

# 4

## 第四章

# インフラの整備と活用

旅行者の利便性を向上し満足度を高めるためには、ハード・ソフト両面において旅行者の多様なニーズに応じた受入環境、施設、設備等のインフラ整備を進めることが重要である。本章においては、整備のみならずインフラを有効に機能させ観光に活用する取組にも着目する。

### CONTENTS

#### 4-1 環境・景観整備

- 4-1-1 官民連携でのムスリム観光客の受入強化のための取組 P170
- 4-1-2 関西各府県でWi-Fi認証を一元化するためのアプリ開発 P172
- 4-1-3 賑わいのある通りへの再生 都市計画道路 神門通り線 P174
- 4-1-4 上下水道等の環境整備により「屋台」がふくおかのみと共生することを目指して P176
- 4-1-5 夜間景観を生かした観光地域づくり P178

#### 4-2 ユニバーサルツーリズム

- 4-2-1 バリアフリー観光の推進による伊勢志摩及び三重県観光の再生 P180
- 4-2-2 ハード・ソフト両面のバリアフリー化で、温泉旅行を全ての人に P182

#### 4-3 クルーズ振興

- 4-3-1 金沢港におけるクルーズ船誘致の取組 P184
- 4-3-2 山口県のクルーズ振興 P186
- 4-3-3 外国クルーズ客船の乗船客へのおもてなし活動による観光地域づくり P188
- 4-3-4 那覇港におけるみなとオアシスを活用したクルーズ船寄港を促進する取組 P190

#### 4-4 港の整備

- 4-4-1 青森港の歴史と新たな魅力づくり P192
- 4-4-2 高松港における瀬戸内海の多島美など周辺環境との調和に配慮した港湾施設 P194
- 4-4-3 みなとオアシス沼津の官民連携によるにぎわい創出 P196

**特集** 外国人旅行者向けコールセンター事業 P198

**特集** ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくり P200



## 環境・景観整備

### 実施主体

飛騨高山ムスリムフレンドリープロジェクト、高山市

高山市海外戦略課  
岐阜県高山市花園町二一十八  
TEL: 0577-35-3346  
URL: <http://www.city.takayama.lg.jp>

岐阜県高山市



名古屋モスク関係者招請事業の様子

## 官民連携でのムスリム観光客の受入強化のための取組

通信環境の飛躍的向上と誰もが一人歩きできる環境の実現

### ポイント

- 多様な市内民間事業者と行政が連携した組織づくり
- ▶ 名古屋モスクとの関係性強化により、ムスリムの生の声を踏まえたムスリム観光客受入のための受入強化
- ▶ ムスリム客の集客拡大により直接的な集客メリットがある各主体が、具体的参加メリットをもって取組を推進

### 取組の概要

高山市は年間50万人を超える外国人観光客が訪れる町であり、近年はムスリム人口が多い東南アジア方面からの観光客数も増加している。冬期は積雪も多く、交通アクセスなどの面から日本人観光客については閑散期となるが、雪を観光資源として捉える東南アジア客等については更なる集客拡大の機会があるものと考えており、プロモーションを

強化している。一方で、宗教上、飲食の制限や礼拝等習慣に違いのあるムスリム客の受入に対応できる施設が少ないことから、関係機関と連携した調査・普及活動や、市内事業者の課題把握のための研究活動、受入可能施設をまとめたパンフレットの作成等に取り組んでいる。

### 課題とマネジメント体制

訪日市場拡大が見込まれると共に、当市の観光資源が生かせる東南アジア・ムスリム市場の更なる獲得のため、受入体制の強化が課題である。また受動的な対応に加え、各店舗による情報発信と、積極的な集客ノウハウの蓄積が必要となる。また、組織体制は市内民間事業者と市で構成するプロジェクトチームといった位置づけで、市内で食品卸

売業を営む人がチームの代表者として最終的な意思決定を行っている。なお、その他も飲食・観光・宿泊施設事業者、IT関係事業者、金融機関職員など多様なメンバーで組織を構成しており、活動推進と並行しながらメンバーの増強も実施していく。



ムスリム観光客向けパンフレット



ハラルチキン・ノンアルコール味噌を使用した郷土料理「朴葉みそ」



### 中核人材

清水 大地

飛騨高山ムスリムフレンドリープロジェクトの発起人。市内で食品卸売業を営んでおり、プロジェクトチームの組織づくりや名古屋モスク等関係機関との関係性構築など、ムスリム客受入拡大のために積極的な取組を行っている。

### 成功要因

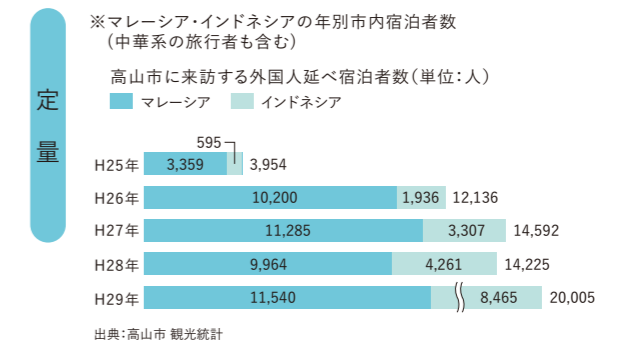
受入店舗を含め、ムスリム客の集客を拡大できている要因は組織づくりにある。直接的な集客メリットがある飲食施設や宿泊施設等、ムスリム客の市内消費拡大という間接メリットがある金融機関や行政など、各主体が具体的参加メリットを持って取組を進めていることが求心力になっていると考える。また、プロジェクト代表者が食品卸売業という点も、ムスリム向けの食材仕入れノウハウ保有、取組店舗発掘という点で成功に寄与している。さらに、名古屋モスクとの関係性強化により、ムスリムの生の声が聞けるという点も成功のポイントである。

### 失敗談とその対応

受入可能な店舗でもムスリムの集客に大きくバラツキがある。これらの要因を探るために市内事業者アンケートを実施したところ、集客に成功している店舗とそうでない店舗では情報発信や商品・サービス開発の面などで違いがあった。現在、これらを踏まえた普及活動を検討している。

### 取組の成果

平成26年のプロジェクト発足以来、名古屋モスク関係者の市内招請事業から始まり、市内事業者を対象としたセミナー事業の開催、ムスリム受入店舗の拡充、受入店舗掲載パンフレットの作成など、受入体制強化に向けて一貫した取組を実施してきた。事業実施のみならず、取組事業者向けのアンケート実施による効果検証なども官民連携で実施し、PDCAを回しながら次のアクションに向けた取組に繋がられている。



### 活用した支援策や資金調達方法

- 観光庁 訪日ムスリム外国人旅行者の受入環境整備等促進事業(平成27年度)
- クラウドファンディング(FAVO)(平成26年度)

### 外国人観光客への対応

ムスリム受入可能店舗の拡大のための普及活動や外国人向け決済環境充実のための普及活動を行っている。また、英語・中国語の地域通訳案内士の養成を飛騨地域で取り組んでいる。

### 今後の展望

インバウンド事業実施にあたっては、これまで実施した動態調査等の結果を踏まえつつ、引き続き成長と競争優位性が見込める市場へのプロモーション活動を実施していく。また、並行してムスリム客などの宗教上の制約のある市場をはじめ、受入体制の強化を実施するとともに、市内消費拡大等のため、周遊型・滞在型観光促進のための施策を展開する。


## 環境・景観整備

### 実施主体

滋賀県・京都府・大阪府・兵庫県・奈良県・和歌山県・鳥取県・徳島県・京都市・大阪市・堺市・神戸市

関西広域連合  
（滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、徳島県、京都市、大阪市、堺市、神戸市）

関西広域連合（広域観光・文化・スポーツ振興局）  
京都市上京区下立売通新町西入敷ノ内町  
京都府商工労働観光部観光政策課内  
TEL：075-411-0620  
URL：http://www.kouiki-kansai.jp/




「KANSAL Wi-Fi(Official)」のトップ画面(左) / 「KANSAL Wi-Fi(Official)」のロゴ(右)

## 関西各府県でWi-Fi認証を一元化するためのアプリ開発

通信環境の飛躍的向上と誰もが一人歩きできる環境の実現

### ポイント

一度無料Wi-Fiへの認証手続きを行うと、次回以降、対象となる関西圏域内の無料Wi-Fiへの接続の際の認証が不要となる無料アプリケーション「KANSAL Wi-Fi(Official)」を開発

## 取組の概要

関西では、2府6県4政令市により広域連合を設立し、観光についても広域的な取組を進めている。そのような中、広域連合の構成府県市等が設置する無料Wi-Fiについて、一度認証を行えば、以降の認証が不要となるアプリケーション（以下、アプリ）を無償提供している。関西エリアの旅行を便利で楽しく、使い勝手の良いものにするための整備を行っ

た。このアプリを用いて関西の観光情報を紹介しており、おすすめスポットや広域周遊ルート等を見ることができる。また、鉄道9社局、関西経済連合会等と連携して発行する、観光地等の優待特典付き訪日外国人専用ICカード乗車券「KANSAL ONE PASS」をアプリ内で紹介。外国人観光客の利便性向上や観光情報発信の強化に取り組んでいる。

## 課題とマネジメント体制

関西の自治体ごとに無料Wi-Fiを設置し、旅行者が情報を入手しやすい環境整備に努めていたが、府県市境を越えてSSIDが変わる度に認証手続きをし直す必要があることが、旅行者の不満になっていた。今後、増加する外国人観光客の利便性向上につなげるために、加盟自治体等が運営するWi-Fiの認証の共通化を図り、アプリを用いてワンタッ

チで接続できるよう整備した。関西広域連合は、「関西から新時代をつくる」という志を同じくする関西2府6県4政令市からなる全国初の広域連合である。平成22年12月の設立以来、個々の自治体では対応が難しい広域事務での連携を図り、着実に成果を積み上げてきたことから、アプリの整備も円滑に実現することができた。



KANSAL Wi-Fi (Official) カード



KANSAL Wi-Fi (Official) エリアサインシール

## 成功要因

本取組は、関西広域連合自らWi-Fiスポットを設置している訳ではなく、各自治体や民間事業者で設置しているWi-Fiを活用することから、Wi-Fi事業者の協力が不可欠であった。関西広域連合として広域観光周遊促進のため、Wi-Fiの共通認証の

仕組みが必要であるとの課題意識を持っており、関西広域連合とWi-Fi事業者双方の首脳部が面談する際に要望を伝えるなど、継続的に働きかけを行ってきたことが、Wi-Fi事業者の協力を取り付ける要因となった。

