

## 平成29年度第1回 函館市観光アドバイザー会議 会議録

### ■ 開催概要

開催日時：平成28年7月5日（水） 18:00～19:20

開催場所：シエスタハコダテ4階 Gスクエア 多目的ホール

出席委員：奥平座長，安井委員，池ノ上委員，外崎委員，渡邊委員，内沢委員，  
木村委員

欠席委員：金道委員，飯野委員，菊池委員

函館市：観光部長，観光企画課長，国際観光課長，コンベンション推進課長

### ■ 次第

- 1 開 会
- 2 議 題
- 3 閉 会

### ■ 開 会

○奥平座長挨拶

外国人労働者について、五稜郭付近では見当たらないが、湯の川周辺には多い。函館高専近くのコンビニエンスストアで働いている外国人アルバイトがおり、学生もよく知っている。また、海岸通りを通ると水産加工工場で外国人労働者が働いているのも見るそうだ。観光客だけではなく働く人も入ってきている。観光アドバイザーとして観光と地域とをどの様にして伝えていくかが問われているのかもしれないと感じる。多くの外国人が来ている中、今まで見なかった欧米系も増えてきている。さらに多くの外国人の方に来ていただくため、地域と繋げていくための手助けができればこの会議もそれなりの成果があるのではないかと感じる。皆さんからのご忌憚のない意見を頂戴したい。

### ■ 議 題

(1) 報告事項

- ①平成29年度観光施策の主な内容
- ②平成28年度来函観光入込客数推計  
事務局より資料に基づき報告。

(安井委員)

「恋人たちのまち」プロモーション業務とは具体的にどのようなことを行うのか。

(観光部長)

当初予算には計上していなかったが、元町や元町を中心とする西部地区は、海まで続く直線的な坂あるいは教会など、非常にロマンティックな雰囲気を醸し出す場所で、海まで真っすぐに続く直線的な坂は国内あるいは世界でも非常に貴重なものだということに着目した。坂道や教会などにフォーカスしながら、全体としてロマンを掻き立てるような恋人たちのまちとして西部地区を中心にプロモーションを行うものである。具体的には動画やポスターの作成など、できることから始めていく。

(安井委員)

映画の製作は行わないのか。

(観光部長)

映画のプロモーションに通じたり、直接リンクするものではないが、動画をきっかけとして中国などの海外が映画の撮影に興味を持ってくればよいと考えている。

(木村委員)

外国人コンタクトセンター開設経費と記載があるが、コンタクトセンターは市職員が対応するのか。また、対応できる言語はどのようなものか。

(観光企画課長)

外国人コンタクトセンターは、外国人が函館旅行前、旅行中の問合せ対応窓口として、函館国際観光コンベンション協会に依頼し設置しているものである。繁体字および簡体字、英語に対応できる方をお願いし、メールや Facebook での対応をしているほか、英語だけではあるが函館駅前観光案内所に電話がつながるようにしている。6月1日より開所している。

(池ノ上委員)

滞在型観光促進費とあるが、体験型観光を進めていくのは重要だと考えている。今年度の方針や来年度以降の中長期的戦略があれば教えていただきたい。

(観光企画課長)

滞在型観光促進費のうち、函館・みなみ北海道周遊パス事業費は、「旅するパスポート」の製作販売を行い、JR やバスを利用した周遊観光を勧める事業である。「Goo-Route HAKODATE」は道南一円を回り、大沼公園のボートや東部 4 地域の恵山や縄文文化センターを巡るなど様々な体験を紹介したパンフレットである。そのほか、道内に限らず、青森市・弘前市・八戸市との周遊モデルコース紹介、市内においては、まちあ

るきマップ 26 コースの作成経費などの予算計上となっている。

このほか、体験型観光として冬季の観光に力をいれたいと考えている。国内プロモーション実施経費のうち観光キャンペーン実施経費として函館冬季観光誘客経費を計上しており、冬季のイベントや食、アクティビティを一体化したものを発信することを今後進めていく。

(池ノ上委員)

人材育成への取り組みについてもお聞きしたい。

(観光企画課長)

人材育成の予算として、観光客受入環境整備経費のうち観光ホスピタリティ向上経費として、新たにまちあるきガイドの人材育成研修を実施している。ガイドに興味のある方 26 名をリストに登録し、前期研修として奥平先生の指導のもと、座学講習、西部地区および五稜郭公園の現地研修を実施している。今月からは後期研修として研修生が各ボランティアガイド団体に所属し、研修を行っている。最終的にまちあるきガイドとして活躍できる様な人材を育てている。

