

観光振興ビジョンに係るパブリックコメントと回答内容

内容	回答
<p>南富良野町は、「道の駅」をハブとした高い集客力と、「かなやま湖」「スキー場」という強力なアクティビティ資産、そしてスタッフの質の高さという大きな強みを持っています。一方で、リピーター獲得や滞在時間の延長、消費単価の向上に向けて検討すべき課題も明確になっています。さらなる観光振興のために検討すべき5つの重点項目を提案します。</p> <p>1 <b>既記載（案に記載のあるもの）</b></p> <p>「道の駅」を起点とした回遊・滞在型観光の設計 アンケートでは訪れたきっかけの第1位が「道の駅（115件）」であり、次いで「通りがかり・休憩（72件）」となっています（p. 4）。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・検討項目: 道の駅に立ち寄った層を、いかに町内の他スポット（キャンプ場、スキー場、地元飲食店）へ誘導するか。</li> <li>・具体策: ○ 道の駅内でのスキー場コンディションのリアルタイム発信や、キャンプ場の空き状況提示。○ スキー場で絶賛されている「あんドーナツ」などの限定グルメを道の駅でも販売・PRし、相互送客を狙う（p. 22）。</li> </ul> <p>2 <b>既記載（案に記載のあるもの）</b></p> <p>食の充実と「地元グルメ」のブランディング 「もっと充実させてほしい項目」の第1位が「地元グルメ・飲食店（90件）」です（p. 6）。スキー場のレストランは高評価（満足度 89.8%）ですが、メニューの多様化やオペレーションの改善が求められています（pp. 20, 22）。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・検討項目: 観光客が「ここでしか食べられない」と感じるキラコンテンツの創出。</li> <li>・具体策: ○ スキー場で要望のあった「ライス（定食類）」の復活や、15時以降の軽食提供の検討（p. 22）。○ 道の駅やキャンプ場利用者が、夜間に利用できる町内飲食店の情報提供（マップ整備やデリバリー連携）。</li> </ul>	<p>1</p> <p>P12「観光素材の磨き上げ」の ●ロケ地とフォトスポットの整備及び観光素材の掘り起こしとブラッシュアップの実施を通して、町内を周遊するための取り組みを検討しておりますので、いただきました意見を参考とさせていただきます。</p> <p>2</p> <p>P12「観光素材の磨き上げ」の ●地域食のブランド化、カフェ・飲食メニューの開発とブラッシュアップ、P13「データ収集とブランディング・プロモーションの強化」の ●公式サイト・SNSの強化、デジタル発信の一元化、P16「既存施設等を活用した観光振興」の ●フードコート飲食店の看板メニュー開発、通年営業促進、新店舗発掘の実施を通して、情報発信の充実を図るとともに、南富良野ならではの食の提供を検討いたします。</p>

### 3 既記載（案に記載のあるもの）

ファミリー層の満足度を支えるインフラ改善 キャンプ場、スキー場ともに「家族連れ」が主要なターゲット層です（pp. 12, 18）。しかし、ゲストコメントからは設備に対する切実な要望が出ています。

・検討項目：快適性を左右する「トイレ」と「安全対策」の優先的改修。

・具体策：○ トイレの洋式化・温水洗浄便座（ウォシュレット）化：多くの利用者から「和式は辛い」との声が出ており、満足度低下の最大要因になり得ます（pp. 15-16）。○ スキー場の安全対策：ソリエリアの傾斜改善（フェンス衝突防止）など、小さな子供が安全に遊べる環境整備（p. 21）。

### 4 既記載（案に記載のあるもの）

インバウンド（訪日外国人）受け入れ態勢の整備 スキー場には外国人が訪れ始めていますが、文化的な摩擦（小上がりを土足で上がる等）が発生しています（p. 22）。

・検討項目：誰もが不快な思いをしないための「ビジュアル重視」の案内整備。

・具体策：○ テキストによる警告ではなく、ピクトグラムや写真を用いた直感的なマナー案内の掲示。○ 多言語対応（英語・中国語など）の公式サイトやSNSの整備（スキー場では公式サイトの要望あり）（p. 22）。

### 5 既記載（案に記載のあるもの）

情報発信の戦略的強化 情報入手経路として「知人（79件）」が最大ですが、次いで「Instagram（65件）」が機能しています（p. 4）。キャンプ場でもインスタを見ている利用者が存在します（p. 16）。