## 失敗談とその対応

Wi-Fiの共通認証のためのアプリケーション「KANSAL Wi-Fi (Official)」を訪日外国人等の観光客にダウンロードしていただくために、本取組の周知・PR活動として、観光関連のインターネットサイトで積極的にPRを行うとともに、関西国際空港での動画放映による周知、海外のWEBサイトでのバナー広告

やリスティング広告の設置、DMO等の観光プロモーション事業に合わせ、アプリケーションの周知も行い、認知度を高めた。引き続き、海外へのPRを行い、認知度を高め、シームレスな受入環境の整備を図っていく。

## 取組の成果

アプリダウンロード数が徐々に増えており、多くの観光客に利用されている。  
（英語圏：アメリカ、オーストラリア/アジア圏：台湾、香港（繁体）、中国（簡体）、タイ、マレーシア等）  
また、「KANSAL Wi-Fi(Official)」とあわせて「KANSAL ONE PASS」のPRを行い、関西地域の周遊を促している。  
（平成29年174,000枚販売）

対応アクセスポイント数	27,000 (H29年6月末現在)
アプリダウンロード数	57,968 (H29年12月13日現在) (内訳 日本人 36,708人 / 外国人 21,144人)

定量

## 活用した支援策や資金調達方法

- 広域観光周遊ルート形成促進事業

## 今後の展望

今後、対応アクセスポイントを増設し、シームレスな観光地の受入環境を整備していくとともに、継続的に訪日外国人等へのPRを行っていく。また、アプリを通じて、ログを取得すること

ができるため、これらのビックデータを活用し、利用者の観光周遊行動などを分析・蓄積し、これからの観光戦略を構築するための基礎資料としていきたい。

## 環境・景観整備

実施主体

島根県、出雲市、神門通り甦りの会

島根県土木部都市計画課  
島根県松江市殿町八番地  
TEL : 0852-22-5212  
URL : <http://www.pref.shimane.lg.jp/toshikeikaku/>

島根県出雲市



賑わいが甦った神門通り

## 賑わいのある通りへの再生 都市計画道路 神門通り線

景観の優れた観光資産の保全・活用による観光地の魅力向上

### ポイント

- 民間組織、地元住民、行政が一体となって事業を実施し、かつての賑わいが復活
- 風格のある街並み形成の促進を目的とした修景助成事業を実施
- 地域住民等とのワークショップを通じて計画を策定し、街路およびポケットパーク「縁結びスクエア」の整備を実施
- 通りの魅力向上を目的とした沿道商店等による活動と連携

### 取組の概要

「出雲大社の門前にふさわしい風格と賑わいのある通りへの再生」を目標に、かつての賑わいを取り戻すため立ち上がった民間組織、地元住民、行政が一丸となって連携し、事業に取り組んだ。民間組織においては、集客や回遊性の向上などを目的とした各種イベントの開催などソフト事業を実施した。また、行政においては地域住民や沿道商店な

どと一緒にワークショップを開催し、官民で丁寧な議論を重ね計画を策定し、街路やポケットパークの整備などハード面を実施している。今でも、沿道商業者等によりおもてなしを目的とした講習会やイベントが開催されるなど、継続的な取組が行われている。

### 課題とマネジメント体制

出雲大社の参詣道である「神門通り」は、国鉄大社線の開通にあわせて整備され、沿道には歴史的建築物や旅館、土産物店が軒を連ね、門前町として栄えてきた。しかし、大社線の廃線などの影響により、車での参拝者が増えたため人々の動線が変わり、かつての賑わいが失われて空き店舗が目立つようになった。こうした中、商店街の有志や地域住民等

が中心となり、平成20年に「神門通り甦りの会」が結成され、ガイドマップ等の情報発信事業、日よけ暖簾等の修景事業、置き座やフラワーポット等のおもてなし事業など、様々な取組を実施し、神門通りの魅力向上に努めている。通りの空間再整備は、住民や沿道店主等が参加したワークショップを幾度も重ね、多くの意見を取り入れながら進めた。



ワークショップの状況



沿道建築物の修景状況



ポケットパーク「縁結びスクエア」



日よけ暖簾による修景

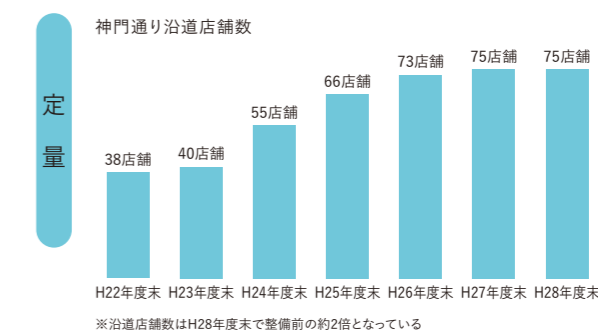
### 成功要因

神門通りは、生活道路であり観光道路でもあるため、沿道の住民や商業者と協働で検討を行い、関係者すべての合意を図る必要があった。さらに、出雲大社参詣道にふさわしい景観のためには、街路整備事業だけでなく沿道建築物の修景が一体となった取組が必要であった。これらの課題に対処するため、住民やまちづくり組織が参加するワークショップで意見を整理し、具体的な事業内容を検討する上での基礎資料とした。整備計画策定にあたっては、住民と事業主体の間に、交通や

景観の学識経験者から構成するアドバイザー会議を設置し、ワークショップの議論や検討内容に専門的な観点から助言を行うとともに、技術的な提案を行うものとした。さらに、ワークショップによる全体の事業コーディネートに関しては、合意形成が専門の学識経験者とその役割を担った。また、行政が本格的に事業を行う前の平成20年に「神門通り甦りの会」が発足。神門通りの賑わいの再生のため、様々な取組が行われ、その活動に対して行政が後押しする仕組みがとれていたことが成功要因だと考えられる。

### 取組の成果

出雲大社平成の大遷宮のタイミングに、地元関係者の前向きな行動と行政の各種事業がうまくかみ合い、空き店舗が目立っていた沿道には、新規出店が相次いでいる。松並木、石畳、沿道建築物が織りなす景観は美しく、通りを回遊する観光客は増え、かつての賑わいを取り戻した。周辺環境や地域と一体となった景観の創造や保全を実現したことが評価され、土木学会デザイン賞2017において最優秀賞を受賞した。



### 活用した支援策や資金調達方法

- 社会資本整備総合交付金
- 地域活性化交付金(きめ細かな交付金)
- 地域自主戦略交付金

### 今後の展望

神門通り線の完成後、出雲大社平成の大遷宮の追い風に乗れ、沿道の店舗数は飛躍的に増加した。これをきっかけに出雲大社の正門前から続く神門通りに面する商店からなる「神門通りおもてなし協同組合」が設立され、企業とコラボレ

ションしたイベントの実施など、様々なおもてなし事業が展開されている。現在、南側の未整備区間の街路事業を進めており、まち歩きが拡大するよう、まちづくり・みちづくりを進めていく。

## 環境・ 景観整備

実施主体

福岡市（道路下水道局管理道路政課）

福岡市役所道路下水道局管理道路政課  
福岡市中央区天神一丁目八番一号  
TEL：092-711-4458  
URL：rosei.RSB@city.fukuoka.lg.jp

福岡県福岡市



福岡市の屋台風景

### ポイント

- 上下水道等設備の整備による福岡の観光資源である屋台の維持
- 持続可能な福岡のまちとの共生に向けた検討

## 上下水道等の環境整備により 「屋台」がふくおかのまちと 共生することを目指して

景観の優れた観光資産の保全・活用による観光地の魅力向上

### 取組の概要

福岡市の観光資源である屋台は、最盛期には400軒以上が営業していたが、都市化の流れにより徐々に減少していき、平成7年には福岡県議会において、屋台の「原則一代限り」の方針が示されたことから、今後は営業者の高齢化等により、将来的に福岡から屋台は無くなっていくものと考えられていた。

そこで、福岡市は屋台を観光資源として残す方向に政策を転換し、市民、有識者、地域、屋台営業者等で構成される「屋台との共生のあり方研究会」からの提言を受け、平成25年7月に「福岡市屋台基本条例」を制定。屋台営業の適正化に向けた取組の一つとして、上下水道等設備の整備に取り組んだ。

### 課題とマネジメント体制

福岡市の屋台は、民有地等に屋台を集積させた全国的によくある「屋台村」とは異なり、主に都心部の道路や公園などの公共の場で営業されている。そのため、観光資源やにぎわい創出などの効用がある一方で、安全な通行の阻害や騒音、悪臭等衛生面等の課題を抱えており、観光客には喜ば

れている反面、近隣の建物や地域住民とのトラブルが長年解消されない状態が続いていた。近隣住民等から悪臭や道路汚損などの苦情がある度に屋台営業者を指導しても、上下水道が完備されておらず、抜本的な解決には至っていなかった。



上下水道の  
環境整備



汚水排水のための  
設備

### 成功要因

屋台営業の適正化に向けて、市が上下水道等設備を整備し、悪臭等の衛生面が改善されることで、福岡市屋台基本条例が目的とする「屋台が市民、地域住民及び観光客に親しまれ、福岡のまちと共生する持続可能な存在となる」ための基礎が整い、屋台営業者の新規参入の唯一の道である初めての公募の実施につながった。

### 取組の成果

定性的な成果は把握していないが、屋台営業者からは、上下水道が整備されたことで屋台が営業しやすくなった、洗いが楽になった、営業終了後に路上清掃をするようになったという声が上がっている。

### 今後の展望

引き続き屋台の集積箇所として必要がある場合には、地域住民や周辺ビル所有者等の理解を得た上で上下水道等設備の環境整備を進め、屋台が市民、地域住民及び観光客に親しまれ、福

### 失敗談とその対応

上下水道等設備の整備については、整備場所の地域住民や周辺ビル所有者など関係者の承諾を得て進める必要があり、当初は反対されるケースもあったが、理解を得るために何度も足を運び、繰り返し説明を行った。屋台営業者に対する設備利用についての説明も同様に、理解を得るために個別に屋台を訪問し、屋台営業の準備から営業開始までの限られた時間しかない中で粘り強く説明を行った。

