

国際観光・文化交流促進調査特別委員会（中間）報告書

令和6年2月19日

岡山市議会議長 田口裕士様

国際観光・文化交流促進調査特別委員会  
委員長 小川信幸

本委員会に付託されました調査事件について、調査状況を下記のとおり中間報告します。

記

1 調査事件

- (1) インバウンド対策に関する調査
- (2) 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査

2 調査状況

別紙のとおり



# 国際観光・文化交流促進調査特別委員会（中間）報告書

## 1 構成

|      |        |
|------|--------|
| 委員長  | 小川 信幸  |
| 副委員長 | 江田 厚志  |
| 委員   | 松田 安義  |
| 〃    | 田中 のぞみ |
| 〃    | 成本 俊一  |
| 〃    | 松田 隆之  |
| 〃    | 花岡 栄太郎 |
| 〃    | 土田 貴行  |
| 〃    | 高成 壯磨  |
| 〃    | 柳迫 和夫  |

## 2 調査に至った経過

交通、通信手段の発達によって進行してきた国際化は、インターネットの普及やSNSの登場により、さらにスピードを増してきた。クルーズ船の来航や、外国人観光客による爆買いは大きな注目を集め、「インバウンド需要」という言葉はまたたく間に日本社会に定着した。また、この国際化に社会全体で対応していくための入り口として、多様な文化に触れる機会となる国際間の文化交流の必要性も強く認識されてきた。

しかし、令和2年ごろから世界を襲ったコロナ禍は、人の流れと交流を全世界的な規模で縮小させた。インバウンドはほとんど皆無となり、国際間の文化交流もリモートによって形を変えて存続しているという状況となった。

この状況も令和4年中途から改善され始めた。日本でもこの傾向は明らかであったが、令和5年5月にコロナが5類に移行してからは、特にインバウンドの回復は爆発的なものとなった。それとともに、アフターコロナあるいはウィズコロナのインバウンド施策が強く求められることとなった。また、国際的な文化交流についても、従来あったものを復活させるとともに、教育面や経済面なども視野にとらえた一段階進んだ交流が求められることとなった。

このような状況を踏まえ、インバウンド対策及び姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関し調査検討する必要があるとの判断により、令和5年5月臨時市議会において国際観光・文化交流促進調査特別委員会が設置された。

### 3 調査概要

#### ○令和5年5月17日（第1回）

令和5年5月臨時市議会において本特別委員会が設置され、正・副委員長の互選を行った。

#### ○令和5年7月10日（第2回）

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1 インバウンド対策に関する調査</li><li>2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査</li></ol> |
|---|

#### 会議の内容

##### 1 インバウンド対策に関する調査

###### 概要

岡山市のインバウンド対策についての取組について、当局から説明を受けた後、質疑応答を行った。

##### 主な質問等

###### 委員

ムスリム関係で、ピーチマークとあるが、以前ハラル認証とかいろいろあったと思うがそのあたりの関係はどうなっているか。

###### プロモーション・MICE推進課長

ピーチマーク制度に関して、ハラル認証は非常にハードルが高い。イスラム教は戒律が非常に厳しい宗教で、そこに至らずとも比較的その戒律に準じたサービスが受けられるということでピーチマーク制度を設けた。

###### 委員

動物性の食品を使っていないビーガン対応について、何か念頭に置いていることはあるか。

###### プロモーション・MICE推進課長

現状は、ビーガンに対する取組はできていないのが実態だ。ただ、旅行会社との意見交換の中でビーガンに対するPRなどもニーズとして高まっているという声もあったことから、今後の課題として認識はしている。

## 2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査

### 概要

岡山市の国際交流についての取組について、当局から説明を受けた。

また、1及び2の具体的な調査事項について、委員長私案を各委員へ配付し、会派での協議と意見の提出を依頼した。

○令和5年8月10日（第3回）

### 1 インバウンド対策に関する調査

- (1) 岡山市のインバウンドについて
- (2) 今後の調査事項の決定について

### 2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査

- (1) 岡山市の国際交流について
- (2) 今後の調査事項の決定について

## 会議の内容

### 1 インバウンド対策に関する調査

- (1) 岡山市のインバウンドについて

### 概要

前回の委員会で調査項目を募集したが、委員長宛てに質問等があったため、調査事項決定に先立ち、質疑応答を行った。

### 主な質問等

### 委員

インバウンドに対応するハード整備はどのようなものがあるのか。

### 観光振興課長

観光トイレの洋式化、岡山城天守閣内の説明等の多言語化、観光施設におけるWi-Fiの設置を実施している。

### 委員

観光トイレの洋式化、水洗化には予算が伴うが、今までの実績と今後の考えを教えてください。

### 観光振興課長

令和3年度から令和4年度にかけて、岡山城一帯の公衆トイレのリニューアル、令和5年度は、かながわSAKAGURAの大規模改修の中でトイレの洋式化を実施予定であ

る。また、西大寺観音院のトイレについては設計を予定しており、令和6年度に工事予定である。

令和6年度以降については、予算を伴うので、それぞれ必要なものについてこれから検討していく必要があると考えている。

## (2) 今後の調査事項の決定について

### 概要

インバウンド対策に関しては、インバウンド対応に必要な整備（ハード、ソフト）、岡山市のインバウンド対応資源の現状と課題（観光地、グルメ、ホテル、催し等々）、他都市で開催される大規模な催しに来訪する外国人客の誘導策（大阪万博、2026アジア競技会愛知・名古屋大会等）を調査事項とすることで一致した。

## 2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査

### (1) 岡山市の国際交流について

#### 概要

前回の委員会で調査項目を募集したが、委員長宛てに質問等があったため、調査事項決定に先立ち、質疑応答を行った。

#### 主な質問等

##### 委員

多言語化に対応する施策がどのくらい整っていて、今後、より必要となる言語は何か。

##### 国際課長

各局室で市民向けのパンフレット、チラシ等の多言語化を進めている。最近はベトナム語のニーズが高まっていると考えている。

### (2) 今後の調査事項の決定について

#### 概要

姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関しては、姉妹都市・友好都市が決まってきた経過と今後の方向性、バックアップすべき民間交流の取り組み、都市間交流の成果と今後（交換留学生、経済交流、スポーツ・文化交流等々）、岡山市独自の贈答品等の開発を調査事項とすることで一致した。

○令和5年8月29日（第4回）

1 インバウンド対策に関する調査

(1) 岡山市のインバウンド対応資源の現状と課題について

2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査

(1) 姉妹都市・友好都市が決まってきた経過と今後の方向性について

(2) バックアップすべき民間交流の取り組みについて

会議の内容

1 インバウンド対策に関する調査

(1) 岡山市のインバウンド対応資源の現状と課題について

概要

前回の委員会で決定した調査項目について委員間協議と質疑応答を行った。

主な質問等

委員

大きく言えばまちづくり，多言語化，食，観光商品，色々なものに及ぶ。今までいろいろな人が来ているから調査もしていると思うが，インバウンド対策として，どんな観光資源をどう磨き上げていくのかということだろうと思う。当局としてインバウンド対応資源の現状と課題についてどう認識しているのか，聞かせてほしい。

