

第5章 重点施策

前章では、第3章のコンセプトに添った施策体系として、観光振興計画の施策・事業計画を設定しました。本章では、各施策の中でも特に力を入れて実施する事業を重点施策と位置付け、概要、具体的取組、年度計画等を設定します。

重点1 「港と鉄道のまち」を象徴するエリアの形成

現在、先行して進められている「中心市街地活性化基本計画」等と連携し、敦賀駅周辺エリア・中心市街地エリア・金ヶ崎周辺エリアを一体ととらえた象徴エリアの形成に取り組みます。

主な取組

本計画に位置付ける各施策・事業については、様々な場面で「中心市街地活性化基本計画」の各事業と連携し取り組むことで、相乗効果を生み出し、敦賀市民が理想とするような「港と鉄道のまち」を象徴するエリアを形成していくものとします。

中心市街地活性化基本計画（平成21年12月7日認定）の主な取組

■ 基本理念（抜粋）

敦賀市は、古くから交通の要衝として、他都市との「交流」によって発展してきた歴史がある。今日においても、鉄道をはじめ、道路、海運といった陸海の交通において、様々な方面からのアクセス性に優れた広域ネットワークを形成している。このようなポテンシャル*を活かし、観光による「交流人口の増加」を活性化のメインテーマに据えて「新たな交流文化」を創造していくことで、中心市街地の活性化を目指す。

※ポテンシャル：潜在的な力。可能性としての力のこと。

1 敦賀港周辺エリア

「港町敦賀の風情や魚、食を楽しめる親水エリア」の形成

(1) 金ヶ崎周辺整備構想～敦賀ノスタルジアム～（計画期間 H24～ ）

敦賀の最も輝かしい時代の港の雰囲気や、郷土への愛着、異国情緒を味わうことのできるノスタルジー*な空間と、赤レンガ倉庫やランプ小屋といった歴史的施設を有した金ヶ崎全体を博物館に見立てたミュージアム*空間の融合を目指します。

※ノスタルジー：ここでは、明治後期～昭和初期の最も輝かしい時代の敦賀港の雰囲気を感じ取ることができ、市民の郷土への愛着、誇りを醸成したり、市民や観光客が異国情緒を味わうことのできる空間。単に過去を懐かしむだけでなく、現代に残る貴重な資源を未来に引き継ぐことを感じ取れる空間。

※ミュージアム：ここでは、港と鉄道に関する歴史を中心に多様な資源がある金ヶ崎周辺全体を博物館に見立て、後世に史実を正しく伝え、市民や観光客の知的好奇心を満たすことのできる空間。

主な事業

【フェーズ1（第1段階）先導プロジェクト】（H24～H32）

- ① 赤レンガ倉庫の耐震補強及び一時利用
- ② ランプ小屋の見える化やライトアップ
- ③ 市民参加型のレンガ舗装

(2) 博物館通り賑わい創出プロジェクト（H24～H26）

相生町博物館通りは、かつて市内随一の商店街として栄え、市立博物館や昔ながらの街並みなど、本市の歴史資源が集まっているところです。

同通りに所在する町家3軒を商業店舗として改修する「博物館通り町家再生事業」を中核に、同通りの商業の再生と賑わいの創出を目指します。

主な事業

- ① 博物館通り町家再生事業（町家3店舗によるテナントミックス）
- ② 博物館通り環境整備事業（ポケットパーク及びイベント広場等の整備）
- ③ 景観形成地区道路整備事業（電線の地中化及び道路の高質化）
- ④ 景観形成整備事業費補助金（建築物の外観整備に対する補助）

2 氣比神宮周辺エリア

「氣比神宮を中心としたまちなか回遊エリア」の形成

主な事業

- ① 門前町景観形成事業（氣比神宮門前町の景観整備：H25～H29）
- ② 国道8号線空間整備事業（国道8号2車線化に伴う空間整備：H25～H28）

3 JR敦賀駅周辺エリア

「多様な都市機能が集積するエントランスエリア」の形成

(1) 駅周辺整備構想（H18～ ）

「港まち敦賀」の玄関口として、市をイメージ付ける大切な場所である敦賀駅周辺において、駅西地区の総合的・一体的な整備を行い、「港まち敦賀」の玄関口にふさわしい「賑わい交流拠点」づくりを行います。

主な事業

- ① 敦賀駅交流施設整備事業
- ② 駅前広場整備事業
- ③ 敦賀駅西地区土地区画整理事業
- ④ 敦賀駅西地区土地活用事業

※ 各事業については、国及び市の財政状況により、見直し・検証の結果、変更等が生じる場合があります。

重点2 産業観光・体験型観光の推進

現在の観光の主流である着地型観光を推進する上で、その土地ならではの体験を提供する産業観光や体験型観光は欠かせません。そこで、(社)敦賀観光協会が実施する体験型観光プラン「遊敦塾」事業を、観光事業者・関連団体との連携をより深めることで拡充し、**敦賀の産業観光・体験型観光の一元化**を図ることで、メニューの充実、観光客の利用機会の拡充を図ります。

主な取組

<具体的取組>

① 観光客のニーズの把握

現行の「遊敦塾」の取組について、利用者への意向調査等を実施し、SWOT分析等を行うことにより、遊敦塾の強みや特徴をより活かせる内容へと充実を図ります。

② 市民参加による市内観光資源の洗い出し

市民の協力によって新たな観光資源の掘り起こしを行い、新たな敦賀の地域資源を活かし、敦賀でしか体験できないプログラムや、他地域と類似する観光資源であっても、観光客のターゲットやニーズに応じたプログラムを開発します。

