

2) 全体施策

(1) まちづくりと観光に関わる人材の育成

【主導施策】住民が楽しく学び、活躍できる舞台づくり

■狙い

○観光まちづくりカレッジの継続により、観光まちづくりの実践を担う中心的な人材の育成を進めつつ、『観光副読本』の作成により、富士河口湖町の観光に関する基本的な知識やもてなしの重要性などを多くの町民に知ってもらい、町民の心に根をおろした「観光立町」の推進を図る。

■方策

① 観光まちづくりカレッジの発展・継続事業

- ・現在実施している“観光まちづくりカレッジ”の内容（カリキュラム）を充実させ、多くの住民が受講できるように、継続して実施する。
- ・内容は、観光の意味や役割、効果を学ぶことと、実践的に観光の魅力づくり等を行うという「講義＋実践」を基本とする。
- ・また、カレッジを受講した住民が次の受講生を教えるようなものとし、①聞いて・見て学ぶ → ②観光まちづくりを実践しながら学ぶ → ③人に教えて学ぶ、といった流れをつくる。

●実施主体：観光まちづくり団体※、富士河口湖町

※観光まちづくり団体：観光まちづくりに関する活動を行う NPO やボランティアなどの住民団体（以降同様）

●参考

◎中馬のおひなさん（平成 11 年～）

■足助八幡宮近辺から始まり、香嵐溪や旧街道沿い 130 軒以上の商店や民家、交流館など約 2 キロに渡り土雛（つちびな）や内裏雛（だいらびな）、餅花などを飾っている。観光客は古い町並みと雛祭りを楽しむ、この地域の春の一大イベントとなっている。



◎「AT21 倶楽部 (Asuke Tourism 21 クラブ)」

■平成 5 年 4 月に発足。自宅などにおひなさんを飾って訪問者に楽しんでもらう「中馬のおひなさん」、「まちじゅう博物館」、夏の夜、古い町並みに足助独特のあんどんをともし「たんころりん」など、住民一体となった行事を繰り広げ、観光客らを楽しませた。

■「足助八幡宮七草粥」「足助城月見の会」「中馬のおひなさん」「塩の道おたから展」「たんころりん」など、数々のイベントを育て上げ、町の活性化に寄与し、一方で、全国各地の町づくりグループとの交流を図り、足助の宣伝隊としても活動を行ってきた。

■クラブの活動として、毎月集まり、足助に関連する新聞記事などを持ち寄る取組を継続し、現在は特に目立った取組は行っていないが、このクラブに関わった人たちが、いつでも声をかければ集まって何か事を起こす体制が出来上がっている。

② 観光副読本の作成と活用事業

- ・小中学生を主対象に「富士河口湖町の観光」をテーマとした副読本を制作する。副読本に盛り込む内容は以下の要素を基本に、制作プロジェクトチームを編成して内容を検討する。

■盛り込むべき内容(基本的事項)

- ◎富士河口湖町及び富士北麓には多くの魅力的な観光資源があり、その保全が大切であること(観光成立の条件)
- ◎現在も国内外から多くの観光客が訪れていること(観光の現状)
- ◎観光が地域の主産業であり、観光客との交流が地域の活性化に役立っていること(観光の効果)
- ◎観光客を温かく迎えるおもてなしが大切であること(おもてなしの重要性)

●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

●参考

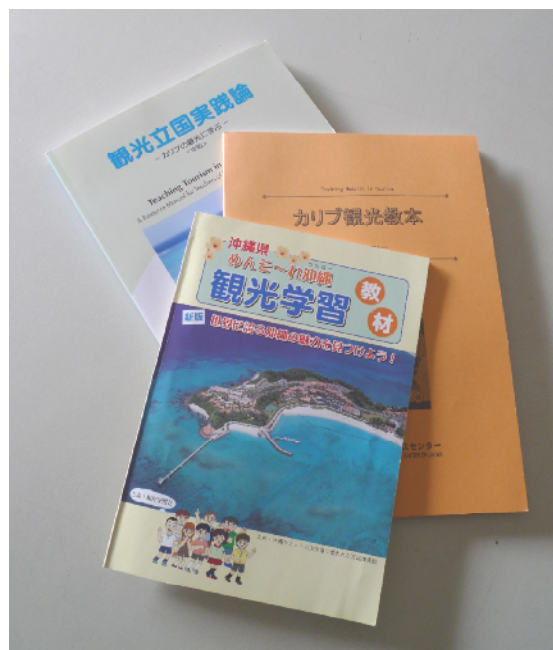
◎副読本、教科書

■沖縄県では、沖縄県と財団法人沖縄観光コンベンションビューローが中心となって、教育委員会の協力を得ながら、社会科の地域学習の教材として、観光に関する冊子をまとめている。

<目次構成>

- ・第一章 『観光』ってなんだろう
- ・第二章 沖縄にはたくさんの人がある
- ・第三章 沖縄の観光の魅力
- ・第四章 沖縄の観光産業と働く人たち
- ・第五章 私たちと観光

■その他、海外でも、カリブ地域における観光の重要性を教育の中で教えるために、カリブ観光機構が観光教育を推進するために観光読本をまとめている。



【まちづくりと観光に関わる人材の育成に関する、その他関連施策・事業】

○高度な観光教育機関の誘致

(2) 住民の観光意識の向上と接遇向上

【主導施策】地域をよく知る機会の提供

■狙い

- ・町の観光の取組みや地域の動きをかわら版として情報発信しながら、住民自らが地域を知る取組みへ繋げ、富士河口湖町が多様な魅力を持った自慢できる町であるという意識の醸成を図り、これらの魅力を基盤とした来訪者との交流により、地域経済と生活の豊かさの増進を目指す観光立町の重要性について理解を定着させていく。