・検討項目：「UGC（ユーザー生成コンテンツ）」を誘発する仕掛け作り。

・具体策：○ キャンプ場やスキー場の絶景ポイントに「フォトスポット」を公式に設置し、ハッシュタグキャンペーンなどを実施。○ かなやま湖でのアクティビティ（SUP、カヌー等）の動画配信を強化し、静止画では伝わりにくい魅力を訴求（p. 16）。

これらの項目を優先順位をつけて実行することで、南富良野町は「ただの通過点」から「目的地として選ばれる町」へと進化できると考えます。

### 3

キャンプ場及びオートキャンプ場のトイレは、令和9年度ですべて洋式化される予定です。

施設の安全対策は、すべての施設で確認を行い、安全に利用できる環境整備を行います。

### 4

インバウンドの利用が増加していることから、P16「既存施設等を活用した観光振興」の ●施設ごとの多言語化、案内サイン改善、滞在環境のアップデートの実施を通して、多言語化の促進を図ってまいります。

### 5

P12「観光素材の磨き上げ」の ●ロケ地とフォトスポットの整備及び観光素材の掘り起こしとブラッシュアップ、P13「データ収集とブランディング・プロモーションの強化」の ●公式サイト・SNSの強化、デジタル発信の一元化の実施を通して、観光施設のブランディングを行い、フォトスポットの整備を検討しております。また、SNSやHPを中心に情報発信を行います。

1 修正（案を修正するもの）

「おもてなしの心」を支えるスキルの向上について  
ビジョンの中に「事業者・ガイドのスキルアップ」という項目がありますが、これをもっと広義の「接遇・ホスピタリティスキル」として強化していく事は出来ないでしょうか。

アンケート結果を拝見すると、スキー場のレストランのスタッフに対し、残念ながら厳しい意見が見受けられました。私自身も日々の暮らしや活動の中で、既存施設の一部スタッフの対応への不満を耳にすることがあります。観光客数という「数」を追う上で、その受け皿となる「人の質」は、町の第一印象を左右する極めて重要なインフラと考えます。個人の資質に頼るのではなく、町全体で共通の接客基準や研修機会を設けることで、どの施設に行っても「南富良野らしい温かさ」を感じられる環境づくりをお願いしたいです。

2 既記載（案に記載のあるもの）

道の駅フードコートの通年営業化と、冬期の数値目標設定  
道の駅のフードコートが通年で開いていることは、冬の観光客や我々町民にとっても必須だと考えています。しかし、出店されている飲食店側からすれば、冬の集客不安が大きな壁になっているはずです。そこで、「冬季（12月～3月）の来館者数や売上」などの具体的な目標実績をビジョンに設定し、町として冬も集客に注力する姿勢を明確に示せないでしょうか。根拠となる数字があれば、テナント側も安心して通年営業への投資や体制づくりができるようになると思います。

3 既記載（案に記載のあるもの）

冬季の集客・回遊を促す具体的な施策提案  
上記の「冬の集客」を具体化するために、以下の2点を提案します。  
・アドベンチャーパークの冬季一部開放  
現在は冬場に封鎖されていますが、安全面に配慮した上で一部だけでも開放し、かまくら作りや雪遊びができる「スノーパーク」のような

1

サービス提供において「人の質」の向上は欠かすことのできないものです。町、観光協会、商工会等関係機関との連携により研修等について、P12「観光素材の磨き上げ」で追記いたします。

2

P14「地域資源を有効活用した体験・滞在型観光の推進」の ●観光コンテンツの拡充やアドベンチャー・トラベル商品の開発、ファムトリップの実施 ●雨天・冬季でも参加できる全天候型プログラム開発、P16「既存施設等を活用した観光振興」の ●道の駅の導線改善・売店リニューアル、回遊できる仕掛けづくり ●フードコート飲食店の看板メニュー開発、通年営業促進、新店舗発掘を通して、検討いたします。

3

P12「観光素材の磨き上げ」の ●ロケ地とフォトスポットの整備 ●地域食（地産地消、エゾシカ肉、ヒグマ肉）のブランド化、カフェ・飲食メニューの開発とブラッシュアップ

