

第1回豊岡市観光地経営のあり方検討委員会 会議録

日 時 2023 年 11 月 21 日（火）15 時 30 分～17 時 30 分

場 所 豊岡市役所 庁議室

出席者 委 員：池田委員長、山田委員、高宮委員、中嶋委員（オンライン）、
日生下委員、鷹野委員、北村委員（オンライン）、川原委員、
山本委員、徳田委員（オンライン）、島津委員、西上委員
事務局：観光文化部 米田部長、
観光政策課 宮垣課長、石本課長補佐、谷垣、蒲、佐々木

1 開 会

司会進行：観光政策課長 宮垣

2 あいさつ（西上副市長）

参加へのお礼・コロナ禍により観光地経営のあり方に変化がでたので、委員の方には意見を出してもらえればありがたい。

3 委員及び出席者紹介

4 委員長及び職務代理者選出

⇒ 委 員 長：池田委員
職務代理者：高宮委員

5 報 告

検討委員会設置の経緯について

6 議 事

今後の観光地経営のあり方について

【主な意見】

〈委員〉

世界の DMO を巡ったが、これからはマーケティングでなくマネジメントである。特

に北米や欧州の DMO では、この意見になっている。

カーボンの問題が大きくなっており、フランスでは東京―伊丹くらいの短距離では飛行機等に搭乗することが抵抗ある価値観になりつつある。ペットボトルを使わないこと、レンタカーでなく鉄道で移動する価値観にもなっている。カーボンの問題を放っておくと、お客さんを呼べない状況になりつつある。

環境の問題を絡めて解決しなくてはいけない。コロナ前から問題はあったが、コロナによって社会変化が早まった。

その中で環境の問題とコミュニティとの衝突（オーバーツーリズム）もある。オーバーツーリズムや人手不足は世界各地で起きており日本だけの問題ではない。海外の方が早く解決の方程式を出してきている。「大交流ビジョン」は、その時は良かったが、今は、これを推進していくよりは、もう一段階上の地域づくり、産業政策としてビジョンを考えていくべきである。

これからは環境や雇用の課題があるので観光面だけでなく、教育、産業、地域政策面から解決しないといけない。数年前から豊岡市の人口が千人単位で減ってきているので、問題の表面化が待ったなしということになる。

〈委員〉

一番の危機感は、観光商売を辞めたいと思っている人はたくさんいることである。数十年後何件残っているかを心配している。そのことに TTI、観光協会、豊岡市が危機感を抱きながら向き合っているのかが大きな課題としてある。

観光地経営は DMO のこと。

DMO は一生懸命しているが、現場の課題に対して向き合っているのか。市の観光政策について DMO が予算を必要なところを確認しながら使わないと急速に問題が大きくなる。廃業後に政策を打ち出すのでは手遅れとなる。課題感や方向性をしっかりとしないと厳しい。市、TTI、観光協会、国等の予算を必要なところに必要なことで使っているかチェックする必要がある。市、TTI に頼るだけでなく、自分たちでやっていく必要がある。この会議は、現場の課題に向き合う場と思っている。全体の予算は減っていくので、考えないといけない。

〈委員〉

旅館の休館日が多い。城崎は満室の状態が多く見られる。しかし働き手が少なく、部屋数等を制限しているので満室の状態になってしまう。旅館は、海外インターンシップ学生の誘致、リクルートサイト等を駆使し、今まで以上に人材を確保しようとしているが厳しい。

そのため外国人との共生を先進的に進めていってほしい。外国人 10%以上の町もある。豊岡市の外国人人口は 1,000 人程度である。やり方として、語学の学校を専門職大学と協力して造成する、多文化共生相談所を造成し、相談所として機能するなどして外国人が生きやすい様にすればいいのではないかと。県の制度により通訳を置ける

制度がある。外国人が通いやすい学童保育のクラス設置などに目を向けてほしい。

城崎では技能実習生が働いている宿が多い。しかし働くなかで語学のレベルを上げないといけない。それは日本語検定に合格するためのものや、就労ビザをとるためにも教育施設の拡充をしてほしい。

合併してから各地域を繋げることを試みようとしているが、うまくいってないのでもうやめたらどうか。それぞれの個性があるので、各地域の観光を強化したらいいのではないかな。

無理やりにつなげるのではなく、それぞれの地域でできる事、やれる事をやった方が良い。

〈委員〉

竹野の現場としてお伝えしたい。7・8月は去年よりだいぶお客様が戻った。竹野の問題は、宿が点在して町ぐるみで観光業を盛り上げ様という様子ではない。高齢化で人が少なく廃業される。一方、若い方は意気込んで取り組まれている。

私は中間層の年齢なので、高齢者と若者のどちらの考え方も参考にしている。竹野には都会から離れて休暇をゆっくり過ごしに来訪される方が多い。

これからは夏・冬だけでなく、春と秋の良さを SNS 等で伝えていければ観光客の誘致を期待できる。しかし、意気込みがある施設とない施設の幅が大きいため、まちとしての意見は様々でまとまっていないことが課題と感じる。

観光協会の方々と意見をまとめて、この場に持ってきてたい。

〈委員〉

出石のそば屋は、人材不足が課題。事業継続をとれずに廃業した店舗もある。職人が不足。高校生のアルバイト募集もしているが来ない。特に GW や連休になると働き手が少ないため、駐車場の誘導ができない。それで食事をするまでお客様が駐車場で待つこともしばしば。時給が上がっても働き手が来ない。

可能であれば、豊岡市が外国人の働き手を呼び寄せて語学教育等して店舗に割り振るなどしてほしい。接客だけでなく、それ以外もできるお客様でも。

来てくれるお客さんを大切にしないといけないと感じたコロナ禍。客がついているのに廃業なのはもったいない。出石は何十店舗もあり選ぶから楽しさがある。廃業したら楽しさがなくなる。

