

## 6 世界を魅了する観光地域づくりの推進について

【国土交通省、観光庁、厚生労働省、総務省】

### 《提案・要望事項》

- 1 観光の力で地方創生を推進するため、地域の観光産業を支える日本版DMOの形成・確立に当たり、専門人材の確保・育成に対する支援や、DMOの安定的な運営に向けて必要な財政支援を行うこと。(観光庁)
- 2 「国際観光旅客税」について、地方における観光客の受入れに向けた環境整備等に係る財政需要も踏まえ、税収の一定割合を地方団体にとって自由度が高く創意工夫を活かせる交付金等により地方に配分すること。(観光庁)
- 3 「訪日外国人 6000 万人時代」に向け、公共交通、道路、観光施設等における外国語表示やWi-Fi整備に加え、ICTを活用した多言語観光情報案内や音声通訳アプリケーション、デジタルサイネージの導入や開発など、地域が積極的に取り組む様々な受入環境整備について、一層の財政支援を行うこと。(国土交通省、観光庁、総務省)
- 4 (1) 住宅宿泊事業法は、健全な民泊サービスの普及による観光振興という側面を持つ一方、既存旅館・ホテルへの影響等、様々な懸念事項があることから、同法の施行状況を的確に把握し、課題が明らかになった場合は、法附則第4条の規定にかかわらず、速やかに法律の見直しを検討すること。また、地域の観光産業の育成・促進への配慮について盛り込んだ衆参両議院の附帯決議を遵守すること。  
(2) 適正な民泊の実施に向けて、地方自治体が十分な指導・監督を行えるよう、保健所等の体制の構築に対して財源を含めて必要な措置を講じること。(観光庁、厚生労働省)

### 《世界水準の山岳高原リゾート》

本県では、平成28年度に知事を本部長とする「長野県観光戦略推進本部」を設置。全庁的な議論と平成29年度に実施した宿泊施設と旅行者向けアンケート調査の結果等を踏まえ、平成30年3月に「信州の観光新時代を拓く 長野県観光戦略2018」を策定。

[戦略の目指す姿]そこに暮らす人も訪れる人も「しあわせ」を感じられる世界水準の山岳高原リゾート

#### ＜施策の展開方向＞

I 観光の担い手としての経営体づくり	II 観光地域としての基盤づくり	III 世界から観光客を呼び込むインバウンド戦略
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 広域型DMOの形成・確立支援</li><li>・ 県観光機構の体制強化</li><li>・ 観光を担う人材の育成・確保</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 交通インフラ・情報インフラの充実</li><li>・ 観光ブランドの形成・確立</li><li>・ MICE・フィルムコミッション・スポーツコミッションの推進</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ハード・ソフト両面からの受入環境整備</li><li>・ 国別戦略による効果的なプロモーション</li></ul>

### 【長野県内の現況、課題】

#### 1 観光産業を支える広域型DMOの形成・確立について

長野県観光機構に「DMO形成支援センター」を設置し、県内の広域型DMOの形成・確立に向けた支援を実施。本格的なDMOの構築と安定的な運営に当たっては、中核となる専門人材の不足や脆弱な経営基盤が課題。

#### 2 観光地域づくりに向けた観光財源の確保について

「長野県観光戦略」の策定の際に実施した宿泊施設・旅行者向けアンケート調査では、対外的ニーズに十分に対応できていない観光地の現状が明らかになっている。

単なるプロモーション展開に留まらないハード・ソフト両面からの本格的な観光地域づくりに向け、観光財源の確保が課題。

#### 宿泊施設の声

- ・ 経営者の悩み ⇒ 施設・設備の老朽化、従業員の確保・高齢化
- ・ 外国人を受け入れない理由 ⇒ 言語の不安、トラブル発生の不安

#### 旅行者の声

##### 長野県が旅行先に選択されない理由

- ⇒ 交通アクセスが悪い、自然以外の観光素材が乏しい、情報発信が弱い

宿泊施設・旅行者向け調査(長野県観光部)

