

# 三重県観光振興基本計画 (平成 28 年度～31 年度)

平成 28 年 3 月

三 重 県

## はじめに

観光関連産業は、その経済効果が、宿泊業や飲食業、運輸業といった分野だけでなく、製造業、農林水産業など幅広い分野に波及する裾野の広い産業であり、地域経済の活性化に大きな期待が寄せられています。

観光振興の取組を着実に進め、観光関連産業を本県経済を牽引する産業の一つとして大きく育てていくため、平成 23 年 10 月に制定の「みえの観光振興に関する条例」に基づき、平成 24 年 3 月に「三重県観光振興基本計画（平成 24 年度～27 年度）」を策定しました。

この計画には、平成 25 年の第 62 回神宮式年遷宮など全国からの注目が本県に集まるビッグチャンスを逃すことなく最大限に生かしていくんだという熱い思いを込めました。

平成 25 年からの「三重県観光キャンペーン～実はそれ、ぜんぶ三重なんです！～」の展開は、県内外での宣伝広告効果や県内周遊等による経済波及効果を生み、平成 27 年の延べ宿泊者数が約 981 万人と過去最高を記録するなど大きな花を咲かせました。「インバウンド」についても、平成 27 年下半期の三重県外国人延べ宿泊数の伸び率が全国 1 位となり、「バリアフリー観光」については、日本一のバリアフリー観光県宣言を行い、地域におけるバリアフリー観光のコンシェルジュ機能充実を図るなど、もうすぐ美しい花を咲かせつつあります。また、これらの花は次世代に続く新しい種になる大きな可能性を秘めています。

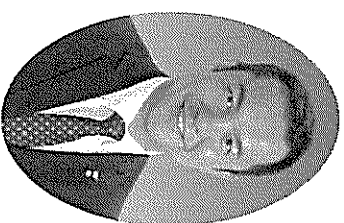
そして、三重県誕生から 140 年の節目である平成 28 年には「伊勢志摩サミット」が開催されます。

今回策定する三重県観光振興基本計画（平成 28 年度～31 年度）では、これまでの成果を生かすとともに、千載一遇の機会である伊勢志摩サミットの資産を大きく育て、観光で地域の稼げ力を伸ばす、さらなる観光の産業化に皆さんと取り組んでいきたいと考えています。

最後になりましたが、本計画の策定にあたり、熱心にご審議いただきました「三重県観光審議会」の委員の皆さま方をはじめ、貴重なお意見やご教示をいただきました関係者の方々に、心より感謝申し上げます。

平成 28 年 3 月

三重県知事 鈴木 英敬



# 目次

## **第1章 計画の基本的な考え方** 1

- 1 計画策定の趣旨 1
- 2 計画の性格 1
- 3 計画期間 1

## **第2章 三重県観光の現状と課題** 2

- 1 三重県における「今までの4年間、これからの4年間」 2
- 2 観光振興を取り巻く環境変化 3
- 3 三重県観光振興基本計画目標項目別達成状況（～平成26年度） 5
- 4 総括 5
- 5 三重の強みを生かし、課題を克服する取組 8
- 6 県民・事業者・留学生の声 11

## **第3章 施策体系と目標** 12

- 1 施策体系 12
- 2 計画目標 13

## **第4章 三重県観光の持続的な発展に向けた施策の展開** 15

- 1 観光の産業化のさらなる推進戦略 15
- 2 伊勢志摩サミット開催等の好機を生かした誘客戦略 19
- 3 利便性・快適性に優れた人にやさしい観光の基盤づくり戦略 24

## **第5章 推進体制の整備** 28

- 1 計画の推進体制 28
- 2 観光統計の整備 29
- 3 計画の進化管理 29

## **（参考資料編）** 30

- 1 各種統計資料 30
- 2 用語の説明 45
- 3 みえの観光振興に関する条例 53

## 第1章 計画の基本的な考え方

### 1 計画策定の趣旨

三重県が魅力ある観光地として選ばれ、観光産業を三重県経済をけん引する産業のひとつとして大きく育てていくため、三重県では観光振興を担う様々な主体の役割、観光の振興に関する基本的施策等を定めた「みえの観光振興に関する条例」を平成23年10月に公布・施行し、併せてその基本計画である「三重県観光振興基本計画」を平成24年3月に策定しました。

この計画は、「式年遷宮の好機を生かした国内誘客」、「三重県の特徴を生かした海外誘客」、「観光産業の高付加価値化」等を施策展開の柱とし、同計画の下、平成25年度から27年度にわたる「三重県観光キャンペーン～実はそれ、ぜんぶ三重なんです！～<sup>注1</sup>」や重点国・地域を明確化した戦略的な海外誘客に取り組んできたところです。

この結果、第62回神宮式年遷宮<sup>注2</sup>が行われた平成25年の観光入込客数が過去最高の4,080万人と目標を達成し、観光消費額も一定の伸びを見せましたが、その後に観光入込客数や観光消費額の減少が懸念されるとともに、さらには人口減少・少子高齢化社会の到来やインバウンド<sup>注3</sup>の拡大、交通網の整備等、社会経済情勢が大きく変化する状況において、将来を見据えた観光振興のあり方を方向づけることが求められています。

このため、平成24年度から27年度までの4年間を計画期間とする三重県観光振興基本計画の残された課題や社会経済情勢の変化を踏まえ、三重県観光を持続的に発展させるべく、みえの観光振興に関する条例第21条に基づき新たに三重県観光振興基本計画を策定します。

### 2 計画の性格

この計画は、県が取り組む観光振興に関する施策等を明らかにした行政計画です。

また、本計画は、県、市町のほか、県民、観光関連事業者、観光関係団体等それぞれが「公」を担う主体として、「協創」の考え方を踏まえ、行動することで、「協働」による成果を生み出し、めざすべき三重県観光の将来の姿とその実現に向けた共通指針となるものです。