■方策

① 観光かわら版事業

- ・A4版1頁程度の情報量を、町の広報で2ヵ月に1回程度を目安に定期的に掲載し、バックナンバーをホームページからダウンロードできるようにする。
- ・内容は、観光広報として、住民に対し、町の観光の取組みを知らせるとともに、まちを楽しんでもらうためのイベント情報などを掲載する。また、観光客が読んで楽しめるものとして内容を充実させるとともに、『Coco』の内容を補完するような情報も盛り込み、『7』(21)④観光メールマガジンの発信』の内容と連携させる。

●実施主体：富士河口湖町、富士河口湖町観光連盟

●参考

◎弥彦観光かわら版

■弥彦村観光協会が平成 19 年度から発行を行っている情報発信の取組み。

■毎月発行で、A4サイズに情報をコンパクトに収めている。

■観光かわら版の他にも、年に春と秋の2回、『弥彦フリーペーパー』を発行している。こちらは、A3を二つ折りにしたA44頁分のサイズに編集されている。



② 地域を知る事業

- ・ふるさと講座等を開催し、定期的に“ふるさと検定”を実施し、住民の地域に対する知識と愛着の深さを示す、「富士河口湖町通」の“級・段”を認定する。
- ・当初の2年間で基本的な内容を検討し、知るべき基礎情報・項目、知るための手段、情報の更新方法などをまとめる。
- ・実際に住民がまちを知るためのプログラムは、観光まちづくりカレッジや生涯学習事業の中で行われる地域学習事業やフィールドミュージアム事業（後述の“新フィールドミュージアム事業”とも関連する）などとも連携して実施する。

●実施主体：観光まちづくり団体等、富士河口湖町

●参考

◎富士山検定

■1～3級があり、3級は「富士山が大好きで、富士山についての基礎的な説明ができる」。2級は「富士山についての詳しい知識を持っていて、富士山の素晴らしさをアピールできる」、1級は「富士山のスペシャリスト！」が条件となる。

■ガイドブックとしても使える『富士山検定 公式テキスト』も発行されている。

■ご当地検定は、平成15年9月に福岡で行われた『博多っ子検定』が始まりといわれている。その後、平成16年12月には、『京都・観光文化検定』が実施され、ブームとなった。現在、60前後の検定がある。

◎郷土の学習本

■『日本一の火山 富士山』は、山梨県環境科学研究所がまとめた富士山に関する書籍。

■富士山に関する科学的（地理学的）、文化人類学的視点でまとめられており、興味深い内容となっている。



【住民の観光意識の向上と接遇向上に関する、その他関連施策・事業】

○接遇のマニュアルづくり

(3) 住民参画の促進

【主導施策】住み良いまちを自らの手で楽しみながらつくる機会づくり

■狙い

- ・住民自らがまちの問題点を把握し、課題として認識し、まちづくりに積極的に参画するように、参加の仕組みづくりとして事業を実施する。
- ・観光まちづくりの施策として、まちと観光の結びつきを肌で感じ、観光を暮らしの一部として認識してもらえるような施策とする。
- ・住民が地域の問題を課題として認識し、対策を考えていく取組みに対して支援を行い、地域における問題解決能力の向上と課題解決策の実施を狙う。

■方策

① 観光まちづくり関連団体の支援育成事業

- ・まちづくり、環境、外国語等観光まちづくりに関わる人材が組織する団体の立ち上げや実際の活動、また諸団体の連携等について支援するとともに、「観光まちづくり助成金」などの活動支援制度創設を検討する。
- ・諸団体の取組み成果の発表や、他地域の事例を学習する機会の設定に務め、住民のモチベーションを高めるように留意する。

●実施主体：観光まちづくり団体、富士河口湖町

●参考

◎まちづくり市民財団

■日本青年会議所が母体となって平成3年に設立された。

■まちづくり団体を助成金などで支援する組織は、自治体だけでなく存在しており、そうした助成団体の支援を上手く活用してまちづくりを進めていくということも考えられる。

■こうした助成金は“スタートアップ助成”ともいわれ、まちづくり組織がまず第一歩を踏み出すために重要な役割を担っている。

■しかし、助成は1回限りであったり、非常に少額である場合も多く、上手く利用することが成功のかが握っている。



② 観光サポーター支援育成事業

- ・ 個々の興味や特技を活かし、様々な立場で観光まちづくりに貢献する住民等を観光サポーターとして登録し、観光情報の発信など様々な場面で活躍してもらう。
- ・ 登録サポーター同士の情報交換や意見交換も積極的に行い、横の連携も強めていく。

●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

●参考

◎平塚市市民観光サポーター制度

■平塚市観光協会は、観光産業育成の一端を担う「市民観光サポーター」制度を創設した。

■市民観光サポーター制度の目指すもの

- ・地域の担い手・人づくりの推進
- ・地域の様々な活動団体との連携体制を向上
- ・地域に根ざした新たな観光資源の開発

■業務内容

- ◇市内の観光素材を活かす視点で、観光産業の開発・研究・提言の支援
- ◇観光事業者とのコミュニケーションを図り、商・工・農・漁・文化・歴史・食・スポーツ等を活かした観光産業事業の支援
- ◇平塚市観光協会主催イベントへの積極的参加
- ◇観光スケジュールの編成及び交通機関、地理、宿泊施設、催事、行事の案内及び紹介
- ◇観光パンフレット類の配布などの幅広い案内と接遇
- ◇名所・史跡での観光客に接する案内やガイドの業務
- ◇その他平塚市域における観光まちづくり事業のサポート



■住民参画の促進に関するその他関連施策・事業

- 住民による情報発信の促進
- 花のまちづくり事業
- 音楽文化ボランティア事業
- 新フィールドミュージアム事業（住民による地域の価値の再発見と、再発見された価値を魅力化し活かした豊かな暮らしづくりのための運動。旧河口湖町で取り組まれてきたフィールドミュージアム構想を発展的に再構築する）
- 地域情報共有化事業

