

# 第3期湯河原町観光立町推進計画 概要版

## 1 策定の背景と必要性

町、町民、観光事業者、観光関係者が一体となって観光立町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、平成23年4月1日に施行した「湯河原町観光立町推進条例」の第9条の規定に基づき、策定した「湯河原町観光立町推進計画」を見直すものです。

この計画は、実効性を高めるため、本町の総合計画と策定年度をそろえることとし、令和12(2030)年度までのおよそ5年間を見据えた計画としました。

## 2 役割

本計画の役割は、本町の観光振興の基本的枠組みとして以下の3点となります。

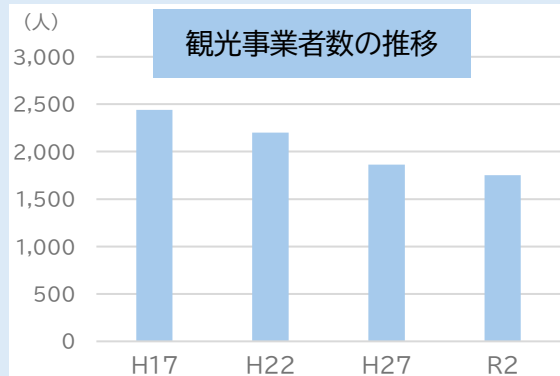
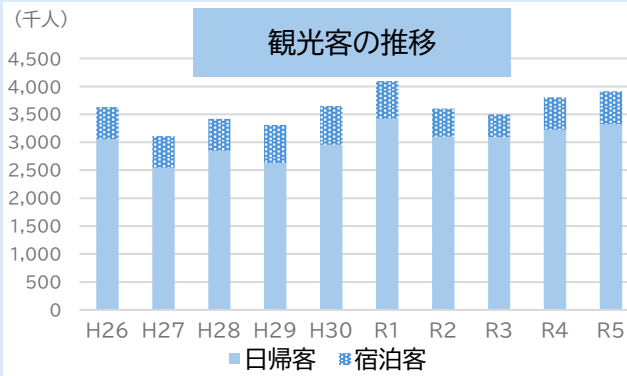
- ① 観光立町における理念を整理する
- ② 観光推進の方向性と目標を示す
- ③ 具体的な実行計画を示す

## 3 目標年次

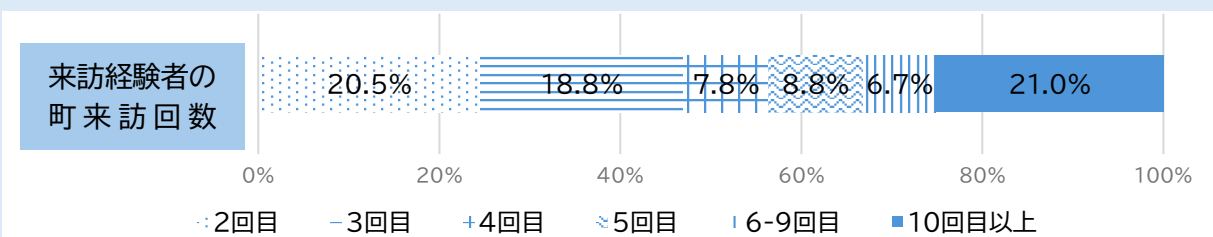
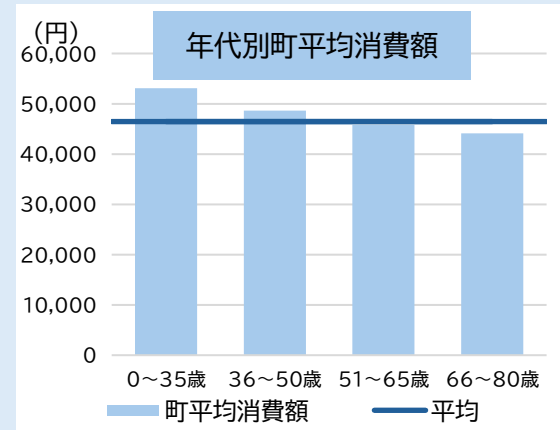
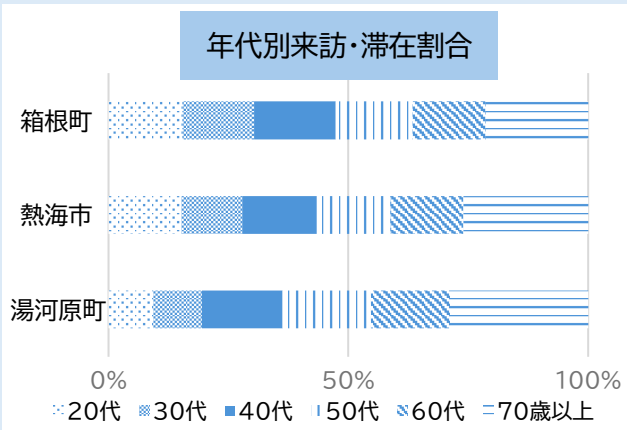
本計画は、初年度を令和8年度とし、目標年次を令和12年度とする5か年を計画期間とします。