### 3 計画期間

この計画は、概ね10年先を見据えつつ、平成28年度を初年度とし、平成31年度を目標年とする4か年の計画とします。

## 第2章 三重県観光の現状と課題

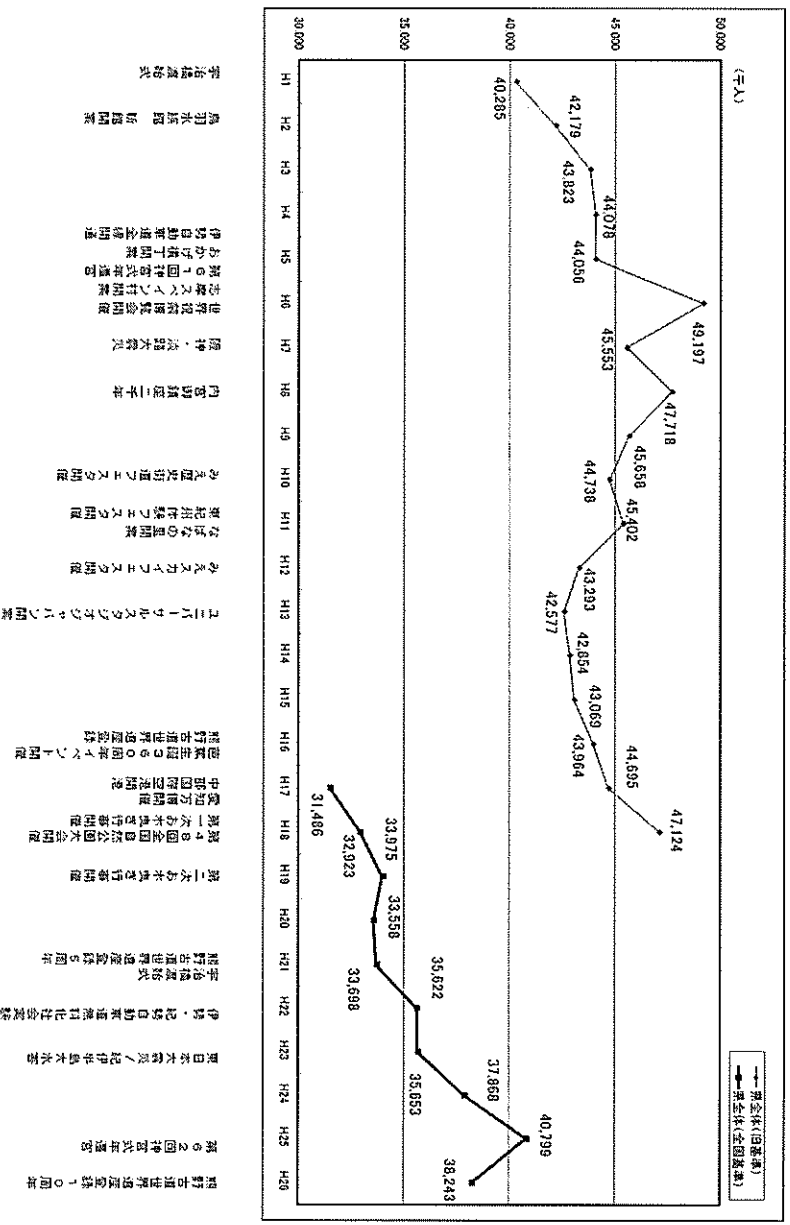
### 1 三重県における「今までの4年間、これからの4年間」

平成24年度から27年度までの4年間は三重県の観光にとって大きな転機となりました。

平成25年は第62回神宮式年遷宮が行われ、多くのマスコミに注目された結果、神宮参拝者数は史上最多の約1,420万人を数えました。同年4月には宮民が一体となった三重県観光キャンペーンがスタートし、多くの方に県内全域を旅することを楽しんでいたいただいています。また、9月には東京日本橋に首都圏営業拠点「三重テラス<sup>※1</sup>」が開設され、僅か1年9か月あまりで100万人の来場者を迎えました。このような複合的な要因の下、三重県全体の観光入込客数が平成25年には史上最高の4,079万9千人となりました。

平成26年に入り、熊野古道世界遺産登録10周年記念事業の実施により、対前年比7%増の194万人を超える方が東紀州地域を訪れましたが、三重県全体の観光入込客数は3,824万3千人、対前年比6.3%減と減少傾向にあり、平成27年以降もこのような状況が続くことが懸念されます。

＜観光レクリエーション入込客数（実数）の推移＞



（資料：観光政策課「平成26年観光レクリエーション入込客数推計書」）

しかし、平成 28 年の主要国首脳会議開催が伊勢志摩に決定し、三重県が脚光を浴びる千載一遇の機会が訪れるとともに、同年の伊勢志摩国立公園指定 70 周年記念事業<sup>注5</sup>では、伊勢志摩の自然資源、文化資源を生かしたエコツーリズム<sup>注6</sup>の魅力が国内外へ発信され、平成 29 年の第 27 回全国菓子大博覧会・三重<sup>注7</sup>では 60 万人を超える来場者が見込まれます。また、平成 30 年の全国高校総体（インターハイ）では、選手、指導者、観客等で約 30 万人の参加が見込まれるなど、三重県への誘客の大きなチャンスが再び訪れます。

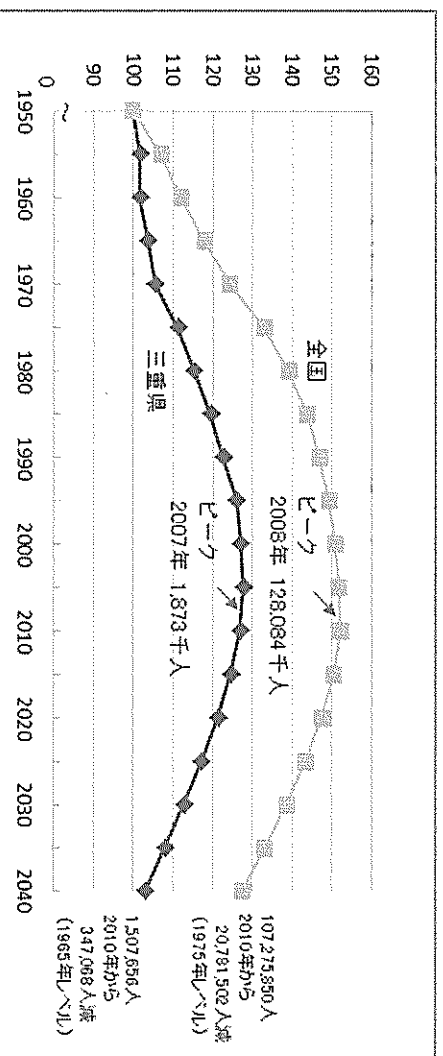
## 2 観光振興を取り巻く環境変化

高速交通網の進展による日帰り旅行エリアの拡大、国内の地域間競争の激化、インターネット・SNS<sup>注8</sup>の普及に伴う環境変化が生じ、団体旅行から個人旅行への旅行形態の変化等に伴う観光客の多様化するニーズへの対応が求められています。

また、人口減少・少子高齢化による国内需要の減少といった喫緊の課題に直面しています。

指数 (1950年=100 )

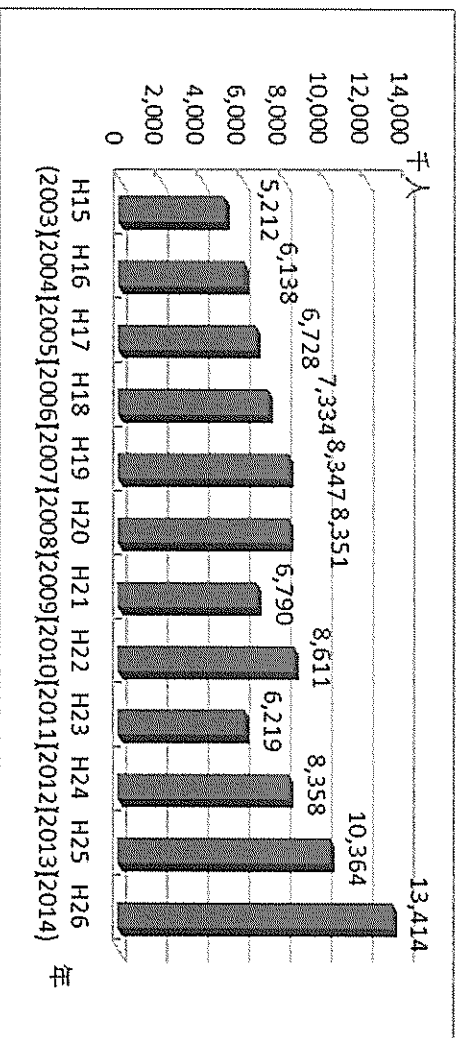
<人口の推移>



(資料：三重県人口ビジョン)

一方、訪日外国人旅行者は、円安、ビザ緩和、増加したLCC<sup>注9</sup>（ローコストキャリア）により順調に増加し、個人の外国人旅行者（FIT）の比率が全訪日外国人旅行者の約 2/3 にまで高まっています。

＜訪日外国人旅行者数の推移＞



(資料：日本政府観光局 (JNTO) 注<sup>10</sup> 資料に基づき、観光政策課で作成)

平成 27 年 6 月に決定した「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2015」に基づき国では、

- ① インバウンド新時代に向けた戦略的取組
- ② 観光旅行消費の一層の拡大、幅広い産業の観光関連産業としての取り組み、観光産業の強化
- ③ 地方創生に資する観光地域づくり、国内観光の振興
- ④ 先手を打っての「攻め」の受入環境整備
- ⑤ 外国人ビジネス客等の積極的な取り組み、質の高い観光交流
- ⑥ 「リオデジャネイロ大会後」、「2020 年オリンピック・パラリンピック」及び「その後」を見据えた観光振興の加速

の柱を立て、施策を進めていくこととしており、三重県もベクトルを合わせた効果的な展開が求められています。

また、「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の考え方や取組方向も踏まえ、国内外からの観光客の流れを戦略的に創出し、「しごと」が「ひと」を呼び、「ひと」が「しごと」を呼び込む好循環を確立させ、「まち」に活力を取り戻す取組を促進するなど、観光による地方創生の実現をめざす必要があります。

