

1. 地域概要

計画名	宮島・宮島口エリアにおけるサステナブル・スマート観光推進事業計画
対象エリア	宮島・宮島口
実施主体	広島県廿日市市 産業部観光課
年間観光客入込数	598.8万人（令和5年）
年間延べ宿泊者数	34.3万泊/人（5.7%）
主な観光資源	歴史的建造物等（厳島神社、大鳥居）、文化施設等（宮島歴史民俗資料館、宮島水族館）、文化・芸能（舞楽、管絃祭）、その他（弥山）等



世界遺産 厳島神社
（社殿・大鳥居）



弥山（山頂）

● 観光ビジョン

「三方よし 厳島宣言」（宮島ルネサンス計画）

- 観光客、地域環境、地域経済の「三方よし」を目指す。（混雑緩和、平日の観光客数増加等、宮島を快適に過ごせる取組を進めつつ、世界遺産の自然や歴史を保全・継承し、観光関連産業の振興を図る）

● 推進体制（協議の場）

- 既存の会議体や地域協議会を活用
- ①宮島ルネサンス計画策定検討会（令和4年3月計画策定）宮島の持続可能な観光地域づくりの方向性「宮島ルネサンス計画」を策定する会議体を活用し、地域住民も交えた中で、オーバーツーリズム対策の論点整理や方針決めを実施
- ②宮島口交通円滑化協議会
宮島口地区において、毎年の行楽シーズンの慢性的な交通渋滞解消に向けた対策を行っている協議会
- ③その他個別協議

行政機関	事業者	住民関係者
廿日市市産業部 観光課	一般社団法人 宮島観光協会	宮島地域コミュニティ 推進協議会
廿日市市経営企画部 宮島企画調整課	JR西日本宮島 フェリー株式会社	宮島口みらい協議会
廿日市市地域振興部 宮島支所	宮島松大汽船 株式会社	
廿日市市建設部 宮島口みなと まちづくり推進課	一般社団法人 はつかいち観光協会	
廿日市市建設部 交通政策課	宮島口交通 円滑化協議会	

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. 特定時間・場所の混雑集中	日中などの特定時間、フェリー改札やロープウェー乗り場などの特定場所に観光客が集中。コインロッカーや手荷物預かり等の観光客受入が間に合わないことによる利便性低下や、観光地周辺の生活道路の渋滞による地域住民の交通への支障につながっている	観光客・地域住民
2. 自然・文化財の毀損	- 観光客数の大幅な増加やマナー違反行為等で、自然・文化財の保全・継承の妨げが生じている - ごみのポイ捨てや餌付けなどで、宮島島内の鹿の健康被害が生じている	地域資源

1. 特定時間・場所の混雑集中



多くの観光客で賑わう表参道商店街
(宮島)



急増する観光客の荷物預入に
対応できないコインロッカーの数

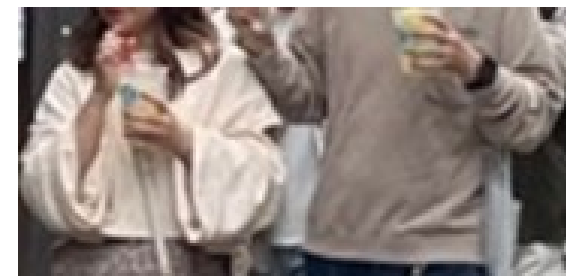


島への移動手段として地域住民も
利用するフェリーターミナルの混雑



混雑する宮島フェリー乗り場前
(宮島口エリア駐車場付近) の道路

2. 自然・文化財の毀損



食べ歩きを楽しむ観光客



ポイ捨てされた紙ごみ等を食べる鹿

3. 背景・要因

● 課題の背景・要因

主な背景・要因

1. 観光ルートが限定的

- 離島である宮島は、宮島口周辺の駐車場⇒フェリー改札⇒商店街⇒宮島ロープウェー等、観光ルートが一定限定されているため、観光ルート上の各所で混雑が生じている

2. 日帰り観光客の多さ

- 観光客うち93.2%が日帰り、ほとんどが日帰り観光客である。そのため、観光の時間帯が日中に集中する状況やが生じている。また、大きなスーツケースや手荷物の預かりニーズが高い

