

平成 28 年 11 月提出

大船渡市議会議員 熊谷 昭浩 様

会派名 光政会

## 会派視察報告書

### 視察先／視察項目

(1) 平成 28 年 10 月 25 日（火）14 時～15 時 45 分

広島県広島市 経済観光局観光政策部

広島市インバウンド事業について

(2) 平成 28 年 10 月 26 日（水）14 時～16 時

愛媛県八幡浜市 総務企画部政策推進課

道の駅みなとオアシス「八幡浜みなと」整備運営事業について（現地視察含む）

### 視察参加者

市議会議員 小松 龍一、千葉 盛、紀室 若男、伊藤 力也、瀧上 清、奥山 行正

## 報 告

### (1) 広島市インバウンド事業について (広島市)

#### □視察の目的

復興需要後を見据えたまちづくりにおいて、著しい人口減少に伴い、更なる観光の推進が必要であり、交流人口の拡大を図り地域経済を活性化していく上で、外国人観光客の誘致と受け入れ態勢の構築は急務である。広島市ではインバウンド事業に力を入れており、外国人観光客誘致のための広域協力体制の構築を図っており、また、情報発信体制や受け入れ環境の整備、県と連携しながら外国クルーズ船の誘致に力をいれており、今後の当市におけるインバウンド事業の参考にするため視察した。

#### □広島市の概要

広島市は、政令指定都市であり、広島県の県庁所在地。中国地方の中南部、広島県西部に位置し、中国・四国地方で第 1 位の人口を有する。

○人口：1,196,853 人、世帯数：536,717 世帯 ※平成 28 年 10 月現在

・略年表

明治 22 年 市政施行

昭和 20 年 原子爆弾により壊滅

昭和 24 年 「広島平和都市記念都市建設法」 公布

昭和 55 年 政令指定都市広島誕生

平成 21 年 (新) 広島市民球場開設

平成 27 年 被爆 70 周年

## □来広外国人観光客数

- ・平成 27 年は、過去最高の 102.9 万人を記録（平成 26 年は 65.7 万人）
- ・約 6 割が欧米豪系観光客（全国平均では、84.3%がアジアからの旅行者）
- ・9 割以上が個人観光客、9 割以上が初めて広島市を訪れた観光客

## □インバウンド推進の意義とスタンス

- ・少子高齢化の進展等に伴い、外国人観光客の消費への期待は高まっている。
- ・国際平和都市「広島」の知名度を生かし、「平和への思いを共有するまち」を目指す。

### ○外国人観光客の消費への期待によるインバウンドの推進

#### ・背景

少子高齢化の進展⇒生産年齢人口の減少、域内消費額の減少

アジア諸国の経済成長、富裕層・中間層の増加⇒アジアにおける国外需要の増加

#### ・期待される効果

観光収入の増加、雇用機会の増加、地元企業の成長⇒地域ブランドの形成

《国の政策的位置づけ》

- ・「日本再興戦略 2016」
- ・「観光ビジョン実現プログラム 2016」
- ・「まち・ひと・しごと創生総合戦略」

## □インバウンド推進対策

- ・広島市を訪れる外国人観光客のうち、宿泊する割合は 58.8%。
- ・市内滞在中の予算は、12,000 円未満が 47%を占める。
- ・受入環境向上については、エリアを絞って重点的に実施。

〈具体的な取組〉

### ○外国人観光客の誘致

➤広島広域都市圏市町と連携した広域観光情報サイトの構築

広島広域都市圏での観光周遊を促し、観光消費を増大させることを目的とした観光情報サイトを構築

《多言語による展開》

8 言語…日、英、中（簡、繁）、韓、仏、独、タイ

《多言語サイトのターゲット》

- ・個人旅行の訪日外国人旅行者

### 《コンテンツの充実》

- ・広島広域都市圏の観光情報の一体的配信
- ・各国のニーズを各言語サイトごとに提供
- ・外国人ライターによる記事の作成など外国人の視点に立った情報提供
- ・外国人プロデューサーを起用した、外国人の視点に立った写真・動画の採用
- ・宿泊型のエリア周遊を促すためのモデルコースの提供

