

平成 30 年度

第 1 回市町村議会議員特別セミナー

研 修 報 告 書



研修日時 2018（平成 30）年 4 月 12 日・13 日

研修場所 全国市町村国際文化研修所（JIAM）

主 催 財団法人 全国市町村研修財団

全国市町村国際文化研修所

報告者 東野 敏弘 ・ 高瀬 洋

講義内容

4月12日（木）

12時40分～13時

開講式

松崎学長挨拶

（224名の参加者）

日程説明・諸注意

13時～14時30分

講義①

「豊岡の観光戦略 ～ Local & Global ～」

豊岡市長 中貝 宗治 氏

（講師紹介）

1954年豊岡市生まれ。京都大学法学部卒業後、兵庫県庁に入庁。1991年兵庫県議会議員に当選、以後3期務める。2001年豊岡市長に就任。2005年に市町合併による新「豊岡市」の市長に就任。現在4期目。「小さな世界都市」の実現をめざし、コウノトリの野生復帰をはじめ、環境を良くする行動によって経済が活性化する“環境と経済の共鳴”の具体例を積み重ねるなど独自の施策を展開している。

一般社団法人豊岡観光イノベーション理事長。【好きな言葉】“夢はでっかく根は深く” “願うこと 願い続けること 投げ出さないこと”

（内容）

1. 豊岡市の観光戦略—ローカル&グローバル

- ・ 1市5町の合併（平成17年）
- ・ 豊岡市の昨年度の観光入込客418万5,000人、宿泊客117万8,000人
- ・ 地方創生＝人口減少対策
「人口減少を止めることは不可能だが、人口減少を緩和する。人口は減るが、元気なまちにする。」
- ・ 「世界に通用するローカルを目指す」
コウノトリとともに生きる（環境）

アーティスト・クリエイターのまち（平田オリザさんの観光大使）

2. 情報発信

- 「知られなければ、存在する価値なし」
- 「箱根の山を越える」
- 「売れるものを売り出す」

3. データの収集と分析

- ・観光イノベーション
地域に稼ぐ力を植え付ける
KDDIと包括協定
- ・副市長の全国公募
経営マネジメント
- ・職員の企業間交流

4. ローカル&グローバルコミュニケーション教育

- ・ふるさと教育
- ・英語習得
- ・演劇によるコミュニケーション能力の向上

15時～16時半

講義②

「観光立国と地方創生 ～インバウンドが切り拓く地域の未来」

一般社団法人日本インバウンド連合会 理事長 中村 好明 氏

（講師紹介）

1963年、佐賀県生まれ。上智大学出身。株式会社ドン・キホーテの広報・IR・マーケティング・インバウンドの責任者を経て、2013年、株式会社ジャパンインバウンドソリューションズ（JIS）を設立し、その代表に就任。国・自治体・民間企業のインバウンド分野におけるコンサルティングや教育研修事業に従事。日本全体のインバウンド振興に取り組む。日本インバウンド教育協会理事。ハリウッド大学院大学および神戸山手大学客員教授。日本ホスピタリティ推進協会理事・グローバル戦略委員長。全国免税店協会副会長。みんなの外国語検定協会理事。観光政策研究会会長。京都府観光戦略会

議委員。熊本市MICEアンバサダー。一般社団法人日本インバンド連合会
理事長。一般社団法人国際22世紀みらい会議議長。

(内容)

1. 観光立国
 - ・失われた25年—安くないと買わない
 - ・観光立国—生活、文化のクオリティを高める
2. 公共哲学 (Public Philosophy)
 - ・公共世界は、皆で創り支えるもの
3. 米仕事と花仕事
 - ・米仕事—経済活動、自分の田だけを耕す
 - ・花仕事—社会への奉仕、村の橋や用水路をなおす
 - * 自分のことに加え、社会全体のこと考える
 - * 公共哲学的視点の重要性
4. 社会を変革し、未来を創る5つの「き」
 - ① 意識—22世紀未来意識
 - ② 知識
 - ③ 勇気—実行から自信
 - ④ 元気—協働
 - ⑤ 景色—みらいの現実
5. 観光立国の5者
 - ① 若者 ②馬鹿者 ③よそ者 ④切れ者 ⑤本物
 - * 地域のファンを国内外に創る。一人ひとりがファンづくり
 - * ふるさと納税 (TCF) で、インバウンド振興

