

カテゴリごとの行動計画

■カテゴリ1 水郷柳川の文化に関すること

(年度)

大前提（課題）		実施主体	スケジュール					
小前提（前提） …小柱	課題解決の方策		2023	2024	2025	2026	2027	2028
委員会での具体案（アクションプラン的）								
次世代への掘割文化の継承								
掘割文化を伝える仕組みづくり								
① 掘割文化を継承する学習機会の創出	掘割の環境をテーマに、修学旅行や社会科見学などの学習機会を創出する	観光協会（DMO）、行政						
市民や観光客が掘割に親しむ機会や親水空間の創出								
掘割を楽しめる場所にするための受け入れ環境整備								
② 掘割沿いのイベントや受け入れ環境整備	観光客の前に、まずは柳川市民が楽しめる水辺イベントを実施する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
	カヤックやSUPなどを行う際は、快適に掘割遊びができる受け入れ環境整備を行う	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
③ 安全・安心に楽しめる空間の構築	カヤックやSUPなどを行う際は、安全安心に掘割遊びができるよう、エリアの設定や必要に応じてルール整備の検討を行う	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
住民主体の公共空間づくり								
④ 親水性の向上（快適な水辺環境の充実）	柳川固有の財産である掘割に愛着や親水性を持ってもらうため、市民をはじめ、水辺遊びに慣れている人と協働で水辺や駅前広場等を活用したイベントを実施し市内外から誘客を図る。 また、カヤックやSUPなどのほか、柳川ならではの掘割での遊びやスポーツなどの開発も望まれ、それと同時に受け入れ態勢づくりが必要となる	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
市民協働による掘割の価値の再発見・創造 （シビックプライドと観光の融合）								
シビックプライドの醸成								
⑤ 掘割に関わる次世代の人づくり及びキーパーソンづくり	掘割でのイベント、仕掛けができる人材を育てていく	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
⑥ 住民参加（特に若者）機会の創出	市民が地域を愛し自慢できる郷土にするため、市民参加型の地域づくりを行う	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
	地域の課題などに関心を持ってもらうため、環境などをテーマに高校生など若い人たちを巻き込む仕組みづくりが必要	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
住民主体の掘割を活かしたまちづくりの推進								
⑦ 掘割に関わるインセンティブ（動機づけ）の創出	掘割に関わるきっかけ・動機づくりを創出する（イベント等）	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						

カテゴリごとの行動計画

■カテゴリ2 景観、環境、地域への配慮に関すること

(年度)

大前提（課題）		実施主体	スケジュール					
			2023	2024	2025	2026	2027	2028
小前提（前提） …小柱								
課題解決の方策								
案 委員会での具体案（アクションプラン的）								
掘割周辺における名勝指定（水郷柳河）にふさわしい景観・環境に配慮した観光地域づくり								
生活文化の復元								
⑧ 本物志向の観光体験の提供								
生物多様性・SDGsなどの意識の高まりや成熟した観光旅行マーケットへの対応として、本物志向の観光を提供する		観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
市民生活と調和した観光の推進								
持続可能な掘割との関わり 市民の暮らしと観光の両立								
⑨ 「市民の声」（船頭さんの声を含む）のデータベース化と共有								
川下りや掘割に関する市民の声、船頭さんが見聞きしたお客様の反応や感想などをデータベース化し共有する		観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
⑩ 掘割の美化・愛護活動の推進								
市民や観光客、観光従事者などへ「観光分野から見た掘割」に関する満足度調査などを継続しながら、検証を行っていく必要がある。 また、定期的な水辺の清掃など、持続可能な掘割の維持管理ために、川下りのお客様から環境整備費をいただき、清掃活動などに活用するなどの仕組みづくりも検討すべき		観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						

カテゴリごとの行動計画

■カテゴリ3 観光の経済効果に関すること①

(年度)

