

「日本一の観光案内所」基本構想 ＜概要版＞

1 基本構想策定の背景・目的

山形市では、慶應義塾大学SFC研究所と東日本旅客鉄道株式会社を中心とする研究会（共創ラボ）を開催し、「日本一の観光案内所」の実現を目的に、観光の振興および山形市の地方創生に関すること等に関して共同研究を行い、令和6年（2024年）3月に「日本一の観光案内所」のあり方に関する調査研究の成果として「日本一の観光案内所」基本構想素案を策定しました。

その「日本一の観光案内所」基本構想素案を基に、「日本一の観光案内所」に求められる役割・機能等を検討の上、「日本一の観光案内所」基本構想（以下、基本構想）を定め、「日本一の観光案内所」整備の指針とします。

2 新しい観光案内所の位置付けと役割

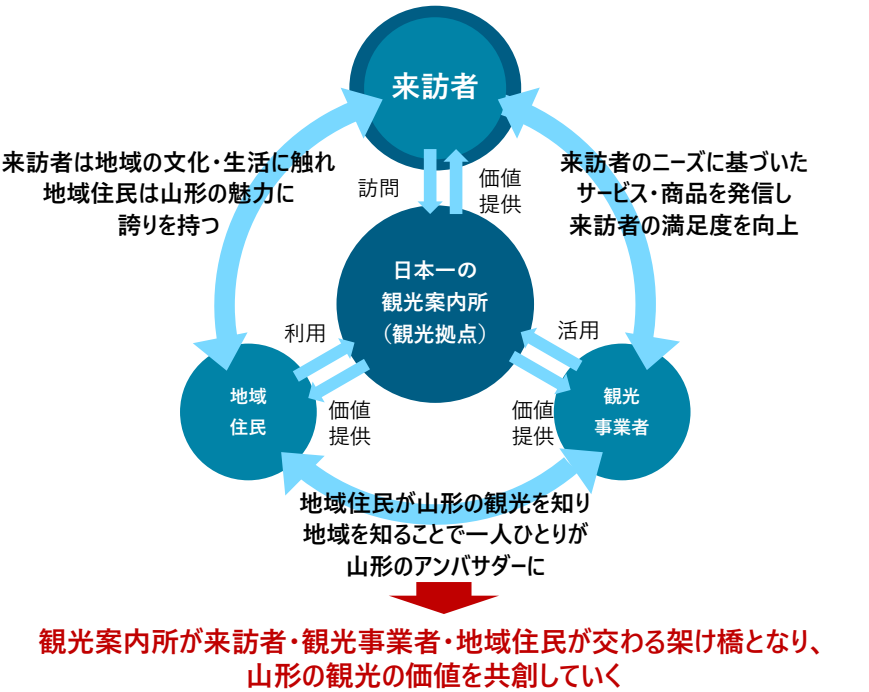
新たに整備する「日本一の観光案内所」は、単なる情報提供にとどまらない、きめ細やかな機能・サービスを観光案内所の基本機能として備えた上で、目的に関わらず山形に訪れた来訪者に加え、地域住民や観光事業者にも価値を感じられる場所にする必要があります。さらに、観光客等をひきつける魅力は地域にあり、地域から創られます。「日本一の観光案内所」は、来訪者に地域の魅力を余すことなく伝えることにより、来訪者が地域を満喫し、それによって地域が誇りを感じ、さらに魅力を高める場所として、地域と来訪者が山形市の観光の価値を共に創り上げる「共創型交流拠点」として整備し、地域の活性化に繋げていくことが求められます。

観光案内所そのものが訪れる理由となり、

地域と来訪者が観光の価値を実感できる「共創型交流拠点」

- ・ **目的地化**：来訪者の旅の目的地の一つとなる観光拠点にする
- ・ **満足度向上**：きめ細やかな機能・サービスを備え、一人ひとりのニーズに応じたホスピタリティの提供
- ・ **賑わいの創出・地域活性化**：地域住民や観光事業者が利用し、地域にも価値がある場所に
- ・ **地域の持続可能性**：地域と来訪者をつなぎ、「住んでよし訪れてよし」の観光地域づくりへ

新しい観光案内所による価値循環図



3 全体的な方向性

ー「日本一の観光案内所」であり続けるためにー

山形市が目指す「日本一の観光案内所」は、来訪者に山形の旅を最高に楽しんでいただくことを目指し、発展し続ける場所です。

来訪者一人ひとりのニーズに柔軟に対応し、きめ細やかな情報とサービスを提供するとともに、山形の魅力を余すことなく伝え、驚きと感動を与えられる旅の目的地の一つとして十分に満足いただける場所を目指します。同時に、来訪者に加え、地域住民や観光事業者にとっても価値を感じられるよう、地域の魅力との新たな出会いの機会や、魅力そのものを創出し、持続的な地域の活性化につなげていく「共創型交流拠点」として整備を進めます。

