資料２

熱海市観光基本計画（H20-H29）進捗状況

◎ 完了　○ 着手　△ 一部着手　× 未着手

Ⅰ 温泉中心主義 ―湯治場「熱海」の復権―

1 温泉資源の見直し･活用

項目		計画内容	評価
（1）温泉文化の再生	◆ 地域資源としての温泉の見直し	熱海の最大の資源である「温泉」にもう一度光をあて、熱海温泉の歴史･文化を再検証していく。	○
		また、温泉に関する産業遺産･遺跡の発掘･検証につとめ、温泉を中心とした「産業観光」の創出について検討する。	○
		また、温泉は古くから療養及び保養に利用されてきている貴重な自然資源であり観光資源であることから、資源が枯渇しないような保護対策の調査研究を進める。	×
	◆ 温泉文化の確立	熱海に温泉があることにより生み出された「芸妓」、「食」、「文豪･文学」などの歴史･文化を体系化し、温泉から派生する「熱海文化」を確立していく。	×
		また、熱海の最大の観光資源である「温泉」についての入浴法や科学的効用などの基礎知識を、市民に普及させることで地域の魅力を再発見していく。"	○
	◆ 温泉歴史ツアーの造成	温泉や歴史･文化など熱海にまつわるさまざまなテーマを切り口に、着地型の旅行商品としてのツアーを造成するとともに、熱海の温泉･歴史文化を伝承･紹介できるボランティアの養成を行う。	○
（2）温泉の科学的活用	◆ 温泉と健康の連携	「熱海に来たら元気になる」というような、温泉、食事、運動、医療をセットにした新たな湯治スタイルの提案･企画を支援していく。	△
		また、入浴法を処方するような専門家（温泉ソムリエなど）の養成や、スポーツ選手のリハビリやオーバーホールを受入れるクアハウスとしてマリンスパあたみ等の機能充実･活用を検討していく。	○
	◆ 新たな温泉表示システムの検討	高齢化の進展やインバウンドの増加などにより、今後温泉の利用はさらに増加すると思われる。多様化する旅行者のニーズに対応するためにも、温泉の種類や効能などの科学的な情報や、入浴法･健康への効果などの熱海らしい独自の表示･内容を検討することにより、利用者の側に立った魅力ある温泉地づくりを進める。	×
（3）温泉を核にしたまちづくり	◆ 湯けむりの演出･外湯施設の整備	温泉情緒が感じられる街には、湯けむりが欠かせないことから「見せる温泉」を演出して、観光交流客の散策を促進する。	×
		また、間歇泉はその歴史や特異性からシンボル的な存在となりうることから、歴史的な背景のある大湯間歇泉の整備とともに、日本初の温泉療養施設であった「噯瀠舘」の再生など、周辺整備を含めて熱海温泉のシンボルとなるような新たな観光施設を創出していく。	×
	◆ 湯めぐり手形の推進	熱海の温泉に気軽にふれてもらうため、熱海七湯周辺へ手湯施設を整備するとともに外湯施設の充実を進める。	×

		外湯めぐりに協力できる地域の共同浴場に対しては、その整備、維持、管理に対する助成等を検討する。	×
		また、ホテル･旅館の日帰り温泉利用を含め、入浴手形などの導入を検討し、外湯めぐりを推進していく。	×
	◆ 温泉情緒あふれる街並みの整備	熱海全体の街並みのゾーニングにおいて、熱海温泉の中心となる湯前神社･大湯間歇泉から熱海七湯周辺を「温泉情緒あふれる街」と位置づけ、街路･景観･史蹟･観光施設などコンセプトを統一した街並み整備を推進する。	△
		また、伊豆湯河原･伊豆山･南熱海網代の各地域においても、地区全体のまちづくりに調和した温泉情緒あふれる街並み整備を促進する。	×

Ⅱ もう一度行きたくなる街 －満足度アップの仕組みづくり－

1 連泊の推進

項目		計画内容	評価
（1） 長期滞在型プログラムの開発	◆ 滞在型プログラムの提案	観光客の長期滞在を促すための環境整備として、連泊・ロングステイに対応する宿泊環境を整備するとともに、付加価値の高い温泉の魅力づくりとして、「歴史」「文化」などのテーマごとの文化観光の推進、農業体験や海洋レジャー、湯治（療養）プログラムの開発、富士箱根伊豆エリアに点在するさまざまな観光資源を結びつけた広域観光の推進など、観光客のニーズにあったハンドメイドのプログラム提案を行う体制づくりと実施を推進する。	△
	◆ 観光案内の充実とガイド機能の強化	観光施設等における観光案内や、地域に密着した一般商店やコンビニエンスストア、ガソリンスタンド等による道案内の実施拠点を増やし、来訪者が求める多様な情報を的確にかつ、効果的に発信していく。	△
		また、市内中心部の空き店舗を活用した観光案内・休憩施設の整備について検討する。	×
	◆ 新しい魅力づくりの推進	熱海の最大の観光資源である「温泉」や「景観」、そこに息づく「伝統」や「歴史文化」を大切にするとともに、新しい魅力として、梅、あたみ桜、ジャカランダなどの花木を活かした「花による街づくり」、熱海サンビーチの砂浜ライトアップや歴史的建造物等へのライトアップや、月のある景観を活かした「夜の賑わいづくり」、さらに、国際観光地にふさわしい「ゲーミング産業の誘致」など、新しい魅力づくりを推進する。	△
	◆ 連泊・ロングステイ促進への総合的な取り組み	観光客の長期滞在を促すための環境整備として、長期滞在に対応できる宿泊施設の整備や延泊（転泊）割引制度、泊食分離の仕組などの導入を検討する。	×
		また、農業体験や海洋性レジャー、湯治（療法）プログラムの開発や市民との交流の場を整備するなど長期滞在を推進する施策を検討・整備する。	×

