

熱海市観光基本計画
実施計画(アクションプログラム)
[2008年 - 2010年]

熱海市観光戦略室
ATAMI City Tourism Strategy Office

1. 基本的な考え方

平成 19 年 12 月に策定された「熱海市観光基本計画」を推進し、熱海市の目指すべき将来像の実現へのステップとして実施計画（アクションプログラム）を策定しました。

実施計画（アクションプログラム）では、観光基本計画が目指す都市像・目標に基づき、優先して実施すべき事業・取組を示しています。

■ 目指すべき姿

長期滞在型の世界の保養地

－ 心と体を回復させる 現代の湯治場「熱海」－

熱海観光の原点である「温泉」にもう一度光をあてながら、時代と社会のニーズの変化に合わせ、長期滞在が楽しめる、何度来ても新しい発見と癒しを体験できる、市民そして観光客にとって満足度の高い心と体を回復させる「現代の湯治場」という世界に開かれた保養地づくりを目指す。

■ 実現のための 4 つの柱

I 温泉中心主義 - 湯治場「熱海」の復権 -

熱海は大正期の熱海線乗り入れを契機に、それまでの湯治場から大衆温泉観光地へ大きく変貌を遂げたが、同時にこの頃から熱海の主役であるべき「温泉」が脇役に回ってしまった。熱海の湯治場としての歴史をさかのぼり、温泉情緒あふれる景観や温泉文化を再生させるとともに、時代のニーズに合わせた魅力を付加し、現代の湯治場を提案していく。

II もう一度行きたくなる街 - 満足度アップの仕組みづくり -

国内外からの観光客が欲しいときにいつでも熱海の情報を得られる環境、行きたいときに容易にアクセスできる環境、そして滞在して自分にあった楽しみ方を満喫できる環境づくりを進め、観光客が連泊して熱海に滞在し、また一度来た観光客が「また来たい」と思っただけのため、満足度アップを目指した取り組みを進める。

III 歩いて楽しい温泉保養地 - 経済効果の各業界への拡大 -

市内の観光施設、保養施設、商店街、飲食店などをつなぎ、回遊ルートを整備する。このことにより観光客のもたらす経済効果をホテル・旅館業以外の業界へも拡大させていく。また、同時に市民にとっても恩恵のある施設整備を進める。

IV 全員参加のまちおこし - 総合的な観光事業の実施 -

市役所、観光協会、旅館組合など、現在観光施策を実施している機関の協力・連携を強化し、熱海の発信するメッセージの統一と予算の効率的・効果的な活用を目指す。また、まち全体で観光客を迎え入れる文化をつくるため、市民に対する啓発活動に力を入れていく。

■ 3つのプロジェクト

◆ 郷土湯再発見 [諭瀧館再生・商店街まち並み整備] プロジェクト

熱海発展の中心にあった「温泉」に光をあてることにより、「郷土(熱海)」を再発見する。児童・生徒や市民に温泉をはじめとした熱海観光の基礎知識を普及させるとともに、温泉があることにより生み出された「芸妓」、「食」、「文学」などの歴史・文化を体系化し「熱海文化」を確立する。

また、温泉場としての魅力を高めるため、湯けむりによる演出、足湯・手湯の整備、共同湯やホテル・旅館の日帰り温泉利用による「湯めぐり手形」の導入など、気軽に温泉にふれることのできる環境整備を進めるとともに、明治初期に設置された日本初の温泉療養施設であった「諭瀧館」を再生し、温泉と医療・健康との連携、温泉の種類や効能などの科学的検証を進め、現代版「諭瀧館」を街のシンボルとして創出する。

また、周辺商店街などと協力しながら、大湯間歇泉・湯前神社から七湯周辺を「温泉情緒あふれる街」として街並みの整備を進めていく。

◆ 熱海“開港” [みなと観光夢] プロジェクト

熱海にある都市景観、温泉、周辺観光地へのアクセスの良さなどを活かし、クルーズ船の誘致や首都圏からの新規航路の開拓などを進めるとともに、サンビーチ～親水公園～熱海港のウォーターフロントの活性化を図り、富士箱根伊豆エリアの新しい海の玄関口としての整備を推進する。

また、鉄道や道路による熱海へのアクセス向上、熱海・箱根エリアの周遊性の向上、インバウンドの推進と受入体制を整備するとともに、情報発信力を強化し、広く国内外に熱海を“開港”する取り組みを進める。

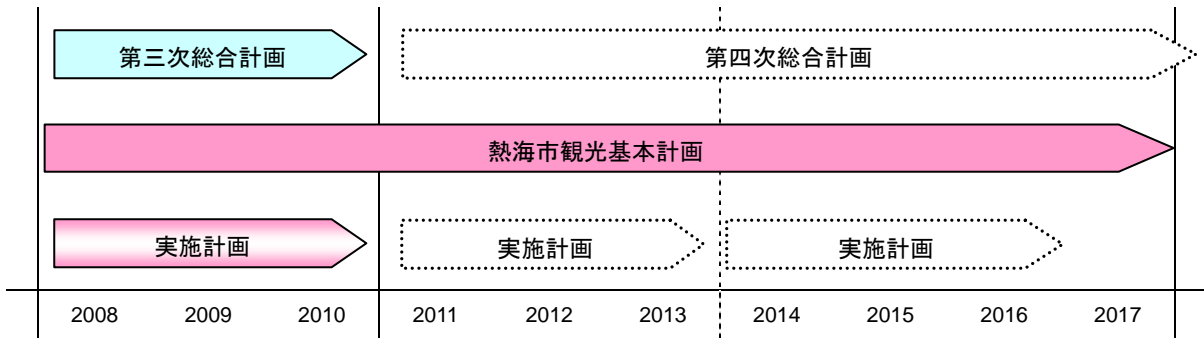
◆ 熱海ロマン [まちなか 1 万歩] プロジェクト

歩いて楽しい街づくりを推進し、観光客の熱海での滞在時間を多くするための取り組みを推進する。そのために、熱海にある観光資源・地域資源を掘り起こし、まちなか全体が博物館であり、毎日が展覧会となるイベント展開と、観光ボランティアの養成・市民のホスピタリティの向上を図る。

