

## 24. 岐阜県高山市

# 1. 地域概要

計画名	「住んでよし、訪れてよし」の持続可能な地域の実現に向けた観光課題対策事業
対象エリア	高山市
実施主体	岐阜県高山市
年間観光客入込数	約407万人（令和5年）
年間宿泊者総数	1,918千人（令和5年） （内外国人観光客数452千人）
主な観光資源	伝統的町並、高山祭（ユネスコ無形文化遺産）、乗鞍山麓五色ヶ原の森（第16回エコツーリズム大賞）等



古い町並



乗鞍山麓五色ヶ原の森

## ● 観光ビジョン

### 国際観光都市 飛騨高山

- 飛騨高山特有の風土と飛騨人（先人）が生み出し、先人たちが守り、築き上げてきた自然や歴史・伝統が後世に引き継がれるとともに、それらを活かした地域経済の発展が図られ、心豊かな暮らしが営まれている、国内外から選ばれ続ける「国際観光都市 飛騨高山」の実現を目指す

※現在、（一社）飛騨・高山観光コンベンション協会において「飛騨高山 観光ビジョン2025～2029」を作成中

## ● 推進体制（協議の場）

### 観光課題対策事業 実務者懇話会

- 全体会を令和6年度中に2回、各部会を2～6回開催予定。  
※懇話会開催前には「持続可能な観光に関する勉強会」を2回開催し、当該分野の内容や高山市の状況について関係者と共有

#### 行政機関

高山市

#### 住民関係者

（一社）飛騨・高山観光  
コンベンション協会

（一社）奥飛騨温泉郷  
観光協会

#### 事業者

JR東海 高山駅

飛騨高山旅館ホテル協同  
組合 等

濃飛乗合自動車株式会社

# 1. 地域概要 推進体制

実務者懇話会で幅広い関係者から意見を聴取、事業詳細については各部会において検討を図る

## 観光課題対策事業 実務者懇話会（事業実施主体：高山市（観光課））

### 【役割】

- ・ 持続可能な観光にかかる課題の共有
- ・ 本事業の**実施内容**にかかる意見聴取
- ・ 次年度以降の取組や会議体のあり方に係る意見聴取
- ・ 本事業の**実施結果**についての共有

