

国際観光班 後期 中間発表 配布資料

目次

- ①研究テーマ
- ②調査対象
- ③行政比較
- ④NPO法人説明
- ⑤参考：岐阜県高山市
- ⑥今後の日程
- ⑦参考文献

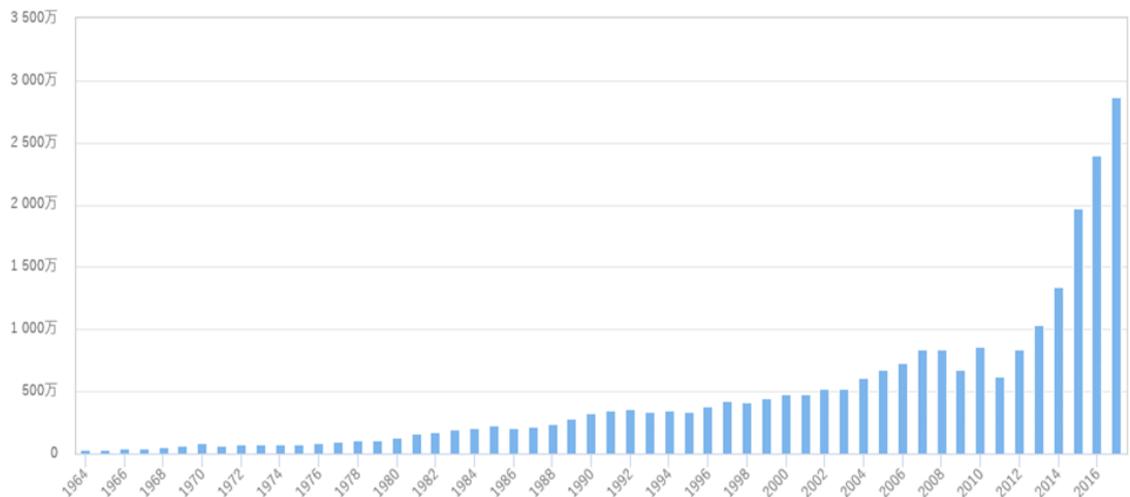
<① 研究テーマ>

「インバウンドによる観光振興」

○インバウンドとは？

「インバウンドツーリズム」の略。外国人による訪日旅行。また、訪日外国人観光客のこと

(グラフ) 1964年～2017年の訪日外国人観光客数の推移



(日本政府観光局 (JNTO) 発表統計より JTB 総合研究所作成)