### 3 三重県観光振興基本計画目標項目別達成状況（～平成26年度）

平成23年度に策定した三重県観光振興基本計画目標項目の達成状況は次表のとおりとなっています。

目標項目 【年/年度】	平成22年度 実績値	平成27年度 目標値	実績値			
			23	24	25	26
(1) 観光消費額【年】	4,449億円	5,680億円	4,473 億円	4,535 億円	5,342 億円	4,657 億円
(2) 観光レクリエーション入込客数【年】	3,562万人	4,000万人	3,565 万人	3,787 万人	4,080 万人	3,824 万人
(3) 観光客満足度評価点 ※【年度】	81.1点	100点	82.5点	81.8点	82.7点	83.2点
(4) リピート意向率 【年度】	75.7%	100%	77.8%	83.9%	84.5%	83.1%
(5) 県内の延べ宿泊者数 【年】	708万人	800万人	756 万人	833 万人	969 万人	879 万人
(6) 県内の外国人延べ宿泊者数【年】	106,000人	150,000人	90,990 人	94,660 人	130,890 人	178,520 人
(7) 観光における海外自治体等との連携事業数（累計）【年度】	0件	10件	—	3件	10件	14件

※大変満足＝7点、満足＝6点、やや満足＝5点、どちらでもない＝4点、やや不満＝3点、不満＝2点、大変不満＝1点としてその平均値を算出して、100点満点に換算したものです。

## 4 総括

### (1) 主な取組について

平成25年度から27年度の三重県観光の大きな取組として、三重県観光キャンペーンを展開しています。

キャンペーンでは、県全域のオアシシャルガイドブック、県内5地域（北勢、中南勢、伊勢志摩、伊賀、東紀州）の魅力、周遊ルート等を紹介したエリアパンフレットを発行するとともに、雑誌、テレビ、新聞等を活用して三重県観光キャンペーンの取組内容を広く情報発信しました。また、中部国際空港の出発・到着ロビー等で三重を代表する観光資源である「忍者」・「海女」・「F1」・「熊野古道」等のディスプレイ展示を行い、近畿日本鉄道とは京都駅等、JR東海とは東京駅で共同PRを実施するなど「戦略的なプロモーションによる観光地としての魅力向上」に取り組みました。



また、何度でも三重に訪れ、周遊するきっかけとなる「みえ旅パスポート<sup>注</sup>」を発給することで「みえのフレンジー」を行うとともに、50万部を超える発給となったみえ旅パスポートから得られる観光客の発地・周遊にかかる情報等を生かした「マーケティング戦略の検討につながる顧客データの蓄積」を行いました。

企業等との連携として、自治体としては初めてカラオケ大手と連携し、全国のカラオケ店舗内でのコラボキャンペーン実施や、県内老舗和菓子屋とのコラボ商品の開発、日本高速道路と連携した料金の割引企画「実はそれ、ぜんぶ三重なんです！ドライブプラン」等、多くの「観光関連産業の活性化につながる好事例」が生まれました。

さらに、観光客へ旅の情報を提供し、県内各地への周遊性・滞在性を促進する「みえ旅案内所」の設置とともに、みえ旅パスポートの提示により割引やプレゼント等各種サービスを提供する「みえ旅おもてなし施設」として宿泊施設、飲食施設等に協力していただくなど「観光客へのおもてなしの向上につながるネットワークの構築」を行いました。

バリアフリー観光については、平成25年6月、知事が「日本のバリアフリー観光県」推進宣言を行いました。障がい者、高齢者等、移動に困難を伴う方に行きたいところに行き、楽しみたいことを実現いただけよう、県内のバリアフリー観光情報を紹介したガイドブック「みえバリ」を作成し、これを活用して受入側の情報提供機能や相談機能を高め、地域におけるバリアフリー観光のコンシェルジュ機能の充実を図っています。

前計画期間中の平成24年4月には観光部門の大幅な組織改編・強化を行い、海外誘客等を推進する組織を新設し、積極的に施策展開をしました。平成25年9月には「みえ国際展開に関する基本方針」を定め、この方針に基づき、台湾、タイ、マレーシア、香港、フランスへの重点的なセールスを行いました。また、中部北陸9県で構成する「昇龍道プロジェクト<sup>注12</sup>」として、国土交通大臣により認定された広域観光周遊ルート形成計画「昇龍道」を活用し、連携して取り組みました。さらに、「忍者」、「海女」等外国人が注目する本県が世界に誇るクールジャパン資源で三重県への関心を集め、SNSを活用したタイムリーな情報発信等を実施するとともに、新たな補助制度を創設し、無料公衆無線LAN（フリーWiFi）<sup>注13</sup>の充実や消費税免税店の拡大など受入環境の整備促進を行いました。

## (2) 取組の成果と課題

海外誘客の取組については、まだ緒に就いたばかりですが、確実な手応えを感じています。

訪日外国人旅行者は順調に推移し、平成 26 年には外国人旅行者延べ宿泊者数は 17 万 9 千人 (対前年比 36% 増) となり、平成 27 年の目標値である「県内の外国人延べ宿泊者数 15 万人」を前倒して達成しました。さらに、平成 27 年 7 月、8 月、11 月には、外国人延べ宿泊者数の伸び率が、対前年同月比で全国 1 位になるなど、前計画時に誇いた種が、確実に花開きつつあります。

一方、目標項目「観光消費額」の伸び悩みが大きな課題となっています。

観光消費額は観光入込客数と一人当たりの観光消費額の乗算で算出されます。観光入込客数については、平成 25 年には目標達成しましたが、同年の観光消費額は目標未達成になっており、これは一人当たりの観光消費額単価が想定値を下回ったことが原因です。

観光消費額単価を引き上げる為には、三重県内に観光客を留める周遊性・滞在性の向上、顧客を引き付ける多様なサービス、商品の創出につながる観光関連産業の発展が不可欠ですが、数値目標の達成率から見ると、観光消費額の増加につながる「観光の産業化」の未達成が最も大きな原因と考えられます。

また、目標を達成したインバウンドの取組についても、宿泊者数に占める外国人比率が他の都道府県に比べ低いことや、クレジットカード使用可能店舗が少ない等の決済環境の改善、消費単価の高い富裕層や個人の外国人旅行者 (FIT) への対策の強化など取り組むべき課題も残されています。

このことから、観光の産業化を進め、三重の観光の「質」を高める取組を推進することが最重要と考えられます。

## 5 三重の強みを生かし、課題を克服する取組

### (1) 三重県観光キャンペーンの成果、好調なインバウンドを生かすチャンスの到来

三重県観光キャンペーンの成果である仕組みや体制整備等を生かし、新たな展開につなげるとともに、好調なインバウンドのさらなる増加に向け、次の取組を推進します。

#### ① 三重ファンの新規開拓・再来訪促進

三重の魅力を深く理解していただき、多くの観光客が継続的に訪れていただける持続可能な観光地をめざすため、三重県観光キャンペーンの成果である「みえ旅パスポート」のデータを活用するなど、「三重県観光の共感者（三重ファン、リピーター）」の新規開拓・再来訪促進に努めます。

また、20代、30代の若年層をターゲットにした「みえ旅パスポート」スタートファンアプリの構築、体験型旅行商品の販路拡大等に取り組みます。

さらに、首都圏、中京圏はもとより、定番の観光地としての認知度が高く、宿泊につながりやすい関西圏への重点的なプロモーションにも取り組みます。

#### ② 三重が誇る観光資源の活用

「忍者」、「海女」等を活用し、県内全域の観光振興を図るため、関係自治体と連携した取組（日本忍者協議会<sup>※11</sup>等）を進めることで、国内外での発信力を強化し、本物を求める観光客の増加につなげ、本県での滞在、関連商品販売等による消費拡大により経済効果の創出をめざします。

#### ③ 他の産業政策との連携

本県の強みである「食」や「食文化」等の魅力を生かした取組を進めるとともに、国内外からの誘客促進による消費拡大、観光関連産業の活性化につながる新商品の開発等を図ること、宿泊業をはじめ、飲食業や物販業など裾野の広い観光関連産業における雇用創出をめざします。また、三重県観光キャンペーンにおける「みえ旅パスポート」を「食」等のテーマに絞り込んだ新たなスタートファンアプリの構築や、パスポートから得られるデータの活用によりサービス産業を支援するなど、他の産業政策と連携した実効性の高い取組を推進します。

#### ④ 外国人旅行者のさらなる誘客

好調なインバウンドについて、さらなる誘客を推進するため、現在行っている東アジア・東南アジア諸国を中心とした重点国・地域に対して引き続き誘客

活動を行います。さらに、欧米市場、富裕層、海外MICE<sup>注15</sup>をターゲットにした誘客に取り組むとともに、比率が高まっている個人の外国人旅行者（FIT）の取り込みも図り、訪日外国人旅行者の倍増をめざします。