### 【構成員】

#### ● 公共交通

- ・ 東海旅客鉄道（株） 高山駅
- ・ 濃飛乗合自動車（株）
- ・ 岐阜県タクシー協会飛騨支部

#### ● 観光関連団体

- ・ （一社）飛騨・高山観光コンベンション協会
- ・ （一社）奥飛騨温泉郷観光協会
- ・ 高山市旅館ホテル連絡協議会

#### ● 高山市

- ・ 副市長
- ・ 関係各課  
（危機管理課、医療政策課、都市計画課、環境政策課 等）

### 【実施日】

第1回：2024/11/18  
第2回：2025/02/04

#### ● メディア

- ・ 飛騨高山ケーブルネットワーク（株）
- ・ （株）飛騨高山テレ・エフエム

#### ● 医療機関

- ・ 高山赤十字病院
- ・ 久美愛厚生病院

#### ● 官公庁

- ・ 高山警察署
- ・ 中部運輸局（オブザーバー）



11月18日  
懇話会開催時の様子

各部会について、検討課題に応じ適宜関係事業者・団体より意見聴取を実施

### マネジメント指標検討部会

#### 【構成員】

- ・ 高山市観光課
- ・ （一社）飛騨・高山観光コンベンション協会
- ※ アドバイザー 東洋大学国際観光学部  
教授 古屋 秀樹 氏

#### 【開催頻度】

11月～2月に計6回開催

### TAKAYAMA STYLE(仮称) 検討部会 マナー啓発部会

#### 【構成員】

- ・ 高山市観光課
- ・ （一社）飛騨・高山観光コンベンション協会

#### 【開催頻度】

11月～2月までに計4回開催

### 災害時旅行者対応検討部会

#### 【構成員】

- ・ 高山市観光課、危機管理課、高山市消防本部
- ・ 東海旅客鉄道（株）高山駅
- ・ 濃飛乗合自動車（株）

#### 【開催頻度】

11月～2月までに計2回開催

## 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. 観光マネジメント指標における内容の不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光客に関する指標（入込客数、宿泊客数等）は存在するが、<b>住民や観光関連従事者等に係る指標がない。</b></li> <li>結果、「住んでよし、訪れてよし」の観光地といえるか定量的に測れない状況にある。</li> </ul>	地域住民・事業者
2. 市民生活と観光振興の調和	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>市中心部への観光客の集中。</b></li> <li>観光客のごみや交通ルール違反など特に<b>外国人観光客増加に起因する課題が存在。</b> ※観光客来訪が生活環境に与える影響に関して、「交通渋滞や混雑」「観光客のマナー違反」といったマイナスの影響を感じている市民も一定数存在。</li> </ul>	地域住民
3. 災害発生時における情報伝達の確立	<ul style="list-style-type: none"> <li>発災時における<b>観光客に対する情報発信の具体行動が明確化されていない。</b> ※能登半島地震発災時には、公共交通機関の運休等により観光客が行き場を失い、市職員がJR高山駅周辺にて対応に当たった。</li> </ul>	観光客

#### 1. 観光マネジメント指標の不足

	H31-R1	R2	R3	R4	R5	R5/R1
アジア	340,443	85,808	1,341	20,492	171,475	836.79%
中東	14,286	99	2	1,925	9,291	462.65%
ヨーロッパ	142,190	6,081	100	5,302	107,584	2029.12%
北米	43,600	2,540	159	4,296	38,461	895.27%
中南米	8,076	736	45	441	5,780	1310.66%
オセアニア	30,064	3,587	11	2,359	23,885	1012.51%
アフリカ	1,347	27	3	24	526	2191.67%
在日	-	585	1,034	152	721	474.34%
不詳	32,198	9,257	268	5,502	94,777	1722.59%
計	612,204	108,720	2,993	40,493	452,500	1117.48%

「観光統計」において国・地域別の年間宿泊者数を公開

#### V)高山の観光の満足度について

エリア	東アジア	東南アジア	欧州
1)高山の観光の満足度とその理由	非常に満足：62% (食べ物が美味しい、景色(人が少なくて良い)、町並み、温泉、人が優しい) 概ね満足：47% (開店時間が早い、雪が降らなかった、宿泊施設に不満)	非常に満足：69% (食べ物・酒が美味しい、景色、雪、町並み、温泉、人が優しい) 概ね満足：31% (ホスピタリティ、英語が通じる、開店時間が早い)	非常に満足：75% (景色、町並み、祭、温泉、料理・酒、歴史、人が優しい、徒歩圏内で観光できる、英語が通じる) 概ね満足：19% (ナイトライフを楽しめない)

「外国人旅行者ヒアリング調査」の分析結果（滞在満足度等）を公開

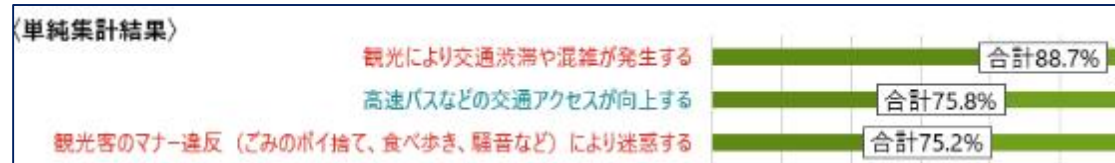
#### 2. 市民生活と観光振興の調和



観光客の増加により、飲食店前に出来る行列



- 能登半島地震発災直後のJR高山駅の様子
- 多数の外国人観光客が滞留、市職員が紙資料にて案内



交通渋滞や混雑、マナー違反に対するネガティブな意見が多い  
(令和5年「高山市の観光に関する意識調査」結果抜粋)