3. マナー周知の不足

- 宮島は、島内の表参道商店街などを中心に食べ歩き文化が定着しており、ごみの扱いに関する啓発が必要
- 島内には世界文化遺産に登録された貴重な文化財が多く、棄損につながりかねない行為（ドローン等）の禁止なども周知が必要

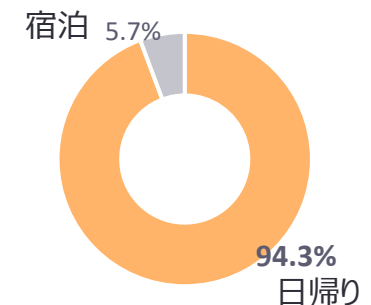
1. 観光導線が限定

- 宮島の入り口である栈橋から、表参道商店街、厳島神社、ロープウェーと、観光客の導線がある程度決まっているため、各所で混雑が生じやすい

3. 世界遺産登録された厳島神社



2. 日帰り観光客が9割以上



3. 商店街の食べ歩き文化



4. 対策の概要

- 宮島観光のオーバーツーリズムの未然防止・抑制に当たり、宮島観光の玄関口である宮島口エリアを含む網羅的な取組として、また従来の取組の拡充に加え、新たな取組を追加し、①～⑦の取組を各ステークホルダー等と連携・共同のうえ実施している。



受入環境の整備・増強

取組み	①宮島口旅客ターミナル内のコインロッカー増設
背景	・ コインロッカーを配備(28台)しているが、多客時等には不足
内容	・ ロッカーを8台増設し、宮島口における不足を解消する
取組み	②宮島桟橋ターミナル内のコインロッカー増設、観光案内所改修
背景	・ 50年前に建設された現状の建物は、現状の450万人の受入れに不十分
内容	・ 改装し、観光案内所カウンター増設、手荷物預かり室新設、コインロッカー増設。急増する観光客の荷物預かり需要に応える
取組み	③宮島桟橋フェリー改札口の機能向上（自動改札導入・改札レーン増設）
背景	・ 現状は有人改札2通路で、切符確認等に対応に時間を擁し、乗り残しが発生
内容	・ 乗り残し発生ゼロの為、自動改札機2台・係員対応改札1つの計3通路に拡大

観光客の分散・平準化

取組み	④宮島口駐車場、宮島ロープウェイの混雑状況の可視化、その他混雑状況（道路、厳島神社、表参道商店街等）、お薦めルート情報の一元化
背景	・ 観光客導線上の混雑が現場でしか分からず、現地に迂回路がなく、渋滞が悪化
内容	・ 混雑状況を既存MAPサービスに一元化し配信し、混雑状況を事前に周知

マナー啓発

取組み	⑤観光マナー啓発・PR
背景	・ 来島者へのごみのポイ捨て等マナー周知やトイレの場所等情報提供が不足
内容	・ 増加が見込まれる外国人観光客等へビジュアルメッセージを活用したマナー啓発

地域住民と協業した観光振興

取組み	⑥観光客を巻き込んだ啓発イベント等の実施（「旅先クイズ会」の開催等）
背景	・ 観光客の大幅な増加やマナー違反（ポイ捨て等）で、宮島の自然・文化財の保全への懸念や、島内の鹿の健康被害が生じている
内容	・ 観光客を巻き込んだ啓発イベント等（「旅先クイズ会」の開催など）を実施

調査・分析

取組み	⑦宮島公衆トイレ使用状況等調査
背景	・ 宮島島内の公衆トイレが不足している状況
内容	・ トイレ利用状況の把握や観光客導線に基づく通行量調査を行い、新設候補地の選定資料の取りまとめを行う

