

平成27年度 経済環境委員会（前期） 行政視察報告書

1. 視察日程 平成27年7月2日（木）～7月4日（土）

2. 視察先及び視察内容

（1）北海道ニセコ町

『観光行政における行政と民間の関わり方について』

（2）北海道小樽市

『小樽観光大学校おたる案内人認定制度について』

（3）北海道札幌市

『観光ボランティアガイドの取り組みについて』

3. 参加者

委員長 勝間田 幹也

副委員長 平松 忠司

委員 田代 耕一 稲葉 元也 芹沢 修治 勝亦 功

辻川 公子 勝間田 博文

4. 視察内容

■ 『観光行政における行政と民間の関わり方について』

平成27年7月2日（木） 13:30～15:30 於：ニセコ町役場

≪視察研修の目的≫

ニセコは、東側にある羊蹄山（蝦夷富士）が国立公園、北側のニセコアンヌプリを含むニセコ連山が国定公園と、周囲を豊かな自然に恵まれたリゾート地である。

夏期には登山やトレッキング、カヌーやラフティング、乗馬など、さまざまなアウトドアスポーツが楽しめる。冬期には世界に誇る雪質や充実した多数のスキー場施設などにより、国内外からたくさんの観光客が訪れている。また、点在する温泉ではたくさんの泉質を楽しむことができ、簡易的な宿泊から個性的なペンション、そしてゆったりと楽しめるホテルまで多様な宿泊施設を有している。世界中からたくさんの観光客が訪れており、このすばらしい自然を守るためにニセコ町は、平成26年3月6日、内閣官房地域活性化統合事務局から「環境モデル都市」に選定され、環境を守る取り組みを実施、国際環境リゾート都市を目指している。

また、平成15年9月1日には、全国で初めての株式会社組織による観光協会を設立した。「株式会社ニセコリゾート観光協会」は、町民50パーセント、町50パーセントの出資による資本金2,000万円により設立され、当域内部に対する公共性を担保しつつ、行政依存体質から脱却することを目指し、スピーディーな意思決定による広範な事業を展開している。

本市においても観光ハブ都市構想を掲げ、観光客の滞留人口増を目指しており、観光行政等の取り組みの参考にすべく、視察研修を実施した。

《視察内容》

ニセコ町は世界に誇る最高の雪質、ニセコパウダースノーを売りに、ウインタースポーツのメッカとして発展してきた。更に恵まれた大自然を有効に活用すべく平成8年ごろからはアウトドアや体験事業など地域の特色を生かした事業に取り組み、夏季の観光需要が大きく伸張している。近年は、ニセコ地域の雪質の良さがオーストラリア人スキーヤーを中心とした外国人にも知られるようになり、スキーを目的とした冬季の外国人観光客が増加している。また、夏季にはアジア地域からの観光客が増加するなどインバウンド化の取り組みを実施している。

その中で株式会社ニセコリゾート観光協会が、行政に変わる「地域振興施策」の実施者として、同時に住民参加型の「収益事業者」として位置付けられ、市場に対応した専門性を生かして、スピーディーな意志決定メカニズム・民間経営体制のメリットを十分に発揮させることが、今後の地域産業の発展に不可欠であると考えられている。

「行政」は基本的に公平性を重要視しなければならないため、「収益事業」には向いていない。そのため、全国各自治体において「観光協会」が組織され、観光行政における一定の役割を担ってきた。多くの観光協会が、任意団体として運営されているが、その事業と財源の大半を行政に依存したままであれば、会員事業者の「収益」に直結した事業を行うことができない。また、協会自らも法人格を持たないままでは、収益事業など様々な手法を導入して自主財源の確保にあたらうにも限界がある。

また、「行政」には自治体として近隣市町村との見えざる壁が存在し、当該自治体内でしか事業が展開できないため、「来訪者の視点」で広域的に連携した様々な事業を進めることはほとんど不可能である。

「全国で初めての観光協会の株式会社化」は、観光協会が抱えていた様々な問題点を解決するだけではなく「行政」の枠に縛られることなく、自らがリスクを負いながら自分の判断で資本を投下して「収益に直結する積極的な事業展開」を進めることができる。まだまだ活かしきれていない地域資源の潜在力を「ビジネスの目」から多面的に利用し、地域全体の活性化を図る役割を担っている。



《考 察》

ニセコ町は今までは、冬の観光が主であったが、大自然を生かした夏のアウトドア体験等を展開し平成24年から夏冬、変わらぬ観光入込み数となっている。こうした取り組みには、恵まれた環境をいかに生かしていくかが重要である。本市においても、単に富士山のロケーションにとどまることなく、ブナ林の原生林や、ハイキングコース、溶岩流や風穴等いくつもの観光資源がある中、それらをいかに有機的に結び付け観光客を回遊させていくのか、もう一步踏み込んだ施策展開が必要と感じた。

また、インバウンド化を図り海外からの観光客を誘客することも大切である。インバウンドの観光客が必要とするニーズは国や民族によっても違うことからそれらをしっかりと見極めていく必要がある。観光客のニーズをくみ取り、それにあわせて施策展開をすることで、滞在型観光の一助となると感じた。本市の観光施策にとって大変参考になった。

平成15年に設立した(株)ニセコリゾート観光協会は柔軟に市場の変化に対応し、商品開発によって地域産業の連携促進を図ってきた。既に設立から十年余が経ち、行政依存から脱却し、町からの補助金削減を図っていた。また、利益を追求した取り組みも図られており、観光協会の新たな役割分担が期待されている。本市の観光協会の在り方も一考するべきと感じた。

