

観光と地域活性化に関する
調査特別委員会

調査結果報告書



平成 25 年 6 月
那 覇 市 議 会

目 次

はじめに	1
<u>1 調査経過</u>	
委員会の活動状況	2
<u>2 調査内容</u>	
(1) 執行部からの説明聴取	4
(2) 参考人からの意見聴取	1 1
(3) 観光関連団体等との意見交換会	1 2
(4) 先進事例の視察調査	1 8
(5) 現場視察	4 8
(6) 委員間の意見交換	5 1
<u>3 調査総括</u>	
(1) これまでの評価	5 2
(2) 意見交換会における要望事項	5 4
(3) まとめ	5 6
むすびに	5 7

※参考 委員名簿

はじめに

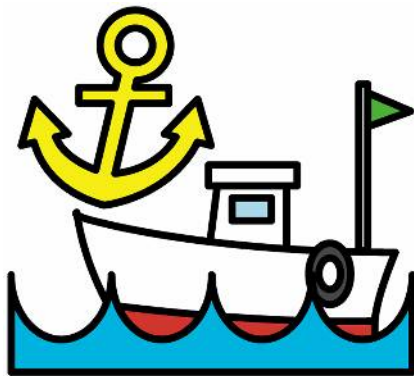
国においては、平成 20 年 10 月に観光庁を設置し、国際競争力の高い魅力ある観光地づくりや海外との観光交流推進など、観光立国実現に向けてさまざまな施策を実施している。

また、沖縄県は平成 19 年度より「ビジットおきなわ計画」において、将来の観光客数 1 千万人、観光収入 1 兆円を目指し、各年度における数値目標を設定した具体的な誘客行動計画として位置づけ施策を展開している。

第 4 次総合計画で、人も、まちも活きいき、美ら島観光交流都市をめざす本市は、旅客船バースの供用、プロ野球キャンプや公式戦開催等、新たな集客・観光資源が生まれてきており、それらに対応する施策の重要性が高まっております。

このような状況の中、観光の振興と併せて地域活性化に向けたあり方について広く調査・研究を行なうため、平成 22 年 4 月 28 日、「観光と地域活性化に関する調査特別委員会」を設置した。

本特別委員会では、これまで観光関係団体との意見交換会をはじめ、中国や国内先進都市視察、参考人からの意見聴取及び執行部からの説明聴取をもとに、委員間の意見交換を行なった結果、討議された内容を整理し、報告書としてまとめた。



1 調查經過

1 調査経過

※委員会の活動状況

回	開催日	調査・研究事項（議題等）
1	平成22年4月28日(水)	1. 正副委員長の互選 2. 席次の指定
2	平成22年6月7日(月)	1. 調査事項について 2. 調査の方法について
3	平成22年6月28日(月)	那覇市の観光行政の課題について①
4	平成22年8月9日(月)	那覇市の観光行政の課題について②
5	平成22年11月22日(月)	那覇市の観光行政の課題について③
6	平成22年12月21日(火)	那覇港みなとまちづくりマスタープランの概要について (現場視察) 那覇港旅客船専用バース及び波之上緑地
7	平成23年2月10日(木)	なはまちなか振興課における事業について
8	平成23年2月14日(月)	「那覇市内における悪質な客引き行為の防止に関する要請決議」案について
9	平成23年2月18日(金)	1. 要請決議を県知事及び県警察本部長への手交について ⇒ 午後：沖縄県庁にて手交 2. 松山飲食街における客引き行為の現状視察について ⇒ 夜間：松山地域現場視察
10	平成23年3月15日(火)	行政視察（中国）について
11	平成23年4月18日(月)	那覇まちまーいについて（コース①の現場視察）
12	平成23年7月4日(月)	行政視察（中国）について
13	平成23年7月25日(月)	行政視察（中国）について
14	平成23年7月29日(金)	沖縄観光の課題と展望及び自治体の役割について (参考人招致) WUB沖縄会長 東良和 氏
15	平成23年8月10日(水)	行政視察（中国）について
16	平成23年10月16日(日) ～ 10月20日(木) (4泊5日)	義烏市・上海市行政視察（中国） ①義烏市小商品市場管理集団 ②SIPG ③上海携程ウェブ旅行会社 ④中国東方航空 ⑤上海旅遊委員会 ⑥JNTO
17	平成23年11月28日(月)	1. 委員長の辞任 2. 委員長の互選
18	平成24年1月27日(金)	行政視察調査報告書(義烏市・上海市)について
19	平成24年2月15日(水)	本市観光拠点としての国際通りの現状と課題について 「那覇市国際通り商店街振興組合連合会」との意見交換会
20	平成24年4月5日(木)	行政視察（国内）について
21	平成24年4月16日(月)	本市・本県の観光客の受け入れ現状と課題について 「沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合」との意見交換会
22	平成24年5月10日(木)	中国行政視察とこれまでの観光関連団体との意見交換会について

23	平成 24 年 6 月 1 日 (金)	沖縄県・那覇市の受け入れ態勢について 「沖縄観光の未来を考える会」との意見交換会
24	平成 24 年 7 月 20 日 (金)	・「アクションプラン 2020」について ・沖縄県・那覇市の受け入れ態勢について 「沖縄観光の未来を考える会」との意見交換会
25	平成 24 年 8 月 8 日 (水)	1. 観光・まちづくりからの環境整備について (市内道路の美化について) 2. 行政視察 (国内) について
26	平成 24 年 8 月 29 日 (水)	行政視察 (国内) について
27	平成 24 年 9 月 25 日 (火)	1. 行政視察 (国内) について 2. 今後の取り組みについて
28	平成 24 年 10 月 18 日 (木)	1. 行政視察 (国内) について 2. 本市の中心商店街活性化の取り組みの現状及び課題について 「那覇市中心商店街」との意見交換会
29	平成 24 年 11 月 13 日 (火) ～ 11 月 17 日 (土) (4 泊 5 日)	3 都市 2 団体 (国内) の行政視察 ①広島市 ②倉敷市 ③姫路市 ④宇治市観光協会 ⑤岸和田市観光振興協会 (だんじり会館)
30	平成 24 年 12 月 27 日 (木)	報告書作成に向けて
31	平成 25 年 2 月 8 日 (金)	報告書作成について①
32	平成 25 年 2 月 15 日 (金)	報告書作成について②
33	平成 25 年 4 月 9 日 (火)	報告書作成について③
34	平成 25 年 5 月 2 日 (木)	報告書作成について④
35	平成 25 年 5 月 14 日 (火)	報告書作成について⑤

2 調査内容

2 調査内容

観光振興や地域活性化の取り組みの現状を把握するため、以下のとおり調査・研究を行なった。

(1) 執行部からの説明聴取

観光行政に関する取り組みについての説明及び質疑は次のとおりである。

「那覇市の観光行政の課題について①」（平成 22 年 6 月 28 日）

「那覇市の観光行政の課題について②」（平成 22 年 8 月 9 日）

(観光課の説明)

沖縄県の入域観光客統計によると、平成 21 年度は世界的な景気悪化に伴い旅行需要の減少や新型インフルエンザの影響などにより、観光客は前年度を下回っている。しかしながら、22 年度に入ってから、若干増となっている。

観光客の約 92%が沖縄のメインゲートである那覇空港からの入域である。

沖縄県は、観光客数 1 千万人・観光収入 1 兆円を目指している。

平成 22 年度の「ビジットおきなわ計画」では、誘客戦略として、「やっぱりいいね おきなわ」をキャッチフレーズに民間と行政が連携して「Happy アイランド沖縄」キャンペーンを新たに展開することや、「沖縄インバウンド強化年」と位置づけ外国人観光客誘致の強化を図ることなど、5 点の基本方針に基づき施策展開していくこととなっている。

那覇市においては、平成 20 年度に策定された第 4 次那覇市総合計画で、「人も、まちも活きいき、美ら島の観光客交流都市」を都市像とし、観光の振興やまちの活性化を図ることとなっている。

「観光の振興を図る」施策では、文化財や伝統芸能などの観光資源の活用や開拓、さまざまな誘客イベントの開催、関係機関と連携した観光交流都市にふさわしい安全で美しい環境づくりなどに取り組み、市民生活と調和した観光の振興を図ることをめざしている。

本市は空港などの交通施設や多くの宿泊施設・観光スポットを有していることから、多くの観光客が訪れている。しかしながら、「9.11 テロ」以降一人あたり観光消費額は低迷している。

沖縄の魅力を活かしながら観光産業の活性化を図り、そこで培われたブランド力をもって他産業にもその効果を波及させていくなど、観光には基軸産業としての期待が寄せられている。

また、施策に関連する市民意見として、沖縄の特色を活かしたイベントやコンテンツの開拓、観光客だけでなく地元の人たちにも目を向けた商業が必要、などがある。

課題

- | |
|---|
| ①多様な観光メニューの一層の充実
②受入体制（表示、案内、施設）の整備
③観光地としての沖縄の海外での知名度の向上
④映画やドラマのロケ地としての優位性を活かしたPRの強化 |
|---|

取り組みの柱

- | |
|---|
| ①協働による観光振興
②長期滞在型観光地・国際交流コンベンション都市の形成
③観光地としての魅力の増進 |
|---|

また、めざそう値「延べ市内宿泊数」「観光客一人あたり市内消費額」を2017年にはそれぞれ760万泊・9万7千円に設定し施策を進めることとなっている。

他の施策として、関係機関と連携して進める「物流と交流の機能充実を図る」や、「水辺を活用し交流と賑わいをつくる」では、現在行われている若狭海浜のウォーターフロントの整備にあわせて魅力的な海浜の祭りやイベントを充実させることで交流と賑わいをつくり出し、人々が憩える水辺のエリアの創出ということで、クルーズ船観光客の送迎体制づくりを那覇港管理組合との協働で事業を進めることなど、第4次那覇市総合計画に基づいた本市の基本方針である。

観光課の組織目標

- 1 那覇市へのプロ野球等のキャンプ受入整備及びプロ野球公式戦等の誘致取り組み
- 2 ふるさと雇用再生特別基金事業の活用
- 3 外国人観光客の誘客の促進と受入の充実
- 4 補助金団体への支援
- 5 観光コンベンション振興計画仕様書の策定

次に、平成22年度、ふるさと雇用事業として取り組んでいる「まち歩き整備事業」「首里を回遊型の観光拠点にする事業」「自転車エコツアー観光活性化事業」の3事業の内容について、国の事業を活用しアドバイザーから助言をいただくこととなっている。

（委員から観光課への質疑応答）

委員：ふるさと雇用事業として取り組んでいる3つの事業の実現性はどうか。

執行部：現在、JTBやコンサルティングの3事業団体と連携し商品化を目指しているところで、試行の段階である。

委員：沖縄らしさ、古き良き沖縄の姿を残す、この辺をどう復活させていくのか。

執行部：まず、観光客は国際通りから入ってくるが、同じようなお土産屋さんが並んでいて楽しんでいるのか疑問を持っている。また、店舗の違法看板や路上での販売、強引な客引きなどよくない部分が多い。スーシグッーなどを

楽しく案内するなど受け入れる側の対応もひとつのテーマである。

委員：沖縄県の観光客 1,000 万人構想、道路で渋滞が発生し、ホテルは 1,000 万人に耐え切れる数があるのか、1,000 万人の人たちの水を賄えるのかとか、様々な課題があると思う。その辺の情報はどうなっているのか。

執行部：観光立県、観光を中心とした産業づくりをしようという中の認識をしながら数字的にも財源的にもそのようになっているかと思います。

委員：沖縄県が滞在型観光にもっと特化すべきだと思うが、那覇市に滞在してもらう観光を進める考えはないのか。

執行部：滞在型では、まちあるきの事業も委託をしてまかせっきりでなく広く地域の自治会、那覇にある 100 余りの NPO など企画団体をサポートしたり、連携をしたり、いいものをみんなで確認し、また気付き、自信をもっていければ。