コーナーは作れないでしょうか。特別な設備がなくても、南富良野の豊富な雪自体が素晴らしい観光資源になります。

・映画「鉄道員（ぽっぽや）」にちなんだ冬季限定メニューの展開  
「鉄道員」の世界観は、まさに冬と雪景色です。旧幾寅駅のロケセットを訪れる方へ向けて、フードコート各店で「ぽっぽや」にちなんだ冬のご当地メニューを共通提供するのはどうでしょうか。これにより、道の駅とロケセットに強い回遊性が生まれ、町内の滞在時間が延びるきっかけになると考えます。

#### 4 既記載（案に記載のあるもの）

地域全体で当事者意識を持つための「情報共有」の改善

今まで、観光協会や町が行うイベントや施策について、後から「そんなことをやっていたのか」と気づくことが多く、一緒に盛り上げたいと思っていてもどこか他人事になってしまうもどかしさがありました。

昨年後半からメールでの事前共有をいただけるようになり、お客様との会話や知人への紹介に活かせるようになったことは大変ありがたく感じています。

今後は、さらに一歩踏み込んで、施策の「背景」や「狙い」をより早い段階で共有したり、意見交換できる場を増やしたりできないでしょうか。「地域の売り」を明確にし、発信力を強めるためには、一部の組織だけでなく、地域全体が当事者意識を持って動く必要があると感じています。

#### 5 既記載（案に記載のあるもの）

地域全体を「つなぐ」視点について

ビジョンの中にある「旅行商品の開発」において、今後はさらに各スポットを「線」で結ぶ視点が重要になると感じています。例えば、道の駅を拠点に、周辺のアクティビティや食事、文化資源（ロケ地など）、地域住民との交流、などをシームレスに体験できるパッケージです。こうした「地域を繋ぐ仕組み」に、我々町民や事業者がもっと積極的に、専門性を持って関わっていけるような余白をビジョンの中に持たせていただければ幸いです。私自身も、南富良野町の素晴らしい資源

ップ、P14「地域資源を有効活用した体験・滞在型観光の推進」の ●雨天・冬季でも参加できる全天候型プログラム開発、P16「既存施設等を活用した観光振興」の ●旧幾寅駅周辺の活用（グッズ販売、映画ファン・鉄道ファン向けイベント）を通して検討いたします。

アドベンチャーパークの利用については、指定管理者及び観光協会と検討いたします。

#### 4

P13「データ収集とブランディング・プロモーションの強化」の ●公式サイト・SNSの強化、デジタル発信の一元化の実施を通して、SNS、HP、LINE、メール等で情報発信を行いますので、確認をお願いいたします。

今後、事業への参加・参画を依頼することもあると思しますので、よろしく願いいたします。

#### 5

商品開発にあたっては、たくさんの方のご理解・ご協力が必要不可欠となります。P14「地域資源を有効活用した体験・滞在型観光の推進」において進めてまいります。

今後、事業への参加・参画を依頼することもあると思いま

を活かし、地域に貢献できるよう共に歩んでいきたいと考えております。

ですので、よろしくお願いいたします。

### 1 既記載（案に記載のあるもの）

スキー場に南富良野冬のアドベンチャーパークを作る  
南富良野冬のアドベンチャーパーク構想

○目的

- ・冬の観光客増加
- ・地元事業者の収入増
- ・短期雇用の創出

南富良野は自然はあるが体験型コンテンツが少ないため、「雪遊び＋体験」を作ることによって観光の間人時間を増やします。

○主なコンテンツ

- ・雪遊びレンタルエリア
- ・犬ぞり体験
- ・イベントエリア

### 2 既記載（案に記載のあるもの）

通過型観光から滞在型観光へ

南富良野は「何もない町」と言われることがあります。しかし見方を変えれば、それは大きな魅力でもあります。一般的に短所と考えられる要素も、視点を変えれば長所になります。南富良野の観光は、この「静けさ」や「自然の豊かさ」をどう活かすかが重要ではないでしょうか。