(外崎委員)

外国人宿泊者数のうち、アジア圏以外はどうなっているのか。市長が海外に行くと思うが、効果はいかほどか。

(観光企画課長)

アメリカやオーストラリアなどはその他で計上している。増えてきてはいるが、まだ中国や台湾、タイなどと比較すると少ない。

(外崎委員)

ニセコには欧米系の外国人が数多く来ているので、函館も何とかならないかと考えている。

(観光部長)

欧米系の宿泊者数も確実に伸びてきている。今までは台湾やタイからの観光客を多く見かけたが、最近では JR 函館駅前や五稜郭地区を見ると、ヨーロッパやアメリカの方も増えてきている。

市長は今月からフロリダへクルーズ船の誘致を目的として出張する。クルーズ船の国内寄港は北米の占める割合が大きいため、クルーズ船をきっかけに、ニセコとも連動するなかで、欧米人が求めるコンテンツを探りながら、函館とマッチするものを見

つけたい。

(木村委員)

広域観光連携推進経費としてさいたま市との連携を進めていくとあるが、なぜさいたま市を選んだのか。

(観光部長)

昨年北海道新幹線が開業し、今まで来づらかった地域が来やすい地域に変わった。来づらかった地域には栃木の宇都宮、埼玉の大宮、福島、郡山、仙台辺りまでが含まれると考えている。今までは新青森駅での乗継ぎがあり、その先は在来線であったため、新幹線開業により一気に時間が短縮でき、来やすくなった。しかもこれらの地域は羽田空港を利用するには遠い。このような地域を新幹線開業後の誘客のターゲットとしている。さいたま市は大宮駅に近く誘客ターゲットである。また、さいたま市からも函館との連携の話があった。さらに、青森県の青森市・八戸市・弘前市とも連携している中で、青森3市とさいたま市長、函館市長で会ったこともあり、周遊ルートの造成などを話したこともある。今は東京・大阪のゴールデンルートに人が取られているが、これからは北に目を向けてもらおう、連携しようということから始まり、取り組みが続けられている。

### ③平成28年度函館市観光動向調査

事務局より資料に基づき報告。

(安井委員)

外国人の入国経路は旭川空港利用が28.4%を占めている。これは新千歳空港が混んでおり、やむなく旭川空港を利用したということか。

(国際交流課長)

旭川から入り、函館空港から出国する旅行商品が多いからだと考える。

(池ノ上委員)

自由記述の内容を見ることは可能か。

(観光企画課長)

ある程度まとめたデータがあるので、後日提供することとしたい。

(内沢委員)

函館の印象は高い方だが、「良い」だけでなく「とても良い」を増やした方がよい。路線バスがわかりにくいという声があるが、より具体的に教えていただければポイントで改善できるかもしれない。自由記述に意見があれば教えていただきたい。

(奥平座長)

観光入込客数約 560 万人に対し、アンケート回収数が 3,000 票では少ないのではないかと。アンケート調査は 30%ないと成功とはいえない。560 万の 30%であれば 168 万票が必要になる。それよりはるかに少ない数字なので、この分を今後考えないといけないのではないかと。また、日本人回収数 3,000 枚、外国人回収数 1,000 枚は入込客数の比率とも合っていない。データの信ぴょう性を持たせるためにも母数を増やす試みが必要なのではないかと。入込客数 550 万人を超える観光地としての調査に切り替えていく時期が来たと考えている。

(本吉課長)

現在のアンケートは対面方式のため、膨大な数を集めるのは大変かもしれない。今後は web の活用など調査方法を工夫し数を増やしてまいりたい。外国人アンケートについては、初年度なので目標を 1,000 枚とした。こちらも工夫してまいりたい。

(奥平座長)

いずれ手を付けることが必要になるだろう。せめて 1 万枚あれば説得力のある数値になるのではないかと。

## (2) 今後の観光振興施策に対する意見交換

(渡邊委員)

一つ目に、今後民泊の問題が出てくるのではないかと。マンションの一室を民泊として貸し出した場合、マンションの場所や部屋番号がわからなくて観光客が迷う可能性がある。特に冬期間は気温も低く、足元も悪く、観光客にとって危険が高い。また、マンションに到着しても部屋がわからなければマンション内を歩くことになり、マンション住民からの苦情も増えるのではないかと。今後民泊を認可した際は、情報を取りまとめて公表することが必要だと思ふ。西部地区では高齢者が多く、外国人観光客が民泊を利用した際、コミュニケーションをとる手段がないのも問題になってくると思ふ。

