

1. 地域概要

計画名	「GINZAN is an Art Museum」持続可能な観光地づくり事業
対象エリア	銀山温泉地区
実施主体	山形県尾花沢市
年間観光客入込数	約33万人（令和5年度）
年間延べ宿泊者数	約12万人（宿泊率約36%）
主な観光資源	- 大正末期から昭和初期の木造建築物が建ち並ぶ大正ロマンの街並み 400年前ににぎわった銀山の面影が残る「銀坑洞」



銀山温泉街

● 観光ビジョン

非日常をゆったり感じる、銀山温泉 ～ GINZAN is an Art Museum ～

- 100年前の面影を残す銀山温泉の空間を美術館に見立て、観光付加価値の創出と歴史的景観の保全を追求しつつ、今後100年先まで守り続ける
- 観光業に携わる方々の生業を守り、ひいては「市民が住み続けられるまち」の実現につなげていく

● 推進体制（協議の場）

尾花沢市持続可能な観光地づくり協議会

- 新たに協議会を発足。全体協議会の他、詳細な議論を行うための分科会を設置（交通チーム/観光チーム）
- 設立準備会（1回）、協議会総会（4回）、チームごとの検討会（6回） その他、個別のヒアリングを多数実施

行政機関

尾花沢市
商工観光課
東北運輸局

山形県

住民関係者

銀山地区民

事業者

銀山温泉組合

（株）明友

（一社）尾花沢市
観光物産協会

銀山温泉女将会

（有）はながさバス

尾花沢観光産業
連絡協議会

（株）銀山荘

（株）尾花沢タクシー

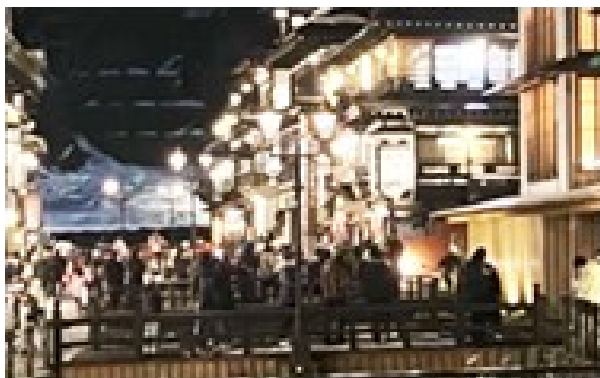
（株）尾花沢市
ふるさと振興公社

2. 課題

● 主な課題

	主な現状・問題点	影響を受けている主な対象
1. 観光客混雑による魅力低下	- コアゾーンである温泉街はすれ違いも困難なほどの混雑が発生 「景観の阻害」や「レトロ感の喪失」が発生し、旅行者の満足度低下が懸念	地域資源・観光客
2. 交通障害の発生	車と歩行者の接触事故の危険性が高く、緊急車両の通行にも支障が出ている ノーマルタイヤで来訪した車が立ち往生する事象が頻繁に発生しているほか、違法駐車が除排雪作業にも支障を与えるなど、豪雪地帯ならではの交通障害が多数発生	観光客・地域住民
3. マナー違反による環境悪化	不適切なトイレの利用やごみのポイ捨てなどが発生しており、衛生的なトイレの維持、景観や自然環境への影響が懸念	地域資源

1. 観光客混雑による魅力低下



銀山川に架かる橋の上に大勢の観光客

2. 交通障害の発生



道幅の狭い冬期間の道路

3. マナー違反



文化の違いによるマナー違反

3. 背景・要因

● 課題の背景・要因

主な背景・要因

1. 受入許容が限られる 山間の狭小エリア

- ・ 銀山温泉街は、山あいの突き当たりにある狭小エリア（温泉街エリアのほとんどを占める木造の旅館も、宿泊許容が約160室と非常に狭い）
- ・ 温泉街まで至る道路も幅が狭く、特に除雪が必要な冬季は、車両のすれ違いが難しい