プロモーション・MICE推進課長

現状，データについて市の状況をしっかり把握できていないのは課題と思っているところ。どんな調査方法でどれだけデータを取れるかも課題で，現状把握は難しい。

2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査

(1) 姉妹都市・友好都市が決まってきた経過と今後の方向性について

概要

前回の委員会で決定した調査項目について委員間協議と質疑応答を行った。

主な質問等

委員

友好都市，姉妹都市，行政同士のつながりではなく，市民や民間のつながりについて気になったので聞かせてほしい。

国際課長

行政同士のつながり以外にも民間のつながりはあるが，全てを把握しているわけではない。例えば小学校同士，大学同士の交流や，アーツフェスティバル，国際音楽祭に新竹

から参加したりといった文化面での交流がされている。

#### 委員

互いにこんなイベントをやろう、進めようということは本市からも向こうに提案するし、向こうからも来るという形なのか。

インバウンド対策でも、何をネタに交流を進めていくかという話があったが、そういった点をどう議論してこれから何をやるのか、計画するのか。

#### 国際課長

国際交流の在り方について特に決まった形はない。互いのニーズ、岡山市であれば地域振興に資するとか、経済発展の視点とか、現在大切に思っている面でどのようなものが適切かを調整しながら進めていくことになると思う。

## (2) バックアップすべき民間交流の取り組みについて

#### 概要

前回の委員会で決定した調査項目について委員間協議と質疑応答を行った。

加えて、岡山市独自の贈答品等の開発について意見を聴取した。

#### 主な質問等

#### 委員長

岡山市としてPRできる、お金のかからない土産があれば研究してぜひ物にしてほしいという思いがある。持っていけば岡山のPRにもなり喜んでもらえるものが何かないか。

#### 委員

可能なら、市民アンケートを取って市民からアイデアを募集するのが面白いのでは。

#### 委員

商工会とかにもいっぱい事業者がいるから手挙げをしてもらえばよいのでは。

#### 国際課長

市民にアイデア募集する、商工会議所にお伺いする、様々に意見をいただくのはとてもいいアイデアだと思う。

#### 市民協働局長

土産はどんな場面で誰に渡すものかが非常に重要になる。今日いただいた意見を参考に、予算の範囲にはなるが、どんなものができるか工夫したい。

ある程度まとめて作れてコストが下がるのであれば、財政当局にお願いしながらいいものが作れるように検討はしてみたい。



○令和5年10月20日（第5回）

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1 インバウンド対策に関する調査<ol style="list-style-type: none"><li>(1) インバウンド対応の課題について</li></ol></li><li>2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 交流の課題について</li></ol></li></ol> |
|---|

## 会議の内容

- 1 インバウンド対策に関する調査
  - (1) インバウンド対応の課題について

### 概要

インバウンド対策について市長へ提言を行うため、これまでの議論も踏まえて委員の意見を聴取した。また、必要に応じ、当局に対し状況説明と見解を求めた。

## 主な質問等

### 委員

大阪・関西万博が開催される2025年は瀬戸内国際芸術祭や岡山芸術交流の開催年にも当たる。交通と観光を一体的に考えてJRや旅行会社との連携を。また、県の観光連盟などとも相談し、市内に限らず県内の観光資源も紹介していくべきだと思う。

### 委員

今、全国的に個人旅行の人が大多数を占めていると思うので、そこへのアプローチをしっかりとっていくべきと感じる。また、今後はオンラインで業者を選んで予約する人が増えるので、そういった業者への情報提供も必要と思う。

### 委員

県外はホテルが多く、高いところは高いが安いところは安い。安いところは本市と1,000円～2,000円の差がある。これは結構大きいので、それに対応する宿泊費助成はぜひ考えてもらいたい。

### プロモーション・MICE推進課長

今年度から海外でのPR等とあわせて旅行会社へのセールスも再開した。その中で宿泊助成制度の問い合わせは非常に多く、準備していると伝えると感触も非常に良い。一度来てもらうためにいくばくかの助成は必要という声も聞くので、継続できたらと考えている。

### 委員

本市は岡山型ムスリムツーリズム推進事業という他市にもあまりない事業をしているが、他市の関心も高く、引き続き頑張ってもらいたい。食事が一つのキーワードになっており、

ムスリム、ベジタリアン、ビーガンなど食の制限のある人に案内ができるツールを作っていく必要があると思う。

## 2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査

### (1) 交流の課題について

#### 概要

姉妹都市を含む諸外国との文化交流について市長へ提言を行うため、これまでの議論も踏まえて委員の意見を聴取した。また、必要に応じ、当局に対し状況説明と見解を求めた。

#### 主な質問等

#### 委員

市民訪問団などの募集にあたり、関係団体だけではなく一般市民に伝わるのが大切だ。SNSなども活用して周知につとめてほしい。また、交流の実績を市民に報告し記録にも残すために、専属の職員を配置することを検討してもらいたい。

#### 委員

本市には友好交流都市がいくつかあり人的交流を続けているが、経済的な視点を加えてはどうか。友好都市を本市の受け入れ先の玄関口と考えて、友好都市がつながっているその先とつながって行って、経済の活性化ができればいい。

#### 市民協働局長

せっかく交流先があるのだから、それを生かして市政の活性化につながるような視点は大切に、産業観光局とも連携、相談しながら対応はしている。また、商工会議所と一緒に動いている部分もあり、行政としてのつながりを商業にも生かせるような場面があれば、積極的に行動したい。

#### 委員

姉妹都市との子どもの海外派遣が続いているが、倍率が大変高くなっている。子どもが海外を知る最初の一步になるので、回数を増やすとか規模を大きくするとか拡充を図ってほしい。

#### 委員

国際交流をしていく上で、相手に渡すお土産や記念品はその都市のシンボルになっている。その国を知ろうというきっかけにもなるものだが、岡山市にはこれといったものがない。岡山市独自のものを開発してプロモートしていくことが必要だ。独自のもの、お金ではない価値が見いだせるものをぜひ作ってもらいたい。

○令和5年10月31日（第6回）

- 1 インバウンド対策に関する調査
  - (1) 市長への提言について
- 2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査
  - (1) 市長への提言について

### 会議の内容

- 1 インバウンド対策に関する調査
  - (1) 市長への提言について
- 2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査
  - (1) 市長への提言について

### 概要

今までの調査を基に作成した「今後の予算編成に向けたインバウンド対策，姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する提言書（案）」を市長に提出してよいか諮り，了承。

### ■提言書の提出について

○令和5年11月1日 午前10時～

岡山市議会としてインバウンド対策を後押しし，さらに友好交流都市・地域との連携を深め，市民間の交流の活性化に向けた取組等の推進が図られるよう「今後の予算編成に向けたインバウンド対策，姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する提言書」を大森市長に提出した。



## 今後の予算編成に向けた インバウンド対策，姉妹都市を含む諸外国との文化交流に 関する提言書

岡山市は昭和32年5月のアメリカ・サンノゼ市との姉妹都市締結を皮切りに，様々な都市との文化交流を進めてきた。また，海外からの観光客の増加に伴い，本市としてもインバウンド対策に尽力してきたが，新型コロナウイルス感染症により，これらの事業に影響を及ぼすこととなった。

