

## **38. 広島県廿日市市**

## 1. 地域概要

対象地域	広島県廿日市市 宮島・宮島口エリア			
申請主体	広島県廿日市市			
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			
観光客データ		平成31年	令和5年	令和6年
	入込観光客数(千人)	4,657	4,652	4,854
	- 国内	4,314	4,191	4,211
	- 訪日外国人旅行者	344	461	644
地域の特徴・観光資源等	<ul style="list-style-type: none"> <li>廿日市市は、広島県の西部に位置し、瀬戸内海から中国山地まで南北に広がる自然豊かなまちである。</li> <li>世界遺産である厳島神社を抱える宮島は、国内外から多くの方が来訪される観光地であり、その玄関口である宮島口エリアは、交通要衝、観光交流拠点となっている。</li> <li>主な観光資源：厳島神社・大鳥居、豊国神社・五重塔、大聖院、重伝建地区、宮島歴史民俗資料館、宮島水族館、弥山、ロープウェー など</li> </ul>			
協議体制	<b>協議の場</b>			
	宮島口交通円滑化協議会 廿日市市観光振興基本計画策定に係る協議等			
	<b>参加者</b>			
	<b>行政機関等</b>	<b>有識者等</b>		
協議体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>廿日市市 観光課、宮島企画調整課、宮島みなとまちづくり推進課、交通政策課、宮島支所 等</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>宮島口交通円滑化協議会</li> <li>廿日市市観光振興基本計画策定委員会</li> </ul>			
	<b>事業者</b>	<b>住民関係者</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>(一社) 宮島観光協会</li> <li>(一社) はつかいち観光協会</li> <li>商工団体、旅館組合</li> <li>交通事業者 等</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>地域のまちづくり団体</li> <li>ワークショップ参加者等</li> </ul>				



## 2. 課題

## 主な現状・問題点

## 影響を受けている主な対象

- |    |                                    |   |        |
|----|------------------------------------|---|--------|
| 1. | <b>道路・駐車等<br/>混雑</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>宮島の玄関口である宮島口近辺の周辺において、観光行楽シーズンの道路・駐車場について慢性的な渋滞・混雑状態が発生し、近隣の住民等の円滑な交通に支障がある。</li> </ul>                              | 観光客・住民 |
| 2. | <b>観光マナー問題・<br/>観光情報の周知</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>観光客数の大幅な増加やマナー違反により、宮島の自然、文化財等の保全・継承の妨げになる恐れがある。</li> <li>ごみ、トイレ、喫煙所の場所が分かりにくく、利便性・快適性のマイナス要因となっている。</li> </ul>      | 観光客・住民 |
| 3. | <b>季節・時間・場所の集中<br/>(繁閑差・日帰り多等)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>繁忙期（年末年始、GW、お盆、紅葉シーズン等）、9時から15時頃まで、表参道商店街・厳島神社など、混雑が集中する特定の期間・時間・場所があり、観光客の満足度・快適性の低下や、住民生活に支障につながる場合がある。</li> </ul> | 観光客・住民 |

## ① 道路・駐車等混雑



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 観光マナー問題・観光情報の周知



多くの観光客で賑わう表参道商店街  
(宮島)

③ 季節・時間・場所の集中  
(繁閑差・日帰り多等)

ポイ捨てされた紙ごみ等を食べる鹿  
(宮島)