100以上ある屋台のうち7割程度の整備が完了しており、屋台周辺の住民等からの衛生面に関する苦情は減少した。

岡のまちと共生する持続可能な存在であり続けるように取り組んでいく。

#### 九州地域の事例

## 「下を向いて歩こう」神崎市マンホールカードコラボレーション

実施主体 | 神崎市商工会

### 取組の概要

下水道をより身近に感じてもらうきっかけづくりとして、下水道広報プラットフォーム(略称:GKP)主催のマンホールカード制作に参加することで、地元神崎市民をはじめ、県内外から多くの方が来所している。デザインマンホール蓋を市役所玄関に設置し、新聞等のメディアにも多数取り上げられており、現在は市の下水道のみならず、佐賀県の地域資源としてPRを行っている。神崎市商工会経営指導員の協力により、地域資源としてマンホールカードを積極的に活用し、地域と連携したコラボレーション事業を実施している。この取組により下水道事業に対する興味が深まっており、今後はさらに多くの市民の方に下水道事業の理解を深めてもらえるよう様々な情報発信を行っていく。

### 成功要因

マンホールカードを地域資源へ転換するにあたり、神崎市商工会から声かけがあり、コラボレーション事業を計画した。商店街では、地域資源としてマンホールカードの有効性やコラボレーションに対する理解は得られたが、費用の懸念からなかなか協力が得られず持続が困難な時期もあった。割引やサービス期間を1ヶ月とすることで、毎月様々な商店街の協力をいただき事業を行うことができた。



マンホールカード誕生記念企画

## 環境・景観整備

実施主体

長崎市

長崎市文化観光部観光政策課  
長崎市桜町四-1  
TEL: 095-829-1152  
URL: Kanko\_seisaku@city.nagasaki.lg.jp



夜間景観整備後の出島 © 鞠ライティングプランナーズアソシエーツ

## 夜間景観を生かした 観光地域づくり

景観の優れた観光資産の保全・活用による観光地の魅力向上

### ポイント

- 夜間景観に関する基本計画を策定し、中・近景及び遠景からの視点による面的整備の実施
  - 🚩 まちの個性を「点と線」で歩いて楽しむことができる中・近景の夜景づくり
  - 🚩 まちの個性を「面」で見せる遠景の夜景みがき

### 取組の概要

長崎市は、港を中心としたすり鉢状の地形と市街地の高密度化によって、立体的で美しい夜景が形成されてきた。更なる夜間景観向上に向け、平成29年5月に「環長崎港夜間景観向上基本計画」を策定。「世界一の夜景都市」を目指し、まちの個性を「点と線」で歩いて楽しむ中・近景の夜景づく

りと、まちの個性を「面」で魅せる遠景の夜景みがきを行う。中・近景については、観光施設等が集中する10エリアを「夜間景観向上重点エリア」として設定し、ランドマークや軸線の灯りの整備を行う。また、遠景については、斜面地の灯りの整備や水際線の顕在化に取り組んでいく。

### 課題とマネジメント体制

長崎夜景の魅力維持・増進し、誘客を拡大して地域活力の活性化につなげるため、平成25年度から長崎県と長崎市で取り組むべき施策を検討する「長崎の夜景の在り方に関する検討会」が開催され、平成26年12月に報告書を取りまとめた。その中で、「夜景の質」「視点場」「観賞メニュー」「広報誘客」の4項目に関する課題と、今後の取組が整理さ

れ、特に、「夜景の質」については、空き家や空き地の増加によって全体的な光量が減りつつあること、ランドマークの存在が分かりづらいこと、港町らしさが生かされていないことなど、長崎夜景の根本に関わる重要な課題が指摘されており、夜景そのものの魅力向上や、観光施設や公共施設による夜間景観の向上などの対策が求められている。



平和公園  
整備イメージ



オランダ坂  
整備イメージ



大浦天主堂の  
現在のライトアップ



大浦天主堂  
整備イメージ

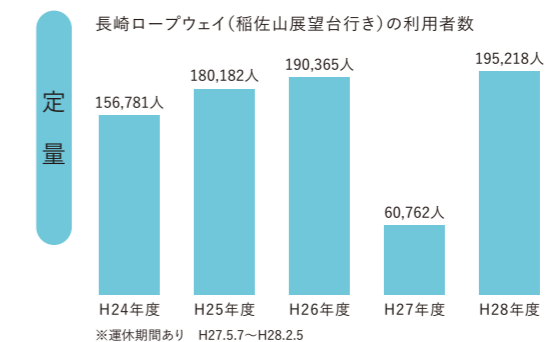
### 成功要因

夜間景観を面的に整備する計画は、国内でもほとんど事例がなかったため、実績のある照明デザイン事務所に協力を依頼す

るとともに、市民や民間事業者を交えて街歩きワークショップやシンポジウムを開催し、広く意見を募った。

### 取組の成果

平成5年度より街路灯や視点場の整備、観光施設のライトアップ等に継続的に取り組んできた結果、平成24年に「世界新三大夜景」、平成27年には「日本新三大夜景」に認定され、長崎の夜景の認知度向上につながっている。基本計画の策定及び整備は平成29年度からのため、成果については平成30年度以降の判断としたい。



### 活用した支援策や資金調達方法

- 都市再生推進事業費補助金
- 地方創生加速化交付金

### 外国人観光客への対応

多言語対応の夜景HPにて情報を発信している。

### 今後の展望

長崎市では、「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」の世界遺産登録審査や、被爆75周年、九州新幹線西九州ルート開業など、今後節目となる事業やイベントの開催を見込んでおり、それらの効果を最大限に発揮するための夜景整備をエリア毎に実施していく。また、整備予定箇所には国や県、民間の所有施設も含まれていることから、連携を図り、整備を進めていきたい。

# ユニバーサル ツーリズム

## 実施主体

NPO 法人 伊勢志摩バリアフリー  
ツアーセンター

NPO 法人 伊勢志摩バリアフリーツアーセンター  
三重県鳥羽市鳥羽一丁目三三三三十三鳥羽一番街  
F  
TEL : 0599-21-0550  
URL : <http://www.barifuri.com/>

伊勢志摩地域を  
はじめとする  
三重県全域



伊勢志摩バリアフリーツアーセンター

## バリアフリー観光の推進による 伊勢志摩及び三重県観光の再生

### オリパラに向けたユニバーサルデザインの推進

## ポイント

- 宿泊施設、観光施設のバリアフリー調査及び情報発信
- 身体の不自由な観光者に対する旅行相談及び手配
- 観光地のバリアフリー化の推進「行きたいところへ行ける」を増やす活動
- ▶ 一人一人の旅行者を基準とした「パーソナルバリアフリー基準」の開発・採用
- ▶ ハード、ソフト両面からバリアを取り除く活動の展開

## 取組の概要

観光地のバリアフリーに関するきめ細やかな情報提供と相談窓口の開設など、受入環境の充実に取り組むことで、おもてなしの向上と潜在的な観光需要の掘り起こしを進め、観光産業の活性化を図っている。

平成25年に、三重県知事による「日本一のバリアフリー観

光県宣言」が行われ、観光地のバリアフリー化、相談センターシステムが観光促進に重要であることが表明され、伊勢志摩地域で培ったノウハウを三重県内に展開するなど、取組実現に向けた中心的な役割を担っている。

## 課題とマネジメント体制

観光客の落ち込みが続く伊勢志摩地域を再生するために、観光に関わりのある地元企業を中心となり設立された「伊勢志摩再生プロジェクト」。カナダのスキーの名所・ウィスラーでのバリアフリーの取組を元に、増えつつある障害者への観光支援など細かな対応に取り組んでいくために、バリアフリー観光を新たなマーケットとして開発する事業が

企画された。平成14年4月には、日本初のバリアフリー観光案内センターである「伊勢志摩バリアフリーツアーセンター」が開局し翌年にはNPO法人の認証を得る。様々な活動にも取り組む同センターは障害者や高齢者への観光支援を担う組織として評価も高く、同センターをモデルとしたバリアフリーツアーセンターが全国に設立されている。



刊行物



海外からの  
視察受入



## 中核人材

理事長 中村 元

平成14年に伊勢志摩バリアフリーツアーセンターを立ち上げ、理事長に就任。「パーソナルバリアフリー基準」他、バリアフリーツアーセンターの基本システムを構築する。また、日本バリアフリー観光推進機構理事長として、全国のバリアフリー観光を指導。観光庁アドバイザーでもあり、各地の観光再生やまちづくりなどにも携わっている。

## 成功要因

一人一人の旅行者を基準とし、マーケットが望むものを起点とする考え方を基とした「パーソナルバリアフリー基準」を開発し採用している。旅行を希望する人の障害の程度や旅に対する積極度によって、それぞれの希望に合わせた旅行が実現できるように提案。また、ハード・ソフト両面からバリアを取り除く活動を、行政や施設とともに行っている。

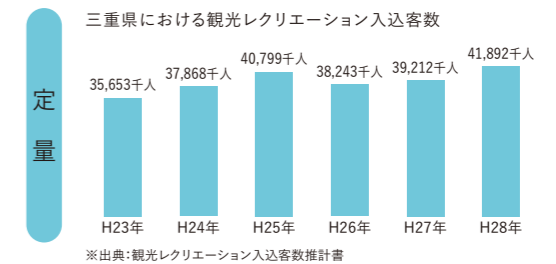
## 失敗談とその対応

当初、「旅行業務取扱管理者」の資格を取得し、宿泊施設への送客マージンで収入を得ようと計画したが、想定する障害者や高齢者の送客数だけでは、旅行業の登録費用(各会員会費)に見合うだけの収入が得られないと判断。本来事業のバリアフリー旅行の相談窓口を無償で行っているため、安定した収入確保が課題である。行政からの委託事業を行ったり、情報発信をしている観光事業所等に賛助会員になってもらうことで、財源を得ている。その他、講演料やバリアフリー研修の講師料、イベントやスポーツ大会の運営、バリアフリー改修のアドバイス料など、当センターのノウハウを生かした活動での収入も増えている。

## 取組の成果

### 【受賞歴】

平成20年3月、国土交通省「第一回バリアフリー化推進功労者大臣表彰」受賞  
平成20年12月、「内閣府バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰内閣府特命大臣表彰奨励賞」受賞  
平成27年12月、「みえの防災奨励賞」受賞



## 活用した支援策や資金調達方法

資金調達としては、国・県・市などの行政の委託事業が6割、自主事業(バリアフリー改修アドバイスや視察、講演活動など)による収入が4割

- 会員制度により、会費を徴収
  - 正会員 年会費3,000円/1口
  - 賛助会員 年会費10,000円/1口
  - サポート会員 年会費3,000円/1口
- バリアフリー改修アドバイス 10,000円～
- 視察対応 基本料金20,000円  
資料代2,000円/1名
- 講演活動 県内50,000円～  
県外100,000円～