令和 3年度 2021年	令和 4年度 2022年	令和 5年度 2023年	令和 6年度 2024年	令和 7年度 2025年	令和 8年度 2026年	令和 9年度 2027年	令和 10年度 2028年	令和 11年度 2029年	令和 12年度 2030年
ゆがわら 2021 プラン(湯河原町総合計画)(令和3年度 - 令和12年度)									
湯河原町総合計画・前期基本計画 (令和3年度 - 令和7年度)					湯河原町総合計画・後期基本計画 (令和8年度 - 令和12年度)				
第2期湯河原町観光立町推進計画 (令和3年度 - 令和7年度)					第3期湯河原町観光立町推進計画 (令和8年度 - 令和12年度)				

## 湯河原町観光をめぐる現状



- ▶ 湯河原町観光入込客数はコロナ禍以前の水準に向けて回復傾向にある
- ▶ 町全体の人口減少および労働力人口の縮小を背景に、観光業従事者数は年々減少している



- ▶ 熱海・箱根などの周辺観光地と比較して、来訪者の年齢層が高い傾向にある
- ▶ 来訪者年齢層別では、若年層ほど平均消費単価(※宿泊費・飲食費・土産代・体験料・交通費の計)が高い傾向にある
- ▶ 町来訪経験者のうち、「10回以上」来訪回数の割合が最も高く、リピーター比率の高さが特徴

### 来訪者に聞く町の魅力

<p><b>雰囲気</b></p> <p>静穏な温泉地 落ち着いた雰囲気</p>	<p><b>食</b></p> <p>ラーメン、みかん 干物、個別店舗・・・</p>	<p><b>おもてなし</b></p> <p>宿泊先、各店舗での 接客・おもてなし</p>	<p><b>自然環境</b></p> <p>山、海、神社仏閣 梅林、紅葉・・・</p>	<p><b>独自コンテンツ</b></p> <p>ゆたぼんファイブ まぜそば・・・</p>
--	--	---	---	---

## 湯河原町観光の課題と新たな展開の必要性

これまでの複数の取組みから、湯河原町をとりまく観光業は一定の効果が見られる一方、依然として滞在型観光コンテンツの不足、観光産業を持続可能とするための新ターゲットの誘致、インバウンド受け入れ環境の整備、町内での意識醸成、各主体の役割の整理、観光人材の不足、情報発信力の弱さや地域内外の連携の不十分さなど、次の段階に向けて克服すべき課題も明らかになっています。

本計画での5年間では、これまでの施策の効果的な継続するとともに、新たな挑戦を位置づけ、以下の方向性を掲げます。

## 新たなチャレンジの方向性

### ① 若年層およびインバウンドの誘客

将来の観光を見据えた新たなターゲットとして、若年層およびインバウンドの誘客に改めて注力します。あわせて、その他スポーツ需要やバイクツーリング客など、町の観光を支えてきましたが、あまり光をあててこなかった層の呼び込みにも取り組みます。そのためには、ターゲットに響くコンテンツ開発と情報発信の整備がポイントと考えます。

### ② 新たなターゲットを見据えた環境整備

新たなターゲットを見据えた環境整備として、観光拠点の空間形成、移動手段を踏まえた駐車場等設備の再整備、眺望スポットや滞留・休憩スポットの確保など、ターゲットの行動特性に応じた整備について検討し、整備を進めることを考えます。

