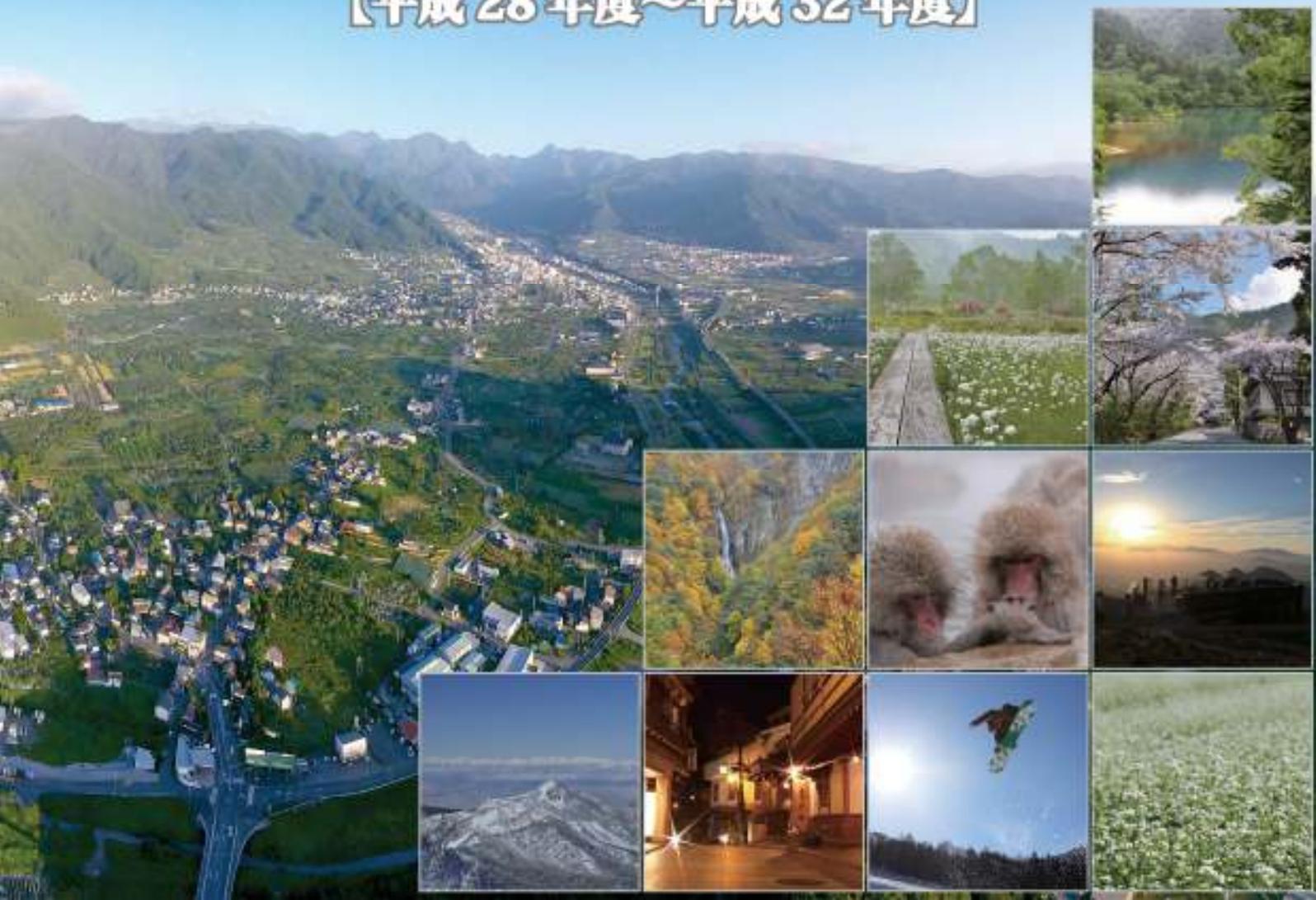




YOKOSO ! ユネスコエコパークのまち「山ノ内町」へ
～豊かな自然とおもてなしで世界の皆さんをお迎えします～

第3次 山ノ内町観光交流ビジョン

【平成28年度～平成32年度】



YOKOSO！ユネスコエコパークのまち

世界からお客様をお迎えするまち「山ノ内町」へ



観光とは、「土地の光を観る」こと。山ノ内町はその「光」＝観光資源に溢れています。標高 2,000m級の山々が連なる上信越高原国立公園の中心地“志賀高原”は、大小 70 余の湖沼が煌めき、美しく豊かな大自然の宝庫であり、1998 年長野冬季オリンピックが開催された地であります。

その麓、“湯田中渋温泉郷”は、開湯 1,300 年余の歴史を誇り、湯の郷の風情に加え、文化的な流れも色濃く根付いています。湯量は豊富で湯ごとに異なる泉質を持つ天然温泉や温泉情緒たっぷりの温泉街は、ミシュラングリーンガイドブックの一つ星に選ばれる昔懐かしい大正ロマンの街並みとして多くの人々に癒しを与えています。近年は、温泉に入る野生の猿“スノーモンキー”は特に外国人に超人気です。

そして、温泉街を取り囲むように広がる田園には、志賀高原の雪解け水を源にした「だから旨い！清流育ち」として、消費者ニーズの高い高品質なりんご・桃・ぶどうなどが実っています。

また、そば畑や里山風景が広がり、冬にはスキーリゾートとして親しまれている“北志賀高原”は、素朴なそばの味を求める人々が絶えず、近年は山岳リゾートとしても人気を呼んでおり、これら 3つの観光地に年間 460 万人のお客様にお越しいただいております。

とりわけ、全町にエリア拡大された志賀高原ユネスコエコパークは、この 3観光地全域を包含しており、『自然と人間社会との共生』を目指し、自然からの恩恵に感謝しながら自然環境の保全と利活用を進めております。

本ビジョンは、歴史を振り返りながら、日々変化を続ける社会情勢を的確に把握し、大きな社会基盤である新幹線の延伸開業や世界遺産と並ぶユネスコエコパークの利活用、また、近年大幅に増加しているインバウンドなどを推進するための方向性や展開方策を定めるものでございます。

第5次山ノ内町総合計画に定める「住む人、訪れる人に温もりのある郷土」の旗印の下に、本ビジョンに沿い“おもてなしの心”を持って「一客再来」を目指した観光振興施策を推進し、観光業や農業に携わる皆さんはもとより町民挙げて活力あるまちづくりを進めてまいります。

最後に、山ノ内町観光・商工事業審議会委員を始め、ご指導ご協力いただきました多くの皆様方に感謝と御礼を申し上げます。

平成 28 年 3 月

山ノ内町長 竹節義孝

目次

序章 はじめに	1
1 ビジョン策定の主旨	1
2 ビジョンの位置づけ	1
3 ビジョンの計画期間と目標	1
第1章 山ノ内町観光を取り巻く状況	2
1 国や県等の取り組みや現状	2
(1) 観光立国政策	2
(2) 全国自治体の状況	3
(3) 長野県観光振興基本計画[2013~2017]	3
(4) 長野県観光の現状	4
(5) 信州デスティネーションキャンペーン・諏訪御柱祭	5
(6) 北陸新幹線の富山・金沢延伸	5
2 観光マーケットの動向及び社会情勢の変化	6
(1) 総市場規模の展望	6
(2) 外国人観光客の動向	7
(3) 不透明な経済情勢	8
(4) 環境問題の深刻化	8
(5) 宿泊観光客数の推移	8
(6) 旅行等に関する意識の変化	9
(7) 観光旅行形態の多様化	10
(8) 旅行タイプ別の希望率と経験率	11
(9) 今後の観光旅行の動向	12
第2章 山ノ内町観光の現状と課題	14
1 山ノ内町観光の現状	14
(1) 観光地延利用者数及び観光消費額等の推移	14
(2) スキー場利用者数の推移	16
(3) 学習旅行の来訪児童・生徒数の推移	16
(4) 外国人宿泊者数の推移	17
(5) 国・地域別外国人観光客数の推移(四半期別)	18
(6) 月別及び時間帯別の滞在人口	19
2 山ノ内町観光の課題	20
(1) 「地域の魅力」の活用	20
(2) 有効な情報発信	22
(3) 外国人観光客への対応の遅れ	23
(4) 北陸新幹線の延伸のチャンス	23
(5) 年間を通じた雇用の場の確保	24

第3章 ビジョンの基本方針と展開方策	25
1 基本方針.....	25
2 展開方策.....	26
(1)ユネスコエコパークの理念『自然と人間社会の共生』に基づく地域づくり.....	27
(2)国際的な観光地づくり.....	29
(3)魅力的な観光地づくり.....	30
(4)おもてなしのまちづくり.....	33
(5)誘客プロモーション活動の積極展開.....	35
第4章 ビジョンの推進体制	37
1 推進体制確立の必要性.....	37
2 各主体が担う役割.....	37
(1) 行政の役割.....	37
(2) 観光関連団体の役割.....	37
(3) 観光関連事業者の役割.....	38
(4) 町民の役割.....	38
資料編 ビジョンの策定経緯	39
1 諮問.....	39
2 審議経過.....	39
3 答申.....	40
4 住民からの意見聴取.....	40
5 審議に携わっていただいた皆様.....	41

序章 はじめに

1 ビジョン策定の主旨

「第2次山ノ内町観光交流ビジョン」を策定した平成21年から6年が経ち、本町を含めた日本全体の少子高齢化の進展や、日本国内への外国人観光客の大幅な増加、北陸新幹線の延伸など、町を取り巻く状況が大きく変化しています。

また、「山ノ内町総合計画後期基本計画」及び「山ノ内町まち・ひと・しごと創生総合戦略」では、本町の基幹産業はこれまで同様「観光と農業」を中心に位置づけており、最も重要な産業の一つである観光業を振興していくことは本町にとって最重要課題の一つです。

本町の観光に係わる施策をまとめた本計画は、本町がより活性化を図り存続していくためにも不可欠な計画であり、ここに「第3次山ノ内町観光交流ビジョン」を策定するものです。

2 ビジョンの位置づけ

本ビジョンは、山ノ内町政運営の基本的な指針となる「第5次山ノ内町総合計画後期基本計画」の基本理念である『住む人、訪れる人に温もりのある郷土』のもと、施策の柱である、『魅力的な観光・交流のまちをつくる』を具現化するための個別計画として位置づけられるものです。

3 ビジョンの計画期間と目標

本ビジョンの計画期間は、観光を取り巻く急激な環境の変化に迅速に対応できるように、平成28年度を初年度とし、平成32年度を目標とする5年間とします。

また、本ビジョンを推進することにより、年間観光客数550万人（平成32年）の実現を目標とします。

なお、目標とする数は、日帰り客数を含んでいますが、できるだけ多くの人に長く滞在していただき、山ノ内町を楽しんでいただくことを念頭に、宿泊を重視した目標とします。

第1章 山ノ内町観光を取り巻く状況

1 国や県等の取り組みや現状

(1) 観光立国政策

～観光でつくる日本のチカラと地域の魅力～

国では、平成19年に閣議決定された観光立国推進基本計画以降、引き続き観光を国の成長戦略の柱の一つと位置づけ、平成24年度からの新たな「観光立国推進基本計画」が閣議決定されました。

基本計画では、策定の方向性として「観光の裾野の拡大」と「観光の質の向上」が掲げられ、平成28年までに、国内における旅行消費額を30兆円にする、訪日外国人旅行者数を1,800万人にする等の目標が掲げられています^{※1}。また、新たに訪日外国人旅行者や国内観光地域の旅行者の「満足度」の目標も設定されました。

観光庁が主導的な役割を果たすべき主な施策として、(1)国内外から選好される魅力ある観光地域づくり(観光地域のブランド化・複数地域間の広域連携等)、(2)オールジャパンによる訪日プロモーションの実施、(3)国際会議等のMICE^{※2}分野の国際競争力強化、(4)休暇改革の推進、を提示しています。

新たな観光立国推進基本計画の特徴



○基本計画の見直しの方向性

観光は、国の成長戦略の柱の一つであり、長らく経済が低迷し地域が疲弊する中、人口減少・少子高齢化の閉塞状況を打ち破り、急速に経済成長するアジアの観光需要を取込むとともに、地域経済の活性化・雇用機会の増大等を図る。

<観光を取り巻く状況>

- ・ 諸外国との訪日競争の激化
- ・ マクロ経済・外交関係等の外的要因による訪日外国人旅行者減少のリスクの存在
- ・ 新規訪日旅行者のみならずリピーターを獲得する必要性
- ・ 旅行の相対的魅力的低下等による国内旅行のゼロ回帰の増加等

観光の裾野の拡大と観光の質の向上が必要

- ・ 東南アジア等、富裕層・中間層等急速な拡大が見込まれる市場の旅行者の獲得
- ・ ゴールデンルートの次の目的地の開拓・情報発信
- ・ 観光地域や旅行サービスの質の向上
- ・ 観光旅行者の滞在日数や消費額の増加等

○観光立国の実現に関する施策についての基本的な方針

東日本大震災を踏まえ、「震災からの復興」を柱の一つに掲げる。

- ① 震災からの復興
- ② 国民経済の発展
- ③ 国際相互理解の増進
- ④ 国民生活の安定向上

○観光立国の実現に関する目標

観光地域や旅行サービスの質の向上を図るため、基本的な目標に満足度の指標(訪日外国人旅行者の満足度、観光地域の旅行者満足度)を追加。新たに、基本目標の下に「参考指標」を掲載。(訪日外国人旅行消費額、雇用効果、地方の国内旅行消費額等)

- ① 国内における旅行消費額
- ② 訪日外国人旅行者数
- ③ 訪日外国人旅行者の満足度
- ④ 国際会議の開催件数
- ⑤ 日本人の海外旅行者数
- ⑥ 国内宿泊観光旅行の年間平均宿泊数
- ⑦ 観光地域の旅行者満足度

○観光立国の実現に関し、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策

観光は、良好な景観の形成、街並み整備等による地域の魅力向上、交通ネットワーク整備等による人の交流の拡大、文化財や農山漁村等の多様な観光資源の活用による旅行の魅力の向上など、多様な関係者による広範な施策により支えられるものであり、関係省庁間や多様な関係者間で連携を強化しつつ、取組むことが重要。具体的な施策として、観光庁が主導的な役割を果たすべき主な施策(4項目)及び政府全体により講ずべき施策を提示。

- ① 国内外から選好される魅力ある観光地域づくり(観光地域のブランド化・複数地域間の広域連携等)
- ② オールジャパンによる訪日プロモーションの実施
- ③ 国際会議等のMICE分野の国際競争力強化
- ④ 休暇改革の推進

○観光立国の実現に関する施策を総合的かつ計画的に推進するために必要な事項

必要に応じ有識者の助言を受けつつ、毎年度当初に、目標の達成状況、施策の推進状況に関する点検を行うとともに、施策の効果に関する評価を行う。観光庁は関係省庁に対し、当該点検・評価の結果について翌年の施策に反映させるよう、働きかけを行う。

-1-

※1 訪日外国人旅行者数は、平成27年に1,974万人となり、すでに前倒しで目標を達成している。

※2 MICEとは、企業等の会議(Meeting)、企業等の行方報奨・研修旅行(インセンティブ旅行)(Incentive Travel)、国際機関・団体、学会等が行う国際会議(Convention)、展示会・見本市、イベント(Exhibition/Event)の頭文字のことであり、多くの集客交流が見込まれるビジネスイベントなどの総称。

