

観 光 交 流 拡 大 対 策 特 別 委 員 会 記 録

1 会議の日時	<p style="text-align: center;">開 会 午前 9 時 5 9 分</p> <p style="text-align: center;">平成28年 6月29日</p> <p style="text-align: center;">閉 会 午前 11 時 1 8 分</p>	
2 会議の場所	<p style="text-align: center;">第2会議室</p>	
3 出席者	委 員	<p>委員長 駒 田 誠 副委員長 平 岩 正 光</p> <p>委 員 玉 田 和 浩 尾 藤 義 昭 伊 藤 正 博</p> <p> 足 立 勝 利 伊 藤 秀 光 野 島 征 夫</p> <p> (脇 坂 洋 二) 太 田 維 久 国 枝 慎 太 郎</p> <p> 山 田 優 布 俣 正 也 中 川 裕 子</p> <p>※ () は欠席をされた委員</p>
	執 行 部	<p style="text-align: center;">別 紙 配 席 図 の と お り</p>
4 事務局職員	<p>係長 佐 橋 誠 主事 後 藤 有 里 加</p>	

5 会議に付した案件	
件	名
審 査 の 結 果	
1 高山市における観光振興施策の現状と課題について	
2 その他	

6 議事録

○駒田誠委員長

ただいまから、観光交流拡大対策特別委員会を開会する。

本日の委員会は、本年度の重点調査項目である「観光交流拡大対策の推進に関すること」及び調査項目である「観光客の受入環境整備」、特に「外国人観光客の受入環境整備」について、御協議いただくため開催したものである。

本日は、大変お忙しい中、参考人として、高山市商工観光部の清水孝司部長にご出席いただき、「高山市における観光振興施策の現状と課題」と題して、高山市が先進的に取り組まれている観光振興施策の現状やその課題等について御説明を行っていただく。

昨年の高山市の観光客数は、約434万人、そのうち外国人宿泊者は約36万人と国内外から大変多くの観光客が訪れている。

岐阜県はもとより、日本を代表する国際観光都市である高山市では、さらなる観光客数の増加に向けて、先進的な取り組みが行われていると伺っている。

本県の観光交流拡大に向けた検討を行う上で、高山市における観光施策を学ぶことは大変有意義なことであり、楽しみにしている。清水部長、本日は宜しく願います。

それでは、これより説明をお願いします。質疑は、説明終了後をお願いします。

なお、執行部職員の出席については、重点調査項目を担当する部局を中心に、出席いただいているので、あらかじめ御了承願う。

それでは、よろしく願います。

(執行部 小原観光国際局長 挨拶)

(参考人 清水高山市商工観光部長 説明)

○駒田誠委員長

ただいまの説明に対し、質疑はあるか。

○布俣正也委員

2020年に東京オリンピックを開催するにあたって、政府は、4,000万人の外国人観光客を受け入れることを目標としている。高山市は、全国でも有数の観光都市で、今後、ますます外国人観光客がふえていくことが予想されるが、現状において受け入れ体制に余力はあるか。

○清水高山市商工観光部長

高山市では、2020年の目標を観光客数500万人、宿泊客数250万人、外国人宿泊者数50万人に設定している。現在、観光客数の増加ペースが早く、各年度の目標数値を超えている状態にある。

日本全国で4,000万人という目標を達成する上で、最近ネックになっているのが宿泊施設の不足問題であり、この解決のために国では民泊を認めていこうと議論しているところである。現在、日本には観光客が集中している観光地とそうでない観光地があり、東京や大阪、京都などの一部の観光地では宿泊施設が不足して困っているが、それらを除けば、まだまだ宿泊の余力はたくさん残っている。高山市の場合、市内中心部の宿泊施設は、4～5月は予約で埋まっているが、郊外の宿泊施設にはまだまだ余力があ

り、宿泊が可能である。民泊を進めるまでもなく、観光客を中心部から郊外へ誘導する仕組みができれば、目標の達成は十分に可能であると考えている。

○伊藤秀光委員

以前、知事のトップセールスに同行した際、高山市長とも御一緒する機会があった。熱心なトップセールスの効果は十分に表れていると思うが、高山市としてトップセールスの重要性をどのように考えているか。

