足度               | 39%  | 51%  | 5%        | 2%   | 0%    | 4.3 | 2%  | 2%  |
|     | 富士河口湖町で見られる風景       | 38%  | 50%  | 6%        | 1%   | 0%    | 4.3 | 2%  | 2%  |
|     | 湖畔や森林などの自然環境        | 48%  | 45%  | 3%        | 0%   | 0%    | 4.4 | 2%  | 2%  |
|     | 観光施設（宿泊施設以外）        | 30%  | 41%  | 17%       | 0%   | 0%    | 4.1 | 5%  | 6%  |
|     | 飲食施設                | 17%  | 38%  | 28%       | 3%   | 1%    | 3.8 | 10% | 4%  |
|     | 一息つける休憩スペース         | 20%  | 46%  | 21%       | 6%   | 0%    | 3.9 | 3%  | 3%  |
|     | 地域の人と接した時の対応        | 25%  | 40%  | 18%       | 0%   | 0%    | 4.1 | 12% | 4%  |
|     | 観光案内所やパンフレットによる情報提供 | 26%  | 38%  | 18%       | 3%   | 0%    | 4.0 | 12% | 4%  |
|     | 道路標識等のわかりやすさ        | 27%  | 38%  | 20%       | 3%   | 1%    | 4.0 | 7%  | 3%  |
| 外国人 | 総合満足度               | 39%  | 41%  | 6%        | 1%   | 1%    | 4.3 | 1%  | 12% |
|     | 富士河口湖町で見られる風景       | 36%  | 38%  | 10%       | 0%   | 0%    | 4.3 | 2%  | 13% |
|     | 湖畔や森林などの自然環境        | 52%  | 28%  | 3%        | 0%   | 0%    | 4.6 | 3%  | 14% |
|     | 観光施設（宿泊施設以外）        | 36%  | 33%  | 14%       | 2%   | 0%    | 4.2 | 2%  | 12% |
|     | 飲食施設                | 26%  | 27%  | 22%       | 2%   | 1%    | 3.9 | 8%  | 14% |
|     | 一息つける休憩スペース         | 29%  | 32%  | 15%       | 5%   | 0%    | 4.1 | 5%  | 14% |
|     | 地域の人と接した時の対応        | 48%  | 26%  | 7%        | 1%   | 0%    | 4.5 | 6%  | 12% |
|     | 観光案内所やパンフレットによる情報提供 | 43%  | 29%  | 12%       | 0%   | 1%    | 4.3 | 2%  | 12% |
|     | 道路標識等のわかりやすさ        | 37%  | 32%  | 12%       | 1%   | 1%    | 4.3 | 4%  | 13% |

出典：H29 年富士河口湖町観光統計

## ⑪再来訪意欲

再来訪意欲は、日本人客は 95.8%、外国人客が 77.4%と多くの観光客が本町への再来訪を望んでいるが、日本人よりも外国人の再来訪意欲が低く、7.3%は「ない」と回答しており、満足度とは異なる結果となっている。外国人に対する再来訪対策や再来訪時のより満足度の高い観光体験を提供することなどが課題と言える。

図-17 本町への再来訪意欲



出典：平成 29 年富士河口湖町観光統計

## (2)社会・経済情勢の変化

### ①国の動向

国においては、2003（H15）年にビジット・ジャパン事業を開始し、観光立国推進基本法の制定やそれに基づく観光立国推進基本計画を策定し、各種施策に取り組んで来た結果、2013（H25）年には訪日外国人旅行者数は 1,000 万人を達成した。その後も訪日外国人旅行者数は非常に高い伸び率で増加し、2014（H26）年に「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014」で掲げた政府目標 2,000 万人を大きく超え、2017（H29）年には 2,869 万人に達し、2018(H30)年は推計値であるが 3,119 万人となった。

政府は、観光はわが国の成長戦略の柱、地方創生への切り札であるという認識の下、2017（H29）年に「新たな観光立国推進基本計画」及び「観光ビジョン実現プログラム 2017」を策定し、「東京 2020 オリンピック・パラリンピック」の開催を日本の文化や自然の魅力を世界に発信する国際注目度の高まる好機として、インバウンド政策を強力に推進することとしている。

表-6 国の観光政策への取組み

| 実施年度       | 国の取組み                                                                                                                                                                                |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2003（H15）年 | <b>ビジット・ジャパン事業</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国土交通省が主体となって官民連携して取組む訪日旅行促進事業</li> <li>・14 ヶ国の重点市場に対して国内外での大規模プロモーションを実施</li> <li>・訪日外国人旅行者数の政府目標 1,000 万人を掲げた</li> </ul> |
| 2007（H19）年 | <b>観光立国推進基本法</b>                                                                                                                                                                     |
| 2012（H24）年 | <b>観光立国推進基本計画（2012 年度～2016 年度）</b>                                                                                                                                                   |
| 2013（H25）年 | <b>ビザ発給要件緩和、外国人旅行者向け消費税免税制度</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人数が大きく伸びた（2013 年：835 万人→2014 年：1,036 万人）</li> </ul>                                                      |
| 2014（H26）年 | <b>観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2014</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人旅行者数の政府目標：2,000 万人</li> </ul>                                                                         |
| 2016（H28）年 | <b>明日の日本を支える観光ビジョン</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪日外国人旅行者数の政府目標：4,000 万人</li> <li>・実現目標の大幅な見直し（訪日外国人旅行消費額、リピーター数、地方部での宿泊者数等）</li> </ul>                                |
| 2017（H29）年 | <b>新たな観光立国推進基本計画（2017 年度～2020 年度）</b><br><b>観光ビジョン実現プログラム 2017（観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム 2017）</b>                                                                                    |

## 【参考】観光立国推進基本計画の概要

## 観光立国推進基本計画の概要



## 観光立国推進基本計画の変更について

観光立国推進基本法(平成18年法律第117号)に基づき、観光立国の実現に関する基本的な計画(「観光立国推進基本計画」)を変更する。

観光立国推進基本計画(平成24年3月30日閣議決定)  
【計画期間】平成24年度～28年度(5年間)

新たな観光立国推進基本計画  
【計画期間】平成29年度～32年度(4年間)

※新たな計画の計画期間は、「明日の日本を支える観光ビジョン」の目標年次等を踏まえ、2020年度までとする。

## &lt;新たな観光立国推進基本計画の方向性&gt;

「明日の日本を支える観光ビジョン」(平成28年3月30日明日の日本を支える観光ビジョン構想会議決定)を踏まえ、観光は我が国の成長戦略の柱、地方創生への切り札であるという認識の下、拡大する世界の観光需要を取り込み、世界が訪れたい「観光先進国・日本」への飛躍を図る。

## ○観光立国の実現に関する施策についての基本的な方針

- ① 国民経済の発展 : 観光を我が国の基幹産業へ成長させ、日本経済を牽引するとともに、地域に活力を与える。
- ② 国際相互理解の増進 : 観光を通じて国際感覚に優れた人材を育み、外国の人々の我が国への理解を深める。
- ③ 国民生活の安定向上 : 全ての旅行者が「旅の喜び」を実感できるような環境を整え、観光により明日への活力を生み出す。
- ④ 災害、事故等のリスクへの備え : 国内外の旅行者が安全・安心に観光を楽しめる環境をつくり上げる。観光を通じて東北の復興を加速化する。

## ○観光立国の実現に関する目標

|            |                          |          |            |                             |                |
|------------|--------------------------|----------|------------|-----------------------------|----------------|
| 国内観光の拡大・充実 | ① 国内旅行消費額                | 21兆円     | 国際観光の拡大・充実 | ⑥ アジア主要国における国際会議の開催件数に占める割合 | 3割以上・アジア最大の開催国 |
| 国際観光の拡大・充実 | ② 訪日外国人旅行者数              | 4,000万人  | 国際相互交流の推進  | ⑦ 日本人の海外旅行者数                | 2,000万人        |
|            | ③ 訪日外国人旅行消費額             | 8兆円      |            |                             |                |
|            | ④ 訪日外国人リピーター数            | 2,400万人  |            |                             |                |
|            | ⑤ 訪日外国人旅行者の地方部における延べ宿泊者数 | 7,000万人泊 |            |                             |                |

インバウンド消費を更に拡大し、その効果を全国津々浦々に届けるため、③～⑤を新たに基本的な目標として設定。

## ○観光立国の実現に関し、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策

- ① 国際競争力の高い魅力ある観光地域の形成  
(世界水準のDMOの形成、東北の観光復興、文化財・歴史的資源・自然等の観光資源としての活用、景観の保全、国際拠点空港の整備、クルーズ船の受入拡充、地方創生回廊の完備 等)
- ② 観光産業の国際競争力の強化及び観光の振興に寄与する人材の育成  
(旅行業法の改正を通じた地域独自の旅行商品の創出、民泊サービスへの対応、観光地再生・活性化ファンドの継続的な展開、観光経営人材の育成、宿泊業の生産性向上 等)
- ③ 国際観光の振興  
(オールジャパンによる訪日プロモーションの実施、ビザの戦略的緩和、最先端技術を活用した出入国審査、通訳ガイドの充実、ランドオペレーター登録制度の導入、通信環境整備 等)
- ④ 観光旅行の促進のための環境の整備  
(外国人観光旅行等の災害被害軽減 等)

出典：観光庁ホームページ

本町第2次観光立町推進基本計画においては、観光立国推進基本計画における“拡大する世界の観光需要を取り込み、世界が訪れたい「観光先進国・日本」への飛躍を図る”という方向性に準じて、国際的に通用する魅力ある観光地を目指した戦略及び施策を実施する。

表-7 第2次計画への国の視点の取り込み

| 観光立国推進基本計画の視点                                                                                                 | 第2次観光立町推進基本計画策定の視点                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>●新たな観光立国推進基本計画の方向性</p> <p>観光は我が国の成長戦略の柱、地方創生への切り札であるという認識の下、拡大する世界の観光需要を取り込み、世界が訪れたい「観光先進国・日本」への飛躍を図る。</p> | <p>●国の方針に準ずる形での観光立町推進基本計画の策定</p> <p>国内でも一級の観光資源である富士山と4つの個性ある湖を有する町として、国際的にも通用する魅力ある観光地を目指す。</p> |

## ②第 1 次観光立町推進基本計画策定の視点と第 2 次計画への引継ぎ

富士河口湖町第 1 次観光立町推進基本計画（後期計画：2014（H26）年度～2018（H30）年度）では、2011（H23）年に発生した東日本大震災や、2013（H25）年の富士山世界文化遺産登録（富士山－信仰の対象と芸術の源泉－）、また増加し始めてきた外国人観光客といった背景から、表-8 に示すような視点で計画策定が行われた。

第 2 次観光立町推進基本計画では、第 1 次の視点を継承し、その後の国や県、町の観光動向を捉えながら、「世界文化遺産としての富士山の保全と活用」、「国際競争力のあるリゾート形成」、「観光危機管理」、「観光産業と人材育成」を新たな視点として取り組んでいく。