委員：沖縄らしい景観というものに対し、都市計画部と一緒に、計画等意見交換等をしているのかどうか。

執行部：定期的に話し合いはやっていない。連携は必要だと感じてはいる。

委員：外国人観光客に対する案内板の設置等、取り組み状況はどうなっているか。

執行部：関係課と連携を図り、業者の意見を参考にし、既存の案内板の修繕を含めて計画案ができたところで、今月、委託することになっている。また、緊急雇用事業を活用し、店舗や事業所、従業員に対しての外国語講座、店舗での商品の説明やメニューの翻訳等のサポートをやっており、22 年度も事業を継続している。

委員：参加型のイベントとして、何か新たな模索とかがあるのか。

執行部：平成 23 年の巨人軍キャンプを誘致しながら、新しい施設を活用してもらえるようなプロモーションも必要と思っている。

委員：夜も魅力があるまちづくりとして、夜型観光の開発はないのか。

執行部：夕方からのまち歩きといった案内のあと、飲食店へ足を運んでいただけるような商品化ができないか、研究していきたい。

※一部の質疑については、関係機関へ確認する必要があるとのことで、次回以降への持ち越しとなった。

「那覇市の観光行政の課題について③」（平成 22 年 11 月 22 日）

（観光課からの説明）

①沖縄県における航空運賃の軽減や給付金について

- ・国外チャーター便に対する補助支援は行っているが、航空運賃に対する軽減は特に検討していない。

②1,000 万人構想について、沖縄県の受け入れ体制などの考え方について

- ・毎年度「ビジットおきなわ計画」を策定し、年度ごとの目標値を設定している。
- ・計画策定時に予測し得なかった世界経済の急激な悪化により観光客数が伸び悩

んでいるが、「入域観光客数 1,000 万人」の公約の持つ狙いは変わるものではないため、今後も引き続き公約の実現に尽力していきたいと考えている。

- ・沖縄県長期水需給計画では長期的な水需給バランスは、平成 28 年度以降観光客が 1,000 万人達した場合においても供給不足は生じない見込みとなっている。
- ・電気やレンタカーなどの需要予測とその対策については、沖縄電力ではホテル等の増加も織り込んで、毎年需要予測を行っている。また、観光客数の増減等に応じ、レンタカー事業者において需給調整がなされていくものと考えている。
- ・入域観光客数 1,000 万人構想は、平成 20 年の秋から長引く景気低迷や他旅行先との競合激化により、厳しい状況であるが、今後も誘客のためのさまざまな施策を展開して、1,000 万人目標達成に向けて取り組んでいく。

③交通マナーの取り組みについて

- ・50cc ミニバイクについて、指定の車道を走行するように指導はしているが、他の車両等全体的な指導はまだ強力に行っていない。

④繁華街の治安について

- ・松山地域のキャッチについては、那覇警察署も定期的に警らしているが、なかなか対応が追いつかない状況とのこと。近隣地域の安全を守るためのボランティアの組織が関係者と一緒に地域をパトロール巡回しながら、地域の安全の方は確保している。
- ・国際通りでも修学旅行生などに対する悪質な客引きや、違法なはみ出し陳列により障がい者が困っているような状況で大変憂慮する状態になっている。

（なはまちなか振興課からの説明）

⑤夜も魅力があるまちづくりについて

- ・トランジットマイルは中心市街地活性化事業として県内外を問わず多くの来街者に快適で楽しい歩行空間を提供しているとともに、那覇市の中心市街地ににぎわいと活力を与え、さらには環境改善効果も認められる一定の効果はあった。
- ・年々来街者数が減少し各店舗の売上も減少している状況があり、特に夏場の対策として、夜間の開催について検討していく必要があるとのこと。
- ・実施にあたっては、警察、道路管理者、バス会社等との調整がかなり必要になってくる

（委員から執行部への質疑応答等）

委員：国際通りをどういう通りにしていきたいのか、トランジットマイルの対策・方針を早く打ち出すべきではないのか。

執行部：マチグーや国際通りの事業主等も含め、地元の誘客を一番大きな課題として捉えている。

委員：国際通りは電線地中化によりきれいになっているが、緑化はされていないがどうなっているのか。

執行部：今後、看板等の違法も含めて、クリーンにしながら緑を増やしていく方向

性なので、関係部署と調整し、知恵を絞っていききたい。

委員：キャッチの問題では警察の対応はなまぬるいのではないかな。

執行部：もっと強力に環境の浄化に努めるよう要望する。

委員：都市計画部が所管する景観計画策定においては、観光課も連携を取る必要があるのではないかな。

執行部：作業部会には、観光課や観光協会を加えて横断的にやっていただくよう要望し、積極的に情報共有しながら観光振興を推進していきたい。

「まちなかの活性化について」（平成 23 年 2 月 10 日）

（なはまちなか振興課の説明）

中心商店街に施設を設置し諸事業の展開拠点とするとともに、商業団体の自主的な活動に対し施設を提供するために「なは商人塾」を設置しており、平成 21 年度は通り会や事業者など幅広く利用されている状況である。

市街地活性化を図る事業

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">①トイレ提供店舗支援事業②商店街活性化助成事業補助金③一万人のエイサー踊り隊助成金④国際通りトランジットマイル助成金⑤那覇市頑張るマチグッー支援事業 |
|--|

平成 17 年 5 月に設置した「にぎわい広場」では、チャレンジショップとしてのレンタルボックスの活用や、イベントや通り会、地域活動コミュニティの活動の場として利用されている。

地元客が足を運ぶ那覇市の台所として、また観光の拠点として第一牧志公設市場の再整備のあり方について、市場業者へ合意を得る説明会や検討会を実施し協議を進めている。

他には、観光都市にふさわしい環境を確保することなどを目的とした「路上喫煙防止事業」や、通り会等と連携し地域の資源、魅力の発掘のため、マチグッーの情報収集と発信などを行っている。

（委員からなはまちなか振興課への質疑応答）

委員：トイレの提供店舗支援では、店舗の設備面や助成金について中途半端と感ずるが、そのあり方をもっと検討すべきではないかな。

執行部：助成だけを実施している現状であるので、今後の課題としたい。

委員：トランジットマイルは、自由な雰囲気の中で人が集まるもので、現状は規制が多すぎるが、解除等できないものかな。

執行部：今後、警察や道路管理者と調整していきたい。

委員：公設市場は 7 割が観光客、3 割が地元客となっているが、地元の人があまゝ行かないことに対しどのような認識を持っているのか。

執行部：お店のかたも地元客もともに高齢化し、自然減になっていると思われる。

委員：認識が違う。公設市場の食料品は沖縄一高い市場だからではないのか。しっかり調査し、計画を立てるべきである。

委員：事務所は現在の場所ではなく、人通りがなく家賃が安い場所に移動し、人が集まるような導線を作っていく姿勢を見せるべきではないのか。

執行部：これまで検討したことがないので、今後検討していきたい。

委員：専門家等を活用しマチグラー等の活性化を進めてはどうか。

執行部：国や商工会議所の支援があるので、本市は情報提供程度となっている。

委員：国際通りは緑があり木陰などがある歩いて気持ちのいい空間にして欲しいが、どうなっているのか。

執行部：道路管理者に要望しているが、なかなか許可されない状況である。

「市内道路の美化について」（平成 24 年 8 月 8 日）

（道路管理課及び道路建設課の説明）

○街路樹剪定や除草など市内道路の維持管理や交通安全及び美化に取り組んでおり、雑草対策として、防草シートや雑草を抑制する塗装を平成 24 年度に実施予定。

○例年の予算は、委託料が約 3000 万円、工事請負費が 500 万円である。

○24 年度は、沖縄振興特別推進交付金（一括交付金）を活用し、観光に資する路線として 29 路線を対象に緑化や美化事業を行う。委託料 3,550 万円、工事請負費 800 万円の計 4,350 万円となっており、今後も継続して一括交付金の活用を考えている。

○新設の道路は、整備の一環で街路樹の植栽もあわせて行っている。

○基本的に植樹枿の形で高木だけ植える方針でいま整備を行っている。

○樹種は、路線環境、土質や日照の問題、歩道幅員や地域性などを考慮して選定。また、上位計画である緑の実施計画では在来種を選定。

○国庫補助事業による街路樹は約 400 本を計画し、国庫補助事業対象でない街路樹の植栽は一括交付金を活用し約 200 本予定している。

（委員から道路管理課及び道路建設課への質疑応答）

委員：きれいなまちづくりを進めるにあたり、予算は十分足りているのか。

執行部：一般財源での高木の剪定は、市内本数の約 1 割程度でこれまで予算が十分確保できなかった。

委員：県や国との話し合い、あるいは市として要請をしたことがあるのか。

執行部：いろんな委員会や協議会があるが、要望したことはない。今後、国道・県道の管理者と話をしていきたい。

委員：道路維持管理の予算は、いくら必要か。また、予算の推移は。

執行部：街路樹のある路線が 255 路線、本数が約 1 万 3,000 本で、年 1 回剪定、年 3 回の除草で約 1 億円が必要である。街路維持管理の委託費は約 3300

万円で微増となっている。

委員：本市の観光発展に寄与するという観点からも全庁的に協議する場を設けてはどうか。

委員：観光振興は雇用を生み出すことにもなるという視点も持って欲しい。

委員：道路植栽などで協力している通り会や自治会などは、どれくらいあるのか。

委員：県などとのまちづくり協議会が必要である。

執行部：協働のまちづくり推進の一環で、道路ボランティア協定を70団体と結んでいる。さらに各イベントや市民協働大学等を活用し、ボランティアを増やしていきたい。

委員：道路のバリアフリー化どうなっているか。

執行部：歩道も車道と同じ高さにし、セミフラットタイプの歩道という整備を現在行っており、幹線道路についてはほぼバリアフリー化がされている。

委員：まちをきれいにするには、道路や木の整備は優先であると考えている。観光地であるという意識で率先してやるべきではないか。

執行部：まちづくりを含めて道路の維持管理、景観整備としての道路の美化や緑化を実施していきたい。

(2) 参考人からの意見聴取

日本旅行業協会沖縄支部 支部長 東 良和 氏

「沖縄観光の課題と展望及び自治体の役割について」(平成 23 年 7 月 29 日)

- 観光学習教材を小学校 4 年生に配布（沖縄県と沖縄コンベンションビューローが作成）し、世界に誇る沖縄の魅力を見つけ、観光を正しく理解するよう社会科の時間で活用させている。
- 江頭元観光委員長の「文化安全保障」
 - ※人々が交流することにより、観光による相互理解が安全保障に繋がる
- ネルソン・マンデラ元南アフリカ大統領の「平和を築き維持する」「貧困の撲滅」
 - ※観光産業は平和を維持するということだけではなく、能動的に平和を作る産業である。また、先進国が発展途上国を訪れることによりお金が還流する。
- 航空座席の供給が減少する中で、観光客の滞在日数を増やす努力をする。海外観光客の滞在日数は一般的に国内観光客より長いので、これから海外からの観光客にも目を向けるようにする。また、いくら努力しても観光客数は 550 万くらいが限界ではないか。沖縄観光振興のためには、今後は航空路線の拡充が必要。
- 那覇空港国際線の受け入れ態勢では、セキュリティが一個しかないため、常に混雑している状況。
- ターミナルビルの家賃が高すぎるため、航空会社がなかなか借りることができない。沖縄観光は航空が命である。そこらへんをどうするか。JR方式の導入。
- 供給航空座席数に応じた航空着陸料の軽減率を導入するのもよいのではないか。
- 一年間を通しての観光客数の平準化の推進を官民一体で取り組む必要がある。
- 下請けから地域主導型観光へ。
 - ※決定権が地元にあると、優先順位を自分たちで付けられる。たとえば海外からの観光客に強いなどの特徴ある観光が構築できる。地元が主導し地元で意思決定があるというのが、観光においては、戦略的に動く場合に非常に重要。
- すべてのライフステージで誘客できる観光戦略の構築。現在は、リゾートウェディングが主流。海外からのリゾートウェディングはこれから増えていくことが予想される。
- 海外からの日本のイメージは安心、安全であること。観光にとって一番重要な要素で、それが求められている。
- 那覇市はウォーターフロントで可能性大だが、うまく生かされていない。ウォーターフロントを生かした長期的なまちづくり。
- 那覇軍港の跡地利用として、空港にも近いので 2,000 人規模の国際会議場の設置。