## 外国人観光客への対応

- 平成27年 英語版WEBサイト「Accessible travel IseShima & Ninja」作成
- 平成28年 英語版ウォーキングマップ「外宮参道」、「おはらい町・おかげ横丁」を作成(視察対応)
- 平成28年度・韓国メディア視察受入
  - ・海外運輸協力協会(JTCA)による、島嶼国7カ国の視察・研修受入
  - ・日本アセアンセンターによる、アセアン5カ国の視察・研修受入
- 平成29年度・「持続可能な観光国際年」記念シンポジウム(東京)にて講演
  - ・日本アセアンセンターによる、アセアン5カ国の視察・研修受入
  - ・韓国済州島にて済州-日本間経済観光交流活性化討議会「観光と女性:女性観光客の誘致促進のための観光コンテンツ」講演
  - ・フィリピンマニラでのアセアンフォローアップセミナーにて講演

## 今後の展望

まちの産業的な成功の一助となるバリアフリー化が自己増殖的に展開し、それが高齢化社会のための環境整備としても機能するという地域づくりを目指している。

# ユニバーサル ツーリズム

実施主体

佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター、  
嬉野市

佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター  
佐賀県嬉野市嬉野町大字下宿乙二〇二二〇二五十五  
TEL : 0954-42-5126  
URL : <http://uresino.net/>

佐賀県嬉野市



介助入浴ですべての人に温泉を

## ハード・ソフト両面の バリアフリー化で、 温泉旅行を全ての人に

オリパラに向けたユニバーサルデザインの推進

### ポイント

- ハード・ソフト両面で温泉地のバリアフリー化を推進したことによる高齢者や障がい者等の受入実現
- ▶ 健常者と障がい者が同時に参加できるイベントの開催による「心のバリアフリー」の啓発
- ▶ 親孝行家族や老老介護夫婦といった新たなマーケットの創出

### 取組の概要

嬉野市においては、温泉地のバリアフリー化をハード・ソフト両面で進める事により、これまで温泉旅行をあきらめていた高齢者や障がい者などが受入可能となった。宿泊施設や温泉街のバリアフリー化整備を行い、高齢者や障がい者の温泉旅行の為のさまざまなサービスを佐賀嬉野バリアフリーツアーセンターから提供している。また、健常者と障が

い者が同時に参加する様々なイベントを開催する事による「心のバリアフリー」啓発を行っている。これにより、嬉野温泉には3世代・4世代の親孝行家族旅行や、老老介護夫婦のリフレッシュ旅行等の新たなマーケットが生まれている。

### 課題とマネジメント体制

バリアフリー化以前の嬉野温泉では、顧客の高齢化に対し有効な手段を持ち得ず、各施設それぞれの対応に頼らざるを得なかった。また、従来の観光情報にもバリアフリーの視点は少なく、高齢者・障がい者にとって必要な情報やサービスの有無を調べる事が非常に困難だった。

そんな中、温泉旅館の社長である小原健史氏を中心とし、バリアフリー観光の振興を目的とした任意団体「佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター」が平成19年に開設。パーソナル・バリアフリー基準による情報提供を行うと共に、様々な施策を打ち出し、現在に至っている。



笑顔が生まれる  
「特別な旅行」



ちょっとした工夫で  
バリアフリー化



中核人材

小原 健史

佐賀県・嬉野温泉の温泉旅館「和多屋別荘」会長。  
全国旅館生活衛生同業組合連合会（全旅連）前会長。  
平成19年に「佐賀嬉野バリアフリーツアーセンター」を創設。  
現在まで会長を務める。

### 成功要因

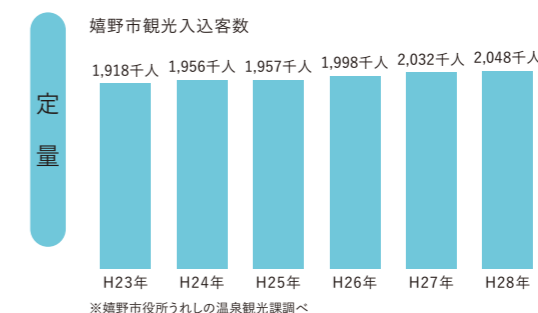
温泉旅行そのものをあきらめていた潜在的な顧客の掘り起こしに成功した事が最大の要因となっている。その背景として、最も介護が必要な「温泉入浴」に特化した人的介助サービスを行う事により、ヘルパー等が同行する介護旅行に比べて旅行コストを低く設定する事ができたことがあげられる。また、家族などが同行するため、結果として旅行グループ組当たりの人数も増加している。顧客満足度が非常に高く、新規顧客が激増しているわけではないが、入浴介助などのサービスを一度体験した顧客は高確率でリピートとなっている。

### 取組の成果

- 取組を始めて以来、障がい者・高齢者にやさしい温泉地という評判となっている。
- 平成26年度に「国土交通省バリアフリー化推進功労者表彰」受賞。
- 平成28年度および平成29年度に「シニアに人気の温泉地」で日本一の評価を取得。
- 平成29年度にジャパン・ツーリズムアワード「ビジネス部門賞」受賞。
- 実際に利用されるお客様から多くの感謝の言葉をもらい、市内にも心のバリアフリーが広がっている。

### 失敗談とその対応

入浴介助システムを立ち上げるにあたり、ヘルパーさんの確保が問題となった。市内の福祉施設と協議し、施設から派遣してもらう事で解決したが、サービス利用者が年々増加していく中で、サービスの質の向上と量の安定供給に関しては課題となっている。今後は協力施設の拡充や、自前のヘルパーさんの派遣等を視野に入れて対応していきたいと考えている。



### 活用した支援策や資金調達方法

地域活性化・地域住民生活等緊急支援交付金  
(地方創生先行型)

### 外国人観光客への対応

2020年の東京オリンピック・パラリンピックへ向け、特にパラアスリートのキャンプ受入に向け、嬉野市内の各団体と連携している。「言語のバリアフリー」「文化のバリアフリー」の名のもとに、多言語化や外国語による文化紹介など、嬉野市を訪れる外国人観光客の受入体制を整備している。

### 今後の展望

視覚・聴覚障がい者や内部障がい者、インバウンド客、ベビーカーユーザーなど、温泉旅行にバリアを感じているユーザーの為の更なるバリアフリー化を推進。他の温泉地に対して、嬉野で培った温泉のバリアフリー化のノウハウを拡散し、それぞれの特色を生かしたバリアフリー化を推進していく。(嬉野市以外の佐賀県内施設に対してはアドバイス提供実績あり。)



# クルーズ 振興

実施主体

石川県、金沢市、  
(一社)金沢港振興協会

石川県商工労働部港湾活用推進室  
石川県金沢市鞍月一丁目  
TEL: 076-225-1516  
URL: <http://www.k-port.jp/>

石川県金沢市



加賀友禪をまとった女性によるお出迎え

## 金沢港における クルーズ船誘致の取組

クルーズ船受入の更なる拡充

### ポイント

- ▶ 金沢港を発着港とする周遊クルーズの誘致
- 国内外の他港との連携によるクルーズ船誘致の強化
- 地域資源を活用したおもてなしの心あふれる歓送迎行事の実施

### 取組の概要

金沢港は、港からわずか5km圏内に、兼六園、ひがし茶屋街など魅力的な観光地が集積しているという好立地に恵まれている。さらに、北陸新幹線の金沢開業により、首都圏からのレール&クルーズが可能となったことも追い風となり、金沢港～境港～釜山港～博多港～舞鶴港～金沢港という日本海側を発着港とする初の周遊クルーズが、コスタクルーズ社により運航されることになった。平成28年に初

めて10本運航し、平成29年は前年の3倍以上となる31本の運航がなされた。海外見本市(マイアミ、上海等)への参加、クルーズ船社の寄港地決定責任者等の招聘、大型クルーズ船の受入体制づくりに、石川県、金沢市、(一社)金沢港振興協会が三位一体となって取り組んでいる。

### 課題とマネジメント体制

金沢港には中・大型船に対応できるクルーズターミナルがないため、仮設テントを設置して対応。また、ふ頭では荷役作業が行われている場合もあることから、乗客の安全確保のため、ふ頭内は歩行禁止とし、港内シャトルバスで対応している。クルーズの受入と荷役との調整は㈱金沢港運を含めた四者会

議で行っている。マネジメントとしては、石川県では、平成25年度に初めてクルーズ班(2名の専任職員)を設置。現在は4名体制となっている。金沢市では平成29年度から金沢港活性化推進室が設けられ(室長含め5名)、金沢港振興協会も平成29年度から1名増員した7名体制となっている。



大旗降りによる  
お見送り



金沢港に着岸した  
「コスタネオ  
ロマンチカ」号



金沢港クルーズ  
ターミナル完成  
予想図

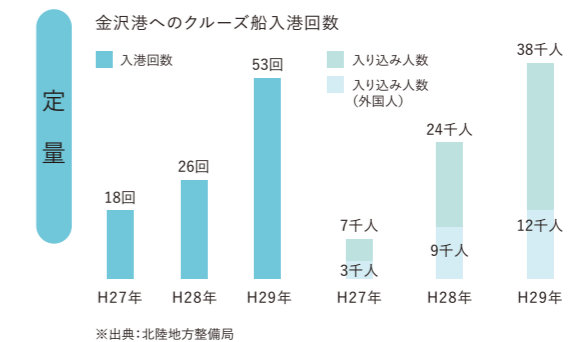
### 成功要因

北陸新幹線の金沢開業により、首都圏からのレール&クルーズが容易になったことが追い風となり、日本海周遊クルーズの金沢港からの乗船者の4割が首都圏からの旅行者であった。(石川県3割、その他県外3割)

金沢港に寄港する船社も年々増えており、平成24年は4社であったが、平成29年は11社の船が金沢港に寄港した。

### 取組の成果

平成28年12月、金沢港が参加する日韓5港湾都市連絡会が「クルーズ・オブ・ザ・イヤー 2016」の特別賞を受賞。同賞のグランプリを受賞した「日本海周遊クルーズ」の受入において、各港の受入サービスを高いレベルで均一に提供したことや、日本海側の地方港という発着港として知名度の低い港における集客や、新たな市場を開拓するための各港独自のセミナーを開催したことなど、様々な取組が高く評価された。金沢港としては平成26年の特別賞に続き2度目の受賞。