### 《情報発信》

- ・PC、スマートフォン、タブレットによる情報発信
- ・大型で高精細な写真や話題性のある動画の採用

➤海外メディア、旅行会社等招へい事業への参画（ビジット・ジャパン地方連携等）

### ○外国人受入環境の向上

➤フリーWi-Fiサービスの充実等

- ・Hiroshima Free Wi-Fiの面的拡大等

外国人観光客の受入環境の充実・強化に向けた実証実験

「Hiroshima Free Wi-Fiプロジェクト」の開始（平成26年10月～）

⇒訪日外国人の9割がインターネット端末を持参し、滞在中の情報収集、情報発信に活用する中、外国人ニーズが非常に高いフリーWi-Fiサービスの充実等について、民間通信事業者等と連携して実施

➤観光案内機能の強化

- ・外国人観光客向け観光ボランティアガイド活動

JR広島駅での市民参加の声かけ活動

「Hello! Hiroshima Project」の展開（平成25年12月～）

⇒来広外国人の8割が利用するJR広島駅にて、市民ボランティアによる英語での歓迎の挨拶や道案内、観光スポットの紹介

- ・外国人観光客向け街角観光案内所

「トラベルパル・インターナショナル」設置（平成24年12月～）

⇒多くの観光客が周遊、滞在する市内中心部にて、外国人観光客の市内周遊を積極的にサポートするため、民間事業者と連携し、周遊マップ等、観光情報を積極的に提供

## ○クルーズ客船の誘致

### ➤県との連携

#### 《誘致・受入態勢の充実》

広島県、広島商工会議所等と構成する「広島港客船誘致・おもてなし委員会」（平成 26 年～）に参画し、クルーズ客船寄港による観光需要を地域活性化につなげる活動を推進

#### 《港湾機能の強化》 港湾管理者：広島県

##### ①五日市岸壁整備

⇒大型客船（8 万総トン以上）接岸のための機能強化（平成 27 年 3 月）

##### ②五日市埠頭上屋整備

⇒にぎわい、CIQ（税関、出入国管理、検疫）を核とした誘致につなげる。  
（平成 28 年 2 月）

## □主な質疑の内容

Q、岩手花巻空港が台湾との定期便を行っており、台湾からの観光客が岩手を訪れているが、函館や岩手以外に行ってしまう方が多いと聞く。広島市でも、台湾の方々の誘致に力を入れているのか。また、台湾の方々は親日の方が多いと聞くがどう感じているか。

A、広島市でも直通便があり交流している。台湾の方々は親日だと捉えている。マナーが良いし旅慣れている。広島だけで海外からの誘客や対応を考えるのではなく、どのように周遊してもらおうか高松・岡山・松山・広島の瀬戸内 4 県都市長会議を開いて話し合っている。マレーシアで周遊についてプロモーションしている。別の地域から日本に来て、広島を訪れ、別の地域から帰っていくことも考え、広域エリアでどのように受け入れ態勢を作っていくか考えていくことは大事。たとえば、ゴールデンルートから染みだしている部分を吸い上げている。

Q、岩手県でもインバウンドの推進を打ち出している。Wi-Fi の環境整備は大切であると思うが、初期費用やランニングコストは。

A、屋外と屋内では違う。屋内はアクセスポイントひとつで初期投資が 30～50 万円くらい必要。コストはメンテナンスの契約の仕方でも変わってくる。フリーメンテナンスか、即日か、翌日かなど。1 アクセスポイントあたり 1.2 万円。回線利用料+メンテナンス料。ドームや屋外、高所だと少し高い。フルメンテで 1.8 万円くらい。ドームだとアクセスポイントが 4 カ所必要。あとはやはり業者次第。

Q、Wi-Fi のパスワードの認証はどうしているのか。

A、名前とメールアドレスを入れてもらっている。そうすれば2週間使える。もう少し長い期間にしてもいいかもしれないと思っている。たとえば、1年間くらいでも良いかもしれない。外国人向けにやっているのだが、日本人も使えるので、学生の需要が伸びている。