2 満足度向上施策の推進

項目		計画内容	評価
（1） 顧客満足度の向上	◆ ホスピタリティあふれる対応の推進	熱海への来訪者と直接ふれあう観光施設・公共交通機関等の関係者をはじめ、全市的に声かけ運動を展開し、市民一人ひとりが、道に迷っている人を見かけたら積極的に声を掛けるなど、温かいおもてなしの心で対応できるような、ホスピタリティの向上を目指した取組みを推進する。	△
		また、観光関係者にはより一層の努力を求めるとともに、専門家の派遣など接遇やホスピタリティに関する研修プログラムの提供を支援していく。	○
	◆ まち全体での観光地教育の推進	市民に熱海の魅力を再認識してもらうため、広報あたみ等の既存広報媒体、ミニコミ誌・ケーブルテレビ等を活用して情報発信するとともに、地元の隠れた情報を、市民の手で掘り起こし観光客に提供できるような取組を推進するなど、まち全体で観光地熱海について勉強し、一人ひとりが観光案内人として観光客をあたたかく迎え入れるための地域理解・ホスピタリティの醸成のための観光地教育を推進する。	△

	◆ 宿泊施設･観光施設の魅力向上	「おもてなしの心」をもって熱海観光の最前線で観光客に接する宿泊施設･観光施設は、重要な役割を担っている。宿泊施設及び観光施設について、新たな旅行者ニーズに対応した設備投資のための資金の確保や、経営基盤の強化等により、その魅力を向上させる。	×
	◆ 日常の延長となる機能の充実	熱海の主な顧客となる首都圏からの観光客に、日常の生活の延長線上にある癒しの場として熱海を位置付けてもらうため、駐車場や土産物屋、飲食店などでの電子マネー端末の整備や、市内バスへの「PASMO]の導入など、首都圏を中心とした観光客が普段利用している機能を充実させる。	△
（2）CS 調査･マーケティングの充実	◆ 顧客満足度調査（CS 調査）の実施	観光客の人数、動態、観光消費額など基礎的なデータを把握する調査のほか、観光客の満足度調査･マーケティング調査など、各種観光施策を構築するために必要な調査を実施する。	○
		また、計画的かつ有効なプロモーションを展開するため、民間の専門家との協働や、外部からの専門家の招聘などを通じ、観光関連機関･団体の資質向上を図る。	△
	◆ 連泊･ロングステイに関する市場調査の実施	長期滞在型の観光地を目指す前提として、連泊･ロングステイに関するマーケティングを充実させるとともに、分析結果から導き出される各種の条件整備を促進する。	×

3 食による地域ブランドづくり

項目		計画内容	評価
（1）食を活かした魅力づくり	◆ 食によるブランドづくり	相模湾から水揚げされる魚介類や周辺地で栽培される野菜･果物などの新鮮な食材を活かし、「食」を熱海観光の大きな要素の一つと位置付け、熱海らしい食の提案ができる環境を整備します。	△
		また、ホテル･旅館やレストラン･飲食店･土産物店のほか市内各地区に点在する魅力ある「料理」、「食文化」を切り口とした食によるブランドづくりを推進していく。	○
	◆ 地産地消促進による広域連携	訪れた人が訪れた場所でのみ本当の農産物、海産物が食べられる「地産地消」を、熱海だけでなく、伊豆箱根エリアの広域で取り組む。宿泊施設･飲食施設と地元農業者･漁業者の連携をつくり、観光交流客に「熱海ごはん」･「伊豆箱根ごはん」といった魅力ある「食」の提案をしていく。	△

4 広域連携の推進

項目		計画内容	評価
（1）広域観光の推進	◆ 「箱根」との広域観光エリアの構築	国内及び海外の観光地間競争に勝ち抜くための魅力を創出するとともに、相乗効果を得るためには、各地域にある魅力･観光資源を広域的にネットワーク化することが必要である。ともに首都圏の奥座敷として発展してきた「熱海」と「箱根」がそれぞれの特徴を活かしつつ、国内観光客をもとよりインバウンド客の旅行目的地として選ばれるような、連携した PR 活動、観光資源の開発により一体となった観光圏を構築していく。	△