○清水高山市商工観光部長

海外戦略においては、知事や市長でないといけないこと、開くことができない扉が必ずあるため、トップセールスは重要であると考えている。また、こうしてトップセールスで開いた扉をあけっ放しにせず、民間などが受け継ぎ、繋いでいくことも非常に重要である。

○玉田和浩委員

高山市長は、県を巻き込みながら、大変熱心に取り組んでおり、その効果があらわれていると思う。

○清水高山市商工観光部長

高山市長は、知事や県に一生懸命バックアップしていただいているからこそ、しっかりと取り組まなければならないと思っている。

○山田優委員

外国人観光客は「旅館に泊まる」ことが旅行目的の一つとの説明があったが、ホテルではなく、旅館が好まれるのか。

○清水高山市商工観光部長

国によって嗜好は異なるが、欧米の観光客はホテルよりも旅館に泊まりたがる。グレードの高いサービスではなく、「畳の部屋に泊まりたい」「浴衣を着たい」「風呂に入りたい」「日本食を味わいたい」といった、ありふれた体験を求めており、日本の観光客よりもハードルが低い。そういう意味で、民宿にもチャンスがたくさんあるため、民宿の皆さんにも積極的に外国人観光客を受け入れるよう働きかけている。また、一つの地域に一人、トップランナーを作っていこうと一昨年から取り組んでいる。その結果、ある民宿では、最寄りのバス停から2キロも離れた交通の便が悪い立地にもかかわらず、昨年1年で外国人が1,800人も宿泊し、今では宿泊制限をするほど好評を得ている。

○足立勝利委員

外国人観光客は、高山で受けた「おもてなし」で日本全体を評価するため、市民一人一人がその自覚を持っていただきたい。

○平岩正光副委員長

外国人観光客に対する災害対応として、高山市ではSNSを活用した情報発信を行っているが、このほかの取り組みとしてどういったものがあるか。

○清水高山市商工観光部長

平成26年の8月から無料Wi-Fiの運用を開始したが、その2週間後に豪雨災害に見舞われた。Wi-Fiの利用の仕組みは、外国人観光客がメールアドレスや出身地、宿泊数など簡単なアンケートに答えることにより、パスワードを入手できるようになっている。利用期間は1週間である。豪雨災害の際には、この

時、同意を得て取得したアドレスに、河川の氾濫状況や鉄道・バスの運行状況などの情報を流した。当初、このような利用方法は想定していなかったが、うまく機能し、活用できるという感触を得た。

また、昨年の秋に、これまでの豪雨や豪雪の経験を踏まえ、災害時に市内の旅館等の観光事業者がどういった対応をすべきかをまとめたマニュアルを作成、配布し、セミナーも実施した。

今年度は、限られた人員や時間の中で、事業を継続していくため何を優先すべきかを整理したBCPの策定に取り組んでいきたいと考えている。

○尾藤義昭委員

説明資料に「温泉を楽しむ」が旅行目的の53.3%を占めるとある。高山と言えば、美しい自然風景や美味しい食べ物が思い浮かび、温泉のイメージはないが、この結果はどういったことか。

○清水高山市商工観光部長

説明資料は、日本観光振興協会が行った全国の日本人旅行者を対象としたアンケートの結果であり、高山市だけの結果ではない。市内の温泉としては、奥飛騨温泉郷を一番に推しているが、市街地にも飛騨高山温泉があり、最近では全国での評価も上がっており、両方を行き来してもらうこともPRしている。

○尾藤義昭委員

温泉を楽しむ外国人観光客がふえているが、温泉でのマナーの徹底について、どのように取り組んでいるか。

○清水高山市商工観光部長

宿泊施設からは、外国人観光客にしっかりと説明すれば、さほど問題にはならないと聞いている。最近の傾向として、団体旅行から個人旅行に変わってきており、個人旅行者の多くはリピーターであり、ある程度マナーをわかっているため、トラブルになるケースはほとんどない。また、中国本土の団体客のマナーがたびたび問題視されているが、高山の旅館では客単価が低い中国本土からの団体客自体が少ないこともあって、問題化していないのが現状である。

