

国際観光・文化交流促進調査特別委員会調査報告書

令和7年5月12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事件について調査の結果を下記のとおり、岡山市議会会議規則第80条の規定により報告します。

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小さくさせた。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">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 |
|---|

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。

- 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ほしい。

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った形なのか。

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

会議の内容

- 1 インバウンド対策に関する調査
 - (1) 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し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。食事が一個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いったらいい。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で、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

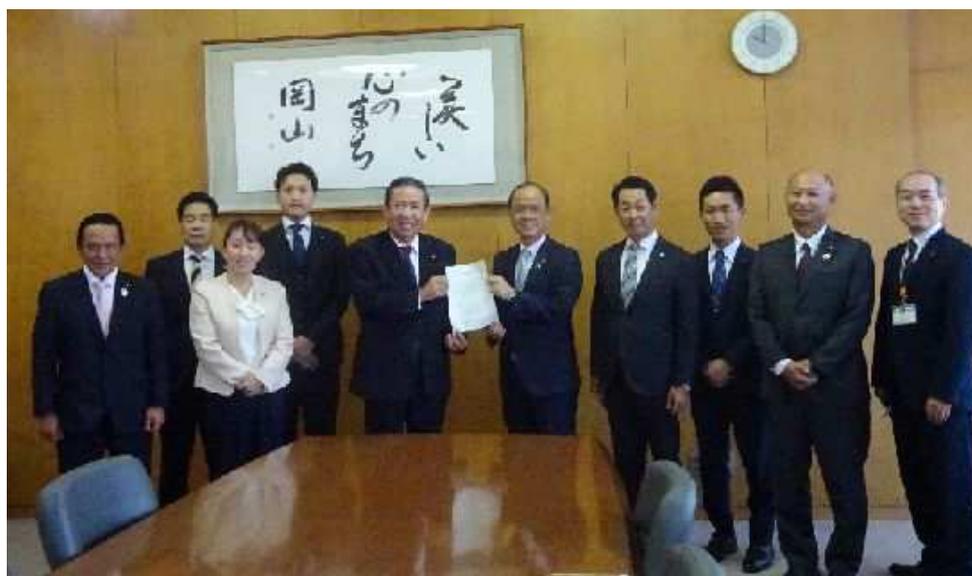
概要

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

F I Tが大多数を占める状況ではあるが、F I T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、J R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P R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P R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

①S N S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、S N S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。持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
(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
(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
(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。出資をとの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，職員が現地に赴いて，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いる。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お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・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進めら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、より強い絆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烏城彫、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が、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tainな文章になっているというご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って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かれている。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、例えばハラルを受けた翌年に同じ事業者がビーガンを受けるとは可能か。

- 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いない。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なと思うが、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、ムスリムだけで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ほしい。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うか。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ても、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

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

会議の内容

1 インバウンド対策に関する調査

(1) 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が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うこと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訪れ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と「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られる。

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いっそう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。

国際観光・文化交流促進調査特別委員会調査報告書（中間報告以降）

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 中間報告までの経過

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小さくさせた。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。

令和5年5月20日から令和6年2月6日まで全8回の委員会を行い、令和5年11月には行政視察を実施した。

令和6年2月19日に本会議場で中間報告を行った。

3 調査概要

○令和6年5月20日（第9回）

1 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・洛陽市友好都市議員連盟訪問団の視察報告について
- (2) 岡山市・ベトナム友好議員連盟訪問団の視察報告について

会議の内容

1 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・洛陽市友好都市議員連盟訪問団の視察報告について
- (2) 岡山市・ベトナム友好議員連盟訪問団の視察報告について

概要

4月16日から19日にかけて岡山市・洛陽市友好都市議員連盟訪問団として中華人民共和国の洛陽市、また4月25日から28日にかけて岡山市・ベトナム友好議員連盟訪問団としてベトナム社会主義共和国のホーチミン市及びロンアン省タンアン市などへの訪問について、訪問に参加した委員から報告を兼ねて発表があった。報告の後、委員間協議と質疑応答を行った。

主な質問等

委員

日本全国でベトナムとの交流促進を図っている都市は多くあるが、その中で、岡山市が一步抜け出すためには、どのようなことができるか。

産業観光局長

民間レベルの交流が最終的に積み上がっていくことで、大きなつながりになると考えている。産業関係でいうと、産業界と一緒に普段から交流を継続して行うことや外国の方を受け入れている企業に対しても適切なアナウンスをしていくことなどを積み上げていくのが、産業観光局としての役割と考える。

市民協働局長

ベトナムの方の雇用確保になると考える。岡山市が本当にいいところで、働きやすく、住みやすいとしっかりと母国へ情報を出していただけるようになればいいと思う。また、岡山に入ってきているベトナムの方が地域の生活で困らないよう、いろいろな面の支援が必要であり、多文化共生という意味合いでもしっかり行政としてできることに取り組む必要があると考える。また、本市では経済を含め文化等についても昨年協定を締結している。これも一つの大きな前進であり、協定の締結がベトナムの方の安心感につながるのであれば、ベトナム・ロンアン省からそのことをしっかり伝えていただき、安心して来れるような環境になればいいと考える。

1 インバウンド対策に関する調査

- (1) 2025年大阪・関西万博を意識したプロモーションの進捗と他都市と連携した取組の状況について
- (2) 岡山市外国語版観光パンフレットの改訂の進捗状況について

会議の内容

1 インバウンド対策に関する調査

- (1) 2025年大阪・関西万博を意識したプロモーションの進捗と他都市と連携した取組の状況について
- (2) 岡山市外国語版観光パンフレットの改訂の進捗状況について

概要

2025年大阪・関西万博のため訪日した外国人観光客を岡山市へ誘客するための取組のうち、瀬戸内4県都市長会事業として、高松市、広島市、松山市と連携した観光コンテンツとJR瀬戸内エリアバスを合わせた情報発信の手法と、外国語版観光パンフレットの改訂や飲食店ガイドブックの作成の進捗状況について説明があり、委員間協議と質疑応答を行った。

主な質問等

委員

岡山市が他都市と差別化できる部分があるのか気になる。民間とのタイアップ等、岡山の店舗や企業と同じ方向を向いて一緒に動いているかということ、機運の醸成が高まっていないのではないかと感じる。

都市間競争の部分では、ユーチューブなどのショート動画が再生回数として一番回ると言われている。コンテンツとして醸成させていく動きや考えはあるか。

プロモーション・MICE推進課長

現在検討はしていないが、研究しながら進めたい。インバウンドの特性は広域に及び、ポイントだけではなかなか呼び込めない。西のゴールデンルートアライアンス等でそれぞれの都市の魅力をしっかりつなげるルートを造成してセールスしていきたい。

委員

行政側から岡山の魅力発信の動画を出しているが、引きつけられない。他都市との差別化が見られるような、面白いことがもう少しできればと感じる。

- | |
|---|
| <p>1 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査</p> <p>(1) OECD（経済協力開発機構）への訪問について</p> <p>(2) 「国際サマーホームステイ in OKAYAMA 2024」について</p> <p>2 その他</p> |
|---|

会議の内容

- 1 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査
- (1) OECD（経済協力開発機構）への訪問について

概要

7月4日、市長と国際課長がフランス・パリにあるOECDチャンピオンメイヤーズ事務局を訪問した目的と意見交換の内容について報告があった。

意見交換では、市長がESD/SDGsの推進と持続可能な公共交通ネットワークの事例の紹介など岡山市のPRを行い、OECD側からはESD岡山アワードが注目されていることやESD/SDGsの推進と持続可能な公共交通ネットワークの構築については研究の優先事項であると発言があったことなど説明があった。

主な質問等

委員

ESD/SDGsの推進について、どのような事例を紹介したのか。

国際課長

ESD岡山アワードを岡山市が主導して実施し、世界の優良事例を顕彰している点、産学官民連携のSDGsを推進している点、民間企業の取組促進としてSDGs推進パートナーズ制度の創設を行っている点などについて紹介した。

- (2) 「国際サマーホームステイ in OKAYAMA 2024」について

概要

7月30日から8月5日まで、国際友好交流都市と地域の子どもたちを市内の家庭がホストファミリーとして受け入れた。コロナ禍の中断を経て6年ぶり9回目の開催となり、期間中は桃狩り、すし作り体験、地元中高生との交流体験活動などの交流プログラムを実施し友好を深めた。中高生はサンノゼ市から6名、そのほかの5つの都市・地域からは各8名の参加（計46名）があり、引率者は12名であり、同じ交流プログラムに参加した岡山市内の中高生は、対になるように募集したため46名が参加した。

応募者数は過去最高となり、市民の関心が高まっていることを反映している。今後も交流の質を高める工夫をしながら事業を継続することで、子どもたちの国際的視野を広げ、多様な文化への理解を深めていきたいとの報告があった。

■視察報告

○令和6年11月12日～11月14日（行政視察）

■視察日程

- | | | | |
|---|---------------|----------|-----|
| 1 | 令和6年11月12日（火） | 午後3時～ | 岩手県 |
| 2 | 令和6年11月13日（水） | 午後1時30分～ | 墨田区 |
| 3 | 令和6年11月14日（木） | 午前9時30分～ | 浜松市 |

■調査項目

- | | | |
|---|-----|---|
| 1 | 岩手県 | 岩手県におけるインバウンド対策の取組について |
| 2 | 墨田区 | 外国人観光客受入整備事業について
(1) 在住外国人ネットワーク化推進事業について
(2) 多言語観光案内冊子の作成について |
| 3 | 浜松市 | 国際交流連携推進事業について
(1) 姉妹都市交流について
(2) 観光分野における都市間連携について
(3) 国際交流推進助成事業について |

■岩手県視察報告

岩手県におけるインバウンド対策の取組について

1 視察概要

- ・岩手県の外国人宿泊者数は、観光庁の宿泊旅行統計調査によれば、2011年の東日本大震災の被災の影響で減少したが、復興庁の復興交付金を活用した事業展開による底入れが功を奏し、2019年に過去最高を記録した。しかし、コロナ禍による入国制限の影響もあり、2020年からの3年間は東日本大震災後よりも大きく減少している。
- ・所謂「アフターコロナ」による全国的な外国人観光客の受け入れ拡大の波に乗り、岩手県の外国人観光客の受け入れもコロナ前の勢いを取り戻しつつある。「いわて県民計画」における外国人宿泊数の目標値は、2024年にコロナ禍前に迫り、2025年には2019年の実績を超える設定となっている。
- ・岩手県を訪れる外国人観光客は台湾からの来客が圧倒的であり、2位の香港を大きく引き離している。そのこともあって、岩手県におけるインバウンド対象市場として、台湾は最重点市場に位置付けている。岩手県が主導して造成した団体旅行のモデルルートでも台湾からの訪問を想定したコースを設定するなど、積極的なプロモーションを展開している。
- ・国の補助金を活用した大型事業として、令和3年度に復興庁の復興交付金を活用し「いわてインバウンド総合プロモーション」を展開、コロナ禍の影響もあり予定事業の完全実施は出来なかったそうだが、台湾、中国や韓国で旅行博への出展、旅行会社の招請活動等を実施した。また、令和4年度には観光庁の「訪日観光実証事業」に手挙げし、県内インバウンドの受け入れに向けた機運の醸成を行った。