2. 特定時間に集中する 日帰り観光客

- ・ ガス灯が点灯する夕方以降の時間帯に、ガス灯に照らされる歴史ある温泉街のフォトジェニックな光景を求め日帰り観光客が集中する

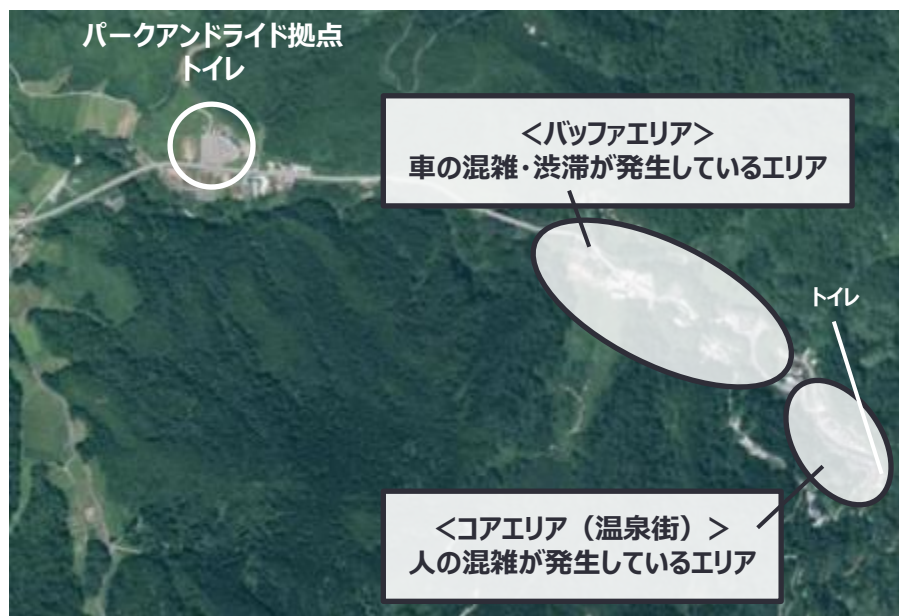
3. 外国人旅行者の急増

- ・ 外国人旅行者が急増している 令和4年0.3万人（1.1%）→ 令和5年2.0万人（6.2%）
- ・ 日本や温泉特有のルールやマナーを理解していない外国人旅行者が多い一方、多言語による対応ができていない

1. 狭小エリア



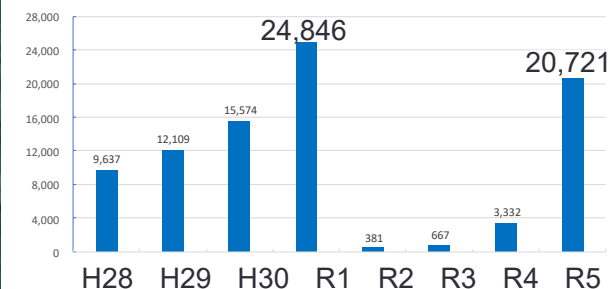
2. 夕刻に集中する日帰り客



国土地理院地図ウェブサイトをもとに尾花沢市作成

3. 訪日客人気の高まり

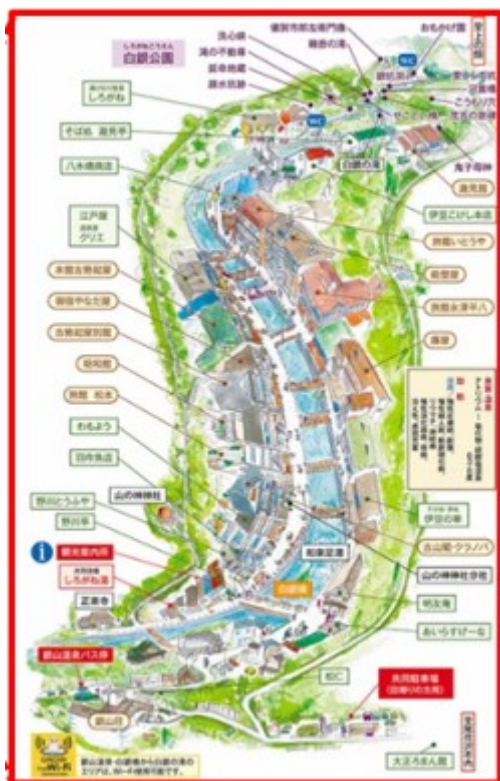
外国人観光客数



4. 対策の概要

- ・ 観光需要の回復により、問題事象が顕在化。
- ・ 市、組合はそれぞれ対処療法的に対応してきたが、行政、組合、旅行に関わる事業者などの協働により解決すべきフェーズであると確認。
- ・ 新たに協議会を立ち上げ、地域住民と観光客双方にとっての「何度でも訪れたい魅力的、かつ持続可能な観光地づくり」に向けて協議をスタート。
- ・ 協議会内に分科会（交通チーム/観光チーム）を設置し、事業内容を検討。