以前は、多言語のマナーブックを作成したこともあったが、現在は旅館側がどういった説明をすれば外国人観光客に納得してもらえるかを自ら勉強され、対応していただいている。

○尾藤義昭委員

今は海外から多くの観光客が来ていただいているということで、マナーが悪いことについては我慢している部分もあるが、いずれ反動で大きな問題になる可能性もあるということを確認しておいてもらいたい。

○布俣正也委員

昨年、国のムスリム観光客を誘致するプロジェクトに高山市が指定されたが、その効果と今の状況はどうか。

○清水高山市商工観光部長

以前からマレーシアの観光客が特に多かったが、最近ではインドネシアからの観光客がふえている。こうした地域の方々に安心して旅行をしていただくためには、ムスリムを知ることが不可欠であるということで、セミナーを開催している。これまでのところ、旅先では気が緩む傾向があるのか、ムスリム

旅行者からの要求レベルは高くなく、旅館等からも対応に苦労したという話は聞いていない。食材の表示などをしっかりと対応すれば、トラブルにはならないため、表示方法などについて関係者に広めていきたい。

最近では、杉原千畝氏の功績が注目されていることもあり、イスラエルからユダヤ人の観光客が非常にふえている。来日しているイスラエル人のおおむね3分の2は高山を訪れている。彼らの一部は、非常に厳しい戒律を守っており、受け手としては、できる限り対応し、おもてなしをもって対応するというスタンスを大切にしている。トリップアドバイザーで全国1位となった市内の中華料理店「平安楽」では、食べられない食材や嫌いな食材を抜くなど、客からのあらゆるオーダーにきめ細かく対応しており、こうした対応ができれば、外国人観光客に満足してもらうことができる。

○駒田誠委員長

日本初の商店街主導型一括免税カウンターの概要について説明していただきたい。

○清水高山市商工観光部長

昨年4月に法改正があり、他の店舗の免税手続きを一括免税カウンターが受託して行えるようになった。以降、全国でも一括免税カウンターが設置されたが、多くは、既に免税手続きを行っているショッピングセンターや百貨店など大きな店舗が一括免税カウンターを担い、周りの商店で購入した商品を持ち込んで免税処理をする手法を取っている。高山市には、そうした大きな店舗がないため、本町三丁目商店街の一店舗である薬局がカウンター業務を引き受けている。

○駒田誠委員長

市内の両替店は、誰が設置し、何カ国分の換金ができるのか。

○清水高山市商工観光部長

十六銀行が設置したものである。対応する国の数までは把握していない。

○野島征夫委員

観光振興の主体は、地元の市町村であって、県の役割はその取り組みの後押しをしていくことである。高山市は、観光を基幹産業にしていこうという熱意を持って、観光協会や地元も巻き込んで取り組みを進めており、こうした姿勢が成功につながっていると思う。

○山田優委員

ありのままの姿に観光的な価値があるとの説明であったが、高山市で最も評価されているありのままの姿のものは何か。

○清水高山市商工観光部長

日本を訪れる欧米の観光客は、日本は「米の国」というイメージを持っているが、東京や京都では田んぼを見ることができないため、お米を作っている風景を高山で初めて見て非常に喜んでもらったことがある。こうした例もあるように、観光資源を特別つくる必要はなく、どこにでもある日本らしい景観を見てもらうだけで、十分に満足してもらうことができる。

○駒田誠委員長

御意見も尽きたので、これをもって本日の議題については終了する。

本日の議題は終了したが、この際、他に何か御意見等はあるか。

(発言する者なし)

○駒田誠委員長

御意見もないので、これをもって本日の委員会を閉会する。

観光交流拡大対策特別委員会 配席図

平成28年6月29日(水) 10:00~
議会西棟3階 第2会議室

--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--

古田 観光企画課 歴史観光推進監	原 国際課長	堀 観光企画課長	崎浦 商工労働部次長	小原 観光国際局長	北川 観光国際局副局長	井深 観光誘客課長		参考人席
------------------------	-----------	-------------	---------------	--------------	----------------	--------------	--	------