- ・県内市町村や観光関係団体等と連携し、旅行博やPRイベント、商談会への参加等、海外への積極的なプロモーション活動を展開している。
- ・米ニューヨーク・タイムズ紙による「2023年に行くべき52か所」に盛岡市が選定されたことで、国内外から改めて大きく注目された。2023年度はこれを好機と捉えた各種の誘客施策を実施、また2024年は岩手県を含めた東北地域への周遊促進プロモーションや県内周遊促進など、新たなインバウンド誘客促進事業を推し進めている。

2 質疑応答

委員： インバウンド誘客の拡大についての取組をたくさんご紹介いただいた。説明の中で観光庁の話があったと思うが、観光庁がインバウンドの受け入れ環境整備への補助金を10億円ぐらい用意して募集をかけている。インバウンドの受け入れ環境整備の事業について、観光庁の補助金への応募はしているか。

岩手県： 昨年はニューヨーク・タイムズの関係もあり、特別なイベントで補助金を使った経緯はある。今年度は岩手県としては補助金は使っていないが、一方でモデル事業として観光庁の目玉事業の「地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり事業」、これは全国で十数か所が選定されているが、その中で岩手県から秋田県にまたがる十和田八幡平国立公園のエリアについて、八幡平DMOが採択されている。昨年从去年の3年間にわたり重点支援として、相当な規模の支援をいただけることになっている。富裕層に向けた受け入れのコンテンツづくりについて、観光庁の指導をいただきながら取り組んでいる。

その補助事業で、岩手県と八幡平DMOで連携して、将来性の有無についてはこれからだが、インドの富裕層に可能性があるのではないかとの話が出てきている。日本航空（JAL）から取組が浅いということで紹介いただいた。インドの富裕層を岩手県へ招き、昨日は平泉へご案内し、今日は小岩井農場を見ていただいた後に、八幡平DMOが観光庁の事業で非常に潤沢に資金を使えるのでそれを活用し、冬で道が閉ざされかけている八幡平の奥の玉川温泉は、日本で一番酸性度の強い温泉だが、そこまでヘリコプターで移動して登別に近い火山景観を見ていただき、その後に安比高原までヘリコプターで移動する、といった取組をしている。

観光庁の事業は、岩手県よりも八幡平DMOで取り組んでいる状況だ。

委員： 観光庁の補助金を直接使った事業は、今年度はないということか。

岩手県： 岩手県としてはない。

委員： ニューヨーク・タイムズの件は岩手県から売り込んではいないということか。

岩手県： そのとおりだ。推薦者のクレイグ・モドさんが盛岡市を気に入ったことだ。この方はニューヨーク・タイムズからの信頼が篤く、今年は日本ではどこを推薦するのかと尋ねられるような方だ。たまたま、その時にマイブームだった盛岡市を紹介された。そして、2024年は2番目ではなかったが、山口市がニューヨーク・タイムズで取り上げられたが、これもクレイグ・モドさんの紹介によるものだ。

委員： SNSでインフルエンサーに頼るやり方もあるが、このような業界の重鎮のような方の影響は非常に大きいものと感じた。

私も盛岡へお邪魔するのが3回目で、今年の夏に常任委員会の視察で訪問した。それ以前にも、大学時代の先輩が勤めていたこともあり訪れたことがある。

岩手の魅力は大きく3つあると感じている。1つ目は、東北全部に通じるが温泉、これは私が風呂好きなこともあるが。2つ目はメジャーリーガーだ。大谷翔平選手然り、菊池雄星投手は盛岡市出身だ。夏に盛岡市を訪問した時に、盛岡駅で大谷選手の「お〜いお茶」が売られていて驚いた。3つ目は世界遺産で、その数は調べると奈良県、鹿児島県と並んで国内最多で、3つ採択されている。これら3つは私の感じる岩手県の強みだが、強みの部分を前面にアピールする取組はしているか。

岩手県： 非常に大事なことだ。温泉は東北全体でその通りだ。当然の強みとして、特に台湾や中華圏の方は温泉好きで、今後は東南アジアの方々にも好きになって来ていただけると期待している。もっと遠方の方々は、おそらく公衆の面前で裸になることに抵抗がある方もまだまだおられるかもしれない。

メジャーリーガーについてはどこまで活用が許されるのかとの思いがありつつも、実態として大谷翔平選手と菊池雄星投手の母校の花巻東高校が、ある種の観光地化している。ファンの方が普通に来て、練習を見るのはウェルカムだし、モニュメントもあり、花巻市でもオーダーがあれば随時運行する周遊バスのルートに組み込まれていたりする。9月に東京であった商談会でも、野球が分かる韓国や台湾の方に圧倒的なインパクトがあったと感じた。許されるところで活用できたらと思う。

世界遺産については、平泉が圧倒的な知名度のある観光地となっているので、まずそこを最大限に活用しつつ、その他の場所、釜石市で世界文化遺産に選定された橋野鉄鉦山然り、一戸町には縄文遺跡もある。岩手県はインバウンドへの弱点として、県北、沿岸地域の観光客の少ないエリアに誘客していくか。どのようなストーリーで展開すると刺さるのかは、これから引き続き研究したい。

委員： 先ほど紹介いただいた、東北3県と北海道でソウル事務所を設置しているのは、どのような経緯から一緒にやろうということになったのか。

岩手県： このような話は、事務レベルではなかなか決められることではない。平成14年の設置だ。当時から広域の自治体連携として、北海道と北東北3県の連携の枠組みがあり、年に1回か2回、4道県の知事が集まって北海道・北東北知事サミットをやっている。その中で、知事同士の間で話が盛り上がり設置されたものだ。

委員： ホームページを拝見すると、岩手県は中国の雲南省に事務所があるそうだが、これはどのような経緯か。

岩手県： 上海万博へ雲南省と共同で出展がきっかけだ。その経緯だが、岩手県は元々大連市に事務所を設置し、いろいろと交流に取り組んでいた。岩手県の県産品を中国へ輸出していくという中で、南部鉄器が非常に人気だ。中国はお茶文化の国で、こだわりがあるようで、烏龍茶とか緑茶は熱い湯で煎れるとあまり美味しくない、逆にプーアル茶は熱い湯であればあるほど美味しく煎れられるそうで、保温性のある南

部鉄瓶で湯を沸かして煎れると美味しいとのことで、現地で非常に売れた。今も売れているが。

そのような中で、岩手県と雲南省プーアル市の間で友好交流が始まり、それが省レベルの雲南省に発展し今に至っている。上海万博には南部鉄瓶とプーアル茶で共同出展した。そのような経緯で、事務所を設置したということだ。

委員： 私は学生の頃にプーアル市へ調査で3回行ったことがある。確かに、皆さんお茶をたくさん飲まれていた。私は当時は大阪にいたが、プーアルの方が大阪に来られた時に、確かに京都のお茶の店で鉄瓶を買って帰られた。ここで繋がるのかという思いだ。

委員： インバウンド、外国人観光客の方について、食についても興味が大いにあるのではないかと思う。ご説明いただいた中の2023年のトピックスにあった「2023年に行くべき岩手盛岡宝探しの旅」の中で、プレミアム酒蔵見学ツアーというものがある。これに外国人の方がどれだけ参加されているのか。また、プレミアム酒蔵見学ツアーを実施するという事は有名な酒があるのではないかと思うが、できれば銘柄を教えていただければ。

岩手県： プレミアム酒蔵見学ツアーは、結果としては、外国人向けと日本人向けの両方に広くPRしたが、どちらかといえば日本人が多かった。日本酒好きの方にとっては魅力的なコンテンツだったので、割合からすると日本人が主ではあったが、外国人の方にも参加いただいた。ツアーで訪れたのは岩手県内で一番大きな盛岡市内の「あさ開」という酒蔵だが、蔵見学とか元々そのような受け入れの体制もある。このツアーをきっかけに、旅行会社へ提案するようなコンテンツに磨き上げていただき成果があったものと思う。

美味しい酒ということになると立場を離れて個人的なつぶやきになってしまうが、人気があるところとしては、東日本大震災で完全に壊滅した大槌町、そのあとに盛岡に避難してきて酒造りをしている赤武酒蔵は非常に人気がある。個人的には岩手山の麓の小さな蔵だが、わしの尾という酒蔵がある。酒のランクで大吟醸から、吟醸、純米とあるが、金印という一番下のランクが安くて美味しいので、ぜひお試しいただければと思う。

事務局： 鷲の尾は今上天皇が皇太子の時に八幡平へいらっしゃった時に飲まれて、それからずっと好んで飲まれていらっしゃると聞いている。

委員長： インバウンド対策は県主体、また東北地方でと思うが、逆のパターンで、県と市の関係について。県が市に何をしたいのか、また市が県に対してはどうなのか。やはり、連携だと思う。何かこれをしたらよいのではないかというものがあれば、教えていただきたい。

岩手県： 先ほども紹介したが、連携して参加していくことでプロモーションに厚みを持たせることができるのではないか。かと言って、参加すると言われても先立つものは予算ということもあり、我々県が来年度予算の作業に入っている中で、県内であればインバウンドの取組の花巻市、平泉町、宮古市、八幡平市といった主要なところ

の市町村と今の段階で連絡を取り、来年タイへ行くとか、香港を考えているとか、内々ですり合わせていくことで一緒に行けたりする。

また、岩手県の場合は内陸と沿岸部の格差があり、東日本大震災の被災地でもあるので、そのようなところを県が提案することで、内陸の花巻市や平泉町等には頑張ってもらっているところだ。

委員長： 最後に説明いただいた「みちのく潮風トレイル」は素晴らしいと思う。

岩手県： この位置付けは遊歩道だ。すべてがこのような景勝地ではないが、環境省が青森県の八戸から福島県の相馬までの1,000kmに渡る潮風トレイルの道という一筆書きのルートを決めた。グーグルマップにも登録されている。海沿いを歩くところもあれば、内陸部に入って山になっていたり。そんな、ハイキングとしては少しレベルが高いところも含めての遊歩道が1,000km以上ある。

委員長： コースを決めて、それを何か活かす方法とか、いろいろと夢が膨らむ。

岩手県： 環境省で全体を統括する組織を作っている。県を跨ぐので、環境省の事務所も4つ程度ぐらい跨って所管している。

事務局： 環境省にビジターセンターを作ってもらっている。ハード施設で、そこで休憩できたりする。本県でも3か所ぐらいある。

委員： 何泊何日といったコースを設定しているとかではないか。

岩手県： 1,000kmあるので、本当にやろうとすると50泊ぐらいするのではないかな。

本当に好きな人はスルーハイキングというものやるが、旅行商品としては東京をスタートして新幹線で八戸まで2時間半で行く。最も北の八戸をスタートし、景色のよいところを切り取り、5kmや10km歩いて1泊するといった具合で、八戸で1泊、岩手に入って久慈で1泊、宮古で1泊、宮城へ入って気仙沼で1泊といった感じだ。

そして、歩くので荷物が大変だが、荷物を前の宿泊施設から次のホテルまで運ぶ有料サービスも併せて展開しながら、お金が落ちるように工夫している。

委員長： このコースをレースで使って、世界から人に来てもらうとか。トライアスロンなどの世界大会をこのコースで開催すれば面白いと思う。（「10日間で1,000km踏破」と呼ぶ者あり）