図1：出国日本人数と訪日外客数の推移



日本政府観光局「年別 訪日外客数, 出国日本人数の推移」より

(2) 全国自治体の状況

～自治体間競争の時代に～

現在では、地方創生により、全国の多くの自治体が人口減少対策として産業振興に取り組んでいます。その中でも“観光産業の振興”に重点を置く自治体も多く、結果的に全国の自治体で競争する状況が出来つつあります。

また、外国人観光客の潜在需要を見込み、各自治体とも海外へ目を向けた施策を展開し、海外へのトップセールスを行うなど、競争の場は国外へも広がっています。

(3) 長野県観光振興基本計画〔2013～2017〕

～「『信州暮らし』が“憧れ”と“感動”を生む」～

長野県観光を取り巻く変化を踏まえ、①県の観光施策を計画的かつ戦略的に推進するための方策を明らかにするとともに、②県、市町村、観光関連団体、事業者、県民等が、適切な役割分担のもと、互いに協働して取り組むため、平成25年度を初年度とし、平成29年度を目標とする長野県観光振興基本計画が策定されています。

「『信州暮らし』が“憧れ”と“感動”を生む観光立県」を目指す将来像に掲げ、3つの重点プロジェクトを推進しています。



1. 山岳高原などの強みを活かした滞在型観光地の形成
2. 県民参加による共創と協働の観光地域づくり
3. 食や物産、サービスの価値の向上とブランドとしての発信

(4) 長野県観光の現状

～観光旅行者数、観光消費額ともに微増だが厳しい状況～

長野県における観光旅行者数は、国内外の観光地間競争の激化などにより、平成3年の1億764万人をピークに減少傾向となり、平成19年、平成21年は9,000万人を超えましたが、平成23年には8,500万人を割り込みました。以降は微増を続けていますが、平成25年は8,554万人で、ピーク時の79.5%となっています。

特に、スキー客をはじめとする冬季の観光旅行者の落ち込みなどが、その大きな要因と考えられます。

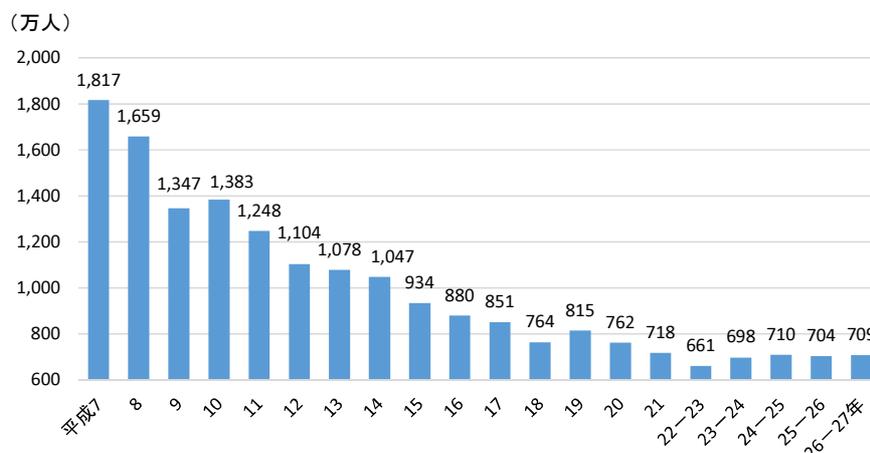
外国人旅行者については、国のビジット・ジャパン・キャンペーンの展開などにより、アジア、オーストラリアを中心に急増しています。

図2: 長野県の観光地延利用者数と観光消費額の推移



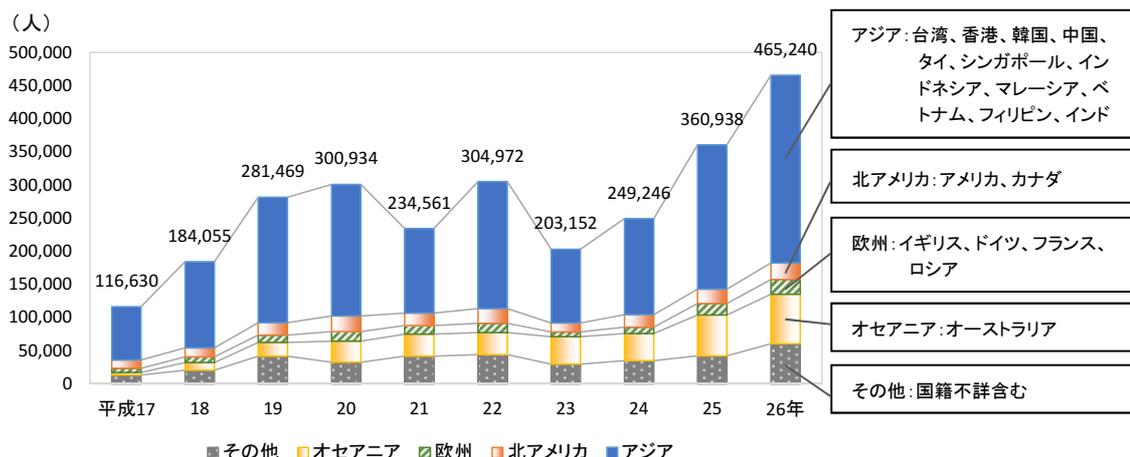
長野県観光部「平成25年 観光地利用者統計調査結果」より

図3: 長野県内スキー場利用者数の推移



長野県観光部「平成26-27年 スキー・スケート場の利用者統計調査」より

図4:長野県内外国人宿泊者数の推移



長野県観光部「平成26年外国人延宿泊者数調査」より

(5) 信州デスティネーションキャンペーン・諏訪御柱祭

～長野県観光ひいては、山ノ内町観光の追い風にするために～

平成28年春の諏訪御柱祭、平成29年夏には、信州デスティネーションキャンペーン（以下、信州DCという。）が行われるなど、県内では集客力の高い重要な行事が予定され、県を中心に官民一体となってその準備を進めています。

信州DCでは、“「健康」「美しさ」の源『山岳高原』”をキーコンセプトに、新幹線金沢延伸後の新たな観光流動に対応し、今後も大きなイベントが続く県内において、その流れを止めることなくキャンペーンを継続していくことで、信州・長野県の魅力を国内外に発信し、快適な旅を満喫できる滞在・周遊型、交流型観光の推進を図るとともに、この間における集客効果が、今後、山ノ内町への継続的な誘客につながるよう積極的な取り組みを行う必要があります。

(6) 北陸新幹線の富山・金沢延伸

～飯山駅からの観光客をどう伸ばしていくか～

平成27年3月に北陸新幹線の長野ー金沢間が開業しました。富山・金沢までの延伸は、一方では新幹線飯山駅の開設というプラス面と、通過点になってしまおうというマイナス面が指摘されてきました。開業後の実績を見ると、1日当たりの乗車目標は1日平均1,300人でしたが、開業後1ヶ月の新幹線乗車人数は、1日平均500人ととどまりました※。金沢などが大きく観光客数を伸ばしていることからすると、新幹線飯山駅の開業効果は現在のところそれほど大きいとはいえませんが、飯山駅はウィンタースポーツの時期に大きく数を増やすものと考えられます。今後は、観光団体や旅行者・交通事業者などと協力し、より一層の商品企画の開発促進、地域資源の活用、誘客PRの強化や顧客満足度の向上に努める必要があります。

※乗車目標は長野県と信越9市町広域観光連携会議による。実績値は、毎日新聞平成27年5月24日地方版より。

2 観光マーケットの動向及び社会情勢の変化

(1) 総市場規模の展望

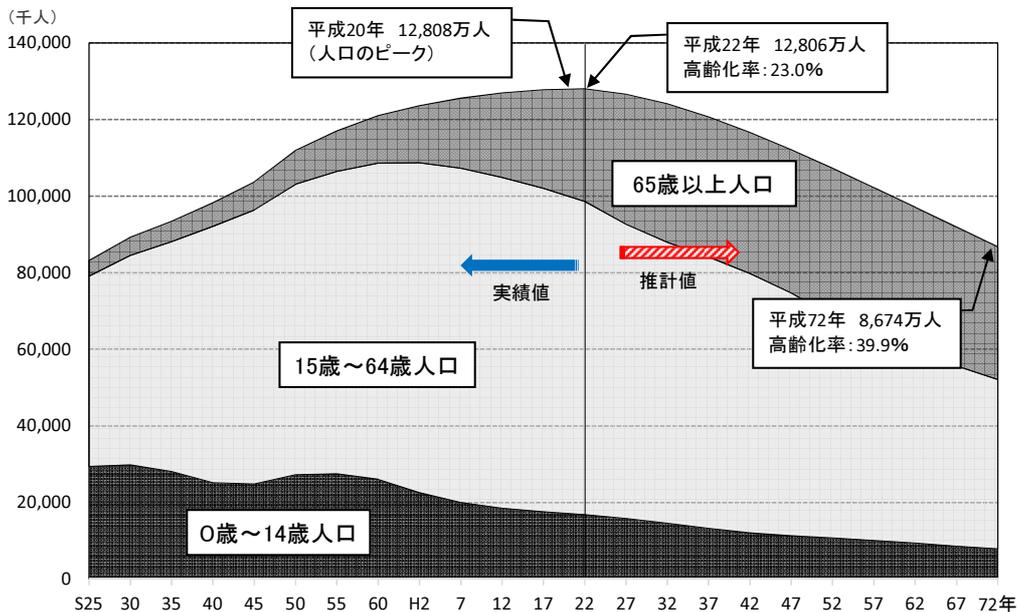
～少子高齢化・人口減少社会の進行～

平成20年をピークに、日本は人口減少社会に突入しました。少子高齢化の進行で、人口の増加が見込まれないことから、今後も一層、観光による交流人口の増加を図ることが、雇用の拡大にもつながり、地域の活性化にとって重要となります。

高齢者人口は、平成22年には総人口の23%を占め、平成72年には人口のおよそ40%が高齢者となる超高齢社会を迎えます。また、「団塊の世代」が定年退職の時期を迎えていることから、時間的・経済的に余裕があり、本物志向の中高年層によるハイキング・トレッキング志向の高まりや団塊世代のふるさと回帰など、観光マーケットにもたらす影響に期待が高まっています。

一方、少子化の進行に伴い、学習旅行など若年者を対象とする市場規模の縮小や若年労働力の不足によるサービス力の低下、後継者不足の問題も生じる恐れがあり、担い手のさらなる減少とともに、生産力の低下が懸念されます。

図5: 日本の人口構造の推移と見通し



資料:実績値(～H22年)は総務省「国勢調査」、「人口推計」、「昭和20年人口調査」、推計値(H23～72年)は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成24年1月推計)」の中位推計による。なおS46年までは沖縄県を含まない。また、国勢調査年については、年齢不詳分を按分している。

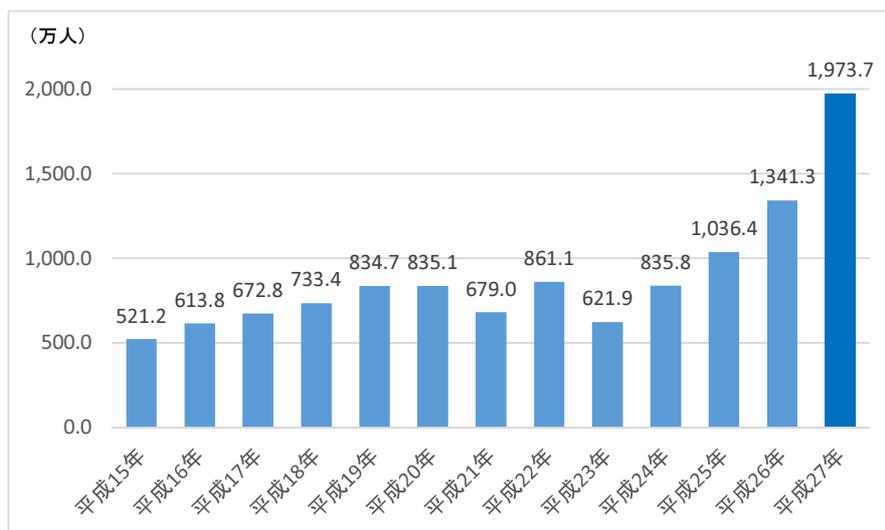
(2) 外国人観光客の動向

～今後の伸びも期待でき、大きなチャンス～

訪日外国人旅行者数は、リーマンショックの影響を受けた平成21年、東日本大震災の起こった平成23年を除くと、平成19年から平成24年までは概ね800万人台で推移してきましたが、平成25年には1,000万人の大台を超え、平成26年には1,341万人まで増加し、平成27年は前年比47%増の1,974万人と大幅に増加し過去最高を更新しています。

国・地域別で見ると、平成27年は、アジアからの旅行者が8割以上を占め、最も多いのは中国、次いで韓国、台湾の順となっています。割合でもそれぞれ2割前後となっており、この3つの国・地域からだけで6割以上を占めています。

図6: 訪日外国人旅行者数の推移



観光庁「観光白書」平成27年版概要及びJNTO報道発表資料より



地獄谷野猿公苑



雪の回廊 (志賀草津高原ルート)

(3) 不透明な経済情勢

～不透明な経済要因と明るい兆し～

第2次安倍内閣発足後、一時的に景気回復をみましたが、平成27年の4～6月期の実質GDPはマイナスとなるなど、回復基調は安定しません。国外では、中国経済は減速を始めており、このまま悪化が続けば中国との貿易額の割合が高い日本経済も影響を受けることとなります。

また、近年急増している中国人観光客については、今後もしばらくは増加するものの近い将来伸び悩み、一人当たり消費額も減少すると予想されています。

農業についてもTPPの大筋合意がなされ、海外の安価な農産品との競争にさらされる可能性が高まり、農家にとっては重大な局面を迎えています。

財政面では、少子高齢化により社会保障費が急増しており、財政赤字を埋めるべく、増税が喫緊の課題となっており、平成29年4月に消費税は10%に引き上げられる予定であり、予定通り実施されれば消費にはマイナス要因となります。

一方、肯定的な側面としては、原油価格の下落は、原油輸入国の日本にとっては大きなメリットであり、また2020年（平成32年）の東京オリンピック開催は、明るい材料といえます。

(4) 環境問題の深刻化

～現実的な問題としての認識の高まり～

地球温暖化をはじめ、地球規模での環境問題は、様々な多国間の会議が開催され、問題意識の共有ができつつあると言えます。日本においては、夏の異常高温や集中豪雨の増加などの気候変化などにより、人々の意識は環境問題が深刻化しているという認識に変化してきています。

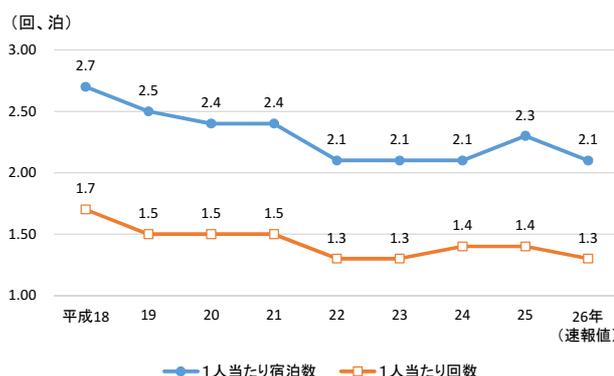
観光においては、自然資源の過剰な利用による環境の劣化等から、地域の自然環境・生態系などの保全・保護を目的として、平成20年4月に「エコツーリズム推進法」が施行されています。人々の意識の変化とともに、今後も、環境保全を実現しながら観光を行うグリーンツーリズム、エコツーリズムといった自然体験型観光が盛んになっていくことが予想されます。