二つ目。大門地区と五稜郭地区に環境整備の温度差があるように感じる。核テナントの取り合いは同じ観光地の中であってはならないのではないかと。路面店は大門の方

が盛り上がっている。可能であれば大門地区と五稜郭地区が取り合いにならないよう均一な環境整備をした方が良い。

(内沢委員)

路面バスの状況は北海道新幹線開業効果が非常に大きい。特に五稜郭タワー・トラピスチヌシャトルバスは前年比 270%と最大の伸びを見せた。団体は貸切バスの利用が減っているが、個人利用が増えている。五稜郭タワー・トラピスチヌシャトルバスと元町・ベイエリア周遊号は前年比 118%、121%と 2 年目も伸びている。

乗合バスは個人利用が増えており、定期観光バスも好調だと聞いている。

一方で貸切バスの利用が苦戦している。修学旅行は例年通り問い合わせがあるが、宿泊先の関係で、7月はマラソンや競馬で特に厳しい状況だときいており、ニセコや洞爺へ流れてしまっているようだ一度修学旅行は行先を変えてしまうと 2 年先まで定点となるので、宿泊事業やバス事業関係に懸念があるのかなと思う。

江差・松前周遊号は新幹線開業前は国内客がメインであったが、昨年からインバウンドへ転換している。バスが 2 台出ることもある。1 台は国内客、もう 1 台は外国人向けとし、2 代目には北海道大学留学生をガイドとして乗車させることもある。個人のインバウンドが非常に増えていると実感している。

(木村委員)

動向調査では函館を選んだ理由として夜景が最も多いが、夜景を見られなかった時の不満を聞くことがある。観光案内所で働いていた人の話では、1 日乗車券には函館山登山バスが含まれており、元をとれるといううたい文句で、購入した観光客がいたが、当日乗車できなかったため、お金を返してほしいということがあったそうだ。1 日乗車券から函館山登山バスは除いた方が不満は少なくなるのではないかという話。

夜景を見られなかった時の残念な気持ちの解消方法が無いか考えてみた。以前熱海・箱根へ行ったとき、あいにくの天気富士山を見ることができなかった。代わりに立ち寄ったお茶屋で商品の割引をしてもらい、残念な気持ちが解消された。このようにちょっとした工夫で観光客がまた来よう、夜景を見れないのは残念だが得したこともあると思うのではないか。

(外崎委員)

先日、第 2 回函館マラソンが開催され、アンケート結果がでてきている。前回の点数は悪天候もあり 60 点台と非常に低かったが、今回は現時点で 80 点台となっている。個別回答として沿道の市民の応援がとても励みになり、景色が良かったという声が多く、評価がとても高い。エイドステーションでの食事が余るほど準備していたなど、おもてなしの力がランナーに伝わり、また参加したいにつながったのではないか。

2年後にホテルの客数が増えたら、マラソン大会を1万人規模にしたいと話をしている。目的を持った旅行をこれから増やすのも大切ではないか。キラコンテンツに頼らない観光も非常に大切だと考える。

(池ノ上委員)

飯野委員ともよく話をしているが、函館の観光曼陀羅を作りたい。観光客から見たものではなく、観光インフラ、一次産業、リネン系サービス、人材育成・供給といった教育関係などからさらに波及していく構図をイメージしている。北海道新幹線開業によって人が増えたときに、どのくらい地域にお金が落ちているのか、実はわかるようではわからない。例えばリネン系の話では、函館でリネンを受けてくれるところがなく、青森や札幌から供給している。部屋の稼働率は高くても、函館にお金がどの位落ちているのか考えると、札幌と比較して弱く、市外に流れてしまっている。さらに、宿泊業オペレーション事業者も市外が多い。この様に函館にお金が落ちている割合は実は低いので、どこに弱点があり、どこを強化すると経済的に潤うのか、経済面だけではなく、文化面、社会面などの分野へとどう波及させていくのか考える必要がある。飯野委員とも情報交換も行うが、全体像は見えず、個人や一民間業者では把握しきれない。市でも情報共有してもらいたいし、観光曼陀羅を作るプロセスと一緒にしてもらえると、民間企業も協力するだろう。どこの人材が足りないのか、海外の労働力を入れるにしても、ベッドメイキングのレベルなのか、2か国語以上話せる人材なのか、経営・起業ができる人材が欲しいのか、よくわかっていない。曼陀羅図のように構造を描いた中で、弱い部分に対し中長期的に施策を打っていけるとよいと考えている。

