

1. 地域概要

計画名	箱根エリアにおける混雑平準化および道路渋滞緩和推進事業
対象エリア	神奈川県箱根町
実施主体	神奈川県足柄下郡箱根町
年間観光客入込数	約2,000万人
宿泊者数	600万泊・人
主な観光資源	- 大涌谷、芦ノ湖 - 箱根十七湯 - 箱根寄木細工 - 豊富な観光施設（300を超える宿泊施設、美術館等）



箱根十七湯

● 観光ビジョン

交流から発見が生まれる国際文化観光地 箱根

- 豊かな自然と伝統を継承しながら、暮らす人・働く人と訪れる人にとっていつも新鮮な発見がある観光地の形成を目指す

箱根DMO（一般財団法人箱根町観光協会） 基本ビジョン

- 「観光地そのものを経営する」という視点のもと、地域観光消費の拡大・発展を目的とし、2018年に設立。
- 「箱根町HOT21観光プラン基本計画」に基づき、「官民一体 ALL箱根」で地域課題に取り組んでいる

● 推進体制（協議の場）

箱根町観光交通総合対策協議会

- 既存の会議体を活用

行政機関	事業者	住民関係者
箱根町	箱根DMO	太田氏 (箱根吟遊)
関東運輸局	小田急箱根	
	箱根登山バス	
	伊豆箱根バス	
	箱根 モビリティサービス	

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. 慢性的な交通渋滞	・ 深刻な道路渋滞により路線バスの定時性が著しく損なわれ、ピーク時には一部迂回運行をせざるを得ない状況である ・ 加えて、渋滞による長時間のアイドリングによりほぼ全体が富士箱根伊豆国立公園に含まれている箱根の生態系への影響も懸念される	観光客・住民・観光資源
2. 観光地の過度な混雑	・ 土日祝日や大型連休、3大ピーク（年末年始、GW、お盆）に加えて箱根のピークである11月の紅葉シーズンに観光客が集中している ・ 特に、大涌谷や箱根神社などの人気スポットに観光客が集中し、スムーズな観光や住環境に影響	観光客・住民

1.交通渋滞



大涌谷行の道路渋滞の様子

両スポットともにアクセル路は片側一車線かつ駐車場が限られているため過度な渋滞が起こりやすい状況となっている

2.観光地混雑



大涌谷行のロープウェイの混雑



箱根湯本駅前の混雑

土日祝日や大型連休、年末年始、GW、お盆に加え、11月の紅葉シーズンは主要観光スポットや交通の要所にて過度な混雑が発生している

3. 背景・要因

● 課題の背景・要因

主な背景・要因

1. 狭い道路

- 箱根は国立公園であり、道路も広くなくほとんどの道路が片側一車線、国道1号においてはバスを追い越せない構造であるため、**さばける交通容量が需要に対し小さい**。さらに、これを迂回するルートも無い。
- 箱根湯本近辺においては、横断歩道や国道1号に通じる路地からの車と歩行者の集中も、夕方時間帯を中心とした渋滞の要因となっている。

2. 首都圏からの流入

- 首都圏からの**アクセスが良く**、大勢の観光客が来訪する
- 神奈川・東京・埼玉で**全体の8割近く**を占め、リピーターも多い

3. 時期・場所の集中

- 大型連休や紅葉シーズンなどの時期に、大涌谷など**認知度の高い場所に観光客が偏っている**
- ゴールデンルートが形成されており、**観光客の動線が画一的である**

1. 片側1車線の道路



山間部のため道路が一本かつ片側一車線であり混雑しやすい

2. 首都圏からの流入



東京から90～120分、横浜から約40分ほどの位置にあり、常に大勢の観光客が流入



3. 箱根ゴールデンコースへの集中



- メイン観光ルートとして箱根ゴールデンコース（登山鉄道→ケーブルカー→ロープウェイ→海賊船→バス）が形成され、観光客が集中する傾向にある

1. 箱根湯本駅を起点とする交通渋滞の発生



- 国道1号線は箱根新道分岐後は迂回ルートがなく、箱根湯本駅付近の横断歩道での歩行者の横断や、路地からの車の集中により、上下線ともに渋滞が発生している

4. 対策の概要

- 国内外からの来訪者増加により、特定の期間・時間に道路、交通機関、観光スポット、飲食店などで混雑が発生し、観光客の不満要素の不動の第1位となっており、満足度向上が課題
- 上記を踏まえ、既存会議体である箱根町観光交通総合対策協議会にて対策を検討
- 交通渋滞に関しては、公共交通機関の利用促進や駐車場の分散化などを図る。交通機関においては、主に事業者側の受入環境整備（①～④）を実施
- 時期・場所の集中に関しては、観光客の分散・平準化を図る取組み（⑤～⑪）やロープウェイの事前予約システム導入（⑫）など、複数の取組みを実施する