## （2）三重の観光の「質」を高める取組の推進

三重県が魅力ある観光の目的地として、これからも選ばれ続けるとともに、旅行者の周遊性・滞在性を高めることで、観光消費額単価を増加させるためには、観光関連産業を三重県経済を牽引する産業の一つとしてマネジメント（PDCA<sup>注16</sup>サイクル）により大きく育てることが必要不可欠です。このため、次の取組を推進していきます。

### ① 「観光の産業化」のさらなる推進

観光関連産業は、宿泊、観光施設、交通等の各事業者に留まらず、飲食や物販等の周辺産業や農林水産業等を含めた裾野の広い産業であるといえます。

顧客満足度の高いサービスを提供できる観光関連産業の育成、観光の多様性に着目した地域資源の掘り起こしによる周遊性・滞在性の向上、地域が「一体感を持って観光地づくりを行うための「ブランドづくり」、「地域ストーリーづくり」等を進めます。

また、県内観光関連事業者が有するポテンシャルを生かし、稼働力を引き出す取組を推進します。さらに、多様な事業者と連携した地域産品の積極的活用など「みえ食の産業振興ビジョン<sup>注17</sup>」関連の施策と連携し、地域経済の活性化や雇用の創出につながるよう、生産性の向上や人材、設備、サービス等への積極的な投資等、地域内の連携を深める好循環を築いていきます。

### ② 「マーケティング」、「マネジメント」を重視した取組の展開

三重県観光キャンペーンの取組により得たデータ等によるマーケティングに基づく戦略策定、地域の観光資源とのマッチングによる、ターゲットに確実に訴求する地域のストーリーづくりを展開します。

すべての事業において、可能な限り数値化による「成果の見える化」を図るとともに、「観光の産業化」の視点から取組の成果や課題を整理します。

また、それらに関係者にアンケートバックし、改善につなげていくプロセスを構築するなど、「マネジメント（PDCAサイクル）」等による「観光地経営の視点」に立った取組を展開します。

### ③ 「日本版DMO<sup>注18</sup>」創設に向けた基盤づくり

ビッグデータ<sup>注19</sup>等を活用したマーケティングに基づく戦略策定、様々な地

域資源を組み合わせた観光地のブランドづくり、ウェブ・SNS等を活用したプロモーション等の取組を進めるに当たり、地域が主体となってマネジメントを行う観光地域づくりの中心となる組織・機能として「日本版DMO」の創設を支援するという国の方向性が示されました。

このため、(公社)伊勢志摩観光コンベンション機構<sup>20</sup>、(公社)三重県観光連盟<sup>21</sup>等と連携し、「日本版DMO」構築に向けた基盤づくりに取り組みます。

#### ④ 観光の産業化を支える人材の育成・確保

国際観光地にふさわしい「おもてなし」を実現できるよう、地域の歴史・文化はもちろん、観光客の多様なニーズに応えられる人材の育成・確保が必要です。

併せて、将来的に、マーケティング、マネジメントを重視した観光地経営を進めることができる専門的人材の育成・確保を視野に入れ検討を進める必要があります。

#### ⑤ 「地域の受入体制の充実・強化」を重視した取組への転換

これまで重点的に取り組んできた「観光客を呼び込む」事業展開に加えて、年齢や障がいの有無、国籍等に関わらず、誰でも観光を楽しむことができるよう、地域の受入体制の充実・強化を図る取組にも注力し、観光地の「質」の向上を図っていきます。

また、さらなる外国人旅行者受入体制の整備促進(消費税免税店開設準備、外国語表記等改善、無料公衆無線LAN整備等)を進め、外国人旅行者にやさしい旅行環境の整備をめざします。

## 6 県民・事業者・留学生の声

「みんなでこれからの観光を考えよう」の名称でアンケート等を実施し、県民、事業者、留学生等の方から「三重の観光」について、次のようなご意見をいただきました。

県民の方からは、観光消費額の拡大を図るためには、より県内での周遊性・滞在性を高める必要があり、「お得な周遊券や連泊する観光客に割引する」、「行楽地で宿や（お酒を出す）飲食店と連携し、18時以降の夜の誘客イベントの充実」を図るべきとのご意見をいただいたほか、おもてなしの向上を図るため、「過ごしやすさをアピールするためのバリアフリー情報提供、休憩スペースの設置」、「県民が伊勢神宮や県内の歴史、風物、自然について勉強して説明できるようにする」等のご提案もいただきました。

また、事業者の方からも、滞在性を高めるために「三重県の食（夕食）の紹介」、利便性を高めるため「観光地でのクレジットカード利用店舗の増」、「バリアフリー観光の推進」を図るべきとのご提案のほか、観光関連産業を支える人づくりとして「観光以外の異業種とのさらなる連携。企画、造成、実施等をハンドリングする人材の育成」、「女性の活躍」に力を入れていくべきとのご意見とともに、観光関連産業を持続的に発展させていくために「観光地としてマネジメント」をするべきとの声をいただきました。

留学生等との意見交換では、食、観光施設、人、土産品については概ね好意的な意見を多くいただきましたが、交通アクセスについては、「バスの利用が難しい」、「交通系ＩＣカード入手が困難（母国では空港、コンビニでも売っている）」、ホテル等宿泊施設の利用では「値段が分かりにくい」、「インターネットで予約できず、電話での予約に苦労した」、「無料公衆無線LANについては、ホテル以外、つながるところが少ない」、「フリーWi-Fiを使いやすくしてほしい」等、外国人旅行者受入体制の課題が示されました。

観光に対する声は多岐にわたり、多くの方が「誇りに思う故郷」、「愛すべき三重」の観光振興について真剣に考えていただきました。

### 第3章 施策体系と目標

#### 1 施策体系

三重の強みを伸ばし、課題を克服するための施策体系は、以下のとおりとし、平成28年度から31年度まで事業を展開していきます。

観光の産業化のさらなる推進戦略	観光関連産業を支える支援体制	観光関連産業の強化・創出	持続的な観光地づくりの支援 ～日本版DMO導入の検討～
			観光関連産業の複合化による新たなツーリズムへの対応
伊勢志摩キャスト開催等の好機を生かした誘客戦略	多様な産業との連携強化	観光関連産業を担う人材の育成・確保	「食」をはじめとした地域資源の磨き上げ
			観光関連産業を担う人材の育成・確保
伊勢志摩キャスト開催等の好機を生かした誘客戦略	何度でも訪れたい観光地づくりをめざした国内誘客	周遊性・滞在性の向上につながる誘客の仕事みづくり	何度でも訪れたい観光地づくりをめざした観光プロモーション
			学生・若者をターゲットにした誘客促進
伊勢志摩キャスト開催等の好機を生かした誘客戦略	インバウンド倍増に向けた海外誘客	対象国・地域の実情に応じたプロモーション及び誘客活動の展開	国及び他府県との広域連携の推進
			三重県版MICE戦略の策定
伊勢志摩キャスト開催等の好機を生かした誘客戦略	三重の特性と好機を生かしたMICE誘致	好機を生かしたMICE誘致	観光地の景観形成・快適な交流空間づくり
			観光振興に資する交通基盤等の構築
利便性・快適性に優れた観光の基盤づくり	利便性・快適性に優れた観光の基盤づくり	外国人旅行者の受入体制のさらなる整備充実	外国人旅行者の受入体制のさらなる整備充実
			日本一のバリアフリー観光の促進
利便性・快適性に優れた観光の基盤づくり	利便性・快適性に優れた観光の基盤づくり	外国人旅行者の受入体制のさらなる整備充実	旅行者の安全・安心の確保
			旅行者の安全・安心の確保

(戦略)

(施策の柱)

(施策)

## 2 計画目標

本計画における数値目標を次の5項目と定め、多面的な視点から施策の達成を確認します。

目 標 項 目	現状値	目標値
(1) 観光消費額 (観光入込客数×一人当たりの観光消費額)	4,657億円 (平成26年)	5,000億円以上 (平成31年)
(2) 観光客満足度 (「大変満足」と回答された割合)	20.5% (平成26年度)	25.5% (平成31年度)
(3) 県内の延べ宿泊者数 (平成26年)	879万人 (平成26年)	1,000万人 (平成31年)
(4) 県内の外国人延べ宿泊者数 (平成26年)	178,520人 (平成26年)	450,000人 (平成31年)
(5) 国際会議の開催件数(累計) (平成26年)	2件 (平成26年)	20件 (平成28～31年累計)