そのため、本観光案内所は、整備した後も「日本一の観光案内所」であり続ける必要があります。そのためには、インバウンドの急増や旅行のデジタル化、来訪者ニーズのさらなる多様化など、山形市の観光を取り巻く環境や社会情勢の変化が今後も見込まれる中でも、柔軟性をもって変化に対応し「日本一の観光案内所」であり続けるため、全体的な方向性を示す「コンセプト」、案内所を支える理念である「基本理念」、具体的なテーマ・取組である「重点日本一」を整理しました。

コンセプト

「暮らしと観光がつながる」

山形の魅力は「ひと」であり、「ひと」が紡いできた文化や歴史といった「暮らし」であると考えています。「観光」の延長線上には「暮らし」があり、山形の「ひと」が紡いできた「暮らし」を感じてもらい「観光」を通して、来訪者は本物の山形に触れることができ、地域は山形の魅力を再発見することができます。そして、来訪者と地域がもっと山形を好きになってもらうことで、山形の観光の価値が磨かれていくと考えます。

「日本一の観光案内所」が地域と来訪者をつなぐ架け橋となって、山形の観光の価値を共につくり上げる共創型交流拠点として、「暮らしと観光がつながる」場所となることを目指します。

基本理念

山形市の観光を取り巻く環境や社会情勢が変化しても、柔軟性をもって変化に対応し「日本一の観光案内所」であり続けるため、様々な取組にわたって、支えとなる理念を3つにまとめました。

各取組に横串を通す基本理念

- 1 来訪者一人ひとりが最大限満足できるサービスの提供**

様々なテーマにおいて“日本一”を目指し、来訪者の多様なニーズに応じ、最大限楽しんでもらうためのきめ細やかな情報とワンストップなサービスの提供を行います。
- 2 期待を超える「驚き」と「感動」の追求**

山形の魅力を余すことなく伝えるとともに、五感で感じられる体験・空間づくりをすることで、旅の目的地となり、何度でも訪れたいと感じられる場所を目指します。
- 3 サステナブルな地域経済循環の推進**

来訪者、地域住民、観光事業者の三方よしの視点で、持続的な地域経済の活性化を目指します。

重点日本一

「日本一の観光案内所」を実現するためには、現状の観光案内における課題や意見に対して、「日本一」と誇れるよう、特に力を入れて取り組む必要があります。そのため、重点的に取り組むテーマとして以下の8項目を設定し、「重点日本一」と位置づけました。

コンセプト及び基本理念に基づき、様々なテーマにおいて“日本一”を目指し続け、取り組むことで、「日本一の観光案内所」の実現に繋げていきます。なお、この「重点日本一」については、山形市の観光を取り巻く環境や社会情勢の変化、各テーマの取組状況によって変わると考えられることから、その時点で最も必要なテーマを選択し、取り組んでいきます。

重点日本一	
①地域の魅力を体感できる	山形の魅力を最大限体感してもらえるような空間づくりや体験プログラムの提供、イベントの実施、観光案内等を通じて、実際の訪問やリピートのきっかけづくりをします。
②温泉に行きたくなる	県内全市町村に立地する温泉の紹介、一人ひとりのニーズに合ったおすすめ温泉地を提案するコンシェルジュ等を設けることで、山形が誇るべき「温泉」の魅力を発信します。
③長く滞在したくなる	山形市に長く滞在したくなるような付加価値のある観光案内や、観光案内所そのものが目的地となり滞在できる飲食・体験の提供など、人が集い憩える場づくりに取り組みます。
④地元を再発見できる	地域住民が改めて山形を知る機会をつくることで、さらに山形に対する愛着や誇りが生まれ、一人ひとりが山形の魅力を高めていきたいと感じられる仕掛けづくりや情報発信をします。
⑤文化創造チャレンジ	山形市の観光・文化の活性化に向けて、試行出店や若手アーティストの展示、企業のテストマーケティングなど地域住民・事業者のチャレンジができる場をつくります。
⑥次世代の観光づくり	学生等の若者が山形市の観光に関わりたい、働いてみたいと感じてもらうため、地域と連携した観光教育などの取り組みを行い、将来的な観光人材の確保・育成に繋げていきます。
⑦わくわく働く	観光案内所のスタッフや観光事業者等が、やりがいとホスピタリティを持って働ける環境を実現するとともに、常に山形のことを学び続けることが可能な仕組みを構築します。
⑧地域とつながる	地域や様々な事業者と連携することで、質の高い観光案内やサービスを提供するほか、関係性を構築し協議や研究を重ね、山形における持続的な地域経済の活性化に繋がります。

