

第3回
柳川市観光まちづくり推進委員会
説明資料

快適な暮らしと水郷情緒が楽しめるまち
～住んでよし、訪れてよしのまち 柳川～

平成26年10月8日
柳川市産業経済部観光課

1 第2回委員会の質疑回答 ～平成26年度観光課予算

■歳入(単位:千円)

予算費目の名称	当初予算	内 容
使用料及び手数料	21,931	温泉使用料20,282千円。駐車場使用料1,642千円。など。

■歳出(単位:千円)

予算費目の名称	当初予算	内 容
水郷柳川おもてなし文化創造事業	8,328	県緊急雇用事業「起業支援型地域雇用創造事業」を活用して「おもてなしの心日本一」の実現に向けた取り組み(8,328千円)
地域振興活性化事業費	17,795	柳川市民まつり補助(10,450千円)、中山大藤まつり補助(3,150千円) 貸切バス借上げ料2,500千円、など。
定住促進事業費	3,621	総務省の地域おこし協力隊を活用し、柳川フィルムコミッションの取り組み(3,621千円)
観光費	30,594	<ul style="list-style-type: none"> ・プロモーション・パンフ製作・広告事業(4,200千円) ・案内誘導充実事業(スマートフォン活用事業)(758千円) ・国際観光事業(海外誘致、広告)(1,170千円) ・負担金、補助金(17,006千円、21団体) 例)柳川市観光協会補助金(2,497千円) “おもてなし柳川”市民会議負担金(4,300千円) 有明海花火フェスタ補助(3,600千円) 柳川観光活性化協議会負担金(800千円) 水の精実行委員会負担金(800千円) 雛祭り実行委員会補助(1,000千円) 福岡観光プロモーション協議会負担金(420千円) 観光庁VJ連携事業負担金(500千円) 観光PR物製作助成金(1,000千円)など。
有明花の里振興	3,370	夏のひまわり園や、春の菜の花など、花のイベントを地元と協働。

1 第2回委員会の質疑回答 ～平成26年度観光課予算

予算費目の名称	当初予算	内 容
観光振興計画フォローアップ事業	698	まちづくり推進委員会運営、計画目標達成度調査委託など。
産学官連携事業	740	九産大学観光産業学科及び芸術学部との連携。サテライト大学。
着地型観光推進事業	6,500	「水郷柳川旅物語企画会議」負担金(5,800千円)、千の物語「柳川お出かけウェブ」管理更新業務委託(700千円)
心地よい観光空間づくり事業	5,423	川下りコース清掃委託(3,523千円)、城堀環境整備委託(1,800千円)
小規模休憩施設管理	6,172	「からたち文人の足湯」の維持管理。
駐車場管理	2,808	3カ所の市営駐車場の維持管理。
温泉管理	5,861	温泉の泉源の管理。
観光情報案内所運営	7,959	2箇所の観光案内所の管理、運営を観光協会指定管理委託。柳川駅構内案内所の家賃、改修など。
合計	99,869	

■参考:観光施策は、経営会議の平成26年度最重点施策の4本の内の1本に位置付けられる。

■参考:一般会計予算 29,312百万円に占める本市政策予算概算額=5,010百万円

政策予算に占める観光課予算の割合=約1.99%(全体約0.34%)

1 第2回委員会の質疑回答 ～平成26年度観光課予算

区分		金額 (千円)	内容
経常経費	施設管理	18,000	足湯、市営駐車場、泉源地。修繕、柳剪定、清掃
	観光案内所指定管理	8,000	雑費含む
	川下りコース清掃	5,500	雑費含む
	事務経費	2,400	
	小計	33,900	33.90%
補助・負担金	広域的会議負担金	1,900	
	市内団体補助・負担金	4,200	
	イベント助成	28,000	よかもんまつり、雛祭り、大藤まつり、ひまわり園、花火フェスタ
	小計	34,100	34.10%
投資的経費	着地型観光	5,300	
	受入れ・おもてなし	13,000	緊急雇用、市民会議、舟・土産代
	フィルムコミッション	4,500	地域おこし協力隊、HP、負担金など
	プロモーション事業	4,500	内、パンフ2,000千円、広告1,500千円、DVD、袋
	インバウンド事業	1,200	内、広告500千円
	産学民官連携事業	800	
	計画フォローアップ	1,200	達成度調査、委員会運営、プロジェクトチーム運営
	情報発信	1,500	スマホアプリ、「柳川お出かけウェブ」
小計	32,000	32.00%	
合計		100,000	