	◆「富士箱根伊豆エリア」の広域観光の推進	伊豆東海岸国際観光モデル地区整備推進協議会、伊豆観光推進協議会、富士箱根伊豆国際観光テーマ地区協議会や富士箱根伊豆交流圏市町村ネットワーク会議など広域的な枠組みの組織と連携しながら、広域観光を推進していく。	○
	◆ 広域での着地型商品の造成	旅行のニーズが見る観光から体験する観光へとシフトしているといわれている。各地域の観光資源の見直し、磨き上げとあわせて、各地の観光資源との組み合わせや交通システムの構築をはかり、広域での着地型商品の造成に取り組む。	△
（2）交通アクセスの整備	◆ 鉄道でのアクセス向上	鉄道によるアクセス向上のため、ひかり号の熱海駅停車の拡大、湘南ライナー・成田エキスプレス、湘南新宿ラインの乗り入れや、新幹線・在来線の接続時間の改善、熱海駅舎及び周辺整備について関係機関に強く要望していく。	○
		また、環境負荷抑制を図る上でも、鉄道事業者・宿泊施設・観光施設等と行政の連携により、鉄道利用観光客に対する割引制度や特典などインセンティブを与える施策を検討し、鉄道利用の拡大を進めるとともに、交通渋滞の緩和に結びつくカーシェアリングの導入を検討していく。	×
	◆ 車でのアクセス向上	首都圏からの利便性向上のため主要都市からの直行バスの運行について関係機関に働きかけていく。	△
		また、熱海までの所要時間を短縮し、なおかつ観光客の防災上の安全を確保するため、伊豆縦貫自動車道の早期完成と伊豆湘南道路の建設を関係機関に強く要望していく。	○
		また、国道 135 号及び市内中心部の渋滞緩和を図るための方策として、中部横断道路の早期完成を目指すとともに、近隣市町と結ぶ主要地方道の建設を関係機関に働きかける。また、都市計画街路の整備を進め、渋滞緩和・災害時の代替道路の機能整備を推進する。	○
		さらに、カーナビや携帯電話、道の駅・サービスエリア等の情報ディスプレイから、道路の混雑状況や交通規制などの道路交通情報を取得し、交通の分散化や渋滞解消による環境負荷軽減を目指すために、交通情報システムの導入を進めるとともに、首都圏からの通行料金の低廉化など関係機関と連携・協力しながら進めていく。"	×
	◆ 海上交通アクセスの整備	海路からのアクセス向上のため、初島・大島航路に加えて東京・神奈川方面からの新規航路の開拓を進めるとともに、富士箱根伊豆エリアへの海からの入口として大型クルーズ船の誘致などポートセールスに努める。	△
		また、利用者の利便性を図るため「海の駅」としての港の整備と海岸沿いのデッキ建設など周辺整備を図り、交流拠点の形成を推進する。"	○
	◆ 空からのアクセスの検討・導入	国内外からの観光交流客の利便を図るため、拡張される羽田空港や、開港する富士山静岡空港から伊豆地域までの交通アクセス網の整備、充実を要望していく。	△
		さらに、観光交流客の移動時間の短縮などを考慮し、リージョナルジェットに対応した空港の伊豆地域への整備を要望するとともに、手軽にヘリコプター輸送ができるような公共ヘリポートの整備や民間ヘリポートの活用を検討していく。	×

5 観光プロモーションの推進

項目		計画内容	評価
（1） 熱海温泉の新たなブランドイメージづくり	◆ 熱海ブランドの創出	熱海はモナコや地中海沿岸の都市と比較されるように、海からの景観が素晴らしい。この海と緑と斜面に林立する建物が織り成すコントラストなど、熱海のメインビジュアルの選定や、マスコットキャラクターなどの積極的な利用などを通して、観光交流客の求める非日常的な世界を演出するため統一テーマによるまちづくりのブランド戦略を行い、シティセールスを推進する取り組みを推進する。	○
（2） 効果的なPRの展開	◆ 観光客増加へ向けてのプロモーションの推進	ホテル・旅館や旅行会社、観光関連団体など民間事業者等と連携してキャンペーンを実施するなど、熱海への旅行商品を増加させるプロモーションを推進するとともに、熱海への滞在時間を増加させるための新たな周遊プランなど着地型旅行商品を開発する。	○
	◆ ターゲットを明確にしたプロモーションの推進	国内、南関東圏、県内等のターゲットマーケット、年齢・性別・趣味等のターゲットセグメントを明確にした宿泊プランや日帰りプランを、旅行会社や交通事業者、地元メディア等と連携して提案し、ターゲットごとに直接訴える効果的なプロモーションを推進する。	○
		また、限られた財源の中で、最善の宣伝効果を得るために、TV、ラジオ、HPや新聞・雑誌など不特定多数へのアプローチに加え、携帯メールやチラシ・DM、個別キャンペーンなどある程度ターゲットを絞ったアプローチを進めるなど、その観光資源の特性に応じた宣伝媒体の選択やパブリシティ・ペイドパブリシティの推進など、PR 活動においても費用対効果の高い手法を選択していく。	○
	◆ 民間活力による情報発信の推進	イベントや旬の情報など熱海の観光情報をわかりやすく、見て楽しい画面で全世界に発信するため、ホームページの多言語化を推進するとともに、関連ホームページへのリンク・情報収集の充実、コンテンツの魅力アップを推進する。	△
		また、様々な形で熱海の情報が発信されるよう、イベント情報や市民の目で見たおすすめ情報など、民間情報誌や市民・民間が作成したホームページを活用・支援するとともに、携帯端末等から気軽に熱海情報が得られるよう民間のノウハウを支援していく。	△
		さらに、イベント情報等の一元化及び熱海を効果的に PR する情報素材（フォトライブラリー・ビデオ・印刷物等）を充実させ、その情報を活用して宣伝効果の高いテレビ・ラジオや新聞等への発信及び取材の積極的な受入を推進する。	○

6 観光イベントの充実

項目		計画内容	評価
（1） 魅力あるイベントの展開	◆ 熱海らしい、オリジナリティあふれるイベントの開催	観光イベントを集客力向上と魅力アップの視点で再活性化を図るため、イベントの集客力・内容を分析し、効果的なイベントは重点的に実施し、効果の少ないイベントについては廃止も含めた見直しを検討する。	△