（４）国際交流の推進

【主導施策】住民による国際交流の機会づくり

■狙い

- ・自らの暮らす地域を理解するには、より大きな世界の中での位置づけを明確にすることが必要であり、そのような観点で観光による国際交流を積極的に推進する。
- ・富士河口湖町が観光産業を主体として成り立ち、外国人観光客の受入れが今後ますます重要であることへの理解を促進し、もてなしの心を持って受入れ体制を整えるためにも、国際交流ボランティア活動の普及拡大を図る。

■方策

① 国際交流ボランティア活動の普及拡大

- ・公共施設や観光施設、飲食店等における、多言語表記を進める取組みや、通訳や外国語での観光ガイド等、活躍の機会を整理し、より気軽に国際交流活動に参加できるような環境を整える。
- ・また、国内外での同種の活動などについて学習する機会を設定するなど、外国人との交流の機会づくりを積極的に行い、ボランティア活動のモチベーションを維持する取組みを実施する。
- ・国際観光交流の視点からは、公共施設や観光施設、飲食店におけるメニューの多言語化だけでなく、一般住民が街中で道を聞かれた場合を想定した問答集づくりなどもボランティア活動の中で行っていく。
- ・更に、外国人の緊急時における対応などについても重要であり、ボランティア組織が受け皿となることができるような仕組みを整えていく。

●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

●参考

◎SGG クラブの活動

■SGG クラブは、Systematized Goodwill Guide Club の略称で、個人の善意通訳運動であり、JNTO が昭和 39 年に提唱し昭和 54 年から通年で継続しているグッドウィル・ガイドを組織的に活動するためにつくられた団体である。

■関東では、山梨県を除いて組織されており、観光案内や国際会議の支援、日本語クラブの運営など、各団体独自に活動を広げている。

Japan National Tourist Organization

「訪日外国人旅行者の受入れに必要なノウハウ」

日本政府観光局 (JNTO)

外国人旅行者が知って役立つサービス・特典

外国人旅行者の迎え方

国際観光テーマ地区の紹介

グッドウィル・ガイド (善意通訳運動)

訪れた国で言葉が通じない不安を感じます。そこで、日本語観光局 (JNTO) は、外国語と日本語の両方からボランティア精神に基づき、国際観光・案内などで言葉が通じず困っている外国の方を見かけた際に、自発的に通訳や案内を行う「小さな親切の運動」を展開しています。これが「善意通訳運動」です。

1964 (昭和39) 年の東京オリンピック開催年に向けて善意通訳運動を提唱・開始。以後、1979 (昭和54) 年から通年で実施しています。

2009年12月末現在、善意通訳登録者数は全国で約6,000人に達しており、それぞれの自発的な善意通訳活動により、訪日外国人旅行者への接遇の向上と国際観光の発展に貢献していただいております。

この運動の趣旨に賛同し、お申し込みいただいた方は、善意表示のしるしとしてグッドウィルガイドのバッジとカードをお受けいただけます。

よくあるご質問にお答えします (FAQ)

① グッドウィル・ガイドは、どのような外国人旅行者の案内をするのでしょうか？

② グッドウィル・ガイドの応募資格を教えてください。

③ 応募方法を教えてください。

④ グッドウィル・ガイドの目的 (国際観光) について教えてください。

⑤ 登録者の個人情報の取扱いについて教えてください。

⑥ 事務局への連絡方法を教えてください。

▶ 善意通訳応募申込書フォーム

プリントして下し

SGG (善意通訳組織)

善意通訳活動自体はあくまでも個人ベースでの善意の活動ですが、善意通訳運動に参加された方々の中には、団体単位で活動するためSGG (Systematized Goodwill guide) というボランティア組織を結成させ、外国人旅行者がより楽しく日本国を旅行できるように活動されている方が数多くおられます。

現在活動中の全国の組織 (SGGクラブ) は約3,700人が参加し、外国人旅行者のために通訳や案内などの活動を行っています。

なお、日本語観光局 (JNTO) では、1989 (平成元) 年度より、地方自治体の推薦に基づき、特に顕著な活動を行った個人 (10年以上活動)、組織 (5年以上活動) に対して理事長表彰を行っています。

よくあるご質問にお答えします (FAQ)

① SGGクラブと興味があるのですが、近くのSGGクラブを教えてください。

外国人 (観光) 客おもてなし満足度UPポイント

このサイトは「これだけは知っておけば外国人のお客様 (観光客) の満足度がアップする接遇のポイント」についてご紹介します。

サイトマップ | FAQ | お問い合わせ

日本マナー・プロトコール協会提供
「外国人おもてなし満足度UP」サイトへ、ようこそ！

観光とは「光を観る」ことです。「光」とは、景観のすばらしさや食べ物・物の美味しさもあるでしょうが、それ以上に忘れがたい思い出となるのは、その土地の人たちとのふれあいではないでしょうか。

どんな街でも、どの施設でも、そこで出会う人たちの顔や目が輝いていることが、訪れた人の感動の第一歩となるはずです。もちろん、外国人だからといって特別扱いする必要はありませんが、言葉以外にも文化、風習、民俗が異なる分、より一層の気配り、心配りが大切であるのは言うまでもありません。

言い換えれば、どんなに素晴らしい観光施設でも、そこで働く人たちの表情が暗かったり、対応が悪ければ二度と訪れようとは思わないでしょう。一度訪れた人がリピーターになるか否かが「観光立国」の成否を握る鍵だとすれば、それはまさに、「もう一度行きたい」「今度は大切な人を連れて訪れよう」と思っていただけのような、みなさまの接遇対応にあると言っても過言ではありません。

私たちは、外国人のお客様にもっと満足していただくために、わが国のプロトコール指導の第一人者である石橋美知子氏指導・監修のもとに「外国人おもてなし満足度UP」サイトをオープンいたしました。このサイトが、少しでもみなさまのお役に立てば幸いです。