大前提 (課題)		実施主体	スケジュール					
小前提 (前提) …小柱	課題解決の方策		2023	2024	2025	2026	2027	2028
案			委員会での具体案 (アクションプラン的)					
持続可能な観光事業者の発展 (持続可能な掘割観光の推進)								
観光事業者の連携強化								
⑪ 観光事業者の連携を図る機会の創出								
	持続可能な観光事業者の発展のために、まずは船会社が定期的 に集まる場を創出し、話し合いをすることから始める。 話し合いのテーマや5W1Hの設定、その他有識者の参加など、 連携の機会の継続性を担保する必要がある	観光事業者、観光協 会 (DMO)、行政						
	アライアンス (業務提携) を組む	観光事業者、観光協 会 (DMO)						
	若手観光事業者を集めて自由な発想でアイデアを出していただく	観光事業者、観光協 会 (DMO)						
	地域通貨等を作って加盟店を募り連携のきっかけとする	観光協会 (DM O)、行政、市内経 済団体						
⑫ 話し合いの機会を継続させる仕組みづくり								
	行政とDMO (柳川市観光協会) が主体となって進める	観光協会 (DM O)、行政						
	DMOがどういった組織なのかをきちんと視える化する	観光協会 (DM O)、行政						
掘割を活用した観光に係る安全安心の担保								
⑬ ガイドライン等の策定・遵守								
	海上運送法の規制等を参考にガイドラインを策定する	観光事業者、観光協 会 (DMO)、行政、河川等の管理者						
	ガイドラインやルール等を遵守する仕組みを構築する	観光事業者、観光協 会 (DMO)、行政、河川等の管理者						
	乗船場認可基準を厳格化する	行政、河川等の管理 者、観光協会 (DM O)						
	川下り事業の実施条件を設定する (保険加入、マニュアル策定な ど)	観光事業者、観光協 会 (DMO)、行政						
	接近、追い抜き等に関するルールを設定する (舟同士の衝突回避 のため)	観光事業者、観光協 会 (DMO)、行政						
	船頭さん向けに安全確認事項をマニュアル化する	観光事業者、観光協 会 (DMO)、行政						
	気象や水象に関し、事業者の裁量部分を残しつつも一定の拘束力 を持った判断基準を作る	観光事業者、観光協 会 (DMO)、行政						
⑭ 利用者に対する安心感の付与								
	ガイドライン等を視える化する	観光事業者、観光協 会 (DMO)、行政、河川等の管理者						
	乗下船時のケガ防止マニュアルの作成等、利用者に安心感をもっ てもらう仕組みを構築する	観光事業者、観光協 会 (DMO)、行政 河川等の管理者						
⑮ 情報発信による安全安心の担保								
	お客様に対する情報提供の充実を図る (雨天時等の中止情報な ど)	観光事業者、観光協 会 (DMO)、行政						

大前提（課題）		実施主体	スケジュール					
小前提（前提） …小柱	課題解決の方策		2023	2024	2025	2026	2027	2028
	案 委員会での具体案（アクションプラン的）	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
	観光協会等で情報を一元化して発信する							
船頭さんの人材確保								
⑯	船頭さんの定義づけ							
	船頭さんの地位向上とお客様の安全確保のため、船頭さんを定義づける	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
⑰	船頭さんや掘割に触れる機会の創出							
	船頭さん確保のためには職業としての船頭の確立が望まれる。将来に向け、市民（子どもたち）や観光客、外国人向けの船頭体験など、遊びから入りながら、掘割の魅力や船頭の楽しさを体験してもらうなど、職業意識の向上を図る	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
	就業体験のために、16歳（高1）は乗船料を全員無料にする	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
⑱	船頭さんが安心して働ける環境づくり							
	船頭さんの待遇面を持続可能なものに整備する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
⑲	船頭さんのPR							
	船頭さんの情報を発信して（PR）船頭さんをブランディングする	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民、観光客						
船頭さんの観光資源化（船頭さんのブランディング）								
⑳	船頭さんが自己啓発できる機会の創出							
	船頭さんが自己啓発できる機会を創出する（おもてなし、歴史・文化、英会話など）	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
	船頭さん自身に「本当のおもてなし」を体験してもらう	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
㉑	第三者的視点の導入、反映							
	グーグルの口コミ等をフィードバックして顧客満足度及び従業員満足度を向上させる	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
	お客様の声を集約して船頭さんに継続的に紹介したり、船頭さんの特集記事を組む等して意識付けを図る	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
	マイスター制（歴史や歌など）を導入する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
	船頭さんのブランディングのため、船頭さん総選挙を実施する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
㉒	お客様に提供するサービス基準の設定							
	柳川の歴史に関する説明など、基本的なガイドング内容を統一する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
	プロフェッショナルとして出来て当たり前の基準、お客さんの期待に応えることが出来る基準を設定する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
駅西口掘割の利活用に関する合意形成の取得（船着場を設置した場合の活用方法）								
利活用イメージ（前情報）の見える化								
㉓	合意形成を図る上での前提条件の設定							
	前段の情報を整理して、今がどこのフェーズなのか認識を合わせる	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
	整備目的にある柳川らしい空間の“柳川らしい”とはどういうことかをきちんと共有する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
㉔	きめ細やかな情報の発信							

大前提（課題）		実施主体	スケジュール					
小前提（前提） …小柱	課題解決の方策		2023	2024	2025	2026	2027	2028
	案 委員会での具体案（アクションプラン的）							
	情報はその都度先手先手で発信し、反対意見が出たとしても、きちんと受け止めて取り込んでいく	観光協会（DMO）、行政						
	情報は観光関係者に対してだけでなく、幅広く発信する（農漁業関係者、市民など）	観光協会（DMO）、行政						
	計画がある場合は先に情報を出す	観光協会（DMO）、行政						
合意形成の条件（基準）の見える化								
㊸	話し合いの場の創出 ※①の課題の解決策を参考に							
	船会社が定期的集まる場を創出し、船会社同士で話し合いをすることから始める	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
	まずは話し合いの場を設定し、並行して話し合いに必要な情報発信を行う。そこで合意形成を図ってからルールづくり等詳細に関する話に移行する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
㊸	プロセス重視の取り組み							
	整備の目的は柳川らしい空間づくりなので、船着場の設置ありきではなくきちんと段階を踏む。試験的に始めることも視野に入れる	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
	引き込んだ掘割の活用方法について話し合う場を設けるところから始める	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						

