

令和元年度（平成31年度）

「静岡県観光躍進基本計画」の実施状況

報告書

令和2年6月

静岡県スポーツ・文化観光部

「静岡県観光躍進基本計画」の実施状況について

スポーツ・文化観光部

静岡県観光振興条例第11条第4項の規定に基づき、平成30年3月に策定した「静岡県観光躍進基本計画」の令和元年度(平成31年度)の実施状況を、以下のとおり報告します。

1 3つの基本方針に沿った事業の実施状況

「静岡観光躍進基本計画」における基本理念「住んでよし」と「訪れてよし」の好循環を生む観光地域づくりによる「心の豊かさ」と「経済的な豊かさ」の実現に向けて、「国際競争力の高い観光地域づくり」、「観光客の来訪の促進」、「観光人材の育成と来訪者の受入環境の整備」の3つの基本方針に沿った事業を実施した。

基本方針1	国際競争力の高い観光地域づくり
--------------	------------------------

<DMOを核とした観光地域づくりの推進>

○ 地域におけるDMO形成の推進

マーケティングやマネジメントの強化により、戦略的な「観光地域づくり」を担う組織である県内のDMOやDMO準備組織など、関係者が一堂に会する「静岡県DMO会議」を3回(5月、11月、2月)開催し、DMOの設置促進や、各地域のDMO間の相互理解、連携強化を促進した。

会議では、各DMOの活動報告や、ラグビーワールドカップ2019日本大会における情報発信、受入環境の整備などとともに、大会後に顕在化した課題等を共有し、東京2020オリンピック・パラリンピックに向け全県一丸となり取組強化を図った。

【静岡県DMO会議開催実績】

日 程	内 容
令和元年5月27日	観光産業の実態調査結果(県)、TSJとの連携、各DMOの活動報告、意見交換
令和元年11月29日	RWCのインバウンド対応状況(県)、TSJとの連携、各DMOの活動報告、意見交換
令和2年2月14日	令和元年度の事業総括、次年度の取組(オリパラ含む)、各DMOの活動報告、意見交換

【県内の日本版DMO登録状況】

法人名		マネジメント区域
地域連携DMO	(公社)静岡県観光協会 (静岡ツーリズムビューロー)	静岡県
	(公財)するが企画観光局	静岡市、島田市、焼津市、藤枝市、 牧之原市、川根本町、吉田町
	(公財)浜松・浜名湖 ツーリズムビューロー	浜松市、湖西市
	(一社)美しい伊豆 創造センター	沼津市、熱海市、三島市、伊東市、下田市、 伊豆市、伊豆の国市、東伊豆町、河津町、 南伊豆町、松崎町、西伊豆町、函南町
地域DMO	(一社)伊豆市産業振興協議会	伊豆市

○ 観光に関するデジタルデータの利活用の推進

宿泊事業者や観光事業者等、各々が把握している旅行者データを一元的に集約し、旅行者の利便性向上や、旅行商品の開発促進、効果的なプロモーション等に活用するための観光デジタル情報プラットフォームの構築に向けて、活用構想や、理解促進に向けた機能の整理、蓄積する県内観光情報の調査等を実施した。



○ 魅力ある観光地域づくりに向けた商品企画等の支援

地域の観光資源や産業を生かし、体験や交流をテーマとした新たな形態の観光商品の企画と販売を通じて観光誘客に寄与する事業を実施した団体等を支援した。

近年、旅行者のニーズが多様化していることから、令和2年度は「高付加価値化商品造成事業補助金」を創設し、県観光協会に配置された商品企画の専門人材を活用した売れる商品づくりを支援していく。

【魅力ある観光地域づくり推進事業費補助金による支援実績】

団体名	事業名	概要
(一社)伊豆市観光協会	修善寺温泉「恋の橋めぐり」プロジェクト	恋に纏わる橋をテーマにした街巡りの企画やPR
(一社)伊豆市産業振興協議会	伊豆のわさびを活用した誘客事業	わさびをテーマにしたE-BIKEやタクシーのツアーの企画やPR
(公財)するが企画観光局	インバウンド旅行客誘致事業	海外富裕層向け等のお茶をテーマにした旅行商品の企画と販売促進
焼津市	ユニバーサルツーリズム推進事業	聴覚障害者の方も楽しめる旅行商品の企画とモニターツアーの実施
魅力ある大井川流域協議会	『大井川で逢いましょう』	大井川流域の観光資源を活かした旅行商品の企画及び販売促進の実施

<本県の魅力を活用したツーリズムの推進>

○ アウトドアツーリズムの推進

本県の豊かな自然を活用したアウトドアツーリズムを推進するため、地域資源を活用し、地域が一体となった受入体制整備や誘客促進等を行った団体等を支援した。

これまでは、コース策定やツアー実施による検証等を通じて、地域資源の掘り起こしや地域の推進体制整備を支援してきたが、今後は、新たに創設する「高付加価値化商品造成事業補助金」を活用した具体的な旅行商品づくりや販売促進を支援していく。

【地域資源を活用したアウトドアツーリズム推進事業補助金による支援実績】

団体名	事業概要
伊豆下田・河津・松崎アウトドアツーリズム推進協議会	モンベル会員（約95万人）情報誌へのコンテンツ掲載
浜名湖観光圏整備推進協議会	モンベル会員情報誌へのコンテンツ掲載 ダートサイクリングFAMツアー実施
大井川流域エコ・アウトドアツーリズム協議会	パンフレット作成 フェア出展

○ グリーン・ツーリズムの推進

各農林事務所と連携し、研修会（県内2か所で開催、参加者数26名）や開業相談等を実施し、農林漁家民宿の開業や運営を支援した。

また、グリーン・ツーリズム施設等を対象に、情報発信やインバウンド研修会（県内18か所で開催、参加者数402名）を開催し、資質向上に努めた。

さらに、農泊地域づくりを検討している団体等を対象に、農泊地域づくりアドバイザーを派遣（3回）や、先進地視察研修会（川根本町：参加者47名、御殿場市：参加者17名）を実施するとともに、県観光協会のHPに農泊地域（川根本町、御殿場市）を紹介するページを作成し、農泊情報を発信した。