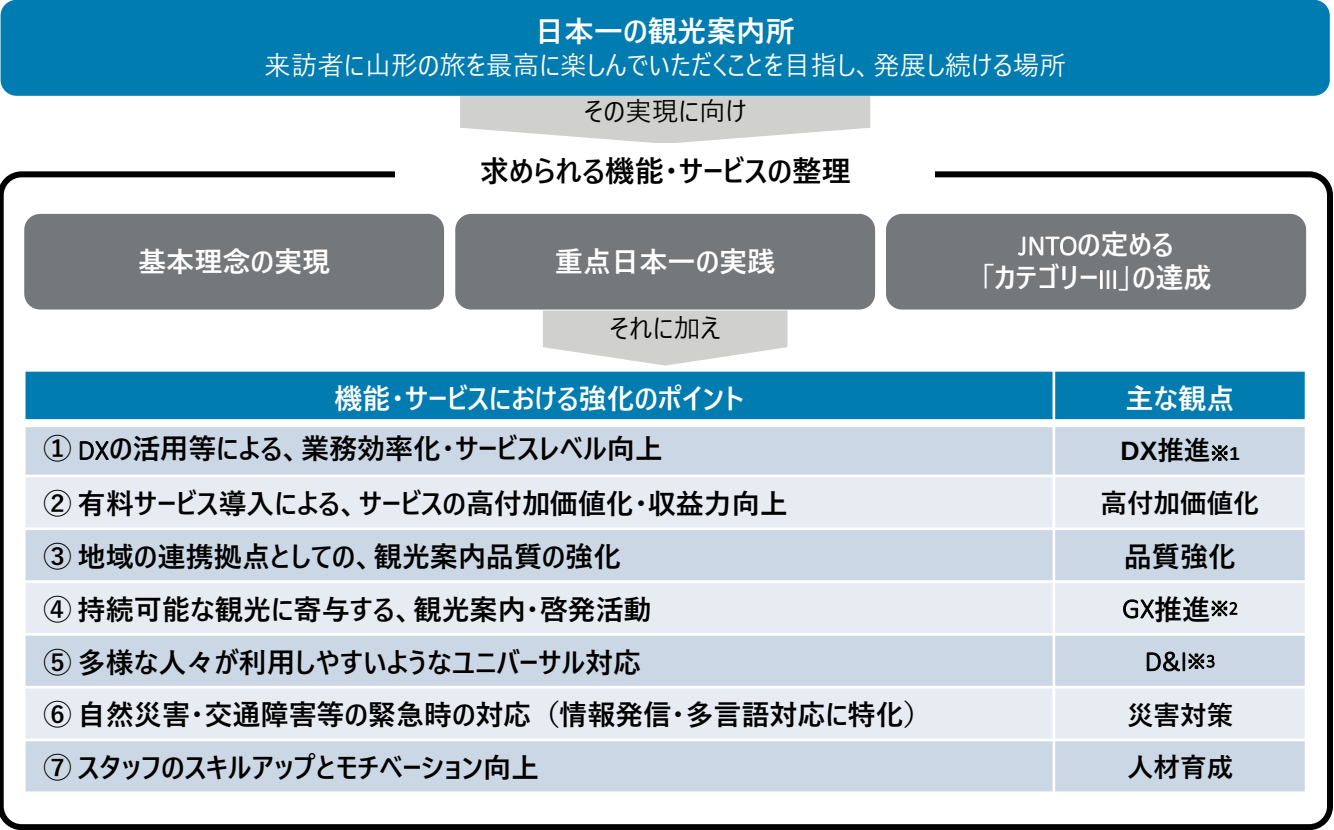
4

求められる機能の整理

本観光案内所は、来訪者のニーズに応じ、山形市の魅力を余すことなく伝え、最大限楽しんでもらうためのきめ細やかな機能・サービスを備えている必要があります。

そのため、観光庁が定める「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（令和５年３月改訂版）や、JNTOが認定する外国人観光案内所のうち、最高水準となる「カテゴリーⅢ」の観光案内所が提供しているサービス等の調査研究を踏まえながら、位置づけ・役割、コンセプト、基本理念、重点日本一に基づき、本観光案内所として備えるべき機能・サービスを整理しました。これにより、JNTOが定める「カテゴリーⅢ」の取得を達成します。