17時30分から

参加者による交流会

4月13日（金）

9時～10時30分

講義③

「 観光・地域振興のあり方を考える

～観光は地域を元気にできるか～ 」

立教大学観光学部教授・観光研究所所長 東 徹 氏

（講師紹介）

1962年3月岩手県陸前高田市生まれ。ゼミ生と酒をこよなく愛する55歳。北海学園北見大学教授、日本大学商学部教授を経て、2010年より立教大学観光学部教授。現在、観光学科長、立教大学観光研究所所長、観光ADRセンターセンター長。総合観光学会常任理事。やまなし観光産業活性化計画策定検討委員会委員長（2015年度）、釜石市観光振興ビジョン策定委員会委員長（2016～2017年度）、豊島区民泊サービスのあり方検討会座長（2017年度）、世田谷区住宅宿泊事業検討委員会副委員長（2017年度）、山梨県観光推進会議（2016年度～現在）、釜石市復興まちづくりアドバイザー（現在）、笠間市観光振興基本計画策定委員会委員長（現在）、笠間市「道の駅」整備推進協議会会長（現在）、観光庁平成29年度産学連携による実務人材育成WG委員（2017年度）等を務めるほか、（財）地域活性化センター全国地域リーダー養成塾、市町村アカデミーの講座等で講義を担当。専門分野は観光マーケティング。主に観光ビジネス、地域ブランド、観光と地域振興などの課題に取り組んでいる。

1. 観光資源の考え方

- ・新しい観光携帯、多様な観光対象
（あらゆるものが観光・集客対象になりうる）

2. 観光による地域振興

- ・市場に向き合った地域づくり
- ・外来型開発と内発的なまちづくり

3. 観光まちづくり

- ・内発的なまちづくり
- ・持続可能な地域発展・資源利用

- ・住んでよし、訪れてよしのまちづくり

4. 地域ブランド—地域そのもののブランド化

- ・地域アイデンティティ
- ・地域ジョイント・マーケティング
- ・集客と満足の仕組みづくり
- ・地域情報発信のポイント
- * 「来るときはゲスト、帰るときにはファンに」
- * 住民の地域への誇りと愛着

10時45分～12時15分

講義④

「京菓子老舗女将のとおきのお話」

笹屋伊織 女将 ・ 京都観光おもてなし大使 田丸 みゆき 氏

(講師紹介)

帝塚山学院短期大学英文学科卒業後、野村證券(株)に入社。その後、中学校の講師を経て、京菓子の老舗(創業1716年)「笹屋伊織」の十代目に嫁ぐ。

女将としての仕事は、社員教育、広報、企画、営業、カフェの運営京菓子文化やおもてなしの講演、コラムの執筆など多岐にわたる。学生から、主婦層、社会人、経営者と講演の対象は幅広く、各種団体、他企業の社員研修の依頼など、年間80講演をこなす。(株)イオリ・コーポレーション取締役社長、京都観光おもてなし大使、京都御幸流華道教授、総本山醍醐寺用達会幹事。

1. 京都人のおもてなしを学ぶ
2. お菓子の前に「京」がつく理由
3. 京菓子を通じて日本の美意識を知る
 - ・ 五感の芸術
 - ① 視覚、② 嗅覚、③ 触覚、④ 味覚、⑤ 聴覚
4. 日本のお菓子には祈りが込められている
5. おもてなしとは

- ① 京都に来られたお客様は京都のお客様
- ② お名前をお呼びする
- ③ クレームにお応えする

6. 職人から学んだ本当のおもてなし

7. 老舗の在り方、300年続いてきた理由

12時15分～12時30分

閉講式・事務連絡

『平成30年度 第1回市町村議会議員特別セミナー』に参加した所感

東野 敏弘

市町村議員特別セミナーは、地方自治体の当面する課題等をテーマに企画されています。今回は、観光行政に焦点を当て、理論的な講義と実内容的な講義が盛り込まれています。

私は、中貝宗治豊岡市長の『豊岡の観光戦略』、笹屋伊織女将の田丸みゆきさんの『京菓子老舗女将のとおきのお話』を楽しみに参加しました。

中貝市長は、「小さなローカルなまちであっても世界に通用するグローバルな豊岡市を目指す、それが豊岡市の観光戦略である」と明確に話されました。

豊岡市は、「コウノトリとともに生きるまち」を売りに、有機農業や環境に優しい活動を行うことで経済活動と市民活動が活性化するまちを目指しています。また、平田オリザさんの劇団誘致をはじめ芸術家（アーティスト）や技術者（クリエイター）の移住促進を図り、グレードの高いまちづくりも目指しています。さらに、豊岡を訪れる多くの著名人に観光大使になってもらい、豊岡をPRするために様々なアイデアを出されています。