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類に移行し，様々な制限が解除された。社会経済はコロナ禍前の状況に戻りつつあるが，岡山市議会として，インバウンド対策を後押しし，さらに友好交流都市・地域との連携を深め，市民間の交流の活性化に向けた取組等に全力を尽くしていく決意である。

そこで，インバウンド対策，姉妹都市を含む諸外国との文化交流について，下記のとおり提言する。

### 記

#### 1 インバウンド対策について

##### (1) 食の案内

###### ①ムスリムツーリズムの推進

本市の岡山型ムスリムツーリズム推進事業は，食事等に制限のある観光客への対応事例として，本市に他都市が視察に訪れるなど，全国的にも先進的事例である。引き続き，取組の継続・拡充を進めること。

###### ②多様な観光客への対応

訪日外国人旅行者が増加するにつれて，ムスリムだけでなくビーガン，ベジタリアン対応の飲食店情報などの多様なニーズも増えつつあることから，インバウンド観光客向けに食の案内ができるツールの充実を図ること。

##### (2) 個人旅行者に対するアプローチ

###### ①個人旅行者の宿泊促進

訪日旅行の旅行形態として，各国・地域とも個別手配による旅行者（FIT）が大多数を占める傾向にある。今年度からOTA（オンライン・トラベル・エージェント）を活用した個人向け宿泊促進事業を実施しているところであるが，旅行形態のトレ

ンドに鑑み、当該制度を拡充するとともに、より一層観光コンテンツの情報提供にも努めること。

#### ②団体旅行者への宿泊助成

FITが大多数を占める状況ではあるが、FITが団体旅行商品を参考に訪問地域を決める傾向もある。そのため、個人旅行者へのアプローチとともに、引き続き団体旅行に対する取組(宿泊助成等)も継続すること。

#### (3) 2025年に向けた取組

大阪・関西万博開催年である2025年は、インバウンド需要が見込めるタイミングであり、大阪から新幹線で45分の距離にある岡山にとってもチャンスである。2025年は瀬戸内国際芸術祭、岡山芸術交流の開催年でもあり、大阪を訪れた訪日外国人を岡山へ誘客するため、JRと連携するなど交通と観光を一体的に見せる企画を実施すること。

## 2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流について

#### (1) 国際友好交流都市・地域の発展性のある交流

友好交流都市・地域が海外への身近な玄関口になりうると考える。インバウンド、企業誘致・海外進出、特産品の海外展開など戦略的な経済活動等を検討するに当たっては、既存の友好都市とのつながりを有効に活用すること。

#### (2) 子ども国際交流のさらなる充実

国際的な感覚を身に付けることで将来性のある人材育成を図る上で、海外派遣やサマーホームステイといった子ども国際交流は重要な事業である。今後も継続して事業が推進できるよう確実に予算を確保すること。

#### (3) 岡山市を海外にPRする記念品・お土産の開発

国際儀礼において必ずといっていいほど行われる記念品の交換において、記念品自体がその都市を象徴するものとなりうることから、既製品をアレンジするなど岡山市のPRにつながるような品を開発すること。

#### (4) 国際交流の市民への周知、発信力の向上

##### ①SNSの活用

国際交流は友好都市の特性に応じて様々な形で行っているが、場所、参加者など限定的な場合もあり、交流の実績を市民に向けて広く周知しなければならない。国際交流事業の取組について、より多くの市民に知ってもらうことができるよう、SNS等を充分活用して、効果的な発信に努めること。

②友好都市との相互訪問時の「記録係」の必要性

友好都市が本市に来訪する際、記録係の役割を担う専従のスタッフを伴っている場合が多い。永続的な交流の足跡となる記録をしっかりと受け継いでいくため、訪問の際は専属職員の帯同を検討すること。

(5) 様々な国際交流の機会の提供

国際交流は、地域経済の発展や文化・教育・スポーツなど、幅広い分野で地域の活性化につながることから、事業の十分な予算を確保し、市民に対し様々な国際交流の機会を提供すること。

令和5年11月1日

岡山市長 大森 雅夫 様

国際観光・文化交流促進調査  
特別委員会 委員長 小川 信幸

■視察報告

○令和5年11月14日～11月16日（行政視察）

■視察日程

- |   |               |          |     |
|---|---------------|----------|-----|
| 1 | 令和5年11月14日（火） | 午前10時～   | 堺市  |
| 2 | 令和5年11月15日（水） | 午前10時～   | 台東区 |
| 3 | 令和5年11月16日（木） | 午前9時30分～ | 仙台市 |

■調査項目

- |   |     |   |
|---|-----|---|
| 1 | 堺市  | (1) ベトナム・ダナン市との交流について<br>(2) 古代歴史遺産（百舌鳥・古市古墳群）のインバウンド活用について |
| 2 | 台東区 | (1) 外国人観光客の受け入れについて<br>(2) ムスリム対応について                       |
| 3 | 仙台市 | (1) 外国人観光客の誘客戦略について<br>(2) 市内外国人宿泊者数統計について                  |

## ■堺市視察報告

- (1) ベトナム・ダナン市との交流について
- (2) 古代歴史遺産（百舌鳥・古市古墳群）のインバウンド活用について

### 1 視察概要

- (1) ベトナム・ダナン市との交流について
  - ・2009年、ベトナム総領事館が大阪市から堺市に移転・開設された。あわせて同年2月、堺市とベトナム・ダナン市は相互交流を確認するための確認書を締結し、両市の交流が開始された。
  - ・両市は職員の相互派遣、堺の高校での学生の交流、ダナン市「日越文化交流フェスティバル」への参加など交流実績を重ね、2019年2月に友好都市提携を締結した。
  - ・コロナ禍中の2021～2022年度にも両市の交流はオンラインの形で継続した。また両市長のWeb対談も実施された。2023年度以降は、対面交流の復活と幅広い主体間の多様な交流の促進を目指している。
  - ・経済交流も続けられており、ダナン市をはじめベトナムの経済団体が堺市を訪れている。まだ実現には至っていないが、出資の要請も盛んに受けている。
- (2) 古代歴史遺産（百舌鳥・古市古墳群）のインバウンド活用について
  - ・世界遺産である百舌鳥・古市古墳群のインバウンド活用としては、刃物などの伝統産業や茶の湯などの伝統文化とあわせ、歴史文化に関心の高い欧米豪等を対象にプロモーションを行っている。また、古墳のビジターセンターでは展示を多言語化するほか、観光案内書に英語対応可能なスタッフを常駐させている。

### 2 主な質疑応答

Q：企業誘致の実績はどれくらいあるか。

A：産業分野の交流は模索しているが、ダナン市から堺市に企業誘致した実績も逆もない。出資をとるアプローチはダナン市からすごくあるが、実現に至っていない。

Q：ASEAN全体を視野に入れているということで驚いた。ベトナム領事館が大阪市から堺市にやってきたのも驚きだが、ベトナムでは堺がネームバリューを持っているということか。