### ③ 観光産業持続のための人材育成

観光産業としての持続のための人材確保について、人材シェアの仕組みとして副業・兼業の導入や人的コスト削減のDX導入、大学等機関との連携による人材確保および関係性の構築、人材教育の展開をしていきます。

### ④ マネジメントの強化

これまでコストをかけて実施してきた顧客意向や住民意向の把握などを、日常的に実施できる方法を検討します。現場だからこそできる顧客情報収集について、新たな方法を検討します。宿泊税の活用については、戦略・戦術を整理した中での推進を図ることを検討します。

### ⑤ 新たなターゲットを見据えたコンテンツ充実

長年築いてきた「ゆっくり・のんびりする」といった従来の休養型観光に加え、新たなターゲット層の関心を引き付ける体験型・交流型のコンテンツを充実させることが求められます。町内に点在する魅力的な資源を掘り起こし、まちなか周遊や飲食・夜間滞在など、多様な過ごし方を提案できる仕組みを整えることで滞在時間および消費の拡大を図ります。

## 推進すべき5つの施策の柱

### 「観光立町 湯河原」の実現

#### 【基本理念】湯河原町観光立町推進条例

- 1 豊かで活気に満ちた地域社会の形成及び潤いのある町民生活の実現
- 2 町経済をけん引する観光産業
- 3 観光資源の活用・保全・創出
- 4 観光立町実現の担い手人材育成
- 5 日本固有の文化の発信及び国際相互理解の増進
- 6 町や町民、観光事業者及び観光関係団体等による相互の連携が確保
- 7 観光の持続的な発展を推進することの重要性に考慮し、観光資源の活用、保全及び創出

#### 新たな展開

- ① 新たなリピーター
- ② 新たなターゲットを見据えた環境整備
- ③ 観光産業持続のための人材育成
- ④ マネジメントの強化
- ⑤ 体験型・交流型のコンテンツ充実

#### 基本方針

- |       |                |
|-------|----------------|
| 基本方針1 | リピーター強化と新規誘客   |
| 基本方針2 | 環境整備           |
| 基本方針3 | 観光人材づくり        |
| 基本方針4 | マネジメント         |
| 基本方針5 | 観光コンテンツのリフレッシュ |

基本方針に基づく各種施策の展開

## 基本方針に基づく各施策・数値目標

### 基本方針1 リピーター強化と新規誘客

#### リピーター(お馴染みさん)の愛着度・満足度向上

- 住民・観光客・観光従事者の満足度・愛着度の定期的把握体制の構築
- 簡易アンケート(二次元コード等)による定期的なフィードバック収集
- 収集データに基づくサービス・体験コンテンツの改善
- 観光施設・サービスにおけるポイント制度等によるリピート優遇策の導入