また、安心安全で魅力ある歩行空間の創出、観光案内の充実、エリア内交通システムの整備などの環境整備を進める。

併せて、上記重点プロジェクトを推進する組織づくりとして新たなコンソーシアムの検討を進めるとともに、多くの観光客を迎える市民・住民に対する観光地教育の充実を図り、観光客の満足度の高い観光地づくりの基盤整備を進める。

■ スケジュール



実施計画(アクションプログラム)は、熱海を目指すべき姿を実現するため、4つの柱と3つのプロジェクト推進に向け、優先して取り組むべき重点プログラムを定めようとするものです。計画は毎年度点検を行うとともに、おおむね3年間を目途に見直し作業を行います。

2008年度には、トライアル事業を実施し、できるものから仕組みづくり、仕掛けづくりを行い、動き出します。2009年度には、新しい仕組みが機能するよう動きを広げていきます。2010年度には、仕組みを定着させ、仕掛けが機能しやすよう民間や市民と協調しながら事業を展開していきます。

2010年度までの実施計画 (主要事業のみ)

目指すべき姿	実現のための4つの柱	事業の仕組みづくり		
		(2008年度)	(2009年度)	(2010年度)
長期滞在型の世界の保養地 心と体を回復させる現代の湯治場「熱海」	I 温泉中心主義	<ul style="list-style-type: none"> 湯めぐり手形の研究(トライアル事業) 温泉資源の掘り起こし 	<ul style="list-style-type: none"> 湯めぐり手形の商品化に向けての検討 温泉資源の活用 	<ul style="list-style-type: none"> 湯めぐり手形の実施(商品化) 温泉を核としたまちづくりの検討
	II もう一度行きたくなる街	<ul style="list-style-type: none"> イベントの検証 観光情報の一元化 観光圏協議会の設立準備 	<ul style="list-style-type: none"> イベントの評価と再構築 観光圏(熱海・箱根等)の設定(インバウンド) 新たな誘客プロモーションの検討 	<ul style="list-style-type: none"> イベントの設定目標の点検とフィードバック(改善) 観光圏事業の実施(民間事業者) 新たな誘客プロモーションの実施
	III 歩いて楽しい温泉保養地	<ul style="list-style-type: none"> まち歩きトライアル事業の実施 まち歩き事業の実施(にっぽん丸、梅まつり) 中心市街地の都市デザイン検討調査との連携 	<ul style="list-style-type: none"> まち歩き事業の商品化支援 まちかどの魅力づくり まち歩きルートの整備 	<ul style="list-style-type: none"> まち歩き事業のコースの充実 持続可能なまち歩きルートの整備
	IV 全員参加の街おこし	<ul style="list-style-type: none"> 観光協会、商店街、市民グループ、NPO団体とトライアル事業の実施 まち歩きガイド養成講座(初級)の開催 観光地教育の実施(試行) 地域別まちづくりプロジェクトの実施 	<ul style="list-style-type: none"> トライアル事業の拡大実施 まち歩きガイド養成講座(中級)の開催 観光地教育(モデル校で実施) 観光地教育テキストの作成 市民観光まちづくり団体支援事業の実施 	<ul style="list-style-type: none"> コンソーシアム設立案の検討 まち歩きガイド養成講座(上級)の開催 観光地教育(全校実施) 熱海検定の実施 市民観光まちづくり団体支援事業の拡大

2. 数値目標

熱海市観光基本計画における基本目標はつぎのとおり。

【 宿泊客数 】

- ◇ 宿泊客数を 2017 年までに、330 万人〈うち外国人観光客 10 万人〉(40 万人・14%増〈7.5 万人・4 倍増〉)にする。

[平成 18 年度 293 万人 〈うち外国人観光客 2.5 万人〉]

【 連泊率 】

- ◇ 宿泊観光客の連泊率(2 泊以上)を 2017 年までに、7%にする。

[平成 18 年度 5%]

【 市内経済効果 】

- ◇ 観光客の消費により熱海市経済に波及する経済効果を 2017 年までに、1,000 億円(120 億円・14% 増)にする。

[平成 17 年度 881 億円]

実施計画(アクションプログラム)の進捗状況管理、見直しにおいては、上記目標の達成度を十分調査・把握し、必要な方策を講じるものとします。

3. 実施計画(アクションプログラム)推進の視点

実施計画(アクションプログラム)の推進にあたっては、観光交流客の立場に立った次の3つの視点から必要な施策を展開します。

< 視点1 > ターゲット・エリア(誘客地域)

- ◇ 首都圏発 熱海の主顧客が居住する首都圏では、認知度・経験度が高く、プラスアルファの魅力付加が不可欠。
- ◇ 関西方面・遠隔地発 富士山静岡空港の開港や羽田空港の再拡張により増加が予測される関西方面、北海道や九州など遠隔地からの来訪者にはオーソドックスな魅力をPR。
- ◇ インバウンド 羽田空港のアジア路線の増加、中国家族向けの団体観光ビザ解禁などの条件により増加が期待される主に東アジアを中心としたインバウンド客には、従来のゴールデンルートの位置づけから、東京発のショートトリップの商品造成が課題。