2016年には、約2400万人、2017年には、約2800万人もの外国人観光客が日本を訪れています。

○テーマ説明

近年増加傾向にあり、多くの自治体や団体が注目し力を入れている“インバウンド事業”。

今後もインバウンドへの期待が高まっていくと考えられ、従来の手法では増加していく訪日外国人への対応が困難になっていくと考えられる

そこで国際観光班では、訪日外国人への対応などの観光課題を解決できるようなインバウンド事業を展開する理想的なNPOを提言する

<② 調査対象>



前期調査対象

行政:成田市

NPO法人:SAMURAI MEETUPS

○調査方法

それぞれインバウンド事業を行っている鎌倉市とNPO法人鎌倉ガイド協会がどのようにインバウンド事業を連携し、展開しているのかを調査する。

事業の成功例である岐阜高山市の手法を参考にすることで、観光課題・目標を達成できる理想的なNPOを提言する。

○選定理由

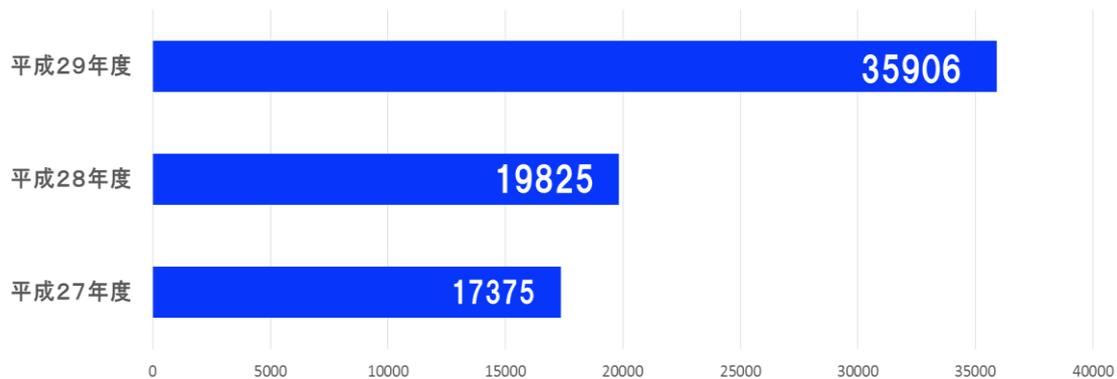
行政:鎌倉市

- ・自分たちに身近な市あるため
- ・インバウンド事業を推進しているため
- ・日本文化が数多くあるため

<③ 行政分析>

○鎌倉市観光現状

鎌倉市観光案内所における外国人観光客案内件数



対前年度比率181.1%

このグラフは鎌倉市観光案内所の外国人観光客の案内件数の推移を示しています。

このグラフを見ると平成28年度から平成29年度にかけて約2倍もの外国人観光客が観光案内所を利用しており、鎌倉市に多くの外国人観光客が訪れていることがわかります。

○鎌倉市観光現状 ～SWOT分析～

では、多くの外国人観光客が訪れている鎌倉市にはどんな「強み」や「弱み」があるのか？SWOT分析を使って見ていきたいと思います。

強み

- ・国内外における高い知名度
- ・歴史的な文化財が多数存在
- ・首都圏からの容易なアクセス

機会

- ・2020年東京オリンピック
- ・首都圏からの容易なアクセス

弱み

- ・公共交通機関の不便さ
- ・観光客の少数の観光地への集中による混雑

脅威

- ・台風・地震などの自然災害
- ・人口減少に伴う観光の担い手の減少
- ・東京オリンピック後に考えられる外国人観光客の減少

鎌倉市にはこのような「強み」「機会」「弱み」「脅威」があり、「弱み」「脅威」に対しては、第3次鎌倉市総合計画を策定し対応しています。

○鎌倉市における「インバウンド」

鎌倉市は第3次鎌倉市総合計画のなかで「住んでよかった、訪れてよかった」と思える成熟した観光都市を目指す」という観光目標を掲げています。

この観光目標を達成するために、鎌倉市では

1. 「観光客のための受け入れ環境の整備」
2. 「市民が安心して暮らせるまちづくり」

という2つの施策に力を入れて観光事業を行っています。

この2つの施策のなかでインバウンド事業は取り組まれています。
では、実際にどんな事業が行われているか分析していきます。

○行政分析

- (1)インバウンド事業
- (2)事業評価

鎌倉市においてどのような事業が行われており、また、その事業に対してどのような評価がされているかを見て、行政を分析していこうと思います。

○行政分析 ～インバウンド事業～

- ・主要観光場所に公共 Wi-Fi の設置
主要観光地・鎌倉駅を中心に公共 Wi-Fi を 35 か所設置
- ・市公式 HP の多言語化
市公式 HP を 5 か国語（英語・韓国語・中国語など）で表示出来るようにした

・鎌倉観光協会が運営する観光案内所をリニューアルし多言語対応強化
無料 Wi-Fi の提供・情報検索用のタブレット端末を提供
英語、中国語、韓国語を中心とした外国語対応を強化
日本政府観光局（JNTO）による訪日外国人観光客向け観光案内所の認定制度において、「カテゴリーIII」の取得を目指している

鎌倉市はこのようなインバウンド事業を行い、「観光客のための受け入れ環境の整備」の施策を推進しています。

・多言語化された HP や市発行の「手ぬぐい」によるマナー啓発
市 HP を多言語化し、寺社へ参拝する際のマナーや街中で過ごす際の基本的なルールを掲載
訪日外国人観光客に対する観光マナー周知のために観光マナーを掲載した「手ぬぐい」を作成し外国人に配布

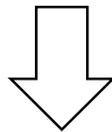
鎌倉市はこのインバウンド事業を行い、「市民が安心して暮らせるまちづくり」の施策を推進しています。

では、このような事業はどのような評価を受けているのかを見ていきます。

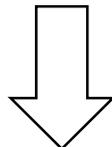
○行政分析 ～事業評価～

鎌倉市の行うインバウンド事業対して鎌倉市民評価委員会による評価をまとめると、

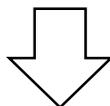
インバウンド事業を行ってはいるが、観光マナーの普及など、実際に効果は出ていない事業があるのではないか
インバウンド事業を行う前に解決すべき様々な問題の解決に着手されていないのではないか
といった評価がされている