縄文文化にも関わっており、南茅部を中心に縄文エコツーリズムをしたいと考えている。海の恵みや山の恵みと人との関わりが今の南茅部の豊かさだと思う。1万年以上さかのぼっても豊かさは変わらず、そのため縄文人が多く住んでいたのだと思う。日本中探しても見られない巨大な竪穴式住居や数多くの恵みの遺物が見つかっている。単に縄文文化というと難しい考古学者の世界になってしまうが、今の暮らしの豊かさと繋げて考えると今後の産業振興につながるかもしれない。このつなぎ役ができるのが観光だと思っている。産業振興だけ、文化振興だけで取り組んでも厳しいし、観光はこれらを上手につなぐ役割ができるのではないかと考えている。函館の市街地も重要だが、東部4地域は着地型・滞在型観光プログラムを開発するのに資源が豊富な場所だと思っている。市としても動いていただけるとありがたい。

(安井委員)

毎年順調に観光客が増えており、不景気の時代に成長している感じがする。順調すぎて逆にどこかにリスクが潜んでいるのではないかと思う。機会損失のリスクのようならうれしい悲鳴が多いと思う。それよりも大きなインパクトがあることを何か想定し

ているか。万が一何かあった場合、具体的な話ではないが、何かビジョンがあれば共有していただきたい。

(奥平座長)

民泊も含めた宿泊の問題は、増床するまで当面続くであろう。増床が後に与える負の影響も考える必要がある。

また、おもてなしの部分では、夜景を見れなかった時に、VR やプロジェクションマッピングを活用できないか。函館にある大学や高専は技術系が強いので、もしかすると取り組めるのではないか。特に6～7月は観光客が多いが、霧が発生し夜景を見ることがなかなかできない。夜景が見れない時期に対応できるのは函館市の特性かもしれない。そういった働きかけをこの会議からしていくのも必要ではないか。

経済波及効果については日本銀行もわからないと話している。腰を据えて調べた方が良いのではないか。経済波及効果がわかると反動もわかるだろう。

(観光部長)

渡邊委員より民泊の取扱い、民泊がはらむ問題のご指摘をいただいた。新民泊法案で議論されている問題とは異なる、現場での問題になるので、始まらなければわからない点もあると思う。それ以外にも様々なことが起きてくると思うが、どの様に解決していくか、市だけでは答えが出せないのかもしれない。他都市でもきっと同じように困っているところもあると思うので、関東・関西の例を聞き、解決できている地域を参考に、良い方法を考えてまいりたい。

次に、安井委員からの実は大きなリスクが潜んでいる話について、まずは民泊の問題の取扱いが非常にデリケートだと思う。他の委員からもご指摘があったとおり、ホテルが足りないから新たにホテルができ、キャパシティを補うのは人材の問題もあるが、いいことかもしれない。民泊ができれば確かに泊まる人は増えるが、一方でほとんど雇用をうまないだろう。民泊が今大阪で大幅に増えているように、首都圏の大手が函館に目をつけてどんどん民泊が増えていった場合に、既存のホテルの雇用が奪われてくることもあるので、どの様な形の規制が良いのか、よく考える必要がある。民泊法は北海道が一時的に担当するが、保健所を持っている函館市は独自で条例を作ることも可能なので、北海道とよく話をする中で、市でどの部局が担当するかは未定だが、函館市で民泊の取り扱いのイニシアティブをとっていくことがあるかもしれない。今後国土交通省から情報が示される中で、地方自治体がどういった規制ができるのか明らかになっていくだろう。かじ取りを間違えると大きなリスクになり得る。

リスクと言えば、北朝鮮がずいぶんと騒いでおり、万が一軍事行動まで行けば大変なことになるが、そこまでいかなくてもインバウンドは一気に減ってしまうことが考えられる。福島原発事故が世界的に有名になったときに、韓国の観光客が減ったそう

だ。福島原発と韓国は近い、だから行かないという流れになった。北朝鮮が世界的に大きな問題になると、極端な話ではインバウンドがゼロになる可能性があるかもしれない。もし近くで軍事行動が起きれば、国内観光客もおそらく一気に減ってしまうだろう。そういったときに我々が何ができるか、対応を考え、力を蓄えておく必要があると感じている。良い例が東日本大震災の時、湯の川温泉などが非常に危機にさらされた。様々な手を打ったが、国内も海外もほとんど来なくなった。この時初めて、来て当たり前のものが来なくなることがわかった。宿泊やお土産、働く人の賃金、食材など様々なところにピンチが起きる。万が一の際にできることを今から議論しながら準備をしておくことが重要である。