A：2003年から堺市がベトナムとタイ、インドネシア、中国の4か国の在大阪総領事館と協力して堺歴史文化交流会議を実施していた実績がある。これによりASEAN各国と交流が深まったことが評価され、総領事館が移転することになったと聞いている。

Q：経済交流はしているか。

A : 投資ミッション団や経済ミッション団が訪問してくる実績は多い。今年の7月下旬にベトナムから各省各市の経済ミッション団が合同で、日本に投資をしてもらいたいとやって来た。そのうちの一つの訪問地として、堺を選んでくれたので、関係局が連携して受け入れ、意見交換の場を設けることができた。まだ希望を上げているだけで、具体的なミッションを仕掛けていく段階には至っていない。

Q : ベトナムの祝宴とかお祭りとか、文化交流も含めてそういう交流はしているか。

A : ダナン市で開催される日越文化交流フェスティバルに従来からずっと出展していたし、職員も行ってた。コロナ禍でそれ自体が中止になったが、オンラインで市長のメッセージを送ったりしていた。今年はコロナも落ち着き、職員が現地赶赴いて、いろいろブースも開いて活動した。また堺祭りが10月に開催されるが、ベトナムの伝統的な舞踊をしたりベトナム料理の催しをしたりとか、文化的な交流を進めている。

特に人気があるのはお茶や和菓子の交流だ。堺は千利休の生誕地ということもあってお茶の文化が根づいている。コロナ以前は現地にお茶の先生に行ってもらい、実際にお点前をしてもらったが、コロナ禍中はこちらでお茶の先生がお茶をたて、その模様をオンラインで中継し、向こうでも同じようにたててお茶を楽しんでもらった。また、ASEAN活動の学生が来た際に、堺の先生が目の前で和菓子を作った。リクエストに応じてドラえもんを作って話をしたりすると、本当に目を輝かせて喜んでくれる。2019年にはダナンで行うフェスティバルで、和菓子職人に実際に現地でパフォーマンスをした。ベトナムの皆さんが目を輝かせていたので、よかったと実感している。

Q : 国際交流を行う際のお土産に苦労している。上の役職の人に何度も会うことがあるが、同じものは渡せない。皆さんはどうしているか。

A : おみやげ基準というものを設けていて、一般の方々に対しては1,000円程度のものを送るが、役職者の方々には3,000円程度の堺の名産品をお渡ししている。例えば堺の伝統的な染物である注染（ちゅうせん）手ぬぐいを贈る。首長クラスになれば6,000円程度と、一定の基準を設けて、その金額に見合うものを国際課としてストックしておいて、重複してお渡しすることがないように選んでいる。お茶の茶碗とか、陶器でできた世界遺産登録された古墳がデザインされたペン皿のようなもの、首長クラスなら扇をお渡ししたりしている。

Q : 相互交流促進の確認書締結の10年後に友好都市提携をしているが、契機は。

A : 具体的な契機ははっきりわからないが、2009年にベトナム総領事館が移転して来た。2009年から2019年の間に3回にわたり堺ASEANウィークを開催し、その10年の間に、ASEANウィークメールというASEAN各国との交流イベントなどを行ってきた。ASEAN各国の最大7か国から学生2名と先生1名を堺市に招聘して、堺



市内の小中学校で自分の国の文化について日本語で授業をしてもらうという取り組みを続けてきた。そのような実績を重ねて、2019年に友好都市提携を締結するに至った。

Q：友好交流都市の提携により、働く人がベトナムからたくさん来るようになったか。

A：堺市内の介護施設に従事するベトナム人スタッフがベトナム語で率直に意見交換をするオンライン交流会を大学と協力して行っている。お互いの状況を発信し合って、そんなに働けないとか、実態はこんなに大変だけど頑張ってるやりのがあるとか、そういった状況を学生や技能実習生が話し合っている。実習生が増えるところまでは行っていない。

Q：ベトナムと交流しようとしても、お互いに約束した日程がどんどん変わってくるなど連絡調整がとても難しいという実感がある。ベトナムとのメールのやりとりは英語でやっているのだが、ベトナム語でやった方がいいだろうか。

A：英語でいいと思うが、ダイレクトにベトナム語で国際電話をするというのは相手の心にすごく響くと思う。連絡手段を複数持って、たとえば国際電話をするのが効果的と思うが、SNSだったらもっと気軽にできる。ベトナムで普及しているのがワッツアップなので、自分も連絡調整するにあたって、ワッツアップにデビューした。あまり日本ではなじみがないが、ベトナムの方にとってはLINEにあまりなじみがない。相手にとって一番扱いやすいツールやアプリケーションなど、複数の手段で多角的にアプローチすべきで、そこはお互いのコミュニケーション、信頼関係だ。

Q：百舌鳥古墳群ビジターセンターは多言語対応をしているが、何語での対応か。

A：日本語以外は英語、中国語は簡体と繁体の2種類、韓国語の4つで対応している。

Q：センターには年間どれくらいの人があるか。

A：令和3年3月にオープンし、1か月間で1,000人が来た。令和3年度は緊急事態宣言があったが1万7,000人、令和4年度はまる1年間開館して、年間9万1,000人だ。

Q：世界遺産に決まる前と決まった後では実感できる違いはあるか。

A：登録直後はとても多くの方に来ていただいたが、コロナ禍後は登録前ぐらいに戻った。

Q：古墳の魅力の伝え方やアプローチの仕方は、他の物とセットにしてということか。

A：そうだ。古墳に興味のある方は大仙公園に先に行ってもらい、それらの人を刃物とか注染とか堺の伝統工芸の盛んなところに誘導したいという気持ちがある。また、ビジターセンターに刃物を展示するなど、堺市に何があるかを発信している。

### 3 所感

堺市は、古くから堺商人が東南アジア一帯で交易に活躍するなど、国際交流の素地を持っている。それらを背景にASEAN諸国との交流を積極的に進め、2009年にはベトナム

ム・ダナン市と相互交流を促進するための確認書を締結した。両市は10年間の交流を重ね、2019年に友好都市となった。

両市の交流はフェスティバルや祭りへの参加、職員の相互派遣、茶道や和菓子作りの体験会、高校生の交流、学生の受け入れ、来日し堺の介護施設で働く人たちの交流事業など多岐にわたっている。コロナ禍の間もオンラインでの交流を粘り強く続け、両市長のWEB対談もこの時期に開始している。また、文化・教育と言った面に限らず、経済界の交流も熱心に続けられている。ベトナムの企業団もしばしば堺市に訪れ、実現に至った例はまだないものの、互いの都市への企業立地が模索されている。さらに、ベトナムにとどまらず、ASEAN諸国との交流も熱心に行われている。

