

平成22年度第2回 函館市観光アドバイザー会議議事録

■開催概要

開催日時：平成22年11月29日（月）16：00～17：30

開催場所：函館市地域交流まちづくりセンター

出席委員：木村委員、田中委員、古屋委員、黒川委員、遠藤委員、中野委員、
全委員、折谷委員、原田委員

欠席委員：藤澤委員、和泉委員

函館市：観光コンベンション部長、観光振興課長

傍聴者：1名

■次第

- 1 開 会
- 2 座長挨拶
- 3 意見交換
- 4 その他
- 5 閉 会

■座長挨拶

○木村座長

- ・本日は、事前に配布している資料をもとにできるだけ実質的な議論をしていきたいので、委員の皆様には活発に発言をしていただきたい。

具体的な議論に入る前に、委員各位から寄せられた提案や意見について、それぞれの委員の思いに温度差が見られることから、今一度この会議の設置主旨や、課せられている課題について確認させていただきたい。

まず、函館市観光アドバイザー会議は、「函館市観光基本計画」の推進にあたり、施策に関する変更を含めた議論をこの場で進め、評価検証を行い、意見としてまとめて市に対して提言する会議である。

特に、現在、計画が折り返し時期を過ぎたことから、これまで実施してきた事業、していない事業に対する評価を行い、計画期間の残り3年でより有効な観光施策を実施するために、中間評価報告をしようということで、前回から議論を進めている。計画期間を3年残して、できたものできないもの、計画自体から項目をはずしたものがいいものなど、取捨選択をしていきたいと思う。

事前に頂いた意見を精査させて頂いた結果、量的・質的目標をまずは考えていかなければならないと、先に議論を進めていけないのかなと思う。(650万人という目標が、現実的に達成できるのかということ)

- ・以上を踏まえて、基本計画全体の評価として、事前にいただいた意見について各委員の皆様にも補足説明していただきたい。

○遠藤委員

- ・函館山ロープウェイ点検中の2週間は、2合目あたりから渋滞していて、山頂まで車で2時間もかかったという苦情を耳にする。夜景を観光の核としている函館にとっては、期間は短いというものの対策をとるべきはないか。連休期間中は、一般乗用車の進入も禁止し、バスだけが上れるようにしてピストン輸送をしてはどうか。
- ・(これまでの施策の評価について) まちあるきのメニューがたくさんあるということは、観光客のニーズが多様化している中で色々な楽しみ方を提案していけるのではないか。また、並行してガイド育成事業など受入体制づくりも必要だと思う。

○折谷委員

- ・函館空港や函館駅でバリアフリーボランティアを実施して感じたことであるが、観光客が最初に接する人(空港や駅など)の印象は重要なので、社員のおもてなし教育が重要だと思う。会社でも研修を実施していると思うが、継続して研修を行う体制づくりが必要だと思う。

○原田委員

- ・レトロタクシーの運行に関して、進んでいないようであるが、例えば事業を興しやすい環境があれば動きが見えてくるのではないか。

○古屋委員

- ・たくさんの施策がメニューとしてあるが、今何が足りなくて、何をやらなければならないのか精査する必要があるのではないか。優先順位の高くないものはやめるなど、項目を取捨選択する必要があると思う。
- ・冬の観光をもっと売り出してはどうか。イベントなど売り込む材料はあると思う。
- ・「函館市国際水産・海洋都市構想」の中で、観光と学術研究の融合という項目があるが、観光基本計画との関係がよくわからない。平成25年には「国際水産・海洋総合研究センター」ができるので、それに向けて観光という立場からどう関わるのか考えてみてはどうか。

○木村座長

- ・「函館市国際水産・海洋都市構想」との関係性については、基本計画策定時には、想定していなかったことなので、この中間評価で議論すべきことだと思う。

○田中委員

- ・中間評価をするにあたり、事業の進捗を図る指標をあらかじめ示す必要があったのではないか。函館がどのタイプの観光都市なのかを知り、その上で他と競合することのない個性的な都市に発展するために、函館のモデルを構築しなければならないと思う。モデルを構築すると、系統的に函館観光の弱点（季節型、団体型、非個人型）も見えてくる。評価の網の目をつくって当てはめていくと、今までの事業がどうだったのか、効果がどこにでているのかが見えてくる。見たところ重要ところが抜けていたり、計画に偏りがあると感じる。