<コアエリア（温泉街）>



尾花沢市作成

調査・分析

取組み

①尾花沢市持続可能な観光計画の策定

内容

- ・ 尾花沢市における持続可能な観光地づくりの今後3年程度のビジョンを策定
- ・ 「需要の平準化による快適な来訪環境の確保（総量調整）」の検討等、市として今後取り組む各種施策の拠り所とする
- ・ ノスタルジックな景観の保全、観光客の満足度向上への効果を明らかにするとともに、持続可能な実施手法及びその財源について、実現可能性の高い取組の構築を目指す

需要の適切な管理

取組み

②「パークアンドライド方式」と「来訪者の総量調整」の実証

内容

- ・ 受入許容量を超える日帰り観光客が来訪している
- ・ 観光客がマイカーで温泉街に侵入することで交通支障も発生（特に冬期間）
- ・ それに対し、「P&R方式の実証」を実施し、マイカー規制の効果を検証する
- ・ 併せて、「シャトルバス内で観光案内」、駐車場またはシャトルバスの利用上限を設けることによる「流入客数調整の実証」を実施する
- ・ 車両数の減少に伴う交通支障の減少や、シャトルバス内の観光案内による観光客のワクワク感醸成、流入客数の調整による温泉街の混雑緩和を目指す
- ・ 本事業の実証結果を通して、将来的な総量調整に向けた上限数の精査を行う

マナー啓発

取組み

③多言語による情報提供、マナー啓発

内容

- ・ 日本のマナーやルールについて、外国人観光客へ十分な周知ができておらず、トイレマナーやごみのポイ捨てなどが問題となっている
- ・ それに対し、銀山地区のトイレ（大正ろまん館、白銀の滝付近）にデジタルサイネージを設置し、多言語による情報提供とマナー啓発を実施する
- ・ 外国人旅行者を中心としたマナー向上、ユニバーサルツーリズムの推進を目指す

5. 主な取組み（詳細）

課題

- ・ 受入許容量を超える日帰り観光客の来訪⇒景観、環境美化の阻害
- ・ 観光客がマイカーで温泉街に侵入⇒交通支障

取組み

「パークアンドライド方式」と「来訪者の総量調整」の実証

- ・ 実施期間：令和6年12月23日～令和7年1月6日
- ・ 実施主体：尾花沢市

事業内容

①：「パークアンドライド方式」

- ・ **マイカー規制**：日帰り、かつマイカー等での来訪者は大正ろまん館に駐車し、シャトルバスに乗り換える（パークアンドライド）（午前9時～午後9時まで）

②：「来訪者の総量調整」の実証

- ・ **来訪者の総量調整**：シャトルバスに乗車できる上限を設定し、夕刻以降は予約制とする。（予約制シャトルバスは午後4時～午後8時まで）

■ 同時実施の取組

- ・ 高齢者等への配慮のため、**シャトルタクシーも運行**
（予約制シャトルバスを運行する午後4時～午後8時までの時間帯に限り）
- ・ シャトルバス（タクシー）**車内での観光案内**を実施
（市内の周遊観光につながる仕掛け。銀山温泉目当ての観光客の滞在時間延長と市街地への経済波及効果をねらう。）



【背景・目的】

- ・ 銀山温泉について、特に冬季期間、受入許容量を超える日帰り観光客の来訪や、観光客のマイカー侵入による交通支障が問題となっている
- ・ 「P&R方式の実証」を実施し、マイカー規制の効果を検証する。併せて、「シャトルバス内で観光案内」、駐車場またはシャトルバスの利用上限を設けることによる「流入客数調整の実証」を実施する