この事業評価から、鎌倉市は、これから需要が増加していくと考えられるインバウンド事業に力を入れられていないのではないか？と考えられる



このような状況下で、インバウンド事業を推進していくためには他の団体からインバウンド事業を推進していく必要がある



そこで新たなインバウンド事業の担い手として NPO が必要となってくると考えられる

では、実際に鎌倉市で活動している NPO はどのような活動をしているのかを見ていこうと思います。

<④ NPO説明>

調査対象NPO法人「鎌倉ガイド協会」

<基本情報>

・団体名

特定非営利活動法人 鎌倉ガイド協会

・住所

神奈川県鎌倉市由比ガ浜 4-1-1

・設立

1990年9月鎌倉市、高齢者のシルバーガイド養成のための講座を開設（NPOとして2008年10月より活動）

・代表理事

関 有恒

・主な事業内容

史跡・文化財等の案内解説、地域の魅力を伝え、文化の普及、社会教育及びまちづくりの推進に寄与することを目的とする

<選定理由>

鎌倉ガイド協会は発足から27年、NPOとして10年と歴史があり、年間2.6～2.8万人の日本人・外国人観光客をガイドしている国内トップクラスの団体であるため。また、東京オリンピックに向けた国際観光の拡充にも力を入れているため。

<特徴>

定期的に会員内での研修会を開催し鎌倉のガイドに役立つ知識を学んでいる。講師は会員自ら行うこともあるが、寺の住職や専門家を講師として招いていることもある。

<H29年度実施した施策>

1.地域・社会との良好な関係の構築・推進

① 寺社との良好な関係構築

・鎌倉宗教者会議、寺社の諸行事、会合に積極的に参加し、宮司・住職の方たちとお会いする機会を多くした。

② 神奈川県・鎌倉市・鎌倉市観光協会、鎌倉商工会議所、鎌倉同人会、かながわボランティアガイド協議会との密接な交流

・諸団体との交流の機会を多く持ち、出席者との面談により、情報共有をし、信頼度・知名度の向上を図った。

・2020年東京オリンピック・パラリンピックを控え、国際観光ガイドに関する情報収集に力を入れた。

③ 地域住民に信頼され、身近な存在になるため、礼儀正しい態度、まち美化、良い歩行マナー等の行動の実践

・ガイドのマナーについて、たびたび班会議を通じて会員に自覚を促してきたが、今後もマナー向上は継続すべき重要課題として認識していきたい。

・まち美化：年二回の市主催の「クリーンアップかまくら」に参加、下見時のゴミ拾い、協会事務所周辺の草刈り等を実施

④ 市内小中学校、福祉関係諸団体に対し、社会・地域貢献活動の提案・実行

・市内小中学校、教養センターの鎌倉学入門・老人福祉センター横浜市戸塚柏桜荘、他団体からの講師派遣及びガイド依頼等は定着し、さらに閑散期対策プロジェクトの中で生まれた活動も実行段階にきている。

⑤ 鎌倉最新観光情報ツイート事業の推進

・鎌倉市観光商工課（現観光課）との初めての本格的な協働事業であり、完遂することにより、当協会の実行力を認識させ、市との信頼関係を向上することができた。鎌倉市から事業継続の養成があり本年度も継続する。

II. ガイド事業の向上と活動環境の整備推進、協会運営基盤の強化

① 国際観光ガイドPTの立ち上げ

・2017年、通訳案内士関連の法律が改正され、2018年1月から通訳案内士の資格なしに有償の外国語ガイドが可能になった。東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、鎌倉を訪れる外国人観光客の増加が見込まれ、当協会も鎌倉市等から相応の外国人対応の貢献を期待されている。この機に当協会の英語ガイドの体制を強化し、社会ニーズに応えるとともに、収益面での貢献を果たせる体制造り、当協会HPにEnglish Guide欄を設定する等の提案をした。