# 3. 背景・要因

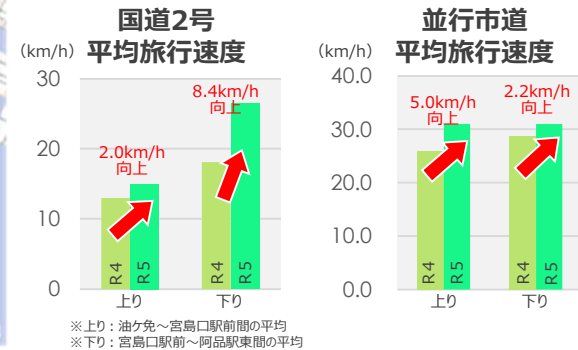
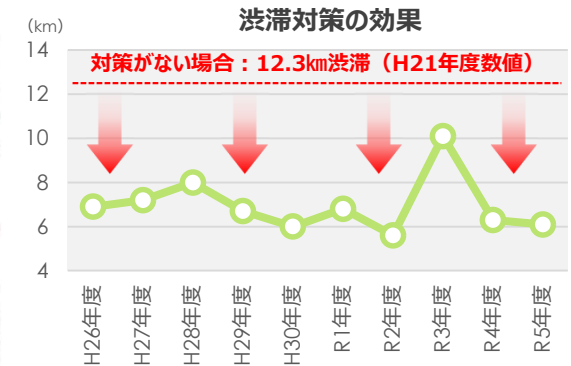
## 主な背景・要因

### 1. 慢性的な道路・駐車等の混雑への対応

- 平成21年より、宮島口地区周辺の生活環境向上を図るため、渋滞対策を開始。平成24年2月に、宮島口地区交通円滑化協議会を設置し、取組を推進。行楽シーズンに宮島口周辺への交通誘導員の配置やパークアンドライドの実施による円滑な交通の推進。

### 2. 混雑に向けた新たな取組

- 当該地区を通過する交通について、高速道路料金を割り引く社会実験の実施。デジタルマップへの満空情報の掲載。
- 対策前（平成21年）の渋滞長12.3km⇒令和5年 6.3km、令和6年 4.5kmと、縮減するも未解消。



### P & R 駐車場の利用状況

駐車場名	駐車容量 (台)	平均駐車台数 (台/12h)	最大駐車台数 (台/12h)
ちゅーピーパーク	400	113	196
K駐車場（前空駅周辺）	40	22	32
JR阿品駅前駐車場	30	9	16
旧水道局臨時駐車場	50	6	12

## 4. 対策の概要

### 目指す姿

地域住民や事業者、関係団体が一体となり、誰もが快適に楽しむことができ、何度も訪れたいくなる観光地として、ハード・ソフトの両面において、「四方よし」のサステナブルな観光地を目指す

### KGI

#### 観光地としての満足度（受入・来訪）

目標値（令和12年度）	現状値（令和7年度）
受入：36.2%	受入：27.4%
来訪：8.5ポイント以上	来訪：7.8ポイント

### ■ 補助事業の実施概要

#### 需要の分散・平準化（マナー違反行為の防止・抑制）

#### ① 観光情報の効果的な発信による混雑緩和・快適性向上事業（大型LEDビジョン設置、コンテンツ配信システム導入等）

##### 【背景・課題】

- 観光ハイシーズンに宮島口周辺道路の混雑が生じ、観光客の満足度・快適性の低下が懸念される

##### 【事業内容】

- 宮島口地区エリアへ大型LEDビジョン設置し、駐車場の混雑情報等を表示し、円滑な交通誘導を図る
- 現地の大型LEDビジョン、デジタルマップ、宮島観光案内ジオラマのデータの連携や遠隔操作を可能とすコンテンツ配信システムの構築を行い、リアルタイムな情報発信を行う

#### ② スタンプラリーの実施等による観光客の分散・平準化事業

##### 【背景・課題】

- 繁忙期の特定時間帯・場所で特に人が集中し、観光客の満足度・快適性の低下が懸念される

##### 【事業内容】

- 観光デジタルマップを活用（連携）させたデジタルスタンプラリーの導入・実施
- あわせて現行の指導標システム（データ）をデジタルマップに統合させ、より効果的な誘導を図る
- 新規のコンテンツ・立ち寄りスポットを造成し、場所の分散化を図る
- 加えて、観光マナー情報も掲載し、意識・行動変容につなげる仕掛けづくりを行う