5. 主な取組み（詳細）

観光客導線

《銀山温泉に行きたい！と思ったら...》

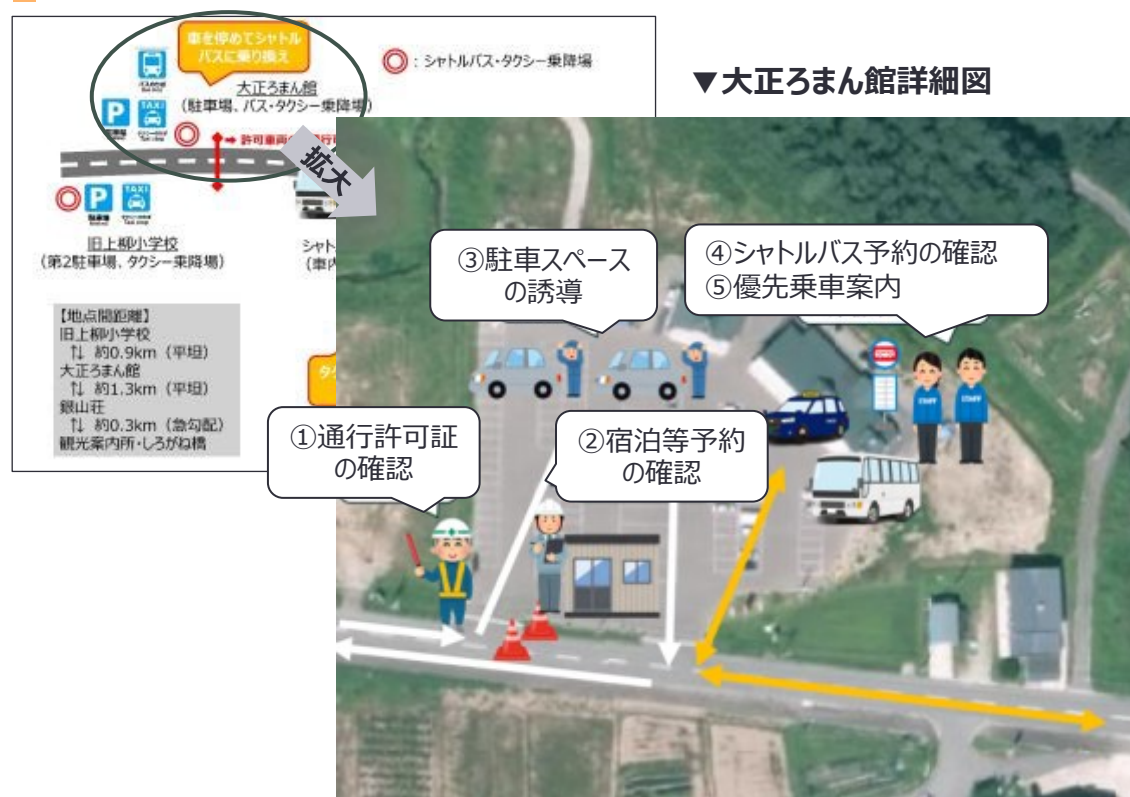
- ① 宿泊か日帰りかを考える。（日帰りはマイカー規制とシャトルバス予約の対象）
- ② 交通手段を考える。（自家用車はマイカー規制の対象）
- ③ 銀山温泉に何時ごろ到着予定か考える。（午後4時～午後8時までのシャトルバス乗車は予約制）
- ④ ①～③の結果、「日帰りで、自家用車で、午後5時頃に銀山温泉に行く！」と決まったら、【特設サイト】をチェック！！
- ⑤ シャトルバスに乗車するための予約をする。
- ⑥ お気を付けてお越しください。

銀山温泉マイカー規制特設サイト

- ・ 混乱を避けるため特設サイトを設置（問い合わせ窓口、シャトルバス予約の機能あり）
- ・ 問い合わせ窓口は、実証前～実証後（しばらくの間）開設し、メールと電話で受け付ける。（メールのみ英語可）



パークアンドライドの手順



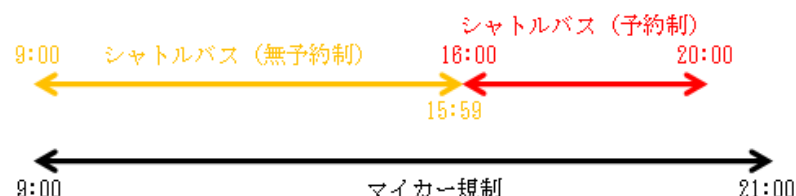
国土地理院地図ウェブサイト（<https://maps.gsi.go.jp/>）をもとに尾花沢市作成