< 視点2 > ターゲット・シーズン(誘客時期)

季節により提供できる地域資源を掘起し、通年楽しめる観光地を目指します。とくに、春季・秋季をターゲットとしたイベント展開、施策が求められます。

< 視点3 > ターゲット・エイジ(誘客年代層・形態)

オピニオンリーダーとなりえると考え、戦略的に狙うべきターゲットを定め、ターゲットの年代や旅行形態によるニーズへの対応を進めます。

- ◇ 30-40代独身 [違いがわかる層] … OFF期ターゲット
- ◇ 子どもの笑顔が見たいファミリー層 … ON期ターゲット
- ◇ 三世代 … OFF期ターゲット

4. 各主体の役割

熱海市では、これまで観光交流という視点で総合的・体系的な政策・計画を打ち出してきませんでした。それだけ、観光事業者をはじめとする個々の宿泊施設・観光施設の努力に依存してきた面があります。現在の観光客のニーズは、個々の魅力はもちろん、その地域・エリアの景観や街並み、体験型メニューやボランティアなどを通じた人と人とのコミュニケーションを求める傾向があります。

観光基本計画において示された目標・指針を、熱海にかかわるすべての方に共有していただき、それぞれの主体が自主的に活動すること、ほかの主体と連携・協働して取り組んでいくことを期待します。

■ 民間事業者

◇ 観光事業者(宿泊施設・観光施設等)

- 宿泊施設は、熱海観光の魅力の最大の資源です。「温泉」、「食」、「おもてなし」を提供する最前線であり、個々の宿泊施設の魅力づくりが街全体の活力につながることを期待されます。
- 個性豊かな観光施設の整備は、熱海への旅行目的のひとつとなります。さまざまなテーマによる広域的な観光施設の連携・協力による相乗効果が期待されます。

◇ 旅行業者

- 季節ごとの地域資源・イベントと旅行者ニーズをマッチングさせた旅行商品の造成・販売などの事業展開が期待されます。
- 宿泊施設だけでなく、商工業者・農林水産業者や NPO、ボランティア団体と連携した着地型商品の造成・販売と観光まちづくりへの積極的なアドバイス・参画が期待されます。

◇ 交通事業者

- 鉄道・バス事業者は、旅行者の移動についての利便性・快適性を高めることや、事業者間の接続の改善、共通乗車券の発行、観光情報提供等の機能向上が期待されます。
- タクシー事業者は、旅行者の送迎場面で介在し、そのおもてなしが旅行者に対する熱海のイメージ形成に大きな影響を与えることからホスピタリティ向上が期待されます。
- 公共交通機関を活用したルートの提案、旅行商品の造成などを通じて、熱海の観光まちづくりへの参画が期待されます。

◇ 飲食店・商店街・商工業者

- 旅行者ニーズを的確に捉えた品揃えや商品造成が必要であり、とくに「食」や「みやげ物」などで魅力ある、本物志向の熱海ブランドづくりが期待されます。

◇ 農林水産業者

- 地産の食材・みやげ物の提供・体験の場所の提供などを通じて、観光まちづくりへの積極的な参画が期待されます。

■ 観光関係団体

◇ 観光協会

- 各地域の観光協会は、それぞれの地域への誘客活動の中心となり、戦略的な観光商品の企画、プロモーション活動を実践することが期待されます。
- 各地域の観光資源・地域資源を掘り起こすとともに、その資源を活用した魅力あるイベントの企画・実施、地域住民と連携した観光まちづくりの推進が期待されます。

◇ 旅館組合

- ホテル・旅館の連携により、各地域のプロモーション活動を推進するとともに、泊食分離や連泊・転泊の推進など旅行者ニーズへの柔軟な対応が期待されます。

◇ 商工会議所

- 宿泊施設と商工業者の調整役として、地域経済の活性化を推進する役割が期待されます。

■ 市民・住民

- 街中で旅行者と気軽にあいさつするなど、街中でのおもてなしが期待されます。
- 個人または NPO 等の構成員として、観光ボランティアガイドや地域づくりボランティアなど、さまざまな形で観光まちづくりへの積極的な参画が期待されます。
- 観光地に暮らす市民・住民として、地域の観光資源、歴史・文化資源を理解し、観光まちづくりの中心的な担い手となることが期待されます。

■ 行政

- 観光まちづくりのコーディネート役として、観光の魅力づくりやイベント開催等の企画・展開とともに、民間・市民団体等が取り組む活動を積極的に支援していきます。
- 効果的な観光施策の展開のためのマーケティング機能の充実、サーベランス能力の向上に努めます。

5. 重点プログラム(2008～2010)

■ 温泉

熱海の最大の資源である温泉は、由来記によると西暦 749 年に始まるとされています。とくに時代が下がって江戸時代初頭に徳川家康が訪れたことにより、諸大名が次々に湯治に訪れ、また江戸までその湯が運ばれるなど歴史に名を残してきた資源でもあります。その源泉数は全国有数の規模であり、泉質も単純泉・塩化物泉・硫酸塩泉など多彩で、湧出量も豊富であります。

現在の健康志向、本物志向の高まりの中、温泉を活用した取組は、人々に癒しと安らぎを与えるまちづくりを進める上で、大きなポテンシャルであり、その活用・資源保護に優先的に取り組む必要があります。