表-8 第 2 次計画への第 1 次計画の視点の取り込み

| 第 1 次観光立町推進基本計画策定時の視点                                                                                                                       | 第 2 次観光立町推進基本計画策定の視点                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>●東日本大震災の発生</b><br>・自然災害の発生を想定した観光危機管理の必要性                                                                                                | <b>●観光危機管理体制と環境づくり</b><br>・あらゆる自然災害に対応できる観光危機管理体制の構築とハード・ソフトの環境整備                                                                                    |
| <b>●富士山の世界文化遺産登録</b><br>・世界文化遺産登録を観光振興につなげる<br>・世界文化遺産としての認知度向上と見せ方の強化                                                                      | <b>●世界文化遺産としての富士山の保全と活用</b><br>・富士山世界文化遺産協議会が ICOMOS に提出した「保全状況報告書」と連動した富士山の保全と観光活用の方向性を検討                                                           |
| <b>●外国人観光客の動向（東南アジア観光客の増加）</b><br>・ビザ発給要件緩和による東南アジア観光客の増加への対応（MICE 誘致等の戦略的プロモーション）<br>・食事等におけるイスラム教対応が課題<br>・案内サイン・サービスの多言語化等外国人観光客の受入体制の充実 | <b>●国際競争力のあるリゾートタウンの形成</b><br>・富士山のビューポイント、湖畔環境のブラッシュアップによる価値向上（遊歩道、自転車道）<br>・鉄道駅・2 次交通の利便性向上、宿泊、飲食、体験の充実による滞在化の促進<br>・ターゲット国に対する効果的なプロモーションと受入体制の強化 |
| <b>●2020 年東京オリンピック・パラリンピック招致</b><br>・同上                                                                                                     |                                                                                                                                                      |
| <b>●スマートフォン・SNS の普及</b><br>・コンテンツの充実<br>・サイト運営の体制強化                                                                                         | <b>●観光産業と観光人材の育成</b><br>・観光連盟の機能強化（DMO）<br>・観光統計の充実<br>・通訳ガイド、ランドオペレーターの充実<br>・既存の小規模宿泊施設の活用、町民の観光産業への参入<br>・観光財源の検討                                 |
| <b>●「自立型」の観光まちづくり組織の展開</b><br>・観光連盟の機能強化                                                                                                    |                                                                                                                                                      |

### (3)第1次計画の総括と目標達成

#### ①第1次計画の施策・事業の達成状況

第1次富士河口湖町観光立町推進基本計画では、9つの政策課題に対して27施策154事業を設定し実施してきた（表-9）。

第2次計画の策定にあたっては、10年間の達成状況を取りまとめ、全施策・事業を「完了」「継続」「廃止」に分類する（表-10）。

継続すべき施策・事業の内容については、次期計画の枠組みに合わせて、施策に取り込むこととする。継続する施策・事業は表-11に示す。

表-9 第1次計画の体系と施策・事業数

| 分類    | 政策課題                    | 施策数 | 事業数 |
|-------|-------------------------|-----|-----|
| 政策課題別 | 1) 住民の暮らしと観光が結びついたまちづくり | 4   | 17  |
|       | 2) 観光交流を活かした産業・文化の振興    | 4   | 21  |
|       | 3) エコツーリズム（持続可能な観光）の推進  | 2   | 17  |
|       | 4) 都市的生活基盤の高度化          | 2   | 18  |
|       | 5) 観光・リゾート滞在プログラムの充実    | 2   | 18  |
|       | 6) 観光競争力の強化             | 7   | 36  |
|       | 7) 誘致対象に向けた的確なプロモーション   | 2   | 7   |
|       | 8) 外国人観光客の来訪促進          | 2   | 9   |
|       | 9) 広域連携の推進              | 2   | 11  |
|       | 合 計                     | 27  | 154 |

※1次計画のゾーン別（まちなかゾーン、湖水湖畔ゾーン、まきばゾーン、森林ゾーン）施策は対象外とする。

表-10 第1次計画の達成状況

| 達成状況 | 完了・継続・廃止の判断            | 事業数 |
|------|------------------------|-----|
| 完了   | 施策・事業に着手し、完了したもの       | 98  |
| 継続   | 施策・事業に着手し、継続が望まれるもの    | 25  |
|      | 施策・事業に未着手であり、継続が望まれるもの | 5   |
| 廃止   | 施策・事業に未着手で継続の必要性がないもの  | 27  |
|      | 合 計                    | 154 |

表-11 第 2 次計画へ引き継ぐ施策・事業の内容

| 施 策<br>()内の数字は第 1 次計画の施策番号に対応    | 事 業                                                                                                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1)まちづくりと観光に関わる人材の育成             | ・ 高度な観光教育機関の誘致や季節・期間限定の集中講義                                                                                              |
| (2)住民の観光意識の向上と接遇向上               | ・ 観光かわら版事業<br>・ 地域を知る事業                                                                                                  |
| (3)住民参加の促進                       | ・ 観光まちづくり関連団体の支援育成事業<br>・ 観光まちづくり関連団体の連絡会議の設置<br>・ わがまちクリーン・花のまちづくり事業<br>・ 音楽文化ボランティア事業                                  |
| (9)自然環境の保全と活用                    | ・ 環境広報の充実<br>・ 環境美化活動への支援                                                                                                |
| (10)地域資源の発掘・活用                   | ・ ガイドの育成（レベルアップ）・評価・アピール事業                                                                                               |
| (11)良好な景観整備（風景づくり）               | ・ 公共事業における景観配慮の促進                                                                                                        |
| (12)交通基盤の充実                      | ・ 交通充実のための関係者会議の設置<br>・ 公共交通不利地域や夜間における交通システムの研究                                                                         |
| (16)国際観光対応の充実                    | ・ 案内サインやサービスの多言語化                                                                                                        |
| (17)観光産業の競争力強化                   | ・ 高齢者向けサービスの強化事業                                                                                                         |
| (18)観光情報提供体制の強化                  | ・ 観光情報データベースの充実及び活用促進                                                                                                    |
| (19)観光まちづくり事業体の形成                | ・ 定期的な顧客ニーズ調査の実施<br>・ 着地型旅行商品造成・販売機能を有する組織の育成                                                                            |
| (20)旅行者の安全・安心の確保                 | ・ 防犯パトロールの実施                                                                                                             |
| (21)ユニバーサル観光の推進                  | ・ ユニバーサル意識の醸成<br>・ ユニバーサル情報の整理と発信<br>・ 観光施設でのユニバーサル化普及事業<br>・ 公共インフラ(道路空間、公園、公共施設)のユニバーサル化                               |
| (23)中距離市場に向けた国内周遊利用<br>促進プロモーション | ・ 東海道新幹線と町との間のアクセス手段の充実<br>・ 観光宣伝誘客ツール(パンフレット、ポスター、DVD 等)の充実<br>・ 観光キャラバンの成果検証と情報共有<br>・ エージェント・外国メディアとの情報交換の実施と積極的な情報提供 |
| (26)富士五湖地域の結びつき強化                | ・ 観光情報の共有と発信                                                                                                             |
| (27)観光地・都市間の結びつきの強化              | ・ 都市間連携による新ゴールデンルートの検討                                                                                                   |

## ②数値目標の達成状況と成果

第 1 次富士河口湖町観光立町推進基本計画における数値目標とその達成状況を表-12 に整理する。

達成状況をみると、宿泊者数、外国人宿泊者数といった「量」については、確実に達成しているものの、平均宿泊数や旅行者満足度といった「質」に関する数値は達成していないことが分かる。具体的には、滞在化を目指したものの、構造的に変化させることができなかったということであり、またリピーターに結び付く指標である満足度がそれほど上がらなかったことは、ホスピタリティや受入態勢などに何らかの課題を残しているものと推察しなければならない。

表-12 第 1 次富士河口湖町観光立町推進基本計画における数値目標とその達成状況

| 指標      | 基準値                     | 2018 年目標    | 2018 年実績                    | 出典             |
|---------|-------------------------|-------------|-----------------------------|----------------|
| 平均宿泊数   | 1.4 泊<br>(2008 年度夏)     | 1.6 泊       | 1.4 泊<br>2017 (H29) 年度夏・秋   | 富士河口湖町観光統計     |
| 宿泊者数    | 2,288,470 人<br>(2007 年) | 2,600,000 人 | 3,072,620 人<br>2017 (H29) 年 | 山梨県観光入込客統計調査※1 |
| 旅行者満足度  | 満足 33%<br>(2008 年度夏)    | 60%         | 39%<br>2017 (H29) 年度夏       | 富士河口湖町観光統計     |
| 外国人宿泊者数 | 187,662 人<br>(2007 年)   | 250,000 人   | 662,227 人<br>2018 (H30) 年   | 富士河口湖町観光連盟調査   |

※1:調査エリア:富士吉田、河口湖、三つ峠周辺、本栖湖、精進湖、西湖周辺

#### (4)課題の再整理

第 1 次富士河口湖町観光立町推進基本計画策定後の観光施策への取り組みや国内外における観光の動向、また本町を訪れる観光客の現状などから、第 2 次計画を策定する上での課題を整理する。

##### ◎目指す観光地像の設定

本町の観光は、入込客数も宿泊客数も堅調に増え続けてきた一方で、伸び率の停滞が見えはじめている。また、国の政策の後押しもあり、近年訪日外国人旅行客が急激に増えており、本町においても外国人観光客の存在は年々大きいものとなっている。特に宿泊客に至っては、日本人観光客が減少傾向にあり、年間宿泊客数の 3 分の 1 を外国人が占めるという調査結果となっている。

第 2 次計画の策定にあたっては、町における観光客受け入れ容量をある程度想定し、これまで通り入込客数を増やすのか、それとも宿泊客を増やすのかといった本町観光の方向性を確認するとともに、どのような観光地を目指し、どのような客層をターゲットとしていくのかについて検討し、観光立町実現に向けた戦略を構築することが課題となる。

##### ◎国際観光時代への対応(世界水準の観光地を目指して)

第 1 次計画が策定された平成 20 年前半と比べて、富士河口湖観光総合案内所を訪れる外国人観光客は 5 倍以上となっており、交通、観光施設、宿泊・飲食施設等における外国人への対応・対策は急務の課題である。幸い、町の観光調査では目立って評価が低いものはないものの、今後、さらに F I T (個人旅行)が増えることも想定して、受け入れ環境の整備やサービスの向上に取り組んでいくことが求められる。

そうした短期的な対応に限らず、中長期的には世界水準の観光地を目指していくことが期待されており、そのためのハード整備を含めた交通ターミナルや湖畔環境整備など観光地としての基本的なインフラ整備や非常時の危機管理対策、さらにはユニバーサルデザインについても、時代に合わせた新たな取り組みとして計画に反映していくことが求められる。

##### ◎利用者ニーズを踏まえた現実的かつ有効な施策(プロジェクト)の検討

本町では、毎年日本人・外国人観光客を対象とした観光実態調査を実施しており、日本人、外国人双方の観光特性や観光ニーズを捉える重要な調査資料となっている。例えば、日本人観光客は近隣地域からの車利用者が多く立寄り地点が少ないが、外国人観光客はバス、自転車、徒歩で広範囲に観光地点を回り、日本人よりも「富士山」を目的とした行動が多い、といった観光ニーズの違いや楽しみ方の違いが明らかとなっている。

第 2 次計画では、こうした日本人と外国人でニーズの違いなどにも配慮しつつ、交通施策や観光施設の受入体制、情報発信やプロモーションについて、効率的かつ効果的な施策(プロジェクト)の検討を行うこととする。

## 3章. 観光立町実現に向けた理念と方向性

### (1) 理念と方向性

#### ① 観光立国推進基本法の理念

まず、わが国の観光立国に向けた基本的な方針である『観光立国推進基本法』の理念を原点として整理しておく。

第二条 観光立国の実現に関する施策は、地域における創意工夫を生かした主体的な取組を尊重しつつ、地域の住民が誇りと愛着を持つことのできる活力に満ちた地域社会の持続可能な発展を通じて国内外からの観光旅行を促進することが、将来にわたる豊かな国民生活の実現のため特に重要であるという認識の下に講ぜられなければならない。

2 観光立国の実現に関する施策は、観光が健康的でゆとりのある生活を実現する上で果たす役割の重要性にかんがみ、国民の観光旅行の促進が図られるよう講ぜられなければならない。

3 観光立国の実現に関する施策は、観光が国際相互理解の増進とこれを通じた国際平和のために果たす役割の重要性にかんがみ、国際的視点に立って講ぜられなければならない。

4 観光立国の実現に関する施策を講ずるに当たっては、観光産業が、多様な事業の分野における特色ある事業活動から構成され、多様な就業の機会を提供すること等により我が国及び地域の経済社会において重要な役割を担っていることにかんがみ、国、地方公共団体、住民、事業者等による相互の連携が確保されるよう配慮されなければならない。