③ 産業資源の活用策の検討

敦賀の発展を支えてきた紡績業や原子力発電をはじめとするエネルギー産業や、農林漁業を産業観光の面から、社会科見学や教育旅行をターゲットとした活用策を検討します。

これらの教育旅行等は宿泊型を主とした検討を行うこととし、観光事業者を含めた検討部会を実施します。

④ 「遊敦塾」の申込システム等の拡充

スマートフォンや携帯端末での申込や当日を含む直前での申込を可能とするなど、より利便性の高いシステムの構築を行います。

<取組工程と担い手>

取組	短期		中期				長期				担い手
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34	
現行【遊敦塾】の 評価・検証	→										観光協会
利用者の意識調査 ・分析	→										観光協会
地域観光資源の 掘り起こし	→										市民・観光協会 観光事業者
体験受け皿の整備	→	→									観光協会 観光事業者
現行プログラムの 拡充	→	→									観光協会
産業観光資源活用 の検討部会実施	→	→									観光協会 関係団体 観光事業者
新規プログラムの 開発	…	→									観光協会
利用システムの 利便性向上	…	→									観光協会

※太線枠は、事業の1サイクルを表し、終了時には結果検証により、継続・変更又は終了の決定を行います。

<期待される効果>

- 観光客に敦賀の観光資源を直接体験してもらうことにより、敦賀のイメージをより強く印象付けることができます。
- 敦賀の歴史や文化を体感してもらうことで、敦賀の良さを発見し、再び訪れたいという動機付けの醸成が期待されます。
- 宿泊型の観光を増やしていくことで、滞在時間が長くなり、にぎわいや地域への経済効果が期待できます。
- 「遊敦塾」として（社）敦賀観光協会で一元化することにより、手数料等から財源を確保でき、新たな事業の展開が見込めます。

<連携が必要な施策>

1- (1) -② 既存観光資源の保全とブラッシュアップ

- ・ 産業観光の場となる産業遺産・建築物等の保全と整備
- ・ 体験観光の場となるフィールドや施設の整備

3- (2) -② 情報発信ツールの整備・更新

- ・ 観光協会HPやスマートフォンからの申込システムの構築

4- (2) -② (社) 敦賀観光協会の運営体制強化・見直し

- ・ 自主財源の確保による運営の強化

参考事例

○事例 1 体験観光 50 選の創設（館山市）

観光プロデューサーの提案により、地域住民にも知られていない観光資源の発掘を実施し、NPOの提案や活動をもとに海の自然体験をメインとする50の体験メニューを開発。

【ポイント】

① 新たな観光資源の発掘

⇒館山のNPOは他地域からの移住者が多く、地域の人たちが気づかない観光資源や魅力を発掘するとともに、観光プロデューサーの意見も受け入れやすい環境が整っている。

② 教育旅行にターゲットを絞ったプログラムの開発

③ 地域ぐるみの受入れ体制の確立

⇒体験メニューを提供する農家、漁家、宿泊施設との連携体制を構築。

○事例 2 株式会社 南信州観光公社（飯田）

「ほんもの体験」や「体験教育」をコンセプトとした観光事業をはじめ、株式会社南信州観光公社（第3セクター）を設立し、運営。

【ポイント】

① 体験型観光を中心とし、地域住民との接点から多様な体験プログラムを開発

⇒体験メニューは130を超え、南信州の地域おこしグループや地元農家、地域の婦人たちが主体の特産品加工グループと連携したそば打ちや五平餅などの味覚体験、乗馬牧場での本格的な乗馬体験、地元設立の会社やNPOと協力したラフティングや溪流釣り、マウンテンバイクなど多彩。

② 住民がインストラクターや案内人となり、民泊を受け入れる「ほんもの体験」

③ 「視察・研修」をマーケットの一つとしてプログラム化

⇒飯田の成功を全国に伝えるため、講習や研修、体験観光を担っている地域の農家や住民との意見交換、交流の場を設ける。



地域に代々伝わる旬の素材を活かす
（田舎料理体験）

重点3 市内観光周遊コースの充実

敦賀には様々な観光資源がありますが、観光資源相互を結ぶ仕組みが弱く周遊性が乏しいといった課題があります。これらの観光資源を効果的に結び付け、敦賀ならではの魅力を満喫できる、**様々なテーマ別周遊コースの開発**に取り組むことで、敦賀での滞在時間の延伸と地域への経済効果を図ります。

主な取組

<具体的取組>

① 観光客の動向調査

アンケート調査や現場調査などを通じて市内の観光資源を選別し、各観光資源に対する観光客の傾向（訪問者数・行動パターンなど）を分析します。

② テーマ別周遊コースの設定

観光周遊コース検討部会を設置し、分析結果に基づき、ストーリー性やテーマ性を持った観光資源相互の連携や、道路・交通体系での効果的な案内方法を踏まえて「テーマ観光モデルコース」（周遊コース）を作成します。（例：バイク利用者向けコース、鉄道の歴史探訪コース等）

③ 周遊コースの情報発信

敦賀の魅力を表現する楽しいデザインのガイドマップや、モデルコースを紹介するパンフレット、ホームページを作成し、情報発信を行います。また、モニターツアーを開催し、PRするとともに、参加者の意見を集約することで改善を図ります。

④ 周遊コース案内ガイドの養成

テーマ別に設定された周遊コースをさらに満喫できるよう、専門のボランティアガイドを養成します。また、タブレット端末等によるコースのナビゲーション※システムの検討を行います。

※ナビゲーション：経路誘導。

<取組工程と担い手>

取組	短期		中期				長期				担い手
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34	
観光客動向調査・分析	→										行政・観光協会
コース検討部会の実施・コース設定	→	→									市民・観光協会 行政・観光事業者
ボランティアガイドの養成	…	→									市民・観光協会
モニターツアーの開催	…	→									観光協会
情報発信ツールの確立	…	→									行政・観光協会

※太線枠は、事業の1サイクルを表し、終了時には結果検証により、継続・変更又は終了の決定を行います。

<期待される効果>

- 観光客の興味やニーズに応じた周遊コースを提供することで、敦賀の観光資源を効率よく回りながら、より深く理解してもらうことにより、敦賀のイメージをより強く印象付けることができます。
- 周遊コースに敦賀の歴史や文化を取り込むことで、表面的な部分だけでなく、敦賀の良さを発見し、再び訪れたいという動機付となることが期待されます。
- 新たな観光コースを開発することで、新しい観光資源が発掘されます。
- 滞在時間を長くするなど、時間消費型の観光となり、にぎわいや地域への経済効果が期待できます。