Contents

- トップページへ
- 外国人接遇の心構え
- 外国人接遇の基本的挨拶
- 外国人接遇の基本的マナー
- 外国の風習や習慣について
- プロトコールについての必要知識
- パーティーについて
- 外国人とのコミュニケーション
- トラブル・クレームと病気等の対応
- 宗教的儀式の注意事項

◎日本マナー・プロトコール協会の活動

■この協会は、国際化が進む今日、生活やビジネス、国際交流の場などにおいて必要不可欠と思われるマナーやプロトコールについて、その神髄を探究し、それらを広く普及していくことを目的として設立された NPO 法人。

■サイト上でも、外国人接遇の心構えや、基本的挨拶やマナーなどについて解説しており、マナー・プロトコール (公式儀礼) 検定も実施している。

【国際交流の推進に関する、その他関連施策・事業】

- 国際学校交流事業の充実 (受入れ態勢のルール化と内容の充実)
- 国際的に誇れる観光地・まちであることを情報発信 (住民が地域の自慢をリスト化し多言語に翻訳する等)

（５）観光交流を活かした農林漁業の振興

【主導施策】 安心・安全な、まちの農産物の購入機会づくり

■狙い

- ・ 作るだけの農業ではなく、誰に買ってもらうのか、使ってもらうのかをすることで、生産物に対する思い入れが深まり、生産方法の改善も進む。販売の対象を観光客や観光関連施設として明確にすることで、生産者の意識も変化し、品質の向上やニーズにあった商品構成が期待できる。
- ・ 購入側にとっても、顔の見える、安心・安全な商品を購入する機会が増え、地域に対する認識や、愛着なども生じる。
- ・ 双方の理解と認識を深め、より多くのモノを流通させることに繋げていく。
- ・ こうした取組みをもとに、生産者の意識を高め、朝市・夕市にも発展させていく。

■方策

① 農林漁業観光連携推進会議の設置

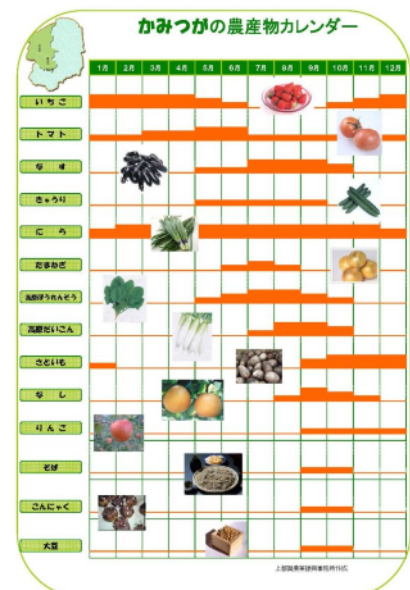
- ・農林漁業と観光を連携させ、振興施策を推進するための検討を行う推進会議を設置し、定期的に開催する。
- ・各産業の問題点を産業間の連携で解決していくためのアイデア出しを行い、アイデアを具体化して、事業化を図り、地域の産業として自立できるように取り組む。

●実施主体：農業者、観光事業者、農協、林業団体、漁業団体、富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町

② 農林水産物カレンダーづくり

- ・年間で、いつ何が栽培収穫されているのかを一目で確認できるものであり、来訪時に何が買えるのか、また、目当てのものを買うにはいつ頃訪れればよいのかを確認することができるようにする。栄養価などの情報も掲載する。
 - ・農産物を販売する場所はもとより、公共施設や、交通ターミナルの掲示板などにも掲示することで、人目につきやすいようにする。
 - ・また、観光情報のホームページや観光パンフレットなどにも情報を流用した簡易版を入れ込むなど、様々な場所で活用する。
- ◎「かみつが」の農産物カレンダー
■栃木県上都賀農産物振興事務所が作成した農産物カレンダー。

●参考



- 実施主体：農協、林業団体、漁業団体、富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町

(6) 観光交流を活かした街のにぎわいづくり

【主導施策】ぶらぶらできる場所づくり

■狙い

- ・観光客をまちなかに誘い出し、にぎわいを創り出すことで、街中のイメージの向上に繋げると同時に、飲食業や土産品販売業の振興にも繋げる。

■方策

① まちかど観光案内所事業

- ・既存店舗や宿泊施設等において、ミニ案内コーナーを設置したり、地域案内人等になってもらい、一般観光客が問合わせ可能な案内所の機能を担ってもらう。
- ・案内機能は、対面の観光案内が出来ることを条件に登録制とし、協力店・施設マップ・パンフレットづくりや、店舗の宣伝も兼ねて観光情報発信を行う。
- ・店舗や施設入口に“まちかど観光案内所”といった表示を行う。

●実施主体：観光まちづくり団体、商工会、富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町

●参考



◎伊賀上野 まちかど観光案内所

■(社)伊賀上野観光協会では、道案内や食事場所など街の情報を案内する「まちかど観光案内所」を開設している。

■市民ボランティアにより設置数も増加している。

まちかど観光案内所のご案内



※トイレ可の場所では、トイレをご利用できます。
(ただし、使用できない日もありますのであらかじめご了承ください)