#### ② 富士河口湖町の観光立町における理念

本町の観光立町における理念を以下のように設定する。

◎「富士山」と4つの「湖」を、世界の宝、日本の宝として守り、育て、活用する

◎美しい風景と地域の特徴ある景観を創出し、次世代に継承する

◎観光産業が世界に通用する基幹産業として発展を図る

◎訪日外国人に満足を提供し、再び訪問してもらえる観光地を目指す

◎観光客と地域住民が、安心・安全・楽しく時間を過ごせる豊かなまちを目指す

## (2)将来像

本計画策定のために設置されたインバウンド戦略、観光まちづくり戦略の 2 つのワーキングチーム、さらには「富士河口湖町観光立町推進会議」での議論などを踏まえ、10 年後の本町観光の将来像を以下の通り設定する。

**富士山と個性ある湖《河口湖、西湖、精進湖、本栖湖》が広がる**

**美しく快適な世界水準リゾート・富士河口湖**

## (3)目標値の設定

日本人、外国人別の観光客数、宿泊客数、観光消費額、リピーター率、満足度、再来訪意向の 10 年後の目標数値を表-12 に整理する。

基本的には観光客数の増加（10 年間でほぼ 1.1 倍）を見込みつつ、より宿泊客の増加（宿泊客数よりも宿泊数…ほぼ 1.6 倍、つまり滞在化を促進）を目指し、また、より消費単価を伸ばす方向（10 年間でほぼ 1.5 倍）で目標値を設定する。

表-12 10年後の目標数値

| 指標        |                | 現状                 | 目標値       | データ元                         |
|-----------|----------------|--------------------|-----------|------------------------------|
| ①観光客数     | 観光入込客数         | 460万人<br>(2017)    | 520万人     | 山梨県観光入込客数統計調査（山梨県）           |
|           | 外国人観光客の割合      | ——（％）              |           |                              |
| ②宿泊者数     | 延べ宿泊者数         | 741千人泊<br>(2017)   | 1,200千人泊  | 宿泊旅行統計調査（観光庁）<br>(注 1)       |
|           | 外国人宿泊客数        | 263千人泊<br>(2017)   | 420千人泊    |                              |
|           | 外国人宿泊客の割合      | 35.4％<br>(2017)    | 35％       |                              |
| ③旅行消費額    | 日帰り日本人         | 2,550<br>(2016)    | 3,800円/人  | 観光消費調査（富士河口湖町）               |
|           | 日帰り外国人         | 2,645<br>(2016)    | 4,000円/人  |                              |
|           | 宿泊日本人          | 20,412<br>(2016)   | 30,000円/人 |                              |
|           | 宿泊外国人          | 25,387<br>(2016)   | 38,000円/人 |                              |
| ④リピーター率   | 来町回数(日本人)      | 複数回：62％<br>(2017)  | 50％       | 観光ニーズ調査〔夏季〕（富士河口湖町）<br>(注 2) |
|           | 来町回数(外国人)      | 複数回：22％<br>(2017)  | 20％       |                              |
| ⑤外国人観光客特性 | 観光総合案内所国別利用者割合 | アジア圏：72％           | 50％       | 観光案内所統計（富士河口湖町観光連盟）          |
| ⑥満足度      | 総合満足度(日本人)     | 大変満足：39％<br>(2017) | 50％       | 観光ニーズ調査〔夏季〕（富士河口湖町）          |
|           | 総合満足度(外国人)     | 大変満足：39％<br>(2017) | 50％       |                              |
| ⑦再来訪意欲    | 再来訪意欲(日本人)     | したい：96％<br>(2017)  | 98％       | 観光ニーズ調査〔夏季〕（富士河口湖町）          |
|           | 再来訪意欲(外国人)     | ある：77％<br>(2017)   | 85％       |                              |

(注 1)②宿泊者数について

「宿泊調査（富士河口湖町観光連盟調べ）」と「宿泊旅行統計調査（観光庁）」の2つのデータが存在するが、前者は日本人宿泊客の実数が把握できていないことから両方の数値がそろっている観光庁のデータを使用することとしている。

(注 2)④リピーター率について

日本人観光客は、首都圏近郊のみではなく、できる限り全国からのマーケットを増加させる目標であることから、「新規マーケット」を増加させ、「はじめて」の割合を上げていく。また、外国人観光客についてはアジアマーケット主体から滞在期間の長い欧米豪の利用割合を高めるため、リピーター率は若干低下するものと推察される。

## 4章. 観光立町実現に向けた戦略と施策

### (1) 本計画の体系

#### ① 富士河口湖町観光立町推進条例の理念

次いで、観光立国推進基本法の基本的な理念を共有しつつ、富士河口湖町としての観光立町を目指す基本的な方針について『富士河口湖町観光立町推進条例』から整理しておく。

##### 第2章 基本的施策

##### 第2節 魅力ある観光地の形成

国際競争力及び国内競争力の高い魅力ある観光地の形成

観光資源の活用による魅力ある観光地の形成

観光旅行者の来訪の促進に必要な交通施設等の総合的な整備

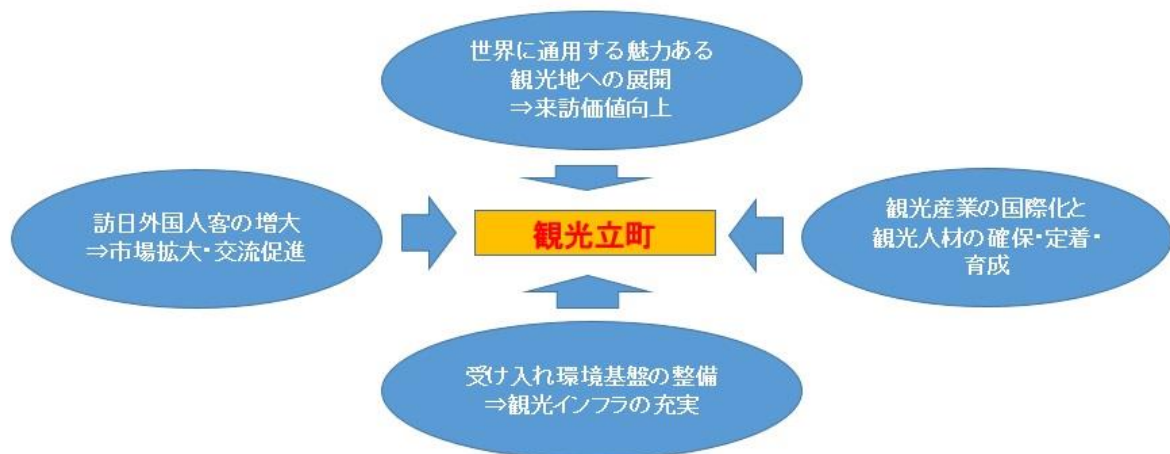
##### 第3節 観光産業の競争力の強化及び観光の振興に寄与する人材の育成

##### 第4節 国際観光の振興

#### ② 富士河口湖町観光の4つの柱

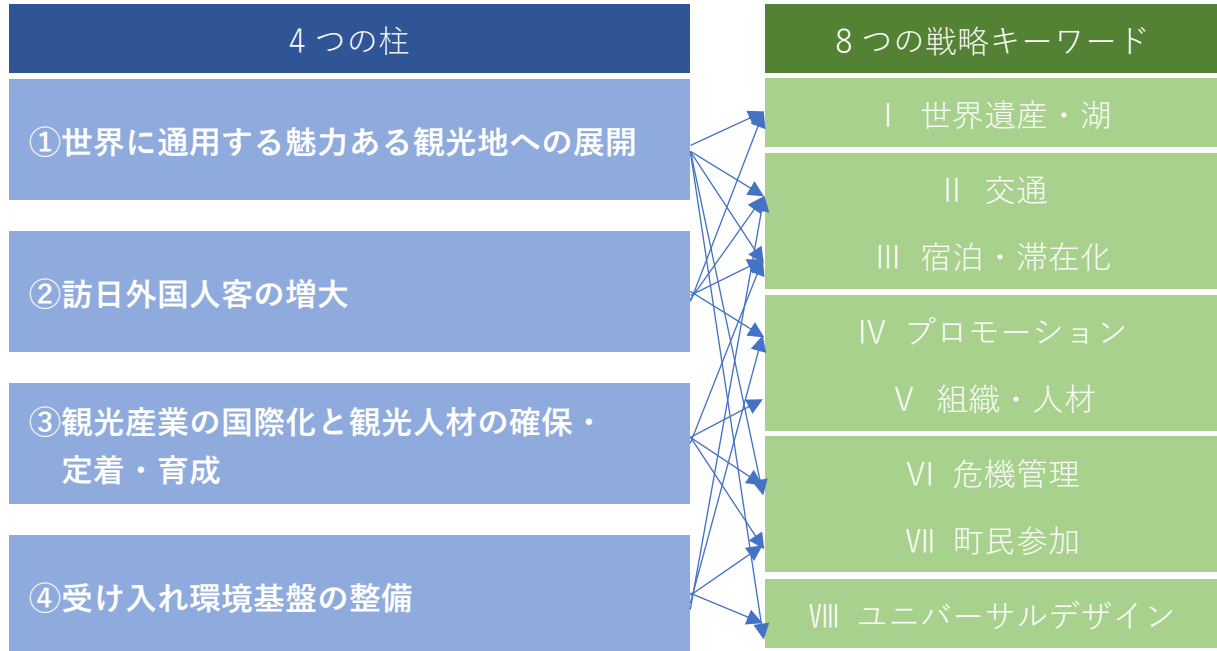
『富士河口湖町観光立町推進条例』の理念を踏まえ、観光立町の柱を以下の通り、4つ設定する。

- ◎世界に通用する魅力ある観光地への展開 ⇒ 来訪価値向上
- ◎受け入れ環境基盤の整備 ⇒ 観光インフラの充実
- ◎観光産業の国際化と観光人材の確保・定着・育成
- ◎訪日外国人客の増大 ⇒ 市場拡大・交流促進



## (2)4 つの柱と 8 つの戦略キーワード

本町の観光戦略のキーワードを以下のように 8 つ設定する。



戦略としては、

- I 世界遺産(富士山)と湖を保全しつつ、より積極的に活用する
- II アクセスの利便性を向上し、域内外の交通を充実させる
- III 宿泊・滞在機能を多様化しつつ、充実させる
- IV 内外ともに戦略的なプロモーションを推進する
- V 観光推進組織の充実と観光人材の育成を図る
- VI 多様なリスクを想定し、観光危機管理を推進する
- VII 地域住民の観光への理解促進とまちづくりへの参加を促す
- VIII 全町あげてユニバーサルデザインに取り組み、日本一を目指す  
と設定する。

### (3)40 の施策(プロジェクト)

8 つの戦略を実現させるため、それぞれの施策（プロジェクト）を以下のように設定する。

## **Ⅰ 【世界遺産・湖】 世界遺産(富士山)と湖を保全しつつ、より積極的に活用する**

### **【プロジェクト 1】 国際観光地としての魅力向上**

#### **○電線電柱の地中化など景観整備の推進**

富士山の眺望の確保や湖畔遊歩道の快適性を保つため、町なかの電線電柱の地中化や沿道景観の整備を行う。

#### **○富士山ビューポイントの整備**

季節や時間による富士山の様々な表情を眺めることができるビューポイントを整備する。町の観光総合サイトでは「富岳百景」の選定を進めており、現在 26 箇所が紹介されている。その代表的な風景の視点場についてビューポイントを整備する。

#### **○湖岸レジャー・湖面スポーツの推進**

リゾート滞在のアクティビティの選択肢を増やし、訪日外国人旅行客の多様なニーズにも対応できるように、湖岸を活用したフィッシング、マウンテンバイク、バギー等のレジャーや、湖面を利用したカヌー、サップ等のスポーツを積極的に導入する。