<連携が必要な施策>

- 1- (2) -② 産業観光・体験型観光の推進
 - ・ 産業観光・体験型観光を取り入れたコースの設定
- 2- (2) -② 交通アクセスの充実・改善
 - ・ 周遊コースと連携した交通アクセスの改善
- 3- (2) -② 情報発信ツールの整備・更新
 - ・ スマートフォンを利用しながらコースを周遊できるようなシステムの検討

参考事例

○事例 1 大阪観光ボランティア協議会によるモデルコースの提供（大阪市）

大阪城公園やミナミ、キタなどの界隈をそれぞれ3～4つのモデルコースを設定し、大阪の歴史や文化にふれるガイドツアーを実施。

【ポイント】

- ① 大阪の歴史や文化をテーマにしたモデルコースの設定

⇒幕末史跡コースや近松文学コース、道頓堀こいさん・とんぼりコース、文学碑・史跡探索コースなど、ボランティアガイドつきのコースを設定。

- ② 観光客の時間や希望に応える柔軟なコース設定

⇒上記コースは、既存のコースを単に紹介するだけでなく、テーマに応じて観光客等の希望を聞きながら柔軟にコースをその都度提案。

事例) ◆幕末史跡コース

主なポイント：舎蜜局・浪華仮病院跡など地下鉄谷町4丁目駅からスタートし、まず訪れる樟の大木に囲まれた京都大学の礎となった「舎蜜局跡」で明治初期の学界を偲び、陸軍創設者大村益次郎の碑、大福寺にあった波華仮病院に係わる数々のエピソード等々激動の幕末期から近代日本をリードした大阪、上町台地の史跡をめぐります。

○事例 2 まちだ観光案内人がガイドするガイドウォークツアーおすすめコース（町田市）

おすすめコース16を紹介し、まちだ観光案内人に申込みことで、ガイドウォークツアーを楽しむことができる。

・主なコース

- ① 恩田川のさくら並木を漫ろ歩く
- ② 悠久の三輪の里山と古寺を巡る
- ③ 鎌倉古道早ノ道・幻の真光寺を辿って
- ④ 忘れられた布田道を探索する
- ⑤ 小野路の里山と谷戸田を巡る
- ⑥ 家康の櫃が通った道の一里塚を辿る
- ⑦ 町田中心街を回遊する
- ⑧ 小山内裏公園と鶴見川源流を訪う



町田観光ガイドホームページ

【ポイント】

- ① 地域の自然、歴史や文化をテーマに多数のコースを設定
- ② ホームページによる情報提供や観光ガイドブックの作成

重点4 地域ブランドの確立・振興

地域ブランドを確立することは、敦賀の知名度の向上やブランド商品を使用した新商品の開発など域内への波及効果も期待できます。そのため、**農林漁・工・商の連携**により敦賀ならではの産物のブランド化やブランド商品の開発に取り組み、地域ブランドの確立を図ります。

主な取組

<具体的取組>

① 農林漁工商連携による地域ブランド検討部会の設置

敦賀商工会議所や敦賀美方農業協同組合、敦賀市漁業協同組合等と連携し、検討部会を設置し、「港と鉄道のまち」など敦賀のコンセプトに沿った敦賀ブランドの振興方針を検討します。

② 新たな敦賀ブランド商品の開発

新たな食材や工芸品の素材選びを行い、新たな商品開発を行います。

③ 既存製品のブラッシュアップ

既存の地場産品とのコラボ（料理と器、セットメニューなど）企画など、敦賀らしい統一感のある商品開発を行い、地場産品の付加価値を高める取組を行います。

④ 市民への周知・浸透の工夫

地場産品について、イベントや情報発信により市民が活用したり食べたりする機会を増やし、市民への浸透を図ります。市民が自信を持って観光客や地域外の人に語る商品づくりを目指します。

⑤ 販路拡大への取組

積極的な市場調査を行い、ターゲットを絞ったマーケティング活動を行うことで、効果的な販路拡大を図ります。また、観光プロモーション活動の中でも積極的に製品のPRを行います。また、インターネット等を利用した、生産者と消費者をダイレクトにつなぐ直販システムの検討を行います。

<取組工程と担い手>

取組	短期		中期		長期						担い手	
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34		
農林漁・工商連携による素材検討部会実施	→	→										行政・関係団体 観光事業者
既存製品のブラッシュアップ	→	→										市民 観光事業者
新規製品の開発	→	→	→									市民・関係団体 観光事業者
市場調査の実施	→	→										行政・関係団体
販路拡大へのマーケティング活動	…	→	→	→								関係団体 観光事業者
地場製品のPRイベントの実施	…	…	→	→								関係団体

※太線枠は、事業の1サイクルを表し、終了時には結果検証により、継続・変更又は終了の決定を行います。

<期待される効果>

- 統一されたコンセプトに合致した商品開発を行うことで、地域のイメージ、ブランド力が強化され、より多くの人に地域イメージのアピール・定着を図ることができます。
- 味や品質の高い地場製品を提供することにより、観光客の満足度と地域イメージの向上が図られ、リピーターの確保につながります。
- 市民にも地場製品への理解を深めることで、自らの地域に対する誇りと自信の醸成につながり、さらにはおもてなし意識の向上が期待されます。
- 地場製品が広くPRされ販路が拡大することで、直接的な経済効果が期待できます。

<連携が必要な施策>

3- (1) -1 敦賀観光のコンセプトメイキング

- ・ 統一されたコンセプトの商品を開発することで、より効果的にイメージの定着・浸透を図ることができます。

参考事例

○事例 1 レモングラスの産地化と特産品開発（武雄市）

国内ではまだ農業として確立されていない段階から産地化に取り組み、現在は6次産業化に成功している。農業と観光産業の活性化が課題であった同市では、レモングラスを活用した特産品開発に取り組んでおり、レモングラスを使った石鹸や入浴剤のほか、歯磨き粉、化粧品などの商品を多数開発し、商業者との連携の下で市内物産館や道の駅での取扱いのほか、観光客をターゲットとして観光案内所やホテル、飲食店などにも拡げ、地域イメージ、ブランドの構築につなげている。