案内所一覧

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| ① 大黒屋酒店(上野小玉町) | ② さちの店(上野恵美須町) |
| ③ 伊賀の伝丸(上野丸之内新天地) | ④ 池崎栄堂(上野三之西町) |
| ⑤ 料理亭(上野恵美須町) | ⑥ あうん亭(上野忍町) ※トイレ可 |
| ⑦ 割烹 たつた(上野玄蕃町) | ⑧ 栄玉亭(上野相生町) |
| ⑨ 伊賀茶屋 山本(上野魚町) | ⑩ 鼓馬茶屋(小田町) ※トイレ可 |
| ⑪ 湖月堂(上野中町) | ⑫ 伊勢の家(上野徳居町) ※トイレ可 |
| ⑬ ローン山口(比土) ※トイレ可 | ⑭ まるごと博物館推進室(上野東町) ※トイレ可 |
| ⑮ 廣澤徳三郎商店(上野西大手町) ※トイレ可 | ⑯ ナカムラ(上野忍町) ※トイレ可 |
| ⑰ 菊野酒店(上野農人町) | ⑱ Cafe Be(上野忍町) |
| ⑲ 桔梗屋端居(上野東町) ※トイレ可 | ⑳ 伊賀越(上野恵美須町) |
| ㉑ めがねのイシノシ(上野魚町) ※トイレ可 | ㉒ わかや(上野西大手町) |
| ㉓ 宮崎屋(上野中町) | ㉔ ふに旅館(上野西大手町) ※トイレ可 |
| ㉕ すきやき伊藤(上野丸之内) | ㉖ おかもり酒店(小田町) |
| ㉗ 小澤製菓(四十九町) ※トイレ可 | ㉘ 夢ふうせん(上野東町) |
| ㉙ ウェルサンピア伊賀(西明寺) ※トイレ可 | ㉚ 末廣寿司(上野忍町) ※トイレ可 |
| ㉛ 西尾電気(上野丸之内) | ㉜ プリンセスフジヤ(上野東町) |
| ㉝ おおし(上野中町) | ㉞ なべ堂(上野魚町) ※トイレ可 |
| ㉟ むらい 萬吉園(上野小玉町) ※トイレ可 | ㊱ フラワー 松井(上野中町) |
| ㊲ 銀座中央駐車場(上野忍町) ※トイレ可 | ㊳ 伊賀焼きの店(長田) ※トイレ可 |
| ㊴ 三田地産物店(三田) | ㊵ いせや(上野新町) |
| ㊶ 山本静松堂(上野恵美須町) ※トイレ可 | ㊷ 大和屋(上野新町) |
| ㊸ 喫茶みのもし(上野忍町) | ㊹ 大内室(大内) |
| ㊺ 玉仙館(上野丸之内) | ㊻ 奥田商事SS(久米町) |
| ㊼ タック設計室(上野徳居町) | ㊽ 宣社社(上野西日南町) |
| ㊾ 広岡弘文堂(上野新町) | ㊿ ちんや(上野相生町) |
| ㊿ ふるさと工房(上野丸之内) | ㊽ 上野油業(上野西大手町) |
| ㊽ 福永衣料(上野愛宕町) | ㊾ ACN-OKオートキャンプ場(島ヶ原) |
| ㊾ 名原茶屋(大内) | ㊿ 相互タクシー(上野丸之内) |
| ㊿ 前沢くみも店(上野丸之内) | ㊽ 料理旅館 梅家(平田) |
| ㊽ 喫茶 ショコラ(上野丸之内) | ㊾ 小丸書店(上野桑町) |
| ㊾ 上野フレックスホテル(平野中川原) | ㊿ ローン上野八幡店(八幡町) ※トイレ可 |
| ㊿ 倉坂風月堂(上野車坂町) | ㊽ ちとせ(千歳) |
| ㊽ サガミ(株)本店(四十九町) | ㊾ 忍者珈琲屋キド(上野忍町) |
| ㊾ 農村市場(羽根) | ㊿ ミキヤ洋装店(上野中町) |
| ㊽ キムチ乃重(平野清水) | ㊾ 九重(上野西日南町) |
| ㊿ フラワーパティックこさか(上野恵美須町) | ㊽ 西田はきもの店(上野新町) |
| ㊽ 龍国神社(一之宮) | ㊾ 珈琲工房健屋の辻(小田町) |
| ㊿ 紅梅屋(上野東町) | ㊽ 御菓子処すみもと(阿保) |
| ㊽ 扇芝能面研究会 工房きつつき(上野徳居町) | |

② ツーリストカフェづくり

- ・ 遅い時間帯まで営業するカフェやバーなどにおいて、掲示板や書き込み帳等を設置し、観光客同士が情報交換できるスペースを設けた店舗を“ ツーリストカフェ&バー ”等と称し、観光パンフレットやマップに表示する。まちかど観光案内所同様に、情報発信も行う。
- ・ 今後、ネットブックと呼ばれるモバイルパソコンを持ち歩く旅行者も現れてくることも考えられ、Wi-Fi 環境の整ったカフェなどの要望も高まることも考えられるため、ツーリストカフェには無線 LAN ルータを設置してもらうことも検討する。
- ・ 実際のカフェの営業に関しては、既存の喫茶店や居酒屋等に加え、既存公共施設の喫茶室や空きスペースを、まちづくりグループ等へ貸与し、ツーリストカフェを運営してもらうことも検討する。
- ・ また、観光客の要望などを収集できるようにする。

●実施主体：観光まちづくり団体、商工会、富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町

【観光交流を活かした街のにぎわいづくりに関する、その他関連施策・事業】

○まちの魅力発信イベントの開催

（７）観光交流を活かした魅力的な食文化の創造

【主導施策】地域住民の食文化の向上も促す、富士北麓のうまいもんづくり

■狙い

- ・来訪者の大きな関心事である“食”を活用して、観光魅力として、また、地域の文化を創造する“種”としても捉え、特色ある料理の開発から、コンテスト、その結果を活用したレストランづくりと、一連の流れの中で、食文化の創造と観光魅力づくりを進める。

■方策

① 名物料理コンテストの実施

- ・地場産の素材を活かした料理のアイデアを内外から募集し、コンテスト形式で評価する。
- ・宿泊施設やレストランのオーナーやシェフ・板前に審査員兼料理のアイデアのバイヤーとなってもらい、優秀アイデアを決定するとともに、アイデアを宿泊施設や飲食施設等で活用する。

●実施主体：観光まちづくり団体、商工会、富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町

② 地区毎の特色ある料理の共同開発

- ・地区毎の農産物等や伝統文化を活かした“地区料理”の開発に取り組む。
- ・地区のメニューとして各地区で共同開発し、アレンジを加えながら、飲食店や観光売店等で定番メニューとして提供する。