受入環境の整備・増強

取組み 背景

①キャリーケース配送簡易伝票システムの導入

- 大きなキャリーケースを持ったまま観光する外国人が多く、周遊性の低下、バス車内の乗車スペース圧迫や運行への影響、ひいては道路渋滞などの要因となっている

内容

- 東京と京都間の観光地であるため、県外も含めた宿泊施設間の配送による手ぶら観光を実現し、車内混雑・渋滞の緩和、フロントスタッフの負担軽減を図る

取組み 背景

②路線バス車内のラゲージスペースの整備

- キャリーケースを置かれてしまい座席を利用できない、通路をキャリーケースが塞ぎ乗降に時間がかかる、カーブや急勾配の多い道路を運行中にキャリーケースが動いてしまい車内事故につながるといった事象が発生

内容

- バス車内にラゲージスペースを設置し、乗車効率の低下防止や車内事故の回避を図る

取組み 背景

③タクシー乗り場における外国人旅行者向け情報案内ポーター配置

- 訪日客がタクシー乗り場で行先に迷い、配車効率下がっている
- 案内ポーターを設置することで、タクシー乗り場付近での立ち止まりによる混雑を防ぐ

取組み 背景

④タクシーへの携帯型翻訳機導入によるコミュニケーション円滑化

- 乗務員と訪日客とのコミュニケーションがうまくとれず、発車までに時間がかかる。また、混雑時の代替訪問先の提案等をにも支障
- 携帯型翻訳機を導入、コミュニケーションの円滑化を図る

内容

観光客の分散・平準化

取組み

⑤,⑥日本政府観光局(JNTO)、OTA等を活用した閑散期宿泊の情報発信

背景

- 平日と土休日の繁閑差が大きく、繁忙期はスポットや公共交通機関の混雑、道路渋滞が発生する一方、閑散期はキャパシティに余裕がある

内容

- 日本政府観光局（JNTO）やオンライン・トラベル・エージェンシー（OTA）と連携し、平日限定プラン等を作り、旅行前段階からの発信を図る

取組み

⑦「箱根観光デジタルマップ」の活用促進プロモーション

背景

- 旅客の行動パターンが単一的で、旅客が集中し混雑するスポットや道路がある

内容

- 混雑のリアルタイム情報を取得できるデジタルマップ利用を促進、行動変容を促す

4. 対策の概要

- ・国内外からの来訪者増加により、特定の期間・時間に道路、交通機関、観光スポット、飲食店などで混雑が発生し、観光客の不満要素の不動の第1位となっており、満足度向上が課題
- ・上記を踏まえ、既存会議体である箱根町観光交通総合対策協議会にて対策を検討
- ・交通渋滞に関しては、公共交通機関の利用促進や駐車場の分散化などを図る。交通機関においては、主に事業者側の受入環境整備（①～④）を実施
- ・時期・場所の集中に関しては、観光客の分散・平準化を図る取組み（⑤～⑪）やロープウェイの事前予約システム導入（⑫）など、複数の取組みを実施する