#### 多様な目的・潜在層の誘客

- バイカー・サーファー・別荘族等の拡充方策の整理
- 各ターゲット層に応じた情報発信内容の企画・制作

#### インバウンド誘客の推進

- 英語圏・アジア圏等の地域別旅行嗜好に応じた魅力整理と商品開発
- 多言語対応をはじめとした受入環境整備の推進

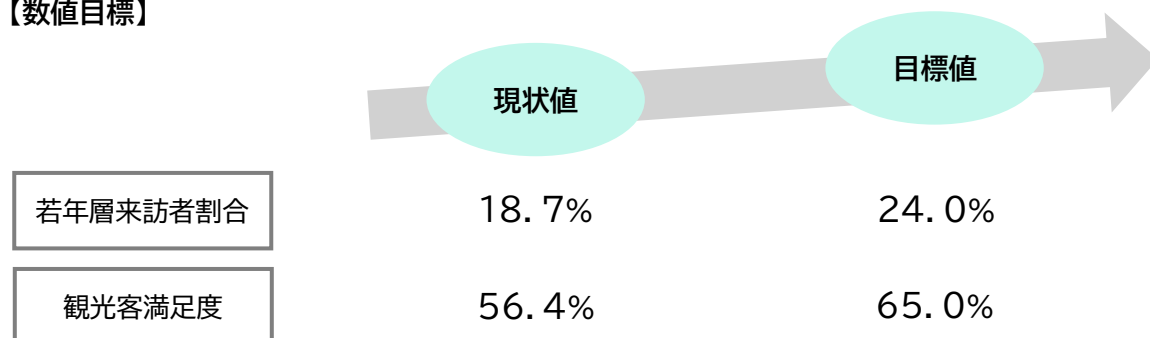
#### 若年層誘客の強化

- 若年層が求める消費ポイントや観光のコンテンツ多様化
- SNS・動画配信等を活用した情報発信の強化

#### 域外連携/広域観光の推進

- 広域連携によるエリア全体での相互送客の促進
- 近隣自治体・観光協会との合同プロモーションや共通企画の展開
- ツアー造成による利便性向上
- 2027年国際園芸博覧会を見据えた湯河原への誘客プロモーションの実施

#### 【数値目標】



## 基本方針2 環境整備

### 交通インフラの整備

- 交通手段・施設の改善
- サイクリング・散策ルート整備等周遊性の向上
- 案内表示・デジタル情報の充実等利便性の向上
- 町道の地域管理・利活用の仕組みづくり
- モビリティサービス導入（カーシェアリング等）
- 町内外周遊環境の整備（Maasの導入等）
- 移動傾向・利用頻度等データ収集・活用推進

### まち歩きニーズへの対応

- 散策ルートのベンチ・休憩スペース整備
- 歩行者目線でのサイン・情報表示の強化
- 歩いて楽しめる景観・空間演出の導入と継続的な維持管理

### 自然/景観の保全と活用

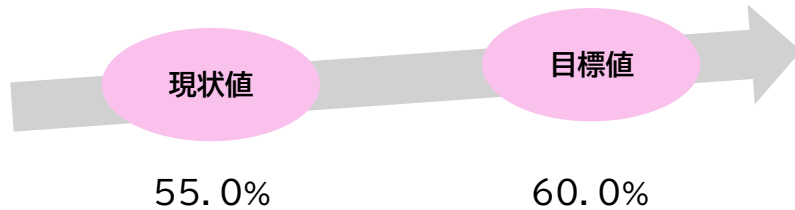
- エリア別の景観保全・整備方針の整理
- 山側の自然歩道・散策路の保全・再整備
- 海側の景観演出・清掃活動
- 来訪者評価に基づく空間づくりの仕組み検討
- 景観と調和したハード整備

### 観光施設の環境整備の実施

- 施設改修による空間・景観の魅力向上
- 滞留促進空間の整備
- ターゲット層に応じた施設機能・フォトスポット等の整備
- 公共トイレの整備・改修

#### 【数値目標】

交通インフラ、公園緑地、街並み景観、歴史文化・観光資源の整備への満足度



## 基本方針3 観光人材づくり

### 創業支援・事業承継の推進

- 観光関連事業起業支援・補助金制度の活用
- 既存施設の利活用による新規ビジネスの誘致
- 観光・商業の事業承継推進による地域魅力向上

### 町民への観光啓発

- 観光価値・魅力の町民向け広報推進
- 一次産業・商工業者の観光参画に向けた意見交換機会の創出

### 教育・研修の充実

- 既存観光従事者の案内スキル向上講座の実施
- 地域資源・文化財の知識研修とボランティアガイド育成
- 國學院大学との連携によるインターンシップ拡充
- 大学・民間事業者・関係団体との連携・関係構築
- 外国人研修用プラットフォームへの季節・地域情報反映による理解促進