長期的な観点で、観光を一つの産業として営んでいる函館の市民生活が窮地に陥らないために、大きな望みが持てるようなモデルづくりをするのが望ましいのではないか。

○中野委員

- ・未着手の事業はわかったが、それ以外の順調にやっている事業の詳細など、全体が見えてこないと評価は難しい。
- ・計画策定から6年経過して、観光業界は激変している。

○木村座長

- ・古屋委員からは選択と集中の視点、田中委員からは長期的視点、中野委員からは計画策定時から状況が大きく変化しているので、現場の状況とあっていないという指摘を頂いた。このことから、各施策について、評価ができる状況に項目を整理する必要がある。

また、新幹線との関係がクローズアップされているなど、情勢が非常に変わっているという状況をこの場で共有したい。

田中委員から、あるモデルで観光が語られているはずだという意見があったが、函館は都市型観光に大きくシフトしているといえるのではないか。

※都市型観光（アーバンツーリズム）～名所観光だけでなく、都市の雰囲気や歴史・街並みに触れたり、市民と接するなど様々な都市の魅力を体験すること。

- ・方向性を整理すると、計画目標の観光入込客数 650 万人という数字は現状では達成できないという共通認識を持った上で、目標達成は無理であるが、一定の評価法を構築して現状を把握し、次の計画につなげるような目標を作る

べきではないかと思うがいかがか。

- ・中野委員が会長を務める箱館会では、毎月観光関連業者が集まり状況を報告しているということを知ったことがあるが、具体的にどのような方法か教えて欲しい。

○中野委員

・箱館会の組織は、観光業界、飲食店、ホテル業界、観光協会など観光関連団体などの実務者レベルの集まりである。

会議の中で、具体的な売上の数字ではないが、前月分の数字を前年対比の数字、宿泊施設に関しては、前年対比の稼働率を報告している。函館山ロープウェイと五稜郭タワーでは実質的な入込数を出している。

その他にも、よかったこと悪かったこと、クレームなども報告し合い共有している。

・これから入込客数が増えるということは難しいので、減らない努力をしている。できることからやるということが箱館会のスタイルである。

○木村座長

- ・観光入込推計は、半年に1度なので、箱館会の月1回報告している数字（全体の平均値）や、質的評価に関わってくる顧客満足度に関する情報を、会議に活用することができないだろうか。

○古屋委員

- ・長期的な視点と関連することであるが、産業としての実態はどうなっているのか考える必要があると思う。例えば、将来函館の産業の規模を想定し、雇用者数、ホテルの売上、バス会社の売上などがどのくらいであればその規模を維持できるのか、ある程度経済的恩恵の数字を出してみてもどうか。

指標を出すのは難しいと思うが、将来どうあるべきかという具体的な目標をたて、その中で行政が支援する部分を考えてみてはどうか。

○田中委員

- ・指標をとるのはとても大変だ。民間企業の経営情報なので数字を出させるのが難しい。集めた数値は指標をつくるためのもので、それは企業の役立つ情報として公開するということが、毎月企業に数字を出してもらってもらうことはできないだろうか。方法は、簡単で継続して確認できるものがよい。前年対比であれば企業としても出しやすい。

○木村座長

- ・現在の観光入込客数の算出方法はどんな方法か。

○事務局

- ・昭和30年からおおよそ同じ方法で推計している。JR、フェリー、飛行機の乗客数に一定の比率をかけて算出している。バス、車に関しては、通過台数を開発建設部からの数字に一定の比率をかけ、推計している。昨年度と比べてどうかという意味ではかなり有効な数字だと思っている。
- ・宿泊数については、市内160施設に照会し、宿泊人数と延べ宿泊数の報告をお願いし、報告のあった数字から推計している。
- ・交通流入調査は、交通機関を中心とした調査で様々な交通機関で函館に入ってくるという函館の特性にあっていて、有効な数字であると思う。宿泊数は企業の経営情報なので、なかなか回収が難しいため、参考ということだ。

○田中委員

- ・通過型観光には適した方法であるが、滞在型になってくると、そこで滞留しているということがわかる数字が必要である。

○事務局

- ・宿泊日数については、観光アンケート調査で聞き取り調査を行っている。

○木村座長

- ・観光入込推計は、年2回程度の推計値なので、箱館会での毎月の報告を会議で活用できないか。動いている状況の中で対処しないと現実的な数字を出せない。会の意見などもあるが中野委員に、箱館会の数字の提供をお願いしたい。