観光客の分散・平準化

取組み

背景

内容

取組み

背景

内容

取組み

背景

内容

⑧、⑨大涌谷渋滞情報看板の更新、大涌谷三叉路誘導員配置実施

- ・マイカー客が一本道に入ってしまう、身動きがとれなくなることで、渋滞を生じている

- ・ 渋滞情報や空き駐車場等への案内を行うことで、渋滞緩和を図る

⑩「はこねカーシェア」利用促進プロモーション及び移動情報分析

- 車での来訪が多く、昼前後には箱根湯本商店街周辺を起点に下り線が渋滞し、夕方は上り線が渋滞する

- ・ 域内へは公共交通機関、域内移動はカーシェアを利用するモーダルシフトの利用を促進することで域内流入車両を減らし、渋滞の緩和を図る

- 「はこねカーシェア」利用者のGPSデータを収集し、利用者の行動パターンを分析することでステーションの拡大や次の渋滞対策の打ち手を検討する

⑪箱根神社周辺渋滞解消のためのパーク＆シップの推進

- ・マイカー来訪者向けの情報が不足しており、年末年始には参拝客の駐車場待ち渋滞が顕著になる

- ・ 渋滞情報の看板設置や空き駐車場等への案内を行うことで、渋滞緩和を図る

需要の適切な管理

取組み

背景

内容

⑫箱根登山鉄道（ロープウェイ）における事前予約システムの構築

- ・箱根ロープウェイおよび箱根登山ケーブルカーの結節駅にて待ち時間が発生

- ・混雑の緩和のため、事前予約システムを導入、かつ予約可能件数に上限を設定

マナー啓発

取組み

背景

内容

⑬、⑭パンフレット及びWEBによるバスの乗り方や箱根の周遊方法の周知

- ・訪日客がバスの乗り方や箱根の周遊の仕方を理解できておらず、滞留することで混雑が発生したり、文化の違いにより地域住民の不満が募っている

- ・ 訪日客向けにバスの乗り方や周遊方法、マナー啓発を行う

地域住民と協業した観光振興

取組み

背景

内容

⑮地域の小学生と協働したEVタクシーラッピング施工

地域の子供たちに基幹産業である観光を理解してもらう取組みが不十分であるため、就職を期に町外へ住まいを移すことで人口減少が顕著になっている

地域の子供たちが観光事業へ親しみを持つ機会を創出する

子供たちの絵でラッピングしたEVタクシーの走行により、マナー啓発の効果を高める 5

5. 主な取組み（詳細）

課題

- 主に訪日客が大きなキャリーケースを持ったまま移動することで周遊性が低下しているほか、公共交通機関や歩道で他者の快適な観光を妨げている

取組み

キャリーケース配送サービス体制整備

（宿泊施設→次の宿泊施設/空港など）

- 実施期間：令和6年11月～令和7年1月
- 実施主体：箱根DMO

事業内容

■ キャリーケース配送サービス体制整備

- 宿泊施設から次の宿泊施設（箱根外も含む）や空港などへのキャリーケースを配送する際のデジタル伝票システムを整備する

【背景・目的】

- 箱根町では主に訪日客が移動時に大きなキャリーケースを持っていることで、①周遊性の低下②公共交通機関の乗車スペースが圧迫され乗車効率が悪化③路線バスでは乗降に時間を要し、定時運行への影響や停車時間の長期化により交通渋滞などが起きている
- この状況に対し、箱根登山バス(株)が実施している駅⇄宿間の配送サービスに加え、箱根町内の宿から宿への当日配送サービスを実施してきた。過年度事業では、1つの宿泊施設だけでなく複数の宿泊施設へ宿泊する旅行者や次の目的地へ行く旅行者がサービス対象外となり効果が限定的となった
- 本事業の追加により、母国語での伝票入力をシステムで完結することによって配送サービスの利用を促進し、旅行者の快適な観光を支援するとともに公共交通機関や歩道で発生する問題の緩和を図る

現状



- バスや登山電車、ロープウェイ等にキャリーケースを持ったまま乗車し、周遊している

事業イメージ



- 箱根エリアの参画施設において、訪日外国人旅行者が簡単に利用できるデジタル送り状発行システム（スマート Cat日本語英語対応）の導入
- フロントの従業員の工数も削減
- 手ぶらでの観光により、本人及び周囲の人がストレスを軽減させ周遊させる

成果及び今後に向けて

令和6年度事業の目標

A：手ぶら観光の推進

B：従業員業務負担の低減

事業の成果／目標の検証結果

A：都市間利用を含む手ぶら観光サービスの利用が一定程度進んだ

- ▶ 参画施設：**23施設**
- ▶ サービス利用者：**206名**、うち**8割が訪日客**
- ▶ サービス利用数：**260個**（令和5年度11月～令和6年1月）
→ **456個**（令和6年11月～令和7年1月）