また、機能・サービスを備えるに当たっては、本観光案内所の位置づけ・役割、コンセプト、基本理念、重点日本一を実践する観点のほか、観光庁が定める「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（令和５年３月改訂版）で定めている外国人観光案内所の機能強化の方向性等を参考に、質の高い機能・サービスの提供に向け以下の７つのポイントを取り入れ機能・サービスを備える必要があります。



その他、各種機能・サービスの整備にあたっては昨今の社会情勢等も踏まえ、業務効率化・サービスレベル向上を含めDX推進により、多様な観光客のニーズに合わせたきめ細やかな情報提供と誘客強化を図るとともに、GX推進の観点から、施設の省エネルギー推進や地域資源の活用等を図るほか、環境負荷の少ない持続可能な観光の実現を目指します。

※１：DX（デジタルトランスフォーメーション）

組織が取り巻く環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズをもとに製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや組織、プロセス、組織文化・風土を変革し競争上の優位性を確立すること。

※２：GX（グリーントランスフォーメーション）

地球温暖化や環境破壊を引き起こす温室効果ガスの排出を削減し、環境改善と共に経済社会システムの改革を行う対策。

※３：D&I（ダイバーシティ&インクルージョン）

多様性（Diversity）と包摂性（Inclusion）の略で、組織や社会において、様々な背景を持つ人々が尊重され、活躍できる環境を指すこと。

5

整備エリア及び整備範囲の考え方

(1) 整備エリアの考え方

地域の活性化や回遊性向上には、人が集い憩える、集客の核となる機能が必要であり、「山形市中心市街地グランドデザイン」では山形駅周辺部を、「旅行者の目的や希望に合った楽しみ方・過ごし方の提案をはじめ、温かみのあるサービス等を提供する観光コンシェルジュ機能や体験型観光の紹介を行う観光案内所などを設置し、商業強化・観光機能集積を図るゾーン」として検討することとしています。

また、観光庁が定める「外国人観光案内所の設置・運営のあり方指針」（令和５年３月改訂版）では、観光案内所は「鉄道駅などの公共交通の結節点、著名な観光地の中心部など、外国人旅行者の来訪の多い、もしくは外国人旅行者のニーズが高いとされるエリアに立地する必要がある」としています。

山形駅は山形の観光の玄関口であり、鉄道やバス等の交通の結節点である山形駅周辺部は、街への玄関口として賑わいの顔となる場所であることから、本観光案内所については、山形駅周辺での整備が望ましいと考えられます。

(2) 整備範囲の考え方と方向性

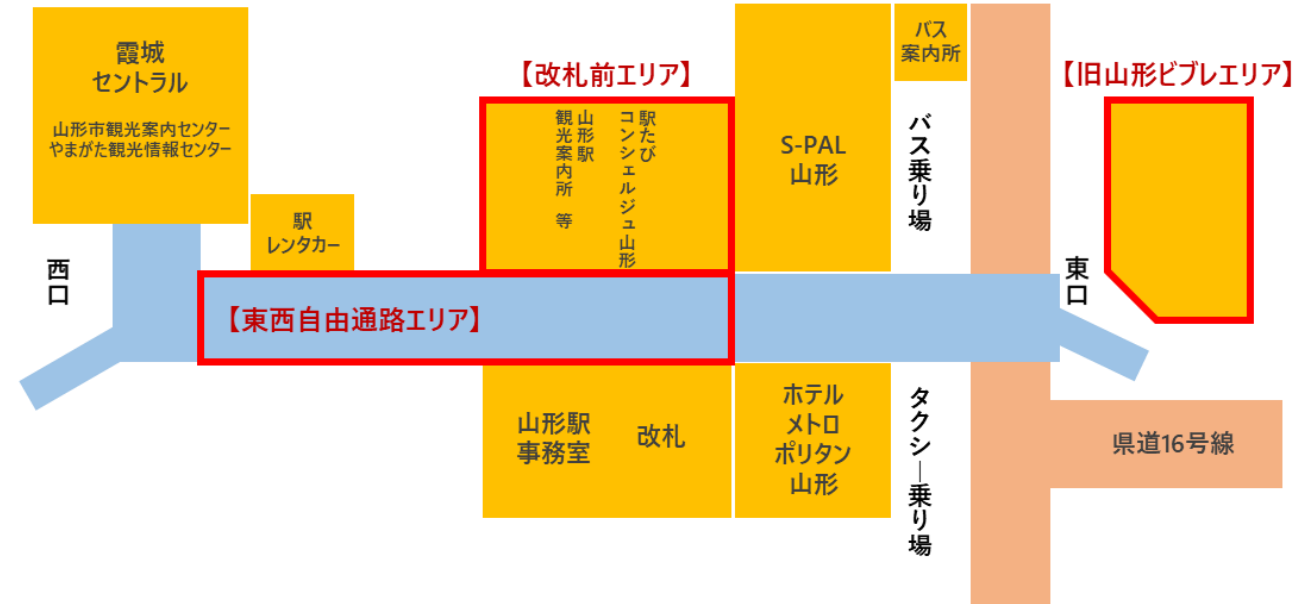
現在観光案内所がある山形駅の改札前エリアを中心に、駅の東西をつなぐ東西自由通路、及び旧山形ビブレエリアという３つのエリア全体を観光案内所と見立て、本観光案内所の核として、エリアでの役割や機能・サービスの分担をしながら整備を行います。