内沢委員から貸切バスの苦戦や宿が取れない話があったが、宿については今後約 2 年間におそらく 1,200 部屋、2,000 人近くが収容できることになると思っている夏期のピーク時に泊まれず、他の訪問地を選んでいられる方もいるだろうし、修学旅行は一度変えてしまおうとなかなか戻って来てくれない。宿のキャパシティ拡大とともに修学旅行誘致に取り組んでいきたい。特に修学旅行は、新幹線の連合体輸送という枠をようやく確保できた。安く数多くの席が用意できるようになったので、北関東、南東北に PR するチャンスがやってきた。民間、観光協会とも連携し、修学旅行誘致に戦略的に取り組んでいきたい。

個人のインバウンドが増えている件はおっしゃる通りだと思う。6 年前は団体旅行が減っていると非常に言われていた。当時は団体旅行が減っているという認識だったが、現在は個人旅行の方がきわめて多いという状態であり、国によってはほとんどが個人旅行で、リアルエージェントが少なくなっている。プロモーションやトップセールスの在り方についても研究してまいりたい。

木村委員からの夜景が見れない場合の対応方法については、確かにおまけがあるとうれしい。行政の取り組みとは別にロープウェイさんで何かできないか話をするとよいかも。キラリス函館のはこだてみらい館では、だんだん夜景が変わっていく映像もある。映像で夜景の雰囲気を感じていただくのも一つの方法だろう。夜景だけに頼っているのが函館観光の大きなリスクだと思う。夜景は一番の看板なので、函館の名前すら知らない海外へは最初、夜景のまち、函館で押していくが、夜景だけに頼っていると選ばれない観光地、かつての観光地になりかねないと思う。夜景だけではない何か新しい観光資源を生み出していくことが、長期的な視点で見ても大きなミッションだと思う。特に冬の観光客が落ちるのが函館観光の古くからの宿命である。冬季観光客を底上げすべく、新しいソフト的な観光資源を作っていく。具体的に言うと、10 年経てば札幌の雪まつりに匹敵するような冬のイベントができるとよいと感じている。一朝一夕にはできないので、最初は市民が関わるようなことから始め、函館らしい光をテーマとした冬のイベントをこれから組み立てて、市民のや業界と協力しながら組み立てていく。こういった新しい観光資源を作り出し、夜景だけではない観

光ができれば一番望ましいと考えている。

外崎委員のマラソンの話は、皆さまに非常にご協力いただき感謝申し上げます。1回目と比較して、大変改善・改良されて点が多かったということで、アンケートの数字が80点台に跳ね上がったと思う。マラソンに限らず、函館の観光全体にこのマインドを活かして、よりよい観光に生かしていきたい。体験型観光という言葉は広いが、今回はマラソンのために来るいわゆるスポーツツーリズムだったと思う。あるいはサイクルツーリズムというように、ただ見に来る、おいしいものを食べる観光ではないものに手を広げていきたいと考えている。

池ノ上委員、奥平委員から話があったデータの分析について、どこにどれだけお金が落ちているかは単純な計算ではなかなかわからないと感じている。現在、RESASを用いて市民所得にどの様に反映されているのか一定程度わかるようにはなっている。より具体的に弱点が見える形でデータ分析をしていくことが急務だと思う。データを分析する能力がある職員が大勢いるわけでもなく、様々な関係機関と力を合わせて意見交換するという話もあったが、函館の情報、みなみ北海道の情報、北海道の情報は国や道と連携しながらきちんと分析し、どこにどう攻めるべきか、限られた資源をどこに集中していくべきか真剣に考えていく時期に来ている。

縄文はおそらく今月末に世界遺産の国内推薦が決まる大事な時期を迎えている。産業振興あるいは文化振興に集中する、どちらかだけではだめで、それをつなぐのが観光だという話があったように、新しい観点で見つめ直し、大事な歴史、地域の暮らしそのものとして、縄文文化を大切なものとして考えてまいりたい。

どんどん変わり続けていかなければ、選んでもらえる観光地として位置づけるのは非常に難しいと思っている。職員は日々の業務に忙殺されている中、立ち止まって考える時間が足りないような気もする。観光アドバイザーの皆さんからご意見をいただけることは本当にありがたい。今後ともご意見、情報をお寄せいただき、共有しながら進めてまいりたい。

## ■ 閉 会