

令和2年9月17日

加賀市議会議長 中谷 喜英 様

インバウンド対策特別委員会
委員長 田 中 金 利

インバウンド対策特別委員会からの提言について

標記の件について、本委員会では「外国人観光客の受入れ体制整備」を調査テーマとし、これまで調査・研究してまいりました。

このたび、執行部に対する下記の提言書を取りまとめましたので、この取扱いについて、御配慮いただきますようお願いいたします。

記

1. 送付資料 外国人観光客の受入れ体制整備に関する提言書

外国人観光客の受入れ体制整備に関する提言書

現在、新型コロナウイルスの感染拡大によりインバウンドは減少しており、市当局においては、令和2年9月補正予算として、国・県と連携した「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業」の予算を計上するなど、観光需要の回復に向け、反転攻勢の基盤であるインバウンド対策の強化に努めておられることは、高く評価できるものと考えます。

しかしながら、2023年の北陸新幹線金沢敦賀間開業により、多くの外国人観光客の来市が見込まれておりますが、受入れ体制の整備はまだ進んでいない部分が多く、喫緊の課題であります。

こうしたことから、本委員会では、「外国人観光客の受入れ体制整備」を調査テーマに掲げ、調査研究を進めてきました。

令和2年1月には、先進自治体を視察し、7月には市内観光施設等の現地調査を行い、現状を把握し、さらなる充実を図るための方策を研究してまいりました。

そこで今後は、宿泊事業者はもとより地域商店街等の観光産業全体にも経済波及効果を高める観点から、下記の事項に十分留意し、ウィズコロナ・ポストコロナに対応した「外国人観光客の受入れ体制整備」をより一層効果的に進めることを提言します。

記

1. 「滞在時の快適性向上」に向け、次の点において、官民一体となった取組や市として必要な補助や支援を行うこと。
 - (1) 市施設及び地域商店街を対象に Free Wi-Fi 形式の統一化及び利用時間の無制限化へ向けた環境整備を行うこと。
 - (2) 加賀市観光情報センターにおいて、多言語対応ができる職員の常駐及び市内の宿泊事業者、観光施設からの問合せに電話対応できる仕組みづくりを行うこと。
 - (3) 市施設において障がい者や高齢者にも配慮したバリアフリー化を図ること。
 - (4) 地域商店街におけるキャッシュレス化の推進に向けた取組をさらに進めていくこと。
2. キャンバス及び路線バスの乗り場の表記を分かりやすいものにするよう、「観光地までの移動の円滑化」に向け、各事業者に対し働きかけを行うこと。
3. 「観光地の魅力向上」に向け、観光コンテンツとなり得るエリアを含めるようにキャンバス、路線バスのルートや便数の見直し及びその周辺地域の環境整備を行うこと。

また、体験型の観光コンテンツの情報発信など、官民一体となった企画、PR活動や各事業者へ働きかけを行うこと。

参考資料：本委員会の調査・研究資料

令和2年9月17日

加賀市議会 インバウンド対策特別委員会

1. 加賀市の外国人観光客の受入れ環境の現状

市内視察や当局からの説明を通して、市の外国人観光客の受入れ体制について調査した結果、特に Free Wi-Fi 環境の整備が不可欠であることがわかった。また、多言語表記化や対応職員の配置、バス乗り場の案内表記の改善、観光コンテンツの環境整備、バリアフリー化、市内各施設キャッシュレス化は今後、2023 年の北陸新幹線金沢敦賀間開業に向けて改善していくべき課題であることを確認した。

加賀市観光情報センターでは、言語対応のため案内等を多言語化できるタブレット端末を配置しているが、実際に手に取って利用している観光客は少なく、自身の携帯端末で検索をしている場合が多いとのことであった。

2. 先進地の外国人観光客の受入れ環境について

① 京都府 宮津市

地域資源を活用し、「海の京都」を世界で認められる観光圏域としてブランド化するために、認知度及びクオリティの向上の両面でインバウンド対策を進めていた。外国人観光客による交流人口の拡大と地域消費の増加により、地域が「稼ぐ」機能を育み、将来にわたって持続可能な観光圏域を創造することを目標としているとのこと。受入れ環境の整備を行い、外国人観光客の観光消費額を増やすことを目的にキャッシュレス化への取組や二次交通アクセスの改善等、外国人旅行者の利便性の向上を図っているとのことである。

② 公益財団法人 大阪観光局

街の整備の重点ポイントとして、「移動しやすく、滞在しやすい街づくり」を掲げ、Wi-Fi 環境の整備、標識などの多言語化、トイレ整備、鉄道案内などに取り組んでいた。また、Free Wi-Fi 整備においては、大阪府内の駅や飲食店、商業施設など約 5,000 箇所利用できる訪日外国人向けの公衆無線 LAN サービス OSAKA Free Wi-Fi の導入を進めており、Wi-Fi の形式の統一化を図ることによってよりストレスフリーな環境での利用を可能にしているとのことである。

3. まとめ

先進地である京都府宮津市、公益財団法人大阪観光局が取り組んでいた、Wi-Fi 環境の整備、多言語化、交通サービスの利便性向上、観光コンテンツの活用、バリアフリー化、キャッシュレス化の拡充は、2023 年北陸新幹線金沢敦賀間開業に向けて受入れ体制を整備していく中で、加賀市においても必須であると考ええる。

具体的には、「滞在時の快適性向上」の観点から、市内の Free Wi-Fi の形式を統一することや利用時間の制限をなくすこと、多言語対応の面では、加賀市観光情報センターには、言語対応ができる職員を常駐させ、市内の宿泊事業者や施設等からの問合せを電話で対応できるような仕組みをつくることが望ましく、外国人観光客の増加が見込まれる場合は、職員を増員することで、言語対応の面だけではなく、外国人観光客が望むプラスアルファのニーズに対してきめ細かく対応できるのではないかと考える。そのほか、スロープが未設置の施設にスロープを設置すること及び障がい者や高齢者にも配慮したトイレの洋式化など、バリアフリー化を図ることや、すでに、キャッシュレス化の導入率については、全国的にも高い数値であると思うが国際観光都市を目指す中でさらなる率向上に向け、地域商店街に対し市として働きかけを行っていくことが必要であると考ええる。

また、「観光地までの移動の円滑化」の観点から、キャンバスや路線バスの乗り場の表記を数字や記号を用いたり、色分けを行い、用途や目的地に応じて視覚的に分かりやすいものにすることが必要と考ええる。

さらに、「観光地の魅力向上」の観点から、キャンバスや路線バスのルートに関して、栢野大杉など、これから観光コンテンツになり得るエリアを追加することや便数の見直し、また、それに合わせた、周辺地域の整備を行うことのほか、体験型の観光コンテンツの官民一体となった企画、PR 活動や各事業者へ働きかけを行うことが必要であると考ええる。

現在、新型コロナウイルスの感染拡大でインバウンドの減少が続いているが、2023 年の北陸新幹線金沢敦賀間開業に向けて、今の時期から前もった取組が必要である。

なお、これらの提言事項は、国内需要回復に向けての取組にもつながると考えられることから、今後は、ウィズコロナ・ポストコロナを意識し、国内外の需要に問わず取り組んでいくべきと考ええる。