【農林漁家民宿の開業状況（令和元年度開業10軒、令和2年3月末現在44軒）】

名 称	所在地	開業日	定員
里屋敷	島田市	平成31年4月15日	6人
大同ファーム	東伊豆町	平成31年4月23日	6人
お里のゲストハウスまつば	掛川市	令和元年7月6日	9人
農家民宿奥田	沼津市	令和元年8月3日	8人
どこにもない家	掛川市	令和元年8月8日	9人
NATURALITEA 椿邸	藤枝市	令和元年8月9日	5人
農家民宿 このはな	小山町	令和元年8月20日	5人
農家民宿 大ヶ田	御殿場市	令和2年2月21日	5人
農家民宿 みなみ	御殿場市	令和2年2月21日	5人
農家民宿 こくぼ	御殿場市	令和2年3月4日	5人

○ ガーデンツーリズムの推進

複数の官民庭園の連携による魅力的な体験や交流を創出する取組を促すことで、地域の活性化と庭園文化の普及を図ることを目的に、令和元年5月、国によりガーデンツーリズム登録制度が創設された。

本県においては、「富士・箱根・伊豆「皇室ゆかりの庭園」ツーリズム」と「アメイジングガーデン・浜名湖」の2件が登録され、推進主体となる2つの協議会に参画し情報共有を図ることで、ガーデンツーリズムの取組を推進した。

○ 映画・ドラマ等のロケ誘致及び観光資源化の促進

映画やテレビ番組等のロケーション誘致や制作をサポートするフィルムコミッションなどのロケ支援団体の取組を支援するとともに、市町の観光担当者等向けに研修会を開催し、ロケを活用した地域振興を目指した取組を推進した。

【研修会の開催実績】

開催日	令和元年8月29日（木）	令和元年11月21日（木）
参加者	18人	16人
内 容	ロケ誘致やそれを活用したシティプロモーションの手法	他自治体の成功事例を通じたロケ誘致による地域振興

<伊豆半島ジオパークの活用推進>

○ ユネスコ世界ジオパークの再認定に向けた取組

令和3年度の再認定に向けて、伊豆半島ジオパーク推進協議会への支援を通じ、世界に認められた伊豆半島の価値を保全するとともに、観光資源として活用することで、交流人口の拡大を通じた地域活性化を促進した。

○ 普及啓発と利活用の促進

高い専門性による学術活動や地質遺産の価値を伝えるジオガイドの養成及びジオツーリズムを通じた利活用による教育・普及に係る取組に対して支援した。

【伊豆半島ジオパーク推進協議会の活動実績】

調査研究と学術事業	学会等への参加及び発表、学術部会の開催 専門職員による各専門分野の研究活動の実施
ジオガイドの育成と積極的な活用	ジオガイド養成講座の開催 学校教育等におけるジオガイド活用の推進
学校教育との連携事業	小中高校の学校教育と連携し、授業や部活動等を支援
パートナーシップ戦略の促進	宿泊や交通事業者等が取り扱うガイドツアーや体験プログラム等の予約可能サイトの構築
エコツーリズムの推進	エコツーリズム推進法に基づく推進全体構想の策定推進
国際交流の促進	チレトゥージオパークと地域振興等の協力覚書の締結

基本方針2 観光客の来訪の促進

<地域資源を活用した誘客促進>

○ デスティネーションキャンペーンの開催

平成31年4月から6月にかけて、県や市町、地元観光事業者及びJR6社等が協働して、デスティネーションキャンペーン（DC）を展開し、地域資源を活かした383件の商品企画を基に誘客促進を図った結果、期間中の主要な観光施設等の入込客数は対前年比110%、宿泊施設の宿泊客数は対前年比107%となった。

【DC本番（春）の主な取組】

オープニング セレモニー	開催日 平成31年3月31日（日） 場 所 JR静岡駅（その他、伊豆急下田駅等県内各所で開催）
観光客の受入	地域が提供する「特別企画」を組み込んだ旅行商品の発売 観光列車の運行や各地域でDCと連動したイベントの開催等
広報宣伝	パンフレットを全国JR駅、旅行会社、観光協会等に配架 テレビCM（「遠くへ行きたい」内（日本テレビ系、毎週日曜日放送）） キリン一番搾り静岡DC応援缶発売 等
誘客促進	宿泊予約サイトや県内宿泊事業者と連携したキャンペーン実施 JR及び旅行会社等と連携したPRイベントの実施

○ 駿河湾フェリーの利用促進

県道223号（清水・土肥航路）を活用した環駿河湾地域の周遊観光を促進するため、環駿河湾地域の魅力向上に取り組むとともに、フェリーを利用した旅行商品の企画・販売に対する支援を行った。

【駿河湾フェリーの利用状況】

（単位：人、台）

区分	旅客数		車両台数			輸送人員	
		二輪		乗用車	バス		トラック
R元年度	106,271	2,620	23,485	21,291	2,032	162	129,756

【駿河湾フェリーを活用した本県の魅力発信】

項 目	内 容
県内の食や 観光情報の 発信	<ul style="list-style-type: none"> ・ 船内大型モニター等の整備による本県観光情報の発信 ・ 駿河湾フェリーのある風景や船上から見た風景などをテーマとしたインスタグラムフォトコンテストの開催（7月20日～9月30日、260件） ・ 県産茶葉を仕様した呈茶及び食の都づくり仕事人が作成した茶菓子の提供（12月7～21日の土日、約1,000人） ・ 船内にバーラウンジを設置し、県産食材を用いたオードブルやカクテルの提供（2月2日～3月1日の土日祝日、105人）

【旅行商品の企画・販売に対する支援】

項目	内容
バス代支援	駿河湾フェリーを活用し、県内に1泊以上もしくは、県内観光施設、飲食施設等を2か所以上利用する団体ツアーに対する支援 ① バス1台あたりに一定額の支援金を交付（326台、10,252人） ② 送客人数に応じた支援金を交付（20台、495人）

○ 誘客の実効性を高める指導・助言

商品企画や広報等の専門的なスキルを持つ「ふじのくに観光振興アドバイザー」を登録（令和元年度末 42人）し、観光客を誘客するための事業を実施する市町や団体に対し、延べ7回アドバイザーを派遣した。

