

高山市の観光施策の状況と課題、次期観光立国基本計画策定に向けた提案

国の現行基本計画

- 1. 国際競争力の高い魅力ある観光地域の形成
 - (一)魅力ある観光地域の形成
 - ・世界水準の DMO の形成
 - ・東北の観光振興
 - (二)観光資源の活用
 - ・文化財・歴史的資源・自然等の活用
 - ・景観の保全
 - (三)交通施設の総合的な整備
 - ・国際拠点空港の整備
 - ・クルーズ船の受入拡充
 - ・地方創生回廊の完備 など

高山市の取り組み

- ・官民連携による国内外への広域的なプロモーション
 - ・良好な市街地環境の維持・向上
 - ・バリアフリー施策の実施
 - ・体験メニューの充実・提供
 - ・まちなかの Wi-Fi 環境の整備
 - ・交通機関との連携による 2 次交通の充実 など
- <不十分な取り組み>

 - ・DMO のさらなる機能強化
 - ・旅行者の新たな価値観に沿う地域資源の整理と、分かりやすく伝えられる人材等の育成
 - ・多様化するニーズへの対応
 - ・産業観光、ヘルスツーリズム推進 など



評価・課題

- ・長年にわたる官民一体となった国内外からの誘客活動の実施により成果が出ている。
- ・旅行者は、地域の本質的な魅力（資源の歴史や背景・価値等）を求めて来訪される。当市には、歴史的建造物・町並み、郷土料理に興味を持つ旅行者が多い。
- ・文化・習慣の違いや趣味、嗜好など多様化する旅行者のニーズへの対応が求められている。
- ・災害や感染症、国際情勢の変化により旅行者の動向が大きく左右される。



次期観光立国基本計画策定に向けた提案

- ◆**地域のインナーブランディングの推進**
 地域の本質的な魅力（資源の歴史や背景・価値等）を守り育むことによる住民の郷土愛の醸成、その魅力を旅行者に分かりやすく伝えられる媒体（人材等）の整備。
 ⇒コロナ後の新たな価値観に沿う資源の整理と提供できる人材の育成、情報提供手段（Web、音声、紙媒体等）の整備の促進。
- ◆**危機に強い観光地域づくり**
 観光は、災害、感染症等の発生、国内外の情勢の変化に左右されるため、その影響をできるだけ小さくするための仕組みづくり。
 ⇒交通インフラの早期復旧、情報伝達の強化、風評被害の払拭に向けた取り組みに加え、旅行者に避難経路・手段を一元的に提供できる体制の構築（プラットフォームの整備など）。

国の現行基本計画

2. 観光産業の国際競争力の強化及び観光の振興に寄与する人材の育成

(一)観光産業の国際競争力の強化

- ・地域独自の旅行商品の創出
- ・民泊サービスへの対応
- ・観光地再生・活性化ファンドの継続的な展開
- ・サービス業の生産性向上

(二)人材の育成

- ・観光経営人材の育成
- ・文化、歴史に関する知識の普及促進 など

高山市の取り組み

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・着地型旅行商品の造成・販売活動の促進 ・民泊サービスへの対応 ・消費税免税制度活用、一括カウンター設置の促進 ・総合学習等での郷土教育、観光資源に関する教育の実施 ・大学との連携による高山をフィールドとした観光関連の調査・研究 など | <p><不十分な取り組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・先端技術の活用による観光産業における業務の効率化による生産性向上 ・サービス産業の質の見える化のための取り組み など |
|---|--|



評価・課題

- ・労働対価の低さなどから観光産業界での人材不足が叫ばれており、新たな担い手の確保に向けて魅力ある職場づくりと経営基盤の強化が求められている。
- ・観光客の市内での消費を拡大させるため、市域にある地域資源や地域産品の持つ魅力や価値のPR、観光客が買い物しやすい環境整備（決済手段の充実等）が求められている。



次期観光立国基本計画策定に向けた提案

◆サービスの高付加価値化による観光産業の振興

サービスやモノ、コトの質を向上させ、対価に反映（適正な価格に高める）することは、事業者の人材の確保・育成にも繋がり、さらに、それらをサービス等の向上へも繋げていくことなど、高付加価値化と労働環境向上の好循環を実現させるための施策の推進。

⇒サービスやモノ、コトに見合った対価を得られるための仕組みづくりを進め、新たな人材にとって魅力ある産業に発展させる。

国の現行基本計画

3. 国際観光の振興
- (一)外国人観光客来訪の促進
- ・訪日プロモーションの実施
 - ・国際会議、行事等の誘致促進
 - ・ビザの戦略的緩和
 - ・最先端技術を活用した出入国審査
 - ・通訳ガイドの充実
 - ・ランドオペレーター登録制度の導入
 - ・通信環境整備
 - ・外国人患者の受入体制の充実
- (二)国際相互交流の促進
- ・国際機関等への協力
 - ・地域間交流・協力の促進
 - ・青少年の国際交流の促進 など

