

戦略Ⅲ

「訪れる人」の満足度向上に向けた環境整備

基本的な考え方

リピーターとして繰り返し北九州市を訪れてもらうためには、ストレスのない快適な移動、滞在といった観光を楽しむための基盤整備が不可欠です。また世界的に進展する観光DXを推進することは、観光産業の生産性の向上や効率化につながり、それによってもたらされた時間を、おもてなしに集中させることができます。また、マーケティングデータの収集・分析にもつながります。

今後の取組方針

戦略Ⅲ-1 誰もが快適かつスマートに北九州市の観光を楽しめる
公共交通等の利用促進

インバウンドなど遠方から「訪れる人」や地域の方などの「暮らす人」が目的地まで効率よく快適に移動できることは重要です。

また、デジタルチケットと連動した公共交通の利用促進などを通じ、交通渋滞の緩和や温室効果ガス排出量の抑制を実現する取組も行います。

【推進していく主な取組】

- 【新】観光分野でのMaaS※9の活用、鉄道・モノレール・バス・タクシーなどとの連携強化
- 【新】市内周遊パスの発行など、公共交通機関を利用した周遊促進策の検討
- 【新】環境にも利用者にも優しいグリーンスローモビリティ※10など新たな移動手段の検討



グリーンスローモビリティ

※9 MaaS…地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせ、検索・予約・決済等を一括で行うサービス

※10 グリーンスローモビリティ…電動で、時速20km未満で公道を走ることができる4人乗り以上の移動サービス

戦略III-2 | 訪れる人がストレスなく観光を満喫できる環境づくり

観光地において、ハード・ソフト両面でバリアフリー化やユニバーサルツーリズムを進めることは、訪れる人をお迎えする、おもてなしの心を形にする方法の一つです。

また、観光地に限らず、まち全体において、ゴミが散乱していないこと、道路の陥没がないこと、風で折れた枝や電線がないことなど、「暮らす人」にとってはもちろん、「訪れる人」にとっても居心地の良い空間があるまちづくりが重要です。ストレスなく快適に観光を満喫できる環境の整備を進めます。

【推進していく主な取組】

- 【新】皿倉山など観光施設のおもてなし機能の向上
- 【新】旅の目的地となるような観光ホテル誘致の検討
- 【新】観光庁「観光施設における心のバリアフリー認定制度」などの宿泊施設や観光施設でのユニバーサルツーリズムの推進
- まち歩きがしたくなる居心地のよい空間づくり
- 【新】観光施設のトイレの多機能化など計画的な改修、公衆トイレの清掃など管理手法の見直しによる「おもてなしトイレ」化の推進
- 【新】(再掲)観光施設などのキャッシュレス対応やデジタルチケットの導入の推進



心のバリアフリー認定マーク(北九州市総合観光案内所)

戦略III-3 | 観光DXの推進による利用者の利便性・満足度の向上や、事業者の生産性向上

情報、移動・まち歩き、宿泊、体験など観光のあらゆる分野でDXの推進が期待されています。情報のデジタル化やキャッシュレス対応、デジタルチケットの導入の推進といった基盤整備とともに、XR(クロスリアリティ)^{※11}やビッグデータといった、新しい技術も積極的に活用して、観光客の利便性や満足度向上、観光産業の生産性向上などに取り組んでいきます。

【推進していく主な取組】

- 【新】観光案内機能のデジタル化の検討
- 【新】XR(クロスリアリティ)を活用した観光コンテンツの検討
- ビッグデータなどデジタルテクノロジーを活用したマーケティングの強化
- 【新】(再掲)観光施設などのキャッシュレス対応やデジタルチケットの導入の推進

※11 XR(クロスリアリティ)・・・現実世界と仮想世界を融合して、新しい体験を作り出す技術の総称

戦略Ⅳ

何度も訪れ、楽しんでもらうための持続可能な観光地づくり

基本的な考え方

「暮らす人」「訪れる人」が、何度も訪れ、楽しんでもらえる状態を持続していくためには、地域住民と観光客の双方に配慮することが必要です。具体的には、観光地の受入環境整備と合わせて、感染症対策や災害に備えた危機管理、訪れる人をもてなす人材の育成、観光を地域経済の発展につなげ、地域住民が観光による恩恵を実感できることなどが重要です。

そのため、観光振興プランの確実な実施に向けた仕組みや体制づくりに取り組みます。

今後の取組方針

戦略Ⅳ-1 観光関係の組織や企業・個人など、
北九州市の多様な主体と連携し、推進する体制の構築

地域への経済波及・雇用機会の創出効果を持つ観光産業は、今後、北九州市の経済をけん引する可能性があります。そのため、実効ある観光政策の立案及びその推進に向けて、観光に精通した人材の育成やノウハウの取り込みが必要です。

また、観光事業者間の連携強化や観光地域づくり法人(DMO)の登録に向けた取組などを通して、観光施策の推進体制の強化を図っていきます。

さらに、民間事業者の技術や経営能力などを取り込む機会の拡大、環境づくりに、これまで以上に取り組みます。

【推進していく主な取組】

- 【新】登録DMO設立への取組と、民間事業者などが主役となった推進体制の構築
- 【新】企業が観光分野の担い手として挑戦・投資・参入しやすい環境づくり
- 【新】観光を担う人材の育成・強化