鉄道が伸びていないのでインバウンドは出石に来ない。バスやレンタカーでしか来訪できない。これまでインバウンドはあまり考えていなかった。インバウンドを取り入れるにはどうしたらいいか考えたい。

〈委員〉

公務員の副業規定を撤廃してほしい。率先して公務員がダブルワークをしてほしい。そうすれば人手不足が解消される。あわせて介護人手不足も解消される。人手不足解消の一つの糸口ではあると思う。撤廃でなくても、勤務規程等を緩くできないか。

〈委員〉

観光地経営がミッション。地元の方の課題を解決できているのかがわからない。DMOとして尖っていこうとするあまり、裾野を広げていくのはどうするかを考えていく必要がある。全ての観光業に当てはまる課題について解決すべきだと思う。

しかし人材不足が非常に問題になっていると感じる。インバウンドにおいて国を絞って需要喚起を行っているが本当に事業効果として高いことをしているか悩んでいる。国内にターゲットを向ける必要性もあるかもしれない。

〈委員〉

行政が観光振興にどこまでコミットするのか、どこまで人とお金を出していけるのか。観光DXを進めているが、行政がどこまで、いつまで関わっていけるのか不安もある。市も職員数が減っていくことになる。予算も減ることになる。市として全体をどうしていくのかは疑問がある。周遊自体の難しさは感じている。

〈委員〉

学生・大会関係を中心に来てもらった民宿は大ダメージを受けている。私のところは個人の方を対象にしていたので問題にはならなかったが、宿がなくなって数年後には全体で30件くらいになりそうだ。(神鍋)

人材不足も深刻化している。若い人材もいるが宿以外の仕事に就くことが多い。宿泊施設を崩すにもアスベスト回収で何千万円と要することもある。コロナ禍もあり、スポーツ施設も老朽化で管理できなくなり、なくなっている。テニスコートも手入れされていない。大会も行われていないので、神鍋のテニスコートもなくなった。

地域でまとまって活動をすべきだが、学生・大会をターゲットにしている薄利多売の宿と一般の方々を相手にしている個人の宿は考え方が違うので、個々の判断になる。加えてイベントへの出役などの協力も減っている。

イベントを応援する人たちを外部から集めた神鍋応援ファンクラブを造成した。そこでイベントを盛り上げる様に企画した。しかし地域の人たちは他人事として捉えられる。これからは地域のなかで盛り上がっていくことが大切。

持続可能な観光地として、若い人たちを中心に「気候変動×観光」をやっているが、他人事感がある。神鍋の悪いところ。意識改革をしていく必要がある。

〈委員〉

城崎の来訪客数をしっかり確保すること。対策をすることで、まだまだ宿泊施設に客数を入れることができる。城崎のお客様に市内を回ってもらうことが大切。オール豊岡市を意識して課題を解決できればいいのではないかな。

〈委員〉

人材不足が深刻的である。解決のためには、観光の枠を超えて議論しないといけない。移住施策など。他地域では始まっている所もある。

地域で、面で受け入れられないという怖さがある。何かしたいと思っても情報が無いと言われた。必要な情報を丁寧に共有してあげることが大切。例えばインバウンド政策をしたくても、どこから情報を取り入れればいいのか分からない。その様な情報共有する場や知恵を出し合う場があればいいのではないかな。

【今までの話を展開】

(委員)

移住定住、事業継承を担当している他の課に、本検討委員会に参加してもらうことは可能か。

規定を確認すると必要に応じて委員以外の方を呼ぶこともできる。(市)

テーマを決めて必要に応じて参加いただき情報共有できれば。

(委員)

TTI が何をしているかわかりにくいので、じばさんビルではなく、各地域の観光協会等で仕事してもらえれば。城崎でも席を用意する。

(委員)

人を呼ぶのは苦労しない。マーケティングではなく人手不足解消等の産業政策も必要。

お客さんにポジティブな情報発信をしてもらえれば、SNS で発信してくれて、お客様は来てくれるので、マーケティングよりも人材確保などのマネジメントに力を入れるべき。プロモーションの動画等は年々必要性が薄まっている傾向にある。

観光地づくりの概念がここ数年で変わったことを理解しておく必要がある。5年後、10年後にまちが変わっていくということを意識しておくことも必要。

ペットボトルを辞めるということは、地域で供給できる飲料を作らないことを考えないといけない。これは産業の政策。客をどう呼び込むかというフェーズから事業者のサステナビリティを、どう担保していくかの話をしていくフェーズ。

「豊岡すげえ」って思ってもらえる取組みをできるかどうか。

オール豊岡にするのは難しい。視点や考え方を変えることは大切。人手不足解決は、オール豊岡で行えばいいが、客数誘致は各地域で行えばいい。

オール豊岡で客数誘致とするならば、海外では行われているが、例えば城崎2泊以上等すると、豊岡市内で鉄道・バス等乗り放題のパスを支給すれば連泊が増える可能性はある。

(委員)

2次アクセスが課題。インバウンド9割以上がJR。交通政策も大切。住民としてもプラスになる。

6つ観光協会が必要か精査する必要がある。本当に6つ必要か。組織があるとお金がかかる。誰が決めるかはわからないが、その際はDMOが機能を果たしたらいいのでは。予算を機能的に支出できているかわからない問題もある。6つあるからどこに相談したらいいかわからない状況である。

7 その他

次回検討委員会 2024年1月23日（火） 13時30分から

8 閉会（観光文化部長 米田）

委員から、たくさんの意見をいただいたことへのお礼。全国の状況、地域の課題感を知ることができた。次回の議論に繋げられるように努めたい。