### 【目標項目の説明／目標値設定の考え方】

#### (1) 観光消費額

観光客が県内において支出した観光消費額(交通費、宿泊費、飲食費、入場料、土産代等)

【観光政策課調べ】

観光レクリエーション入込客数は、第62回神宮式年遷宮終了による反動及び人口減少・少子高齢化による国内観光市場の縮小のため、今後減少が懸念されますが、観光客の周遊性・滞在性を高める取組及び外国人旅行者の来県促進等により、平成31年には5,000億円以上の観光消費額をめざします。

#### (2) 観光客満足度

県内の観光地を訪れた観光客の満足度調査で「大変満足」と回答した割合

【観光政策課「三重県観光客実態調査」】

観光の魅力づくり、基盤づくり等の総合的な取組を通じて、平成26年度の総合満足度「大変満足」20.5%を、平成31年度には25.5%まで引き上げることをめざします。



(3) 県内の延べ宿泊者数

県内の宿泊施設における延べ宿泊者数

【観光庁「宿泊旅行統計調査」】

観光レクリエーション入込客数は今後減少が懸念されますが、観光客の周遊性・滞在性を高めることでの日帰りから宿泊への移行や、外国人旅行者の増加等により、1,000万人の延べ宿泊者数をめざします。

(4) 県内の外国人延べ宿泊者数

県内の宿泊施設における外国人延べ宿泊者数

【観光庁「宿泊旅行統計調査」】

好調な外国人延べ宿泊者数の増加をさらに加速させ、現状値から倍増を上回る450,000人の外国人延べ宿泊者数をめざします。

(5) 県内の国際会議の開催件数

県内で開催された国際会議の開催件数

【日本政府観光局「JNTO 国際会議統計」】

伊勢志摩サミット開催の好機を生かして国際会議を誘致し、平成31年までに20件（累計）の開催件数をめざします。

## 第4章 三重県観光の持続的な発展に向けた施策の展開

### 1 観光の産業化のさらなる推進戦略

#### (1) 観光関連産業を支える支援体制

##### 施策展開の方向性

観光関連産業を三重県経済を牽引する産業の一つとして大きく育て、「産業としての観光」を確立させるため、観光関連事業者の経営革新に向けた取組の促進、環境整備等を進めるなど「稼ぐ力」を強化し、観光のさらなる産業化を図ります。

#### ① 観光関連産業の強化・創出

観光関連産業を強化・創出し、持続的な発展を図るため、支援体制を充実します。

- 市町、観光関連事業者、観光関係団体等、関係者の協力を得ながら、観光に関する統計調査や動向調査を継続的に実施し、マーケティングに必要な客観的なデータを提供します。
- 県内の市町等と協働し、地域の観光資源を消費者ニーズに合わせて磨き上げ、着地型旅行商品等として流通促進等を図ります。
- 観光分野における新事業の創出や既存事業の高度化、観光分野への新たな進出等に取り組む中小企業・小規模企業に対し、関係団体と連携した総合的な支援を行います。
- 雇用や地域経済への波及効果の高い施設（ホテル・旅館等）の誘致に取り組むほか、集客交流関連産業等における投資を促進します。
- 観光やまちづくり等の地域課題の解決を図るため、地域資源を活用した新たな創業につながる経済活動の取組を支援します。
- 経済環境等の変化に応じて、観光関連事業者を含む中小企業・小規模企業の資金調達の円滑化の支援を行うことにより、経営基盤の強化を図ります。
- 観光客にウェア・SNSを活用した観光施設等への口コミ投稿を促し、リーダーの確保及びおもてなしの向上につなげていきます。

## ② 持続的な観光地づくりの支援～日本版DMO導入の検討～

「観光地経営」の視点で持続的な観光地づくりを行うための支援体制を充実します。

○日本版DMOについて、(公社)伊勢志摩観光コンベンション機構、(公社)三重県観光連盟等と連携して地域への導入を検討します。

○三重県観光キャンペーンを展開するに当たり構築した仕組みや体制等を、新たな展開につなげます。

○市町や地域の広域団体が、当該地域の観光振興の指針となる計画(観光振興計画等)を策定し、地域のコーディネーターとなって戦略的に観光振興を進めることができるよう、必要な情報、ノウハウの提供等による支援を行います。

○「鈴鹿F1日本グランプリ」地域活性化協議会<sup>注22</sup>等、地域が主体となった取組に参画することにより、地域における観光の魅力づくりを支援します。

○平成31年7月の熊野古道世界遺産登録15周年も視野に入れ、奈良県、和歌山県及び、関係市町等との連携により、その保全とさらなる活用に向けた取組を進めます。

## (2) 多様な産業との連携強化

### 施策展開の方向性

農林水産業をはじめ、製造業、サービス産業等、多様な産業の連携を深め、各事業者のポテンシャルを生かした「稼ぐ力」を引き出す取組を促進します。

### ① 観光関連産業の複合化による新たなツーリズムへの対応

従来の見る観光から、学び、交流し、体験するといった目的の多様化に加え、地域文化、環境、健康等の重視といった価値観の多様化等、新たな観光需要に応えるため、観光関連産業と他分野の産業との組合せによる新たなツーリズムの取組を支援・促進します。

○遊び・体験予約サイト等を活用し、県内各地で造成された体験メニュー等着地型旅行商品の流通を支援し、県内での周遊性・滞在性を高めます。

○本県の農山漁村の魅力を大都市圏等に向け広く情報発信するとともに、自然、文化、農林水産物等、農山漁村地域の豊かな地域資源を生かしたグリ

ーン・ツーリズム<sup>23</sup>やグリーン・ツーリズム<sup>24</sup>、エコツーリズム等の推進により、都市と農山漁村の交流・共生を促進します。

○伊勢志摩国立公園指定 70 周年を契機に、伊勢志摩地域の魅力を発信し新たな交流機会の増大を図ります。

○アウトドアスポーツに関係する民間企業等と連携し、新たな「自然体験プログラム」の開発や実践を促進するとともに、三重の自然の魅力を県内外に発信します。

・ONP○法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター<sup>25</sup>によって開発された「バリーナールバリアフリー基準<sup>26</sup>」を採用し、関係団体等と協働しながらバリアフリー観光を推進します。

○最先端ものづくり産業、地域の伝統産業・地場産業等と連携し、産業観光の促進を図ります。

○予防・健康管理等のヘルスケア産業と、食・農、観光等の地域資源と組み合わせたヘルスツーリズム<sup>27</sup>の取組を促進します。

○旅先で観光とともにスポーツを楽しむ、あるいはスポーツ大会への参加とともに旅を楽しむなど、スポーツを通じた新たな魅力の創出、スポーツを核とした交流機会の増大を図ります。

○三重県ゆかりの偉人や街道をはじめとした三重の歴史・文化の魅力を広く情報発信するとともに、体験できる機会を充実するなど、歴史・文化を切り口にした交流を促進します。

## ② 「食」をはじめとした地域資源の磨き上げ

三重県の強みである「食」や「食文化」等の魅力を生かした取組を進め、誘客促進による消費・販路の拡大、観光関連産業における雇用創出をめざします。

○「三重県営業本部<sup>28</sup>」において、食を目的とする観光につながるよう、「三重ブランド」などの県産品の魅力をPRします。

○「みえ旅パスポート」をベースに「食」と観光等に関連した新たな事業を展開し、データの収集・分析を実施することで、新たな顧客の確保、新サービス開発等、効果的な誘客促進やサービス産業の高付加価値化を促進します。

○農林水産資源を活用し、産学官連携により新商品等を生み出していく、「みえフードイノベーション<sup>29</sup>」を推進します。

○優れた県産品を三重ブランドとして認定し、新たな三重ブランド育成のため、事業者に対し支援を行います。

○県内で生産される農林水産物について、「みえ地物一番の日キャンペーン<sup>注 30)</sup>」に協賛する食品産業事業者等との連携により、旬、産地、レシピ等の地産地消にかかる情報を広く提供し、本県ならではの食の魅力づくりを支援します。