### 3. 背景・要因

#### ● 課題の背景・要因

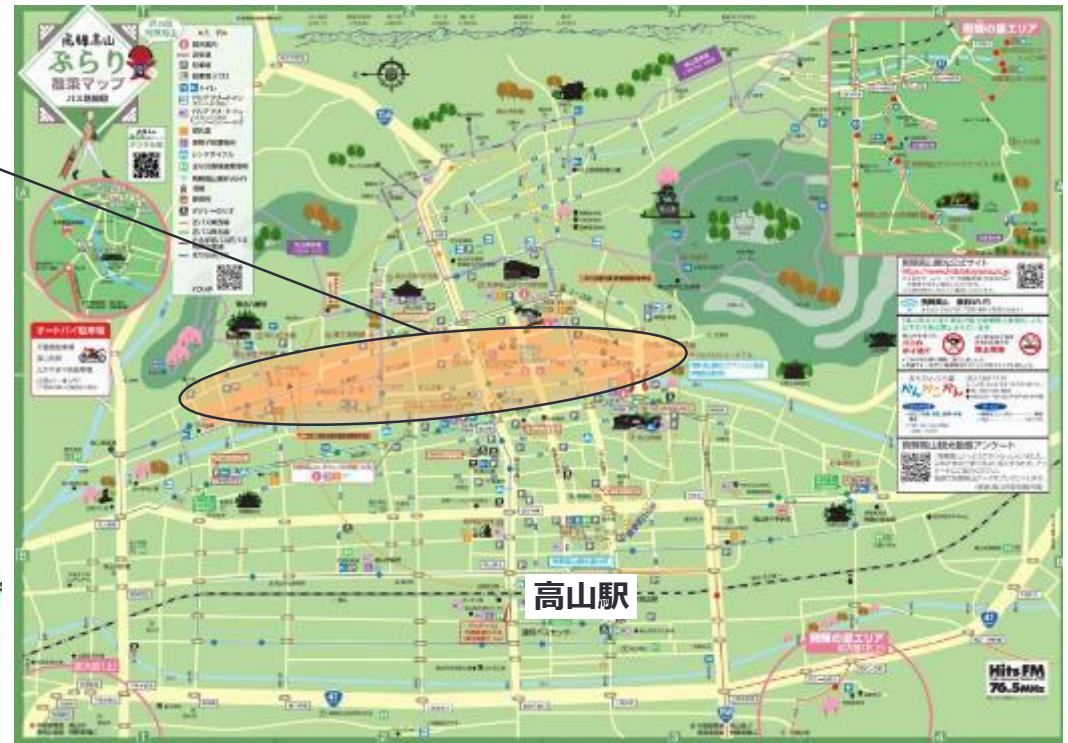
##### 主な背景・要因

- 1. 観光地と住民生活の近接性、特定エリア（古い町並）への集中**
  - 主な観光スポットである「古い町並」は市中心部に位置しているため、観光スポット内及び周辺は市民の居住エリアであることから、観光スポット周辺の道路の混雑、観光客によるマナー問題等が、住環境に直接的な影響を与える
  - 「古い町並」に観光客が集中しており、現状では場所の分散化が図れていない
- 2. 旅行者と共有すべき「地域として守るべき価値」が言語化できていない**
  - 高山を訪れる観光客を対象としたマナー啓発に留まらず、より広範な意味を持つ高山が大切にしているものについて、定義の上で、観光客だけでなく住民にも認識していただく必要がある