#### 地域住民と協業した観光振興

#### ③ 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・課題】

- 訪日外国人旅行者を含め、多くの、多様な観光客が訪れる中、ごみや喫煙、トイレ利用など様々な観光マナー問題が生じている

##### 【事業内容】

- 観光客にクイズを通して宮島の文化・歴史や観光マナー情報の発信を行う、巻き込み型のイベントを開催する
- 運営スタッフは、地域住民や宮島ファンにボランティアスタッフとして募集する
- 新たな企画・運営方法として、教育旅行コンテンツとしての活用やクイズ作成・会の運営に、地元学生の参画を促す

#### 需要の適切な管理

#### ④ 国際的な一流の観光地として相応しいトイレ環境の整備方針等の策定

##### 【背景・課題】

- 繁忙期の一定の時間帯での利用者が多く、トイレ待ち時間が生じている

##### 【事業内容】

- TOTO宮島おもてなしトイレの機能変更や基数増加など、改修内容の具体的な検討を行う
  - ※実際の整備・改修は、令和8年度実施予定
- あわせて、トイレ新設の必要性、場所（適地）、機能、基数などの検討を行う

# 【本地域における取組マップ】

## KGI：観光地としての満足度（受入・来訪）

- 測定手法：市民アンケート（観光客の増加や観光に関する取組により「地域経済が活性化し、賑わいが生まれている」や「地域への愛着や誇りが高まっている」と感じている市民の割合）、観光客アンケート調査（10段階評価）
- 現状値：受入27.4%、来訪7.8ポイント(令和7年度)
- 目標値：受入36.2%、来訪8.5ポイント以上（令和12年度）

- 宮島の玄関口である宮島口近辺の周辺において、観光行楽シーズンの道路・駐車場について慢性的な渋滞・混雑状態が発生

需要の分散・平準化（マナー違反行為の防止・抑制）

観光情報の効果的な発信による混雑緩和・快適性向上事業（大型LEDビジョン設置、コンテンツ配信システム導入等）

KPI：①宮島口周辺道路の観光ピーク時平均渋滞長  
②宮島観光満足度調査（交通・移動、情報取得の6項目）の満足度・5段階中4以上

令和7年度 ①4.5km ②78.0%  
令和12年度 ①3.0km以内 ②85.0%以上

※地図内 A 大型ビジョン設置場所

- 観光客数の大幅な増加やマナー違反により、宮島の自然、文化財等の保全・継承の妨げになる恐れ

需要の分散・平準化  
（マナー違反行為の防止・抑制）

スタンプラリーの実施等による  
観光客の分散・平準化事業

KPI：①スタンプラリー参加者数②新規コンテンツ（スポット）数

令和7年度 ①1,147人（16日間）※72人/日  
②写真スポット5件（箇所）、クイズスポット8件（箇所）  
令和12年度 ①12,000人 ②30件

地域住民と協業した観光振興

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）

KPI：①1開催当たりの観光客参加者数  
②1開催当たりのボランティア運営スタッフ数

令和7年度 ①参加者 366人/開催  
②ボランティア運営スタッフ 7人/開催  
令和12年度 ①参加者 350人/開催  
②ボランティア運営スタッフ 7人/開催