【ポイント】

① 取組主体の確立

- ⇒本格的なレモングラスの栽培と農商工連携による特産品化を軌道に乗せるための要として「農事組合法人武雄そだちレモングラスハッピーファーマーズ」を設立。
- ⇒レモングラスの産地化・特産品化に係る業務を専門に行う組織を行政組織内に設置。

② 他の地域資源との融合

- ⇒窯業の活性化とレモングラスの新たな可能性研究（釉薬にレモングラスを原料として使用、独特な色と模様にした陶器を「武雄焼」として発信することを計画）。
- ⇒有害鳥獣のイノシシの食肉特産化を目指し、レモングラスと組み合わせたスモークハムなどの加工品を販売。

③ 観光客をターゲットとした特産品販売ルートの確立

重点5 市民のおもてなし意識の醸成

すべての市民に、改めて敦賀への愛情と誇りを確認していただくとともに、自分たちの誇る敦賀を選んで来訪していただける観光客を、あたたかい心、感謝の気持ちで迎え入れる雰囲気づくりに取り組みます。

主な取組

<具体的取組>

① おもてなし市民講座の開催

一般市民、民間団体等を対象に、おもてなし市民講座を開講するため、その研修プログラムと研修用テキストを作成します。今以上に敦賀を知ってもらい、地元に誇りと愛情を持っていただくことから始めます。また、講座は定期的開催するものとし、講演会やシンポジウム等も検討します。

② 分野別・テーマ別の講座への発展

おもてなし市民講座に、より多くの市民に参加していただくことで、地域としての統一したおもてなしの風土を形成するとともに、市民講座の発展系として、歴史・文化資源等の個別のテーマや分野に特化した講座、基礎コースとスキルアップコースなど、継続しておもてなしの意識を高められる講座を開設します。高度なおもてなしを学ぶことで、リーダーとなりうる人材の育成・発掘を図ります。

③ 子どもガイドボランティアの実施

小学生及び中学生たちに、現行の観光ボランティアガイドと共に校区内の観光施設や文化遺産等を巡ってもらい、地域への見識を深めることで、子どもの頃から自分たちのまちに誇りを持ち、敦賀への愛着を深めます。そうして得た知識を披露する場として、観光客を実際にガイドする機会をつくり、子どものころから「おもてなし」の意識を醸成します。

<取組工程と担い手>

取組	短期		中期					長期			担い手
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34	
市民講座のプログラムの検討	→	→									行政・観光協会

取組	短期		中期				長期			担い手	
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33		H34
市民講座（基礎コース）の実施	…	…	→	→							市民・観光協会
市民講座（テーマ別・スキルアップ）	…	…	…	→	→						市民・観光協会
講座実施効果の検証	…	…	…	…	→	→	→				行政・観光協会 関係団体
講座継続に向けた体制づくり	…	…	…	…	…	…	→				行政・観光協会 関係団体
子どもガイド制度の検討・調整	…	…	→	→							行政・観光協会
子どもガイドボランティアの実施	…	…	…	…	→	→					市民 行政・観光協会

※太線枠は、事業の1サイクルを表し、終了時には結果検証により、継続・変更又は終了の決定を行います。

<期待される効果>

- 観光客に対するおもてなし意識や観光サービスの質的な向上を図ることにより、観光客にとっても地域の人とのふれあいや交流の機会が増え、さらに敦賀の魅力にふれることが期待されます。
- 継続的な講座等を開催することにより、市民の観光まちづくりに対する関心を醸成することができ、市民意識の向上が期待されます。
- 人づくりに取り組むことにより、観光に関する関係者間の相互理解が深まります。
- 観光まちづくりを実際に推進する新たな人材の育成・確保につながります。

<連携が必要な施策>

2- (1) -2 宿泊・観光関連事業者の育成・支援

- ・ 宿泊・観光事業者も一市民として、おもてなしの意識を持つことが、まち全体の意識の醸成につながります。

参考事例

○事例1 東北ツーリズム大学（遠野市）

まちづくり、地域づくりの人材育成や都市と農村の交流促進を目指し、東洋大学等と連携して体験学習やツアーを実施。

【ポイント】

- ① 単なる体験を越えたツーリズムを「楽しむ」という視点からの研修

⇒農山村の現場で実際の作業を行うなど、四季を通し

た循環型の生活体験を通して、土地の人々との労働や語らいを通じた交流から、その土地固有の暮らしや文化といったツーリズムの本質にふれる機会を提供。

- ② 新たな観光まちづくりの人材づくり

⇒地域資源を活用した起業を目指し、ツーリズムにかかわる〈食〉〈泊〉〈再生〉〈デザイン〉〈農〉〈茅〉〈馬〉〈芸〉〈言〉〈結〉等といった多様なテーマについて、講義と実習を組み合わせ、具体的な地域活性化の手法や事業化の方策を学ぶ。

- ③ 産官学の連携

⇒東洋大学等の専門家とともに、NPOや地域住民が講師となって講座を実施。



農山村の現場での作業体験

○事例2 松本市ホスピタリティカレッジ（松本市）

松本市の観光の質を高める取り組みの一環として、ホスピタリティあふれる人づくり、地域づくりを目指して社会人向け講座等を開講。

【ポイント】

- ① 市民も観光の担い手（協働）とする観光戦略

⇒松本市の観光戦略において、観光地をつくるのではなく、「生き活きとした誇りのもてるまちづくり」、地域が主体となる「観光に磨きをかけるまちづくり」をビジョンとして掲げ、市民も、観光の担い手としてまちづくりに協働する戦略を実施。

- ② 地元大学との連携

⇒松本大学に観光ホスピタリティ学科を設け、松本市ホスピタリティカレッジを運営。

重点6 宿泊・観光関連事業者の育成・支援

観光客の満足度を高めることは、リピーターを確保するだけでなく、口コミによる新規客も期待できるため、(社)敦賀観光協会など関係機関と連携し、宿泊・観光関連事業者の育成・支援を図ります。