(3) 観光関連団体等との意見交換会

①那覇市国際通り商店街振興組合連合会

「本市観光拠点としての国際通りの現状と課題について」(平成24年2月15日)

現 状

- 店舗の9割以上はテナントで、地主が商売している店舗が少ない。また、半数以上の店舗は県外の方である。
- 現金の持ち出し制限がある外国人観光客対応として、沖縄県の補助で銀聯対応の機械を設置した。
- ビザの関係で沖縄は通過地点に過ぎず、買い物は本土が多い。また、国際通りよりおもろまちの免税店と豊見城のアウトレットでの買い物が主流である。
- これまで中国人相手ではないので、ニーズにあった商品をおいていない。
- 観光協会が外国語講座を実施しても、なかなか利用できていない。
- 根本はまちづくり。地元の間人も観光客も、そこで語り合い楽しむような空間に、これからどう作り替えていくかというのが、大きなテーマである。まちなかの再生をどうするかという観点のひとつの分野に観光がある。

意 見

- バス協会や旅行会社とも連携して国際通り全体を回遊する仕組みづくりとして、国際通り近辺に観光バスが待機できる駐車スペースの整備。
- 国際通りで沖縄全体の品物すべて何でも買えるよう、メイドイン琉球、沖縄のブランド品等商品開発のために、行政が補助金等での援助が欲しい。
- 連合会では、「国際通りREFINE計画」を策定したので、国際通り活性化から上記計画が実行されるためにも、行政として支援して欲しい。
- 中国人観光客などの対応に外国語研修として、より参加しやすい出前講座(商人塾などで)を実施して欲しい。
- まちづくりの観点から、都市計画も含めての居住体制をどう整えるか。「夫婦、子ども二人」の4人家族が住めるような住環境がここにはない。地元も観光客も楽しめるまちづくりをやって欲しい。



②沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合

「本市・本県の観光客の受け入れ現状と課題について」（平成 24 年 4 月 16 日）

現 状

- 観光はリーディング産業と呼ばれながら、なかなかあまり日の目を見ない。
- イベントやサミット料金というのがあり、観光客が増えても、売り上げは増えていない。（客単価がどんどん落ちてきている）
- 不安定な雇用形態（早朝・夜間出勤などシフト制）と低賃金など待遇面が悪く非常に厳しい環境なので、採用の募集を出しても応募が少ない。
- 観光客数とホテルの客室数の需要と供給のバランスが崩れ、宿泊関連施設が需要以上に増え、供給過剰である。特に、那覇市内のホテルが過密状態である。
- また、外資系のホテルが多く、地元経営のホテルがなくなっていくんじゃないかという危惧がある。
- 沖縄県が中国人観光客誘致しているが、あまり受けたくない。国内の方がいい。
- 台風時の体制が他人任せになり誰も対応できていない。
- 一言で表現すると、観光はまちづくり。

意 見

- 外国人受け入れの外国語習得のため、観光協会等で横断的な機関を組織し、外国人講師を派遣できるようにする。
- 長年営業しているホテルに対し、固定資産税を減免するなど優遇して欲しい。
- 那覇市観光の方向性はビジネスが中心で、ビジネスのアイディアがいろいろ出てくるようなまちづくり、施設づくりをしっかりとっていただきたい。
- 本市に、会議やイベントなどコンベンション機能を備えた1～2万人規模の全天候型屋内施設が欲しい。
- 行政は、小学校から沖縄の観光についての勉強を取り入れて、10年20年後の人材育成をしていただきたい。
- 台風など災害時は、那覇市として旅行関係の情報を一括管理するような共通の情報センターをネットで立ち上げて欲しい。
- 市民が、観光地としてふさわしい環境美化や緑化運動の意識を高めて欲しい。
- 市が活性化すれば沖縄全体が活性化する。観光客が地元とコミュニケーションを取りさらに滞在したいと思えるような魅力のある素晴らしいまちにしたい。



③沖縄観光の未来を考える会

「沖縄県・那覇市の受入体制について①」（平成 24 年 6 月 1 日）

「沖縄県・那覇市の受入体制について②」（平成 24 年 7 月 20 日）

意見

- 海外からの観光客を受け入れる体制（那覇空港国際線ターミナル、クルーズ船バースのターミナルの未整備、国際通りのお客様に対する対応、国際通りや主要観光施設への雨よけ通路など道路環境の未整備など）が非常に遅れている。
- 誘客の予算はある程度ついているが、受入に対する予算が少ない。
- 観光客を歓迎する気持ちの環境づくりは人気がある今のうちがいい。日常から観光を意識する啓蒙・啓発活動をする。
- 那覇市観光協会の活性化には、独立するまで行政のサポートが必要である。
- 那覇独自のアイデンティティを発信すること。
- 道路の雑草が多く汚いイメージがあり、予算対応が難しいのであれば、民間活力をいかし、まちをきれいにする取り組み（道路の植栽、雑草対策、清掃等）に対しては、参加しやすい仕組みづくりを作りたい。
- 予算がないからやらないのではなく、どうしたらできるか真剣に考える。
- 沖縄が次の世界に通じる観光地になるためには、無料W i F i（ワイファイ）の整備が必要であり、国際通りや他の観光地の商店街を含めて、どんどん普及させていきたい。
- 平成 23 年初めて、観光業界から 100 億という予算を要求し、ビューローを通じて県へ提案した結果、ほぼこれに近い予算を獲得できた。
- 100 億の予算はほとんど海外の誘客活動に使われている。受け入れに対する予算が非常に少ないので、もっと充実させなきゃいけないと痛感している。
- 名桜大学や琉球大学で観光マネジメントを取り入れた学部も設置されているので、今後全国や海外の学生と競い合って、沖縄の若い人たちが活躍できる場が多く出てくるのではないかと期待できる。
- 沖縄県の「ビジットおきなわ計画」では、医療ツーリズムの推進が謳われ、協議会を作り、県が中心となり議論している。
- 那覇市として、観光客に対するアピールの仕方を専門の方々からアドバイスをもらいながら観光振興を進めていきたい。



「アクションプラン 2020」（平成 23 年 11 月発表）に関すること

○2030 年をゴールにし、まず 2020 年を一つの目標として動いており、それまでに達成しなければいけないものとしてのプランである。

○今後の人口推移や旅行流動人口を指標にし、2020 年度、入域観光客数 900 万人（国内 650 万人＋海外 250 万人）、観光消費額約 1 兆円、消費単価約 11 万円を掲げ、目標値としている。沖縄県とは、1 兆円ということをスローガンにしていくことを確認している。

○2015 年を「沖縄国際化ビッグバン年」とし、国際線ターミナルの完成によりインバウンド観光を推進するため、受け入れ体制の整備をやっていかなければいけない。そこで、空港と港湾を持つ那覇市が観光客を受け入れるという意識を持って欲しい。

○観光戦略として、以下 6 点を掲げている。

- ①観光振興の戦略と制度・体制の整備
- ②国際競争力の強化
- ③観光地としての質と魅力の向上
- ④全県的な観光まちづくり
- ⑤環境共生型観光の実現
- ⑥緊急時に対する対策の強化（リスクマネジメント）

○観光に対する取り組み参考国（地域）

- ①シンガポールは、街中をきれいにして観光客をきちんと歓迎し、観光で生きていくという方向性が国自体でしっかり出来ている。
- ②ニュージーランドは、クオリティー制度のようなもので、ホテルのランクや食品の品質などしっかり基準を定めてやっており、安心安全面からしっかり取り組んでいる。
- ③ハワイは州政府として税制面など一国二制度的なものを取り入れてやっている。

○観光客の国際化に対応できる人材の育成、観光人材の雇用環境の向上（賃金の低下防止）、産官学と連携し若年層の観光人材を育成する、ことなどを盛り込んでいる。



④那覇市中心商店街

「本市の中心商店街活性化の取り組みの現状及び課題」(平成24年10月18日)

「商店街活性化助成事業補助金」及び「頑張るマチグッー支援事業」

- 頑張るマチグッー基金で牧志市場は活気づき、みんなやる気が出てきた。いろいろな事業に着手でき、人材育成にも役立ち、マチグッーの活性化も目に見えるようになってきた。
- 光があれば人が集まると期待して、補助金を活用しイルミネーションのイベントを実施した。今後も活性化のためには補助金の継続を望む。そのためにも委員の皆さんのバックアップが欲しい。
- 商品陳列のはみだし問題に取り組んでいる。看板の取り付け等で来年応募しようと考えている。組合員の年齢層が高いのが現在の課題。
- 国の支援金を活用したいが、その自己負担分を市が援助して欲しい。
- アーケード等の修理費用も基金で対応出来るようにして欲しい。
- 言語インフラを整備し、そのシステムを運用できれば空き店舗の有効活用にもなるので、市場のコールセンターを造りたい。基金が活用できるのであれば、来年度実証実験してみたい。

その他

- トイレが少ないので、障がい者や利便性の良い場所へのトイレの設置を要望。
- 犯罪や青少年の非行等の管理面での安全性が懸念されるので、公衆トイレではなく、「なはし就職なんでも相談センター」跡地の場所などのほうがよい。
- 一括交付金を活用した市が進めている「ワイファイ設置事業」や「大型ビジョン活用事業」は疑問である。それよりはiPadを活用して市場とコールセンターを融合したコミュニケーション手段としたほうがまだいい。
⇒(デモンストレーションにより実践あり)委員の皆さんもぜひPRして欲しい。



- 行政よりも市場の人間が発想が豊かだと思う。
- 開南、壺屋からの国際通りへの流れが悪い。もっと活性化する計画が欲しい。
- まちの活性化につながる「まちなみ条例」を作って、いろんな角度から支援していただきたい。
- 中心市街地活性化の基本計画を早めに策定し、優先順位をつけて進めて欲しい

し、議会も一緒になって考えて欲しい。
○国際通りから商店街への案内看板などがもっと欲しい。
○観光案内所の設置や外国語案内標識の設置等早めに実施して欲しい。
○アーケードのあり方を委員も考えていただきたい。
○議員の皆さんは積極的に市場に足を運んで欲しい



(4) 先進事例の視察調査

「観光と地域活性化に関する調査特別委員会」

行政視察調査報告書

観光と地域活性化に関する調査特別委員会

委員長 高 良 正 幸

はじめに

観光産業は本県の基幹産業であり、観光なしでは本県経済は成り立ち得ない現状にある。

現在、本県の観光客の9割は国内観光客が占めているが、本年度から中国と沖縄間を結ぶ航空路線の相次ぐ拡充を始め、数次ビザの発給や上海からのクルーズ船の就航など、今後ますます中国人観光客の来沖が期待されているところである。

本市においても、魅力ある国際観光都市・那覇を目指して、中国人観光客の増加に伴う受入体制の整備や新規及びリピーターの確保が、喫緊の課題となっている。

本特別委員会では、こうした現状を踏まえ、今後どのような観光政策が必要なのか、議会として有効な提言をするためにも、中国人観光客が求める具体的な観光ニーズを把握するとともに、身近になった中国の巨大市場の現状を調査するため、平成23年10月16日(日)から10月20日(木)までの4泊5日の日程で、現地を訪問し、政府及び観光関係団体との意見交換を行った。以下、その内容を報告する。

1. ^{イウー}義烏小商品市場管理集団

◆義烏市観光産業の現状について

- 義烏市の主な観光資源は買い物観光で、義烏市国際小商品市場に依拠している現状にある。
- 義烏市国際小商品市場は中国国内で、初めての買い物観光地である。去年の統計では、800 万以上の観光客があった。その中でも海外からの観光客は 45 万人。日本人、韓国、東南アジアからの観光客も多い。
- 義烏市は現代的な商業都市である。ここ数年来、海外との交流が発展し、観光の交流においても同様である。義烏市は 2005 年から観光企業と民間人を集めて、東京と京都などの都市で観光客の誘致を行っている。

