

持続可能な観光地域づくりを目指して

Towards the Development of Sustainable Tourism Regions



葛井孝弘 KUZUI, Takahiro

高山市飛騨高山プロモーション戦略部観光課海外戦略係長

平成12年高山市役所入庁。平成23年に日本政府観光局(JNTO)本部、同局香港事務所派遣、平成31年に中部国際空港(株)派遣、令和3年商工労働部商工振興課商工振興係長。令和5年4月より現職。

海外戦略係では、外国人旅行者の誘致促進や受入環境の充実に加え、近年は、持続可能な観光地域づくりを目指し、市民生活と観光振興の調和を図るための施策を展開している。

ABSTRACT

In addition to promoting foreign tourists and strengthening its ability to respond to them, Overseas Strategy Section, City of Takayama has in recent years been developing measures to harmonize citizen life and tourism promotion, with the aim of creating a sustainable tourism region.

1. 高山市について

高山市は、岐阜県の北部、飛騨地方の中央に位置し、面積2,177.61km²の日本一広い自治体である。

江戸時代の面影を残す古い町並や、奥飛騨温泉郷、北アルプス（飛騨山脈）などの豊富な資源を有し、世界文化遺産の合掌造り集落として有名な白川郷にも隣接することなどから、古くから観光産業が盛んな地域である。

一方で、平成17年2月の10市町村の合併当時には97千人を超えていた人口も、令和7年1月現在は83千人弱と急激に減少するとともに、高齢化率は3割を超え、15年後の2040年には4割を超えることが予想されている。



図1. 高山市の「古い町並み」に咲く藤の花

2. コロナ禍前のインバウンド施策について

高山市の国際観光振興に関する取り組みは、約40年前の1986年にまで遡る。当時、国の国際観光モデル地区に指定され、同年の市制50周年にあわせて国際観光都市宣言を行った。これを踏まえて、当時の地方都市としては画期的であったと思うが、「外国人観光客が安心してひとり歩きできるまちづくり」を推進するため、外国語看板の設置や外国語対応が可能な案内所の整備等を実施している。

1996年からは、「バリアフリーのまちづくり」を開始し、障がいをお持ちの方にも安心してお越しいただき、気持ちよく滞在していただけるように、障がいをお持ちの方を対象としたモニターツアー等を実施して施策を実施してきた。これにあわせて、海外からお越しになる外国人旅行者の方に対しても、言語や文化などの面におけるバリアを少しでも取り除き、快適に滞在いただけるように、同様に外国人旅行者の方を対象としたモニターツアーを実施し、多言語案内板の整備や多言語ホームページの整備等の受入環境の充実を図ってきた。

誘客活動については、1990年代から台湾を主要なターゲットとして現地旅行博の出展や商談会への参加などを始め、2000年代には飛騨高山国際誘客協議会という官民連携の誘客母体を設立し、日本政府観光局等とも連携しながら本格的なプロモーション施策を開始した。

当市にお越しになる外国人旅行者の方々は、近隣のアジア圏でも1週間程度、欧米の場合は2週間以上、日本に滞在することとなるため、市単独でのプロモーション効果は限定的であることを踏まえ、近隣の金沢や松本、白川村などと連携した「北陸・飛騨・信州 3つ星街道」や、杉原千畝氏にゆかりのある地域を結ぶ、テーマ特化型の「杉原千畝ルート」など、広域連携によるプロモーション活動を実施してきた。

このような継続的な取り組みにより、コロナ禍前の2019年には、当市を訪れる旅行者数が470万人を超え、その内、外国人宿泊者数は60万人を超えるまでになった。新型コロナウイルス蔓延による影響は大変大きいものであったが、2023年には外国人宿泊者数は45万人まで回復し、現在もコロナ禍前を上回る勢いで回復を続けている（図2）。