※下記の表の計画内容の項目が、どのプロジェクトに該当するかは、次のとおりです。

【温】・・・「温泉」をテーマにした「郷土湯再発見プロジェクト」に関連するもの

【海】・・・「海」をテーマにした「熱海開港プロジェクト」に関連するもの

【歩】・・・「歩く」をテーマにした「熱海ロマンプロジェクト」に関連するもの

【他】・・・上記3つのプロジェクト以外に該当するもの

計画内容		実施主体			
		行政	観光 団体	民間	住民
【 I 温泉中心主義 - 1 温泉資源の見直し・活用 - (1) 温泉文化の再生 】					
1 地域資源としての温泉の見直し	【温】 保存・活用できる温泉資源・遺構の調査	○	○		○
2 温泉文化の確立	【温】「芸妓」、「食」、「文化」など温泉から派生する文化の掘起し・検証	○	○	○	○
	【歩】 熱海観光学(歴史・文化・食など)の開催	○	○		○
3 温泉歴史ツアーの造成	【温】 ボランティアガイドの養成	○	○		○

【 - (2) 温泉の科学的活用 】

1 温泉と健康の連携	【温】 NPO エイミックによる「熱海養生法」の推進	○	○	○	
------------	----------------------------	---	---	---	--

【 - (3) 温泉を核にしたまちづくり 】

1 湯けむりの演出・外湯施設の整備	【温】 熱海七湯周辺整備の推進	○	○		
2 湯めぐり手形の推進	【温】 湯めぐり手形の検討・導入	○	○	○	
	【温】 足湯施設、手湯施設の整備	○			
3 温泉情緒あふれる街並みの整備	【温】 温泉情緒あふれる街並みづくり基礎調査	○			

[各主体の活動]

主体	期待する活動
観光事業者	① 施設の特性を活かした魅力ある施設づくり ② 温泉と美容・健康を結びつけたソフト展開 ③ 湯めぐり手形などまち歩きを促す取組の実施
旅行者	④ 日帰り利用も含めた着地型旅行商品の造成
交通事業者	⑤ 首都圏・主要駅での情報発信

主体	期待する活動
飲食店・商店街・商工業者	⑥ 温泉と美容、温泉と健康、温泉と食を結びつけたソフト展開
観光協会	⑦ 温泉をテーマにした誘客プロモーションの推進
旅館組合	⑧ 熱海らしい温泉表示システムについての検討 ⑨ 温泉と美容、温泉と健康、温泉と食を結びつけたソフト展開
市民・住民	⑩ 熱海温泉の再認識とロコミ等による PR の推進

[市の施策展開(平成 20 年度)]

施策項目	施策内容	主管課
温泉文化の再生	○ 地域資源としての温泉の見直し ⑪ 資源保護、知識普及のための温泉組合への支援 ⑫ 発掘調査等の文化財保護推進事業 ⑬ 大湯間歇泉維持管理事業	観光課 生涯学習課 生涯学習課
	○ 温泉文化の確立 ⑭ 「華の舞特別公演」などの誘客キャンペーン事業 ⑮ 「熱海養生法」推進業務 ⑯ 温泉に関係する資料の常設展示	観光課 観光課 図書館
	○ 温泉歴史ツアーの造成 ⑰ 湯～遊～バスボランティアの会等との連携強化	観光課
温泉の科学的活用	○ 温泉と健康の連携 ⑱ 「熱海養生法」推進に対する支援	観光課
温泉を核にしたまちづくり	○ 湯めぐり手形の推進 ⑲ 湯めぐり手形推進調査事業 ⑳ 熱海駅前足湯「家康の湯」管理事業 ㉑ 熱海七湯管理事業	観光戦略室 観光施設課 観光施設課
	○ 温泉情緒あふれる街並みの整備 ㉒ 温泉関連施設・まち並み整備基礎調査 ㉓ 中心市街地の都市デザイン検討調査 ㉔ 景観シミュレーション業務	観光戦略室 建設課 まちづくり課

■ 環境

観光地における自然環境や生活環境の保全が課題となっており、大量生産・大量消費・大量廃棄を前提とした社会のあり方が根本的に問われています。エコツーリズムやグリーンツーリズムなど環境に配慮した旅行形態に対する志向が高まっており、カーボンオフセットツアーなどさまざまな取組が行われています。熱海の魅力は、傾斜地に林立する中高層の建造物と山の緑、海の青が織り成すコントラストによる都市景観、海・山の豊かな自然環境であります。

海・山の自然環境の保全と調和の取れた活用、都市景観の保全とバイオマスへの取組などにより、市民や観光客にやさしい環境に配慮した観光地づくりを進める必要があります。

計画内容	実施主体			
	行政	観光団体	民間	住民
【 II もう一度歩きたくなる街 - 6 観光イベントの充実 - (2) 新たな観光資源の創出 】				
2 夜も楽しめる街の活性化	【歩】「月」を資源としたソフト事業の検討・実施	○	○	○
【 III 歩いて楽しい温泉保養地 - 3 歩いて楽しいルートの整備 - (3) 環境に配慮した持続可能な観光地づくり】				
3 海的环境保全と活用	【海】 コースタルリゾート計画の推進（再掲）	○	○	
	【他】 サンビーチ・長浜ビーチの通年利用検討（再掲）	○	○	○
5 環境に配慮した観光地づくり	【他】 バイオマスタウン構想についての検討・試行	○	○	○

[各主体の活動]