5. 主な取組み（詳細）

課題

- マナー違反による
- 宮島の自然・文化財の保全への懸念
 - 島内の鹿の健康被害

取組み

観光客を巻き込んだ啓発イベント等の実施（「旅先クイズ会」の開催等）

- 実施期間：令和6年9月～11月 計6回
- 実施主体：廿日市市

事業内容

■ 「旅先クイズ会」の開催

- 旅行者に、クイズを通して地域ごとの歴史やマナー、ツーリストシップを楽しく発信する、マナー啓発イベント
- 広島県観光連盟の観光大使などのボランティアによる参加を募集し、運営側も楽しく実施する
- 昨年4月から開始している「千年先もいつくむ。」プロジェクト、昨年10月から徴収開始している「宮島訪問税」の普及啓発を併せて実施する

【目的】

- クイズイベントを通して、観光客に宮島の歴史・文化や観光マナーの啓発・PRを行い、宮島ファンの増加やサステナブル観光の意識醸成を図る

※参考（クイズの内容）

旅先クイズ会
Travel Destination Quiz



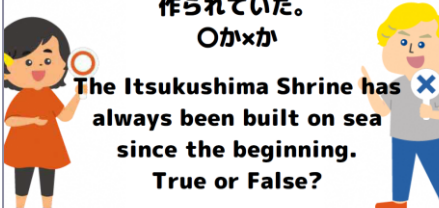
ツーリストシップとは、
スポーツマンシップの観光版。
旅先にも暮らしがあるので、配慮したり、
貢献しながら、交流を楽しもう！

**Touristship is a word inspired by
sportsmanship.
Even at tourist destinations,
there are local communities,
so let's enjoy interacting with
the locals while considering &
contributing to them.**



昔から、厳島神社は海の上に
作られていた。
○か×か

**The Itsukushima Shrine has
always been built on sea
since the beginning.
True or False?**



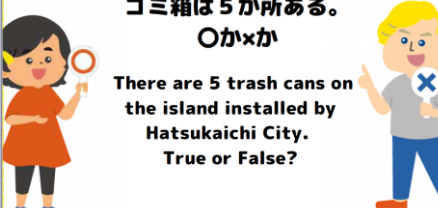

宮島は、古くから「神をいつくまつる島」として、島の
そのものを神体としており、木を切ったり、土を削る
ことで傷をつけないようにしてきたことから、世界遺産
である厳島神社も陸地ではなく、海上に造られたとされ
ている。

True, Miyajima has long been "the island where gods
are enshrined," treating the island itself as a sacred
place to worship. To avoid damaging the island by
cutting trees or digging into the soil, it is said that
the World Heritage Site Itsukushima Shrine was
constructed over the sea rather than on land.



廿日市市が設置する島内の
ゴミ箱は 5 か所ある。
○か×か

**There are 5 trash cans on
the island installed by
Hatsukaichi City.
True or False?**



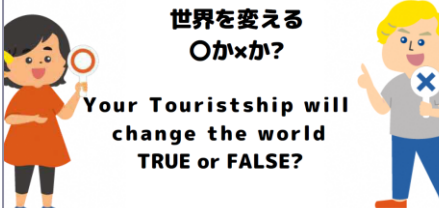

5 か所(宮島桟橋旅客ターミナル内、TOTO宮島おもてなしトイレ内、西松原、紅葉谷公園地、宮島3号桟橋)です。過去には、20箇所以上のゴミ箱がありましたが、管理ができなかったため、宮島桟橋旅客ターミナルへの持ち帰りを基本とし、最小限のゴミ箱を設置・管理することとしていますので、ご協力をお願いします。

Trash cans are located at 5 locations (inside the Miyajima Ferry Terminal, inside the TOTO Miyajima Hospitality Restroom, Nishi-matsubara, Momijidani Park, and Miyajima 3rd pier). There were over 20 trash bins in the past, but due to management issues, the city implemented a policy of taking waste back to the Miyajima Ferry Terminal. Therefore, the city only installs and manages minimal trash. We appreciate your cooperation.