これを見ると、単なる儀礼的な相互訪問にとどまらず、それぞれの分野で必要性に基づいた実質的な交流が継続的に行われることが重要であるということを実感する。本市もこれまでの交流に加えて、経済面等にも踏み込んだ交流を進め、より強いきずなを築いてもらいたい。さらに、堺市の優位性として、2009年に在大阪ベトナム総領事館が大阪市から堺市に移転して来たことが挙げられる。それまでの交流の実績の積み重ねにより実現したことと思われるが、総領事館があるので堺市に住むことを選んだという人も多いということである。本市も海外交流に限らず各種の施策を進めていく上で、国の機関あるいは国際的な機関の招致を本格的に検討しても良い時期に差し掛かっているのではないだろうか。

本市も現在、ベトナム・ロンアン省との交流を推進しようとしている中、具体的な交流内容や記念品の選定などについて知ることができた。一方、留意すべき点として、国民性の違いにより調整がスムーズに進まないといった側面がある事も明らかになった。この点についても、国際電話による直接電話やSNSの活用など、複数の代替手段を用意して進めることが必要とのアドバイスを受けることができた。

また、堺市は古代歴史遺産（百舌鳥・古市古墳群）を抱えており、そのインバウンド面での活用についても説明を受けた。古墳群のビジターセンターでは多言語による展示の説明を行っているほか、英語対応が可能なスタッフを配置している。古墳のみを目的に同市を訪れる外国人観光客はさほど多くないのではと思われるが、同市には茶の湯、刃物、染物といった伝統的な文化資源があり、それらの実地体験と古墳とを組み合わせたコース設定を行い、堺市内での観光の充実を図っている。

本市でも造山古墳をはじめとする数々の歴史遺産を抱えており、それを外国人観光客にどうアピールしていくか、一つの課題となっている。本市でも市内には撫川うちわや鳥城彫、市外に眼を転じれば備前焼、刀剣といった伝統工芸があり、さらに岡山城や吉備路一帯の歴史遺産にも事欠かない。これらを有機的にミックスさせ、さまざまな角度から魅力を発信していくことで新たな来訪者を獲得していくことを期待する。

## ■台東区視察報告

- (1) 外国人観光客の受け入れについて
- (2) ムスリム対応について

### 1 視察概要

#### (1) 外国人観光客の受け入れ環境整備について

- ・台東区は面積 10.11 平方メートルと、東京 23 区でも最小の区であるが、上野、浅草の 2 大観光地を抱え、外国人観光客の非常に多いところである。コロナ禍前の平成 30 年には 5,583 万人の観光客が訪れたが、うち 953 万人が外国人だった。コロナ禍により激減していたが、昨年から回復傾向にある。
- ・外国人観光客への対応策としては、旅行会社との連携協定、13 か国語での観光パンフレット作成、フォロワー数 50 万人の SNS や充実した WEB サイト、受入側啓発のためのセミナー、来訪者へのマナー啓発キャンペーンなど多種多様な施策を行っている。

#### (2) ムスリム観光客の受け入れについて

- ・ムスリムなどを意識した食の多様性対応としては、ハラール認証、ビーガン認証の取得助成、マップ作成と店舗の紹介、セミナーの実施など、これも多様な施策を行っている。同区では訪日外国人のうちベジタリアンの飲食費を 470 億円と想定し、その市場規模の大きさに注目している。
- ・ハラール認証はかなりの店舗が受けているが、ビーガンやベジタリアンについては助成制度もまだ始まったばかりで、件数もさほど多くない。しかし、SDGs が浸透するにつれ、これらの客層はひろがっており、外国人客ばかりでなく日本人客も増加を見せている。

### 2 主な質疑応答

Q：区の観光の予算規模は。

A：令和 5 年度予算では年間の観光費で 1 億 4,000 万円ぐらい。ただ、経営環境整備は観光セクションだけでできる問題ではない。交通部門や道路整備をはじめ区政全般にわたってセクションがまたがっているので、観光が音頭をとって庁内検討会を立ち上げて、情報共有をして予算を取っている。

Q：「台東区観光マナーあるある」のパンフレットだが、工夫していると思う。ごみを捨てないでと言う代わりに、サンキュー綺麗にしてくれてありがとうとか、ソフトで婉曲な言い方になっている。すごく遠回しな言い方に見えるけど、それはやはり気をつけているということか。

A：このパンフレットは令和元年度に作ったもので、こちらの観光マナー下敷きはコロナが明けてから今年度にしたものだ。よく見ると英語の文章が変わっている。パンフレットを作ったとき、皮肉みたいな文章になっているという指摘を外国人の方からいただいた。うちの浅草文化観光センターで、外国語で接客をする業者に見てもらったら、この表現はあまりよくないという意見があり、今年度の下敷きを作る時には、直訳するような文章に変えた。先ほど言っていたように、工夫をして、ユーモアのあるような感じで、楽しんでもらえるようにしようという工夫の結果がちょっと裏目に出てしまった。

Q：浅草文化観光センターは外国語対応もしているが、外国人観光客の利用率は。

A：コロナ前は年間120万人ぐらいで、今はそれを超えて140万人ぐらいと想定している。前は15%ぐらいだった外国人比率が今30%を超えている。窓口は日英中韓の言葉で対応しており、団体で来た方を支援するスペースとか、地域を紹介する多目的ホールなどがある。

Q：観光マーケティング調査をしているが、これは2年おきに行っているのか。

A：コロナ前までは2年おきにしていた。マーケティング調査の内容にはヒアリングもあるが、それをしてもコロナ禍では全然数字が取れないのであきらめて、基本的な観光客数、統計部分だけを行った。パラメーター調査は毎年やってもあまり数字が変わらないので隔年でやって、観光客数はドコモからデータをもらって調べた。

Q：台東区へ来る外国人観光客が930万人ということだが、どうやって数えるのか。

A：平成30年の時は全国共通基準で取った。各観光施設の入館者数などから推計している。今はドコモのデータを使っており、かなり精度の高いものになっていると思う。

Q：調査にかかる費用は。

A：7~800万円だ。他の調査まで含めた金額なので、観光客数だけにすると、もう少し金額が縮む。東京都が都全体のドコモのデータを買って、その一部を加工してもらっているのが格安だ。最初からデータを買うと1,000万円とか2,000万円という感じだ。

Q：めぐりんには外国の方たちが結構乗っていると思うが、旅行者からの意見はあるか。

A：多少は乗っているが、そんなに多いという感じではない。本当に狭いエリアなので、外国人観光客は上野から浅草は平気で歩いて行ってしまふ。めぐりんは区民向けの目的で走らせており、観光客も乗っているがそんなに積極的に宣伝はしていない。

Q：おもてなしコミュニケーションマップもとても良いが、利用のニーズは高いのか。

A：外国人観光客が使うというより、お店の人が外国人観光客とやりとりするときのツールとして使っている。観光案内所が区内に10か所ぐらいあり、そういったところに置いてもらっている。また、日常的にいろいろなところから発送してくれという要望が来る。そういった関係者の需要がけっこう多い。

Q：認証取得の助成制度について、例えばハラールを受けた翌年に同じ事業者がビーガンを受けることは可能か。

A：新規取得に関しては助成の対象だ。ただ、ハラール認証は1度とったら終わりではなくて、毎年更新することが必要だが、その費用は対象にならない。

Q：認証を取得しようと思って申請したが駄目だった場合、かかった費用はどうか。

A：認証を取得したとき認証機関に支払う金額の助成という形なので、準備費用がかかっているとしても、認証されなかった場合は助成の対象にはならない。

Q：このムスリム、ビーガン、ベジタリアン向けマップにはたくさんの店が載っているが、多分これ以外にもたくさんあると思う。どのお店をセレクトするのか、リニューアルのときには全て新しくするのか。その辺の選定の方法は。