#### **○世界水準の湖畔観光地としての美観整備**

自然資源を保全するとともに景観資源としての魅力を維持・向上させるため、湖畔を中心に環境美化活動を推進する。また、美観を損なう人工物については、撤去や改修等の整備を行う。

### **【プロジェクト 2】 富士山登山鉄道構想の検討**

富士山への登山鉄道の整備構想について、山梨県を始めとする関係機関とともに検討を進める。

### **【プロジェクト 3】 富士山、4 つの湖の個性を活かした体験・滞在プログラムの充実**

地域資源を活かした体験・滞在プログラムを再検討し、団体旅行や個人旅行、教育旅行といったニーズ別にモデルプランを造成する。体験・滞在プログラムはモニターツアー等を開催して改善を繰り返し行い、プログラムのラインナップを充実させていく。

### **【プロジェクト 4】 富士山世界文化遺産に沿った環境に配慮した観光の実践**

富士山の文化遺産としての認知度を高めるため、構成資産を中心とした観光資源を紹介するガイド人材を育成、強化し、情報発信を進めていく。また、富士山や富士四湖の自然環境を保全する取り組みを理解できるエコツアーのガイドプログラムを造成し、着地型ツアーとして受け入れていく。

また、再生可能エネルギーの使用など世界遺産を有する地域として環境に配慮した取り組みを進める。

## 【プロジェクト 5】 町民が富士山世界文化遺産を学べる機会創出

### ○小中学校～高校・大学～町民(外国籍町民含む)

これまで実施してきた「観光まちづくりカレッジ」や「歴史文化財講座」等での知見やノウハウを継承し、多くの町民が興味をもって参加できるようにしていく。

## II 【交通】 アクセスの利便性を向上し、域内外の交通を充実させる

## 【プロジェクト 6】 玄関口となる河口湖駅周辺のターミナル拠点化

### ○河口湖駅の渋滞、混雑解消

河口湖駅において観光交通の乗り換えがスムーズに行えるように、駅前広場や駅に接続する道路の交通渋滞解消に向けて、拡張整備等を検討する。

### ○駅の案内表示の多言語化(日・英・ピクトグラム)

訪日外国人客や初めて訪れる観光客でも、分かりやすく迷わずに目的地まで移動できるように、案内表示の多言語化を推進する。

言語は多くしすぎて煩雑にならないように、日・英を基調とし、ピクトグラムを用いて国籍に関わらず理解できるものとする。

### ○バス利用のわかりやすさ向上(バス乗り場、時刻表、行先、所要時間等)

町内を巡るバスの利便性を高めて観光周遊を促すため、バス乗り場、時刻表、行先、所要時間等の案内機能を強化する。

### ○周遊バスの充実(運行時間の延長及び増発)

河口湖駅を拠点として周遊する観光客を増やすため、行先を増やしたり運行時間を延長したりして周遊バスを充実させる。

### ○周辺エリア(静岡、神奈川エリア)からのアクセス向上

広域観光周遊の立ち寄り先として本町が選ばれるように、静岡県側や神奈川県側など県外と連携し、周辺の観光エリアからのアクセス環境を向上させる。特に新幹線停車駅とのネットワーク強化を図る。

## 【プロジェクト 7】 国中から郡内へのアクセス向上(リニア新駅からのアクセス向上を含む)

笛吹市等を結ぶフルーツバス便の充実のほか、2027 年開通予定のリニア中央新幹線の間駅として甲府市に計画されている(仮)山梨県駅から、観光で本町に訪れる来訪者が目的地まで円滑に移動できるように、アクセス環境の充実を図る。

## 【プロジェクト 8】 富士山西麓のネットワーク強化

鉄道駅がなく河口湖駅から離れた富士山西麓エリアへのアクセス環境を改善し、町内周遊を促すため、観光ルートの整備、バス便の充実、交通情報の充実等の交通ネットワークの強化を図る。

### 【プロジェクト 9】 道の駅のブラッシュアップ

#### ○物販、飲食、情報発信機能の強化

「道の駅かつやま」への立寄りを増やし、本町での観光消費を促すため、これまで実施してきた物販、飲食、情報発信の各機能を評価し、観光客の満足度が高まるように改善する。

### 【プロジェクト 10】 歩く観光・自転車観光のための環境整備と情報発信

#### ○湖畔遊歩道(自転車レーン)の整備

ゆっくり滞在しながら町内で時間消費する観光客を誘致するため、安全で心地よく散策を楽しめる湖畔遊歩道の整備を進める。幅員に余裕のある場所には、自転車レーンを整備する。

#### ○自転車用ブルーラインの有効活用に向けた検討

河口湖周遊サイクリングロード（ブルーライン）の利用促進を図るため、周遊マップの配布等を通じて情報発信を行う。

### 【プロジェクト 11】 パーク&ライドシステムの構築

#### ○湖畔駐車場、道の駅、バス停のネットワーク化

ゴールデンウィークや夏休み期間のピーク時でも、交通渋滞に巻き込まれず快適に町内を周遊できるように、湖畔駐車場や道の駅に車を止め、バスや自転車を便利に利用できるシステムを構築する。

## Ⅲ 【宿泊・滞在化】 宿泊・滞在機能を多様化しつつ、充実させる

### 【プロジェクト 12】 宿泊施設の受入環境整備

#### ○インバウンド対応力の強化

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、外国人観光客の受入れやサービス向上を目的とした各種セミナーを開催する。

#### ○多様な形態の宿泊施設の提供

従来の旅館、ホテル、民宿に加え、ゲストハウス、グランピング等の新たな形態の宿泊施設も提供できるようにする。また、近年増加しているゲストハウスの情報収集も併せて行う。

#### ○観光目的、滞在ニーズに合った宿泊施設の提供

宿泊施設の多様化を進めることにより、観光目的や滞在ニーズに合う宿泊施設を提供できるようにする。

### 【プロジェクト 13】 滞在時間を長くする仕組みづくり

#### ○観光プログラム等の充実(ナイトスポット等)

観光客の消費機会を増やすため、現在は選択肢が少ないナイトスポットの充実など観光プログラムのラインナップを充実させる。

### ○食、物産、温泉の魅力向上

富士山や富士四湖での「観る体験」に加えて、食事や買い物、温泉入浴等も町内に滞在して消費されるように、それぞれの魅力を高めていく。特に「食」については、既存のメニューや富士山麓の美味しい「水」をより積極的に PR していく。

### 【プロジェクト 14】 飲食施設の魅力向上・受入体制の強化

#### ○泊食分離に対応した飲食施設の充実

宿泊滞在における「食事」を宿泊施設ではなく、飲食施設でも提供する泊食分離に対応できるように、食事メニューや営業時間の見直しを行い、飲食施設でのサービスを充実させる。

### 【プロジェクト 15】 小規模宿泊施設の活用

#### ○簡易宿所の推進など

宿泊観光の受入れ可能な規模を拡大し、また、長期滞在の観光客でも低料金で利用できるように、既存民宿等の簡易宿所を年間通じて提供できるように推進する。

### 【プロジェクト 16】 冬の魅力アップ

#### ○冬期のアクティビティの強化

観光利用の平準化を図るため、冬期ならではの本町の楽しみ方を提案するイベントやアクティビティを強化し、誘致活動を展開する。

## Ⅳ 【プロモーション】内外ともに戦略的なプロモーションを推進する

### 【プロジェクト 17】 国内外観光客への誘致策・プロモーション強化

#### ○近隣から全国へ誘致圏拡大

国内客については、首都圏中心の誘致圏を今後、全国に拡大するため、メディアへの情報提供や展示会への出展、拡散効果が期待できる動画配信など、各種情報媒体における本町の露出度を高め、富士河口湖の知名度を高めていく。

#### OMICE 戦略の展開による新規顧客獲得

Meeting（ミーティング）、Incentive（インセンティブ）、Convention（コンベンション）、Exhibition/Event（エキシビジョン／イベント）は、オフ期対策として有効であり、また来訪客も想定しやすく高単価であることから、計画的・戦略的な誘致を図り、新規顧客の獲得につなげていく。特に大都市部から離れ、自然環境に恵まれた当町においては、企業を中心とした Incentive（報奨旅行）の目的地として選択される可能性が高いことからインセンティブにはより積極的に取り組んでいくものとする。

### ○交通事業者との連携による市場分析、PRの強化

現在本町に訪れている観光客について、バスや鉄道の交通事業者と連携して市場分析を行い、観光市場における本町の強み、弱みを明らかにしたうえで、戦略的にPR活動を展開する。

### ○ビッグデータの活用

ビッグデータを活用した分析から、本町に訪れている観光客の行動特性を把握し、ターゲット設定の参考にする。

### ○国内ターゲット層の再検討

プロモーション活動におけるターゲット層と本町に訪れている観光客を比較し、プロモーション活動の効果測定を行うとともに誘致するターゲット層の見直しを行う。特に旅行先の選定や消費の先導役となる「女性」に関しては、ビッグデータも活用しつつ、その嗜好や行動特性を常に把握しておく必要がある。

## 【プロジェクト 18】 ターゲット国の特性やニーズを捉えたプロモーション活動

### ○訪日外国人ニーズ調査の強化

本町に訪れている訪日外国人のニーズを把握するための調査を、町内関係機関の協力を得て定期的に実施する。

現在行われている観光実態調査に今後の指標となる新たな設問を加えるなどが考えられる。

### ○トラベルマート、メディア招聘ツアー、トップセールスなどの展開

ターゲット国に対するプロモーション活動として、町独自の事業の他、観光庁や山梨県が実施する商談会やメディア招聘ツアー等のインバウンド関連事業に積極的に参加し、ターゲット国とのネットワークを構築する。

## 【プロジェクト 19】 訪日旅行者のリピーター対策の強化

### ○新しいゴールデンルートの開発と提供

ゴールデンルートの次に訪れる訪日外国人向けの観光ルートとして、新たなゴールデンルート（東京-富士五湖-松本・高山・白川郷-金沢-関西）を開発し、商品提供していく。

### ○滞在型観光、国際リゾート地としての展開

本町を日本のリゾート地として認知してもらい、再訪日の際に再び訪れてもらえるように、滞在環境の整備を進め、滞在する魅力を発信できるようにする。

## 【プロジェクト 20】 戦略に基づく海外マーケットでの宣伝活動

### ○アジア主体から欧米豪への積極的な展開

比較的足早に観光周遊するアジアから、滞在期間の長い欧米豪の利用割合を徐々に高められるように宣伝活動を展開する。

### ○Web、SNSなどの強化

訪日外国人が参考情報として重視しているWeb及びSNSにおいて英語での情報発信を強化する。

### ○フィルムコミッション機能の強化・充実

映像作品から訪日外国人を誘致できるように、映画をはじめとする撮影の支援を行うフィルムコミッション機能の強化・充実を図る。

## V 【組織・人材】観光推進組織の充実と観光人材の育成を図る

### 【プロジェクト 21】（一社）富士河口湖町観光連盟の機能強化

#### ○世界水準 DM0 を目指す取り組み

山梨県レベル（やまなし観光推進機構）とは別に、町内の観光事業を推進する中核組織として「地域 DM0」の登録を目指す。そして広域連携推進のための「ハブ」機能強化に向けた取り組みを積極的に推進していく。

#### ○観光案内所を核とした町内ネットワークの構築

町内の観光情報を一元管理して効果的に発信できるように、観光案内所を核として、観光情報を収集・発信するための町内ネットワークを構築する。

### 【プロジェクト 22】通訳案内士など専門性の高い観光ガイドの育成と活用

観光客のニーズに応じた地域案内を実施できるように、地元住民による通訳案内士やエコツアーなど専門性の高い観光ガイドを育成する。ガイドのサービスレベルを高めるため、ガイドの専門家による講習会や先輩ガイドによる実地研修を行う。将来的にはガイドネットワークづくりへの展開を図る。