【ふじのくに観光振興アドバイザーの派遣実績】

日程	アドバイザー	概要
令和元年6月11日、7月23日、7月30日	武智 一雄	インバウンド誘客トレーニング講座
令和元年8月29日、10月30日、11月21日	藤崎 慎一	ロケツーリズム研修会
令和元年9月18日	金子 綾	ふじのくに茶の都ミュージアム周辺の景観活用等の助言

○ 旅行商品の企画と販売支援

旅行商品の企画に精通した「しずおかツーリズムコーディネーター」3名を公益社団法人静岡県観光協会に設置し、大都市圏や富士山静岡空港就航先の旅行業者に対する本県向けの旅行商品の企画・販売支援を行った。

【しずおかツーリズムコーディネーターの活動実績】

項目	概要
旅行会社への営業活動	大都市圏及び富士山静岡空港就航先の旅行業者を訪問し、商品造成・販売の働き掛けや情報提供を実施 （首都圏138件、中京圏124件、関西圏267件、北海道42件、福岡38件、出雲3件、鹿児島5件、北九州1件、その他56件（いずれも延べ数））
ワンストップサービス	旅行会社に対し県内の現地情報を一元的に提供 （511件（月平均42.5件））

旅行商品の企画・販売支援	① 富士山静岡空港利用ツアーのパンフレット作成等（12件） ② 富士山静岡空港を利用し、県内に宿泊する団体の貸切バス代金の支援（36件） ③ 駿河湾フェリーを利用し、県内に宿泊する団体の貸切バス代金の支援（127件） ④ 富士山静岡空港を利用し、県内に宿泊する者に対するレンタカー代金の支援（609件）
県内観光関係者への助言	着地型旅行商品の販売・受入れに取り組む団体等への助言（90件）

<静岡県の魅力の情報発信>

○ 広域観光キャンペーンの推進

県や市町、観光協会等で構成する大型観光キャンペーン推進協議会が、観光展への出展や首都圏等での商談会の実施等を通じて誘客プロモーション活動を行った。

【観光展への出展】

観光展名	日程	場所	来場者数
ツーリズム EXPO ジャパン 2019	令和元年 10月24日～27日	インテックス大阪	151,099人 (4日間合計)

【ふじのくにしずおか観光大商談会】

地区	日程	団体及び参加者数
首都圏 (東京都新宿区)	令和元年9月4日	253団体、319人 (うち首都圏106団体、155人)
中京圏 (愛知県名古屋市)	令和元年9月25日	135団体、188人 (うち中京圏31団体、61人)
関西圏 (大阪府大阪市)	令和元年10月28日	132団体、176人 (うち関西圏39団体、59人)

○ ふじのくに観光大使・観光公使による本県の魅力発信

本県ゆかりの芸能人等、発信力のある方を「ふじのくに観光大使」、又は「ふじのくに観光公使」に委嘱し、国内外への本県の魅力発信を図った。

【「ふじのくに観光大使」及び「ふじのくに観光公使」の設置状況】

区分	役割	設置人数
ふじのくに観光大使	静岡県のイメージの向上	芸能人等 9人
ふじのくに観光公使	発信力ある方による観光PR	経済界等での活躍者 27人

○ 観光案内所の運営

観光案内所（県観光協会本部、東京、名古屋、大阪案内所）の運営を（公社）静岡県観光協会へ委託し、観光案内及び本県観光魅力の情報発信を行った。

令和2年度から観光案内所の機能を見直し、対面案内サービスを廃止し、営業拠点機能の強化を図る。

【各案内所における案内実績】

区 分	本部	東京	名古屋	大阪	合 計
訪問者数 (人)	3,856	27,804	9,267	2,184	43,111
案内件数 (件)	2,575	25,621	6,906	2,006	37,108
電話問合せ数(件)	5,771	2,270	958	1,573	10,572

○ 静岡県観光情報ホームページ「ハローナビしずおか」による情報発信

本県への旅行需要の増大を図るため、（公社）静岡県観光協会のホームページ「ハローナビしずおか」において、本県の新しい魅力や旬の情報を発信した。

【「ハローナビしずおか」の掲載内容とアクセス数】

言 語	日本語、英語、韓国語、中国語（簡体字、繁体字）	
掲 載 内 容	日本語	イベント 926 件、宿泊施設 1,137 件、観光施設 1,545 件 など
	外国語	イベント 2 件、宿泊施設 212 件、観光施設 304 件 など
アクセス 状 況	令和元年度：2,958,434 件（1日平均 8,083 件） 富士山ビュー（112,116 件）、DC（70,090 件）、 観光スポット（49,547 件）、モデルコース（34,481 件）など	

○ SNSを活用した情報発信

静岡デスティネーションキャンペーンの開催や駿河湾フェリーの魅力を広く発信するため、絶景プロデューサーである詩歩氏に特別審査員として協力いただき、インスタグラムを活用したフォトコンテストを開催した。

【インスタグラムを活用したフォトコンテストの実施状況】

コンテスト名	静岡デスティネーションキャンペーン フォトコンテスト	#駿河湾フェリー フォトコンテスト 2019	駿河湾フェリーから 撮った「富士山」 フォトコンテスト
応募期間	平成 31 年 3 月 15 日 ～令和元年 6 月 14 日	令和元年 7 月 20 日 ～令和元年 9 月 30 日	令和 2 年 1 月 30 日 ～令和 2 年 2 月 27 日
投稿作品数	21,839 件	260 件	368 件

○ プラサヴェルデの管理運営

プラサヴェルデは、コンベンションの開催の場を提供することにより、人々の来訪や交流の促進を図り、もって経済の活性化及び文化の向上を図ることを目的として設置された総合コンベンション施設である。

管理運営については、指定管理者制度を導入している。平成30年度に第2期（令和元年度～令和5年度）指定管理者を選定した。

【第2期指定管理者の選定】

指定管理者	プラサヴェルデ運営共同事業体
構成団体	株式会社コンベンションリンクージ（代表団体） 株式会社サン、鹿島建物総合管理株式会社

【第1期指定管理期間評価結果】

指定管理者	コングレ・コンベンション静岡グループ
構成団体	株式会社コングレ（代表団体）、特定非営利法人コンベンション静岡
総括評価	3.9点（5点満点）

○ 日本平夢テラスの管理運営

日本平夢テラスの平成31年度（令和元年度）の来館者数は、872,353人となっており、平成30年11月の開館以降1,515,941人の来館者があった。外部有識者による平成30年度の管理運営状況の評価は84点（100点満点）であった。