B：従業員業務負担を低減

- ▶ 従業員アンケートで業務負担低減したという回答：**33.3%**

成果詳細

<手ぶら観光の推進>

- ・ 令和6年11月8日～令和7年1月31日の間に、**利用者206名、発送荷物456個の利用あり**。利用者のうち**訪日外国人旅行者の比率は80%**
- ・ **箱根→京都が42%、箱根→東京が32%**を占め、町内だけではなく次の目的地までの新幹線等におけるキャリーケース持ち運び削減にも寄与している
- ・ **訪日客の次の目的地を宿泊施設等が把握できる**など副次的な効果がある

<従業員の業務負担の低減>

- ・ 宿泊施設の従業員向けアンケートで、**業務負担が低減した**との回答は**33.3%**に留まった
- ・ 要因としては、大部分はシステム化されたものの、依然として**施設側で帳票を手書きしなければならない部分が残っている**ことが挙げられる

令和6年度取り組みから見てきた課題

- ・ 配送サービスにおけるサービス体制の構築により取扱い件数が増加するなど一定の成果が出ているが、訪問者数比ではまだ低い割合に留まっており、さらなる促進が必要
- ・ 従業員の業務負担軽減

令和7年度以降に取り組むべきと考えること

【訪日客向け】

- ・ 本サービスに関する訪日客の認知度は上がってきているため、取り組みを計測し、オペレーションの中で浮上する課題を解決していく
- ・ 日本政府観光局(JNTO)やJR等との連携により、本サービスについての広報をより充実させることを構想中

【箱根町内向け】

- ・ 地域内の施設における本システムの導入促進に取り組む

5. 主な取組み（詳細）

課題

- 通路をキャリーケースがふさいでしまい乗降に時間を要する
- 座席に荷物が置かれ、着座できない
- キャリーケースが動いてしまい車内事故につながる

取組み

路線バスのラゲージスペースの整備

- 実施期間：令和6年8月～令和7年2月
- 実施主体：箱根登山バス株式会社

事業内容

■ 路線バスのラゲージスペースの整備

- ラゲージスペースをバスに整備

【目的】

- ①運転士がキャリーケースに対応する時間の削減による定時運行率の向上②乗車率の向上③車内事故の未然防止を図る

整備前



ラゲージスペース整備後



令和6年度事業の目標

A：バスの定時運行率の向上

事業の成果／目標の検証結果

A:運行所要時間の短縮が一定程度確認された

- ▶ 訪日外国人旅行者の乗降が多い「大芝」から「元箱根港」バス停
通過時間：**2分弱の短縮（7分21秒→5分38秒）**

成果詳細

- ・ バス車内にキャリーケースなどを置く荷物スペース整備することで乗車率の向上と車内事故の未然防止に寄与
- ・ 運転士がキャリーケースに対応する時間の削減による定時運行率の向上
- ・ 「大芝」から「元箱根港」バス停通過時間 荷物置き場なしの車両と比較して、2分近い短縮に寄与した

訪日外国人旅行者の乗降が多い「大芝」から「元箱根港」バス停の通過時間

●荷物置き場なし

大芝ー箱根神社入口	3 : 0 0
箱根神社入口ー元箱根港	4 : 2 1
合計	7 : 2 1

●荷物置き場あり

大芝ー箱根神社入口	2 : 5 0
箱根神社入口ー元箱根港	2 : 4 8
合計	5 : 3 8

令和6年度取り組みから見てきた課題

- ・ ラゲージ置き場整備の効果が一定程度確認できたため、同路線や同様に訪日外国人旅行者の利用が多い路線での導入を進めることが必要。

令和7年度以降に取り組むべきと考えること

- ・ 箱根登山バス及び他のバス会社（伊豆箱根バス）に今回の成果を基に投資検討を協議

5. 主な取組み（詳細）

課題

- 箱根ロープウェイ駅で長時間の待ち時間が発生

取組み

箱根登山鉄道（ロープウェイ）における事前予約システムの改修

- 実施期間：令和6年11月
- 実施主体：株式会社小田急箱根

事業内容

■ 箱根登山鉄道（ロープウェイ）における事前予約システムの改修

- 事前予約システムの導入（時間指定の仕様を追加）
- 時間単位での予約可能件数の上限設定

【背景・目的】

- 繁忙期には箱根ロープウェイ駅にて長時間の待ち時間が発生、待ち列に並んでいる旅客は満足度が低下するほか、経済消費につながっていない
- 事前予約制を導入し、予約可能件数の上限を設けることにより、分散化を図る。また、乗車までの待ち時間を周辺観光等に活用してもらうことで、域内消費活動を促進させる