当局： かなりの予算をとられていると思うが、費用対効果をどのように測るのか。非常に難しい問題だと思うがいかがか。

岩手県： 一つ一つの取組について、効果を測りづらいと認識している。県の政策評価、指標はあるが、実際は外国人が増えたとか減ったとかで予算当局には必要性を訴えているのが正直なところだ。長い目で見た先行投資という面があるので、細かく聞かれてもなかなか回答が難しいところだ。

3 所感

岩手県は、都道府県別面積では北海道に次いで全国2位、盆地と海岸部以外では山地や丘陵地が多く、豊かな自然に恵まれた県土を誇る。また、奈良県、鹿児島県と並ぶ国内最多となる3件の世界遺産（中尊寺などの文化遺産（平泉町）、橋野鉄鉱山（釜石市）、御所野遺跡（一戸町））を含む多くの文化財や歴史的遺構が県内各地に所在する。加えて、歌人の石川啄木、作家の宮沢賢治の出身県でもあり、本人と所縁のある建築物や石碑などの文物が、今もなお多く存在する。古くから、豊かな自然とのふれあいを求めたり、歴史や文学を愛でる人々の来訪が多い自治体である。

東日本大震災の津波により大きな被害を受け、訪れる外国人観光客が大きく減った岩手県であるが、国の復興交付金も活用しながら様々な観光振興施策を実施し、時間を要しながらも徐々に外国人観光客が戻ってきていたことは、観光庁の宿泊旅行統計調査の数字から確認することができる。しかし、新型コロナウイルス感染症の拡大と水際の入国制限により、令和2年からの3年間は、他の自治体と同様、外国人観光客は再び激減している。

そこで、令和4年10月の外国人観光客の受入再開を前に、観光庁が実施する「訪日観光実証事業」に東北地域では山形県とともに参加し、観光庁による実証ツアーを受け入れ、岩手県内でのインバウンド受入に向けた機運醸成を行った。実証事業（モデル事業）は事業終了後の事業効果の検証や国への報告等、非常に煩雑ではあるが、その後に自治体独自で類似事業を実施する場合においては反省材料とすることもできる。このような、国の実証事業に積極的に手挙げをする攻めの姿勢は、本市も大いに見習うべきものだろう。

岩手県の取組のなかでも目を引くのは、市場別の誘客施策の実施である。岩手県を来訪する外国人観光客は国別では台湾が群を抜いており、最重点市場と位置付けている。そこで令和5年度には、インバウンド誘客回復スタートダッシュ事業を台湾市場向けに実施し、いわて花巻空港の利用促進を中心に、メディアや旅行会社の招請、現地旅行博へイベントへの出展、SNSを活用した情報発信など、様々な誘客事業を展開した。岩手県は、他にも中国、香港、韓国を重点市場、東南アジア、豪州、米国を開拓市場と位置付けている。

自治体として重点市場を設定し、ピンポイントで集中的に事業を実施することで効果的な誘客促進につなげている。もちろん、予算を効果的に支出するという観点でも重要であることは指摘するまでもない。本市はムスリムフレンドリーを掲げ、イスラム教徒の誘客に力を入れているが、食事や礼拝など戒律への対応が課題である。盛岡市がアメリカのニューヨーク・タイムズ紙が選定した「2023年に行くべき52か所」に選定されているが、これは市内での外国人観光客の受入態勢が整っていることの証左であろう。本市でも、的を絞った効果的で戦略的な誘客促進と受入態勢の整備をセットで行うことで多くのインバウンドを獲得し、市の認知度がさらに高まることを期待する。

■墨田区視察報告

外国人観光客受入整備事業について

- (1) 在住外国人ネットワーク化推進事業について
- (2) 多言語観光案内冊子の作成について

1 視察概要

(1) 在住外国人ネットワーク化推進事業について

- ・隅田川の東側に位置する墨田区は、上野、浅草の2大観光地を擁する台東区からのアクセスが非常によく、特に浅草からは吾妻橋や駒形橋を渡った先が墨田区であることもあって、観光客が非常に多いのが特徴である。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大により減少した訪日外国人観光客数の回復を見据え、日本に住む外国人をネットワーク化し、マイクロインフルエンサーになってもらうことで、VFR（友人・親族訪問を目的とした旅行）需要を喚起するとともに、外国人目線で墨田区の魅力を発掘し、観光資源化に繋げていくことを目的に、令和4年度から実施している。また、本事業は墨田区観光課職員の発案によるものである。

(2) 多言語観光案内冊子の作成について

- ・一般社団法人墨田区観光協会に委託して、英語、中国語、韓国語、タイ語の4か国語に対応する観光案内冊子「本物が生きる街すみだ」を制作している。令和元年度実績で、4か国語各版合わせて40,000万部を制作している。なお、この冊子は令和7年度にリニューアルの予定とのこと。
- ・また、墨田区観光協会が調整し、旅行ガイドブック制作会社の株式会社地球の歩き方、墨田区観光協会、墨田区の3者連携により、フリーペーパーの観光冊子として令和5年度に「すみだの歩き方」、令和6年度には続編として「すみだの歩き方葛飾北斎」を制作している。こちらは、日本語版の他、外国語版として英語と中国語を併記したものも制作している。
- ・いずれの冊子とも観光案内所等の観光客が多数訪れる場所を選んで配布しているほか、外国語版は日本政府観光局（JNTO）の海外事務所へも発送している。

2 質疑応答

(1) 在住外国人ネットワーク化推進事業について

委員： アンバサダーがSNSへ投稿する頻度や内容について、詳しく教えていただきたい。

墨田区： 投稿は、原則3回以上投稿していただくことをお願いしている。また、内容については、率直に観光スポットをめぐった感想をSNSに上げていただくが、内容は事業委託先のひらがなネット株式会社または事務局で確認した上で発信している。

委員： 応募条件の中で既に影響力のある方をアンバサダーに選んでいて、ツアーの内容についてニッチな箇所にも光が当たるとより素晴らしいと。これはアンバサダー個人のただ、発信する以外のところで、やって欲しい。

墨田区： アンバサダーに墨田区を巡ってもらうツアーを年3回組んでいるが、アンバサダーに事前に墨田区内でどこを回りたいか意見をいただいている。ご存じの通り、国技館

とスカイツリーは二大巨頭で、何もしなくても人が集まってくる。スカイツリーは年間 3,000 万人ぐらいの来訪があり、そこからどうやって区内を巡ってもらうかがずっと課題だった。スカイツリー、両国をキーワードに、ハッシュタグなど付けると見てもらえる可能性が高まる。そういった点を踏まえつつ、他の小さな事業所や伝統工芸の場所などを回っていただき、コメントしていただいているところだ。

委員： アンバサダーが、ベトナム人でもベトナム語ではなく英語で、バングラデシュ人も英語で発信しているようだ。ベトナム人はベトナム語が母国語と思うが、どんなねらいがあつてのことか。

墨田区： アンバサダーはいろいろな地域から選定しているので、ご指摘のとおり母国語で発信してもらうのが原則だ。ただ、あくまでも個人アカウントでやっていただいているので、できれば母国語で、英語の方が広がりが多ければアンバサダーに一任して判断してもらっている。我々も内容を見ているので、そういった助言をしながらやっているところだ。

委員： 募集要項では3回は投稿し、報酬は9万円とあった。3回の内容はチェックすることだが、4回目以降の投稿は完全に自由か。もしくは統制があるのか。

墨田区： 墨田区の事業として公式アンバサダーを実施しているので、投稿はすべてチェックしている。プライベートは別だが、あくまでアンバサダーとして墨田区のことを発信する場合はチェックするというので、これも委託事業者に委託の内容として含めているところだ。

委員： プライベートで墨田区その辺のカフェでお茶したというような投稿についてもチェックすることになっているのか。

墨田区： 個人のアカウントを使用しているものなので、本当にプライベートな投稿についてはチェックしないが、アンバサダーとして区の魅力を発信するという点に関しては内容のチェックをしている。

委員： 先ほどの質問に関連して、地域が偏らないようにとの説明だったが、アンバサダーを選ぶ際、例えばベトナムから来る方が多いからベトナム人を選定するのか、逆にベトナムから来る人が少ないからベトナム人を選ぶのか、選定基準や考え方を教えていただきたい。

また、この事業は令和4年からの実施と思うが、繰り返し何年も登録している方がいるのか、それともある程度は入れ替えるのか、そのあたりの基準について教えていただきたい。

墨田区： アンバサダーの選定基準は、第一は広くいろいろな国から選ぶことにしている。ご指摘のとおり、日本、特に東京に来てる外国人の数は、韓国、中国、台湾、アメリカといった順番だが、基本は東アジアの方がまだまだ多いところだ。この事業は広く世界にということなので、その点も分析しつつ、いろいろな国から選定しているところが1つ。

あとは、やはりフォロワー数だ。回数を重ねてきたので、なるべく多くの方に見ていただくことが事業目的だから、フォロワー数が多いという点も選考では大きな基準ポイントにしている。

また、繰り返しアンバサダーに選んでいるかについて、基本的には1年で交代するが、先ほど2つ星アンバサダーや3つ星アンバサダーという方を紹介した。アンバサダーにもいろいろな方がいて、第1回目に選定したU1（ゆい）さんという台湾の方がいる。この方は本当にアイドルみたいな、挨拶などすごくキャッチーで、事業者報告会の説明が大変上手だ。この方はY o u T u b e のフォローが確か12万3,000ぐらいあるので、こういった方には引き続きこちらからお願いして登録いただいとこるだ。

委 員： 本所防砂館が話題になったということだが、防災館も観光コンテンツとして位置付けているということでしょうか。

墨田区： 本所防災館は、現時点では墨田区で我々が所管する観光スポットではないが、このように多くの反響があったので、今後どんな連携ができるのか、例えば観光パンフレットを置いたりすることができないか検討したいと思っている。

委 員： 本所防災館などは分かりやすいかもしれないが、インフルエンサーの投稿を見て来た、というような統計は取れるものか。

墨田区： ご指摘のとおり、効果を測るのが大変難しい事業と思う。特に、昨今の行政の事業はエビデンス、数字の根拠とか明確な目標値が求められると思うが、この事業についてはご指摘のように数字は取れない。しかしながら、令和5年度のコメントを拾ったところ、実際に行った、予約した、などというものが100件ぐらい拾えた。

また、今年度はこの投稿を見たら葛飾北斎のポストカードを渡すということを実証実験的にやっている。

委 員： 資料7ページから9ページのモニターツアーは、アンバサダーが興味がある、行きたいところから、行政側で作ったイメージでいいか。

墨田区： ご指摘のとおりで、アンバサダーが決まったら意見を聞きながら、基本的には墨田区、事業者でツアーで回る場所を選定している。

委 員： 投稿について言えば、スカイツリーや両国などのメジャーな場所がモニターツアーで巡る場所として載っていると思うが、これを発信してもらいたいイメージか。それとも、墨田区でみんながあまり知らないニッチな場所を各々で探してもらいたい発信することか。