る。

- 去年は、29 社の企業を集めて日本で説明会を行った。京都、大阪、神戸の都市を訪問した。大阪に事務所を設立し、現在、市場には日本館も出店しており、商品も多い。
- 市場の対外貿易は多く、60 パーセント以上を占めている。市場の商品を 206 カ国に輸出している。
- 物流においても便利で、中国国内では鉄道航路は 1600 ある。貨物の物流代行が 2000 社以上ある。去年の輸出のコンテナが 57.6 万コンテナもあった。世界トップの 20 社の 18 社が義烏市に拠点を進出している。
- また、21 社の銀行があり、その中で外資系が 1 社進出している。
- 日本は義烏市においては、生活でも商業の面でも便利であると思う。
- 義烏市は中国国内で 10 個目の経済改革トップ、国際貿易総合改革の指標点となった。義烏市においても、市場においても前途は明るい。

◆義烏市小商品市場の概要と発展の経緯

- 1 区画から 5 区画まであり、全長 5 キロメートルの建物の中には、約 62,000 店舗、20 数万人の従業員がおり、家電製品をはじめ、玩具、化粧品、衣料品繊維、革製品など、膨大な数の商品が集積している。
- 義烏市小商品市場は、1980 年代から整備が始まった。当初は民間人が自発的に露天市場を作ったことが始まりである。
- 義烏市は、元々県クラスの都市であったが、市クラスの都市に昇格した際に、義烏市人民政府は、商業を通じて都市を振興する方針を打ち出した。
- それが一定の段階になってから、商業資金を工業資金に転じていき、貿易工業という政策を打ち出した。
- 市政府が 1993 年に会社を設立し、市場の建設、経営、発展を管理するようになった。
- 2001 年に中国が W T O の加盟のチャンスをつかんでから、市政府は市場の発展に努力してきた。
- 人民政府は、当会社の持ち株の 55.8 パーセントを占めている。人民政府の機能としては、市場の企画と配置、企業誘致の政策の作成に当たっており、当社は、これらの政策を実施するとともに、市場の経営者を管理し、市場の経営を行っている。
- 市場の経営者は納税の義務がある。今年 5 月にオープンした国際館については、現段階では育てる段階にあり、納税の義務はない。

◆質疑応答

Q：日本企業が市場に商品を出す場合の条件について

A：制限どころか、優遇政策が多い。具体的には店のレンタル料金を3年間、他の店の1/5程度としている。最初は安い料金で契約し、少しずつ賃貸料金を上げていくことで調整している。3年を超えたら、すぐに料金を上げるわけではない。国際館と直接契約を結んで、沖縄の商品を世界へ発信してほしい。

Q：市場の商品のPRについて

A：全体的な市場のPRについては、現時点では外国製品を取り扱う国際館に対してだけ行っている。個別の企業や商品に対しては、具体的に相談しながら支援していくつもりである。

国際館に対するPR予算は5000万円で、日本円にして約6億円になる。義烏市小商品市場においては、会社と市政府の予算を別にしていて、国際館のPRについては、予算と一緒にPR活動をしているので、さらに5000万円の予算を上回る。国際館のPRは全部セットで行っている。

Q：沖縄県レベルで進められている話はあるのか。

A：現時点では、具体的な話はないが、県全体として一産業としてやってくれば、バックアップしやすい。国際館については、商品の種類で分類しているため、一国でのお店はない。

Q：申請してから、許可を得るまでの期間について

A：窓口はつくっており、世界にアピールしている。具体的には、企業に関しては契約しながら進め、場所を提供していく。

Q：その他の優遇政策について

A：国際館におかれた品物については、中国の全国の市場で紹介できるよう積極的に協力し、義烏市が一部費用を支援する場合もある。

Q：テナントの賃貸料について

A：1年で1平米最低300元。テナントの面積は一つでおよそ100平米ある。面積が足りない場合の追加分の料金については、場所等で変わるので、具体的に数字は出せない。

2. 上海国際港務集団(SIPG)

◆10月のクルーズ船テスト就航の感想と要望について

- 那覇市と石垣市に寄航した。港の施設サービスは効率が良く、岸壁のサービスがとくに良かった。
- 入港の際に手続きについて、石垣については待機時間が長かった。那覇に寄航するとすぐに上陸できたので問題はなかった。
- 那覇に上陸したあとのことについては、街中で中国語の案内が足りない。中国語で対応できる力が弱い。
- D F Sについて、船に届けるサービスがなかった。空港のみなのが残念。出発する前に買い物する気持ちで行ったが、結局購入することができなかった。現地の旅行社の対応でその場で購入できるよう配慮してもらった。来年はD F Sについては、ターミナルに商品届けるシステムに改善してほしい。
- お客様の意見については、多くのお客様は印象が良くて、また沖縄に行きたいと言っている。
- 買い物の希望が多いので、買い物の環境を改善してほしい。ショッピングモールや大きい電気店などに中国語の説明や資料を置いてほしい。
- 一台のバスで行動するが、ガイドがひとりしかいなかったのも、対応できない。
- 石垣については、ツアーの対応が弱い、バスの数も足りない。たくさんの方がツアーに参加できない。ガイドが現地の人でないため、現地に詳しくない。現地のガイドを育てほしい。
- 台風が心配。来年は石垣を経由せず、那覇に直接寄航する。
- 今回入管の手続きが一番の問題。船内で入管手続きができれば、待ち時間が短くでき、上陸の時間が長くできる。上海から丸一日船上にいた上、入管の手続きで何時間も待たされるので、お客様から不満があった。
- 次回はもう少し滞在時間を長くしたい。今回は短い時間で買い物時間がなかった。

◆質疑応答

Q：ちゅら海水族館との接続について

A：当日に水族館へ行くツアーがある。バスで1時間40分でスムーズ。ツアーの中で一番評判がいい。

Q：那覇港に2泊する可能性もあるのか。

A：中国の休暇時間は短い。中国人はいろいろ行きたいので、一箇所だけに滞在することは難しい。今回、沖縄はとてもいいPRになったと思う。評判がよくて、今回のお客様で再び飛行機で来沖される方も出てくる

だろう。

Q：来年については、どれくらいの滞在を予定しているのか。

A：来年のスケジュールについては、4回那覇に寄航の予定である。クルーズ船の規模は13.8万トン、乗船客は4,000人近くで、今回の3倍になるので、現地の受入れ態勢を強化してほしい。具体的な日程については、これから調整する。ただ、那覇市の港は、大きな船が寄港できるのか心配である。

Q：その他要望について

A：バスとお店の接続が悪い。途中で降ろされて、何百メートルも歩かされた。観光バスに対する特別措置を検討してほしい。

銀連カードが使えるお店を説明してほしい。

3. 上海携程ウェブ旅行会社（Ctrip）

◆質疑応答

Q：会社発展の経緯について

A：会社設立は1999年で、2003年から海外のエアーチケットとホテルのセットの旅行商品の販売を始めた。

Q：インターネットを利用して旅行商品を購入する人数について

A：インターネットで情報を確認しているのは億以上で、正式な会員は8千万人。今年の最新の海外の商品を利用しているのは、4千万人。

Q：日本へのチケット、ホテルの予約状況について

A：2010年でネットを利用した日本への旅行者は2万人で、今年は東日本大震災で落ち込んでいるが、今は急速に回復している。予想は、2万から2万5千人で去年を上回る勢い。

Q：数次ビザの中国での認知度について

A：ネットで会員に対し認知度を高めているところである。7-8月で、フリープランのお客については、毎月200人から300人は上海から沖縄へ送客している。団体客も同じ程度で、併せて月500-600人のお客を送客している。今年の数次ビザの発給により、中国への市場に大きな刺激を与えている。勢いがある。

Q：数次ビザの日本全体への影響について

A：数次ビザへの沖縄への影響は大きい。日本全体への影響については、数次ビザの影響かどうかははっきりしないが、東京のお客さんが去年までは毎月300-400人だったが、今年は現時点で毎月1000人を超えている。これは、これまでの団体客からネットを利用したのフリープラ

ンの客に変わってきたことが大きいのではないか。

Q：ネット利用者に対して、那覇市の認知度を高めるための方法について

A：沖縄の知名度は低くない。数次ビザの影響もあり、東京、大阪に次いで、沖縄の人気がある。3年前は10位以下であった。若い人はホテルを自分で予約し、ネットでエアーを取り、ネットを活用して行き先を自分で探すのが主流になっている。

そのような中で、沖縄のネットでの情報提供が足りない。日本語での情報しかない。中国語での情報が少ない。ホームページで中国の情報もあるが、中国人のニーズを把握していないではないか。

また、情報量が少ない中で、必要のない情報が多い。必要な情報を中国語で提供できるよう整備してほしい。

最新の情報をどうにかたちで提供できるか、那覇市との行政への提携協力も考えられる。中国人のお客さんが求めるものをいかに提供できるかが重要である。

Q：若い世代については、インターネットで情報収集して、旅行計画を立てるのが主流になっているが、具体的にはネット上で、どのようなインフラ整備が必要か。

A：若い世代を誘致するために、ブログの活用を始め、自治体、旅行社のホームページで、バスの乗り方など、必要な最新の観光情報を中国語で提供する必要がある。

Q：フリープランのお客さんから沖縄観光のニーズを拾い上げることはできるのか。

A：沖縄観光は本島が中心であるが、離島へのニーズも増えてきている。当旅行社では、12月から1月に、上海の旅行社と提携して、チャーター便を利用して直接石垣市に滞在する計画を立てている。

買い物に関しては、那覇市に集中しているが、中国語を話せる人や、中国語の資料を準備するなど、体制を整えてほしい。

Q：会員の年代層と実際の旅行者の年代層について

A：年収は40万元から60万元の富裕層を対象としている。年収500万から800万円中心。客層が低年齢化しているが、年収は変わっていない。

最近ではネットの利用者が増えているため、お客さんの対象を分けている。全体的には30歳-40歳中心。

数次ビザの刺激を受けて、多くの問い合わせを受けているが、数次ビザの年収25万元の条件を多くの客がクリアーしている。

Q：沖縄観光に対してリゾートウェディングやゴルフツアーなどの需要はないのか。

A：当旅行社の訪日観光の現時点でのプランについては、ほとんどが団体観光客である。バスで決められた観光地を巡り、リゾート地でマリンスポーツを体験する内容となっている。

リゾートウェディングやゴルフについては、現時点では市場は大きくない。今後、リゾートウェディング、ゴルフ、高級グルメツアーなど、地元が受入できるのであれば、このようなプランも検討したい。沖縄観光をリゾートウェディング、ゴルフ、高級グルメツアーのブランドとして育てていきたいので、受入態勢について整備が必要である。

Q：沖縄の受入態勢が整備されれば、今後中国側は送客できる態勢にあるのか。

A：受入態勢が整備されれば、必ず中国の富裕層を送客したい。来年に関しては、ゴルフツアーを企画している。5－6月にチャーター機で沖縄ゴルフ大会を企画している。来年の夏休みに向けて、数次ビザを含め、会員に対してキャンペーンを予定している。

会社として地元自治体と協力し、来年は取り組みたい。東京を超えて、沖縄が1位になるよう取り組んでいきたい。

4. 中国東方航空

◆那覇空港直行便の現状について

○ 上海、那覇の直行便がスタートして11年になる。週2便から4便、また、平成23年9月から10月に週6便の増便をしている。増便しているが、客数は変わっていないので、営業努力を続けたい。これから中国各都市と那覇空港を結べるよう営業努力を続けていきたい。

◆沖縄への要望について

○ 自治体として、上海の旅行社に対し、沖縄観光へのプロモーション活動を努力してほしい。

○ 数次ビザについては、現在年収25万元が条件となっているが、これは中国人観光客のわずかにすぎない。さらに送客していくために、緩和をお願いしたい。ビザの緩和により、中国人観光客が訪問しやすくなる。

また、数次ビザは、お客さんのほとんどがビジネス客中心である。観光客に関しては、数次ビザの制度は完璧な制度とはいえない。今後、沖縄にさらに多くの観光客を誘致するにはさらなるビザの緩和が必要だ

と考える。

- 昨年にビザの免除の申請をした。中国観光客について、台湾と韓国と同じように、沖縄の一地区で一定期間の免除できるようお願いしたい。韓国済州島では中国人観光客に対して、条件なく 130 日間の免除がある。済州島への航空便は、一日 2 本ある。