従前：利用日のみ指定し予約可能

事前予約システム導入後：利用日及び時間（15分枠）を指定し予約可能

※予約システムは多言語（日・英・仏・韓・簡体字・繁体字）対応

成果及び今後に向けて

令和6年度事業の目標

- ・ ロープウェイ待ち時間の短縮

事業の成果／目標の検証結果

- ・ ロープウェイ待ち時間の10分短縮
 - ▶ 繁忙期の同曜日平均待ち時間（13時－14時）：
40分（令和5年11月） → 30分（令和6年11月）

成果詳細

- ・ 利用旅客がピーク時を避け、オフピーク時間帯に分散化されたことにより、**最大待ち時間が25%低減され、最大30分程**になった。
- ・ また、乗車待機列が短縮されたことにより待合スペースでの過密状態が緩和され、旅客のストレスや不満が減少された。
- ・ 予約時間までの空いた時間で、箱根ケーブルカーや箱根ロープウェイでの消費行動が促進された。

【参考：2024年11月実施データ】

早雲山駅 予約率12% 乗車率*32%

桃源台駅 予約率8% 乗車率*39%

*乗車率は事前予約をした方のうち、実際に予約した時間に乗車した方の割合

令和6年度取り組みから見てきた課題

- ・ 事前予約システムの導入により、繁忙期の乗車待ち時間が短縮するなど一定の効果が確認できた一方で、予約率や予約者の乗車率は低い割合に留まった。
- ・ 事前予約の乗客とそれ以外の乗客が乗り場で混在するなど、オペレーション面での課題も明らかになったため、少ない現業係員のみでスムーズな対応ができるよう対応が必要。

令和7年度以降に取り組むべきと考えること

- ・ **予約率の向上**
 - ▶ 事前予約の周知（箱根ナビ掲出方法、其他媒体での発信）
- ・ 予約した乗客への円滑な対応
 - ▶ 優先改札ゲート設置の検討、フットサインの導入など
- ・ **団体旅客対応の検討**
 - ▶ 大涌谷駅での事前予約または整理券、実証実験実施

5. 主な取組み（詳細）

課題

- 大涌谷周辺の道路渋滞

取組み

大涌谷三叉路案内員配置/大涌谷渋滞情報看板の更新

- 実施期間：令和6年11月16日（土）、17日（日）、23日（土）、24日（日）
- 実施主体：箱根DMO

事業内容

大涌谷三叉路案内員配置

- 11月の繁忙期（16日（土）、17日（日）、23日（土）、24日（日））をターゲットに、大涌谷三叉路周辺に案内員を配置。案内員は、車両のナンバー等を把握しつつ周辺駐車場のスタッフと連携し、どれだけ行動変容が起こったかの検証ができるよう情報収集も行う
- 大涌谷三叉路案内スタッフ：
 - ✓ 大涌谷園地までの所要時間案内（渋滞情報案内）
 - ✓ 周辺駐車場（ロープウェイアクセス含む）案内
 - ✓ 案内車両のナンバー（どこから来たか）チェック
- 各駅駐車場案内スタッフ：
 - ✓ 大涌谷三叉路案内時に配布したリーフレットの回収