あなたのツーリストシップが
世界を変える
○か×か？

**Your Touristship will
change the world
TRUE or FALSE?**



ひとりひとりのツーリストシップで、
観光地は変わります！
ぜひ一緒に実践していきましょう！

**Tourist spots will change with
each and every touristship!
Together let's practice great
touristship!**



成果及び今後に向けて

令和6年度事業の目標

- 観光客参加型イベントがマナー啓発として有効か検証する

事業の成果／目標の検証結果

- マナー意識向上を目的としたイベントの継続実施の目途が立った
廿日市市初の取り組みであったが、高い参加者満足度が得られた
 - イベント満足度：日本人・外国人観光客共に100%

成果詳細

旅先クイズ会の様子

■ 実施回数

- 宮島の繁忙期である秋季（9～11月）に、計6回実施

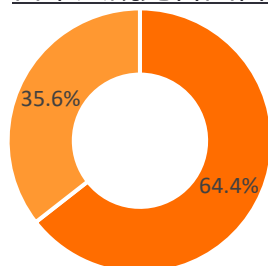
■ 参加者人数

- 観光客：1524人（うち、外国人観光客431人）
- 運営スタッフ：51人（延べ数）

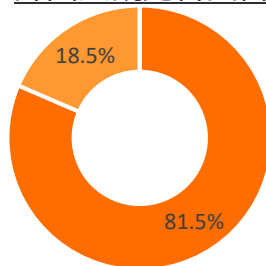
■ イベント満足度アンケート結果

- 「大変満足」「満足」という評価が全体を占め、不満評価はゼロであった
- 特に外国人観光客からの高い満足度を得た

日本人観光客回答



外国人観光客回答



- 大変満足
- 満足
- 不満
- 大変不満

旅先クイズ会の様子



令和6年度取り組みから見てきた課題

- 今後も継続する取り組みとするための持続可能な運営体制の構築や、より多くの人を対象に行動変容を起こすためのイベント施策の強化が課題となった

1

安定的な運営スタッフの確保

- ボランティア募集に依存しており、確保が不安定であった
- 安定的に人材が確保できる工夫が必要

2

マナー啓発対象のリーチ拡大

- マナー啓発の対象がイベント参加者に限られるため、一度のイベント実施における啓発人数に限界があり、費用対効果の面で課題が生じた
- より多くの人に効果的にリーチする工夫が必要

3

行動変容を促すイベント設計

- イベントではマナー意識の変容が見られたものの、その後の島内観光で実際の行動変容に繋がったかは不明確
- 意識変容に留まらず、行動に変化を起こすようなイベント設計が必要

令和7年度以降に取り組むべきと考えること

- 既存の実施手法等をブラッシュアップするとともに新たな企画検討等により観光客参加型のマナー啓発を継続実施する

1

教育旅行コンテンツ造成の検討・試行

毎年、多くの修学旅行生等が訪れる宮島で、修学旅行生がイベント運営スタッフとして参画する教育旅行コンテンツとしての企画・試行を行う

➤ 期待できる効果

■ 運営負担の軽減と人材の安定確保

- クイズ出題など、現場での一部運営を学生に担ってもらうことで、市の負担を軽減すると共に安定した人材確保を実現する

■ 啓発効果の波及

- 修学旅行の学生は数百単位での来訪となるため、一度にリーチできる人数が多い。また、その後の家庭や学校への啓発が広がると期待できる

2

イベント実施手法等のブラッシュアップ^o

- 令和6年度参加したボランティアの継続参加、新規参加を促進させる仕組み・体制づくり
- クイズ参加に合わせ、他の取組・事業との連動などにより行動変容を促す仕組みづくりの検討
他イベントとの共催やスタンプラリー実施など
- より分かり易く、具体的なクイズやメッセージ内容とすることで、観光客の意識・行動変容を促す