※職員人件費は含まない。

1 第2回委員会の質疑回答 ～ガイド実績

市「ボランティアガイド」

25年度					
月	件数	人数	県内	九州内	九州外
4月	6	111	15	89	7
5月	3	91	41	50	0
6月	4	75	30	45	0
7月	6	51	13	0	38
8月	3	29	29	0	0
9月	2	32	0	7	25
10月	10	156	31	113	12
11月	8	272	191	48	33
12月	1	27	0	0	27
1月	5	88	88	0	0
2月	13	318	279	38	1
3月	30	700	536	146	18
計	91	1,950	1,253	536	161
26年度					
月	件数	人数	県内	九州内	九州外
4月	6	99	17	78	4
5月	5	72	45	0	27
6月	2	37	29	8	0
7月	4	45	20	0	25
8月	7	189	161	18	10
計	24	442	272	104	66

協会定時ツアーガイド「柳川さるく」

平成25年度					
月	件数	人数	県内	九州内	九州外
4月	2	19	13	3	3
5月	2	13	12	1	0
6月	2	2	0	0	2
7月	0	0	0	0	0
8月	3	5	1	4	0
9月	3	36	13	23	0
10月	4	21	9	0	12
11月	4	13	0	5	8
12月	0	0	0	0	0
1月	1	1	0	0	1
2月	3	8	0	2	6
3月	4	8	5	3	0
合計	28	126	53	41	32
平成26年度					
月	件数	人数	県内	九州内	九州外
4月	0	0	0	0	0
5月	3	6	2	2	2
6月	4	8	8	0	0
7月	0	0	0	0	0
8月	1	2	0	0	2
小計	8	16	10	2	4