高山市の取り組み

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・JNTO、在外公館等との連携による誘客活動 ・多様な地域資源の魅力の発信（HP、SNS、パンフ、トップセールス、メディア・旅行会社招請、職員の戦略派遣等） ・通訳ガイドの質、量の充実 ・海外姉妹友好都市等との交流・協力事業の実施 ・宗教的、文化的習慣を有する旅行者へのサービス提供 ・海外ECサイトの活用による地場製品の販路拡大 ・災害時等の観光客の安全確保 など | <p><不十分な取り組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光客の周辺地域への訪問 ・より多くの市民や事業者の国際交流・協力事業への参画 ・市民と在住・来訪外国人との多文化共生意識の醸成 ・外国人患者への医療提供体制の構築 など |
|---|--|



評価・課題

- ・当市は、観光都市として長年に亘って、地域外からの来訪者を受け入れ、もてなす風土が培われており、海外からの来訪者についても同様に受け入れられている。
- ・こうした中、文化や価値観等の違いにより誤解や摩擦が、また、今般の新型コロナウイルスの世界的な感染拡大により、市民や事業者において域外からの来訪者への抵抗感が生じていることも否めない事実としてあることから、自らと異なる歴史、文化、価値観、生活様式、習慣等を相互に認め合い、自らの魅力や価値の再認識や、新たな価値の創造に繋げることが求められている。



次期観光立国基本計画策定に向けた提案

- ◆域外からの旅行者（日本国内、海外）への理解の深化
住民と域外からの旅行者が、互いの文化や価値観の違いを認め合える環境づくりと、住民が旅行者を温かく受け入れられる意識の醸成（多文化共生意識の醸成）。
⇒住民と在住・来訪外国人との交流機会の提供や国民の国際交流・協力事業への参画の促進。国際平和・安全に対する意識の醸成。
- ◆外国人患者への医療提供体制の充実
どの病院でも外国人患者に医療を提供できる体制づくり（多言語対応、医療費精算、移動・搬送手段確保、家族との連絡等）。
⇒患者と医療機関とを繋ぐプラットフォームの構築（ワンストップ窓口など）。

国の現行基本計画

4. 観光旅行の促進のための環境の整備
- (一)観光旅行の容易化、円滑化
- ・国民の観光に関する意義、マナーの普及
- (二)接遇の向上
- ・通訳ガイドの質・量の充実
 - ・地域ブランドの振興
- (三)旅行者の利便の増進
- ・誰もが円滑に旅行できる環境整備
- (四)安全の確保
- ・防災情報の提供
 - ・観光旅行等の災害被害軽減
- (五)新たな観光旅行分野の開拓
- ・団塊世代や若者の旅行の促進
 - ・医療と連携した観光促進
- (六)環境及び良好な景観の保全
- ・エコツーリズムの推進
- (七)観光に関する統計の整備
- ・入込客数、消費額調査の実施、利活用推進 など

高山市の取り組み

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・多様なニーズに応じたサービスの提供 ・屋外や施設、店舗での案内表示の多言語化 ・冬期のイベント実施 ・外国人観光客へのマナー啓発（ごみ、たばこ、信号等） ・災害発生時における的確な情報提供 など | <p><不十分な取り組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や障がい者をはじめ市民のさらなる国際理解の促進 ・新たな観光スタイルの提案等、規定概念にとらわれない取り組み ・市民との観光振興に取り組む意義の共有 など |
|--|---|



評価・課題

- ・当市においては、長年にわたり官民一体（DMO を含む）となった取り組みを続けているが、より多くの市民や事業者の参画による「おもてなし」の気持ちの醸成や、観光旅行に対する機運を高めることが求められている。
- ・市民と外国人観光客が、互いの文化や価値観の違いを認め合い、市民が外国人観光客を温かく受け入れられるようにするための取り組みをすすめることが求められている。
- ・観光の振興が、国外・域外からの外貨を稼ぐとともに国内・域内の資金循環のための礎となるものであることについて、市民と共有する必要がある。



次期観光立国基本計画策定に向けた提案

- ◆観光立国基本計画策定の意義の普及、啓発
- 観光は裾野の広い産業であり、多様な産業の経済的な豊かさに大きく寄与しているとともに、住民の経済的かつ精神的な豊かさにも繋がるものであること（観光振興に取り組む意義）についての意識の共有。
- ⇒幅広い層に向けた観光の役割についての啓発の強化。