(5) 宿泊観光客数の推移

～低迷する国内観光宿泊需要～

平成26年度における国民1人当たりの宿泊観光旅行回数は1.3回と推計され、また、宿泊数は2.1泊となっており、宿泊観光旅行の市場は近年低迷が続いています。

図7: 国内宿泊観光旅行の回数及び宿泊数の推移



観光庁「平成27年版観光白書」より

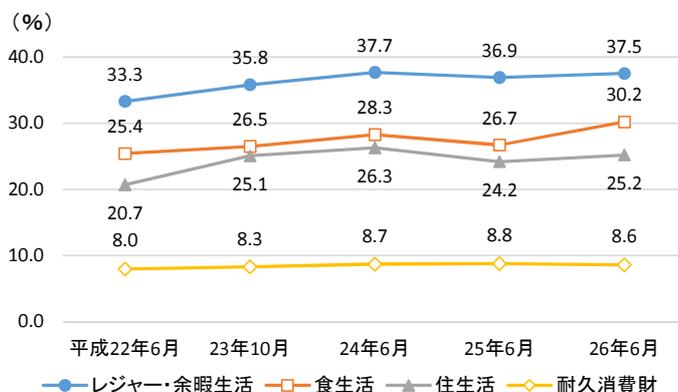
(6) 旅行等に関する意識の変化

～健康、自然、環境志向への意識増加～

今後の生活で重点を置きたい分野は、「レジャー・余暇活動」が長期的に最も高くなっているほか、「余暇活動の潜在需要」についても、海外旅行、国内旅行が他の活動に比較してその割合が高くなっています。また、成熟社会を迎える中で、自由時間の過ごし方についても、自らの趣味や価値観を大切にするようになってきています。

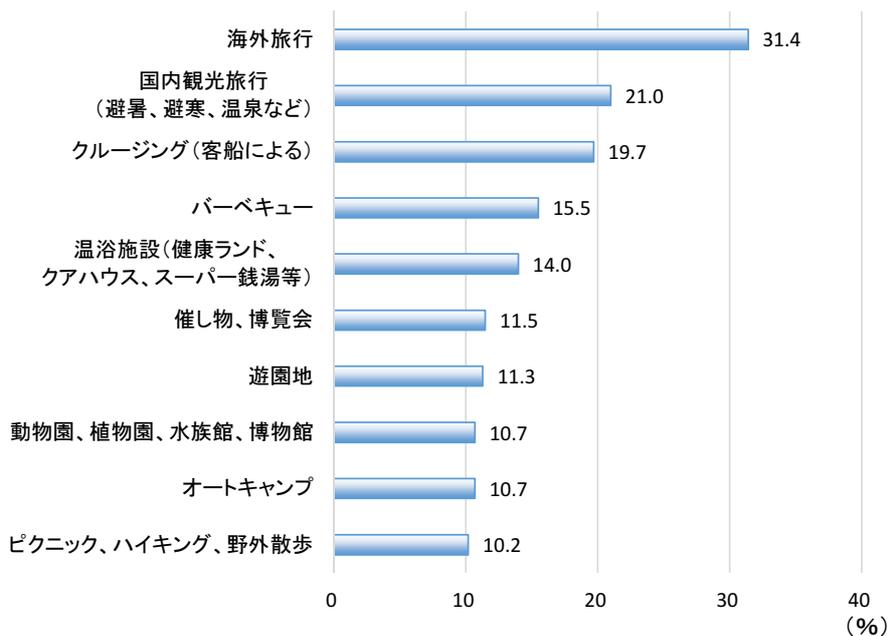
今後、団塊世代の退職者など時間にゆとりを持ったリタイアメントマーケットの増大により、健康志向や自然の中での非日常的な生活志向の高まり、長期滞在型観光（ロングステイ）など長期滞在につながる旅行のニーズが増加するものと考えられます。

図8: 今後の生活の力点の推移



観光庁「平成 27 年版観光白書」より

図9: 余暇活動の潜在需要



(財)社会経済生産性本部「レジャー白書 2015」より

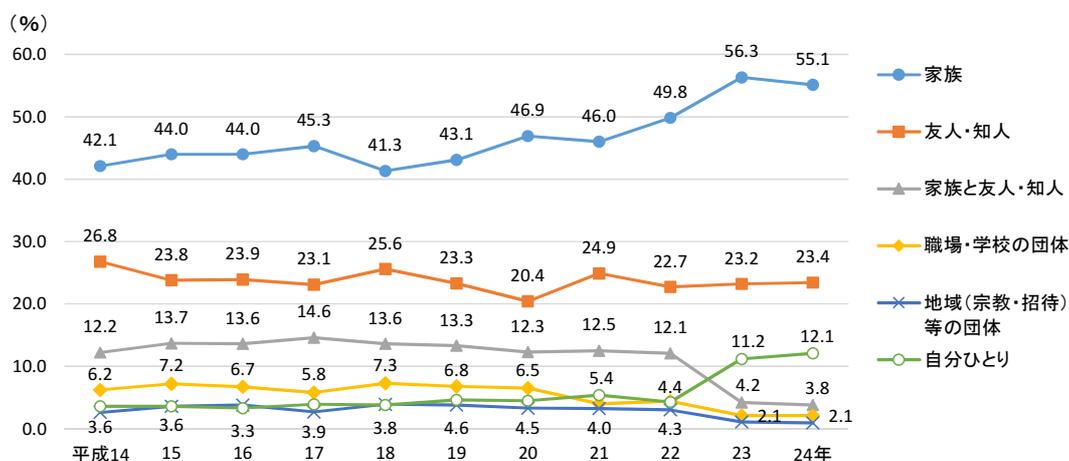
(7) 観光旅行形態の多様化

～家族、友人、小グループの旅行が主流に～

旅行形態については、安い・近い・短い旅行が定着する一方で、高額でも質に見合ったものは人気があるなど二極化が進んでいます。また、職場等の団体旅行が減少する一方で、家族や友人、小グループでの旅行が今の旅のスタイルとなり、平成23年以降では、「自分ひとり」が1割を占め、増加傾向がみられます。

また、手軽で安価な企画バス旅行等の人気がある一方で、定住・二地域居住の前提となるロングステイに対する関心が高まるなど、多様化が進んでいます。

図 10: 宿泊観光旅行の主な同行者の推移



一般社団法人日本旅行業協会「数字が語る旅行業 2015」より



湯田中温泉

(8) 旅行タイプ別の希望率と経験率

～癒しや世界遺産・大自然の旅が上位に～

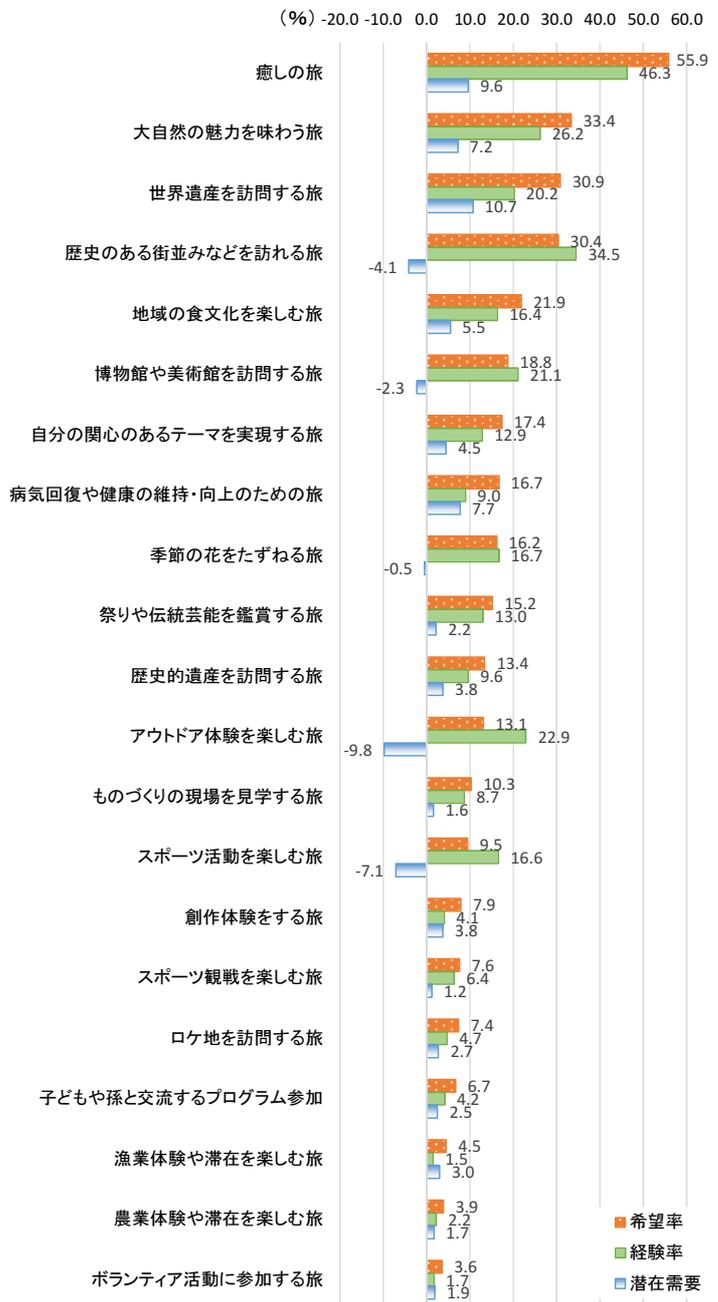
旅行のタイプ別に見た、希望率では、「癒しの旅」が最も高く、次いで「大自然の魅力を味わう旅」、「世界遺産を訪問する旅」「歴史ある町並みなどを訪れる旅」がほぼ同率で続いています。

一方で、これらの希望率から経験率を引いた値が潜在需要であり、最も高いのは「世界遺産を訪問する旅」、次いで「癒しの旅」「病気回復や健康の維持・向上のための旅」「大自然の魅力を味わう旅」と続きます。

世界遺産については、日本では近年その登録件数が増加したことから、潜在需要が高まると考えられます。

「癒しの旅」や「病気回復や健康の維持・向上のための旅」については、日本全体の高齢化やストレス社会の深化とともに、今後も需要は高まることが考えられます。

図 11: 旅行タイプ別希望率と経験率



(公財)日本生産性本部「レジャー白書 2015」より

(9) 今後の観光旅行の動向

～多様化する観光旅行～

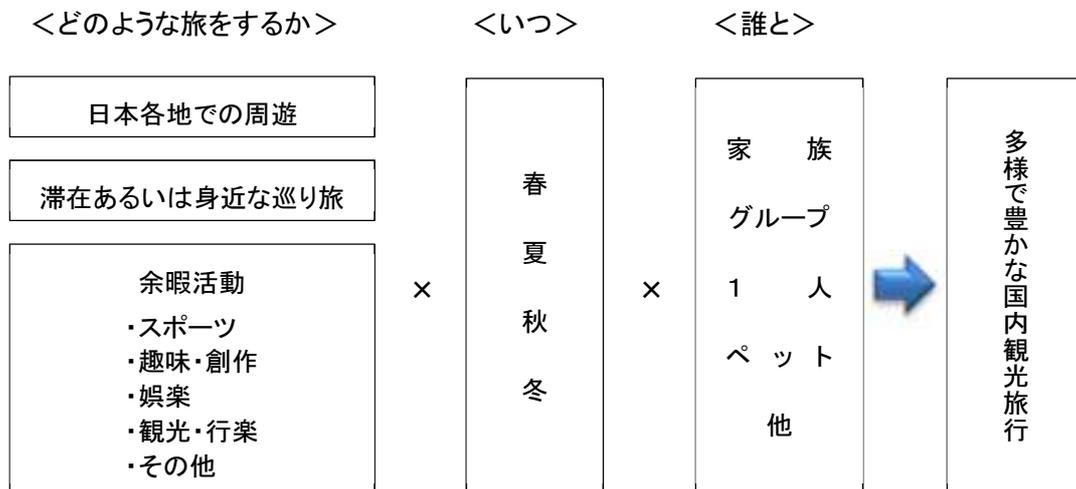
<日本人の国内観光の動向>

今後のトレンドとして、時間とお金にゆとりがあるシニア世代の増加により、時間をかける周遊旅行や、手軽に行える身近な巡り旅などと合わせて多種多様な余暇活動のために宿泊を伴う旅行の増加も見込めます。

さらに、日本の魅力のひとつである四季での楽しみ方や、誰と行くかによっても、同じ場所であっても旅の色合いは変わります。

「多様で豊かな国内観光旅行」が求められ、さらに細分化する旅行のニーズに対応していくことが、今後の国内観光旅行を活性化させるための課題です。

豊かな国内観光旅行に向けて



(公財)日本生産性本部「レジャー白書 2015」より



渋温泉街



足湯

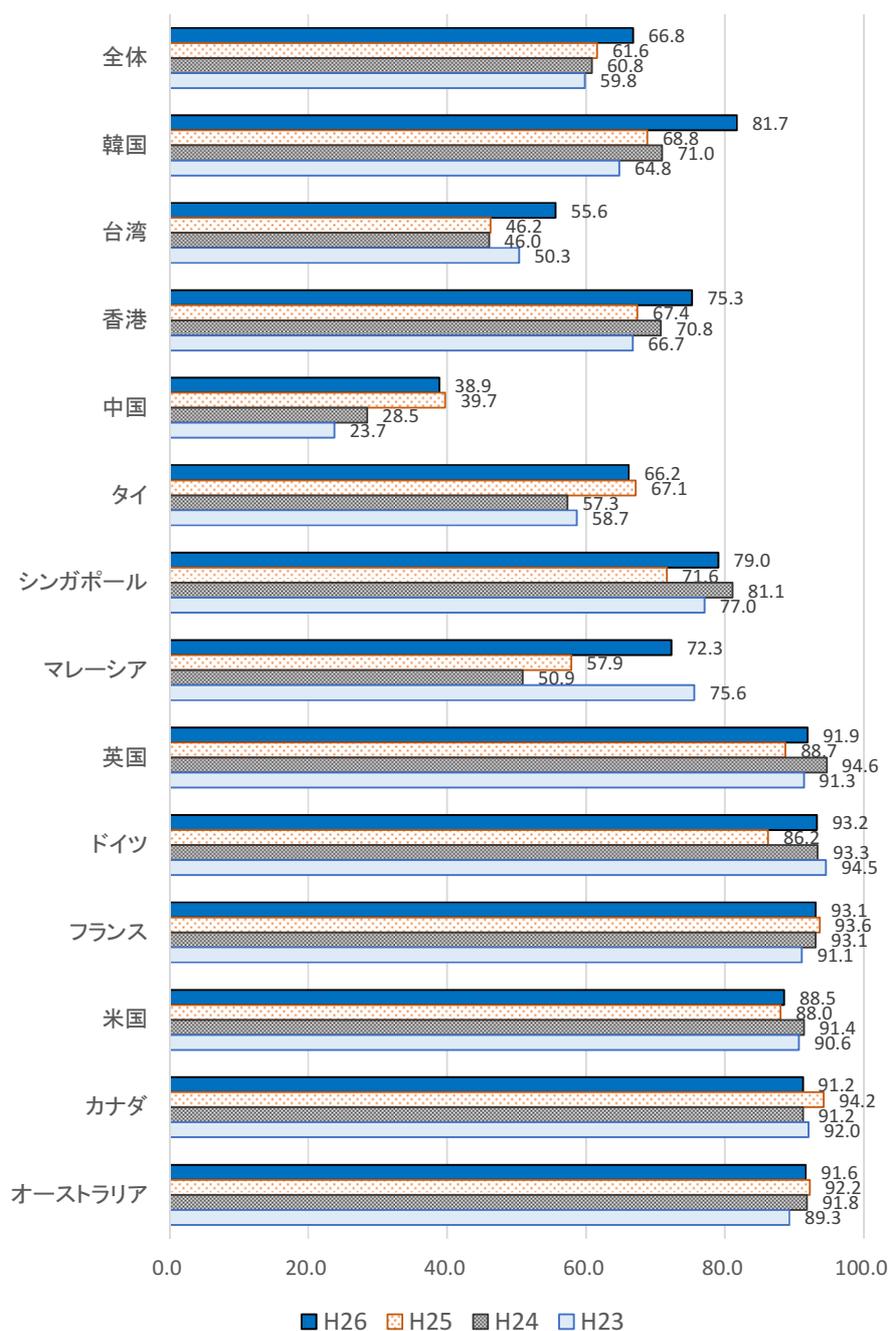
<外国人観光客の動向>

「(2) 外国人観光客の動向」で見たように、外国人観光客の入込みは今後も大きく伸びることが期待されています。

その中でも、近年は団体旅行から個人旅行の割合が増えつつあります。中国をはじめとするアジア系の国からは比較的団体旅行が多く、欧州や北米の国からは個人旅行が多くなっています。