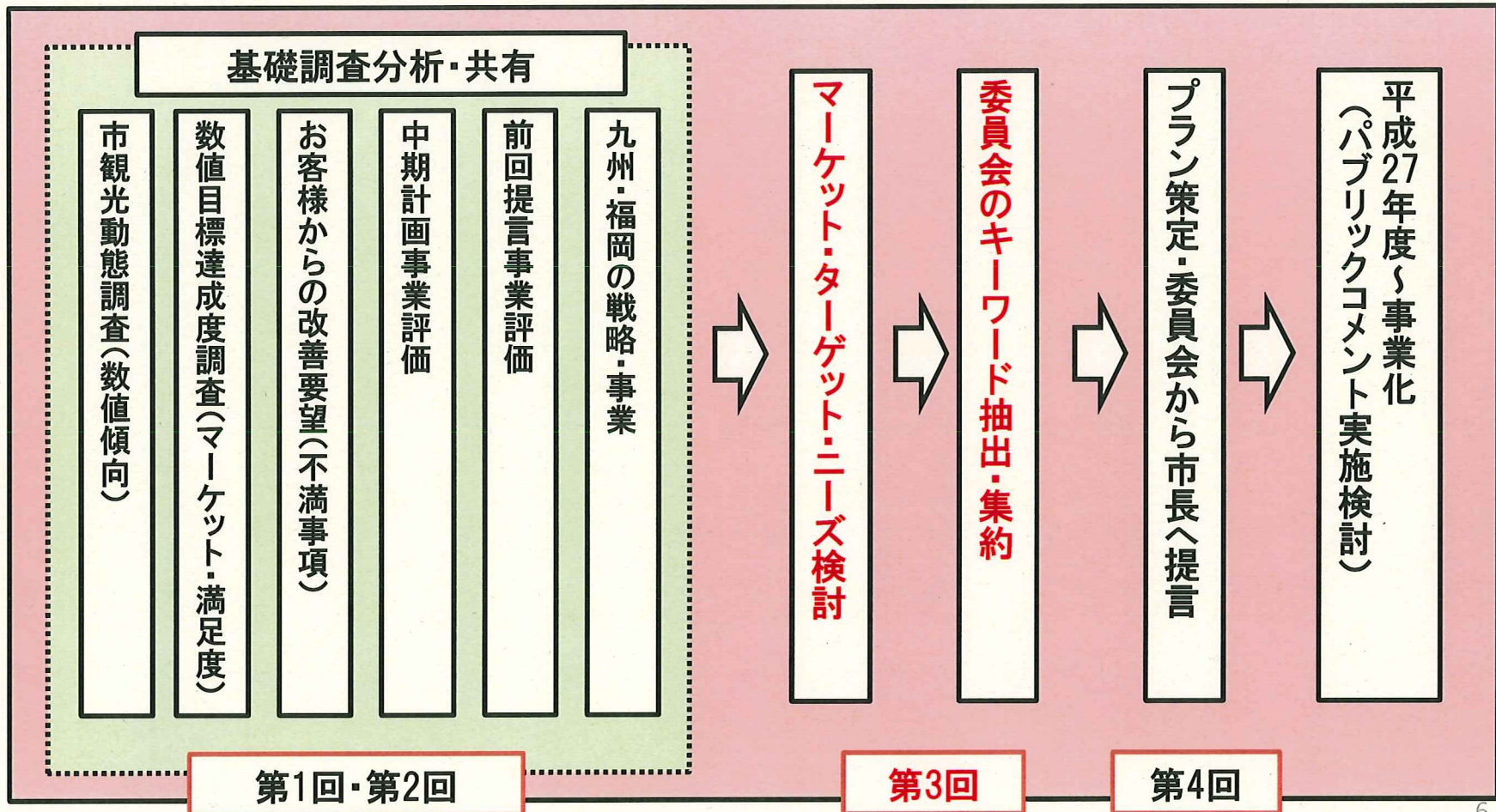
2 プラン策定のプロセスと今回会議のポイント

短期期間:平成22年度
中期期間:平成25年度
長期期間:平成30年度

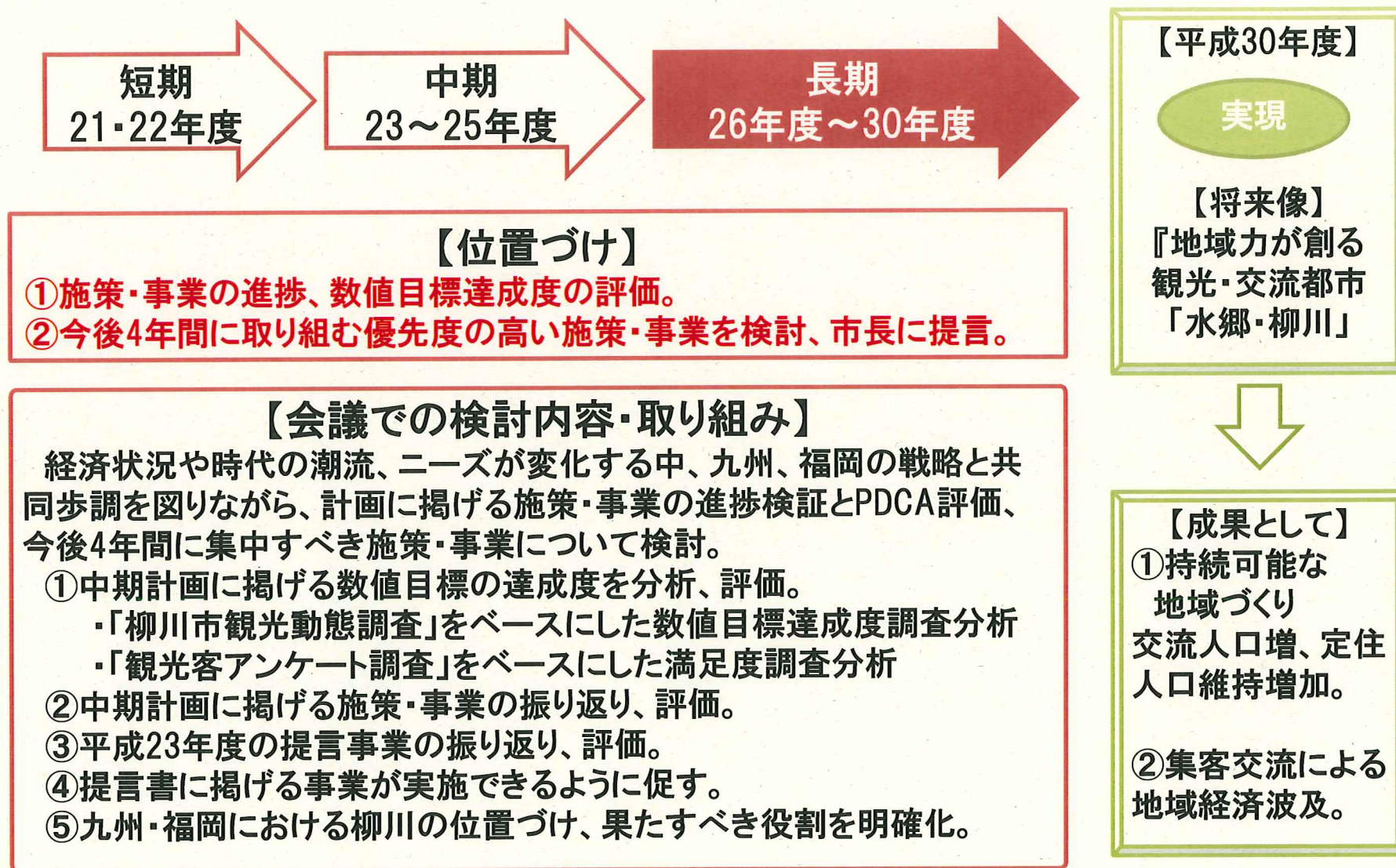
柳川市観光振興計画

<数と質>数値目標設定
数:入込客、消費額
質:満足度

中期計画期間経過



2 <参考>委員会の位置づけと検討内容 ～第1回委員会資料



議題3 委員会のキーワードを中心に体系を整理

マーケットの変化を読み解く <調査結果の分析・深掘り>

- ・インバウンドの伸び。東アジア、特に、韓国、台湾。欧州。2020年2000万人。
- ・九州外の伸び。新幹線沿線都市からの入込割合増える。関西、中国地方。
- ・最大マーケットは福岡。柳川の玄関も福岡。

お客様の満足度は高まったが、改善要望事項は10年前と同じ

- ・掘割やアメニティ(トイレ、駐車場、サイン、アクセス)に対する改善要望。

受入れの質を高める必要がある<期待を裏切らない>

- ・市民とお客様にとって心地よい受入れ環境を整える。おもてなし日本一。
- ・柳川ならではの地域資源の磨きあげ。どんこ舟やナイトメニュー。
- ・ワンストップの受け入れ組織。