なお、駐車場からのアクセスは一部が急な坂道となっており、来館者の移動支援に係る検討のため、カートの試乗走行実験を行い、導入に向けた検討を行っている。

【日本平夢テラス外部評価委員会の結果】

評価日時	令和元年9月24日（火） 13時30分から15時30分まで
評価対象期間	平成30年10月1日から平成31年3月31日まで
評価結果	84点（100点満点）
主な意見	開館初年度の約半年間の評価であり、2年目以降が重要である。 ・来館者数が64.4万人と目標を大きく上回り大変素晴らしい。 ・県外からの来館者、インバウンドの誘客も大変重要なので、引き続き観光団体や旅行会社等との連携を図っていただきたい。

【令和元年度電動カートの走行実験結果】

目的	日本平夢テラスに向かう急勾配の歩道における来館者の負担軽減策として電動カートによる試乗実験を実施し、導入可能性を検討する。
実施時期	令和元年5月15日～5月18日
走行区間	日本平駐車場 ⇄ 日本平夢テラス正面入口（片道約200m区間）
結果概要	・獲得票数：1,130名（カート利用者383名、周辺歩行者747名） ・カートの運行の是非：利用者の99.7%、歩行者の98%が肯定意見

<戦略的なインバウンド施策の推進>

○ 静岡ツーリズムビューローによる市場特性に応じた効果的なマーケティング活動

外国人観光客誘致の中核を担う県域DMO「静岡ツーリズムビューロー」による各市場特性に応じたメディアや旅行会社の活用、JNTO（日本政府観光局）との連携など、外国人観光客のニーズを踏まえたプロモーション活動等を支援した。

「県内外国人宿泊者数」は、平成31年（暫定）において、総数約234万人（対前年比130.4%）となり、重点市場の香港（同130.5%）、オーストラリア（174.3%）、タイ（136.9%）、開拓市場のカナダ（155.5%）、米国（124.5%）、欧州（仏（102.9%）、英国（254.4%）、独（82.0%））と1国を除いて増加した。

【市場別のプロモーション実績】

市場		プロモーション内容
重点市場	香港	・ドライブブック（パンフレット）の配架
	タイ	・ドライブブック（パンフレット）の配架
	豪州	・JNTO主催商談会（Japan Road Show、祭り in シドニー） ・ラグビーワールドカップ観戦ツアー造成（10本430人）
開拓市場	カナダ	・JNTO主催観光展、商談会出展（Japan Festival Canada、SITV） ・エアカナダとの連携による商品企画ファムトリップ（エアカナダ発着拠点4都市から旅行会社等10名を招請）
	米国	・JNTO主催商談会出展（Japan Show Case） ・ブロッガー招請（8月）、メディア招請（1月）
	フランス	・JNTO主催旅行博、商談会出展（IFTM） ・仏ミシュラングリーンガイド取材受入（6月）
	ドイツ	・観光展出展（日本フィルムフェスティバル、祭りフェスティバル） ・ジャーナリストを招請したサイクリングツーリズムファムトリップ（5月） ・ゴルフ専門旅行代理店を招請したゴルフファムトリップ（12月）
保持市場	英国	・メディア、ブロッガー招請 ・BtoC イベント旅行者向けセミナー出展（Hyper Japan Festival）
	中国	・HIS上海支店と連携したFIT向け商品企画の販売促進（富士登山ツアー販売、特設サイト開設）
	韓国	・ドライブブック（パンフレット）の配架 ・トレッキングファムツアーの実施（令和2年2月）
台湾	・現地マーケティング会社を活用した、高所得者層を対象とした少人数グループツアー商品販売促進	

○ T S J 評価・意見交換会

県のインバウンドに関する中期目標や、T S J の戦略及び業務状況等について、専門的な立場から助言・提言をいただくため、T S J 評価・意見交換会を開催した。

【T S J 評価・意見交換会の開催実績】

日 時	令和元年8月22日（木） 午後2時から4時まで
場 所	県庁別館8階 第一会議室A
委 員	【委員長】小堀 守 氏（独立行政法人国際観光振興機構参与） 【委 員】大久保 あかね 氏（日本大学短期大学部ビジネス教養学科教授） 北村 秀実 氏（事業構想大学院大学客員教員） 山田 桂一郎 氏（JTIC.SWISS（日本語インフォメーションセンター）代表）
議 題	・ T S J 評価・意見交換会の概要及び数値目標の進捗状況 ・ T S J の事業説明
意 見 概 要	・ 重点・開拓市場における現地旅行会社とのパートナーシップの形成や海外メディアへの露出など、行政ではできない取組ができている。 ・ 地域の実力向上セミナーなど、他県に比べ非常に多く実施している。 ・ 現状のスタッフ数などを考慮すると100%以上の力を出している。

○ 外国人旅行者への商品企画及び販売促進

地域の観光資源の発掘や商品化を支援し、外国人旅行者のニーズに合致した高質な観光体験プログラムを予約サイト「Mount Fuji Travel」に掲載した。

また、外国人の静岡県訪問の動機付けを目的としたサイト「Explore Shizuoka」内に「Mount Fuji Travel」を統合することで、サイトの利便性を向上させた。(R1.8)

【商品企画及び掲載実績】

区 分	内 容
Mount Fuji Travel	66 商品掲載（令和2年3月現在） ・ 富士宮街歩きツアー（着物体験、和菓子作り・お茶体験）等
短時間周遊ツアー 商品の造成	茶農家訪問「Shizuoka green tea with」20商品造成。お茶摘み体験や試飲体験、2時間程度、販売価格1人2,000円から。

○ 訪日教育旅行誘致及び受入支援

誘致とともに県教育委員会等と連携しながら、学校交流の調整等を行った。

【訪日教育旅行の受入実績】

区 分	受入実績	内 訳
教育旅行	1,311 人（42 団体）	台湾 14 団体、中国 18 団体、その他 10 団体
教育関係者の視察	5 人（5 団体）	台湾 5 団体