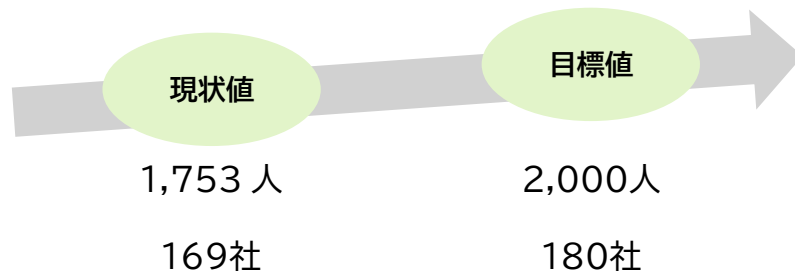
### 多様な観光関連雇用のあり方創出

- 観光・飲食・宿泊分野の人材確保・雇用促進
- 地元学生・U/Iターン人材の採用支援
- 副業・兼業・出向等の人材活用推進
- 外国人材の受入れ

#### 【数値目標】

観光事業就業者数

観光事業者数



## 基本方針4 マネジメント

### 観光誘客に向けた営業・販路開拓の体制構築

- ターゲット誘客に向けたプロモーション実施
- 誘客に向けた商品造成や事業者連携の促進
- 湯河原ファンのデータベース化・関係人口拡大策の検討

### 観光地域づくり法人(DMO)の設立検討

- 観光地域づくりを担う組織設立の検討
- 観光誘客体制の構築や環境整備への投資判断を担う組織設立の検討
- 組織設立に向けた検討・協議する場の設定

### 宿泊税の導入による新たなチャレンジの実現

- 宿泊税導入による安定財源の確保
- 宿泊税の効果的活用による戦略的なターゲット誘致、施設・環境の改善、交通システム導入等の将来投資の推進

### 来訪者ニーズの継続的な把握

- 来訪者行動データの継続的収集、県・関連機関と連携した観光データ収集
- ターゲット層別の嗜好・行動傾向の可視化と民間を含めた共有・活用
- データに基づく観光資源・コンテンツの磨き上げと改善

### 事業者間の情報共有の機会充実

- 町内事業者・団体・行政による情報共有の機会創出
- データに基づく事業戦略の検討と施策改善

#### 【数値目標】

SNS ユニークユーザー数

現状値

17,356 人

目標値

35,000 人

## 基本方針5 観光コンテンツのリフレッシュ

### コンテンツ創出のための支援策

- コンテンツ創出に向けたアドバイザー派遣等の制度構築
- 地域事業者間の情報共有・連携検討を促す場の創出

### 新たなコンテンツ創出

- 夜間滞在型コンテンツの充実
- 夜間回遊を促す仕掛け導入
- 宿泊者が町全体で過ごす時間を楽しめる体験づくりの推進
- 女性や若年層も楽しめる滞留型スポットの整備
- 地域資源を活かした多様な過ごし方の提案
- 地元の食文化・自然景観・温泉・宿泊施設の体験プログラム化
- 季節ごとのイベントや地域資源を活かしたツアー開発
- インバウンド層向けの日本文化を活かしたイベント・体験型コンテンツ造成

### 既存コンテンツの価値向上

- 既存飲食・食文化・体験の質維持
- 地域全体の底上げと質の向上に向けた勉強会等の実施
- 観光資源を活かしたブランド力向上
- 飲食・食文化・体験・イベントの周知強化

#### 【数値目標】

コンテンツ体験者満足度

現状値

—%

目標値

60%

## 実行体制の確立と進捗管理の仕組み

湯河原町観光立町推進会議を中心に、行政、民間事業者、観光関連団体が連携し、数値に基づく進捗管理のもと本計画を推進します。

本計画では、「観光動向や地域状況を観察(Observe)し、得られた情報を踏まえた課題整理や方向性を判断(Orient)し、必要な施策の修正や対応方針を決定(Decide)し、決定内容に基づき実行(Act)する」というOODAループの考え方に基づき進捗管理を行います。

また、観光を取り巻く環境は計画期間中も変化すると想定されるため、必要に応じて計画内容を見直し、柔軟に更新していくこととします。

進捗管理にあたっては、観光事業者や関係団体等と連携し、所管課においてOODAループを運用するとともに、その結果を観光立町推進会議に報告し、進捗状況の共有・評価を行います。あわせて、多様な分野にわたる取組を踏まえ、各部局と調整を行いながら指標や施策の進捗管理を進めます。

### 【OODA ループイメージ】

#### 客観的な情報を収集

- ・ 社会情勢や技術の発展を踏まえ地域の現状を認識

#### 現状課題から状況判断

- ・ 目標数値の確認
- ・ ロードマップの検証



#### 計画に基づき実行

- ・ 行政での事業推進
- ・ 町民・事業者などでの事業推進

#### 具体策の決定等意思決定

- ・ 町民・観光事業者などからの意見聴取