### 活用した支援策や資金調達方法

- 地方創生先行型交付金
- 地方創生加速化交付金
- 地方創生推進交付金
- 地方創生拠点整備交付金

### 外国人観光客への対応

「金沢港クルーズウェルカムクラブ」を設立。継続寄港やリピーターを増やすために、クルーズ船乗客に対し、加賀友禪をまとった女性によるお出迎えや大旗降りによるお見送りなど、石川らしいおもてなしの心あふれる歓送迎行事を実施している。その他、ふ頭に観光案内所を設置し、通訳ボランティアを手配、臨時郵便局を設置し、国際郵便サービスを提供、フリーWi-Fiの整備(ふ頭、金沢みなと会館など)なども行っている。

### 今後の展望

CIQ・待合施設として、2019年度までに「金沢港クルーズターミナル」を整備する。クルーズ船の2隻同時接岸時の乗下船にもスムーズに対応できる十分なスペースを確保するほか、観光案内や物販、レストラン、さらには屋根付き展望デッキなど、利用客にとって利便性の高い施設を整備していきたい。



# クルーズ 振興

## 実施主体

高知県、高知市、商店街組合連合会、  
高知市観光協会、高知県観光コンベンション協会、  
高知商工会議所等

高知県観光振興部おもてなし課  
高知市丸の内一丁目二番二十号  
TEL : 088-823-9609  
URL : <http://www.pref.kochi.jp/soshiki/020201/>

高知県高知市



岸壁でのおもてなし

## 外国クルーズ客船の乗船客への おもてなし活動による 観光地域づくり

クルーズ船受入の更なる拡充

### ポイント

- 県民参加型のおもてなしによる観光客の満足度の向上
- 県民がクルーズ船と関われる機会の創出

### 取組の概要

寄港の定着化を図るために、岸壁でのお出迎えとお見送りの参加促進を目的とするスタンプカードを導入する(平成29年度～)など、県民参加型のおもてなしを実施している。また、商工、観光、港湾関係機関が定期的に情報交換を行い、官民一体となった気運づくりや、消費拡大に向けた取組を展開。歓送迎イベント(よさこい踊り、和太鼓等)や、伝統文化が体験できる参加型イベントを実施し、県民との交

流や賑わいづくりにつなげている。さらに、岸壁と中心市街地をつなぐ無料シャトルバスによる二次交通の確保と、車内及びバスターミナルでの観光案内(多言語)を実施。観光地では、通訳の案内やウエルカムボード等でのおもてなしにより、外国人観光客への対応力向上を図り、リピーターの確保や外国人観光客の満足度向上を目指している。

### 課題とマネジメント体制

より多くの県民が、出入港時のお出迎えやお見送りによる県民参加のおもてなしを実現していくために、スタンプカードの導入や、クルーズ客船お出迎え専用のおもてなしチームの結成などの取組を進めている。また、各受入施設における外国語対応が課題となっていたため、商店街組合とボラ

ンティア団体が連携して「外国語接客講座」を実施し、対応力向上を図っている。県土木部港湾振興課が事務局となり、これらの取組を推進するにあたり、外国船受入協議会を設置し、官民一体となった連携体制を構築している。



学生の参画



中心商店街での  
交流イベント  
「土佐和紙体験」



通訳観光案内  
スタッフ



寄港毎に商店街に  
掲示する  
歓迎ポスター

### 成功要因

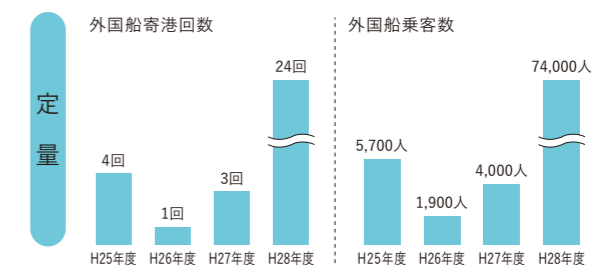
クルーズ客船おもてなしスタンプカードは、抽選で船内見学会や客船グッズが当たる特典を付けることにより、岸壁でのお出迎え、お見送りのリピーターを獲得している。スタンプカードは平日でも100名程度の利用があり、クルーズ乗船客に県民による温かいおもてなしを印象づけることにつながっている。

### 失敗談とその対応

ボランティア団体による「外国語接客講座」は、人的な限度があり、月1回で1店舗のみの実施となっている。平成30年度からは県と市町村が連携して、地域エリアで参加できるセミナーや個別事業者向けの研修を実施していく予定である。

### 取組の成果

日本経済新聞調査によると、商店街を訪れた外国人観光客の内、クルーズ船で来た人が67%、市街地における満足度調査では、「高知県にまた来たい」と回答した人が約8割であった。また、中心市街地へ無料のシャトルバスを運行することにより、市街地の賑わい創出につながっている。



### 活用した支援策や資金調達方法

- 地方創生推進交付金

### 外国人観光客への対応

通訳スタッフによる観光案内、専門チームによるよさこい鳴子踊り等を披露する歓迎セレモニー、乗船客と一般県民との交流を目的としたイベントの開催、学生の参画による観光案内所での交流活動、周遊優待クーポンブックの配付などに取り組んでいる。

### 今後の展望

平成30年度には客船ターミナルの完成も予定されており、西日本太平洋側における国際クルーズの拠点としての役割が今後期待できる。また、第2期高知新港振興プランにおいて、2021年度100隻を目標に、客船寄港地としての定着化と発展を目指す。

# クルーズ 振興

実施主体

那覇クルーズ促進連絡協議会、  
那覇港管理組合

那覇港管理組合  
沖縄県那覇市通堂町二番一号  
TEL : 098-868-2582  
URL : <http://www.nahaport.jp/>



那覇クルーズ促進連絡協議会における、おもてなしの活動の状況

## ポイント

- ハード、ソフト両面の整備による、クルーズ船の寄港増大に向けた取組
- 「那覇クルーズ促進連絡協議会」との官民連携による、クルーズ船受入環境整備
- ▶ 観光客と地域住民との交流など、イベント開催によるみなとへの親近感の創出

## 那覇港におけるみなとオアシスを活用したクルーズ船寄港を促進する取組

クルーズ船受入の更なる拡充

## 取組の概要

那覇港は、琉球王国時代からみなとまちとして発展し、那覇港とその周辺は万国津梁の鐘の鐘銘にも詠われているように、国内外から様々な人・物・文化が流入し、交流の場として賑わっていた。現在は、「那覇クルーズターミナル」を整備し、一年を通してクルーズ船が寄港し、国内有数の寄港地として人流の拠点となっている。また、「波の上ビーチ」

「波の上みそら公園」「若狭海浜公園」など周辺施設9つが「みなとオアシスなは」として一体的に活動し、地域住民と観光客の交流によるにぎわい創出の場として様々なイベントを開催するなど、クルーズ船の寄港地として魅力あるみなとまちづくりに取り組んでいる。

## 課題とマネジメント体制

那覇港は近年、物流機能を中心とする港湾として発展してきており、人や文化の交流による、にぎわい空間の創出が困難であった。そこで、沖縄観光のゲートウェイとしての機能を強化するため、地元団体や行政が協力して「那覇クルーズ促進連絡協議会」を立ち上げ、歓迎イベントによるおもてな

し等ソフト面の対応をするとともに、那覇港管理組合では那覇クルーズターミナル等ハード面の整備を行った。また、あわせて「みなとオアシスなは」として登録された施設を地域交流拠点として一体的に運営するなど、官民連携による取組を進めている。



那覇クルーズターミナルにおけるクルーズ船の受入の状況



貨物岸壁におけるクルーズ船の受入状況



那覇クルーズターミナルにおける臨時免税店の設置の状況



歓送迎演舞

## 成功要因

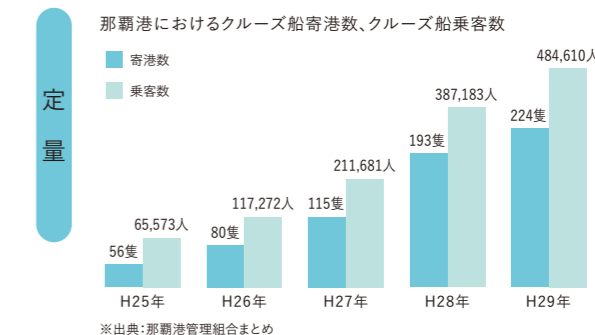
CIQ機能を完備した那覇クルーズターミナルの整備による利便性の向上や、臨時観光案内所の運営とともに、沖縄の伝統芸能による歓送迎など、沖縄のホスピタリティを基本としたおもてなしの実施等により、クルーズ船乗客の満足度の向上につながっている。加えて、中国や台湾等から出港するクルーズ船が日本へ寄港する際のファーストポートとして那覇港が位置づけられたことで、クルーズ船の寄港が増加したと考えられる。また、那覇港は市街地に近接しているという立地条件を生かして、波の上ビーチの海開きや、那覇ハーリー、うみそら公園でのフリーマーケットなど、観光客と地域住民との交流イベントを開催していることで、みなとへの親近感が増していると考えられる。

## 取組の成果

▶ 那覇港は、中国、台湾を出港し南西諸島へ寄港するクルーズ船のファーストポートとしても利用され、その利便性に加えてホスピタリティあふれるおもてなしにより、日本国内におけるトップレベルのクルーズ船寄港数を誇るようになった。こうした関係機関と地域住民が一体となった点などが評価され、那覇港においては「クルーズ・オブ・ザ・イヤー2014」の特別賞を受賞した。

## 失敗談とその対応

那覇港には、船会社からの接岸リクエストが多いが、那覇クルーズターミナルには13万トン級を超えるクルーズ船は接岸できないことから、受入が困難なケースについては、貨物専用岸壁において受入を行っている。しかしながら、貨物岸壁にはCIQ設備が整備されていないことから、クルーズ船内において入国審査等の手続きが必要なことなど、クルーズ船乗客の利便性の確保が課題である。さらに2次交通へのアクセスが不便であることから、受入体制にも課題がある。貨物岸壁における課題の抜本的な解決策については、関連団体で構成する那覇クルーズ促進連絡協議会と連携を図りながら対応するとともに、第2のクルーズバースを整備することも検討している。



## 活用した支援策や資金調達方法

- 社会資本整備総合交付金(那覇クルーズターミナル整備)
- 沖縄振興公共投資交付金(那覇クルーズターミナル整備)
- 沖縄振興特別推進交付金(おもてなし実施)