○ 多言語コールセンターの設置

本県への訪日外国人旅行者の取り込みを図るため、「静岡県インバウンド多言語コールセンター」を開設し、受入施設の外国語対応を支援した。

項目	内容
開設時期	令和元年8月1日(木)から ※令和2年度も継続実施
サービス内容	電話通訳、翻訳(10言語)
利用料金	無料
利用実績	登録事業者数: 884件、利用実績: 642件(うち通訳: 158件、翻訳: 484件)

○ ラグビーワールドカップ2019日本大会における取組とその成果

ラグビーワールドカップ2019における外国人観戦客の来訪促進のため、豪州や英国等への事前プロモーションや大会期間中の情報発信等を行い、9月及び10月の外国人延べ宿泊者数が昨年比43%増の39万人に達するなど、大きな成果を得た。

【来訪促進の主な取組】

大会前のプロモーション等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 海外商談会への参加(豪州、ニュージーランドほか) ○ 海外メディアや大会公式旅行会社の招聘(豪州、英国ほか) ○ 営業代行の旅行会社への働きかけによる本県への旅行商品造成 ○ 市町等への観戦客受入れ研修会の実施(県内10市町、350人参加) 	
大会期間中の情報発信等	首都圏での発信	<ul style="list-style-type: none"> ○ 成田エクスプレス内モニターでのPR動画放映(60日間) ○ 観光や食等を紹介するタブロイド紙の配架(都内132駅、100万部) ○ 都内ホテル等への商品パンフレットの配布(26か所、1,540部) ○ 有楽町ファンゾーンへの出展(14日間、来場者137,200人)
	本県での発信	<ul style="list-style-type: none"> ○ 愛野駅前おもてなしエリアに観光ブースの設置(4日間、来場者110,168人) ・子ども観光大使による日本文化体験(折り紙等)や観光情報提供 ○ 県内ファンゾーンでの観光情報や県産品等の魅力の発信(駿府城公園: 9日間、67,104人 ソラモ: 10日間、46,118人)
	メディアへの発信	<ul style="list-style-type: none"> ○ エコパ内メディアルームに観光情報デスクの設置(8日間) ・各市町の観光情報の発信(海外メディア約350人) ・メディアファムトリップの案内(延べ8カ国22人受入れ)
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ○ 外国人観戦客に関する説明会の実施(7月5日、120人参加) ○ 宿泊予約状況調査(6月から9月の各月末に県観光協会で実施)

【静岡県立大学と連携した外国人旅行者の動向調査】

実施日	令和元年9月28日、10月4日、10月9日、10月11日 (エコパスタジアム試合開催4日間)	
有効回答者数	312名(イギリス44.9%、オーストラリア12.5%、アイルランド11.2%)	
主なアンケート結果	日本での滞在日数	2週間以上(46.2%)、約1か月(23.1%)、
	本県での滞在日数	1日~2日(75.0%)、3日~6日(16.7%)
	試合当日の宿泊地	県内66.1%、県外33.9%

基本方針3 観光人材の育成と来訪者の受入環境の整備

＜観光人材の育成＞

○ デスティネーションマーケティング研修の実施

T S Jと連携し、マーケティングやマネジメントに関する知見や経験を有し、観光地域づくりの中核を担うことができる人材育成に取り組んだ。

【観光人材育成研修の概要】

区 分		場 所	内 容	参加者数
フォーラム	令和元年 5月14日	御殿場市	“心の開国”で再発見、 地域の暮らしと自然の魅力	200人
	令和元年 6月25日	浜松市	地域コミュニティと “浜松ライフ”の力	100人
	令和元年 7月5日	熱海市	コミュニケーションと “熱海ライフ”の力	100人
	令和元年 7月17日	静岡市	クルーズと “静岡ライフ”の力	100人
マーケティング研修		御殿場市 富士宮市	地域の実力向上のための講座	50人

○ ホスピタリティスキルの向上

訪日外国人旅行者の増加など、観光客の属性や価値観、ニーズが多様化する中、宿泊施設などを対象として、上質できめ細やかに旅行者を受け入れるため、ホスピタリティスキルの向上を図るおもてなし研修などを実施した。

また、県内各地で活動している観光ボランティアガイドによる地域の歴史や文化を伝える取組を推進するとともに、県内に登録する全国通訳案内士及び地域通訳案内士に対し、資質の向上や情報共有を目的とした研修会を開催した。

【宿泊事業者を対象とした研修実績】

区 分	内 容	参加者数
おもてなし研修	日本農業遺産、手話言語講座、SNS講習会	8回 253人
外国人対応力向上研修	日本の魅力の伝え方、おもてなし英語講座など	8回 350人
経営研修	キャッシュレス決済、人手不足対策、労務管理	13回 396人

【観光ボランティアガイドによるおもてなし体験イベント実績】

イベント	実施団体	参加者数
県民の日（8月）	22団体	1,008人
富士山の日（2月）	23団体	1,107人

○ 観光を通じたグローバル人材の育成等

外国人観光客との交流の機会を提供するなど、若い世代における観光を通じた地域学習や国際化教育への取組を支援するとともに、観光に対する興味や理解を教育の早い段階から促し、地域の魅力を発信できる担い手を育成するため、NPO法人子ども未来と協働し、「ふじのくに子ども観光大使認定講座」を開催した。

【ラグビーワールドカップ2019におけるグローバル人材育成実績】

日 程	エコパスタジアム試合開催日（計4日間） （令和元年9月28日、10月4日、10月9日、10月11日）
参加者	静岡県立大学経営情報学部の大学生（延べ26人）
内 容	フィールドワークの一環として、外国人観戦客を対象に、愛野駅周辺で、対面式によるインバウンド向けアンケート調査を実施

【ふじのくに子ども観光大使認定講座開催実績】

開催回数	全12回（焼津市、掛川市、沼津市、島田市、磐田市、三島市、浜松市、富士宮市、静岡市、函南町、牧之原市、静岡市）
参加者数	延べ394人
認定状況	子ども観光大使：23人（延べ228人） 三ツ星子ども観光大使：15人（延べ113人）