### 【プロジェクト 23】ランドオペレーターの育成・強化

本町で実施されるツアーの満足度を高めるため、旅行会社が主催するツアーの手配・予約や、着地型旅行商品の企画・販売を行うためのランドオペレーターを育成する。

### 【プロジェクト 24】観光施設、宿泊施設、交通機関の外国人対応力の向上

#### ○従業員教育の充実（多言語対応、ガイド能力向上等）

観光客に接する機会の多いホテル、旅館、飲食店、タクシー、商店等の従業者のスキルアップを目指して、おもてなし講座や外国語講座等を開催し、専門家による講義や接客に関する情報共有を図る。

#### ○各国の習慣の把握と旅行者向けマナーマニュアルの検討

観光客に接する機会の多いホテル、旅館、飲食店、タクシー、商店等の従業者が、観光行動をサポートする観光案内や心のこもったもてなしができるように、訪日外国人を受け入れるための接客マナーや各国の習慣等を盛り込んだ接客マニュアルを作成し、配布する。

旅行者向けにも、日本の習慣や施設の使い方などを解説するマナーマニュアルを作成し、配布する。

### 【プロジェクト 25】 観光を専門とする国内外の大学・学生との連携強化

#### ○次世代の担い手、ファンづくり

観光を専門とする国内外の大学と連携することで学生が本町のファンになり、大学のゼミ活動や研究活動を通じて学生の意見や考えを採り入れる機会をつくり、学生の活動を支援することで、次世代の担い手になることを期待する。

### 【プロジェクト 26】 観光統計の充実と分析強化

#### ○KPIの設定と継続的な調査実施と観光経済波及効果の実施・分析・政策展開

計画に掲げた施策の効果と必要な改善点を把握するため、設定した目標値を定期的に把握する調査を実施し、関係者間で共有できるようにする。

目標に合わせた調査項目としては、入込数、宿泊者数、消費額、国別の旅行特性、満足度、ニーズ等が挙げられる。

### 【プロジェクト 27】 観光産業従事者の確保

#### ○外国人労働者への対応

訪日外国人の増加により人材が不足している宿泊施設等の従業員を確保するため、技能実習制度に加えて、新たな在留資格である「特定技能」も活用し、多言語対応が可能な外国人労働者の受け入れを進めるとともに、町全体で外国人従業員をサポートする体制を構築する。

### 【プロジェクト 28】 観光財源の検討

本計画で掲げられたプロジェクトを実現するため、観光事業の推進に必要な財源を確保する。入湯税に加えて、観光事業に活用できる税金（宿泊税）や施設利用料収入等の財源を検討する。

## **VI 【危機管理】多様なリスクを想定し、観光危機管理を推進する**

### 【プロジェクト 29】 平常時の地域の安全・安心の確保(地域防災計画の遵守)

#### ○警察署及び消防署、医療機関との連携

平常時の観光客の受入体制として、事故発生時に適切に対処できるように、観光関係機関と警察署及び消防署、医療機関との連携を強化する。

#### ○観光施設、宿泊施設、商店等の防災体制強化

観光客に接する機会の多い観光施設、宿泊施設、商店等では、災害時に観光客を適切に誘導できるように訓練し、防災体制を強化する。

#### ○外灯、防犯カメラの設置

観光客によるトラブルや犯罪を防ぐため、宿泊施設や観光施設の周辺を中心に外灯及び防犯カメラの設置を推進する。

## ○AED設置

突然の心停止で倒れた人を迅速に救護できる医療機器（自動体外式除細動器：AED）の設置場所を拡大させる。

## 【プロジェクト 30】 非常時の正確かつ迅速な体制整備

### ○情報伝達

災害発生時に滞在する観光客に対する情報提供は、町防災行政無線、広報車の巡回広報、職員による直接広報、インターネットの町ホームページへの掲載、公式ツイッター、テレビ、ラジオ、新聞などの報道機関、CATV 局を通じて行う。また、WIFI エリアの拡大に伴い、災害発生時の情報提供システムの構築を検討していく。

### ○避難場所、避難経路

災害発生時に旅行者、外国人を避難所に誘導するため、避難所の案内標識に外国語を併記するとともに、防災マップ等を公営施設や観光施設の窓口に備え配布する。

### ○大型イベント開催時の対応

町内で大規模な集客イベントを実施する場合は、緊急時の対応を示したマニュアルの作成を指導する。

## 【プロジェクト 31】 防災のまちづくり

### ○観光施設の防災対策

観光施設が災害時に危険となる場所を認識し、土砂災害、富士山噴火に対する危険性がある場合は、施設ごとに避難計画等の策定を進める。また、火災対応として、違反対象物の公表制度を周知する中で、富士五湖消防本部等の協力により施設ごとの対策を促進する。

### ○宿泊施設の耐震化・防火改修

上記防災や耐震診断の結果を受けて、耐震化、防火改修を行うよう指導していく。

### ○防災マップづくり

土砂災害の警戒区域を示したハザードマップや避難施設と富士山噴火の避難ゾーンを示した富士山火山防災避難マップを更新し、観光客も入手できるようにする。

### ○食料備蓄、災害時トイレの確保

観光客も災害時に町内に避難することを想定し、食料備蓄や災害時トイレを確保する。

## 【プロジェクト 32】 食の安全・安心の確保

### ○メニュー、食材の多言語マニュアル

メニューの多言語については、国の多言語メニュー作成支援サイトを活用し、マニュアルの作成を推進する。

### ○アレルギー、宗教食、ベジタリアン等への対応

メニュー等の多言語化と並行して、宿泊施設や飲食店が食物アレルギー、宗教食、ベジタリアンに対して的確な情報提供が行えるように、理解を深めるためのマニュアルを作成したり、専門家を招いた研修会を開催する。

## **VII 【町民参加】地域住民の観光への理解促進とまちづくりへの参加を促す**

### **【プロジェクト 33】 観光に対する住民理解の促進**

観光の取組みや動きを、「観光かわら版」として広報等を通じて情報発信するとともに、町の観光に対する住民の「声」を集めるためのアンケート等を実施する。

### **【プロジェクト 34】 まちづくりと観光に関わる人材の育成**

歴史文化活動、緑化活動、外国語、観光ガイドなど、観光まちづくりに関わる人材、あるいは団体を観光サポーターとして登録し、本計画における各種施策の中で得意分野の取組みとのマッチングを行う。活躍の場を広げることによって、観光まちづくりに関わる人材の増加と育成を促していく。

### **【プロジェクト 35】 観光まちづくり団体の支援充実**

#### **○観光教育の強化**

観光まちづくり団体の支援を目的に創設された観光まちづくり企画提案事業補助金により、引き続き関連団体の活動支援を行う。

また、諸団体の取組成果の発表や他地域の事例を学習する機会を設けることによって、参加住民のモチベーションの向上と、団体相互の観光教育の強化を図る。

### **【プロジェクト 36】 町民による「おもてなし」の推進**

#### **○沿道の修景整備**

富士河口湖の美しい環境を維持し来訪者をあたたかく迎え入れるため、多くの来訪者が集まる観光施設や観光ルートを中心に、町民による地域清掃活動を支援する。清掃活動を通じて、来訪者に対するおもてなしの意識を高めていく。

#### **○観光ボランティアの育成**

観光客の多様なニーズに対応できるように、町民による体験プログラムのインストラクターや観光案内のボランティアガイドを育成する。

## **VIII 【ユニバーサルデザイン】全町あげてユニバーサルデザインに取り組み、日本一を目指す**

### **【プロジェクト 37】 官民の連携・協力によるユニバーサルツーリズムの推進**

#### **○高齢者と障がい者に優しい観光まちづくり**

町観光連盟を中心に取組んでいる「高齢者と障がい者に優しい観光まちづくり」の活動を推進するとともに、子供連れ旅行者も含め、誰でも安心安全に観光が楽しめる施設整備、サービス提供、情報発信を行う。

### ○バギー・車いすレンタル、歩道整備、トイレ洋式化、観光コースの設定等の具体的推進

駅や観光施設、宿泊施設などでの車いすやバギーの貸し出し、安全な移動のための歩道整備（段差解消、拡幅等）、トイレの洋式化などに取り組む。トイレや歩道などのハード整備が整うまでは、既存施設やルートでの観光コースの設定を行う。

### ○ユニバーサルデザインの意識醸成、介助研修等の実施

施設整備に関しては、官民ともにユニバーサルデザインを意識するとともに、観光客に接する機会の多いホテル、旅館、飲食店、タクシー、商店等では、介助研修等を実施し、従業員の意識醸成と技術習得を図る。

### ○観光施設のバリアフリー化、ユニバーサルデザインの導入

年齢や障がいの有無にかかわらず、誰でも快適に観光を楽しめるように、観光施設においては、積極的にバリアフリー化やユニバーサルデザインの導入を推進する。

### 【プロジェクト 38】ユニバーサルデザインに配慮した案内サイン、観光マップ、パンフレットの充実

初めて訪れた人でも迷わず、安心して観光を楽しめるように、情報ツールとなる案内サイン、観光マップ、パンフレット等は、わかりやすさと見やすさを重視して作成する。

### 【プロジェクト 39】ATMの充実とクレジットカード、電子マネーなどキャッシュレス化の推進

観光庁が実施した「外国人観光案内所を訪問した外国人旅行者アンケート調査」では、旅行中困ったこととして、キャッシュレスに対応していないことが挙げられている。クレジットカードや電子マネー決済への対応や、海外発行のクレジットカードが利用可能な ATM の設置及び場所を知らせる情報提供の充実を図る。

### 【プロジェクト 40】Wi-Fi等インターネット通信環境の充実

上記調査において、旅行中最も困ったこととして「無料公衆無線 LAN 環境」が最上位に挙げられている。宿泊施設だけでなく、観光地内における無料 Wi-Fi スポットの設置及び、Wi-Fi スポットの場所を知らせる情報提供を充実させる。

(4) 主な事業主体とスケジュール

40の施策(プロジェクト)について、主な事業推進主体とスケジュールを以下のように設定する。

(注) 主な推進主体と推進スケジュールについては、事業内容などの詳細が確定していくことによって変更もあり得る

| 8つの戦略                                         |           | プロジェクト<br>No. | 40の施策(プロジェクト) | 主な推進主体    |      |            |             |      | 推進スケジュール |     |       |       |       |       |       |       |
|-----------------------------------------------|-----------|---------------|---------------|-----------|------|------------|-------------|------|----------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                               |           |               |               | 行政<br>(町) | 観光連盟 | 河口湖<br>商工会 | 各地区<br>観光協会 | 民間企業 | 住民       | その他 | (前期)  |       |       |       |       |       |
|                                               |           |               |               |           |      |            |             |      |          |     | 2019年 | 2020年 | 2021年 | 2022年 | 2023年 | 2024年 |
| Ⅰ<br>【世界遺産・湖】<br>世界遺産(富士山)と湖を保全しつつ、より積極的に活用する | プロジェクト 1  | ●都市           | ●             | ●         | ●    | ●          | ●           | ●    | ●        | ●   | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     |
|                                               | プロジェクト 2  | ●観光/都市        | ●             | ●         | ●    | ●          | ●           | ●    | ●        | ●   | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     |
|                                               | プロジェクト 3  | ●観光/都市        | ●             | ●         | ●    | ●          | ●           | ●    | ●        | ●   | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     |
|                                               | プロジェクト 4  | ●観光           | ●             | ●         | ●    | ●          | ●           | ●    | ●        | ●   | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     |
|                                               | プロジェクト 5  | ●観光/生涯        | ●             | ●         | ●    | ●          | ●           | ●    | ●        | ●   | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     |
|                                               | プロジェクト 6  | ●観光/都市        | ●             | ●         | ●    | ●          | ●           | ●    | ●        | ●   | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     |
|                                               | プロジェクト 7  | ●観光           | ●             | ●         | ●    | ●          | ●           | ●    | ●        | ●   | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     |
|                                               | プロジェクト 8  | ●都市           | ●             | ●         | ●    | ●          | ●           | ●    | ●        | ●   | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     |
|                                               | プロジェクト 9  | ●観光/農林        | ●             | ●         | ●    | ●          | ●           | ●    | ●        | ●   | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     |
|                                               | プロジェクト 10 | ●観光/都市        | ●             | ●         | ●    | ●          | ●           | ●    | ●        | ●   | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     |
|                                               | プロジェクト 11 | ●観光           | ●             | ●         | ●    | ●          | ●           | ●    | ●        | ●   | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     | ●     |
| Ⅱ<br>【交通】<br>アクセスの利便性を向上し、域内外の交通を充実させる        |           |               |               |           |      |            |             |      |          |     |       |       |       |       |       |       |

