

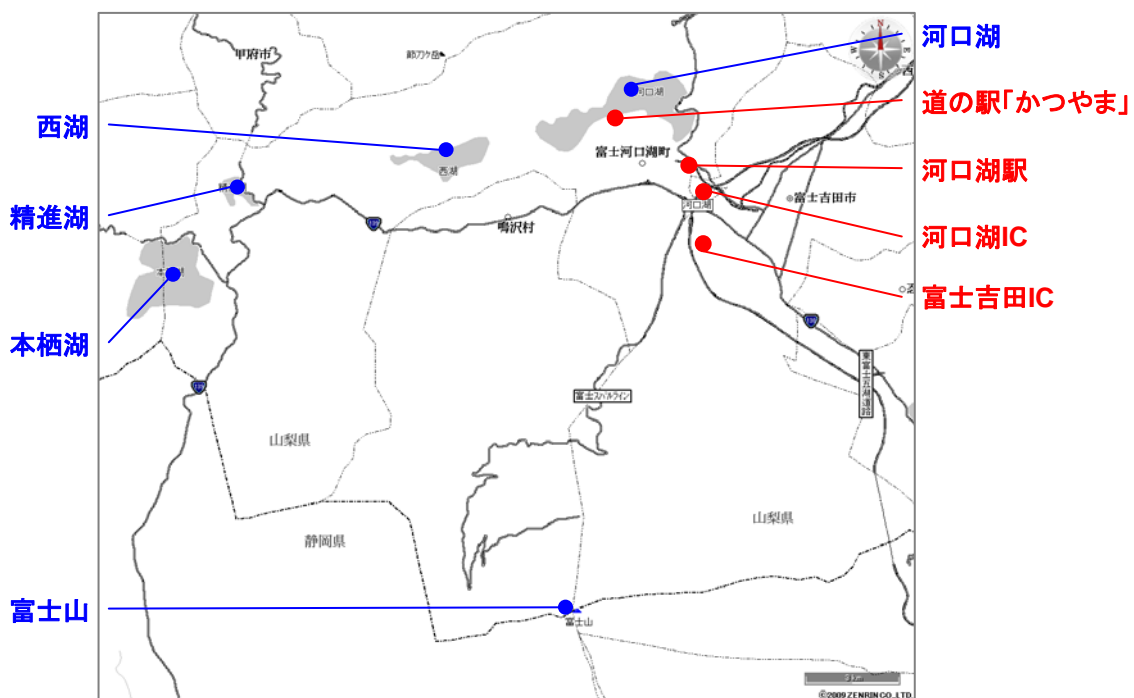
## 山梨県富士河口湖町における取り組み

### ケース6

基本的な観光情報の提供に、観光まちづくりによる住民目線の情報提供を加え、目的的に再訪してくれる観光客を増やす

#### ■ 観光地の特徴

- 富士河口湖町は富士山の麓に四つの湖(河口湖、西湖、精進湖、本栖湖)を抱えており、平成19年の入込み実数は958万人である(注:富士吉田市、西桂町の入込み数を含む)。
  - 日本人観光客が最も多い夏は「保養・休養・避暑」を主目的に訪れる観光客が2割程度、二番目に多い秋は「自然観賞」を主目的とする観光客が3割程度を占める。これらのベースには、夏・秋によらず、「富士山を見ること」を主目的に訪れる観光客が全体の2割程度存在する。
  - 一方、外国人でみると夏は「富士登山」を主目的に訪れる観光客が6割弱、秋は「富士山を見ること」を主目的とする観光客が7割弱を占める。
- 日本人観光客の年齢層は幅広く、全体の7割近くは関東圏から来訪。交通手段はマイカー・レンタカーが約7割、鉄道・高速バスが約2割、貸し切りバスが約1割。日帰り客と宿泊客の比率は3:1程度である。リピーターが約7割を占め、何度も訪れるリピーターが多い(夏の場合、3回以上が約半数、うち5回以上は25%)。



©2008 ZENRIN CO., LTD. (Z10BB第568号)

● 主要交通拠点・動線 ● 観光拠点・動線

## ■ 観光政策の重点方針

- 富士河口湖町は、今後10年間(平成21年4月～平成31年3月)の観光政策の方向性を定める「富士河口湖町観光立町推進基本計画」を平成21年3月に発表した。本計画の特長は、「住民」が参画する「観光まちづくり」である。
  - これまでは「観光地づくり」として、観光客に楽しんで貰う観光施設をつくり、集客のための宣伝をしてきた。観光地づくりの政策は、観光産業振興が中心と捉えがちである。
  - これからは「観光まちづくり」として、住民にとっても魅力的で住み良いまちづくりが観光産業振興にもつながるものであること、まちづくりが無ければ観光地になり得ないことに気をつけて取り組んでいく。
- 「観光まちづくり」は、住民ひとり一人が意識して参画するまちづくりを進めることが大切である。それによって、美しく魅力的な街並みがある、人が魅力的である、多様な滞在プログラムを楽しめる、売っているものが面白いなどの深みが生まれ、観光客の一人当たりの滞在時間が増える、リピートが増えることを目指す。