#### 三町・下二之町大新町伝統的建造物群保存地区



高山駅から徒歩約15分 面積：約11ヘクタール  
※当地区内及び周辺エリアは、市民の居住エリアである



#### 高山市内6施設間の立ち寄り状況 (日本人,2024年1-9月)

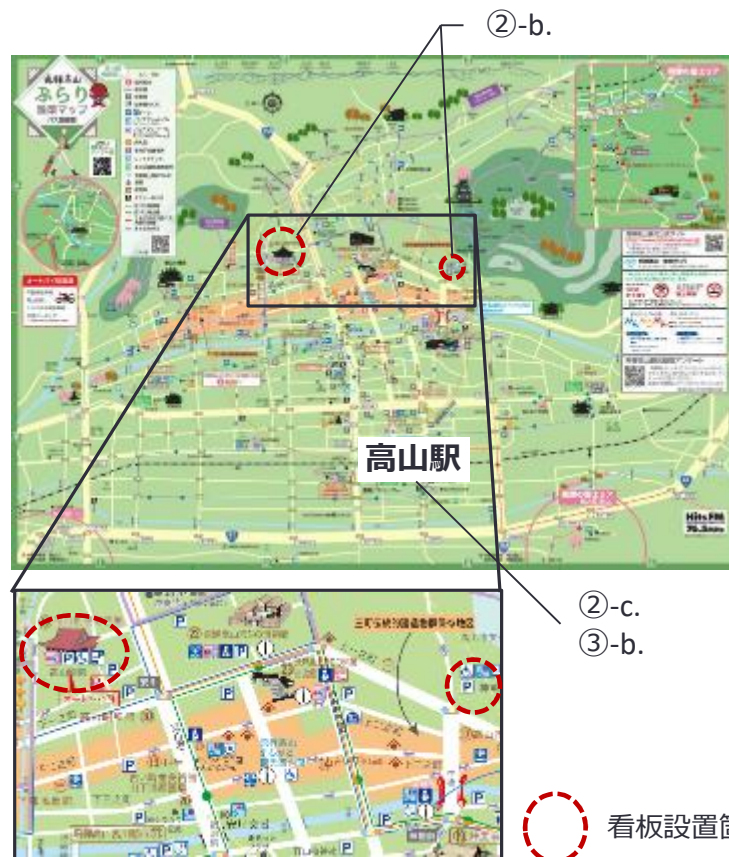
	飛騨の里	三町伝建地区	宮川朝市	飛騨高山まちの博物館	壘台会館	新穂高ロープウェイ
施設別来訪者数	31,602	368,597	178,689	54,384	21,494	130,955
1地点のみ	53%	63%	40%	35%	26%	84%
2施設	29%	31%	48%	44%	45%	12%
3施設以上	18%	6%	11%	20%	29%	4%
2施設の上位2位を抽出						
三町伝建	21%		39%	34%	16%	8%
まちの博物館		4%	5%	8%	14%	
朝市	3%	22%				2%

1地点のみが半数以下、他地点とのセットで滞在

(分析：東洋大学国際観光学部 教授 古屋 秀樹 氏)

## 4. 対策の概要

- 外国人旅行者数の急回復に伴い、ごみ・交通違反などマナー問題等により住民の生活の快適性に影響を及ぼしていることが、令和5年度に実施した「高山市の観光に関する意識調査」の結果からも明らかになった
- また、地震、豪雨等の災害時における旅行者に対する情報発信・対応等、受入面での課題も表面化している
- こうしたことから観光に係る諸課題に対して対策を講じ、「住んでよし、訪れてよし」の持続可能な地域の実現を目指す



	受入環境整備	調査・分析
<b>取組み</b>	① 指標設定および指標に基づいたマネジメント体制の構築	
<b>内容</b>	a. マネジメント指標の設定 b. 指標の基となるデータ収集及び分析手法の検討 c. 「観光課題対策事業 実務者懇話会」の開催 ・オーバーツーリズムの未然防止等を図っていくためには、マネジメント指標及びマネジメント体制を構築することが必要であるため、当該指標を設定する	
<b>取組み</b>	② 市民生活と観光振興の調和を図るための施策の具体化と実行	
<b>内容</b>	a. 観光客に提唱する旅行スタイル（TAKAYAMA STYLE（仮称））の方針及び具体案を作成 b. 看板設置やバス車内動画等により旅行者に求めるマナーの周知 c. 混雑の緩和を目的とした、支所地域の観光スポット及び二次交通情報の発信強化 d. 市民を対象とした、市の広報媒体等を用いた観光に係る経済効果等の周知 ・市民の観光振興に対する理解を高めるために、マナー・渋滞対策を行っていくと同時に市民に対してわかりやすく観光振興の意義や効果を伝える必要がある	
<b>取組み</b>	③ 災害時の体制構築事業	
<b>内容</b>	a. 既存計画等の課題整理・分析・見直し・方針作成 b. 災害時の最適な情報発信の仕組み等の検討 c. 非常時における体系的な情報伝達経路・手段（デジタルサイネージやWEB媒体）の確立 ・令和6年1月1日能登半島地震発災時、公共交通機関の運休等により多数の観光客が行き場を失い、市関係職員がJR高山駅周辺において対応に当たった ・外国人観光客がV字回復する中、災害発生時には、関係機関が連携し効率的・効果的にひとりでも多くの観光客に対して必要とする情報を伝達するために、災害時の体制や手段の見直し、確立を目指す	