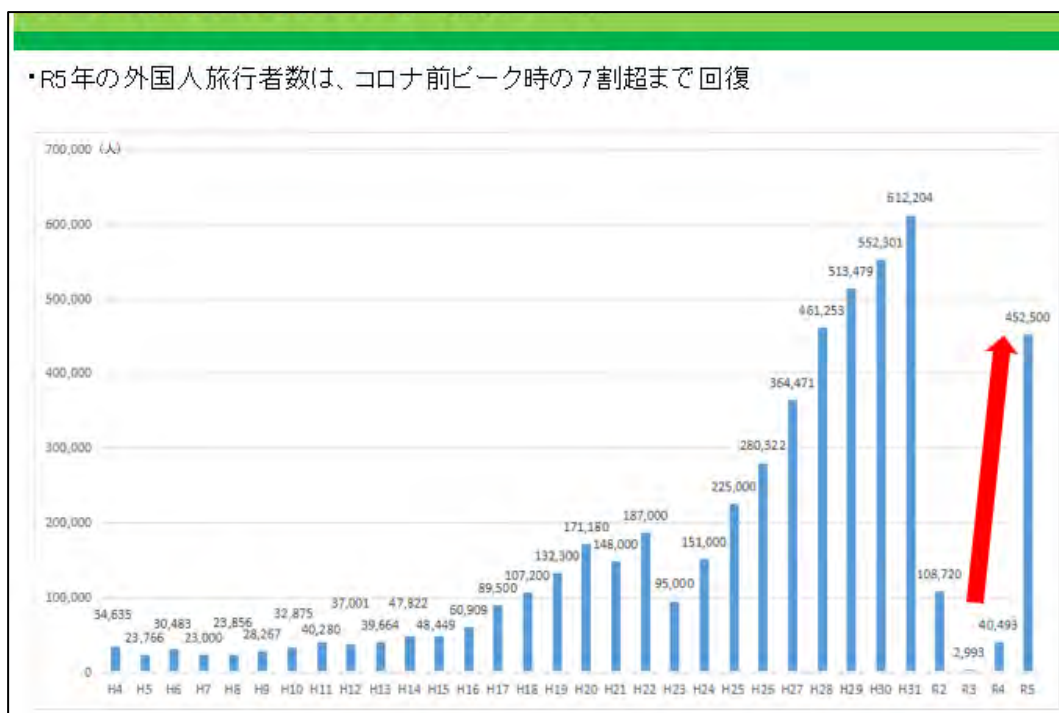


図2. 外国人旅行者数の推移（宿泊ベース）

3. 現在のインバウンド施策の取り組みについて

このような状況の中で、現在課題となっているのが、持続可能な観光地域づくりへの取組である。新型コロナウイルス蔓延による水際対策が緩和された令和5年に、観光関連事業者へのヒアリング等を行ったところ、宿泊施設や飲食店では労働力不足の影響で供給面に課題があり、今後は客数を追い求め続けることが難しい現状にあることが分かった。このような観光産業の供給力不足は、例えば観光繁忙期における飲食難民問題などのように、旅行者の満足度の低下に直結することとなる。また、市民の方々からも、旅行者の急回復に伴うマナーや混雑などから、生活への影響を懸念する声も出てきた。

これを踏まえ、同年には、市民向けに観光に関するアンケート調査を実施した。これまで、インバウンド・マーケティングへの活用を目的とした旅行者向け調査は実施していたが、観光に特化した市民向けアンケートは初めてで、様々な意見が確認できた。集計結果を見てみると、高速バスなどの交通アクセスの向上、就労機会や売上の増加などのポジティブな意見も確認できる一方で、やはり、観光による交通渋滞や混雑、ごみ・食べ歩き・騒音などの観光客のマナー違反などのネガティブな意見も多く確認された。

これを受けて、市長からのウェルカム・メッセージ動画を作成し、市内で多く配布される多言語マップに二次元コードを表示して紹介した。旅行者ニーズを踏まえ、はじめからマナーの啓発をするような内容ではなく、あくまでウェルカム・メッセージとして観光資源等の紹介とともに、これらの伝統文化や美しい自然等が、市民の努力によって維持されていることを訴求し、旅行者の方々にも市民に寄り添って過ごしていただくことを啓発する内容とした。

また、施策の優先順位の検討にあたっては、有識者の力もお借りし、アンケート結果を更に分析することで、混雑緩和やマナー違反への対応だけでなく、市民の観光面での評価獲得による誇りの醸成や、観光による経済効果等の周知を図ることの重要性も確認できた（図3）。