		また、市民や民間企業などが主体のイベントへの開催支援等を充実させることで、熱海でイベントが開催しやすい環境づくりを関係機関と連携して進める。	△
		さらに、比較的集客力の弱い4～6月の春季、9～11月の秋季をターゲットとした新たなイベントの創出を図り、四季を通じた市民や観光交流客で賑わう熱海を演出する。"	○
	◆ グリーンツーリズム、ブルーツーリズムの推進	姫の沢公園周辺の森林を活用した体験メニューやネイチャーガイド導入などについて検討するとともに、広葉樹の植林を推進する。また、みかん狩り等収穫を楽しむ観光農園やオーナー制度の導入など体験型農業への取り組みを支援する。	×
		さらに、ヨット・スキューバダイビング・ウインドサーフィンなどのマリンスポーツの振興、磯遊び・海釣り体験や魚介類のオーナー制度の検討などの豊かな海岸線を活用したブルーツーリズムの取り組みを支援する。	×
	◆ 市民によるイベントサポートシステムの確立	市民・関係団体が自ら企画・運営し、主体的に開催する市民イベントを支援することにより、市民と観光交流客とが交流を図り、市民の熱海に対する愛着・誇りを醸成するとともに熱海の魅力を発信していく。	△
		また、イベントの開催には、多くの人材が必要となることから、イベントサポーター登録制度など、市民のイベント運営への積極的な参画を促す仕組みを検討する。サポートシステムを成功させるためには、協力者に熱海が目指す共通イメージ・将来像を共有してもらうことが不可欠であることから、人材養成への取り組みにも努力する。"	×
（2） 新たな観光資源の創出	◆ 花を活かした街づくりの推進	花があふれる美しいまちづくりを推進するとともに、フラワーツーリズムを推進する。	○
		また、メインガーデンの整備、エリアごとの統一テーマをもった花木の整備や街路樹の整備、バス停へのハンギングの整備などで花や木がサインと同じ役割を果たすような取り組みを検討・整備する。	○
		さらに、梅・ヒマラヤ桜・あたみ桜・ジャカランダなどの植栽にかかる経緯・背景を上手に PR しながら他の町と差別化した花の街づくりを目指します。	○
	◆ 夜も楽しめる街の活性化	日本初となる熱海サンビーチの砂浜ライトアップをはじめ、起雲閣など個性的な景観を有する歴史的建造物等へのライトアップによる景観演出や、民間施設の協力を含めて夜景スポットの整備を推進することにより、百万ドルの夜景の復活を目指し、熱海の夜の魅力を演出する。	△
		また、「月」を資源としたソフト事業の展開や、商店街や飲食店などと協力して夜の賑わいを創出する取り組みを促進する。	△
	◆ 新しいエンターテイメント都市の創造	国際観光地にふさわしいカジノ施設の導入を目指し、カジノの合法化推進の取り組みと、カジノとあわせショッピングモール・フードコート・エンターテイメント施設などのゲーミング産業の誘致にむけてまちづくりを検討する。 なお、検討にあたっては市民や熱海を訪れる方々のコンセンサスを十分はかりながら、他の観光資源とのバランスに留意しながら進めていく。"	―

7 コンベンションシティ構想の推進

項目		計画内容	評価
（1）コンベンションシティ構造の推進	◆ コンベンションシティ構想の推進	国内外からの滞在型の集客が期待できるｺﾝﾍﾞﾝｼｮﾝの誘致を推進する。	△
		また、ｺﾝﾍﾞﾝｼｮﾝ開催により市民の集客が期待できる市民参加型の展示会等の誘致にも力を入れ、主催者に利用しやすい開催場所と認識してもらえるようなコンテンツを整備し、誘致活動を進める。	×
		さらに、広範囲なｺﾝﾍﾞﾝｼｮﾝ需要に的確に対応できるよう、ｺﾝﾍﾞﾝｼｮﾝ誘致のキーパーソン等への働きかけのほか、国内外の専門誌への広報宣伝の実施や広報誌、メールマガジンの発行など、PR 型の誘致活動と市場調査･分析のほか、参加者の意見や経済波及効果等も調査･分析を定期的に実施する。	×

8 インバウンドの推進

項目		計画内容	評価
（1）外国人観光客誘致の推進	◆ 東アジアを中心ターゲットとした海外戦略	政府のビジット･ジャパン･キャンペーンの重点市場になり、訪日外国人旅行者数が多く、今後も成長が期待される韓国、台湾、中国、香港に対して、現地メディア観光関連事業者等と連携し、地域事情に即した誘客事業を推進する。	△
		また、熱海国際経済交流会などと連携しながら、交流のある中国遼寧省、広東省や上海市、韓国釜山市などでの旅行エージェントへの働きかけや、国際的な旅行博覧会へ積極的に出展し、熱海を旅行目的地として認知させるような活動を強化する。	○
	◆ 外国人観光客の旅行ニーズの把握	海外のメディアや旅行エージェントなどとの懇談･商談を通じて、各国の旅行者ニーズを把握するとともに、熱海にある観光資源とのマッチングを把握する。その上で、誘客ターゲットのニーズにあった旅行商品の提供、おもてなし、サービスを提供していく。	×
	◆ 国際会議の誘致	熱海をはじめ富士箱根伊豆エリアには、外国人観光客にとって魅力と感じている観光資源が多く点在している。また、空港や主要駅からアクセスがよく、宿泊施設の集積したこのエリアでは、国際的な会議を開催する要件を満たしていることから、国際会議を開催する環境の整備と誘致に向けて積極的に取り組んでいく。	×
	◆ 姉妹都市･友好都市との交流	姉妹都市であるイタリア･サンレモ市、ポルトガル･カスカイス市及び友好都市である中国･珠海市との間で人的･文化的交流を進めるとともに、交流を広げて誘客に結びつけていく。	○
	◆ 訪日教育旅行の推進	青少年の訪日教育旅行は、交流拡大による国際相互理解や児童･生徒間の直接的な交流による教育的･実践的な国際交流の推進に効果がある。また、訪れた青少年は将来、リピーターとなり得る。このことから、東アジア地域の教育旅行のニーズを把握するとともに、修学旅行で体験できるプログラムの検討や青少年との交流事業の検討、受入体制の整備を市内あるいは近隣在住外国人の協力を得ながら推進する。"	×

