

### 2.2 おのみち観光おもてなし事業(広島県尾道市 おのみち地域SNS研究会)

**分 野** ICT活用による地域情報発信／観光 地域コミュニティ／SNS 防災／防犯

#### サービス・事業概要

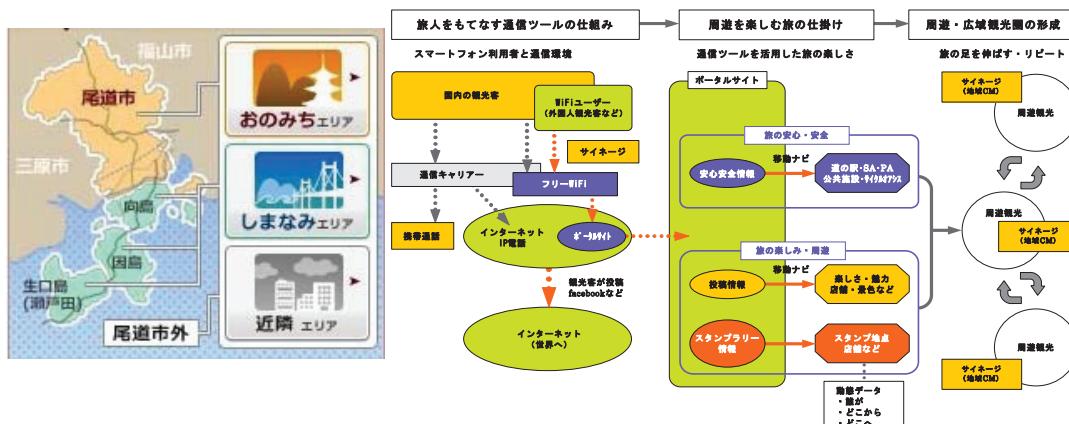
尾道市では、市民協働のまちづくりを推進しており、広域に合併（平成17から18年にかけて隣接する御調町・向島町・因島市・瀬戸田町との合併）した市域間の交流や、情報交換、合意形成の手法について、行政と市民とが協働して検討、推進するため、平成20年10月「おのみち地域SNS研究会」を設立した。

地域SNSの普及・啓発活動を通じて、より多くのまちづくりの主体・関係者を緩やかなネットワークでつなぎ、その地域性や様々な課題解決に最も適した情報にアクセスし、まちづくりグループ同士が連携できる地域コミュニティベースの情報プラットフォームの構築を目的としている。

#### サービス・事業の背景

尾道市は中山間地域から島しよ地域に至る南北に細長い地域から成り立っている。位置的には瀬戸内内ほぼ中央に位置し、山陽自動車道、瀬戸内しまなみ海道に加え、中国横断自動車道尾道松江線の開通（平成26年度全線開通）が見込まれることで、山陰や山陽地域の物流や人の移動が更に活性化される反面、特に観光客の移動が従来の国道・県道の利用から高速道路に変わることが予測されている。このことから、従来の国道や県道に存在する道の駅等の休息・地元情報発信拠点が形骸化される危惧がある。これら観光客（外国人観光客を含む）に対して、おのみち地域SNS研究会や尾道観光協会、尾道市をはじめとする隣接する自治体・団体との官学民連携により、地域に特化した観光情報や特産品の情報提供はもとより、twitterやFacebookの活用による訪れた観光客からの目線で投稿された記事（史跡や観光名所・特産品の情報）を多様な情報伝達手段を用いて、新たな観光客向けに情報発信をすることで、尾道地域へ訪れる観光客の滞在時間を増やす。

#### 取り組みイメージ図

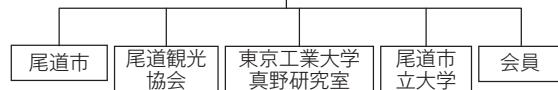


#### サービス・事業の成果

- ▶ 平成18年度
  - 総務省「情報通信月間事業」、文科省「地域ボランティア活動推進事業」
    - ・防災講座/インターネットリスク講座/著作権講座を継続的に開催し市民のスキルアップを図る
- ▶ 平成20・21年度
  - 国土交通省「自転車・地域SNS活用しまなみ海道にぎわい社会創出実験」に参画
- ▶ 平成24年度
  - 過去の関連事業を総括した観光おもてなし事業の推進

#### 実施運営体制

おのみちSNS地域研究会  
情報プラットフォーム



情報ボランティア集団として、ICT活用による情報発信の手段について検討する組織

## 成功要因の整理（1/2）

### 行政の特色／役割

#### ▶瀬戸内交通の要所

1999年5月のしまなみ海道の開通（自転車歩行者専用道路の併設）によって四国の今治市と陸路で結ばれ、物流面での利便性が高まり、また建設中の高速道路中国横断自動車道（尾道松江線）が開通（2014年予定）すると「瀬戸内の十字路」として更なる利便性の向上が見込まれている。