主な取組

<具体的取組>

① 受入れ体制の現況の把握・自覚

観光客や全国展開する観光事業者等から敦賀観光に関する印象やサービスに対する感想など、基礎調査を実施し、敦賀観光の受入れ体制の課題を明らかにします。

② 課題解決に向けての研修会の開催

上記の課題を克服するための研修プログラム、研修用テキスト等を作成し、地域としての統一性を持たせたホスピタリティのあり方を学ぶ場を設けます。

③ 各業種に特化した研修会の実施

観光客と接する機会の多いタクシー・バス等の交通関連事業者や、ホテル、飲食店・土産物店等の観光事業者、関係団体・観光推進組織構成者に対して、それぞれ特化した専門的な研修講座を開設します。

また、内部人材の育成とともに、外からの視点やより専門性の高いノウハウの蓄積を図るために必要に応じて外部からの人材招聘を行います。

④ 観光客受入れ体制整備への支援の検討

各事業者が、観光客受入れ体制を整備するための様々な支援メニューの検討を行います。

<取組工程と担い手>

取組	短期		中期			長期					担い手
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34	
受入れ体制の現況の把握・自覚	→	→									行政・関係団体 観光事業者
課題解決のための研修会の開催	→								行政・関係団体 観光事業者

取組	短期		中期			長期					担い手
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34	
各業種に特化した研修会の開催	…	…	…	→	→						行政・関係団体 観光事業者
外部専門家による研修会の開催	…	…	…	→	→						行政・関係団体 観光事業者
受入体制整備への支援の検討	…	→	→								行政・関係団体

※太線枠は、事業の1サイクルを表し、終了時には結果検証により、継続・変更又は終了の決定を行います。

<期待される効果>

- 観光に関するすべての機関と連携し、人材育成に取り組むことで、関係機関相互の理解が深まるとともに、敦賀観光の質の向上が図られます。
- 観光まちづくりに取り組むキーパーソンとなる人材を育成することで、敦賀の観光事業の一層の推進が期待されます。
- 受入れ体制を整備することで、よりよいおもてなしが行なわれ、新たなリピーターの獲得につながります。
- 特に、宿泊施設の整備については、宿泊観光客の増加につながり、地域経済への大きな貢献が期待できます。

<連携が必要な施策>

2- (1) -1 市民のおもてなし意識の醸成

- ・ 市民向けのおもてなし講座と、コンセプトをあわせることで、より効果的な結果につながります。

4- (1) -3 官民の連携体制の確立

- ・ 官民、民民の協働により、敦賀の観光を盛り上げていく意識が重要になります。

参考事例

○事例 1 鎌倉ホスピタリティ推進運動（鎌倉市）

鎌倉市全域にホスピタリティ推進運動を展開し、商業者や観光関連事業者が来訪者や市民の方々に心のこもったおもてなしを広めていくことを目指した取組。

【ポイント】

① 観光に関連する関係団体の連携による研修の実施。

⇒鎌倉商工会議所が中心となって、鎌倉市観光協会、鎌倉市商店街連合会が連携して、市内の商業者や観光関連事業者を対象に、「おもてなしのしおり」の作成やホスピタリティ推進のセミナーを実施。

重点7 交通アクセスの充実・改善

交通アクセスの充実・改善は、観光客の満足度向上にとどまらず、市内の周遊性向上にも効果が期待できるため、関係機関と連携し二次アクセスの充実・改善を図ります。

主な取組

<具体的取組>

① 周遊バス利用者の満足度調査の実施

利用者の満足度調査を行い、路線や運行システムの見直しを行います。

② 周遊バスの運行ルート・スケジュールの検討

観光資源の配置や市内観光周遊コース等を踏まえ、コミュニティバスなど既存の公共交通との連携を図りながら、ぐるっと敦賀周遊バスルートや運行スケジュールの検討を行います。

③ バス・バス停等のデザインのコンセプト統一化の検討

敦賀の観光コンセプトに添った統一感のあるデザインのラッピングバスやバス停にすることで、乗ること自体が観光と思わせるような仕組みづくりを行います。また、周遊バスの情報を掲載する観光パンフレットについても、同様のコンセプトの下、作成を行います。

④ パークアンドライドの導入検討

自家用車利用の観光客にも、まちなか観光がしやすいように、駐車場利用やレンタサイクル、周遊バス等の利用料金を低く抑えるパック商品を企画するなど、パークアンドライドのシステムを参考にした制度の導入を検討します。

<取組工程と担い手>

取組	短期		中期			長期					担い手
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34	
利用者の満足度調査の実施・分析	→	→									行政 バス事業者
ルート・スケジュールの検討	→	→	→								行政・観光協会 バス事業者
デザインコンセプトの統一化の検討	…	…	…	→	→						行政 バス事業者

取組	短期		中期			長期					担い手
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34	
パークアンドライドの導入検討	…	…	…	→	→						行政・観光協会

※太線枠は、事業の1サイクルを表し、終了時には結果検証により、継続・変更又は終了の決定を行います。

<期待される効果>

- 観光マップ等と複合的に利用することで、観光客の利便性を高め、敦賀観光のイメージ向上が期待されます。
- 移動に際して、わかりやすい表記や情報提供に努めることで、観光客の不安やストレスの解消が期待されます。
- パークアンドライドの導入により、新たな観光のありかたの発見が期待されます。
- 新たな観光資源・観光周遊ルートの整備にあわせて運行ルートを見直すことにより、敦賀観光の面的な広がりが期待され、さらに新たな観光資源の発掘につながります。

<連携が必要な施策>

- 1- (2) -③ 市内観光周遊ルートの充実
 - ・ 観光周遊ルートを考慮したバス運行コースの設定
- 3- (1) -① 敦賀観光のコンセプトメイキング
 - ・ 市全体でのコンセプトの統一化

参考事例

○事例 1 スマイルバスの運行（角館市）

角館駅から武家屋敷までは徒歩で約 15 分の距離と短く、散策しながら歩く観光客も多い。

また、観光客用には町のガイドを兼ねた人力車やレンタサイクルなども利用できる。さらに、武家屋敷を管理・運営する第 3 セクターにより、小型バス「スマイルバス」が運行され、バスの車窓からゆっくりと風景を楽しんだり、地元の子どもやお年寄りとのコミュニケーションの場となっている。