墨田区： 先ほどご紹介のアンバサダーの方、2つ星、3つ星のアンバサダーの方もいると紹介したが、今年初めて任命された1つ星アンバサダーの方は、基本的にこのモニターツアーで巡った場所の発信をさせていただいている。2つ星、3つ星のアンバサダーは特に影響力が大きいので、その方には自由に発信していただく形をとっている。

委 員： ポストカードを渡す実証実験は、情報を見て来客した方に対して、その施設でお渡しするということか。

墨田区： その通りだ。墨田区内の事業者に協力いただき、飲食店と宿泊事業者にやってもらっている。例えば、アンバサダーの投稿を見て、実際に画面を確認してお渡しするという形だ。

委員： この事業の効果の把握のためと思うが、実際にポストカードが出ていく数が事業の効果と見て、この実験をやっているという理解でよいか。

墨田区： 我々はこの事業をプロモーションと考えている。まずは墨田区の魅力を広く発信することだと思っている。その中で、SNSのインプレッション数や、「いいね」の数が事業評価の指標の一つになるかと思うが、極論を言えば、この事業を見て実際に来たのかどうかと問われるところだと思う。ただ、それを測るのは大変難しく、試行錯誤しながら、究極の目的である実際に足を運んだ方がどれぐらいいるかについて実験をしているイメージだ。

委員： 2点お伺いしたい。アンバサダーは基本的にSNSに投稿するが、少し考えると、例えば母国の旅行社だとかに墨田区はいいところだと、自分が発信した内容などで営業してもらおうようなことまでは考えていないのかどうか。

2つ目は、予算が500万円ぐらいでアンバサダーに払う報酬はそれほど高くないと思う。アンバサダーが13人いて、1人につき10万円の報酬としても130万ほどだから、おそらく半分ぐらいだろうと思う。そうすると、例えばアンバサダーの数を増やすというようなことは考えないのか。

墨田区： 1つ目の質問について。アンバサダーに例えば母国の旅行会社に営業してもらったかどうかという提案だが、まさにその通りかと思う。海外の方に来ていただく肝は、個人的な意見も入るが、旅前・旅中・旅後という括りに分けると、旅前が非常に大事だ。なぜかと言えば、日本では成田空港と羽田空港がハブになると思うが、海外から来た方はそこに来た時点で、恐らく我々が海外に行くときもそうだろうが、どこに行くかは決まっている。我々も成田空港で海外から来た人に墨田区へ来てくださいと積極的にプロモーションをやるが、実は京都に行く、大阪に行く、北海道に行くことと決まってしまう。そこから来てもらうのはなかなか難しい。ただ、これは東京の強みでもあるが、羽田空港があるので最初に来てまた帰って来るので、墨田区へ来る可能性が高いというのが1つある。

旅前のところでいかに知ってもらうかのご指摘のとおりで、その国の方に母国の旅行会社に営業してもらうのはすごく効果的だろうと今言われて思ったところだが、私どもとしてはまだそこまでは至っていない。SNSであれば、母国にいる人でも墨田区の情報を知ることができる。つまり、旅前で情報を得ることができることでこの事業を実施しているので、まだそこまでは至っていない。

2つ目のアンバサダーの予算について。費用について、基本的に報酬はこの額でやっていて、モニターツアーの企画、報告書の作成、報告会、意見交換会、SNSの管理、アンバサダーとの日程調整や意見交換などもすべて事業者へ委託している。今の予算でアンバサダーの数を増やすことは考えていないが、ご指摘のとおりアンバサダーが増えればそれだけ発信者が増えるので、効果も高くなる可能性はあるかと思う。

委員：最後に2点教えていただきたい。1つは、アンバサダーを起用したことによる効果の部分で気になるのが、墨田区のメジャーどころの観光スポットは多い時で年間3,000万人、今でも1,000万人と放っておいても来てくれてすごいことだと思うが、アンバサダーの人たちが見つけた、発掘した、新しい観光スポットの1つになりそうなものがあったのかどうか。

もう1つは、外国の方を起用するときに、姉妹都市や友好都市との連携があるのか。

墨田区：アンバサダーの効果としては、我々が提案したところ以外の場所、要は観光資源化ができる場所ということでは、本所防災館はすごく大きかったと思う。ご指摘のとおり、それぞれの地方でいろんな観光スポットがあると思うが、外国人目線で見る箇所は近かったりする。特に体験ができるところは非常に人気がある。伝統工芸であったり、お菓子づくりであったり、そういったところは直接外国人の意見を聞くと大変参考になる。

2つ目の姉妹都市との関係だが、墨田区もフランスのパリと友好都市を結んでいるが、そこの連携にはまだ至っていない。

(2) 多言語観光案内冊子の作成について

委員：観光案内冊子の「すみだの歩き方」には5つの銭湯が紹介されている。墨田区内には18の銭湯があり、他に飲食店も掲載されているが、お店をされている皆さんはこのような冊子に載せて欲しいと思うのではないか。どのように選定して紹介しているのか。

墨田区：私ども行政がこうした刊行物を作ると、どこを載せるか、載せないかが非常に課題になる。この冊子は株式会社地球の歩き方とコラボレーションさせていただいた。ご存じのとおり、地球の歩き方は観光パンフレットにはノウハウもあり、ほとんど一任している。

当然ながら、意見をいただいて、私どもでどうしても載せた方がいいというところは協議し選定しているところだ。

委員：この冊子が2023年と2024年の作成、この先も各年のテーマを決めて作っていくということで、今後どんな展望で進めるのかお聞かせいただきたい。

墨田区：この冊子は予算があれば毎年作りたいが、予算には限りがある。「すみだの歩き方」は、コロナが明けて以降、新しい刊行物や観光パンフレットを作っていなかったのが新たに作成した。また、「すみだの歩き方葛飾北斎」についても、今年新しい一万円札に採用されるということでスポットを当てた。

スポットや時期に合わせて作成するとメディアにも多く取り上げられるので、今後とも時期を合わせて作っていければと考えているところだ。

委員：「すみだの歩き方」と「すみだの歩き方葛飾北斎」はネットで見ることができるか。

墨田区：2種類とも電子版を作成していて、墨田区観光協会のホームページで電子データを見ることができる。

委員：配布場所はどこかに書いてあるか。

墨田区： 配布は基本的に、墨田区観光協会の案内所や墨田区の観光施設、台東区の観光案内所と場所を限っている。どこでも置くものではなく、観光客が来る場所を選定して置いている。

委員： 年間の発行部数ではないが、どのくらいでなくなるものか。

墨田区： 「すみだの歩き方」は発行してすぐに配布が終了したので増刷した。「すみだの歩き方葛飾北斎」もまだ多少在庫はあったと思うが、これも人気で1年間通して余ることはないのではと考えている。

委員： 墨田区に年間に訪れる観光客数がどこかに書いてあるか探したが見当たらない。観光客はどのくらい来るのか。

墨田区： 実は墨田区では観光統計調査をしばらく実施していない。まさに、来年度に予算を計上して、新たに調査したいと思っている。正確な数字ではなくあくまで参考値だが、東京都でいろんなデータを取っていて、厳密なデータはもらえないがざっくりした数字を言えば、墨田区には国内旅行者は1000万人以上は来ていると東京都から聞いている。

また、外国人旅行者についても隣の台東区は調査をしていて、大体年間に400万人ぐらい来てると言っている。墨田区は大体その2分の1程度ということなので、おそらく200万人ぐらいの外国人が来ているのではないかと考えている。

委員： 先ほどはアンバサダーのことを教えていただいたが、この取組は墨田区以外にも、例えば東京23区で台東区がやっているとか、他でもやっているか。墨田区だけか。

墨田区： 厳密に調べきれていないが、おそらく23区の他の区で同様の事業はなかったのではないかと思う。この事業は、実は都内や郊外の自治体からも視察にお越しいただいたので、他区でもやっていなかったと思う。

委員： 資料には確かに事業化への経緯が書いてあるが、よくこのような事業を思い付かれたなと感じたのが実際のところだ。このような事業を岡山市でもやってみようとなるかと言えば、そう思えないところがある。このアンバサダー事業を始めた経緯はあるのだろうか、平たく言えば、なぜこういった事業を始められたのか。

墨田区： 我々の予算の作り方だが、来年度の政策課題として事業を各課で検討する流れがある。この事業についても、実は我々観光課の職員がまず企画ケースとして提案して、財政当局等に予算を提案して付いたのが大きな流れだが、やはり新型コロナウイルス感染症の影響が特に大きかったと思う。今は浅草やスカイツリーに外国人がたくさんいるが、コロナの時にはほとんどいなくなった。観光業界や区内事業者がダメージを受けの中で、どうしたらまた外国人の方が戻ってくるかを課内の職員が考えた。いつ収束するのか分からない状況だったので、まずは区内在住の外国人の友人や親族をターゲットに来る人から回復してくるだろうとその職員が考えた。それがVFRと呼ばれるものだ。今後、まず最初に回復が見込まれる区内在住外国人の友人や親族といった外国人観光客に墨田区へ来てもらうために、このような事業をやろうということになったと経過を聞いている。

委員： 観光課の職員が提案し、課の上層部や財政当局が職員の意見を取り上げて事業化されたということで、素晴らしいことだ。

(3) 墨田区観光課のその他の取組や事業について

墨田区： 机上にいろいろなものをお配りしている。ざっくばらんに、遠慮なくご質問いただければ。

委員： 両国の観光案内所へ行った。中には土俵やちゃんこ鍋もあったが、その中に墨田区観光協会の売店もあり、買い物させていただいた。入口に紙幣の両替機があり、日本円に替えることがあると思うが、どのぐらい利用の頻度があるのか。

墨田区： JR両国駅の隣は「一両国一江戸NOREN」という施設で、あの建物自体がJRのものだ。我々はその中を間借りして観光案内所と観光協会の物販店をやっている。両替機も恐らくJRが設置しているものではないかと思う。調べられるようなら、事務局を通じてお伝えしたい。

委員： あの両替機を見て、無人で両替できて素晴らしいと思った。やはり進んでいる。今日は両国国技館は休みだったので観光客が少なかったと思うが、やはり外国人観光客は両国に訪れる方が多いのか。

墨田区： 大相撲の場所中はものすごいことになる。相撲のチケットも取りづらいとよく聞く。これは公表されているものだが、両国の観光協会の売店の令和5年度の売上が9000万円以上出るくらい、外国人観光客が来ている状況だ。年間の売上で利益ではないことをご理解いただきたいが、売上でそれぐらいの規模で売れるということだ。

委員： 観光案内所の土俵で相撲の取組などあるのか。

墨田区： あの土俵は恐らくモニュメント的に作ったものなので相撲の取組はないと思うが、ツアーで来る外国人観光客も多く、土俵で写真を撮り、買い物をし、そのまま両国国技館で相撲を見る方が非常に多いとは聞いている。

委員： 資料で同封のスポーツ報知の「すみだ報知」、1月、5月、9月の年3回発行だが、これにも墨田区からの委託で作っているのか。

墨田区： スポーツ報知が2年前に墨田区内に本社を移転して戻ってきたことがきっかけで、スポーツ報知が無料で大相撲の場所の期間に合わせて年3回発行いただいている。これは墨田区の予算はかけていない。