○ 観光人材の確保

宿泊業を中心とする観光業は、他産業より従業員の高齢化が進むとともに、離職率が高い状況にあり、若手従業員の確保が課題となっていることから、経済産業部が設置するコーディネーター8人に加え、伊豆地域にコーディネーター1人を配置し、宿泊事業者を中心とする観光事業者の雇用改善に向けた支援を実施するとともに、若手従業員等の定着促進に向け、同世代間の人脈づくりや地域産業の担い手としての意識醸成を図るための研修会の開催を支援した。

【コーディネーターによる雇用確保実績】

目 的	中小の宿泊事業者等に対する雇用支援（設置場所：下田総合庁舎）
業務内容	・事業者訪問による企業の課題整理や勤務条件等の明確化 ・合同企業説明会への参加等、採用活動の代行 等
採用人数	55人（賀茂地域48人、伊東地域6人、沼津地域1人）

【研修会等の開催支援実績】

実施団体	実施日	受講者数
熱海商工会議所	令和元年5月24日、11月19日、令和2年1月22日	41人
稲取温泉旅館協同組合	令和元年9月18日	13人
修善寺温泉旅館協同組合	令和元年9月12日～18日	26人

<ユニバーサルツーリズムの推進>

○ ユニバーサルツーリズム研修会の実施

バリアフリー観光の実績や知見のある講師を迎え、各地域のユニバーサルツーリズムの理解促進や受入体制の改善に向けた研修会を開催した。

また、観光関連事業者等を対象に、バリアフリーについての研修会を県民生活課と連携し開催するとともに、宿泊施設等バリアフリー化推進事業費補助金を活用し、宿泊施設や観光施設のバリアフリー化を支援した。

【ユニバーサルツーリズム研修会の開催実績】

開催地区	中部	西部	東部	東部
開催日	6月25日	6月26日	10月17日	10月21日
場所	静岡市	浜松市	伊豆市	三島市
参加者	24人	19人	12人	11人
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者や高齢者との接し方等についての講演、実技 ・ 宿泊施設等バリアフリー化推進事業費補助金の周知 			

【宿泊施設等バリアフリー化推進事業費補助金の実績】

補助施設数	4施設
補助額	1,923千円
補助内容	折り畳み式ベッドや高座椅子等の導入

<安全、安心で快適な観光地域の整備>

○ 景観と調和した観光地域づくりの整備促進

県内観光資源の魅力向上に向けて、県有観光施設において環境の保全やユニバーサルデザインに配慮した整備や維持管理を行うとともに、市町の中長期的な計画に基づく観光地域づくりに向けた整備事業に対して助成した。

【観光施設整備の実績】

項目	内容
市町への助成	県内観光地域の魅力を高めるため、観光施設の整備を行う市町へ助成（15市町22箇所）
多言語表記観光案内看板の更新など	県内の主要な観光地等を広域的に紹介する「多言語表記観光案内看板」を整備（更新:57基、新規:1基）
県有観光施設の改修・管理	南伊豆歩道、伊豆山稜線歩道等の施設整備や適正な維持管理の実施（整備:7か所、補修:4か所）

○ 安全、安心で快適な観光地域づくりの推進

災害時に観光客の安全安心が確保できるよう、宿泊事業者に対して研修会を実施するとともに、外国人観光客に対して災害情報提供アプリの利用促進などに取り組んだ。

また、多文化共生課が災害時に庁内に設置する県災害時多言語支援センターを設置し、外国人県民や外国人旅行者からの問合せに対応できる相談員を配置した。

【宿泊客安全対策研修の開催実績】

実施日	開催地区	受講者数
令和元年9月11日	清水	13人
令和元年11月5日	天城湯ヶ島	23人
令和元年11月26日	沼津	25人
令和2年2月13日	舘山寺	24人
令和2年2月19日	掛川	19人

【外国人観光客の安全確保に関する取組】

項目	内容
訪日外国人旅行者向け 災害情報提供アプリ Safety tips の利用促進	観光協会の英語版ホームページへの掲載により、災害時において、外国人観光客が常にダウンロードできる体制を確保 宿泊事業者等を対象とした外国人対応力向上研修会において、アプリの内容や活用の有効性を周知
災害時の初期対応を掲載した周遊マップ作成促進	市町担当者説明会等の機会を活用し、外国人観光客に対する安全確保や、避難方法等の災害発生時における初期対応を示した周遊マップの作成等を促進

【災害時多言語支援センターの設置】

名称	県災害時多言語支援センター (多文化共生課設置[H30.10より運用開始])
相談内容	災害に関する情報、交通情報、避難所情報等
相談員	多言語で相談対応できる外国人県民
対応言語	ポルトガル語、フィリピン語、英語、中国語、ベトナム語、韓国語、スペイン語、インドネシア語、日本語

○ 令和元年台風 19 号による被害とその復旧

台風第 19 号による災害により、災害救助法の適用対象地域となった伊豆の国市及び函南町の観光需要を喚起するため、国の補助制度に基づく支援を実施した。

【事業概要】

補助事業名	静岡県ふっこう割事業費補助金
対象期間	令和 2 年 2 月 10 日（月）～ 3 月 6 日（金） ※平日の宿泊に限る
補助額	一人一泊当たり：5,000 円（宿泊料金 10,000 円以上） 3,000 円（宿泊料金 6,000 円以上 10,000 円未満） 上限額：日本人旅行者 15,000 円／人、外国人旅行者 50,000 円／人
補助事業費	6,832,000 円
対象施設数	24 施設（伊豆の国市：21 施設、函南町：3 施設）
実施主体	静岡県（直営）

※ 本補助事業は事故繰越により、令和 2 年 5 月末までの宿泊（土日祝日を含む。）を対象に、引き続き、支援を実施した。

【復旧状況】

令和元年 9 月の台風 15 号及び 10 月の台風 19 号により、県有観光施設における被害が発生したことから、施設の復旧工事を実施した。

（単位：千円）

施設名	概要	事業費
南伊豆歩道 （須崎遊歩道）	落石防護柵金網 300m	16,000 (内訳) 現年災（R1 補正） 5,000 過年災（R2 当初） 11,000
	・転落防止柵 30m	
	・木橋 1 橋	
	・歩道路面 延長 120m×幅 1.5m	