「スマイルバス」

【ポイント】

- ① 新幹線の駅から主要観光スポット間を周遊
- ② 指定管理者（第 3 セクター）による運行により事業者の創意工夫による利用促進・PR

○事例 2 まちなか周遊バス「ハイカラさん」「あかべえ」「ぶらりん号」の運行（喜多方市）

道路渋滞とそれに伴う二酸化炭素による大気汚染の解消からスタートしたまちなか周遊バス。それ自体が観光資源として、マスコミや観光エージェントに取り上げられている。

【ポイント】

- ① まちのコンセプトである「大正浪漫」に沿ったバスの運行



「ハイカラさん」



「あかべえ」

重点8 敦賀観光のコンセプトメイキング

敦賀といえば「これ!」と言える具体的イメージをつくり上げ、全市民に浸透させることから取り組みます。

主な取組

<具体的取組>

① 観光プロモーション協議会の設置

市民、観光事業者、関係団体等からなる（仮）敦賀観光プロモーション協議会を立上げます。敦賀の歴史・文化・自然・食といった地域の特徴について詳細な調査研究を行い、地域に根付いている本当の敦賀の「ウリ」を発掘します。

発掘した「ウリ」を、より具体的に表し、他地域と差別化できるような方法で表現することで、敦賀観光のコンセプトを明確にします。（コンセプトメイキング）

② 大学等との連携

大学等と連携を図り、大学が持つ資源を地域に取り込むとともに、学生の視点やセンスによるコンセプトのブラッシュアップを図ります。

③ 市全体へのコンセプトの浸透

情報誌やイベントの開催を通じて地域とのコミュニケーションを図り、より多くの市民や団体と敦賀観光のコンセプトについての合意形成と共有化を図ります。あらゆる場面で、市民から自発的にコンセプトに基づいた提案が出てくるような環境を目指します。

④ 変化する環境への対応

観光を取り巻く環境は刻々と変化しています。敦賀観光の柱となるコンセプトも、時代に応じて少しずつマイナーチェンジが必要となります。大きな柱はそのままに、今、地域として発信したい情報を整理し、プロモーション活動によって訴えかけるべき対象を明確にします。

<取組工程と担い手>

取組	短期		中期		長期						担い手	
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34		
敦賀観光プロモーション協議会の設置	→	→										市民・観光事業者 関係団体・行政
大学等との連携	…	→										市民・観光事業者 関係団体・行政
市全体への コンセプトの浸透	…	→										市民・観光事業者 関係団体・行政
変化する環境への 対応	…	…	→	→								市民・観光事業者 関係団体・行政

※太線枠は、事業の1サイクルを表し、終了時には結果検証により、継続・変更又は終了の決定を行います。

<期待される効果>

- 地域のコンセプトを見極め、共有することで観光事業者や団体の様々な取組について統一性を持った有機的な事業活動が可能となります。
- それぞれの取組をより魅力的なものとし、観光地としてのイメージ形成に貢献します。
- 観光客へ敦賀観光のイメージの定着を図ります。
- 旅行会社、メディア等が常に着目する契機づくりとなります。
- 観光客に分かりやすい観光が生まれます。

<連携が必要な施策>

2- (1) -① 市民のおもてなし意識の醸成

- ・ 同じコンセプトを共有することによる相乗効果

3- (1) -② イメージの定着に向けた取組の推進

- ・ コンセプトメイキング後のPR、売り出し方の検討

4- (1) -③ 官民の連携体制の確立

- ・ 市全体でのコンセプトの統一化・市民への浸透

参考事例

○事例1 「昭和のまち」づくり（豊後高田）

地域商店街の綿密な調査から「昭和のまち」というコンセプトを創出。その後の事業もこのコンセプトを軸としてすべて実施し、地域イメージの定着に成功している。

【ポイント】

- ① 豊後高田市街地ストリートストーリーの策定

⇒中心市街地の個性、テーマの構築を目標として実施し、地域の歴史や伝統を一枚の地図に表現

- ② 豊後高田商店街・商業集積等活性化基本構想の策定

- ③ 商店街の街並みと修景に関する各種事業の実施

⇒店舗・居宅・空き地など301件を対象に、創業年代、種目、歴史の聞き取り調査を実施し、「昭和のまち」にふさわしい歴史、景観を保持しているかどうかを調査。これらに基づいて、商店の建築再生、歴史再生、商品再生、商人の再生などの事業を実施



昭和の夢町三丁目館（昭和ロマン蔵）

○事例2 「五感文化構想」の推進（富士河口湖）

富士河口湖にある自然、景色、食の魅力をすべて伝えたいという思いから、地域づくりのコンセプトとなる「五感文化構想」を創出し、各事業を実施。

【ポイント】

- ① 観光まちづくりの初期の段階で「五感文化構想」を提示

- ② 各事業が「五感文化構想」に沿って展開

- ③ テーマに耐えうる観光資源の整備を進め、地域にあるすべての観光資源の魅力を引き出すコンセプトメイキングとなっている



河口湖ステラシアター（見る施設）

重点9 市場調査の推進

関係団体と連携を図り、市民の協力を得ることで、どのような調査が必要であるのかを話し合い、ニーズに合わせたデータを採取する仕組みづくりから始めます。

主な取組

<具体的取組>

① 市場調査についての現況の把握・情報の共有化

様々な関係団体・観光事業者で行われている市場調査について、調査の種類や蓄積データのできる限りの共有化を行い有効活用を図ります。

② 必要となる調査項目の洗い出し

今後、敦賀観光の振興を図る上で、足りない情報・データは何なのかを洗い出し、市民・関係団体・観光事業者の協力の下、必要な市場調査を行います。

③ あらゆる事業への調査結果分析の反映

調査結果について、数値的な変化だけでなく、変動要因（成功要因や失敗要因）を含めて総合的な分析を行います。調査についてはその目的を明らかにし、結果をどのように実際の事業に結び付けていくのかを想定しながら、様々な事業展開に結果を的確に反映できる仕組みを整えます。

<取組工程と担い手>

取組	短期		中期				長期				担い手
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34	
現況把握・情報の共有化	→	→									観光事業者 関係団体・行政
調査項目の洗い出し	→	→									市民・観光事業者 関係団体・行政
調査体制の整備	→										観光事業者 関係団体・行政
調査の実施	→	→									市民・観光事業者 関係団体・行政