◆沖縄の受け入れ態勢の改善要望について

- 中国の人気のあるリゾート地として海南島がある。島のリゾートは海南島と比較される。お客さんからのアンケートによると、海南島と比較して沖縄観光は宿泊、料理等の費用が高く、料金とサービスが一致していない。海南島と同レベルの受入費用にしてほしい。
- それと同時に、多くのお客を呼ぶためには、沖縄にしかない、沖縄らしさをアピールした、沖縄独特のブランドを創設することが重要。沖縄らしさ全面に出した商品を作ることが課題ではないか。
- 8月9日に、ハワイ直行便が開通した。多くのお客はハワイに行く。ハワイは知名度が高いが、沖縄は認知度が低い。
- 観光客が訪れる場所に、中国語を話することができるスタッフを置くこと、街中に英語の表示が多いので、中国語を取り入れるなど、改善してほしい。

◆質疑応答

Q：東日本大震災の影響により、東京、大阪への航空便が減便する中、沖縄は逆に増便しているが、今後の対応について

A：数次ビザで沖縄の知名度を高めている中、今後沖縄のさらなる支援を考えている。

Q：着地料、空港の施設利用料の減額や、入管、搭乗手続きの簡素化について

A：空港のターミナルに関しては、問題等の報告はない。着陸料金については、免除を希望する。現時点では、松山、静岡、小松、長崎、鹿児島空港が免除している。免除されることで、さらに増便を支援していきたい。鹿児島は2便だったが、免除された時点で4便に増便した。

Q：その他、那覇空港への要望について

A：7-8月のシーズン中に多くのお客さんを送客したいので、大きな機材に変更しようとしたが、現時点で飛行機を引っ張る機材が那覇空港には設置されてない。上海から運んできて使用している現状にある。基本的な設備については、早急に改善してほしい。

5. 上海市旅遊局

◆沖縄観光の魅力について

- 上海と沖縄は大きさは違うが、それぞれの観光資源を有効に利用していくことが必要である。
- 上海の人が感じる、上海にはない沖縄の魅力は、美しい海に代表される自然ではないか。
- 沖縄の自然は上海の人々にとって魅力的な観光資源である。上海は都会であるが、都会なりの魅力があるので、沖縄の人々に来ていただき、お互いの観光資源の魅力を共有して活かしていく必要がある。

◆沖縄観光の課題について

- 上海市だけではなく、その周辺の地域も人口が多いので、沖縄観光の魅力をその周辺の地域にも、より強くアピールすることが必要不可欠である。上海からは多くの海外に行けるので、他の地域に負けないように、もっと沖縄観光をアピールすることが必要である。
- これまで沖縄観光は国内観光客の受け入れがメインだったと思う。今後は、中国人観光客の受け入れ態勢を早急な整備が必要であり、施設内に中国語の説明文の設置や、中国語での資料の配布、また、大型ショッピングモールなどでは、中国語を話せる人を置くなどの対応が不可欠ではないか。

6. 日本政府観光局(JNTO)

◆中国人旅行者の現状について

- 個人旅行者が伸びてきているが、上海などの一部の都市が中心で、今後も団体旅行が中心となることが予想される。団体旅行が圧倒的に多い現状では、旅行会社からすると個人旅行は割りにあわない。
- 一部の旅行社では個人旅行部門を開設している。
- ウェブでの旅行会社の実績が急速に伸びている。

◆数次ビザの問題点と課題について

- お金はあるが、時間がない人が多く、年に何度も海外旅行に行くことはできない。2回目以降の訪日も本人の同行が必要なため、使い勝手が悪い制度である。二親等以内の家族だけの訪日も認めるべき。

- 発給要件の年収 25 万元は中国では中流・上流層のため、欧米への旅行へ流れてしまう。
- 自営業者や、退職者の所得の証明が困難である。
- 年収が 25 万元に達しない場合、不足分は経済力を証明する他の事柄で証明できるようにすればよいのではないか。

◆沖縄観光の課題について

- 沖縄の認知度が低い。リゾート地としての認識されていない。沖縄の魅力が、上海を中心とする長江デルタ地帯においては知られていない。もっと PR が必要。
- 航空座席の供給が足りない。
- 沖縄の訪問後の反応はまあまあだが、2 回目以降行きたい人がいない。問題点は、車の運転が認められていないことと、英語、中国語が東京ほど通用しないことにある。
- 旅行業界関係者の間でも、沖縄の観光魅力への理解は不十分。

おわりに

以上、上記 6 団体との意見交換を行った結果、中国人観光客の受け入れに向けて、中国語での対応態勢の確立を始め、買い物や交通環境の整備、沖縄ブランドの創出、より有効な誘客政策の必要性、港湾・空港設備の拡充、ビザの緩和など、現在の沖縄観光の在り方について、多くの課題があることが浮き彫りとなった。

本委員会としては、今後、これらの課題解決に向けて、地域の意見を聞きながら、さらに調査研究を進めていくとともに、今回の視察で得た現場の意見等についても、随時報告していきたい。

意見交換を行った各団体の概要について

1. 義烏小商品市場管理集団

「義烏市場」の管理を行う政府系企業。「義烏市場」は世界最大級の日用雑貨卸売市場で、南北 3.5 km、敷地 400 万㎡、62,000 のブースが集積している。10 万人の商業関係者が従事し、全世界から訪れるバイヤーは一日あたり約 20 万人で、その内 1 割を外国人が占めている。取り扱い商品は約 170 万点に上り、日本の 100 円ショップ等で扱う中国製品の多くがここから調達されている。

2. 上海国際港務集団(S I P G)

中国本土のコンテナ取扱量の4分の1を占める中国最大規模の港湾グループで、港湾業以外にも造船業や外国船クルーズ業も行っている。現在、上海市の公の港湾ターミナルは、すべて同社が管理運営している。

3. 上海携程ウェブ旅行会社(Ctrip)

Ctripは中国を代表する総合旅行サービスサイトである。1999年10月に創設され、中国の上海に本部を置く同社は、登録会員4,000万人を対象に、ホテルの宿泊や航空券の手配、パッケージの予約、ビジネス旅行の手配、特約販売サービス、旅行情報の案内などの総合的なサービスを提供している。

中国国内外提携ホテル数は5000軒以上、月間ホテル予約宿泊日数は50万泊超、航空券予約件数は40万件以上となっている。中国国内の12都市に拠点を抱え、社員数は1万人を超える。中国オンライン旅行市場のシェアは50%以上で、中国オンライン旅行業界で絶大な地位を持っている。

4. 中国東方航空

中国民航分割後、1988年6月25日、今までの民航上海管理局を基盤に会社を設立。中国の航空産業の分割に際して誕生した6航空会社の1つである。2010年は上海航空と、2011年は中国聯航と合併をし、今現在、上海を拠点に日本（16都市）へ週251便、世界各都市へのネットワークを有し、中国最大手の航空会社としてほとんどの国内の主要都市を網羅している。

5. 上海市旅遊局

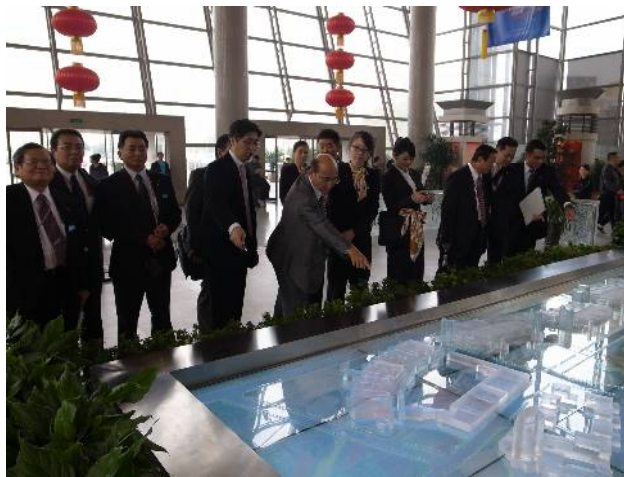
上海市の観光業務を扱う上海市政府機関。

6. 日本政府観光局(J N T O) 上海事務所

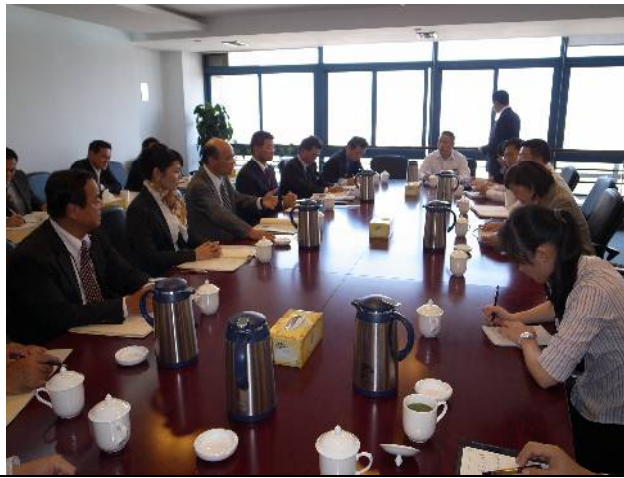
海外における観光宣伝、外国人観光旅客に対する観光案内、その他外国人観光旅客の来訪の促進に必要な業務を効率的に行うことにより、国際観光の振興を図ることを目的に活動する独立行政法人。

上海事務所については、旅行会社へのツアー造成・販売促進支援をはじめ、訪日旅行スペシャリスト育成支援、教育旅行の誘致、ローカルメディアへの情報提供、旅行博覧会への出展、訪日旅行市場調査及びコンサルティングなどが主な業務内容となっている。

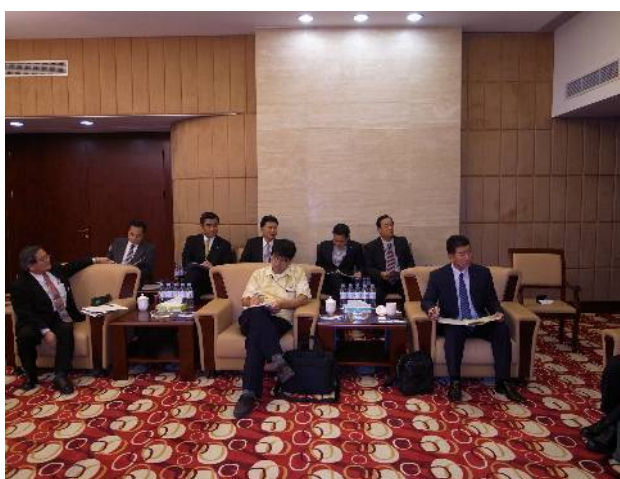
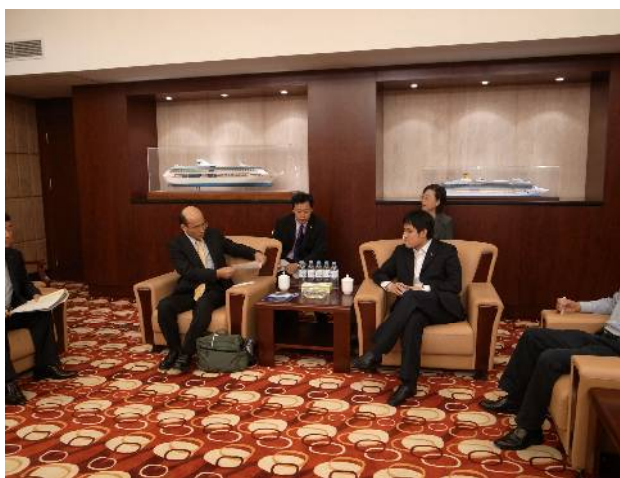
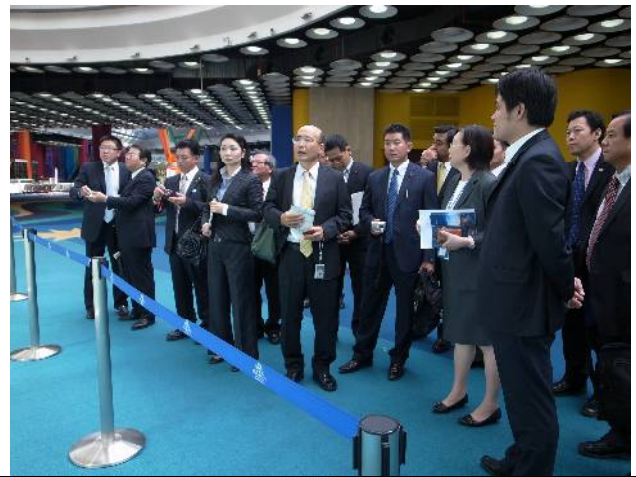
義烏市場の現場視察（2日目）