| 8つの戦略                                               | プロジェクト<br>No. | 40の施策(プロジェクト)                                                                                                                                                                                                                                 | 主な推進主体                          |                       |                       |                       |        | 推進スケジュール |     |       |       |       |       |       |       |
|-----------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------|----------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                     |               |                                                                                                                                                                                                                                               | 行政<br>(町)                       | 観光連盟                  | 河口湖<br>商工会            | 各地区<br>観光協会           | 民間企業   | 住民       | その他 | (前期)  |       |       |       |       |       |
|                                                     |               |                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |                       |                       |                       |        |          |     | 2019年 | 2020年 | 2021年 | 2022年 | 2023年 | 2024年 |
| Ⅲ<br>【宿泊・滞在化】<br>宿泊・滞在機能を<br>多様化しつ<br>つ、充実させる       | プロジェクト 12     | ①宿泊施設の受入環境整備<br>・インバウンド対応力の強化<br>・多様な形態の宿泊施設の提供<br>・観光目的、滞在ニーズに合った宿泊施設の提供<br>②滞在時間を長くする仕組みづくり<br>・観光プログラム等の充実（ナイトスポット等）<br>・食、物産、温泉の魅力向上<br>③飲食施設の魅力向上・受入体制の強化<br>・泊食分離に対応した飲食施設の充実<br>④小規模宿泊施設の活用<br>・簡易宿所の推進など<br>⑤冬の魅力アップ<br>・冬のアクティビティの強化 | ●観光                             | ●                     | ●                     | ●                     | ●宿泊    |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                     | プロジェクト 13     |                                                                                                                                                                                                                                               |                                 | ●                     | ●                     | ●                     | ●宿泊    |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                     | プロジェクト 14     |                                                                                                                                                                                                                                               |                                 | ●                     | ●                     | ●                     | ●宿泊    |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                     | プロジェクト 15     |                                                                                                                                                                                                                                               |                                 | ●                     | ●                     | ●                     | ●飲食    |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                     | プロジェクト 16     |                                                                                                                                                                                                                                               | ●観光                             |                       | ●                     |                       |        | ●        |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                     | プロジェクト 17     | ①国内観光客への誘致策・プロモーション強化<br>・近隣から全国へ誘致圏拡大<br>・MICE戦略の展開による新規顧客獲得<br>・交通事業者との連携による市場分析、PRの強化<br>・ビッグデータの活用<br>・国内ターゲット層の再検討<br>②ターゲット国の特性やニーズを捉えたプロモーション活動<br>・訪日外国人ニーズ調査の強化<br>・トラベルマート、メディア招聘ツアー、トップセールスなどの展開                                   | ●観光<br>●観光<br>●観光<br>●観光<br>●観光 | ●<br>●<br>●<br>●<br>● | ●<br>●<br>●<br>●<br>● | ●<br>●<br>●<br>●<br>● |        |          |     |       |       |       |       |       |       |
| Ⅳ<br>【プロモーション】<br>内外ともに戦略<br>的なプロモー<br>ションを推進す<br>る | プロジェクト 18     |                                                                                                                                                                                                                                               | ●観光                             | ●                     |                       | ●                     | ●      |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                     | プロジェクト 19     | ③訪日旅行者のリピーター対策の強化<br>・新しいゴールデンルートの開発と提供<br>・滞在型観光、国際リゾート地としての展開<br>④戦略に基づく海外マーケットでの宣伝活動<br>・アジア主体から欧米豪への積極的な展開<br>・Web、SNSなどの強化<br>・フィルムコミッション機能の強化・充実                                                                                        | ●観光<br>●観光                      | ●<br>●                |                       | ●<br>●                | ●<br>● |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                     | プロジェクト 20     |                                                                                                                                                                                                                                               | ●観光                             | ●                     |                       |                       |        | ●        |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                     |               |                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |                       |                       |                       |        |          |     |       |       |       |       |       |       |

| 8つの戦略                                              | プロジェクト<br>No. | 40の事業(プロジェクト)                                                                        | 主な推進主体    |      |            |             |      | 推進スケジュール |     |       |       |       |       |       |       |
|----------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------|-------------|------|----------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                    |               |                                                                                      | 行政<br>(町) | 観光連盟 | 河口湖<br>商工会 | 各地区<br>観光協会 | 民間企業 | 住民       | その他 | (前期)  | (中期)  | (後期)  |       |       |       |
|                                                    |               |                                                                                      |           |      |            |             |      |          |     | 2019年 | 2020年 | 2021年 | 2022年 | 2023年 | 2024年 |
| V<br>【組織・人材】<br>観光推進組織の<br>充実と観光人材<br>の育成を図る       | プロジェクト 21     | ① (一社) 富士河口湖町観光連盟の機能強化<br>・世界水準DMOを目指す取り組み<br>・観光案内所を核とした町内ネットワークの構築                 | ●観光       | ●    |            | ●           | ●    |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    | プロジェクト 22     | ②通訳案内士など専門性の高い観光ガイドの育成と活用                                                            |           | ●    |            | ●           | ●    |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    | プロジェクト 23     | ③ランドオペレーターの育成・強化                                                                     |           | ●    |            | ●           | ●    |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    | プロジェクト 24     | ④観光施設、宿泊施設、交通機関の外国人対応力の向上<br>・従業員教育の充実(多言語対応、ガイド能力向上等)<br>・各国の習慣の把握と旅行者向けマナーマニュアルの検討 |           | ●    | ●          | ●           | ●    |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    | プロジェクト 25     | ⑤観光を専門とする国内外の大学・学生との連携強化<br>・次世代の担い手、ファンづくり                                          |           | ●    |            |             | ●    |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    | プロジェクト 26     | ⑥観光統計の充実と分析強化<br>・KPIの設定と継続的な調査実施と観光経済波及効果の実施・分析・政策展開                                | ●観光       | ●    |            | ●           | ●    |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    | プロジェクト 27     | ⑦観光産業従事者の確保<br>・外国人労働者への対応                                                           | ●観光/政策    | ●    |            |             | ●    |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    | プロジェクト 28     | ⑧観光財源の検討                                                                             | ●観光/政策    |      |            |             |      |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    | プロジェクト 29     | ①平常時の地域の安全・安心の確保(地域防災計画の遵守)<br>・警察署及び消防署、医療機関との連携                                    | ●観光/防災    |      |            |             |      |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    |               | ・観光施設、宿泊施設、商店等の防災体制強化                                                                | ●都市/防災    |      | ●          |             | ●    |          |     |       |       |       |       |       |       |
| VI<br>【危機管理】<br>多様なリスクを<br>想定し、観光危<br>機管理を推進す<br>る |               | ・外灯、監視カメラの設置                                                                         | ●都市       |      |            |             |      |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    | プロジェクト 30     | ・AED設置<br>②非常時の正確かつ迅速な体制整備<br>・情報伝達                                                  | ●観光/防災    |      |            |             |      |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    |               | ・避難場所、避難経路                                                                           | ●観光/防災    |      |            |             |      |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    |               | ・大型イベント開催時の対応                                                                        | ●観光/防災    | ●    |            |             |      |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    | プロジェクト 31     | ③防災のまちづくり<br>・観光施設の防災診断                                                              | ●観光/防災    |      |            | ●           |      |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    |               | ・宿泊施設の耐震化・防火改修                                                                       | ●観光/防災    |      | ●          |             | ●    |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    |               | ・防災マップづくり                                                                            | ●観光/防災    | ●    |            |             |      |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    |               | ・食料備蓄、災害時トイレの確保                                                                      | ●防災       | ●    | ●          |             | ●    |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    | プロジェクト 32     | ④食の安全・安心の確保<br>・メニュー、食材の多言語マニュアル                                                     |           | ●    | ●          |             |      |          |     |       |       |       |       |       |       |
|                                                    |               | ・アレルギー、宗教食、ベジタリアン等への対応                                                               | ●         | ●    | ●          |             | ●    |          |     |       |       |       |       |       |       |

| 8つの戦略                                                             | プロジェクト<br>No. | 40の事業(プロジェクト)                                                                                                                                               | 主な推進主体                   |                  |                  |                  |                  |                  | 推進スケジュール |       |       |       |       |       |       |                  |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
|                                                                   |               |                                                                                                                                                             | 行政<br>(町)                | 観光連盟             | 河口湖<br>商工会       | 各地区<br>観光協会      | 民間企業             | 住民               | その他      | (前掲)  |       |       |       |       |       |                  |
|                                                                   |               |                                                                                                                                                             |                          |                  |                  |                  |                  |                  |          | 2019年 | 2020年 | 2021年 | 2022年 | 2023年 | 2024年 | 2025-29年<br>(後掲) |
| Ⅶ<br>【町民参加】<br>地域住民の観光<br>への理解促進と<br>まちづくりへの<br>参加を促す             | プロジェクト 33     | ①観光に対する住民理解の促進                                                                                                                                              | ●観光                      | ●                | ●                | ●                | ●                | ●                |          |       |       |       |       |       |       |                  |
|                                                                   | プロジェクト 34     | ②まちづくりと観光に関わる人材の育成                                                                                                                                          | ●観光                      | ●                | ●                | ●                | ●                | ●                |          |       |       |       |       |       |       |                  |
|                                                                   | プロジェクト 35     | ③観光まちづくり団体の支援充実<br>・観光教育の強化                                                                                                                                 | ●観光                      | ●                |                  | ●                |                  | ●                |          |       |       |       |       |       |       |                  |
|                                                                   | プロジェクト 36     | ④町民による「おもてなし」の推進<br>・沿道の修景整備                                                                                                                                | ●観光/環境                   |                  |                  |                  | ●                |                  | ●        |       |       |       |       |       |       |                  |
|                                                                   |               | ・観光ボランティアの育成                                                                                                                                                | ●観光                      | ●                |                  |                  | ●                |                  | ●        |       |       |       |       |       |       |                  |
| Ⅷ<br>【ユニバーサルデザイ<br>ン】<br>全町あげてユニ<br>バーサルデザイ<br>ンに取り組み、<br>日本一を目指す | プロジェクト 37     | ①官民の連携・協力によるユニバーサルツーリズムの推進<br>・高齢者と障がい者に優しい観光まちづくり<br>・バギー・車いすレンタル、歩道整備、トイレ洋式化、観光コースの設定等の具体的な推進<br>・ユニバーサルデザインの意識醸成、介助研修等の実施<br>・観光施設のバリアフリー化、ユニバーサルデザインの導入 | ●観光<br>●観光<br>●観光<br>●観光 | ●<br>●<br>●<br>● | ●<br>●<br>●<br>● | ●<br>●<br>●<br>● | ●<br>●<br>●<br>● | ●<br>●<br>●<br>● |          |       |       |       |       |       |       |                  |
|                                                                   | プロジェクト 38     | ②ユニバーサルデザインに配慮した案内サイン、観光マップ、パンフレットの充実                                                                                                                       | ●観光                      | ●                | ●                | ●                | ●                | ●                |          |       |       |       |       |       |       |                  |
|                                                                   | プロジェクト 39     | ③ATMの充実とクレジットカード、電子マネーなどキャッシュレス化の推進                                                                                                                         | ●観光                      | ●                | ●                | ●                | ●                | ●                |          |       |       |       |       |       |       |                  |
|                                                                   | プロジェクト 40     | ④Wi-Fi等インターネット通信環境の充実                                                                                                                                       | ●観光                      | ●                | ●                | ●                | ●                | ●                |          |       |       |       |       |       |       |                  |