## 外国人観光客への対応

クルーズ船乗客を対象とした臨時観光案内所を運営し、那覇クルーズターミナルにおけるFree Wi-Fiを設置している。

## 今後の展望

「みなとオアシスなは」を市民や観光客の交流拠点として、ウォーターフロントにおける一体感を持ちつつ、各施設が特色のある取組に努め、また連携を図ることで、相乗効果を発揮できる空間づくりを目指していきたい。「那覇クルーズターミナル」においては、ターミナル屋上を利活用したイベントを企画するなど、交流拠点創出に取り組んでいく。また、今後の那覇港へのクルーズ船寄港を促進する、第2クルーズバースなどの受入基盤整備に向けた調整も進めていきたい。

## 港の整備

### 実施主体

青森ウォーターフロント活性化協議会(AWFRO・アフロ)、  
青森港国際化推進協議会、NPO法人あおりみなとクラブ

青森市交流推進課  
青森市新町一丁目三・七  
TEL : 017-734-5415  
URL : kouryu-u-suishin@city.aomori.aomori.jp



青森県青森市



青森港へ寄港したクルーズ客船

## 青森港の歴史と 新たな魅力づくり

### クルーズ船受入の更なる拡充

### ポイント

青森港ウォーターフロント地区の活性化を目指した、ユニークで独創的なイベントを開催

- クルーズ客船の寄港数及び乗船客増加のため、官民が連携し、ポートセールスやおもてなしを実施
- 青森港の歴史を伝えるため、青函連絡船として活躍した八甲田丸をほぼ就航当時の状態で保存

### 取組の概要

青森港は明治から昭和にかけては青函連絡船の発着港として、現在は「青函連絡船メモリアルシップ八甲田丸」などの観光交流施設が集中するウォーターフロント地区として賑わいを見せている。更なる活性化のため、東北で唯一の大型旅客船専用岸壁が整備されている青森港におけるクルーズ客船の寄港数の増加を目指し、積極的なポートセールスやおもてなし

を行っている。また、青函連絡船の最終航行船「八甲田丸」をほぼ当時の状態で保留し、日本初の鉄道連絡船ミュージアムとして船内を見学できる状態で保存している。その他にも、ウォーターフロント活性化協議会による「ラヂヲ体操」「アフロリレーマラソン」「ザ・もつけ祭り」など、ユニークで独創的なイベントを多数開催し、多くの市民や来訪者を楽しませている。

### 課題とマネジメント体制

青函連絡船の廃止により、青森港を取り巻く環境は大きく変わったが、東北新幹線新青森駅の開業、クルーズ客船の寄港、ウォーターフロント地区の整備により、新たな賑わいが生まれている。クルーズ振興は、青森県、青森市、商工会議所等の民間団体が構成する青森港国際化推進協議会が中核を担っている。また、ウォーターフロント地区が抱える諸課題について協議・検討し、地域の活性化に寄与するこ

とを目的に、「八甲田丸」「青森県観光物産館アスパム」「ねぶたの家ワ・ラッセ」「A-FACTORY」の4つの観光施設や商業施設が中心となって平成23年、青森ウォーターフロント活性化協議会を発足し、平成29年には青森県により、港湾法に基づく港湾協力団体として協議会が指定され、港湾の官民連携による管理体制を構築している。



アフロリレーマラソン



ザ・もつけ祭り



### 中核人材

細川 英邦

平成11年株式会社細川産業取締役  
に就任。平成12年に設立された青森港国際化推進協議会のクルーズ客船誘致に携わる。平成22年青森ウォーターフロント活性化協議会の会長に就任。

### 成功要因

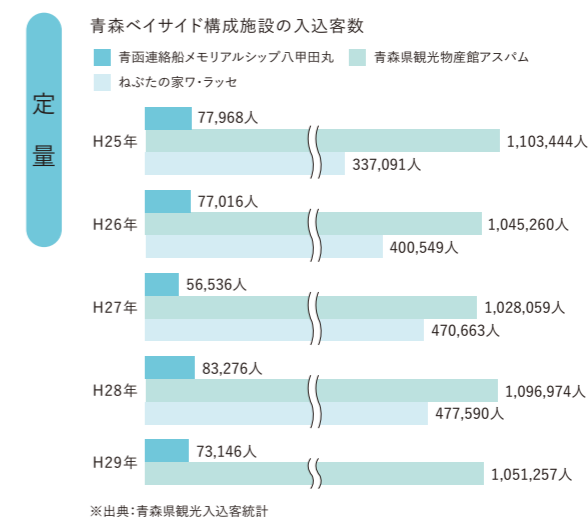
ウォーターフロント地区には「八甲田丸」のほか、平成22年に「A-FACTORY」が、平成23年に「ねぶたの家ワ・ラッセ」が開業した。これにより八甲田丸を含めた青森港を周遊するルートができたことや、新中央埠頭にクルーズ客船の寄港も増加したことで、青森港に沢山の人が訪れるようになった。また、ラヂヲ体操やアフロリレーマラソン、もつけ祭りなどユニークで独創的なイベントの開催により、多くの来訪者を楽しませており、ねぶた祭の時期以外にも青森を楽しむことができる取組を展開している。

### 取組の成果

クルーズ客船のポートセールスやおもてなしの充実により、青森港へのクルーズ客船の寄港数が増加傾向にあり、2019年、2020年と連続で、世界で最も有名なクルーズ客船である「クイーン・エリザベス」の寄港が決まった。ウォーターフロント活性化協議会による各種イベントが市民に認知されるようになり、ラヂヲ体操やアフロマラソン、もつけ祭りの参加者や観光客が増加。クルーズ客船の寄港やアフロリレーマラソンなどのイベントの開催等により、ウォーターフロントの回遊性、賑わいが創出されている。

### 失敗談とその対応

日本でまだクルーズ客船が脚光を浴びる前から、地方港単独で海外のクルーズの展示会に参加するなど、積極的なポートセールスを行ってきた。当初は地方港ということで様々な困難があったが、根気強く継続したことで、現在は東北で最多の寄港数となっている。



### 活用した支援策や資金調達方法

- (公財)むつ小川原地域・産業振興財団 プロジェクト支援助成金
- 青森市観光資源活用支援事業助成金
- 東北観光復興対策交付金

### 外国人観光客への対応

訪日外国人旅行者への対応のため、青森駅前エリア周辺でFreeWi-Fiを整備する。またクルーズ客船寄港時には埠頭等に外国語通訳ボランティアを配置しているほか、地元高校生による日本文化を紹介するなどのおもてなしを行っている。青森県観光物産館アスパムでは多言語で観光案内や情報提供を行う「あおりグローバルラウンジ」を開設した。

### 今後の展望

ウォーターフロント地区の活性化のため、アフロリレーマラソンやもつけ祭りなどのイベントは継続し、ハード面では、青森港新中央埠頭に旅客ターミナルの整備、青森駅前干潟の整備を行う。また、八甲田丸では外国語標記の看板を製作するほか、新たな賑わいを創出するため、関係団体等で連携を強化していきたい。

## 港の整備

### 実施主体

国土交通省四国地方整備局高松港湾・空港整備事務所  
(事業実施当時は運輸省第三港湾建設局高松港湾空港工事事務所)

国土交通省 四国地方整備局 高松港湾・空港整備事務所企画調整課  
 香川県高松市浜ノ町七十二・九  
 TEL: 087-851-5524

香川県高松市



サポート高松

## 高松港における瀬戸内海の多島美など周辺環境との調和に配慮した港湾施設

景観の優れた観光資産の保全・活用による観光地の魅力

### ポイント

- 憩いの場として人々が立ち入ることを前提に、防波堤や護岸にもベンチや手すり等を設置
- 瀬戸内海、多島美、周囲の山の自然風景を活用
- 景観設計にあたって、コンピューター・グラフィックスを活用

### 取組の概要

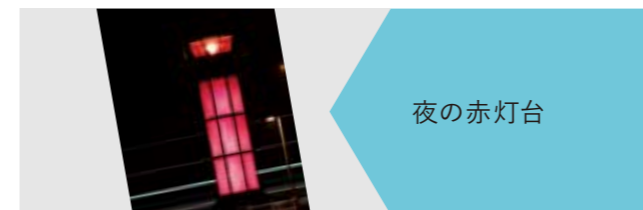
サポート高松の外郭ラインを構成する防波堤や防波護岸では、従来の防波機能や防波護岸機能のみならず、水辺が魅力あふれる空間となるよう、訪れた人が憩いの場として利用できるよう、「親水性」「快適性」「環境性」「景観」に配慮した設計を行い、ベンチや手すり、照明等も設置した。設計にあたっては委員会を設けて検討を行い、瀬戸内海、

多島美、周囲の山々の自然風景を活用し、景観を演出することとした。また、防波堤上や海上のフェリーからなど様々な視点からの景観に配慮した施設整備を行うため、コンピューター・グラフィックスを活用した検討が行われた。防波堤の先端には、高松港のランドマークとなるよう、世界初の総ガラス張りの赤灯台「せとるべ」が設置されている。

### 課題とマネジメント体制

高速交通ネットワークの進捗により広域な地域間交流や連携が可能になるなど、社会・経済環境が大きく様変わりした高松市では、市や香川県全体が、四国及び瀬戸内海において引き続き主要な役割を担い、さらに発展するためには、新たな機能の創出に努め、中枢拠点性を高めることが必要とされていた。昭和63年の瀬戸大橋供用開始に伴う連絡船の

廃止を機に、高松港とその周辺(サポート高松)の再開発プロジェクトを計画。「瀬戸の都・高松-21世紀の城(新玉藻城)づくり」を基本コンセプトに、港・水際線を活用して港街の雰囲気をつくるなどの方針が示された。親水性防波堤、親水性護岸として、訪れた人が憩いの場として利用できるよう、景観設計にあたっては委員会を設置して検討を行った。