5. 主な取組み（詳細）

課題

混雑や周辺道路の渋滞

取組み

デジタルマップにおける混雑状況可視化とお勧めルート情報の一元化

- ・ 実施期間：令和6年11月～令和7年2月
- ・ 実施主体：廿日市市

事業内容

■ 混雑状況可視化とお勧めルート情報の一元化

- ・ 既存のデジタルマップサービスに、宮島口の駐車場・宮島ロープウェイ乗り場の混雑状況やおすすめ観光ルート情報を追加し、観光客へ発信
- ・ （併せて、トイレ・喫煙場所・ごみ箱の位置表示も実施）

【背景】

- ・ 駐車場やロープウェイなどの混雑を事前に知ることができない。一方で、現地に迂回路がないため、滞留の発生や周辺道路の渋滞が悪化している

【目的】

- ・ 混雑情報や複数の観光おすすめルートを事前周知することで、観光客の分散と滞留・渋滞の解消を図る

マップサービス イメージ



成果及び今後に向けて

令和6年度事業の目標

- A : 既存デジタルマップに混雑情報等を追加し、観光客にとって有用な情報を集約・提供する媒体に改善することで、観光客の更なる活用を促進する**
- B : 混雑情報を事前に周知することで、観光地の渋滞や混雑を効果的に解消する**

事業の成果／目標の検証結果

- A : 利便性の高いマップに改善することができ、閲覧数が増加した**
- ▶ デジタルマップ月平均アクセス数：
1,155件（令和5年4月～令和6年3月（12ヶ月））
→**17,670件に増加**（令和6年7月～令和7年1月（7ヶ月））
- B : 宮島口周辺道路の渋滞が緩和された**
- ▶ 観光ピーク時平均渋滞：
6.3km 令和6年計7日間（GW4日、紅葉期3日）
→**4.5kmに減少** 令和5年計7日間（GW3日、紅葉期4日）

成果詳細

デジタルマップ画面



△駐車場の混雑情報



△複数のおすすめ観光ルート

- デジタルマップはスマートフォンなどネットの繋がる媒体で閲覧可能。観光協会ホームページや、観光パンフレットなど、様々な流入口を設けた

令和6年度取り組みから見えてきた課題

- デジタルマップは、観光客と地域双方にとって重要な情報を一元化するプラットフォームである
- 令和6年度は、混雑や渋滞の緩和に重点を置いた情報の追加を行い、一定の成果を得た
- 今後は、観光客のマナー遵守を促進するための情報追加が課題となる

1 デジタルマップのアクセス向上

- デジタルマップは、スマートフォンなど手元のデバイスから閲覧が可能のため、旅行前段階からの情報の周知に成功。アクセス数も増加した
- 一方、宮島到着後も活用されるよう、旅行中にも観光客の目に触れる工夫が必要

2 施設の適切な利用促進

- デジタルマップではトイレ・ごみ箱・喫煙場所の位置表示を行い、目的地が分からないことによるマナー違反行動は減少した（ポイ捨て・路上喫煙など）
- 一方、到着した後の行動などについては、更なる啓発が必要（トイレの適切な使用やごみ分別）

令和7年度以降に取り組むべきと考えること

- 他のマナー啓発事業と連携しながら、デジタルマップにマナー関連情報を追加することで、情報の一元化を進める
- 観光客にとって必要な情報を包括的に提供する、利便性の高いデジタルマップとして更なる強化を図る

1

大型デジタルサイネージの現地設置・発信

- デジタルマップの情報を旅行中にも確認できるよう、観光スポット周辺にデジタルサイネージを設置
- 観光客への視認性を高めると同時に、発信手段を多様化させ、情報へのアクセス機会を増やす

2a

マナー啓発情報の追加

- トイレ等の設備の位置表示に加え、使い方や注意点を含むマナー情報をデジタルマップに集約（他事業で制作するマナー動画を連携予定）
- 情報アクセスの利便性向上とマナー遵守促進を図る

2b

ごみ分別を促すユニバーサルな表記の追加

- 景観と調和を保ちながら、外国人観光客にも分かりやすい形で、分別を促進するための表記やデザインのアップデートを図る