そのため、市職員のスキルアップを図ることが重要であると考え、企業との人材交流も積極的に行っています。情報戦略系の設置や大交流課の設置など、

目的を明確にした係や部署を創設しています。その要となる副市長の全国公募も行いました。市長自ら副市長公募の動画に出演し、「どういうまちを創りたいのか、そのためにどのような方に副市長になってほしいのか」を話され全国公募されたことに、大変驚きました。1,800名を超える応募者の中から、有能な民間人を採用されました。

さらに、市内の小学校・中学校でローカル&グローバルコミュニケーション教育を行うため、①ふるさと教育、②英語教育、③演劇によるコミュニケーション能力の向上の3点に力を入れていると話されました。ふるさと豊岡のことをしっかりと知ってもらい、将来に役立つ人材になるため英語力を身に付けてもらう、自分のことを表現しコミュニケーションのとれる能力を身に付けてもらうためだと話されました。

今取り組んでいることは、観光マネジメントや文化・芸術マネジメントを学ぶことのできる（仮称）県立専門職大学の誘致だそうです。そして、夢は、アーティスト・クリエイターの移住促進を図ること、さらにこれまでの豊岡市の弱点であった女性が生き生き活動できる取組をしたいと話されました。

最後に、県立豊岡高校卒業後、市外に出て行く若者へのメッセージビデオを見せてもらいました。感動的な内容で、胸が熱くなりました。『あなたたちが帰りたくなるようなまちを目指して、私たちもこのまちで頑張ります。』と結ばれていました。西脇市が学ぶべき面が、多々ありました。

中村好明理事長の講義は、インバウンドによる地域活性化について考えさせられた講演でした。

インバウンドとは、外国人が日本を訪れてくる旅行のこと。観光立国を国の重要な施策の一つに掲げた観光立国推進基本法が施行され、その翌年の2008（平成20）年には観光庁が設置されました。官民挙げて様々な振興策の結果、訪日外国人旅行者数は2013（平成25）年以降急増した。2005（平成17）年に670万人であった訪日外国人旅行者数は、2015（平成27）年には1,973万人を数えました。観光庁によると、2015（平成27）年の訪日外国人1人当たりの旅行支出額は17万6,168円、旅行消費額は3兆4,771億円と推計されています。民泊が国家戦略特区の施策になるなど、インバウンドの隆盛が新たな社会現象を生み出しています。

中村理事長が、将来の日本の観光立国に向けて、「米仕事＝自分・自社の稼ぐための仕事」に加えて、「花仕事＝地域社会のための公共への奉仕・貢献」が重要であると力説されました。

立教大学観光学部の東徹教授の講義は、観光に対する私の考えの誤りを指摘

された思いがしました。

観光とは「光を観る」ことであり、「住んで、訪れてよしの地域づくり」だと東教授は、最初に話されました。そして、地域振興とは、ただ経済効果を考えるだけでなく、住民の誇りをどう育てるかが重要であるとも話されました。また、観光とは、旅行を伴う地産地消であるとも述べられました。観光資源は、いたる所に眠っており、地元らしさをどう観光対象にするかが問われます。

観光のまちづくりは、地域が主体となって、自然・文化・歴史・産業など地域のあらゆる資源を活かすことによって、交流を進行し活力あるまちを実現するための活動であることがよく理解できました。

「京菓子老舗女将のとおきのお話」は、野村證券に勤めていた田丸みゆきさんが、創業 300 年「笹屋伊織」の 10 代目に嫁がれ、女将として学ばれた「おもてなし」の心を、自身の実体験をもとに分かりやすく、私たちに語りかけてくれました。

職人から学んだ本当のおもてなしの話では、「お客の要望をただ受け入れるのではなく、真に美味しいお菓子を客に届けること」の意味の深さを話されました。

また、自分のお店の儲けだけを考えるのではなく、同業の店を含めてまち全体の儲けを考えることが最終的には自分の店の儲けとなって戻ってくると話されました。

今回の特別セミナーを受講して、私自身の「観光行政」についての考え方の誤りに気付き、西脇市が取り組むべき「観光行政」の考え方が整理できたように思います。

私は、観光資源とは、城や神社仏閣等の有名な歴史遺産、伝統的な芸能や食べ物等であると狭義の意味で考えていたように思います。しかし、観光とは、「旅行を伴う地産地消」であり、観光資源はいたる所に眠っており地元らしさをどう観光対象にするかが大切だということを考えなおさせられました。そして、地域振興とは、ただ経済効果を考えるだけでなく、住民の誇りをどう育てるかが重要だと考えます。また、観光のまちづくりは、地域が主体となって、自然・文化・歴史・産業など地域のあらゆる資源を活かすことによって、交流を進行し活力あるまちを実現するための活動であることがよく理解できました。