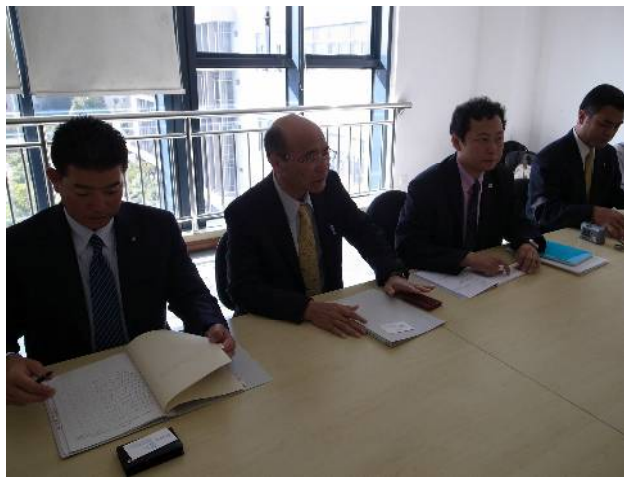
義烏小商品市場管理集團との意見交換会（2日目）



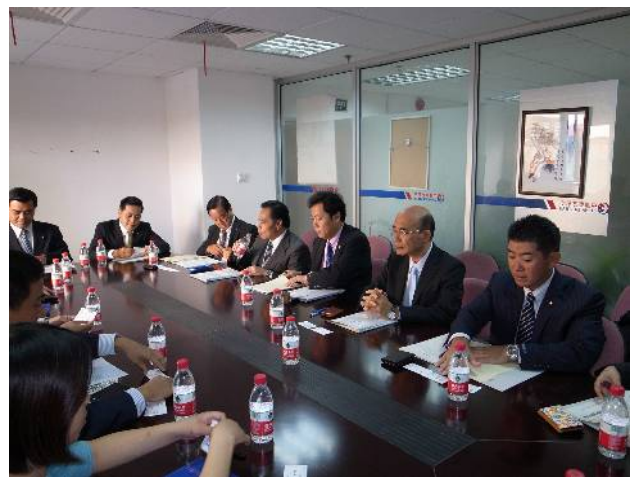
上海国際港務集団(SIPG)との意見交換会(3日目)



上海携程ウェブ旅行会社 (Ctrip) との意見交換会（3日目）



中国東方航空との意見交換会（4日目）



上海市旅游局及び日本政府観光局（J N T O） 上海事務所との意見交換会（4日目）



「観光と地域活性化に関する調査特別委員会」

行政視察調査報告書 2

観光と地域活性化に関する調査特別委員会

委員長 高 良 正 幸

はじめに

本特別委員会では、平成 23 年 10 月に外国人観光客が求める具体的な観光ニーズを把握するため、巨大市場である中国の現状調査を行った。

そこで、今回は国内における先進都市の観光振興に関する取り組みについて調査・研究を行うため、平成 24 年 11 月 13 日(火)から 11 月 17 日(土)までの 4 泊 5 日の日程で、広島市・倉敷市・姫路市・宇治市及び岸和田市の 5 都市の行政視察を行ったので、以下、その内容を報告する。

○平成 24 年 11 月 13 日（火）

1. 広島市

人口：1,180,370 人（平成 23 年 4 月 1 日現在）

面積：905.41 km²

①「ひろしまビジターズ・インダストリー戦略行動計画」について

平成 15 年 3 月、従来の観光客に加え、市民も含めて、ビジネス・観光・娯楽・飲食・勉強などの目的で、市内の各種施設や場所を訪れる来訪者を増やして、都市を活性化させ、観光客増に繋げる目的で戦略を取りまとめ、16 年に行動計画を策定、取り組みを開始。

平成 17 年には修学旅行誘致担当課長を配置したこともあり、7 年連続で 1 千万人を超え、外国人観光客は 30 万人を突破し着実に成果を上げている。

その後、23 年 3 月には、「住んでよく、訪ねてよい、千客万来の都市実現」を目指し新たな行動計画を策定、期間は 32 年までの 10 年間とし、来訪者の目標を 1500 万人に設定した。うち外国人は 100 万人。

また、5 本の柱（「都市のにぎわいづくりの推進」「水の都広島づくりの推進」「観光プログラムの開発と充実」「広島情報の発信」「ビジターズの受入環境づくり」）で構成する 88 のアクションプログラムを設定した。

※88 のアクションプログラムは、事業実施には、具体的なものや時間や検討を要するものもある。この内容にとどまらず、いろいろな発想や新たなアクションプログラムの提言も期待されるので、固定的なものではなく、時々々の状況に応じたアイデア、修正を加えながらより実効性のあるアクションプログラムとして展開していくものである。

広島ならではの「おもてなし」を基本姿勢とし、以下の4つの柱で観光振興に関する新たな事業に取り組んでいる。

(1) 来広者へのおもてなし

- ・街角観光案内所の設置、訪日外国人旅行者の受入環境整備事業、宿泊客に対する市内公共交通機関のフリーパスの提供の検討、「水の都ひろしま」づくりの推進

(2) 新たな光資源の発掘・観光メニューの提供

- ・DC（デスティネーションキャンペーン）への取り組み、海外経済観光交流（ホノルル、寧波）の実施、大河ドラマ「平良清盛」を活用した観光振興、観光客のニーズに即したまち歩きコースの情報提供

(3) 近隣市町村と連携した観光振興

- ・松山市との観光客連携、廿日市市、呉市等近隣市町との観光連携

(4) MICEの推進

- ・国際会議の誘致、広島産学公連携MICE推進協議会

先駆的な取り組みとして、国・県・市・学識経験者等で構成する「水の都推進協議会」を設け、水辺のにぎわいづくりのため、河川法の特例措置の適用を受けた社会実験として、市内2地区の河岸緑地で水辺のオープンカフェを実施し、現在では全国的にも広がっている。

また、既存の観光振興メニューとしては、「祭りやイベントの充実」「広島湾ナイトクルージング」「交流体験型観光の推進」などに取り組んでおり、最近では、魚釣りをし、調理し民泊する体験型学習は流行っている。

「おいしい」に変わる日を期待し、「おいしい！○○」「おいしい！△△」など「おいしい！広島県」という新たな観光プロモーションで、多くの魅力を知ってもらうため広島県を全国にアピールしている。

来訪観光客アンケート調査では、関東地方、近畿地方からが多く、最近では新幹線の影響で九州・沖縄地方からも多くなっている。また、外国人観光客の内訳は、日本全国では欧米が3割、アジアが7割であるのに対し、広島市は逆に欧米が7割と逆転している状況である。

質疑応答（主なもの）

●アクションプログラムの推進体制で、市民、NPO、行政などは何をするのかの区分けがありますか。

○具体的に、推進体制をどうするかというようなところまではやっていない。

個々のプログラムの中での展開になるのではと思う。

●予算規模はどうなっているのか。

○単年度予算は約10億円。うち、観光政策部は約7億円。おもてなしのまちづくりの清掃活動や、道路維持補修など他の部署で約3億円となっている。規模が小さい松山市よりは少ないと思う。

●ヨーロッパ、アメリカの外国人観光客へ行政側から、あるいは観光業界など通じて広島のパールをしているのか。

○インバウンド推進事業で広島県が協議会を設置し、国と一緒に欧米の旅行会社の方へ情報提供などプロモーションをやっている。市として350万円負担している。積極的に誘致活動はしていない。東洋の神秘としての宮島や原爆が投下されたという平和関係でのことではないかと思う。

●修学旅行生に宣伝をして誘致をしているが、目玉としてはやっぱり平和ですか。

○平和だけではなく、隣の宮島とか近隣の都市も含めて地域全体としてトータルとしてやっている。また、最近では、少人数で魚を釣って調理する民泊体験型の学習を取り入れた修学旅行も流行ってきている。

○平成24年11月14日（水）

2. 倉敷市

人口：481,723人（平成24年4月1日現在）

面積：354.72km²

②「おもてなしマイスター制度」について（国土交通大臣賞受賞）

平成18年のバリアフリー新法により、ハードの改修が難しい倉敷美観地区でソフト面充実の必要性から「倉敷市美観地区バリアフリー整備計画」を策定し、整備計画を推進する目的で民間主体の「倉敷美観地区バリアフリー推進会議」が20年11月に発足され、22年4月、「おもてなし」をキーワードに民間と市が協働で実施する「おもてなしマイスター制度」が発足した。

○制度の内容及び特色

- （1）おもてなしの知識と技術を習得し、地域の人々が誇れる世界一の居住地、観光地づくりを目指すことを目的とし、人材育成のひとつでもある。
- （2）3つの講習を受け、年一回の認定審議会で認定されると「おもてなしマイスター」として認定証とバッジが与えられ、現在265名が認定者となっている。
- （3）講習は、講演を聞いたり、介助方法を学んだり、疑似体験などである。
- （4）店舗や事業者に与えられる「おもてなし処」もあり、認定処31カ所となっている。

○制度の評価（アンケートより）

- （1）講習の年1回開催など定期的な受講希望や制度の継続性、実技の実践。
- （2）約90%の方が何らかの形でマイスターになってからおもてなしを行っている。
- （3）おもてなしを行った相手は、車いす使用者が一番多く、次に高齢者となっている。
- （4）効果としては、知識と技術を習得したことにより、自ら進んで自信を持ってできると感じたり、おもてなしで来訪者から評価を受けていると感じている。

- (5) 介助や道案内を行って喜んでもらったことが多い。
- (6) 困ったことで多いのは、外国語や車両の進入となっている。

○今後の取り組み

- (1) マイスターのスキルアップのため、講習内容の充実を図る。
- (2) マイスター制度の継続とバリアフリー技術の情報発信ということから、今年度から「おもてなしマイスター通信」を発行。
- (3) 制度の検証として、美観地区店舗等来訪者にアンケート調査を行っていきたい。

○制度を進めていくには

- (1) 関係者との協働の取り組みを継続する。
- (2) 個人の活動ではあるけれども美観地区という地域全体として、おもてなしの取り組みが評価され、イメージづけされることが必要。
- (3) 残った段差は、人の手でおもてなしをする発想（心のバリアフリー）が大切。
- (4) 最初のハードルは低くして、それから進んで自分で声かけができる人を地域で増やしていくことが必要。
- (5) 特別なサービスではないという意識をもって、マイスターで人をおもてなしするという、意識付けをしていきたい。
- (6) 市民の方が自ら美観地区を盛り上げ、何度でも訪れてもらえるようなおもてなしをするんだという意識を持っていただくこと。
- (7) 行政側が押し付けるのではなく、自ら取り組んでいこうという意識をもって、それを一緒に行政がサポートして協力していくというのが大切。
- (8) 制度が注目を浴びるようになったのは、市民自らの発想で積極的にピーアールし、取り組んでいるところが大きい。

質疑応答（主なもの）

- おもてなしの頻度がほぼ毎日の人と行う機会はなかったという極端なものがありますけれども、この差は何ですか。
- お店に勤めの方やボランティア活動の方など、また、活動が毎日ではない方やその住民の方もいるので、その影響もあるかもしれない。
- おもてなしマイスター制度の評価の中で、「外国人への対応、語学を学ぶ、（英語、中国語など）」の要望があるが、行政はどう対応しているのか。
- ・今年講座を開設したが、受講者が少なかった。
 - ・語学習得には時間がかかるので、コミュニケーション能力を向上させ、おもてなしをしたいと思っている。
 - ・美観地区の観光ボランティアには、外国語を話せる方もいると伺っている。
 - ・市として、外国語対応は課題と認識している。
- マイスターの方は、完全ボランティアでやっているのか。
- 自分のモチベーションでマイスターという意識を持って、よりいいサービスを提供しているのではないかと思う。

