

# 広域観光の潮流

## 広域ドライブに対応した 情報提供の取り組み 北海道後志地域における「しりべしiシステム事業」のあらまし

はじめに

**後** 志地域は北海道の南西部、札幌に隣接する1市13町6村から構成される地域です。地域内には、小樽、ニセコ、積丹半島など北海道を代表する観光地が含まれています。海や山、川、田園、リゾート、歴史的街並みなどいろいろな観光資源が存在し、実に多様な観光活動が楽しめるところがこの地域の大きな特徴です。観光客は年間2000万人を超え、数の上では北海道最大の観光エリアとなっています。

**後** 志地域は、前述のような豊かな観光資源と、大都市札幌に隣接しているという恵まれた立地条件から、観光的には大きな可能性のある地域です。しかしながら、一次産業が主体の地域であり人口の集積地も少ないことから、鉄道などの公共交通機関は未発達で、その移動はほとんどが車に頼らなければならないのが実態です。その結果、観光行動についても車によるドライブ観光が主体となっています。しかし、地形的な制約もあって高速道路等の整備は遅れており、観光シーズンには大渋滞を起こすことがしばしばあります。もちろん交通事故も少なくありません。

快適なドライブ旅行を目指して

20の市町村と国や北海道などの関係機関が協働で取り組みを開始しました。

後志を旅する観光客が快適なドライブ旅行を楽しんでいただけるよう、後志を訪れる観光客に、必要なとき、必要な場所で、必要な情報を提供できるような情報提供の仕組みを官民の連携で作上げようとしています。

しりべしiネットと  
iセンターの立ち上げ

このような背景から、平成15年度に国土交通省の社会実験事業を活用し、官民の連携による後志独自のインターネットサイト「しりべしiネット」を立ち上げました。同時に、各市町村にiセンター（観光案内所を開設し、後志独自の情報発信を始めました。

しりべしiネットは、2003年7月に立ち上がりましたが、年間36万件のアクセスがあり、後志観光のポータルサイトとしての機能

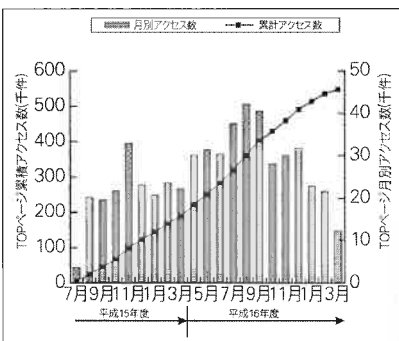
SHIRIBESHI



この後志地域で、平成14年度より地域観光案内所のネットワーク化と観光ポータルサイトの構築、それを活用した官民連携による情報発信の実験的な取り組みが行われていまして、それが「しりべしiシステム事業」です。

後志での広域観光情報提供の取り組みは、このような状況を少しでも改善して、後志を訪れる観光客に快適なドライブを楽しんでもらうことを目標とし、後志地域の

観光のポータルサイトとしての機能



# i 観光案内所

## Tourist Information



現地ではこのマークが目印

欧米などでは、iのマークのツーリストインフォメーションセンターが充実しています。観光地でもない普通の町でもこの施設を見かけます。その存在が観光客に大きな旅の安心感を与えています。後志でもそのような施設ネットワークを作りたいと考えています。

能を充実させつつあります。しりべしiネットでは、地域から発信される情報(地域情報)と交通情報、道路情報、気象情報などの公的情報を同一サイトで見る事ができるのが特徴です。

一方、現地での観光客対応の窓口となるiセンターは平成15年度に7カ所(7市町村)からスタートし、現在は11カ所に増えています。これらは、既存の観光案内所にそのままiセンター機能を持たせたものと新設のものがあります。ところで、iセンターのiは、informationの頭文字で、いわゆる観光案内所ですが、後志独自で作成した統一マークのiを掲げ、専門のスタッフとiネットの端末(インターネットを自由に閲覧できるパソコン)が常設されています。

お、現在、11カ所のiセンターのうち4つの施設が「道の駅」の中にあります。

### しりべしiシステム事業の目指すもの

### 平

成15年度に、ポータルサイトのしりべしiネットとともにiセンターが立ち上がり、いわゆる情報提供のためのインフラ部分はある程度完成しました。しかし、インフラだけでは何も動きません。そのインフラを動かすためには、地域および関係機関の人たちの血の通う仕組みが必要です。そのため、私たちは次の課題に取り組んでいきます。

### ①地域の主体的な運営による情報収集、情報発信の仕組みづくり

地域情報の発信は、行政が主導するのではなく、地域内のいろいろな立場の人たちが主体的に参加することで、観光客にとってより魅力ある情報が発信されると考えます。このような観点から、行政と民間団体、地域住民などが参画する「地域iセンター運営会議」を立ち上げ、市町村を1つの地域単位とした住民参加による地域内の情報発信の仕組み作りに取り組んでいます。

### ②地域情報と公的情報の融合

利用者側からみると、地域情報と道路情報などの公的な情報とが

同時に閲覧できることは大きな利点です。地域の人しか知らない隠れた情報や、地域の人だからこそ知っている新鮮な情報と、行政が得意とする道路や交通の情報などの融合を図ることによって、利用者にとって便利で役に立つ情報が提供されるものと考えます。しりべしiシステム事業では、その実現を関係行政機関と連携し進めており、すでにかんりの分野での情報提供が実現しています。

