


平成20年度「新たな公」によるコミュニティ創生支援モデル事業

モデル事業名	「森の中の小さい、平和なまち」の外国人観光客おもてなしコミュニティづくり事業 “2時間のおもてなし・日本一の通過型観光地を目指して ”
対象地域	北海道置戸町
活動概要	<p>置戸町は豊富な森林を背景とした農林業が中心のまちで、オケクラフトなどの木工製造業も盛んである。観光資源としては、日本一のパークゴルフ場や温泉施設、おけと湖などがあり、お祭りとして「人間ばんば」が有名だが、北海道内では観光地としての認知度は低く、町民の観光に対する認識も低いのが実状で、観光客入込数は毎年下降線をたどっていた。</p> <p>そのような状況を変えるため、平成19年度に置戸町観光協会がシンガポールを中心とした外国人観光客の誘致に取り組んだところ、町内に約3000人の観光客を呼び込むことに成功した。主に昼食休憩ではあったが、徐々に旅行会社の添乗員にも知られ、その数を増やしつつある。当法人も外国人向け散策用観光パンフレットの作成等でこの取組に協力しているが、外国人観光客の反応は、「森の中の小さい、平和なまち」という好意的なイメージでとらえている。また、町民の間にも当初は戸惑いがあったが、今では外国人観光客への対応を町の活性化に結び付けようとする動きも出てきている。</p> <p>本事業は、町内外の多様な団体、個人が中心となり、町役場等の行政機関が支援する形で、外国人観光客をもてなすために協働し、外国人観光客がどのようなことを望んでいるのか、どのようなことをしたら満足するのかを顧客の立場で考え、その実施を通して、おもてなしの気持ちを伝えることを目的とするとともに、その過程において地域の担い手・人材を育成し、それを支える町内外のネットワークを形成することにより、新たなパートナーシップの確立を実現したいと考えている。</p>
今年度の主な取組	<p>①国別散策用タウンマップ試作品の製作 北見工業大学国際交流推進室の協力により、留学生と散策用タウンマップの試作を行う。</p> <p>②季節ごとのおもてなしイベントの創出 観光協会が中心となり、季節ごとのおもてなしイベントの実験事業を行い、新たなイベントの創出及び定着化を目指す。</p> <p>③ワークショップの開催 北海学園大学樽見教授の指導で、地域の担い手・人材を育成し、それを支える町内外のネットワークを形成することにより、新たなパートナーシップを確立することを目指すワークショップを開催し、置戸町版新しい公づくりを実践する。</p> <p>④外国人観光客満足度アンケートの実施 外国人観光客を対象に、アンケートとヒアリングを実施し、町民のおもてなしの対応を調査する。</p> <p>⑤町民向けおもてなし参加満足度アンケート 外国人観光客おもてなしに参加している町民を対象に、アンケートとヒアリングを実施し、参加満足度を調査する。</p>

活動結果	<p>今回作成した中国、マレーシア観光客向けタウンマップや試行実施した氷上釣りイベント、新たに開発したオケクラフト・ピンホールカメラによる撮影体験などの「おもてなしメニュー」は、今後外国人観光客を誘致するための有効なツールとして活用することが可能である。</p> <p>外部の講師や留学生も加わったワークショップを通じて、今まであまり交流の無かった住民同士が出会い、地域づくりに関する意見交換を行ったことにより、当初は活動に戸惑いを見せていた住民も次第に前向きな雰囲気へと変化し、国内外の人々を受容するまちとしての「置戸スタイル」について、いくつかのパイロット・プロジェクトをスタートさせようという機運が盛り上がり、今後の活動の基盤となる新たなネットワークへと成長しつつある。</p>
当初予想していなかった効果	<p>外国人観光客に対する「おもてなし」を主眼にスタートした取組であるが、地域住民が外国人観光客と交流する中で、「置戸ホスピタリティとは何か」という普遍的な問いの重要性に気づき、地域の伝統や特性を活かした「置戸ならではのまちづくり」を進めるための新たな提案が出されるなど、当初予想していた以上に、住民自らが主体的に地域の活力を生み出していこうとする雰囲気が醸成されつつある。</p>
実施状況(写真)	 <p>【写真】町内商店街における外国人観光客と町民との交流</p>
応募団体名	特定非営利活動法人 北見NPOサポートセンター
リンク	
部局／担当者名	理事長 谷井貞夫
連絡先	0157-22-2055
推薦市町村名	北海道置戸町