Q、外国客船が入港した場合など、外国人に対して学校現場では何か対応を行っているのか。また、外国人向けの医療対応はどのようなになっているのか。

A、学校現場の対応はない。平和教育という意味では多少は関わっているかもしれない。医療対応については非常に難しいが、相談程度はしている。様々な言語に対応しなければいけないので、県が多言語コールセンターなどを考えている。

Q、観光ボランティアガイドの運営費用は。

A、378人の登録者がいるが、様々な事務費の経費として270万円計上している。29年度からは完全ボランティアになるので市の予算はなし。ただ、JRと協議して市もサポートはしていく。

Q、外国客船の受け入れに対して、商工会議所との連携や分担は。

A、特にはないが、経費を少し出している。基本的には、商工会議所が主体的に動いて、客船おもてなし運営委員会でおもてなしをしている。

Q、外国客船のルートは。

A、ファーストポートの場合もセカンドポートの場合もあるが、セカンドポートの方が良い。ファーストポートは大変。客船の場合、広島での買い物が少ない。神戸とかに行ってしまう。また、夕食とかもないし、船に泊まるので宿泊もない。オーバーナイトでも外食は少ない。大型客船の受け入れは大変。バスによる渋滞も起きてしまう。

Q、歓迎行事などはどうしているのか。

A、全て対応してられない。初めて寄港する船であればやるべきだと思うが、そうでないものはしなくてよいと思う。

Q、広島市は県との連携が上手だと思う。また、広域の連携をしっかりとっている。岩手県は他地域と競合してしまっている。連携の在り方は。

A、広島はあまり競合していない。いろんな協会などステークホルダーができたばかり。うまく連携をとれていないところもある。

Q、観光誘致に向けての戦略は。

A、たとえば、外国だけでなく修学旅行の誘致にも力を入れており、年間 800 校ほど訪問している。以前、旅行関係の仕事をしていた職員が営業している。そういう営業やPRが大事。

#### □視察を終えて（所感）

- ・瀬戸内 4 市長会議や県内の市町村との連携・協力体制を構築するなど、広域で取り組んでおり、改めて広域連携の重要性を感じた。
- ・外国人観光客の誘致に向けて、県との連携、積極的なセールスや情報発信・収集を行っており、トップセールスや職員の専門性の必要性を感じた。
- ・国内外の客船の出入国の際の歓迎行事等の考え方に驚いた。しかしながら、観光客の増加のために何が必要なのか、しっかりと精査をしながら費用対効果を見て、取り組み方を柔軟に設定していくことは大事であると感じたし、職員の負担を考えながらやめるところ、民間にまかせてしまうところなどはっきりさせていかなければならないと思った。
- ・様々な観光誘致に力を入れていたが、修学旅行の誘致など教育面に力を入れており感心した。自分たちの町の特色をいかに売り込むか、しっかりと戦略を描き実行していたし、そのために営業や観光に適した人材を採用し、その分野に特化して従事させており、非常に重要な視点であると思った。

## (2) 道の駅みなとオアシス「八幡浜みなと」整備運営事業について (八幡浜市)

### □視察の目的

当市では、大船渡駅周辺の整備など復興まちづくりが進んでいるが、整備後の商店街の活性化や交流人口の拡大など地域経済を発展させていくために様々な施策を展開していかなければならない。八幡浜市が整備した「道の駅・みなとオアシス八幡浜みなと」は、地域活性化の拠点としてユニークな取り組みや提案を全国に発信し、港の元気を高め、観光・文化・産業に寄与しており、今後の当市のまちづくりの参考にするため視察した。

### □八幡浜市の概要

八幡浜市は四国の最西端、佐田岬半島の基部に位置し、北に瀬戸内海、西に宇和海を臨む自然豊かで風光明媚なまち。旧八幡浜市と旧保内町が平成 17 年 3 月 28 日に合併し、新八幡浜市が誕生した。