② 事務所整備の問題と対応の検討

・事務所の移転については平成27年2月の報告書を踏まえて検討し、今までの条件（場所の位置、広さ等）での事務所確保は極めて困難であることを前提に、業務の効率化や業務内容の拡大を図るなど協会としての「自力策」を検討した結果を報告した。観光協会への利用承認を更新し、継続対応としたい。

③ ガイド技術向上策

・10期生を対象に先輩ガイドのパネルディスカッション、さらには先輩ガイドを指名した史跡めぐり研修を可能とする参加方式を実施した。また全ガイドが利用できる「ガイド力向上自己研鑽のためのチェックリスト」を作成提案した。

④ 閑散期対策

・社会・地域貢献策として、老人センター、介護センター、老健施設などへの無料講座を検討し準備段階にある。夏季に「コーヒーショップ、寺社の集会所、公共施設、会議室」などでの講演会も検討しており、継続し実行に移したい。

⑤ ガイド関連資料の整備・共有化

・ガイド技術向上策に関連し、ガイドに必要な資料を共有化し、自宅パソコンから容易に取り出し利用可能とすることを目的とする。まずは当協会および会員保有の資料の内、共有化対象を決め、使用ルールの作成、共有化するためのオンライン・ストレージ・システムの選択、システムの維持管理方法の検討を行った。本年も継続し、共有化システムへの資料保存と利用を進めていく。

（平成29年度事業報告書より）

<https://www.npohomepage.go.jp/npoportal/document/014002384/hokoku/201770/2017%E5%B9%B4%E5%BA%A6%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E5%A0%B1%E5%91%8A%E6%9B%B8%E7%AD%89.pdf>

<NPOへの疑問点>

・年間ガイド客数のうち外国人は何割くらいか？また、どこの国籍の人が多いか？

・外国人をガイドする際に困った場面や日本の文化との違いを感じるのどのような場面か？

・毎年多くの観光客をガイドしているが集客方法で工夫している点はあるか？

・訪日外国人旅行者増加に対して英語ガイド以外にどのような対策をしているのか？

・これからNPOとしてより多くの人を呼び込むために具体的に政策などを考えているか？

<事業の実績>・<行政以外との協働事業>

今回の調査ではホームページ、事業報告書、パンフレットを参考にしましたが、事業の実績が見つからなかったため、実地調査に行った際に直接お話を伺いたいと思っています。

●用語説明

○インバウンド

「インバウンドツーリズム」の略。外国人による訪日旅行。また、訪日外国人観光客のこと

○SWOT分析

組織を、「強み (Strength)」「弱み (Weakness)」「機会 (Opportunity)」「脅威 (Threat)」の4つの軸から評価する手法のこと。企業戦略の立案時などに用いられる。

内部要因である「強み」と「弱み」、外部要因である「機会」と「脅威」を軸にして分析することで戦略の対処策を立案、実行することがSWOT分析である。

今回の発表では、この手法をインバウンドに応用して分析する。

○第3次鎌倉市総合計画

第3次鎌倉市総合計画とは、鎌倉市の将来都市像と施策の基本的な考え方を定めたもので、鎌倉市における平成26年度～平成31年度までの計画を定めています。

○国際観光モデル地区

日本を訪れる外国人観光客が安心して一人旅ができるように、また日本のよさを知ってもらえるようにと、1984年に運輸省が打ち出した施策。日本が世界に誇れる魅力に富んだ観光地で、交通機関や宿泊施設など受け入れ態勢も整備されていながら従来外国人観光客の少なかった地区の中から指定された。

岐阜高山市のほかに愛知県犬山市が指定されている。

○通訳案内士

観光庁長官が実施する国家試験に合格した人だけが名乗ることのできる資格。通訳案内士になるには、英語など、外国語の高いスキルが必要で、その他にも日本の地理や歴史、文化などの知識が必要となる。

約22,000人の登録者がおり、英語やフランス語、スペイン語、ドイツ語などさまざまな言語の通訳ガイドがいる。

○改正通訳案内士法

2018年1月4日に改正通訳案内士法が施行

1. 国家資格がなくても、有料で通訳ガイドができる(ただし、資格を持たない人が通訳案内士やそれに近い名称を名乗るのは禁止)
2. それぞれの地域で特例としていた地域ガイドを「地域通訳案内士」として全国で展開する
3. 全国通訳案内士のテストに「通訳案内の実務」が追加される
4. 全国通訳案内士は定期的な研修を受けなければならない