●実施主体：観光まちづくり団体、観光協会、商工会、富士河口湖町

●参考

◎和楽備茶漬け：蕨市

■埼玉県蕨市では、平成16年に市内の飲食店が協力して、新名物として、焼きおにぎりを出し汁につけて提供する“和楽備茶漬け”をつくった。

■メニューもいろいろと考案し、出し茶漬けという枠の中で、バリエーションの多いものに発展させている。



③ 「おばあちゃん・おかあちゃんのレストラン」づくり

- ・地域の主婦や料理に自信のある人たちが集まって、地場産品や自家栽培品を活用した地域の料理を中心に、観光客などに提供するレストランづくりを推進する。サービスを提供する個人やグループに期間を区切って支援する仕組みとし、自立できるグループには組織化の支援も行う。

●実施主体：観光まちづくり団体、商工会、富士河口湖町

●参考

◎木の花ガルテン：日田市（旧大山町）

■農協の経営する木の花ガルテンは、国道沿いに立地する産直施設に併設され、地域の主婦が家庭料理を中心に創作料理などに挑戦しながら食の楽しみを提供している。



【観光交流を活かした魅力的な食文化の創造に関する、その他関連施策・事業】

- 生産者と調理人の勉強会の実施
- 飲食店による地元住民向け料理教室等の実施

（８）観光交流を活かした文化・芸術・体育の振興

【主導施策】温故知新の芸術・文化創造

■狙い

- ・町が取り組んできたテーマである“ハーブ”を更に観光まちづくりに発展させるとともに、地域住民や観光事業者の取組みや手法を、伝統工芸の再生に活かしていく。
- ・伝統工芸として昔のものを作るだけではなく、技法や精神を受け継いだ、新しい工芸を創造し、地域の産業として振興していく。
- ・これらの地域素材を活かして文化性を深めることで、観光客の高次の欲求を満たすとともに、地域住民の文化活動の発展を促す。

■方策

① 新ハーブの里づくりの構築

- ・「河口湖のハーブ」のイメージは根付いており、これをもとに更に発展的に拡大する。見るハーブだけでなく、使うハーブの研究を行い、ハーブを使用したレストランでの料理づくりや、ハーブを活かした生活雑貨や石鹸、虫除けなどの日用品の製造販売などを促す。
- ・民宿やペンション等でモデル的に「ハーブの宿」と銘打ったサービスを実施し、ハーブを日常にとりいれるサービスを体験してもらう。
- ・「ハーブの宿」や「ハーブのレストラン」、「ハーブの工房」などを紹介するパンフレットを作成する。

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

② 観光まちづくり団体と町内のクリエイターの共同イベント等の実施

- ・陶芸家や木工作家、画家、音楽家など、町内在住のクリエイターの個展開催の支援や、クリエイターの視点を活かした新たな観光まちづくりイベントの実施等を検討する。

●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

●参考

◎お散歩マーケット：埼玉県飯能市黒指、細田地区（上直竹上分自治会）

■地区在住の工芸作家等が中心になって、ウォーキングを絡めたイベントを実施している。

■2005 年からはじめて、毎年継続している。



③ 伝統工芸再生事業

- ・伝統工芸の技術を活かした、現代の生活に活かせる工芸品の製作や、デザインコンペティション等によってそのアイデアを集める。
- ・また、アートプロデューサーを他の事業と絡めて招聘するなどして、現代にも通用する価値を見出す取組みを行う。
- ・伝統工芸の後継者育成、及び新進気鋭の作家育成のため、町内外を問わず伝統工芸に関心を持つ人材を対象に「紬学校」や「ざる学校」等を継続的に開催する。

●実施主体：観光まちづくり団体、ふるさと振興財団、富士河口湖町

●参考

◎紬の館：茨城県結城市

■紬の館は、染めから織りまでを体験できる。

■作家が創作活動の傍ら、本格的に指導なども行えるようにスタッフとして常駐している。

■施設は結城紬を伝える拠点となっている。

染織体験工房
Oribakan



【観光交流を活かした文化・芸術・体育の振興に関する、その他関連施策・事業】

- 富士山・河口湖映画祭を活用した文化振興・地域活性化事業
- 文化観光施設における鑑賞・解説講座等の実施
- 水上スポーツイベントの実施
- ウォーキングイベントの実施

(9) 自然環境の保全と活用

【主導施策】環境に配慮した観光の実践

■狙い

- ・富士河口湖町の観光のベースとなる富士北麓の豊かな自然環境の持続的な活用を図る手法を構築する試みを実施し、観光と環境の共生に努める。
- ・観光客や地域住民が恩恵を受ける仕組みと、そのための規制やなすべき働きかけを明確にし、富士河口湖町で観光することそのものが富士北麓の環境保全・育成に繋がるような仕組みを創造する。

■方策

① 公共施設や町主催のイベントでのエコロジー推進

- ・公共施設や町主催のイベントなどにおいて、リユース食器の利用導入や、間伐材の利用などを推進する。
- ・リユース食器の費用負担については出店者の負担とし、主催者側は導入に関するインセンティブ（出店者が導入に取り組むような動機づけ）を検討する。