○人口：35,338 人（合併時 42,433 人）、世帯数：16,475 世帯 ※平成 28 年 10 月現在

### □農 業（みかんのまち やわたはま）

八幡浜市はみかんのまち。八幡浜の日の丸、マルマ、マルカ、ミツルなどのブランドみかんは、東京大田市場におけるみかんの価格を決めるプライスリーダー。真穴地区では、猫の手も借りたい収穫時期に毎年、全国各地から 120 名を超える都市部の若者が集まり、農作業を手伝っている。これまでは農家に泊めてもらいながら作業していたが、現在は、更なる農繁期の労働力不足の解消、I ターン就農の促進などのため、小学校の廃校舎を改修し、宿泊・合宿施設を整備し使用している。

○平成 27 年実績 アルバイター事業参加者：179 人（受入農家数 73 戸）

宿泊施設利用者：宿泊利用 1,161 人／日帰り利用 135 人

### □漁 業（さかなのまち やわたはま）

八幡浜市は四国有数の水揚げを誇る漁港を有し、取り扱う魚種は 200 種を超え、東京や大阪などへ向けて出荷している。魚市場は、愛媛県で初めて高度衛生管理型荷捌所として整備された。

○平成 27 年度水産物取扱実績

取扱量：8,094 t ※ピーク時 47,751 t（昭和 55 年）

取扱額：4,055,165 千円 ※ピーク時 約 147 億円（昭和 60 年）

○水産加工施設「シーフードセンター八幡浜」（八幡浜漁協が運営）

水産加工場の目的：①地元水産物の付加価値向上

②未低利用魚の活用による漁業関係者の所得向上

③地元水産物を使用した新たな加工品、特産品の研究開発

※今後の展開として、フィレ製品の学校・保育所等給食への採用による地魚の消費拡大

や骨パウダー等、未利用部位活用による介護・療養食、ペットフードへの展開等を図っている。

#### □食（やわたはまちゃんぽん）

ちゃんぽんのまちとして町おこしをしている。商工会議所青年部が立ち上げたプロジェクトから、ちゃんぽんを活用した町おこしがスタート。市内に 50 店舗を超える提供店があり、平成 26 年には八幡浜ちゃんぽん振興条例が制定されている。

#### □サイクルスポーツ（自転車のまち やわたはま）

国内屈指のマウンテンバイクコースを有し、アテネ、北京、ロンドン、リオデジャネイロと 4 大会連続でオリンピック日本代表選手選考レースを開催するなど、マウンテンバイクの聖地として知られている。

#### □魅力あるまちづくり（道の駅みなとオアシス「八幡浜みなと」）

「交流拠点施設」は、どーや市場（海産物直売所）、どーや食堂、みなと交流館（観光案内所・多目的ホール・会議室）、緑地公園、アゴラマルシェ（産直・物産販売・飲食施設）などからなり、「道の駅」「みなとオアシス」に登録。平成 25 年四国の港で初めてポートオブザイヤーに選定された。オープン以降は 3 年連続で来訪者数 100 万人突破。

〈事業の内容及び特色〉

- ・敷地面積／21,545 m<sup>2</sup>
- ・全体事業費／約 833,400 千円（市の実質負担率約 30%）※埋立工事費、民営施設整備費は除く

#### ○施設ごとの内容や特色

##### 1 どーや市場（海産物直売所）

- ・構造／木造平屋建て
- ・床面積／約 999 m<sup>2</sup>
- ・事業費（設計費含む）／約 281,000 千円
- ・特徴など
  - ・魚屋（魚市場仲買人）が 16 店ならび、その日に魚市場に水揚げされた新鮮な海の幸を浜値で販売している。
  - ・魚種が豊富でスーパーでは見られない珍しい魚がならんでいる。
  - ・多くの店主、従業員がシーフードマイスターの資格を取り、消費者に素材を生かした料理法をアドバイスしたり、その場で魚をお好みにさばいたり、きめ細やかなサービスを提供している。



## 2 どーや食堂

- ・構造／木造平屋建て
- ・床面積／約 150 m<sup>2</sup>（厨房約 40 m<sup>2</sup>、客席約 110 m<sup>2</sup>）
- ・事業費／約 13,000 千円
- ・特徴など
  - ・海鮮丼、海鮮ちゃんぽん、刺身定食など、どーや市場ならではの旬の魚を使った料理を提供しているほか、どーや市場で買ったお好みの魚を持ち込むことができる海鮮バーベキューコーナーも設置している。