西脇市においても、スイーツファクトリー事業やローストビーフの取組等、新たな観光資源を創り出していっています。西脇市の新たな観光資源を発掘するためにも、西脇市の良さに市民が気付き、まちに誇りを持ってもらうことが

重要です。

西脇市は、市長特別授業をはじめ「郷土愛を育む教育」を進めています。豊岡市が取り組んでいるローカル&グローバルコミュニケーション教育を参考に、西脇市の「郷土愛を育む教育」を進化させる必要があると考えます。

人口減少への対策は、全国どの自治体にとっても大きな政策課題となっている。人口が減少すると税収が減り、まちの活力も低下してしまう。また、高齢化率の上昇による影響も世間で多く語られているところである。

これまで、「人口増」と対比して「交流人口増」という言葉を良く聞いてきたが、最近では「関係人口増」という言葉も使われ初めている。また、今回の講義でも立教大

学の東先生が関係人口という言葉を使い、その重要性や広義に観光というものを捉えて政策を考えていくことが大切であることを話された。つまり、単純な観光でその町に来てもらうだけではなく、リピーターになってもらうことが大切だし、訪問地の風土や人を好きになってもらえれば、その人にとって特別な場所になりえる。

私もこの考えは以前から持っていて、観光で西脇を訪れた人々を上記の関係人口増につなげられる仕掛けが必要と考えて

ている。左の図1は、この考えのイメージを示したものである。ここでいう広義の観光とは、グリーンツーリズムやスポーツツーリズムで西脇を訪れる事や同窓会等で西脇に帰省する事なども含んでいるので、狭義に捉えた一般的な観光よりは広い概念である。

さて、この広義の観光政策をうまく進めるにはどうしたら良いのか。これも講義の中にヒントがあったように思う。まずは、西脇に住んでいる人が「是非、見せたい」とか「足を運んで欲しい」と思える対象がないといけない。しかし、新しくそういう場所を造る必要があるということではなくて、自分達が住んでいる地域の良さを再認識して、ポジティブに思えることが大切だ。また、住んでいる人がいきいきと元気でなければ、来た人へのもてなしができないし、ネガティブな印象を与えてしまう。

ここまでは、関係人口増を観光に絡めて書いたが、中貝豊岡市長の講義の中では、豊岡を巣立った人々に将来、ふるさとに帰ってきてもらえる試みについても話された。豊岡市は、転出した人が将来戻ってくる割合は、男性50%に対して、女性は25%しかないのだそうだ。その原因として、豊岡では女性に期待しない風土があったとの反省があり、現在では就業面等を含め多様な人を受け入れる方針をもっている。また、アーティストの受け入れや市の文化レベルのアップにより、面白く多様性のあるまちづくりを目指しているのだそうだ。UターンやIターンを助長する政策として参考になる。

最後は、「京菓子老舗女将のとおきのお話」という題で笹

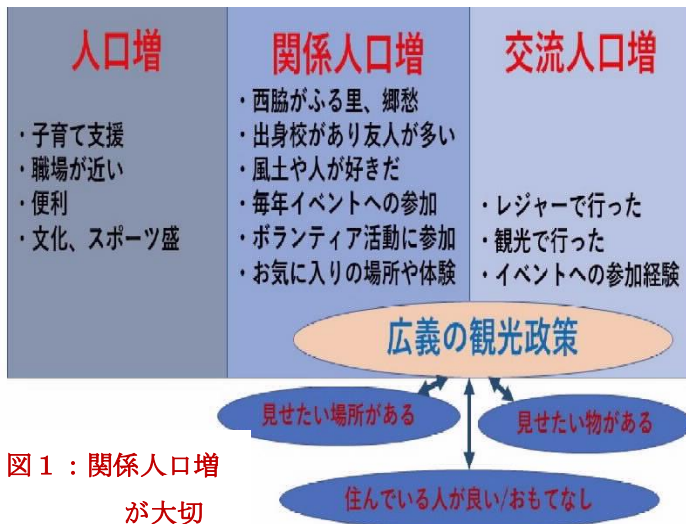


図1：関係人口増
が大切



図2：笹屋の京菓子

屋伊織 女将 京都観光おもてなし大使の田丸先生から、京菓子の伝統を守るというのはどういうことなのか。おもてなしとは・・・という命題に対して実経験を交えた講演があった。話に引き込まれて感動してしまう内容で、私は笹屋に行ったこともないし、そこの京菓子を食べたこともないのに、すっかり笹屋の京菓子のファンになってしまった。これは、交流人口ではなく、更に上の関係人口として、訪問者を引き寄せることと共通するものがありそうに思った。 以上