この傾向から、今後さらにアジア系の国々を中心に個人旅行の割合が高まることが予想され、個人旅行客の増加に対応した受け入れ態勢や、商品開発が求められています。

図 12: 外国人観光客の個人旅行の割合の推移



訪日外国消費動向調査(平成23~26年)より

第2章 山ノ内町観光の現状と課題

1 山ノ内町観光の現状

(1) 観光地延利用者数及び観光消費額等の推移

～落ち込みは続いているが、微増傾向～

観光地延利用者数は、平成2年の986万人をピークに減少傾向が続いており、平成26年は459万人で、ピーク時の46.6%と厳しい状況になっています。

また、町内全体での宿泊者の割合は、平成4年以降、減少傾向にあり依然として厳しい状況にありますが、平成24年、25年は微増するなど改善の兆しもあります。

図13: 山ノ内町の観光地延利用者数の推移

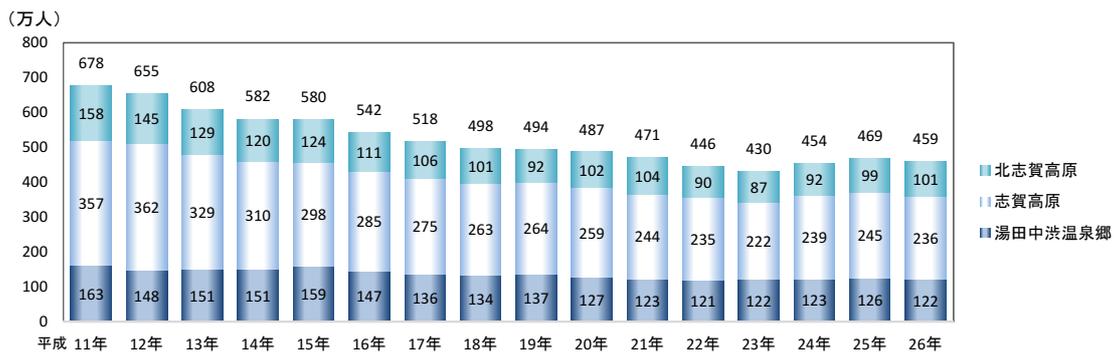


図14: 山ノ内町の観光消費額の推移

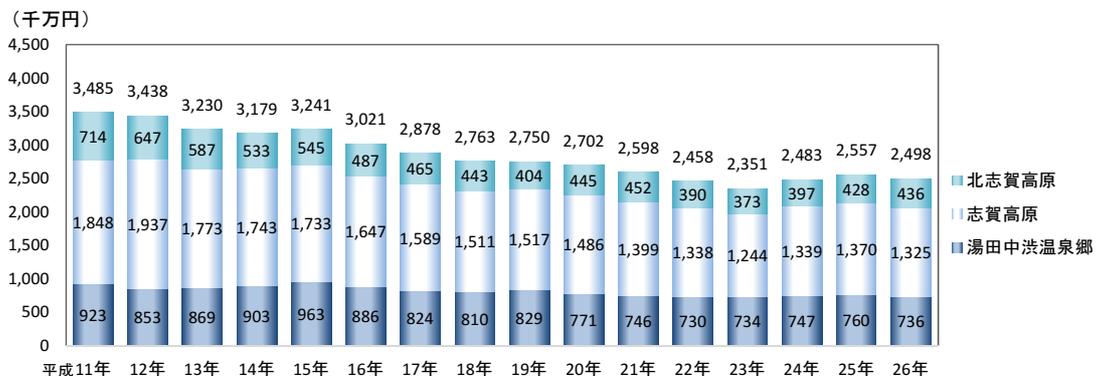


図 15: 志賀高原エリアの日帰り客数・宿泊客数の推移

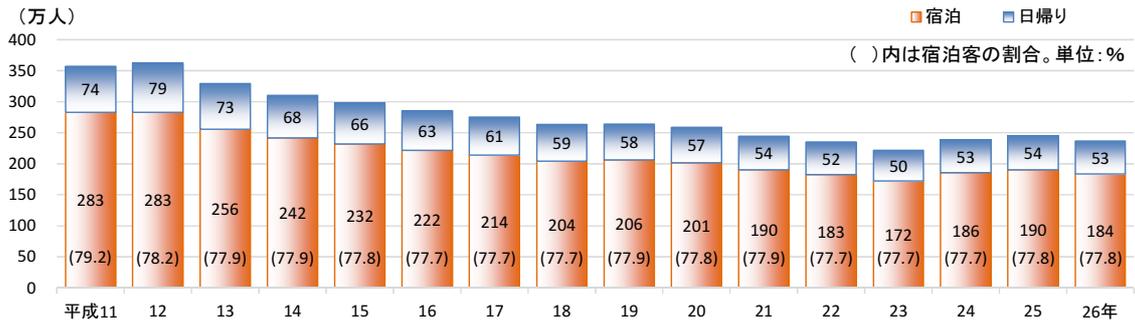


図 16: 北志賀高原エリアの日帰り客数・宿泊客数の推移

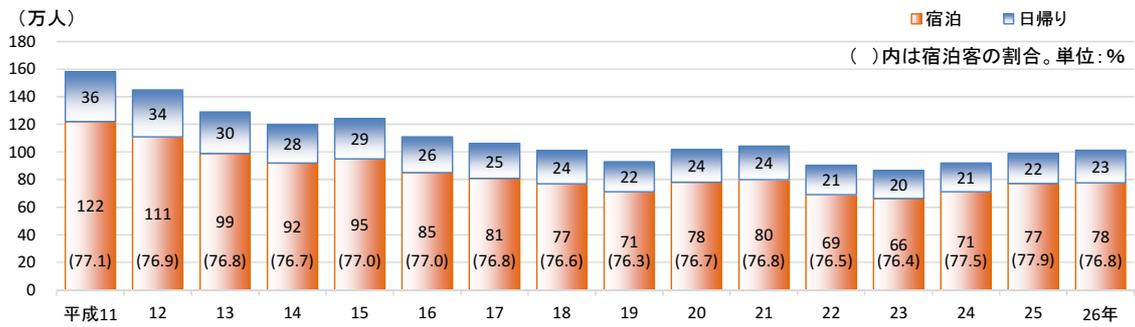


図 17: 湯田中渋温泉郷エリアの日帰り客数・宿泊客数の推移

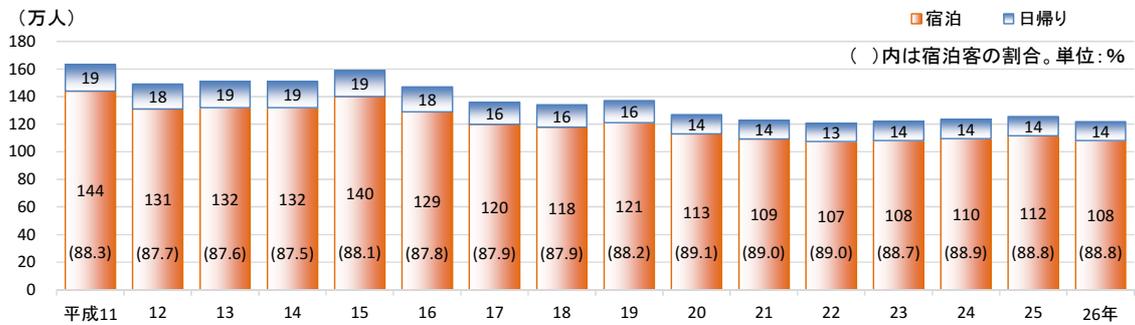
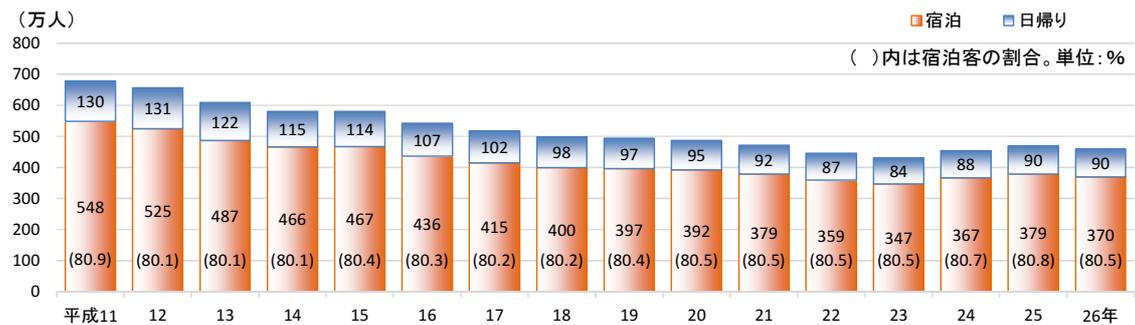


図 18: 山ノ内町全体の日帰り客数・宿泊客数の推移



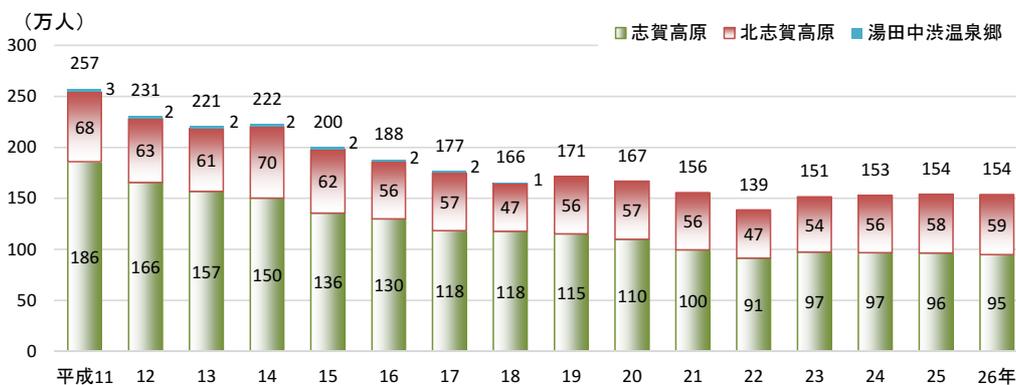
(2) スキー場利用者数の推移

～平成 22 年の落ち込みを底に横ばい～

スキー場利用者数は、平成 2 年度の 448 万人をピークに減少し、長野冬季オリンピック後の平成 10 年度には多少持ち直したものの、平成 22 年度には 150 万人を割り込みました。その後は下げ止まり、150 万人でほぼ横ばいとなっていますが、最盛期の約 3 分の 1 の利用者となっています。

エリア別では、志賀高原エリアが平成 22 年度以降、100 万人を割り込む状況が続いています。

図 19: スキー場利用者数の推移

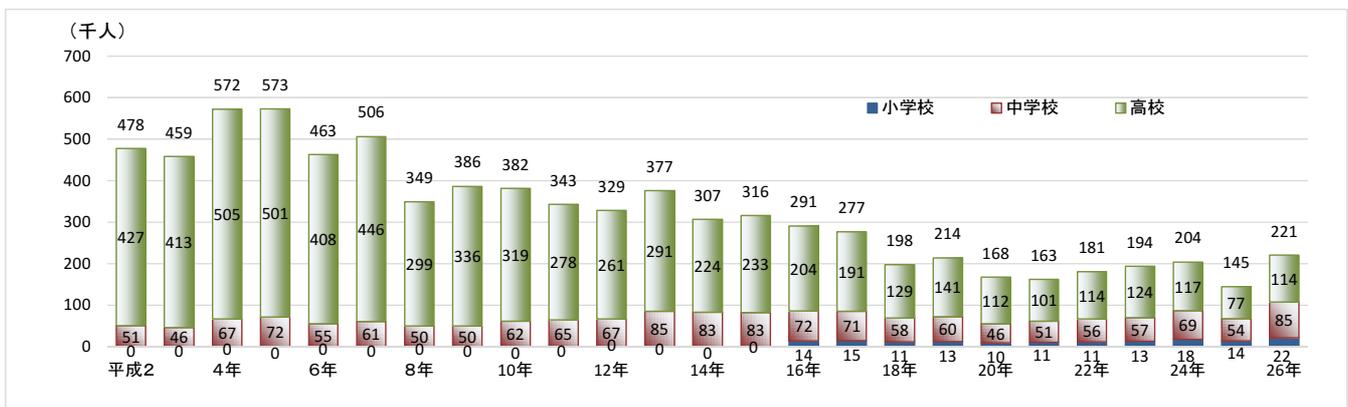


(3) 学習旅行の来訪児童・生徒数の推移

～スキー学習旅行以外は微増に～

平成 6 年度以降、中学校、高校を合わせた来訪延生徒数は減少傾向にあり、高校の来訪延生徒数が減少している影響が大きくなっています。また、ピーク時の平成 5 年度は、中学校、高校の生徒数合わせて 57 万 3 千人でしたが、平成 26 年度は、小学校の児童数を合わせても 22 万 1 千人となっています。

図 20: 学習旅行の来訪児童・生徒数の推移



(4) 外国人宿泊者数の推移

～香港、中国、タイが著しく増加～

町内に宿泊する外国人旅行者数は、国の「ビジット・ジャパン・キャンペーン」が開始された平成 15 年以降、大きく増加傾向にあり、東日本大震災が発生した平成 23 年に一時減少しましたが、その後徐々に回復し平成 26 年には過去最高の 28,675 人泊に達しています。地域別ではアジア地域が最も多く、国別ではオーストラリア、香港からの来訪者が著しく増加しており、平成 26 年では香港、中国、タイからの旅行者数が過去最高となっています。

平成 17 年と比較すると平成 26 年は約 6.5 倍であり、同期間の日本全体の約 2 倍を大きく超えています。平成 25 年と比較すると約 1.07 倍と、日本全体の約 1.3 倍を下回っています。訪日外国人は首都圏やゴールデンルートに集中していると推定され、本町のプロモーション不足は否めないものと考えられます。