ターゲットへのアプローチ

- ・国内外への効果的な情報発信。今あるもののマッチング。
- ・アフターコンベンション、インセンティブ、クルーズ船、修旅。

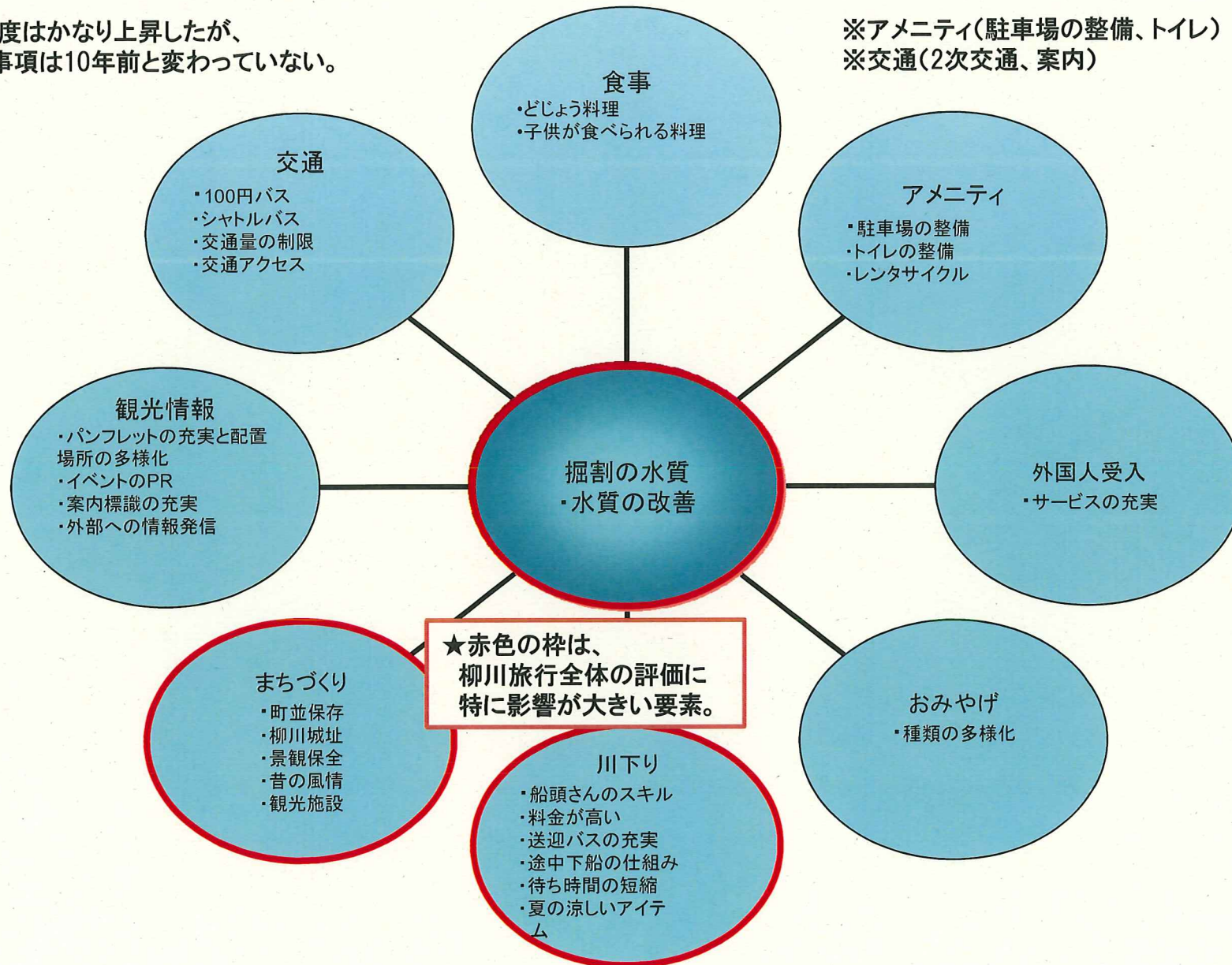
費用対効果・地域経済波及効果を高める

- ・滞在時間延長と地域消費増額。

議題3 改善要望事項のキーワード整理<再掲>

★満足度はかなり上昇したが、
要望事項は10年前と変わっていない。

※アメニティ(駐車場の整備、トイレ)
※交通(2次交通、案内)



議題4 提言の概要（事務局案）

1 提言の位置づけ

- ・平成27年度～30年度の4年間に集中すべき取り組みを掲げるもの。
- ・提言に「観光まちづくり推進プラン(仮称)」を添えて市長に提出するもの。
- ・柳川の官民連携、九州・福岡との連携によって実現するもの。

2 策定の視点

- ・経済状況や時代の潮流、ニーズが変化する中、各種調査による現状把握からこれまでの取り組みを振り返り・評価し、「何を優先すべきか」という視点。
- ・九州・福岡における柳川の役割を果たし、共同歩調を図る視点。

3 提言の考え方

- ・入込客数と消費額という数量の増と、満足度という質の向上から検討したもの。
- ・観光動態調査や達成度調査の振り返り・評価に基づきマーケティング。
- ・お客様の満足度調査結果や改善要望に基づきニーズ把握。