5. 主な取組み（詳細）

P&R時間や規制車両の定義等

- 「日帰り観光客は夕方以降に集中している」という仮説のもと、午後4時～午後8時までのシャトルバス乗車を予約制に。
⇒来訪者の平準化を図る
- 路線バスは公共交通機関であり、地域住民の利用も想定されるためマイカー規制の対象外。（事業者への配慮）
- 県内のタクシー事業者は、協議会参画メンバーの協力により事前周知を行うことにより、混雑緩和や渋滞抑制が可能であるためマイカー規制の対象外。（事業者への配慮）
- 温泉街の飲食店等を予約している日帰り観光客は、マイカー規制の対象でシャトルバス予約は不要。（事業者への配慮）

P&Rの時間帯



マイカー規制の対象

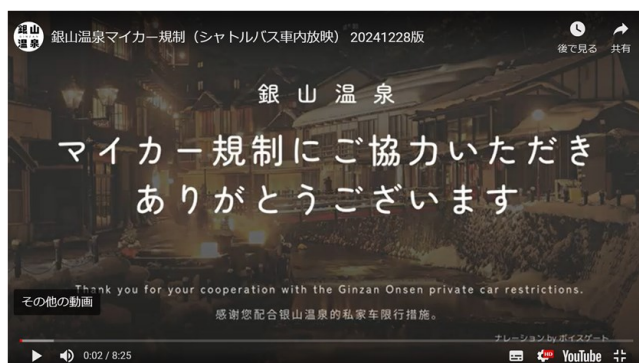
車両区分			マイカー規制	シャトルバス予約	通行許可証
自家用車 (レンタ カー含 む)	銀山温泉に居住または通勤		対象外	—	要
	宿泊客	宿泊予約あり	対象外	—	不要
	日帰り客	飲食店等の予約あり	対象	不要	—
		飲食店等の予約なし	対象	要	—
タクシー	宿泊客	県内外問わず（宿泊 予約ありの乗客が乗 車）	対象外	—	不要
	日帰り客	山形県内の事業者	対象外	—	不要
		山形県外の事業者	対象	要	—
		山形県外の事業者 （飲食店等の予約あ りの乗客が乗車）	対象	不要	—
貸切バス	宿泊客	宿泊予約あり	対象外	—	不要
	日帰り客	飲食店等の予約あり	対象	不要	—
		飲食店等の予約なし	対象	要	—
路線バス			対象外	—	不要
緊急車両（警察、消防、救急、ガスなど）			対象外	—	不要
取引業者車両（リネン、食材、備品など）			対象外	—	要
宅配・郵便車両			対象外	—	不要
除雪車両			対象外	—	不要
その他業務目的車両（打合せ、工事など）			対象外	—	要

5. 主な取組み（詳細）

P&R車内での観光案内／観光カード

- ・ 銀山温泉到着前のワクワク感の創出やおすすめ土産品の案内など消費拡大の契機となることを狙い、パークアンドライドによる旅行者の負担を付加価値に変えることを目的とする。
- ・ 加えて、銀山温泉だけではない本市の魅力を発信することにより市内の周遊観光を促進し、銀山温泉目当ての観光客の滞在時間延長と市街地全体への経済波及効果をねらう。（マネタイズポイントの創出）

観光案内映像イメージ ※シャトルバス車内で放映（10分弱）



観光カードイメージ ※両面印刷、夜と昼の2種類用意



成果及び今後に向けて

令和6年度事業の目標

「パークアンドライド方式」と「来訪者の総量調整」の実証を通して、温泉街における観光管理の運用・体制を構築

事業の成果／目標の検証結果

A：【運用】大きな混乱なく実証を完了。温泉街の混雑の平準化につながるとともに、**利用者の満足度も高い結果**となった。

- 最も混雑する時間帯は変わらないものの、**来訪が少なかった時間帯の来訪が増加**
- **パークアンドライド利用者満足度 69.1%**

B：【体制】次年度以降の継続に向けた体制基盤が整った
実証を通して、観光管理に関する地域関係者からの支持を得られた

成果詳細

実証の運用

取り組み成果

交通支障事案の減少

パークアンドライドに伴うマイカー規制により、円滑な交通と安全性が確保された

- ・ 路上駐車：減少
- ・ 一般車両の雪道スタック：減少

観光客の来訪時間平準化

- ・ 実証前と実証中で最も混雑する時間帯は「16:00～17:00」
- ・ **実証前は来訪が少なかった時間帯の「11:00～14:00」の来訪が増加した**（来訪者数が比較的多い時間帯が分散）