2 数値目標の達成状況

項目		平成29年度 (2017年度)	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和3年度 (2021年度)		
総合計画 指標	8	県内旅行消費額	7,074億円	7,350億円	2020年8月 公表予定	7,500億円	
	-	宿泊客数	1,980万人泊	1,997万人泊	2020年8月 公表予定	2,200万人泊	
	1	外国人宿泊者数	150万人泊	179万人泊	【速報値】 239万人泊	300万人泊	
		本県の旅行に 大変満足した旅行者の割合	33.6%	34.2%	37.4%	50.0%	
	8	DMOを核とした観光地域 づくりを推進する市町数	9市町	22市町	22市町	全市町 (35市町)	
	-	旅行中のレジャー活動に 占める体験型観光の割合	31.7%	31.1%	34.4%	40.0%	
	(1)	伊豆半島ジオパークの ジオツアー参加者数	10,384人	36,568人	2020年10月 公表予定	10,000人	
	8	県の支援により造成された 本県宿泊旅行商品数	3,243商品	3,459商品	7,200商品	3,500商品	
	-	静岡県観光情報HP 「ハローナビしずおか」訪問数	262万PV	325万PV	345万PV	670万PV	
	(2)	静岡ツーリズムビューロー が取り扱う旅行商品成約額	3,059万円	3,169万円	2020年8月 公表予定	1億6,000万円	
	8	観光人材育成研修会 参加者数	6,762人	8,377人	9,596人	10,000人	
	-	ユニバーサルツーリズムに 関する研修会参加者数	0人	99人	165人	400人	
	(3)	観光地域づくり整備計画 策定数	0計画	17計画	累計24計画	50計画	
	管理 指標		観光交流客数	1億5,648万人	1億5,342万人	2020年8月 公表予定	1億7,000万人
			地域への誇り、愛着を持つ 県民の割合	81.4%	83.5%	81.9%	90.0%
			県内産食材の調達率が 5割以上の宿泊施設の割合	42.8%	44.7%	46.9%	50.0%
		農林漁家民宿宿泊数	1,734人	3,071人	4,363人	3,000人	
		「ぜひもう一度訪れたい」 旅行者の割合	62.2%	60.9%	63.5%	70.0%	
		地域の魅力を 紹介できる人の割合	79.6%	74.6%	72.3%	90.0%	

(評価)

○ 数値目標

「県内旅行消費額」については、まだ平成 31 年度（2019 年度）の実績値がまとまっていないが、平成 30 年度（2018 年度）までの進捗を見る限りは、おおむね順調に進捗している。

平成 31 年度（2019 年度）については、「外国人延べ宿泊者数」【速報値】の伸びが著しく、ラグビーワールドカップ 2019 日本大会に向けて、大会前からラグビー参加国を中心にプロモーションを展開していた県域DMO「静岡ツーリズムビューロー(通称 T S J)」の取組や、競技会場のエコパから離れた地域における具体的な商品の売り込み成果が表れた。

○ 国際競争力の高い観光地域づくり

DMOの設置促進に向け、未設置地域の担当者等が静岡県DMO会議に出席することで、各DMOの取組等を参考にするとともに、地域間での連携深化が図られている。

地域の観光資源等を旅行商品とし販売につなげるための支援は、旅行者のニーズが多様化していることを踏まえ、より付加価値の高い旅行商品の企画が促進されるような仕組みを構築することで、効果的な誘客に結びつけていく必要がある。

伊豆半島ジオパークについては、令和 3 年度の再認定に向けて、伊豆半島の学術的価値等の保全と、ジオツアーを通じた観光資源としての活用がされている。

○ 観光客の来訪の促進

静岡デスティネーションキャンペーンは、DC期間中の主要な観光施設等の入込客数は対前年比 110%、宿泊施設の宿泊客数は対前年比 107%となるなど好評であったが、一過性のイベントに終わらせることなく、地域と連携して、体験型商品の開発や、新たな仕組みによる持続的な誘客の促進、滞在期間の長期化による経済波及効果の拡大などに継続的に取り組むことが重要である。

また、宿泊施設の稼働率や旅行消費額を増大させるためには、国内外からの旅行需要を受け入れるための体制を強化する必要がある。

さらに、最近の旅行においては、モバイル端末等を活用し、インターネットやSNSから観光情報を収集することが一般的となっていることを踏まえ、デジタル技術を活用した情報発信を強化する必要がある。

○ 観光人材の育成と来訪者の受入環境の整備

観光地域づくりの推進のため、観光人材の育成は必要であり、引き続き T S J 等と連携し、地域において、マーケティングやマネジメントに関する知見や経験を習得するための研修会等の開催が必要である。

県内観光資源の魅力向上に向けて、県有観光施設において、環境の保全、ユニバーサルデザインに配慮した整備や維持管理を行うとともに、これまでの施設単体の整備から、市町の中長期的な計画に基づく観光地域づくりに向けた整備への見直しが図られている。

(改善)

旅行消費額や宿泊客数の拡大のためには、旅行形態の個人旅行へのシフトや、インターネット等が情報源の主流となっていることを踏まえ、旅行者のニーズや属性を踏まえたマーケティングを進める必要がある。

このため、デジタル技術を駆使し、宿泊事業者や観光事業者等、各々が把握している旅行者データを収集し、活用することで、旅行者目線の情報提供や、旅行商品の開発、効果的なプロモーション等に活用するための観光プラットフォームの構築を推進していく。

また、静岡デスティネーションキャンペーンにおいて取組んだ地域の商品づくりの体制を活かし、本県の魅力ある観光資源を旅行商品として企画し、販売につなげていくための仕組みの定着が必要である。

新型コロナウイルス感染症の影響により、大きく落ち込んだ訪日外国人旅行者の本県への旅行需要の早期回復に向けては、静岡ツーリズムビューロー（通称T S J）が構築してきた国内外のパートナーシップや、T S Jのデスティネーションマーケティングにより培った顧客との関係を強化するとともに、海外の営業代行等による新たな顧客の開拓に取り組んでいく。

今後、国内外からの旅行需要を確実に取り込んでいくため、マーケットインの考え方に基づいた本県オリジナル商品の企画や、需要に応じた商品のアレンジ、既存商品の組み合わせによる付加価値の高い商品づくり、旅行社(者)からのオーダーに応える旅行の手配などの実現に向け、広域な地域間連携を通じた受入強化を図っていく。