## 3 アゴラマルシェ（産直・物販・飲食施設）

- ・構造／鉄骨造平屋建て
- ・事業費（設計費含む）／約 207,000 千円（すべて民間資金により整備）
- ・特徴など
  - ・民設民営方式の事業参入者コンペを経て、アライアンス会社として新規設立された㈱アゴラが運営しており、経営は民間主導である。
  - ・店舗エントランスや軒先では、休日を中心に実演販売や料理教室など様々なイベントを実施している。
  - ・飲食部門では、地元の高校や事業所とのコラボメニューの開発などにも取り組んでいる。

## 4 みなと交流館（観光案内・まちづくり活動拠点施設）

- ・構造／木造平屋建て
- ・床面積／約 438 m<sup>2</sup>
- ・事業費（設計費含む）／約 144,000 千円
- ・特徴など
  - ・ボランティア活動、まちづくり活動、文化活動の拠点として市民が気軽に集い、ミーティングや作品発表、体験活動の場として活用できる。
  - ・観光やイベント情報のほか、多様な地域情報を発信しながら八幡浜市を積極的にPRしている。市外の情報も広く取り扱っている。
  - ・管理運営は、指定管理者のNPO法人港まちづくり八幡浜と八幡浜元気プロジェクト（YGP）の共同体が行っている。貸館業務だけでなく、自ら企画するイベントや講座の開催、市民団体の中間支援、多様な地域情報の発信など市民活動の活発化や港の賑わいづくりに資する取り組みを実施している。

## 5 公衆用トイレ

- ・構造／鉄骨造平屋建て
- ・床面積／約 159 m<sup>2</sup>
- ・事業費（設計費含む）／約 56,000 千円
- ・特徴など
  - ・便器数が多い。（男子用小 7 器、大 4 器、女性用 11 器、多目的 2 器）
  - ・トイレは集客を左右する大切な要素であり、話題づくりにもなることから、全国公募によるデザイン設計コンペを実施し、基本デザインを選定した。（応募総数 258 点）
  - ・機能面では、ベビーシートや着替え時に便利なフィッティングボードを備えたゆとりトイレや女性用パウダールームの設置、女性便器の数を一般的な比率より多くするなど、女性目線に立った配慮を施している。また、出入口を 2 カ所とし、行き止まりのない空間にすることで防犯効果も高めている。

## 6 緑地公園

- ・面積等／全体面積約 7,400 m<sup>2</sup>（芝生広場 4,400 m<sup>2</sup>）
- ・事業費／約 103,000 千円
- ・特徴など
  - ・余分なものを配置しない自由な空間として芝生広場を整備した。
  - ・無垢の木で仕上げたボードウォーク、休憩棟、芝生の駐車場なども備えている。
  - ・市民参画の取り組みとして、「かまぼこカーテン」、みかんの丘を整備し、八幡浜らしい景観を創出した。
  - ・緑地を使って、軽トラ市、産業まつり、まるごとみかんフェスタ、みなっと日曜市、手づくりマーケットなど多種多様なイベントを開催している。

### □主な質疑の内容

Q、大船渡市は生鮮食品を東京方面に出していて、2 次加工は少ないのが現状である。シーフードセンターの内容はどのようなものなのか。

A、シーフードセンターは市の補助金で建てた。運営は漁協が行っており、コンサルをいれて作っている。イカの削り節や小さい魚で捨てていたものを使っている。ハモの加工を行い大阪や東京に出荷している。今のところ良いとは言えない経営状況であり、パッケージなどにセンスがないので、地域のまちおこし協力隊にお願いして試行錯誤している。また、雑魚 48 をつくり、どの魚がおいしいか人気投票を行っている。

Q、現在、大船渡市でも大船渡駅や魚市場の周辺を整備しており、これから商店街が形成されていく。八幡浜の道の駅では商店の方々はどのような形態で営業しているのか。たとえば、テナントを借りて営業をしているのか。