戦略Ⅳ-2 国、九州観光機構、県、北九州都市圏域、福岡都市圏、
大分県などと連携する広域観光推進の体制づくり

北九州市は、鉄道や高速道路などあらゆる交通網の結節点として、中国地方、東九州、西九州にアクセスできる地理的優位性があります。

さまざまな方面から北九州市に人が訪れ、交流する「ハブ都市」としての機能を活かすという視点も重要です。広域観光の取組は、各市町村の特性を活かし、機能や魅力を補完することで、訪問箇所が増加、滞在時間の長期化に繋がるため、観光客数の増加だけでなく、宿泊客数の増加を図る上でも効果的です。

引き続き、九州観光機構や北九州都市圏域・福岡都市圏を構成する周辺市町などと連携しつつ、北九州市を起点、あるいは終点とした広域観光の推進に積極的に取り組みます。

【推進していく主な取組】

- 北九州都市圏域(18市町)による協議体の活用
- 宿泊観光・滞在時間延長につながる九州内や周辺地域との連携の充実
- 北福連携の枠組みを活かした観光プロモーションの強化
- 【新】(再掲)交通事業者などと連携した、北九州市をハブにした周遊プランの検討

戦略Ⅳ-3 | 宿泊税の用途を戦略的に検討できる体制づくり

宿泊税は、持続的な観光振興のための大切な財源であり、観光資源の魅力向上および情報発信、受入環境の充実などのために、戦略的・効果的に活用する必要があります。

今後の観光の方向性などについて、観光事業者や宿泊事業者・有識者などの意見を集約しつつ、宿泊税の活用方法(用途)を検討・チェックする体制を構築します。

【推進していく主な取組】

- 【新】宿泊税の用途を検討する外部有識者などによる会議体の設置



戦略Ⅳ-4 | 災害や感染症などへの危機管理体制の強化

危機や災害が発生した時に旅行者・観光客の安全を確保することは、観光地と観光関連事業者の重要な役割です。

また、観光が地域社会や経済を支える重要な柱となっている今日において、観光関連事業者の事業を守ることは、災害後の地域経済の復興においてもとても重要です。訪日外国人を含めたあらゆる「訪れる人」に対して、危機・災害時の支援策を整えるとともに、正確な情報を迅速に発信する体制を強化します。

【推進していく主な取組】

- 【新】危機・災害時におけるウェブや観光案内所などでの情報発信体制の整備
- 【新】訪日外国人も災害時などに必要な支援策や情報が入手できる体制づくりの強化

戦略Ⅳ-5 | 観光振興を通じたSDGsの取組の推進

環境にやさしい観光は、地域の自然を守りながら観光業を活性化させるとともに、市民の暮らしの向上につながります。観光振興を通じたSDGsの推進・発信に取り組みます。

【推進していく主な取組】

- 【新】観光におけるEVバスへの移行など脱炭素に向けた取組の検討
- 【新】観光事業者や観光客による脱プラスチックやフードロス削減など自然環境への負荷が少ない観光の取組の推進
- (再掲)SDGs未来都市北九州ならではの修学旅行用メニュー、体験学習プログラムの充実



EVバスを活用した市内周遊ツアーの様子

戦略Ⅳ-6 | おもてなしの機能強化・人材育成

北九州市では、現在、観光について学んだ市民約100名が「北九州市観光案内ボランティア」として活動しています。観光ガイドは情報を伝えること以上に、「訪れる人をゲストとして迎え、ガイドを通してともに楽しみ、最後には友人として送り出す」といった北九州市の観光が目指すおもてなしの最前線に立つ人材となります。「訪れる人」に北九州市の魅力を最大限に伝えるため、観光案内所の充実やボランティアガイドのスキルアップなど人材育成に取り組めます。

【推進していく主な取組】

- 観光案内所の充実、スキルの高い観光ガイドの育成強化
- 【新】趣味や嗜好で観光客とガイドがつながる新たな観光ガイドの検討
- 【新】(再掲)観光を担う人材の育成・強化



北九州市観光案内ボランティア

きれいで快適なトイレの整備は、観光地や観光施設のイメージアップに加え、集客にもつながる重要な要素の一つです。

外国人旅行者をはじめとした観光客のストレスフリーな受入環境を整えるため、トイレ整備の優先順位や、整備水準などを検討することが必要です。

日本一トイレがきれいなまちと言われるよう、観光施設のトイレの多機能化など計画的な改修や、公衆トイレの清掃など管理手法の見直しなどの検討を進め、観光客の満足度を高めます。

トイレの快適性

高齢者や外国人など様々な方にとっての使いやすさや衛生面の観点から、多くの観光地でトイレの洋式化が進んでいます。また、誰もが安心して利用できるように明るく、清潔なトイレや、ベビーチェア・おむつ交換台などの設置が求められます。

高齢者・障害のある方への配慮

車いすを利用される方も使用しやすいよう、バリアフリーの入り口を用意するなどの工夫も必要です。また、トイレの機能自体を障害のある方に配慮したものにすることも大切です。

外国人への配慮

言葉や生活習慣の違う外国人への配慮も重要です。より多くの人にとってわかりやすく、使いやすいトイレにするために、案内表示の工夫や、操作パネルなどの標準ピクトグラム導入の検討も必要です。

北九州市での「おもてなしトイレ」へのリニューアル例

西日本総合展示場新館は、令和3(2021)年にリニューアル工事を行いました。トイレは全て洋式となり、またオストメイト対応のバリアフリートイレも導入しました。さらにベビーチェア、フィッティングボードなどの設備を新設し、誰もが使いやすいトイレに生まれ変わりました。

リニューアル前の様子



和式トイレ



入口が狭く薄暗い

リニューアル後の様子



明るく、広い導線を確保



ベビーチェア、フィッティングボードが設置されたトイレ



ユニバーサルシートが設置されたトイレ



わかりやすい入口