方策・手段④-2
- 観光まちづくりに参加する住民が増えてくることが重要であるが、既に萌芽が出ている。
  - ネイチャーガイド: 青木ヶ原樹海の特異な自然環境、その環境に出来るだけ負荷を掛けずに楽しむための知識を持ち、来訪者に分かりやすく説明しながら、樹海を案内できるガイドである。富士河口湖町の公認ガイドは53名だが、全員が周辺市町村の住民で構成される。
  - ふるさとガイドの会: 町の歴史や文化を地元の言葉で語る、というボランティアガイド組織である。町民を主体に周辺市町村の住民28名で構成。市街地等での予約に応じたガイドの実施と、イベント時のガイドツアーなどを行う。頻繁に勉強会を重ね、知識、スキルの向上に努めている。
  - ウェルカムフジ: 外国人への観光案内の町民ボランティア15名からなる。観光案内所でのスタッフサポート、外国人向けの手作りマップの制作などを手がける。
  - 観光まちづくりカレッジ: 平成19年10月、観光庁の「観光地域プロデューサーモデル事業」にて、花岡利幸山梨大学名誉教授を観光地域プロデューサーに選定した。その後、「住民主体の観光まちづくりを進める人材・組織の育成」を目的として、平成20年5月から「観光まちづくりカレッジ」を開始している。10数名の受講者が演習として3グループに分かれ、「タウン誌の制作」「朝市の実行」「キノコの森づくり」を計画、実行中である。

## ■ 観光情報提供の主な目的(観光情報提供に期待する効果)

- 初めての来訪者でも、どこに何があるかを認識しやすいようにする
  - 観光客が四つのエリア(河口湖、西湖、精進湖、本栖湖)から構成されていることをイメージしやすいようにする。
- あまり知られていない地域資源に気付いて貰う
  - 目的的に来訪してくれる観光客に対し、プラスアルファの情報提供を行う。
- 外国人観光客にも対応する
  - 外国人観光客からは、個別施設、交通関連、宿泊施設に関する情報ニーズが高い。

## ■ 観光情報提供の基本方針

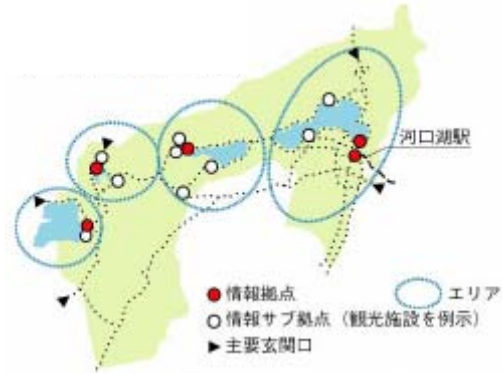
- 多くの観光客が共通して必要とする基本的な情報は、町観光課・観光連盟が提供する
  - エリア別の主要な観光施設・スポット、季節毎の主要イベント、ハイキング&登山コース、交通案内、地図などは、町観光課・観光連盟等が提供する。
- 観光まちづくりを進め、住民から住民目線の情報提供を行う
  - 住民参画のまちづくりを進めることで、「まち」自体が魅力的な情報となることが期待できる。また、ふるさとガイドの会やウェルカムフジなどによる直接的な観光客への対応だけではなく、まちなかの道案内や挨拶など観光客とのふれあいを実践する。

方策・手段⑤-1

## ■ 観光情報提供の内容及び提供手段

- 案内標識
  - 「富士河口湖町観光活性化案内標識整備計画書(平成18年3月)」に基づいて、平成18年度から段階的に案内標識の整備を進めている。
  - 観光案内標識は、エリア誘導を基本とし、ヒエラルキーに沿った配置とする。具体的には、エリア→拠点→施設という構造を意識した案内を行う。エリアは四つ(河口湖、西湖、精進湖、本栖湖)とし、各エリア毎に情報拠点、情報サブ拠点、主要分岐点を設け、拠点の性格にあった情報提供を実施する。

方策・手段⑦-7



観光案内標識の拠点別対応方針

	拠点の性格等	必要設備
情報拠点	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 観光の拠点で、各エリア毎及び河口湖駅前に一箇所。</li> <li>● 情報提供に加え、駐車場、トイレ等の基本的サービスを提供する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 案内所は原則として有人化を目指す。</li> <li>● 情報拠点には同定標識、図解標識、案内所を配置し、周辺施設の情報を集約する。</li> <li>● マップ・パンフレット置き場などが設置されている。</li> </ul>
情報サブ拠点	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 観光施設など人が集まる場所。</li> <li>● 原則として駐車場があり、自動車によるアクセスが可能な場所。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 同定標識、図解標識を現場に応じて設置する。</li> <li>● 帰路には、状況により他のエリアや他の観光拠点に誘導する指示標識を設置する。</li> <li>● 可能な場合は施設と併設して有人の案内所を配置する。</li> </ul>
主要分岐点	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 主要なルートや遊歩道が、交差したり分岐する場所。</li> <li>● バス停やレンタサイクルステーションなどの乗り換えが行われる場所。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 指示標識を基本とし、同定標識、図解標識を現場に応じて設置する。</li> <li>● 交差点の道路標識が機能を果たす場合もある。</li> </ul>