委員： 新聞社の地域貢献だが、行政でも区のアピールとして使っているということか。

墨田区： 委員の指摘のとおりで、地域貢献としてコミュニティ機関誌を発行していただいている。我々で言えば、フィルムコミッション事業として映画のロケやドラマの撮影支援も観光協会と協力してやっている。昨年度は山田洋次監督の「こんにちは、母さん」という映画が墨田区の向島で撮影され、今年はテレビ東京の深夜枠で「錦糸町パラダイス」という人気若手俳優が出演したドラマなども放映されている。そうした時に、スポーツ報知にお願いしたり、情報提供して、このようなコミュニティ機関誌を作ってくださいっている。地域貢献でやっていただいているところだ。

委員： 今日配布いただいている「すみだモダン」のパンフレットについてお伺いしたい。
2010年から2022年でブランド認証ということで、パンフレットに認証の方法など書かれていますが、認証の商品が最後に170と書かれている。これは、今後増やしていこうとしているのか。それとも今の数で管理していこうとしているのか。

また、外国人にはどんな商品が人気なのか教えていただきたい。

墨田区： 「すみだモダン」のパンフレットは隣の産業振興課が主管をしている。調べて後ほど事務局を通じてメールで回答したい。「すみだモダン」の認証は今も継続しているので、ここでストップすることはないというのが一つ。

人気の商品については、「すみだモダン」から離れてしまうかもしれないが、外国人に人気なのは先ほどの観光協会のショップでもそうだが、やはり葛飾北斎のグッズ、例えばTシャツだとか、あとは木目込み人形というものがあって、例えば力士の形をしたペーパーウェイトだったり、分かりやすい、これぞ日本といったものが多く売れる傾向にあると聞いている。

委員： 先ほど、体験できるものが人気だという説明だったが、具体的にどんな体験があるか。

墨田区： 墨田区には伝統工芸保存会という組織があり、木目込み人形だとか、かんざしであるとか、そのような伝統工芸の体験ができるものがある。

先ほどご紹介した一両国一江戸NORENの土俵の前のところで、伝統工芸保存会の方に実演販売をしてもらっている。例えば、江戸文字とって、提灯に文字を書く人が木札に名前をその場で書いて売るといったことをやっただけでいるが、それは外国人に非常に人気だ。体験とは外れるが、やはり外国人の方は日本のものも好きなんだろうが、見ることもすごく好きな人が多い。もしも岡山市でもそういったものがあれば、実際にそれを見てその場で買えるようなものがあると結構購買力のある方などは買ってください。例えば、10万円のものとか、数万円のものでも、その場でポンと売ってしまうといったことがあると聞いている。

委員： 外国人が日本に来て、自分の名前を漢字に表示して持って帰るみたいなことが割りと人気と聞くが、そのような取組はされているか。

墨田区： 外国の方が英語表記の自分の名前を漢字に当てて書いてくれということは、依頼として非常に多いと聞いている。

委員： 民泊が多いとの説明だったが、インバウンドに来てもらうのと合わせて、泊まってもらうことについて何か工夫は

墨田区： ありがたいことに、東京都区23区については多くの外国人が何もしなくても来るといのが現状だと思う。その中では、観光課としてはより来てもらうために様々な取組をしている。

民泊については、住宅宿泊事業の届出物件数が新宿区に次いで23区で確か2番目とのことで、墨田区では生活衛生課という部門が旅館の管轄だが、ここ数年急増している。その弊害として、騒音やごみ問題、近隣とのトラブルが、墨田区の中でも増えているのが現状だ。トラブルへどのような取組がとるとなかなか難しいところだが、

例えば本当にアットホームな形で民泊をしている事業者は、来られた外国人に区内の飲食店を紹介したり、観光スポットを教えたりと、すごくよくやってくれている。しかし、一部の事業者が23区でも課題となってる空き家を買って、そこをリノベーションして民泊施設にしてしまう。一応、建前上は管理人を付けるが連絡も取れない。来た外国人は、自分たちは予約しているのによく分からない。そういったトラブルが散見をされているので、今後もしかすると23区以外にもそのような問題が出てくるかもしれないが、そこに向けて、例えば外国人へのマナー啓発だとか、民泊事業者に対しての助言指導などは墨田区としてもやっていこうという流れになっているのは間違いなくあると思う。

委員： 昨年この委員会の視察で台東区へお邪魔させてもらい、その時に「すみだの歩き方」のようなものではないかもしれないが、ピクトグラムを使った観光マナーあるあるがあった。「すみだの歩き方」の中に銭湯について書いてあるが、その他の部分のマナーとか啓発で何か特に手を打たれていることがあるのかお聞きしたいのが1点。

もう一つが、台東区は喫煙対策を結構していて、移動喫煙車を採用していて、色々なところに喫煙場を設けていたが、外国人が来たときにマナーが良くない日本人を真似して、ここで喫煙してよいと誤解するからということ、様々な箇所に置いているという話を聞いた。墨田区では喫煙対策をどのようにしているのか、この2点を教えていただきたい。

墨田区： マナー啓発については、コロナが明けてより墨田区に来ていただきたいということで、観光課としては訪れたいまちの実現を目指していたところだが、ここ最近で先ほどの民泊の問題が出てきたので、これまた来年度の予算の話になり恐縮だが、ご指摘のマナー啓発などできないかと思っている。例えば、パンフレットのような冊子であるとか、先ほどご紹介のピクトグラムなのかはこれからの検討だが、マナー啓発については観光課としてもやっていきたいというのが最初の質問への回答だ。

喫煙対策については所管が違うので調べたいが、墨田区でもコンテナ型喫煙所を少しずつ設置したり、路上喫煙の禁止条例を作ったと思うので、外国人向けに喫煙対策をしているのかについては、調べて後ほど回答したい。

委員： 台東区は、観光客のデータを取るのにNTTとタイアップして取り組んでいたと思う。墨田区の観光客の調査は同じ方式で考えているのか。

もう1点、地球の歩き方とのコラボレーションについて、これはどんな経緯でここまでいったのか。以上の2点を教えていただきたい。

墨田区： 統計データについては、台東区と東京都がNTTのデータを使って調査をしているので、予算が付けばだが、墨田区も同じ方法でやりたいと思っている。一番いいのは、今はビッグデータやGPSのデータで人流データも取れるし、厳密に区内なのか区外かも測れるので、台東区がやっているNTTのデータはすごくいいと思っている。

また、一緒にすることで、台東区には400万人が訪れていて、その2分の1は墨田区へ来ているといった比較もできる。そのような形で調査できればと思うが、これは独り言と捉えていただければと思うが、この統計データは本当は都道府県なり国が広

域でやるのが一番いいと思っている。なぜかといえば、東京都もやっているからだ。東京都がやるときは23区のどこかにスポットを絶対に置いている。同じNTTからデータを絶対もらってる。そのデータを、例えば都道府県から各自治体に出してもらえると、我々としてはわざわざ予算計上しなくてもいい。これは難しい問題もあるが、恐らく一番得をするのは民間事業者だ。要は二重取りができてしまうので。ただ、よく調べると、東京都の調査はあくまで幅広くやるのでスポットの数もそこまで多くないから、1自治体やった方が細かいデータ取れるということはあるが。おそらく、基礎データはあるだろうから、岡山市でも今後調査をやるのであれば本来的には都道府県がやり、それを活用させてもらった方が費用がかからないのではないかとというのが一つある。ただし、台東区と同じ方式でやりたいというのが回答だ。

2点目の地球の歩き方の経緯だが、実は墨田区観光協会が別に地球の歩き方とコラボしている事業があり、その中で新しい冊子を作るという話が区でもあった。区から観光協会に委託をしているので、すみだの歩き方を作れないかと観光協会が調整してこのような形になったという経緯だ。

委員：すみだモダンのパンフレットは英語バージョンもあるか。

すみだモダンに認証のものは全部が見学できるとは限らないか。

墨田区：いずれも調べて回答するが、すべてが見学できるということではない。ただし、産業振興課がすみだファクトリーめぐり「スミファ」という事業をやっていて、町工場を見学できる取組もしている。実際に見学できるところがあることは間違いない。

委員：これは日本人でも魅力的だと思うのだから、外国の方はさらに魅力的に思うのではないかと思う。

3 所感

東京メトロ浅草線浅草駅から隅田川周辺をまわり、吾妻橋を通過して墨田区役所へ向かう道中、行き交う人々を観察していると、多くの外国人を目にする。墨田区の説明では、台東区へ訪れる外国人の半分は墨田区へ来ているとのことだが、浅草駅周辺は日本人よりも外国人の方が多いのではないかという印象すら受けたので、墨田区へも相当数の外国人観光客が訪れているものと推察する。

浅草からのアクセスが非常に良いことと、大相撲と東京スカイツリーという他に類を見ない2つのビッグコンテンツを抱えていることもあり、外国人観光客と思われる人々と多数すれ違った。それは、東南アジア系や欧米系はもちろんだが、特に顔立ちは日本人とほとんど見分けがつかず、話す言葉を聞くと外国人だと分かる人たちが多い印象を受けた。

令和2年から令和4年にかけての3年間は、新型コロナウイルス感染症の拡大によって我が国と諸外国との往来が停止したことから、交流面でも経済面でも大きな停滞を余儀なくされることとなった。区内在住外国人を公式アンバサダーに起用して展開している「在住外国人ネットワーク化推進事業」は、もっとも訪日が期待できる我が国に在住する外国人の家族や友人(VFR)に訴求すべく、墨田区内に在住する外国人を公式アンバサダーに起用し、SNS等で母国語や英語で海外へ発信してもらっている。多額の費用をかけて美しい映像コンテンツ等を制

作し、ターゲットとする国々で放映して訴求していくこれまでの観光プロモーションの真逆を突いた手法であり、市民レベルの草の根の文化交流や多文化共生にもつながる非常に画期的な取組である。本市でも、取り入れることが可能な取組ではないだろうか。また、本事業が墨田区観光課の職員発案によるものであることにも驚かされる。提案を承認し、事業化を進めた墨田区当局の姿勢は本市も大いに学ぶべきであろう。

昨年、本委員会の行政視察で訪問した台東区では観光客向けのマナー啓発を積極的に行っているとのことだったが、墨田区では民泊に関する問題が顕在化してきたことから、外国人へのマナー啓発に加えて民泊事業者への助言や指導にも力を入れたい、との説明があった。本市でも、民泊事業者は令和6年末現在で50者程度あり、今後も市内宿泊のインバウンドを当て込んだ民泊施設の増加が見込まれるが、市民と外国人との無用のトラブルの回避という点は本市とも共通の課題と指摘できよう。

昨年の台東区同様、墨田区は本市と比較して来訪する外国人観光客の数が桁違いである。立地や周囲環境等の違いもあり、本市が全ての取組を参考とするには難しい部分もあるが、墨田区へより来てもらうための取組を進めながら、一方で観光統計調査の実施を予定しているなど、事業効果の評価や測定が難しい観光政策に、エビデンスに基づく客観性を持たせようとする取組は本市も大いに学ぶべきだろう。岡山市においても、デジタル技術やビッグデータの活用を含め、外国人観光客に関する実態を調査し、今後のインバウンド戦略が推進されるよう要望する。