A：基本的にはその事業者調査も含めてマップ作成の委託を出している。ハラールに関しては、台東区が助成しているだけでも29店舗あるので、ハラール認証を取得している店舗だけを載せている。ベジタリアンやビーガンについては、助成制度も令和3年度から開始したばかりだし区内にまだそこまで増えてきていないので、特段そういった縛りはしてない。基本的には委託している事業者が提案してきたものを区の持っている情報と突き合わせながら載せる店舗を決定している。

Q：ハラールやビーガン、ベジタリアンに特化した飲食店マークを区として作って応援するということで他の事業者から反発はないか。

A：これらに該当しないお店の方から何かクレーム的なものをいただいたということは特段ない。この事業に飲食店支援の側面もあるとは思いますが、最終的な目標としては観光客の方が安心して旅行や飲食ができるような環境整備のために行っている。一般の飲食店に関しては自前でやってくださいというスタンスだ。

Q：コロナで外国人の方がすごく減った時に、ビーガンなどの専門店がよくぞ耐えたと思うが、そのあたりの支援をしたのか。

A：観光の側面からは特にしていない。ビーガン等をメインでやっている事業者などは、それこそよくぞ耐えていただいたと思う。SDGsの文脈の中で日本人にビーガンが増えてきているということもあり、ハラール対応しているお店の側でも、ムスリムだけじゃなく日本人も対象に営業しているところは生き残っている。外国人だけ専門にやっていたお店は、残念ながら廃業されたところが多い。

### 3 所感

浅草近辺を歩くと外国人比率の高さに驚かされる。西洋系、東南アジア系、顔立ちは日本人と見分けがつかないが言葉を聞くと外国人とわかる人たちなどさまざまである。台東

区の説明ではコロナ禍前は観光客の15%ほどが外国人、現在は30%を超えているとされているが、それ以上ではないかという印象を受ける。

上野、浅草の2大観光地を抱えているため、インバウンド対策は非常に充実している。多言語された案内板やパンフレット、外国語対応ができる人員の配置、外国人観光客を迎える店へ備え付けるパンフレットやセミナーなどが大きな規模で実施されている。本市でもほぼ同様の取り組みが行われているが、台東区の場合規模が格段に大きいため自然に目に触れる形となっている。これは外国人観光客に大きな安心感を与えるものと思われる。

また、区役所内では観光セクションが音頭をとって連絡会議を組織して情報交換し、事業実施や予算要求につなげるなど、区全体の取り組みとするための工夫もなされている。これなどは、インバウンドや観光面に限らず、本市でも取り入れることのできる取り組みだろうと考える。

また、観光客であふれる土地柄であるため、住民も好意的である。意識調査の結果を見ると「観光客の増加をどうとらえるか」に対し「好ましい・どちらかといえば好ましい」と答えた人が約85%に上っており、その傾向は明らかである。質疑応答の中で、ビーガン等の店舗紹介事業について対象外の事業者からの反発はないかという質問に対し、「事業者支援ではなく観光客の安心のために行っている事業であり、公平性の担保は最低限にとどめている」という回答があったが、観光客に対する住民の意識に後押しされてこのような明確なスタンスが取れるものと感じた。

外国人観光客に対するマナー啓発事業も行われているが、これについては失敗談が披露された。最初作ったパンフレットでは、英文の注意事項の表現が婉曲でわかりにくく、むしろ皮肉っぽく受け取られるという指摘を受け、次に啓発用の下敷きを作る際には、イラストや日本語はそのまま使うが英文の注意事項を率直な表現に改めたとのことである。失敗とはいえ、ユーモアのある表現でマナー指導をしようとした「攻め」の精神は大切であり、貴重な経験となったものと感じた。また、そのような攻めた企画を承認した姿勢は本市でも学ぶべきである。

対象となる外国人観光客数が桁違いなため、本市の参考とするには難しい部分もあるが、来訪した人々にいかにして安心感を与え、十分な案内とおもてなしで満足感を与え、また市民の間に外国人観光客を歓迎する機運を醸成し、また訪れたいという気持ちを持ってもらうということは本市にも共通の課題である。

本市もこれらの先進事例を学ぶとともに、本市にあるさまざまな歴史、自然、文化、芸術、芸能、グルメ等の観光資源を再度確認し、最高の状態で来訪客に楽しんでもらえるための工夫を行ってもらいたい。それが外国人観光客ばかりでなく国内観光客にも喜んでもらうことにつながるものと考えている。

## ■仙台市視察報告

- (1) 外国人観光客の誘客戦略について
- (2) 市内外国人宿泊者数統計について

### 1 視察概要

#### (1) 外国人観光客の誘客戦略について

- ・仙台市の外国人宿泊者数は、2019年に過去最高の33万5,000人を記録した。コロナ禍を経た2023年は、その8割程度まで回復すると見込んでおり、さらなる向上も目指している。
- ・外国人宿泊者の国別内訳を見ると1位が台湾、2位中国、3位タイとなっており、台湾とタイからの宿泊客が多いのが特色である。台湾の台南市やタイ国とは観光に関する相互協力協定を締結しており、仙台市独自のトップセールスも行っている。
- ・コロナ禍前に増加傾向のあった東南アジア、欧米豪をターゲットにインフルエンサーや初稿会社の招請、オンライン商談会への参加やマレーシア旅行博への出展も行う。また、首都圏から仙台・東北への誘客促進（仙台空港が東北全域の窓口になっている）のためのWEBサイト運営など情報発信を行っている。

#### (2) 市内外国人宿泊者数統計について

- ・外国人観光客の動向の把握や海外プロモーション施策立案の資料とするため、毎年、仙台市内の宿泊施設における外国人宿泊者数の国別統計を実施している。市が直接宿泊施設にアンケートを行う形で実施しており、外注経費等は発生しない。

### 2 主な質疑応答

Q：仙台駅に観光案内所があるが、JRと一緒に広報をする効果は。

A：外国人観光客の入口としては仙台空港があるが、実際には首都圏から新幹線を使って来られる方が圧倒的に多い。入口としてのJR仙台駅に観光案内所を設置することは重要と考えている。また、仙台市は東北各地へのゲートウェイであるというのが重要な視点であり、その場合一番よく使われるのは新幹線だ。全国を周遊できるJRパスがあるが、東北各県を周遊できるJRイーストパスもある。このパスを使って仙台市をゲートウェイとして東北6県を周遊してもらうためには、やはりJRの力が重要と思っている。また、東北観光推進機構という実行力のある組織があって、役所よりも動きも早く様々な取り組みも行っており、これを母体にJRと連携する事業もある。