図 21: 地域別外国人宿泊者数の推移

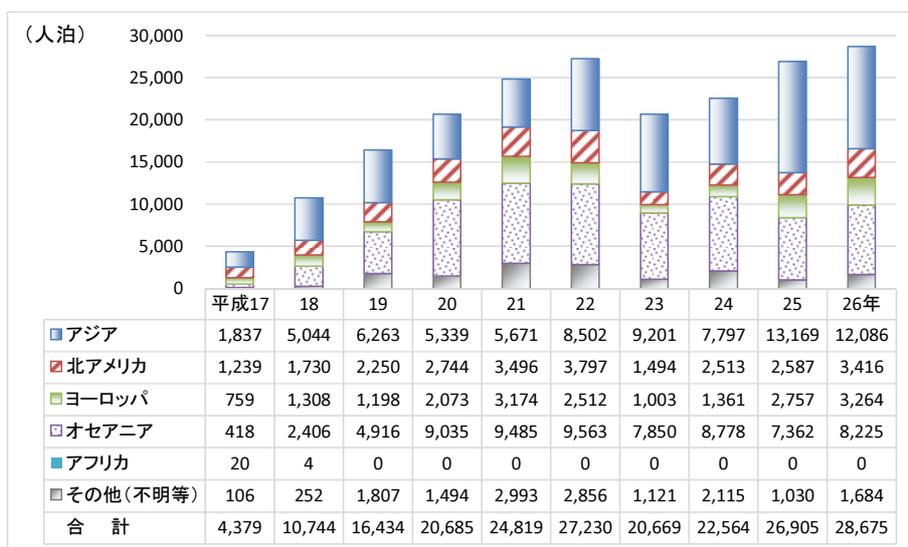
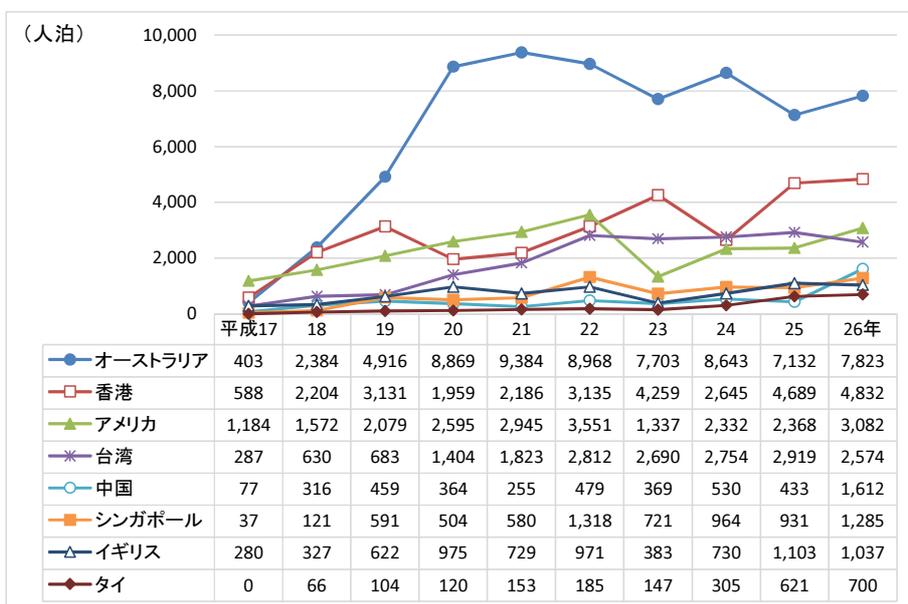


図 22: 国・地域別外国人宿泊者数の推移



(5) 国・地域別外国人観光客数の推移（四半期別）

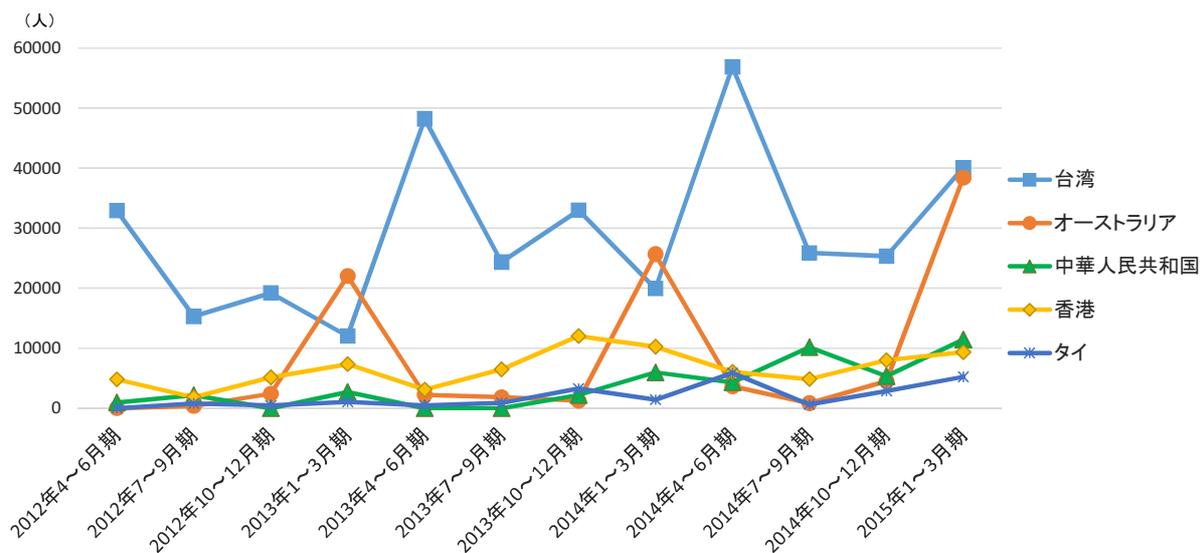
～春は台湾、冬はオーストラリアからの外国人観光客が多い～

RESAS（地域経済分析システム）※のデータによると、2015年の第1四半期における本町の外国人観光客数は、台湾、オーストラリア、中国、香港、タイの順に多くなっています。

この上位5か国の四半期別推移をみると、オーストラリアからの観光客は冬に多く、台湾からの観光客は春に多い傾向がありましたが、2015年第1四半期は台湾からの観光客が最多となっています。

平成26年の年間外国人宿泊者数はオーストラリアが最多であり、台湾は第4位であることから、台湾からの訪問者は相対的に日帰り客が多いと考えられ、宿泊につなげていく工夫が必要です。

図 23: 訪問者数の推移（上位5か国、四半期別）



※RESAS(地域経済分析システム)とは、地域経済に関わる様々なビッグデータ(企業間取引、人の流れ、人口動態等)を分かりやすく見える化(可視化)したシステム。国が地方自治体の政策立案、実行、検証のために開発した。Regional Economy Society Analyzing System の略。

ここでの国籍別訪問者数の出典は、観光庁「訪日外国人消費動向調査」及び日本政府観光局「訪日外客数」。

(6) 月別及び時間帯別の滞在人口

～月別では11月の滞在人口が少ない～

RESAS のデータによる2014年における本町の月別滞在人口^{*}の推移は、休日では12月が最も多く、11月が最少であり、9月の落ち込みも目立ちます。平日については、最少は同じ11月で、最多は8月となっています。

時間帯推移をみると、休日と平日の傾向は大きく異なり、休日は昼間人口が多く、平日は激減しています。平日は他市町村へ通勤・通学する人が多く、休日は観光等で本町を訪れる人が多いと考えられます。

図 24: 滞在人口月別推移(2014年)

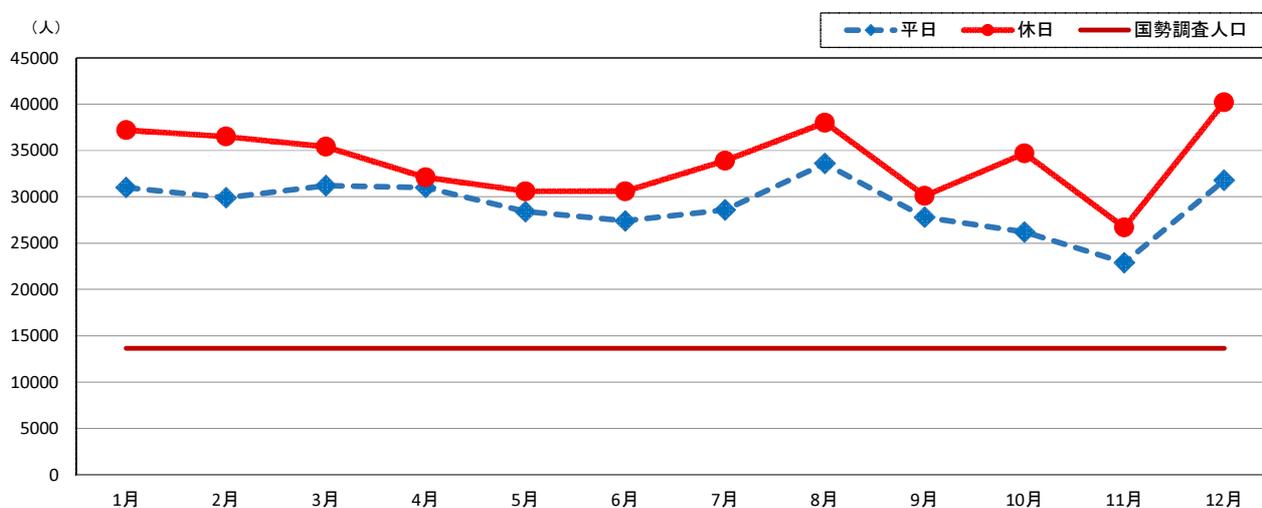
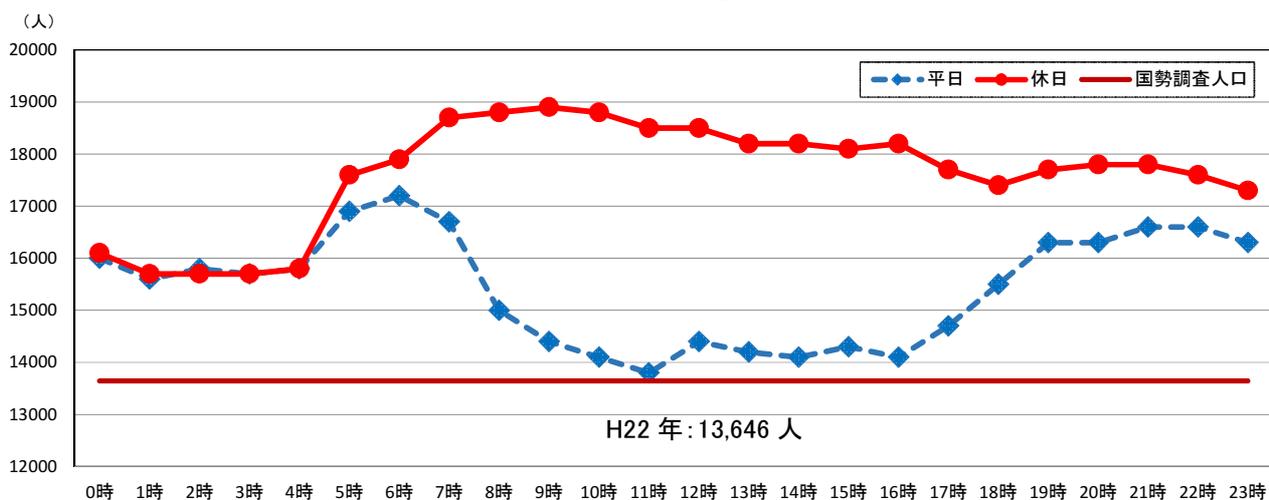


図 25: 滞在人口時間帯別推移(2014年)



^{*}RESAS による滞在人口とは、スマートフォンアプリ利用者の位置情報を年・月・時間単位、平日・休日別に、2時間以上特定の地域にとどまることを「滞在」として集計した数値である。滞在人口データの出典は、株式会社Agoop「流動人口データ」から。図 24 は、その月の日平均人数、図 25 は年間の時間ごとの平均人数。

2 山ノ内町観光の課題

(1) 「地域の魅力」の活用

～町には魅力的な観光資源（素材）があるが、有効に活用できているか～

本町は、志賀高原ユネスコエコパーク※の中心地である志賀高原の豊かで美しい大自然や北志賀高原の里山の自然、豊富な湯量や様々な泉質を有する九つの温泉街、雪質やスケールの大きさなど日本最大級のスキーエリア、清流が育む高品質な果樹や菌茸類の生産、俳人小林一茶や小説家の林芙美子など多くの文人墨客が残した足跡・作品、多様な宿泊施設や観光施設など、数え上げればきりがなほほど多くの観光資源を有する観光地として古い歴史を持っています。また近年は、地獄谷野猿公苑の温泉に浸かる二ホンザルは『スノーモンキー』として、特に外国人の人气が急激に上がっており、公苑内は飽和状態の日も多くあります。

しかし、観光地の成熟化により自らが新鮮さを失い、豊富な観光資源の見せ方が固定化してきていることが、観光入込客数の伸び悩みの一因となっています。また、滞在時間を伸ばし宿泊につながるような新たな起爆剤となる観光資源の開発にも至っていない現状があります。

観光とは、人々が日常生活を離れ、一時的な「非日常」や「異文化」を感じる時間であり場面であると言えます。そのため、受け入れ側としては何か「特別なもの」を観光客に提供しなければならないという思いが強くなり、そこに大きなハードルを自ら設定してしまいがちです。しかし、町を訪れる人にとっては、山ノ内町の「日常」や当たり前前が魅力的であることが少なくありません。

本町は、ユネスコ（国連教育科学文化機関）が行う「人間と生物圏（MAB：Man and the Biosphere）計画」の一事業である『ユネスコエコパーク』に登録されており、世界的にも貴重な原始的な自然が保たれているほか、自然環境を保全する取り組みや利活用に向けての取り組みを進めています。『ユネスコエコパーク』は全国に7ヶ所ありますが、志賀高原ユネスコエコパークはそのうちのひとつとして世界遺産と並ぶ貴重な登録を受けています。

今後は、これらの豊富な観光資源（素材）を見つめ直し、ブラッシュアップや素材の組み合わせ、他地域との積極的な広域連携を行い、「山ノ内町の魅力」を有効に活用し、つなげていくことが必要です。



ヒツジグサの浮かぶ一沼

※「ユネスコエコパーク」は、日本ユネスコ国内委員会が定めた日本国内における名称。正式名称は、「Biosphere Reserves」、日本語では「生物圏保存地域」という。