（2） 外国人観光客受入体制の整備	◆ ひとり歩きできる環境づくり	国際観光振興機構が運営する総合観光案内所（TIC）と連携しながら、外国人観光客のニーズに対応した案内や情報の提供を行う「i」案内所の案内業務のおもてなし向上と外国人観光客に提供する各種パンフレット等の充実を図る。	△
		また、関係機関と協力して空港から熱海までの公共交通機関における外国語による情報提供を充実させるとともに、市内においては外国人観光客に利用が困難である路線バスの利用を促進するため、路線図に系統別のカラーリングを施したり、行き先を外国語標記するなど、ひとり歩きできる観光地づくりを目指す。	△
	◆ 外国人観光客の利便性の向上	外国人観光客の利便向上のため、ホテル・旅館での外貨両替サービスの実施を支援していく。また、電子決済が可能な商店・土産物店を表示するなど、外国人観光客が立ち寄りやすい店舗作りを検討していく。	×
		また、熱海・箱根エリアでの免税措置が可能となるような仕組み作りについて研究するとともに、交通事業者と連携をとりながら空港から熱海・箱根エリアの周遊チケット、割引チケットの造成や、ウェルカムカード（博物館・宿泊施設・飲食店などの割引サービス）について検討していく。	×
	◆ 観光関係従事者の人材育成	外国人観光客に安心して快適に滞在してもらえるよう、観光案内所やホテル・旅館、公共機関を対象とした研修を実施し、外国人観光客のニーズや旅行志向にあった接遇方法を共有するとともに、熱海版の基本的なおもてなしマニュアル作成を検討する。	×
		また、外国人観光客の増加により、その役割を増し、最前線で熱海の魅力を案内していくグッドウェル・ガイド（善意通訳）の会などの活動を支援していく。	○

Ⅲ 歩いて楽しい温泉保養地 ―経済効果の各業界への拡大―

1 景観の整備

項目		計画内容	評価
（1） 景観のゾーニング	◆ 都市デザイン、景観形成の推進	熱海らしい個性と魅力あふれる都市空間を形成するため、まちづくりのグランドデザインと連携しながらまちづくりビジョンを策定し、公共施設・民間建築物のデザイン誘導や、歩行空間・オープンスペースの確保等の調和の取れた美しい景観の保全・創造を総合的に推進し、市民・観光客の交流の場や都市観光の資源としての魅力向上を図る。	○
		また、「温泉」、「歴史」、「文化」など各地域の個性を活かしたゾーニングにより、点在する観光拠点を「面」として広げて、観光客が歩いて楽しめるまちを形成する。そのために、景観計画やまちづくり条例を活用した住民によるまちづくりを積極的に支援し、市民・事業者・市の三者の協働による魅力あるまちづくりを推進する。	△
（2） 景観スポットづくり	◆ 坂道を活用した景観形成	坂のある地形を活用した趣のある坂道の再発見や路地の石畳化、休憩施設の整備などによりまち歩きを促進するとともに、街並み、海、島々が見える風景（視点場）の整備を推進する。	△
	◆ フォトスポットの掘り起こしと整備	通りや坂道に名称（愛称）をつけ、特色ある街並みを整備するとともに、市民や観光客による熱海の魅力再発見事業を実施し市内の景勝地・景観スポットを掘り起こしながら、フォトスポットの整備と連携したまち歩きマップの作成により、まち歩きを促進する。	△

2 歩いて楽しいルートの設定

項目		計画内容	評価
（1） 地域資源の発見と魅力アップ	◆ 地域資源の発見と魅力アップ	歩いて楽しいまちづくりを推進するために、各地域にある「歴史」、「文化」、「風俗」、「景観」などの地域資源・観光資源を市民と一緒に掘り起こし・再発見するとともに、その魅力アップを図る。	△
		また、地域資源をさまざまな切り口により連携・結びつけ、ルートを設定するとともに、核となる施設や街路の整備を進める。	△
（2） 商店街等街かどの魅力づくり	◆ 商店街等を活かした街かどの賑わいと魅力の創出	熱海駅前や、中心市街地における個性的な商店街の整備と、その周辺の「街かど」を舞台とするエンターテイメントや各種イベントによる賑わいの創出の支援など、街かどの賑わいづくりを推進する。	△
		また、空き店舗や休日・夜間のシャッターを活用した賑わいづくりについて検討・創出していく。	×
（3） 歴史・文化を活かしたルートづくり	◆ 歴史と文化の魅力の再評価	歴史的・文化的に価値のある有形、無形の資源を保護するとともに、これまで観光資源として認識されていない資源の潜在価値を発掘することで、歴史的な史実や文学者・著名人のゆかりの場所・施設などを巡る周遊ルート・ツアーの商品化など、新たな歴史と文化の観光メニュー等の開発と PR を推進する。	○