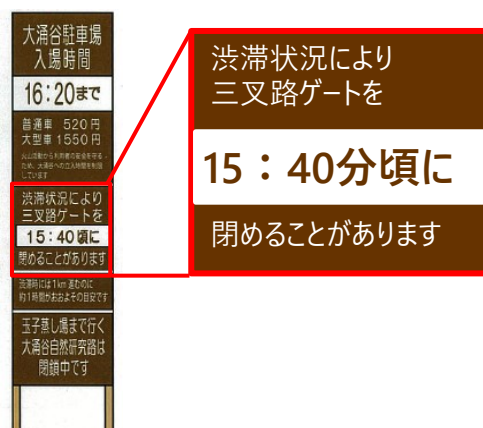
実績：大涌谷三叉路誘導員配置



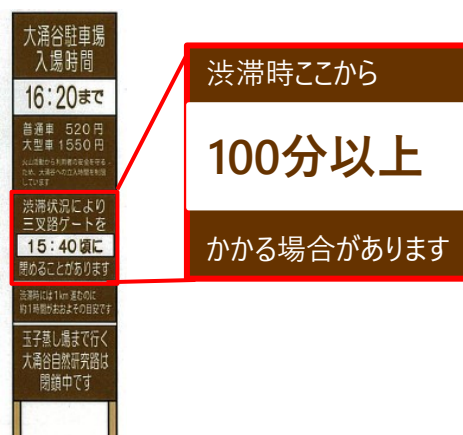
大涌谷渋滞情報看板の更新

- 下記のとおり、渋滞情報の看板を更新

Before：ゲートの閉鎖時間を周知



After（実績）：駐車場への所要時間を注意喚起



看板設置位置図（全体図） ●設置場所：9ヶ所



2023年実績

- A : 大涌谷駐車場待ち時間短縮
- B : バスの運行所要時間減

事業の成果／目標の検証結果

- A : 大涌谷駐車場待ち時間短縮に寄与
 - ▶ 11月16日(土) : 65分 *11:30~12:30 前年比▲55分
 - ▶ 11月17日(日) : 70分 *11:30~12:30 同 ▲30分
 - ▶ 11月23日(土) : 60分 *10:30~11:30 同 ▲20分
 - ▶ 11月24日(日) : 70分 *10:30~11:30 同 ▲10分
- B : バスの運行所要時間の短縮 4分15秒短縮
 - ▶ 伊豆箱根バス「上湯」-「固有林前」所要時間 : 6:49 →2:34

成果詳細

- 伊豆箱根バス「上湯」から「固有林前」のバス通過時間についても4分と大幅に減少した（通常時の通過時間は1分）。
- 大涌谷駐車場待ち時間も前年度と比較して減少傾向にある
- パンフレットの配布枚数は前年比減少したものの、パンフレットの回収数は増加した。この結果は大涌谷三叉路周辺を通行した観光客の行動変容を促すことができたことを示すものであり、本事業が大涌谷三叉路の渋滞緩和に一定数寄与したといえる。

●配布リーフレット



●リーフレット配布・回収実績

日付	天候		配布数		回収数			回収率	
					本年		前年		
	本年	前年	本年	前年	場所毎	合計	合計	本年	前年
11月16日	曇	晴 (強風)	103	341	姥子：14 湖尻： 0	14	0	13.6%	0.0%
11月17日	霧/晴	晴	173	451	姥子：36 湖尻：20	56	45	32.4%	10.0%
11月23日	雲	晴	270	391	姥子：87 湖尻： 1	88	51	32.6%	13.0%
11月24日	晴	曇	418	169	姥子：108 湖尻： 12	120	48	28.7%	28.4%

令和6年度の取組みから見えてきた課題

- 前年に比べ、大涌谷駐車場の待ち時間は短縮傾向を示している。
 - しかしながら、この効果は駐車料金の変更や観光客数の減少といった複数の要因が複合的に作用した結果と考えられるため、今後の変化を継続的にモニタリングしていくことが必要である
- ※月間箱根町入込観光客数（11月）箱根DMO 観光診断書データより
2023年 : 1,534,270 / 2024年 : 1,364,226 (▲11.1%)

令和7年度以降に取り組むべきと考えること

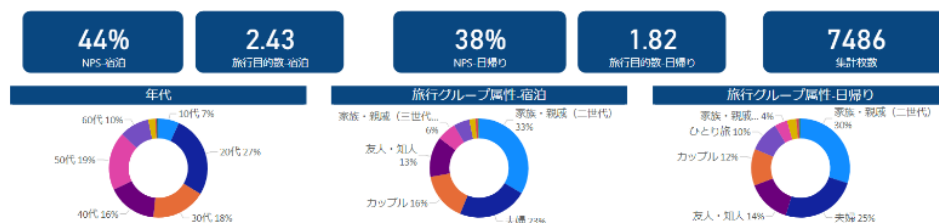
- 継続的にモニタリング

箱根DMOの取組み（推進体制）

- 箱根町では、即時アンケートの結果を基に事業を検討、実施しており、今回のオーバーツーリズム対策事業も同様である
- 同時多発的に事業を実施するために、箱根町内でプロジェクトチームを作り、日々進捗管理を行っている