山ノ内町の強み（例）

分類	主な資源及び素材	優位性
温泉地	湯田中渋温泉郷（新湯田中、湯田中、渋、星川、角間、穂波、上林、安代、地獄谷） 志賀高原の温泉（幕岩、志賀山、発哺、たかまがはら、木戸池、熊の湯、ほたる） 北志賀高原の温泉（よませ、竜王、北志賀）	歴史・文化がある 湯量・泉質が豊富 温泉旅館が多い 情緒ある温泉場の街並み
スキー場	志賀高原 19 のスキー場（サンバレー、丸池、蓮池、ジャイアント、寺小屋、東館山、発哺ブナ平、西館山、高天ヶ原マンモス、タンネの森オコジョ、一の瀬ファミリー、一の瀬ダイヤモンド、一の瀬山の神、焼額山、奥志賀高原、木戸池、熊の湯、横手山、渋峠） 北志賀高原4つのスキー場（よませ温泉、高井富士、竜王、小丸山）	積雪量が安定 雪質が良い スケールの大きさ コースの多様さ 索道施設の多さ 五輪開催の知名度
自然環境	2,000m 級の山々（岩菅山、横手山、志賀山、笠ヶ岳、焼額山、東館山 など） 湖沼・湿原（志賀高原地区：一沼、琵琶池、丸池、蓮池、木戸池、大沼池、渋池、長池、稚児池、四十八池、田の原湿原、一の瀬ダイヤモンド湿原、前山湿原 など） 北志賀高原地区：三ヶ月池、アワラ湿原、竜王山頂湿原） 潤満滝、鳴洞滝、大滝、白沢の滝、幕岩渓谷、雑魚川渓谷、石の湯ゲンジボタル、一の瀬しなの木、宇木の千歳桜、地獄谷大噴泉 など	上信越高原国立公園 原生林が残るユネスコの生物圏保存地域『ユネスコエコパーク（MAB）』認定
観光施設	地獄谷野猿公苑、世界平和大観音、道の駅北信州やまのうち、志賀高原ロマン美術館、湯田中駅前温泉「楓の湯」、やまびこ広場、和合会館ギャラリー、酒蔵美術館ギャラリー玉村本店、志賀高原総合会館 98（自然保護センター、98 ホール、オリンピック・パラリンピック記念館）、東館山高山植物園、信大自然教育園、奥志賀高原牧場、志賀高原 19 のトレッキングコース、森林セラピー基地 など	バラエティ豊富
祭・イベント	志賀草津高原ルート・雪の回廊ウォーキング、竜王山水芭蕉まつり、志賀高原新緑祭、湯田中温泉夏祭り、志賀高原カレッジコンサート、志賀高原大蛇祭りとミス志賀高原コンテスト、渋温泉民話発信、渋温泉夏祭り歩行者天国、志賀高原ロングライド、須賀川そば法印さんとそばの花まつり・新そばまつり、全国煙火競技大会、奥志賀高原紅葉フェスタ、よってかっしやい山ノ内秋の収穫祭、志賀高原統一初滑り・スキー場開き祭、上林不動尊千駄焼き、湯の郷まるごてら号、スノーモンキーホリデー観にバス、スノーモンキービアライブ、くだもの狩り など	年間を通した様々なイベントを開催
食べ物	果物（りんご、桃、さくらんぼ、ぶどう、ブルーベリー）、菌茸類（えのき、しめじ）、野菜（アスパラガス、前坂大根、とうもろこし）、須賀川そば、はやそばなどのそば料理、温泉まんじゅう、地酒、地ビール、焼酎、味噌、ちまき、根曲がり竹などの山菜、信州牛など	美味しい 新鮮

(2) 有効な情報発信

～観光資源は豊富だが、その魅力が効果的に情報発信されているか～

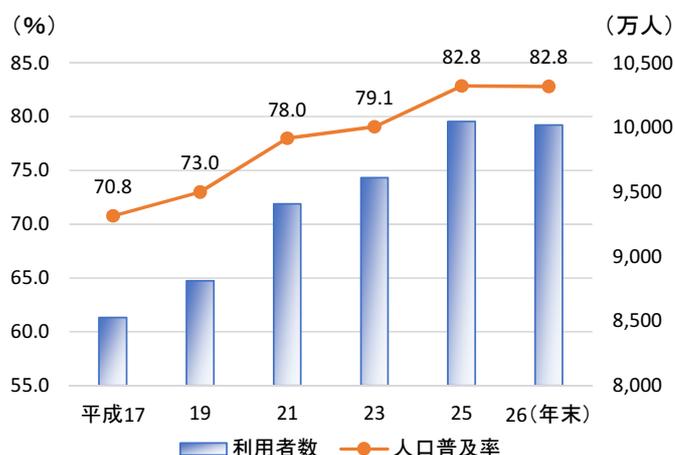
平成 26 年末におけるインターネット利用者は、1 億 18 万人、人口普及率は 82.8%と推計され、旅行の計画を立てる際の情報収集源として、インターネットを通じての収集がかかせないものと推測できます。しかしながら、インターネットでの情報収集が盛んになった昨今でも、「旅行ガイドブック」や「旅行会社のパンフレット」、「旅行雑誌」などの紙媒体は依然として多くの利用者に活用されています。

情報収集方法としては、ガイドブックや雑誌で旅行先の候補を調べる、といった方法が定着します。

今後はパソコンやスマートフォン・タブレット端末等の、多様な情報通信手段を活用した情報収集が一層強まるものと考えられます。

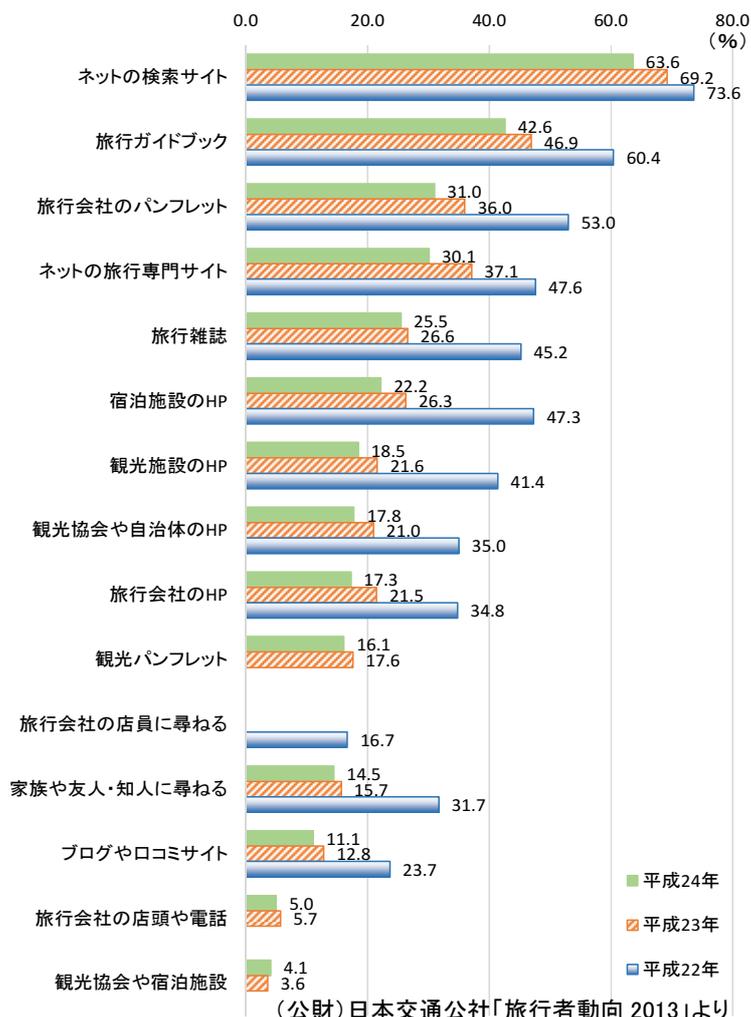
本町は、「(1)「地域の魅力」の活用」でも記載したとおり、誇れる豊富な観光資源を有していますが、それゆえに個々の観光資源に特化した内容・テーマや、若年世代、ファミリー世代を対象とするなどの「ターゲット」を意識した情報発信は未熟であり、外国人観光客への案内機能なども十分とは言えません。今後、旅行者ニーズに対応した地域の魅力を伝える情報発信を効果的に行う必要があります。

図 26: インターネット利用者数及び人口普及率の推移



選び、さらにインターネットで詳しく調べてきているのではないかと推測され

図 27: 情報収集源



(公財)日本交通公社「旅行者動向 2013」より

(3) 外国人観光客への対応の遅れ

～日本への外国人観光客の増加が本町の外国人観光客につながっているか～

本町への外国人宿泊者数は、一時的に減少している年もありますが、全体的には増加傾向にあります。国内の観光客も引き続き誘致していく必要がありますが、近年増加し続けている外国からの観光客を、さらに増やしていくためには、外国人が利用しやすい観光地づくりが必要とされています。

本町は、比較的早い時期から外国人観光客を受け入れてきており、先駆的にインバウンド推進を図る組織も運営されていましたが、近年は組織的な対応が薄れてきています。外国人観光を中心に人気の高いスノーモンキーに関しては、全入苑者数約20万人に対して外国人入苑者数は約6万人であり、本町に宿泊しない外国人が相当数に上る状態です。本町の外国人宿泊者数は宿泊施設から回答のあった数値を積み上げたものであり、宿泊実績はあるが回答のない施設があることを考慮すると、公表数値より多くの外国人に宿泊いただいているのではないかと推定されますが、他の観光地に宿泊しスノーモンキー見物に訪訪している状況から、プロモーション活動が不足していると思われるため、『スノーモンキー』と『志賀高原・湯田中渋温泉郷・北志賀高原』の結びつけをアピールするとともに個々の観光地の魅力度向上を図り、プロモーションを強化する必要があります。

(4) 北陸新幹線の延伸のチャンス

～北陸新幹線の延伸による飯山駅からの誘客のために～

北陸新幹線の延伸により新幹線飯山駅が開設された点は、本町にとってプラスに評価される一方で、単なる通過点になってしまう可能性も懸念されています。この延伸により大きな成功を収めているのは金沢であり、飯山駅での乗降客が当初目標の半分以下であることは懸念が現実化しているとも言えますが、北陸方面に対する飯山駅・長野駅周辺観光地の露出度は確実に上がっており、同方面からの観光客が増加していることも確かです。時間的・距離的に優位な飯山駅を今後さらに活用できる可能性は高く、多様な二次交通を整備するとともに、広域観光圏での商品開発を行い、このチャンスを十分に活かす必要があります。

(5) 年間を通じた雇用の場の確保

～観光と農業の雇用のマッチングは可能か～

本町の産業は、スキーなどのウィンターシーズンを中心とした観光業と、春と秋が繁忙期になる農業に大きく分かれています。観光産業界は通年観光を目指してはいますが、夏と冬にピークがある状態に変わりはなく、この時期には人手不足に悩んでいます。

農業関係者からは、「農業の閑散期が観光業の繁忙期にあたることから、従業員の通年雇用のために産業間の連携が必要である。」との提案もあり、春と秋は農業、夏と冬は観光業に従事することにより、農業と観光双方の雇用の安定を図る取り組みが求められています。

また、宿泊施設での就労は早朝から夜間までであり、人材の確保が難しくなっている状況の中で、労働環境の改善も求められています。



よませスキー場



さくらんぼ狩り



リンゴ園

第3章 ビジョンの基本方針と展開方策

1 基本方針

本町は、第5次総合計画後期基本計画に『地域資源をつなげる産業づくり』として、観光振興を進め町の活性化を図る施策を掲げています。特に、志賀高原ユネスコエコパークが全町にエリア拡大されたことを契機に、自然と人間社会の共生を目指し、自然環境の保全と利活用が強く求められています。また、日本が目指す「観光立国」により増加する外国人観光客を山ノ内町に誘致するとともに、より魅力的な観光地とするためのブラッシュアップとそれを知らしめるプロモーションを強化することにより国内観光客の誘致を促進するために、取り組むべきビジョンの基本方針を次のとおり定めます。

YOKOSO！ユネスコエコパークのまち「山ノ内町」へ
～豊かな自然とおもてなしで世界の皆さんをお迎えします～

キャッチフレーズに込めた思い：志賀高原ユネスコエコパークは世界に通ずる観光素材として最優先で推進し、国内観光客はもちろん、今後増加するインバウンドに傾注していきたいという思いを込めてこのキャッチフレーズを定めました。

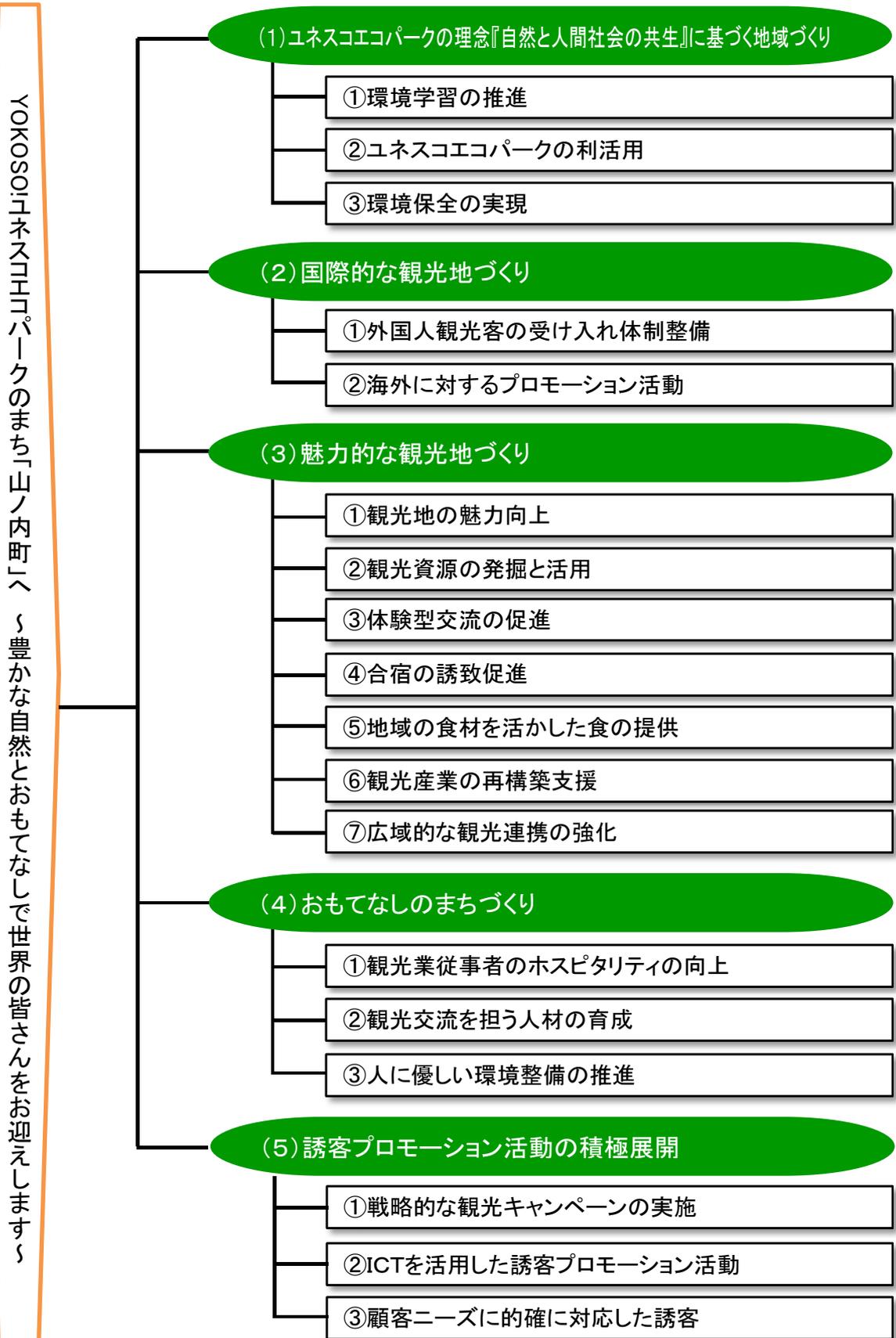
<基本方針>

- (1) ユネスコエコパークの理念『自然と人間社会の共生』に基づく地域づくり
- (2) 国際的な観光地づくり
- (3) 魅力的な観光地づくり
- (4) おもてなしのまちづくり
- (5) 誘客プロモーション活動の積極展開