■浜松市視察報告

国際交流連携推進事業について

- (1) 姉妹都市交流について
- (2) 観光分野における都市間連携について
- (3) 国際交流推進助成事業について

1 視察概要

- (1) 姉妹都市交流について
- (2) 観光分野における都市間連携について

- ・浜松市は平成30年度に策定の「第2次浜松市国際戦略プラン」を基に、さまざまな国際交流の取組を展開してきた。本プランは令和5年度が最終年度であり、我々が視察に訪れた日の2日前の11月12日には浜松市議会総務委員会で「第3次浜松市国際戦略プラン」の素案が提示され、翌15日にはパブリックコメントの開始が予定されている時期であった。
- ・本市も加盟するユネスコ創造都市ネットワークや都市・自治体連合、インターカルチュラル・シティ・ネットワークなど、積極的に国際的な組織へ加入し、そのネットワークを活用した交流や関係構築を進めている。
- ・合併した旧町が締結した3市を含む4つのアメリカの都市と姉妹都市協定を締結しているが、浜松市は旧町が締結した3市とは交流の基礎がないため、もっぱら市民団体が交流の中心である。

- ・第1次となる「浜松市国際戦略プラン」の策定当時、浜松市としては市の特徴や強みを活かした国際交流の推進として、例えば音楽分野といった特定分野に限定した交流を進めることを方針としていた。
- ・台湾の台北市と観光交流都市協定を締結しているが、相手方は観光分野での交流が成功すると他の分野での交流を求めてくるなど、対応に苦慮することもあったようである。

(3) 国際交流推進助成事業について

- ・浜松市の国際交流活動の推進母体となっている公益財団法人浜松国際交流協会を通じて、多文化共生、国際交流・協力並びに国際理解教育に取り組む市民団体等を対象に助成事業を行い、市民レベルでの一層の活動推進を図るための事業である。
- ・令和5年度の助成実績は21団体25件の活動に対し計700万円を交付している。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度から4年度までの3年間の助成額は大きく落ち込んだ。令和5年度は感染症法上の扱いが変わったことにより海外との往来が正常化したこともあって、回復傾向にあるとのこと。
- ・浜松国際交流協会は、浜松市内の学校からの要請により、国際交流や多文化共生に関する出前授業を年間30～40回程度実施している。

2 質疑応答

委員： 外国人が非常に多いが、ブラジルとの関係のきっかけは何かあったのか。

浜松市： ブラジルに関しては、今から30数年前、1990年に入管法が改正されたことが大きなきっかけとなった。当時は今と同じように浜松市の労働力がとても不足している状況だったが、法律が変わり、就労制限のない方に定住者という在留資格を新たに作って日本へ入国できるようになった。その時に、日系人の方が定住者になれるということだった。その前に、ブラジル等に行っていた方が日系人として帰ってきたが、その際に浜松市はものづくりの町ということで、働き場所となる工場等に就労制限のない定住者としての日系人が大量に入ってきたことが、ブラジルとの繋がりスタートだ。

あとは、多分ロコミではないか。どんどん広がり、一時期は2万人近いブラジル人が浜松市に住んでいた。今は1万人ぐらいだが、そうしたところがそもそものスタートになるかと思う。

その後、市役所の向かい側にブラジル総領事館も設立された。市としても、2つの都市と共同声明を出したり、東京オリンピック、パラリンピックや、来年のデフリンピックに関して選手団の事前合宿の受け入れ協定を結んだりしている。30数年前にブラジル人が多数入ってこられたことをきっかけに、その後の増加を受けてブラジル人コミュニティとの多文化共生がスタートしたと認識している。

委員： 外国人が非常に多いのが目立つが、浜松市は大手の企業がしっかりしていることは分かっている。その関連の下請けにもよるが、外国人の就業者の割合は企業がほとんどなのか。

浜松市： 主なところは製造業だ。我々も3、4年ぐらいに1回ずつ調査をやっているが、回答を見ると製造業は圧倒的な状況だ。ただ、近年はアジア系の方が増えている影響も

あり、全体的に言えばサービス業等の分野も増えている。ブラジル人に特化しても、特に若者層は日本語ができる方も多いので、サービス業とか、マクドナルドとかに行くと普通に働いておられたりする。製造業中心であることに変わりはないが、若干多様化していると認識している。

委員： 同じく就労において、農業は果樹が一番大きい。浜松市とえば、私のイメージは鰻だ。漁業についてのまとめがないが、何か理由があるか。

浜松市： 資料の後ろのページについては、特に主だったものをデータとして取った。特に漁業とか、特段まとめられていないのが実情だ。

委員： 第3次国際戦略プランを作られているとのことだが、これを作ろうという背景は何か。国際戦略とはすごいなと思った。浜松市として、どんな戦略を持つべきかという理由が分かれば教えてほしい。

浜松市： おそらく、日本の自治体の多くは、国際化施策に関しての一つのビジョンとかプランを作るのが主流だと思う。我々も、20数年前の2001年度に、当時は多文化共生、国際協力、国際関係のすべてを含めた国際化施策の計画を作った。

ただ、多文化共生の分野がかなり拡大してきたので、2012年度に多文化共生をそこから抜き、特化して多文化共生都市ビジョンを作った。

一方で、残った国際連携や交流をどうするかと言うときに、当時は姉妹都市交流が進んできた終期ぐらいで、それまでは市民が主体でやってきたが、今後は行政がしっかり関わって、インバウンドもそうだが、企業の海外展開も含めて、行政として戦略的に支援しながらやっていくフェーズに入ったのではないかということで、国際戦略プランを2013年度に作ったという経緯だ。

その時に、当課が事務局となって実際に事業を展開している。特に、産業部を中心に、一緒になって庁内横断的にやることもとても大切だと思うので、国際戦略推進本部を設けて戦略プランがスタートしたのが主な経緯だ。

委員： ブラジル人が多く、もともと多文化共生が進んでいたが、そこから能動的な戦略に切り換えたと理解する。浜松市としては定住者を増やす目的もあるのか。観光で訪れる人も増やす目的もあるだろうが、定住者を増やそうとしているのか。

浜松市： この推進戦略プランを作った当時は、どちらかと言えば産業やインバウンドをメインにしていたので、一時的な滞在者を重んじていた。しかし、第2次、第3次とフェーズが変わる中で、実際にブラジル人が減り、経済界が求めるのは単純労働の方ももちろんだが、IT関係等の高度人材も大変に求められていることが明確になってきた。今の状況は、新しいアジア系の方に定住いただき、家族のケアも当然必要なので、昨年度から事業を開始し、一旦来られた方にそのまま浜松市に定住いただき、地域の活性化につなげていきたい。全体の流れは変わってきている。

委員： 浜松市の戦略プランとしては、やはり定住いただく人材を求めることに重きを置いていると捉えればよいか。

浜松市： そうだ。プランの中にはそのような表記は出てこないと思うが、多文化共生都市ビジョンには定住促進の文言が出てくるので、ご指摘の通りだ。

- 委員： 気になったのが、分野を限定したいという言葉が何回か出てきた。しかし、先方は分野を超えてくるという意味もあり、浜松市が分野を限定したい理由は何か。
- 浜松市： 戦略プランを初めて作った2013年度に、戦略的にやるとは何かということを検討した。その時に、市の特徴とか強みを発展させていくことが一番重要ではないかという意味で、重点分野を設け、それを重んじてやっていくと考えた。
- 委員： 先方からは分野を超えてくるので、第3次では次のステップに進んでいこうとしているのか。
- 浜松市： 特定の分野で上手く行けば行くほど、先方はさらに求めてくる。実際、今年の台湾では分野がかなり拡大してしまい、今それをどうしようかと思案している。実務的には大きな悩みどころと思っている。
- 委員： 分野を超えて困るほど、何を求められるのか。
- 浜松市： 台湾は観光で協定を結んだが、例えば教育とかスポーツとか、今までと全く変わったことを求めてくる。市としての対応を求められる。そのようなことを単独の課で対応するのはとても難しい。逆に我々みたいな事務局であれば関係課に依頼しやすいが、一分野の所管課がそれをオーソライズしていくのはとても大変なことだと思っている。
- 委員： 明日から第3次国際戦略プランのパブリックコメントに入る話があった。おそらく、このプランについても議会の委員会に説明されたのではないかと。第2次プランの評価もされたのではないかと思う。普通はこういったプランには数値目標があるが、第2次戦略プランをどう評価されたのか。そして、第3次プランで見直した方針や施策が何かあれば教えて欲しい。
- 浜松市： 実はこのプランは国際戦略の考え方と方向性を示すものにとどめているので、プラン自体にはK P Iは設けていない。ただ、数値目標はどうしても関連があるので、我々としてどう考えているかを申し上げると、例えば観光分野の計画、産業の計画、スポーツの計画等、色々なものがあるが、その計画の中で国際戦略に関わる部分をすべて網羅しているのが、国際戦略プランと位置付けている。基本的な数値目標は、各々の所管課で各施策のK P Iで管理をお願いする建て付けとしているのが現状だ。
- 検証に関しても、毎年度、年間に数回開催する国際戦略推進本部の会議で検証を行っているが、正直に申し上げますと、第2次プランに関してはちょうどコロナ禍とバッティングしてしまった時期で、第1次プランではかなり前進したと思っていたが、第2次プランでは考えたとおりにうまく進まなかったのが現状だ。
- 現在の第2次プランでは、10ページの中段に記載しているが、重点取組は産業観光、音楽、多文化共生の3つだ。今回の新しい第3次国際戦略プランの重点取組は、第2次プランの2番目の音楽に加えて、スポーツを新しく重点取組として付け加えた。これは先ほど申し上げたオリパラや、来年度のデフリンピック等を踏まえ、そのような大会を大きな機会として交流等をより進めていきたいという思いからだ。
- また、D Xやカーボンニュートラルについても、新しい取組として今回のプランに入れている。

先ほど質問があったが、外国人材の方を活力として取り込んでいきたいところから、外国人材の受入と定着促進を新しい文言として追加している。

主な変更点に関しては以上のとおりだ。

委員： 私の認識では、岡山市の国際課は何でも幅広く、一つの窓口になり各都市とやり取りしていると受け止めているが、浜松市は国際課ではなく、各担当課でも重点的に取り組んでいる。これはなるほどと思ったところだ。実際の日々の事務としてスピード感が違うとか、困りごとの課題の話もあったが、そういうやりとりをする上で、例えば中国語だとか、英語とか、インドネシア語、ヒンディー語といった多言語の対応が必要になってくると思うが、どのように対応しているか。

浜松市： 言語対応については、当課に国際交流員として英語も日本語も堪能な職員がいる。基本的にはその職員が海外との連絡等をやっているという状況だ。

英語以外の言語に関しても、市の多文化共生センターに複数言語のバイリンガルの相談員がいる。その相談員にも協力を得ながら、必要があれば、特にアジアの都市に関しては英語以外、ベトナム語やインドネシア語等で対応しているという状況だ。

また、中国に関しては、担当者との事務レベルの対応は、我々は日本語でやっている。向こうも、日本語が分かる職員を配置していることも多い。中国等に関しては、人の異動等もあると日本語が分からない方もいるので、機械翻訳も一緒に付けて送ったりはしているが、それでも反応はお国柄なのか言葉のせいなのか、反応が遅いことが多い。