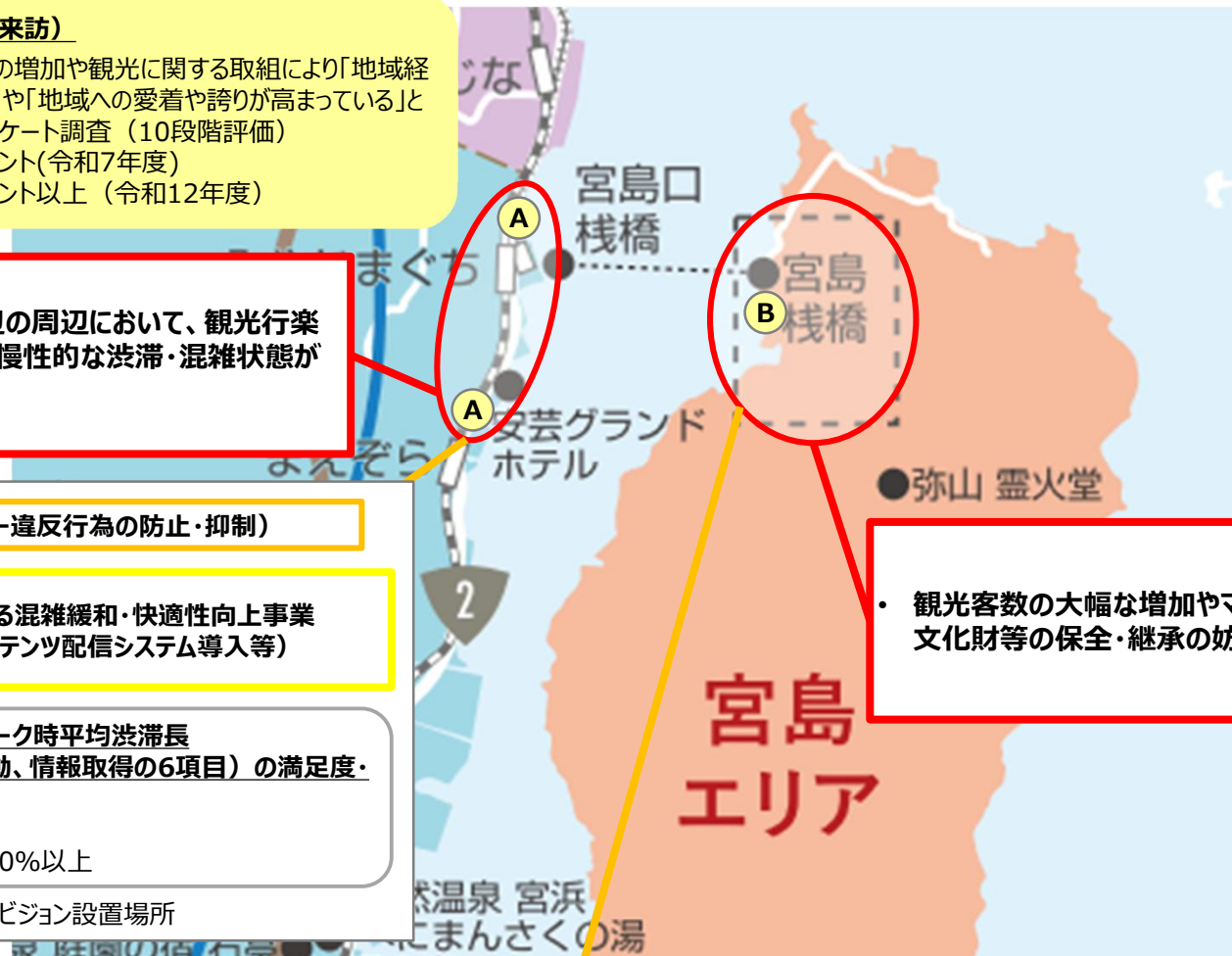
需要の適切な管理

宮島公衆トイレ  
整備基本計画策定等事業

KPI：具体的な改修内容や新設等の方針をまとめる

令和7年度 計画策定・方針決定  
令和8年度 改修実施

※地図内 B 対象トイレ場所



## 5-①. 主な取組（詳細）

## 受入環境の整備・増強

補助事業①	観光情報の効果的な発信による混雑緩和・快適性向上事業（大型LEDビジョン設置、コンテンツ配信システム導入等）		
事業目的	宮島口周辺道路の混雑状況の緩和と観光客の快適性向上（混雑情報の事前認知等）		
実施主体	廿日市市	実施期間	令和7年9月～令和8年2月