# 5-①. 主な取組み（詳細）

## 課題

市民生活と観光振興の調和を図ることができていない可能性がある

## 取組み

市民生活と観光振興の調和を図るための施策の具体化と実行  
マナー啓発多言語周知ツール等を作成し、市内駐車場等に看板を設置

- 実施期間：令和6年10月～令和7年2月
- 実施主体：高山市

## 事業内容

### ■ 市民生活と観光振興の調和を図るための施策の具体化と実行

- 旅行者の来訪が市民の生活・住環境の悪化などを引き起こすことが無いよう、市内滞在時のマナー・ルールの順守について市内駐車場への啓発看板を設置
- 11月～2月にマナー啓発部会にて計4回開催の協議を行い作成
- 「with Respect」を軸として据え、マナー啓発看板として、令和5年度実施した市民アンケートの結果から、以下3点を盛り込んだ。
  - ① 歩道でのルールを守ること
  - ② ごみのポイ捨てをしないこと
  - ③ 人々が暮らす場所であること

### with Respect

「敬意を持って」

### Care for Locals, Environment, and Tradition

「地元の人（の生活）、環境、伝統を大切に」

### Walk Mindfully

「周りに配慮して、譲り合って歩く」

### Carry Your Trash

「ごみを持ち帰ることでまちをきれいに保つことに協力する」

### Stay Quiet

「日が暮れたら、近所のためにも静かに過ごす」

### 実際の啓発看板



## 5-①. 成果及び今後に向けて

## 令和6年度事業の目標

- ・ マナー啓発看板の作成
- ・ 看板掲示による旅行者への市内滞在時のマナー・ルール周知

## 事業の成果／目標の検証結果

- ・ マナー啓発看板の作成、掲示を実施
- ・ メディアでも取り上げられたほか、訪日外国人旅行者・外国人モニターに加え、住民からも好反応が得られた

## 成果詳細

- ・ 1月28日からの中国の大型連休「春節」にあわせて、別院駐車場（男女トイレの入り口）、神明駐車場（トイレ横）に看板を設置
- ・ 当日は市長が観光客に直接チラシを手渡しし、注意喚起を行った

## 【外国人旅行者の反応】

- ・ 高山には初めて来たが、素晴らしいところ。呼び掛けは清潔な環境を守るために良い取り組み（シンガポールからの旅行者）

## 【住民の反応】

- ・ 行政やDMOが、旅行者に対して住民への配慮を求めているという姿勢がいい。住民へのリスペクトは非常に重要。

## 【外国人モニターによる評価】

- ・ 看板サイズについて十分目につく。
- ・ デザインについて街になじんでおり違和感がない。
- ・ ごみに関するメッセージは有用



モニター調査の様子

## ▼神明駐車場（屋内トイレ前）



## ▼別院駐車場（女子トイレ前）



## ▼神明駐車場（トイレ横）



# 5-①. 成果及び今後に向けて

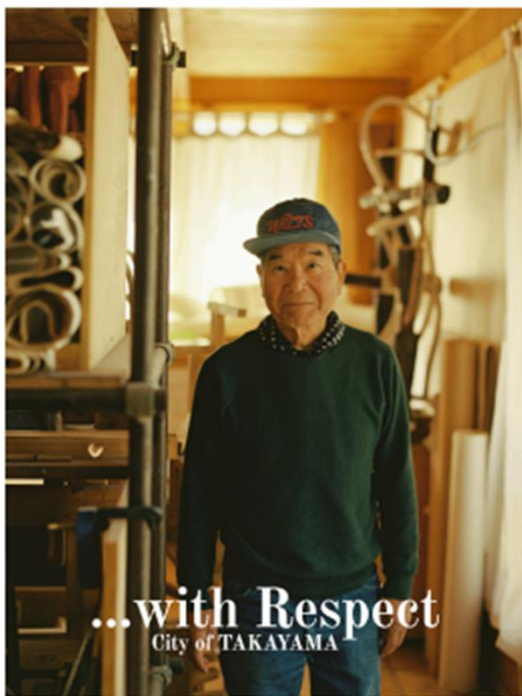
## 令和6年度の取組みから見えてきた課題

- 今回の取組みでは「with Respect」を軸としたメッセージの取りまとめや看板作成を中心に実施。
- 実際の啓発活動は春節期間（令和7年1月下旬）に開始。初期としては良い反応が得られているが、今後、このメッセージの浸透度合いや、実際にマナー違反行為等が少なく抑えられるかといった実効性について引き続きモニターし、取組みを続けていく必要。

## 令和7年度以降に取り組むべきと考えること

### 継続的なキャンペーンの実施

「with Respect」を合言葉に、看板だけではなく、ポスターやフリーWi-Fi利用時のトップ画面等、様々なチャネルを用いて、旅行者に対して適切なメッセージを発信する必要がある。