カテゴリごとの行動計画

■カテゴリ3 観光の経済効果に関すること②

(年度)

大前提（課題）		実施主体	スケジュール					
			2023	2024	2025	2026	2027	2028
小前提（前提） …小柱								
課題解決の方策								
案 委員会での具体案（アクションプラン的）								
川下りの名称の統一（川下りとお堀巡り）								
川下りとお堀巡りの名称の統一を見据えた議論								
② 川下りとお堀巡りの名称を考える議論の場の設定								
川下りの名称統一について各団体が議論する場を設定する		観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
英語表記についても議論の場を設け検討していく		観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
ポストコロナを見据えた観光産業の高付加価値化								
地域一体となった面的な取り組みの強化								
② 観光産業の多様な関係者の参画・連携による新たな魅力の創出（参加型、交流型、体験型観光の推進）								
観光業、商業、農業、漁業など多種多様な個人・団体と連携する会議体やイベントを創出し、観光客に満足してもらうことはもちろん、それぞれが利益を生めるシステムの構築や、川下り後の滞在時間の延長や人流を生み出す企画を創出する		観光事業者、行政、観光協会（DMO）、その他観光業以外（商工業・農業・漁業）に携わる団体及び個人						
観光客との交流促進を目的とした市民参加型のおもてなしツアーを創出する		観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
観光コンテンツの質的向上								
② 観光コンテンツの既存商品と新規サービスの組み合わせ								
「川下り+〇〇商品」を造成する（〇〇=地域交通、お土産、お店、食事、花火、柳川提灯、ペト同伴など）		観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
船内演出やエンターテイメントなどの特別な演出の仕組みづくりを行う		観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
掘割での川遊びや船上での線香花火など、体験やイベントを充実させる		観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
食事などの待ち時間を周遊に変える仕組みを構築する		観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
③ 観光トレンドの変化に対応した新たな観光コースづくり								
新たな乗船チケットや川下りルートの開発のほか、柳川でしか味わえないオンリーワンの体験や、期間限定の体験といった特別感のある商品開発を行う。 また、市の地域公共交通網形成計画と連携しつつ、観光客向けに2次交通の利便性向上を図る		観光事業者、観光協会（DMO）、行政、交通事業者						
観光DXの推進による体験価値の向上								
③ 観光DXの推進								
デジタル技術を用いて、周遊促進のための待ち時間の目安を示す仕組みづくりを推進する		観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
柳川城や古いまち並みを再現するVRを推進する		観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
満足度の向上によるリピーターの確保								
マーケティング活動の強化								
③ DMO形成								
業種間の連携の先導役・場の創設、効果的な情報発信のためにDMOを形成する		観光協会（DMO）、行政						
③ 川下り（船頭さん）を含めた柳川観光の多角的な情報発信								
春夏秋冬、朝昼夜、柳川で何ができるのか情報発信を充実させる		観光事業者、観光協会（DMO）、行政						

大前提（課題）		実施主体	スケジュール					
小前提（前提）	…小柱		2023	2024	2025	2026	2027	2028
課題解決の方策								
案 委員会での具体案（アクションプラン的）								
	観光客に次回また来たいと期待させる仕掛け（サービス）を開発する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
	船会社ごとの特徴や強みを発信する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
観光の質の向上								
③4 受け入れの質向上に向けた地域資源の磨き上げ								
	観光客を受け入れる側の工夫、勉強、質の向上を図るための研修を実施する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
	非日常の提供や非日常の中でのさらなる偶発的非日常を体験できる機会を創出する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
③5 受け入れの質向上に向けた着地型観光の充実								
	農業、漁業、祭り、行事に参加できる体験型観光を充実させる	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民、その他観光業以外（商工業・農業・漁業）に携わる団体及び個人						
	川下り途中での食事、体験メニューを造成する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
③6 春夏秋冬、朝昼夜の魅力創出								
	昼夜のイベントを充実させる	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
	夜の川下りのコンテンツを充実させる（食事、酒など）	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
受け入れ態勢の充実								
③7 川下り利用客の利便性向上								
	お客様ニーズを満たすサービスを提供する（子ども向けのサービス、写真、歌など）	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
	技能のさらなる向上や後継者育成を目的とした船頭マイスター（認定制度）を創設する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政						
③8 市民の「おもてなし」意識の醸成								
	市民のあいさつ、笑顔、親切を行う意識づくりを推進する	行政、市民						
	おもてなし推進事業を通して、市民のおもてなしの協力をさらに促進する	行政、市民						
	住民満足度を向上させ「訪れてよし、住んでよし、働いてよし」のまちづくりを推進する	行政						
	遊歩道沿いで小さな拠点を活用し、市民と観光客が交流するおもてなし処を創設する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						
③9 地域と観光客等の交流を促進する場の創出								
	観光案内所などに多目的ラウンジやまちのリビングルーム等を設置する	観光事業者、観光協会（DMO）、行政、市民						