○地域の資源を活用した新たなビジネスの創出に向け、「みえ地域コミュニティ応援ファンド<sup>注 31)</sup>」、「みえ農商工連携推進ファンド<sup>注 32)</sup>」等を活用して新商品、新サービスの開発や販路開拓を促進します。

○地域の風土や文化と密接に結びついている伝統産業や地場産業の活性化を図るため、知恵を生かした製品や技術の高度化、ブランド化を進めます。

○第 27 回全国菓子大博覧会・三重実行委員会に参画し、三重県の食の魅力向上を図ります。

### (3) 観光関連産業を担う人材の育成・確保

#### 施策展開の方向性

観光地域振興の核として活躍する専門的人材の育成等を推進し、おもてなしや労働生産性の向上を通じて観光客の満足度の向上を図ります。

#### ① 観光関連産業を担う人材の育成・確保

観光関連産業の持続的な発展を支えるため、観光客の多様なニーズに対応えられる人材育成・確保を促進します。

○飲食業、宿泊業等のサービス産業に従事する人材のマーケティングスキルやおもてなし経営手法の体系的な習得を支援します。

○観光案内所職員をはじめ、観光関連事業者等を対象にセミナー等の学びの場を設け、「おもてなし意識」を持った来訪者への対応を行うとともに、案内機能の充実等を図ります。

○県内のボランティアガイド団体で構成される「おもてなし三重観光ボランティアガイド協議会<sup>注 33)</sup>」の活動等を支援し、おもてなしの心あふれるガイドの育成、技術向上、ネットワーク化を促進します。

○地域の自然体験活動等をコーディネートできる人材の育成・確保を促進します。

○「三重の文化（郷土の文化編）<sup>注 34)</sup>」等の教材を活用しながら、郷土を愛する心や地域に貢献する意欲を育む郷土教育を推進します。

○高等教育機関と連携し、マネジメントができる観光の専門人材の育成を検討します。

○県内高等学校での職業教育等を通じて、観光関連産業で活躍できる人材の育成を推進します。

○若年就労支援の拠点である「おしごと広場みえ<sup>注35</sup>」において、観光関連産業へ就職を希望する人材に対して、適切な情報を提供します。

○ええとこやんか三重移住相談センター<sup>注36</sup>等で開催するU・Iターン<sup>注37</sup>就職セミナーを活用して、移住希望者と観光関連事業者とのマッチングを支援します。

○一定期間地域に居住して地域ブランドや地場産品の開発・販売・PR等の活動に取り組む「地域おこし協力隊<sup>注38</sup>」の募集に当たり、県内市町合同説明会を開催するなど隊員の採用に向けた支援を行います。

## 2 伊勢志摩サミット開催等の好機を生かした誘客戦略

### (1) 何度でも訪れたい観光地づくりをめざした国内誘客

#### 施策展開の方向性

「神宮の文化」、「熊野古道伊勢路」、「忍者」、「海女」等、三重県が誇る資源を生かして、観光地づくりに取り組みほか、首都圏をはじめとする全国各地からの誘客を戦略的に進め、国内からの誘客の拡大をめざします。

#### ① 周遊性・滞在性の向上につながる誘客の仕組みづくり

三重県観光キャンペーンで培った三重県全域の案内・おもてなし機能を発展させるとともに、各地域の広域的な連携を促進するなど、県内での周遊性・滞在性を高めます。

○三重県観光キャンペーンで設置した「みえ旅案内所」、「みえ旅おもてなし施設」、「みえ旅パスポート」を進化させ、県内での周遊性・滞在性を高める新たな展開を進めます。

○市町等が参画する「三重の観光営業拠点運営協議会<sup>注39</sup>」を通じて、地域が主体となって企画した体験メニュー等着地型旅行商品の流通を支援することにより、県内での周遊性・滞在性を高めます。

○「北伊勢広域観光推進協議会<sup>注40</sup>」、「伊賀流忍者観光推進協議会<sup>注41</sup>」、「(公社)伊勢志摩観光コンベンション機構」、「東紀州地域振興公社<sup>注42</sup>」等、各地域における広域連携の取組を支援します。

○南部地域の魅力ある自然、歴史・文化、食等を積極的に情報発信し、県内外との交流を促進するなど、複数の市町が連携した南部地域活性化に向け

た取組に対し、三重県南部地域活性化基金等を活用し支援します。

○地域が実施する夜間のイベントなど周遊性・滞在性を高める取組を促進します。

○「吉野・高野・熊野の国<sup>43</sup>」、「東大和西三重観光連盟<sup>44</sup>」等の他府県等との広域連携の取組を進めます。

## ② 何度でも訪れたい観光地づくりをめざした観光プロモーション

ターゲットを絞った効果的な観光プロモーションを通じ、何度でも訪れたいなる色あせない観光地づくりをめざします。

○「忍者」、「海女」等を活用した観光振興を図るため、関係自治体と連携した取組（日本忍者協議会等）で、発信力を強化し、本物を求める観光客の増加をめざします。

○「みえ旅パスポート」のデータ等を活用し、「三重県観光の共感者（三重ファン、リピーター）」の新規開拓、再来訪促進をめざします。

○関西圏での観光プロモーションの強化を図るとともに、首都圏営業拠点「三重テラス」を活用し、関西圏、首都圏から本県への誘客を促進します。

○首都圏、関西圏、中京圏等の大都市圏において、メディアを活用し、ターゲットを絞った情報発信に取り組みほか、旅行会社等関係者に対する説明会を通じた働きかけ等により、本県への誘客を促進します。

○（公社）三重県観光連盟等と連携して、旬の情報等を発信することにより、本県への来訪の動機づけを行い誘客促進を図ります。

○県内のフィルムコミッション<sup>45</sup>との連携を図りながら、本県を舞台とした映画、テレビ番組等とタイアップし、三重県への誘客を図ります。

○三重県ゆかりの著名人等の協力を得て、本県の観光魅力のPRに取り組みます。

## ③ 学生・若者をターゲットにした誘客促進

中長期的な視点に立った三重ファンの確保に向け、首都圏等からの修学旅行誘致、県内及び近隣府県からの社会見学等教育旅行の誘致をはじめ、ICT<sup>46</sup>を活用した若者をターゲットにした誘客の取組を進めます。

○「伊勢志摩学生団体誘致委員会<sup>47</sup>」と連携し、首都圏の中学校を対象に修学旅行の誘致活動を実施するとともに、阪神なんば線や新名神高速道路の開通に伴い、本県へのアクセスが向上した関西圏西部の小学校を訪問し、

同地域からの誘致にも取り組みます。

○県内及び近隣府県の小中学校担当者等を対象に、海や山での体験、工場見学といった様々な体験メニューを紹介し、教育旅行の目的地としての三重県をPRします。

○三重県観光キャンペーンで生まれた「みえ旅パスポート」を20代、30代の若年層をターゲットにしたスマートフォンアプリに進化させます。

## (2) インバウンド倍増に向けた海外誘客

### 施策展開の方向性

東アジア・東南アジア諸国を中心とした重点国・地域へのプロモーションに加え、欧米市場、富裕層をターゲットに誘客に取り組むとともに、比率が高まっている個人の外国人旅行者（FIT）の取り込みも図り、海外からの誘客の倍増をめざします。

#### ① 対象国・地域の実情に応じたプロモーション及び誘客活動の展開

対象国・地域の実情に応じた各種プロモーションを展開します。「忍者」、「海女」等の本県が世界に誇るクールジャパン資源を誘客の核として活用しながら、トツプセールスの実施、各市場に適した情報発信等を通じて、海外における本県の認知度を高めます。

○伊勢志摩サミット開催の好機を生かし、欧米市場、富裕層をターゲットにした誘客プロモーションを新たに実施します。

○県内に多くのゴルフ場が立地する特性を生かし、富裕層の中でも連泊が期待でき県内消費額も大きい海外ゴルフ客をターゲットにゴルフツーリズムの誘致に取り組みます。

○世界最大の旅行口コミサイト「トリップアドバイザー<sup>注48</sup>」と連携し、個人の外国人旅行者（FIT）の誘客を図ります。

○トツプセールスをはじめ、現地関係者・キーパーソンに直接働きかけるミツション<sup>注49</sup>派遣等を、海外の有望市場を対象として実施することにより、本県の認知度を向上させます。