	◆ 文化施設による集客と利用促進	起雲閣、澤田政廣記念美術館などの文化施設での公演や展示等の情報を、市民・来訪者が容易に入手でき、気軽に楽しめるようプロモーションするとともに、市内観光施設・文化施設の共通入場券の設定やホテル・旅館とのタイアップ、旅行商品等に組み込むことを検討し、熱海の文化的な魅力を発信し、集客を図る。	○
	◆ 文化芸術による市内活性化	歴史的建造物や空きオフィス、空き店舗などを転換し、アトリエやスタジオなどの制作空間を創出するとともに、次世代の文化産業を担うアーティストやクリエーターを集め、熱海から新しい文化を創造し、国内外に向けて発信していくことを検討していく。	△
		また、地域伝統文化・伝統芸能を保存・伝承していくとともに、観光交流客に対し情報提供、交流の場をつくることにより地域の歴史・文化を紹介し、観光振興に結び付けていく。	△
（4）スポーツによるルートづくり	◆ スポーツをテーマにした観光拠点の整備	小山臨海公園の総合運動公園化、市民グラウンドや姫の沢公園スポーツ広場の拡張や充実、合宿などに対応できる宿泊施設の整備により、スポーツによる集客を図る。	×
		また、南熱海地区を中心にマリンスポーツやスカイダイビング・パラグライダーなど海と空をフィールドにしたスポーツの拠点づくりを目指す。	×
		さらに、サンビーチや新長浜海水浴場では禁煙ビーチ化を前面に PR するとともに、ビーチバレー・バスケットコート、スケートボードなどのコートを整備し、通年楽しめるビーチとして整備する。	△
	◆ まちをフィールドにしたスポーツの振興	魅力的なまちづくりの整備とあわせてまち全体をフィールドとして、誰でも気軽に楽しめ、まちの魅力を体感できるウォーキングやハイキングなど競技場のいらないスポーツを推進する。	△
	◆ ニュースポーツの推進	ニュースポーツは、年齢や体力に関係なく子どもからお年寄りまで誰でも関係なく楽しめ、世代を超えたふれあいのあるスポーツとして注目されている。バウンドテニス、ソフトバレーやグランドゴルフなどのニュースポーツを振興するとともに、既存施設等の活用・整備を進める。	×
（5）地区別の魅力づくり	◆ 泉・伊豆山エリアの魅力向上	伊豆湯河原温泉郷は、山あいの落ち着いた趣をもった温泉地としてのまちづくりを推進するとともに、さがみの小京都といわれる湯河原温泉と連携したまちづくり、イベント展開を推進する。	△
		伊豆山温泉郷は、伊豆山神社や走り湯など歴史に彩られたみどり豊かな保養地としてのまちづくりを行い、さらに歴史的な資源や文化的な資源を発掘、PR することで誘客を図る。	△
		また、このエリアの自然環境や点在する文化施設を有機的に結びつけるためのウォーキング・ハイキングコースの整備を推進する。	×
	◆ 熱海エリアの魅力向上	最大の資源である温泉を活かしながら、海洋性リゾート地や保養地として、また、眺望等を守り暮らしやすい街としての整備を進める。	△
		特に、熱海駅周辺、東海岸町地区周辺、渚地区周辺、市役所周辺についてはまちづくりビジョンを策定し観光の経典にふさわしい都市機能の整備と景観を創出する。	△
	◆ 初島の魅力向上	観光により初島の活性化を図るため、観光施設の整備やイベントの展開、誘客宣伝を統一的・効果的に進める。離島の特性を活かした海洋性リゾートとして整備するとともに、教育旅行のメッカづくりを目指した人材育成・ソフト開発を行う。	△

	◆ 南熱海エリアの魅力向上	南熱海エリアでは、コースタルリゾート計画の進行による新長浜海水浴場とその背後地の整備を推進する。	○
		また、さくらの名所散策路の整備等による花の街づくりの一翼をなすエリア整備を進めるとともに、新長浜海水浴場の通年利用の促進と、小山臨海公園の総合運動公園化によるスポーツの拠点としての整備を進める。	△
		網代地区では、フィッシャーマンズワーフ構想、磯遊び・釣りなどの体験型漁業の推進によるまちづくりを推進する。"	×

3 歩いて楽しいルートの整備

項目		計画内容	評価
（1） 歩道、街路樹等の整備	◆ 人に優しい歩行空間の整備	安全で快適な歩行空間の確保、都市景観の向上のため、歩道の拡幅や段差の改善など歩道整備、外国人がひとり歩きできるレベルのわかりやすい案内サインの配置、電柱類の地中化などを勧めることにより、人に優しい歩行空間を整備する。	△
		また、歩車道の分離によるオープンカフェなど魅力ある空間の創出を図る。	×
	◆ バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進	鉄道駅でのエレベーター・エスカレーターの設置、乗降口に階段がなく床の低いノンステップバスやワンステップバスの導入について要請して行くとともに、案内が必要な来訪者に対して市内交通機関や施設のバリアフリー情報の提供方法について検討する。	△
		また、すべての人が快適に観光できる空間づくりを目指し、観光関連施設などのハード・ソフト両面でのバリアフリー化を支援する。とくに、観光関連施設の新規計画時には、誰もが使いやすいデザイン（ユニバーサルデザイン）を採用する。	△
（2） 回遊拠点の整備	◆ 公園の整備と魅力向上	市街地に隣接した憩いと安らぎの場として、林ヶ丘公演の早期開園を目指した整備と、姫の沢公園の魅力アップに努める。	△
		また、熱海梅園については、整備・充実をはかるとともに、その魅力向上のための維持管理など運営方法について検討していく。	△
		また、渚小公園や街中の空き地・遊休地を活用したポケットパークの整備など、市民や観光客へ憩いの場を提供する。	△
		さらに、公園の新設・改修にあたっては、市民の意見を反映し、「みんなで管理し、みんなで利用できる公園」を目指した取り組みを推進する。"	△
	◆ ウォーターフロントの整備	海岸線の整備と保全について、長期的な視点に立った総合的計画の策定を検討するとともに、現在進められているコースタルリゾート計画を推進し多様な海洋性レジャーに対応した質の高い開発、整備を進める。	△