志賀高原ユネスコエコパーク【核心地域】志賀山と四十八池

2 展開方策



(1) ユネスコエコパークの理念『自然と人間社会の共生』に基づく地域づくり

『ユネスコエコパーク』は、ユネスコ（国連教育科学文化機関）が行う「人間と生物圏（MAB：Man and the Biosphere）計画」の一事業で、自然環境や生態系を保全しつつ、持続可能な方法で利活用する『自然と人間社会の共生』を目的としています。

本町は、昭和30年代後半以降、豊かな自然環境を活かし、スキー場を中心とした急速な開発が進められ、年間460万人（平成26年）が訪れる日本有数の観光地に発展してきましたが、一方で「核心地域^{※1}」ではほとんど人為的な影響がなく、原始的な自然が保たれており、「緩衝地域^{※2}」にも幽玄な亜高山性針葉樹林帯に美しい湖沼や高層湿原が点在しており、こうした自然環境の保全と利活用の取り組みがユネスコに認められ、昭和55年（1980年）に志賀高原を中心に『志賀高原ユネスコエコパーク』に登録され、平成26年（2014年）には全町にエリア拡大されました。

今後は、世界的に認められているユネスコエコパークであることの優位性を活かし、ユネスコエコパークの理念である『自然と人間社会の共生』を目指した取り組みを推進するなかで、引き続き自然環境の保全活動を進めるとともに、豊かな自然環境や地域文化を活かしたエコツーリズムの促進、さらには、近年注目を集めている環境問題に対応した学習プログラムの拡充や学習環境の整備などを進めます。また、環境に配慮したやさしいイメージを山ノ内町に定着させ、地域住民、観光客がともに自然との共存を意識した生活や滞在を楽しむことができる観光地を目指します。



ワタスゲの広がる田ノ原湿原

※1 核心地域とは、自然環境を世界全体の財産として厳格な保護を目的とした地域。志賀高原ユネスコエコパークでは志賀山を中心に約700haの面積を有し、国立公園の特別保護地区と同一の範囲で自然公園法などにより保護されている。

※2 緩衝地域とは、保護と活用の両立を目指す地域。核心地域の周囲に、志賀高原のほぼ全域を含む約17,600haの面積を有し、核心地域を保護する役割と自然環境に負担のかからない範囲で活用を図り、教育や観光などに利用される。

①環境学習の推進

近年、環境問題などがクローズアップされていることから、学習プログラムの拡充、学習環境の整備を進めるとともに、指導者の育成に努めます。

- ユネスコエコパークの理念の普及
- 遊歩道や登山道の自然環境に配慮した整備と利用促進、利用者の安全確保の推進
- 環境をテーマとした学習プログラムの拡充
- ユネスコスクールなどESD^{*}に対応した新たな学習旅行の誘致
- ガイドの育成・支援

②ユネスコエコパークの利活用

ユネスコエコパークを活用したエコツーリズムなどを推進するとともに、学ぶ・体験する・健康増進など、見るだけでなく付加価値を持った旅行商品や、農業と連携した旅行商品の開発などに取り組みます。

- 環境保全や地域文化をテーマにしたエコツアーの検討
- グリーンツーリズムやエコツーリズム、森林セラピーなど新しい旅行スタイルの促進
- 豊かな森林と温泉を活用した森林セラピー基地の充実
- 志賀高原観光協会等との連携によるユネスコエコパークを活用した新たな商品開発
- ユネスコエコパークを産地とする農産物と観光を連携させた新しい商品の開発の支援

③環境保全の実現

自然と人間社会の調和を実現させるため、自然環境への負荷を極力少なくする取り組みを推進し、環境に優しいイメージを山ノ内町に定着させ、自然との共存を意識した滞在を楽しむことができる観光地づくりを進めます。

- ホテル・旅館から出る生ごみの堆肥化による有機農産物の栽培などリサイクルシステムの検討
- CO₂ の削減を図るための公共交通機関の利用促進及び利用しやすい交通体系の検討
- し尿処理施設の整備検討など山岳環境の保全
- 温泉熱や雪冷熱など様々な新エネルギーの利活用

^{*}ESDとは、Education for Sustainable Development の略。持続可能な開発のための教育。

(2) 国際的な観光地づくり

全国的に訪日外国人が急増する中、本町は『スノーモンキー』が注目を浴び、世界各地から外国人観光客が訪れています。今後もさらなる増加と、旅行形態の多様化が進むことが予想されており、受け入れ体制の整備を図る必要があります。今後は、国際的な観光地づくりを進め、宿泊につながる施策を展開するとともに、海外に対するプロモーション活動を実施します。

①外国人観光客の受け入れ体制整備

外国人観光客が安心して快適に過ごせるよう、各種案内や看板に外国語を併記し、外国人観光客のニーズに対応した商品開発を行い、また外国人受け入れ研修会や外国語教室を通して人材育成を図ります。

- 外国語の併記やピクトグラムを表示したユニバーサルデザインの観点による分かりやすい案内標識の整備
- 外国語対応の観光案内電話の開設
- 外国人観光客受入研修会や外国語教室を開催し、外国人観光客を温かく迎えるための人材育成
- 外国人観光客のニーズに対応した商品開発
- ビジット・ジャパン案内所の充実と外国語ボランティアガイドの育成
- 無料 Wi-Fi を含めたインターネット環境の整備促進
- 外国人に誇れる心地良い公衆トイレの整備

②海外に対するプロモーション活動

増加している日本への外国人観光客の目を、山ノ内町へ向けてもらうため、海外にむけてのプロモーション活動を強化し、外国人観光客の増加を図ります。

- 積極的な海外観光展への出展、海外旅行会社等への訪問や商談会への参加
- 海外マスコミ、旅行会社の招請によるマスメディアへの露出強化や新しい旅行商品の開発
- 英語、中国語、韓国語等の観光宣伝用パンフレットやホームページ・プロモーションビデオによる情報発信の強化
- 学習旅行誘致推進協議会との連携による訪日教育旅行の誘致促進
- 国、県、町や業界が連携したトップセールスの展開
- 日本政府観光局（JNTO）、長野－新潟スノーリゾートアライアンス実行委員会、上信越国際観光テーマ地区推進協議会などとの事業連携による広域周遊ルートの提供及び誘客プロモーションの強化
- 友好提携都市との効果的な交流促進

(3) 魅力的な観光地づくり

本町は、豊富な観光資源に恵まれています。この既存観光資源の質的向上を図るとともに、新たな観光資源を発掘し活用を図ることによって、より魅力的な観光地づくりを進めます。平成27年3月に開業した北陸新幹線飯山駅は距離的・時間的に有利な立地であり、二次交通を整備するとともに、広域的な観光連携を強化し旅の魅力アップを図ります。

①観光地の魅力向上

本町は観光資源に恵まれています。訪れたお客様に「来て良かった」と思ってもらえることが大事です。『千客万来』より『一客再来』、満足感を持って、リピーターになっていただくことに重点を置く必要があります。

観光客が山ノ内町にいる時間を特別な時間にしてもらうために、あらゆる部分に目を向けて、観光地としての魅力の向上を図ります。

- 年齢別や性別など個別の観光客層に応じた各種体験メニューや観光ルートの設定
- ユネスコエコパークと関連した環境学習と農業体験を連携させた体験型商品の造成
- 観光団体と連携した既存のイベントのグレードアップや季節に合ったイベントの企画立案
- 地域の魅力を発信し、地域の活性化、観光交流をもたらす地域イベント事業への支援
- 観光案内所や道の駅北信州やまのうちなど観光案内拠点のレベルアップや案内職員の育成と資質向上
- まち歩きマップと連動した統一公共サインの設置や既存看板の整理・統合など、分かりやすい案内看板の整備
- 活力と賑わいのある商店街づくりを推進するための空き店舗活用による賑わいショップチャレンジ事業の推進
- 歴史的資源を活かした温泉情緒ある街並み、里山・農山村の原風景、文化的景観、自然景観など、廃屋対策を含めた町の優れた景観の保全・形成の推進
- 美化清掃活動やゴミ持ち帰り運動などの活動強化、観光地美化を実践するボランティアの育成やアダプトシステムの取り組みの推進
- 観光地や観光施設間を巡る周遊バスや循環バスの整備、施設共通利用券や共通パスポートなどの発行検討
- 朝市や自然観察会、街並み案内など宿泊客が外出し、地域の中を楽しめる仕掛けづくり
- 関係団体・住民・行政が一体となった日本版DMO※の推進
- 使う人が心地良い公衆トイレの整備
- ウィンタースポーツの新たな魅力づけ

※DMOとは、Destination Marketing/Management Organization の略。「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりの舵取り役として、関係者と協働しながら、観光地づくりを実現するための法人。

②観光資源の発掘と活用

本町には多くの観光資源がありますが、日常の生活に溶け込んでしまい、見落としている素材がまだまだあるはず。新しく創らずとも、発掘し育て、既存の資源とともにより活用を図ります。

- 本物の自然、本物の温泉資源の利活用
- 地域価値を高め他地域との差別化を図るための「地域のブランド化」の構築と推進
- 朝の雲海、夕日、星空観察など普段地域住民には見落とされがちな地域資源の発掘と活用

③体験型交流の促進

観光客は単にサービスを提供されるだけの受身の存在であるだけではなく、自らの動機や欲求を満たすために主体的に行動する傾向が高まっています。観光客がより高い満足度を得られリピーターとなるよう体験型ツアーを充実させます。

- 幅広い客層に楽しんでもらえる参加・体験型メニューの充実
- 町グリーン・ツーリズム協議会等とも連携した各種農業体験やくだもの狩り体験などをはじめとするグリーンツーリズムの推進
- 自然や環境の保護、地域文化への理解を深めるエコツーリズムや温泉・高原などを活用したヘルスツーリズムの推進
- ガイド、インストラクターの育成や指導方法の確立による質の高い体験プログラムの充実
- 地形・気候・自然を活かしたスポーツアクティビティの充実によるスポーツツーリズムの推進

④合宿の誘致促進

学習旅行や合宿などの学校を中心とした団体旅行の誘致を積極的に進めていきます。

- 学習旅行誘致推進協議会を軸にした学校訪問や誘致説明会、エージェントへのキャラバンなどの誘致宣伝活動の強化
- スキーと各種体験メニューとを組み合わせた幅の広い冬の学習旅行のメニューづくりの促進
- 農林業体験、スポーツ体験など体験型学習旅行の促進

⑤地域の食材を活かした食の提供

地元の食材を活かした食の提供は、観光の経済効果をより地域経済に反映させる意味合いだけでなく、「山ノ内町」のブランド化にもつながるため、メニューや商品開発をさらに進めていきます。

- 山ノ内町らしい郷土食や旬の食材による食事メニューや名物料理の開発と提供
- 地場産品を活用した商品や土産物の開発、旅館・ホテル、飲食店などでの新メニューの開発・提案と消費拡大の推進
- 「農」「商」「観」など異業種の連携による流通モデルの構築

⑥観光産業の再構築支援

観光の振興のためには、地元ホテルや旅館を中心とした地元企業の活性化が不可欠となるため、これら事業者や起業者への支援を進めていきます。

- 商工会と連携したホテル・旅館、商店等の経営診断・助言
- ホテル・旅館、商店等の施設整備や運営に必要な資金の融資あっせん、利子・保証料補給制度の充実
- 意欲のある観光産業の事業者や起業者を支援するための施策の充実

⑦広域的な観光連携の強化

広域的に連携することでより効果的になる事業等については、他自治体及び団体と広域的な連携を進めていきます。

- 信州デスティネーションキャンペーン（平成29年夏）に合わせた誘客商品の開発とPRの強化
- 歴史・文化や自然に関連したテーマ性・ストーリー性のあるモデルルートや滞在・体験型のモデルルートの広域的な設定による滞在長期化の推進
- 草津町・山ノ内町広域宣伝協議会、北信濃観光連盟や信越観光圏協議会との連携強化
- 新幹線飯山駅と山ノ内町間の二次交通の整備等、広域DMOを含めた信越9市町村広域観光連携会議との連携強化

(4) おもてなしのまちづくり

訪れた人が感じる居心地の良さは、美しい景観や施設の快適性ととも、様々な場面で接する人々の優しさや温かさも重要な要素となります。

観光客にとっては、山ノ内町で出会う一人ひとりとのふれあいが旅の印象を左右するため、観光業従事者の接客のあり方を充実させるとともに、町に住む全ての人がおもてなしの心を持って観光客を温かく迎えることが大切です。

そのため、心のこもったおもてなしで魅力あるまちづくりを行うため、地域が一体となっておもてなしの心を育む人づくりを進めるとともに、施設面でも、あらゆる人に優しい施設整備を進めます。

①観光業従事者のホスピタリティの向上

観光業従事者は観光客に最も多く接し、旅の印象を左右する大きな要因になるため、講座や研修会などを通してホスピタリティの向上を図ります。

- 『おもてなし宣言』に基づくおもてなしの実践
- 日常のあいさつを含めた基本マナーの回復やホスピタリティ意識の醸成、質の高いサービス提供のあり方などに関する研修、啓発活動の推進
- 観光業従事者の接遇向上のための「信越自然郷観光マイスター養成講座」や「北信州おもてなし塾」の開催支援と参加者への助成
- 地域や家庭、学校におけるマナーやホスピタリティに関する教育の充実
- おもてなしやサービスに対するお客様の評価を収集するキャンペーンの検討
- 中野地域職業訓練センターと連携した必要性の高いカリキュラム・講座の開催

②観光交流を担う人材の育成

観光振興の地域づくりのカギの一つである「人づくり」を推進し、ボランティアや地域住民などのより広範囲の観光交流を担う人材の育成を推進します。

- 地域住民を含む幅広いレベルの接遇向上のための「信越自然郷観光マイスター養成講座」や「北信州おもてなし塾」の開催支援と参加者への助成
- 観光ボランティアの育成や資質向上、ボランティア同士のネットワーク化の促進
- 観光ガイドや体験インストラクターの育成・資質向上の支援と利用の促進
- 産業間の連携による人材確保
- 後継者確保に対する支援

③人に優しい環境整備の推進

高齢者、障がい者、乳幼児を連れた家族や外国人など、誰もが安心して観光ができるよう地域のバリアフリー化を促進します。

また、個人差や年齢差、国籍の違いなどにも配慮されたユニバーサルデザインの考え方に基づいて、道路や交通機関、観光関連施設、情報サービス等、観光交流に関わるものをユニバーサルデザインの対象とし、全ての人が安全で快適に利用できるまちづくりを進めます。

- 観光関連施設への車いすやベビーカーの常備、介助が必要な人に対する適切な案内誘導
- 公衆トイレ、遊歩道及び駐車場の整備など、観光施設のユニバーサルデザイン化の促進
- 安全な観光交流を図るためのマナーの向上や観光施設の安全対策、山岳遭難対策の充実
- 障がい者や高齢者等に配慮した施設のリニューアルを行う宿泊施設などへの資金の融資
あっせん及び利子・保証料補給制度の充実