○「忍者」、「海女」、「真珠」等、本県が世界に誇るクールジャパン資源を活用し、海外に対して本県を強く印象づけるブランドイメージを形成するとともに、強力に発信していきます。

○海外のメディア、旅行関係者等による県内視察・取材の招聘・受入に積極的に取り組むほか、SNS等を活用して、本県の魅力を直接、海外に伝え



ます。

○海外での三重県フェアの開催等、三重県の認知度向上をめざした情報発信等の取組を進めることで県産品のブランド力向上や海外からの観光客・ビジネス客の増加につなげます。

○国・地域別のマーケティングを通じて、県内各地の温泉と伊勢海老等のグルメを組み合わせたコース、アウトレットモール、おかげ横丁等でのショッピングや食べ歩きを中心としたコース、熊野古道伊勢路をはじめ歴史的・文化的景観、建造物等を巡るコースなど、三重県らしさを前面に押し出した具体的なモデルコースを設定し、海外の旅行会社に対して提案する等の働きかけを行います。

○中国河南省、台湾新北市・高雄市等との観光交流の拡大を推進します。

○県、市町、観光関連事業者等が参画する「三重県外国人観光客誘致促進協議会<sup>注50</sup>」を核として、海外からの誘客促進に取り組みます。

○世界各地に展開している日本政府観光局（JNTO）の現地事務所、駐日外国公館等との協力関係を深め、誘客につなげるための情報交換、海外に向けた情報発信に取り組みます。

## ② 国及び他府県との広域連携の推進

国のビジット・ジャパン事業の活用等により、国及び日本政府観光局（JNTO）との連携強化を図ります。また、中部及び関西の両圏域の結節点に位置する本県の地理的特性も生かし、他府県との広域連携による観光PR等に取り組みます。

○国のビジット・ジャパン事業の活用等、国及び日本政府観光局（JNTO）と連携した各種プロモーションに取り組みます。

○昇龍道プロジェクトの取組を通じて、スクールメットを生かした誘客活動を展開します。

○中部及び関西の両圏域の結節点に位置する地理的特性等を生かした広域観光ルートを、他府県等と連携して開発します。

○中部国際空港において、関係自治体、団体等と共同して観光案内所を運営することにより、案内業務のほか外国語パンフレットの掲出等、外国人旅行者に対する情報提供を行います。

### (3) 三重の特性と好機を生かしたMICE誘致

#### 施策展開の方向性

伊勢志摩サミット開催を千載一遇の機会として、三重県に適したMICE戦略を策定するとともに、国内外に向けたMICE誘致を行うことで、三重県のMICE開催地としての確立を図ります。

#### ① 三重県版MICE戦略の策定

関係団体と協働して三重県に適したMICE開催モデルの分析、整理、MICE戦略の策定を行います。

○MICE誘致担当を設置し、関係団体と協働して情報の収集を行い今後の戦略を検討します。

#### ② 好機を生かしたMICE誘致

伊勢志摩サミット開催等の好機を生かし、国内外に向けたMICE誘致を促進します。

○伊勢志摩サミット開催を最大限に活用し、三重県へのMICE誘致を図ります。

○MICE旅行博に出展するなど、三重のMICE開催地としての情報発信を行います。

○第27回全国菓子大博覧会・三重実行委員会に参画し、三重県の食の産業振興を促進するとともに、大型イベント誘致のノウハウを取得します。

○オリンピック、パラリンピック等のキャンプ地誘致や、スポーツを通じた観光振興の取組を促進します。

○(公社)伊勢志摩観光コンベンション機構等が推進するMICEの積極誘致を支援します。

### 3 利便性・快適性に優れた人によさしい観光の基盤づくり戦略

#### (1) 利便性・快適性に優れた観光の基盤づくり

##### 施策展開の方向性

快適で美しい観光・交流空間づくり、観光振興に資する交通基盤の構築等、三重県への観光旅行を促進するための観光の基盤づくりを進めます。

#### ① 観光地の景観形成・快適な交流空間づくり

豊かな自然、歴史と文化が醸し出すまちなみ、中山間地域における美しい農山漁村風景等、良好な景観づくりの取組への支援のほか、河川や海浜等の水辺空間、公園等のゆとりのある空間の創出等、快適で魅力的な交流空間づくりを促進します。

○市町や県民等による主体的な景観づくりを進めるため、景観づくりに関する情報提供や知識の普及、専門家派遣等を行うとともに、「三重県景観計画<sup>注51</sup>」に基づき届出制度の運用等を通じて、景観に配慮した建築物・工作物等の規制誘導を図ります。

○適正な屋外広告物の表示・設置のための取組を進め、良好な景観の形成、風致の維持を進めます。

○都市環境を保全し、その機能を高めるため、街路の整備や電線類の地中化に向けた取組を進めます。

○「日本風景街道『伊勢熊野みち』推進協議会<sup>注52</sup>」が策定した活動計画をもとに、熊野古道を軸とする東紀州を中心とした地域において、関係市町や団体が連携を図りながら、地域の資源を活用したまちづくり、快適で美しい観光・交流空間づくりを進めます。

○河川が本来有している多様性に富んだ自然環境と河川景観を保全・整備するとともに、海浜を保全・復元することにより、潤いのある水辺空間の創出を進めます。

○国立公園、国定公園、県立自然公園において豊かな自然とのふれあいを図るため、公園や自然遊歩道等の施設整備、安全確保のための維持管理を行います。

## ② 観光振興に資する交通基盤等の構築

県内外における観光・交流や連携をさらに広がりのあるものとするため、県内の幹線道路路網の形成を促進します。また、中部及び関西国際空港等の利用促進等に向けた取組のほか、観光地における二次交通<sup>注53</sup>対策、渋滞対策等の取組を進めます。

○新名神高速道路、東海環状自動車道、近畿自動車道紀勢線等の高規格幹線道路や、北勢バイパス、中勢バイパス等の直轄国道の整備を促進するとともに、そのアクセス道路等となる県管理道路の整備を推進することで、県内外との交流や連携を広げる道路ネットワークの形成を図ります。

○平成 29 年 4 月 1 日から伊勢二見鳥羽ラインを無料化するとともに県営サンプラリア前の仮設インターを常時開放し、伊勢志摩地域への誘客促進につなげます。

○関係団体と連携し、中部及び関西国際空港の利用促進や国際拠点空港としての機能充実、中部国際空港への海上アクセスの利用促進、リニア中央新幹線の早期全線整備や県内駅設置、鳥羽伊良湖航路の維持、広域的な鉄道路線の利便性向上等に向けた取組を進めます。

○周遊バス、レンタカー、観光タクシー、海上交通等が組み込まれた旅行商品造成を通じて、主要駅等と観光地を結ぶ二次交通の充実を促進します。

○伊勢神宮内宮周辺で年末年始やゴールデンウイーク、シルバーウイーク時に発生する渋滞の解消に向け、「伊勢地域観光交通対策協議会<sup>注54</sup>」が行うパーク&バスライドの取組を支援します。

○県内の主要な観光地で、地域や企業等の様々な主体が共に取り組む「電気自動車（EV）等で観光できる環境づくり」と「EV等を地域で使う環境づくり」を通じて、「環境に配慮したクリーンな観光地」の情報発信を進めます。また、電気自動車で安心して観光できる環境づくりを進めるため、充電インフラの整備を促進します。

## (2) 人にやさしい三重の観光地づくり

### 施策展開の方向性

高齢者や障がい者が快適に利用できるバリアフリーや訪日外国人旅行者対応の取組を促進させることで質の向上を図り、旅行者にやさしい観光地をめざします。

#### ① 外国人旅行者の受入体制のさらなる整備充実

外国語ホームページ、無料公衆無線LAN、消費税免税店の充実のほか、県内の主要な観光地における多言語表記等、外国人旅行者にとって分かりやすい案内表示の整備を促進します。また、個人の外国人旅行者（FIT）の比率の高まりとともに必要性が高まっている外国人旅行者向け体験型・交流型プログラムの開発・提供を支援し、三重ならではの体験によりリピーターの確保につなげます。