## 【背景・課題】

- 宮島の玄関口である宮島口周辺の周辺において、観光行楽シーズンの道路・駐車場について慢性的な渋滞・混雑状態が発生し、近隣の住民等の円滑な交通に支障がある
- 繁忙期には交通誘導員の配置等による誘導も行っているが、人員の確保や経費の増大などの課題もある

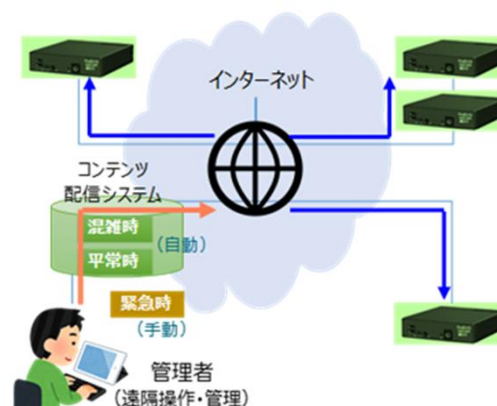
## 【事業内容】

- 宮島口地区エリアへ大型LEDビジョン設置  
約200インチのディスプレイを設置し、駐車場の混雑情報等を表示
- コンテンツ配信システムの構築  
現地の大型LEDビジョン、デジタルマップ、宮島観光案内ジオラマのデータの連携や遠隔操作を可能とする配信システムの構築など

## 【推進ポイント】

- 各媒体・コンテンツ等のブラッシュアップにより、観光客が利用（認知）しやすい情報発信をするとともに、相互連携・運用を図り、より効率的・効果的なシステム構築を行う

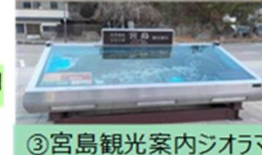
①宮島観光デジタルマップ



②大型LEDビジョン（上下線2箇所）



③宮島観光案内ジオラマ



## 5-①. 成果及び今後に向けて

## 補助事業①

観光情報の効果的な発信による混雑緩和・快適性向上事業（大型LEDビジョン設置、コンテンツ配信システム導入等）

## 令和7年度事業の目標（KPI）

## 指標名

①宮島口周辺道路の観光ピーク時平均渋滞長 ②宮島観光満足度調査（交通・移動、情報取得の6項目）の満足度・5段階中4以上

## 令和7年度に掲げた目標値

- ① 4.0km以内（令和7年11月測定値）
- ② 80.0%以上（令和7年測定値）

## 事業の成果/目標の検証結果

- ① 4.5km（令和7年11月測定値）
- ② 78.0%（令和7年測定値）

## 成果の詳細

- 宮島口地区エリアへ大型LEDビジョン設置  
約200インチのディスプレイを設置し、駐車場の混雑情報等を表示
- コンテンツ配信システムの構築  
現地の大型LEDビジョン、デジタルマップ、  
宮島観光案内ジオラマのデータの連携や遠隔操作を可能とする配信システムの構築など



## 令和7年度事業を踏まえた継続課題

## 1 効果検証の持ち越し

- 設置時期が遅れ、令和8年2月となったため、詳細な検証（方向性や内容なども含む）は令和8年度に実施することとなった

## 令和8年度以降の方針

## 1 本格稼働による事業推進

- 本格稼働による実証を行い、ハード・ソフトの両面から更なる事業推進を図る

## 5-②. 主な取組（詳細）

### 受入環境の整備・増強

補助事業②	スタンプラリーの実施等による観光客の分散・平準化事業		
事業目的	観光客の分散化・平準化（場所・時間・季節）を図るとともに、閑散期の誘客や滞在時間の延伸・更には観光マナー啓発を目論む		
実施主体	廿日市市	実施期間	令和7年8月～令和8年2月