Q：バスの乗り換えの案内を多言語化しているが、外国人がバスを使うことも多いのか。

A：仙台市に大観音というのがあって、タイの方に人気だが、バスかタクシーでしか行けないので、複雑になるがバスを案内している。仙台市内などを周遊できる1日のフリ

ーパス券も用意している。うまく使って周遊していただきたい。ただ、バスを使うと時間が気になるとかハードルが一つあるので、少し丁寧に対応したい。

Q：東北6県連携ということにとっても重きを置いておられることがわかった。東北6県が連携する中、市と県との関係はどのようなのか。また、インバウンドの誘客も含めて、大阪万博の観客の取り込みを図るといった話があったが、普通なら京都とか首都圏に流れる。それに対抗して仙台に来てもらう取り組みの施策があったら教えて欲しい。

A：東北におけるインバウンドの取り組みは東北観光推進機構と東北6県、東北電力の関係で新潟県が入っている。あとは仙台市。海外でのプロモーションは予算もかかる中で、インバウンドは東北全体で取り組んでいる。具体的なものでは、東日本大震災の後で東北6市のお祭りを集めた東北六魂祭というのを開催した。仙台、盛岡、福島と順番に東北6県を回っている。名前は東北絆まつりと変わったが同じ枠組みで東北6県の県庁所在地が連携し、かなり顔の見える関係を築いている。この枠組みを使ってインバウンドの取り組みも行っているが、やはり県単位が多いのかなと思う。

大阪万博については我々も試行錯誤しているが、推進機構が東北全体となったプロモーションを行うということで、取りまとめをしてもらっている。仙台市の取り組みとしては、万博協会のホームページの中に、東北だけではなく全国各地の旅行商品を販売するためのサイトを立ち上げていく。そこに掲載する旅行商品を仙台市の方で調整して掲載し、あとは実際にそれを販売できるような体制を今構築している。あとは東北絆まつりみたいなものを万博で出展するとか、そういった東北のPRもできたらということで今万博協会と話をしている。

どちらかというと、万博期間中に、インバウンドや国内の旅行者の一定数は万博の方に行く、つまり来客数が減るのではという危機感があって、少なくとも例年通りに来てもらうためには仕掛けが必要かなというところだ。

Q：万博協会のページを作っているということだが、単市でやっているのか。

A：仙台市で行っている。旅行会社と一緒に作って万博協会へ持っていくが、協会からは何でも載せるわけではないと言われており、全体に資するようなものを考えている。

Q：WEBサイトの取り組みは。

A：昨年、仙台市の運営しているWEBとSNSの人気のコンテンツの傾向などを調べて、その結果を生かしてWEBサイトを改修している。すでに市内各地の観光スポットや体験プログラムを掲載しているが、情報が足りない部分を改めて取材したり、素材を取り直すとかして改修している。コンテンツとしては仙台・松島をめぐるツアーのプランや、タイのお客様には大観音が人気だった。アニメコンテンツが人気ということがわかって、そのあたりが現在足りていないので、今年度改修を行っていきたい。



Q：市内の外国人宿泊者数の調査を直営でしているが、対象は市内の全事業か。

A：基本的には宿泊の用途で登録している事業者が対象で、10年ぐらいやっている。

Q：事業者はほぼ協力的か。

A：そうだ。100%でない部分もあるかも知れないが、概ね傾向を掴める。また、外国人宿泊者の国籍別データをいただくようお願いをしている。その辺りはなかなか難しいところではあるが、聞き取りを行いながら取りまとめてきた。

### 3 所感

仙台市は東北唯一の政令市であり、あわせて東北地方の交通、経済の中心地である。したがって、仙台市は東北地方のゲートウェイとして位置している。仙台市が外国人観光客の吸引力を持てば、東北各地を訪れる人が多くなり、また東北各地の観光地が注目を集めれば、仙台市を多くの外国人観光客が訪れることにつながる。このため、仙台市の観光施策は東北6県の連携を強く意識したものになっており、インバウンド誘客戦略もそれに沿ったものになっている。

外国人観光客への窓口というどうしても空港を考えるが、仙台を第一の目的として来日する観光客は少なく、実際には首都圏や京都を目的に訪日した観光客が主なターゲットとなる。そのため、主要な窓口は新幹線の仙台駅であり、観光案内所もここに設けられている。

仙台市の外国人宿泊者の動向は視察概要で触れたとおり、コロナ禍前の8割以上を目指す勢いである。ちなみに、東北地方の外国人旅行者数の推移を見ると、東日本大震災前である2010年の18万人が最高だった外国人旅行者数は、震災後着実に回復して2015年に過去最高を記録、その後毎年3割以上の増加を続け、2019年には168万人を記録した。コロナ禍を経て本年は、仙台市同様に過去最高水準程度まで回復しているものと思われる。しかし、それは全国の外国人観光客数の1.3%に過ぎず、さらなる増加策が求められている。

仙台空港国際線の状況を見ると各便ほぼ満席の状況であり、今後の新たな誘客先として首都圏客や万博客の吸引や東南アジア客の集客拡大を目指している。

東北6県のリーダーとして観光面のコーディネートも行おうとする仙台市の姿勢には学ぶべきものがある。本市は重要な新幹線駅である岡山駅と中四国を結ぶ鉄道線路網、さらに岡山空港を持ち、いわば中四国のゲートウェイである。岡山市を主な目的として来日する外国人は少なくとも、京都や首都圏、万博等を目的に来日した観光客を呼び寄せるには適している。本市がこの強みを生かし、市を越えた岡山県全体、県を越えた中四国全体の観光をリードしていくことを期待している。

仙台市の外国人旅行者の特色は、台湾からの旅行者が36%を占め第1位（10.2%で第2位の中国を大きく引き離している）、タイからの旅行者が5.7%で第3位となっている点である。これも視察概要で触れたとおり、台湾、タイ両国と観光に関する相互協力協定を結び、市長等によるトップセールスをはじめ、持続的な交流を行ってきたことによるものと考えられる。

岡山市も多数の友好都市を持ち、積極的な都市間交流を行っている。この関係をより積極的に活用し、誘客や経済的な交流につなげていく事を期待する。

さらに、外国人観光客がどこの国から本市を訪れているのかは非常に重要なデータである。仙台市では職員による聞き取り作業により、長年にわたって国別の外国人宿泊者数統計を作り続けている。岡山市においても何らかの方法により、外国人観光客のさまざまなデータを把握し、今後のインバウンド戦略を発展させていくことを期待する。



令和5年11月14日（火） 堺市



令和5年11月15日（水） 台東区



令和5年11月16日（木） 仙台市

○令和6年1月11日（第7回）

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1 インバウンド対策に関する調査<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 発信力強化について</li></ol></li><li>2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 今後の国際交流の在り方について</li></ol></li></ol> |
|---|

## 会議の内容

### 1 インバウンド対策に関する調査

#### (1) 発信力強化について

##### 概要

前年11月14日から16日にかけて実施した行政視察を踏まえ、中間報告の作成を念頭に委員間協議と質疑応答を行った。

#### 主な質問等

##### 委員

県外からの訪問者が来たときに生の声の意見を聞ける場所があればいいと思う。例えば、口コミを書く場所だったり、QRコードにアクセスして何か書いたら岡山の何かがもらえる等、訪問者にも協力してもらえる、一緒になって岡山を盛り上げられる仕組み、コンテンツがあったらよいのではないか。岡山市として口コミの受入れ枠などあるか。また、SNSと連動しながらでもいいからコンテンツがあればと思うが、いかがか。