夜の赤灯台



親水性防波堤



CGによる海側から見た親水性防波堤と赤灯台



CGによる親水性防波堤の景観

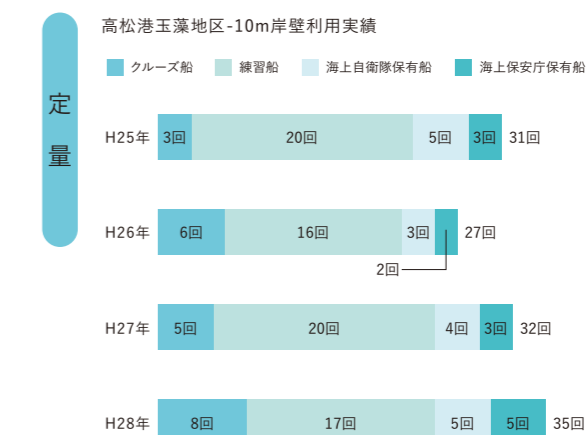
### 成功要因

景観設計については二段階の検討を行った。第一段階では「高松港(玉藻地区)デザイン検討調査委員会」を設置し、コンピューター・グラフィックスを活用して高松港全体の景観形成のフレームとして「景観形成指針」を提案。第二段階では上記指

針を基に「高松港玉藻地区景観設計検討委員会」により、防波堤等の上部工の意匠、材料、色調等の検討を行い、より緻密で具体的な景観設計を提案するなど、段階的に検討を行った。

### 取組の成果

平成11・12年夏の一般開放イベントにて行った港湾施設の好感度アンケートでは、港湾施設のデザインだけでなく、水際まで近づける、瀬戸内海の多島美を眺望できるといったことへのポイントが特に高く、約9割が「良い」と回答。また、全体の印象について「良い」と回答した人の割合は、平成11年の75.7%に対して翌年は88.7%と13ポイント上昇。港湾施設の整備進捗や広報活動の成果と考えられる。この他、平成11年のアンケートでは、ガラス製の赤灯台「せとるべ」について、回答者の82%が好意的に評価。「せとるべ」は、平成11年に空間デザインコンペティションで銅賞を受賞。平成28年には日本ロマンチスト協会により「恋する灯台」に、夜景観光コンベンションビューローにより「日本三大夜灯台」に認定されている。近年も休日平日を問わず、散歩などを楽しむ多くの人で賑わっており、親水性護岸背後の旅客船バースでは、海の玄関口としてクルーズ船をはじめ様々な船舶に利用されている。



### 活用した支援策や資金調達方法

- 防波堤及び防波護岸整備は直轄事業

### 今後の展望

香川県では、高松港(サポート高松)において、これまでに、クルーズ船の大型化に対応するため、旅客船バースを2万トン級から5万トン級に拡張するとともに、外国人の受け入れ環境の整備として、Wi-Fi整備や案内標識の多言語化を行った。

一方で、交流人口拡大のためクルーズ船の誘致を進めており、今後も引き続き、積極的にポートセールスを実施し、クルーズ船の寄港を促進する。

## 港の整備

### 実施主体

沼津港振興会、沼津魚市場協、  
沼津魚仲買商協同組合、  
ぬまづみなと商店街協同組合、静岡県、沼津市

沼津市産業振興部水産海浜課  
静岡県沼津市御幸町十六、一  
TEL : 055-934-4756  
URL : <http://www.city.numazu.shizuoka.jp>



賑わいを見せる沼津港の様子

## みなとオアシス沼津の 官民連携によるにぎわい創出

### キャッシュレス環境の飛躍的改善

### ポイント

- 官民一体となった観光地域づくり
- 港のロケーションを生かしたイベント開催
- 大型展望水門「びゅうお」を象徴とする防災対策
- キャッシュレス環境の改善

### 取組の概要

沼津港は、全国の水産物が集まる魚市場を中心として発展。周りには飲食店街が発達し、現在では年間約156万人の観光客が訪れる市内随一の観光拠点となっている。この地域では、静岡県及び沼津市により平成14年に策定された「沼津港港湾振興ビジョン」に基づき、大型展望水門「びゅうお」、水産複合施設「INO(イーノ)」、マーケットモール「沼津みなと新鮮館」や立体駐車場「ぬまづみなとパーキ

ング」など様々な施設が、公的資金のみならず民間活力によって整備されてきた。平成19年からは「みなとオアシス」として活動を開始し、「沼津水産祭」を代表とする港のロケーションを生かした各種イベントも開催されている。また、「びゅうお」を活用した津波対策を含めた、官民連携による大規模な防災避難訓練を実施している。

### 課題とマネジメント体制

沼津港の賑わいは、魚市場に集まる水産関係者向けの飲食店が自然発生的に発達してきたことが始まりである。民間の自助努力により発達してきた一方、沼津港をどのように成長させていくか、それぞれの事業者の意見調整が必要である。「み

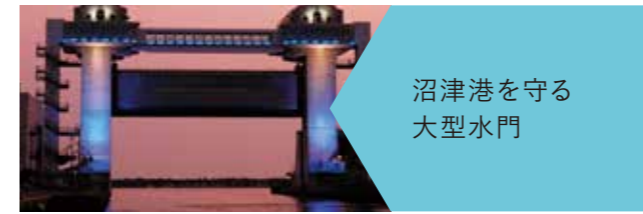
なとオアシス沼津」は、地元事業者や行政などにより組織される「沼津港振興会」により運営されている。既存施設を活用し、「みなと」を中心としたにぎわい創出を図るため、官民が一体となって連携し、みなとオアシスの運営に取り組んでいる。



沼津水産祭の熱気



沼津港の夜の魅力を発信



沼津港を守る大型水門



官民一体となった大規模避難訓練の様子

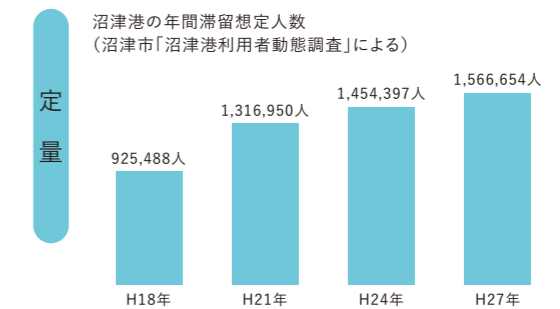
### 成功要因

沼津港の「魚市場・飲食店街」という魅力を生かしながら、観光に資する施設として、「沼津みなと新鮮館」などの施設整備を実施したことにより、観光客の利便性が高まった。また、「沼津水産祭」「ぬまづ港の街BAR」など、各種イベントが沼津港のロケーションや魅力を生かしたものになっており、非日常感を演出できている。買い物時のキャッシュレス化は、外国人の受け

入れ環境整備を進める上で重要な項目となっているが、ぬまづみなと商店街協同組合では、三井住友カード(株)等と協力し、経済産業省の補助金を活用しつつ、商店街の36店舗にクレジットカードに加え電子マネー及び訪日外国人向け決済サービスに対応したマルチ決済端末を導入した。2015年6月からサービスを開始し、クレジットカード利用率が向上している。

### 取組の成果

沼津港周辺では、ゴールデンウィークや夏休み、年末年始といった繁忙期には連日渋滞の列ができており、休日平日の別なく賑わいを見せている。首都圏に近く、伊豆の玄関口という立地もあり、他の観光地を目的とした旅行者も、新鮮な魚を求めて沼津港に立ち寄っている。平成26年には、年間を通して官民一体となった地域振興に取り組み、沼津港の賑わいを創出したことが評価され、「みなとオアシス沼津」を核とした地域振興活動として「全建賞」を受賞した。



### 活用した支援策や資金調達方法

- 観光施設整備事業費補助金(静岡県)
- 水産業振興事業補助金(沼津市)
- 水産業総合推進事業費補助金(静岡県)

### 外国人観光客への対応

Free Wi-Fiの設置を民間、行政ともに推進し、民間によるカード決済(キャッシュレス)インフラの整備に取り組んでいる。

### 今後の展望

「沼津港港湾振興ビジョン」の後継計画である「沼津港みなとまちづくり推進計画」に基づき、官民一体となって「みんなで創り、みんなが集う『ガーデンポート』」を目指すため、多目的広場や緑地等の基盤整備が予定されている。こうした整備により、これまでの「魚市場・飲食店街」のイメージに加え、港のオープンスペースや緑地に人が賑わうような、新たな魅力の創出を目指していく。イベントとしては、整備完了に併せた「Sea級グルメ全国大会」の開催を誘致していく。

特集

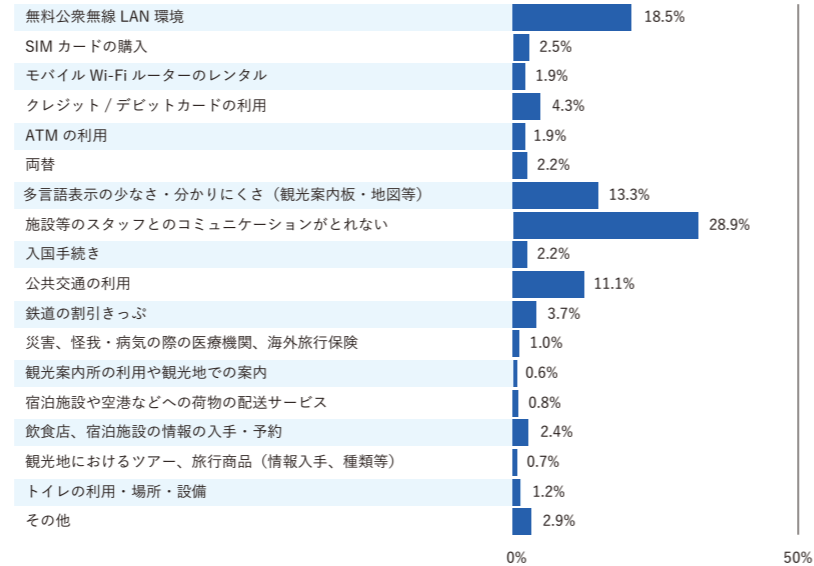
# 外国人旅行者向けコールセンター事業

観光庁では、「明日の日本を支える観光ビジョン」により、ストレスフリーな旅行環境をつくるため、訪日外国人旅行者の受入体制の整備に取り組んでいる。全ての旅行者がストレスなく快適に観光を満喫できるよう、ICT等の活用によるコミュニケーションの円

滑化や観光案内サービスの充実等を推進しているが、今回は外国人旅行者向けに多言語でのコールセンター事業を運営している地域の事例を紹介する。

## ●訪日外国人旅行者が旅行中に困っていること

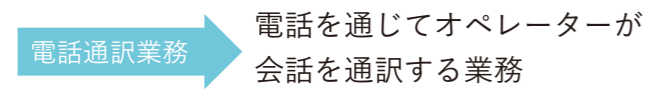
平成28年度に観光庁において実施した「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」で、「旅行中困ったこと」で最も多い結果は、「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」だった。こうした状況に際し、現在、都道府県等が発注主体となって訪日外国人旅行者向け多言語コールセンターを提供している事例が増え