キャンペーンイメージ



市広報誌において「with Respect」を含む観光の取り組みを紹介（令和7年3月20日発行）

## 5-②. 主な取組み（詳細）

## 課題

災害発生時における観光客対応に関する情報伝達の流れが  
確立されていない

## 取組み

## 災害時の体制構築事業

- ・ 実施期間：令和6年10月～令和7年2月
- ・ 実施主体：高山市

## 事業内容

## ■ 災害時の体制構築事業

観光分野における災害時の体制構築に向けて、高山市役所内部（行政として）の課題と観光事業者や警察、医療機関、マスコミなどの関係者（地域として）の課題の洗い出しの大きく二つのアプローチに分けて、検討を行う

- ・ 高山市役所としての課題整理

- ✓ 既存計画を分析、課題整理を実施

- ・ 地域としての課題整理

- ✓ 11月～2月の間に災害時旅行者対応検討部会を2度実施し、以下の論点から、ケースワークを行い課題整理を実施
  - ① 観光客に対する観光関連事業者等の災害時の役割分担
  - ② 観光関連事業者等における「高山市の情報提供窓口と情報の流れ」
  - ③ 帰宅困難者対策としての情報発信のあり方（デジタルサイネージで情報提供すべき内容）

## 部会の様子



5-②. 成果及び今後に向けて

令和6年度事業の目標

能登半島地震発生時における対応の反省も踏まえ、  
 ・市防災部署・関連部署における計画や対応  
 ・関連事業者等も含めた観光客向け対応  
 における課題を洗い出す

事業の成果／目標の検証結果

市内部における業務分担の円滑・適正化を図るとともに、**実際に災害が発生した場合における市役所、観光案内所、観光関連事業者における観光客対応に関する改善案を作成した**

成果詳細

・ 以下のとおり、行政計画等に関する課題を整理

	高山市地域防災計画 (一般対策編)	災害時等の旅行者対応計画	災害時初動対応マニュアル
作成主体 担当課	高山市防災会議 高山市 市長公室危機管理課	高山市 飛騨高山プロモーション戦略部 観光課	高山市 飛騨高山プロモーション戦略部 観光課
目的	災害対策基本法の規定に基づき高山市の災害の対策に関する防災計画を定めるもの。	地域防災計画及び業務継続計画に基づく、災害時等における旅行者の安全確保に関する業務を記載。	「市及び宿泊施設や観光施設等の観光関連事業者」向けの取るべき行動を規定
概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>市及び関係団体、自主防災組織、その他重要な施設の管理者が処理すべき事項を定めるもの。</li> <li>防災に係る事前調査、予防、災害応急対策に関する計画を定めるもの。</li> <li>各班の行動内容を示している。(ただし、具体行動手順までは示していない。)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市の災害発生時の非常時優先業務を記載。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市、観光、宿泊施設等の管理者がとるべき旅行者への手動対応内容を規定。</li> <li>旅行者が求める情報コンテンツとその情報提供方法が整理されている。</li> </ul>
課題	<ol style="list-style-type: none"> <li>地域防災計画の「避難計画には、旅行者への避難対応の具体的な記載はない。(市と各観光施設との連絡体制を整えるのみ)</li> <li>「要配慮者への配慮」の記載には、旅行者への避難誘導に関する記載はない。避難所等の避難者に対する配慮のみ。</li> <li>旅行者等が求める「避難所開設情報」などは、災害広報の情報内容には、具体明記が見られない。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>市による旅行者への情報提供や避難誘導、帰宅困難者への対応内容について記載しているが、具体的な行動手順までは示していない。</li> <li>市の担当(要配慮者支援班・飛騨高山プロモーション推進部観光課)が具体行動が実施できる保証がなく、実効性が担保されていない。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>「施設管理者」は、事前に避難誘導先を選定しておく設定で、発災後の具体手順が示されていない。</li> <li>「観光課」に照会しても、観光課は広報担当に最新の情報を随時確認を取らなければ回答できない。</li> <li>避難誘導先は、市役所・避難所・協定先宿泊施設等と規定されているが、適切な誘導先なのか懸念される。</li> <li>観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」は提供される情報内容に限界がある(地域ローカル情報の欠落)</li> <li>高山市から各施設に報告される情報提供を施設にて多言語変換できるか懸念される</li> </ol>