○中野委員

- ・会の総意が必要なので、この場では回答できない。次の会で議題にしたい。

○田中委員

- ・データをグラフ化するとアップダウンの状況がよくわかる。政変や国の情勢など外部要因の影響の仕方が敏感にわかるようになる。経営者は、常にアンテナを張っているので、市のホームページなどでタイムリーな数字を出すと、かなり重宝されると思う。

○木村座長

- ・いろんな動きが見えてくると、計画の中の誤りなどもわかってくるのではないか。3年後の新計画にも反映できる可能性があると思う。

○全委員

- ・評価の部分は少し難しいので、自分が感じていることを発言しようと思う。今日のKBSニュースで韓国への外国人観光客数の話題が出ていたが、外国人観光入込客数が、800万人で過去最高だということだった。韓国では、

2005年～毎年100万人ずつ増えている。国別でいうと日本が一位で、次が台湾（中国）だ。函館も高陽市と姉妹都市になると、経済的、政治的にはもちろんのこと人の流れ、ものの流れ、文化スポーツなどでたくさんの人材交流が行われると考えられる。現在の函館市の市内表示板であるが、新しいものは多国語表記されているが、箱館奉行所の表示板はまだ多国語表記されていない。早急に対処すべきだ。2年ぶりにソウルに行ったが、地下鉄、表示板など日本語併記が進んでいて日本人観光客の受入体制が進んでいることに驚いた。

- ・中国、台湾の観光客に限定すると、伝統的建造物を見ても感動する人は意外に少ない。一方韓国に関していえば、韓国の女性記者が函館に来たときには、非常に関心がある様子であった。韓国にも韓屋^{はんおく}という伝統的建築物があり、函館と共通する部分があるので、今後建築物を通じての韓国との交流がより深くなるのではないかと感じた。
- ・冬だけ元町に外国人対応の案内所を設置するという事業が実施されているが、私たち外国語を話す者は、ある程度別の仕事も持っているので、なかなか1日中そこで働くことは難しい。うまくパートタイムで活用してもらえればありがたい。

○折谷委員

- ・活動の中で、多言語化の必要性をよく感じる。看板、表示に関してはもっと議論していくべき。どのように表記をするのがわかりやすいのか考えながらやっていかなければ意味がない。丁寧にたくさんの情報はいらないので、わかりやすく簡潔に表記するべき。

○全委員

- ・内容をどのくらいにするのかは考えるべきであるが、多言語表記は必要。函館でも早急に進めるべき。

○木村座長

- ・施策の中で、多言語化、ユニバーサルデザインと同時に観光客が便利に動くための方法についての項目があるので、優先的に進めて欲しい項目として提言につなげていきたい。

○黒川委員

- ・情報発信力をもっと強化してはどうか。函館のまちとしての魅力は評価が高いと思うが、一つ一つを見ていくと知られていないところが多い。知られていないということは情報が発信されていないということなので、そこを強化していかなければならないと思う。

- ・これからは外国人観光客特にアジアの富裕層などを取り込んでいかなければならないので、国際競争力をつけなければいけないし、実際に来て頂いた方を滞在型にしていくということが必要。新幹線開業によって、日本全国各地が競争相手になるので、函館単独ではなく、道南圏や青函圏が連携しなければ勝てない。

○木村座長

- ・新幹線開業に関しては、いろんな組織ができていろんなことをしているが、今ひとつ活動がよく見えてこない。また、(情報発信力について)インターネットによる情報発信も計画策定時には、そんなに重要視していなかったと思うが、具体的に提言していかなければならないかもしれない。
- ・評価の部分については、もう少しリアルなデータをつくりたい。それをベースにして、優先順位を考えるとという順序でいきたい。次回の会議では、私と事務局で優先順位、取捨選択できるようなチェック表をつくって、その一覧をもとに議論を進めたい。そして、年度内に中間報告という形にして、基本計画のこの後の方向性を示したいと思う。
- ・その他、会議で議論したい項目があれば各委員から意見をいただきたい。

○古屋委員

- ・これから会議で議論をして、計画の中身を変えていくということか。

○事務局

- ・訂正版をつくるということではなく、あと3年間の計画期間の中で、時代の背景を受けてこのような視点でこういったことに取り組んでいくべきという提言をいただき、今後の方向付けにさせていただきたい。

○木村座長

- ・現在の観光基本計画は、コンセプトの部分では非常によくまとまっている。具体的な施策について、もっと議論が必要。次の計画の方向性についての提言を示すということも含めて考えたい。

(閉会)