- 外国人旅行者の利便性向上のため、無料公衆無線LANの設置を促進します。
- 外国人旅行者向け消費税免税店の拡大を図るとともに、クレジットカード、電子マネーの使用可能店舗の拡大等、決済環境の整備を促進します。
- 県内の主要な観光地、交通結節点での多言語表記、ピクトグラム<sup>注56</sup>表示等、案内表示の充実を促進します。
- 外国人旅行者の移動にかかる利便性向上を図るため、公共交通機関の利用にかかるとなる情報を提供します。
- ムスリム<sup>注56</sup>対応等、外国人旅行者受入研修会の開催等を通じて、受入対応力の向上を図ります。
- 通訳案内士<sup>注57</sup>の業務の適正な実施を確保し、外国人旅行者に対する接遇の向上を図ります。
- 外国人旅行者向け体験型・交流型プログラムの開発・提供を促進します。

#### ② 日本のバリアフリー観光の促進

バリアフリー化に向けた観光関連事業者の取組を支援するとともに、ユニバーサルデザインの観光地づくりを促進します。

ONPO法人伊勢志摩バリアフリーーツアーズセンターによって開発された「バーチャルバリアフリー基準」を採用し、関係団体等と協働しながらバリアフリー観光を推進します。(再掲)

- 各事業者や関係団体等の理解・協力を得ながら、交通機関、観光施設、宿泊施設等におけるバリアフリー化を促進します。
- 市町や関係機関等との連携・協力のもと、ユニバーサルデザインに配慮された施設整備を促進します。

### ③ 旅行者の安全・安心の確保

観光地における防災対策、観光旅行における事故の発生防止、事故・災害等の発生状況に関する情報の提供等、安全・安心な観光地づくりを促進します。

- 地震、津波、集中豪雨等による自然災害の情報やテロ等の有事関連情報の迅速な収集と伝達体制づくりを促進します。
- 地域との連携による避難訓練等を支援し、的確な避難誘導が行える体制づくりを促進します。
- 不特定多数が利用する大規模建築物の耐震化を促進します。
- 旅館、ホテル、飲食店等の食品関係施設の監視指導、食品の検査、食品表示の適合性確認等を実施するとともに、食品事業者の自主管理を促進します。
- 安心して観光地を周遊することでできるよう、旅先での医療機関の情報提供等を行うことで、安全・安心な観光地づくりを支援します。
- 県管理の道路・河川・海岸等の施設について、安全・安心の確保に向けて計画的な維持管理を進めます。
- 旅行業の適正な運営を図ることにより、旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全の確保等により旅行者の利益を守ります。
- 「三重県暴力団排除条例」に基づき普及・啓発を進め、飲食店及び旅館事業者等からの暴力団排除に取り組みます。

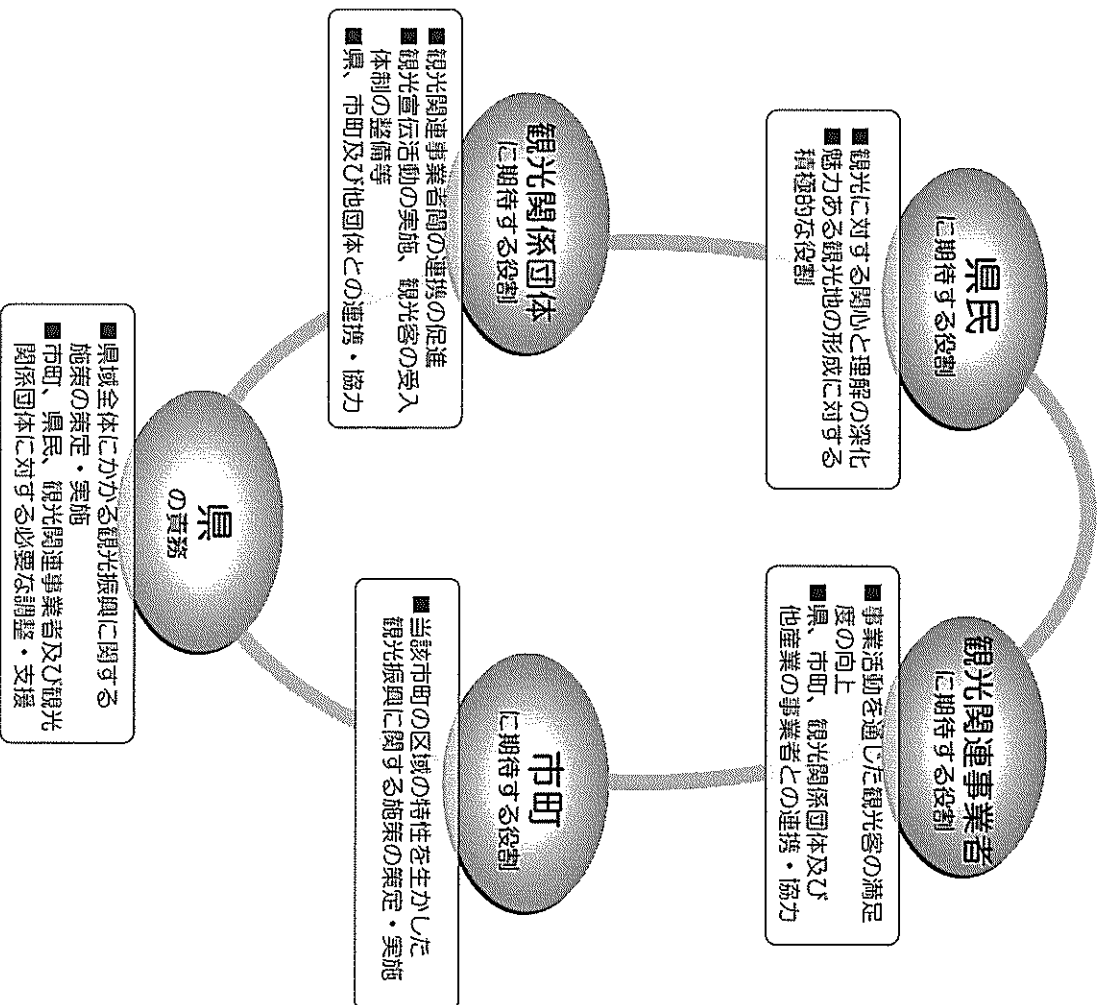
## 第5章 推進体制の整備

### 1 計画の推進体制

観光振興の主役は、観光関連事業者、観光関係団体等の「民間」であり、「行政（県、市町）」は、民間の主體的な努力が実を結ぶよう、その環境づくりや支援を行うことが大切です。

その基本的なスタンスを踏まえつつ、県、市町、県民、観光関連事業者、観光関係団体がそれぞれの役割を担いながら、連携・協力して本計画を推進します。

#### (1) 基本的な役割分担



## (2) 県における推進体制

本計画に基づき観光振興に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、庁内の関係部局等との緊密な連携と調整を進める体制を整備します。

また、観光振興に関する重要な事項について審議を行うため、みえの観光振興に関する条例第 25 条の規定に基づき設置した三重県観光審議会を運営します。

## 2 観光統計の整備

県は、平成 17 年より、観光入込統計の再編、観光客の満足度等を把握する観光客実態調査の実施等、観光統計の整備に取り組んできました。

観光振興が地域経済の活性化に与える影響の大きさに対する認識が、近年、急速に高まる中、観光振興に関する施策を立案するための基礎となる観光統計についても、その充実に向けた必要性が増しています。

観光統計の整備を、観光振興における重要なインフラ構築と位置づけるとともに、県内全域にわたる最新の観光情報を継続的に収集・把握している(公社)三重県観光連盟との連携強化を図るなど、市町、観光関連事業者、観光関係団体等との連携・協力を深め、旅行市場に関する情報・データの把握、国内外の観光客の動向調査等、観光に関する情報の収集及び分析等を拡充させていただきます。

また、これらの成果の公表を通じて、市町をはじめ観光関連産業に携わる様々な主体との情報共有を進め、マーケティングに基づく戦略策定に役立てていただくよう、観光統計の利活用の促進を図ります。

## 3 計画の進行管理

本計画を着実に推進していくため、各施策の進捗状況等を把握し、適切に進行管理を行います。また、進捗状況の結果については、毎年度公表します。

具体的には、本計画に掲げた施策の実施状況等を、毎年、年次報告書としてまとめ、みえの観光振興に関する条例第 21 条第 5 項の規定に基づき、三重県議会、三重県観光審議会に報告する等、幅広く公表します。また、公表を通じていただく意見をもとに、今後の施策の進め方について必要な見直しを図るなど、PDCAサイクルによる評価・改善を行っています。