取組	短期		中期				長期				担い手
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34	
調査結果分析の反映	...	→									観光事業者 関係団体・行政

※太線枠は、事業の1サイクルを表し、終了時には結果検証により、継続・変更又は終了の決定を行います。

<期待される効果>

- 敦賀の観光振興の方向を明確にすることができます。
- 調査結果を踏まえて、その後の事業や取組をより効果的に実施することができます。
- 行政主導の観光の考え方にはなかった「費用対効果」を明らかにした取組を見極めることができます。

<連携が必要な施策>

- 本計画に位置付けられた様々な事業・取組との連携が必要となります。

参考事例

○事例1 モニターツアーの実施と結果反映の取組（角館・田沢湖）

町村合併を機会に既存の観光資源はあえて除き、それぞれの地域が他の地域の現場把握、観光資源の発掘に取り組む中で、新たな資源を活用したツアーを実施。

【ポイント】

- ① 新たな視点で観光資源の掘り起こし
⇒角館商工会が田沢湖のルートを開発し、田沢湖商工会が他の地域の観光資源の発掘を行うなどの取組により、地域の現状把握と新たな資源の発掘に貢献。
- ② 調査結果を反映する仕組みの構築
⇒モニターツアー後はアンケート調査を実施し、その結果を地域の宿泊施設に送付し、観光客からの問合せに対応できるようにしている。地域の現状のチェックとその結果を次のアクションにつなげる仕組みを構築

重点10 情報発信ツールの整備・更新

情報の提供は敦賀の認知度だけでなく、市内観光地の周遊性や消費にもつながるため、観光客のニーズや技術の発展に対応した情報発信ツールを整備・更新していきます。

主な取組

<具体的取組>

① SNSを利用した、市民レベルでの観光情報発信体制の整備

市民・団体・企業から「敦賀観光サポーター」を募集し、観光協会が運営するSNS等を利用し、市民レベルのネットワークによる観光情報の発信体制を整えます。また、その双方向性を利用し、様々な意見交換を行える場としても活用します。

② 観光事業者等へのホームページ作製支援策の検討

市内観光事業者のホームページ制作や、全国版観光サイトへの参画の支援策を検討します。そうすることで、敦賀を訪れる方々に敦賀の情報をより手に入れ易い環境を整えます。

③ ポータルサイト作製検討部会の設置

既存の敦賀の観光に関する様々なホームページについて、内容の整理、評価を行い、それら厳選されたホームページ等への入口となるポータルサイトの構築を行うため、検討部会を設置します。

また、AR（拡張現実）機能やナビゲーション・GPS※機能を活用し、スマートフォンと観光パンフレットを連動させるなど、最新の情報通信技術についても研究を行います。

※GPS：全地球測位システム（Global Positioning System）の略で、人工衛星を利用して自分が地球上のどこにいるのかを正確に割り出すシステム。

④ 敦賀観光情報の一元化・双方向の情報交換

ポータルサイトでは、市内の観光事業者や飲食店、商店などを含めた地元企業の参画を募ったり、観光周遊ルート、バス・電車等の時刻表など、敦賀観光のあらゆる情報の一元化を図ります。

さらに観光客とサイト上で直接やり取りできる双方向システムの構築と、各観光事業者が自らサイトの情報更新を行うことで常に最新の情報を提供します。

⑤ ポータルサイトのアクセス数アップへの取組

関係サイトへのリンクや、ポスター・広告へのアドレス・QRコード*表示等、ポータルサイトへのアクセスを誘導する様々な取組を行います。

※QRコード：主に携帯電話で利用されており、縦横同数の正方形を使って情報を記録するもので、大容量の情報を収納可能で、小スペースに印字や印刷が可能。かなや漢字などを効率よく表現でき、汚れなどに強く、どの方向からも読み取りができるなどの特長がある。

<取組工程と担い手>

取組	短期		中期			長期					担い手	
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34		
SNSを利用した情報発信の整備	→	→										市民・関係団体 観光事業者
HP作製支援策の検討	→	→										行政
ポータルサイト検討部会の設置	…	…	→	→								市民・関係団体 行政・観光事業者
アクセス数アップへの取組	…	…	…	→	→							市民・関係団体 行政・観光事業者

※太線枠は、事業の1サイクルを表し、終了時には結果検証により、継続・変更又は終了の決定を行います。

<期待される効果>

- SNSを利用することで、大きな費用を掛けることなく、より広範囲に情報の発信が行えます。
- 観光事業者がそれぞれのホームページにおいて責任を持った情報を発信することで、観光客の利便性の向上や、敦賀観光のイメージアップが期待されます。
- 使いやすく、かつ情報内容の充実したポータルサイトを観光客が利用することで、敦賀へのイメージや好感度を高めることができます。
- さらに、地元発の情報にこだわることにより、観光客が事前に敦賀ならではの情報を入手し観光のプランニングに役立てることができるなど、実際の観光へと誘引することが期待されます。
- ただリンクを貼るポータルサイトではなく、情報内容に責任を持つポータルサイトとすることで、サイトを構築する事業者や観光事業者、飲食店、商店等、地元事業者の情報発信に対する意識を高めることが期待されます。

<連携が必要な施策>

2- (1) -② 宿泊・観光関連事業者の育成・支援

- ・ おもてなしの心を大切にした責任ある情報発信

3- (1) -① 敦賀観光のコンセプトメイキング

- ・ 統一されたコンセプトによる情報発信

参考事例

○事例 1 観光ポータルサイト「南房総いいとこどり」（南房総）

南房総の活性化（人・交通・情報が交流する拠点づくり）を目指して立ち上げられた観光ポータルサイト。多様なコンテンツによる地域の情報発信だけでなく、双方向の掲示板による観光客と地域住民との交流が可能となっている。