## 5章. 計画管理の進め方

### (1) 本計画のマネジメント

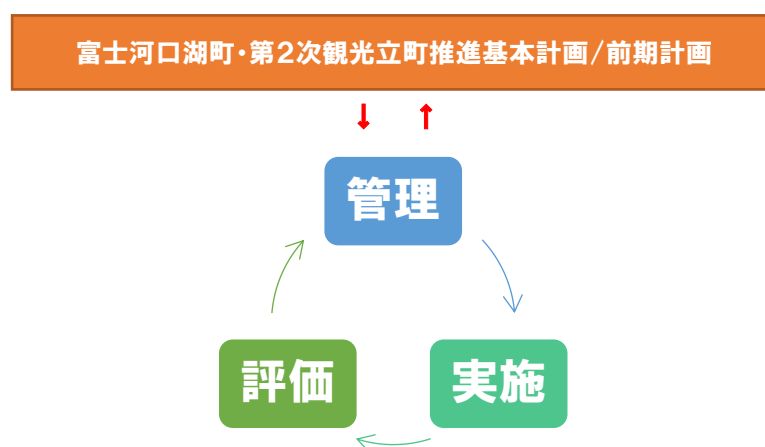
本計画は、2019 年度から 2028 年度の 10 カ年計画であるが、この 10 カ年を 3 期に分けて、計画のマネジメントを行う。



### (2) 計画管理のサイクル

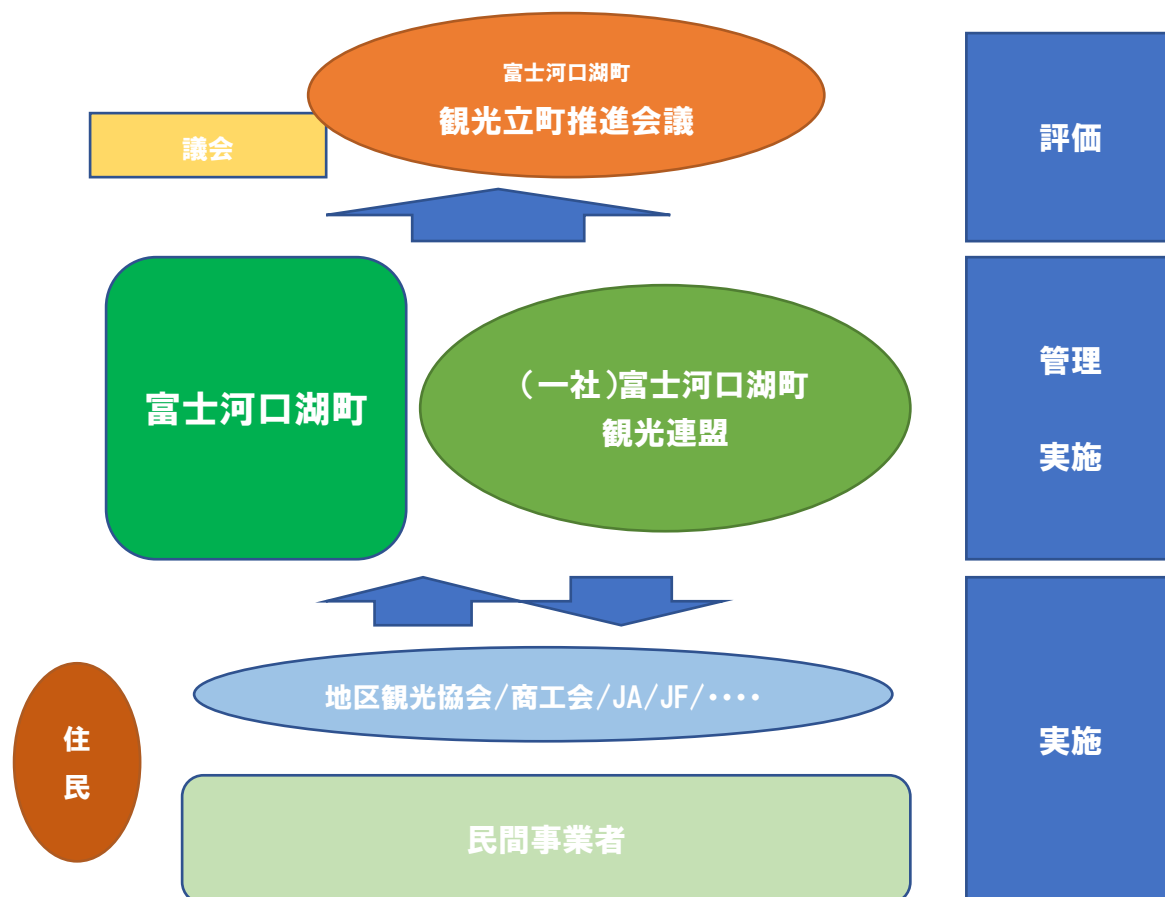
本計画は、毎年、計画の進捗状況等について評価を受けるものとし、以下のようなサイクルによって計画管理が実施されるものとする。

「管理」とは、本計画に位置づけられた 40 の施策（プロジェクト）を着実に「実施」しているかどうかを確認し、その成果を「評価」したうえで、次年度以降の展開（中止も含めた進め方）について判断することを目的とする。



### (3)計画のマネジメント体制

本計画の「計画管理」を担うマネジメント体制は、以下のように展開されるものとする。



## < 参考資料 >

### (1) 計画策定の体制とプロセス

#### ① 推進会議(策定委員会)メンバー

| 氏名     | 所属・職名                    | 備考 |
|--------|--------------------------|----|
| 渡辺 喜久男 | 富士河口湖町長                  | 会長 |
| 佐藤 安子  | 富士河口湖町議会議員               |    |
| 在原 俱根  | 河口湖商工会長                  |    |
| 山下 茂   | (一社) 富士河口湖町観光連盟理事長       |    |
| 外川 凱昭  | 河口湖観光協会長 (富士河口湖町観光連盟理事)  |    |
| 宮下 昇   | 奥河口湖観光協会長 (富士河口湖町観光連盟理事) |    |
| 渡辺 袈裟一 | 精進湖観光協会長 (富士河口湖町観光連盟理事)  |    |
| 羽田 耕治  | 横浜商科大学 商学部 教授            |    |
| 松坂 健   | 跡見学園女子大学 観光コミュニティ学部 教授   |    |
| 梅川 智也  | 公益財団法人日本交通公社 上席客員研究員     |    |

#### ② 戦略ワーキングメンバー

観光まちづくり戦略ワーキング

| 氏名     | 施設名               | 備考 (所属団体・エリア等) |
|--------|-------------------|----------------|
| 松野 将至  | 星のや富士             | 大石観光協会         |
| 桂 宏保   | り楽 S              | 北河口湖観光協会       |
| 堀内 敏彦  | ホテル&レストラン イエスタデイ  | 勝山観光協会         |
| 吉川 久也  | ふふ河口湖             | 北河口湖観光協会       |
| 加藤 慎一  | 富士でんぶらいだ天、ほうとう研究所 | 船津、北河口湖観光協会    |
| 宮下 昇   | 長濱旅館              | 奥河口湖観光協会       |
| 三浦 浩一  | 丸美                | 西湖観光協会         |
| 中原 崇   |                   | 本栖湖観光協会 (広報担当) |
| 貫井 真保子 | ペンションもとす          | 本栖湖観光協会        |

インバウンド戦略ワーキング

| 氏名    | 施設名             | 備考 (所属団体・エリア等) |
|-------|-----------------|----------------|
| 外川 永輔 | ホテル美富士園         | 河口湖観光協会        |
| 田村 孝次 | カントリーレイクシステムズ   | 大石観光協会         |
| 中村 太一 | レイクヴィラ河口湖       | 北河口湖観光協会       |
| 山中 佳夫 | 西湖いやしの里 根場      | 西湖観光協会         |
| 山田 喜智 | 精進湖キャンピングコテージ   | 精進湖観光協会        |
| 加藤 雅之 | 本栖びゅーほてる        | 本栖湖観光協会        |
| 堀内 貴丈 | 河口湖オルゴールの森美術館   | 富士河口湖町営業担当部会   |
| 萱沼 春亘 | 地ビールレストラン シルバンズ | 富士河口湖町営業担当部会   |
| 和田 健  | K's House       | 船津             |
| 勝俣 克教 | 富士ビューホテル        | 勝山観光協会         |

### ③プロセス

#### 2017 年度

- ①旅行業者ニーズ調査
- ②観光客ニーズ調査
- ③地域住民との意見交換
- ④観光関係者（各地区観光協会）との意見交換
- ⑤パブリック・インボルブメントの実施
- ⑥専門家へのヒアリング

#### 2018 年度

| 月日        | 開催会議名等                                            | 協議内容など等                                                                                                                 |
|-----------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 月 19 日  | 第 1 回高齢者と障がい者に優しい<br>観光まちづくり推進委員会<br>(ユニバーサルデザイン) | ①会の趣旨について（会則）<br>②今後のスケジュールについて<br>③意見交換                                                                                |
| 6 月 20 日  | 第 1 回観光立町推進会議                                     | ①第 1 次計画の評価<br>②第 2 次計画策定のフレーム<br>③策定の進め方                                                                               |
| 7 月 3 日   | 第 1 回戦略ワーキング<br>①インバウンド戦略ワーキング<br>②観光まちづくりワーキング   | ①第 2 次観光立町推進基本計画について（第 1 次観光立町推進基本計画の概要、及び検証）<br>②戦略ワーキングチームの役割と進め方について<br>③意見交換                                        |
| 9 月 26 日  | 第 2 回戦略ワーキング<br>①インバウンド戦略ワーキング<br>②観光まちづくりワーキング   | ①観光立町実現に向けた理念と方向性（たたき台）<br>②観光立町実現に向けた戦略と施策（たたき台）                                                                       |
| 10 月 17 日 | 第 2 回高齢者と障がい者に優しい<br>観光まちづくり推進委員会<br>(ユニバーサルデザイン) | ①モニターツアーの実施について<br>②意見交換                                                                                                |
| 10 月 22 日 | 第 3 回戦略ワーキング<br>①インバウンド戦略ワーキング<br>②観光まちづくりワーキング   | ①観光立町実現に向けた理念と方向性<br>②観光立町実現に向けた戦略と施策<br>③目標数値の設定について                                                                   |
| 11 月 8 日  | ユニバーサルデザインモニター<br>ツアー（～9 日）                       | 河口湖駅から大池公園までの 3 ルートを調査                                                                                                  |
| 11 月 12 日 | 第 2 回観光立町推進会議                                     | ①観光立町としての方向性について<br>②将来目標像について（インナーキャッチコピー）<br>③目標数値について（日本人・外国人）<br>④8 戦略と 40 施策（プロジェクト）について<br>⑤優先順位の高い施策（プロジェクト）について |
| 12 月 18 日 | パブリックコメント(～1 月 11 日)                              |                                                                                                                         |
| 12 月 18 日 | ユニバーサルデザインモニター<br>ツアー報告書提出                        |                                                                                                                         |
| 2 月 26 日  | 戦略ワーキング合同説明会                                      |                                                                                                                         |
| 3 月 4 日   | 第 3 回観光立町推進会議                                     | ①第 2 次観光立町推進基本計画(案)」について<br>②今後の実行体制について                                                                                |

## < 参考資料 >

### (2) 富士河口湖町観光立町推進条例

○ 富士河口湖町観光立町推進条例

平成 19 年 3 月 22 日

条例第 9 号

目次

前文

第 1 章 総則(第 1 条—第 6 条)

第 2 章 基本的施策

第 1 節 富士河口湖町観光立町推進基本計画等(第 7 条・第 8 条)