### ③地域情報拠点のネットワーク強化と情報共有

後志では現在11の市町村でiセンターが設置されていますが、それぞれのiセンターの機能はまだまだ不足です。今後、その強化を図るためには、それぞれのiセンターの充実はもちろんのこと、相互の連携を強化し、ネットワークとして機能させることが重要です。隣の町のことを聞かれても知らないというのでは、何のための広域観光情報提供の仕組みか分かりません。そのようなことから、各iセンターの窓口の人たちの交流会、研修会を定期的に開催し、案内スタッフの意識高揚を図ってきました。

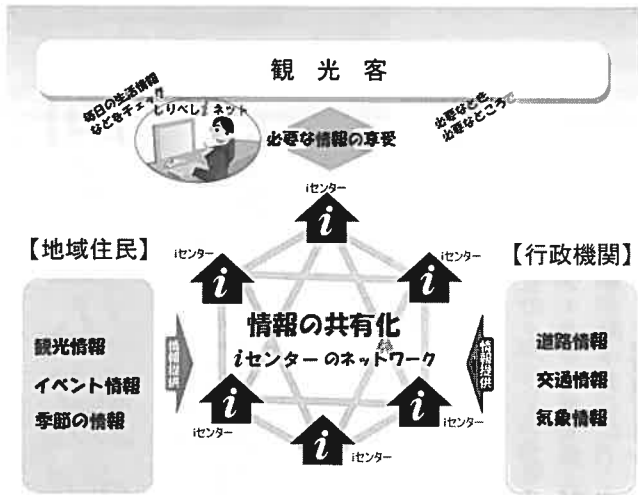
その効果は極めて大きなものがありました。観光案内の現場の人たちは、意外と孤独でした。スタッフ研修が不十分なまま観光案内窓口に立たされて、観光客からのク

道の駅(ニセコビュープラザ)内に設置されている「ニセコiセンター」



# 広域観光の潮流

iセンターのネットワークと情報共有



各地域単位では、行政と民間団体、地域住民などが参画する「地域iセンター運営会議」を立ち上げ、それぞれの地域事情に応じた情報収集、発信の仕組みづくりを検討しています。

レームを恐れながら仕事をしたいというスタッフもいました。そういう人たちに、広域的なスタッフ研修は、同じ仕事仲間との交流を促進し、仕事に対する情熱を作るよいきっかけになったようです。

④官民連携による事業推進体制の構築

地域情報と公的情報の融合の必要性はすでに述べましたが、その情報収集をそれぞれで行う分野もあれば、官民が一緒になって取り組むことで効果があがる分野もあります。

例えば、北海道の場合、時間ごとに変化する冬の路面状況の情報提供は、道路管理者だけの対応では必ずしもきめ細かな情報は提供

できません。そこで、地域のiセンターや地域住民が情報提供活動に参画することで、ドライバーに、よりきめ細かな情報を提供することが可能になります。つまり、自分たちの家の前の国道の路面状況を定期的に携帯電話のメール機能等で情報発信をし、それと道路管理者側からの情報と合わせて提供するシステムです。これは、平成15年度より「しりべし冬道実験」という名称で実施し、効果を上げています。

## しりべしiシステムの将来

この仕組みは、夏場の情報発信にも使えます。開花情報やイベント情報などが同じようなフォームによって、iセンターやモニターとなった地域住民からiネットに向けて情報が送られ発信されます。

しりべしiシステム事業は、現在、後志観光連盟の事業として、その中に設置されている地域と行政機関の代表からなる「後志iシステム事業運営部会」が中心となって進めています。社会実験以降、官民連携事業などで費用面で一部国の支援なども受けながら、これまで進んできました。行政の支援は今後も必要ですが、それが永遠に保証されるとは限りません。そのため、この事業の自立

## しりべしiシステムの将来

が大きな課題となっています。利用者が期待する観光情報の内容はますます多様化、複雑化しており、それに対応していくためには、事業主体としてはより柔軟な対応のできる民間組織が望ましいと考えます。例えば、ホテル・旅館、飲食店などの商業情報は、公的機関では取り扱いにくいものですが、逆に利用者はそういう情報を求めています。したがって、それを行える民間組織が必要になってきます。そのためには、持続的な自主財源の確保が不可欠であり、iシステム事業の中で収益を生む仕組みを作らなければなりません。このような観点から、しりべしiシステム事業では、今後商業情報についても積極的に取り込みたいと考えています。

一方、公的な情報、つまり客観的に評価される信頼できる情報の提供もiネットの使命です。そして、公的な情報を地域情報、商業情報とともに一元化して情報発信して、観光客の満足度を高めていく。これができるかと自信をもってポータルサイトとはいえません。

以上のことが、情報を出す側の勝手な思いにならないように、つまり、それが利用者の求める真の観光情報になるように、その望ましい接点を探しながら、この事業を推進していきたいと考えています。

公園の休憩舎を再利用した手づくりの「余市iセンター」