4 提言に掲げる事業

- ・4年間で実効性のある事業に絞ったもの。

議題4 提言事業の優先度検討（事務局の仮説）

1 計画に掲げる目標 ～数量を増やす＜入込客、消費額を増やす＞

- ・マーケティングに基づき効果的に進める。
- ・ターゲットに効率的にアプローチする。

2 計画に掲げる目標 ～質を高める＜満足度を高める＞

- ・「水郷柳川」ブランドを達成する事業を優先する。
- ・質を高め、地域の価値をあげる。「滞在力」を強める必要。

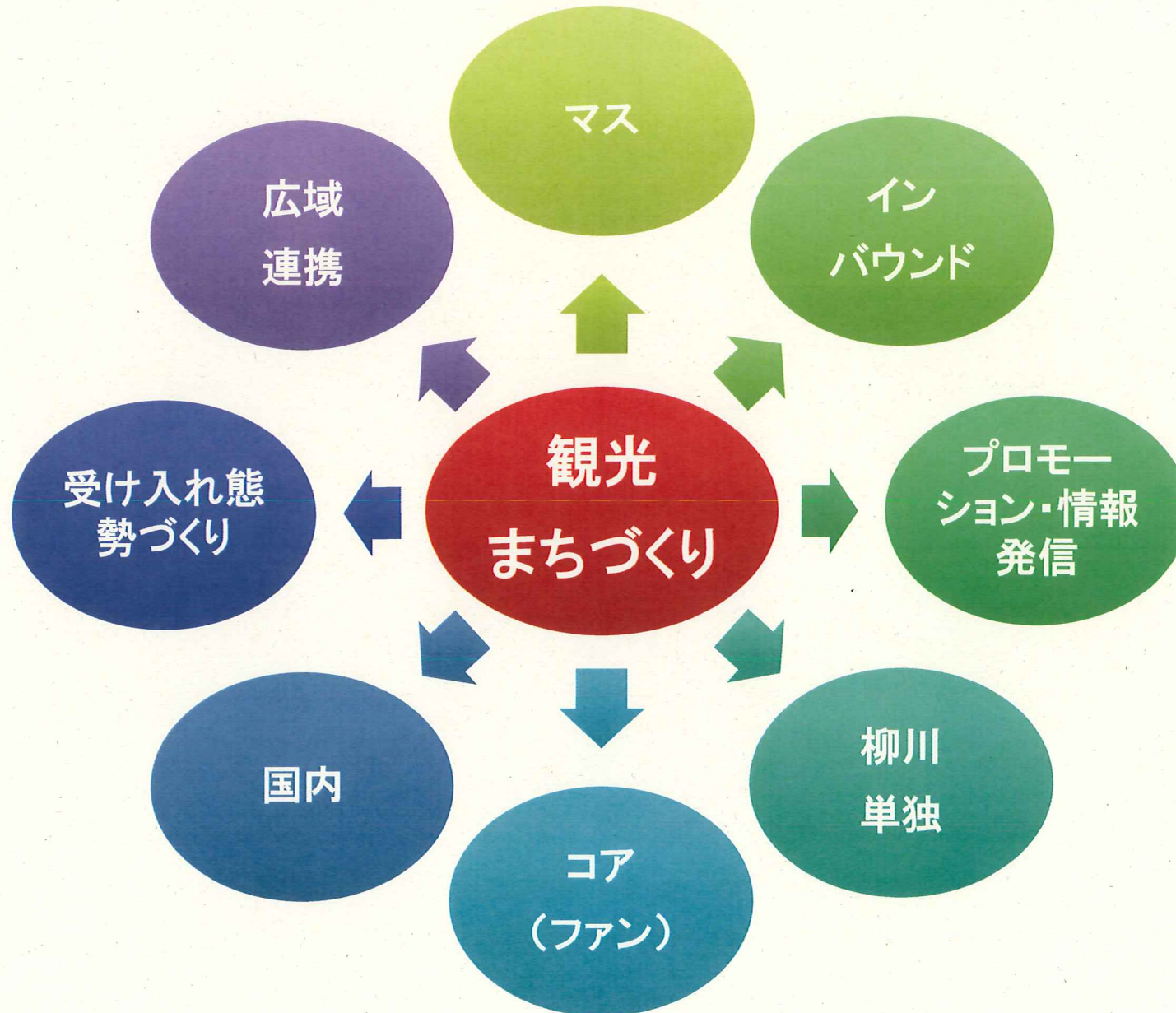
3 お客様から受け入れ面の充実が求められている

- ・掘割をきれいに（水質と水量）。川下りの磨きあげ。
- ・市民と観光客にとって心地よい空間をつくる。
- ・市民が暮らしぶりを自慢する、誇る。そして、おもてなし。

4 まずは事業を担う受け皿を整える

- ・オール柳川の態勢「地域力」によって実現する。
- ・ワンストップサービスを担う組織態勢づくり。
- ・受入れを担う人（プロデューサー的存在）の招致、育成。

議題4 委員会でのキーワード中心に体系整理（事務局の仮説）



議題4 委員会キーワードから九州・福岡との連携事業例（事務局案）

1 九州・福岡との連携が可能な取り組み

- ・ ①世界に通用する地域資源の磨き上げ(九州運輸局)
 - ・ 文化的資源である掘割を巡る川下りの磨き上げ
 - ・ 海外ドラマで取り上げられた「花嫁舟」の発信
- ・ ②MICE誘致
 - ・ 国内外のお客様向けアフターコンベンション
- ・ ③博多港に寄港するクルーズ船のお客様の受け入れ
- ・ ④ナイトメニューの充実(九州観光推進機構)
 - ・ 柳川ならではのナイトメニュー開発(例:どんこビアやどんこバーベキューなど)

2 近隣との連携が可能な取り組み

- ・ ①「滞在力」アップ・宿泊
 - ・ 「筑後七国」など広域連携。
 - ・ 朝、夜のメニューの開発。(魚市場見学や食事など)
- ・ ②スポーツツーリズム推進
 - ・ 「筑後七国」スポーツ合宿誘致(県筑後広域公園の活用)

議題4 委員会キーワードを中心に提言事業（事務局案）

1 最優先事業

（青文字：新規事務局提案）

事業	意図・内容	やり方	推進策	備考
1 掘割をきれいにする事業	<p>■お客様からの改善要望事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「水郷柳川」ブランドの構築に最も貢献する事業。 ・地域資源の掘割をきれいにする事業。まずは、川下りコースの清掃から ・市民の暮らしと観光、掘割を近づける。 ・将来的に目指す姿や、具体的な事業メニューは、「柳川市掘割を守り育てる行動計画(『水の憲法』)」を基本とする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全市挙げた取り組みとする。 ・まずはゴミが浮いていない状態とする。 ・水質の浄化策や水量確保など根本的な点は、関係機関と連携して改善を進める。 ・水質浄化は、公共下水道や合併処理浄化槽の普及、維持管理の啓発を進め、水量確保は、上流や関係機関との調整など、市の施策として取り組む。 ・おもてなし事業としても取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度から川下りコースの清掃充実のための予算措置や体制を拡充する。 	継続
2 市民と観光客双方にとって心地よい空間づくり事業	<ul style="list-style-type: none"> ・川下りコース沿いの水辺空間を快適なものにする。 ・親水空間や休憩できる場所、座れる場所など、水辺の散策を快適なものにする。 ・川下りコース沿いに、自由に乗り降りができる拠点を整備し、お客様の自由度を高める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・まずは水辺を生かしたソフト企画を立案し、ハード整備は国県との事業連携で実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度にモデル事業やモニター事業を実施する。 	継続