第 2 節 魅力ある観光地の形成(第 9 条—第 11 条)

第 3 節 観光産業の競争力の強化及び観光の振興に寄与する人材の育成(第 12 条・第 13 条)

第 4 節 国際観光の振興(第 14 条・第 15 条)

第 5 節 観光旅行の促進のための観光の整備(第 16 条—第 22 条)

第 3 章 富士河口湖町観光立町推進会議(第 23 条—第 27 条)

附則

歴史的な世界のシンボルであり日本のランドマークとしての「富士山」を湖とともに与えられた富士河口湖町地域は、風光明媚な自然環境の中で豊富な観光資源に恵まれ国内外から多くの観光客を迎えている地域である。

その恵みを受けた当町では、五感文化構想を基軸として観光施策を展開するとともに四季折々のイベントを催行する等、通年型観光地を目指しているところである。また、未来に向けて、更なる誘客促進と国際的な交流・観光への対応、あるいは他の地域間との交流・連携に向けた「世界に向けた観光エリア」としての存続、実現のために歴史的行事と新しい生活様式を織り交ぜたイベントを催行すること等により、日本文化と諸外国文化の融合による日本と世界各地域間のコミュニケーションの更なる増進と、当町地域住民また日本国民の更なる国際的文化の向上への啓発が期待されるものと確信しているところである。

同時に、当町の発展は観光振興施策と並行したものであり、当地域の観光産業の振興、発展、醸成は、即ち、地域住民の生活基盤を支えるものとして、かつ、観光事業は、正に、地域住民の生活に密接不可分なものであるといえる。

当町では、これら揺らぐことのない地域の環境を礎にし、「観光立国推進基本法」の目的に準拠した地域における観光産業の国際競争力の強化及び観光振興に寄与する人材の育成をもって、未来に向けて、より一層の国際観光交流に邁進するものである。

よって、ここに、富士河口湖町観光立町の実現に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、この条例を制定する。

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 この条例は、観光立町を実現するための基本理念を定め、町の責務並びに町民、観光事業者(主として観光旅行者を対象として事業を行う事業者その他観光に関連する事業を行う事業者をいう。以下同じ。)及び観光関係団体(観光事業者で組織される団体並びに観光の振興を目的として観光事業者及び行政機関等で組織される団体をいう。以下同じ。)の役割を明らかにするとともに、観光立町の実現に関する施策の基本となる事項を定めることにより、観光立町の実現に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって活力ある地域づくり、本町経済の持続的な発展及び町民生活の向上に資することを目的とする。

### (基本理念)

第2条 観光立町の実現に関する施策は、地域における創意工夫を生かした主体的な取り組みを尊重しつつ、魅力ある観光地の形成を図るとともに、観光旅行を推進することは町民が誇りと愛着を持つことができる豊かで活力に満ちた地域社会の形成及び潤いのある町民生活の実現のために重要であるとの認識の下に講じられなければならない。

2 観光立町の実現に関する施策は、町内外の観光旅行者への快適なサービスを提供できる環境を整備するとともに、地域の歴史、文化、伝統等に関する理解を深め、観光振興の担い手となる人材の育成及び地域のおもてなしの向上が図られるよう講じられなければならない。

3 観光立町の実現に関する施策は、本町が世界のシンボルであり日本のランドマークとしての富士山を湖とともに与えられた地域として、自然環境の中の豊富な観光資源を提供すべき役割に鑑み、観光を通じた国際平和及び国際相互理解の増進の観点に立って講じられなければならない。

4 観光立町の実現に関する施策を講じるにあたっては、観光が、町及び地域の経済社会において重要な役割を担っていることに鑑み、町、町民、観光事業者、観光関係団体等による相互の連携が確保されるよう配慮されなければならない。

### (町の責務)

第3条 町は、前条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。)に則り、観光立町の実現に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

2 町は、町、町民、観光事業者、観光関係団体が、相互に連携して観光の振興に関する取り組みを進められるよう総合調整を行うものとする。

### (町民の役割)

第4条 町民は、観光立町の意義に対する理解及び関心を深め、魅力ある観光地の形成に積極的な役割を果たすよう努めるものとする。

2 町民は、観光旅行者を温かく迎え、地域における観光の振興に関する取り組みに参画するよう努めるものとする。

### (観光事業者の役割)

第5条 観光事業者は、基本理念に則り、事業活動を通じて観光旅行者に快適なサービス及び環境を提供するとともに、地域における他の産業と連携することにより、地域の活性化に努めるものとする。

2 観光事業者は、町が実施する観光立町の実現に関する施策に協力するよう努めるものとする。

(観光関係団体の役割)

第 6 条 観光関係団体は、基本理念に則り、業界及び業種の枠を越えた連携を図りながら事業活動を行うよう努めるとともに、観光情報の発信、観光旅行者の誘致、おもてなしの向上など受入れの体制の整備等に取り組むよう努めるものとする。

2 観光関係団体は、町が実施する観光立町の実現に関する施策に協力するよう努めるものとする。

## 第 2 章 基本的施策

### 第 1 節 富士河口湖町観光立町推進基本計画等

(富士河口湖町観光立町推進基本計画)

第 7 条 町長は、観光立町の実現に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、富士河口湖町観光立町推進基本計画(以下「基本計画」という。)を定めなければならない。

2 基本計画には、次に掲げる事項を定めるものとする。

- (1) 観光立町の実現に関する施策についての基本的な方針
- (2) 観光立町の実現に関する目標
- (3) 観光立町の実現に関し、町が総合的かつ計画的に講じるべき施策
- (4) 前 3 号に掲げるもののほか、観光立町の実現に関する施策を総合的かつ計画的に推進するために必要な事項

3 町長は、基本計画を定めるにあたっては、あらかじめ、町民等の意見が反映されるよう必要な措置を講じるとともに、第 23 条に定める基本富士河口湖町観光立町推進会議の審議を経るものとする。

4 町長は、基本計画を定めたときは、遅滞なくこれを公表するものとする。

5 前 2 項の規定は、基本計画の変更について準用する。

(財政上の措置)

第 8 条 町は、観光立町の実現に関する施策を推進するため、必要な財政上の措置を講じるよう努めるものとする。

### 第 2 節 魅力ある観光地の形成

(国際競争力及び国内競争力の高い魅力ある観光地の形成)

第 9 条 町は、国際競争力及び国内競争力の高い魅力ある観光地の形成を図るため、観光事業者その他の関係者との連携による観光地の特性を生かした良質なサービスの提供の確保並びに宿泊施設、食事施設、案内施設その他の旅行に関連する施設(以下「旅行関連施設」という。)及び公共施設の整備等に必要な施策を講じるものとする。

(観光資源の活用による魅力ある観光地の形成)

第 10 条 町は、自然、文化、歴史、産業等に関する観光資源の活用による地域の特性を生かした魅力ある観光地の形成を図るため、史跡、名勝、天然記念物等の文化財、歴史的風土、優れた自然の風景地、良好な景観、温泉その他文化、産業等に関する観光資源の保護、育成及び開発に必要な施策を講じるものとする。

(観光旅行者の来訪の促進に必要な交通施設等の総合的な整備)

第 11 条 町は、観光旅行者の国際競争力及び国内競争力の高い観光地への来訪の促進に必要な交通施設の総合的な整備を図るため、道路、駐車場その他の観光の基盤となる交通施設の整備等に必

要な施策を講じるものとする。

### 第3節 観光産業の競争力の強化及び観光の振興に寄与する人材の育成

#### (観光産業の競争力の強化)

第12条 町は、町内の観光産業の競争力の強化を図るため、観光事業者相互の有機的な連携の促進、観光旅行者の需要の高度化及び観光旅行の形態の多様化に対応したサービスの提供の確保、産業、地域の伝統的文化体験施設等を活用した産業観光など地域の産業との連携の促進等に必要な施策を講じるものとする。

#### (観光の振興に寄与する人材の育成)

第13条 町は、観光の振興に寄与する人材の育成を図るため、観光事業に従事する者等の知識及び能力の向上、地域の固有の文化、歴史等に関する知識の普及の促進等に必要な施策を講じるものとする。

### 第4節 国際観光の振興

#### (外国人観光旅客の来訪の促進)

第14条 町は、外国人観光旅客の来訪の促進による国際観光の振興を図るため、本町の自然、伝統、文化等を生かした海外における観光宣伝活動の重点的かつ効果的な実施、地域内における交通、宿泊その他の観光旅行に関する情報の提供、国際会議、国際交流スポーツ等の誘致の促進、通訳案内のサービスの向上その他外国人観光旅客の受入れ体制の確保等に必要な施策を講じるものとする。

#### (国際相互交流の促進)

第15条 町は、本町と外国との間における経済交流、青少年による国際交流等を通じて、国際観光の振興を図るために必要な施策を講じるものとする。

### 第5節 観光旅行の促進のための観光の整備

#### (観光旅行者の本町への来訪の促進)

第16条 町は、観光旅行者の本町への来訪の促進を図るため、地域内の観光地に関する広報宣伝活動及び観光情報の提供を行うとともに、町内外における広域的に連携した観光の振興に関する取り組みなど必要な施策を講じるものとする。

#### (観光旅行者に対する接遇の向上)

第17条 町は、観光旅行者に対する接遇の向上を図るため、接遇に関する教育の提供、旅行関連施設の整備、自然、文化、歴史、産業等に関する観光資源の紹介の強化、地域の特色を生かした魅力ある商品の開発等に必要な施策を講じるものとする。

#### (観光旅行者の利便の増進)

第18条 町は、観光旅行者の利便の増進のため、高齢者、障害者、外国人等が円滑に利用できる旅行関連施設及び公共施設の整備並びにこれらの利便性の向上等に必要な施策を講じるものとする。

#### (観光旅行の安全の確保)

第19条 町は、観光旅行の安全の確保を図るため、観光における事故の発生の防止等に必要な施策を講じるものとする。

#### (新たな観光旅行の分野の開拓)

第 20 条 町は、新たな観光旅行の分野の開拓を図るため、自然体験活動、農林水産業に関する体験活動等を目的とする観光旅行、心身の健康の保持増進のための観光旅行、食文化への理解を深めるための観光旅行、将来の定住につながる滞在型観光旅行その他多様な観光旅行の形態の普及等に必要な施策を講じるものとする。

(観光地における環境及び良好な景観の保全)

第 21 条 町は、観光地における環境及び良好な景観の保全を図るため、観光旅行者による自然体験活動を通じた環境の保全に対する理解の増進、屋外広告物に関する制限等に必要な施策を講じるものとする。

(広報等)

第 22 条 町は、町民の観光立町に対する意識の高揚、おもてなしの心の醸成及び地域における観光の振興に関する取り組みへの参画を促進するため、広報、啓発及び情報の提供に努めるものとする。

### 第 3 章 富士河口湖町観光立町推進会議

(富士河口湖町観光立町推進会議)

第 23 条 町は、基本計画について審議し、及びその実施を推進するため、富士河口湖町観光立町推進会議(以下「推進会議」という。)を設置する。

(組織等)

第 24 条 推進会議は、会長及び委員 10 人以内をもって組織する。

2 会長は、町長をもって充てる。

3 委員は、町議会の議員、観光事業者、観光関係団体の長、観光に関する学識経験を有する者、関係行政機関の職員その他町長が必要と認める者のうちから、町長が任命する。

4 委員の任期は、2 年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

5 委員は、再任されることができる。

(会長)

第 25 条 会長は、会務を総理し、推進会議を代表する。

2 会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

(会議)

第 26 条 推進会議の会議は、会長が招集し、会長がその議長となる。

2 推進会議の会議は、委員の半数以上が出席しなければ開くことができない。

3 推進会議の会議の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(委任)

第 27 条 この章に定めるもののほか、推進会議の組織及び運営に関し必要な事項は、会長が別に定める。

### 附 則

この条例は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