#### 【背景・課題】

- 特定の時期、時間、場所に混雑が発生し、観光客の満足度・快適性に影響が生じている

#### 【事業内容】

- 観光デジタルマップを活用（連携）させたデジタルスタンプラリーの導入・実施
- あわせて現行の指導標システム（データ）をデジタルマップに統合させ、より効果的な誘導を図る
- 新規のコンテンツ・立ち寄りスポットを造成し、場所の分散化を図る
- また、季節限定やナイトコンテンツ造成し、季節・時間の分散化を図る
- あわせて、観光マナー情報も掲載し、意識・行動変容につなげる仕掛けづくりを行う

#### 【推進ポイント】

- 観光客にとって参加しやすくなるスタンプラリー、魅力的なコンテンツ・機能追加が必要である

宮島観光デジタルマップとの統合イメージ



## 5-②. 成果及び今後に向けて

## 補助事業②

## スタンプラリーの実施等による観光客の分散・平準化事業

## 令和7年度事業の目標 (KPI)

指標名 ①スタンプラリー参加者数 ②新規コンテンツ (スポット) 数

## 令和7年度に掲げた目標値

- ①3,000人 (30日間) ※100人/日
- ②5件

## 事業の成果/目標の検証結果

- ①1,147人 (16日間) ※72人/日
- ②写真スポット5件 (箇所) ・クイズスポット8件 (箇所)

## 成果の詳細

- スタンプラリーの実施が、滞在時間の延長に寄与
 

参加者平均 (1日参加のみ)	2時間42分
5スポット以上	3時間12分
10スポット以上	4時間12分
- 宿泊者やリピーターの利用の勧奨にも寄与  
2日以上参加者61人 うち約6割が連続2日、約4割が3日から10日間での利用
- 写真要素により本スタンプラリーへの興味が増し、スタンプ取得数の増加および滞在時間が延びた  
写真撮影 <無> に比べ <有> の参加者は【滞在時間およびスタンプ取得数も約3倍】
- 非混雑箇所への誘導効果がある  
表参道商店街 (最多利用箇所) の3分の1以上の観光客が誓真大徳頌徳碑 (非混雑箇所) を訪問



## 令和7年度事業を踏まえた継続課題

- 一定の成果を確認できたが、より高い効果を図る工夫の余地あり
  - 一定の滞在時間の延長や分散効果は確認できたものの、より高い効果を図る観点から、多くの参加者の獲得や、非混雑箇所の滞在時間の把握ができる仕組み・制度設計等について今後検討したい

## 令和8年度以降の方針

- 令和7年度に成果を確認できた手法等の活用検討
  - 同種事業の実施 (検討) に当たり、写真やクイズを用いた手法の導入や、誘導ポイントの工夫などを行う

## 5-③. 主な取組（詳細）

## 受入環境の整備・増強

補助事業③	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）		
事業目的	宮島ブランド（文化・歴史）や観光マナー、サステナブル観光に対する理解・意識の醸成		
実施主体	廿日市市	実施期間	令和7年9月～令和8年1月

## 【背景・課題】

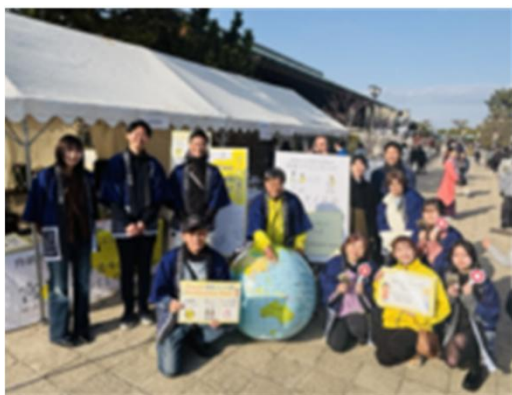
- ・ 宮島への観光客の増加、また国内外から多様な価値観をもった観光客の来訪があり、繁忙期を中心に観光マナー問題が生じている
- ・ 持続可能な観光地域づくりの推進に当たっては、観光者の協力・レスポンスブルツーリズムの浸透が不可欠である