また、整備エリアに隣接する形で周辺には様々な施設があります。霞城セントラル内の「山形市観光案内センター」や「やまがた観光情報センター」、S-PAL山形等その他の駅周辺施設とも連携し、役割や機能・サービスの分担を明確にしながら、一体的な取り組みを検討していきます。

【核となる整備エリア】

エリア	エリアの概要	エリアの考え方
改札前エリア	山形らしいホスピタリティに触れ、魅力的な情報に出会える場所 山形駅に来訪した人が、魅力的な地域情報や観光情報を総合的に得られ、山形らしさ溢れるホスピタリティを感じられる場所。	現在、山形駅改札前エリアには山形駅観光案内所があり、改札前という立地から、山形駅にきた来訪者から認知されやすい場所にあるものの、規模等が小さく、様々なニーズに対応できていない状況です。そのため、本観光案内所の整備に向けては、案内所の規模を拡大し、観光、ビジネスを含む来訪者の案内サービスを向上させる必要があります。
東西自由通路エリア	賑わいが溢れ、山形の魅力が花咲く場所 花笠踊り等の小規模のステージイベントや店舗の試行出店できるマルシェ、文化芸術の展示・発表等、地域のチャレンジで活用でき、来訪者・地域住民が賑わう場所。	来訪者の様々なニーズに応えるため、本観光案内所として提供すべき機能・サービスは多岐にわたり、改札前エリアでは収まらないことが見込まれます。そして、旅の目的地となり、地域住民、観光事業者にも価値を感じられる場所となるためには、山形駅及び駅周辺を含めた魅力の向上が必要と考えられることから、山形駅西口から東口までを有機的に繋げ、駅エリア全体で機能させる必要があります。
旧山形ビブレエリア	五感で存分に、山形を体感できる場所 山形の「食」と「ひと」に出会い、地域の魅力を五感で心ゆくまで味わうことで、来訪者も地域住民ももっと山形が好きになる場所。	観光案内所が地域の活性化に資するためには、集客の核となり、来訪者の回遊を促進することが求められます。旧山形ビブレエリアがある山形駅の東口には、バス・タクシー乗り場があり、蔵王や山寺等の市内主要観光地の発着場所となるほか、中心市街地への玄関口であるため、まち歩きや市内観光を促しやすく、効果的な地域の消費に繋げやすい立地にあると考えられます。

核となる整備エリアの現状



6

各整備エリアの整備方針

本観光案内所の核となる、山形駅の改札前エリア、駅の東西をつなぐ東西自由通路エリア、及び旧山形ビブレエリアという3つのエリアについては、各エリアごとにコンセプトを定めてゾーニングしたうえで、それぞれのエリアの役割や機能・サービスの分担をしながら整備を検討する必要があります。

そのため、「5. 求められる機能・サービスの整理」で整理した、本観光案内所として求められる機能・サービスの内容及び考え方を踏まえた上で、以下の通り、各整備エリアの整備に関する考え方について、「①一般的な観光案内所としての基礎機能・サービス」、「②本整備エリアとして必ずあるべき機能・サービス」、「③本整備エリアとしてあることが望ましい機能・サービス」の観点から整理をします。

改札前エリア

山形の観光の玄関口である山形駅の改札前エリアは、山形駅に降り立った来訪者にとって、一番最初に山形の観光情報に触れる場所であり、山形の観光の重要な起点となるほか、本観光案内所エリア全体の誘導窓口の核の場所でもあります。

そのため、来訪者が山形の観光に必要な情報が総合的に得られるよう、来訪者の多様なニーズに応じた適切かつ効果的な情報提供と、山形を満喫できるようなサービス提供が求められます。また、来訪者はもちろん地域住民も、窓口を利用せずとも様々な山形の観光情報やイベント情報が得られるよう、情報発信を行うほか、来訪者同士の交流の観点から来訪者におすすめのスポット等を紹介し合える仕掛けも検討し、来訪者の周遊やリピート促進と、地域住民の地元の魅力再発見に繋げていきます。