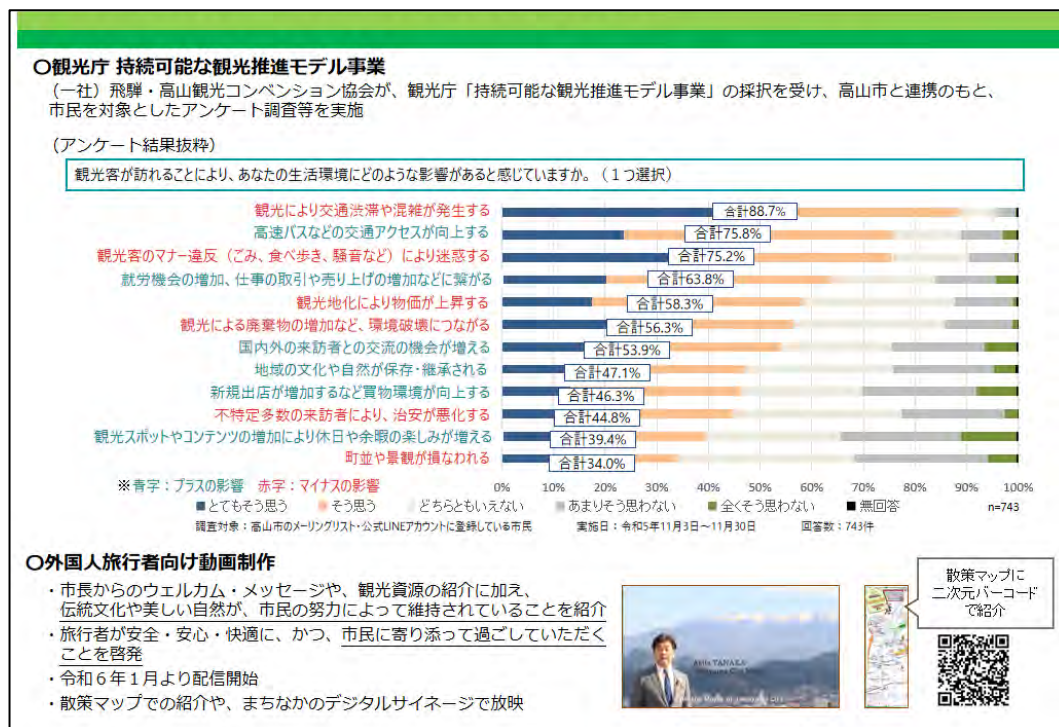


図3. 「持続可能な観光」の実現に向けた令和5年度の主な取り組み

令和6年度からは、観光庁「オーバーツーリズムの未然防止・抑制による持続可能な観光推進事業」を活用し、更に取り組みを進めている。例えば、市民生活と観光振興の調和を図るために「Takayama Style」という旅行スタイルを検討し、観光客・市民の双方が、各々に敬意をもって滞在・居住することを啓発するような取り組みや、市民の旅行者歓迎度等の持続可能な観光地域づくりを実現するための具体的なマネジメント指標の設定、災害時における最適な情報発信の仕組みの検討や、体系的な情報伝達経路に関する実証など、広範な事業を展開している。また、飛騨・高山観光コンベンション協会と連携し、持続可能な観光地の国際的な認証機関である「グリーン・デスティネーションズ」が実施する表彰制度において、中部地区初のシルバーアワードを受賞するなど、持続可能な観光地域づくりのためのマネジメント体制強化や、国際水準の観光面における評価獲得による観光面における誇りの醸成などにも取り組んでいる。

- 令和5年度に実施した市民アンケートにより、外国人旅行者の急回復に伴うマナー問題等の観光課題が明らかとなった
- 豪雨や地震等の災害が頻発する中、旅行者への情報発信等について、更なる対応の充実が必要となっている
- これらを踏まえ、本事業において観光に関する諸課題への対策を講じ、「住んでよし、訪れてよし」の持続可能な地域の実現を目指す

【実施内容】

1. 「市民生活」と「観光振興」の調和を図るために必要となる施策の具体化と実行

- ① 旅行者に提唱する旅行スタイル（TAKAYAMA STYLE(仮称)）の方針・具体案の作成
(白川郷線等のバス車内におけるマナー啓発動画の制作・放映等)
- ② 混雑緩和を目的とした、支所地域の観光スポット及び二次交通情報の発信強化
(周遊バスの利用促進等)
- ③ 市民の方々に向けた観光による経済効果等の分かりやすい広報

2. 観光客のV字回復による喫緊の受入課題の解消

- ① 既存の旅行者対応計画等の課題の整理・分析、見直し方針作成
- ② 災害時の最適な情報発信の仕組みの検討
- ③ 体系的な情報伝達経路・発信手段（デジタルサイネージやWEB媒体）の確立
(高山駅周辺のデジタルサイネージ等を活用した情報発信の実証)

3. 指標設定及び指標に基づいたマネジメントサイクルの構築

- ① マネジメント指標の設定
(例) 市民の旅行者歓迎度、観光関連事業者の仕事の満足度 等
- ② 指標の基となるデータ収集及び分析手法の検討
- ③ 「持続可能な観光推進会議」の開催
(参加者想定) 観光関連団体、公共交通事業者等