A、民間の㈱アゴラが運営しているので、市も一部出資はしているが、経営は民間主導で行っており、アゴラが手数料をとってやっている。アゴラマルシェは他と違い、あくまで民間経営なので制約もなく自分たちで自由に営業しており、市外の物も仕入れて売っている。市内の物より売れるので地産地消にならないなど批判もある。

Q、来場者数は。また、どのくらいの売り上げがあるのか。

A、最新の状況では、レジの通過者は 50 万人で、一人当たり平均 1200 円使っているので、6 億円ぐらいの売り上げがある。どーや市場はレジがないのでわからない。

Q、どの程度の手数料をとっているのか。

A、一般は売り上げの 15%、加工品は 20%とっている。

Q、50 万人のうち地元の人数は。

A、正確な数字はわからないが県内は 10~15%ぐらいで松山方面が多いと思う。交流施設であるみなと交流館に地元の人が集まる。理由は、近くでご飯が食べられるし、駐車場が広くて新しいから。古いところが寂れるだとか中心市街地がだめになるといった指摘は受ける。どーや市場は地元の人が多く訪れる。しかしながら、あまり儲けようという意識がなく、営業時間が短いお店があり困っている。たとえば、土曜日に休んだり、午前 8 時に開店して 12 時前に閉めてしまうお店もある。少しビジネス感覚が違うと感じるし、やる気を感じられない部分もあるのでもう少し頑張ってもらいたいと思っている。そういう中でもアゴラが一番頑張っている。

Q、道の駅の産直や物販、飲食施設などはどこかを参考にしたのか。

A、民間や㈱アゴラが独自に作った。

Q、八幡浜市ではちゃんぽんを地域グルメとして売り出しているが、どのような味にするとか内容を統一したりしているのか。また、宣伝の仕方は。

A、ちゃんぽんは市内 50 店舗以上で出しているが、味も内容もバラバラで皆オリジナルで出している。評判が良いところがあれば悪いところもある。宣伝はやはりメディアの力が大きいと感じている。

Q、漁業の取扱額や取扱量がピーク時より大きく落ち込んでいるが理由は。また、漁業の状況は。

A、現在の市場への水揚げはトロール船 2 隻が主である。ピークの時期はトロール船が 54 隻操業しており水揚げしていた。漁業は壊滅状態であり、後継者もほとんどいない。トロール船も外国人の乗組員が増えてきている。漁業だけでは暮らしていけないが、みかん農家は専業で暮らしていける。

Q、みかん農家の後継者は大丈夫なのか。

A、農家は後継者がいる。漁業は大変な状況だが、みかん農家は専業で食べていけるので 3 世代でやっているところが多い。

Q、マウンテンバイクコースを作ったきっかけは。また、利用策は。

A、焼却施設をつくった時の余った土地を使って市民が作っていったのがきっかけ。その後、行政がバックアップした。普通は山の高いところにあり不便だが、八幡浜のコースはまちに近いのが魅力。今後は、東京オリンピックの合宿地にしたいと考えているのでそれに向けて取り組んでいる。

#### □視察を終えて（所感）

- ・八幡浜市では、港町の復活を目指すため、水産市場と連動した水産業振興策を図り、民間と密に連携しながら賑わいの創出のため努力していた。
- ・市へ寄せられる意見・要望を大事にし、各施設とのコミュニケーションの場も多く持ちしっかりと連携を図り、情報発信に力を入れていた。また、漁獲量の回復が見込めないことを踏まえ、水産資源の付加価値化を図るため水産加工場を整備したり、港だけの賑わいに留まらず既存商店街の賑わいに繋がるようにまちづくりを考えていた。
- ・八幡浜市では、行政が関わる場所と民間に任せるところをしっかりと分けているようだった。そのため、民間が独自のアイデアを出しながら自由に営業ができており、集客に結びついていた。

□視察の様子（写真）

①広島市議会議事堂で座学研修



②八幡浜市役所で座学研修



③現場視察（どーや食堂）



④現場視察（どーや市場）



⑤現場視察（どーや市場のすぐそばにある魚市場の説明）



⑥現場視察（アゴラマルシェ）