### 3 県内を訪れる外国人旅行者の受入環境整備について

長野県内における外国人延べ宿泊者数は、平成 25 年以降過去最高を更新し、平成 29 年は 132 万人（全国 12 位）。

長野県観光戦略における達成目標：300 万人（2022 年）

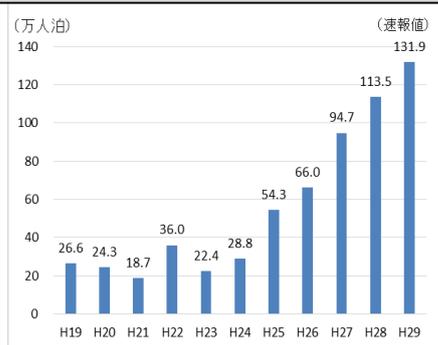
外国人旅行者の利便性向上を図り、世界から選ばれる観光地としてのプレゼンスを高めるため、県内の交通・観光情報を網羅した案内アプリ「信州ナビ」を多言語（6 言語）で提供している他、電話通訳サービスを提供する「多言語コールセンター」を県単独で設置し、県内事業者と外国人旅行者との円滑なコミュニケーション支援を実施している。

今年度からは、外国人旅行者の受入れに関する事業者からの相談対応を行う「インバウンド支援センター」を県観光機構に設置。

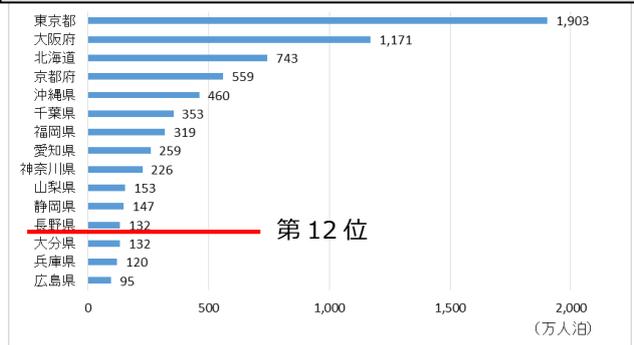


（信州ナビ）

長野県における外国人延べ宿泊者数の推移



都道府県別外国人延べ宿泊者数



（観光庁「宿泊旅行統計調査」）

宿泊施設向けのアンケート等の結果においても、言語コミュニケーションへの支援や案内表示の統一等のニーズが挙げられており、2020 年東京オリンピック・パラリンピックを始めとする国際的イベントの開催を控え、今後のさらなる訪日外国人旅行者の増加が見込まれる中で、ハード・ソフト両面からの一層の受入環境の整備が必要。

#### 外国人の受入のために必要な支援

- 第 1 位 言語コミュニケーション不足への支援（電話通訳サービス、多言語ツール整備等）（35.3%）
- 第 2 位 情報発信への支援（HP 等の多言語化）（30%）
- 第 3 位 案内表示の統一（27.8%）
- 第 4 位 災害時対応（多言語情報の提供等）（20.6%）
- 第 5 位 Wi-Fi 整備（19.4%）

平成 29 年宿泊施設向け調査（長野県観光部）

#### 訪日外国人旅行者が困ったこと

- 第 1 位 施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない（32.9%）
- 第 2 位 無料公衆無線 LAN 環境（28.7%）
- 第 3 位 多言語表示の少なさ・わかりにくさ（23.6%）
- 第 4 位 公共交通の利用方法（18.4%）
- 第 5 位 両替（16.8%）

平成 28 年 観光庁調査

### 4 住宅宿泊事業（民泊）について

住宅宿泊事業法の成立を踏まえ、本県では、同法第 18 条に基づき「長野県住宅宿泊事業の適正な実施に関する条例」を本年 3 月に公布（6 月 15 日施行）。同条例及び条例施行規則の策定にあたっては、健全な民泊の発展による観光振興と住環境の保全、既存旅館・ホテルの経営への配慮等の衡量に苦慮している。

同法の施行により、都市部とは異なり既存の宿泊施設の客室稼働率が低く、老朽化した施設・設備の改修が課題となっている本県においては、宿泊事業者の更なる経営悪化が懸念される。

#### ※住宅宿泊事業法附則 第 4 条

政府は、この法律の施行後 3 年を経過した場合において、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

#### ※住宅宿泊事業法案に対する参議院附帯決議（抜粋）

- 政府は、適正な住宅宿泊事業を行わせるため、違法民泊の厳正な取締りを含む十分な指導・監督を地方自治体が行えるよう、保健所をはじめとする関係部局の人員確保及び体制の構築に関し、財源を含めて必要な措置を講ずること。
- 政府は、地方自治体において、生活環境の維持保全や地域の観光産業の育成・促進の必要性など、それぞれの地域の実情や宿泊ニーズに応じた住宅宿泊事業の制度運用が可能となるよう、十分な配慮を行うこと。

（県所管部局）観光部、健康福祉部