(例)外国人旅行者の多いバス路線の車内ディスプレイにおけるマナー啓発動画の放送



(実施イメージ) マナー啓発例 京都市「MIND YOUR MANNERS」



(実施イメージ) 市民対象 紹介事例 京都市「私たちの暮らしと京都観光」



JR高山駅周辺のデジタルサイネージやSNS等による多言語での情報発信に向けた整備を実施




図4. 令和6年度「住んでよし、訪れてよし」の持続可能な地域の実現に向けた観光課題対策事業概要 観光庁「オーバーツーリズムの未然防止・抑制による持続可能な観光推進事業」(先駆モデル型)活用事業

また、誘客プロモーションについては、前述の関連観光産業の供給力不足等の課題を踏まえ、量から質への転換の視点から、高付加価値旅行者の誘致促進の取り組みも始めている。観光庁の地方における高付加価値なインバウンド観光地づくり事業において、松本市とともにモデル観光地の一つとして採択され、環境省が主導する「松本高山Big Bridge実現構想PJ」とも連携し、松本高山エリアの高付加価値化を推進するための取り組みを進めている。

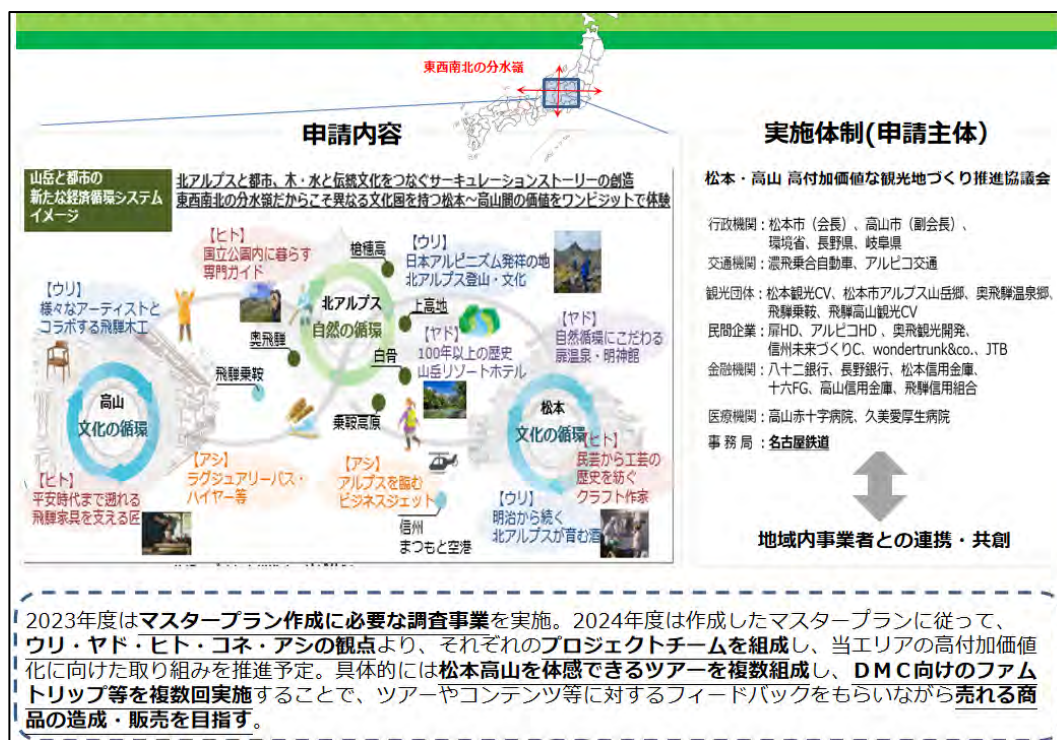


図5. 観光地の高付加価値化に向けた取り組み

4. おわりに

持続可能な観光地域づくりの実現にあたっては、幅広く複雑な課題への対応が必要となることから、当然に短期間での解決は難しく、粘り強く前進し続けることが必要となる。当市においては、令和5年に「観光を活用した持続可能な地域づくり方針」を策定し、「観光を柱にした地域経済から、持続可能な地域づくりのために観光を活かすまち飛騨高山」という視点のもと、様々な施策に取り組んでいくこととしている。産業振興や地域経済の活性化に観光を活用するといった視点に加え、今後は、持続可能な地域づくりのために観光を活用していく視点でも取り組みを進めることが肝要となる。多様な利害関係者との協働のもと、一步一步着実に進んでいきたいと考える。