主体	期待する活動
観光事業者	25 産業廃棄物の減量化 26 廃油・割り箸などのリサイクル活動の推進 27 自然環境(「月」や「朝日」など)を活かしたおもてなしメニューの造成
旅行業者	28 エコツーリズム、グリーンツーリズムなどによる地域での商品造成への助言・協力
交通事業者	29 環境負荷の低い車両の導入推進 30 車両駐停車時のアイドリングストップの励行
飲食店・商店街・商工業者	31 廃油・割り箸などのリサイクル活動の推進 32 マイバッグ運動など廃棄物減量化運動の推進
農林水産業者	33 緑地の保全と海的环境保全
旅館組合	34 ホテル・旅館を中心としたバイオマス事業への取り組み
市民・住民	35 マイバッグ運動など廃棄物減量化運動への取り組み 36 きれいな町(環境美化)への協力

[市の施策展開(平成 20 年度)]

施策項目	施策内容	主管課
新たな観光資源の創出	○ 夜も楽しめる街の活性化 37 サンビーチ等ライトアップ事業	観光施設課
環境に配慮した持続可能な観光地づくり	○ 清潔な街への取組の推進 38 フラワーポット等を活用した花によるまちづくり 39 あたみ桜・ジャカランダ等による街路樹整備 40 空き缶散乱防止・不法投棄等の廃棄物減量化の推進	観光施設課 観光施設課 環境センター
	○ 森林等の観光への活用 41 不法投棄処理等によるきれいなまちづくりの推進	環境センター
	○ 海的环境保全と活用 42 河川・海域水質測定等による公害防止対策 43 コースタルリゾート計画の推進 44 渚・長浜地区海岸整備の推進	市民生活課 建設課 建設課
	○ 都市緑地の観光への活用 45 環境浄化木(ヒマヤザクラ)植栽事業	観光施設課
	○ 環境に配慮した観光地づくり 46 マイバッグキャンペーン等廃棄物減量化対策 47 エコ教室、太陽光発電システム設置支援 48 粗大ゴミ等のリサイクル施策の推進 49 バイオマスタウンへ向けての検討調査事業	市民生活課 市民生活課 環境センター 観光戦略室

■ 食

熱海は、相模湾から水揚げされる豊富な魚介類などの食材に恵まれ、宿泊産業の発展とともにそれら食材を活かした多彩な料理・食文化を育んできました。また、伊豆・箱根エリアの周辺地域には農業・漁業・畜産などさまざまな一次産業が展開されており、これらエリアと連携した地産地消に取り組むことにより、食という視点からの魅力を提供することができます。

食は旅行の目的のひとつとして大きなウエイトを占めていることから、熱海ならではの食によるブランドづくりを進める必要があります。

計画内容		実施主体			
		行政	観光団体	民間	住民
【 II もう一度行きたくなる街 - 3 食による地域ブランドづくり - (1) 食を活かした魅力づくり 】					
1 食によるブランドづくり	【歩】 食によるブランドづくりの推進	○	○		○
2 地産地消促進による広域連携	【歩】 「熱海ごはん」「伊豆ごはん」への取組推進	○	○		○

[各主体の活動]

主体	期待する活動
観光事業者	50 地元、県内産を使った逸品料理の提供 51 伊豆・箱根エリアの地場産品による地産地消への取り組み
旅行者	52 地域の地産地消への取り組み支援、旅行商品の企画、造成
飲食店・商店街・商工業者	53 地元、県内産を使った逸品料理の開発・提供 54 熱海ブランドの食・土産物の開発
農林水産業者	55 熱海ブランドの食・土産物の開発
市民・住民	56 地場産品の消費促進

[市の施策展開(平成 20 年度)]

施策項目	施策内容	主管課
食を活かした魅力づくり	○ 食によるブランドづくり 57 地場産品を切り口とした PR・プロモーション展開 58 栽培漁業の推進 59 観光と農水産業を結びつけるための啓発活動	観光課 産業振興課 産業振興課
	○ 地産地消促進による広域連携 60 箱根、函南との広域行政による取組促進	行政経営課

■ まち歩き

熱海市が目指す「長期滞在型の世界の保養地」を実現するための第一歩として、熱海を訪れていただく観光交流客に1時間でも2時間でも今までより長く熱海に滞在してもらう取組が必要です。観光交流客に長く熱海に滞在してもらうには、ボランティアガイドによる観光案内や体験型プログラムの提供・魅力あるイベントの展開、花や景観のビューポイントの整備や心地よい歩行空間の整備などによるまち歩き施策の展開が求められます。また、箱根や伊豆各地域と連携した広域観光の取組も求められます。

まち歩き施策の推進は、ホテル・旅館だけでなく、市内の商店・飲食店など他の産業へ経済効果が広がることが期待されます。

計画内容		実施主体			
		行政	観光団体	民間	住民
【 II もう一度行きたくなる街 - 1 連泊の促進 - (1) 長期滞在プログラムの開発 】					
1 滞在型プログラムの提案	【他】プログラム提供のための体制づくり	○	○	○	○
	【他】多彩なプログラムの開発	○	○	○	○
【 - 4 広域連携の推進 - (1) 広域観光の推進 】					
1 「箱根」との広域観光エリアの構築	【海】広域観光マップの整備	○	○	○	
	【海】法定観光圏(地域観光圏)に向けての検討	○	○	○	○
【 - (2) 交通アクセスの整備 】					
3 海上交通アクセスの整備	【海】大型クルーズ船誘致活動の推進	○	○	○	
	【海】コースタルリゾート計画の推進	○	○		
【 - 6 観光イベントの充実 - (1) 魅力あるイベントの展開 】					
1 熱海らしい、オリジナリティあふれるイベントの開催	【歩】春季・秋季イベントの検討・開催	○	○		○
【 - (2) 新たな観光資源の創出 】					
1 花を活かした街づくりの推進	【歩】梅、あたま桜、ジャカランダを活かした街路樹整備	○			○
3 新しいエンターテイメント都市の創造	【歩】ゲーミング産業導入に向けた基礎調査・誘致活動の実施	○	○		
【 - 8 インバウンドの推進 - (2) 外国人観光客受入体制の整備 】					
1 ひとり歩きできる環境づくり	【海】外国人向けパンフレット・マップの充実	○	○		