○静かな朝の体験（湖・ヨガ・瞑想）

○森の体験（森林浴）

○薪の炎と触れ合う時間

南富良野は四方を森に囲まれた森林の町、もっと薪の火に触れ合える場所が増えると楽しいと思います。大人にとっては懐かしい思い出、子どもたちには新しい体験となります。

○田舎暮らし体験

○農業と食の体験

### 3 既記載（案に記載のあるもの）

道の駅の現状と提案

現在の状況

- ・夏の繁忙期と冬の閑散期の来客数の落差が激しい。
- ・天候、気温に左右されてしまう。
- ・繁忙期の連休はさばききれないほどのお客様が一気に来店。
- ・スタッフが少ないうえに食材が切れてしまう、洗い物が溜まっても対応できず、一時的に店を閉めることがある。

### 1

P14「地域資源を有効活用した体験・滞在型観光の推進」の ●アウトドアアクティビティ提供の強化（カヌー、トレッキング、スノーアクティビティ等） ●雨天・冬季でも参加できる全天候型プログラム開発、P16「既存施設等を活用した観光振興」において、スキー場の今後の在り方を検討する際、参考とさせていただきます。

### 2

すでに、南富良野町の魅力でもある湖や森を活用した取り組みを実施している事業者がいらっしゃいます。P12「観光素材の磨き上げ」の ●観光素材の掘り起こしとブラッシュアップを通して、本町の魅力を活かした活動に取り組んでいただくことができるよう、各事業者への周知及び連携を検討いたします。

### 3

P12「観光素材の磨き上げ」の ●地域食（地産地消、エゾシカ肉、ヒグマ肉）のブランド化、カフェ・飲食メニューの開発とブラッシュアップ、P14 地域資源を有効活用した体験・滞在型観光の推進の ●雨天・冬季でも参加で

- ・繁忙期でも週末以外はワンオペが基本で、昼に来店が集中し、一日を通してみればさほど売り上げが上がらず、人を雇えば赤字になってしまう。
- ・土日はスタッフを増やしたり、学生やシニアの方に来てもらったり努力はしている。
- ・新メニュー開発は常に考えている。

#### 改善案

- ・連休など来店集中対策  
→キッチンカー、屋台など飲食店の数を増やし混雑を緩和する。
- ・看板メニュー開発プロジェクトを飲食店、企画課、観光協会合同で行う。
- ・住民割、平日割、宿泊者クーポンなどで閑散期需要を喚起。
- ・道の駅会議のリモート参加、会議資料の事前配布。
- ・テラスの強風、積雪、雨天問題  
→ビニールハウスなどを利用して雨、風を防ぐ遮熱シートを使えば夏の温度上昇を抑えられます。

#### 4 参考（今後の参考とするもの）

##### 繁忙期の人手不足対策

町が宿泊先、交通費支援をして南富良野の企業、農家、飲食店の人手不足を解消するのはどうでしょうか？

この町で働いてみたいという人は、将来移住予備軍の可能性が高いです。仮に10人が応募してくればかなりの戦力になると思われます。

#### 5 その他（意見として承ったもの）

下金山地区にカフェ機能を備えた、新たな農産物直売所についての質問

直売所作倶楽を新しくするというのでしょうか？現在は冬季休業ですが通年営業になるのでしょうか？作倶楽の野菜が道の駅やホクレンショップでも購入できたら便利だと思いますが、予定はありますか？

建物などの予算は町が出資するのでしょうか？

きる全天候型プログラム開発、P16「既存施設等を活用した観光振興」において検討いたします。

キッチンカー等の誘致につきましては、店舗の皆様の意見を確認しながら検討いたします。

お店の看板メニューは各店舗の特色を活かしたものであることから、P12「観光素材の磨き上げ」の ●地域食のブランド化、カフェ・飲食メニューの開発とブラッシュアップを通して、協力をいたしますが、メニュー開発は各店舗で実施ください。

#### 4

観光のみならず、商工会等も含め支援策を検討してまいります。

#### 5

下金山地区に地域ふれあい施設を建設予定です。建設に向けて計画、財源確保等を行っておりますので、計画が定まりましたら、広報等でお知らせいたします。

作倶楽の野菜の購入を希望される方は、ぜひ下金山に足を運んでください。なお、幾寅地区では、週1回幾寅保育所にておむかえマルシェを実施

<p>6 <b>その他（意見として承ったもの）</b> 南富良野町へお願いしたいこと 南富良野に新しくできる施設、建物などは文章による説明だけではなくイメージ画像を添え、予算も明記して、町民へのパブリックコメントを募集し、町の広報で発表してほしい。</p>	<p>していますので、ご利用ください。</p> <p>6 パブリックコメントを募集する必要があるものにつきましては、HP 等で募集を行います。</p>
--	---