議題4 委員会キーワードを中心に提言事業（事務局案）

1 最優先事業

（青文字：新規事務局提案）

事業	意図・内容	やり方	推進策	備考
3 柳川ワンストップサービス事業	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップサービスを担う組織をつくる。 担い手、特にプロデューサーの招致、育成を進める。 観光案内所に総合インフォメーション機能を整える。 情報発信の一元化も図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 市観光課と観光協会の連携を強化するため、一つの拠点に集約して人、モノ、金、権限を一体化し、事業展開する。 観光案内所の機能・態勢の充実を図る。 当面は市が支援し、将来的に民間主体でやりやすい運営を目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> 体制の充実、予算の重点配分。 拠点づくり。 	継続
4 受け入れ改善・充実事業 ～おもてなし日本一事業	<p>■お客様からの改善要望事項</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様の満足度を高めるための課題解決的事業として、できることから順次改善する。 ①市民挙げて、おもてなし日本一事業を進める。 ②国の動向を押さえながら、フリーWi-Fiを整備する。 ③清潔なトイレ。 ④市営駐車場への案内誘導サインを整える。 ⑤国県事業を活用し、案内誘導サインを整備する。 ⑥2次交通対策。旅行中の移動をスムーズにする事業を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ①おもてなしの心日本一プロジェクトチームと、おもてなし柳川市民会議の官民連携で事業を進める。 ②インバウンドの実績を高め、おもてなし事業の一環として、平成26年度からできることから改善する。 ③川下りコース沿いのトイレは、施設整備と併せて検討する。まち歩きのトイレは、「まちの駅」の協力をいただく。 ④サイン改善、1時間無料を継続。 ⑤エリアの優先やモデル事業など、できることから始める。インバウンド対応の「指さしマップ」や「指さし会話集」、ピクトの活用など検討する。 ⑥九州新幹線筑後船小屋駅からのレンタカー事業を検討する。また、市内を自転車で散策することを検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> できることから進める。 	新規

議題4 委員会キーワードを中心に提言事業（事務局案）

1 最優先事業

（青文字：新規事務局提案）

事業	意図・内容	やり方	推進策	備考
5 柳川版地域密着型観光の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・市民が、柳川の地域資源を生かし、お客様の満足度を高め、コアなファンづくりを進める。 ・市民の暮らしと観光の距離を縮める。 <p>①「水郷柳川ゆるり旅」の輪を広げ、プログラムを充実させる。企画段階から市民協働で進め、受け入れ側の人材育成を図る。</p> <p>②プロジェクトチームの「近きもの喜び、遠きもの来る」の理念を広める。</p>	<p>①ゆるり旅は、通年型プログラムへの発展形をはじめ、九州や福岡、筑後というエリア展開、西鉄やJRなどとの連携など、事業の広がりをもたせる。また、事務局機能を強化、将来的には自立的運営を視野に入れる。</p> <p>②プロジェクトチーム事業は、地域に密着した事業は継続する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当面は市が主体、支援し、将来的には民間主導でやりやすい態勢に移行する。 	継続