観光庁「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」(平成28年度)

## ●多言語コールセンターとは

「訪日外国人旅行者」や「訪日外国人旅行者が訪れる施設等」向けに、電話通訳業務等を提供する多言語対応サービスを指し、いくつかの事例を紹介する。



### 【外国人旅行者が訪れる施設等での利用イメージ】

- 「飲食店で、外国人旅行者にメニューの説明を求められたが、外国語でうまく説明できない」
- 「宿泊施設で、チェックイン時に予約内容より多い人数で来店され、追加料金がかかる旨を説明したいが、うまくできない」

施設から多言語コールセンターに電話をして、コールセンターのオペレーターに代わりに説明してもらう

電話通訳業務のほかに、以下のような業務を付随して行っている事例もある  
 翻訳業務……文章を翻訳(外国語→日本語または日本語→外国語)  
 電話対応業務……外国語での問合せ電話をコールセンターが代理で対応  
 メール対応業務……外国語での問合せメールをコールセンターが代理で対応



## 事例1

一般社団法人東北観光推進機構「多言語電話通訳サービス」  
 県レベルでなく広域レベルでサービス提供することで効率的に運営している事例

### サービス提供の経緯・背景

- 来訪する外国人観光客に対する観光施設等における外国語対応をスムーズにすることで、来訪者の安心安全及び満足度を向上させるとともに、外国人観光客の受入を促進するため、多言語電話通訳サービスを実施。
- 当時、県単位でサービス提供していた一部の県に加え、新たに別の県がサービス提供を行うこととなり、広域でのサービス提供の方が効率的と考え同サービスをスタート。
- 広域でサービス提供を行うことで、各県でサービス提供する場合と比べて委託費用が削減できたと考えられる。

多言語コールセンターの基本情報	
サービス名称	多言語電話通訳サービス
正式導入年月	2016年8月
サービス提供地域	広域(青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県)

多言語コールセンターのサービス仕様	
提供サービス	電話通訳(2地点3者通話)
対応言語	英語、中国語、韓国語
対応時間	24時間365日対応
サービス提供対象施設	小売店(免税店)、小売店(非免税店)、飲食店、観光施設、宿泊施設、交通機関(タクシー)、交通機関(タクシー以外)
サービス利用料金	無料
利用制限	大型小売店、医療機関はサービス提供対象外

(平成29年6月現在)

## ●今後に向けて

多言語コールセンターを未導入の地域は、先行導入事例を参考として、取り入れやすい形態での導入が望まれる。その際、県単位ではなく広域観光周遊ルート単位で導入することも一つの方向性である。

### 【提供事例の分類】

多言語コールセンターを未導入の地域は、外国人旅行者の来訪数等を勘案し、広域レベルで提供する例(①、②)や、既存の取組に参画する地域レベルの例(③)が参考となる。既に導入済みの場合、外国人旅行者来訪数が少ない地域であれば既存の多言語コールセンターに参画する例(③)、来訪数が多い地域であれば、観光案内を含めてサービスを拡充している例(④)が参考となる。

## 事例2

「沖縄観光多言語  
 コンタクトセンター」  
 外国人旅行者からの電話に対応し、通訳のみならず観光案内も兼ねている事例

### サービス提供の経緯・背景

- 沖縄県が実施している外国人観光客満足度調査の結果、満足度が最も低い項目が「言語対応」であったことから、県内全域で多言語サポートを行うために設置を開始。
- 沖縄では、単なる外国人旅行者の満足度向上だけでなく、問い合わせ内容を基に誘客や問題改善に結び付けていくかを重要視しており、深刻なトラブルに関する問い合わせに対しては、積極的に現地調査を行いトラブル根源の解決に取り組んでいる。

多言語コールセンターの基本情報	
サービス名称	沖縄観光多言語コンタクトセンター
正式導入年月	2010年10月
サービス提供地域	沖縄県全域

多言語コールセンターのサービス仕様	
提供サービス	電話対応、電話通訳(2地点3者通話)、メール対応
対応言語	英語、中国語(簡体語、繁体語)、韓国語、タイ語 ※その他の言語については運営事業者側のベストエフォートで対応
対応時間	9:00~21:00(問い合わせメールへは24時間以内に対応)
サービス提供対象施設	訪日外国人旅行者専用サービスであり施設向けには提供を行っていない
サービス利用料金	無料
利用制限	医療機関、在沖米軍人の生活関連はサービス対象外

(平成29年6月現在)

	提供範囲	ポイント
①	広域(複数県)	県レベルでなく広域レベルでサービス提供することで効率的に運営している
②	広域(複数県)	問い合わせ内容をトラブルに限定して、広域レベルでサービスを提供している
③	地域	外国人旅行者の多い地域が設置したコールセンターに、他の未導入地域が参画している
④	県	外国人旅行者からの電話に対応し、通訳のみならず観光案内も兼ねている

多言語コールセンター導入状況		未導入	導入済み
外国人旅行者来訪数	少	① ②	③
	多	③	④



# ユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくり

高齢の方や障害のある方の旅行に対するニーズは特別なものではない。人生の余暇活動のひとつとして多くの方が旅行を楽しんでおり、「旅行に出かけてみたい」と考えている方もたくさんいる。

高齢の方や障害のある方を受け入れることは、決して難しいことではなく、障害を正しく理解し、適切な対応をすることで、旅行者にとっても、受け入れる観光地にとっても、負担の少ない旅行が実現する。

## ●ユニバーサルツーリズムの必要性

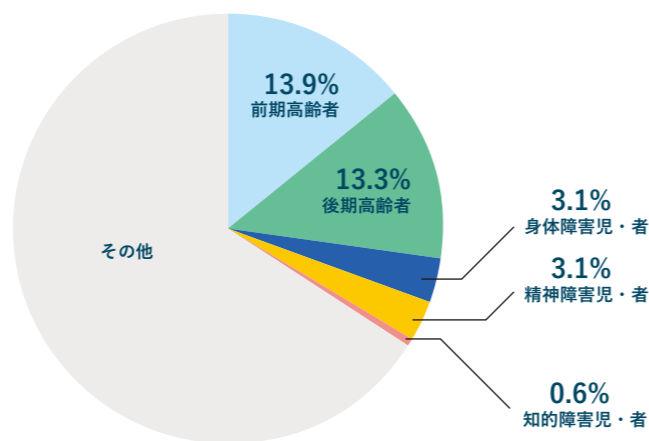
ユニバーサルツーリズムの主な対象となる高齢者、障害者の割合は国内総人口の3割以上を占めており、家族や友人などと旅行に出掛けることを考えると、マーケットは更に拡大する。また、潜在的に発達障害の特性のある方は人口の10%程度といわれており、その他、障害者手帳などを有していない方の中にも、支援が必要な方がいる。

2020年に開催されるオリンピック・パラリンピック競技大会には、世界中から障害のある方やその家族などが日本を訪れることから、受入環境とホスピタリティが充実した地域は、多くの来客が期待できる。そのため観光関連事業においても、高齢の方や障害のある方の受入環境を整備していくことは、将来的に安定した顧客を確保する上で、取り組む意義やメリットは大きいと考える。

平成28年4月には「障害者差別解消法」が施行され、障害のある方の社会参加への対応が社会全般に求められている。以下のサイトなどを参考に、必要な対応を図ることが大切である。

障害者差別解消法に関するページ(内閣府HP)  
<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

国内の人口に占める高齢者・障害者の割合



出典：平成29年度版障害者白書、平成29年度版高齢社会白書

## ●観光庁のユニバーサルツーリズム促進事業

### ①宿泊施設／旅行業／観光地域向け接遇マニュアルの作成

高齢者や障害のある方をお客様として迎えるための取組の第一歩となる基礎的な内容を踏まえた「接遇マニュアル」を作成し、公表している。マニュアルでは障害の多様性を理解したうえで、相手が求めることを確認し、必要な支援・サポートが提供できるよう障害別の特性や困りごとなどを紹介している。宿泊施設、旅行業、観光地域向けに3種類のマニュアルを作成し、接遇のシーンごとに対応のポイントをまとめている。



## ②観光案内所でのバリアフリーに関する情報発信

地域でユニバーサルツーリズムを受け入れるためには、地域のバリアに関する情報を調べ、発信することが必要である。それにより、旅行者本人が自身で判断できるようになる。観光庁では、平成28年度にユニバーサルツーリズムに対応した観光案内の実践方法、バリアフリー旅行相談窓口との連携方法等についてポイントや手順等を取りまとめた「ユニバーサルツーリズムに対応した観光案内の実践方法(手引き集)」を作成し、公表している。

### 「ユニバーサルツーリズムに対応した観光案内の実践方法(手引き集)」に記載されている事例紹介

#### 公益社団法人山形県観光物産協会・山形県・山形バリアフリー観光ツアーセンターの取組例

観光物産協会、県、バリアフリー旅行相談窓口の3者連携により、県下全域のユニバーサルツーリズムへの対応を行った事例である。県全域の主要な観光地等のバリアおよびバリアフリー調査とHPでの情報発信、関係者へのセミナーの開催や、案内を行うための窓口研修、3者の連携体制・役割分担等に関する対応マニュアルの作成などの取組を行った。その後、山形観光情報センターにおいて、観光案内所としての通常の観光案内の一環として、バリアフリー旅行相談に対応している。



〈やまがたバリアフリー観光ポータルサイト〉

#### 一般社団法人南さつま市観光協会の取組例

かごしまバリアフリーツアーセンターと連携して、研修や視察等を通じた知識、ノウハウの取得、市内の観光関連施設のバリア調査を通じた客観的データの取得により、ユニバーサルツーリズムの相談に対する案内体制を構築した事例である。平成29年度より観光案内所での通常の観光案内の一環としてバリアフリー旅行相談を受けており、南さつま市観光協会では取組の効果として、「より細やかなニーズに合わせた案内ができるようになり、行き先として選定してもらいやすくなったと実感する」「広域での情報共有、学びを行うことで、様々な分野でのネットワークを築ききっかけとなった」ことを挙げている。



〈南さつま市での調査の様子〉

#### INFORMATION

観光庁HPにおいて、ユニバーサルツーリズムの促進に向けた取組の概要や結果を公開中。「接遇マニュアル」、「観光案内の実践方法(手引き集)」もこのページからダウンロードすることができる。  
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/manyuaru.html>