【ポイント】

- ① 南房総全体をカバーする情報量
⇒地域ごとではなく南房総全域をカバーする情報量となっている
- ② 双方向の掲示板により観光客、地域住民の反応を常に把握

 コミュニケーション

お客様の声	旅の相談	体験観光の相談	知恵袋の相談	いきいき掲示板
 箱代をいただいております [金木清兵衛商店のびわ羊羹]			 ご連絡をありがとうございます。 [道の駅とみうら・枇杷倶楽部]	
 羊羹があまり好きでない母親が・・・ [金木清兵衛商店のびわ羊羹]			 接客態度 [道の駅とみうら・枇杷倶楽部]	
 ありがとうございます [ふれあい喫茶「なごみ」]			 くじらのたれ販売について [道の駅「和田浦WA・O!」]	
 「暖かい房総に来た」と思える空間と時間を [ふれあい喫茶「なごみ」]			 道の駅 和田浦wao! [道の駅「和田浦WA・O!」]	
 崖観音 [崖観音（大福寺）]			 メニューの写真と違う [道の駅「和田浦WA・O!」]	

[»声一覧へ](#)

南房総いいとこどりのHPから（コミュニケーション（双方向の掲示板））

重点 11 (社) 敦賀観光協会の運営体制強化・見直し

本市の観光振興の要としてより自由度の高い事業展開ができるよう自主財源の確保を主眼においた、運営体制の強化・見直しを図ります。

主な取組

<具体的取組>

① 専門的人材の登用の検討

観光振興を推進するにあたって、専門性や各団体をつなぐコーディネート機能などを強化するため、旅行業や宣伝業などの実務経験のある人材の登用を検討し、組織機能の強化を図ります。

② 遊教塾事業の拡大による旅行業収益の増収

既存の遊教塾の事業内容の充実・拡大を図り、収益の核となるような事業に育てます。

③ イベント等における広告代理店機能の確立

各種イベント、海水浴場等において、広告料・手数料を徴収する広告代理店的機能の確立を図り、民間事業者との積極的な連携事業を展開します。

④ 機能拡大と行政との役割分担の明確化

キャラクターグッズや敦賀ブランド商品の企画販売等、行政ではできないような事業を積極的に展開し、行政との役割分担を明確にすることで、独立性の高い観光振興を図ります。

<取組工程と担い手>

取組	短期		中期		長期						担い手	
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34		
専門的人材の登用の検討	→	→										観光協会
旅行業収益の増収	→	→	→									観光協会

取組	短期		中期		長期						担い手	
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34		
広告代理店の機能の確立	…	→	→									観光協会
機能拡大と役割分担の明確化	…	…	→	→								行政・観光協会

※太線枠は、事業の1サイクルを表し、終了時には結果検証により、継続・変更又は終了の決定を行います。

<期待される効果>

- 観光振興事業や取組の実行力が高まり、機動的・効率的な事業運営が可能となります。
- 敦賀観光を取り巻く環境変化への迅速な対応が期待されます。
- 事業を担保する資金力を高めることにより、安定的で自由度の高い事業実施が期待されます。
- 事業分野を拡大することにより、新たな資金源の拡大が期待されます。

<連携が必要な施策>

- 1- (2) -② 産業観光・体験型観光の推進
 - ・ 遊教塾の拡大による旅行業収益の増収による自主財源の確保
- 2- (1) -② 宿泊・観光関連事業者の育成・支援
 - ・ 民間事業者とのタイアップ等の連携強化

重点 12 官民の連携体制の確立

敦賀観光の将来を見据え、イメージや方針などを共有する場、また、一緒に敦賀の観光について考えていく場を設けるなど、官民の連携体制を確立していきます。

主な取組

<具体的取組>

①（仮）敦賀市観光振興推進協議会の設立

市民をはじめとする、多様な観光振興にかかわる主体が参加する（仮称）敦賀市観光振興推進協議会を設立します。

本計画に位置付けられる他事業内の検討会議や推進会議はこの協議会を母体とし、部会・ワーキンググループといった形で成立するものとして、協議会がこれを包括します。また協議会は本計画全体における各事業の実施概要・成果等を共有し、定期的に各事業を検証することで、本計画の変更・修正を行います。

<取組工程と担い手>

取組	短期			中期			長期				担い手
	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32	H33	H34	
推進協議会の設立	→										市民・観光事業者 関係団体・行政
本計画各事業 推進方法の検討	→										市民・観光事業者 関係団体・行政
各事業別推進会議 の設置	→										市民・観光事業者 関係団体・行政
各事業結果の検証	…	→	→								市民・観光事業者 関係団体・行政
本計画の変更 ・修正	…	…	→								市民・観光事業者 関係団体・行政

※太線枠は、事業の1サイクルを表し、終了時には結果検証により、継続・変更又は終了の決定を行います。

<期待される効果>

- 観光振興の原動力となる組織を立ち上げることで、個々ではできない様々な取組が実行されていくことが期待されます。
- 構成する組織それぞれの取組を、共通のコンセプトに従い相互に連携することで、統一的な観光振興を進めることができます。
- また、地域として一体的な取組を行うことで、大手の旅行会社等への働きかけがより容易にできることが期待されます。

<連携が必要な施策>

- 本計画に位置付けられた様々な事業・取組との連携が必要となります。

参考事例

○事例 1 豊後高田市観光まちづくり株式会社の設立

「昭和のまち」のコンセプトに沿った事業展開を企画・実施したことで、より多くの観光客の入込みをみるようになってきたが、当初の実施主体であった商工会議所だけでは対応が困難な状況となっていた。そこで、市、商工会議所、金融機関、民間企業の4者からなる「豊後高田市観光まちづくり株式会社」を設立。

【ポイント】

- ① 役割分担の明確化
⇒株式会社としたことで、行政との役割分担や責任の所在が明確になっている

○事例 2 うらやす観光推進協議会

観光に係る情報の発信・交流、各種イベントの実施、交流事業などの実施により、観光の振興を通じた地域の活性化やまちづくりへの貢献を目的とし、市内の各種機関、団体、観光関連事業者、地域組織などで構成するうらやす観光推進協議会（事務局：市商工観光課）を設立。

【ポイント】

- ① 市の観光振興計画に基づく組織化
- ② 商工会議所、観光コンベンション協会ならびに市内の主要観光ホテルと自治会等、多様な主体の参加