		また、親水公園などでのイベントの実施や魅力あるオープンカフェやレストランなどの誘致により、賑わいのあるウォーターフロントを整備していくとともに、サンビーチの利用拡大のためオフィシャルビーチ化やライトアップ時の有効利用などの活性化策を講じていく。	△
		さらに、コースタルリゾート計画の後背地のあり方・調和の取れた整備について検討・推進していく。"	△
	◆ 熱海観光港の整備	熱海港は、富士箱根伊豆エリアの海からの玄関として、大型クルーズ船の誘致や首都圏方面からの新規航路の開拓とともに、「海の駅」としての港及び周辺の整備により交流拠点としての位置づけをしていく。	△
（3）環境に配慮した持続可能な観光地づくり	◆ 清潔な街への取組の推進	市民団体などによる自発的な緑化や、花の名所・農園づくり等について支援を行うなど、身近な道路や公園の日常的な管理・美化活動などへの市民や企業等の参画を通して、地域への愛着や連帯感の高揚を図るとともに、また来訪したいきれいな街熱海という印象をもってもらえるような取り組みを推進する。	△
	◆ 森林等の観光への活用	富士箱根伊豆国立公園の良好な景観、自然環境を保全しながら、関係市町村と協力し長距離自然歩道の整備やウォーキング・トレイルの整備など観光的活用について検討・整備を進める。	×
		また、姫の沢公園や鹿ヶ谷公園、子恋の森を中心に森林環境教育、健康づくり等の森林利用に対応した多様な森林の整備を進め、子どもたちを対象に森林の有する公益的機能について学習させるとともに、自然探勝、ハイキングなどの森林レクリエーション利用を促進する。	×
	◆ 海の環境保全と活用	海や港の良好な自然環境を活かし観光に利用するため、水質の保全に努めるとともに、コースタルリゾート計画など親水性に富む港湾施設を整備するとともに、フィッシャリーナの整備、マリーナの整備など海洋レジャーの拠点づくりを推進する。	○
		また、サンビーチ・新長浜海水浴場を中心に、ビーチの通年利用・利用促進など港の資源を活用した地域活性化に継続的に取り組んで行く。	△
	◆ 都市緑地の観光への活用	潤いのある良好な都市景観の形成や、災害時の防災拠点、避難地としての機能、スポーツ、文化活動、レクリエーションの場を提供するなど多様な機能をもつ都市公園の整備においては、環境に配慮した都市緑化・観光教育の場という視点からの検討を行う。	△
	◆ 環境に配慮した観光地づくり	宿泊施設等から排出される廃油によるバイオディーゼル（BDF)の導入による温室効果ガスの排出抑制などバイオマスへの取り組みや、ゼロ・エミッションへの取り組み、海・山の環境保全への取り組みなど、市民や観光客にやさしい環境に配慮した観光地づくりを推進する。	×
（4）観光地の安全対策	◆ 安心安全の観光地づくりの推進	一度に多くの方が集まる観光地においては災害や犯罪への対応による安心安全の観光地が求められる。観光客に対応した地震や津波発生時の避難体制の整備や宿泊施設・観光施設の防火体制の強化、犯罪等が起こらない治安の良い観光地づくりを、市民・関係団体等と協力しながら進めていく。	△
		また、災害時の情報を迅速かつ的確に市民及び観光客に提供するため、防災無線やコミュニティFMなど、情報伝達媒体の整備・協力体制を整備するとともに、観光客や通勤客が避難する場所として、あるいは食料、飲料水を供給する場所としてホテル、旅館やマンションなどを利用できるよう、関係団体等と協力体制を確立する。"	○

	◆ 道路交通の安全対策	市域全体が傾斜地となっていて道路空間に限りがある状況で、歩道が狭かったり、歩道自体が確保されていない場所が多くある。また、週末・夏季を中心に車両が過度に集中することや地元車両が多いことから交通事故の危険性も増している。観光客が安心してまち歩きを楽しめる環境を整備するため、歩行空間のバリアフリー化、案内サイン等の適切な配置や伊豆湘南道路などバイパス的役割を果たす道路の整備を要望するなど行楽車両の誘導に努めるとともに、パーク＆ライドなどの方策を検討し市街地の車両数をコントロールする仕組みを検討・推進する。	△

4 市内交通の整備

項目		計画内容	評価
（1）市内回遊性の促進	◆ 駐車場の利便性向上	駐車場マップや駐車場案内システムの活用により、既存駐車場の効率的な利用を促進するとともに、市・民間による駐車場の整備や、違法駐車防止対策を推進する。	○
		また、宿泊観光客に対する長時間駐車の割引制度の設定などについて検討していく。	×
	◆ 公共交通網の整備・エリア内交通システムの検討	観光客の回遊性と利便性を考慮したバスの運行やバス路線・系統別のカラー化などによる利便性の向上、駅と観光スポットを結ぶための案内表示の工夫などに取り組むとともに、市中央部の観光・文化・商業施設の割引等、来訪者にメリットがある共通券の販売、ワンコインバス等の定額料金制の導入により来訪者の増加を図る。	△
		また、既存のラウンドバスの利便性向上とともに、LRT の導入やパーク＆ライド方式・デマンド交通システムの検討などにより誰もが快適で安全に市内を周遊でき、交通渋滞緩和にもつながるようなエリア内交通システムについて検討する。	△
		さらに、電気自動車や電気自転車といった環境に配慮した地球にやさしい交通への展観を検討・推進する。"	×