## 【事業内容】

- ・ 観光客にクイズを通して宮島の文化・歴史や観光マナー情報の発信を行う、巻き込み型のイベントを開催
- ・ 運営スタッフは、地域住民や宮島ファンにボランティアスタッフとして募集する
- ・ 新たな企画・運営方法として、教育旅行コンテンツとしての活用やクイズ作成・会の運営に、地元学生の参画を促す

## 【推進ポイント】

- ・ 安定的な運営体制・スタッフを確保するためのネットワーク・枠組みづくりが必要である
- ・ より多くの観光客の参加を促すとともに、参加者の意識醸成だけでなく、行動変容につながるようなイベントづくりを目指す



## 5-③. 成果及び今後に向けて

## 補助事業③

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）

## 令和7年度事業の目標（KPI）

指標名 ①1開催当たりの観光客参加者数 ②1開催当たりのボランティア運営スタッフ数

## 令和7年度に掲げた目標値

- ①300人/開催
- ②6人/開催

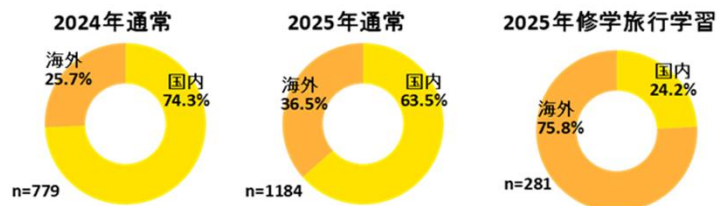
## 事業の成果/目標の検証結果

- ①366人/開催（令和7年11月時点）
- ②7人/開催（令和7年11月時点）

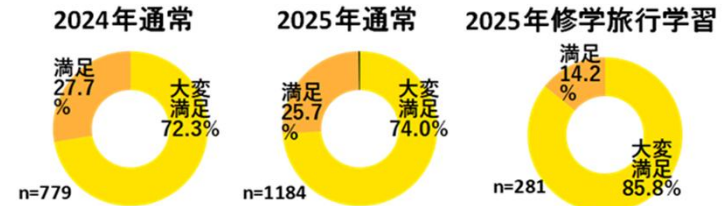
## 成果の詳細

- ボランティアスタッフのリピーターが増加し、円滑なオペレーションが実施できた
- 修学旅行生向けのクイズ会を初めて実施し、高評価を得た

## ■ 参加者の状況



## ■ イベント満足度



## 令和7年度事業を踏まえた継続課題

## 1 効果測定の仕事づくり、運営の効率化

- 参加者の意識や行動の変容を助長し、それを把握する仕組みづくり
- より安定したオペレーション実施と、運営スタッフの省力化

## 令和8年度以降の方針

## 1 行動変容につながる効果の導出

- 通常版については、市独自の運営を実施しつつ、より観光客・スタッフ双方の満足度を高めつつ、行動変容につながる事業を目指す

## 2 修学旅行版の事業化

- 修学旅行版は、実証を重ね有料コンテンツとしての稼働を目指す

## 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

- |            |  |
|------------|--|
| <b>取組み</b> | ①宮島口旅客ターミナル内のコインロッカー増設                                     |
| <b>背景</b>  | ・ 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                            |
| <b>内容</b>  | ・ ロッカーを8台増設し、宮島口における不足を解消する                                |
| <b>取組み</b> | ②宮島棧橋ターミナル内のコインロッカー増設、観光案内所改修                              |
| <b>背景</b>  | ・ 50年前に建設された現状の建物は、現状の450万人の受入に不十分                         |
| <b>内容</b>  | ・ 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 |
| <b>取組み</b> | ③宮島棧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）                          |
| <b>背景</b>  | ・ 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                       |
| <b>内容</b>  | ・ 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