改札前という立地から、暮らしの中で駅を利用する地域住民も利用しやすい空間となるよう計画し、物販や飲食など地元住民も来訪者も利用できる機能を設けることで、地域住民の「観光」との接点の一つとして位置づけます。

カテゴリ	内 容		
	①一般的な観光案内所としての基礎機能・サービス	②本整備エリアとして必ずあるべき機能・サービス	③本整備エリアとしてあることが望ましい機能・サービス
観光案内・情報提供	■インバウンドを含めた様々な来訪者に総合的な観光案内サービスを提供		
	・観光スポット・施設・イベントの案内 ・交通の案内（アクセス、運行情報） ・宿泊施設・飲食店・土産物店等の案内 ・自然災害・交通障害時の情報提供 ・医療機関情報の提供 ・海外旅行保険情報の提供	・混雑情報の提供	・旅マエでの情報発信（HP、SNS等） ・旅行プランの提案
情報発信・展示	■観光パンフレットや大型のデジタルサイネージ等を効果的に活用し来訪者及び地域住民へ情報発信する空間		
			・地場産品・物産の展示
予約・販売	■来訪者のニーズに応じた予約・販売を行う付加価値のある観光案内 ■総合案内窓口の営業時間外でも山形ならではの土産や駅弁等を購入できるスペース		
		・飲食店の予約 ・宿泊施設の予約 ・体験プログラム等の予約・販売 ・交通チケットの予約・販売 ・土産物・伝統工芸品等の販売	・観光施設のチケット販売 ・ガイドツアーの販売
体験・飲食	■待合室を利用する人への簡単な飲食物提供		
			・山形ならではの飲食提供
サービス	■JR利用者など観光案内所を利用しない人でも滞在できる待合スペース ■施設の利用の有無に関わらず対応する手荷物預かり所を設置 ■小さい子ども、高齢者や障害のある方、親子等が安心して使えるトイレ		
	・Free Wi-Fi ・充電スポット ・外貨両替	・お手洗い ・手荷物預かり・手ぶら観光 ・待合スペース ・バリアフリー対応・ユニバーサルデザイン	
データ収集・活用（バックオフィス）	■来訪者及び観光関連のデータや地域のイベント情報等を集約・活用するためのバックオフィスとしての情報拠点		
	・PC/タブレット利用 ・電話による問い合わせ対応	・イベント等の情報集約・共有 ・オンライン相談窓口 ・接客・相談データの蓄積・分析・活用	
その他	■駅改札前エリアの管理・運営等を行うオフィス空間		
	・多言語対応	・案内スタッフ用更衣室	・観光マナーの啓発 ・移動式観光案内所の運営管理 ・旅行会社・コーディネーターとのマッチング ・非常時の安否確認・母国との連絡のサポート ・避難所・非常食等の個人に応じたサポート

東西自由通路エリア

山形駅構内の東西自由通路は、山形駅に降り立った来訪者が市内に向かうために必ず通る空間です。また、東西自由通路では、現在も様々な展示やマルシェ等のイベントが開催されています。

様々な来訪者が往来する東西自由通路では、デジタル技術の活用も検討しながら、各種展示やイベント情報、観光情報等の様々な情報を発信することで、目的地以外の場所にも訪れてもらうきっかけになるエリアにしていきます。

山形駅の東西をつなぐ重要な通路であり、来訪者を誘導するための案内サイン等をはじめ統一的なデザインにするなど、空間全体としての一体感を持たせるよう計画します。

カテゴリ	内 容		
	①一般的な観光案内所としての基礎機能・サービス	②本観光案内所として必ずあるべき機能・サービス	③本観光案内所としてあることが望ましい機能・サービス
観光案内・情報提供	■大型のデジタルサイネージ等を効果的に活用し来訪者及び地域住民へ情報発信する空間		
	・自然災害・交通障害時の情報提供		・混雑情報の提供
情報発信・展示	■イベント情報や観光情報を発信するサイネージ		
		・観光の展示（常設・企画）	・地場産品・物産の展示
体験・飲食	■東西自由通路のスペースを有効活用したイベント・文化体験の実施		
		・イベントの企画・実施 ・伝統工芸・文化等の実演・体験	
サービス	■イベント時に出店する販売スペース ■イベント時に活用する展示・イベントスペース		
	・Free Wi-Fi	・イベントスペース ・出店スペース ・バリアフリー対応・ユニバーサルデザイン	
その他	■デジタルサイネージ等での情報発信における対応		
	・多言語対応		・観光マナーの啓発