竜王ロープウェイと北志賀高原



渋温泉街 歩行者天国



湯田中駅前温泉『楓の湯』

(5) 誘客プロモーション活動の積極展開

本町は、志賀高原・湯田中渋温泉郷・北志賀高原の3つのエリアを持ち、ウィンタースポーツ、山岳観光、温泉など豊かな自然環境に恵まれ、観光資源が豊富な全国でも屈指の観光地として知られています。しかし、観光入込客数は最盛期と比較すると半分程度で推移しており、スキー場と温泉といった集客力の高い経営資源に大きく依存してきたため、多様化・個性化する観光ニーズへの対応が遅れた側面があることも否めません。

一方で、北陸新幹線延伸やユネスコエコパークの理念『自然と人間社会の共生』の推進など、山ノ内町が観光客を獲得する機会が新たに生じており、新しい観光立町「山ノ内」をマーケットに広くPRし、知名度の向上と固定化したイメージの変革が必要です。

様々なメディア媒体や旅行会社、観光展などを活用し、マーケティングを行う中で訪れる人の視点に立った誘客プロモーションを実施します。

①戦略的な観光キャンペーンの実施

マスコミや交通機関、旅行業者をはじめとする観光関連事業者と連携し、観光客の特性に応じた効果的な観光キャンペーンを実施します。

- より多くの方に情報を提供する全国的パブリシティの活用
- 地域資源の強み、話題性やテーマなどポイントを絞った観光キャンペーンの実施
- 旅行雑誌と連携した花、新緑、紅葉やスキー場だよりなど季節に応じた観光情報の提供
- 映画やテレビドラマ等ロケの誘致活動や受入体制の充実
- 業界（観光・農業）と行政が連携したトップセールスの展開
- 友好提携都市への発信による効果的な交流の促進
- JRなどの交通事業者との連携による商品開発や観光キャンペーンの実施



長野電鉄特急『ゆけむり号』

② ICTを活用した誘客プロモーション活動

スマートフォンの普及により、インターネット上の情報はさらに重要性を増しており、双方向、リアルタイムの情報の受発信を行います。

- 山ノ内町観光連盟が運営する観光情報提供Webサイト「インフォメーション山ノ内」の充実
- 「インフォメーション山ノ内」での宿泊予約システムや町特産品販売システムなどの導入検討
- 携帯情報端末により観光情報を入手することのできるモバイル観光の推進
- インターネット、携帯端末、カーナビゲーション、携帯電話等、多様な媒体での情報発信
- SNSやユーチューブなどの動画配信サイトによるリアルタイムな情報発信

③顧客ニーズに的確に対応した誘客

観光動向や顧客ニーズの把握と分析を行うとともに、観光客の満足度を調査し、顧客ニーズに的確に対応した誘客プロモーションを実施します。

- 観光動向や顧客ニーズの的確かつ継続的な把握と分析
- 顧客満足度やお客様からの苦情や要望などの情報を共有し、問題点を改善するための仕組みづくり
- 観光ビッグデータ※を活用した観光動向の分析
- 効果的な誘客プロモーションを実践する人材の育成

※観光ビッグデータとは、観光客の観光動向を反映する大規模・多種・複数情報源由来のデータ群。携帯電話の位置情報やSNS等の情報から、観光客の行動分析を行うことで、観光振興の取り組みに反映させ、ニーズに即応した戦略の立案が可能となる。

第4章 ビジョンの推進体制

1 推進体制確立の必要性

本ビジョンを効果的かつ円滑に推進していくためには、各施策に関わる主体が共通認識を持ち、情報共有を図りながら、協働できる体制づくりが重要となります。

本ビジョンの推進主体は、「行政」や観光連盟・観光協会・旅館組合などの「観光関連団体」に加え、観光産業の振興を主体的に担う「観光関連事業者」や自らが住む地域のまちづくりの主役である「町民」です。そして、『自助・共助・公助』の考え方に基づき、これら各主体が「協働」することにより、本計画は相乗効果を生み出すものと考えます。

これらの主体が、共通認識と情報共有を図り、連携機能としてのネットワークを強化し、より効率的・効果的に施策を推進していくことで、本計画をより実効性の高いものにしていく必要があります。

2 各主体が担う役割

(1) 行政の役割

行政は、町民や観光関連団体及び観光関連事業者との連携を図りながら、本ビジョンに基づく観光振興施策を全庁的な体制のもとに推進するとともに、各主体が自主的に取り組む観光振興事業への支援に取り組めます。特に、観光関連団体として町のトップである山ノ内町観光連盟との連携を強力に推進し、観光業界全体を「観光振興」に導くけん引役となるよう支援します。また、「観光と農業」の2大産業の振興を図るため、農業関連団体との連携強化に取り組めます。

さらに、国や県及び他市町村との連絡調整を行うとともに、広域的観光圏における積極的な連携強化を図りながら、観光を取り巻く環境の変化に対する情報収集・分析に努め、広く情報提供を行うほか、本ビジョンの検証を行い、的確な進行管理の下にビジョンの推進を図ります。

(2) 観光関連団体の役割

山ノ内町観光連盟や志賀高原観光協会、北志賀高原観光協会をはじめとする観光関連団体は、行政や町民及び観光関連事業者との連携を密にしながら、観光振興を推進する中核的組織として役割を發揮し、組織体制や事業の充実を図ります。

また、行政や町民、観光関連事業者と一体となって、「おもてなしの心の醸成」に取り組み、交流人口を増やすことにより、地域の活性化に寄与します。

(3) 観光関連事業者の役割

宿泊・交通・飲食・物産販売等の観光関連事業者は、観光立町「山ノ内」の主要な担い手として、業務のスキルアップに取り組むとともに、地域資源を積極的に活用し、観光地の魅力づくりに寄与します。

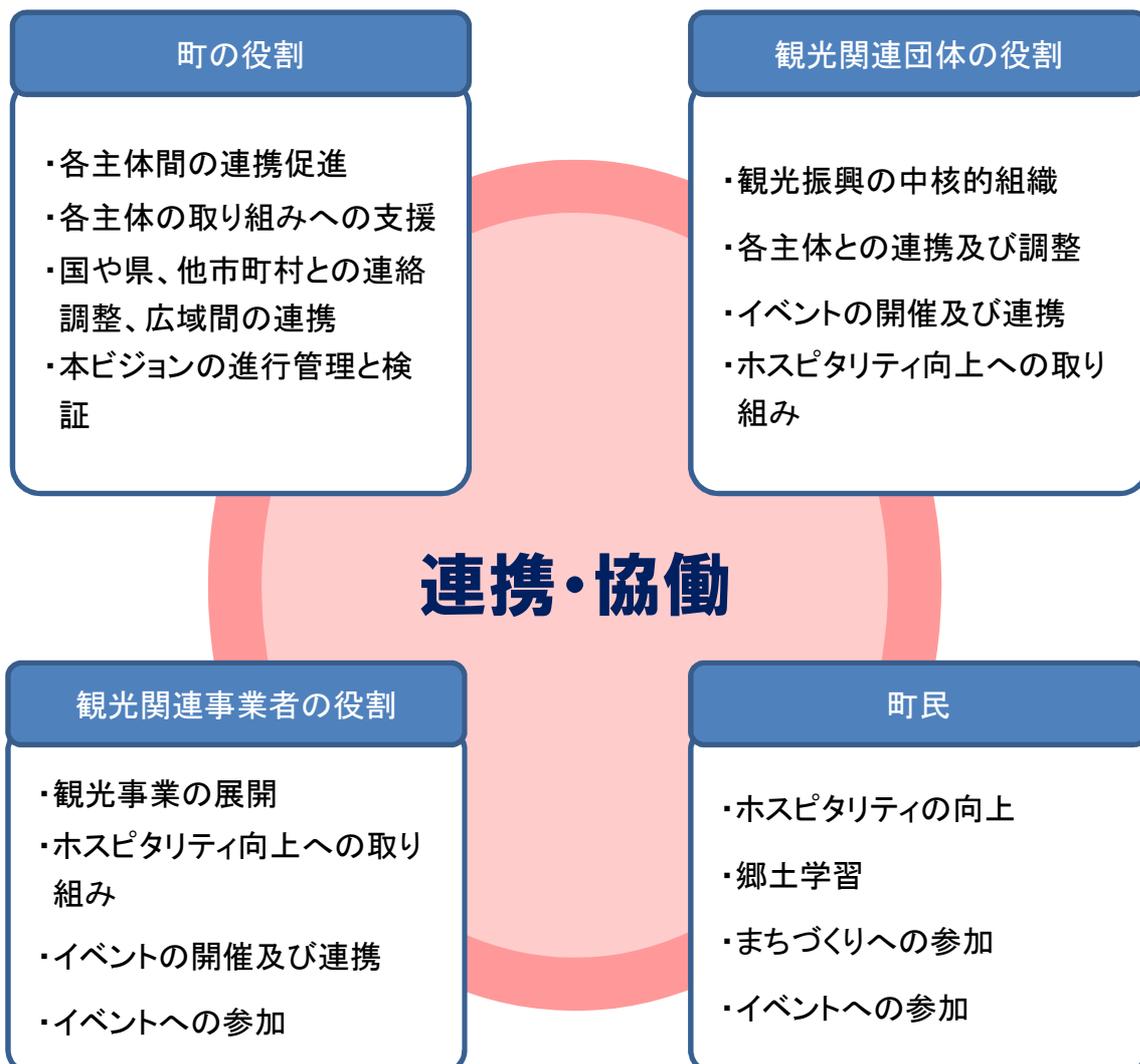
また、観光の最前線で観光客と接する機会が多いことから、ホスピタリティの向上に努め、本町のイメージアップを図ることで「一客再来」を広げます。

(4) 町民の役割

町民一人一人が、自分の住む地域の自然や文化に対する知識と誇りを持ち、イベント・祭り等を通して地域活性化の主役になります。

また、観光客との「ふれあいと交流」に努め、日ごろから明るい「あいさつ」を行い、花を植えたり、ごみを拾うなど環境美化の実践など、訪れる観光客を温かく迎えます。

図 28: 推進主体の役割と関係性



資料編 ビジョンの策定経緯

1 諮問

27山観商第48号
平成27年7月28日

山ノ内町観光・商工事業審議会
会長 小根澤 市左衛門 様

山ノ内町長 竹節 義孝

山ノ内町観光振興基本計画の策定について（諮問）

経済状況は、横ばいあるいは上向きとも言われる中、依然として厳しい状況であり、少子高齢・人口減少社会の到来、国際交流の進展などに伴い、観光需要が多様化しているとともに、地域間競争の激化に拍車がかかるなど、町観光を取り巻く環境が大きく変化しています。

こうした状況を踏まえ、平成28年度から平成32年度までの5か年を計画期間とする『山ノ内町観光振興基本計画（山ノ内町観光交流ビジョン）』を策定したいので、山ノ内町観光・商工事業審議会条例だい2条の規定により、貴審議会の意見を求めます。

2 審議経過

- (1) 第1回観光・商工事業審議会 ー平成27年7月28日ー
 - 会長及び副会長の選任
 - 山ノ内町観光振興基本計画の策定について、町長から諮問
 - 策定スケジュールの確認
 - 先進地視察の有無確認
- (2) 第2回観光・商工事業審議会 ー平成27年10月14日ー
 - 山ノ内町観光交流ビジョン【H21～H27年度】の検証について確認
 - 山ノ内町観光交流ビジョン【H28～H32年度】の叩き台について審議
- (3) 第3回観光・商工事業審議会 ー平成27年12月18日ー
 - 山ノ内町観光交流ビジョン【H28～H32年度】の素案について審議
- (4) 第4回観光・商工事業審議会 ー平成28年 1月27日ー
 - 山ノ内町観光交流ビジョン【H28～H32年度】の素案2について審議
- (5) 第5回観光・商工事業審議会 ー平成28年 2月24日ー
 - 山ノ内町観光交流ビジョン【H28～H32年度】の素案3について審議

3 答 申

平成28年 3月 9日

山ノ内町長 竹 節 義 孝 様

山ノ内町観光・商工事業審議会

会長 小根澤 市左衛門

山ノ内町観光振興基本計画の策定について（答申）

平成27年7月28日付け27山観第48号で諮問のありましたこのことについて、当審議会において慎重に審議した結果、別添のとおりまとめましたので、下記意見を付して答申します。

なお、貴職におかれましては、本計画〔山ノ内町観光交流ビジョン（案）〕をすみやかに決定の上、本計画の推進に最善の努力をされることを期待します。

記

〈審議会意見〉

1. ユネスコエコパークのまち、そして世界からお客様をお迎えするまち「山ノ内町」の観光振興に向け、平成32年度の目標数値に掲げた年間550万人の観光地延利用者数達成を実現させるためには、本計画の町民への周知が重要であり、多様な手法で発信すること。
2. 本計画の着実な推進に向けて、自助・共助・公助の方針の下に、町民・事業者・行政の協働による全町をあげた取り組みが必要であり、具体的事項について役割分担を明確にして推進態勢を整えること。
3. 本計画の実効性を高めるため町総合計画実施計画に反映させ、優先順位や重点化に配慮するとともに、計画の進捗状況や成果の検証・評価を行うこと。

4 住民からの意見聴取

住民からの意見聴取

・パブリックコメント ー平成28年2月5日～2月18日ー

○山ノ内町観光交流ビジョン（素案）について、住民からの意見を募集

5 審議に携わっていただいた皆様

(1) 山ノ内町観光・商工事業審議会 委員 (会長・副会長以外 氏名五十音順、敬称略)

職名	氏名	役職等
会長	小根澤 市左衛門	町長推薦 (有限会社古久屋ホテル 代表取締役社長)
副会長	山本 聡一郎	山ノ内町観光連盟会長
委員	井原 本雄	町長推薦 (長野電鉄株式会社 取締役鉄道事業部長)
//	坂本 清美	町長推薦 (山ノ内町観光連盟 魅力アップ委員会委員)
//	佐々木 明雄	山ノ内町グリーンツーリズム協議会長
//	佐藤 隆一	志賀高原索道協会会長
//	関 守夫	山ノ内町観光連盟推薦 (魅力アップ委員長)
//	高野 昭次	町長推薦 (長野県北信地方事務所商工観光課長)
//	竹節 清	志賀高原旅館組合長
//	田中 篤	山ノ内町商工会長
//	谷本 幸彦	町長推薦 (JA志賀高原 常務理事)
//	徳竹 栄子	北志賀高原観光協会会長
//	萩原 敏夫	町長推薦 (株式会社地獄谷野猿公苑 取締役社長)
//	平栗 武博	町長推薦 (株式会社八十二銀行山ノ内支店長)
//	水嶋 信一	町長推薦 (一般財団法人共益会 理事長)
//	山本 今朝治	町長推薦 (一般財団法人和合会 理事長)
//	山本 進	山ノ内町観光連盟推薦 (誘客推進委員長)
//	山本 雅子	町長推薦 (女将の会「ゆのか」会長)
//	山本 光俊	志賀高原観光協会会長
//	雪本 智史	町長推薦 (株式会社北志賀竜王 代表取締役社長)

(事務局)

	藤澤 光男	観光商工課長
	町田 昭彦	観光商工課観光商工係長
	下田 裕一	観光商工課観光施設係長
	山本 敏幸	観光商工課ユネスコエコパーク推進係長

第3次
山ノ内町観光交流ビジョン
【平成 28 年度～平成 32 年度】

○発行／長野県山ノ内町（平成 28 年 3 月）

○編集／山ノ内町観光商工課

〒381-0498 長野県下高井郡山ノ内町大字平穩 3352-1

TEL 0269-33-3111

FAX 0269-33-4527

E-mail kanko@town.yamanouchi.nagano.jp



長野県山ノ内町

平成 28 年 3 月