出所)富士河口湖町観光活性化案内標識整備計画書(平成18年3月)より作成

● マップ、パンフレット

- 情報拠点となる河口湖駅前、本栖湖の有人観光案内所や、サブ拠点に位置づけられている「道の駅かつやま」「いやしの里根場」「西湖コウモリ穴」「西湖野鳥の森公園」「精進湖観光案内所」の有人観光案内所では、行政が作成したマップ、パンフレットが配布されている。このほか、観光施設や宿泊施設、コンビニエンスストア、ガソリンスタンドでも、自主的なサービスとして同マップ、パンフレットを配布している。
- 河口湖駅前の案内所では、有人による案内を実施している。

方策・手段③-2

● インターネット、携帯電話

- 出発前の段階にある来訪者に向けては、富士河口湖 総合観光情報サイト (<http://www.fujisan.ne.jp/>) がインターネットにて情報提供。また、同サイトの携帯版もある。
- マップやパンフレット、観光案内標識には、携帯サイトのアドレスをQRコードで表示し、現地でもより詳細な情報を得るために簡単にアクセス出来るようにしている。

## ■ 得られている効果

- 観光まちづくりに対する住民の意識が変わってきており、その結果、まちとしての魅力が観光客に届きやすくなっている。

## ■ 苦勞した点・工夫した点

### (1) 住民目線の観光情報提供の充実

- 富士河口湖町観光課・観光連盟によるマップやパンフレットの配布、インターネットや携帯サイトによる情報提供、4エリア別の観光案内標識の整備と、多くの観光客が共通して必要とする基本的情報をまずは整えた。
- 今後10年間、観光まちづくりを推進し、観光客の一人当たりの滞在時間を増やす、リピートを増やすため、住民がこの地域に住んでいる立場から自ら魅力的と感じる情報を、楽しみながら観光客に提供していくことを心がけた。

方策・手段①-3

方策・手段⑥-4

### (2) 旬な情報の提供

- 観光客からの問い合わせが多く、かつ、回答しづらい質問は、「宿泊施設や飲食店のお薦めを教えて欲しい」と「現時点の見所を教えて欲しい」である。
  - － 前者の質問に対しては、上記で述べた住民による住民目線の情報提供に期待している。
  - － 後者への対応の一つの試みとしては、協力頂いている住民に、例えば、「桜の開花状況」、「ラベンダーの開花状況」、「紅葉の色づき具合」などを、カメラ付き携帯で撮影してもらい、写真を富士河口湖町観光課・観光連盟に送信してもらっている。内容を確認後、富士河口湖総合観光情報サイトにて公開している。また、登山道が多数あるが、登山口近辺の案内標識や石が崩れている等の情報は、確認が容易ではないため、登山者などから同様の仕組みで情報が上がってくると有効に活用し得る。

方策・手段⑩-3

本ベストプラクティスに関する問い合わせ先

■ 山梨県富士河口湖町観光課観光振興支援室  
TEL 0555-72-3168  
<http://www.fujisan.ne.jp/>

## 取組みのフロー

### 観光地の特徴

- 富士山を擁し四つの湖(河口湖、西湖、精進湖、本栖湖)を抱えている。
- 日本人観光客の7割近くは関東圏から来訪。リピーターが約7割を占める。

### 観光政策の重点方針

- 今後、観光まちづくりに注力。すなわち、住民にとっても魅力的で住み良いまちづくりが、観光振興にもつながるという考え方を重視。これにより観光客一人当たりの滞在時間、リピート数が増えることを目指す。

方策・手段④-2

### 観光情報提供の主な目的

- 初めての来訪者でも、四つのエリア(河口湖、西湖、精進湖、本栖湖)から構成されていることをイメージしやすいようにする。
- 目的的に来訪してくれる観光客に対し、観光の質を高める情報提供を行う。
- 外国人観光客にも対応する。

### 観光情報提供の基本方針

- 観光案内標識は、エリア誘導を基本とし、ヒエラルキーに沿った配置とする。
- 住民参画の観光まちづくりを進め、観光客に対して、住民から住民目線の情報提供を行う。
- 多くの観光客が共通して必要とする基本的な情報は、町観光課・観光連盟等が提供する。

方策・手段⑤-1

方策・手段⑦-7

### 観光情報提供の内容及び提供手段

- 「富士河口湖町観光活性化案内標識整備計画書(平成18年3月)」に基づいて、平成18年度から段階的に案内標識の整備を進める。
- 案内所、観光施設や宿泊施設、コンビニエンスストア、ガソリンスタンドにて、マップ、パンフレットを配布している。

方策・手段③-2

### 得られている効果

- 観光情報提供に限定した効果は特に把握していないが、観光まちづくりに対する住民の意識が変わってきており、その結果、観光客に、まちとしての魅力が届きやすくなっていると思われる。