このエリアは、来訪者の旅の目的地の一つとなる観光拠点として、30分～数時間といった時間を過ごせるような、山形の魅力を体験できるエリアとします。また、来訪者に限らず地域住民にとっても、暮らしの中での目的地の一つとなる拠点とし、観光情報や山形の魅力を感じられる場にするるとともに、地域住民がチャレンジできる場とすることで、「共創型交流拠点」として山形の観光の価値を高めていく場所にしていきます。

空間としては、映像や音楽、匂いなど、五感で山形を存分に感じられるものにします。また、写真等を撮って人に紹介したくなるようなフотスポットの設置や、伝統工芸や文化等の実演を鑑賞したり、体験したりできるような機能を設けるよう計画します。

実装する機能・サービスは、公共交通機関の発着地と中心市街地を繋ぐ結節点として、来訪者や地域住民が利用する、山形ならではのグルメを楽しめる飲食提供機能をもたせることを計画します。さらに、改札前の観光案内機能とは異なり、モデルコースの提案や旅程のコーディネートを行い、じっくりと観光案内を行えるコンシェルジュ機能も設けるほか、重点日本一で定めた「温泉に行きたくない」の実現に向け、山形が誇るべき「温泉」を発信する機能を設けます。

カテゴリ	内 容		
	①一般的な観光案内所としての 基礎機能・サービス	②本整備エリアとして 必ずあるべき機能・サービス	③本整備エリアとして あることが望ましい機能・サービス
観光案内・ 情報提供	■観光スポットや旅行プランをじっくり相談できる山形観光のコンシェルジュ機能 ■山形の誇るべきコンテンツである温泉に関する情報発信や、おすすめの温泉を紹介するコンシェルジュ機能		
	・観光スポット・施設・イベントの案内 ・交通の案内（アクセス、運行情報） ・宿泊施設・飲食店・土産物店等の案内 ・自然災害・交通障害時の情報提供 ・医療機関情報の提供 ・海外旅行保険情報の提供	・旅行プランの提案 ・旅マエでの情報発信（HP、SNS等） ・混雑情報の提供 ・温泉情報の提供	
情報発信・ 展示	■より深く山形の魅力を感じてもらえるような展示機能		
		・観光の展示（常設・企画） ・地場産品・物産の展示	
予約・販売	■来訪者のニーズに応じた予約・販売を行う付加価値のある観光案内		
		・飲食店の予約 ・宿泊施設の予約 ・体験プログラム等の予約・販売	・土産物・伝統工芸品等の販売 ・観光施設のチケット販売 ・ガイドツアーの販売
体験・飲食	■山形ならではのグルメを気軽に楽しめる飲食を提供 ■その他、来訪者が旅の目的地として利用したくなり、消費額や滞在時間が見込めるほか、地域住民が日常的に利用したくなるようなサービス		
		・山形ならではの飲食提供 ・伝統工芸・文化等の実演・体験 ・イベントの企画・実施	
サービス	■イベント時に活用する展示・イベントスペース ■小さい子ども、高齢者や障害のある方、親子等が安心して使えるトイレ ■赤ちゃん連れの方が安心して授乳やおむつ替え等ができる授乳室・ベビールーム		
	・Free Wi-Fi ・PC/タブレット利用 ・充電スポット ・外貨両替 ・電話による問い合わせ対応	・お手洗い ・授乳室 ・イベントスペース ・バリアフリー対応・ユニバーサルデザイン	・手荷物預かり・手ぶら観光
データ収集・ 活用 （バックオ フィス）	■来訪者及び観光関連のデータや地域のイベント情報等を集約・活用するためのバックオフィスとしての情報拠点		
			・イベント等の情報集約・共有 ・オンライン相談窓口 ・接客・相談データの蓄積・分析・活用
その他	■スタッフが働きやすさを感じられる、更衣スペースおよびリフレッシュスペース等 ■SNSによる情報拡散を狙ったフォトスポットの設置		
	・多言語対応	・車いすレンタル ・ベビーカーレンタル ・休憩室・リフレッシュルーム ・案内スタッフ用更衣室 ・フォトスポット・シンボル	・傘・長靴等レンタル ・観光マナーの啓発 ・旅行会社・コーディネートとのマッチング ・非常時の安否確認・母国との連絡のサポート ・避難所・非常食等の個人に応じたサポート ・礼拝室