- 美観を守るために、助成金や補助金などの制度がありますか。
- 景観地区指定されているので、改造費の助成を行っている。
- 美観地区の中で住居地域では観光客が迷惑になっていることはないか。
- 生活の場を少し乱すような迷惑がかかっているということは実際にある。

○平成 24 年 11 月 15 日（木）

3. 姫路市

※第 5 回「産業観光まちづくり大賞」最高賞金賞受賞（平成 23 年）

人口：536,300 人（平成 24 年 10 月 1 日現在）

面積：534.43 k m²

③「観光振興の取り組み」（姫路城大天守保存修理事業）について

○事業の経緯及び概要

- （1）世界遺産姫路城大天守の保存修理が長期間に及ぶため、姫路市では観光産業に多大な影響を及ぼすことが予測されると分析していた。そこで、文化庁と調整し、姫路城の修理を、逆転の発想で新たな観光資源とし、修理の現場や匠の技に触れていただく施設を設け、文化財修復工事を一般公開する認可をもらい、平成 23 年 3 月に日本で初めて画期的な保存修理の現場や匠の技が逐次見学できる姫路城大天守保存修理事業「天空の白鷹」がオープンした。
- （2）一時的に落ち込んでいた姫路城の観光客数が、平成 22 年度と比較し、23 年度は前年度比約倍増となった。（約 30 万人から約 61 万人へ）
- （3）修理現場の公開により、これまで公開していなかった様々な櫓など施設を開けて見学させるなど取り組んでいる。
- （4）エレベーターの設置により、従来は登城できなかった車いす使用者や高齢者も姫路城観光が可能となった。

○観光振興の取り組み

- （1）「姫路市観光基本計画」に基づき、平成 19 年 3 月に 1,000 万人集客都市ひめじの実現に向け「姫路市観光交流推進計画」を策定。
- （2）20 年度には姫路菓子博 2008 が開催され、1,051 万人となり目標の 1,000 万人を達成した。
- （3）21 年度以降は、徐々に減少し 22 年度は 790 万人まで落ち込んだが、23 年度は「天空の白鷹」オープンと「B-1 グランプリ in 姫路」開催など集客イベントを実施し、897 万人となっている。
- （4）26 年度は、「天空の白鷹」の解体があり、減少が予想されるが、同年 NHK 大河ドラマの誘致が決定したので、それに向けて観光誘客の取り組みを検討している。
- （5）観光資源のネットワーク化として、国宝 4 城（犬山市、松本市、彦根市）の

4都市連携など、広域観光としてお互いの観光を紹介する取り組みを行っている。
また、近隣都市とも協議会を設立し、観光ルートの設定や提案を行い、旅行会社にもPRしている。

- (6) 観光客受入体制として、観光インフォメーション放送事業の活用、観光ボランティア制度の設置、シンボルマークであるサギによる看板など案内サインの整備等を行っている。
- (7) フィルムコミッション事業（観光コンベンションビューローに委託）や観光大使による姫路のPR、旅行商品等の開発につなげてもらうため、旅行会社の担当者に姫路の魅力を体感してもらうなど、観光客の誘致に取り組んでいる。

質疑応答（主なもの）

●「天空の白鷺」は、どなたの発案で取り入れたのか。

○議会からの指摘や職員からの要望、また、文化庁としても、文化財修復の大切さ、継承していくための理解という点で、公開するという意見が一致してのものである。

●観光ボランティア制度は、研修や資格はどうなっているのか。

○ボランティア団体は登録制度により様々で、観光専門のボランティアもあり、研修も行っている。また、ボランティア同士の交流も行っており、イベント時には企業や個人の方々にも協力いただき活動している。ちなみに、自治会は加入率が90%以上であるので、中には自治会単位のものもある。

○平成24年11月16日（金）

4. 宇治市

人口：192,739人（平成24年11月1日現在）

面積：67.55 km²

④「観光振興の取り組み」（観光地域づくり）について

※優秀観光地づくり賞 金賞国土交通大臣賞 受賞

- (1) 「お茶と観光のまち宇治」に加え、紫式部の長編小説である源氏物語 54帖のうち最後の10帖が宇治市が舞台であるため、「源氏物語のまち宇治」をテーマにまちづくりを進めている。
- (2) 人々がどう観光に携わっているか、人との繋がりや、ボランティアガイドクラブの活発な活動がある。
- (3) 市内の小学校は、水のほか抹茶が出る蛇口があり、小さい頃からお茶に親しむ環境づくりとなっている。
- (4) 観光施設として、10円玉の表や、一万円札のデザインである世界遺産平等院

鳳凰堂や世界遺産宇治上神社、また源氏物語ミュージアムがある。

(5) 観光ボランティアガイドは、16年の活動があり、現在約70名おり、歩いて回れる観光地となっている。

(6) お昼前後3、4時間の滞在での昼間観光が多い。

(7) 今後は、「お茶」「源氏物語」「太閤堤」を観光アイテムの3つの柱として、観光ビジョンを作り上げていきたい。

※説明終了後、市営茶室「対鳳庵」へ移動し、本場宇治の抹茶のお点前を体験した。

※その後、観光ボランティアガイドにより、「宇治上神社」「源氏物語ミュージアム」施設や鶴匠による実演、宇治川景観の視察など代表的な観光地を視察案内していただいた。

○平成24年11月17日（土）

5. 岸和田市

人口：202,176（平成23年10月1日現在）

面積：72.32 km²

⑤伝統的祭典「だんじり」の運営について（だんじり会館）

(1) 約300年前、五穀豊穡、民の繁栄を願っての祭りで、簡素なだんじりであった。その後、約200年前、大屋根を支えている四本柱が上下する独立した構造で現在のようなだんじりで祭りが行われた。それから祭りが切れ目なく継がれてきている。

(2) だんじり会館に展示されているのは、現役ではなく町から寄贈されたもので、最大限の躍動を伝えるため剥き出し展示としている。

(3) 町内清掃などで地域のコミュニティを図っているが、だんじりが地域経営の核となり、だんじりを曳くものとなっている。

(4) 祭りは、82町82台のだんじりが曳航されており、特に22町で構成する「9月祭礼」が岸和田だんじり祭りの代名詞となっている。

(5) 岸和田市はだんじり祭りの保存会に補助金を出し、岸和田市観光振興協会は、安全対策等で約1,800万から2,000万の経費負担をしている。

(6) 祭礼は、「年番」と呼ばれるピラミッド型の組織が祭りを運営する最高機関で、各町のだんじりオーナーの「町会組織」でだんじりを運営している。

(7) 町会長が総括責任者となっているので、不祥事などによる参加の自粛はすべて各町会内で判断している。

(8) だんじり会館は、平成5年5月にオープンした。

(9) 会館の管理は、当初は岸和田市観光振興協会が優先委託を受けていた。平成

18 年からは指定管理者制度が導入され、公募になったが、岸和田城との一括管理で引き続き岸和田市観光振興協会が指定管理者となっている。

- (10) だんじりの醍醐味や祭りを理解してもらうビデオを上映し、子どもだんじり囃子教室、太鼓などの体験コーナーや展示物などのテーマ館になっている。
- (11) 入館数は、例年約 3 万人だが、平成 23 年度はNHKの連続テレビ小説「カーネーション」の影響により、約 5 万 7 千人余りとなり、今年度もその効果が続いている。
- (12) 会館運営上の課題は、施設の老朽化による維持管理面、寄贈物を保管するバックヤード整備の必要性などである。
- (13) キャッチフレーズ「岸和田へ来ちゃってや」「世界に一番近い城下町」で観光振興を進めている。

おわりに

以上、国内における 5 つの視察地では、観光振興に関する取り組みについて担当者からの説明だけではなく、ボランティアガイド等による現地の案内もセットにして調査・研究を行った。そして、どの都市にも共通して言えることは、行政が取り組むばかりではなく、市民も一緒になって「おもてなし」の心でもって観光客を受け入れていることであり、大いに参考になった。

今回、各視察都市で得たことを今後の本特別委員会に反映させ、取り組んでいくこととし、視察報告とする。

広島市視察（１日目）



倉敷市視察（2日目）



姫路市視察（3日目）



宇治市観光協会視察（4日目）



岸和田市観光振興協会視察（5日目）



(5) 現場視察

①那覇港管理組合視察（平成 22 年 12 月 21 日）

「那覇港みなとまちづくりマスタープラン」の概要

○まず那覇港全体の港湾計画について、ウォーターフロント構想を中心にパワーポイントにより説明を受けた。

○次に、那覇港の観光港としての現状と整備について、クルーズ船寄港数が 2009 年は日本一であるとのこと。しかしながら、長崎市が受入体制を強化し誘致しているので、2011 年は厳しくなることが予想される。那覇港に定着するように受入体制の強化などを図っていく必要があるとのこと。

○説明終了後、質疑応答がありその後、職員案内のもと、那覇港旅客船専用バース及び波之上緑地の現場視察を行った。



②夜間の松山飲食店街視察（平成 23 年 2 月 18 日）

市内中心飲食店街でキャッチと呼ばれる強引な客引き等が増加し、周辺住民の生活環境を悪化させ、読売巨人軍を始め、観光客にも不快な思いを与えかねず、観光振興の妨げにもなりかねないことから、関係機関に対し強く要請するため、平成 23 年 2 月 15 日、本委員会が本会議に提出した「那覇市内における悪質な客引き行為の防止に関する要請決議」が全会一致で採択された。

その後、平成 23 年 2 月 18 日には、本委員会委員も同行し、議長から沖縄県副知事及び沖縄県警察本部長へ同決議文を手交した。

また、同日夜、那覇警察署生活安全課長の案内のもと、松山飲食街における客引き行為の現状を視察した。



③那覇まちまーい「那覇の市場迷宮めぐりコース」視察（平成 23 年 4 月 18 日）

那覇市観光協会では、平成 22 年 12 月に那覇のまちを歩き、普段見慣れたものの異なる一面を発見・学ぶことで、魅力あふれる那覇のまちを気軽に楽しむ「那覇まちまーい」事業をスタートした。

地元ガイドの案内により、世界遺産や博物館をまわるコース、首里のパワースポット巡りのほか、市場をまわるコース、ゆいレールでまわるコースなど、那覇の多彩な魅力がいっぱいのコースを取りそろえ、まち歩きすることとなり、市民にとっては地元の観光地の再発見となり、観光客の誘客にも期待できることから、本委員会一行は、平成 23 年 4 月 18 日、「那覇の市場（マチグラー）迷宮めぐり」コースを“あっちゃーあっちゃー”しました。



(6) 委員間の意見交換

中国視察や観光関連2団体（那覇市国際通り商店街振興組合連合会、沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合）との意見交換会を踏まえた上で、委員から次のような意見が出された。

- ① 受け入れの体制が出来ていない。言葉の問題、中国人の好む商品、那覇のまちをどう思うか。対応がされていない。
- ② 未来の沖縄が観光産業で成り立っていくのならば、もっと行政が力を入れるべきである。委員会が今出来ることは何か、みんなで意見を出しあって、一つ一つ解決していくしかない。
- ③ 中国と琉球の関係は、ほとんどが知られていない現状を発信することも必要。また、国内旅行者をもっと満足させる方法も必要。
- ④ 文化、芸能にもっと力を入れていかないといけない。
- ⑤ お迎えする気持ち（ホスピタリティ）、もてなしの心（めんそーれ沖縄）をどう定着させられるか。
- ⑥ 「外国語研修出前講座、外国語トレーニング」の実施は民間が努力してやるべき。
- ⑦ 「外国語研修出前講座」に関しては補助金の制度を作ることは可能か。
- ⑧ 行政に提言出来ることはしっかりと提言し、民間は民間で出来ることは頑張っている。
- ⑨ 行政がやることは「まちづくり」であると思う。
- ⑩ 観光はまちづくりと感じた。まちづくりの観点で緑をいかに増やしていくのか、きめ細かく取り組みたい。
- ⑪ 魅力あるまちづくりが重要だと思う。
- ⑫ 二つの団体に共通しているのは「まちづくり」。きれいなまちづくりは観光には極めて重要なことである。