浜松市では、台湾、中国、ベトナムに現地連絡員として、主に現地で観光PRをしてもらうことを業務委託している。向こうの政府との細かいやり取り等が必要になる場合は、そこを介してやってもらう形で進めている。

委員： 姉妹都市とはできる活動が中止してしまっている現状も伺ったが、岡山市では議員連盟を結成して、議員が直接現地へ行き、提携している都市と交流を進めている。私も色々と視察させていたが、浜松市議会ではどんな取組をしているか。

浜松市： 議会との関係だが、特に新しく協定を結ぶ都市の場合は、議員の方々も一緒に行く。相手方も、市長だけではなく、議長等も同席するケースが圧倒的に多い。特に昨年の台湾、台北に関しては拡大協定ということで、議員も同行し協定を結んだ。

実は、戦略プランにも議会も含んでという記載をしていて、14ページ中盤のところ、海外諸都市との交流が一時的なもの、一過性のものになりがちなので、継続してしっかりやっていくという観点からも、市民、議会、行政とさまざまな関係者が関わって関係を構築していくとプランにも示している。実際、バンドン市なども、協定を結んだ後に、議会の会派の方が現地へ行った事実もある。そのように様々な方が関わる中で継続した取組となるよう、我々としても願っている。

委員： 先ほどの説明にあったモザイクカルチャー世界博 2009 だが、会場の浜松市フラワーパークの所管は。（「所管はまた別です」と呼ぶ者あり）そうした市の施設で国際的な博覧会を誘致するのは大きな仕事だったのではないかと思うが、この国際カルチャー博をやった以降、こうした協定に繋がったものはあるか。それ以外で何が変わったか。

誘致をして、花の栽培といった産業での貢献もあったとか、そうした他のメリットもあれば教えていただきたい。

浜松市： モザイクカルチャーに関しては当課の所管ではなく、この時は本当に大きなイベントだったので、全体の体制としては、国際課の方で誘致に回っていた。結果としては、外国の都市だけではなく国内の都市との友好も大分深まり、緑花をつなげる交流については今現在も続いている。岡山市と同様、浜松市も温暖な地域なので、花をコンテンツにしたツーリズムにはかなり力を入れている。会場になったフラワーパークも、現在も花のコンテンツとして海外に売り出しているし、桜の時期などはかなり多くのお客様にお越しいただいている。

今、浜松市ではアメージングガーデン・浜名湖というものをやっている。全国的な動きで、もしかしたら岡山市でもあったりするのかもしれないが、これは国土交通省のガーデンツーリズム登録制度に登録しているものだ。

委員： 市役所内の推進体制についてお伺いしたい。

いろいろなネットワーク等で、パソコン上、Web上でいろいろと情報のやり取りをしていると思うが、やはり最後は直接相手方と会って話をするのによくジェットロやクレアに職員が派遣されている。御市も、おそらく派遣されていると思うが、今どこへ何人派遣されているのか教えていただきたい。

浜松市： 現在は、ジェットロでバンコクに1名派遣している。確か来年までの派遣だったと思う。ジェットロの派遣は3回目だったかと思う。3年間ワンターンで、1年目は国内で、2年目からが海外というパターンになるが、今が3年目だ。

その前はクレア、自治体国際化協会の海外事務所へ、ニューヨークに2期、シンガポールに2期、それぞれ派遣した。もしかすると話すといけないことかもしれないが、来年はシンガポール事務所へ派遣する予定だ。

ジェットロとなるとどうしても経済分野に限定することになる。一方で、クレアは観光もあるし、経済も多文化共生もあり、分野が広く見える。そのように両輪で派遣をしている状況だ。

委員： 関連して、先ほどのバンコクやシンガポールとか、国の設定はどんな視点でしているのか。

浜松市： 国に関しては、産業分野、特に展開の重点分野等の拠点となる等で、特にクレアのシンガポール事務所に関しては、フィリピンやインドネシア等すべてをカバーしている。観光に関しても、位置的にも東南アジアの中間で、国を跨いで幅広く活動できるといった意味合いで選んでいる。

委員： 今後、派遣先を拡大していく予定はあるか。今はクレアに何人か派遣しているが、派遣先の国を増やす考えはあるか。言える言えないがあると思うが。

浜松市： 事務局を担っている我々としては、いろいろなところに多くの職員を派遣したい。また、帰ってきたら事務局の業務に当たって欲しいと思ってるが、職員定数の問題もあり、現状では拡大という流れはない状況だ。

当局： 私どもの局には国際課という課があり，そのことでお尋ねしたい。本市の国際課の場合，岡山市国際交流協議会という組織の事務局を国際課職員が担っており，体制は正規職員が課長以下5名，再任用職員1名，それに言語対応の会計年度任用職員という構成だ。

多文化共生や子どもたちの国際理解という意味で，これからの世代の子どもたちをターゲットにした，子どもたちの海外派遣事業，海外から来ていただくホームステイ事業，この2つを岡山市の友好交流都市と隔年で実施している。

浜松市にも，このようなこれからの世代を担う子どもたちに向けて，国際交流や多文化共生の視点の取組が何かあれば教えていただきたい。

浜松市： 大きく2つある。1つは，市内在住の日本人の子どもたちに対しての国際理解や国際意識の醸成について，市から国際交流協会へ委託をお願いしているが，学校から国際理解等の事業に関する依頼があった場合に，年間30回から40回程度，出前講座として協会から職員が学校へ出向いて説明等している。

関連して，これも市から国際交流協会への委託事業だが，毎年度，国際理解のイベントなどを複数回実施してる。

一方で海外に向けてだが，海外渡航に関する直接的な補助はないが，先ほど説明した国際交流推進助成事業の補助金の中で，実際に海外へ行った時の活動経費に関して，内容によっては助成できる部分もあるので，活用いただいているものもある。

ここ2，3年は確かにはないが，台湾に野球の関係で行っていた時期があり，その時にも助成制度を使って行った。このように，海外への渡航に関する一部助成が2つ目だ。

また，観光の分野からも補足すると，教育旅行へのPRについて，現地の旅行会社や国内のランドオペレーターに対してやっている。コロナ禍前の令和元年だと，友好都市協定を結んでいる中国の広州市から年間に11校が来た。我々も，市教育委員会と受け入れ先の学校を調整しながら受け入れた。台湾からも高校が来た。

コロナ禍で一時的に途絶えはしたが，明けてからは東アジアに限らず，オーストラリア等からも相談を受けている。我々も，学校調整でいろいろと協力して，旅行会社と連絡を密にとりながら受け入れている。

受け入れてくれた学校から子どもたちに好影響があったという意見もいただいた。そのような機会はどんどん増やしていきたいと思っている。

3 所感

平成 19 年 4 月 1 日に指定都市へ移行した浜松市は、静岡県内最大の面積と人口を擁する東海・中部圏域でも指折りの大都市である。また、東海道新幹線の停車駅であり、東西の観光客を受け入れる窓口が整っている。加えて、市内には私鉄の遠鉄電車も走り、地域の足として市民生活に定着している。

浜松市には国内有数の在日ブラジル人コミュニティが存在する。元々、浜松市はヤマハやカワイといった楽器製造メーカー、スズキやホンダ等の自動車メーカー、そしてそれらの企業の製品の部品を製造する等の関連企業が多数集積し、ものづくりの町、工業都市として古くから栄えている都市である。そのような工業都市では、ライン工程による単純労働に従事する労働力が多数必要となることから、浜松市ではブラジル人を含めた外国人労働者の数が非常に多いのが実情である。

そのような背景から、浜松市が策定する「浜松市国際戦略プラン」は、2001 年の第 1 次プラン策定の際は、多文化共生、国際協力、国際関係のすべてを含めた計画であったが、外国人が多数居住して多文化共生の分野の拡大が進展したことから、2013 年に同プランから多文化共生分野を独立させ、これに特化した「浜松市多文化共生都市ビジョン」を策定するに至っている。浜松市特有の地域特性を踏まえた柔軟で現実的な対応であり、岡山市においても機動的な政策実施を目指すにあたっては、計画の策定時はもちろん、実施過程での不断の見直しと検討を繰り返えし、来る新たな計画の策定や事業の実施に活かされることを期待する。

浜松市は現在も製造業を中心とした第 2 次産業に多くの外国人居住者が従事しているが、地元経済界は単純労働の従事者に加えて IT 関係等の高度人材の受け入れを積極的に進めている。この動きに呼応し、特にアジア系の高度人材の浜松市への定着・定住と、来訪者の家族ケアを図るため、国庫補助を活用した新たな事業（浜松市多文化共生センターへの外国人支援コーディネーターの配置）を開始し、地域の活性化につなげる取組を行っている。在住外国人が不安なく暮らすには、本人やその家族への地域挙げての生活サポートが欠かせない。そのことは本市においても同様である。在住外国人に優しいまちづくりを進めることは、国際交流と多文化共生の両立に資するものと言えよう。

浜松市の国際交流の特徴として、国際的な組織の活用が挙げられるだろう。都市・自治体連合、健康都市連合、インターカルチュラル・シティ・ネットワーク、そして本市も令和 5 年に加盟したユネスコ創造都市ネットワーク、これらの組織に加入し、そのネットワークを活用することで交流の拡大を図っている。本市でも、ユネスコ創造都市ネットワークへの加盟を足掛かりとして、本市の特徴に合致した国際組織へ加入してアピールを図ることで、その強みをさらに拡大できるのではなかろうか。

一方で、岡山市では古くから特定の出来事などをきっかけに交流が深まり、友好交流都市協定の締結に至った都市や地域が多く存在する。そこには、長年にわたり交流を続ける草の根の市民や組織の存在を忘れてはならない。それら市民や組織を積極的に支援し活用することで、将来的には経済上の結び付きに発展してゆくことを期待するところである。



令和7年11月12日（火） 岩手県



令和7年11月13日（水） 墨田区



令和7年11月14日（木） 浜松市

○令和7年1月24日（第12回）

- 1 インバウンド対策に関する調査
 - (1) 提言を受けての対応及び取組について
- 2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査
 - (1) 提言を受けての対応及び取組について

会議の内容

1 インバウンド対策に関する調査

(1) 提言を受けての対応及び取組について

概要

令和5年11月1日に市長へ提出した提言書を受けての対応及び取組について、当局からの報告を受け、委員間協議と質疑応答を行った。

主な質問等

委員

新しく作製したガイドマップ「Okayama City Food & Drink Guide Map」はベジタリアン、ビーガン、ムスリムなどにも対応しているとのことだが、ピーチマーク1と2があり、ピーチマーク2はピーチマーク1に加えてアルコールの原料を使っているもの、ハラール対応の肉を使ったものと表現している。ムスリムの方が見て分かるものになっているのか。

プロモーション・MICE推進課長

ムスリムの方向けのパンフレットを作成している。この中で、ピーチマーク1と2の説明を行っている。また、岡山在住のムスリムの方からも、ピーチマーク1と2の違いについて情報発信していただいている。