【Ⅲ 歩いて楽しい温泉保養地 - 2 歩いて楽しいルートの設定 - (3) 歴史・文化を活かしたルートづくり】

2 文化施設による集客と利用促進	【歩】 観光施設・文化施設と宿泊施設との旅行商品の造成	○	○		
------------------	-----------------------------	---	---	--	--

【 - (4) スポーツによるルートづくり】

1 スポーツをテーマにした観光拠点の整備	【他】 サンビーチ・長浜ビーチの通年利用検討	○	○		○
2 まちをフィールドにしたスポーツの振興	【歩】 ウォーキングイベントの開催	○	○		○

【 - 3 歩いて楽しいルートの整備 - (1) 歩道、街路樹等の整備】

1 人に優しい歩行空間の整備	【歩】 歩道の拡幅、段差の改善などの歩道整備の推進	○			
	【歩】 案内サインの整備・充実	○			

【 - (2) ウォーターフロントの整備】

2 ウォーターフロントの整備	【海】 コースタルリゾート計画の推進（再掲）	○	○		
3 熱海観光港の整備	【海】 大型クルーズ船誘致活動の推進（再掲）	○	○		

[各主体の活動]

主体	期待する活動
観光事業者	61 地域で実施するまち歩き施策への参画・協力
旅行者	62 地域でのまち歩き施策展開による旅行商品の企画協力・造成
交通事業者	63 割引乗車券の発行やフリーパス券の造成によるまち歩き施策への参画
	64 交通機関を利用した周遊型ルートの提案
飲食店・商店街・商工業者	65 まち歩き促進のためのイベント展開・キャンペーン展開
農林水産業者	66 体験型メニューの企画・開発・実施
観光協会	67 観光施設・イベント等のPR、観光ルートの提案
	68 魅力あるイベントの企画・PR・実施
旅館組合	69 地域で実施するまち歩き施策への参画・協力
市民・住民	70 各種イベントへの参加・協力
	71 地域の観光資源の掘り起こしと活用方策の検討

[市の施策展開(平成 20 年度)]

施策項目	施策内容	主管課
長期滞在プログラムの開発	○ 滞在型プログラムの提案	行政経営課 観光課 文化交流課 観光戦略室
	72 SKY 圏ネットワーク会議等を通じた広域観光ルートの検討	
	73 ウエスト4 など県際振興事業の支援	
	74 文化散歩マップの作成など文化振興事業の推進	
	75 まち歩きに対する意識調査の実施	

施策項目	施策内容	主管課
広域観光の推進	○ 「箱根」との広域観光エリアの構築 76 共同キャンペーンの実施、広域マップの作成 77 地域観光圏事業への取り組み	観光課 観光戦略室
交通アクセスの整備	○ 海上交通アクセスの整備 78 大型船寄港を目指したポートセールスの実施 79 渚小公園(ペDESTリアンデッキ)整備事業 80 渚・長浜ビーチ整備事業	建設課 観光施設課 建設課
魅力あるイベントの展開	○ 熱海らしい、オリジナリティあふれるイベントの開催 81 各種宣伝・行事のための委託(こがし祭など) 82 誘客イベント・キャンペーンの実施	観光課 観光課
新たな観光資源の創出	○ 花を活かした街づくりの推進 83 あたみ桜・ジャカラダ等による街路樹整備 84 花の都づくり事業の推進 85 梅まつり等花をテーマにしたイベントの開催	観光施設課 観光施設課 観光課
	○ 新しいエンターテインメント都市の創造 86 熱海・カジノ誘致協議会と連携したカジノ合法化・誘致活動	観光戦略室
外国人観光客受入体制の整備	○ ひとり歩きできる環境づくり 87 3ヶ国語ビデオ・DVDの作成 88 訪日旅行に対する外国人意識調査の実施	観光課 観光戦略室
歴史・文化を活かしたルートづくり	○ 文化施設による集客と利用促進 89 起雲閣、澤田美術館、池田満寿夫記念館等の運営 90 文化散歩マップの作成など文化振興事業の推進 91 起雲閣のHP・外国人向け案内の充実	文化交流課 文化交流課 文化観光サロン
スポーツによるルートづくり	○ スポーツをテーマにした観光拠点の整備 92 海水浴場の管理・運営 93 市民グラウンドの維持管理業務	観光施設課 生涯学習課
	○ まちをフィールドにしたスポーツの振興 94 ハイキングコースの整備 95 ウォーキングイベントの開催	観光施設課 観光課
歩道、街路樹等の整備	○ 人に優しい歩行空間の整備 96 中心市街地の都市デザイン検討調査事業 97 歩道、側溝等の維持補修事業 98 道路・街路改良整備事業	建設課 建設課 建設課
回遊拠点の整備	○ ウォーターフロントの整備 99 観光港開発促進本部にかかる事業推進 100 コースタルリゾート計画の推進 101 渚・長浜ビーチ整備事業	観光課 建設課 建設課
	○ 熱海観光港の整備 102 大型船寄港を目指したポートセールスの実施	建設課

■ おもてなし・ガイド

旅行の楽しみの一つに、旅行先での人と人とのふれあいがあります。熱海を訪れてくれた方々に対し、それぞれの立場で心からもてなす気持をもった対応が求められます。各地域にある地域資源をもう一度掘り起こし、磨き上げ、市民一人一人が観光ガイドとなり熱海の魅力を情報発信していくことが期待されます。