## 5-②. 成果及び今後に向けて

## 成果詳細

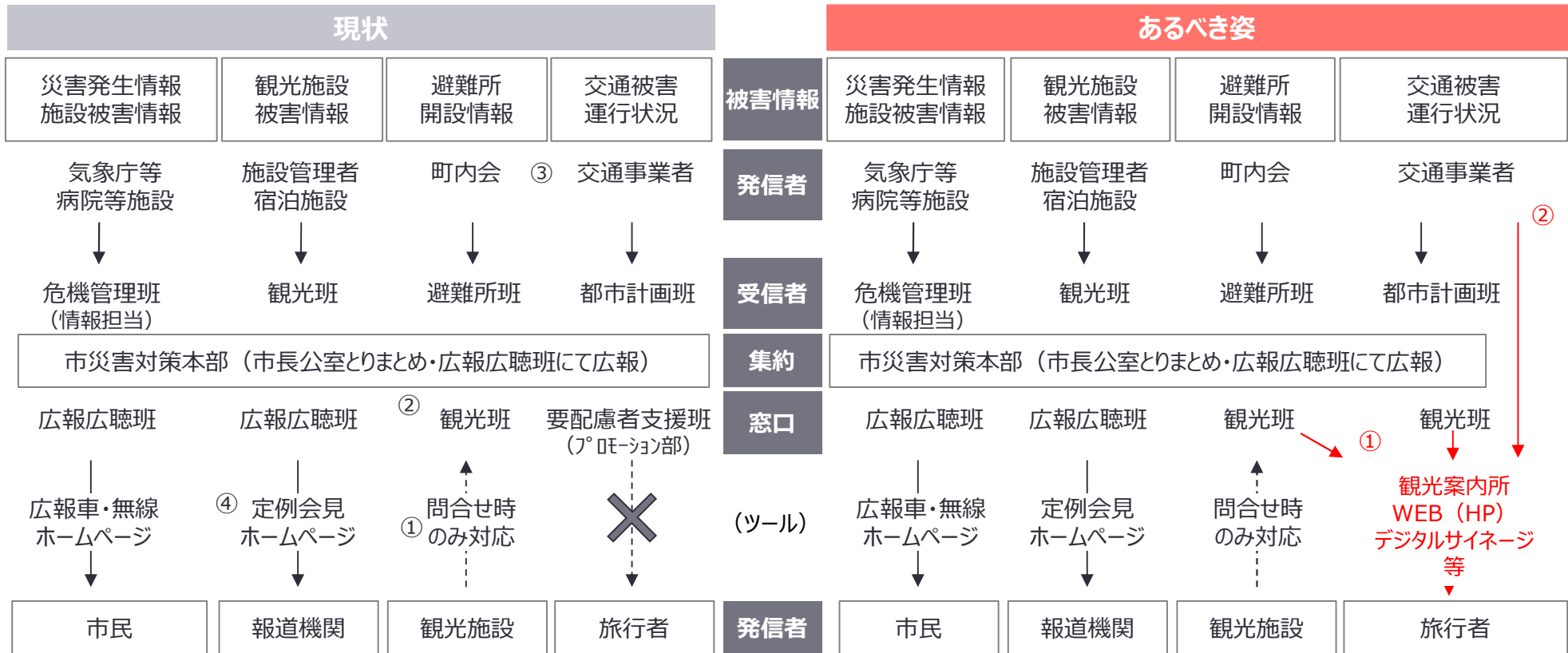
- 以下のとおり、課題を整理し、対応の方向性を認識合わせ

論点	観光客に対する観光関連事業者等の災害時の役割分担	観光関連事業者等における「高山市の情報提供窓口と情報の流れ」	帰宅困難者対策としての情報発信のあり方
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 高山市の災害時等の旅行者対応計画（マニュアル）には、フェーズ別での役割分担について明確に規定されていない</li> <li>② 特に「避難誘導における役割分担」と「旅行者への情報提供」の2つの視点に着目した連携方法と手順（フロー）の整理が必要</li> <li>③ 旅行者の避難場所が定まっていない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 高山市役所との連携体制、情報フローなどは定められていない（高山市⇒観光事業者/観光事業者⇒高山市も同様）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 国等により「Safety tips と NHK WORLD」での情報提供の仕組みがあるが、「地域ローカル情報」の提供が上記でなされていない。</li> <li>② 市マニュアルでは、地域ローカル情報として、「市の防災情報のページ」等の閲覧を推奨しているが、防災情報ページには情報量、スピードの限界がある。</li> </ul>
対応の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅行者対応計画（マニュアル）を改訂し、観光関係者の役割分担について整理</li> <li>• 旅行者の避難場所の選定と連携方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅行者対応計画（マニュアル）を改訂し、観光関係者の役割分担について整理（左記同様）</li> <li>• 交通の運行状況、道路の通行状況、避難所開設情報など、一度に見ることができる媒体を作成（右記同様）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 交通の運行状況、道路の通行状況、避難所開設情報など、一度に見ることができる媒体を作成</li> </ul>

## 5-②. 成果及び今後に向けて

### 成果詳細

- 災害時の情報発信の問題点を以下のとおり洗い出し



#### 問題点

- ① 観光施設・旅行者（要支援者）への情報提供の仕組みがない  
（現状は、照会があった時に、窓口担当が対応する形）
- ② 観光班（観光案内所含む）が災害情報発信に対応していない
- ③ 交通事業者の情報は、各事業者に委ねられている  