(1) 整備・管理運営手法

本観光案内所の核となるエリアには、「改札前エリア」、「東西自由通路エリア」、「旧山形ビブレエリア」の3つのエリアがある中で、一体的な運営を行い、ワンストップで様々な機能・サービスをシームレスに観光案内をするために、どのような手法や主体が望ましいのかについて、エリアの趣旨・目的や収益性、所有形態などを踏まえ、検討を行います。

(2) 運営の考え方

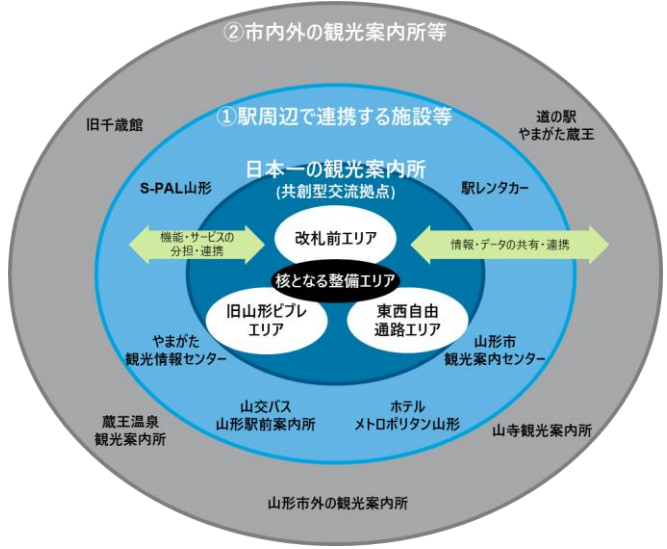
観光案内所は、山形における観光の窓口であり、来訪者や地域との交流の拠点であることを踏まえ、地域との連携を深め、一体となって山形の観光産業を盛り上げていくことが重要になってきます。求められる情報・サービスを適切に提供し、来訪者には山形における旅行を最大限満足してもらい、地域住民や観光事業者にも価値がある場所にするために、運営における五つのポイントを整理します。

①来訪者の視点、②観光事業者の視点、③地域住民の視点、④持続可能性の確保の観点、⑤災害時の備えの観点

(3) 運営における連携のイメージ

観光案内所を訪れる来訪者に対し、本観光案内所として「改札前エリア」「東西自由通路エリア」「旧山形ビブレエリア」の3エリア一体となり、ワンストップで観光案内や、様々な機能・サービスをシームレスに提供可能な体制を構築します。

また、本観光案内所を中心に駅周辺の各施設や市内外の観光案内所などと幅広く連携する体制を構築し、質の高い観光案内やサービスを提供することで、各地域への送客や回遊性、消費額、そして山形における旅の満足度の向上に貢献することを目指す。



(4) 運営の評価・継続的な研究

本観光案内所が、整備した後も「日本一の観光案内所」であり続けるためには、事業計画書等を基準にした一般的な運営の評価だけでは不十分で、観光を取り巻く環境や社会情勢の変化が見込まれる中で、時代に即した運営の評価を行う必要があります。

そのため「日本一の観光案内所」であり続けるために、観光案内所の供用開始後も地域や様々な事業者と連携した協議や評価、研究を重ねていきます。

協議や研究の中では、基本的な定性的・定量的評価の結果のほか、収集・分析した利用者のニーズや満足度等のデータ、国内外の先進的な取り組み等を参考にしながら、「日本一の観光案内所」のあり方の評価・再構築を行います。また、観光案内所の来訪者数や満足度の向上、重点日本一達成のための業務の見直しや品質の向上を図る研究のほか、山形市および周辺地域の観光振興や山形市の地方創生、およびそれらを担う人材の育成と交流に関することなど、幅広い研究・開発を行います。

8 事業の流れ・スケジュール

本観光案内所は基本構想策定後、来訪者や地域住民、観光事業者などの様々なステークホルダーと適切に合意形成を行い、事業手法の検討と決定、設計・工事、運営準備といった段階を経て整備を進めています。事業内容に応じ調整を図り、令和9年度以降での供用開始を想定していますが、事業の進捗状況等については随時情報発信していきます。

時期	項目	内容
令和6年3月	基本構想素案策定	「日本一の観光案内所」のあり方に関する調査研究の成果として、素案を策定しました。
令和6年11月	基本構想策定	素案を基に、整備の指針となる基本構想を策定します。
	事業手法の検討・決定	整備に向け適切な事業手法の検討を行います。
	設計	工事の基本・実施設計を行います。
	工事	整備工事に着手します。
	運営準備	運営の準備を進めます。
令和9年度以降	供用開始	運営準備を含め全ての準備が出来次第、供用を開始します。