また、熱海を訪れる方が、必要なときに、必要な情報を容易・複数のチャネルから入手できる情報提供環境の整備を進める必要があります。

計画内容		実施主体			
		行政	観光 団体	民間	住民
【 II もう一度行きたくなる街 - 1 連泊の促進 - (2) 顧客満足度の向上 】					
1 ホスピタリティあふれる対応の推進	【歩】おもてなし講座の開催	○	○		
【 - 8 インバウンドの推進 - (2) 外国人観光客受入体制の整備 】					
3 観光関係従事者の人材育成	【歩】外国人向けおもてなし講座の開催	○	○		
【 III 歩いて楽しい温泉保養地 - 1 景観の整備 - (2) 景観スポットづくり 】					
2 フォトスポットの掘り起こしと整備	【歩】地域資源の棚卸ワークショップの実施	○	○		○
【 - 2 歩いて楽しいルートの設定 - (1) 地域資源の発見と魅力アップ 】					
1 地域資源の発見と魅力アップ	【歩】地域資源の棚卸ワークショップの実施（再掲）	○	○		○
【 IV 全員参加のまちおこし - 2 市民全員が観光ガイド - (1) 温かく迎える仕組みづくり 】					
1 温かく迎える仕組みづくり	【他】おもてなし講座の開催（再掲）	○	○		
2 ホスピタリティパーソンの育成	【他】熱海観光学（歴史・文化・食など）の開催（再掲）	○	○		○
【 - (2) 観光案内の充実とボランティアとの協働 】					
1 案内機能の広域化	【他】主要駅・SAでの情報提供	○	○		
3 観光マップの充実とIT化推進	【他】観光マップの充実	○	○		
4 熱海を語る人材の活用と育成	【歩】ボランティアガイドの養成・活動拡大	○	○		○
【 - 3 地域・観光教育の推進 - (1) 観光地教育の推進 】					
1 熱海の歴史・文化の伝承	【他】活用・保存すべき文化資源の掘り起こし・基礎調査（再掲）	○	○		○

2 観光従事者に対する観光地教育の推進	【他】おもてなし講座の実施（再掲）	○	○		
3 児童・生徒、地域住民の地域理解の醸成	【他】学校教育、生涯学習を通じた地域理解の促進	○	○		○

[各主体の活動]

主体	期待する活動
観光事業者	103 顧客への情報提供、ホームページの充実 104 ホームページ上での地域情報の発信
旅行業者	105 観光キャンペーン等への協力
交通事業者	106 観光キャンペーン等への協力 107 首都圏・主要駅での情報発信 108 バス・タクシー等での地域情報の提供
飲食店・商店街・商工業者	109 店頭での地域情報の提供 110 観光キャンペーン等への協力
観光協会	111 効果的な広報（パブリシティ、HP、キャンペーンなど）の実施 112 各地域観光協会と連携した情報発信の強化 113 イベントや観光施設をテーマとしたキャンペーンの展開 114 パンフレット等広報ツールの作成
市民・住民	115 口コミによる観光情報・地域情報の発信 116 ホームページ上での地域の魅力や観光情報の発信 117 地域再発見（観光地教育）のための取り組みへの参加・協力

[市の施策展開(平成 20 年度)]

施策項目	施策内容	主管課
顧客満足度の向上	○ ホスピタリティあふれる対応の推進 118 ホテル・旅館関係者への研修会開催 119 顧客満足度調査(CS 調査)の実施	観光課 観光戦略室
外国人観光客受入体制の整備	○ ひとり歩きできる環境づくり 120 3カ国語ビデオ・DVD の作成	観光課
	○ 観光関係従事者の人材育成 121 ホテル・旅館関係者向けおもてなしセミナー開催	観光課
景観スポットづくり	○ フォトスポットの掘り起こしと整備 122 中心市街地の都市デザイン検討調査 123 景観シミュレーション事業 ・ ビューポイントデザイン事業 124 まちづくりワークショップの実施	まちづくり課 まちづくり課 まちづくり課 観光戦略室
地域資源の発見と魅力アップ	○ 地域資源の発見と魅力アップ 125 文化散歩マップの作成 126 まちづくりワークショップの実施	文化交流課 観光戦略室