■ 『小樽観光大学校おたる案内人認定制度について』

平成27年7月3日（金） 13：30～16：00 於：小樽商工会議所

《視察研修の目的》

小樽市は観光都市として全国的にも高い知名度を有しており、観光は小樽の基幹的産業の一つとして成長し、経済に大きな効果をもたらしている。おたる案内人

認定制度では、観光客が小樽市を訪れる際に小樽の持つ“真の魅力”に触れられるよう、養成講座や認定試験を通じた人材育成に取り組んでいる。

当市における観光施策を展開していくうえで参考にすべく、視察研修を実施した。

《視察内容》

おたる案内人制度には小樽観光とそれに携わる人材を育てようとする市民意識が土壌として不可欠である。したがって、観光客をおもてなしする職業に従事する「キャスト」とともに、多くの観光客に来ていただき地域の活性化を願う「サポーター」としての市民の存在を確固たるものにしていくことが重要である。

おたる案内人制度は、各地で既に実施されている「観光ガイド検定試験」の枠を超えたものであり、「ひとつづくり」はもとより、「まちづくり」や「地域を誇る文化の醸成」を組み込んだプログラムにより、小樽の歴史や文化などに対する幅広い知識を有した地域



に誇りを抱く市民や産業人の育成を目指していくものであり、小樽の持つ“真の魅力”に触れていただくため、産学官により、平成18年5月16日「小樽観光大学校」を設立し、小樽観光の本質を捉えた人材育成を目指している。

小樽観光大学校は、次の2つのことを目標としている。

- ▶小樽の観光産業を支える人材の育成
- ▶市民レベルでのホスピタリティ意識（おもてなしの心）の醸成

おたる案内人には3種（マイスター、1級、2級）があり、平成27年4月13日現在の有資格者数はマイスター 38人、1級 387人、2級 322人、合計747名が有資格者として活躍している。この中で実際に観光案内をする人は一握りであるが、企業での窓口案内や接客にその知識を活かし観光客に対応している。

制度の運営資金は、発足時には民間企業からの協賛金により確保、その後も認定試験の受験料と受験までの養成講座の受講料で賄われており、公的な補助金を一切受けていない。

説明を受けた後、実際に「おたる案内人」の方に案内していただき、小樽運河の成り立ちや、それに関わった人物、そして、歴史やエピソード等、案内人の知識の深さに驚き、また、単に見て歩くだけの観光にとどまらず「おたるの良さ」を発見できた。

《考 察》

小樽観光大学校は、小樽商工会議所、小樽市、小樽商科大学、小樽市観光協会が主体となり産学官が協働して設立され、現在に至るまで案内人の有資格者は700名を超えている。有資格者は、観光案内だけにとどまらず、小樽の持つ“真の魅力”を十分に理解し、日常においても窓口業務での案内やタクシードライバーの乗客のニーズに合った対応などに活用されている。その他にも「有資格者のスキルアップのためのまちかど教室」や「ミス小樽のデビュー前研修」の講師を受けもつなど、単に資格検定のみには留まらず「ひとづくり」はもとより、「まちづくり」や「地域を誇る文化の醸成」を組み込んだ活動がなされていた。

本市においてこのような取り組みが必要か否かは今後熟考すべきであるが、御殿場市の持つ“真の魅力”に触れられるような取り組みは必要である。小樽市は観光スポットが狭い範囲にあり、徒歩等で十分に周遊できるが、本市のように広範囲に観光スポットが点在する場合の対応も検討する余地がある。いずれにしても、自分たちの住むまちに愛着と誇りを持つ土壌の確立が必要であり、今後の本市の観光施策や人材育成の在り方



を考えるうえで大変参考になった。

■ 『観光ボランティアガイドの取り組みについて』

平成27年7月4日（土） 9：30～11：50 於：札幌市内

《視察内容並びに感想》

札幌市では、昭和61年度から観光ボランティア活動の拡大を進めており、地元の人々が、観光客を温かく、親切に迎え、札幌の歴史や文化を案内する市民参加の観光ボランティアの活動を推進している。そこで、実際に体験すべく札幌商工会議所観光ボランティアガイドの会の方に観光スポット等の案内をしていただいた。

当日、赤レンガ庁舎（北海道庁旧本庁舎）前で観光ボランティアガイドの方と待ち合わせをし、自己紹介の後、早速案内していただいた。

まず赤レンガ庁舎内部に入り北海道開拓についての説明や展示してある絵画等の説明をしていただいた。その後、札幌市時計台（旧札幌農学校演武場）やさっぽろテレビ塔、そして、札幌駅前通地下歩行空間（チ・カ・ホ）を通り、地下通路の活用方法などの説明を受けた。地下歩行空間では「憩いの空間」と「交差点広場」で実際に行われている観光PRや、特産品・雑貨などの販売、アート作品の展示などのイベントなどを見学した。観光・文化・芸術・スポーツなど魅力的な情報を発信する場に活用していた。最後は商店街の歴史、特色などの説明をいただくために札幌狸小路商店街を見学した。

ガイド料金は無料であり、交通費としてガイド1人につき1,000円程度を頂戴しているとのことであった。札幌市民の奉仕活動による観光スポット等の案内を通じ、札幌の歴史・文化・街並みなどについて、



札幌市
観光ボランティアの方の案内

理解を深めることができた。真心こめた観光案内をしていただき感謝するとともに、自分の住むまちに誇りを持ち、その良さを知っていただこうとする姿に感銘を受けた。

札幌市においては、同行でガイドする方法とは別に有名観光スポットに定点配置されたガイドがその場所を案内する方法も採られており、本市においての実現可能性を感じることができた。