観光客理解

観光管理に対する観光客理解

取組に対する観光客理解が十分に得られた

- ・ 取組内容を来訪前に知らなかった場合も、P&R拠点での誘導で理解が得られた（強行突破や言い争いなどのトラブルなし）
- ・ **P&R利用者の約7割が「スムーズで満足できた」、3割弱が「多少まったり、予約が面倒と感じたが許容できる」と回答**

地域関係者との体制づくり

地域関係者の観光管理に対する意識の変化

- ・ 本実証を機に、地域関係者が議論する場として協議会を発足。議論の場がなかった状態からのスタートで、当初は「観光客の排除」につながるのではという懸念から、関係者間で**意見が対立**した。
- ・ 実証後は「**有益だった**」「**次年度も継続したい**」との声が多く上がり、次年度継続に向けた前向きな連携基盤が整った

ポイント① 地域関係者との密なコミュニケーション

- ・ 協議会とは別に、市担当者が**関係者を個別訪問**し事業目的を説明
- ・ 協議会では、都度目的に立ち返り、共通認識のもと合意形成を促進（排除ではなく、温泉街の魅力向上と観光客満足に資する取組）

ポイント② メディアによるポジティブな世論形成

- ・ メディアが市の取組とその目的、成果を伝え**ポジティブな世論**を形成
- ・ 取組の目的が正しく伝わるよう報道内容の文言をメディアと密に調整（例：排除色が出ないよう「総量規制」ではなく「総量調整」と徹底）

令和6年度取り組みから見てきた課題

- ・ 銀山温泉街にとって初の試みであったが、現場スタッフ・観光客ともに大きな混乱なく実証を完了することができた
- ・ その中で、下記3点が主な課題として挙げた

1 温泉街混雑を直接管理できる施策の追加

- ・ パークアンドライドの予約制は往路のみ（かつ16:00以降）であるため、一度温泉街に入った後に長く滞在する観光客が多い場合混雑につながる事が分かった
- ・ 直接的な混雑管理の手法が必要

2 パークアンドライド発着地駐車場付近の渋滞対策

- ・ 駐車場には観光客の一般車両や大型バスが集中し、駐車場の許容量を超過した場面も発生した
- ・ 駐車場外の道路で一時渋滞が発生する事態となり、緩和策が必要

3 持続可能な財源確保の仕組み検討

- ・ パークアンドライドや総量調整の継続、観光客の受入体制強化、滞在価値の向上などに取り組んでいくためには、かなりのコストを要する
- ・ 個別具体的な取組実行と並行して、財源確保に向けた仕組みの検討が必要

令和7年以降に取り組むべきと考えること

- ・ パークアンドライド以外の対策も検討に入れながら、温泉街の混雑緩和や観光客の安全確保、そして対策を持続可能にするための財源確保の方法を模索していく

1 温泉街の「1時間当たりの許容人数」の設定

- ・ 1時間あたりの受入上限を設定し、混雑管理を実施
- ・ 実証中最も混雑する時間帯の16:00~17:00には、1時間当たり約300名が滞在（※）。今後300名を基準とすることが適切か否か、引き続き検討を進める
※温泉街内のセンサーにカウントされた通過人数

2 「大型バスの駐車予約制」導入の検討

- ・ 駐車場の許容量超過を防ぐため、大型バスの来訪時間帯分散を目的とした駐車予約制の導入を検討（一般車両に比べて輸送量が多いため、①の課題にも対応できる可能性あり）

3 「入域料」等のあり方検討

- ・ 持続可能な観光地域形成に必要な財源確保のため、地域の実情や特性（※）を踏まえて、様々な手法について検討する
※温泉街の道路は市道であること、温泉街は山あいの突き当たりに位置していることなど