Ⅳ 全員参加のまちおこし ―総合的な観光事業の実施―

1 推進体制の連携強化

項目		計画内容	評価
（1） 観光組織の連携強化	◆ 観光推進体制の組織強化	観光関連団体の連携、統合により、マーケティング･PR･着地型商品造成･観光教育など熱海の観光を総合的にプロデュースする新たなコンソーシアム、観光組織について積極的に検討する。	×
	◆ 高等教育機関との連携	高等教育機関において観光関連学部･学科の設置及び入学定員は年毎に増加する傾向にあり、学問の対象として観光が位置づけられてきている。これら高等教育機関と地元観光関連団体･企業と産学官の連携による観光振興に関する研究･検証事業を推進する。	△
（2） 観光産業の育成･高度化	◆ 融資制度等支援制度の充実	観光客の旅行形態の変化、ニーズの多様化、外国人観光客の増加等により、観光地に求められるサービスは多様化している。観光客のニーズに柔軟に対応できる足腰の強い観光地づくりを勧めるため、宿泊施設･土産物店や飲食店などの観光関連施設に対する補助制度や融資制度等の支援制度について、検討･充実する。	×

2 市民全員が観光ガイド

項目		計画内容	評価
（1） 温かく迎える仕組みづくり	◆ 温かく迎える仕組みづくり ＜一部再掲＞	熱海への来訪客と直接ふれあう観光施設･公共交通機関等の関係者をはじめ、全市的に声かけ運動を展開し、市民一人ひとりが、道に迷っている人を見かけたら積極的に声を掛けるなど、温かいもてなしの心で対応できるような、ホスピタリティの向上を目指した取り組みを推進する。	△
		また、観光関係者にはより一層の努力を求めるとともに、専門家の派遣やホスピタリティに関する研修プログラムの提供を支援していく。	△
		熱海の観光に対するクレームは、観光都市としての自立を促すうえでの重要な「資源」といえることから、クレームの改善に向けた的確な対応を期すため、クレームを受ける専門的な部署の設置やアンケートボックス、ホームページの活用など、市民･行政が協働で討議できる仕組やルールを構築する。	×
	◆ ホスピタリティパーソンの育成	熱海の歴史や文化等に関する知識を高め、より観光交流客に対するホスピタリティを高めるため、市内小中学校で観光ホスピタリティ研修や市民を対象とした公開講座の開催、郷土検定制度の導入を検討･支援するなど、市民が熱海を知り好きになることで、口コミ等で熱海を PR できるような取組みを推進する。	△
（2） 観光案内の充実とボランティアとの協働	◆ 案内機能の広域化	旅行目的地が定まっていない旅行者への情報提供や災害時におけるオンタイムの情報提供のため、周辺サービスエリア･道の駅や首都圏主要駅などでの観光情報･防災情報を提供するための方策を JR 東日本や NEXCO 東日本･中日本と連携･協力して案内機能の広域化を進めていく。	△

	◆ 街のコンシェルジェの整備	市への入口や中心部に拠点となるコンシェルジェを整備し、観光交流客を温かく迎え入れる方策を進めるとともに、「街のコンシェルジェ」として商店関係者への研修と終了証などの店頭への掲示などの取り組みにより観光客と市民とのふれあいの場を創出していく。	×
	◆ 観光マップの充実と IT 化推進	来訪者の視点にたって観光マップを充実させるとともに、民間事業斜塔と連携を図りながら幅広く活用していく。	○
		また、観光案内の IT 化については、ホームページの充実や携帯端末による発信の充実など、民間事業者と連携して推進していく。	○
	◆ 熱海を語る人材の活用と育成	熱海の歴史や文化等に関する講座･イベントの実施及び支援により、熱海の魅力を語れる人材の育成を図る。	○
		また、市内各地域の歴史や文化を理解し交流しあう場を創出するため、市民による「市内観光」の取り組みを推進する。	×
		さらに、観光地の魅力を高める方法のひとつとして、市民によるおもてなしの心にあふれた観光客とのふれあいがあり、観光ボランティアはその代表的なものである。「湯～遊～バス」や「起雲閣」等でのボランティア活動の拡大や、より多くの市民が観光客との交流を図れるよう「市民総観光ガイド化」を目指して取り組んで行く。"	△

3 地域･観光教育の推進

項目		計画内容	評価
（1）観光地教育の推進	◆ 熱海の歴史･文化の伝承 ＜再掲＞	歴史的･文化的に価値のある有形、無形の資源を保護するとともに、これまで観光資源として認識されていない資源の潜在価値を発掘することで、歴史的な史実や文学者･著名人のゆかりの場所･施設などを巡る周遊ルート･ツアーの商品化など、新たな歴史と文化の観光メニュー等の開発と PR を推進する。	△
	◆ 観光従事者に対する観光地教育の推進 ＜再掲＞	熱海への来訪者と直接ふれあう観光施設･公共交通機関等の関係者をはじめ、全市的に声かけ運動を展開し、市民一人ひとりが、道に迷っている人を見かけたら積極的に声を掛けるなど、温かいもてなしの心で対応できるよう、ホスピタリティの向上を目指した取組みを推進する。	△
		また、観光関係者にはより一層の努力を求めるとともに、専門家の派遣など接遇やホスピタリティに関する研修プログラムの提供を支援していく。	△
	◆ 児童･生徒、地域住民の地域理解の醸成 ＜再掲＞	熱海の歴史や文化等に関する知識を高め、より観光交流客に対するホスピタリティを高めるため、市内小中学校での観光ホスピタリティ研修の実施や、市民を対象とした公開講座の開催、郷土検定制度の導入を検討･支援するなど、市民が熱海を知り好きに利、口コミ等で熱海を PR できるような取組みを推進する。	△