3 調査総括

(1) これまでの評価

これまで特別委員会を開催し、本市観光行政や環境整備行政、観光関連団体等との意見交換を行い、調査・研究を行ってきた。

これまでの調査のなかで主な評価は以下の通り。

1. 人も、まちも活きいき、美ら島の観光客交流都市

本市観光行政や環境行政では、平成 20 年度に策定された第 4 次那覇市総合計画で観光の振興やまちの活性化を図ることになっている。

- ①読売ジャイアンツキャンプ誘致受入整備及びプロ野球公式戦等の誘致の取り組み。
- ②ふるさと雇用再生特別基金事業を活用した取り組み。（「那覇まちまーい」を中心としたまち歩き整備事業、首里を回遊型の観光拠点にする事業、自転車エコツアー観光活性化事業）
- ③多くの観光客が訪れる中心市街地の活性化推進のため、平成 21 年度から基金を創設して取り組んでいる。「頑張るマチグー支援事業」をはじめ、中心市街地に様々な補助金を創設し活性化に努めている取り組み。
- ④道路ボランティア協定を 70 団体と結び、景観整備としての道路の美化、緑化の取り組み。市道の幹線道路については、車道と歩道が同じ高さにバリアフリー化されている。
- ⑤また平成 24 年 12 月定例会において可決された、那覇市内主要観光スポットの公衆無線 LAN 環境の整備（Wi-Fi スポット整備）や、国際通り ICT 利活用事業による店舗での観光スポット情報の発信、観光案内多言語デジタルサイネージの設置があり、平成 25 年度の事業として取り組みが期待される。

2. 那覇港管理組合

那覇港における那覇埠頭明治橋より新港埠頭小船溜（泊漁港背後）にかけての水際線のウォーターフロントの計画・整備がされている「那覇港みなとまちづくりマスタープラン」の「万国津梁のロマンあふれる交流のみなとづくり」において、波之上緑地の整備や大型旅客船バース整備の取り組みが行われており、今後おおむね 5 年ごとに各フェーズにおける整備の実施状況を検証しエリア全体の整備実現が期待される。

3. 先進地視察と団体との意見交換

- ①中国では日本語をマスターした人が多く、視察の際には現地（中国人）の方が、ウーロン茶などの商品説明（効能や値段交渉まで）を日本語で行っていた。
- ②広島市では「ひろしまビジターズ・インダストリー戦略行動計画」を策定し、従来

の観光客に加え、市民も含めて、ビジネス・観光・娯楽・飲食・勉強などの目的で市内の各種施設や場所を訪れる来訪者を増やして、都市を活性化させ観光客増を計画している。

- ③倉敷市では「倉敷市美観地区バリアフリー整備計画」を策定し、ハードの改修が難しい美観地区でのソフト面の充実の必要性から、「おもてなしマイスター制度」を発足し、特別なサービスではないという意識を持って、マイスターで人をおもてなしするという意識付けをしている。
- ④姫路市では、世界遺産姫路城修復工事の様子を、匠の技に触れられるという逆転の発想により新たな観光資源として、一般公開している。
- ⑤宇治市では、優秀観光地づくり賞 国土交通大臣賞 金賞受賞をした、「源氏物語のまち宇治」をテーマにまちづくりが進められている。人々がどう観光地に携わっているか、人とのつながりや、ボランティアガイドクラブの活発な活動がある。
- ⑥国際通り商店街振興組合連合会は、「国際通りREFINE計画」を自ら作成し、街の活性化に参画している。
- ⑦沖縄観光の未来を考える会は「アクションプラン 2020」を 2011 年度に自ら作成。向こう 10 年間の観光政策提案をまとめ、「沖縄らしさを活かしたアジア随一の国際リゾートアイランド」を目標に掲げ、シンガポールやハワイ、ニュージーランドなどを先進地域と位置付け、一国二制度的な観光特区制度の導入や、2015 年度を沖縄の国際化元年とすることを前提に作成している。

以上が本特別委員会のこれまでの調査・研究に対するおもな評価である。

(2) 意見交換会における要望事項

那覇市国際通り商店街振興組合連合会

①観光バス駐車スペースの整備

バス協会や旅行会社とも連携して国際通り1.6キロ全体を回遊する仕組みづくりとして、国際通り近辺に観光バスが待機できる駐車スペースの整備。

②国際通りのブランド化を行政がバックアップ

外国人観光客（特に中国人）にとって、国際通りではなく、別の地域（他市や本土）で買い物をしている。国際通りで何でも買えるように土産品ばかりではなくエンターテインメントも含めたブランド開発のために、行政が補助金等で援助する。

③「国際通りREFINE計画」の支援

国際通り活性化のために連合会が策定した上記計画が実行されるためにも、行政として可能な限りのバックアップを行うこと。

④外国語研修として出前講座の実施

沖縄県が中国人観光客を誘致し、多くの観光客が来沖している。語学をマスターする必要性は認識しているが、現在観光協会が実施している外国語講座は利用しにくいので、より参加しやすい出前講座（商人塾などで）の実施。

沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合

①那覇市内宿泊関連施設の実態調査

近年、宿泊関連施設が需要以上に開業し、特に那覇市においては過密状態にあり、営業を圧迫している。今後、観光客等の受け入れ施設は現状のままでいいのか、実態調査を行う必要がある。

②外国語トレーニングの実施

外国人を受け入れるホテルでは、スタッフが外国語を習得する必要がある中で、観光協会等で横断的な機関を組織し、外国人講師を派遣できるようにする。

③長期営業している宿泊関連施設の固定資産税の優遇措置

観光客が増加しているが、逆に営業利益は上がっていない現状であり、優良施設に対して、固定資産税を減免するなど優遇措置が必要である。

④1万人規模の会議等ができる施設の整備

現在、雨降りなどに対応できる施設が那覇市内には皆無であるので、県庁所在都市である本市に会議やイベントなどコンベンション機能を備えた全天候型屋内施設の整備を行うこと。

沖縄観光の未来を考える会

- ①クルーズ船が停泊する若狭バースのターミナルビルの早期整備と国際通りや主要観光施設までの道路環境の整備
- ②観光客を歓迎する気持ちの環境づくり
観光は沖縄の発展を支える骨格であることを県民・市民に訴える。観光で生きていくという方向性を那覇市で示して欲しい。
- ③シンガポール、ニュージーランド、ハワイなどに学び、観光に対する街づくりを行なって欲しい

那覇市中心商店街

- ①頑張るマチグワー支援事業や商店街活性化助成事業補助金をさらに充実して欲しい
- ②商店街への公衆トイレを整備して欲しい
- ③開南や壺屋からの国際通りへの流れが悪いので、もっと活性化する計画が欲しい
- ④市場とコールセンターを融合したコミュニケーション手段として、iPadの活用
- ⑤観光案内所の設置や外国語案内標識を早期に設置して欲しい

中国視察

- ①銀聯カードが使用できる店舗を拡大して欲しい
- ②沖縄独特の商品ブランドの創設
- ③インターネットでの中国語での情報提供の充実
- ④沖縄の知名度が低い。旅行業界関係者の中でも沖縄への理解が不十分
- ⑤数次ビザ25万元と高い条件になっている。ビザの緩和が必要である
- ⑥空港の着陸料金を免除して欲しい
- ⑦クルーズ船寄港に対応した受け入れ態勢を強化して欲しい
- ⑧通訳ガイドを充実させて欲しい

(3) まとめ

①めんそーれウチナーを育む那覇市づくり

- ・来訪者を温かく迎える気持ちをもって接する人材育成と市民へのホスピタリティの啓発
- ・台風や災害時の観光客の安全対策や避難先の確保、迅速な情報発信など、危機管理体制の充実・強化

②美ら街の環境づくり

- ・市内道路の維持管理、植栽計画（雑草などが目立ちすぎ）
- ・ユニバーサルデザインで来訪者にやさしい那覇
- ・那覇に訪れやすく滞在しやすい環境づくり
- ・那覇を花の街にし、ゴミや落書きのないきれいな街づくり

③MICEの誘致

- ・一万人規模の国際会議場の建設整備
- ・フィルムコミッションの推進

④中心市街地のさらなる活性化

- ・マチグワー支援基金のさらなる充実
- ・農連市場をはじめ市街地再開発などの事業の早期実現
- ・外国人観光客のための「めんそーれステーション」の設置

⑤美ら海・川のまちづくり

- ・子供達が水遊びができるきれいな川づくり
- ・水辺の夜景やにぎわい（フェスティバルやオープンカフェなど）づくり
- ・みなとまちづくりマスタープランの推進

⑥歴史・文化など資源を活かした魅力の創出

- ・車（レンタカーなど）を使用しないで、徒歩や自転車でも首里や国際通りなどを観光できるスモールシティー那覇の都市計画
- ・年間を通しての新たなイベントの創出（本市の三大祭り「那覇ハーリー」、「那覇大綱挽まつり」、「琉球王朝祭り首里」を凌ぐ日本の五大祭りに入るようなイベント。琉球まつり（仮称）などの開催）
- ・那覇市伝統芸能文化会館の建設（岸和田市の「だんじり会館」のようなイメージ。旗頭やエイサーなどが体験できる施設をつくる）

むすびに

むすびに

観光立県を目指す沖縄県の観光客の90%以上が那覇空港からの入域であり、空、海ともに那覇市が玄関口となっており、那覇市の活性化が沖縄県全体の活性化につながるものと思われます。

本特別委員会は平成22年4月に設置されて以来、約3年間にわたり、観光関係団体との意見交換会、中国、国内先進都市視察、執行部、参考人からの意見や説明聴取、現場調査、及び、委員間意見交換会等の活動を行ってまいりました。特に、各団体との意見交換会を行ったことに対する評価は高く、今後とも意見交換会を継続して欲しい、との要望も数多くありました。

観光産業とは、ともすれば単なる行楽、遊楽と思いがちであります。奥深いものであり、人々が交流することにより平和が築かれ維持され、地域の活性化が豊かな観光地を生むことを認識しました。

市民が「観光産業」としての強い意識を持つこと、さらには「観光客を迎えるおもてなしの心を持つ人材育成」が重要であるとの意見もありました。

また、那覇空港国際線旅客ターミナルビルが2014年1月に完成予定ということや那覇空港第2滑走路建設も急ピッチで進められるため、将来的には国内はじめアジアを中心とした諸外国からの観光客が増加します。

本市においては、観光事業の国際化、高度化に向けた世界水準の魅力ある観光地を目指す必要があり、観光関係団体や那覇市中心商店街などと協力をし、全市民・県民が「観光客をもてなす心」をしっかりと持つような取り組みを行ってほしいと行政には強く要望したいと思います。

最後に、いろいろとご協力いただいた団体、個人の皆さまに心から感謝申し上げ、那覇市の発展のために一層のご協力を賜りますようお願い申し上げてむすびの言葉といたします。

平成25年6月4日

観光と地域活性化に関する調査特別委員会



委員 山城 誠司 委員 新屋 清喜 委員 亀島 賢二郎 委員 平良 識子 委員 野原 嘉孝
委員 喜舎場 盛三 副委員長 山川 泰博 委員長 高良 正幸 委員 我如古 一郎 委員 久高 友弘

委員名簿（平成22年4月28日設置 定数10人）

委員長（平成23年11月28日～） 高良 正幸（自民党新風会）
副委員長 山川 泰博（民主党）
委員 平良 識子（社社連合）
委員 野原 嘉孝（公明党）
委員 亀島 賢二郎（自民・無所属・改革の会）
委員 新屋 清喜（無所属）
委員 ※委員長（平成22年4月28日～平成23年11月28日） 喜舎場 盛三（公明党）
委員 山城 誠司（自民党新風会）
委員 我如古 一郎（日本共産党）
委員 久高 友弘（自民・無所属・改革の会）

（平成25年6月4日現在）