●実施主体：富士河口湖町、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

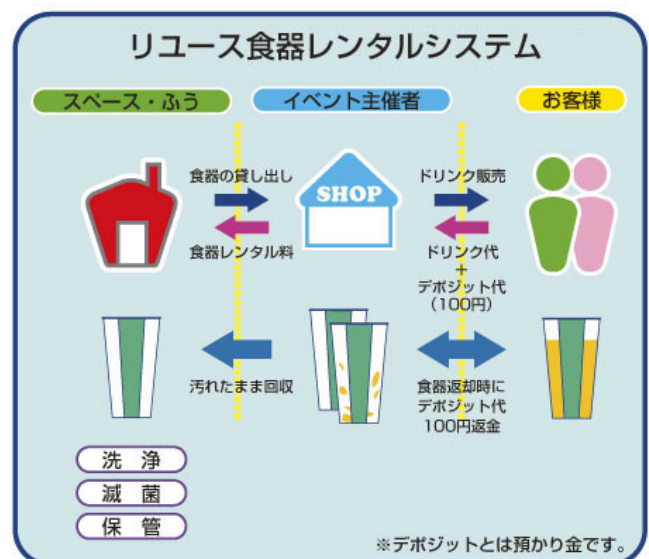
●参考

◎リユース食器のレンタル事業

■山梨県増穂町には、全国ではじめてリユース食器のレンタル事業を行っている：「NPO法人スペースふう」がある。

■NPO法人スペースふうは平成11年9月、山梨県増穂町の女性たち10人が集まり、地域活性化と女性の経済的自立を目指し、立ち上げた。

■地域の環境に配慮した組織との協力体制なども築き、行政からエコロジーを推進していくことも重要である。



② 観光事業系食品残渣利用システムの構築

- ・観光事業者の排出する食品残渣などを堆肥化し、農産物の肥料に活用したり、小規模なバイオマス燃料製造の仕組みづくり等を研究し、その具現化、定着を図る。

●実施主体：観光まちづくり団体、富士河口湖町観光連盟、農協、富士河口湖町

③ BDF・廃油利用の仕組みづくりの研究

- ・菜の花やひまわりなど景観作物(風景づくりにも繋がる作物)ともなる植物や、間伐材、宿泊施設や民間で発生する廃油などを活用する BDF（バイオディーゼル燃料）の研究を行う。
- ・BDF の製造が軌道に乗れば、旅館の送迎車の燃料としての活用など、観光事業での積極的な利用を促す。

●実施主体：観光まちづくり団体、富士河口湖町、富士河口湖町観光連盟

●参考

◎BDF利用

■滋賀県の東側のエリアは、菜の花のBDF研究や運動が盛んで、ホテルでもBDFのバスやトラックを利用している。

■地域をあげて取り組むことで、コストも下げられ、導入リスクも軽減される。



【自然環境の保全と活用に関する、その他関連施策・事業】

- 環境広報の充実
- 環境美化活動への支援
- NPO 等の里山保全活動への支援
- 原生的自然の観光利用のルール化
- 低公害バスの導入促進および取組みの PR
- 宿泊施設等における自然エネルギー利用促進に向けた研究
- 地域企業の社会的責任を明確にするための研究

(10) 地域資源の発掘・活用

【主導施策】地域資源を活かしたエコツアー開発

■狙い

- ・環境保全・保護と観光利用の両立を図るため、自然環境やそれを背景として成立してきた生活文化を素材として、保全と育成を図りながら利用する手法を確立する。
- ・富士河口湖町においてその手法を確立し、エコツーリズムの代表的な実践地域としての評価を得て、地域に繰り返し訪れる来訪者の誘致を狙いとする。

■方策

① 資源のリスト化と活用

- ・「観光圏」整備事業として実施予定の資源調査等を活かして、観光情報データベースの充実を図り、様々なメディアを通じてデータベースを活用できるような仕組みづくりを進める。
- ・データベースを充実するにあたっては、住民や観光客による投稿が可能なものとしつつ、実際に資源を確認する仕組みづくりを、地域の観光まちづくりボランティア等に協力してもらいながら進めていく。

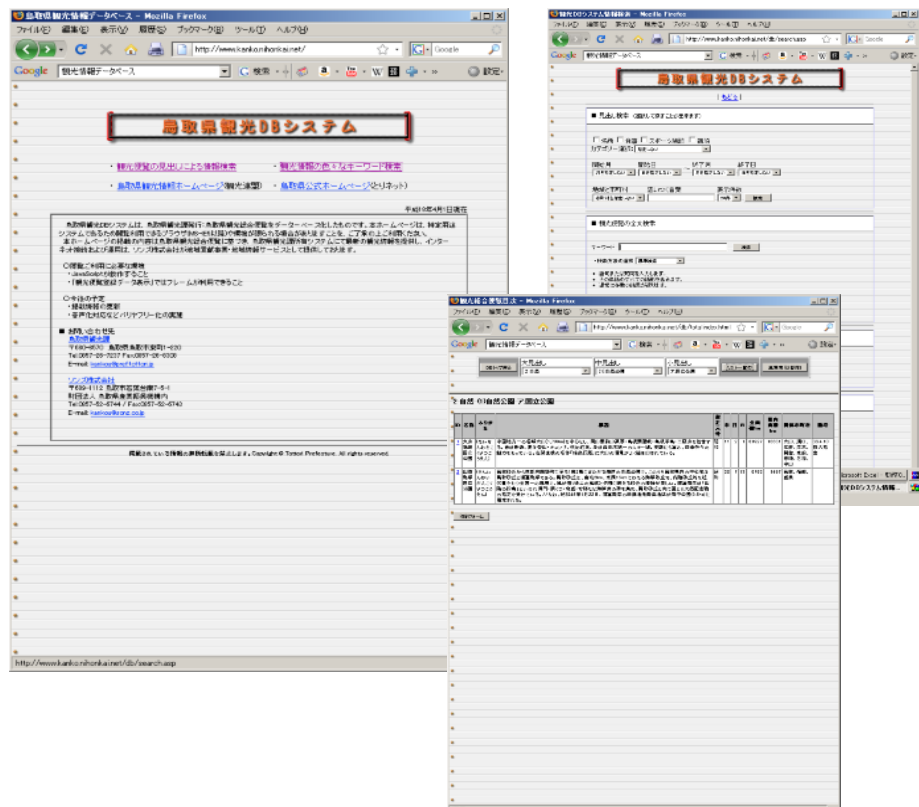
●実施主体:富士河口湖町観光連盟、富士河口湖町、観光まちづくり団体

●参考

◎鳥取県観光BD

■鳥取県では、県レベルで県内の観光資源をリスト化し、カテゴリー分け、キーワード検索が可能となっている。

■リスト化し、検索するシステムは構築可能だが、問題は、観光資源のリスト化の際の情報収集と、リスト化した後のどう活用するのか、誰が活用するのかといったところにあり、リスト化と同時に、利用方法についても検討する必要がある。