2018年度より実施している即時アンケート（抜粋）

箱根DMO観光診断書 国内版



県別満足度・旅行目的数の平均	箱根の旅行目的数の平均	箱根の旅行目的数の平均	箱根の旅行目的数の平均	箱根の旅行目的数の平均	箱根の旅行目的数の平均	箱根の旅行目的数の平均	箱根の旅行目的数の平均	箱根の旅行目的数の平均
神奈川県	44.2%	21,767	4,437	1,837	7,776	2,741	2,461	3,110
東京都	37.8%	23,536	12,240	2,739	11,381	4,602	2,511	2,226
埼玉県	7.0%	22,304	6,192	3,545	12,178	6,125	2,455	2,440
千葉県	6.5%	22,702	8,756	3,414	13,850	1,922,588	2,415	2,413
静岡県	3.6%	21,117	1,636,505	12,884				2,402
愛知県	2.8%	25,307	8,093	3,882				2,413
大阪府	1.9%	22,225	8,776	5,369				2,411
茨城県	1.4%	20,462	6,308	3,540				2,410
埼玉県	0.9%	20,606	5,636	4,802				2,377
東京都	0.6%	20,041	8,213	4,907				2,366
千葉県	0.6%	19,776	6,790	3,667				2,116
北海道	0.6%	26,042	7,167	6,966				2,116
栃木県	0.5%	20,454	5,596	3,056				2,112

改善を求める点

- 道路渋滞
- 公共交通の混雑

利用した交通機関

- 車51%

情報収集もと

- SNS
- 旅行サイト

利用した交通機関	箱根	日帰り
車	51%	63%
電車	15%	30%
バス	3%	2%
その他	1%	4%

箱根の旅行回数	箱根	日帰り
1回	22%	12%
2回	13%	8%
3回	12%	7%
4回	6%	6%
5回以上	19%	17%
未回答	28%	31%

箱根の宿泊回数	箱根	日帰り
1回	22%	12%
2回	13%	8%
3回	12%	7%
4回	6%	6%
5回以上	19%	17%
未回答	28%	31%

箱根の旅行で改善を求める点	箱根	日帰り
道路渋滞	36%	36%
公共交通の混雑	21%	16%
観光地の混雑	10%	19%
クレジットカードが使えない	11%	6%
気候・天候	10%	6%
観光案内が不足している	5%	6%
食べ物・飲み物	5%	5%
観光ガイド（案内）が不足している	4%	3%
ショッピング	4%	3%
サイン・案内表示が不足している	4%	3%
天気	3%	3%
ベビーカーと荷物の運搬・観光スリッパが足りない	3%	4%

訪れた観光地	箱根	日帰り
箱根	0%	0%
箱根駅	0%	0%
Hakone Shrine	0%	17%
これからの	0%	22%
なし	0%	15%
小田原、箱根	0%	6%
小田原駅	0%	5%
大観山	0%	0%
箱根の森美術館	0%	0%
箱根の森美術館	0%	0%

箱根町の推進体制

- 箱根DMOが事務局となり、官民一体となって7つのプロジェクトに取り組んでおり、プロジェクト毎に週1～月1の頻度で定例会、全体で月1回の戦略推進委員会により進捗などを共有している

プロジェクト	内容
混雑対策（交通インフラ）	観光DXでの取組にも立脚し、データによる効果検証を含めた需要の分散・平準化対策を、箱根エリア全体を対象に実施する
人材不足	コロナ禍を経て人材の質・量両面での不足が深刻化している中、短期的・長期的両軸で箱根エリアの人材を活性化させる
ユニバーサルツーリズム	高齢者や子連れ、障がいを持つ方など、誰でも気兼ねなく安心して過ごせる観光地を目指す
サステナブルツーリズム	持続可能な観光地「箱根」の実現にむけ、パートナー企業と連携し自然環境の保全と観光資源を活用した取り組みを推進する
観光DX	店舗運営のDX化で効率的なリソース活用を支援するとともに、ICT技術を活用し旅行者の周遊利便性向上を目指す
防災対策	地域一体となって自然災害時や感染症発生時等の対応を行い、観光客・地域住民・従業員の安全を確保する
ゼロエミッション	パートナー企業と連携し、箱根町内の食品残渣を飼料化／バイオガス化する資源循環システムや食品リサイクル・ループを構築