#### ▶従来の市内観光資源から市町合併による新たな観光資源を活用した観光事業の展開が必要となっている

「坂の街」「文学の街」「映画の街」として全国的に有名な地域であるが、市町合併により中山間地域から島しょ地域を網羅する新たな観光事業の展開が必要となっている。

#### ▶過去の国からの助成事業プロジェクトを融合させた情報発信基盤整備づくり

行政主導ではなく、官学民特に市民参加型プロジェクトによる知識の集約を図ることで、観光客からの目線を重視したコンテンツづくりを行っている。



尾道市を取り巻く環境の変化に対して、臨機応変に対応できる行政はもとより市民との密接な関係が既に過去のプロジェクトから引き継がれている。

### 現状調査・サービス企画プロセス

#### ▶過去の国からの助成事業プロジェクトを融合させた情報発信基盤整備づくり

- ✓ 実証実験やモデル事業をその対象期間のみの運用するにとどまらず、継続し更に発展させることで、地域住民や観光客に対するサービスの継続が図られることが重要である。
- ✓ 行政主導ではなく市民参加型プロジェクトを形成することで、新たな手法・智恵を附加した継続的な事業展開を図ることが重要である。



国からの助成事業等をその場限りで終了させるのではなく、多様な見識をもつ人材による意見集約を図った運用体制を確保することで継続事業として実施することが有効である。

### 事業計画プロセス

#### ▶姉妹都市との連携

- ✓ 愛媛県今治市及び島根県松江市は姉妹都市として交流があり、しまなみ海道並びに中国横断自動車道（尾道松江線）の開通を機に観光客の導線を協議 特に、中山間地域では、世界遺産石見銀山への観光客を松江～尾道～今治地域へいかに誘導できるかが課題となっている。

#### ▶情報ボランティアの有効活用

- ✓ おのみちSNS地域研究会に参加している会員はもとより、地元観光協会、尾道市立大学、東京工業大学真野研究室をはじめとするICTはもとより地元の有志による人材の活用を行っている

#### ▶地元住民からの意見収集

- ✓ 行政のみの事業計画にとどまらず、地元に住む地域住民の意見・アドバイス・アイデアを取り入れることで市民参加型を形成する



特定の地域のみの一人勝ちという意識を改め、広域での利益分配を意識した事業計画が有効である。

## 成功要因の整理（2/2）

### 事業開発プロセス

#### ▶過去の国からの助成事業プロジェクトを融合させた情報発信基盤整備づくり

- ✓ 情報ボランティア要員を絡めた、PDCAプロセスを検証し、最低限の手直しによる最新技術の導入によるプラスチックアップを図る。（従来の携帯電話からスマートフォン対応）
- ✓ 外国人観光客対応として、多言語対応機能（英中韓）の継承
- ✓ GPS及び観光・特産品情報とのリンクによる観光コンシェルジュ

#### ▶情報ボランティア的繋がりを有効利用

- ✓ 運用コスト軽減を図る目的で、双方が利益を見い出せる企業とのコラボレーション（スマートフォン対応フリー WiFiを設置するに当たり、自販機に設置することでその収益から電源（停電時対応）・維持経費を賄う）



過去に構築したツールを有効活用するとともに、それぞれの得意分野のスキルを保有する人的繋がりによる情報ボランティア要員の存在が、コスト縮減を意識した維持管理運営を前提とした開発・運用が行われている。

### 運営・評価プロセス

#### ▶過去の国からの助成事業プロジェクトを融合させた情報発信基盤整備づくり

- ✓ ICTスキルを保有する情報ボランティアの人的繋がりを有効活用することにより、実証実験・モデル事業のみで終了しがちなプロジェクトを継続的に維持運営できる体制が確立している
- ✓ 地元企業や地域住民の参加型プロジェクトにすることで、ICTの利活用に繋がる地元ならではのアイディアや意見を組み入れられる体制が確立している

#### ▶おもてなし事業に賛同する地域住民・企業等が多く存在している

- ✓ しまなみ海道沿いでは、私有地にサイクリング駐輪場や休憩場を提供し交流の場を形成している
- ✓ 官学民の連携、特に学の分野では観光客の宿泊や移動動向調査等学術研究モデルとして参加することで、他の観光地域との比較検証等のPDCAが容易に行える



システムを導入するだけでは観光客誘導の課題は解決せず、観光客の目線を常に意識した、“おもてなしの心”を官学民の連携はもとより、生まれ育った地元をより良くしたいという社会貢献意識の強い地域住民を交えたプロジェクトづくりが重要になってくる。

### 導入経費及び維持経費

導入経費：尾道市Wi-Fi設置経費 一部市の負担

過去に構築したICT関連システム SNS会員情報ボランティア奉仕により無償  
(尾道市等の自治体が過去にICT絡みでの助成金を除く)

維持経費：30万円/年 (SNS運営サーバ年間維持費のみ)

### 問合せ先

おのみち地域SNS研究会

住 所：〒722-0052 広島県尾道市山波町243-14

電 話：090-1334-3346 (総務担当 東風有限会社 地域連携・観光まちづくり 森迫宛て)

E-mail : tongfu98(at)gmail.com (実際にメールを利用される場合には(at)を@に置換えてください。)

## 2 先進的な事例紹介