議題4 委員会キーワードを中心に提言事業（事務局案）

2 優先事業

（青文字：新規事務局提案）

事業	意図・内容	やり方	推進策	備考
1 「滞在力」強化事業	<ul style="list-style-type: none"> ・柳川ならではの地域資源を磨きあげ、滞在時間を延ばし、地域への消費額を増やす。 ・キラコンテンツである川下りをはじめ、納涼船や観月船、どんこピアなどのナイトメニューの開発、こたつ舟、どんこカフェなど四季折々の楽しみ方を企画、情報発信する。 ・本市の宿泊施設の特徴である旅館文化の情報発信と体験、個人客向け宿泊施設の誘致。 ・宿泊に結びつける夜と朝のメニューを開発する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・まずはオール柳川で取り組みを始めてみる。モデル的に活用するなどできることから取り組む。 ・今の取り組みに、新たな付加価値をつけるようなイメージで進めてみる。 ・魚市場などでの朝市の検討。 ・お客様が滞在しやすい環境をつくるために、沖端の川下り終点エリアの歩行者天国や、テイクアウト商品の開発などを検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・できることからやってみる。 	新規
2 インバウンド推進事業	<ul style="list-style-type: none"> ・九州、福岡と連携して取り組む。ターゲットは、東アジア、特に、韓国、台湾や欧州マーケット。 ・まずは、本市の受け入れ面を整える。 ・九州の玄関である福岡空港、博多港、博多駅から本市まで1時間圏内というアクセス面を周知する。 ①アフターコンベンションやインセンティブツアーの誘致。 ②クルーズ船のお客様の誘致。 ③Wi-Fi整備の推進(再掲)。 ④サイン整備の推進(再掲)。 ⑤日本在住の留学生モニター事業。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市単独でなく、九州、福岡と緊密な連携を図る。 ・プロモーションや誘致活動と並行して、まずは本市の受け入れ面の改善やメニュー開発を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・九州、福岡との緊密な連携を進める。 ・できることから予算化する。 	一部継続

議題4 委員会キーワードを中心に提言事業（事務局案）

2 優先事業

（青文字：新規事務局提案）

事業	意図・内容	やり方	推進策	備考
3 誘致・プロモーション事業	<ul style="list-style-type: none"> ・九州、福岡と緊密に連携しながら、マーケットとターゲットを押さえ、誘致活動を行う。 ①九州、福岡のMICE誘致と連携し、アフターコンベンションやインセンティブツアーなどの受け入れを推進する。 ②九州、福岡と連携し、修学旅行誘致を推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・九州・福岡と連携し、効果的な活動とする。並行して、受け入れ側のスキルアップと、メニューのブラッシュアップを進める。 ・団体や宿泊、各種キャンペーンなどに対するインセンティブ事業を検討する。 ①特に、九州の玄関で、全国2位のMICE誘致の実績を誇る福岡市と緊密に連携する。まずは、本市の受け入れ態勢の充実やメニューの拡充を図る。 ②本市への動態、現在のマーケットを確実に押さえ、現状把握からはじめる。受け入れメニュー開発、ターゲットへの誘致活動を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・九州、福岡との緊密な広域連携を進める。 ・今の取り組みを充実させる。 	一部継続
4 広域連携事業	<ul style="list-style-type: none"> ・エリア連携、テーマ連携を進める。 ・本市の九州・福岡への貢献度を高める。 ・九州、福岡と連携し、お客様の誘客を図るとともに満足度を高める。 ・筑後七国では、ソフトバンクホークスファームはじめスポーツや宿泊での連携を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業ごと、エリアでの連携を進める。特に、福岡とは緊密な連携を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今の取り組みを充実させる。 	一部継続

議題4 委員会キーワードを中心に提言事業（事務局案）

2 優先事業

（青文字：新規事務局提案）

事業	意図・内容	やり方	推進策	備考
5 ツーリズム推進事業	<ul style="list-style-type: none"> ・農業や水産業、加工など、様々な体験メニューを開発する。 ・体験と宿泊をセットにしたメニューを開発する。 ・ロケツーリズムを推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・農業体験は、生産者グループなどと連携して進める。 ・漁業体験は、現在取り組んでいる有明海を活用したメニューで試行する。 ・ロケツーリズムは、フィルムコミッション主体で展開する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・できることから順次取り組む。 	新規
6 情報発信事業	<ul style="list-style-type: none"> ・マーケットに向けて、ターゲット層に響く情報を発信する。 ・福岡から1時間のアクセスの発信。 ・市民からの情報発信に加え、市外、特に福岡都市圏の人から柳川情報を発信していただける取り組みを進める。 ・ソーシャルネットワーク事業も推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業を単発でなく、連動させるなど、費用対効果を高める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度から取り組む。 	一部継続
7 マーケティング事業	<ul style="list-style-type: none"> ・調査結果の深掘りや、マーケットの変化を読み解き、ターゲットに向けた誘致活動を効果的・効率的にする。 ・マーケットごとに伝える内容や見せ方を工夫する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年の市の動態調査、県の調査、などの分析を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度から取り組む。 	継続

★上記の提言事業例はあくまで事務局の案です。

どうしたらお客様の期待に応えられるか、マーケットとターゲットを押さえた上で、何を重点的に資源化して売り出していくと効果的なのかなど、皆様からアドバイスいただければ、と考えています。

例えば、

- ①「質を高める」方策と、効果的な事業について。
- ②消費額を増やす方策について。
- ③ナイトメニューや宿泊など、「滞在力」を強める方策について。