残念ながら、地元の方は、冬に関してマイナスのイメージを持っている方が多い。

除雪が大変、寒い、車の運転が危険等で冬はあまり好きでないというような感想を持たれる地元の方が多く感じました。また、それが、冬場の色々な町おこしや地域活性化を考える上で、ネガティブ思考の原因になっているような気がします。ですが、移住者の私は、冬の南富良野が良くて、移住を考えました。外部の人間にとっては、地元の方々が考えているより冬の魅力があるということだと考えます。ですので、観光や町の活性化を考える上で、冬期の観光客などの人の流れは大切です。ただ、現状、道の駅周りも含め、冬場の観光客などの受け入れる体制ができていないとは言えません。

冬期の極寒の自然は、様々な非日常を体感させてくれて、地域外の方にとっても大きな魅力の1つです。ですが、その気象条件によっては、観光客の体験や移動の妨げとなり、不安や不満の原因にもなります。冬の観光は、アクティビティーや体験と共に、快適に休憩や暖が取れる、飲食やトイレや、休憩スペースといった屋内の施設等の充実や連携が必要です。

現状は、道の駅周りも夏と冬の施設の営業体制のキャップが大きすぎて、冬場は、より消極的な感じをひしひし感じるレベルです。

冬期も人に寄ってもらえたり、遊び目的で南富良野に来てもらえる環境づくりを徐々にでもしていくべきだと思います。

## 1 既記載（案に記載のあるもの）

- ・スキー場

現状、気候等の状況により、道東方面のスキー場の数の減少やコンディション不良等により、道東方面からスキー客が増加傾向にあります。今シーズン中のリフトの不具合により、来季以降でリフトの架替えの噂も出ておりますが、これを機にグレンデコース、ロッジ内のサービス、その他スキー場敷地内でできる雪遊びアクティビティーの見直しや、新たなメニュー等を考え、現状のリフト券価格より上げても来場されるスキー場づくりを行った方が良い。

## 2 既記載（案に記載のあるもの）

- ・ワカサギ釣り、

地元の方も町外の方、他にも人気のあるワカサギ釣り、ゴミやトイレの問題も考えつつ、誰でも、安全に安心して、ワカサギ釣り体験ができるようなマナーの啓発やルール作りは、引き続きやりながら、トイレ一時休憩所的な施設等のハード面も充実させていきたい。

1～4

冬季間は閑散期となりますが、少しずつ冬の南富良野町を訪れる方が増えています。

P12「観光素材の磨き上げ」、P14「地域資源を有効活用した体験・滞在型観光の推進」、P16「既存施設等を活用した観光振興」において、本町の観光資源の掘り起こしとブラッシュアップ、今後の在り方を検討する際、参考とさせていただきます。

事業への参加・参画を依頼することもあると思いますの

### 3 既記載（案に記載のあるもの）

#### ・カーリング

スキーやワカサギ釣りに比べて、知名度や認知度が低いように感じるが、実は、子供からシニア世代まで楽しめて、なおかつ、冬の天候に左右されず楽しむことができる、アクティビティーとしても、とてもウケの良く、やればやるほど楽しくなるスポーツです。現在、カーリング少年団員も増加傾向があり、楽しむ住民も増えてきているように感じます。

現状の施設も献身的な整備管理で維持していただいておりますが、今後の振興を考える上で、改修や拡大等の施設面に関することも検討しつつ、より、町内外に認知されるスポーツ・アクティビティーにしていくことが望ましい。

### 4 既記載（案に記載のあるもの）

#### ・スノーモービル、雪遊び

冬期リゾートエリアでは、ある意味定番のメニュー。道の駅周りや周辺の別エリアなどで体験できることで、休憩等で道の駅の飲食等の利用度が上がり、遊びに道の駅に来るといようなイメージが作れると思います。

で、よろしくお願いいたします。

### 4

P14「地域資源を有効活用した体験・滞在型観光の推進」の ●アウトドアアクティビティ提供の強化（カヌー、トレッキング、スノーアクティビティ等） ●雨天・冬季でも参加できる全天候型プログラム開発、P17「新たな観光施設の整備」の ●MIZBEステーション・かわまちづくり計画において、新たなアクティビティの検討を行います。