（旅行者・観光施設等は独自に収集するしかない）
- ④ 避難所情報は災害対策本部に集約されているが、広報を通じて  
対外発信されるとは限らない。

#### 改善案

- ① 観光班が、旅行者向けに必要な情報を集約し、旅行者向けサイ  
ト・デジタルサイネージ等を活用して情報提供を行う仕組みを構築  
し、提供する。
- ② 交通事業者の運行情報は、リンクする形で提供する仕組みを作る。

## 5-②. 成果及び今後に向けて

## 令和6年度の取組みから見えてきた課題

## 1 役割分担の整理

- ・ 高山市の災害時等の旅行者対応計画（マニュアル）には、フェーズ別での役割分担が明確に規定されていない
- ・ 特に「避難誘導における役割分担」と「旅行者への情報提供」の2つの視点に着目した連携方法と手順（フロー）の整理が重要

## 2 情報発信までのフローの改善

- ・ 観光施設・旅行者（要支援者）への情報提供の仕組みがない
- ・ 観光班（観光案内所含む）が災害関連の情報発信対応していない
- ・ 交通事業者の情報は、各事業者に委ねられている
- ・ 避難所情報は災害対策本部に集約されているが、広報を通じて对外発信されるとは限らない

## 3 旅行者向けの避難誘導先の確保

- ・ 「安心できる避難場所の確保」にむけ、旅行者のための「指定避難所」を決めておく必要がある
- ・ あわせて、上記を旅行者へ伝える体制の整備も必要

## 令和7年度以降に取り組むべきと考えること

## 1 「災害時等の旅行者対応計画」の見直し

- ・ 庁内の観光班と関係部門（危機管理班・避難所班・都市計画班（交通）・物資供給班等）との役割分担・連携方法を明確化し、計画、マニュアル等に反映
- ・ 観光関連事業者、公共交通事業者及び市との役割分担、情報連携方法を計画、マニュアル等に反映
- ・ 発災時における観光班市職員の具体行動・手順の明確化した「市観光部門アクションカード」の作成

## 2 旅行者向けの情報発信を観光班で集約、発信する体制の構築

- ・ 観光班が、旅行者向けに必要な情報を集約し、観光案内所を經由して、旅行者向けサイト・デジタルサイネージを活用して情報提供を行う仕組みを構築し、提供する（旅行者向けサイト・デジタルサイネージでは、政府が発信する全国情報と、高山市災害対策本部にて提供する地域情報の2本立てにより構成）
- ・ 交通事業者の運行情報は、上記にリンクする形で提供する仕組みを作る

## 3 旅行者向け避難場所の指定と受入対応方法の確認

- ・ 現在の避難想定施設のキャパシティも踏まえた適切な避難場所の検討
- ・ 民間宿泊施設や県施設の活用等、具体施設の選定と連携方法（協定締結）の検討

## 現状について

・令和7年度は、公共交通事業者等の観光関係者との複数回の会議を開催。

・発災時における観光関係者及び旅行者の行動フロー図や情報伝達の流れを整理。実際の発災を想定した図上訓練も実施。