- |            |   |
|------------|---|
| <b>取組み</b> | 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 |
| <b>背景</b>  | ・ 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                           |
| <b>内容</b>  | ・ 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

- |            |  |
|------------|--|
| <b>取組み</b> | ⑤観光マナー啓発・PR                              |
| <b>背景</b>  | ・ 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      |
| <b>内容</b>  | ・ 増加が見込まれる訪日外国人旅行者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

- |            |   |
|------------|---|
| <b>取組み</b> | 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）                          |
| <b>背景</b>  | ・ 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 |
| <b>内容</b>  | ・ 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

- |            |  |
|------------|--|
| <b>取組み</b> | ⑦宮島公衆トイレ使用状況等調査                                    |
| <b>背景</b>  | ・ 宮島島内の公衆トイレが不足している状況                              |
| <b>内容</b>  | ・ 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 |

# 5-①. 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「千年先もいつくしむ。」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、島のそのものをご神体としており、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箇所以上のごみ箱がありましたが、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、最小限のごみ箱を設置・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!

# 5-①. 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

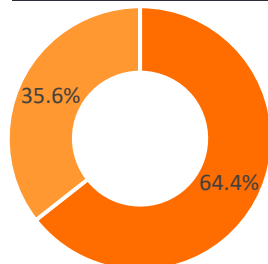
- マナー意識向上を目的としたイベントの継続実施の目途が立った廿日市市初の取り組みであったが、高い参加者満足度が得られた
  - イベント満足度：日本人・訪日外国人旅行者共に100%

### 成果詳細

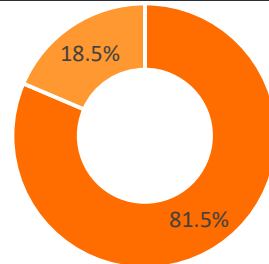
#### 旅先クイズ会の様子

- 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、訪日外国人旅行者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
  - 特に訪日外国人旅行者からの高い満足度を得た

日本人観光客回答



訪日外国人旅行者回答



- 大変満足
- 満足
- 不満
- 大変不満

#### 旅先クイズ会の様子



## 5-①. 成果及び今後に向けて

## 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

- 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

## 5-②. 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薦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薦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）

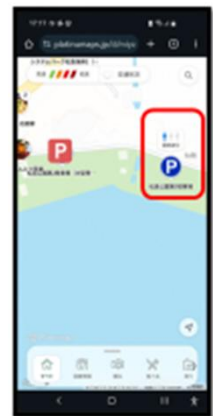
## 【背景】

- ・ 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



① 駐車場満空状況の可視化



② P&amp;R用駐車場表示



③ 道路交通状況／迂回路表示



宮島口

ロープウェイ



④ 道路渋滞カメラの表示



⑤ ロープウェイ混雑状況表示

## 5-②. 成果及び今後に向けて

## 令和6年度事業の目標

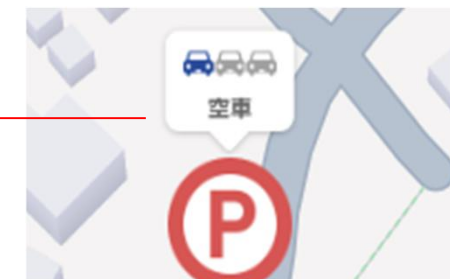
- A** : 既存デジタルマップに混雑情報等を追加し、観光客にとって有用な情報を集約・提供する媒体に改善することで、**観光客の更なる活用を促進する**
- B** : 混雑情報を事前に周知することで、**観光地の渋滞や混雑を効果的に解消する**

## 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 (GW 4日、紅葉期 3日)  
→ **4.5kmに減少** 令和5年 計7日間 (GW 3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

## 5-②. 成果及び今後に向けて

## 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、訪日外国人旅行者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

## 現状について

- 令和7年度は、地域一体型として事業を実施。