静岡県観光振興条例

静岡県は、世界文化遺産の富士山や、伊豆半島、南アルプスや浜名湖などに代表される豊かで美しい自然に恵まれ、日本有数の温泉、豊富な食材、日本を代表する景観の茶園、さらには、国宝久能山東照宮等の歴史的建造物など、多彩で魅力ある観光資源を有しています。

私たちは、国内外から訪れる多くのお客様に多彩で高品質な農林水産物や地域の伝統芸能、文化などの魅力を伝える努力を積み重ねるとともに、富士山静岡空港などの基盤整備を推進し、観光の振興に取り組んできました。

観光は裾野の広い総合的な産業であり、その振興は地域経済の活性化、雇用の増大及び交流人口の拡大に寄与するものであることから、活力に満ちた地域社会の実現に向けて、本県の基幹産業の一つである観光の果たす役割はますます重要になっています。

こうした中、世界文化遺産登録を契機に、私たちはあらためて富士山と日本文化のすばらしさに気づき、郷土の誇りとして、これらを後世に継承していかなくてはならないことを再認識しました。

私たちは、恵まれた観光資源の魅力をさらに磨き上げるとともに、観光の振興の意義を理解し、お客様をおもてなしの心をもって温かく迎え入れる意識を育まなくてはなりません。

このような考え方に立ち、県、市町、県民、観光事業者及び観光関係団体が一丸となって地域の魅力を高め、観光の振興に関する施策を総合的に推進することにより、本県の持続的な発展と、真に豊かで活力に満ちた地域社会を実現するため、この条例を制定します。

(目的)

第1条 この条例は、本県の観光の振興についての基本理念及びその実現を図るために必要な事項を定めることにより、観光の振興に関する施策を総合的に推進し、もって本県の持続的な発展及び真に豊かで活力に満ちた地域社会の実現に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 観光事業者 旅行者、宿泊業者、飲食業者、公共交通事業者その他の観光に関する事業を営む者をいう。
- (2) 観光関係団体 観光事業者が組織する団体及び観光の振興を目的として観光事業者、行政機関その他の関係者が組織する団体をいう。

(基本理念)

第3条 観光の振興は、次に掲げる基本理念に基づき行われなければならない。

- (1) 本県の観光資源を有効に活用し、かつ、次の世代に継承すること。
- (2) 地域の住民が愛着と誇りを持つことのできる活力に満ちた地域社会を形成すること。

- (3) 地域における創意工夫を生かした主体的な取組を尊重すること。
- (4) 国内外から本県を訪れる観光旅行者(以下「観光客」という。)の安全が確保され、安心して快適に観光を楽しめる環境を整備すること。
- (5) 観光が本県の主要な産業として発展するよう努めること。

(県の責務)

第4条 県は、前条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、観光の振興に関する施策を策定し、及び実施するものとする。

- 2 県は、観光の振興に関する情報の発信を積極的に行うとともに、県民、観光事業者及び観光関係団体が行う観光の振興に関する取組に対し、必要な支援を行うものとする。
- 3 県は、観光の振興の意義に対する県民の理解を深め、地域における観光の振興に関する取組への参画を促進するため、広報及び啓発を行うものとする。

(市町との連携等)

第5条 県は、市町と連携して観光の振興に関する施策を実施するとともに、市町が連携してそれぞれの地域の特性を生かして行う広域的な観光の振興に関する施策その他の観光の振興を図る取組に対し、必要な支援を行うものとする。

(近隣の県等との連携)

第6条 県は、観光の振興に関する施策を効果的に実施するため、近隣の県等と連携して、広域での観光の振興に関する施策を実施するものとする。

(県民の役割)

- 第7条 県民は、その一人ひとりが、郷土に愛着と誇りを持ち、おもてなしの心を持って、観光客を温かく迎えるよう努めるものとする。
- 2 県民は、その一人ひとりが、基本理念にのっとり、観光の振興の意義に対する理解を深め、地域における観光の振興に関する取組に参画するよう努めるものとする。

(観光事業者の役割)

- 第8条 観光事業者は、基本理念にのっとり、その事業活動を通じて主体的に観光客に対し心のこもったサービスを提供し、満足度を高めることにより、本県への再訪の意欲が高まるよう努めるものとする。
- 2 観光事業者は、基本理念にのっとり、観光客が安全に、安心して、快適に観光ができる環境づくりに努めるものとする。

(観光関係団体の役割)

第9条 観光関係団体は、基本理念にのっとり、観光関係団体相互の連携を図るよう努めるとともに、主体的に観光に関する情報の発信、観光客の誘致、観光の振興に寄与する人材の育成及び観光客の受入れ体制の整備に取り組むよう努めるものとする。

(施策の基本方針)

第10条 県は、次に掲げる基本方針に基づき、観光の振興に関する施策を実施するものとする。

- (1) 国際競争力の高い魅力ある観光地の形成
- (2) 観光産業の振興及び観光の振興に寄与する人材の育成
- (3) 観光客の来訪の促進
- (4) 安全、安心で快適な観光を促進するための環境の整備

(計画の策定と検証結果の報告)

第11条 知事は、観光の振興に関する施策を戦略的かつ積極的に推進するため、前条に規定する基本方針を踏まえ、観光の振興に関する基本的な計画(以下「基本計画」という。)を定めるものとする。

2 基本計画には、次に掲げる事項を定めるものとする。

- (1) 観光の振興に関する方針
- (2) 観光の振興に関する目標
- (3) 観光の振興に関する施策についての基本的な事項
- (4) 前3号に掲げるもののほか、観光の振興に関し必要な事項

3 知事は、基本計画を定めるに当たっては、市町、県民、観光事業者及び観光関係団体の意見を聴くものとする。

4 知事は、毎年度、基本計画の実施状況を検証し、その結果を議会に報告するとともに、公表しなければならない。

(調査及び分析)

第12条 知事は、観光の振興に関する施策を効果的に推進し、もって観光客の満足度及び再訪の意欲を高めるため、統計調査その他の必要な調査及びその分析を行うものとする。

(推進体制の整備等)

第13条 県は、観光の振興に関する施策を推進するための体制を整備するとともに、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

附 則

1 この条例は、公布の日から施行する。

2 この条例の施行の際現に存する県の基本計画は、第11条1項の規定により定められた基本計画とみなす。