##### プロモーション・MICE推進課長

海外の観光展等で外国の消費者に直接PRする際、岡山市ではおかやま観光コンベンション協会で観光情報を発信しているが、そのサイトやSNSをフォローするとノベルティを差し上げる取組を行っている。口コミまではいかなくとも、SNSの機能で情報拡散してもらっても想定してフォローを求めているところがある。その中に意見をあわせて加えられることもあるのではないか。来訪者の声の収集は今後の課題として受け止めたい。現状の取組としては、SNSをフォローしてもらって情報拡散を図っているところだ。

### 2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査

#### (1) 今後の国際交流の在り方について

##### 概要

前年11月14日から16日にかけて実施した行政視察を踏まえ、中間報告の作成を念頭に

委員間協議と質疑応答を行った。

## 主な質問等

### 委員

保健福祉・協働委員会の視察で行った京都市国際交流会館では、日本人で英語も少し話せるボランティアと日本語があまり話せない外国人が積極的に互いに対話している。一般のボランティアの方だと思うが、そういった動きは岡山市ではあるのか。

### 国際課長

岡山市が開催する日本語教室は、西川アイプラザと京山・岡輝の公民館で地域ボランティアが無料でやっている。岡山市がリーダーシップを取って生活者レベルの日本語を身につけるための日本語教室をこれからつくろうと考えている。また、地域の方をサポートにする制度も考えている。地域の方が積極的に外国人と関わり日本語も教えられる、交流もできる、積極的に関わっていける場となるような日本語教室を検討している。

○令和6年2月6日（第8回）

- 1 インバウンド対策に関する調査
  - (1) 中間報告について
- 2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査
  - (1) 中間報告について

### 会議の内容

- 1 インバウンド対策に関する調査
  - (1) 中間報告について
- 2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査
  - (1) 中間報告について

### 概要

今までの調査を基に作成した国際観光・文化交流促進調査特別委員会（中間）報告書（案）を議長に提出してよいか諮り、了承。

## 中間報告（まとめ）

令和5年度末を控え、この1年間の国際観光・文化交流促進調査特別委員会の活動について中間報告を行う。

本特別委員会が設置されるに至った経過と、調査することとなった事項については、冒頭に述べたとおりである。

コロナ禍が小康状態を迎えた中、回復が見込まれるインバウンドにどのように対応していくか、また停滞を余儀なくされていた国際交流をどのように進めていくかという課題を見据え、本委員会ではまず調査すべき項目についての議論を行った。当局から現状についての報告を受け、議員の知見と合わせて必要な質疑応答と議員間討議を行った。その結果、インバウンド対策に関しては「インバウンド対応に必要な整備（ハード、ソフト）」「岡山市のインバウンド対応資源の現状と課題（観光地、グルメ、ホテル、催し等々）」「他都市で開催される大規模な催しに来訪する外国人客の誘導策（大阪万博、2026アジア競技会愛知・名古屋大会等）」を、また姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関しては「姉妹都市・友好都市が決まってきた経過と今後の方向性」「バックアップすべき民間交流の取り組み」「都市間交流の成果と今後（交換留学生、経済交流、スポーツ・文化交流等々）」「岡山市独自の贈答品等の開発」を調査事項とすることが決定した。

続いて当委員会では、上記の事項について当局との質疑応答を含めて検討を行い、推進すべきポイントを抽出した。当初より、委員会としての提言を取りまとめ、当局に提出しようという構想があったが、実効性を担保するためには来年度当初予算の査定が行われる前のタイミングで提出することが必要であるため、急ピッチの作業となった。上記の調査事項が決定したのは8月10日であったが、8月29日、10月20日、10月31日と調査、議論、検討を進め提言書を作成、11月1日には大森市長に提出することができた。当初に設定した委員会としての調査結果はとりあえずこれに尽きるものであり、当局としてこれを精査し、施策の実現のために活用することを望む。

さらに当委員会では、より広い視点からこれらの課題に対応していくため、先進都市の視察を行った。ベトナム・ダナン市と交流を行い、また外国人観光客を古代古墳群に紹介している堺市、日本でも最大規模の外国人観光客を迎え入れ各種の先進施策を実施している東京都台東区、東北地方のインバウンド拠点であり独自の外国人宿泊者統計を作成している仙台市の2市1特別区を視察先に選定し、11月14日～16日に訪問した。

視察の概要と質疑応答、委員会の所見はすでに記載した通りであるが、インバウンドが予想以上のスピードで回復しつつあり、適時適切な対応が早急に求められていること、また国際交流も対面の交流が復活し、交流再開を待っていた人々の期待感が盛り上がりを見せていることが実感できた。当局がこの機を逃さず対応していくことが岡山市の発展に欠かせ

ないことは明らかであるし、我々議員も行政の施策に関与、協力していくとともに積極的に提案を行うことが必要であるとの思いも強くした。

この視察の成果を今後の市政に生かしていくため、1月11日の委員会では当局、委員の双方から所感の報告を行った。「仙台駅には海外客専用の窓口があり、その横に市の観光案内所があった。JRも外国人に窓口を広げているので、本市も連携を強めてほしい」「台東区がお土産としてオリジナルの手ぬぐいを用意していた。鳥取には名物のお菓子を手ぬぐいで包んだ商品があるが、日本らしさを中身だけではなく包装にも生かせば外国人観光客の印象に残るのではないか」「外国人観光客から訪問地の印象や感想について生の声を聞く手法として、口コミを書く場所やサイトを設け、何か書いたら岡山の何かがもらえるといった取り組みが有効では」「外国人観光客向けのマップやパンフレットは全国で様式を統一した方がわかりやすいのではないか」といった指摘があり、来年度以降の施策推進のための貴重な資料になるものと考えます。

また、岡山市とベトナム・ロンアン省の会談が昨年12月5日に行われ、相互協力に関する共同声明が行われたことが披露された。共同声明には「労働、産業、観光、教育、文化等の分野における協力関係の構築に努める」旨が記載されているとのことである。岡山市はすでに多くの都市・地域と友好交流協定を結んでおり、ロンアン省との交流がその方向に向かっていくかどうかは今後の課題であるが、当委員会としても注視すべき事項である。

以上、当委員会の令和5年度中の活動について中間報告を行った。先日政府が発表した2023年の訪日外国人客数は2,506万6,100人でコロナ禍前の約8割に回復、訪日外国人消費額はコロナ禍前を上回り過去最高の5兆2,923億円に達した。国際交流も対面による交流が復活し、これらの施策の重要性はますます増していると言える。当局においては、本委員会の行った提言や調査の内容を十分に検討し、今後の施策形成の参考としていただきたい。また、当委員会としても、残された任期の中で、引き続きインバウンド対策と国際交流についての調査研究を行っていく考えである。