② エコツーリズム組織の立ち上げ

- ・複数の事業者が連携して実施するエコツアー企画を民間主導で推進する組織の立ち上げを支援し、ツアー商品の積極的な活用を行うためにいくつかのエコツアーを連携させ宿泊も包含させるようなツアーを企画するなど、組織の運営支援も行う。

●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

③ 新規のエコツアー及び体験活動商品の開発事業

- ・立ち上がったエコツーリズム推進組織を中心としてツアー商品開発を行いやすい環境づくりを行う。地域資源のリスト化、里山所有者との調整や農林水産物の調達支援、宿泊施設とのネットワーク構築などを行い、商品開発を支援する。

●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

④ エコツアーの情報提供、販売促進体制づくり

- ・造成されたエコツアーや体験活動商品の情報提供、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。

●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

【地域資源の発掘・活用に関するその他関連施策・事業】

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">○「エコツーリズム推進調査」アクションプログラムの推進○ガイドの育成（レベルアップ）・評価・アピール事業○歴史文化を活かしたまちづくり事業（散策マップ、解説板、歴史散策ガイドの実施等）○まち歩き観光推進事業（地域資源を活用した小径の選定と整備、サイン整備、マップ作成等） |
|--|

（１１）良好な景観整備（風景づくり）

【主導施策】まちを象徴する風景づくり

■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。

■方策

① 各ゾーンの顔づくり事業

- ・ 富士河口湖町は広域にまたがり、ゾーン毎にその特色も異なり、一つのイメージにはおさまらないため、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する。
- ・ “ゾーン別の顔づくり”に際しては、地域住民が地区毎の検討会を実施して十分な議論を行うことが重要であり、その議論を積み重ねることが共通認識づくりに繋がる。

●実施主体：地区住民、観光協会、観光まちづくり団体、富士河口湖町

●参考

◎夢京橋キャッスルロード：彦根市

■整備前は、彦根城築城時の町割である6mの道幅で、江戸時代に建てられた町屋が往時の風情を残していたものの、交通の安全などの道路機能は確保出来ていなかった。

■昭和60年度から平成10年度にかけて、住民主導による“本町まちなみ委員会”の総意を得て、彦根市が地区計画制度により、国交省（建設省）の“シンボルロード整備事業”と“街並み・まちづくり総合支援事業”を活用して整備した。

■彦根城は彦根市にとっての一つの顔であるが、キャッスルロードが整備され、彦根市を訪れる多くの人々が立ち寄る通りの景観は、新たな“顔”となった。



② 景観計画の策定及び景観条例の制定

- ・富士山の世界文化遺産登録に伴う景観保全に関する広域的な検討の動向も踏まえつつ、町の景観計画の策定と景観条例の制定を着実に推進する。
- ・景観づくりに関しては、地域の人の思いや行動が表現される（無自覚でも伝わってしまう）ものであり、そうした意味で来訪者の第一印象を植え付けるものであるという視点を取り入れた、イメージ形成へ向けた戦略的な計画づくりが必要である。

●実施主体：富士河口湖町

③ 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

- ・富士河口湖町の観光総合サイトで現在 13 箇所（1.産屋ヶ崎、2.大石公園、3.根場浜、4.西湖いやしの里根場、5.他手合浜、6.千円札の富士、7.富士ヶ嶺牧草地、8.三ツ峠、9.黒岳、10.毛無山、11.足和田山（五湖台）、12.パノラマ台、13.竜ヶ岳）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。

●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

【良好な景観整備（風景づくり）に関する、その他関連施策・事業】

- 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
- 夜間照明の魅力向上

(12) 交通基盤の充実

【主導施策】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。

■方策

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

- ・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ら、歩道や自転車専用道の敷設が可能などから整備を推進し、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よう道づくりを進める。
- ・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。

●実施主体：富士河口湖町、(要望：国、県)

●参考

◎ドイツの自転車道

■自転車道は専用のものと車道にレーンを設けるものが考えられるが、走行義務があるものとないものという分け方もある。

■敷地に余裕がある場所、そうでない場所、車道幅員に余裕のある場所、そうでない場所、新たに自転車(遊歩)道を敷設する場所など区別して考えることが必要である。



② 自転車観光の促進

- ・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など、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。

●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

●参考



◎「ヴェリヴ」：フランス パリ

- 2007年7月から本格稼働し、2008年4月時点で、市内の1500箇所近い駐輪場に、計20,000台を越える貸自転車が置かれている。
- 専用カードで触れると自由に乗れる仕組み。返却時はどの駐輪場に戻しても構わない。
- カードの値段は、1日用が1ユーロ、1週間用5ユーロ、1年間用29ユーロに設定されている。
- 利用料は30分まではカード代だけで済み、次の30分が1ユーロ、その次の30分が2ユーロと順次高くなるが、30分ごとに駐輪場に戻して乗り続けばカード代以外はかからない。
- カードは駐輪場の傍らに設置された販売機や市内各地の売店で購入できる。パリ市当局は「観光客はもちろん、少し運動したいと思っている一般市民や学生にぜひ利用してほしい」とコメントしている。
- イタリア、ミラノでもbikeMiという名称で、またスペイン、バルセロナでもbicingという同様の仕組みが稼働しており、世界の大都市に必須の仕組みになりつつある。
- 北欧の比較的小さな都市（60,000人規模の都市）でも実施されており、大都市でなければ成り立たない仕組みではない。
- 単なる移動の手段としてだけでなく、乗りたくなる自転車のデザインや、自転車そのものの楽しさを掘り起こすことが重要である。

【交通基盤の充実に関する、その他関連施策・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
- 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
- 交通問題検討委員会の設置