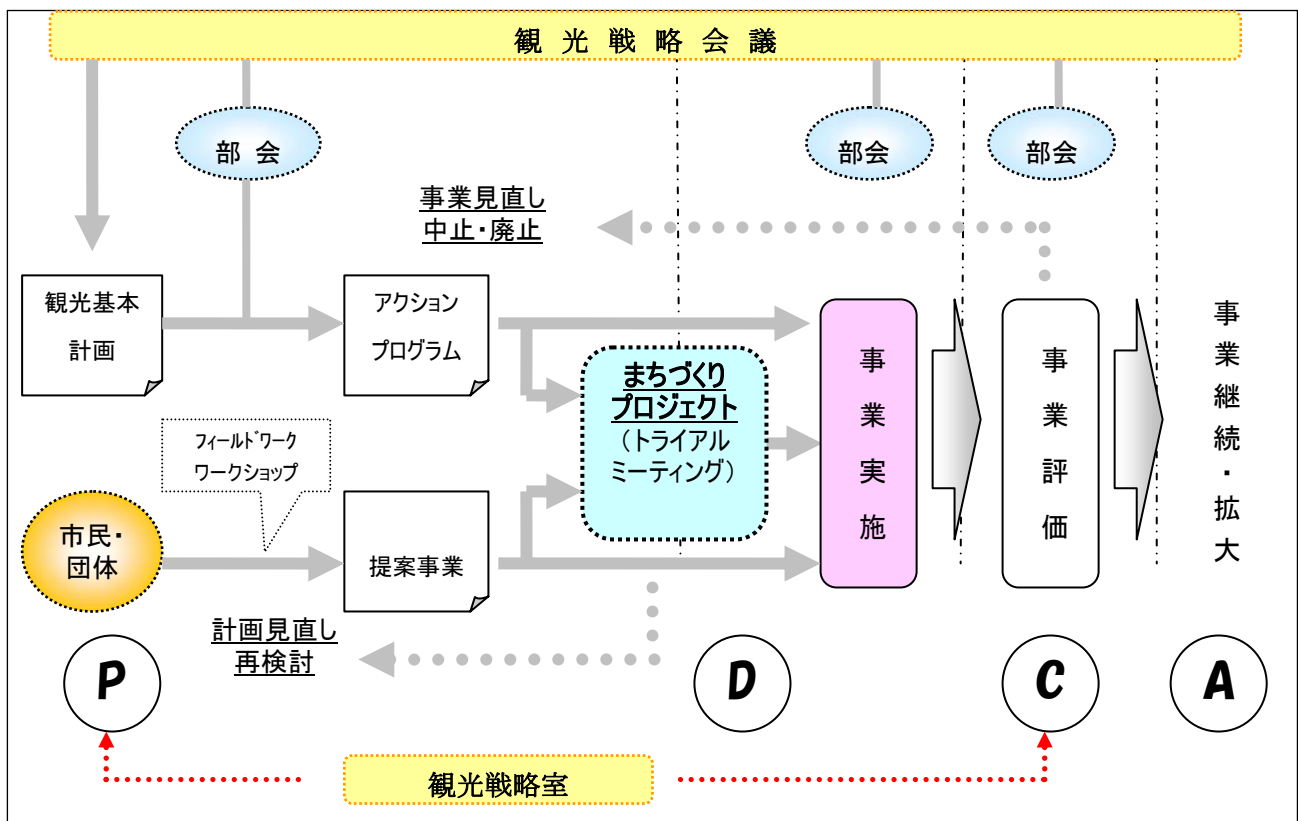
施策項目	施策内容	主管課
温かく迎える仕組みづくり	○ 温かく迎える仕組みづくり 127 FM 等を利用した広報活動	総務課
	○ ホスピタリティパーソンの育成 128 ホスピタリティマインド養成講座の開催 129 ボランティア養成のための研修会開催	観光課 観光課
観光案内の充実とボランティアとの協働	○ 案内機能の広域化 130 箱根町との共同キャンペーンの実施 131 熱海インフォメーションセンター(東京・京橋)の活用	観光課 観光課
	○ 観光マップの充実とIT化推進 132 GISの実証実験による「あたみまっぷ」の活用 133 各種観光マップの連携・充実	総務課 観光課
	○ 熱海を語る人材の活用と育成 134 湯～遊～バスボランティアガイドの会との連携、研修支援 135 尾崎紅葉祭、逍遙忌記念祭などの文化振興事業の展開 136 起雲閣ボランティアガイドの充実 137 文学講座、親子お話し会などの教養講座の実施	観光課 文化交流課 文化観光サロン 図書館
観光地教育の推進	○ 熱海の歴史・文化の伝承 138 文化散歩マップの作成 139 発掘調査等の文化財保護推進事業 140 文学講座、親子お話し会などの教養講座の実施 141 熱海の歴史・文化資料の作成	文化交流課 文化交流課 図書館 図書館
	○ 観光従事者に対する観光地教育の推進 142 ホテル・旅館関係者への研修会開催	観光課
	○ 児童・生徒、地域住民の地域理解の醸成 143 市内小中学校への巡回出前講座 144 総合学習による観光地教育の実施	文化交流課 学校教育課

6. 推進体制

■ まちづくりプロジェクト

観光基本計画は、実施計画(アクションプログラム)を策定し、それに基づいた予算化により事業実施を図っていきます。実施計画(アクションプログラム)により計画された事業は、行政内部の各部署において事業実施するほか、各種団体や市民グループなどとの協力により「まちづくりプロジェクト」(トライアルミーティング)を実施し、事業の可能性を検討した上で市民・各種団体主体で事業を実施し、それを行政がサポートしていく形を考えていきます。

また、観光基本計画の考え方に沿って、市民や民間の自主的な取組に対しても、積極的にさまざまなサポートをできる体制作りを整えてまいります。



■ コンソーシアムの検討

熱海市観光基本計画 実施計画(アクションプログラム)を実施する各主体の連携・協働をプロデュースし、統一的な熱海の観光施策の展開のためコンソーシアムの検討を進めていきます。

最初のステップとして、観光戦略室と観光経済部・建設部との連絡調整を強化し、各地区観光協会・旅館組合との連携及び市民・住民との協働のあり方について検討していきます。

■ 観光戦略会議の役割

熱海市観光基本計画 実施計画(アクションプログラム)の進捗状況を把握し、計画の推進にむけた評価に携わります。あわせて、観光戦略に関する課題や問題の提起と解決にむけた審議、提言を行います。

■ 観光戦略室の役割

熱海市観光基本計画 実施計画(アクションプログラム)を進めるにあたり、事業の企画や評価に携わり、各部署との連携、連絡調整を図り、市民と行政或いは民間団体と行政とを結び付け、熱海市の目指すべき目的を共有し、賛同いただける方々と協力しながらまちづくりを進めます。