委員

行政側から岡山の魅力発信の動画を出しているが、引きつけられない。他都市との差別化が見られるような、面白いことがもう少しできればと感じる。

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

令和5年11月1日に市長へ提出した提言書を受けての対応及び取組について、当局からの報告を受け、委員間協議と質疑応答を行った。

主な質問等

委員

岡山市をPRするために作製した土産品だが、備前焼の特性から地味な印象を受けた。備前焼の本場は備前市だ。岡山市なら烏城彫とかもある。また、岡山市でガラス作品の作家もいる。特にブローチなど、ガラスならもっときれいなものができるのではないかと。地元作家について

も研究すべきと考えるが、どうか。

国際課長

今後、研究していきたい。

○令和7年3月27日（第13回）

1 国際観光・文化交流促進調査特別委員会調査報告書（案）について

会議の内容

1 国際観光・文化交流促進調査特別委員会調査報告書（案）について

概要

報告書（案）について委員間で協議を行い、最終的な報告書については、正・副委員長に一任することとなった。

ま と め

はじめに

新型コロナウイルス感染症（以下、「新型コロナ感染症」という。）は令和2年1月に国内での感染が初めて確認されて以降、全国的に感染が拡大し、猛威を振るった。海外が発生源であることから、発生直後から外国人の入国制限や、国内から海外への渡航制限が実施された。令和5年5月に感染症法上の位置付けがそれまでの2類相当から5類に変更され、治療のための新薬が開発されたとは言え、現在においてもなお新規感染者が発生し続けている状況である。

このように、新型コロナ感染症は人類史上稀にみる世界的な大流行を呈し、我が国では「コロナ禍」なる言葉まで登場する状況となった。様々な分野の活動が皆無に等しくなるほど停滞し、経済的にも大きな打撃を受けたことは記憶に新しい。中でも、地域経済の支えとなる「観光」や、人の往来によって成り立つ「交流」の分野への影響は極めて甚大であった。

岡山市議会では、このような状況を踏まえ、本市の今後のインバウンド回復による国際観光や海外との文化交流の発展に資することを目的に、令和5年5月臨時市議会において、「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」の2件を付議事件とする国際観光・文化交流促進調査特別委員会（以下「本特別委員会」という。）が設置された。

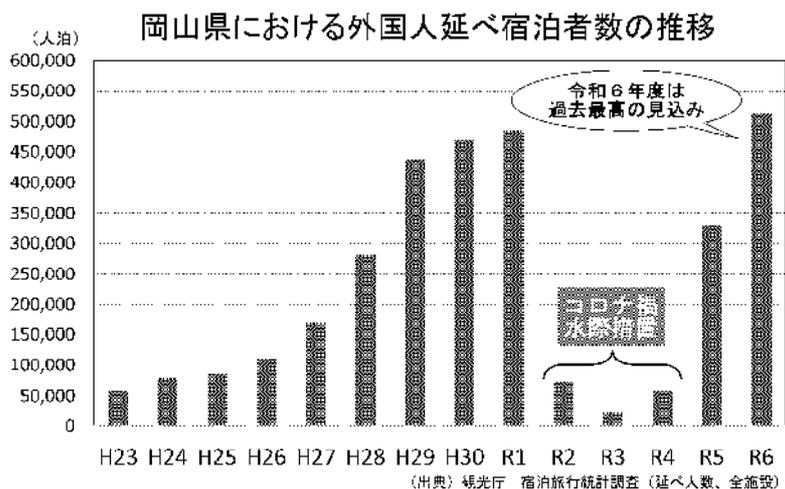
本特別委員会では、2つの付議事件に係る調査として、当局から本市の現状や取組等について継続的に聴取を実施した。また、予算編成上の要望と、当局各所管課が取り組む施策を後押しするため、令和5年11月に「今後の予算編成に向けたインバウンド対策、姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する提言書」（以下「提言書」という。）を市長へ提出した。加えて、先進自治体への行政視察として、令和5年には堺市・台東区・仙台市へ、令和6年には岩手県・墨田区・浜松市へそれぞれ訪問し、各自自治体の取組について調査を実施した。

以下、それぞれの付議事件に沿って調査結果の概要を報告する。

1 インバウンド対策に関する調査

令和2年年初から世界を襲ったコロナ禍は人やモノの流れを世界規模で止めてしまい、経済的な動きも大きく停滞した。国内ではあちこちで目にした観光目的のインバウンドを見かけることはなくなってしまった。

このような状況は、令和4年6月に外国人観光客の受入が再開され、10月には入国者数の上限撤廃、個人旅行の解禁、ビザなし渡航の解禁等、水際措置の大幅緩和等により大きく改善した。加えて、日米金利差の拡大といった経済上、金融上の要因から、急速に円安が進行した。このことは、我が国においてはインバウンドの増加により拍車をかける要因となった。岡山県においても、外国人の延べ宿泊者数が急速に回復していることから、インバウンドが大きく増加していることがうかがえる。



本市におけるインバウンド対応資源の現状と課題についての調査では、当局からの聴取により、インバウンドや観光需要に関する状況把握ができていないことが明らかになった。調査方法や、取得可能なデータの種類の確認も今後の課題である。令和5年に行政視察で訪問した仙台市では市内外国人宿泊者数統計として市内宿泊施設における外国人宿泊者数の国別統計を、台東区ではビッグデータを活用した観光マーケティング調査を実施している。また、令和6年に訪問した墨田区では東京都が実施する様々な調査結果から観光に関するデータを確認しているが、令和7年度には予算を要求し区で独自の観光統計調査を実施したいとのことであった。本市においても、このような先行の取組を参考とし、独自に統計調査を行ってデータを取得し、エビデンスに基づいたインバウンド施策や事業が実施されるとともに、その評価が定期的に行われ公表されるよう望むところである。

また、提言書において、インバウンド対策として、ムスリムを始めとした多様な観光客への食についての案内を進めるよう提言した。本市当局は、この提言への対応として令和7年1月に「Okayama City Food&Drinks Guide Map」(以下「ガイドマップ」という。)をデジタル版と紙版の2種類を作成し、公表、配布を開始した。(デジタル版/英語・中国語・韓国語・タイ語・フランス語の5か国語に対応(※1参照)、紙版/英語のみ)



※1
Okayama City
Food&Drinks Guide Map
デジタル版 トップページ (一部)

2 姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関する調査

本市がこれまで行ってきた姉妹都市を含む諸外国との交流について、当局に聴取し行った調査では、民間レベルの交流については全てを把握していないが、小学校や大学といった教育機関同士の交流、アーツフェスティバルやおかやま国際音楽祭に友好都市から参加してもらうといった文化的な交流が存在することが披露された。

本市が長年力を入れて取り組む国際交流事業の子ども海外派遣事業と国際サマーホームステイについても調査を行った。いずれの事業とも、コロナ禍の水際措置による入国制限や渡航制限により自由な往来ができなくなったことから、オンライン交流事業での代替を余儀なくされた。これは本市に限ったことではないが、新型コロナウイルス感染症の流行が拡大したこの時期は対面での交流は忌避され、代わってインターネットやモバイル機器を活用してのオンラインによる交流が広くなされることとなったが、当然のこととしてコミュニケーションを深化させたり実体験を共有することは困難であることも改めて認識されたのではなかろうか。

海外からの入国制限がなくなり自由な往来が可能となったことから、子ども海外派遣も国際サマーホームステイも実施されることとなったのは大変喜ばしいことである。令和6年は「国際サマーホームステイ in OKAYAMA 2024」が6年ぶりに実施され、本市の国際友好交流都市・地域の5都市・1地域から中高生46名と引率者12名を受け入れた。

また、委員からは本市から海外へ訪問の際や、逆に海外から本市への訪問がなされた際に手渡す土産品についても言及があった。本市には特徴的な土産品がない、手渡せば岡山市のPRにもなり喜ばれる品をぜひ開発してほしいとの要望がなされた。このことは提言書においても、「岡山市を海外にPRする記念品・お土産の開発」として提言した。これを受け本市当局は、備前焼の花入れ（※2参照）、2種類の備前焼ブローチ（※3参照）、3色の名入れボールペン（※4参照）、そして「心を込めて」と名打ったお土産品を入れる袋に貼付するステッカー（※5参照）を作成した。



※2 備前焼花入れ



※3 備前焼ブローチ

(右) 桃太郎

(左) 岡山城とタンチョウ



※4 ボールペン（緑、赤、青の3色）
個包装化粧箱



※5 ステッカー「心を込めて」
（お土産品を入れる袋等に貼付）

おわりに

以上、本特別委員会の2つの付議事件についてまとめた。

新型コロナウイルスの世界的な感染拡大が一応の収束を迎え、人流が戻り、円安基調が続く現在にあっては、インバウンド誘客を拡大することは観光産業や飲食業界の活性化を促し、地域経済を循環させる好機である。なかでも、提言書において提言したように、インバウンド対策において食の対応は極めて重要である。この度のガイドマップ作成を足掛かりとして、岡山の食の魅力をさらに顕在化させるためにも、商工会議所や各商店街団体等の経済団体等との連携を密にし、行政として求められる適切な把握と所要の施策の実現を求める。

加えて、インバウンド対策においては、市内に目を向けた観光資源の再確認とハード整備を含めたブラッシュアップ、地域の魅力に溢れた新たな観光コンテンツの開発といったミクロ的施策と、インバウンドの平行移動への対応としての自治体連携、戦略的な観光情報の発信などのマクロ的施策を複合的に推し進め、市民や関係団体等とも広く協力して誘客に取り組むことが必要ではなかろうか。

また、姉妹都市を含む諸外国との文化交流においては、友好交流協定を締結した6都市・2地域との交流を基軸として、これまで草の根レベルで行われてきた市民レベルの交流を充実させることで新たな交流を生み出し、引いては経済的な結び付きの強化にもつながっていくものと考えられる。

また、長年取り組む子ども海外派遣事業と国際サマーホームステイの両事業のさらなる充実も推進してもらいたいところである。コロナ禍においては往来の制限のためオンライン交流事業での代替を余儀なくされたが、いずれの事業も再開し、本市の子どもたちが海外へ赴き、また友好都市の子どもたちが岡山市を訪れている。就学期の子どもが異国の人々とふれあい、異なる文化や価値観を知ることは、その後の人間形成に大いに資するものである。いずれの事業も、プログラムやカリキュラムがより充実し、希望者が安心して参加できるフォロー体制の構築が必要と考える。

本特別委員会では、委員会設置から半年間で当局からの説明を聴取しながら集中的に議論を重ね、令和6年度以降の予算編成における要望と、取り組む施策の後押しとなるよう市長へ提言書を提出したところである。インバウンド対策に関しては、ガイドマップの作成、大阪・関西万博への出展などの実現、姉妹都市を含む諸外国との文化交流に関しては、子ども海外派遣事業で6都市・2地域すべての友好都市・地域への派遣の実現、そして岡山市を海外へPRする記念品の制作など、多くの提言項目が実現した。これらは、本特別委員会における議論と活動の大きな成果と言える。

今後も本特別委員会における調査の過程で各委員から出された意見や要望等を踏まえ、本市の強みを活かした戦略的な国際観光施策が推進されること、これまで積み上げてきた市民と行政による長年に渡る交流を土台とした重層的な国際交流が展開されることを願い、調査報告書とする。